



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

平成30年度 水に関する意識調査

【調査結果報告書】

(概要版)



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

(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

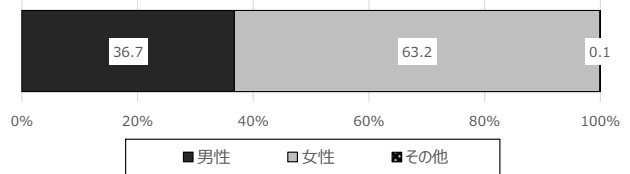
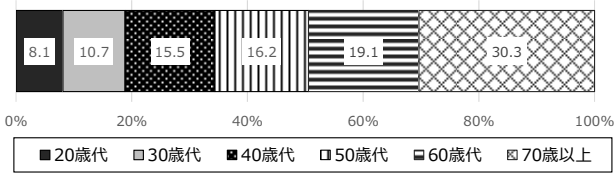
I ご自身・ご家族について

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。

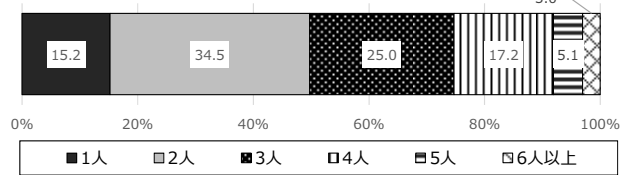
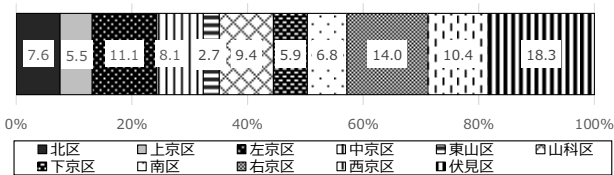
年齢：前回から 60 歳代は 4.7%減，70 歳以上は 4.2%増

性別



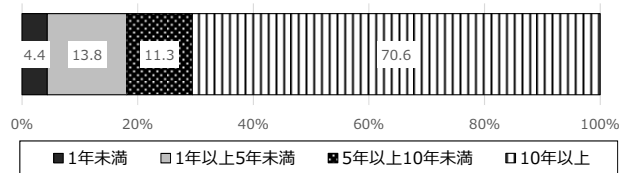
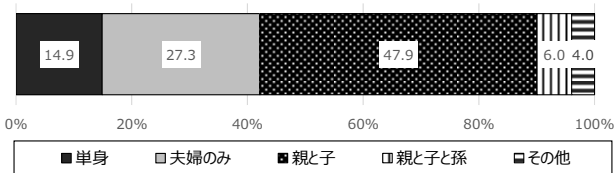
居住地

世帯人数



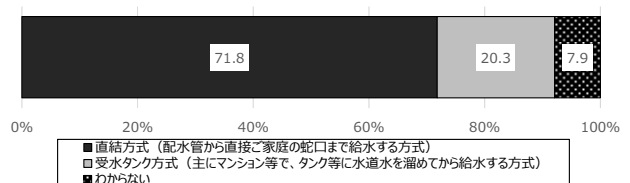
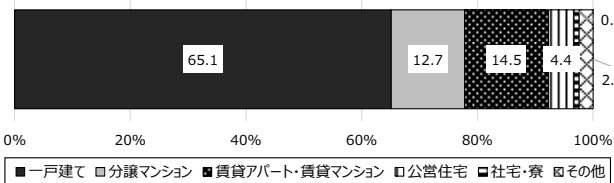
家族構成

居住年数



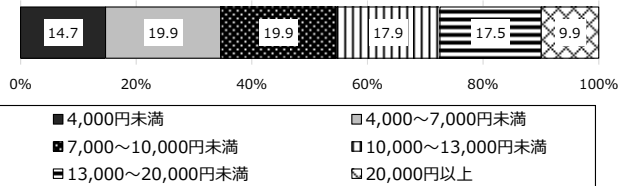
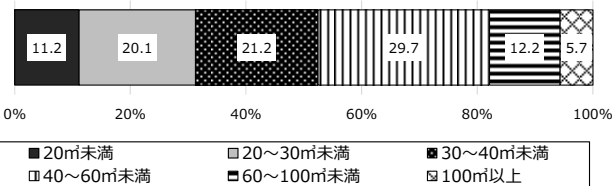
居住形態

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。

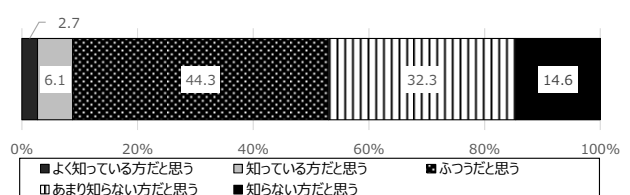
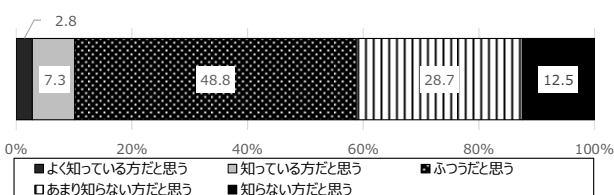


問2 あなたは水道や下水道について、周りの人と比べて知っている方だと思いますか。

➤ どちらも「ふつうだと思う」が最も多かった。

水道

下水道

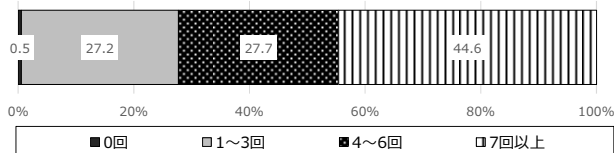


II 水に関するライフスタイルについて

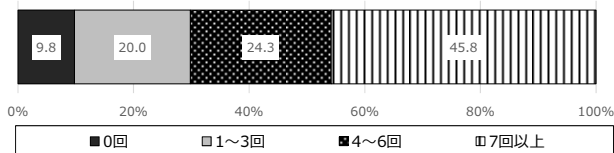
問3 ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。

