

令和元年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
(本冊)

令和2年（2020年）3月

京都市上下水道局

目次

【調査結果総括】	1
1 調査目的	1
2 調査結果及び考察の概要（総括）	1
I 調査の目的と概要.....	7
1 調査目的	7
2 調査概要	7
(1) 調査対象者等	7
(2) 調査項目	7
3 調査結果の集計，分析	8
(1) 調査結果の集計	8
(2) クロス集計の実施	8
II 集計結果.....	9
1 ご自身・ご家族について	9
(1) 本調査（令和元年度）の回答者属性（問 1）	9
(2) 使用水量と水道料金（問 1）	15
2 水に関するライフスタイルについて.....	18
(1) 用途別の水道水の使用回数（問 2）	18
(2) 節水に関する取組状況（問 3）	32
(3) 災害時の備蓄状況（問 4）	34
(4) 「水」の飲み方（問 5）	44
3 水道水について	48
(1) 水道水の「味」に関する感想（問 6）	48
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 7）	50
(3) 水道水の水質の印象（問 8）	52
4 事業全般について	57
(1) 事業に関する安心の程度（問 9）	57
(2) 水道・下水道への協力の方法（問 10）	62
5 お客さまサービスについて	64
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問 11）	64
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 12）	70
6 水道料金について	72
(1) 料金に対する意見（問 13）	72
(2) 施設の更新と料金に関するスタンス（問 14）	74
7 広報活動等について	78
(1) 局の広報活動全般の認知度（問 15）	78
(2) 上下水道局からの情報入手方法（問 16）	79
(3) 事業の理解につながる広報活動（問 17）	84
(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 18）	86

(5) 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 19）	92
(6) 知りたい情報，興味がある情報（一般）（問 20（ア））	100
(7) 知りたい情報，興味がある情報（大規模災害発生時）（問 20（イ））	102
(8) 知りたい情報，興味がある情報（水道・下水道経営）（問 20（ウ））	104
8 総合的な満足度，ご意見について	106
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問 21）	106
(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問 22）	108
III 考察.....	114
1 水に関するライフスタイルについて.....	114
(3) 入浴・シャワー回数の経年変化	114
(4) 節水意識の経年変化	116
(5) 災害時の飲料水の備蓄に関する意識.....	118
(6) 「水」の飲み方と水道水の「味」	120
2 水道料金について.....	130
3 広報について	133
(1) イベント・ポスター，事業・仕組みの認知度	133
(2) 情報の入手方法.....	139
4 事業への満足度について	142
資料編Ⅰ 「令和元年度 水に関する意識調査」 ご協力のお願ひ.....	- 資 1 -
資料編Ⅱ 「令和元年度 水に関する意識調査」 調査票.....	- 資 3 -
資料編Ⅲ 「その他」 記述内容.....	- 資 15 -

【調査結果総括】

1 調査目的

節水型社会の定着等による水需要の減少など、厳しい経営環境においても、京都市上下水道局が市民の皆さまの期待に応え続けるため、水に対する意識や行動をはじめ、市民の皆さまのニーズや認知度を把握することを目的として、今回の調査を実施した。

なお、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 年度に実施している。

2 調査結果及び考察の概要（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（問 2）

- ・ 1 週間の洗濯回数は大きな経年変化（増減）は見られず、最も多い回答は「7 回以上」であり、30 歳代から 60 歳代で回数が多く、世帯人数が増えるにつれて回数が増加する傾向が見られた。平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、1 週間に 1 回も入浴しない（0 回）と回答した人の割合が全ての年代で増加していた。
- ・ 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 歳代で回数が少なく、同居家族の人数が増えると回数が増える傾向が見られた。
- ・ 1 週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めなくてシャワーのみ使用）は増加傾向が見られ、年代が低いほどシャワーを使う人の割合が多かった。平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、1 週間に 7 回以上シャワーを使うと回答した人が全ての年代で増加していた。
- ・ 1 日の炊事回数は減少傾向であり、年代が低く、世帯人数が少ないほど回数が少なく、年代が高く、世帯人数が多くなるにつれて増加していた。
- ・ 洗車回数は横ばいで推移しており、散水・水やり回数はおおむね増加傾向であった。

イ 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減少傾向にあったが、平成 30 年度からは増加しており、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。

ウ 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、これまでで最大となり、「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。
- ・ 備蓄していない人の割合が最も多かったのは 20 歳代で、次に 70 歳以上であった。9 リットル以上の備蓄をしていない理由は、「保管する場所がないため」が最も多かった。

- ・ 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。

エ 「水」の飲み方（問 5）

- ・ 「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。
- ・ 「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。
- ・ 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。
- ・ 水道水の味を「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く、「おいしくない」と回答した人ほど、「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。

(2) 水道水について

ア 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。

イ 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く、水道水の味も「おいしい」と回答する割合が高かった。

ウ 水道水の水質の印象（問 8）

- ・ 塩素（カルキ）臭、異臭（かび臭や生ぐさ臭）の印象は、7 割以上の人が「感じない・気にならない」、「あまり感じない・あまり気にならない」と回答し、平成 25 年度以降、ほぼ横ばいで推移している。
- ・ 受水タンクの状態（水質）、琵琶湖の水質の「感じない・気にならない」、「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計はこれまで増加傾向であったが、令和元年度では平成 30 年度から減少した。
- ・ 塩素（カルキ）臭、異臭（かび臭や生ぐさ臭）について「感じる・気になる」と回答した人ほど、ミネラルウォーター等市販の水や浄水器を通した水道水を飲んでいる割合が高く、水道水の味もおいしくないと回答した人が多かった。

(3) 事業全般について

ア 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」と回答した人の割合はこれ

まで増加傾向にあったが、令和元年度では平成 30 年度からは減少したものの、「どちらかと言えば安心している」も含めると、安心度は 95%以上であった。

- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良いことについて、「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。

イ 水道・下水道への協力の方法（問 10）

- ・ 「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと」の割合が最も高く、「災害等に備えて、水を備蓄すること」、「水道水を積極的に活用すること」と続いており、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であった。

(4) お客さまサービスについて

ア 上下水道局のサービスへの満足度（問 11）

- ・ 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。

イ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 12）

- ・ 「インターネットや SNS などによる情報提供の充実」が平成 30 年度から増加しており、その他については、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であった。

(5) 水道料金について

ア 料金に対する意見（問 13）

- ・ 「高い」、「やや高い」の合計は平成 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。
- ・ 70 歳以上を除く年代において、「高い」と「やや高い」の割合の合計が 5 割を超えており、世帯人数が多くなるほど、料金に対して「高い」と回答した人が多かった。

イ 施設の更新と料金に関するスタンス（問 14）

- ・ 施設の更新を計画的に進めるべきかについて、9 割以上が「そう思う」、「どちらかと言えばそう思う」と回答していた。
- ・ 一方で、計画的な更新のための値上げについては、「値上げしてほしくない」の割合は平成 30 年度から減少しており、設備更新のための料金値上げを容認する意見が増加傾向にあるものの、更新の必要性に関する認識と比較すると、料金値上げには慎重な意見が多い結果となった。

(6) 広報活動等について

ア 局の広報活動全般の認知度（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 年度まで増加傾向であったが、今回、減少し、平成 25 年度と同水準となった。
- ・ 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」と回答する割合が多かつ

た。

イ 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。これは、今回から設問の下に「上下水道局による広報物」としてポスター等の画像を掲載したことによる影響もあると考えられる。
- ・ 年代別に見ると、おおむね年代が高いほど「市民しんぶん」、「検針時配布リーフレット」と回答した人の割合が高い傾向が見られ、年代が低いほど「市バス、地下鉄の広告」、「ポスター」と回答した人の割合が高い傾向が見られた。

ウ 事業の理解につながる広報活動（問 17）

- ・ 「内容や表現の分かりやすさ」が最も多く、次に「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」、「わかりやすいテーマ設定」が続いていた。
- ・ 年代別では、20 歳代、30 歳代及び 40 歳代の回答で最も高かったのは「内容や表現の分かりやすさ」であり、次いで「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」であったが、50 歳代以上では、「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」、次いで「内容や表現の分かりやすさ」となっており、順位が逆転していた。

エ 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 18）

- ・ 「蹴上浄水場 一般公開」が最も多く、「琵琶湖疏水通船事業」、「ミスト事業」が続いた。「ミスト事業」はこれまで増加傾向にあったが、平成 30 年度からは減少した。
- ・ 「水道・下水道施設の見学会」と「マスコットキャラクター」の認知度は、平成 25 年度以降継続的に増加していた。

オ 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 19）

- ・ 「水道料金がミネラルウォーターに比べて安いこと」が最も認知されており、「水道水の水質検査項目の多さ」、「飲料水の備蓄の呼びかけ」、「水道水が環境にやさしいこと」が続いていた。
- ・ 独立採算制に関する認知度は増加していたが、備蓄の呼び掛け、経営ビジョン、雨水貯留タンク等助成金制度の認知度は減少していた。

カ 知りたい情報、興味がある情報（一般）（問 20（ア））

- ・ 「水道水の水質、安全性に関する情報」が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、一方、「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。
- ・ 年代が高くなるほど「水道水の水質、安全性に関する情報」、「ご家庭の水道の修繕に関する情報」、「工事や断水に関する情報」が多く、年代が低くなるほど「料金に関する情報」や「地震等の災害対策に関する情報」が多くなる傾向が見られた。

キ 知りたい情報、興味がある情報（大規模災害発生時）（問 20（イ））

- ・ 最も関心が高かったのは、「水道・下水道施設の復旧の見通し」で、「応急給水をしている場所、日時」（83.8%）が続いた。

- ・特に、「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「断水（水が止まっている）地域」については、平成 27 年度以降、徐々に関心が高まる傾向が見られた。

ク 知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道経営）（問 20（ウ））

- ・最も関心が高かったのは、「料金の仕組みや料金の使いみち」で、「事業の計画と進み具合」、「今後の経営の見通し」が続いており、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であった。

(7) 総合的な満足度、ご意見について

ア 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、平成 22 年度以降で最大となった。
- ・年代別では、満足度が最も高かったのは 70 歳以上であり、次いで 20 歳代、50 歳代、60 歳代が高かった。
- ・他の設問との相関を見ると、「水道水をそのまま飲む」、「水道水の味をおいしいと感じる」、「水道水の安全性や事業について安心している」、「水道水の臭いや水質について気にならない」、「イベント・ポスターを認知している」のそれぞれについて、当てはまる人ほど事業への満足度が高い傾向が見られた。一方で、水道料金を高いと感じている人の事業への満足度は、低い傾向が見られた。

(8) 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。

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
	プラン策定時	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

(9) まとめ

- ・ 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）。
- ・ 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く、施設の計画的な更新への理解は進んでいるものの料金値上げには慎重な意見が多い結果となった。今後とも、老朽化対策・震災対策事業等を推進するとともに、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, 14）。
- ・ 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）。
- ・ 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）。
- ・ 今後とも、よりタイムリーに市民の皆さまの水に関する意識を把握するとともに、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。

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。

なお、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、調査結果を取りまとめた。

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（問 1）

イ 水に関するライフスタイルについて（問 2～問 5）

ウ 水道水について（問 6～問 8）

エ 事業全般について（問 9～問 10）

オ お客さまサービスについて（問 11～問 12）

カ 水道料金について（問 13～問 14）

キ 広報活動等について（問 15～問 20）

ク 総合的な満足度、ご意見について（問 21～問 22）

3 調査結果の集計、分析

(1) 調査結果の集計

- ア 集計に当たっては、無回答、非該当を除いており、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、前回までの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。

(2) クロス集計の実施

各設問の単純集計（設問ごとの集計）結果を、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）を実施した。これにより、調査結果について、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。

図 クロス集計分析のイメージ

設問		属性		クロス集計表						
水道水の味	回答数	年代	回答数	水道水の味	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
おいしい	264	20歳代	163	おいしい	17	17	33	27	43	121
ややおいしい	149	30歳代	215	ややおいしい	7	7	20	20	41	49
普通	1,164	40歳代	312	普通	76	114	171	189	226	360
あまりおいしくない	152	50歳代	325	あまりおいしくない	19	20	32	31	24	23
おいしくない	89	60歳代	383	おいしくない	13	13	16	24	12	9
わからない	220	70歳以上	609	わからない	29	44	39	34	34	36
全体	2,038	全体	2,007	全体	161	215	311	325	380	598

II 集計結果

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）

- ・ 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。

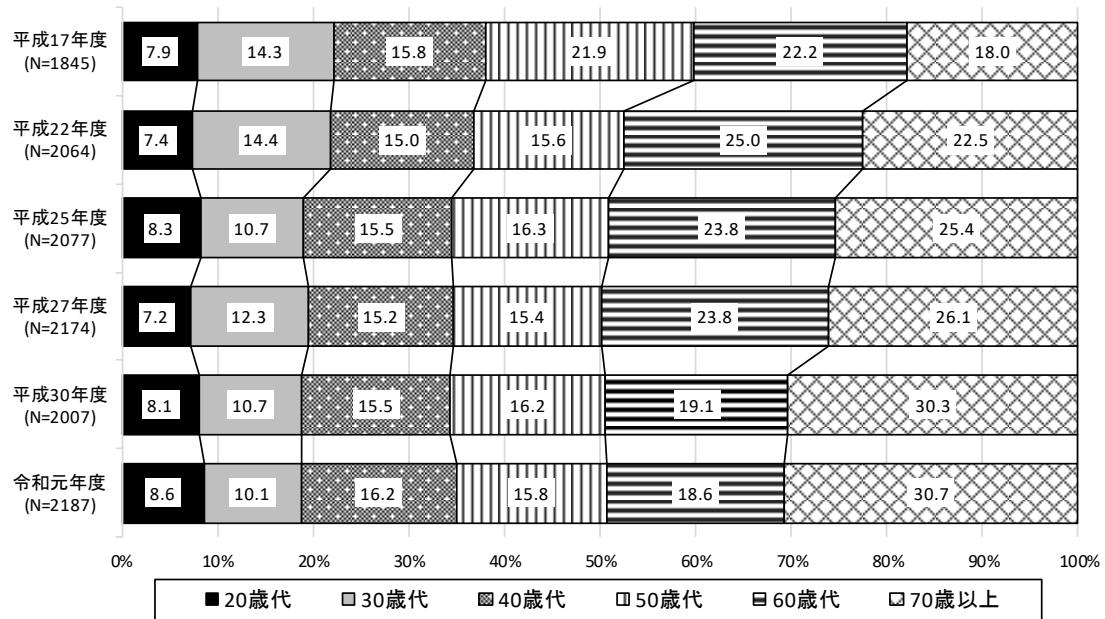
図表Ⅱ-1-1 本調査（令和元年度）の回答者属性〔総括表〕

調査票回収数		本調査(令和元年度)	前回調査(平成30年度)	構成比率
年 齢	合計	2,246	2,055	
		2,187	2,007	
	20歳代	189 (8.6%)	163 (8.1%)	0.5%
	30歳代	220 (10.1%)	215 (10.7%)	▲ 0.6%
	40歳代	355 (16.2%)	312 (15.5%)	0.7%
	50歳代	345 (15.8%)	325 (16.2%)	▲ 0.4%
	60歳代	406 (18.6%)	383 (19.1%)	▲ 0.5%
性 別	70歳以上	672 (30.7%)	609 (30.3%)	0.4%
	合計	2,150	1,946	
	男性	763 (35.5%)	715 (36.7%)	▲ 1.2%
	女性	1,385 (64.4%)	1,230 (63.2%)	1.2%
	その他	2 (0.1%)	1 (0.1%)	0.0%
住 所	合計	2,219	2,039	
	北区	177 (8.0%)	155 (7.6%)	0.4%
	上京区	144 (6.5%)	113 (5.5%)	1.0%
	左京区	255 (11.5%)	227 (11.1%)	0.4%
	中京区	167 (7.5%)	165 (8.1%)	▲ 0.6%
	東山区	47 (2.1%)	56 (2.7%)	▲ 0.6%
	山科区	210 (9.5%)	191 (9.4%)	0.1%
	下京区	106 (4.8%)	120 (5.9%)	▲ 1.1%
	南区	144 (6.5%)	139 (6.8%)	▲ 0.3%
	右京区	312 (14.1%)	286 (14.0%)	0.1%
	西京区	243 (11.0%)	213 (10.4%)	0.6%
	伏見区	414 (18.7%)	374 (18.3%)	0.4%
世帯人数	合計	2,222	2,037	
	1人	330 (14.9%)	310 (15.2%)	▲ 0.3%
	2人	802 (36.1%)	703 (34.5%)	1.6%
	3人	528 (23.8%)	509 (25.0%)	▲ 1.2%
	4人	354 (15.9%)	350 (17.2%)	▲ 1.3%
	5人	148 (6.7%)	103 (5.1%)	1.6%
	6人以上	60 (2.7%)	62 (3.0%)	▲ 0.3%
家族構成	合計	2,206	2,024	
	単身	320 (14.5%)	301 (14.9%)	▲ 0.4%
	夫婦のみ	625 (28.3%)	552 (27.3%)	1.0%
	親と子	1,036 (47.0%)	970 (47.9%)	▲ 0.9%
	親と子と孫	143 (6.5%)	121 (6.0%)	0.5%
	その他	82 (3.7%)	80 (4.0%)	▲ 0.3%
住居の種類	合計	2,220	2,035	
	一戸建て	1,445 (65.1%)	1,325 (65.1%)	0.0%
	分譲マンション	292 (13.2%)	258 (12.7%)	0.5%
	賃貸アパート・賃貸マンション	331 (14.9%)	295 (14.5%)	0.4%
	公営住宅	82 (3.7%)	90 (4.4%)	▲ 0.7%
	社宅・寮	19 (0.9%)	18 (0.9%)	0.0%
	その他	51 (2.3%)	49 (2.4%)	▲ 0.1%
水道・下水の状況	合計	2,210	2,023	
	水道・下水道ともに完備	2,165 (98.0%)	1,983 (98.0%)	0.0%
	水道のみ完備	40 (1.8%)	35 (1.7%)	0.1%
	下水道のみ完備	3 (0.1%)	4 (0.2%)	▲ 0.1%
	どちらも使用していない	2 (0.1%)	1 (0.05%)	0.04%
水道の用途	合計	2,219	2,024	
	家事用のみ	2,096 (94.5%)	1,923 (95.0%)	▲ 0.5%
	家事と業務(事務所、店舗など)の兼用	107 (4.8%)	94 (4.6%)	0.2%
	その他	16 (0.7%)	7 (0.3%)	0.4%
給水方式	合計	2,217	2,021	
	直結	1,578 (71.2%)	1,451 (71.8%)	▲ 0.6%
	受水タンク	448 (20.2%)	410 (20.3%)	▲ 0.1%
	わからない	191 (8.6%)	160 (7.9%)	0.7%

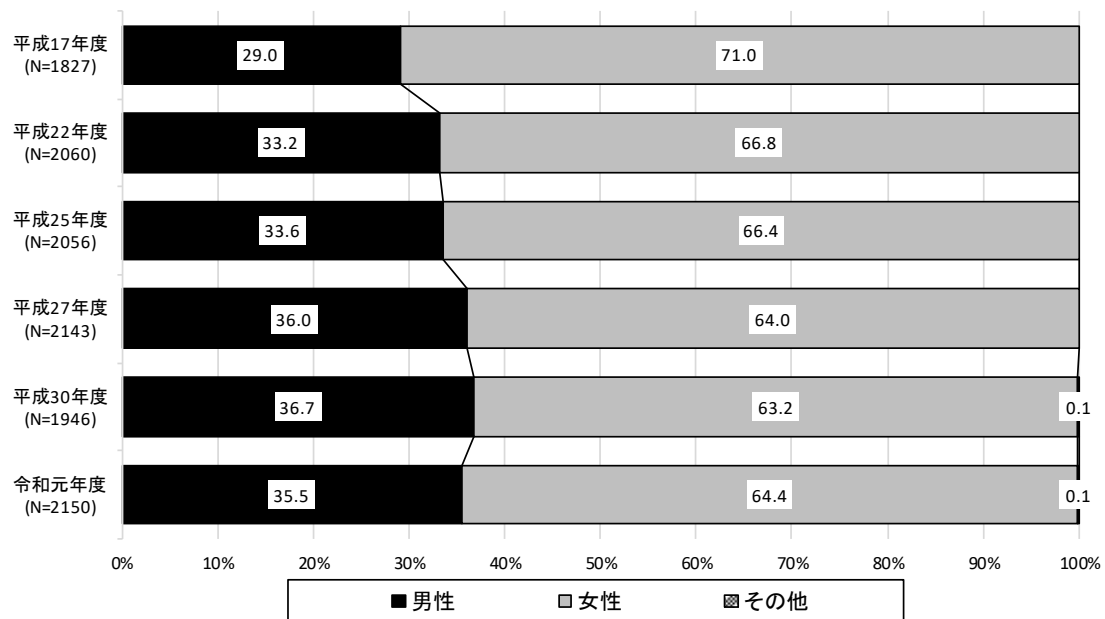
(注釈) 本調査(令和元年度)、前回調査(平成30年度)ともに、無回答を除いた回答数、構成比を求め比較を行っている。

【回答者属性】

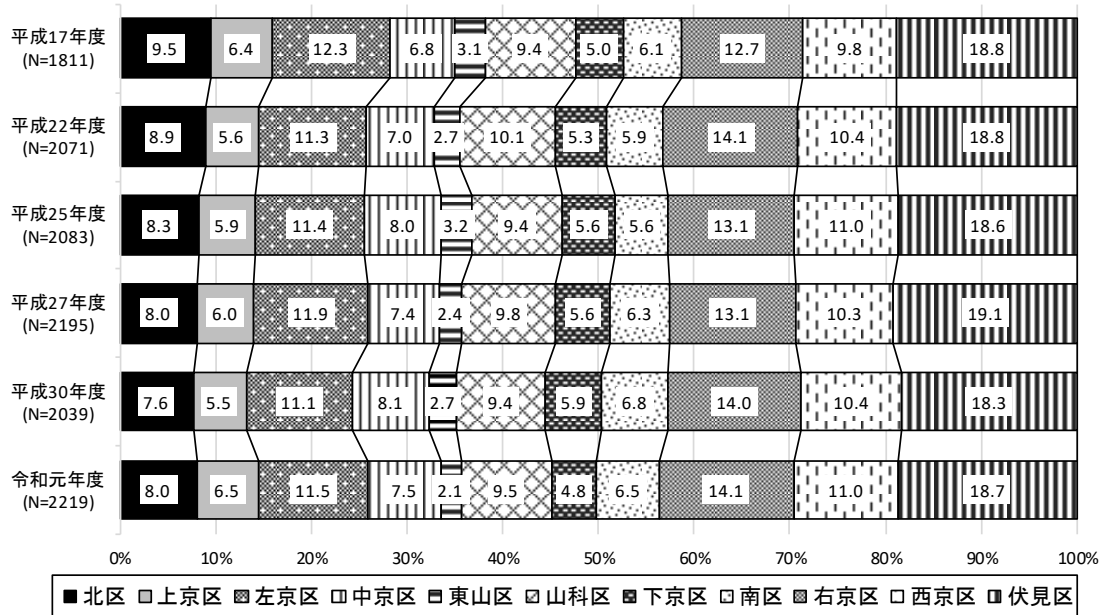
図表Ⅱ-1-2 年齢—経年変化



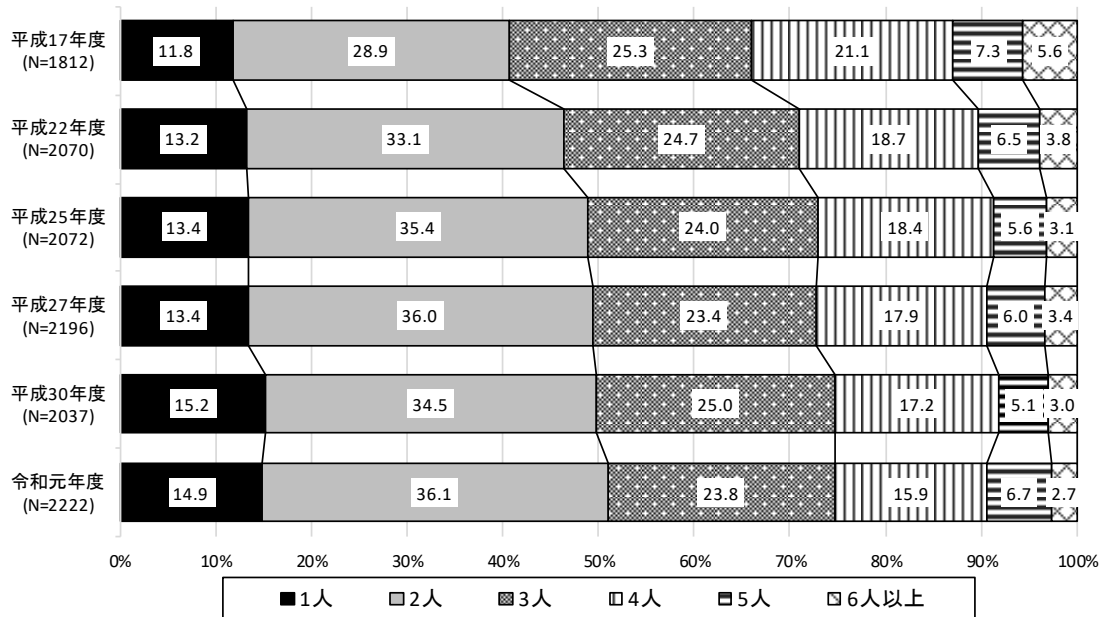
図表Ⅱ-1-3 性別—経年変化



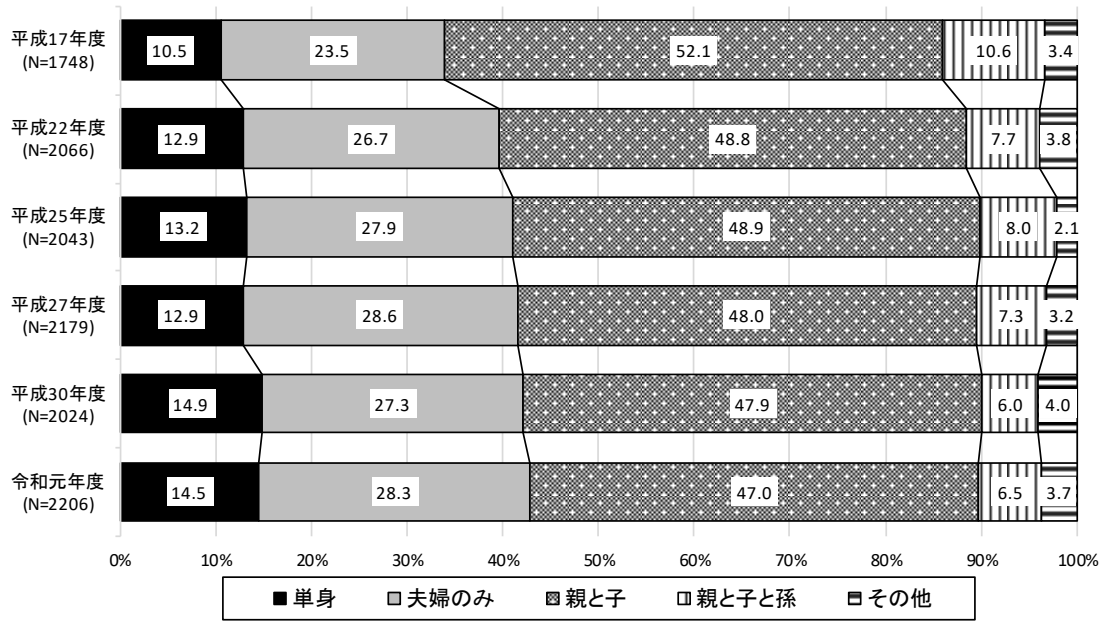
図表Ⅱ-1-4 住所一経年変化



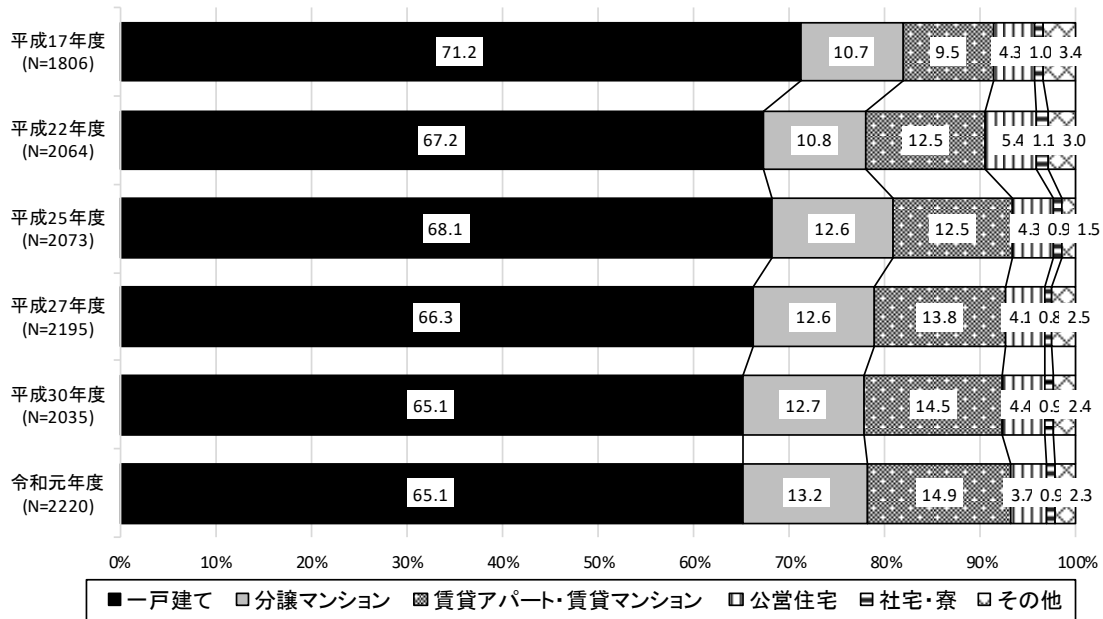
図表Ⅱ-1-5 世帯人数一経年変化



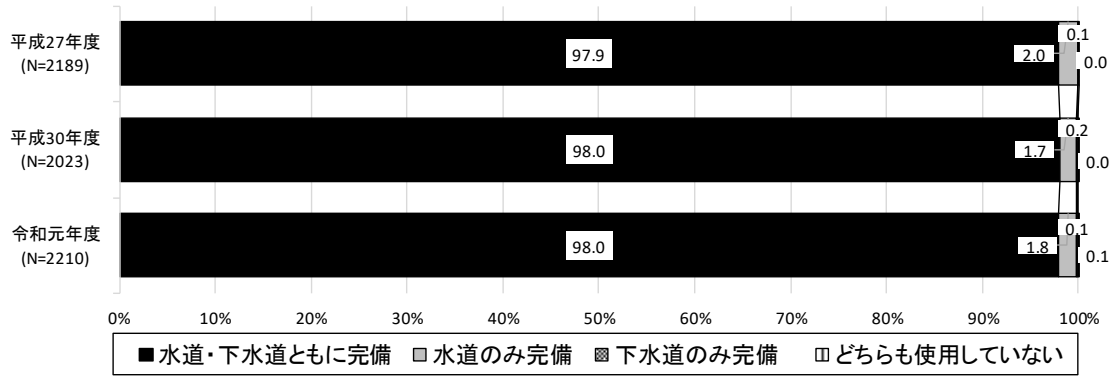
図表Ⅱ-1-6 家族構成一経年変化



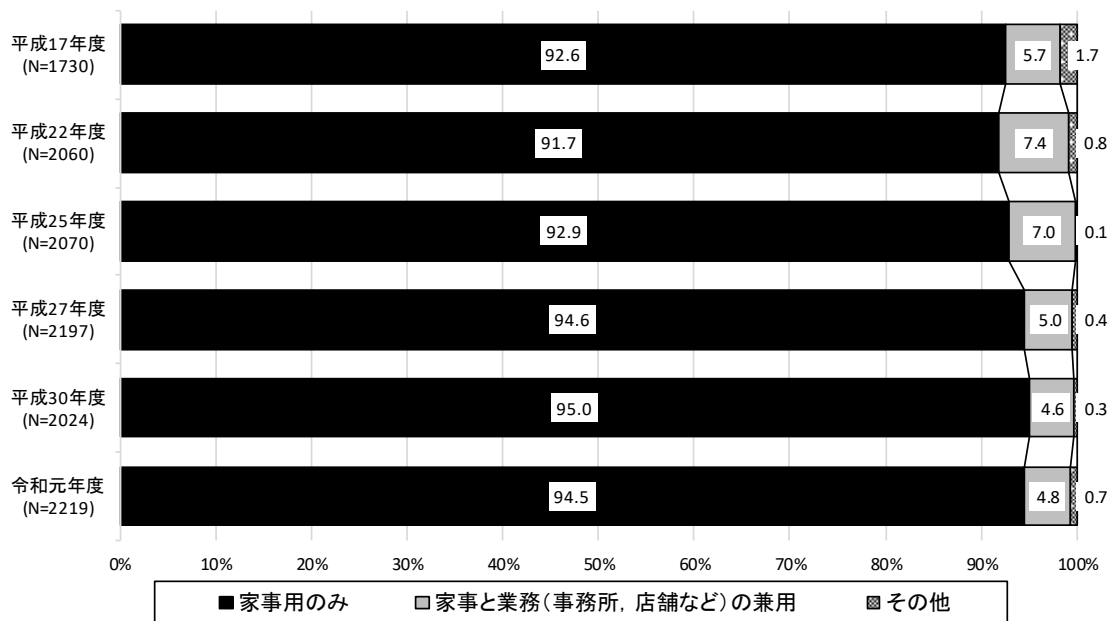
図表Ⅱ-1-7 住居の種類一経年変化



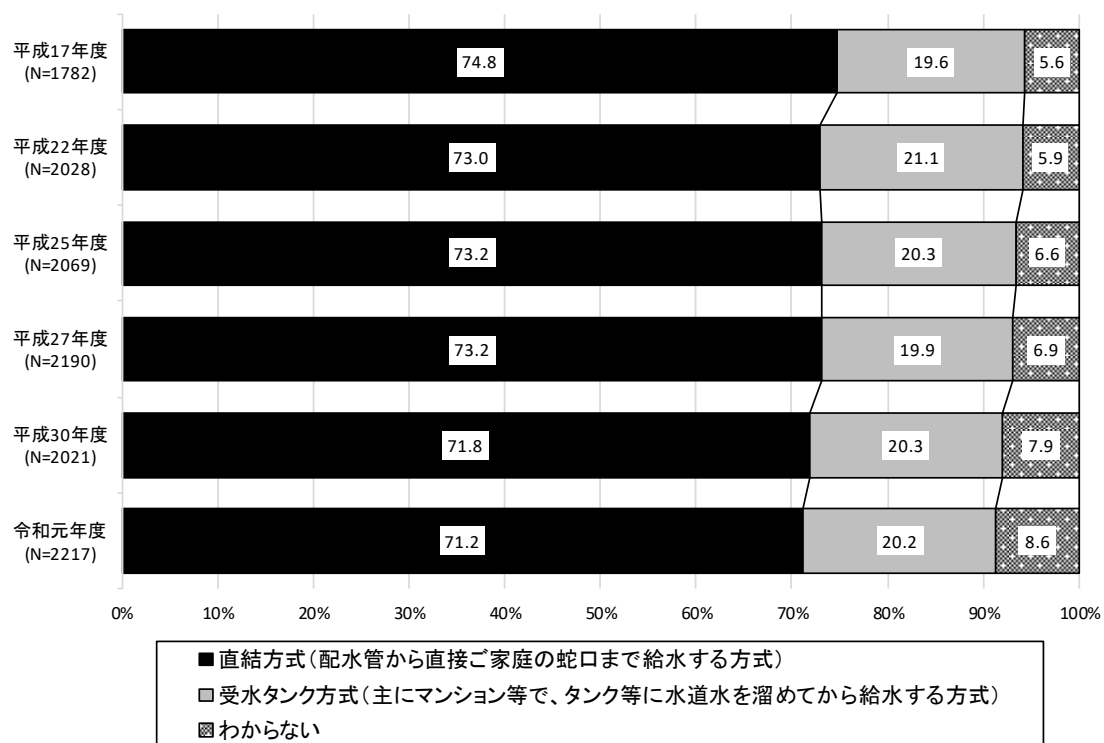
図表Ⅱ-1-8 水道・下水道の状況一経年変化



図表Ⅱ-1-9 水道の用途一経年変化



図表Ⅱ-1-10 給水方式一経年変化



(2) 使用水量と水道料金（問 1）

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 -----> 「<u>水道使用水量のお知らせ</u>」等をご参照ください。
---	--



○使用水量

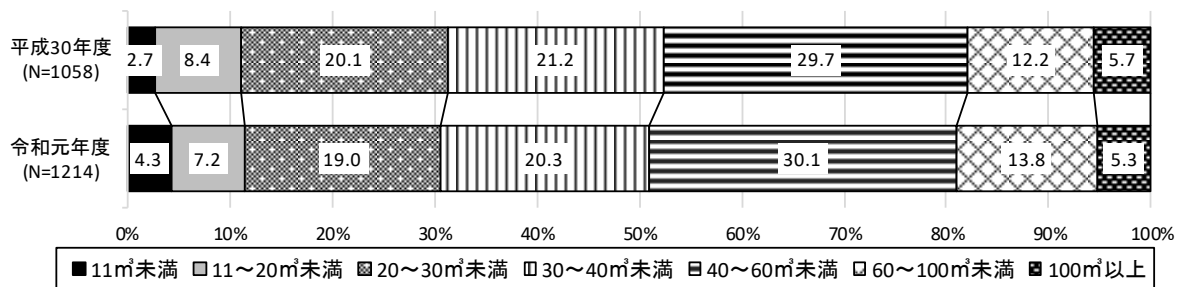
- ・ 経年変化では、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であったが、「40 m³～60 m³未満」の割合が 30.1%と最も高く、次に「30 m³～40 m³未満」が 20.3%、「20 m³～30 m³未満」が 19.0%と続いており、これらで全体の約 7 割を占めた。
- ・ 年代別では、「11 m³未満」使用すると回答した人の割合は 50 歳代が 2.2%と最も低く、次に 30 歳代の 2.3%が続いた。
- ・ 世帯人数別については、「1 人」世帯では、「11～20 m³未満」(31.1%)、「20 m³～30 m³未満」(29.7%)、「11 m³未満」(25.0%)の順で高く、「2 人」世帯では、「20 m³～30 m³未満」(29.9%)、「40 m³～60 m³未満」(26.1%)、「30 m³～40 m³未満」(25.6%)の順で高かった。その他の世帯では、おおむね世帯人数が増加するに従い使用水量も増加する傾向が見られた。

○水道料金

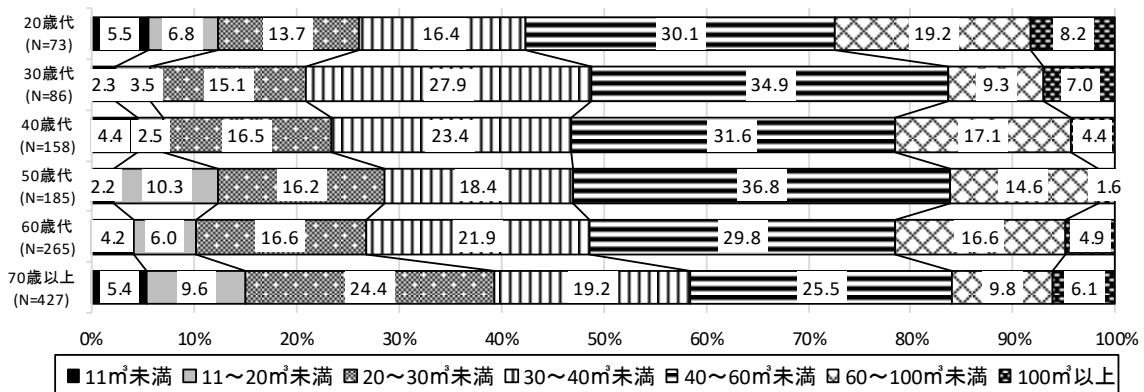
- ・ 経年変化では、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であったが、「7,000～10,000 円未満」(19.6%)の割合が最も高く、「13,000～20,000 円未満」(19.5%)、「4,000～7,000 円未満」(19.2%)の順で割合が高かった。
- ・ 年代別では、「20 歳代」、「40 歳代」、「50 歳代」、「60 歳代」で「13,000～20,000 円未満」の割合が最も高く、「30 歳代」では「7,000～10,000 円未満」が最も高かった。また「70 歳以上」では、「4,000～7,000 円未満」の割合が最も高かった。
- ・ 世帯人数別では、「1 人」世帯では「4,000 円未満」の割合が最も高く、世帯人数が増加するにつれて水道料金も増加する傾向が見られた。

【使用水量】

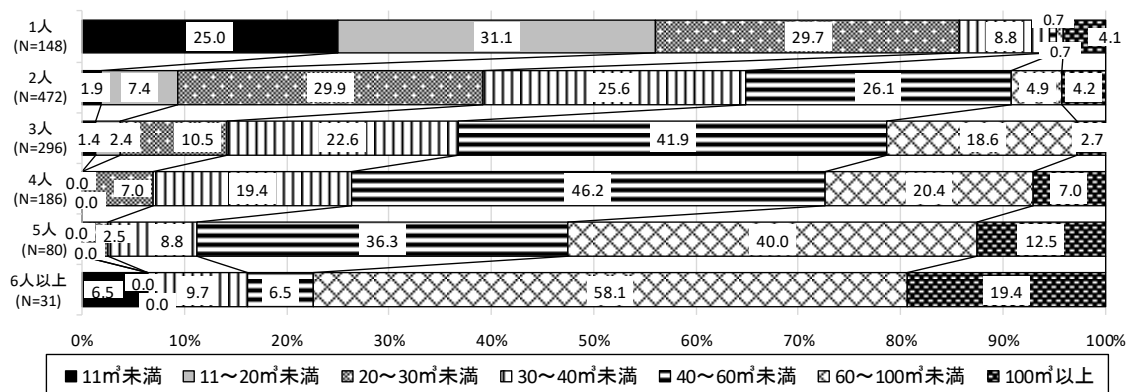
図表Ⅱ-1-11 使用水量一経年変化



図表Ⅱ-1-12 使用水量一年代別

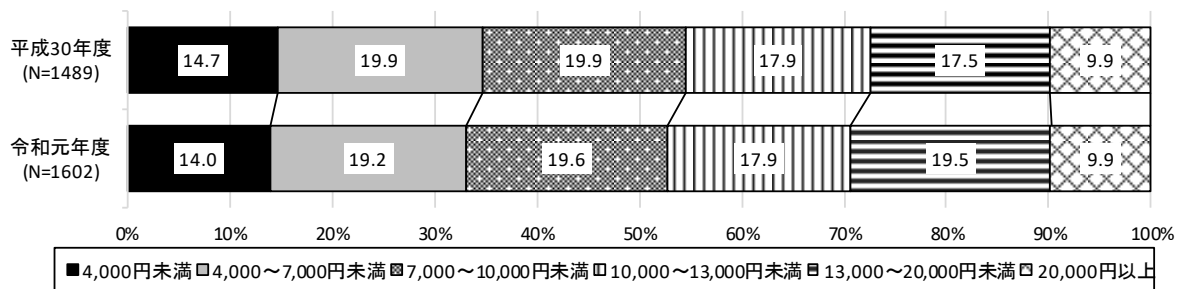


図表Ⅱ-1-13 使用水量一世帯人数別

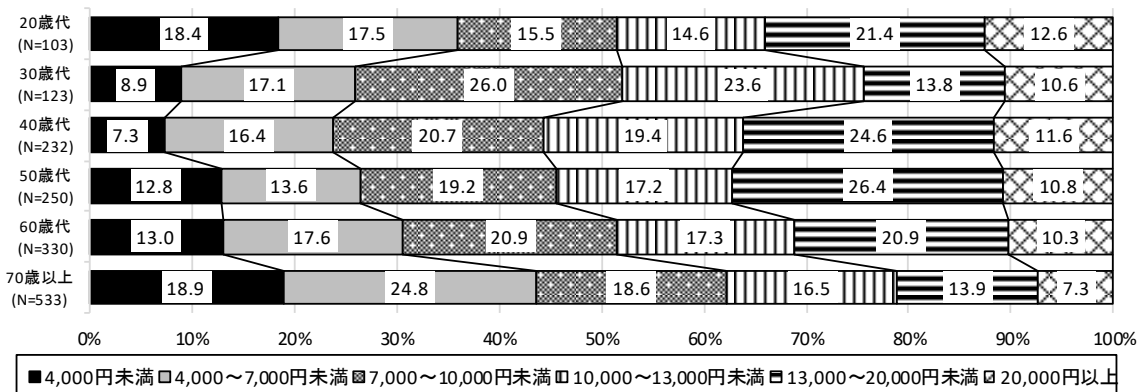


【水道料金】

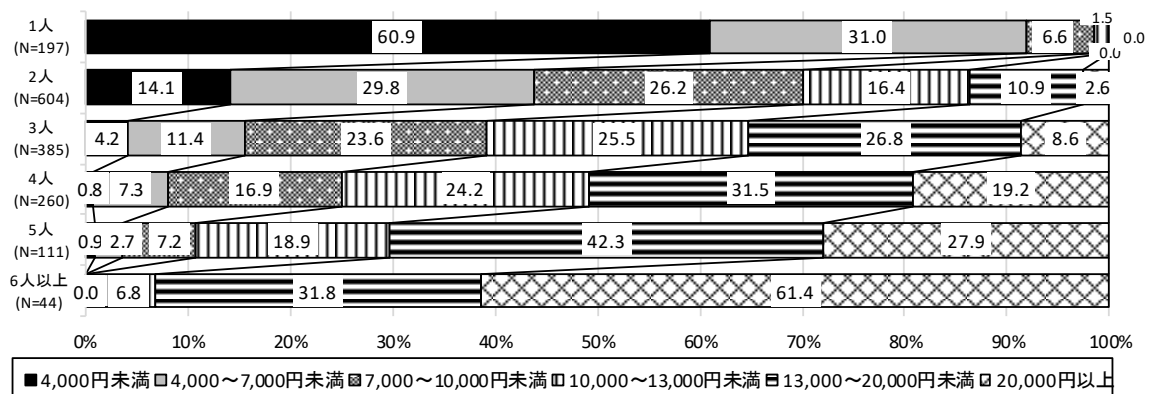
図表Ⅱ-1-14 水道料金一経年変化



図表Ⅱ-1-15 水道料金一年代別



図表Ⅱ-1-16 水道料金一世帯人数別



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）

(ア) 1週間の洗濯回数

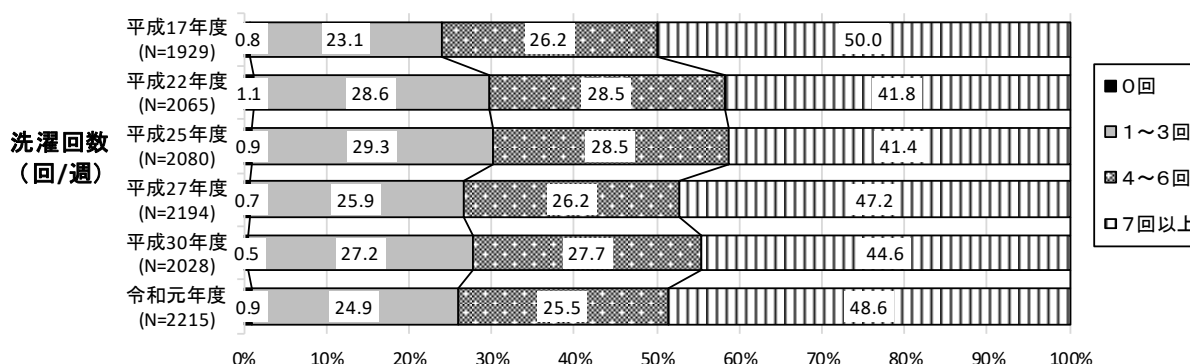
問2. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。

(ア) 1週間の洗濯回数は（〇は1つ）

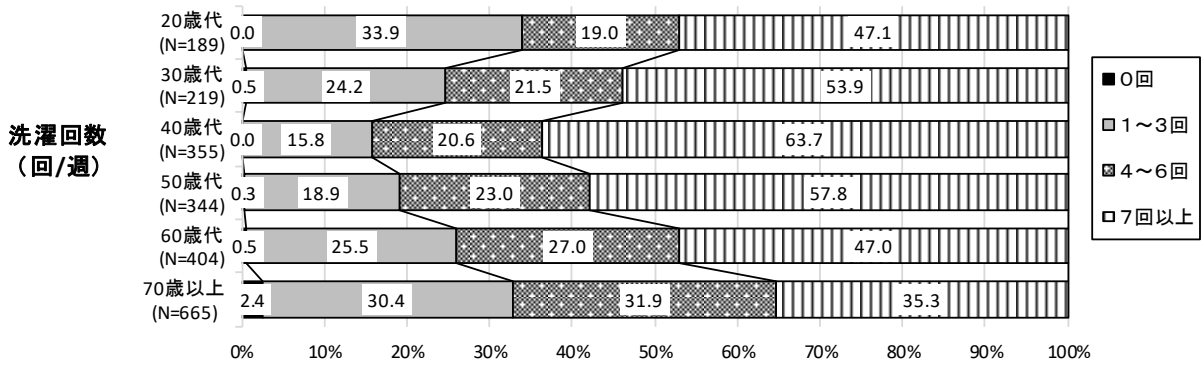
1. 〇回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間の洗濯回数について、大きな経年変化（増減）は見られず、最も多い回答は「7回以上」（48.6%）であった。
- ・ 年代別：1週間に4回以上洗濯すると回答した人の割合は、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代では7割以上であったが、一方で、20歳代、70歳以上では7割を下回り、やや少なくなる傾向が見られた。
- ・ 性別：1週間に4回以上洗濯すると回答した人の割合は、男性が71.8%、女性が75.5%であり、女性の方が3.7%上回った。
- ・ 世帯人数別：おおむね世帯人数が増えるにつれて1週間の洗濯回数が増加する傾向が見られ、週に7回以上洗濯すると回答した中で最も多かった世帯は「5人」（83.8%）で、「6人以上」（78.0%）、「4人」（77.1%）と続いた。

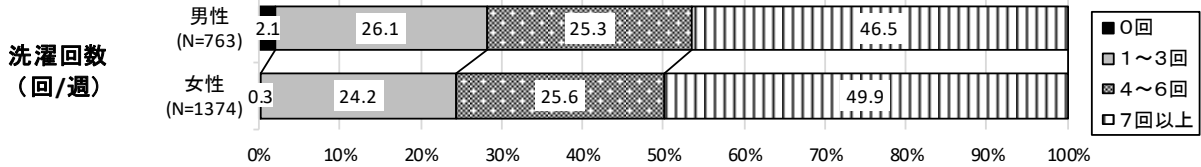
図表Ⅱ-2-1 1週間の洗濯回数－経年変化



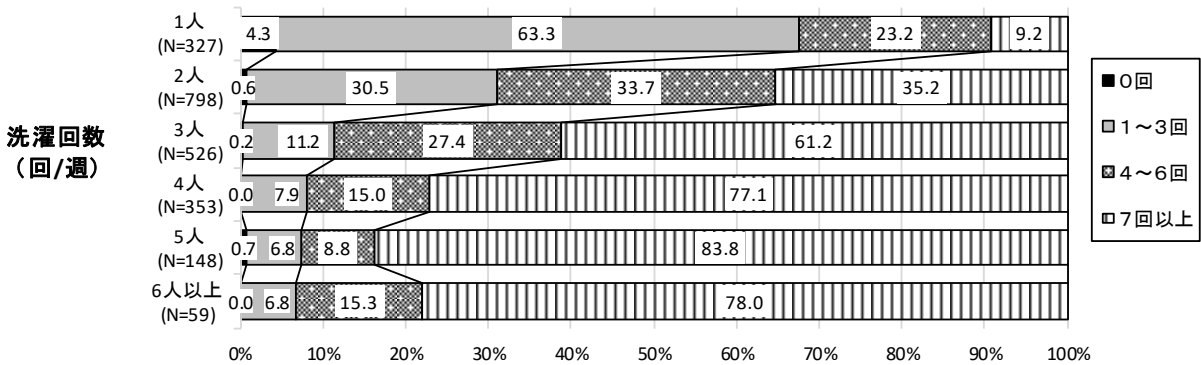
図表Ⅱ-2-2 1週間の洗濯回数—年代別



図表Ⅱ-2-3 1週間の洗濯回数—性別



図表Ⅱ-2-4 1週間の洗濯回数—世帯人数別



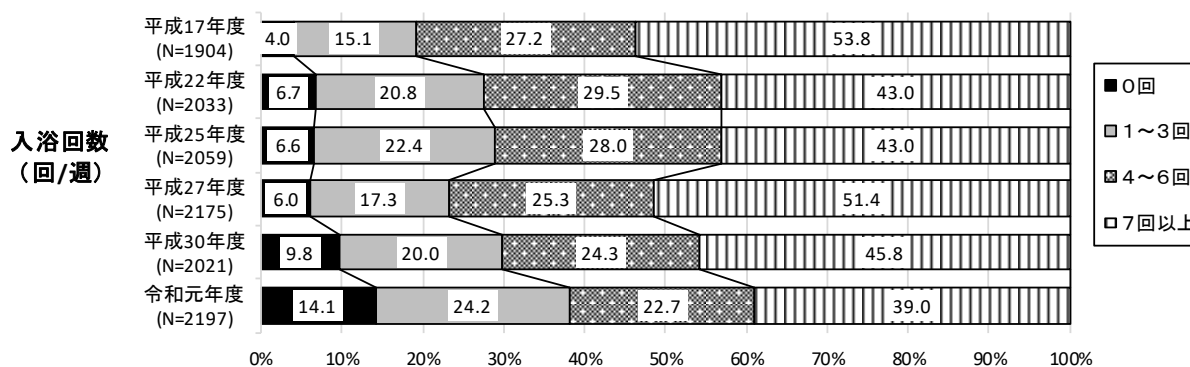
(イ) 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）

(イ) 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は（○は1つ）

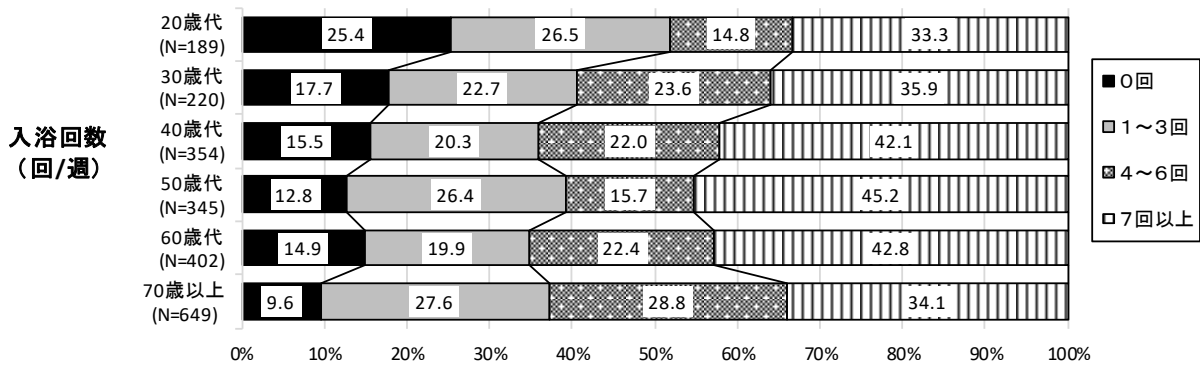
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1 週間の入浴回数は、「0 回」の割合が 14.1%で、平成 17 年度以降で最大となった。一方、「4 回以上」の割合は 61.7%となり、平成 17 年度以降で最小となった。
- ・ 年代別：1 週間に 4 回以上入浴すると回答した人の割合は、30 歳代、40 歳代、50 歳代、60 歳代、70 歳以上では 6 割程度であったが、一方で、20 歳代では 48.1%と少なくなる傾向が見られた。
- ・ 性別：1 週間に 4 回以上入浴すると回答した人の割合は、男性が 59.3%，女性が 63.0%であり、女性の方が 3.7%上回った。
- ・ 世帯人数別：おおむね同居家族の人数が増えると、入浴回数が増える傾向が見られ、一週間に 4 回以上入浴すると回答した人の中で最も多かったのは「6 人以上」の 86.7%で、「4 人」の 77.5%、「5 人」の 77.0%と続いた。一方で、「1 人」世帯では 33.0%と最も低かった。

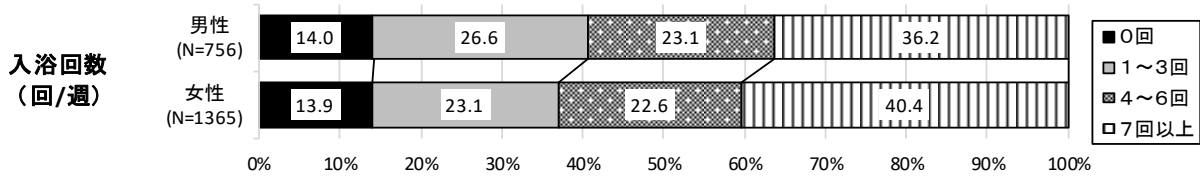
図表Ⅱ-2-5 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）－経年変化



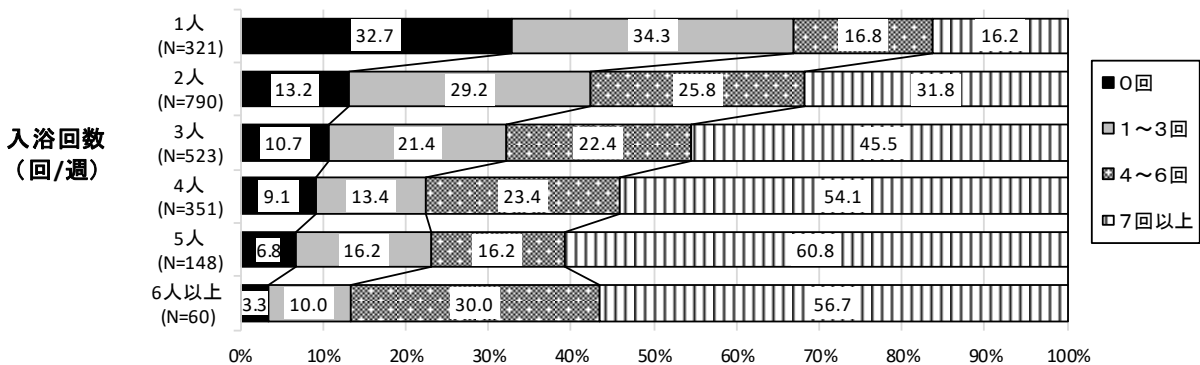
図表Ⅱ-2-6 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）－年代別



図表Ⅱ-2-7 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）－性別



図表Ⅱ-2-8 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）－世帯人数別



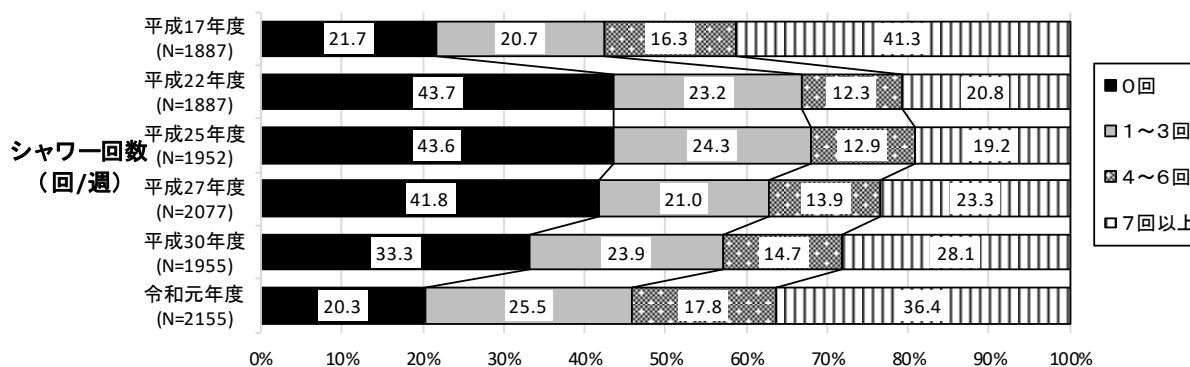
(ウ) 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）

(ウ) 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（○は1つ）

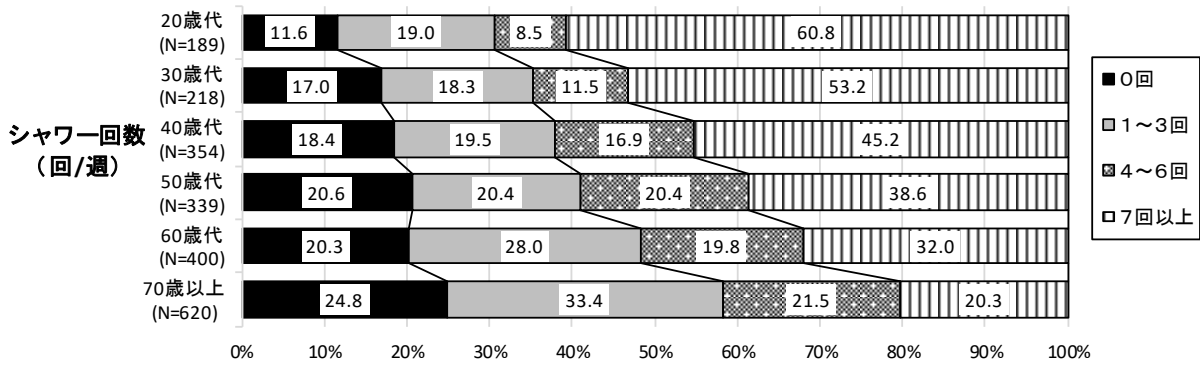
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間のシャワー回数については、おおむね増加傾向が見られており、4回以上シャワーを浴びると回答した人の割合は54.2%で、平成22年度以降で最大となった。
- ・ 年代別：年代が下がるにつれてシャワーを浴びる人の割合が高くなる傾向が見られた。1週間に4回以上シャワーを浴びると回答した人の割合は、20歳代が69.3%と最も高く、年代が高くなるにつれて減少し、70歳以上では41.8%であった。
- ・ 性別：1週間に4回以上シャワーを浴びると回答した人の割合は、男性が52.7%、女性が55.8%で、女性の方が3.1%上回った。
- ・ 世帯人数別：1週間に4回以上シャワーを浴びると回答した人の割合は、高い方から順番に、「6人以上」世帯（61.7%）、「3人」世帯（58.6%）、「4人」世帯（54.9%）、「5人」世帯（53.5%）、「1人」世帯（54.9%）、「2人」世帯（50.0%）となった。

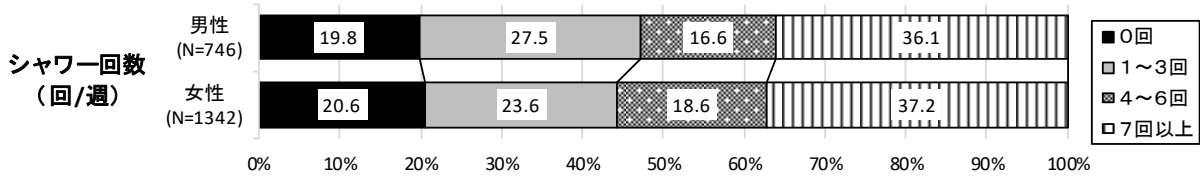
図表Ⅱ-2-9 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）－経年変化



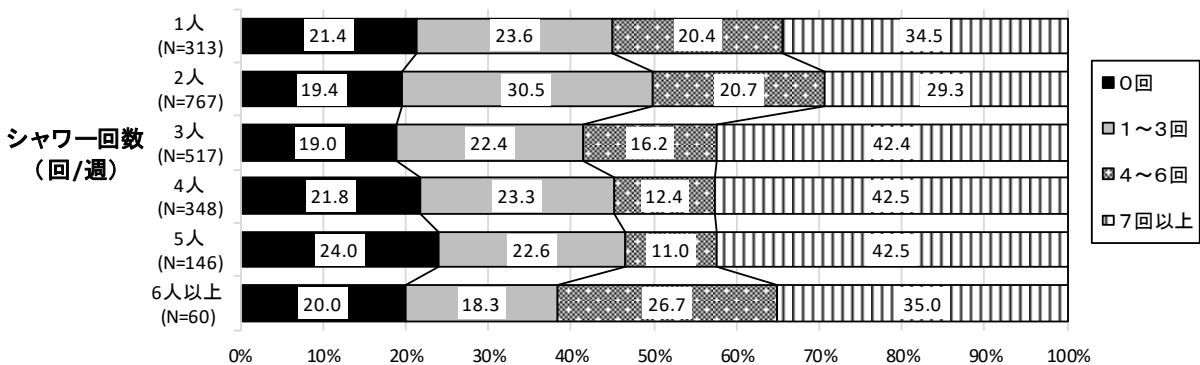
図表Ⅱ-2-10 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）—年代別



図表Ⅱ-2-11 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）—性別



図表Ⅱ-2-12 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）—世帯人数別



(エ) 1日の炊事回数

(工) 1日の炊事回数は(〇は1つ)

