

「令和 4 年度 水に関する意識調査」の実施結果について

上下水道局では、「京（みやこ）の水ビジョン—あすをつくる—」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、きめ細やかに市民の皆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 4 年 9 月に「令和 4 年度 水に関する意識調査」を実施しましたので御報告いたします。

1 調査の目的

市民の皆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、本調査を実施した。

2 調査対象等

- (1) 調査対象 京都市内に在住する満 20 歳以上の市民 3,000 名
(住民基本台帳から無作為に抽出)
- (2) 調査期間 令和 4 年 9 月 20 日（火）～10 月 21 日（金）
- (3) 調査方法 調査票への記入方式又は WEB での回答
- (4) 回収率 45.9%（回収数：1,376 通／3,000 通）
※ 前回（令和 3 年度）調査 回収率 49.9%（回収数：2,499 通／5,000 通）

3 調査項目

- (1) 水に関するライフスタイルについて（問 1～4）
- (2) 事業全般について（問 5）
- (3) お客さまサービスについて（問 6）
- (4) 上下水道局の経営環境について（問 7）
- (5) 広報活動等について（問 8～9）
- (6) 総合的な満足度、ご意見について（問 10～12）

4 調査結果

調査結果については、各設問を単純集計（設問ごとの集計）して経年変化を把握するとともに、調査項目ごとに分析・考察を行った。また、経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標については、詳細な分析を実施し、今後の方向性を示した。

調査結果については、別冊令和 4 年度 水に関する意識調査報告書のとおり。

5 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

経営ビジョン及び中期経営プラン数値目標のうち、本調査の結果によるものは下表のとおり。

なお、4つの指標の内、「飲料水の備蓄率」「窓口、電話対応のお客さま満足度」及び「事業に対する総合満足度」については、前期プラン目標を達成することができた。

表 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

指標名	H30	R1	R2	R3	R4	前期プラン目標 (令和4年度目標)	後期プラン目標
飲料水の備蓄率 (問4)	62.0%	62.4%	61.9%	56.3%	61.9%	55% (62.4%以上)	65%
窓口、電話対応のお客さま満足度 (問6)	61.8%	60.1%	64.4%	72.7%	72.7%	65% (72.7%)	70%以上を維持
広報活動の認知度 (問9)	37.7%	29.9%	32.6%	27.0%	25.2%	35%	50%
事業に対する総合満足度 (問10)	78.5%	79.7%	77.9%	76.9%	75.8%	70%以上 (79.7%以上)	70%以上を維持

※ 「無回答」及び「利用経験がないまたは知らない(問6)」を除いた割合。

※ 「飲料水の備蓄率」「窓口、電話対応のお客さま満足度」「事業に対する総合満足度」については、令和3年度までの実績を踏まえ、前期プラン目標を超える目標として令和4年度の目標を別途設定した。

※ 後期プランでは、「窓口・電話対応のお客さま満足度」、「広報活動の認知度」について、施策・取組を踏まえて以下のとおり変更している。

○ 窓口、電話対応のお客さま満足度 → サービスの利用全般に対するお客さま満足度

○ 広報活動の認知度 → 広報活動・媒体の認知度

令和4年度
水に関する意識調査
報告書

令和5年(2023年)3月
京都市上下水道局

目 次

I	調査の目的と概要	1
1	水に関する意識調査の目的及び概要	1
	(1) 目的	1
	(2) 調査対象等	1
	(3) 調査項目	1
2	本報告書の見方	1
II	本調査の回答者属性	2
	(1) 年齢	2
	(2) 住所	2
	(3) 世帯人数	3
	(4) 住居の種類	3
	(5) 給水方式	4
III	単純集計結果（経年比較含む）	5
1	水に関するライフスタイルについて	5
	(1) 入浴時における浴槽の利用頻度（問1）	5
	(2) 節水に関する取組状況（問2）	6
	(3) 「水」の飲み方（問3）	8
	(4) 災害時の備蓄状況（問4）	9
	分析と考察【水に関するライフスタイルについて】	13
2	事業全般について	14
	(1) 事業に関する安心の程度（問5）	14
	分析と考察【事業全般について】	18
3	お客さまサービスについて	19
	(1) お客さま応対に対する満足度（問6）	19
	分析と考察【お客さまサービスについて】	20
4	上下水道局の経営環境について	21
	(1) 経営環境の状況（問7）	21
	分析と考察【上下水道局の経営環境について】	25
5	広報活動等について	26
	(1) 広報・PR情報で見たことがあるもの（問8）	26
	(2) 広報・PR情報の認知度（問9）	27
	分析と考察【広報活動等について】	27
6	総合的な満足度、ご意見について	28
	(1) 水道・下水道全般の満足度（問10）	28
	(2) 上下水道局がさらに取り組むべきこと（問11）	29
	分析と考察【総合的な満足度について】	30
	(3) 水道・下水道に関する主なご意見（問12）	31

IV	中期経営プランに掲げた指標の調査結果分析.....	33
1	指標の調査結果及び目標・過年度との比較.....	33
2	指標のクロス集計.....	34
	(1) 飲料水の備蓄率 (問4)	35
	(2) お客さまサービス満足度 (問6)	36
	(3) 総合満足度 (問10)	36
3	指標の結果分析・今後の方向性.....	42
	(1) 飲料水の備蓄率 (問4)	42
	(2) 窓口・電話対応のお客さま満足度 (問6)	42
	(3) 広報活動の認知度 (問9)	43
	(4) 事業に対する総合満足度 (問10)	43
資料編 I	「水に関する意識調査」ご協力のお願い.....	1
資料編 II	「水に関する意識調査」ご協力のお礼とお願い.....	3
資料編 III	「水に関する意識調査」調査票.....	5

I 調査の目的と概要

1 水に関する意識調査の目的及び概要

(1) 目的

節水型社会の定着等による水需要の減少や、老朽化した管路・施設の改築・更新需要の増大など、厳しい経営環境においても、市民の皆さまの重要なライフラインである水道・下水道を未来へと確実につないでいく必要がある。

そのため、節水意識や水道水の利用状況をはじめとする、市民の皆さまの水に対する様々な意識や行動を継続的に聴かせいただき、ニーズやご意見を把握するとともに、調査結果を今後の事業運営等に役立てていくことを目的とし、今回の調査を実施した。

(2) 調査対象等

ア 調査対象：京都市内に在住する満20歳以上の市民3,000名
(住民基本台帳から無作為に抽出)

イ 調査期間：令和4年9月22日(木曜日)～令和4年10月21日(金曜日)

ウ 調査方法：調査票への記入方式(郵送)又はWEBでの回答

エ 回収率：45.9%(回収数：1,376通)

うち、紙での回答：74.6%(1,026通)、WEBでの回答：25.4%(350通)

(3) 調査項目

ア 水に関するライフスタイルについて(問1～問4)

イ 事業全般について(問5)

ウ お客さまサービスについて(問6)

エ 上下水道局の経営環境について(問7)

オ 広報活動等について(問8～問9)

カ 総合的な満足度、ご意見について(問10～問12)

2 本報告書の見方

ア 集計に当たっては、無回答、非該当を除いており、有効回答数をN数と表示している。

イ 百分率(%)は原則として小数第2位を四捨五入し、小数第1位までを表示している。
四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値が一致しないことがある。

ウ グラフ内の設問名称については、調査票の設問名称を趣旨が変わらない範囲内で簡略化して表示している。

エ 経年変化については、前回までの調査と同種の項目について実施し、選択肢等の名称は調査意図が変わらない範囲で本調査の名称に統一している。

オ クロス集計とは、各設問の単純集計結果について回答者属性や他の設問を掛け合わせて集計する手法である。

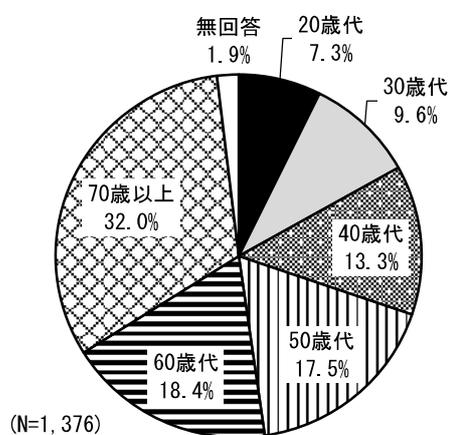
Ⅱ 本調査の回答者属性

- ・本調査の対象者抽出に当たり、性別及び住所（区）における人数については、人口比に応じて住民基本台帳から無作為に抽出している。
- ・回答者の属性として収集した情報は
(1)年齢、(2)住所、(3)世帯人数、(4)住居の種類、(5)給水方式の5項目である。

(1) 年齢

- ・回答者の年齢は、「70歳以上」が32.0%で最も多く、次いで「60歳代」が18.4%、「50歳代」が17.5%となっており、20～40歳代の回答割合が低くなっている。

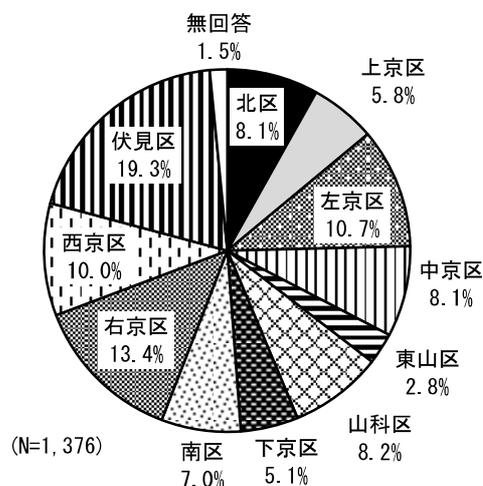
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳人口比率 (%)
20歳代	100	7.3	13.8
30歳代	132	9.6	12.7
40歳代	183	13.3	16.4
50歳代	241	17.5	16.9
60歳代	253	18.4	12.9
70歳以上	441	32.0	27.3
無回答	26	1.9	-
合計	1,376	100.0	100.0



(2) 住所

- ・回答者の住所は、住民基本台帳人口比率と大きな差はみられず、「伏見区」が19.3%で最も多く、次いで「右京区」が13.4%、「左京区」が10.7%となっている。

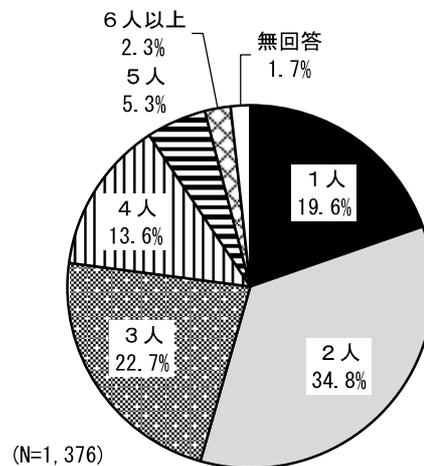
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳人口比率 (%)
北区	111	8.1	7.8
上京区	80	5.8	5.4
左京区	147	10.7	11.0
中京区	112	8.1	7.6
東山区	38	2.8	2.4
山科区	113	8.2	9.2
下京区	70	5.1	5.5
南区	97	7.0	7.2
右京区	185	13.4	13.9
西京区	138	10.0	10.5
伏見区	265	19.3	19.4
無回答	20	1.5	-
合計	1,376	100.0	100.0



(3) 世帯人数

・世帯人数は、「2人」が34.8%で最も多く、次いで「3人」が22.7%、「1人」が19.6%となっている。

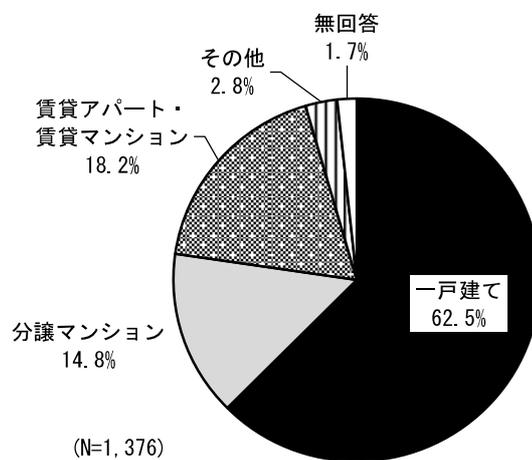
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳に基づく 世帯構成人員別世帯数比率 (%)
1人	270	19.6	50.8
2人	479	34.8	24.4
3人	313	22.7	12.6
4人	187	13.6	9.1
5人	73	5.3	2.5
6人以上	31	2.3	0.6
無回答	23	1.7	-
合計	1,376	100.0	100.0



(4) 住居の種類

・住居の種類については、「一戸建て」が62.5%で最も多く、次いで「賃貸アパート・賃貸マンション」が18.2%、「分譲マンション」が14.8%となっている。

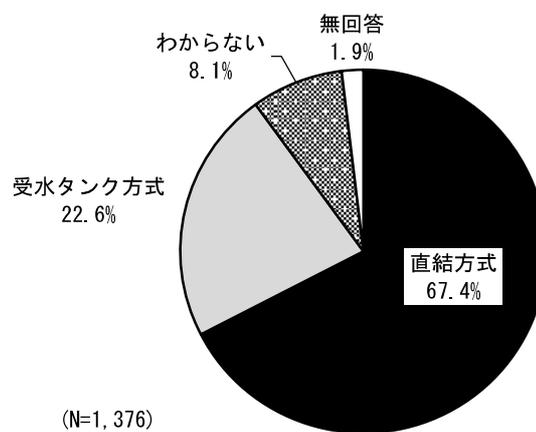
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
一戸建て	860	62.5
分譲マンション	203	14.8
賃貸アパート・ 賃貸マンション	250	18.2
その他	39	2.8
無回答	24	1.7
合計	1,376	100.0



(5) 給水方式

・給水方式は、「直結方式」が67.4%で最も多く、次いで「受水タンク方式」が22.6%となっている。

選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
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)	927	67.4
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)	311	22.6
わからない	112	8.1
無回答	26	1.9
合計	1,376	100.0



Ⅲ 単純集計結果（経年比較含む）

1 水に関するライフスタイルについて

（1）入浴時における浴槽の利用頻度（問1）

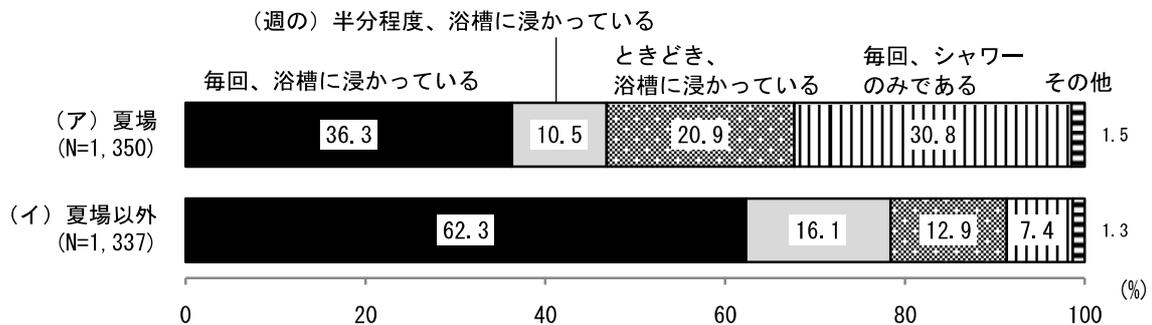
問1. 入浴時における浴槽の利用頻度についてお聞きします。（それぞれ〇は1つ）

（ア）夏場・（イ）夏場以外

1. 毎回、浴槽に浸かっている
2. （週の）半分程度、浴槽に浸かっている
3. ときどき、浴槽に浸かっている
4. 毎回、シャワーのみである
5. （ ）

- ・夏場は、「毎回、浴槽に浸かっている」が36.3%で最も多く、次いで「毎回、シャワーのみである」が30.8%、「ときどき、浴槽に浸かっている」が20.9%となっている。
- ・夏場以外は、「毎回、浴槽に浸かっている」が62.3%で最も多く、次いで「（週の）半分程度、浴槽に浸かっている」が16.1%、「ときどき、浴槽に浸かっている」が12.9%となっている。

図Ⅲ-1-1-1 入浴時における浴槽の利用頻度



【その他（（ア）夏場・（イ）夏場以外）】

- ・ 銭湯を利用している
- ・ デイサービスで利用している
- ・ 家に風呂がない

(2) 節水に関する取組状況 (問2)

問2. 日常生活において、節水をしていますか。(〇は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。(〇は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

