

令和２年度 水に関する意識調査
【調査結果報告書】
（本冊）

令和３年（２０２１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2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）	- 44 -
(3) 「水」の飲み方（問4）	- 47 -
(4) 災害時の備蓄状況（問5）	- 50 -
3 水道水について	- 60 -
(1) 水道水の「味」に関する感想（問6）	- 60 -
(2) 水道水の水質の「安心感」に関する感想（問7）	- 62 -
(3) 水道水の水質の印象（問8）	- 64 -
4 事業全般について	- 69 -
(1) 事業に関する安心の程度（問9）	- 69 -
(2) 水道・下水道への協力の方法（問10）	- 74 -
5 お客さまサービスについて	- 76 -
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問11）	- 76 -
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問12）	- 83 -
6 水道料金について	- 85 -
(1) 水道・下水道の料金について（問13）	- 85 -
7 広報活動等について	- 91 -
(1) 上下水道局からの情報入手方法（問14）	- 91 -
(2) 広報活動全般の認知度（問15）	- 96 -
(3) 広報活動への感想（問16）	- 98 -
(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問17）	- 99 -
(5) 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問18）	- 107 -

(6) 知りたい情報, 興味がある情報 (一般) (問 19 (ア))	- 115 -
(7) 知りたい情報, 興味がある情報 (大規模災害発生時) (問 19 (イ))	- 118 -
(8) 知りたい情報, 興味がある情報 (水道・下水道経営) (問 19 (ウ))	- 120 -
8 総合的な満足度, ご意見について	- 122 -
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度 (問 20)	- 122 -
(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見 (問 21)	- 124 -
III 考察	- 129 -
1 水に関するライフスタイルについて	- 129 -
(1) 入浴・シャワー回数の経年変化	- 129 -
(2) 新型コロナウイルス感染症の影響について	- 131 -
(3) 節水意識の経年変化	- 134 -
(4) 「水」の飲み方と水道水の「味」	- 136 -
(5) 災害時の飲料水の備蓄に関する意識	- 148 -
2 水道料金について	- 150 -
3 広報について	- 154 -
(1) イベント・ポスター, 事業・仕組みの認知度	- 154 -
(2) 情報の入手方法	- 162 -
4 事業への満足度について	- 165 -
資料編 I 「水に関する意識調査」 ご協力をお願い	資-1
資料編 II 「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-17

【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 年度から令和元年度までに計 6 回実施している。

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 水道水の使用水量（問 1）

- ・ 40 m³以上使用すると回答した人の割合が昨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。

イ 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」と回答した人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 63.0%となり、平成 17 年度以降最小であった令和元年度（61.7%）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。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響については、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 割を超えており、世帯人数が増えるほど、多い傾向にあった。加えて、その他の用途についても、1 割から 2 割程度増加している。

ウ 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増加した。

エ 「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。

オ 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」が圧倒的に高く、「災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた」と「地域の防災訓練等に参加して」では、おおむね年代が高くなるにつれて高くなる傾向が見られた。

(2) 水道水について

ア 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。

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」の割合は、横ばいである。
- ・ 「安心している」の割合は、年代が高いほど割合が高く、「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、平成 25 年度以降わずかに減少傾向にある。
- ・ 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。

ウ 水道水の水質の印象（問 8）

- ・ 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」の割合の合計は令和元年度と比較して大幅に増加した。
- ・ 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 歳以上が最も高く、年代が高いほど高い傾向にあった。

(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おおむね増加傾向にあり、「どちらかと言えば安心している」も含めると 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。

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，「水道水を積極的に活用すること」と続いた。特に，「水道水を積極的に活用すること」と回答した人の割合は平成 30 年度以降増加傾向にある。

(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 66.4%であり，「満足」の割合は，過去最高となった。

イ 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 12）

- ・ 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。

(5) 水道料金について（問 13）

ア 水道・下水道の料金について

- ・ 「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。また，「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。

イ 施設の更新について

- ・ 「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」と回答した人の割合が最も多く，「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」と回答した人の割合が最も低い結果となった。

(6) 広報活動等について

ア 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，媒体別に見ると，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は向上しており，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（情報の入手方向）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。

イ 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 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。

- ・ 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。

ウ 広報活動への感想（問 16）

- ・ 年代が高いほど、「分かりやすい」と「おおむね分かりやすい」と回答した人の割合の合計が、高い傾向にあった。

エ 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 17）

- ・ 「蹴上浄水場一般公開」が最も高い結果となったが、70 歳以上は、80.5%である一方で、20 歳代は 32.8%と 2 倍以上の開きが見られた。
- ・ 「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」、「琵琶湖疏水の日本遺産への認定」、「水道・下水道施設の見学会」は、おおむね年代が高くなるほど認知度が高くなる傾向が見られた。

オ 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 18）

- ・ 「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 50%前後の認知度であり、「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、おおむね年代が高くなるにつれて認知度が上がる傾向が見られた。

カ 知りたい情報、興味がある情報（一般）（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。

キ 知りたい情報、興味がある情報（大規模災害発生時）（問 19（イ））

- ・ 大規模災害発生時に知りたい・興味がある情報のうち、「水道・下水道施設の復旧の見通し」が最も関心が高く、「応急給水をしている場所、日時」が続いた。
- ・ 「断水（水が止まっている）地域」については、平成 27 年度以降、関心が徐々に高まる一方で、「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、その後低下傾向にある。

ク 知りたい情報、興味がある情報（水道・下水道経営）（問 19（ウ））

- ・ 「料金の仕組みや料金の使いみち」と回答した人の割合が最も多く、「事業の計画と進み具合」、「今後の経営の見通し」が続いた。

(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 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。

- ・ 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。

(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。「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値を下回っているが、令和 4 年度の目標数値以上を維持している。

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	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 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目標数値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 年度の目標数値を設定した。

(9) まとめ

ア 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）。

イ 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）。

ウ 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）。

エ 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組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）。

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。

なお、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、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 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

(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。

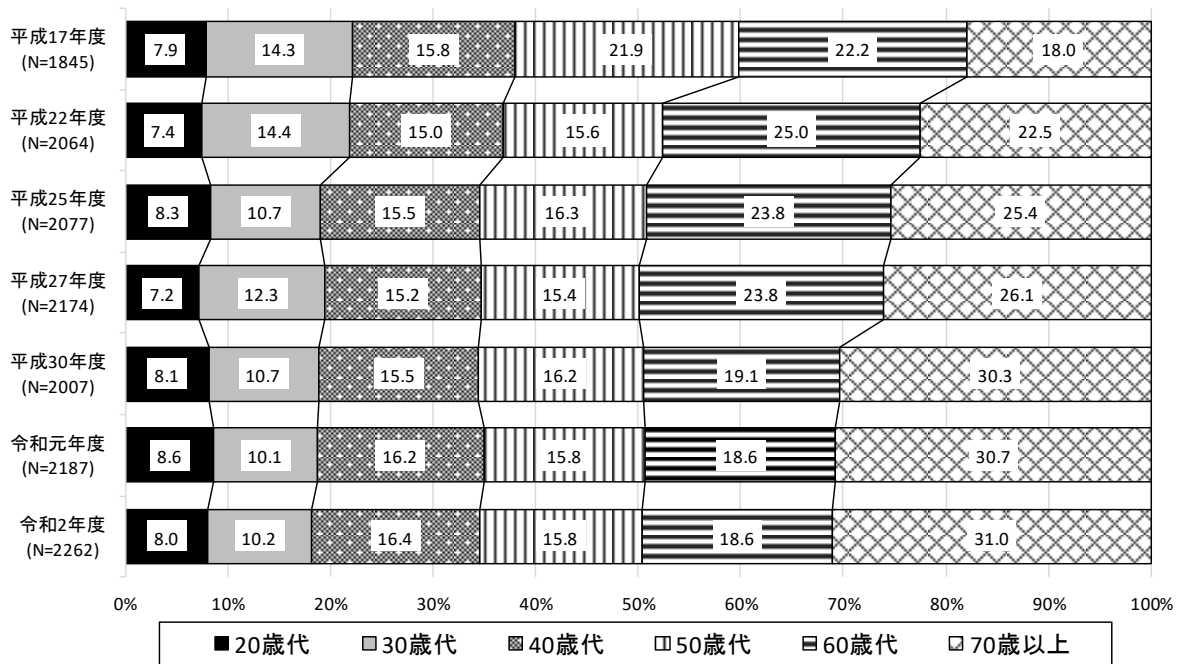
図表Ⅱ-1-1 本調査（令和2年度）の回答者属性〔総括表〕

調査票回収数		本調査(令和2年度)	前回調査(令和元年度)	構成比率
年齢	合計	2,311	2,246	
		2,262	2,187	
	20歳代	181 (8.0%)	189 (8.6%)	▲ 0.6%
	30歳代	230 (10.2%)	220 (10.1%)	0.1%
	40歳代	370 (16.4%)	355 (16.2%)	0.1%
	50歳代	358 (15.8%)	345 (15.8%)	0.1%
	60歳代	421 (18.6%)	406 (18.6%)	0.0%
性別	70歳以上	702 (31.0%)	672 (30.7%)	0.3%
	合計	1,867	2,150	
	男性	745 (39.9%)	763 (35.5%)	4.4%
	女性	1,122 (60.1%)	1,385 (64.4%)	▲ 4.3%
	その他	0 (0.0%)	2 (0.1%)	▲ 0.1%
住所	合計	2,273	2,219	
	北区	183 (8.1%)	177 (8.0%)	0.1%
	上京区	116 (5.1%)	144 (6.5%)	▲ 1.4%
	左京区	268 (11.8%)	255 (11.5%)	0.3%
	中京区	172 (7.6%)	167 (7.5%)	0.0%
	東山区	55 (2.4%)	47 (2.1%)	0.3%
	山科区	215 (9.5%)	210 (9.5%)	0.0%
	下京区	132 (5.8%)	106 (4.8%)	1.0%
	南区	144 (6.3%)	144 (6.5%)	▲ 0.2%
	右京区	315 (13.9%)	312 (14.1%)	▲ 0.2%
	西京区	233 (10.3%)	243 (11.0%)	▲ 0.7%
	伏見区	440 (19.4%)	414 (18.7%)	0.7%
世帯人数	合計	2,267	2,222	
	1人	383 (16.9%)	330 (14.9%)	2.0%
	2人	818 (36.1%)	802 (36.1%)	0.0%
	3人	516 (22.8%)	528 (23.8%)	▲ 1.0%
	4人	378 (16.7%)	354 (15.9%)	0.7%
	5人	123 (5.4%)	148 (6.7%)	▲ 1.2%
	6人以上	49 (2.2%)	60 (2.7%)	▲ 0.5%
家族構成	合計	2,259	2,206	
	単身	375 (16.6%)	320 (14.5%)	2.1%
	夫婦のみ	629 (27.8%)	625 (28.3%)	▲ 0.5%
	親と子	1,037 (45.9%)	1,036 (47.0%)	▲ 1.1%
	親と子と孫	128 (5.7%)	143 (6.5%)	▲ 0.8%
	その他	90 (4.0%)	82 (3.7%)	0.3%
	合計	2,268	2,220	
住居の種類	一戸建て	1,508 (66.5%)	1,445 (65.1%)	1.4%
	分譲マンション	302 (13.3%)	292 (13.2%)	0.2%
	賃貸アパート・賃貸マンション	318 (14.0%)	331 (14.9%)	▲ 0.9%
	公営住宅	81 (3.6%)	82 (3.7%)	▲ 0.1%
	社宅・寮	20 (0.9%)	19 (0.9%)	0.0%
	その他	39 (1.7%)	51 (2.3%)	▲ 0.6%
水道の状況	合計	2,262	2,210	
	水道・下水道ともに完備	2,211 (97.7%)	2,165 (98.0%)	▲ 0.2%
	水道のみ完備	48 (2.1%)	40 (1.8%)	0.3%
	下水道のみ完備	3 (0.1%)	3 (0.1%)	0.0%
	どちらも使用していない	0 (0.0%)	2 (0.1%)	▲ 0.1%
水道の用途	合計	2,266	2,219	
	家事用のみ	2,138 (94.4%)	2,096 (94.5%)	▲ 0.1%
	家事と業務(事務所、店舗など)の兼用	118 (5.2%)	107 (4.8%)	0.4%
	その他	10 (0.4%)	16 (0.7%)	▲ 0.3%
給水方式	合計	2,264	2,217	
	直結	1,639 (72.4%)	1,578 (71.2%)	1.2%
	受水タンク	464 (20.5%)	448 (20.2%)	0.3%
	わからない	161 (7.1%)	191 (8.6%)	▲ 1.5%

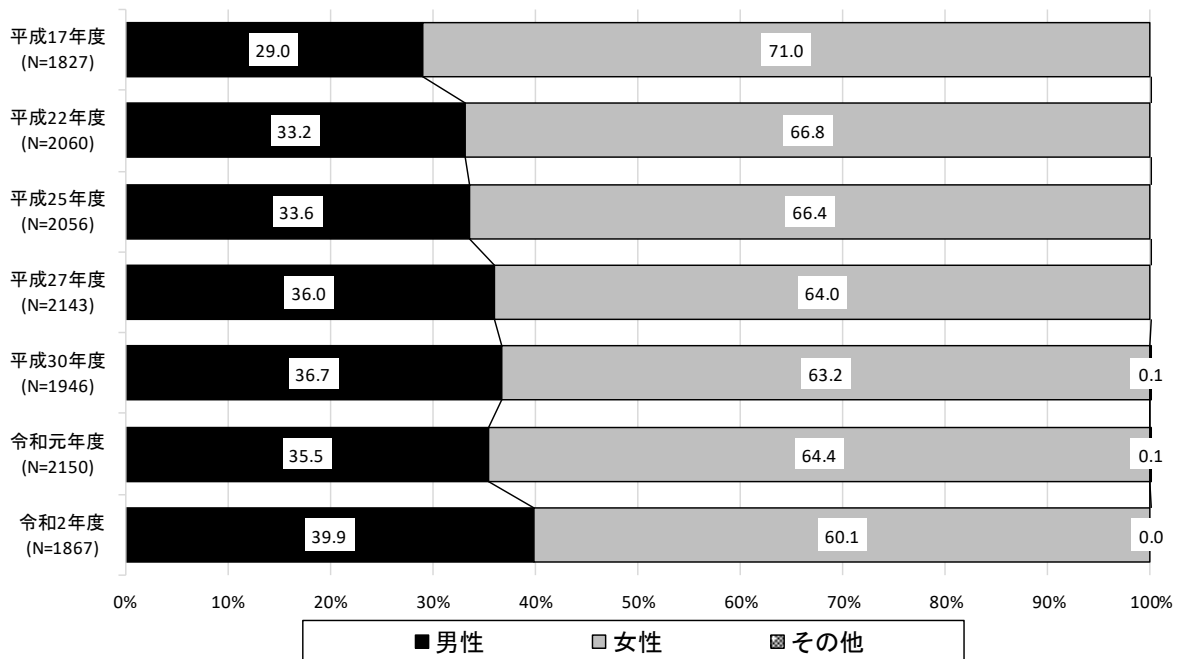
(注釈) 本調査(令和2年度)、前回調査(令和元年度)ともに、無回答を除いた回答数、構成比を求め比較を行っている。

