

「平成 30 年度 水に関する意識調査結果」について

上下水道局では、「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び「中期経営プラン（2018－2022）」において、「京の上下水道を未来へ継承する広報・広聴活動の推進」を取組の一つに掲げ、よりきめ細やかにお客さまの声をお聴きし、事業運営に反映することとしています。

このたび、その一環として、平成 30 年 10 月から 11 月にかけて「平成 30 年度 水に関する意識調査」を実施しました。本調査は、平成 17 年度、22 年度、25 年度及び 27 年度にも実施しており、この間の経年変化の分析も含めて調査結果を取りまとめましたので御報告いたします。

1 調査の目的と前回調査からの変更点

(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、経営環境が更に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ていく必要があります。

そのため、お客さまの水道水の利用状況や節水意識等の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、本調査を実施しました。

(2) 前回調査からの変更点

これまでは、中期経営プランの検討時期等に合わせ、4、5 年に一度、より詳細な「総合調査」を実施していましたが、今年度からは、お客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、設問数を絞った調査を毎年度実施することといたしました。

なお、平成 35 年度（2023 年度）からの次期中期経営プランの検討に当たっては、これまでの調査と同規模の総合調査を、現プランの期間中に一度、実施する予定です。

2 調査対象等

- (1) 調査対象 京都市内に在住する満 20 歳以上の 5,000 名
(住民基本台帳から無作為に抽出)
- (2) 調査期間 平成 30 年 10 月 31 日（水）～11 月 30 日（金）
- (3) 調査方法 調査対象者に調査票を郵送により配布・回収
- (4) 調査項目 8 項目、25 問
- (5) 回収率 41.1%（回収数：2,055 通）

※ 前回調査 回収率 44.3%（回収数：2,213 通）

3 主な調査項目

(1) ご自身・ご家族について

ア 本調査（平成30年度）の回答者属性（問1）

(2) 水に関するライフスタイルについて

ア 用途別の水道水の使用回数（問3）

イ 節水に関する取組状況（問4）

ウ 「水」の飲み方（問5）

エ 災害時の備蓄状況（問6）

(3) 水道水について

ア 水道水の「味」に関する感想（問7）

イ 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問8）

ウ 水道水の水質の印象（問9）

(4) 事業全般について

ア 事業に関する安心の程度（問11）

(5) お客さまサービスについて

ア 上下水道局のサービスへの満足度（問13（ア））

イ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問14）

(6) 水道料金について

ア 料金に対する意見（問17）

イ 施設の更新と料金に関するスタンス（問18）

(7) 広報活動等について

ア 上下水道局からの情報入手方法（問19）

イ 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20）

ウ 知りたい情報・興味がある情報（問23（ア））

(8) 総合的な満足度，ご意見について

ア 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問24）

イ 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問25）

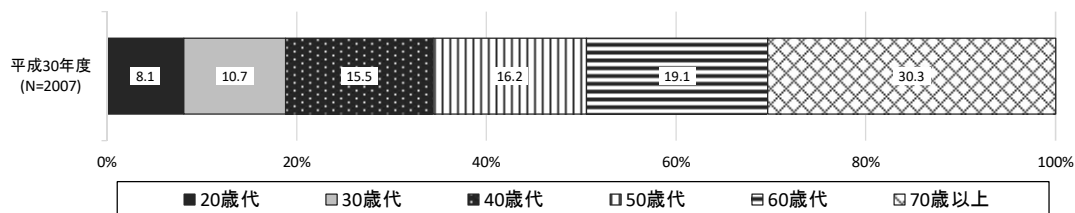
※ 一部設問については，京都大学と協力して設問を作成

4 主な調査項目の結果

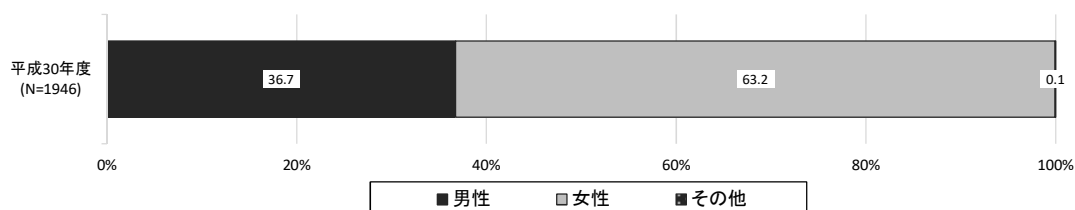
(1) ご自身・ご家族について

ア 本調査（平成30年度）の回答者属性（問1）

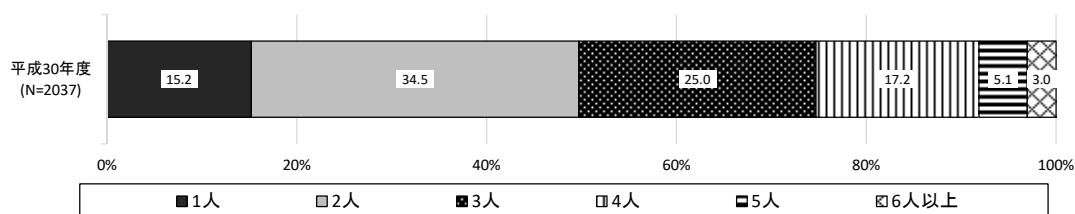
年齢



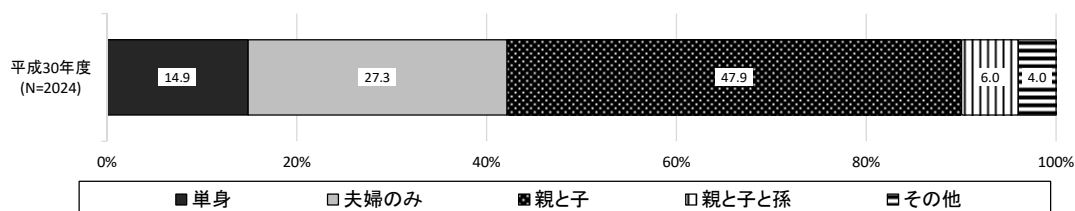
性別



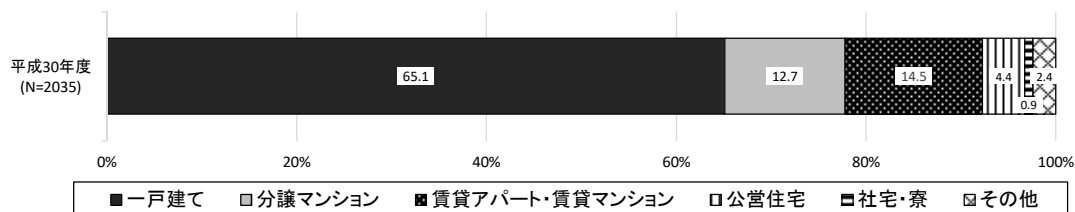
世帯人数



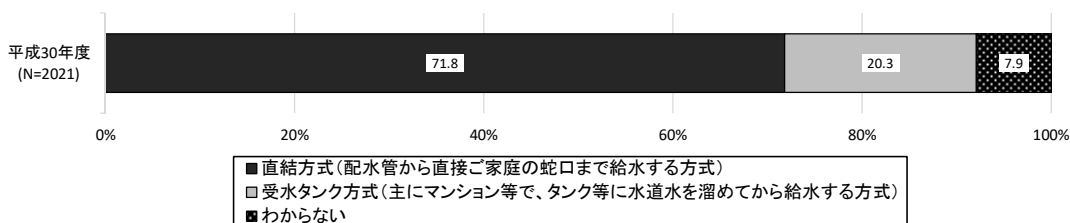
家族構成



居住形態



給水方式

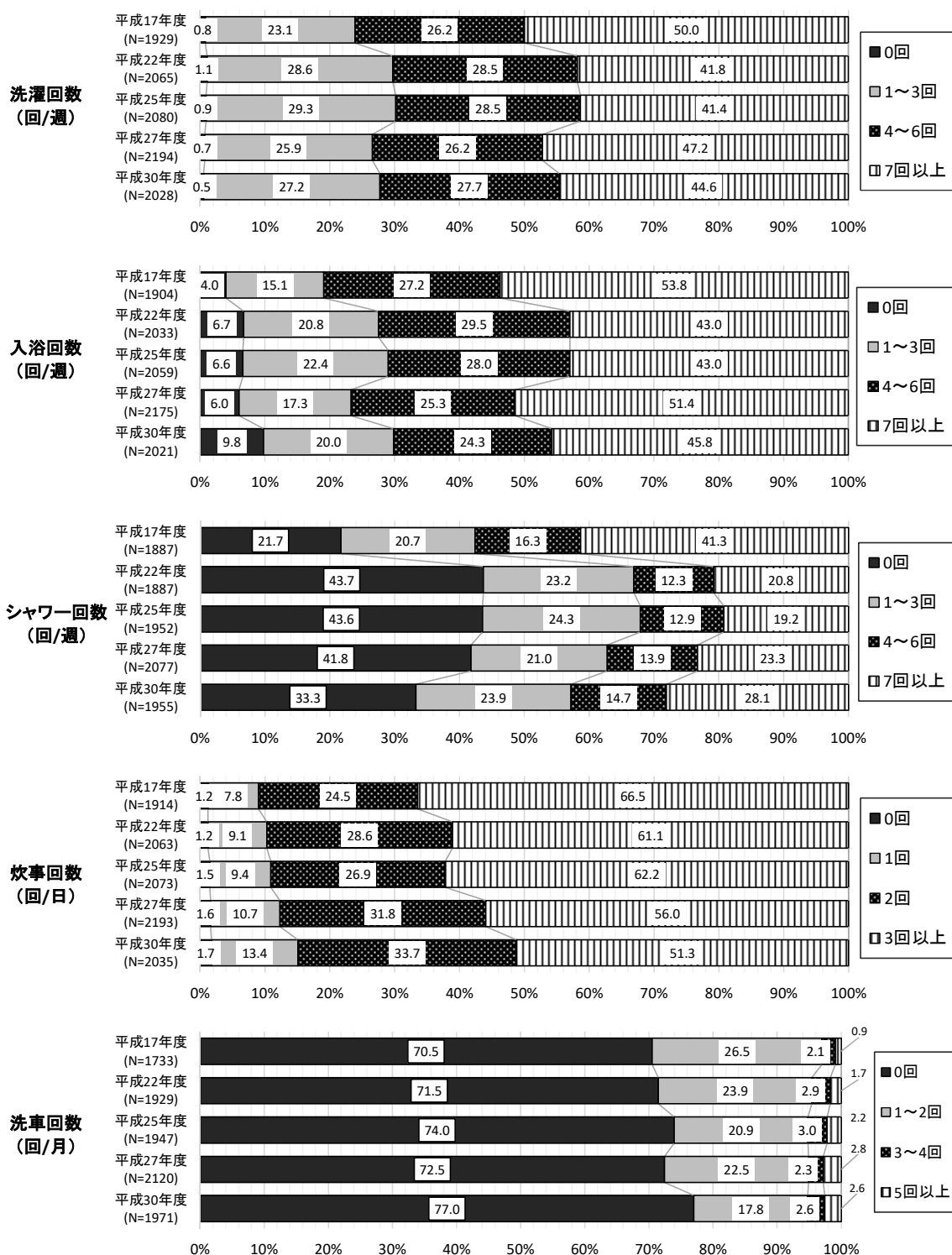


(2) 水に関するライフスタイルについて

ア 用途別の水道水の使用回数（問3）

- ・ 1週間の洗濯回数について、大きな経年変化（増減）は見られない。
- ・ 1週間の入浴回数が0回の割合は平成17年度以降最大であり、4回以上の割合は最小となった。一方、シャワー回数は平成22年度から平成30年度にかけて増加傾向にあり、「入浴」から「シャワー」への移行が見られる。
- ・ 炊事、洗車回数は平成17年度から平成30年度にかけて減少傾向にある。

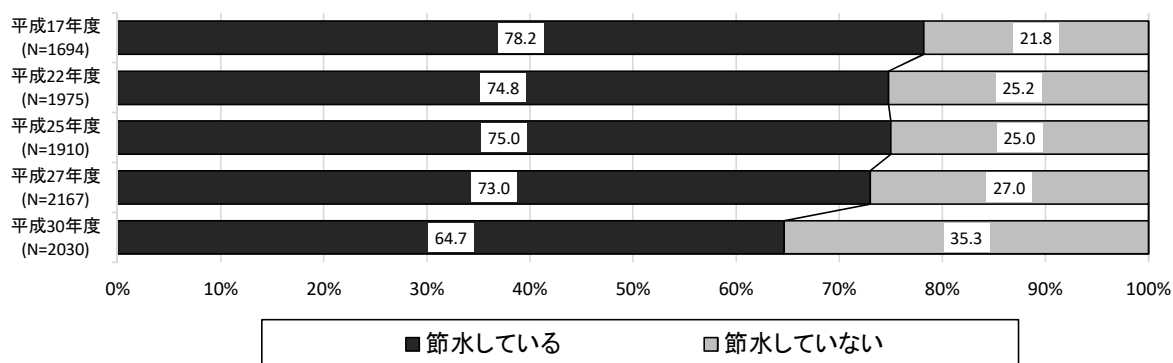
用途別の水道水の使用回数



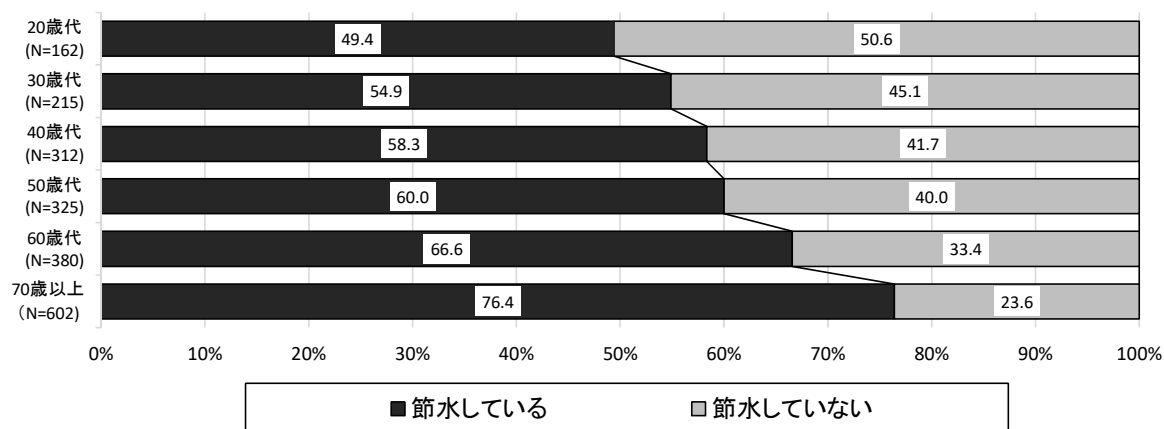
イ 節水に関する取組状況（問４）

- ・ 「節水している」と回答した人の割合は 64.7%であり、平成 17 年度以降、減少傾向にある。
- ・ 年代別にみると、年齢が上がるほど、「節水している」と回答した人の割合が増加する傾向が見られた。例えば、20 歳代では「節水している」割合は 49.4%にとどまるが、70 歳以上では 76.4%が「節水している」との回答であった。

日常生活で節水しているか



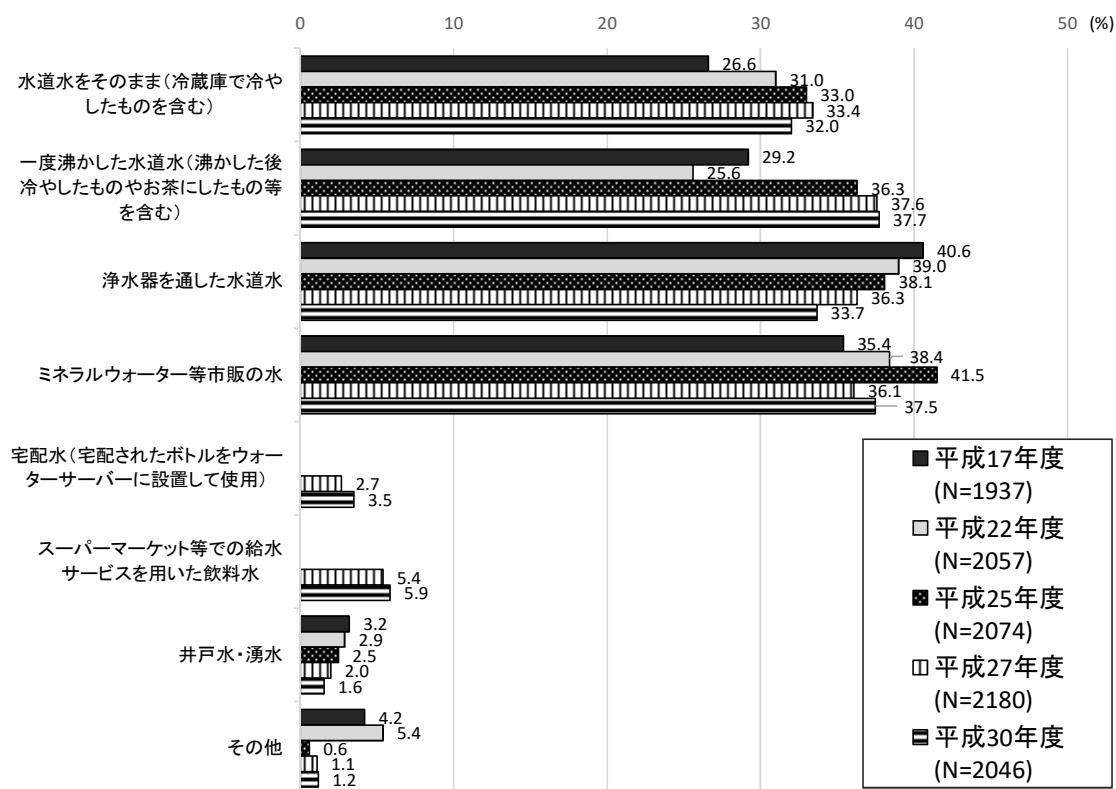
日常生活で節水しているか－年代別



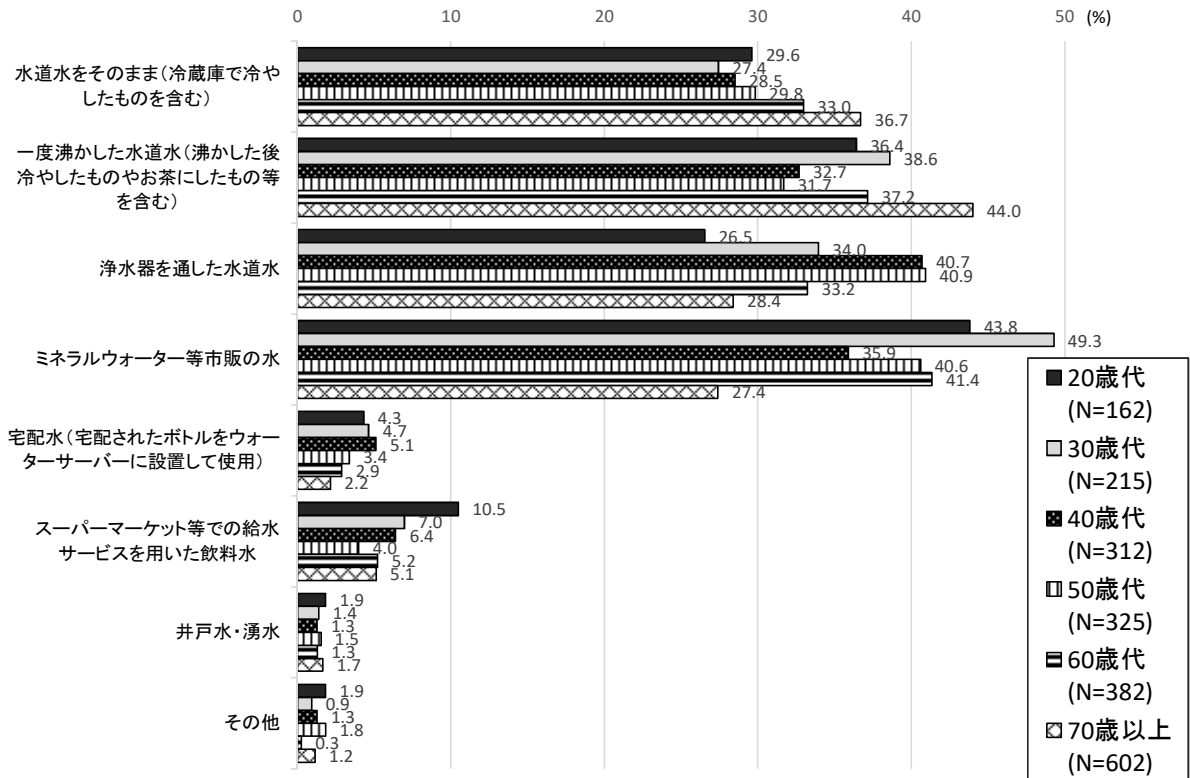
ウ 「水」の飲み方（問5）

- ・ 「水道水をそのまま」飲む割合は平成 27 年度から減少したが，平成 22 年度よりは上回っており，おおむね 3 割程度で推移し，年齢が上がるほど，割合が高くなっている。
- ・ 「浄水器を通した水道水」と回答した人は，平成 17 年度以降，減少傾向にある。
- ・ 年代別では，20～30 歳代は他の世代よりもミネラルウォーター等市販の水が多く，40～50 歳代は浄水器を通した水道水，70 歳代は一度沸かした水道水を飲む割合が多かった。
- ・ 「水道水をそのまま」と回答した人は，受水タンク方式よりも直結方式の割合が高い。

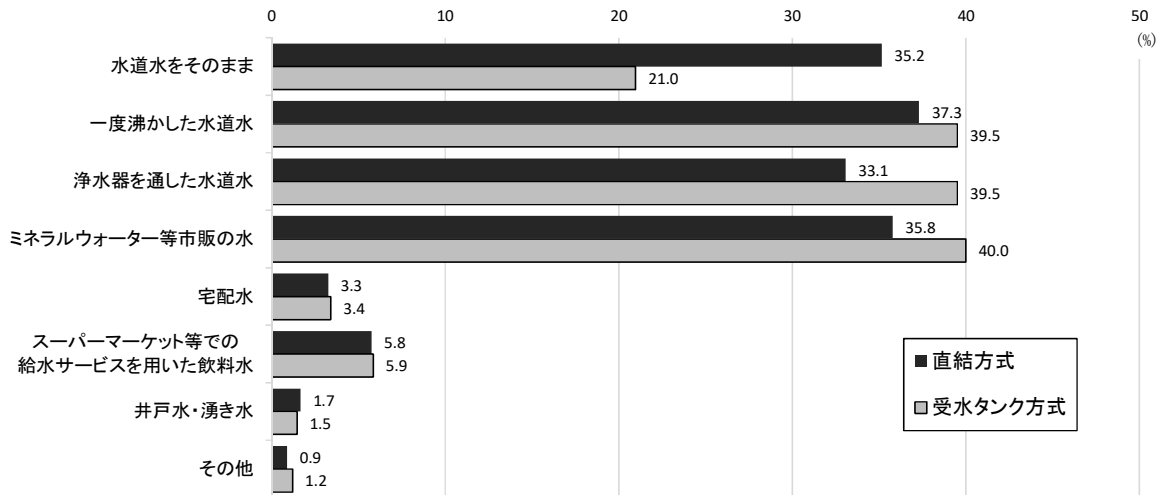
「水」の飲み方



「水」の飲み方－年代別



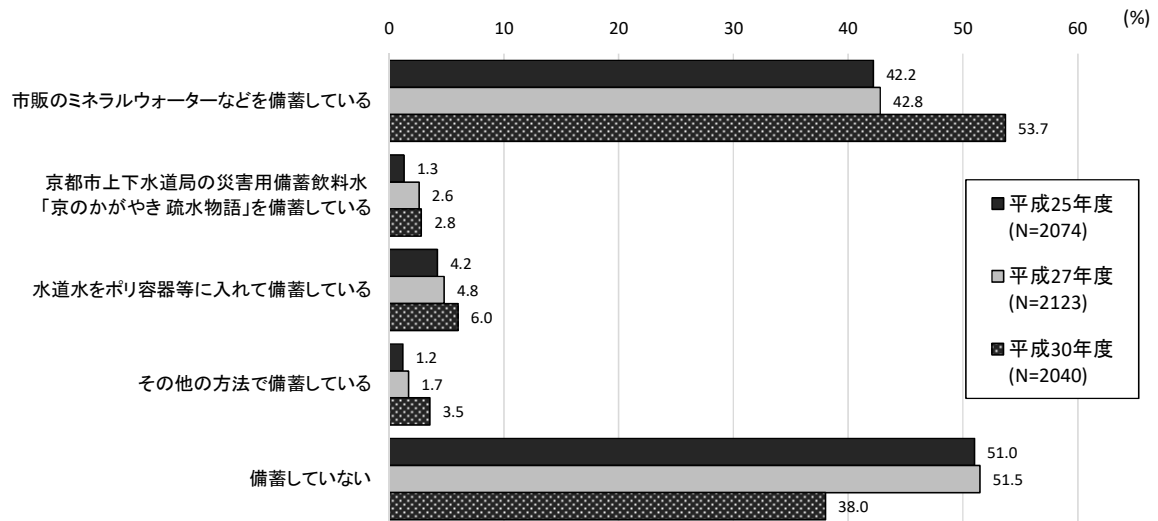
「水」の飲み方－給水方式別



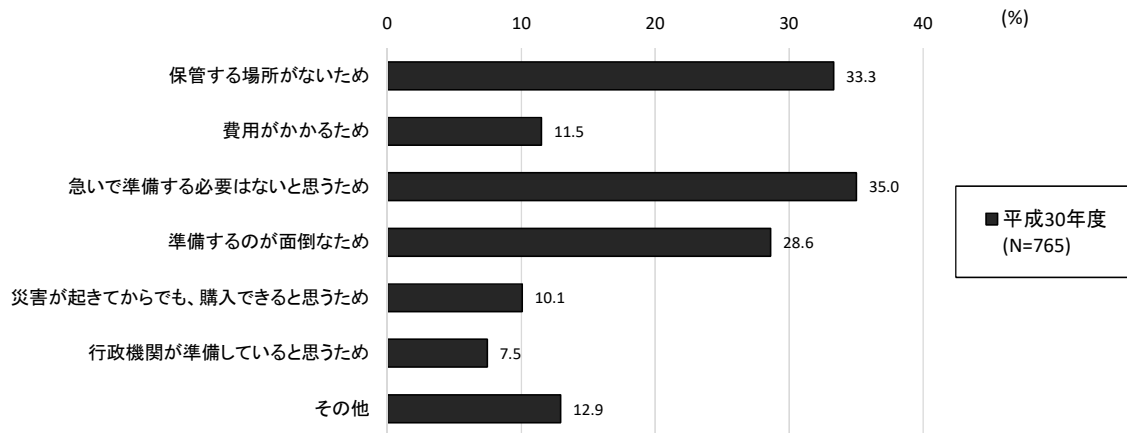
エ 災害時の備蓄状況（問6）

- ・ 飲料水の備蓄をしている人は、平成 25 年度以降増加しており、備蓄率はこれまでで最大の 62.0%となった。
- ・ 主な「備蓄していない理由」は、「急いで準備する必要はないと思うため（35.0%）」、「保管する場所がないため（33.3%）」、「準備するのが面倒なため（28.6%）」であった。

備蓄状況



備蓄していない理由

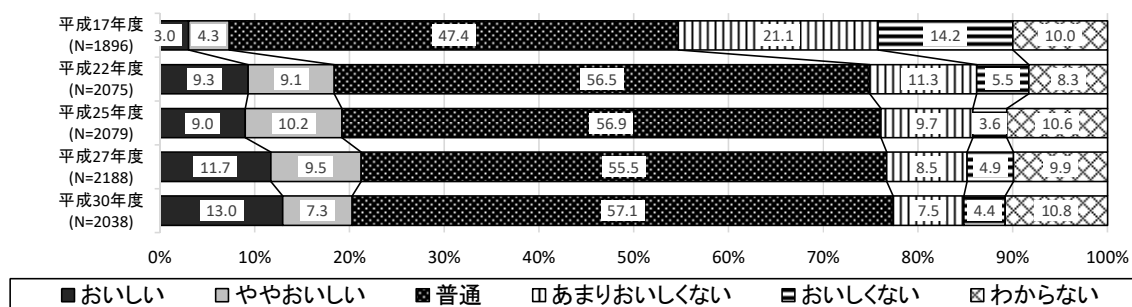


(3) 水道水について

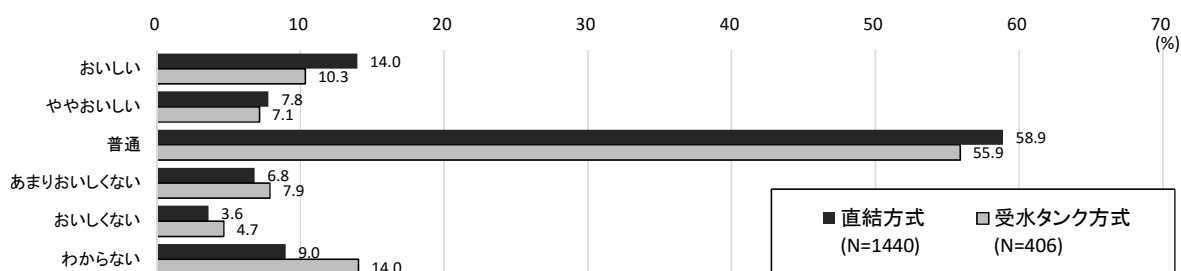
ア 水道水の「味」に関する感想（問7）

- ・ 平成22年度以降, 全体的な傾向にあまり大きな変化は見られないが, 「おいしい」の割合は増加傾向である。
- ・ 「おいしい」と「ややおいしい」と回答した人については, 直結方式の方が受水タンク方式よりも多い。

京都市の水道水の「味」の感想



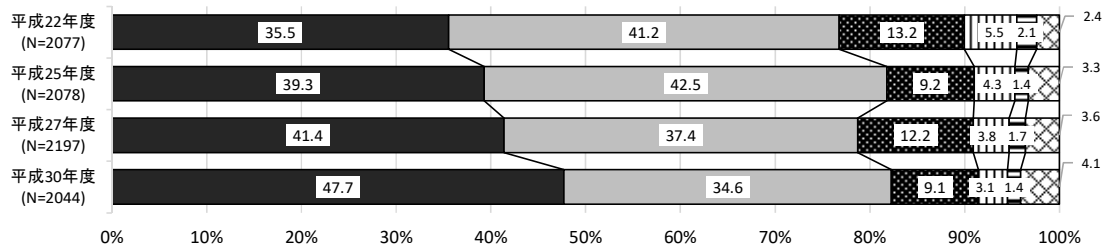
京都市の水道水の「味」の感想－給水方式別



イ 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 8）

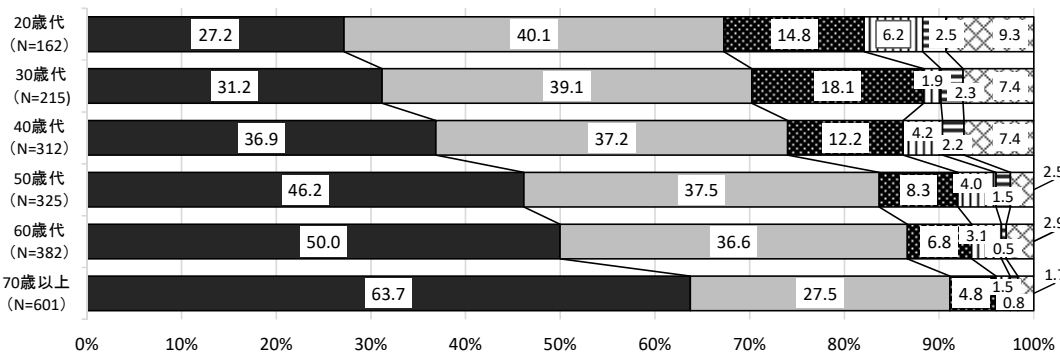
- ・ 「安心している」の割合は平成 22 年度以降最大となった。また、「どちらかと言えば安心している」の割合も合計すると 82.3%となり、安心度は増加している。
- ・ 年齢が上がるほど「安心している」との回答が増加している。
- ・ イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」と回答した人の方が、「安心している」と回答した人が多い。

京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）



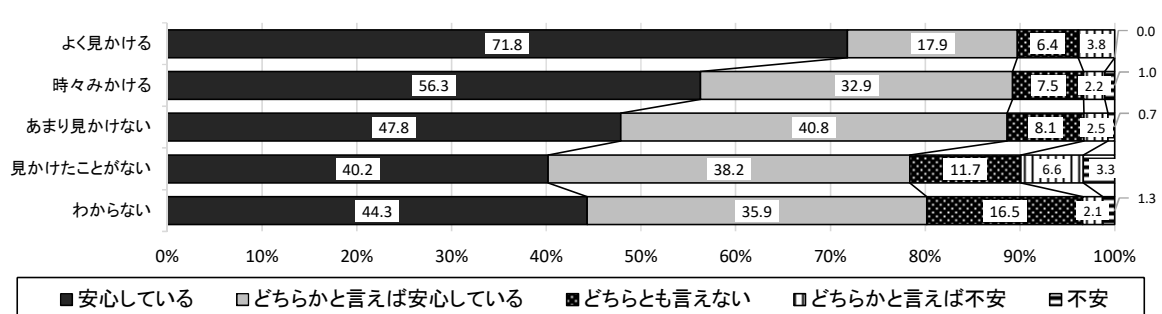
■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じている ■ 不安を感じている □ わからない

京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）一年代別



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じている ■ 不安を感じている □ わからない

イベント・ポスター等の認知度（問 20）の回答別「安心度」

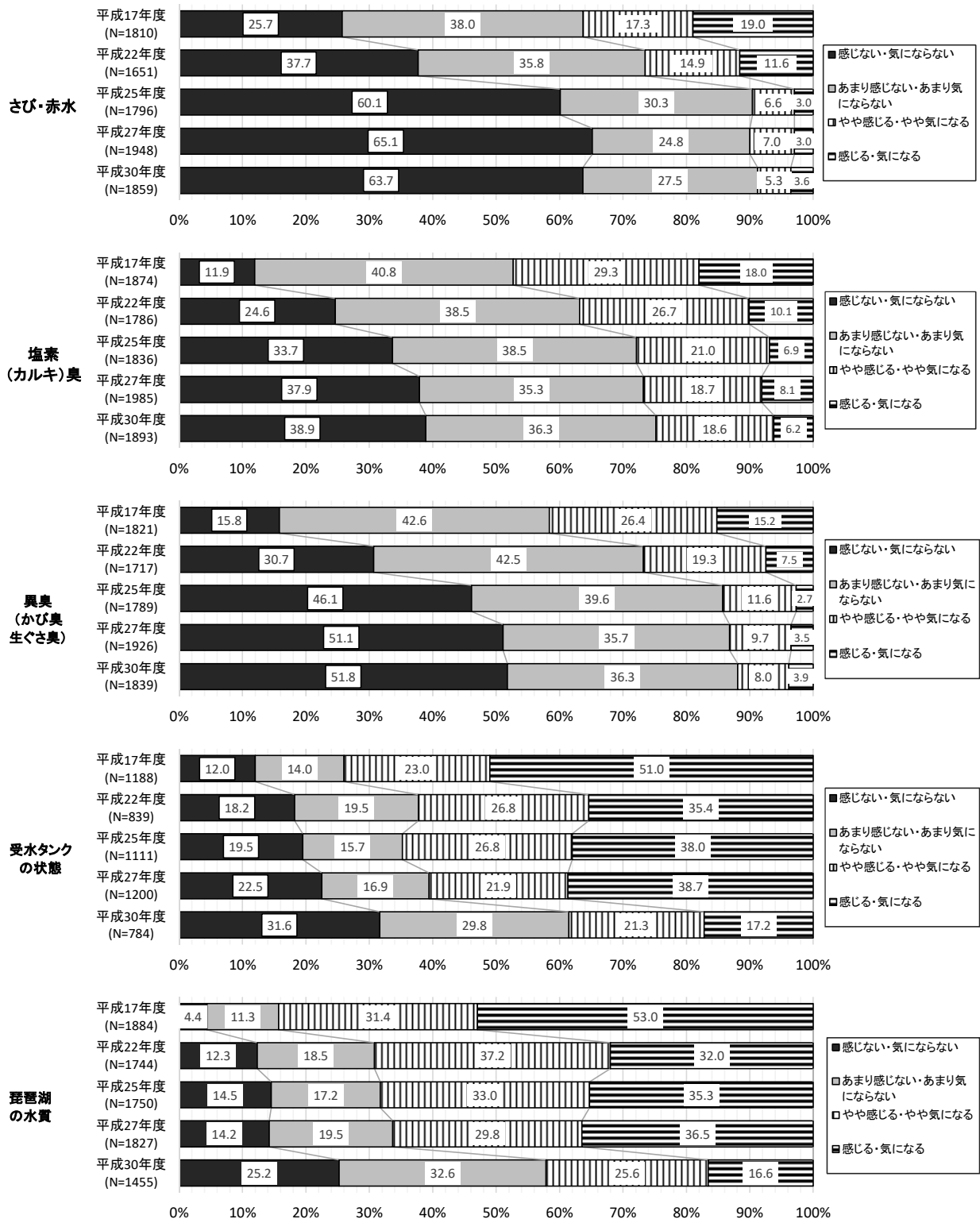


■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安 ■ 不安

ウ 水道水の水質の印象（問9）

- ・ さび・赤水，塩素（カルキ）臭，異臭（かび臭や生ぐさ臭）の印象は，多くの人々が「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」と回答しており，平成25年度以降，ほぼ横ばいである。
- ・ 受水タンクの状態，琵琶湖の水質の「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は，それぞれ6割前後まで増加した。

