

平成25年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
(概要版)

平成26年(2014年)7月

京都市上下水道局

目 次

【調査結果総括】	1
I. 調査の目的と概要.....	6
1 調査の目的.....	6
2 調査の概要.....	6
(1) 調査対象等	6
(2) 調査項目	6
(3) 調査結果の見方.....	6
II. アンケート分析.....	7
1 ご自身・ご家族について	7
(1) 本調査（平成 25 年度）の回答者属性（問 1・2）	9
2 水に関するライフスタイルについて	11
(1) 用途別の水道水の使用回数（問 3）	11
(2) 節水に関する取組状況（問 4）	12
(3) 節水方法（問 5）	13
(4) 節水のために使用している節水機器（問 6）	14
(5) 「水」の飲み方（問 7）	14
(6) 災害時の備蓄状況（問 8）	15
(7) 下水道使用時に気を付けていること（問 9）	15
3 水道水について.....	16
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問 10）	16
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 11）	16
(3) 水道水の水質の印象（問 12）	17
4 上下水道事業について.....	18
(1) 上下水道事業に関する安心度（問 13）	18
(2) 大規模太陽光発電設備の認知度（問 14）	19
(3) 新エネルギー活用推進への印象（問 15）	19
(4) 「中期経営プラン」の重点項目別必要性（問 16）	19
5 上下水道局のサービスについて	20
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 17）	20
(2) 今後重点的に取り組んでほしいサービス（問 18）	21
(3) 上下水道料金の仕組みについての認知度（問 19）	22
(4) クレジットカード継続払いの認知度（問 20）と利用意向（問 21）	22
6 上下水道局の広報について	23
(1) 知りたい情報，興味がある情報（問 22）	23
(2) 広報活動全般の認知度（問 23）	23
(3) 上下水道局からの情報入手方法（問 24）	24
(4) 上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法（問 25）	25
(5) イベント・広報活動等の認知度（問 26）	26
(6) 施設見学会への参加意向（問 27）	26
7 上下水道事業全般について	27
(1) 上下水道事業全般の満足度（問 28）	27
(2) 水道・下水道に関する主なご意見（問 29）	28
資料編 「水に関する意識調査」調査票	30

【調査結果総括】

1 調査の目的

上下水道を利用されているお客さまの状況と京都市上下水道局に対するニーズ等を把握し、今後の上下水道事業の一層の充実と市民の皆さまへのサービス向上を図るための基礎資料とする。

2 調査結果の概要(総括)

(1) 水に関するライフスタイルについて

ア 用途別の水道水の使用回数

- ・洗濯、風呂等いずれの用途においても、平成 17 年度から平成 25 年度にかけて、使用回数は減少傾向にある。
- ・各用途別の水道水の使用回数が減少している背景には、少子高齢化の進展に伴う世帯人数の減少やライフスタイルの多様化等が影響を及ぼしていると考えられる。

イ 節水に関する取組状況等

- ・節水に関する意識は、平成 17 年度以降大きな変化はなく、「節水している」の割合は、各調査年度において 7 割を超えている。平成 25 年度は 75.0%となっており、節水意識が定着している。内閣府による調査でも、ほぼ同様の結果が出ており、節水意識の定着は全国的な傾向となっている。
- ・日常生活において節水意識が定着する中で、今後もトイレや洗濯機などがより節水機能の高いものに入れ替わっていくことが見込まれ、節水型社会が更に進展していくことが予測される。

ウ 「水」の飲み方

- ・「水」の飲み方は、平成 17 年度から平成 25 年度にかけて、「水道水をそのまま」や「一度煮沸した水道水」と回答された方が増加している。これは、浄水処理や脱臭処理の高度化に努めたことが、水道水の味や安全性に対する満足度の向上、さらに、水道水を飲用される方の増加につながっているものと考えられる。今後も、水道水のおいしさや安全性を維持するとともに、そのPRを行っていくことが必要である。
- ・20 歳代, 30 歳代は「ペットボトル等市販の水」、40 歳代, 50 歳代では「浄水器を通した水道水」、60 歳代以上では「水道水をそのまま」の割合が他の世代と比べて高く、世代間でそれぞれ特徴が異なる。

エ 災害時の備蓄状況

- ・災害時の備蓄状況は、「備蓄していない」が 51.0%と半数を超えている。
- ・今後、災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」の備蓄や水道水をポリ容器等に入れて備蓄しておくことなどについての情報発信、普及啓発が必要である。

オ 下水道使用時に気を付けていること

- ・下水道使用時に気を付けていることとして、「水洗トイレにはトイレットペーパー以外を流さないようにしている」が 93.3%と最も多く、「ゴミや油、薬品等は流さないようにしている」が 79.5%と続いている。「敷地内の防臭ますは月 1 回程度、清掃するようにしている」は 9.9%と少なく、より一層の情報発信、啓発が必要である。

(2) 水道水について

ア 水道水の「味」に関する満足度

- ・水道水の「味」に関する満足度では、平成 17 年度から平成 25 年度にかけて「おいしい」と「ややおいしい」を合わせた割合は増加し、「あまりおいしくない」と「おいしくない」を合わせた割合は減少しており、水道水の「味」に対する満足度が向上している。

イ 水道水の水質の「安全性」に関する安心度

- ・水道水の「安全性」に関する安心度では、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が 76.7%から 81.8%に増加し、「どちらかと言えば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合が 7.6%から 5.7%に減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。

ウ 水道水の水質の印象

- ・塩素（カルキ）臭、カビ臭や生ぐさ臭、さび・赤水については平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、いずれの項目についても「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加している。また、「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少しており、塩素(カルキ)臭では 34.5%から 26.2%に、カビ臭や生ぐさ臭では 24.6%から 13.4%に、さび・赤水では 23.7%から 9.0%に大幅に減少している。
- ・鉛製の給水管の印象と受水タンクの印象については、いずれも「わからない」が減少する一方で、「やや気になる」と「気になる」が増加しており、水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。
- ・水道水のもととなる琵琶湖の水質については、「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が 28.2%から 29.4%に増加している。

(3) 上下水道事業について

ア 上下水道事業に関する安心度

- ・いつでも水道が利用できることへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「安心している」が 56.7%から 68.4%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると 96.7%と高い割合となっている。
- ・大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が 81.5%から 76.4%に減少し、「どちらかと言えば不安を感じる」と「不安である」を合わせた割合が 8.6%から 9.8%に増加しており、市民の安心度が低下している状況にある。これは、平成 25 年 9 月の台風 18 号に伴う京都市での被害の発生や近年のゲリラ豪雨などが影響していることが考えられる。
- ・下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良好であること、上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度については大きな変化は見られない。

イ 大規模太陽光発電設備の認知度

- ・大規模太陽光発電設備（設置場所：鳥羽水環境保全センター、新山科浄水場）の認知度は、「知らない」が87.8%を占め、「知っている」は12.2%であり、今後、敷地を有効に活用し、地球環境に優しい取組を行いながら、経営の効率化を進めていることについて、積極的に情報発信を行う必要がある。

ウ 新エネルギー活用推進への印象

- ・新エネルギー活用推進への印象は、「よいと思う」が70.5%であり、今後も推進していくことが望まれる。

エ 「中期経営プラン」の重点項目別必要性

- ・重点項目について、「災害対策の強化」と「改築更新の推進」、「環境対策の充実」で、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がいずれも9割前後と非常に高い。
- ・「お客さま満足度の向上」と「経営基盤の強化」についても、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がそれぞれ63.5%、72.4%と高い割合である。
- ・いずれの項目についても「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合が高く、中期経営プランを着実に推進することにより、市民の皆さまの暮らしを支える上下水道事業の推進に全力を傾注する。

(4) 上下水道サービスについて

ア 上下水道局のサービスへの満足度

- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた窓口や電話での職員の対応への満足度は、平成22年度から平成25年度にかけて、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が57.3%から64.9%に増加しており、営業所において実施してきたお客さま対応研修や高齢者への対応研修などにより改善が進んでいると推察される。
- ・「休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施」、「土日祝や平日夜のお客さま窓口サービスコーナーの受付」、「インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付」、「水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）」に対する満足度も向上している。
- ・水道メーター検針時の検針員の対応、水道料金の2箇月に1度の支払方法に対する満足度は、大きな変化は見られない。

イ 今後重点的に取り組んでほしいサービス

- ・今後重点的に取り組んでほしいサービスとしては、「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」が47.1%と最も多くなっている。
- ・「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」や「窓口や電話口での職員の迅速な対応」など全ての項目で割合が増加しており、各サービスに対するお客さまのニーズが高まっている。
- ・20歳代から50歳代においては「インターネットや電子メールの利用等様々な問い合わせ方法」に対するニーズが60歳代以上と比較して高く、60歳代以上においては「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」に対するニーズが20歳代から50歳代と比較して高い。

ウ 上下水道料金の仕組みについての認知度

- ・基本水量制の認知度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、37.5%から 41.1%に、逓増型従量料金制度の認知度は 41.6%から 48.8%に増加しており、上下水道料金の仕組みに対する認知度は高まっている。
- ・ともに半数以上の方が知らない状況にあるため、より一層の情報発信が必要である。

エ クレジットカード継続払いの認知度

- ・クレジットカード継続払いの認知度は、「知らない」が 82.1%を占め、「知っている」は 17.9%であった。
- ・クレジットカード継続払いは、平成 25 年 10 月から導入されたものであり、本調査を実施した平成 26 年 3 月時点では十分に認知されていなかったものと思われることから、クレジットカード継続払いを含め、利用者の利便性向上のために様々な支払方法があることを広く情報発信を行っていく必要がある。

オ クレジットカード継続払いの利用意向

- ・「カードのポイントが貯まるので利用したい（利用している）」は 19.0%であったのに対し、「口座振替割引制度の方が得なので利用したくない」が 38.1%、「わからない」が 36.4%となっている。

(5) 上下水道局の広報について

ア 知りたい情報、興味がある情報

- ・「水道水の水質、安全性に関する情報」が 65.3%と最も多く、続いて、「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」が 42.3%、「上下水道料金に関する情報」が 36.6%、「地震等の災害対策に関する取組情報」が 33.7%、「工事や断水に関する情報」が 33.0%となっている。

イ 広報活動全般の認知度

- ・広報活動全般の認知度は、「よく見かける」と「見かける」、「見かけることはある」を合わせると 29.0%であることから、より一層積極的な情報発信に努める必要がある。

ウ 上下水道局からの情報入手方法

- ・上下水道局からの情報入手方法は、「市民しんぶん」が 63.7%と最も多く、続いて、「水道使用水量のお知らせ（裏面）」が 33.2%、「市バス、地下鉄の広告」が 24.6%となっている。
- ・各世代ともに「市民しんぶん」が主たる情報入手方法となっているが、20 歳代、30 歳代においては、「市バス、地下鉄の広告」から情報を入手している割合が他の年齢層と比較して高い。

エ 上下水道料金改定の情報入手方法

- ・上下水道料金改定の情報入手方法は、「市民しんぶん」が 39.0%と多いが、全体では「知らなかった（この調査で初めて知った）」が 45.5%となっている。特に 20 歳代では「知らなかった（この調査で初めて知った）」が 59.5%となるなど、若い世代ほど認知度が低い結果となっている。

オ イベント・広報活動等の認知度

- ・イベント・広報活動等の認知度は、「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」を合わせた割合は、「蹴上浄水場一般公開」では 66.4%と最も高く、続いて「鳥羽水環境保全センター一般公開」が 39.8%、「ミスト事業」が 27.1%となっている。

カ 施設見学会への参加意向

- ・施設見学会への参加意向は、「参加したい」の割合が、浄水場施設見学会で 34.5%、水環境保全センター施設見学会で 27.2%となっており、一定のニーズがある。

(6) 上下水道事業全般について

- ・上下水道事業全般については、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 58.1%から 69.1%に増加しており、市民の皆さまの満足度は向上している。
- ・広報活動への認知度が高いほど上下水道事業への満足度も高くなっている。

(7) まとめ

- ・市民の節水意識は高く、また、節水機器の導入も進んでいく状況にあり、今後も節水型社会が更に進展することが予想される。一方で、水道水のおいしさや安全性への評価は向上しており、水道水を飲用に利用する方の増加に向けて、今後も積極的に広報活動を行う必要がある。
- ・広報活動等の情報発信については、広報活動への認知度が上下水道事業の満足度の向上に繋がっていることから、今後も、市民が必要性和を感じている改築更新の推進や災害対策の強化など中期経営プランに掲げた重点項目の事業を中心に、広報活動を行うことにより、上下水道事業に対する理解度を高めていくことが必要である。

I.調査の目的と概要

1 調査の目的

本調査は、上下水道を利用されているお客さまの状況と京都市上下水道局に対するニーズ等を把握し、今後の上下水道事業の一層の充実と市民の皆さまへのサービス向上を図るための基礎資料とする。

2 調査の概要

(1) 調査対象等

ア 調査対象：京都市内に在住する男女 5,000 名

(住民基本台帳データから無作為に抽出)

イ 調査期間：平成 26 年 3 月 5 日（水）～ 3 月 18 日（火）

ウ 調査方法：調査対象者に調査票を郵送により配布・回収

エ 回収率：41.9%（回収数：2,093 通）

※前回調査 回収率：41.9%（回収数：2,096 通）

オ その他：回答者へのプレゼントとして災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」
1 ケース（30 名様分）を抽選で進呈した。

(2) 調査項目

ア ご自身・ご家族について（問 1～問 2）

イ 水に関するライフスタイルについて（問 3～問 9）

ウ 水道水について（問 10～問 12）

エ 上下水道事業について（問 13～問 16）

オ 上下水道局のサービスについて（問 17～問 21）

カ 上下水道局の広報について（問 22～問 27）

キ 上下水道事業全般について（問 28～問 29）

(3) 調査結果の見方

ア 集計に当たっては、無回答、非該当を除いて行っており、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 19 歳未満は全体の 0.1%であることから、集計上 20 歳代に含め表示している。

II. アンケート分析

1 ご自身・ご家族について

本調査と前回調査の回答者属性を比較すると、全体の傾向に大きな違いは見られない。
前回調査と回答者の傾向が同様であるとの前提の下、アンケート分析を行っている。

図表 II-1 回答者属性[経年変化]

属性項目		本調査(平成 25 年度)	前回調査(平成 22 年度)	構成比差
調査票回収数		2,093	2,096	
性別	合計	2,056	2,060	
	男性	691 (33.6%)	684 (33.2%)	0.4%
	女性	1,365 (66.4%)	1376 (66.8%)	▲0.4%
年齢	合計	2,077	2,064	
	19 歳以下	2 (0.1%)	3 (0.1%)	0.0%
	20 歳代	171 (8.2%)	151 (7.3%)	0.9%
	30 歳代	222 (10.7%)	297 (14.4%)	▲3.7%
	40 歳代	321 (15.5%)	309 (15.0%)	0.5%
	50 歳代	338 (16.3%)	323 (15.6%)	0.7%
	60 歳代	495 (23.8%)	517 (25.0%)	▲1.2%
	70 歳以上	528 (25.4%)	464 (22.5%)	2.9%
居住地	合計	2,083	2,071	
	北区	172 (8.3%)	184 (8.9%)	▲0.6%
	上京区	122 (5.9%)	115 (5.6%)	0.3%
	左京区	238 (11.4%)	234 (11.3%)	0.1%
	中京区	166 (8.0%)	145 (7.0%)	1.0%
	東山区	66 (3.2%)	56 (2.7%)	0.5%
	山科区	195 (9.4%)	209 (10.1%)	▲0.7%
	下京区	117 (5.6%)	109 (5.3%)	0.3%
	南区	117 (5.6%)	122 (5.9%)	▲0.3%
	右京区	272 (13.1%)	293 (14.1%)	▲1.0%
	西京区	230 (11.0%)	215 (10.4%)	0.6%
	伏見区	388 (18.6%)	389 (18.8%)	▲0.2%
世帯人数	合計	2,072	2,070	
	1 人	278 (13.4%)	273 (13.2%)	0.3%
	2 人	734 (35.4%)	686 (33.1%)	2.3%
	3 人	497 (24.0%)	511 (24.7%)	▲0.7%
	4 人	382 (18.4%)	387 (18.7%)	▲0.3%
	5 人	116 (5.6%)	134 (6.5%)	▲0.9%
	6 人以上	65 (3.1%)	79 (3.8%)	▲0.7%

