

## 令和 3 年度水に関する意識調査について

## 1 水に関する意識調査とは

本調査は、水道及び下水道を利用されているお客さま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に、平成 17 年度から令和 2 年度までに計 7 回実施しているものです。

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。

令和 3 年度については、次期中期経営プラン検討への活用も踏まえた調査を実施いたします。

## 2 今年度の調査

## (1) 設問内容の見直し

- 全市的に行政事務の一層の簡素化、効率化のための見直しを求められていることを踏まえ、設問項目を必要最小限のものとして見直しを図りました。
- 見直し時には、次期中期経営プラン検討に活用することを踏まえて、今後の経営に関する事項については充実させる一方で、近年大きな変化が見られない設問項目を削減しました。（資料 5 - 3 に詳細を記載しています。）

## (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：21 問（令和 2 年度：20 問）
- ウ 設問項目：40 問（令和 2 年度：80 問）

## (3) 調査内容

資料 5 - 2 「令和 3 年度水に関する意識調査 調査票案」及び資料 5 - 3 「令和 3 年度水に関する意識調査 参考資料」のとおりです。

なお、令和 3 年度の調査については事務作業の効率化と若年層の回答率向上を図るために、これまでの紙媒体での調査に加え、電子調査を試行的に実施いたします。

#### (4) 設問の考え方

設問は、以下のア～ウ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5-3で示しています。

##### ア 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」

##### イ 毎年の経年変化を把握する必要がある設問

- ・ 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

##### ウ 次期中期経営プランの検討に活用する設問

- ・ 現在の上下水道事業の経営に関する認知度
- ・ 今後, 本市で取り組むべき内容として意見を収集したいもの

#### 3 今後のスケジュール (予定)

時 期	事 項
7月27日	経営審議委員会への設問の提案, 意見聴取
8月中旬	設問案の確定
9月上旬	調査実施に係る広報
9月中旬	アンケート配布
10月中旬	アンケート回収期限
11月下旬	集計
3月	調査結果分析, 報告書作成

#### 4 議論いただきたい内容

- 次期中期経営プランを検討していくことを踏まえて, 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。

### (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	設問項目	回収率
平成17年度	20問	31問	39.8%
平成22年度	25問	49問	41.9%
平成25年度	27問	62問	41.9%
平成27年度	29問	68問	44.3%
平成30年度	24問	67問	41.1%
令和元年度	21問	72問	44.9%
令和2年度	20問	80問	46.2%

※ 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、毎年度調査を実施しています。

【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3年度》

# 〔水に関する意識調査 ご協力をお願い〕



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ものを選び、○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3年 月 日( )までに  
お手持ちのパソコン・スマートフォンをご使用し、専用の回答ページからご回答いただくか、  
本紙にご記載いただき、返信用封筒(切手不要)で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。
  - ・ 5～10分程度のお時間のご協力をお願いします。
  - ・ 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。



## ご自身・ご家族について

最初に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家族のことについてお聞きします。

ご自身の年齢	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
ご自身の性別	【           】※記入は任意です。
ご自身の住所	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
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. 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た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	<p>1. 使用水量 2 か月で約 _____ m<sup>3</sup></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 「<u>水道使用水量のお知らせ</u>」等をご参照ください。 →</p>



## I. 水に関するライフスタイルについて

**問1.** 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。(それぞれ○は1つ)

(ア)	1週間の入浴回数 (浴槽に水をためて)	通常時	0回	1~3回	4~6回	7回以上
		夏場	0回	1~3回	4~6回	7回以上
(イ)	1週間のシャワー回数 (浴槽に水をためないでシャワーのみ使用)		0回	1~3回	4~6回	7回以上
(ウ)	外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度(ひんど)		必ず	ほぼ	時々	あまりしない
(エ)	新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の水道水の使用頻度に変化はありましたか					
	手洗い・うがい		増えた	減った	変わらない	わからない
	入浴・シャワー		増えた	減った	変わらない	わからない
	その他( )		増えた	減った		