【回答者属性】

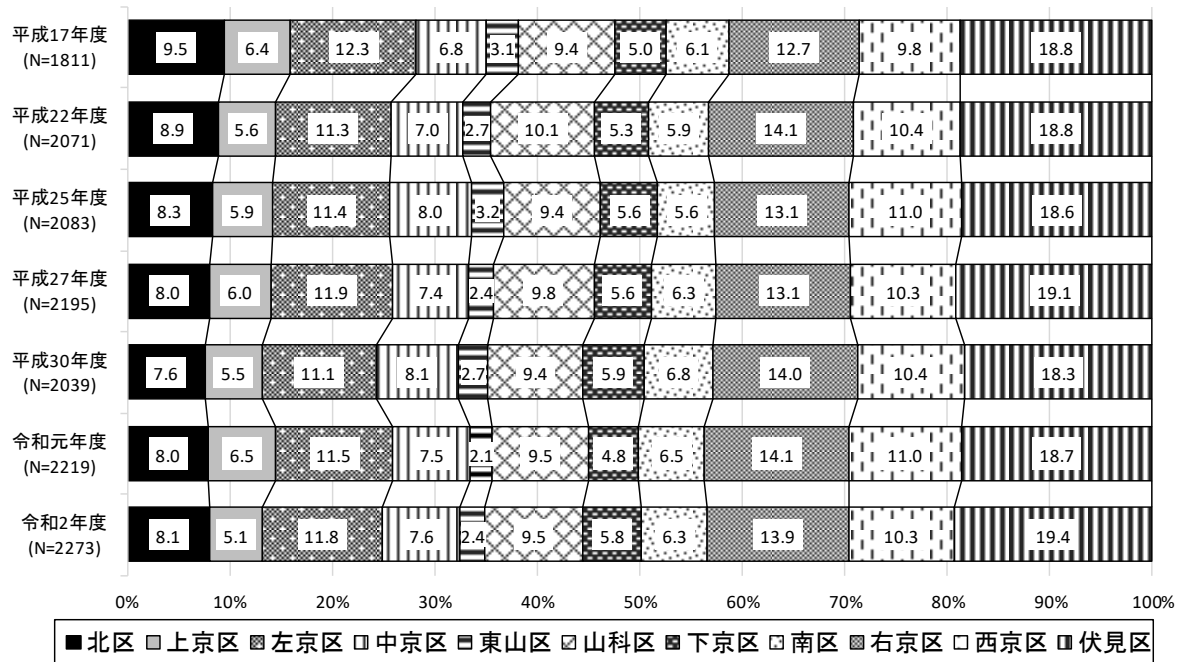
図表Ⅱ-1-2 年齢一経年変化



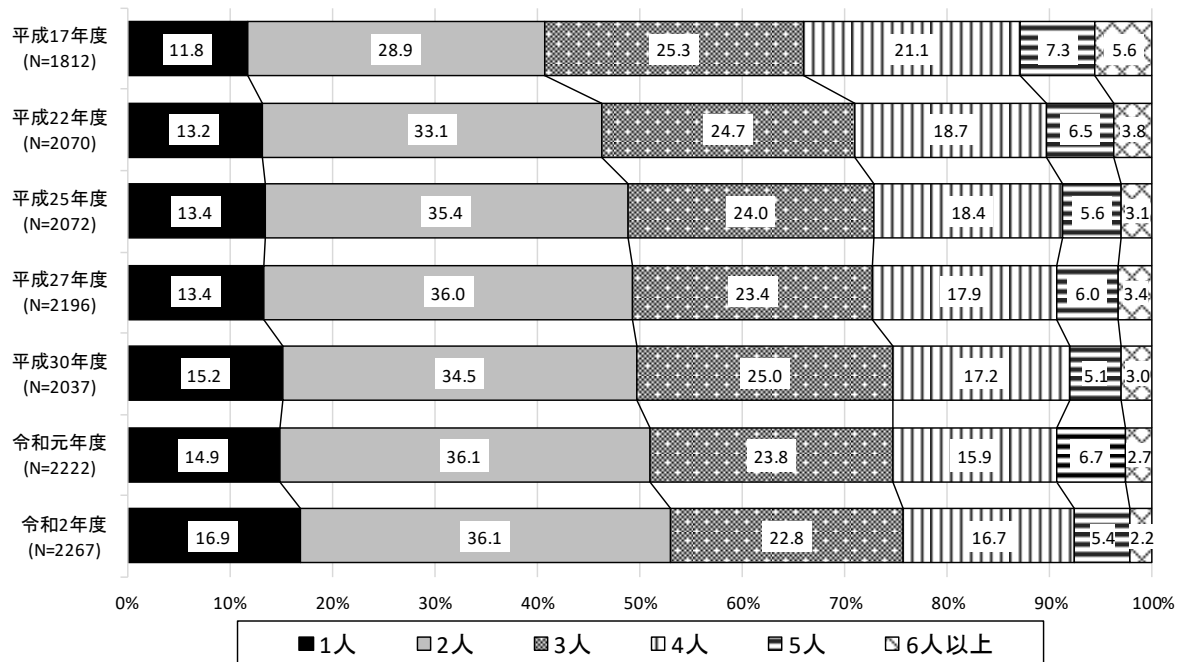
図表Ⅱ-1-3 性別一経年変化



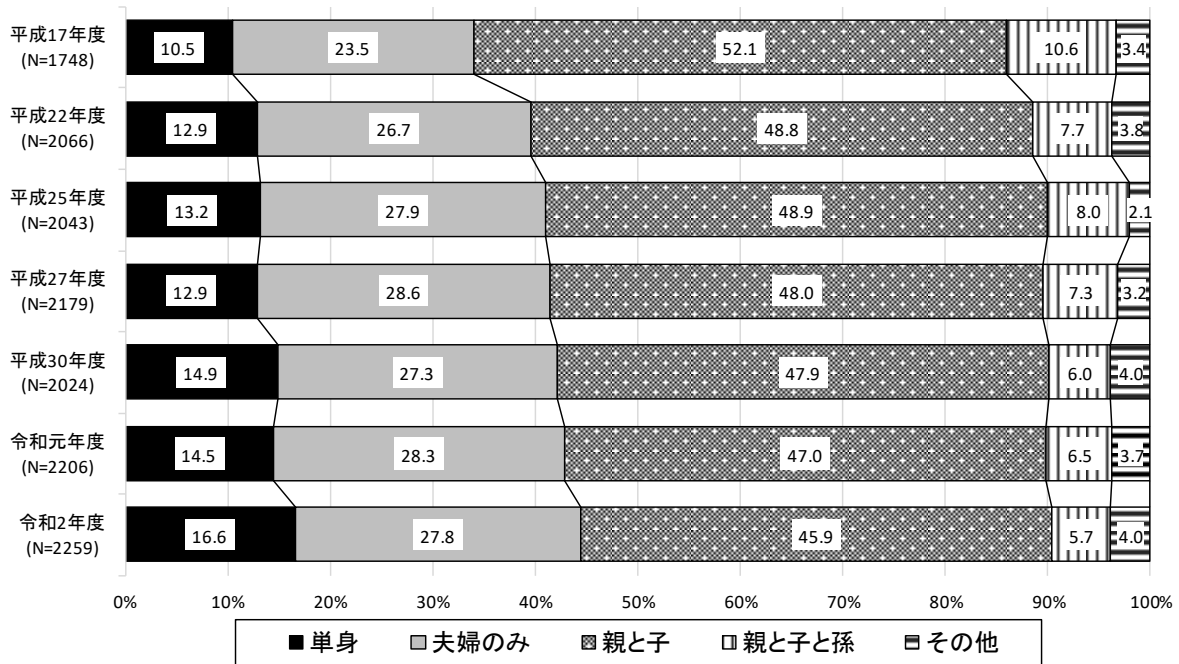
図表Ⅱ-1-4 住所一経年変化



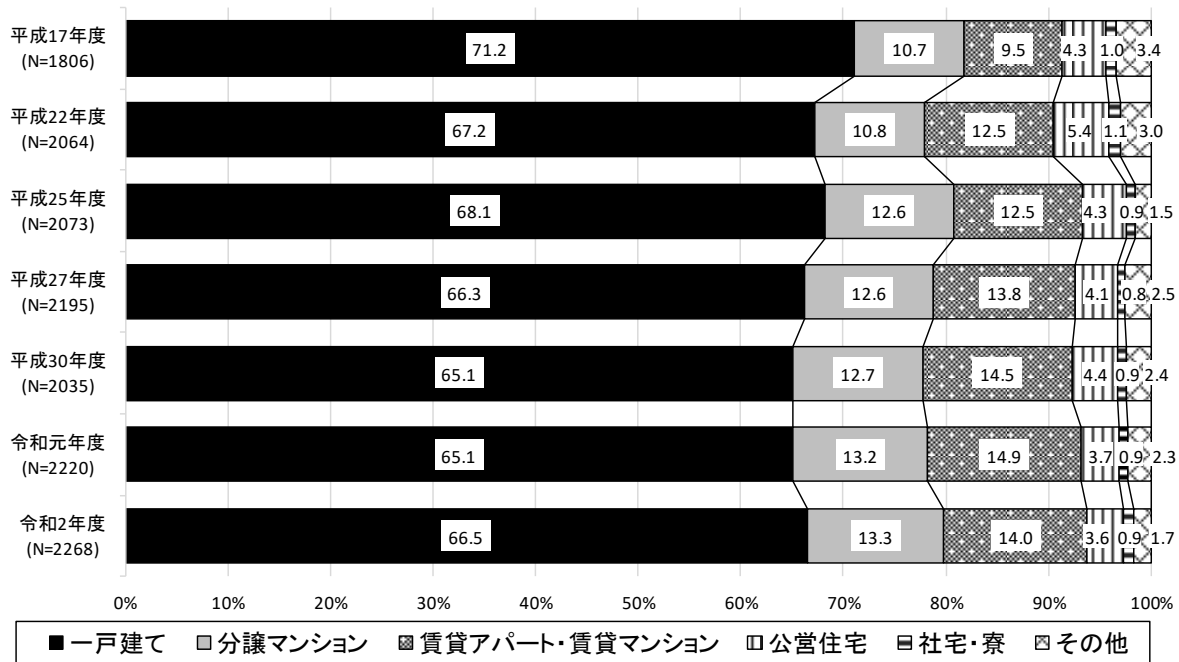
図表Ⅱ-1-5 世帯人数一経年変化



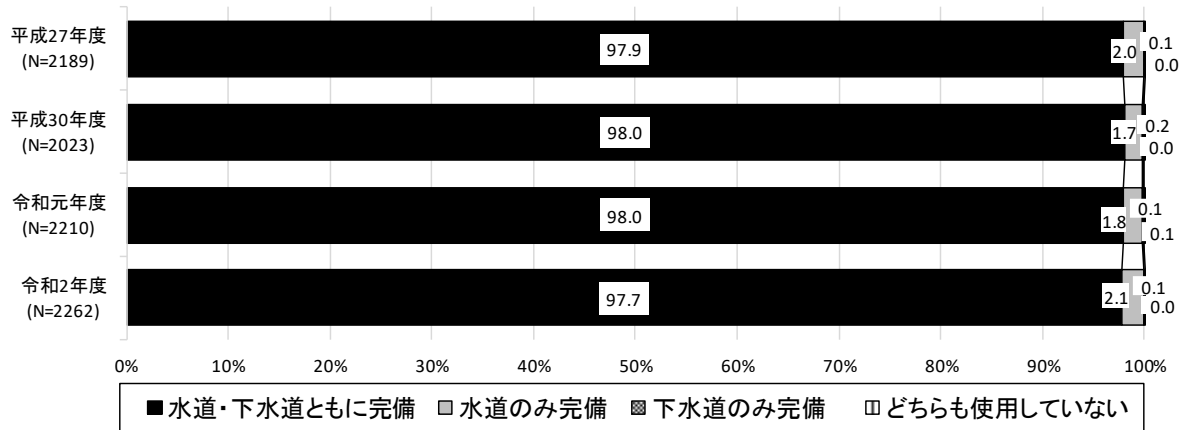
図表Ⅱ-1-6 家族構成－経年変化



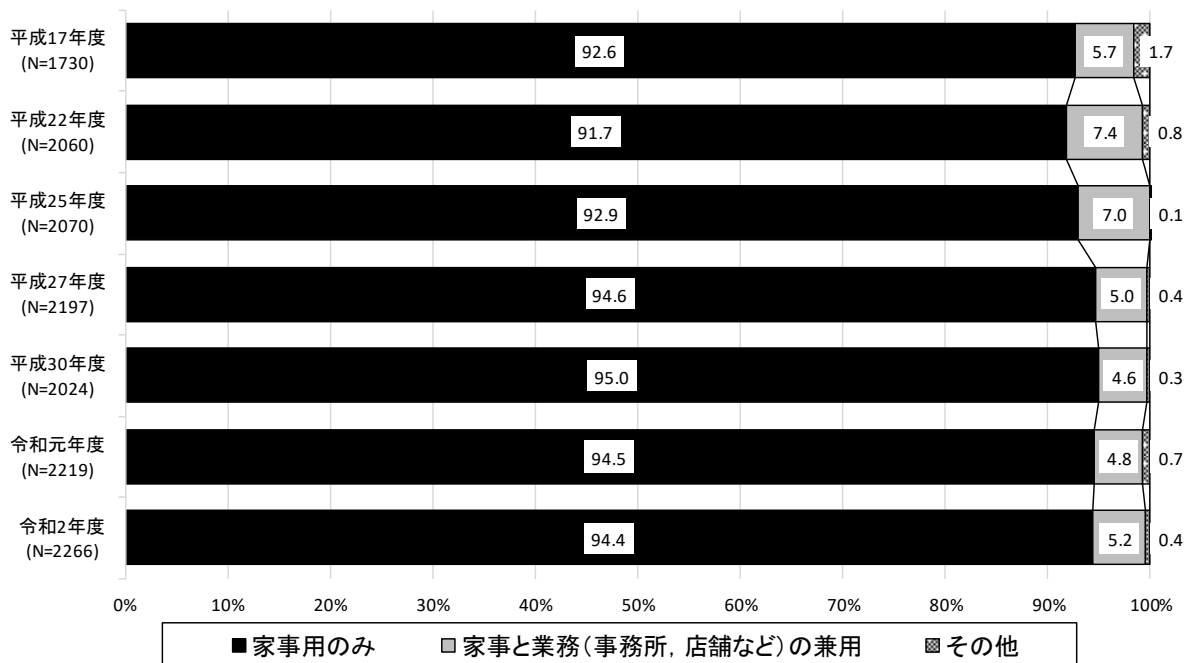
図表Ⅱ-1-7 住居の種類－経年変化



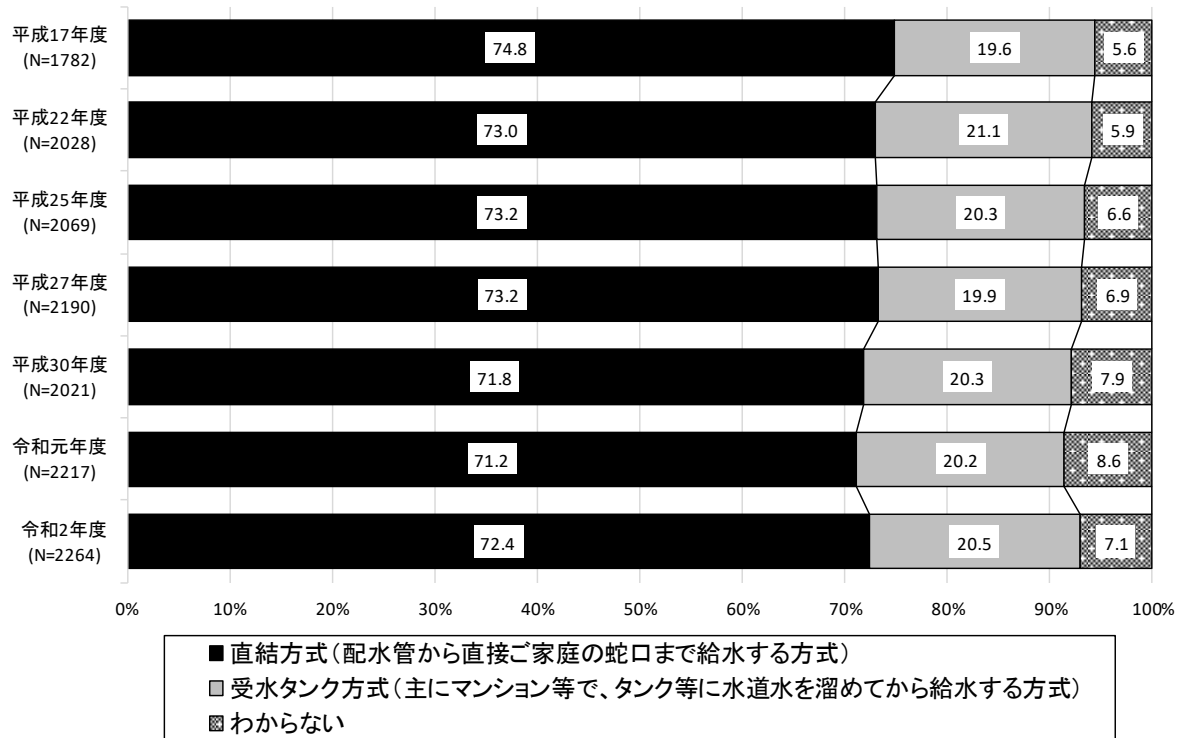
図表Ⅱ-1-8 水道・下水道の状況一経年変化



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

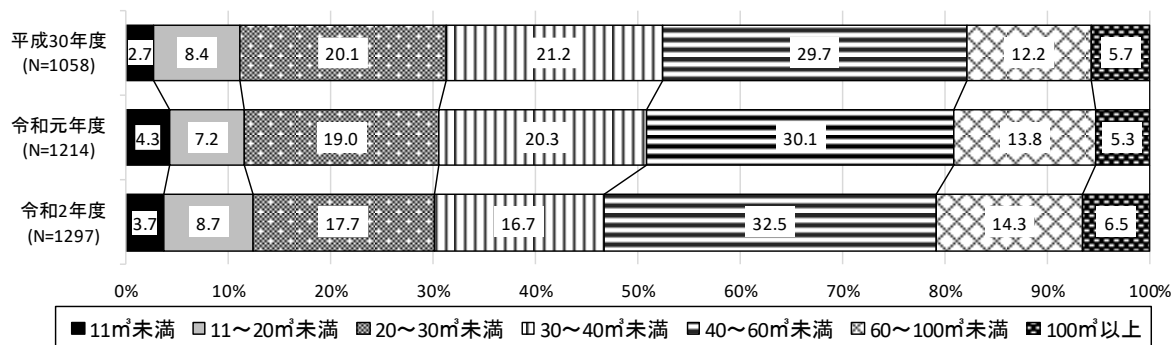
- ・ 経年変化では、「40 m³～60 m³未満」使用すると回答した人の割合が 32.5%と最も高く、「20 m³～30 m³未満」(17.7%),「30 m³～40 m³未満」(16.7%)と続いており、これらで全体の6割以上を占めた。40 m³以上使用すると回答した人の割合が昨年度から増加しており、コロナ禍による外出自粛や在宅勤務者の増加の影響があることが伺える。
- ・ 年代別では、「11 m³未満」と回答した人の割合は 60 歳代が 1.7%と最も低く、30 歳代の 2.2%が続く。
- ・ 世帯人数別については、1人世帯では、「11～20 m³未満」と回答した人の割合が 38.5%と最も高く、「20 m³～30 m³未満」(29.0%),「11 m³未満」(19.5%)の順であり、2人世帯では、「40 m³～60 m³未満」(31.8%),「20 m³～30 m³未満」(25.9%),「30 m³～40 m³未満」(24.1%)の順であった。世帯人数が増加するにつれて使用水量も増加する傾向が見られた。