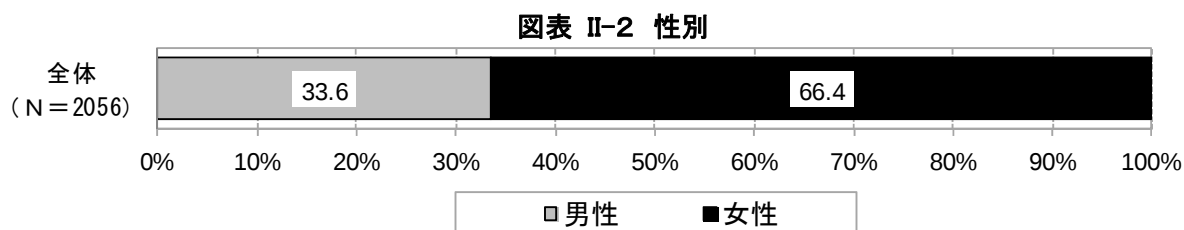
属性項目		本調査(平成 25 年度)	前回調査(平成 22 年度)	構成比差
家族構成	合計	2,043	2,066	
	単身	269 (13.2%)	267 (12.9%)	0.3%
	夫婦のみ	569 (27.9%)	552 (26.7%)	1.2%
	親と子	999 (48.9%)	1,009 (48.8%)	0.1%
	親と子と孫	164 (8.0%)	159 (7.7%)	0.3%
	その他	42 (2.1%)	79 (3.8%)	▲1.7%
居住年数	合計	2,080	2,068	
	1 年未満	69 (3.3%)	66 (3.2%)	0.1%
	1 年～5 年未満	275 (13.2%)	314 (15.2%)	▲2.0%
	5 年～10 年未満	252 (12.1%)	281 (13.6%)	▲1.5%
	10 年以上	1,484 (71.3%)	1,407 (68.0%)	3.3%
居住形態	合計	2,073	2,064	
	一戸建て	1,411 (68.1%)	1,388 (67.2%)	0.9%
	分譲マンション	262 (12.6%)	222 (10.8%)	1.8%
	賃貸アパート・マンション	260 (12.5%)	259 (12.5%)	0.0%
	公営住宅	89 (4.3%)	111 (5.4%)	▲1.1%
	社宅・寮	19 (0.9%)	23 (1.1%)	▲0.2%
	その他	32 (1.5%)	61 (3.0%)	▲1.5%
水道の用途	合計	2,070	2,060	
	家事用のみ	1,923 (92.9%)	1,890 (91.7%)	1.2%
	家事と事務所・店舗の兼用	144 (7.0%)	153 (7.4%)	▲0.4%
	その他	3 (0.1%)	17 (0.8%)	▲0.7%
給水方式	合計	2,069	2,028	
	直結	1,514 (73.2%)	1,480 (73.0%)	0.2%
	受水タンク	419 (20.3%)	428 (21.1%)	▲0.8%
	わからない	136 (6.6%)	120 (5.9%)	0.7%

(注釈) 本調査(平成 25 年度), 前回調査(平成 22 年度)ともに, 無回答数を除いた回答数, 構成比を求め比較を行っている。

(1) 本調査（平成 25 年度）の回答者属性（問 1・2）

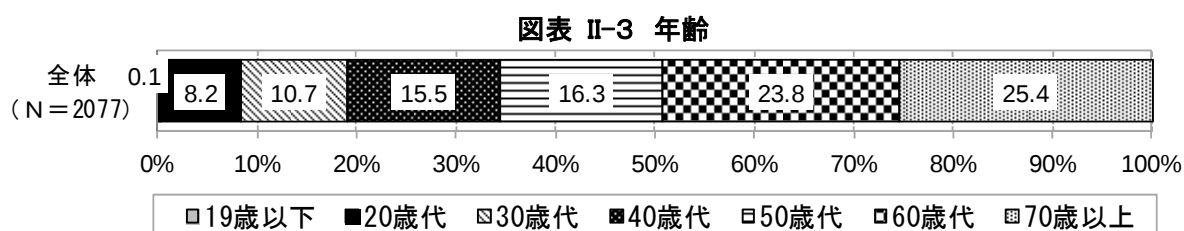
① 性別

性別は、「男性」が 33.6%、「女性」が 66.4%であった。



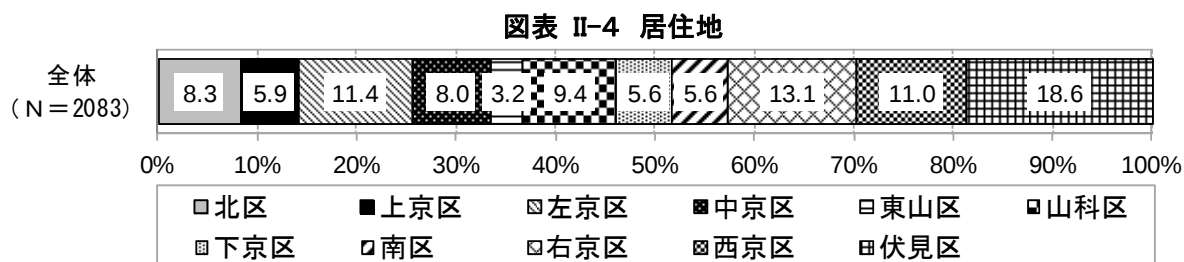
② 年齢

年齢は、「70 歳以上」が 25.4%と最も多く、「60 歳代」が 23.8%と続いている。



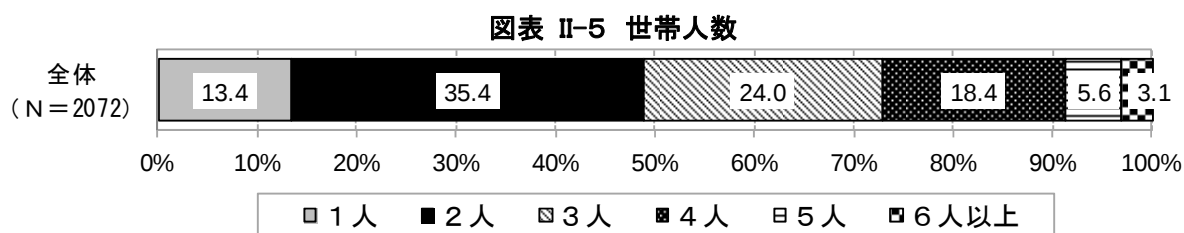
③ 居住地

居住地は、「伏見区」が 18.6%と最も多く、「右京区」が 13.1%と続いている。



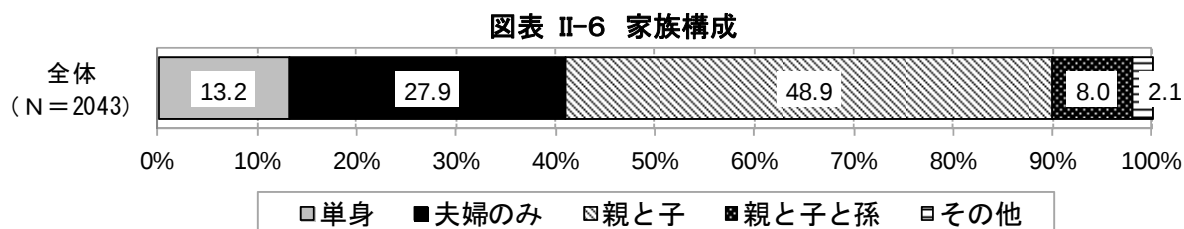
④ 世帯人数

世帯人数は、「2 人」が 35.4%と最も多く、「3 人」が 24.0%と続いている。



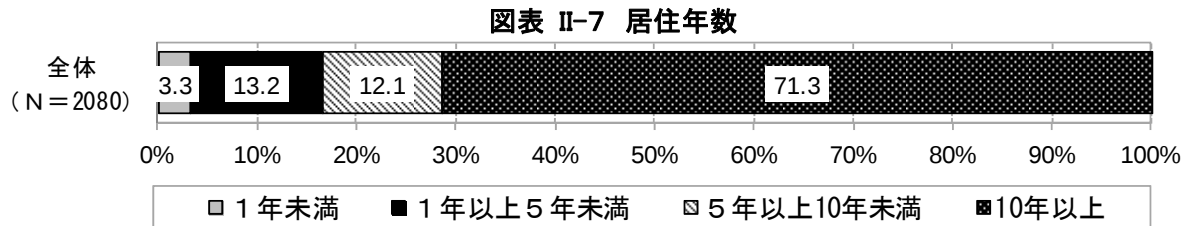
⑤ 家族構成

家族構成は、「親と子」が 48.9%と最も多く、「夫婦のみ」が 27.9%と続いている。



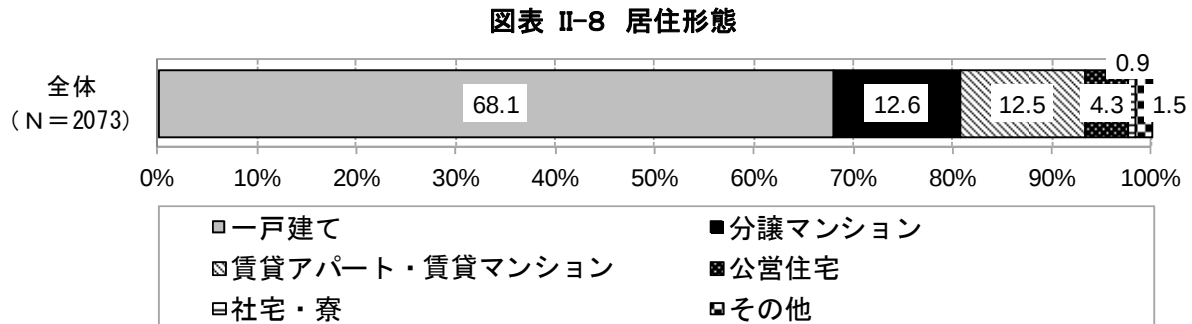
⑥ 居住年数

居住年数は、「10 年以上」が 71.3%と最も多く、「1 年以上 5 年未満」が 13.2%、「5 年以上 10 年未満」が 12.1%と続いている。



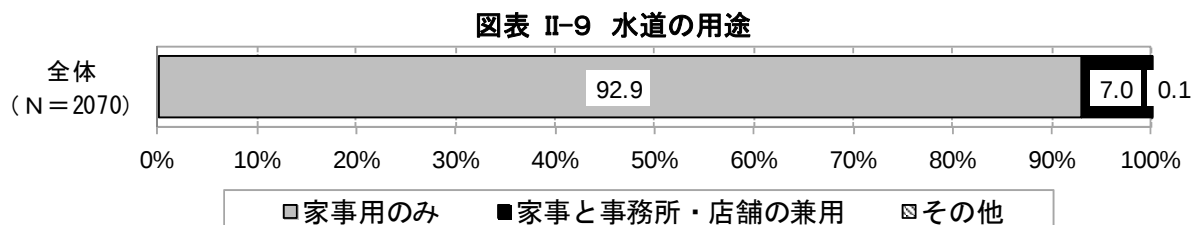
⑦ 居住形態

居住形態は、「一戸建て」が 68.1%と最も多く、「分譲マンション」が 12.6%、「賃貸アパート・賃貸マンション」が 12.5%と続いている。



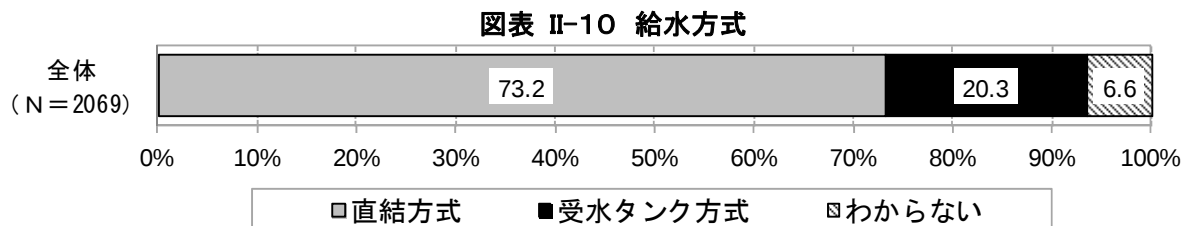
⑧ 水道の用途

水道の用途は、「家事用のみ」が 92.9%と最も多く、9 割以上を占めている。



⑨ 給水方式

給水方式は、「直結方式」が 73.2%と最も多く、「受水タンク方式」が 20.3%と続いている。

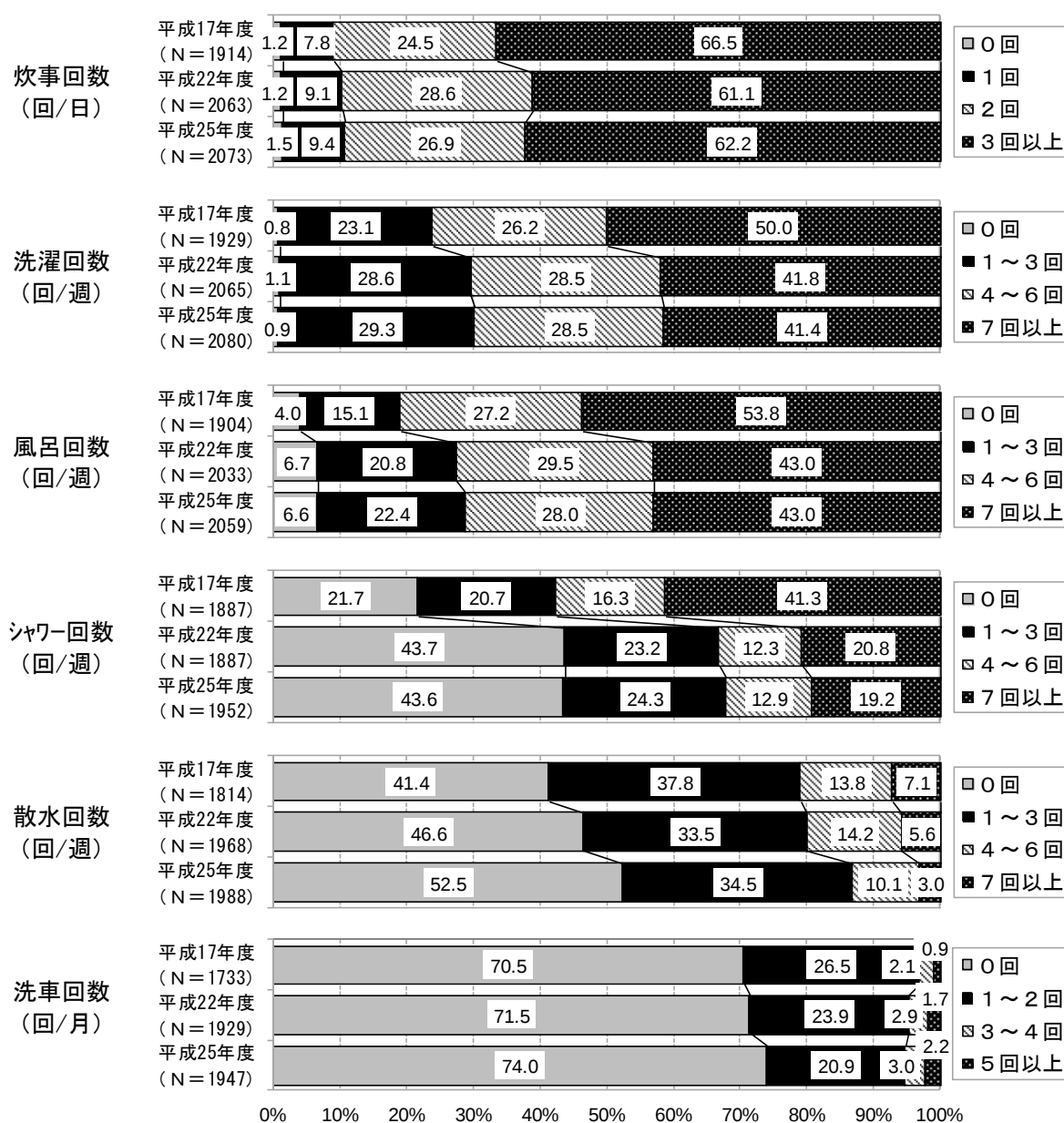


2 水に関するライフスタイルについて

(1) 用途別の水道水の使用回数（問3）

- ・炊事回数は、平成17年度から平成25年度まで大きな変化は見られない。
- ・洗濯や風呂等その他の用途についてはいずれも減少傾向にある。
- ・晩婚化・高齢化等により、洗濯や風呂回数の少ない1人～2人世帯が増加したことが、使用回数が減少した一因であると考えられる。
- ・洗車については、市民の自動車離れによる洗車機会の減少が「0回」の増加傾向につながっていると考えられる。

