

平成25年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
(本冊)

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）	8
2 水に関するライフスタイルについて	10
(1) 用途別の水道水の使用回数（問 3）	10
(2) 節水に関する取組状況（問 4）	22
(3) 節水方法（問 5）	24
(4) 節水のために使用している節水機器（問 6）	28
(5) 「水」の飲み方（問 7）	30
(6) 災害時の備蓄状況（問 8）	32
(7) 下水道使用時に気を付けていること（問 9）	34
3 水道水について.....	35
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問 10）	35
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 11）	36
(3) 水道水の水質の印象（問 12）	38
4 上下水道事業について.....	50
(1) 上下水道事業に関する安心度（問 13）	50
(2) 大規模太陽光発電設備の認知度（問 14）	60
(3) 新エネルギー活用推進への印象（問 15）	60
(4) 「中期経営プラン」の重点項目別必要性（問 16）	61
5 上下水道局のサービスについて	62
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 17）	62
(2) 今後重点的に取り組んでほしいサービス（問 18）	78
(3) 上下水道料金の仕組みについての認知度（問 19）	80
(4) クレジットカード継続払いの認知度（問 20）	83
(5) クレジットカード継続払いの利用意向（問 21）	83
6 上下水道局の広報について	84
(1) 知りたい情報、興味がある情報（問 22）	84
(2) 広報活動全般の認知度（問 23）	88
(3) 上下水道局からの情報入手方法（問 24）	88
(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）	90
(5) イベント・広報活動等の認知度（問 26）	92
(6) 施設見学会への参加意向（問 27）	95
7 上下水道事業全般について	96
(1) 上下水道事業全般の満足度（問 28）	96
(2) 水道・下水道に関する主なご意見（問 29）	98

資料編Ⅰ	「水に関する意識調査」調査票.....	102
資料編Ⅱ	「その他」記述内容.....	114

【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。

(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」に対する満足度は向上している。

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) 上下水道局のサービスについて

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、逡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」の割合は、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]

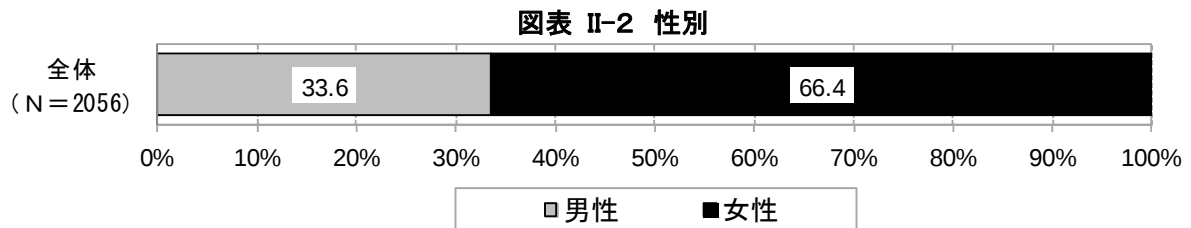
属性項目		本調査(平成 25 年度)	前回調査(平成 22 年度)	構成比差
調査票回収数		2,093	2,096	
性別	合計	2,056	2,060	
	男性	691 (33.6%)	684 (33.2%)	0.4%
	女性	1,365 (66.4%)	1376 (66.8%)	▲0.4%
年齢	合計	2,077	2,064	
	19 歳以下	2 (0.1%)	3 (0.1%)	0.0%
	20 歳代	171 (8.2%)	151 (7.3%)	0.9%
	30 歳代	222 (10.7%)	297 (14.4%)	▲3.7%
	40 歳代	321 (15.5%)	309 (15.0%)	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%)	0.2%
	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%
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 年以上 5 年未満	275 (13.2%)	314 (15.2%)	▲2.0%
	5 年以上 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・賃貸マンション	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%
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%
方式 給水	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）

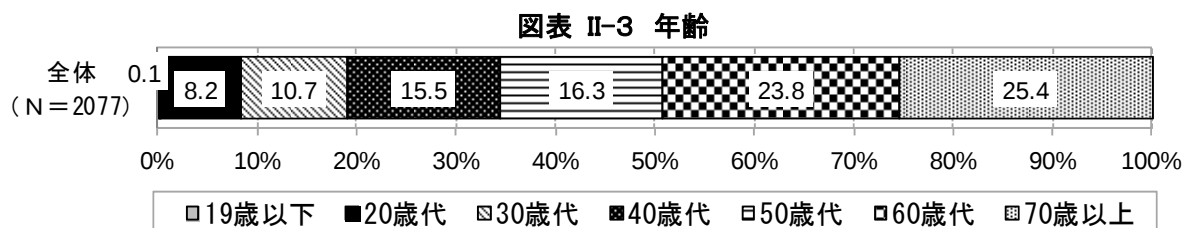
① 性別

性別は、「男性」が 33.6%、「女性」が 66.4%であった。



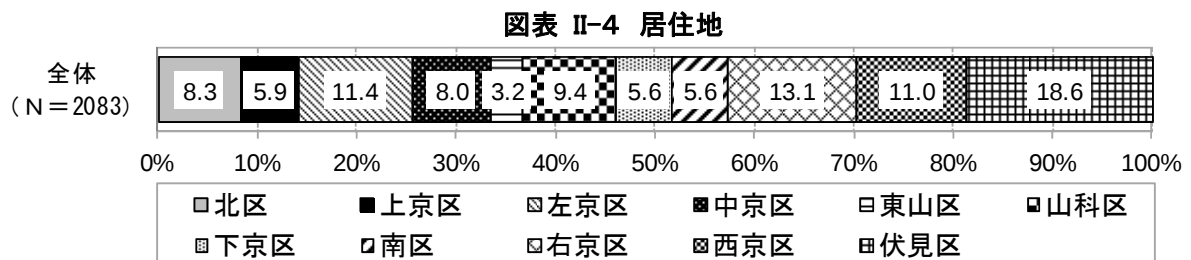
② 年齢

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。



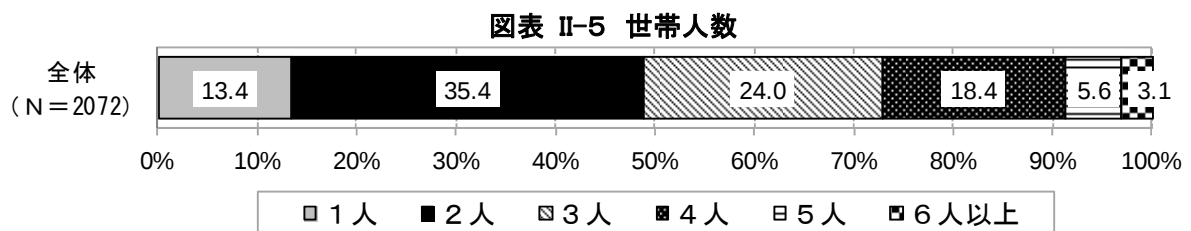
③ 居住地

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。



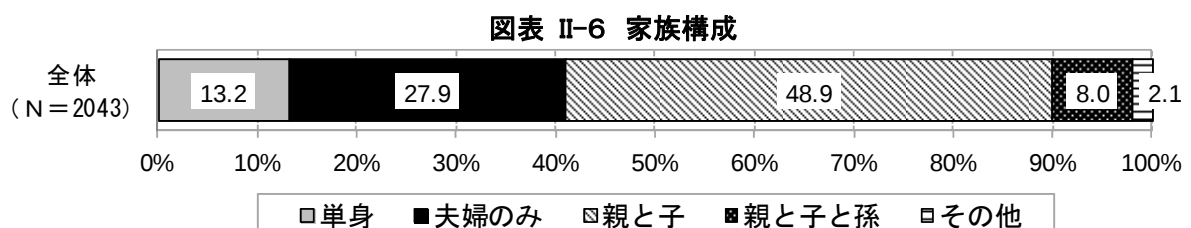
④ 世帯人数

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。



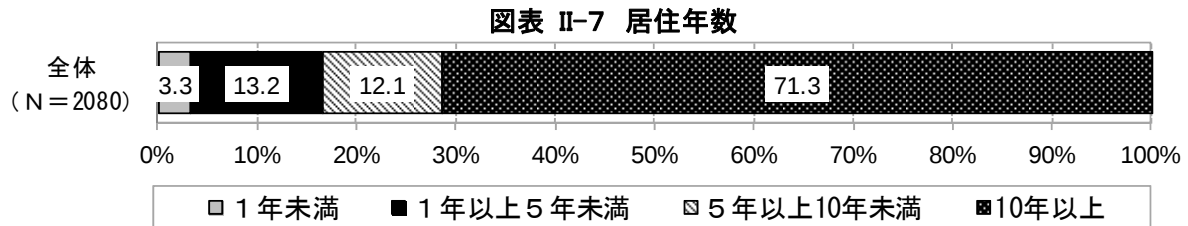
⑤ 家族構成

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。



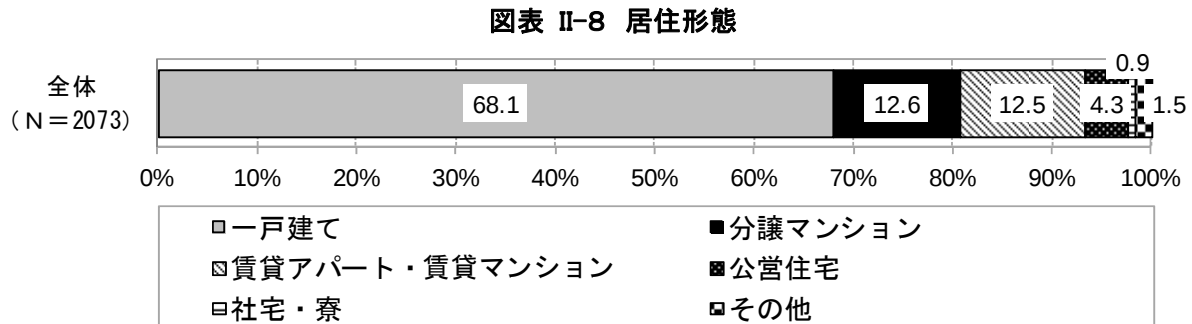
⑥ 居住年数

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。



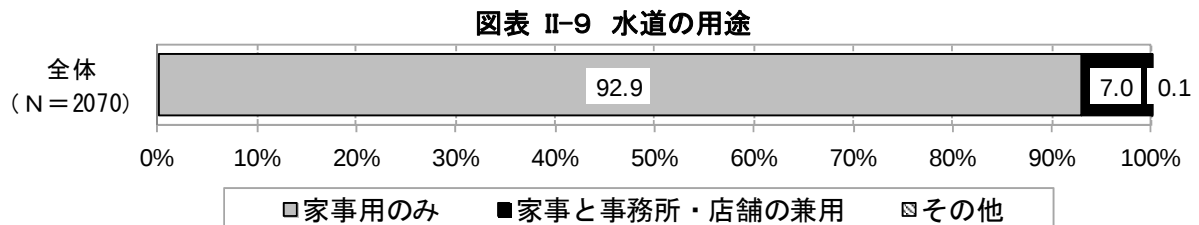
⑦ 居住形態

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。



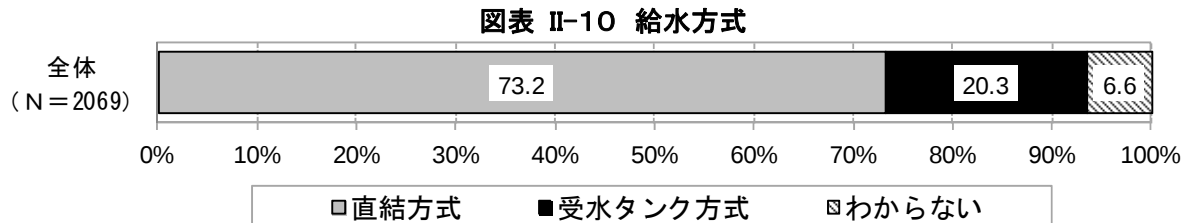
⑧ 水道の用途

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）

① 洗濯回数

- ・洗濯回数は、平成17年度から平成22年度にかけて減少傾向となり、平成25年度にかけては大きな変化は見られない。
- ・特に、男性、20歳代～30歳代、60歳以上、1人～2人世帯では1週間の洗濯回数が「1～3回」と少ない傾向が強く見られる。
- ・晩婚化・高齢化等により、洗濯回数が少ない1人～2人世帯が増加したことが、1週間の洗濯回数が減少した一因と考えられる。

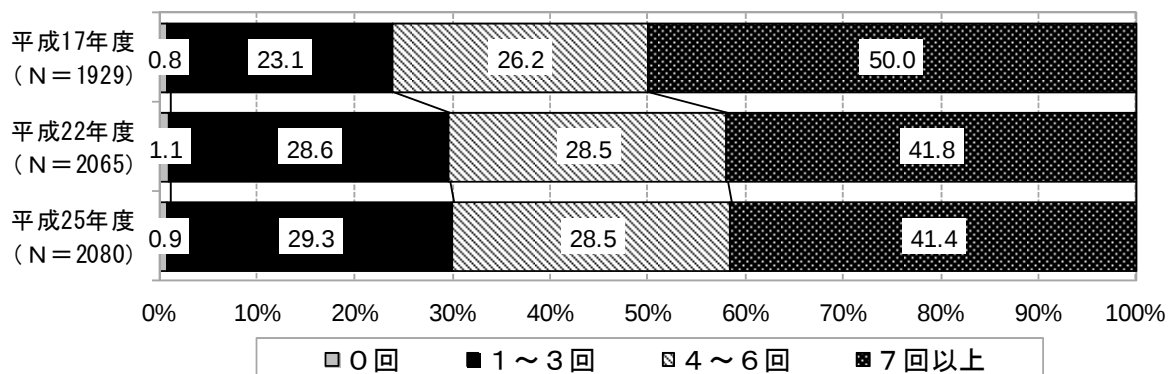
ア. 洗濯回数の経年変化

洗濯回数は、週に「7回以上」が41.4%と最も多く、「1～3回」が29.3%、「4～6回」が28.5%と続いている。

平成22年度と比べ、大きな違いは見られない。

また、平成17年度と比べ、「7回以上」が大きく減少し、「1～3回」「4～6回」が増加している。

図表 II-11 洗濯回数(回/週)[経年変化]



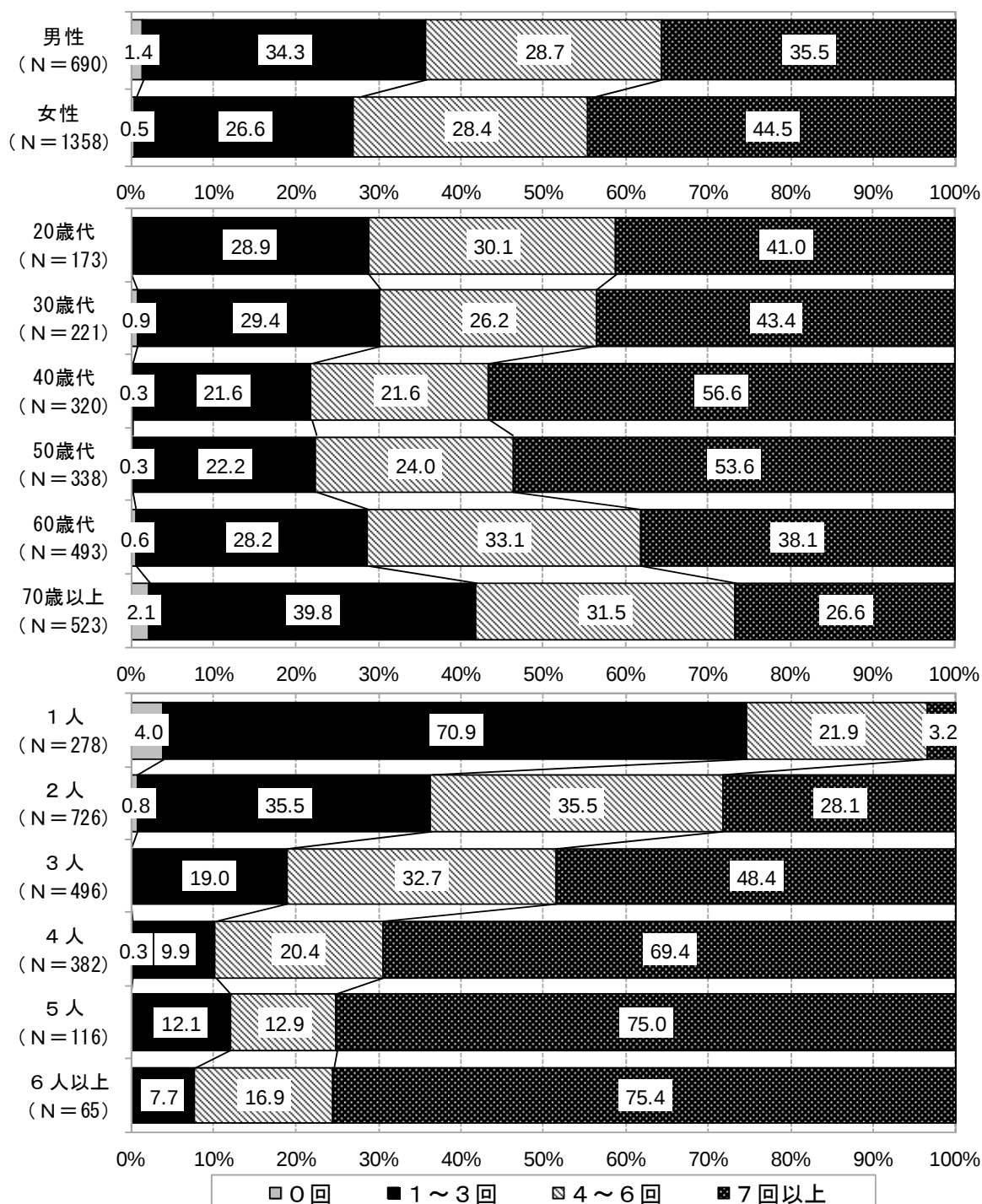
イ. 洗濯回数の属性別特徴

洗濯回数を属性別にみると、男性よりは女性、また、世帯人数が大きくなるほど回数が増える傾向がある。

また、40～50 歳代で回数が多くなり、「7 回以上」と回答された方の割合が過半となる。

週に「7 回以上」洗濯を行う世帯は、1人世帯では3.2%と1割に満たないものの、3人世帯では約半数を占め、5人以上の世帯では7割を超える。

図表 II-12 洗濯回数(回/週)[属性別]



② 風呂回数

- ・風呂回数は、平成 17 年度から平成 22 年度にかけて減少傾向となり、平成 25 年度にかけては大きな変化は見られない。
- ・特に、男性、20 歳代～30 歳代、70 歳以上、1 人世帯では 1 週間の風呂回数が「0 回」または「1～3 回」と少ない傾向が強く見られる。
- ・晩婚化・高齢化等により、3 人以上の世帯に比べ風呂回数が少ない 1～2 人世帯が増加したことが、1 週間の風呂回数が減少した一因と考えられる。

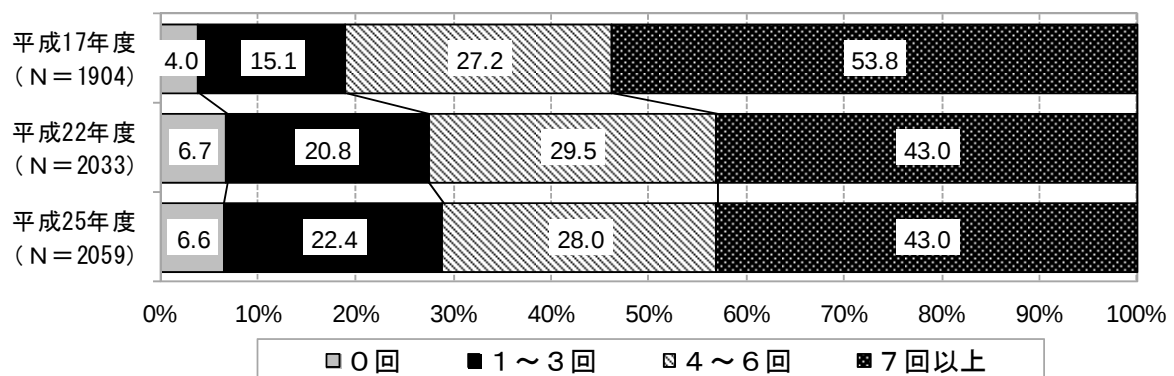
ア. 風呂回数の経年変化

風呂回数は、週に「7 回以上」が 43.0%と最も多く、「4～6 回」が 28.0%、「1～3 回」が 22.4%と続いている。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

また、平成 17 年度と比べ、「7 回以上」が大きく減少し、「1～3 回」「4～6 回」が増加している。

図表 II-13 風呂回数(回/週)[経年変化]



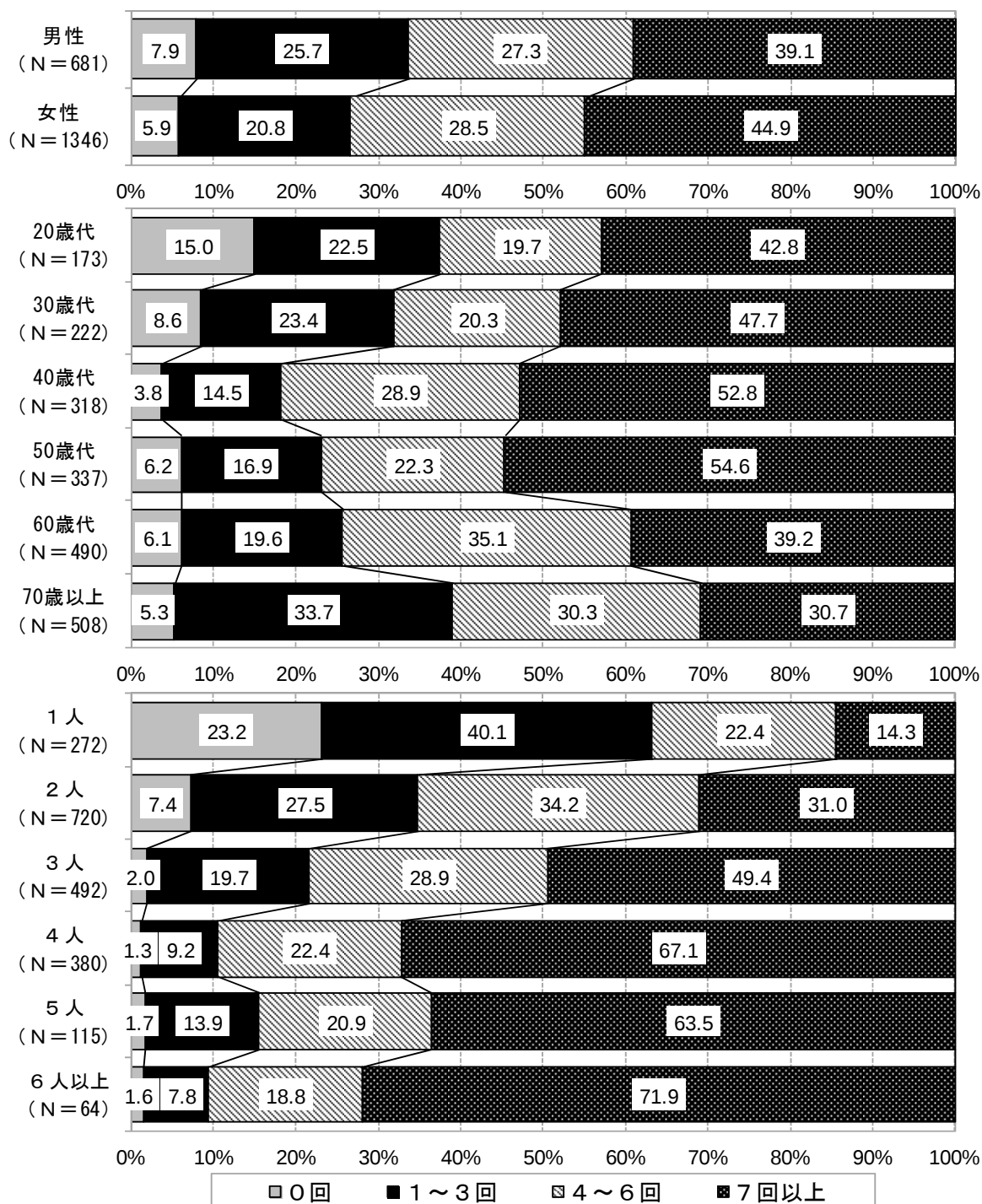
イ. 風呂回数の属性別特徴

風呂回数を属性別にみると、男性よりは女性で多く、世帯人数が多くなるほど増える傾向にある。

年齢別では50歳代までは回数が増える傾向にある。

また、週に「7回以上」風呂を用いる世帯は、1人世帯では14.3%であるのに対し、3人世帯で49.4%、6人以上では7割を超える。

図表 II-14 風呂回数(回/週)[属性別]



③ シャワー回数

- ・シャワー回数は、平成 17 年度から平成 22 年度にかけて減少傾向となり、平成 25 年度にかけては大きな変化は見られない。
- ・特に、女性、60 歳以上、2 人世帯では 1 週間のシャワー回数が「0 回」または「1 ～ 3 回」と少ない傾向が強く見られる。

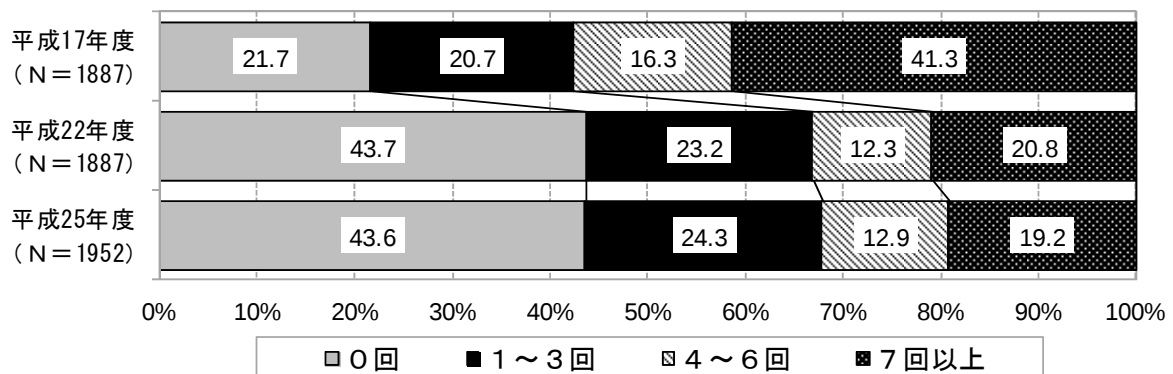
ア. シャワー回数の経年変化

シャワー回数は、週に「0 回」が 43.6%と最も多く、「1 ～ 3 回」が 24.3%、「7 回以上」が 19.2%と続いている。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

また、平成 17 年度と比べ、「7 回以上」が大きく減少し、「0 回」が大幅に増加している。

図表 II-15 シャワー回数(回/週)[経年変化]



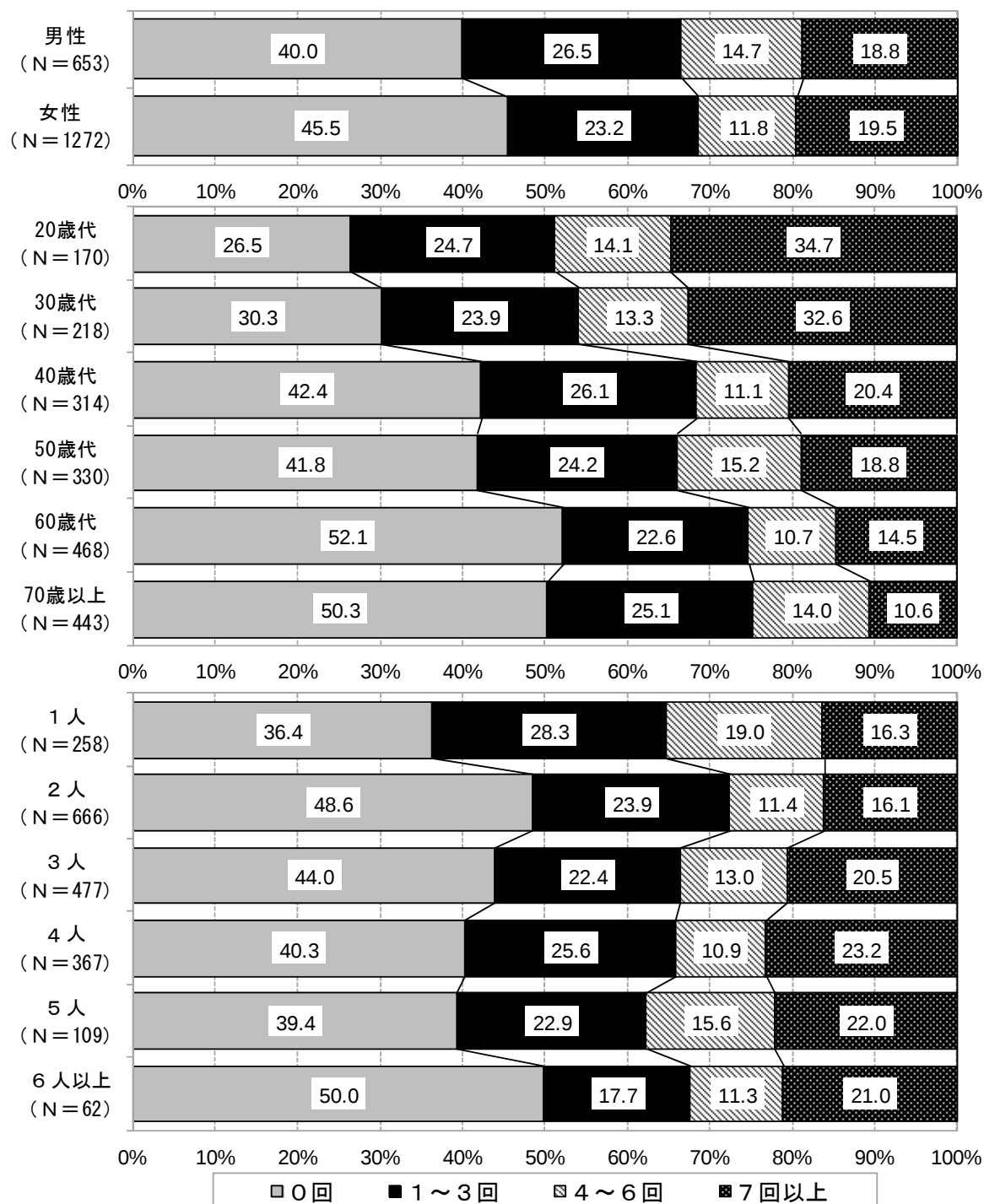
イ. シャワー回数の属性別特徴

シャワー回数を属性別にみると、女性よりは男性で多くなっている。

また、年齢層が低いほど回数が増える傾向にあり、週に「7回以上」は70歳以上で10.6%であるのに対して、20歳代では34.7%であった。

世帯人数別では、大きな違いは見られないが、2人世帯、6人以上の世帯では、シャワー回数が少ない傾向にある。

図表 II-16 シャワー回数(回/週)[属性別]



④ 炊事回数

- ・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。
- ・特に、男性、20 歳代～30 歳代、1 人世帯で 1 日の炊事回数が「0 回」または「1 回」と少ない傾向が強く見られる。

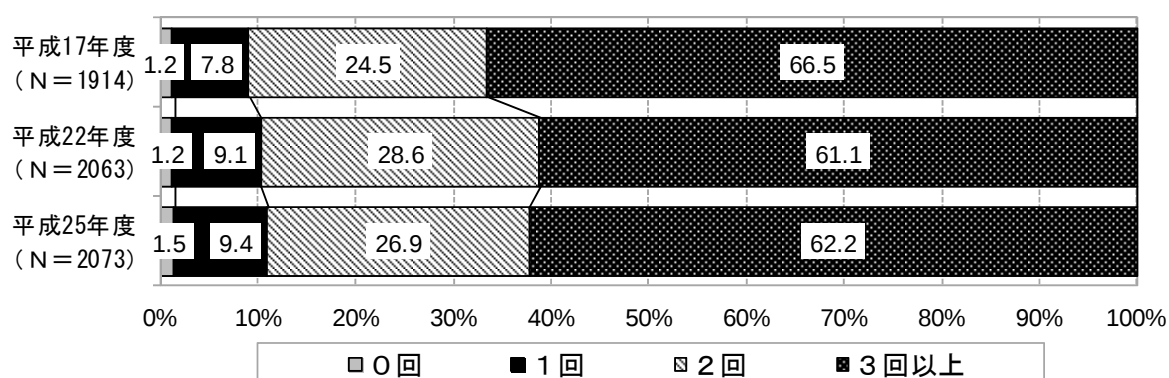
ア. 炊事回数の経年変化

炊事回数は、1 日に「3 回以上」が 62.2%と最も多く、「2 回」が 26.9%、「1 回」が 9.4%と続いている。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

また、平成 17 年度と比べても大きな違いは見られない。

図表 II-17 炊事回数(回/日)[経年変化]



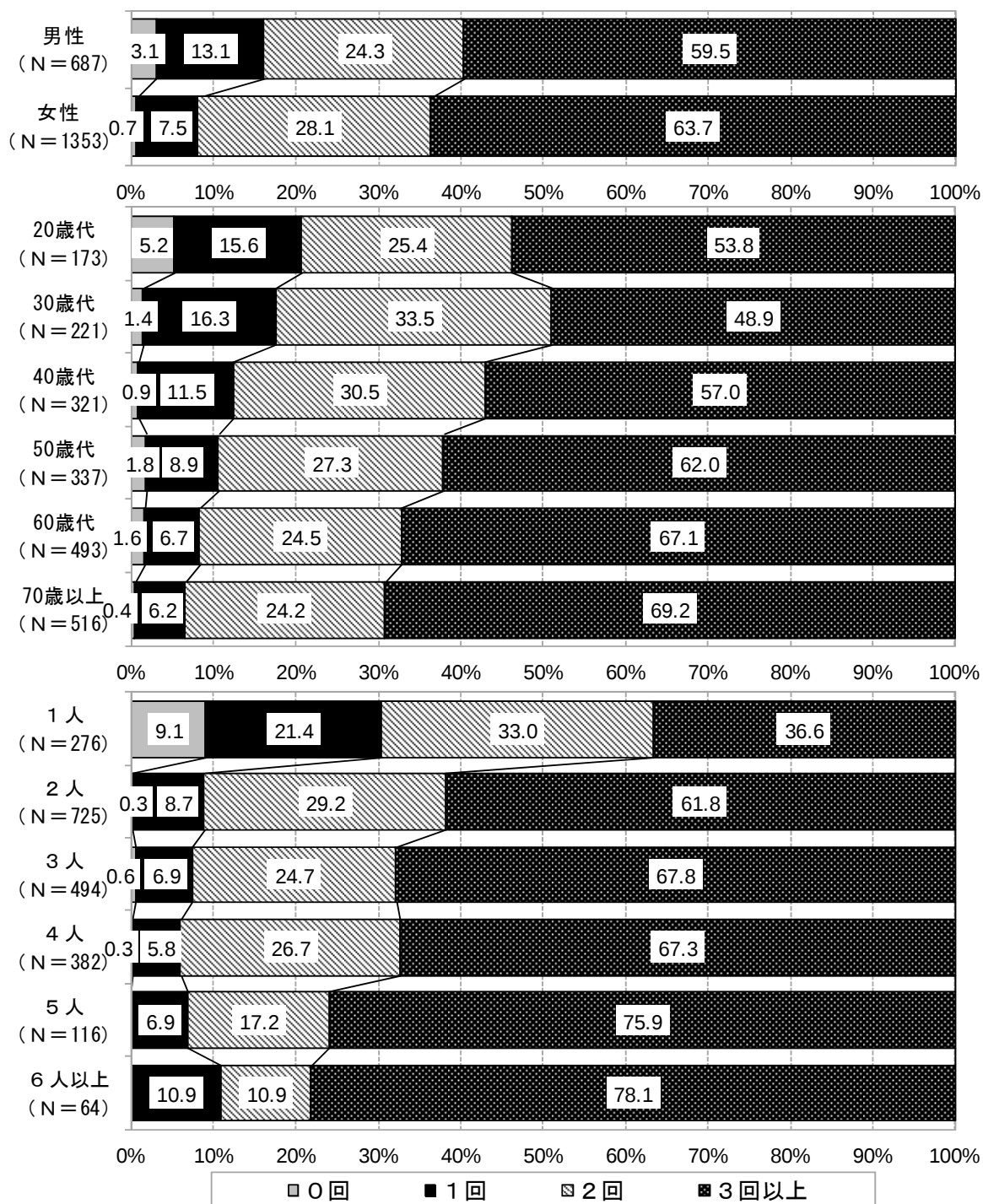
イ. 炊事回数の属性別特徴

炊事回数を属性別にみると、男性よりは女性で多くなっている。

また、年齢層が高いほど回数が増える傾向にあり、1日に「3回以上」は20歳代で53.8%であるのに対して、70歳以上では69.2%であった。

世帯人数別では、1人世帯は「3回以上」が36.6%と非常に少なく、世帯人数が増えるにつれて、炊事回数が多くなる傾向にある。

図表 II-18 炊事回数(回/日)[属性別]



⑤ 洗車回数

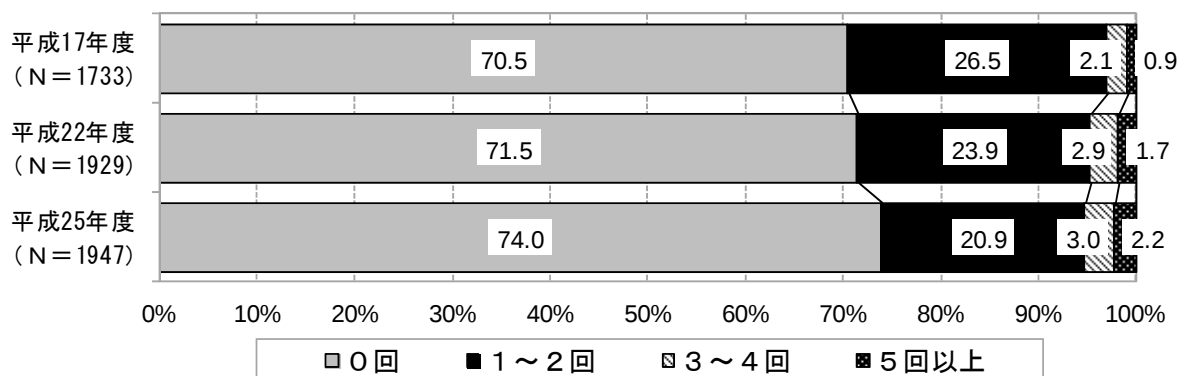
- ・洗車回数は、平成 17 年度から平成 25 年度にかけてやや減少傾向である。
- ・年齢別に見ると、40 歳代以上で洗車回数が増えるものの、70 歳以上においても、月に 3 回以上行う人は 10%に満たない。
- ・洗車回数は平成 17 年度から一貫して「0 回」が 7 割を超えている。1 世帯あたりの自動車保有台数（下表）をみると、平成 17 年以降、全国、京都市ともに減少傾向にあり、市民の自動車離れによる洗車機会の減少が「0 回」の増加傾向につながっていると考えられる。

ア. 洗車回数の経年変化

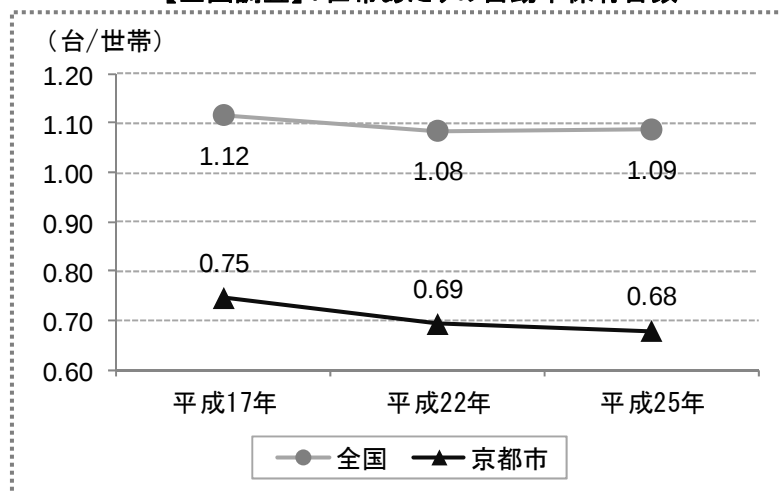
洗車回数は、月に「0 回」が 74.0%と最も多く、「1～2 回」が 20.9%、「3～4 回」が 3.0%と続いている。

平成 17 年度、平成 22 年度と比べ、「0 回」の割合が増え、「1～2 回」の割合は減っている。

図表 II-19 洗車回数(回/月)[経年変化]