○水道料金

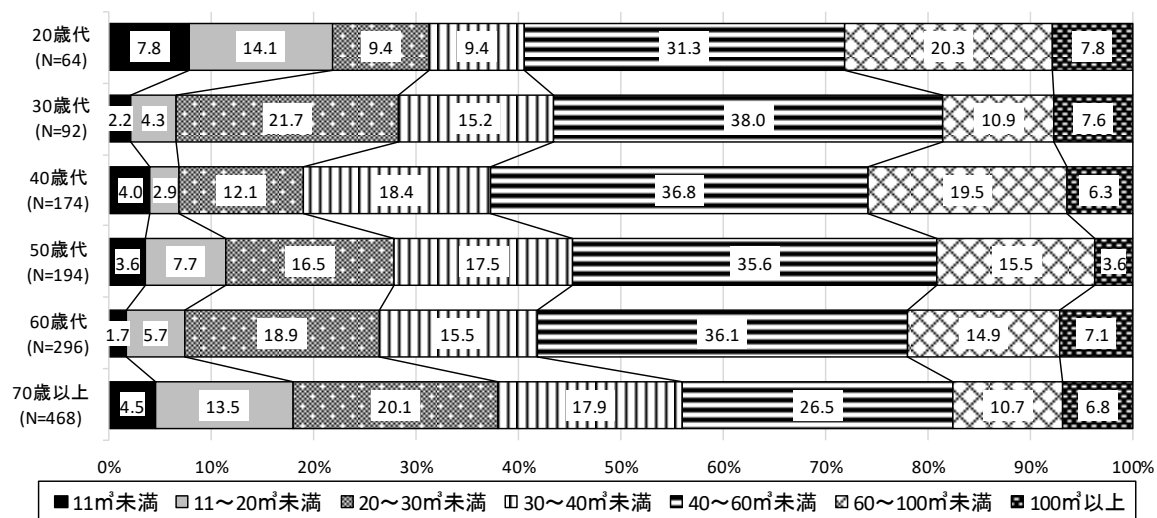
- ・ 経年変化では、おおむね令和元年度と同様の傾向であったが、「13,000～20,000 円未満」と回答した人の割合が 20.9%と最も高く、「10,000～13,000 円未満」(19.5%),「4,000～7,000 円未満」(18.0%)の順であった。使用水量の増加と同様に 10,000 円以上と回答した人が増加する結果となった。
- ・ 年代別では、40 歳代、50 歳代で「13,000～20,000 円未満」の割合が最も高く、30 歳代、60 歳代では「10,000～13,000 円未満」が最も高かった。また 70 歳以上では、「4,000～7,000 円未満」の割合、20 歳代では、「4,000 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】

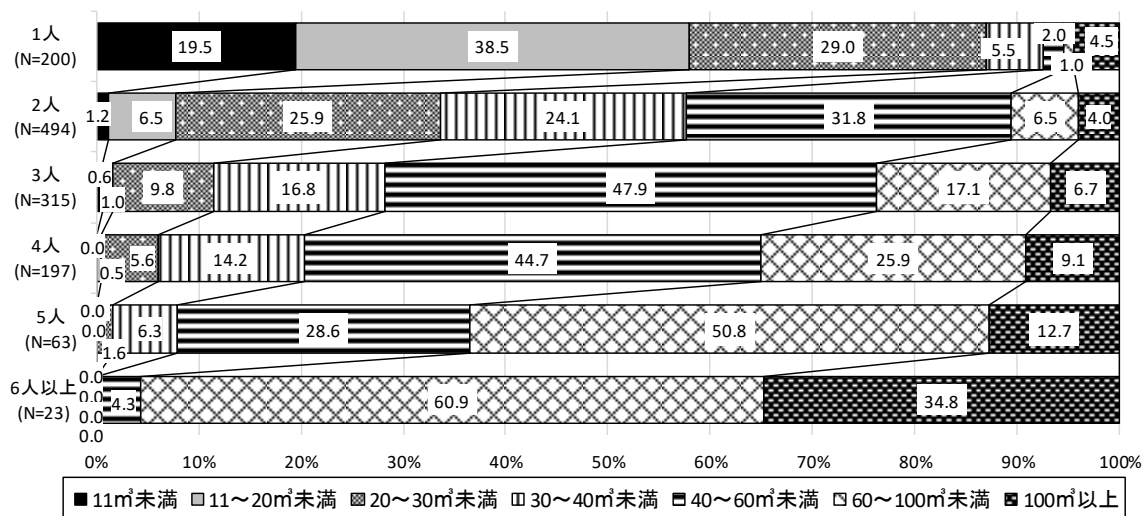
図表Ⅱ-1-11 使用水量一経年変化



図表Ⅱ-1-12 使用水量一年代別

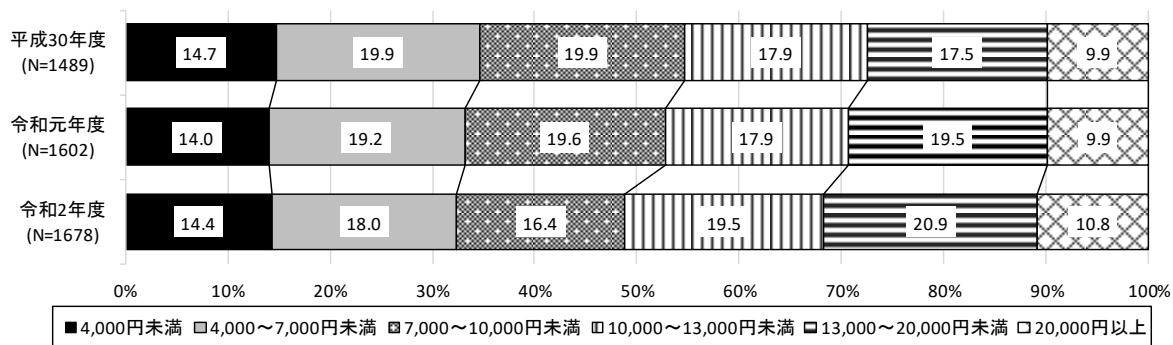


図表Ⅱ-1-13 使用水量一世帯人数別

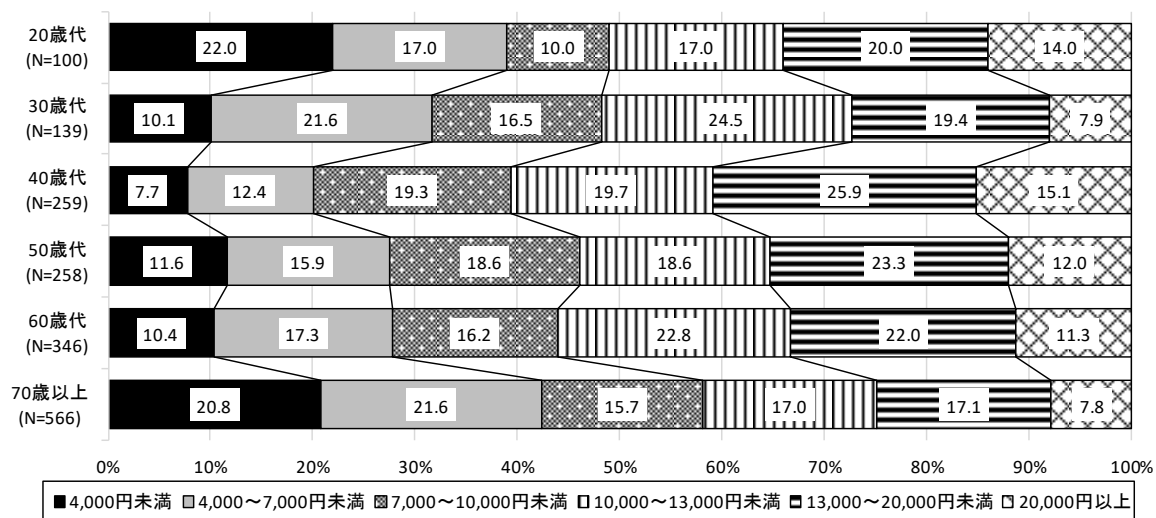


【水道料金】

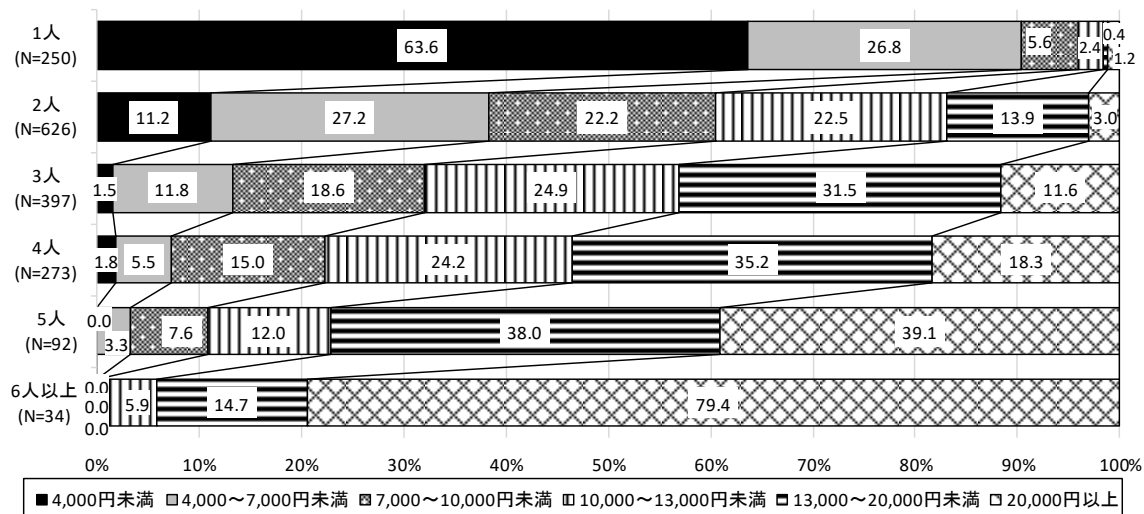
図表Ⅱ-1-14 水道料金一経年変化



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

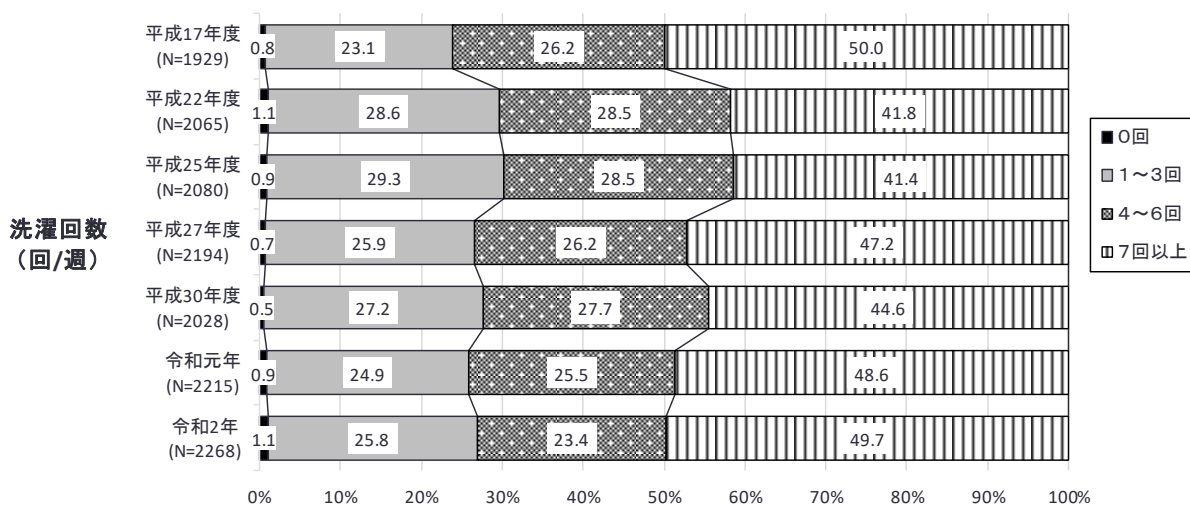
問2. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きます。