図表 II-11 用途別の水道水の使用回数[経年変化]



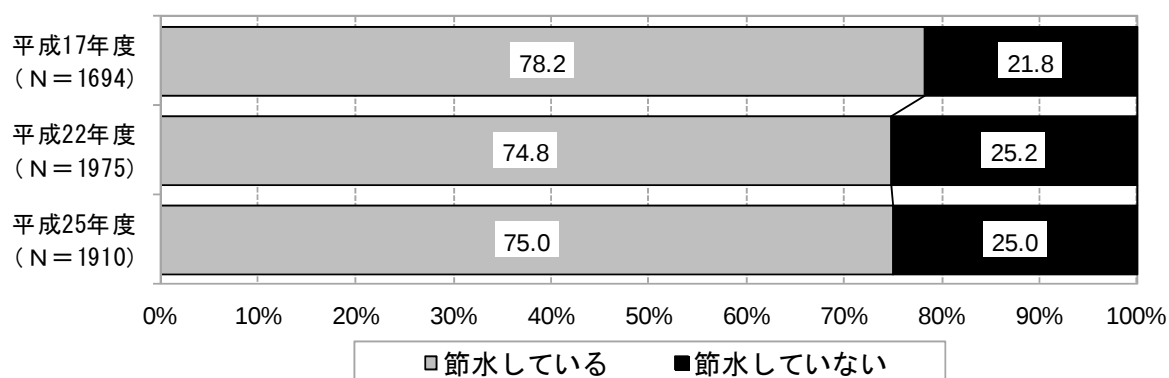
(2) 節水に関する取組状況（問4）

- ・京都市における節水に関する意識は平成17年度以降大きな変化はなく、「節水している」の割合は、各調査年度において7割を超えており、平成25年度は75.0%となっている。
- ・内閣府による調査結果においても同様に「節水している」人の割合は7割台となっており、全国的な傾向となっている。

① 節水に関する取組状況の経年変化

節水に関する取組状況は、「節水している」が75.0%、「節水していない」は25.0%であった。

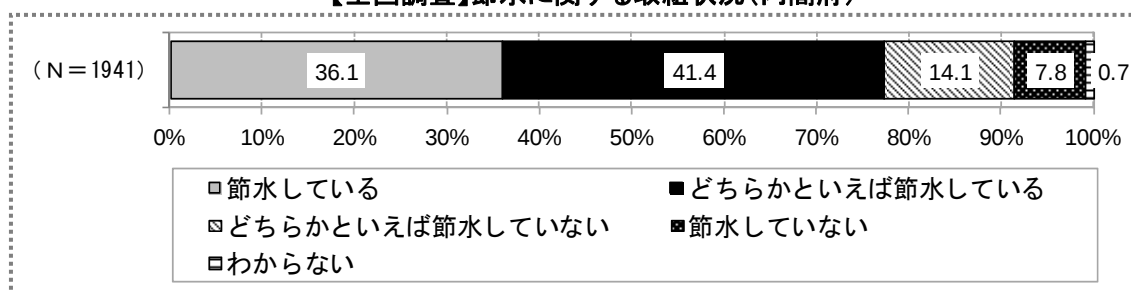
図表 II-12 節水に関する取組状況[経年変化]



② 節水に関する取組状況の事例

内閣府の調査では、「節水している」「どちらかといえば節水している」を合わせた割合は77.5%であった。

【全国調査】節水に関する取組状況(内閣府)

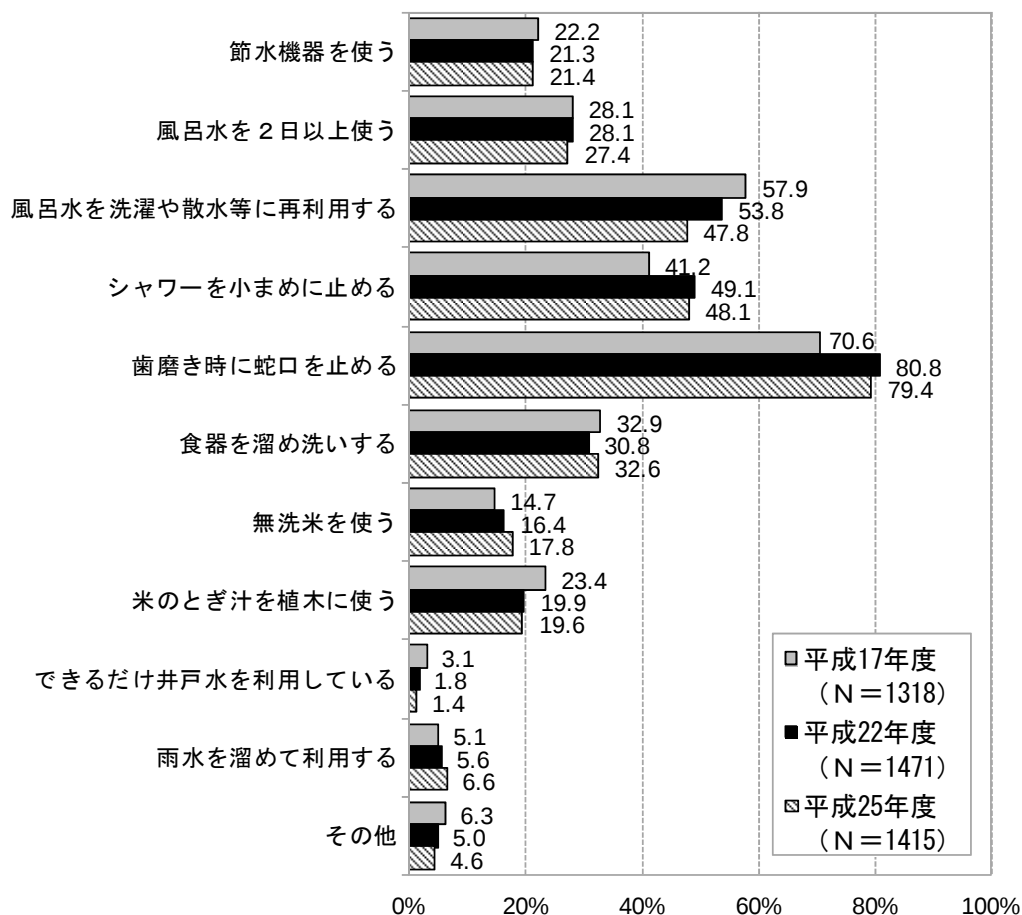


(資料) 内閣府「節水に関する特別世論調査（平成22年9月調査）」より作成

(3) 節水方法（問5）

- ・節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が最も多くなっており、「シャワーを小まめに止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が続いている。
- ・日常生活において節水意識が定着する中で、今後もトイレや洗濯機などがより節水機能の高いものに入れ替わっていくことが見込まれ、節水型社会が更に進展していくことが予測される。

図表 II-13 節水方法[経年変化, 複数回答]



図表 II-14 近年における節水機器の概要

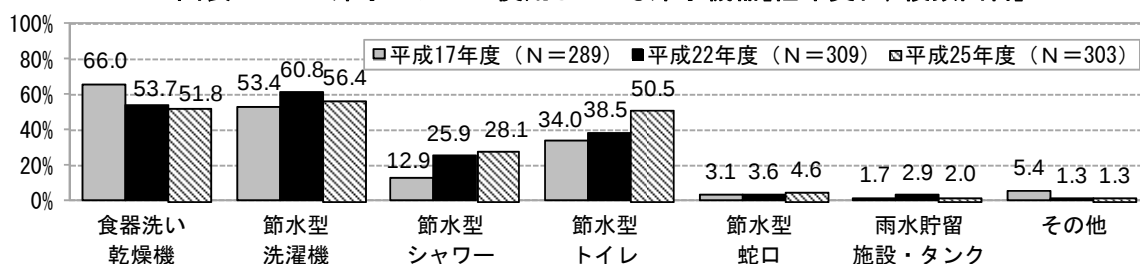
節水機器	メーカー	年度	H17	H22	H25
食器洗い乾燥機	A社	使用水量(リットル)	11.0	8.8	8.8
		発売日	2005年 6月	2010年 5月	2013年 3月
		容量	食器点数60点	食器点数53点	食器点数53点
洗濯機 (タテ型)	B社	使用水量(リットル)	77	73	72
		発売日	2006年 7月	2010年 6月	2012年 6月
		容量	9 kg	9 kg	9 kg
洗濯機 (ドラム式)	C社	使用水量(リットル)	77	61	61
		発売日	2006年11月	2010年10月	2013年10月
		容量	9 kg	9 kg	9 kg
トイレ	D社	使用水量(リットル)	大6／小5	大4.8／小4	大3.8／小3.3
		発売日	2006年	2009年	2012年

(出典) 各社 HP より節水機器の概要について作成

(4) 節水のために使用している節水機器（問6）

- ・節水のために使用している節水機器は、平成17年度では、「食器洗い乾燥機」が最も多かったが、平成25年度では、「節水型洗濯機」が最も多く、「食器洗い乾燥機」「節水型トイレ」と続いている。
- ・平成17年度や平成22年度と比較して、「節水型シャワー」「節水型トイレ」の利用が増加している。

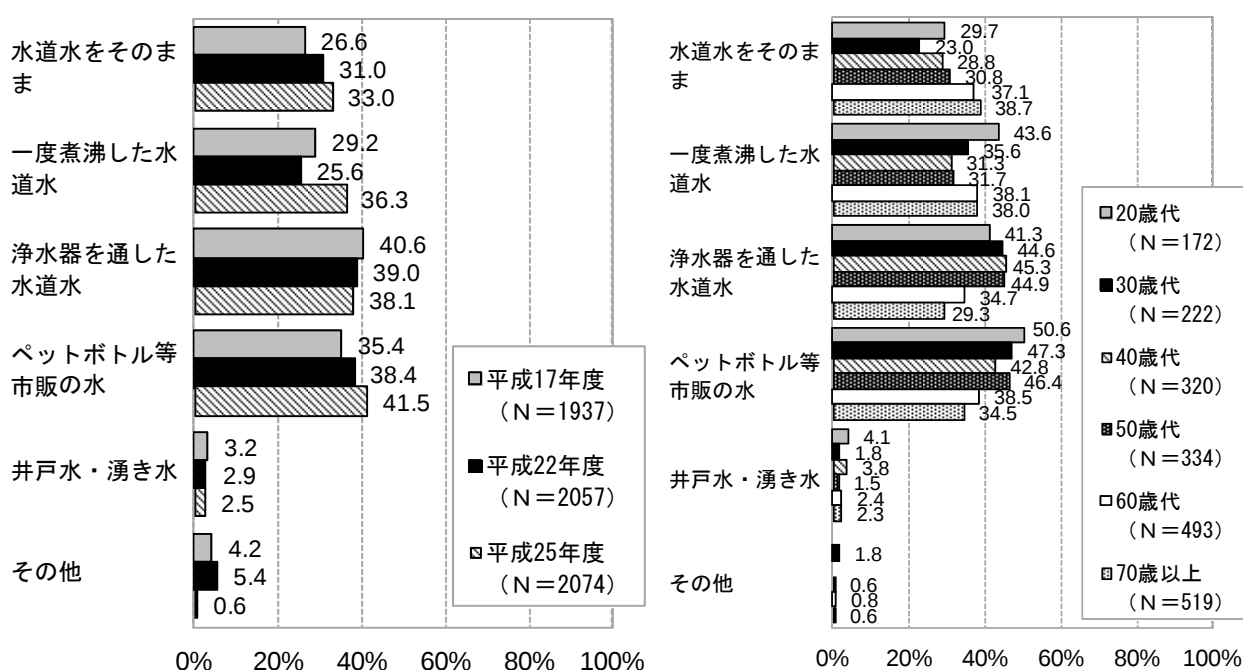
図表 II-15 節水のために使用している節水機器[経年変化, 複数回答]



(5) 「水」の飲み方（問7）

- ・「水」の飲み方は、平成17年度から平成25年度にかけて、「水道水をそのまま」、「一度煮沸した水道水」が増加している。
- ・水道水の味（問10）や安全性（問11）に関する設問において、それぞれ満足・安心度が向上する結果となっており、水道水の飲用の増加につながっていると考えられる。その要因としては、浄水処理や脱臭処理の高度化に努めたことがあげられる。
- ・今後も、水道水のおいしさや安全性を維持するとともに、そのPRを行っていくことが必要である。
- ・20歳代、30歳代は「ペットボトル等市販の水」、40歳代、50歳代では「浄水器を通した水道水」、60歳代以上では「水道水をそのまま」の割合が他の世代と比べて高く、世代間でそれぞれ特徴が異なる。

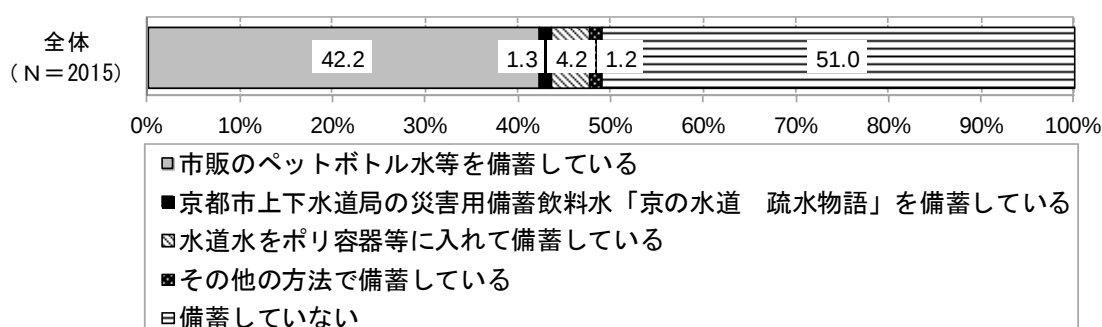
図表 II-16 「水」の飲み方[経年変化・年齢別, 複数回答]



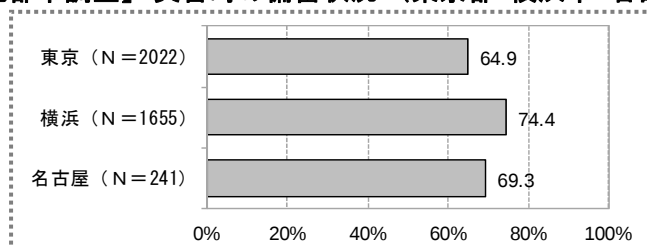
(6) 災害時の備蓄状況（問 8）

- ・災害時の備蓄状況は、「備蓄していない」が 51.0%と半数を超えている。
- ・一方、東京都や横浜市、名古屋市の備蓄状況は 6～7 割台であり京都市と差が見られる。
- ・今後、京都市においても災害発生を想定し、市民一人ひとりの備えを十分なものとするため、災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」の備蓄や水道水をポリ容器等に入れて備蓄しておくことなどについての情報発信、普及啓発が必要である。

