

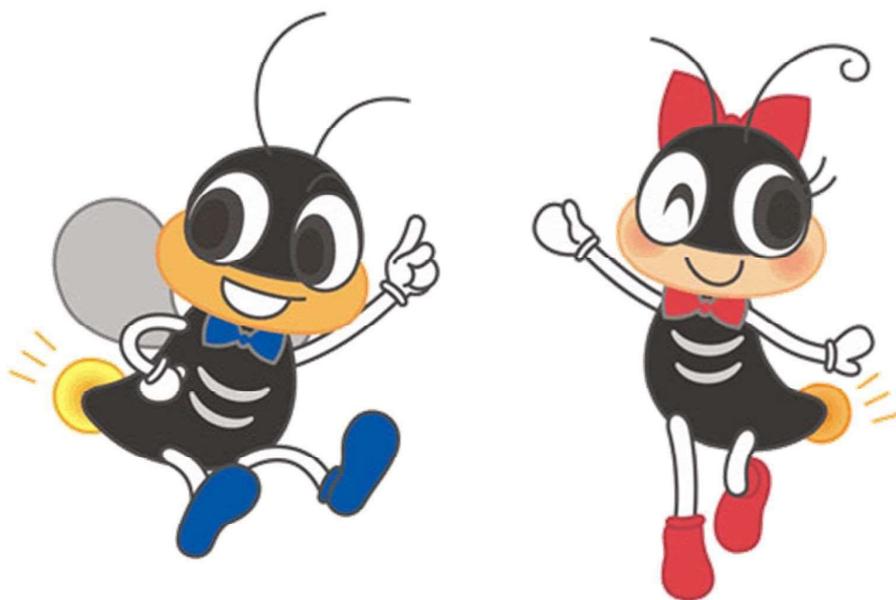
(案)

概要版

令和元年度  
京都市上下水道事業

# 経営評価

[平成 30 年度事業]



2018



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

## 3つの視点に基づく各取組の状況と評価



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

### 視点① 京の水をみらいへつなぐ

- 水道事業では、水質管理の取組として水道水質検査優良試験所規範「水道 GLP」の認定更新を受けるとともに、水安全計画の適正な運用を図りました。また、老朽化した水道管路や浄水場の基幹施設（配水池など）の改築更新・地震対策を推進しました。
- 公共下水道事業では、老朽化した下水道管路や水環境保全センターの主要施設の改築更新・地震対策を進めるとともに、水環境対策として合流式下水道の改善を実施しました。
- 防災・減災対策としては、「南北2箇所の事業・防災拠点」の実現に向けた南部拠点整備事業を進めるとともに、防災・減災のための装備等（給水車の拡充や災害用マンホールトイレの整備等）を強化しました。また、「雨に強いまちづくり」に向けて、雨水幹線の整備等を引き続き進めました。

⇒これらの結果、**18の取組項目に対する評価は、A評価が12、B評価が6**となりました。また、数値目標については、浄水場の工事で発注遅延等により工事が遅れ「**配水池の耐震化率**」は**目標に届きませんでした**が、**その他の11項目は目標達成**となりました。

### 視点② 京の水でころをはぐくむ

- お客さまサービス向上の取組として、インターネット等を活用した新たなお客さまサービス（過去の水道使用水量等をインターネットで確認できるサービス「みずみるネット」等）を開始しました。また、戦略的な広報（ミスト事業、お風呂の魅力・効率を啓発するイベント等）を実施し、事業の果たす役割や意義などを積極的に発信しました。
- 文化・景観に関する取組として、明治150年関連事業と連携しながら、疏水通船事業の運営支援や開館30周年に合わせた琵琶湖疏水記念館のリニューアルを実施しました。
- 創エネルギー対策の実施として、大規模太陽光発電設備による再生可能エネルギーの継続的な利用を図るとともに、下水汚泥の有効利用の促進を目的とした固形燃料化施設（鳥羽水環境保全センター内）の整備に着手しました。

⇒これらの結果、**6つの取組項目に対する評価はすべてA評価**となり、また**6つの数値目標はいずれも目標達成**となりました。

### 視点③ 京の水をささえつづける

- 技術継承の取組として、若手職員の技術力向上を目的とした「専門技術研修」を開始するとともに、水道技術研修施設（平成30年4月運用開始）において研修（全100回以上）を実施しました。
- 経営基盤強化に向けた取組として、組織・業務の見直しや民間活力の導入等の効率的な事業運営を図るとともに、財務体質の更なる強化に向けて**企業債残高の削減**や**保有資産の有効活用**を進めました。

⇒これらの結果、**6つの取組項目に対する評価はすべてA評価**となり、また**3つの数値目標はいずれも目標達成**となりました。

# 平成 30（2018）年度の事業推進の状況

平成 30 年度は、水需要の減少等の厳しい経営環境の中、新たな経営戦略「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）」の初年度として、各取組を概ね順調に推進しました。ここでは主な数値目標等の進捗状況をご紹介します。



## 100 パーセント

異臭（かび臭）のない水達成率

24 時間監視やきめ細やかな水質検査を継続実施し、水質管理を徹底しました。

数値目標：異臭（かび臭）のない水達成率

2018 年度実績/目標  
100% / 100%

2022 年度目標  
100%



水質監視装置 監視画面



水源から蛇口までの水質管理を徹底しています

水質検査の精度と信頼性を保証する「水道 GLP」の認定更新を受けました。これからも一層安心して使用していただける水道水の供給に努めます。

方針② はこぶ

## 52.8 キロメートル

水道配水管の更新・耐震化の年間実施延長

## 33 キロメートル

下水道管路の調査及び改築・地震対策の年間実施延長



水道配水管の布設替工事



下水道管更生の施工状況

老朽化した水道配水管の更新・耐震化を実施し、年間の更新率を 1.3%に引き上げました。

また、下水道の管路内調査を計画的に進め、健全度の低下や破損状況等、優先度を踏まえた改築更新・耐震化を進めました。

数値目標：老朽配水管の解消率

2018 年度実績/目標  
27.1% / 27.1%

2022 年度目標  
47.0%

数値目標：下水道管路改築・地震対策率

2018 年度実績/目標  
14.8% / 14.8%

2022 年度目標  
28%



管路・施設の老朽化対策・地震対策を推進しています

水道・下水道ともに管路・施設の老朽化が進んでいく中、皆さまに安心してご利用いただけるよう、計画的に老朽化対策を進めています。

# HIGHLIGHTS

	数値目標の達成状況		取組項目の達成状況				
	達成	未達成	A (100%以上)	B (99~80%)	C (79~50%)	D (49~30%)	E (29%以下)
🔵 視点①	11	1	12	6	-	-	-
🟢 視点②	6	-	6	-	-	-	-
🟡 視点③	3	-	6	-	-	-	-