- 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。

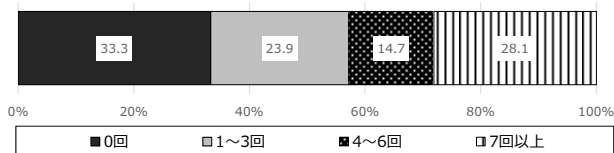
1週間の洗濯回数



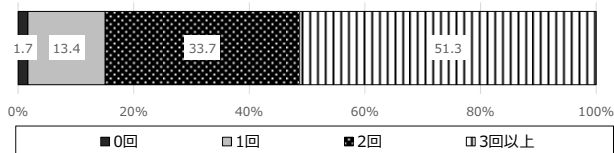
1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）



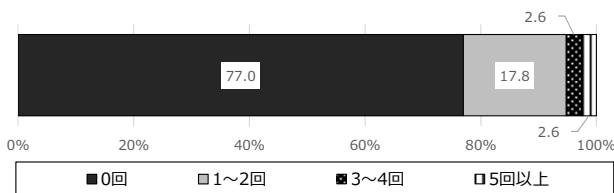
1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めない）



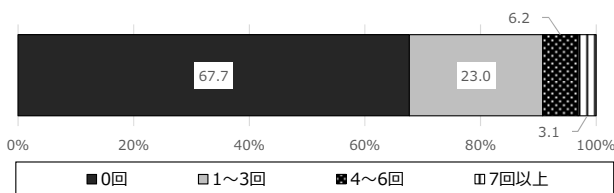
1日の炊事回数



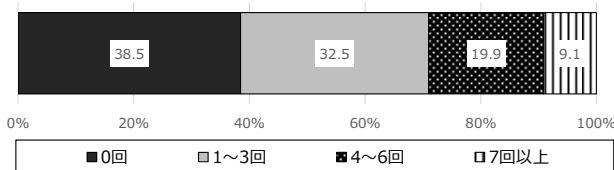
1か月の洗車回数



1週間の散水（打ち水等）回数

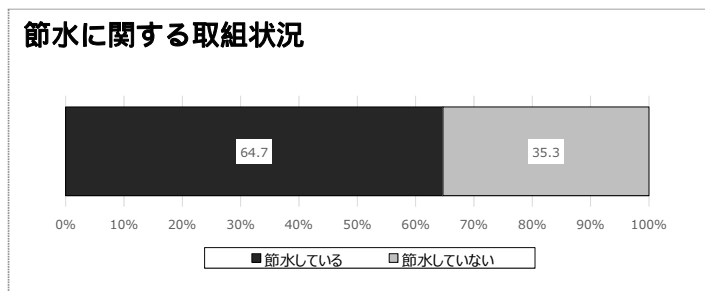


1週間の水やり回数（花壇や植木鉢等）



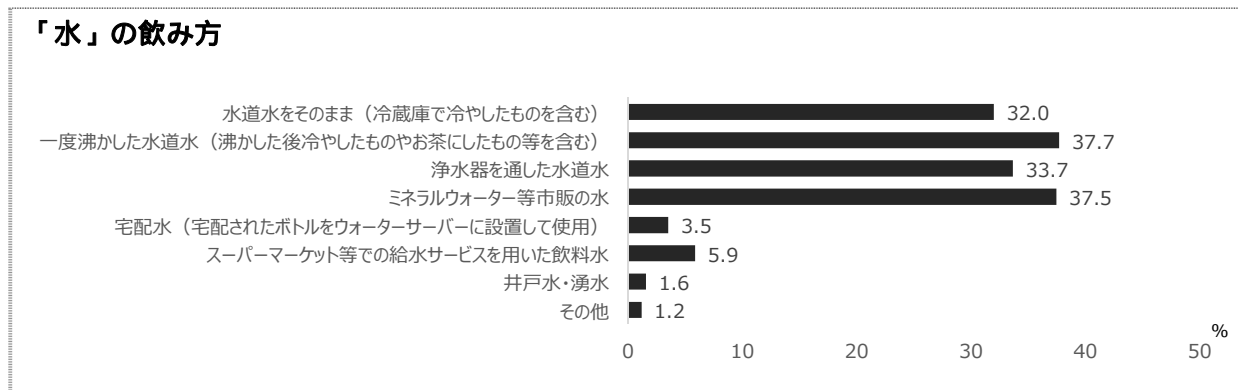
問4 日常生活において、節水をしていますか。

- 「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。



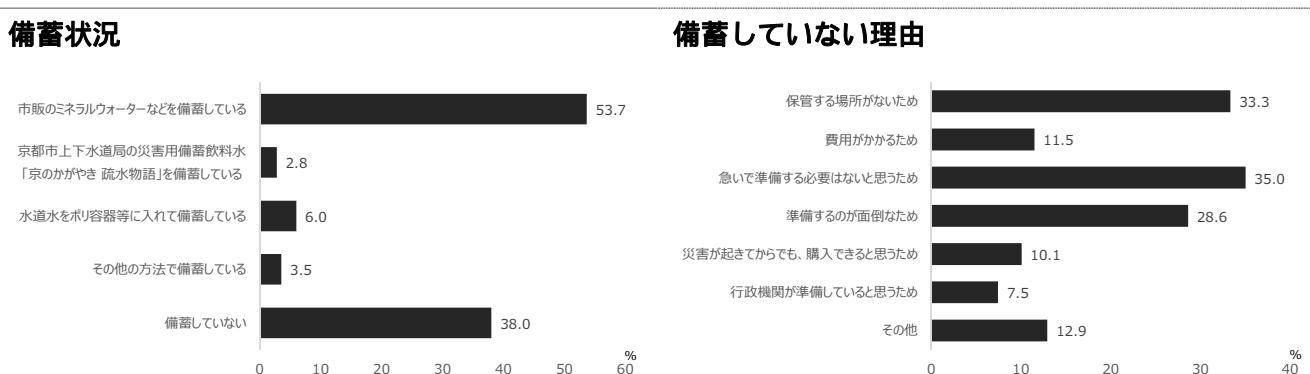
問5 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。