**問2.** 日常生活において、節水をしていますか。(それぞれ○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。	
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3.**「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(○はいくつでも可)

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものやお茶にしたもの等も含む)</li> <li>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も含む)</li> <li>3. 浄水器を通した水道水</li> <li>4. ミネラルウォーター等市販の水</li> <li>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)</li> <li>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</li> <li>7. 井戸水・湧水</li> <li>8. その他( )</li> </ol> |
|---|

**問4.** 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。(それぞれ○は1つ)

<p>あなたのご家庭では、飲料水の備蓄をしていますか。 (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、飲料水の備蓄をお願いしています。)</p>	
1. はい	2. いいえ
↓	↓
「1」とお答えになった方にお聞きします。	「2」とお答えになった方にお聞きします。
<b>①</b> 1人当たりの飲料水の備蓄量はどれくらいですか。	<b>③</b> 備蓄してない理由はどのようなものですか。
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 9リットル以上</li> <li>2. 6～8リットル程度</li> <li>3. 3～5リットル程度</li> <li>4. 3リットル未満</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 備蓄の必要性を知らなかったため</li> <li>2. 保管する場所がないため</li> <li>3. 費用がかかるため</li> <li>4. 急いで準備する必要はないと思うため</li> <li>5. 準備するのが面倒なため</li> <li>6. 災害が起きてからでも購入できると思うため</li> <li>7. 行政機関が準備していると思うため</li> <li>8. その他( )</li> </ol>
<b>②</b> 必要な備蓄量や備蓄の必要性について、どのようなものからご存知になりましたか。	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上下水道局のチラシ・リーフレット等</li> <li>2. 市民しんぶん・京都市の広報</li> <li>3. TV・ラジオのニュース等</li> <li>4. 地域の防災活動等</li> <li>5. その他( )</li> </ol>	

## II. 水道水について

問5. 京都市の水道水の「味」について、ご感想をお聞きます。(○は1つ)

- |              |           |          |
|--------------|-----------|----------|
| 1. おいしい      | 2. まあおいしい | 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6. 京都市の水道水の「水質の安心感」について、ご感想をお聞きます。(○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            |

※「4」又は「5」を選ばれた方はその理由を以下にご記入ください。

問7. 京都市の水道水の「におい」について、ご感想をお聞きます。(○は1つずつ)

質問項目	選択肢	気になる程度(○は1つずつ)				
		1 気にならない	2 あまり気にならない	3 やや気になる	4 気になる	5 わからない
(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
(ウ)その他気になる点があればご記入ください。		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; min-height: 50px;"> </div>				

### Ⅲ. 事業全般について

問8. 水道・下水道事業に関するあなたの安心度について、ご感想をお聞きます。

(○は1つずつ)

質問項目	安心の程度(○は1つずつ)					
	1 安心して いる	2 やや安心 している	3 どちらとも 言えない	4 やや不安 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)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

### Ⅳ. お客さまサービスについて

問9. 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	満足度(○は1つずつ)					
	1 満足して いる	2 やや満足 している	3 どちらとも 言えない	4 やや不満 を感じる	5 不満 である	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)上下水道料金の支払方法 (口座振替, クレジットカード払い, コンビニ払い, スマートフォン決済等でのお支払い)	1	2	3	4	5	6
(ウ)断水や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」、「やや不満を感じる」、「不満である」を選ばれた方は理由を以下にご記入ください。

**記入例** (イ):オンラインでの手続きを簡易にしてほしい。

## V. 上下水道局の経営について

問10. 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)

