

令和元年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
（概要版）

令和2年（2020年）3月

京都市上下水道局

目次

I	調査の目的と概要	2
1	調査目的	2
2	調査概要	2
	(1) 調査対象者等	2
	(2) 調査項目	2
	(3) 調査結果の集計、分析	2
II	主な調査結果及び考察	3
1	ご自身・ご家族について	3
	(1) 本調査（令和元年度）の回答者属性（問1）	3
2	水に関するライフスタイルについて	4
	(1) 用途別の水道水の使用回数（問2）	4
	(2) 節水に関する取組状況（問3）	6
	(3) 災害時の備蓄状況（問4）	8
	(4) 「水」の飲み方（問5）	10
3	水道水について	13
	(1) 水道水の「味」に関する感想（問6）	13
	(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問7）	16
4	事業全般について	18
	(1) 事業に関する安心の程度（問9）	18
5	お客さまサービスについて	19
	(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問11（ア））	19
6	水道料金について	20
	(1) 料金に対する意見（問13）	20
7	広報活動等について	22
	(1) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問15）	22
	(2) 上下水道局からの情報入手方法（問16）	23
	(3) 知りたい情報・興味がある情報（問20（ア））	25
8	総合的な満足度、ご意見について	26
	(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問21）	26
	(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問22）	29
9	経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果	30
III	まとめ	31
1	水に関するライフスタイルについて	31
2	水道料金について	31
3	広報活動等について	31
4	総合的な満足度について	31
参考資料 「令和元年度 水に関する意識調査」調査票		資-1

I 調査の目的と概要

1 調査目的

節水型社会の定着等による水需要の減少や、老朽化した管路・施設の改築・更新需要の増大など、厳しい経営環境においても、京都市上下水道局は市民の皆さまの重要なライフラインである水道・下水道を、未来へと確実につなげなければならない。

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

本調査は平成 17 年度、平成 22 年度、平成 25 年度、平成 27 年度及び平成 30 年度に実施しており、この間の経年変化の分析も含めて、主な調査結果を「令和元年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】（概要版）」として取りまとめた。

なお、全体の調査結果については、「令和元年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】（本冊）」に取りまとめる。

2 調査概要

（1）調査対象者等

ア 調査対象：京都市内に在住する 20 歳以上の市民 5,000 名

（住民基本台帳から無作為に抽出）

イ 調査期間：令和元年 10 月 1 日（火曜日）～令和元年 10 月 31 日（木曜日）

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：44.9%（回収数：2,246 通）

※ 前回（平成 30 年度）調査

回収率 41.1%（回収数：2,055 通）

オ その他：回答者へのプレゼントとして、応募者のうち抽選で 30 名に

「京のかがやき疏水物語（1 ケース）」を進呈

（2）調査項目

ア ご自身・ご家族について

イ 水に関するライフスタイルについて

ウ 水道水について

エ 事業全般について

オ お客さまサービスについて

カ 水道料金について

キ 広報活動等について

ク 総合的な満足度、ご意見について

（3）調査結果の集計、分析

各設問を単純集計（設問ごとの集計）して経年変化を把握するとともに、年代や性別、世帯人数などの属性や、他の質問の集計結果などと掛け合わせた集計（クロス集計）を実施し、属性による違いや設問への回答傾向など、調査結果の詳細な分析・考察を行った。また、年代別のクロス集計については、経年変化の比較分析・考察を行った。

II 主な調査結果及び考察

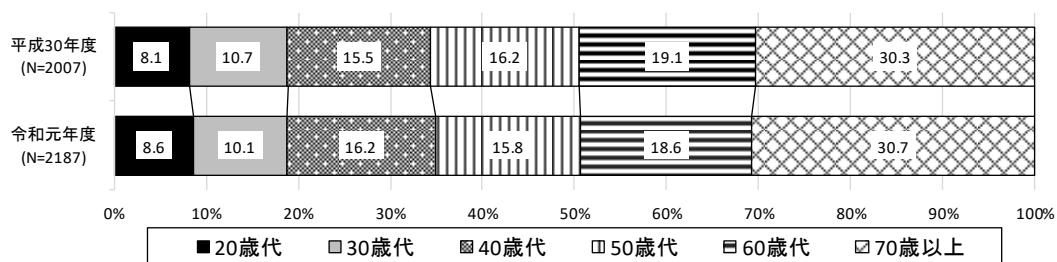
1 ご自身・ご家族について

(1) 本調査（令和元年度）の回答者属性（問1）

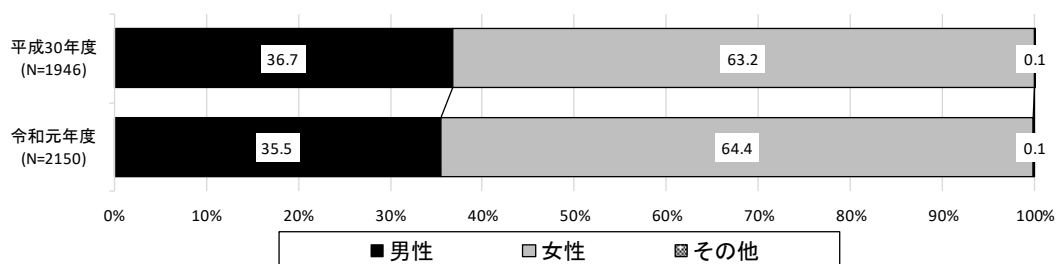
○回答者属性－経年変化

- ・ 本調査の対象者抽出に当たっては、性別及び住所（区）については、人口比に応じた人数を住民基本台帳から無作為に抽出している。
- ・ 本調査の回答者属性を前回調査である平成30年度の回答者属性と比較すると、全体としては、前回調査とおおむね同様の傾向となった。

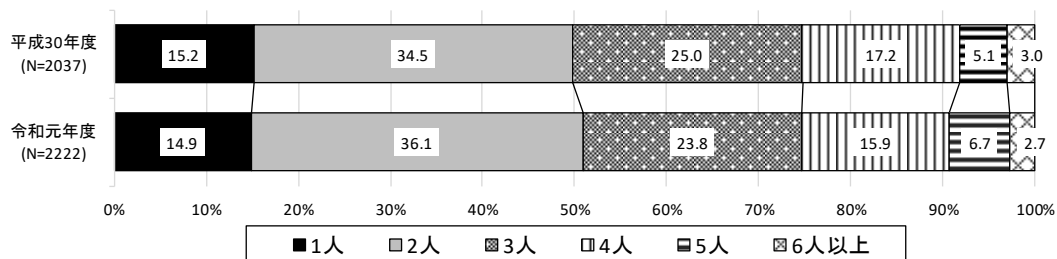
年齢



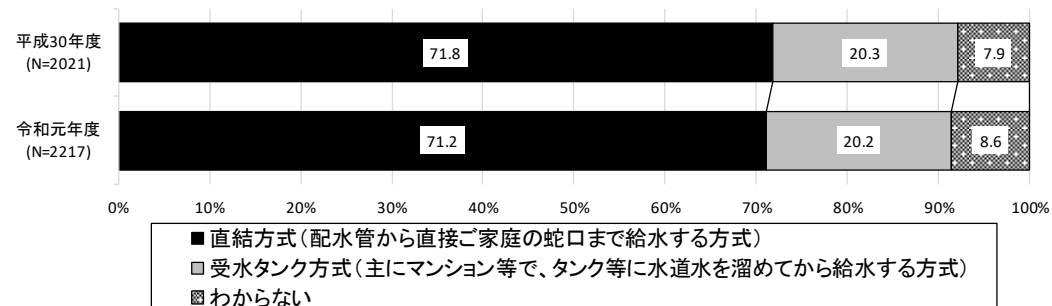
性別



世帯人数



給水方式



2 水に関するライフスタイルについて

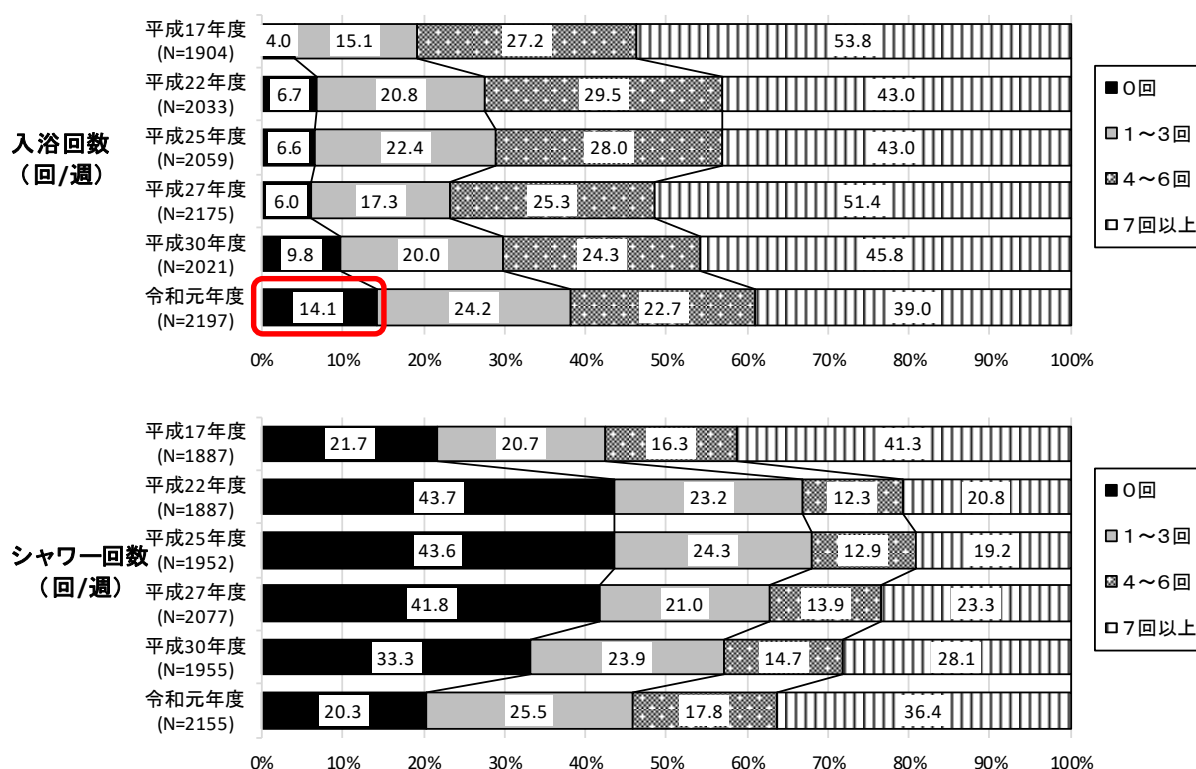
(1) 用途別の水道水の使用回数（問2）

- ・ 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は、「0 回」の割合がこれまでで最大となり、20 歳代の回数が少なくなっていた。
- ・ 1 週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）は増加傾向が見られ、年代が低いほどシャワーを浴びる人の割合が多かった。
- ・ 年代別に平成 22 年度と令和元年度を比較すると、1 週間に 1 回も入浴しない（0 回）と回答した人の割合と、1 週間に 7 回以上シャワーを使うと回答した人の割合が、それぞれ全ての年代で増加した。

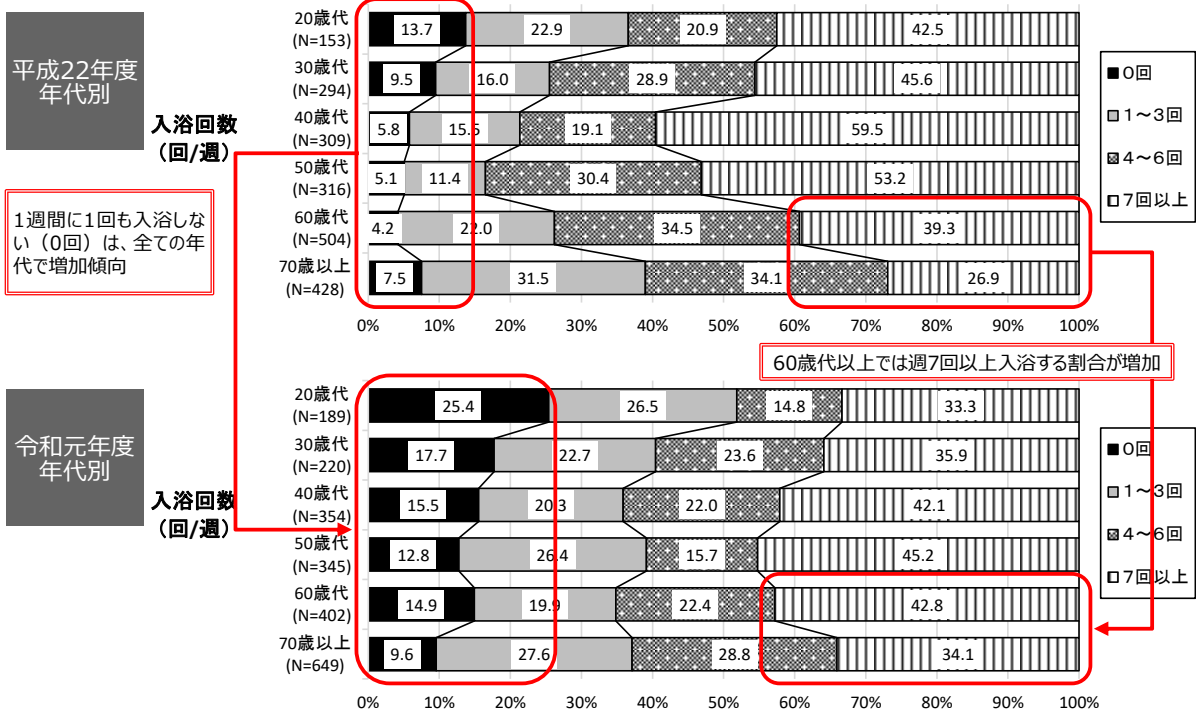
○考察

- ・ 時代の流れとともに、入浴について、浴槽に水を溜めて入浴することから、シャワーのみ使用への変化が見られており、この傾向は低い年代で顕著であった。
- ・ 上下水道局では、家庭での水道水の用途のうち、約 4 割を占めるとされているお風呂の利用に着目し、水需要の喚起に向けて、平成 29 年度から、「京（みやこ）の水・お風呂キャラバン」（通称：京（きょう）ふろ）を実施し、お風呂の魅力と効能の発信に取り組んでいる。今後も、イベントに加え、ポスターやホームページ、SNS など、多様な広報手段を活用するとともに、民間企業などともタイアップしながら、PR 活動を展開していく。