【全国調査】1世帯あたりの自動車保有台数



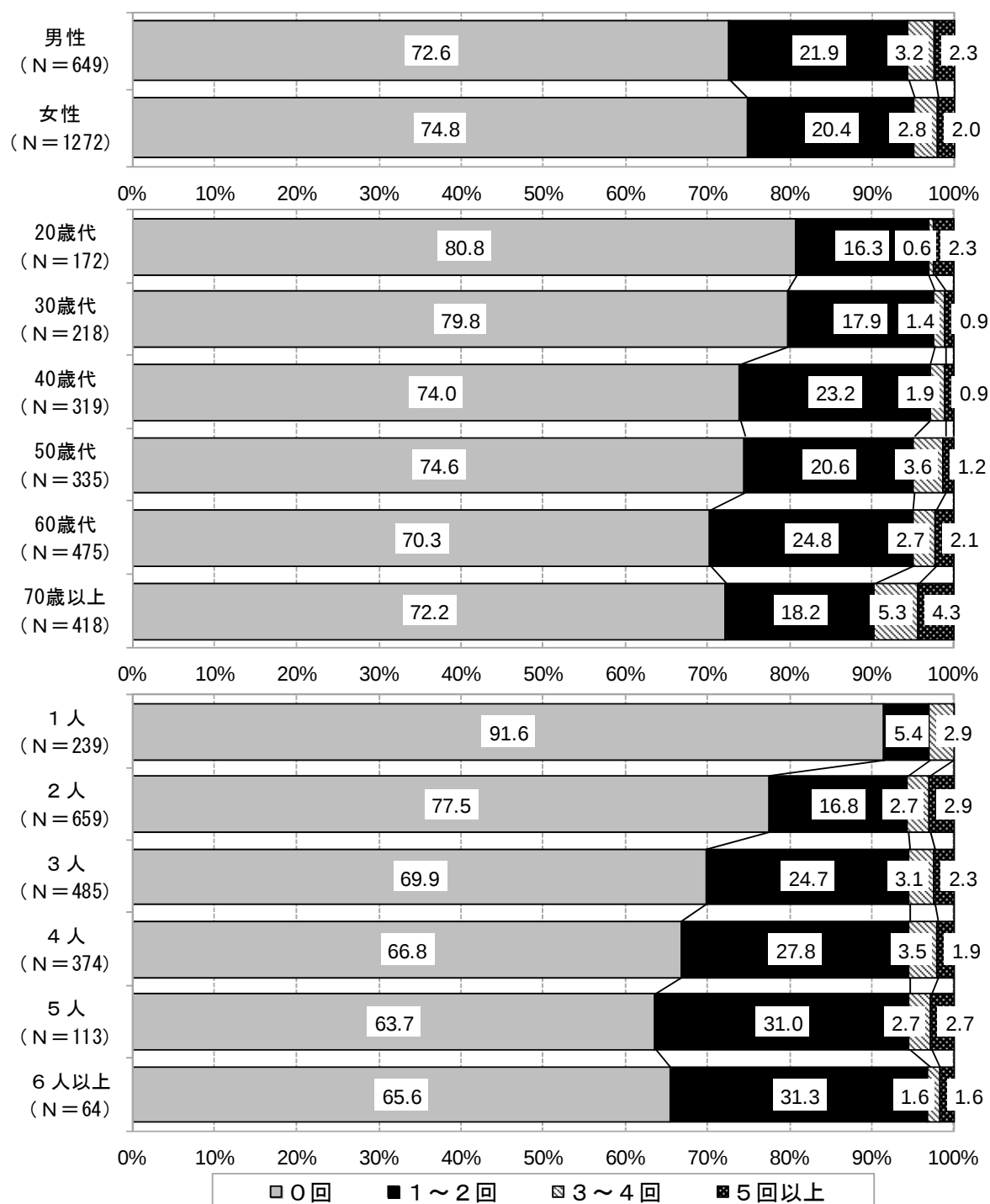
(資料) 一般財団法人自動車検査登録情報協会「市区町村別自動車保有車両数」
総務省統計局「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」

イ. 洗車回数の属性別特徴

洗車回数を属性別にみると、男女別による大きな違いはないが、年齢別では40歳代以上で増加傾向にある。月に「1～2回」と回答された方の割合は、20～30歳代では2割未満であるものの、40～60歳代では2割強であった。

また、世帯人数が大きくなるほど洗車回数は増加し、「1～2回」は、2人世帯では16.8%，4人世帯では27.8%，5人世帯では31.0%であった。

図表 II-20 洗車回数(回/月)[属性別]



⑥ 散水回数

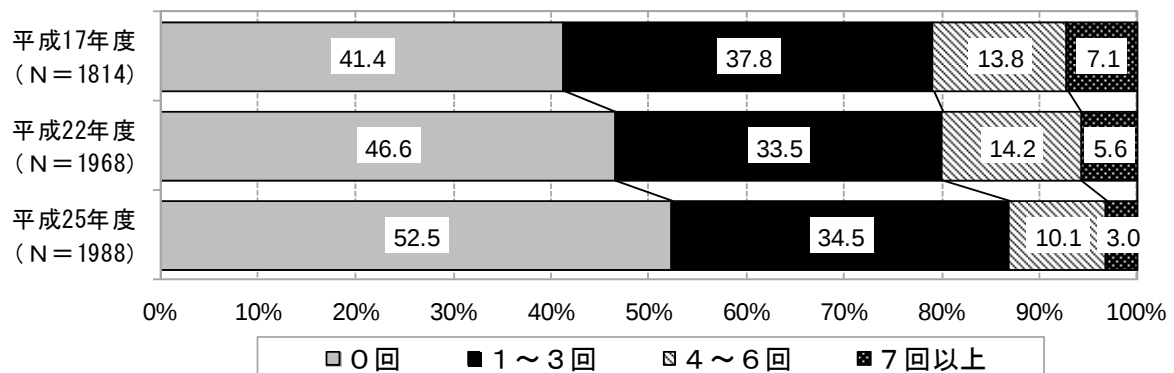
- ・ 散水回数は、平成 17 年度から平成 25 年度まで一貫して減少傾向にある。
- ・ 特に、20 歳代～30 歳代、1 人世帯においては「0 回」が 7 割を超えている。

ア. 散水回数の経年変化

散水回数は、週に「0 回」が 52.5%と最も多く、「1～3 回」が 34.5%、「4～6 回」が 10.1%と続いている。

平成 17 年度、平成 22 年度と比べ、「0 回」の割合が増え、「4～6 回」「7 回以上」の割合は減っている。

図表 II-21 散水回数(回/週)[経年変化]

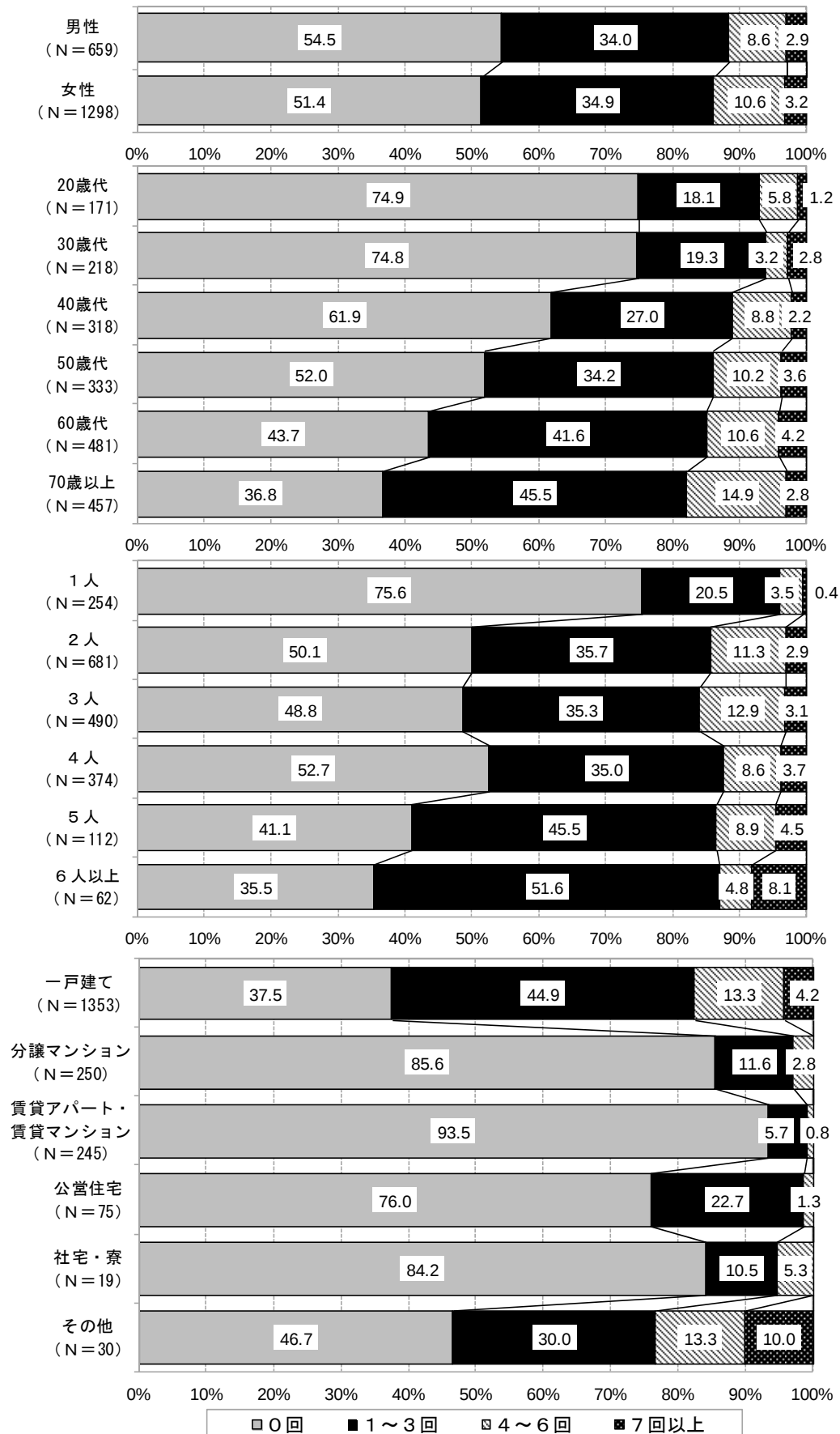


イ. 散水回数の属性別特徴

散水回数を属性別にみると、男性より女性で多く、年齢層が高くなるほど増加している。30 歳代では、週に「1～3 回」「4～6 回」と回答された方の割合はそれぞれ 19.3%、3.2%であるのに対し、40 歳代になると 27.0%、8.8%と大きく増えている。

世帯人数別では、1 人世帯では「0 回」が多く、2 人～4 人世帯までは大きな違いが見られないものの、5 人以上の世帯になると散水回数は増えている。また、一戸建てでは、「1～3 回」以上が 6 割となっているが、分譲マンションや賃貸アパート・賃貸マンションでは、「0 回」が 8 割以上となっている。

図表 II-22 散水回数(回/週)[属性別]



(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。

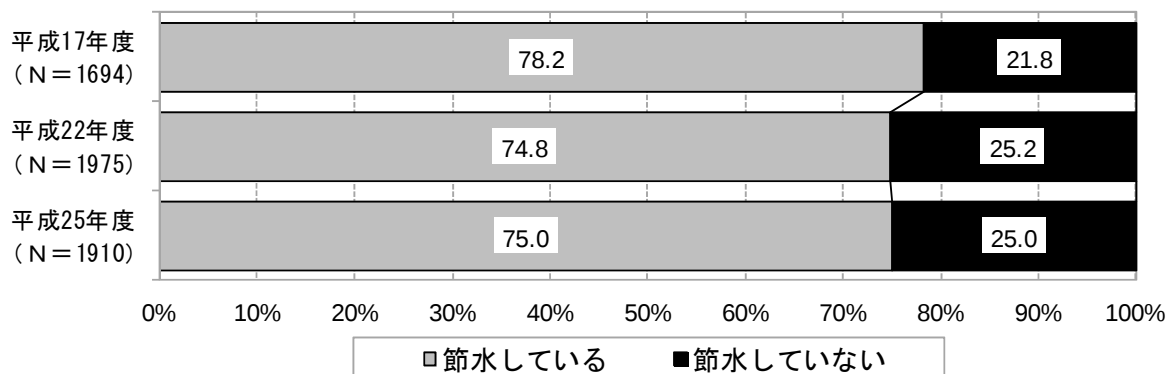
① 節水に関する取組状況の経年変化

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。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

また、平成 17 年度と比べ、「節水している」がやや減少し、「節水していない」がやや増加している。

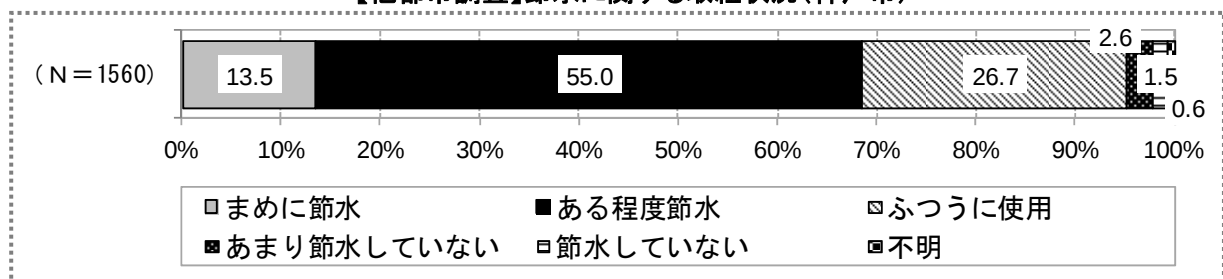
図表 II-23 節水に関する取組状況[経年変化]



② 節水に関する取組状況の事例

神戸市の調査では、「まめに節水」「ある程度節水」を合わせた割合は 68.5%であった。

【他都市調査】節水に関する取組状況(神戸市)

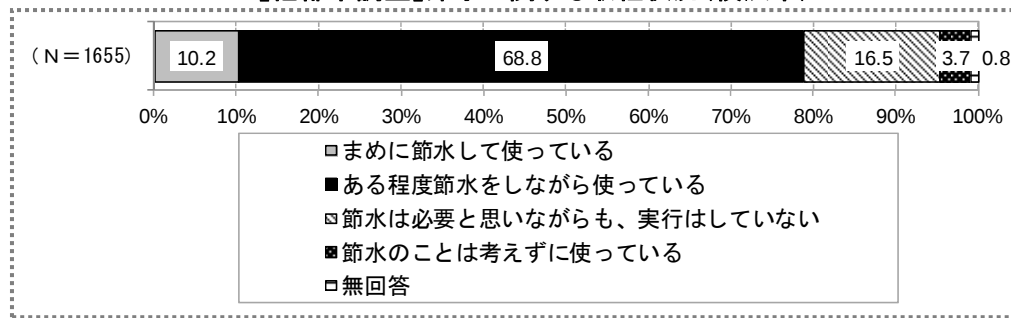


(資料) 神戸市水道局「平成 25 年度「お客さま満足度調査」 結果概要」より作成

横浜市の調査では、「まめに節水して使っている」「ある程度節水をしながら使っている」を合わせた割合は 79.0%であった。

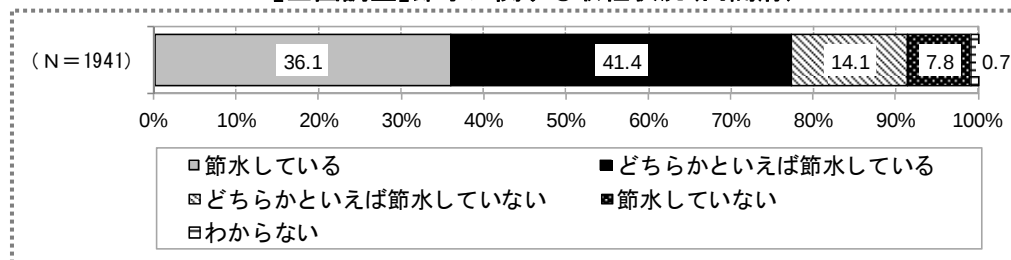
内閣府の調査では、「節水している」「どちらかといえば節水している」を合わせた割合は 77.5%であった。

【他都市調査】節水に関する取組状況(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

【全国調査】節水に関する取組状況(内閣府)

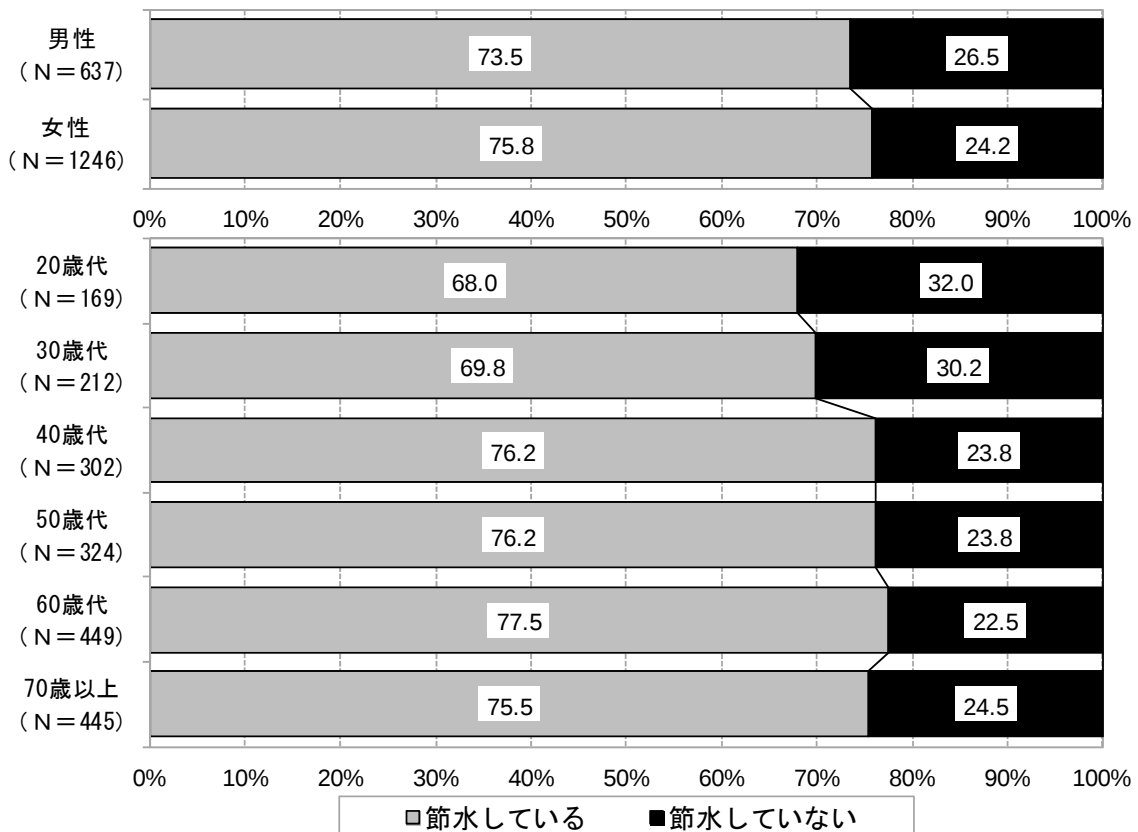


(資料) 内閣府「節水に関する特別世論調査（平成 22 年 9 月調査）」より作成

③ 節水に関する取組状況の属性別特徴

節水に関する取組状況を属性別にみると、男女別では大きな違いは見られないが、年齢別では、40 歳代以上の世代で節水に取り組んでいる人がやや多くなっている。

図表 II-24 節水に関する取組状況[属性別]



(3) 節水方法（問5）

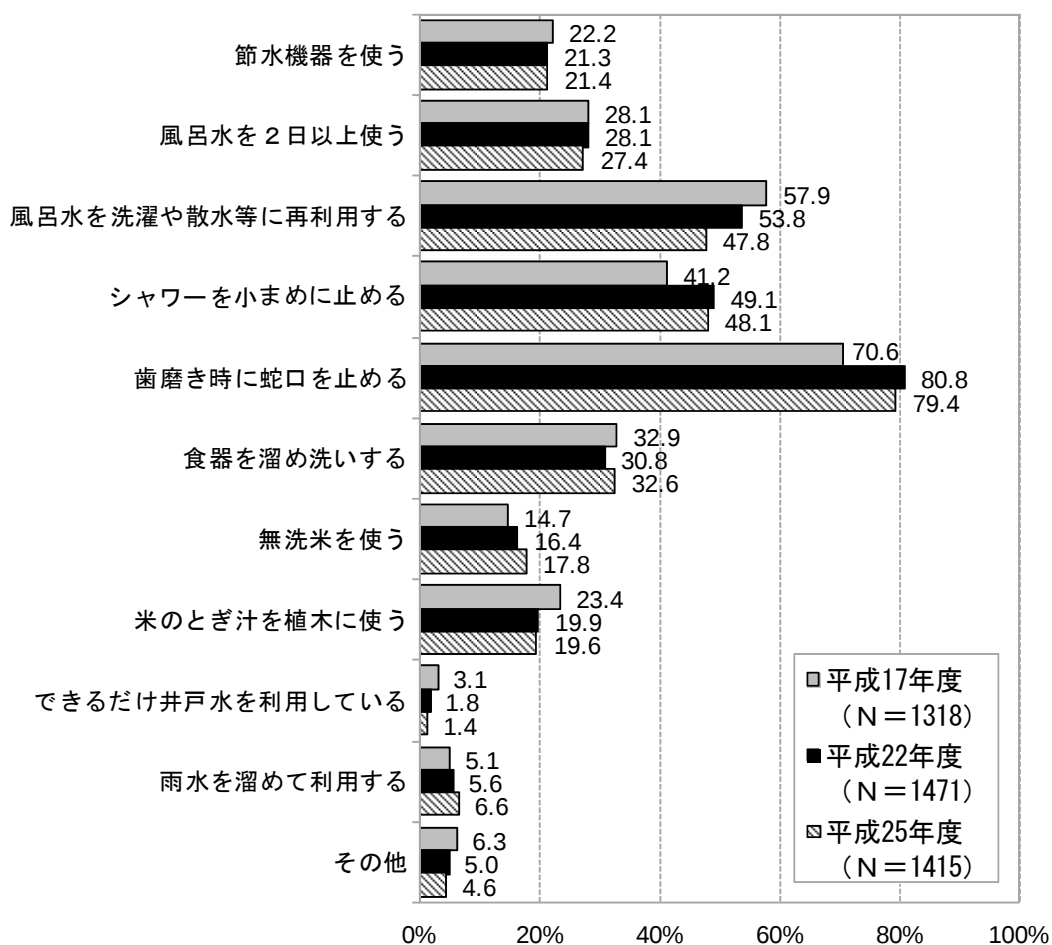
- ・節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が最も多くなっており、「シャワーを小まめに止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が続いている。
- ・全国的な調査においても、「蛇口等を小まめに止める」と回答する割合が多い。
- ・日常生活において節水意識が定着する中で、今後もトイレや洗濯機などがより節水機能の高いものに入れ替わっていくことが見込まれ、節水型社会が更に進展していくことが予測される。
- ・年齢別に見ると、20 歳代では「歯磨き時に蛇口を止める」や「シャワーを小まめに止める」の割合が他の世代より高く、40 歳代と 50 歳代では「節水機器を使う」、70 歳以上では「風呂水を 2 日以上使う」が他の世代より多く、節水意識は総じて高いものの、節水方法は世代間で差が生じていることが分かる。

① 節水方法の経年変化

節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が 79.4%と最も多く、「シャワーを小まめに止める」が 48.1%、「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が 47.8%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」の割合が減っている。

図表 II-25 節水方法[経年変化, 複数回答]



図表 II-26 近年における節水機器の概要

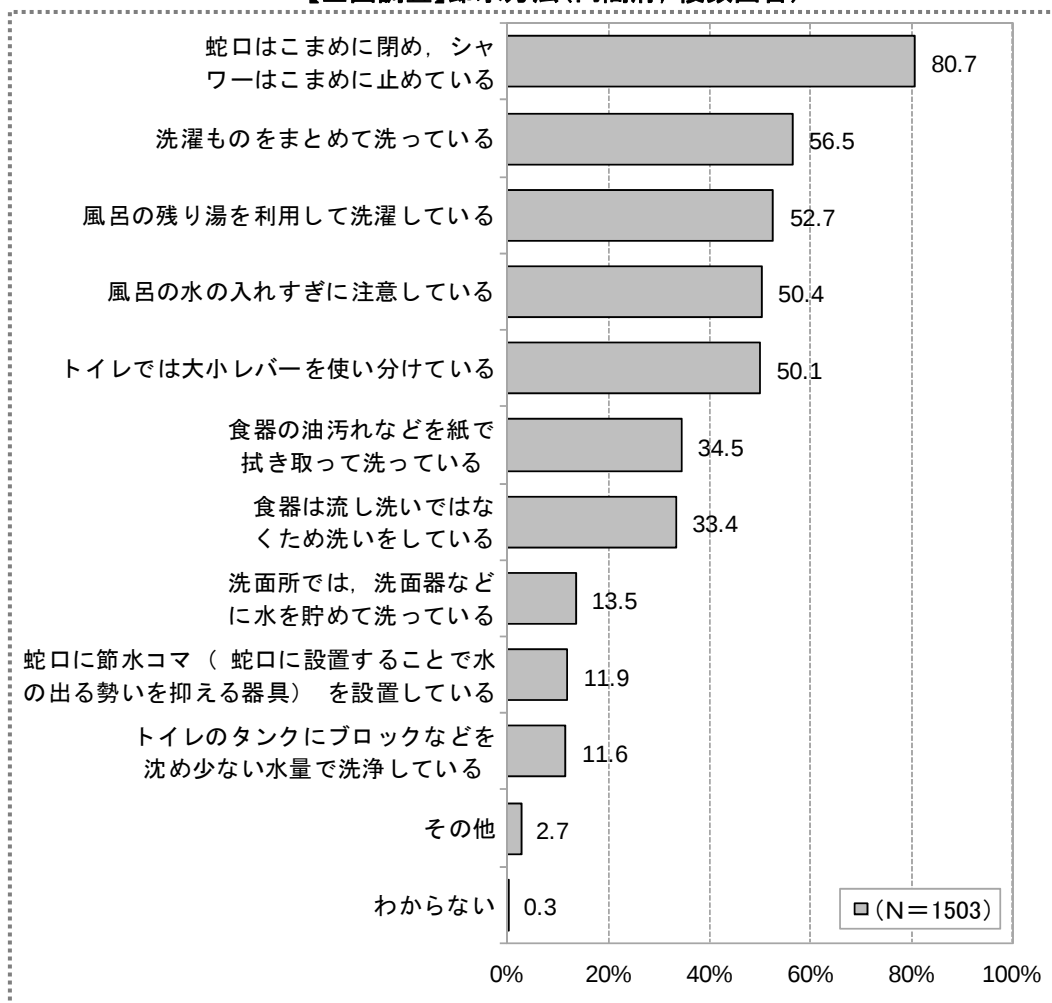
節水機器	メーカー	年度	H17	H22	H25
食器洗い乾燥機	A社	使用水量(リットル)	11.0	8.8	8.8
		発売日	2005年 6月	2010年 5月	2013年 3月
		容量	食器点数60点	食器点数53点	食器点数53点
洗濯機 (タテ型)	B社	使用水量(リットル)	77	73	72
		発売日	2006年 7月	2010年 6月	2012年 6月
		容量	9 kg	9 kg	9 kg
洗濯機 (ドラム式)	C社	使用水量(リットル)	77	61	61
		発売日	2006年11月	2010年10月	2013年10月
		容量	9 kg	9 kg	9 kg
トイレ	D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

② 節水方法の事例

内閣府の調査では、「蛇口はこまめに閉め、シャワーはこまめに止めている」が80.7%と最も多く、「洗濯ものをまとめて洗っている」が56.5%、「風呂の残り湯を利用して洗濯している」が52.7%と続いている。

【全国調査】節水方法(内閣府, 複数回答)



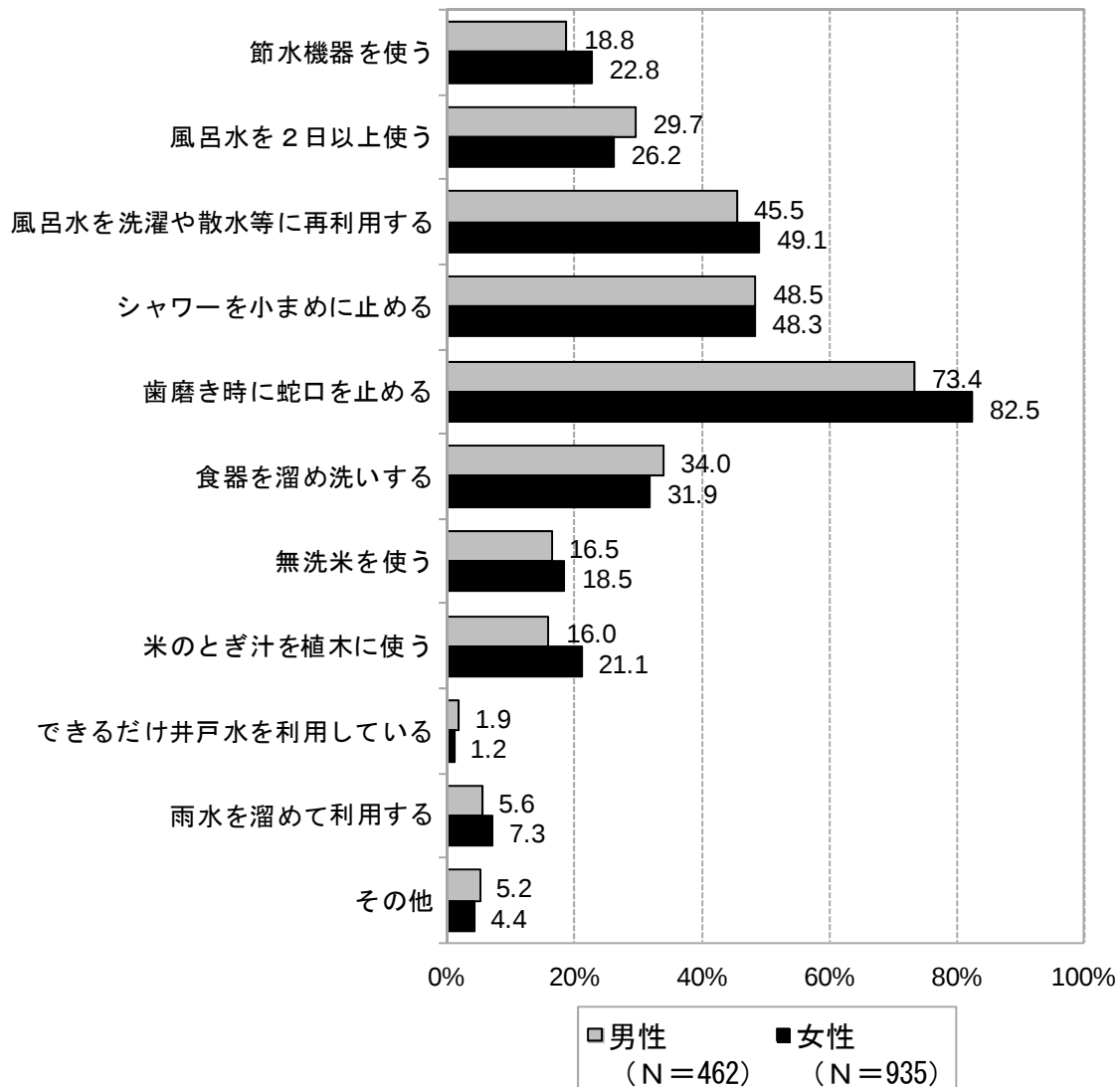
(資料) 内閣府「節水に関する特別世論調査（平成22年9月調査）」より作成

③ 節水方法の属性別特徴

節水方法を男女別に比べると、節水方法としてよく用いられている「歯磨き時に蛇口を止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」「節水機器を使う」「米のとぎ汁を植木に使う」と回答された方の割合は、男性よりは女性で高い。

多くの項目で女性が高くなっているが、「風呂水を2日以上使う」「食器を溜め洗いする」と回答された方の割合は、女性より男性で高い。

図表 II-27 節水方法[男女別、複数回答]

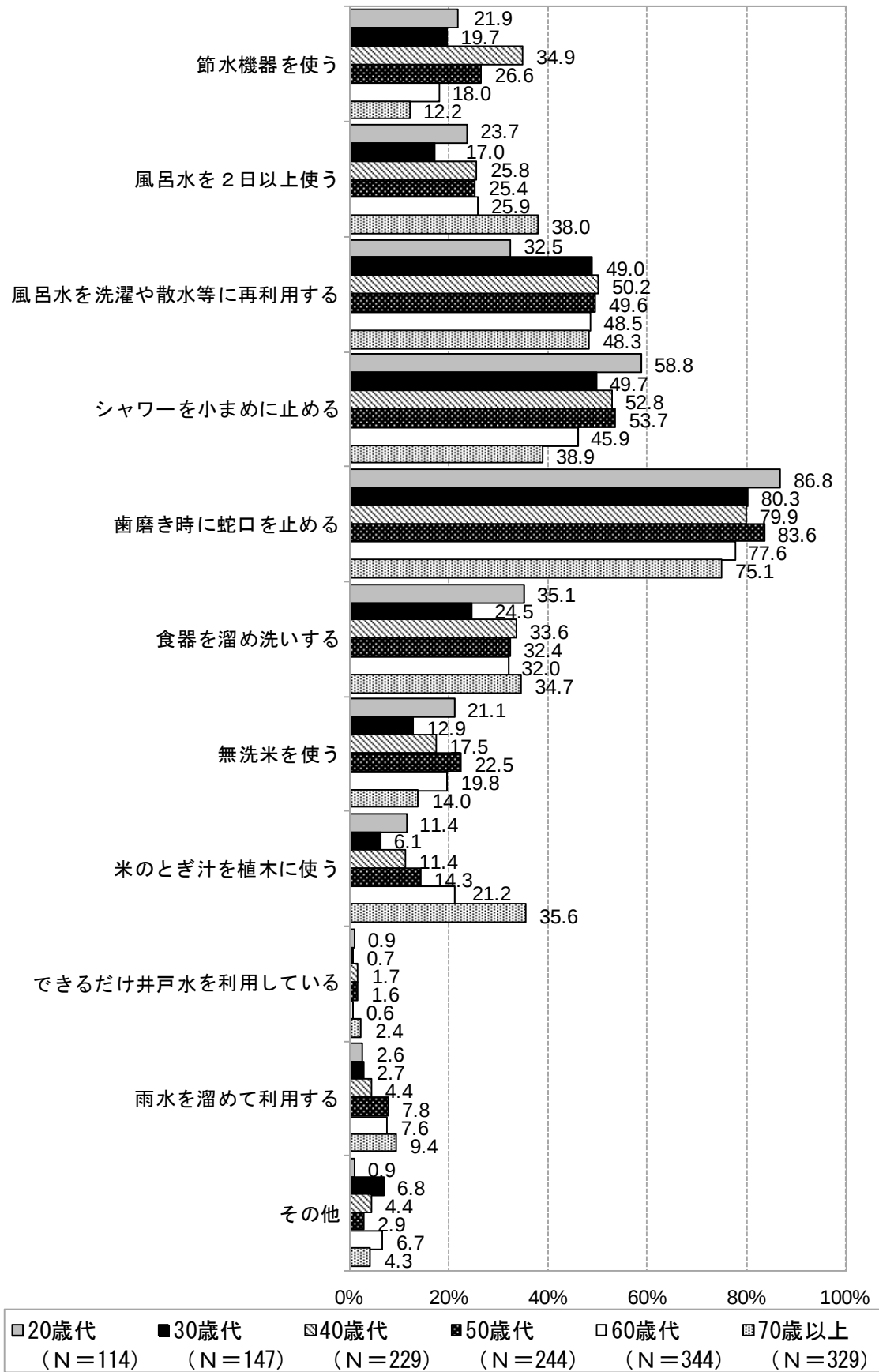


年齢別では、年齢層が低い 20 歳代では、「歯磨き時に蛇口を止める」「シャワーを小まめに止める」と回答された方の割合が他の年齢層より高くなっている。

一方、「米のとぎ汁を植木に使う」「風呂水を2日以上使う」「雨水を溜めて利用する」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

30～50 歳代は、「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。

図表 II-28 節水方法[年齢別, 複数回答]



(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。
- ・ これは、住宅エコポイント制度の対象製品と指定されたことなどにより、導入が更に進んだことによるものと考えられる。
- ・ 年齢別に見ると、20 歳代～40 歳代では「節水型シャワー」、50 歳代以上では「節水型トイレ」の利用が他の世代より多く、節水方法は世代間で差が生じていることが分かる。

<参考>住宅エコポイント制度（出典）国土交通省、経済産業省、環境省「住宅エコポイント」HP

住宅エコポイントとは、地球温暖化対策の推進及び経済の活性化を図ることを目的として、エコ住宅を新築された方やエコリフォームをされた方に対して一定のポイントを発行し、これを使って様々な商品との交換や追加工事の費用に充当することができる制度

○対象住宅：持家・借家、一戸建ての住宅・共同住宅の別を問わず対象

新築住宅 平成 21 年 12 月 8 日～平成 23 年 7 月 31 日に建設着工

リフォーム 平成 22 年 1 月 1 日～平成 23 年 7 月 31 日に工事着手

※現在は、復興支援・住宅エコポイントのみ対象に申請を受付

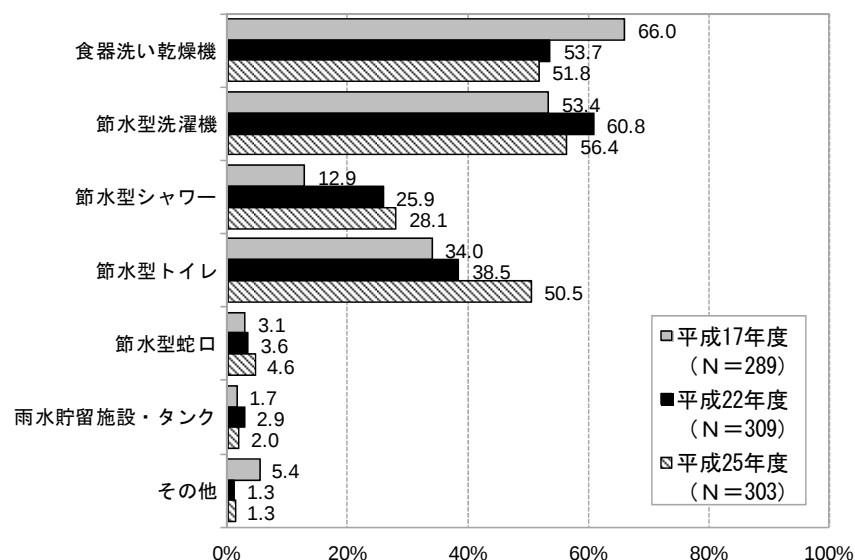
○制度概要：国の補助を受けずに、省エネ基準を満たす木造住宅の建設、太陽熱利用システムの設置、窓の断熱改修、バリアフリー改修等を行う場合にポイントを発行。発行されたポイントは、ポイント数に応じて商品券や省エネ・エコ製品等との交換が可能。平成 23 年 1 月から窓または外壁・天井等の断熱改修と一体的に行う節水型トイレの設置工事においてもポイントを発行することとなった。

① 節水のために使用している節水機器の経年変化

節水のために使用している節水機器は、「節水型洗濯機」が 56.4%と最も多く、「食器洗い乾燥機」が 51.8%、「節水型トイレ」が 50.5%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「節水型トイレ」の割合が増え、「節水型洗濯機」の割合は減っている。

図表 II-29 節水のために使用している節水機器[経年変化, 複数回答]



