

令和 5 年度水に関する意識調査について

1 令和 5 年度の調査概要

(1) 調査方法の見直し

- 調査を効率化するとともに、人口構成比に応じた回答属性とするため、アンケートモニターを活用したWEB調査により実施。
- 回答時期の違いによる変化や各事業の検討状況等を踏まえた調査とするため、これまで1回で実施していた調査を2回に分けて実施。(9月と1月を予定)

(2) 調査規模

調査対象：京都市内に在住する満 20 歳以上の WEB アンケートモニター 1,000 名 (1 回)
設問数：26 問程度 [調査① 14 問・調査② 12 問] (令和 4 年度：23 問)

(3) 調査内容

別紙 令和 5 年度水に関する意識調査 設問 (案) のとおり。

(4) 設問内容の主な変更点

【変更】

- 上下水道局の経営の認知度に関する内容から、水道・下水道の料金についての認知度を把握できる内容に見直し (調査② 問 7)

【追加】

- お客さまサービスへの不満を感じる理由を把握できる設問 (調査① 問 7)
- 上下水道料金を高いと感じる理由を把握できる設問 (調査① 問 10)
- 各事業の検討状況に応じて調査が必要な内容 (例：被災時の情報収集の手法、スマホアプリ機能の充実等) に関する設問を必要に応じて追加予定 (調査②)

2 今後のスケジュール (予定)

時期	事項
9月中旬	WEBアンケート (調査①) を実施
11月下旬	調査①の速報結果を踏まえた調査②の設問検討
1月	WEBアンケート (調査②) を実施
2月	集計
3月	集計結果の公表

(参考) 過年度の調査状況

実施年度	設問数	回収率
平成 17 年度	31 問	39.8%
平成 22 年度	49 問	41.9%
平成 25 年度	62 問	41.9%
平成 27 年度	68 問	44.3%
平成 30 年度	67 問	41.1%
令和元年度	72 問	44.9%
令和 2 年度	80 問	46.2%
令和 3 年度	42 問	49.9%
令和 4 年度	23 問	45.9%

※ 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。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。

【調査①】水に関する意識調査設問(案) 14問

1 日常生活において、節水をしていますか。

- (1) 節水している (2) 節水していない

2 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。

- (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

3 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、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、備蓄をお願いしています。)

- (1) はい(備蓄目安である1人9リットル以上を備蓄している)
(2) はい(備蓄しているが、1人9リットル未満である)
(3) いいえ

4 [3 関連質問]飲料水の備蓄量の目安や備蓄の必要性について、どのようなものからお知りになりましたか。

- (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

5 [3 関連質問]飲料水を備蓄していない理由を教えてください。(複数回答可)

- (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

6 上下水道局のお客さまサービス(※)に対する満足度を教えてください。

※申込み・支払方法に関するサービス、お問合せ対応 等

- (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) 利用経験がない又は知らない

7 [6 関連質問]上下水道局のお客さまサービスについて「やや不満を感じる」「不満である」と感じたサービスについて教えてください。

- (1) 申込みサービス(使用開始中止など)
(2) 支払方法に関するサービス
(3) 問合せに対する窓口・電話対応
(4) その他

8 上下水道局が展開している広報・PR情報について、知っている(見たことがある)ものを教えてください。(複数回答可)

(1) Youtubeによる動画広報 動画「テルマエ・ロマエ～京都篇～」
 「英雄、色湯を好む」編 「夢の水橋」編 「水は都を駆け巡る」編



「行く水の流れば絶えずして」編 「お湯と共に去りぬ」編



(2) 市民しんぶん11月号(京都市広報紙)



(3) 事業リーフレット(検針時配布)



(4) 京の上下水道(事業パンフレット)



