

令和 4 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 3 年度までに計 8 回実施しています。

令和 3 年度は、次期中期経営プラン検討への活用も踏まえた調査として、総合調査を実施しましたが、令和 4 年度は毎年度調査を実施します。

2 今年度の調査

(1) 調査対象者数及び設問項目の見直し

- 調査費用の削減や調査事務の効率化を図るため、市長部局や他都市等の事例を踏まえ、調査対象数の見直しを図りました（なお、回収率が高水準であるため、見直し後の回収数においても、統計的な問題はないと考えています。）。
- 昨年度に引き続き、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、設問方法の変更等を行い、必要最小限の設問数としました。

(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 3,000 名
(住民基本台帳データから無作為に抽出)
- イ 設問数：12 問（令和 3 年度：21 問）
- ウ 設問項目：25 問（令和 3 年度：42 問）

(3) 調査内容

資料 4－2「令和 4 年度水に関する意識調査 調査票案」及び資料 4－3「令和 4 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 4 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、昨年度に引き続き、紙媒体での調査に加え、電子調査を実施いたします。

(参考) 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 4－3のとおりです。

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、料金など

ウ 今後取り組むべき内容に関する設問

- ・ 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 主な変更点

- ・ 入浴及びシャワーの回数について、入浴時における浴槽の利用状況をより把握しやすい設問内容へと見直し（問1）
- ・ 水の飲用状況について、選択肢を統合し、水道水の飲用状況についてより明確に把握できるよう見直し（問3）
- ・ 事業に対する安心・安全に関する内容（「味」・「安心感」・「におい」・「安心感」等）を統合し、「事業に対する安心度」として設問するよう変更（問5）

4 今後のスケジュール（予定）

時 期	事 項
9月下旬	アンケート配布
10月下旬	アンケート回収期限
11月	集計
3月	集計結果の公表

（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%
令和3年度	21問	42問	49.9%

※ 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、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、中期経営プラン（2018～2022）に基づき、設問を絞って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。

素 案



令和 4 年度 水に関する意識調査票

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。

■本調査について

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ために実施しているものです。

■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3,000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。

専用サイトQRコード



- ② 令和4年10月21日(金)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。
※回答方法は、同封の「水に関する意識調査 ご協力のお願い」をご確認ください。
専用サイトへのログインの際には、次のID・パスワードを入力してください。

◇ ID

◇ パスワード

*ID・パスワードは、調査専用画面に入るための認証キーです。回答者を特定するためのものではありません。

- ③ 本調査票の回答の方法については、裏面の「この調査票の記入のしかた」をご確認ください。
④ この調査へのご回答は任意です。
⑤ 5～10分程度のお時間のご協力をお願いします。
⑥ 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で30名の方に、「上下水道局オリジナルマイボトル」又は「お風呂でリラックスセット」をプレゼントいたします。

■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。

【この調査票の記入のしかた】

- ① 記入は、濃いめの色の黒鉛筆やシャープペン、黒色のボールペンを使用してください。
- ② 選択肢があらかじめ用意されている場合は、あなたのお考えに近い項目の番号を、○ではっきり囲んでください。

《○印の記入見本》

問2. 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

問3へお進みください。

「2」とお答えになった方にお聞きます。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()

- ・ ○は1つ：
選択肢のうち1つだけに○
- ・ ○はいくつでも：
○は複数可

矢印や指示がある場合はそれに従い、次の質問に進んでください。

《○印を記入し間違えた場合の訂正見本》

(1) 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

間違った○に大きく×印を付け、正しい番号を○で囲んでください。

- ③ 選択肢の「その他」の番号を○で囲んだ場合や意見欄が設けられている場合は、具体的な内容を直接お書きください。

《たとえば、「その他」の番号を○で囲んだ場合》

「2」とお答えになった方にお聞きます。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()

5. その他(畑に使用する)

カッコ内に具体的な内容をご記入ください。

◆記入のしかたがわからない場合は下記にご連絡ください。

受付 : 月～金(祝日除く)
午前9時～12時 / 午後1時～5時

アンケートは次のページからです ➡

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。

[illegible]

I. 水に関するライフスタイルについて

問1. **入浴時における浴槽の利用頻度**についてお聞きます。(それぞれ○は1つ)

(ア) 夏場	(イ) 夏場以外
1. 毎回、浴槽に入浴している 2. (週の)半分程度、浴槽に入浴している 3. ときどき、浴槽に入浴している 4. 毎回、シャワーのみである 5. ()	1. 毎回、浴槽に入浴している 2. (週の)半分程度、浴槽に入浴している 3. ときどき、浴槽に入浴している 4. 毎回、シャワーのみである 5. ()

問2. 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 |
|-----------|------------|

問3へお進みください。

「2」とお答えになった方にお聞きます。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)