② 節水のために使用している節水機器の属性別特徴

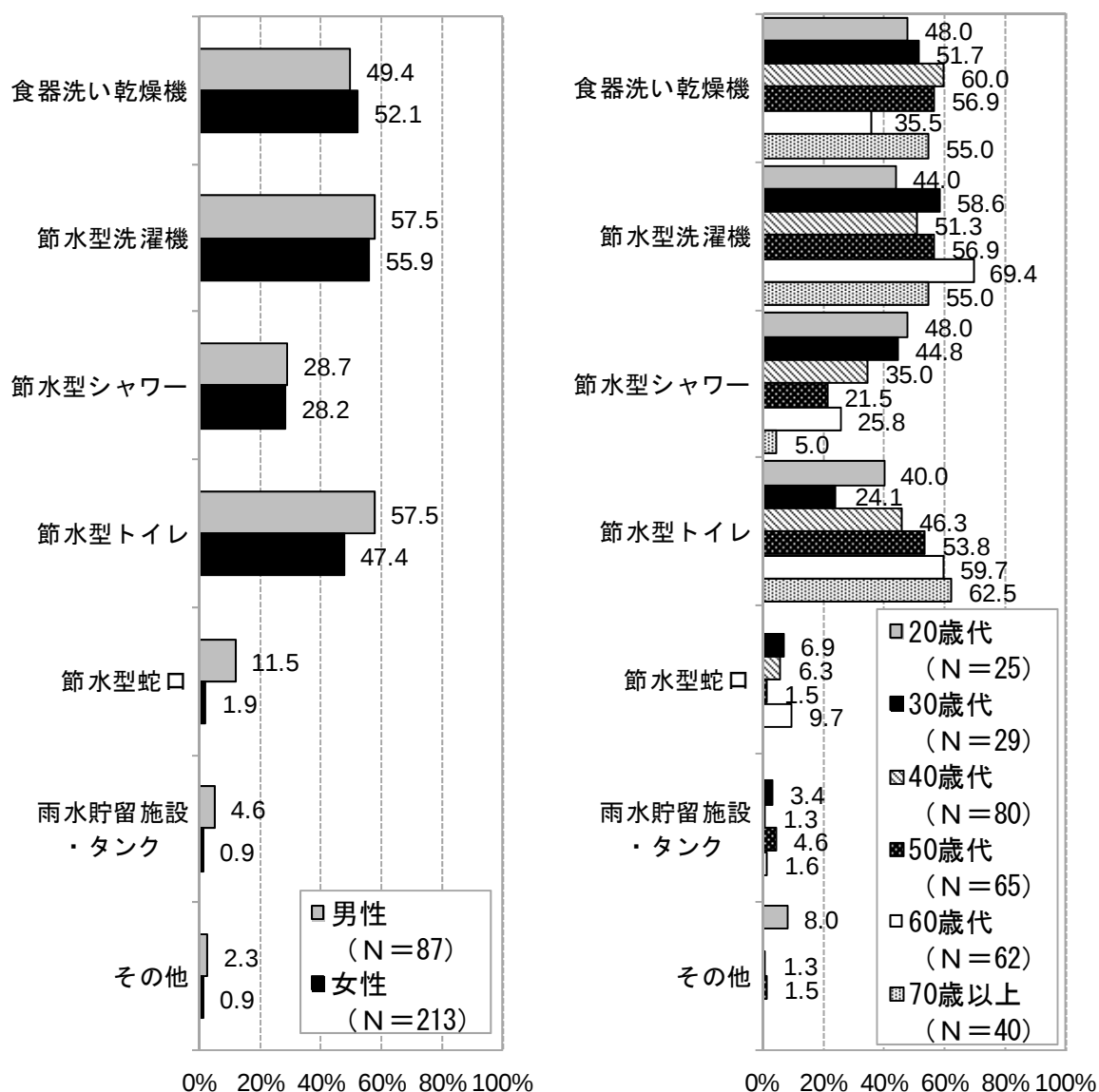
節水のために使用している節水機器を男女別にみると、「節水型洗濯機」「節水型シャワー」「節水型トイレ」「節水型蛇口」と回答された方の割合は女性より男性で高くなっている。

一方、「食器洗い乾燥機」は男性より女性で高くなっている。

年齢別では、年齢層が低い20歳代では、「節水型シャワー」と回答された方の割合が他の年齢層より高くなっている。

一方、「節水型トイレ」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。40歳代は、「食器洗い乾燥機」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。「節水型洗濯機」は30歳代、60歳代で使用している割合が高くなっている。

図表 II-30 節水のために使用している節水機器[属性別、複数回答]



(5) 「水」の飲み方（問7）

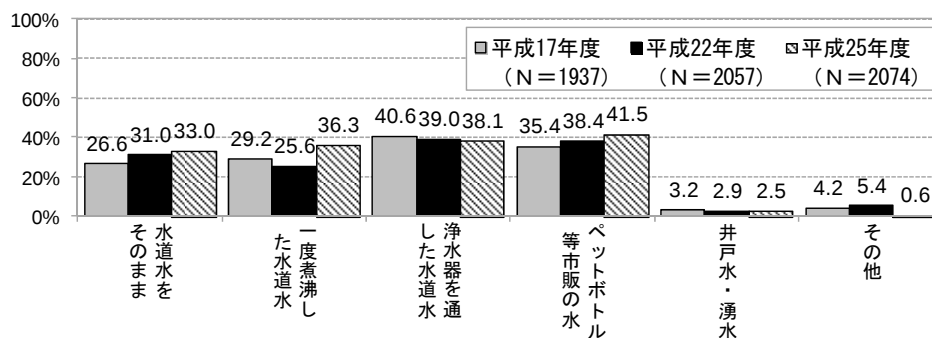
- ・「水」の飲み方は、平成17年度から平成25年度にかけて、「水道水をそのまま」「一度煮沸した水道水」が増加している。
- ・水道水の味や安全性に対する満足・安心度の向上（問10「水道水の「味」に関する満足度」、問11「水道水の水質の「安全性」に関する安心度」では、それぞれ満足・安心度が向上する結果となっている。）が、水道水の飲用の増加につながっていると考えられる。その要因としては、浄水処理や脱臭処理の高度化に努めたことがあげられる。
- ・今後も、水道水のおいしさや安全性を維持するとともに、そのPRを行っていくことが必要である。
- ・20歳代、30歳代は「ペットボトル等市販の水」、40歳代、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。
- ・日本ミネラルウォーター協会の調査では、ミネラルウォーターの年間消費量が平成23年に大幅に増加している。その背景には、東日本大震災後の備蓄用需要の増加などによる「ペットボトル等市販の水」の消費量の増加が影響を及ぼしているものと考えられる。

① 「水」の飲み方の経年変化

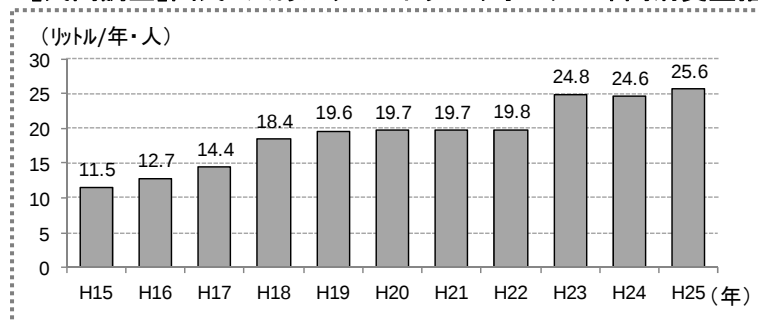
「水」の飲み方は、「ペットボトル等市販の水」が41.5%と最も多く、「浄水器を通した水道水」が38.1%、「一度煮沸した水道水」が36.3%と続いている。

平成22年度と比べ、「一度煮沸した水道水」の割合が増えている。

図表 II-31 「水」の飲み方[経年変化, 複数回答]



【民間調査】国民1人あたりのミネラルウォーター年間消費量推移



(資料) 日本ミネラルウォーター協会「ミネラルウォーターの1人当り消費量の推移」より作成

②「水」の飲み方の属性別特徴

「水」の飲み方を男女別にみると、「浄水器を通した水道水」「一度煮沸した水道水」は男性より女性で高くなっている。

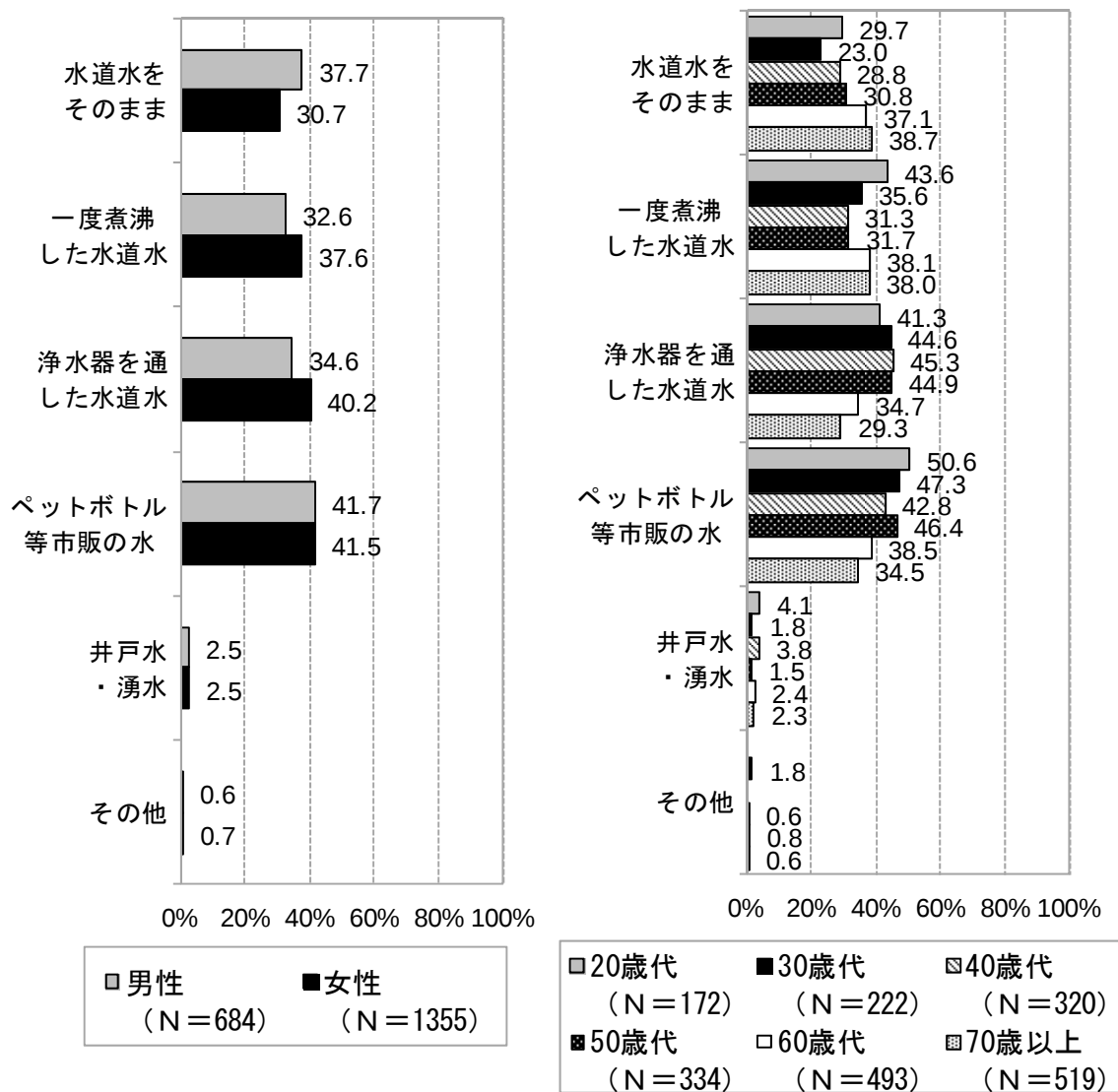
一方、「水道水をそのまま」と回答された方の割合は女性より男性で高い。

年齢別では、年齢層が低い 20 歳代では、「一度煮沸した水道水」「ペットボトル等市販の水」と回答された方の割合が他の年齢層より高くなっている。「ペットボトル等市販の水」は年齢層が低いほど利用される方の割合が高い。

一方、「水道水をそのまま」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

40～50 歳代は、「浄水器を通した水道水」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。

図表 II-32 「水」の飲み方[属性別、複数回答]



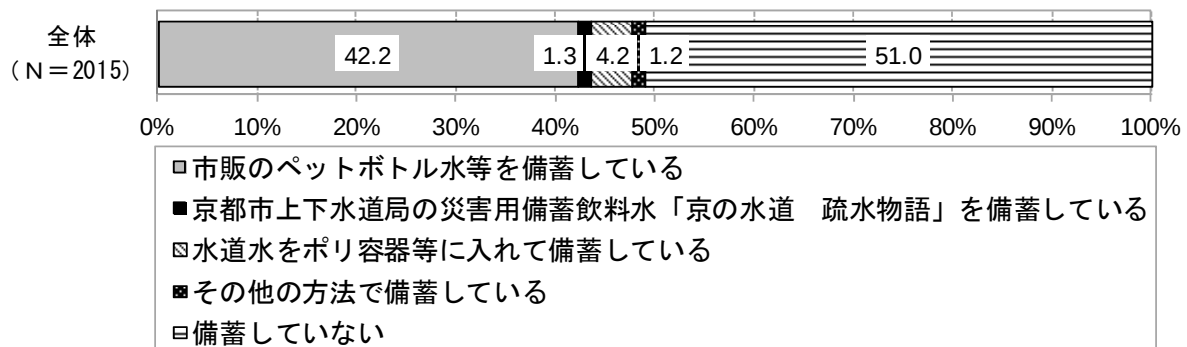
(6) 災害時の備蓄状況（問8）

- ・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、また全国的な傾向として、備蓄状況は6～7割台であり京都市と差が見られる。
- ・こうした背景には、東日本大震災の発生以後、防災意識が高まり、特に、関東圏や中部圏においては首都直下型地震や東海地震等への対策が迫られていることから、個人の災害対策として備蓄が進められていると考えられる。
- ・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。

① 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%と最も多く、「市販のペットボトル水等を備蓄している」が42.2%、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が4.2%と続いている。

図表 II-33 災害時の備蓄状況



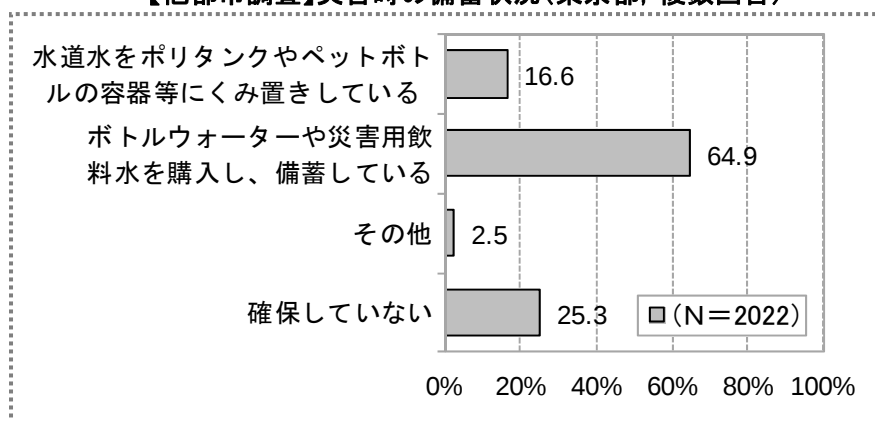
② 災害時の備蓄状況の事例

東京都の調査では、「ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し、備蓄している」が64.9%、横浜市の調査では、「備蓄している」が74.4%、名古屋市の調査では、「1～2日程度の水を備蓄している」が47.7%と最も多くなっている。

東京都と横浜市、名古屋市の調査において、「備蓄していない」人の割合はそれぞれ25.3%、23.3%、28.6%と概ね京都市の半数であった。

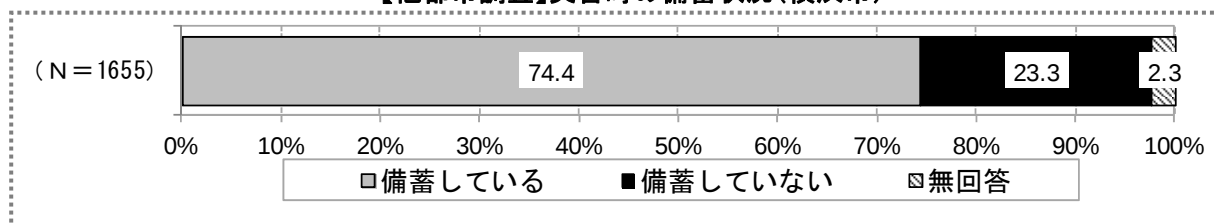
また、ミツカンの調査では、「市販のミネラルウォーターを買い置きしておく」が49.7%と最も多く、「風呂の水をいつも溜めておく」が20.5%と続いている。

【他都市調査】災害時の備蓄状況(東京都, 複数回答)



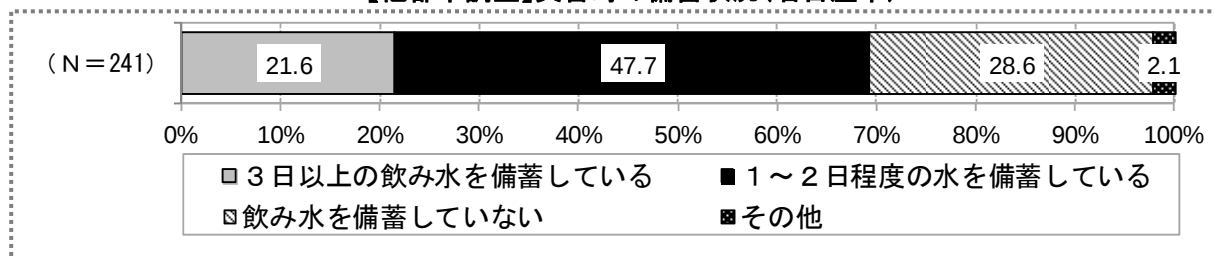
(資料) 東京都水道局「平成 25 年度 水道事業に対するお客さま満足度調査」より作成

【他都市調査】災害時の備蓄状況(横浜市)



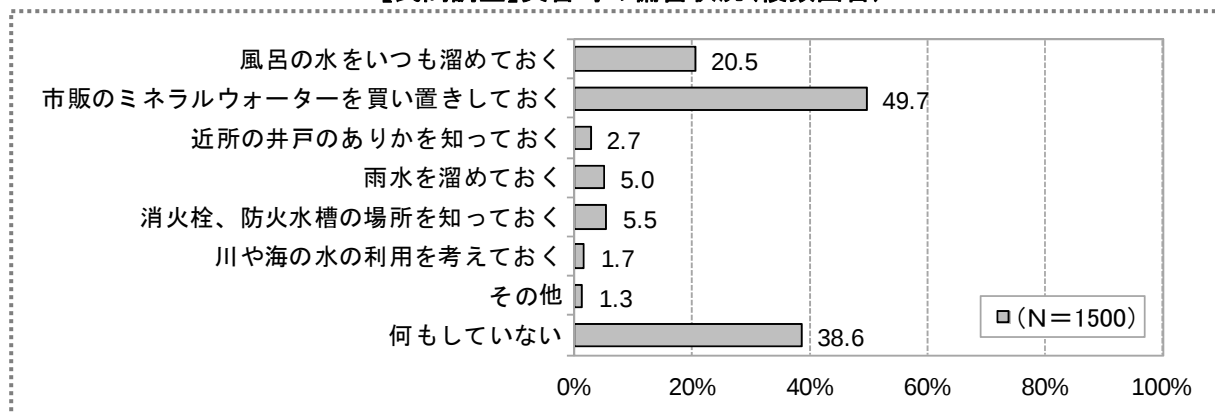
(資料) 横浜市水道局「平成 23 年度 水道及び下水道に関するお客さま意識調査」より作成
問：あなたのご家庭では、災害に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。

【他都市調査】災害時の備蓄状況(名古屋市)



(資料) 名古屋市上下水道局「平成 24 年度第 4 回「日常の水の利用等について」アンケート結果」より作成

【民間調査】災害時の備蓄状況(複数回答)



(資料) ミツカン「平成 25 年度「水にかかわる生活意識調査」」より作成

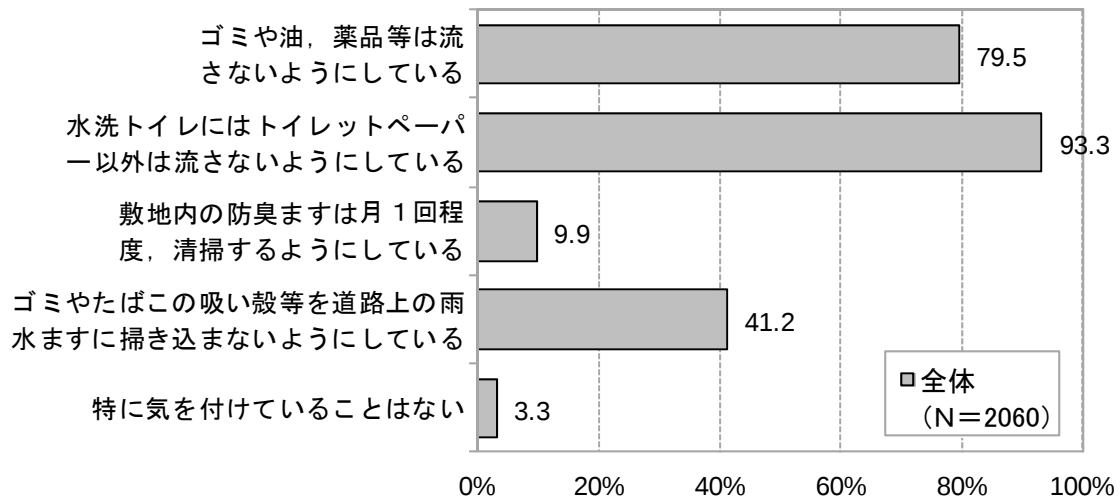
(7) 下水道使用時に気を付けていること（問9）

- ・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。

① 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は、「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%、「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」が41.2%と続いている。また、「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」の割合は9.9%と低い。

図表 II-34 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

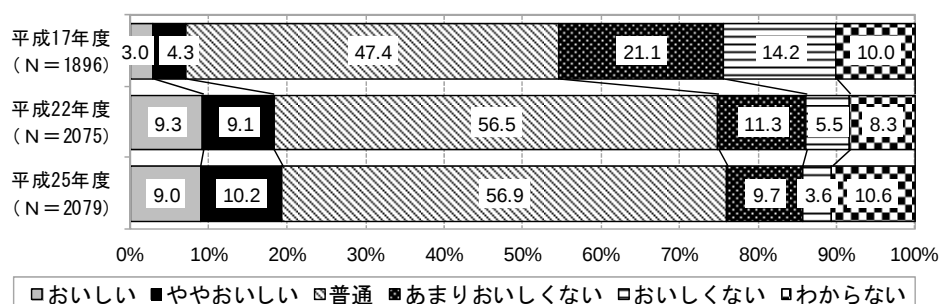
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問 10）

・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。

① 水道水の「味」に関する満足度の経年変化

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いる。

図表 II-35 水道水の「味」に関する満足度[経年変化]

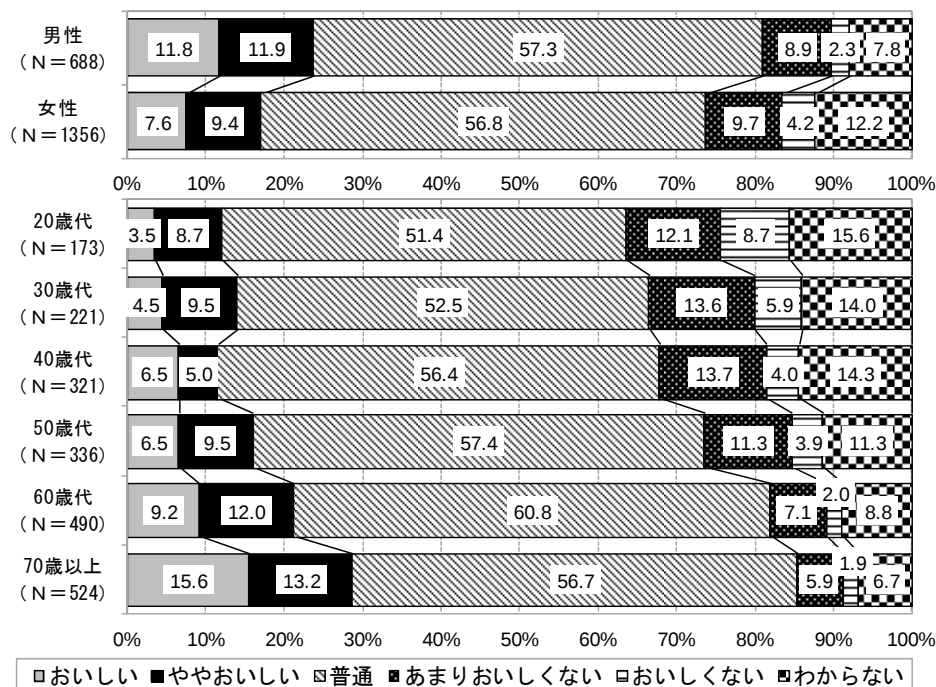


② 水道水の「味」に関する満足度の属性別特徴

水道水の「味」に関する満足度を属性別にみると、男性より女性で「おいしい」「ややおいしい」と回答された方の割合は低い。

年齢が高いほど「おいしい」「ややおいしい」の割合が高くなる傾向である。

図表 II-36 水道水の「味」に関する満足度[属性別]



(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 11）

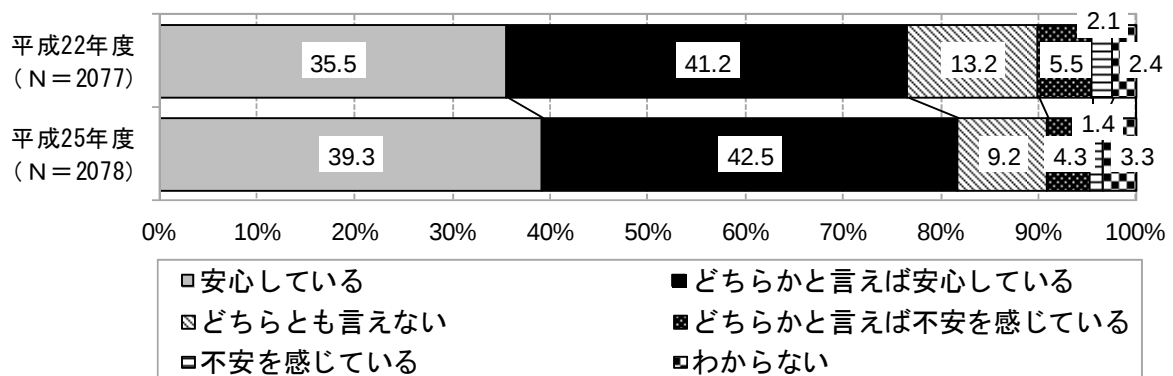
- ・水道水の「安全性」に関する安心度では、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて「安心している」と「どちらかといえば安心している」を合わせた割合が 76.7%から 81.8%に増加し、「どちらかといえば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合が 7.6%から 5.7%に減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。
- ・京都市は横浜市の調査結果（「安心」「どちらかといえば安心」の合計値が 70.1%）と比較しても、「安心している」と「どちらかといえば安心している」を合わせた割合が 81.8%と高い。

① 水道水の水質の「安全性」に関する安心度の経年変化

水道水の水質の「安全性」に関する安心度は、「どちらかといえば安心している」が 42.5%、「安心している」が 39.3%であり、合計すると 8 割が安心している。

平成 22 年度と比べ、「安心している」「どちらかといえば安心している」の割合が増え、「どちらかといえば不安を感じている」「不安を感じている」の割合は減っている。

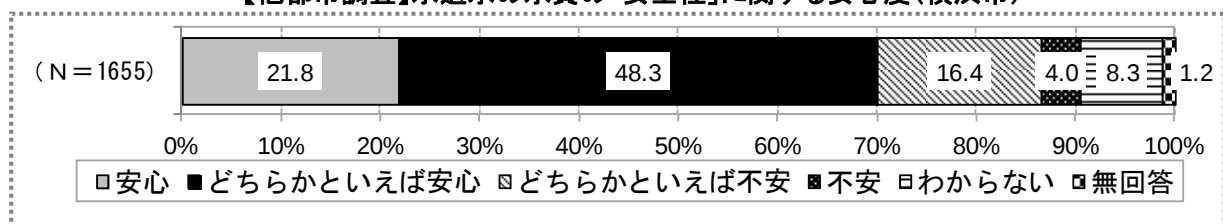
図表 II-37 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[経年変化]



② 水道水の水質の「安全性」に関する安心度の事例

横浜市の調査では、「安心」「どちらかといえば安心」を合わせた割合は 70.1%であった。

【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)



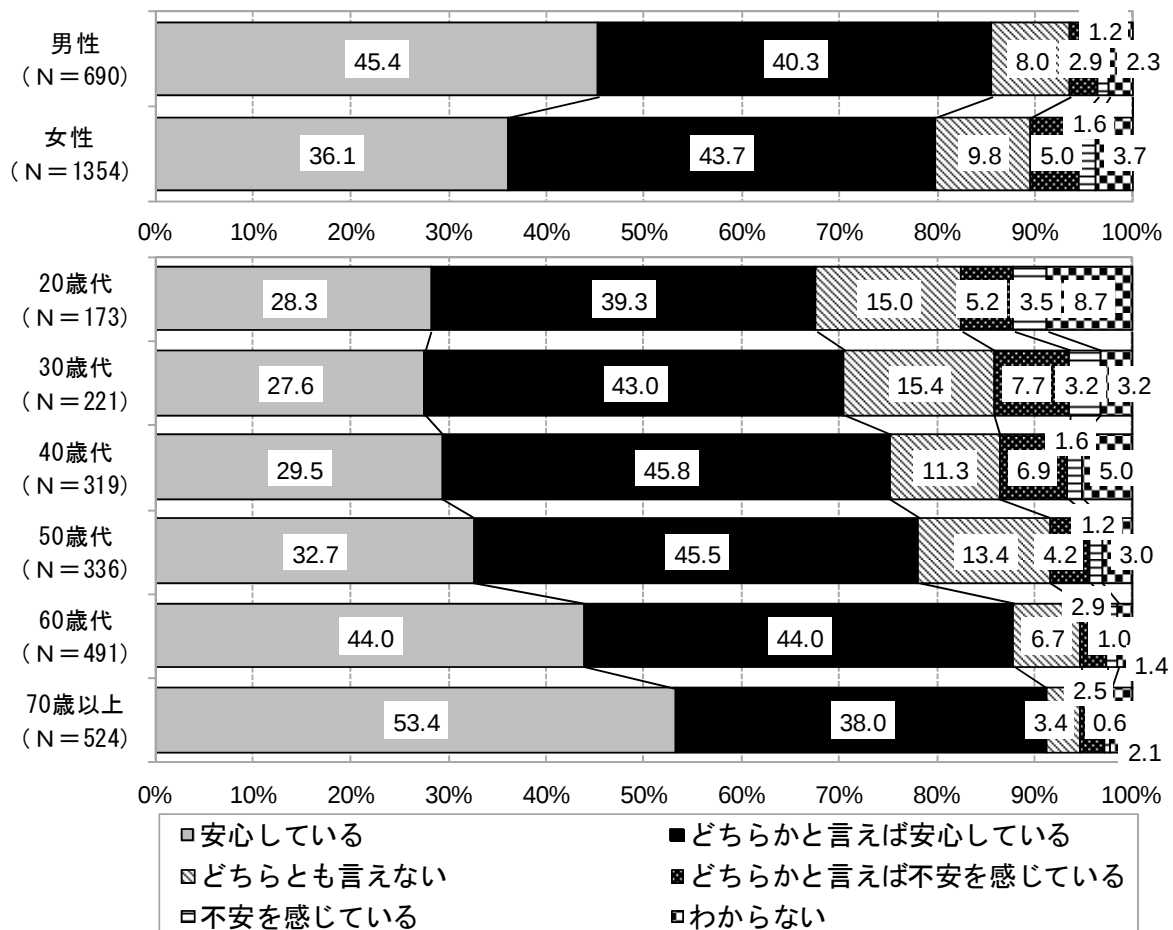
（資料）横浜市水道局「平成 23 年度 水道及び下水道に関するお客さま意識調査」より作成

③ 水道水の水質の「安全性」に関する安心度の属性別特徴

水道水の水質の「安全性」に関する安心度を属性別にみると、男女別では、女性よりは男性で「安心している」と回答された方の割合が高く、また年齢層が高くなるほど「安心している」と回答された方の割合が高い。

「安心している」は40～50歳代で約3割、60歳代以上になると4割を超え、70歳以上では半数を占めている。

図表 II-38 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[属性別]



(3) 水道水の水質の印象（問 12）

① 塩素（カルキ）臭の印象

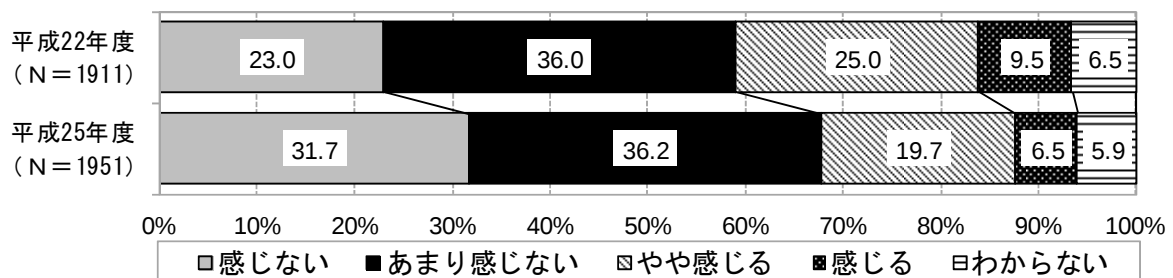
- ・塩素（カルキ）臭の印象は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて向上しており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、67.9%となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、26.2%となっている。
- ・特に、男性、60 歳以上の世代で「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が 7 割を超え高くなっている。
- ・こうした結果の一因としては、技術の向上に伴い塩素（カルキ）臭が軽減されてきており、年齢層が高くなるほど、過去との比較から印象が改善してきていることが考えられる。

ア. 塩素（カルキ）臭の印象の経年変化

塩素（カルキ）臭の印象は、「あまり感じない」が 36.2%と最も多く、「感じない」が 31.7%、「やや感じる」が 19.7%と続いている。

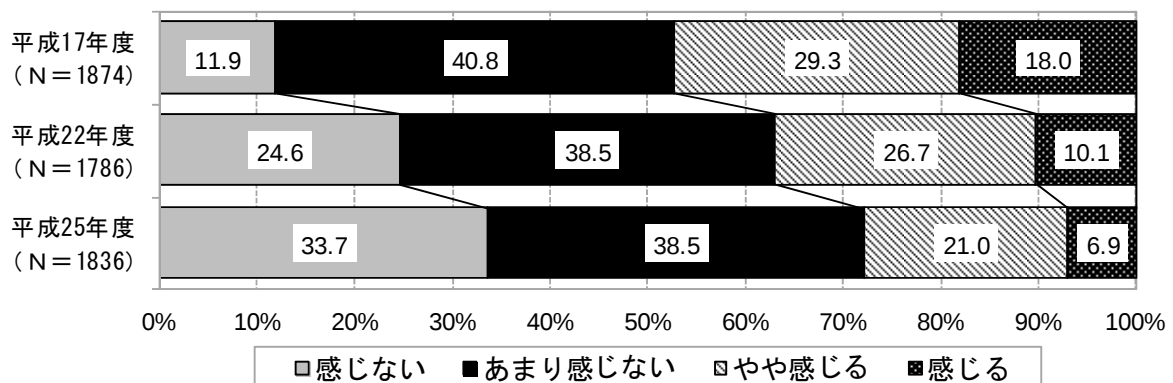
平成 22 年度と比べ、「感じない」「あまり感じない」の割合が増え、「やや感じる」「感じる」の割合は減っている。

図表 II-39 塩素(カルキ)臭の印象[経年変化]



(注釈) 平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」「わからない」と比較している。

図表 II-40 塩素(カルキ)臭の印象[経年変化]
【平成 22 年度、平成 25 年度「わからない」を除く】

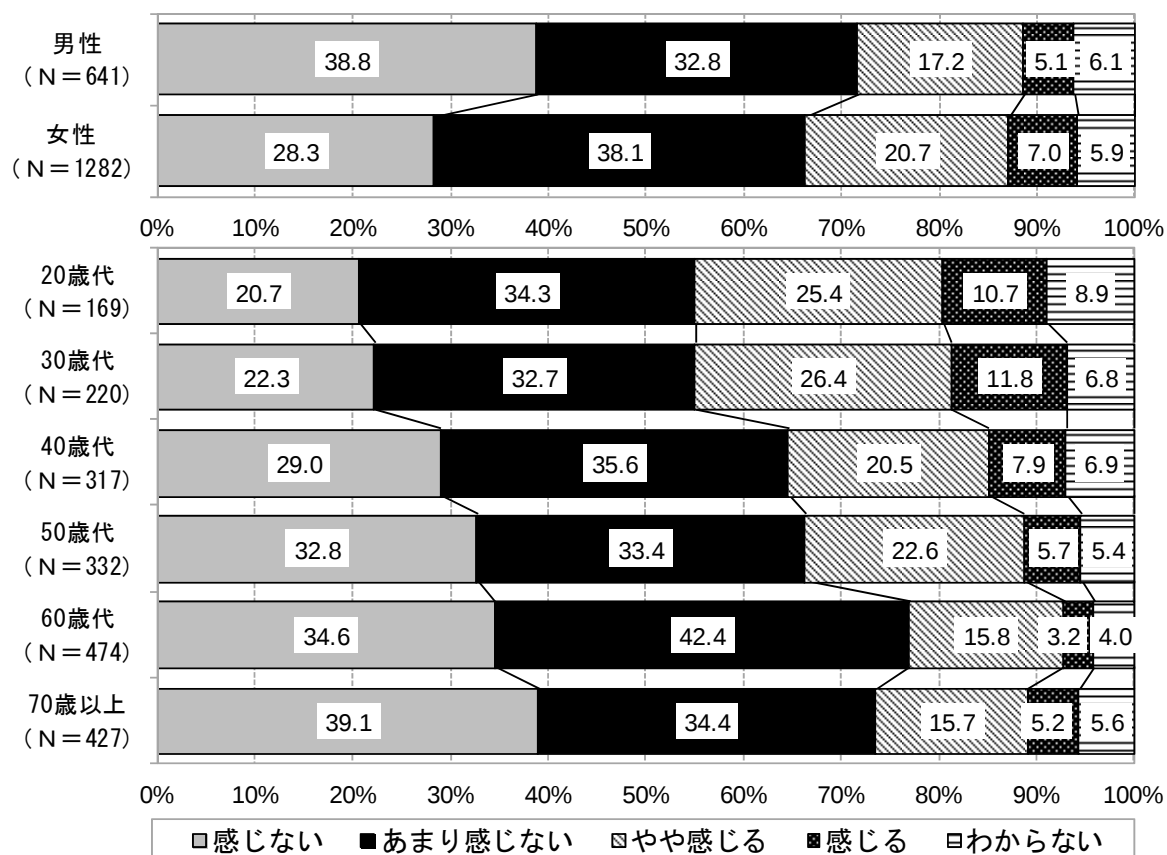


(注釈) 平成 17 年度、平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」と比較している。

イ. 塩素（カルキ）臭の印象の属性別特徴

塩素（カルキ）臭の印象を属性別でみると、男性よりは女性で、また、年齢層が低いほど「やや感じる」「感じる」と回答された方の割合が高く、塩素（カルキ）臭を気にしている傾向にある。

図表 II-41 塩素(カルキ)臭の印象[属性別]



② カビ臭や生ぐさ臭の印象

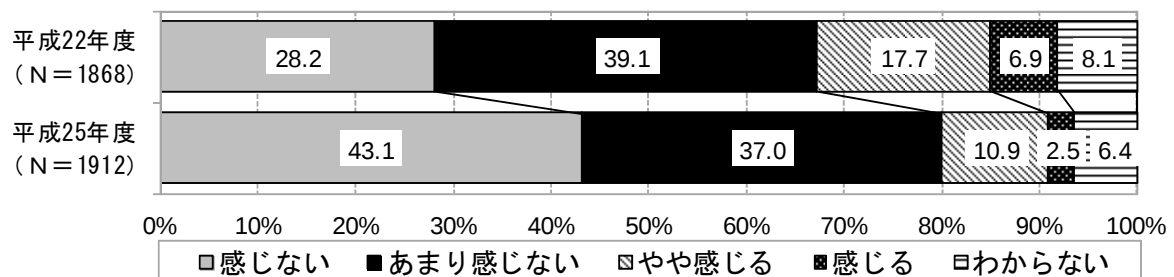
- ・カビ臭や生ぐさ臭の印象は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて向上しており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、80.1%となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、13.4%となっている。
- ・特に、男性、60 歳以上の世代で「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が8割を超え高くなっている。
- ・こうした結果の一因としては、塩素（カルキ）臭と同様に、年齢層が高くなるほど、過去との比較から印象が改善してきていることが考えられる。

ア. カビ臭や生ぐさ臭の印象の経年変化

カビ臭や生ぐさ臭の印象は、「感じない」が 43.1%と最も多く、「あまり感じない」が 37.0%、「やや感じる」が 10.9%と続いている。

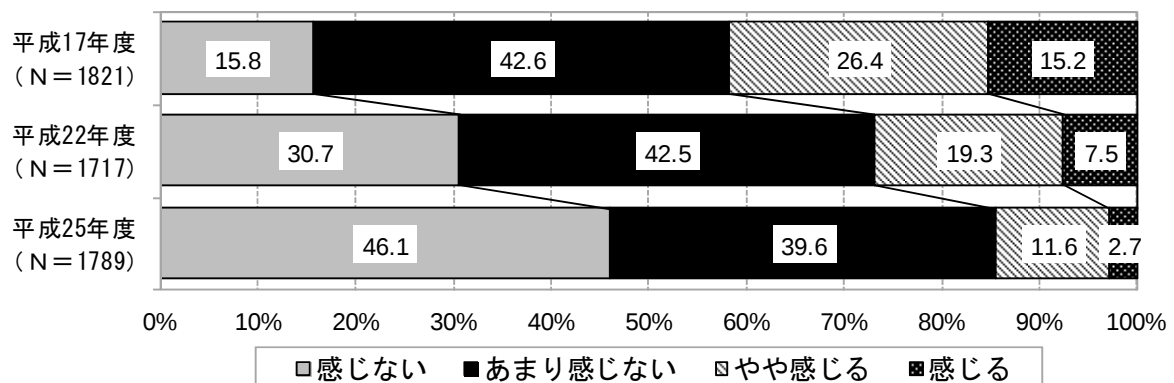
平成 22 年度と比べ、「感じない」「あまり感じない」の割合が増え、「やや感じる」「感じる」の割合は減っている。

