



(広報資料)



約 2,200 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

令和 2 年 3 月 1 8 日

京 都 市 上 下 水 道 局

〔 担 当 経 営 戦 略 室 〕  
電 話 6 7 2 - 3 1 1 4

## 「令和元年度 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。

この度、その一環として、令和元年10月に「令和元年度 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、平成27年度及び平成30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 令和元年10月1日（火）～10月31日（木）

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 44.9%（回収数：2,246通）

※前回調査 回収率：41.1%（回収数：2,055通）

## (2) 調査項目（８項目・２２問）

- ア ご自身・ご家族について（問１）
- イ 水に関するライフスタイルについて（問２～問５）
- ウ 水道水について（問６～問８）
- エ 事業全般について（問９～問１０）
- オ お客さまサービスについて（問１１～問１２）
- カ 水道料金について（問１３～問１４）
- キ 広報活動等について（問１５～問２０）
- ク 総合的な満足度，ご意見について（問２１～問２２）

## 3 調査結果の公表

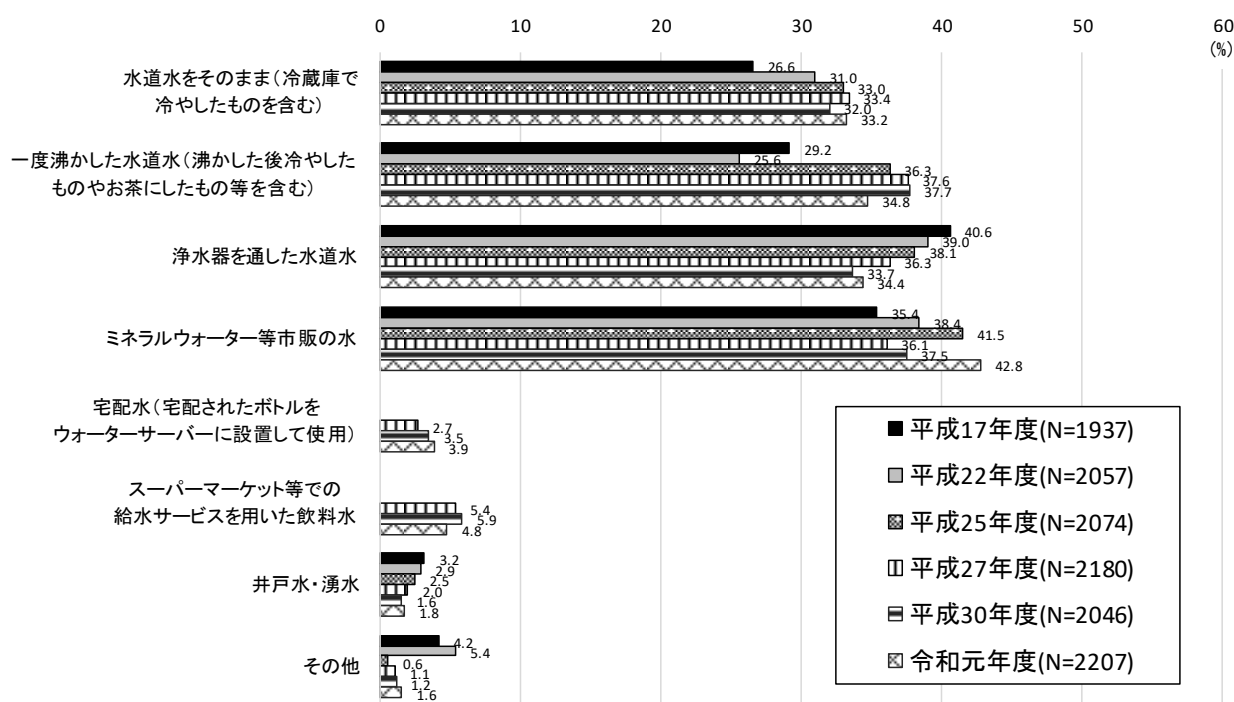
今回の調査結果は「令和元年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】」に取りまとめ，市会図書室，情報公開コーナー及び各市立図書館等に配架します。