プランに記載の数値目標のうち当年度における目標数値が設定されていない項を除く。

## 方針4 まもる 28.6 パーセント

### 10年確率降雨に対応した雨水整備率

大雨の時に雨水を取り込む雨水幹線等の整備を進め、雨水整備率の目標数値を達成しました。

数値目標：雨水整備率（10年確率降雨（62mm/h）対応）

2018年度実績/目標  
28.6% / 28.6%

2022年度目標  
33%



施工中の雨水幹線の内部



市民・事業者の皆さまとともに「雨に強いまちづくり」を進めます

5年確率降雨（52mm/h）対応では全国トップクラスとなる91%！

雨水貯留施設・雨水浸透ますの普及促進等も図りながら、市内の浸水に対する安全度を更に向上させていきます。



汚泥消化タンク（鳥羽水環境保全センター）



## 8,190 トン

### 1年間に有効利用した下水汚泥の総量

消化ガスの汚泥焼却炉等への利用等により「下水汚泥有効利用率」は目標を超える27.3%に向上しました。

数値目標：下水汚泥有効利用率

2018年度実績/目標  
27.3% / 25.0%

2022年度目標  
50%

企業債残高削減額（H29-H30）

区分	H29	H30	削減額
水道			
下水道			
計			



## 億 円

### 企業債残高の削減

数値目標：企業債残高

2018年度実績/目標  
円 / 4,563 億円

2022年度目標  
4,149 億円

## 中期経営プランにおける数値目標の達成状況

区分	通番	指標名	H29 実績	H30 実績(目標)	達成状況	(R4 目標)	
プラン全体	1	事業に対する総合満足度	65.1% (2015年度)	<b>78.5%</b> (70%以上)	○	70%以上	
視点① 京の水をみらいへつなぐ	① つくる	2	異臭(かび臭)のない水達成率	99.1%	<b>100%</b> (100%)	○	100%
		3	浄水施設の耐震化率(※)	51.0%	— (—)	—	76%
		4	配水池の耐震化率	28.1%	<b>28.1%</b> (31.3%)	×	54%
	② はこぶ	5	有収率	90.4%	<b>90.7%</b> (90.6%)	○	91.0%
		6	老朽配水管の解消率	22.5%	<b>27.1%</b> (27.1%)	○	47%
		7	主要管路の耐震適合性管の割合	51.5%	<b>52.8%</b> (52.6%)	○	58%
		8	下水道管路改築・地震対策率	11.4%	<b>14.8%</b> (14.8%)	○	28%
	③ きれいにする	9	高度処理管理目標水質達成率	100%	<b>100%</b> (100%)	○	100%
		10	処理施設の改築更新数	—	<b>累計 13 施設</b> (累計 13 施設)	○	累計 37 施設
		11	合流式下水道改善率	63.1%	<b>66.2%</b> (66.2%)	○	96%
	④ まもる	12	飲料水の備蓄率	48.5% (2015年度)	<b>62.0%</b> (49.8%)	○	55%
		13	雨水整備率(10年確率降雨対応)	28.0%	<b>28.6%</b> (28.6%)	○	33%
	⑤ いどむ	14	新技術等の調査研究件数	74 件 (2013-2017年度)	<b>年間 34 件</b> (年間 18 件)	○	90 件 (2018-2022年度)
	視点② 京の水でこころをはぐくむ	① こたえる	15	窓口、電話対応のお客さま満足度	58.0% (2015年度)	<b>61.8%</b> (59.4%)	○
16			インターネットを活用したサービスの利用件数	年間 3,246 件	<b>年間 11,703 件</b> (年間 4,000 件)	○	累計 45,000 件
17			広報活動の認知度	32.7% (2015年度)	<b>37.7%</b> (33.0%)	○	35%
② ゆたかにする		18	琵琶湖疏水記念館来館者数	累計 253 万人	<b>累計 264 万人</b> (累計 260 万人)	○	累計 310 万人
		19	事業活動に伴う温室効果ガスの排出量削減率(H16比)	19.3%	<b>24.0%</b> (19.3%)	○	25%
		20	汚泥有効利用率	24.5%	<b>27.3%</b> (25.0%)	○	50%
視点③ 京の水を未来につなげる	① になう	21	技術系資格保持者の割合	29.1%	<b>32.1%</b> (32.0%)	○	40%
		22	職員定数	1,249 人	<b>1,218 人</b> (1,218 人)	○	1,149 人
	② ささえる	23	下水道の大規模更新に備えた積立金(※)	(未実施)	— (—)	—	50 億円
		24	企業債残高	4,840 億円	<b>億円</b> (4,563 億円)	○	4,149 億円

(※)「浄水施設の耐震化率」及び「下水道の大規模更新に備えた積立金」は平成30年度の目標設定がないため評価していません。

平成30年度の取組や経営評価の詳細内容は本冊子

(<https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/page/XXXXXXXXXX.html>) をご覧ください!



この間のニュースで、水道が民営化されるって大騒ぎしてたよ。安心して水道を使えるのかなあ。



誤解しちゃだめ！水道法の改正＝民営化じゃないよ！それに京都市では、今後も上下水道局が責任を持って、安全な水を届けるって言ってたよ。安心してね！

## 皆さまと一体となって京都市の水道・下水道を守り続けます

### 50年、100年先の将来にわたって水道・下水道を守り続けます！

「京(みやこ)の水ビジョン」では、厳しい経営環境だからこそ上下水道の **基本的な役割** をしっかりと果たすとともに、事業を支える **強い経営基盤** を築くため、長期的な視点で経営を進めることを明確にしています。

また、今後も事業全体に関する計画や市民の安全・安心の確保など、事業の根幹となる業務は引き続き**公営企業**として自らの責任の下で**確実に実施**してまいります。

厳しい経営環境の中では **市民・事業者の皆さまとの連携** がこれまで以上に重要になります。

そのため、**防災・危機管理対策** や **技術継承** などの幅広い分野での連携を通じて、私たち上下水道局と共に京都市の水道・下水道を守り続けていただきますよう御理解と御協力をお願いします。



京都市上下水道局 経営戦略室  
〒601-8004 京都市南区東九条東山王町12番地  
TEL 075-672-3114 FAX 075-682-0289  
<https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/>

Twitter @sumito\_kyoto  
Facebook @kyotocity.sumito  
Instagram @kyotoshijogesuidokyoku

水道・下水道事業の情報を発信！  
フォローしてね♪

琵琶湖疏水記念館  
LAKE BIWA CANAL MUSEUM  
平成31年3月リニューアルオープン！  
琵琶湖疏水記念館

## ◎平成 30 年度水に関する意識調査結果に係るクロス集計分析について

## 1 クロス集計分析について

## (1) クロス集計とは

クロス集計とは、意識調査の各設問の単純集計（設問ごとの集計）結果を、年齢や性別、世帯人数などの属性や、他の質問の集計結果などと掛け合わせて（＝クロスして）集計することです。これにより、調査結果について、属性による違いや、設問への回答傾向など、調査結果の詳細な分析を行うことで、設問内容の変更や、事業の P R 内容やターゲットの検討といった対応への活用などが期待できます。

図 クロス集計分析のイメージ

設問		属性		クロス集計表						
水道水の味	回答数	年代	回答数	水道水の味	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
おいしい	264	20歳代	163	おいしい	17	17	33	27	43	121
ややおいしい	149	30歳代	215	ややおいしい	7	7	20	20	41	49
普通	1,164	40歳代	312	普通	76	114	171	189	226	360
あまりおいしくない	152	50歳代	325	あまりおいしくない	19	20	32	31	24	23
おいしくない	89	60歳代	383	おいしくない	13	13	16	24	12	9
わからない	220	70歳以上	609	わからない	29	44	39	34	34	36
全体	2,038	全体	2,007	全体	161	215	311	325	380	598

## (2) 平成 30 年度調査結果を用いたクロス集計分析

平成 30 年度水に関する意識調査結果について、「設問における年代等属性別の分析」や「2つの設問の間のクロス集計による傾向分析」を、試行的に実施しました。

## 2 分析結果

## (1) 災害時の備蓄状況（問 6（※設問番号は、全て平成 30 年度実施時のものです。））

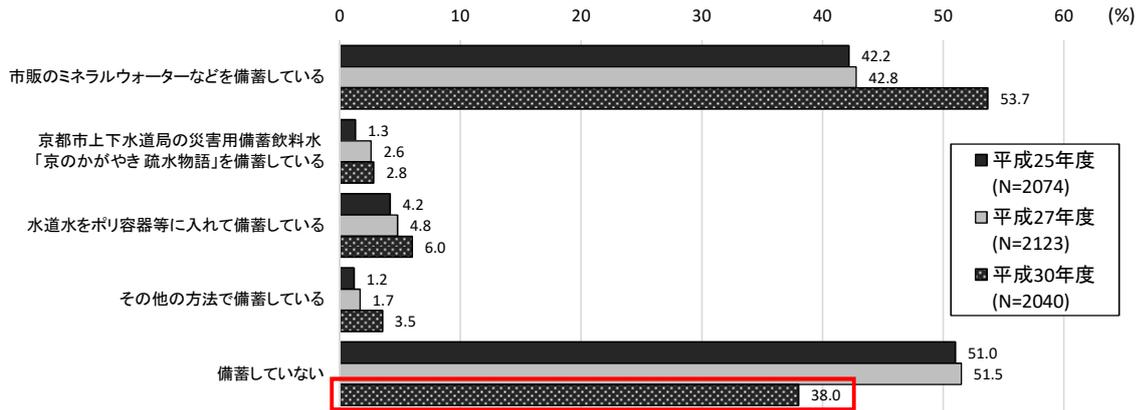
## ① 集計結果

- ・ 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、備蓄率はこれまでで最大となった。

## ② クロス集計分析（図 1 - (1) - ② ~ ③）

- ・ 全世代で「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」と回答した人の割合が最も高かったが、70 歳以上は、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」と回答した人の割合が、他の世代よりも高かった。
- ・ 年代別に分析すると、年代が高くなるほど、備蓄していると回答した人の割合が高くなった。
- ・ 問 22 の「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」の認知度を年代別に分析すると、年代が高くなるほど、認知度も高まる傾向がみられた。