1. 0回

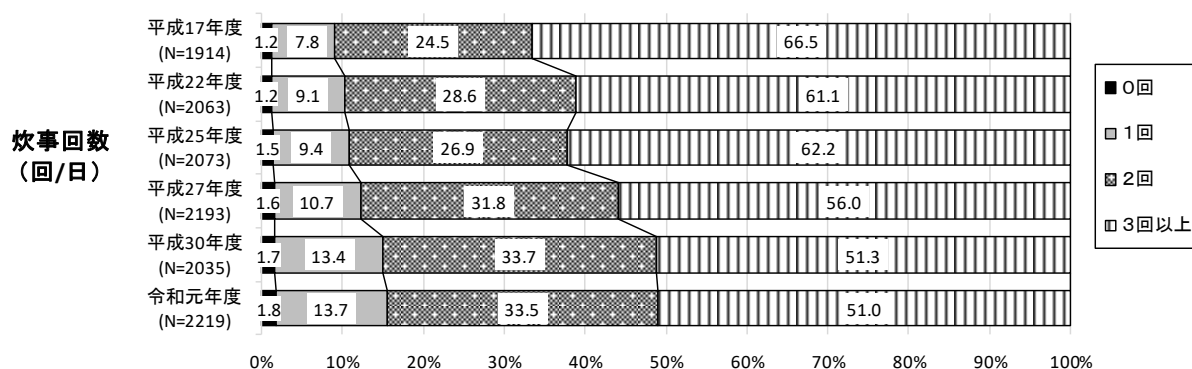
2. 1回

3. 2回

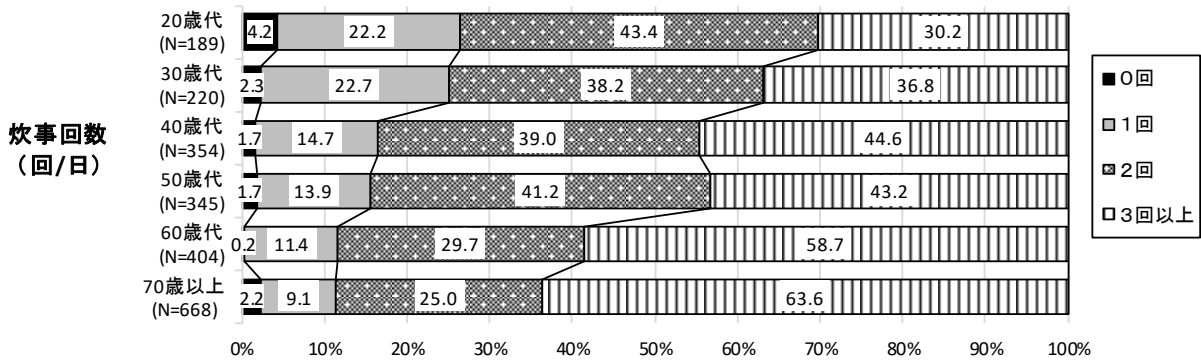
4. 3回以上

- ・ 経年変化：1日の炊事回数は、「3回以上」の割合が51.0%と、平成17年度以降で最も少なく、おおむね減少傾向にある。また、相対的に、「0回」や「1回」の割合が増加傾向にあり、全体的な炊事回数の減少傾向がうかがえる。
- ・ 年代別：おおむね年代が下がるにつれて炊事回数も減少傾向にあり、1日に3回以上炊事すると回答した人の割合は、20歳代で30.2%と最も低く、70歳以上では63.6%であった。
- ・ 性別：1日に3回以上炊事すると回答した人の割合は、男性が45.0%、女性が53.8%で、女性の方が8.8%上回った。
- ・ 世帯人数別：1日に3回以上炊事すると回答した人の割合は、「1人」世帯が26.8%と最も低く、おおむね世帯人数が増加するに従って増加し、「6人以上」世帯が75.0%と最も高かった。また、「1人」世帯では、「0回」と回答した人の割合が8.2%と全ての年代の中で最も高く、「1回」、「2回」、「3回」の割合がそれぞれ3割前後であった。
- ・ 年代が高く、また世帯人数が増えるにつれて炊事回数が増える傾向が見られた。

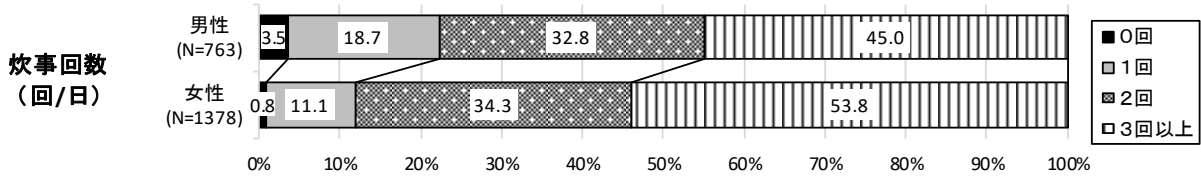
図表Ⅱ-2-13 1日の炊事回数－経年変化



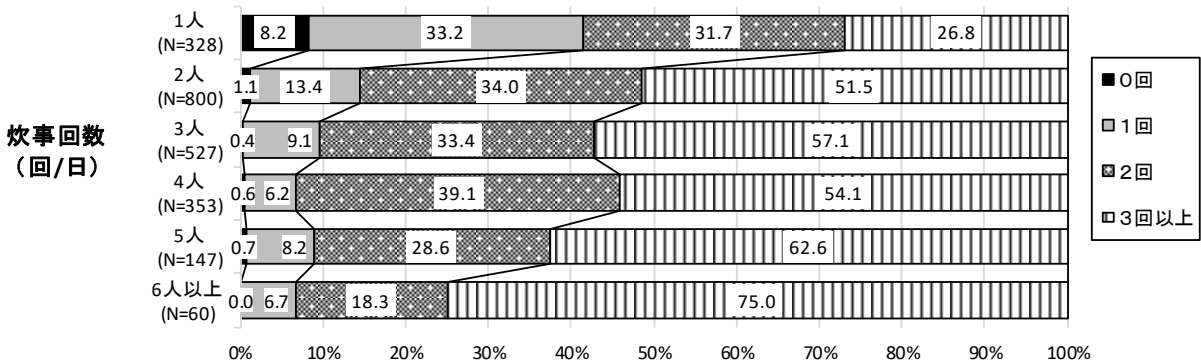
図表Ⅱ-2-14 1日の炊事回数－年代別



図表Ⅱ-2-15 1日の炊事回数－性別



図表Ⅱ-2-16 1日の炊事回数－世帯人数別



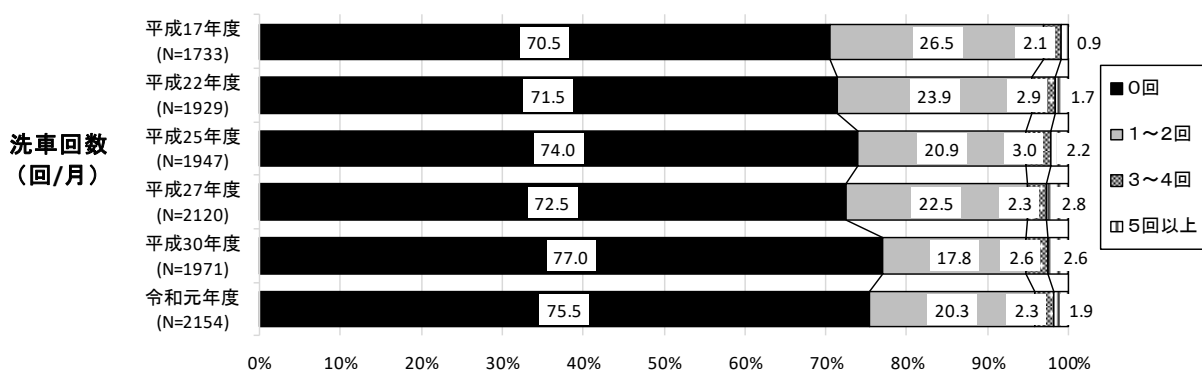
(オ) 1か月の洗車回数

(オ) 1か月の洗車回数は(○は1つ)

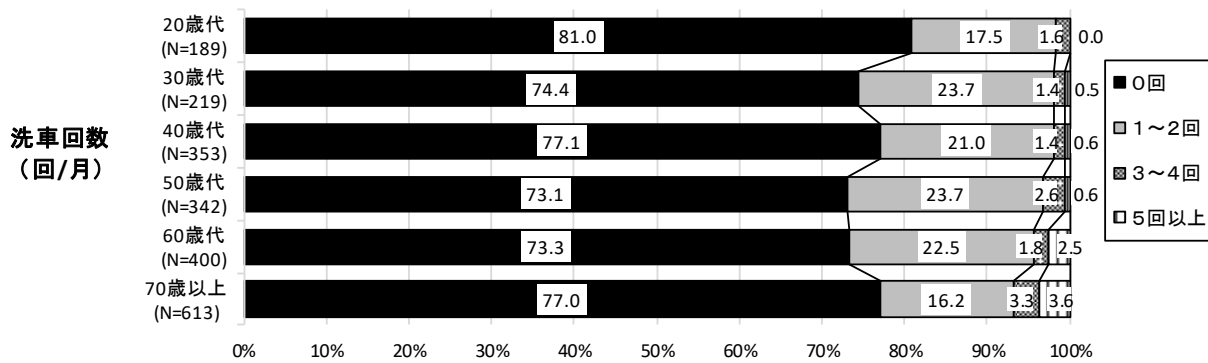
1. 0回 2. 1～2回 3. 3～4回 4. 5回以上

- ・ 経年変化：1か月の洗車回数は、「0回」の割合が75.5%と最も高く、大きな経年変化は見られなかった。
- ・ 年代別：1か月の洗車回数が「1回以上」と回答した人の割合は、50歳代(26.9%)、60歳代(26.8%)、30歳代(25.6%)が比較的多かったが、「5回以上」と回答した中で最も多かったのは70歳以上(3.6%)であった。「1回以上」と回答した人の割合で最も少なかったのは20歳代(19.1%)で、次が40歳代(23.0%)であった。
- ・ 性別：1か月に1回以上洗車すると回答した人の割合は、男性が25.0%、女性が23.9%で、男性の方が1.1%上回った。
- ・ 世帯人数別：1か月に1回以上洗車すると回答した人の割合は、「1人」世帯が8.1%と最も低く、世帯人数が増えるにつれて高くなり、「6人以上」世帯では40.7%であった。一方で、5回以上と回答した人は「2人」世帯で2.9%と、「1人」世帯で2.3%となった。

図表Ⅱ-2-17 1か月の洗車回数－経年変化



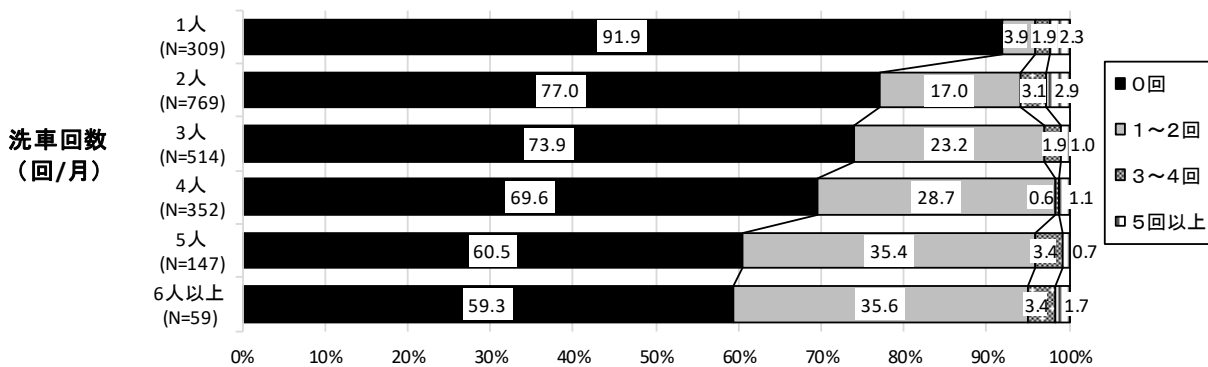
図表Ⅱ-2-18 1か月の洗車回数一年代別



図表Ⅱ-2-19 1か月の洗車回数一性別



図表Ⅱ-2-20 1か月の洗車回数一世帯人数別



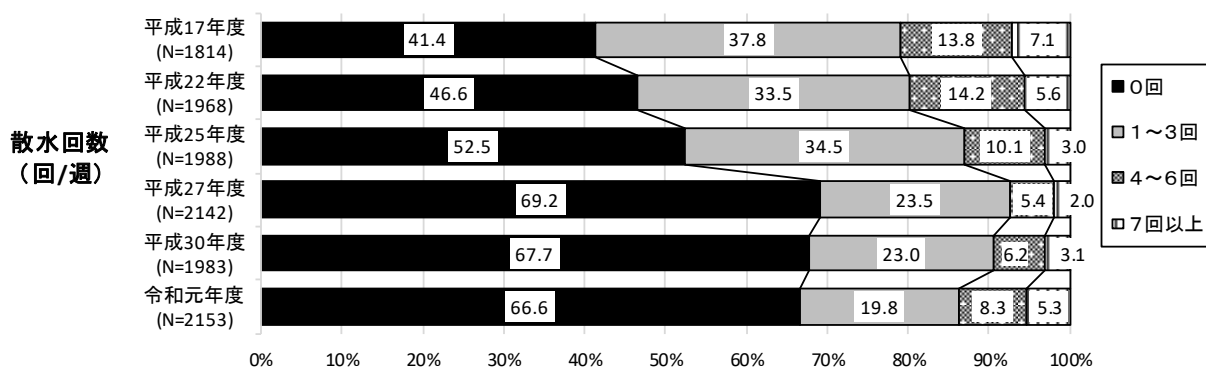
(カ) 1週間の散水（打ち水等）回数

(カ) 1週間の散水（打ち水等）回数は（〇は1つ）

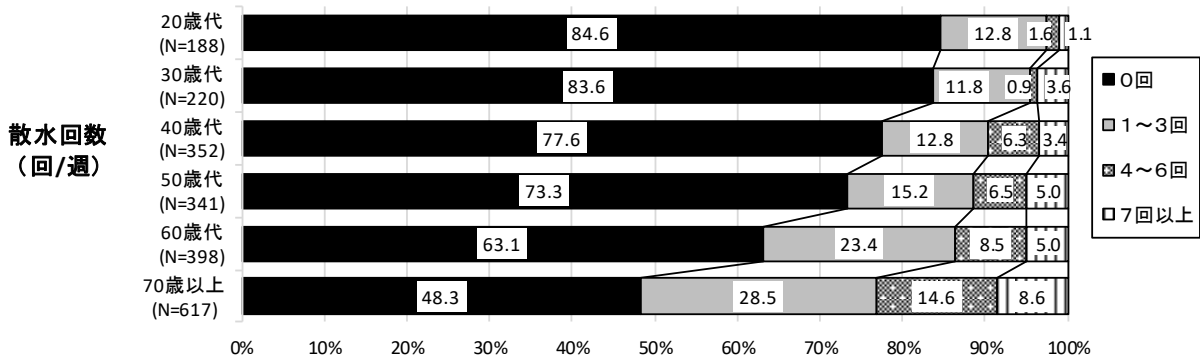
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間の散水（打ち水等）回数は、「0回」の割合が66.6%と最大で、平成27年度以降は、わずかに減少傾向にある。
- ・ 年代別：1週間に1回以上散水すると回答した人の割合は、20歳代が15.5%と最も低く、年代が高くなるにつれて高くなり、70歳以上では51.7%であった。
- ・ 性別：1週間に1回以上散水すると回答した人の割合は、男性、女性ともに3割程度であった。
- ・ 世帯人数別：1か月に1回以上散水すると回答した人の割合は、「6人以上」世帯で40.1%と最も高く、次に「2人」世帯の38.4%、「3人」世帯の35.6%で、「1人」世帯では19.0%と最も低かった。

図表Ⅱ-2-21 1週間の散水（打ち水等）回数—経年変化



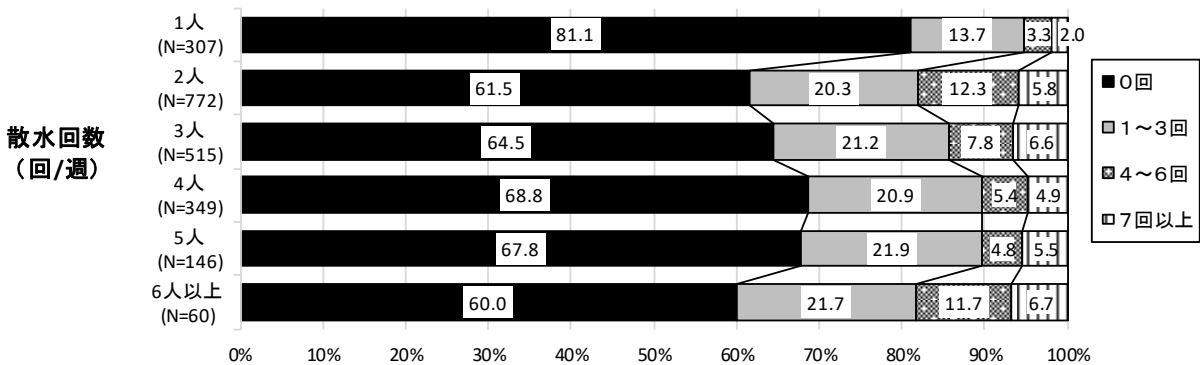
図表Ⅱ-2-22 1週間の散水（打ち水等）回数一年代別



図表Ⅱ-2-23 1週間の散水（打ち水等）回数一性別



図表Ⅱ-2-24 1週間の散水（打ち水等）回数一世帯人数別



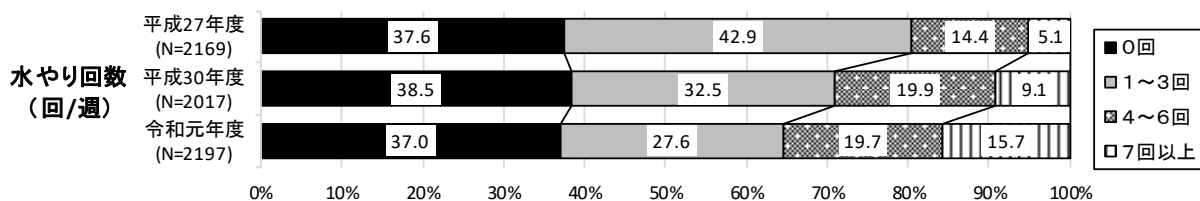
(キ) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数

(キ) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数は(○は1つ)

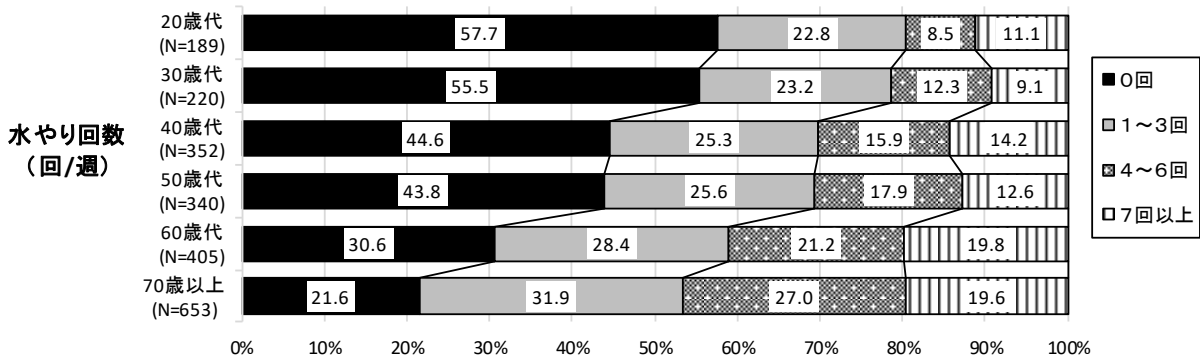
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：「0回」と回答した人の割合が37.0%と最も高く、「1～3回」は平成27年度以降減少傾向にあるものの、「7回以上」は15.7%となり、過去最高となった。
- ・ 年代別：1週間の水やり回数が「0回」と回答した人の割合は、20歳代で57.7%と最も高く、30歳代の55.5%、40歳代の44.6%と、年代が上がるにつれて減少傾向にあった。また、一週間に「7回以上」と回答した人の割合は60歳代(19.8%)や70歳代(19.6%)で最も高かった。
- ・ 性別：1週間に「1回」以上水やりすると回答した人の割合は、男性が56.1%、女性が66.3%で、女性の方が10.2%上回った。
- ・ 世帯人数別：1週間に「1回」以上水やりすると回答した人の割合は、高い方から順番に、「6人以上」世帯(80.0%)、2人世帯(67.7%)、3人世帯(66.3%)、5人世帯(65.7%)、4人世帯(64.1%)、1人世帯(40.0%)となった。

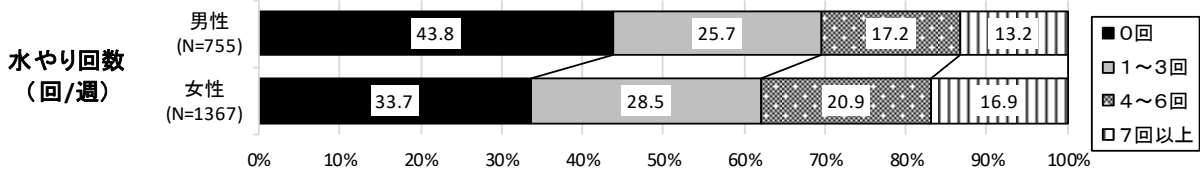
図表Ⅱ-25 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数－経年変化



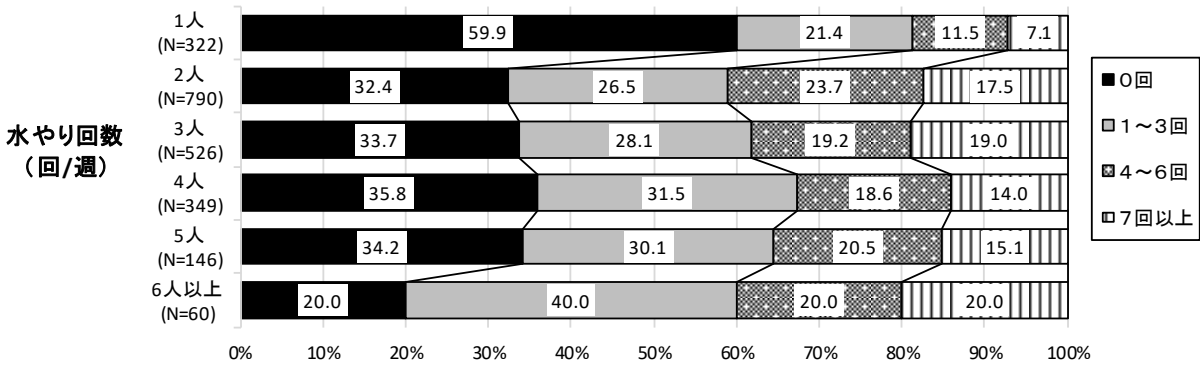
図表Ⅱ-2-26 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数一年代別



図表Ⅱ-2-27 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数一性別



図表Ⅱ-2-28 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数一世帯人数別



(2) 節水に関する取組状況 (問 3)

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 ()

○節水の有無－経年変化

- ・ 「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、減少傾向にあったものの、平成 30 年度からは増加となった。

○節水の有無－年代別

- ・ 年齢が上がるほど「節水している」と回答した人の割合が増加する傾向が見られた。例えば、20 歳代では「節水している」割合は 57.7%にとどまるが、70 歳以上では 76.8%が「節水している」と回答した。

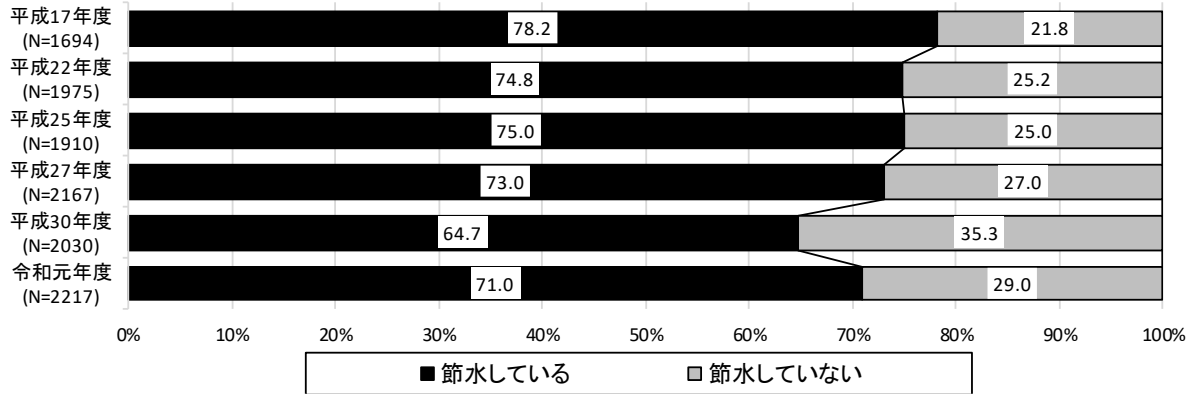
○節水をしていない理由－経年変化

- ・ 「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」が最も多く 40.5%であり、平成 22 年度と比べて減少した。一方で、「水道料金を気にしていないから」は 13.7%で、平成 22 年度と比べて増加した。

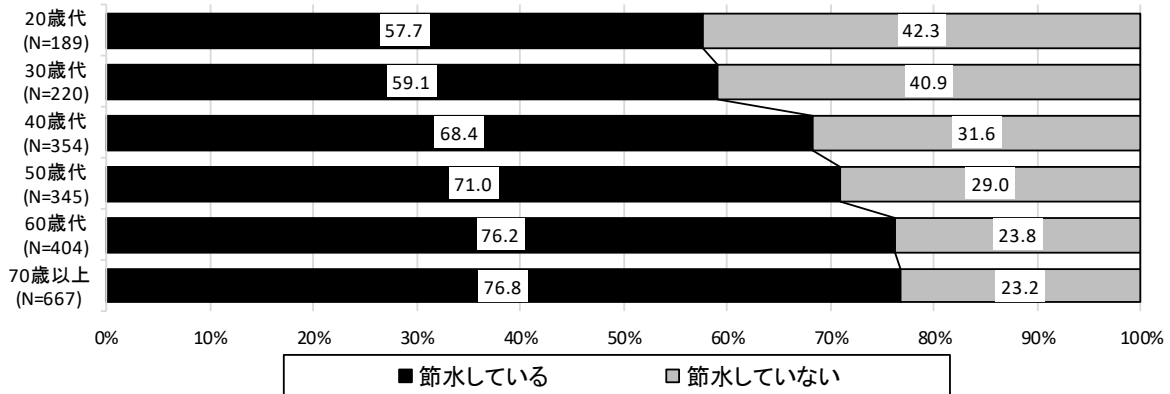
○節水をしていない理由－年代別

- ・ 「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」と回答した人が全ての年代を通じて最も多かったが、2 番目に多かった回答は、30 歳代以上では「なんとなく」だが、20 歳代では「水道料金を気にしていないから」であった。

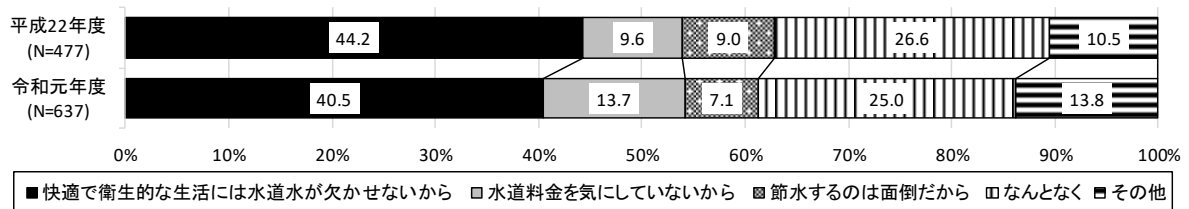
図表Ⅱ-2-29 日常生活で節水しているか一経年変化



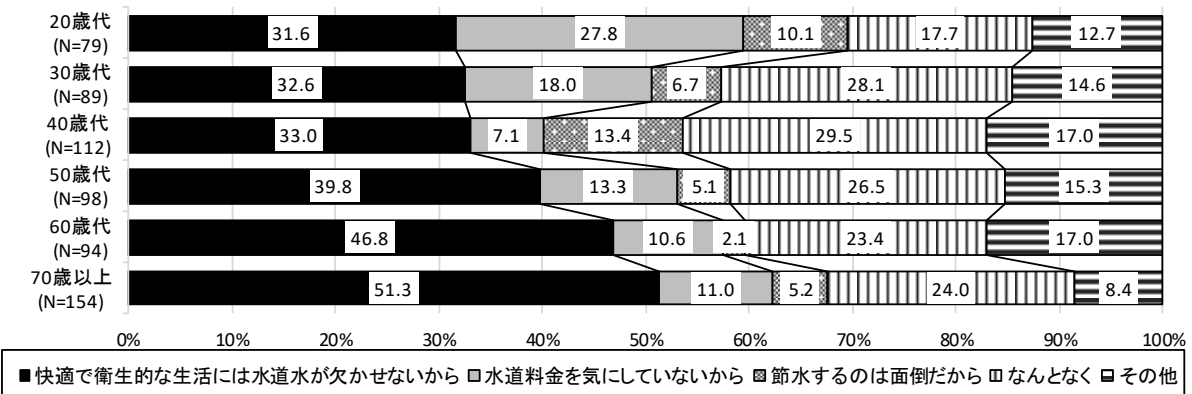
図表Ⅱ-2-30 日常生活で節水しているか一年代別



図表Ⅱ-2-31 節水をしていない理由一経年変化



図表Ⅱ-2-32 節水をしていない理由一年代別



(3) 災害時の備蓄状況 (問 4)

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 (〇はいくつでも)

- 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。

備蓄をするようになったきっかけは何ですか。(〇はいくつでも)

- 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。(〇は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。(〇はいくつでも)

- 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 ()

(ア) 飲料水の備蓄方法

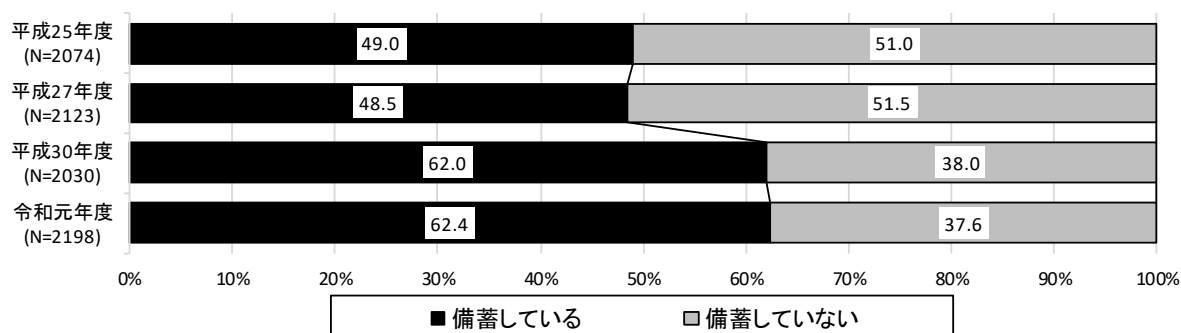
○経年変化

- ・ 飲料水を「備蓄している」と回答した人の割合は 62.4%で、平成 30 年度からわずかに増加した。備蓄している人の割合は平成 25 年度と平成 27 年度では 5 割以下だったが、平成 30 年度以降は 6 割を超えている。
- ・ 全ての飲料水の備蓄方法において、平成 25 年度以降、備蓄している人の割合が増加傾向にある。とりわけ「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 56.5%と最も多く、次に「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が 5.2%、「その他の方法で備蓄している」が 3.1%、「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」が 2.0%と続いた。
- ・ 「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」と回答した人の割合は、平成 25 年度から増加傾向にあり、とりわけ平成 30 年度以降に 5 割を超えるようになった。
- ・ 市販のミネラルウォーター以外の方法で備蓄している人の割合は、平成 25 年度以降平成 30 年度まではおおむね微増傾向にあった。

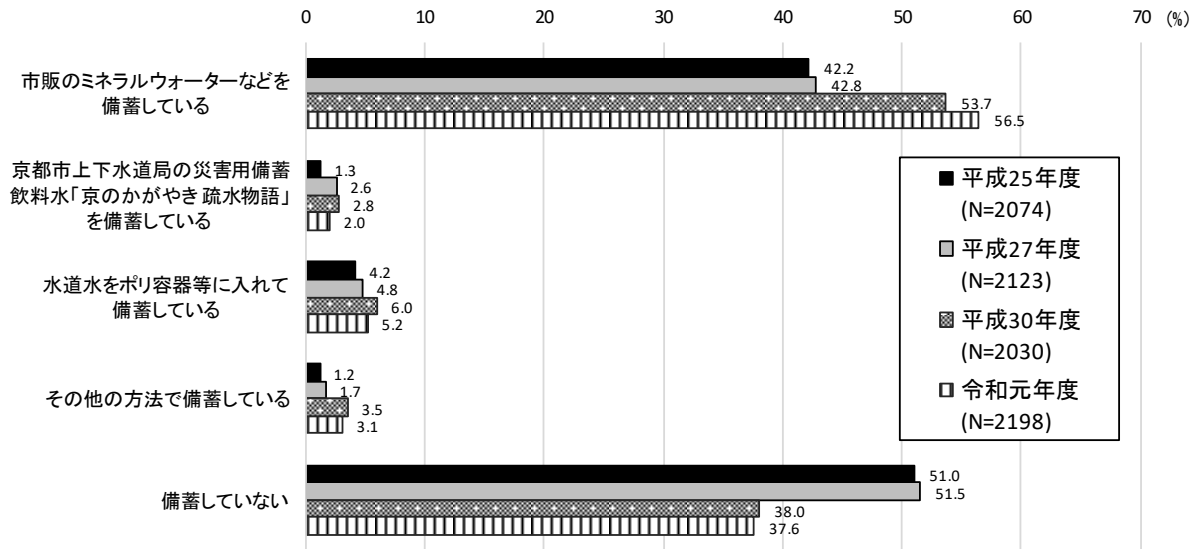
○年代別

- ・ 年代別では、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」と回答した人のうち、「60 歳代」の 62.1%が最も多く、次に「30 歳代」の 61.8%、「50 歳代」の 59.5%、「40 歳代」の 58.4%と続いた。
- ・ 「70 歳以上」では、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」ほか、市販のミネラルウォーター以外の方法で備蓄していると回答した人の割合が、他の年代よりも高かった。
- ・ 「備蓄していない」と回答した人のうち、最も高かったのは「20 歳代」の 43.1%で、次に「70 歳以上」の 39.9%と続いた。

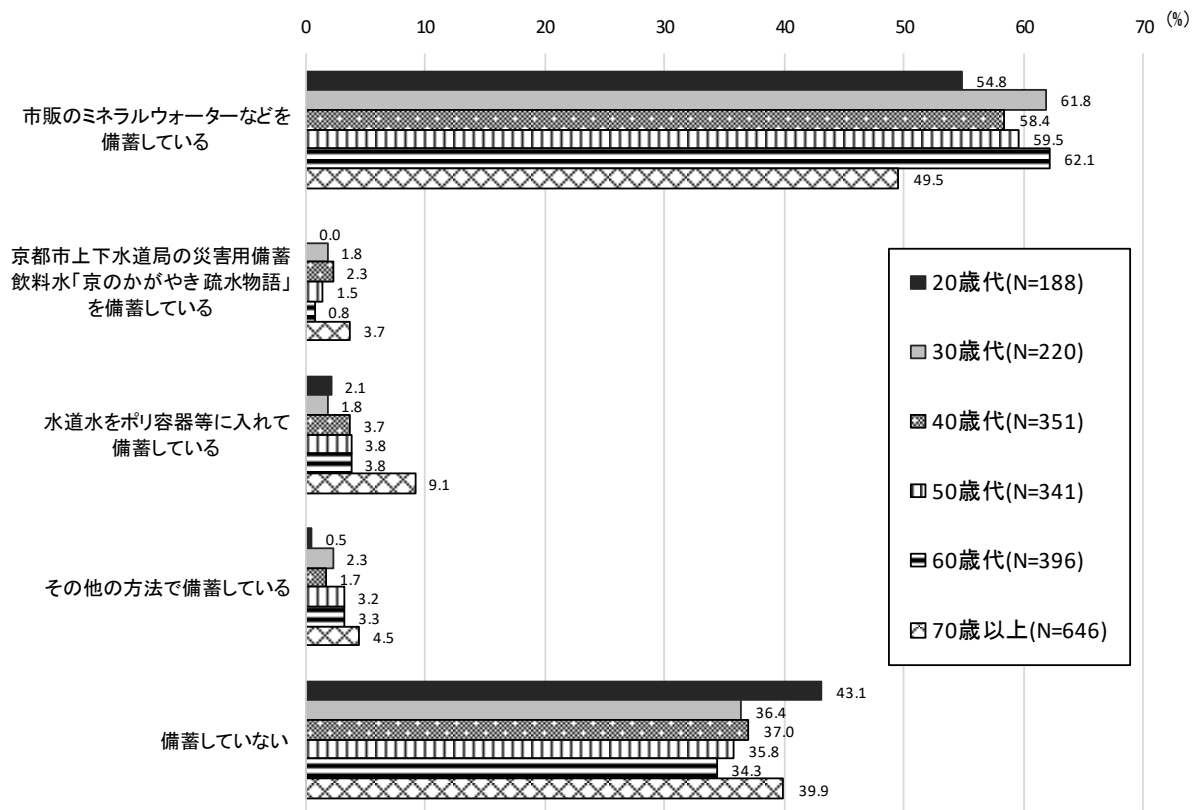
図表Ⅱ-2-33 (ア) 飲料水の備蓄の有無－経年変化



図表Ⅱ-2-34 (ア) 飲料水の備蓄方法一経年変化



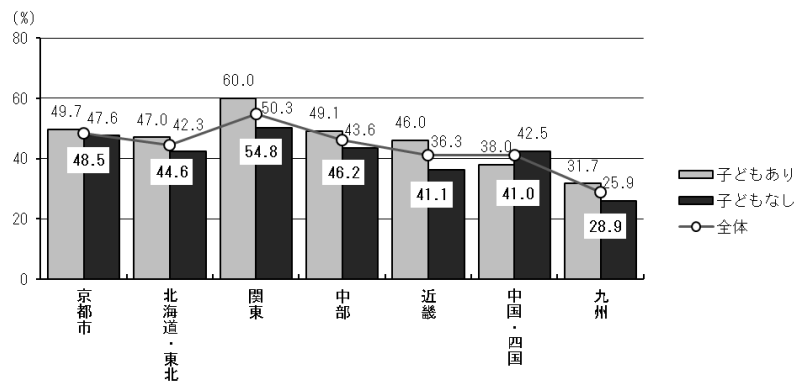
図表Ⅱ-2-35 (ア) 飲料水の備蓄方法一年代別



参考 大都市における最近の備蓄率の調査結果

都市名	備蓄率 (%)	調査名 (出典)
京都市	62.4	令和元年度 水に関する意識調査 (本調査)
札幌市	67.5	令和元年度 水道事業に関する利用者意識調査
仙台市	85.7	水道に関するお客さま意識調査結果 (平成30年11月)
東京都	73.8	平成30年度 東京水道あんしん診断お客さまアンケート
横浜市	71.0	平成30年度 水道に関するお客さま意識調査
名古屋市	82.5	平成30年度第4回上下水道モニターアンケート
大阪市	66.5	平成30年度 水道局インターネット調査
神戸市	50.2	神戸市ネットモニターアンケート調査結果 (平成29年10月)
広島市	40.1	お客さまの意識に関するアンケート調査 (平成29年12月)

参考図表 「防災備蓄に関わる意識・実態調査」(平成 25 年 三菱レイヨン・クリンスイ株式会社)
から抜粋 [設問:緊急時用のペットボトルを保存している]



(イ) 備蓄のきっかけ

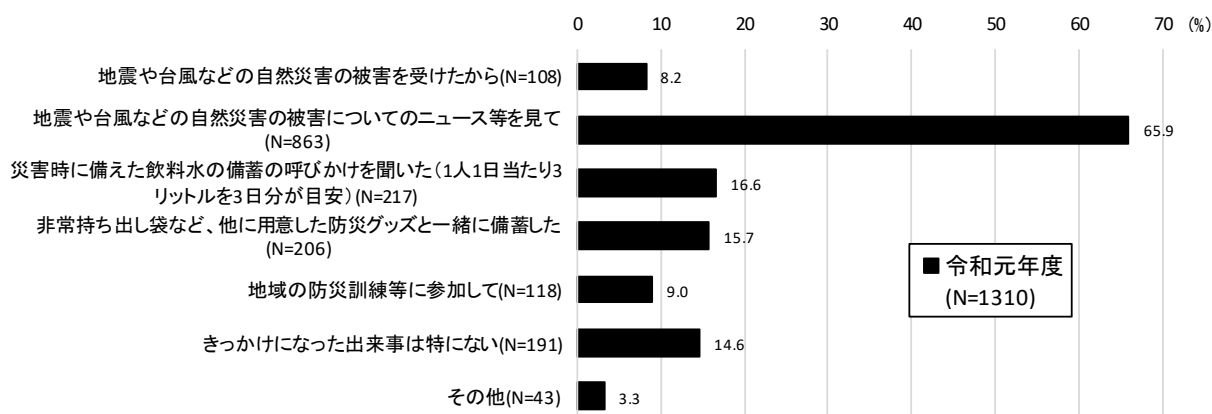
○集計結果

- ・ 「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」の 65.9%と圧倒的に高かった。次に、「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3リットルを3日分が目安）」の 16.6%、「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」の 15.7%と続いた。

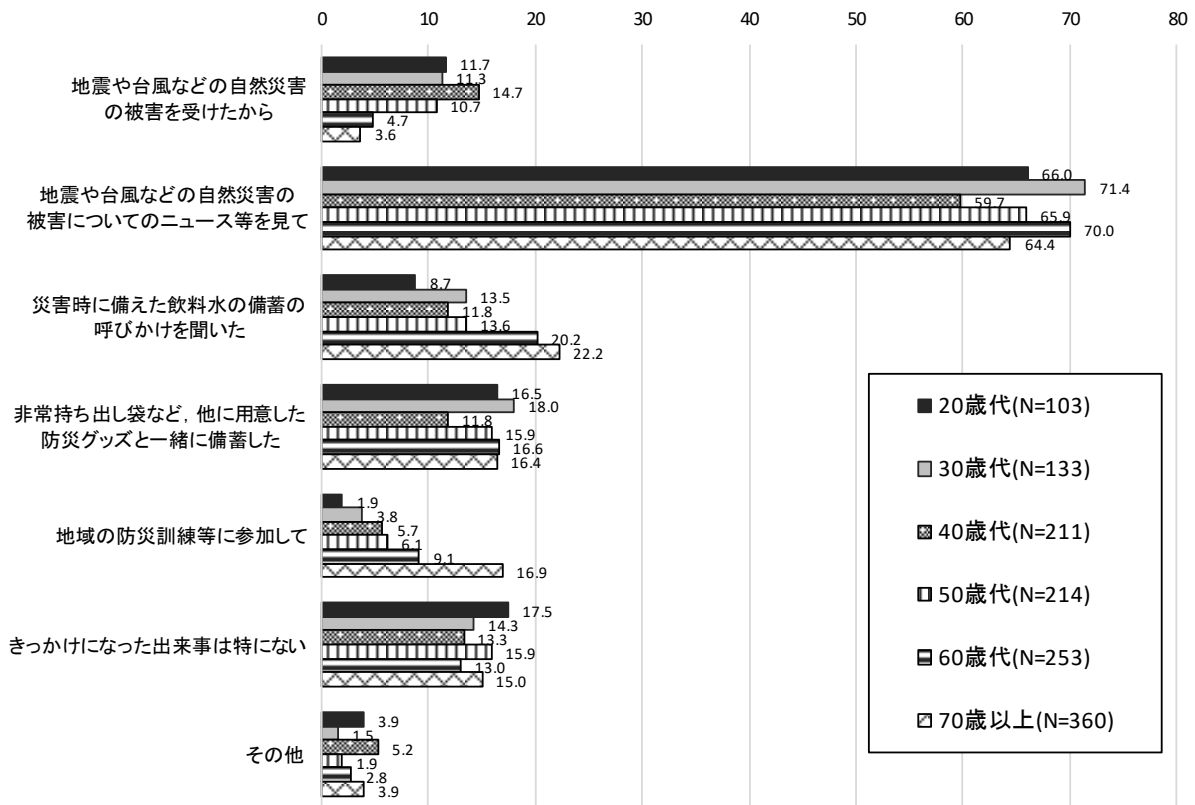
○年代別

- ・ 年代別では、30歳代と60歳代の方のうち、「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」と回答した人の割合がそれぞれ 71.4%、70.0%と高かった。
- ・ 「地域の防災訓練等に参加して」や「災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた」では、おおむね年代が上がるにつれて増加する傾向が見られた。

図表Ⅱ-2-36 (イ) 備蓄のきっかけ—集計結果



図表Ⅱ-2-37 (イ) 備蓄のきっかけ—年代別



(ウ) 1人当たりの備蓄量

○経年変化

- 「3 リットル未満」と回答した人の割合が 34.0%と最も高く、次に「3～5 リットル程度」が 25.7%、「9 リットル以上」の 24.8%、「6～8 リットル程度」の 15.5%と続いた。推奨されている「9 リットル以上」と回答した人の割合は 24.8%であり、平成 27 年度 (22.2%) から 2.6%増加した。

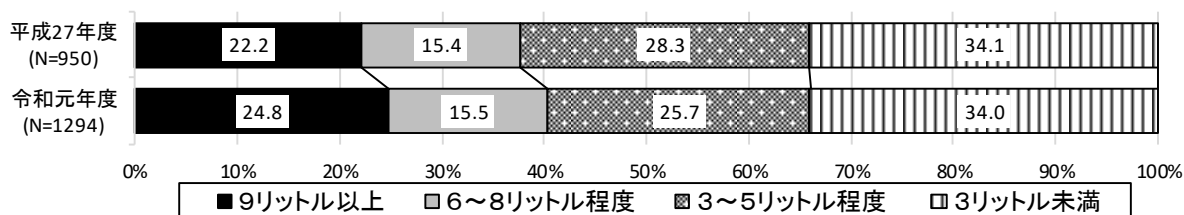
○年代別

- 推奨されている「9 リットル以上」の割合が最も高かったのは、60 歳代の 31.6%で、次に 70 歳以上の 28.5%、50 歳代の 24.8%、40 歳代の 22.5%、20 歳代の 17.5%、30 歳代の 13.2%と続いた。

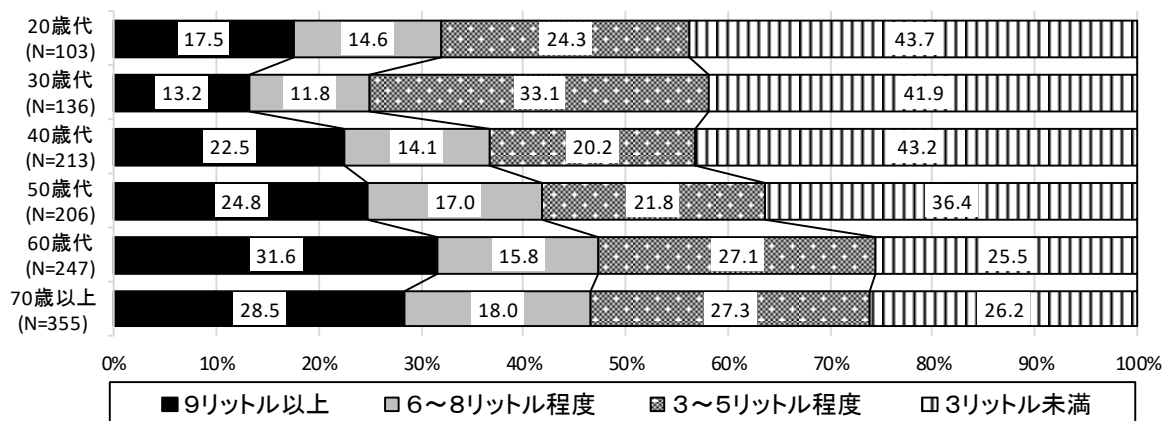
○世帯人数別

- おおむね人数が少ない世帯ほど推奨されている「9 リットル以上」を備蓄している割合が高かった。「3 リットル未満」の割合が最も高かったのは「5 人」世帯の 52.2%で、次に「6 人以上」の 48.5%、「4 人」の 46.6%と続いた。

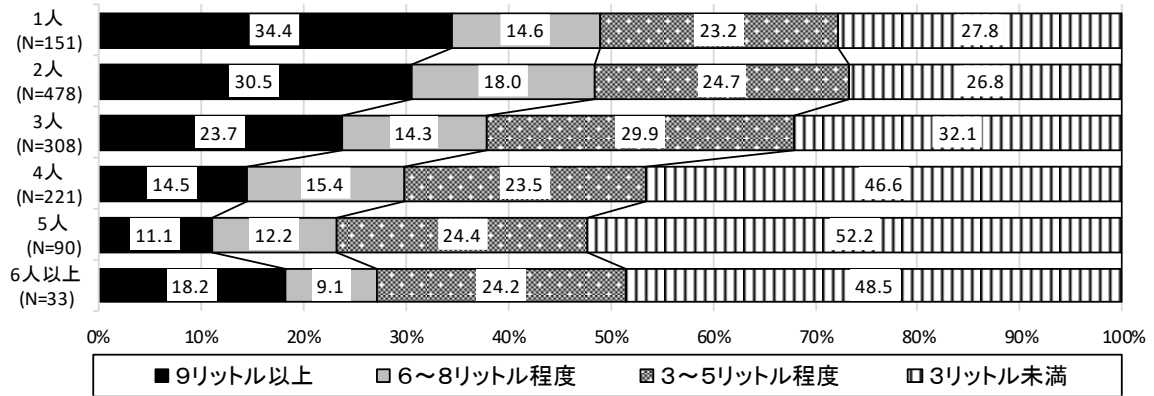
図表Ⅱ-2-38 (ウ) 1人当たりの備蓄量—経年変化



図表Ⅱ-2-39 (ウ) 1人当たりの備蓄量—年代別



図表Ⅱ-2-40 (ウ) 1人当たりの備蓄量—世帯人数別



(エ) 9リットル以上の備蓄をしていない理由

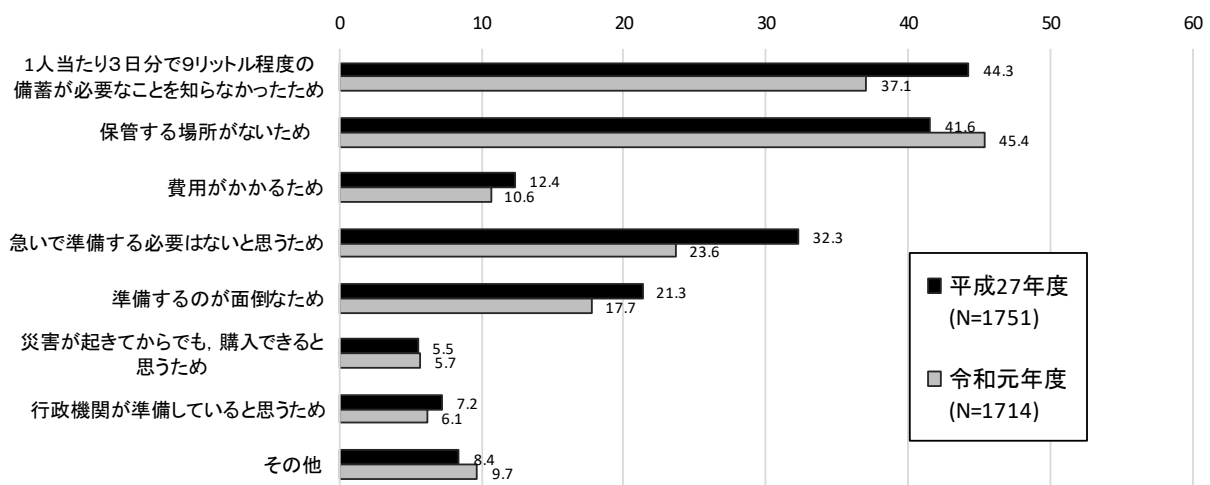
○経年変化

- ・ 「保管する場所がないため」が45.4%と最も高く、次に「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」の37.1%、「急いで準備する必要はないと思うため」の23.6%と続いた。
- ・ 平成27年度との比較では、「保管する場所がないため」、「災害が起きてからでも、購入できると思うため」が増加したが、「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」、「急いで準備する必要はないと思うため」、「準備するのが面倒なため」、「費用がかかるため」、「行政機関が準備していると思うため」は減少していた。

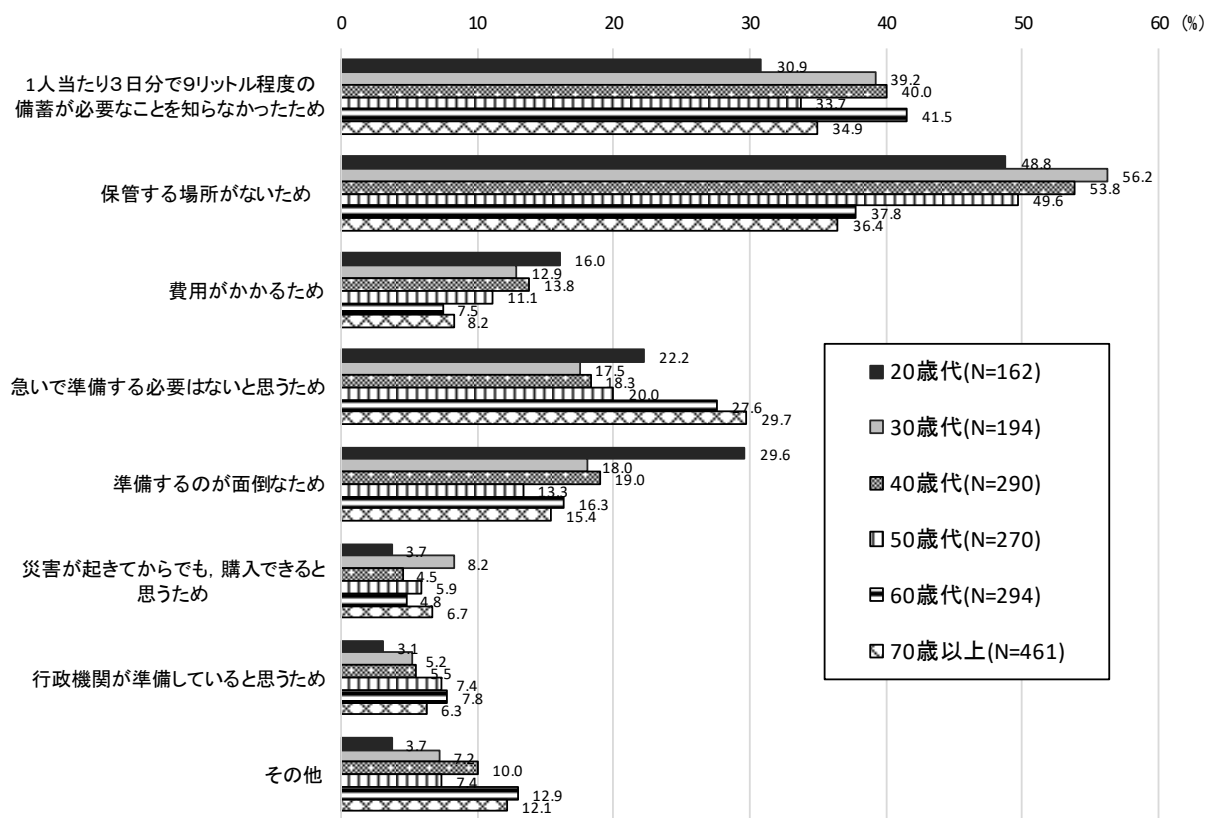
○年代別

- ・ 「保管する場所がないため」と回答した人の中で、30歳代が56.2%と最も高く、次に40歳代の53.8%、50歳代の49.6%、20歳代の48.8%と続いた。この他、「準備するのが面倒なため」や「費用がかかるため」では、おおむね年代が上がるにつれて割合が減少する傾向が見られた。
- ・ 一方で、「急いで準備する必要はないと思うため」は、70歳以上(29.7%)や60歳代(27.6%)で高い傾向が見られた。

図表Ⅱ-2-41 (エ) 9リットル以上の備蓄をしていない理由－経年変化



図表Ⅱ-2-42 (エ) 9リットル以上の備蓄をしていない理由一年代別



(4) 「水」の飲み方 (問 5)

問5. 「水」を飲むとき、どのような水を飲めますか。(〇はいくつでも)

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 ()

○経年変化

- ・最も多かった回答は、「ミネラルウォーター等市販の水」を飲むと回答した人の 42.8%で、平成 17 年度以降、常に「水道水をそのまま」飲む割合よりも多く、過去最高となった。
- ・次に多かった回答は、「一度沸かした水道水」を飲むと回答した人の 34.8%で、平成 25 年度以降、横ばい傾向にある。
- ・「浄水器を通した水道水」を飲む割合は 34.4%で、平成 17 年度 (40.6%) 以降、おおむね減少傾向にある。
- ・「水道水をそのまま」飲む割合は 33.2%で、近年はおおむね 3 割程度で推移している。

○年代別

- ・「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む人の割合は、70 歳以上を除く全ての年代で他の方法を上回っており、とりわけ 20 歳代が他の年代よりも割合が高い (51.3%)。
- ・70 歳代は他の年代よりも「水道水をそのまま」や「一度沸かした水道水」を飲む割合が高く、「ミネラルウォーター等市販の水」や「浄水器を通した水道水」を飲む割合が低い。
- ・「一度沸かした水道水」を飲む人の割合は、30 歳代が最も高く (40.2%)、次に 70 歳以上 (39.5%) が続いた。
- ・40 歳代、60 歳代は他の年代よりも「浄水器を通した水道水」を飲む割合が高い。
- ・「水道水をそのまま」飲む人の割合は、おおむね年代が上がるにつれて高くなる傾向にある。
- ・「宅配水」や「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」を飲む人の割合は、おおむね年代が低いほど高い傾向にある。

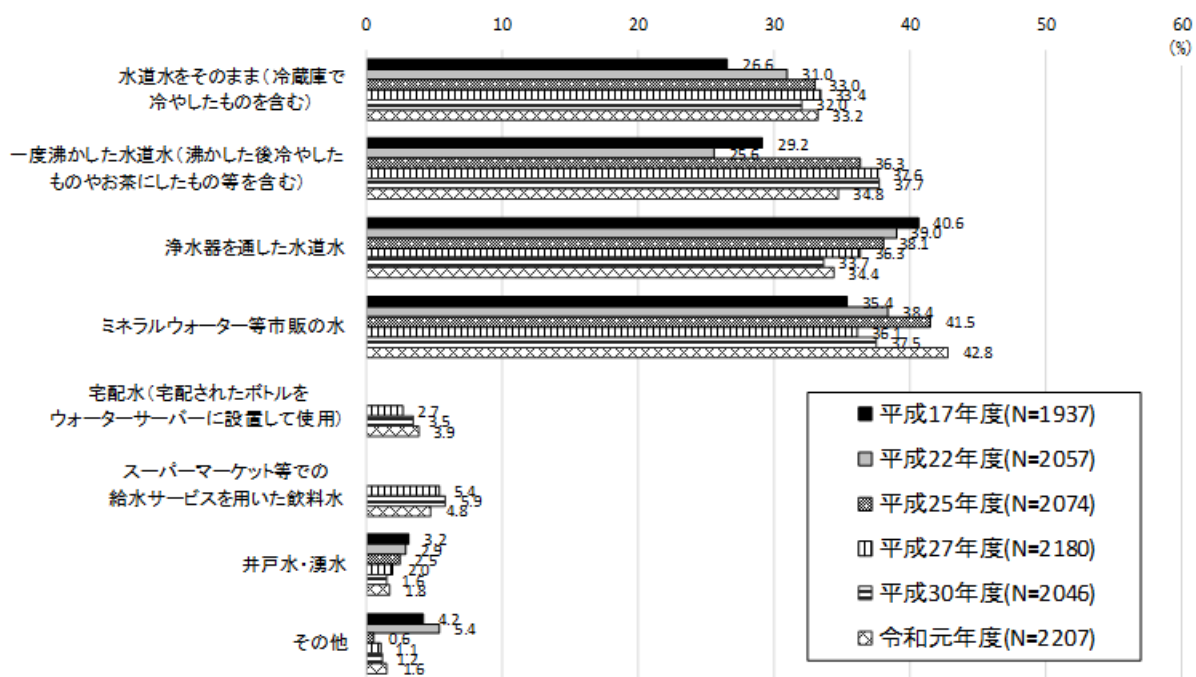
○性別

- ・男性において回答割合の高かった水の飲み方は、高い方から順に、「ミネラルウォーター等市販の水」(43.5%)、「水道水をそのまま」(38.2%)、「浄水器を通した水道水」(32.8%)、「一度沸かした水道水」(30.1%) となった。
- ・女性の回答割合は、高い方から順に、「ミネラルウォーター等市販の水」(43.3%)、「一度沸かした水道水」(37.2%)、「浄水器を通した水道水」(35.5%)、「水道水をそのまま」(30.4%) となった。

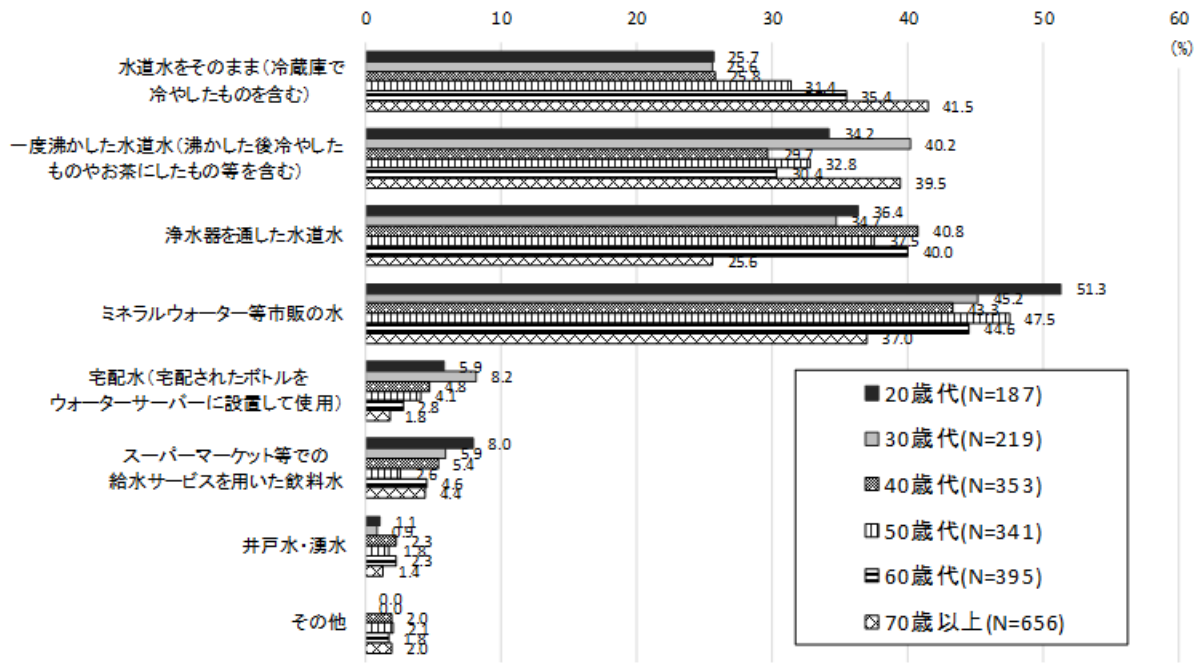
○給水方式別

- ・ 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10.3%高い。
- ・ 一方、「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」を飲む割合は、受水タンク方式の方が直結方式よりも高く、「一度沸かした水道水」では1.3%、「浄水器を通した水道水」では0.9%、「ミネラルウォーター等市販の水」では6.1%それぞれ上回った。
- ・ 給水方式が「わからない」と回答した人では、「ミネラルウォーター等市販の水」や「宅配水」の割合が他の方式の人よりも高い傾向があった。