図表 II-42 カビ臭や生ぐさ臭の印象[経年変化]



(注釈) 平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」「わからない」と比較している。

図表 II-43 カビ臭や生ぐさ臭の印象[経年変化]
【平成 22 年度、平成 25 年度「わからない」を除く】

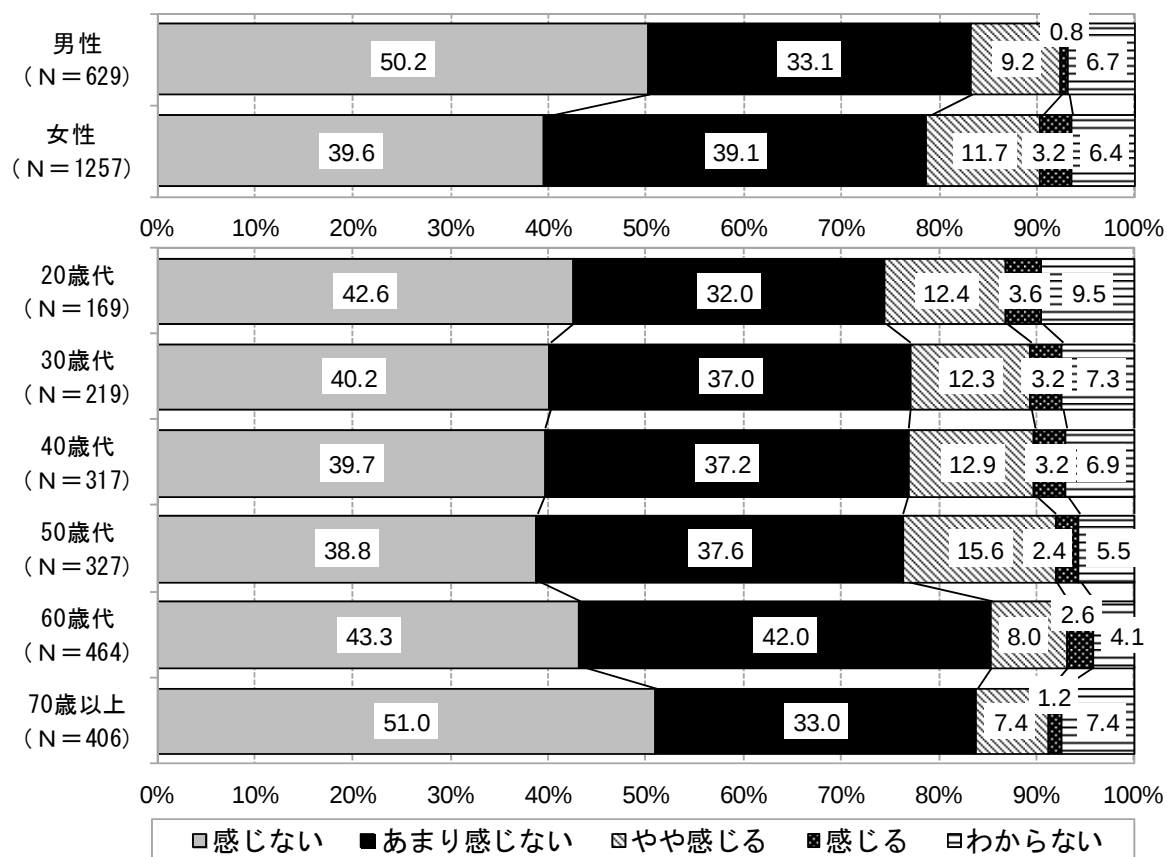


(注釈) 平成 17 年度、平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」と比較している。

イ. カビ臭や生ぐさ臭の印象の属性別特徴

カビ臭や生ぐさ臭の印象を属性別でみると、男性よりは女性で、また 20～50 歳代で「やや感じる」「感じる」と回答された方の割合が高く、カビ臭や生ぐさ臭を気にしている傾向にある。

図表 II-44 カビ臭や生ぐさ臭の印象[属性別]



③ さび・赤水の印象

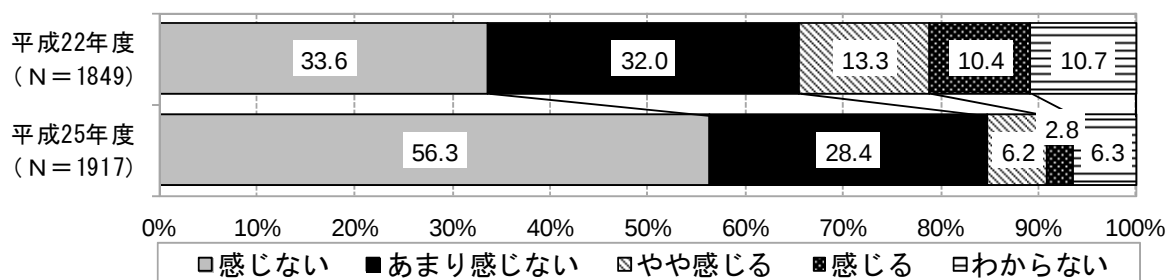
- ・さび・赤水の印象は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて大幅に向上しており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、84.7%となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、9.0%となっている。
- ・特に、男性で「感じない」の割合が高くなっている。
- ・全ての世代で「感じない」が5割を超えており、塩素（カルキ）臭、カビ臭や生ぐさ臭と比較して、総じて満足度が高い。
- ・こうした結果の一因としては、老朽管の更新と適切な維持管理により、さび・赤水を経験することがほとんど無い状況であることが大きく影響していると考えられる。

ア. さび・赤水の印象の経年変化

さび・赤水の印象は、「感じない」が 56.3%と最も多く、「あまり感じない」が 28.4%、「わからない」が 6.3%と続いている。

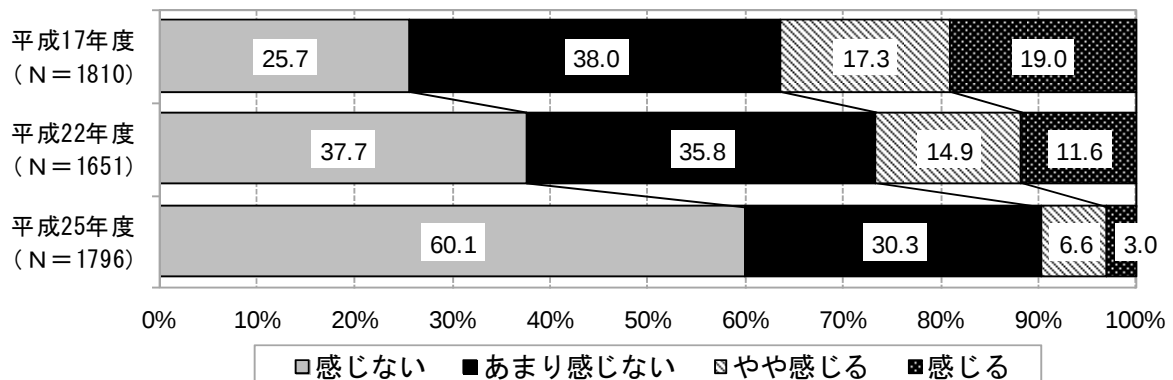
平成 22 年度と比べ、「感じない」の割合が大きく増え、「やや感じる」「感じる」の割合は減っている。

図表 II-45 さび・赤水の印象[経年変化]



(注釈) 平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」「わからない」と比較している。

図表 II-46 さび・赤水の印象[経年変化]
【平成 22 年度、平成 25 年度「わからない」を除く】



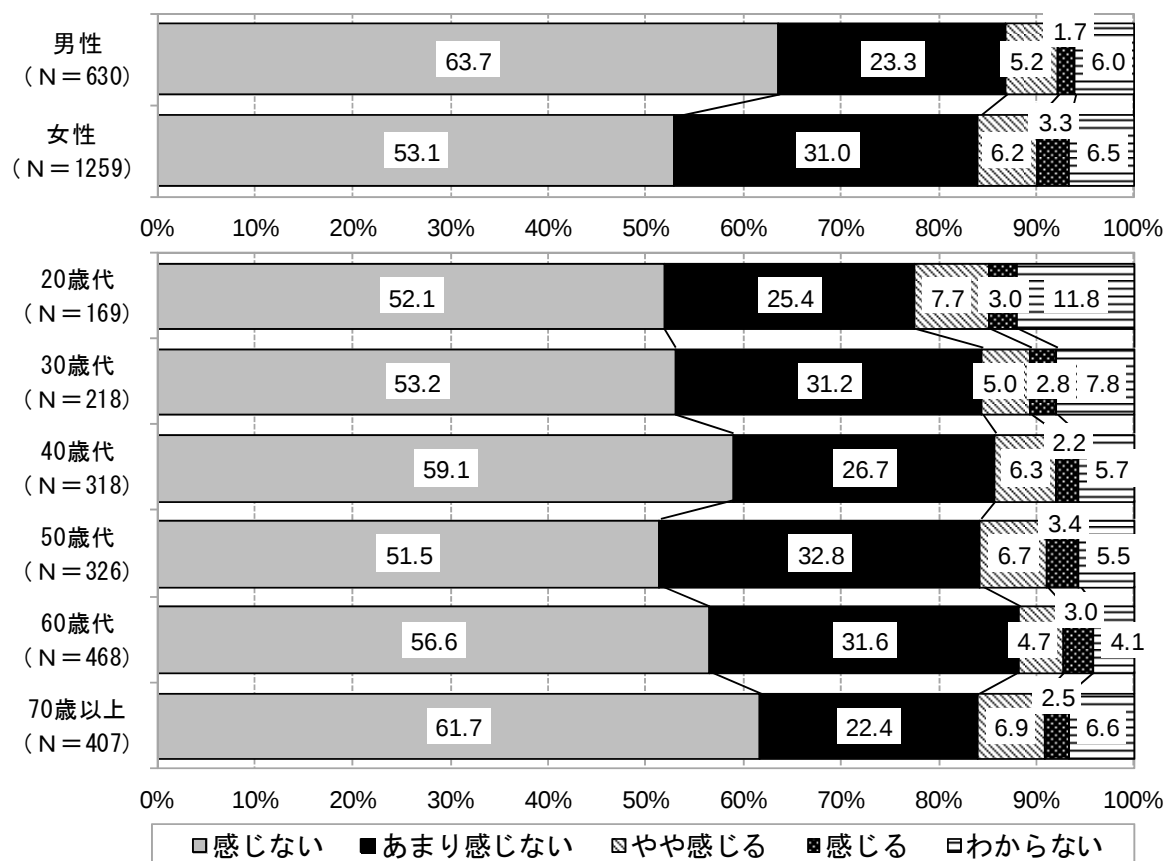
(注釈) 平成 17 年度、平成 22 年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」と比較している。

イ. さび・赤水の印象の属性別特徴

さび・赤水の印象を属性別でみると、男女別による大きな違いは見られないが、男性より女性で「やや感じる」「感じる」と回答された方の割合が高い。

また、年齢別では世代により大きな違いは見られない。

図表 II-47 さび・赤水の印象[属性別]



④ 鉛製の給水管の印象

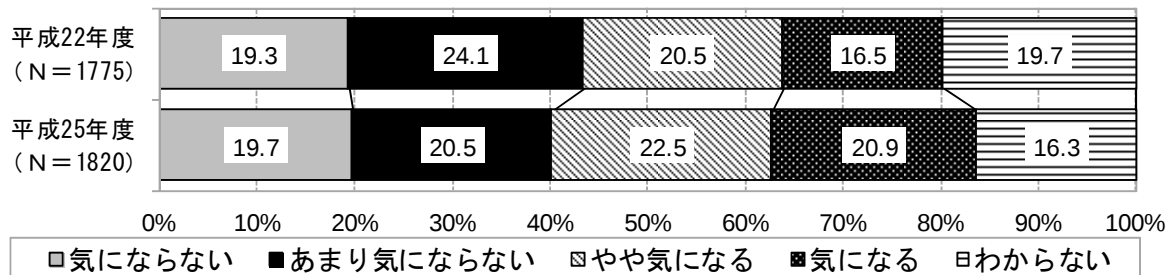
- ・鉛製の給水管の印象は、「わからない」が減少する一方で、「やや気になる」と「気になる」が増加しており、水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。
- ・女性、30歳代～50歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっている。
- ・一方、60歳代以上では「気にならない」「あまり気にならない」の割合が高くなっている。

ア. 鉛製の給水管の印象の経年変化

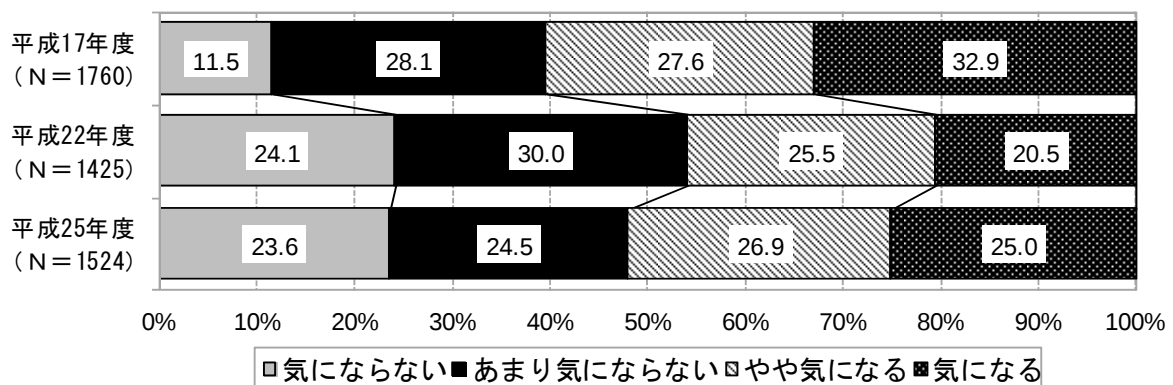
鉛製の給水管の印象は、「やや気になる」が22.5%と最も多く、「気になる」が20.9%、「あまり気にならない」が20.5%と続いている。

平成22年度と比べ、「やや気になる」「気になる」の割合が増え、「あまり気にならない」の割合は減っている。

図表 II-48 鉛製の給水管の印象[経年変化]



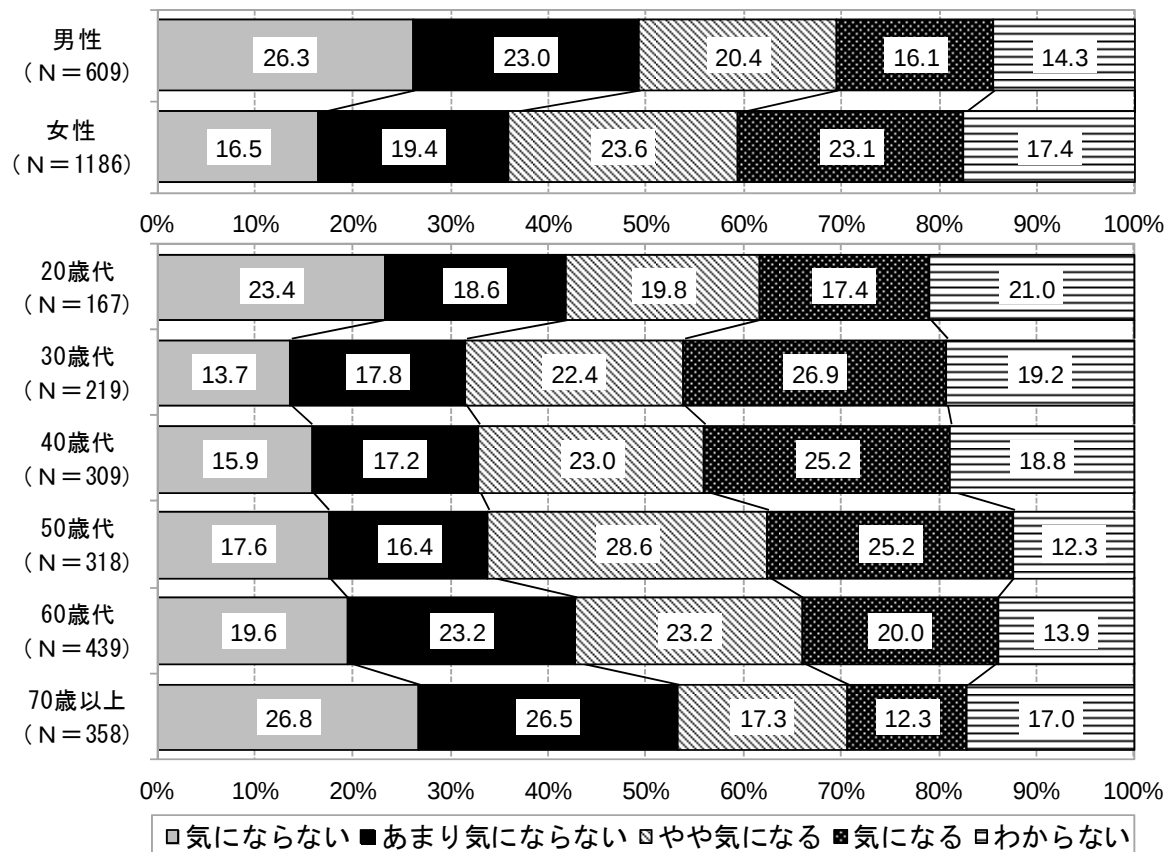
図表 II-49 鉛製の給水管の印象[経年変化]
【平成22年度、平成25年度「わからない」を除く】



イ. 鉛製の給水管の印象の属性別特徴

鉛製の給水管の印象を属性別でみると、男性よりは女性で、また 30～50 歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

図表 II-50 鉛製の給水管の印象[属性別]



⑤ 受水タンクの印象

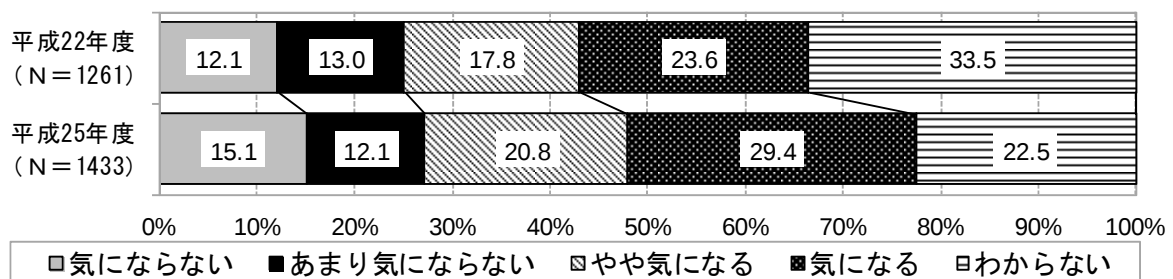
- ・受水タンクの印象は、「わからない」が減少する一方で、「やや気になる」と「気になる」が増加しており、水質への影響について市民の関心が高くなっていることが推察される。
- ・特に、女性、30歳代～60歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっており、一方で、20歳代と70歳以上では「気にならない」「あまり気にならない」の割合が高くなっている。

ア. 受水タンクの印象の経年変化

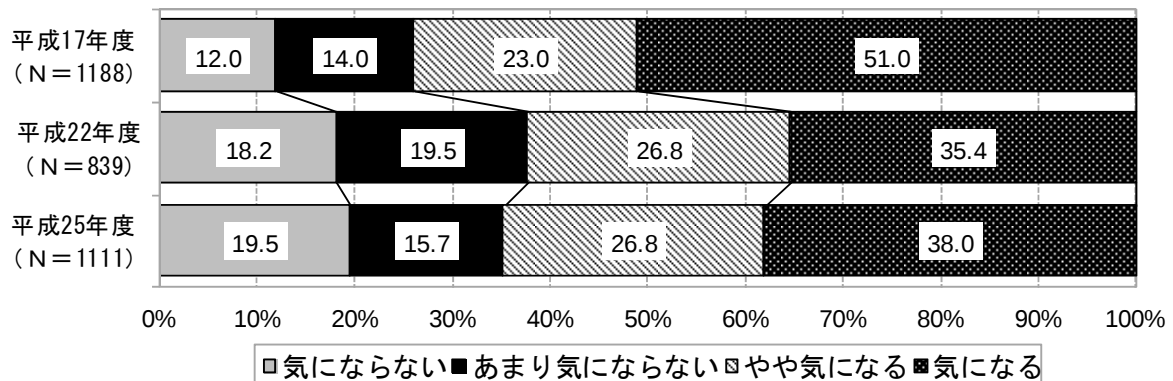
受水タンクの印象は、「気になる」が29.4%と最も多く、「わからない」が22.5%、「やや気になる」が20.8%と続いている。

平成22年度と比べ、「気になる」の割合が大きく増えている。

図表 II-51 受水タンクの印象[経年変化]



図表 II-52 受水タンクの印象[経年変化]
【平成22年度、平成25年度「わからない」を除く】

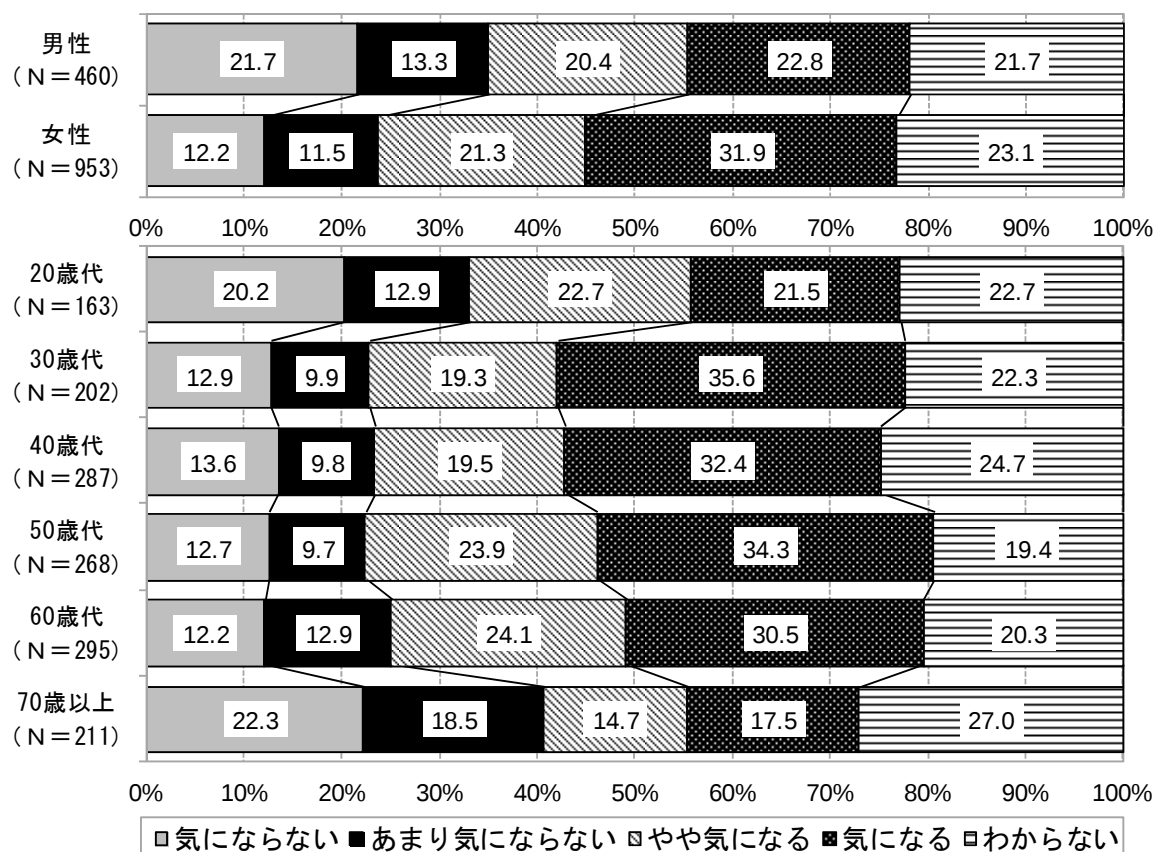


イ. 受水タンクの印象の属性別特徴

受水タンクの印象を属性別でみると、男性よりは女性で、また 30～60 歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

特に 50 歳代では、「やや気になる」「気になる」が 58.2%と 6 割近くを占めている。

図表 II-53 受水タンクの印象[属性別]



⑥ 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象

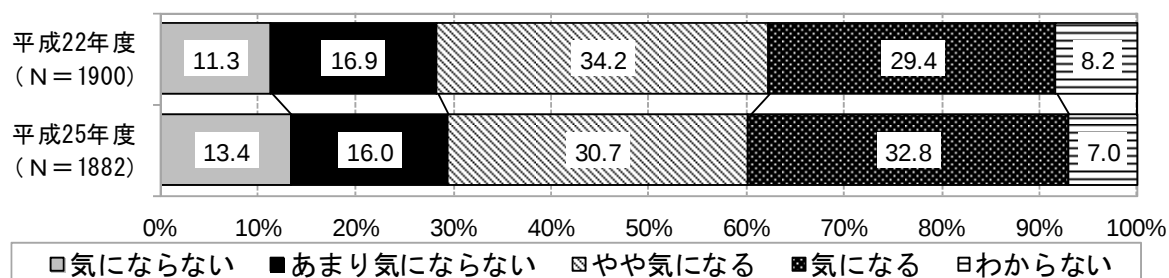
- ・「やや気になる」と「気になる」を合わせた割合は、63.6%から63.5%とほぼ変化がなく、依然として琵琶湖の水質への市民の関心は高い状況にある。
- ・水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象は、平成22年度から平成25年度にかけて「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が28.2%から29.4%に増加している。
- ・女性、30歳代～50歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっている。

ア. 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象の経年変化

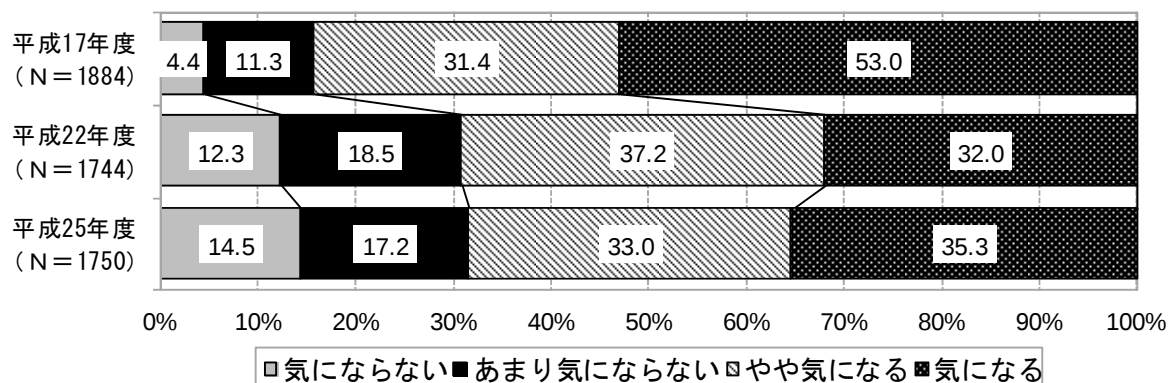
水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象は、「気になる」が32.8%と最も多く、「やや気になる」が30.7%、「あまり気にならない」が16.0%と続いている。

平成22年度と比べ、「気にならない」「気になる」の割合が増え、「あまり気にならない」「やや気になる」の割合は減っている。

図表 II-54 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[経年変化]



図表 II-55 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[経年変化]
【平成22年度、平成25年度「わからない」を除く】

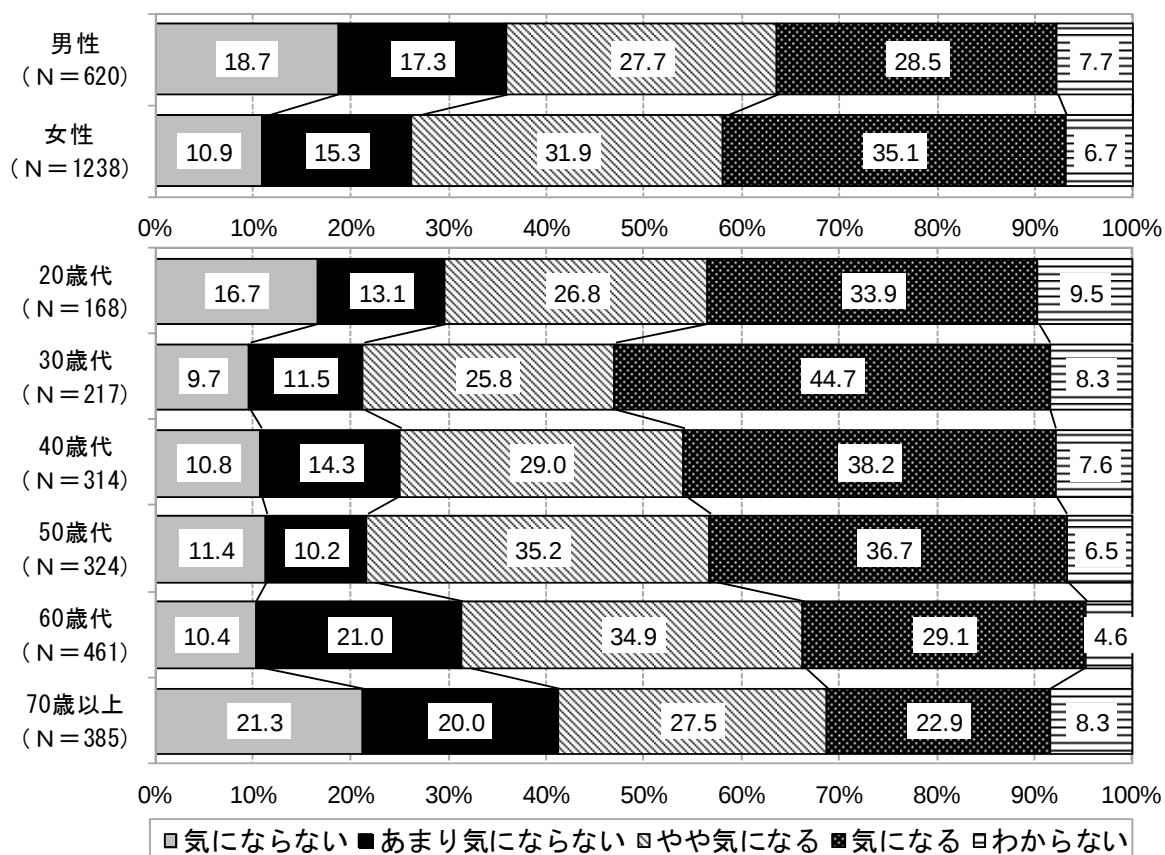


イ. 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象の属性別特徴

水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象を属性別でみると、男性よりは女性で、また30～50歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

特に50歳代では、「やや気になる」「気になる」が71.9%と高くなっている。

図表 II-56 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[属性別]



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）

① いつでも水道が利用できることへの安心度

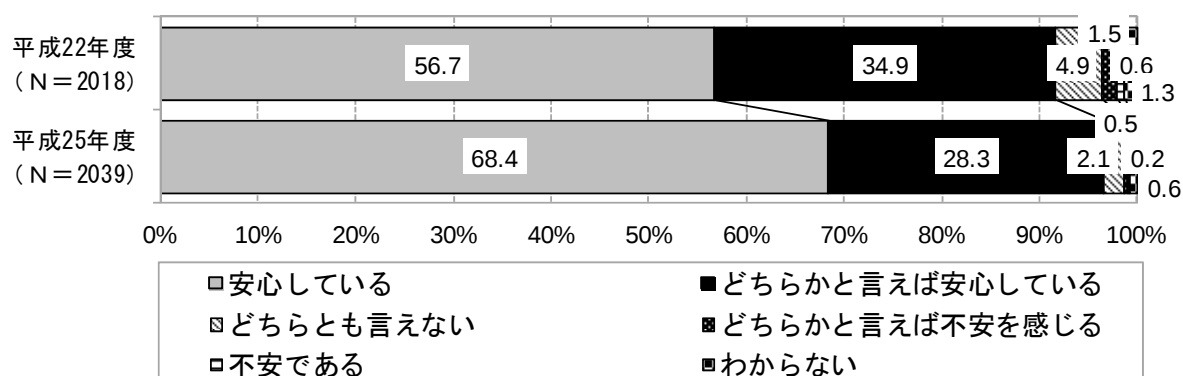
- ・ いつでも水道が利用できることへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「安心している」が 56.7%から 68.4%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると 96.7%と高い割合となっている。
- ・ いずれの属性においても「安心している」の割合は高いが、特に、男性、70 歳以上、6 人以上の世帯で高くなっている。
- ・ 水道利用について、供給環境が十分に整備され、安定的な供給が継続的に行われていることから安心度は非常に高くなっていると考えられる。

ア. いつでも水道が利用できることへの安心度の経年変化

いつでも水道が利用できることへの安心度は、「安心している」が 68.4%と最も多く、「どちらかと言えば安心している」が 28.3%、「どちらとも言えない」が 2.1%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「安心している」の割合が増えている。

図表 II-57 いつでも水道が利用できることへの安心度[経年変化]

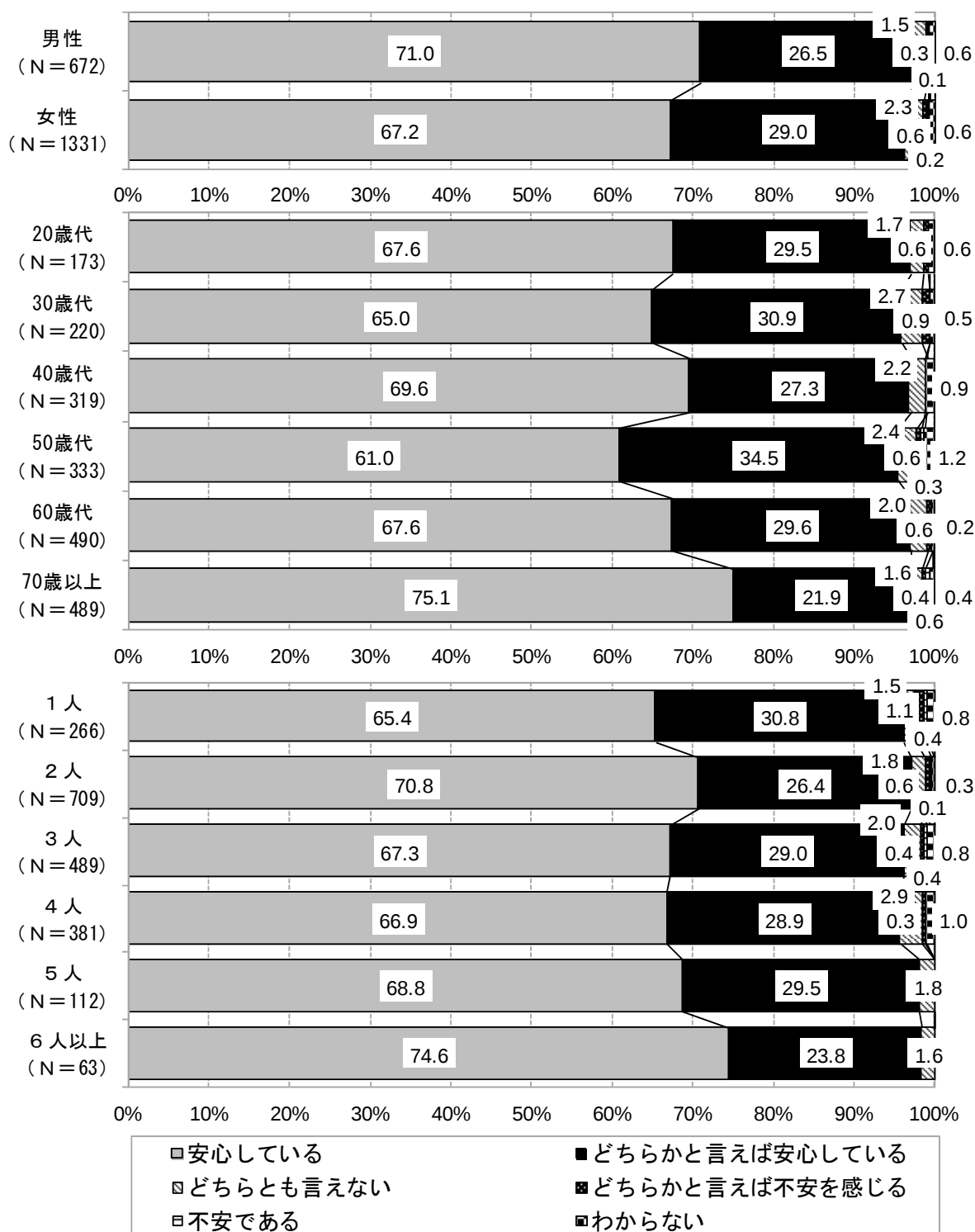


イ. いつでも水道が利用できることへの安心度の属性別特徴

いつでも水道が利用できることへの安心度を属性別でみると、女性より男性、40歳代、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

世帯人数別ではいずれも約7割が「安心している」と回答している。

図表 II-58 いつでも水道が利用できることへの安心度[属性別]



② 大雨でも浸水被害がないことへの安心度

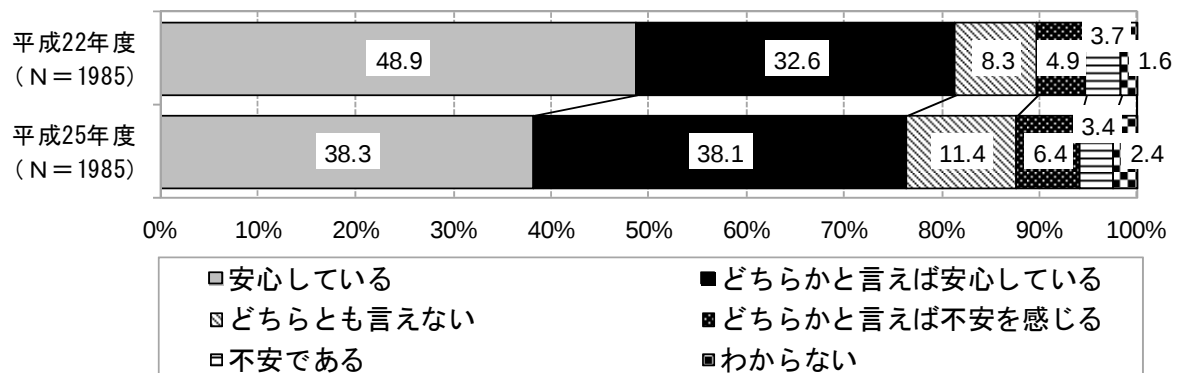
- ・大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、平成22年度から平成25年度にかけて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が81.5%から76.4%に減少し、「どちらかと言えば不安を感じる」と「不安である」を合わせた割合が8.6%から9.8%に増加しており、市民の安心度が低下している状況にある。
- ・これは、平成25年9月の台風18号に伴う京都市での被害の発生や近年のゲリラ豪雨などが影響していることが考えられる。
- ・30歳代～50歳代で「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」の割合が高くなっている。

ア. 大雨でも浸水被害がないことへの安心度の経年変化

大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、「安心している」が38.3%と最も多く、「どちらかと言えば安心している」が38.1%、「どちらとも言えない」が11.4%と続いている。

平成22年度と比べ、「どちらかと言えば不安を感じる」の割合が増え、「安心している」の割合は減っている。

図表 II-59 大雨でも浸水被害がないことへの安心度[経年変化]