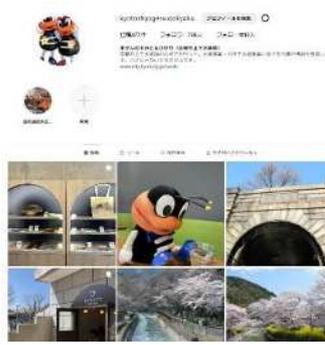
(5) 公式ウェブサイト



(6) 公式SNS
Twitter



Instagram



Facebook



(7) 地下鉄広告
ドアステッカー



柱広告



(8) 下水道PRポスター



(9) ピースな風呂の日パネル



(10) Leaf mini



9 毎日使用している水道・下水道の料金に対する印象について教えてください。

- (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

10 [9 関連設問] 水道・下水道の料金を「高い」・「やや高い」と感じる理由について教えてください。(複数回答可)

- (1) 2か月に1度の請求だから高く感じる
(2) 電気料金、ガス料金、電話料金と比較して高く感じる
(3) 家計に占める割合が高いため高く感じる
(4) 以前、もっと安い街に住んでいたから高く感じる(市・町・村)
(5) 他都市の料金と比較して高く感じる(市・町・村)

11 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かあなたの考えを教えてください。

- (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) 限られた費用の中で、計画的に老朽化した施設の更新を進めていく必要がある
(3) 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
(4) その他

12 京都市の水道・下水道全般に対する満足度を教えてください。

- (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

13 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。(複数回答可)

- (1) 水道・下水道施設の老朽化・地震対策
(2) 大雨時に備えた雨水を貯留する管(雨水幹線)等の整備(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
(7) 広報活動、市民への発信の強化
(8) その他
(9) 特にない

14 水道・下水道に関する意見がございましたら、ご自由にご記入ください。

【調査②】 水に関する意識調査[施策別]設問(案) 12問

1 入浴時における浴槽の利用頻度について教えてください。【夏場以外】

- (1) 毎日、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) その他

2 【再設問】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、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、備蓄をお願いしています。)

- (1) はい(備蓄目安である1人9リットル以上を備蓄している)
(2) はい(備蓄しているが、1人9リットル未満である)
(3) いいえ

3 【再設問】[2 関連質問]飲料水の備蓄量の目安や備蓄の必要性について、どのようなものからお知りになりましたか。

- (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

4 【再設問】[2 関連質問]飲料水を備蓄してない理由を教えてください。(複数回答可)

- (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

新規

5 あなたが地震や大雨などで被災した場合、被災状況や対処法についての情報収集のために積極的に利用すると思うメディアを教えてください。(○は最大3つ)

- (1) テレビ・ラジオ (2) インターネット(ホームページ等) (3) SNS(Twitter、LINE 等) (4) 新聞
(5) 地域等で配布される防災ガイドブック (6) 雑誌・書籍 (7) その他

新規

6 上下水道局ではデジタル化を推進し、お客さまサービスの向上を図るため、スマートフォンアプリの導入を予定しています。本スマートフォンアプリにおいて、充実してほしい機能について教えてください。(複数回答可)

- (1) 水道・下水道の手続きに関すること
(2) 料金、支払いに関すること
(3) 広報、イベントに関すること
(4) 経営・事業運営に関すること
(5) 災害時の上下水道施設の被災状況等に関すること
(6) その他

見直し

7 水道・下水道の料金等に関してご存知のことを教えてください。(複数回答可)

- (1) 2か月に1回検針して2か月分を一括請求していること
(2) 水道料金・下水道使用料を併せて請求していること
(3) 水道水の価格はペットボトル水に比べて非常に安価であること
(4) 上下水道事業は水道料金・下水道使用料収入を主な財源としていること(独立採算制であること)
(5) 節水型社会の定着により、使用水量がピーク時から比べると、20%以上減少していること
(6) どれも知らない

8 水道・下水道事業に関するあなたの安心度について教えてください。

① いつでも水道が利用できること

- (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

9 [8 関連質問]水道・下水道事業に関するあなたの安心度について教えてください。

② 水道水の水質・におい

- (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

10 [8 関連質問]水道・下水道事業に関するあなたの安心度について教えてください。

③ 蛇口から直接水道水を飲めること

- (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

11 [8 関連質問]水道・下水道事業に関するあなたの安心度について教えてください。

④ 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

12 水道・下水道に関する意見がございましたら、ご自由にご記入ください。