(ア) 1週間の洗濯回数は（〇は1つ）

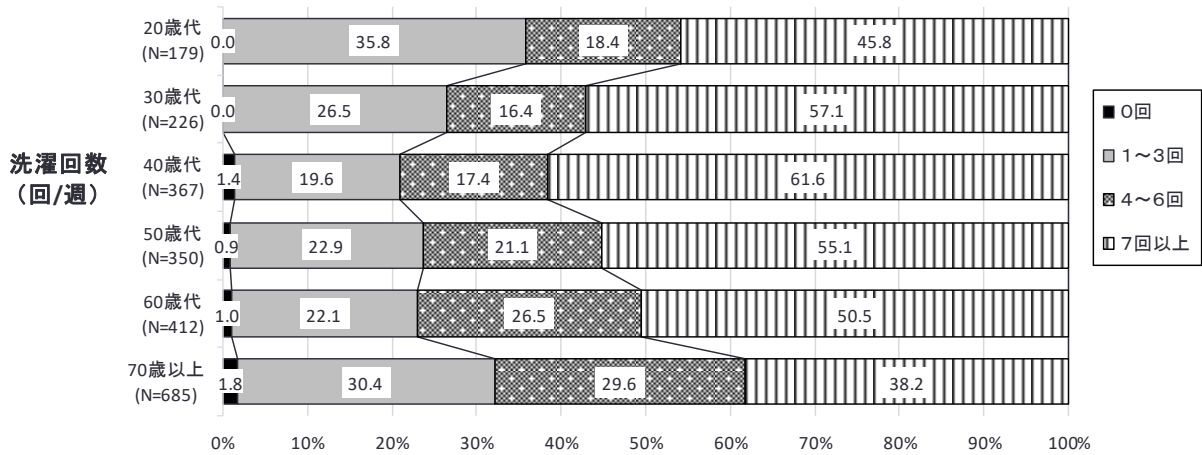
1. 〇回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 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、最も割合の高い回答は「7回以上」（49.7%）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、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。
- ・ 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人の割合は5人世帯（85.7%）が最も高く、6人以上世帯（85.4%）、4人世帯（75.1%）の順であった。

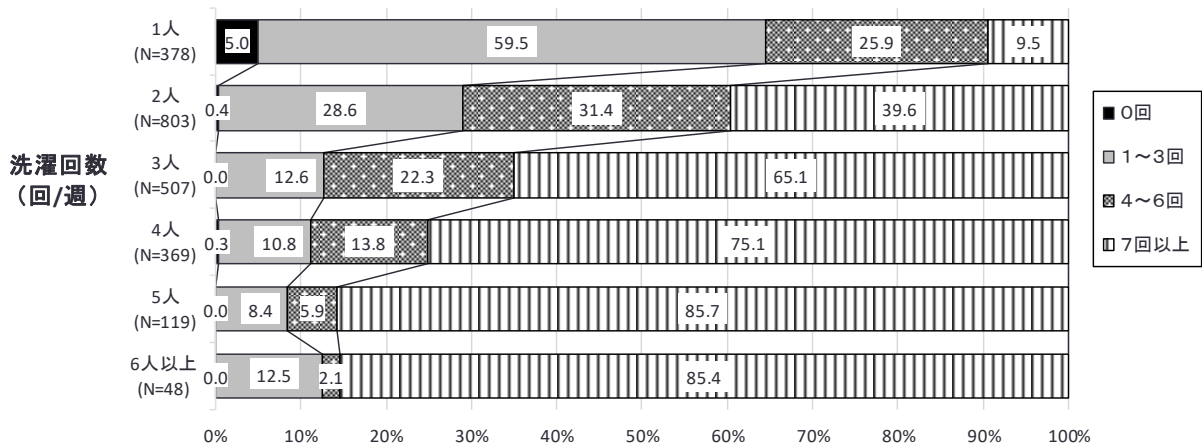
図表Ⅱ-2-1 1週間の洗濯回数－経年変化



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—世帯人数別



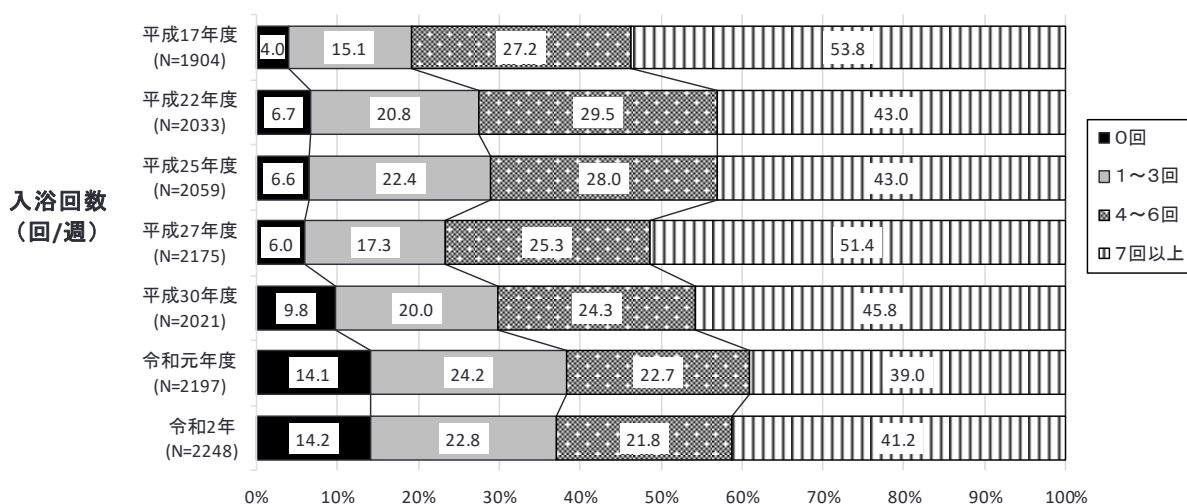
(イ) 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）

(イ) 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は（〇は1つ）

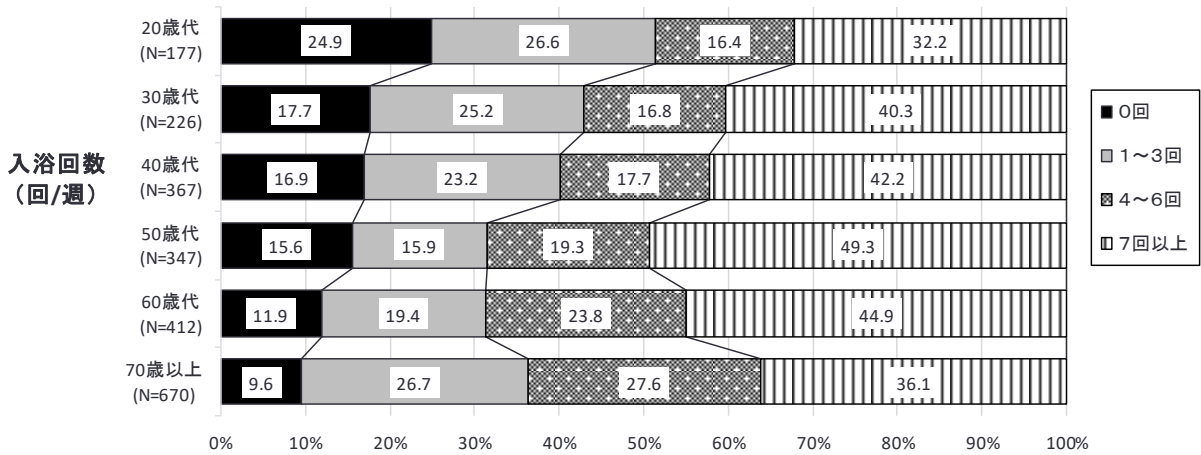
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）は、「0 回」と回答した人の割合が 14.2% で、平成 17 年度以降で最大となった。一方、「4 回以上（「4～6 回」と「7 回以上」の合計値）」の割合は 63.0%となり、平成 17 年度以降最小であった令和元年度（61.7%）から増加した。
- ・ 年代別：1 週間に「4 回以上」と回答した人の割合は、50 歳代、60 歳代では 7 割程度、30 歳代、40 歳代、70 歳以上では 6 割程度であったが、20 歳代では 48.6%と少ない傾向が見られた。
- ・ 世帯人数別：おおむね世帯人数が増えると、入浴回数が増える傾向が見られ、「4 回以上」と回答した人が最も多かったのは 6 人以上世帯の 87.6%で、5 人世帯（80.7%）、4 人世帯（70.6%）と続いた。一方で、1 人世帯（39.3%）は最も低かった。

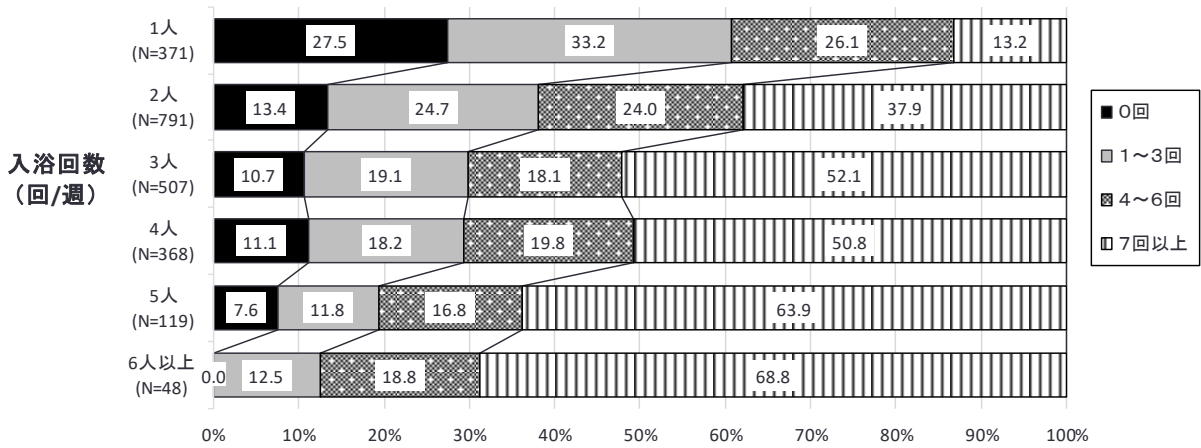
図表Ⅱ-2-4 1 週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）－経年変化



図表Ⅱ-2-5 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）一年代別



図表Ⅱ-2-6 1週間の入浴回数（浴槽に水を溜めて）一世帯人数別



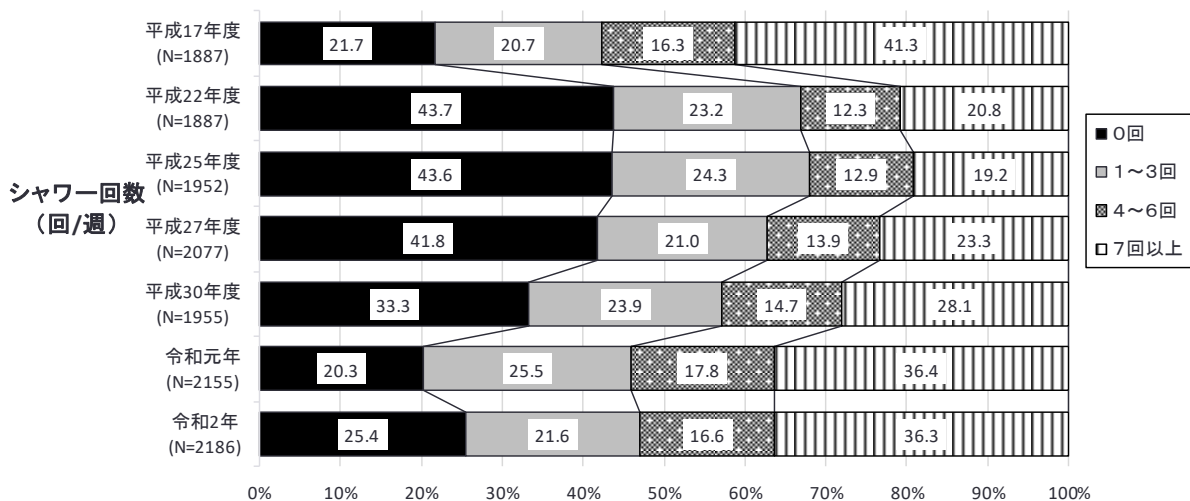
(ウ) 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）

(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）

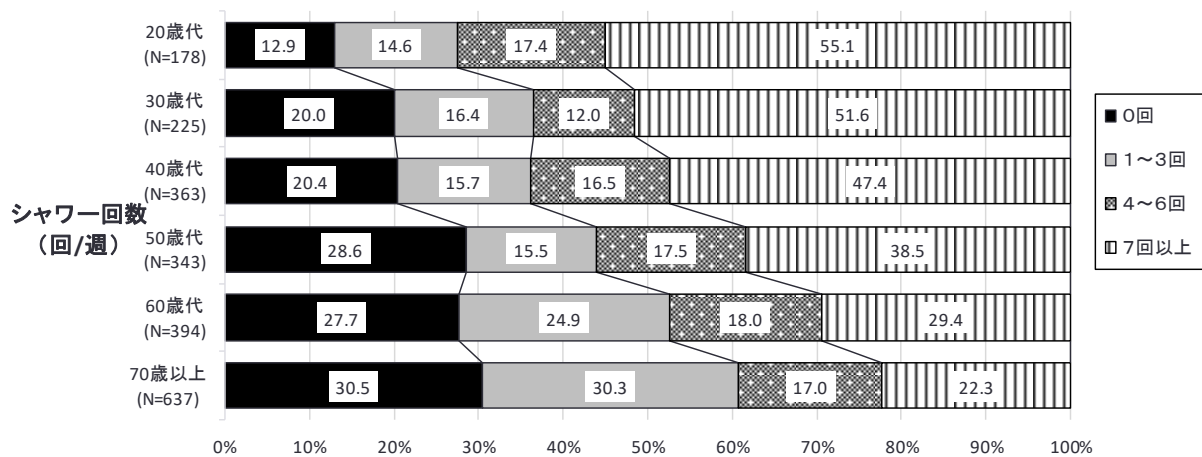
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間のシャワー回数（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（「4～6回」と「7回以上」の合計）」と回答した人の割合は52.9%と、令和元年度（54.2%）から減少した。
- ・ 年代別：年代が低くなるにつれてシャワーのみ浴びると回答した人の割合が高くなる傾向が見られた。1週間に「4回以上」と回答した人の割合は、20歳代が72.5%と最も高く、おおむね年代が高くなるにつれて減少し、70歳以上では39.3%であった。
- ・ 世帯人数別：1週間に「4回以上」と回答した人の割合は、6人以上世帯が最も高く65.2%であり、5人世帯（59.0%）、4人世帯（55.9%）、3人世帯（55.0%）、1人世帯（51.1%）、2人世帯（49.1%）の順であった。