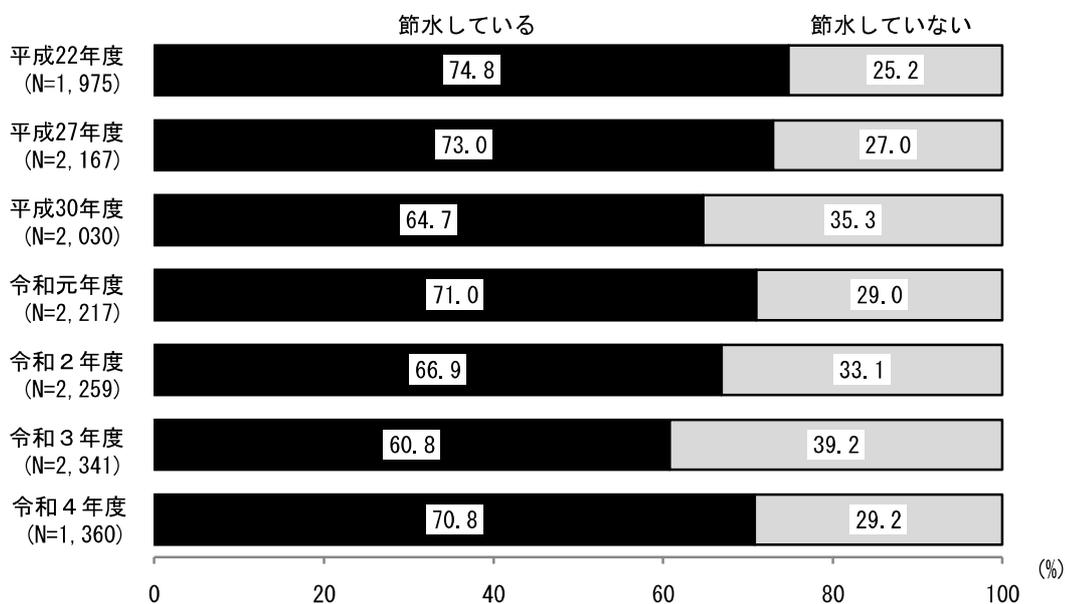
○節水の有無

・「節水している」は70.8%であり、平成22年度以降おおむね減少傾向であったが、令和4年度は令和3年度に比べ10ポイント増加している。

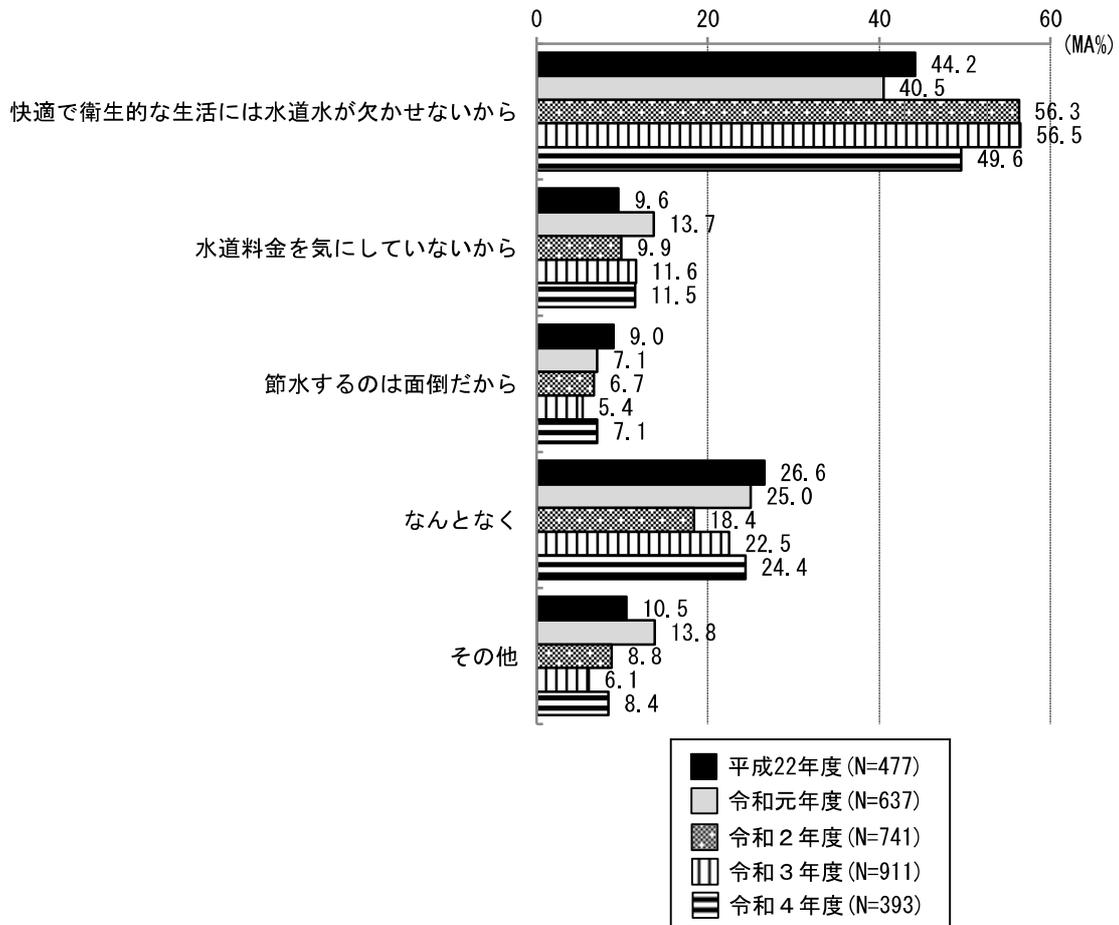
○節水していない理由

・「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」が49.6%で最も多くなっているが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたと考えられる令和2年度、3年度と比べると、7ポイント程度減少している。

図Ⅲ-1-2-1 節水の有無—経年変化



図Ⅲ-1-2-2 節水をしていない理由—経年変化



【その他】

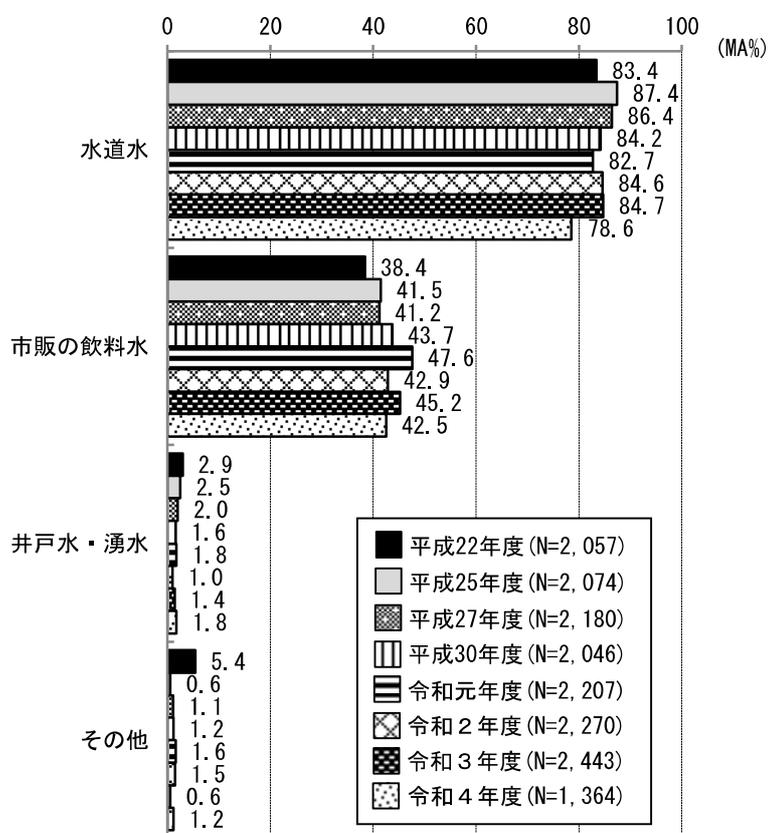
- ・水回り設備が全て節水仕様なので気にしていない
- ・必要以上に使わないようにしているが節水という意識はない
- ・節水が必要になるほど使用量が多いと思わないから
- ・共益費に水道代が入っているので使用量を気にしていない

(3) 「水」の飲み方 (問3)

- 問3. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(〇はいくつでも可)
1. 水道水 (浄水器を通してあるもの、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

・「水道水」が78.6%で最も多く、次いで「市販の飲料水」が42.5%、「井戸水・湧水」が1.8%となっており、「水道水」は減少傾向、「市販の飲料水」はおおむね横ばいで推移している。

図Ⅲ-1-3 「水」の飲み方※－経年変化



※令和3年度より以前の調査の選択肢は、「1. 水道水をそのまま (冷蔵庫で冷やしたりお茶にしたもの等も含む)」「2. 一度沸かした水道水 (沸騰後に冷やしたりお茶にしたものも含む)」「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」の8項目としており、令和4年度調査の選択肢に合わせて、1～3を「水道水」、4～6を「市販の飲料水」として再集計している。

【その他】

- ・ 温泉水
- ・ 水素水
- ・ 水は飲まない

(4) 災害時の備蓄状況 (問4)

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。(〇は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。(〇は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。
(〇はいくつでも可)

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。(〇はいくつでも可)

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

○災害時の飲料水の備蓄状況

・災害時の飲料水の備蓄については「はい」が61.9%で、令和3年度に比べて5.6ポイント増加し、平成30年度～令和2年度と同程度となっている。

○1人当たりの備蓄量

・「3～5リットル程度」が29.8%で最も多く、次いで「9リットル以上」が25.2%となっており、令和3年度までは1人当たりの備蓄量が増加傾向となっていたが、令和4年度は令和3年度と同程度となっている。

○備蓄の必要性の認知経路

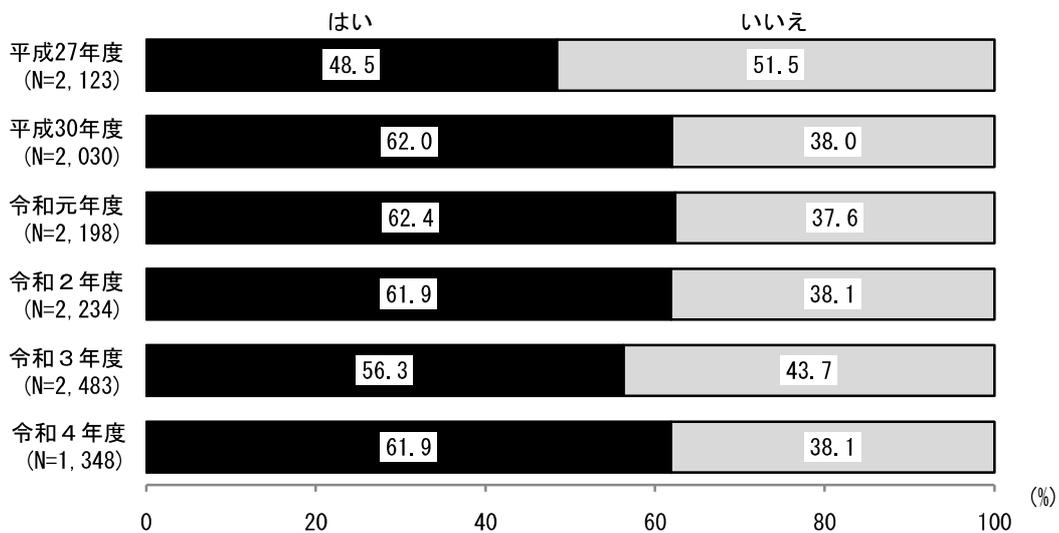
・「TV・ラジオの防災・災害関連のニュース等」が65.0%で最も多く、次いで「市民しんぶん・京都市の広報」が31.6%となっており、令和3年度と同じ傾向を示している。

○備蓄をしていない理由

・災害時の飲料水を備蓄していない理由は、「保管する場所がないため」が38.9%で最も多く、次いで「身近に災害が起こっていないため」が37.0%、「急いで準備する必要性がないと思うため」が33.0%となっている。

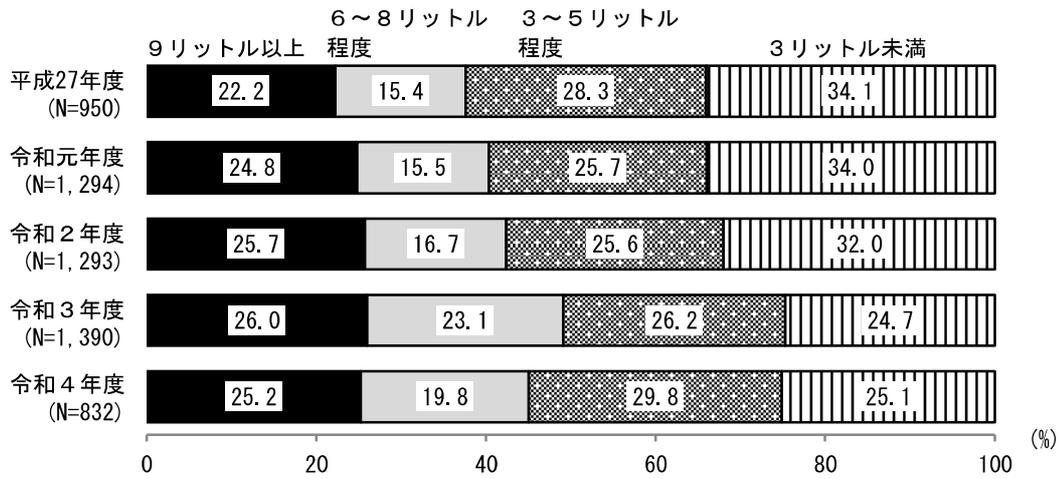
・「備蓄の必要性を知らなかったため」は8.7%で、令和3年度以降は大きく減少しているものの、「費用がかかるため」や「準備するのが面倒なため」は、過去5年間で最も多くなっている。

