



(広報資料)



約 2,000 人の方から回答を
いただきました！

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 31 年 3 月 15 日

京都市上下水道局

〔 担当 経営戦略室 〕
電話 672-3114

「平成30年度 水に関する意識調査」 の調査結果について

京都市上下水道局では、「京（みやこ）の水ビジョン—あすをつくる—」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。

この度、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、平成22年度、平成25年度及び平成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、お知らせします。

1 調査の目的

節水型社会の定着や人口減少等による水需要の減少に加え、管路や施設の老朽化が進み、経営環境が厳しさを更に増す状況においても、上下水道局は公営企業として経済性を発揮しつつ、お客さまの期待に応えていく必要があります。

そのため、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 調査の内容

(1) 調査対象等

- 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（8項目・25問）

- 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

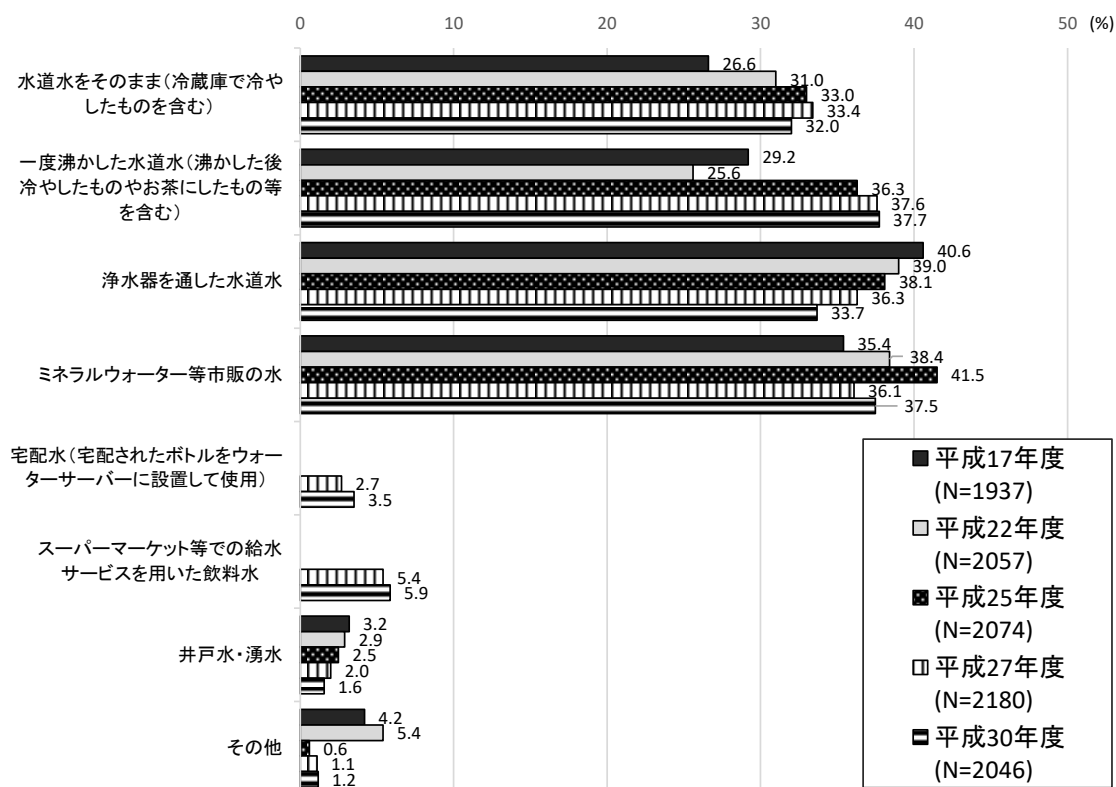
今回の調査結果は「平成30年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】」に取りまとめ、市会図書室、情報公開コーナー、各市立図書館等に配架します。

4 主な調査項目の結果

(1) 「水」の飲み方

「水」の飲み方について、「水道水をそのまま」飲む割合は平成27年度からは減少したが、平成22年度よりは上回っており、おおむね3割程度で推移している。

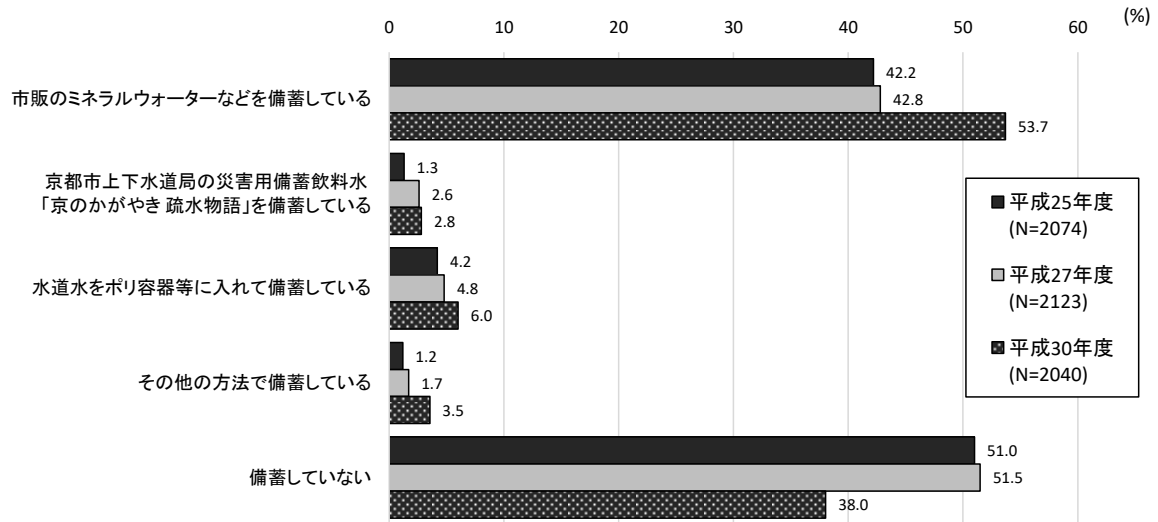
図表 「水」の飲み方[経年変化，複数回答]