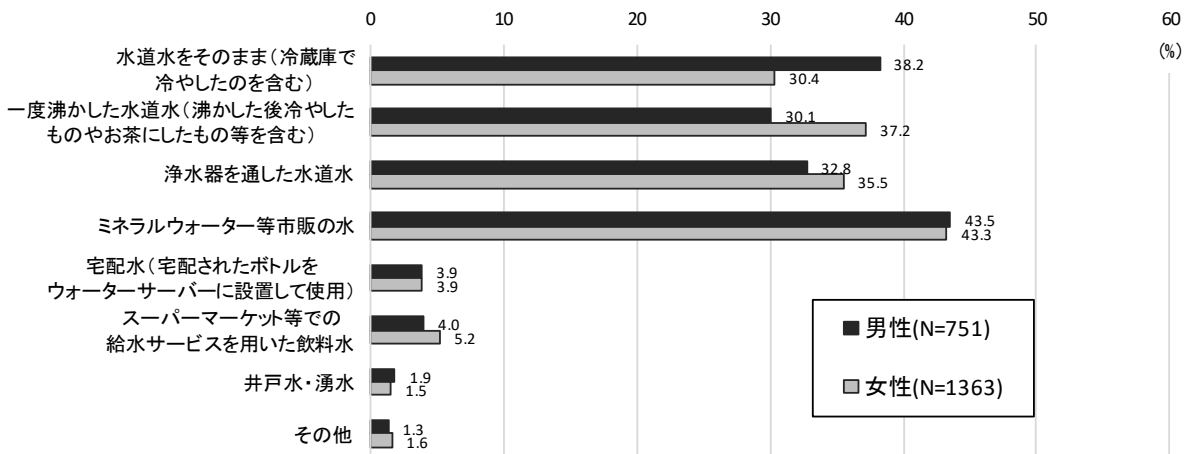
図表Ⅱ-2-43 どのように水を飲むか—経年変化



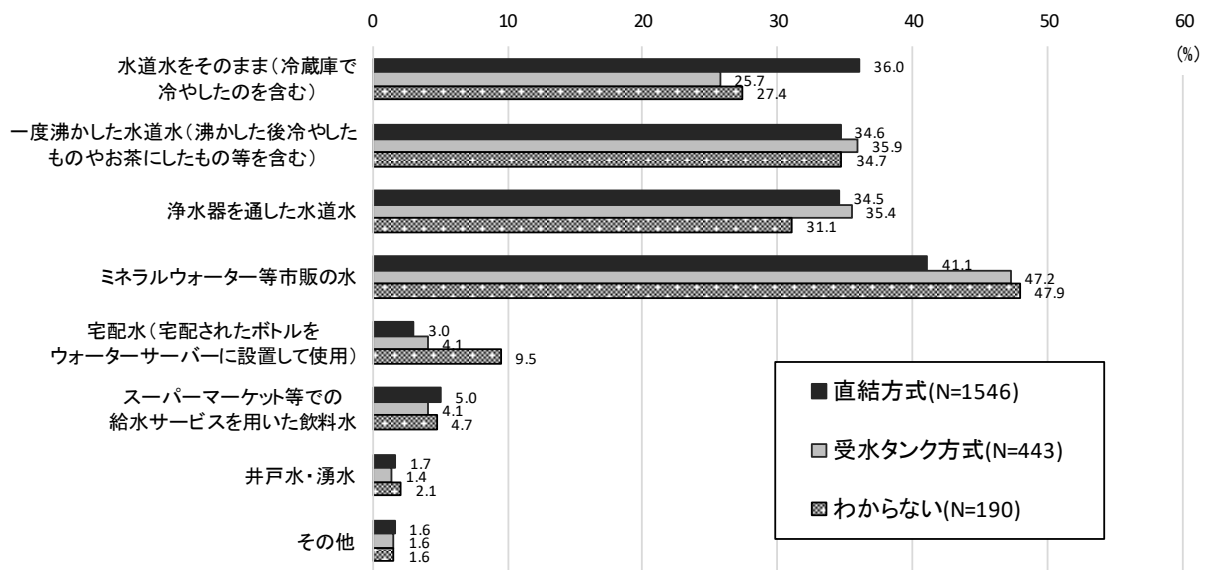
図表Ⅱ-2-44 どのように水を飲むか一年代別



図表Ⅱ-2-45 どのように水を飲むか一性別



図表Ⅱ-2-46 どのように水を飲むか—給水方式別



3 水道水について

(1) 水道水の「味」に関する感想（問 6）

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 |

○経年変化

- ・「おいしい」と「ややおいしい」の割合の合計は 21.3%で、平成 22 年度以降、2 割前後でほぼ横ばいに推移している。また、「普通」の割合は、平成 22 年度以降で最も少ない 51.5%であった。「あまりおいしくない」と「おいしくない」の割合の合計は 14.4%で、これまでで最小となった平成 30 年度から 2.5%増加した。

○年代別

- ・「おいしい」と「ややおいしい」と回答した割合が最も高いのは 70 歳以上（31.4%）で、以下、60 歳代（21.5%）、50 歳代（17.6%）と続いた。また、「おいしくない」と「あまりおいしくない」と回答した割合が最も高いのは 20 歳代（23.9%）で、以下、40 歳代（20.7%）、30 歳代（17.7%）と続いた。

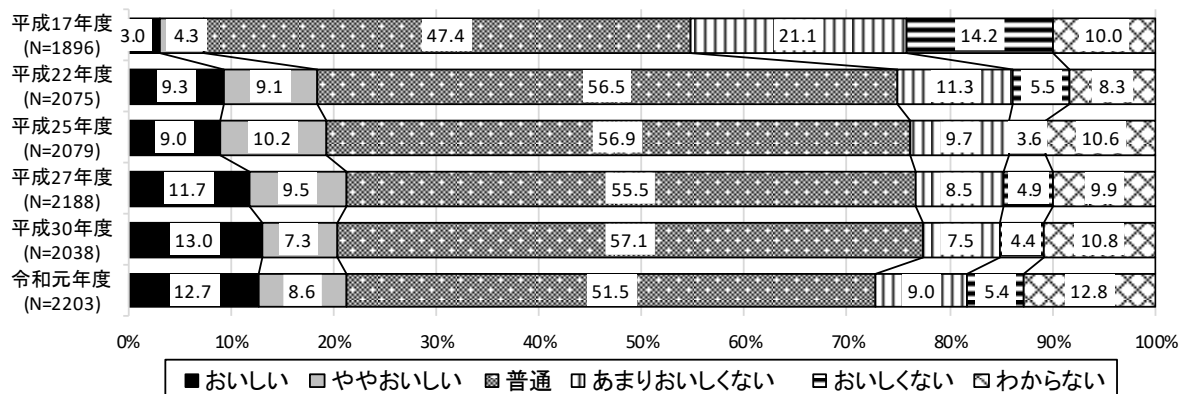
○性別

- ・「おいしい」と「ややおいしい」と回答した割合の合計は、「男性」が 25.1%、「女性」は 19.3%であった。「あまりおいしくない」と「おいしくない」と回答した割合の合計は、男性が 12.4%、女性は 15.9%であった。

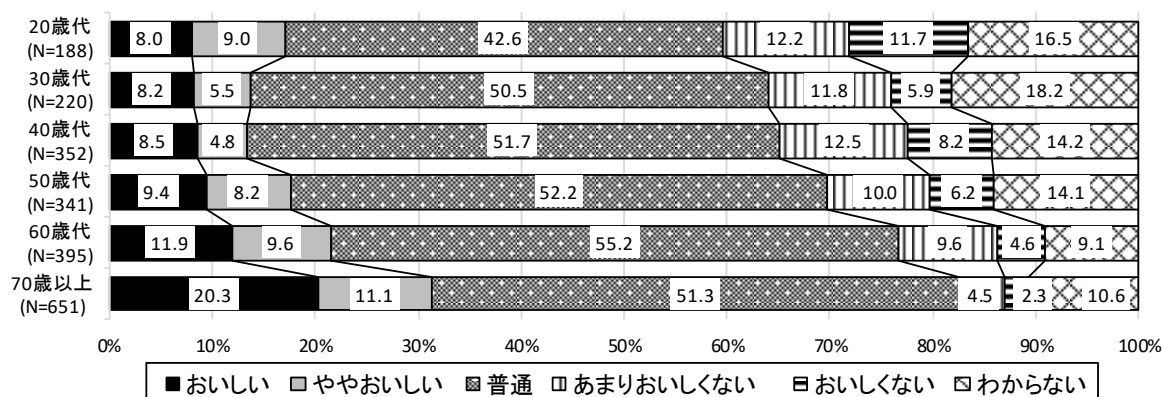
○給水方式別

- ・「おいしい」と「ややおいしい」と回答した割合の合計が最も高いのは、「直結方式」（23.9%）で、以下、「受水タンク方式」（16.2%）、「わからない」（12.6%）と続いた。「あまりおいしくない」と「おいしくない」と回答した割合の合計が最も高いのは給水方式が「わからない」（18.4%）で、以下、「受水タンク方式」（16.2%）、「直結方式」（13.5%）と続いた。

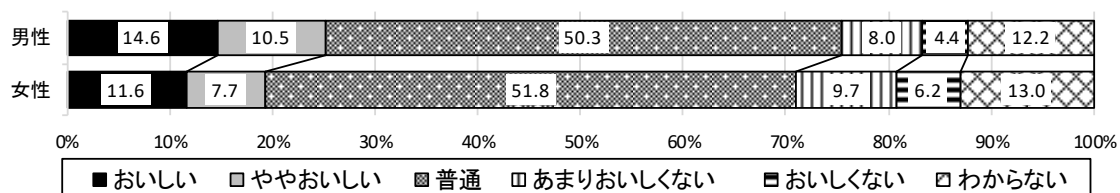
図表Ⅱ-3-1 京都市の水道水の「味」の感想－経年変化



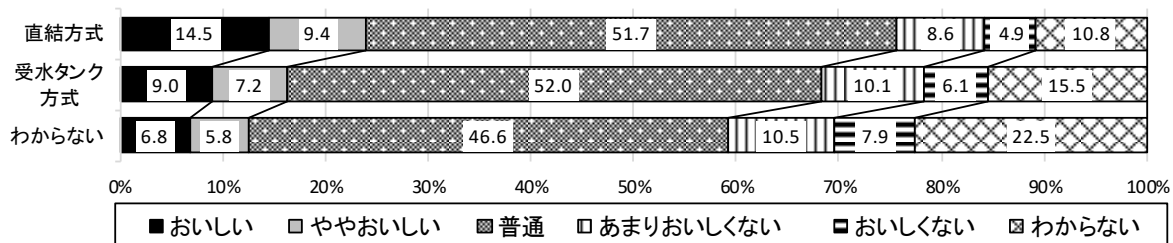
図表Ⅱ-3-2 京都市の水道水の「味」の感想－年代別



図表Ⅱ-3-3 京都市の水道水の「味」の感想－性別



図表Ⅱ-3-4 京都市の水道水の「味」の感想－給水方式別



(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問 7）

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 |

○経年変化

- ・「安心している」の割合は 45.9%で、平成 30 年度からは減少したものの、「どちらかと言えば安心している」の割合との合計では 83.9%となり、平成 30 年度からは増加となった。
- ・一方、「不安を感じている」と「どちらかと言えば不安を感じている」の割合の合計は 4.3%で、平成 22 年度以降減少傾向にあり、これまでで最小となった。

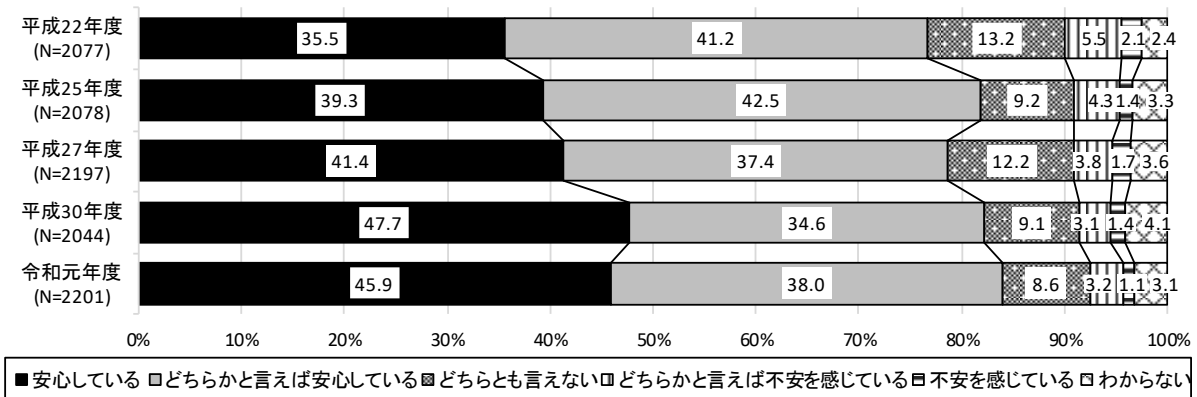
○年代別

- ・年代別に見ると、おおむね年代が上がるほど「安心している」、「どちらかと言えば安心している」と回答した人の割合が増加する傾向が見られた。70 歳以上では 60.3%が「安心している」と回答し、60 歳代の 44.7%、50 歳代の 40.1%と続いた。

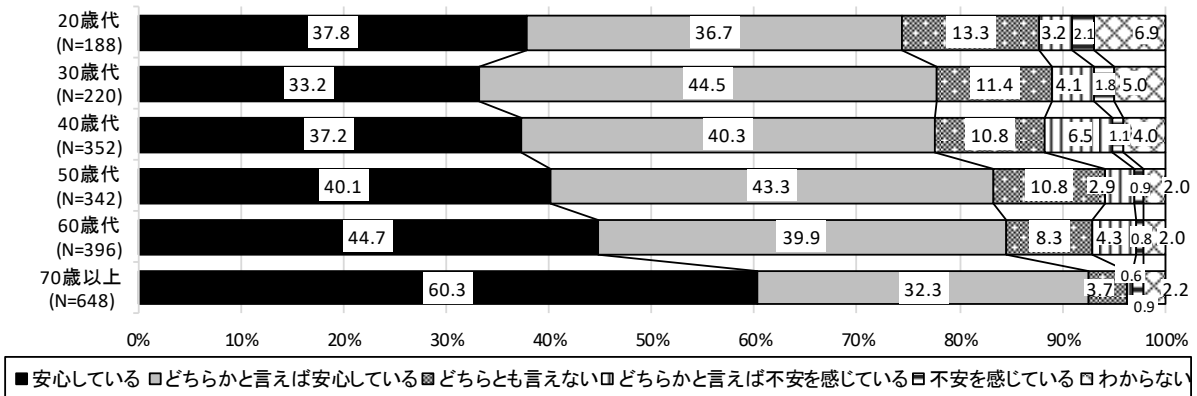
○給水方式別

- ・「安心している」と「どちらかと言えば安心している」と回答した人の割合の合計は、直結方式（87.2%）が受水タンク方式（79.4%）よりも 7.8%高く、方式が「わからない」と回答した人は 70.2%と最も低かった。
- ・「不安を感じている」と「どちらかと言えば不安を感じている」と回答した人の割合の合計は、受水タンク方式（3.8%）が直結方式（4.5%）よりも 0.7%高く、また、方式が「わからない」と回答した人では 8.3%と最も高かった。

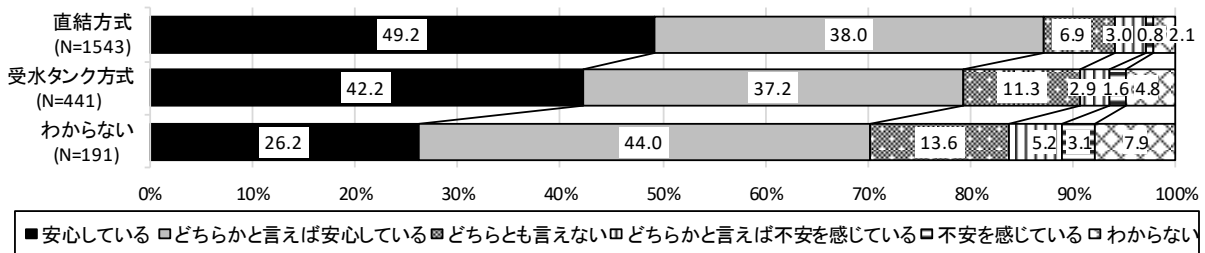
図表Ⅱ-3-5 京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度一経年変化



図表Ⅱ-3-6 京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度一年代別



図表Ⅱ-3-7 京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度一給水方式別



(3) 水道水の水質の印象 (問 8)

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)

- ・臭い (ア) 塩素(カルキ) 臭
(イ) 異臭(かび臭や生ぐさ臭)
 - ・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
(エ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質
(オ) その他気になる点があればご記入ください。()
1. 感じない・気にならない 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

○経年変化

- ・塩素(カルキ) 臭と異臭(かび臭や生ぐさ臭)について、「感じない・気にならない」、「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計はそれぞれ 70.0%と 76.6%で、平成 30 年度から減少した。とりわけ、異臭を感じないと回答した人の割合が平成 30 年度の 83.1%から 76.6%に減少した一方で、「やや感じる・やや気になる」と「感じる・気になる」の割合の合計は 11.2%から 16.2%に増加した。
- ・受水タンクの状態、琵琶湖の水質について、「感じない・気にならない」、「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、33.6%と 41.7%で、平成 30 年度からは減少した。

○年代別

- ・塩素臭について「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、70 歳以上が 76.9%で最も高く、以下 60 歳代、50 歳代、30 歳代、40 歳代、20 歳代の順であった。
- ・異臭について「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」の割合は、全ての年代で 70%以上と高かった。
- ・受水タンクの状態について、最も多かった回答は「わからない」で、どの年代も 40%前後を占めており、琵琶湖の水質について、「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、70 歳以上と 20 歳代が多かった。

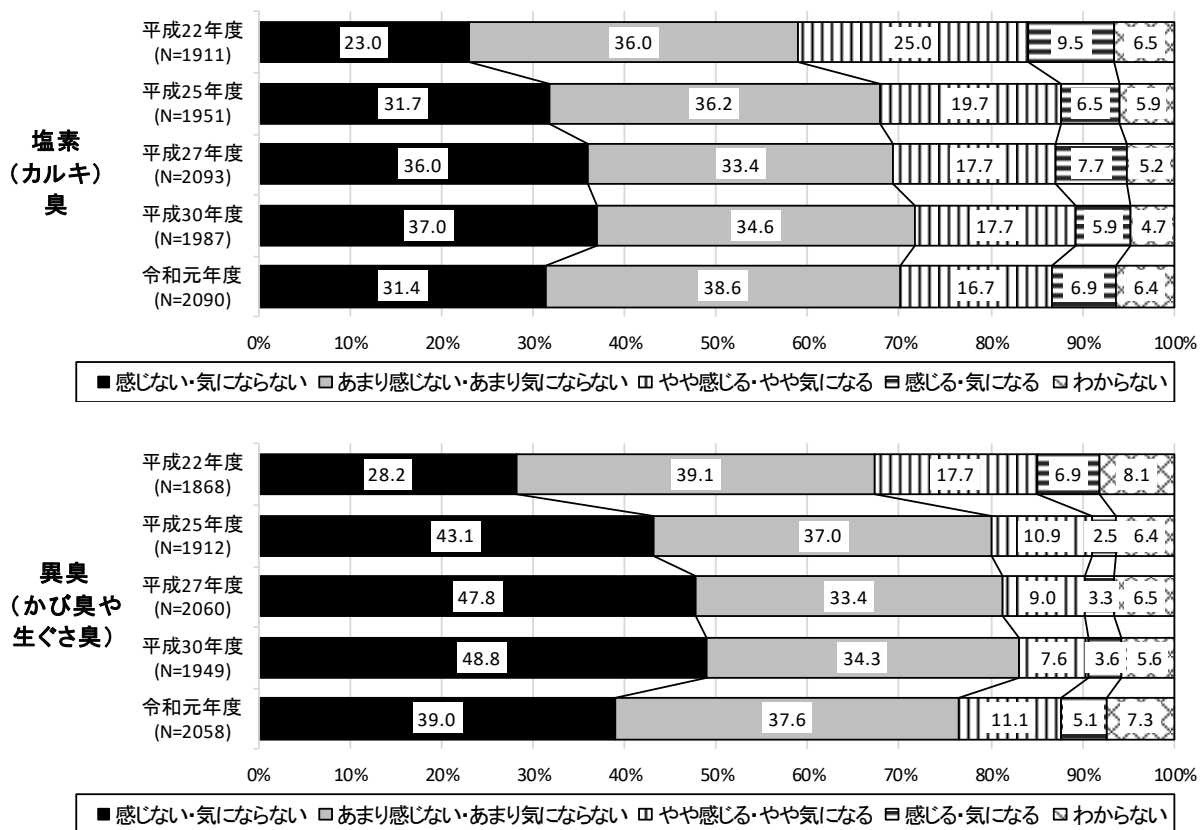
○性別

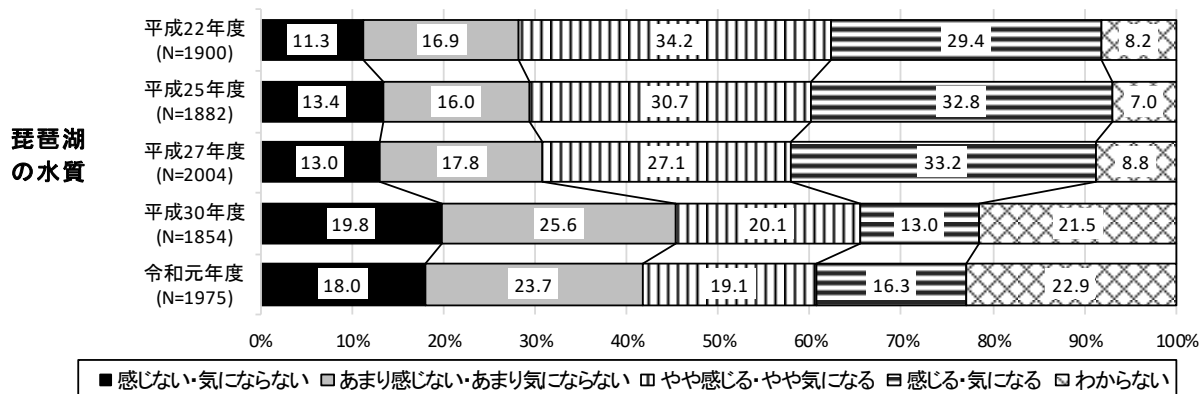
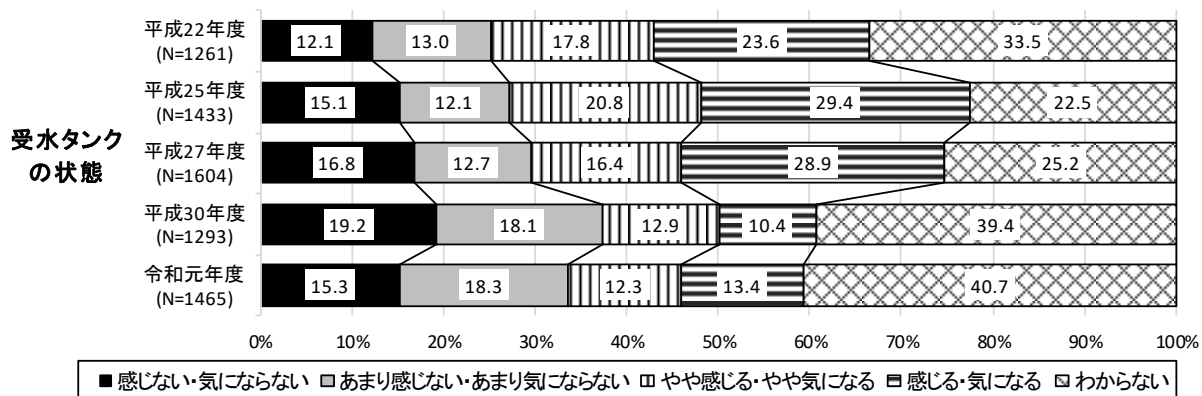
- ・塩素臭について、「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」と回答した人の割合の合計は、男性で 74.4%、女性で 67.8%、また異臭については、男性で 80.1%、女性で 74.8%と、男性の方が臭いが気にならない人が多かった。
- ・受水タンクの状態について、最も多かった回答は男女ともに「わからない」で、男性で 36.9%、女性で 43.0%であった。
- ・琵琶湖の水質については、男女とも回答が分かれていたが、最も多かった回答は「あまり感じない・あまり気にならない」であった。

○給水方式別

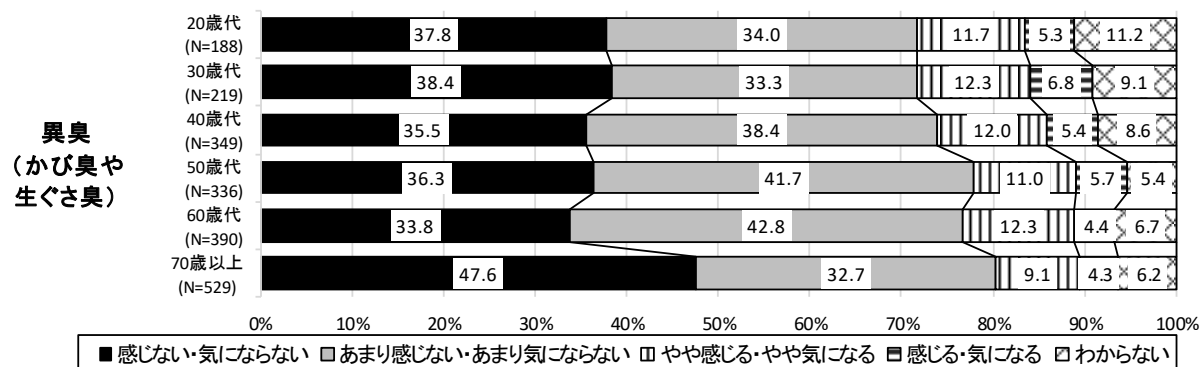
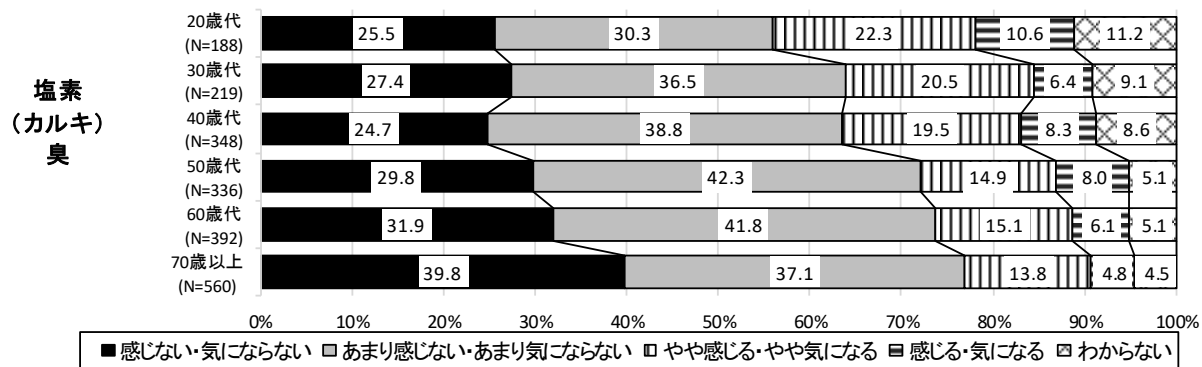
- ・ 塩素臭について、「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、直結方式（71.4%）と受水タンク方式（70.9%）では同程度であった。
- ・ 異臭について、「感じない・気にならない」と「あまり感じない・あまり気にならない」の割合の合計は、直結方式と受水タンク方式でそれぞれ 78.7%と 74.0%であった。
- ・ 受水タンクの状態について、直結方式では「わからない」（54.7%）が最も多く、受水タンク方式では「あまり感じない・あまり気にならない」（30.6%）が最も多かったが、次に多いのが「感じる・気になる」（21.4%）であり、意見が分かれていた。
- ・ 琵琶湖の水質について、直結方式では「わからない」と「あまり感じない・あまり気にならない」が最も多く（22.6%、22.2%）、受水タンク方式では「あまり感じない・あまり気にならない」が最も多かった（29.3%）。

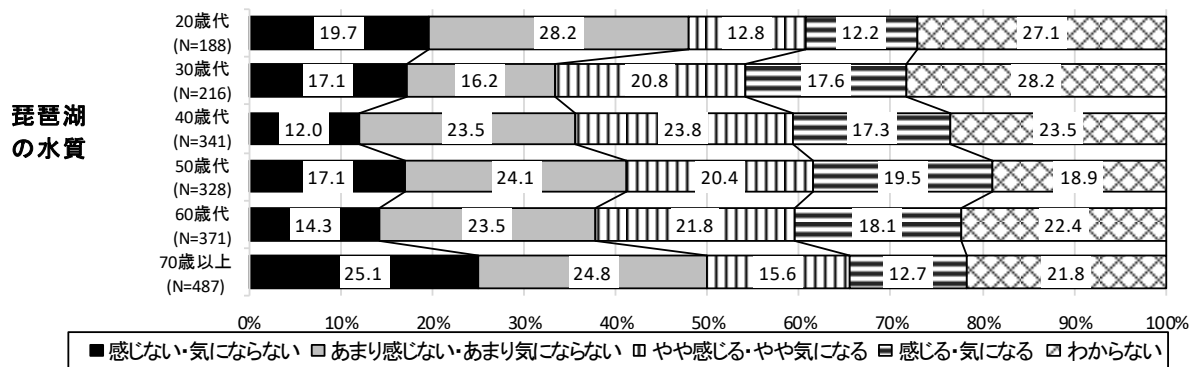
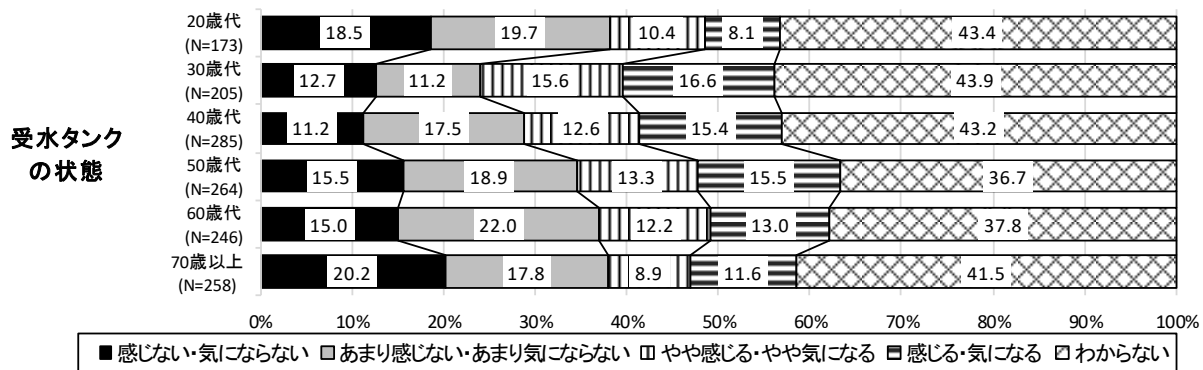
図表Ⅱ-3-8 京都市の水道水の臭いや水質の印象—経年変化



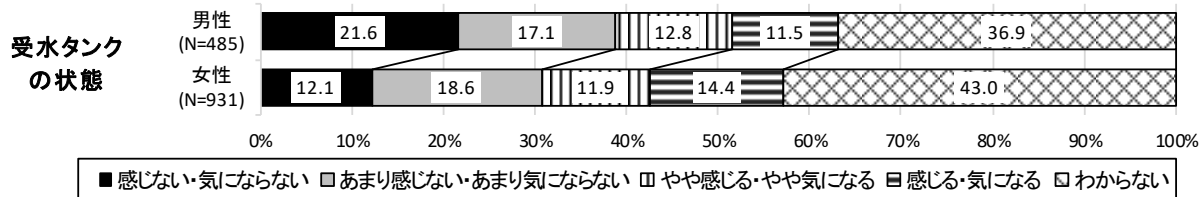
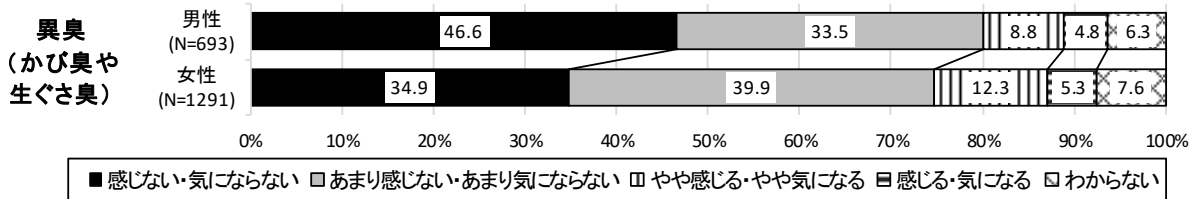
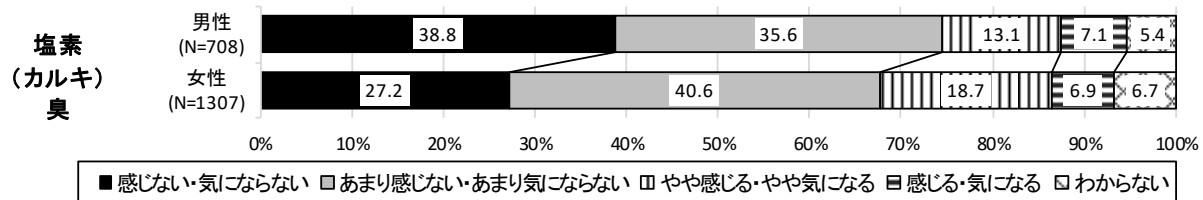


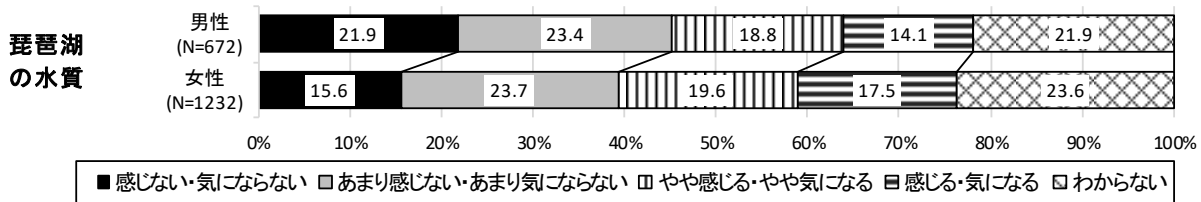
図表Ⅱ-3-9 京都市の水道水の臭いや水質の印象一年代別



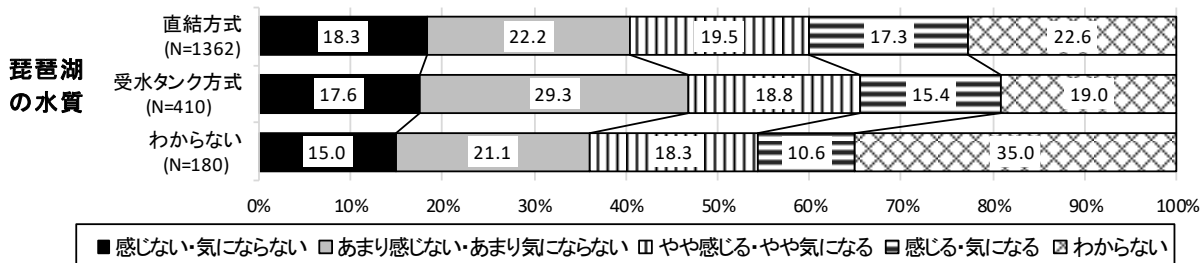
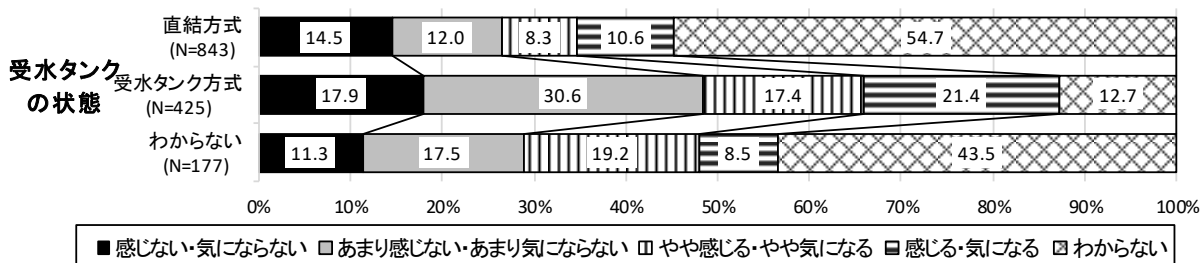
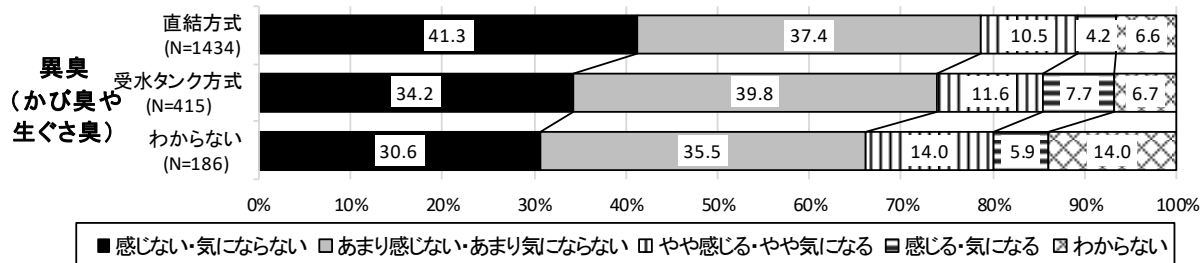
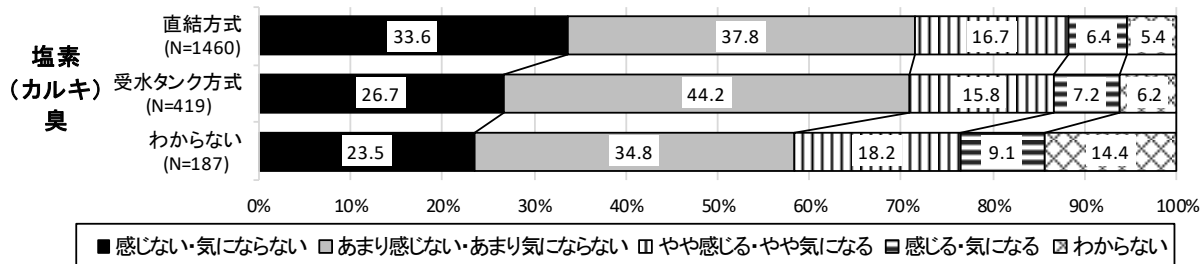


図表Ⅱ-3-10 京都市の水道水の臭いや水質の印象－性別





図表Ⅱ-3-11 京都市の水道水の臭いや水質の印象—給水方式別



4 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度（問 9）

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。（〇は1つずつ）

- （ア）いつでも水道が利用できること
- （イ）大雨でも浸水被害がないこと
- （ウ）下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと
- （エ）市内の河川や下流域の水環境が良いこと
- （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. 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

○経年変化

- ・ 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」と回答した人の割合は 68.9%で、平成 22 年度以降増加傾向にあったが、平成 30 年度からは減少した。また、「どちらかと言えば安心している」(26.7%) も含めると、安心度は 95.6%と高い割合となっており、平成 30 年度からは減少したものの、平成 25 年度以降はほぼ横ばいに推移している。
- ・ 大雨でも浸水被害がないことについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 77.0%で、平成 30 年度からは減少した。
- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないことについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 68.0%で、平成 30 年度からは減少した。
- ・ 市内の河川や下流域の水環境が良いことについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 60.2%で、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」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は 39.0%で、平成 30 年度からは減少した。平成 22 年度以降、4 割前後で推移しているものの、他の項目よりも低い数値となっている。一方、「不安である」と「どちらかと言えば不安を感じる」の割合の合計は 23.0%であり、平成 22 年度以降で最も高くなった。

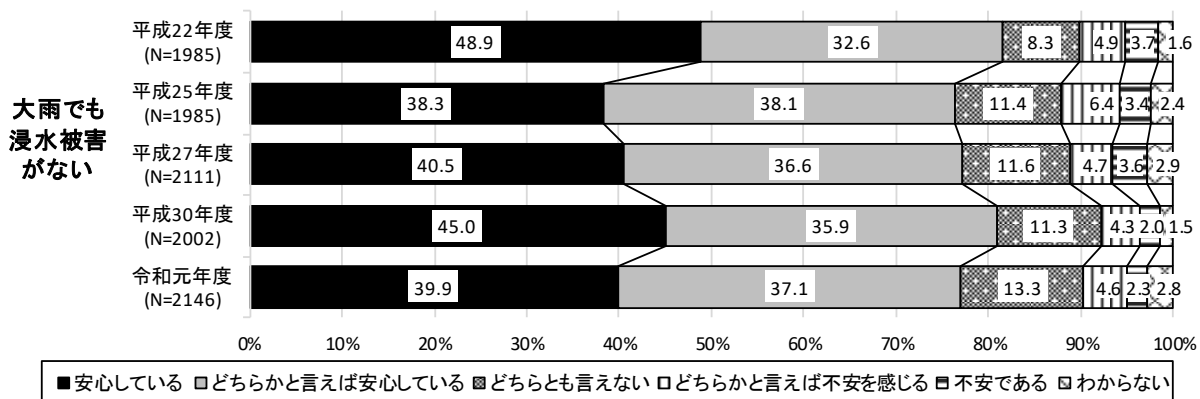
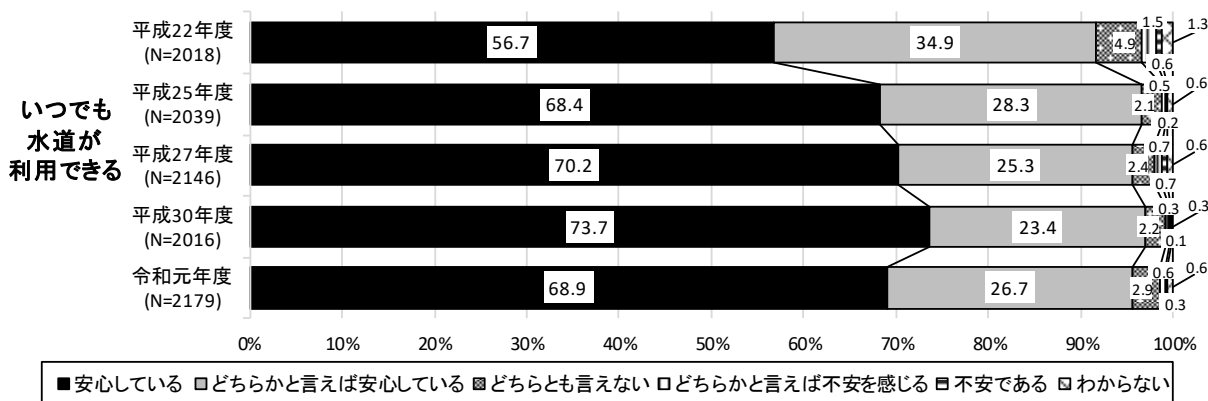
○年代別

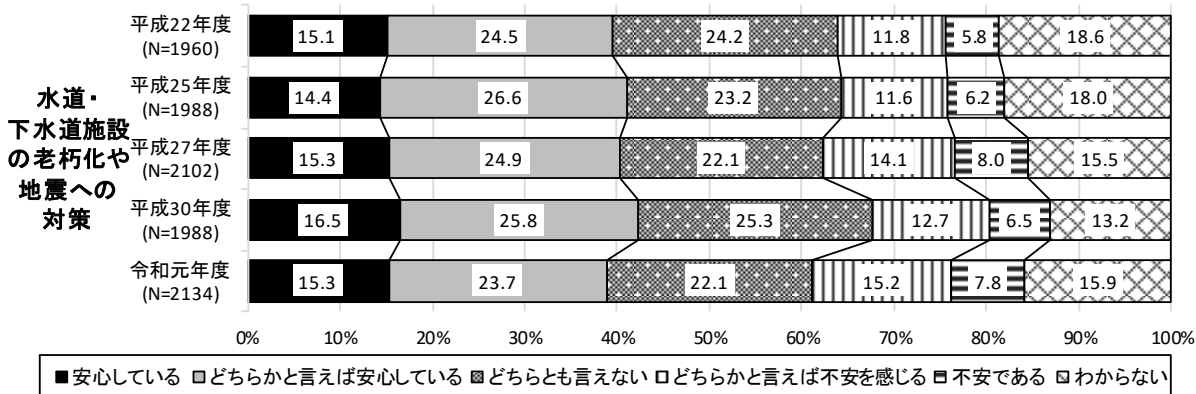
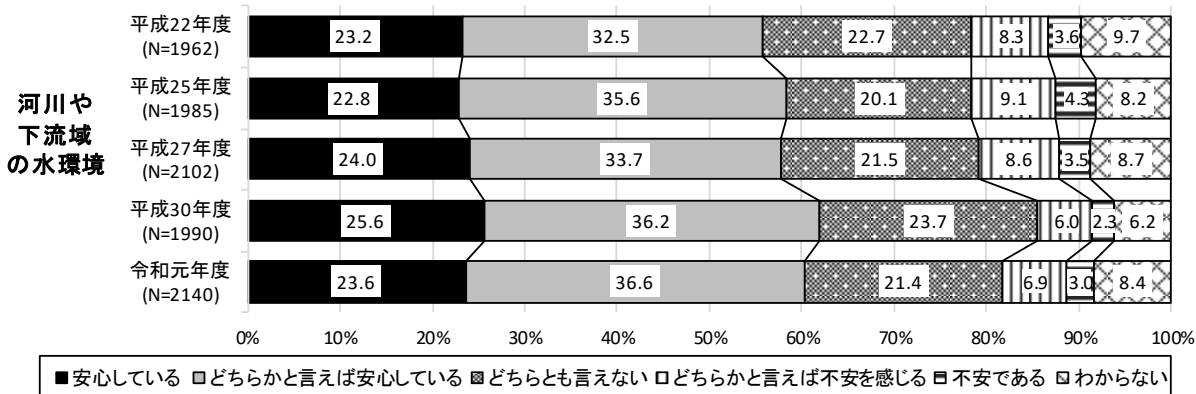
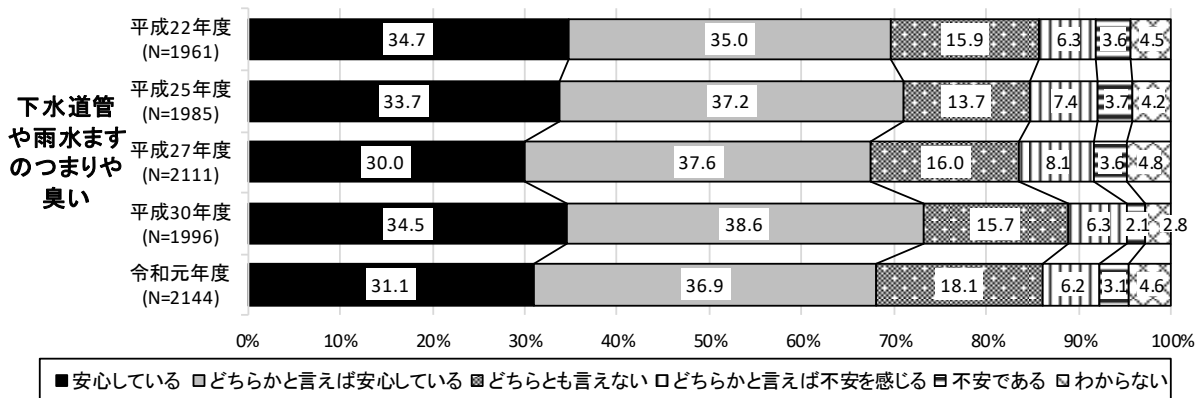
- ・ いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、全ての年代で 9 割を超えており、最も高いのは 70 歳以上 (96.8%)、最も低いのは 50 歳代 (93.9%) である。
- ・ 大雨でも浸水被害がないことについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、70 歳以上 (84.7%)、20 歳代 (79.2%) で高く、40 歳代が 66.4%と最も低かった。
- ・ 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないことについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、70 歳以上や 60 歳代は 70%以上であったが、40 歳

代や 50 歳代では 6 割前後となった。

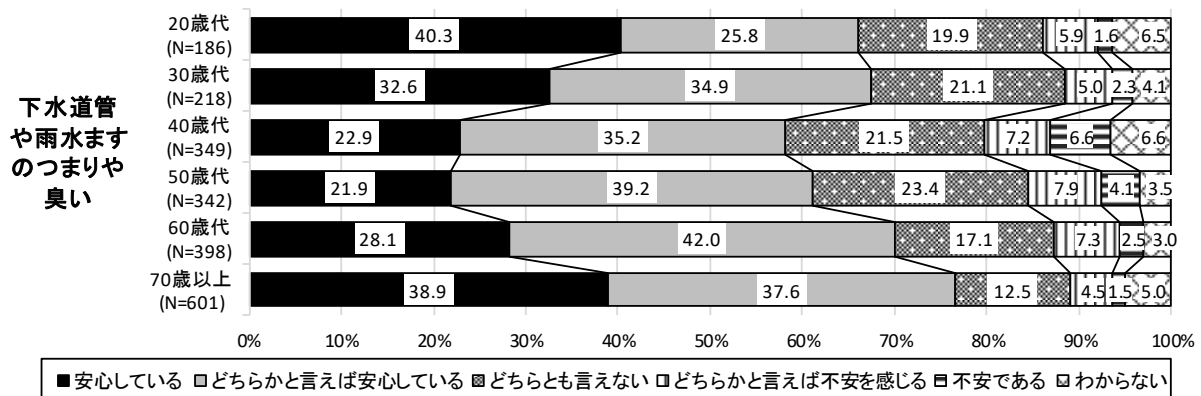
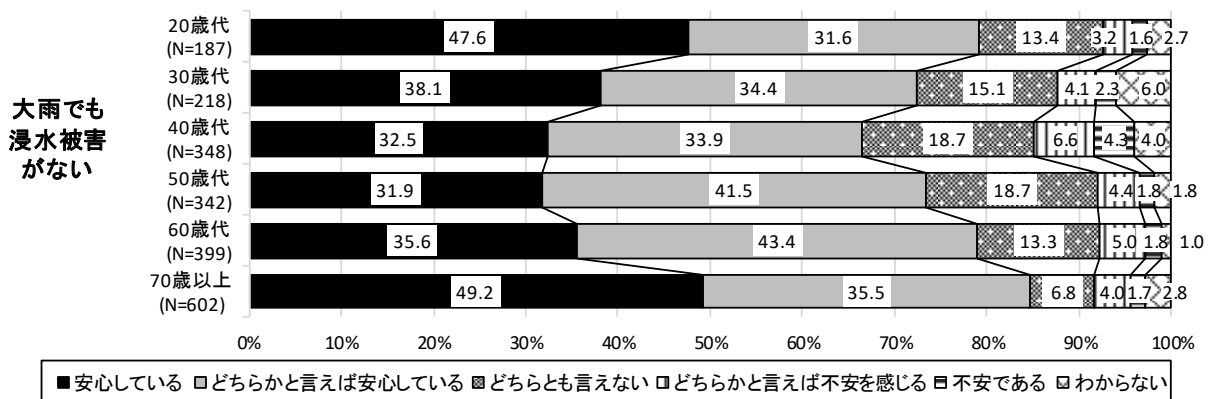
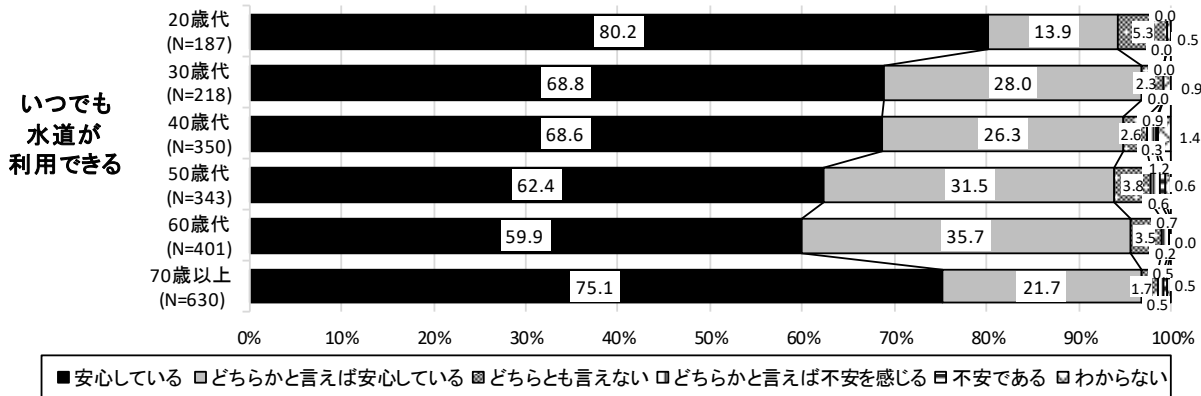
- ・ 市内の河川や下流域の水環境が良いことについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、70 歳以上が 71.9%と最も高かったが、40 歳代では 49.8%と 5 割以下であった。
- ・ 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策がされていることについて、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は、70 歳以上が 48.7%で最も高く、次に 20 歳代（40.2%）、30 歳代（38.7%）の順で続いた。
- ・ 全体的に、40 歳代の事業に対する安心の程度が低い傾向が見られた。

図表Ⅱ-4-1 上下水道局の事業についての安心の程度－経年変化

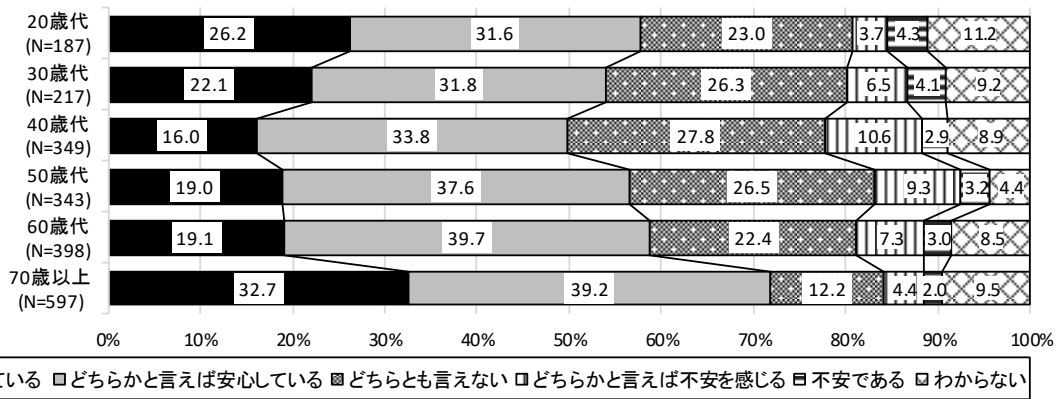




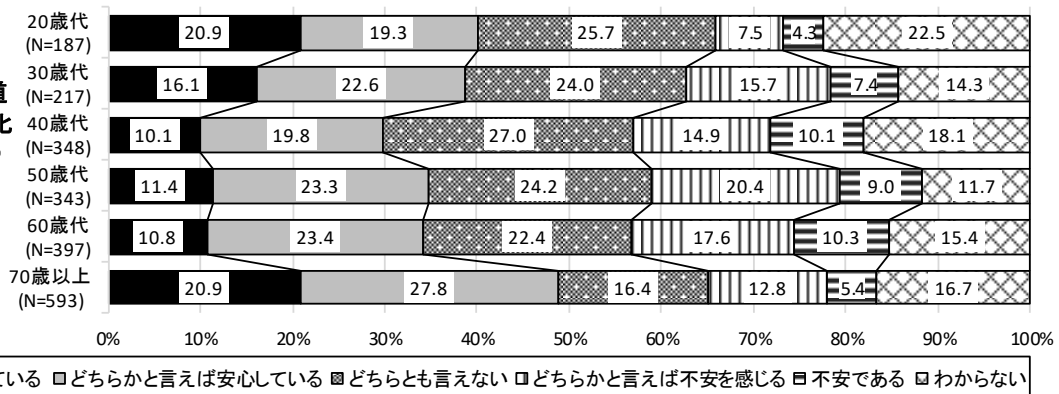
図表Ⅱ-4-2 上下水道局の事業についての安心の程度一年代別



河川や
下流域
の水環境



水道・下水道
施設の老朽化
や地震への
対策



(2) 水道・下水道への協力の方法 (問 10)

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。(〇はいくつでも)

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

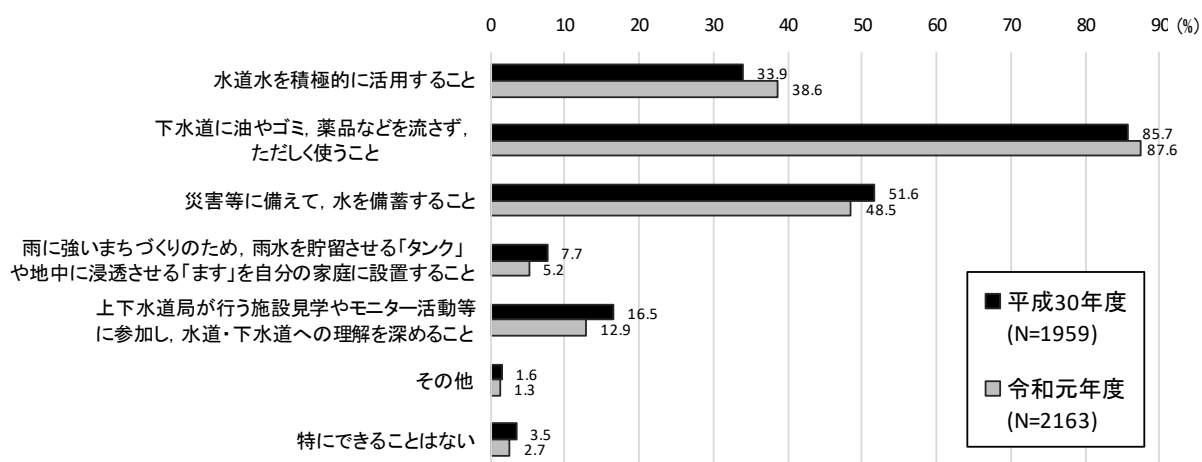
○経年変化

- ・「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと」の割合が 87.6%で最も高く、「災害等に備えて、水を備蓄すること」(48.5%),「水道水を積極的に活用すること」(38.6%)と続いており、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であった。

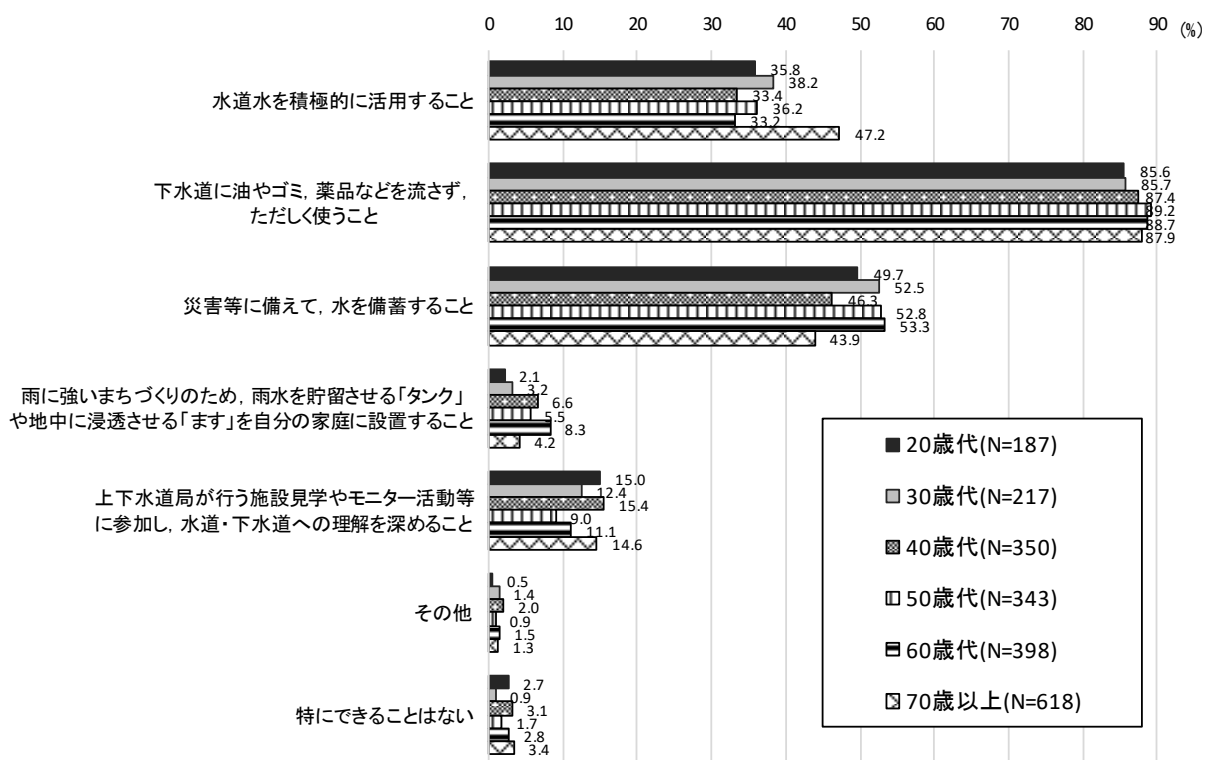
○年代別

- ・「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと」の割合が、全ての年代で最も高かった。
- ・水道水の積極的な活用について、70 歳以上でとりわけ関心が高く（47.2%）、他の年代よりも 9%以上高かった。
- ・災害に備えた水の備蓄について、60 歳代（53.3%）、50 歳代（52.8%）及び 30 歳代（52.5%）はそれぞれ半数以上が関心を示した。
- ・雨水貯留タンクや、ますの設置について、60 歳代（8.3%）が最も関心が高かった。
- ・上下水道局が行う施設見学やモニター活動等への参加について、40 歳代（15.4%）、20 歳代（15.0%）及び 70 歳以上（14.6%）で関心が高かった。

図表Ⅱ-4-3 京都市の水道・下水道に協力できると思うこと一経年変化



図表Ⅱ-4-4 京都市の水道・下水道に協力できると思うこと一年代別



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 11）

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。（〇は1つずつ）

（ア）窓口や電話での対応

（イ）水道メーター検針での対応

（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

（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

（オ）断水や、濁水などの事故が発生した時の対応

- | | | | |
|-------|--------------------|--------------|---------|
| 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 | | |

○経年変化（「利用経験がないまたは知らない」を除く）

- ・「利用経験がないまたは知らない」を除いた経年変化では、「窓口や電話での対応」で最も多かった回答は「どちらとも言えない」36.1%で、「満足」33.2%、「やや満足」26.9%が続いた。「満足」の割合は、平成30年度からは増加した。経営ビジョン及び中期経営プランの指標であるお客さま満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除いた場合の「窓口や電話での対応」における満足度）は60.1%となった。
- ・「水道メーター検針での対応」では、「満足」40.6%が最も多く、「どちらとも言えない」32.7%、「やや満足」24.3%と続いた。「満足」は平成30年度からは増加した。
- ・「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」では、「どちらとも言えない」が46.2%で最も多く、「満足」26.3%、「やや満足」25.3%と続いた。「満足」は平成27年度以降、ほぼ横ばいに推移している。
- ・「水道料金の口座振り込みやクレジットカード払い、コンビニ払い」では、「満足」が48.7%と最も多く、「やや満足」26.4%、「どちらとも言えない」23.4%と続いた。「満足」は平成27年度以降、横ばいに推移している。
- ・「断水や、濁水などの事故が発生した時の対応」では、「どちらとも言えない」47.1%が最も多く、「やや満足」24.9%、「満足」20.9%と続いた。「満足」は平成30年度からは減少した。

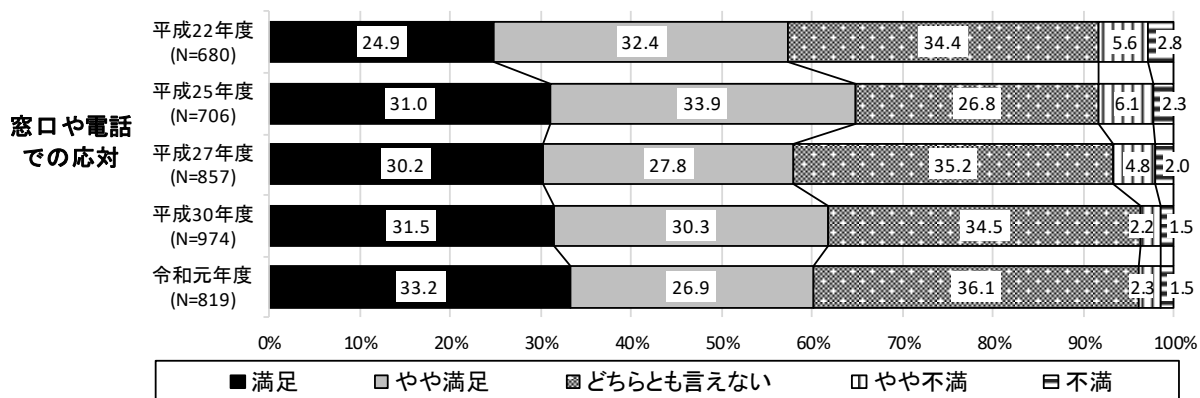
○回答全体の経年変化

- ・「窓口や電話での対応」、「水道メーター検針での対応」、「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」及び「断水や、濁水などの事故が発生した時の対応」については、いずれも「利用経験がない、または知らない」と回答した人の割合が最も多かった。この「利用経験がない、または知らない」の回答は平成30年度まではおおむね減少傾向にあったが、いずれも増加していた。
- ・「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」では、「利用経験がない、または知らない」は25.7%で、平成22年度以降、25%程度で横ばいに推移している。