- 「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。

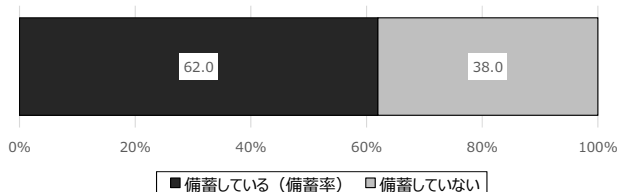


問6 あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。

- 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。



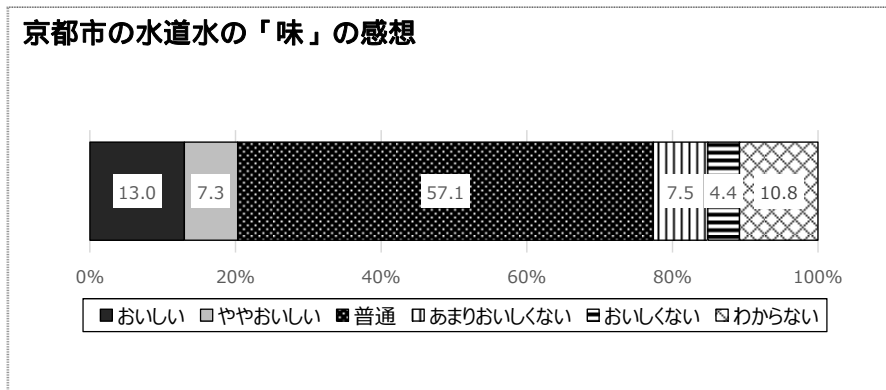
飲料水の備蓄率



Ⅲ 水道水について

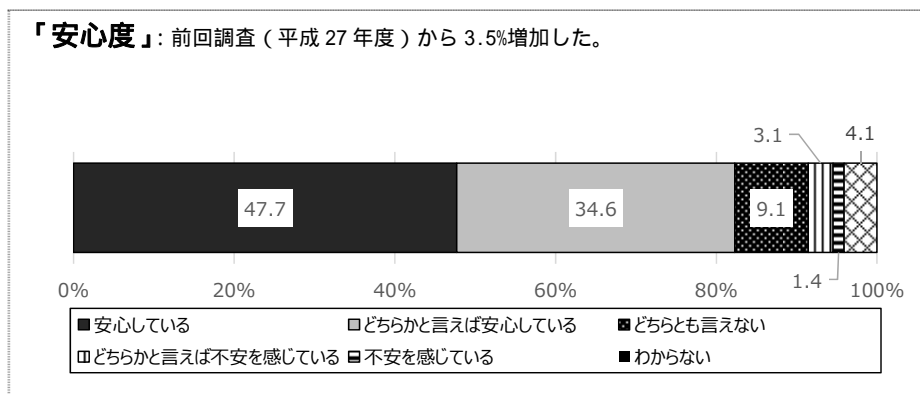
問7 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きします。

- 「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。



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します。

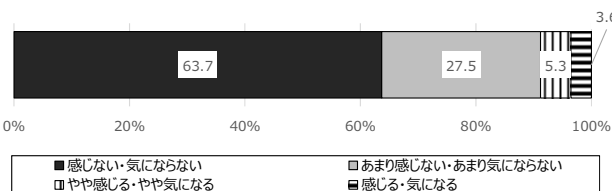
- 「安全性」についての「安心度」（「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計）は 82.3%であり、平成 22 年度調査以降、最大となった。