図表 II-17 災害時の備蓄状況(京都市)



【他都市調査】災害時の備蓄状況（東京都・横浜市・名古屋市）

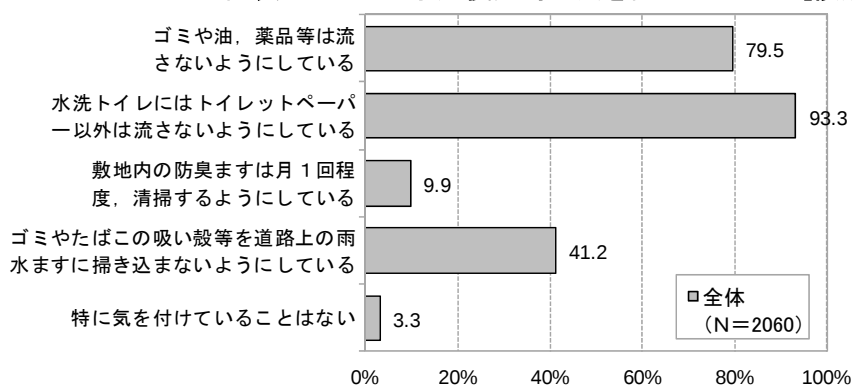


(資料) 東京都水道局，横浜市水道局，名古屋市上下水道局におけるアンケート調査結果より作成

(7) 下水道使用時に気を付けていること（問 9）

- ・下水道使用時に気を付けていることとして、「水洗トイレにはトイレットペーパー以外は流さないようにしている」が 93.3%と最も多く、「ゴミや油，薬品等は流さないようにしている」が 79.5%と続いている。
- ・「敷地内の防臭ますは月 1 回程度，清掃するようにしている」は 9.9%と少なく，より一層の情報発信，啓発が必要である。

図表 II-18 下水道使用時に気を付けていること[複数回答]

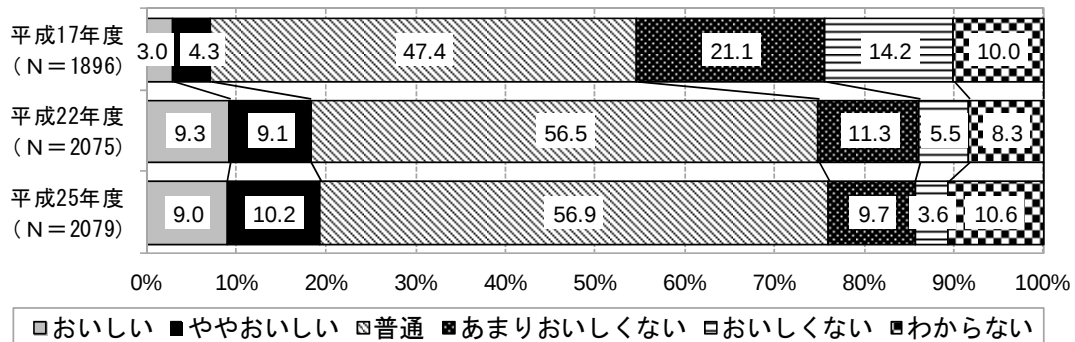


3 水道水について

(1) 水道水の「味」に関する満足度（問 10）

- ・水道水の「味」に関する満足度では、平成 17 年度から平成 25 年度にかけて「おいしい」と「ややおいしい」を合わせた割合は増加し、「あまりおいしくない」と「おいしくない」を合わせた割合は減少しており、水道水の「味」に対する満足度は向上している。

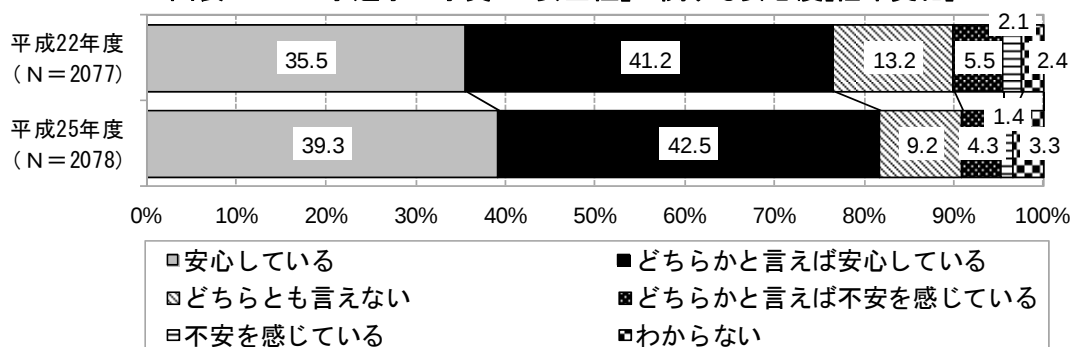
図表 II-19 水道水の「味」に関する満足度[経年変化]



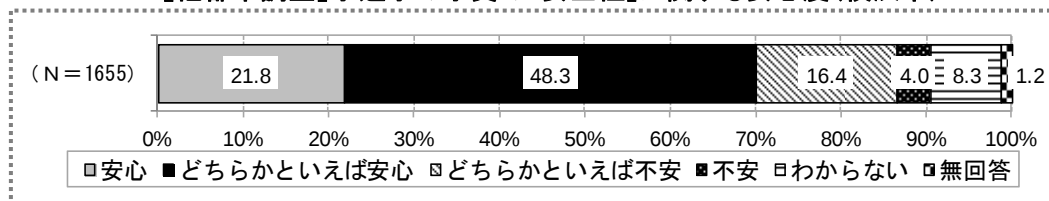
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 11）

- ・水道水の「安全性」に関する安心度では、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて「安心している」と「どちらかといえば安心している」を合わせた割合が 76.7%から 81.8%に増加し、「どちらかといえば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合が 7.6%から 5.7%に減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。
- ・京都市は横浜市の調査結果（「安心」「どちらかといえば安心」の合計値が 70.1%）と比較しても、「安心している」と「どちらかといえば安心している」を合わせた割合が 81.8%と高い。

図表 II-20 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[経年変化]



【他都市調査】水道水の水質の「安全性」に関する安心度(横浜市)

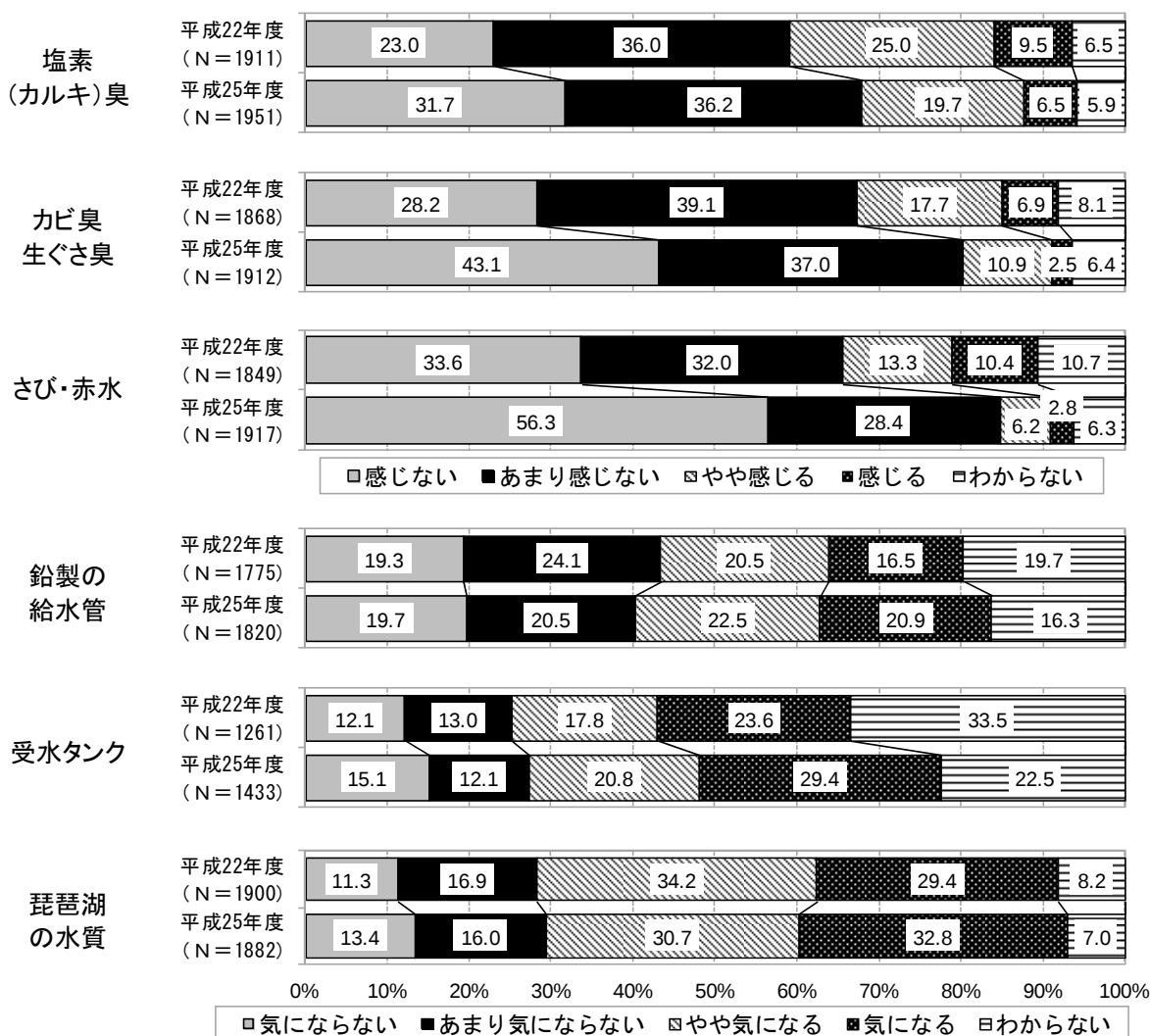


(資料) 横浜市水道局「平成 23 年度 水道及び下水道に関するお客さま意識調査」より作成

(3) 水道水の水質の印象（問 12）

- ・塩素（カルキ）臭，カビ臭や生ぐさ臭，さび・赤水については平成 22 年度から平成 25 年度にかけて，いずれの項目についても「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加している。
- ・上記の項目については，「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少しており，塩素（カルキ）臭では 34.5%から 26.2%に，カビ臭や生ぐさ臭では 24.6%から 13.4%に，さび・赤水では 23.7%から 9.0%に大幅に減少している。
- ・鉛製の給水管の印象と受水タンクの印象については，「わからない」が減少する一方で，「やや気になる」と「気になる」が増加しており，水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。
- ・琵琶湖の水質については，「やや気になる」と「気になる」を合わせた割合が，63.6%から 63.5%とほぼ変化がなく，依然として琵琶湖の水質への市民の関心は高い状況にある。

図表 II-21 水道水の水質の印象[経年変化]

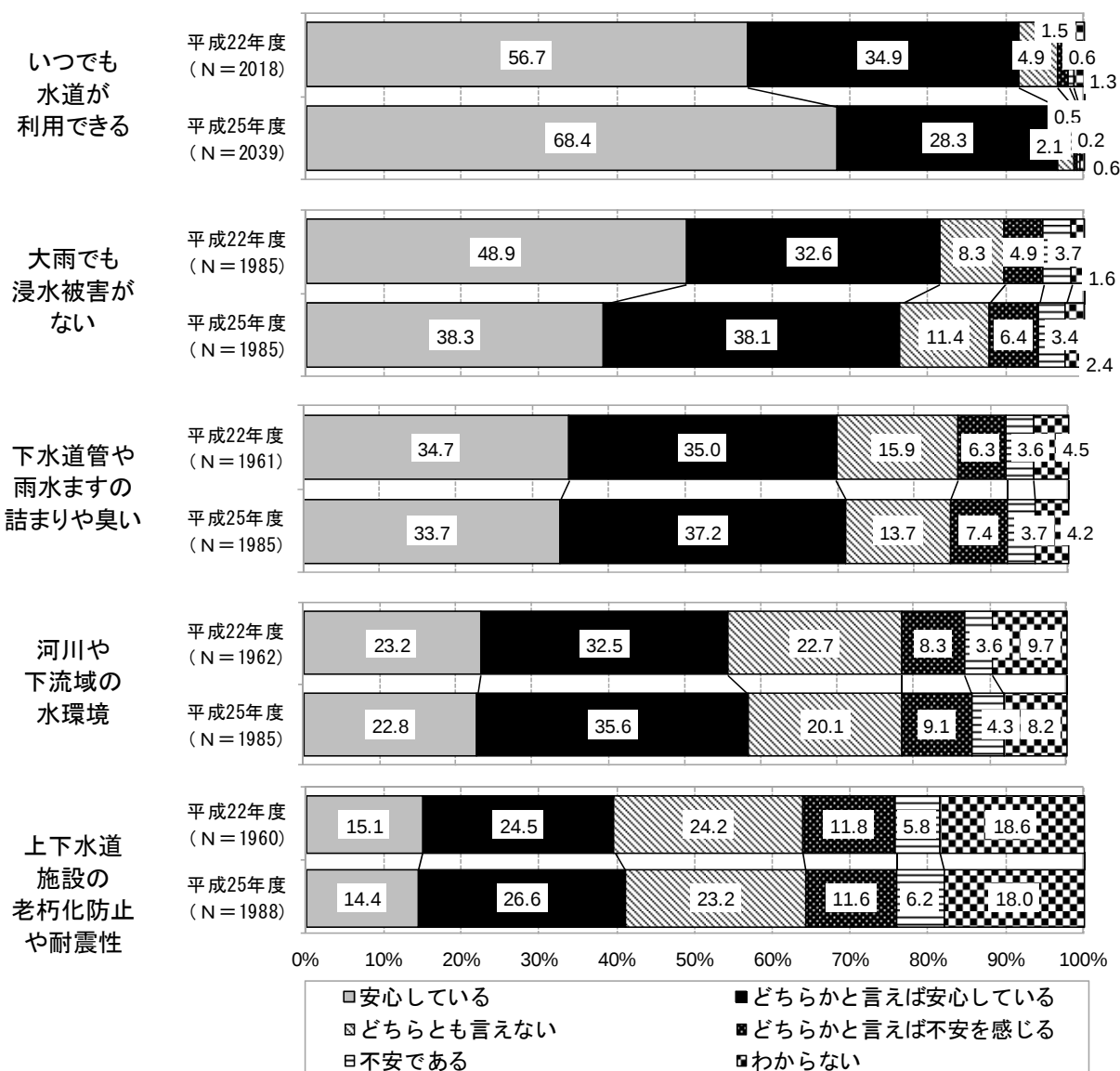


4 上下水道事業について

(1) 上下水道事業に関する安心度（問 13）

- ・いつでも水道が利用できることへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「安心している」が 56.7%から 68.4%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると 96.7%と高い割合となっている。
- ・大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が 81.5%から 76.4%に減少し、「どちらかと言えば不安を感じる」と「不安である」を合わせた割合が 8.6%から 9.8%に増加している。
- ・これは、平成 25 年 9 月の台風 18 号に伴う京都市での被害の発生や近年のゲリラ豪雨などが影響していることが考えられる。
- ・その他の 3 項目の安心度については、大きな変化は見られない。

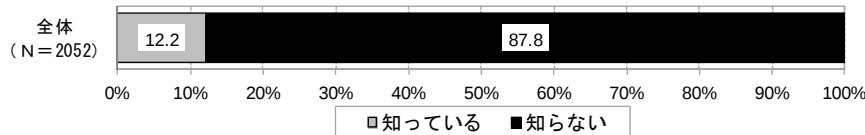
図表 II-22 上下水道事業に関する安心度[経年変化]