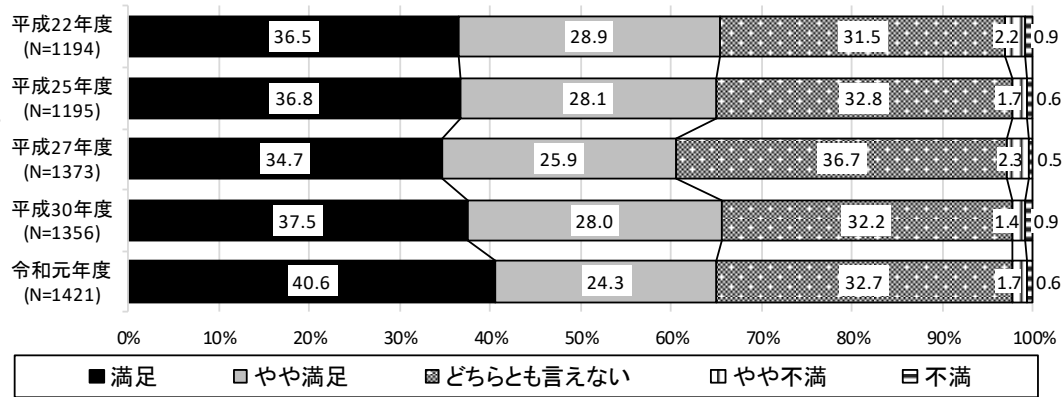
○年代別

- ・「窓口や電話での対応」では、全ての年代で「利用経験がない、または知らない」が最多で、それ以外の回答では、70歳以上の満足度は32.9%と、全ての年代の中で最も高かった。一方で、30歳代（12.4%）、20歳代（13.9%）ら若い年代での満足度が低かった。また、否定的な回答（「やや不満」と「不満」の割合の合計）は全ての年代で非常に低いが、50歳代（2.7%）、60歳代（2.1%）で比較的高い傾向が見られた。
- ・「水道メーター検針での対応」では、年代が上がるにつれて満足度も高い傾向が見られ、70歳以上の満足度は58.5%で、全ての年代の中で最も高かった。また、20歳代では「利用経験がない、または知らない」が53.7%と最も高く、満足度は3割程度であった。
- ・「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」では、全ての年代で「利用経験がない、または知らない」が7割程度と最も多く、満足度もおおむね15%程度であった。
- ・「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」では、おおむね年代が上がるにつれて満足度も高い傾向が見られ、70歳以上の満足度が66.2%と全ての年代の中で最も高かった。また、年代が下がるにつれて「利用経験がない、または知らない」の割合が高い傾向が見られ、20歳代で41.5%と全ての年代の中で最も高かった。
- ・「断水や、濁水などの事故が発生した時の対応」では、「利用経験がない、または知らない」が全ての年代を通じて最も高く、年代が下がるにつれて増加する傾向が見られた。また、70歳以上の満足度（21.6%）が最も高かった。

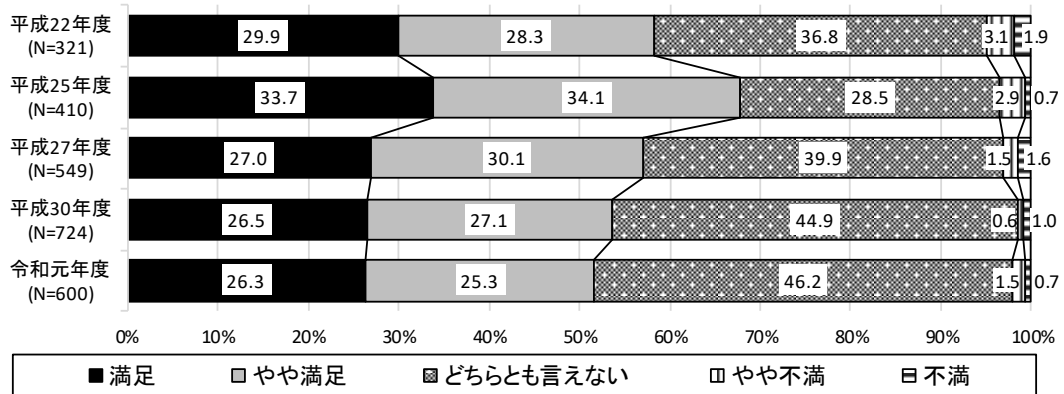
図表Ⅱ-5-1 上下水道局のサービスへの満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）
一経年変化



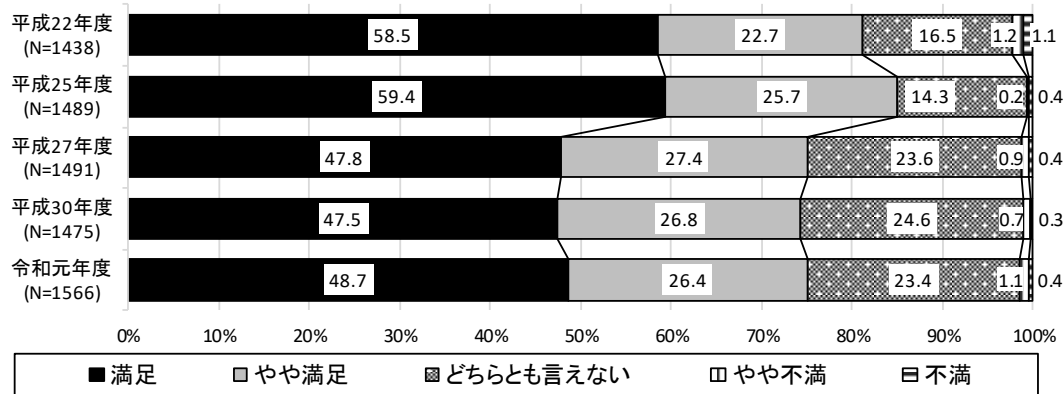
水道メーター
検針での
対応



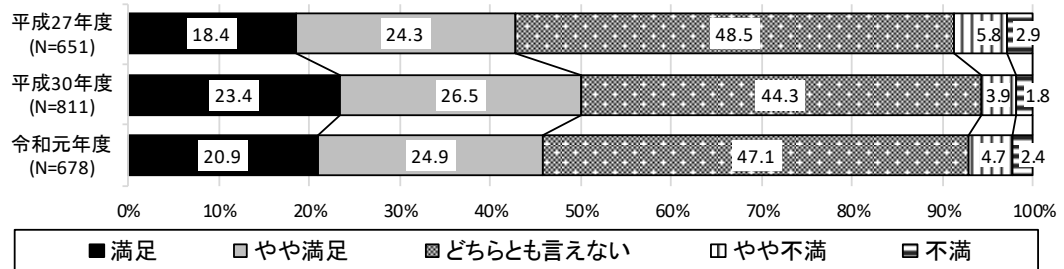
インターネット、
電話、FAXに
よる水道
使用の受付



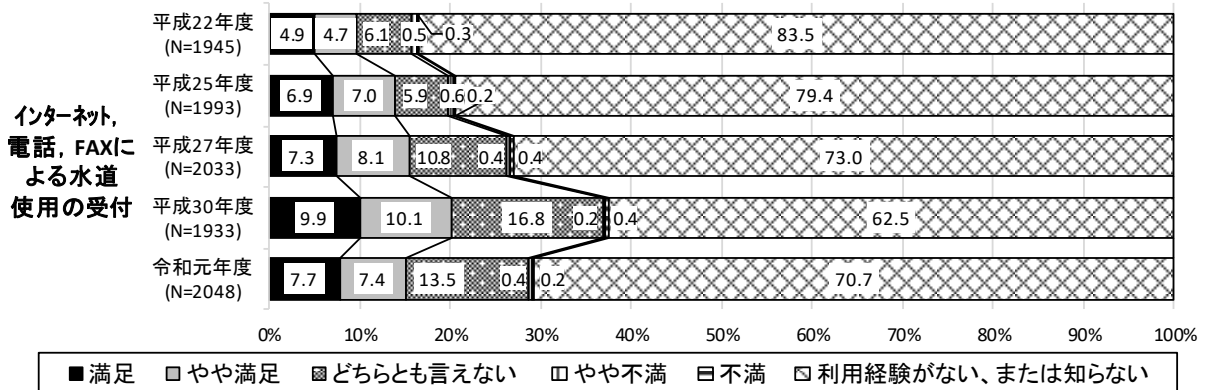
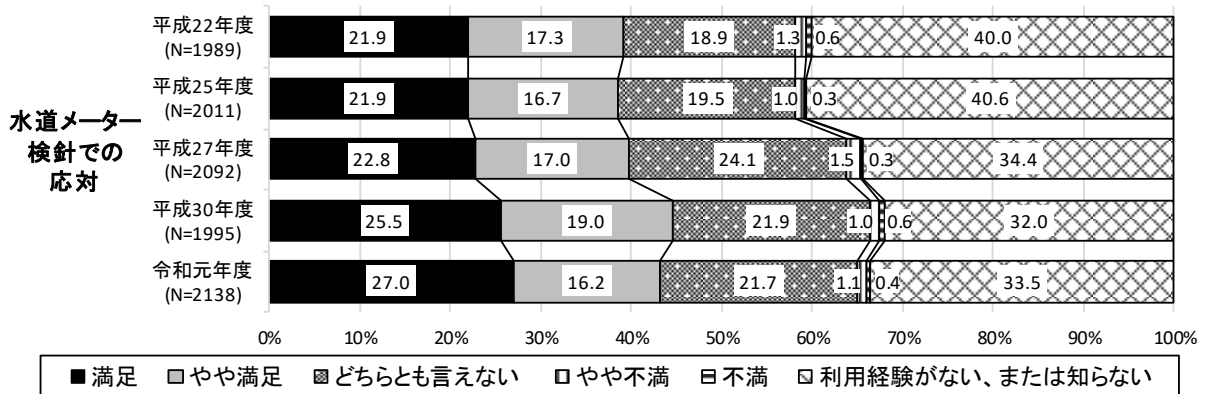
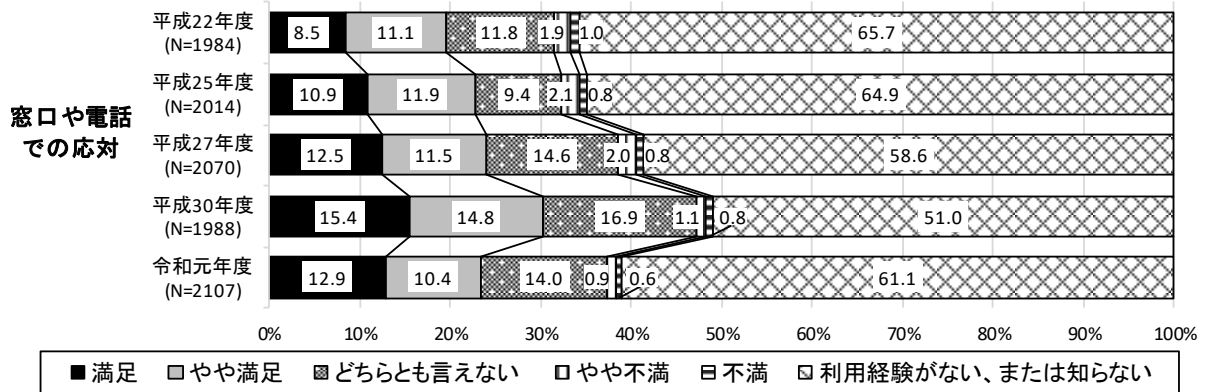
水道料金の
口座振替や
クレジットカード
払い、
コンビニ払い

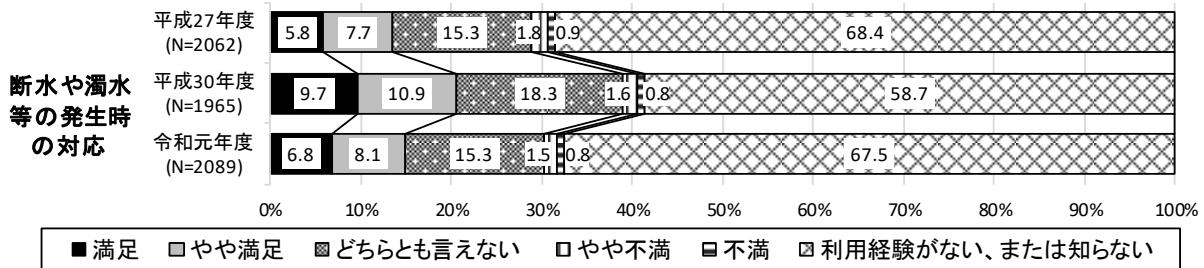
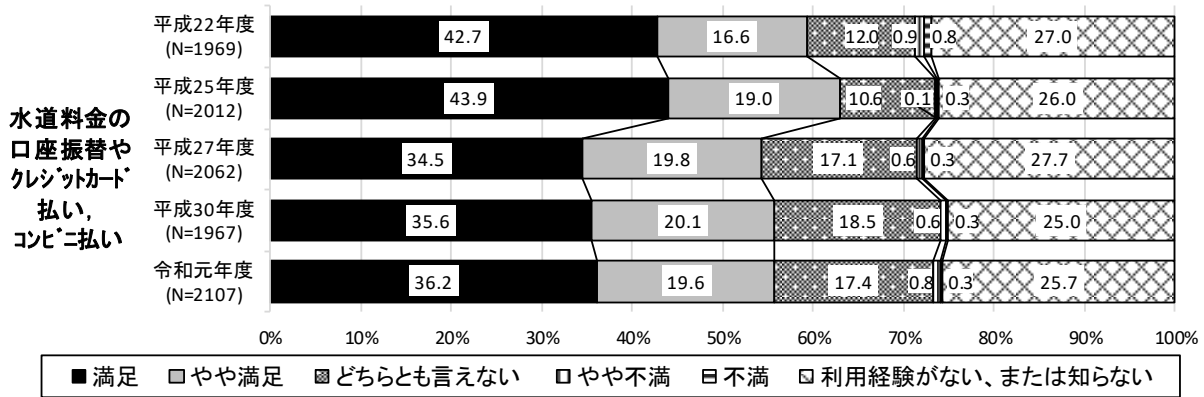


断水や濁水
等の発生時
の対応

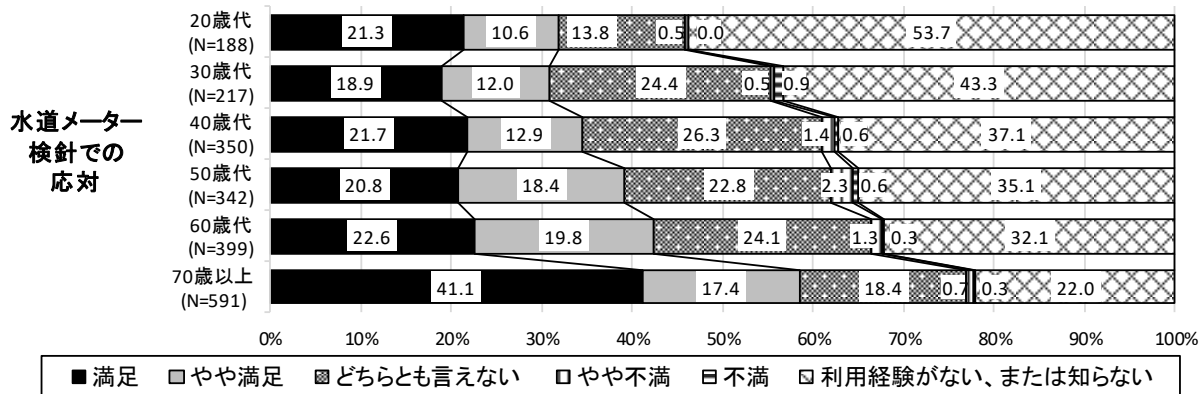
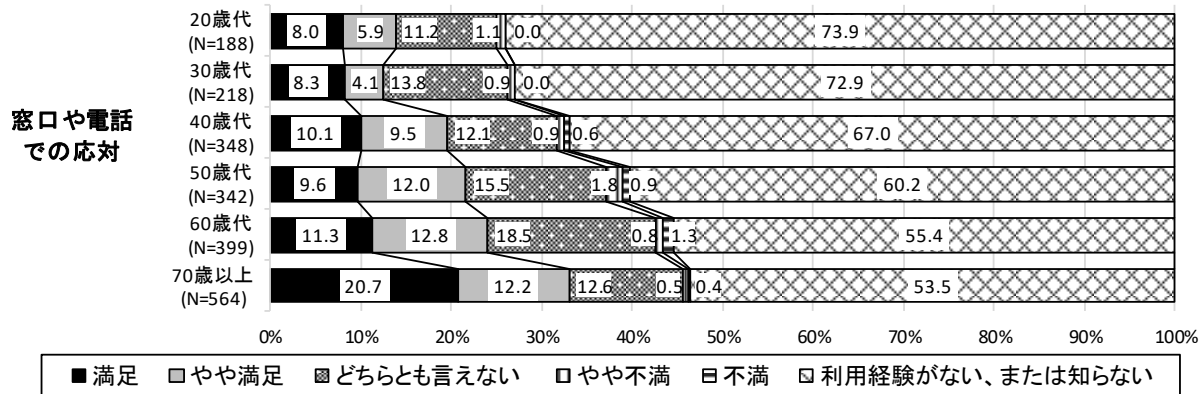


図表Ⅱ-5-2 上下水道局のサービスへの満足度一経年変化

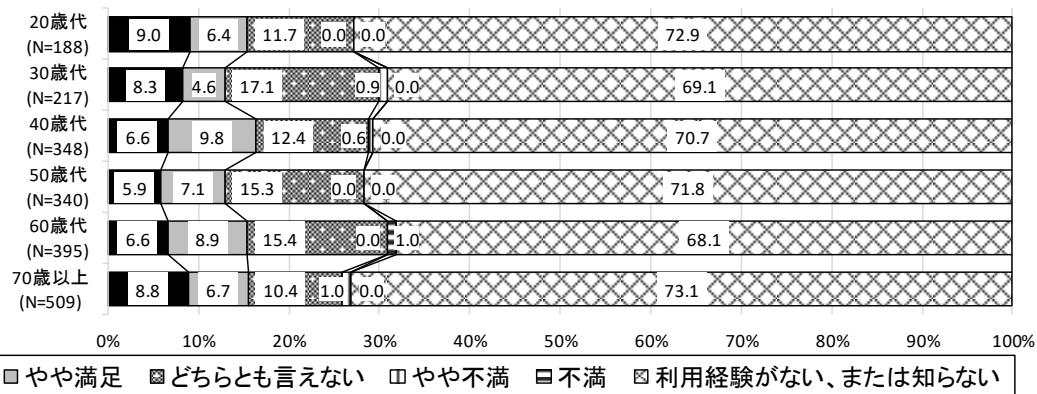




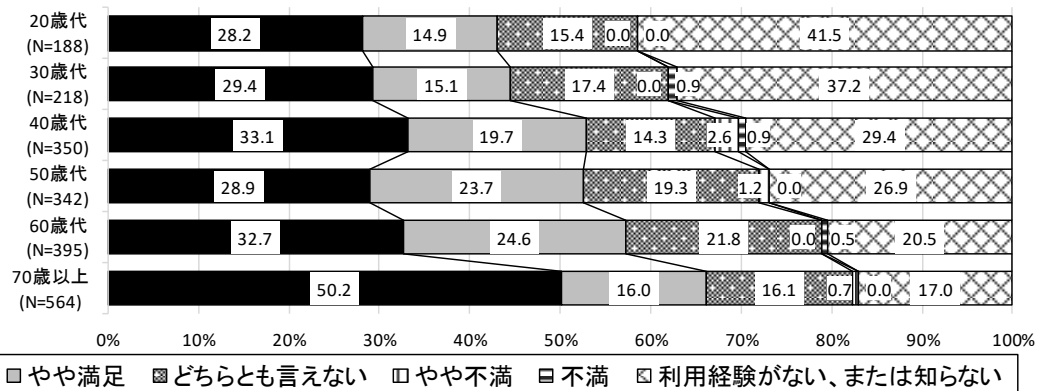
図表Ⅱ-5-3 上下水道局のサービスへの満足度一年代別



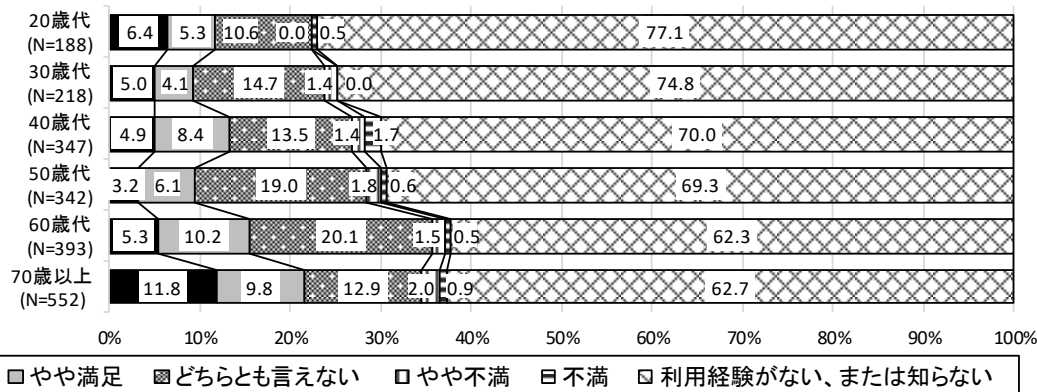
インターネット、
電話、FAXに
よる水道
使用の受付



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



断水や濁水
等の発生時
の対応



(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 12）

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

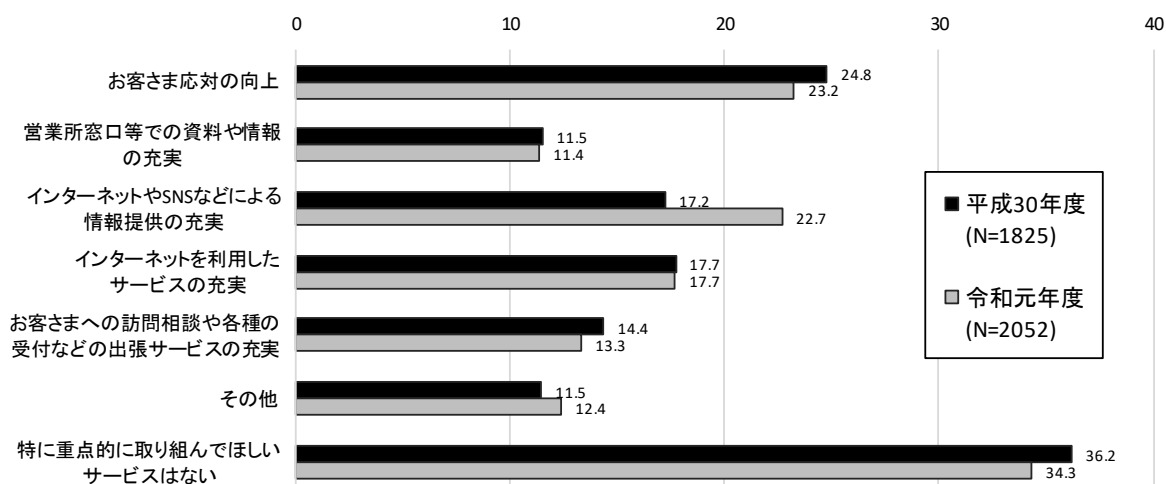
○経年変化

- ・「インターネットや SNS などによる情報提供の充実」が 22.7%と、平成 30 年度と比べて増加していたが、その他については、おおむね平成 30 年度と同程度であった。
- ・「お客さま対応の向上」が 23.2%で最大となり、「インターネットや SNS などによる情報提供の充実」(22.7%)、「インターネットを利用したサービスの充実」(17.7%)、「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」(13.3%)、「営業所窓口等での資料や情報の充実」(11.4%)が続いた。
- ・なお、「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」の割合は 34.3%で、回答全体の中で最大となった。

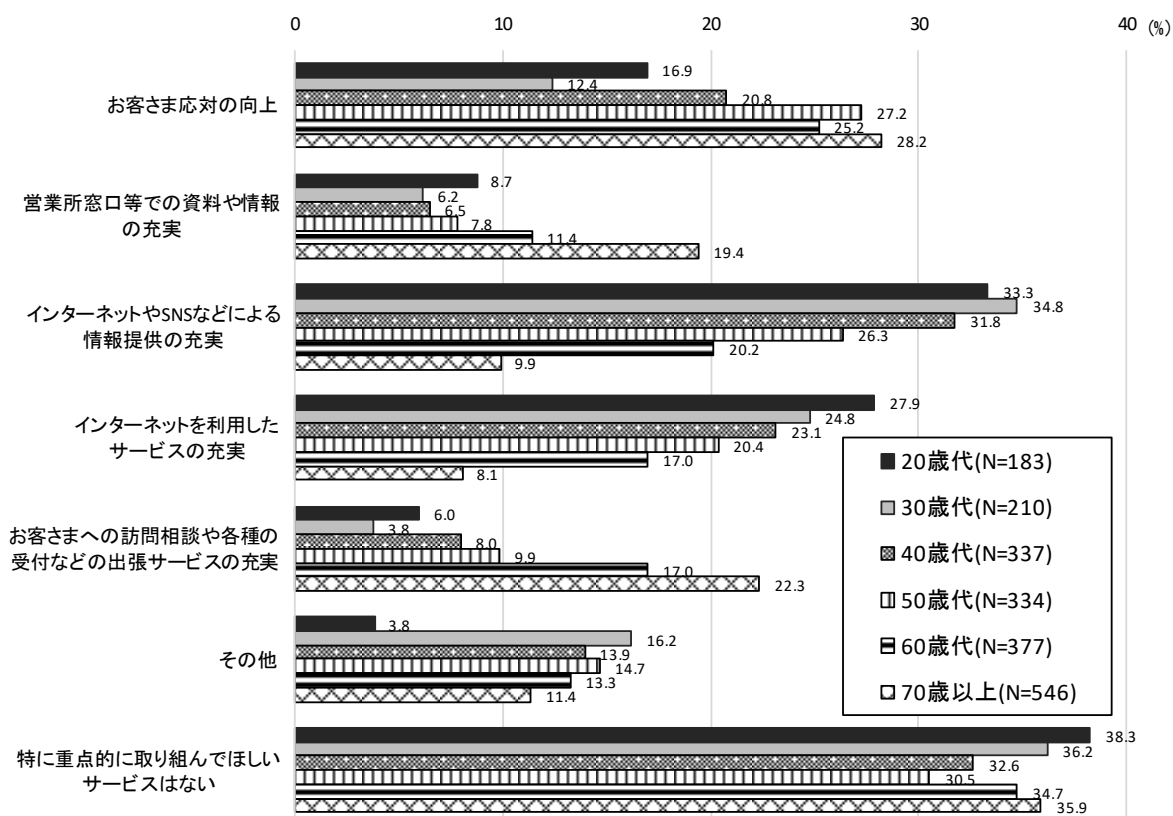
○年代別

- ・「お客さま対応の向上」、「営業所窓口等での資料や情報の充実」、「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」のように、お客さまと直接的に触れ合うサービスについては、おおむね年代が高くなるほど「今後さらに取り組んでほしいと思う」と回答した人の割合が高くなる傾向が見られた。
- ・一方で、「インターネットや SNS などによる情報提供の充実」、「インターネットを利用したサービスの充実」のように、インターネット上でお客さまの利便を向上するサービスについては、年代が低くなるほど「今後さらに取り組んでほしいと思う」と回答した人の割合が高くなる傾向が見られた。

図表Ⅱ-5-4 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと一経年変化



図表Ⅱ-5-5 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うこと一年代別



6 水道料金について

(1) 料金に対する意見（問 13）

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

○経年変化

- ・「やや高い」(36.1%) との回答が最も多かった。また、「高い」と「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 年度の 51.3%からは増加した。
- ・「安い」と「やや安い」の割合の合計は 1.2%であり、平成 17 年度から横ばい傾向である。
- ・「おおむね適正」の割合は 31.8%で、平成 30 年度の 33.8%からは減少した。

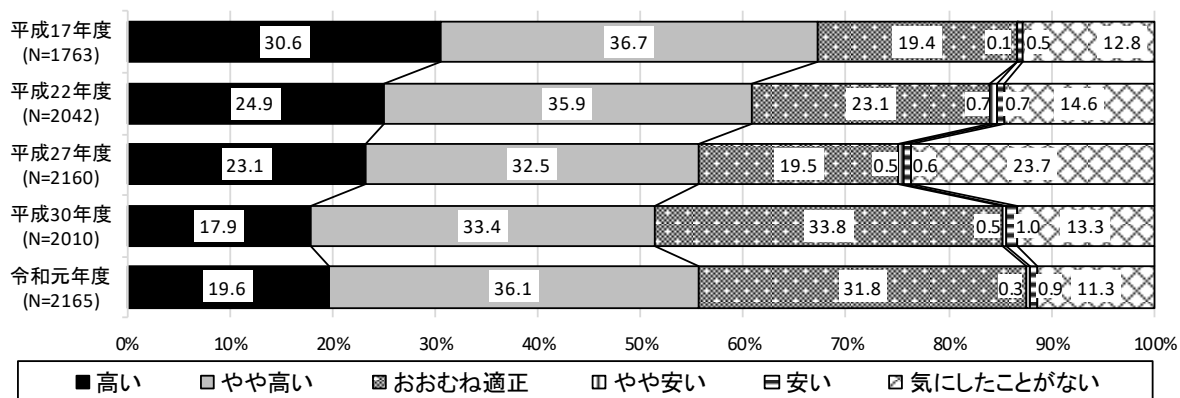
○年代別

- ・70 歳以上を除く全ての年代において、「高い」と「やや高い」の割合の合計が 5 割を超えた。
- ・70 歳以上では「おおむね適正」が最も多かった。

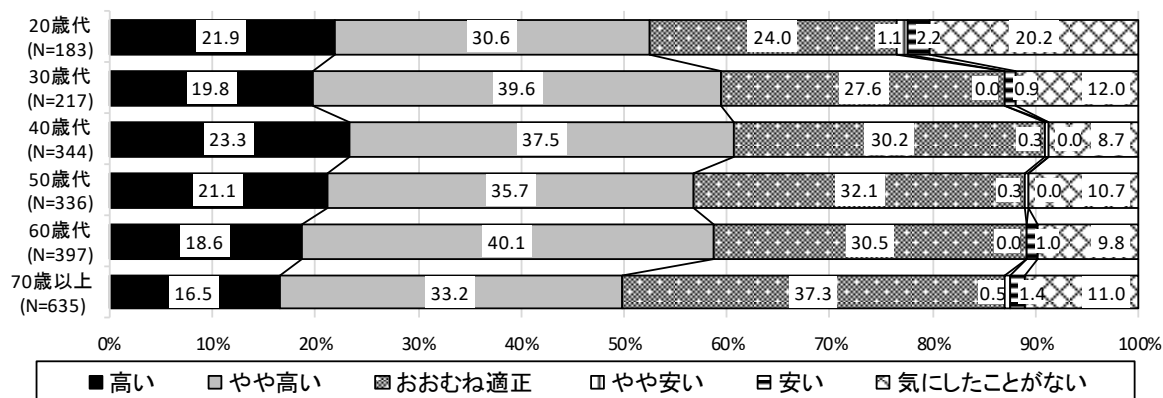
○世帯人数別

- ・世帯人数が多くなるほど、料金に対して「高い」と回答した人の割合は高くなり、また、「おおむね適正」と回答する人の割合は低くなった。

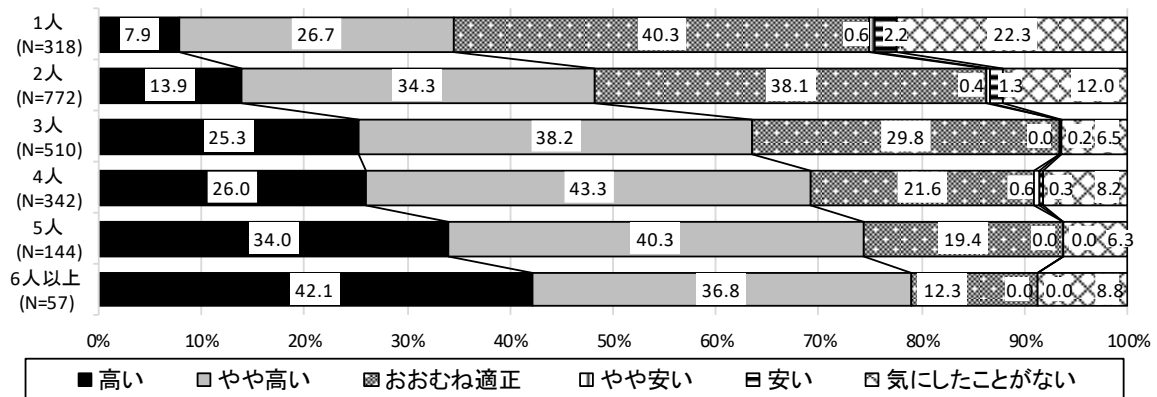
図表Ⅱ-6-1 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うかー経年変化



図表Ⅱ-6-2 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うかー年代別



図表Ⅱ-6-3 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うか一世帯人数別



参考 大都市との1箇月当たりの水道料金・下水道使用料の比較
(税抜, 令和2年1月1日現在)

(単位: 円)	10m³ (13,20mm)					
	水道料金	対京都市 差額	下水道 使用料	対京都市 差額	合計	対京都市 差額
京都市	970	-	700	-	1,670	-
札幌市	1,320	350	600	▲ 100	1,920	250
仙台市	1,380	410	703	3	2,083	413
さいたま市	1,240	270	836	136	2,076	406
千葉市	950	▲ 20	740	40	1,690	20
東京都	970	0	780	80	1,750	80
川崎市	720	▲ 250	680	▲ 20	1,400	▲ 270
横浜市	876	▲ 94	670	▲ 30	1,546	▲ 124
相模原市	966	▲ 4	876	176	1,842	172
新潟市	1,250	280	1,190	490	2,440	770
静岡市	980	10	1,275	575	2,255	585
浜松市	1,000	30	1,510	810	2,510	840
名古屋市	665	▲ 305	560	▲ 140	1,225	▲ 445
大阪市	950	▲ 20	550	▲ 150	1,500	▲ 170
堺市	1,020	50	1,165	465	2,185	515
神戸市	880	▲ 90	470	▲ 230	1,350	▲ 320
岡山市	970	0	1,158	458	2,128	458
広島市	810	▲ 160	715	15	1,525	▲ 145
北九州市	780	▲ 190	634	▲ 66	1,414	▲ 256
福岡市	1,020	50	890	190	1,910	240
熊本市	1,050	80	943	243	1,993	323
平均	989	19	840	140	1,829	159

(2) 施設の更新と料金に関するスタンス (問 14)

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)

- (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
- (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
- (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
- (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. 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

○経年変化

- ・「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」では、「そう思う」が 68.2%、「どちらかと言えばそう思う」が 24.8%と、回答の 9 割以上が理解を示した。平成 30 年度から、「そう思う」が増加し、「どちらかと言えばそう思う」は減少した。
- ・「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」では、「そう思わない」の 53.4%が最も多く、平成 30 年度からは増加していた。
- ・一方で、「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」では、「そう思う」と「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 27.8%で、平成 30 年度からは増加しているものの、最も多かった回答は「どちらとも言えない」の 36.9%で、平成 30 年度からは減少した。
- ・さらに、「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」では、「そう思う」と「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計は 25.9%で、平成 30 年度からは減少しており、更新のための料金値上げを容認する意見が増加傾向にあるものの、更新の必要性に関する認識と比べると、料金値上げには慎重な意見が多い結果となった。

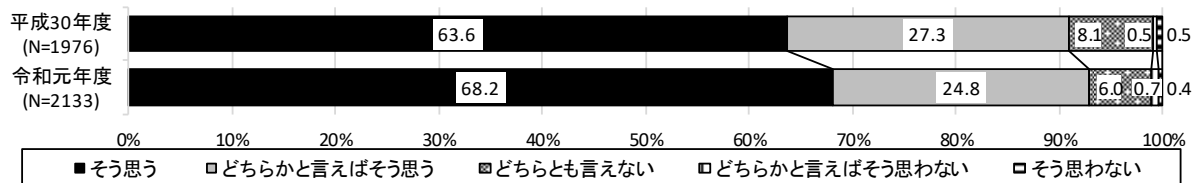
○年代別

- ・「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」では、「そう思う」と回答した人の割合は全ての年代で 6 割以上を占めた。70 歳以上が最も多く (72.4%)、以下、60 歳代 (68.4%)、20 歳代 (68.3%) と続いた。また、肯定的な回答(「そう思う」と「どちらかと言えばそう思う」の割合の合計)は、全ての年代において 9 割以上を占めた。
- ・「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」では、否定的な回答(「そう思わない」と「どちらかと言えばそう思わない」の割合の合計)は、60 歳代で最も多く (78.4%)、以下、30 歳代 (76.6%)、40 歳代 (75.5%) の順で続いた。
- ・「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」では、全ての年代で「どちらとも言えない」が 3~4 割と最も多かった。肯定的な回答(値上げはや

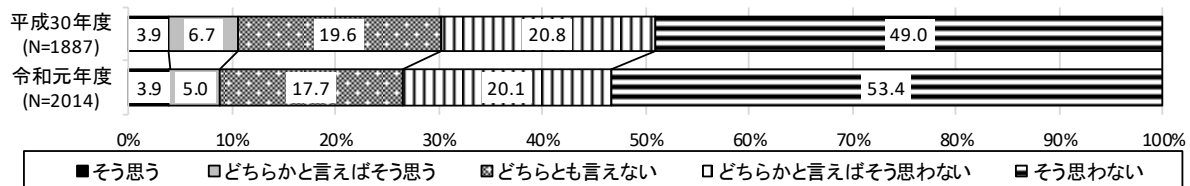
むを得ない) は 70 歳以上で最も多く (32.2%), 以下, 50 歳代 (28.3%), 30 歳代 (26.4%) と続いた。

- ・「更新を計画的に進める必要はなく, 水道などの料金値上げはしてほしくない」では, 全ての年代で「どちらとも言えない」が最も多かったが, 肯定的な回答 (値上げをしてほしくない) は 70 歳以上 (32.8%) で最も多く, 以下, 20 歳代 (29.8%), 30 歳代 (27.3%) と続いた。

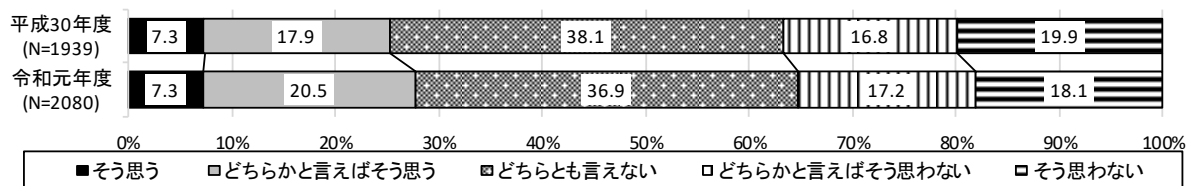
図表Ⅱ-6-4 (ア) 漏水や施設の停止などが発生しないように, 更新を計画的に進めるべきである一経年変化



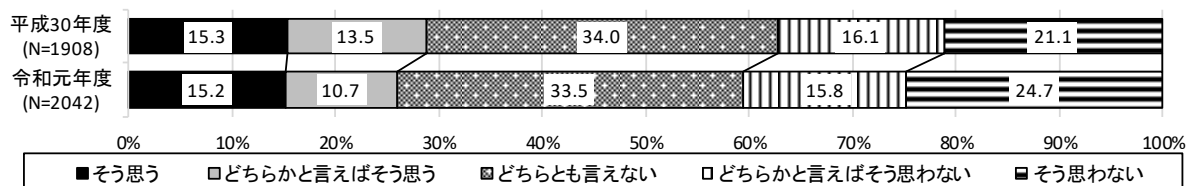
図表Ⅱ-6-5 (イ) 漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく, 更新を計画的に進める必要はない一経年変化



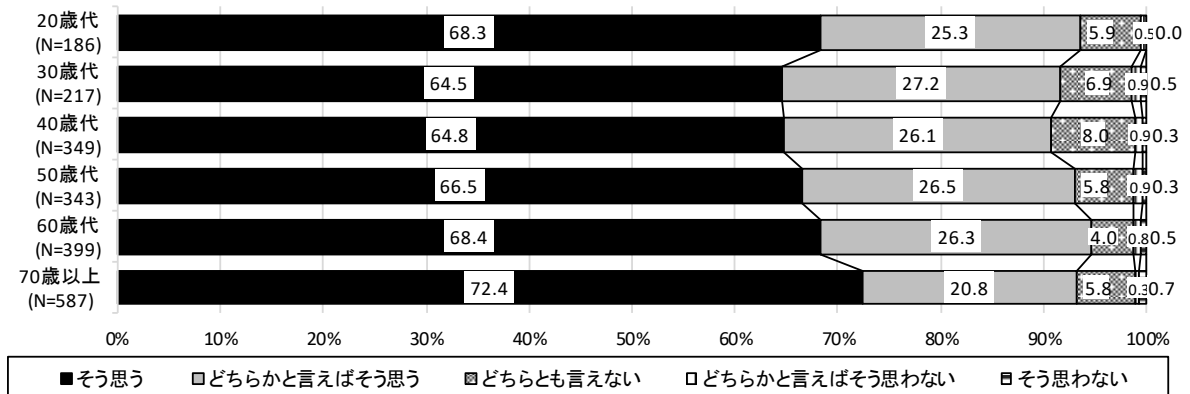
図表Ⅱ-6-6 (ウ) 更新を計画的に進めるために, 水道・下水道の料金が上がってもやむを得ない一経年変化



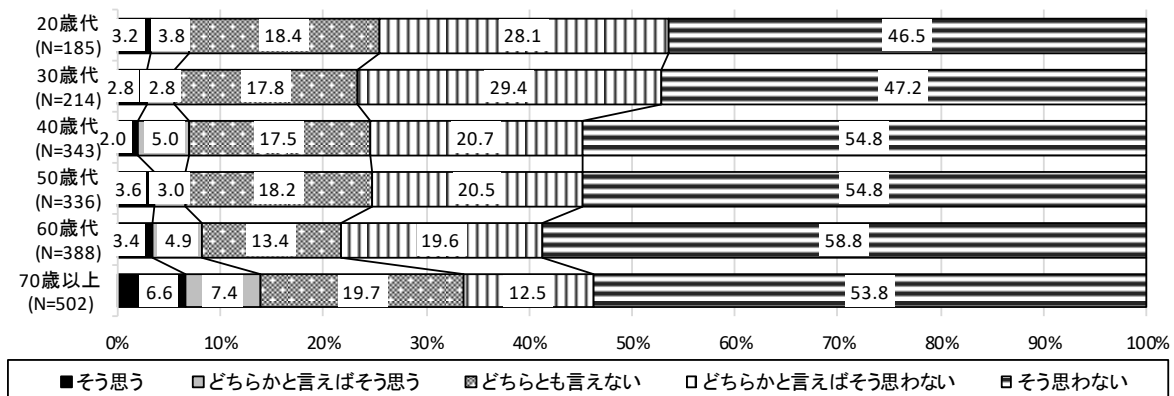
図表Ⅱ-6-7 (エ) 更新を計画的に進める必要はなく, 水道・下水道の料金を値上げはしてほしくない一経年変化



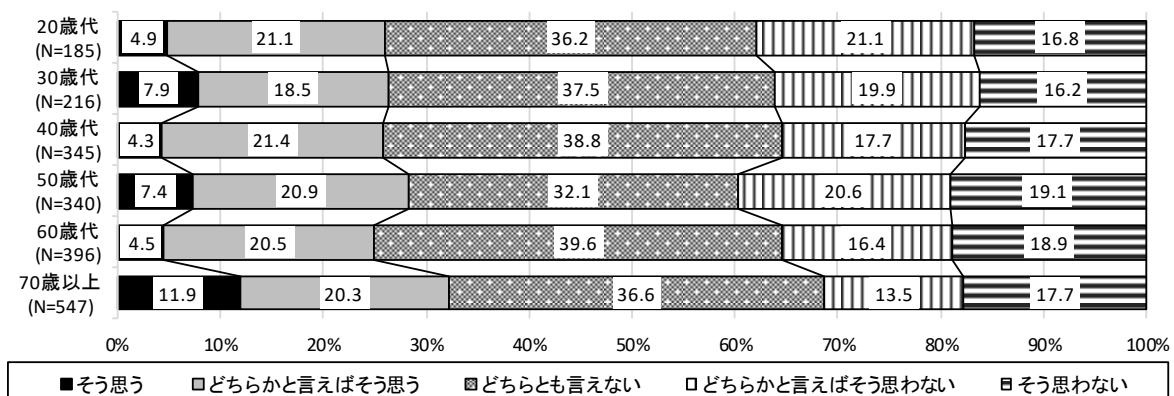
図表Ⅱ-6-8 (ア) 漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである一年代別



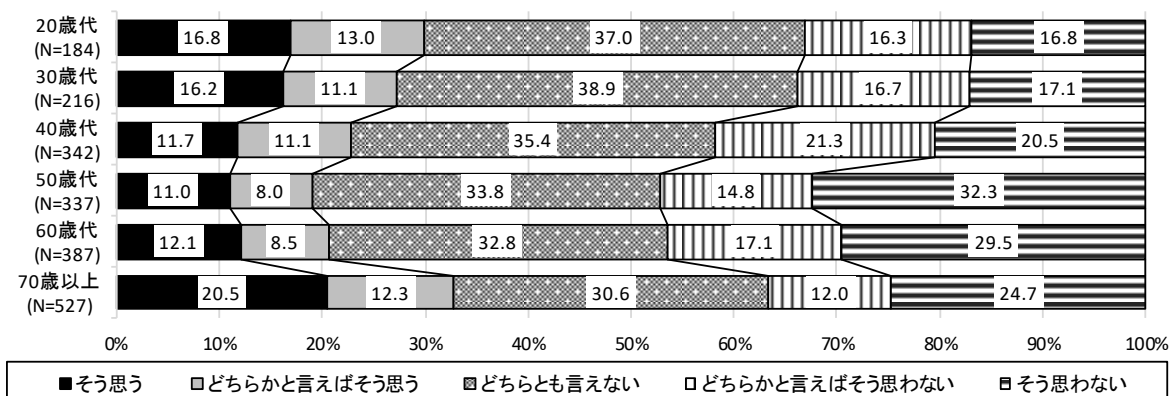
図表Ⅱ-6-9 (イ) 漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない一年代別



図表Ⅱ-6-10 (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一年代別



図表Ⅱ-6-11 (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—年代別



7 広報活動等について

(1) 局の広報活動全般の認知度（問 15）

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。（〇は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

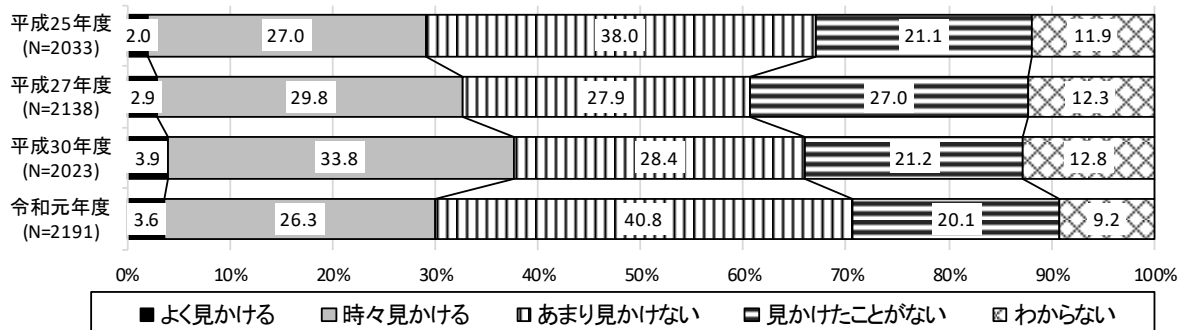
○経年変化

- ・ 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 29.9%で、平成 30 年度までの増加傾向から一転して 7.8%減少した。
- ・ 「あまり見かけない」と「見かけたことがない」の割合の合計は 60.9%で、平成 25 年度以降で最大となった。
- ・ なお、「わからない」の割合は、平成 25 年度以降、1 割強でほぼ横ばいに推移していたが 9.2%に減少した。

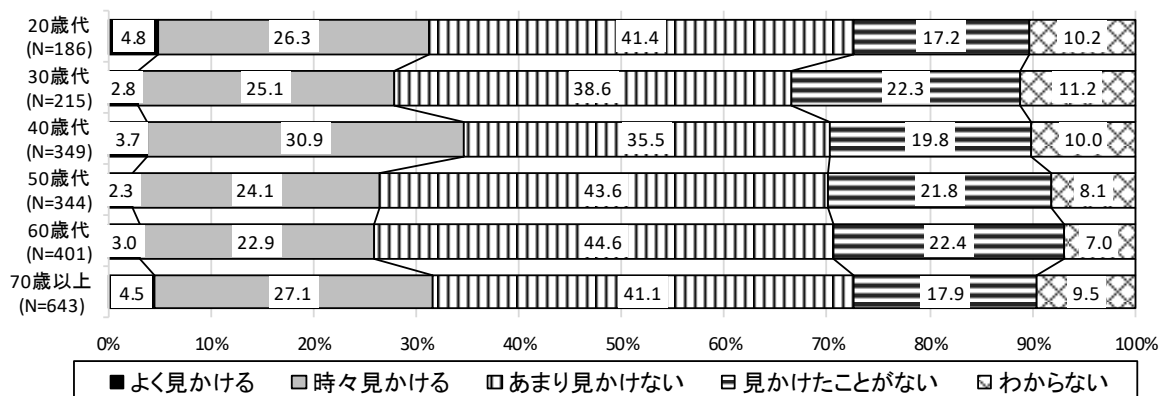
○年代別

- ・ 認知度が最も高いのは 40 歳代（34.6%）で、以下、70 歳以上（31.6%），20 歳代（31.1%）と続いた。

図表 II-7-1 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—経年変化



図表 II-7-2 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—年代別



(2) 上下水道局からの情報入手方法 (問 16)

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)

1 年以内に見たことがある・ない | これまでに見たことがある・ない

- (ア) パンフレット, チラシ (イ) ポスター (ウ) 検針時配布リーフレット
(エ) 市バス, 地下鉄の広告 (オ) 市民しんぶん(京都市広報紙)
(カ) ホームページやSNS(ツイッター, フェイスブック等)
(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
(ク) メディア(テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)
(ケ) その他()

【1 年以内】

○上下水道局からの情報を見たことがあるかー1 年以内・集計結果

- 上下水道局からの情報を 1 年以内に見たことが「ある」と回答した割合の最も高かったのは、「市民しんぶん(京都市広報紙)」の 59.9%で、次に「検針時配布リーフレット」の 48.4%, 「ポスター」(39.5%), 「市バス, 地下鉄の広告」(39.4%), 「パンフレット, チラシ」(31.5%), 「メディア(テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)」(24.3%)と続いた。

○どのようなものを通じて見たことがあるかー1 年以内・年代別

- 媒体別に見ると、おおむね年代が高いほど、1 年以内に「市民しんぶん」, 「検針時配布リーフレット」, 「メディア」を見たことがあると回答した人の割合が高い傾向が見られた。
- 一方で、20 歳代は「ポスター」や「市バス, 地下鉄の広告」で他の年代よりも高い割合を示し、それぞれ 41.3%と 50.3%であった。
- 「ホームページや SNS」では、比較的若い年代で高い傾向が見られ、40 歳代(6.1%), 30 歳代(5.2%), 20 歳代(5.0%)の順で続いた。
- 「パンフレット, チラシ」では、60 歳代, 70 歳以上, 40 歳代で 30%程度であったが、20 歳代, 30 歳代, 50 歳代では 25%程度であった。
- 「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」では、70 歳以上(21.2%), 60 歳代(20.7%), 40 歳代(17.5%)の順で続いた。

【これまで】

○上下水道局からの情報を見たことがあるかーこれまで・集計結果

- 上下水道局からの情報をこれまでに見たことが「ある」と回答した割合の最も高かったのは、「市民しんぶん」の 65.0%で、次に「検針時配布リーフレット」(53.2%), 「ポスター」(52.2%), 「パンフレット, チラシ」(48.7%), 「市バス, 地下鉄の広告」(46.8%), 「メディア」(32.9%)と続いた。

○上下水道局からの情報を見たことがあるかーこれまで・有無

- 上下水道局からの情報を「これまでに見たことがある」と回答した人の割合は 94.0%で、平

成 27 年度（84.1%）から平成 30 年度（78.6%）に一旦減少したあと、15.4%増加した。

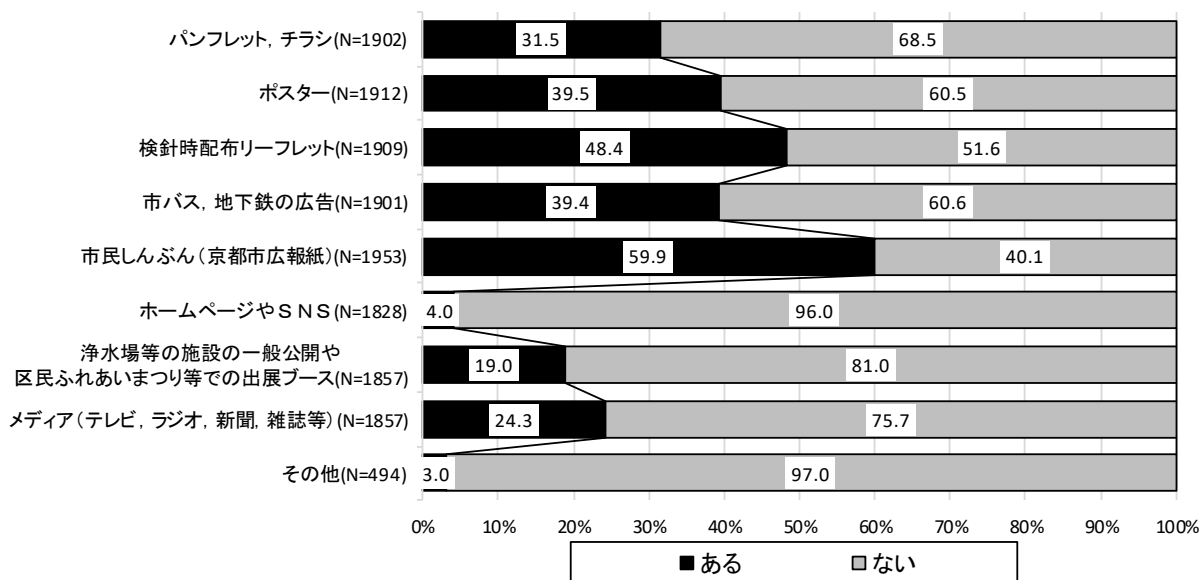
○どのようなものを通じて見たことがあるかーこれまで・経年変化

- ・媒体別に見ると、これまでに「市民しんぶん」を見たことがあると回答した人の割合が 58.9%と最も高かったが、平成 27 年度からは大幅に減少し、平成 30 年度からも減少した。
- ・一方で、「市民しんぶん」以外の媒体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。特に、「ポスター」は 47.3%で、平成 30 年度から大幅に増加（30.5%）した。その他、「検針時配布リーフレット」や「パンフレット、チラシ」、「市バス、地下鉄の広告」、「メディア」等も増加していた。

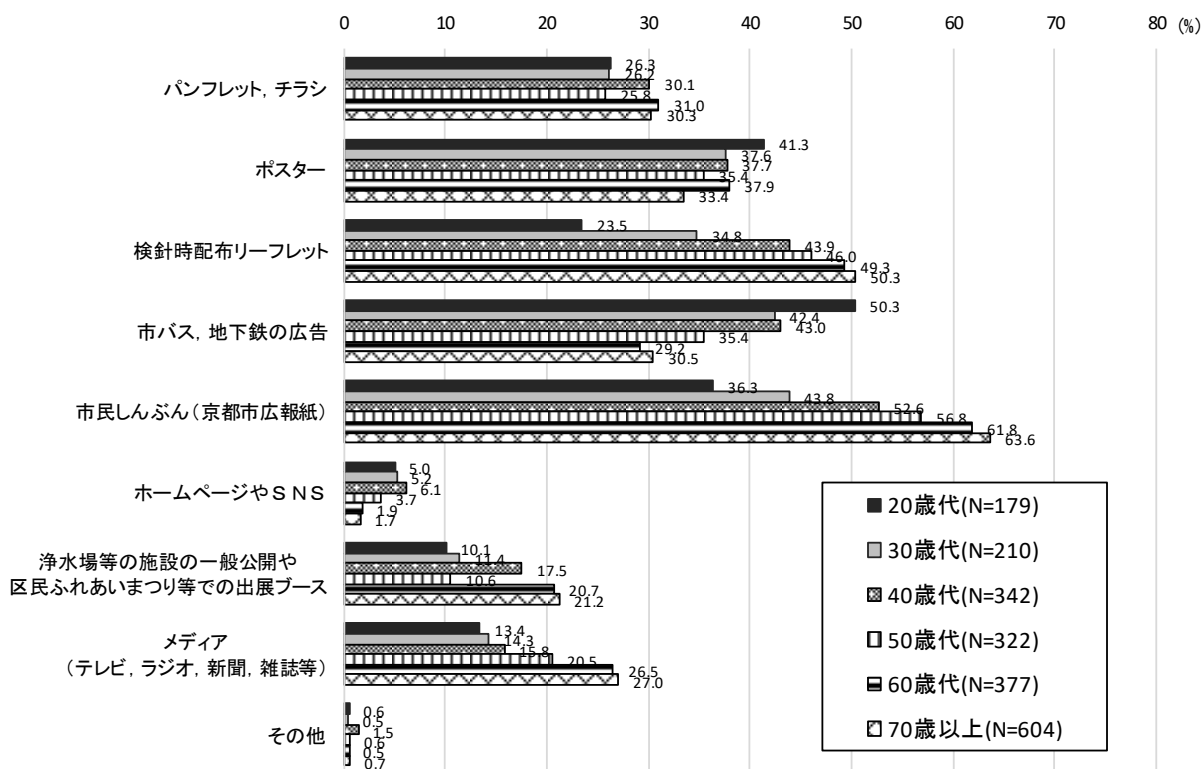
○どのようなものを通じて見たことがあるかーこれまで・年代別

- ・年代別に見ると、おおむね年代が高いほど「市民しんぶん」、「検針時配布リーフレット」と回答した人の割合が高い傾向が見られ、年代が低いほど「市バス、地下鉄の広告」や「ポスター」と回答した人の割合が高い傾向が見られた。
- ・「パンフレット、チラシ」では、40 歳代が最も高く（48.8%）、以下、60 歳代（46.0%）、20 歳代（44.4%）、50 歳代（43.7%）の順で続いた。
- ・「ホームページや SNS」では、比較的若い年代で高めの傾向が見られ、40 歳代（10.6%）、20 歳代（8.3%）、30 歳代（8.1%）、50 歳代（6.5%）の順で続いた。
- ・「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」と「メディア」ではほぼ同一の傾向が見られ、60 歳代、70 歳以上、40 歳代で 3 割程度、50 歳代、20 歳代、30 歳代では 2 割前後となった。

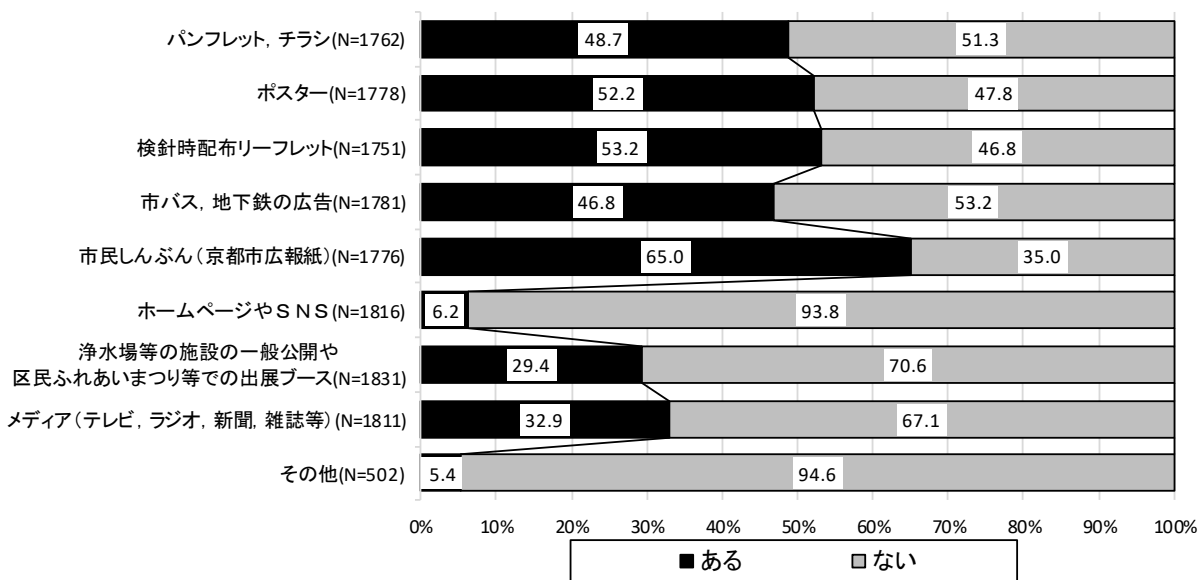
図表Ⅱ-7-3 上下水道局からの情報を見たことがあるかー1 年以内・集計結果



図表Ⅱ-7-4 どのようなものを通じて見たことがあるかー1年以内・年代別

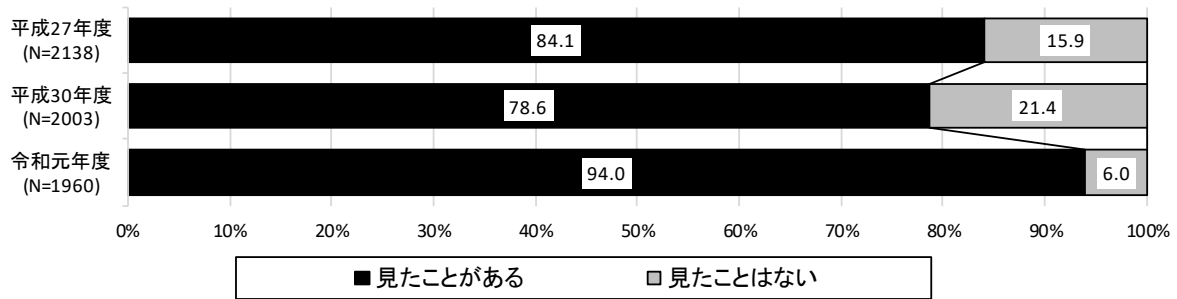


図表Ⅱ-7-5 上下水道局からの情報を見たことがあるかーこれまで・集計結果

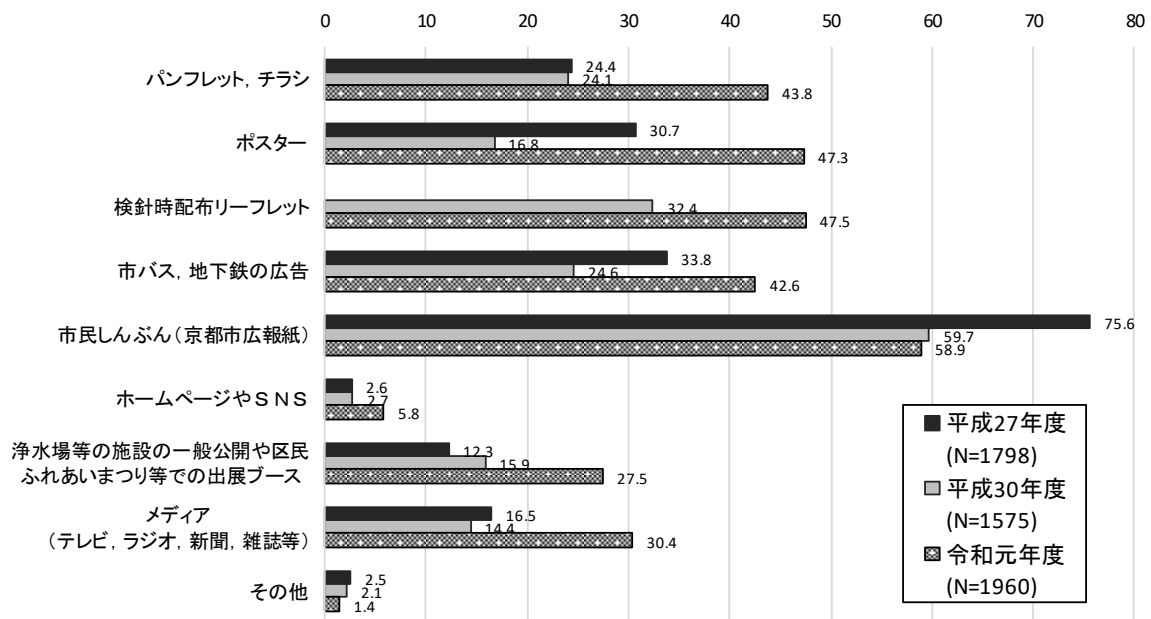


(注 無回答の数を除いて集計しているため、図表Ⅱ-7-7の数値とは異なる。)