図Ⅲ-1-4-1 災害時の飲料水の備蓄状況※一経年変化

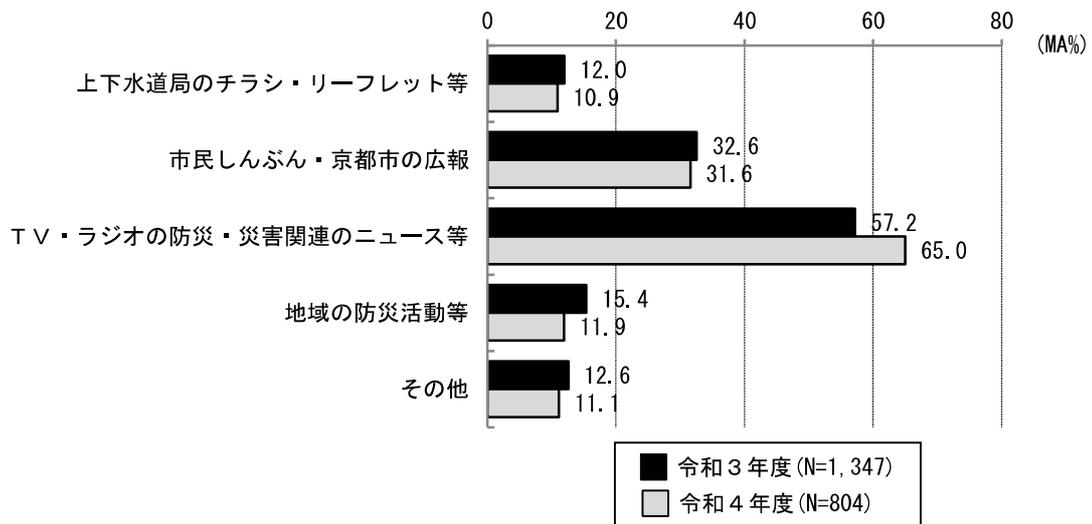


※令和3年度から設問方法を変更している（令和2年度までは備蓄方法を問う質問にしており、いずれかの方法を選択していれば「備蓄している」として集計を行った。）。

図Ⅲ-1-4-2 1人当たりの備蓄量一経年変化



図Ⅲ-1-4-3 備蓄の必要性の認知経路※一経年変化

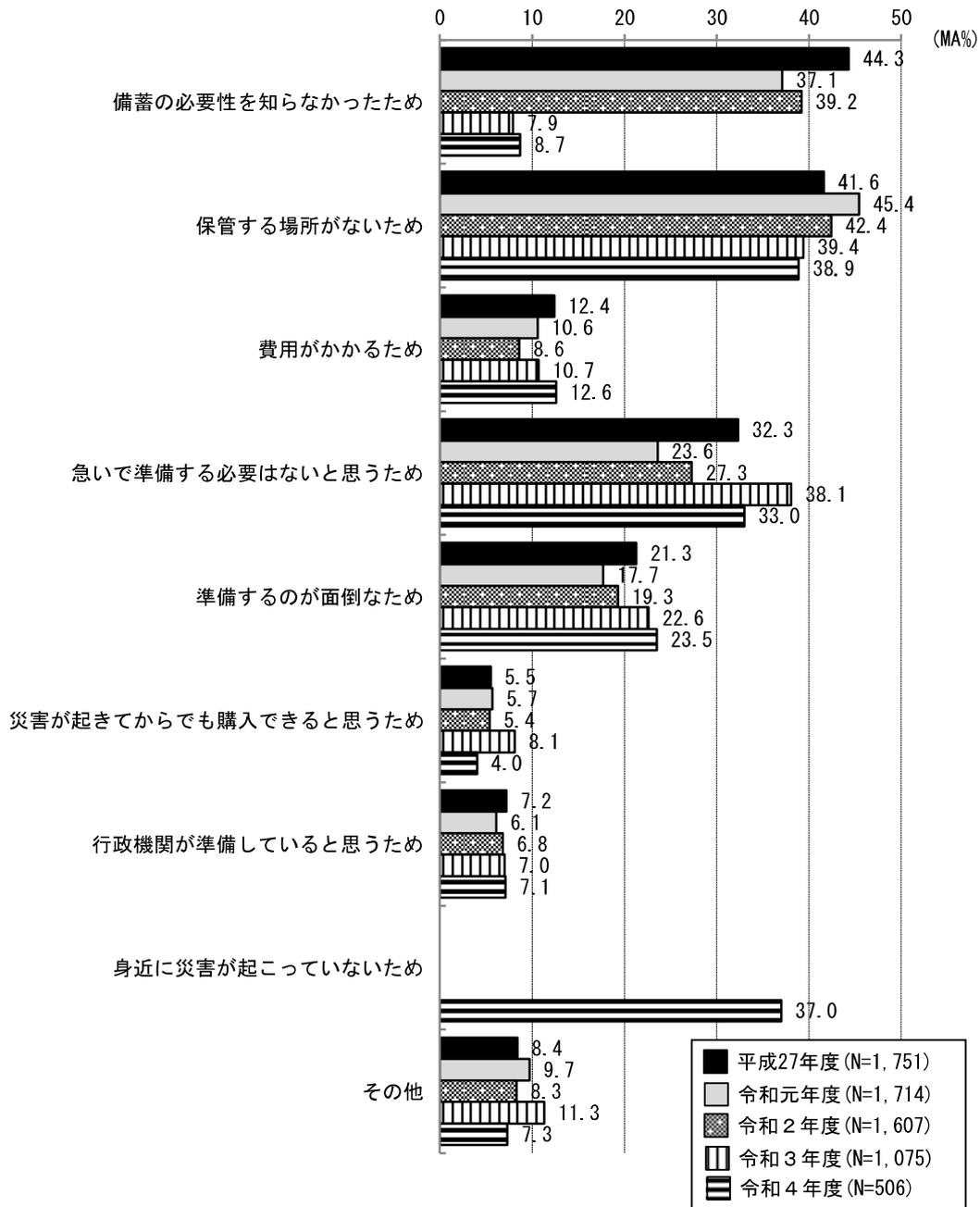


※「TV・ラジオの防災・災害関連のニュース等」は、令和4年度の調査で「TV・ラジオのニュース等」から表記を変更している。

【その他】

- ・ 阪神淡路大震災
- ・ ホームセンターのチラシ
- ・ SNS、インターネット
- ・ 友人
- ・ 台風災害で断水になった経験から

図Ⅲ-1-4-4 備蓄していない理由※一経年変化



※「備蓄の必要性を知らなかったため」は、令和2年度の調査までは、「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」としていた。

※令和4年度の調査では、回答の選択肢に「身近に災害が起こっていないため」を新たに追加している。

【その他】

- ・ウォーターサーバーの水があるため
- ・賞味期限があるため
- ・必要性は感じているが、なかなか購入に至っていない
- ・引っ越したばかりのため

分析と考察【水に関するライフスタイルについて】

(入浴時における浴槽の利用頻度)

- ・「夏場」、「夏場以外」とともに「毎回、浴槽に浸かっている」が最も多くなっている。一方で、「夏場」においては、「ときどき、浴槽に浸かっている」人や「毎日、シャワーのみである」人の割合が多いことから、これらの人々に少しでも入浴時における浴槽の利用頻度を増やしてもらうことが重要であると考えられる。

(節水に関する状況)

- ・水需要の減少が進んでいる一方で、新型コロナウイルス感染症の影響を除き、節水意識そのものに大きな変化はないことから、節水型社会の定着により意識して節水を行わなくても節水されている状況になっていると考えられる。
- ・また、節水していない理由として「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」が高水準となっており、令和2年度及び令和3年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響が出ているものと考えられる。

(災害時の備蓄状況)

- ・飲料水の備蓄率は、令和3年度から5.6ポイント増加している。飲料水を備蓄していない理由として、「身近に災害が起こっていないため」と回答された方が37.0%であった一方、備蓄の必要性を「TV・ラジオの防災・災害関連のニュース等」により認知された方が、令和3年から7.8ポイント増加し65.0%となっている。これは、近年、全国的に大雨や台風の被害があることに加え、令和4年度は他都市において大雨に伴う災害により長期間の断水が発生したこと等、防災・災害関連の報道が飲料水の備蓄率向上の要因となっているものと考えられる。

2 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度 (問5)

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)

(ア) いつでも水道が利用できること

(イ) 水道水の水質・におい

(ウ) 蛇口から直接水道水を飲めること

(エ) 災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと

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

・「いつでも水道が利用できること」について、「安心している」は77.9%で、令和2年度以降はおおむね増加傾向にある。また、「やや安心している」をあわせると95.7%と高く、平成27年度以降おおむね横ばいとなっている。

・「水道水の水質・におい」について、「安心している」は40.3%で、「やや安心している」をあわせると76.8%となっている。

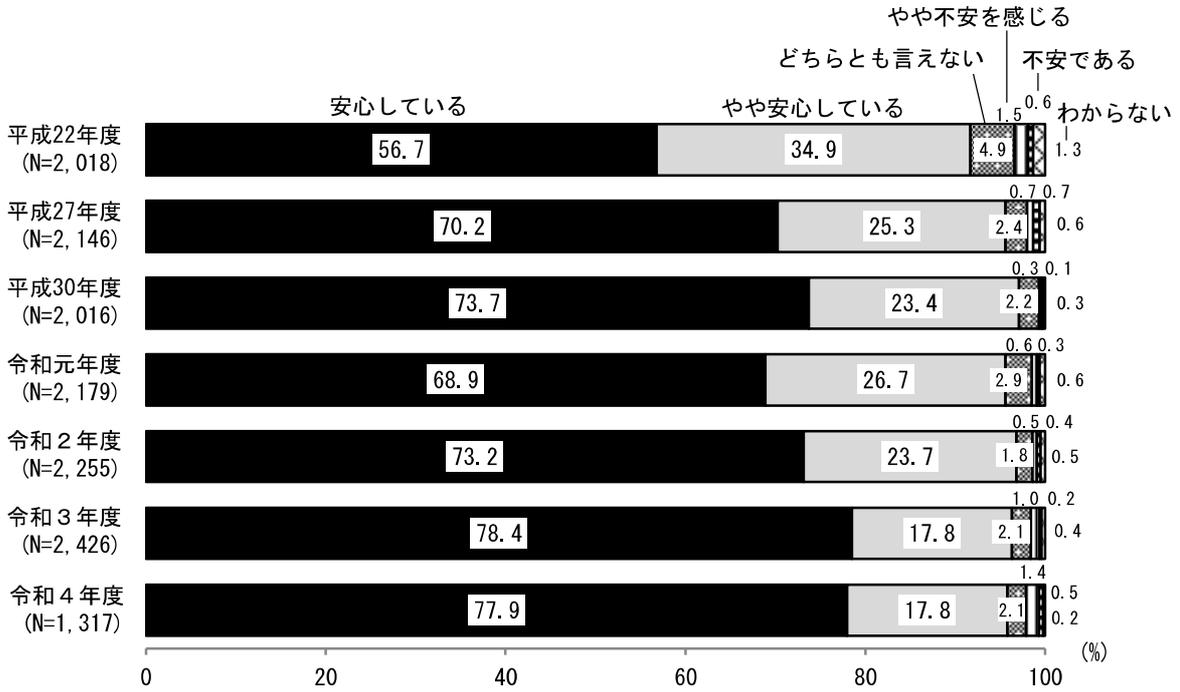
・「蛇口から直接水道水を飲めること」について、「安心している」は42.7%で、「やや安心している」をあわせると70.9%と、令和3年度(77.1%)より6.2ポイント減少している。

・「災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと」について、「安心している」は21.2%で、「やや安心している」をあわせると45.1%となっている。

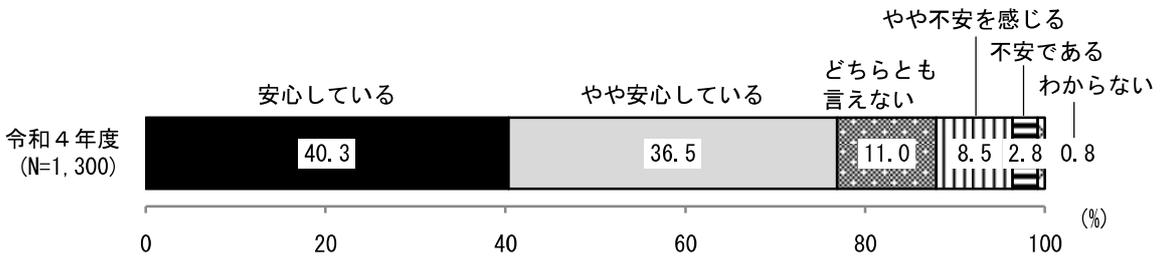
・4つの項目の中で、「安心している」の割合が最も高い項目は「いつでも水道が利用できること」であり、最も低い項目は「災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと」となっている。