(2) 大規模太陽光発電設備の認知度（問 14）

- ・大規模太陽光発電設備（設置場所：鳥羽水環境保全センター，新山科浄水場）の認知度は、「知らない」が 87.8%，「知っている」は 12.2%であった。
- ・今後、敷地を有効に活用し、地球環境に優しい取組を行いながら、経営の効率化を進めていることについて、積極的に情報発信を行う必要がある。

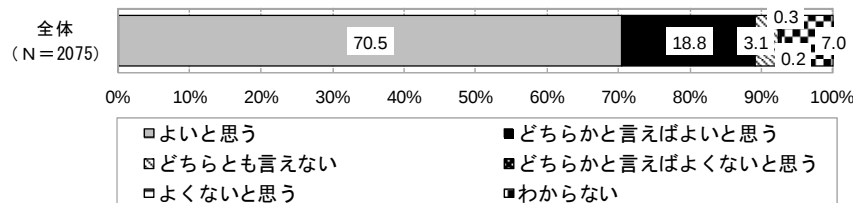
図表 II-23 大規模太陽光発電設備の認知度



(3) 新エネルギー活用推進への印象（問 15）

- ・新エネルギー活用推進への印象は、「よいと思う」が 70.5%であり、今後も推進していくことが望まれる。

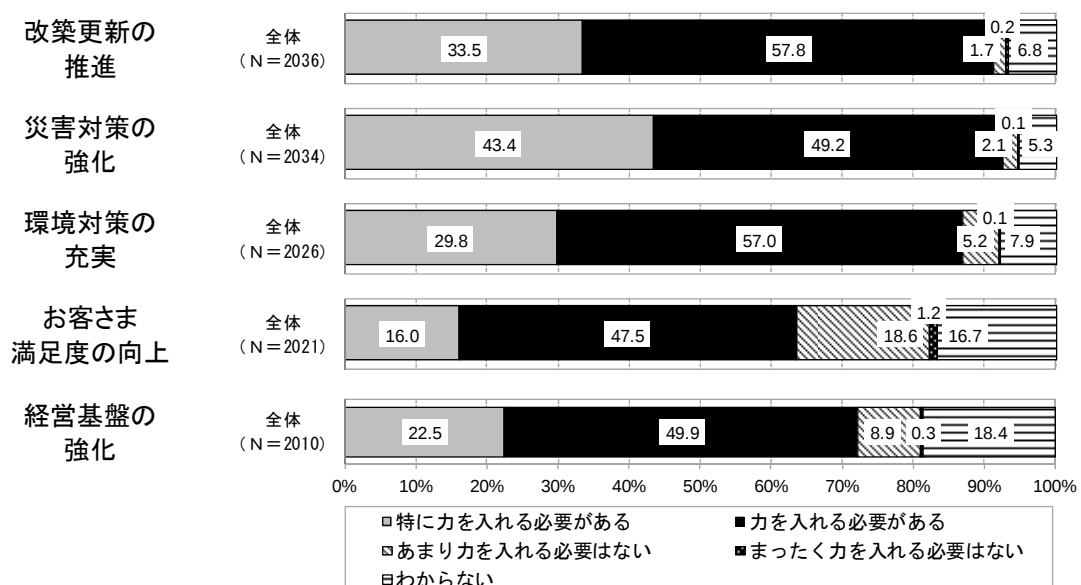
図表 II-24 新エネルギー活用推進への印象



(4) 「中期経営プラン」の重点項目別必要性（問 16）

- ・重点項目について、「災害対策の強化」と「改築更新の推進」「環境対策の充実」で、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がいずれも 9 割前後と非常に高い。
- ・「お客さま満足度の向上」と「経営基盤の強化」についても、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がそれぞれ 63.5%，72.4%と高い割合である。
- ・いずれの項目についても「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合が高く、中期経営プランを着実に推進することが求められる。

図表 II-25 「中期経営プラン」の重点項目別必要性

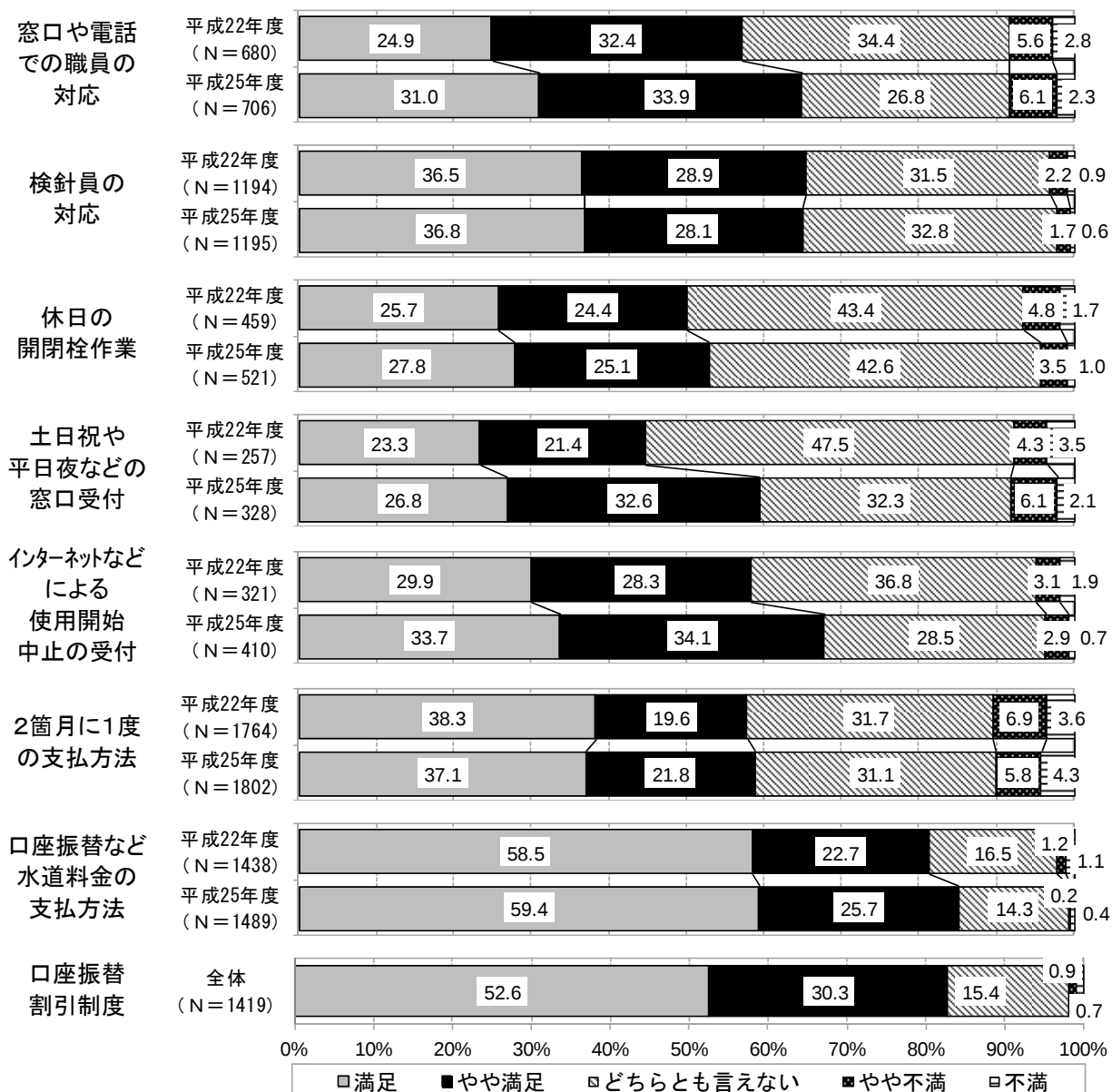


5 上下水道局のサービスについて

(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 17）

- ・窓口や電話での職員の対応への満足度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 57.3%から 64.9%に増加しており、営業所において実施してきたお客さま対応研修や高齢者への対応研修などの効果が現れたものと考えられる。
- ・「休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施」、「土日祝や平日夜のお客さま窓口サービスコーナーの受付」、「インターネット、電話、FAX による使用開始・中止の受付」、「水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）」に対する満足度も、向上している。
- ・水道メーター検針時の検針員の対応、水道料金の 2 箇月に 1 度の支払方法に対する満足度は、大きな変化は見られない。

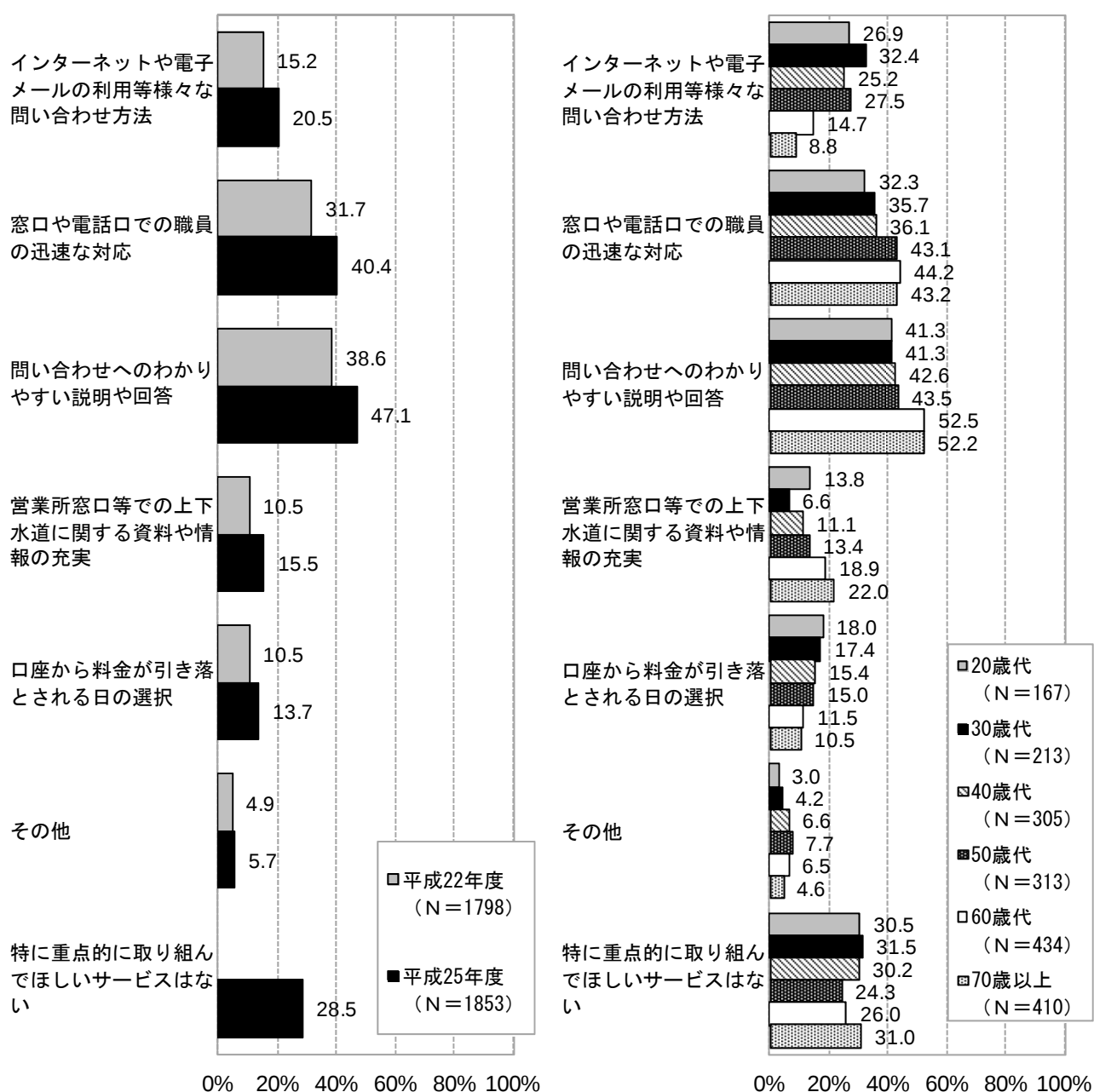
図表 II-26 上下水道局のサービスへの満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



(2) 今後重点的に取り組んでほしいサービス（問 18）

- ・ 今後重点的に取り組んでほしいサービスとしては、「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」が 47.1%と最も多くなっている。
- ・ 全ての項目で割合が増加しており、各サービスに対するお客さまのニーズが高まっている。
- ・ 20 歳代から 50 歳代においては「インターネットや電子メールの利用等様々な問い合わせ方法」に対するニーズが 60 歳代以上と比較して高く、60 歳代以上においては「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」に対するニーズが 20 歳代から 50 歳代と比較して高い。

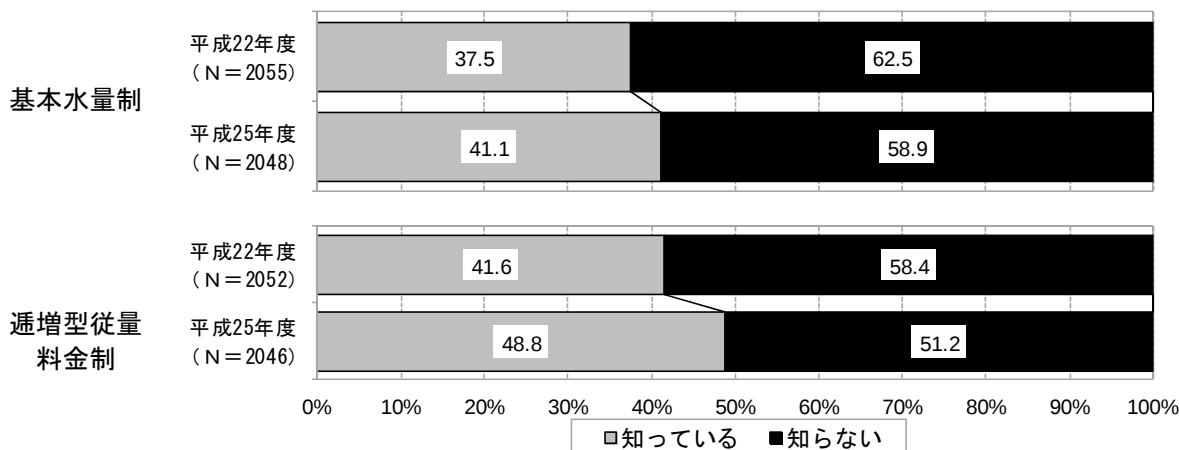
図表 II-27 今後重点的に取り組んでほしいサービス[経年変化・年齢別、3つまで回答]



(3) 上下水道料金の仕組みについての認知度（問 19）

- 基本水量制の認知度は平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、37.5%から 41.1%に、逡増型従量料金制の認知度は 41.6%から 48.8%に増加しており、上下水道料金の仕組みに対する認知度は高まっているものの、いずれも半数以上の方が知らない状況にあるため、より一層の情報発信が必要である。

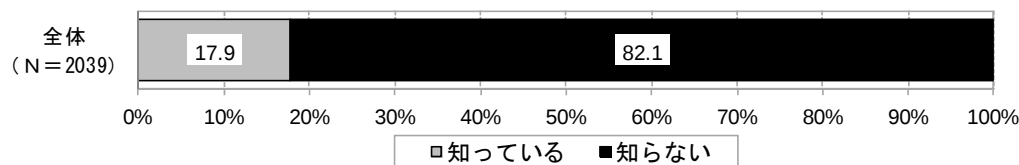
図表 II-28 上下水道料金の仕組みについての認知度[経年変化]