京都市の水道水の色や臭い，水質の感想

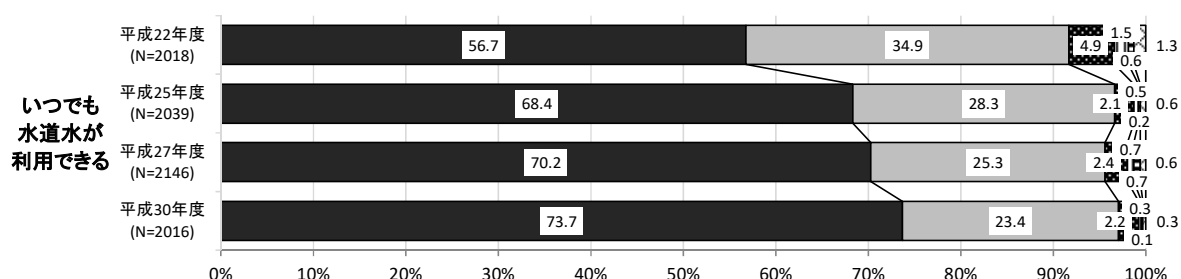


(4) 事業全般について

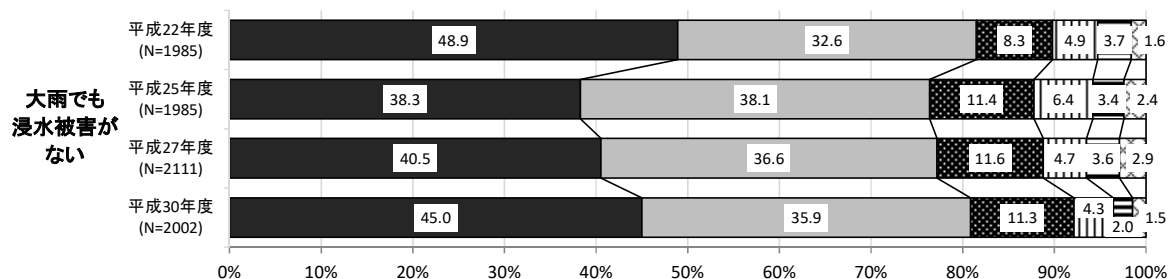
ア 事業に関する安心の程度（問 11）

- ・ いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」割合は73.7%であり、平成22年度以降増加傾向にある。また、「どちらかと言えれば安心している」も含めると、97.1%と高い割合となっている。
- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良いことについては、「安心している」「どちらかと言えれば安心している」の合計は平成22年度以降最大となった。

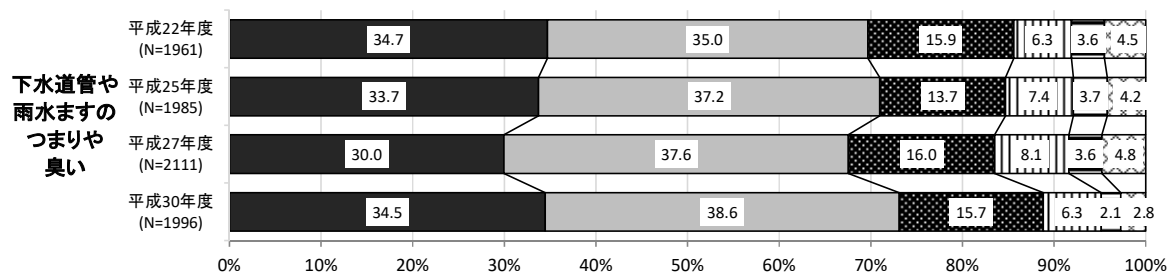
上下水道局の事業についての安心の程度



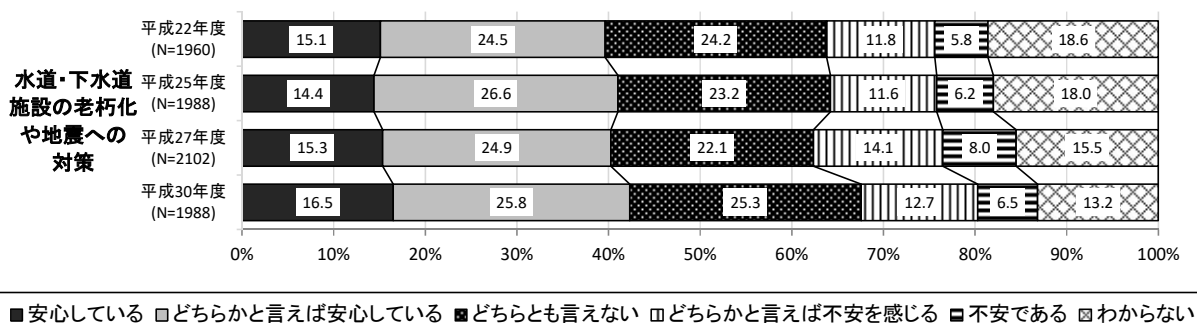
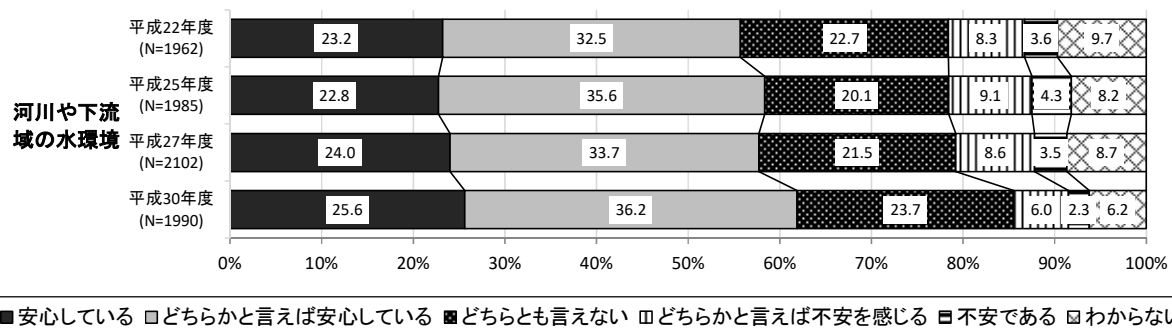
■ 安心している □ どちらかと言えれば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えれば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



■ 安心している □ どちらかと言えれば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えれば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



■ 安心している □ どちらかと言えれば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えれば不安を感じる ■ 不安である □ わからない

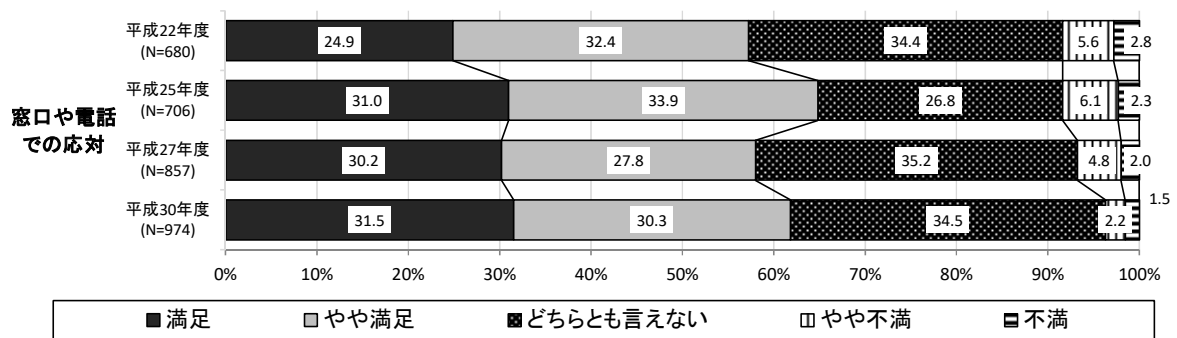


(5) お客さまサービスについて

ア 上下水道局のサービスへの満足度（問 1 3 (ア)）

- ・ 窓口や電話での対応の満足度（「利用経験がないまたは知らない」等を除いた「満足」「やや満足」と回答した割合）は 61.8%であった。

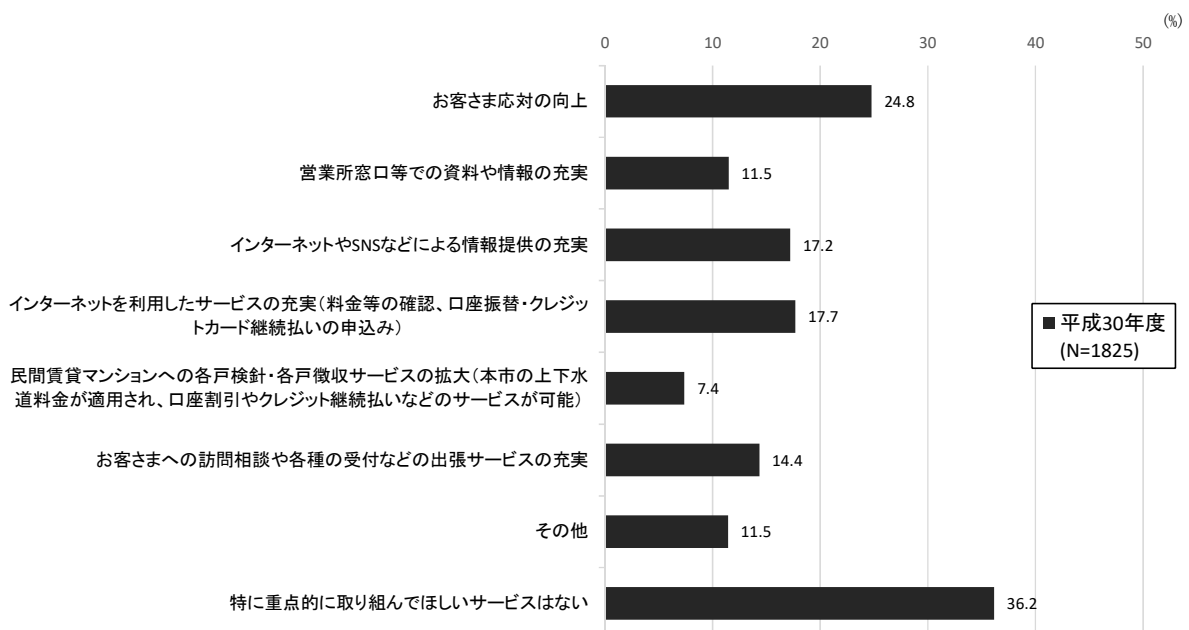
窓口、電話対応のお客さま満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）



イ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 1 4）

- ・ 取り組んでほしいと思うことのうち、最も多い回答は「お客さま対応の向上」の 24.8%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」と回答した人の割合が 36.2%と最も多い。

上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと

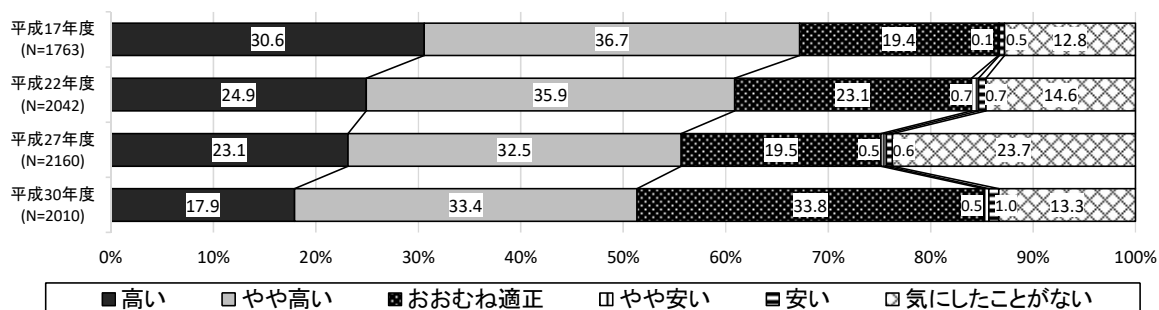


(6) 水道料金について

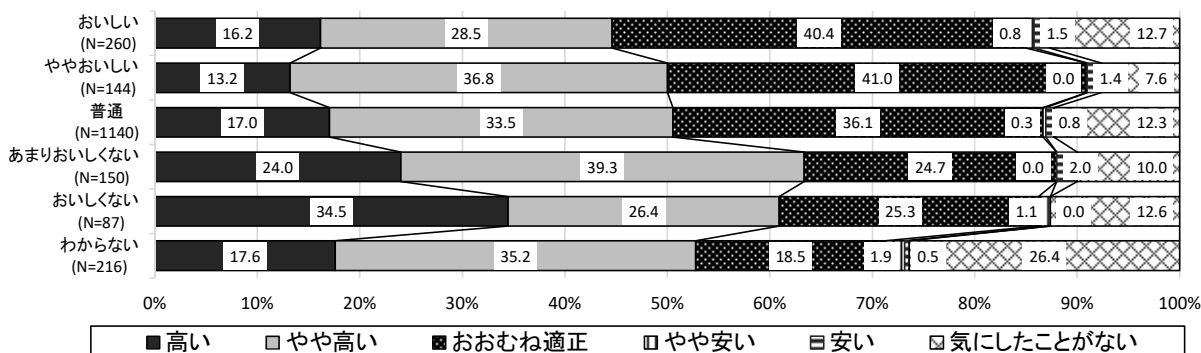
ア 料金に対する意見（問１７）

- 平成 30 年度においては、「おおむね適正」との回答が最も多かった。「高い」「やや高い」の割合の合計は 51.3%であり、平成 17 年度以降、減少傾向にある。特に、「高い」の割合は、平成 27 年度から 5.2%減少し、平成 17 年度から 12.7%下がった。
- 水道料金に対する評価について、水道水の「味」に関する感想（問 7）との関係を分析すると、水道水を「あまりおいしくない」、「おいしくない」と回答した人の方が、水道料金を「高い」と回答する割合が高く、水道料金に対する意見と、水道水の味に関する感想には、相関が見られた。

毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うか



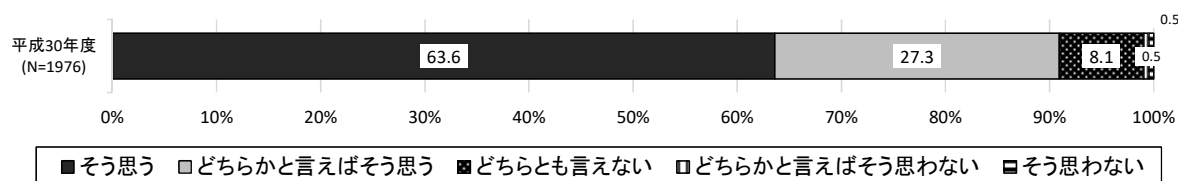
料金に対する意見－水道水の「味」に関する感想（問 7）別



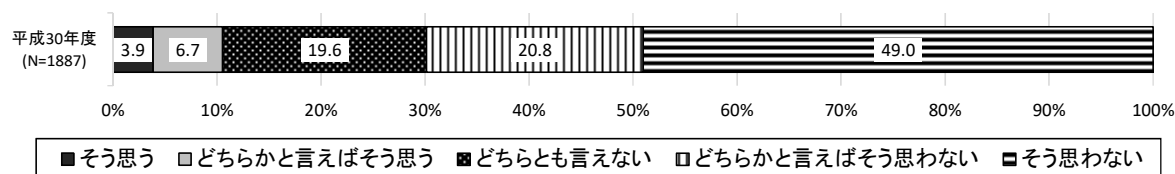
イ 施設の更新と料金に関するスタンス（問１８）

- ・ 施設の更新を計画的に進めるべきかについて、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」という肯定的な回答をした人の割合が90.9%であった。
- ・ 一方、計画的更新のための料金値上げに肯定的な回答は25.2%であり、施設の計画的更新への理解は進んでいるが、そのための料金値上げには慎重な意見が多い結果となった。

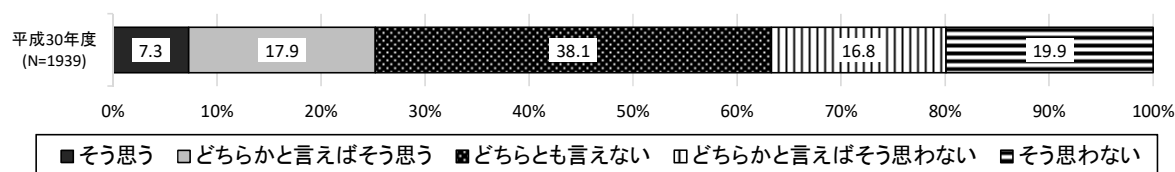
漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである



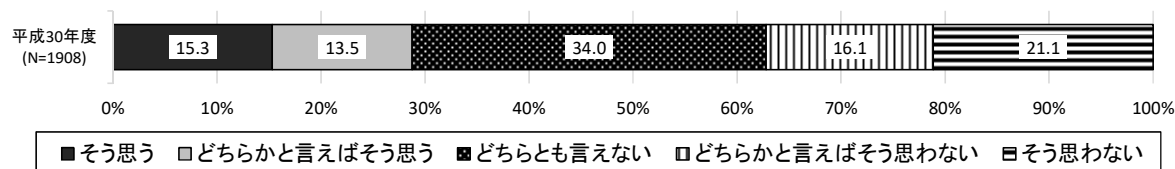
漏水などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない



更新を計画的に進めるために、水道・下水道の料金が上がってもやむを得ない



更新を計画的に進める必要はなく、水道などの料金値上げはしてほしくない

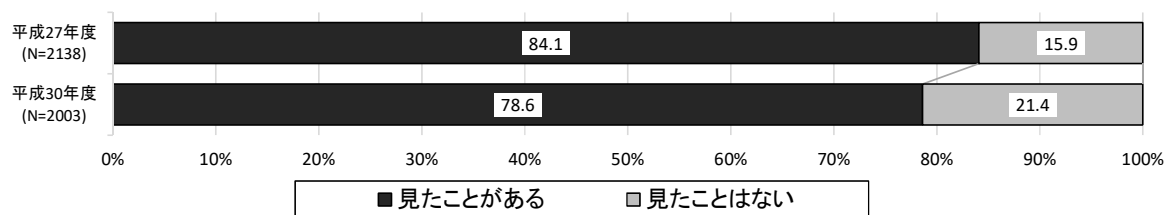


(7) 広報活動等について

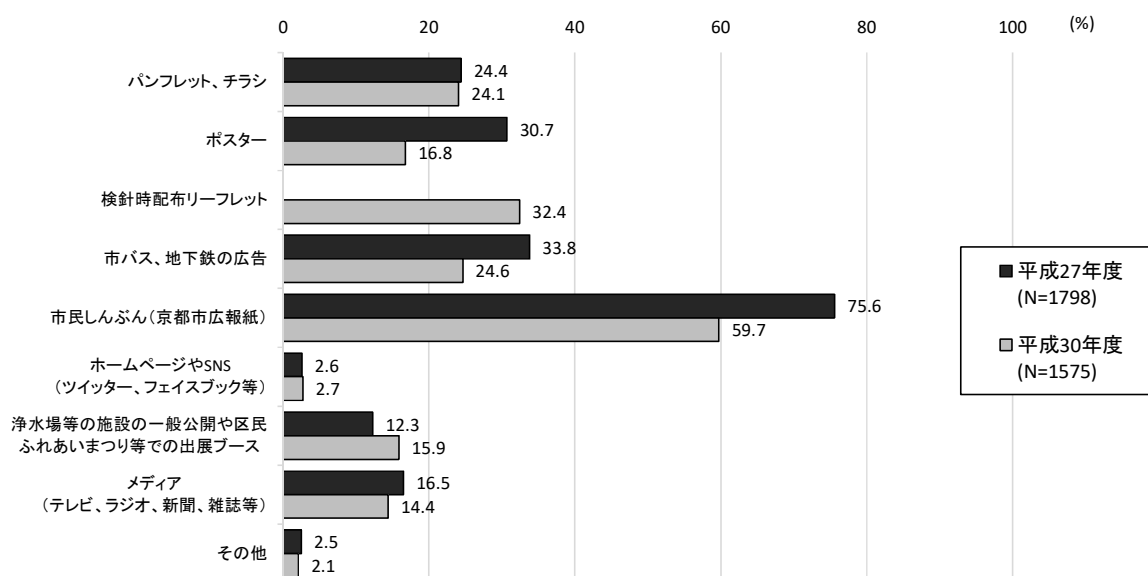
ア 上下水道局からの情報入手方法（問 19）

- ・ 上下水道局からの情報を「見たことがある」の割合は 78.6%と高いが、平成 27 年度からは減少している。
- ・ 「市民しんぶん（京都市広報紙）」を見たことがある人の割合が 59.7%と最も高かったが、平成 27 年度からは 15.9%減少した。

上下水道局からの情報を見たことがあるか



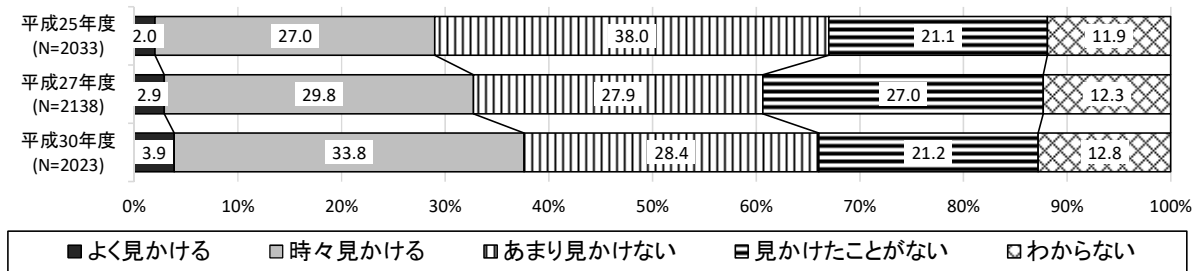
どのようなものを通じて見たことがあるかー媒体別



イ 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20）

- ・ 広報活動の認知度（イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」の割合）は37.7%で、平成25年度以降、増加傾向にある。
- ・ p10で示すとおり、イベント・ポスターの認知度が事業の安心度へプラスの影響を与えていることが考えられることから、今後も積極的な広報活動を行っていく必要がある。

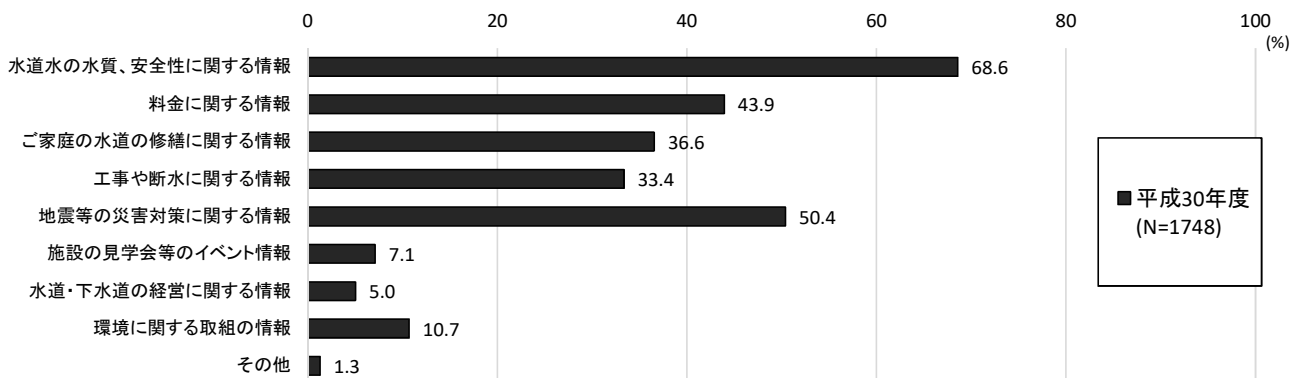
上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等を見たことがあるか



ウ 知りたい情報・興味がある情報（問23（ア））

- ・ 「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が68.6%で最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」が50.4%で続いた。

知りたい情報・興味がある情報（水道・下水道に関する一般的な情報）

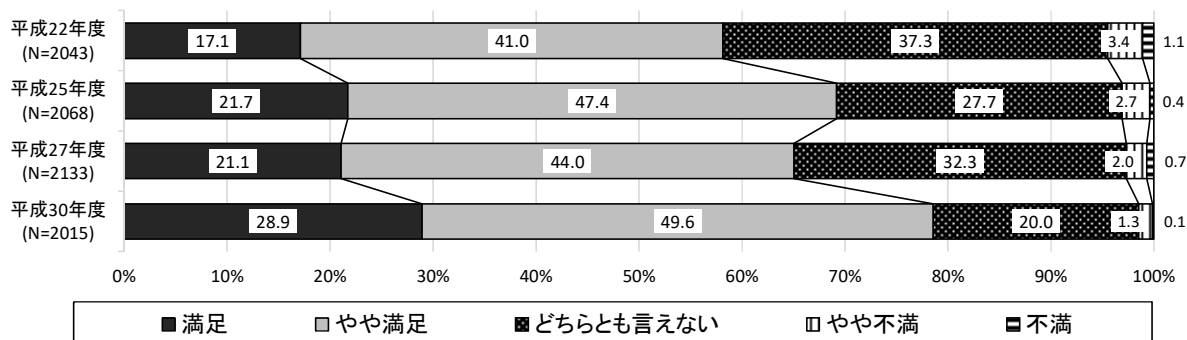


(8) 総合的な満足度、ご意見について

ア 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問24）

- ・ 「やや満足」と回答した人が49.6%と最も多く、「満足」と「やや満足」と回答した人と合わせた総合満足度は78.5%であった。
- ・ 「やや不満」「不満」と回答した人の割合は1.4%と非常に低い数値であった。
- ・ 他の設問において、事業に対する安心の程度や認知度の向上、サービスの満足度や広報活動の認知度の高まりなどが回答結果に現れてきており、これまでの取組が満足度の向上につながっているものと考えられる。

京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足しているか



イ 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問25）

水道水の水質や情報提供・PR活動等について、市民の皆さまから455件の御意見・御要望をいただいた。

<主なご意見・ご要望（抜粋）>

- ① 水道の水質について（71件）
 - ・ 数十年前は京都の水でお茶・コーヒー等は飲めませんでした。今回、戻ってから、味がよくなっていることにびっくりしました。
 - ・ 仕方がないことなのかもしれませんが、やっぱり、田舎に比べると味は落ちると思います。
- ② 水道料金・下水道使用料について（46件）
 - ・ 毎日使用する水道・下水道なので、料金は安い方がよい。携わっている方々に感謝。今後の災害時の安全を願います。
 - ・ 水道料金が2か月に一度の支払いなのが、どうしてなのか気になります。他の公共料金は毎月の支払いなのに。1か月ごとの支払いになった方が未納もなくなるのではないかと思います。
- ③ 情報提供・PR活動について（38件）
 - ・ 疏水記念館に足を運びました。非常に楽しめたのですが、内容が難しい点があり、分かりにくく思いました。ぜひいろいろな方に知ってもらえるべきものだと思いますので、改善を合わせて期待いたします。
- ④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（26件）
 - ・ 今年は京都でも自然災害が発生し、改めて、電気・ガス・水道のライフラインが止まった時の大変さを感じました。
- ⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について（25件）
 - ・ 漏水の際に早く気づくチェックの仕方を知りたいです。
 - ・ 賃貸マンションの各戸検針、徴収をぜひ実現してほしい。
- ⑥ 経営についての要望（23件）
 - ・ 独立採算で経営しているので、現行の料金であることを広く説明する機会を持たれるとよいです。
 - ・ 無駄をなくして下さい。
- ⑦ 水道管の老朽化等への対応について（21件）
 - ・ 水は生存に最も大切なものなので、施設の更新を行って、安定供給をお願いします。
- ⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（21件）
 - ・ 今回のアンケートで、いろいろな活動をされていることを知りました。毎日使わなくてはならないものなので、自身も、水道・下水道について、知ろうとする意識が必要だと思いました。
- ⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（16件）
 - ・ 琵琶湖が汚れないことを祈って、いつも感謝しながら使っています。
- ⑩ 職員の対応等に関する意見（14件）
 - ・ 使用量が例月より増えているので、漏水ではないかと何回かご連絡いただき、丁寧に対応していただきました。
 - ・ 工事をする前に地域内の住民の理解の徹底が不足していると思う。

- ⑪ 節水に対する意識について（８件）
 - ・ 節水を心掛けるようにしようと思いました。
- ⑫ その他（感謝，お礼，水に関する意識調査に関する感想等）（１４６件）

５ 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

経営ビジョン及び中期経営プラン数値目標のうち，本調査の結果によるものは，下表のとおりとなっており，「飲料水の備蓄率」，「広報活動の認知度」及び「事業に対する総合満足度」については，既に２０２２年度の目標に到達しています。

経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

指標名	２０１５年度	２０１８年度	２０２２年度	２０２７年度
	前回	調査結果	プラン目標	ビジョン目標
飲料水の備蓄率 (問６)	４８．５％	６２．０％	５５％	６０％
窓口，電話対応の お客さま満足度 (問１３)	５８．０％	６１．８％	６５％	７０％
広報活動の認知度 (問２０)	３２．７％	３７．７％	３５％	４０％
事業に対する 総合満足度 (問２４)	６５．１％	７８．５％	７０％以上	７０％以上

６ 今後の対応

今回の調査で市民の皆さまから頂いた貴重な声をはじめ，調査により把握できた事業に対するニーズや認知度等をしっかりと分析し，今後の事業運営に積極的に活用します。

本調査は今回から毎年度調査を開始したところであり，引き続き，よりタイムリーに市民の皆さまの水に関する意識を把握するとともに，次回以降も目標を達成できるよう，継続して経営ビジョン及び中期経営プランの取組を進めていきます。

７ 調査結果の公表

今回の調査結果は「平成３０年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】」に取りまとめ，市会図書室，情報公開コーナー，各市立図書館等に配架するとともに，上下水道局ホームページにも掲載します。

平成 3 0 年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
(本冊)

平成 3 1 年 (2 0 1 9 年) 3 月

京 都 市 上 下 水 道 局

目次

【調査結果総括】	- 1 -
1 調査目的	- 1 -
2 調査結果の概要（総括）	- 1 -
I 調査の目的と概要	- 6 -
1 調査目的	- 6 -
2 調査概要	- 6 -
(1) 調査対象者等	- 6 -
(2) 調査項目	- 6 -
(3) 調査結果の見方	- 6 -
II 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 30 年度）の回答者属性（問 1）	- 7 -
(2) 使用水量と水道料金（問 1）	- 10 -
(3) 水道・下水道に関する知識（問 2）	- 11 -
2 水に関するライフスタイルについて	- 12 -
(1) 用途別の水道水の使用回数（問 3）	- 12 -
(2) 節水に関する取組状況（問 4）	- 14 -
(3) 「水」の飲み方（問 5）	- 15 -
(4) 災害時の備蓄状況（問 6）	- 18 -
3 水道水について	- 20 -
(1) 水道水の「味」に関する感想（問 7）	- 20 -
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 8）	- 21 -
(3) 水道水の水質の印象（問 9）	- 23 -
(4) 京都市の水道水の魅力（問 10）	- 25 -
4 事業全般について	- 26 -
(1) 事業に関する安心の程度（問 11）	- 26 -
(2) 京都上下水道局の技術力や事業運営能力への印象（問 12）	- 28 -
5 お客さまサービスについて	- 29 -
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 13）	- 29 -
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 14）	- 32 -
(3) コミュニケーションについての感想（問 15）	- 33 -
(4) 水道・下水道への協力・連携の方法（問 16）	- 34 -
6 水道料金について	- 35 -
(1) 料金に対する意見（問 17）	- 35 -
(2) 施設の更新と料金に関するスタンス（問 18）	- 36 -
7 広報活動等について	- 38 -
(1) 上下水道局からの情報入手方法（問 19）	- 38 -

(2)	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 20） ...	- 40 -
(3)	上下水道局が行っている事業等の認知度（問 21）	- 41 -
(4)	上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 22）	- 44 -
(5)	知りたい情報，興味がある情報（一般）（問 23（ア））	- 46 -
(6)	知りたい情報，興味がある情報（大規模災害発生時）（問 23（イ））	- 47 -
(7)	知りたい情報，興味がある情報（水道・下水道経営）（問 23（ウ））	- 47 -
8	総合的な満足度，ご意見について.....	- 48 -
(1)	水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問 24）	- 48 -
(2)	水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問 25）	- 49 -
資料編Ⅰ	「平成 30 年度 水に関する意識調査」ご協力のお願ひ.....	- 資 1 -
資料編Ⅱ	「平成 30 年度 水に関する意識調査」調査票.....	- 資 3 -
資料編Ⅲ	「その他」記述内容.....	- 資 15 -

【調査結果総括】

1 調査目的

節水型社会の定着等による水需要の減少や、老朽化した管路・施設の改築・更新需要の増大など、厳しい経営環境においても、京都市上下水道局は、市民の皆さまの重要なライフラインである水道・下水道を未来へと確実につなげなければならない。

そのため、節水意識や水道水の利用状況をはじめとする、市民の皆さまの水に対する様々な意識や行動を継続的に聴かせいただき、ニーズや御意見を把握するとともに、調査結果を今後の事業運営や、経営戦略の策定に役立てていくことを目的とし、今回の調査を実施した。

2 調査結果の概要（総括）

(1) 水に関するライフスタイルについて

ア 用途別の水道水の使用回数（問 3）

- ・ 1 週間の洗濯回数について、大きな経年変化（増減）は見られない。
- ・ 1 週間の入浴回数が 0 回の割合は平成 17 年度以降最大であり、4 回以上の割合は最小となった。一方、シャワー回数は平成 22 年度から平成 30 年度にかけて増加傾向にあり、「入浴」から「シャワー」への移行が見られる。
- ・ 炊事、洗車、散水は平成 17 年度から平成 30 年度にかけておおむね回数は減少している。

イ 節水に関する取組状況（問 4）

- ・ 節水していると答えた割合は平成 17 年度以降減少傾向にあり、これまでで最も低い 64.7% となった。
- ・ また、年齢が上がるほど、節水している人の割合も増加している。

ウ 「水」の飲み方（問 5）

- ・ 「水道水をそのまま」飲む割合は平成 27 年度から減少したが、平成 22 年度よりは上回っており、おおむね 3 割程度で推移し、年齢が上がるほど、割合が高くなっている。
- ・ 「浄水器を通した水道水」と回答した人は、平成 17 年度以降、減少傾向にある。
- ・ 年代別では、20～30 歳代は他の世代よりもミネラルウォーター等市販の水が多く、40～50 歳代は浄水器を通した水道水、70 歳代は一度沸かした水道水を飲む割合が多かった。
- ・ 「水道水をそのまま」と回答した人は、受水タンク方式よりも直結方式の割合が高い。

エ 災害時の備蓄状況（問 6）

- ・ 飲料水の備蓄をしている人は、平成 25 年度以降増加しており、備蓄率はこれまでで最大の 62.0% となった。
- ・ 備蓄をしていない主な理由は「保管する場所がないため」、「急いで準備する必要はないと思うため」、「準備するのが面倒なため」であった。

(2) 水道水について

ア 水道水の「味」に関する感想（問 7）

- ・ 平成 22 年度以降、全体的な傾向にあまり大きな変化は見られないが、「おいしい」の割合は増加傾向である。
- ・ 「おいしい」と「ややおいしい」と回答した人については、直結方式の方が受水タンク方式よりも多い。

イ 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 8）

- ・ 「安心している」の割合は平成 22 年度以降最大の 47.7%となった。また、「どちらかと言えば安心している」の割合も合計すると 82.3%となり、安心度は増加している。
- ・ 年齢が上がるほど「安心している」との回答が増加している。
- ・ イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」と回答した人の方が、「安心している」と回答した人が多い。

ウ 水道水の水質の印象（問 9）

- ・ さび・赤水、塩素（カルキ）臭、異臭（かび臭や生ぐさ臭）の印象は、多くの人が「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」と回答しており、平成 25 年度以降、ほぼ横ばいで推移している。
- ・ 受水タンクの状態（水質）、琵琶湖の水質の「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、平成 22 年度から平成 25 年度までは 3～4 割程度で横ばいだったが、平成 30 年度では、それぞれ 6 割前後まで増加した。

エ 京都市の水道水の魅力（問 10）

- ・ 「京都市の水道水の魅力」については、いずれの質問も半数近くの人が「あると思う」または「どちらかと言えばあると思う」と回答した。

(3) 事業全般について

ア 事業に関する安心の程度（問 11）

- ・ いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」割合は 73.7%であり、平成 22 年度以降増加傾向にある。「どちらかと言えば安心している」も含めると、97.1%と高い割合となっている。
- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良いことについては、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の合計は平成 22 年度以降最大となった。

イ 京都上下水道局の技術力や事業運営能力への印象（問 12）

- ・ 高い技術力があるか、高い事業運営能力があるか、市民のために技術力やサービスの向上を目指し、日々努力しているか、について肯定的な回答が過半数となった。

(4) お客さまサービスについて

ア 上下水道局のサービスへの満足度（問 13）

- ・ 窓口や電話での対応の満足度（「利用経験がない・または知らない」等を除いた「満足」

「やや満足」と回答した割合)は、61.8%であった。

- ・ 窓口や電話での応対、水道メーター検針での応対、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のいずれにおいても、「満足」「やや満足」の割合の合計は、平成 22 年度以降、おおむね増加傾向にあり、「不満」「やや不満」の割合の合計は数%で推移している。ただし、いずれも「利用経験がないまたは知らない」の割合が最大となった。

イ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと (問 14)

- ・ 取り組んでほしいと思うことのうち、最も多い回答は「お客さま応対の向上」の 24.8%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」と回答した人の割合が 36.2%と最も多い。

ウ コミュニケーションについての感想 (問 15)

- ・ いずれの設問も肯定的な回答が 2 割前後であったのに対して、否定的な回答は 5%前後であり、「利用経験がない・または知らない」が過半数を占めている。

エ 水道・下水道への協力・連携の方法 (問 16)

- ・ 「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと」と回答した人が 85.7%と最も多く、次いで「災害等に備えて、水を備蓄すること」が 51.6%であった。

(5) 水道料金について

ア 料金に対する意見 (問 17)

- ・ 平成 30 年度においては、「おおむね適正」との回答が 33.8%と最も多かった。「高い」「やや高い」の割合の合計は 51.3%であり、平成 17 年度以降、減少傾向にある。特に、「高い」の割合は、平成 27 年度から 5.2%減少し、平成 17 年度から 12.7%下がった。

イ 施設の更新と料金に関するスタンス (問 18)

- ・ 施設の更新を計画的に進めるべきかについて、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」という肯定的な回答をした人の割合が 90.9%であった。一方、計画的更新のための料金値上げに肯定的な回答は 25.2%であり、施設の計画的更新への理解は進んでいるが、そのための料金の値上げには慎重な意見が多い結果となった。

(6) 広報活動等について

ア 上下水道局からの情報入手方法 (問 19)

- ・ 上下水道局からの情報を「見たことがある」の割合は 78.6%と高いが、平成 27 年度からは減少している。

イ 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 20)

- ・ 広報活動の認知度（イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」の割合）は 37.7%で、平成 25 年度以降、増加傾向にある。

ウ 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 21）

- ・ 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）」と回答した人の割合は、蹴上浄水場一般公開が 65.7%で最も高く、ミスト事業（58.0%）、琵琶湖疏水通船事業（56.6%）が続いた。
- ・ 各区ふれあいまつりの上下水道コーナー、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」については「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）」と回答した人は平成 25 年度以降、ゆるやかな増加傾向にあるものの、2 割弱であった。

エ 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 22）

- ・ 備蓄の呼びかけの認知度が最も高く、経営ビジョンや雨水貯留タンク等助成金制度の認知度は低かった。

オ 知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道に関する一般的情報）（問 23(7)）

- ・ 「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」が続いた。

カ 知りたい情報、興味がある情報（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）（問 23(4)）

- ・ 「復旧の見通し」と回答した人が最も多く、次いで、「応急給水をしている場所、日時」と回答した人であった。

キ 知りたい情報、興味がある情報（京都市の水道・下水道の経営に関する情報）（問 23(9)）

- ・ 「料金の仕組みや料金の使い道」と回答した人が最も多く、次いで「事業の計画と進み具合」、「今後の経営見直し」の順であった。

(7) 総合的な満足度、ご意見について

ア 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問 24）

- ・ 「やや満足」と回答した人が 49.6%と最も多く、「満足」と「やや満足」と回答した人と合わせた総合満足度は 78.5%であった。
- ・ 「やや不満」「不満」と回答した人の割合は 1.4%と非常に低い数値であった。