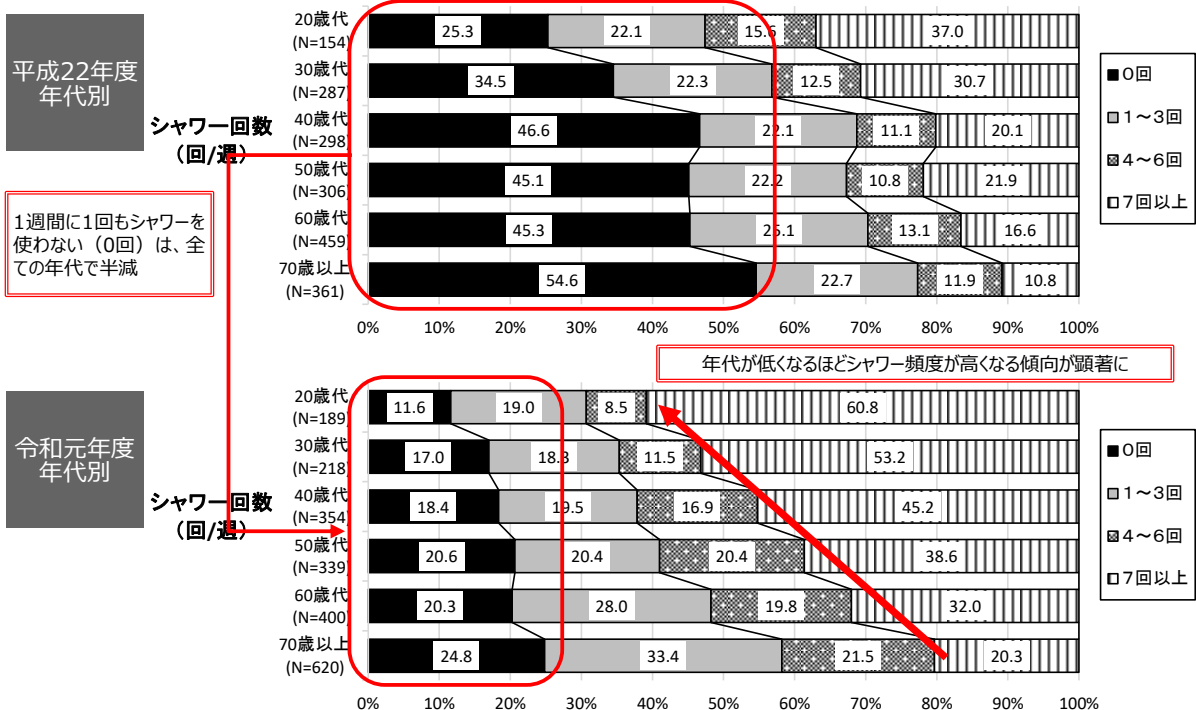
各用途別の水道水の使用回数一経年変化



入浴回数－経年比較



シャワー回数－経年比較



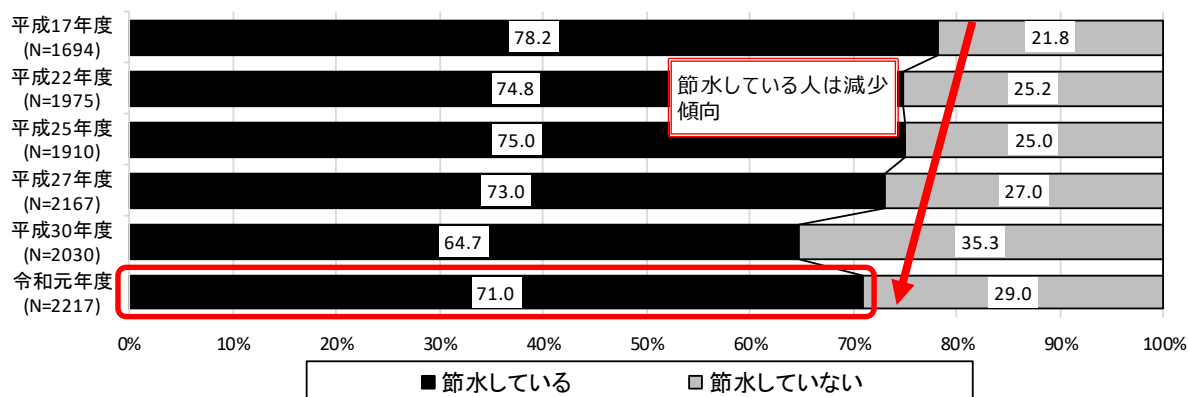
(2) 節水に関する取組状況（問3）

- ・ 節水していると回答した人の割合は71.0%であり、平成17年度以降全体としては減少傾向にあり、年齢が上がるほど節水している割合が増加する傾向が見られた。
- ・ 平成25年度と比較すると、令和元年度では、若い年代で「節水している」と回答した人の割合は1割程度減少したが、高い年代ではほとんど変化がなかった。
- ・ 節水をしていない理由は、「水道料金を気にしていないから」との回答が増加していた。

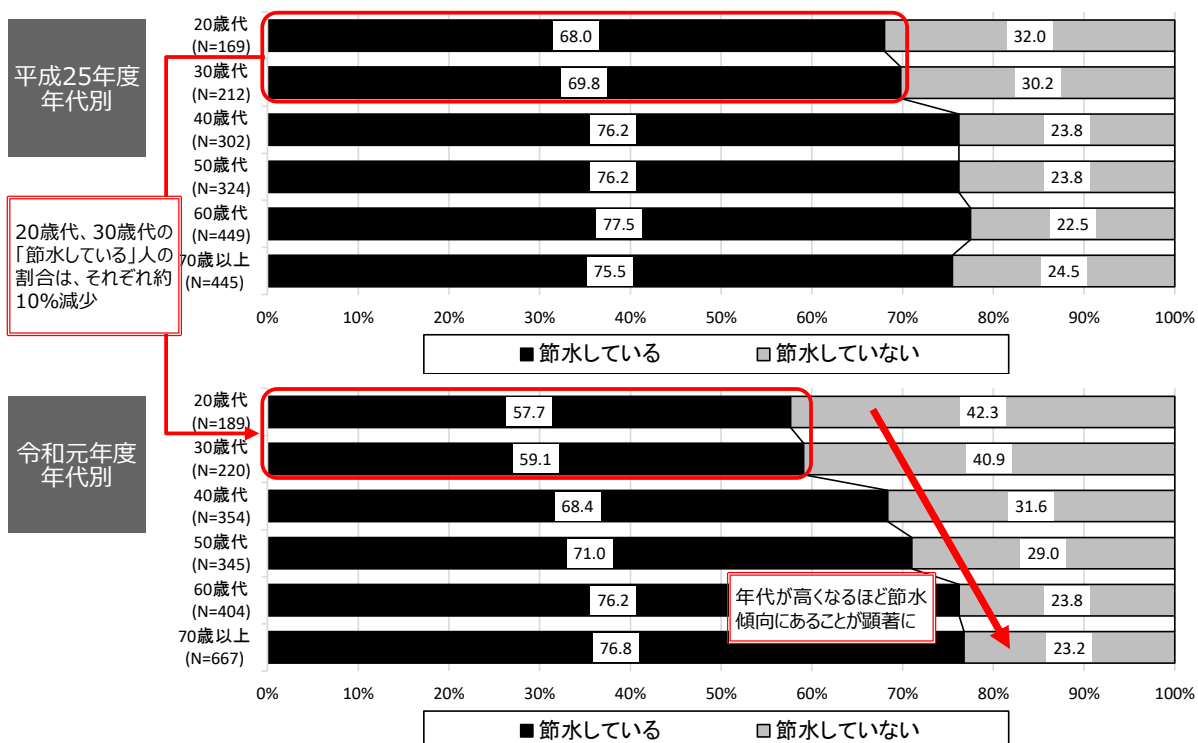
○考察

- ・ 我々の日常生活を取り巻く水使用機器の節水化や、節水機器の普及が進んだことで、以前に比べて節水を意識しなくても節水されている状況になっており、結果として節水意識の低下となって現れている可能性がある。

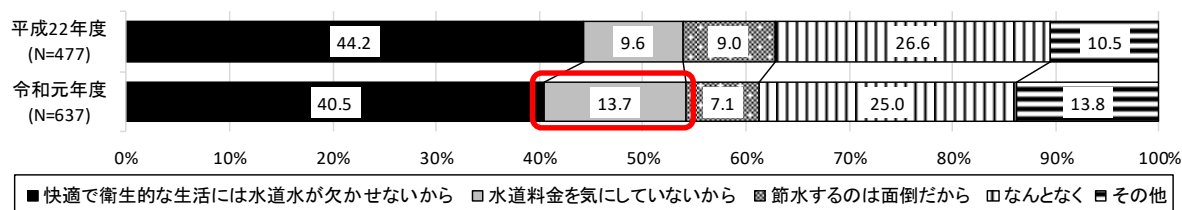
節水状況一経年変化



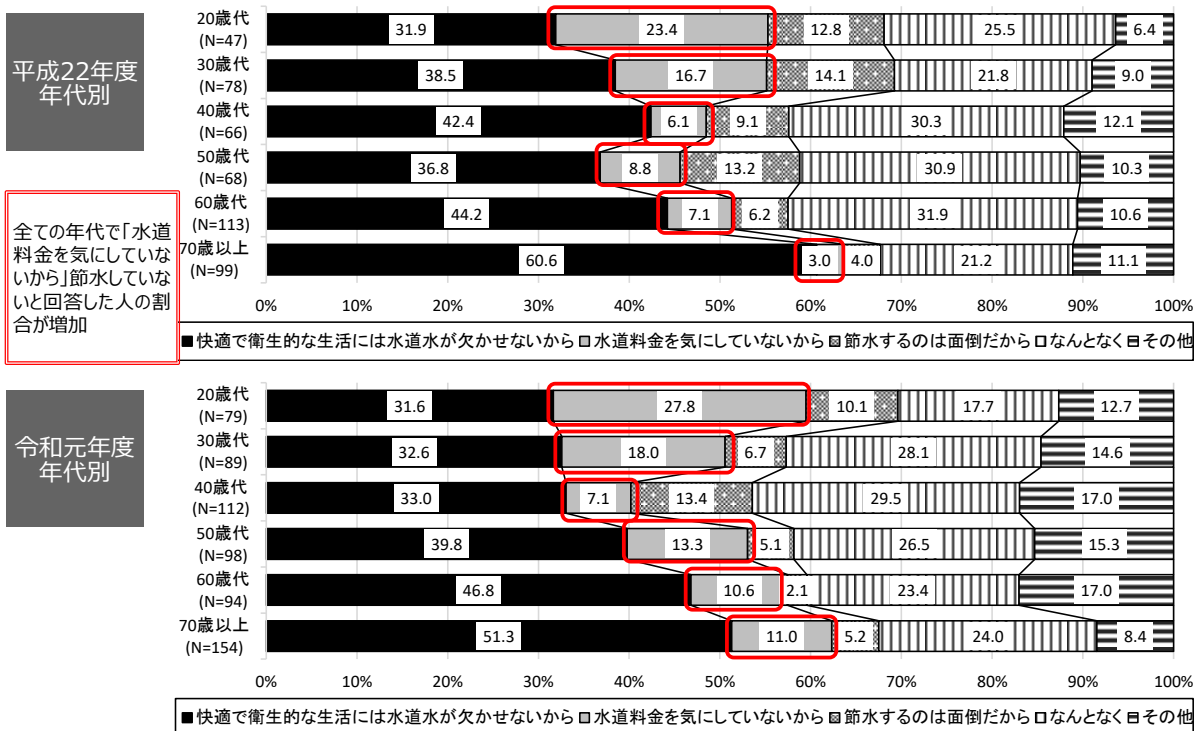
日常生活で節水しているか一経年比較



節水していない理由－経年変化



節水していない理由－経年比較



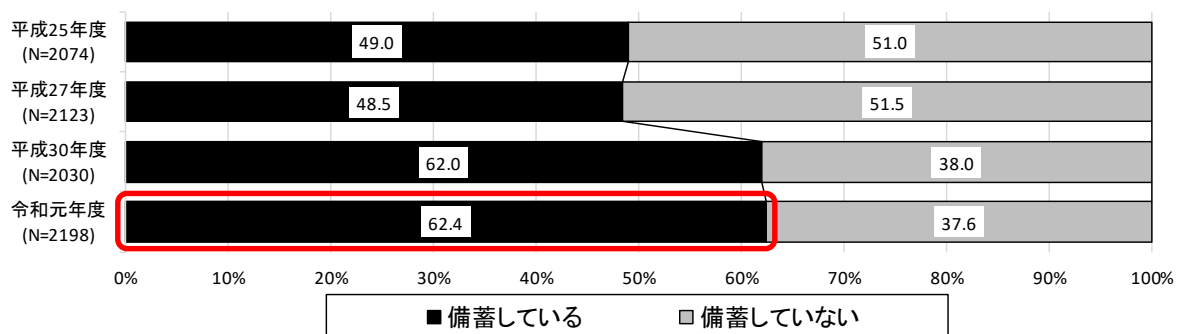
(3) 災害時の備蓄状況（問4）

- ・ 飲料水を「備蓄している」と回答した人の割合は、平成25年度以降増加しており、これまでで最大の62.4%となった。「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」と回答した人が最も多かった。
- ・ 備蓄するようになったきっかけについては、「地震や台風などの自然災害の被害についてのニュース等を見て」が圧倒的に高かった。
- ・ 備蓄の必要性についての認知度が高い人ほど、実際に備蓄をしていると回答する割合も高くなった。
- ・ 十分な備蓄をしていない理由について「1人当たり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため」又は「保管する場所がないため」と回答した人は、他の回答者よりも備蓄をしている割合は高かった。

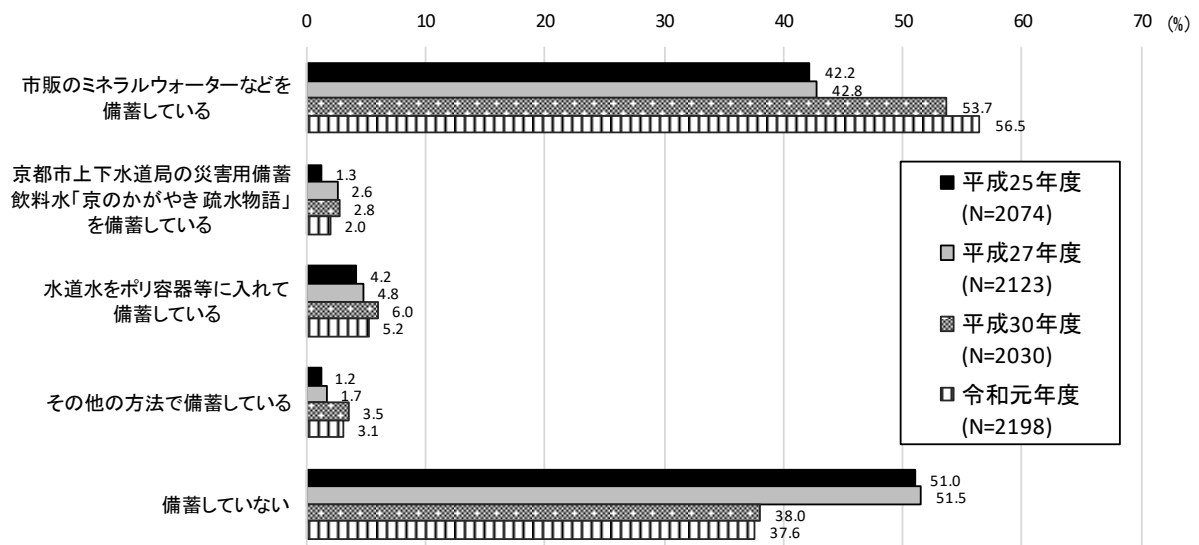
○考察

- ・ 備蓄の必要性の認知度と実際の備蓄に相関が見られたことから、備蓄の必要性について、様々な機会を通じて発信していくことで、備蓄率を向上させられる可能性がある。また、「面倒」、「災害が起きてからでも、購入できる」、「急いで準備する必要はない」と回答した人の「備蓄していない」割合が高いため、これらの人を動機づけ、今から準備しておくことの必要性を呼びかけていくことも重要であると考えられる。
- ・ 災害時において、飲料水の確保は非常に大きな課題となるため、引き続き当局主催のイベントや防災訓練をはじめ、ホームページやツイッター等を活用して、備蓄の必要性について発信していく。