## 4 主な調査項目の結果

### (1) 「水」の飲み方

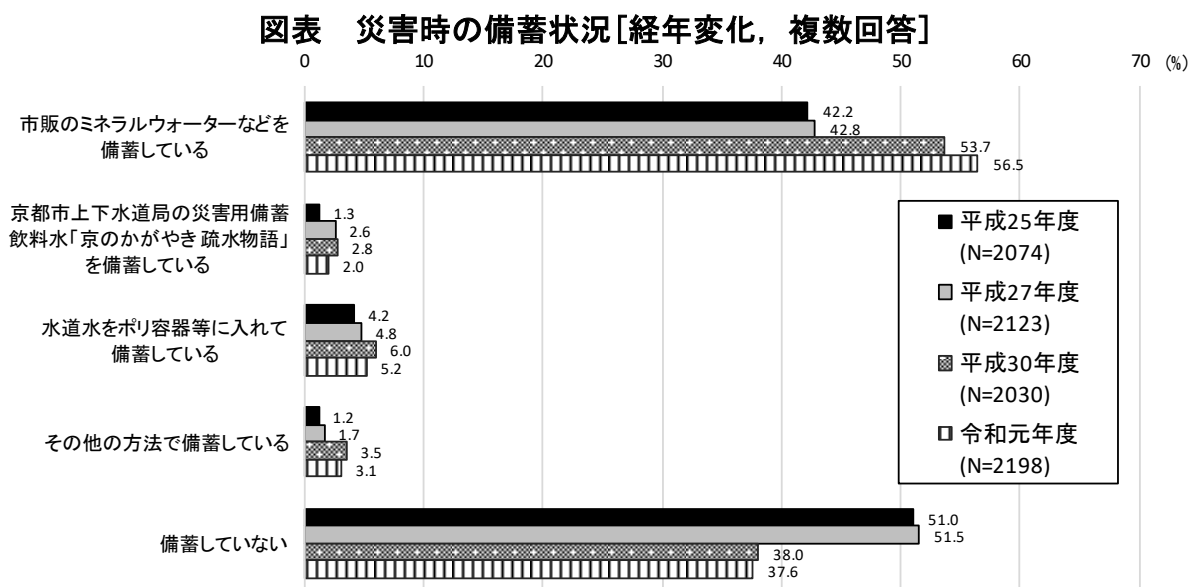
「水」の飲み方について，「水道水をそのまま」飲む方の割合はおおむね３割程度で推移している一方で，ミネラルウォーターを飲む方の割合は４割を超えており，増加傾向にある。

