

令和２年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
(概要版)

令和３年（２０２１年）３月

京都市上下水道局

目次

I	調査の目的と概要	1
1	調査目的	1
2	調査概要	1
	(1) 調査対象者等	1
	(2) 調査項目	1
	(3) 調査結果の集計, 分析	1
II	主な調査結果及び考察	2
1	ご自身・ご家族について	2
	(1) 本調査(令和2年度)の回答者属性(問1)	2
2	水に関するライフスタイルについて	3
	(1) 用途別の水道水の使用回数(問2)	3
	(2) 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用量の変化(問2(ケ))	5
	(3) 節水に関する取組状況(問3)	8
	(4) 「水」の飲み方(問4)	10
	(5) 災害時の備蓄状況(問5)	14
3	水道水について	18
	(1) 水道水の「味」に関する感想(問6)	18
	(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度(問7)	20
4	事業全般について	22
	(1) 事業に関する安心の程度(問9)	22
5	お客さまサービスについて	23
	(1) 上下水道局のサービスへの満足度(問11)	23
6	水道料金について	24
	(1) 水道・下水道の料金について(問13)	24
7	広報活動等について	25
	(1) 上下水道局からの情報入手方法(問14)	25
	(2) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度(問15)	28
	(3) 知りたい情報・興味がある情報(問19(ア))	30
8	総合的な満足度, ご意見について	31
	(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度(問20)	31
	(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見(問21)	34
9	経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果	35
III	まとめ	36
1	水に関するライフスタイルについて	36
2	飲料水の備蓄について	36
3	広報活動等について	36
4	総合的な満足度について	36
参考資料 「令和2年度 水に関する意識調査」調査票		資-1

I 調査の目的と概要

1 調査目的

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

そのため、水道水の利用状況や節水意識をはじめとする、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、ニーズやご意見を把握するとともに、調査結果を今後の事業運営や、経営戦略の策定に役立てていくことを目的とし、今回の調査を実施した。

本調査は平成 17 年度から令和元年度までに計 6 回実施しており、この間の経年変化の分析も含めて、主な調査結果を「令和 2 年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】（概要版）」として取りまとめた。

なお、全体の調査結果については、「令和 2 年度 水に関する意識調査【調査結果報告書】（本冊）」に取りまとめる。

2 調査概要

(1) 調査対象者等

ア 調査対象：京都市内に在住する 20 歳以上の市民 5,000 名
（住民基本台帳から無作為に抽出）

イ 調査期間：令和 2 年 9 月 30 日（水曜日）～令和 2 年 10 月 30 日（金曜日）

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：46.2%（回収数：2,311 通）

※ 前回（令和元年度）調査 回収率 44.9%（回収数：2,246 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「上下水道局オリジナルマイボトル」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）

キ 広報活動等について（問 14～問 19）

ク 総合的な満足度、ご意見について（問 20～問 21）

(3) 調査結果の集計、分析

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

※ 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。

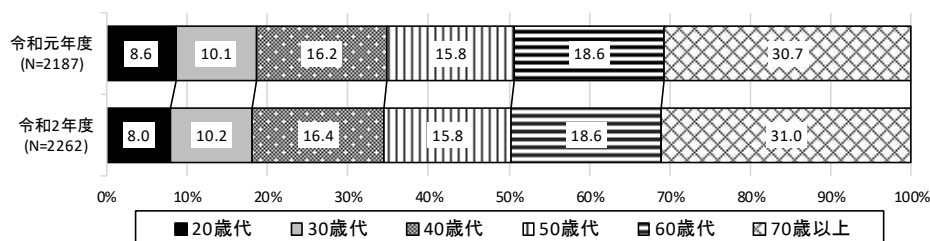
II 主な調査結果及び考察

1 ご自身・ご家族について

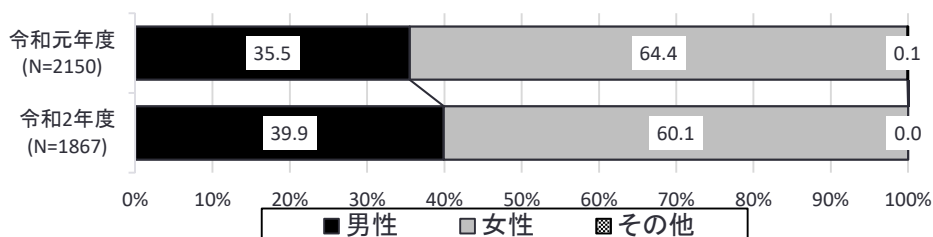
(1) 本調査（令和2年度）の回答者属性（問1）

- ・ 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令和元年度の回答者属性と比較すると、男性及び単身世帯の回答者数が増加、その他の属性について、前回調査とおおむね同様の傾向となった。

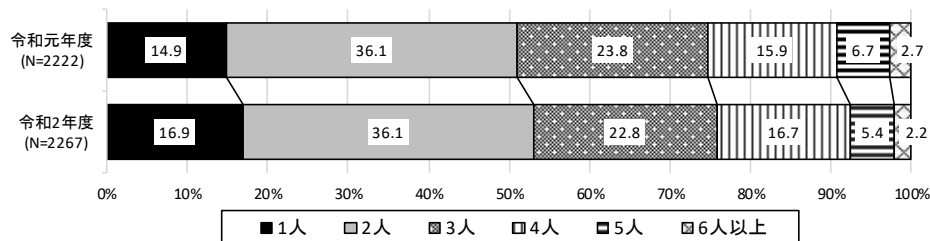
年齢



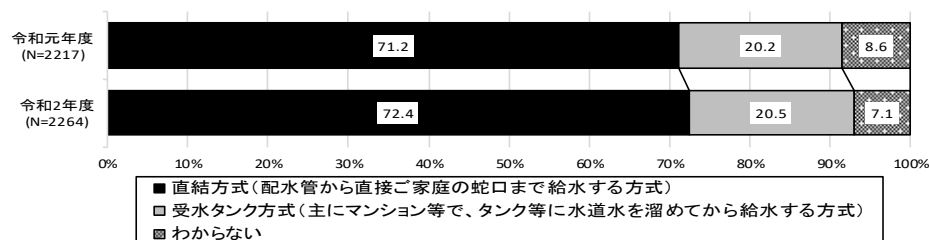
性別



世帯人数



給水方式



2 水に関するライフスタイルについて

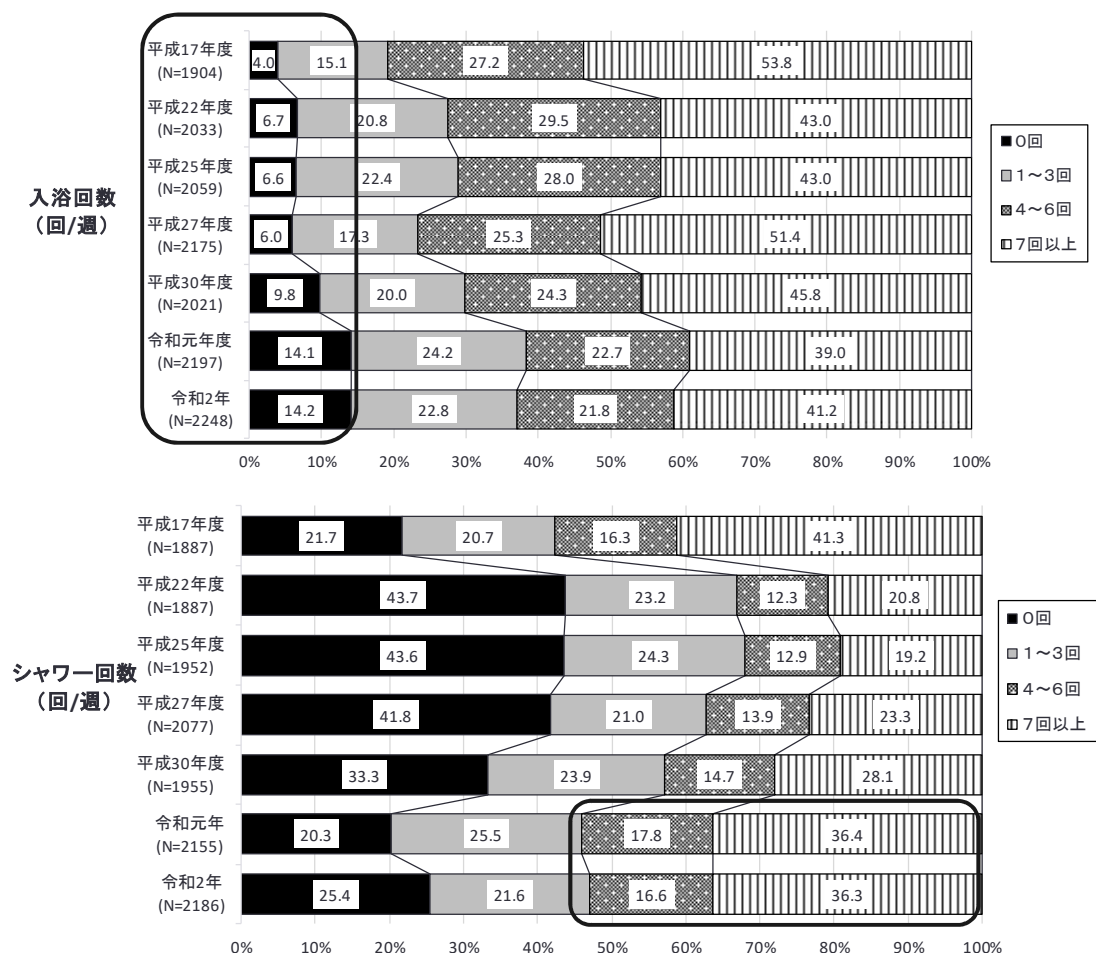
(1) 用途別の水道水の使用回数（問2）

- ・ 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は、これまでの調査の中で「0回」の割合が最大となった。一方、「4回以上（「4～6回」と「7回以上」の合計値）」の割合は、最小であった令和元年度から増加した。
- ・ また、平成22年度と比較すると、70歳以上を除き、週4回以上入浴する割合が減少した。
- ・ 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）については、全体として令和元年度から減少しており、「4回以上」と回答した人の割合は、令和元年度から減少した。
- ・ また、平成22年度と比較すると、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となった。

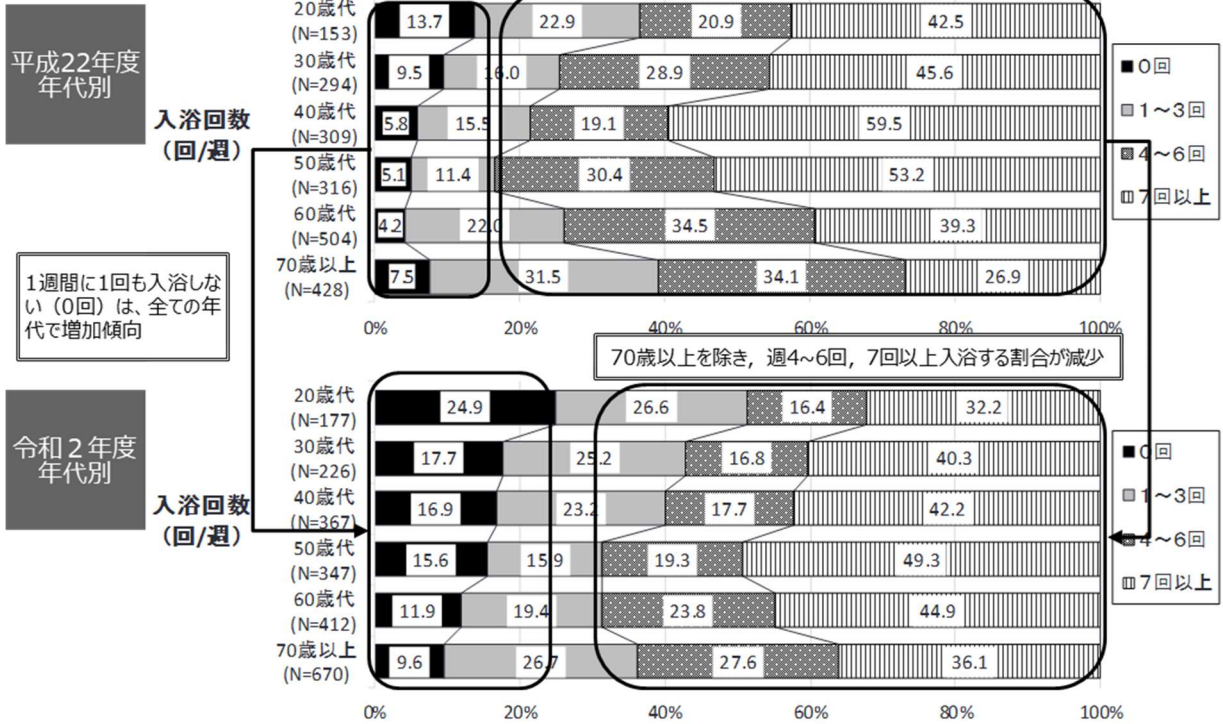
○考察

- ・ 時代の流れとともに、入浴について、浴槽に水を溜めて入浴することから、シャワーのみ使用への変化が見られており、この傾向は低い年代で顕著であった。
- ・ 加えて、年代が低くなるほどシャワー頻度が高くなる傾向にあることをふまえ、引き続き、若年層をメインターゲットとして、お風呂の利用促進に関する広報を実施することも有効であると考えられる。