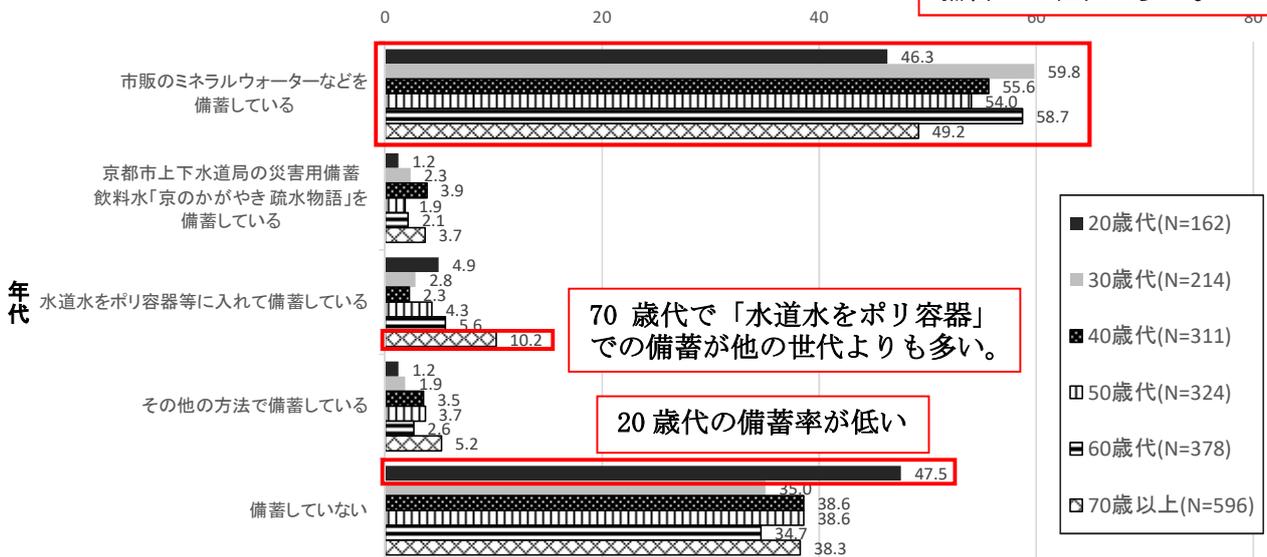
図1-(1)-① 備蓄状況一経年変化



「備蓄していない」が大幅に減少

図1-(1)-② 備蓄状況一年代別

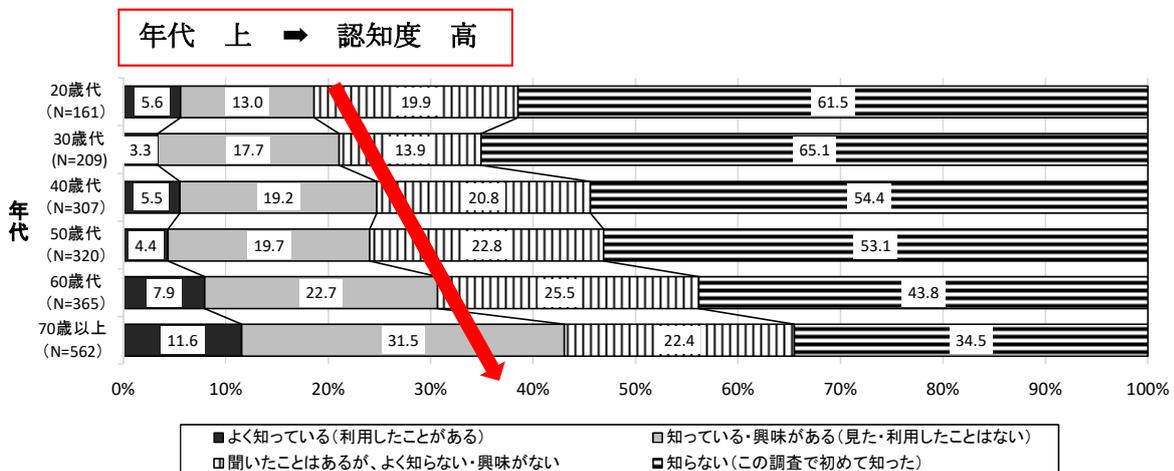
「ミネラルウォーター」の備蓄が全世代で多い。



70歳代で「水道水をポリ容器」での備蓄が他の世代よりも多い。

20歳代の備蓄率が低い

図1-(1)-③ 「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」の認知度一年代別



(2) 水道水の味について（問7）

① 集計結果

・「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。

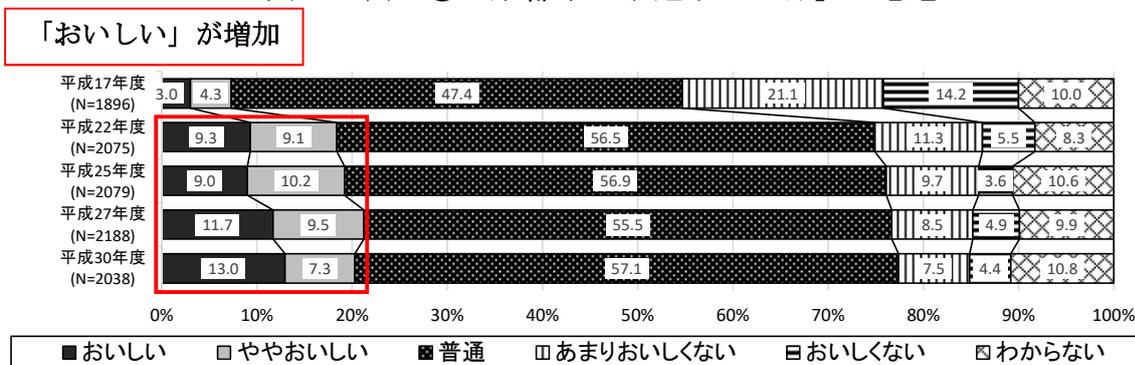
② クロス集計分析（図1-(2)-②～④）

・年代別に分析すると、年代が高い方がおいしいと回答する割合が高く、年代が低くなるにつれて、おいしくないと回答する割合が高くなる傾向であった。

・水の飲み方（問5）との関係を分析すると、「おいしい」と「ややおいしい」との回答数は、「水道水をそのまま」飲むと回答された方が最も多くなっており、味の感想と水の飲み方に相関が見られる。

・さらに、水道水の水質の印象（問9）との関係を分析すると、水道水の味について肯定的な回答（「おいしい」「ややおいしい」）をする人ほど、水道水の水質の印象についても肯定的な回答（「感じる・気になる」「あまり感じる・気になる」）をする割合が高く、水道水の味について否定的な回答（「おいしくない」「あまりおいしくない」）をする人ほど、水道水の水質の印象についても否定的な回答（「感じる・気になる」「やや感じる・やや気になる」）をする割合が高くなる傾向が見られた。

図1-(2)-① 京都市の水道水の「味」の感想



年齢 上  
→おいしい 多

図1-(2)-② 京都市の水道水の「味」の感想一年代別

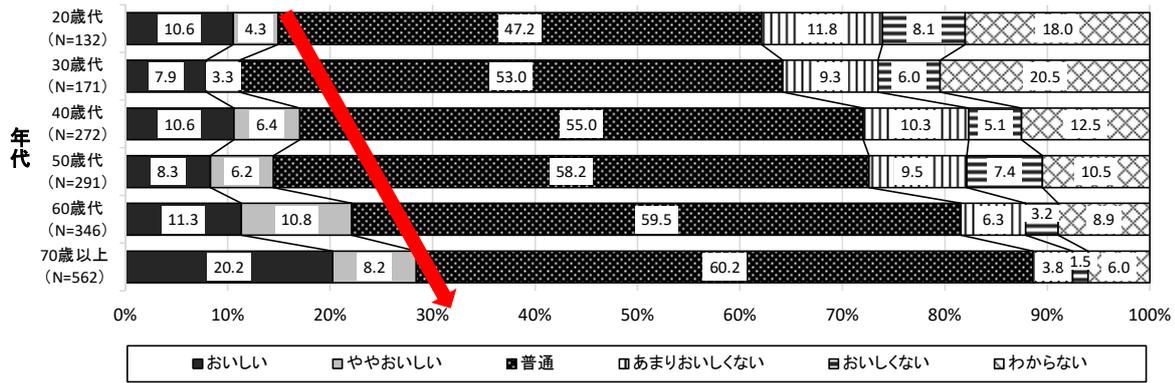
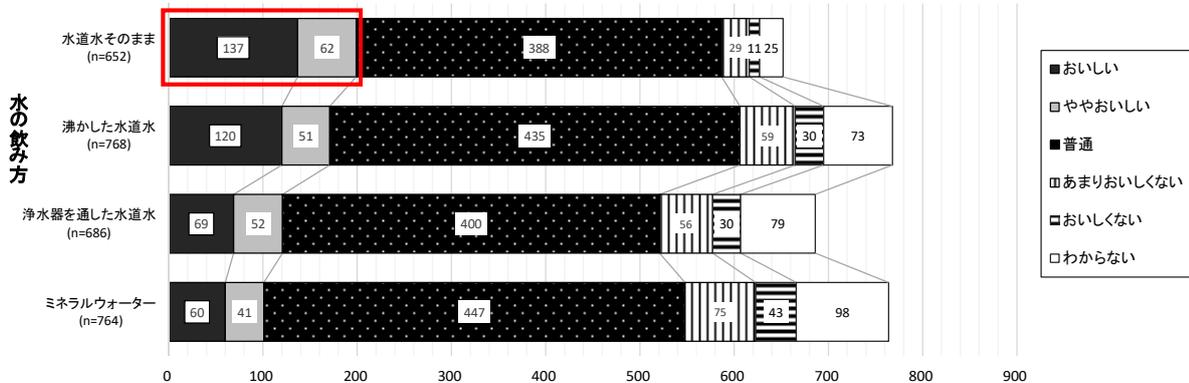