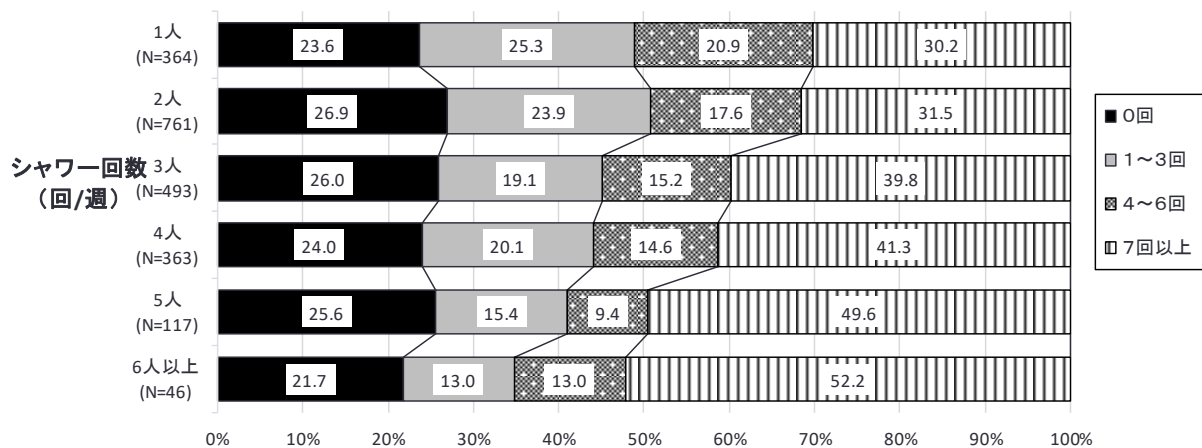
図表Ⅱ-2-7 1週間のシャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）－経年変化



図表Ⅱ-2-8 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-2-9 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）—世帯人数別



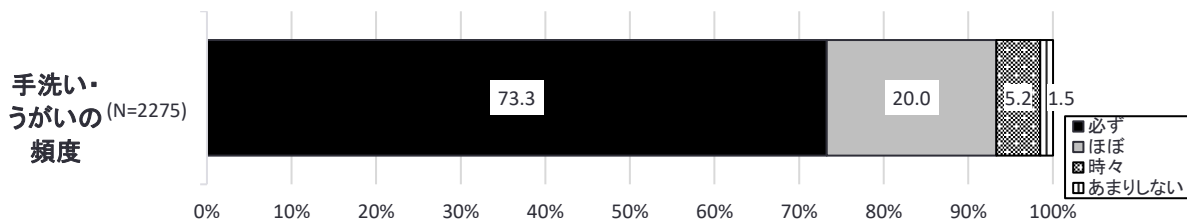
(エ) 手洗い・うがいの頻度

(エ) 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度(ひんど)は(〇は1つ)

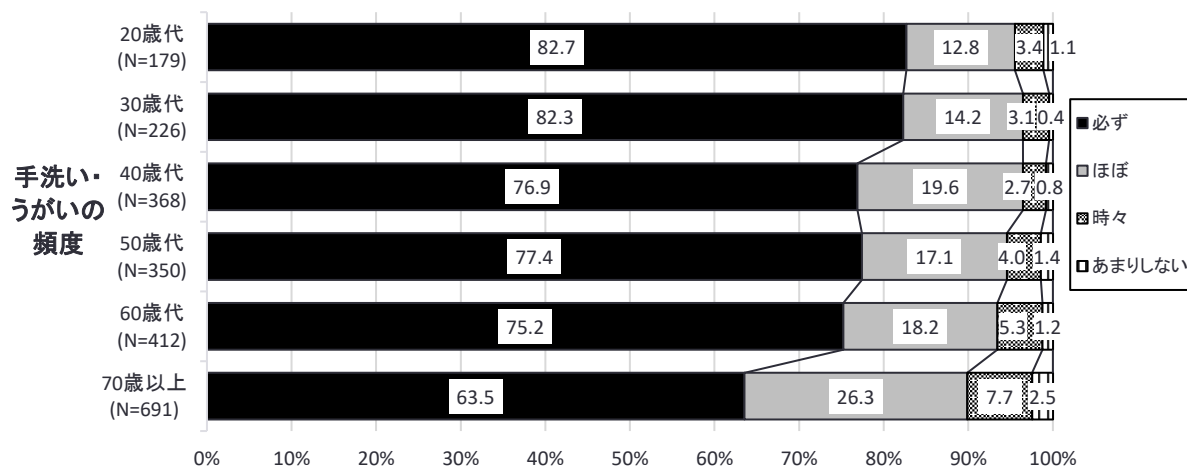
1. 必ず 2. ほぼ 3. 時々 4. あまりしない

- ・ 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度は、「必ず」と回答した人は7割を超えている。
- ・ 年代別: おおむね年代が高くなるにつれて手洗い・うがいの頻度は低くなる傾向が見られた。「必ず」と回答した人の割合は20歳代(82.7%)が最も高く、70歳以上(63.5%)が最も低かった。
- ・ 世帯人数別: 手洗い・うがいの頻度について「必ず」と回答した人の割合は、4人世帯(79.2%)が最も高く、5人世帯(76.5%), 3人世帯及び6人以上世帯(75.0%), 2人世帯(72.1%), 1人世帯(68.0%)となった。

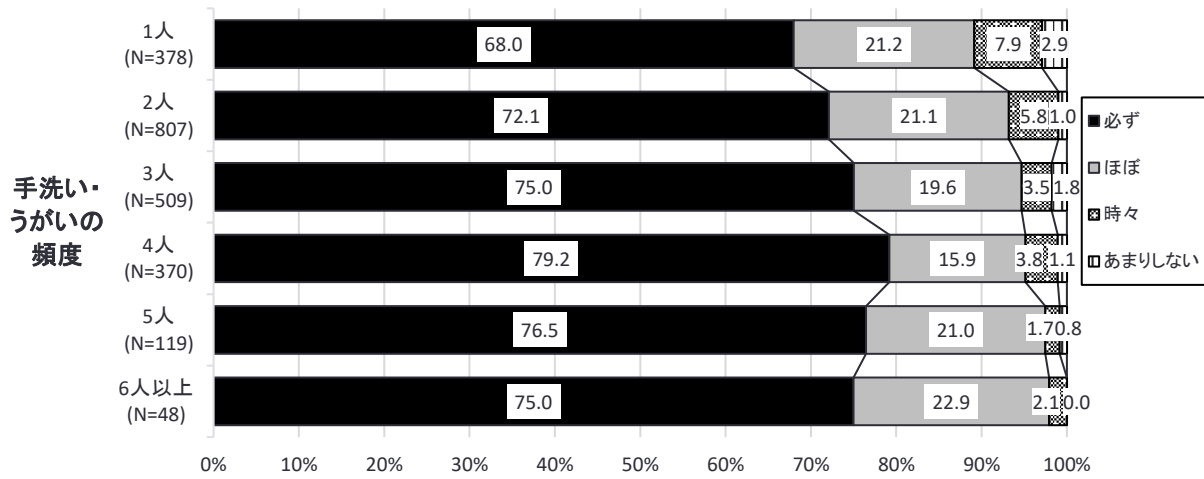
図表Ⅱ-2-10 手洗い・うがいの頻度—集計結果



図表Ⅱ-2-11 手洗い・うがいの頻度—年代別



図表Ⅱ-2-12 手洗い・うがいの頻度－世帯人数別



(才) 1日の炊事回数

(才) 1日の炊事回数は(〇は1つ)

1. 0回

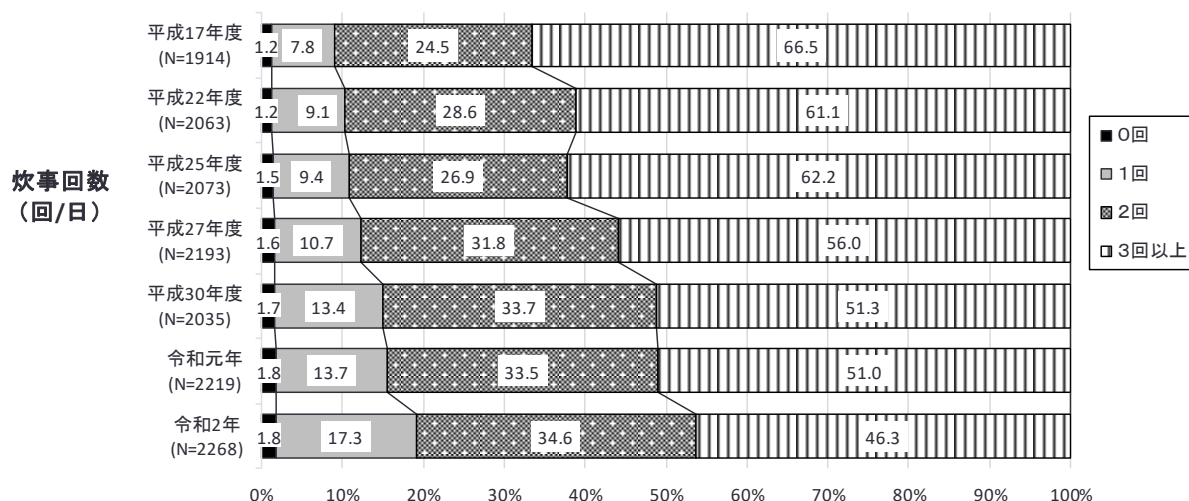
2. 1回

3. 2回

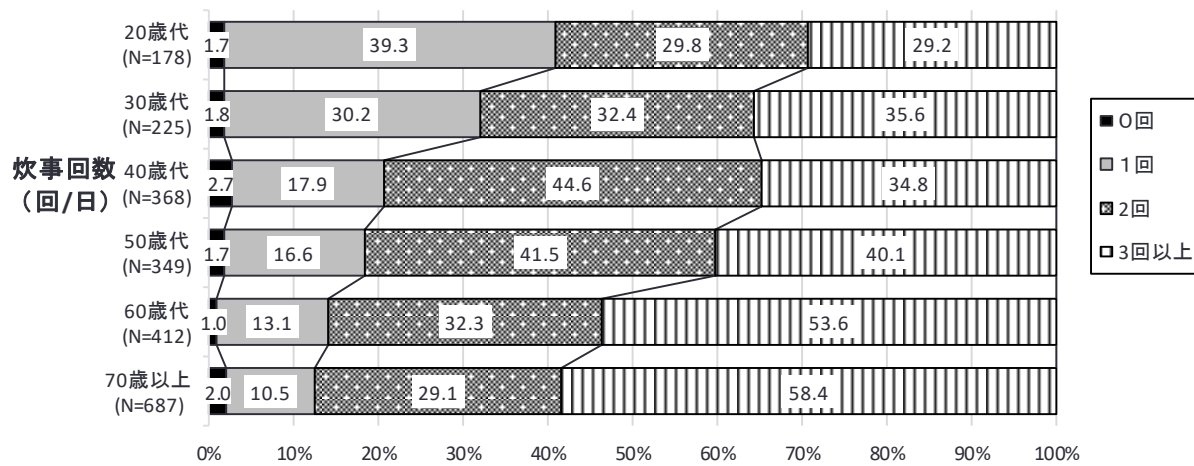
4. 3回以上

- ・ 経年変化：1日の炊事回数は、「3回以上」と回答した人の割合が46.3%と、平成17年度以降、最も少ない割合であった。また、相対的に、2回以下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：おおむね年代が低くなるにつれて炊事回数も減少傾向にあり、1日の炊事回数について「3回以上」と回答した人の割合は、20歳代(29.2%)が最も低く、70歳以上(58.4%)が最も高かった。
- ・ 世帯人数別：おおむね世帯人数が増加するに従って炊事回数も増加傾向にあり、1日の炊事回数について「3回以上」と回答した人の割合は、1人世帯が22.8%と最も低く、6人以上世帯が72.9%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9.3%と全ての年代の中で最も高く、「0回」と「1回」の合計が4割以上であった。
- ・ 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。

