

令和 2 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 2 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 今年度の調査

(1) 中期経営プラン（2018-2022）における位置づけ

上記のとおり、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ています。

なお、次期中期経営プランの策定を見据え、令和 3 年度に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 21 問

(3) 設問案

資料 2 - 3 「令和元年度水に関する意識調査 設問案」及び資料 2 - 4 「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 2 - 2 「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。

(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2-4（昨年度からの変更点は赤字で記載）で示しています。

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

- ・ 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。

3 今後のスケジュール（予定）

時 期	事 項
8月 3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
9月末	アンケート配布
10月末	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	京都市会への報告，報告結果に係る広報

4 御確認いただくポイント

- 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にか。
- 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。

(参考) 過年度の調査

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、定期的に意識調査を実施してきました。

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%
令和元年度	22問	44.9%

※ 平成17～27年度は5年ごとに総合調査を実施するとともに、平成25年度には総合調査の中間年度として調査を行っていました。

また、平成30年度からは、中期経営プラン（2018～2022）に基づき、毎年度調査を行うとともに、令和3年度に総合調査を行うこととしています。

【参考】中期経営プラン(2018-2022) 第2章－視点②－方針①－取組③ (抜粋)

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、設問を絞った調査を毎年度実施するとともに、次期中期経営プラン検討のため、これまでの調査と同様の「総合調査」を2021年度に実施します。

令和 2 年 9 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2年10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、令和3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	勝山, 佐竹
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/



〔水に関する意識調査 ご協力のお願い〕



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 この調査票は、市内にお住まいの20歳以上の方5,000人を無作為に抽出し、お送りしています。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にご記入いただきますようお願いいたします。

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2年10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。

※ この調査へのご回答は任意です。

※ 調査にご協力いただき、同封の応募用紙でご応募いただいた方の中から抽選により、プレゼントをお送りします。

■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。

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) 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度は(○は1つ)

1. 必ず 2. ほぼ 3. 時々 4. あまりしない

(オ) 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

(カ) 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

(キ) 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

(ク) 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聞きします。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. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(○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・湧水わき
- 8. その他 ()

問5. 地震等の災害に備えた飲料水の備蓄についてお聞きします。

(ア) あなたのご家庭では、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. とご回答の方は(ウ)へ]

(イ) 「1～4」とお答えになった方にお聞きします。

a. 備蓄するようになったきっかけは何ですか。(○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
- 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 ()

b. 1人当たりの飲料水の備蓄量はどれくらいですか。(○は1つ)

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

(ウ) (ア)で「5」とお答えになった方と(イ) bで「2～4」とお答えになった方にお聞きします。備蓄をしていない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 1. 1人当たり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日当たり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。

Ⅲ. 水道水について

問6. 京都市の水道水の「味」について、ご感想をお聞きします。(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、ご感想をお聞きします。(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、ご感想をお聞きします。(〇は1つずつ)

質問項目		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
臭い	(ア) 塩素 (カルキ) 臭を感じますか。	1	2	3	4	5
	(イ) 異臭 (かび臭や生ぐさ臭) を感じますか。	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) の状態は気になりますか。	1	2	3	4	5
	(エ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質は気になりますか。	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	選択肢	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 か 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)

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

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します。

(○は1つずつ)

質問項目	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、LINE Payでのお支払い	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

「どちらとも言えない」、「やや不満」、「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 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お聞きします。

(ア) 上下水道局が、お客さまにお支払いいただいた水道・下水道の料金により事業を運営していること（独立採算制）を知っていますか。（○は1つ）

- | | | |
|----------|-------------|---------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことはある | 3. 知らない |
|----------|-------------|---------|

(イ) 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 |

(ウ) 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します。

(○は1つ)

- | |
|------------------------------------------------------------------------|
| 1. 漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要があり、
場合によっては水道・下水道の料金の値上げもやむを得ない |
| 2. 漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要があるが、
水道・下水道の料金の値上げはすべきではない |
| 3. 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、計画的に更新を進める必要は
ない |
| 4. その他() |

Ⅶ. 広報活動等について

問14. 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1つずつ)		
		1 1年以内に 見たことがある	2 1年以内ではないが これまでに見たことがある	3 これまでに 見たことがない
(ア) パンフレット, チラシ		1	2	3
(イ) ポスター		1	2	3
(ウ) 検針時配布リーフレット		1	2	3
(エ) 市バス, 地下鉄の広告		1	2	3
(オ) 市民しんぶん(京都市広報紙)		1	2	3
(カ) ホームページやSNS (ツイッター, フェイスブック等)		1	2	3
(キ) You Tube 等による動画広報 (お風呂, 鳥羽の藤・蹴上のつつじ, 経営情報等)		1	2	3
(ク) 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		1	2	3
(ケ) メディア(テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)		1	2	3
(コ) その他()		1	2	3