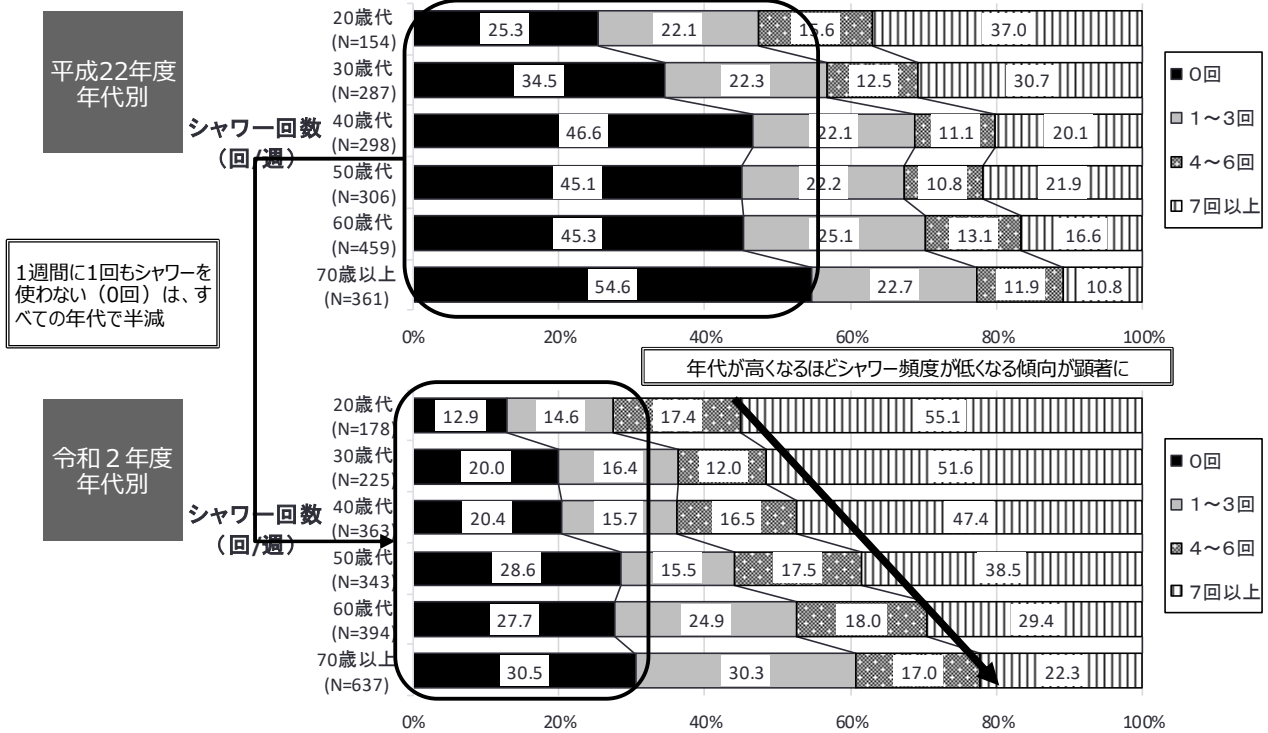
各用途別の水道水の使用回数一経年変化



入浴回数 - 経年比較



シャワー回数 - 経年比較

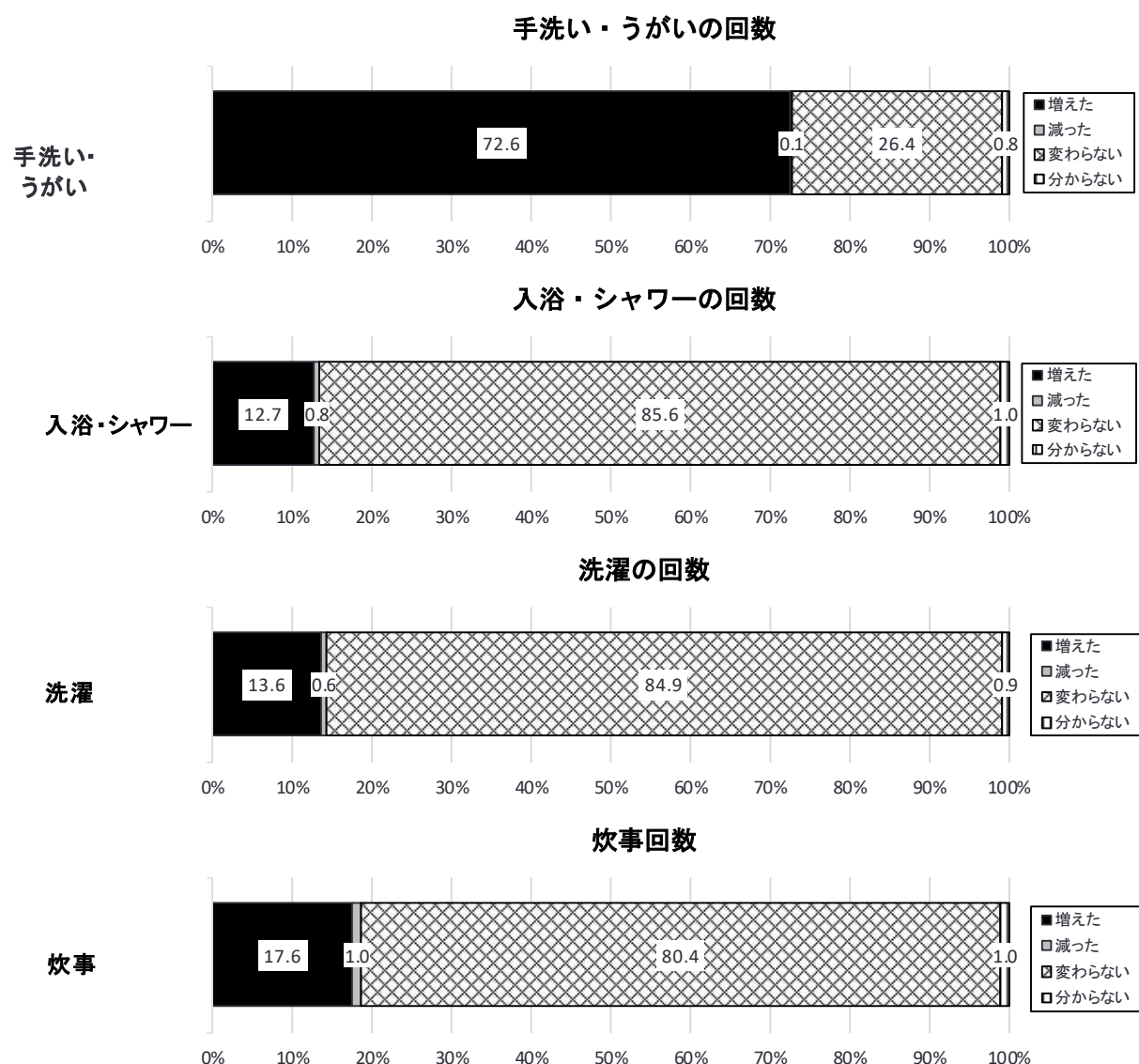


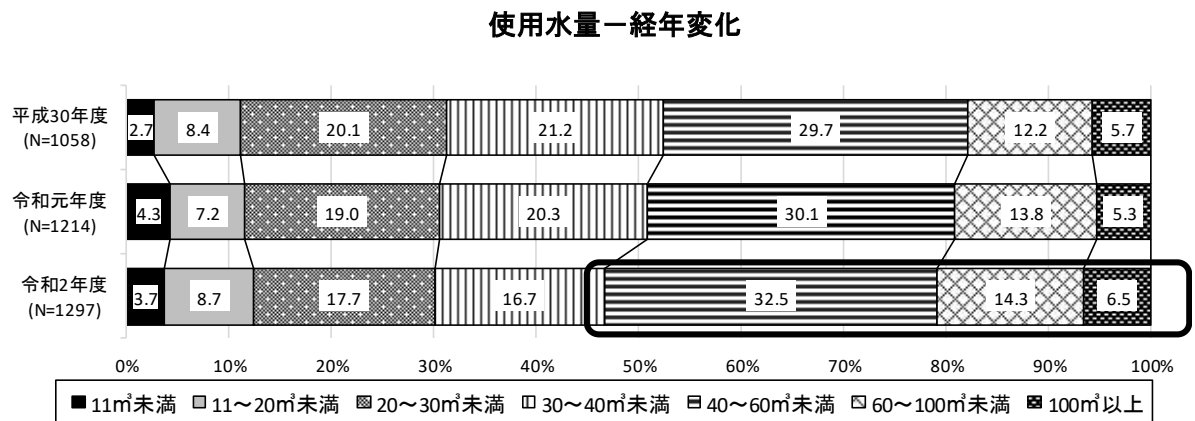
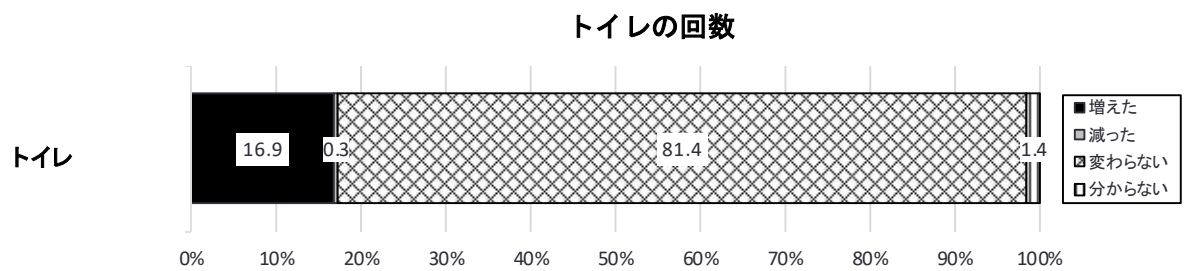
(2) 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用量の変化（問2（ケ））

- ・ 手洗い・うがいによる水道水の使用量が増えたと回答した人は7割を超えている。加えて、その他の用途についても、1～2割程度増加している。
- ・ 使用水量について、40 m³以上と回答した人の割合は、令和元年度と比較して増加している。

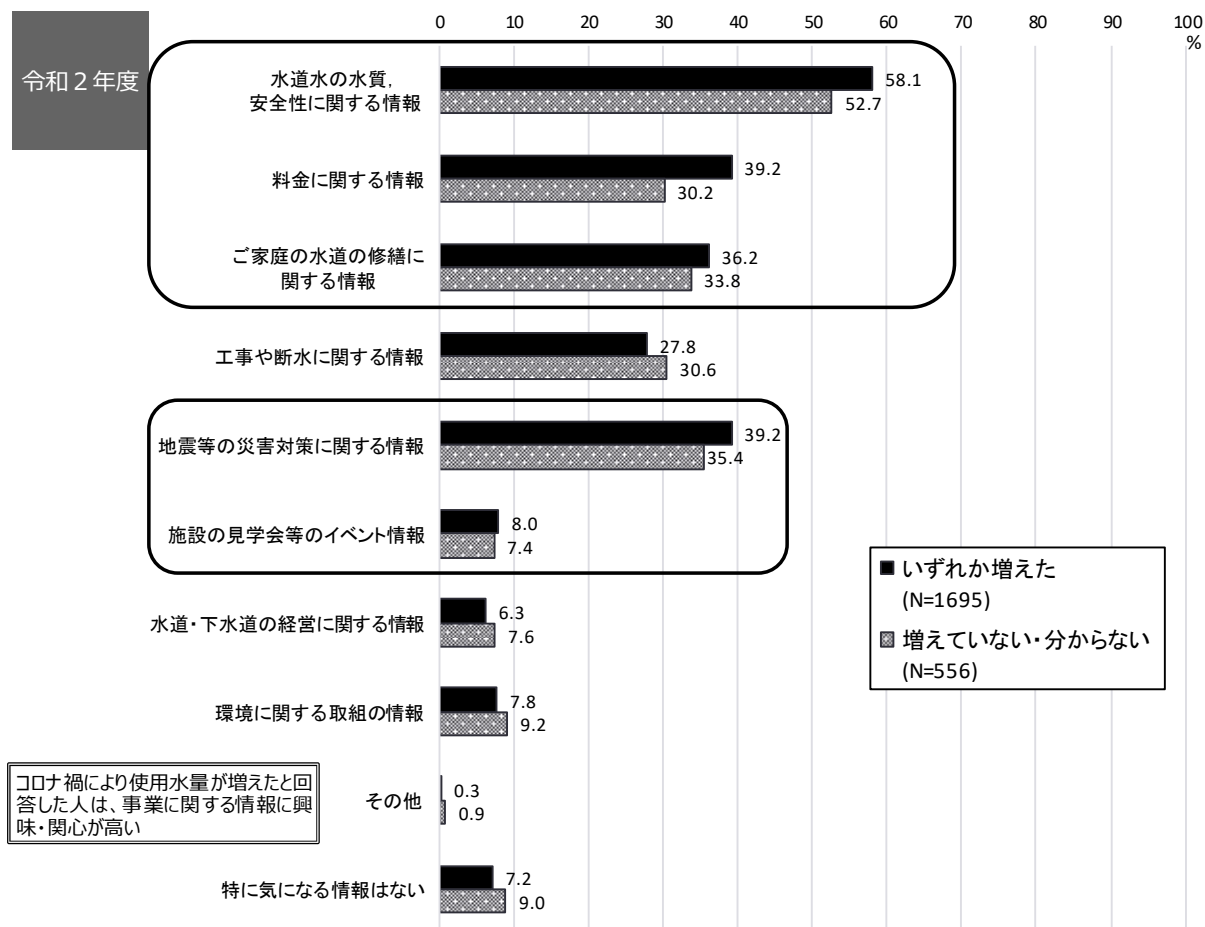
○考察

- ・ 手洗い・うがいの回数が増えたと回答した人が他の項目に比べて非常に多く、新型コロナウイルス感染症の影響によって、衛生面についての関心が高まったことが推察される。
- ・ 40 m³以上使用すると回答した人の割合が令和元年度から増加しており、コロナ禍による外出自粛や在宅勤務者の増加の影響があることが伺える。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により使用水量が増えたと回答した人の方が、水道事業に関する情報や現状の経営情報について概ね関心が高い傾向が見られたことから、着実に事業を推進していることを発信していくことが重要であると考えられる。

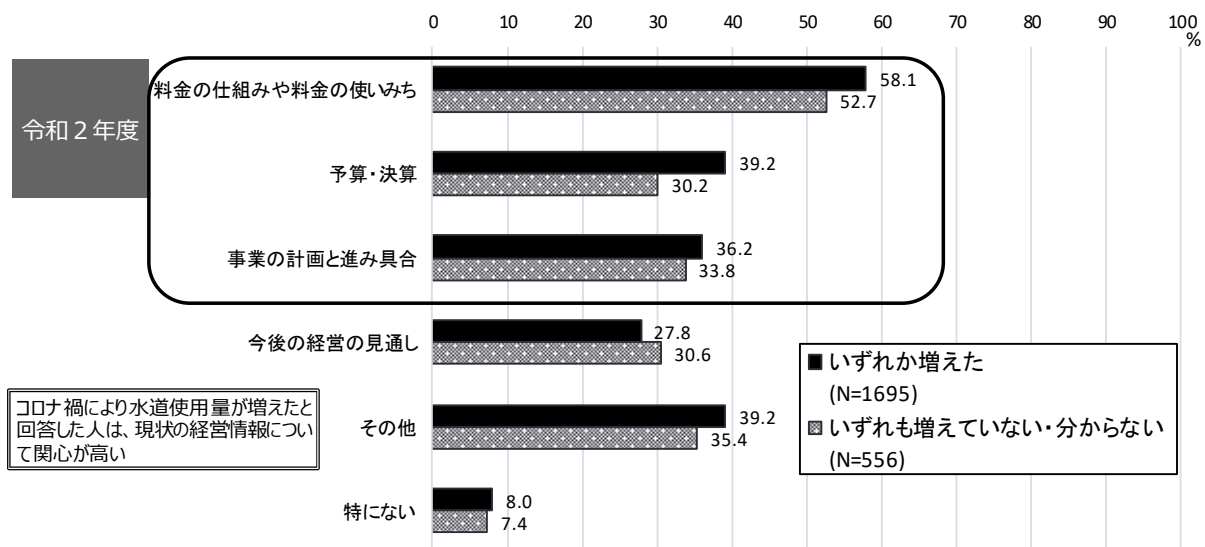




新型コロナウイルス感染症が事業に及ぼす影響
(コロナ影響(問2(ケ)いずれか増えた)―事業の一般情報(問19ア))



新型コロナウイルス感染症が事業に及ぼす影響
(コロナ影響(問2(ケ)いずれか増えた)―経営情報(問19ウ))



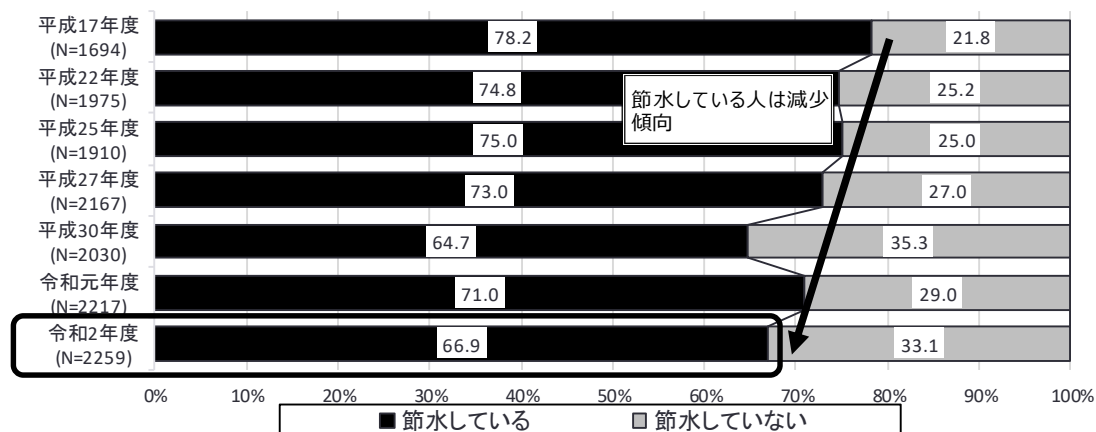
(3) 節水に関する取組状況（問3）

- 「節水している」と回答した人の割合は 66.9%であり、平成 17 年度以降、おおむね減少傾向にあり、年代が高くなるほど「節水している」と回答した人の割合が増加するという、これまでと同様の傾向が見られたが、平成 22 年度と比較して全ての年代で節水している人の割合が減少している。
- 節水をしていない理由について、「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 56.3%であり、令和元年度と比べて大幅に増加した。
- 「節水をしていない理由」について、「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」と回答した人の割合が、平成 22 年度と比較して全ての年代で増加しており、特に 50 歳以上において大幅に増加した。

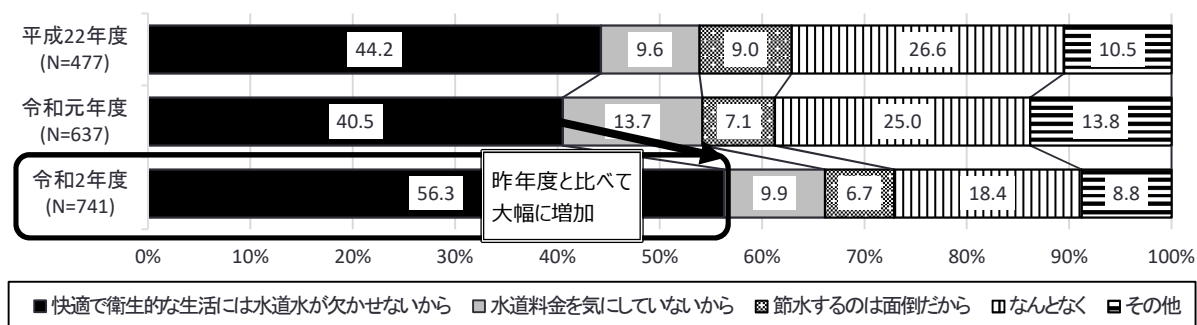
○考察

- 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。
- 節水をしていない理由は、「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」との回答が全ての年代を通じて最も多く、年代が高くなるほど増加傾向にあった。これは、新型コロナウイルス感染症の影響がある可能性が考えられる。