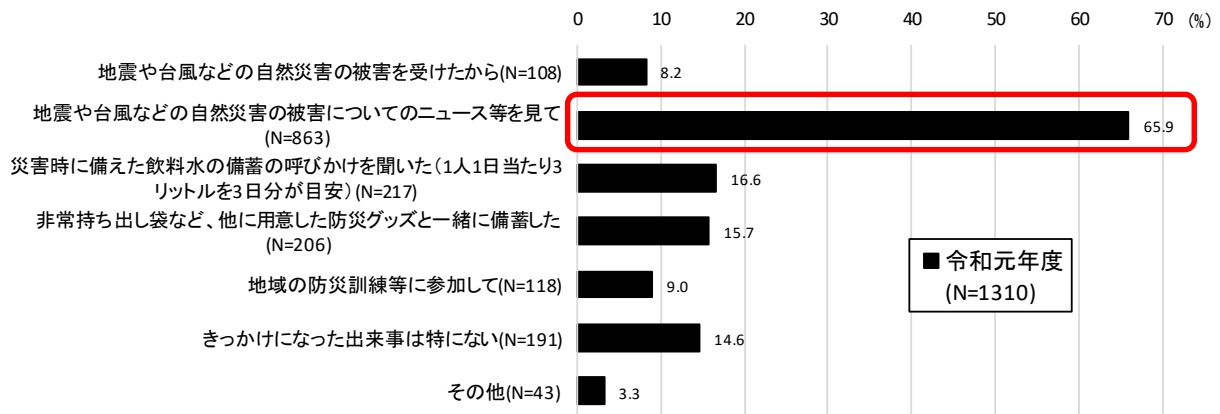
備蓄状況－有無回答



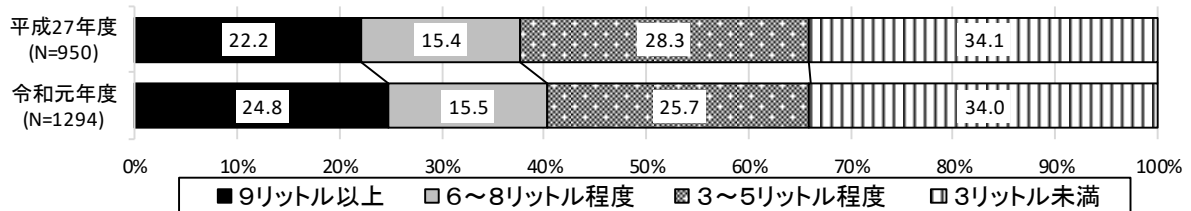
備蓄状況－経年変化



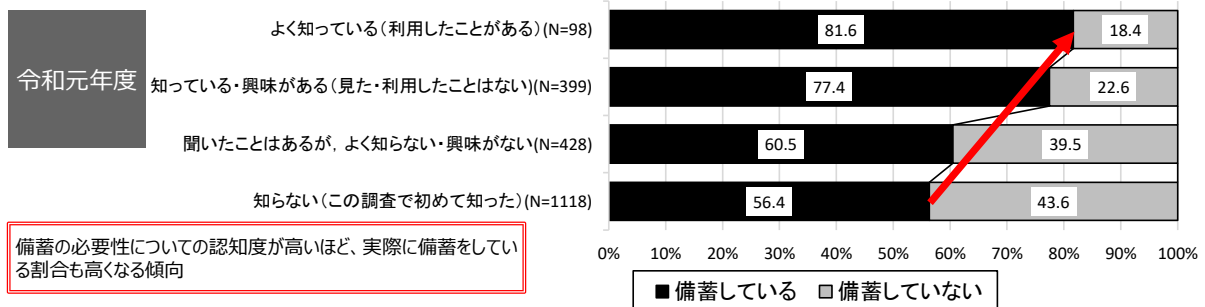
備蓄のきっかけ—集計結果



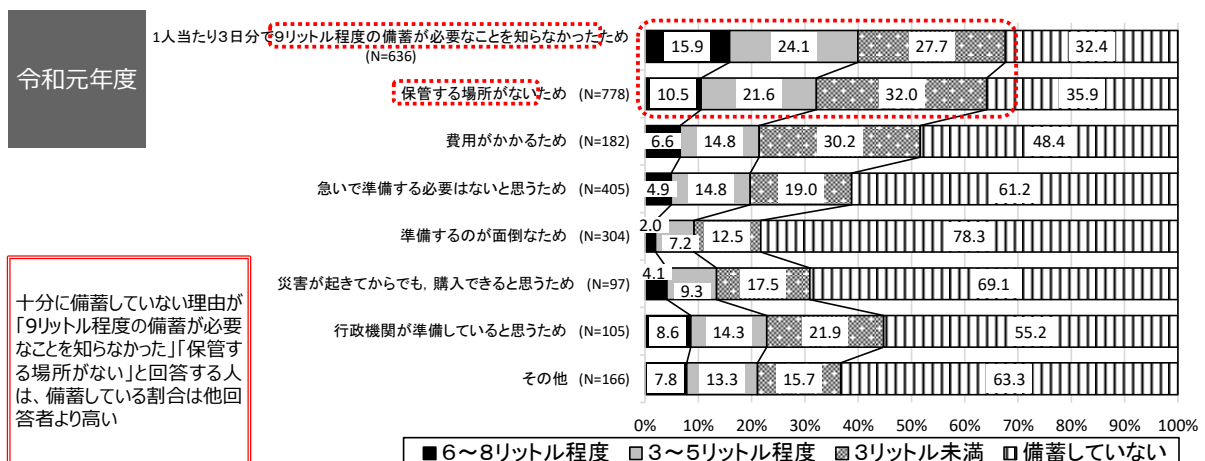
1人当たりの備蓄量—経年変化



備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度



備蓄量と備蓄していない理由



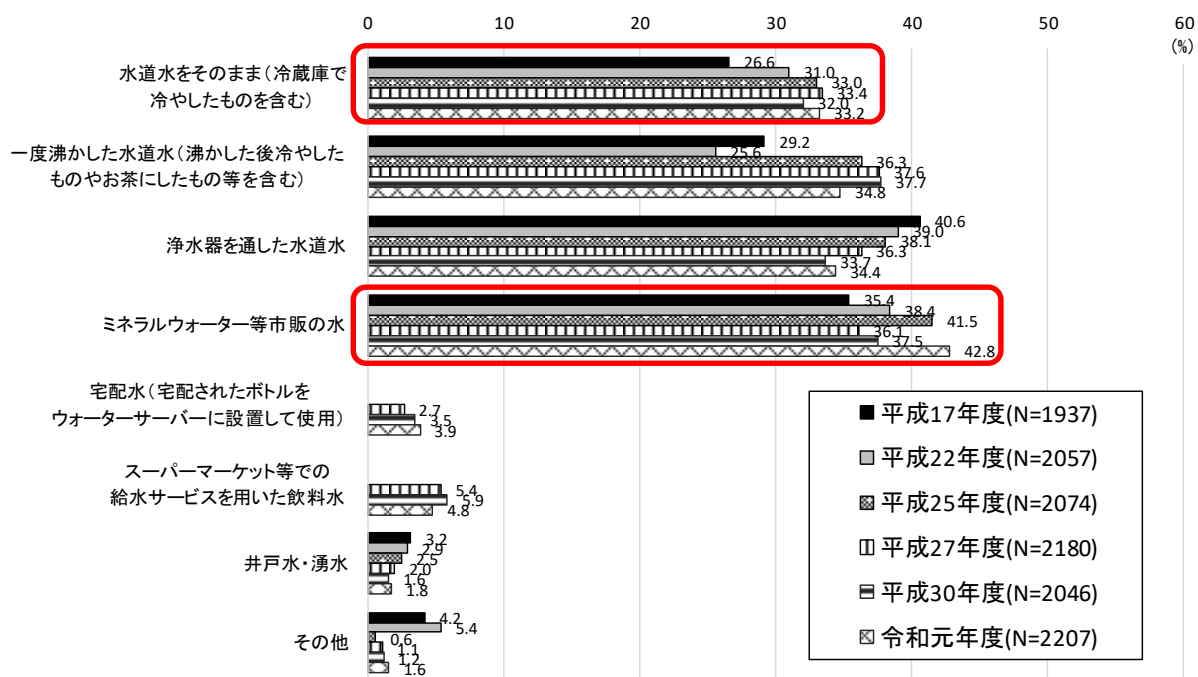
(4) 「水」の飲み方（問5）

- ・ 「水道水をそのまま」や「一度沸かした水道水」は横ばいで推移しており、「浄水器を通した水道水」は減少傾向であった。
- ・ 「ミネラルウォーター等市販の水」を飲むと回答した人の割合が、これまでで最も多く、70歳以上を除く全ての年代で他の飲み方を上回っていた。
- ・ 給水方式別に見ると、直結方式の方が受水タンク方式よりも「水道水をそのまま」飲む割合が多かった。
- ・ 平成22年度と比較すると、令和元年度では、「ミネラルウォーター等市販の水」を飲むと回答した人の割合が、おおむね全ての年代で増加した。
- ・ 水の飲み方の組合せについて、割合の高かった順に「浄水器を通した水道水」、「水道水をそのまま」、「ミネラルウォーター等市販の水」、「一度沸かした水道水」と続いた。

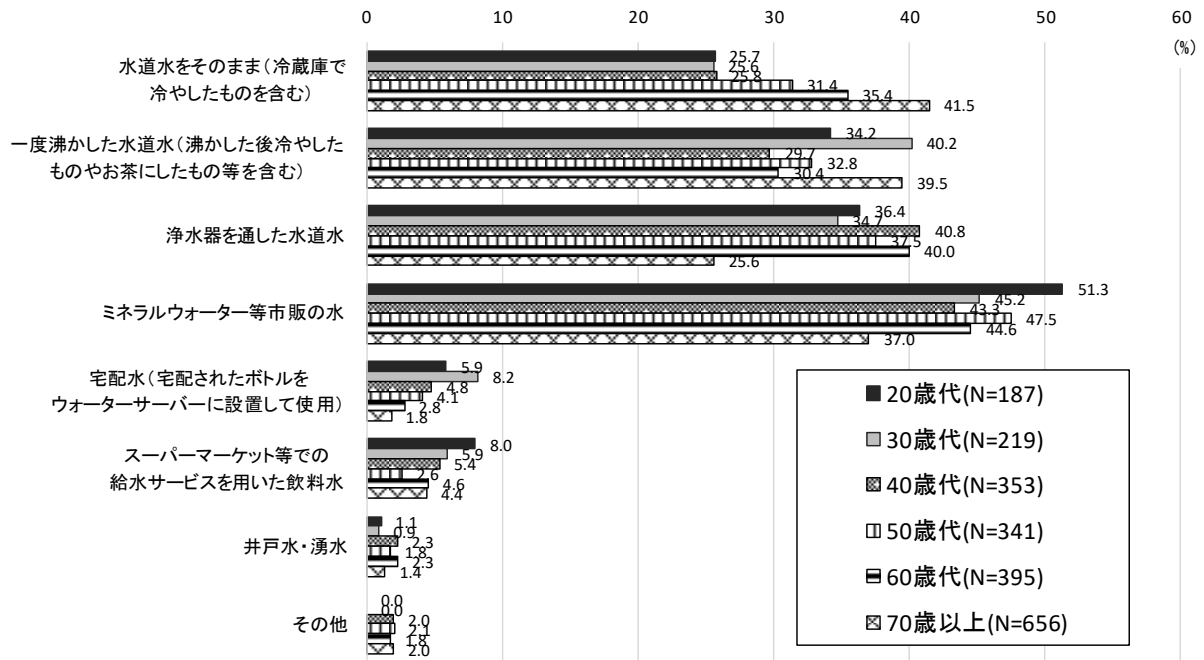
○考察

- ・ 水の飲み方について、ミネラルウォーターを飲む方の割合は4割を超えており、増加傾向にある。
- ・ 水の飲み方（組合せ）は複数回答ではなく、いずれか1種類との回答が上位を占めており、「浄水器」、「水道水をそのまま」の順に割合が高かった。
- ・ 水道の蛇口をひねって水を飲むというスタイルの傾向が今度どうなっていくかは、引き続き注目していく。