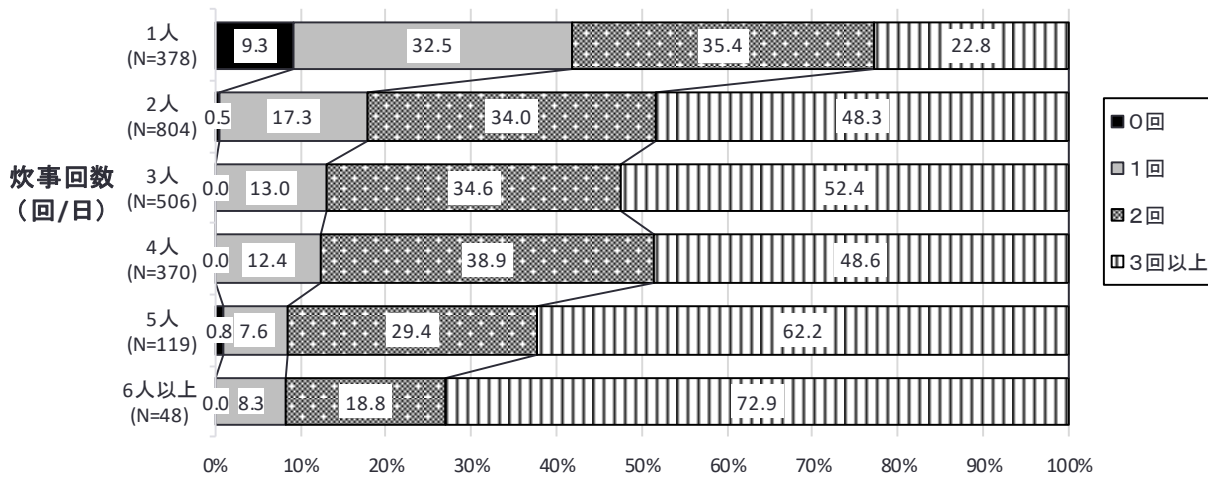
図表Ⅱ-2-13 1日の炊事回数－経年変化



図表Ⅱ-2-14 1日の炊事回数一年代別



図表Ⅱ-2-15 1日の炊事回数一世帯人数別



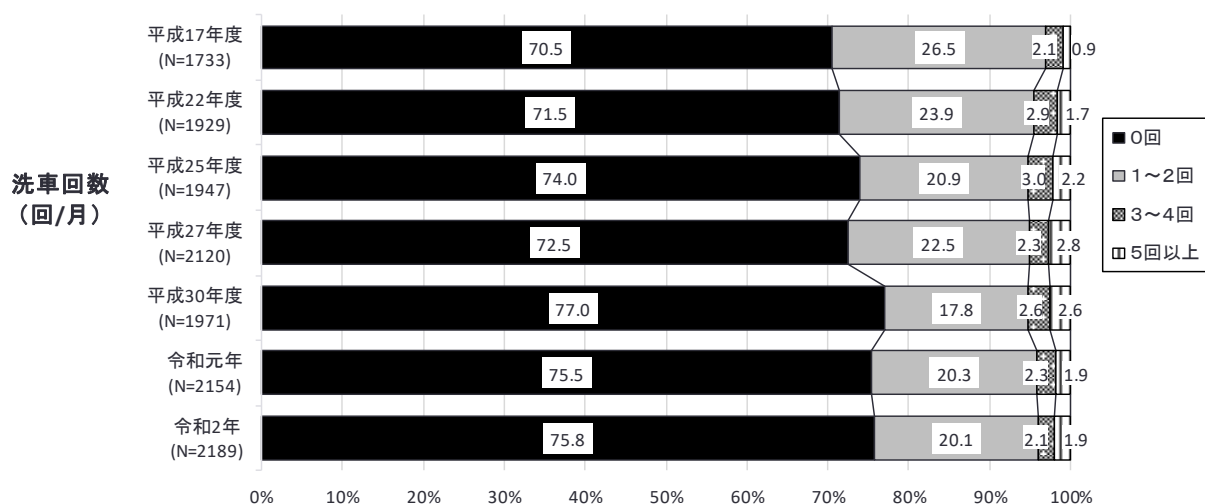
(カ) 1 か月の洗車回数

(カ) 1 か月の洗車回数は（〇は1つ）

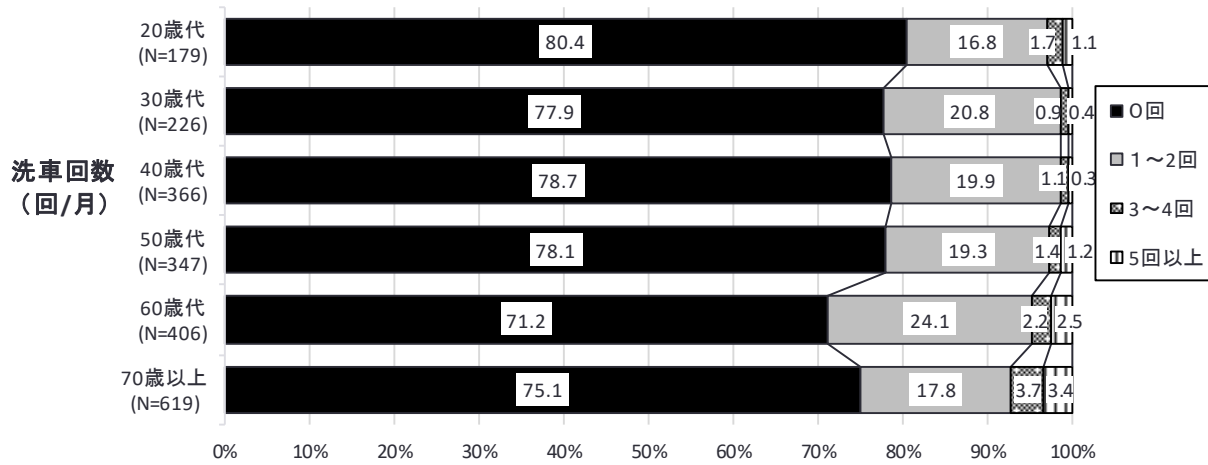
1. 0回 2. 1～2回 3. 3～4回 4. 5回以上

- ・ 経年変化：1 か月の洗車回数について「0 回」と回答した人の割合が **75.8%**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（「0 回」以外の合計）」と回答した人の割合は、60 歳代（28.8%）、70 歳以上（24.9%）が高かった、また、「5 回以上」と回答した割合が最も高かったのは 70 歳以上（3.4%）であった。「1 回以上」と回答した人の割合が最も少なかったのは 20 歳代（19.6%）、40 歳代（21.3%）の順であった。
- ・ 世帯人数別：1 か月の洗車回数が「1 回以上」と回答した人の割合は、世帯人数が増えるにつれて高い傾向があり、1 人世帯（10.0%）が最も低く、6 人以上世帯（56.3%）が最も高い結果であった。一方で、「5 回以上」と回答した人の割合は、6 人以上世帯（4.2%）に続き、「1 人」世帯（2.9%）が高い結果であった。

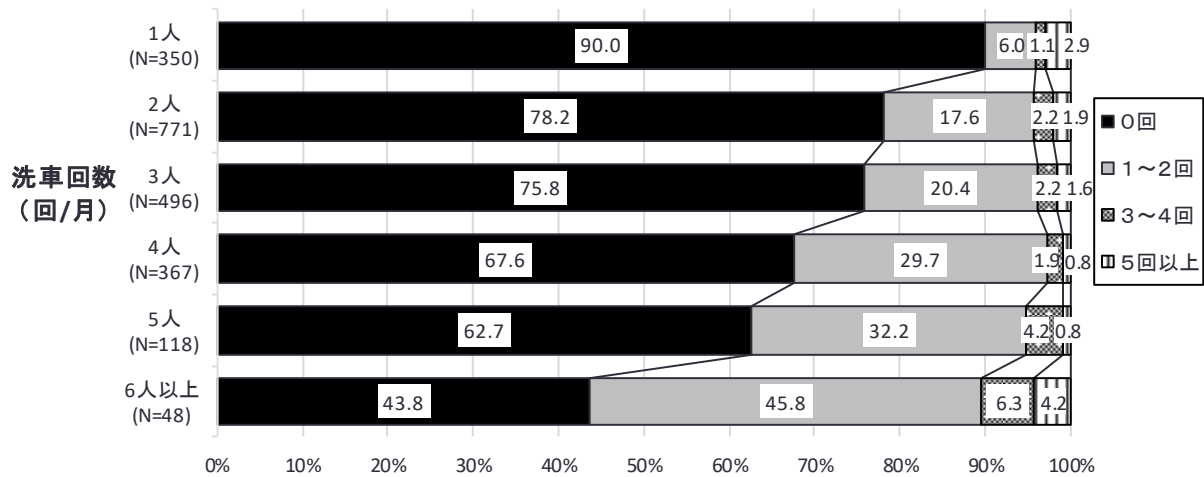
図表Ⅱ-2-16 1 か月の洗車回数－経年変化



図表Ⅱ-2-17 1か月の洗車回数—年代別



図表Ⅱ-2-18 1か月の洗車回数—世帯人数別



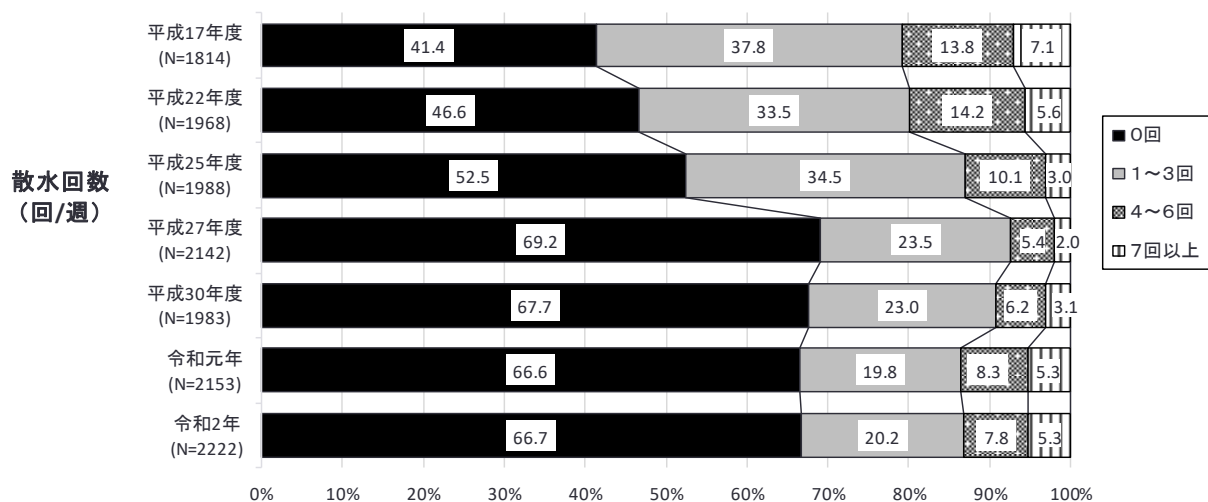
(キ) 1週間の散水（打ち水等）回数

(キ) 1週間の散水（打ち水等）回数は（〇は1つ）

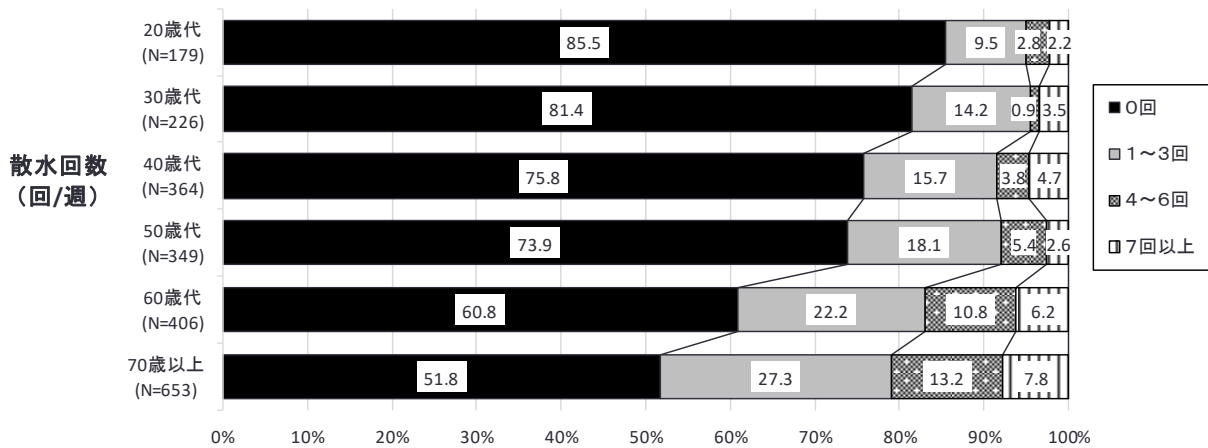
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間の散水（打ち水等）回数は、「0回」と回答した人の割合が66.7%と最大で、平成27年度以降、わずかに減少傾向にある。
- ・ 年代別：1週間の散水回数が「1回以上（「0回」以外の合計）」と回答した人の割合は、年代が高くなるにつれて高くなる傾向があり、20歳代(14.5%)が最も低く、70歳以上(48.3%)が最も高い結果であった。
- ・ 世帯人数別：1週間の散水回数が「1回以上」と回答した人の割合は、6人以上世帯(60.0%)が最も高く、5人世帯(39.8%)、3人世帯(36.3%)の順であり、1人世帯(22.6%)が最も低い結果であった。

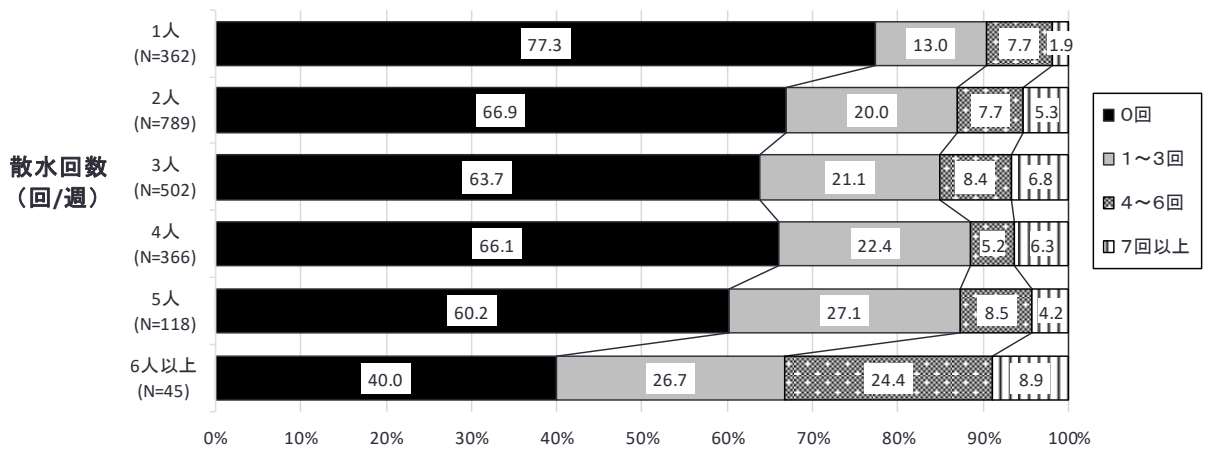
図表Ⅱ-2-19 1週間の散水（打ち水等）回数－経年変化



図表Ⅱ-2-20 1週間の散水（打ち水等）回数一年代別



図表Ⅱ-2-21 1週間の散水（打ち水等）回数一世帯人数別



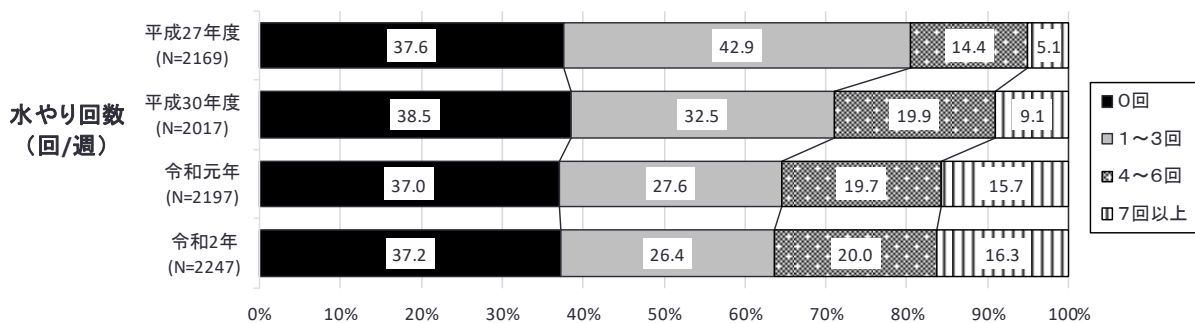
(ク) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数

(ク) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数は(〇は1つ)

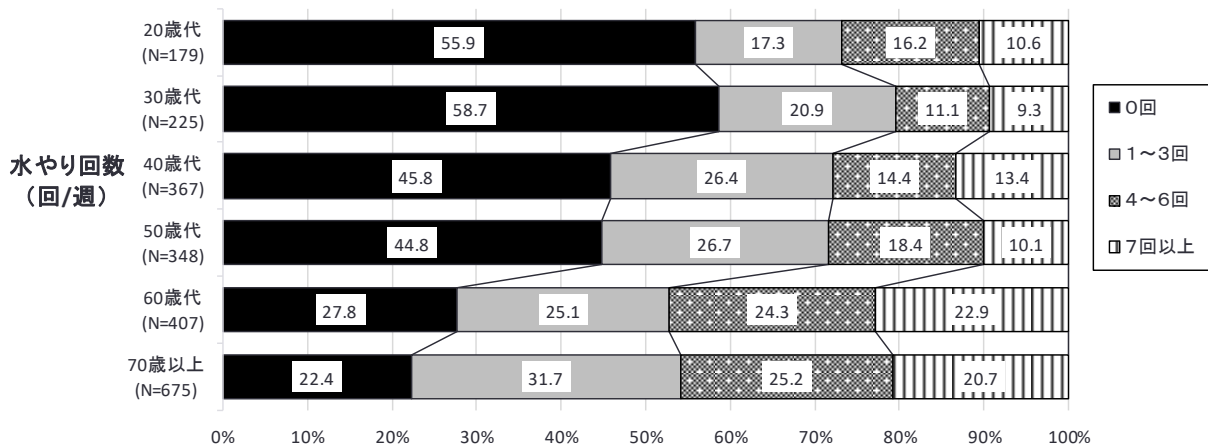
1. 0回 2. 1～3回 3. 4～6回 4. 7回以上

- ・ 経年変化：1週間の水やり回数は、「0回」と回答した人の割合が37.2%と最も高い結果であった。一方で、「7回以上」は16.3%となり、平成27年度以降で最も高い結果となった。
- ・ 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、おおむね年代が高くなるにつれて減少傾向にあり、30歳代(58.7%)が最も高く、20歳代(55.9%), 40歳代(45.8%), の順で、70歳代以上(22.4%)が最も少ない結果であった。
- ・ 世帯人数別：1週間の水やり回数が「1回以上」と回答した人の割合は、6人以上世帯(83.0%)が最も高く、5人世帯(73.1%), 2人世帯(66.3%), 4人世帯(65.8%), 3人世帯(64.7%), 1人世帯(43.6%)の順であった。