図1-(2)-③ 京都市の水道水の「味」の感想（問7） - 「水の飲み方」（問5）

水道水をそのまま飲む人は、「おいしい」と感じている。

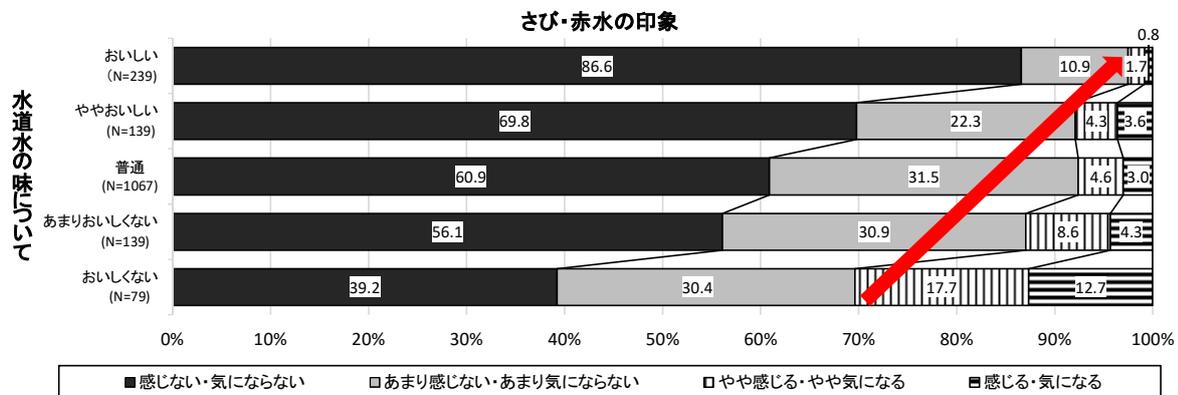
水道水の「味」に関する感想

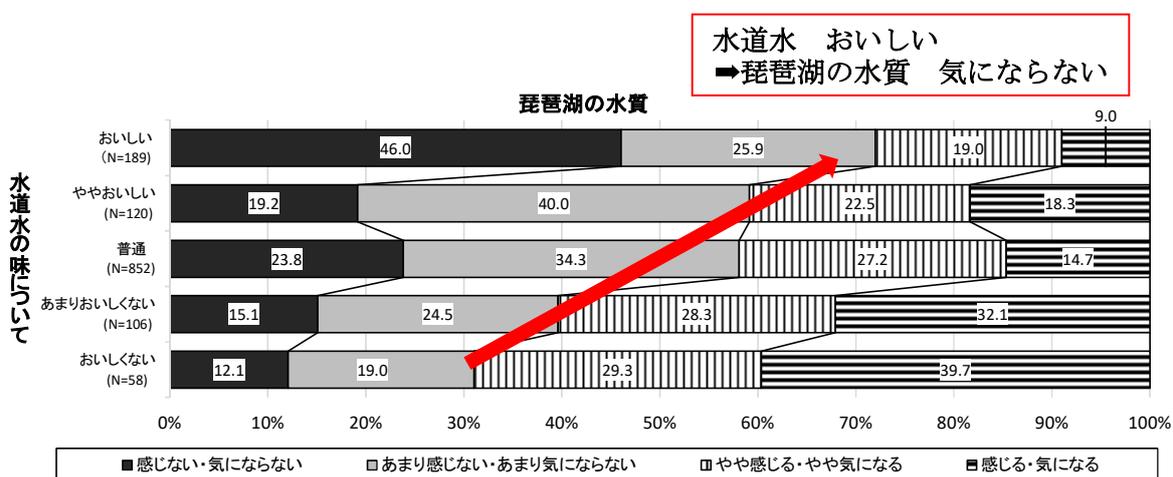
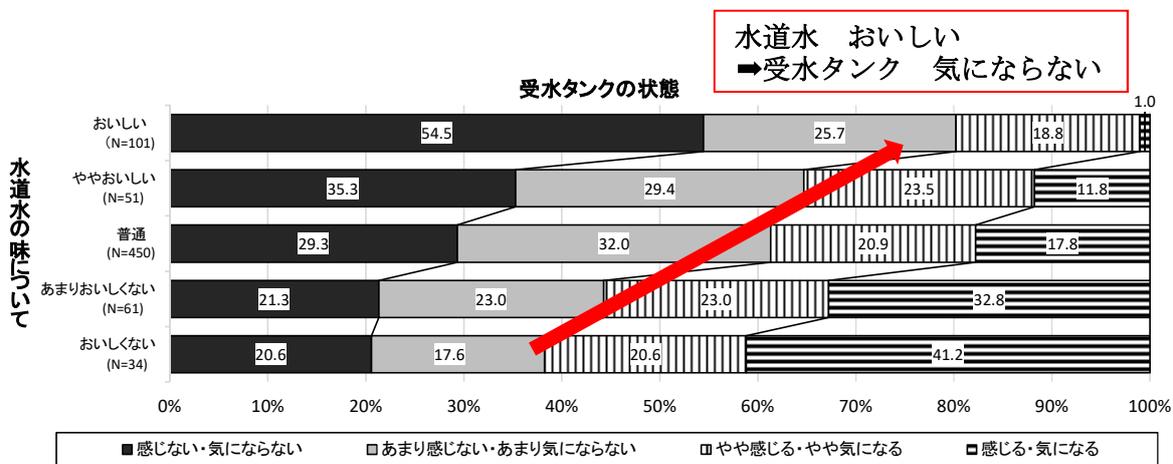
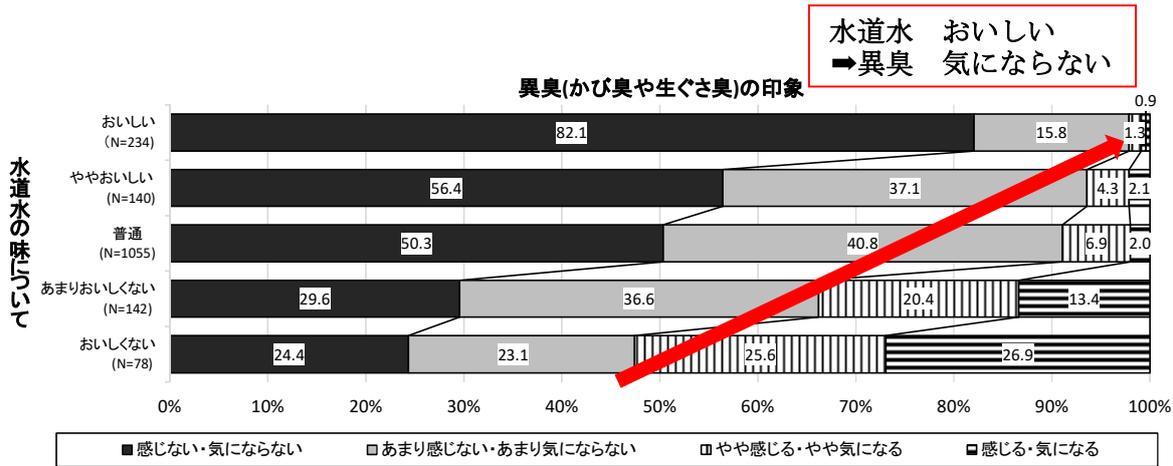
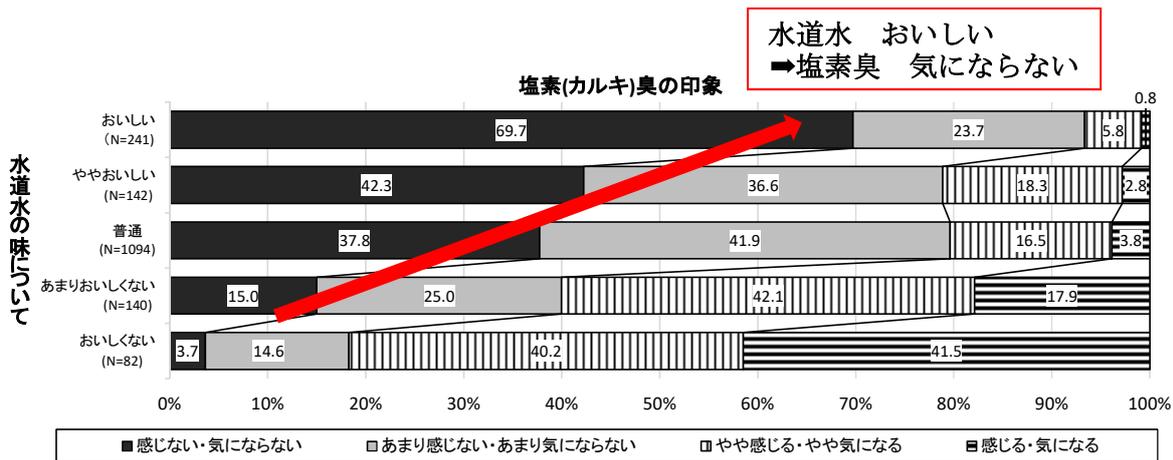