(8) まとめ

- ・ 市民のライフスタイルの変化が水の使用法、飲み方にも影響しており、飲み方では世代の違いによる差も認められた（問 3、問 5）。
- ・ 水道料金に対する評価について、水道水の「味」に関する感想（問 7）との関係を分析すると、水道水を「あまりおいしくない」、「おいしくない」と回答した人の方が、水道料金を「高い」と回答する割合が高く、水道料金に対する意見と、水道水の味に関する感想には、相関が見られた（問 17）。
- ・ 施設の計画的更新への理解は進んでいるが、そのための料金の値上げには慎重な意見が多い結果となった。今後も、老朽化対策・震災対策事業等を推進するとともに、事業内容や今後の厳しい経営見直しについての情報発信をより積極的に行っていく必要がある（問 18）

- ・ また、イベント・ポスターの認知度が事業の安心度へプラスの影響を与えていると考えられることから、今後も積極的な広報活動を行っていく必要がある（問 8、問 20）。
- ・ 総合的な満足度は **78.5%**と、これまでで最も高くなった。各設問において、事業に対する安心の程度や認知度の向上、サービスの満足度や広報活動の認知度の高まりなどが回答結果に現れてきており、これまでの取組が満足度の向上となって現れているものと考えられる。加えて、平成 30 年は、例年よりも災害が多く発生し、新聞・メディア等で災害における水道・下水道をはじめとするライフラインの被害状況や、災害への対策等について取り上げられることが多かった。そのため、市民の皆様の防災に対する意識・関心などが、特に高まっていたと考えられ、これらの社会状況も総合満足度の結果に影響した可能性があると考えられる（問 24）。
- ・ 「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び「中期経営プラン（2018-2022）」の数値目標のうち、「水に関する意識調査」の結果が関係するものの状況は、以下のとおりである。「事業に対する総合満足度」、「飲料水の備蓄率」、「広報活動の認知度」について、既に 2022 年度の目標に到達しているが、今回から毎年度調査を開始したところであり、次回以降も目標を達成できるよう、継続して経営ビジョン及び中期経営プランの取組を進めていく必要がある。

指標名	2015 年度	2018 年度	2022 年度	2027 年度
	前回	調査結果	プラン目標	ビジョン目標
飲料水の備蓄率 (問 6)	48.5%	62.0%	55%	60%
窓口、電話対応の お客さま満足度 (問 13)	58.0%	61.8%	65%	70%
広報活動の認知度 (問 20)	32.7%	37.7%	35%	40%
事業に対する 総合満足度 (問 24)	65.1%	78.5%	70%以上	70%以上

I 調査の目的と概要

1 調査目的

節水型社会の定着等による水需要の減少や、老朽化した管路・施設の改築・更新需要の増大など、厳しい経営環境においても、京都市上下水道局は、市民の皆さまの重要なライフラインである水道・下水道を未来へと確実につなげなければならない。

そのため、節水意識や水道水の利用状況をはじめとする、市民の皆さまの水に対する様々な意識や行動を継続的に聴かせいただき、ニーズや御意見を把握するとともに、調査結果を今後の事業運営や、経営戦略の策定に役立てていくことを目的とし、今回の調査を実施した。

2 調査概要

(1) 調査対象者等

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

イ 調査期間：平成 30 年 10 月 31 日（水）～平成 30 年 11 月 30 日（金）

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：41.1%（回収数：2,055 通）

※ 前回調査 回収率 44.3%（回収数：2,213 通）

オ その他：回答者へのプレゼントとして、応募者のうち抽選で 30 名に「京のかがやき 疏水物語（1 ケース）」を進呈。

(2) 調査項目

ア ご自身・ご家族について（問 1～問 2）

イ 水に関するライフスタイルについて（問 3～問 6）

ウ 水道水について（問 7～問 10）

エ 事業全般について（問 11～問 12）

オ お客さまサービスについて（問 13～問 16）

カ 水道料金について（問 17～問 18）

キ 広報活動等について（問 19～問 23）

ク 総合的な満足度、ご意見について（問 24～問 25）

(3) 調査結果の見方

ア 集計に当たっては、無回答、非該当を除いており、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。

II アンケート分析

1 ご自身・ご家族について

(1) 本調査（平成30年度）の回答者属性（問1）

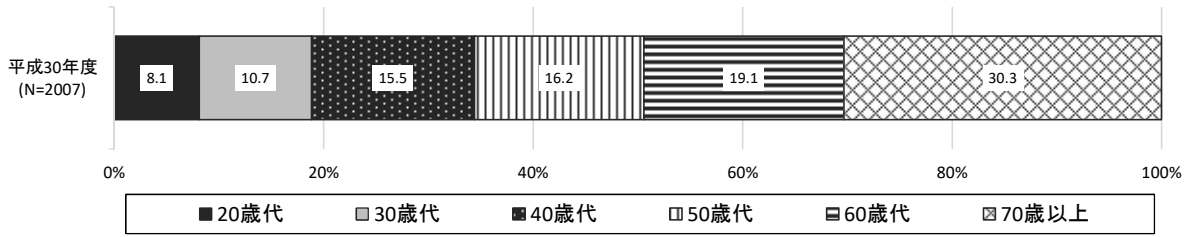
- 本調査の回答者属性を前回調査の回答者属性と比較すると、「年齢」について、「60歳代」が4.7%減少し、「70歳以上」が4.2%増加している（図表Ⅱ-1①②参照）。
- 上記以外は、前回調査とおおむね同様の傾向となっている（図表Ⅱ-1③～⑪参照）。

図表Ⅱ-1① 本調査（平成30年度）の回答者属性〔総括表〕

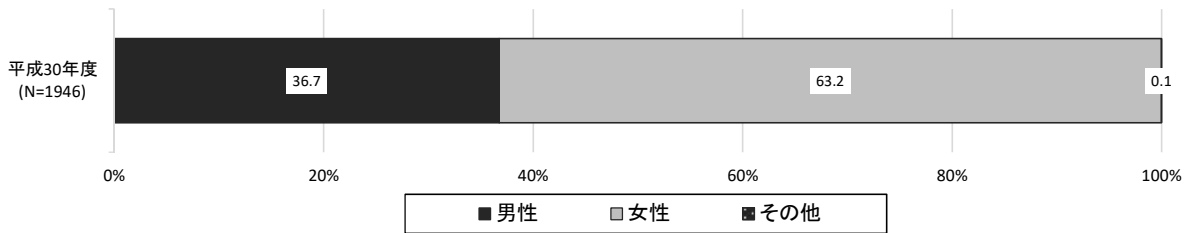
調査票回収数		本調査(平成30年度)	前回調査(平成27年度)	構成比率
年 齢	合計	2,055	2,213	
	合計	2,007	2,174	
	20歳代	163 (8.1%)	156 (7.2%)	0.9%
	30歳代	215 (10.7%)	268 (12.3%)	▲ 1.6%
	40歳代	312 (15.5%)	330 (15.2%)	0.3%
	50歳代	325 (16.2%)	334 (15.4%)	0.8%
	60歳代	383 (19.1%)	518 (23.8%)	▲ 4.7%
性 別	70歳以上	609 (30.3%)	568 (26.1%)	4.2%
	合計	1,946	2,143	
	男性	715 (36.7%)	772 (36.0%)	0.7%
	女性	1,230 (63.2%)	1,371 (64.0%)	▲ 0.8%
居 住 地	その他	1 (0.1%)	- (- %)	-
	合計	2,039	2,195	
	北区	155 (7.6%)	176 (8.0%)	▲ 0.4%
	上京区	113 (5.5%)	132 (6.0%)	▲ 0.5%
	左京区	227 (11.1%)	262 (11.9%)	▲ 0.8%
	中京区	165 (8.1%)	163 (7.4%)	0.7%
	東山区	56 (2.7%)	53 (2.4%)	0.3%
	山科区	191 (9.4%)	216 (9.8%)	▲ 0.4%
	下京区	120 (5.9%)	122 (5.6%)	0.3%
	南区	139 (6.8%)	139 (6.3%)	0.5%
	右京区	286 (14.0%)	287 (13.1%)	0.9%
	西京区	213 (10.4%)	225 (10.3%)	0.1%
	伏見区	374 (18.3%)	420 (19.1%)	▲ 0.8%
世 帯 人 数	合計	2,037	2,196	
	1人	310 (15.2%)	294 (13.4%)	1.8%
	2人	703 (34.5%)	790 (36.0%)	▲ 1.5%
	3人	509 (25.0%)	513 (23.4%)	1.6%
	4人	350 (17.2%)	394 (17.9%)	▲ 0.7%
	5人	103 (5.1%)	131 (6.0%)	▲ 0.9%
	6人以上	62 (3.0%)	74 (3.4%)	▲ 0.4%
家 族 構 成	合計	2,024	2,179	
	単身	301 (14.9%)	281 (12.9%)	2.0%
	夫婦のみ	552 (27.3%)	624 (28.6%)	▲ 1.3%
	親と子	970 (47.9%)	1,047 (48.0%)	▲ 0.1%
	親と子と孫	121 (6.0%)	158 (7.3%)	▲ 1.3%
	その他	80 (4.0%)	69 (3.2%)	0.8%
居 住 年 数	合計	2,035	2,197	
	1年未満	89 (4.4%)	89 (4.1%)	0.3%
	1年以上5年未満	280 (13.8%)	294 (13.4%)	0.4%
	5年以上10年未満	230 (11.3%)	259 (11.8%)	▲ 0.5%
	10年以上	1,436 (70.6%)	1,555 (70.8%)	▲ 0.2%
居 住 形 態	合計	2,035	2,195	
	一戸建て	1,325 (65.1%)	1,455 (66.3%)	▲ 1.2%
	分譲マンション	258 (12.7%)	276 (12.6%)	0.1%
	賃貸アパート・賃貸マンション	295 (14.5%)	302 (13.8%)	0.7%
	公営住宅	90 (4.4%)	90 (4.1%)	0.3%
	社宅・寮	18 (0.9%)	18 (0.8%)	0.1%
	その他	49 (2.4%)	54 (2.5%)	▲ 0.1%
道 道 状 況	合計	2,023	2,189	
	水道・下水道ともに完備	1,983 (98.0%)	2,143 (97.9%)	0.1%
	水道のみ完備	35 (1.7%)	44 (2.0%)	▲ 0.3%
	下水道のみ完備	4 (0.2%)	2 (0.1%)	0.1%
	どちらも使用していない	1 (0.05%)	0 (0 %)	0.05%
用 途	合計	2,024	2,197	
	家事のみ	1,923 (95.0%)	2,078 (94.6%)	0.4%
	家事と事務所・店舗の兼用	94 (4.6%)	110 (5.0%)	▲ 0.4%
	その他	7 (0.3%)	9 (0.4%)	▲ 0.1%
給 水 方 式	合計	2,021	2,190	
	直結	1,451 (71.8%)	1,604 (73.2%)	▲ 1.4%
	受水タンク	410 (20.3%)	435 (19.9%)	0.4%
	わからない	160 (7.9%)	151 (6.9%)	1.0%

(注釈)本調査(平成30年度)、前回調査(平成27年度)ともに、無回答を除いた回答数、構成比を求め比較を行っている。

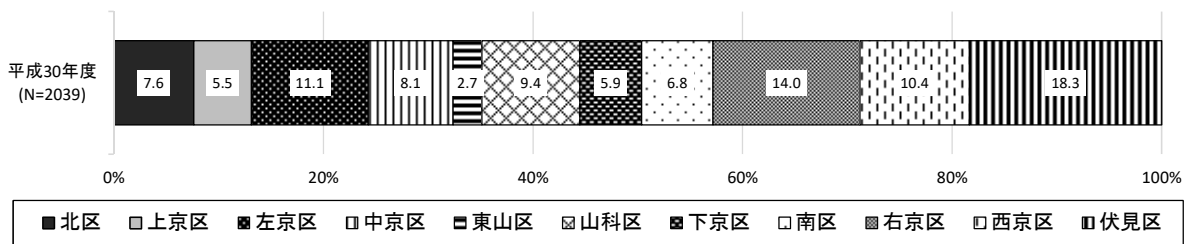
図表Ⅱ-1② 年齢



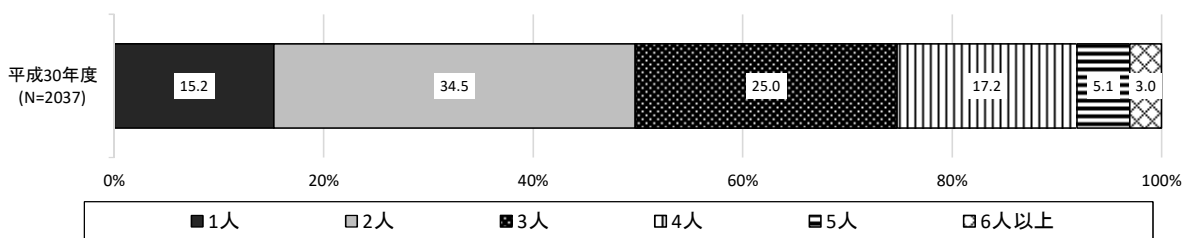
図表Ⅱ-1③ 性別



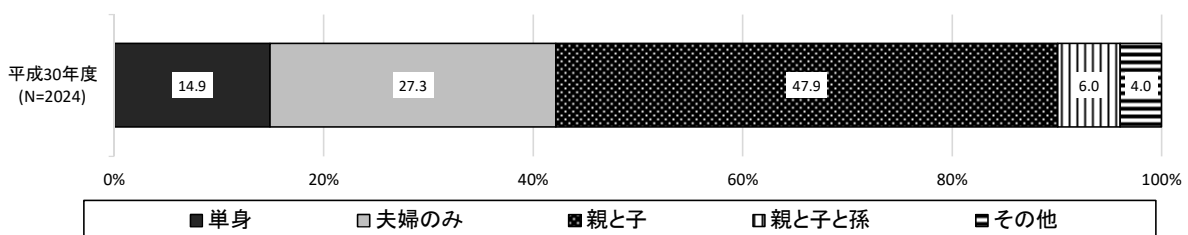
図表Ⅱ-1④ 居住地



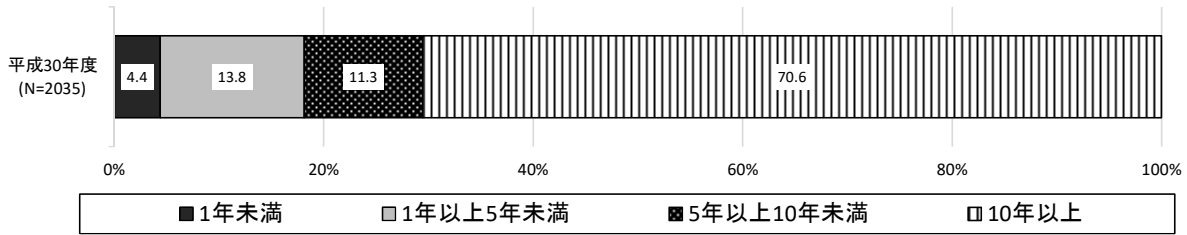
図表Ⅱ-1⑤ 世帯人数



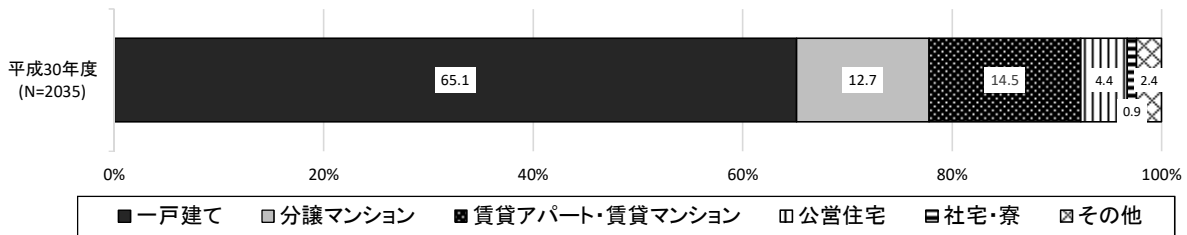
図表Ⅱ-1⑥ 家族構成



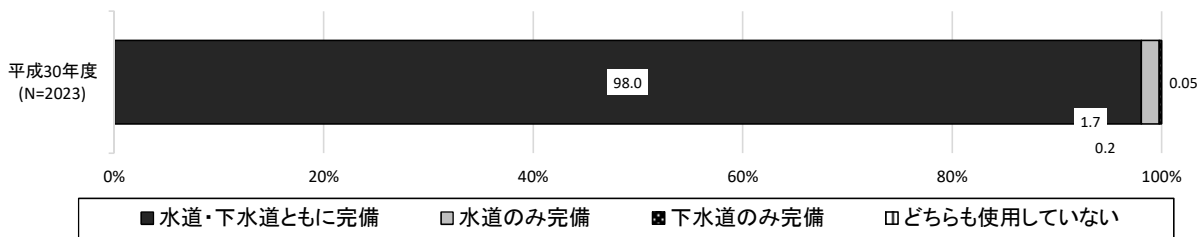
図表Ⅱ-1⑦ 居住年数



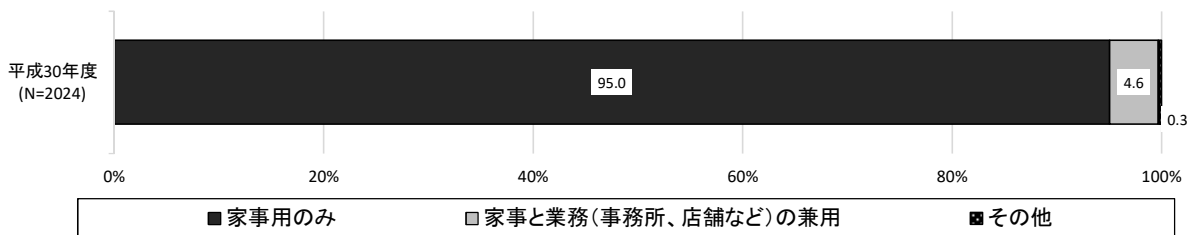
図表Ⅱ-1⑧ 居住形態



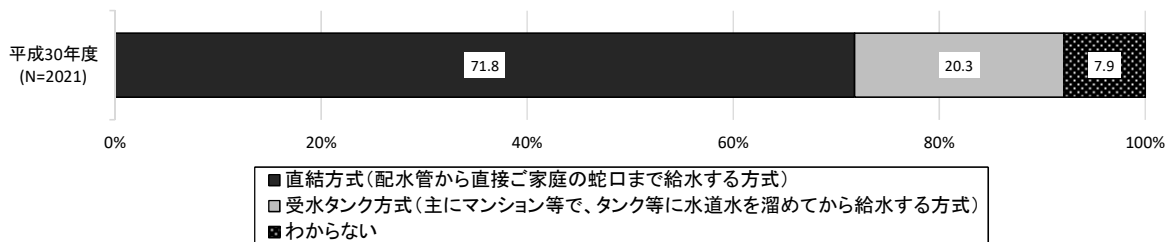
図表Ⅱ-1⑨ 水道・下水道の状況



図表Ⅱ-1⑩ 水道の用途

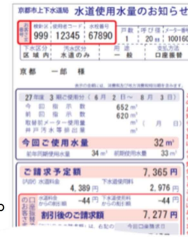


図表Ⅱ-1⑪ 給水方式



(2) 使用水量と水道料金（問 1）

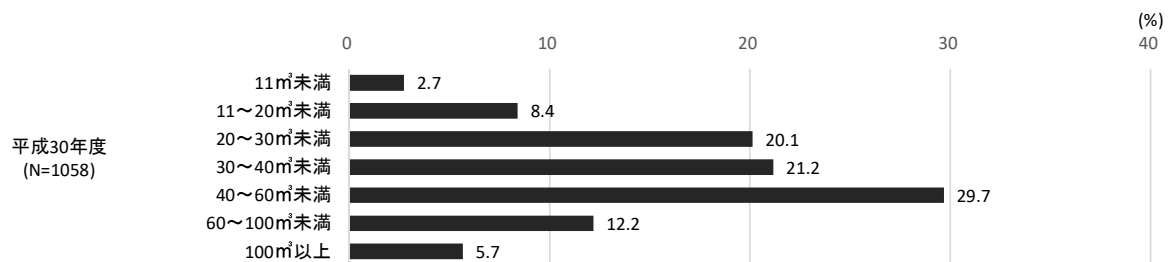
ご家庭での 最近の使用水量 と水道料金 ・ 下水道使用料	1. 使用水量2か月で約_____m³ 料金2か月で約_____円 2. わからない ※水道メーター検針時にお渡ししている -----> 「<u>水道使用水量のお知らせ</u>」等をご参照ください。
--	--



ア 使用水量（2箇月）

- 「40 m³～60 m³未満」が 29.7%と最も多く、「30 m³～40 m³未満」が 21.2%、「20 m³～30 m³未満」が 20.1%と続いており、これらで全体の 71.0%となった。
- 基本水量である 10 m³まで（11 m³未満）の割合は 2.7%だった。
- 使用水量の平均は 82.2 m³となった。

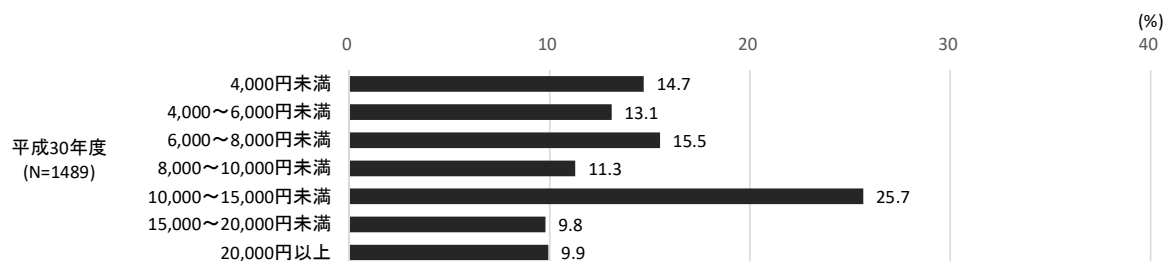
図表Ⅱ-1⑫ 家庭での最近の使用水量



イ 水道料金・下水道使用料（2箇月）

- 「10,000 円～15,000 円未満」の割合が 25.7%と最も多く、次いで「6,000 円～8,000 円未満」が 15.5%、「4,000 円未満」が 14.7%となった。
- なお、水道料金・下水道使用料の平均は 10,615 円となった。

図表Ⅱ-1⑬ ご家庭での最近の水道料金・下水道使用料



(3) 水道・下水道に関する知識（問2）

問2. あなたは水道や下水道について、周りの人と比べて知っている方だと思いますか。

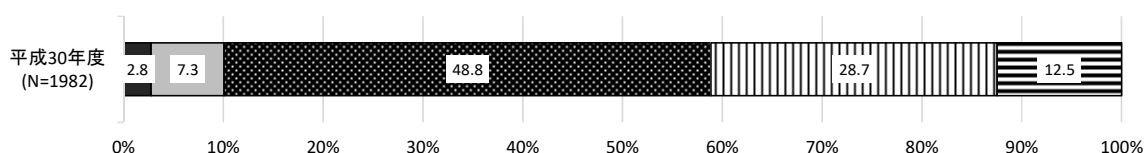
(ア) 水道

(イ) 下水道

1. よく知っている方だと思う
2. 知っている方だと思う
3. ふつうだと思う
4. あまり知らない方だと思う
5. 知らない方だと思う

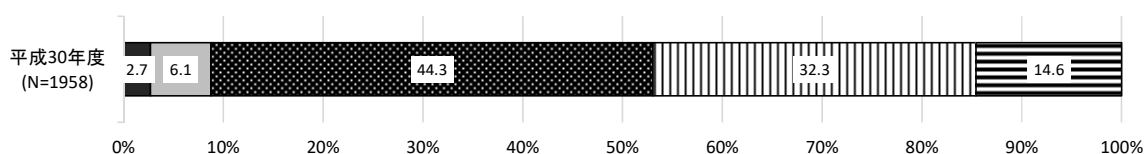
- ・ 水道、下水道ともに、「ふつうだと思う」が最も多かった。
- ・ 水道について「よく知っている」「知っている」の合計は 10.1%、「あまり知らない」「知らない」の合計 41.2%となり、知らない割合の方が高かった。
- ・ 下水道について「よく知っている」「知っている」の合計は 8.8%、「あまり知らない」「知らない」の合計 46.9%となり、知らない割合の方が高かった。

図表Ⅱ-1⑭ 「水道」について周りの人と比べて知っている方だと思うか



■ よく知っている方だと思う □ 知っている方だと思う ■ ふつうだと思う ▨ あまり知らない方だと思う ▩ 知らない方だと思う

図表Ⅱ-1⑮ 「下水道」について周りの人と比べて知っている方だと思うか



■ よく知っている方だと思う □ 知っている方だと思う ■ ふつうだと思う ▨ あまり知らない方だと思う ▩ 知らない方だと思う

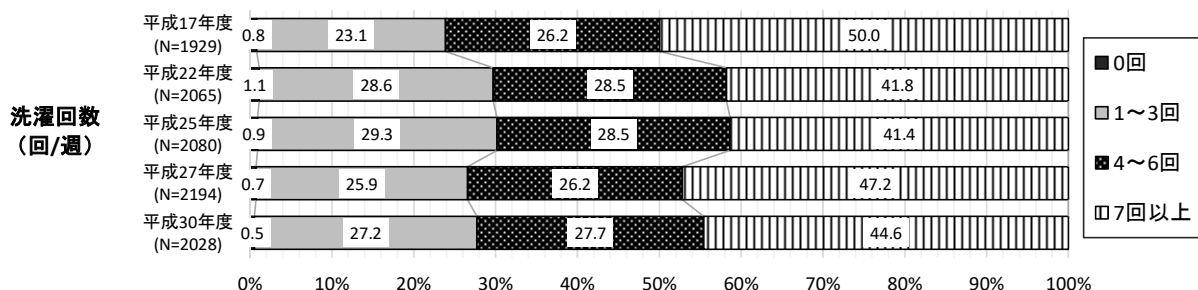
2 水に関するライフスタイルについて

(1) 用途別の水道水の使用回数（問3）

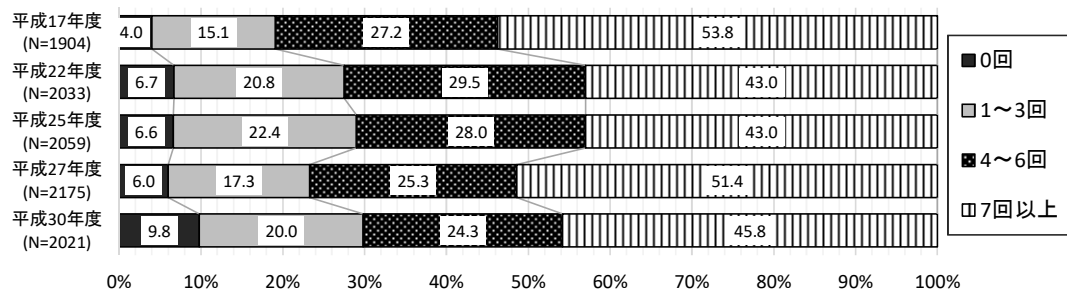
問3. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。				
（ア）1週間の洗濯回数は（〇は1つ）				
1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上	
（イ）1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は（〇は1つ）				
1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上	
（ウ）1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）は（〇は1つ）				
1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上	
（エ）1日の炊事回数は（〇は1つ）				
1. 0回	2. 1回	3. 2回	4. 3回以上	
（オ）1か月の洗車回数は（〇は1つ）				
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（〇は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（〇は1つ）				
1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上	

- ・ 1週間の洗濯回数について、大きな経年変化（増減）は見られない。
- ・ 1週間の入浴回数は、「0回」の割合が9.8%であり、平成17年度以降で最大となった。一方、「4回以上」の割合は70.1%となり、平成17年度以降で最小となった。
- ・ 1週間のシャワー回数は、全体的に増加傾向であった。
- ・ 1日の炊事回数は、「2回以下」の割合が増加傾向にある一方、「3回以上」の割合が減少傾向にあり、全体的な炊事回数の減少傾向がうかがえる。
- ・ 1箇月の洗車回数は、「0回」の割合が77%となり、平成17年度以降で最大となった。
- ・ 1週間の散水回数と1週間の水やり回数は、いずれも「0回」の割合が最大となった。

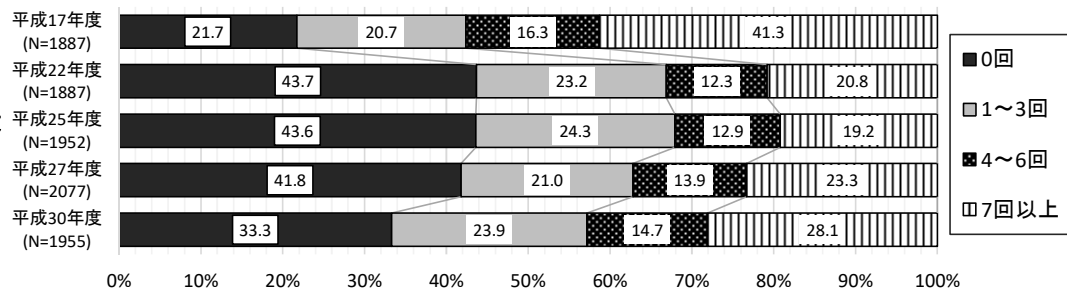
図表Ⅱ-2① 用途別の水道水の使用回数



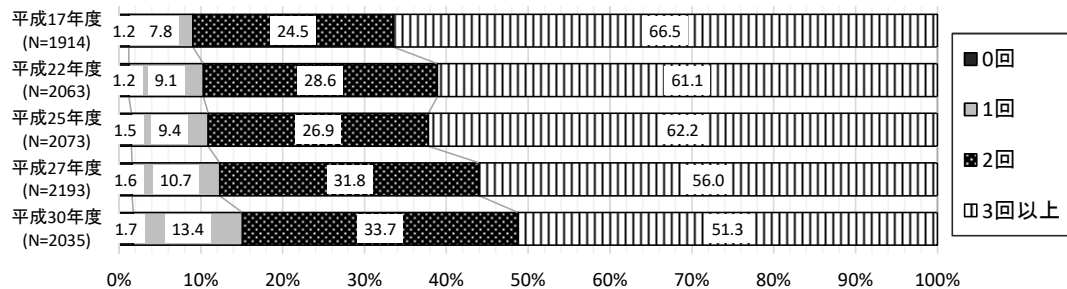
入浴回数
(回/週)



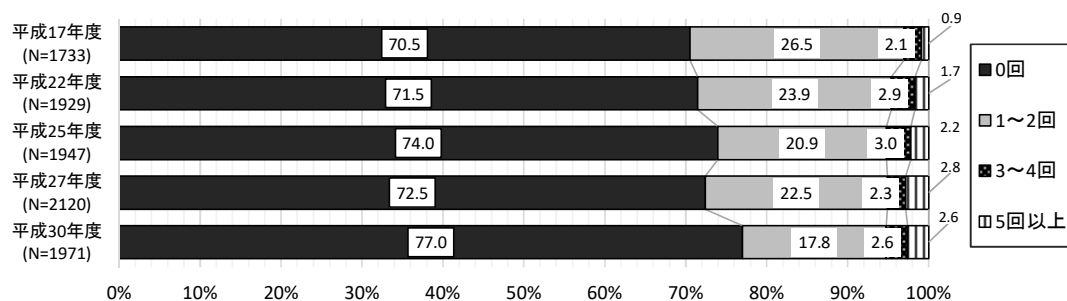
シャワー回数
(回/週)



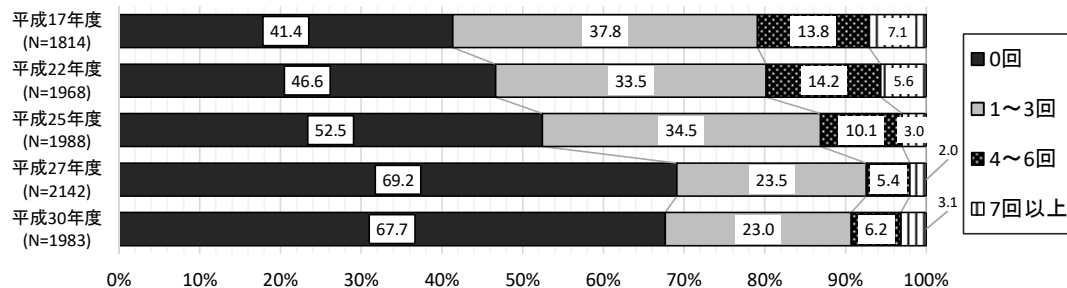
炊事回数
(回/日)



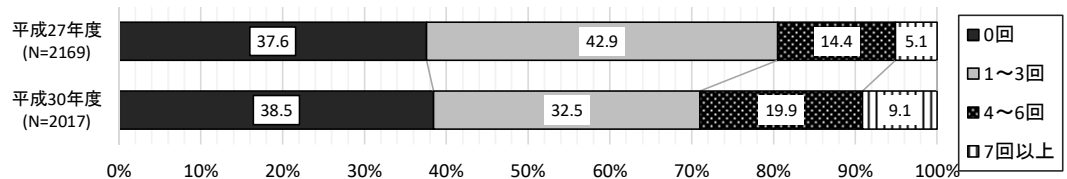
洗車回数
(回/月)



散水回数
(回/週)



水やり回数
(回/週)



(2) 節水に関する取組状況（問4）

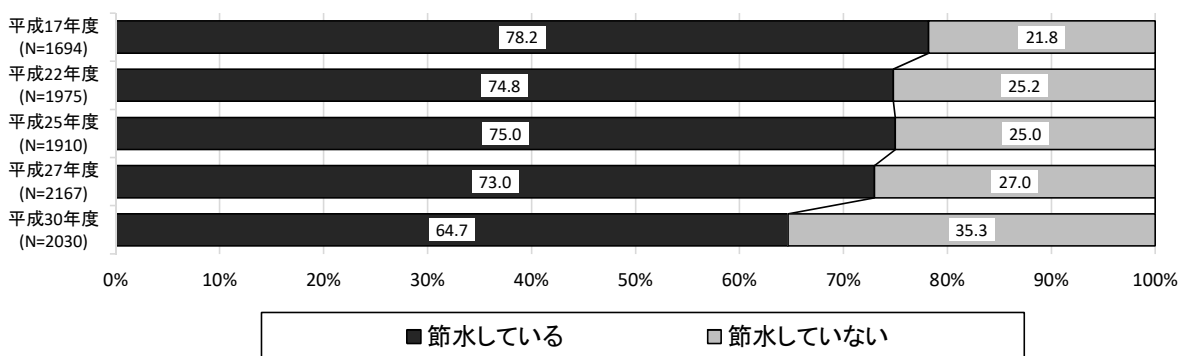
問4. 日常生活において、節水をしていますか。（○は1つ）

1. 節水している

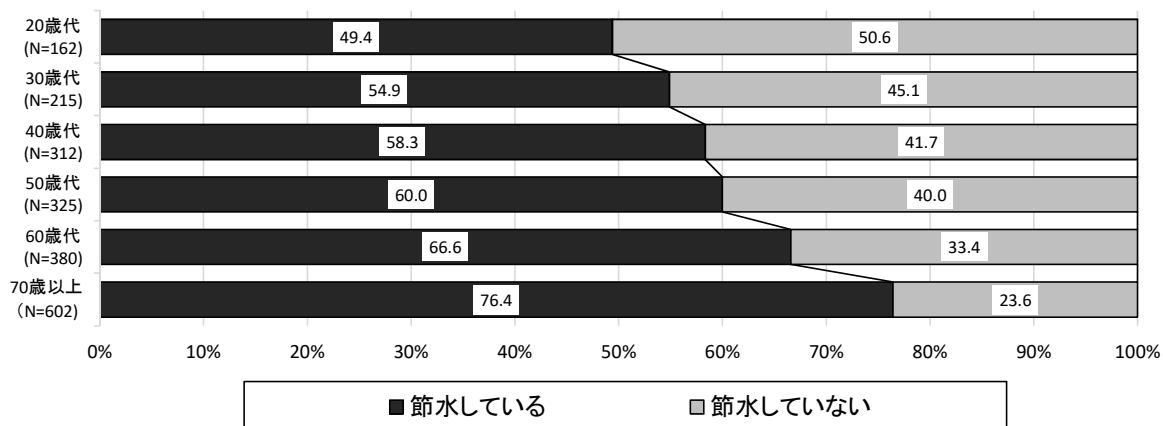
2. 節水していない

- ・「節水している」と回答した人の割合は64.7%であり、平成17年度以降、減少傾向にある。
- ・年代別に見ると、年齢が上がるほど、「節水している」と回答した人の割合が増加する傾向が見られた。例えば、20歳代では「節水している」割合は49.4%にとどまるが、70歳以上では76.4%が「節水している」との回答であった。

図表Ⅱ-2② 日常生活で節水しているか



図表Ⅱ-2③ 日常生活で節水しているか一年代別



(3) 「水」の飲み方 (問 5)

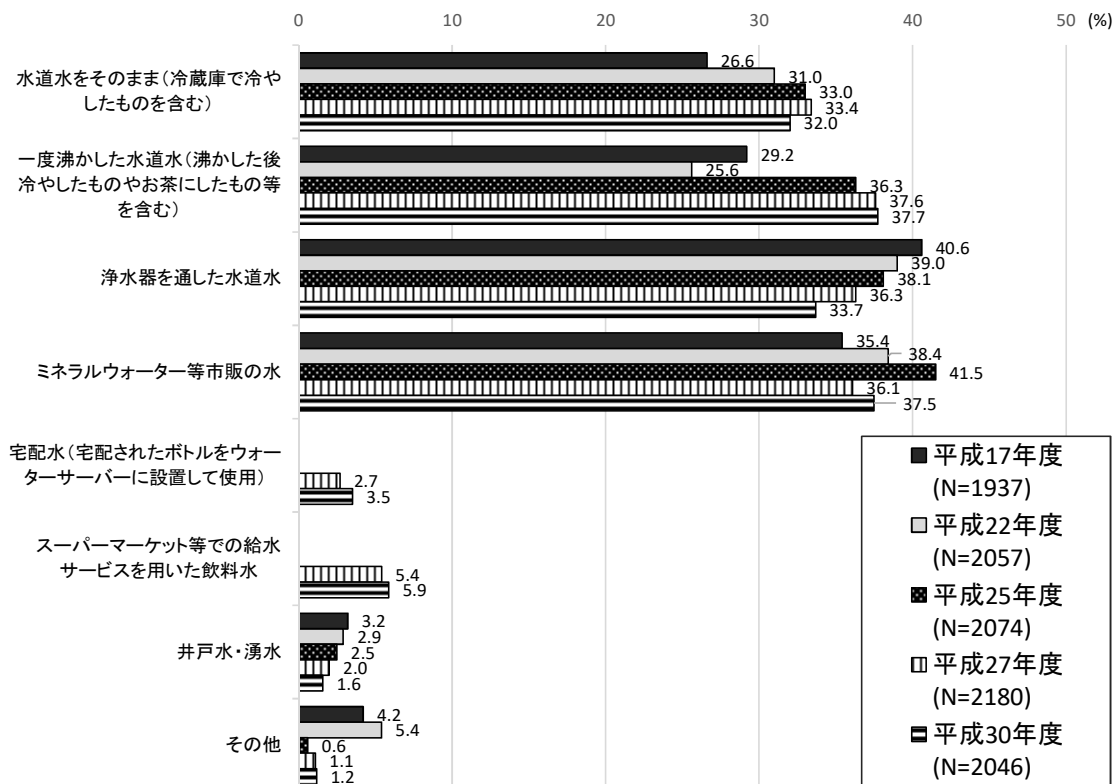
問5. 「水」を飲むとき、どのような水を飲めますか。(○はいくつでも)