(2) 災害時の備蓄状況

災害時の備蓄状況は、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が53.7%と最も多く、「備蓄していない」が38.0%と続いた。飲料水の備蓄をしている人（備蓄率）は、これまでで最大の62.0%となった。

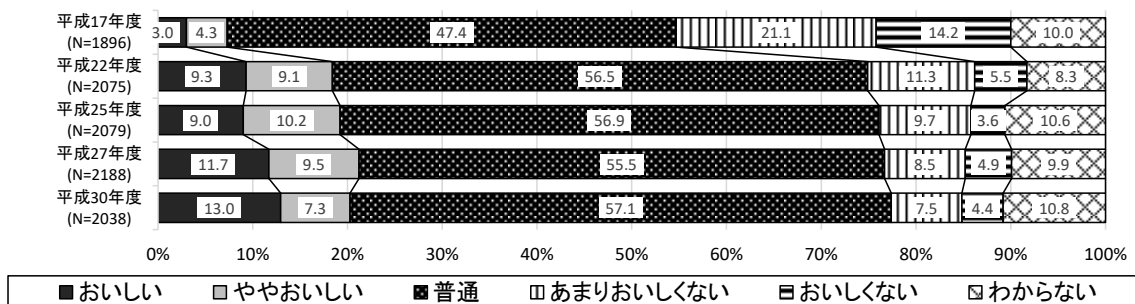
図表 災害時の備蓄状況[経年変化, 複数回答]



(3) 水道水について

水道水の「味」に関する満足度については、「おいしい」の割合は増加傾向である。また、「あまりおいしくない」と「おいしくない」を合わせた割合は引き続き減少しており、水道水の「味」に対する満足度は向上している。

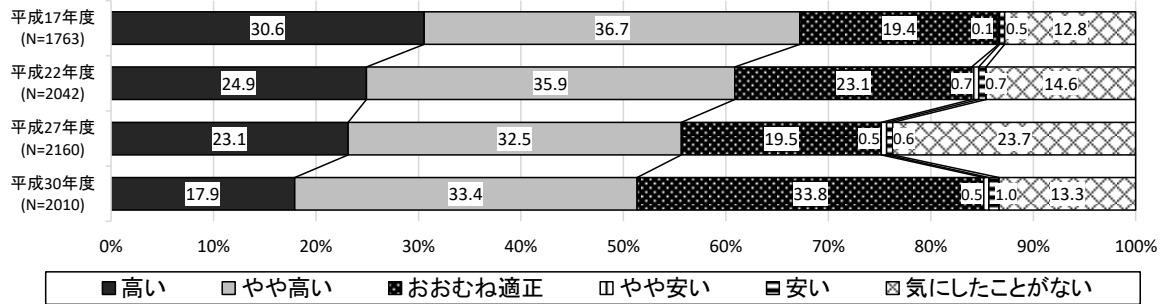
図表 京都市の水道水の「味」の感想[経年変化]



(4) 水道料金に対する意見

水道・下水道の料金に対する意見は、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」と「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。

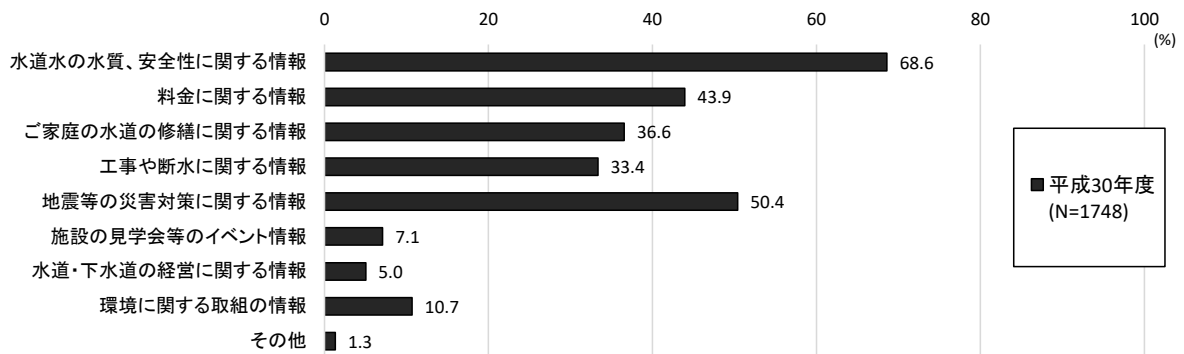
図表 水道料金に対する意見[経年変化]



(5) 知りたい情報・興味がある情報

「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。

図表 知りたい情報・興味がある情報



(6) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度

「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。

図表 水道事業・公共下水道事業の満足度[経年変化]