注) 「水」の飲み方は複数回答形式の設問のため、それぞれの飲み方について水道水「味」の感想を実数で積み上げたグラフにしている。

図1-(2)-④ 京都市の水道水の「味」の感想（問7） - 「水道水の水質の印象」（問9）

水道水 おいしい  
→さび・赤水 気にならない





令和元年 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、令和元年10月31日（木）までに返信用封筒（切手不要）に入れ、ポストにご投函ください。

結果については、令和2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	丹羽, 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 <a href="https://www.shinnihon.or.jp/">https://www.shinnihon.or.jp/</a>	〒601-8004 京都市南区東九条東山王町 12 番地 <a href="http://www.city.kyoto.lg.jp/suido/">http://www.city.kyoto.lg.jp/suido/</a>



## 〔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、令和元年10月31日(木)までに返信用封筒(切手不要)に入れ、ポストにご投函ください。

### ■個人情報の取扱いについて

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

### ■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 (              )
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	<p>1. 使用水量2か月で約_____m<sup>3</sup> 料金2か月で約_____円</p> <p>2. わからない</p> <p>※水道メーター検針時にお渡ししている-----&gt; 「水道使用水量のお知らせ」等をご参照ください。</p>



## Ⅱ. 水に関するライフスタイルについて

問2. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。

(ア) 1週間の洗濯回数は(○は1つ)

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

(イ) 1週間の入浴回数(浴槽に水を溜めて)は(○は1つ)

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

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

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

(エ) 1日の炊事回数は(○は1つ)

- |       |       |       |         |
|-------|-------|-------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1回 | 3. 2回 | 4. 3回以上 |
|-------|-------|-------|---------|

(オ) 1か月の洗車回数は(○は1つ)

- |       |         |         |         |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1~2回 | 3. 3~4回 | 4. 5回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(カ) 1週間の散水(打ち水等)回数は(○は1つ)

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

(キ) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数は(○は1つ)

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

問3. 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 |
|-----------|------------|

▶ 「2」とお答えになった方におたずねします。節水をしていない理由は何ですか。  
(○は1つ)

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| 1. 快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから | 2. 水道料金を気にしていないから |
| 3. 節水するのは面倒だから            | 4. なんとなく          |
| 5. その他 ( )                |                   |

問4. あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。また、1人当たり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。

(ア) 飲料水の備蓄方法 (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

(イ) 「1～4」とお答えになった方におたずねします。

備蓄するようになったきっかけは何ですか。(〇はいくつでも)

- 1. 地震や台風などの自然災害の被害を受けたから
- 2. 地震や台風などの自然災害の被害についてのニュース等を見て
- 3. 災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた (1日一人当たり3ℓを3日分が目安)
- 4. 非常持ち出し袋など、他に用意した防災グッズと一緒に備蓄した
- 5. 地域の防災訓練等に参加して
- 6. きっかけになった出来事は特にない
- 7. その他 ( )

(ウ) 1人当たりの飲料水の備蓄量はどれくらいですか。(〇は1つ)

- 1. 9リットル以上 [→1. をご回答の方は問5へ]
- 2. 6～8リットル程度
- 3. 3～5リットル程度
- 4. 3リットル未満

(エ) (ア)で「5」、または(ウ)で「2」、「3」、「4」とお答えになった方におたずねします。9リットル以上の備蓄をしていない理由<sup>※</sup>は何ですか。(〇はいくつでも)

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



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

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・湧水                             |
| 8. その他( )                             |

### Ⅲ. 水道水について

問6. 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きます。(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7. 京都市の水道水の水質の「安全性」についてご感想をお聞きます。(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8. 京都市の水道水の臭いや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 気にならない	2 感じない・ あまり感じない・ あまり気にならない	3 やや気になる	4 やや感じる・ 気になる	5 わからない
臭い	(ア) 塩素(カルキ)臭		1	2	3	4	5
	(イ) 異臭(かび臭や生ぐさ臭)		1	2	3	4	5
水質	(ウ) 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
	(エ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質		1	2	3	4	5

(オ) その他気になる点があればご記入ください。

( )

#### IV. 事業全般について

問9. 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。(〇は1つずつ)

質問項目	安心の程度 (〇は1つずつ)					
	1 安心して いる	2 どちらか と 言えば 安心 して いる	3 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10. 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)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 水道水を積極的に活用すること</li> <li>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</li> <li>3. 災害等に備えて、水を備蓄すること</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>6. その他 ( )</li> <li>7. 特にできることはない</li> </ol>
---

## V. お客さまサービスについて

問11. 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、 <sup>たぐ</sup> 濁水などの事故が発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

問 10 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 12. 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. お客さまへの訪問相談や各種の受付などの出張サービスの充実 6. その他 ( ) 7. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない
--

## VI. 水道料金について

問13. 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14. 古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたの考えをお聞きます。  
(○は1つずつ)

質問項目	印象の程度 (○は1つずつ)				
	1 そう思う	2 どちらかと言えは そう思う	3 どちらとも言えない	4 どちらかと言えは 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15. 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、どのくらいご覧になったことがありますか。(○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16. 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。  
 (○はそれぞれ1つずつ)

質問項目	選択肢	(○はそれぞれ1つ)	
		1年以内に 見たことが	これまでに 見たことが
(記入例) パンフレット, チラシ		ある ・ <input checked="" type="radio"/> ない	<input checked="" type="radio"/> ある ・ ない
(ア) パンフレット, チラシ		ある ・ ない	ある ・ ない
(イ) ポスター		ある ・ ない	ある ・ ない
(ウ) 検針時配布リーフレット		ある ・ ない	ある ・ ない
(エ) 市バス, 地下鉄の広告		ある ・ ない	ある ・ ない
(オ) 市民しんぶん (京都市広報紙)		ある ・ ない	ある ・ ない
(カ) ホームページやSNS (ツイッター, フェイスブック等)		ある ・ ない	ある ・ ない
(キ) 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		ある ・ ない	ある ・ ない
(ク) メディア (テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)		ある ・ ない	ある ・ ない
(ケ) その他 ( )		ある ・ ない	ある ・ ない

(広報物のサンプル画像を入れる)

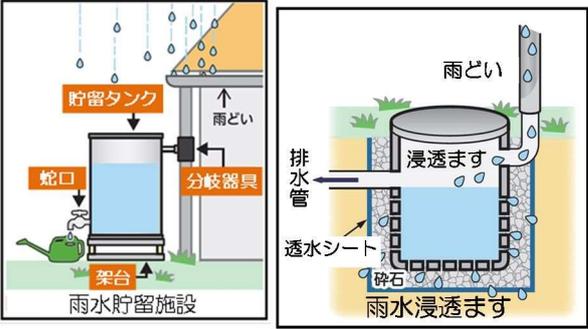
問17. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、水道事業・公共下水道事業の理解につながる広報活動には何が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

1. 興味を引くデザインやキャッチコピー	2. 知りたい情報がある場所の分かりやすさ
3. わかりやすいテーマ設定	4. 内容や表現の分かりやすさ
5. 写真やイメージ図を活かしたデザイン性	6. 斬新さや目新しさ
7. その他 ( )	

問18. 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	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 ホテルの「澄都(すみと)くん」, 「ひかりちゃん」  ホテルの澄都(すみと)くん      ホテルのひかりちゃん	1	2	3	4

問19. 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
(オ) 水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと (ミネラルウォーターの約400分の1)		1	2	3	4
(カ) 水道水の水質検査は70項目あり、安全安心なこと (ミネラルウォーターの検査項目の約1.7倍)		1	2	3	4
(キ) 水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境にやさしいこと (ミネラルウォーターの約700分の1)		1	2	3	4
(ク) みずみるネット (水道使用履歴のインターネット照会サービス)		1	2	3	4
(ケ) 緊急ダイヤル（漏水、にごり水などの緊急時の電話受付）		1	2	3	4

問20. 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報をお聞きします。

(ア) 水道・下水道に関する一般的な情報 (○は3つまで)