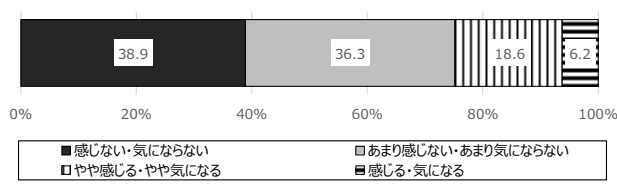
問9 京都市の水道水の色や臭い、水質についてご感想をお聞きします。

- 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)。

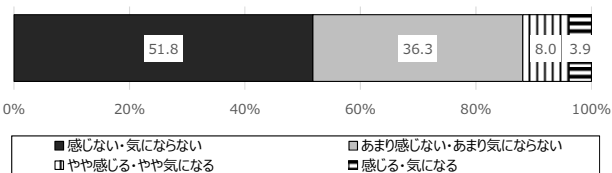
さび・赤水：肯定的な回答は91.2%



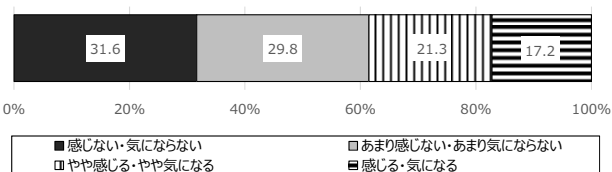
塩素(カルキ)臭：肯定的な回答は75.2%



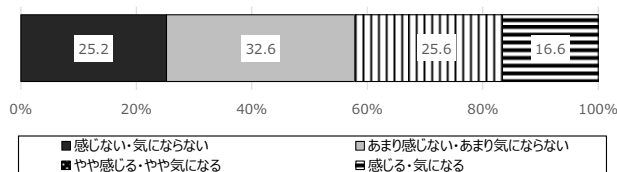
異臭(かび臭や生ぐさ臭)：肯定的な回答は88.1%



受水タンクの状態：肯定的な回答は61.4%



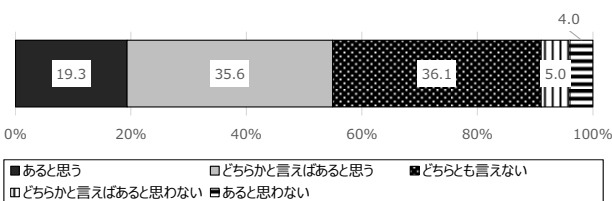
水道水のもととなる琵琶湖の水質：肯定的な回答57.8%



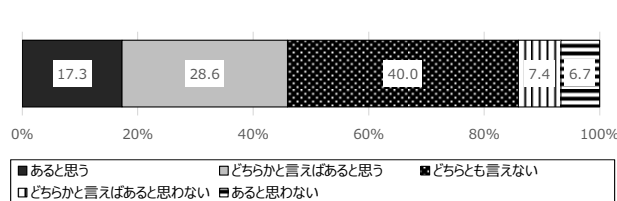
問10 京都市の水道水の魅力について、あなたの印象をお聞きします。

- 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

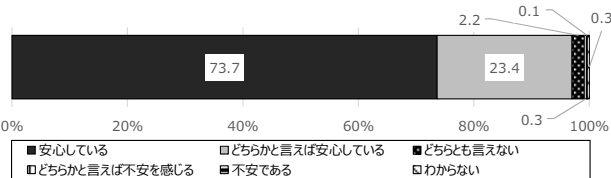


IV 事業全般について

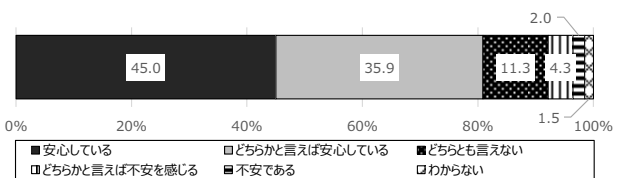
問 11 皆様に安心して快適な生活をしていただくための、上下水道局の以下の事業について、ご感想をお聞きします。

- 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。

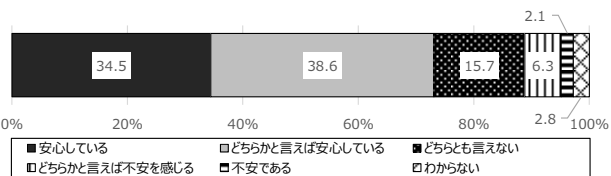
いつでも水道が利用できる：肯定的な回答は97.1%



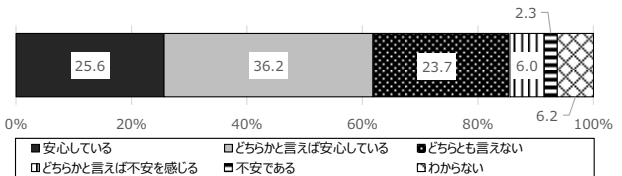
大雨でも浸水被害がない



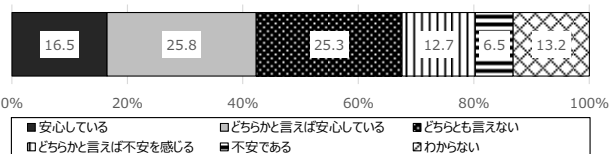
下水道管や雨水ますのつまりや臭いがない



市内の河川や下流域の水環境が良い



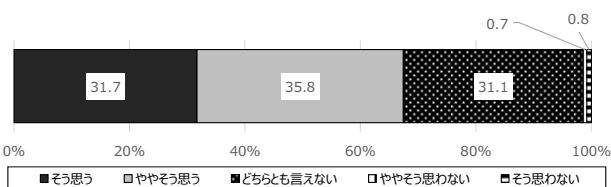
水道・下水道施設の老朽化・地震対策がされている



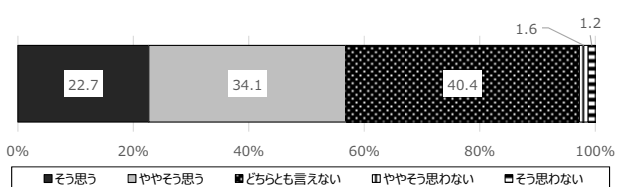
問 12 上下水道局の技術力や事業運営能力に対する、あなたの印象をお聞きします。

- 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。

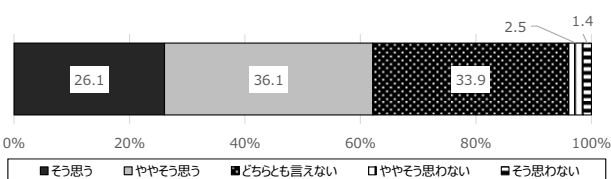
高い技術力がある



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

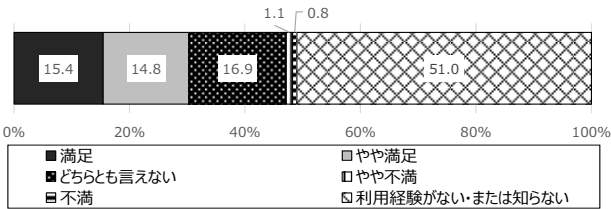


V お客さまサービスについて

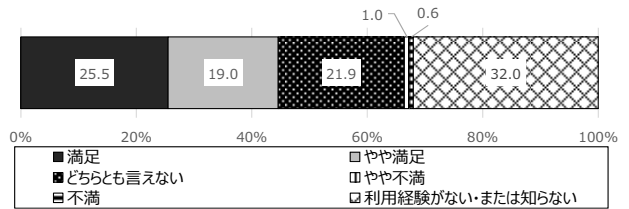
問 13 上下水道局のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きます。