- | |
|--|
| 1. 水道水
(浄水器を通しているもの、水道水を煮沸しているもの等を含む)
2. 市販の飲料水
(ミネラルウォーター、宅配ボトル型ウォーターサーバー 等)
3. 井戸水・湧水
4. その他() |
|--|

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。

あなたのご家庭では、飲料水の備蓄をしていますか。(○は1つ)

1. はい

2. いいえ

「1」とお答えになった方にお聞きします。

(1) 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
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

(2) 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。(○はいくつでも可)

1. 上下水道局のチラシ・リーフレット等
2. 市民しんぶん・京都市の広報
3. TV・ラジオの防災・災害関連のニュース等
4. 地域の防災活動等
5. その他()

「2」とお答えになった方にお聞きします。

(3) 備蓄してない理由はどのようなものですか。
(○はいくつでも可)

1. 備蓄の必要性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. 身近に災害が起こっていないため
9. 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、飲料水の備蓄をお願いしています。

II. 事業全般について

問5. 水道・下水道事業に関するあなたの安心度について、ご感想をお聞きします。(○は1つずつ)

	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) 水道水の水質・におい	1	2	3	4	5	6
(ウ) 蛇口から直接水道水を飲めること	1	2	3	4	5	6
(エ) 災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと	1	2	3	4	5	6

Ⅲ. お客さまサービスについて

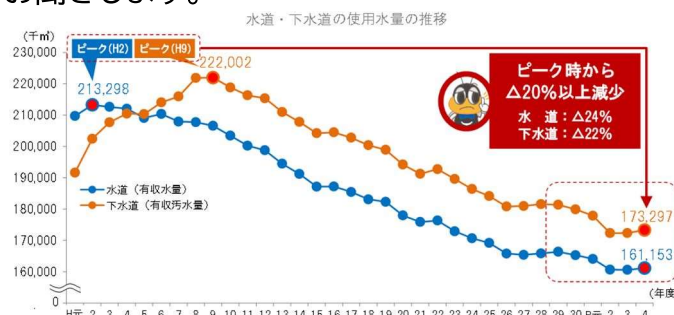
問6. 上下水道局の窓口や電話でのお客さま対応に対する満足度をお聞きます。(○は1つ)

- | | | |
|-------------|-------------|-------------------|
| 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 |

Ⅳ. 上下水道局の経営について

問7. 上下水道局の経営環境の状況についてお聞きます。

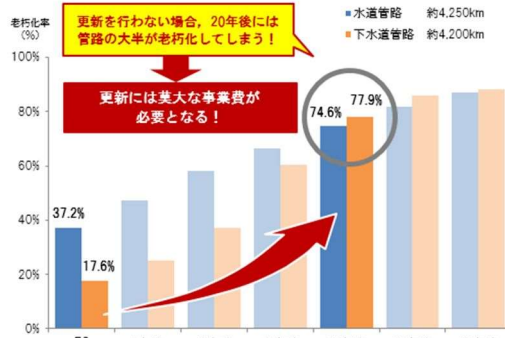
- (1) 節水型社会の定着により水需要が減少し、使用水量が平成初期のピーク時から比べると 20%以上減少していることを知っていますか。(○は1つ)



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

- (2) 老朽化管路(耐用年数を超える管路)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し、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。(○は1つ)

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



- | |
|---|
| 1. 積極的に費用を投じて、最優先で老朽化した施設の更新を進めていく必要がある |
| 2. 老朽化した施設の更新を限られた費用の中で計画的に進める必要がある |
| 3. 最小限の費用での更新とし、ある程度の漏水や施設の停止などが発生することは仕方ない |
| 4. 施設が壊れて、漏水や施設の停止などが発生してから対応すればよい |
| 5. その他 () |

- (3) 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 |
|----------|-------------|---------|

- (4) 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 |



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！

V. 広報活動等について

問8. 上下水道局が展開している広報・PR 情報についてご覧いただい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. ポスター	琵琶湖疏水 PR ポスター  下水道 PR ポスター 
2. YouTube 等による動画広報	「紙兎ロペ」とのコラボ動画  
3. 地下鉄車両ドアステッカー	 掲出場所     京都市水道事業 110 年 お風呂入浴 びわ湖疏水船 下水道
4. 検針時配布リーフレット	  京の水だより mini vol.12
5. 市民しんぶん(京都市広報紙)	 市民しんぶん (令和4年5月1日号)
6. WEB 広報(SNS等)	    公式ホームページ Twitter Instagram Facebook
7. どれも見かけたことがない	

問9. 上記設問でお答えいただいた上下水道局が展開している広報・PR 情報について、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. 見かけたことがある 4. 見かけたことがない 5. わからない

VI. 総合的な満足度、ご意見について

問10. 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11. 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。
(○はいくつでも)