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質, 安全性に関する情報 | 2. 料金に関する情報       |
| 3. ご家庭の水道の修繕に関する情報   | 4. 工事や断水に関する情報    |
| 5. 地震等の災害対策に関する情報    | 6. 施設の見学会等のイベント情報 |
| 7. 水道・下水道の経営に関する情報   | 8. 環境に関する取組の情報    |
| 9. その他 ( )           |                   |
| 10. 特に気になる情報はない      |                   |

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

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

(ウ) 京都市の水道・下水道の経営に関する情報 (○は3つまで)

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 1. 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21. 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22. 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。

令和元年度水に関する意識調査 設問補足資料

資料5-5

※朱書きは昨年度から追加・修正した設問。また、設問設定に係る考え方の分類は、資料5-1の3(4)の考え方を示している。

番号	設問項目	内容	設問設定に係る考え方		(参考) 過年度調査の状況				
			分類	考え方	H30 毎年度 調査	H27 総合 調査	H25 中間 調査	H22 総合 調査	H17 総合 調査
1	回答者自身のこと	年齢, 性別, 居住地, 世帯人数, 家族構成, 居住形態を選択肢から選択 ※本年度の調査から「現在の住居の居住年数」の項目を削除	ア	分析の基本的要素であるため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	○
	水道・下水道のこと	上下水道の状況, 水道の用途, 給水方式を選択肢から選択			○	○	○	○	○
	各家庭の使用水量と水道料金	2箇月の使用水量及び水道料金(「わからない」も可)			○	○	—	○	○
2	各用途別の水道水の使用回数	洗濯, 風呂, シャワー, 炊事, 洗車, 散水, 花壇や植木鉢等への水やりの回数を選択肢から回答	ア	水需要の動向に係る基本的な項目であり, 経年変化を把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	○
3	節水に関する取組状況	節水している, 節水していない, から選択	エ	節水していない回答者の増加傾向を踏まえ平成22年度調査まで設けていた設問を復活させた。	○	○	○	○	○
	節水していない理由	快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないため, 水道料金を気にしていないため, 節水するのが面倒だから, などなくから選択			—	—	—	○	○
4	(ア) 飲料水の備蓄方法について	市販のミネラルウォーター, 疏水物語, ポリ容器等, その他の方法等から選択	イ	飲料水の備蓄率については, ビジョン・プランで数値目標として設定しており, 経年変化を把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	—	—
	(イ) 備蓄のきっかけ	地震や台風などの自然災害の被害を受けたから, 地震や台風などの自然災害の被害についてのニュース等を見て, 災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた, 非常持ち出し袋など, 他に用意した防災グッズと一緒に備蓄した, 地域の防災訓練等に参加して, きっかけになった出来事は特になし等から選択	エ	平成30年度の調査結果における備蓄率の増加傾向を踏まえて, 新たに設問を追加	—	—	—	—	—
	(ウ) 1人当たりの備蓄量	9リットル以上, 6~8リットル程度, 3~5リットル程度, 3リットル未満から選択	イ	平成30年度の調査結果における備蓄率の増加傾向を踏まえて, 平成27年度調査の内容に変更	—	○	—	—	—
	(エ) 9リットル以上備蓄していない理由	1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことをしなかったため, 保管する場所がない, 費用がかかる, 急いで準備する必要がない, 準備するのが面倒, 災害が起きてからでも購入できると思う, 行政機関が準備していると思う等から選択	イ	飲料水の備蓄率については, ビジョン・プランで数値目標として設定しており, 経年変化を把握するため毎年度調査を行う	—	○	—	—	—
5	「水」を飲むときの主な飲み方	水道水をそのまま, 一度沸かしてから, 浄水器を利用等から選択	ア	水需要の動向に係る基本的な項目であり, 経年変化を把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	○
6	水道水の「味」	おいしい, ややおいしい, 普通, あまりおいしくない, おいしくない, わからない, から選択			○	○	○	○	○
7	水道水の水質の「安全性」	安心している, どちらとも言えない, 不安を感じている等から選択	ア	水に対する意識に関する基本的な項目であり, 経年変化を把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	—
8	水道水の臭い, 水質について感じる事	「塩素臭」, 「異臭」, 「受水タンク」, 「琵琶湖の水質」について, 感じる, 感じない等を選択 ※本年度の調査から「さび・赤水」の項目を削除			○	○	○	○	○
9	事業に対する安心の程度	「いつでも水道が利用できる」, 「浸水被害がない」, 「下水道管のつまりや臭いがない」等について, 安心している, 不安である等を選択	ア	事業への率直な意見について, 経年変化を把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	○
10	水道・下水道への協力の方法	「水道水を積極的に活用」, 「下水道に油やゴミ, 薬品などを流さず, たくし使う」, 「災害等に備えて, 水を備蓄」, 「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」を自分の家庭への設置」, 「上下水道局が行う施設見学・体験などのイベントに参加」, 「上下水道局が行うモニター活動や市民向け講座に参加」等から選択(複数回答可)	ア	ビジョン・プランに記載している「市民・事業者の皆さまとの連携」に係る調査項目として, 毎年度調査の対象とする	○	—	—	—	—
11	お客さま対応やサービスに対する満足度	「窓口や電話での対応」, 「検針での対応」, 「インターネット, 電話, ファックスによる水道使用の受付」, 「口座振替やクレジットカード払い, コンビニ払い」, 「断水や濁水時の対応」について, 満足, 不満等から選択し, やや不満または不満な場合は理由を自由記入	イ	優先度の高い項目については, 毎年度調査の対象とする(左記以外は, 総合調査で質問)※窓口, 電話対応のお客さま満足度は, ビジョン・プラン数値目標	○	○	○	○	—

番号	設問項目	内容	設問設定に係る考え方		(参考) 過年度調査の状況				
			分類	考え方	H30 毎年度 調査	H27 総合 調査	H25 中間 調査	H22 総合 調査	H17 総合 調査
12	今後重点的に取り組んでほしいサービス	「お客さま対応の向上」、「営業所窓口等での資料や情報の充実」、「インターネットやSNSなどによる情報提供の充実」、「インターネットを利用したサービスの充実」、「お客さまへの訪問相談や受付などの出張サービスの充実」、「その他(自由記述)」、「取り組んでほしいサービスはない」の7項目の中から当てはまるものを3つ選択 ※本年度の調査から「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」の項目を削除	ア	経年変化を把握することで、サービスの向上に活用するため、毎年度調査の対象とする	○	○	○	○	—
13	料金に対する意見	高い、おおむね適正、安い等から選択	ア	市民の率直な意見について、経年変化を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	—	○	○
14	施設の更新と料金に関するスタンス	「漏水や施設が停止しないように、更新を計画的に進めるべき」、「漏水や施設が停止したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない」、「更新を計画的に進めるために、水道料金・下水道使用料が上がっても仕方がない」、「更新を計画的に進めるための水道料金・下水道使用料の値上げはしてほしくない」について、そう思う、そう思わない等から選択	ア	市民の率直な意見を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	—	—	—
15	局の広報活動全般の認知度	見かける、見かけない等から選択	イ	広報活動の認知度については、ビジョン・プランにおいて、数値目標として設定しており、経年変化を把握するため必要	○	○	○	○	—
16	情報の入手方法	「パンフレット」、「ポスター」、「市バス等の広告」、「HP」、「市民しんぶん」、「窓口への問い合わせ」、「出展ブース」、「メディア」等について、「1年以内に見たことがある又ははない」、「これまでに見たことがある又ははない」から選択	ア	経年変化を把握することで、随時広報活動に活用するため、毎年度調査の対象とする	○	○	○	○	○
17	事業の理解につながる広報活動	興味を引くデザインやキャッチコピー、知りたい情報がある場所の分かりやすさ、わかりやすいテーマ設定、内容や表現の分かりやすさ、写真やイメージ図を活かしたデザイン性、斬新さ目新しさ等から3つ選択	ウ	事業に対する認知度向上のため、広報活動に対する御意見をいただくために新設	—	—	—	—	—
18	事業の認知度	「鳥羽一般公開」、「蹴上一般公開」、「京(みやこ)の水キャンペーン(京の水カフェ、京の水・利き水大作戦、京の水・お風呂キャラバンなど)」、「ミスト事業」、「琵琶湖疏水通船事業」、「水道・下水道施設見学会」、「琵琶湖疏水記念館」、「各区ふれあいまつりへの出展」、「マスコットキャラクター」について、知っている、知らない等から選択	ウ	タイムリーな事業を中心に、毎年度調査を行う	○	○	○	—	—
19	仕組みや取組の認知度	「ビジョンの策定」、「独立採算性であること」、「飲料水備蓄呼びかけ」、「雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置助成金制度」、「水道水が安価なこと」、「水道水が安全なこと」、「水道水が環境にやさしいこと」、「みずみるネット」、「緊急ダイヤル」について、知っている、知らない等から選択	ウ	タイムリーな項目を中心に、毎年度調査を行う。一部項目を追加	○	—	—	—	—
20	(ア) 水道・下水道に関して知りたい一般的な情報	水道水の水質、料金、水道故障時の情報、工事や断水、災害対策、イベント情報、経営情報、環境に関する情報等から当てはまるものを3つ選択	ア	経年変化を把握することで、随時広報活動に活用するため、毎年度調査を行う	○	○	○	○	○
	(イ) 大規模な震災が発生した場合に知りたい水に関する情報	水道・下水道施設の復旧の見通し、被害状況、断水地域、応急給水をしている場所・日時、マンホールトイレの設置場所等から当てはまるものを3つ選択			○	○	—	—	—
	(ウ) 経営情報に関する知りたい情報	経営に関する基礎的な情報、料金・使用料の使いみち、予算・決算、今後の経営見通し等から当てはまるものを3つ選択			○	—	—	—	—
21	水道・下水道の満足度	満足、不満等から選択	イ	ビジョン・プランの数値目標であり、経年変化を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	○	○	—
22	水道・下水道に関する主なご意見	水道事業、公共下水道事業に関する自由意見記入	ア	上記設問では把握し切れない意見について、意見をお寄せいただく機会を確保するため、毎年度調査を行う	○	○	○	○	○