- 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。

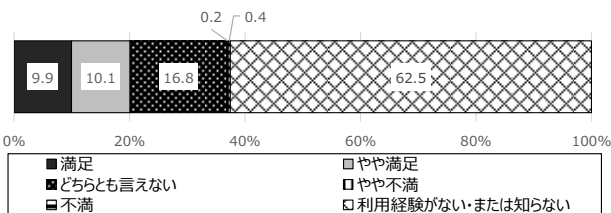
窓口や電話での対応



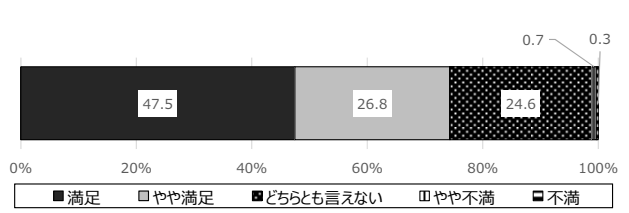
水道メーター検針での対応



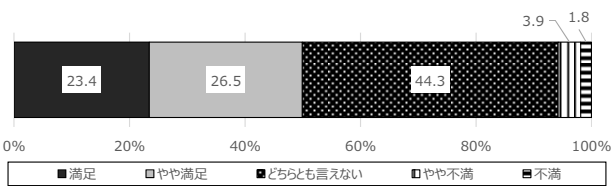
WEB、電話、FAX による水道使用の受付



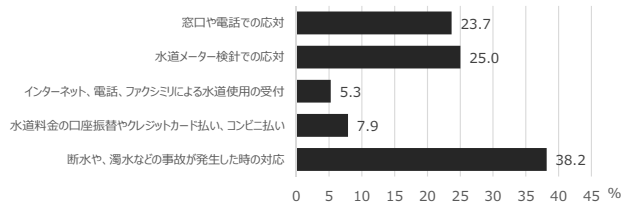
水道料金の口座振替、クレジットカード・コンビニ払い



断水や濁水などの事故が発生した時の対応



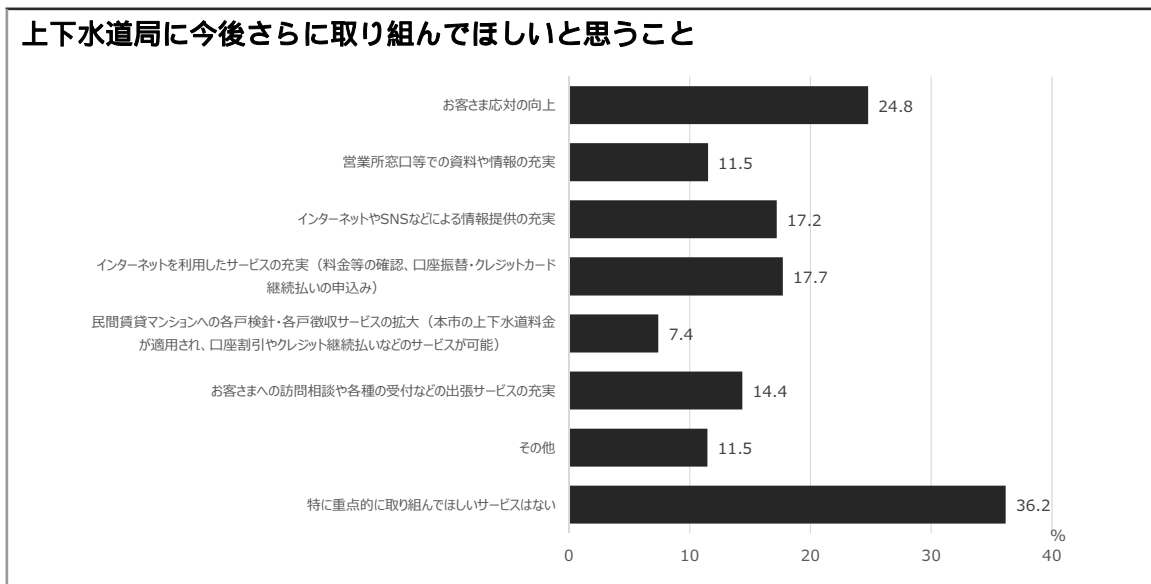
付問 - 対応・サービスが「不満」「やや不満」なもの



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。

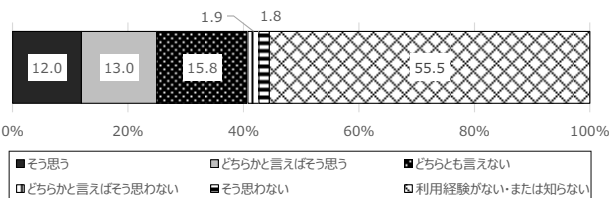
上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと



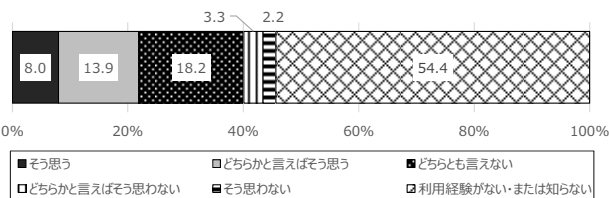
問 15 上下水道局が行っているお客さまとのコミュニケーションについて、あなたの印象をお聞きします。