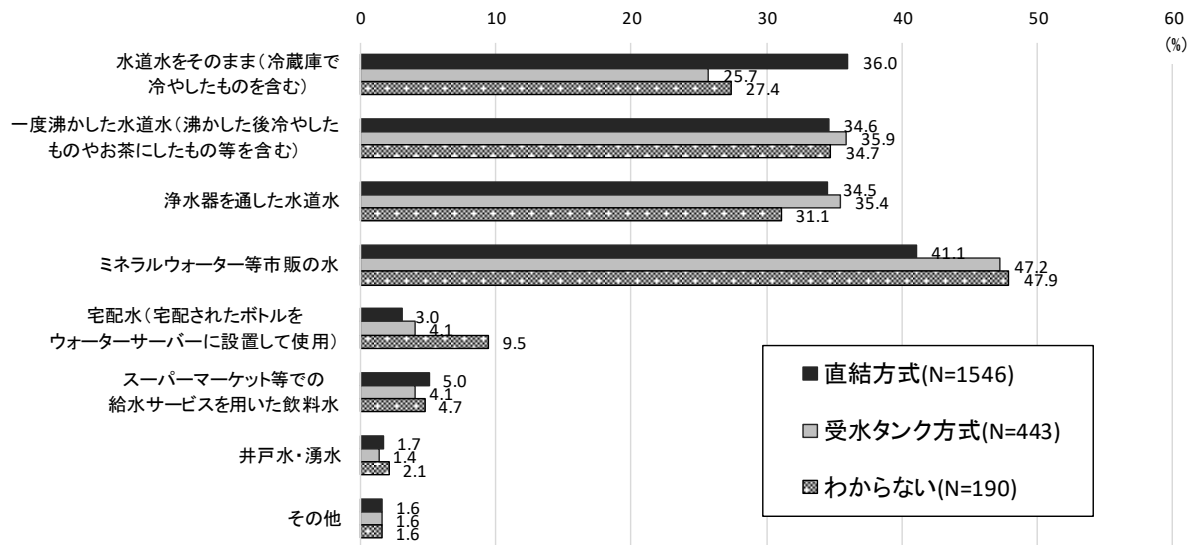
「水」の飲み方一経年変化



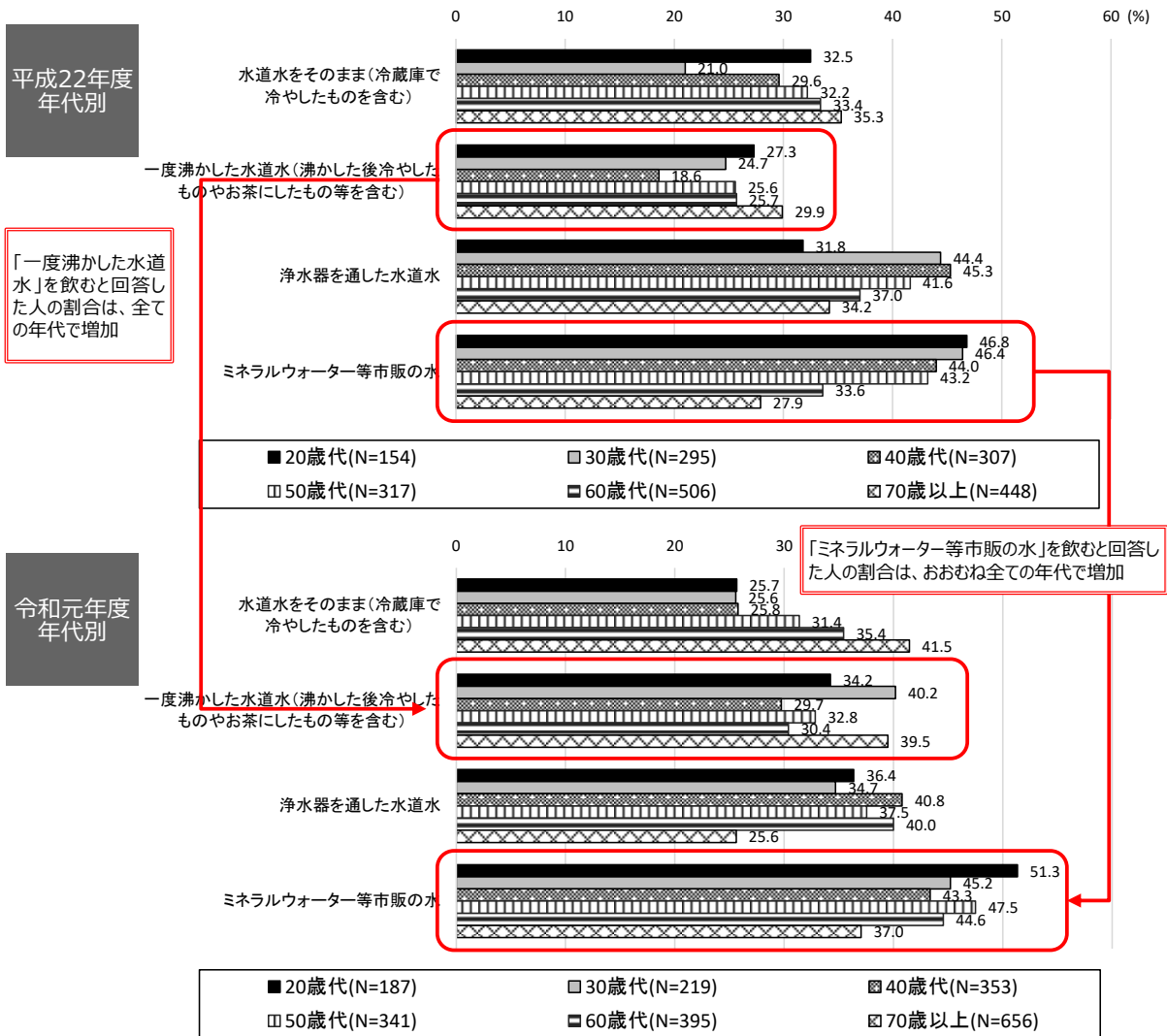
「水」の飲み方—年代別



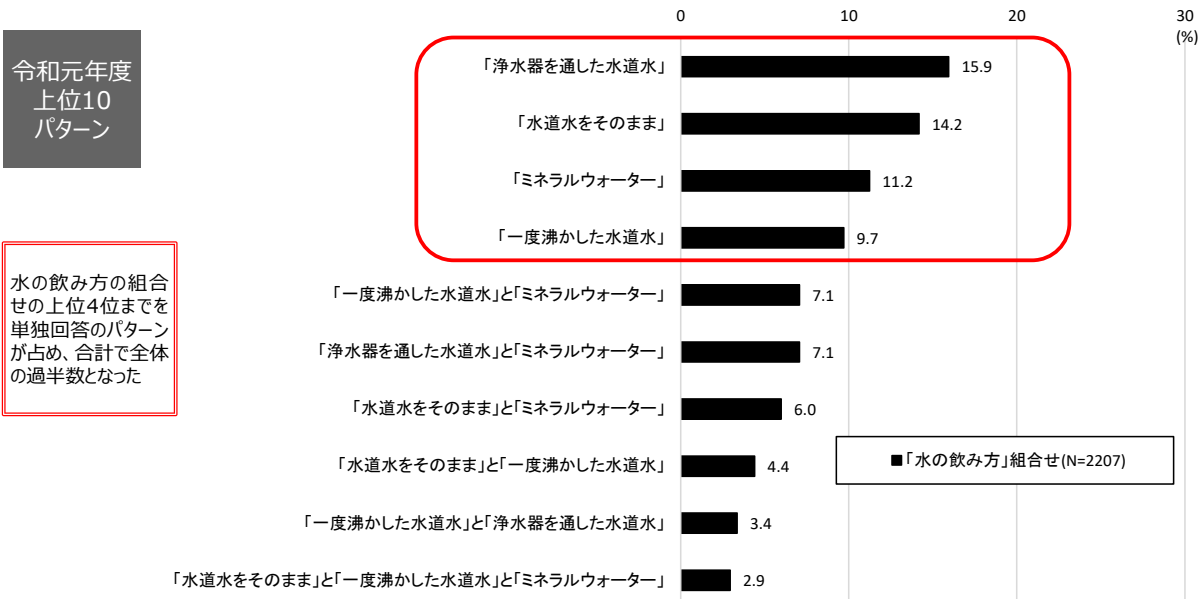
「水」の飲み方—給水方式別



水の飲み方はどのように変化しているのかー経年比較



水の飲み方の組合せー上位10パターン



3 水道水について

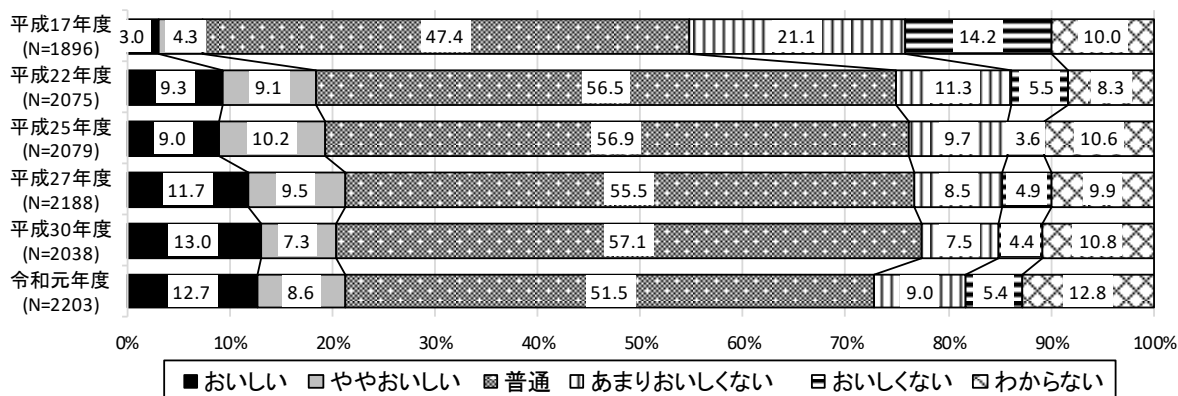
(1) 水道水の「味」に関する感想（問6）

- ・ 回答割合に大きな経年変化は見られないが、年代が高いほど「おいしい」、「ややおいしい」の割合が多かった。
- ・ また、「おいしい」、「ややおいしい」の割合は、直結方式の方が受水タンク方式よりも多かった。
- ・ 平成22年度と比較すると、令和元年度では、70歳以上の年代において、水道水の味は「普通」と回答した人の割合が減少し、「おいしい」と回答した人の割合が増加した。
- ・ 水道水の味についてより「おいしい」と回答した人ほど、「水道水をそのまま」飲んでいる割合も高かった。
- ・ 一方で、水道水の味について「おいしくない」又は「あまりおいしくない」と回答した人は、「ミネラルウォーター等市販の水」を飲んでいる割合が高かった。

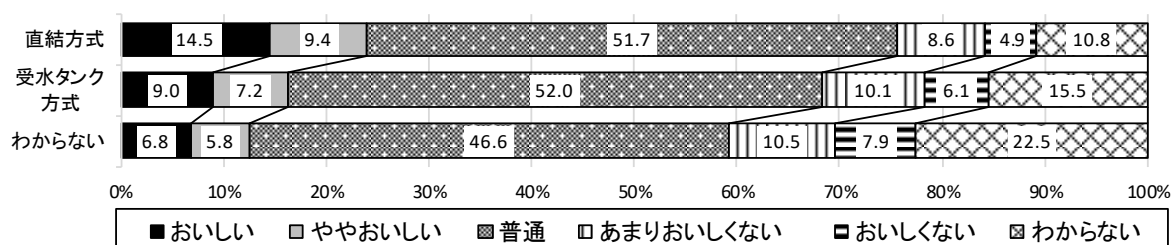
○考察

- ・ 「水道水をそのまま」飲む人は、水道水の味がおいしいと感じていることから、おいしい水道水をつくり続けていくことが重要と考えられる。
- ・ また、水道水の味について、年代が高くなるほど「おいしくない」との感想が少なかった。これは、時間をかけて徐々にではあるが、水道水のおいしさが向上してきており、その感想も良くなってきている可能性がある。

京都市の水道水の「味」の感想－経年変化



京都市の水道水の「味」の感想－給水方式別

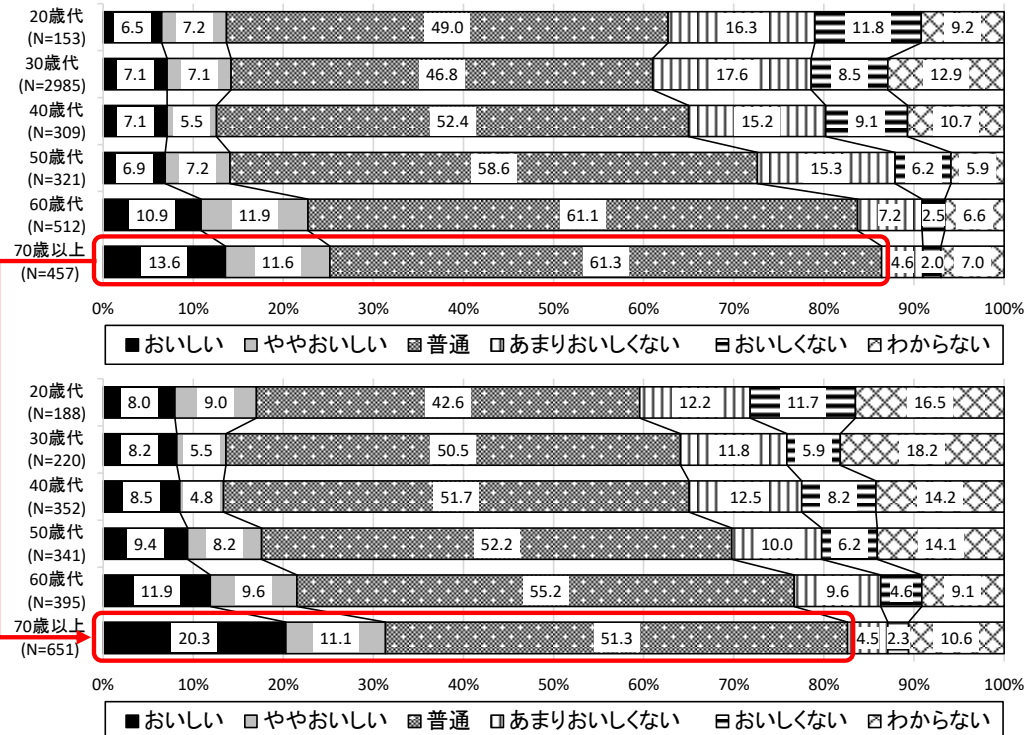


「水道水の味の感想はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別

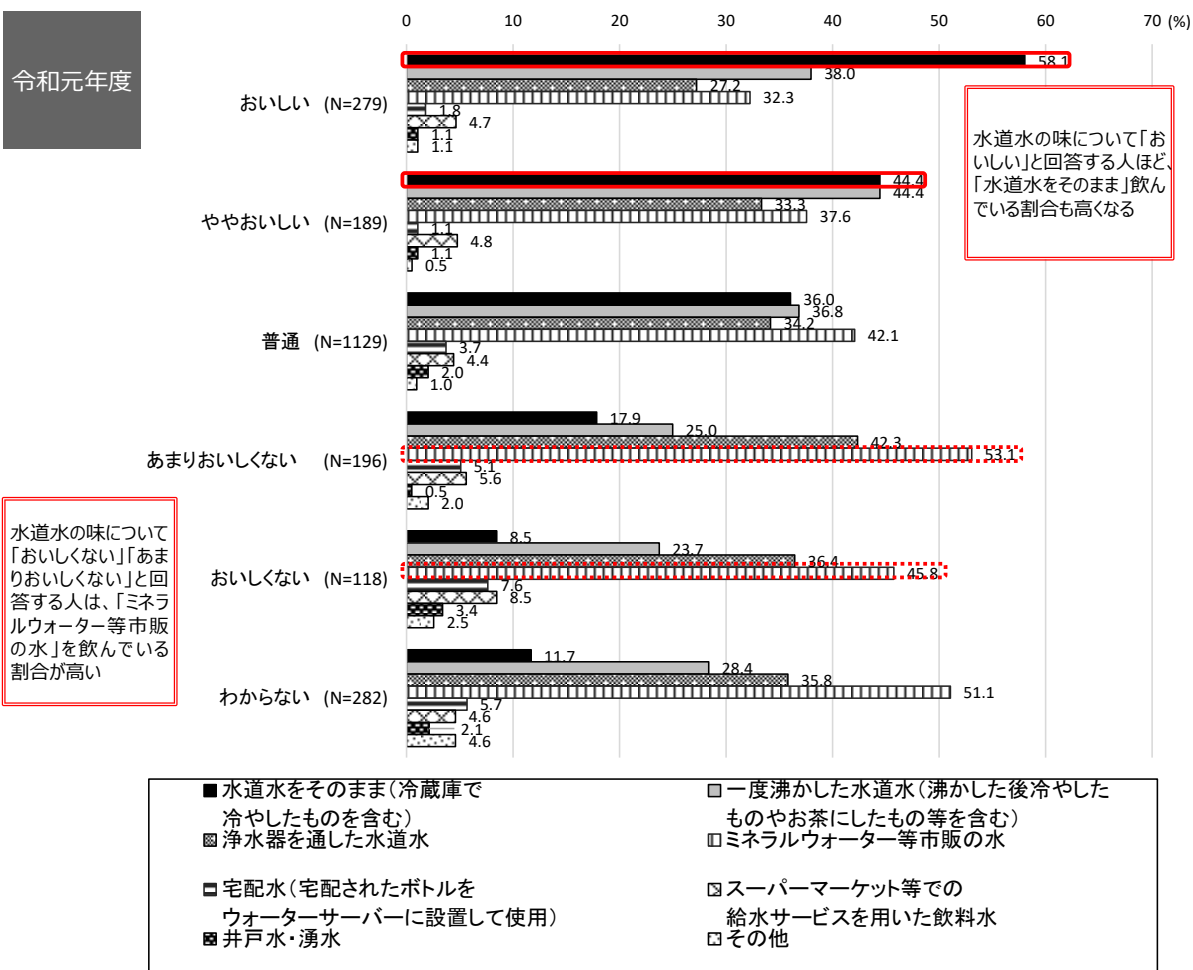
平成22年度
年代別

70歳以上の水道水の味の感想は「普通」が減少して明確に「おいしい」が増加

令和元年度
年代別



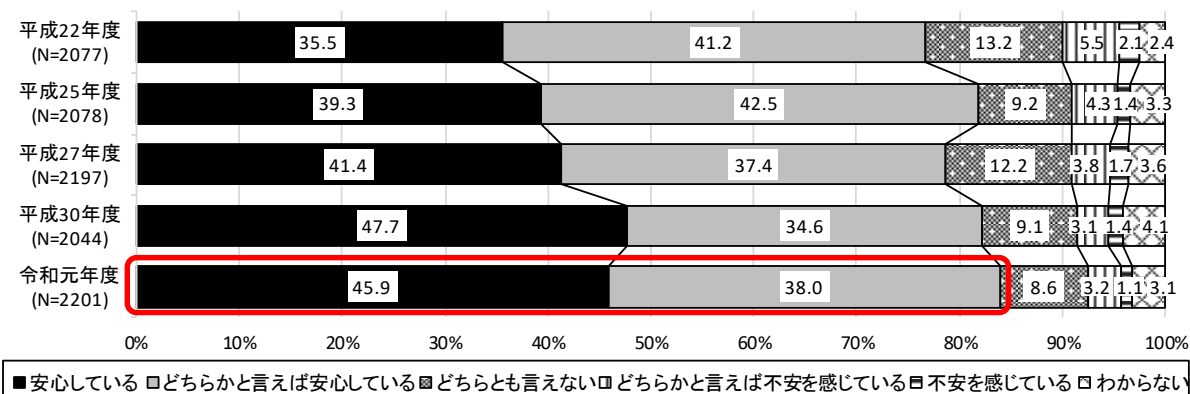
「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)ー水道水の味(問6))



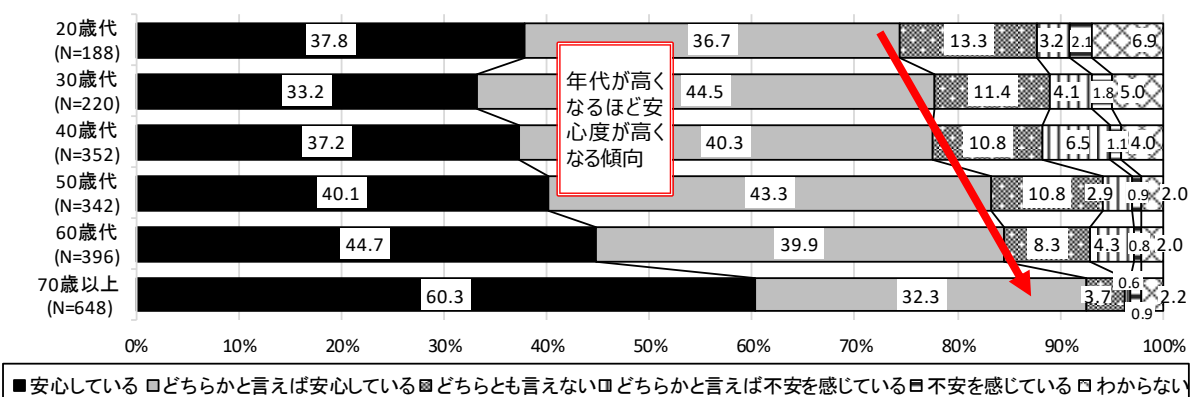
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問7）

- 「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の割合が、これまでで最も多くなり、年代が高いほど割合が多かった。
- 水道水の安全性について「安心している」と回答した人ほど、「水道水をそのまま」飲んでいる割合も高かった。

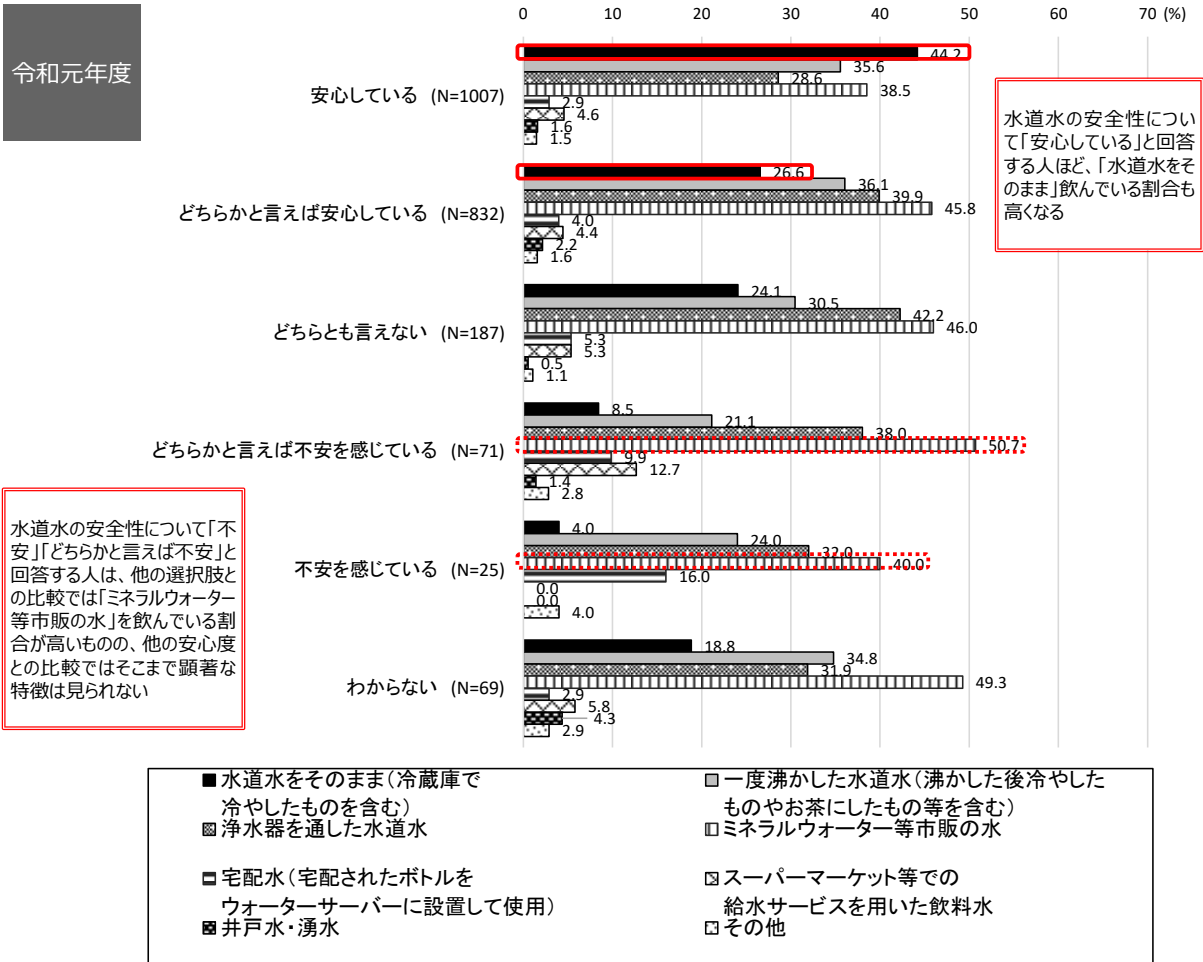
京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）一経年変化