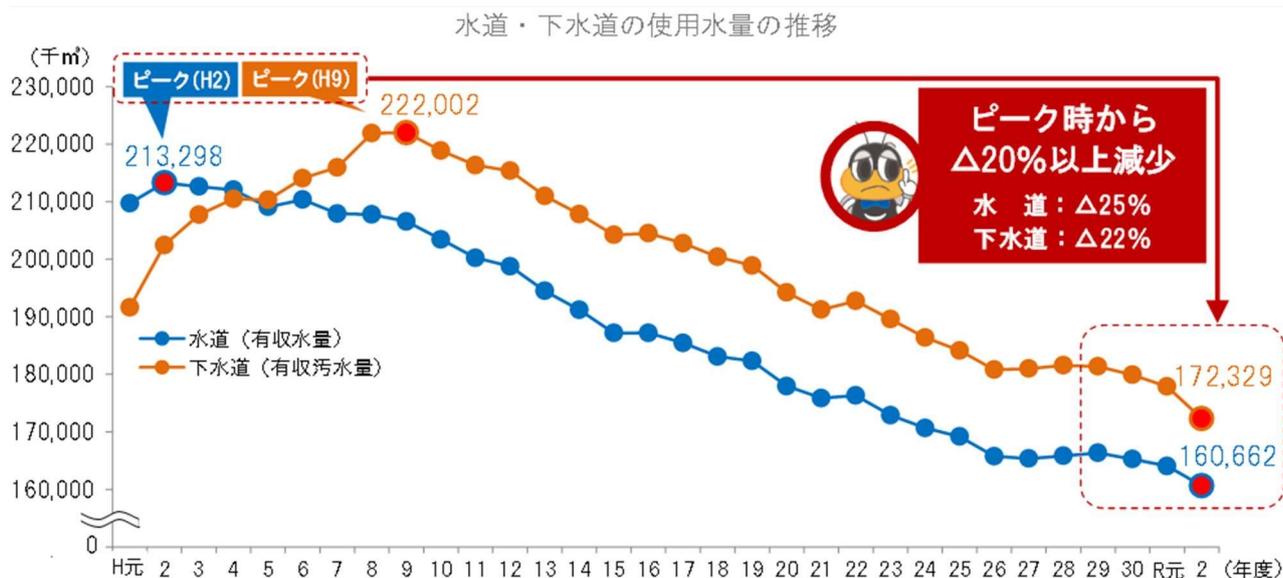
1. 高い 2. やや高い 3. おおむね適正 4. やや安い 5. 安い 6. 気にしたことがない

問11. 上下水道局では、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

問12. 上下水道局の経営環境の状況についてお聞きします。

(1) 節水型社会の定着により水需要が減少し、使用水量が平成初期のピーク時から比べると20%以上減少していることを知っていますか。(○は1つ)



1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

(2) また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって、水道・下水道の料金が大幅に減収(令和元年度に比べて、水道、下水道それぞれ10億円を上回る減収)となることを知っていますか。(○は1つ)

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

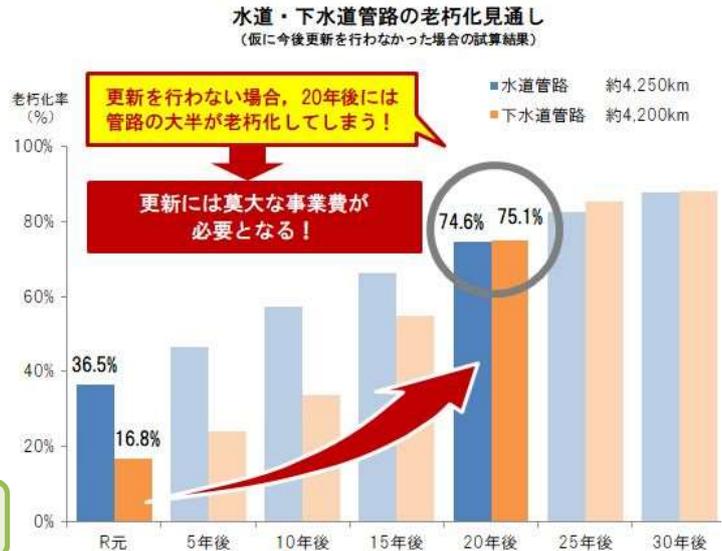
**問13.** 古くなった水道・下水道施設の更新について、あなたの考えをお聞きます。(〇は1つ)

(1) 老朽化管路等(耐用年数を超える管路等)が増えてきており、更新しない場合、20年後に大半が老朽化することを知っていますか。(〇は1つ)