- 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。

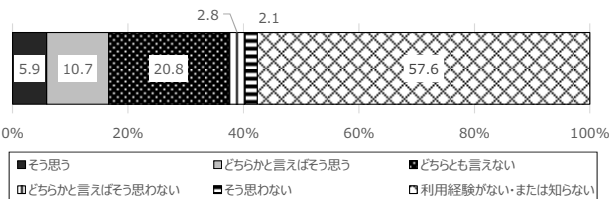
窓口は身近なコミュニケーションの窓口か



「声」を積極的に聞こうとされているか



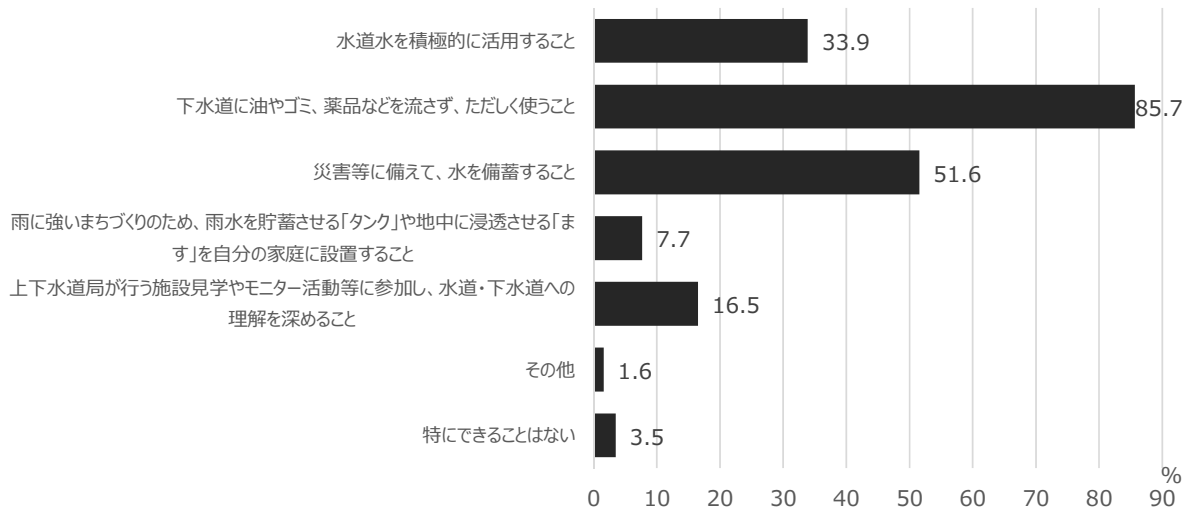
意見を事業に反映してもらえる仕組みであるか



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。

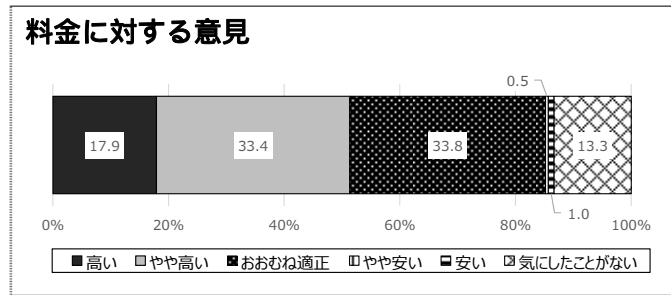
水道・下水道への協力・連携の方法



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。

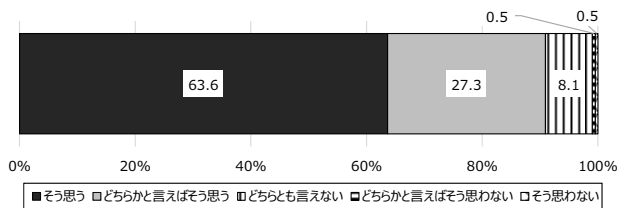
- 「高い」の割合は、前回調査（平成 27 年度）から 5.2%減少した。「安い」「やや安い」の割合は、平成 22 年度調査以降、横ばいである。「おおむね適正」の割合は、前回調査から 14.3%増加した。



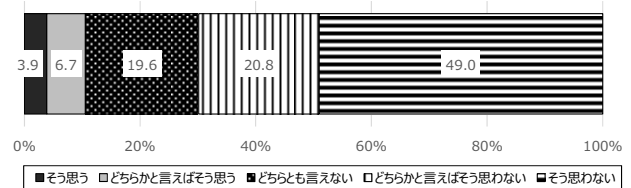
問 18 古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたの考えをお聞きます。

- 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。

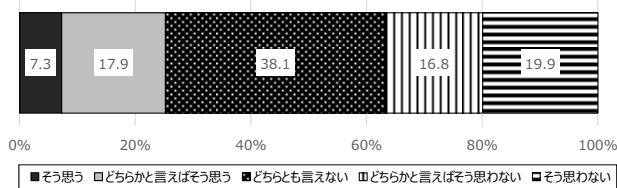
漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである



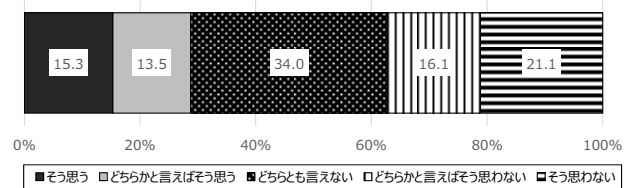
漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない



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

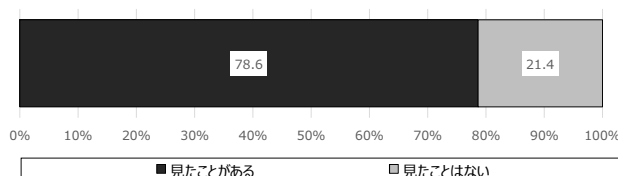


Ⅶ 広報活動等について

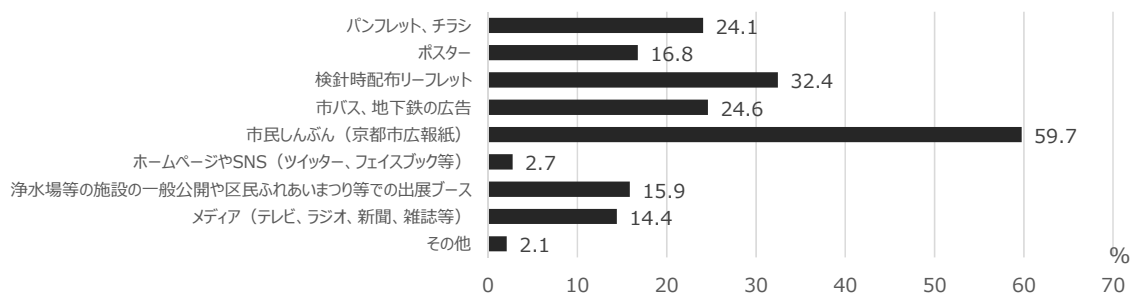
問 19 上下水道局からの情報を、どのようなものを通じてご覧になったことがありますか。