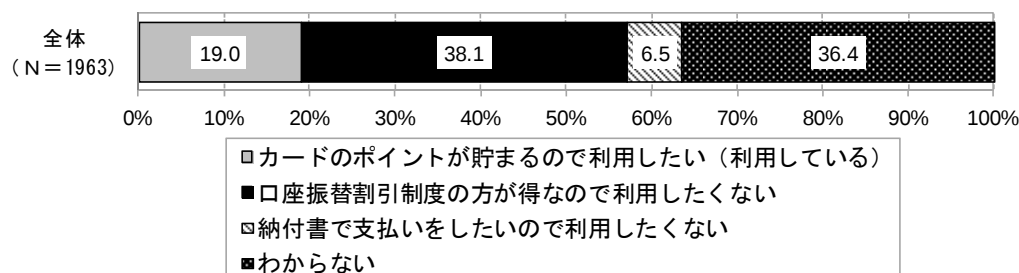
(4) クレジットカード継続払いの認知度（問 20）と利用意向（問 21）

- クレジットカード継続払いの認知度は、「知らない」が 82.1%で「知っている」は 17.9%であった。
- クレジットカード継続払いは、平成 25 年 10 月から導入されたものであり、本調査を実施した平成 26 年 3 月時点では十分に認知されていなかったものと思われることから、クレジットカード継続払いを含め、利用者の利便性向上のために様々な支払方法があることを広く情報発信を行っていく必要がある。
- クレジットカード継続払いの利用意向は、カードのポイントが貯まるので利用したい（利用している）」は 19.0%であったのに対し、「口座振替割引制度の方が得なので利用したくない」が 38.1%、「わからない」が 36.4%となっている。

図表 II-29 クレジットカード継続払いの認知度



図表 II-30 クレジットカード継続払いの利用意向

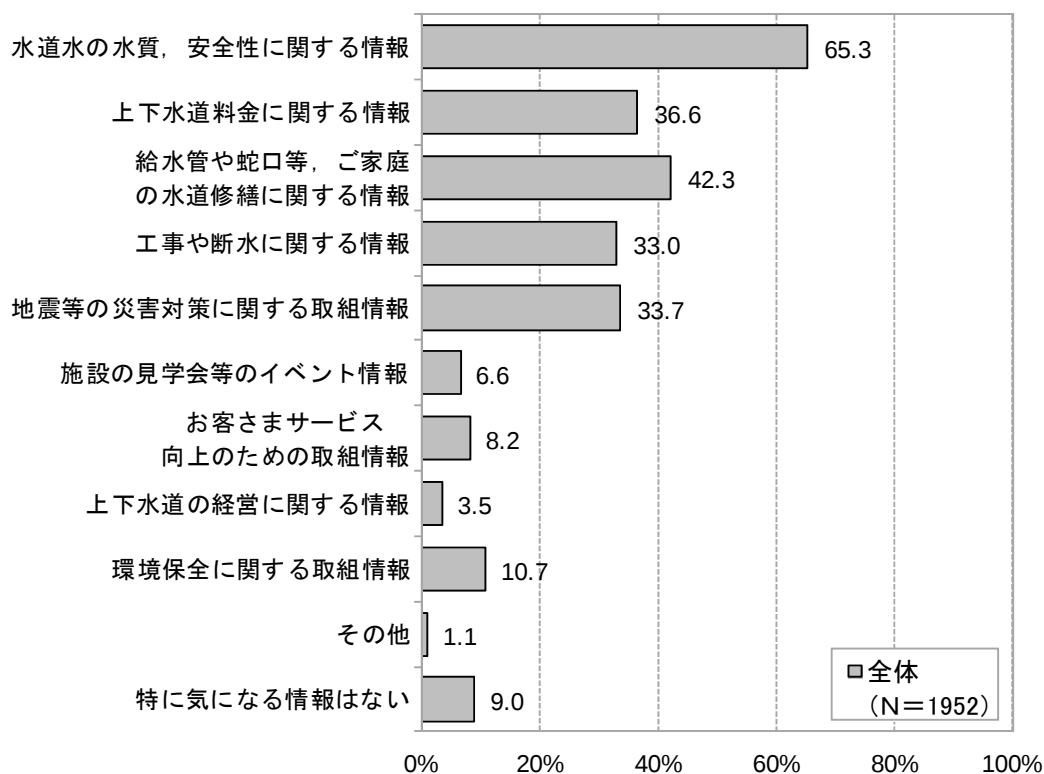


6 上下水道局の広報について

(1) 知りたい情報、興味がある情報（問 22）

・「水道水の水質、安全性に関する情報」が 65.3%と最も多く、続いて、「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」が 42.3%、「上下水道料金に関する情報」が 36.6%、「地震等の災害対策に関する取組情報」が 33.7%、「工事や断水に関する情報」が 33.0%となっている。

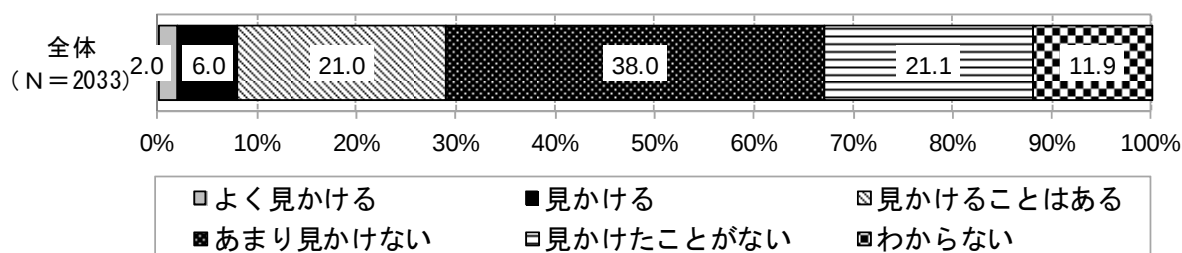
図表 II-31 知りたい情報、興味がある情報[3つまで回答]



(2) 広報活動全般の認知度（問 23）

・広報活動全般の認知度は、「よく見かける」と「見かける」、「見かけることはある」を合わせると 29.0%であることから、より一層積極的な情報発信に努める必要がある。

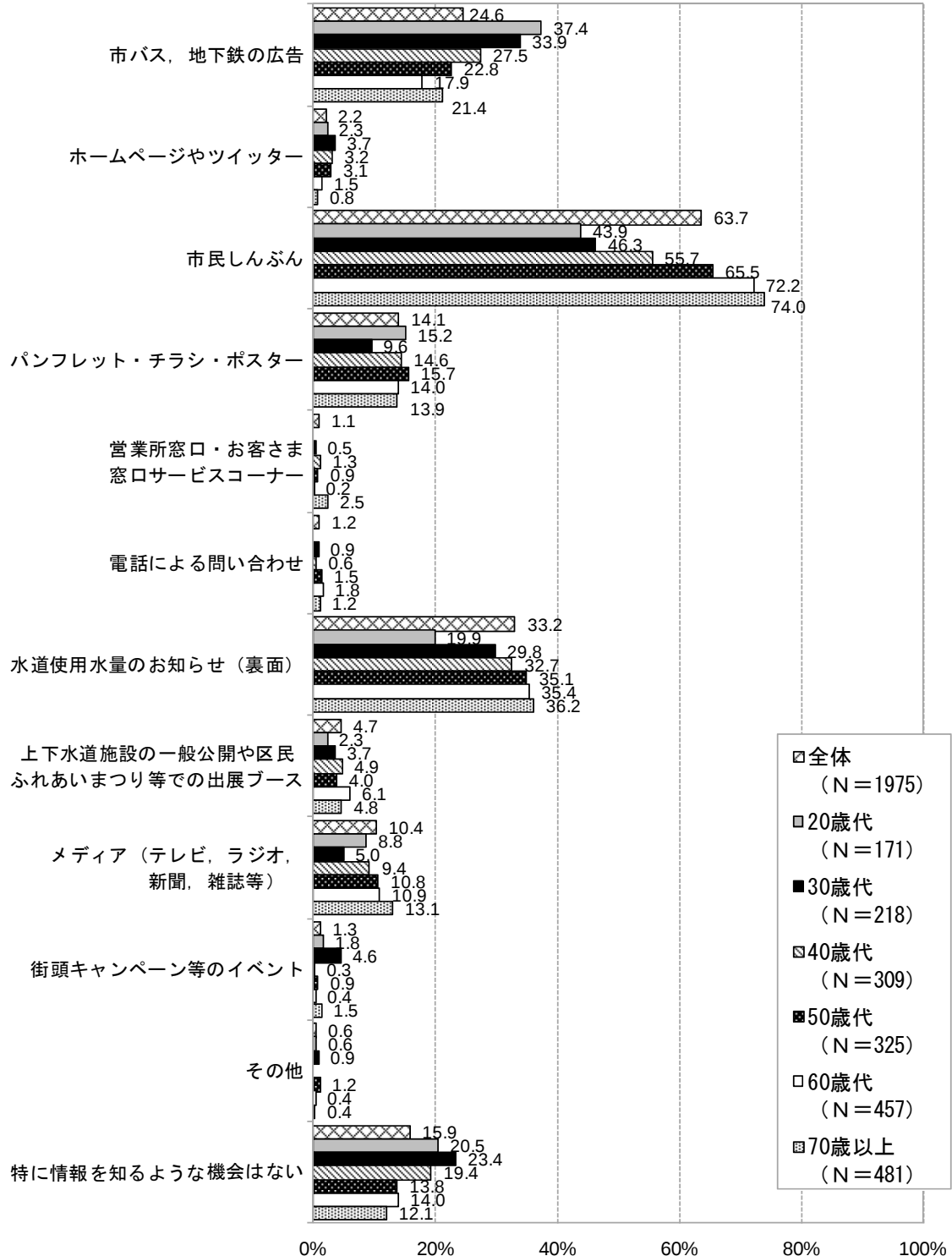
図表 II-32 広報活動全般の認知度



(3) 上下水道局からの情報入手方法（問 24）

- ・「市民しんぶん」が 63.7%と最も多く、「水道使用水量のお知らせ（裏面）」が 33.2%、「市バス，地下鉄の広告」が 24.6%となっている。
- ・各世代ともに「市民しんぶん」が主たる情報入手方法となっているが，20 歳代，30 歳代においては，「市バス，地下鉄の広告」から情報を入手している割合が他の年齢層と比較して高い。

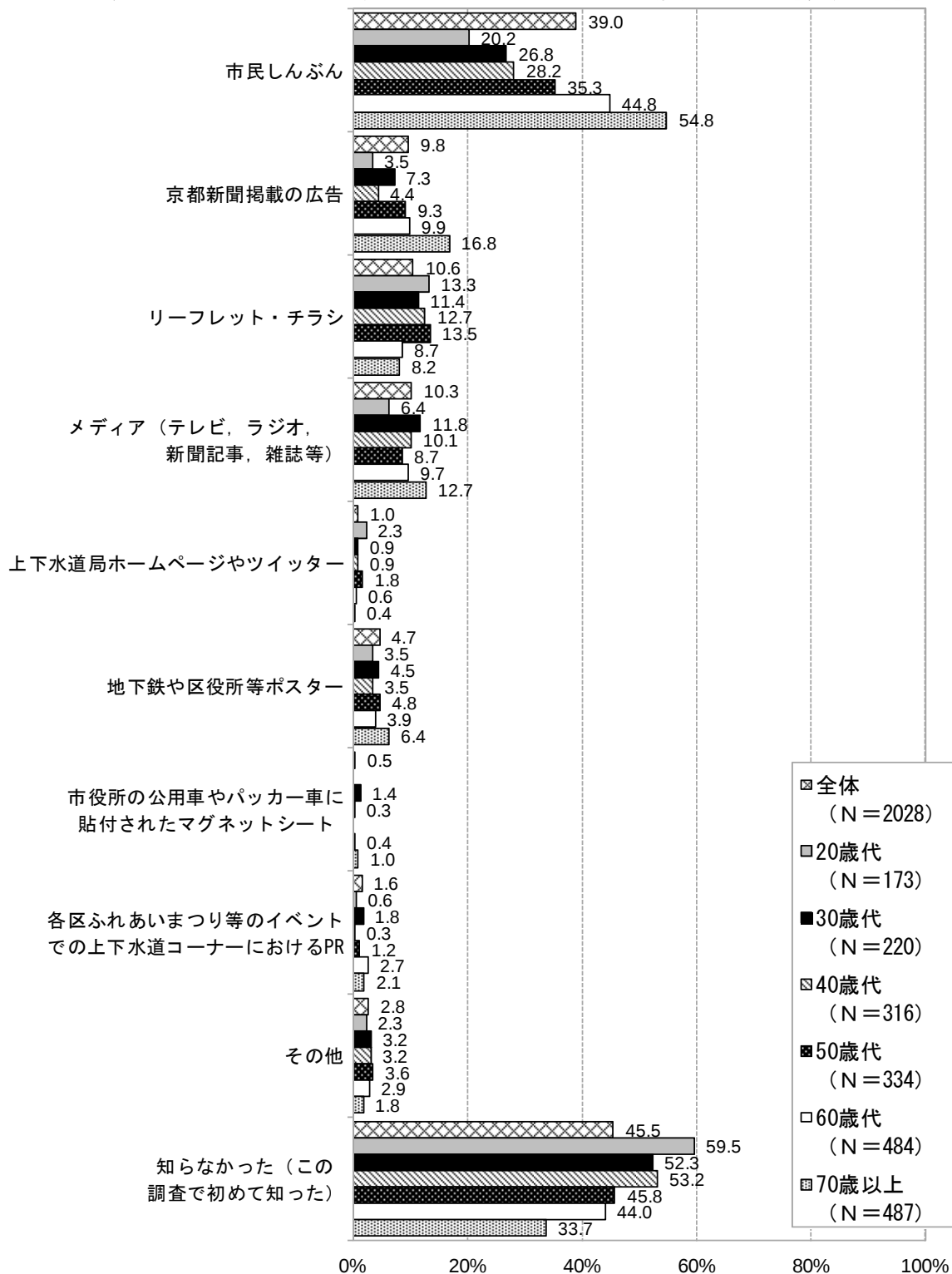
図表 II-33 上下水道局からの情報入手方法[複数回答]



(4) 上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法（問 25）

- ・上下水道料金改定の情報入手方法は、「市民しんぶん」が 39.0%と多いが、全体では「知らなかった（この調査で初めて知った）」が 45.5%となっている。特に 20 歳代では「知らなかった（この調査で初めて知った）」が 59.5%となるなど、若い世代ほど認知度が低い結果となっている。