図Ⅲ-2-1 事業に関する安心の程度－経年変化

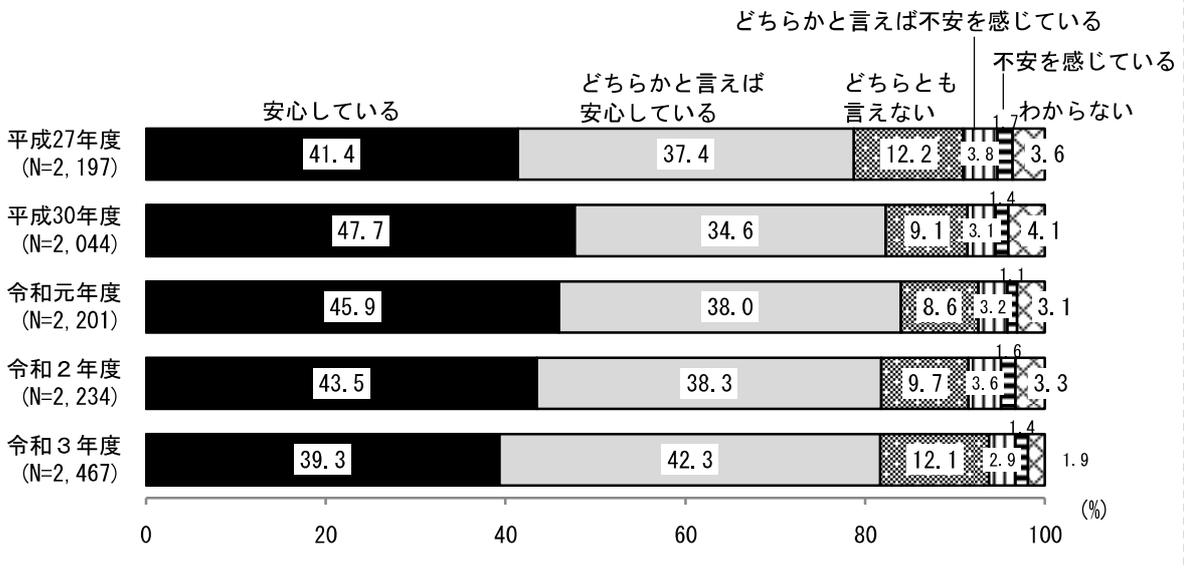
(ア) いつでも水道が利用できること



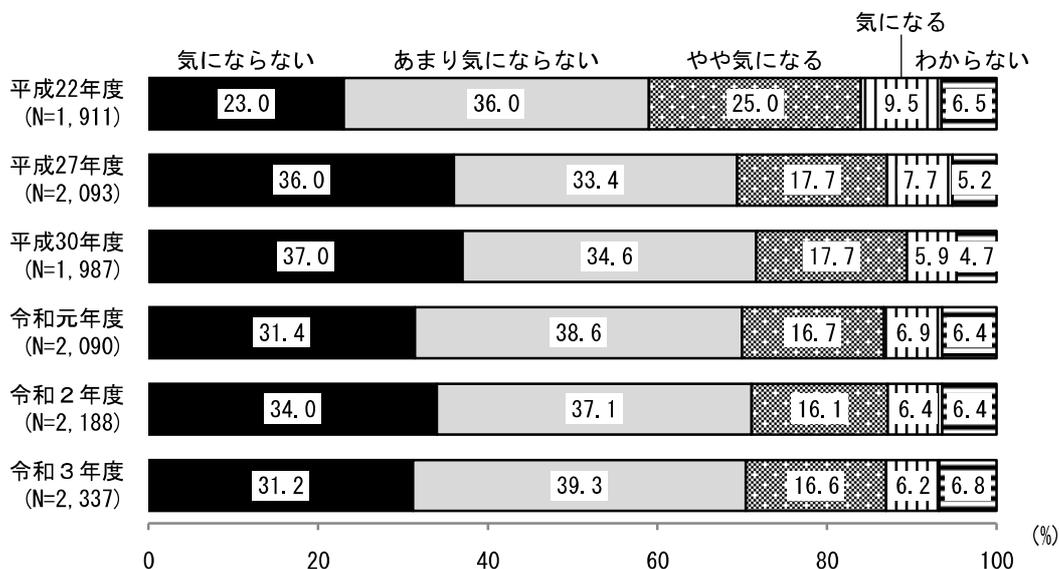
(イ) 水道水の水質・におい



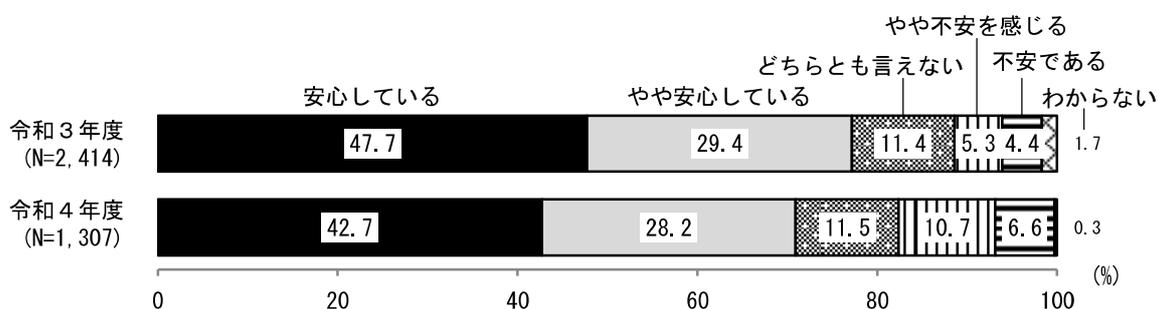
(参考) 水道水の水質の「安心感」に関する感想－経年変化



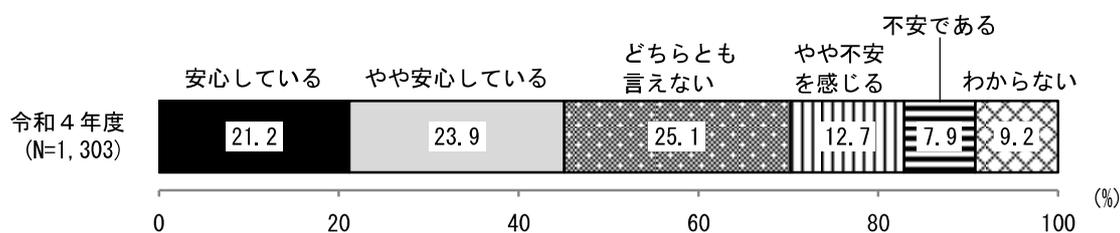
(参考) 水道水のおいへの感想「塩素(カルキ)臭」一経年変化



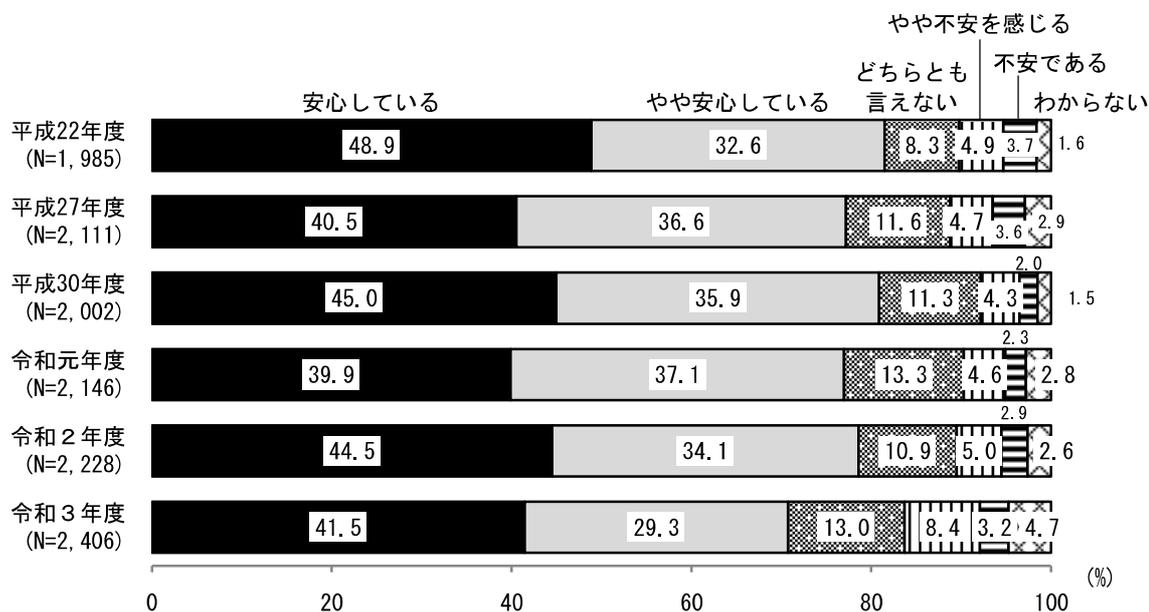
(ウ) 蛇口から直接水道水を飲めること



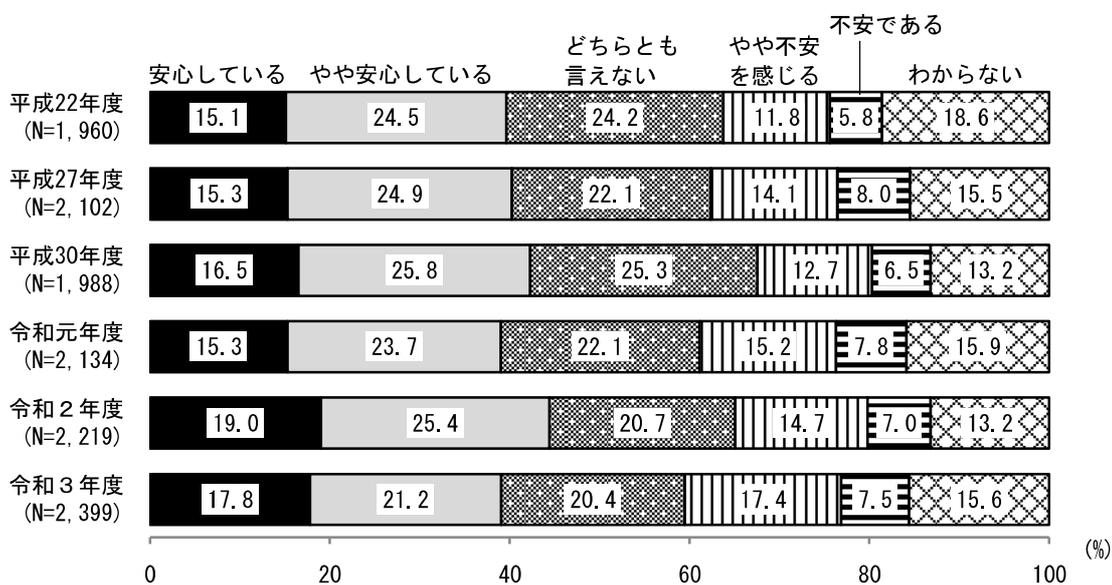
(エ) 災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと



(参考) 事業に関する安心の程度 (大雨でも浸水被害がないこと) 一経年変化



(参考) 事業に関する安心の程度 (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) 一経年変化



分析と考察【事業全般について】

- ・ 「いつでも水道が利用できること」は、77.9%でおおむね横ばいとなっている一方、「蛇口から直接水道水を飲めること」に対する安心度は、令和3年度からやや低下していることから水道水の水質検査項目はミネラルウォーターより多いこと等、水道水が安心して飲用できることについて、さらに周知していく必要がある。
- ・ 「水道水の水質・におい」については、令和3年度以前と設問方法は異なるものの、「やや不安を感じる」、「不安である」の割合がわずかに増加しており、これらは他都市における事故等の報道を目にすることで、安心度に影響したものと考えられることから、水質検査等を適宜実施し、安全・安心な水道水を提供していることを、引き続き広く周知していくことが必要である。
- ・ 「災害（地震・大雨）時にも施設への被害がないこと」については、安心度の割合が他の項目と比べ低くなっており、これは災害等の報道が増えたことが影響していると考えられることから、浸水対策事業や老朽化・地震対策事業を着実に進めるとともに、その情報を広く周知することが必要である。

3 お客さまサービスについて

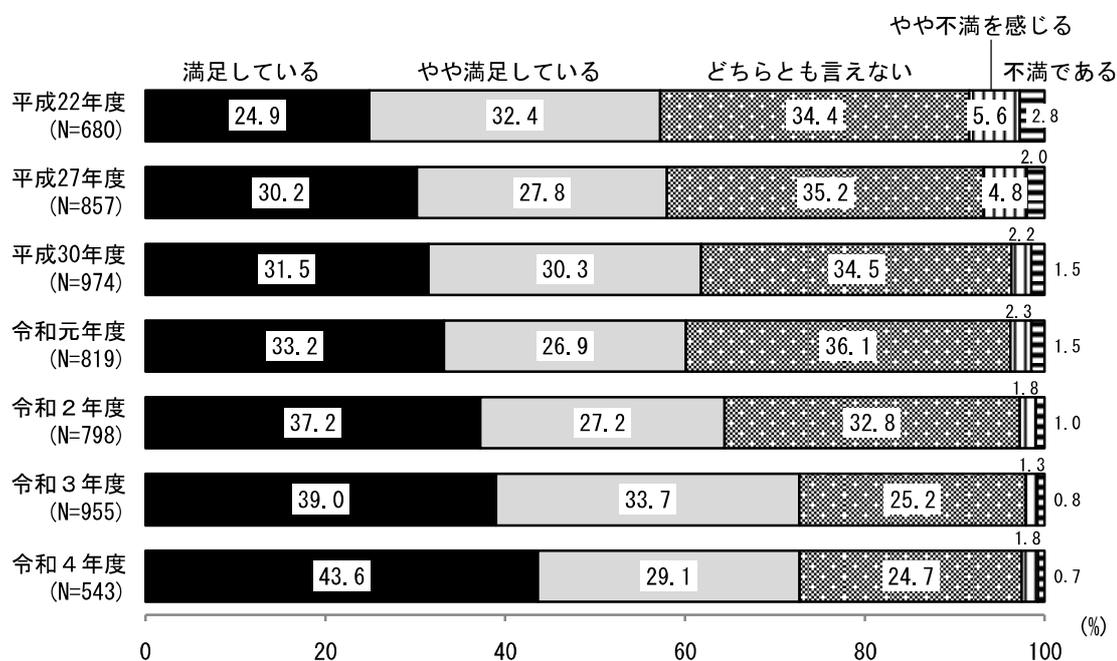
(1) お客さま応対に対する満足度（問6）

問6. 上下水道局の窓口や電話でのお客さま応対に対する満足度をお聞きします。（○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

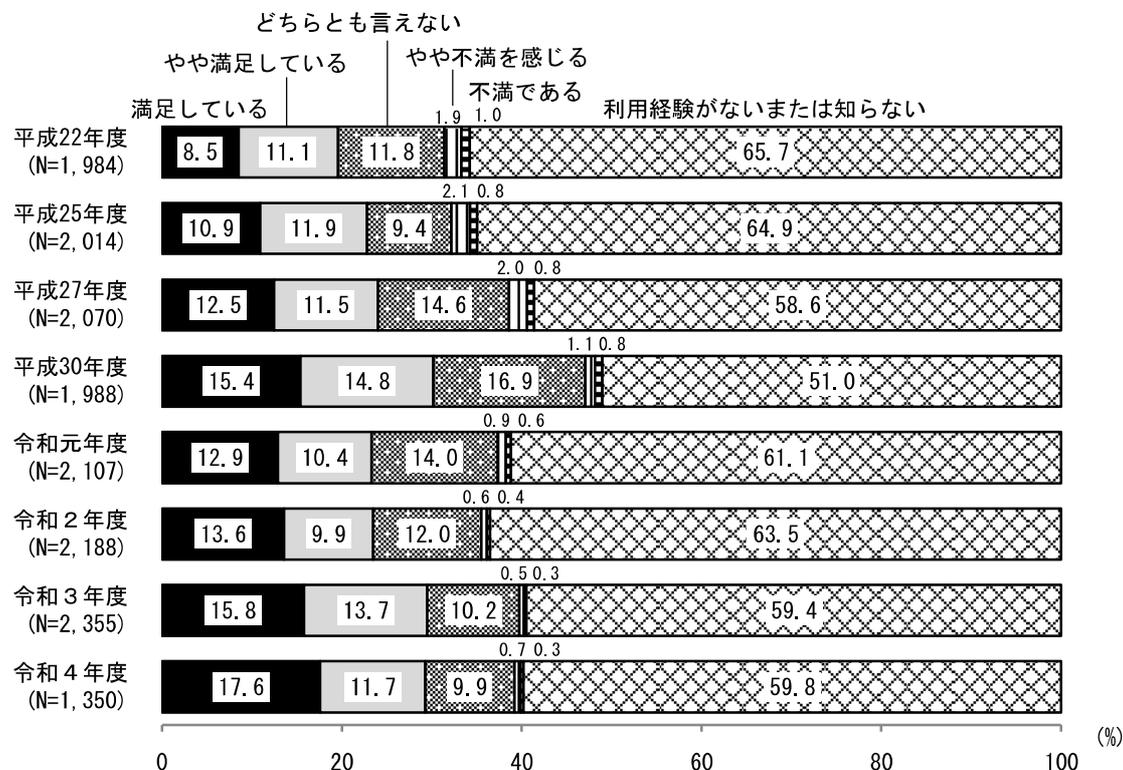
・窓口や電話でのお客さま応対に対する満足度は、「満足している」が43.6%で最も多く、次いで「やや満足している」が29.1%となっており、「満足している」と「やや満足している」をあわせた満足度は令和3年度と同率の72.7%となっている。

図Ⅲ-3-1 お客さま応対に対する満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）－経年変化



(参考)「利用経験がないまたは知らない」を含めた経年変化

図Ⅲ-3-2 お客さま対応に対する満足度（「利用経験がないまたは知らない」を含む）一経年変化



分析と考察【お客さまサービスについて】

- ・ 「窓口や電話での対応」について「満足している」と「やや満足している」をあわせた満足度は令和3年度と同率の72.7%と高水準であり、特に令和4年度の「満足している」割合は4割を超え、過去最高となった。
- ・ これらはお客さま対応研修について、対象者や研修内容を拡充・充実させてきたことなどの効果が一定表れているものと考えられる。

4 上下水道局の経営環境について

(1) 経営環境の状況（問7）

ア 使用水量が20%以上減少していることの認知度

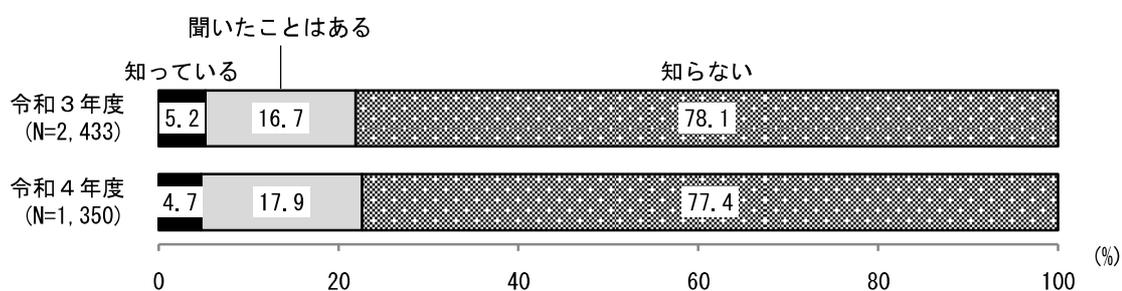
問7. 上下水道局の経営課題や水道・下水道の料金についてお聞きます。

(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。(〇は1つ)

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が77.4%で最も多く、次いで「聞いたことはある」が17.9%、「知っている」が4.7%となっており、令和3年度と比較しても大きな差はみられない。

図Ⅲ-4-1-1 使用水量が20%以上減少していることの認知度—経年変化



イ 老朽化施設の更新のため取り組むべき事業

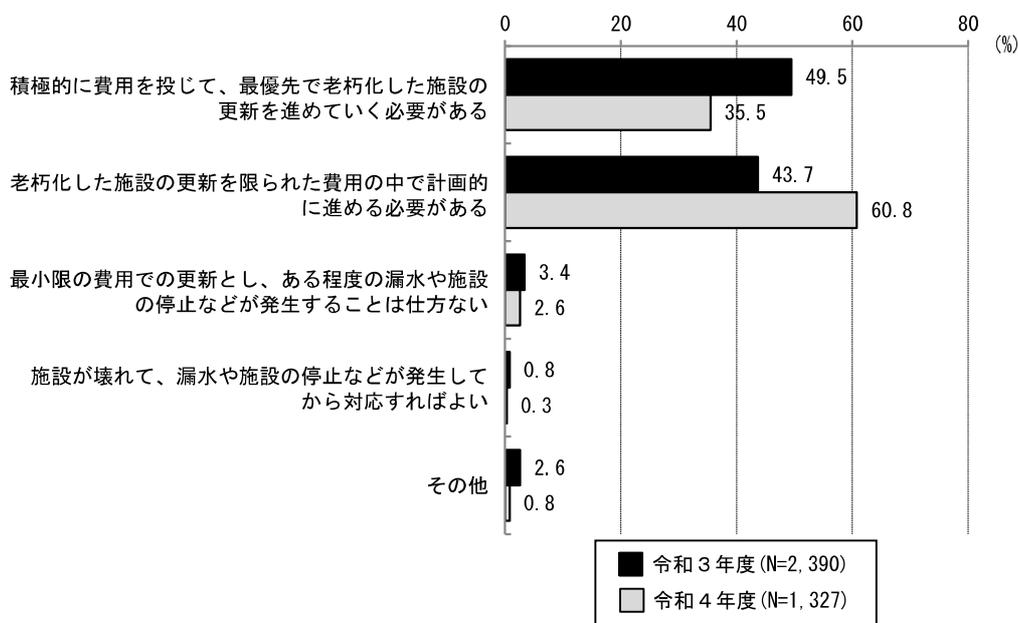
問7

(2) 今後増加していく老朽化施設（耐用年数を超える施設）の更新事業について、どのよう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、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

・「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」が60.8%で最も多く、次いで「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」が35.5%となっている。

図Ⅲ-4-1-2 老朽化施設の更新のため取り組むべき事業※一経年変化



※ 2 番目の選択肢については表記を変更している。

(令和3年度調査時)「老朽化した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」

【その他】

- ・ 人口減で余った公共施設や不動産建築物等を再利用する
- ・ 施設に優先順位をつけて必要な所から進めていく
- ・ 行政の無駄を省いて、施設を更新してほしい