- 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



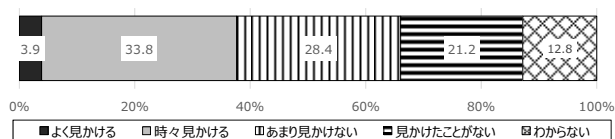
上下水道局からの情報入手方法



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。

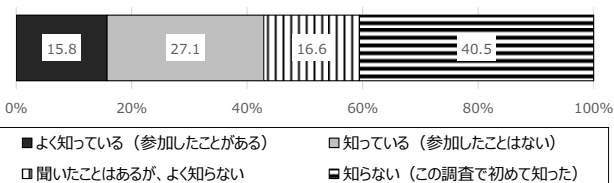
イベント・ポスター等の認知度



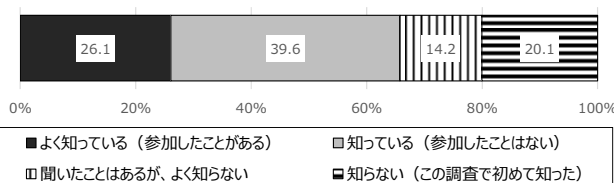
問 21 上下水道局が行っている事業等について、どの程度ご存じですか。

- 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テルの「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。

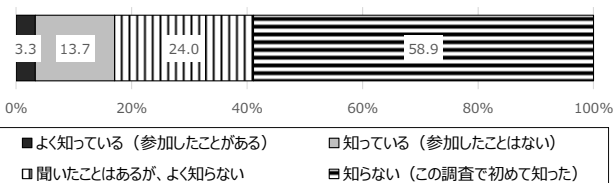
鳥羽水環境保全センター一般公開



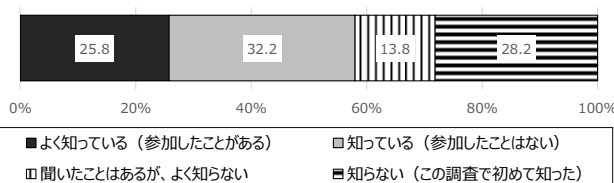
蹴上浄水場一般公開：認知度第 1 位



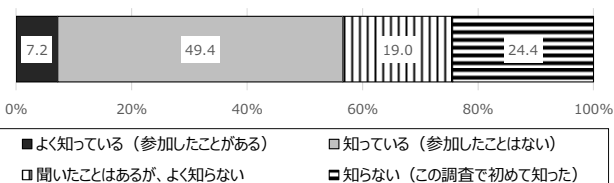
おいしい！大好き！京(みやこ)の水キャンペーン



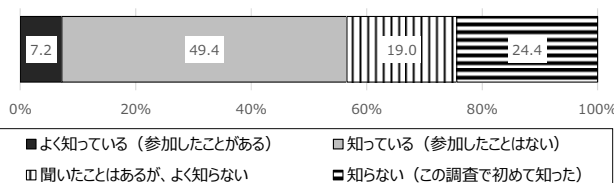
ミスト事業：認知度第 2 位



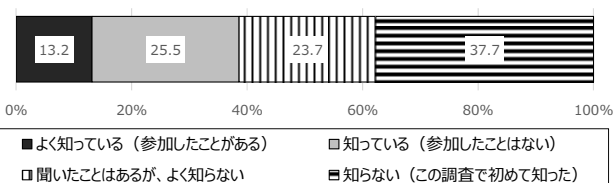
琵琶湖疏水通船事業：認知度第 3 位



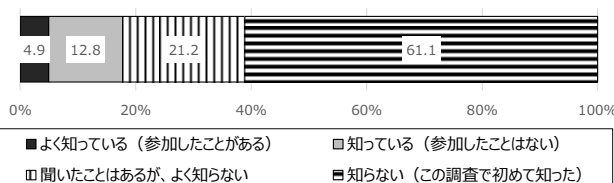