※下記(網掛け)は、昨年度調査の設問うち、今年度調査から除外する設問(番号は平成30年度調査時の設問番号)

2	水道・下水道に関する知識	水道・下水道に関する知識	エ	市民の意識を把握するため、平成30年度調査の設問とする	○	—	—	—	—
10	京都市の水道水の魅力	おいしさ・品質の高さ、ブランドの魅力、京料理に使われる魅力について		市民の率直なイメージを把握するため、平成30年度調査の設問とする	○	—	—	—	—
12	技術力や事業運営能力への印象	高い技術力がある、高い事業運営能力がある、市民のために技術力やサービスの向上を目指し、日々努力しているについて		市民のイメージを把握するため、平成30年度調査の設問とする	○	—	—	—	—
15	コミュニケーションについての感想	「営業所等の窓口は、身近なコミュニケーションの窓口である」、「双方向のコミュニケーションが取れている」、「気が付いたことを伝えれば、対応してくれる」、「意見を事業に反映してくれる仕組みになっている」について		市民の率直な意見について把握するため、平成30年度調査の設問とする	○	—	—	—	—

## 民間賃貸マンションへの各戸検針・各戸徴収サービスの適用について

上下水道局では、「京（みやこ）の水ビジョン—あすをつくる—（2018—2027）」及び「中期経営プラン（2018—2022）」において、お客さまニーズに応じたサービスを展開するため、集合住宅の各戸検針・各戸徴収サービス（以下「各戸サービス」といいます。）の制度拡充について検討を進めてまいりました。

この度、民間分譲マンションを対象としてきた各戸サービスを、令和2年2月から、民間賃貸マンションにも範囲を拡大して適用を開始しますので、御報告いたします。

### 1 概 要

#### (1) 目 的

お客さまニーズにお応えし、民間賃貸マンションの料金徴収等の取扱いについて、新たな選択肢となる各戸サービスを提供することにより、お客さま満足度の向上を図ることを目的とするものです。

#### (2) これまでの取扱い

民間賃貸マンションにおける料金については、上下水道局が建物に設置した1個の水道メーターを検針して、マンション全体の使用水量を決定し、水道料金等を物件オーナーから一括して徴収しております。

#### (3) 新たな取扱い

上記(2)のこれまでの取扱いに加え、令和2年2月からは、民間賃貸マンションに各戸サービスの適用範囲を拡大し、物件オーナーからの申請に基づき、上下水道局が貸与する水道メーターを各戸に設置して検針を行うことで、使用された水量に基づく水道料金等を、直接各戸の入居者の方から徴収できるようにします。

これにより、物件オーナーは、水道料金等の支払方法について、これまでの取扱いどおりとなる物件オーナーからの一括支払か、新たな取扱いとなる各戸の入居者からの直接支払かを選択できることとなります。

#### 【民間賃貸マンションにおけるこれまでの取扱いと新たな取扱いとの比較】

項目	これまでの取扱い	新たな取扱い
検針	・使用水量の検針は、建物全体で1個の水道メーターを検針	・使用水量の検針は、 <b>貸与した水道メーターを各戸検針</b>
料金	・水道料金等は、物件オーナーから一括徴収（各戸へは物件オーナーから請求） ・料金算定は、申請により「共同住宅における複数戸数計算」（注1）を適用	・水道料金等は、直接お客さまから <b>各戸徴収</b> （口座振替又はクレジットカード継続払い） ・料金算定は、 <b>各戸の使用水量により個別に算定</b>
メーター	・物件オーナーが水道メーターを管理	・計量法に基づく水道メーターの定期交換を実施

（注1）京都市水道事業条例第15条の2に基づく計算方法で、マンション全体の使用水量を申請戸数分で均等に使用したものとみなして算定する方式で、「アパート計算」ともいいます。この方式による料金計算は、お客さまの申請により適用することができます。

## 2 各戸サービスを民間賃貸マンションへ適用するための主な要件

- (1) 3階建以上の集合住宅（注2）で、物件オーナーにより適正な運営管理が行われていること。
  - (2) 給水設備等の構造、材質及び維持管理方法が、上下水道局の定める基準に適合していること。
  - (3) 各戸サービスの実施について、入居者の同意があること。
  - (4) 各戸及び共有部分にある散水栓に上下水道局が貸与する水道メーターを設置すること。
- （注2）2階建以下の集合住宅では、各戸に上下水道局の水道メーターを設置し、既に各戸検針・各戸徴収を実施しています。

## 3 今後の予定

時期	内容
令和元年 7月26日	広報発表（上下水道局ホームページへの掲載等）
7月下旬～	事業者（京都市指定給水装置工事事業者、マンション事業主等）への周知
9月	市民しんぶん掲載（全市版）
11月1日～	マンション所在地の担当営業所において、事前に申請書類の受付を開始
令和2年 2月1日～	各戸サービスの適用開始

京の水道水  
世界最高水準

うるおいのしずく、あなたへ。

京都市上下水道局

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

## 上下水道局の今夏の広報・PRイベントについて

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

上下水道局では、本市上下水道事業について、市民の皆さまに分かりやすくお伝えし、事業や経営状況を御理解いただくとともに、市民の皆さまとの連携を更に深めていくため、様々な広報・PRイベントを実施している。

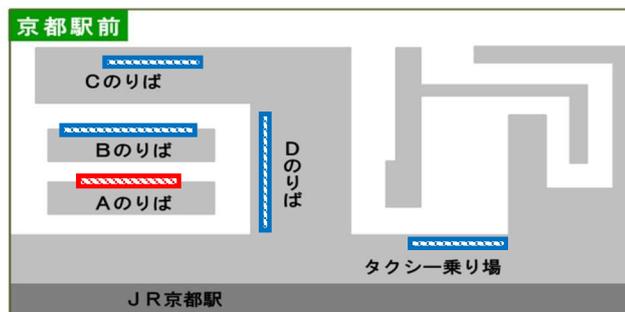
現在、実施中又は今後実施する主な活動は次のとおりである。

### 1 ミスト装置の稼働

夏の暑さ対策などに効果のあるドライ型ミスト装置を、多くの市民や観光客の皆さまが行き交う施設に設置する。ミストの涼しさを体感していただくことを通じて、水道水の新たな利用方法などをPRする。

#### (1) 京都駅・四条通

##### ア 京都駅前バスのりば及びタクシー乗り場：「京（みやこ）の駅ミスト」



 ミスト装置設置場所（既設）

 ミスト装置設置場所（新設）



（京都駅前バスのりば（Dのりば））

##### イ 四条河原町・四条高倉バス停：「京（みやこ）のまちなかミスト」



 ミスト装置設置場所（既設）



（四条通バス停（四条河原町））

## ウ 稼働期間

期間：令和元年6月24日（月）～9月30日（月）

時間：午前8時～午後8時

- ※1 四条通バス停では、7月17日（水）、24日（水）の祇園祭山鉾巡行時（午前8時から午後2時まで）の間は、稼働を停止する。また、同日は、環境政策局と連携して、市役所前において、扇風機型・配管型ミストを設置している。
- 2 気温が概ね28度未満又は湿度が高い時は、稼働を停止

## (2) その他のミスト設置施設

施設	稼働期間
琵琶湖疏水記念館	令和元年6月18日（火） ～9月29日（日）
上下水道局「太秦庁舎」 上下水道局「南部営業所」 京都駅八条口駅前広場「サンクンガーデン」 京都駅八条口駅前広場「みやこ夢てらす」	令和元年6月24日（月） ～9月30日（月）