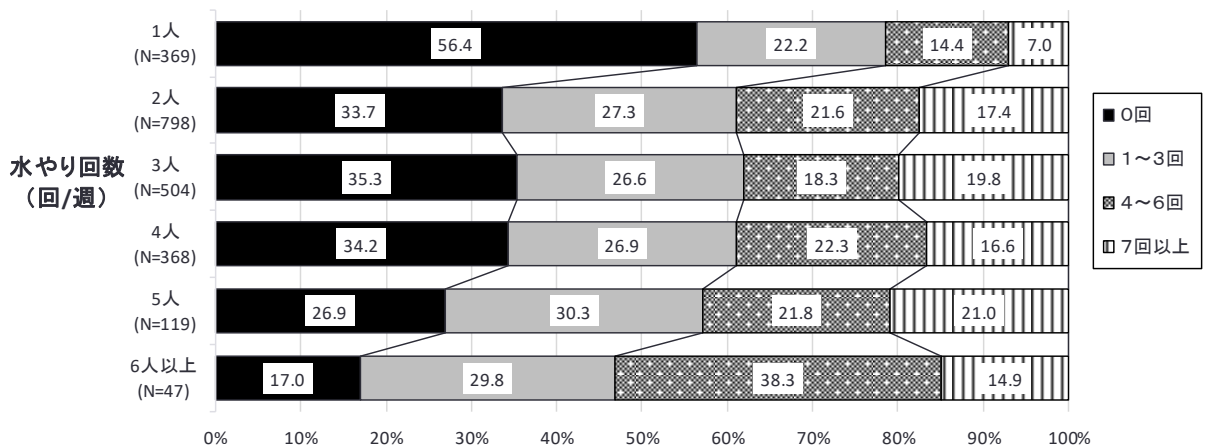
図表Ⅱ-2-22 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数—経年変化



図表Ⅱ-2-23 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-2-24 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数一世帯人数別



(ケ) 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

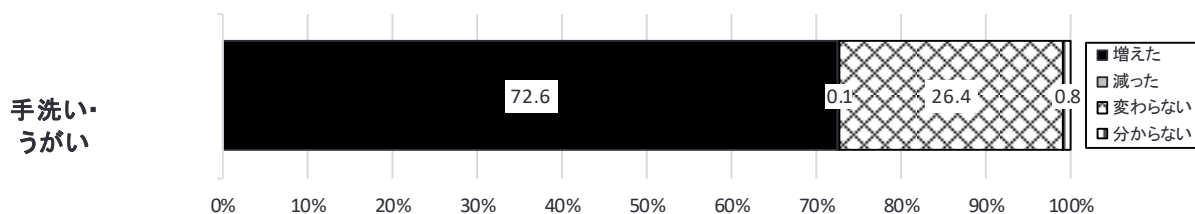
(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(○はそれぞれ1つ)

1. 手洗い・うがい

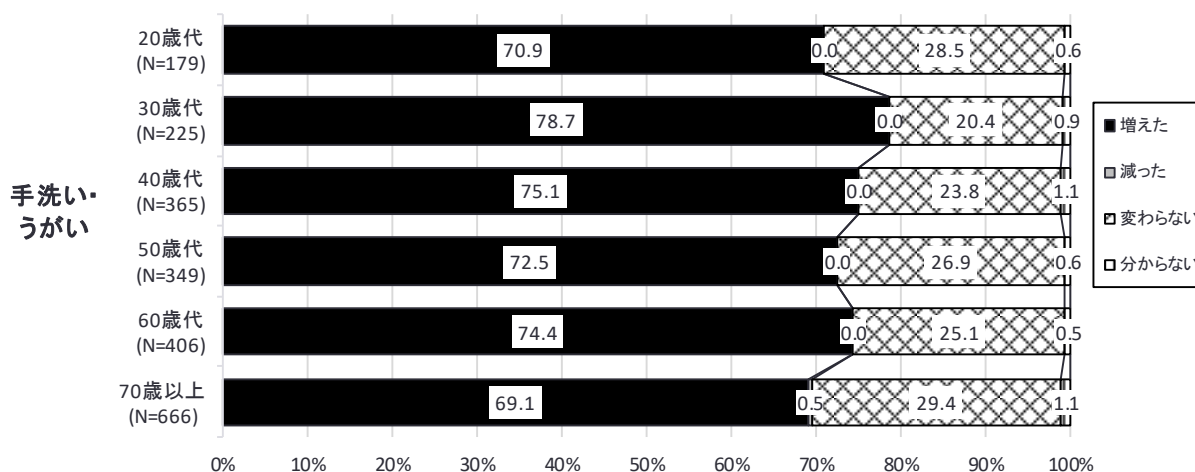
増えた ・ 減った ・ 変わらない ・ 分からない

- ・ 年代別：手洗い・うがいによる水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、30歳代（78.7%）が最も高く、40歳代（75.1%）、60歳代（74.4%）の順であり、70歳以上（69.1%）が最も低かった。
- ・ 世帯人数別：手洗い・うがいによる水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、世帯人数が多いほど高い傾向にあり、6人以上世帯（89.4%）が最も多く、5人世帯（86.6%）、4人世帯（79.2%）の順であった。

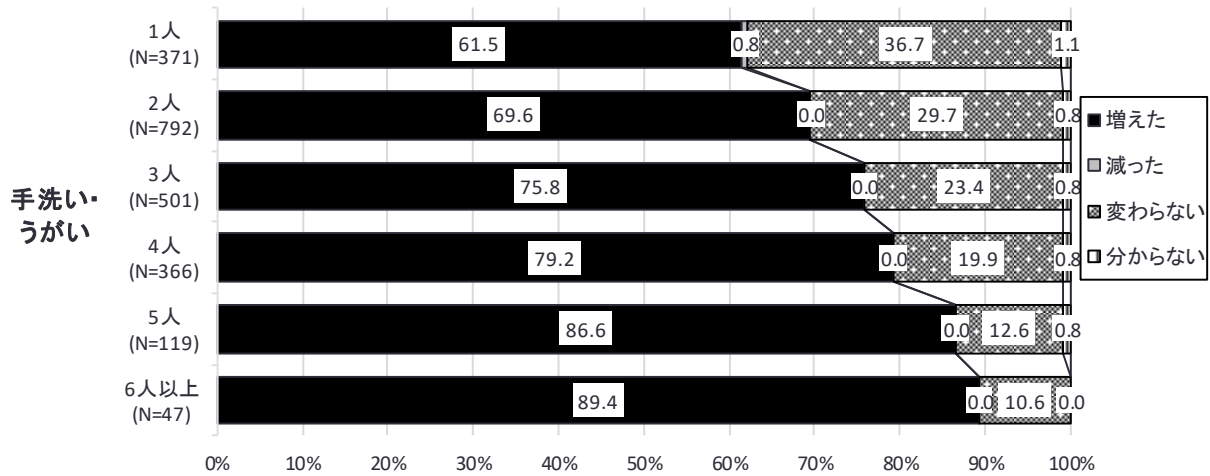
図表Ⅱ-2-25 手洗い・うがいの回数－集計結果



図表Ⅱ-2-26 手洗い・うがいの回数－年代別



図表Ⅱ-2-27 手洗い・うがいの回数－世帯人数別



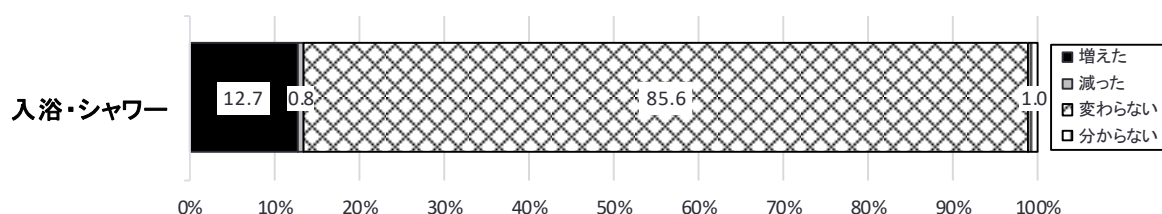
(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(○はそれぞれ1つ)

2. 入浴・シャワー

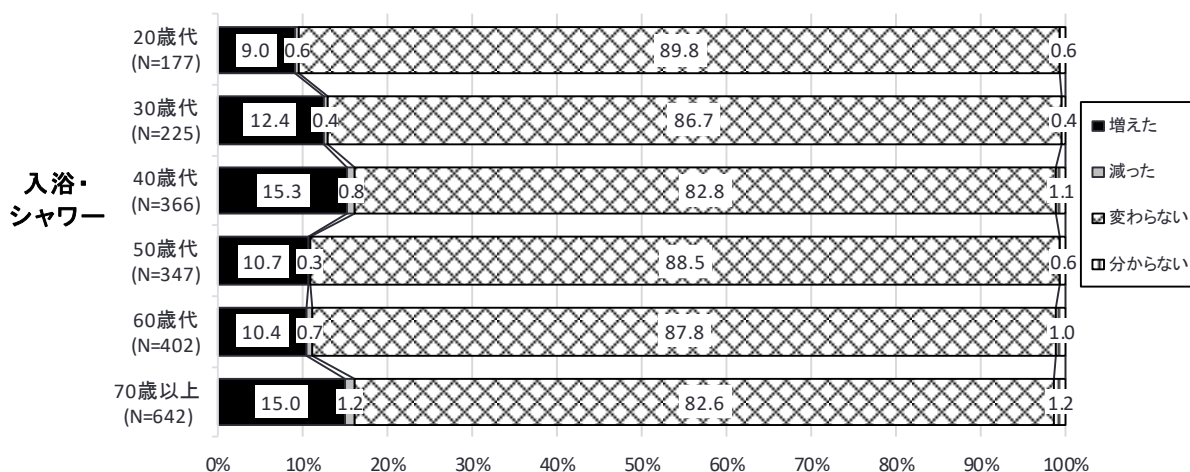
増えた ・ 減った ・ 変わらない ・ 分からない

- ・ 年代別：入浴・シャワーによる水道水の使用量の変化について、全ての年代で「変わらない」と回答した人の割合は、8割を超えていた。また、「増えた」と回答した人の割合は、40歳代（15.3%）が最も高く、70歳以上（15.0%）、30歳代（12.4%）の順であった。
- ・ 世帯人数別：入浴・シャワーによる水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、6人以上世帯（23.9%）が最も高く、5人世帯（18.5%）、4人世帯（14.6%）、1人世帯（13.3%）、2人世帯（12.0%）、3人世帯（9.0%）の順であった。

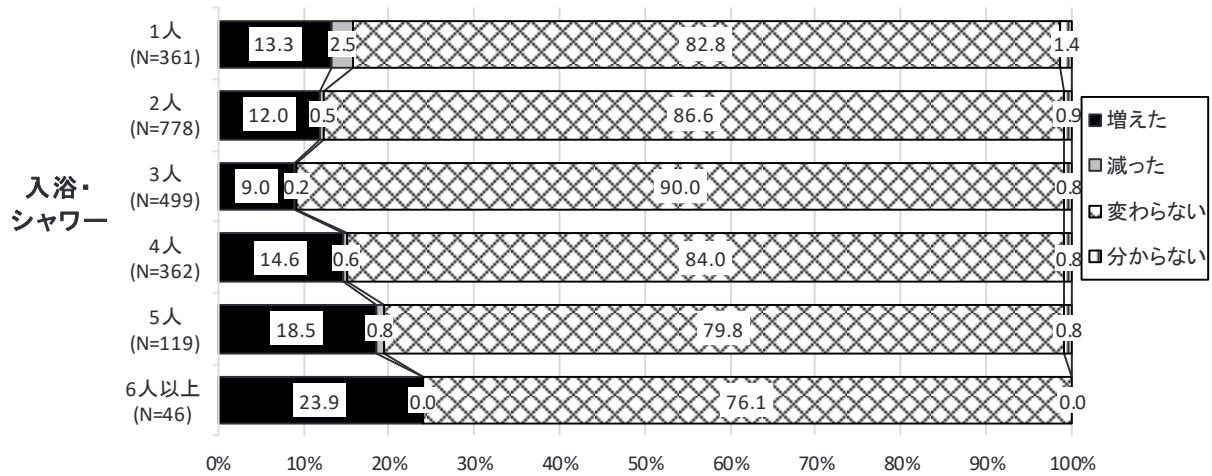
図表Ⅱ-2-28 入浴・シャワーの回数－集計結果



図表Ⅱ-2-29 入浴・シャワーの回数－年代別



図表Ⅱ-2-30 入浴・シャワーの回数－世帯人数別



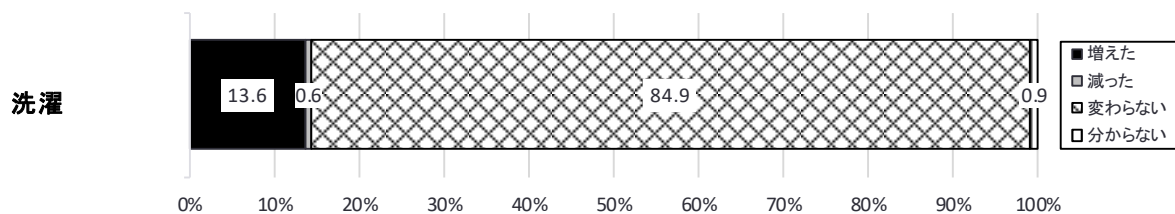
(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(○はそれぞれ1つ)

3. 洗濯

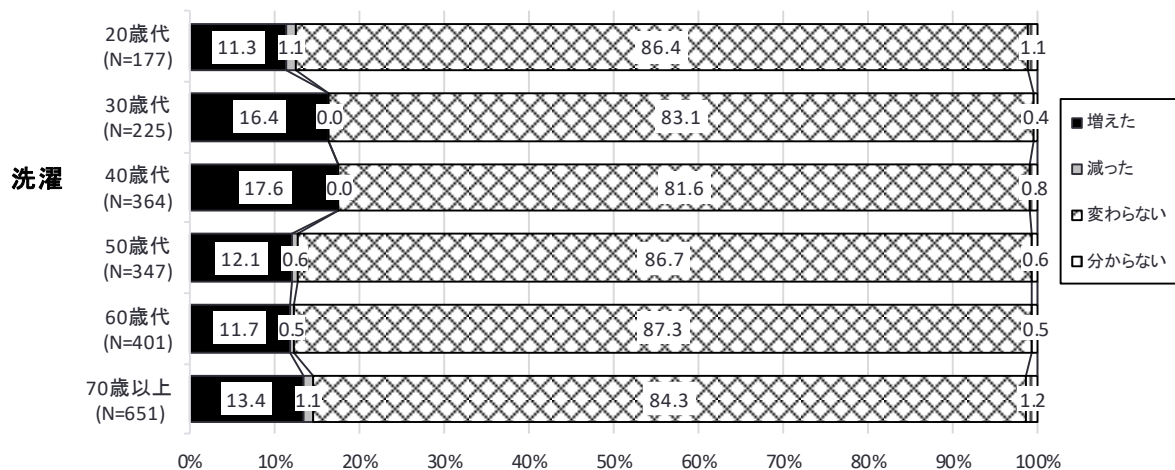
増えた ・ 減った ・ 変わらない ・ 分からない

- ・ 年代別：洗濯による水道水の使用量の変化については、全ての年代で「変わらない」と回答した人の割合は、8割を超えていた。また、「増えた」と回答した人の割合は、40歳代(17.6%)が最も高く、30歳代(16.4%)、70歳代以上(13.4%)の順であった。
- ・ 世帯人数別：洗濯による水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、世帯人数が多いほど高い傾向にあり、6人以上世帯(23.9%)、5人世帯(20.2%)、4人世帯(15.2%)の順であった。