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（ ）

ア 全回答者

- ・「水道水をそのまま」飲む割合は 32.0%であり、平成 27 年度から 1.4%減少したが、平成 17 年度よりは 5.4%上回っており、おおむね 3 割程度で推移している。
- ・「一度沸かした水道水」を飲む割合は、平成 25 年度以降、横ばい傾向にある。
- ・「浄水器を通した水道水」を飲む割合は、平成 17 年度以降、減少傾向にある。
- ・「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合は、平成 17 年度以降、常に「水道水をそのまま」飲む割合よりも多かった。

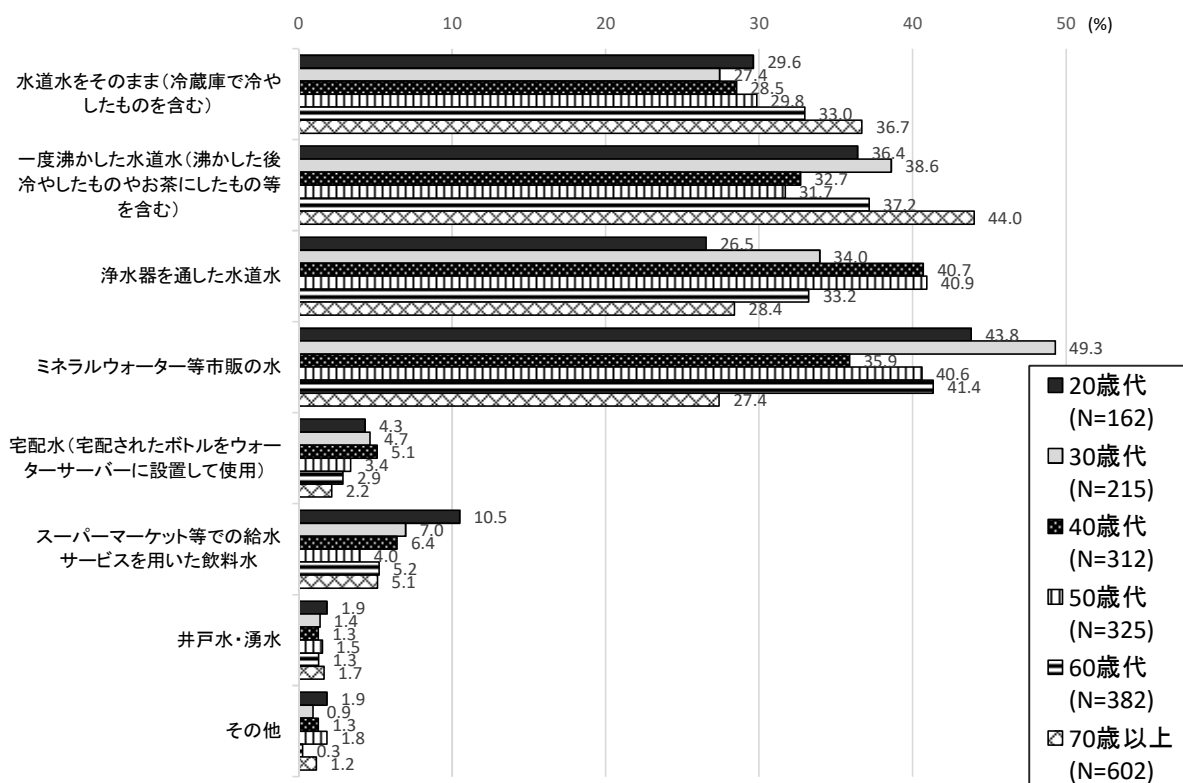
図表Ⅱ-2④ どのように水を飲むか



イ 年代別

- ・ 20 歳代，30 歳代は他の年代よりも「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合が高い。
また，20 歳代は「浄水器を通した水道水」を飲む割合が低い。
- ・ 40 歳代，50 歳代は他の年代よりも「浄水器を通した水道水」を飲む割合が高い。
- ・ 70 歳代は他の年代よりも「一度沸かした水道水」を飲む割合が高く，「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合が低い。

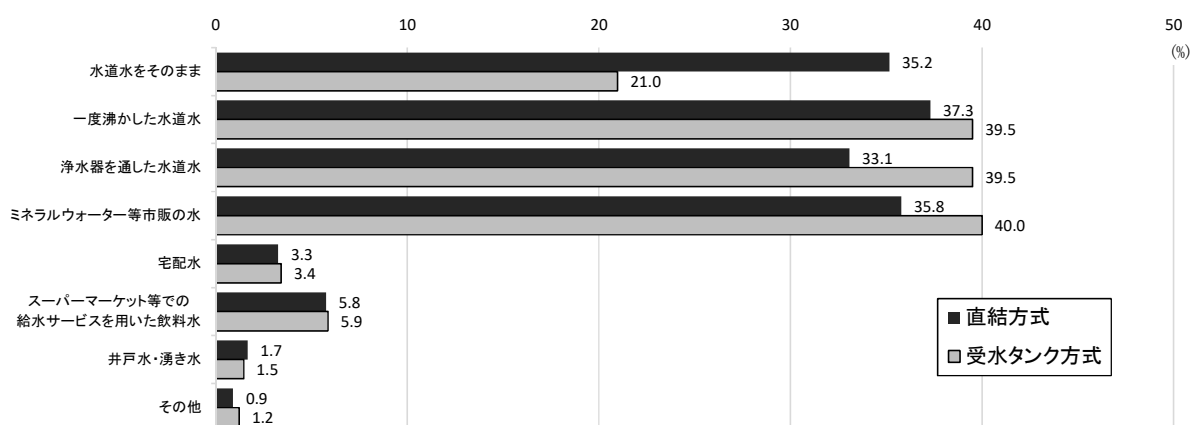
図表Ⅱ-2⑤ どのように水を飲むか一年代別



ウ 給水方式別

- ・ 給水方式別にみると、直結方式の方が受水タンク方式よりも「水道水をそのまま」飲む割合が14.2%高い。
- ・ 一方、「一度沸かした水道水」「浄水器を通した水道水」「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合は、受水タンク方式の方が直結方式よりも高く、「浄水器を通した水道水」では6.4%、「ミネラルウォーター等市販の水」では4.2%それぞれ上回った。

図表Ⅱ-2⑥ どのように水を飲むかー給水方式別



(4) 災害時の備蓄状況 (問 6)

問 6. 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。

(○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「京のかがやき 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
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

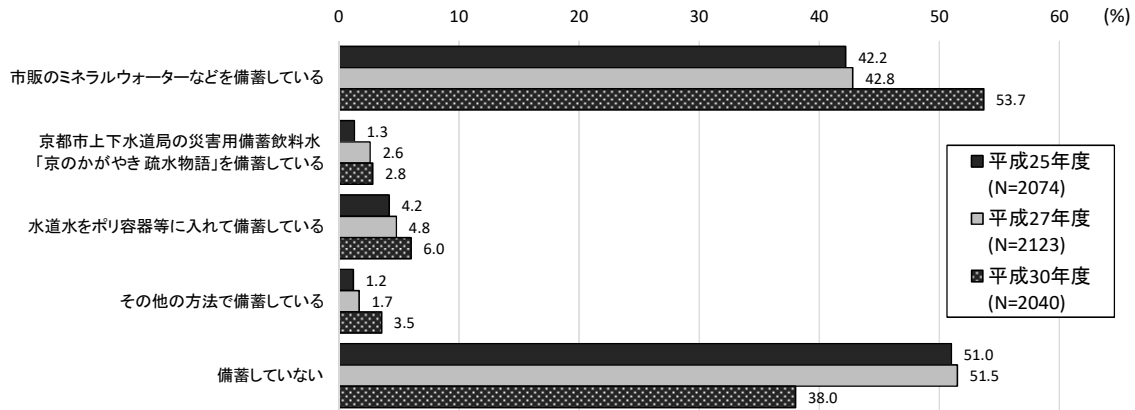
「5」とお答えになった方におたずねします。備蓄をしていない理由は何ですか。

(○はいくつでも)

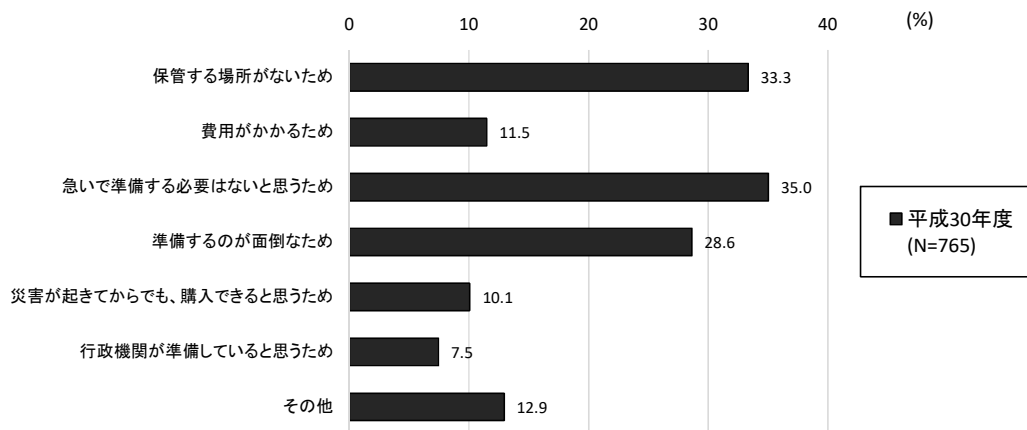
1. 保管する場所がないため
2. 費用がかかるため
3. 急いで準備する必要はないと思うため
4. 準備するのが面倒なため
5. 災害が起きてからでも、購入できると思うため
6. 行政機関が準備していると思うため
7. その他（ ）

- ・全ての飲料水の備蓄方法において、平成 25 年度以降、備蓄している人の割合が増加している。特に、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」割合は 53.7%であり、平成 27 年度の 42.8%から 10.9%増加した。
- ・備蓄率は 62.0% (=100%－38.0% (備蓄していない割合)) であり、備蓄率はこれまで最大となった。
- ・「備蓄していない理由」は、「急いで準備する必要はないと思うため (35.0%)」、「保管する場所がないため (33.3%)」、「準備するのが面倒なため (28.6%)」であった。
- ・水の備蓄状況について、他の大都市における近年の調査結果と比較すると、近畿地方の大阪府や神戸市と近い数値であり、仙台市、東京都、横浜市などと比較すると、依然として低い傾向にある。
- ・全体としても、前回調査でも確認された「近畿地方は、関東地方と比較すると低い傾向」が見られる。

図表Ⅱ-2⑦ 備蓄状況



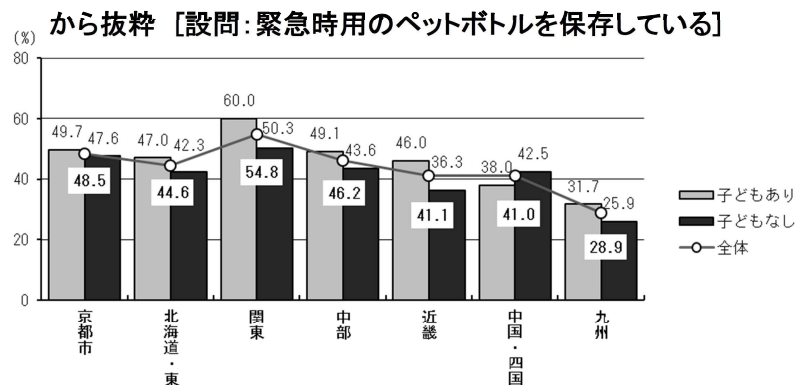
図表Ⅱ-2⑧ 備蓄していない理由



参考 大都市における最近の備蓄率の調査結果

	備蓄率	調査名(出典)
京都市	62.0	平成30年度 水に関する意識調査(本調査)
札幌市	53.3	平成28年度 水道事業に関する利用者意識調査報告書
仙台市	85.7	水道に関するお客さま意識調査結果(平成30年11月)
東京都	73.7	平成29年度 東京水道あんしん診断お客さまアンケート報告書
横浜市	71.0	平成30年度 水道に関するお客さま意識調査報告書
名古屋市	84.2	平成29年度第3回上下水道モニターアンケート結果について
大阪市	66.5	平成30年度 水道局インターネット調査報告書
神戸市	50.2	神戸市ネットモニターアンケート調査結果(平成29年10月)
広島市	40.1	お客さまの意識に関するアンケート調査結果報告書(概要版)(平成29年12月)

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)



3 水道水について

(1) 水道水の「味」に関する感想（問 7）

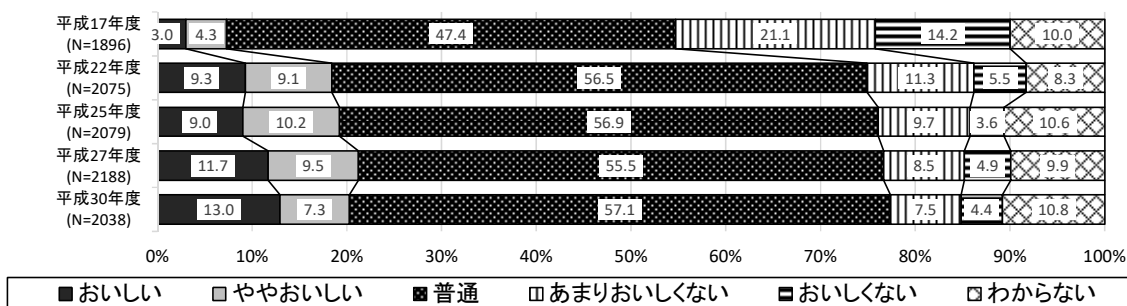
問 7. 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きます。（○は 1 つ）

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

ア 全回答者

- ・「おいしい」と「ややおいしい」の割合の合計は 20.3%であり、平成 22 年度以降、2 割前後でほぼ横ばいに推移している。ただし、「おいしい」の割合は増加傾向である。
- ・「おいしくない」と「あまりおいしくない」の割合の合計は 11.9%であり、平成 27 年度から 1.5%減少し、平成 17 年度以降で最小となった。
- ・「普通」の割合は、平成 22 年度以降、6 割弱でほぼ横ばいに推移している。

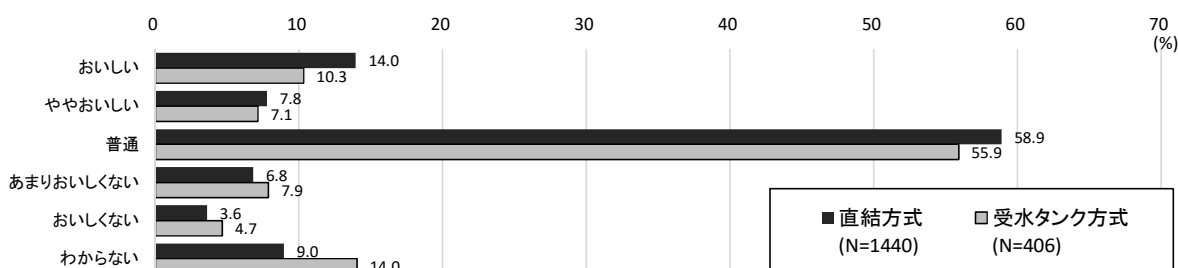
図表Ⅱ-3① 京都市の水道水の「味」の感想



イ 給水方式別

- ・「おいしい」「ややおいしい」「普通」の割合は、直結方式が受水タンク方式を上回った。一方、「おいしくない」「あまりおいしくない」の割合は、受水タンク方式が直結方式を上回っている。

図表Ⅱ-3② 京都市の水道水の「味」の感想－給水方式別



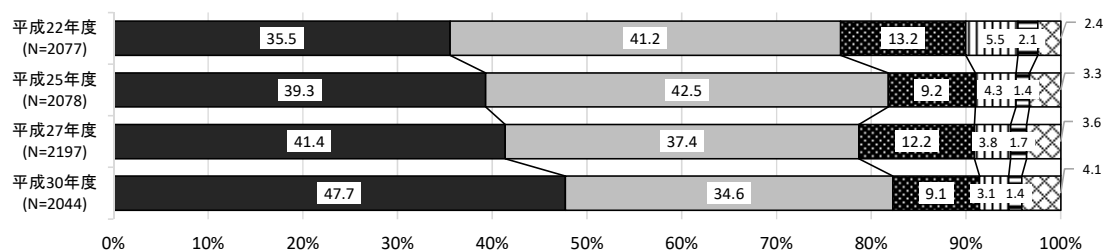
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問8）

問8. 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 |

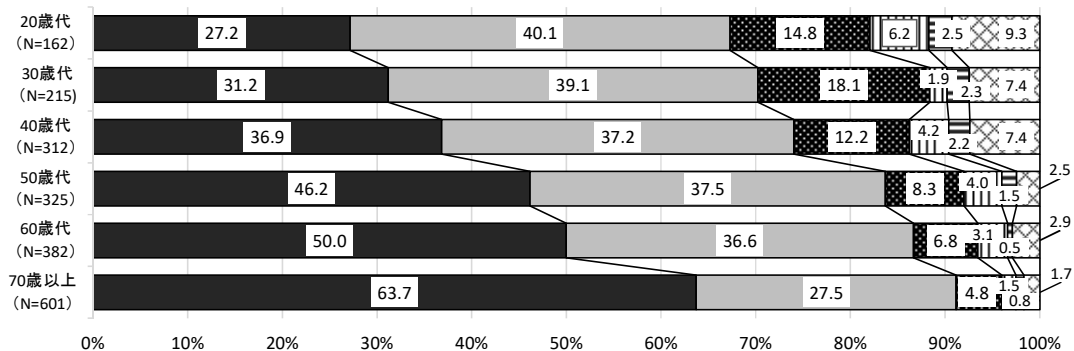
- ・「安心している」の割合は47.7%であり、平成27年度から6.3%増加し、平成22年度以降、最大となった。また、「どちらかと言えば安心している」の割合も合計すると、82.3%となった。
- ・一方、「不安を感じている」「どちらかと言えば不安を感じている」の割合の合計は4.5%で、平成22年度以降、減少傾向にあり、平成30年度が最小となった。
- ・年代別に見ると、年齢が上がるほど、「安心している」と回答した人の割合が増加する傾向が見られた。例えば、20歳代では「安心している」割合は27.2%にとどまるが、70歳以上では63.7%が「安心している」と回答していた。
- ・「水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問20）」との相関性を見ると、「よく見かける」と回答した人の安心度（「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計）が最も高く、「見かけたことがない」人の安心度が最も低かった。

図表Ⅱ-3③ 京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）



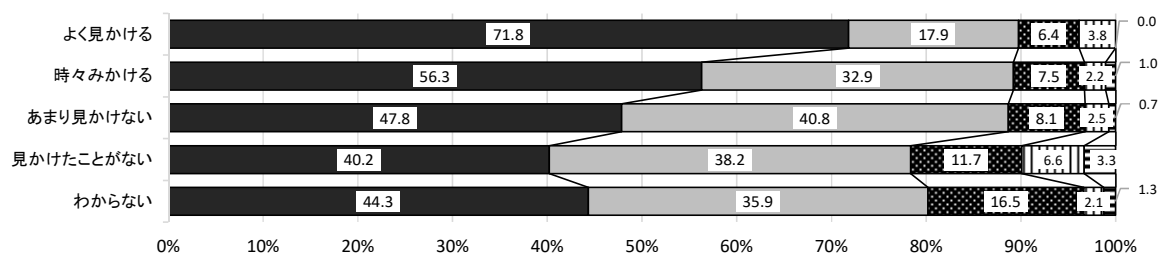
■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない ▨ どちらかと言えば不安を感じている ■ 不安を感じている ▩ わからない

図表Ⅱ-3④ 京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）一年代別



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じている ■ 不安を感じている □ わからない

図表Ⅱ-3⑤ イベント・ポスター等の認知度（問 20）の回答別「安心度」



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安 ■ 不安

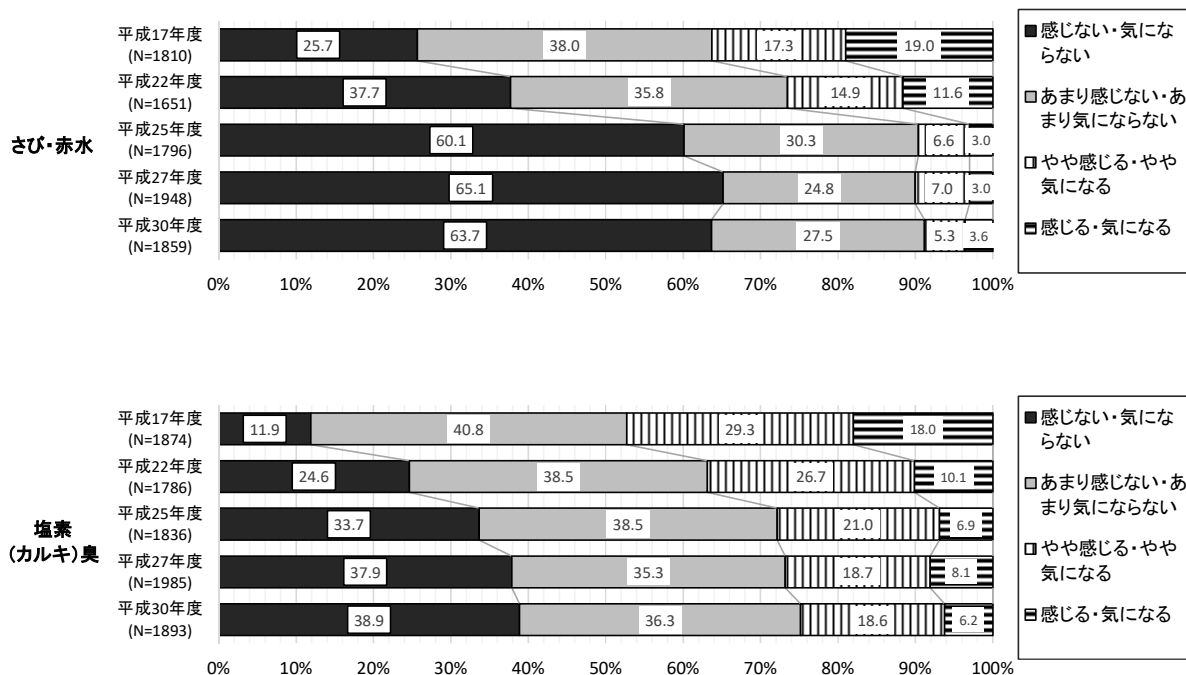
(3) 水道水の水質の印象（問 9）

問 9. 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。（〇は1つずつ）

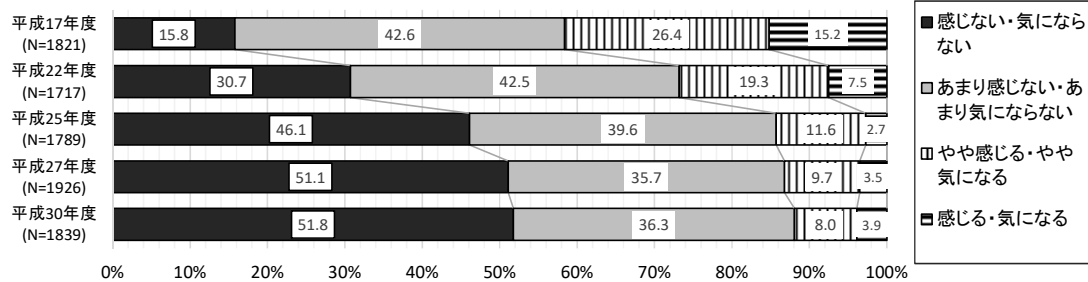
- ・色や臭い （ア）さび・赤水
（イ）塩素（カルキ）臭
（ウ）異臭（かび臭や生ぐさ臭）
 - ・水質 （エ）受水タンク
（主にマンション等で、一旦水道水を溜（た）めてから給水する装置）の状態
（オ）水道水のもととなる琵琶湖の水質
1. 感じない・気にならない 2. あまり感じない・あまり気にならない
3. やや感じる・やや気になる 4. 感じる・気になる 5. わからない

- ・ さび・赤水、塩素（カルキ）臭、異臭（かび臭や生ぐさ臭）の「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計はそれぞれ、91.2%、75.2%、88.1%で、平成 25 年度以降、ほぼ横ばいで推移している。
- ・ 受水タンクの状態、琵琶湖の水質の「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、平成 22 年度から平成 27 年度までは 3～4 割程度で横ばいだったが、平成 30 年度では、それぞれ 6 割前後まで増加した。

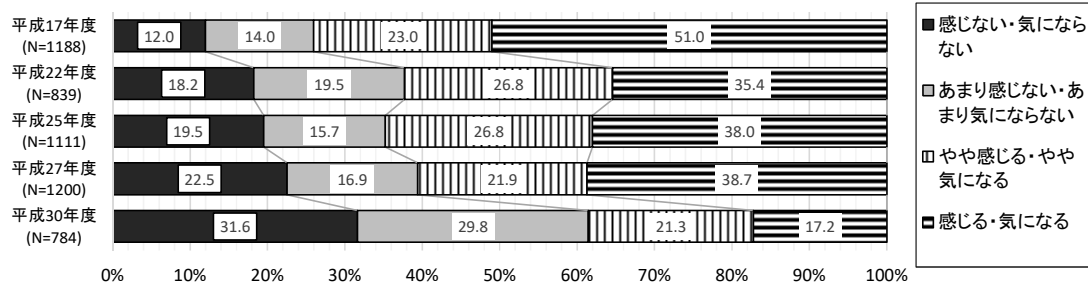
図表Ⅱ-3⑥ 京都市の水道水の色や臭い、水質の感想



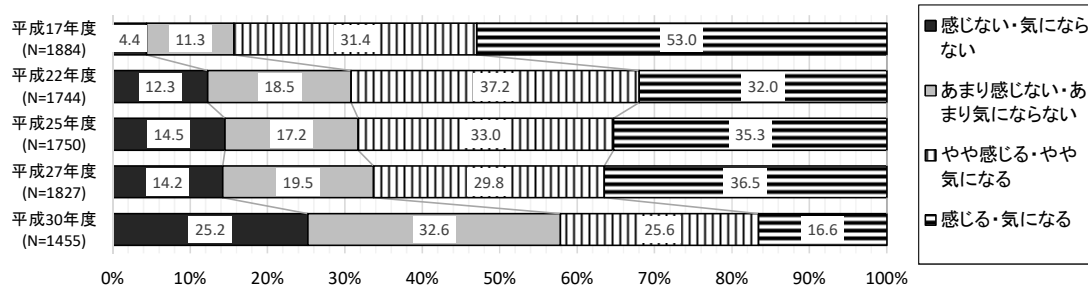
臭気
(かび臭
生ぐさ臭)



受水タンク
の状態



琵琶湖
の水質



(4) 京都市の水道水の魅力（問 10）

問 10. 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）

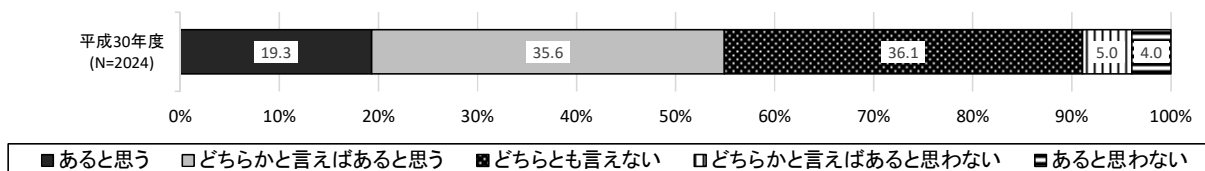
（ア）京都の水道水のおいしさ、または、品質の高さ

（イ）京都水ブランドの魅力

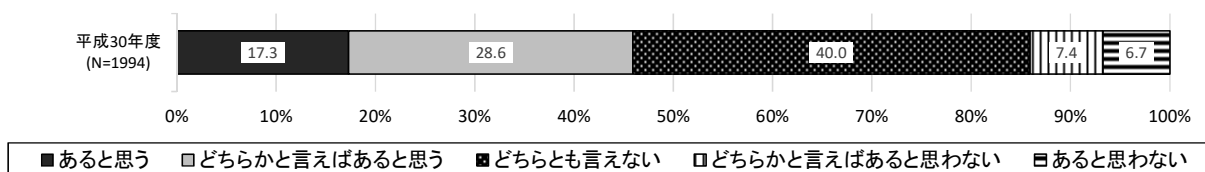
1. あると思う 2. どちらかと言えばあると思う 3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えばあると思わない 5. あると思わない

- ・「京都市の水道水の魅力」については、いずれの質問も半数近くの人が「あると思う」または「どちらかと言えばあると思う」と回答した。
- ・おいしさ、品質の高さについて、「あると思う」「どちらかと言えばあると思う」の割合の合計は 54.9%であった。一方、「あると思わない」「どちらかと言えばあると思わない」の割合の合計は 9.0%であった。
- ・京都水ブランドの魅力について、「あると思う」「どちらかと言えばあると思う」の割合の合計は 45.9%であった。一方、「あると思わない」「どちらかと言えばあると思わない」の割合の合計は 14.1%であった。

図表Ⅱ-3⑦ 京都の水道水のおいしさ、または、品質の高さ



図表Ⅱ-3⑧ 京都水ブランドの魅力



4 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度（問 11）

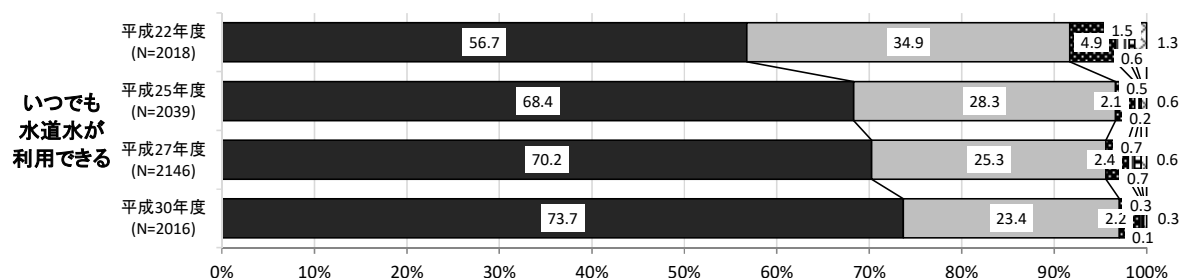
問 11. 皆様に安心して快適な生活をしていただくための、上下水道局の以下の事業について、ご感想をお聞きます。（〇は1つずつ）

- （ア）いつでも水道が利用できること
- （イ）大雨でも浸水被害がないこと
- （ウ）下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと
- （エ）市内の河川や下流域の水環境が良いこと
- （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

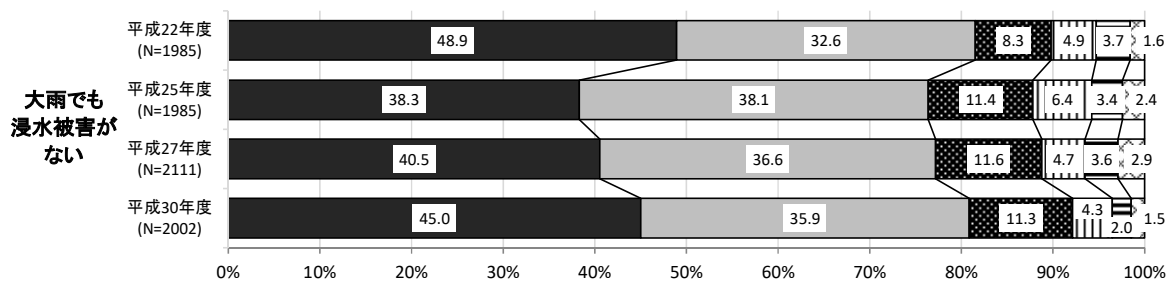
1. 安心している 2. どちらかと言えば安心している 3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えば不安を感じる 5. 不安である 6. わからない

- ・ いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」割合は 73.7%であり、平成 22 年度以降、増加傾向にある。「どちらかと言えば安心している」も含めると 97.1%と高い割合となっている。
- ・ 大雨でも浸水被害がないことについて、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、80.9%となった。
- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないことについて、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 73.1%で、平成 22 年度以降、最も多かった。
- ・ 市内の河川や下流域の水環境が良いことについて、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 61.8%で、平成 22 年度以降、最も多かった。
- ・ 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について、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 42.3%であり、平成 22 年度以降、4 割前後で推移しているものの、他の項目よりも低くなっている。一方、「不安である」「どちらかと言えば不安を感じる」の割合の合計は 19.2%であり、平成 22 年度以降、2 割前後で推移している。

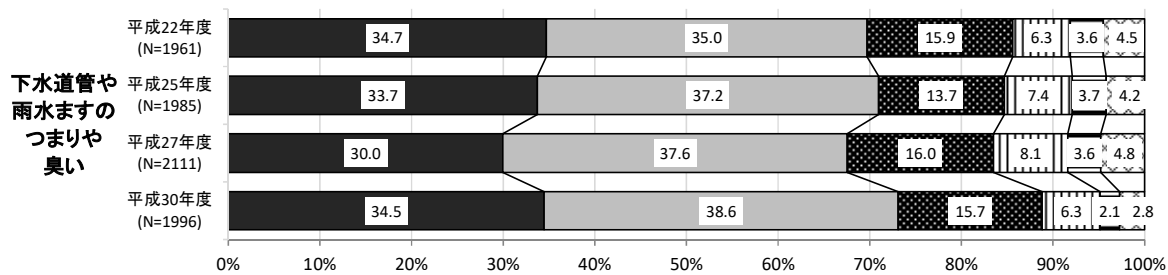
図表Ⅱ-4① 上下水道局の事業についての安心の程度



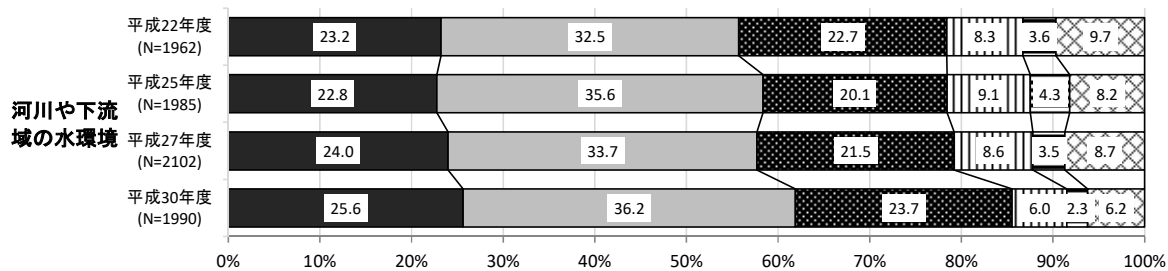
■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



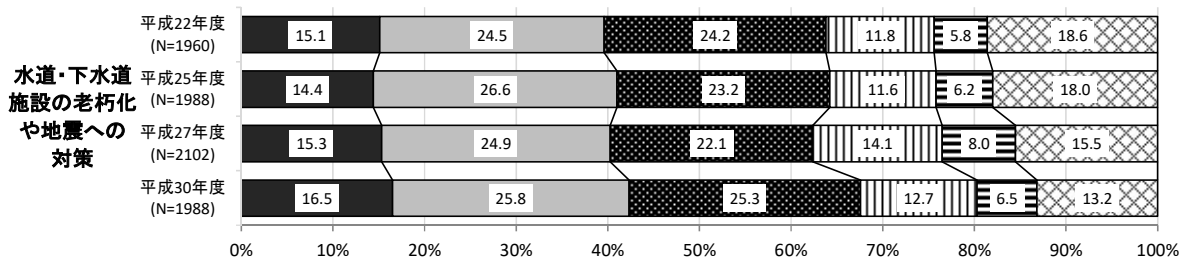
■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じる ■ 不安である □ わからない



■ 安心している □ どちらかと言えば安心している ■ どちらとも言えない □ どちらかと言えば不安を感じる ■ 不安である □ わからない

(2) 京都上下水道局の技術力や事業運営能力への印象（問 12）

問 12. 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つつ）

（ア）高い技術力がある

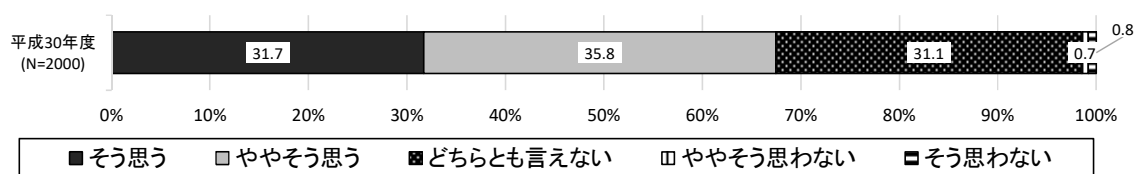
（イ）高い事業運営能力がある

（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

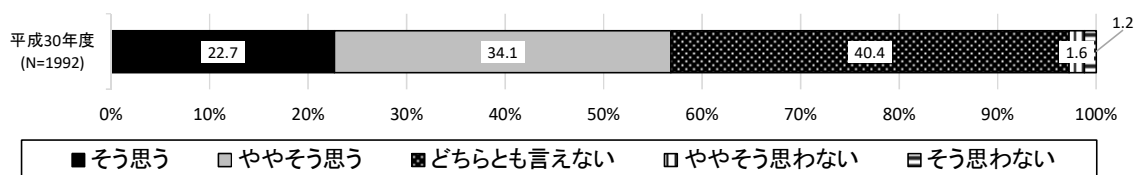
1. そう思う 2. ややそう思う 3. どちらとも言えない
4. ややそう思わない 5. そう思わない

- ・ いずれの質問項目についても、肯定的な回答（「そう思う」「ややそう思う」）が過半数となった。また、否定的な回答（「そう思わない」「ややそう思わない」）の割合は、全ての質問項目で5%以下だった。
- ・ いずれの質問項目でも、「どちらとも言えない」の割合が3～4割前後だった。
- ・ 高い技術力があるかという質問について、肯定的な回答の割合は67.5%だった。
- ・ 高い事業運営能力があるかという質問について、肯定的な回答の割合は56.8%だった。
- ・ 技術力やサービスの向上を目指し、日々努力しているかという質問について、肯定的な回答の割合は62.2%だった。