## 2 おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン

水道水のおいしさとクオリティの高さ（安全・安心，低価格，環境にやさしい）をPRするために，次の参加型・体験型イベントを展開している。

### (1) 「京（みやこ）の水・利き水大作戦」

冷たくておいしい水道水の「振る舞い」や，水道水と市販のミネラルウォーターを飲み比べる「利き水」ブースを出展し，多くの方に水道水のおいしさを実感いただく。

#### ア 水道水の「振る舞い」

冷水機で冷やした水道水を，市民や観光客の皆さまに飲んでいただき，おいしさを実感していただく。

#### イ 利き水

京都の水道水，国産及び外国産ミネラルウォーターの3種類を銘柄が分からない状態でお飲みいただき，最もおいしかった水を答えていただく。

### (2) 「京（みやこ）の水・お風呂キャラバン」

お風呂の魅力や効能などについて情報発信し，入浴の良さをPRするイベントを実施する。足湯体験や，バスボムづくりワークショップなどを実施する。



水道水の振る舞い



足湯体験

### (3) 実施日時, 会場

実施日	時間	会場	内容
7月17日(水) 祇園祭(前祭)山鉾巡行	午前9時 ～午後1時	京都市役所前	振る舞い
7月24日(水) 祇園祭(後祭)山鉾巡行			
7月28日(日) 左京区民ふれあいまつり内	午前11時 ～午後3時	京都市勧業館 みやこめっせ	利き水
8月24日(土) 下京サマーフェスタ内	午前10時 ～午後5時	東本願寺	
9月1日(日) 伏見ふれあいプラザ内	午前10時 ～午後3時	京都パルスプラザ	

※1 利き水, 水道水の「振る舞い」は, 上記以外に, 京都市総合防災訓練(8月下旬予定)等, 他のイベントでも実施予定

2 「京(みやこ)の水・おふるキャラバン」は, 実施時期と場所を調整中

## 3 琵琶湖疏水記念館のイベント

開館30周年を機に, 平成31年3月にリニューアルオープンした琵琶湖疏水記念館において, より多くの方に琵琶湖疏水の魅力に触れていただくため, 大人から子どもまで楽しめるイベントを実施する。また, 今後, 連続講座も実施予定である。

### (1) クラフトビールフェスティバル「コトコトビアガーデン」

琵琶湖疏水記念館開館30周年記念事業の一環として, 琵琶湖疏水を眺めながら, 京滋地域で生産されたクラフトビールや, フードトラックによる美味しい食事を楽しんでいただくイベントを開催する。

開催日	令和元年9月14日(土), 15日(日)
開催時間	午前10時～午後7時 ※ラストオーダーは午後6時半
会場	琵琶湖疏水記念館地階テラス
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クラフトビールの販売(ウッドミルブルワリー京都)</li> <li>・フリフリチキンやたこ焼きなど軽食の販売</li> <li>・抽選会の実施</li> </ul>



記念館テラスでのビールフェスティバル



クラフトビールとフリフリチキン

## (2) 学芸員による講演

琵琶湖疏水記念館の学芸員が、琵琶湖疏水のエピソードを講演する。

開催日	令和元年8月3日(土)、4日(日)
開催時間	午後2時～(約30分)
会場	琵琶湖疏水記念館2階 AVホール
内容	8月3日(土)
	「近代京都を支えた「水の路」～疏水舟運とその歴史～」
	8月4日(日)
	「琵琶湖疏水からみる京都の戦中・戦後」

## (3) 探検！発見！琵琶湖疏水

館内で5つの課題に挑戦していただく体験型イベントを実施する。

期間	令和元年7月24日(水)～8月25日(日)(休館日を除く。) ※休館日は毎週月曜日(月曜日が祝日・休日の場合は翌平日休館)
内容	琵琶湖疏水記念館入口で入手した台紙に記載された5つの課題(クイズなど)に挑戦し、正解された方に、オリジナルグッズをプレゼントする。

## 4 琵琶湖疏水通船事業

平成30年春から、琵琶湖疏水(大津一蹴上)における舟運が「びわこ疏水船」として復活した。通船事業を通じて、多くの市民や観光客の皆さまに琵琶湖疏水の魅力に触れていただいている。

### (1) 春の運航実績

今年度の春の運航は、平成31年3月28日(木)～6月30日(日)のうち、75日間実施した。乗船率は94.4%となった。

区分	令和元年度	平成30年度
運航日数	75日間	48日間
総席数	8,100席	4,992席
販売数	7,646席	4,898席
乗船率	94.4%	98.1%

### (2) 秋の運航計画

今年度の秋の運航は、令和元年10月3日(木)～12月1日(日)のうち、48日間実施予定である(8月20日(火)から予約受付開始予定)。

現在、秋の就航に向けて新たな船を建造しており、より多くの方に乗船いただける環境を整えている。



春の安朱橋付近



初夏の山科疏水

## 令和元年度水に関する意識調査について

## 1 調査の目的

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

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

## 2 過年度の調査

## (1) 主な調査結果

当局では平成17年度に水の使用に関する実態調査として「水に関するアンケート」を実施し、その後、参考のとおり定期的に意識調査を実施してきました。

## (参考) 過去に実施した意識調査の結果

実施年度	設問数	回収率
平成17年度	30問	39.8%
平成22年度	27問	41.9%
平成25年度	29問	41.9%
平成27年度	30問	44.3%
平成30年度	25問	41.1%

※ 平成25年度はタイムリーに聞くべき事項等を調査するために、平成22年度と平成27年度の調査の間に実施した中間調査

## (2) これまでの課題

これまで調査結果については、経年比較を中心とした回答結果の取りまとめが主な内容となっており、年齢や性別といった属性別での比較分析は実施してきましたが、詳細な分析は一部にとどまっていました。

そこで、調査結果をより効果的かつ有効的に活用するため本年度の調査結果については資料5-2のようなクロス集計分析を実施する予定です。

## 3 今年度の調査

## (1) 中期経営プラン（2018-2022）における位置づけ

平成30年3月に策定した中期経営プラン（2018-2022）において、市民の皆さまの声をこれまで以上にタイムリーに把握・分析するために、これまで2～3年に1回実施してきた本調査について設問を絞って毎年度実施することとしました。

なお、次期中期経営プランの策定を見据え、現在のプランの期間内に1回は、設問等を絞らないより詳細な総合調査を実施する予定としています。

## (2) 調査規模

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

イ 設問数：全22問

## (3) 設問案

資料5-4「令和元年度水に関する意識調査 設問案」及び資料5-5「令和元年度水に関する意識調査 設問補足資料」のとおりです。

なお、回答いただいた方の手元に結果の公表時期や確認方法が残るようにするため、資料5-3「水に関する意識調査 ご協力のお願い」を調査票に添付して送付します。

※ 昨年度、京都大学と共同で実施した設問については、「施設の更新と料金に関するスタンス」に係る設問以外は、今年度の設問から除いています。昨年度の調査結果については、現在、京都大学において分析が実施されており、分析結果については御提供いただく予定です。

## (4) 設問設定に係る基本的な考え方

意識調査の設問は、以下のア～エの考え方にに基づき設定しており、今年度調査の各設問がどの考え方に属しているかについては、資料5-5で示している。

ア 毎年の経年変化を把握する必要がある設問

- ・ 回答者自身のこと、水に関するライフスタイル（節水、飲用、備蓄など）
- ・ 水道水について、安全・安心、サービス、料金、自由意見など

イ ビジョン・プランに掲げる取組や数値目標に関する設問

- ・ 数値目標 「事業に対する総合満足度」、「飲料水の備蓄率」、  
「窓口、電話対応のお客さま満足度」、「広報活動の認知度」
- ・ 取組 「市民・事業者の皆様との連携」

ウ 新規施策やタイムリーな話題に関する設問

- ・ 近年に開始した施策について、その認知度や満足度を把握したいもの
- ・ 新規に実施を予定している施策であり、そのニーズを把握したいもの

エ その他として追加すべき設問

- ・ クロス集計分析を実施するに当たり追加で把握したいもの
- ・ その他、意見を収集したいもの

※ 次期中期経営プラン検討のために把握が必要な項目（料金制度の詳細等）や内容について優先度の低い項目（具体的な節水の仕方）などは次回の総合調査において設問として設定する予定です。

#### 4 今後のスケジュール（予定）

時 期	事 項
7月29日	経営審議委員会への設問の提案，意見聴取
8月下旬	設問案の確定
9月下旬	調査実施に係る広報
10月上旬	アンケート配布
～10月下旬	アンケート回収期限
11～2月	集計，調査結果分析，報告書作成
3月中旬	京都市会への報告，報告結果に係る広報

#### 5 本日の議論のポイント

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