

令和 6 年度水に関する意識調査について

上下水道局では、「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び「中期経営プラン 2023-2027」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 1 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。

その一環として、「令和 6 年度 水に関する意識調査」を実施しますので御報告いたします。

1 調査の目的

節水型社会の定着等による水需要の減少や、老朽化した管路や施設の改築・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繋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お聴かせいただき、ニーズや御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ている。

2 令和 5 年度の調査結果

- (1) 調査方法 京都市内に在住する 20 歳以上の 1,000 名のアンケートモニターに対して WEB 調査を実施（令和 5 年度から WEB 調査に変更）
- (2) 調査時期・設問数 令和 5 年 9 月・12 月（9 月 14 問、12 月 16 問）
- (3) 調査項目
 - I 水に関するライフスタイルについて
 - II 事業全般について
 - III お客さまサービスについて
 - IV 上下水道局の経営環境について
 - V 広報活動等について
 - VI 総合的な満足度、ご意見について

(4) 主な調査結果（経営ビジョン・中期経営プランに掲げる4指標のみ抜粋）

指標名	令和5年度		令和6年度	令和9年度
	目標	実績	目標	目標
飲料水の備蓄率	62.4%	55.6%	62.4%	65%
サービスの利用全般に対するお客さま満足度※1	70%以上	50.8%	70%以上	70%以上を維持
広報活動・媒体の認知度※2	30.0%	20.1%	35.0%	50%
事業に対する総合満足度	70%以上	70.7%	70%以上	70%以上を維持

※1 令和5年度から指標を「サービスの利用全般に対するお客さま満足度」に見直し、「窓口や電話での対応」・「インターネットを活用した各種申込・手続等」・「上下水道料金の支払い方法」に対する満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）の平均に変更

※2 令和5年度から上下水道局の広報・PR情報について、2つ以上「知っている（見たことがある）」と回答した人の割合に変更

3 令和6年度の調査概要

(1) 調査方法 京都市内に在住する20歳以上の1,000名のアンケートモニターに対してWEB調査を実施

(2) 調査時期・設問数 令和6年9月（24問）

(3) 調査項目

I 水に関するライフスタイルについて

II お客さまサービスについて

III 広報活動等について

IV 上下水道料金について

V 事業全般について

VI 総合的な満足度、ご意見について

(4) 調査内容

別紙 令和6年度水に関する意識調査 設問（案）のとおり。

4 令和6年度の見直し内容

- 調査回数
 - ・ 令和5年度は調査回数を2回に分けたが、令和5年度の調査結果を踏まえ質問と回答の傾向が掴めたこと、また経費削減の観点から令和6年度は1回にまとめて実施する。
- 飲料水の備蓄関連（問5）
 - ・ 令和6年1月1日に発生した能登半島地震を受けて、市民の防災対策への関心度を把握するため、飲料水の備蓄に対する意識や行動の変化を問う設問を追加する。
- サービスの利用全般に対するお客さま満足度（問8～問11）
 - ・ 具体的なサービス内容を明示したうえで、それぞれの満足度を聴取する（昨年度2回目と同様に問8～問10の3問の平均値とする。）。
 - ・ 「窓口や電話での対応」の設問に関連して、「不満に感じた問合せ内容（問11）」を追加し、今後のお客さまサービスの満足度向上に活用する。
- 広報活動・媒体の認知度（問13）
 - ・ 昨年度は「マスコットキャラクター」を広く活用した広報活動に注力し、また今年度においては、5年ぶりに「一般公開事業」を開催したことから、その効果を検証するため、新たに選択肢として追加する。
- 老朽化施設の更新・地震対策への対応（問23）
 - ・ 今後の事業の方向性の参考とするため、老朽化施設の増加によって想定される被害やリスク、費用等を踏まえたうえで、施設更新や地震対策についての意見を聴取する設問に見直す。

5 今後のスケジュール（予定）

時 期	事 項
令和6年 9月	WEBアンケートを実施
10月	調査の結果集計、分析・考察
令和7年 1月	詳細データ分析
2月	調査報告書作成
3月	集計結果の公表

スクリーニング調査設問(案)

1 性別を教えてください。

- (1) 男性 (2) 女性

スクリーニング調査:
調査対象者の条件抽出のための事前調査

2 年齢を教えてください。

- (1) 20歳代 (2) 30歳代 (3) 40歳代 (4) 50歳代 (5) 60歳代 (6) 70歳代以上

3 居住地を教えてください。

- (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

4 世帯人数を教えてください。(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

5 住居の種類について教えてください。

- (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

【調査】 水に関する意識調査設問(案) 24問

I 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について教えてください。【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) その他() | |

2 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

3 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(複数回答可)

- (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()

4 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

5 [4 関連質問] 今年1月に能登半島地震が発生し、ライフラインへの被害は甚大なものになり、損傷した水道や下水道の復旧が長期にわたることで、市民生活への影響が深刻なものになりました。
これを踏まえて、飲料水備蓄に対する考えや行動に変化がありましたか。

- (1) すでに備蓄しており、特に変化はない
(2) すでに備蓄しているが、さらに備蓄数を増やした
(3) 備蓄していなかったが、備蓄を始めた
(4) 備蓄していないが、特に変化はない

6 [4 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。
(複数回答可)

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| (1) 上下水道局のホームページ・SNS・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 | |

7 [4 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

Ⅱ お客さまサービスについて

8 京都市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について教えてください。

① 上下水道料金の支払方法

京都市上下水道局では、お支払いの際の利便性向上に努めており、現在、以下の支払方法に対応しています。

- ☐ 口座振替払い
- ☐ クレジットカード継続払い
- ☐ 金融機関・コンビニ払い
- ☐ スマートフォン決済(PayPayやau Pay等 12サービス)