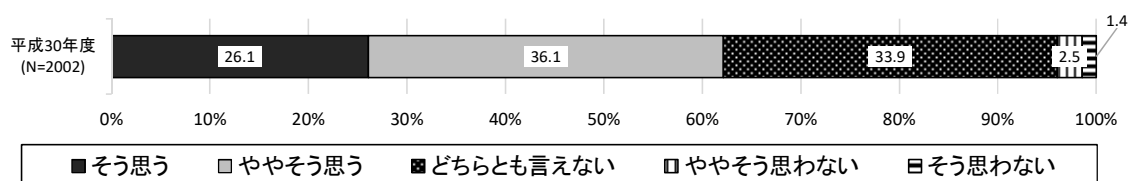
図表Ⅱ-4② 高い技術力があるか



図表Ⅱ-4③ 高い事業運営能力があるか



図表Ⅱ-4④ 市民のために技術力やサービスの向上を目指し、日々努力しているか



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 13）

問 13. 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つつ）

（ア）窓口や電話での対応

（イ）水道メーター検針での対応

（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

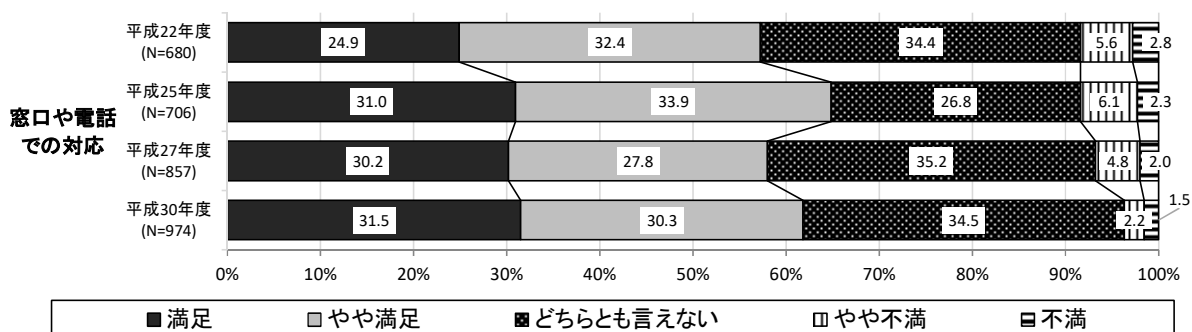
（エ）水道料金の口座振替やクレジットカード払い、コンビニ払い

（オ）断水や、濁(だく)水などの事故が発生した時の対応

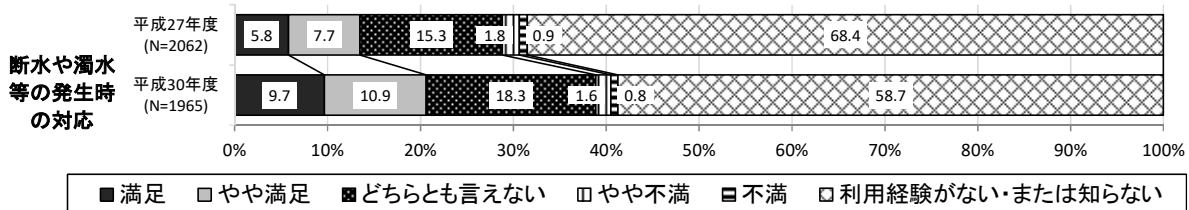
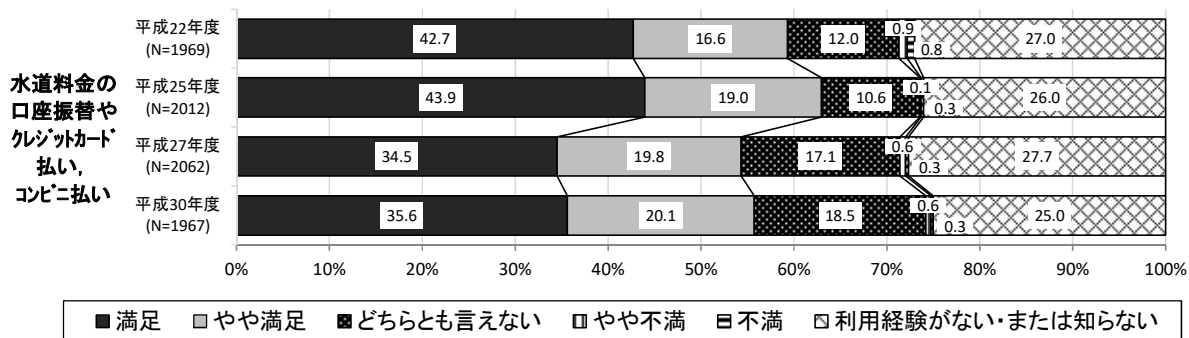
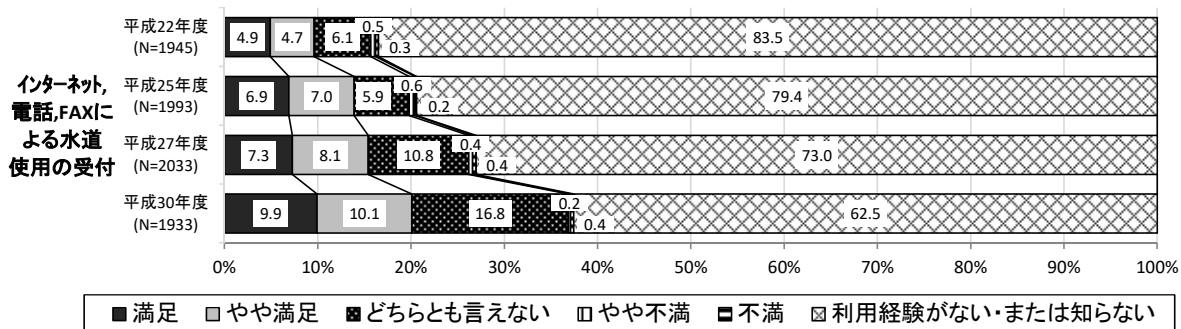
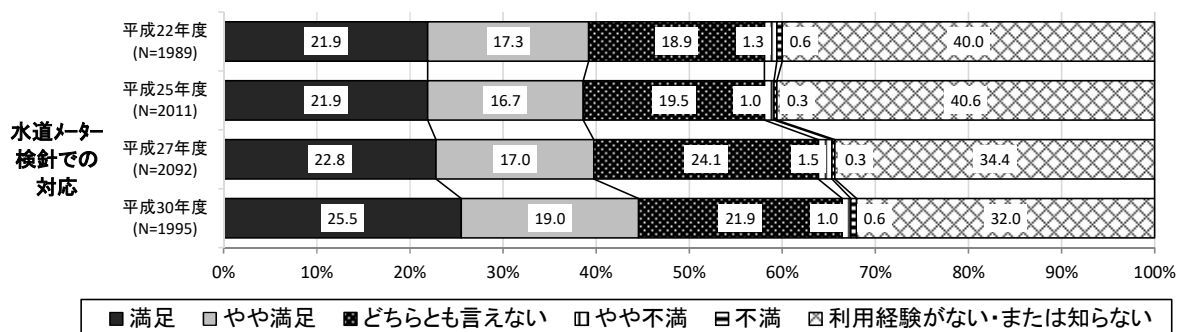
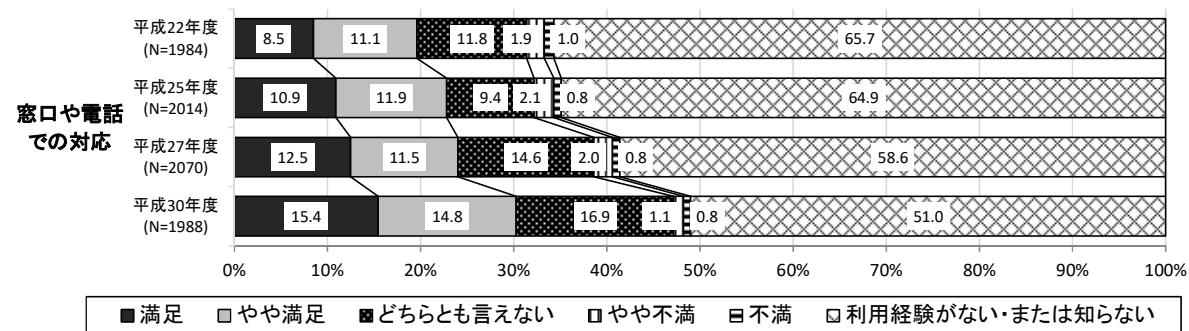
1. 満足 2. やや満足 3. どちらとも言えない 4. やや不満
5. 不満 6. 利用経験がないまたは知らない

- ・ 窓口や電話での対応の満足度（「利用経験がないまたは知らない」等を除いた「満足」「やや満足」と回答した割合）は、61.8%であった。
- ・ 窓口や電話での対応、水道メーター検針での対応、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のいずれにおいても、満足度（「満足」「やや満足」の割合の合計）は、平成 22 年度以降、おおむね増加傾向にあり、「不満」「やや不満」の割合の合計は数%で推移している。ただし、いずれも「利用経験がないまたは知らない」の割合が最大となった。
- ・ 満足度についての 5 つの質問項目において、具体的に「不満」「やや不満」の回答が寄せられた項目は、「断水や、濁水などの事故が発生した時の対応」が 38.2%で最も多く、「水道メーター検針での対応（25.0%）」、「窓口や電話での対応（23.7%）」が続いた。

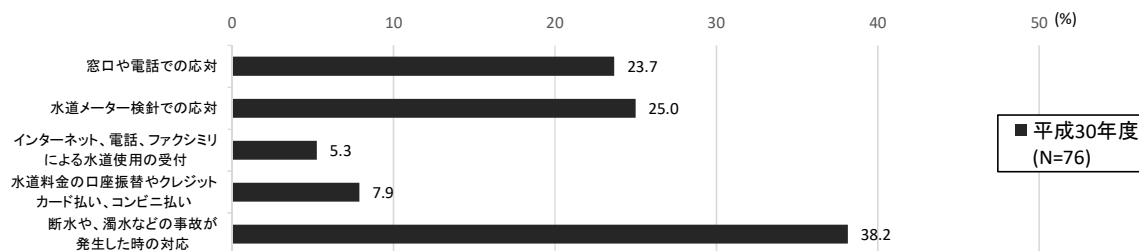
図表Ⅱ-5① 窓口、電話対応のお客さま満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）



図表Ⅱ-5② お客さま対応やサービスに対する満足度



図表Ⅱ-5③ お客様対応やサービスで「不満」「やや不満」なもの



(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 14）

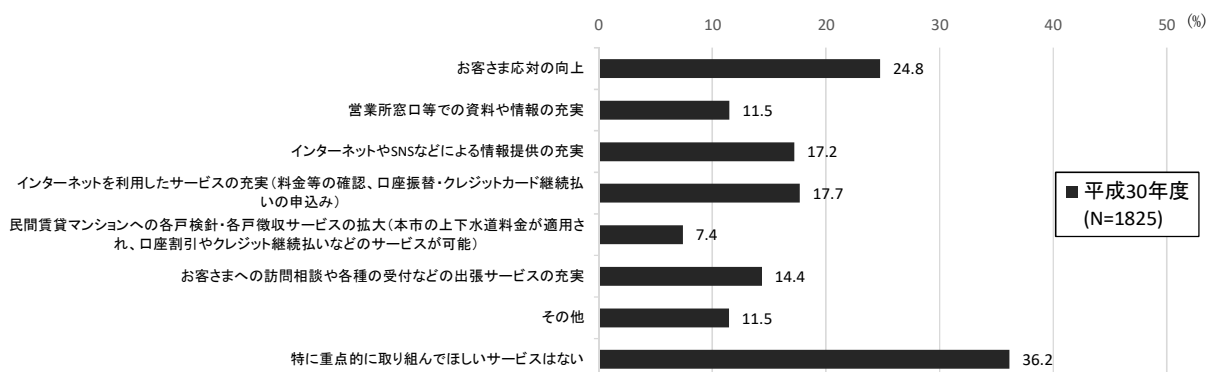
問 14. あなたが、上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うことは何ですか。

（○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
（料金等の確認、口座振替・クレジットカード継続払いの申込み）
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

- ・ 今後さらに「お客さま対応の向上」に取り組んでほしいと回答した割合は 24.8%であり、具体的な回答の中で最大となった。「インターネットを利用したサービスの充実（17.7%）」「インターネットや SNS などによる情報提供の充実（17.2%）」が続いた。
- ・ なお、「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」の割合は 36.2%であり、回答全体の中で最大となった。

図表Ⅱ-5④ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと



(3) コミュニケーションについての感想（問 15）

問 15. 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。（〇は１つずつ）

（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

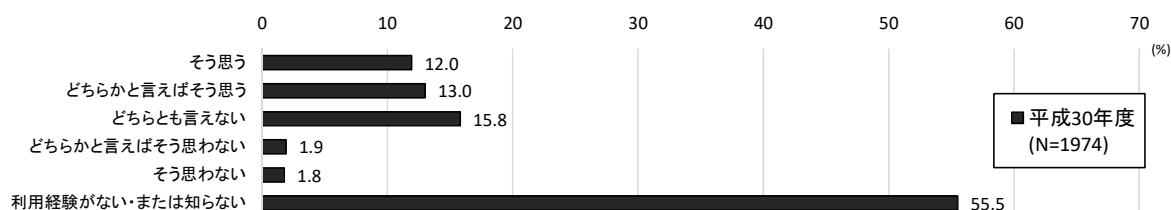
（イ）お客さまの「声」を積極的に聞こうとしてくれている

（ウ）意見を事業に反映してもらえる仕組みになっている

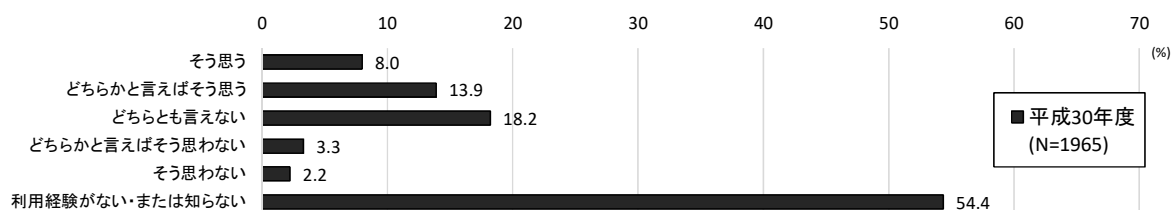
1. そう思う 2. どちらかと言えばそう思う 3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えばそう思わない 5. そう思わない
6. 利用経験がないまたは知らない

- ・ いずれの質問項目についても、肯定的な回答（「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」）の割合（合計でそれぞれ２割前後）が、否定的な回答（「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」）の割合（合計でそれぞれ数％）を上回った。
- ・ いずれの質問項目についても、「どちらとも言えない」が２割前後あった。
- ・ なお、いずれの質問項目でも、「利用経験がないまたは知らない」の割合が過半数となった。

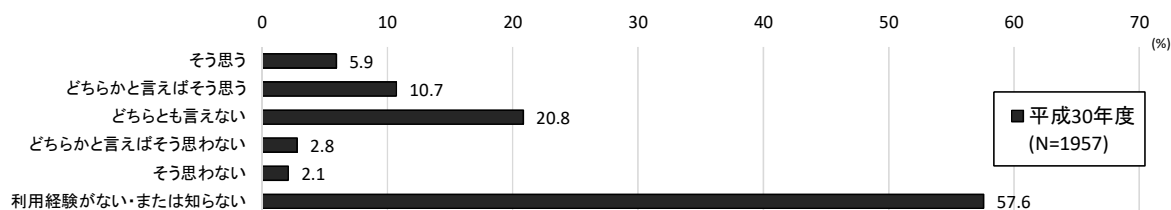
図表Ⅱ-5⑤ 営業所をはじめとしたお客さま窓口は、身近なコミュニケーションの窓口か



図表Ⅱ-5⑥ お客さまの「声」を積極的に聞こうとしてくれているか



図表Ⅱ-5⑦ 意見を事業に反映してもらえる仕組みになっているか



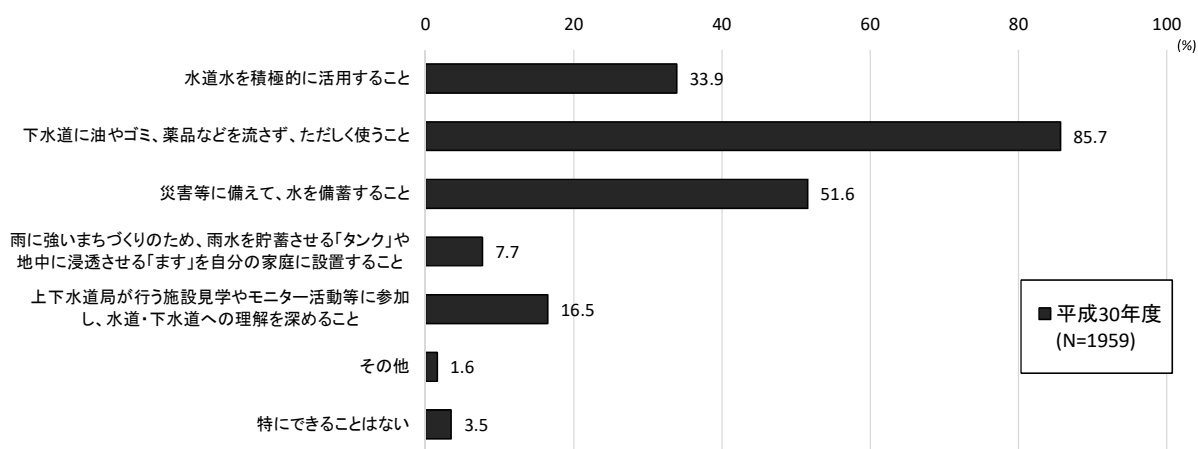
(4) 水道・下水道への協力・連携の方法（問 16）

問 16. 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。（〇はいくつでも）

1. 水道水を積極的に活用すること
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やモニター活動等に参加し、水道・下水道への理解を深めること
6. その他（ ）
7. 特にできることはない

- ・ 「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使う」の割合が 85.7%で最も高く、「災害等に備えて、水を備蓄する（51.6%）」、「水道水を積極的に活用する（33.9%）」と続いた。

図表Ⅱ-5⑧ 京都市の水道・下水道に協力できると思うこと



6 水道料金について

(1) 料金に対する意見（問 17）

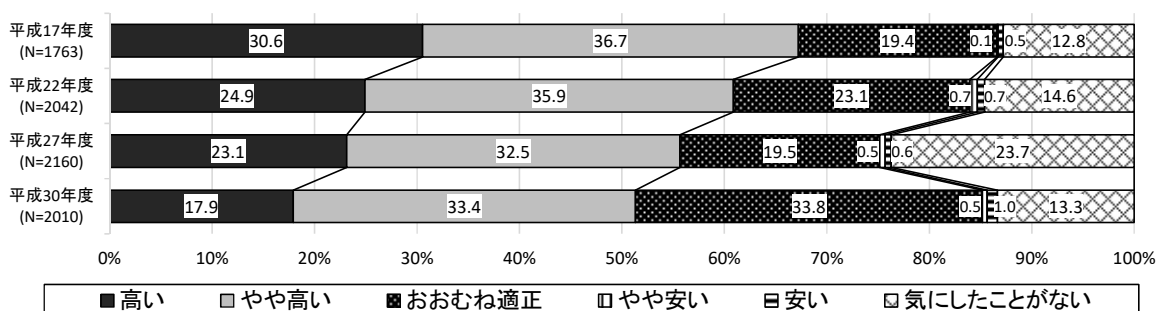
問 17. 毎日使用している水道・下水道の料金について、どのように思われますか。

（○は1つ）

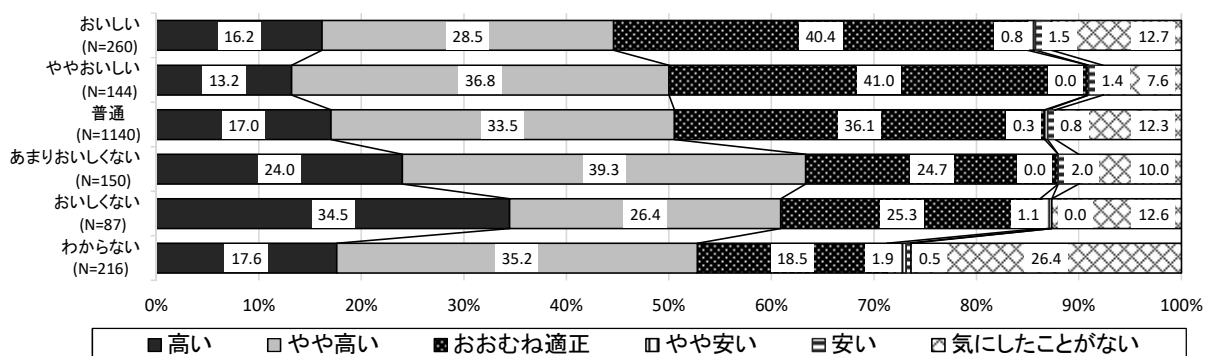
1. 高い 2. やや高い 3. おおむね適正 4. やや安い 5. 安い
6. 気にしたことがない

- ・「高い」「やや高い」の合計は 51.3%であり、平成 17 年度以降、減少傾向にある。特に、「高い」の割合は、平成 27 年度から 5.2%、平成 17 年度から 12.7%減少した。
- ・「安い」「やや安い」の割合の合計は 1.5%であり、平成 17 年度から横ばいである。
- ・「おおむね適正」の割合は 33.8%であり、平成 27 年度から 14.3%増加した。また、平成 30 年度においては、「おおむね適正」との回答が最も多い結果となった。
- ・水道料金に対する評価について、水道水の「味」に関する感想（問 7）との関係を分析すると、水道水を「あまりおいしくない」「おいしくない」と回答した人の方が、水道料金を「高い」と回答する割合が高く、水道料金に対する意見と、水道水の味に関する感想には、相関が見られた。

図表Ⅱ-6① 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うか



図表Ⅱ-6② 料金に対する意見－水道水の「味」に関する感想（問 7）別



(2) 施設の更新と料金に関するスタンス (問 18)

問 18. 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)

(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

(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

(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

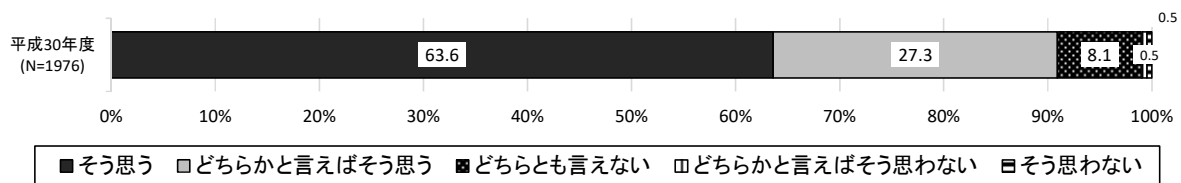
(エ) 更新を計画的に進める必要はなく、水道・下水道の料金を値上げはしてほしくない

1. そう思う 2. どちらかと言えばそう思う 3. どちらとも言えない

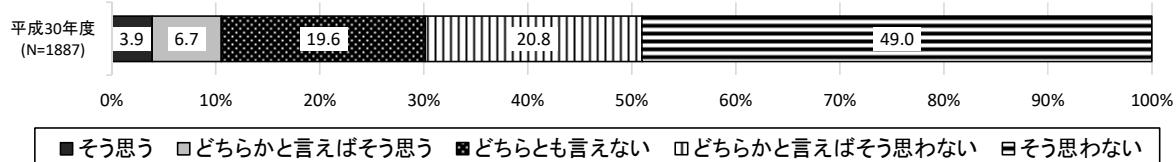
4. どちらかと言えばそう思わない 5. そう思わない

- ・ 施設の計画的更新への理解は進んでいるが、そのための料金の値上げには慎重な意見が多い結果となった。
- ・ 「更新を計画的に進めるべきか」について、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 90.9%であり、その中でも「そう思う」の割合が 63.6%であった。一方、「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」の割合の合計は 1.0%であった。「どちらとも言えない」の割合は 8.1%であった。
- ・ 「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か」について、「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」の割合の合計は 69.8%であり、その中でも「そう思わない」の割合が 49.0%であった。一方、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 10.6%であった。「どちらとも言えない」の割合は 19.6%であった。
- ・ 「計画的更新のためには水道・下水道料金が上がってもやむを得ないか」について、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 25.2%、「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」の割合の合計は 36.7%であり、「どちらとも言えない」の割合は 38.1%であった。
- ・ 「計画的更新は不要であり水道・下水道料金は値上げしないでほしいか」について、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 28.8%、「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」の割合の合計は 37.2%であり、「どちらとも言えない」の割合は 34.0%であった。

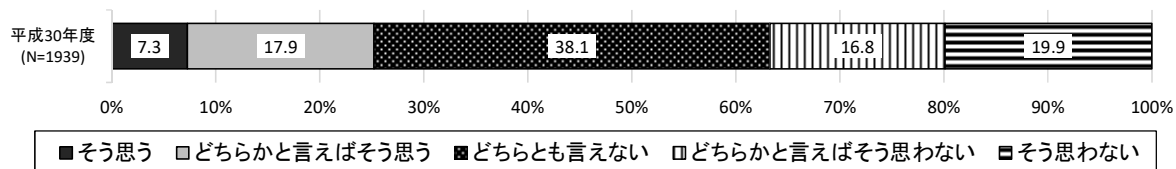
図表Ⅱ-6③ 漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである



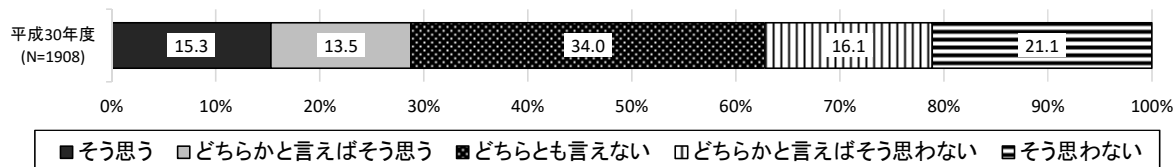
図表Ⅱ-6④ 漏水などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない



図表Ⅱ-6⑤ 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



図表Ⅱ-6⑥ 更新を計画的に進める必要はなく、水道などの料金値上げはしてほしくない



7 広報活動等について

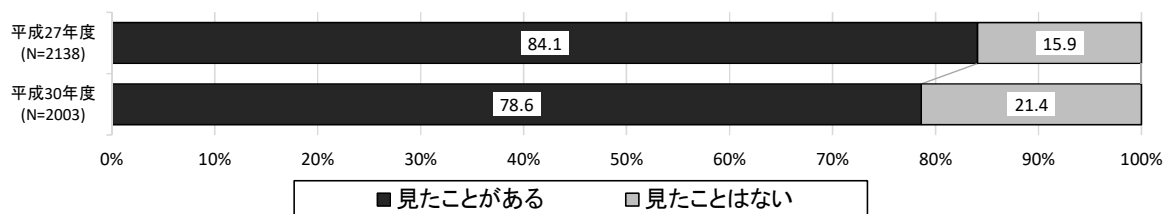
(1) 上下水道局からの情報入手方法（問 19）

問 19. 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。（〇はいくつでも）

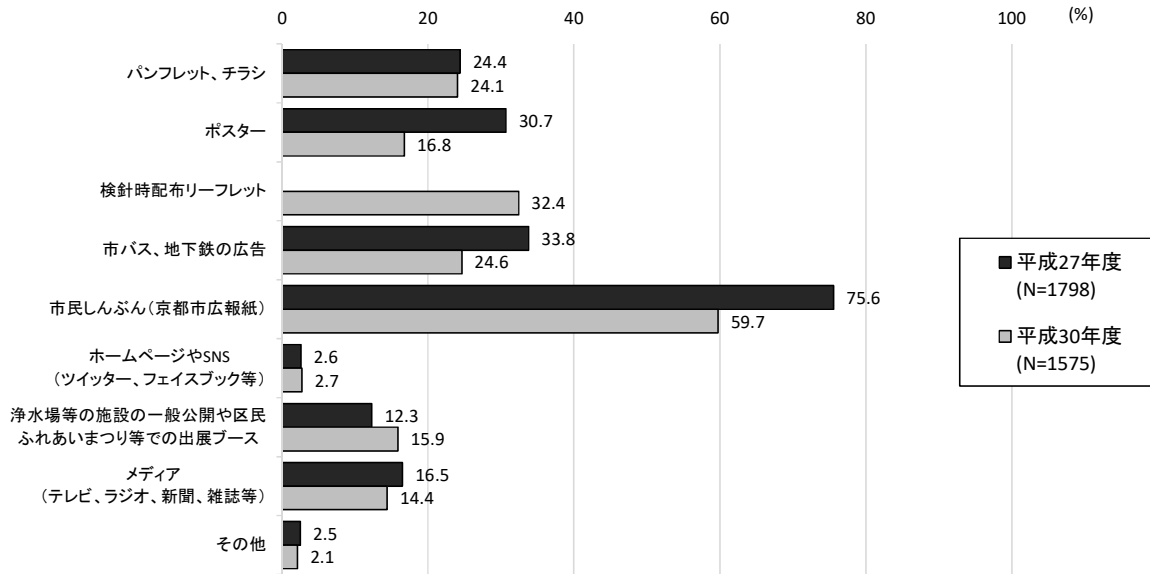
1. パンフレット，チラシ
2. ポスター
3. 検針時配布リーフレット
4. 市バス，地下鉄の広告
5. 市民しんぶん（京都市広報紙）
6. ホームページやSNS（ツイッター，フェイスブック等）
7. 浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース
8. メディア（テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等）
9. その他（ ）
10. 見たことはない

- ・ 上下水道局からの情報を「見たことがある」の割合は 78.6%であり，平成 27 年度から 5.5% 減少した。
- ・ 媒体別に見ると，「市民しんぶん（京都市広報紙）」を見たことがある人の割合が 59.7%と最も高かったが，平成 27 年度からは 15.9%減少した。
- ・ 「検針時配布リーフレット」は，今回から選択肢に含まれた媒体であるが，32.4%が見たことがあると回答した。
- ・ 「市バス，地下鉄の広告」は 24.6%で第 3 位だったが，平成 27 年度からは 9.2%減少した。
- ・ 「ポスター」を見たことがあると回答した人の割合は 16.8%と，平成 27 年度から 13.9%の減少となった。
- ・ 年代別に見ると，年齢が低いほど「市バス，地下鉄の広告」「ホームページや SNS」と回答した人の割合が高く，年齢が高いほど「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）」と回答した人の割合が高くなっており，これは前回調査と同様の傾向である。

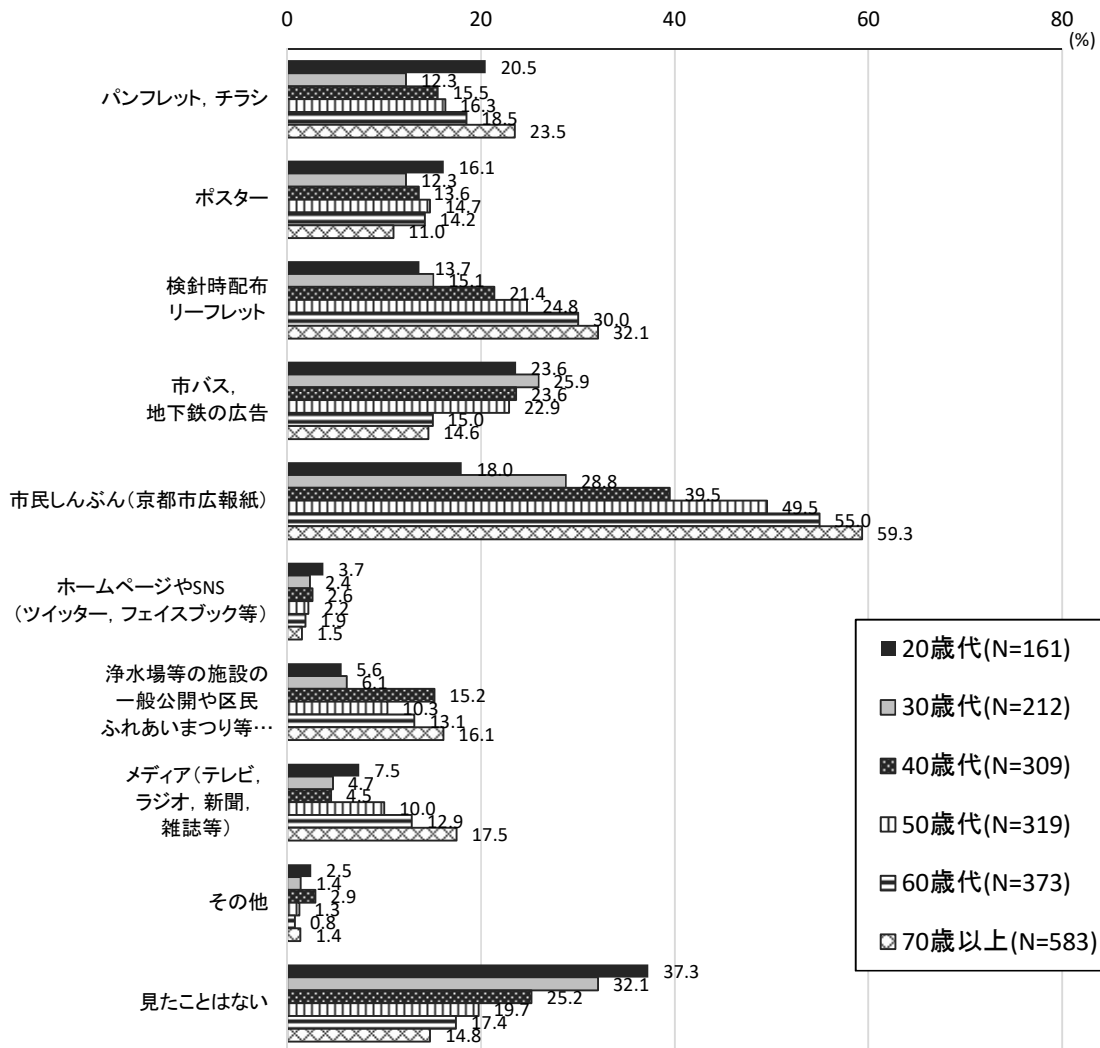
図表Ⅱ-7① 上下水道局からの情報を見たことがあるか



図表Ⅱ-7② どのようなものを通じて見たことがあるか一媒体別



図表Ⅱ-7③ どのようなものを通じて見たことがあるか一年代別



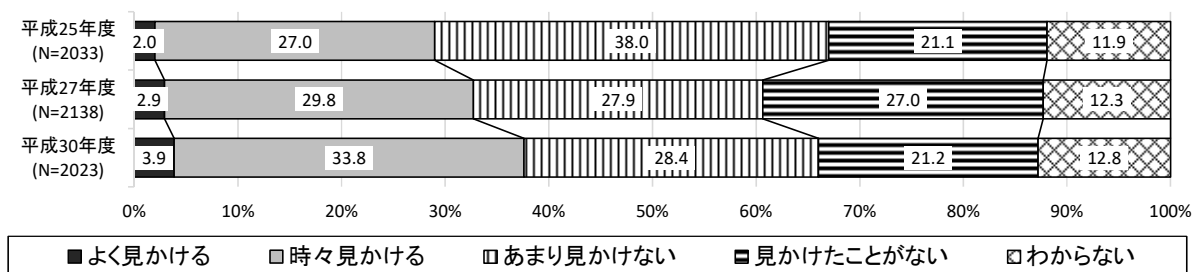
(2) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問 20）

問 20. 上下水道局の水道・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 | |

- ・ 広報活動の認知度（イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」の割合）は、37.7%で、平成 25 年度以降、増加傾向にあり、否定的な回答は減少傾向にある。
- ・ なお、「わからない」の割合は、平成 25 年度以降、1 割強でほぼ横ばいに推移している。

図表Ⅱ-7④ 上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等を見たことがあるか



(3) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 21）

問 21. 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）

（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）

（イ）蹴上浄水場一般公開（5月上旬，つつじの公開）

（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）

（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）

（オ）琵琶湖疏水通船事業（大津から蹴上の観光船）

（カ）水道・下水道施設の見学会

（キ）琵琶湖疏水記念館の展示

（ク）各区ふれあいまつりの上下水道コーナー

（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. よく知っている（参加したことがある）

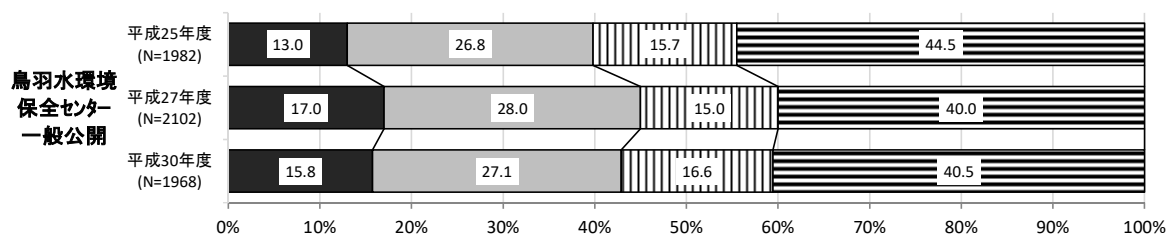
2. 知っている（参加したことはない）

3. 聞いたことはあるが，よく知らない

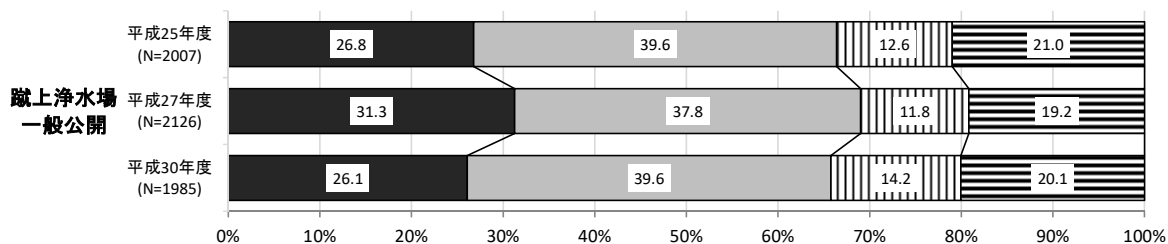
4. 知らない（この調査で初めて知った）

- ・ 上下水道局が実施している事業等の認知度（「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）」の割合の合計）をみると，蹴上浄水場一般公開が 65.7% で最も高く，ミスト事業（58.0%），琵琶湖疏水通船事業（56.6%）が続いた。
- ・ 上記のうち，ミスト事業は増加傾向にあり，平成 25 年度の 2 倍以上の認知度となった。
- ・ 鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度は 4 割前後で推移している。
- ・ おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーンの認知度は 2 割前後で推移しており，質問項目の中で最も認知度が低い。
- ・ なお，続いて認知度が高くないものに目を向けると，各区ふれあいまつりの上下水道コーナー，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」の認知度も，それぞれ 17.7%，18.5%であり，平成 25 年度以降，ゆるやかな増加傾向にあるものの，低い数値となった。
- ・ 水道・下水道施設の見学会，琵琶湖疏水記念館の展示の認知度は増加傾向にある。