- 1. 知っている
- 2. 聞いたことはある
- 3. 知らない



京都市では昭和40年頃～平成初期にかけて大量の水道・下水道の管路等を整備しました



(2) 今後も、水道・下水道施設の老朽化がさらに進み、その更新に多額の費用が必要になることが予想されますが、どのように事業に取り組んでいくべきと考えますか。(〇は1つ)

- 1. 積極的に費用を投じて、老朽化施設の更新を進めていく必要がある
- 2. 老朽化施設の更新を計画的に進める必要があるが、多額の費用を投じるべきではない
- 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 ( )



京都市では、重要なライフラインの水道・下水道を守り続けるために上下水道施設の更新を進めているよ！

**問14.** 上下水道局がさらに取り組むべきであると思うことについて教えてください。

(〇はいくつでも)

- 1. 水道・下水道施設の老朽化対策
- 2. 災害(地震・大雨)時にも強い施設への対応(地震対策・浸水対策)
- 3. 水道・下水道事業のデジタル化の推進
- 4. CO2 排出量の削減(カーボンニュートラル)等の環境対策の充実
- 5. 民間事業者と連携した事業の推進(新たな契約の導入等)
- 6. 広報活動, 市民への周知の強化
- 7. その他 ( )

## VI. 広報活動等について

**問15.** 上下水道局からの情報についてご覧になったり、入手されたりしたことがあるものはどのようなものですか。(○は当てはまるものすべて)

1. パンフレット, チラシ
2. インターネット動画サービス(You Tube 等)による動画広報(お風呂 PR※1等)
3. ポスター※2
4. 地下鉄車両ドアステッカー※3
5. 検針時配布リーフレット※4
6. 市民しんぶん(京都市広報紙)
7. ホームページやSNS(ツイッター, フェイスブック等)



※1 「耐え子の日常」とのコラボ動画



※2 下水道 PR ポスター



※3 地下鉄車両ドアステッカー



※4 検針時配布リーフレット

**問16.** 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17.** 上下水道局が行なっている様々な広報活動について、どのような感想をお持ちになっていますか。(○は1つ)

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18.** 上下水道局が行っている事業等について、ご存知のものはどのようなものですか。

(○は当てはまるものすべて)

1. びわ湖疏水船(大津から蹴上の観光船)
2. 琵琶湖疏水の日本遺産への認定
3. 琵琶湖疏水記念館
4. お風呂の利用を促進する「京の水・おふろキャラバン」の取組
5. 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)
6. マスコットキャラクター ホタルの「澄都(すみと)くん」,「ひかりちゃん」

**問19.** 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はどのようなものですか。(○は3つまで)

1. 水道水の水質, 安全性に関する情報
2. お客様の料金に関する情報
3. 工事や断水に関する情報
4. 地震等の災害対策に関する情報
5. 水道・下水道の経営に関する情報
6. 今後の経営の見通し
7. その他( )