京都市の水道水の水質の「安全性」の感想（「安心度」）一年代別



「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の安全性の安心度(問7))

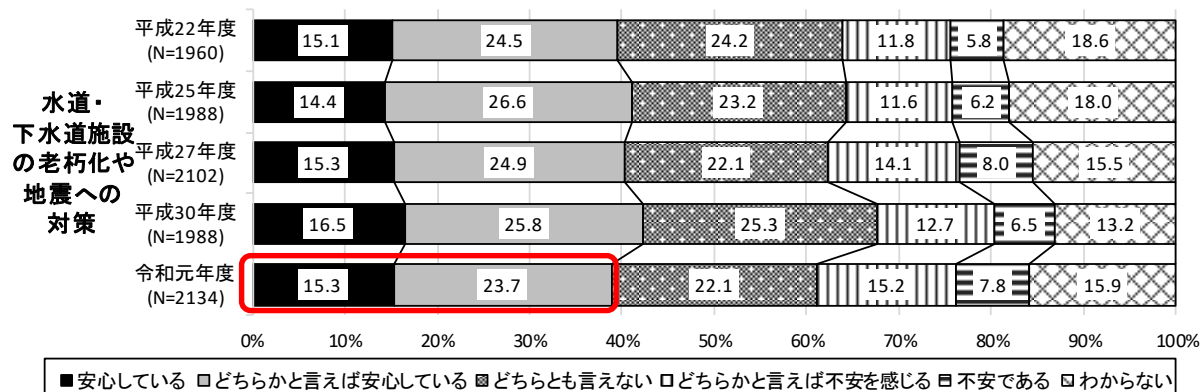
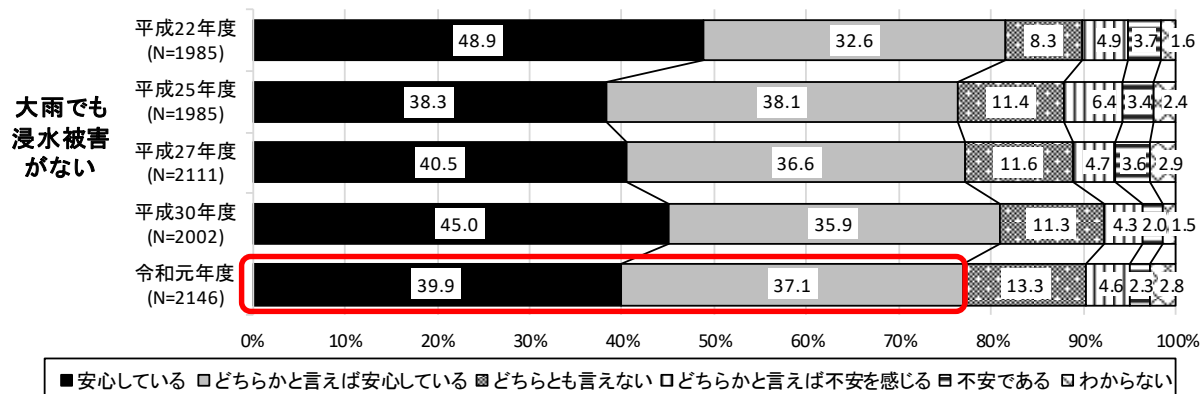
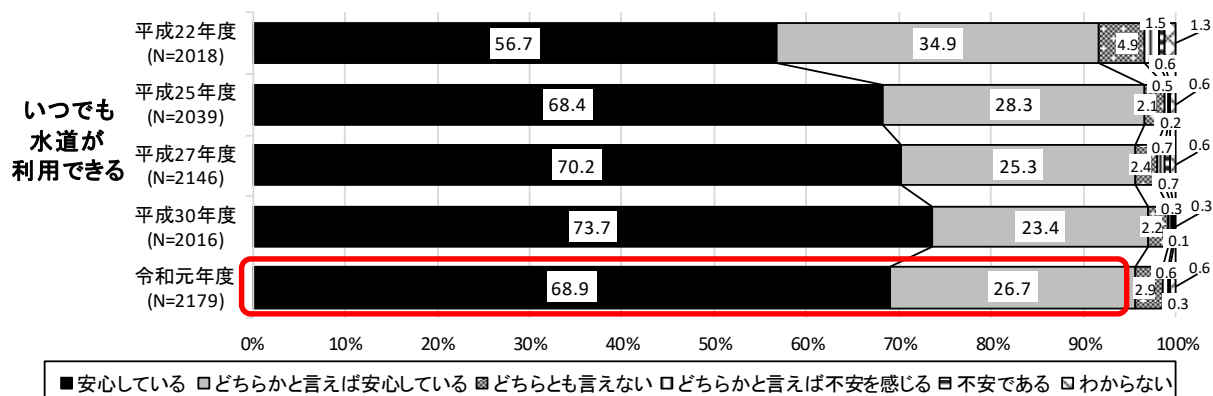


4 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度（問9）

- ・ いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」と回答した割合の合計は、95.6%であった。
- ・ 大雨でも浸水被害がないことについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の合計は、平成30年度からは減少した。
- ・ 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策がされていることについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は4割程度で推移しており、他の項目よりも数値が低い。

上下水道局の事業についての安心の程度一経年変化



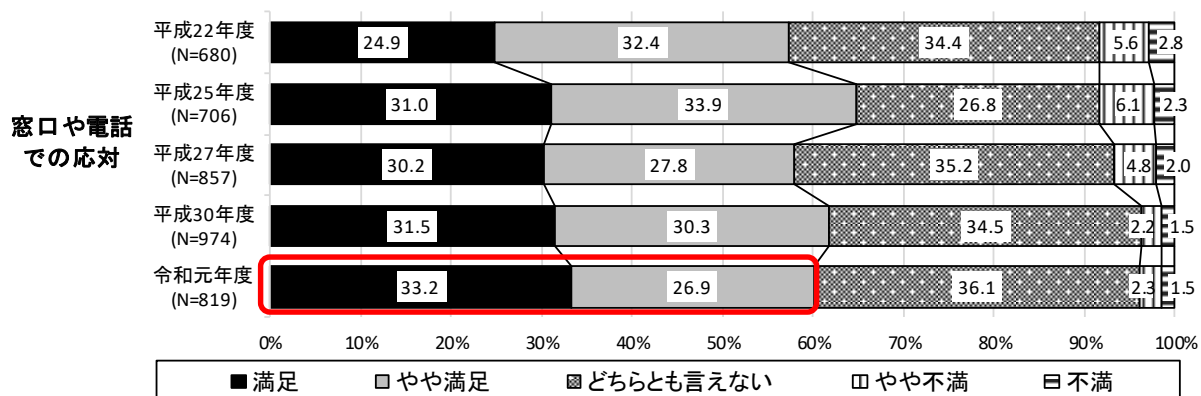
5 お客さまサービスについて

(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 1 1 (ア)）

- ・ 窓口や電話での対応の満足度（「利用経験がないまたは知らない」等を除いた「満足」、「やや満足」と回答した割合）は 60.1%であり、平成 30 年度からは低下したものの、「満足」の割合は平成 30 年度から増加していた。

窓口、電話対応のお客さま満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）

一経年変化



6 水道料金について

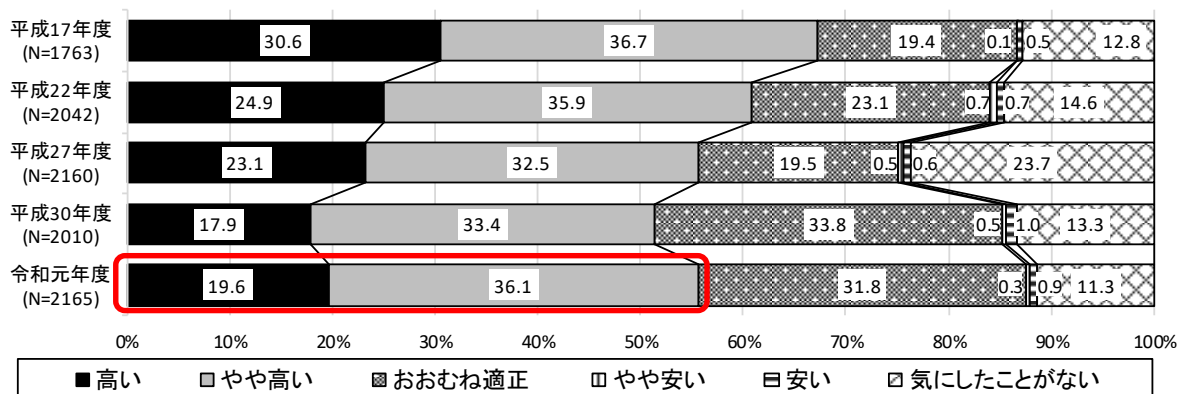
(1) 料金に対する意見（問13）

- ・ 「高い」、「やや高い」の合計は55.7%で、平成17年度以降減少傾向にあったが、平成30年度に比べて増加した。
- ・ 水道水の味について「おいしい」と回答した人と「おいしくない」と回答した人を比較すると、水道料金を「高い」と回答する人の割合が2倍以上異なった。また、水道料金を「おおむね適正」と回答する人の割合も大きく異なった。
- ・ イベント・ポスターの認知度が低い人ほど、水道料金を「高い」と回答する割合が増加した。なお、イベント・ポスターを「よく見かける」と回答した人が、水道料金は「おおむね適正」と回答する割合は約46%と高かった。
- ・ 独立採算制の認知度が低い人ほど、水道料金は「高い」と回答する割合が増加した。なお、独立採算制について「よく知っている」と回答した人が、水道料金は「おおむね適正」と回答する割合は47%と高かった。

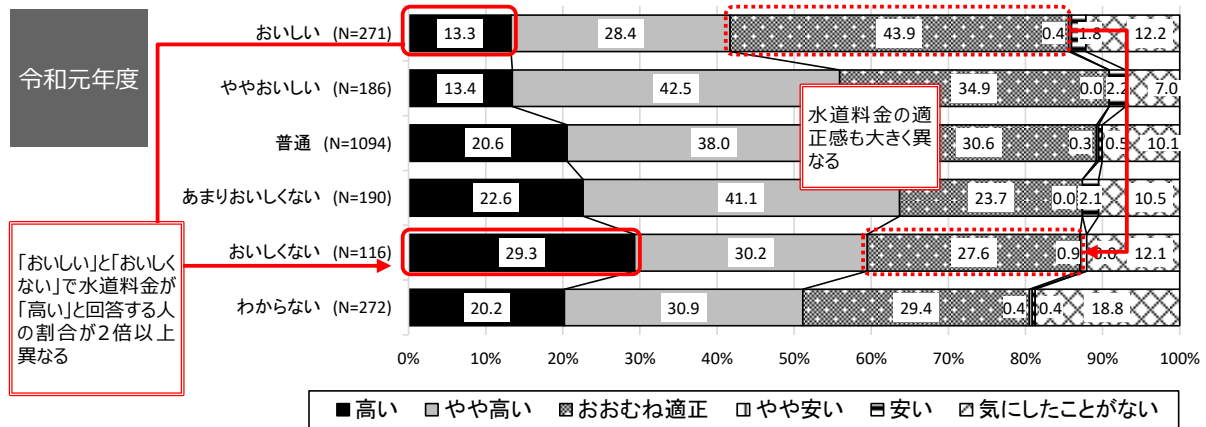
○考察

- ・ 水道料金の印象については、徐々に高いと感じる人が減り、適正と感じる人が増えてきているものと考えられる。その一方で、水道料金の印象は水道水の味に左右され、事業の広報や経営についての認知度とも関わっているものと考えられるため、引き続き、安全・安心な水道水を安定的に供給するとともに、上下水道事業や経営に関する情報発信に取り組み、水道料金に御理解いただく努力を行っていく。

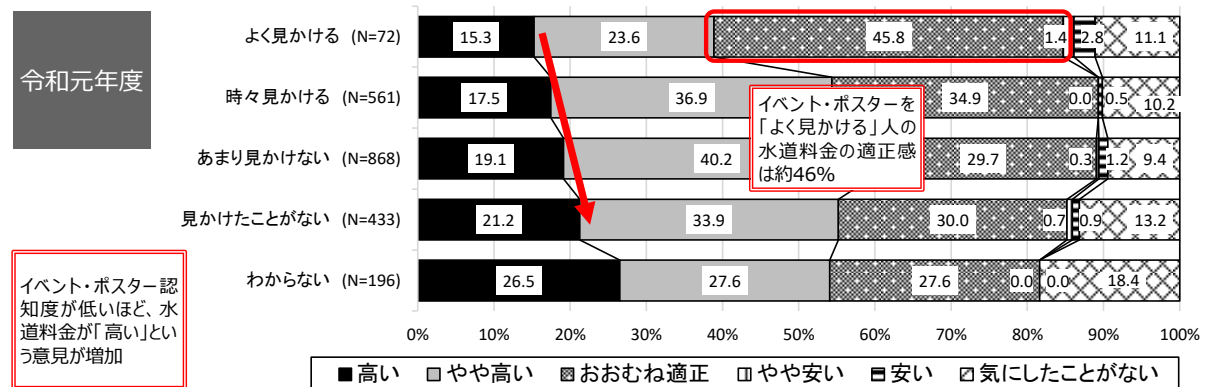
水道料金・下水道使用料に対する意見－経年変化



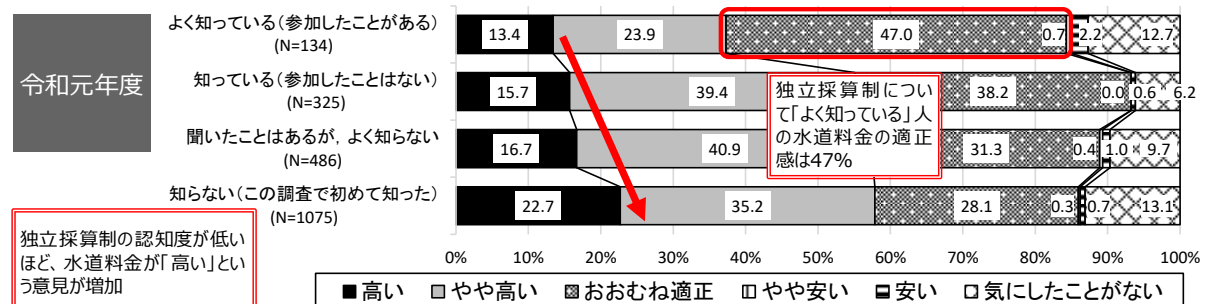
水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 水道水の味 (問 6))



水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - イベント・ポスター認知度 (問 15))



水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 独立採算制の認知度 (問 19 イ))