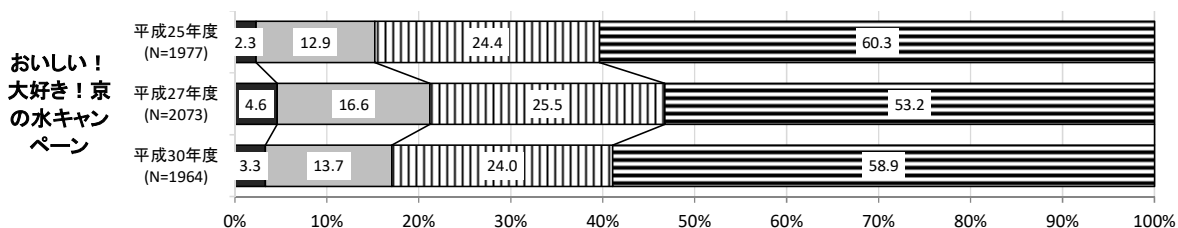
図表Ⅱ-7⑤ 上下水道局が実施する事業等について、どの程度知って（認識して）いるか



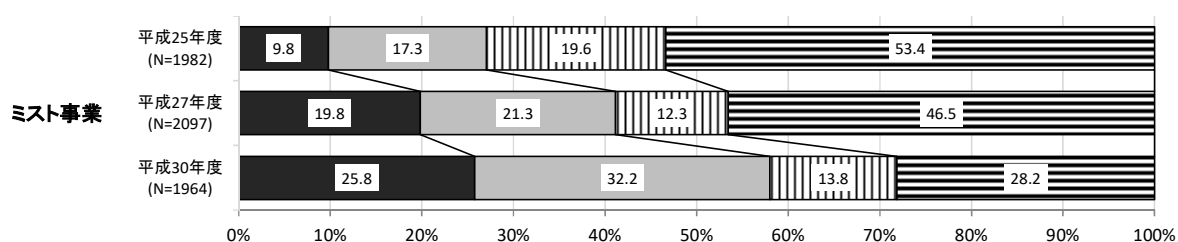
■よく知っている (参加したことがある) □知っている (参加したことはない) □聞いたことはあるが、よく知らない □知らない (この調査で初めて知った)



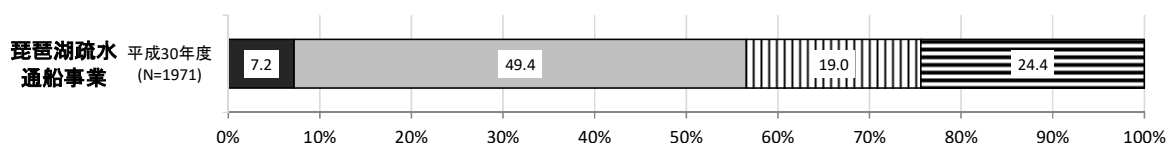
■よく知っている (参加したことがある) □知っている (参加したことはない) □聞いたことはあるが、よく知らない □知らない (この調査で初めて知った)



■よく知っている (参加したことがある) □知っている (参加したことはない) □聞いたことはあるが、よく知らない □知らない (この調査で初めて知った)

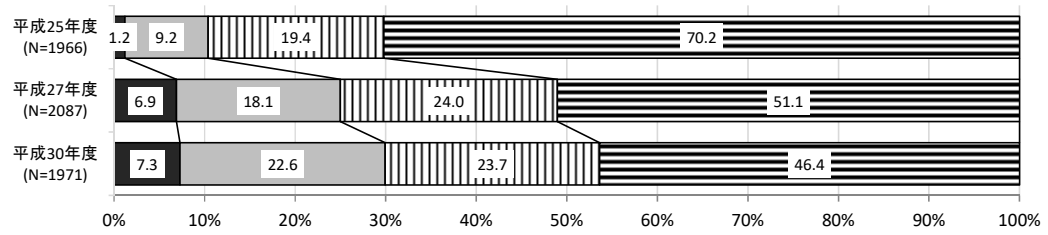


■よく知っている (参加したことがある) □知っている (参加したことはない) □聞いたことはあるが、よく知らない □知らない (この調査で初めて知った)



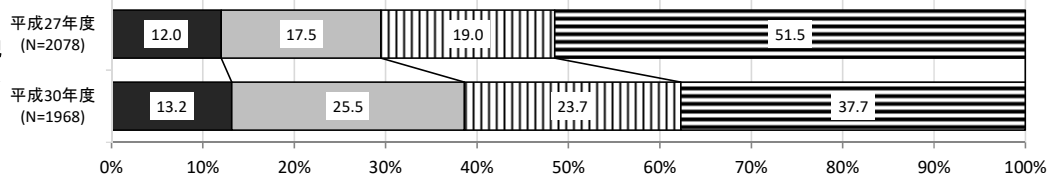
■よく知っている (参加したことがある) □知っている (参加したことはない) □聞いたことはあるが、よく知らない □知らない (この調査で初めて知った)

水道・下水道
施設の
見学会



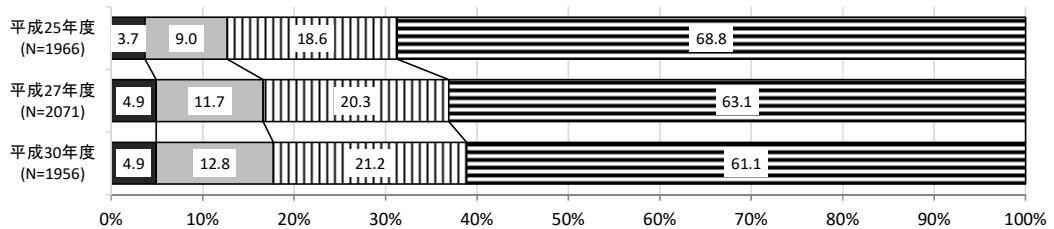
■よく知っている(参加したことがある) □知っている(参加したことはない) ▨聞いたことはあるが、よく知らない □知らない(この調査で初めて知った)

琵琶湖疏水記
念館での展示



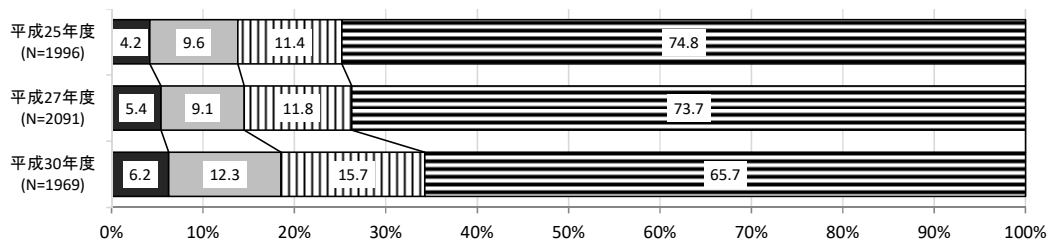
■よく知っている(参加したことがある) □知っている(参加したことはない) ▨聞いたことはあるが、よく知らない □知らない(この調査で初めて知った)

各区ふれあい
まっりの上下
水道コーナー



■よく知っている(参加したことがある) □知っている(参加したことはない) ▨聞いたことはあるが、よく知らない □知らない(この調査で初めて知った)

マスコット
キャラクター



■よく知っている(参加したことがある) □知っている(参加したことはない) ▨聞いたことはあるが、よく知らない □知らない(この調査で初めて知った)

(4) 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 22）

問 22. 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）。

（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-あすをつくる-」を策定したこと

（イ）上下水道局が、水道・下水道の料金により事業運営していること（独立採算制）

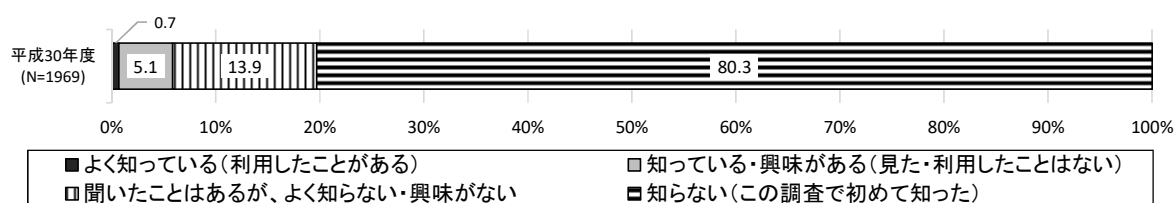
（ウ）上下水道局が、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること（1 日一人当たり 3ℓ を 3 日分が目安）

（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

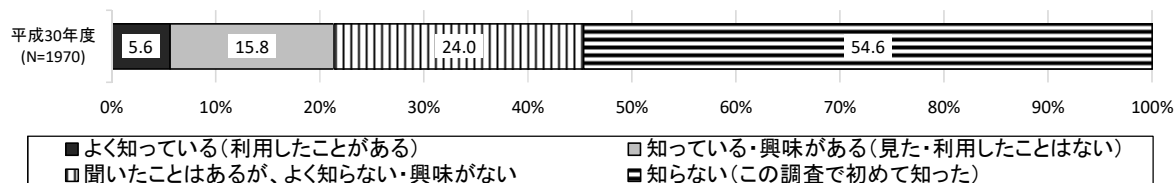
1. よく知っている（利用したことがある）
2. 知っている（見た・利用したことはない）
3. 聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない
4. 知らない（この調査で初めて知った）

- ・ 災害時に備えた飲料水備蓄の呼びかけの認知度が最も高く、30.2%であり、次に上下水道事業の独立採算制の認知度は 21.4%であった。
- ・ 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置助成金制度の認知度は 11.7%であり、認知度が最も低いものは「京（みやこ）の水ビジョン-あすをつくる-」の策定（5.8%）であった。

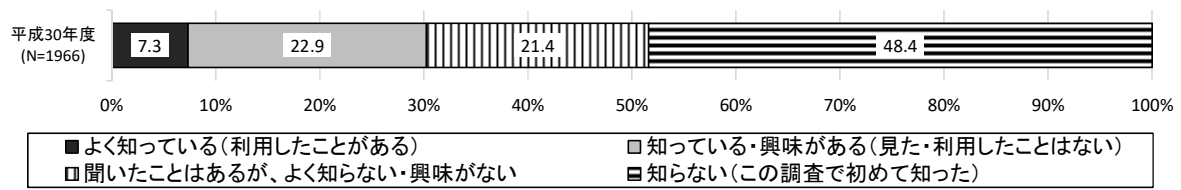
図表Ⅱ-7⑥ 平成 30 年 3 月に「京（みやこ）の水ビジョン-あすをつくる-」を策定したこと



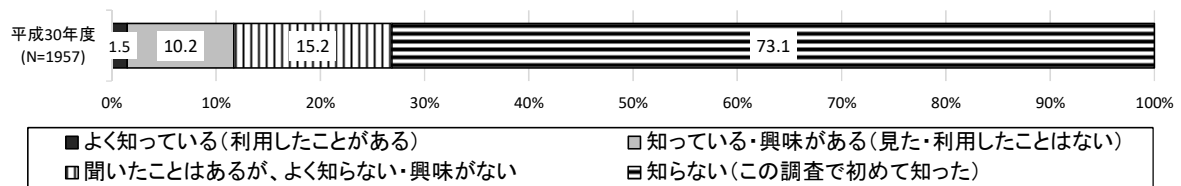
図表Ⅱ-7⑦ 上下水道局が水道・下水道料金で事業運営していること（独立採算制）



図表Ⅱ-7⑧ 災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること（1日1人3Lを3日分が目安）



図表Ⅱ-7⑨ 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



(5) 知りたい情報、興味がある情報（一般）（問 23（ア））

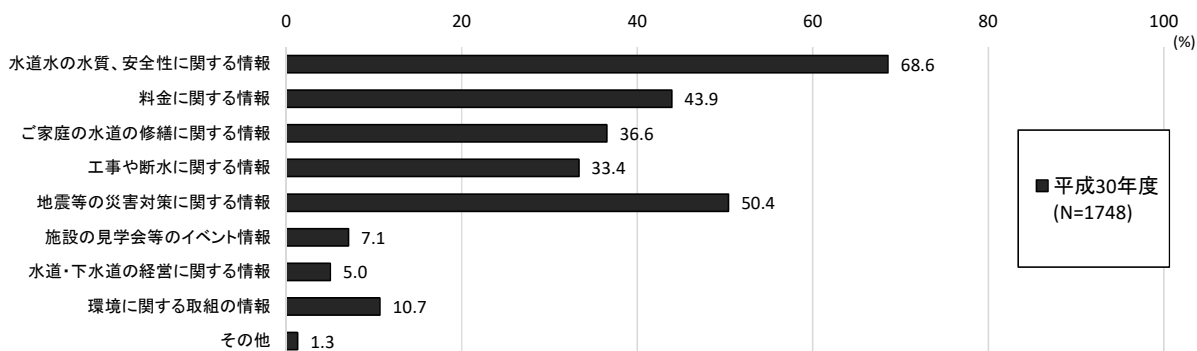
問23. 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報をお聞きます。

（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 |

- ・「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が 68.6%で最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」が 50.4%で続いた。
- ・「料金に関する情報」「ご家庭の水道の修繕に関する情報」「工事や断水に関する情報」の割合は 3 割～4 割前後となった。
- ・「施設の見学会等のイベント情報」「水道・下水道の経営に関する情報」「環境に関する取組の情報」の割合は、それぞれ 1 割前後となった。

図表Ⅱ-7⑩ 水道・下水道に関する一般的な情報



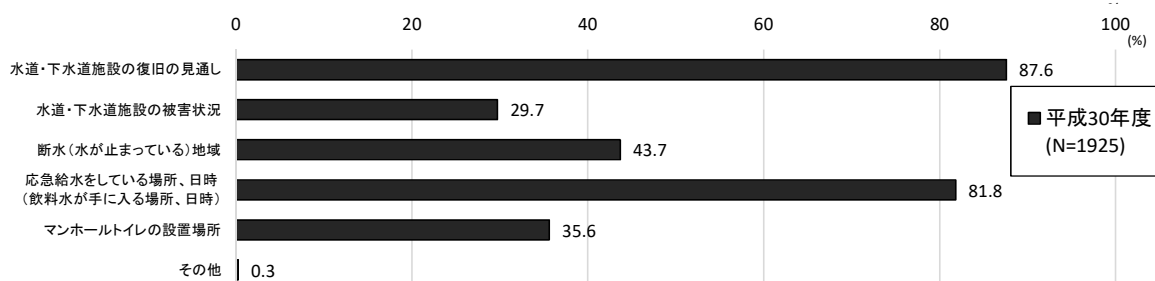
(6) 知りたい情報、興味がある情報（大規模災害発生時）（問 23（イ））

（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

- ・ 「水道・下水道施設の復旧の見通し」の割合が 87.6%で最も高く、「応急給水をしている場所、日時」が 81.8%で続いた。
- ・ 上記以外の質問項目である「水道・下水道施設の被害状況」「断水地域」「マンホールトイレの設置場所」の割合は、それぞれ 3～4 割前後であった。

図表Ⅱ-7⑪ 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



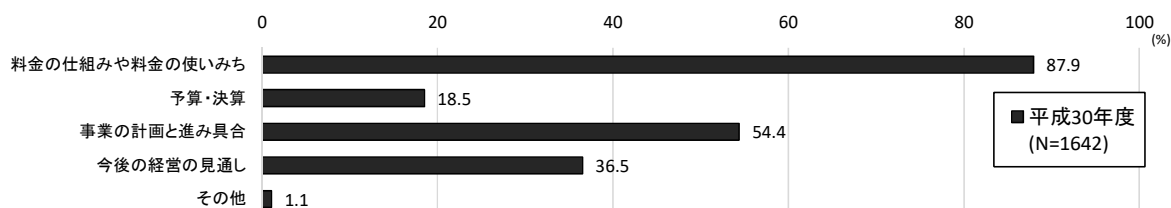
(7) 知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道経営）（問 23（ウ））

（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. 料金の仕組みや料金の使いみち
2. 予算・決算
3. 事業の計画と進み具合
4. 今後の経営の見通し
5. その他（ ）
6. 特にない

- ・ 「料金の仕組みや料金の使いみち」の割合が 87.9%で最も高く、「事業の計画と進み具合」が 54.4%、「今後の経営の見通し」が 36.5%で続いた。
- ・ 一方、「予算・決算」の割合は 18.5%であった。

図表Ⅱ-7⑫ 京都市の水道・下水道の経営に関する情報



8 総合的な満足度、ご意見について

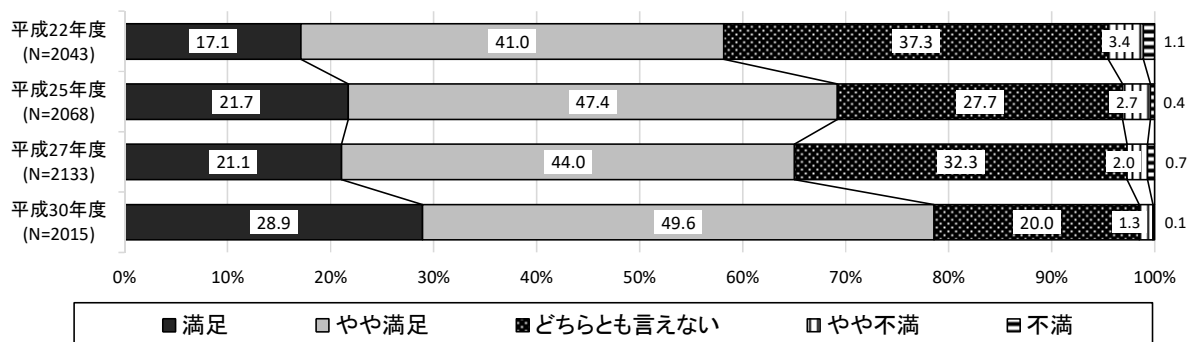
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問 24）

問 24. 京都市の水道・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 | |

- ・ 「やや満足」の割合が 49.6%で最も高く、「満足」の割合（28.9%）を加えた 78.5%が肯定的な回答の割合（満足度）である。満足度は、平成 27 年度から 13.4%増加し、また、平成 22 年度以降で最大となった。
- ・ 「不満」「やや不満」の割合の合計は 1.4%であり、低い数値であった。

図表Ⅱ-8① 京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足しているか



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問 25）

問 25. 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。

- ・ 水道・下水道に関するご意見（自由記入）として 455 件の意見があった。このうち、主要なものについて、以下のとおり、記載する。

図表Ⅱ-8② 水道・下水道に関するご意見〔一覧表〕

項 目	件 数
① 水道の水質について	71 件
② 水道料金・下水道使用料について	46 件
③ 情報提供・PR活動について	38 件
④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	26 件
⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について	25 件
⑥ 経営についての要望	23 件
⑦ 水道管の老朽化等への対応について	21 件
⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化	21 件
⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について	16 件
⑩ 職員の対応等に関する意見	14 件
⑪ 節水に対する意識について	8 件
⑫ 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）	146 件
合 計	455 件

① 水道の水質について（71 件）

- 長年、京都に住んでいるが、いつも安心・安全に水を供給いただいているので、大変満足しています。今後、ますますの取り組みを期待しています。
- 利き水を何度か体験しましたが、海外の水より、京都の水がおいしかったですよ。
- 水は体に関わるので、安全性、水質が一番知りたいですが、近年は災害も多いので、その場合の水道のことも気にかけておかないといけないと思いました。
- 昔はにおいが気になった時があったが（夏場）、最近の水質はよく、安心して使用できる。
- 20年前に比べたら水がおいしくなった。
- 長い間、京都を離れていて、6年前に戻ってきましたが、数十年前は京都の水でお茶・コーヒー等は飲めませんでした。今回、戻ってから、味がよくなっていることにびっくりしました。これからは水質の改善と安定供給をお願いします。
- 仕方がないことなのかもしれませんが、やっぱり、田舎に比べると味は落ちると思います。
- 給水方式なのですが、直結方式と受水タンク方式と水の味は一緒なのか。受水タンクの方がサビ臭いような気がします。

② 水道料金・下水道使用料について（46 件）

- 毎日使用する水道・下水道なので、料金は安い方がよい。携わっている方々に感謝。今後の災害時の安全を願います。
- 京都市の水道料金は少し高いように思います。味もまずいほどではないですが、おいしい！というほどではないかと。水道水を、浄水器を通して飲むことがあります、技術力を信じておりますので、これからもおいしい水となるよう頑張ってください。
- 水道料金が2か月に一度の支払いなのが、どうしてなのか気になります。他の公共料金は毎月の支払いなのに。1か月ごとの支払いになった方が未納もなくなるのではないかと思います。
- 下水道料金の割合が比較的に高いと思う。設備拡充や修繕にどれくらい必要なのか、もっとわかりやすくすれば納得が得られるように思う。

③ 情報提供・PR 活動について（38 件）

- 京の水だよりがドアポストに入っていました。初めて意識して読みましたが、結構わかりやすかったです。何でも意識すると理解できるものだと感じることができました。
- 水道水がどのように安全なのかを知れたらよいのだが。下水道がどのように処理されているのか、将来の問題点は何なのかを知れたらよいのだが。
- 今年は災害が続き、水道局も苦労が続いた年だと思います。今後も想定以上の災害に備えた対策を期待しています。疏水記念館にも足を運びました。非常に楽しめたのですが、内容が難しい点があり、分かりにくく思いました。ぜひいろいろな方に知ってもらいたいと思いますので、改善を合わせて期待いたします。
- SNS ネットなどは、ほとんど利用しないので、広報はできるだけ他の方法で願いたい。
- できれば、英語での情報発信もお願いしたいです。
- 災害時に個々で対応策等の具体的な提案を教えてください。

④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（26 件）

- 今年は京都でも自然災害が発生し、改めて、電気・ガス・水道のライフラインが止まった時の大変さを感じました。どの分野でも復旧に向けて尽力していただいているのを心強く見ていました。幸い、自宅付近では被害はありませんでしたが、今後のために水の備蓄など、個人でできることを考え、協力していきたいと思っています。
- 地震の時が心配です。
- 災害時に断水しないよう、丈夫な施設をつくってほしいのと、1か所で施設が壊れても、他の施設で融通できるような運用方法を行ってほしい。
- 知らないことも多かった。安心して生活できていることに感謝します。災害が起きたら不安。高齢で、応急給水も取りに行くのが大変にて、何か地域町内別等に給水方法を考えてほしいものです。
- 大阪北部地震による水道管破裂の報せがあったこともあり、京都も先の地震が発生すれば、それと同じことが起こるのではと思うと不安に思います。地震に耐える頑丈な水道管が全域に設置されることを願っております。
- 最近では災害が多いので、発生した時のスピード感ある情報提供をお願いします。

⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について（25 件）

- 冬の凍った水道管の処理方法を具体的に教えてほしい。
- 市民の相談にしっかり考えて、話し合いにでも来てほしい。
- マンホールがあるために、道路のデコボコ段差などをなくしてほしいです。
- 賃貸マンションの各戸検針、徴収をぜひ実現してほしい。くれぐれも宜しくお願い申し上げます。
- 備蓄用にポリに入れている水道水が、どれくらいもつか知りたい。
- 漏水の際に早く気づくチェックの仕方を知りたいです。

⑥ 経営についての要望（23 件）

- 無駄をなくして下さい。
- 独立採算で経営しているので、現行の料金であることを広く説明する機会を持たれるとよいです。他の自治体で議論になる民営化をせず、透明性の高い経営を望みます。
- 報道されている水道事業の民営化には反対です。水は命にかかわるものであり、公共事業として、責任をもって運営してほしい。
- 蛇口をひねると必ず水が出てくる生活を守って下さい。
- 職員のスキルアップをお願いします。

⑦ 水道管の老朽化等への対応について（21 件）

- 災害等による断水のないう、古い配管の交換等を速やかに実施してほしい。
- 水は生存に最も大切なものなので、施設の更新を行って、安定供給をお願いします。
- 浄水場から家庭までの古い水道管の整備状況について知りたい。
- 水道管の更新等を計画的に、適正をお願いします。

⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（21 件）

- このアンケートに答えていて、大事な水のことをあまり知らないと思った。毎日水が使えるのが当たり前になってしまっていると、反省しなくてはと思いました。
- 今回のアンケートで、いろいろな活動をされていることを知りました。毎日使わなくてはならないものなので、自身も、水道・下水道について、知ろうとする意識が必要だと思いました。いつもありがとうございます。
- 今までは、できるだけ節水をして、料金が安い方がよいと、それだけしか考えていませんでしたが、アンケートに答えてみますと、いつ起こるかわからない災害時のことを考えないといけないと思いました。
- 生活にとっても必要としているのに、あまりにも無関心に生活していることに申し訳なく感じました。水は大切にしていますので、若い人たちにも子どもにも、もったいない使い方をしているのを注意していきたいと思います。

⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（16 件）

- 排水口のマスを掃除した時に、台所での水の使い方に気をつけます。下水道の方は意識せず、い

けないことだと思いました。

- 道路にある下水のマスをもっと定期時に掃除をしてほしい。臭い。
- 琵琶湖が少しでも汚れないことを祈って、いつも感謝しながら使っています。

⑩ 職員の対応等に関する意見（14 件）

- 使用量が例月より増えているので、漏水ではないかと何回かご連絡いただき、丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
- 水道工事に際して、丁寧な説明と対応がよくできている。
- 工事をする前に地域内の住民の理解の徹底が不足していると思う。
- 日々の業務はしっかりとされていると思います。ただ、イレギュラーが起こった時に、お役所仕事のユーザーに寄り添っていない対応が気になりました。小さなことですが、これが災害や不測の事態が起こった時に、同じようにそのような対応では救えるものが救えなくなるのではないかと懸念します。公共事業をする方々には責任と使命を強くもってもらいたいです。

⑪ 節水に対する意識について（8 件）

- 水道水は大切に使っています。寒い日はお湯が出るまで、冷たい水はバケツにとって花にやっています。
- 節水を心掛けるようにしようと思いました。

⑫ 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）（146 件）

- 水は必要不可欠なものなので、心配なく使っていることに感謝です。これからも安心して使い続けられるよう、よろしくお願いします。
- 安心できる水を提供してほしいです。イベントの告知があれば、行ってみたいと思います。
- ありがとうございます。世界からも注目される京都の水が、命に優しい水でありますように願います。大変なことも多いかと思いますが、命に直接影響を与える大切なことと、水質改善、向上ともに意識が高められればと思います。
- アンケートの意見が事業に反映されるとありがたいです。
- ニュースで被災地の断水の様子を見ると、水道が使えるありがたさを感じます。
- 災害の少ない京都に暮らしていて、蛇口をひねれば当たり前に出る水に慣れきった毎日です。日々の業務に感謝します。ありがとうございます。
- 水道・下水道なしの生活はありません。災害時は、その大切さを噛みしめます。ありがとうございます。
- 藤などの一般公開を楽しみにしています。
- 特に困ったこともないので安心してしています。

資料編

資料編Ⅰ 「水に関する意識調査」 ご協力をお願い

平成30年10月
京都市上下水道局

水に関する意識調査 ご協力をお願い

日頃は、京都市の上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」を定期的の実施しています。

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。

ご記入後、平成30年11月30日（金）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。

結果については、平成31年3月ごろに上下水道局ホームページにて公表予定です。

なお、意識調査にご協力いただいたお礼として、抽選で、プレゼントをお送りさせていただきます。応募用紙を同封しておりますので、ふるってご応募ください。

〔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	EY 新日本有限責任監査法人	京都市上下水道局 経営戦略室
担当者	原澤、松村	松川、井上
電話	03-3503-1557	075-672-3114
ファクシミリ	03-3503-1183	075-682-0289
住所	〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-1-2 日比谷三井タワー https://www.shinnihon.or.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/

上下水道局NEWS



「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び 「中期経営プラン（2018-2022）」を策定しました！

水道事業・公共下水道事業が「目指す将来像」や、その実現に向けた平成30年度以降の10年間の取組をまとめた「京都市上下水道事業経営ビジョン（2018-2027）京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及びその前期5箇年の実施計画である「京都市上下水道事業中期経営プラン（2018-2022）」を平成30年3月に策定しました。

このビジョン・プランに基づき事業を推進し、市民の皆さまの生活を支える重要なライフラインである水道・下水道を50年後、100年後の未来にしっかりとつなぎ、安全・安心を守り続けます。



京の水ビジョン・中期経営プラン

災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」が 「京のかがやき 疏水物語」として生まれ変わりました！



表面



裏面

上下水道局では、平成15年に「第3回世界水フォーラム」が本市で開催されたことを契機に、各家庭や事業所等での飲料水の備蓄、安全・安心でおいしい世界最高水準の水道水のPRを目的として「京の水道 疏水物語」の製造を開始しました。

このたび、賞味期限を10年（以前は5年）に延長すること等を踏まえ、より皆様に親しんでいただき、手に取ってもらいやすくなるため、名称を「京のかがやき 疏水物語」に変更しました。また、デザインは特定非営利活動法人障害者芸術推進機構「天才アートK Y O T O」から提供いただいた作品の中から採用し、平成30年3月1日からリニューアルした疏水物語の販売を開始しています。



琵琶湖疏水記念館の入館者数が250万人に 到達しました！

琵琶湖疏水記念館は、平成元年8月に琵琶湖疏水竣工100周年を記念して、疏水の意義を多くの方に伝え、先人の偉業を顕彰するとともに、将来に向かって発展する京都の活力の源となることを願い開館した施設です。

市民の皆様はもとより、観光客や海外からの視察等、多くの皆様に御来館いただき、平成30年1月には延べ入館者数が250万人に到達しました。

なお、琵琶湖疏水記念館は、開館30周年を迎える平成31年にリニューアルを予定しています。



琵琶湖疏水記念館

資料編Ⅱ 「水に関する意識調査」調査票



〔水に関する意識調査 ご協力をお願いします〕



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、また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、平成30年11月30日（金）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。

■アンケートは次ページからです。

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します。

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
性別	1. 男性 2. 女性 3. その他（ ）
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（ ）
現在の住居の 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
ご家庭での 最近の使用水量 と水道料金 ・ 下水道使用料	1. 使用水量2か月で約_____m³ 料金2か月で約_____円 2. わからない ※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」等をご参照ください。 

問2. あなたは水道や下水道について、周りの人と比べて知っている方だと思いますか。

選択肢 質問項目	知識に関する認識の程度（〇は1つずつ）				
	1 よく知っている 方だと思う	2 知っている 方だと思う	3 ふつうだと思 う	4 あまり知らない 方だと思う	5 知らない 方だと思う
（ア）水道	1	2	3	4	5
（イ）下水道	1	2	3	4	5

Ⅱ. 水に関するライフスタイルについて

問3. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。

（ア）1週間の洗濯回数は（〇は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（〇は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（〇は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（〇は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（〇は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（〇は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（〇は1つ）

1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
-------	---------	---------	---------

問4. 日常生活において、節水をしていますか。（〇は1つ）

1. 節水している	2. 節水していない
-----------	------------

問5. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(〇はいくつでも)

- | |
|--|
| 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6. 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。

(〇はいくつでも)

- | |
|---|
| 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「京のかがやき 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 |
| 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」とお答えになった方におたずねします。備蓄をしていない理由は何ですか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|--|---------------------|
| 1. 保管する場所がないため | 2. 費用がかかるため |
| 3. 急いで準備する必要はないと思うため | 4. 準備するのが面倒なため |
| 5. 災害が起きてからでも、購入できると思うため | 6. 行政機関が準備していると思うため |
| 7. その他（ ） | |

Ⅲ. 水道水について

問7. 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きます。(〇は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8. 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。(〇は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9. 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。(〇は1つずつ)

質問項目		選択肢	気になる程度 (〇は1つずつ)				
			1 感じない・ 気にならない	2 あまり感じない・ 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、一旦水道水を溜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10. 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。(〇は1つずつ)

質問項目		選択肢	印象の程度 (〇は1つずつ)				
			1 あると思う	2 どちらかと言えば あると思う	3 どちらとも言えない	4 どちらかと言えば 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

IV. 事業全般について

問11. 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つつ)

質問項目	選択肢	安心の程度 (○は1つつ)					
		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 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12. 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つつ)

質問項目	選択肢	印象の程度 (○は1つつ)				
		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13. 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 または知らない
(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13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 (料金等の確認、口座振替・クレジットカード継続払いの申込み) 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. 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つつ）

質問項目	選択肢	印象の程度（○は1つつ）					
		1 そう思う	2 どちらかと言えば そう思う	3 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 または知らない
（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）お客さまの「声」を積極的に聞こうとして くれている		1	2	3	4	5	6
（ウ）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16. 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. 水道水を積極的に活用すること 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やモニター活動等に参加し、水道・下水道への理解を深めること 6. その他（ ） 7. 特にできることはない
--

VI. 水道料金について

問17. 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18. 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	選択肢	印象の程度（〇は1つつつ）				
		1 そう思う	2 どちらかと言えば そう思う	3 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
（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19. 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. 検針時配布リーフレット
4. 市バス，地下鉄の広告
5. 市民しんぶん（京都市広報紙）
6. ホームページやSNS（ツイッター，フェイスブック等）
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

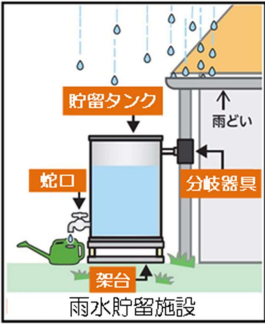
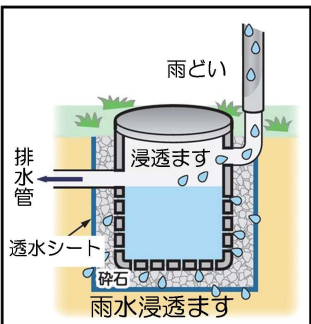
問20. 上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等について、ご覧になったことはありますか。(○は1つ)

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21. 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。(〇は1つずつ)

質問項目	選択肢	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) 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・お風呂キャラバン」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」   ホタルの 澄都(すみと)くん ホタルの ひかりちゃん		1	2	3	4

問22. 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（〇は1つずつ）。

質問項目	選択肢	認識の程度（〇は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事業運営していること（独立採算制）		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日一人当たり3ℓを3日分が目安）		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23. 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（〇は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. 料金の仕組みや料金の使いみち
2. 予算・決算
3. 事業の計画と進み具合
4. 今後の経営の見通し
5. その他 ()
6. 特にない

VIII. 総合的な満足度, ご意見について

問24. 京都市の水道・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25. 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。

資料編Ⅲ 「その他」記述内容

問5. 「水」を飲むとき、どのような水を飲めますか。(〇はいくつでも)

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（）

【その他意見（24件）】

- ・日の当たるところに1～半日置いてカルキ抜き
- ・京の百名水と言われている水を汲んでくる
- ・アルカリイオン水
- ・温泉水をもらいます
- ・アルカリ水素水機器
- ・会社のウォーターサーバーの水をもらう
- ・ペットボトルのお茶
- ・水道水も市販の水も、あまり飲まない

問6. 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。

(○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「京のかがやき 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 | |
| 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 | |

【その他意見（52件）】

- ・ 井戸水を置いている
- ・ 宅配水を少し多めに備蓄
- ・ ウォーターサーバーの水
- ・ スーパーで電子イオン水をくんでいます
- ・ オール電気。給水タンクあり

「5」とお答えになった方におたずねします。備蓄をしていない理由は何ですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 保管する場所がないため | 2. 費用がかかるため |
| 3. 急いで準備する必要はないと思うため | 4. 準備するのが面倒なため |
| 5. 災害が起きてからでも、購入できると思うため | 6. 行政機関が準備していると思うため |
| 7. その他（ | ） |

【その他意見（89件）】

- ・ 備蓄しておくべきとは考えているが、実際にはできていない
- ・ 水道水を備蓄しても、何年も使えるとは思わない。腐敗が心配
- ・ 何度か備蓄した時もあるが、賞味期限が気になり、飲んでしまっ、また用意しておこうと思いながら忘れてしまい、そのままに
- ・ 横着なだけ。備蓄は必要と認識しているが…
- ・ 持って逃げるのに重たいので、持って出られるか悩む。でも、用意はしようと思っている
- ・ 給湯器があるから
- ・ 家に井戸あり
- ・ 特に何も考えてなかった
- ・ 老齢のため

問9. 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。(〇は1つつ)

(カ) その他気になる点があればご記入ください。

(

)

【その他意見 (141件)】

- ・天候の影響かと思いますが、まれにカビ臭さを感じることがあります
- ・台所の水道の立ち上げのみ。塩ビでなく、鉄管
- ・夏はぬるく、タンクの中が気になる。だから飲めない
- ・蛇口をひねると黄色（茶色）の水が出る
- ・季節で臭いが気になることがある（特に夏）
- ・時季により、塩素臭が強くなる
- ・琵琶湖で、ジェットスキーのような乗り物を乗っていること
- ・30年前よりはずっとよい（気にならない）。その当時は泥臭かった
- ・水道管の古さ（気づかない汚れ、サビが結構あるのでは？と思う）
- ・台所水道は良で、使用回数の少ない水道はサビ臭あり
- ・洗い桶に溜めておくと、桶がヌルヌルするのが気になる
- ・以前、一度だけ水道から赤水が出たことがあった
- ・季節によって、カルキ臭い時はあるが、安定していると思う
- ・貯水槽清掃を行っていた覚えがない
- ・時々藻のようなにおいがする気がします

問13. 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つつ)

質問項目	選択肢	満足度 (○は1つつ)					
		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 または知らない
(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、 ^た 濁水などの事故が発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

問 13 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
()	()
()	()

【(ア) の不満理由 (22件)】

- ・ 愛想がない
- ・ つながるまで遅かった
- ・ 修理の話の時、電話対応が横柄だった
- ・ 着席したままの対応
- ・ 親切丁寧ではない口調
- ・ 連絡できなくて、しなくて、たらい回し、責任逃れ的に感じた
- ・ 私たちは素人なのに、ご自分たちと同じくらい分かっているものとして話される

【(イ) の不満理由 (20件)】

- ・ 検針の仕方が雑。ふたの開閉の仕方
- ・ 水道栓のふたがきちっとされていない (検針後)
- ・ 車の移動 (車のない時はよい、車のある時は動かす)
- ・ 検針ボックスに保温材を入れると叱られる。不要と言われる
- ・ 大家さんに直接使用量の連絡がいて、各個人には連絡なし

- ・挨拶がない。無言である
- ・メーター検針のやり方が荒っぽい。植木などを動かして、そのままになっていたことがある
- ・検針にこなくても使用量がわかるシステムになってほしい（ガスみたいに…）

【(ウ) の不満理由（３件）】

- ・名前を聞き間違えられたり、ネットでの手続きや申請が整ってない。何でも電話で対応しないといけない
- ・年老いてくるとインターネットはわかりにくい、使いにくい