## VII. 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。

R2調査		過年度調査の状況						
設問	設問項目	R2	R1	H30	H27	H25	H22	H17
Q1	家庭等の基本情報							
	① 年齢	○	○	○	○	○	○	○
	② 性別	○	○	○	○	○	○	○
	③ 住所	○	○	○	○	○	○	○
	④ 世帯人数	○	○	○	○	○	○	○
	⑤ 家族構成	○	○	○	○	○	○	○
	⑥ 住居の種類	○	○	○	○	○	○	○
	⑦ 水道・下水道の状況	○	○	○	○			
	⑧ 水道の用途	○	○	○	○	○	○	○
	⑨ 給水方式	○	○	○	○	○	○	○
⑩ 水量・料金	○	○	○	○			○	
Q2	水に関するライフスタイル							
	① 洗濯回数	○	○	○	○	○	○	○
	② 入浴回数	○	○	○	○	○	○	○
	③ シャワー回数	○	○	○	○	○	○	○
	④ 手洗い・うがい	○						
	⑤ 炊事回数	○						
	⑥ 洗車回数	○	○	○	○	○	○	○
	⑦ 散水回数	○	○	○	○	○	○	○
	⑧ 水やり回数	○	○	○	○			
⑨ コロナでの変化	○							
Q3	節水の状況							
	① 節水の有無	○	○	○	○	○	○	○
	② 節水をしていない理由	○	○				○	○
Q4	水の飲み方	○	○	○	○	○	○	○
Q5	飲料水の備蓄							
	① 備蓄の有無	○	○	○	○	○		
	② 備蓄のきっかけ	○	○					
	③ 備蓄量	○	○		○			
	④ 備蓄していない理由	○	○	○	○			
Q6	水道水の味	○	○	○	○	○	○	○
Q7	水道水の水質の「安心感」	○	○	○	○	○	○	○
Q8	水道水の臭いや水質							
	① (臭い)塩素臭	○	○	○	○	○	○	○
	② (臭い)異臭	○	○	○	○	○	○	○
	③ (水質)受水タンク	○	○	○	○	○	○	○
	④ (水質)琵琶湖	○	○	○	○	○	○	○
⑤ その他	○	○	○	○	○	○	○	
Q9	上下水道事業の安心感							
	① 水道の利用	○	○	○	○	○	○	
	② 大雨の被害	○	○	○	○	○	○	
	③ 下水道管等の閉塞	○	○	○	○	○	○	
	④ 河川等の水環境	○	○	○	○	○	○	
⑤ 老朽化,地震対策	○	○	○	○	○	○		

R3調査					
設問	設問項目	指標	経年	検討	見直しの方向性
Q0	統計に関する基礎情報				経年変化で違いの見られない項目や分析に活用しにくい項目については回答者の負担となることから削除する
	① 年齢		○		
	② 性別		○		
	③ 住所		○		
	④ 世帯人数		○		
	⑤ 住居の種類		○		
	⑥ 給水方式		○		
	⑦ 水量		○		
Q1	水に関するライフスタイル				近年,水需要の喚起として積極的に進めている「入浴」については,通常期と夏季に分けて追加,また,大きな経年変化が見られなかった「洗濯回数」,「洗車回数」,「散水回数」,「水やり回数」について削除する
	① 入浴回数(通常・夏季)(2項目)		○		
	② シャワー回数		○		
	③ 手洗い・うがい		○		
	④ コロナでの変化(3項目)		○		
Q2	節水の状況				
	① 節水の有無		○		
	② 節水をしていない理由		○		
Q3	水の飲み方		○		
Q4	飲料水の備蓄				「備蓄のきっかけ」については,備蓄の必要性をどのように認知したかという質問へと変更する
	① 備蓄の有無	○			
	② 備蓄の必要性の認知		○		
	③ 備蓄量		○		
	④ 備蓄していない理由		○		
Q5	水道水の味		○		
Q6	水道水の水質の「安心感」		○		
Q7	水道水の臭い				水質については,琵琶湖や受水槽に起因するものであり,当局で対応ができないものであることから削除する
	① (臭い)塩素臭		○		
	② (臭い)異臭		○		
	③ (臭い)受水タンク		○		
	④ (臭い)琵琶湖		○		
	⑤ その他		○		
Q8	上下水道事業の安心感				より重要な設問項目に焦点を絞って安心感を聴取することとして,項目数を削減する
	① 水道の利用		○		
	② 大雨の被害		○		
	③ 老朽化,地震対策		○		