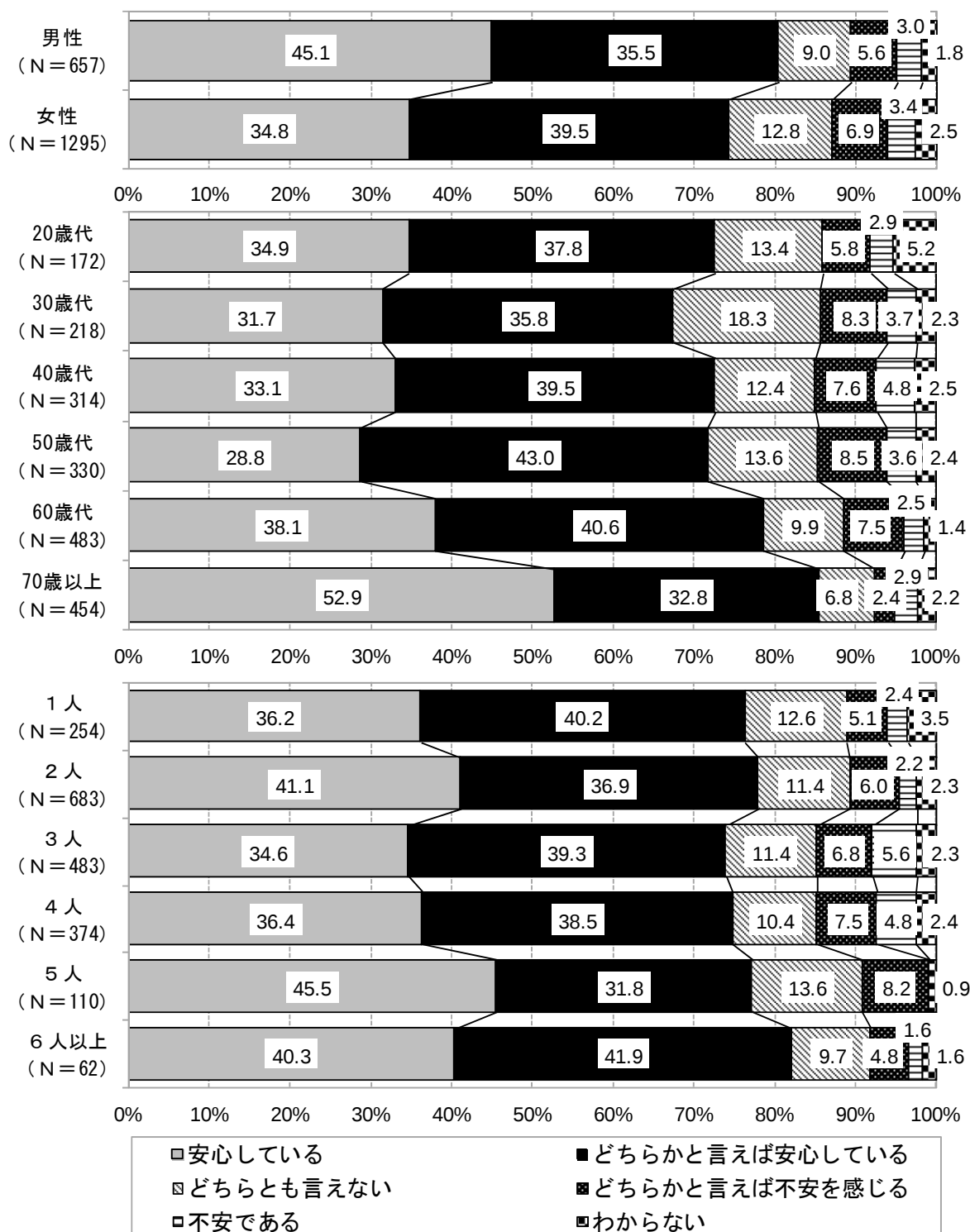


イ. 大雨でも浸水被害がないことへの安心度の属性別特徴

大雨でも浸水被害がないことへの安心度を属性別でみると、女性より男性、60歳代以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

世帯人数別ではいずれも「安心している」「どちらかと言えば安心している」が7割を超えており、6人以上の世帯では8割を超えている。

図表 II-60 大雨でも浸水被害がないことへの安心度[属性別]



③ 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度

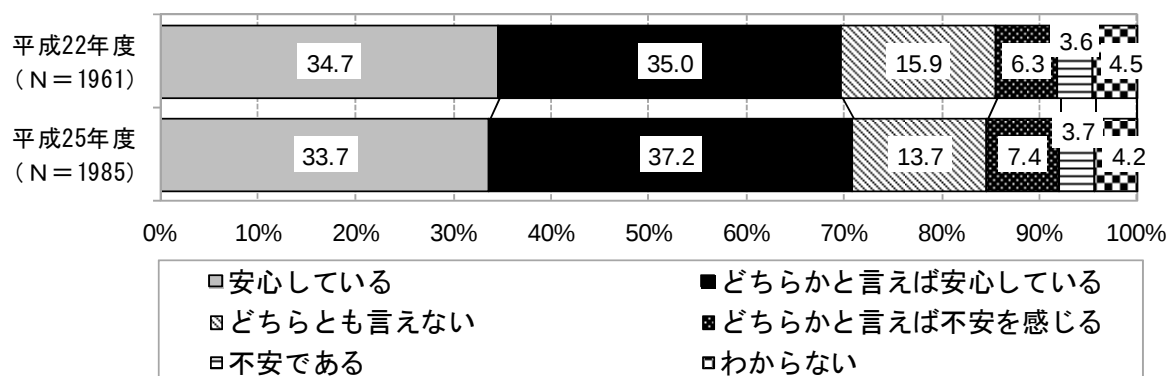
- ・下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて大きな変化は見られない。
- ・女性、30 歳代～50 歳代では「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」がやや多くなっている一方、男性や 60 歳代以上では、「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」は少なくなり、「安心している」「どちらかと言えば安心している」が多くなっている。

ア. 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度の経年変化

下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度は、「どちらかと言えば安心している」が 37.2%と最も多く、「安心している」が 33.7%、「どちらとも言えない」が 13.7%と続いている。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

図表 II-61 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度[経年変化]



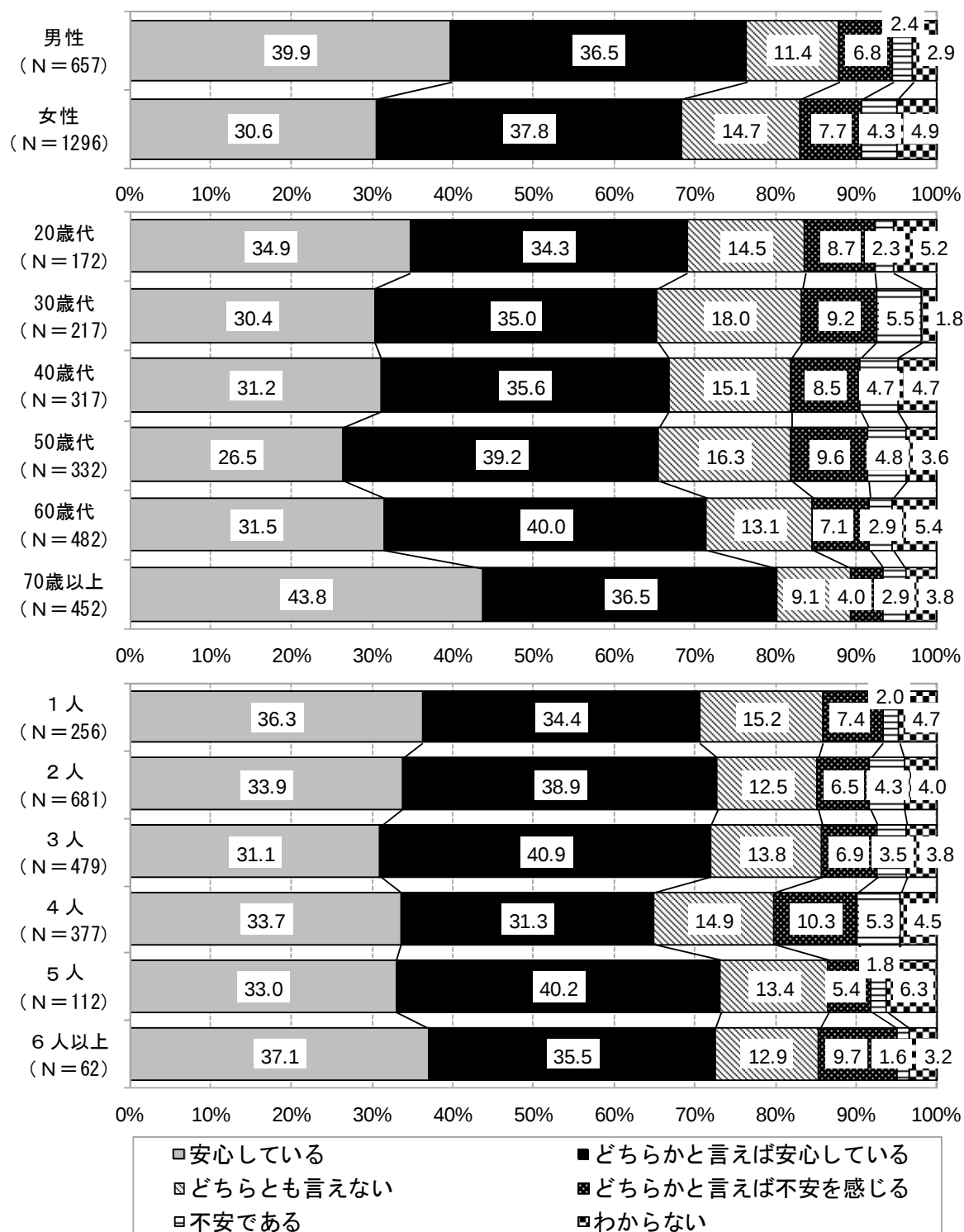
イ. 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度の属性別特徴

下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度を属性別でみると、女性より男性、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

一方、20～60歳代では約1割が不安を感じている傾向にある。

世帯人数別では大きな違いは見られない。

図表 II-62 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度[属性別]



④ 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度

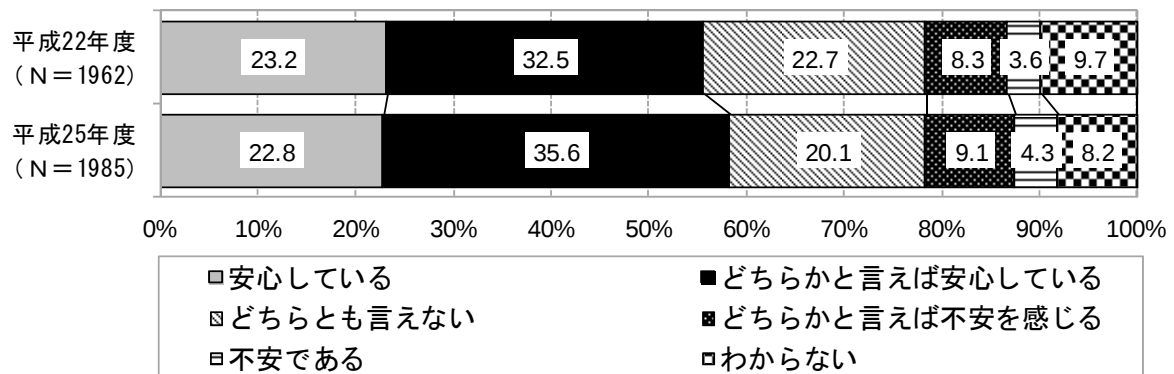
- ・河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度は、平成22年度から平成25年度にかけて大きな変化は見られない。
- ・女性、30歳代～50歳代では「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」がやや多くなっている一方、男性や60歳代以上では、「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」は少なくなり、「安心している」「どちらかと言えば安心している」が多くなっている。

ア. 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度の経年変化

河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度は、「どちらかと言えば安心している」が35.6%と最も多く、「安心している」が22.8%、「どちらとも言えない」が20.1%と続いている。

平成22年度と比べ、大きな違いは見られない。

図表 II-63 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度[経年変化]



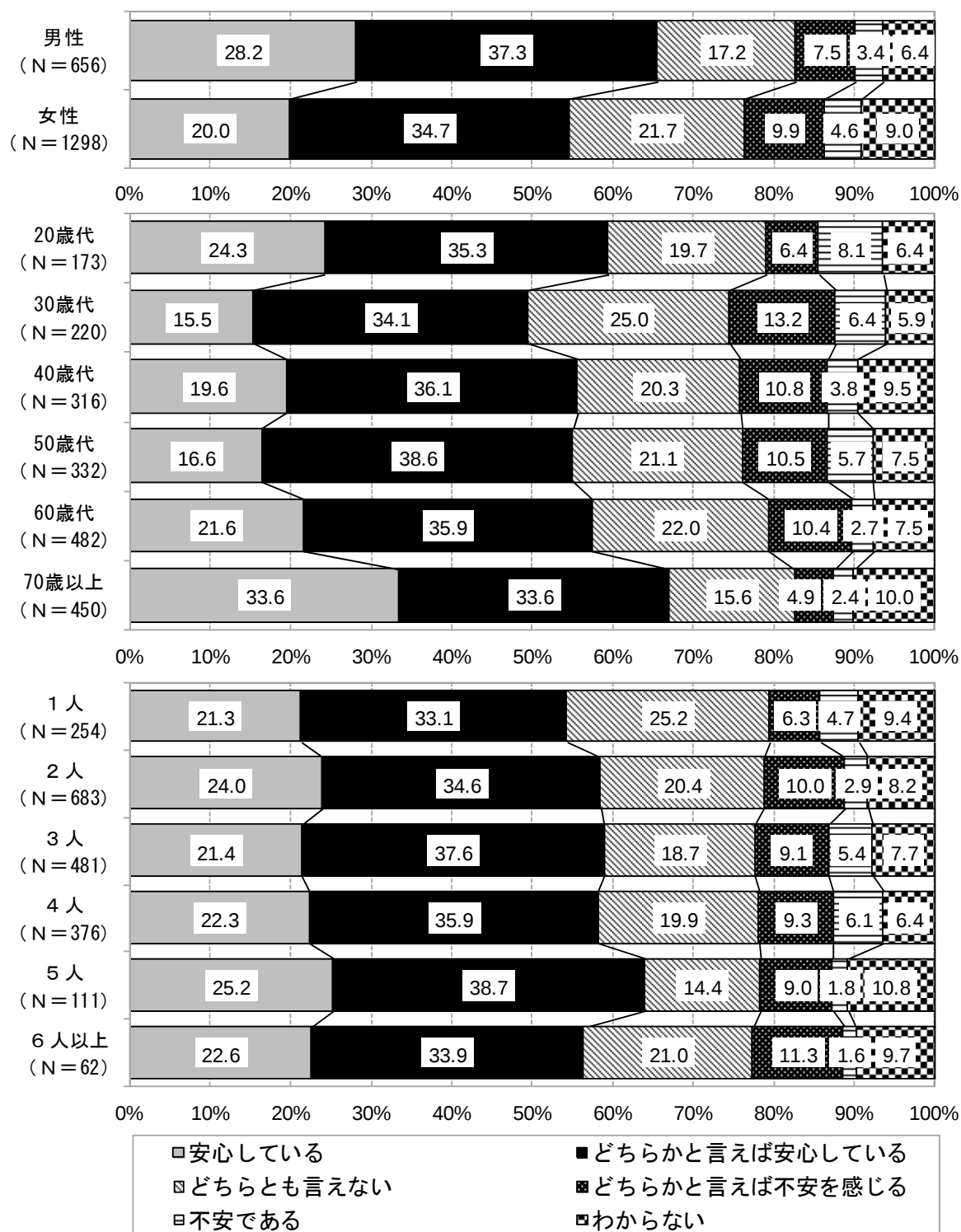
イ. 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度の属性別特徴

河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度を属性別でみると、女性より男性、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

一方、30～50歳代では15～20%前後が不安を感じている傾向にある。

世帯人数別では大きな違いは見られない。

図表 II-64 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度[属性別]



⑤ 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度

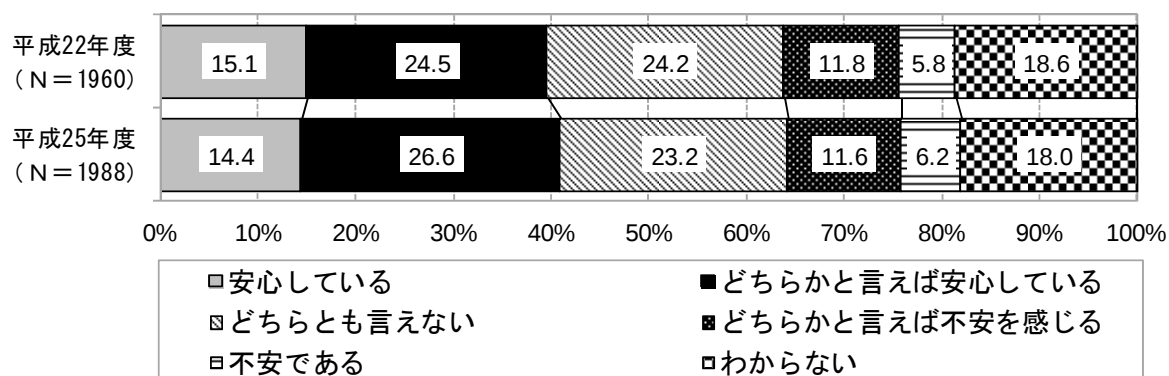
- ・ 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて大きな変化は見られない。
- ・ 30 歳代～50 歳代では「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」がやや多くなっている一方、60 歳代以上では、「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」は少なくなり、「安心している」「どちらかと言えば安心している」が多くなっている。

ア. 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度の経年変化

上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度は、「どちらかと言えば安心している」が 26.6%と最も多く、「どちらとも言えない」が 23.2%、「わからない」が 18.0%と続いている。

平成 22 年度と比べ、大きな違いは見られない。

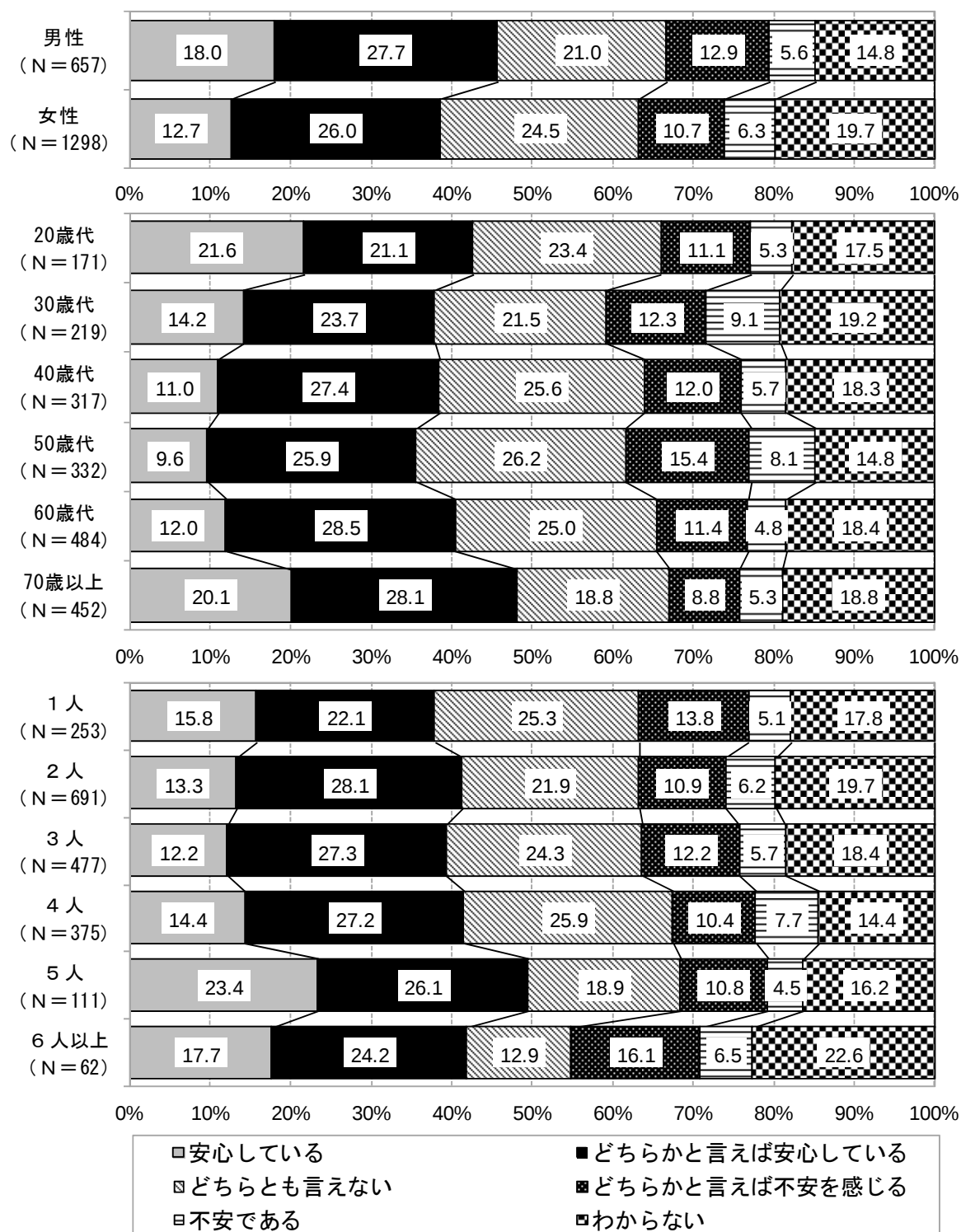
図表 II-65 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度[経年変化]



イ. 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度の属性別特徴

上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度を属性別でみると、女性より男性、20歳代、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。一方、30～50歳代では2割前後が不安を感じている傾向にある。世帯人数別では大きな違いは見られない。

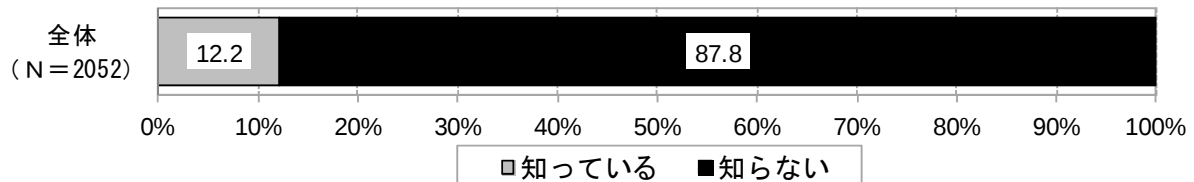
図表 II-66 上下水道施設の老朽化防止や耐震性の向上への安心度[属性別]



(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。

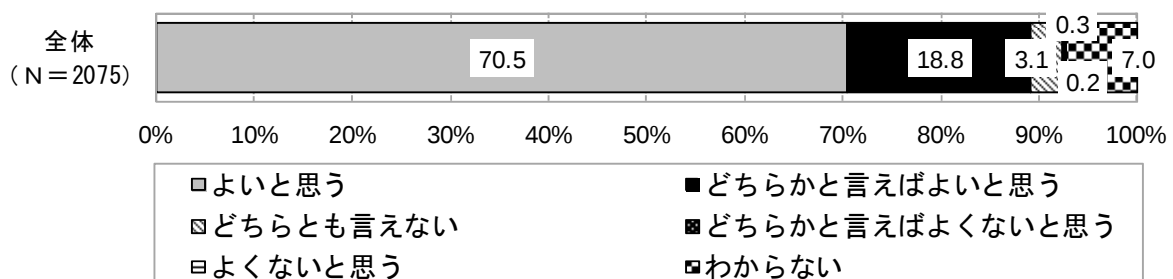
図表 II-67 大規模太陽光発電設備の認知度



(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。
- ・「よいと思う」と「どちらかと言えばよいと思う」を合わせた肯定的な評価が 89.3%である一方，「どちらかと言えばよくないと思う」と「よくないと思う」を合わせた否定的な評価は 0.5%と低く，今後も推進していくことが望まれる。

図表 II-68 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。

改築更新の推進の必要性は、「力を入れる必要がある」が57.8%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」と合わせると9割を超えており、市民の関心の高さが見て取れることから、今後、進捗状況や成果について、積極的な情報発信が求められる。

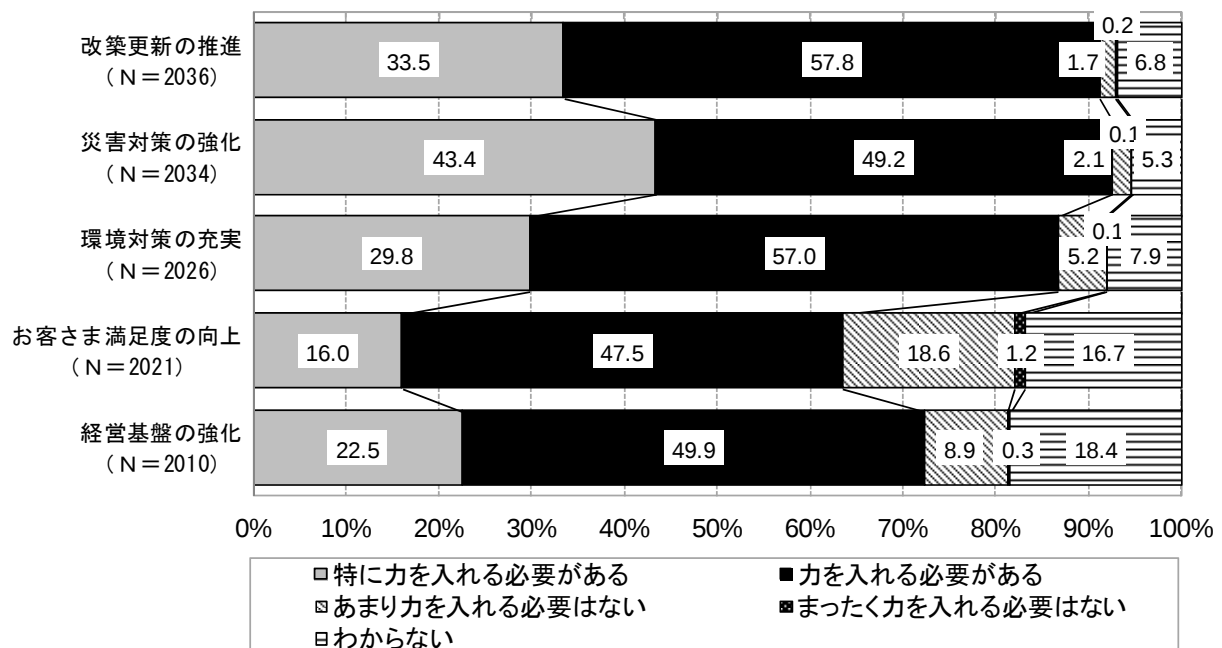
災害対策の強化の必要性は、「力を入れる必要がある」が49.2%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」と合わせると9割を超える。

環境対策の充実の必要性は、「力を入れる必要がある」が57.0%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」が29.8%、「わからない」が7.9%と続いている。

お客さま満足度の向上の必要性は、「力を入れる必要がある」が47.5%と最も多く、「あまり力を入れる必要はない」が18.6%、「わからない」が16.7%と続いている。

経営基盤の強化の必要性は、「力を入れる必要がある」が49.9%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」が22.5%、「わからない」が18.4%と続いている。

図表 II-69 「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）

① 窓口や電話での職員の対応への満足度

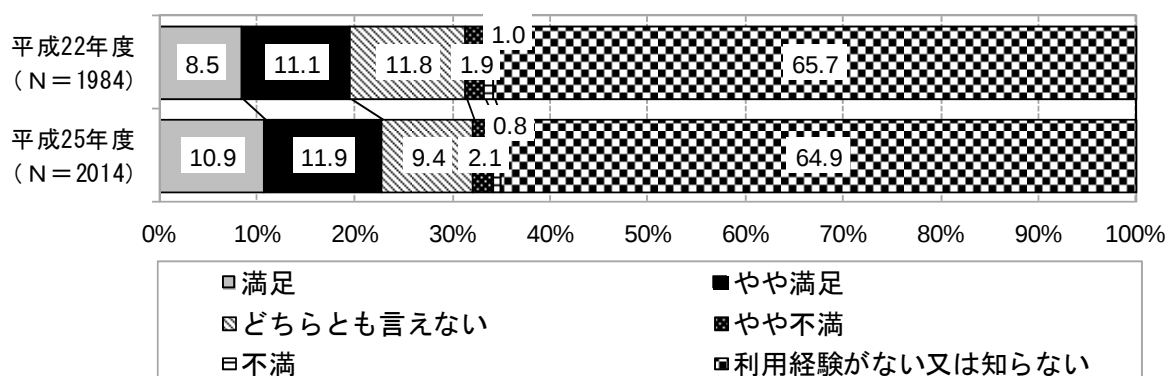
- ・窓口や電話での職員の対応への満足度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は 57.3%から 64.9%に増加し、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は 8.4%と変わらず、利用者の満足度は向上している。
- ・満足度の向上の一因としては、営業所において実施してきた、お客さま対応研修や高齢者への対応研修などによる接客レベルの向上が考えられる。

ア. 窓口や電話での職員の対応への満足度の経年変化

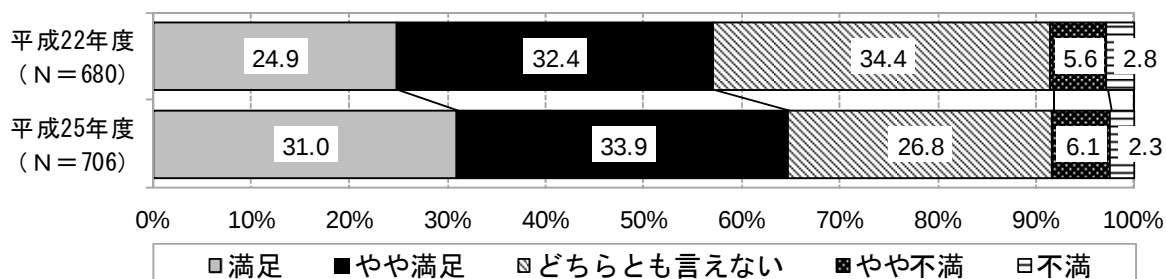
窓口や電話での職員の対応への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が 64.9%と最も多く、「やや満足」が 11.9%、「満足」が 10.9%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「満足」「やや満足」の割合が増えている。

図表 II-70 窓口や電話での職員の対応への満足度[経年変化]



図表 II-71 窓口や電話での職員の対応への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】

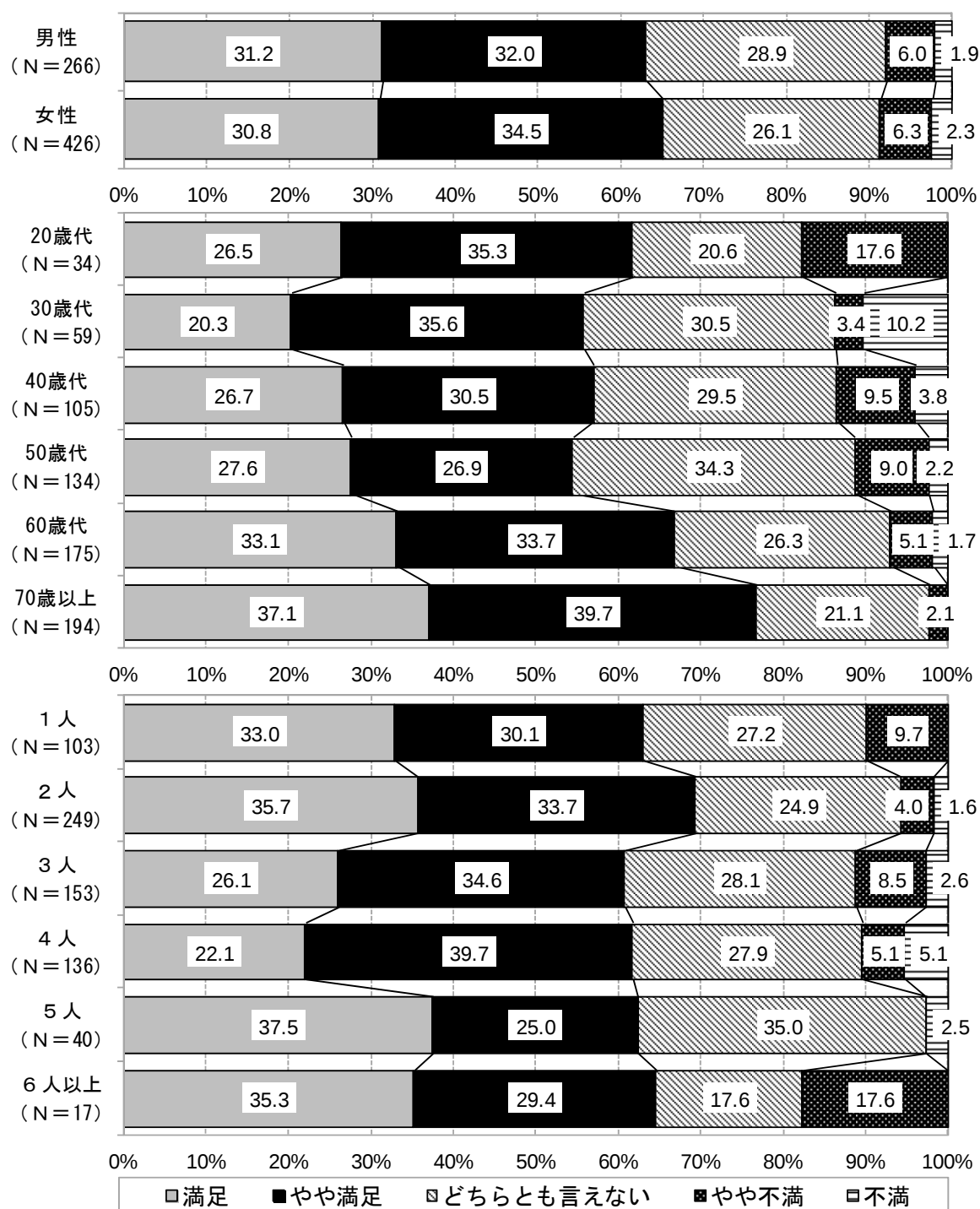


イ. 窓口や電話での職員の対応への満足度の属性別特徴

窓口や電話での職員の対応への満足度を属性別でみると、男女別で大きな違いは見られないが、年齢別では60歳代以上で「満足」と回答された方の割合が高く、一方で、20～50歳代で「やや不満」「不満」と回答された方の割合が高くなっている。

また、世帯人数別では、3人世帯、4人世帯の「満足」が低くなっている。

図表 II-72 窓口や電話での職員の対応への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



② 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度

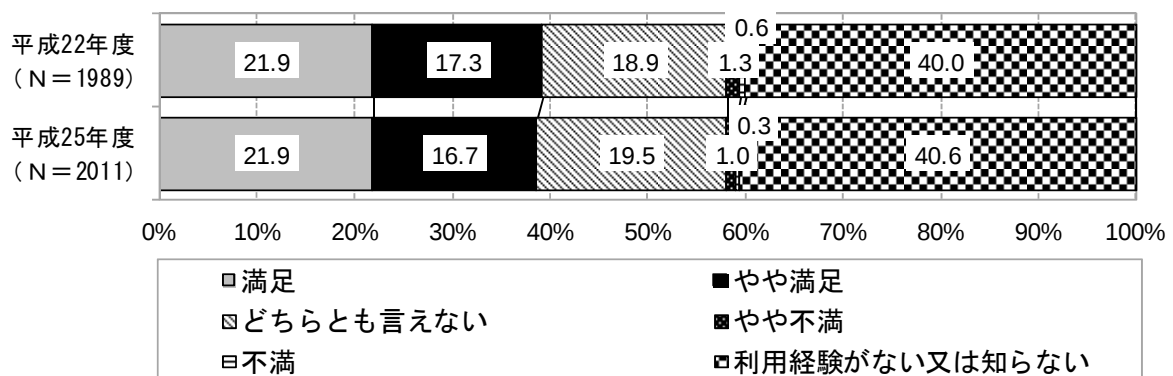
- ・水道メーター検針時の検針員の対応への満足度は、平成22年度と平成25年度で大きな変化は見られない。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は65.4%から64.9%と大きな変化はなく、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は3.1%から2.3%に減少しており、不満の割合が減少している。

ア. 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度の経年変化

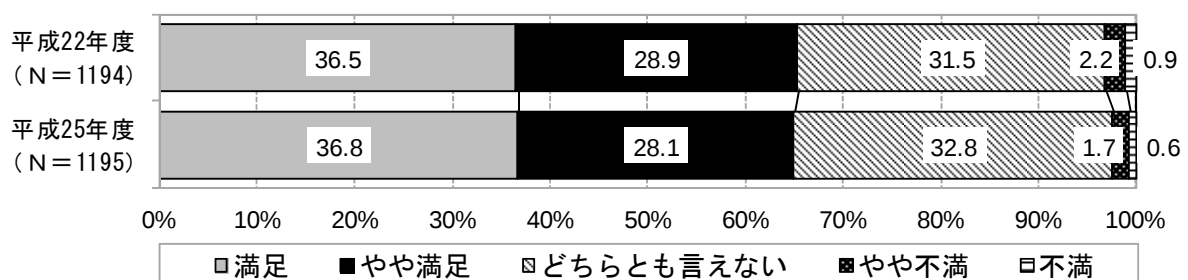
水道メーター検針時の検針員の対応への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が40.6%と最も多く、「満足」が21.9%、「どちらとも言えない」が19.5%と続いている。

平成22年度と比べ、大きな違いは見られない。

図表 II-73 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度[経年変化]



図表 II-74 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



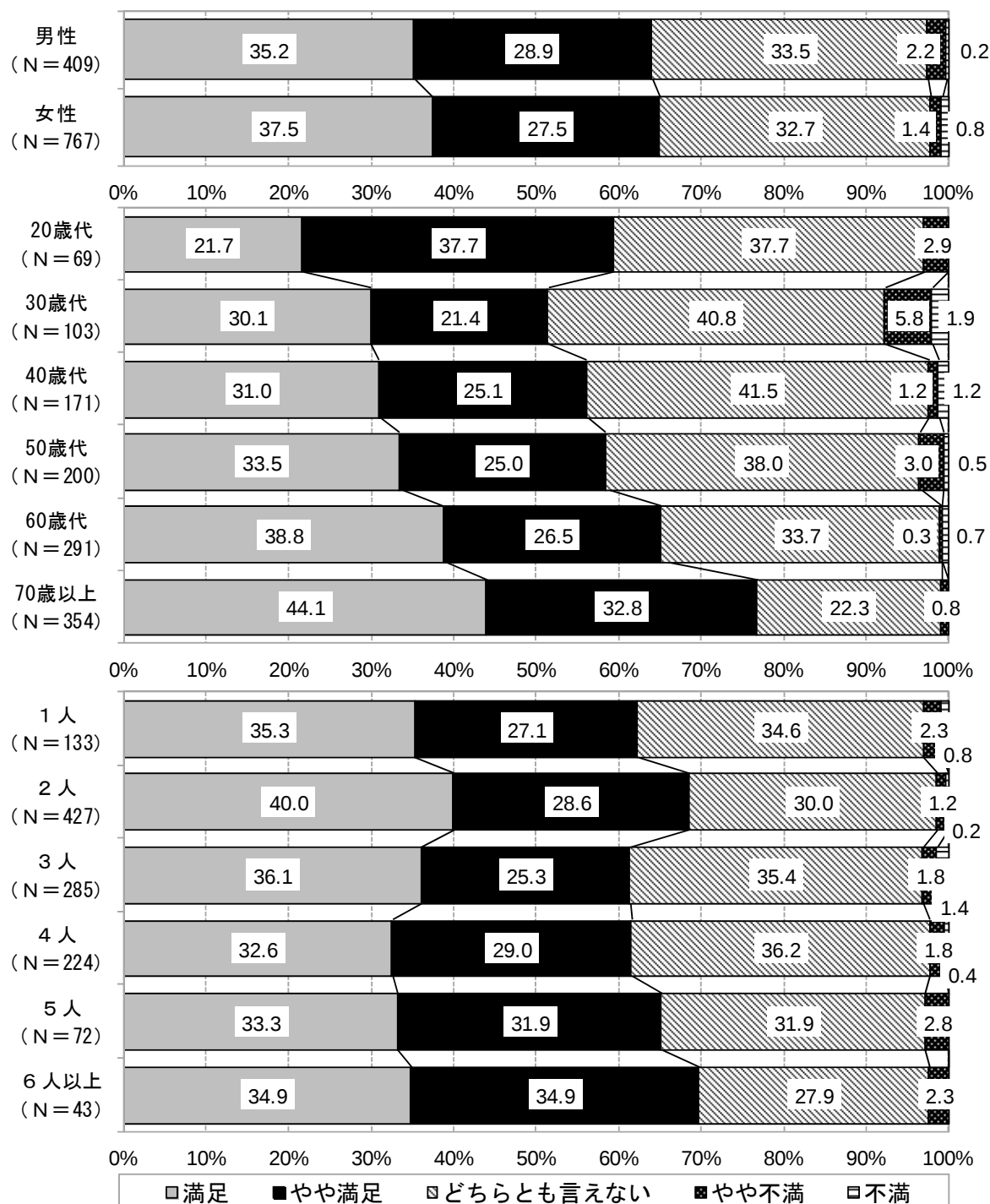
イ. 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度の属性別特徴