日常生活で節水しているか一経年変化



節水をしていない理由一経年変化

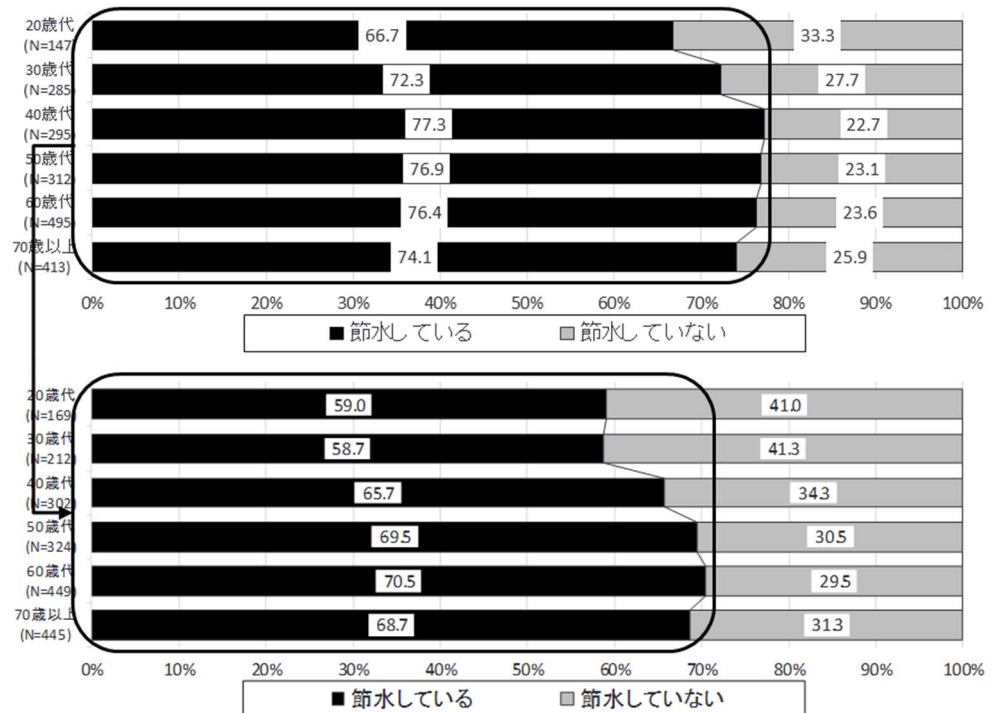


「日常で節水しているか」の経年比較一年代別

平成22年度
年代別

全ての年代で「節水
している」割合が減
少。特に30、40歳
代は10%以上減少

令和2年度
年代別

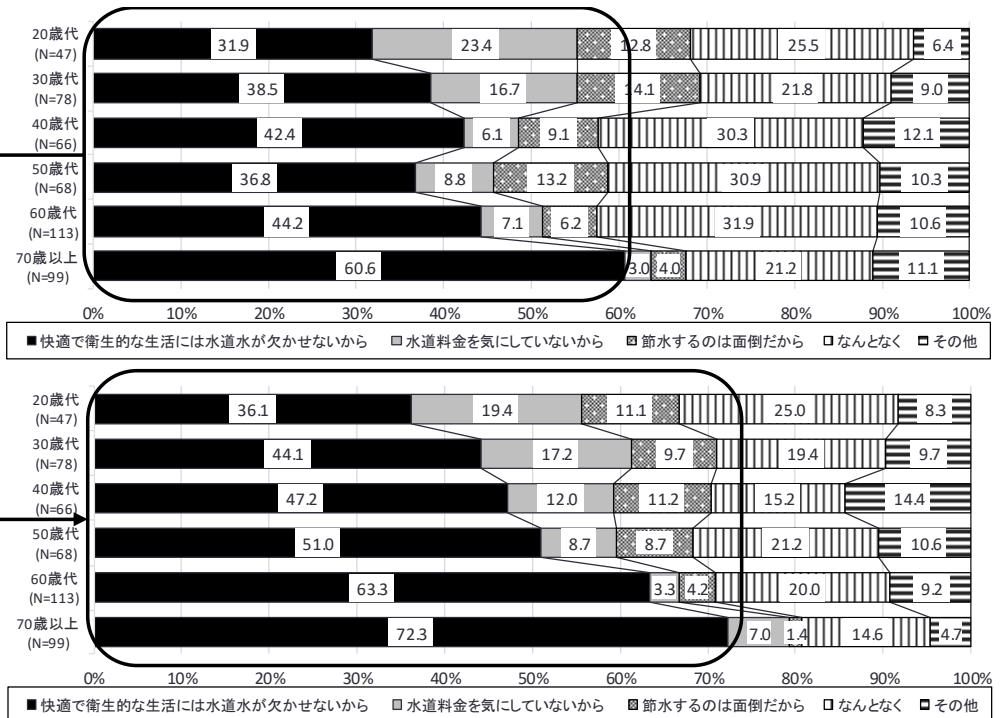


「節水していない理由」の経年比較一年代別

平成22年度
年代別

すべての年代で「快
適で衛生的な生活
には水道水が欠かせ
ないから」節水して
いないと回答した人
の割合が増加

令和2年度
年代別



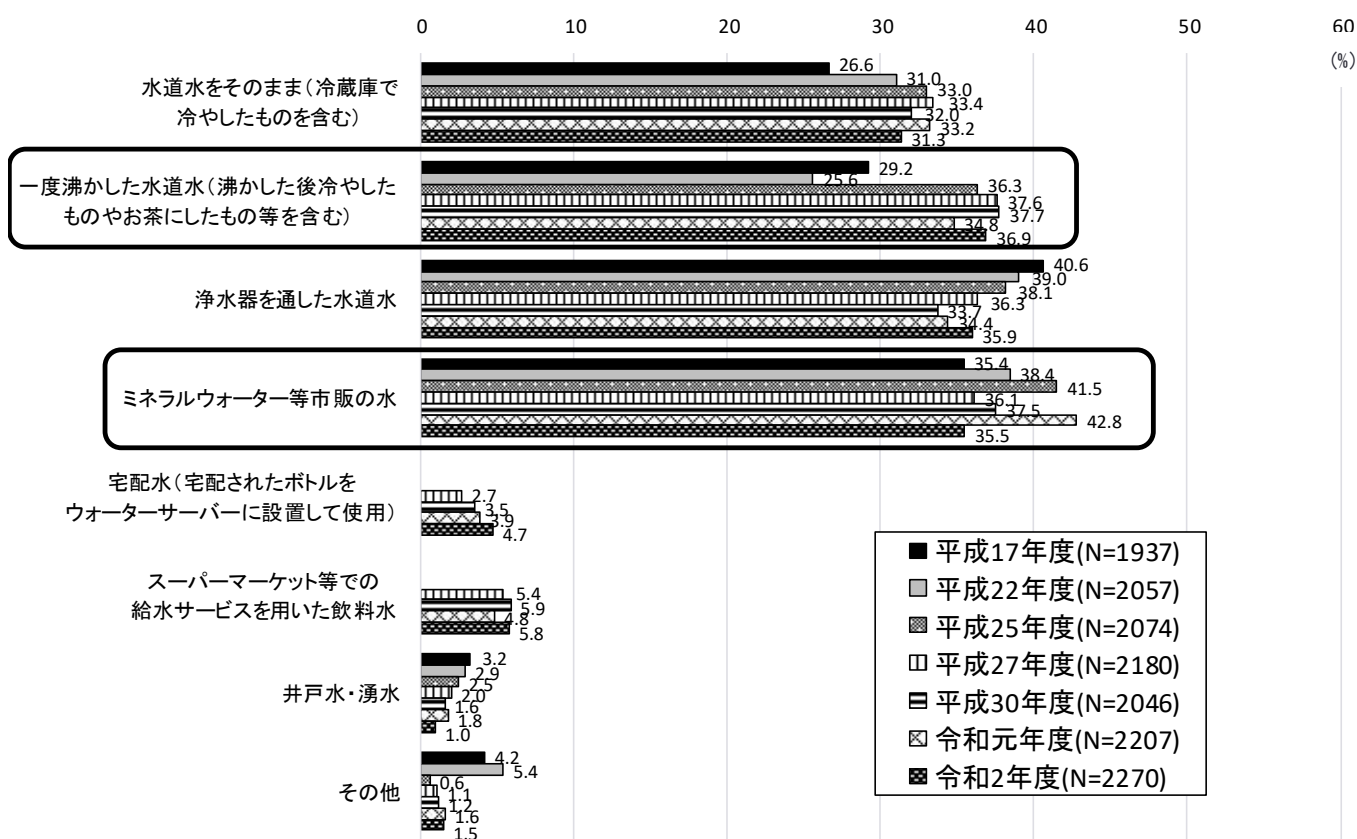
(4)「水」の飲み方（問4）

- ・「一度沸かした水道水」を飲む割合が、「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合を上回った。
- ・「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合は、令和元年度から減少しているが、この間の調査において、常に「水道水をそのまま」飲む割合よりも高い結果となっている。
- ・平成 22 年度と比較すると、「一度沸かした水道水」を飲むと回答した人の割合は、全ての年代で増加した。
- ・「水道水をそのまま」飲む人の割合は、おおむね年代が高くなるにつれて、高くなる傾向にある。

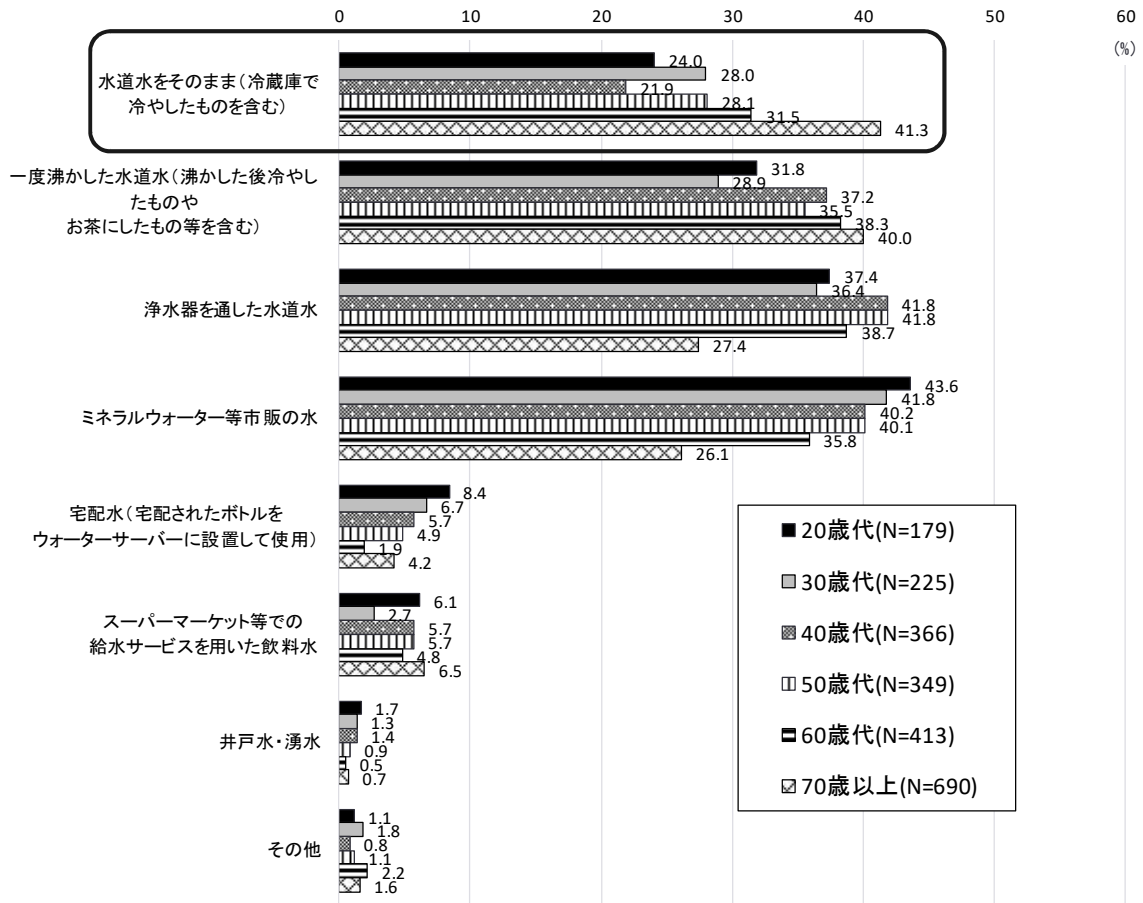
○考察

- ・「水道水をそのまま」飲むと回答した人や「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は、水道水について味がおいしいと感じ（p13）、安全性の安心度が高い（p21）傾向が見られた。
- ・そのことから、水道水に対する評価が高まることで、水道水をより飲料水として利用する傾向になると考えられ、引き続き、おいしくて安全・安心な水道水をつくり続けるとともに、そのことを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、いずれか1種類との回答が上位を占めており、「浄水器を通した水道水」、「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等市販の水」は複数回答として選択されることが多く、一定の飲用方法の棲み分けがあることが伺える。

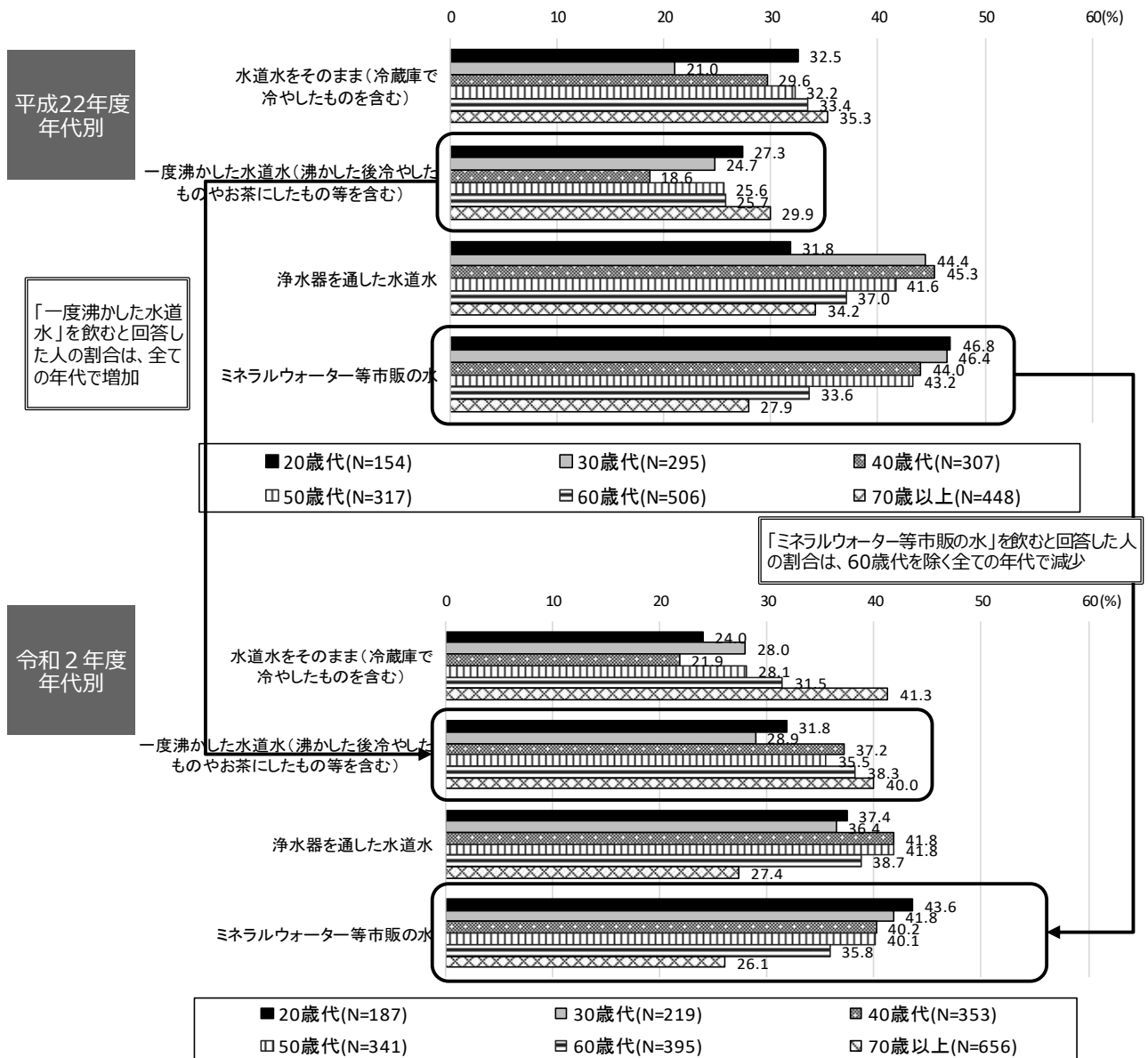
どのように水を飲むか一経年変化



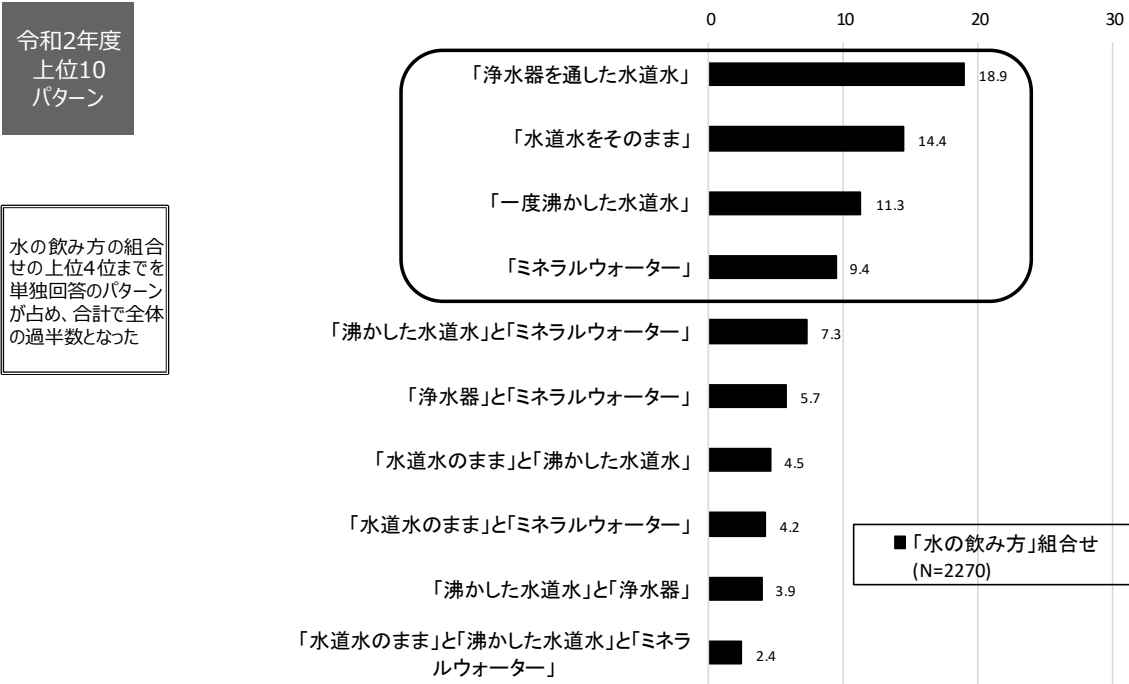
どのように水を飲むか一年代別



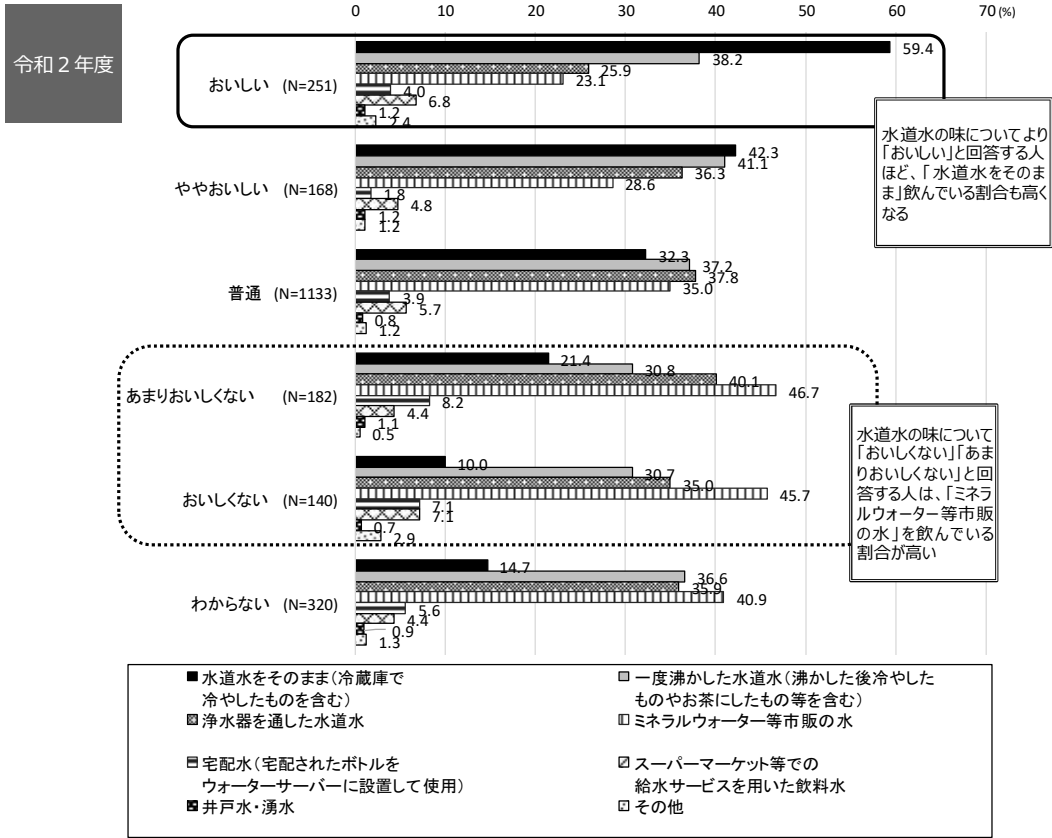
水の飲み方はどうに変化しているのかー経年比較



水の飲み方の組合せー上位 10 パターン



図表Ⅲ-1-1 「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4)ー水道水の味(問6))



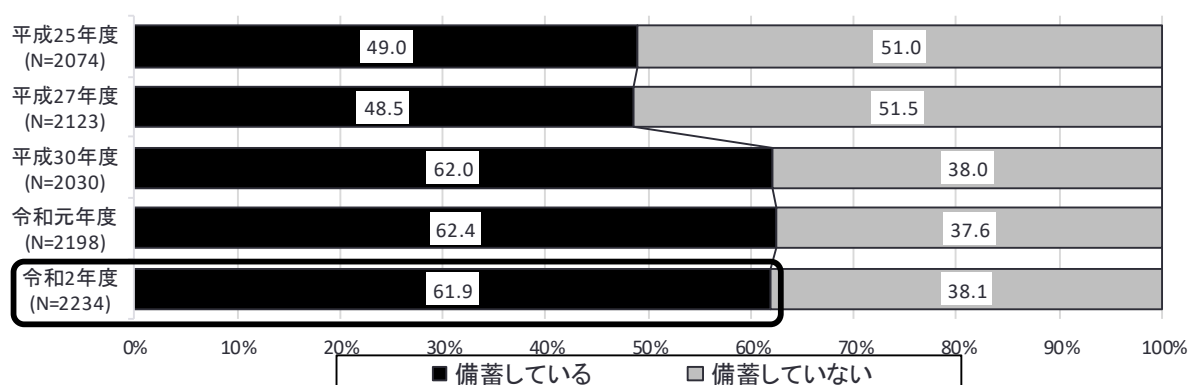
(5) 災害時の備蓄状況（問5）

- 全ての飲料水の備蓄方法において、平成30年度以降、備蓄している人の割合は横ばいであり、6割を超える数値を維持している。備蓄の方法としては、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」と回答した人の割合が最も多かった。
- 備蓄のきっかけとしては、「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」と回答した人の割合が61.4%と圧倒的に高かった。
- 備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度については、上下水道局が災害時に備えた飲料水の備蓄を呼び掛けていること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。

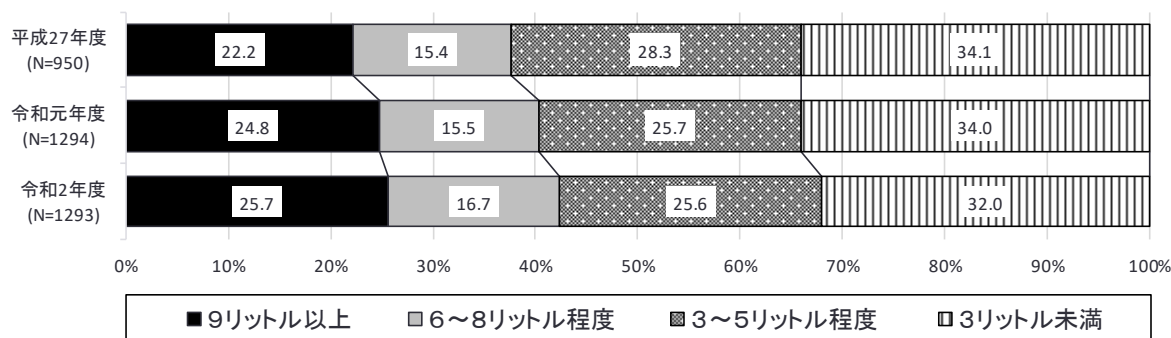
○考察

- 備蓄の必要性の認知度と実際の備蓄に相関が見られたことから、備蓄の必要性について、引き続き、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。
- 飲料水の備蓄率は、横ばいの傾向にあるが、低い年代の備蓄率が低いことや、年代が高い人でも、「急いで準備する必要はないと思うため」や「行政機関が準備していると思うため」と考えて備蓄していない人もいることから、行政機関での対策に加えて、引き続き、各ご家庭での備蓄の必要性を呼びかけていくことが重要であると考えられる。