ウ 独立採算制の認知度（問7(3)）

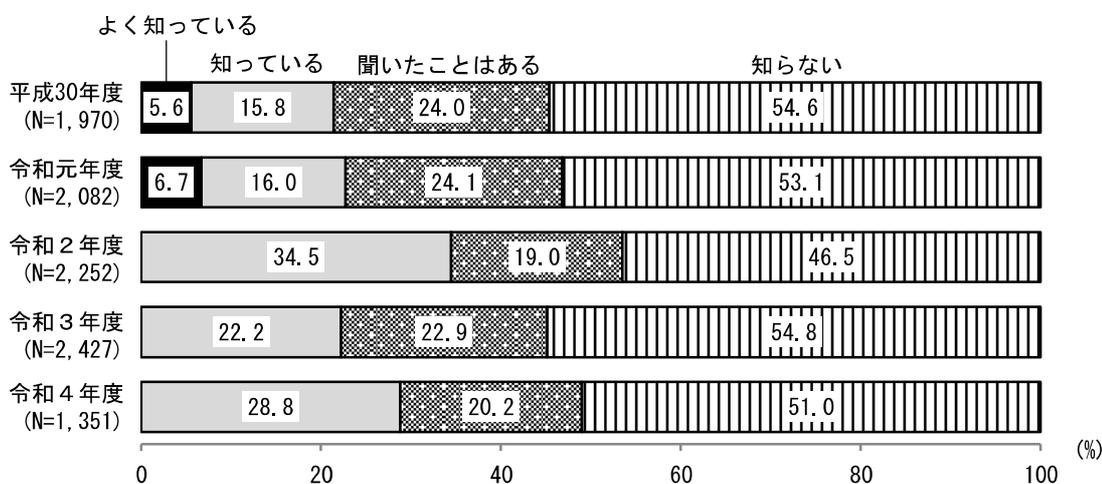
問7

(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。（〇は1つ）

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が51.0%で最も多く、次いで「知っている」が28.8%、「聞いたことはある」が20.2%となっており、平成30年度以降過去数年間と比較しても大きな差はみられない。

図Ⅲ-4-1-3 独立採算制の認知度※一経年変化



※平成30年度と令和元年度の各調査の回答選択肢は、「よく知っている（利用したことがある）」、「知っている・興味がある（見た・利用したことはない）」、「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」、「知らない（この調査で初めて知った）」としている。

エ 水道・下水道の料金について（問7(4)）

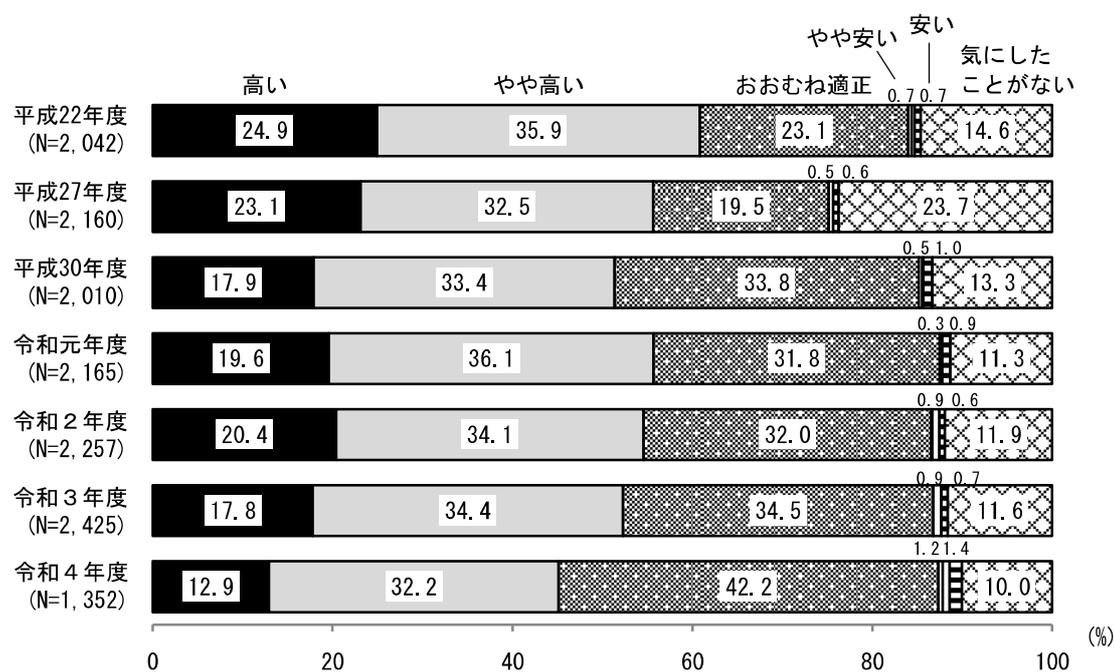
問7

(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 |

・「おおむね適正」が42.2%で過去最高となっており、「高い」と「やや高い」をあわせた割合は45.1%で減少傾向となっている。

図Ⅲ-4-1-4 水道・下水道の料金について一経年変化



分析と考察【上下水道局の経営環境について】

(経営課題)

- ・ 水道の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「知っている」、「聞いたことがある」の各割合は、令和3年度調査から大きな変化はなく、「知らない」の割合が77.4%と多数であり、本市の上下水道事業の経営状況に対する市民の関心は低い傾向にある。
- ・ 今後も水需要の減少は続くことが見込まれることから、本市の上下水道事業の経営環境がさらに厳しくなっていくことを、あらゆる機会を捉えて市民に伝えていく必要がある。

(耐用年数を超える老朽化施設の更新事業)

- ・ 今後増加する老朽化施設の更新事業について、「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」が「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」を大きく上回っており、今後施設の更新にあたっては、本市の厳しい財政状況を踏まえて、優先度とリスクを考慮した計画的な老朽化対策について検討を進めていく必要がある。

(独立採算制の認知度)

- ・ 上下水道局が水道・下水道の料金に基づいて事業運営していること(独立採算制)については、これまでの傾向と同様、市民の約半数は「知らない」と回答していることから、市民に上下水道事業の事業運営の方法について、正しく認識・理解していただけるよう、伝え方を工夫するなど周知に努める必要がある。

(水道・下水道の料金)

- ・ 「高い」と「やや高い」をあわせた割合が減少傾向にある一方で、「おおむね適正」が増加傾向にあるものの、引き続き、本市の水道・下水道の料金の仕組みや、現状や今後の状況等について理解していただけるよう、しっかりと伝えていく必要がある。

5 広報活動等について

(1) 広報・PR情報で見たことがあるもの（問8）

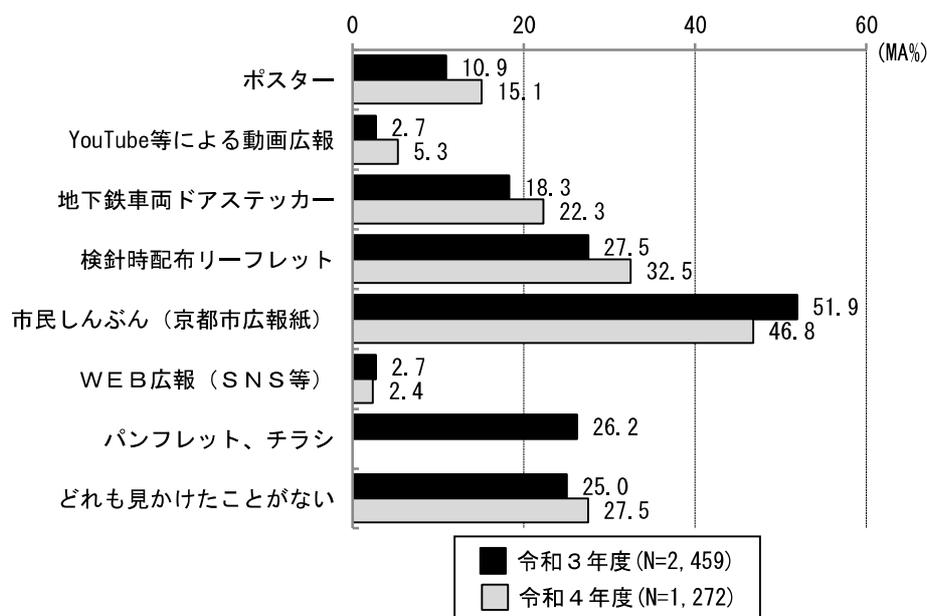
問8. 上下水道局が展開している広報・PR情報についてご覧いただいたことがあるものはどのようなものですか。（〇は当てはまるものすべて）

（〇は1つ）

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. ポスター | 2. YouTube等による動画広報 |
| 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 |
| 5. 市民しんぶん（京都市広報紙） | 6. WEB広報（SNS等） |
| 7. どれも見かけたことがない | |

・「市民しんぶん（京都市広報紙）」が46.8%で最も多く、次いで「検針時配布リーフレット」が32.5%となっている。「どれも見かけたことがない」は27.5%で、令和3年度より2.5ポイント増加している。

図Ⅲ-5-1 広報・PR情報で見たことがあるもの※－経年変化



※令和3年度の調査時に設けていた「パンフレット、チラシ」は、令和4年度の調査では削除した。また、「インターネット動画サービスによる動画広報（お風呂PR等）」は「YouTube等による動画広報」に、「ホームページやSNS（ツイッター、フェイスブック等）」は「WEB広報（SNS等）」に、「特になし」は「どれも見かけたことがない」にそれぞれ表記を変更した。

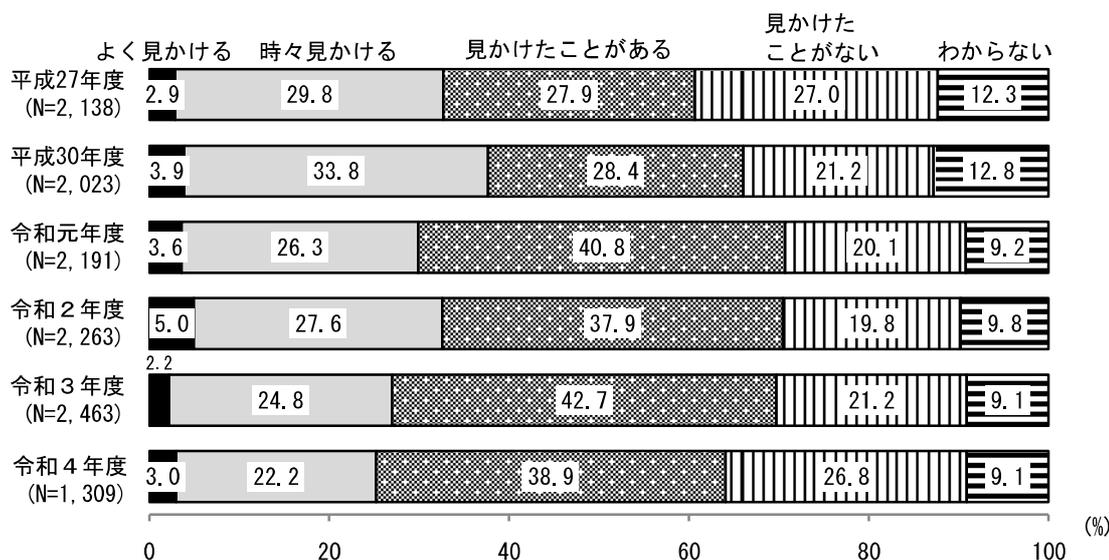
(2) 広報・PR情報の認知度（問9）

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。（〇は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

・ 広報・PR活動情報の認知度（「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた割合）は25.2%で、平成27年度以降で最も低くなっている。

図Ⅲ-5-2 広報・PR情報の認知度※一経年変化



※令和3年度より以前の調査の選択肢の「あまり見かけない」は、令和4年度の調査では「見かけたことがある」に変更している。

分析と考察【広報活動等について】

- ・ 令和3年度と同様、各家庭に直接配布する「市民しんぶん（京都市広報紙）」・「検針時配布リーフレット」や、「地下鉄車両ドアステッカー」の認知度は総じて高い傾向にあるが、WEB上にある広報物の認知度が低い。
- ・ 上下水道局が展開している広報・PR情報の認知度（「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた割合）は25.2%であり、令和3年度より1.8ポイント減少し、また過去最低となっている。
- ・ WEB上にある広報物の認知度を向上させるため、それぞれのSNSの特性に合わせた運営を行うとともに、対面イベントによるフォローキャンペーンなどを定期的実施していく必要がある。

6 総合的な満足度、ご意見について

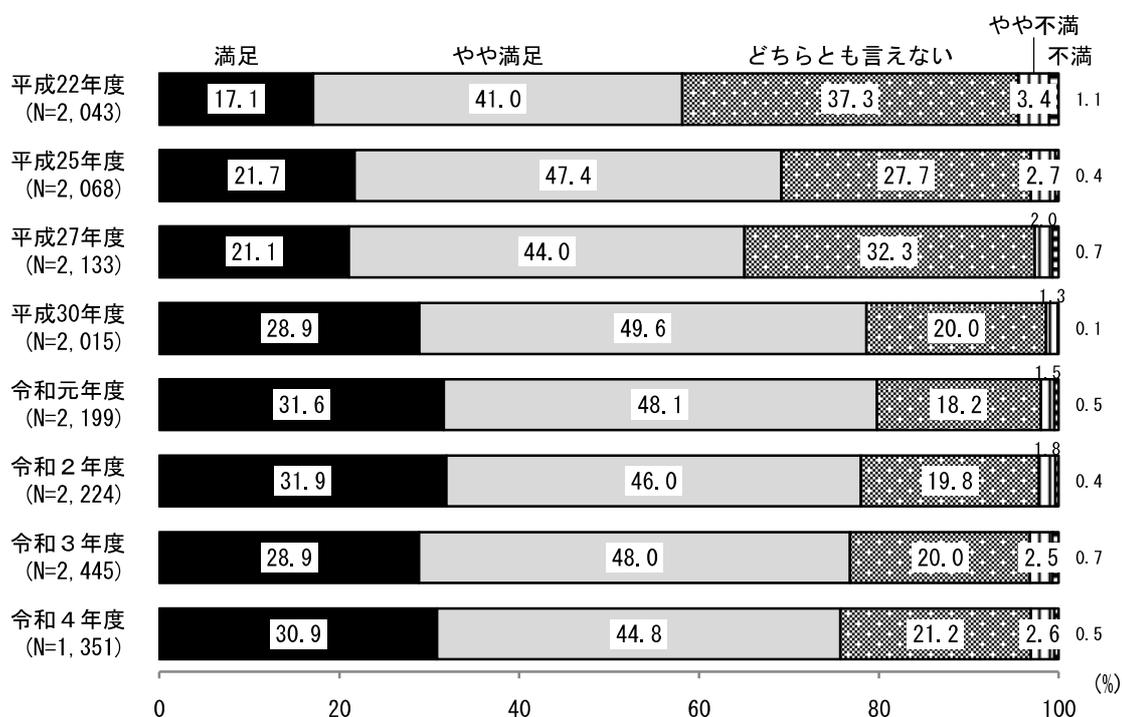
(1) 水道・下水道全般の満足度（問10）

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。（〇は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

・「やや満足」が44.8%で最も多く、「満足」の30.9%をあわせると、75.7%が水道・下水道全般について満足と回答しており、その割合は平成30年度以降、おおむね横ばいとなっている。