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

9 ② インターネットを活用した各種申込・手続等

京都市上下水道局では、各種申込・手続等の利便性向上に努めており、現在、以下の申込・手続等をインターネットから行うことができます。

- ☐ 水道の開始、中止
- ☐ 水道契約情報の変更
- ☐ 上下水道料金の支払方法(クレジットカード継続払い、一部金融機関からの口座振替払い)の新規登録、変更
- ☐ 水道使用履歴の照会(みずみるネット)

※ 令和6年10月から使用水量・料金照会や各種申込等、上記の機能を集約したスマートフォンアプリの導入を予定しています。

(スマートフォンやタブレットのほか、パソコンのWebブラウザからの利用も可能です。)

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

10 ③-1 窓口や電話での対応

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

11 ③-2 上記③-1で(5)「やや不満を感じる」、(6)「不満である」を選ばれた方は、対応にご不満を感じられたお問合せの内容について教えてください。

- (1) 水道の使用開始・中止に関する事
- (2) 料金のお支払いに関する事
- (3) 水道・下水道工事に関する事
- (4) 水質に関する事
- (5) その他()

12 ④ 上記①～③で、「利用経験がない又は知らない」、「満足している」、「やや満足している」以外を選ばれた方は、お客さまサービス向上のために、今後取り組んでほしいことについても教えてください。

- ①の自由記述
- ②の自由記述
- ③の自由記述

Ⅲ 広報活動等について

13 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) マスコットキャラクター(ホタルのすみと・ひかり)



(2) 「鳥羽の藤」「蹴上のつつじ」一般公開事業



(3) 市民しんぶん9月号16面(京都市広報紙)



(4) 事業リーフレット(検針時配布)



(5) 京の上下水道(事業パンフレット)



(6) 公式ウェブサイト

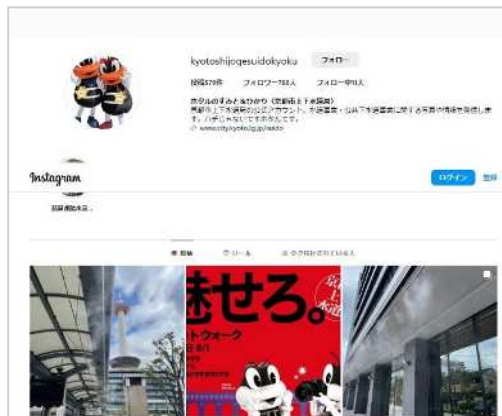


(7) 公式SNS

X



Instagram



Facebook



(8) 地下鉄広告
ドアステッカー



柱広告



(9) 下水道PRポスター



(10) 啓発パネル(みんなで飲もう水道水、下水道の原点、デザインマンホールマップ、京ふろコラム など)



(11) イベント配布物(ウェットティッシュ、トレカ、入浴剤、疏水物語、そすいさんぽ、ことりっぷ など)



(12) Leaf mini



IV 上下水道料金について

14 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) 水道水の価格は市販のミネラルウォーターに比べて非常に安価であること
(市販のミネラルウォーターは水道水の約400倍の値段)
- (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

15 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

16 [14 関連設問]水道・下水道の料金を(1)「高い」・(2)「やや高い」と感じる理由について教えてください。

- (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)

V 事業全般について

17 京都市の水道・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・下水道が利用できること

京都市の水道・下水道は24時間365日、安全な水道水を安定的にお届けし、また、汚れた水を集め、再びきれいにして川や海へ戻すことにより、暮らしを支えています。

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| (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 |

18 ②蛇口から直接水道水を飲めること

京都市の水道水は、市販のミネラルウォーターと比較すると、約1.5倍の71項目について水質検査を行っており、また、各家庭の蛇口に届くまでにかかるエネルギー量は約700分の1となっています。

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| (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 |

19 ③水道水の水質・におい

京都市上下水道局では、水源水質の監視や、かび臭等の原因になる微生物への対策を強化するなど、おいしい水道水を目指して取り組んでいます。

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| (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 |

20 ④災害(地震・大雨)時にも施設への被害がないこと

京都市上下水道局では、水道・下水道施設の老朽化・地震対策や、大雨の時に雨水を取り込む雨水幹線等の整備(浸水対策)を進めるなど、災害時に備えて様々な取組を行っています。

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| (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 |

VI 総合的な満足度、ご意見について

21 これまで水道・下水道事業に関する質問にお答えいただきましたが、京都市の水道・下水道事業全般に関するあなたの満足度について教えてください。

- | | | |
|--------------|--------------|---------------|
| (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 | |

22 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(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

23 京都市では、水道・下水道施設の老朽化が進んでいます。老朽化施設が増加すると断水や事故のリスクが高まるため、将来世代のためにも継続して更新事業を実施する必要があります。また、施設の更新や地震対策には多額の事業費が必要ですが、その財源には、お客さまにお支払いいただいている上下水道料金が使われています。今後の施設の更新や地震対策について、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。

(参考)京都市の状況

- ・水道管路の総延長 約4,250kmに対し、令和6年度は約55kmの改築更新・地震対策を実施
- ・下水道管路の総延長 約4,200kmに対し、令和6年度は約33kmの改築更新・地震対策を実施

- (1) 災害時の被害を減らすため、事業費を増やして老朽化した施設の更新・耐震化を進める
- (2) 限られた事業費の範囲で、老朽化した施設の更新・耐震化を進める
- (3) 災害などで施設が壊れて、漏水や施設の停止などが発生してから対応する
- (4) その他()

24 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。

自由記述