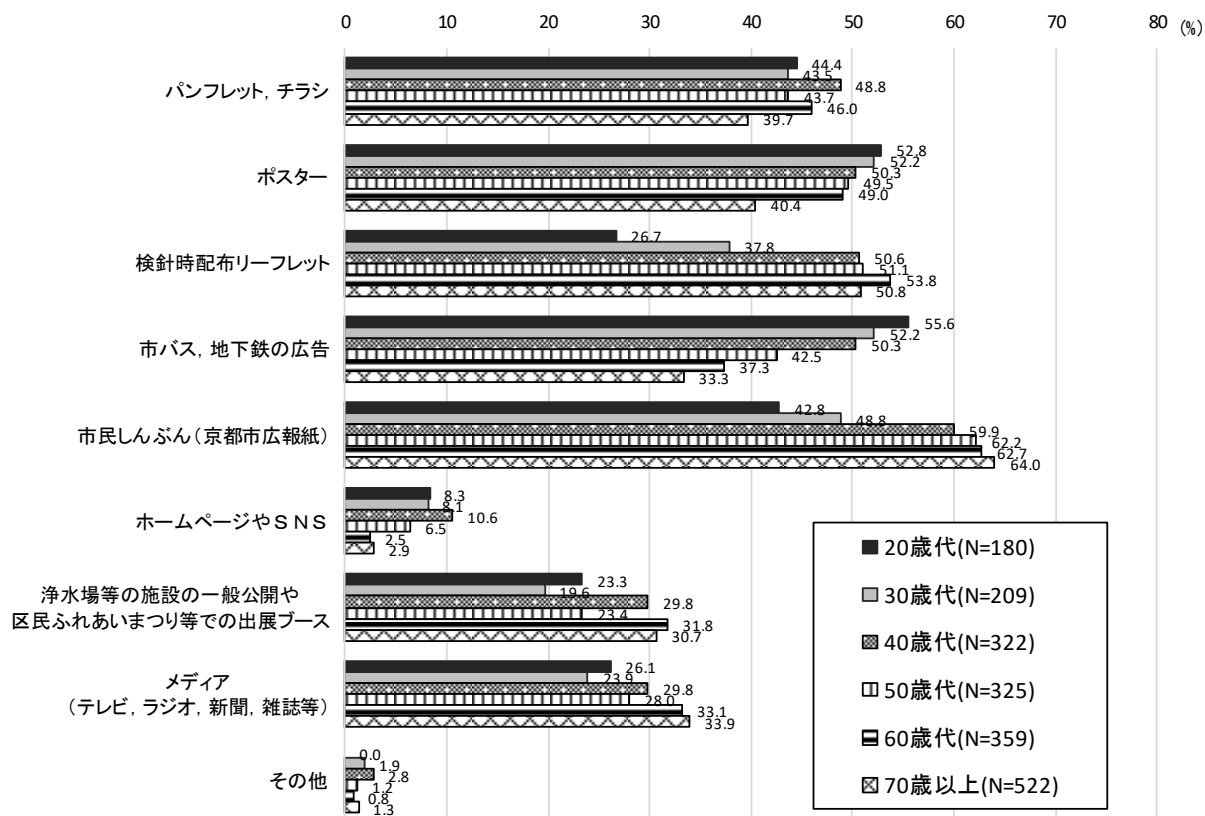
図表Ⅱ-7-6 上下水道局からの情報を見たことがあるかーこれまで・有無



図表Ⅱ-7-7 どのようなものを通じて見たことがあるかーこれまで・経年変化



図表Ⅱ-7-8 どのようなものを通じて見たことがあるかーこれまで・年代別



(3) 事業の理解につながる広報活動 (問 17)

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（

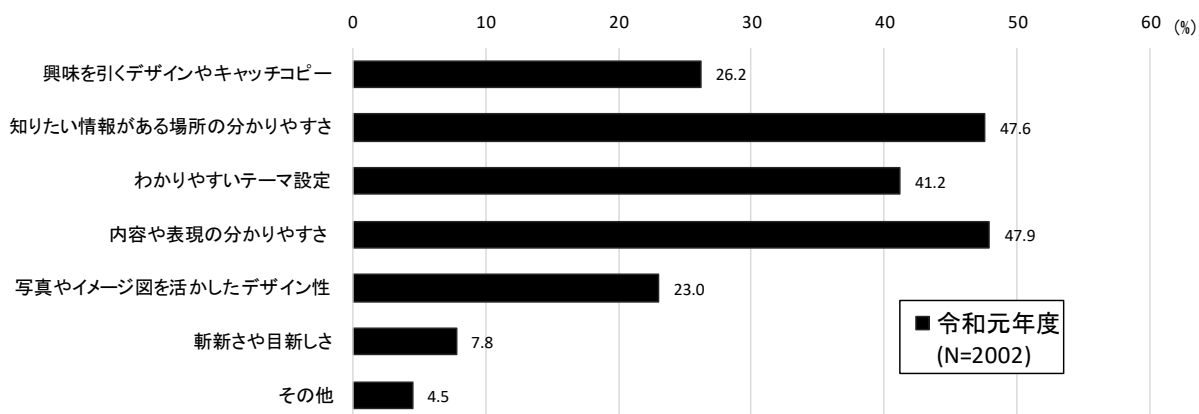
○集計結果

- ・最も割合が高かった回答は、「内容や表現の分かりやすさ」の47.9%で、次に「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」47.6%、「わかりやすいテーマ設定」41.2%と続いた。

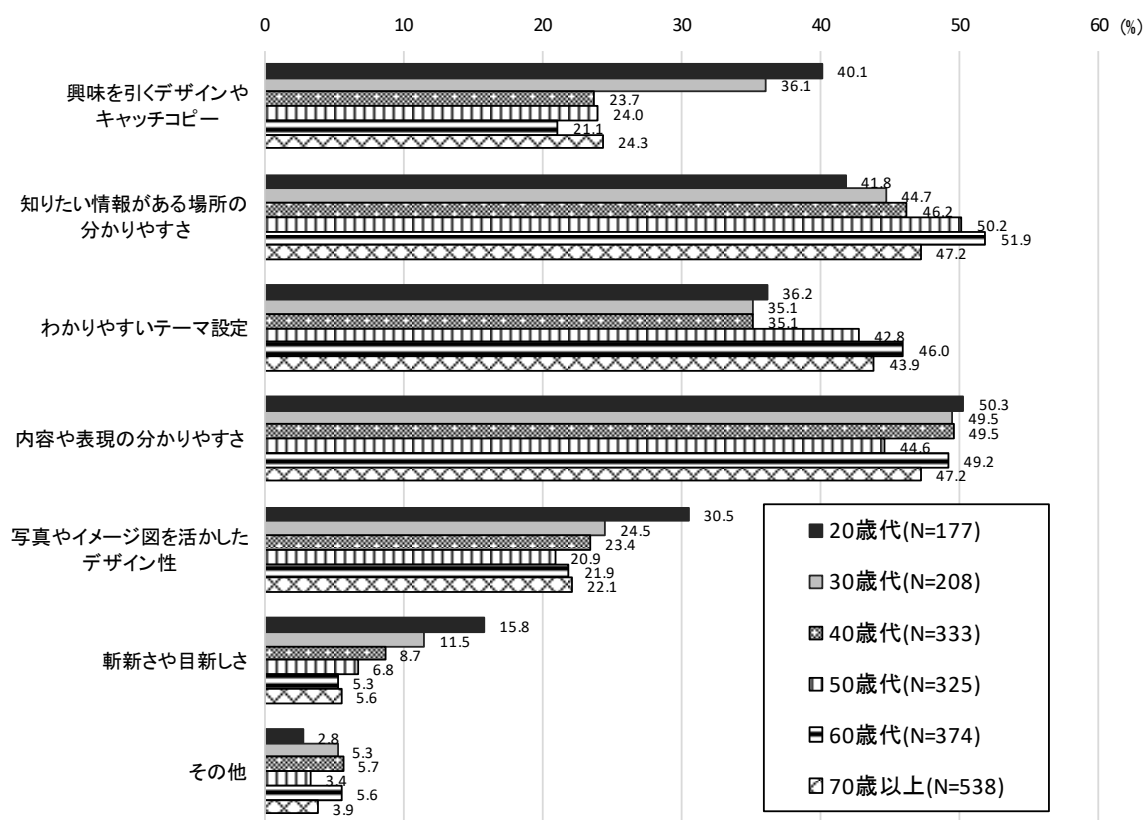
○年代別

- ・「内容や表現の分かりやすさ」については、20 歳代の 50.3%が最も高く、50 歳代 (44.6%) を例外として、おおむね年代が上がるにつれて回答が若干減少する傾向が見られた。
- ・「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」における 60 歳代の 51.9%が、全回答の中で最も高かった。また、おおむね年代が上がるにつれて回答が増加する傾向が見られた。
- ・「興味を引くデザインやキャッチコピー」、「写真やイメージ図を活かしたデザイン性」、「斬新さや目新しさ」においては、20 歳代及び 30 歳代で突出して高く、おおむね年代が上がるにつれて減少する傾向が見られた。
- ・年代別の特徴としては、20 歳代、30 歳代、40 歳代の回答で最も高かったのは「内容や表現の分かりやすさ」であり、次いで「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」であったが、50 歳代、60 歳代の回答で最も高かったのは「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」、次いで「内容や表現の分かりやすさ」となっており、順位が逆転していた。なお、70 歳以上はこの「内容や表現の分かりやすさ」と「知りたい情報がある場所の分かりやすさ」が同じ割合であった。これらの結果により、年代が高いほど「情報がある場所の分かりやすさ」を求めている傾向が見られた。
- ・上記に次いで多かった回答は、20 歳代、30 歳代が「興味を引くデザインやキャッチコピー」であったのに対して、40 歳代以上は「わかりやすいテーマ設定」であった。

図表Ⅱ-7-9 水道事業・公共下水道事業の理解につながる広報活動一集計結果



図表Ⅱ-7-10 水道事業・公共下水道事業の理解につながる広報活動一年代別



(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 18）

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。

（○は1つずつ）

- （ア）鳥羽水環境保全センター 一般公開（4月下旬，藤の公開）
- （イ）蹴上浄水場 一般公開（5月上旬，つつじの公開）
- （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）
- （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）
- （オ）琵琶湖疏水通船事業（大津から蹴上の観光船）
- （カ）水道・下水道施設の見学会
- （キ）琵琶湖疏水記念館の展示
- （ク）各区ふれあいまつりの上下水道コーナー
- （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」
 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）

○経年変化

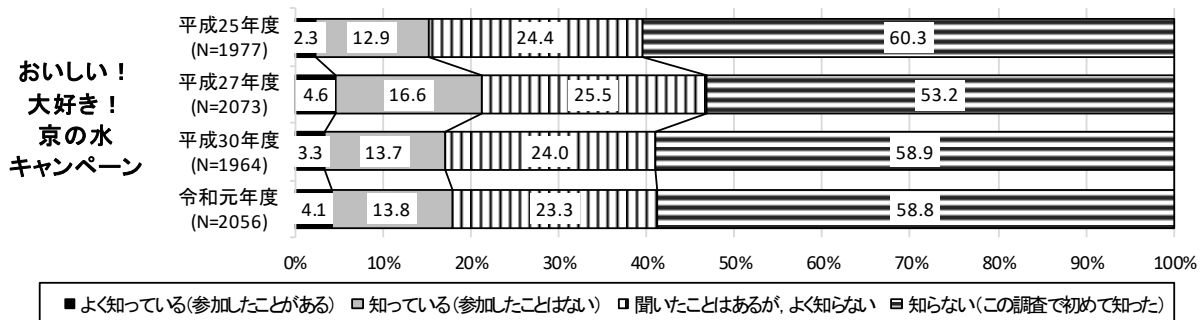
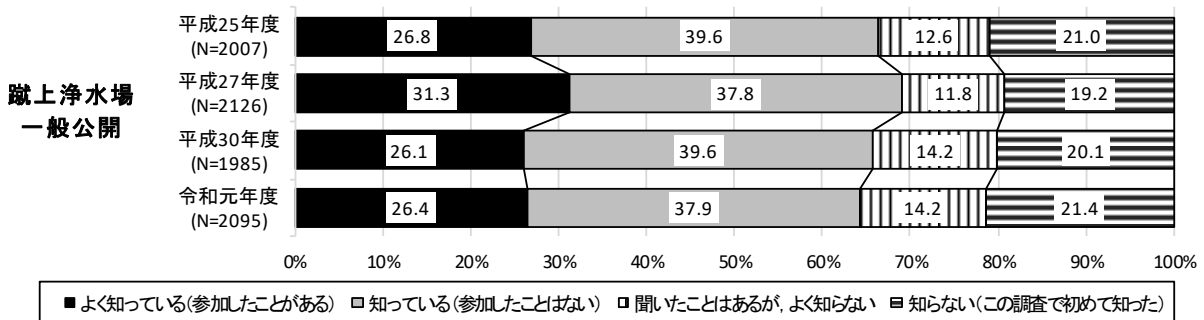
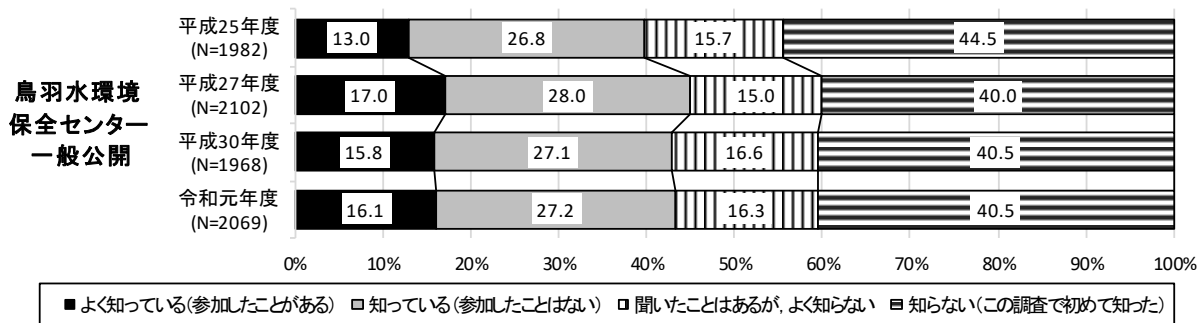
- ・ 上下水道局が実施している事業等の認知度（「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」の割合の合計）を見ると，「蹴上浄水場 一般公開」が 64.3% で最も高く，「琵琶湖疏水通船事業」（56.4%），「ミスト事業」（55.1%）が続いた。
- ・ また，「水道・下水道施設の見学会」と「マスコットキャラクター」の認知度は，平成 25 年度以降継続的に増加傾向にあり，平成 30 年度との比較では，29.9%から 32.4%（2.5%），18.5%から 23.4%（4.9%）へと，それぞれ増加した。
- ・ 一方で，「おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン」と「各区ふれあいまつりの上下水道コーナー」の認知度は，ともに 17.9%で，平成 30 年度の 17.0%，17.7%からそれぞれ微増しているが，平成 25 年度以降は 2 割前後で推移しており，最も認知度が低かった。

○年代別

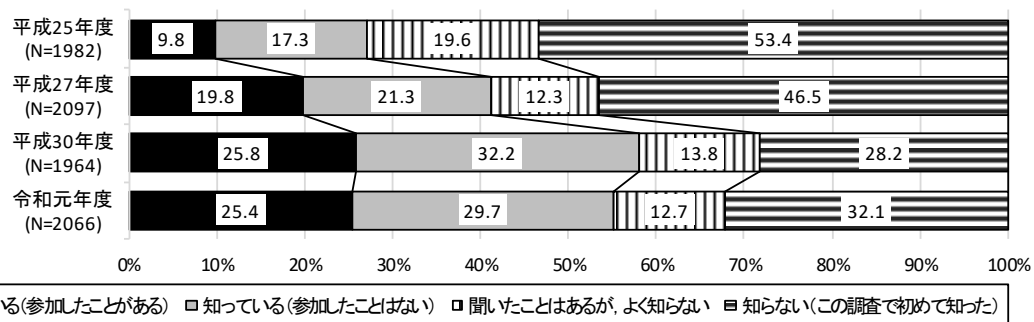
- ・ 「鳥羽水環境保全センター一般公開」，「蹴上浄水場一般公開」，「おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン」，「琵琶湖疏水通船事業」，「水道・下水道施設の見学会」，「琵琶湖疏水記念館の展示」は，おおむね年代が高くなるほど認知度も高くなる傾向が見られた。
- ・ 認知度の高かった「蹴上浄水場 一般公開」は，70 歳以上で 80.3%と最も認知度が高かったが，20 歳代は 37.8%であり，2 倍以上の開きが見られた。
- ・ また，「琵琶湖疏水通船事業」も同様に，70 歳以上で最も認知度が高く（71.7%），30 歳代（34.9%）と比べると，ほぼ 2 倍の開きが見られた。
- ・ 「ミスト事業」は，50 歳代の認知度が最も高く（62.6%），以下，40 歳代（59.5%），60 歳代（57.0%），20 歳代（51.1%）と続いた。

- 一方で、「マスコットキャラクター」は、若い年代で認知度が高い傾向が見られ、とりわけ40歳代(34.5%)や20歳代(32.8%)で高かったが、70歳以上(15.6%)や60歳代(16.4%)の認知度が低かった。

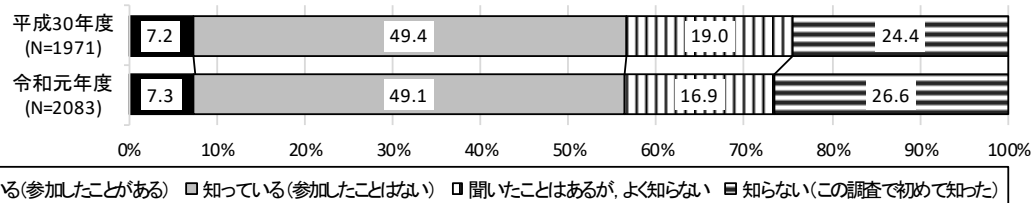
図表Ⅱ-7-11 上下水道局が実施する事業等について、どの程度知っているかー経年変化



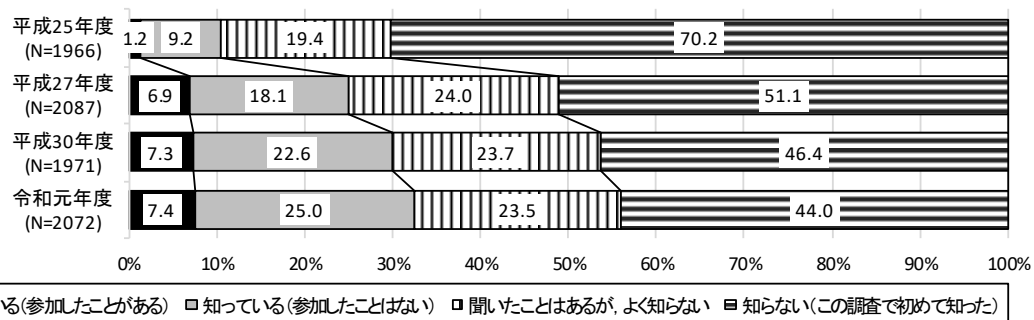
ミスト事業



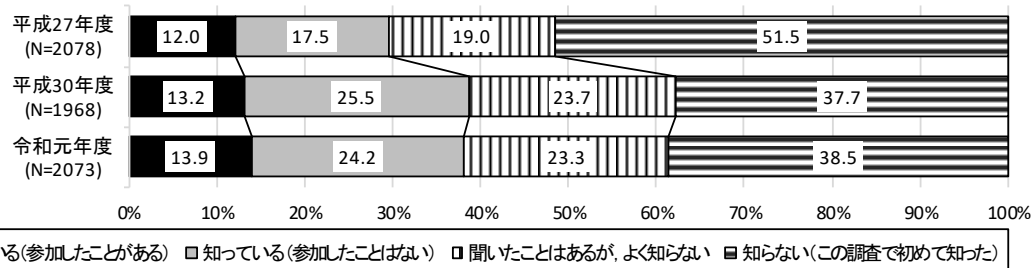
琵琶湖疏水 通船事業



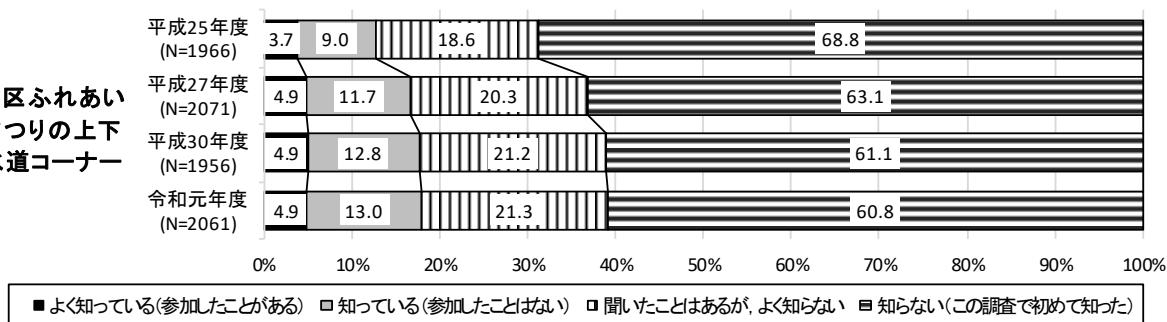
水道・下水道 施設の見学会



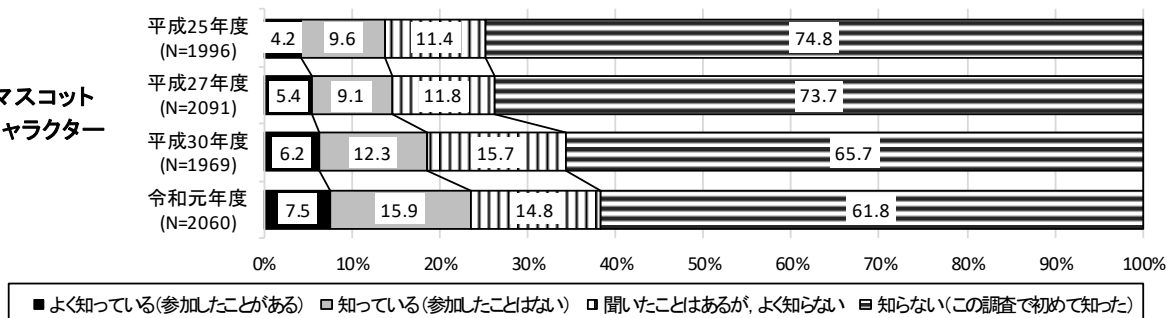
琵琶湖疏水 記念館の展示



各区ふれあい
まつりの上下
水道コーナー

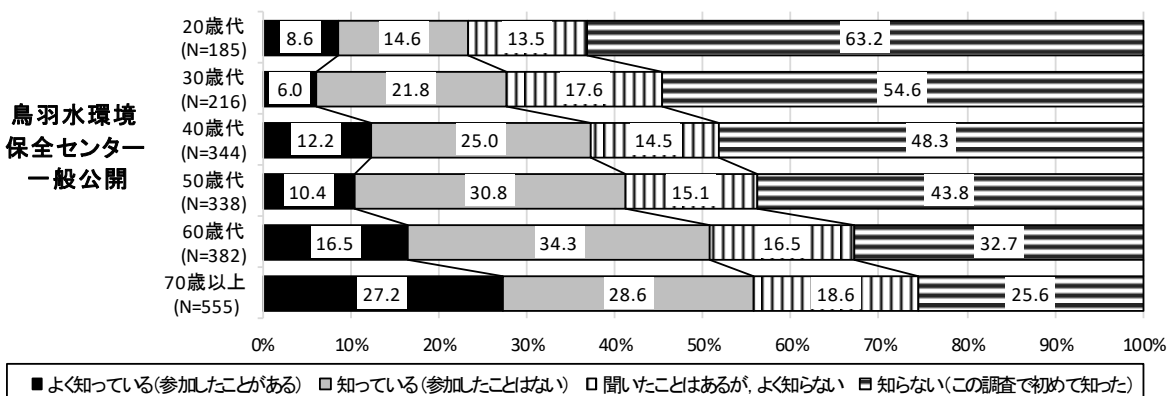


マスコット
キャラクター

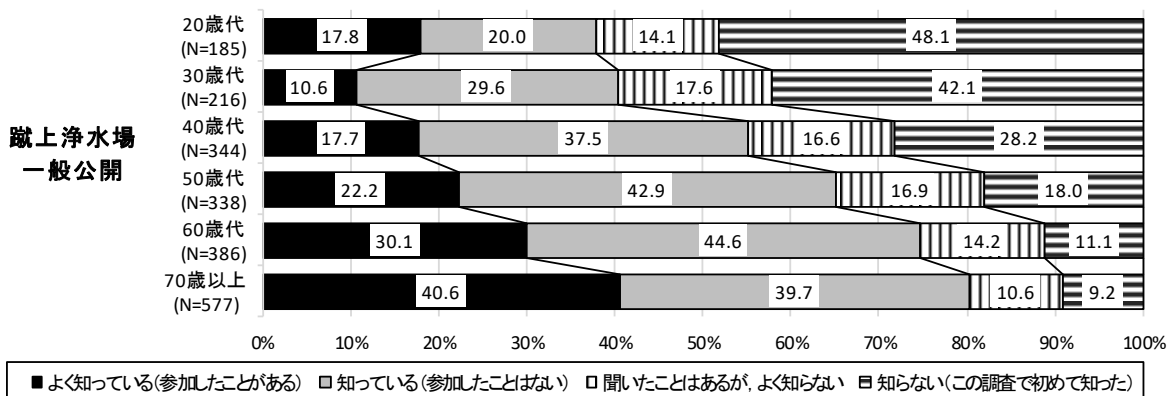


図表Ⅱ-7-12 上下水道局が実施する事業等について、どの程度知っているか一年代別

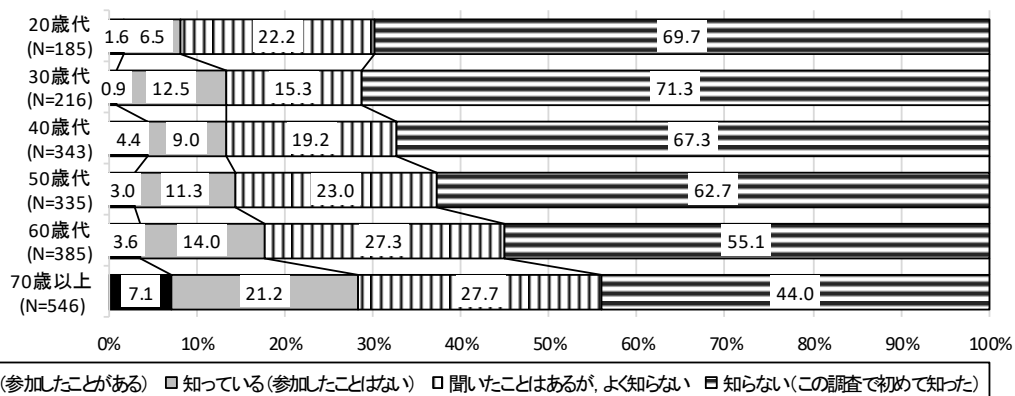
鳥羽水環境
保全センター
一般公開



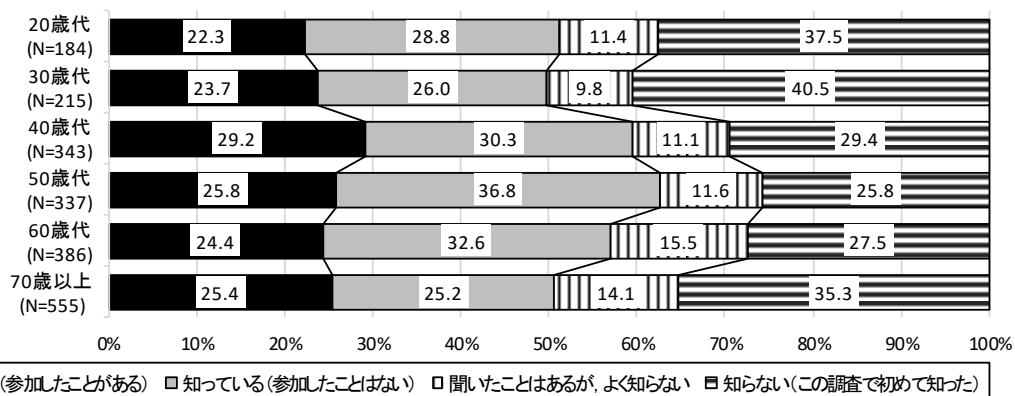
蹴上浄水場
一般公開



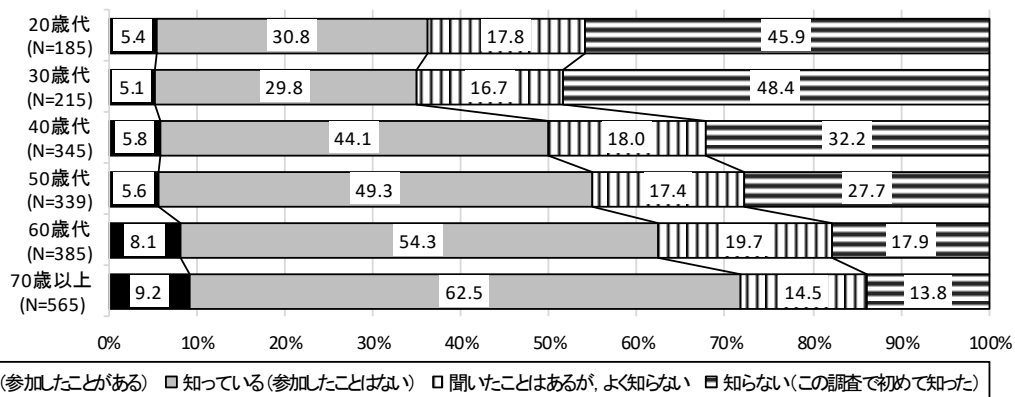
おいしい！
大好き！
京の水
キャンペーン



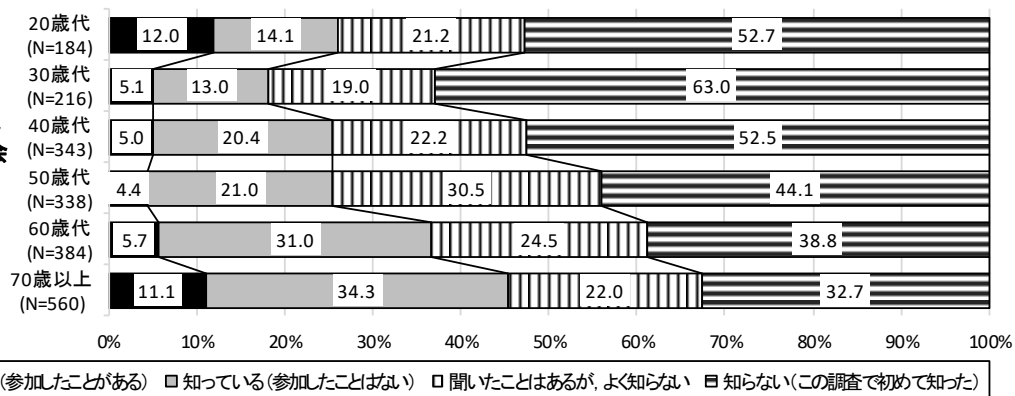
ミスト事業



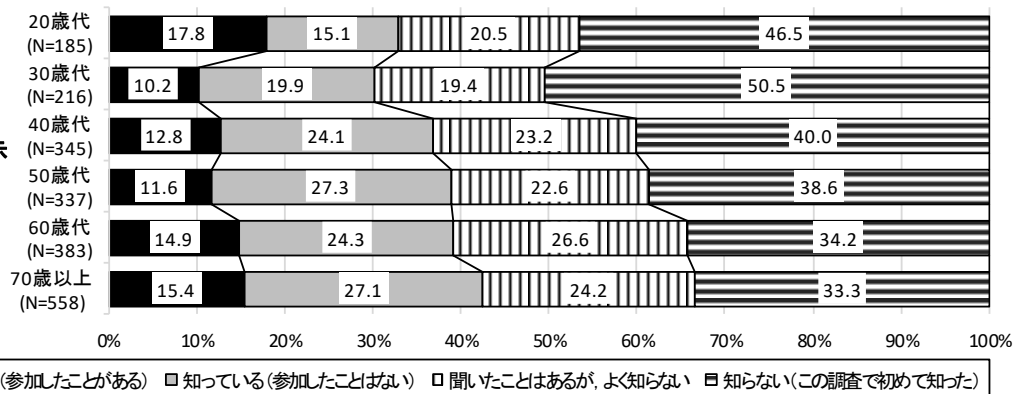
琵琶湖疏水
通船事業



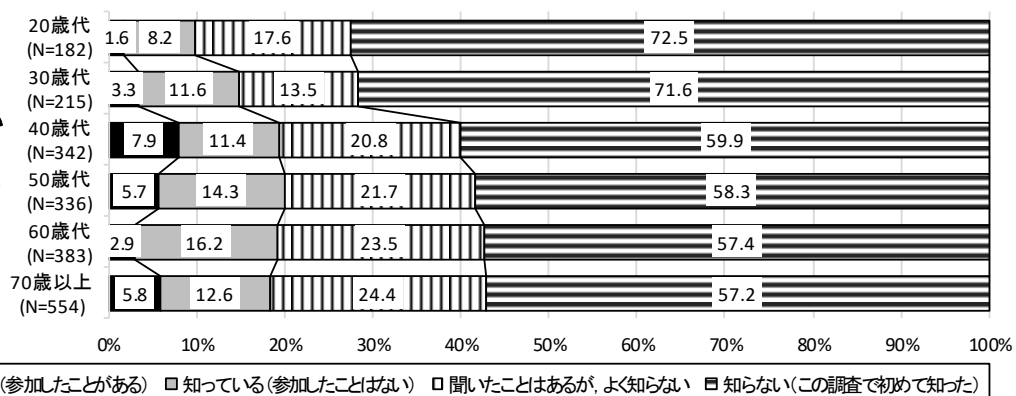
水道・下水道
施設の見学会



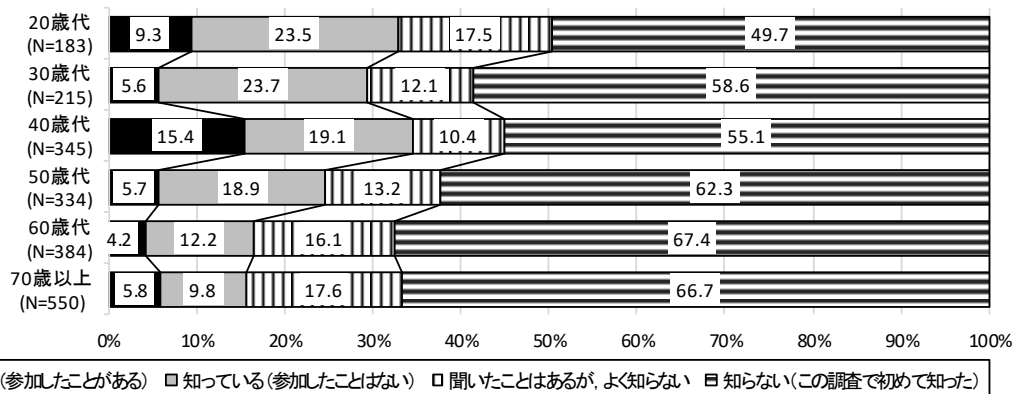
琵琶湖疏水
記念館の展示



各区ふれあい
まつの上下
水道コーナー



マスコット
キャラクター



(5) 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 19）

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

- （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
- （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）
- （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 3 ℓ を 3 日分が目安）
- （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
- （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）
- （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）
- （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）
- （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）
- （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. 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・利用したことはない）
 - 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）

○経年変化（（ア）～（エ））

- ・「平成 30 年 3 月に「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」については、「知らない（この調査で初めて知った）」と回答した人の割合が 82.3%と圧倒的に高く、平成 30 年度からは増加した。
- ・「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」については、「知らない」が 53.1%と最も高く、次に「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」が 24.1%であった。また、「よく知っている（利用したことがある）」と「知っている・興味がある（見た・利用したことはない）」の割合の合計は 22.7%で、平成 30 年度からは増加した。
- ・「災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること」については、「知らない」が 54.4%と最も高く、以下、「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」が 21.0%、「知っている・興味がある」が 19.6%であった。また、「よく知っている」と「知っている・興味がある」の割合の合計は 24.6%で、平成 30 年度からは減少した。
- ・「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」については、「知らない」が 73.7%と最も高く、平成 30 年度からはわずかに増加した。

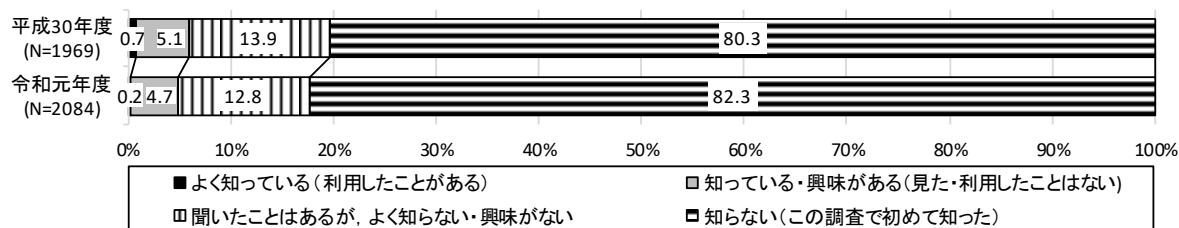
○集計結果（(オ)～(ケ)）

- ・「水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと」については、「よく知っている」と「知っている」の割合の合計は 54.1%で、「知らない（この調査で初めて知った）」の 30.9%を上回った。
- ・「水道水の水質検査は 70 項目あり、安全安心なこと」については、「知らない」が 48.8%で、「よく知っている」と「知っている」の割合の合計 31.8%を上回った。
- ・「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」については、「知らない」が 58.0%で、「よく知っている」と「知っている」の割合の合計 24.6%を大きく上回った。
- ・「みずみるネット」については、「知らない」が 85.6%と圧倒的に高く、次に「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」が 1 割程度であった。
- ・「緊急ダイヤル」についても、「知らない」が 70.9%と圧倒的に高く、次いで「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」が 16.0%であった。

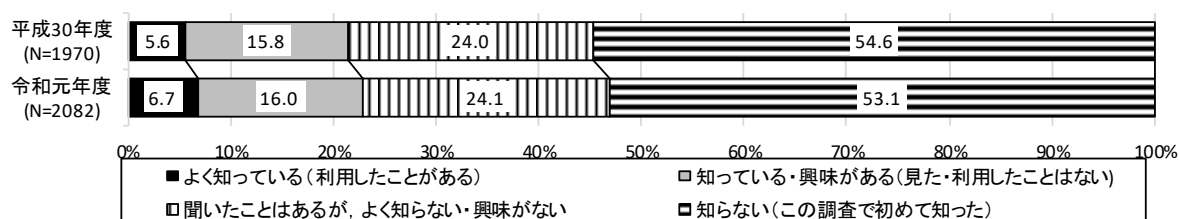
○年代別

- ・「平成 30 年 3 月に「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」については、おおむね年代が上がるにつれて認知度が上がる傾向が見られ、「よく知っている」と「知っている」の割合の合計は 70 歳以上で 8.8%と最も高く、以下、60 歳代（4.7%）、50 歳代（4.1%）であり、全体的に認知度は低かった。
- ・「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」についても、おおむね年代が上がるにつれて認知度が上がる傾向が見られ、70 歳以上で 28.8%と最も高く、以下、60 歳代（24.1%）、50 歳代（21.9%）、40 歳代（20.6%）と続いた。
- ・「災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること」については、70 歳以上で 36.0%と最も高く、続いて 40 歳代の 24.1%、60 歳代の 23.1%と続いた。
- ・「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」については、70 歳以上と 40 歳代で認知度が高く、それぞれ 13.8%と 13.7%であった。また、60 歳代でも 11.2%と全体の数値（11.2%）を上回った。
- ・「水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと」については、全ての年代で 5 割前後の認知度で、とりわけ 40 歳代で最も高い 58.3%であった。以下、70 歳以上（56.9%）、50 歳代（54.6%）、60 歳代（53.3%）と続いた。
- ・「水道水の水質検査は 70 項目あり、安全安心なこと」については、70 歳以上で最も高く、41.3%であった。続いて 50 歳代、40 歳代、60 歳代がそれぞれおおむね 3 割程度となった。
- ・「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」については、おおむね年代が上がるにつれて認知度が上がる傾向が見られ、70 歳以上が 34.2%と最も高かった。以下、60 歳代（25.0%）、50 歳代（21.3%）、40 歳代（21.2%）と続いた。
- ・「みずみるネット」については、全ての年代を通じて認知度が圧倒的に低く、8 割から 9 割が「知らない」と回答しており、「緊急ダイヤル」についても、全ての年代で 7 割前後が「知らない」との回答であり、認知度は 1 割程度にとどまった。

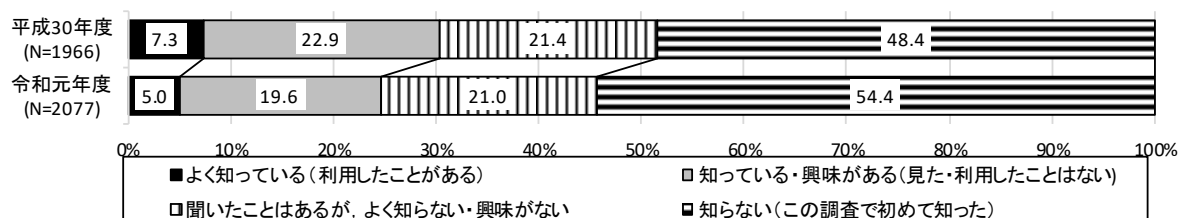
図表Ⅱ-7-13 (ア) 平成30年3月に「京(みやこ)の水ビジョンーあすをつくるー」を策定したこと一経年変化



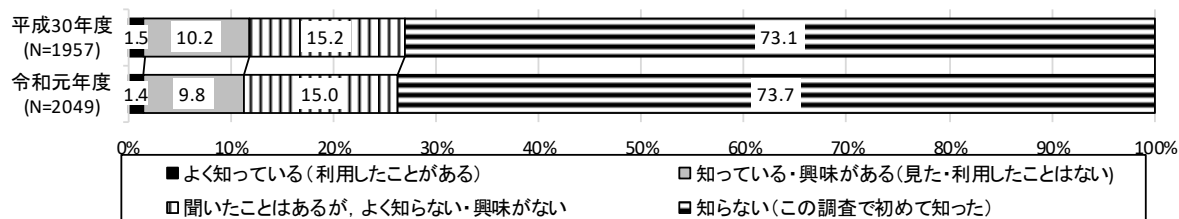
図表Ⅱ-7-14 (イ) 上下水道局が水道・下水道の料金で事業運営していること(独立採算制)一経年変化



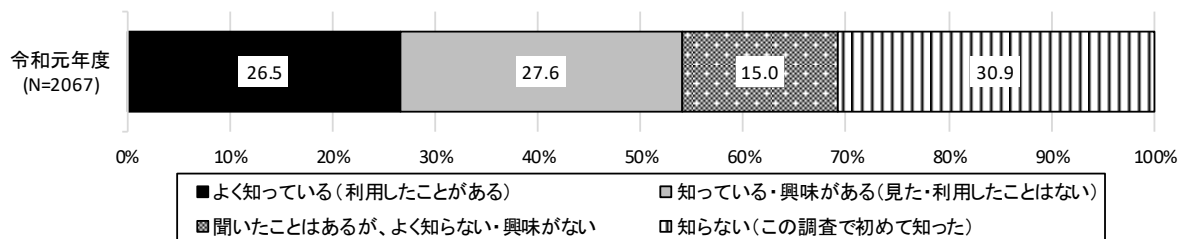
図表Ⅱ-7-15 (ウ) 災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること(1人1日3リットルを3日分が目安)一経年変化



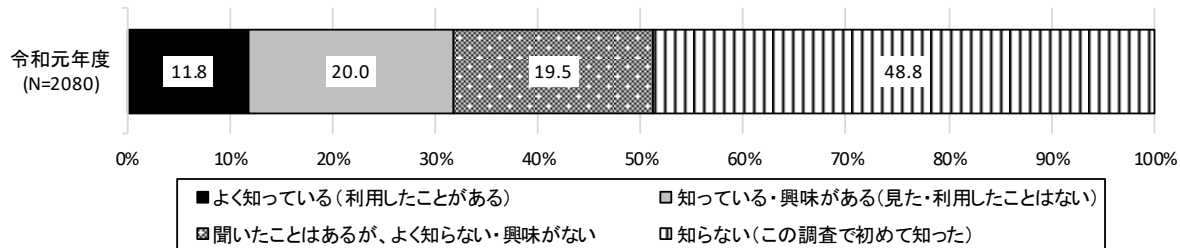
図表Ⅱ-7-16 (エ) 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置に関する助成金制度一経年変化



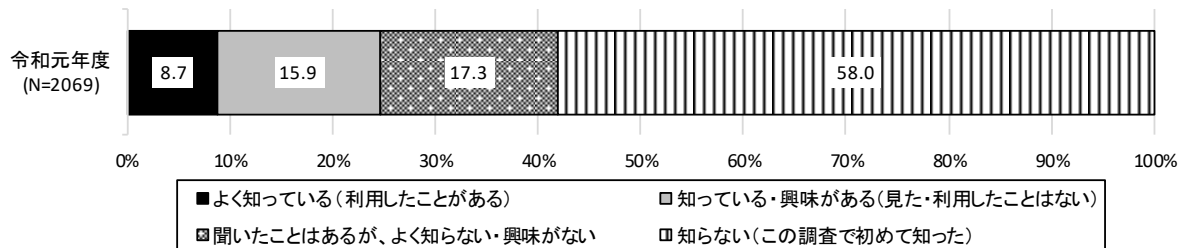
図表Ⅱ-7-17 (オ) 水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いことー集計結果



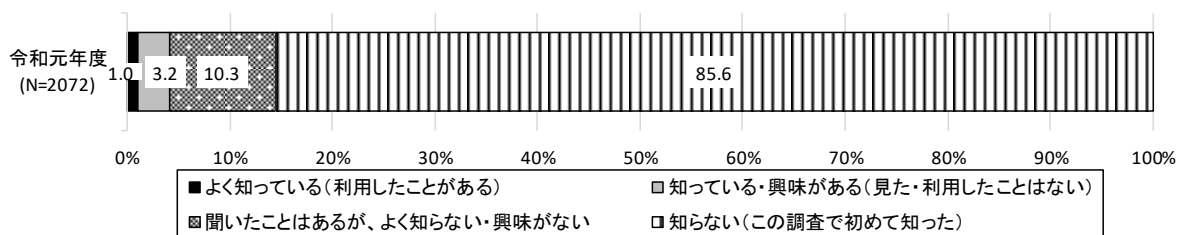
図表Ⅱ-7-18 (カ) 水道水の水質検査は 70 項目あり、安全安心なことー集計結果



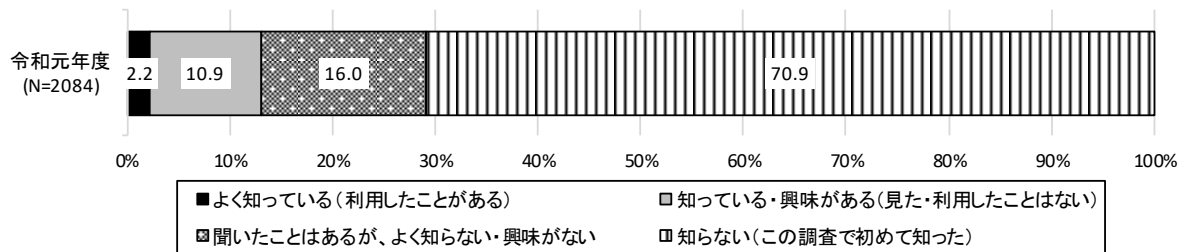
図表Ⅱ-7-19 (キ) 水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境にやさしいことー集計結果



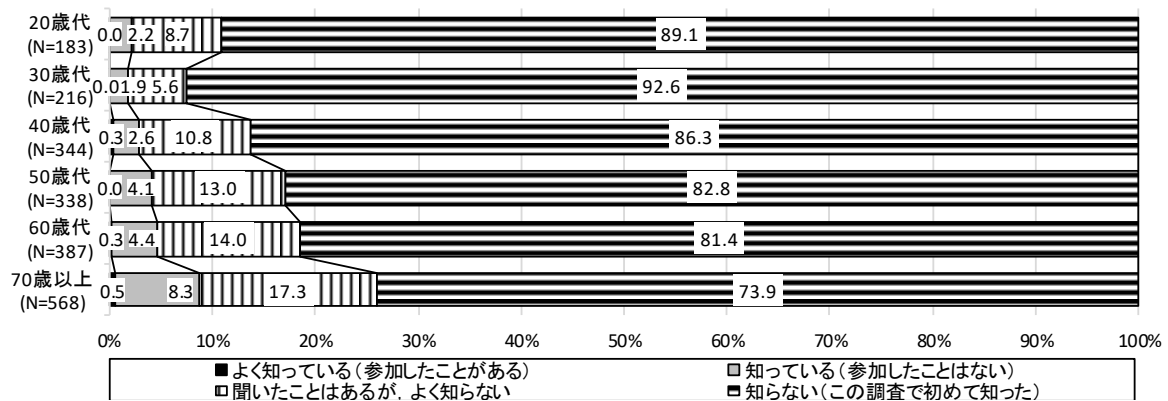
図表Ⅱ-7-20 (ク) みずみるネットー集計結果



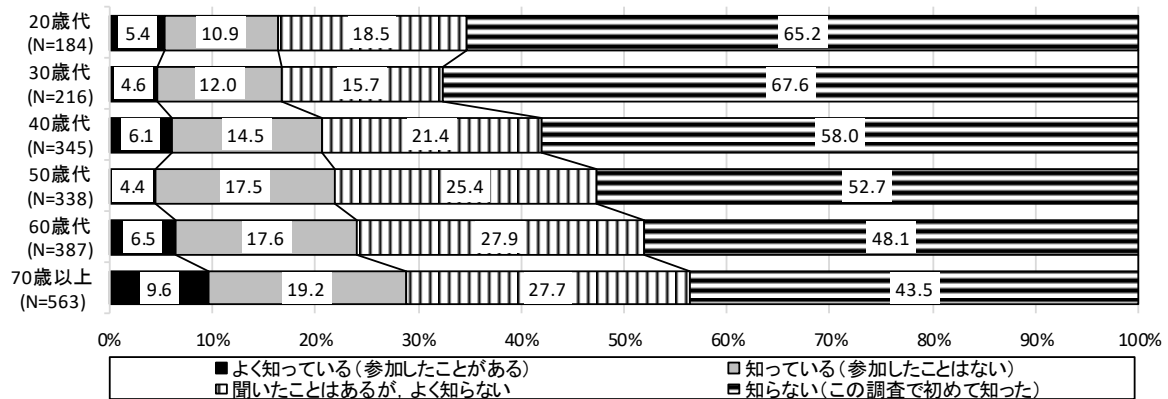
図表Ⅱ-7-21 (ケ) 緊急ダイヤル集計結果



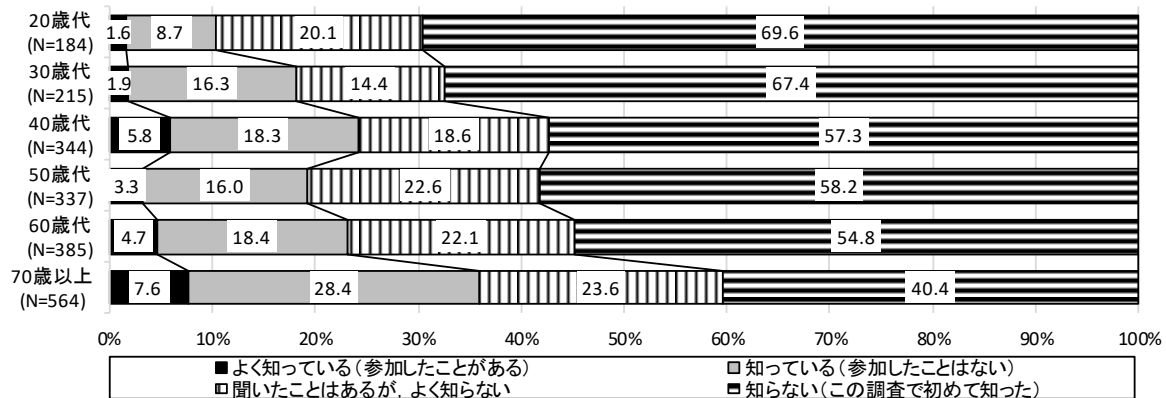
図表Ⅱ-7-22 (ア) 平成 30 年 3 月に「京 (みやこ)の水ビジョンーあすをつくるー」を策定したこと一年代別



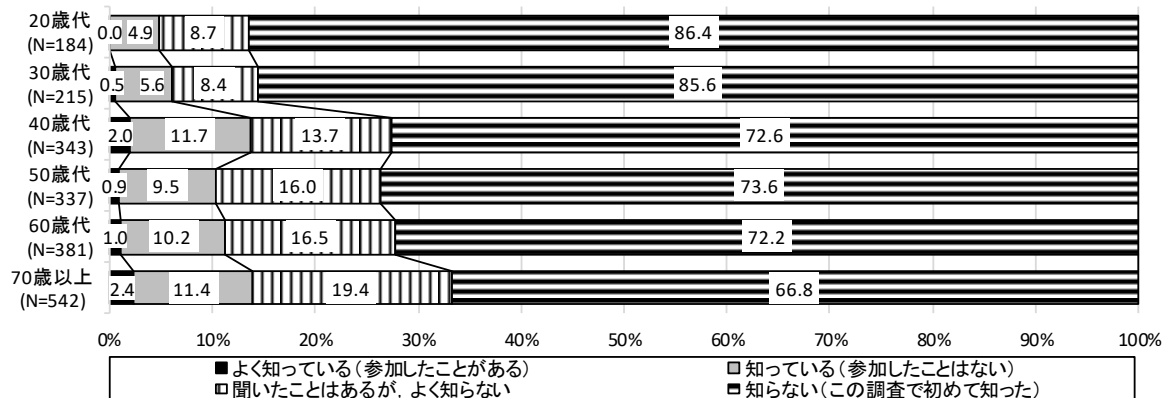
図表Ⅱ-7-23 (イ) 上下水道局が水道・下水道の料金で事業運営していること (独立採算制) 一年代別



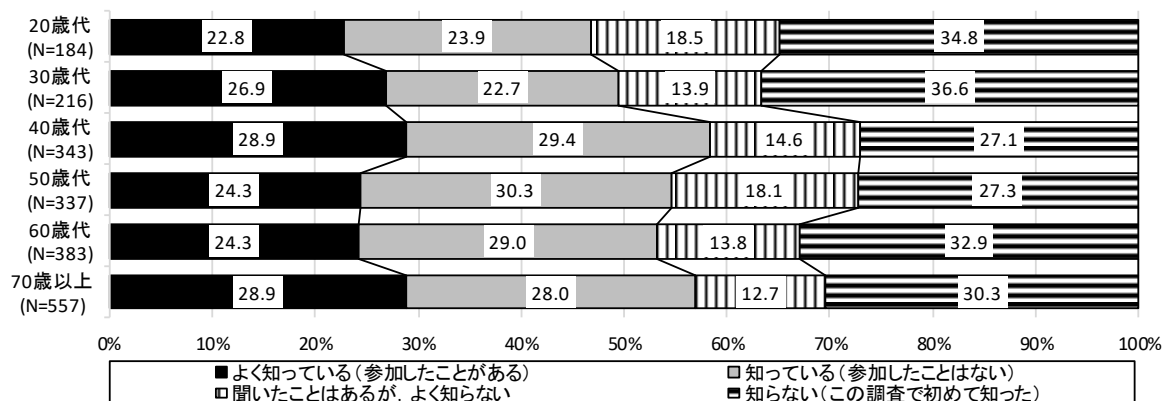
図表Ⅱ-7-24 (ウ) 災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること（1人1日3リットルを3日が目安）一年代別



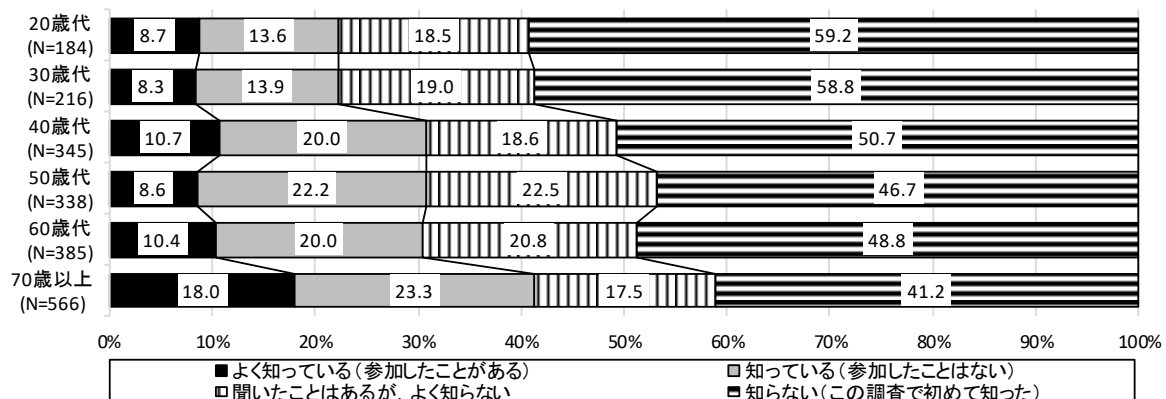
図表Ⅱ-7-25 (エ) 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置に関する助成金制度一年代別



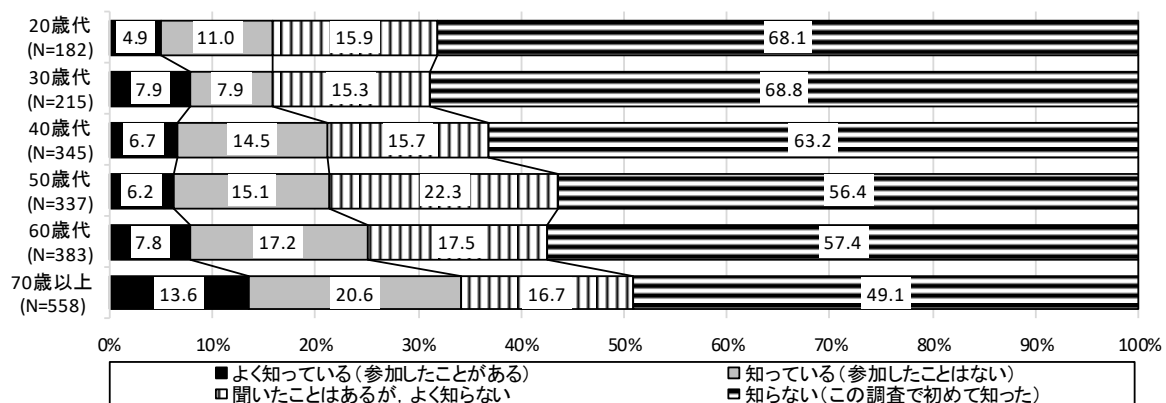
図表Ⅱ-7-26 (オ) 水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと（ミネラルウォーターの約400分の1）一年代別



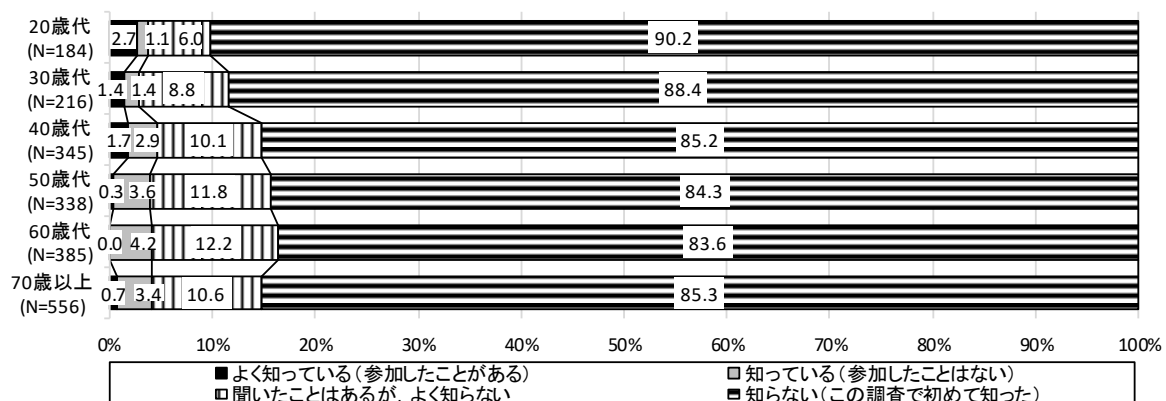
図表Ⅱ-7-27 (カ) 水道水の水質検査は 70 項目あり、安全安心なこと（ミネラルウォーター
一の検査項目の約 1.7 倍） 一年代別



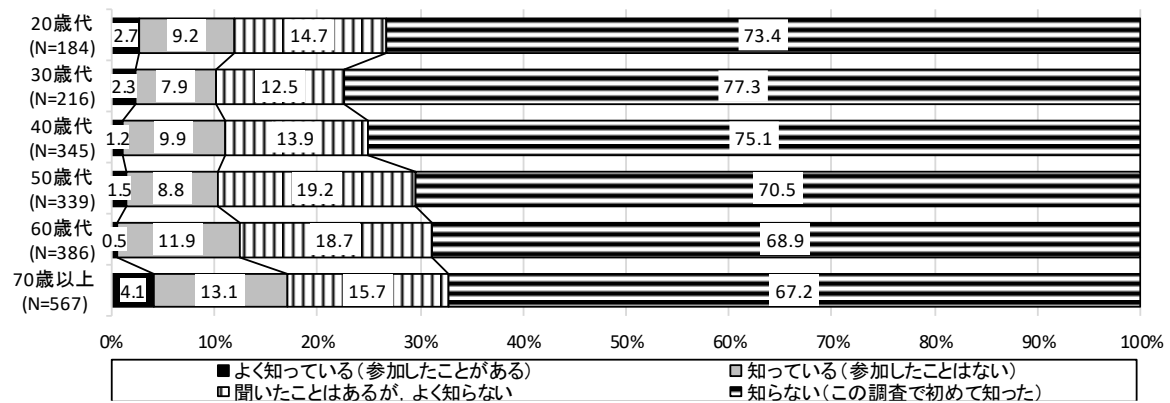
図表Ⅱ-7-28 (キ) 水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境にやさしいこと（ミネラルウォーターの約 700 分の 1） 一年代別



図表Ⅱ-7-29 (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） 一年代別



図表Ⅱ-7-30 (ケ) 緊急ダイヤル（漏水，にごり水などの緊急時の電話受付）一年代別



(6) 知りたい情報、興味がある情報（一般）（問 20（ア））

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 |

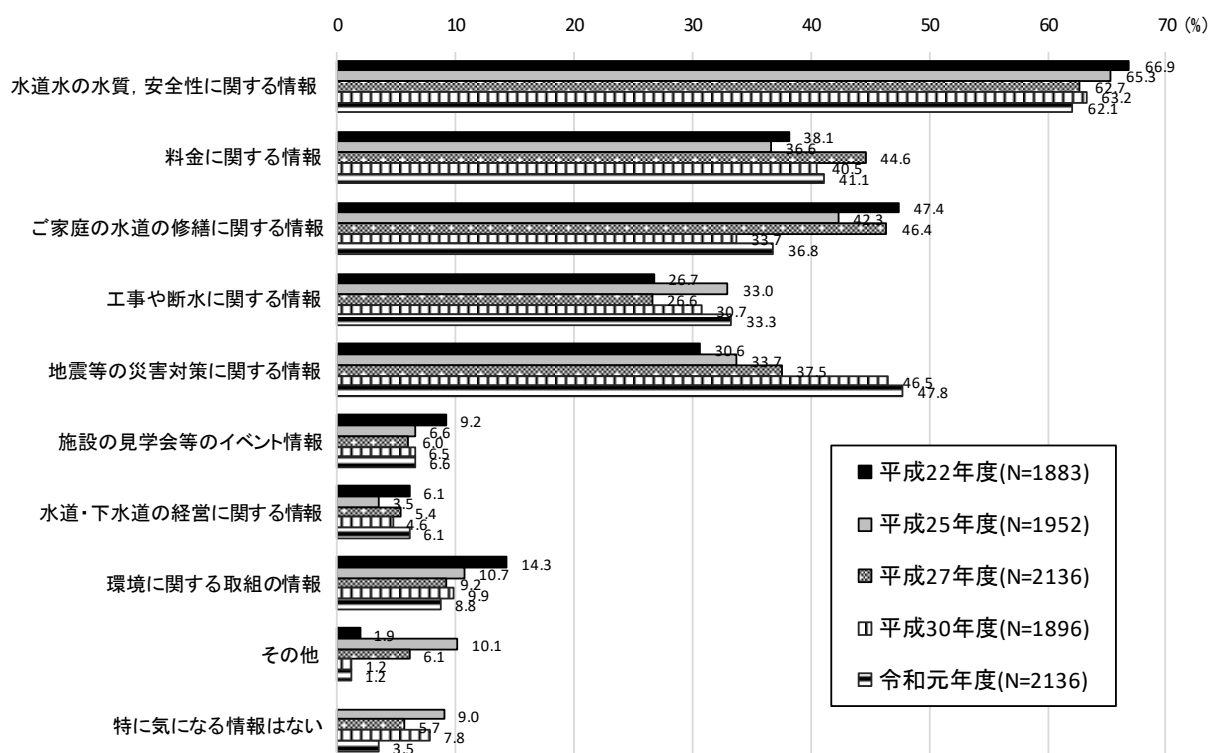
○経年変化

- ・ 水道・下水道に関する一般的な情報のうち、「水道水の水質、安全性に関する情報」の割合が 62.1%と最も高く、以下、「地震等の災害対策に関する情報」（47.8%）、「料金に関する情報」（41.1%）、「ご家庭の水道の修繕に関する情報」（36.8%）、「工事や断水に関する情報」（33.3%）と続いた。
- ・ 「水道水の水質、安全性に関する情報」への関心が平成 22 年度（66.9%）以降、徐々に減少する一方で、「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。
- ・ 「料金に関する情報」への関心は、消費税増税後の平成 27 年度に急増し、その後は 4 割程度であった。
- ・ 「ご家庭の水道の修繕に関する情報」への関心は、平成 22 年度から平成 27 年度にかけて 4 割台を占めていたが、平成 30 年度以降は 3 割台に減少した。