R2調査		過年度調査の状況						
設問	設問項目	R2	R1	H30	H27	H25	H22	H17
Q10	水道・下水道事業への協力	○	○	○				
Q11	お客さまサービスの満足度							
	① 窓口や電話の対応	○	○	○	○	○	○	
	② 検針の対応	○	○	○	○	○	○	
	③ 水道使用の受付	○	○	○	○	○	○	
	④ 支払い方法	○	○	○	○	○	○	
	⑤ 断水・濁水対応	○	○	○	○	○	○	
⑥ 理由	○	○	○	○	○	○		
Q12	今後取り組んで欲しいこと	○	○	○	○	○	○	○
Q13	水道料金について							
	① 独立採算制	○						
	② 料金への感想	○	○	○	○		○	○
	③ 老朽化施設の更新	○	○	○				
Q14	広報の認知頻度について							
	① パンフレット	○	○	○	○	○		
	② ポスター	○	○	○	○	○		
	③ 検針時リーフレット	○	○	○	○	○		
	④ 市バス、地下鉄広告	○	○	○	○	○		
	⑤ 市民しんぶん	○	○	○	○	○		
	⑥ ホームページ、SNS	○	○	○	○	○		
	⑦ 動画広報	○						
	⑧ 一般公開、出展ブース	○	○	○	○	○		
	⑨ メディア	○	○	○	○	○		
⑩ その他	○	○	○	○	○			
Q15	イベント・ポスターの頻度	○	○	○	○	○		
Q16	広報活動への感想	○					○	

R3調査					
設問	設問項目	指標	経年	検討	見直しの方向性
削除					
Q9	お客さまサービスの満足度	○			実施事業を周知することが目的となっていることから削除し、より当局で実施する内容に対するニーズを把握するためには、「今後取り組んで欲しいこと」の設問項目を充実させて対応する。
	① 窓口や電話の対応				
	② 支払い方法				
	③ 断水・濁水対応				
④ 理由	○				
Q10	水道料金について			○	
Q11	独立採算制について			○	
Q12	上下水道事業の経営について				
	① 水需要の減少の認知			○	
② コロナでの減収の認知				○	
Q13	老朽化施設の更新について				
	① 更新需要の認知			○	
② 更新費用の必要性				○	
Q14	今後取り組むべき内容			○	
Q15	広報の認知頻度		○		1つずつ認知度を確認するのではなく、複数の項目の中から認知度を把握する方法へと変更。(7項目)
Q16	イベント・ポスターの頻度	○			
Q17	広報活動への感想		○		

R2調査		過年度調査の状況						
設問	設問項目	R2	R1	H30	H27	H25	H22	H17
Q17	上下水道事業の認知							
	① 鳥羽一般公開	○	○	○	○	○		
	② 蹴上一般公開	○	○	○	○	○		
	③ 水キャンペーン	○	○	○	○	○		
	④ ミスト事業	○	○	○	○	○		
	⑤ 水飲みスポット	○	○	○				
	⑥ 琵琶湖疏水通船	○	○	○				
	⑦ 疏水日本遺産認定	○						
	⑧ 施設見学会	○	○	○	○	○		
	⑨ 疏水記念館	○	○	○	○			
	⑩ ふあれあいまつり	○	○	○	○	○		
⑪ マスコットキャラクター	○	○	○	○	○			
Q18	上下水道局の仕組みや取組							
	① ビジョンの策定	○	○	○				
	② 備蓄の呼びかけ	○	○	○				
	③ 貯留タンク、浸透ます	○	○	○				
	④ ミネラルウォーターとの比較	○	○					
	⑤ 水道の安心・安全	○	○					
	⑥ エネルギーが少ない	○	○					
	⑦ みずみるネット	○	○					
⑧ 緊急ダイヤル	○	○						
Q19	知りたい情報・興味のある情報							
	① 水道・下水道の情報	○	○	○	○			
	② 災害時の情報	○	○	○	○			
	③ 経営に関する情報	○	○	○				
Q20	水道・下水道の総合満足度	○	○	○	○	○	○	
Q21	自由意見欄	○	○	○	○	○	○	○

R3調査					
設問	設問項目	指標	経年	検討	見直しの方向性
Q18	上下水道事業の認知		○		1つずつ認知度を確認するのではなく、複数の項目の中から認知度を把握する方法へと変更。(6項目)
Q19	知りたい情報・興味のある情報			○	3つの分類を1つにまとめるとともに、聴取したい項目に絞ることとして、項目数を削減する(7項目)
Q20	水道・下水道の総合満足度	○			
Q21	自由意見欄			○	