水道メーター検針時の検針員の対応への満足度を属性別でみると、男女別で大きな違いは見られない。

年齢別では、60 歳代以上で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

また、世帯人数別では大きな違いは見られない。

図表 II-75 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



③ 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度

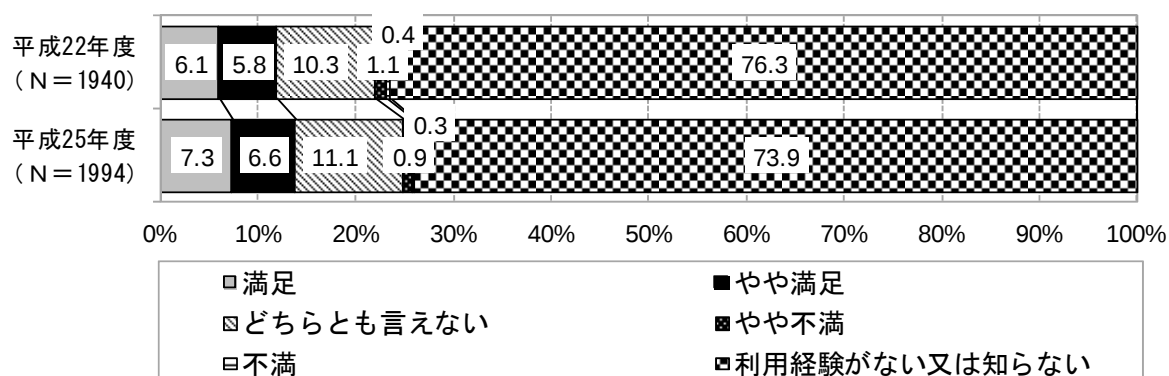
- ・休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度は、平成22年度から平成25年度にかけてやや向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は6.5%から4.5%に減少しており、不満の割合が減少している。

ア. 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度の経年変化

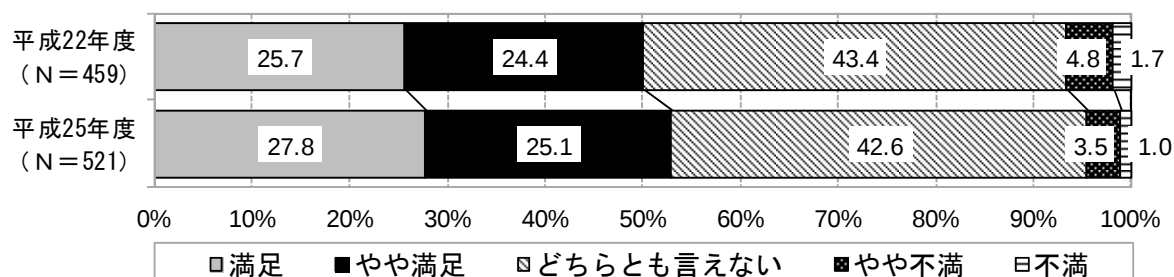
休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が73.9%と最も多く、「どちらとも言えない」が11.1%、「満足」が7.3%と続いている。

平成22年度と比べ、満足度は向上している。

図表 II-76 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度[経年変化]



図表 II-77 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



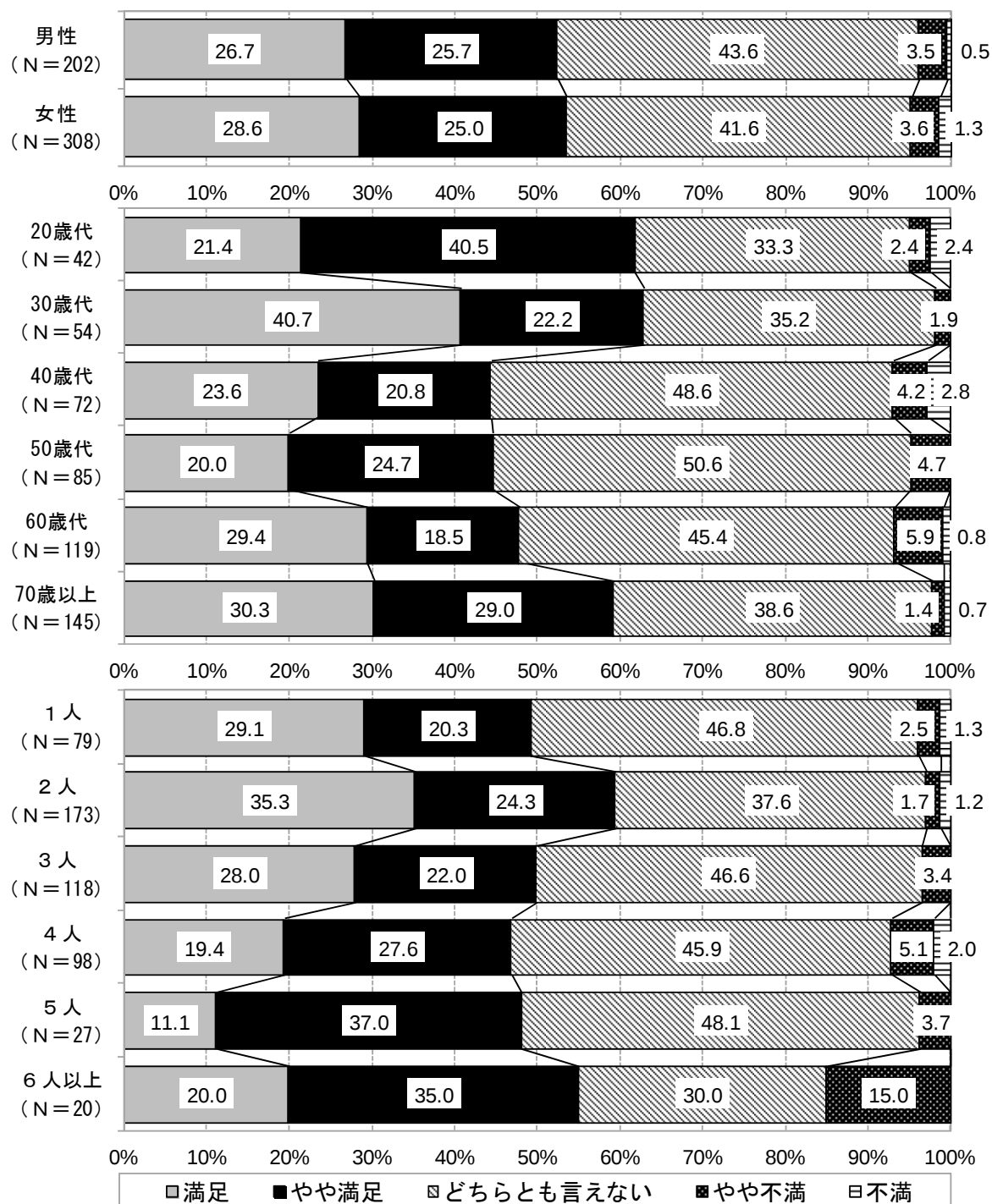
イ. 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度の属性別特徴

休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度を属性別でみると、男女別で大きな違いは見られない。

年齢別では、40～60 歳代で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が低くなっている。

世帯人数別では2人世帯、6人以上の世帯で「満足」「やや満足」が多くなっている。

図表 II-78 休日の水道開栓作業、閉栓作業の実施への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



④ 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への満足度

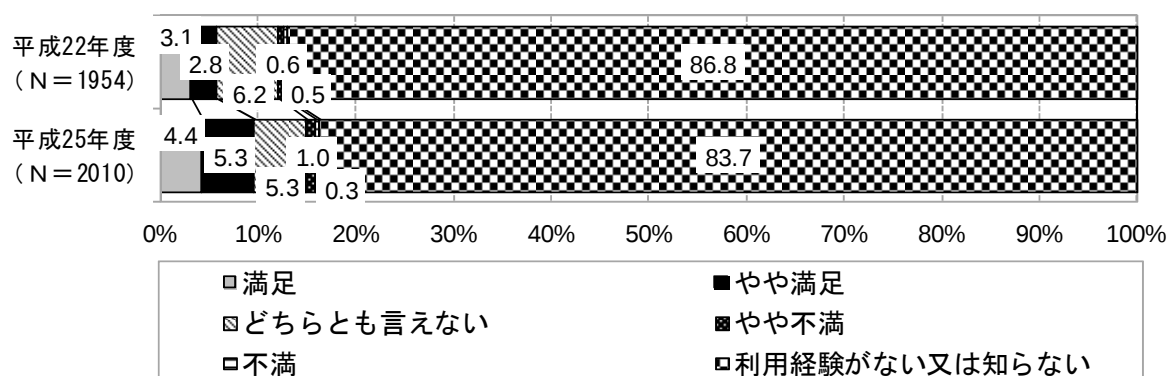
- ・土日祝や平日夜のお客さま窓口サービスコーナーの受付への満足度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「やや不満」と「不満」を合わせた割合は 7.8%から 8.2%に微増となっているものの、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は 44.7%から 59.4%と大幅に増加しており、お客さまの満足度は大幅に向上している。

ア. 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への満足度の経年変化

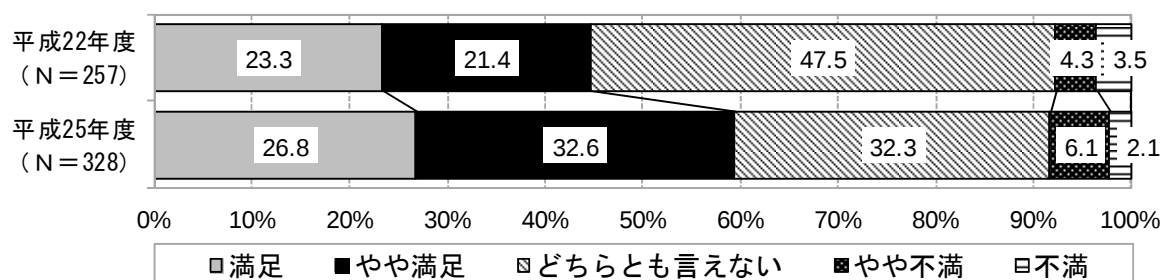
土日祝や平日夜のお客さま窓口サービスコーナーの受付への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が 83.7%と最も多く、「やや満足」「どちらとも言えない」が 5.3%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「満足」「やや満足」の割合が増え、「どちらとも言えない」の割合は減っている。

図表 II-79 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への満足度[経年変化]



図表 II-80 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】

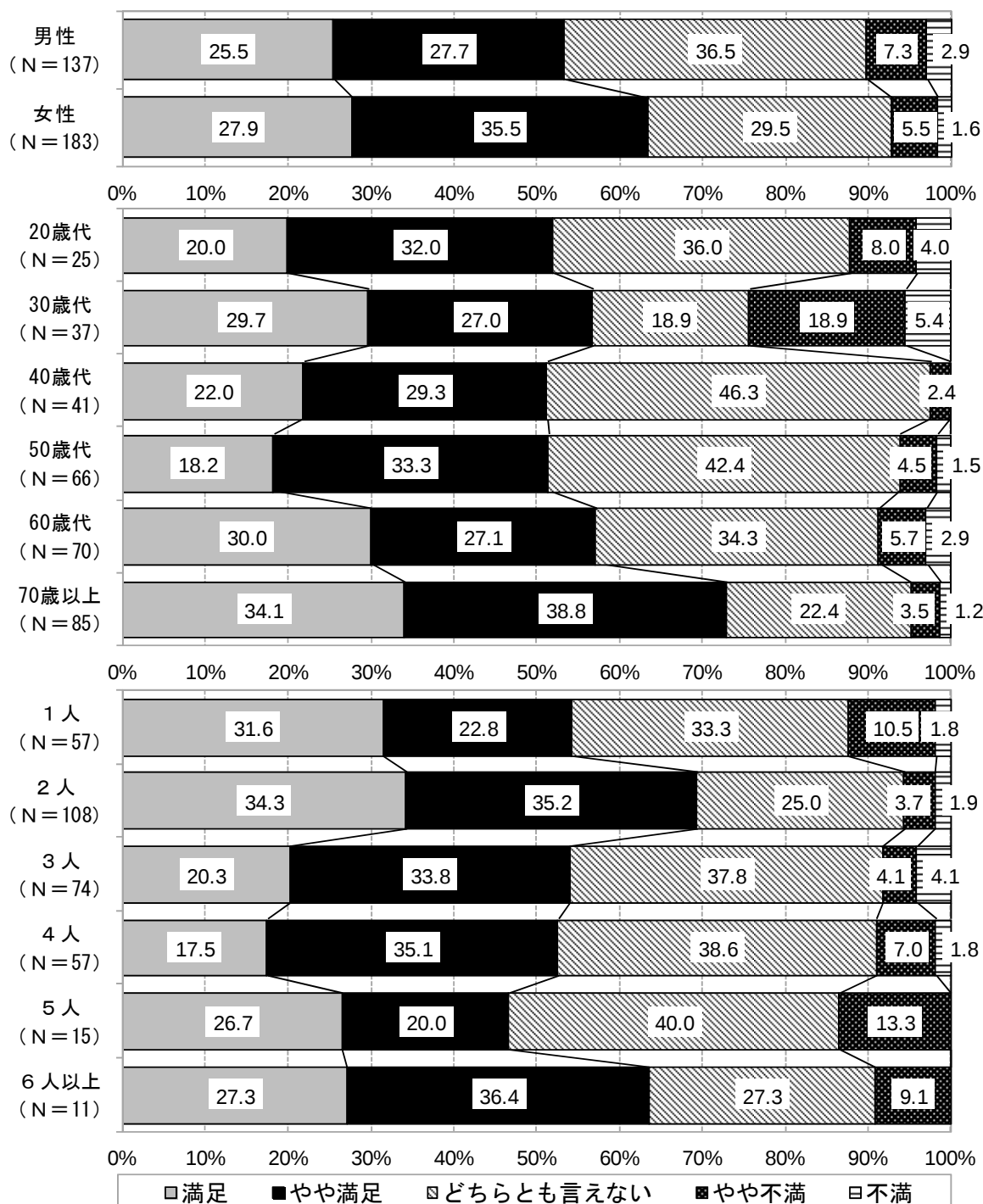


イ. 土日祝や平日夜のお客さま窓口サービスコーナーの受付への満足度の属性別特徴

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への満足度を属性別で見ると、男性より女性で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。年齢別では、70歳以上の満足度が高くなっている。

また、世帯人数別では1人世帯、3～5人世帯で「満足」「やや満足」が低くなっている。

図表 II-81 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への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



⑤ インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度

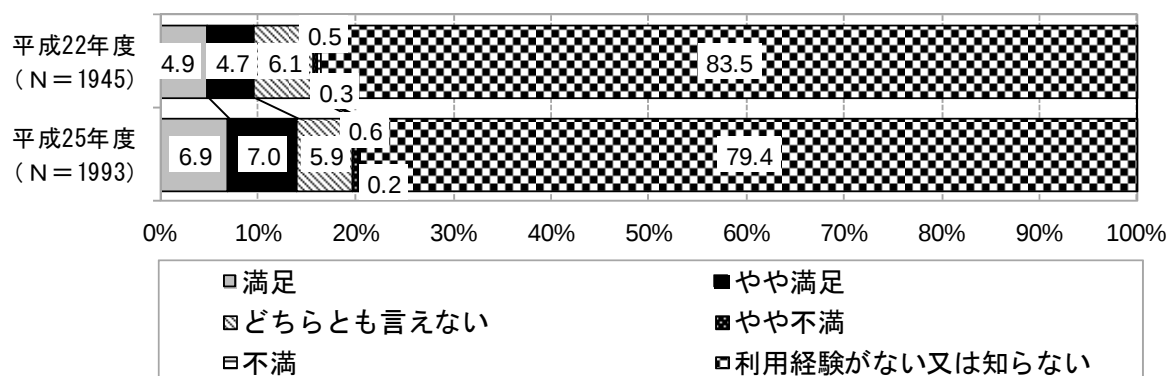
- ・インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度は、平成22年度から平成25年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は58.2%から67.8%に増加し、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は5.0%から3.6%に減少しており、お客さまの満足度は向上している。

ア. インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度の経年変化

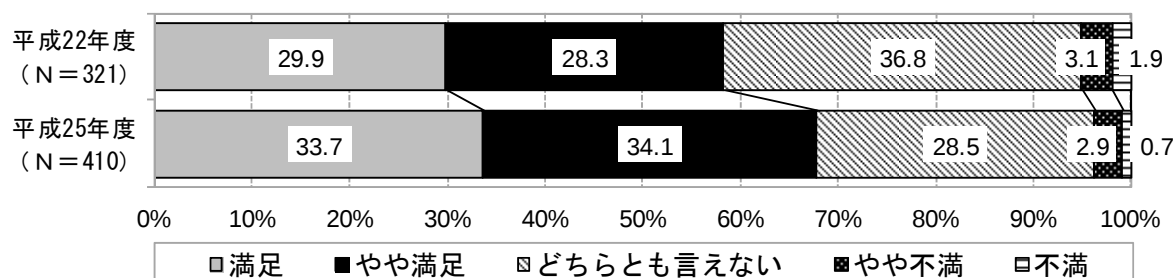
インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が79.4%と最も多く、「やや満足」が7.0%、「満足」が6.9%と続いている。

平成22年度と比べ、「満足」「やや満足」の割合が増え、「どちらとも言えない」の割合は減っている。

図表 II-82 インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度[経年変化]



図表 II-83 インターネット、電話、FAXによる使用開始・中止の受付への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】

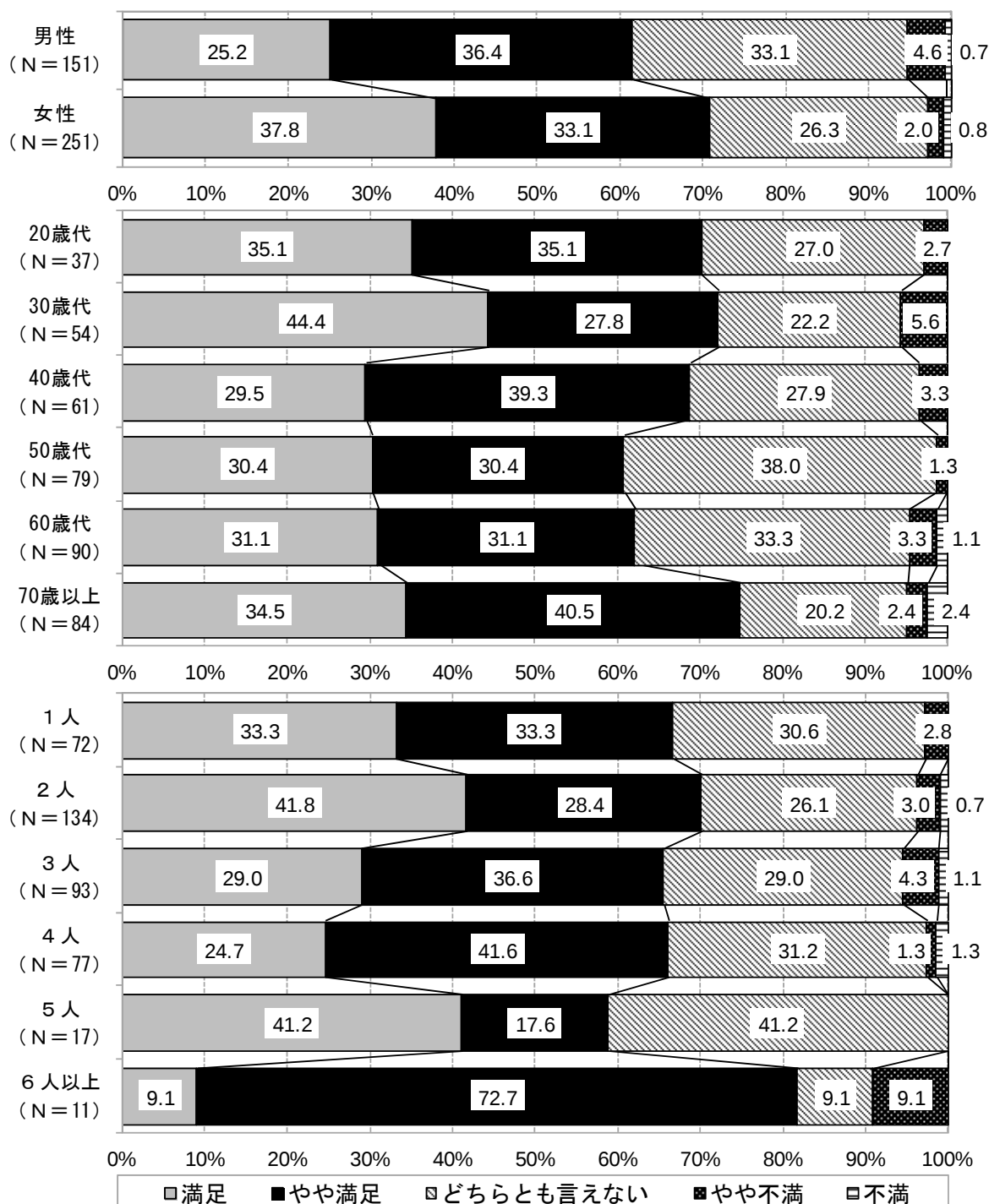


イ. インターネット、電話、FAX による使用開始・中止の受付への満足度の属性別特徴

インターネット、電話、FAX による使用開始・中止の受付への満足度を属性別で見ると、男性より女性で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。年齢別では、30 歳代以下と 70 歳以上の満足度が高くなっている。

また、世帯人数別では 2 人世帯、5 人世帯で「満足」と回答された方の割合が高くなっている。

図表 II-84 インターネット、電話、FAX による使用開始・中止の受付への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



⑥ 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度

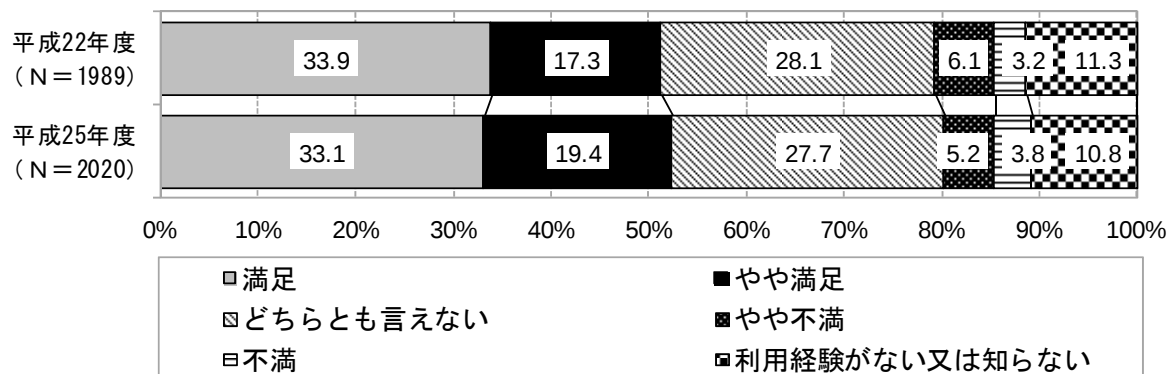
- ・水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度は、平成22年度から平成25年度にかけて大きな変化は見られない。

ア. 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度の経年変化

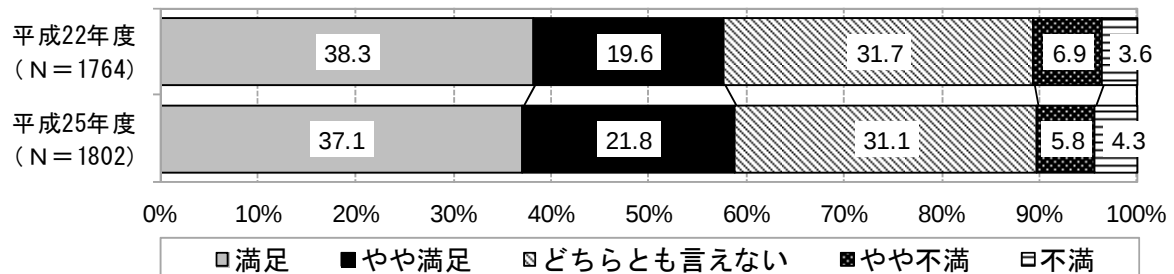
水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度は、「満足」が33.1%と最も多く、「どちらとも言えない」が27.7%、「やや満足」が19.4%と続いている。

平成22年度と比べ、大きな違いは見られない。

図表 II-85 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度[経年変化]



図表 II-86 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



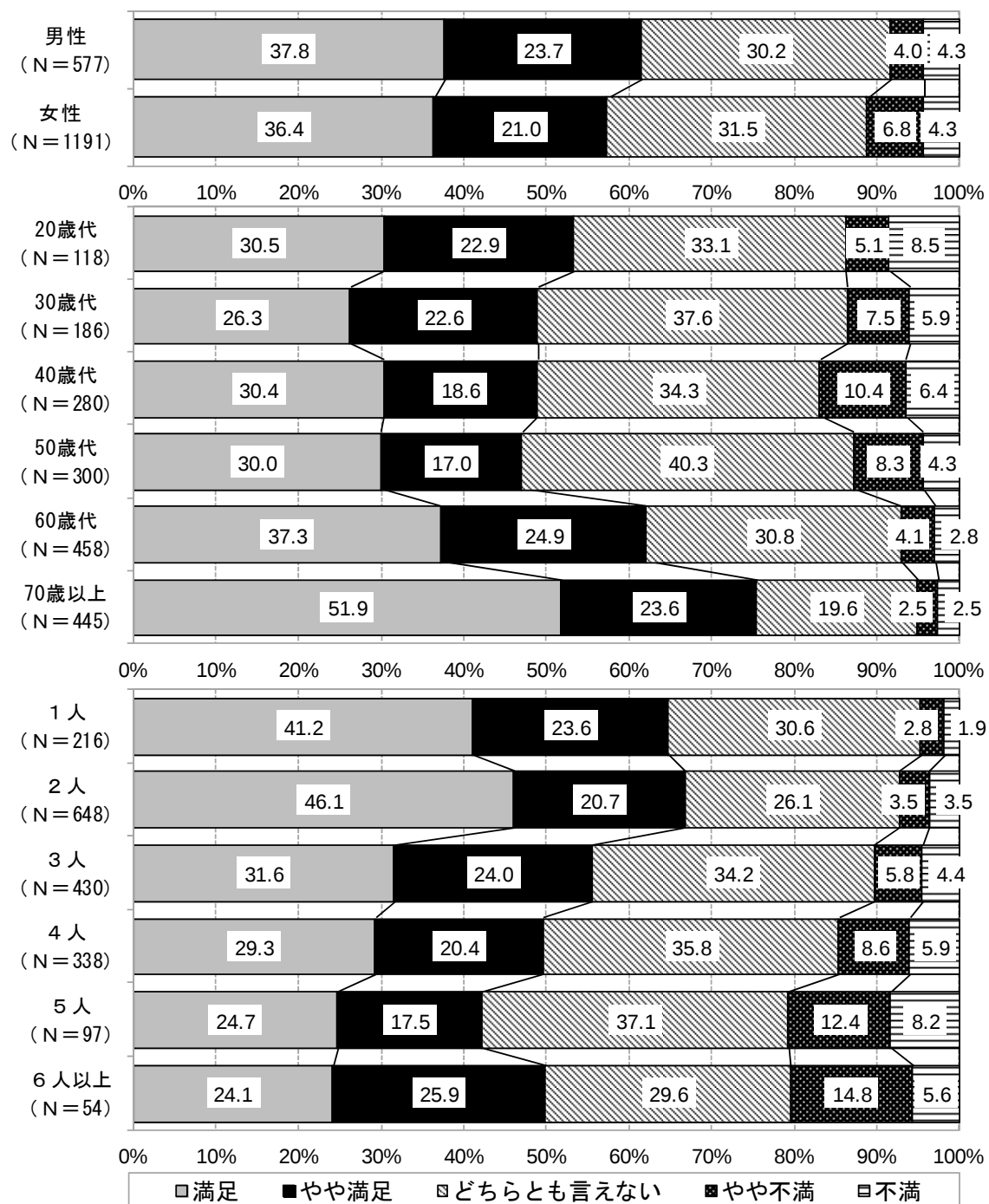
イ. 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度の属性別特徴

水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度を属性別でみると、男女別で大きな違いは見られない。

年齢別では、60歳以上の満足度が高い一方で、50歳代以下は「やや不満」「不満」と回答された方の割合が高くなっている。

また、世帯人数別では世帯人数が少ないほど「満足」の割合が高まる傾向にある。

図表 II-87 水道料金の2箇月に1度の支払方法への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



⑦ 水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度

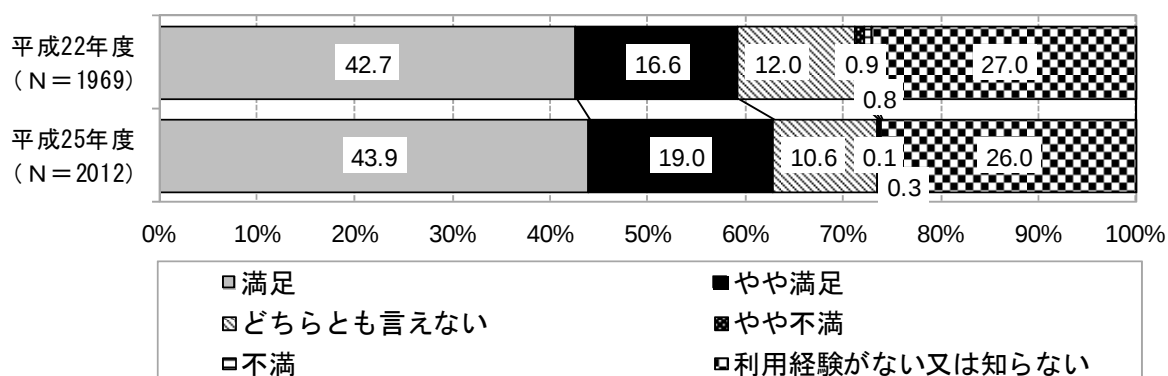
- ・水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度は、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は 81.2%から 85.1%と増加し、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は 2.3%から 0.6%に減少しており、満足度が向上している。
- ・満足度の向上の一因としては、平成 25 年 10 月にクレジットカード継続払いのサービスを新たに開始したことが考えられる。

ア. 水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度の経年変化

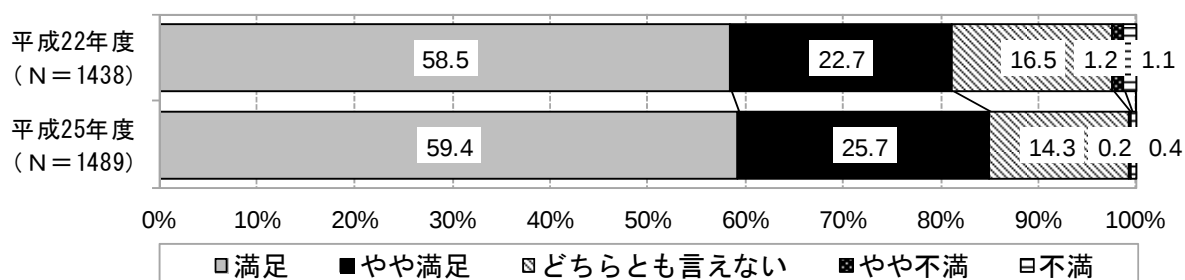
水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度は、「満足」が 43.9%と最も多く、「利用経験がない又は知らない」が 26.0%、「やや満足」が 19.0%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「やや満足」の割合が増えている。

図表 II-88 水道料金の支払方法(口座振替・クレジット・コンビニ)への満足度[経年変化]



図表 II-89 水道料金の支払方法(口座振替・クレジット・コンビニ)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】



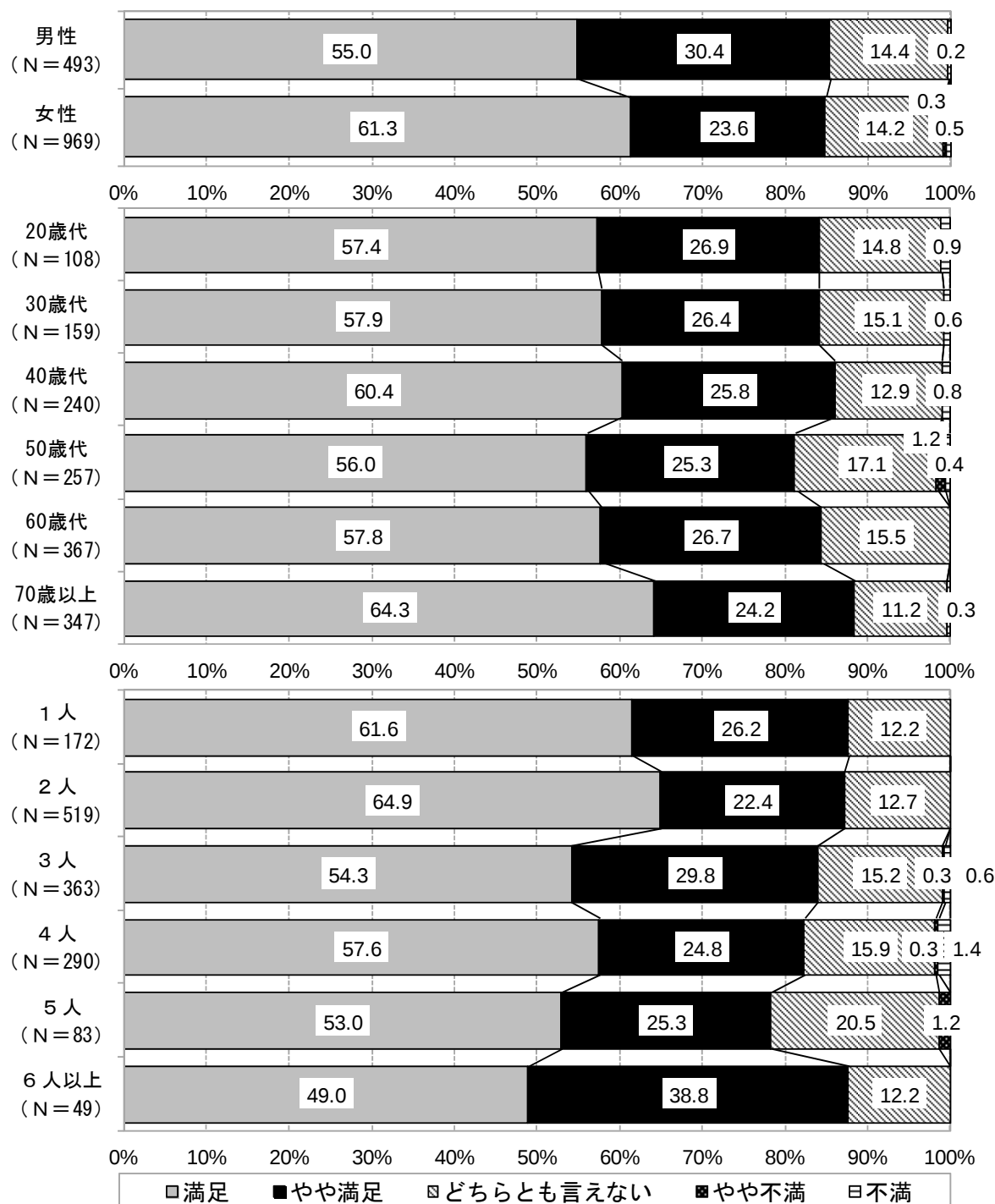
イ. 水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度の属性別特徴

水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度を属性別でみると、男性より女性で「満足」と回答された方の割合が高い。

年齢別では、大きな違いは見られない。

また、世帯人数別では世帯人数が少ないほど「満足」の割合が高く、1人世帯、2人世帯では、「満足」が6割を超えている。

図表 II-90 水道料金の支払方法(口座振替・クレジット・コンビニ)への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



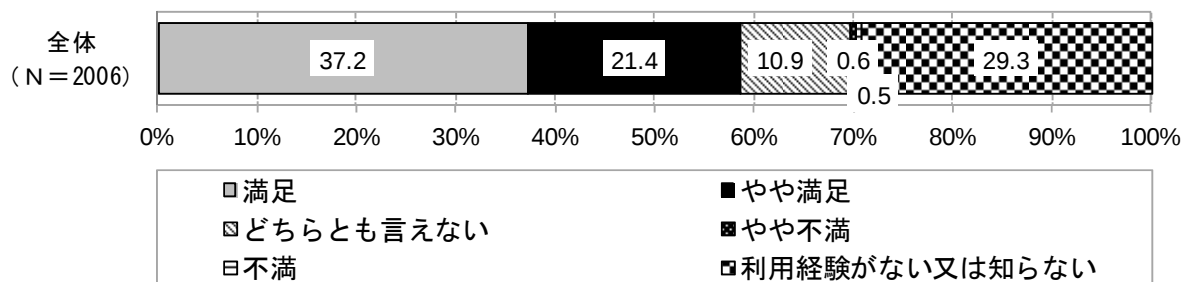
⑧ 水道料金の口座振替割引制度への満足度

- ・平成 25 年 10 月に導入した水道料金の口座振替割引制度については、「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 82.9%、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は 1.6%と概ね満足していただいている。

ア. 水道料金の口座振替割引制度への満足度

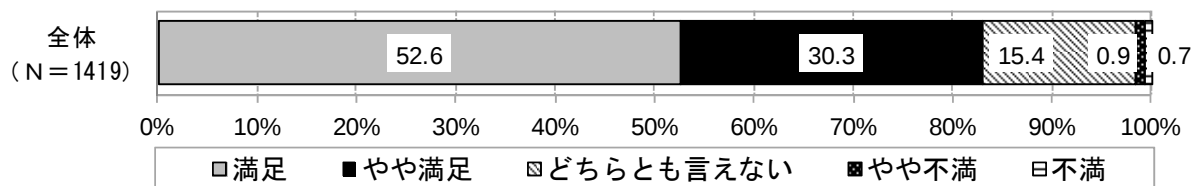
水道料金の口座振替割引制度への満足度は、「満足」が 37.2%と最も多く、「利用経験がない又は知らない」が 29.3%、「やや満足」が 21.4%と続いている。

図表 II-91 水道料金の口座振替割引制度への満足度



図表 II-92 水道料金の口座振替割引制度への満足度

【「利用経験がない又は知らない」を除く】



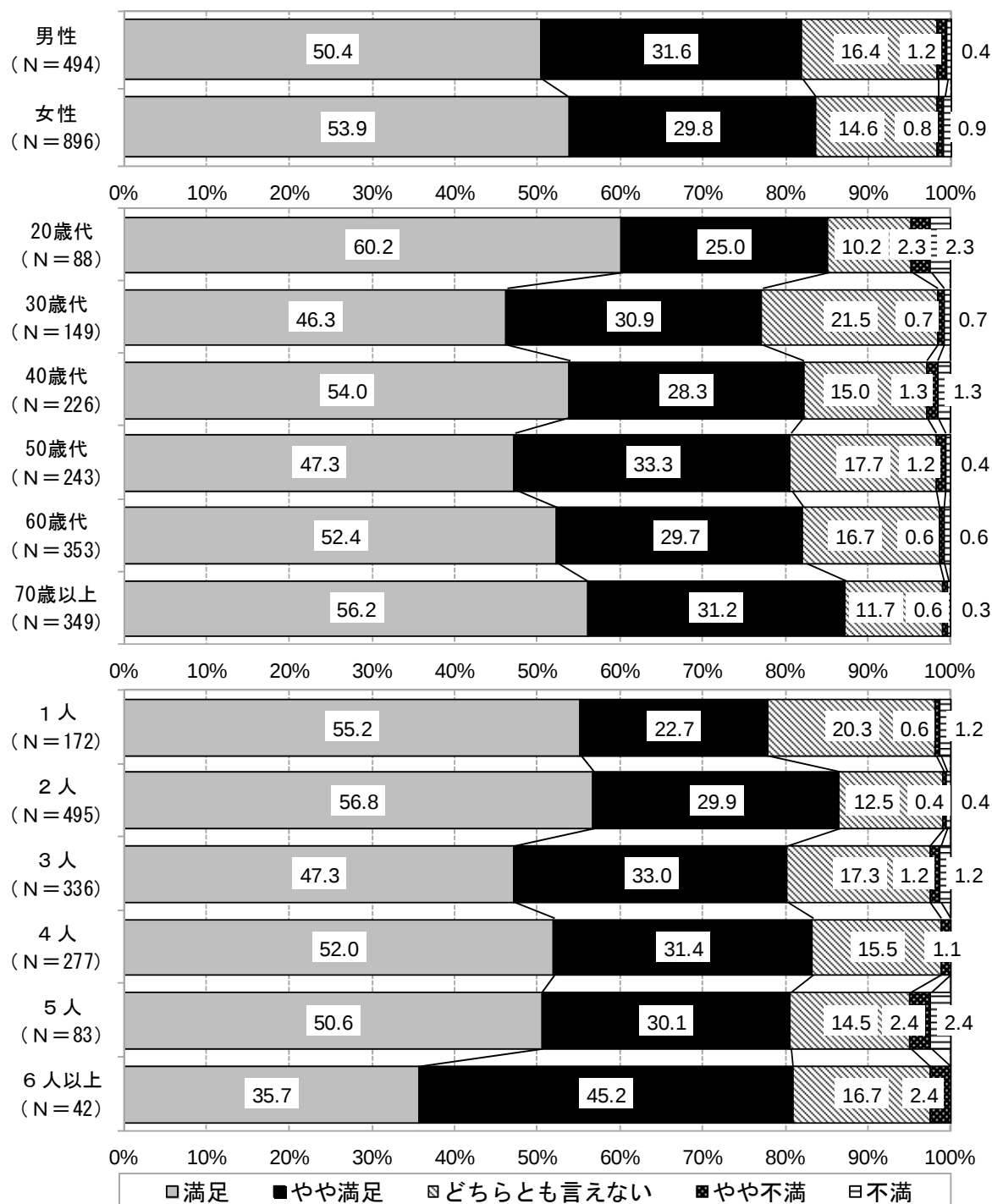
イ. 水道料金の口座振替割引制度への満足度の属性別特徴

水道料金の口座振替割引制度への満足度を属性別でみると、男性より女性で「満足」と回答された方の割合が高い。

年齢別では、20歳代で「満足」が6割を超え、高くなっている。

また、世帯人数別では世帯人数が少ないほど「満足」の割合が高く、1人世帯、2人世帯では、「満足」が約6割と高くなっている。

図表 II-93 水道料金の口座振替割引制度への満足度[属性別]
【「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）