【(エ) の不満理由（１０件）】

- ・隔月なので、月々の予算を組みにくい
- ・一部コンビニ払いができない店舗あり
- ・引き落としの割引率が少ない。クレジットカードへの変更が面倒
- ・クレカ払いでも割引があれば、なおよい

【(オ) の不満理由（２９件）】

- ・台風２１号で停電した時、他は出てるのに団地だけ断水になった
- ・台風２１号時の断水の時、告知が遅かった。放送も聞きとりにくい
- ・休日に断水（近くでボヤ）。電話にて相談したが、つながらなかった
- ・断水した原因と場所、範囲の広報がありませんでした。復旧時間の広報（はっきりした情報）
- ・以前、濁水が出ました。緊急工事のエリアだけに連絡してられたそうで、少し離れている我が家は急なことで困った
- ・(オ) の時、なぜそうなったのか、いつまでその状態が続くのか、何もわからない。小学校の前でタンク車が水を配給していたらしいが、情報が伝わったのは後日のこと。知っていたら、もらいに行った
- ・断水したため、ホームページを確認しましたが、居住町名が断水区域に記載されていませんでした（１１月２２日（木）宝ヶ池水道管破損の際）。台風による停電の際、受水タンク方式のマンションの住民が公園で水を汲んでいました。給水車がどこかにあるとよいと思いました
- ・家庭での処理方法の詳しい説明なし。清水になるまで、どれくらいの時間がかかるかとか

【その他の不満理由（８件）】

- ・対応が遅い。古い水道管は早めに交換すること
- ・強い雨が降ると、トイレの中から空気がボコボコ出てくるのを電話で伝えたが、納得のいく説明、対応をしてもらえていない

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)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">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
(料金等の確認, 口座振替・クレジットカード継続払いの申込み)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 |
|--|

【その他意見 (207 件)】

- ・ 各戸 (マンションごと) の水質調査
- ・ 通常業務は満足なサービスなのですが, イレギュラーに対応する能力の低さに残念さを感じざるをえないので, その教育・指導を強化していただきたいです
- ・ より分かりやすい上下水道の仕組み, 安全性をお教えいただける機会があれば…例えば, 分かりやすい冊子「マンガ」とかで水道のことを教えて下さいませ
- ・ 水道管の老朽化対策
- ・ インターネット, SNS に応対できない人々へのサービスは?
- ・ 営業所の所在地が分からない。電話番号も公表されているのですか
- ・ 台風・地震等で停電した時, 水の確保をしてほしい!
- ・ 上下水道管理のしっかりした運営が最優先で, 余分なサービスはむしろ不要でないかと思う
- ・ おいしい水への取り組み
- ・ さらなる水質浄化, 琵琶湖保全, 飲料商品の開発
- ・ 水道水のサビの点検をしてほしい
- ・ 道路の工事は, ガス・電気, 市の道路の工事と一緒に (同時期に) に済ませてほしい。水道の工事の翌週にガス, そして, また道路と, 継ぎ接ぎはもちろん, 騒音・通行止め等, とても不便です
- ・ 市民のライフラインとして, 民営化にならぬよう, 期待しています
- ・ 料金をもう少し安くしてほしい
- ・ PR が少ないため, 安心して利用しているが, 水質のよさなどが伝わってこないの
で, もう少し PR されては
- ・ 下水道の詰まりや流れの悪さに対応の対処方法のアドバイス等が欲しい
- ・ 水道に伴う工事が必要な時は, 適当な業者を紹介してほしい
- ・ 災害に強い上下水道の整備・充実に期待しています

- ・「琵琶湖疏水記念館」記憶に残る、楽しいもの（体験的なものとか…）、散歩道など、何度も行きたくなるようなリニューアルを期待しています
- ・インターネットがないので、市民新聞などで情報を提供してほしい
- ・事故がある時の素早い対応に期待する
- ・天候の急変による短時間雨量増大への対策（排水など）
- ・下水の清掃。飲食店の近くのマンホールより異臭の対策・対処
- ・水に関して、一番不安なのは原発事故が起こって汚染されることです。水の安全にとって、最も重要なことだと考えます

問16. 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. 水道水を積極的に活用すること
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やモニター活動等に参加し、水道・下水道への理解を深めること
6. その他（ ）
7. 特にできることはない

【その他意見（31件）】

- ・節水を心掛ける
- ・水に感謝し、節水し、無駄遣いしないこと
- ・自然の中にあり、循環している水を、未来へつなぐことを意識する
- ・水道事業を理解すること
- ・点検口は年に1回清掃しています（下水マスがあるので）

問19. 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. 検針時配布リーフレット |
| 4. 市バス、地下鉄の広告 | 5. 市民しんぶん（京都市広報紙） | |
| 6. ホームページやSNS（ツイッター、フェイスブック等） | | |
| 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（30件）】

- ・バスの中から。京都駅八条ロアバンティ前の事業所に貼ってあるポスターを目にする
- ・トラフィカカード
- ・指定業者より
- ・琵琶湖疏水記念館の見学
- ・子どもの小学校での資料
- ・自治会の回覧板など
- ・子どもの社会見学

問23. 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 | |

【その他意見 (23件)】

- ・ 助成金
- ・ 上下水道工事後の道路の補修が悪い場合の問い合わせのところ
- ・ このままずっと未来も安定した水の供給ができるのかどうか
- ・ 放射線汚染について、日常的に
- ・ 雨水貯蓄タンク設置に関する助成金制度
- ・ 京都の水道水の質を上げるために市民がすぐにできる毎日の身近な努力や工夫点

(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 |

【その他意見 (5件)】

- ・ 水が飲める状態であるか否か。東日本の震災の際、他府県の話ですが、水道から泥水が出てきており、水の色が戻るが、飲めるか不安であったため
- ・ 災害の種類にもよるが、原爆事故が起こった場合の汚染の度合い

(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. 料金の仕組みや料金の使いみち
2. 予算・決算
3. 事業の計画と進み具合
4. 今後の経営の見通し
5. その他（
6. 特にない

）

【その他意見（17件）】

- ・ 水道・下水道（インフラ）の未来のイノベーションをPRしてほしい
- ・ 何に取り組もうとしているか、その必要性についての広報
- ・ 写真付き社員の1日紹介（リーフレットなどで）
- ・ 水道の使用料の計り方



京都市上下水道局
マスコットキャラクター
ホタルの澄都(すみと)くん



京都市上下水道局
マスコットキャラクター
ホタルのひかりちゃん

平成 30 年度 水に関する意識調査

【調査結果報告書】

(概要版)

(1) 調査対象者等

ア 調査対象：京都市内に在住する満 20 歳以上の 5,000 名

(住民基本台帳から無作為に抽出)

イ 調査期間：平成 30 年 10 月 31 日（水）～11 月 30 日（金）

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：41.1%（回収数：2,055 通）

※ 前回調査 回収率 44.3%（回収数：2,213 通）

(2) 調査項目

ア ご自身・ご家族について（問 1～問 2）

イ 水に関するライフスタイルについて（問 3～問 6）

ウ 水道水について（問 7～問 10）

エ 事業全般について（問 11～問 12）

オ お客さまサービスについて（問 13～問 16）

カ 水道料金について（問 17～問 18）

キ 広報活動等について（問 19～問 23）

ク 総合的な満足度、ご意見について（問 24～問 25）

平成 31 年（2019 年）3 月

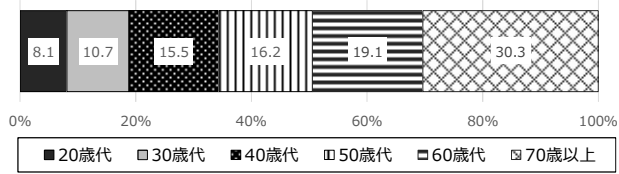
京 都 市 上 下 水 道 局

I ご自身・ご家族について

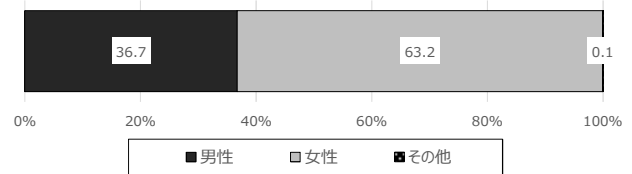
問1 ご自身、ご家族のことやご家庭の水道・下水道についてお聞きします。

➤ 回答者の属性は、これまでの調査と比較して、大きな増減はない。

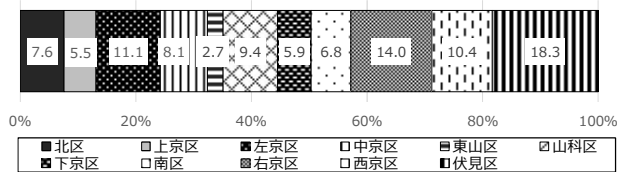
年齢：前回から 60 歳代は 4.7%減、70 歳以上は 4.2%増



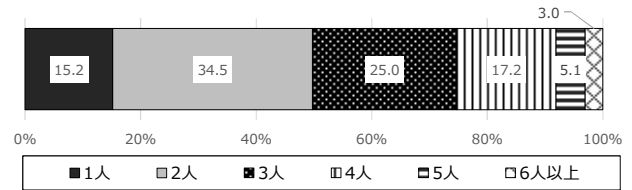
性別



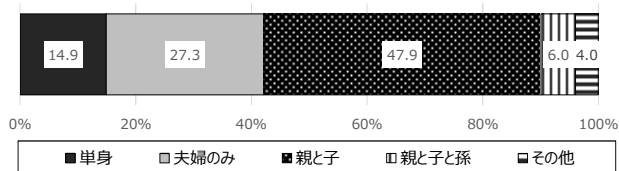
居住地



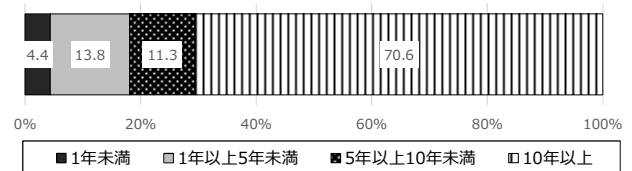
世帯人数



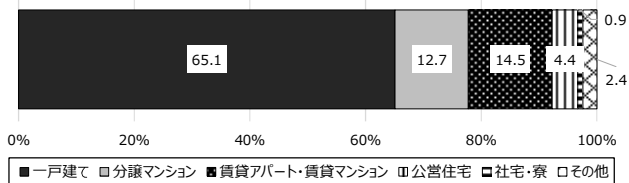
家族構成



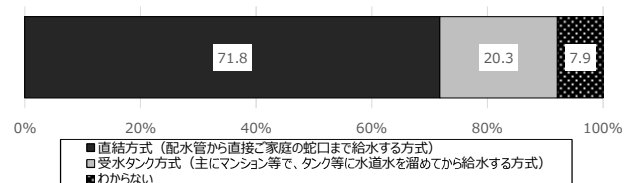
居住年数



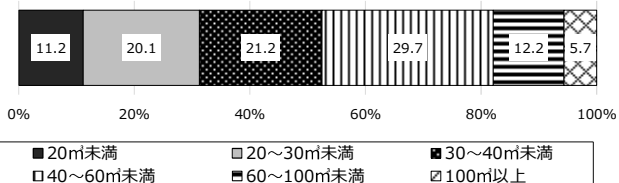
居住形態



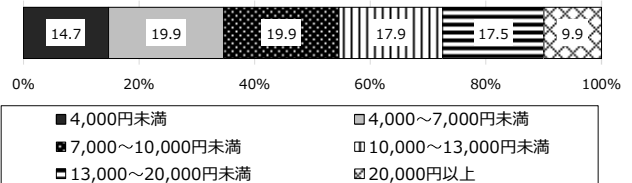
給水方式



最近の使用水量：2 箇月間の使用水量の平均は 82.2 m³だった。



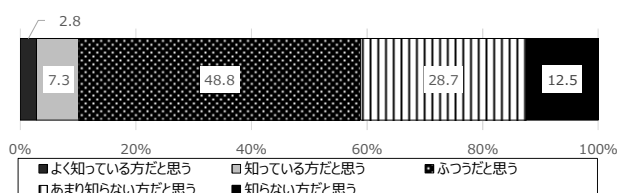
上下水道料金：2 箇月間の料金の平均は 10,615 円だった。



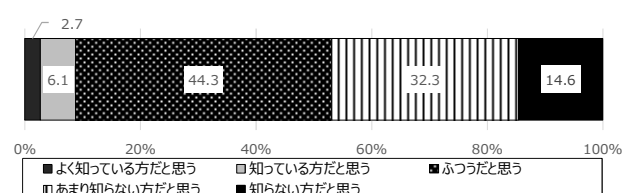
問2 あなたは水道や下水道について、周りの人と比べて知っている方だと思いますか。

➤ どちらも「ふつうだと思う」が最も多かった。

水道



下水道

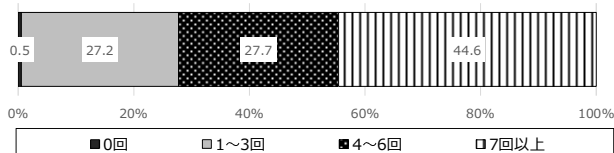


Ⅱ 水に関するライフスタイルについて

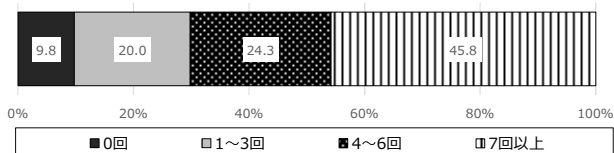
問3 ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きます。

- 洗濯は1週間に7回以上、炊事は1日に3回以上が最も多かった。
- 1週間の入浴回数は、0回が9.8%であり、平成17年度以降で最大となったほか、4回以上は70.1%となり、平成17年度以降で最小となった。一方、シャワー回数は平成22年度から増加傾向にある。
- 洗車、散水、水やりは0回が最も多かった。

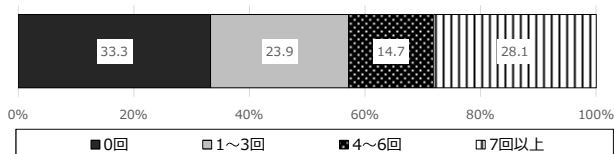
1週間の洗濯回数



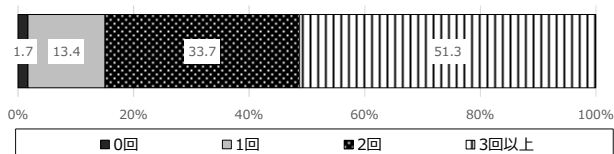
1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）



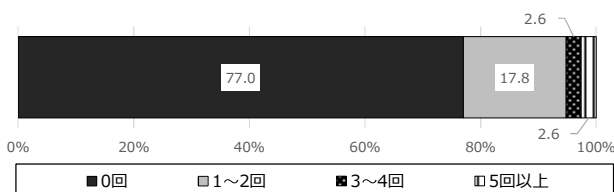
1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めない）



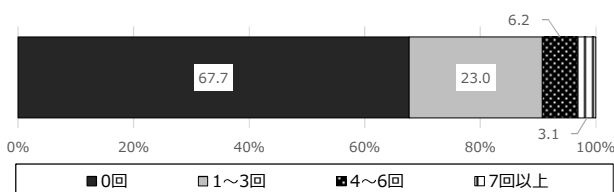
1日の炊事回数



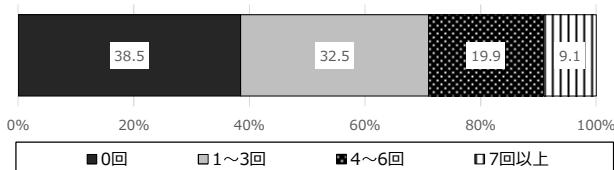
1か月の洗車回数



1週間の散水（打ち水等）回数



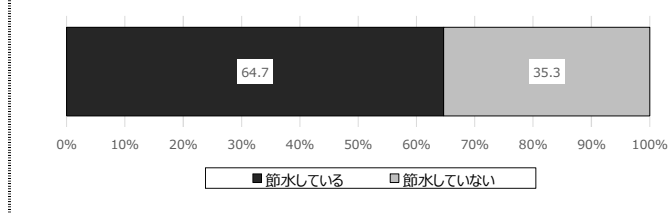
1週間の水やり回数（花壇や植木鉢等）



問4 日常生活において、節水をしていますか。

- 「節水している」割合は64.7%だった。平成17年度調査以降、「節水している」割合の減少傾向が続いており、前回調査（平成27年度：73%）と比較して8.3%の減少となった。

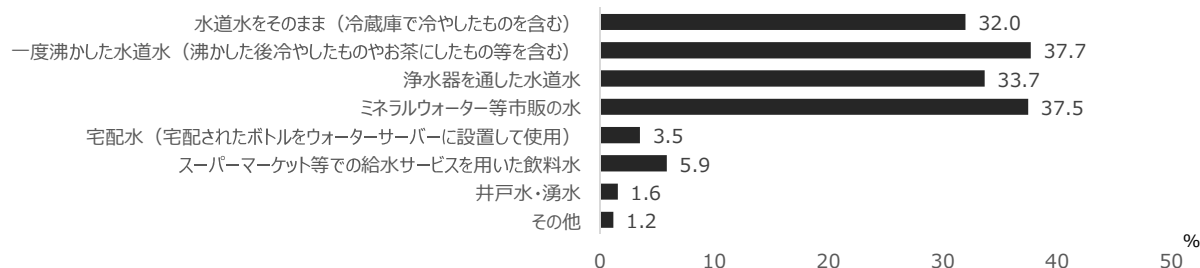
節水に関する取組状況



問5 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。

- 「水道水をそのまま」飲む人の割合は 32.0%であり、平成 22 年度調査以降、大きな増減はない。
- 「浄水器を通した水道水」を飲む人の割合は 33.7%で、平成 17 年度調査以降、減少傾向が続いている。

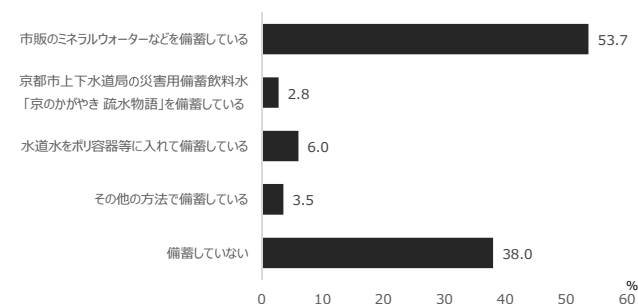
「水」の飲み方



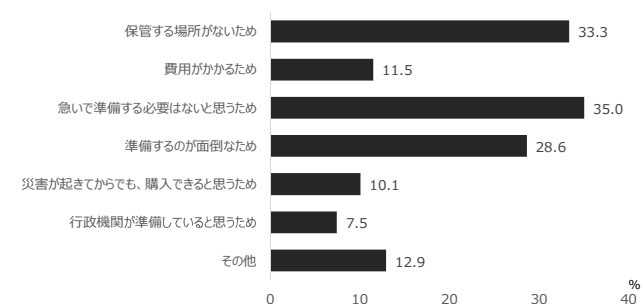
問6 あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。

- 備蓄率は 62.0%（=100%－38.0%（備蓄していない割合））であり、前回調査（平成 27 年度：48.5%）と比較して、13.5%の増加となった。
- 「備蓄していない」理由のうち、主要なものは、「急いで準備する必要はない」「保管する場所がない」「準備するのが面倒」だった。

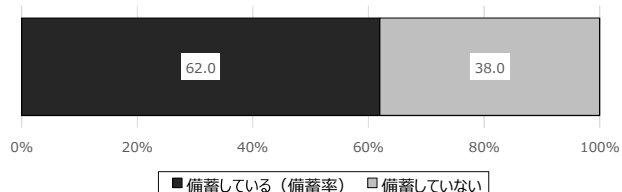
備蓄状況



備蓄していない理由



飲料水の備蓄率

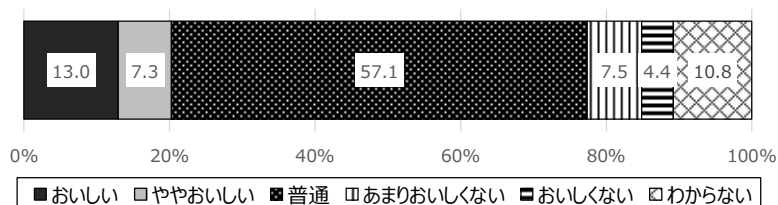


Ⅲ 水道水について

問7 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きます。

- 「おいしい」と「ややおいしい」の割合の合計は 20.3%であり、「おいしくない」と「あまりおいしくない」の 11.9%を上回った。
- 平成 25 年度調査以降、「おいしい」と回答した割合は増加傾向にあり、前回調査（平成 27 年度：11.7%）と比較して、1.3%の増加となった。

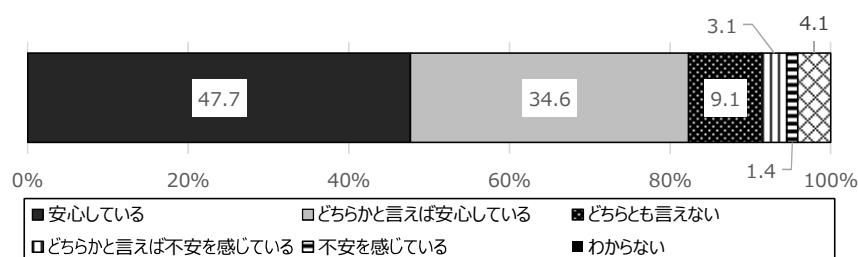
京都市の水道水の「味」の感想



問8 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。

- 「安全性」についての「安心度」（「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計）は 82.3%であり、平成 22 年度調査以降、最大となった。

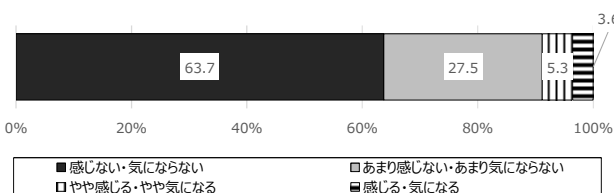
「安心度」：前回調査（平成 27 年度）から 3.5%増加した。



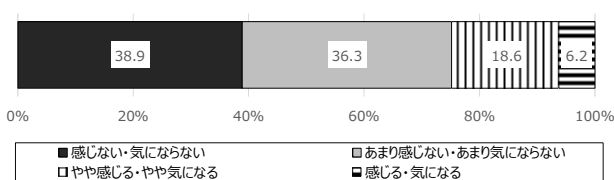
問9 京都市の水道水の色や臭い、水質についてご感想をお聞きます。

- 水道水の水質の印象について、平成17年度調査以降、ほぼ全ての質問項目において肯定的な回答（「感じない・気にならない」「あまり感じない・あまり気にならない」）が多い。
- 特に、受水タンクの状態および琵琶湖の水質についての肯定的な回答は、前回調査（平成27年度）から大きく増加した（受水タンクの状態が22.0%増加、琵琶湖の水質が24.1%増加）。

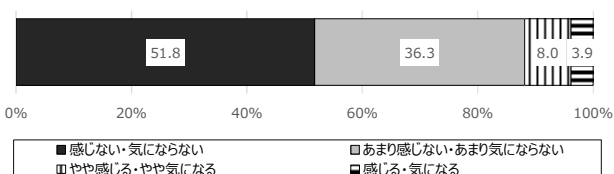
さび・赤水：肯定的な回答は91.2%



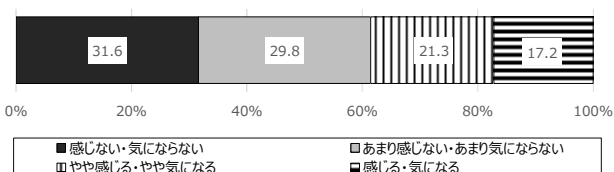
塩素（カルキ）臭：肯定的な回答は75.2%



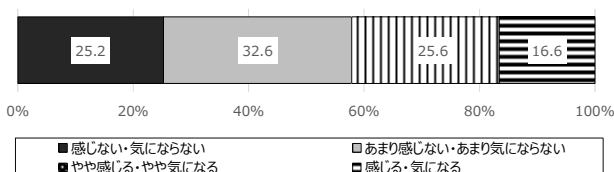
異臭（かび臭や生ぐさ臭）：肯定的な回答は88.1%



受水タンクの状態：肯定的な回答は61.4%



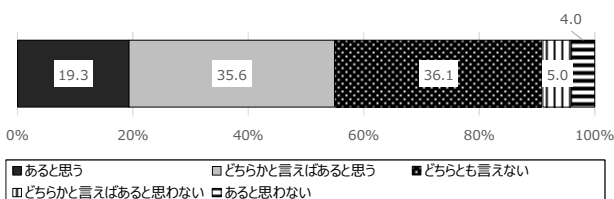
水道水のもとなる琵琶湖の水質：肯定的回答57.8%



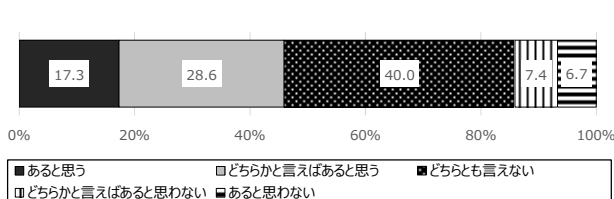
問10 京都市の水道水の魅力について、あなたの印象をお聞きます。

- いずれの質問も、半数近くの人が「あると思う」「どちらかと言えばあると思う」と回答した。

京都の水道水のおいしさ、または、品質の高さ



京都水ブランドの魅力

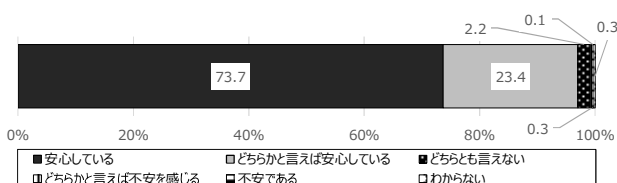


IV 事業全般について

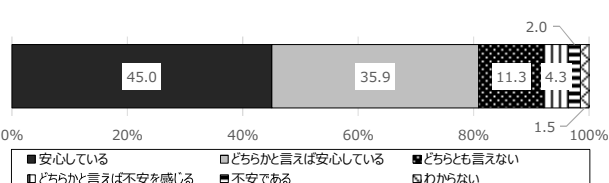
問 11 皆様に安心して快適な生活をしていただくための、上下水道局の以下の事業について、ご感想をお聞きます。

- いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」割合は 73.7%であり、平成 22 年度以降増加傾向にある。「どちらかと言えば安心している」も含めると、97.1%と高い割合となっている。
- 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良いことについては、「安心している」「どちらかと言えば安心している」の合計は平成 22 年度以降最大となった。

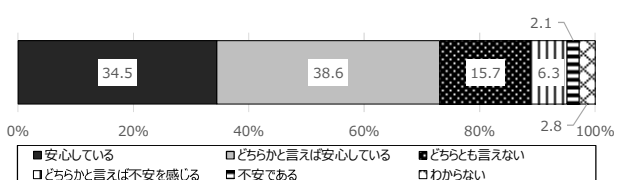
いつでも水道が利用できる：肯定的な回答は 97.1%



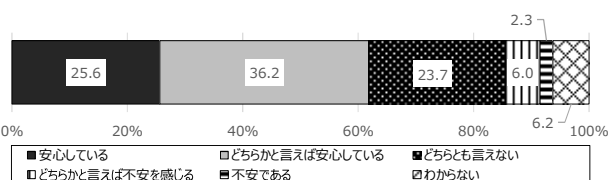
大雨でも浸水被害がない



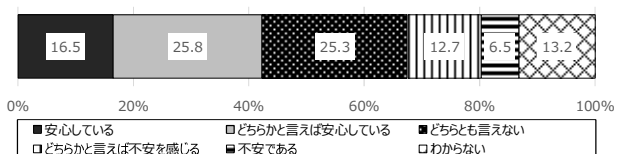
下水道管や雨水ますのつまりや臭いがない



市内の河川や下流域の水環境が良い



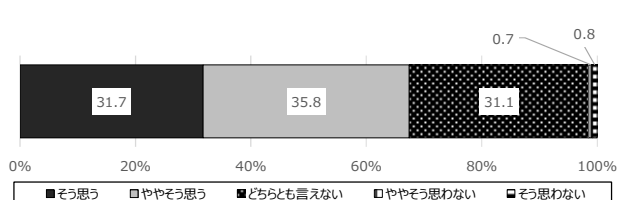
水道・下水道施設の老朽化・地震対策がされている



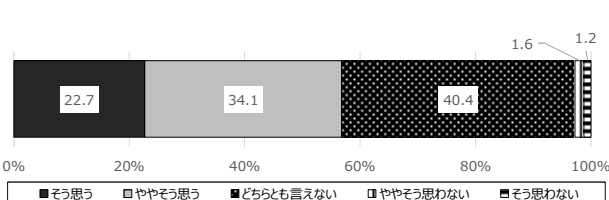
問 12 上下水道局の技術力や事業運営能力に対する、あなたの印象をお聞きます。

- いずれの質問項目についても、「そう思う」「ややそう思う」が過半数となった。また、「そう思わない」「ややそう思わない」の割合は、全ての質問項目で 5%以下だった。

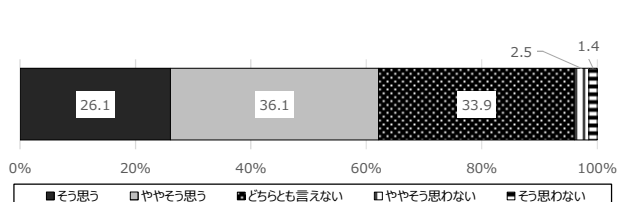
高い技術力がある



高い事業運営能力がある



技術力・サービス向上を目指し日々努力している

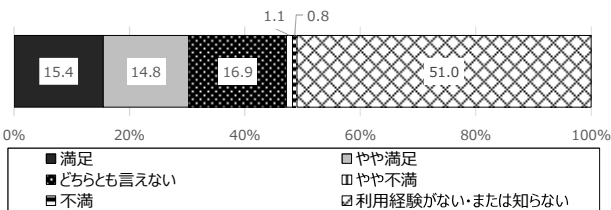


V お客さまサービスについて

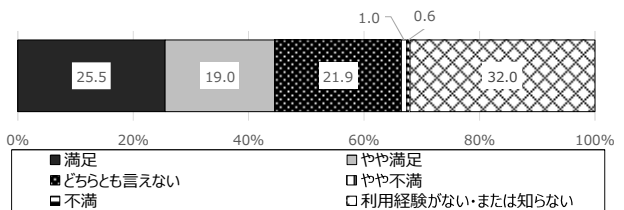
問 13 上下水道局のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きます。

- 窓口や電話での対応の満足度（「利用経験がない・または知らない」等を除いた「満足」「やや満足」と回答した割合）は、61.8%であった。
- 窓口や電話での対応、水道メーター検針での対応、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のいずれにおいても、「満足」「やや満足」は、平成 22 年度以降、おおむね増加傾向にある。

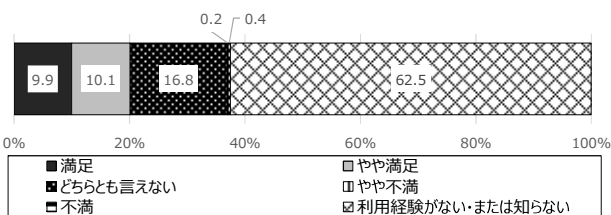
窓口や電話での対応



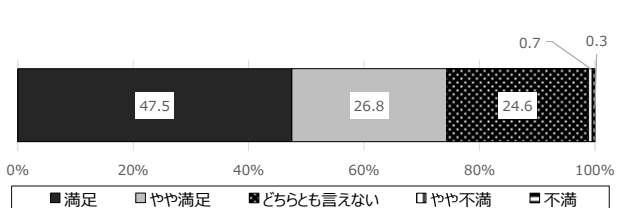
水道メーター検針での対応



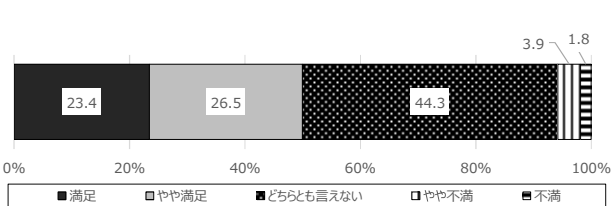
WEB、電話、FAX による水道使用の受付



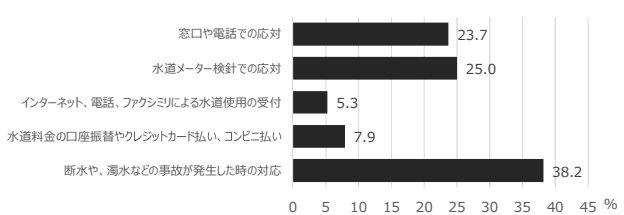
水道料金の口座振替、クレジットカード・コンビニ払い



断水や濁水などの事故が発生した時の対応



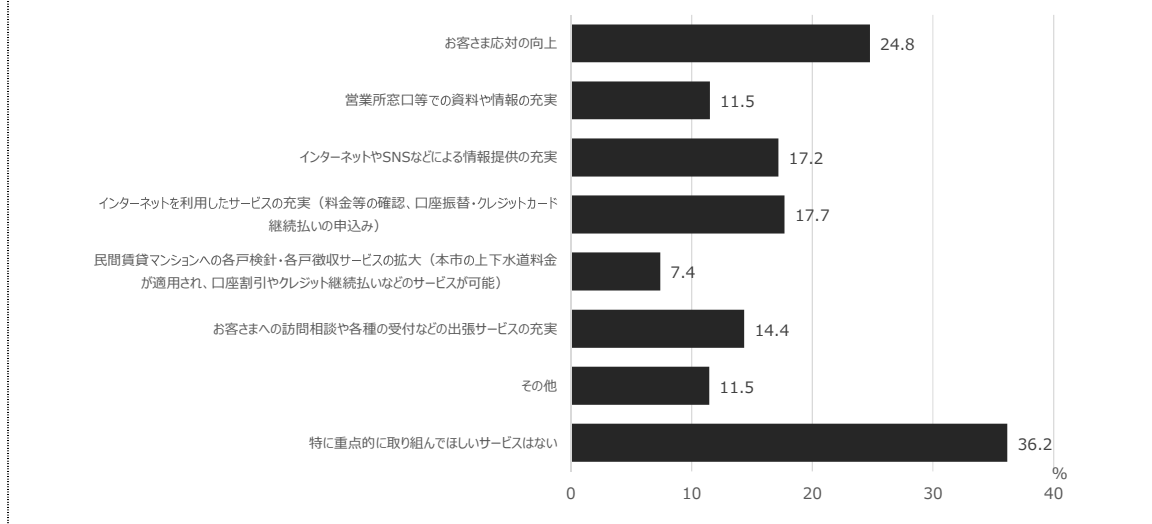
付問一 対応・サービスが「不満」「やや不満」なもの



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。

- 「お客さま対応の向上」が 24.8%で、具体的な回答の中で最大となった。「インターネットを利用したサービスの充実 (17.7%)」「インターネットや SNS などによる情報提供の充実 (17.2%)」が続いた。
- 「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」の割合は 36.2%であり、回答全体の中で最大となった。

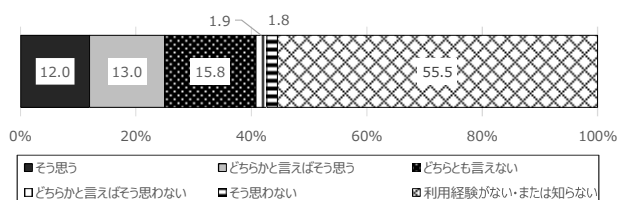
上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと



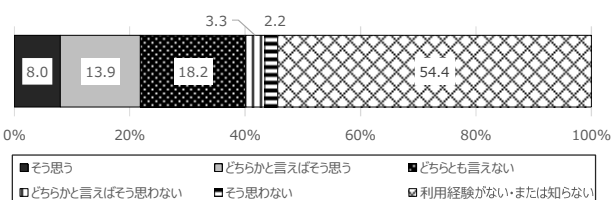
問 15 上下水道局が行っているお客さまとのコミュニケーションについて、あなたの印象をお聞きます。

- いずれの質問項目についても、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」の割合（合計でそれぞれ2割前後）が、「そう思わない」「どちらかと言えばそう思わない」の割合（合計でそれぞれ数%）を上回った。
- いずれの質問項目についても、「どちらとも言えない」が2割前後あった。
- なお、いずれの質問項目でも、「利用経験がない・または知らない」の割合が過半数となった。

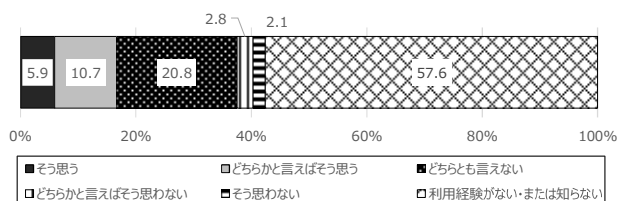
窓口は身近なコミュニケーションの窓口か



「声」を積極的に聞こうとされているか



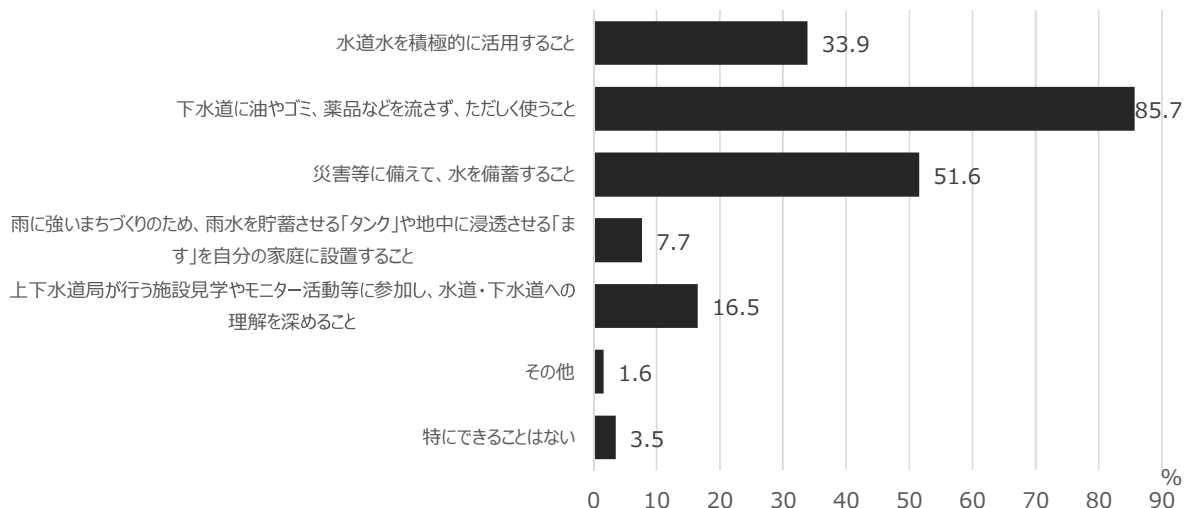
意見を事業に反映してもらえる仕組みであるか



問 16 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。

- 「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使う」の割合が85.7%で最も高く、「災害等に備えて、水を備蓄する（51.6%）」、「水道水を積極的に活用する（33.9%）」と続いた。