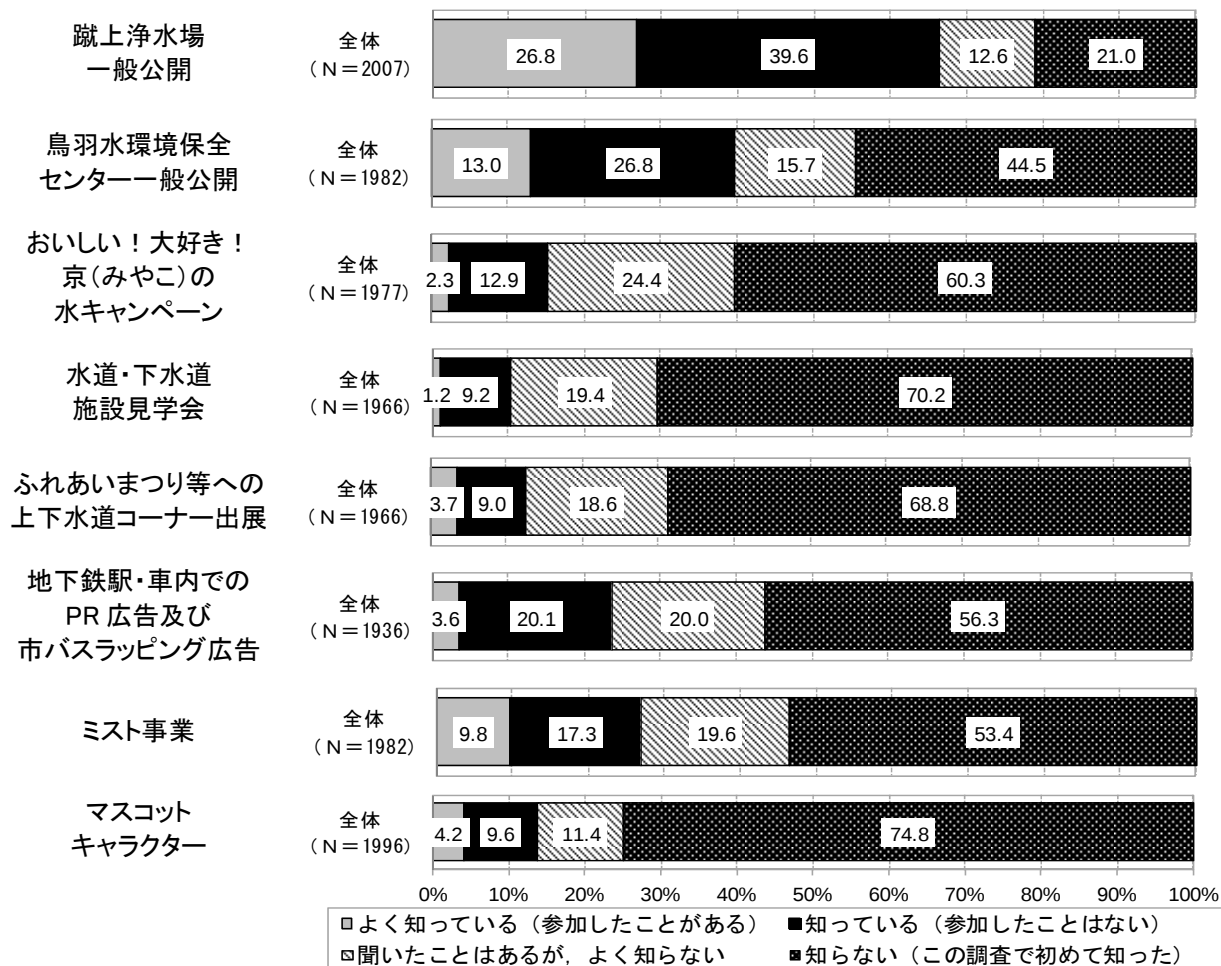
図表 II-34 上下水道料金改定(平成 25 年 10 月 1 日)の情報入手方法[複数回答]



(5) イベント・広報活動等の認知度（問 26）

・イベント・広報活動等の認知度については、「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」を合わせた割合は、「蹴上浄水場一般公開」が 66.4%と最も高く、続いて「鳥羽水環境保全センター一般公開」が 39.8%、「ミスト事業」が 27.1%となっている。

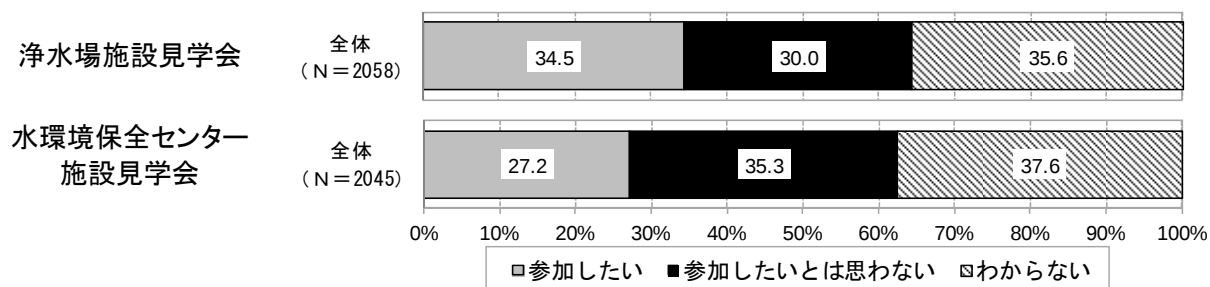
図表 II-35 イベント・広報活動の認知度



(6) 施設見学会への参加意向（問 27）

・施設見学会への参加意向は、「参加したい」の割合が、浄水場施設見学会で 34.5%、水環境保全センター施設見学会で 27.2%となっており、一定のニーズがある。

図表 II-36 施設見学会への参加意向

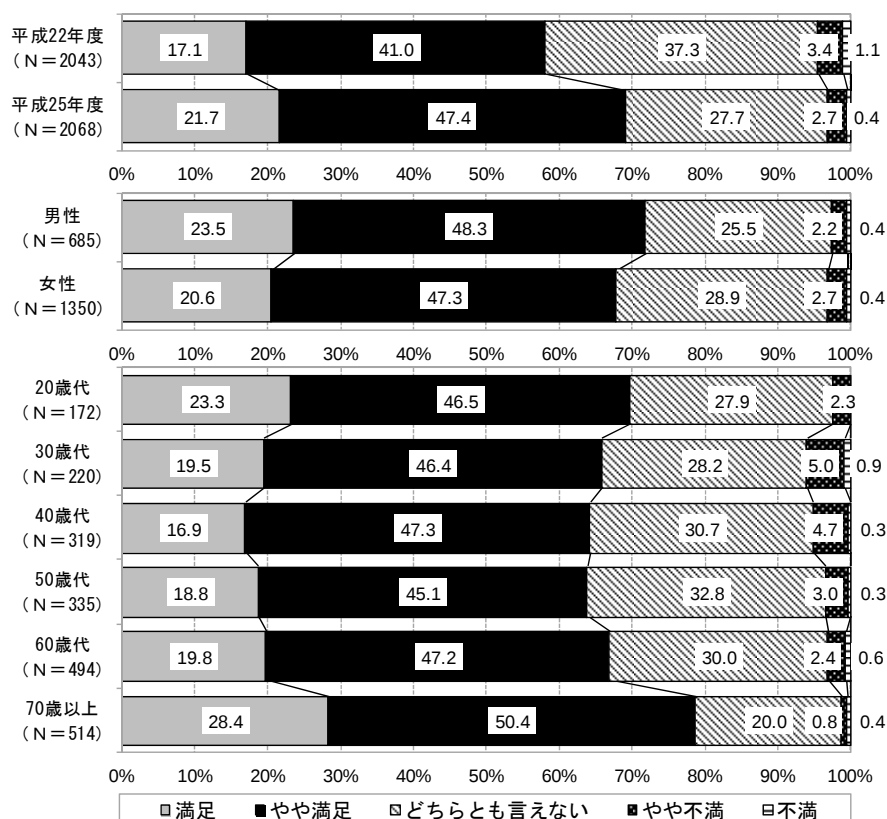


7 上下水道事業全般について

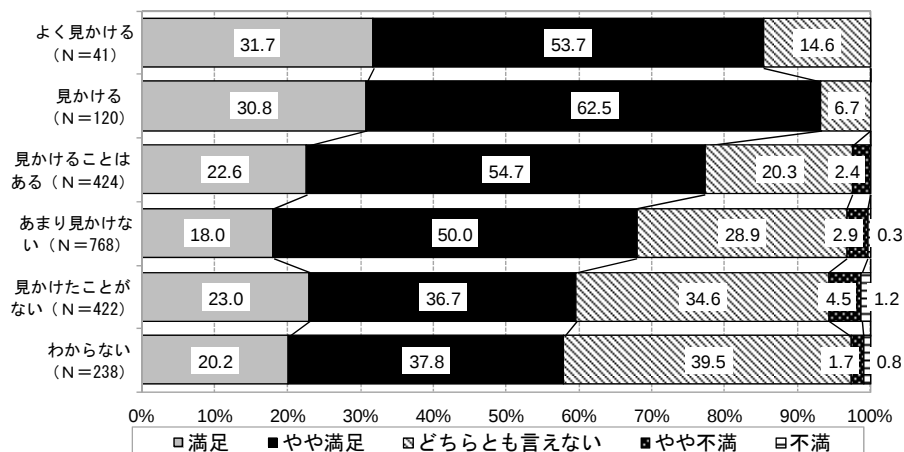
(1) 上下水道事業全般の満足度（問 28）

- ・ 上下水道事業全般については、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 58.1%から 69.1%に増加しており、市民の皆さまの満足度は向上している。
- ・ 性別では男性、年齢別では 70 歳以上の満足度が高くなっている。
- ・ 広報活動への認知度が高いほど、上下水道事業の満足度も高くなっており、今後も、各事業に関する広報活動を積極的に行い、市民の理解度を高めていくことが必要である。

図表 II-37 上下水道事業全般の満足度[経年変化・属性別]



図表 II-38 広報活動への認知度別の上下水道事業全般への満足度



(2) 水道・下水道に関する主なご意見（問 29）

本調査では、水道・下水道に関して 560 件のご意見・ご要望が寄せられた。

なお、分類の結果、複数の項目に該当するものはそれぞれの項目に記載しているため、各項目の件数の合計とご意見・ご要望の総数（560 件）は一致しない。

① 水道水の水質について（99 件）

- ・ミネラルウォーターとの飲み比べで、京都の水道水が癖がなく飲みやすいのにびっくりでした。以前は、カルキ臭があったように思い、湯ざましを作って冷やしていたものです。琵琶湖が水源の京都。大事な水源の水質を守り続けて欲しいと思います。
- ・これからも水質の浄化の向上をお願いします。飲んで美味しい水を作って下さい。
- ・京都の水道水はとても美味しく満足しています。安心、安全のお水なので、これからも心配せずに利用していきたいと思っています。 など

② 水道料金・下水道使用料について（94 件）

- ・「基本水量」の設定は絶対に必要なことなのでしょうか。月に 1，2 度だけ掃除等に行く家があるのですが、その水道料金が「ものすごく高い」と感じてしまいます。従量料金、つまり使った分だけ支払うという形にはできないのでしょうか。
- ・上下水道料金を安くして下さい。 など

③ 情報提供・PR 活動について（67 件）

- ・水道・下水道管の老朽化に伴う更新工事など、これからも我々の税金を投入される必要が多々あるかと思うのですが、その全容がそれほど詳しく知らされていない面もあるため、情報公開（公知）をお願いしたいと思います。
- ・下水道の広告（地下鉄等にはあってあるもの）が、とてもかっこよくて素敵だなと思います。“京都を守る下水道 4155KM”モノクロ写真に黄色い文字で書かれているポスター、その他のポスター（京都市上下水道局のもの）も。目を引くポスターをよく見ます。今後も素敵なポスター期待しています。 など

④ 水道管の老朽化等への対応について（48 件）

- ・古い水道管は順次交換してほしいです。
- ・水道管の老朽化が進み、よくあちこちで水漏れ工事をしているのが、見受けられます。より積極的な工事を望みます。 など

⑤ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（32 件）

- ・この意識調査で改めて節水を心掛けなければいけないと思いました。例えば風呂の残り湯の有効利用等、考えさせられました。
- ・今回の調査で自分が水回り環境に対して無関心である事に気づきました。少し気を配ろうと思います。 など

⑥ 災害・事故時の断水への不安・対策強化の要望（31 件）

- ・これからも安心・安全な水の提供をお願いしたいです。また、地震や大雨などの災害時でも止まることなく水を供給できるように対策を進めていただきたいです。

- ・災害時への備えとして市街地の大部分を供給している水道の取水口は琵琶湖にありこれから取水できないときには、大変なことになります。非常時対策として周辺地のように井戸による取水口の確保もお願いいたします。 など

⑦ 経営努力についての要望（23 件）

- ・水に関しては満足していますが、水道管工事などで道路がきれいに整備されたのに、またすぐガス工事などで掘り起こし、整備するなど、このような土木工事も業種が違うので連携は難しいと思いますが、横との連携を密にして無駄のないようにされたらもっとすばらしい公共事業になると思います。
- ・このようなアンケートを経営に活かそうとしていることが良いと思います。 など

⑧ 職員の対応等に関する意見（16 件）

- ・今年に入ってからなのですが、近所で老朽化していたらしい水道管が破裂しました。水道局に電話しましたところ、休日にもかかわらず、早急に対処して下さい、近隣への説明も丁寧で大変助かりました。水道局への信頼を強くしました。
- ・電話を何度かしましたが、言葉遣いが全くできていません。電話対応の教育をして下さい。 など

⑨ 相談時の対応強化の要望（15 件）

- ・下水のトラブルに悪徳業者が多いので、市民新聞等で下水のトラブル相談窓口や、市指定の業者一覧表で会社等を公表できないものでしょうか。
- ・約 5，6 年前に水道水に錆が出て、水道局の対応が悪く（給水車が全体に回ってくれなかった）大変困りました。一部の地域だったせいか、電話した時に事態の把握が出来てなかったと思います。災害にも備えて迅速な対応をお願いします。 など

⑩ 上下水道料金の料金支払方法について（14 件）

- ・水道料金の引き落としが 2 ヶ月に 1 回なので出来れば毎月にしてほしいです。
- ・現在、水道料金はコンビニ払いを利用していますが、水道水使用の検針後、2 週間くらい経ってから納付書を送ってきますが、電気、ガスの検針時の様に、検針と同時に請求書を発行してはどうでしょう。 など

⑪ 下水道の臭い・側溝の衛生状態について（8 件）

- ・雨水等が流れる側溝にコンクリート製のふたがしてあるため、掃除が出来ず長年どうなっているのか気にはなりますが、個人ではふたを上げることも出来ない状態がどこにでもあると思います。市全体、衛生面や流れ具合についてはどうなのでしょう。
- ・市街地中心部の辺りで下水の臭いが気になることがあります。思わず息を止めてしまうようなこともあります。 など

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）（201 件）

- ・蹴上浄水場が近いので、毎年楽しみにして見学させていただいております。今後も続く事を願っております。
- ・日頃、蛇口をひねると水が出るのが当たり前になっていることに感謝しています。よりおいしい水が飲めるように、改善・取組をお願いします。 など

資料編

資料編 「水に関する意識調査」 調査票



〔水に関する意識調査 ご協力のお願い〕

日頃は、京都市上下水道事業にご理解・ご協力いただき、ありがとうございます。

京都市上下水道局では、今後のお客さまへのサービス改善に役立てるとともに、京都市上下水道局の事業や経営の改善方向を検討するため、水に関する意識調査を行っています。

何かとご多忙のところ誠に恐縮ですが、下記の調査趣旨をご理解のうえ、ご協力をいただきますようお願い申し上げます。

調査目的

上下水道を利用されているお客さまの状況と京都市上下水道局に対するニーズ等を把握し、今後の上下水道事業のあり方を検討するための基礎資料とします。

調査対象者

住民基本台帳データから無作為に抽出した京都市民 5,000 名

■ご回答にあたってのお願い等

- ①回答は、宛名のご本人様、又はご家庭の水使用状況がおわ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。また、お一人の方が通してご回答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番号を○で囲んでください。その際、「当てはまるものを1つ」等回答数に指定がある質問については、その指定に従ってご回答ください。「その他」に当てはまる場合は、ご面倒ですが、() 内になるべく具体的にご記入ください。
- ③この調査票は、3月18日(火)までに、返信用封筒（切手不要）に封入して、そのままポストにご投函くださいますようお願いいたします。

■個人情報の取扱に関しまして

- ①本調査は、無記名でお願いいたしますとともに、お答えいただきました結果はすべて統計的に処理を行いますので、お客さまにご迷惑をおかけすることは一切ございません。
- ②調査票の送付に使用した住所又は居住地、氏名のデータ、及びプレゼント応募のためご記入いただいた情報は、上下水道局からの発送のみに使用し、その他の目的には一切使用しません。

〔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。

	お問い合わせ先〔調査委託先〕	調査実施主体
名称	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 政策研究事業本部 研究開発第1部	京都市上下水道局 総務部 経営企画課
担当者	清谷 木下	坂本 大江
電話	06-7637-1460	075-672-7709
FAX	06-7637-1479	075-682-2711
住所	〒530-8213 大阪市北区梅田2丁目5番25号 http://www.murc.jp/	〒601-8004 京都市南区東九条東山王町12番地 http://www.city.kyoto.lg.jp/suido/

I. ご自身・ご家族について

問1. ご回答いただく方のことについて教えてください。それぞれの項目で当てはまるものを1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