図表 「水」の飲み方〔経年変化，複数回答〕



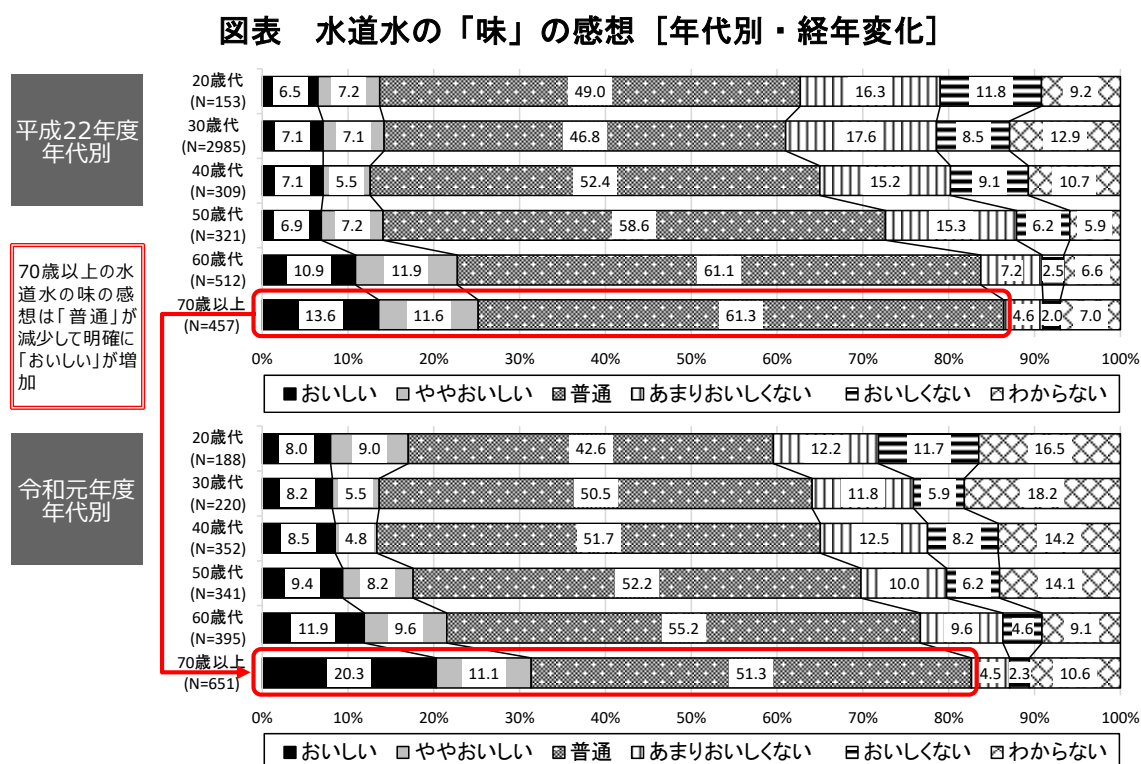
## (2) 災害時の備蓄状況

飲料水を「備蓄している」と回答した方の割合は平成25年度以降増加し、これまでで最大の62.4%となり、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」方が56.5%と最も多かった。



## (3) 水道水の「味」

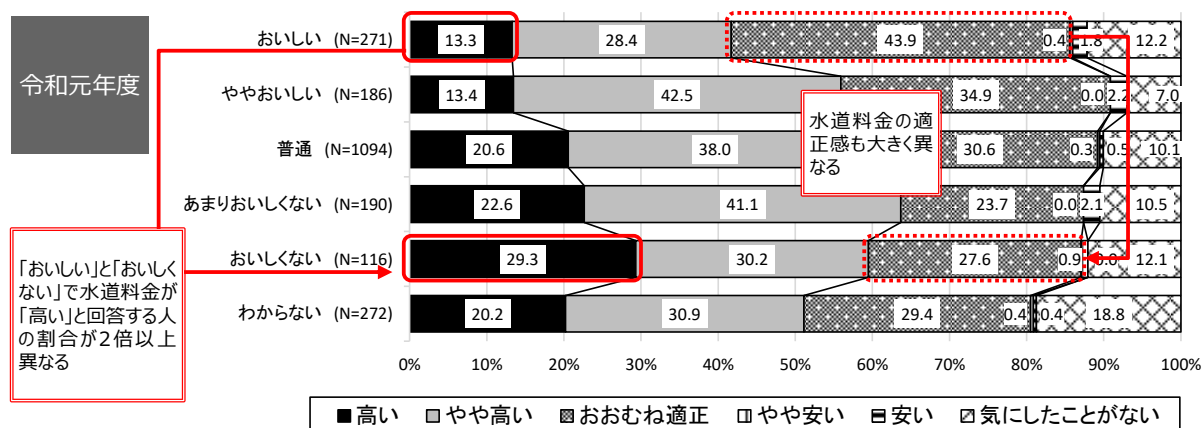
平成22年度と比較すると、令和元年度では、70歳以上の年代において、水道水の「味」は「普通」と回答した方の割合が減少し、「おいしい」と回答した方の割合が増加した。



#### (4) 水道料金に対する意見

水道水の味について「おいしい」と回答した方と「おいしくない」と回答した方を比較すると、水道料金を「高い」と回答する方の割合が2倍以上異なった。また、水道料金を「おおむね適正」と回答する方の割合も大きく異なった。

図表 水道料金の印象[「水道水の味」への回答別]



#### (5) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度

京都市の水道・下水道全般に対する満足度については、これまでで最大となり、平成22年度と比較すると、令和元年度では、「満足」と回答した人の割合が、全ての年代で増加した。特に40歳代を中心に30歳代から60歳代までの満足度がより向上しており、全ての世代で同程度の満足度となった。

図表 水道事業・公共下水道事業の満足度[年代別・経年変化]