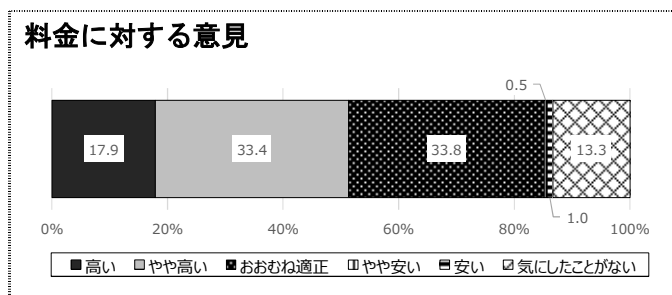
水道・下水道への協力・連携の方法



Ⅵ 水道料金について

問 17 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。

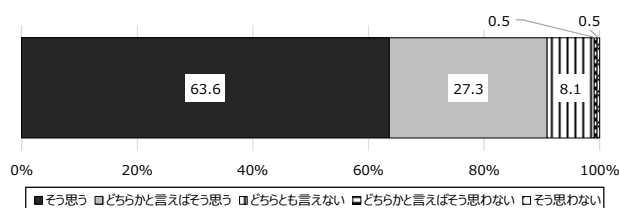
- 「高い」の割合は、前回調査（平成 27 年度）から 5.2%減少した。「安い」「やや安い」の割合は、平成 22 年度調査以降、横ばいである。「おおむね適正」の割合は、前回調査から 14.3%増加した。



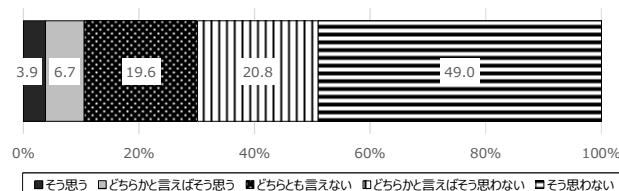
問 18 古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたの考えをお聞きます。

- 施設の更新を計画的に進めるべきかについて、「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」と回答をした人の割合が 90.9%であった。一方、計画的更新のための料金値上げに肯定的な回答は 25.2%であり、施設の計画的更新への理解は進んでいるが、そのための料金値上げには慎重な意見が多い結果となった。

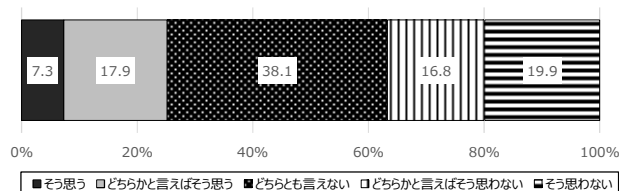
漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである



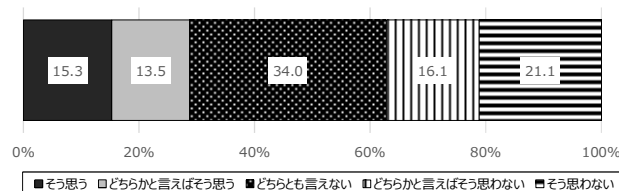
漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない



更新を計画的に進めるために、水道・下水道の料金が上がってもやむを得ない



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

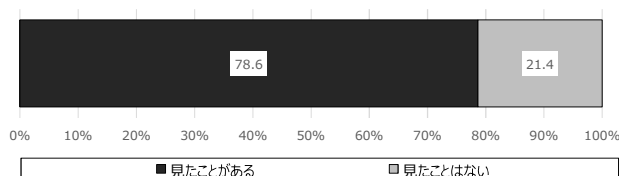


Ⅶ 広報活動等について

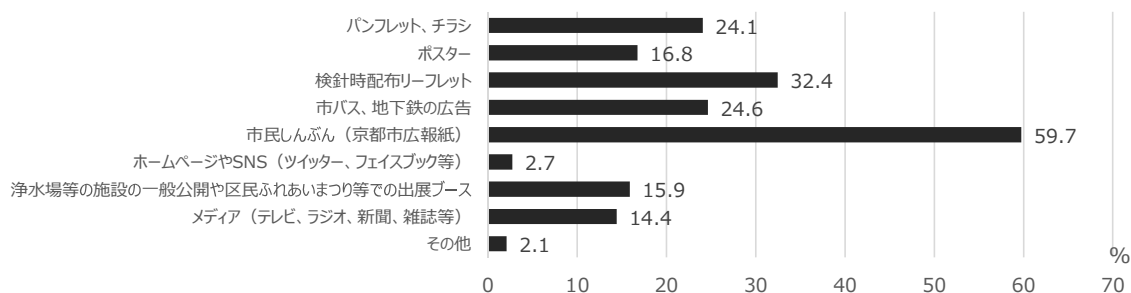
問 19 上下水道局からの情報を、どのようなものを通じてご覧になったことがありますか。

- 情報を「見たことがある」割合は、前回調査（平成 27 年度）から 5.5%減少した。
- 前回調査と比較すると、「市民しんぶん」から情報入手する割合は 15.9%減少した。「検針時配布リーフレット」は、今回から選択肢に含まれた媒体であるが、32.4%の人が見たことがあると回答した。
- 「市バス、地下鉄の広告」は 24.6%で第 3 位だったが、平成 27 年度からは 9.2%減少した。

上下水道局からの情報を見た経験



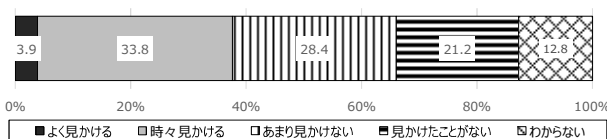
上下水道局からの情報入手方法



問 20 上下水道局の水道・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。

- 「広報活動の認知度」は 37.7%だった。
- なお、見たことがあるとの肯定的な回答の割合は、平成 25 年度調査以降、増加傾向にあり、一方、否定的な回答の割合は減少傾向にある。

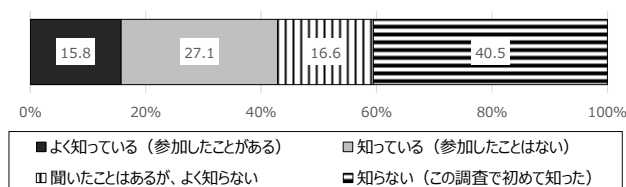
イベント・ポスター等の認知度



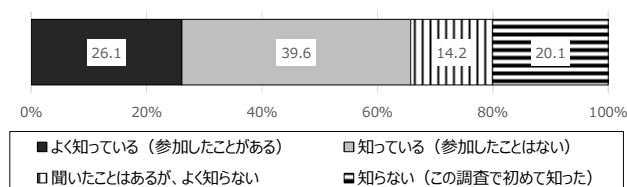
問 21 上下水道局が行っている事業等について、どの程度ご存じですか。

- 蹴上浄水場一般公開の認知度が最も高く、ミスト事業、琵琶湖疏水通船事業の順に認知度が高かった。
- 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」の認知度については、平成 25 年度以降、ゆるやかな増加傾向にあるものの、18.5%にとどまっている。

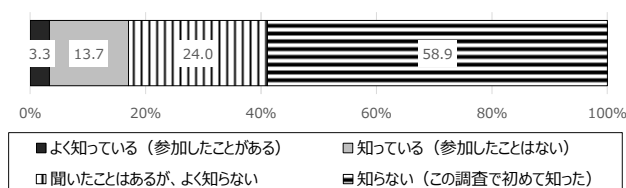
鳥羽水環境保全センター一般公開



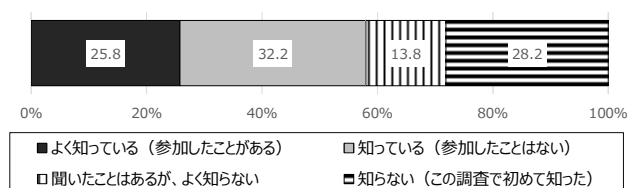
蹴上浄水場一般公開：認知度第 1 位



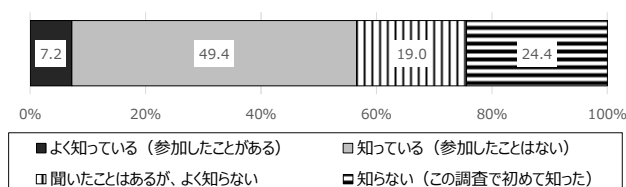
おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン



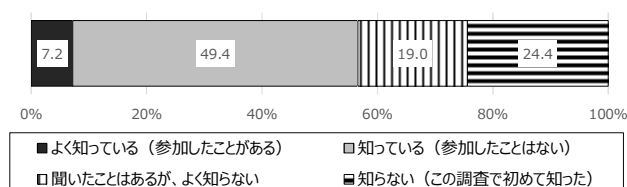
ミスト事業：認知度第 2 位



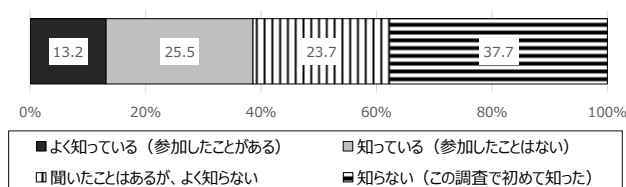
琵琶湖疏水通船事業：認知度第 3 位



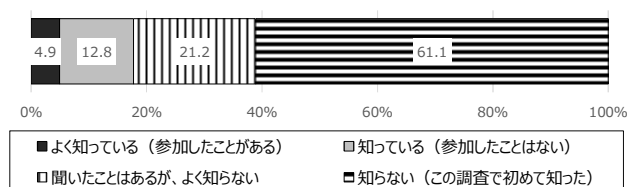
水道・下水道施設の見学会



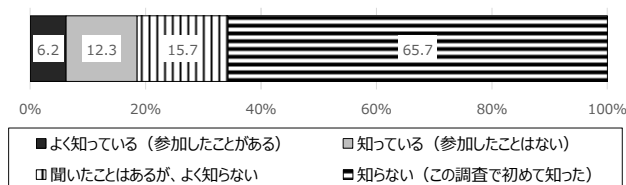
琵琶湖疏水記念館の展示



各区ふれあいまつりの上下水道コーナー



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」

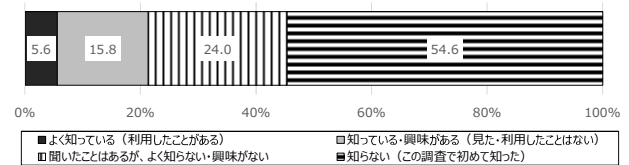
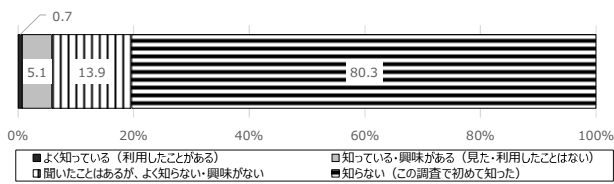


問 22 上下水道局の仕組みや取組について、どの程度ご存知ですか。

- 備蓄の呼びかけの認知度が最も高く、経営ビジョンや雨水貯留タンク等助成金制度の認知度は低かった。

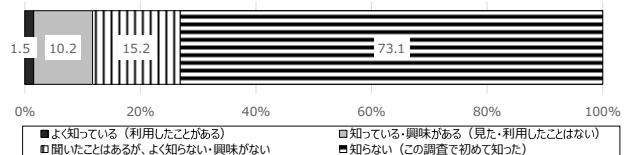
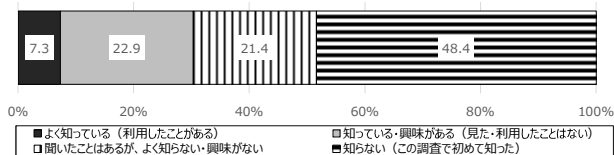
「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」

水道・下水道事業の独立採算制



災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけ

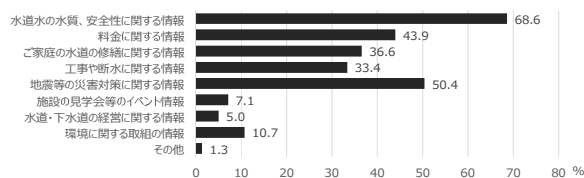
雨水貯留タンク・雨水浸透ます設置助成金制度



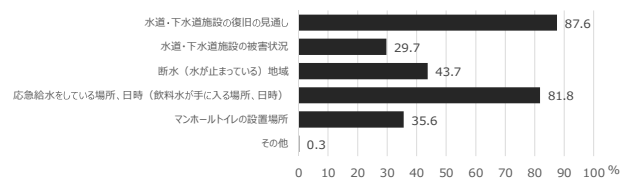
問 23 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報をお聞きます。

- 「一般的な情報」については、「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が 68.6%で最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」が 50.4%で続いた。
- 「大規模な災害が発生した場合の情報」については、「水道・下水道施設の復旧の見通し」の割合が 87.6%で最も高く、「応急給水をしている場所、日時」が 81.8%で続いた。
- 「経営に関する情報」については、「料金の仕組みや料金の使いみち」の割合が 87.9%で最も高く、「事業の計画と進み具合」が 54.4%、「今後の経営の見通し」が 36.5%で続いた。

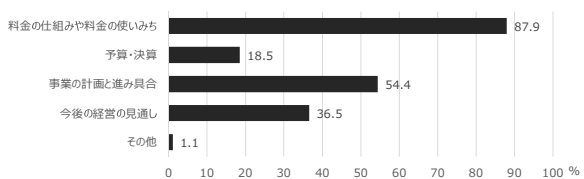
一般的な情報



大規模な災害が発生した場合の情報



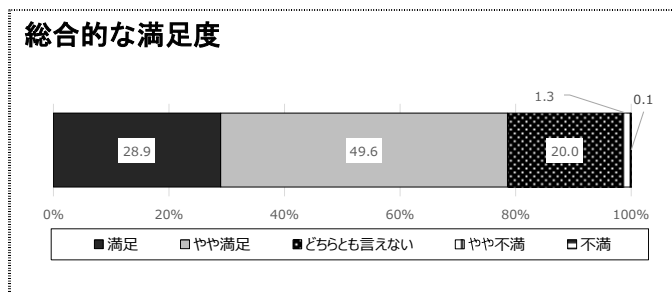
経営に関する情報



Ⅷ 総合的な満足度、ご意見について

問 24 京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足していますか。

- 「やや満足」と回答した人が 49.6%と最も多く、「満足」と「やや満足」と回答した人を合わせた総合満足度は 78.5%であった。
- 「不満」「やや不満」の割合の合計は 1.4%であり、非常に低い数値だった。



問 25 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。

- 以下のとおり、全体で 455 件の自由意見をいただいた。

項 目	件 数
① 水道の水質について	71 件
② 水道料金・下水道使用料について	46 件
③ 情報提供・PR活動について	38 件
④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	26 件
⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について	25 件
⑥ 経営についての要望	23 件
⑦ 水道管の老朽化等への対応について	21 件
⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化	21 件
⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について	16 件
⑩ 職員の対応等に関する意見	14 件
⑪ 節水に対する意識について	8 件
⑫ 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）	146 件
合 計	455 件

- より詳しい調査結果は、上下水道局ホームページ又は市情報公開コーナー等で本冊をご覧ください。

ホームページアドレス <https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/0000248810.html>

京都市上下水道局南部拠点整備事業の計画地（元資器材・防災センター用地）に係る土壤汚染対策法に基づく区域指定等について

上下水道局では、京都市上下水道事業経営ビジョン「京（みやこ）の水ビジョン—あすをつくる—（2018—2027）」に掲げる取組の一つとして、市内北部エリアを所管する太秦庁舎に引き続き、市内南部エリアを所管する事業・防災の拠点を整備する京都市上下水道局南部拠点整備事業を実施する予定です。

この度、南部拠点の計画地である上下水道局の元資器材・防災センター用地において、自主的に土壤汚染調査を実施した結果、計画地西側で、土壤汚染対策法（以下「法」という。）に定める基準値（※1，2）を超える鉛及びひ素が、計画地東側で基準値を超える鉛、ひ素及び六価クロムが検出されました。先行して詳細調査を実施した計画地西側について、平成31年3月15日（金）に、法に基づく区域指定等を受けましたので、御報告いたします。

1 調査結果概要について

(1) 調査対象地（別紙1参照）

- ア 名称：元資器材・防災センター用地
- イ 住所：京都市南区上鳥羽鉾立町11-3，11-4
- ウ 面積：15，415.61㎡

(2) 調査方法及び結果（別紙2参照）

土地の面積が法において形質変更時の届出対象となる3，000㎡以上であること、隣接する産業観光局用地及び鉾立公園で汚染土壤の存在が確認されていることを踏まえ、平成30年5月から自主的に調査を実施している。

なお、計画地西側については、南部拠点整備事業の建設工事に着工する前に、既存施設内の資材や執務室等を仮移転することから（平成31年度予定）、先行して詳細調査を実施した。

ア 土地利用履歴調査

資料調査や聞き取り調査等の結果、上下水道局が取得する平成8年までは機械製造、金属加工及び電気品製造の工場用地として利用されていたことから、計画地全体（西側・東側）における特定有害物質の使用等の可能性が否定できないため、土壤汚染のおそれがないとは判断できなかった。

イ 表層調査

土地利用履歴調査の結果を踏まえ、計画地全体（西側・東側）の地表表層部の土壌について調査を行った結果、計画地西側で法定の基準値を超える鉛及びひ素が、計画地東側で基準値を超える鉛、ひ素及び六価クロムが検出された。

ウ 詳細調査（深度調査・地下水調査）

表層調査の結果を踏まえ、計画地西側の地中の土壌について調査を行った結果、地中の土壌から下表のとおり法定の基準値を超える鉛及びひ素が検出された。また、土壌溶出量基準値を超える鉛及びひ素が検出された 9 地点（下表【B】【C】）において地下水を採取し、汚染がないことを確認した。

<調査結果（表層調査・深度調査）>

調査対象地	基準値を超えて検出された物質	基準値		表層調査		深度調査		
				基準値超過地点	検出量	調査地点	検出量	汚染深度
計画地西側 (79 地点)	鉛及びその化合物	土壌含有量 (mg/kg)	150	49 地点	160～740	49 地点 【A】	160～10,000	1.0～7.0m
		土壌溶出量 (mg/L)	0.01	1 地点	0.013	1 地点 【B】	0.028	2.0m
	ひ素及びその化合物	土壌溶出量 (mg/L)	0.01	8 地点	0.011～0.019	8 地点 【C】	0.011～0.042	1.0～4.0m
計画地東側 (78 地点)	鉛及びその化合物	土壌含有量 (mg/kg)	150	9 地点	160～360	(平成 31 年度調査予定)		
	ひ素及びその化合物	土壌溶出量 (mg/L)	0.01	8 地点	0.011～0.013			
	六価クロム化合物	土壌溶出量 (mg/L)	0.05	1 地点	0.11			

2 法に基づく区域指定等について

(1) 鉛の土壌含有量基準値超過区域（49 区域，上表【A】）

法に定める「形質変更時要届出区域」（※3）の指定を受けた。

(2) 鉛の土壌溶出量基準値超過区域（1 区域，上表【B】）

法に規定する概ね 80 m の範囲内で地下水の飲用利用がないことから、「形質変更時要届出区域」の指定を受けた。

(3) ひ素の土壌溶出量基準値超過区域（8 区域，上表【C】）

法に規定する概ね 250 m の範囲内で地下水の飲用利用があることから、「要措置区域」（※4）の指定を受けた。また、地下水の汚染が認められなかったことから、「地下水の水質の測定」の措置の指示を受けた。

3 対策工事等について

計画地西側については、対策工事として、アスファルト舗装による封じ込め及び汚染土壌の除去を実施し、また、措置の指示に基づき、定期的な地下水の水質の測定によって将来にわたって地下水の汚染が認められないか確認することを予定している。

これらは仮移転する執務室等の設置工事と合わせて実施するものであり、平成31年4月の着工に向けて環境政策局と協議しており、周辺地域に影響がないよう、法に基づき適切に対応していく。

計画地東側については、平成31年度に詳細調査（深度調査・地下水調査）を実施し、その結果を踏まえ、環境政策局と対応策を協議する。

なお、南部拠点整備事業は、土壌汚染対策を踏まえて計画しており、現在のところ工期への影響はない。

<用語説明>

※1 土壌含有量基準値

法に定められている基準で、有害物質が含まれる汚染土壌を直接摂取することによる健康リスクを考慮して、当該地に居住したうえで、一生（70年間）にわたり、毎日、6歳以下の子供であれば200mg、大人であれば100mgの土壌を口から摂取し続けても健康に対する有害な影響がない濃度として、基準値が設定されている。

※2 土壌溶出量基準値

法に定められている基準で、汚染土壌から有害物質が地下水に溶出し、その地下水を飲用することによる健康リスクを考慮して、一生（70年間）にわたり、毎日、2リットルの地下水を飲用し続けても健康に対する有害な影響がない濃度として、基準値が設定されている。

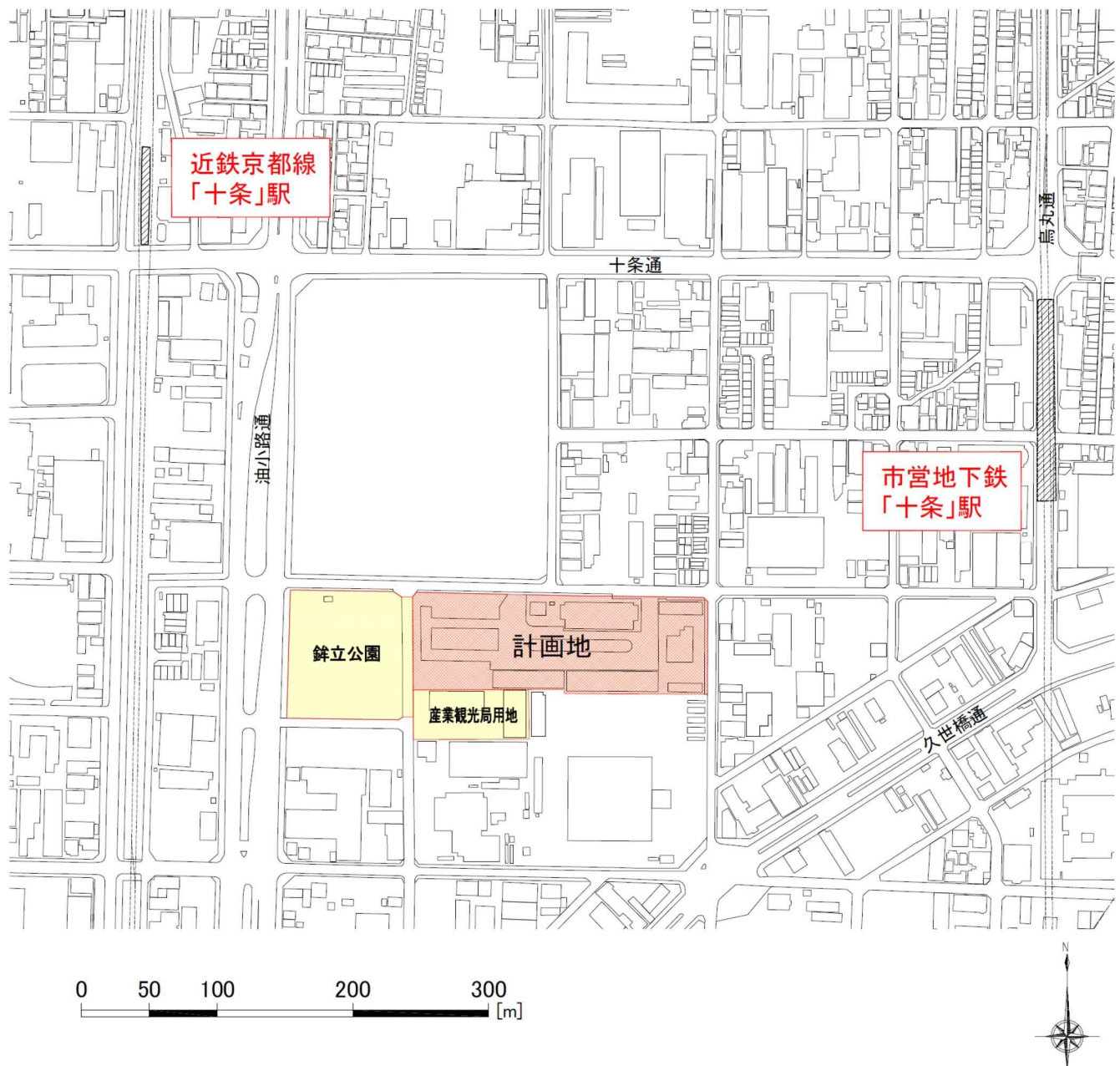
※3 形質変更時要届出区域

土壌汚染の摂取経路がなく、健康被害が生じるおそれがない区域

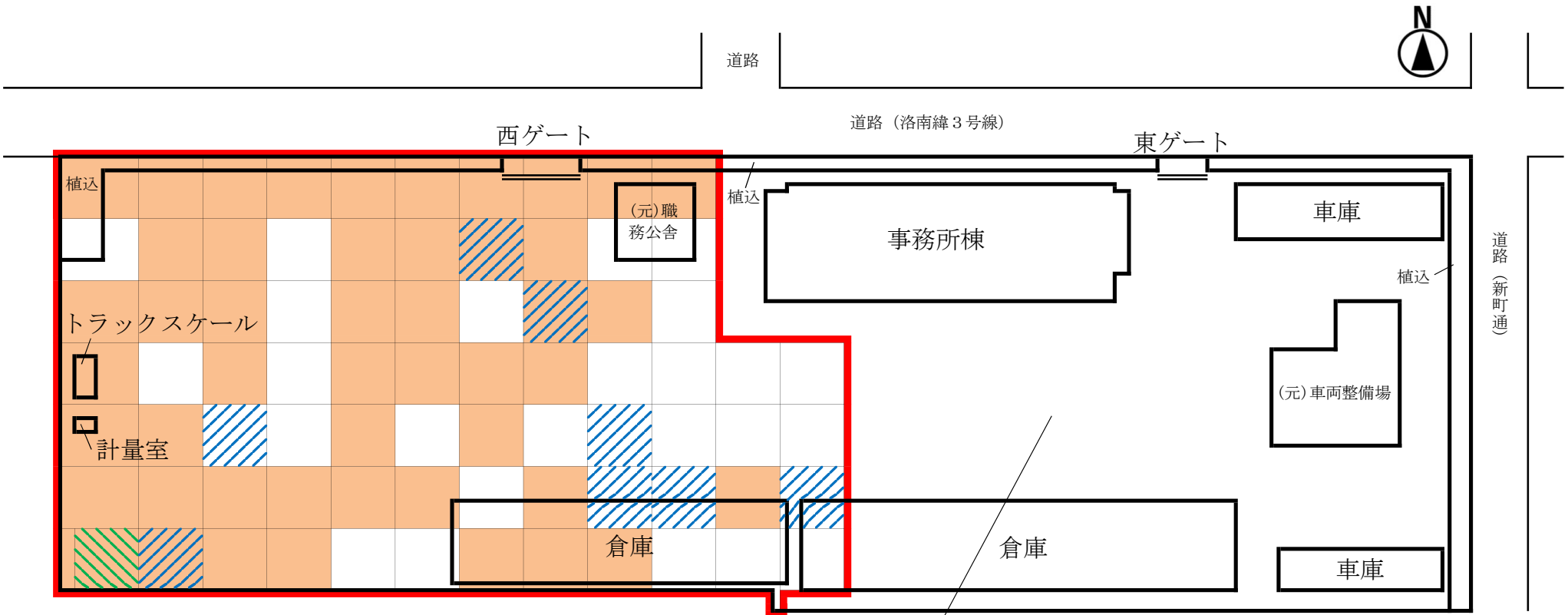
※4 要措置区域

土壌汚染の摂取経路があり、健康被害を防止するため法に基づく措置を講じる必要がある区域

調査対象地の周辺地図

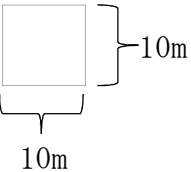


土壌汚染状況調査の範囲及び結果（元資器材・防災センター）



 今回、詳細調査を実施した範囲（計画地西側）

— 平成 3 1 年度に詳細調査を実施予定（計画地東側）



土壌含有量基準値超過区域（鉛及びその化合物） 4 9 地点



土壌溶出量基準値超過区域（鉛及びその化合物） 1 地点



土壌溶出量基準値超過区域（ひ素及びその化合物） 8 地点

} 形質変更時要届出区域
 } 要措置区域

お客さま対応の一層の充実について

京都市上下水道局では、平成31年4月1日から、上下水道局本庁舎に設置しているお客さま窓口サービスコーナーの電話受付時間を午後9時までに延長し、年末年始（12月29日～1月3日）の期間についても休まず受け付けるとともに、緊急性の高い漏水、にがり水、道路陥没などの事案にこれまで以上に迅速・的確に対処するため、お客さまからの緊急通報に対応する「緊急ダイヤル」を新たに設置します。

これらのお客さま対応の一層の充実を図ることで、上下水道料金などのお問合せや漏水、にがり水、道路陥没などの緊急通報にこれまで以上に的確に対応し、お客さまサービスの向上を図ります。

なお、これまで営業時間外の対応をしていた「休日・夜間受付センター」は廃止します。

1 お客さま窓口サービスコーナーの電話受付時間延長について

これまで営業時間外の上下水道に関する一般的な問合せについては、「休日・夜間受付センター」でお伺いしてきましたが、料金関係の問合せや、開閉栓の申込み等、料金システムの操作を伴う手続きは、原則として翌営業日の対応としていました。また、同センターには年間約2万件の電話が寄せられますが、9割程度が午後9時までとなっていることから、「お客さま窓口サービスコーナー」を業務委託化するタイミングに合わせて、電話受付時間を午後9時までに延長し、営業所の受付時間外でも料金システムを用いてお客さまからの問合せに対応できるように見直します。

(1) 電話受付

(これまで)

平日	午前8時30分～午後7時
土日祝	午前10時～午後5時
年末年始（12月29日～1月3日）	休み



【平成31年4月1日から】

全日（年末年始含む）	午前8時30分～午後9時
------------	--------------

(2) 窓口受付（従来どおり）

平日	午前8時30分～午後7時
土日祝	午前10時～午後5時
年末年始（12月29日～1月3日）	休み

2 「緊急ダイヤル」の設置について

夜間（午後９時～翌日午前８時３０分）における、漏水、にぎり水、道路陥没などの緊急通報を、上下水道局水道管路管理センターの職員が受け付けます。

迅速に状況を把握し、的確に対応することで、お客さまへの影響を最小限とし、早期の復旧、二次被害の防止を図るほか、上下水道事業に関するお問合せをお伺いします。

(1) 電話受付時間

全日（年末年始含む）	午後９時～翌日午前８時３０分
------------	----------------

(2) 電話番号（新設）

０８００－２２２－３５００

※ 自動音声で各エリアの担当部署へお取り次ぎします。

【参考】上下水道に関するお客さまお問い合わせ窓口について

① 営業所の受付時間

午前8時30分～午後5時15分

(土曜・日曜・祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)は休みます。)

担当区域	営業所名	住所	電話	FAX
東山区, 山科区, 伏見区醍醐支所管内	東部営業所	山科区柳辻西浦町 1番地11	075-592-3058	075-501-1746
北区, 上京区, 左京区, 中京区	北部営業所	左京区高野竹屋町 4番地1	075-722-7700	075-722-7704
右京区, 西京区	西部営業所	右京区太秦安井一町 田町14番地	075-841-9184	075-801-9629
右京区京北出張所管内	西部営業所 京北分室	右京区京北周山町上 寺田1番地1	075-852-1820	075-852-1833
下京区, 南区, 伏見区 (醍醐支所管内除く)	南部営業所	伏見区鷹匠町33番地	075-605-2011	075-605-1370

② お客さま窓口サービスコーナーの受付時間

電話受付時間 午前8時30分～午後9時(年中無休)

電話 075-672-7770

FAX 075-672-7773

住所 南区東九条東山王町12番地(京都市上下水道局本庁舎1階)

※ 窓口受付時間は次のとおりです。

平日 午前8時30分～午後7時／土曜・日曜・祝日 午前10時～午後5時
年末年始(12月29日～1月3日)は休みます。

電話受付
時間延長

「午後7時まで」

↓
「午後9時まで」延長

③ 電話受付時間のイメージ

午前8時30分

午後5時15分

午後9時

翌日午前8時30分

営業所

※土曜・日曜・祝日及び年末年始は休み

お客さま窓口サービスコーナー

緊急ダイヤル

水道の使用開始のお申込みや料金のお問合せなど、
上下水道に関するすべての御相談は、営業所又は
お客さま窓口サービスコーナーへ

※営業所の受付時間外は、お客さま窓口サービス
コーナーへ(午後9時まで)

お客さま窓口サービスコーナーの受付時間外
漏水・にぎり水・道路陥没等の緊急時はこちらへ

琵琶湖疏水記念館のリニューアルオープン等について

琵琶湖疏水記念館は、琵琶湖疏水竣工 100 周年を記念し、琵琶湖疏水の意義を 1 人でも多くの方に伝え、先人の偉業を顕彰するとともに、将来に向かって発展する京都の活力の源になることを願い、市民の皆さまの御協力をいただき、平成元年 8 月に開館しました。

本年、開館 30 周年を迎えるに当たり、小学生や観光客など幅広い皆さまが楽しみながら学んでいただけるよう、展示や空間を刷新し、平成 31 年 3 月 8 日（金）に琵琶湖疏水記念館をリニューアルオープンいたしました。

1 記念式典及びリニューアルオープンについて

(1) 記念式典

- ア 日 時 平成 31 年 3 月 7 日（木）午前 10 時～午前 10 時 30 分
- イ 場 所 琵琶湖疏水記念館 屋外展示場（正面玄関横）
- ウ 主 催 京都市
- エ 出席者 京都市会議員（議長、副議長、産業交通水道委員会委員）、
疏水建設に携わった団体や資料寄託者などの関係者 等
（本市）市長、公営企業管理者上下水道局長 等
- オ 式 次 第 経過説明、祝辞、壁面サイン寄贈及び桜記念植樹に対する感謝状贈呈等
- カ 備 考 式典終了後、引き続き、式典出席者、報道関係者等を対象とした館内見学会を実施

(2) リニューアルオープン

平成 31 年 3 月 8 日（金）午前 9 時から

2 リニューアルの概要

開館 20 周年リニューアルから 10 年が経過する中、お客様目線に立った快適で分かりやすい空間・展示に改めるため、以下の 4 つのコンセプトに基づき、リニューアルしました。

(1) 印象的な空間演出

- ・ 演出照明による疏水のトンネル及び水面のゆらぎの演出
- ・ プロジェクションマッピングによる工事の規模等を実感できる展示
- ・ 明治期の建築物の特徴に合わせたしつらえ など

(2) ストーリー性のある動線とゾーニング

- ・ 1 階玄関から各展示室へと時系列に展示を構成し、円滑な歩行観覧動線を確保

(3) 分かりやすい展示

- ・ 各展示室のテーマを解説したグラフィックパネルの活用
- ・ 疏水工事に使用された道具に触れることができる「工事道具タッチング」の設置
- ・ 水力発電体験装置の展示 など

(4) フィールドミュージアムの情報発信拠点化

- ・ 記念館周辺に点在する疏水関連施設等へ来館者を誘導する散策マップを設置
- ・ 蹴上インクラインが稼働した明治・大正期の姿の再現CG等を体験できるVR（仮想現実）コンテンツの導入（別紙参照）

琵琶湖疏水トンネルの
アーチと水面の揺らぎを
表現したエントランス！



琵琶湖疏水記念館について

- 1 所在地 京都市左京区南禅寺草川町17
- 2 開館時間 午前9時～午後5時（入館は午後4時半まで）※1
- 3 休館日 毎週月曜日（月曜日が祝日・休日の場合は翌平日）
年末年始（12月29日～1月3日）※1
- 4 入館料 無料
- 5 アクセス※2 地下鉄東西線「蹴上」駅下車徒歩7分
市バス5系統「岡崎法勝寺町」下車徒歩4分
市バス京都・岡崎ルート「南禅寺・疏水記念館・動物園東門前」下車すぐ

※1 従来から開館時間及び年末年始の休館日を変更

※2 来館者用の駐車場はありません（身障者用の駐車スペース有）。

別紙 琵琶湖疏水の魅力を伝えるその他の取組について

1 「びわ湖疏水船」2019 年度本格運航

(1) 運航日数・期間

平成30年度の運航（88日間）では、年度を通じ乗船率98.3%となるなど非常に好調であったことから、平成31（2019）年度は新緑が美しい6月をはじめ35日間を拡大し、年123日間の運航を実施する。

3月							4月							5月							6月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
					1	2			1	2	3	4	5	6				1	2	3	4						1
									◎	◎	◎	◎	◎	◎				◎	◎	◎	◎						◎
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13		5	6	7	8	9	10	11		2	3	4	5	6
							◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎							◎	◎	◎	◎	◎
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20		12	13	14	15	16	17	18		9	10	11	12	13
							◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎	◎							◎	◎	◎	◎	◎
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27		19	20	21	22	23	24	25		16	17	18	19	20
							◎	◎			◎	◎	◎		◎	◎							◎	◎	◎	◎	◎
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30						26	27	28	29	30	31			23	24	25	26	27
				◎	◎	◎	◎	◎							◎	◎							◎	◎	◎	◎	◎
31							◎								◎	◎											
◎																											

10月							11月							12月						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4						1	2	1	2	3	4	5	6	7
					◎	◎						◎	◎	◎						
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
◎	◎						◎	◎						◎	◎					
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
◎	◎						◎	◎					◎	◎						
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
◎	◎				◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎					
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				
◎	◎						◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎					

通常期
繁忙期
トップ期

(2) 春季運航の予約状況

春季（3月～6月）運航分について、2月15日から予約販売を開始し、3月8日時点で、予約率94.8%と多くのお申込みをいただいている。

(3) 3隻目となる新船の建造

乗船申込が殺到するピーク時の乗船枠拡大等を図るため、現在運用する観光船「めいじ」「へいせい」の2隻に加え、平成31（2019）年度に3隻目となる新船を建造する。

※ 建造費には、国の地方創生推進交付金（2分の1補助）、協議会からの分担金（大津市分担金・企業協賛金）及びふるさと納税を充当する予定。

2 ウェブコンテンツ「VRで魅せる琵琶湖疏水」

平成30年度の地方創生推進交付金事業の一つとして、疏水記念館リニューアル開館に合わせ、VR（仮想現実）技術を活用し、蹴上インクラインが稼働した明治・大正期の姿の再現CGや、疏水沿線の多くの見どころを360°撮影したウェブコンテンツを無償公開。（疏水船ウェブサイト等にリンクを設置。）

現地のみで視聴可



タイムスリップ蹴上インクラインVR（イメージ）

どこでも視聴可



360° VR疏水沿線名所散策（イメージ）