性別	1. 男性	2. 女性			
年齢	1. 19歳以下 6. 60歳代	2. 20歳代 7. 70歳以上	3. 30歳代	4. 40歳代	5. 50歳代
居住地	1. 北区 7. 下京区	2. 上京区 8. 南区	3. 左京区 9. 右京区	4. 中京区 10. 西京区	5. 東山区 6. 山科区 11. 伏見区
世帯人数 (本人含む)	1. 1人 5. 5人	2. 2人 6. 6人以上	3. 3人	4. 4人	
家族構成	1. 単身 5. その他（	2. 夫婦のみ	3. 親と子	4. 親と子と孫	）

問2. ご回答いただく方のお住まいのこと、水道のことについて教えてください。それぞれの項目で当てはまるものを1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

居住年数	1. 1 年未満 3. 5 年以上 10 年未満	2. 1 年以上 5 年未満 4. 10 年以上
居住形態	1. 一戸建て 4. 公営住宅	2. 分譲マンション 5. 社宅・寮
水道の用途	1. 家事用のみ 3. その他（	2. 家事と事務所・店舗の兼用)
給水方式	1. 直結（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（主にマンション等で、一旦水道水を貯めてから給水する）方式 3. わからない	

Ⅱ. 水に関するライフスタイルについて

問3 ご家庭での、最近の水道水の使用状況について、それぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

(ア) 洗濯回数

(1週間に)	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
--------	-------	---------	---------	---------

(イ) 風呂回数 (浴槽に水を溜^ためて)

(1週間に) 1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

(ウ) シャワー回数 (浴槽に水を溜め^たないでシャワーのみ使用)

(1週間に)	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
--------	-------	---------	---------	---------

(エ) 炊事回数

(1日に)	1. 0回	2. 1回	3. 2回	4. 3回以上
-------	-------	-------	-------	---------

(オ) 洗車回数

(1箇月に)	1. 0回	2. 1～2回	3. 3～4回	4. 5回以上
--------	-------	---------	---------	---------

(カ) 散水回数

(1週間に)	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
--------	-------	---------	---------	---------

問4. 水道水を節水していますか。当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 節水している →問5へ	2. 節水していない →問7へ
----------------	-----------------

問5. 問4で「1. 節水している」とお答えになった方にお尋ねします。どのような方法で水道水を節水していますか。当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 節水機器を使う →問6へ

〔1以外をご回答の方は、問7へ〕

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 2. 風呂水を2日以上使う | 3. 風呂水を洗濯や散水等に再利用する |
| 4. シャワーを小まめに止める | 5. 歯磨き時に蛇口を止める |
| 6. 食器を溜め ^た 洗いする | 7. 無洗米を使う |
| 8. 米のとぎ汁を植木に使う | 9. できるだけ井戸水を利用している |
| 10. 雨水を溜め ^た て利用する | |
| 11. その他 () | |

問6. 問5で「1. 節水機器を使う」とお答えになった方にお尋ねします。どのような節水機器をお使いですか。当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|--|
| 1. 食器洗い乾燥機 |
| 2. 節水型洗濯機 (風呂水ポンプ付き, シャワーすすぎ, ドラム式等) |
| 3. 節水型シャワー (手元操作ボタン付き, 1回押し自動停止水栓, 節水形状ノズル等) |
| 4. 節水型トイレ (15年以内に設置された便器は洗浄6～8リットルの節水型が多い) |
| 5. 節水型蛇口 (1回押し自動停止水栓, センサー検知式等) |
| 6. 雨水貯留施設・タンク |
| 7. その他 () |

問7.「水」を飲むとき、どのような水を飲めますか。当てはまるものをすべて選び、番号を○で
囲んでください。

1. 水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものを含む）
2. 一度煮沸した水道水（煮沸後、冷蔵庫で冷やしたものやお茶にしたもの等を含む）
3. 浄水器を通した水道水
4. ペットボトル等市販の水
5. 井戸水・湧水
6. その他（ ）

問8. 地震等の災害に備えて、水の備蓄をしていますか。最も近いものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 市販のペットボトル水等を備蓄している
2. 京都市上下水道局の災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」を備蓄している
3. 水道水をポリ容器等に入れて備蓄している
4. その他の方法で備蓄している（備蓄の方法： ）
5. 備蓄していない

問9. 下水道を使用する際に気を付けていることはありますか。 当てはまるものをすべて選び、番号を○で用んでください。

1. ゴミや油、薬品等は流さないようにしている
2. 水洗トイレにはトイレットペーパー以外は流さないようにしている
3. 敷地内の防臭ますは月 1 回程度、清掃するようにしている
4. ゴミやたばこの吸い殻等を道路上の雨水ますに掃き込まないようにしている
5. 特に気を付けていることはない

Ⅲ. 水道水について

問 10. 京都市の水道水の「味」について、どのように思われますか。最も近いものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. おいしい
2. ややおいしい
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 11. 京都市の水道水の水質の「安全性」について、日ごろどのようにお感じですか。最も近いものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

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

問 12. 京都市の水道水について、臭いやさび・赤水を感じることはありますか。また、水質について気になることはありますか。最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

〔臭いやさび・赤水〕

質問項目	選択肢	気になる程度（○印は1つずつ）				
		1 感じない	2 あまり感じない	3 やや感じる	4 感じる	5 わからない
(ア) 塩素（カルキ）臭		1	2	3	4	5
(イ) カビ臭や生ぐさ臭		1	2	3	4	5
(ウ) さび・赤水		1	2	3	4	5

〔水質〕

質問項目	選択肢	気になる程度（○印は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
(エ) 鉛製の給水管		1	2	3	4	5
(オ) 受水タンク（主にマンション等で、一旦水道水を貯めてから給水する装置）		1	2	3	4	5
(カ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質		1	2	3	4	5
(キ) その他気になる点があればお書き下さい ()		1	2	3	4	5

IV. 上下水道事業について

問 13. 京都市の上下水道事業について、安心感はありますか。最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

質問項目		安心の程度（○印は1つずつ）					
		1 安心している	2 どちらかと言え ば安心している	3 ない どちらとも言え	4 どちらかと言え ば不安を感じる	5 不安である	6 わからない
水道	（ア）いつでも水道が利用できること	1	2	3	4	5	6
下水道	（イ）大雨でも浸水被害がないこと	1	2	3	4	5	6
	（ウ）近所で下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないこと	1	2	3	4	5	6
	（エ）市内の河川や下流域の水環境が良好であること	1	2	3	4	5	6
共通	（オ）上下水道施設の老朽化の防止や、耐震性の向上が図られていること	1	2	3	4	5	6

問 14. 京都市上下水道局では、平成 25 年 8 月に鳥羽水環境保全センターにおいて、11 月に新山科浄水場において、大規模太陽光発電設備（メガソーラー）を設置し、稼働を開始していますが、ご存知ですか。当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

問 15. 上下水道局では、これまで大規模太陽光発電設備の設置を進めてきており、今後も更に設置を進めるとともに、小水力発電、新エネルギーとしての下水汚泥（バイオマスエネルギー）の有効利用の検討を進める等、様々な取組を進めていますが、どのようにお感じですか。当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. よいと思う
2. どちらかと言えばよいと思う
3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えばよくないと思う
5. よくないと思う
6. わからない

問 16. 平成 25 年度からの上下水道事業の実施計画である「中期経営プラン」では、以下の 5 つの項目を重点項目に位置付けて特に力を入れて実施していくこととしています。最も近いものをそれぞれ 1 つずつ選び、番号を○で囲んでください。

質問項目	選択肢	必要を感じる程度（○印は１つずつ）				
		１ 特に力を入れる 必要がある	２ 力を入れる必要 がある	３ あまり力を入れ る必要はない	４ まったく力を入 れる必要はない	５ わからない
（ア）施設の老朽化に対する「改築更新の推進」 〔例〕 ➤ 水道配水管の更新の推進 ➤ 下水道の老朽化管対策の強化 等		１	２	３	４	５
（イ）災害等への備えの必要性に対応する「災害対策の強化」 〔例〕 ➤ 上下水道管路・施設の耐震化の推進 ➤ 浸水対策の推進 等		１	２	３	４	５
（ウ）水質・環境の重要性の高まりに対応する「環境対策の充実」 〔例〕 ➤ 下水の高度処理の推進 ➤ 太陽光発電設備の設置 等		１	２	３	４	５
（エ）市民ニーズの多様化・高度化に対応する「お客さま満足度の向上」 〔例〕 ➤ 料金収納サービスの充実 ➤ 営業所の抜本的な再編 等		１	２	３	４	５
（オ）施設の機能維持・向上のための財源確保の必要性に対応する「経営基盤の強化」 〔例〕 ➤ 組織・業務改革の推進 ➤ 職員定数・各種経費の削減 ➤ 企業債残高の削減 等		１	２	３	４	５

V. 上下水道局のサービスについて

問 17. 京都市上下水道局が行っているサービスへの満足度について最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。利用した経験がない方やサービスをご存知でない方は「×」印を○で囲んでください。

質問項目	選択肢 又は利用経験がない 利用経験がない	満足の種類（○印は1つずつ）				
		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
(ア) 窓口や電話での職員の対応	×	1	2	3	4	5
(イ) 水道メーター検針時の検針員の対応	×	1	2	3	4	5
(ウ) 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施	×	1	2	3	4	5
(エ) 土曜・日曜・祝日や、平日夜（午後7時まで）の「お客さま窓口サービスコーナー」での受付	×	1	2	3	4	5
(オ) インターネット、電話、ファクシミリによる水道使用の開始・中止の受付	×	1	2	3	4	5
(カ) 上下水道料金の2箇月に1度の支払方法	×	1	2	3	4	5
(キ) 上下水道料金の口座振替やクレジットカード、コンビニエンスストアで払込可能な支払方法	×	1	2	3	4	5
(ク) 上下水道料金の口座振替割引制度	×	1	2	3	4	5

問 18. 現在、京都市上下水道局では問 17 であげたサービスを行っていますが、あなたが、今後さらに重点的に取り組んでほしいと思うのはどのようなことですか。当てはまるものを3つまで選び、番号を○で囲んでください。

1. インターネットや電子メールの利用等様々な問い合わせ方法 2. 窓口や電話口での職員の迅速な対応 3. 問い合わせへのわかりやすい説明や回答 4. 営業所窓口等での上下水道に関する資料や情報の充実 5. 口座から料金が引き落とされる日の選択 6. その他（具体的に 7. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない	)
---	---

問 19. 京都市の上下水道料金の仕組みについて、次のことをご存知ですか。当てはまるものをそれぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

(ア) 基本水量（2箇月で10m³）までのご使用は、基本料金だけの定額であること。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

(イ) 原則として使用水量が多くなるほど、単価（従量料金）が高くなること。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問 20. 京都市上下水道局では、平成25年10月1日検針分から上下水道料金がクレジットカードでお支払（継続払い）いただけるようになりました。クレジットカード継続払いについて、ご存知でしたか。当てはまるものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問 21. クレジットカード継続払いを利用したいですか。最も近いものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|--------------------------------|
| 1. カードのポイントが貯まるので利用したい（利用している） |
| 2. 口座振替割引制度※の方が得なので利用したくない |
| 3. 納付書で支払いをしたいので利用したくない |
| 4. わからない |

※平成25年10月1日検針分から、口座振替によりお支払いいただいている場合に、上下水道料金を2箇月当たり84円割引しています。ただし、制度の対象となるのは、上下水道局と直接給水契約を結んでいるお客さまに限ります。

VI. 上下水道局の広報について

問 22. 現在、京都市上下水道局では、ポスターやパンフレット、ホームページ等を通じて以下のような情報を発信しております。あなたがお知りになりたい情報、興味がある情報は何でしょうか。当てはまるものを3つまで選び、番号を○で囲んでください。

- | |
|--|
| 1. 水道水の水質、安全性に関する情報 |
| 2. 上下水道料金に関する情報 |
| 3. 給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報（指定工事業者、緊急時の問合せ先） |
| 4. 工事や断水に関する情報 |
| 5. 地震等の災害対策に関する取組情報 |
| 6. 施設の見学会等のイベント情報 |
| 7. お客さまサービス向上のための取組情報 |
| 8. 上下水道の経営に関する情報 |
| 9. 環境保全に関する取組情報 |
| 10. その他（具体的に： _____） |
| 11. 特に気になる情報はなし |

問 23. 京都市上下水道事業に関する広報活動全般について、目にされたことはありますか。最も近いものを1つ選び、番号を○で囲んでください。

1. よく見かける
2. 見かける
3. 見かけることはある
4. あまり見かけない
5. 見かけたことがない
6. わからない

問 24. 京都市上下水道局からの情報を、主にどのようなものを通じてお知りになられますか。当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 市バス，地下鉄の広告
2. ホームページやツイッター
3. 市民しんぶん
4. パンフレット・チラシ・ポスター
5. 営業所窓口・お客さま窓口サービスコーナー
6. 電話による問い合わせ
7. 水道使用水量のお知らせ（裏面）
8. 上下水道施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース
9. メディア（テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等）
10. 街頭キャンペーン等のイベント
11. その他（）
12. 特に情報を知るような機会はない

問 25. 平成 25 年 10 月 1 日以降の検針分から上下水道料金が改定されていますが，上下水道料金の改定を何で知りましたか。当てはまるものをすべて選び、番号を○で囲んでください。

1. 市民しんぶん
2. 京都新聞掲載の広告
3. リーフレット・チラシ
4. メディア（テレビ，ラジオ，新聞記事，雑誌等）
5. 上下水道局ホームページやツイッター
6. 地下鉄や区役所等ポスター
7. 市役所の公用車やパッカー車に貼付されたマグネットシート
8. 各区ふれあいまつり等のイベントでの上下水道コーナーにおける PR
9. その他（）
10. 知らなかった（この調査で初めて知った）

問 26. 京都市上下水道局が行っているイベント・広報活動等について、どの程度ご存じですか。最も近いものをそれぞれ1つずつ選び、番号を○で囲んでください。

質問項目	選択肢	認識の程度（○印は1つずつ）			
		1 （よく知っている （参加したことがある））	2 （知っている （参加したことはない））	3 （聞いたことはあるが、 よく知らない）	4 （知らない （この調査で初めて知った））
（ア）蹴上浄水場一般公開（5月上旬，つつじの公開）		1	2	3	4
（イ）鳥羽水環境保全センター一般公開（4月下旬，藤棚の公開）		1	2	3	4
（ウ）おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン ▶「京の水カフェ」（水道水を活用したメニューを安価で提供するカフェ）の出店 ▶「京の水・利き水大作戦」（水道水とミネラルウォーターの飲み比べ）の実施 ▶「おいしい！大好き！京の水宣言」の募集		1	2	3	4
（エ）夏休み親子教室等の水道・下水道施設見学会		1	2	3	4
（オ）各区ふれあいまつり等への上下水道コーナー出展		1	2	3	4
（カ）地下鉄駅・車内でのPR広告及び市バスラッピング広告		1	2	3	4
（キ）ミスト事業 ▶京（みやこ）の駅ミスト（京都駅前市バスのりばにおけるミスト装置の設置） ▶澄都（すみと）くんと元気にミストシャワー（保育所，幼稚園，児童館，小・中学校の200施設に簡易型ミスト装置をモニター設置） ▶京（みやこ）のにぎわいミスト（祇園祭，京の七夕，五山の送り火でのミスト装置の設置）		1	2	3	4
（ク）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」		1	2	3	4

(ア) 水道の蹴上、松ヶ崎、新山科の各浄水場では、既に施設見学会を実施していますが、今後の施設見学会に参加したいと思いますか。

- (イ) 下水の鳥羽、伏見、石田の各水環境保全センター（下水処理場）で、施設見学会を実施した場合、参加したいと思いますか。

- ## Ⅶ. 上下水道事業全般について

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

質問は以上です。
ご協力ありがとうございました。