図Ⅲ-6-1 水道・下水道全般の満足度一経年変化



(2) 上下水道局がさらに取り組むべきこと（問11）

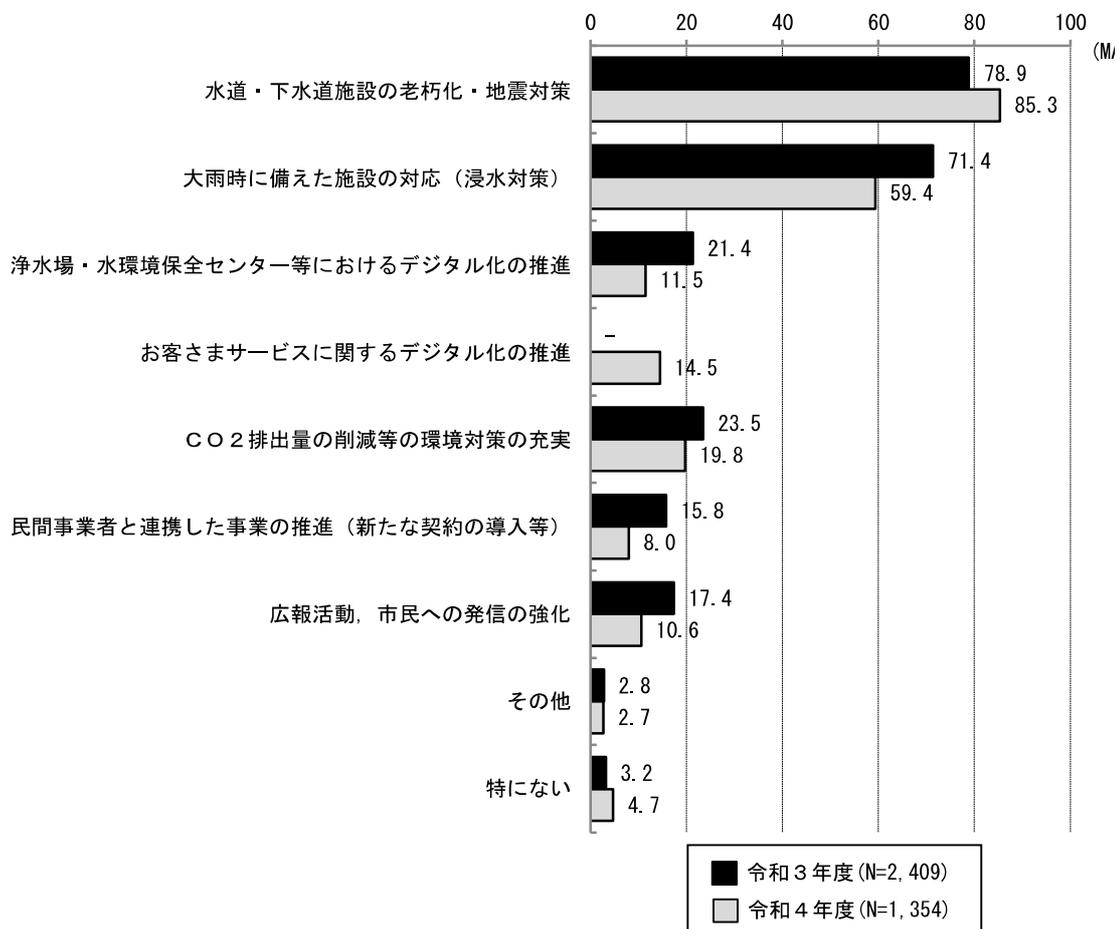
問11 上下水道局がさらに取り組むべきであると思うことについて教えてください。

（〇はいくつでも）

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. 特にない

・「水道・下水道施設の老朽化・地震対策」が85.3%で最も多く、次いで「大雨時に備えた施設の対応（浸水対策）」が59.4%、「CO₂排出量の削減等の環境対策の充実」が19.8%となっている。

図Ⅲ-6-2 上下水道局がさらに取り組むべきこと※一経年変化



※「お客さまサービスに関するデジタル化の推進」は、令和4年度新設の選択肢

※1～3番目の選択肢については表記を変更している。

(令和3年度調査時)「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(自動検針が可能なメーター、ICTを使った浄水場等の自動化等)」

【その他】

- ・水質向上の努力
- ・テロに対する安全性の確保
- ・安全でおいしい水を利用できるよう浄水場の設備の性能を向上させてほしい
- ・低コスト更新・運用に関する新技術の開発・活用

分析と考察【総合的な満足度について】

(総合的な満足度)

- ・「水道・下水道全般の満足度」をみると、「満足」と「やや満足」をあわせた割合は、平成30年度以降、70%を超える高水準で推移しているが、令和元年度以降、「どちらとも言えない」が増加傾向にあることから、事業や経営環境に関する項目との相関を確認し、分析していく必要がある。

(上下水道局がさらに取り組むべきこと)

- ・「上下水道局がさらに取り組むべきこと」としては、「水道・下水道施設の老朽化・地震対策」が最も多く、令和3年度から増加していることから、市民の重要なライフラインである水道・下水道を守っていくため、引き続き老朽化・地震対策事業を着実に進めていく必要がある。

(3) 水道・下水道に関する主なご意見（問12）

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・下水道に関するご意見（自由記入）として457人から499件の意見があった。

項目	件数
①水道の水質に関すること	75件
②情報提供・PR活動に関すること	57件
③水道・下水道の料金に関すること	49件
④経営についての要望	48件
⑤水道管の老朽化等への対応に関すること	34件
⑥災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	31件
⑦職員の対応等に関する意見	23件
⑧節水に関すること	18件
⑨水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化	17件
⑩下水道や河川などの衛生状態・環境保全に関すること	11件
⑪上下水道局への相談・調査の依頼に関すること	7件
⑫その他（感謝、お礼、水に関する意識調査に関する感想等含む）	129件
合計	499件

①水道の水質に関すること

- ・最近水道水がおいもなく、飲みやすくなっているように思います。ありがたいです。
- ・夏場のカルキ臭が気になります。安全でカルキ臭が少なく、おいしい水の工夫はできないのでしょうか。

②情報提供・PR活動に関すること

- ・若い世代にもピンとくるような情報発信があると良いと感じます。
- ・老朽化や地震対策は必要ですが、PRやCMにお金をかけなくても良いと思います。

③水道・下水道の料金に関すること

- ・個人の家庭でも節水に取り組み、家計の負担を減らす努力をしているのに、節水で収入が減ったからという理由で水道料金を値上げしないでほしい。
- ・庭の木々への水やりがほぼ毎日あるためもう少し料金が安いといいなと思います。

④経営についての要望

- ・外国資本に乗っ取られないように引き続き京都の水道を守り続けていただきたい。
- ・水道管の老朽化は待ったなしの課題ですが、限られた財源の中でのやりくりは大変な事業だと推察します。民間の事業者の助けも借りながら知恵を絞って貰えたらと思います。

⑤水道管の老朽化等への対応に関すること

- ・老朽化対策のためにある程度の費用負担はやむを得ないと思う。
- ・老朽化した施設は順次更新していただけるようにお願いします。

⑥災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望

- ・この先の異常気象などにも対応できるよう、長い目で見た計画や取り組むべきことを考えて進めていただきたいです。
- ・水害や地震などの自然災害により水の補給に支障が生じた時に早く復旧できる体制の構築を希望します。

⑦職員の対応等に関する意見

- ・検針の方に水漏れを教えていただいて助かりました。ありがとうございました。
- ・以前は検針時に車の下にメーターがあっても検針して頂けたのに、急に「車を動かしてもらわないと見られない」と言われた。

⑧節水に関すること

- ・節水にはできる限り協力して、いつまでも、安心、安全な水が使用できることを切に願います。
- ・我が家では風呂の水（湯）を掃除に使って節水を心がけています。

⑨水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化

- ・このアンケート調査の内容を読んで改めて節水の大切さを考えることができた。
- ・当たり前の様に毎日水道をひねると出てくる水、色々な方々のお世話によって支えられていることをこのアンケートを通じて改めて認識しました。ありがとうございました。

⑩下水道や河川などの衛生状態・環境保全に関すること

- ・これからも安心、安全な水道水の供給と下水道の環境保全をよろしくお願いします。

⑪上下水道局への相談・調査の依頼に関すること

- ・自宅の水道水のはじめのサビが気になるのですが、これはどこに問い合わせたらいいのかわからないので細かいことを教えて欲しい。
- ・問題があった時に水道局に連絡が取れるようなシステムにしてほしいです。

⑫その他（感謝、お礼、水に関する意識調査に関する感想等含む）

- ・安心して蛇口から水が飲めることは日本の誇れることの1つだと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・災害経験が無いため、当たり前が当たり前では無いことへの実感がなかったが、改めて、蛇口をひねれば水が出て、風呂トイレにも困らず過ごせることへの感謝を感じました。

IV 中期経営プランに掲げた指標の調査結果分析

1 指標の調査結果及び目標・過年度との比較

「中期経営プラン（2018-2022）」に掲げる数値目標のうち、「水に関する意識調査」の結果を用いるものは、以下のとおりである。

「飲料水の備蓄率」、「窓口、電話対応のお客さま満足度」、「事業に対する総合満足度」ではプラン目標を達成している。

指標名	前期プラン				
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	調査結果 (プラン目標)				
飲料水の備蓄率 (問4)	62.0%	62.4%	61.9%	56.3%	61.9% (55%)
窓口、電話対応の お客さま満足度(問6)	61.8%	60.1%	64.4%	72.7%	72.7% (65%)
広報活動の認知度 (問9)	37.7%	29.9%	32.6%	27.0%	25.2% (35%)
事業に対する総合満足度 (問10)	78.5%	79.7%	77.9%	76.9%	75.7% (70%以上)

※ 「利用経験がないまたは知らない」(問6)及び「無回答」を除いた割合である。

2 指標のクロス集計

調査結果の属性による違いや設問への回答傾向などの詳細な分析を行うため、回答者属性とプラン指標に掲げる設問の単純集計結果とのクロス集計を実施した。また、総合満足度については各事業の相関を調べるため、総合満足度と設問間でのクロス集計を実施した。なお、本書では、項目間での回答結果に意味のある差（有意差）がある結果のみを示している。（有意差の判定はカイ二乗検定※による。）

※カイ二乗検定：二つのデータ群の集計結果に相関があるかどうかを調べる手法

<年代 × 全項目>

年代によって差があるのか確認する。

調査項目	設問 No.	有意差の有無	ページ番号
飲料水の備蓄率	4	○	35
お客さまサービス満足度	6	○	36
広報活動等の認知度	9	×	—
総合満足度	10	○	36

<地区 × 備蓄の有無>

備蓄率について、過去に断水や浸水等を経験している地域か否かや住環境の状況によって差があるのか確認する。

調査項目	設問 No.	有意差の有無	ページ番号
飲料水の備蓄率	4	×	—

<世帯人数 × 備蓄の有無>

備蓄率について、世帯人数によって差があるのか確認する。

調査項目	設問 No.	有意差の有無	ページ番号
飲料水の備蓄率	4	○	35

<総合満足度 × 各設問>

総合満足度と事業や経営環境に関する各設問に相関があるのか確認する。

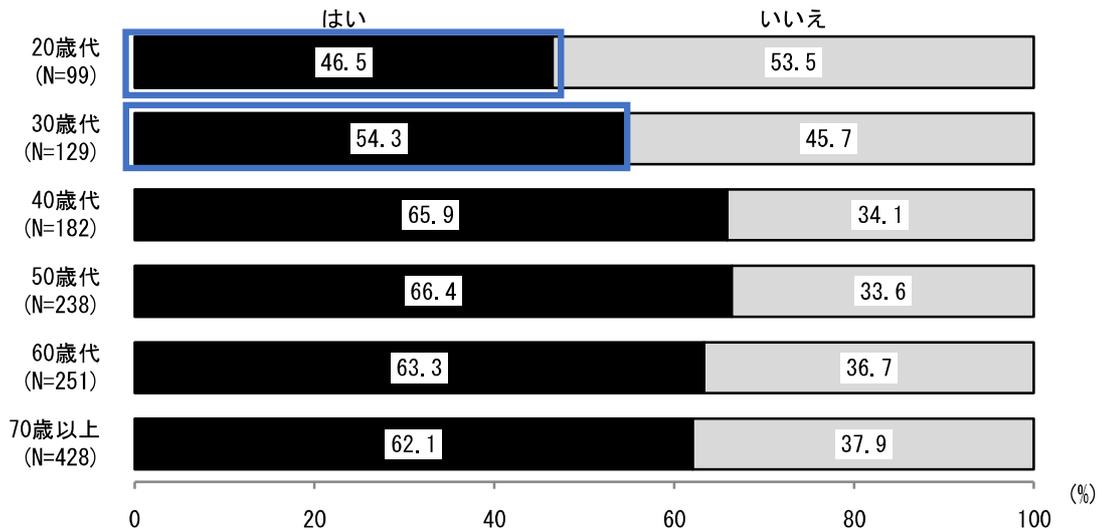
調査項目	設問 No.	有意差の有無	ページ番号		
水道・下水道全般の満足度	10	問5	(ア) (イ) (ウ) (エ)	○	37-38
		問6		○	38
		問7(1)		×	—
		問7(2)		○	39
		問7(3)		○	39
		問7(4)		○	40
		問8		○	40
		問9		○	41

※総合満足度については、「満足」及び「やや満足」を「満足」、「不満」及び「やや不満」を「不満」として分析している。

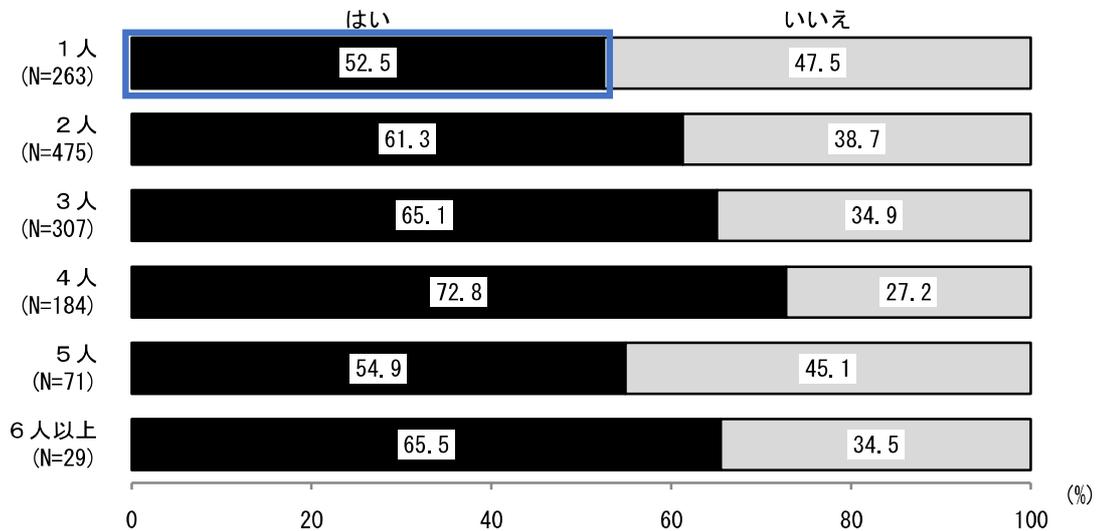
(1) 飲料水の備蓄率（問4）

- ・年代別：飲料水の備蓄している割合は「20歳代」が46.5%で最も少なくなっており、次いで「30歳代」が54.3%で少なくなっている。
- ・世帯人数別：飲料水の備蓄している割合は「1人」が52.5%で最も少なく、次いで「5人」が54.9%となっている。

図IV-2-1-1 災害時の備蓄状況—年代別



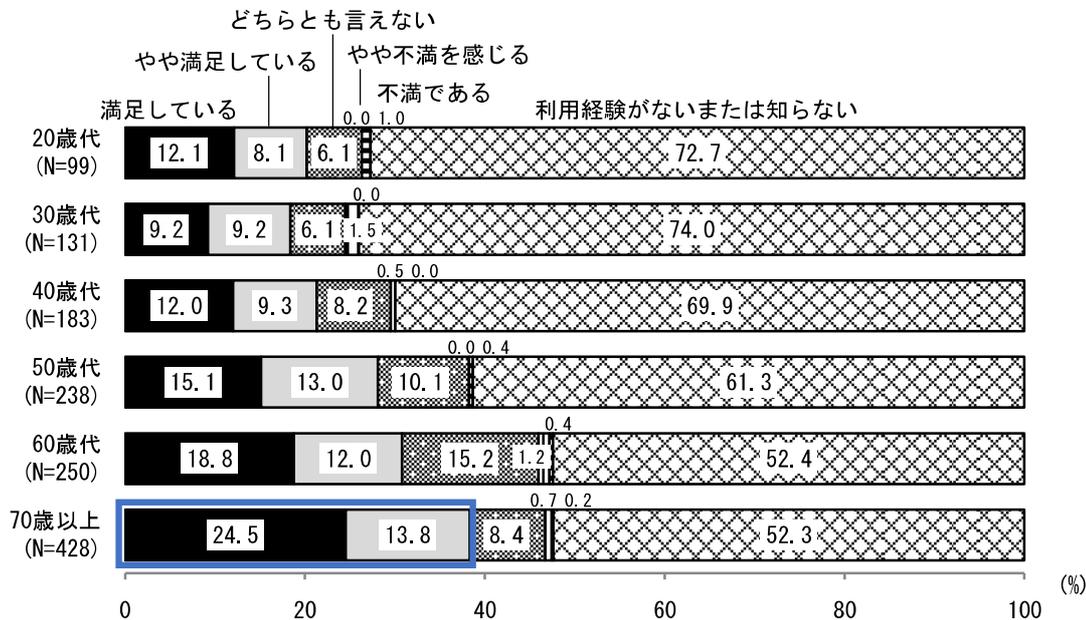
図IV-2-1-2 災害時の備蓄状況—世帯人数別



(2) お客さまサービス満足度 (問6)