7 広報活動等について

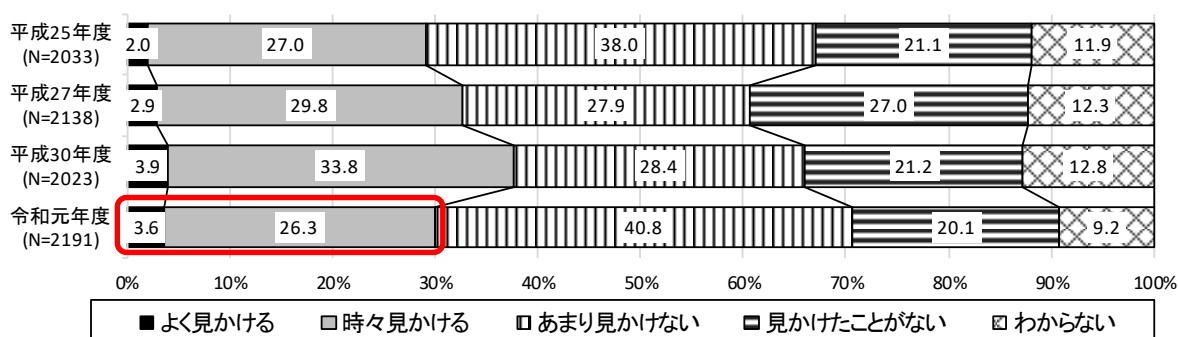
(1) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問15）

- ・ 広報活動の認知度（イベント・ポスター等を「よく見かける」「時々見かける」の割合）は平成30年度までの増加傾向から一転して、減少した。
- ・ 京都市上下水道局が実施している各事業の認知度が高い人ほど、おおむねイベント・ポスターの認知度も高い傾向が見られた。

○考察

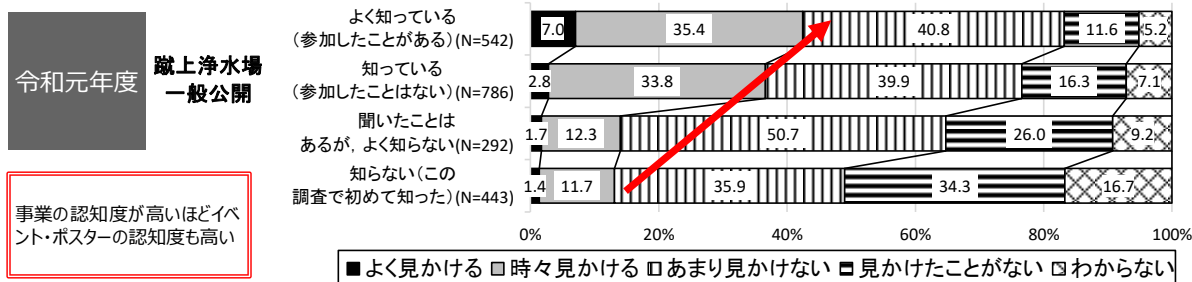
- ・ イベント・ポスターの認知度と事業や広報活動の認知度に相関が見られたことから、広報活動がより一層、市民の皆様の上下水道事業への御理解の促進に繋がるよう取り組む。

上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等を見たことがあるか 一経年変化



イベント・ポスターの認知度の影響要因

（イベント・ポスター認知度（問15）－事業の認知度（問18））



令和元年度 蹴上浄水場 一般公開

事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い

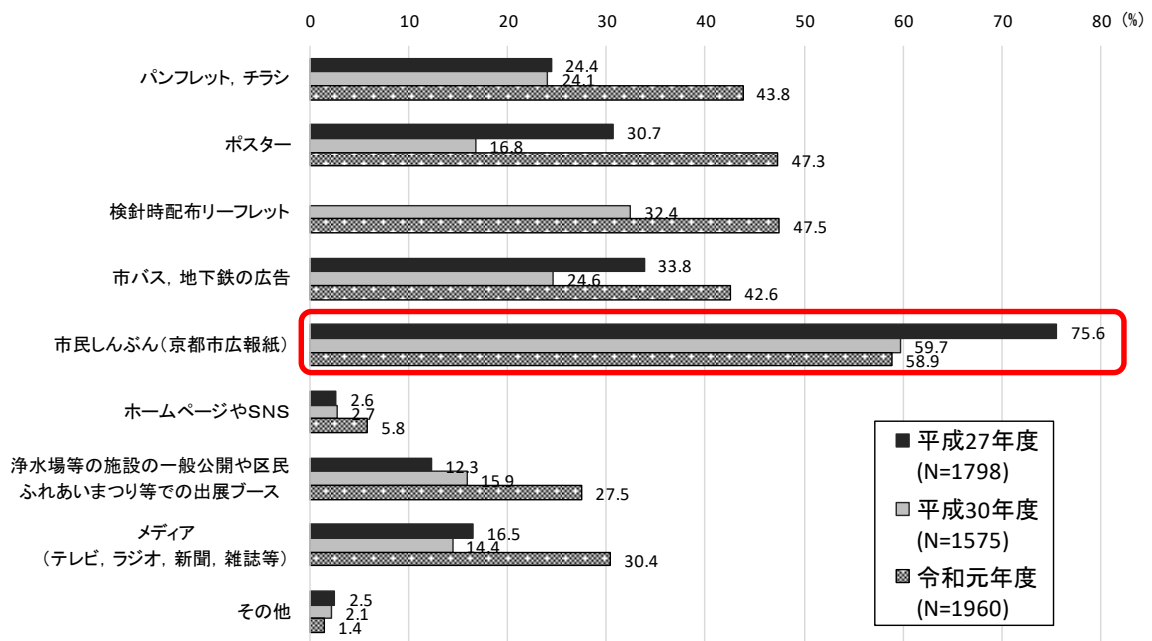
(2) 上下水道局からの情報入手方法（問16）

- ・ 「市民しんぶん」を見たことがあると回答した人が 58.9%と最も多かったが、平成 27 年度からは減少傾向にある。
- ・ 一方で、「市民しんぶん」以外をこれまでに見たことがあると回答した人の割合に、顕著な増加傾向が見られた。
- ・ 平成 27 年度と比較すると、令和元年度では、おおむね全ての年代における全ての媒体（情報の入手方法）の認知度が増加した。ただし、「市民しんぶん」の認知度については横ばいないし若干の減少傾向が見られた。

○考察

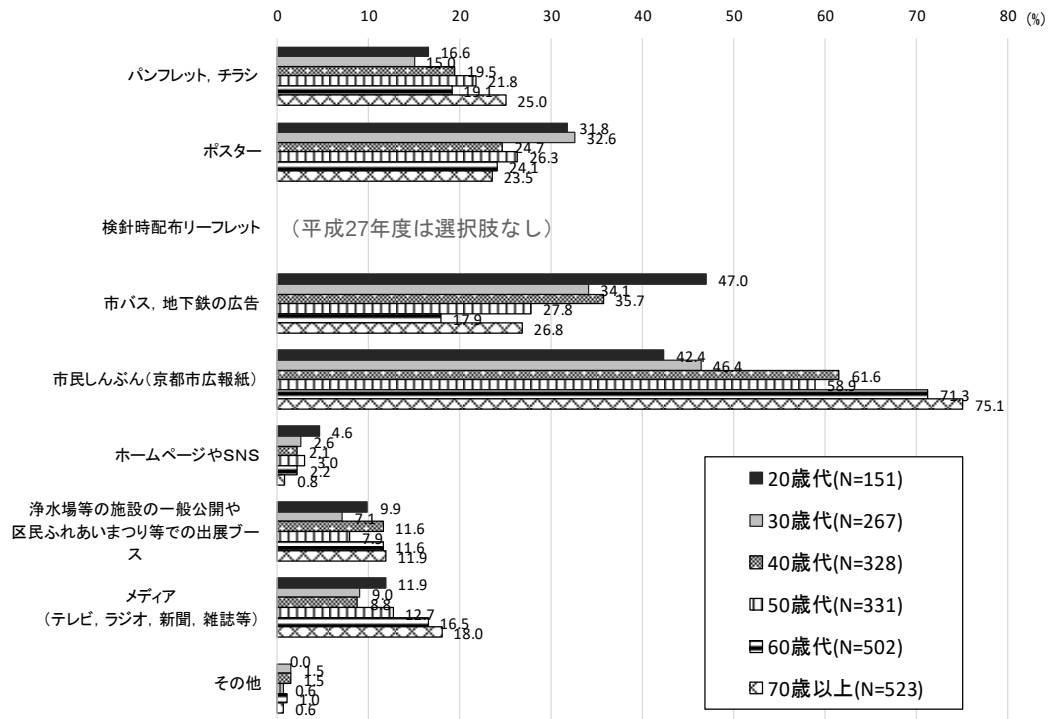
- ・ 各媒体の認知度が増加したが、今年度から、調査用紙の当該設問欄に具体例としてポスターやパンフレットの図を掲載したため、その影響も考えられる。
- ・ 個々の広報媒体の認知度は高まっているものの、イベント・ポスター等の認知度は低下していたことから、それが上下水道局からの情報発信であるという認識に結びついておらず、今後、一見して「上下水道局による広報」であると認識いただけるような工夫が必要である。
- ・ 引き続き、各媒体の認知度の向上を図るとともに、特に認知度が低いホームページや SNS について、より積極的な情報発信に努めていく。

上下水道局からの情報を見たことがあるか（これまで）一経年変化

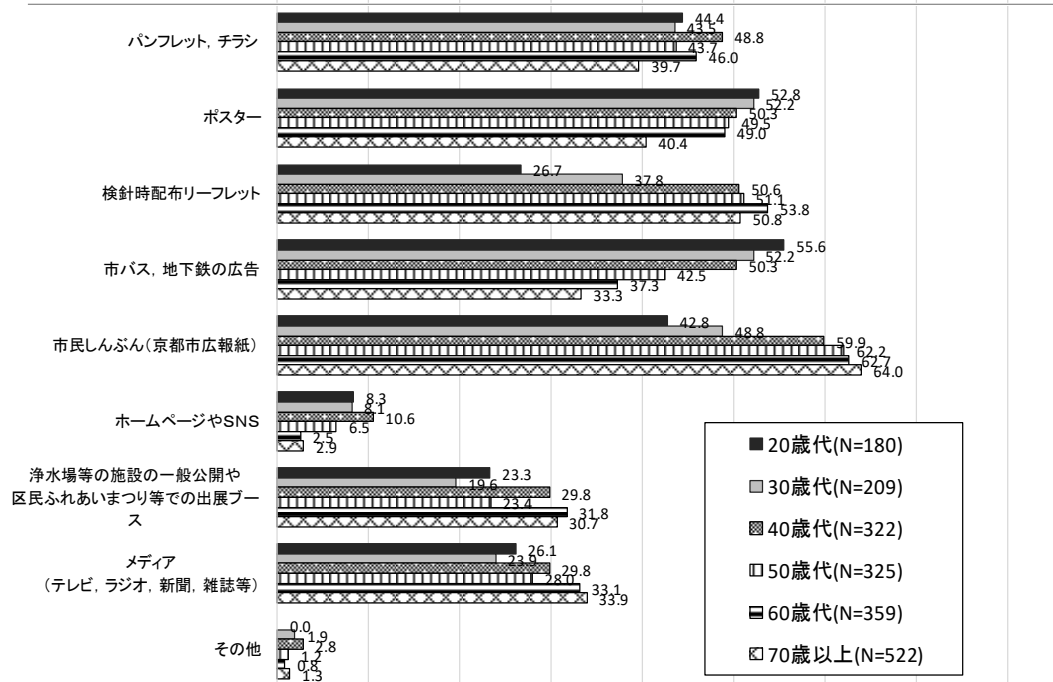


「情報の入手方法（媒体）の認知度の変化」の経年比較一年代別

平成27年度
年代別



令和元年度
年代別

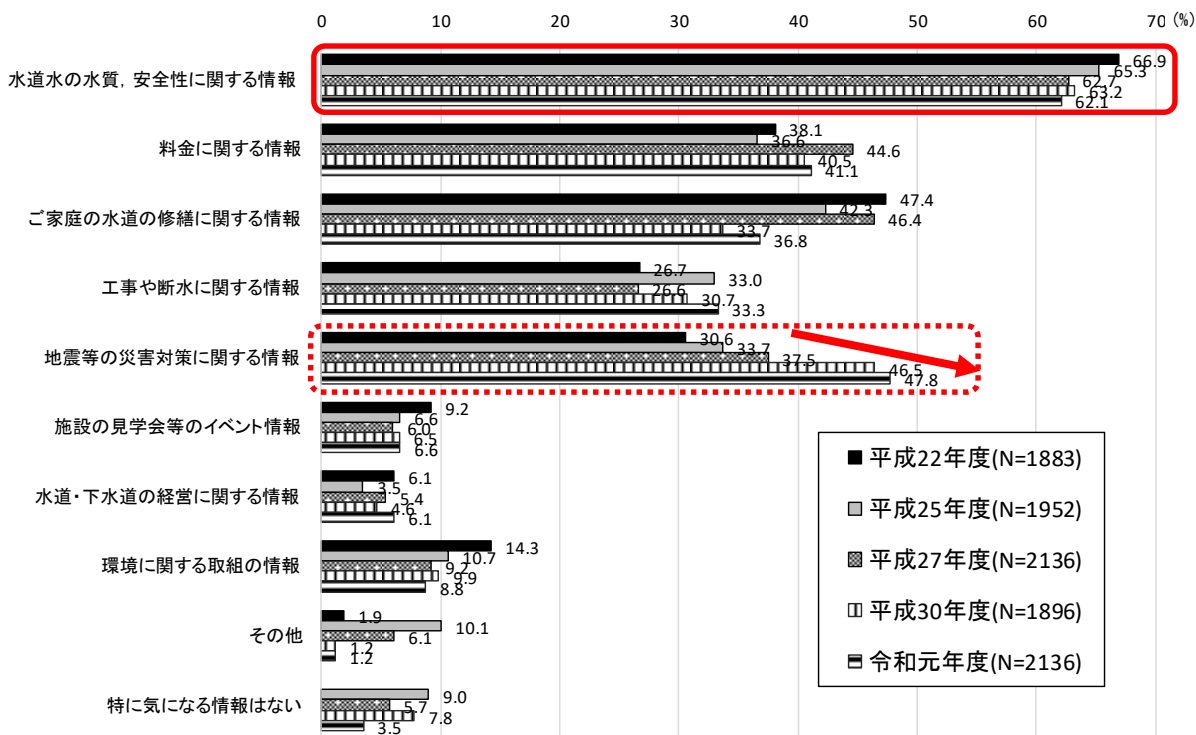


(3) 知りたい情報・興味がある情報（問20（ア））

- 「水道水の水質、安全性に関する情報」が62.1%と最も多かったものの、平成22年度以降、徐々に減少してきており、「地震等の災害対策に関する情報」への関心は3割から5割近くへ年々増加する傾向が見られた。

知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道に関する一般的な情報）

一経年変化



8 総合的な満足度、ご意見について

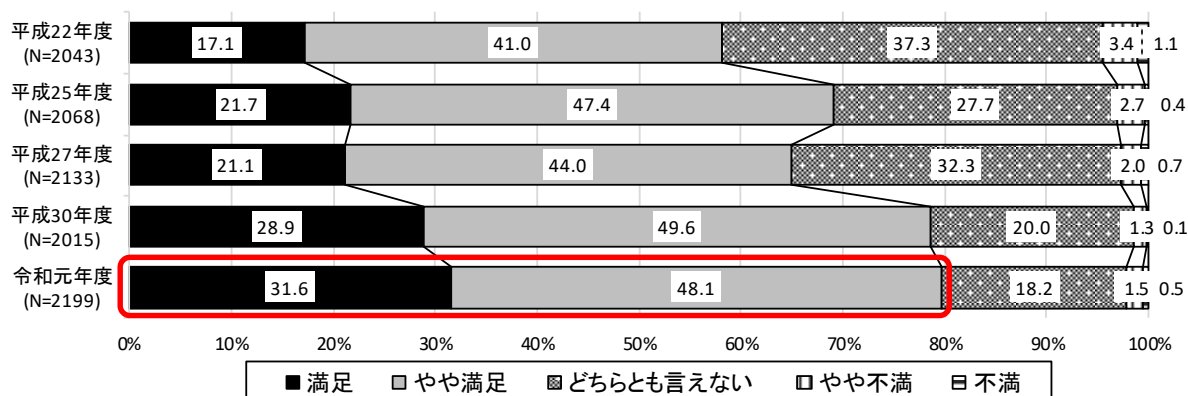
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問21）