水道・下水道施設の見学会



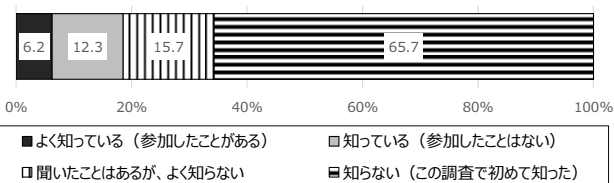
琵琶湖疏水記念館の展示



各区ふれあいまつりの上下水道コーナー

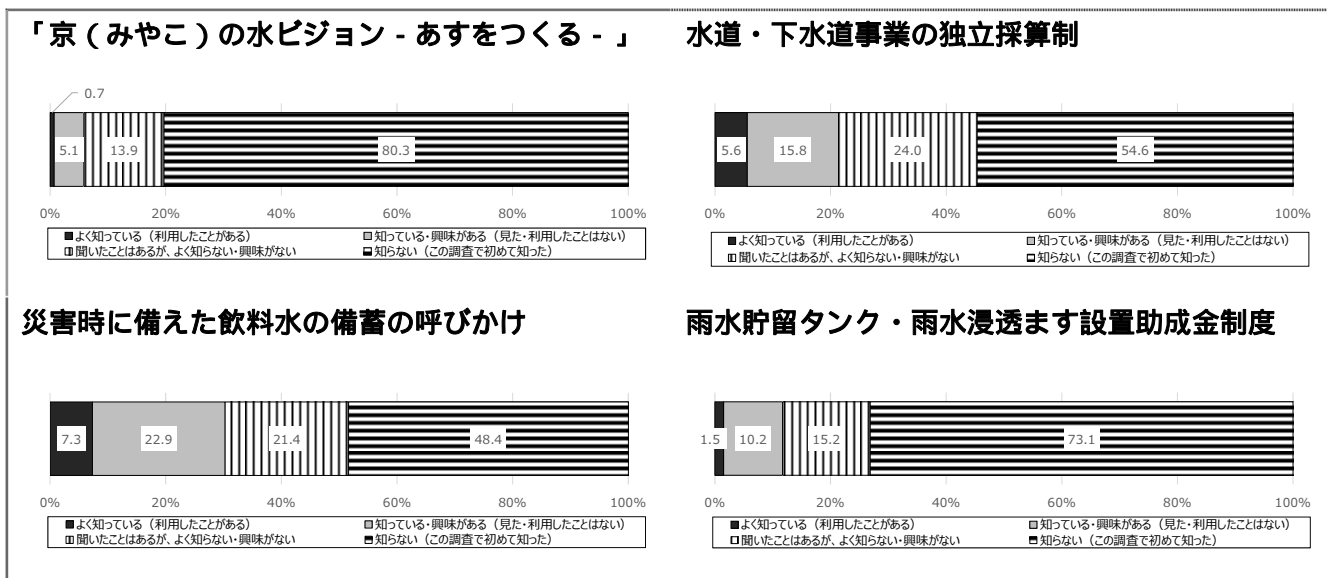


マスコットキャラクターホテルの「澄都(すみと)くん」「ひかりちゃん」



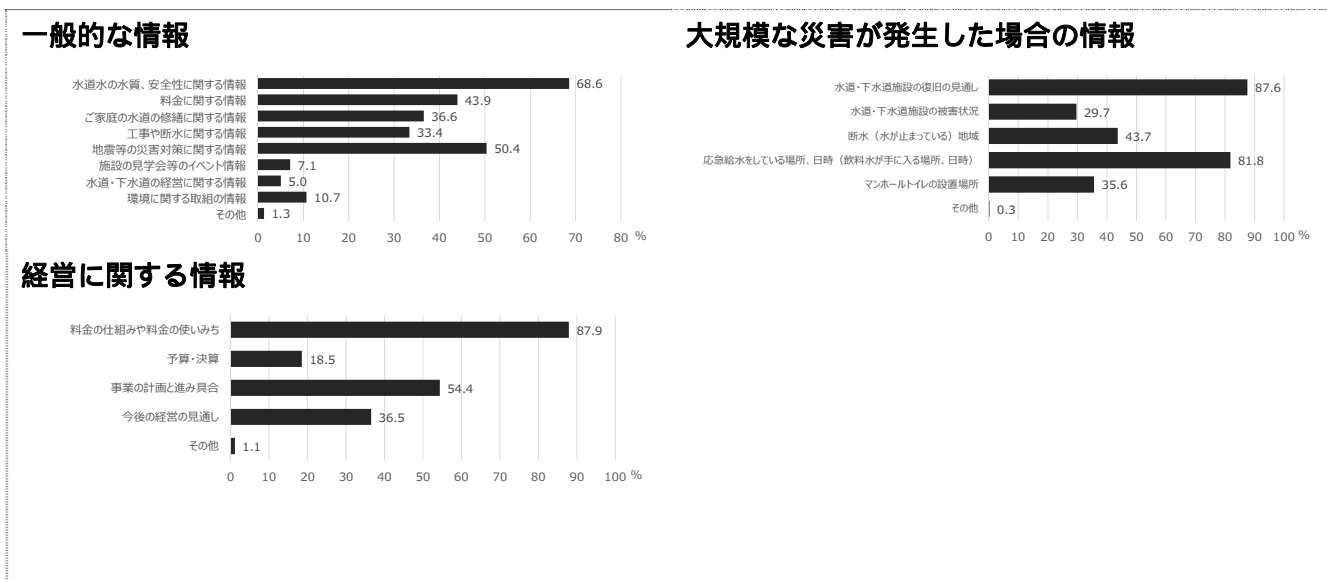
問 22 上下水道局の仕組みや取組について、どの程度ご存知ですか。

- 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。



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。

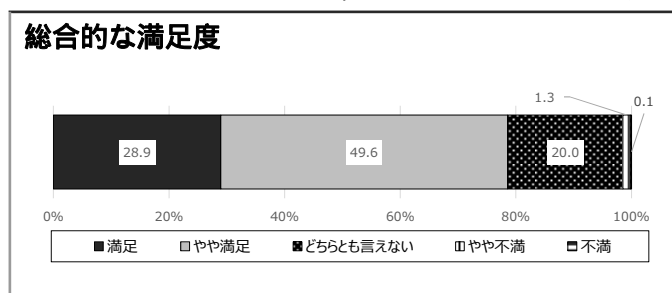
- 「一般的な情報」については、「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が 68.6%で最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」が 50.4%で続いた。
- 「大規模な災害が発生した場合の情報」については、「水道・下水道施設の復旧の見通し」の割合が 87.6%で最も高く、「応急給水をしている場所、日時」が 81.8%で続いた。
- 「経営に関する情報」については、「料金の仕組みや料金の使いみち」の割合が 87.9%で最も高く、「事業の計画と進み具合」が 54.4%、「今後の経営の見通し」が 36.5%で続いた。



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>