・「満足している」、「やや満足している」は「70歳以上」が38.3%で最も多くなっている。

図IV-2-2-1 お客さま対応に対する満足度一年代別

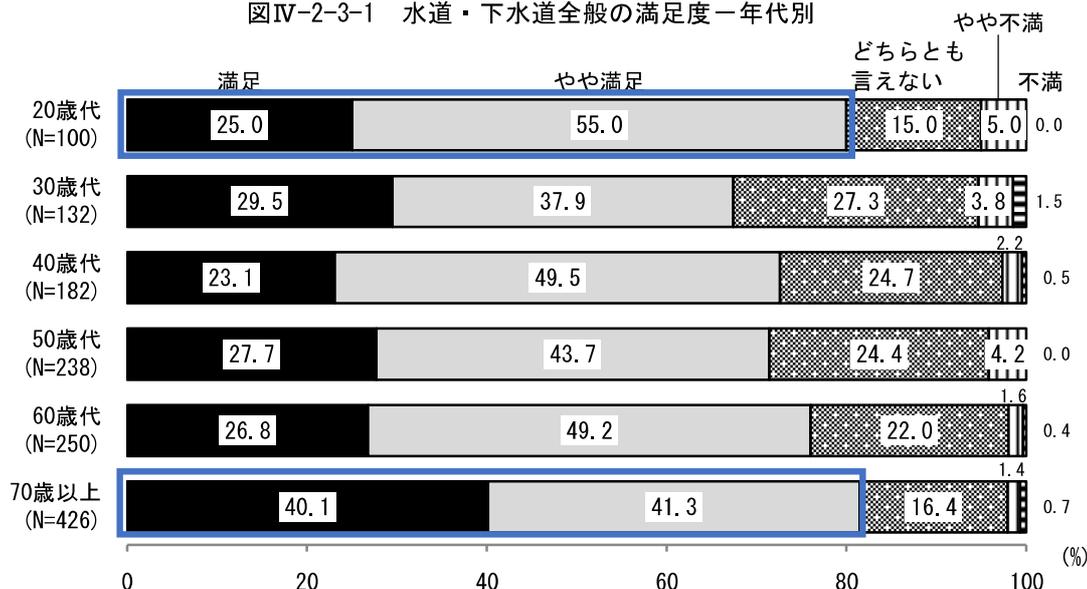


(3) 総合満足度 (問10)

① 属性間クロス集計

・「満足している」、「やや満足している」は「70歳以上」が81.4%で最も多くなっており、次いで「20歳代」が80.0%と多くなっている。

図IV-2-3-1 水道・下水道全般の満足度一年代別



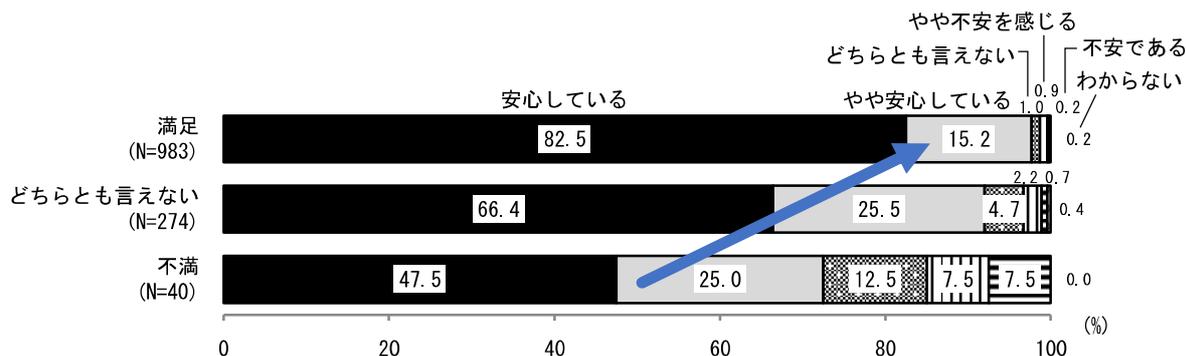
② 設問間クロス集計

○水道・下水道全般の満足度と事業に関する安心度との関係（問10×問5）

・いずれの項目においても、水道・下水道全般に「満足」している人は、「安心している」の割合が「どちらとも言えない」、「不満」の割合に比べて高くなっている。

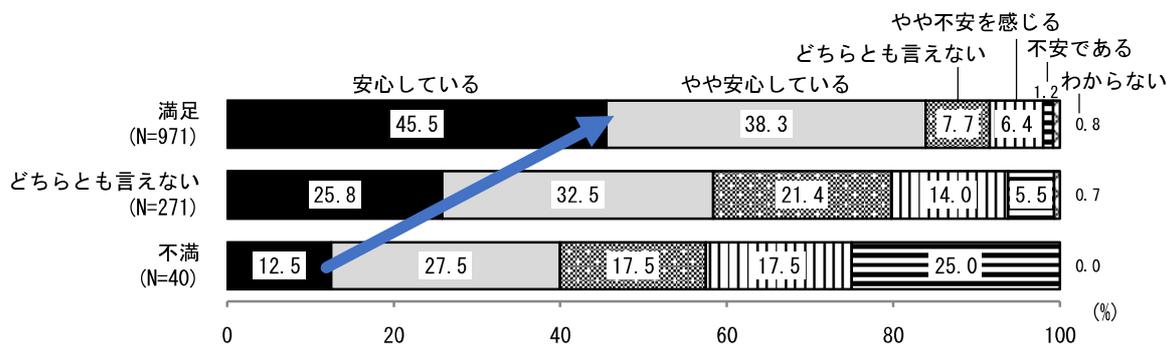
図IV-2-3-5 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問5 事業に関する安心の程度（ア いつでも水道が利用できること））



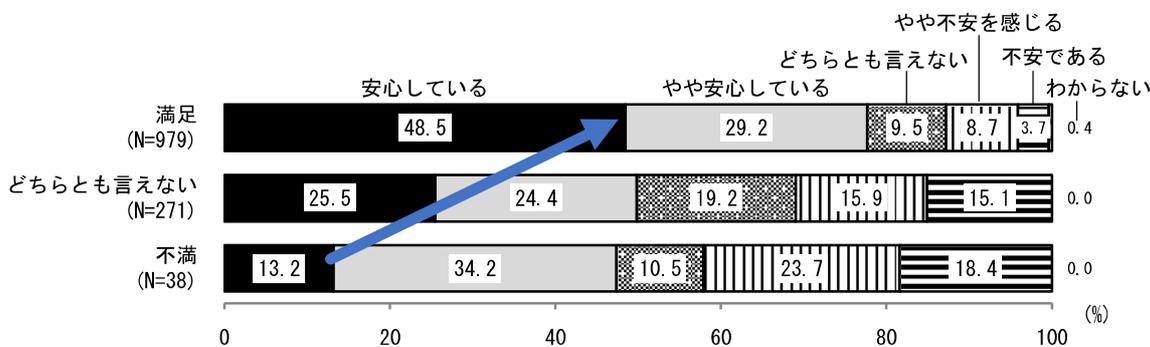
図IV-2-3-6 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問5 事業に関する安心の程度（イ 水道水の水質・におい））



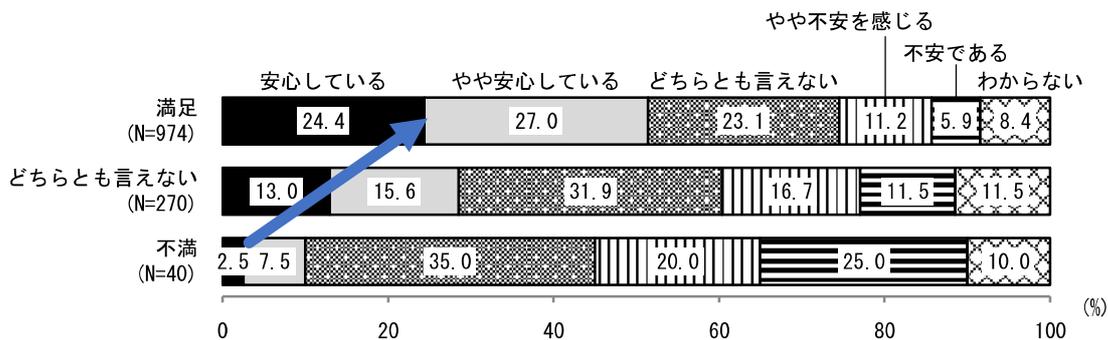
図IV-2-3-7 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問5 事業に関する安心の程度（ウ 蛇口から直接水道水を飲むこと））



図IV-2-3-8 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

(問5 事業に関する安心の程度(エ 災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと))

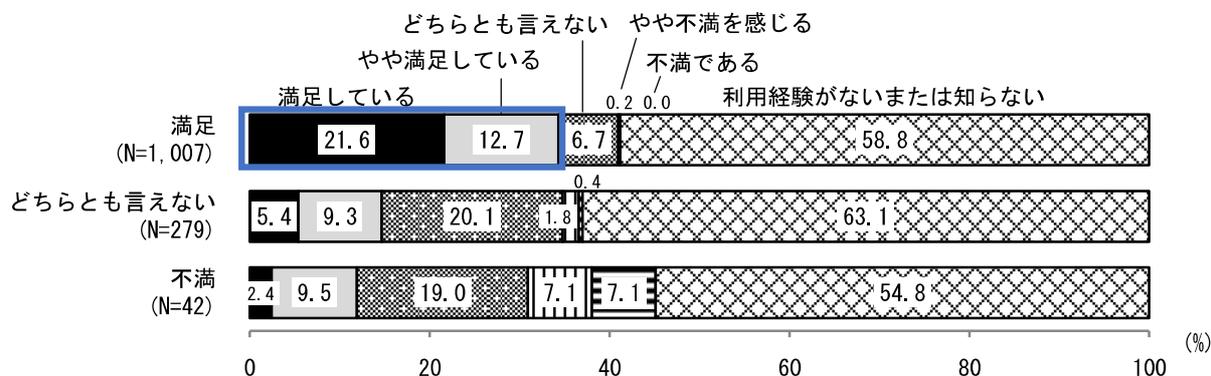


○水道・下水道全般の満足度とお客さま応対に対する満足度との関係(問10×問6)

・水道・下水道全般に「満足」している人は、お客さま応対に対する満足度の「満足している」と「やや満足している」の割合が「どちらとも言えない」、「不満」の割合に比べて高くなっている。

図IV-2-3-9 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

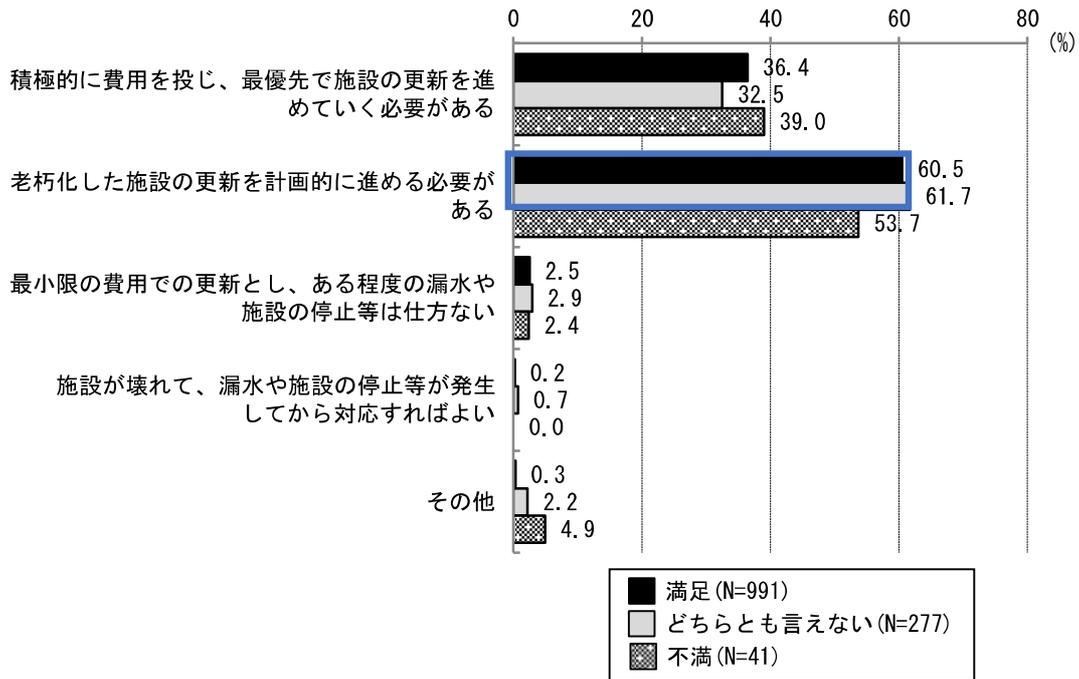
(問6 お客さま応対に対する満足度)



○水道・下水道全般の満足度と老朽化施設の更新のため取り組むべき事業（問10×問7（2））

・「老朽化した施設の更新を計画的に進める必要がある」割合は、「満足」、「どちらとも言えない」である人の割合が「不満」である人の割合より高くなっているが、他の選択肢では大きな傾向が見られなかった。

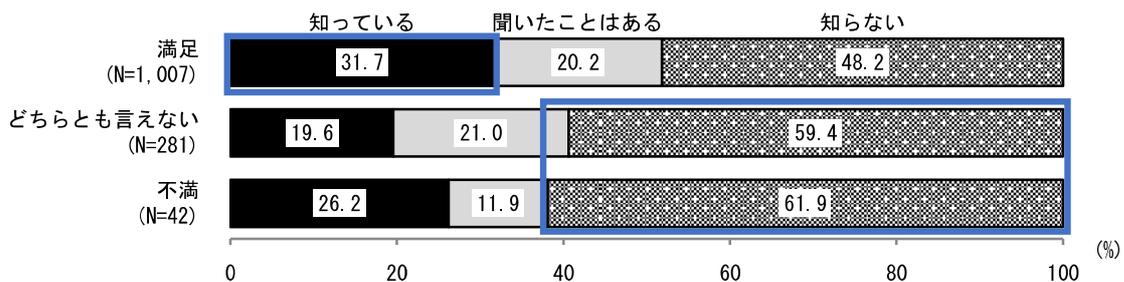
図IV-2-3-10 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問7（2） 老朽化施設の更新のため取り組むべき事業）



○水道・下水道全般の満足度と独立採算制の認知度（問10×問7（3））

・水道・下水道全般に「満足」している人は、独立採算制について「知っている」の割合が高く、「不満」、「どちらとも言えない」の人は、「知らない」の割合が高くなっている。

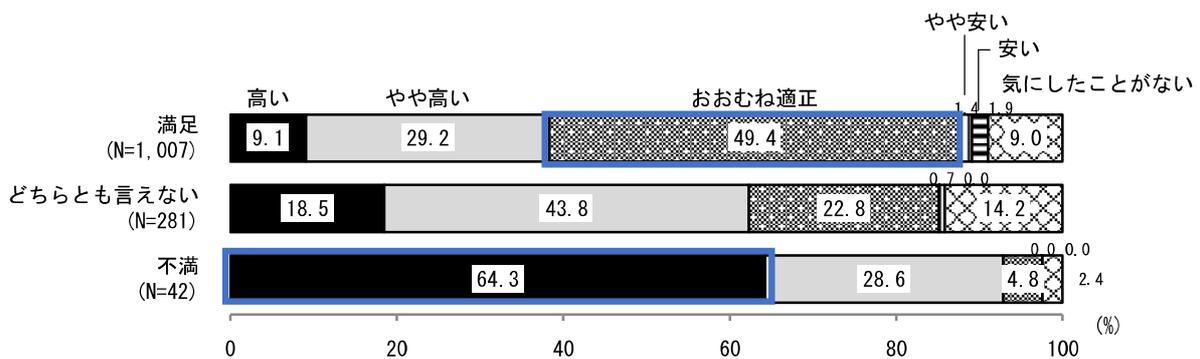
図IV-2-3-11 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問7（3） 独立採算制の認知度）