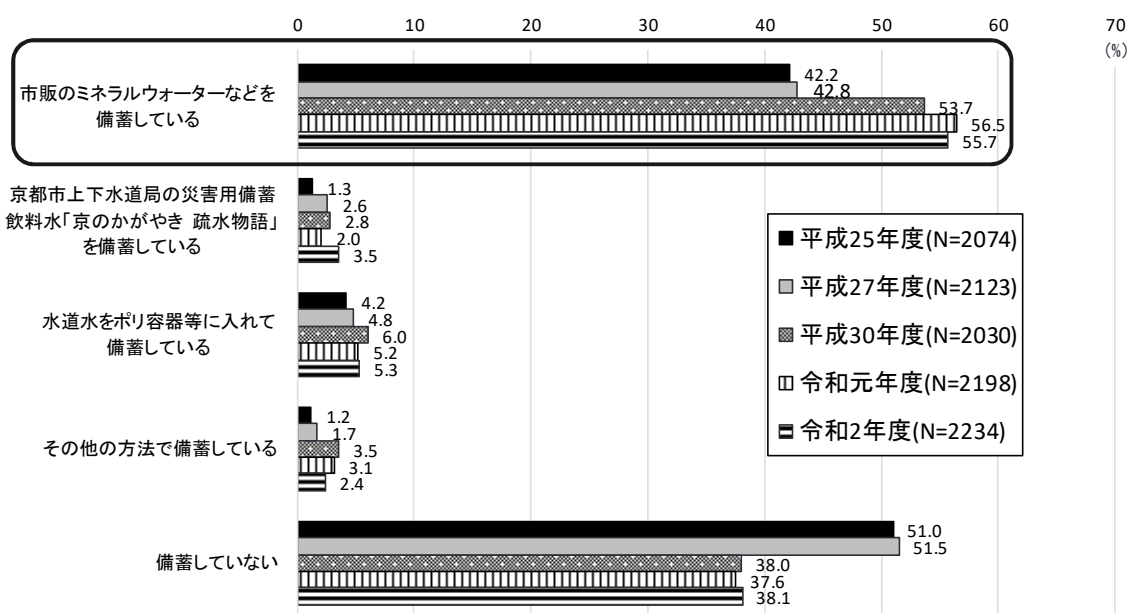
備蓄の有無一経年変化



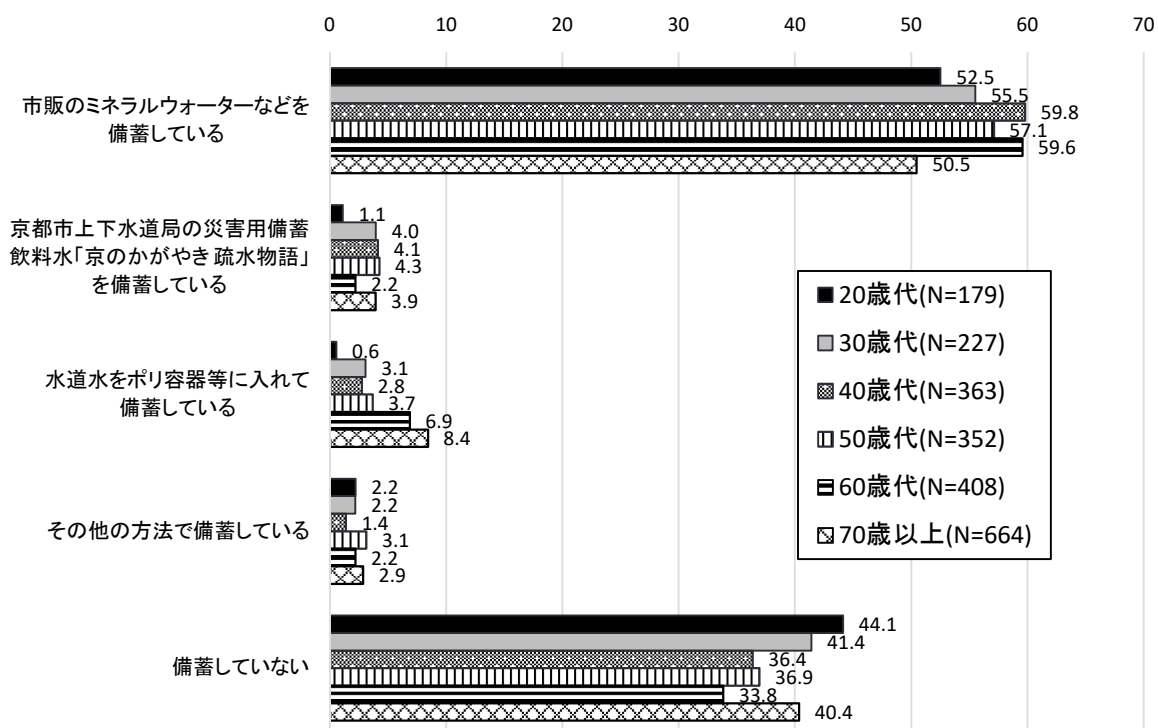
1人当たりの備蓄量一経年変化



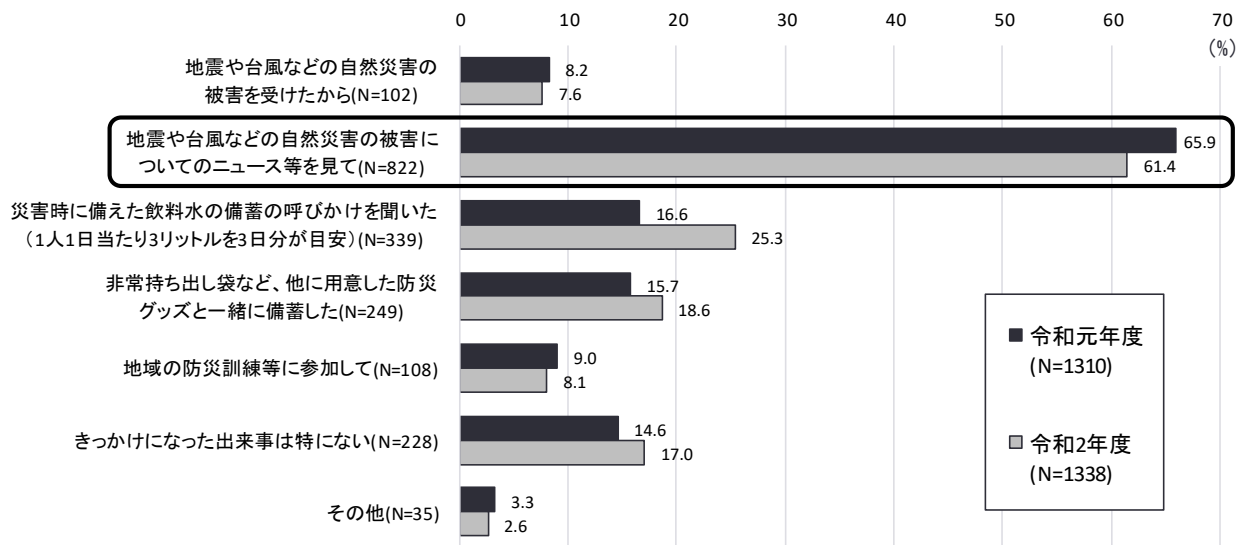
飲料水の備蓄状況－経年変化



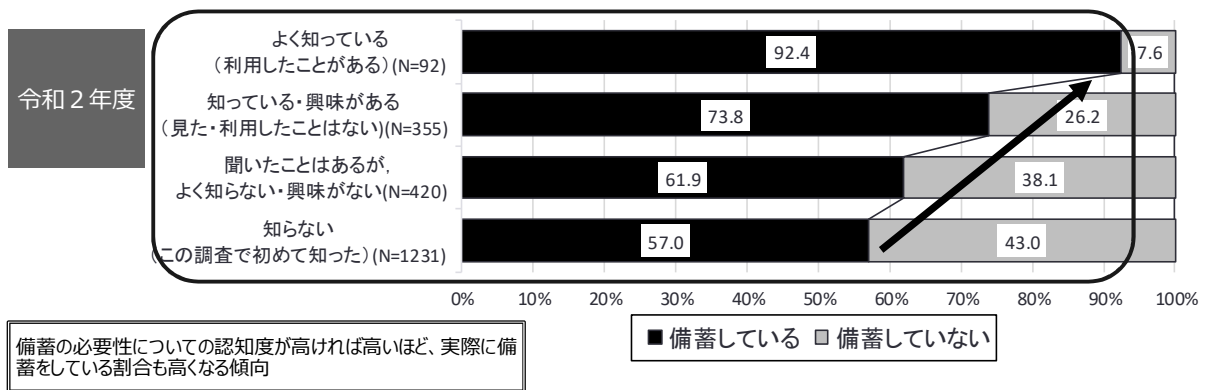
飲料水の備蓄状況－年代別



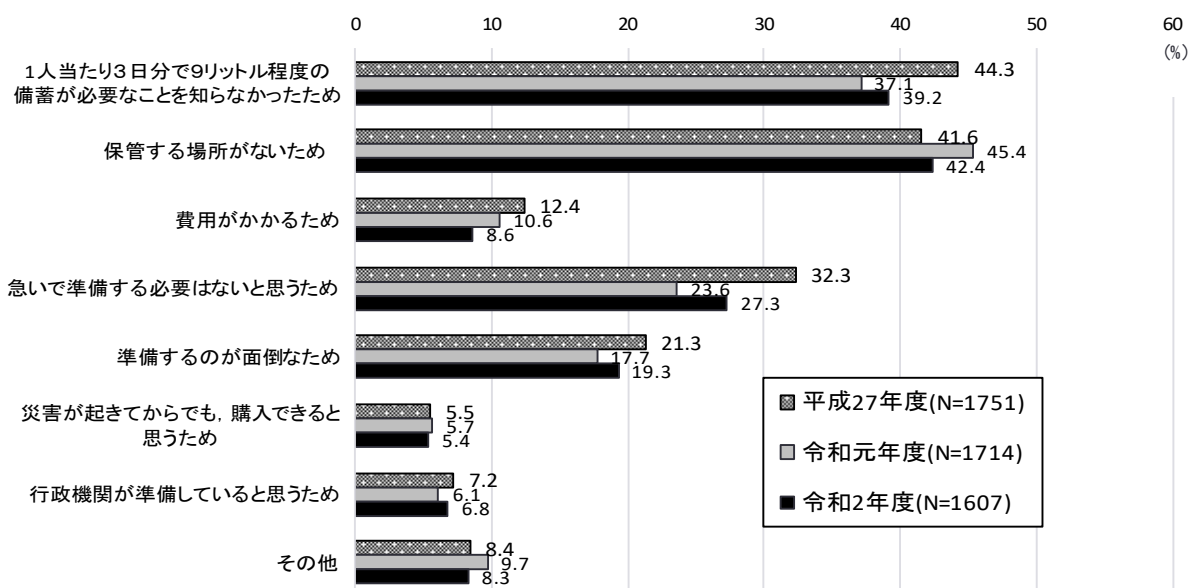
備蓄のきっかけ－経年変化



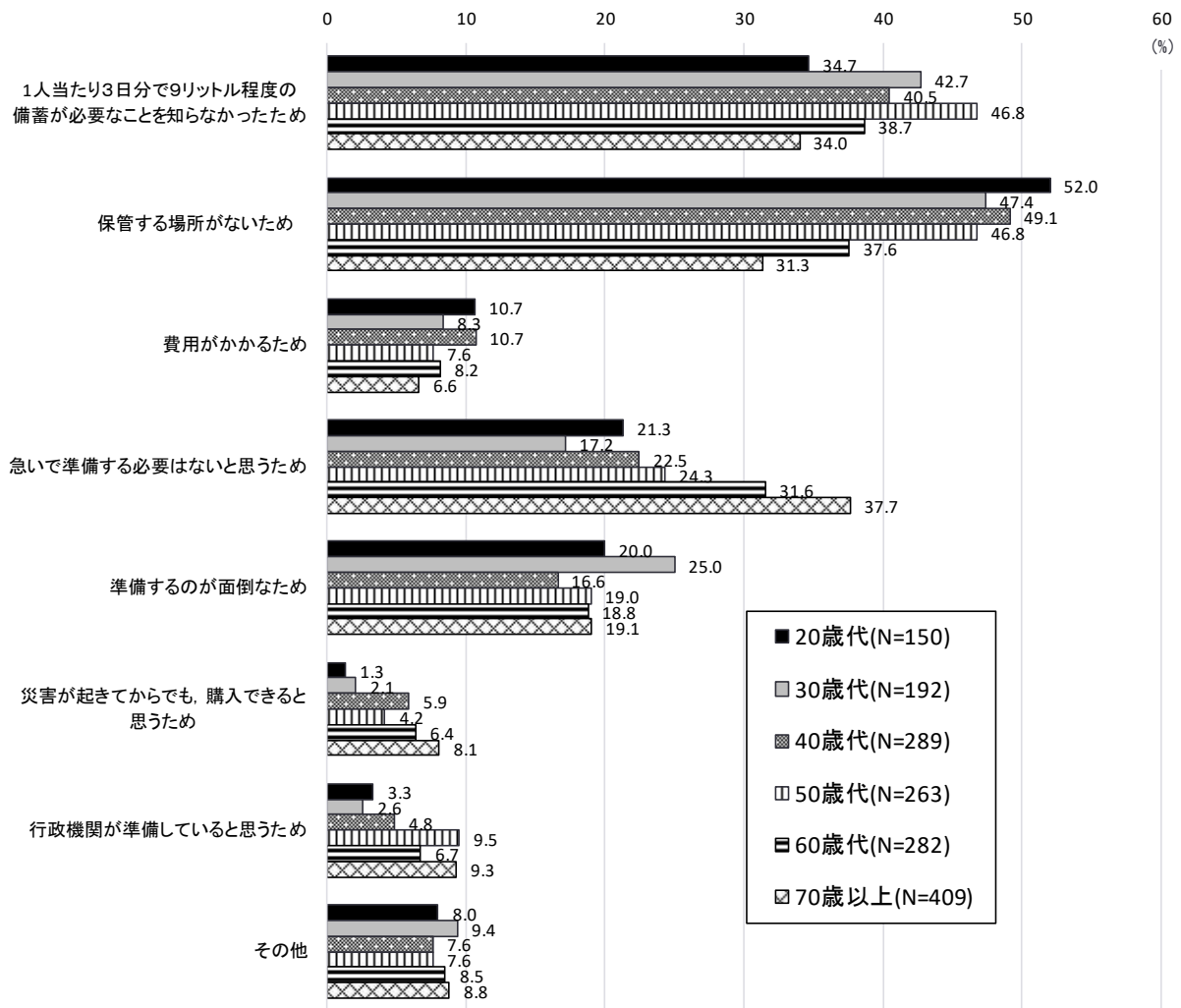
備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度



9リットル以上の備蓄をしていない理由－経年変化



9 リットル以上の備蓄をしていない理由－年代別



3 水道水について

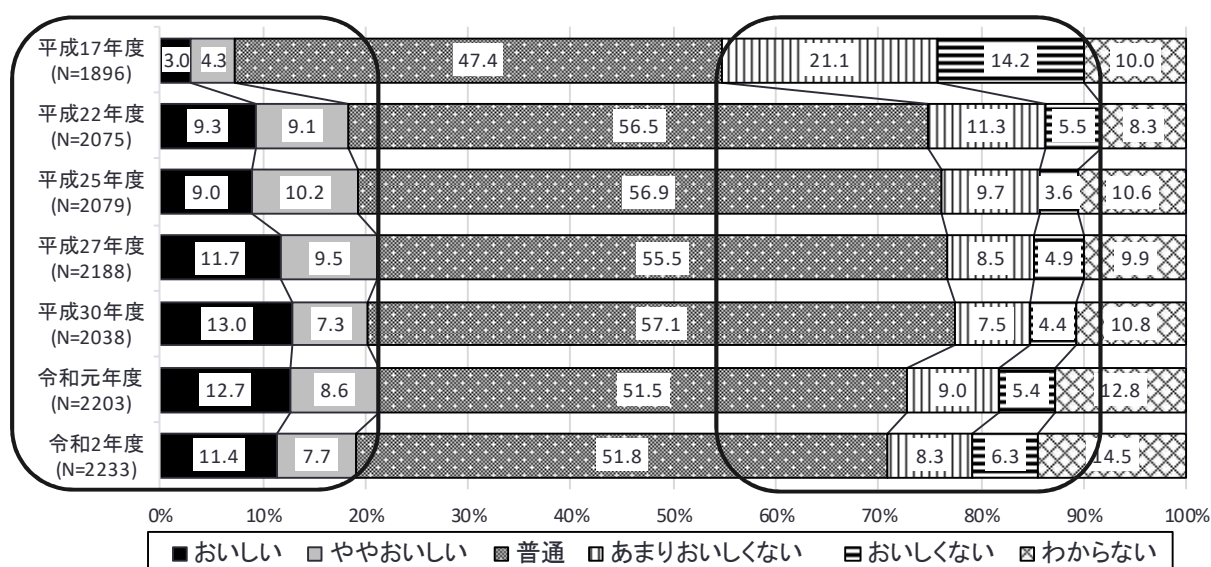
(1) 水道水の「味」に関する感想（問6）

- ・「おいしい」、「ややおいしい」の割合は、ほぼ横ばいに推移している。「あまりおいしくない」と「おいしくない」の割合の合計は、これまでで最小となった平成30年度から増加傾向にある。
- ・平成22年度と比較すると、30歳代、50歳代及び70歳以上の年代では「おいしい」「ややおいしい」の合計が増加した。

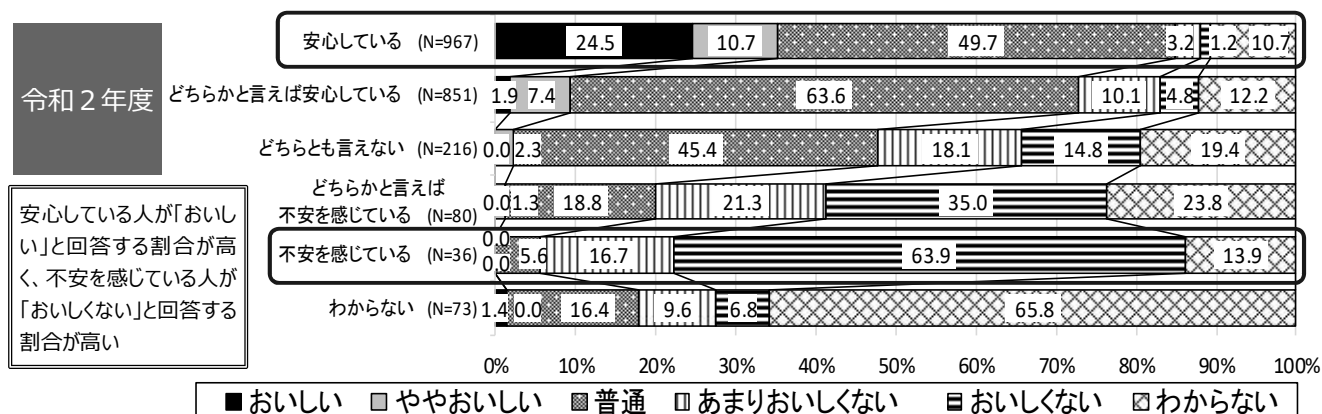
○考察

- ・水道水の味については、水道水の安全性への安心度が高いほど水道水の味が「おいしい」との回答が多かったことから、水道水の安全性への安心度の向上や水質の信頼性の高さを情報発信していくことが、味のイメージアップにつながると考えられる。