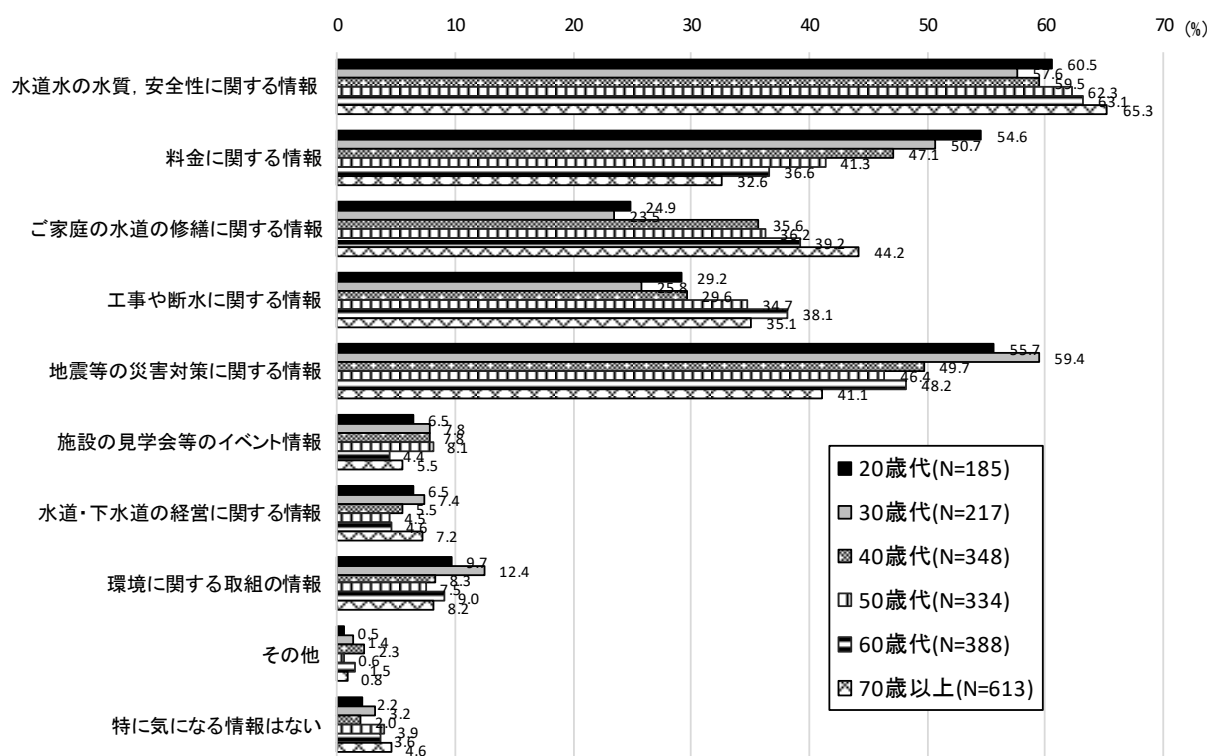
○年代別

- ・ 年代が高くなるほど「水道水の水質、安全性に関する情報」、「ご家庭の水道の修繕に関する情報」、「工事や断水に関する情報」について知りたい・興味があると回答した人の割合がおおむね高くなる傾向が見られた。
- ・ 一方で、年代が低くなるほど「料金に関する情報」や「地震等の災害対策に関する情報」について知りたい・興味があると回答した人の割合が高くなる傾向が見られた。
- ・ 30 歳代は、全ての年代で最も関心の高かった「水道水の水質、安全性に関する情報」や「ご家庭の水道の修繕に関する情報」、「工事や断水に関する情報」への興味・関心が最も低かった。一方で、「地震等の災害対策に関する情報」や「水道・下水道の経営に関する情報」、「環境に関する取組の情報」への興味・関心が全ての年代の中で最も高かった。

図表Ⅱ-7-31 (ア) 水道・下水道に関する一般的な情報一経年変化



図表Ⅱ-7-32 (ア) 水道・下水道に関する一般的な情報一年代別



(7) 知りたい情報、興味がある情報（大規模災害発生時）（問 20（イ））

（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

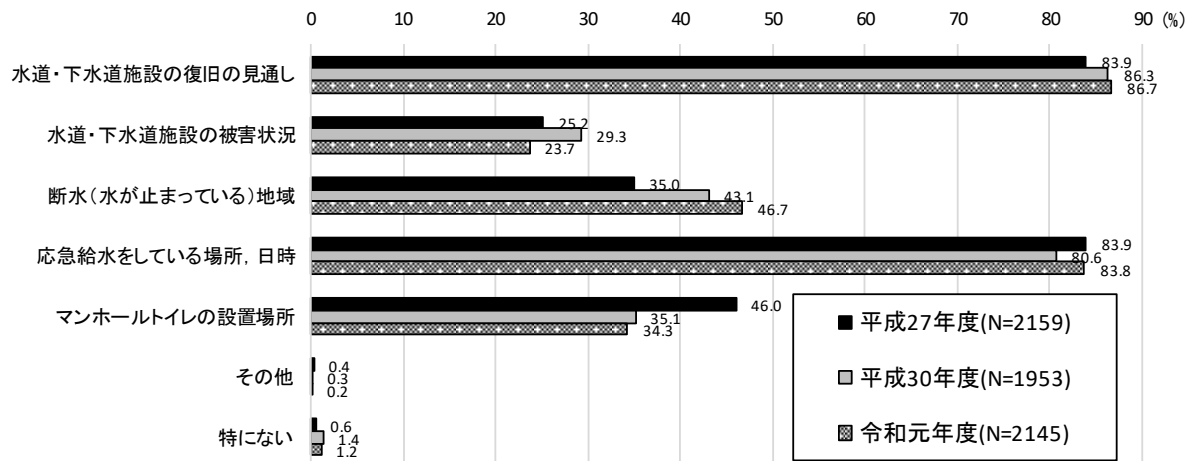
○経年変化

- ・ 大規模災害発生時に知りたい・興味がある情報のうち、最も関心が高かったのは、「水道・下水道施設の復旧の見通し」（86.7%）で、次に関心が高かった情報は、「応急給水をしている場所、日時」（83.8%）であった。以下、「断水（水が止まっている）地域」（46.7%）、「マンホールトイレの設置場所」（34.3%）、「水道・下水道施設の被害状況」（23.7%）と続いた。
- ・ このうち、「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「断水（水が止まっている）地域」については、平成 27 年度以降、徐々に関心が高まる傾向が見られた一方で、「マンホールトイレの設置場所」については、平成 27 年度の 46.0%が最も高く、その後徐々に減少する傾向が見られた。

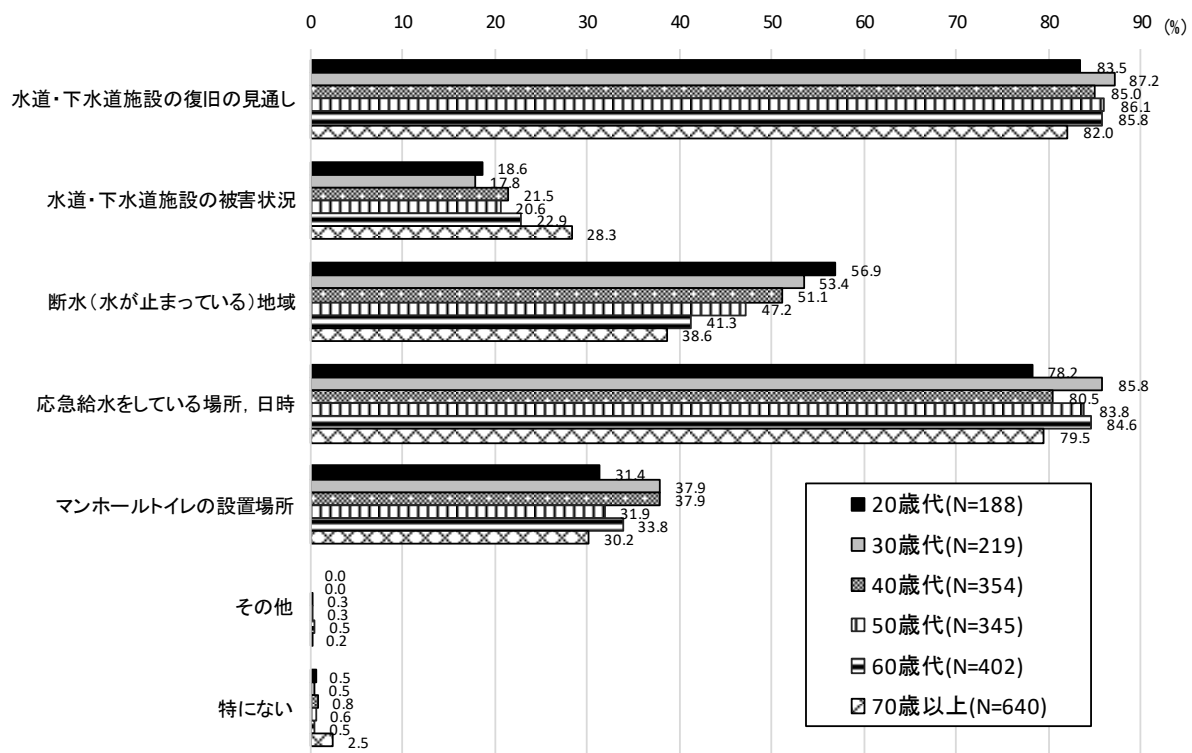
○年代別

- ・ 年代が低くなるほど、「断水（水が止まっている）地域」と回答した割合が高かった。
- ・ 30 歳代は、「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「応急給水をしている場所、日時」について知りたい・興味があると回答した人の割合が、他の年代よりも高かった。
- ・ 「マンホールトイレの設置場所」について知りたい・興味があると回答した人の割合が最も高かったのは、30 歳代と 40 歳代（37.9%の同数）であった。
- ・ 「水道・下水道施設の被害状況」について知りたい・興味があると回答した人の割合が最も高かったのは、70 歳以上（28.3%）であった。

図表Ⅱ-7-33 (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一経年変化



図表Ⅱ-7-34 (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一年代別



(8) 知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道経営）（問 20（ウ））

（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 |

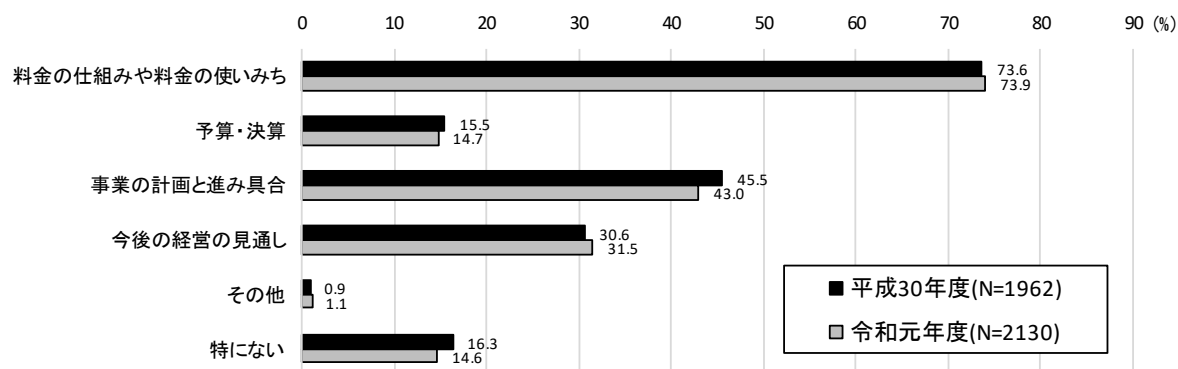
○経年変化

- ・ 水道・下水道の経営に関する情報のうち、最も関心が高かったのは、「料金の仕組みや料金の使いみち」で 73.9%，以下、「事業の計画と進み具合」が 43.0%，「今後の経営の見通し」 31.5%，「予算・決算」 14.7%と続いており、おおむね平成 30 年度と同様の傾向であった。
- ・ 「料金の仕組みや料金の使いみち」と「今後の経営の見通し」への関心は、平成 30 年度からやや増加（0.3%，0.9%）しているが、「予算・決算」と「事業の計画と進み具合」への関心は、平成 30 年度からやや減少（0.8%，2.5%）した。

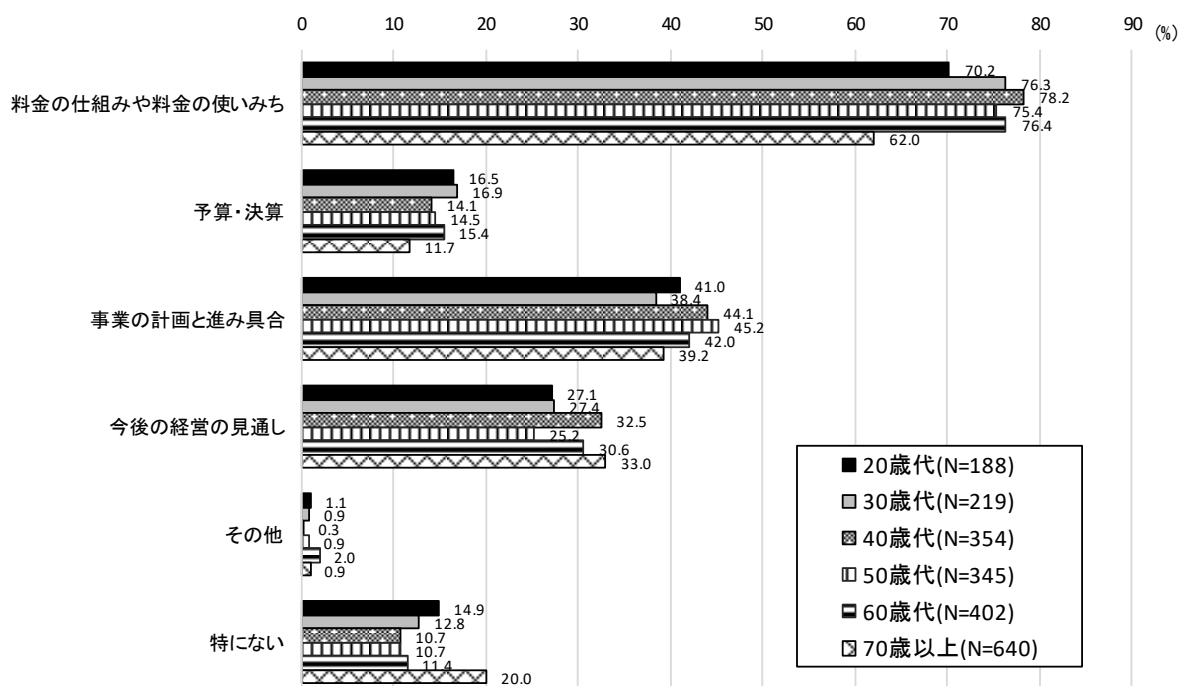
○年代別

- ・ 全ての年代で最も関心が高かった「料金の仕組みや料金の使いみち」では、とりわけ 40 歳代の割合が最も高く（78.2%），以下，60 歳代（76.4%），30 歳代（76.3%）と続いた。
- ・ 「事業の計画と進み具合」では，50 歳代の割合が最も高く（45.2%），以下，40 歳代（44.1%），60 歳代（42.0%）と続いた。
- ・ 「今後の経営の見通し」では，70 歳以上の割合が最も高く（33.0%），以下，40 歳代（32.5%），60 歳代（30.6%）と続いた。

図表Ⅱ-7-35 (ウ) 京都市の水道・下水道の経営に関する情報一経年変化



図表Ⅱ-7-36 (ウ) 京都市の水道・下水道の経営に関する情報一年代別



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）

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 | |

○経年変化

- ・京都市の水道・下水道全般に対する満足度については、「やや満足」と回答した人の割合が 48.1%で最も高く、続く「満足」の割合（31.6%）を加えた計 79.7%が肯定的な回答（満足度）と理解できる。この満足度は平成 30 年度（78.5%）から 1.2%増加しており、平成 22 年度以降で最大となった。
- ・「不満」、「やや不満」の割合の合計は 2.0%であり、平成 30 年度（1.4%）から若干増加したものの、極めて低い数値であった。

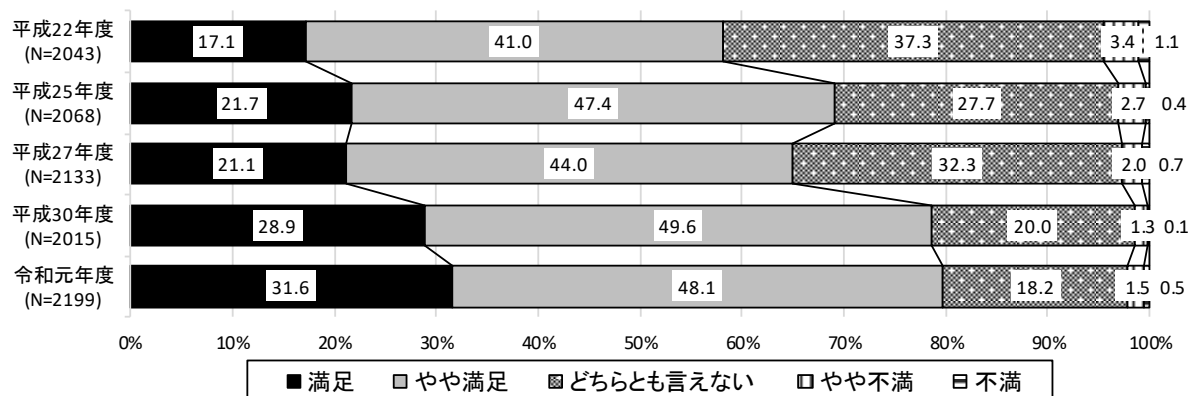
○年代別

- ・年代別で見ると、満足度が最も高かったのは 70 歳以上（84.2%）で、以下、20 歳代（79.7%）、50 歳代（78.7%）、60 歳代（78.5%）、40 歳代（77.6%）と続き、30 歳代（75.2%）が最も満足度が低かった。70 歳以上は、全回答者の数値（79.7%）を 4.5%上回っており、続く 20 歳代は全回答者の数値と同数であった。
- ・また、「満足」と回答した人の割合のみでは、70 歳以上が圧倒的に高く（41.8%）、全回答者の数値を 10.2%上回った。次に高かったのは 20 歳代（31.0%）であった。
- ・「やや不満」と「不満」の割合の合計では、40 歳代が最も高く（4.5%）、以下、30 歳代（2.3%）、60 歳代（2.0%）と続いた。
- ・「どちらとも言えない」と回答した人の割合が最も高かったのは 30 歳代（22.5%）で、以下、50 歳代（19.6%）、60 歳代（19.4%）と続いた。

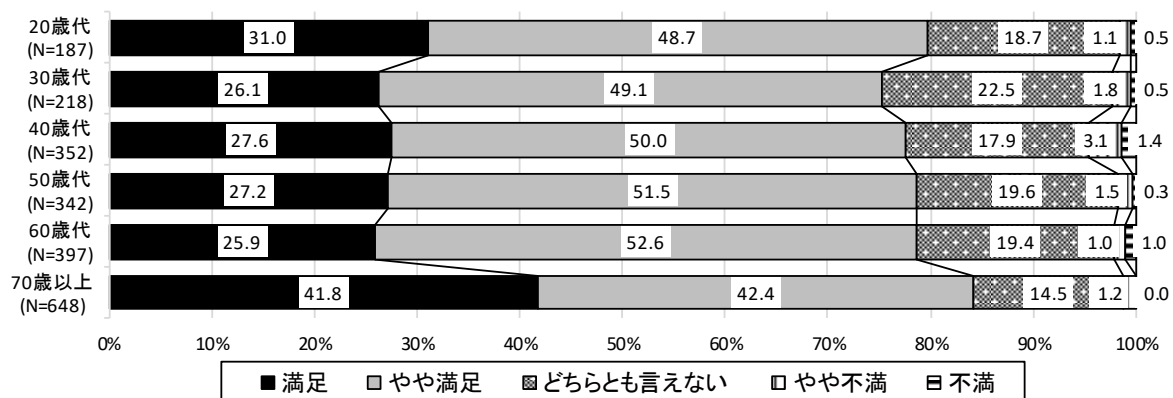
○性別

- ・男性の方が女性よりも、「満足」と回答した人の割合及び「満足」と「やや満足」と回答した人の割合の合計のどちらも高かった。

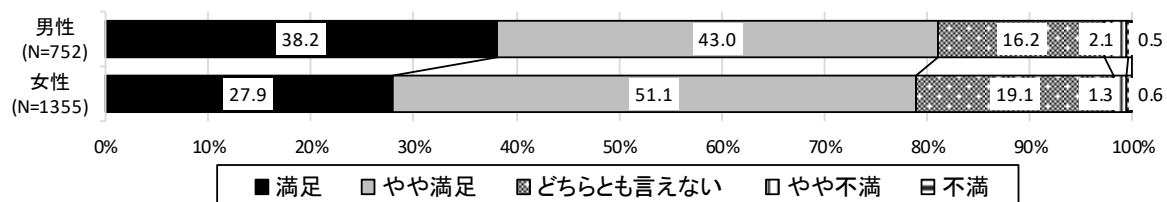
図表Ⅱ-8-1 京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足しているか一経年変化



図表Ⅱ-8-2 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年代別



図表Ⅱ-8-3 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性別



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問 22）

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。

- ・ 水道・下水道に関するご意見（自由記入）として 510 件の意見があった。これらにつき、以下のとおり記載する。

図表Ⅱ-8-4 水道・下水道に関するご意見【一覧表】

項 目	件 数
①水道の水質について	52 件
②水道料金・下水道使用料について	57 件
③情報提供・PR 活動について	44 件
④災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	22 件
⑤上下水道局への相談・調査の依頼について	27 件
⑥経営についての要望	28 件
⑦水道管の老朽化等への対応について	15 件
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
⑨下水道や河川などの衛生状態・環境保全について	11 件
⑩職員の対応等に関する意見	16 件
⑪節水に対する意識について	13 件
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
合 計	510 件

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。
- 京都の水は、他府県に比較するとおいしいです。安心・安全な水を供給できるように、よりいっそう市民目線で頑張ってください。
- 年に何回か水が臭い時がありますが、永遠に安心な水が続きますように。ありがとうございました。
- 30 年前、学生の頃の水道水と比較して、大変、安全・安心、おいしくなったなと思います。
- 臭いもなく、いつでも使えて、大変ありがたく思っています。これからも節水に心がけ、使っていきたいと思います。水はありがたいです。琵琶湖が京都市より位置が高いと知りました時は、本当に京都は恵まれていると思います。水は人間にとって大切です。
- 戸建てに住んでいた時は、水道水がとてもおいしく、そのまま蛇口をひねって飲んでいましたが、マンションに引越してから、臭いや味が気になって、そのままでは飲めません（飲みにくい）。タンクなので、仕方ないとは思いますが、京都のおいしい水をいつでも飲めるとよいなと思います。

- 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と思う。

② 水道料金・下水道使用料について (57 件)

- もう少し料金が安いと 5 人家族のうちには助かります。いつもありがとうございます。
- 情報の無駄をなくし、災害に備え、料金を値上げしないほしい。京都の上下水道の事業を信じているからこそ、水道料金を支払い続けています。大きなビジョンと個別の対応を心がけてほしい。
- 水道・下水道が一緒やから高いと思う。
- 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）。
- 現在まで不満に思ったことはない。やむを得ず、多量の水を使用してしまったことの割引制度はないか。

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。
- 京都市の水が安全であるのは認識していますが、生水は飲んだことがないし、市の水道局が備蓄用飲料水を販売しているのも、今回、初めて知りました。もっと広報するとよいと思います。
- 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。
- 京都市の水道管老朽化は問題なので、早く対応してほしい。生活不自由（料金など）がなければ、特に関心がない人が多いので、パンフレット・チラシ等は無駄だと思う。定期的な報告と災害時のみの SNS、ホームページだけでよいのでは。
- 毎日、不自由なくおいしい水をいただいています。この先につなぐためには、もっと 1 人 1 人が水環境に優しい暮らしをすることが大事だと思います。海の汚染等は目をおおいたくなります。もっともっとアピールする必要を感じています。
- 鳥羽の藤の公開時に、水道とミネラルウォーターの飲み比べがあったが、全く味は変わらなかったのと、むしろ、美味と思えた。もっとアピールすべきだし、料金が安いことも伝えるべき。ペットボトルに水道の水を入れて持って行きます（今現在）。
- 独立採算制になっていることは知らなかったの、サービス等のことをわかりやすく、オープンにしてほしい。今は他人事でしか、私はない。水道工事の補助金などについても、もっとオープンにし、使っていけるようにしたい。

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。
- 今後、起こりうる災害にどのような対応の仕方を準備しているのか、安心のために知っておきたいと思う（個人でしておかなければならない備えの重要性と共に）。
- 風・水害の多い最近、おかげをいただいて、京都市内は断水もなく、ありがたいことです。

でも、いつ何が起こるか分かりません。「備えは常に」。安心・安全の京都市の水道・下水道に頑張ってください。

- 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)。
- 集合住宅に居住しているため、子メーターによる検針が適切な料金なのか不満です。個別メーターを京都市では、集合住宅(賃貸)では今後も設置しないのでしょうか？。
- 家庭に届く水については満足しています。ただ、水道工事が頻繁にあり、車の交通が大変です。どうしてでしょうか？。毎年、工事をしなければいけないのでしょうか？。
- ガスや電気の点検は、何年かに1回点検に来てもらっているが、水道に関しては、今まで何もしてもらっていない。賃貸マンションでも、各部屋ごとに配管のチェック(汚れ具合)を見てほしいです。以前、排水管が詰まったことがあったり、夏場は排水口の臭いが気になります。

⑥ 経営についての要望 (28 件)

- 水源は多様化できるのか(桂川・鴨川等)。水道料金を上げてでも、施設の改修を強力に進めるべき。
- 生きるために必要なので、いつも気にせずに使うことができ、ありがたいと思っています。料金が上がるとか上がらないとか、そんなことより、民営化せず、しっかりと安心・安全を願います。
- 日本の水道・下水道に対して、安全の信頼をしている。民営化の話を聞いたりするが、将来が不安になっている。
- 水道法改正で、採算意識を持つことは大切だと思いますが、①水質を維持すること、②人口の非密集地への供給を急がずにやっていただければよいです。これからもよろしく願いたします。

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。
- 天災などによるインフラの老朽化でみられる。ライフラインへの影響を考えると、日本全体が考えていかななくてはならない課題であると思います。ただ、工事などによる日常生活の便を考えると、しっかりとした計画をして、伝達していくことが大切だと思います。事が起きる前に事前に取り組んでいただければと思います。
- 水道管の劣化状況等がとても気になるので、水道水の水をそのまま飲む気がしないが、そこが安心できたら飲料水として使用したい。

- 老朽管の交換に多大な事業になると思いますが、道路の掘り起こし等、効率的な工事が必要と思われます。

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・下水道に関して、ほとんど関心を持っていませんでした。小さい頃から、当たり前のように使っているのに、これといって、何を求めるということもありませんでしたが、様々な取り組みをされていること、雨水貯水についても初めて知ることができました。
- 飲料水の備蓄「1人1日3リットル×3日分」というのは知らなかったです。安全だと思っている京都での暮らしですが、何があるかわからないので、心がけておきます。水の大切さを教えていただき、ありがとうございました。
- 水道水は、水質検査をしっかり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。
- いつもお世話になっていますのに、気にすることもなく、当たり前のようにある水に対して、改めて感謝の念がわきました。水に関するアンケートを通して、水の大切さを今一度考えさせられました。ありがとうございます。

⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（11 件）

- 仕事をしているので、蛇口をひねると水が出る、下水があることが普通になっていますが、いろいろ改善に向けて、努力されていることに感謝いたします。ただ、道路にある排水口については、ゴミや土が入り、大丈夫かと思う時があります。
- 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）

- 水道使用水量を検針に来られている方に、家を出た時にたまたまお会いしたのですが、真夏の暑い時で「ご苦労さまです」と私が話しかけると、とてもご丁寧に挨拶して下さいました。暑期中・寒期中、雨の日、いつもありがとうございます。
- 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。
- 池田ポンプ場の隣のマンションに住んでいます。約半年間ほどかかって設備を新しくされたようで、漠然と安心感は深まりましたが、事前に「こういう工事をする」という住民に対する説明があったらよかったと思います。何をどうされたか、今でも具体的には知りません。

⑪ 節水に対する意識について（13 件）

- 具体的な節水方法があれば教えていただきたいです。よく聞く節水方法の中には、やっではダメな情報もあると聞くため、正しい情報が知りたいです。例えば、トイレタンクに2リットルのペットボトルを入れて節水する（トイレが壊れるなど）。
- 節水によって、水道局への収入が減少し、メンテナンス費用が不足しているというのを聞い

ていますが、どうなのでしょう。市民新聞等での「お知らせ」もお願いしたいと思います。

- 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。水道料金が高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。
- 安全な水を常に安定供給していただけることに感謝しています。大規模災害が、いつ自分の身に降りかかるかも分からない昨今、日頃の備えの大切さを痛感しています。下水道に関しても、当たり前のように使用させていただいています。ありがとうございます。異常気象によるゲリラ豪雨の排水等、今後ともお世話さます。
- 日頃、上下水道局のみなさまに大変お世話になり、感謝申し上げます。今後も公共事業として、市民に安心・安全な水を、そして、人々の命をお守り下さい。
- 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。
- 水は万物の源…。これからも施設の維持・管理に努められ、いかなる状況（災害等）でも即応できるよう研鑽され、「日本一」の水道局を目指して下さい。

III 考察

1 水に関するライフスタイルについて

(3) 入浴・シャワー回数の経年変化

【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

○入浴回数（浴槽に水を溜めて）

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、1 週間に 1 回も入浴しない（0 回）と回答した人の割合が、全ての年代で増加した。
- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、60 歳以上の年代において、1 週間に 7 回以上入浴すると回答した人の割合が増加した。
- ・ 平成 22 年度と令和元年度の年代別の比較においては、この期間（9 年）の「母集団の年齢変化」（例えば、平成 22 年度に「20 歳代」であった人が令和元年度には「30 歳代」に移っている）が含まれる。
- ・ この「母集団の年齢変化」を踏まえて、年代別に「1 週間に 7 回以上」入浴する回数の割合を比較すると、平成 22 年度に最も多いのは 40 歳代（59.5%）であったが、令和元年度では 50 歳代（45.2%）となっており、時間の経過とともに、入浴回数が多い世代のピークが 40 歳代から 50 歳代に移っていることが見て取れる。

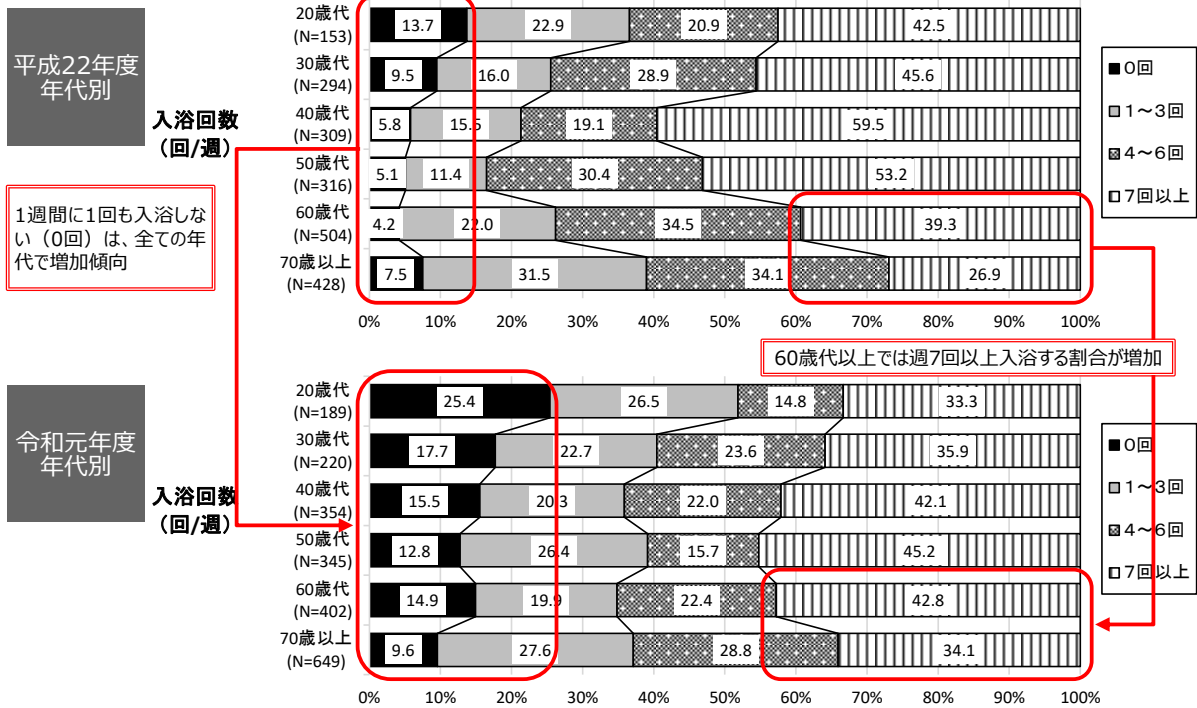
○シャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、1 週間に 1 回もシャワーを使わない（0 回）と回答した人の割合が、全ての年代で半減した。一方、1 週間に 7 回以上シャワーを使うと回答した人の割合は、全ての年代で増加した。
- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、年代が低くなるほどシャワー頻度が高くなる傾向が顕著になった。

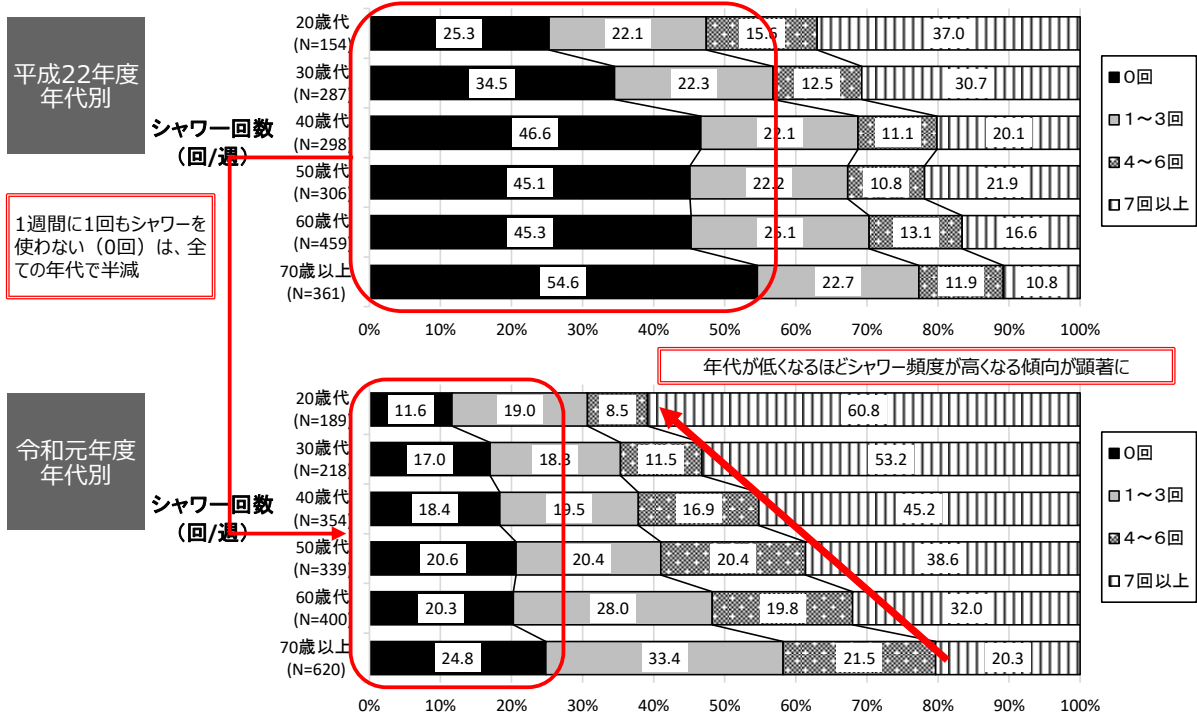
考察及び今後の対応等

- ・ 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。一方で、60 歳以上における入浴回数の増加傾向が見られ、年代が高くなるにつれて底堅い入浴傾向もあることがうかがえる。
- ・ 今後、入浴・シャワー回数の経年変化についての考察を深める上では、使用水量の経年変化との関係、回答者属性との関係（例、大学生、核家族、一人暮らしの高齢者）、水道料金や節水に対する意識との関係など、因果性が高そうな事項と関連づけて確認してみるのも重要であると考えられる。
- ・ 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。

図表Ⅲ-1-1 入浴回数の経年比較一年代別



図表Ⅲ-1-2 シャワー回数の経年比較一年代別



(4) 節水意識の経年変化

○日常で節水しているか【平成 25 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 平成 25 年度と比較すると、令和元年度では、20 歳代、30 歳代の「節水している」と回答した人の割合は、それぞれ約 10%減少した。一方、60 歳代、70 歳代の「節水している」と回答した人の割合は、ほとんど変化がなかった。
- ・ 平成 25 年度と比較すると、令和元年度では、年代が高くなるほど節水意識も高くなる傾向が顕著になった。
- ・ 「母集団の年齢変化」（定義はⅢ 1 (1)を参照）を踏まえて、年代別に「節水している」と回答した割合を比較すると、平成 25 年度の 20 歳代（68.0%）及び 40 歳代（76.2%）と令和元年度の 30 歳代（59.1%）及び 50 歳代（71.0%）を比較すると、約 5～10%程度の減少が見られるが、平成 22 年度の 30 歳代（69.8%）及び 50 歳代（76.2%）と令和元年度の 40 歳代（68.4%）及び 60 歳代（76.2%）の比較ではほとんど変化がなく、年代により変化に違いがあることが分かった。ただし、平成 25 年度と令和元年度の期間は 6 年であり「母集団の年齢変化」の影響は半分程度であることから、今後の調査結果を注視していく必要がある。

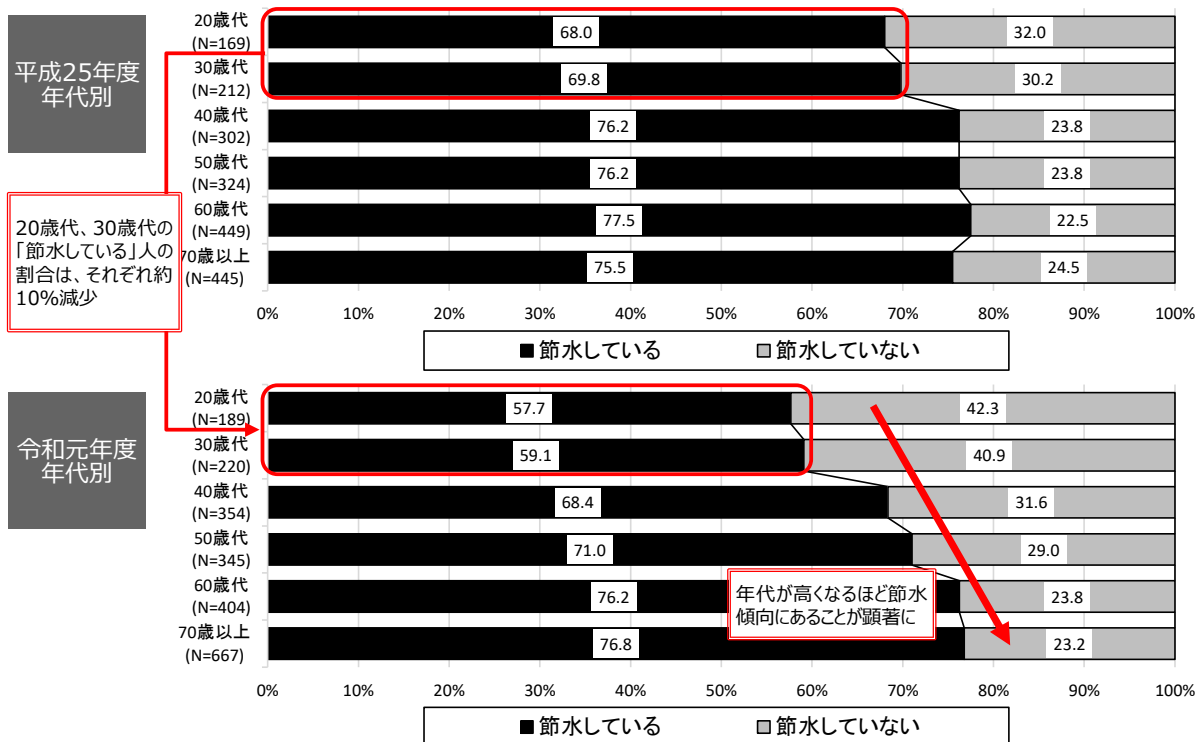
○節水していない理由【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、「水道料金を気にしていないから」節水していないと回答した人の割合が、全ての年代で増加した。

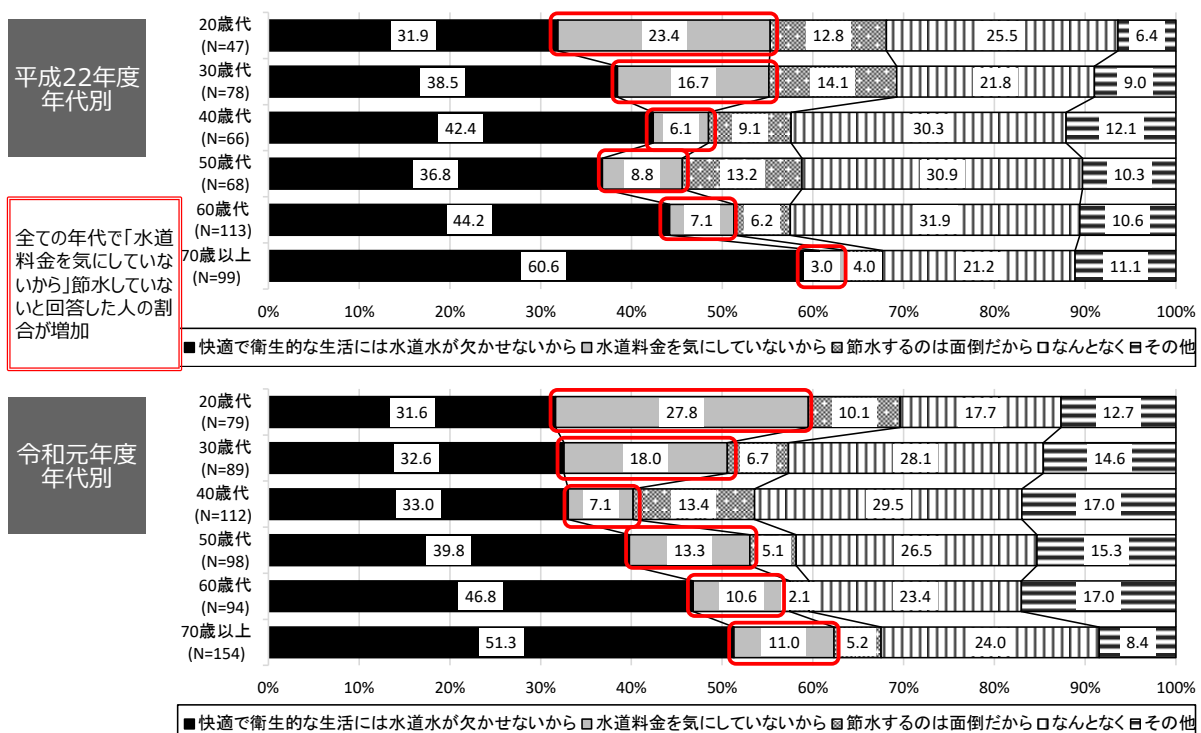
考察及び今後の対応等

- ・ 年代が低いほど節水意識も低いが、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。
- ・ あわせて、水道料金を気にしていない人の割合の増加も、全体として節水意識が下がった要因に寄与しているものとみられる。

図表Ⅲ-1-3 「日常で節水しているか」の経年比較一年代別



図表Ⅲ-1-4 「節水していない理由」の経年比較一年代別



(5) 災害時の飲料水の備蓄に関する意識

○備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度

- ・ 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。

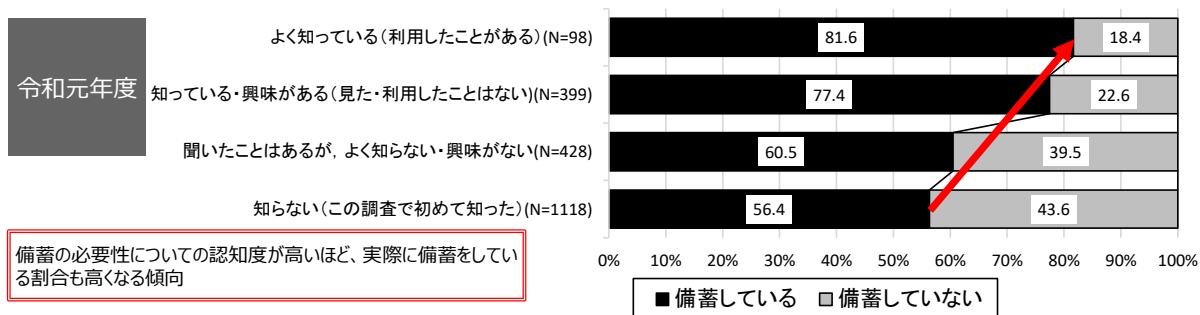
○備蓄量と備蓄していない理由

- ・ 十分な備蓄をしていない理由について「準備するのが面倒なため」と回答した人は、備蓄量がゼロ（「備蓄していない」）の割合が最も高くなった。
- ・ 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」または「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。

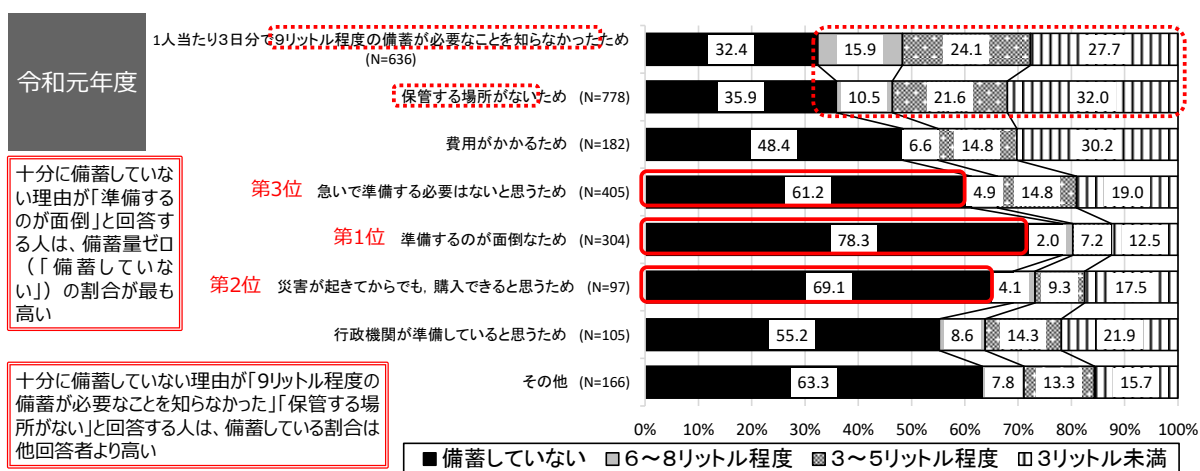
考察及び今後の対応等

- ・ 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。
- ・ 備蓄はしていても量が不十分である理由として、「1人当たり3日で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかった」又は「保管する場所がない」ことが原因だと考えられる。
- ・ 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。

図表Ⅲ-1-5 備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度



図表Ⅲ-1-6 備蓄量と備蓄していない理由



(6) 「水」の飲み方と水道水の「味」

○水の飲み方はどのように変化しているのか【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、「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）」を飲むと回答した人の割合が、全ての年代で増加した。
- ・ 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は、どの組合せが多いのか

- ・ 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」（15.9%），「水道水をそのまま」（14.2%），「ミネラルウォーター等市販の水」（11.2%），「一度沸かした水道水」（9.7%）と続き、51%と 1 つの回答を選択するものが半数以上を占めている。

○水道水の味の感想はどのように変化しているのか【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 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」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因

- ・ 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（冷蔵庫で冷やしたのを含む）」飲んでいる割合も高かった。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 塩素（カルキ）臭について「感じる・気になる」と回答した人ほど、「ミネラルウォーター等市販の水」や「浄水器を通した水道水」を飲んでいる割合が高かった。
- ・ 異臭（かび臭や生ぐさ臭）について「感じる・気になる」と回答した人ほど、「ミネラルウォーター等市販の水」や「浄水器を通した水道水」を飲んでいる割合が高かった。
- ・ 受水タンクの状態について「感じる・気になる」と回答した人ほど、「ミネラルウォーター等市販の水」や「浄水器を通した水道水」を飲んでいる割合が高かったが、「ミネラルウォーター等市販の水」については受水タンクの状態について「感じない・気にならない」と回答した人の飲んでいる割合も高かった。
- ・ 水道水の安全性の安心度について「安心している」と回答した人は水道水の味も「おいしい」と回答する割合が高く、「不安を感じている」人が「おいしくない」と回答する割合が高かった。
- ・ 塩素（カルキ）臭について「感じる・気になる」と回答した人の約 6 割は、水道水の味の感想についても「おいしくない」、「あまりおいしくない」と回答していた。
- ・ 異臭（かび臭や生ぐさ臭）について「感じる・気になる」と回答した人の約 6 割は、水道

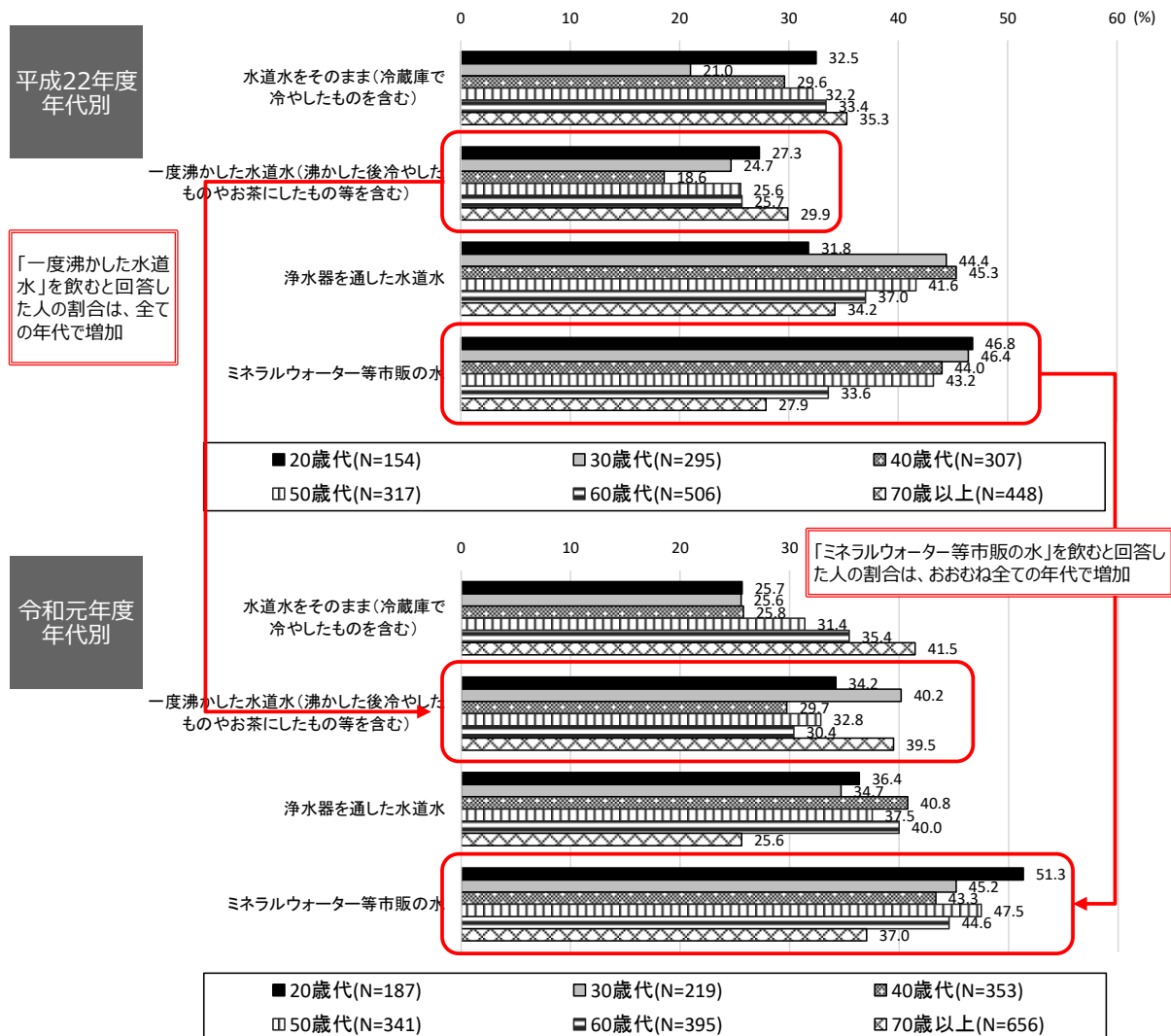
水の味の感想についても「おいしくない」、「あまりおいしくない」と回答していた。

- ・ 受水タンクの状態について「感じる・気になる」と回答した人の約3割は、水道水の味の感想についても「おいしくない」、「あまりおいしくない」と回答していた。
- ・ 琵琶湖の水質について「感じる・気になる」と回答した人の3割弱は、水道水の味の感想についても「おいしくない」、「あまりおいしくない」と回答していた。

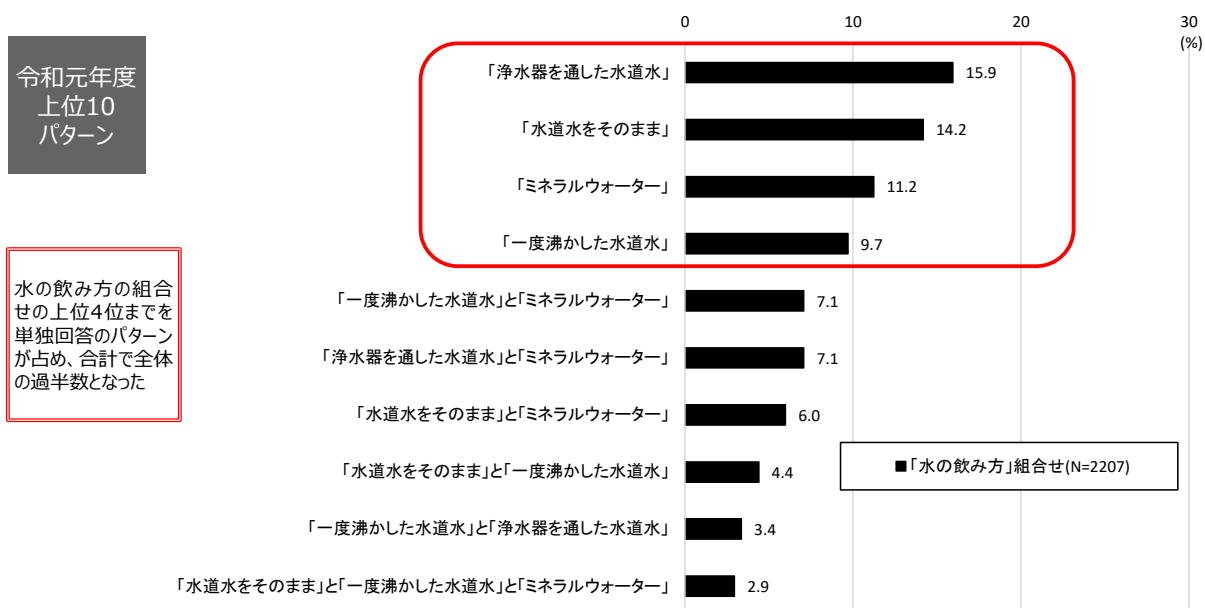
考察及び今後の対応等

- ・ 水の飲み方について、3割強の方が水道の蛇口から水を飲んでいるものの、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。また、「水道水をそのまま」飲む人は、水道水について、味がおいしいと感じ、安全性の安心度が高く、臭いや水質の感想が肯定的（「感じない・気にならない」、「あまり感じない・あまり気にならない」）である傾向が見られたため、おいしくて安全・安心な水道水をつくり続けていくとともに、これらの水道水の特性を引き続き、情報発信していくことが重要である。
- ・ 水の飲み方（組合せ）は複数回答ではなく、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。一方で「ミネラルウォーター」は複数回答では最も割合が高いため、今後も水の飲み方の動向には注目していく。
- ・ 水道水の味については、水道水の安全性の安心度が高いほど水道水の味が「おいしい」との回答が多く、臭いや水質について「感じる・気になる」ほど水道水の味が「おいしくない」との回答が多かったことから、水道水の安全性の安心度の向上や水質への印象を良くすることが、味のイメージアップにつながると考えられる。
- ・ 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。

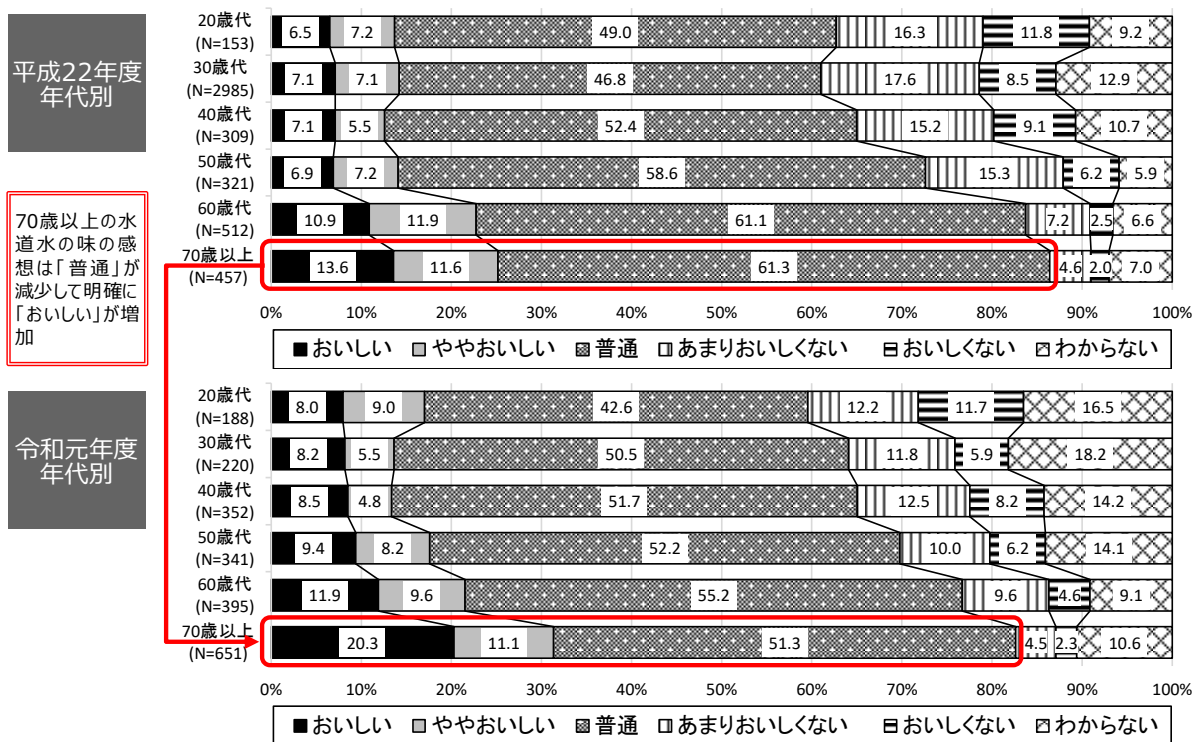
図表Ⅲ-1-7 「水の飲み方はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



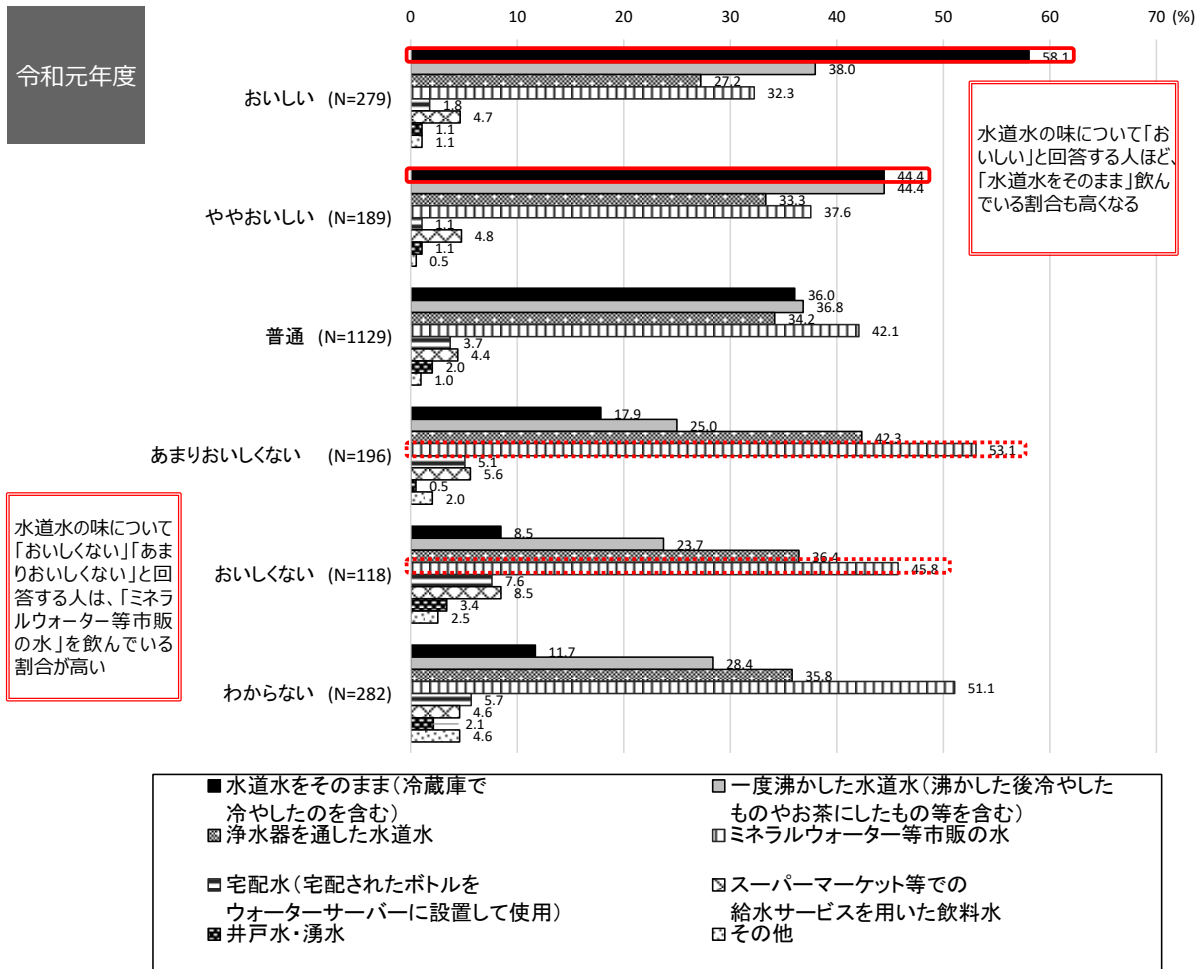
図表Ⅲ-1-8 水の飲み方の組合せー上位10パターン



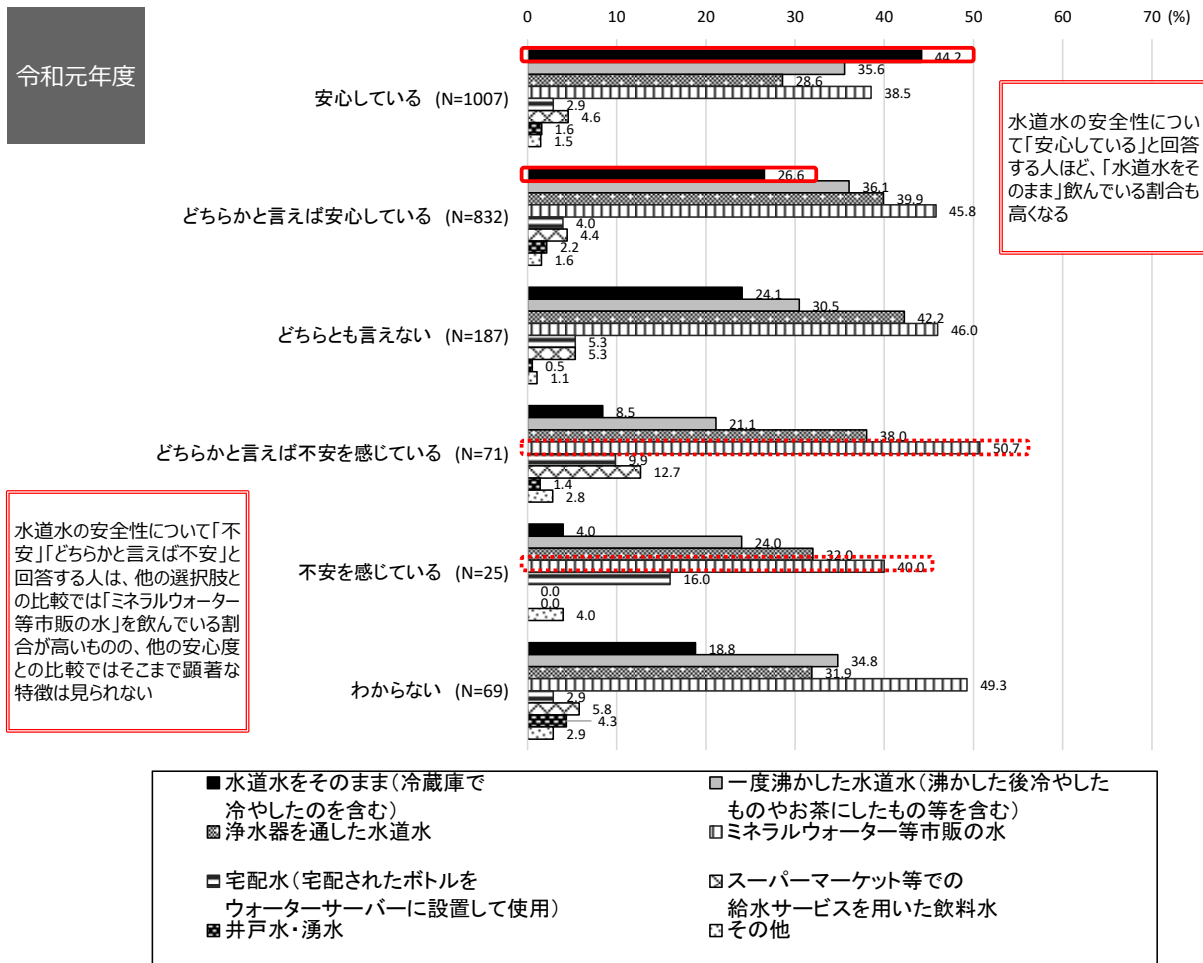
図表Ⅲ-1-9 「水道水の味の感想はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