○水道・下水道全般の満足度と水道・下水道の料金について（問10×問7（4））

・水道・下水道全般に「満足」している人は、水道・上下水道料金について「おおむね適正」の割合が高くなっており、「不満」である人は、「高い」の割合が高くなって

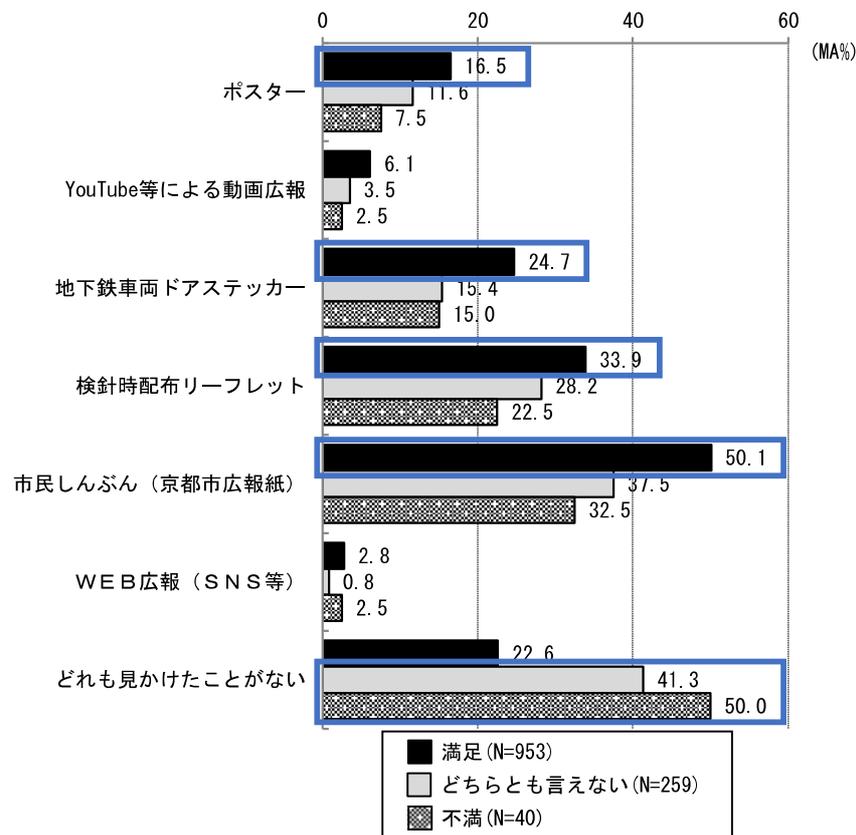
図IV-2-3-12 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問7（4） 水道・下水道の料金について）



○水道・下水道全般の満足度と広報・PR情報で見たことがあるもの（問10×問8）

・水道・下水道全般に「満足」している人は、いずれの媒体の割合も「不満」、「どちらとも言えない」である人に比べ高くなっており、「不満」、「どちらとも言えない」の人は、「どれも見かけたことがない」の割合が高くなっている。

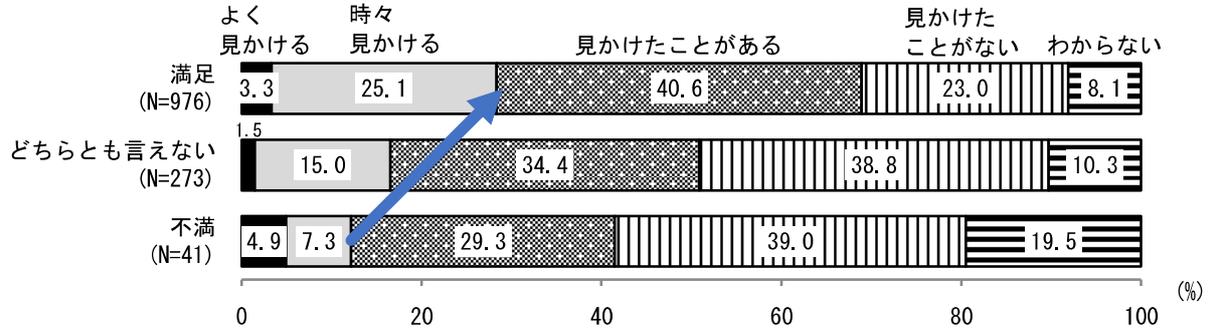
図IV-2-3-13 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問8 広報・PR情報で見たことがあるもの）



○水道・下水道全般の満足度と広報・PR情報の認知度（問10×問9）

・広報・PR情報を「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた人の割合は、「満足」の人で最も高くなっている。

図IV-2-3-14 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問9 広報・PR情報の認知度）



3 指標の結果分析・今後の方向性

(1) 飲料水の備蓄率 (問4)

- ・ 飲料水の備蓄率は、令和3年度の56.3%から5.6ポイント増加し、61.9%となり、プランの前期目標(55%)を達成しているものの、ピークは令和元年度の62.4%となっており、それ以降、60%前後で推移している。
- ・ 備蓄の必要性については、「TV・ラジオの防災・災害関連のニュース等」や「市民しんぶん・京都市の広報」などマスメディアや広報物を通じて認知している割合が高く、近年、全国的に大雨や台風の被害があることに加え、令和4年度は他都市において大雨に伴う災害により長期間の断水が発生したこと等、防災・災害関連の報道が飲料水の備蓄率向上の要因になったと考えられる。
- ・ 年代別では、20歳代・30歳代の備蓄が他の年代に比べて低くなっている。
- ・ 備蓄をしていない理由としては、「保管する場所がないため」、「身近に災害が起こっていない」、「急いで準備する必要性がないと思うため」を選択された方の割合が高くなっており、「備蓄の必要性を知らなかったため」を選択された方が8.7%と非常に低かった。
- ・ 更なる備蓄率向上のため、市民しんぶん等の広報物のほか、SNSを活用するなど、様々な媒体を通じ、幅広い層に向けた啓発に取り組んでいく。また、地域での防災訓練や自主防災組織への研修の場などで、いつ身近に発生するかわからない災害に対する飲料水の備蓄の必要性について理解を深めていただくことで、自助の意識啓発を推進していく。

(2) 窓口・電話対応のお客さま満足度 (問6)

- ・ 「窓口や電話での対応」について「満足している」と「やや満足している」をあわせた満足度は令和3年度と同率の72.7%と高水準であり、特に「満足している」割合は43.6%で過去最高となっている。
- ・ 年代別で高年代ほど満足割合が高くなっていることについては、20・30歳代などの若い世代は本市と直接契約関係のない集合住宅等に居住していることが多く、また開閉栓のインターネット申込サービスなどの普及に伴い、非対面で手続きも完結できるため、上下水道局の窓口や電話対応の利用経験があまりないことが背景にあるものと考えられる。
- ・ 今後も、お客さまのニーズを把握しながら、お客さま対応研修の継続や対応マニュアルの整備、インターネットの利便性の向上など、サービスの向上に努めていくことが必要である。

(3) 広報活動の認知度 (問9)

- ・ 上下水道局が展開している広報・PR情報の認知度（「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた割合）は25.2%であり、令和3年度より1.8ポイント減少し、また過去最低となっている。
- ・ 様々な情報が社会にあふれる中、新型コロナウイルス感染症の影響による外出制限や当局の財政状況を踏まえた広報活動の縮小に伴い、目にする機会が減少していることも影響していると思われる。
- ・ 効果的・効率的な発信となるよう、利用者の目を引く情報の発信に加え、年齢層による特性を捉えて、発信する情報やターゲットに応じて媒体を使い分けたり、情報拡散に結びついたりする仕掛けづくりに引き続き取り組むことが重要である。

(4) 事業に対する総合満足度 (問10)

- ・ 「水道・下水道全般の満足度」をみると、「満足」と「やや満足」をあわせた割合は、平成30年度以降、70%を超える高水準で推移している。
- ・ 「満足」の割合は、70歳以上の年代が40.1%で最も高く、「満足」と「やや満足」をあわせた割合も81.4%で最も高くなっている。これに対し、30歳代の満足度は最も低く、「満足」と「やや満足」をあわせた割合は67.4%となっている。
- ・ 「いつでも水道水が利用できる」など水道・下水道事業に対する安心度や「窓口や電話での対応」の満足度が高い人、水道・下水道の料金を「おおむね適正」と感じている人ほど、水道・下水道全般に満足している割合も高くなっている。
- ・ 総合満足度は、事業への安心感、お客さまへの対応や経営環境・料金など、様々な項目と関連、関連していると考えられる。引き続き、市民が安心して使える上下水道事業を着実に推進していくとともに、利用者の視点に立ったサービスや情報発信などをしっかり行い、市民の皆さまの上下水道事業に対する理解を深め、満足度をさらに向上できるように努めていく。

資料編

資料編 I 「水に関する意識調査」 ご協力のお願い

令和 4 年 9 月
京都市上下水道局

水に関する意識調査 ご協力のお願い

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。
本市では、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」を定期的を実施しています。
ご多忙のところ、誠に恐縮ですが、ご回答に協力いただきますようお願い申し上げます。

【調査対象者】

20 歳以上の市民の皆様 3,000 名（住民基本台帳から無作為に抽出しています。）

【回答方法（次の A・B いずれかの方法でご回答ください。）】

A インターネット（パソコン・スマートフォン・タブレット等）で回答する場合

①以下の URL を入力もしくは、QR コードを読み取り、専用サイトにアクセス

【調査専用 URL】

<https://en.surece.co.jp/2022was/>

QRコード



②調査票の表紙に印刷されている ID・パスワードを入力し、画面の指示に従ってご回答ください。

* 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。

B 調査票に直接ご記入いただく場合

同封の調査票にご記入後、返信用封筒（切手不要）に入れ、ポストにご投函ください。

回答締切日 令和 4 年 10 月 21 日（金）まで（郵送の場合は当日消印有効）

- ・ 調査結果は、令和 5 年 4 月ごろに上下水道局ホームページにて公表予定です。
- ・ 調査にご協力いただいたお礼として、抽選で 30 名の方にプレゼントをお送りします。
同封の「プレゼント応募用紙」をご確認いただき、ぜひご応募ください。

【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。

	専用サイトの入力方法・調査票の記載方法	調査目的・調査票の内容（調査主体）
名称	株式会社サーベイリサーチセンター	京都市上下水道局 経営戦略室
担当者	小林、岡本	浦松、伊藤
電話	06-4801-9271	075-672-3114
ファクシミリ	06-4801-9228	075-682-2454
住所	〒530-6011 大阪市北区天満橋 1 丁目 8 番 30 号	〒601-8116 京都市南区上鳥羽鉾立町 11 番地 3
受付時間	月～金（祝日除く） 午前 9 時～12 時 / 午後 1 時～5 時	



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！

本市の水道事業は明治45年、公共下水道事業は昭和5年に始まり、
公衆衛生の向上等を目指して発展してきた歴史があります。

京都市上下水道局では、今後も職員一丸となって
安全・安心な水道水の供給と適切な下水処理を継続することにより、
市民の皆さまの暮らしを支える重要なライフラインである
水道・下水道を守り続けます。



ホタルのひかりちゃん
京都市上下水道局マスコットキャラクター

「疏水物語」で災害に備えよう！



「紙兎ロペ」で水道水をもっと身近に！

人気キャラクター「紙兎ロペ」とコラボした
事業PR動画を配信中！
この機会にぜひご覧ください！！



©紙兎ロペプロジェクト 2022/フジテレビジョン

上下水道局の経営情報（予算・決算、経営評価）を発信中！！



4コマ漫画「教えて!ひかりちゃん」
により、分かりやすくご紹介しています。
ぜひご覧ください！！



『水に関する意識調査』ご協力のお礼とお願い

※ このハガキは、調査票をお送りした皆さま全員に送付しております。

ご回答いただきました皆さま

ご多忙中にもかかわらず、本意識調査に、ご協力いただき、大変ありがとうございました。お寄せいただいたご回答やご意見は、今後の上下水道事業を運営するうえで大切な資料として活用させていただきます。

「水に関する調査」は、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、本市の上下水道事業に対する要望や認知度等を把握し、京都市の上下水道をより使いやすいものとするを目的に実施しています。

昨年度は、約 2,500 名という多くの皆さまにご協力いただきました。



◆ 過去の調査結果は右 QR コードからご覧いただけます。今年度の調査結果も、公開を予定しておりますのでぜひご覧ください。

まだご回答いただけていない皆さま

調査票をご確認のうえ、**10月21日(金)までに**、
返信用封筒を使ってポストへ投函いただくか、
WEB(オンライン)にてご回答ください。
ご協力の程よろしく願いいたします。

※ 本意識調査へのご回答は、任意です。

調査へご協力いただいた皆さま対象

ご案内しておりますとおり、調査へご協力いただいた方を対象に、
抽選で30名の方に、下記のいずれかをプレゼントいたします。
調査票同封の「プレゼント応募用紙」から、ぜひご応募ください♪

① 上下水道局オリジナル
マイボトル(280ml)



15名様

② お風呂でリラックスセット
(みやこ柚木のひのき玉)



15名様

お問い合わせ先

京都市上下水道局 経営戦略室(担当:浦松、伊藤)
電 話 075-672-3114
F A X 075-682-2454

資料編Ⅲ 「水に関する意識調査」調査票



ホテルの
澄都（すみと）くん



ホテルの
ひかりちゃん

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。

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 ご協力をお願い」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。

専用サイト QR コード
<https://en.surece.co.jp/2022was/>



◇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》

問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

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(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。

(株)サーベイリサーチセンター(小林、岡本)
 電話 : 06-4801-9271
 ファクシミリ : 06-4801-9228
 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。

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

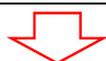
I. 水に関するライフスタイルについて

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

(ア) 夏場	(イ) 夏場以外
1. 毎回、浴槽に浸かっている	1. 毎回、浴槽に浸かっている
2. (週の)半分程度、浴槽に浸かっている	2. (週の)半分程度、浴槽に浸かっている
3. ときどき、浴槽に浸かっている	3. ときどき、浴槽に浸かっている
4. 毎回、シャワーのみである	4. 毎回、シャワーのみである
5. ()	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 |
|-----------|------------|



「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)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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"> 1. 水道水
(浄水器を通してのもの、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
<p>「1」とお答えになった方にお聞きします。</p> <p>(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)</p> <p>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</p> <p>(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)</p> <p>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()</p>	<p>「2」とお答えになった方にお聞きします。</p> <p>(3)備蓄していない理由はどのようなものですか。 (○はいくつでも可)</p> <p>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()</p>



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**をお聞きします。(〇は1つ)

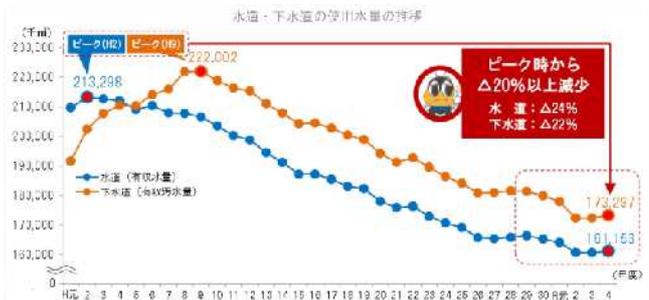
- | | | |
|-------------|-------------|-------------------|
| 1. 満足している | 2. やや満足している | 3. どちらとも言えない |
| 4. やや不満を感じる | 5. 不満である | 6. 利用経験がないまたは知らない |

Ⅳ. 上下水道局の経営環境について

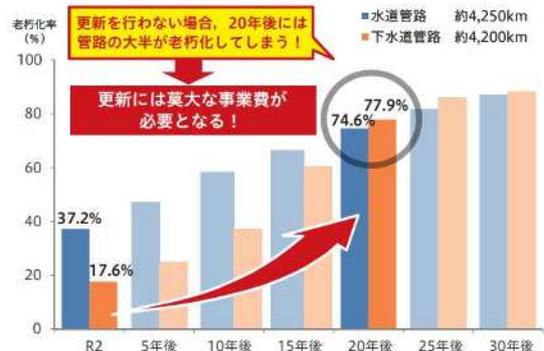
問7 上下水道局の**経営課題や水道・下水道の料金**についてお聞きします。

(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。(〇は1つ)

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



(2) 今後増加していく**老朽化施設(耐用年数を超える施設)の更新事業**について、どのように取り組んでいくべきと考えますか。(〇は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。(〇は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。(〇は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。(〇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



「紙兔ロペ」とのコラボ動画



「お風呂の妖精」

3. 地下鉄車両ドアステッカー



掲出場所



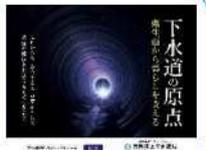
京都市水道事業 110 年



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.13

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。(〇は 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。
(○はいくつでも可)

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. 特にない

※**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。

令和4年度 水に関する意識調査報告書

令和5年（2023年）3月

発行：京都市上下水道局 経営戦略室

〒601-8116 京都市南区上鳥羽鉾立町 11 番地 3

電話：075-672-3114（直通）