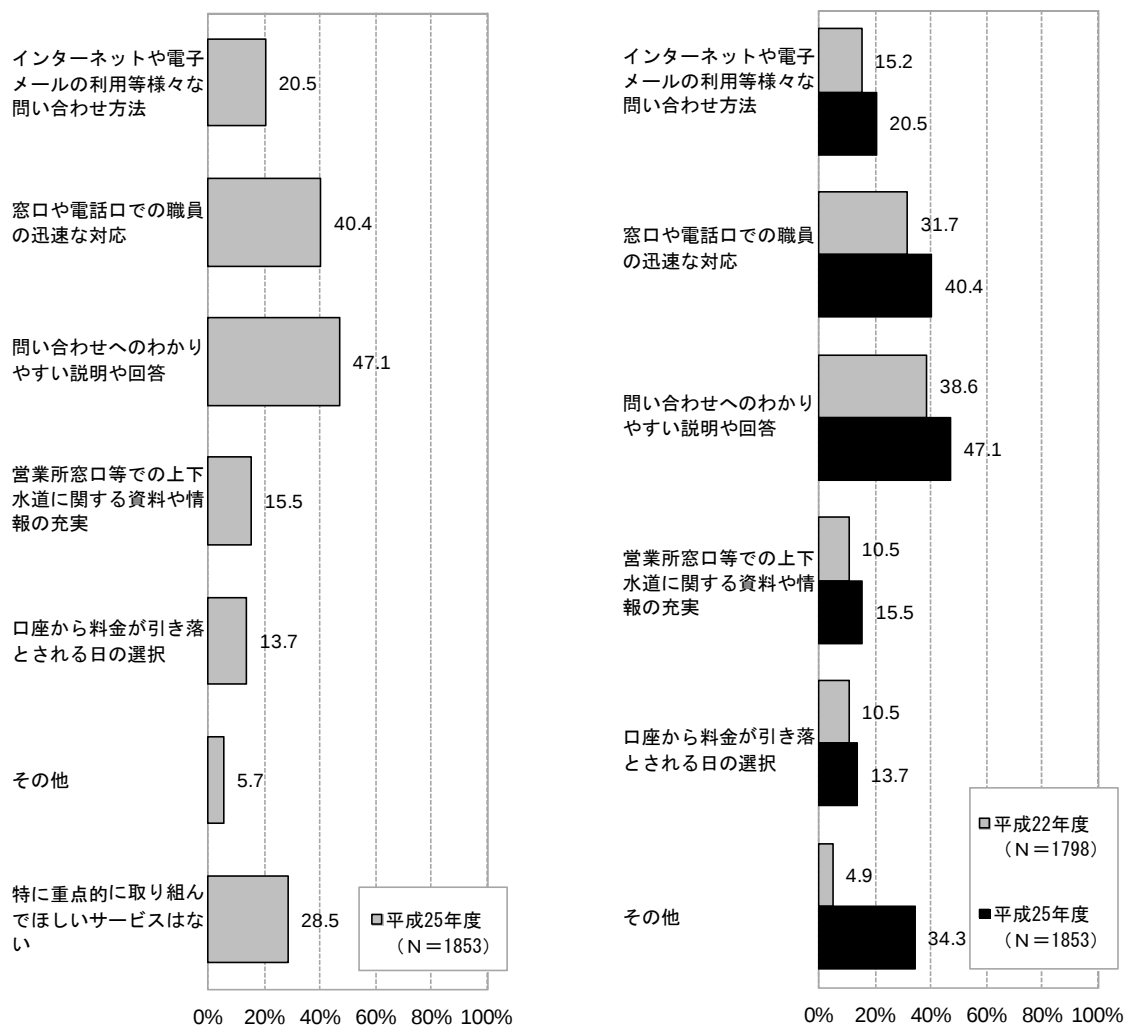
- ・ 今後重点的に取り組んでほしいサービスとしては、「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」が 47.1%と最も多くなっている。
- ・ 全ての項目で割合が増加しており、各サービスに対するお客さまのニーズが高まっている。
- ・ 20 歳代から 50 歳代においては「インターネットや電子メールの利用等様々な問い合わせ方法」に対するニーズが 60 歳代以上と比較して高く、60 歳代以上においては「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」に対するニーズが 20 歳代から 50 歳代と比較して高い。

① 今後重点的に取り組んでほしいサービスの経年変化

今後重点的に取り組んでほしいサービスは、「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、「窓口や電話口での職員の迅速な対応」が 40.4%、「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」が 28.5%と続いている。

平成 22 年度と比べ、全ての項目で割合が増えている。

図表 II-94 今後重点的に取り組んでほしいサービス[平成 25 年度と経年変化, 3つまで回答]



（注釈）経年変化は、「その他」に「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を含む

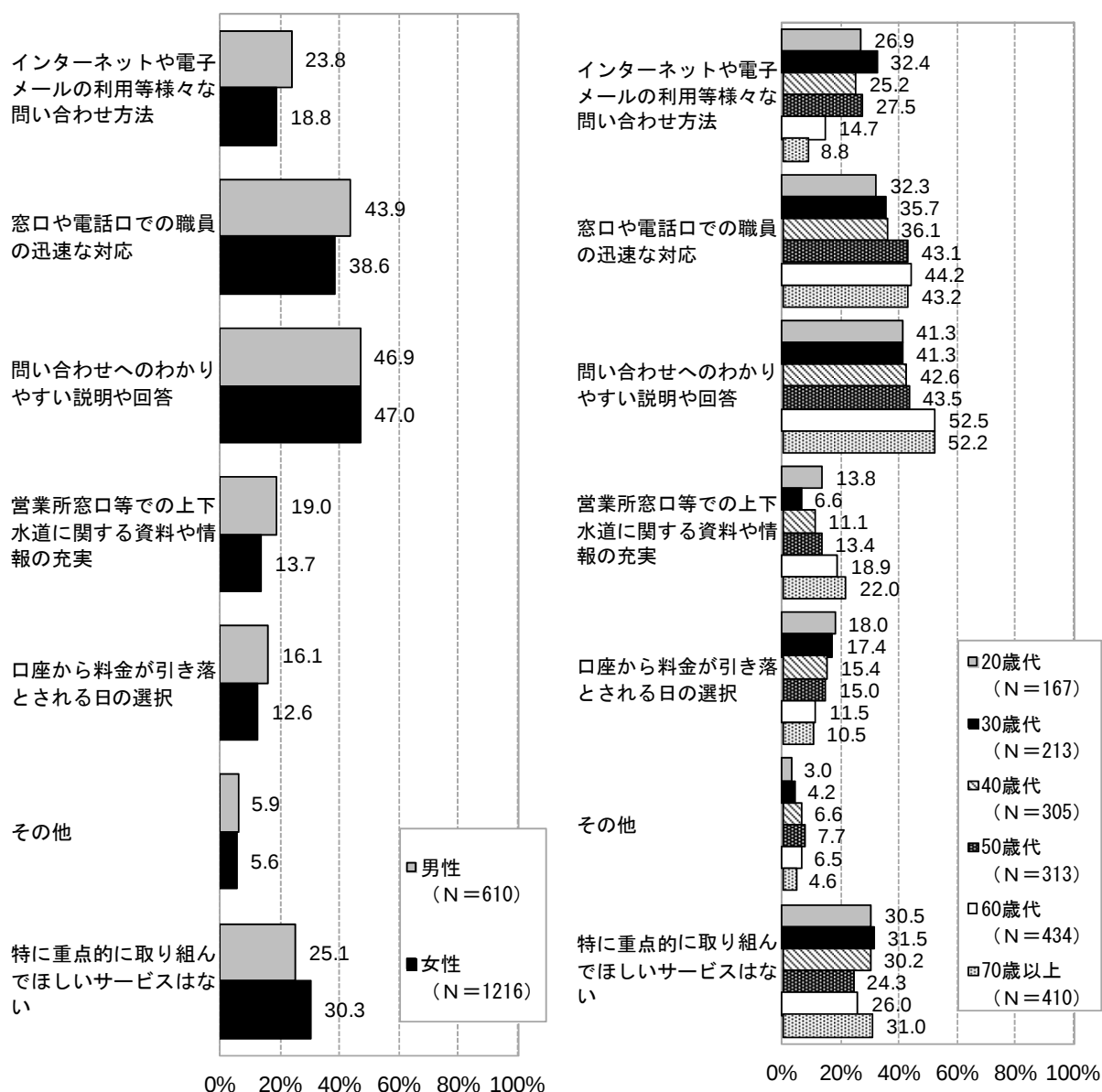
② 今後重点的に取り組んでほしいサービスの属性別特徴

男女別でみると、「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」「窓口や電話口での職員の迅速な対応」「営業所窓口等での上下水道に関する資料や情報の充実」「口座から料金が引き落とされる日の選択」は女性よりも男性で今後重点的に取り組んでほしいとの意向が強い。

年齢別では、60歳代以上と比較して、20歳代から50歳代は、「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」に対するニーズが高く、一方で、年齢層が高くなるほど、「窓口や電話口での職員の迅速な対応」「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」に対するニーズが高くなる傾向にある。

なお、「問い合わせへのわかりやすい説明や回答」はいずれの世代でもニーズが高くなっている。

図表 II-95 今後重点的に取り組んでほしいサービス[属性別、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）

①「基本水量（2 箇月で 10m³）までの使用は、基本料金だけの定額であること」（以下「基本水量制」）、②「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」（以下「逦増型従量料金制」）の認知の状況を尋ねた。

・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、逦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。

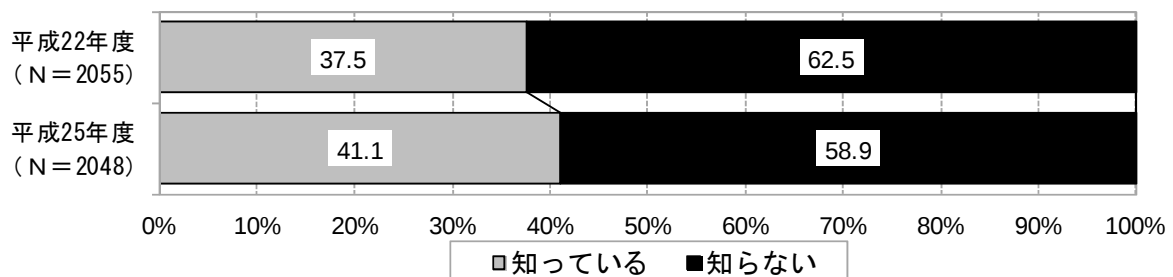
① 基本水量制の認知度

ア. 基本水量制の認知度の経年変化

基本水量制の認知度は、「知らない」が 58.9%、「知っている」が 41.1%であった。

平成 22 年度と比べ、「知っている」の割合が増え、「知らない」の割合は減っている。

図表 II-96 基本水量制の認知度[経年変化]



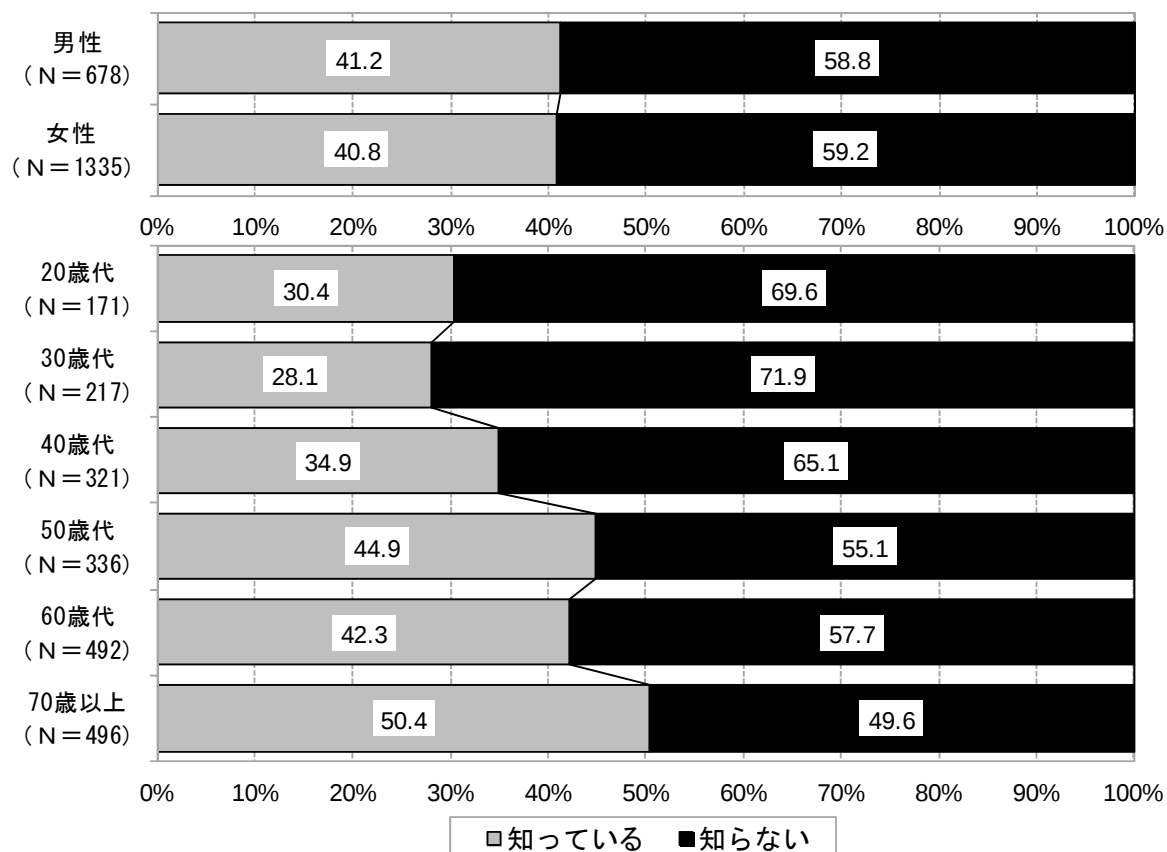
イ. 基本水量制の認知度の属性別特徴

基本水量制の認知度を属性別でみると、男女別で大きな違いは見られない。

年齢別では、20～30 歳代の年齢が低い世代で認知度が低く、一方で 40 歳代以上の年齢層が高くなるにつれて、認知度が高くなっている。

ただし、70 歳以上でも認知度は 50.4%であり、今後、認知度向上に向けた取組みが重要な施策であると考えられる。

図表 II-97 基本水量制の認知度[属性別]



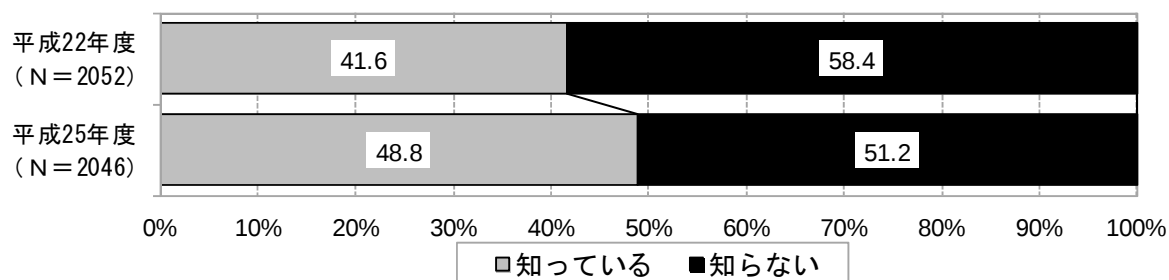
② 逕増型従量料金制の認知度

ア. 逕増型従量料金制の認知度の経年変化

逕増型従量料金制の認知度は、「知らない」が 51.2%、「知っている」が 48.8%であった。

平成 22 年度と比べ、「知っている」の割合が増え、「知らない」の割合は減っている。

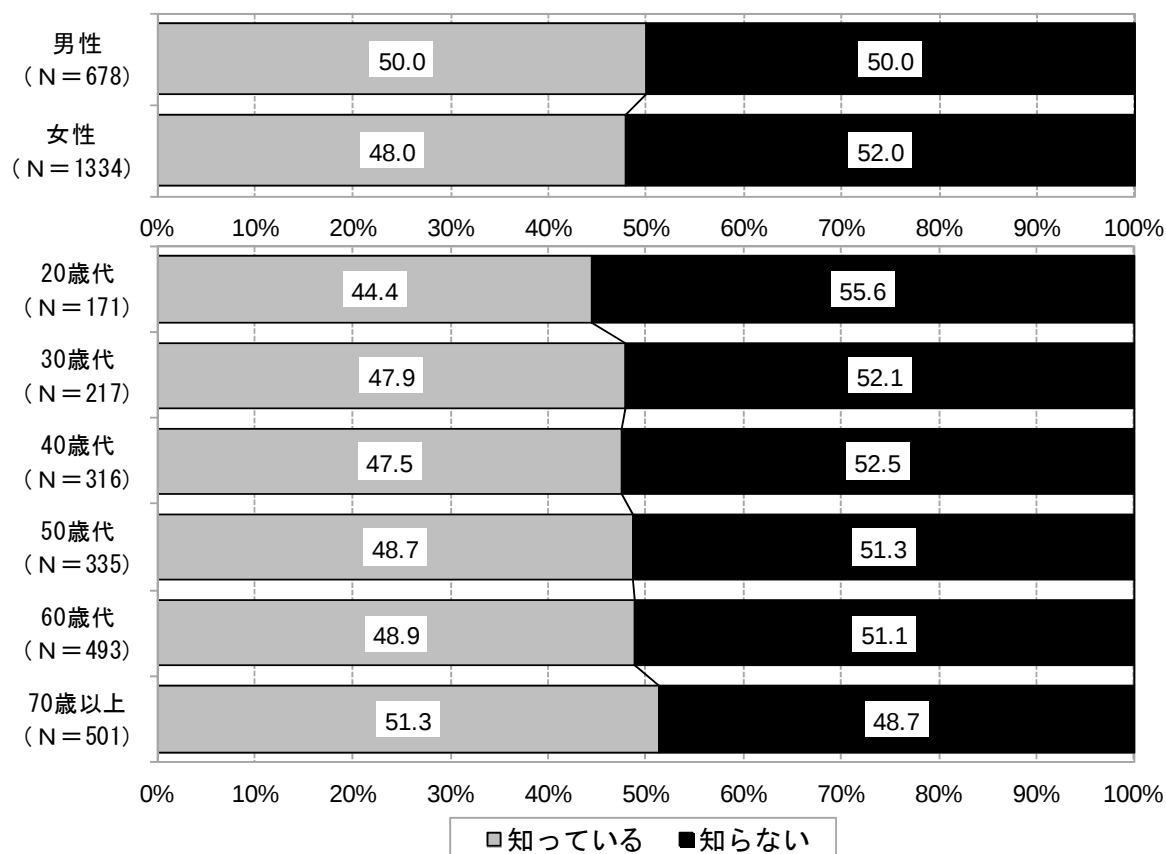
図表 II-98 逕増型従量料金制の認知度[経年変化]



イ. 逕増型従量料金制の認知度の属性別特徴

逕増型従量料金制の認知度を属性別でみると、男女別や年齢別で大きな違いは見られないが、いずれの世代も認知度が5割前後となっており、今後、認知度向上に向けた取組みが重要な施策であると考えられる。

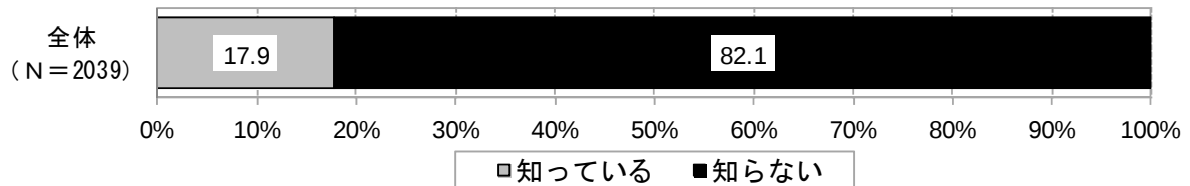
図表 II-99 逕増型従量料金制の認知度[属性別]



(4) クレジットカード継続払いの認知度（問 20）

- ・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。
- ・なお、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。

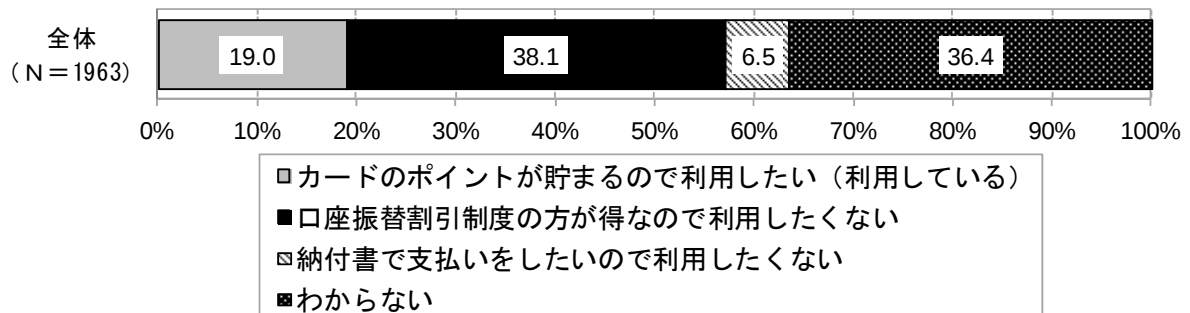
図表 II-100 クレジットカード継続払いの認知度



(5) クレジットカード継続払いの利用意向（問 21）

- ・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-101 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）

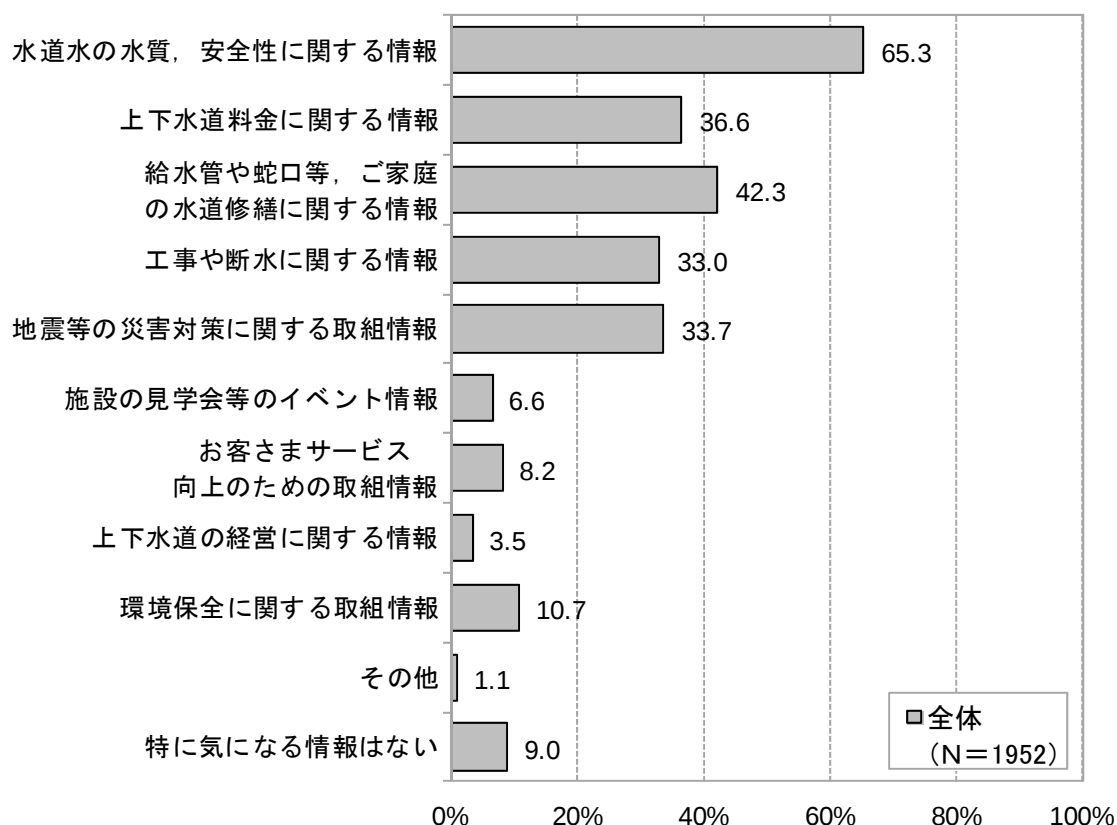
・「水道水の水質、安全性に関する情報」が 65.3%と最も多く、続いて、「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」が 42.3%、「上下水道料金に関する情報」が 36.6%、「地震等の災害対策に関する取組情報」が 33.7%、「工事や断水に関する情報」が 33.0%となっている。

① 知りたい情報、興味がある情報の経年変化

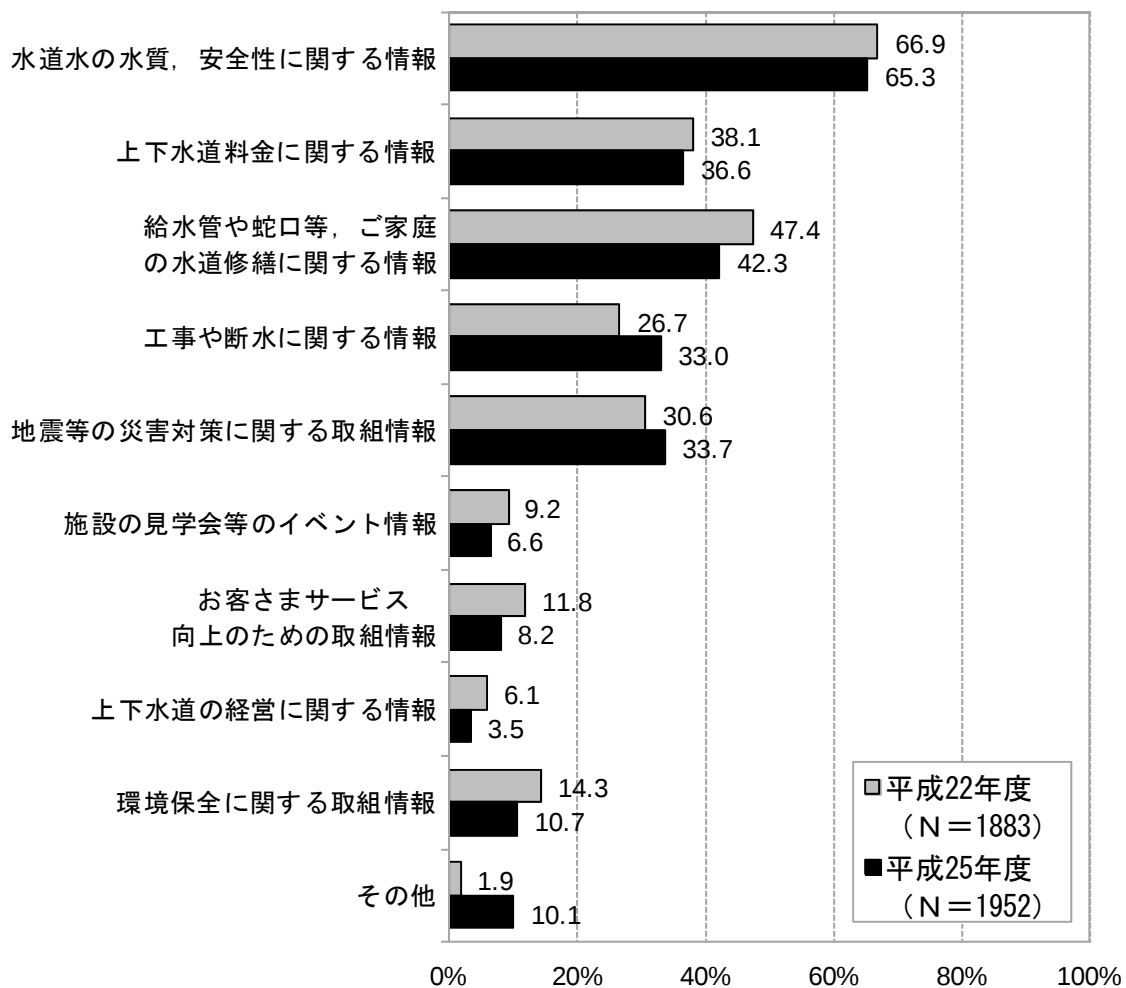
知りたい情報、興味がある情報は、「水道水の水質、安全性に関する情報」が 65.3%と最も多く、「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」が 42.3%、「上下水道料金に関する情報」が 36.6%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「地震等の災害対策に関する取組情報」「工事や断水に関する情報」の割合が増えている。

図表 II-102 知りたい情報、興味がある情報[3つまで回答]



図表 II-103 知りたい情報, 興味がある情報[経年変化, 3つまで回答]
【平成 25 年度「その他」に「特に気になる情報はない」を含む】

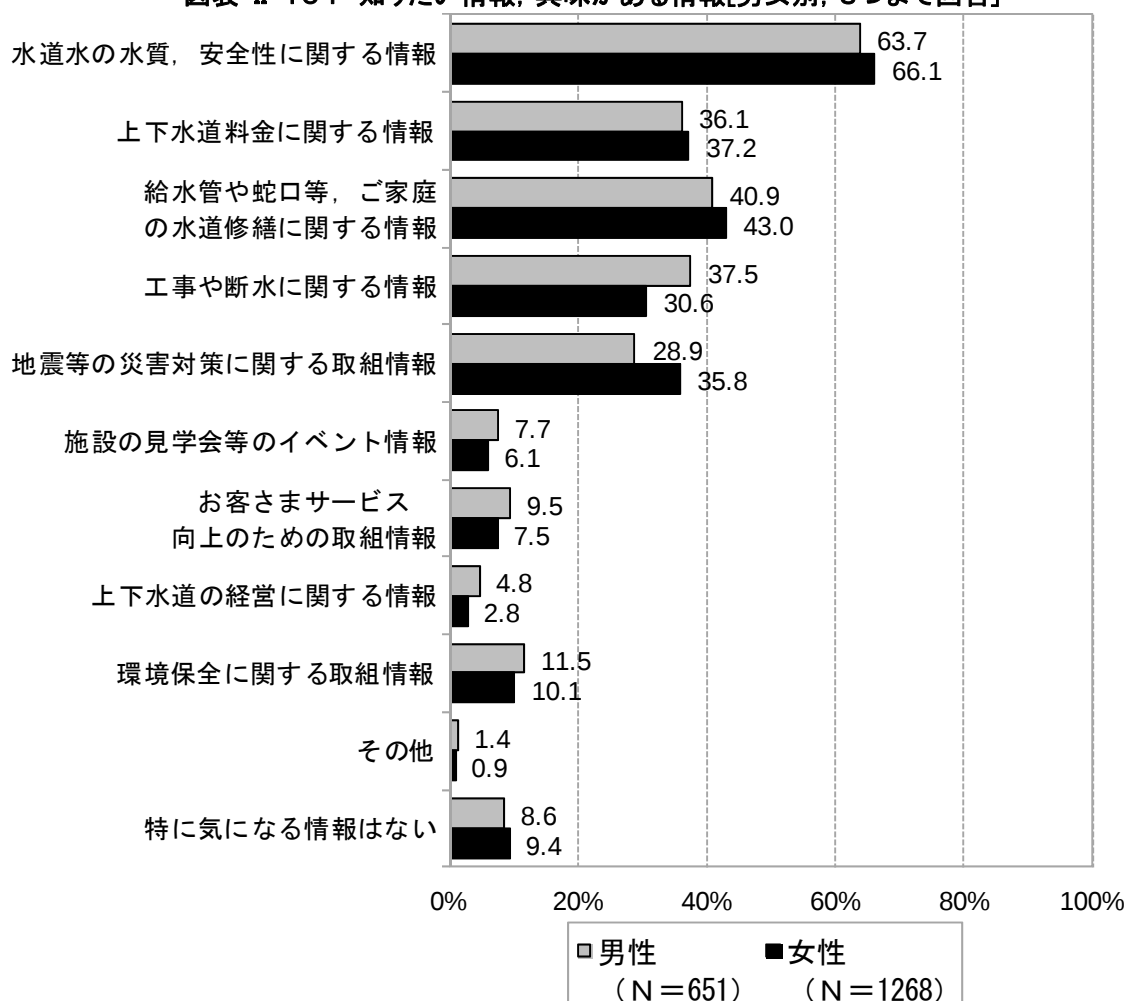


② 知りたい情報、興味がある情報の属性別特徴

属性別でみると、男女別では、「地震等の災害対策に関する取組情報」「水道水の水質、安全性に関する情報」「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」は男性よりも女性でニーズが高くなっている。

一方で、「工事や断水に関する情報」「お客さまサービス向上のための取組情報」は女性よりも男性でニーズが高くなっている。

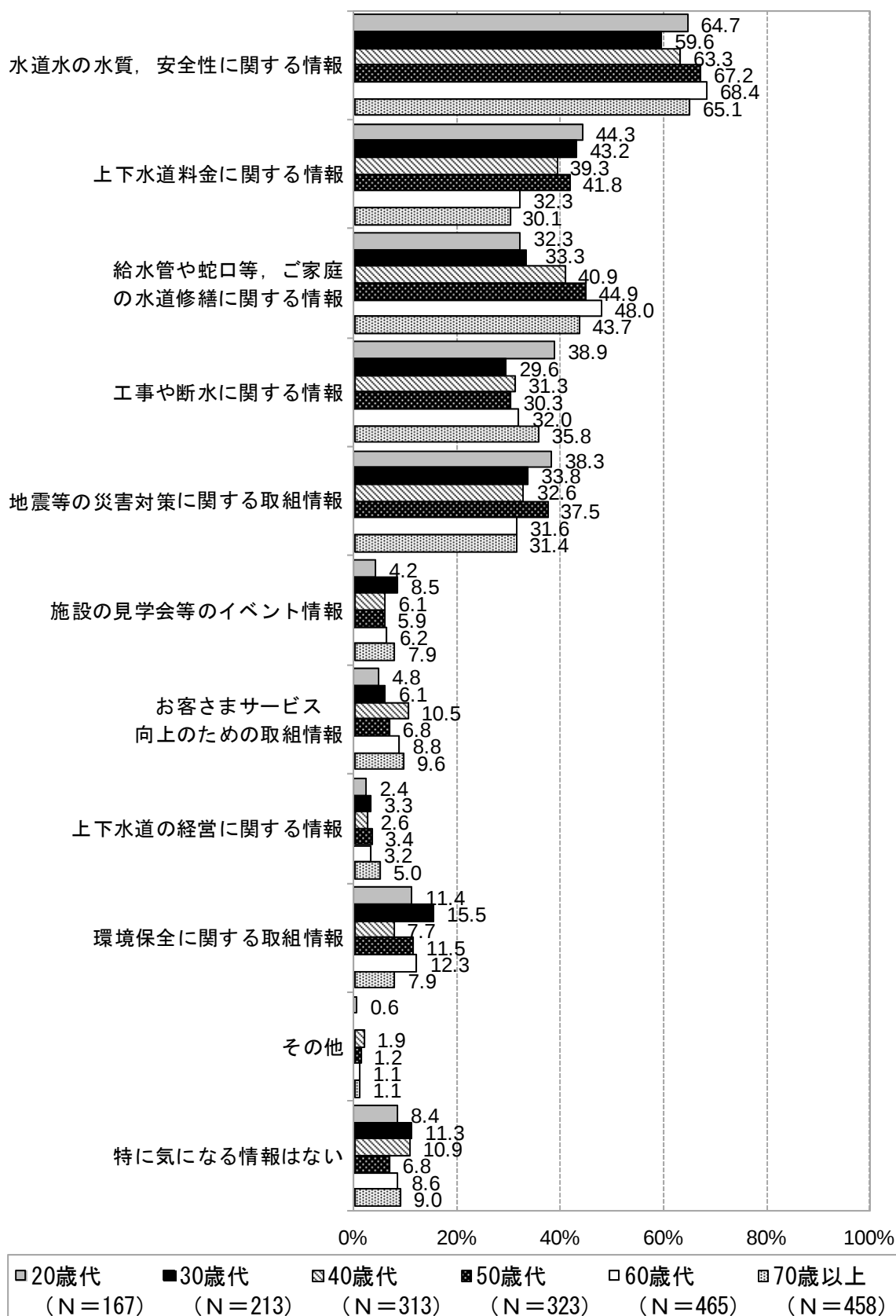
図表 II-104 知りたい情報、興味がある情報[男女別, 3つまで回答]



年齢別では、いずれの世代も「水道水の水質、安全性に関する情報」に対するニーズが最も高くなっている。

また、年齢層が低いほど「上下水道料金に関する情報」「地震等の災害対策に関する取組情報」に対するニーズが高く、一方で、年齢層が高くなるほど、「給水管や蛇口等、ご家庭の水道修繕に関する情報」へのニーズが高い傾向にある。

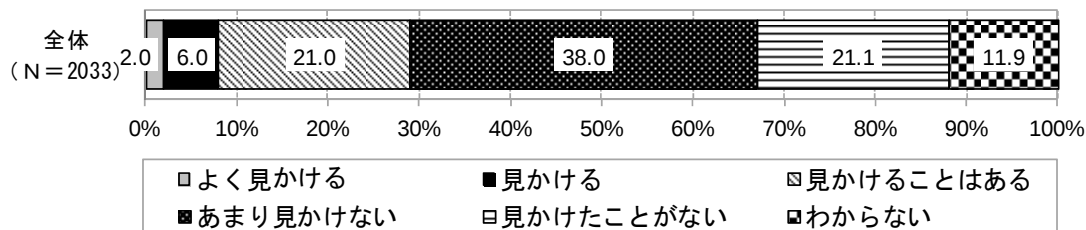
図表 II-105 知りたい情報、興味がある情報[年齢別, 3つまで回答]



(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-106 広報活動全般の認知度



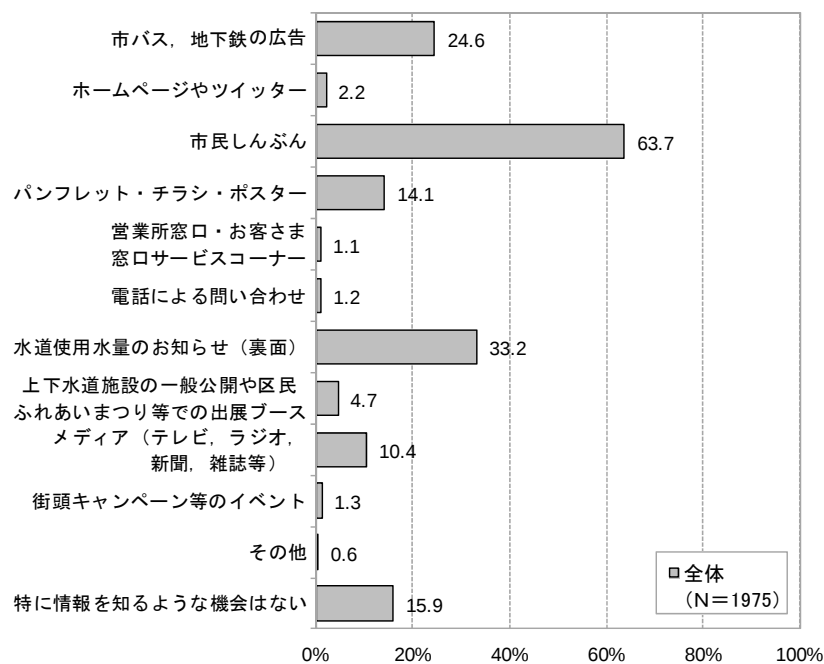
(3) 上下水道局からの情報入手方法（問 24）

- ・「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。
- ・「水道使用水量のお知らせ(裏面)」は年齢層が高くなるにつれ、認知度が向上している。

① 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、「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%と続いている。

図表 II-107 上下水道局からの情報入手方法[複数回答]