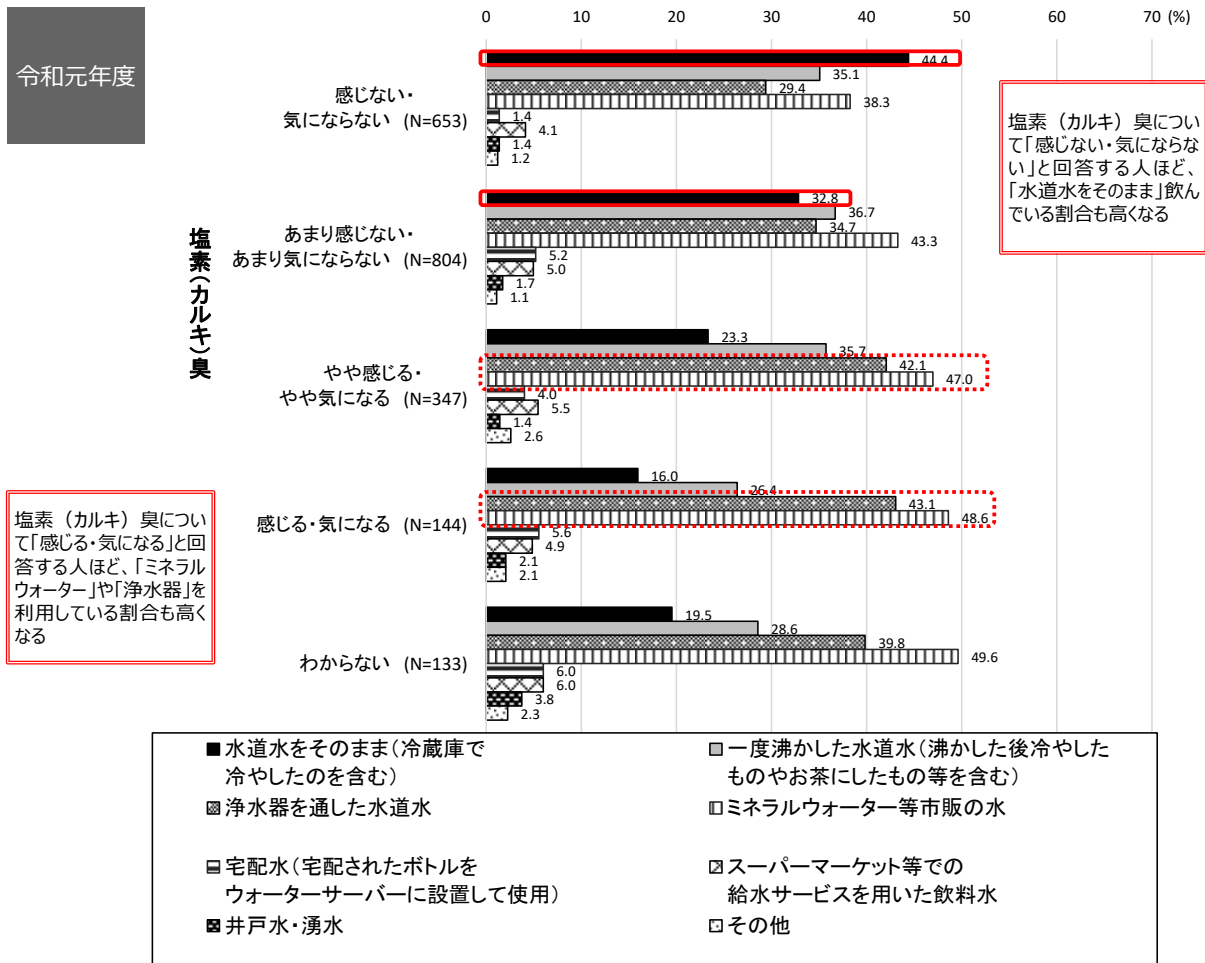
図表Ⅲ-1-10 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の味(問6))



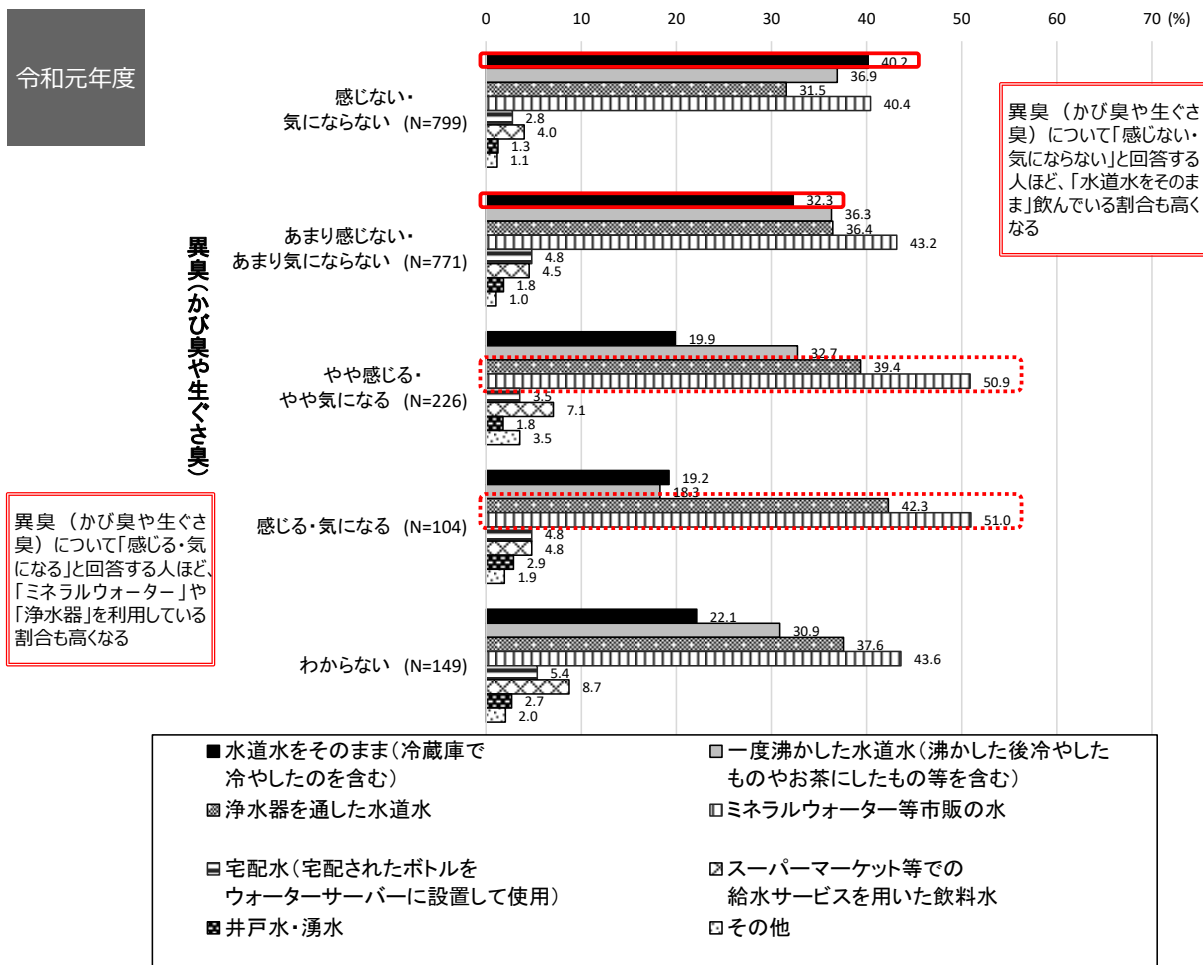
図表Ⅲ-1-11 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の安全性の安心度(問7))



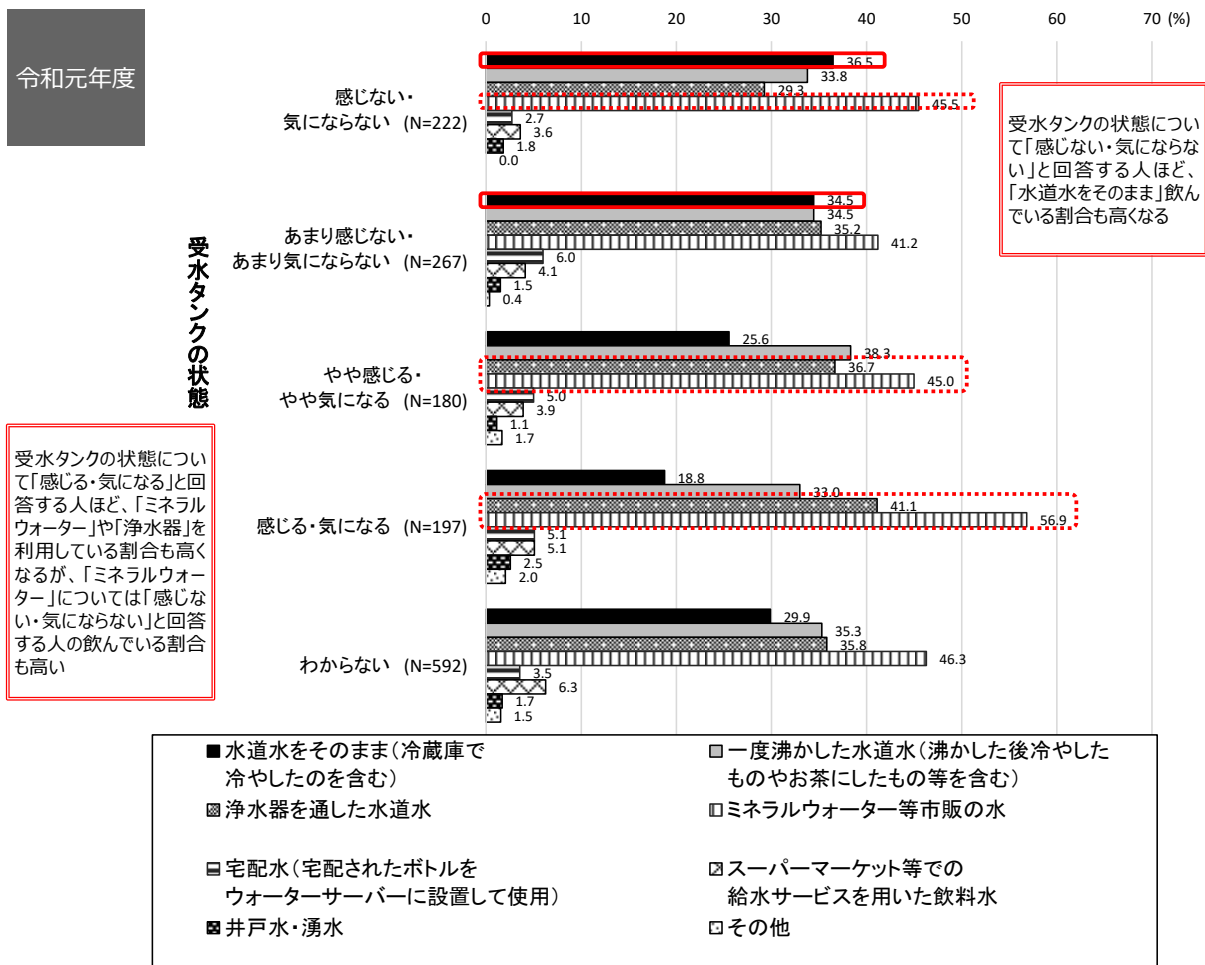
図表Ⅲ-1-12 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)ー水道水の臭いや水質(問8))



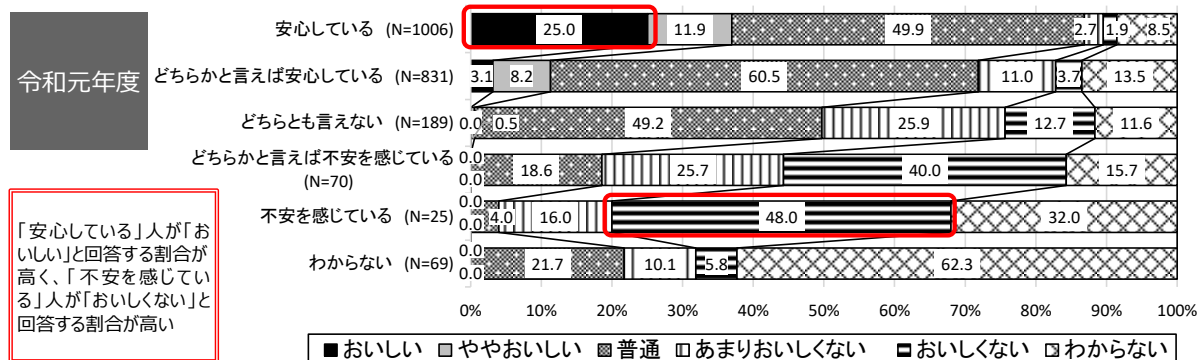
図表Ⅲ-1-13 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)ー水道水の臭いや水質(問8))



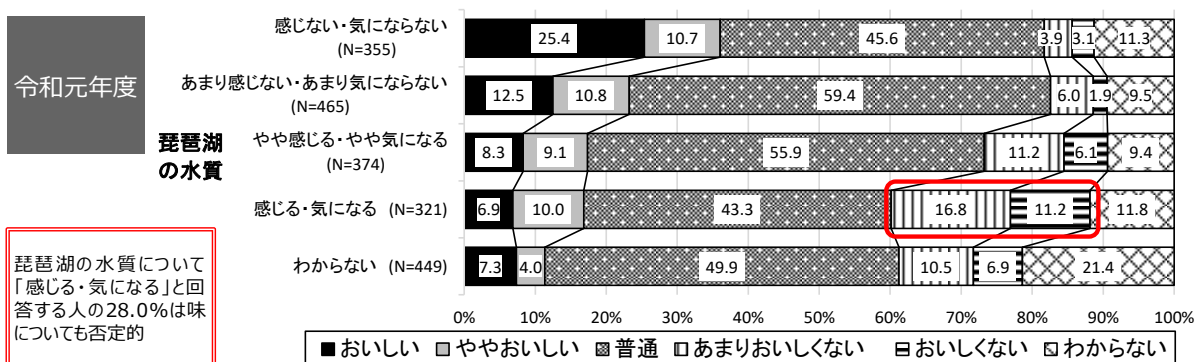
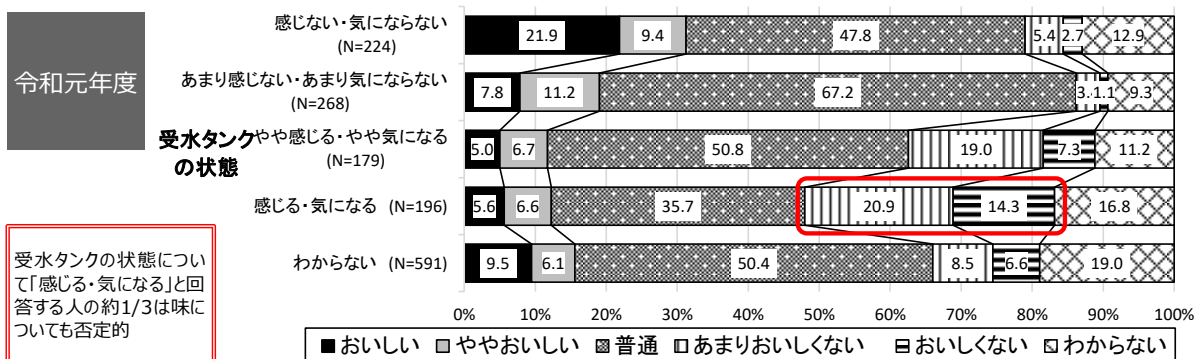
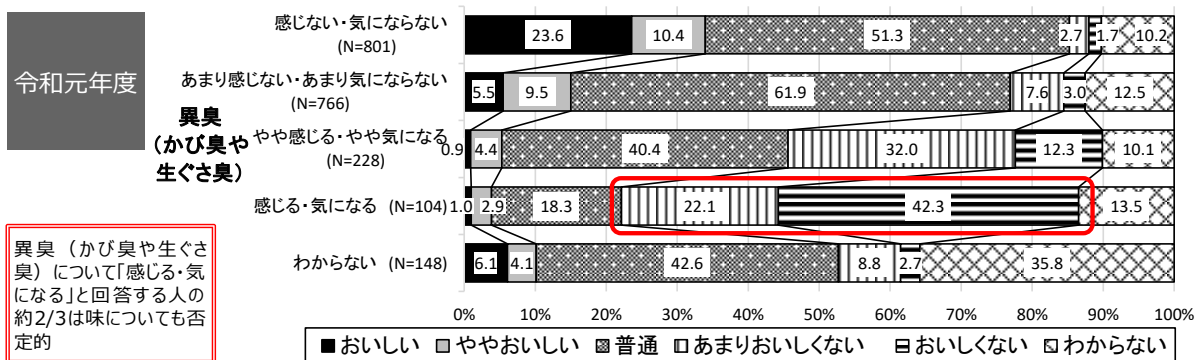
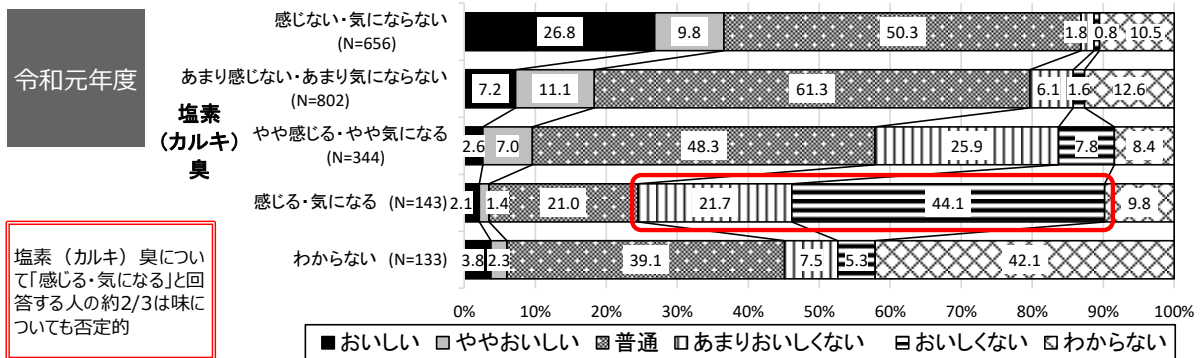
図表Ⅲ-1-14 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の臭いや水質(問8))



図表Ⅲ-1-15 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水道水の味(問6)－水道水の安全性の安心度(問7))



図表Ⅲ-1-16 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水道水の味(問6)ー水道水の臭いや水質(問8))



2 水道料金について

○水道料金の印象はどのように変化しているのか【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、水道料金が「高い」と回答した人の割合が、ほぼ全ての年代で減少した。
- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和元年度では、水道料金が「おおむね適正」と回答した人の割合が、全ての年代で増加した。

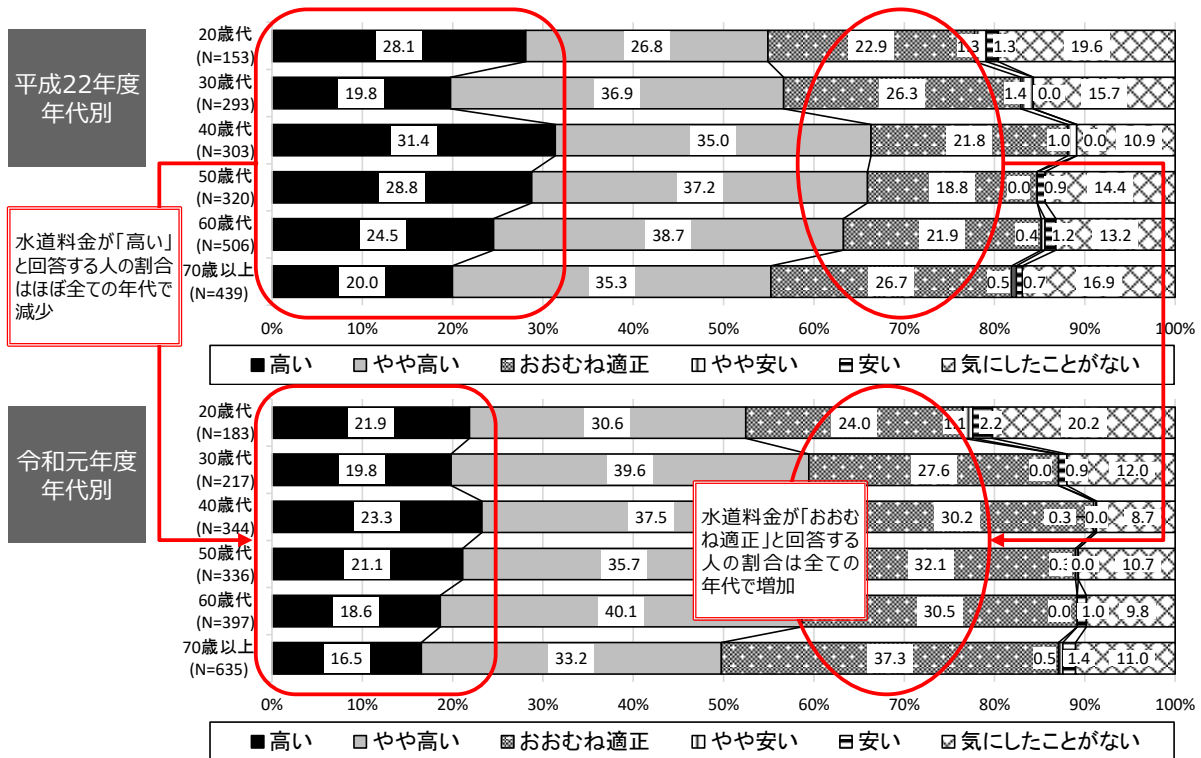
○水道料金の印象に影響を及ぼす要因

- ・ 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。
- ・ 経営に関する情報について、「料金の仕組みや料金の使いみち」を知りたいと回答した人は、「事業の計画と進み具合」や「今後の経営の見通し」を知りたいと回答した人と比較すると、水道料金は「高い」又は「やや高い」と回答する割合が高い傾向が見られた。

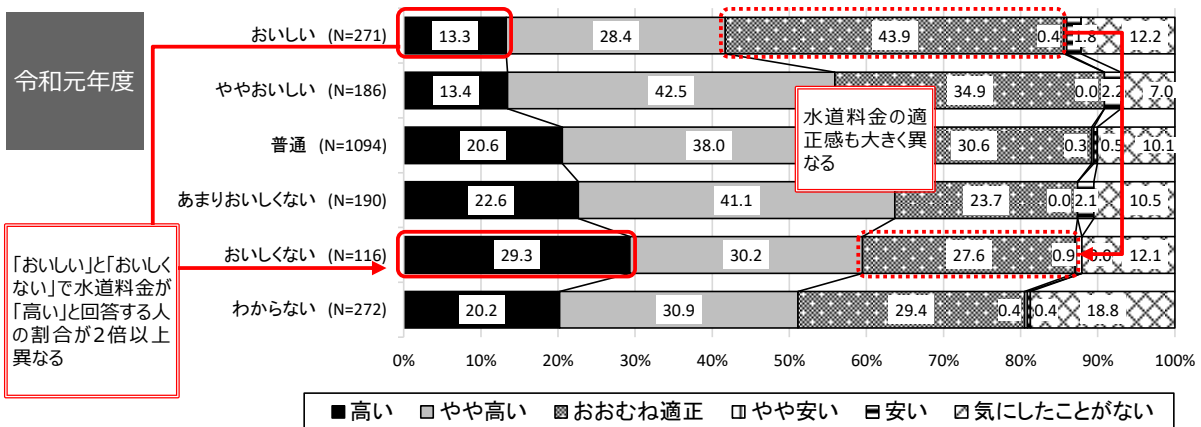
考察及び今後の対応等

- ・ 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、おいしくて安全・安心な水道水を供給するとともに、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。

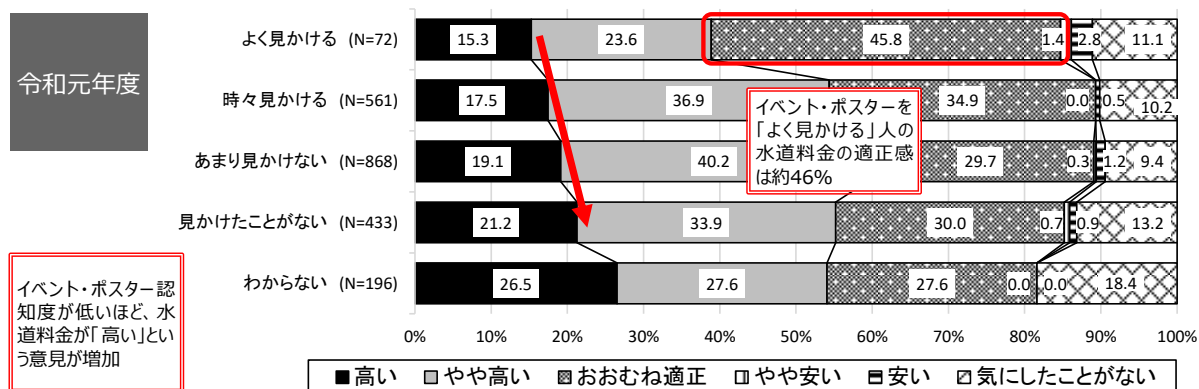
図表Ⅲ-2-1 「水道料金の印象はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



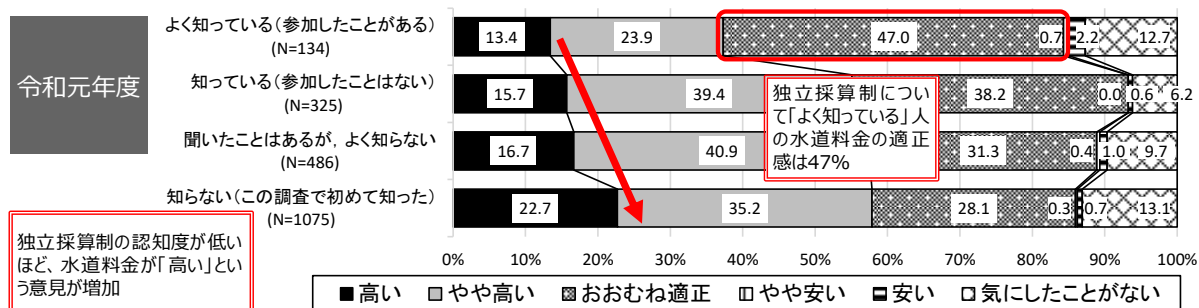
図表Ⅲ-2-2 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 水道水の味 (問 6))



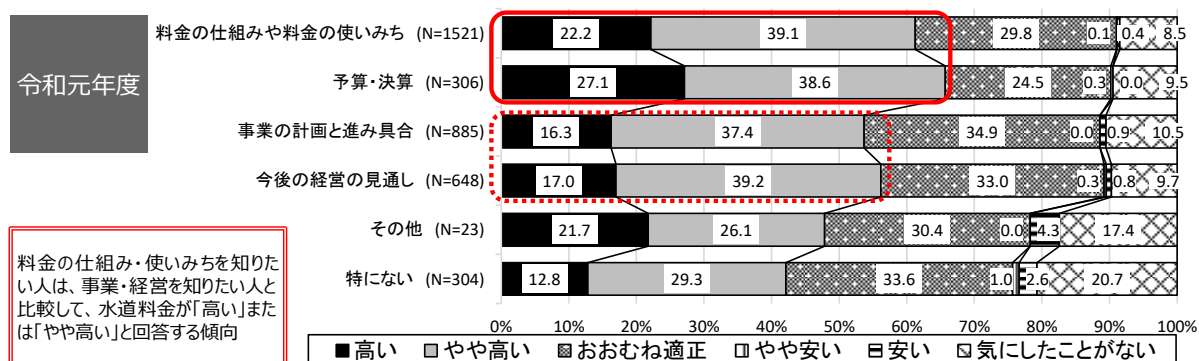
図表Ⅲ-2-3 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - イベント・ポスター認知度 (問 15))



図表Ⅲ-2-4 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))



図表Ⅲ-2-5 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) - 経営についての知りたい情報 (問 20 ウ))



3 広報について

(1) イベント・ポスター、事業・仕組みの認知度

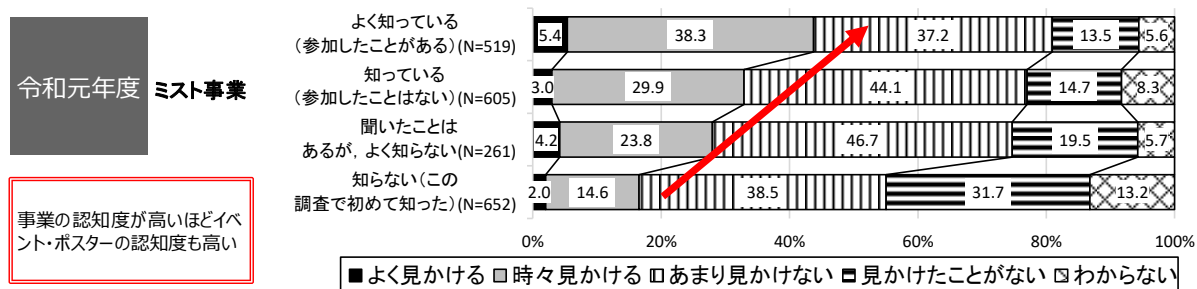
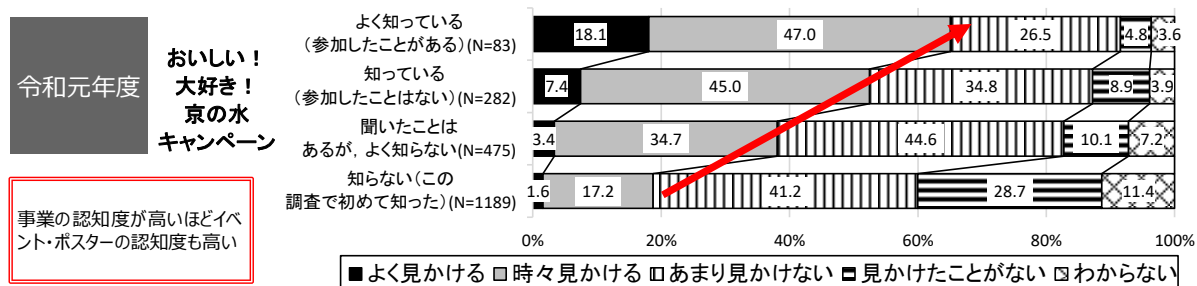
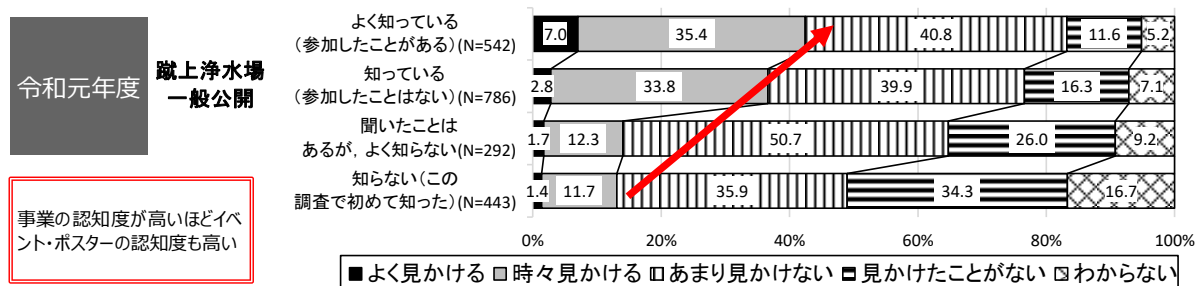
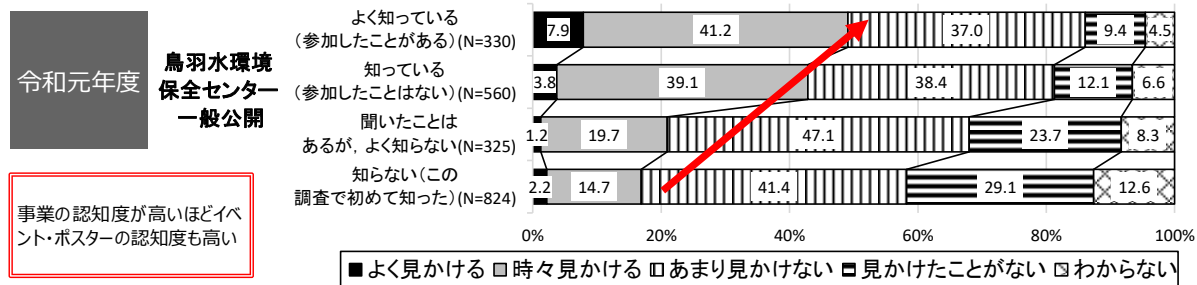
○イベント・ポスターの認知度の影響要因

- ・ 京都市上下水道局が実施している事業や広報活動等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。
- ・ 水道事業・経営の仕組みについて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が、「水道水はミネラルウォーターよりも安い」ことの認知度とイベント・ポスターの認知度の間に顕著な傾向は見られなかった。
- ・ 知りたい情報は「水道・下水道の経営に関する情報」であると回答した人は、イベント・ポスターの認知度が高い傾向が見られた。
- ・ イベントやポスターの認知度が平成 30 年度に比べて低下（29.9%。P.78 参照）する一方で、事業や広報活動等の認知度には高いもの（「蹴上浄水場 一般公開」（64.3%）、「琵琶湖疏水通船事業」（56.4%）、「ミスト事業」（55.1%）など。P.86 参照）がみられた。

考察及び今後の対応等

- ・ 個々の広報活動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。
- ・ 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。
- ・ 今回、初めて、水道水の特性（安価な料金、70 項目の水質検査、低い環境負荷）について、調査を行った。「水道水はミネラルウォーターよりも安い」ことについては、半数以上の方に認識いただいているが、その他は、2 割～3 割の認知度である。引き続き、水道水の特性について情報発信を行い、水道水を使ったライフスタイルを提案していく。

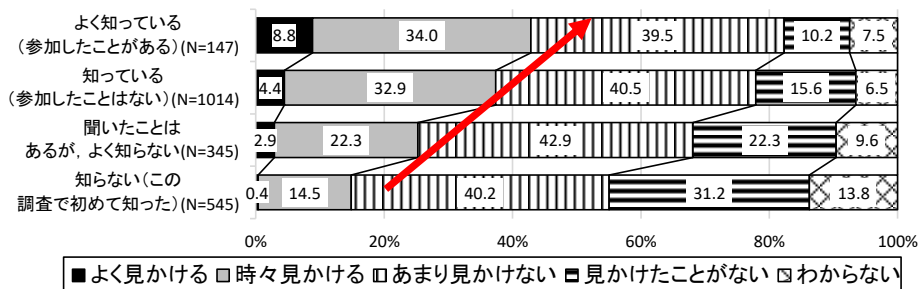
図表Ⅲ-3-1 イベント・ポスターの認知度の影響要因
(イベント・ポスター認知度(問15)－事業の認知度(問18アからケ))



令和元年度

琵琶湖疏水
通船事業

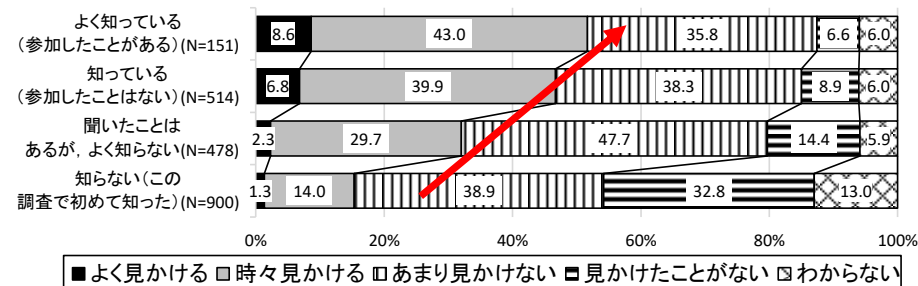
事業の認知度が高いほどイ
ベント・ポスターの認知度も高い



令和元年度

水道・下水道
施設の
見学会

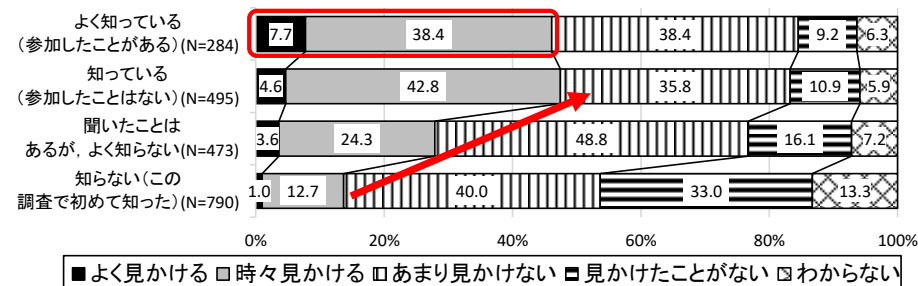
事業の認知度が高いほどイ
ベント・ポスターの認知度も高い



令和元年度

琵琶湖疏水
記念館の
展示

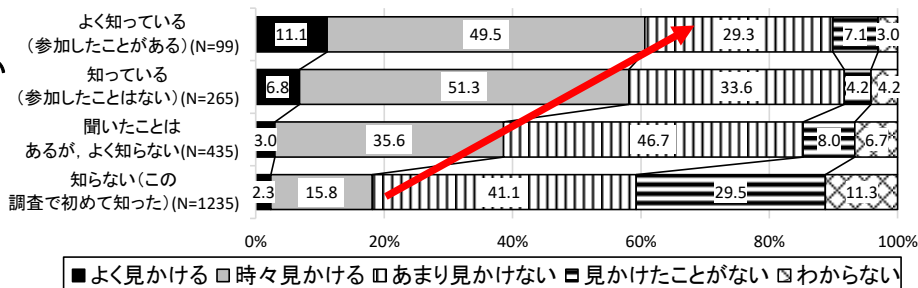
事業の認知度が高いほど、お
おむねイベント・ポスターの認
知度も高い



令和元年度

各区ふれあい
まつりの
上下水道
コーナー

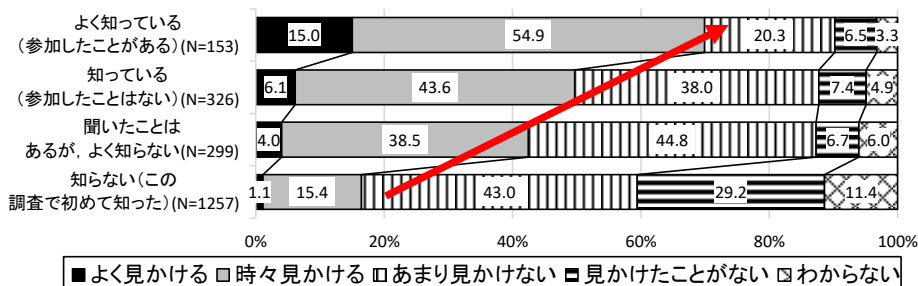
事業の認知度が高いほどイ
ベント・ポスターの認知度も高い



令和元年度

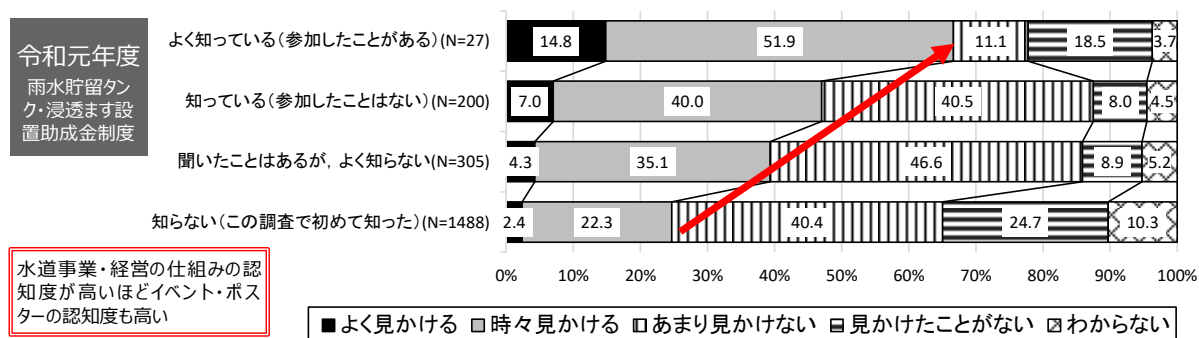
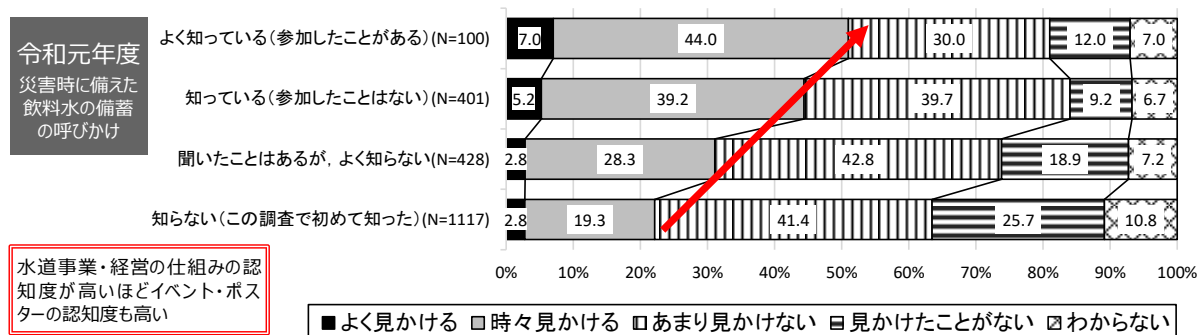
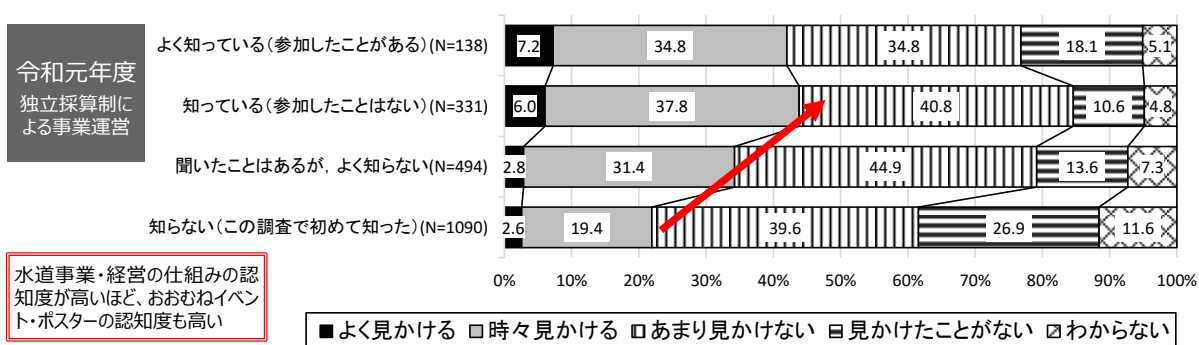
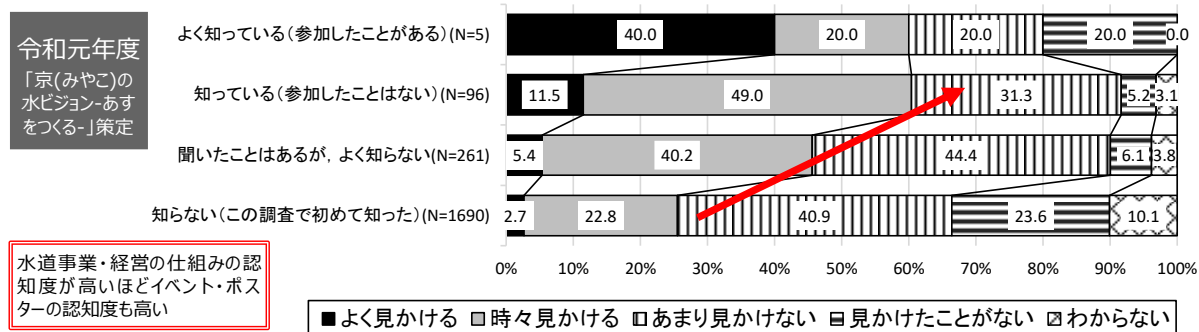
マスコット
キャラクター

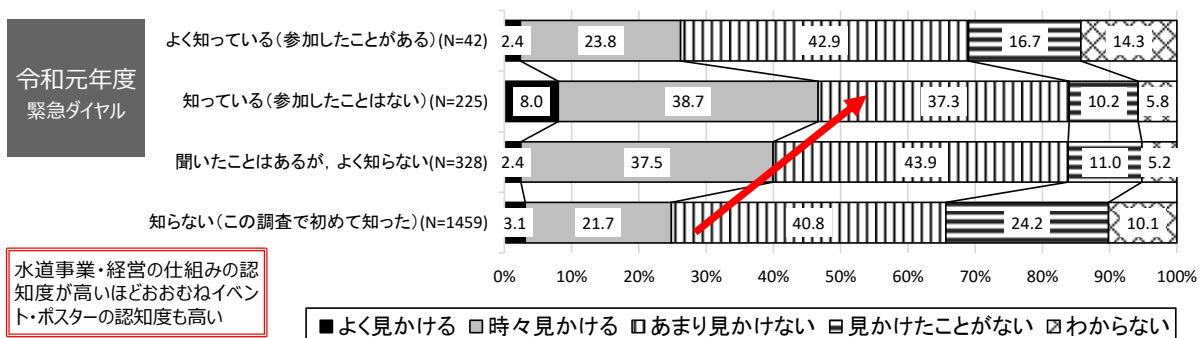
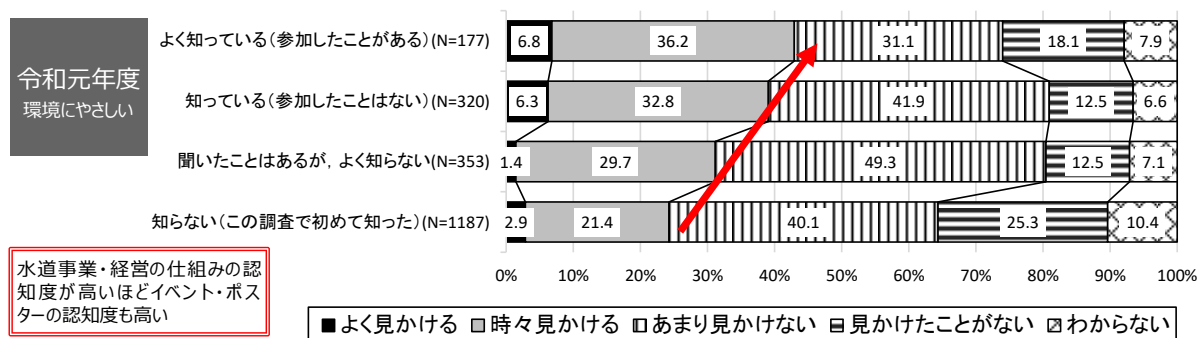
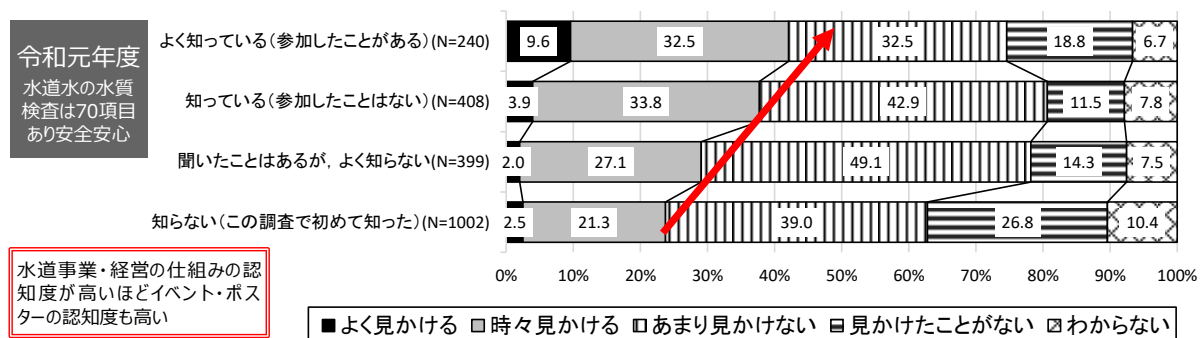
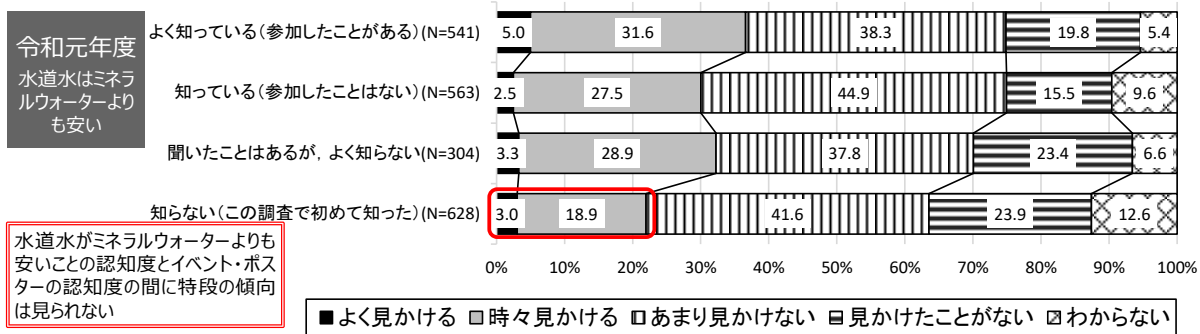
事業の認知度が高いほどイ
ベント・ポスターの認知度も高い



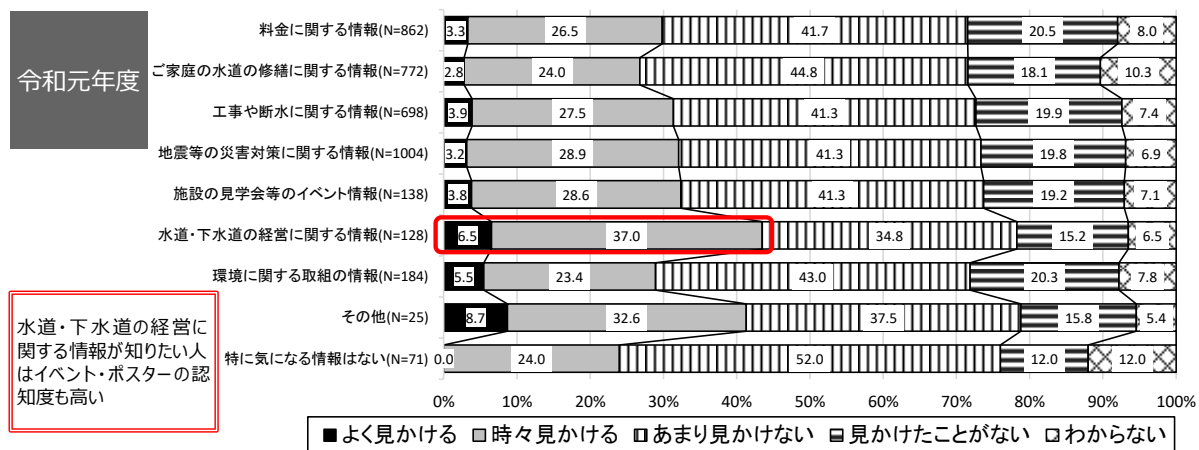
図表Ⅲ-3-2 イベント・ポスターの認知度の影響要因

(イベント・ポスター認知度(問15)－仕組みの認知度(問19アからケ))





図表Ⅲ-3-3 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)ー知りたい情報(問20ア))



水道・下水道の経営に関する情報が知りたい人はイベント・ポスターの認知度も高い

(2) 情報の入手方法

○情報の入手方法（媒体）の認知度の変化【平成 27 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 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（京都市広報紙）」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。

○情報の入手方法と知りたい情報の関係

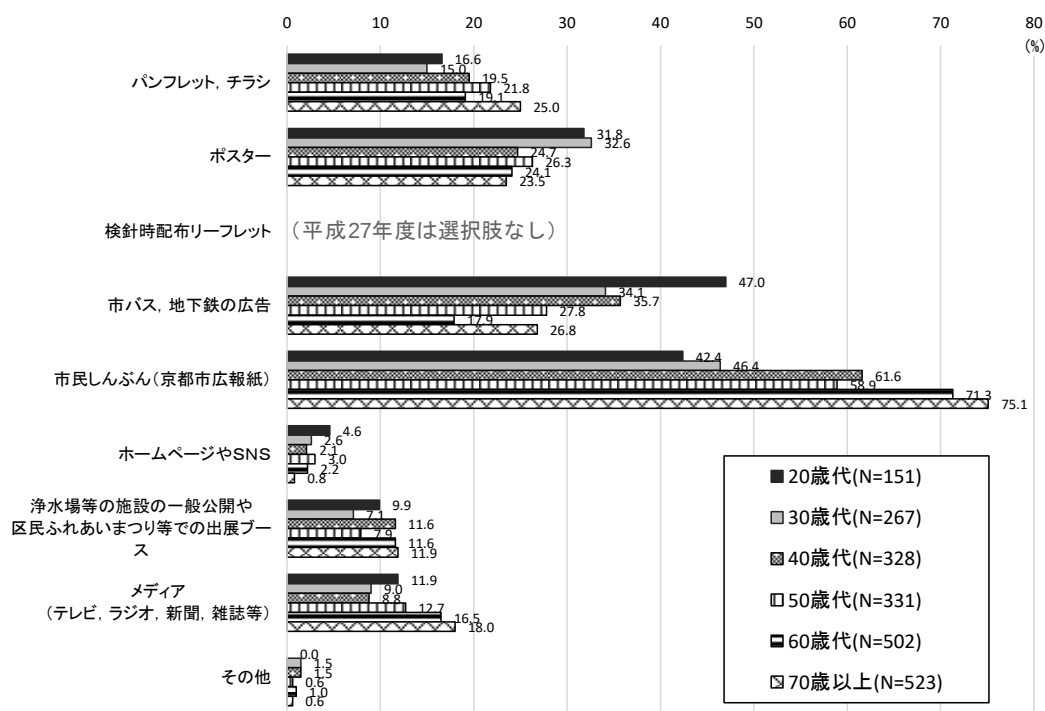
- ・ 知りたい情報について「水道・下水道の経営に関する情報」と回答した人は、情報入手方法について「市民しんぶん（京都市広報紙）」と回答する割合が高かった。
- ・ 知りたい情報について「施設の見学会等のイベント情報」と回答した人は、情報入手方法について「浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース」と回答する割合が高かった。

考察及び今後の対応等

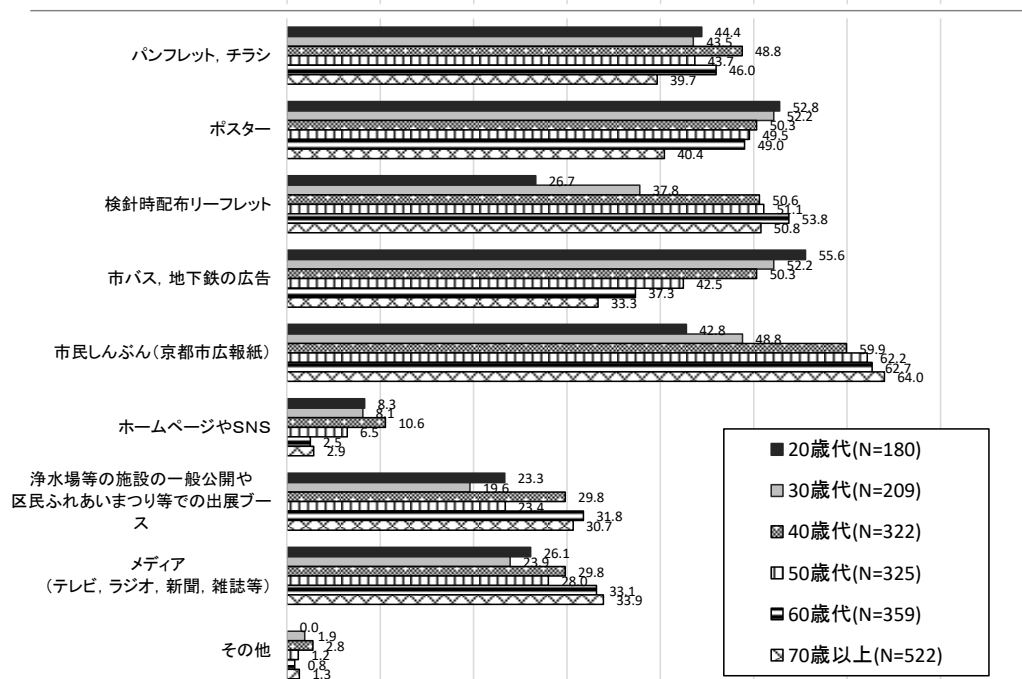
- ・ 全体的に「市民しんぶん（京都市広報紙）」と回答する人の割合が高かったが、特に「経営」について知りたい場合には同紙に期待されていると考えられる。また、施設の見学会等のイベント情報を知りたい人は、一般公開や出展ブースなど、実際に見聞きたり肌で感じたりできる機会に対する認知度が高いことが分かった。
- ・ 平成 27 年度と比較すると、令和元年度では、おおむね全ての年代における全ての媒体の認知度が増加したが、今年度から、調査用紙の当該設問欄に具体例としてポスターやパンフレットの図を掲載したため、その影響も考えられる。
- ・ 個々の広報媒体の認知度は高まっているものの、イベント・ポスター等の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。また、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や満足度の向上に繋がるよう取り組む。

図表Ⅲ-3-4 「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

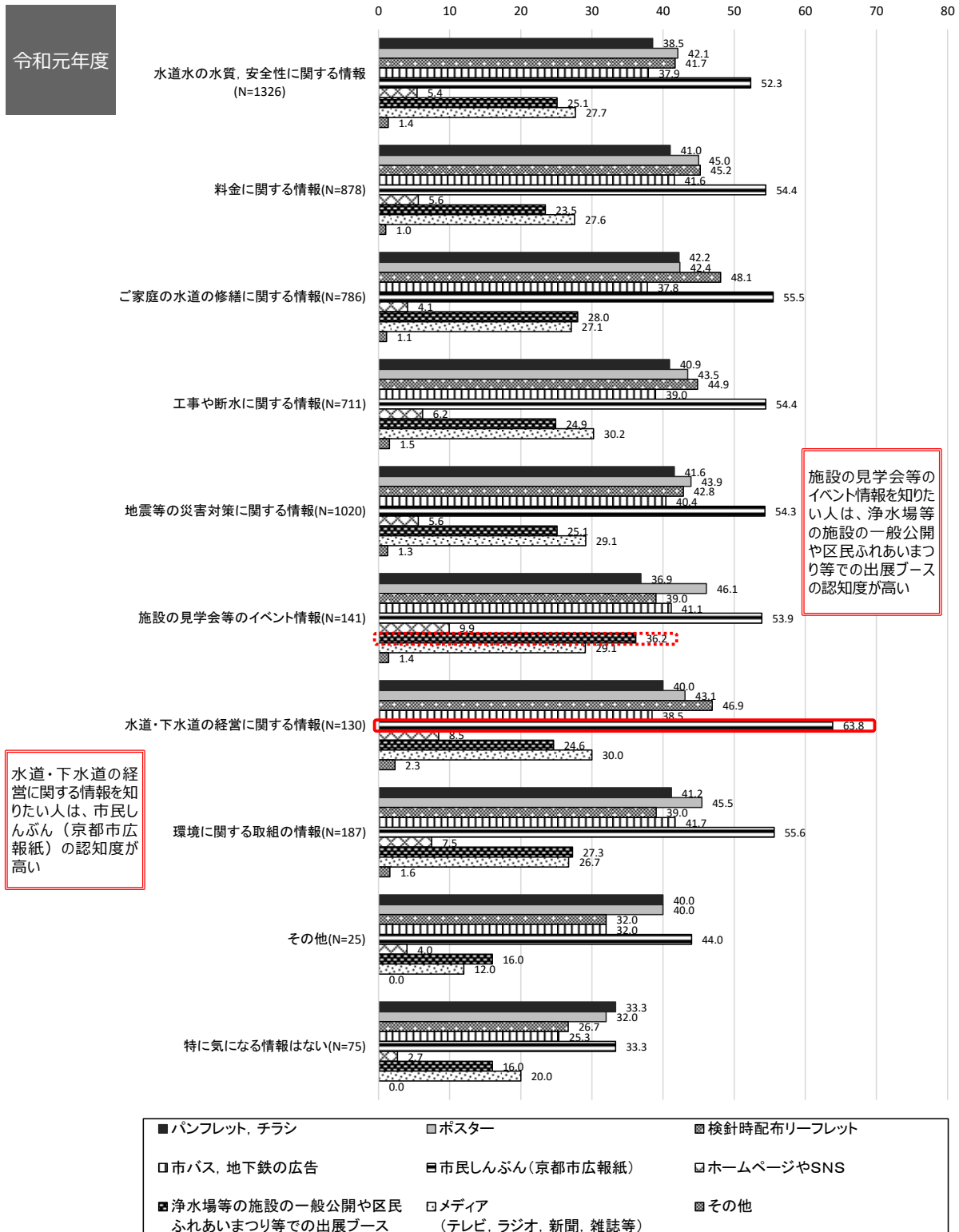
平成27年度
年代別
(これまで)



令和元年度
年代別
(これまで)



図表Ⅲ-3-5 情報の入手方法と知りたい情報の関係



4 事業への満足度について

○事業への満足度はどのように変化しているのか【平成 22 年度と令和元年度の年代別を比較】

- ・ 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。

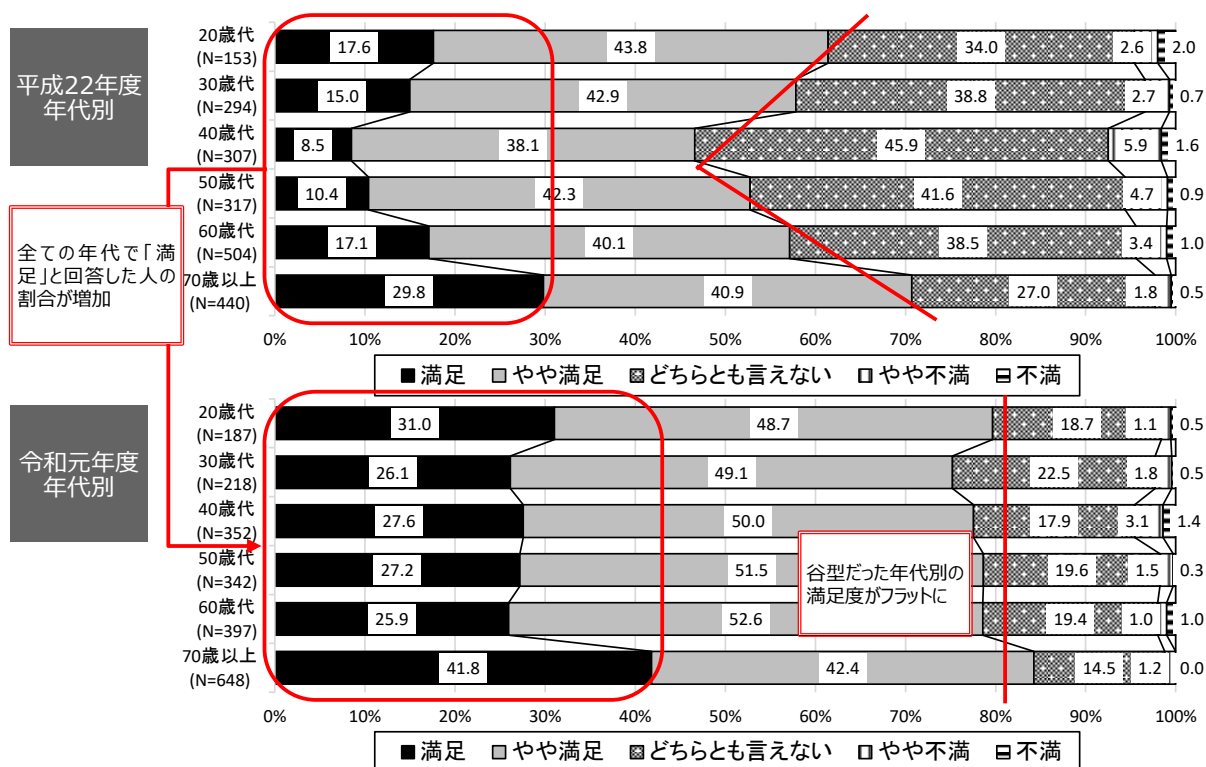
○満足度に影響を及ぼす要因

- ・ 水の飲み方について、「水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものを含む）」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。
- ・ 水道水の臭いや水質について、塩素（カルキ）臭を「やや感じる・やや気になる」と回答した人でも、事業への満足度は 8 割弱と高かった。異臭（かび臭や生ぐさ臭）、受水タンクの状態、琵琶湖の水質については「感じない・気にならない」と回答する人ほど事業への満足度が高い傾向が見られた。
- ・ 事業の安心の程度について、安心の程度が高い人ほど、事業への満足度も高い傾向が見られた。（なお、安心の程度についての否定的な回答の数は少ないため、安心の程度が低いと満足度が低下するかについては不明である。）
- ・ サービスの満足度について、満足度が高い人ほど、事業への満足度も高い傾向が見られた。ただし、回答者が多数であったサービスについて「利用経験がない・知らない」と回答した人の事業への満足度は全て 80%弱と高かった。
- ・ 水道料金について「高い」と回答する人ほど、事業への満足度は低い傾向が見られた。
- ・ 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。
- ・ 事業の認知度が高い人ほど、事業への満足度もおおむね高い傾向が見られた。
- ・ 水道事業・経営の仕組み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。ただし、「水道水はミネラルウォーターよりも安い」以外は「知らない（この調査で初めて知った）」の回答数が多かった。