- ・ 京都市の水道・下水道全般に対する満足度については 79.7%であり、平成 22 年度以降で最大となった。
- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、京都市上下水道局の事業について「満足」と回答した人の割合が、全ての年代で増加した。
- ・ 特に 40 歳代を中心に 30 歳代から 60 歳代までの満足度がより向上しており、全ての世代で同程度の満足度となった。
- ・ 水の飲み方について、「水道水をそのまま」飲んでいると回答した人の事業への満足度が最も高かった。また、主要な 4 つの水の飲み方（「水道水をそのまま」、「一度沸かした水道水」、「浄水器を通した水道水」、「ミネラルウォーター等市販の水」）のうち、「ミネラルウォーター」を飲んでいると回答した人の事業への満足度は、「浄水器を通した水道水」を若干上回り、「一度沸かした水道水」に次ぐ結果となった。
- ・ 水道水の味について「おいしい」と回答した人ほど、事業への満足度も高かった。
- ・ 水道水の安全性について「安心している」と回答した人ほど、事業への満足度も高かった。
- ・ イベント・ポスターの認知度が高い人ほど、事業への満足度も高い傾向が見られた。

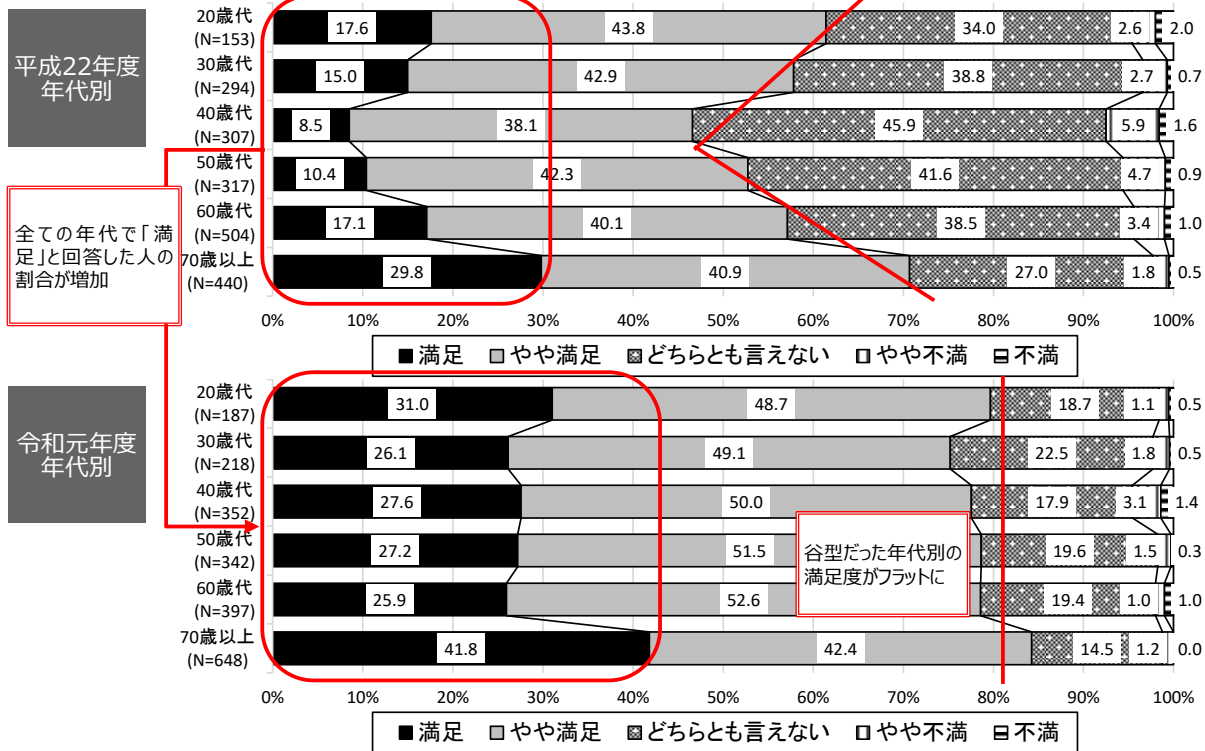
○考察

- ・ 事業への満足度（総合満足度）に影響することが考えられるものは、水道水の味、安全性の安心度、事業の安心の程度、サービスの満足度、水道料金、イベント・ポスター認知度などと多岐にわたっており、総合満足度について、肯定的な回答をする人ほど、各設問とも肯定的な回答をする傾向が見られた。
- ・ 総合満足度を更に向上させていくためには、現在実施している事業・施策を引き続きしっかりと進めていくとともに、こうした取組を積極的に広報し、また、市民の皆さまからいただいた御意見に丁寧に対応していくことで、市民の皆さまの水道水の味への感想や安全性の安心度をはじめとした個別の事項への印象・感想などを高めていけるよう、地道に取り組んでいくことが肝要である。
- ・ ただし、総合満足度については、「やや不満」、「不満」という否定的な回答をする人の割合が低いため、統計的に十分な検証が難しく、一部の分析では逆転現象（総合満足度が低いのに、安心度や印象などに肯定的な意見が多いなど）も見られる。次回以降についても引き続き、慎重に確認していく必要がある。

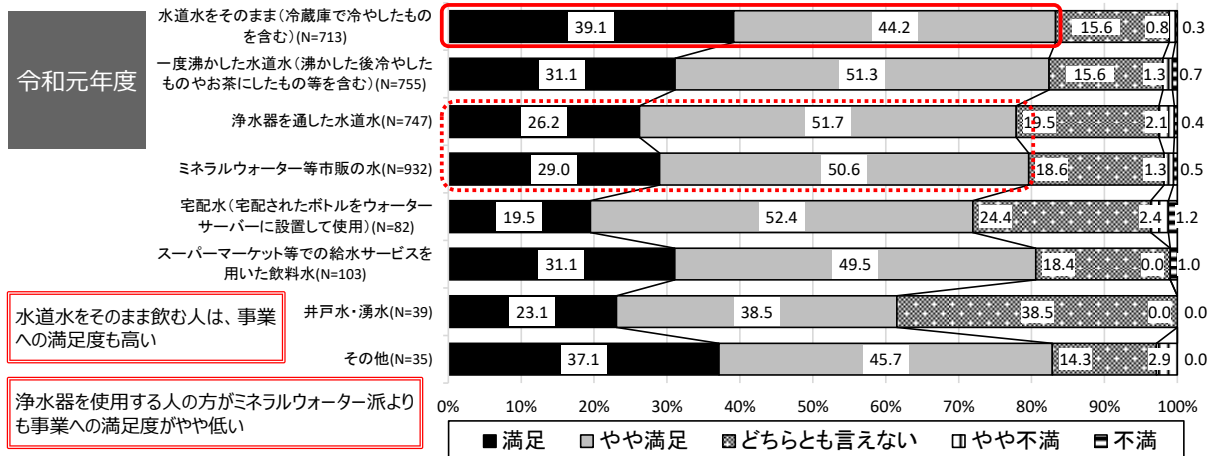
京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足しているか一経年変化



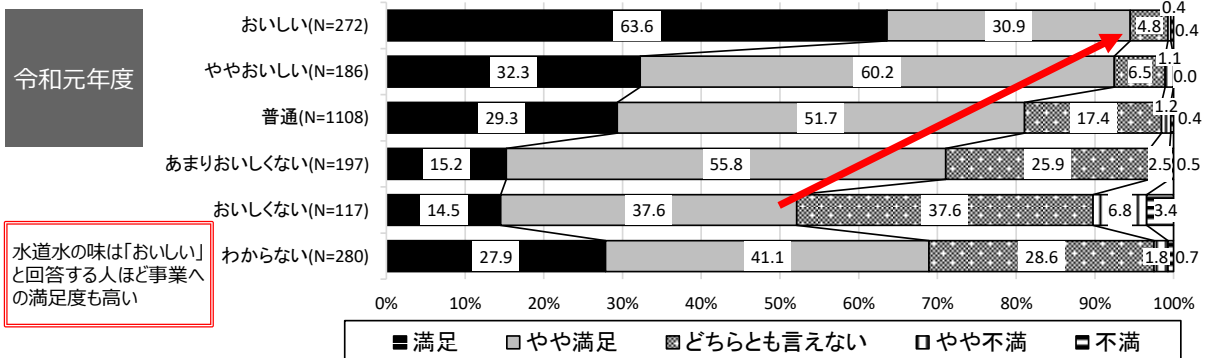
「事業への満足度はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



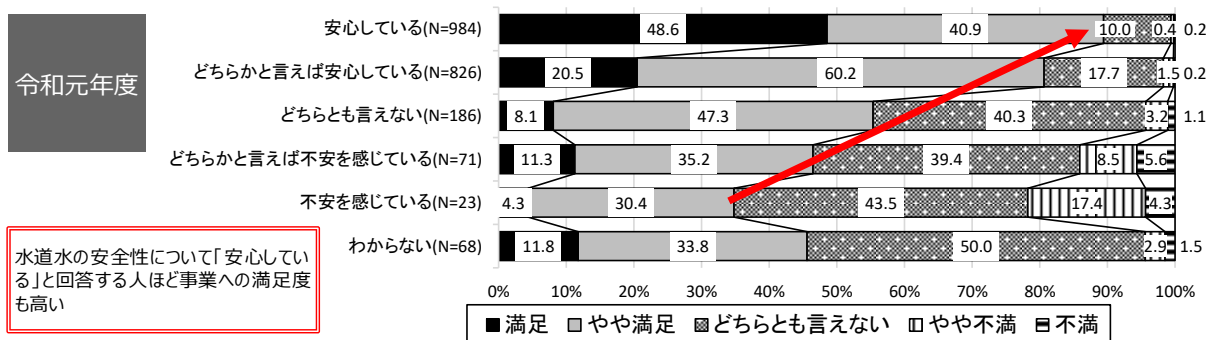
満足度に影響を及ぼす要因 (事業への満足度(問21)－水の飲み方(問5))



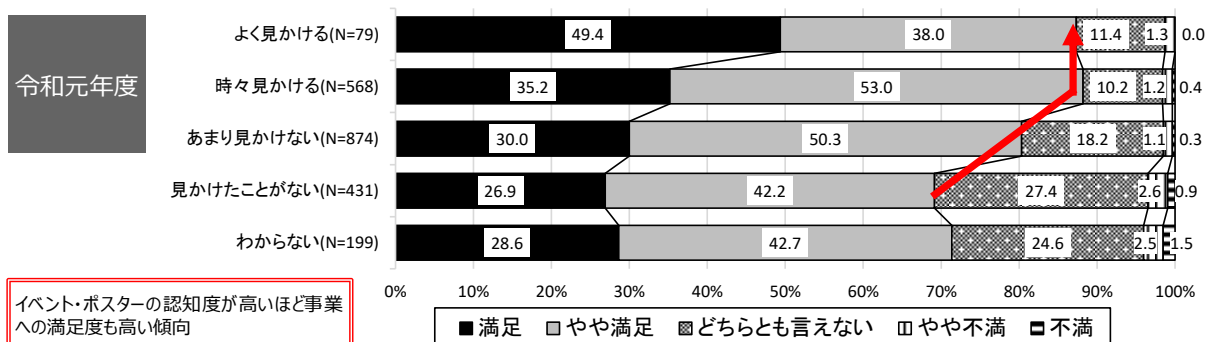
満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - 水道水の味 (問 6))



満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - 水道水の安全性の安心度 (問 7))



満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - イベント・ポスター認知度 (問 15))



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問22）

- ・ 水道水の水質や情報提供・PR活動等について、市民の皆さまから510件の御意見・御要望をいただいた。

主なご意見・ご要望（抜粋）

① 水道の水質について（52件）

- ・ 京都の水はおいしいと思います。ミネラルウォーターも買いますが、お茶や米は水道水で十分だと思います。
- ・ 日常生活用水としては、安心できるが、飲用としては、あまりおいしいとは思わない。水道水を飲用として持ち歩けるほど、ミネラルウォーターなみのおいしさがあればよいなと思う。

② 水道料金・下水道使用料について（57件）

- ・ 水質は満足していますが、料金は少しでも安くしてほしい（設備の改善等で大きな費用がかかることは承知しています）。

③ 情報提供・PR活動について（44件）

- ・ 水質、量、料金を適確に維持するために、各々が家庭でできることがあれば知りたいです。
- ・ 京都市の水は安全というイメージが、小学校の子どもから大人まで頭に入っている気がします。頭に残るポスターや広告等がよいのではないかと思います。

④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（22件）

- ・ 備蓄水について、1人3リットル×3日×家族分はストック場所がない。
- ・ 災害が発生した時、施設の復旧を急ぎ、応急給水する場合は、できるだけ場所と日時をわかりやすく住民に知らせ、乳児や子ども、お年寄り、身体障害者に、十分に配慮するような計画を考えて実行して下さい。

⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について（27件）

- ・ 少し問題が違うが、賃貸マンションの受水タンクの洗浄がほとんどされていないので、せっかく質のよい水が京都市からきていることを知っていても、不安に感じている。賃貸マンションの受水槽の管理等を厳しく指導してほしい（この10年で1回しか洗浄しなかったのだ）。

⑥ 経営についての要望（28件）

- ・ 日本の水道・下水道に対して、安全の信頼をしている。民営化の話を知りたいが、将来が不安になっている。

⑦ 水道管の老朽化等への対応について（15件）

- ・ 将来も継続的に利用できるように、計画的に老朽管の交換をお願いしたい。

⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（45件）

- ・ 水道水は、水質検査をしっかりと行っていることは知っていましたが、ミネラルウォーターの約1.7倍もの検査項目があることは今回初めて知りました。この調査の対象になれてよかったです。安心できるお水が家庭で存分に使えることは、とても幸せなことです。感謝して大切に使いしていきたいと思います。

⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（11件）

- ・ 雨の日は下水の臭いがとても気になります。一戸建てなので、自分で汚水のところを掃除したりはしますが、すぐ臭ってきます。それが気になります。

⑩ 職員の対応等に関する意見（16件）

- ・ 職員さんの対応がよくなり、よりいっそう改善してもらいたい。

⑪ 節水に対する意識について（13件）

- ・ 水が出て当たり前という気持ちが強いので、どうしても無駄遣いしてしまいがちです。水道料金が低いと記入しましたが、こちらの使い方にも注意が必要だと思っています。

⑫ その他（感謝、お礼、水に関する意識調査に関する感想等含む）（180件）

- ・ 蹴上浄水場のつつじの公開を見に行った時、京都市の水道のレベルの高度に安心しました。世界一の水のきれいな京都に住み、嬉しいです。これからも水道の安全に頑張って下さい。
- ・ 子どもが社会見学から帰ってきて「水道の水、めっちゃ丁寧に、きれいで、安全になるまでしてくれていた！」と聞かせてくれました。快適な暮らしのために尽力いただき、本当にありがとうございます。

9 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び「中期経営プラン（2018-2022）」の数値目標のうち、「水に関する意識調査」の結果が関係するものの状況は、以下の表のとおりである。「事業に対する総合満足度」、「飲料水の備蓄率」は既に2022年度の目標に到達しているが、「窓口、電話対応のお客さま満足度」、「広報活動の認知度」は前回に比べて低下した。次回以降も目標を達成できるよう、継続して経営ビジョン及び中期経営プランの取組を進めていく必要がある。

表 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

指標名	前期プラン				後期プラン
	平成27年度	平成30年度	令和元年度	令和4年度	令和9年度
	前々回	前回	調査結果 (目標)	プラン目標	ビジョン目標
飲料水の備蓄率 (問4)	48.5%	62.0%	62.4% (51.1%)	55%	60%
窓口、電話対応の お客さま満足度 (問11)	58.0%	61.8%	60.1% (60.8%)	65%	70%
広報活動の認知度 (問15)	32.7%	37.7%	29.9% (33.5%)	35%	40%
事業に対する 総合満足度 (問21)	65.1%	78.5%	79.7% (70%以上)	70%以上	70%以上

Ⅲ まとめ

1 水に関するライフスタイルについて

- ・ 時代の流れとともに、市民のライフスタイルが変化しており、水の使用方法や飲み方にも影響していることが分かった。特に、入浴からシャワーへの変化や節水意識の低下、高い年代におけるミネラルウォーター等市販の水の広がりが顕著であった（問 2, 3, 5）。
- ・ 飲料水の備蓄率は増加してきているが、「災害が起きてからでも、購入できる」、「急いで準備する必要はない」と考えて備蓄していない人もいることから、今から準備しておくことの必要性を呼びかけていくことが重要である（問 4）。

2 水道料金について

- ・ 水道料金が「高い」との印象は減少しつつあるが依然として回答割合が高かった。今後とも、事業内容や今後の厳しい経営見通しについての情報発信をより積極的に行っていく必要がある（問 13）。

3 広報活動等について

- ・ イベント・ポスター等の認知度が低下する一方で、個々の媒体（情報の入手方法）に対する認知度は増加していた。広報媒体自体は認知されているものの、それが上下水道局からの情報発信であるという認識に結び付いていないため、今後、一見して「上下水道局による広報」であると認識していただける工夫が必要とされていると考えられる（問 15, 16）。