1. 水道・下水道施設の老朽化・地震対策
2. 大雨時に備えた施設の対応(浸水対策)
3. 浄水場・水環境保全センター等におけるデジタル化の推進(ICTを使った浄水場等の自動化等)
4. お客さまサービスに関するデジタル化の推進
(Web・ペーパーレスによる各種手続き等の充実、自動検針が可能なメーターの導入等)
5. 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
6. 民間事業者と連携した事業の推進(新たな契約の導入等)
7. 広報活動、市民への発信の強化
8. その他 ()
9. 特になし

※カーボンニュートラルとは
排出される二酸化炭素(CO₂)と
吸収されるCO₂をプラスマイナス
ゼロにするという考え方

問12. 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。

水道・下水道を将来にわたって
守り続けていくための
お考えもご記入ください！



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。

R3調査	
設問	
Q0	統計に関する基礎情報 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 料金
Q1	水に関するライフスタイル ① 入浴回数(夏場・夏場以外) ② シャワー回数(夏場・夏場以外) 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 ① 備蓄の有無 ② 備蓄量 ③ 備蓄のきっかけ ④ 備蓄をしていない理由
Q5	水道水の味
Q6	水道水の水質の「安心感」
Q7	水道水の臭い ① (臭い)塩素臭 ② (臭い)異臭 ⑤ その他
Q8	上下水道事業の安心感 ① 水道の利用 ② 直接水道水を飲める ③ 大雨の被害 ④ 老朽化、地震対策 削除
Q9	お客さまサービスの満足度 ① 窓口や電話の対応 ② 支払い方法 ③ 断水・漏水対応 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 計画的な更新の必要性
Q15	広報の認知頻度 ・パンフレット、チラシ ・動画広報 ・ポスター ・地下鉄車両ドアステッカー ・検針時配布リーフレット ・市民しんぶん ・ホームページ、SNS ・特になし
Q16	イベント・ポスターの頻度
Q17	広報活動への感想
Q18	上下水道事業の認知 ・びわ湖疏水船 ・琵琶湖疏水の日本遺産への認定 ・琵琶湖疏水記念館 ・お風呂利用促進 ・みずみるネット ・マスコットキャラクター ・知らない
Q19	知りたい情報・興味のある情報 7項目
Q20	水道・下水道の総合満足度
Q21	自由意見欄

R4調査					
設問		指標	経年変化	検討項目	見直しの方向性
Q0	統計に関する基礎情報 ① 年齢 ② 住所 ③ 世帯人数 ④ 住居の種類 ⑤ 給水方式		○ ○ ○ ○		・「性別」は、昨年度の回答において未回答が多くみられたことから削除 ・「料金」については、平均的な分布と同じであると確認できたことや、クロス集計等で活用できないことから削除
Q1	入浴時における浴槽の利用頻度 ① 浴槽利用頻度(夏場) ② 浴槽利用頻度(夏場以外)		○ ○		・近年、水需要の喚起として積極的に進めている「入浴」について焦点を充てて詳細に聴取 ・コロナ関連は大きな変化が見られなかったため削除
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 ① 備蓄の有無 ② 備蓄量 ③ 備蓄のきっかけ ④ 備蓄をしていない理由	○	○ ○ ○		
Q5	上下水道事業の安心感 ① 水道の利用 ② 水道水の味・におい ③ 直接水道水を飲める ④ 被害への対応		○ ○ ○ ○		・味とにおいを1つにとりまとめてQ5「安心感」の項目において聴取することとして、設問を移動 ・Q5の「蛇口から直接水道水を飲めること」と同様の質問であるため削除 (同上)
Q6	お客さまサービスの満足度 ① 窓口や電話の対応	○			・「支払方法」は、R3に一定の対応が完了しており目的は達成できたため削除 ・「断水・漏水の対応」は、経験がないとの回答も多かったことから削除
Q7	上下水道局の経営 ④ 水道・下水道の料金 ③ 独立採算制について ① 水需要の減少の認知 削除 削除 ② 計画的な更新の必要性			○ ○ ○ ○	・コロナ関連の内容は大きく変わらないと想定されるため削除 ・「更新需要の認知」に関する内容は設問として聴取するのではなく、他の設問に文書として記載することとし、設問としては削除
Q8	広報の認知頻度 ・パンフレット、チラシ ・動画広報 ・ポスター ・地下鉄車両ドアステッカー ・検針時配布リーフレット ・市民しんぶん ・ホームページ、SNS ・特になし		○		
Q9	広報活動の認知度、感想 ① イベント・ポスターの頻度 削除	○			・他アンケートにて実施 ・中期経営プラン策定等の前に聴取する設問項目とし、毎年度の調査からは削除
Q10	水道・下水道の総合満足度	○			
Q11	さらに取り組むべきこと			○	
Q12	自由意見欄			○	