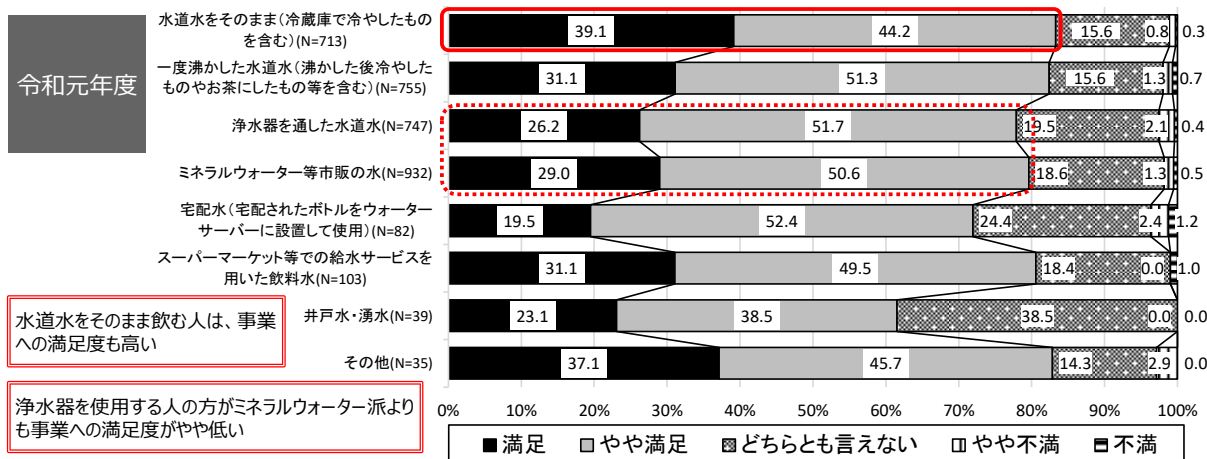
考察及び今後の対応等

- 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、臭いや水質、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、事業の認知度、仕組みの認知度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。

図表Ⅲ-4-1 「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



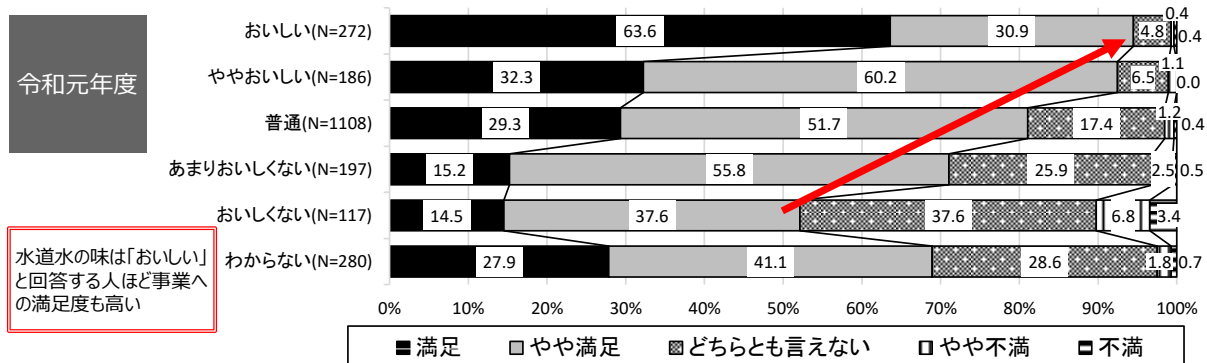
図表Ⅲ-4-2 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水の飲み方(問5))



水道水をそのまま飲む人は、事業への満足度も高い

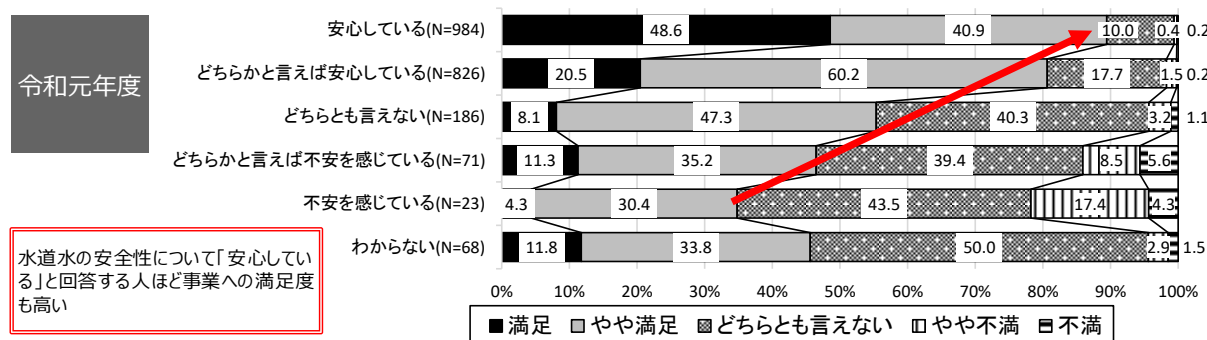
浄水器を使用するの方がミネラルウォーター派よりも事業への満足度がやや低い

図表Ⅲ-4-3 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))



水道水の味は「おいしい」と回答する人ほど事業への満足度も高い

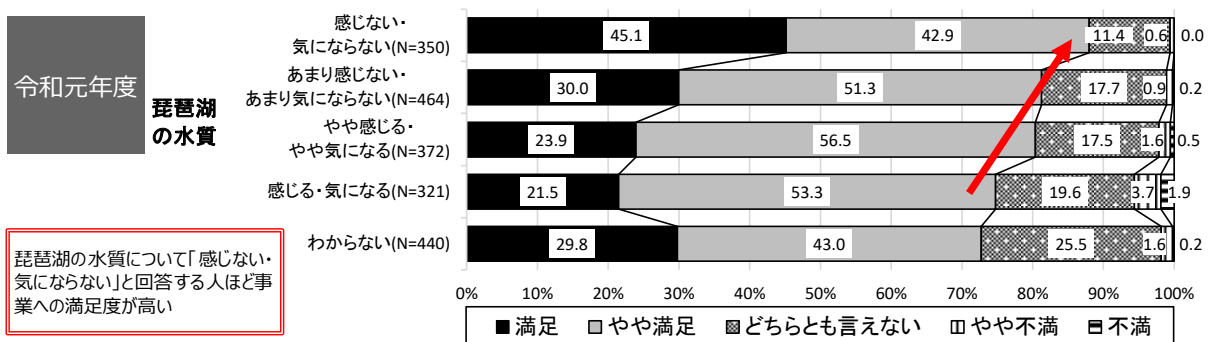
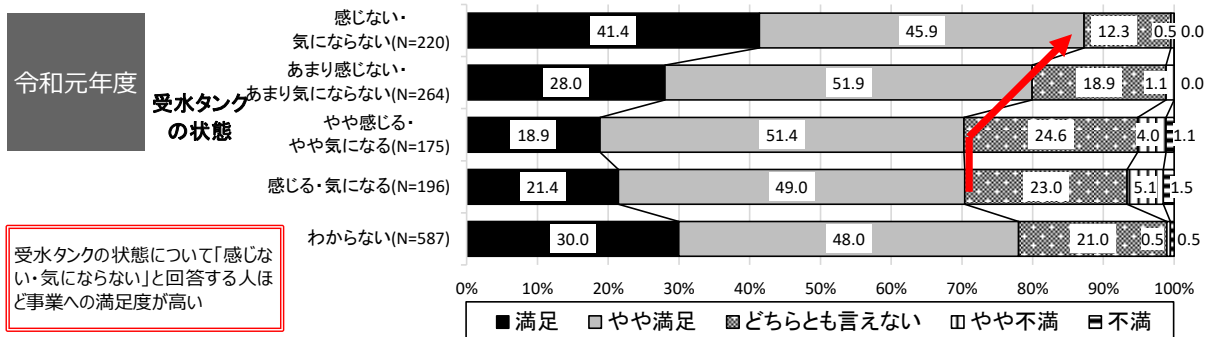
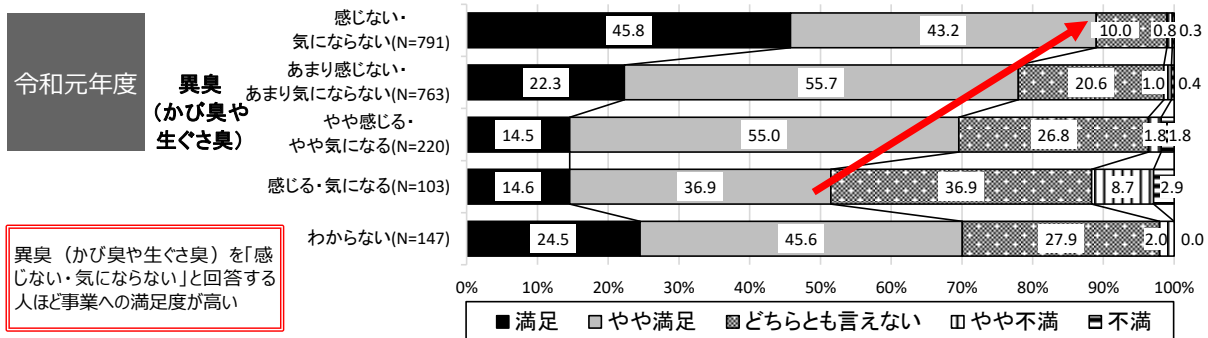
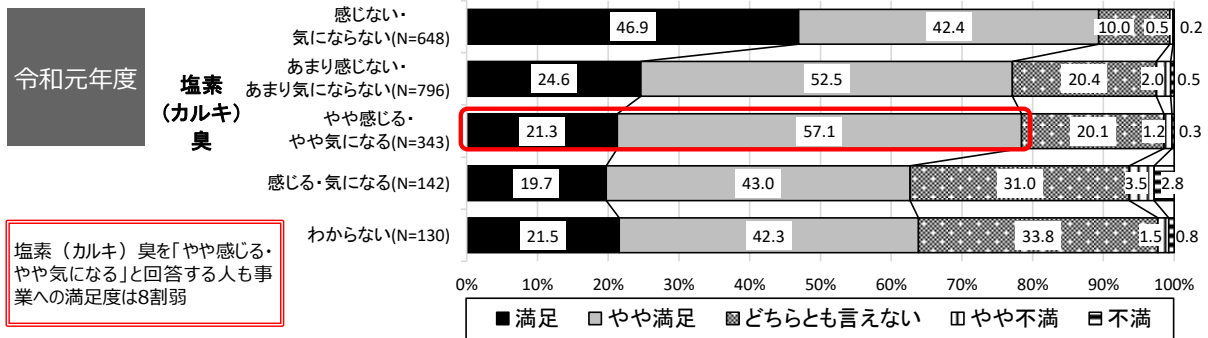
図表Ⅲ-4-4 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水道水の安全性の安心度(問7))



水道水の安全性について「安心している」と回答する人ほど事業への満足度も高い

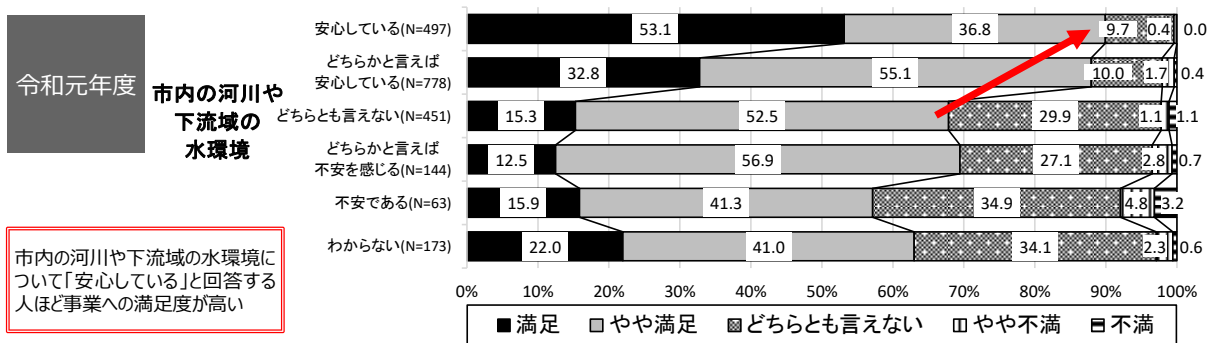
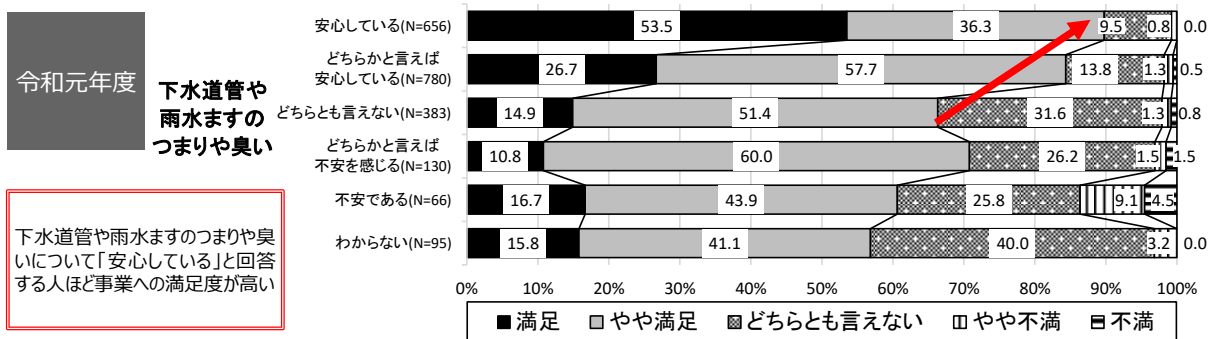
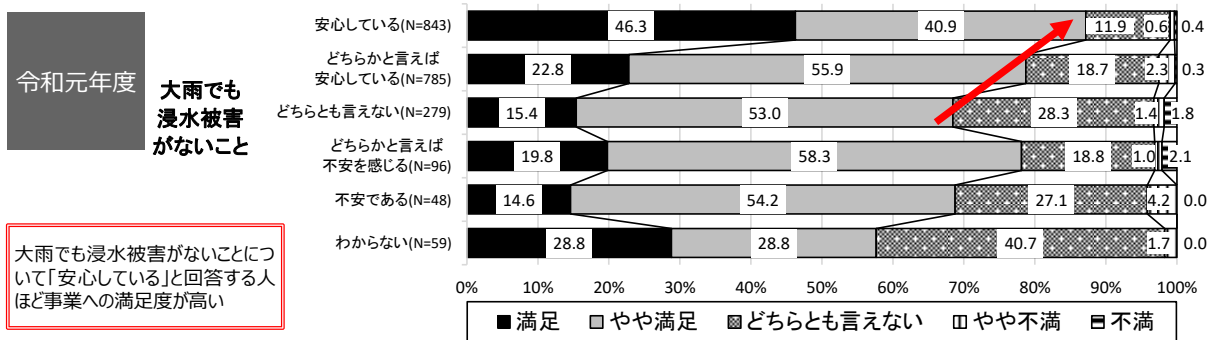
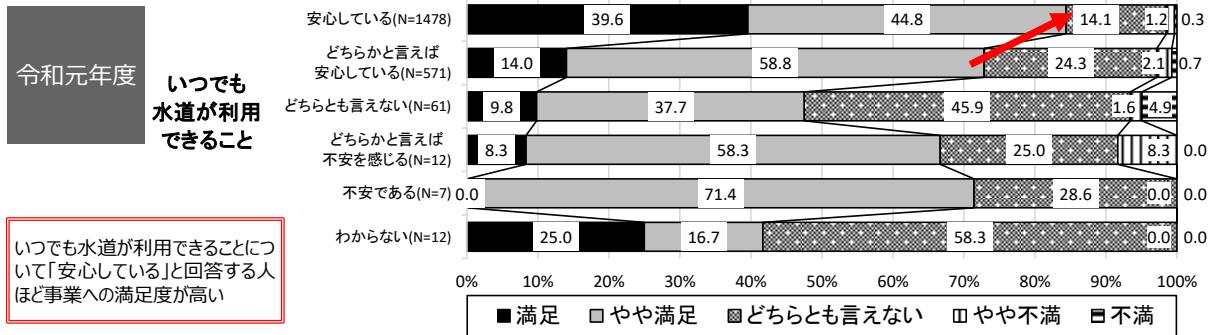
図表Ⅲ-4-5 満足度に影響を及ぼす要因

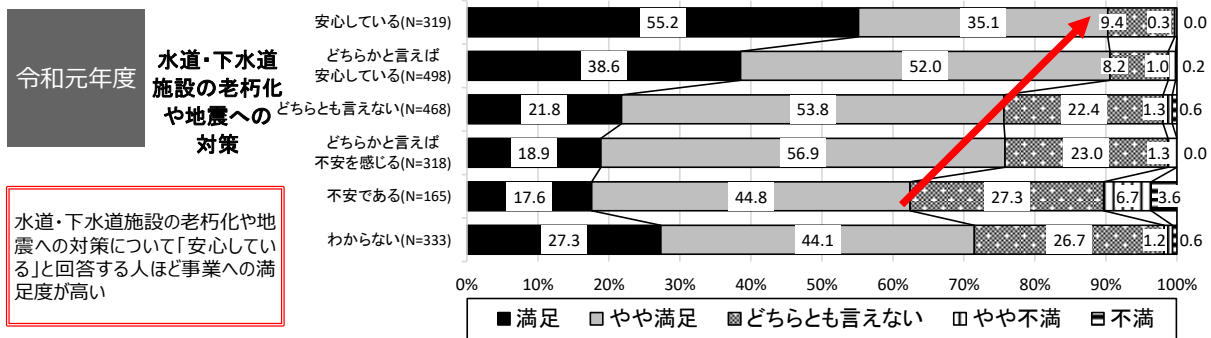
(事業への満足度(問21)－水道水の臭いや水質(問8アからエ))



図表Ⅲ-4-6 満足度に影響を及ぼす要因

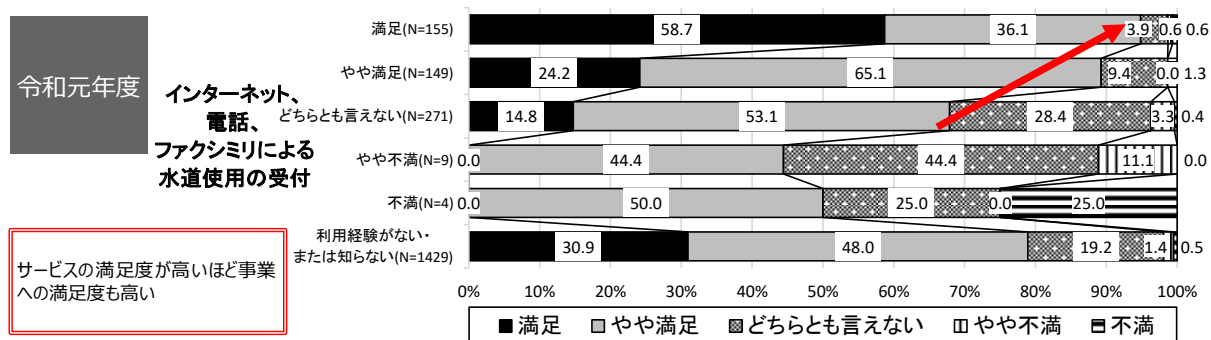
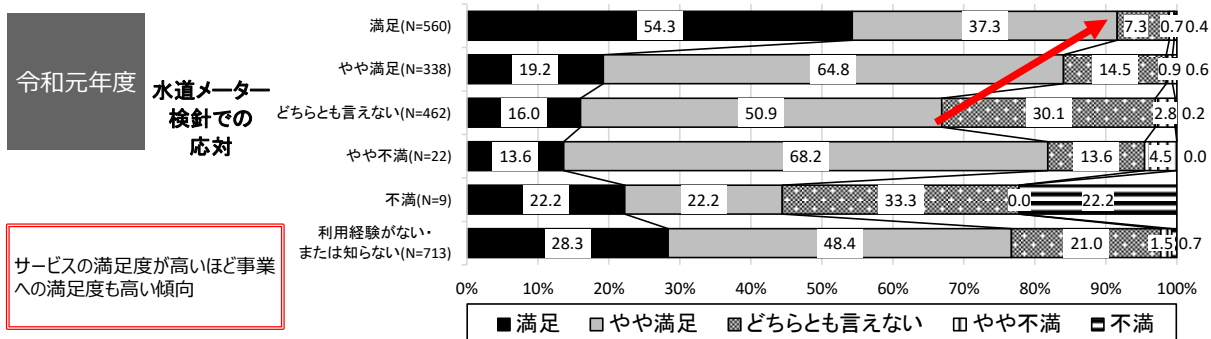
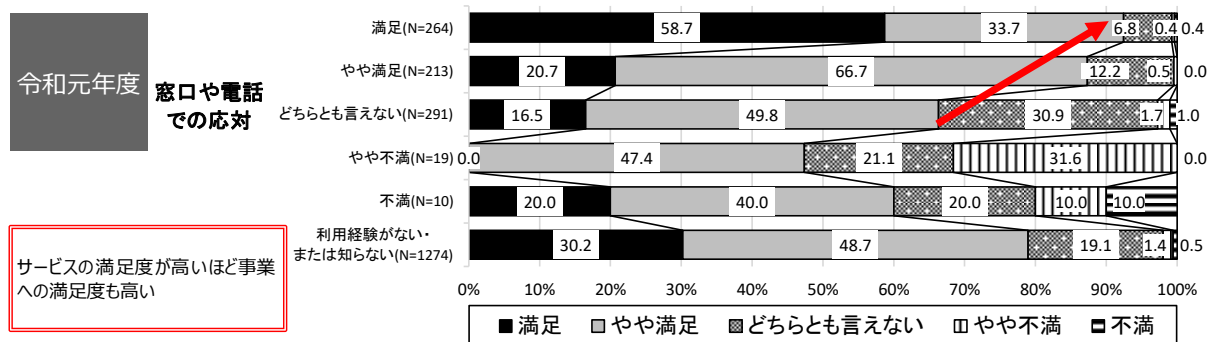
(事業への満足度(問21)－事業の安心の程度(問9アからオ))

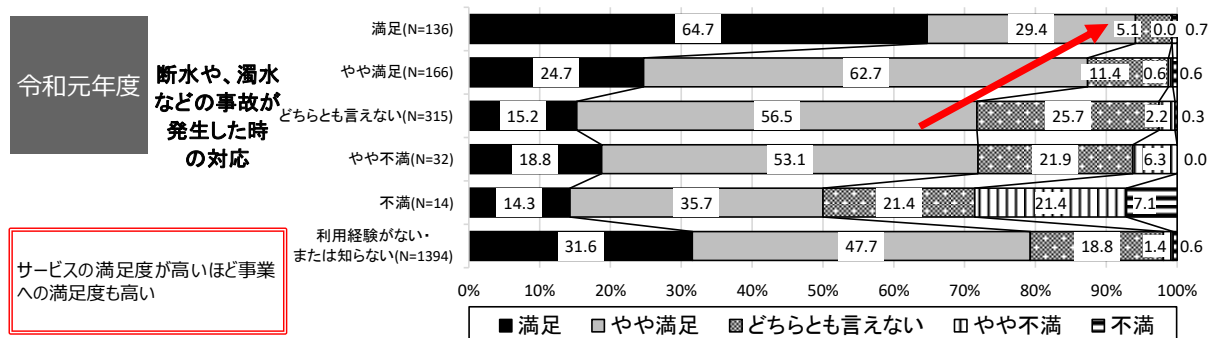
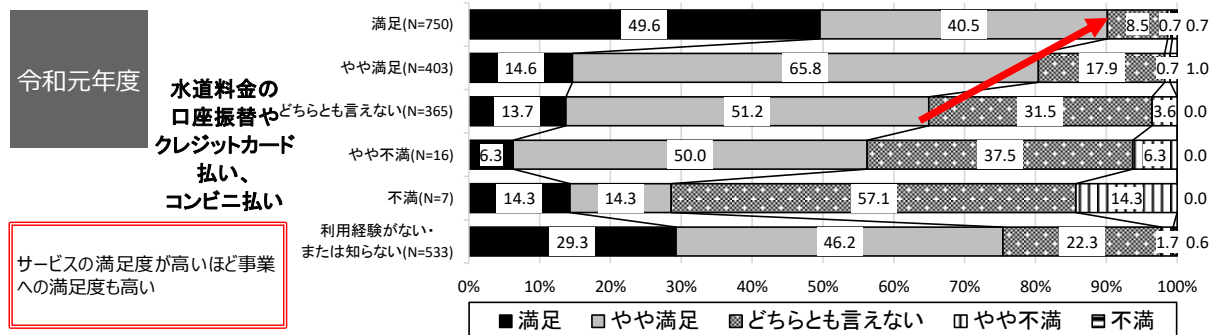




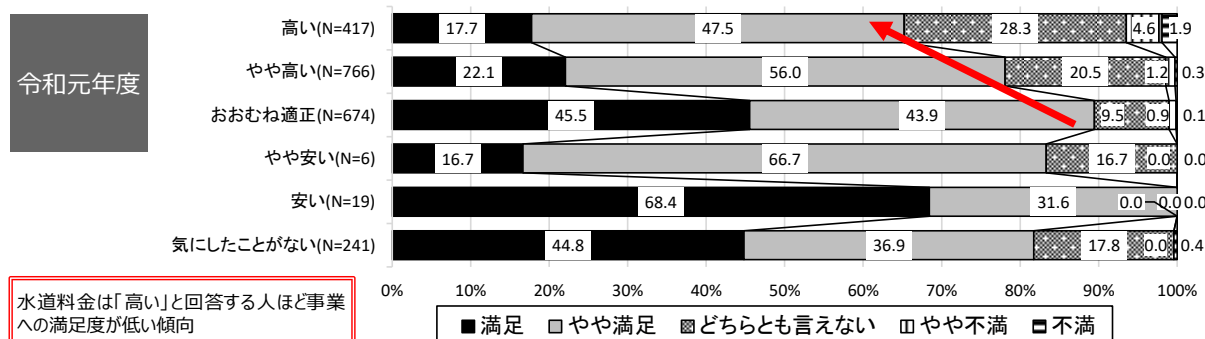
図表Ⅲ-4-7 満足度に影響を及ぼす要因

(事業への満足度 (問 21) - サービスの満足度 (問 11 アからオ))

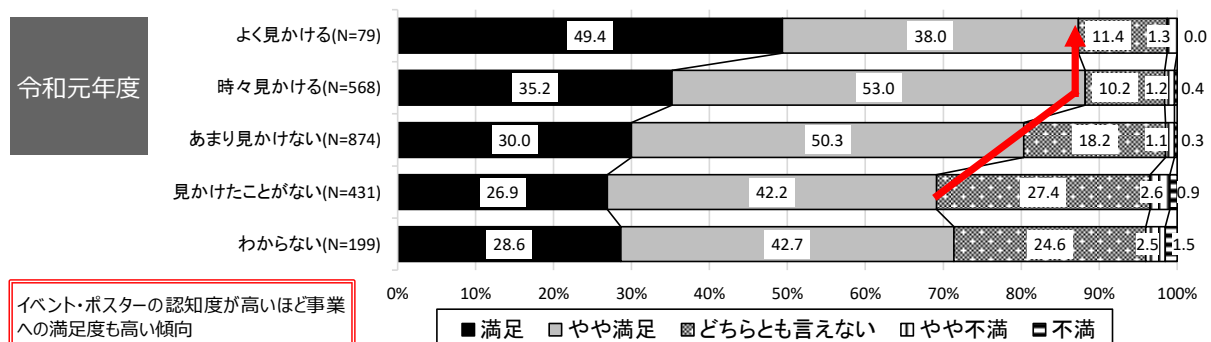




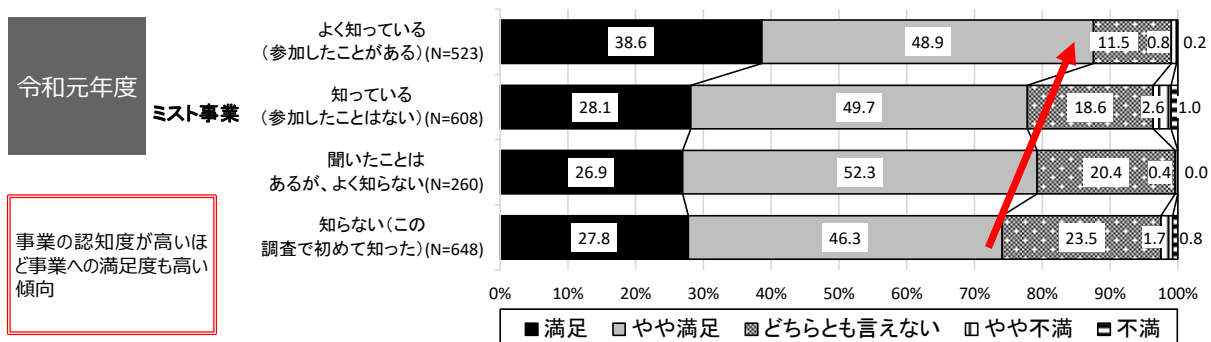
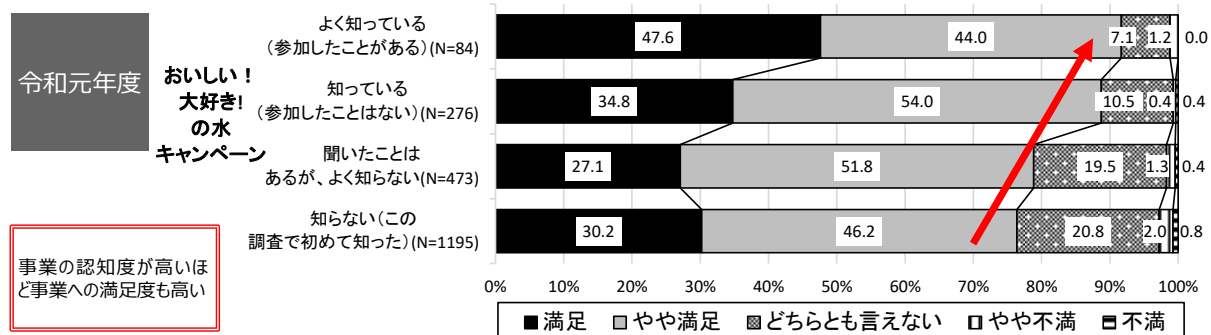
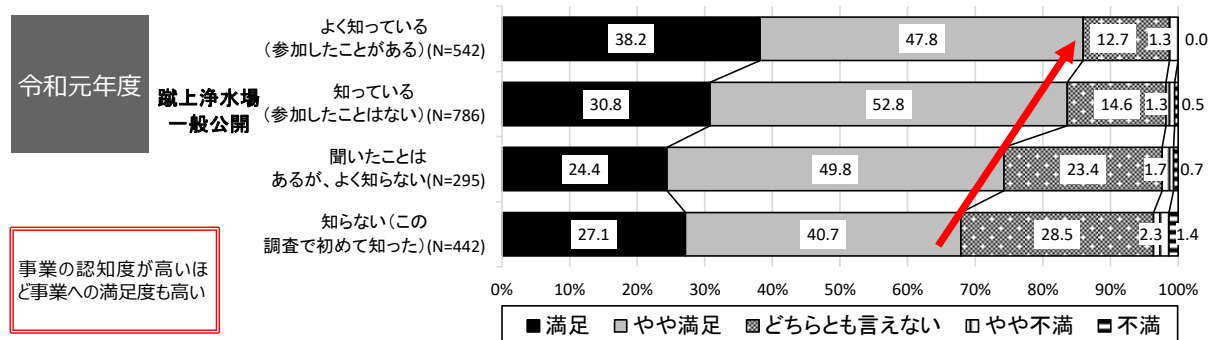
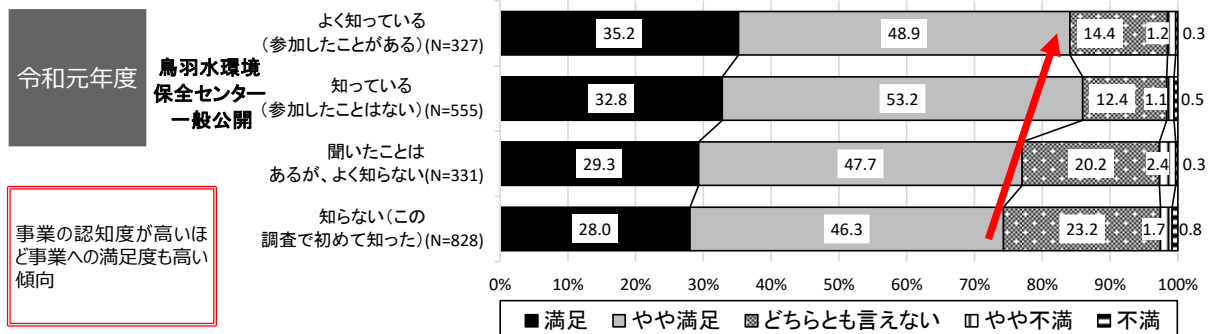
図表Ⅲ-4-8 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - 水道料金について (問 13))

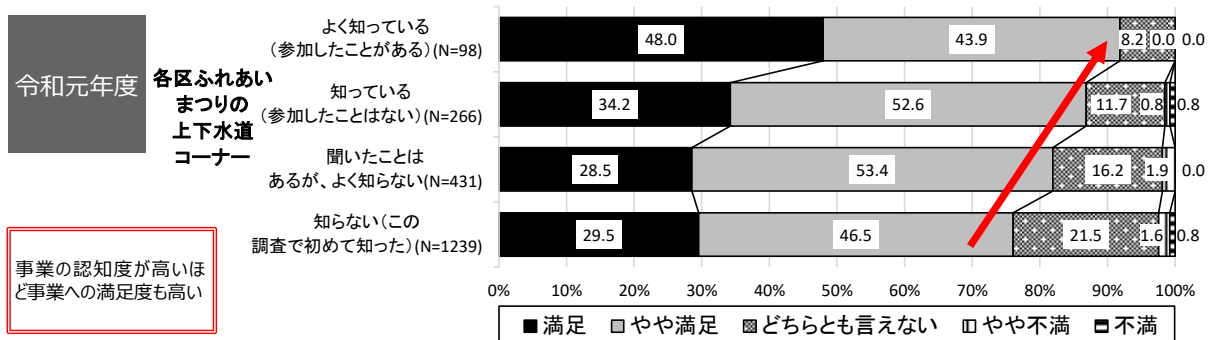
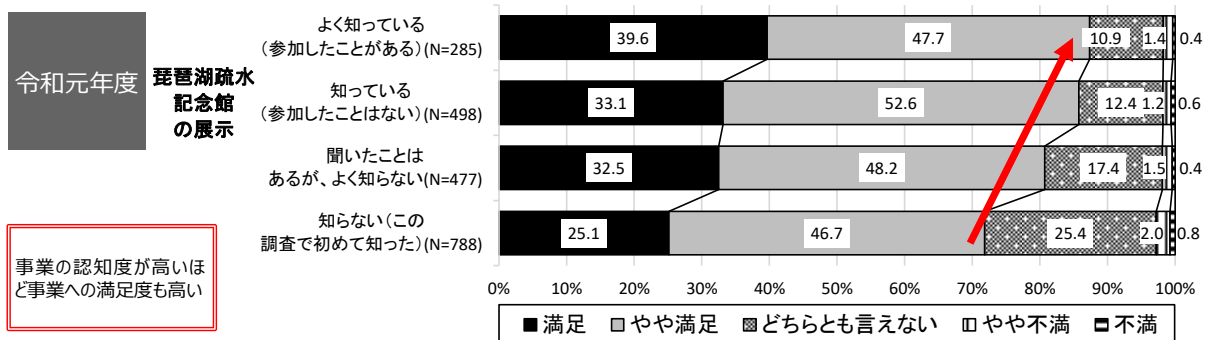
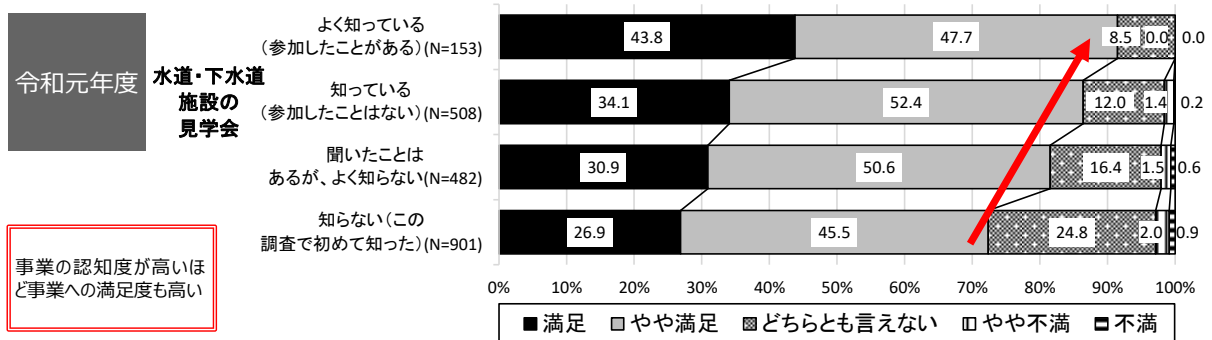
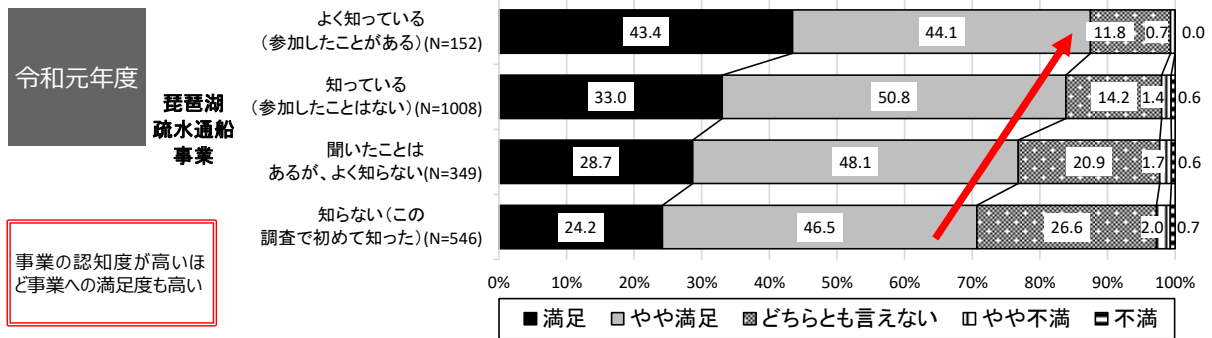


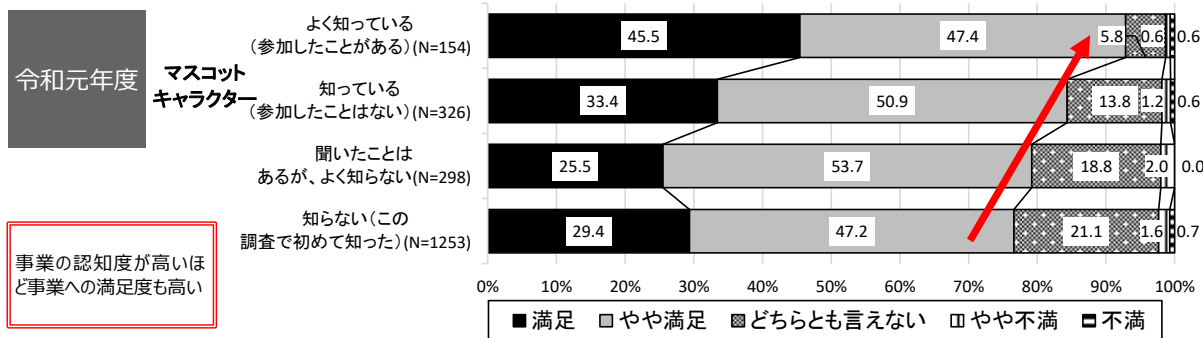
図表Ⅲ-4-9 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - イベント・ポスター認知度 (問 15))



図表Ⅲ-4-10 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－事業の認知度(問18アからケ))

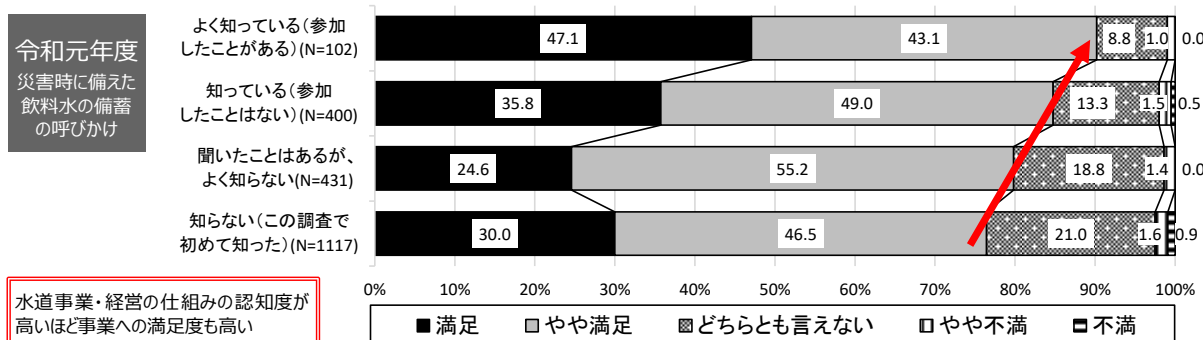
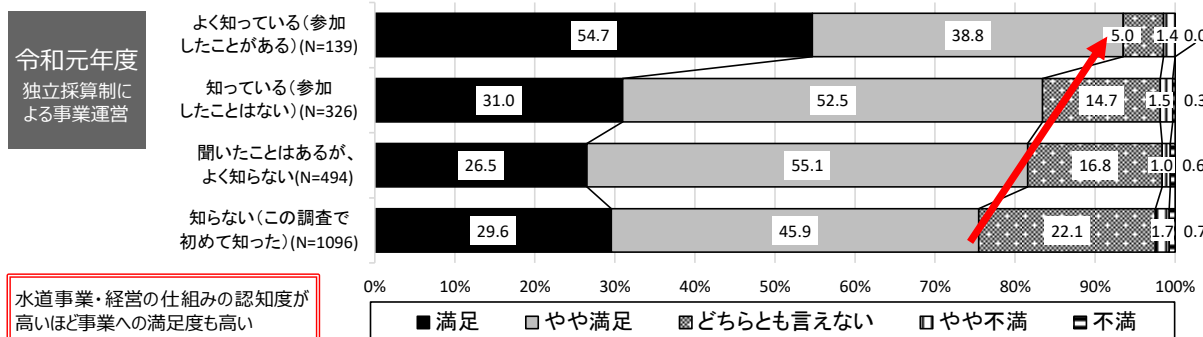
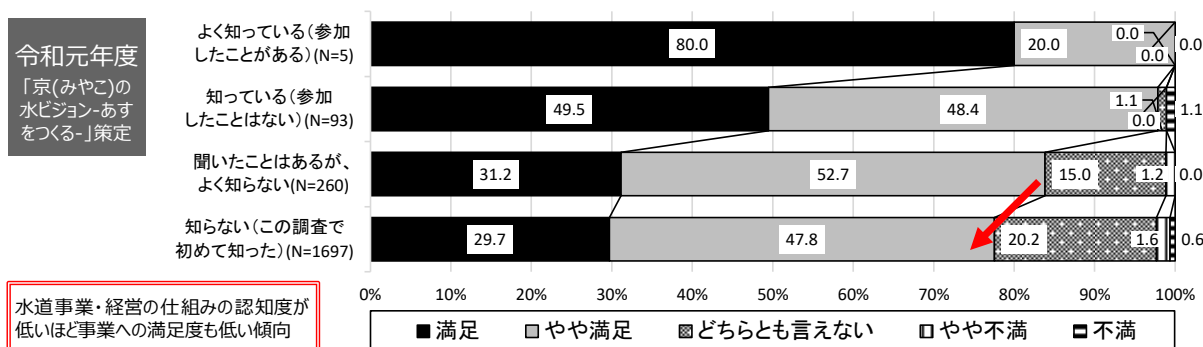




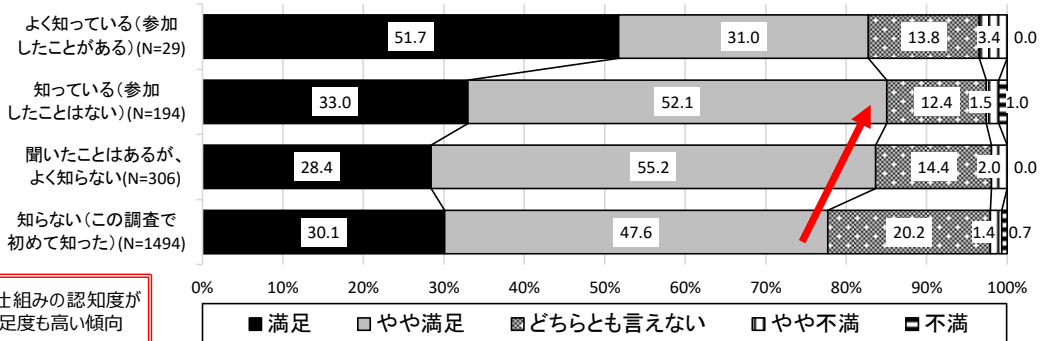


図表Ⅲ-4-11 満足度に影響を及ぼす要因

(事業への満足度 (問 21) - 仕組みの認知度 (問 19 アからケ))

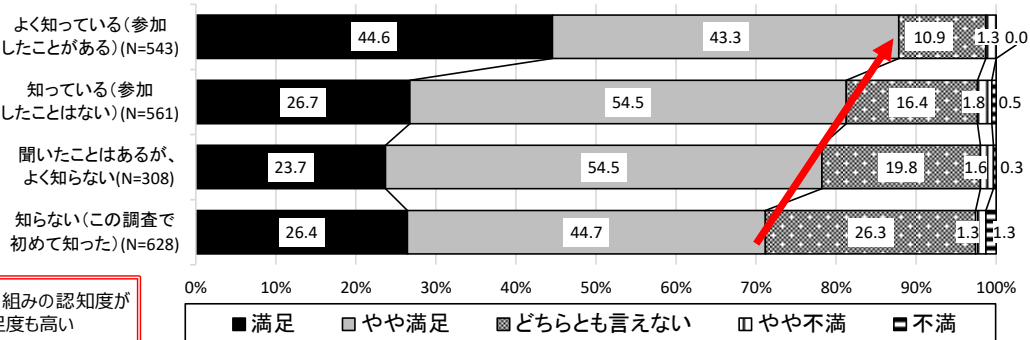


令和元年度
雨水貯留タンク・浸透ます設置助成金制度



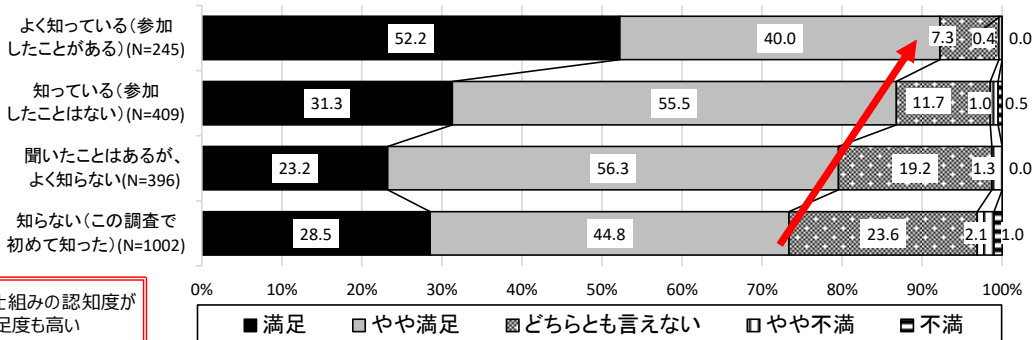
水道事業・経営の仕組みの認知度が
高いほど事業への満足度も高い傾向

令和元年度
水道水はミネラルウォーターよりも安い



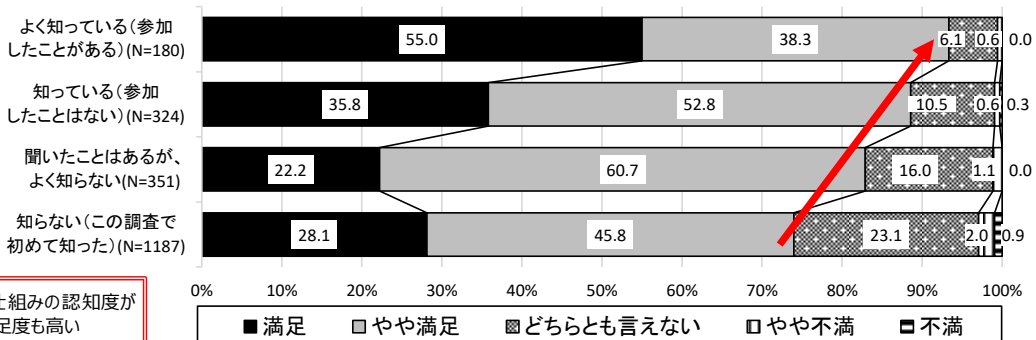
水道事業・経営の仕組みの認知度が
高いほど事業への満足度も高い

令和元年度
水道水の水質検査は70項目あり安全安心



水道事業・経営の仕組みの認知度が
高いほど事業への満足度も高い

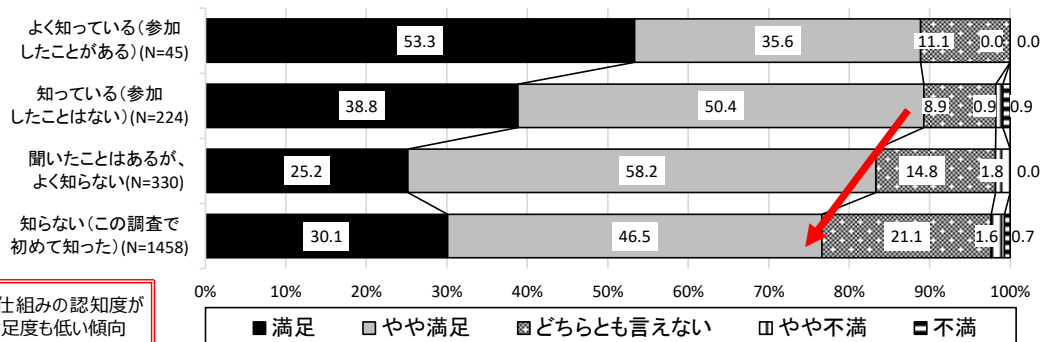
令和元年度
環境にやさしい



水道事業・経営の仕組みの認知度が
高いほど事業への満足度も高い

令和元年度
緊急ダイヤル

水道事業・経営の仕組みの認知度が
低いほど事業への満足度も低い傾向



資料編

資料編Ⅰ 「水に関する意識調査」 ご協力をお願い

令和元年10月

京都市上下水道局

水に関する意識調査 ご協力をお願い

日頃は、京都市の上下水道事業にご理解、ご協力をいただき、ありがとうございます。

京都市上下水道局では、事業の充実やサービスの向上などに活用するため、市民の皆様の水に関する意識や行動についてお聴きする「水に関する意識調査」を定期的実施しています。

今回の調査は、20歳以上の市民の皆様5,000名（住民基本台帳から無作為に抽出）を対象に実施し、調査結果を今後の事業運営などに役立ててまいります。

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。

結果については、令和2年3月ごろに上下水道局ホームページにて公表予定です。

なお、意識調査にご協力いただいたお礼として、抽選で、プレゼントをお送りさせていただきます。応募用紙を同封しておりますので、ふるってご応募ください。プレゼントに当選された方には文書にてお知らせ（令和元年11月頃を予定）いたします。

〔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	EY 新日本有限責任監査法人	京都市上下水道局 経営戦略室
担当者	原澤，松村	丹羽，井上
電話	03-3503-1557	075-672-3114
ファクシミリ	03-3503-1183	075-682-0289
住所	〒100-0006 東京都千代田区有楽町 1-1-2 日比谷三井タワー https://www.shinnihon.or.jp/	〒601-8004 京都市南区東九条東山王町 12 番地 https://www.city.kyoto.lg.jp/suido/

この間のニュースで、
水道が民営化されるって大騒ぎしてたよ。
安心して水道を使えるのかなあ。



誤解しちゃだめ！
水道法の改正＝民営化じゃないよ！
それに京都市では、今後も上下水道局が責任を持って、安全な水を届けるって言ってたよ。安心してね！

皆さまと一体となって京都市の 水道・下水道を守り続けます

50年、100年先の将来にわたって水道・下水道を守り続けます！

「京(みやこ)の水ビジョン」では、厳しい経営環境だからこそ上下水道の **基本的な役割** をしっかりと果たすとともに、事業を支える **強い経営基盤** を築くため、長期的な視点で経営を進めることを明確にしています。

また、今後も事業全体に関する計画や市民の安全・安心の確保など、事業の根幹となる業務は引き続き **公営企業として自らの責任の下で確実に実施** していきます。

厳しい経営環境の中では **市民・事業者の皆さまとの連携** がこれまで以上に重要になります。

そのため、**防災・危機管理対策** や **技術継承** などの幅広い分野での連携を通じて、私たち上下水道局と共に京都市の水道・下水道を守り続けていただきますよう御理解と御協力をお願いします。



Twitter
@sumito_kyoto

Facebook
@kyotocity.sumito

Instagram
@kyotoshijogesuidokyoku

水道・下水道事業の
情報を発信！



フォローしてね♪



資料編Ⅱ 「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〕



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 ^{ため} 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。(〇は1つつ)

質問項目	選択肢	安心の程度 (〇は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。
(〇はいくつでも)

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つずつ)

質問項目 選択肢	満足度 (○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	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)

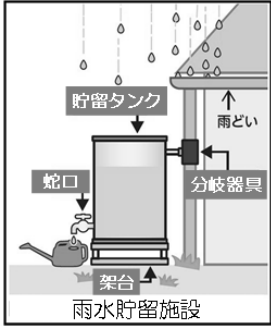
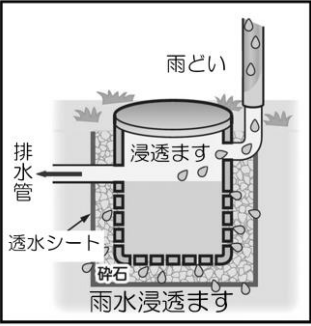
問17. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、水道事業・公共下水道事業の理解につながる広報活動には何が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

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	選択肢				認識の程度 (〇は1つずつ)			
	1	2	3	4	1	2	3	4
					よく知っている (参加したことがある)	知っている (参加したことはない)	聞いたことはあるが、 よく知らない	知らない (この調査で初めて知った)
(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。

資料編Ⅲ 「その他」 記述内容

問3. 節水をしていない理由は何ですか。

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（ ）

【その他意見（８８件）】

- ・ 家族の協力が得られない。したいが、できない。
- ・ 特に必要性を感じないから。
- ・ 節水方法がわからない。
- ・ 家賃に水道料金が含まれているため。
- ・ 無駄遣いはしないように心がけているけれど、“節水”と思うとストレス。
- ・ 特に気にしたことがない。節水をしないとイケないと思うほど使っていない。
- ・ 必要な時に必要なだけ使用。節水というより、無駄な使い方はしていないつもり。
- ・ 水道料金が高いと思っていないから。

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

【その他意見（４７件）】

- ・ 定期宅配の大型飲料水を備蓄しています。
- ・ 2リットルのペットボトル（水道水）。
- ・ 浴槽のお湯は、常に入っている状態。
- ・ エコキュート内で2日分くらいはある。停電時は太陽光発電で給湯。
- ・ ウォーターサーバーがあるので、その水を備蓄している。

(イ) 備蓄するようになったきっかけは何ですか。(〇はいくつでも)

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()

【その他意見(41件)】

- ・ 水道水はあまり飲みたくないから。
- ・ 実家が地震被害をうけたことで、必要だと思った。
- ・ 台風で停電になったから。水道・ガスは使えたが、水が出なくて困ったという人の話を聞いたから。
- ・ ミネラルウォーターをコーヒーの飲用に買うので、余分に備蓄している。
- ・ 普段の飲み水として置いている。
- ・ 災害後のボランティアに行ったこと。
- ・ ウォーターサーバー導入に伴い。

(エ) 9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

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()

【その他意見(164件)】

- ・ 備蓄していても、持ち出せるかどうか分からないため。
- ・ 井戸水があるため。
- ・ 必要と思うが、何となく後回しになっている。
- ・ 備蓄するつもりで購入しても、あるとつい飲んでしまう。
- ・ 持ち出すのが困難と考えた(災害にあった時)。
- ・ 買っても賞味期限など、切らせてしまいそうなため。
- ・ 水以外のドリンクボトルがあるので(紅茶、ミネラル、コーヒー)。
- ・ 給湯器の水が使用できるから。
- ・ マンションのため、年間で室温が安定した涼しい場所がないため。
- ・ 災害用備蓄飲料水をどこで買ったらいいか分からない。費用もかかる。

- ・ アウトドア用品で、川などの水をろ過するものを一緒に用意してある。
- ・ 水は川に流れているから、くみに行きます。
- ・ マンション管理の組合で、住民分を備蓄しているため。常に衛生的に管理するのが大変なため。
- ・ 緊急性を感じないため。
- ・ １～２年に１回は交換する必要があると思うので、少し面倒なため。
- ・ 災害は起きないと思っている。

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）

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

【その他意見（３３件）】

- ・ 浄水器を通した水道水を沸かして飲む。
- ・ 水だけというのは飲んでいない。市販のお茶、ジュース、コーヒーのみ飲用。
- ・ 水道水を一晩寝かしてから（カルキ、トリハロメタン抜きのため）。
- ・ 山へくみに行った分。
- ・ 水道水をガスで沸かす。
- ・ アルカリイオン整水器を付けて使用している。

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 感じない・ 気にならない	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。

(

)

【その他意見 (168件)】

- ・ 夏場の水道水がぬるま湯のような温度になっていること。
- ・ 水道水自体は信頼しているが、水道管には多少不安がある (老朽化して、化学物質が溶け出していそう) ので、特に外出から帰ってきた後などは、しばらく水を流してから飲むようにしている。
- ・ マンションの入水タンクの定期点検や掃除は行われているのか、その効果、または結果について、知ることができないものか？水道局からの水質検査はしないものなのですか？
- ・ 琵琶湖の水質の状況について。水を汚さない排水方について。
- ・ いつもではないが、臭い時がある。
- ・ 水道水は、そのままガブガブ飲んで大丈夫なのか？ (一度沸かしや浄水器を使用しないで飲むの意)。大きく広報してほしい。
- ・ そもそも他の自治体の水道水と飲み比べをしたことがないし、また、同じ自治体内であっても、マンション毎の比較も行ったことがないため、何ともいえないのが本音である。
- ・ 水質はちゃんと管理していると思うけれど、水道管がさびついていないのか心配があります。
- ・ 昔、以前は夏場にカルキ臭が気になっていましたが、今はそれがなくなった。

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

【その他意見（28件）】

- ・ 節水に留意して、限りある資源を大切に使うことに心がける。
- ・ 道路脇の下水道につながるフタにゴミがつまらないように意識して掃除している。
- ・ 子どもへの水の指導。

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
()	()
()	()

【(ア) の不満理由 (24件)】

- ・ 先日、水道メーターの口径の件で電話相談した時の対応は義務的で、親切さを感じることができなかった。
- ・ 電話での対応が上から目線で、偉そうだった。

【(イ) の不満理由 (24件)】

- ・ 家のメーターが車の下にあるため、検針の都度、車を移動しなければならないのが嫌だ。
- ・ メーターあたりにあるものが移動された時、適当に戻してあること。

【(ウ) の不満理由 (8件)】

- ・ 電話しても、なかなかつながらない。インターネットでやろうとしても、ややこしかった。

- ・ 手続きがスムーズではない。電力・ガスの方が早かった。
- ・ 電話は、つながるまで長い。インターネットは、役所だからかもしれないが、見にくい。

【(エ) の不満理由 (1 5 件)】

- ・ 口座引き落としのみ割引されるので、クレジットカードの引き落としが選べない。
- ・ 割引があると書いてあるが、明細には記入されていなくて、わからない。
- ・ もっといろいろな支払い方式に対応してほしい。
- ・ クレジットに変更したいが、いちいち窓口に行かないといけないこと。

【(オ) の不満理由 (4 2 件)】

- ・ 付近のエリアで、水道管の工事があった時に濁水が出たので、水道局に電話をすると、突然2名の事務所の方が来られて、現場を見たいということで見て帰られたが、その後は何も連絡がなかった。
- ・ 発生時の連絡や対応が遅い。事後も説明がない。
- ・ 工事をされる時は、事前にしっかり知らせてほしい。
- ・ 電話しても（特に夜間）水道局でない代行のところが出て、手間取ること。

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 |
|---|

【その他意見 (2 5 1 件)】

- ・ 災害時には、正確な情報の提供、復旧のスピード。
- ・ 料金の値下げ。
- ・ 施設、設備は放っておいても老朽化していくので、それが原因で、災害などの時に被害が大きくなるように頑張してほしい。
- ・ おいしい水づくりの追求。
- ・ 災害時の断水時の規定などのシミュレーションがイメージできる資料、媒体などを作成し、備蓄やその他備えの周知をしてほしい。
- ・ 私たち個人個人で注意すること等、協力できることをもっと知りたいと思います。知る機会があればよいなと思います。

- ・ 特に困っていないので、新しいこともよいですが、本来の水道業務を堅実にお願
いしたいです。
- ・ 断水や濁水などの事故が発生した時の対応。
- ・ 水は命にとって、一番大事なものと意識して、職員の意識改革向上に努めて下さ
い。よろしくお願いします。
- ・ 子どもへの上下水道の仕組みの説明が載った資料の配布など、教育的活動。
- ・ インターネットやSNSなどは使うことができないので、それ以外のもので、何
か知ることができればよいのですが。
- ・ マンションや施設などの受水タンクの安全性や管理状況といった情報の充実。
- ・ 民営化しないこと。
- ・ 土・日、祝日の手続きや申し込みが平日と同じようにできること。
- ・ 水質の向上（公園など）。または、スーパーの店頭などで、マイボトルへ水が無
料で入れられる。

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)

- (ア) パンフレット，チラシ
- (イ) ポスター
- (ウ) 検針時配布リーフレット
- (エ) 市バス，地下鉄の広告
- (オ) 市民しんぶん（京都市広報紙）
- (カ) ホームページやSNS（ツイッター，フェイスブック等）
- (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
- (ク) メディア（テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等）
- (ケ) その他（ ）

【その他意見（２３件）】

- ・ トラフィカ京カードの柄。
- ・ 子どもが学校から持ち帰る。
- ・ 回覧板
- ・ 町内の掲示板。

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。(○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 (|) |

【その他意見 (83件)】

- ・ 数を多く、たくさんの場所に掲示する。
- ・ 広報より、まずは事業（中身）の向上を求めます。
- ・ 歴史を学ぶことや、子どもが体験できるような機会を増やしてほしい（夏だけなので）。
- ・ 自販機にペットボトルを、もっと各地に置いてほしい。
- ・ 広報活動ではなく、水質向上のために費用を使ってほしい。
- ・ 市民しんぶんなどに載っていれば見る。目立たないので、記憶にない。
- ・ 日常でよく使うSNSでの発信（目をひく投稿）。
- ・ 何かとコラボした広報活動。
- ・ 必要な情報以外は、あまり費用をかけない方がよいと思う。
- ・ 大学で、災害時の断水した時の対応をレクチャーしてほしい。
- ・ ①世界の大都市、日本の大都市との比較。②情報を検針時に添付してはいかが。
- ・ 市民が集まる機会の時に情報提供（例えば、運動会、お祭り等）。

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します。

(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 | |

【その他意見 (25件)】

- ・ 水道水をペットボトルに入れて保存する場合、何日保管できるか。
- ・ マンション等の民間施設の受水タンク等の安全性。
- ・ 環境に優しい水道の使い方。
- ・ 水漏れなどを修繕する業者のマグネットシートのチラシが多く投函されるが、これを信用してもよいものか？
- ・ 子どもを連れて行って楽しめるものがあるか (イベントに)。
- ・ 他府県との比較 (料金や水質)。

(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 | |

【その他意見 (4件)】

- ・ 自宅で汚水枳を使ってマンホールトイレができるのか知りたい。
- ・ 飲料水の応急配布 (ここ20年の間、一度だけポリ容器の給水がありましたが、すぐにきれいな水が出ました)。

(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. 特になし	

【その他意見（21件）】

- ・ 民営化について。
- ・ 健全な経営がされているか。
- ・ 料金の正当性。