京都市の水道水の「味」の感想—経年変化



水道水の味—水道水の水質の「安心感」



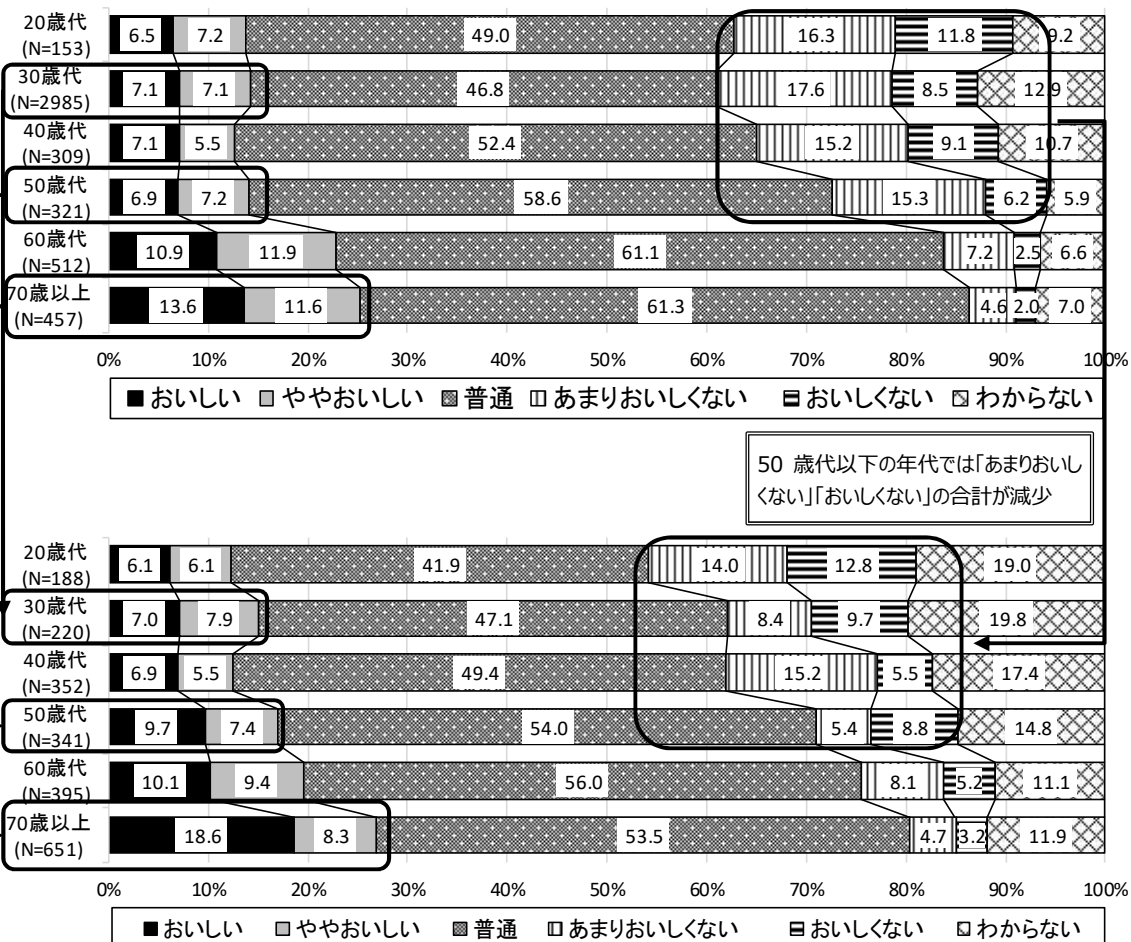
「水道水の味の感想はどのように変化しているのか」の経年比較—年代別

平成 22 年度
年代別

30 歳代, 50 歳代, 70 歳以上の年代では「おいしい」「ややおいしい」の合計が増加

令和 2 年度
年代別

50 歳代以下の年代では「あまりおいしくない」「おいしくない」の合計が減少



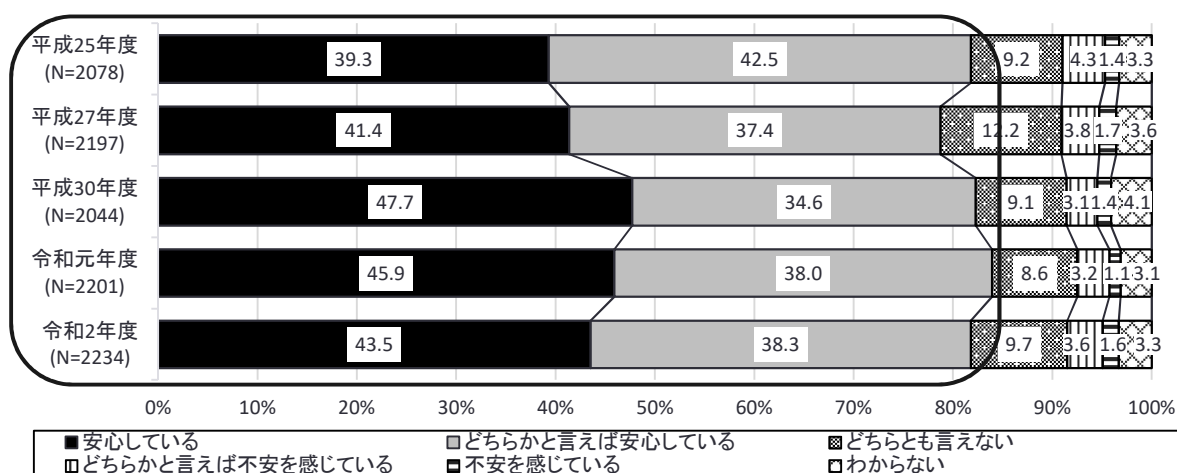
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問7）

- ・「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の割合は、横ばいであり、年代別に見ると、おおむね年代が高くなるほど「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。
- ・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。

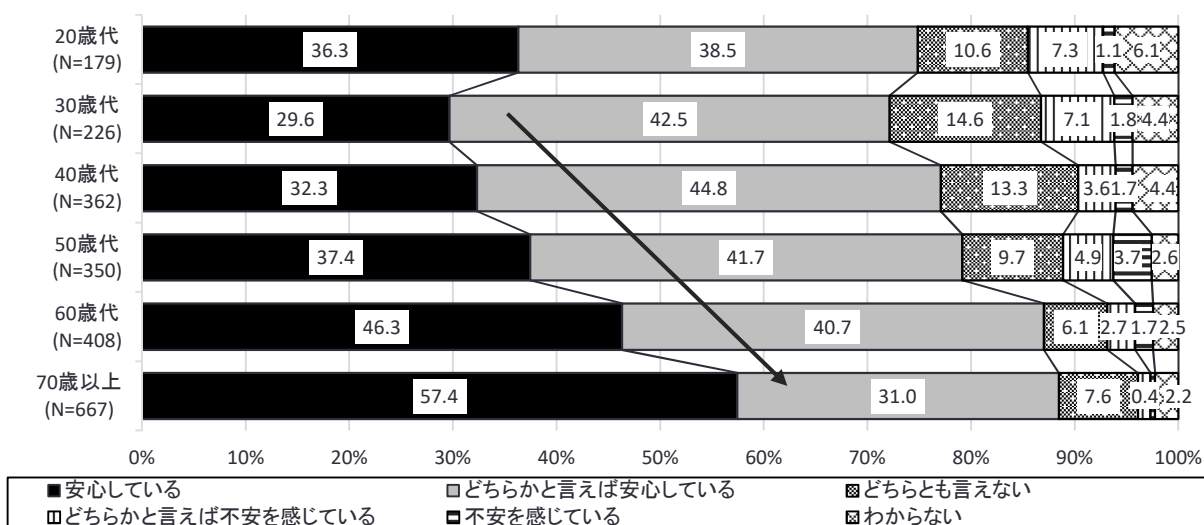
○考察

- ・水道水の安全性の安心度については、一定程度の「どちらかと言えば不安を感じている」、「不安を感じている」という回答があることから、今後の調査において、不安に感じている理由を聞くなど、設問項目を工夫し、詳細な分析を行う必要があると考えられる。

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



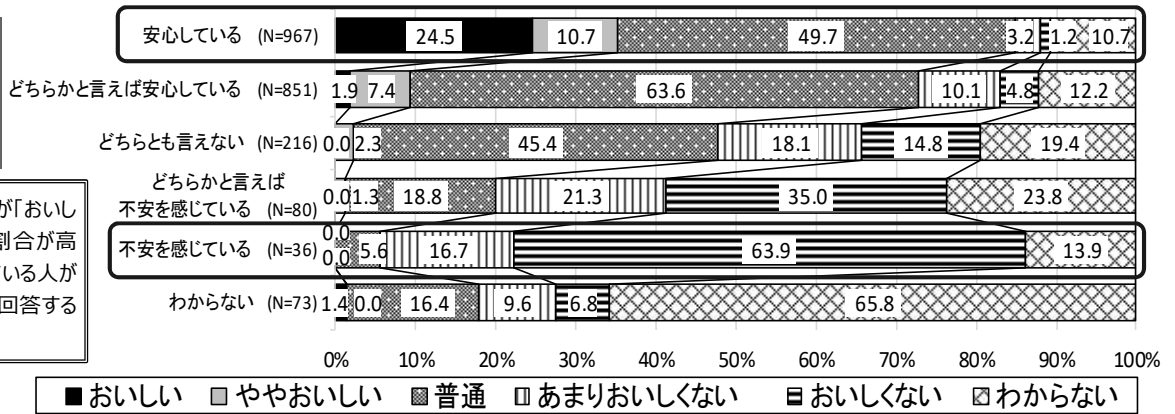
京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度一年代別



水道水の味－水道水の水質の「安心感」(再掲)

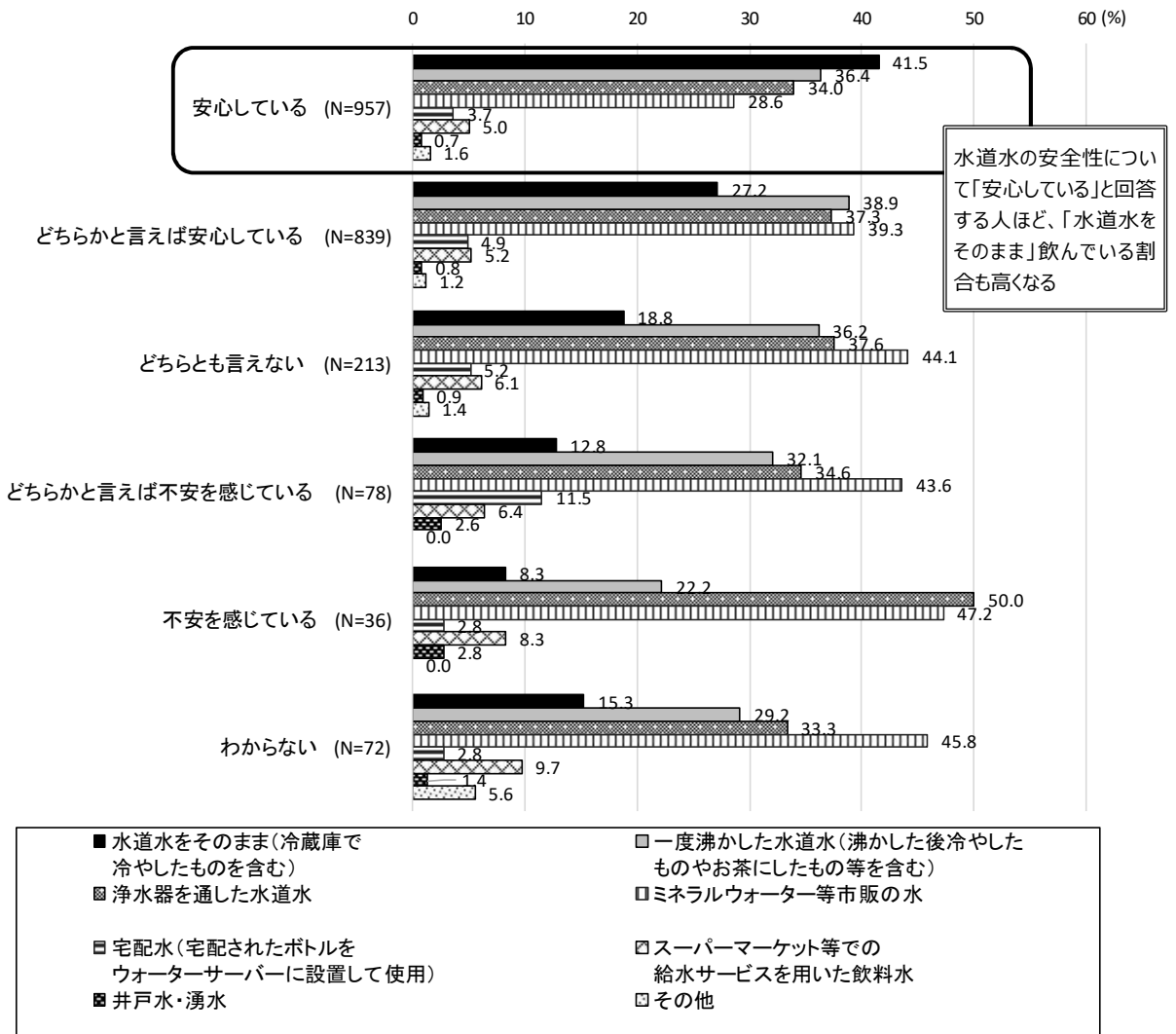
令和2年度

安心している人が「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い



「水」の飲み方－京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度 (水の飲み方(問4)－水道水の水質の「安心感」(問7))

令和2年度



4 事業全般について

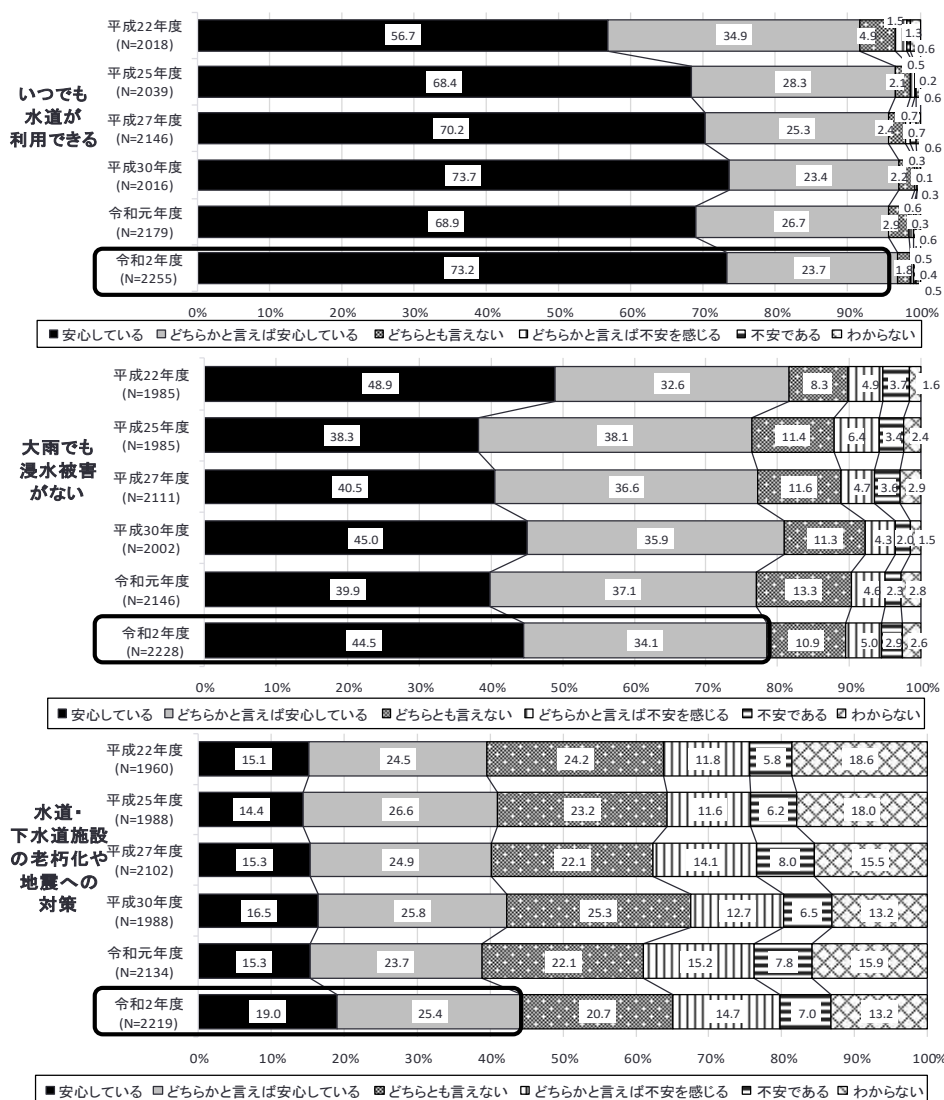
(1) 事業に関する安心の程度（問9）

- いつでも水道水が利用できることについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」と回答した割合の合計は、96.9%と高い割合となっており、令和元年度から増加した。
- 大雨でも浸水被害がないことについて、「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の割合の合計は78.6%で、令和元年度から増加した。
- 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44.4%で、令和元年度から増加し、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。

○考察

- 他の項目と比較して、「水道・下水道施設の老朽化や地震への対策」に対する安心度が低いことから、計画的な改築・更新を実施し、安全・安心な上下水道を守っているということを、より発信していくことも必要であると考えられる。

上下水道局の事業についての安心の程度一経年変化



5 お客さまサービスについて

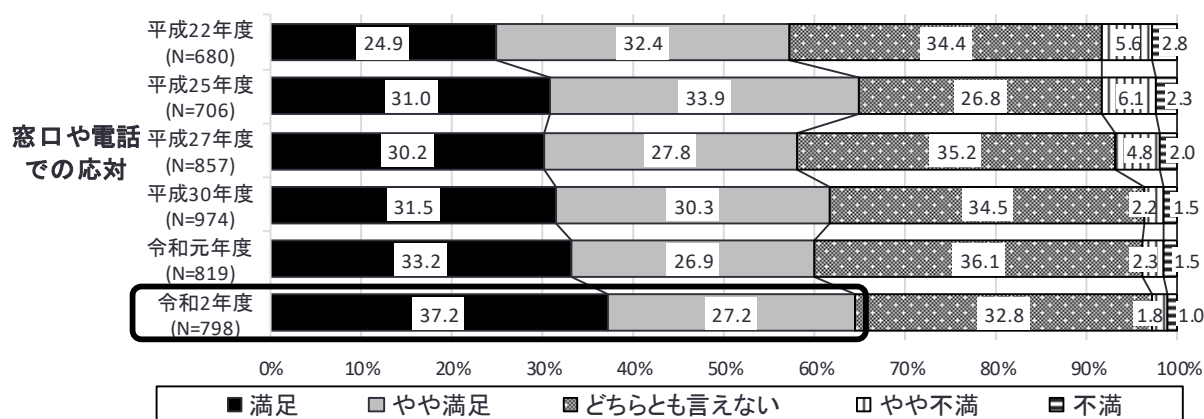
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問11）