② 上下水道局からの情報入手方法の属性別特徴

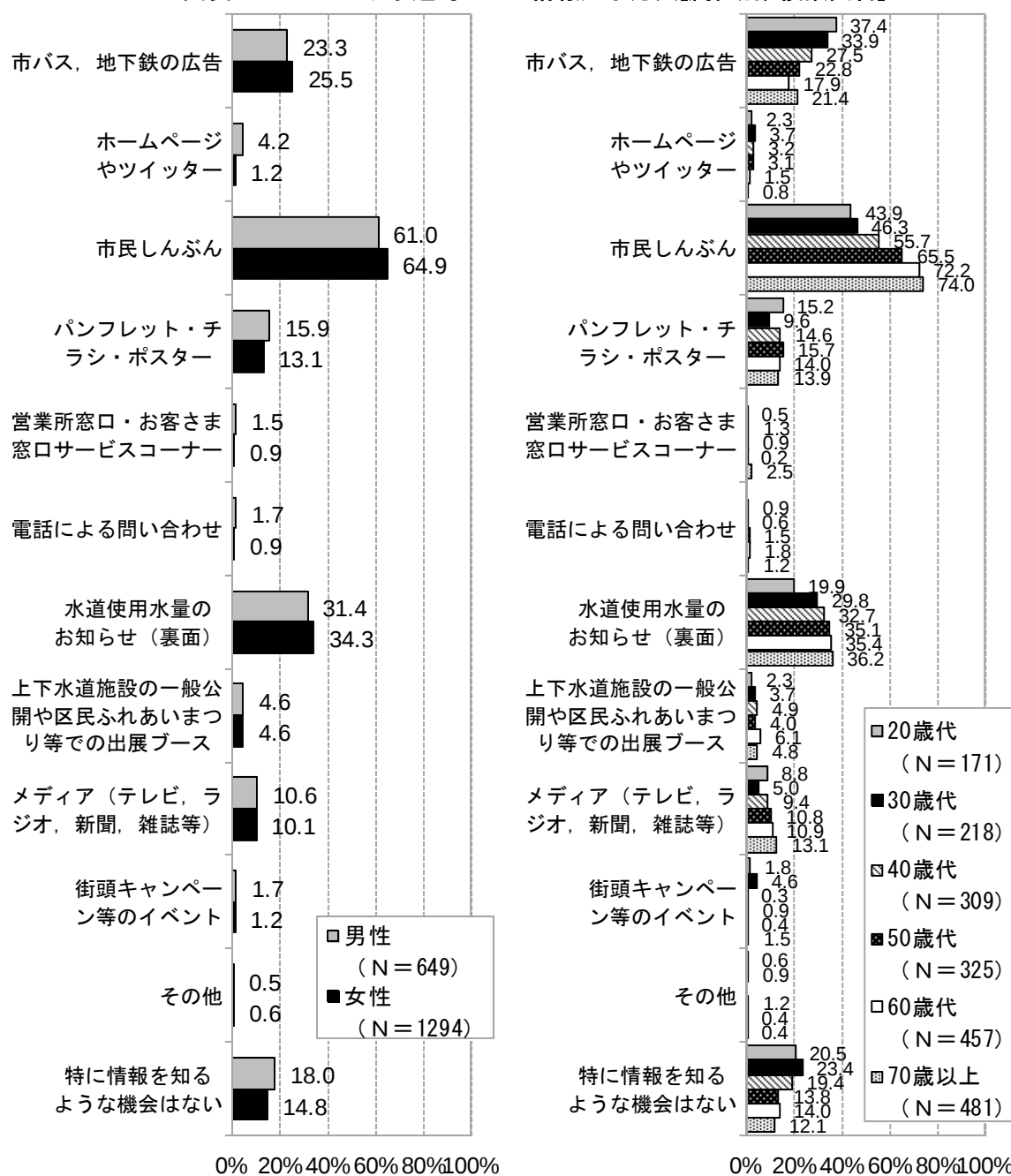
男女別では、「市民しんぶん」「水道使用水量のお知らせ（裏面）」「市バス，地下鉄の広告」は男性よりも女性で多くなっている。

一方で、「パンフレット・チラシ・ポスター」「ホームページやツイッター」「メディア（テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等）」は女性よりも男性で多くなっている。

年齢別では，年齢層が低いほど「市バス，地下鉄の広告」が情報入手方法として大きな役割を果たしていると言える。

一方で，年齢層が高くなるほど，「市民しんぶん」や「水道使用水量のお知らせ（裏面）」により情報を入手している傾向が高くなっている。

図表 II-108 上下水道局からの情報入手方法[属性別，複数回答]



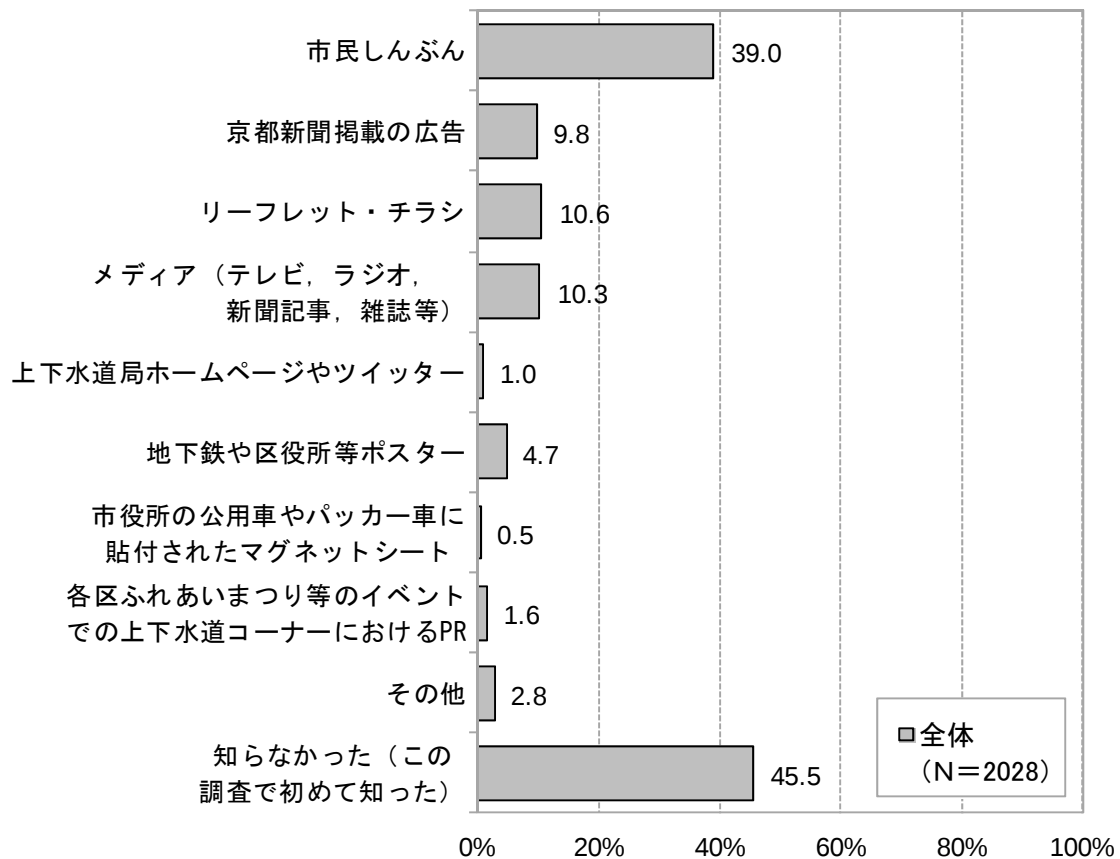
(4) 上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法（問 25）

・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。

① 上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法

上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法は、「知らなかった（この調査で初めて知った）」が 45.5%と最も多く、「市民しんぶん」が 39.0%、「リーフレット・チラシ」が 10.6%、「メディア（テレビ、ラジオ、新聞記事、雑誌等）」が 10.3%、「京都新聞掲載の広告」が 9.8%と続いている。

図表 II-109 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]



② 上下水道料金改定（平成 25 年 10 月 1 日）の情報入手方法の属性別特徴

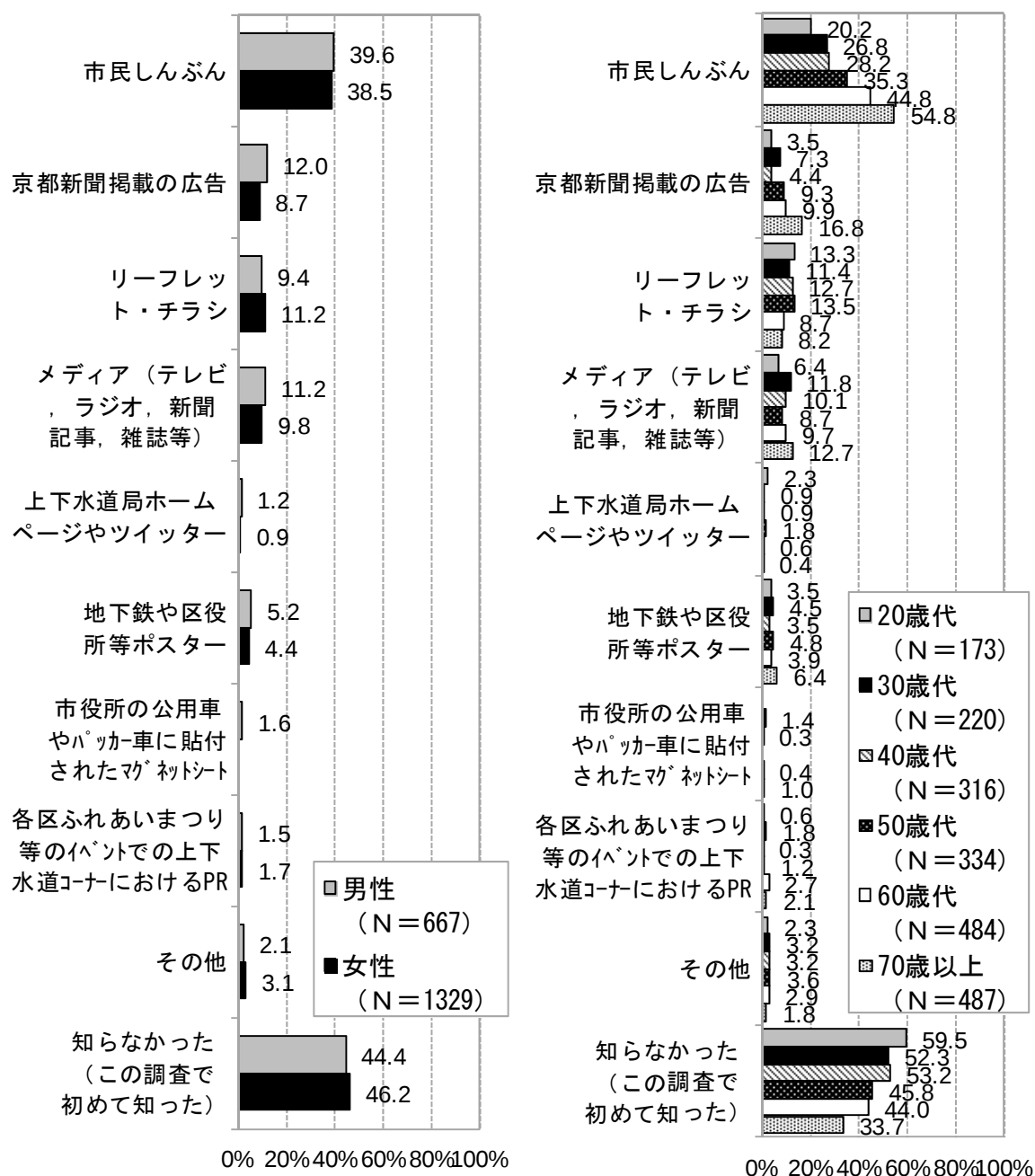
男女別では、いずれも「知らなかった（この調査ではじめて知った）」が4割を超えている。

また、「市民しんぶん」「京都新聞掲載の広告」「メディア（テレビ、ラジオ、新聞記事、雑誌等）」は女性よりも男性で多くなっている。

年齢別では、年齢層が低いほど「知らなかった（この調査で初めて知った）」が多くなっている。

一方で、年齢層が高くなるほど、「市民しんぶん」や「京都新聞掲載の広告」が多くなっている。

図表 II-110 上下水道料金改定(平成 25 年 10 月 1 日)の情報入手方法[属性別, 複数回答]



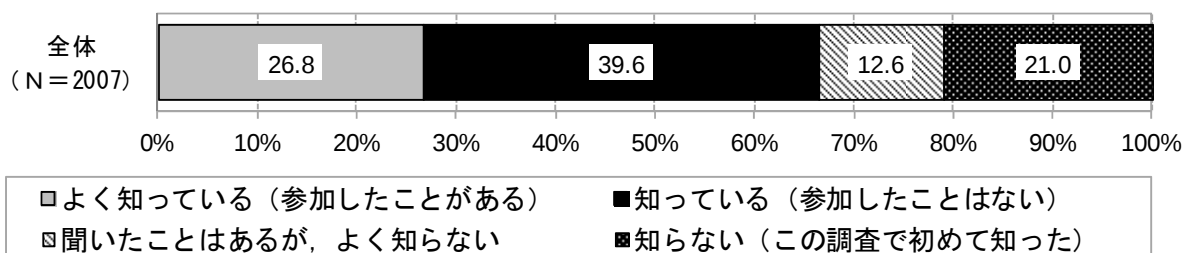
(5) イベント・広報活動等の認知度（問 26）

・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。

① 蹴上浄水場一般公開の認知度

蹴上浄水場一般公開の認知度は、「知っている（参加したことはない）」が 39.6%と最も多く、「よく知っている（参加したことがある）」が 26.8%、「知らない（この調査で初めて知った）」が 21.0%と続いている。

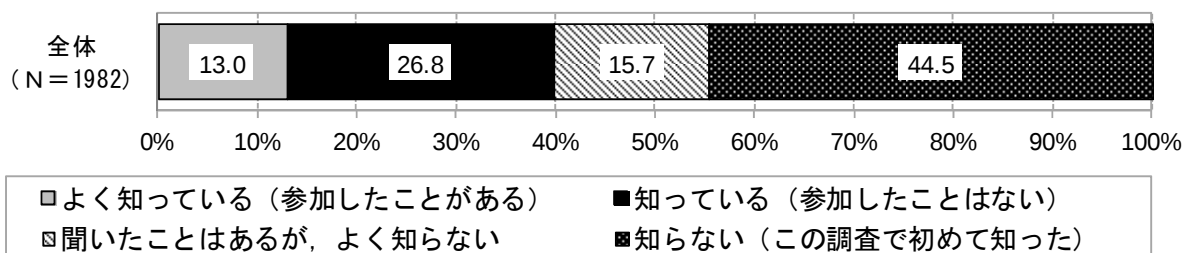
図表 II-111 蹴上浄水場一般公開の認知度



② 鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度

鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が 44.5%と最も多く、「知っている（参加したことはない）」が 26.8%、「聞いたことはあるが、よく知らない」が 15.7%と続いている。

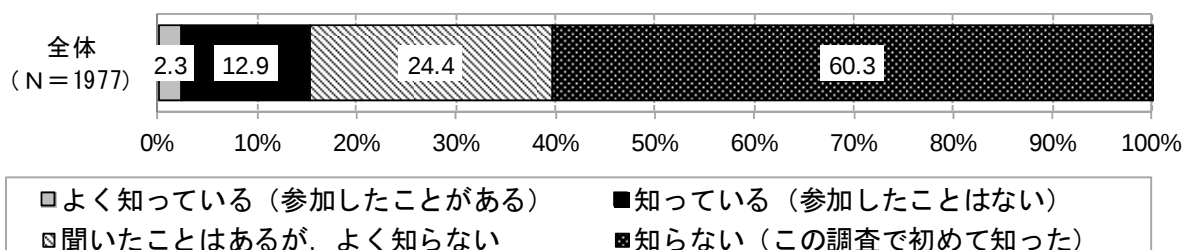
図表 II-112 鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度



③ おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーンの認知度

おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーンの認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が60.3%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が24.4%、「知っている（参加したことはない）」が12.9%と続いている。

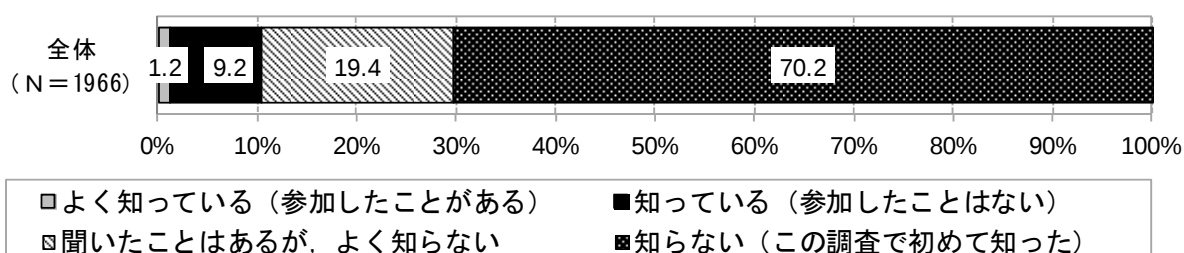
図表 II-113 おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーンの認知度



④ 水道・下水道施設見学会の認知度

水道・下水道施設見学会の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が70.2%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が19.4%、「知っている（参加したことはない）」が9.2%と続いている。

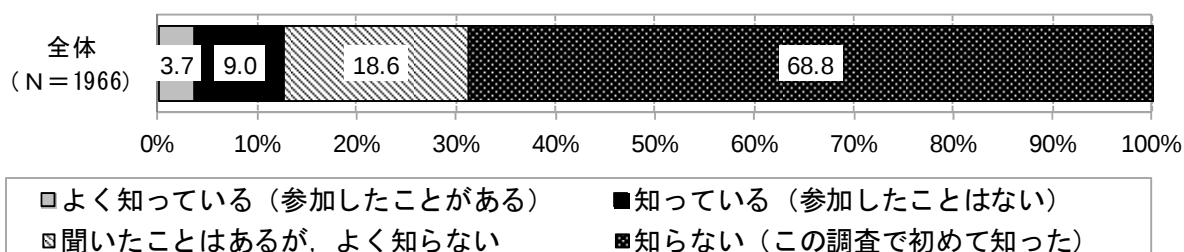
図表 II-114 水道・下水道施設見学会の認知度



⑤ 各区ふれあいまつり等への上下水道コーナー出展の認知度

各区ふれあいまつり等への上下水道コーナー出展の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が68.8%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が18.6%、「知っている（参加したことはない）」が9.0%と続いている。

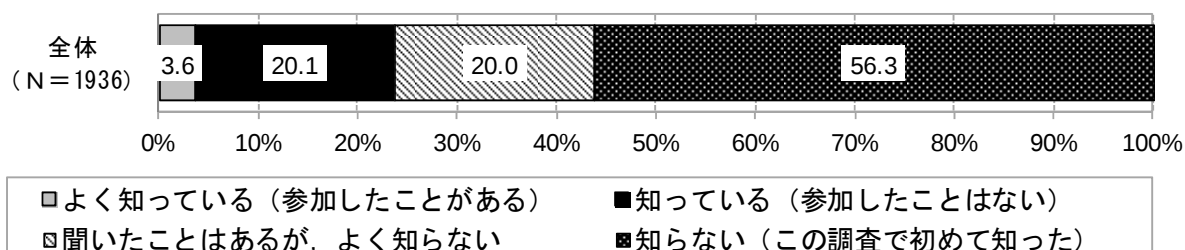
図表 II-115 各区ふれあいまつり等への上下水道コーナー出展の認知度



⑥ 地下鉄駅・車内での PR 広告及び市バスラッピング広告の認知度

地下鉄駅・車内での PR 広告及び市バスラッピング広告の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が 56.3%と最も多く、「知っている（参加したことはない）」が 20.1%、「聞いたことはあるが、よく知らない」が 20.0%と続いている。

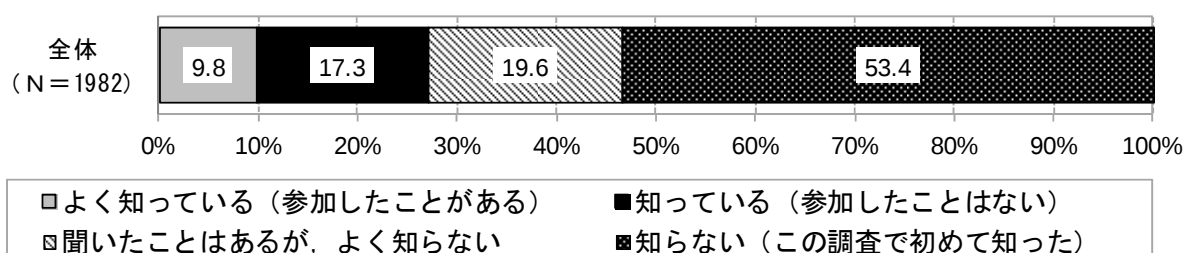
図表 II-116 地下鉄駅・車内での PR 広告及び市バスラッピング広告の認知度



⑦ ミスト事業の認知度

ミスト事業の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が 53.4%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が 19.6%、「知っている（参加したことはない）」が 17.3%と続いている。

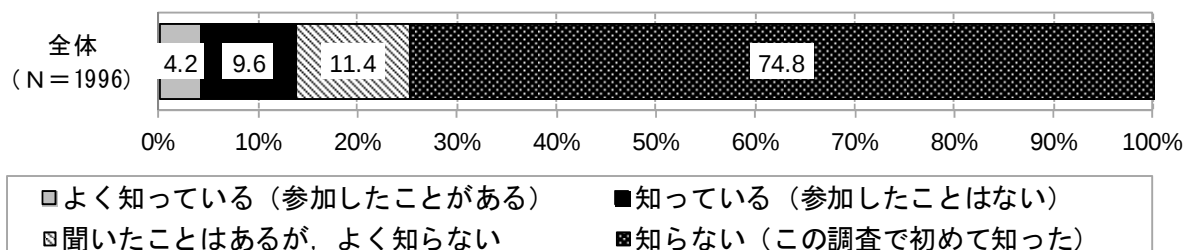
図表 II-117 ミスト事業の認知度



⑧ マスコットキャラクターの認知度

マスコットキャラクターの認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が 74.8%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が 11.4%、「知っている（参加したことはない）」が 9.6%と続いている。

図表 II-118 マスコットキャラクターの認知度

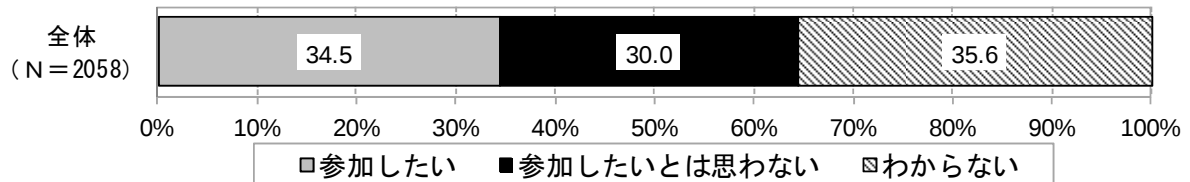


(6) 施設見学会への参加意向（問 27）

① 浄水場施設見学会への参加意向

浄水場施設見学会への参加意向は「参加したい」が 34.5%となっており一定のニーズがある。

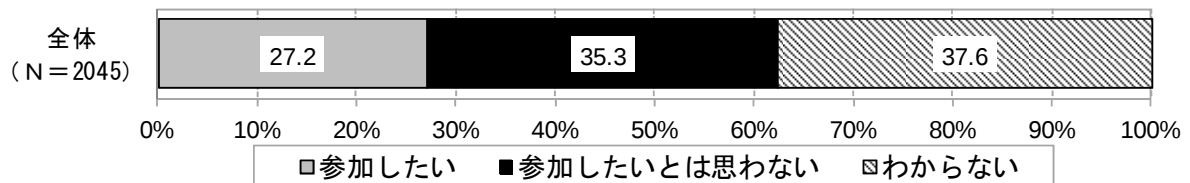
図表 II-119 浄水場施設見学会への参加意向



② 水環境保全センター施設見学会への参加意向

水環境保全センター施設見学会への参加意向は「参加したい」が 27.2%となっており一定のニーズがある。

図表 II-120 水環境保全センター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）

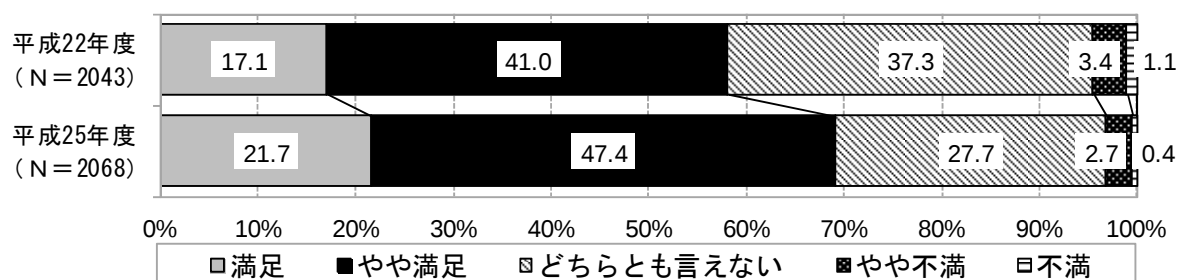
- ・ 上下水道事業全般については、平成 22 年度から平成 25 年度にかけて、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が 58.1%から 69.1%に増加しており、市民の皆さまの満足度は向上している。
- ・ 性別では男性、年齢別では 70 歳以上の満足度が高くなっている。
- ・ 広報活動への認知度が高いほど、上下水道事業の満足度も高くなっており、今後も、各事業に関する広報活動を積極的に行い、市民の理解度を高めていくことが必要である。

① 上下水道事業全般の満足度の経年変化

上下水道事業全般の満足度は、「やや満足」が 47.4%と最も多く、「どちらとも言えない」が 27.7%、「満足」が 21.7%と続いている。

平成 22 年度と比べ、「満足」「やや満足」の割合が増え、「どちらとも言えない」の割合は減っている。

図表 II-121 上下水道事業全般の満足度[経年変化]



② 上下水道事業全般の満足度の属性別特徴

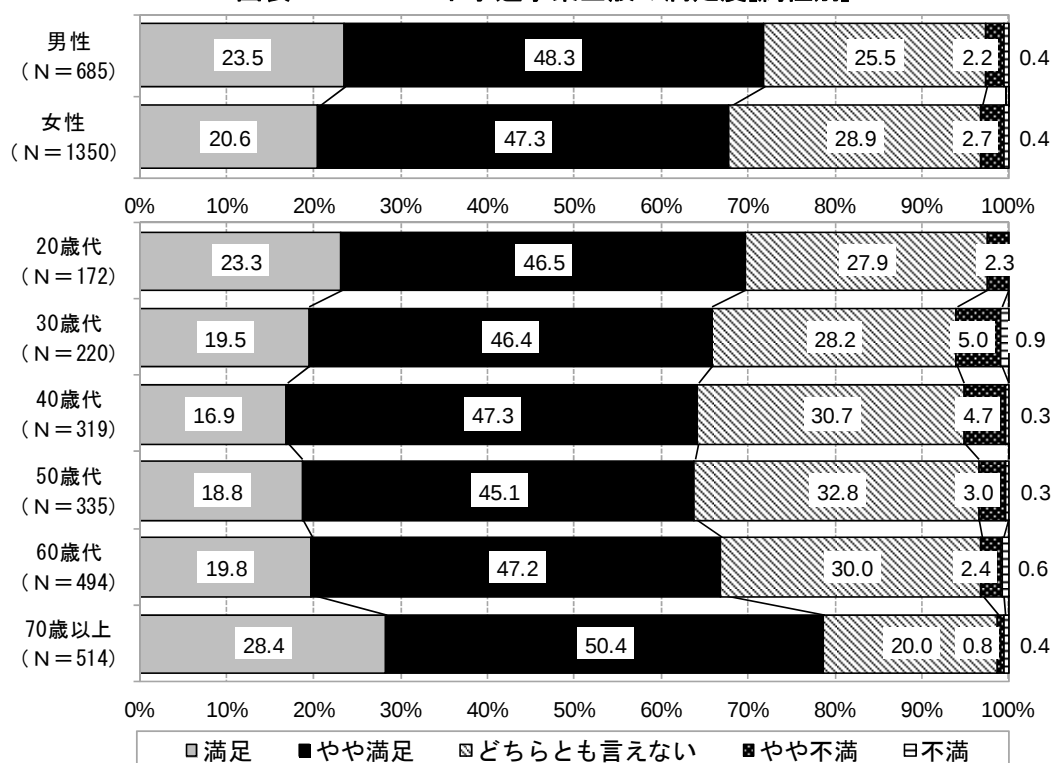
上下水道事業全般の満足度を属性別でみると、女性より男性で高く、また年齢別では、20歳代、70歳以上で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高い。

一方、30～60歳代は「満足」「やや満足」と回答された方の割合が他の世代よりやや低くなっている。

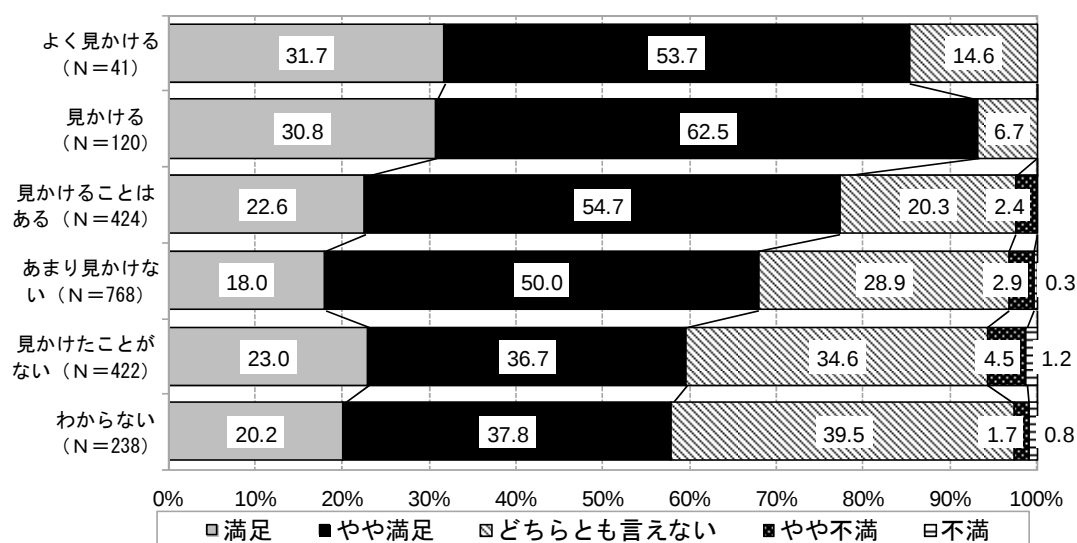
今後の上下水道サービスの向上に向けては、30～60歳代のニーズを十分に汲み取った施策展開が重要になると考えられる。

また、広報活動への認知度が高いほど上下水道事業の満足度が高くなっている。

図表 II-122 上下水道事業全般の満足度[属性別]



図表 II-123 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。
- ・ 今まであまり気にしていませんでしたが、給水管や給水タンクを安全に使える検査を水道局の管理下でして欲しいと思いました。きれいな水を配給して下さいても、ビルによってはとてもくさい水が出たりと残念です。
- ・ 京都の水道水はとても美味しくて満足しています。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。
- ・ ペットボトルが常備される様になって久しいですが、普通に水道水をそのまま飲んでも別に変な味がしないのになと思います。（夏場はどうしてもカルキが気になりますが。）いつもおいしくて安全な水をありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ 最近の水道水は美味しくなりました。夏に水道水を飲む事はしませんが、冬場の水道水はよく飲みます。市民新聞で、水道局の取り組みの記事は読んでいます。何十年も前の京都市内の水道水を思い出しますと、今、私達が頂いている水がこんなになるなんて思ってもいませんでした。科学の進歩と水道局の方々の努力の賜物だと思います。
- ・ 以前と比べ水道水がとてもおいしく飲みやすくなったことをうれしく思います。私達家族は水が大好きなので、今後、水に不自由のない都にしたいです。
- ・ 水道水の品質がどの程度安全なものか知らないです。そのまま飲むのは抵抗があり、不安なので煮沸したものしか飲んでいません。
- ・ 市民は水道水が本当に安全なのか知らないと思う。不安があるので、市販ペットボトルを買入するのです。本当は日本の水道水は安全なのですから、もっと水質を公表する PR 活動が必要ではないでしょうか。若い市民は皆が思うほど水質が安全とは思っていませんよ。
- ・ 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。など

② 水道料金・下水道使用料について（94 件）

- ・ 京都市は水道料金が高いと思います。
- ・ 京都の水を安心して使っていますが、使うほど高くなる理由がわかりません。気を使いながら使用しています。

- ・「基本水量」の設定は絶対に必要なことなのではないでしょうか。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。
- ・私宅では庭の植木等に水道水を散水しています。夏季にはかなりの量を使用します。この場合下水処理を使用していないことになるのですが、下水料金を支払うことになっています。割引制度があってもいいと思うのですが。
- ・上下水道料金を安くして下さい。
- ・安心、安全であること。また適正な料金で自由に使える事を望みます。 など

③ 情報提供・PR活動について (67 件)

- ・水道局のキャンペーンなどお知らせは町内回覧板が有効ではないでしょうか。
- ・蛇口からの水漏れがありますが、ポストによく入っているトラブル対応の業者に言うべきか、水道局なのか分からないので放置しています。修繕の情報、価格を詳しく知ることが出来たら有難いです。
- ・水質についての情報 (BOD 値, SS 値などについて) が知りたいです。
- ・マンションも一般家庭と同じように個別のメーターで使用量を知らせてほしいです。
- ・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。
- ・使用水量のお知らせに前年同期使用水量, 前期使用水量が記載してあるのは大変良いと思います。反省したり満足したり役立っています。 など

④ 水道管の老朽化等への対応について (48 件)

- ・水道水の品質がいくら良くても、各家庭への配水管が老朽化しては意味がありません。洛西地区での事故のようなことが起こらないように計画的に老朽化対策を実施して下さい。
- ・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。
- ・このアンケートで水に対する意識の低さを思い知りました。
- ・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・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（31 件）

- ・災害時などの対応についてはやはり心配なので、迅速に情報が伝わるシステム等あれば良いと思います。
- ・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。
- ・イベント、広報活動は最低限のレベルに抑えて費用を減らすべきです。このアンケートについていたボールペンももったいないと思いました。マスコットキャラクターが何を生み出すのでしょうか。そのような費用を考え直してから水道料金を改定すべきです。申し訳ありませんが、この調査で知ったことで大変がっかりしました。
- ・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。
- ・上下水道の事故発生時の市民への取り組み、応急処置、発生後の経過時間ごとの広報活動、応急配水の迅速な配水等についての対処グループの敏速、適確さは近年目を見はるのものが多く大変有難いです。昨今の水道料金の値上げ、理由の一つには老朽配管の続出と聞いておりますが、勿論京都市域全般の経年変化老朽の度合いについては詳細担当課の統計経過を押さえての値上げと思いますが、今後とも急激な消費者負担にならないよう努力をお願いします。 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。
- ・料金の支払いについて問い合わせましたが、とても丁寧に説明して下さいました。 など

⑨ 相談時の対応強化の要望（15 件）

- ・水道修理の宣伝のビラが郵便受けによく入っています。このような業者は信頼できるのかどうしたらわかるのでしょうか。誰に尋ねればいいのでしょうか。それを知りたいです。
- ・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。
- ・〇期という請求の方法よりも何月分として請求される方が分かりやすいです。
- ・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）

- ・水道工事業者さんのイメージが悪いような気がすごします。このイメージがそのまま（上下）水道事業の無関心化になっているような気がします。
- ・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。
- ・ミスト事業沢山広げてほしいです。暑い真夏にあのミストの場所を通ると癒されます。よく京都駅前市バスの所を通りました。
- ・町内において昨日に舗装工事が行われました。去年より行われていた配管の入替工事をきれいに仕上げる舗装のようで、大変きれいなアスファルトになっていました。しかし、本日その同じ場所にてガス工事が行われて、掘りかえされた後、とても荒いアスファルトで仕上げられています。公共機関における「横の連絡」が行われれば、生活者はよりよく感じると思います。
- ・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Ⅰ 「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 11. 伏見区 6. 山科区
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)	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○で囲んでください。

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 は知らない	満足の程度（○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。

資料編Ⅱ 「その他」記述内容

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. 雨水を溜めて利用する

11. その他 ()

【その他意見（64件）】

- ・ お風呂を冬は1日置き、夏はシャワーにする。
- ・ 飲み水を山へ取りに行ってコーヒー、紅茶に使う。
- ・ シャワー使用を抑えて湯船のお湯を使う。
- ・ お風呂のつかった（溜めた）お湯で体や髪を洗う。トイレをムダに流さない。
- ・ 浴槽に入るのを少なめにする。食器洗いは短時間で済ますように心掛けている。
- ・ 風呂の給湯量を少なめに設定している。
- ・ 蛇口の流水量を少なくする。
- ・ 洗濯の回数を減らす。
- ・ こまめに蛇口を止める。
- ・ 家庭内そうじの水を散水に使用する。
- ・ 飲み水はスーパーで無料の飲料水を買ひ物の時にもらう。
- ・ 蛇口のを閉めている。
- ・ お皿の油污れはティッシュで拭いてから洗う。 など

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（）

【その他意見（3件）】

- ・エコキュート
- ・トイレタンクに取り付ける節水機器
- ・高圧洗浄機

問7. 「水」を飲むとき，どのような水を飲まれますか。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. 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（）

【その他意見（13件）】

- ・整水器（アルカリイオン水）
- ・レモン水を入れてカルキを抜く。
- ・水に備長炭を入れて使用
- ・あまり水は飲まない など

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
--

【その他意見 (17 件)】

- ・ 山の湧水をポリ容器に備蓄
- ・ 井戸水
- ・ 給湯器
- ・ 地下に貯水がある。
- ・ 常に風呂に水を溜めておく。 など

問 12. 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。

〔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
(工) 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

【その他意見 (93 件)】

- ・ 水道管の中・内側の安全
- ・ 原発事故。福井県からの影響で琵琶湖の水が飲めなくなる。
- ・ 放射能による汚染の有無

- ・売っている水とどれだけ差があるか。
- ・夏の水質状態
- ・重金属など有害な物質が含まれるかどうか。
- ・夏は特に生ぐさ臭が気になる。
- ・使用されている薬品
- ・COD, pH, 伝導度
- ・水が乾いた後に白くなること。
- ・朝一番の水管の中にたまった水
- ・農薬などの混入
- ・給水管が古いのでさびが気になる。
- ・地震の時, 給水管のひび等で異物の混入。
- ・硬水軟水の度合, ミネラル分
- ・本当に安心・安全に使えるのか。乳児に使っていいのか（ミルク等）。 など

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

【その他意見（104 件）】

- ・10 万以上でもクレジットを使いたい。
- ・マンションでも直接給水契約にしてほしい。
- ・他の公共料金のように, 毎月支払いが分かりやすくて良い。
- ・修理の時のサービス向上
- ・基本量以下の時はマイナス分のサービス（減額）が欲しい。
- ・水道メーター検針時に上下水道に関する資料を一緒に入れておいてもらえたら尚良いのではないかと（理解しやすい）と思います。
- ・全国に美味しい水道水ランキングやおいしく安全な水の作り方等, 具体的に教えてくれる冊子を作成してポストに入れて欲しい。

- ・ 料金の値下げ
- ・ 子供たちが楽しめるイベント
- ・ 割引サービスの形をいろいろ増やしてほしい。
- ・ ダムや浄水場の一般見学（常時）
- ・ 道路の水道漏れの工事を丁寧にして下さい。ずさんな工事が多いと思います。
- ・ 区役所で、資料や情報がわかると良い。
- ・ 水質検査の結果を知りたい。
- ・ 水道、ガス別々に道路工事されているためじきにボコボコ道路になる。痛んだ道は早め早めに対処してほしい。
- ・ 水道管の破裂時の迅速な対応
- ・ 休日の水道開栓作業，閉栓作業の実施を引き続き行ってほしい。
- ・ 過去の使用状況をネットで確認。データーダウンロード，統計情報提供
- ・ よりおいしい水と，福井原発事故があった場合の対策の公表，新エネルギーの開発提供への貢献
- ・ 水質は毎日ネットで公表してほしい。
- ・ 使用量のお知らせ票の用紙がしっかりした紙で数字等も明確に解りやすい工夫を。 など

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。

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 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い |) |
|--|---|

【その他意見（16 件）】

- ・ 節水方法
- ・ 原発事故時の水源確保
- ・ 放射能（敦賀原発→琵琶湖→上水道）量
- ・ 工事や断水後の使用に関して安全な飲み水になるまでの時間
- ・ 給水口の洗浄意義
- ・ 地区別等の使用量統計情報 など

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 |

【その他意見（11 件）】

- ・ 回覧板
- ・ 学校の授業
- ・ 区役所
- ・ 工事屋のお知らせ など

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）

【その他意見（53 件）】

- ・ マンション管理会社からの通知
- ・ マンションの掲示板
- ・ 知り合い
- ・ 水道使用水量のお知らせ
- ・ 大家さんから
- ・ 市会 など