4 総合的な満足度について

- ・ 総合的な満足度は 79.7%と、これまでで最も高くなった。この結果について、各設問の回答と満足度との関係を分析（クロス集計）したところ、水道水をそのまま飲むこと、水道水の味のおいしさ、水道水の安全性や事業への安心の程度、水道水の臭いや水質についての感想、イベント・ポスターへの認知度等のそれぞれについて、肯定的な意見の人ほど、事業への満足度が高い傾向が見られたことから、これまでの取組が満足度の向上となって現れているものと考えられる（問 21）。

参考資料 「水に関する意識調査」 調査票



〔水に関する意識調査 ご協力をお願いします〕



ご多忙のところ、誠に恐縮ですが、回答にご協力いただきますようお願い申し上げます。

■ご回答にあたってのお願い

- ① 回答は、あて名のご本人様、またはご家庭の水の使用状況がお分かりになる方がご記入ください。
- ② 回答は、選択肢の中から当てはまる番号を選び、○で囲んでください。

「その他」に当てはまる場合は、（ ）内に具体的にご記入ください。
- ③ ご記入後、令和元年10月31日（木）までに返信用封筒（切手不要）に入れ、ポストにご投函ください。

■個人情報の取扱いについて

- ① 調査票には、氏名、住所の記入は不要です。
- ② 調査票の送付に使用した氏名、住所、及びプレゼント応募のためにご記入いただいた個人情報は、本調査の実施のために使用し、それ以外の目的には一切使用いたしません。

■アンケートは次ページからです。

I. ご自身・ご家族について

問 1. ご自身、ご家族のことやご家庭の水道・下水道についてお聞きします。

年齢	1. 20歳代 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳以上
性別	1. 男性 2. 女性 3. その他（ ）
住所	1. 北区 2. 上京区 3. 左京区 4. 中京区 5. 東山区 6. 山科区 7. 下京区 8. 南区 9. 右京区 10. 西京区 11. 伏見区
世帯人数 (あなたを含む)	1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人 6. 6人以上
家族構成	1. 単身 2. 夫婦のみ 3. 親と子 4. 親と子と孫 5. その他（ ）
住居の種類	1. 一戸建て 2. 分譲マンション 3. 賃貸アパート・賃貸マンション 4. 公営住宅 5. 社宅・寮 6. その他（ ）
水道・下水道の 状況	1. 水道・下水道ともに完備 2. 水道のみ完備 3. 下水道のみ完備 4. どちらも使用していない
水道の用途	1. 家事用のみ 2. 家事と業務（事務所、店舗など）の兼用 3. その他（ ）
給水方式	1. 直結方式（配水管から直接ご家庭の蛇口まで給水する方式） 2. 受水タンク方式（主にマンション等で、タンク等に水道水を溜めてから給水する方式） 3. わからない
ご家庭での 最近の使用水量と 水道料金 ・ 下水道使用料	1. 使用水量2か月で約 _____ m³ 料金2か月で約 _____ 円 2. わからない ※水道メーター検針時にお渡ししている -----> 「水道使用水量のお知らせ」等をご参照ください。 

Ⅱ. 水に関するライフスタイルについて

問2. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。

(ア) 1週間の洗濯回数は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～3回 | 3. 4～6回 | 4. 7回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(イ) 1週間の入浴回数(浴槽に水を溜^ためて)は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～3回 | 3. 4～6回 | 4. 7回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(ウ) 1週間のシャワー回数(浴槽に水を溜^ためなくてシャワーのみ使用)は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～3回 | 3. 4～6回 | 4. 7回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(エ) 1日の炊事回数は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|-------|-------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1回 | 3. 2回 | 4. 3回以上 |
|-------|-------|-------|---------|

(オ) 1か月の洗車回数は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～2回 | 3. 3～4回 | 4. 5回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(カ) 1週間の散水(打ち水等)回数は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～3回 | 3. 4～6回 | 4. 7回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

(キ) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|---------|---------|---------|
| 1. 0回 | 2. 1～3回 | 3. 4～6回 | 4. 7回以上 |
|-------|---------|---------|---------|

問3. 日常生活において、節水をしていますか。(○は1つ)

- | |
|------------|
| 1. 節水している |
| 2. 節水していない |

→ 「2」とお答えになった方にお聞きします。節水をしていない理由は何ですか。
(○は1つ)

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 1. 快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから | 2. 水道料金を気にしていないから |
| 3. 節水するのは面倒だから | 4. なんとなく |
| 5. その他() | |

問4. あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。また、1人当たり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。

(ア) 飲料水の備蓄方法 (○はいくつでも)

- 1. 市販のミネラルウォーターなどを備蓄している
- 2. 京都市上下水道局の災害用備蓄飲料水「京のかがやき 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 (備蓄方法:)
- 5. 備蓄していない

(イ) 「1～4」とお答えになった方にお聞きします。

備蓄するようになったきっかけは何ですか。(○はいくつでも)

- 1. 地震や台風などの自然災害の被害を受けたから
- 2. 地震や台風などの自然災害の被害についてのニュース等を見て
- 3. 災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた (1人1日当たり3ℓを3日分が目安)
- 4. 非常持ち出し袋など、他に用意した防災グッズと一緒に備蓄した
- 5. 地域の防災訓練等に参加して
- 6. きっかけになった出来事は特にない
- 7. その他 ()

(ウ) 1人当たりの飲料水の備蓄量はどれくらいですか。(○は1つ)

- 1. 9リットル以上 [→1. とご回答の方は問5へ]
- 2. 6～8リットル程度
- 3. 3～5リットル程度
- 4. 3リットル未満

(エ) (ア) で「5」、または (ウ) で「2」、「3」、「4」とお答えになった方にお聞きします。9リットル以上の備蓄をしていない理由※は何ですか。(○はいくつでも)

- 1. 1人当たり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため
- 2. 保管する場所がないため
- 3. 費用がかかるため
- 4. 急いで準備する必要はないと思うため
- 5. 準備するのが面倒なため
- 6. 災害が起きてからでも、購入できると思うため
- 7. 行政機関が準備していると思うため
- 8. その他 ()



※ 上下水道局では、災害に備え、1人1日当たり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄 (冷暗所等での3日間程度の保存を含む) をお願いしています。

問5. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(○はいくつでも)

1. 水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものを含む)
2. 一度沸かした水道水(沸かした後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. ミネラルウォーター等市販の水
5. 宅配水(宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用)
6. スーパーマーケット等での給水サービスを用いた飲料水
7. 井戸水・湧^{わき}水
8. その他()

Ⅲ. 水道水について

問6. 京都市の水道水の「味」について、ご感想をお聞きます。(○は1つ)

- | | | |
|--------------|-----------|----------|
| 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7. 京都市の水道水の水質の「安全性」について、ご感想をお聞きます。(○は1つ)

- | | |
|--------------|---------------------|
| 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8. 京都市の水道水の臭いや水質について、ご感想をお聞きます。(○は1つずつ)

質問項目		気になる程度(○は1つずつ)				
		1 気にならない 感じない・	2 あまり感じない・ あまり気にならない	3 やや感じる・ やや気になる	4 感じる・ 気になる	5 わからない
臭い	(ア) 塩素(カルキ)臭	1	2	3	4	5
	(イ) 異臭(かび臭や生ぐさ臭)	1	2	3	4	5
水質	(ウ) 受水タンク(主にマンション等で、一旦水道水を溜めてから給水する装置)の状態	1	2	3	4	5
	(エ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質	1	2	3	4	5

(オ) その他気になる点があればご記入ください。

()

Ⅳ. 事業全般について

問 9. 皆様に安心して快適な生活をしていただくための、上下水道局の以下の事業について、ご感想をお聞きます。(○は1つつ)

質問項目	選択肢	安心の程度 (○は1つつ)					
		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 不安を感じる	5 不安である	6 わからない
(ア) いつでも水道が利用できること		1	2	3	4	5	6
(イ) 大雨でも浸水被害がないこと		1	2	3	4	5	6
(ウ) 下水道管や雨水ますのつ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いこと		1	2	3	4	5	6
(オ) 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策が されていること		1	2	3	4	5	6

問10. あなたが京都市の水道・下水道に協力できると思うことは、どのようなことですか。
(○はいくつでも)

1. 水道水を積極的に活用すること 2. 下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと 3. 災害等に備えて、水を備蓄すること 4. 雨に強いまちづくりのため、雨水を貯留させる「タンク」や地中に浸透させる「ます」を自分の家庭に設置すること 5. 上下水道局が行う施設見学やモニター活動等に参加し、水道・下水道への理解を深めること 6. その他（ ） 7. 特にできることはない
--

V. お客さまサービスについて

問11. 上下水道局のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きます。
(○は1つつ)

質問項目	選択肢	満足度 (○は1つつ)					
		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	6 利用経験がない または知らない
(ア) 窓口や電話での対応		1	2	3	4	5	6
(イ) 水道メーター検針での対応		1	2	3	4	5	6
(ウ) インターネット、電話、ファクシミリによる水道使用の受付		1	2	3	4	5	6
(エ) 水道料金の口座振替やクレジットカード払い、コンビニ払い		1	2	3	4	5	6
(オ) 断水や、 ^{だく} 濁水などの事故が発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

問11で「やや不満」または「不満」を選ばれた方はその理由を以下にご記入ください。

(ア) から (オ)	理由
()	()
()	()

問12. あなたが、上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うことは何ですか。
(○は3つまで)

1. お客さま対応の向上 2. 営業所窓口等での資料や情報の充実 3. インターネットやSNSなどによる情報提供の充実 4. インターネットを利用したサービスの充実 5. お客さまへの訪問相談や各種の受付などの出張サービスの充実 6. その他 () 7. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない
--

Ⅵ. 水道料金について

問13. 毎日使用している水道・下水道の料金について、どのように思われますか。

(○は1つ)

1. 高い	2. やや高い
3. おおむね適正	4. やや安い
5. 安い	6. 気にしたことがない

問14. 古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたの考えをお聞きます。

(○は1つずつ)

質問項目	選択肢	印象の程度 (○は1つずつ)				
		1 そう思う	2 どちらかと言えば そう思う	3 どちらとも言えない	4 どちらかと言えば そう思わない	5 そう思わない
(ア) 漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである		1	2	3	4	5
(イ) 漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない		1	2	3	4	5
(ウ) 更新を計画的に進めるために、水道・下水道の料金が上がってもやむを得ない		1	2	3	4	5
(エ) 更新を計画的に進める必要はなく、水道・下水道の料金を値上げはしてほしくない		1	2	3	4	5

Ⅶ. 広報活動等について

問15. 上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等について、どのくらいご覧になったことがありますか。(○は1つ)

1. よく見かける
2. 時々見かける
3. あまり見かけない
4. 見かけたことがない
5. わからない

問16. 上下水道局からの情報を、どのようなものを通じてご覧になったことがありますか。
(○はそれぞれ1つずつ)

質問項目	選択肢	(○はそれぞれ1つ)	
		1年以内に 見たことが	これまでに 見たことが
(記入例) パンフレット, チラシ		ある ・ <u>ない</u>	<u>ある</u> ・ ない
(ア) パンフレット, チラシ		ある ・ ない	ある ・ ない
(イ) ポスター		ある ・ ない	ある ・ ない
(ウ) 検針時配布リーフレット		ある ・ ない	ある ・ ない
(エ) 市バス, 地下鉄の広告		ある ・ ない	ある ・ ない
(オ) 市民しんぶん(京都市広報紙)		ある ・ ない	ある ・ ない
(カ) ホームページやSNS (ツイッター, フェイスブック等)		ある ・ ない	ある ・ ない
(キ) 浄水場等の施設の一般公開や 区民ふれあいまつり等での出展ブース		ある ・ ない	ある ・ ない
(ク) メディア(テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)		ある ・ ない	ある ・ ない
(ケ) その他()		ある ・ ない	ある ・ ない

<上下水道局による広報物>



一般公開PRポスター



下水道PRポスター



地下鉄広告(ドアステッカー)
「お風呂の魅力 気づいてる?」

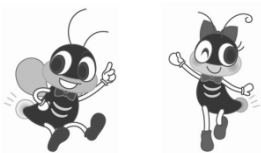


検針時配布リーフレット
(6月~7月配布)

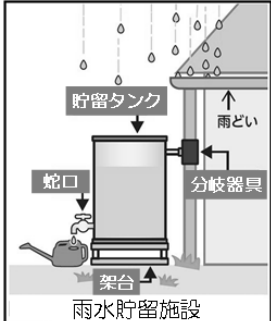
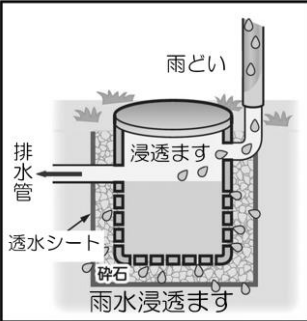
問17. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、水道事業・公共下水道事業の理解につながる広報活動には何が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

1. 興味を引くデザインやキャッチコピー	2. 知りたい情報がある場所の分かりやすさ
3. わかりやすいテーマ設定	4. 内容や表現の分かりやすさ
5. 写真やイメージ図を活かしたデザイン性	6. 斬新さや目新しさ
7. その他 (	)

問18. 上下水道局が行っている事業等について、どの程度ご存じですか。(〇は1つずつ)

質問項目	認識の程度 (〇は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)
選択肢				
(ア) 鳥羽水環境保全センター 一般公開 (4月下旬, 藤の公開)	1	2	3	4
(イ) 蹴上浄水場一般公開 (5月上旬, つつじの公開)	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・利き水大作戦」や「京の水・おふろキャラバン」など)	1	2	3	4
(エ) ミスト事業 (京都駅前市バスのりば等におけるミスト装置の設置など)	1	2	3	4
(オ) 琵琶湖疏水通船事業 (大津から蹴上の観光船)	1	2	3	4
(カ) 水道・下水道施設の見学会	1	2	3	4
(キ) 琵琶湖疏水記念館の展示	1	2	3	4
(ク) 各区ふれあいまつりの上下水道コーナー	1	2	3	4
(ケ) 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」  ホタルの 澄都 (すみと) くん ホタルの ひかりちゃん	1	2	3	4

問19. 上下水道局の仕組みや取組について、どの程度ご存じですか。（○は1つずつ）

質問項目	選択肢	認識の程度（○は1つずつ）			
		1 よく知っている （利用したことがある）	2 知っている・興味がある （見た・利用したことはな	3 聞いたことはあるが、 よく知らない・興味がない	4 知らない （この調査で初めて知った）
（ア）平成 30 年 3 月に、京都市の水道事業・公共下水道事業の経営戦略である「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」を策定したこと		1	2	3	4
（イ）上下水道局が、水道・下水道の料金により事業運営していること（独立採算制）		1	2	3	4
（ウ）上下水道局が、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること（1人1日当たり3ℓを3日分が目安）		1	2	3	4
（エ） 雨水貯留タンク と雨水浸透ます の設置に関する 助成金制度	 	1	2	3	4
（オ）水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと （ミネラルウォーターの約400分の1）		1	2	3	4
（カ）水道水の水質検査は70項目あり、安全安心なこと （ミネラルウォーターの検査項目の約1.7倍）		1	2	3	4
（キ）水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境に やさしいこと（ミネラルウォーターの約700分の1）		1	2	3	4
（ク）みずみるネット （水道使用履歴のインターネット照会サービス）		1	2	3	4
（ケ）緊急ダイヤル（漏水、にぎり水などの緊急時の電話受付）		1	2	3	4

問20. 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報をお聞きます。

(ア) 水道・下水道に関する一般的な情報 (○は3つまで)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質、安全性に関する情報 | 2. 料金に関する情報 |
| 3. ご家庭の水道の修繕に関する情報 | 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情報 | 6. 施設の見学会等のイベント情報 |
| 7. 水道・下水道の経営に関する情報 | 8. 環境に関する取組の情報 |
| 9. その他 () | |
| 10. 特に気になる情報はない | |

(イ) 大規模な災害が発生した場合の水道・下水道に関する情報 (○は3つまで)

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1. 水道・下水道施設の復旧の見通し | 2. 水道・下水道施設の被害状況 |
| 3. 断水(水が止まっている)地域 | |
| 4. 応急給水をしている場所、日時(飲料水が手に入る場所、日時) | |
| 5. マンホールトイレの設置場所 | |
| 6. その他 () | |
| 7. 特にない | |

(ウ) 京都市の水道・下水道の経営に関する情報 (○は3つまで)

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. 料金の仕組みや料金の使いみち | 2. 予算・決算 |
| 3. 事業の計画と進み具合 | 4. 今後の経営の見通し |
| 5. その他 () | |
| 6. 特にない | |

VIII. 総合的な満足度、ご意見について

問21. 京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足していますか。(○は1つ)

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | |

問22. 水道・下水道に関するご意見がございましたら、ご自由にご記入ください。

--

質問は以上です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。