- ・ 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64.4%であり、「満足」の割合は、過去最高となった。
- ・ 断水や濁水等の発生時の対応に対する満足度（「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52.1%であり、過去最高となった。

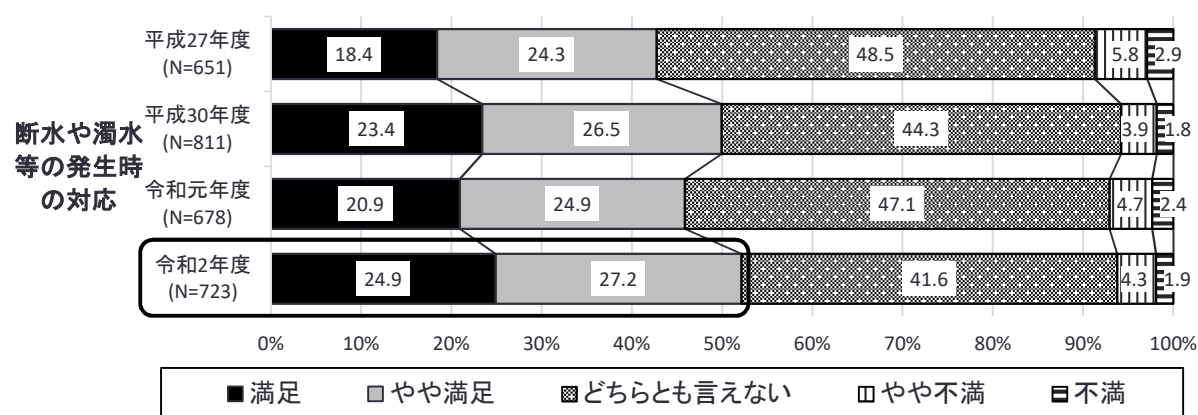
○考察

- ・ 各項目の満足度について、令和元年度を上回る満足度となっており、これまで実施してきた施策の効果があったものと思われる。
- ・ 一方で、自由記述部分において、職員の接遇や工事中の対応についての御意見もあり、引き続き、各種施策を推進することに加え、お客さま対応研修の実施対象所属を拡大するなど満足度を向上させるための対応も必要であると考えられる。

窓口、電話対応のお客さま満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）一経年変化



断水や濁水等の発生時の対応に対する満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）一経年変化



6 水道料金について

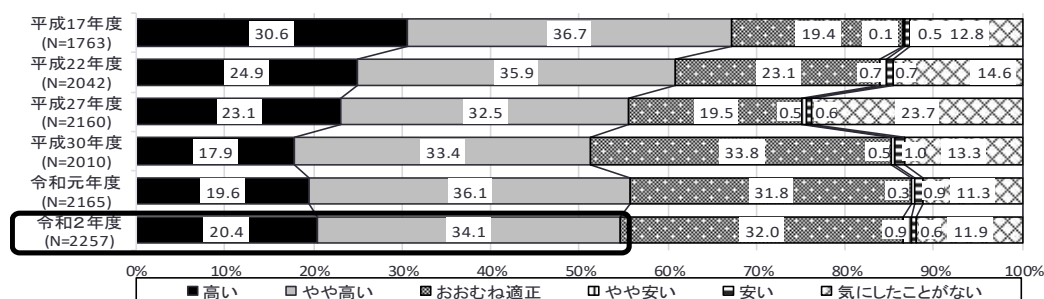
(1) 水道・下水道の料金について（問13）

- ・「高い」と「やや高い」の合計は54.5%で、令和元年度からはわずかながら減少している。
- ・「おおむね適正」と回答した人の割合は、平成30年度から横ばい傾向である。
- ・水道水の味について「おいしくない」と回答した人は、「おいしい」と回答した人と比較して水道料金を「高い」と回答する割合が2倍以上となった。
- ・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」と回答する割合が増加し、「おおむね適正」と回答する割合が低かった。

○考察

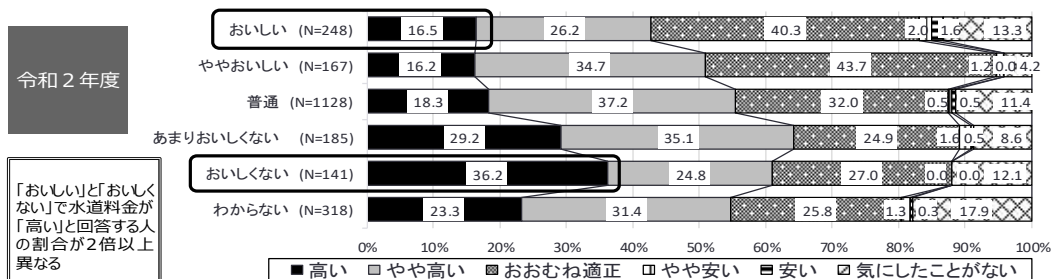
- ・水道料金の印象は水道水の味に左右されることや事業の広報や経営についての認知度にも関連していると推察されるため、引き続き、安全・安心な水道水を安定的に供給するとともに、水道事業に関する理解促進に取り組むことが必要と考えられる。

水道・下水道の料金に対する意見－経年変化



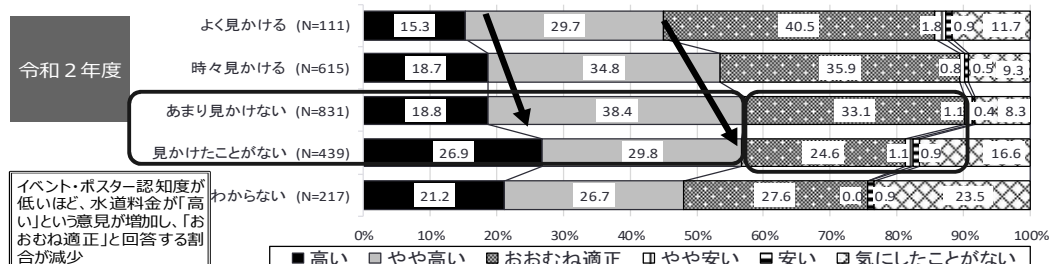
水道料金の印象に影響を及ぼす要因

(水道料金について（問13）－水道水の味（問6）)



水道料金の印象に影響を及ぼす要因

(水道料金について（問13）－イベント・ポスター認知度（問15）)



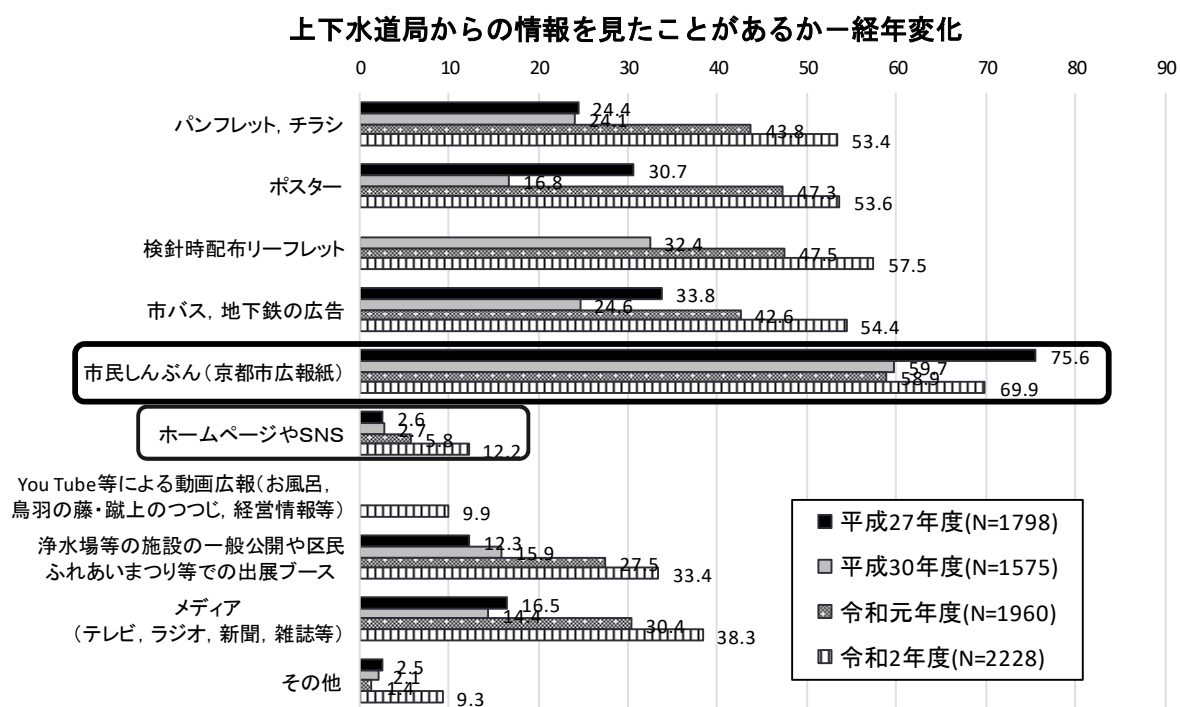
7 広報活動等について

(1) 上下水道局からの情報入手方法（問14）

- これまでに見たことがあると回答した人の割合は、「市民しんぶん（京都市広報紙）」が最も高かった。また、今年度初めて調査した「YouTube 等による動画広報」を除く全ての媒体において、令和元年度よりも認知度が向上した。特に「ホームページや SNS」を回答した割合は昨年度と比較して2倍以上増加しており、増加率は最も高かった。
- 平成27年度と、令和2年度では、全ての年代において、比較可能な全ての媒体（情報の入手方法）の認知度が増加した。ただし、「70歳代以上」については「市民しんぶん（京都市広報紙）」の認知度が減少した。
- 情報入手方法について「市民しんぶん（京都市広報紙）」と回答する割合は、どの知りたい情報においても高かった。

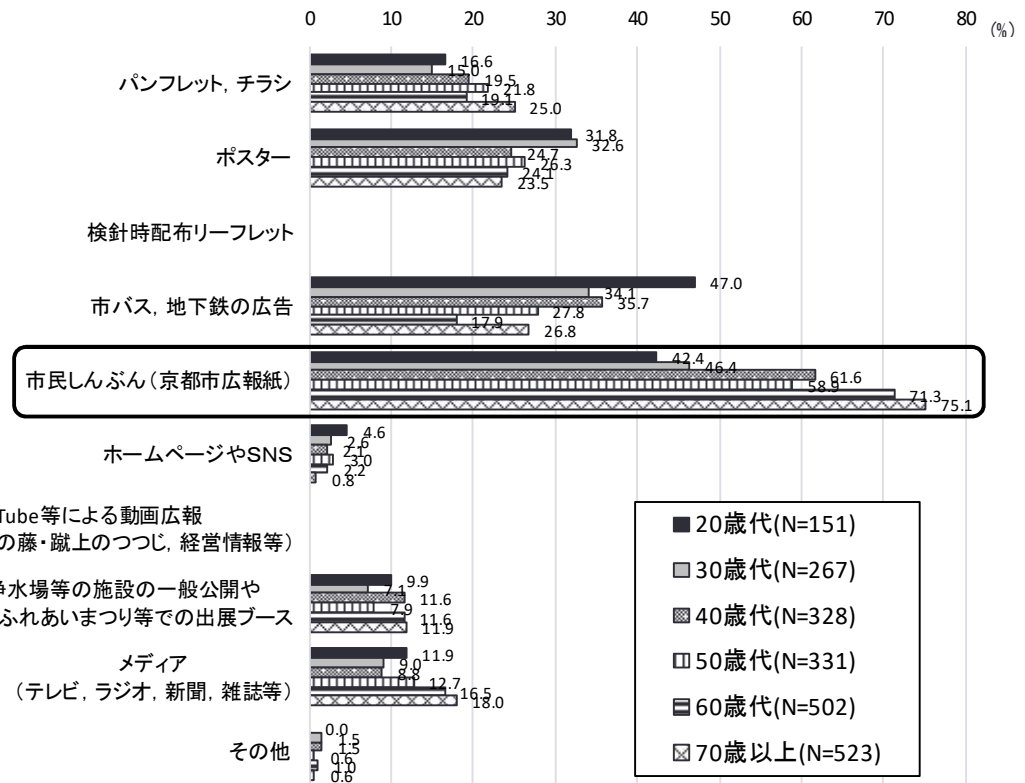
○考察

- 情報入手方法として「市民しんぶん（京都市広報紙）」と回答する人の割合はどの情報においても高く、伝えたい情報を同紙に掲載することは効果的であると考えられる。
- 「ホームページや SNS」は他の媒体に比べ認知度が低い傾向にあるが、一方でその増加率は今年度の調査で最も高かった。また、タイムリーに情報を発信できるメリットも有しており、発信する内容や状況に応じて媒体を使い分けるなど、様々な媒体を用いて、幅広い広報活動を行うことが効果的であると考えられる。



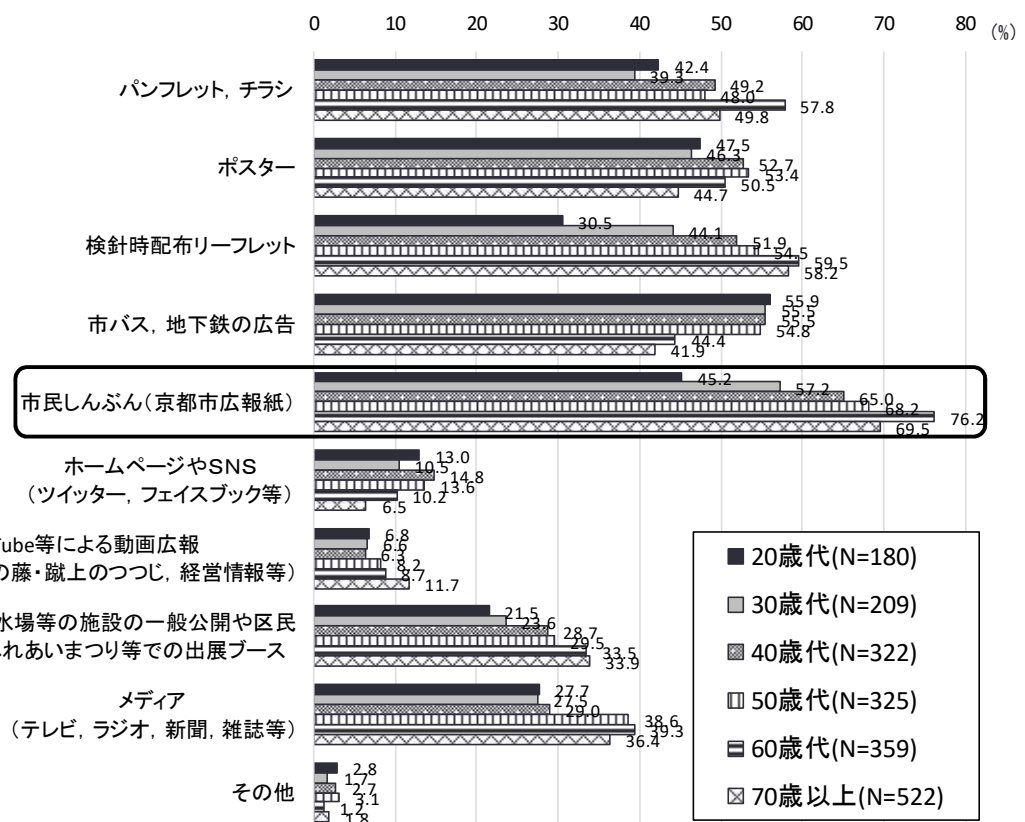
「情報の入手方法（媒体）の認知度の変化」の経年比較一年代別

平成 27 年度
年代別
(これまで)



「70 歳代以上」のみ「市
民しんぶん（京都市広
報紙）」の認知度が減
少した。

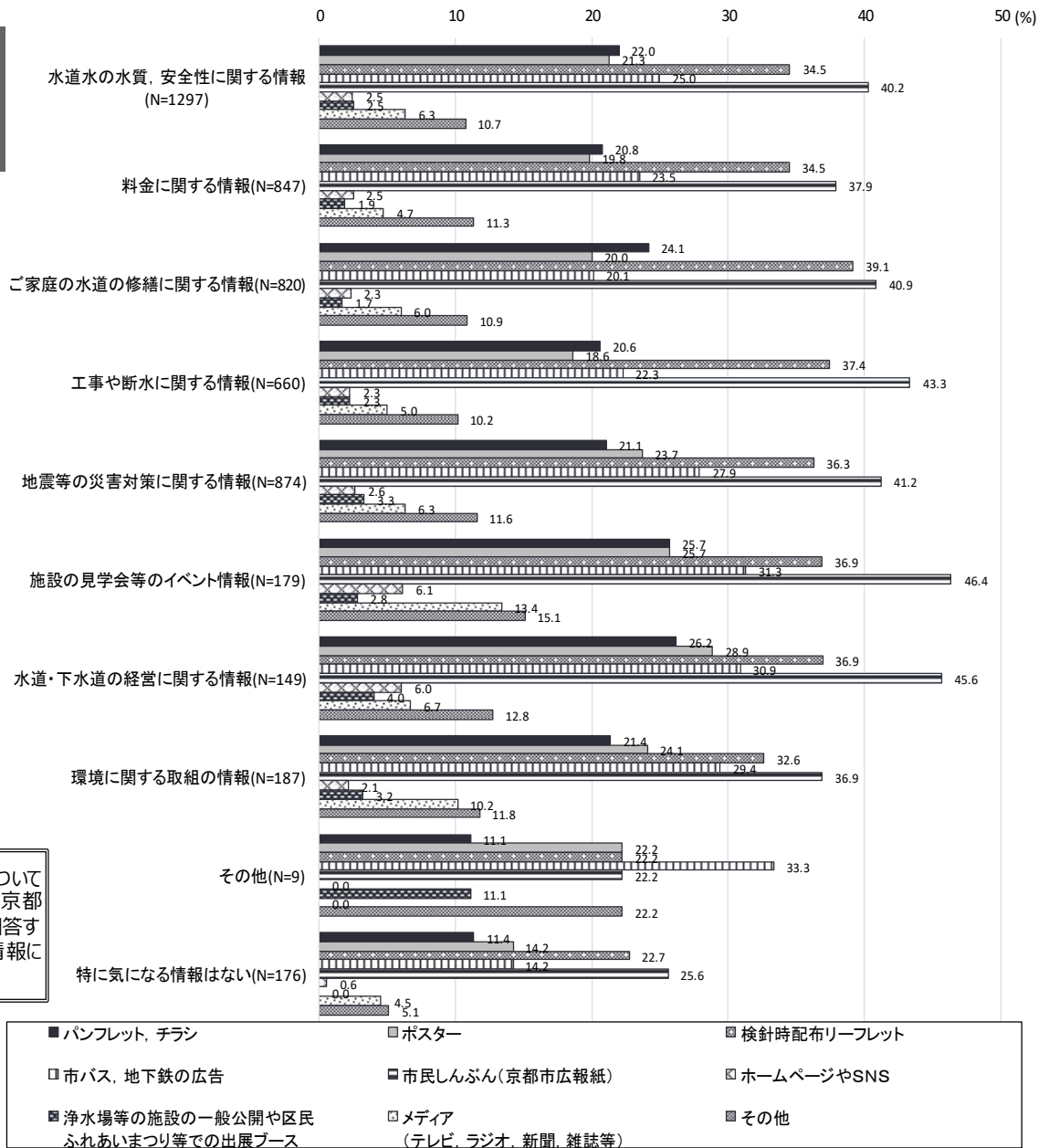
令和 2 年度
年代別
(これまで)