＜上下水道局による広報物＞

下水道PRポスター



地下鉄広告(ドアステッカー)「琵琶湖疏水船」



検針時配布リーフレット
(12月～1月配布)



鳥羽の藤 蹴上のつつじ



一般公開PRポスター

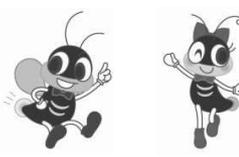
問15. 上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等について、どのくらい見かけることがありますか。(○は1つ)

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

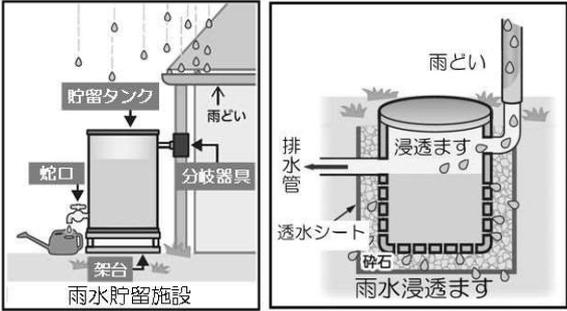
問16. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、どのような感想をお持ちになっていますか。

1. 分かりやすい
2. おおむね分かりやすい
3. 少し分かりにくい
4. 分かりにくい
5. 特に感想はない

問17. 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・利き水大作戦」や「京の水・おふるキャラバン」 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) 水飲み場の設置	1	2	3	4
(カ) 琵琶湖疏水通船事業 (大津から蹴上の観光船)	1	2	3	4
(キ) 琵琶湖疏水の日本遺産への認定	1	2	3	4
(ク) 水道・下水道施設の見学会	1	2	3	4
(ケ) 琵琶湖疏水記念館の展示	1	2	3	4
(コ) 各区ふれあいまつりの上下水道コーナー	1	2	3	4
(サ) 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18. 上下水道局の仕組みや取組について、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 (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、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること (1人1日当たり3ℓを3日分が目安)	1	2	3	4		
(ウ) 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
(エ) 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		
(オ) 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		
(カ) 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		
(キ) 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		
(ク) 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19. 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20. 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21. 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。

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	R元 毎年度 調査	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, 居住形態を回答	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, 給水方式を回答			○	○	○	○	○	○
	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, 手洗い・うがいの頻度 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	ア	節水していない回答者の増加傾向を分析・把握するため, 毎年度調査を行う	○	○	○	○	○	○
	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, などとなくから選択			○	—	—	—	○	○
4	「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	○	○	○	○	○	○
5	(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い等から選択	ア	備蓄率の増加傾向の分析及び経年変化の把握のため, 毎年度調査を行う	○	—	—	—	—	—
	(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			○	—	○	—	—	—
	(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			○	—	○	—	—	—
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	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	○	○	○	○	○	○
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			○	○	○	○	○	—
8	水道水の臭い, 水質について感じる点	「塩素臭」, 「異臭」, 「受水タンク」, 「琵琶湖の水質」について, 感じる(気になる), 感じない(気にならない)等を選択			○	○	○	○	○	○
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無い」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, ただしく使う」, 「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, LINE Payでのお支払い」, 「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	R元 毎年度 調査	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	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	(ア) 独立採算制の認知度	知っている、聞いたことはある、知らないから選択 ※昨年度までは「17 仕組みや取組の認知度」の一項目として設定されていた質問	ア	市民の認知度について、経年変化を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	—	—	—	—
	(イ) 料金に対する意見	高い、おおむね適正、安い等から選択	ア	市民の率直な意見を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	○	—	○	○
13	(ウ) 施設の更新と料金に関するスタンス	「漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要がある、場合によっては水道・下水道の料金の値上げもやむを得ない」、「漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要があるが、水道・下水道の料金の値上げはすべきではない」、「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、計画的に更新を進める必要はない」等から選択 ※昨年度の質問を簡潔に整理したのみで、内容面の変更ではない	ア	市民の率直な意見を把握するため、毎年度調査を行う	○	○	○	—	—	—
	14	局の広報媒体等の認知度	「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」、「動画広報(You Tube等)」、「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	○	○	○	○	○
15	局の広報活動全般の認知度	よく見かける、時々みかける、あまり見かけない、見かけない、分からないから選択	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	広報活動の分かりやすさ	広報活動が分かりやすいかどうか質問	ウ	広報活動に対する御意見をいただき、事業に対する認知度向上に活用するため、毎年度調査を行う	○	—	—	—	—	—
17	仕組みや取組の認知度	「ビジョンの策定」、「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	○	○	—	—	—	—
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・おふるキャラバンなど)」、「ミスト事業」、「水飲み場の設置」、「琵琶湖疏水通船事業」、「琵琶湖疏水の日本遺産への認定」、「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	(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			○	○	—	—	—	—
20	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	○	○	○	○	○	—
21	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	○	○	○	○	○	○