情報の入手方法と知りたい情報の関係

(各項目の情報を知りたい方が、どのような方法で情報を入手しているか)

令和2年度



情報入手方法について「市民しんぶん（京都市広報紙）」と回答する割合は、どの情報においても高かった。

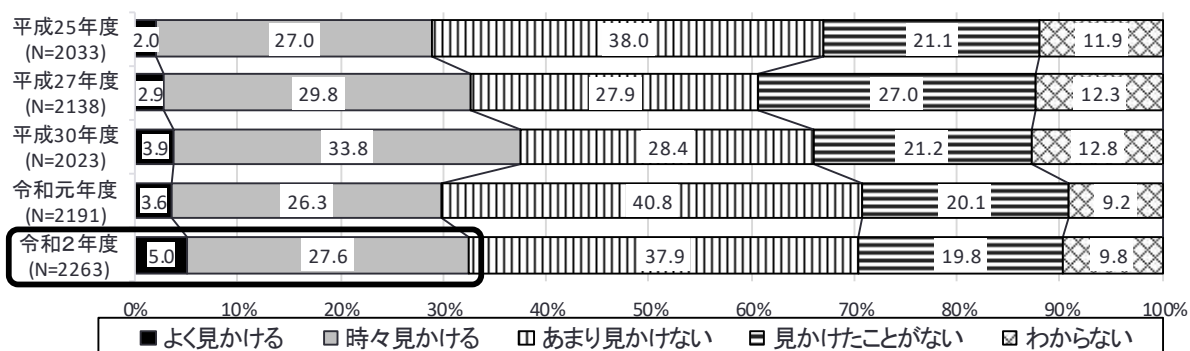
(2) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問15）

- ・ 広報活動の認知度（イベント・ポスター等を「よく見かける」、「時々見かける」の割合）は 32.6% で、令和元年度（29.9%）から 2.7%増加した。そのうち、「よく見かける」は 5.0%と、平成 25 年度以降、最も高い数値となった。
- ・ 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。
- ・ ホームページや SNS といった能動的な手段により情報を入手していると回答した人は、イベント・ポスターの認知度が高い結果となった。

○考察

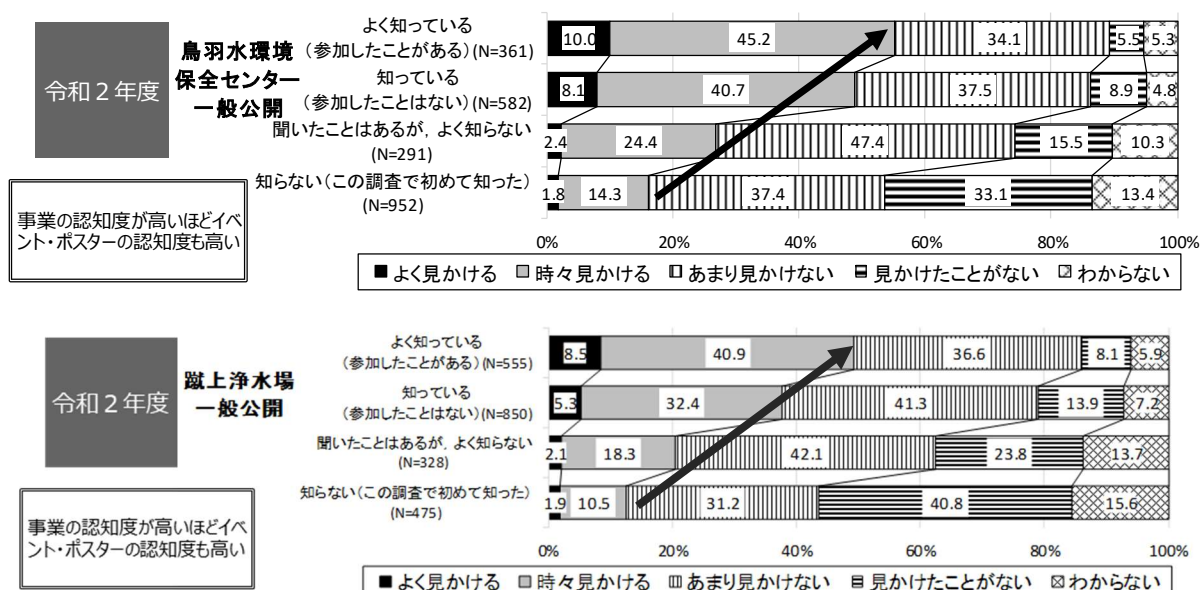
- ・ 外出自粛や在宅勤務者の増加など今後の社会変化を考慮すると、外出を伴わないホームページや SNS といった非接触型の広報媒体の充実が更なる認知度向上には有効であると考えられる。

水道・下水道に関するイベントやポスター等を見たことがあるか一経年変化



イベント・ポスターの認知度の影響要因

（イベント・ポスター認知度（問15）－事業の認知度（問17アからサ））

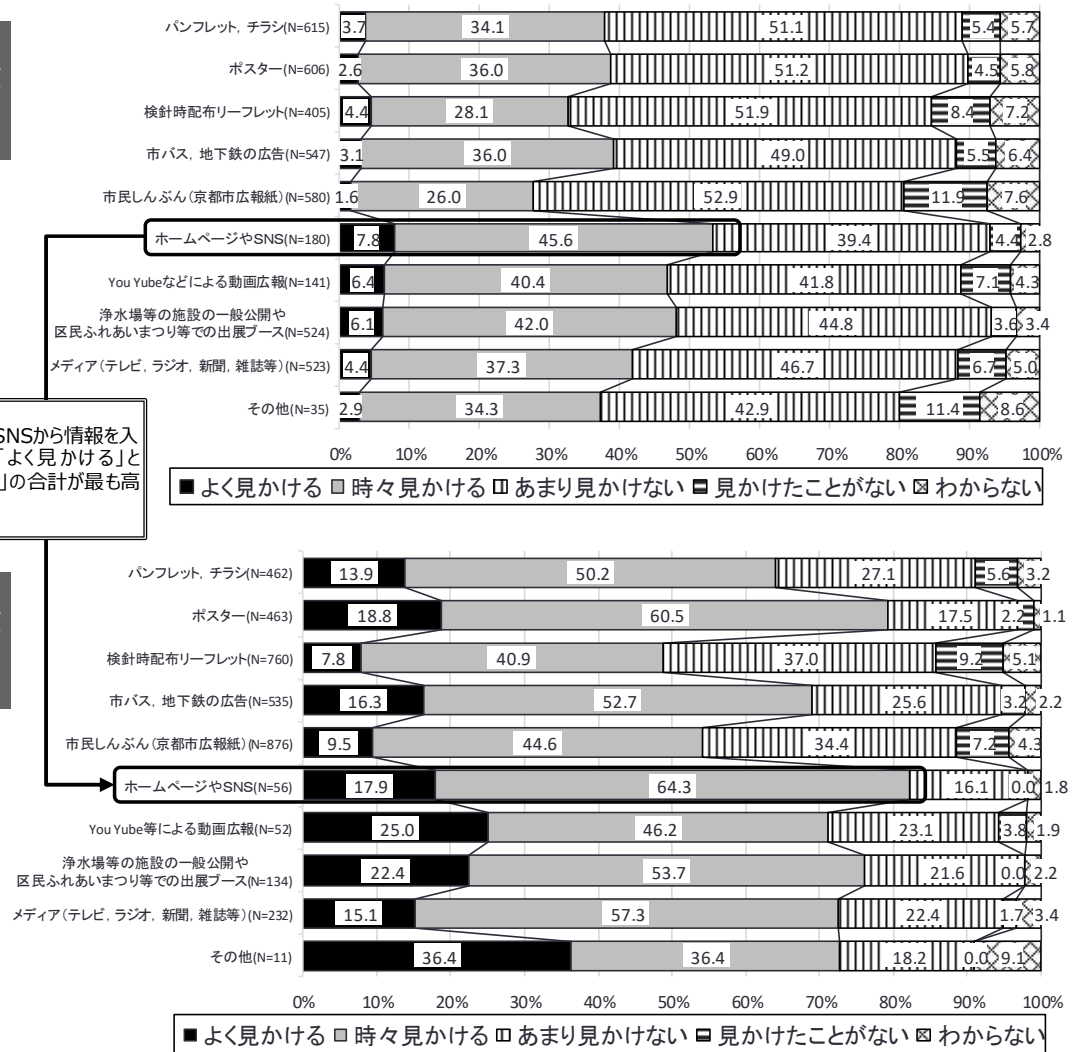


イベント・ポスターの認知度の影響要因
(イベント・ポスター認知度(問15)－情報入手方法(問14ア～ケ))

令和2年度
これまで

ホームページやSNSから情報を入
手した人は、「よく見かける」と
「時々見かける」の合計が最も高
い。

令和2年度
1年以内



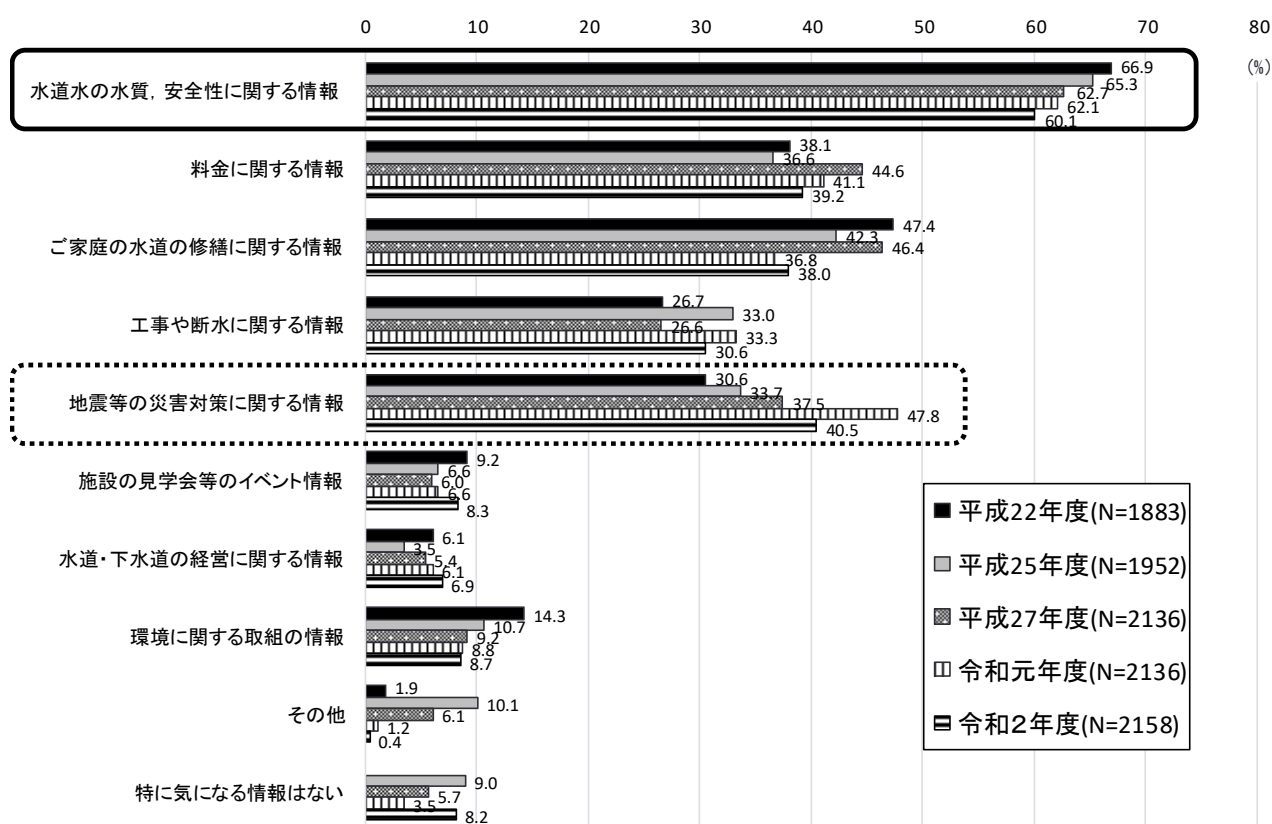
(3) 知りたい情報・興味がある情報（問 19（ア））

- 「水道水の水質, 安全性に関する情報」が 60.1%と最も多かったものの, 平成 22 年度以降, 徐々に減少してきており, 「地震等の災害対策に関する情報」への関心は 3 割から令和元年度の 5 割近くまで年々増加傾向であったが, 令和 2 年度は 4 割程度と減少した。

○考察

- 「水道水の水質, 安全性に関する情報」については依然 6 割の方が知りたいと考えており, また, 新型コロナウイルス感染症の影響により市民の衛生面に対する関心が高まっていることが推察されることから, 安心・安全な水道水を供給していることを継続して発信する必要があると考えられる。

水道・下水道に関する一般的な情報－経年変化



8 総合的な満足度、ご意見について

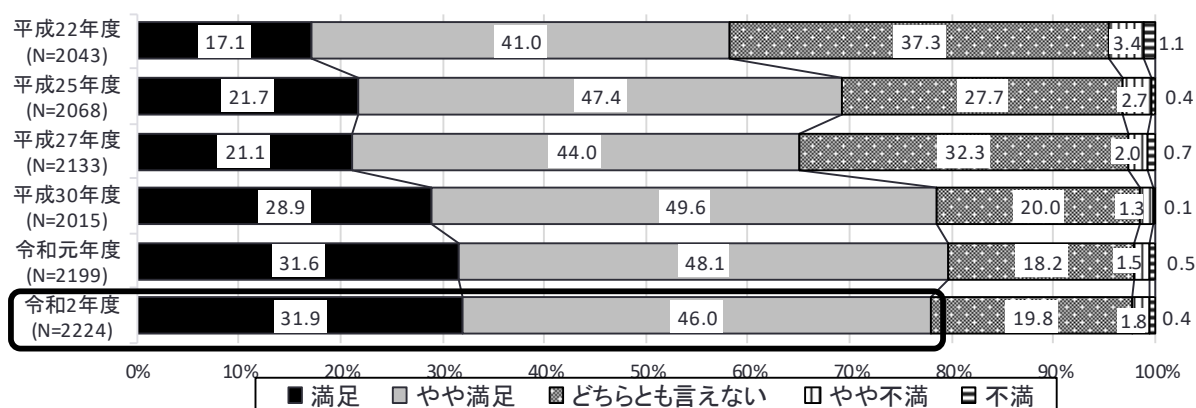
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問20）

- 上下水道事業に対する総合満足度（「満足」、「やや満足」と回答した割合）は77.9%となり、令和元年度の79.7%からは減少したものの、平成30年度以降は継続して70%を超えている。
- 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）については、「水道水をそのまま」飲む方が最も総合満足度が高く、「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む方が最も低い結果となった。
- 平成22年度と比較すると、令和2年度では、「満足」、「やや満足」は、いずれの年代でも増加し、また7割を超えた。
- 他の設問との相関を見ると、水道水の味について「おいしい」と回答した人や水道水の安全性について「安心している」と回答した人、イベント・ポスターの認知度が高い人ほど、事業への満足度が高い傾向にあった。

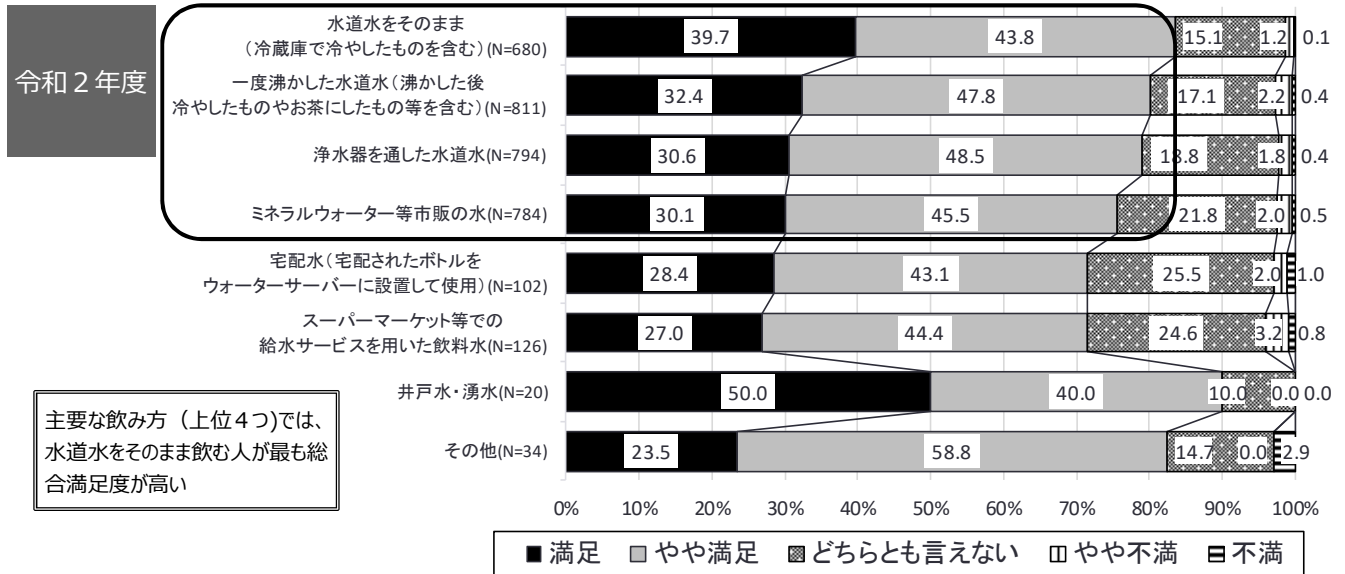
○考察

- 満足度について影響を及ぼす項目は多岐にわたると推察されることから、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。
- 今年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、水に対する意識が変化している可能性も考えられるため、今後の動向を注視しながら、事業の安心度・サービスの満足度を高める取組やその広報活動の内容を検討していく必要があると考えられる。

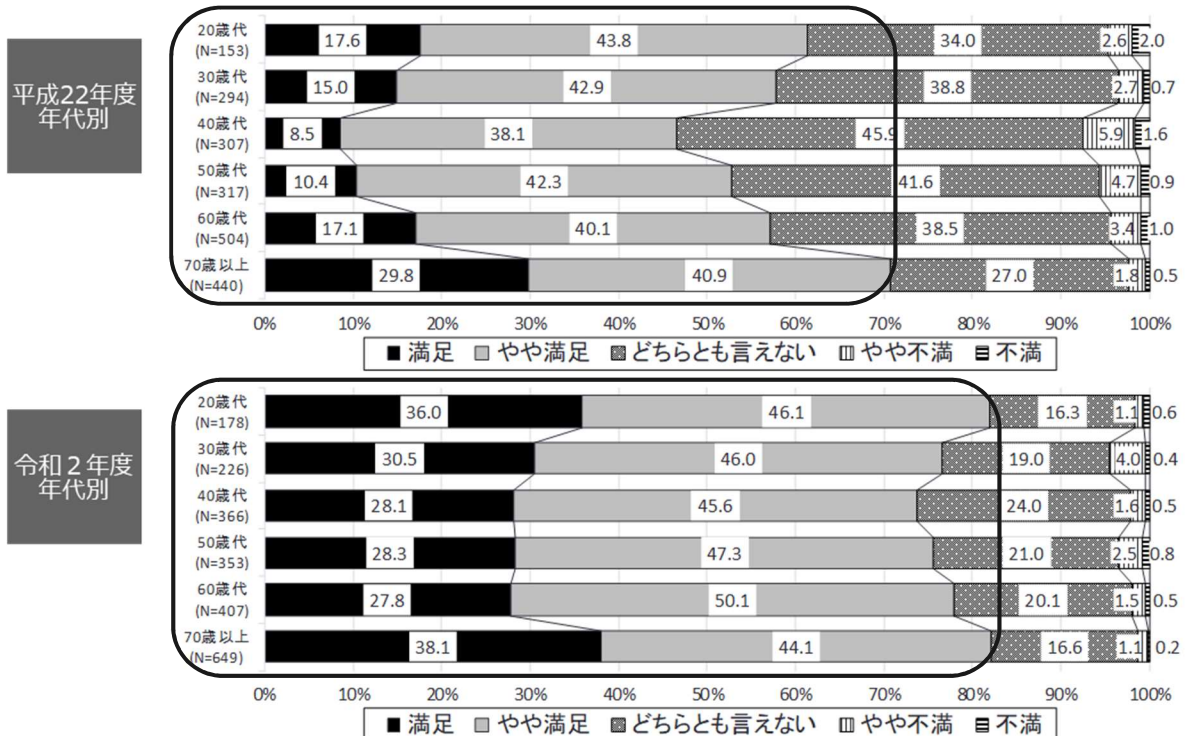
京都市の水道・下水道全般について、どの程度満足しているか一経年変化



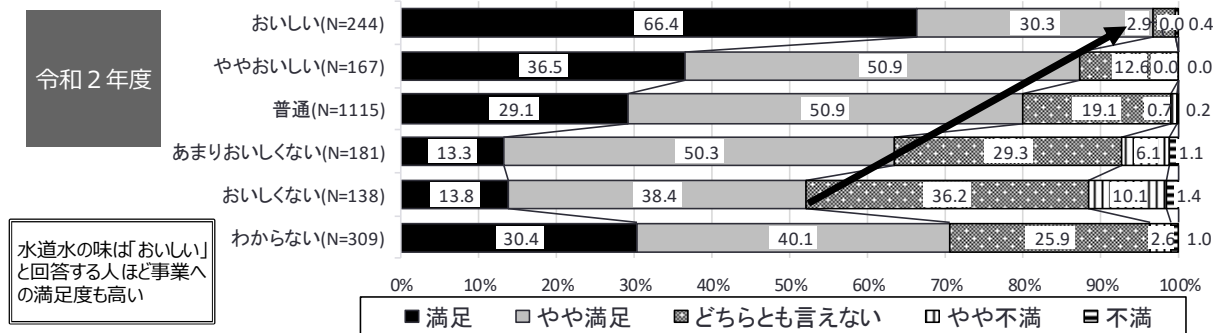
満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水の飲み方(問4))



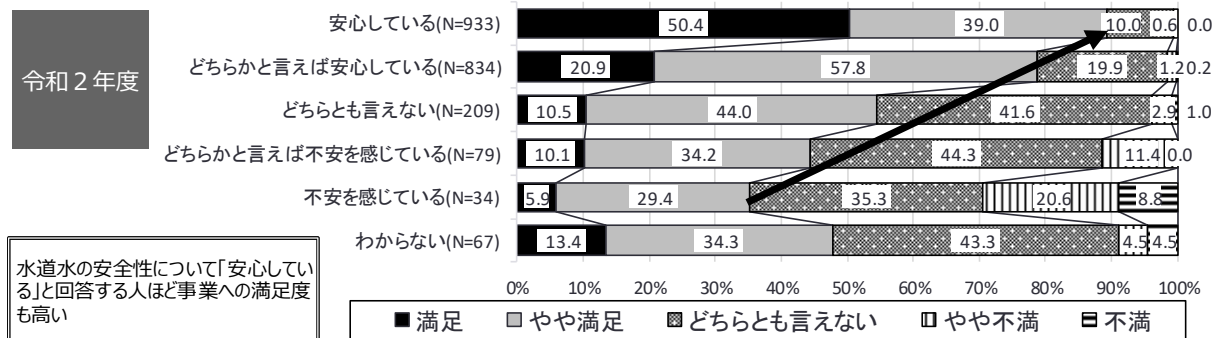
「事業への満足度はどのように変化しているのか」の経年比較－年代別



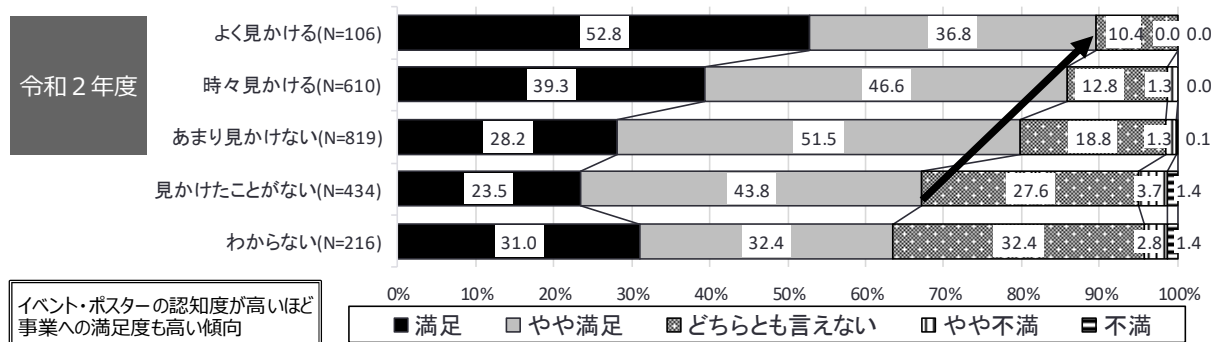
満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度（問 21）－水道水の味（問 6）)



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



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



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問21）

- ・ 水道水の水質や情報提供・PR活動等について、市民の皆さまから481件のご意見・ご要望をいただいた。

主なご意見・ご要望（抜粋）

① 水道の水質について（54件）

- ・ 子どもの頃、祖父母の家の水道水は臭くて、ぬるくて、おいしくないと記憶していますが、今はおいしいと思います。今後も安心して飲める水を提供して下さい。
- ・ 老朽化対策など、大変だと思いますが、残念なことに京都の水はおいしくありません。

② 水道料金・下水道使用料について（54件）

- ・ 3月まで他県に住んでおり、京都（関西）の水道代の安さにびっくりしています。どこでも安心・安全な水が飲めれば最高です。
- ・ 子どもが多く、節水をするのは難しいです。料金の値下げがあれば、大変ありがたいです。

③ 情報提供・PR活動について（33件）

- ・ 下水道PRポスターを子どもが大好きです。
- ・ 京都の水道水が、ミネラルウォーター並みにおいしく、安全で、安価であることをもっとPRしたらよいと思う。

④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（19件）

- ・ 毎日、安心して水道水を使っています。京都は災害が少ないので、自分も含め、非常時に対する危機意識が低いように思います。ひとりひとりが災害時に対応できるよう、情報の発信をしてほしい。

⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について（31件）

- ・ 雨水貯留タンクを設置したいが、大きすぎて設置できない。もう少しスリムなタンクはないですか。
- ・ マンションにおける水質の改善に取り組んでいただきたいです。

⑥ 経営についての要望（40件）

- ・ 妥協せずに、このまま高品質・良質な水の供給をお願いいたします。
- ・ 市民生活にとって重要なインフラであり、今後とも頑張ってもらいたい。特に大規模災害が発生した時に、しっかりと市民生活をサポートする力を向上させてほしい。

⑦ 水道管の老朽化等への対応について（11件）

- ・ 応急処置ばかりでなく、根本的な問題を解決してほしい。水道管が古くなることはわかっていることなので、計画的に実施してほしい。
- ・ 工事時、とても不快感を覚えたので、そのようなことがないようにしてほしい。

⑧ 水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（27件）

- ・ 水道水は「飲まないもの」と教えられ生活してきましたが、今回の調査で、様々な取り組みをされているのを知り、興味がわきました。まずは9リットルの備蓄から始めます。

⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（10件）

- ・ 世界の上下水道の整備はとても遅れています。不衛生な状況の中で大変なことになっています。住むためには公共のインフラの大切さが身にしみています。

⑩ 職員の対応等に関する意見（16件）

- ・ 小さい頃から安心して使用しています。電話で問い合わせた時も親切で、助かりました。これからも京都を守ってほしい。
- ・ 対応や接遇の指導を職員にしてほしい。

⑪ 節水に対する意識について（11件）

- ・ 水は人間にとって、一番欠かせないものなので、日常、大切に使うことを心がけています。

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）（175件）

- ・ 水のおかげで、現在、102歳まで長生きできました。本当にお世話さまでした。ありがとうございました。頑張ってくださいね。
- ・ 知人が他都市に在住しており、料金を見せてもらってビックリしました。京都は良質で安いのに驚きました。そして、感謝しました。ありがとうございます。

9 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」及び「中期経営プラン（2018-2022）」の数値目標のうち、「水に関する意識調査」の結果が関係するものの状況は、以下のとおりである。「窓口、電話対応のお客さま満足度」は、前回及び単年度の目標を上回った。「広報活動の認知度」は単年度目標を下回ったものの、前回からの改善が見られている。「事業に対する総合満足度」、「飲料水の備蓄率」は前回及び単年度の目標を下回っているが、令和4年度の数値目標以上を維持している。次回以降、目標の達成に向け、継続して経営ビジョン及び中期経営プランの取組を進めていく必要がある。

表 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果

指標名	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和4年度	令和9年度
	前々回調査結果	前回調査結果	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5)	62.0%	62.4%	61.9% (62.4%)	55%	60%
窓口、電話対応の お客さま満足度 (問11)	61.8%	60.1%	64.4% (62.2%)	65%	70%
広報活動の認知度 (問15)	37.7%	29.9%	32.6% (34.0%)	35%	40%
事業に対する 総合満足度 (問20)	78.5%	79.7%	77.9% (79.7%以上)	70%以上	70%以上

※ 「利用経験がない・または知らない」及び「無回答」を除いた割合

※ 令和元年度の結果が令和2年度の当初予定していた数値目標を超えている指標については、令和元年度の実績以上となるよう令和2年度の数値目標を設定した。

III まとめ

1 水に関するライフスタイルについて

- ・市民のライフスタイルの変化に伴い、入浴からシャワーへの変化や節水意識が低下傾向にあるなど、水の使用方法や飲み方にも影響していることが推察される。年代が低いほどシャワー頻度が高くなるなど世代ごとの特徴もあり、引き続き、ターゲットごとの特徴に合わせた内容や媒体を用いた広報を実施することが有効と考える（問 2, 3, 4）。
- ・新型コロナウイルス感染症が、市民の水の使用量や衛生面への意識に影響を与えた可能性があり、今後も動向を注視しつつ、安全・安心な水道水を安定的に供給しているなど、コロナ禍においても事業を着実に推進していることを発信することは重要である（問 2, 3）。

2 飲料水の備蓄について

- ・飲料水の備蓄率は横ばいの傾向にあるが、低い年代の備蓄率が低いことや、年代が高い人でも、「急いで準備する必要はない」や「行政機関が準備していると思うため」と考えて備蓄していない人もいることから、行政機関での対策に加えて、引き続き、各ご家庭での備蓄の必要性を呼びかけていくことが重要である（問 5）。

3 広報活動等について

- ・広報活動については、市民しんぶん（京都市広報紙）により情報を入手したと回答した人の割合が高く、ホームページや SNS, YouTube 等による動画広報については、認知度の増加率が高かった。また、能動的な手段により情報を入手した人の方が、イベント・ポスターの認知度が高い傾向にある結果となっている。
- ・今後も、コロナ禍における新しい生活スタイルを踏まえ、ポスターやホームページ、SNS や動画広報など、多様な広報手段を活用するとともに、引き続き、民間企業とのタイアップや人気コンテンツとのコラボレーション等を通じ、PR 活動を展開していく（問 14, 15）。

4 総合的な満足度について

- ・総合的な満足度は 77.9%と令和元年度の 79.7%からは減少したものの、平成 30 年度以降は継続して 70%を超えており、高い水準を維持している。他の設問との相関を見ると、水道水の味について「おいしい」と回答した人や水道水の安全性について「安心している」と回答した人、イベント・ポスターの認知度が高い人ほど、事業への満足度が高い傾向にあり、事業の安心度・サービスの満足度を高める取り組みやその広報活動を引き続き実施することが重要であると考え（問 20）。

参考資料 「水に関する意識調査」調査票



〔水に関する意識調査 ご協力をお願い〕



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 この調査票は、市内にお住まいの20歳以上の方5,000人を無作為に抽出し、お送りしています。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にご記入いただきますようお願いします。
- 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2年10月30日（金）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。
 - ・ この調査へのご回答は任意です。
 - ・ 10～15分程度のお時間のご協力をお願いします。
 - ・ 調査にご協力いただき、同封の応募用紙でご応募いただいた方の中から抽選により、プレゼントをお送りします。

■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。

ご自身の年齢	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
ご自身の性別	【 】※記入は任意です。
ご自身の住所	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) 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがい^{ひんど}の頻度は(○は1つ)

- | | | | |
|-------|-------|-------|-----------|
| 1. 必ず | 2. ほぼ | 3. 時々 | 4. あまりしない |
|-------|-------|-------|-----------|

(オ) 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 |
|-------|-------|-------|---------|

(カ) 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 |
|-------|---------|---------|---------|

(キ) 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 |
|-------|---------|---------|---------|

(ク) 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 |
|-------|---------|---------|---------|

(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(○はそれぞれ1つ)

- | | | | | | |
|-------------------------|------|-------|---------|----------|--------|
| 1. 手洗い・うがい | (増えた | ・ 減った | ・ 変わらない | ・ 分からない) | |
| 2. 入浴・シャワー | (増えた | ・ 減った | ・ 変わらない | ・ 分からない) | |
| 3. 洗濯 | (増えた | ・ 減った | ・ 変わらない | ・ 分からない) | |
| 4. 炊事 | (増えた | ・ 減った | ・ 変わらない | ・ 分からない) | |
| 5. トイレ | (増えた | ・ 減った | ・ 変わらない | ・ 分からない) | |
| 6. その他増減したものがあればお書きください | (| | |) (増えた | ・ 減った) |

問3. 日常生活において、節水をしていますか。(○は1つ)

1. 節水している

2. 節水していない

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

1. 快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから

2. 水道料金を気にしていないから

3. 節水するのは面倒だから

4. なんとなく

5. その他

(

)

問4. 「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(

)

問5. 地震等の災害に備えた飲料水の備蓄についてお聞きします。

(ア) あなたのご家庭では、飲料水の備蓄をしていますか。

(○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 [→5. とご回答の方は(ウ)へ]

→(イ)「1～4」とお答えになった方にお聞きします。

a. 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
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 ()

b. 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6へ]
2. 6～8リットル程度
3. 3～5リットル程度 [→2～4. とご回答の方は(ウ)へ]
4. 3リットル未満

→(ウ) (ア)で「5」とお答えになった方と(イ) bで「2～4」とお答えになった方にお聞きします。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、飲料水の備蓄をお願いしています。

・ 京都市の水道水を原料とした災害用備蓄飲料水(工場でもろ過・加熱処理したもの)「京のかがやき 疏水物語」もごさいます。

お求めは、上下水道局の営業所等まで。

【1ケース(24本入) 2,400円(税込)

※京都市内は配送料無料】



賞味期限は製造から
10年だよ!



【内容量】
490ml

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「安心感」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	2 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)臭を感じますか。	1	2	3	4	5
	(イ) 異臭(かび臭や生ぐさ臭)を感じますか。	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)の状態は気になりますか。	1	2	3	4	5
	(エ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質は気になりますか。	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つずつ)

質問項目	選択肢	安心の程度 (〇は1つずつ)					
		1 安心している	2 どちらかと言えば 安心している	3 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. 水道水を日常生活の中で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、LINE Payでのお支払い		1	2	3	4	5	6
(オ) 断水や、 ^{たぐ} 濁水などの事故が発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

「どちらとも言えない」、「やや不満」、「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お聞きます。

(ア) 上下水道局が、お客さまにお支払いいただいた水道・下水道の料金により事業を運営していること（独立採算制）を知っていますか。（○は1つ）

- | | | |
|----------|-------------|---------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことはある | 3. 知らない |
|----------|-------------|---------|

(イ) 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 |

(ウ) 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）

- | |
|--|
| 1. 漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要があり、
場合によっては水道・下水道の料金の値上げもやむを得ない |
| 2. 漏水や施設の停止などが発生しないように、計画的に更新を進める必要があるが、
水道・下水道の料金の値上げはすべきではない |
| 3. 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、計画的に更新を進める必要は
ない |
| 4. その他 |

[]

Ⅶ. 広報活動等について

問14. 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1つずつ)		
		1 1年以内に 見たことがある	2 1年以内ではないが これまでに見たことがある	3 これまでに 見たことがない
(ア) パンフレット, チラシ		1	2	3
(イ) ポスター		1	2	3
(ウ) 検針時配布リーフレット		1	2	3
(エ) 市バス, 地下鉄の広告		1	2	3
(オ) 市民しんぶん(京都市広報紙)		1	2	3
(カ) ホームページやSNS (ツイッター, フェイスブック等)		1	2	3
(キ) You Tube 等による動画広報 (お風呂, 鳥羽の藤・蹴上のつつじ, 経営情報等)		1	2	3
(ク) 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		1	2	3
(ケ) メディア(テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)		1	2	3
(コ) その他()		1	2	3

＜上下水道局による広報物＞

地下鉄広告(ドアステッカー)「琵琶湖疏水船」



検針時配布リーフレット
(12月～1月配布)



一般公開PRポスター

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、どのくらい見かけることがありますか。(○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

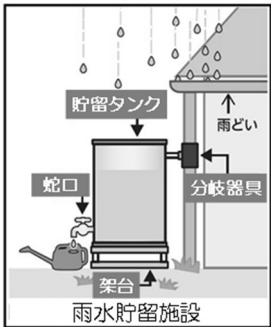
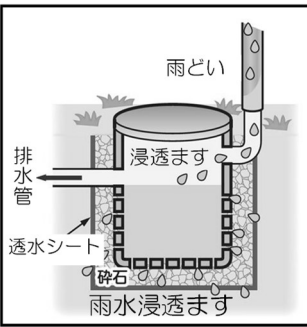
問16. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、どのような感想をお持ちになっていますか。

1. 分かりやすい
2. おおむね分かりやすい
3. 少し分かりにくい
4. 分かりにくい
5. 特に感想はない

問17. 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 よく知っている (参加したことがある)	2 知っている (参加したことはない)	3 聞いたことはあるが、 よく知らない	4 知らない (この調査で初めて知った)
(ア) 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) 水飲みスポットの設置		1	2	3	4
(カ) 琵琶湖疏水通船事業 (大津から蹴上の観光船)		1	2	3	4
(キ) 琵琶湖疏水の日本遺産への認定		1	2	3	4
(ク) 水道・下水道施設の見学会		1	2	3	4
(ケ) 琵琶湖疏水記念館の展示		1	2	3	4
(コ) 各区ふれあいまつりの上下水道コーナー		1	2	3	4
(サ) マスコットキャラクター ホテルの「澄都 (すみと) くん」, 「ひかりちゃん」	  ホテルの 澄都 (すみと) くん ホテルの ひかりちゃん	1	2	3	4

問18. 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。(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 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)
(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、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
(ウ) 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
(エ) 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
(オ) 水道水の水質検査は71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
(カ) 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
(キ) 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
(ク) 緊急ダイヤル(漏水、にごり水などの緊急時の電話受付)		1	2	3	4

問19. 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20. 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21. 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。