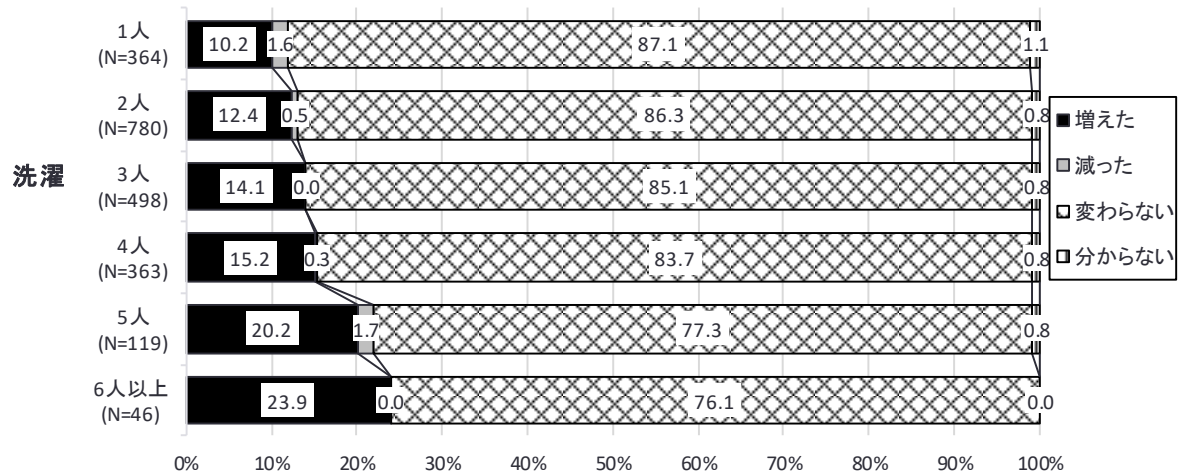
図表Ⅱ-2-31 洗濯の回数—集計結果



図表Ⅱ-2-32 洗濯の回数—年代別



図表Ⅱ-2-33 洗濯の回数一世帯人数別



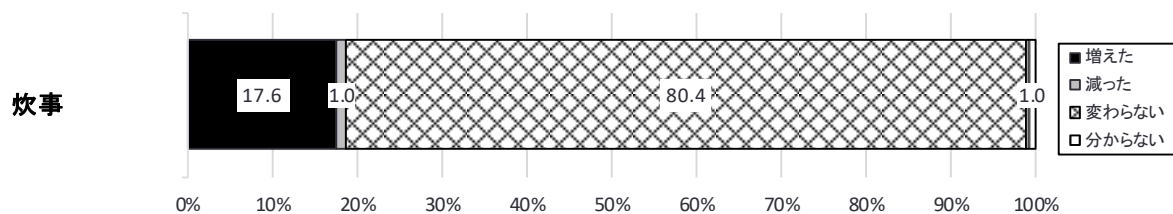
(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(○はそれぞれ1つ)

4. 炊事

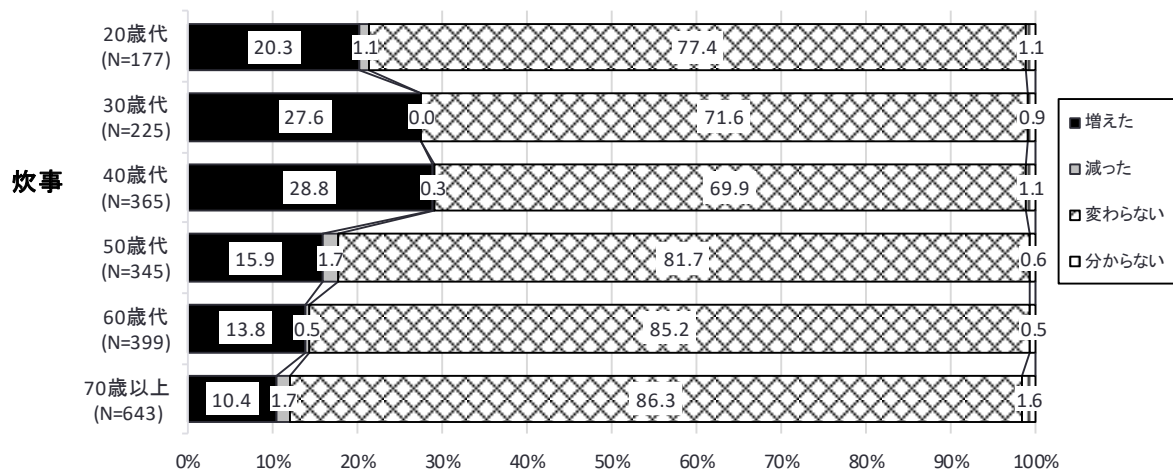
増えた ・ 減った ・ 変わらない ・ 分からない

- ・ 年代別：炊事による水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、40 歳代（28.8%）が最も高く、30 歳代（27.6%），20 歳代（20.3%）の順であった。一方で、70 歳以上（10.4%），60 歳代（13.8%）と高い年代が低い傾向にあった。
- ・ 世帯人数別：炊事による水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、おおむね世帯人数が多いほど高い傾向にあり、5 人世帯（32.8%）が最も高く、6 人以上世帯（28.3%），4 人世帯（23.9%）の順であった。

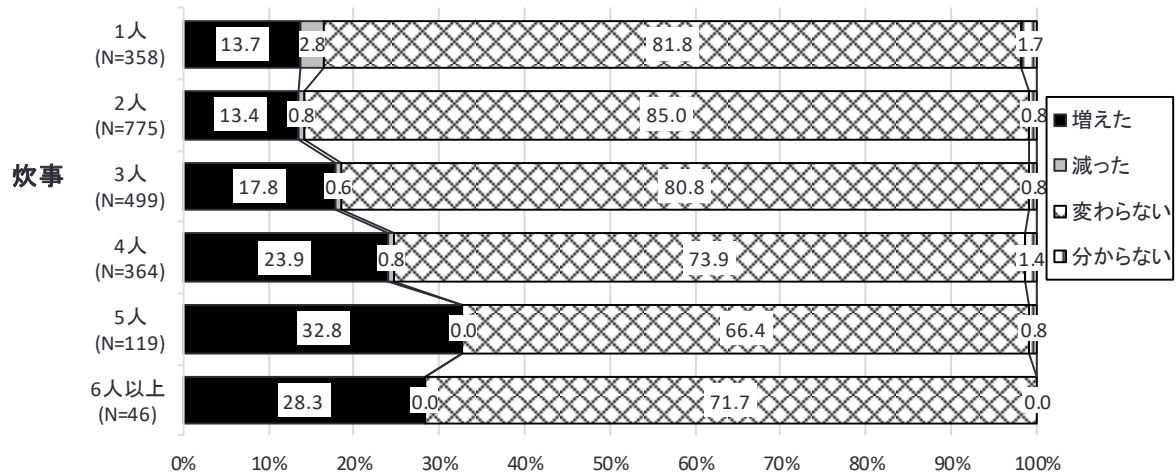
図表Ⅱ-2-34 炊事回数—集計結果



図表Ⅱ-2-35 炊事回数—年代別



図表Ⅱ-2-36 炊事回数—世帯人数別



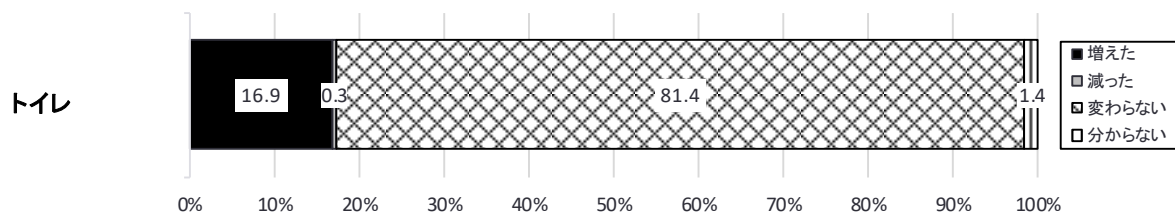
(ケ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。(〇はそれぞれ1つ)

5. トイレ

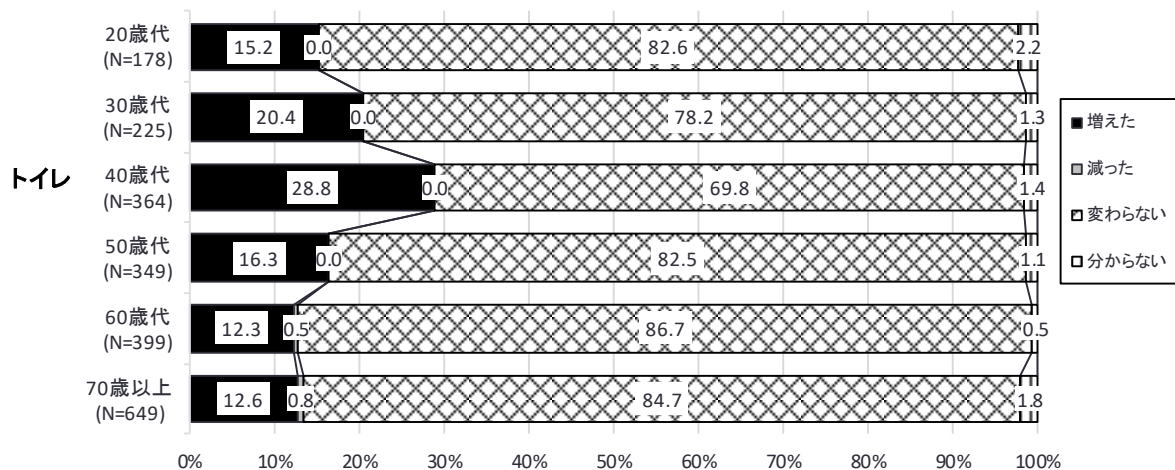
増えた ・ 減った ・ 変わらない ・ 分からない

- ・ 年代別：トイレによる水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、40歳代（28.8%）が最も高く、30歳代（20.4%），50歳代（16.3%）の順であった。一方で、60歳代（12.3%），70歳以上（12.6%）と、高い年代では低い傾向があった。
- ・ 世帯人数別：トイレによる水道水の使用量の変化について「増えた」と回答した人の割合は、おおむね世帯人数が多いほど高い傾向にあり、5人世帯（32.8%）が最も高く、6人以上世帯（26.1%），4人世帯（25.5%）の順であった。

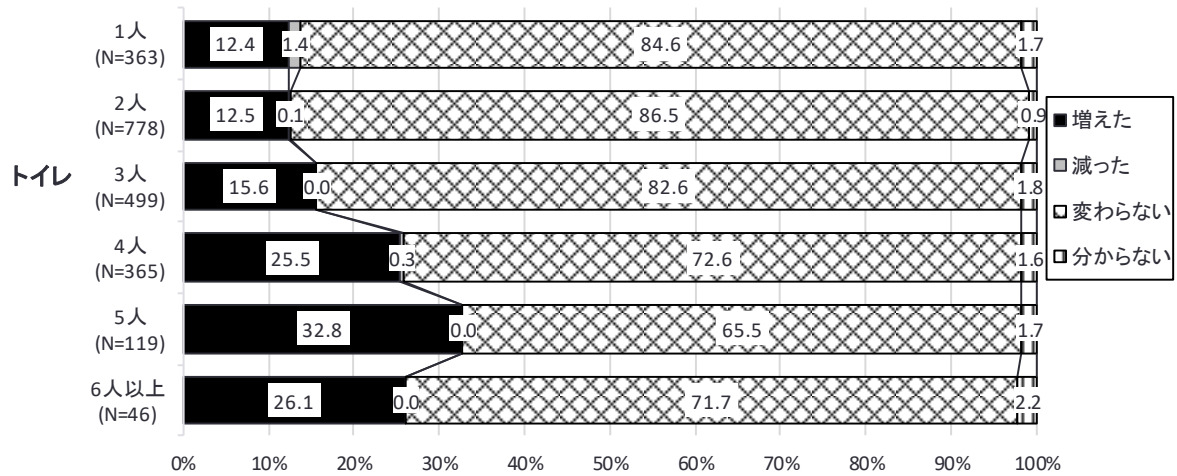
図表Ⅱ-2-37 トイレの回数一年代別



図表Ⅱ-2-38 トイレの回数一年代別



図表Ⅱ-2-39 トイレの回数一世帯人数別



(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（ ）

○節水の有無一経年変化

- ・「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る。

○節水の有無一年代別

- ・ おおむね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傾向が見られた。例えば、30 歳代では「節水している」割合は 58.7%にとどまるが、60 歳代では 70.5%が「節水している」と回答した。

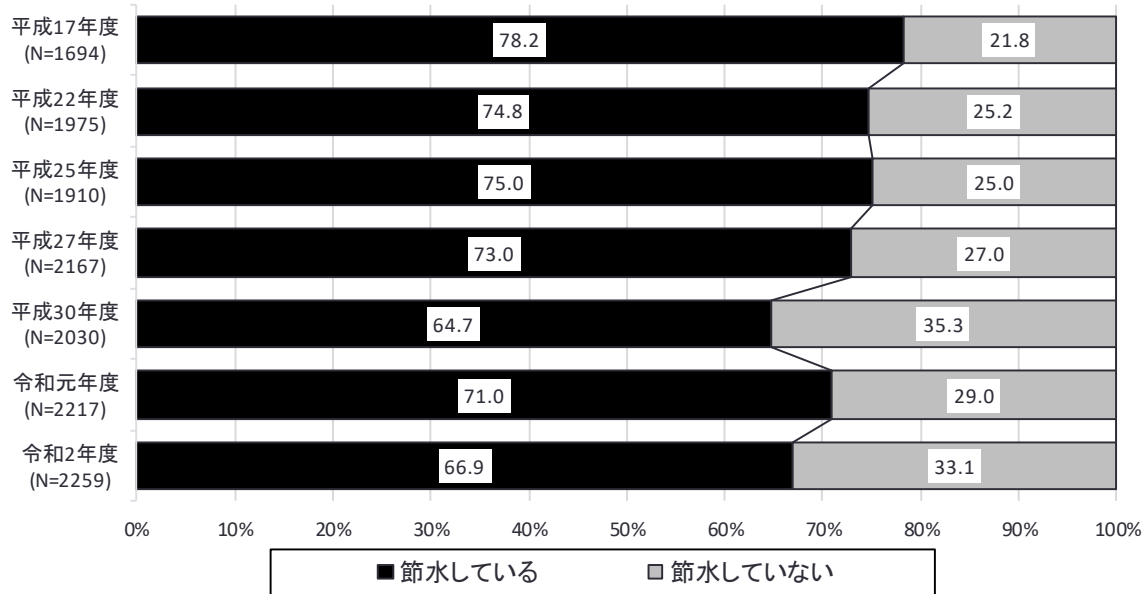
○節水をしていない理由－経年変化

- ・「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 56.3%であり、令和元年度と比べて増加した。一方で、「水道料金を気にしていないから」は 9.9%と、令和元年度と比べて減少した。

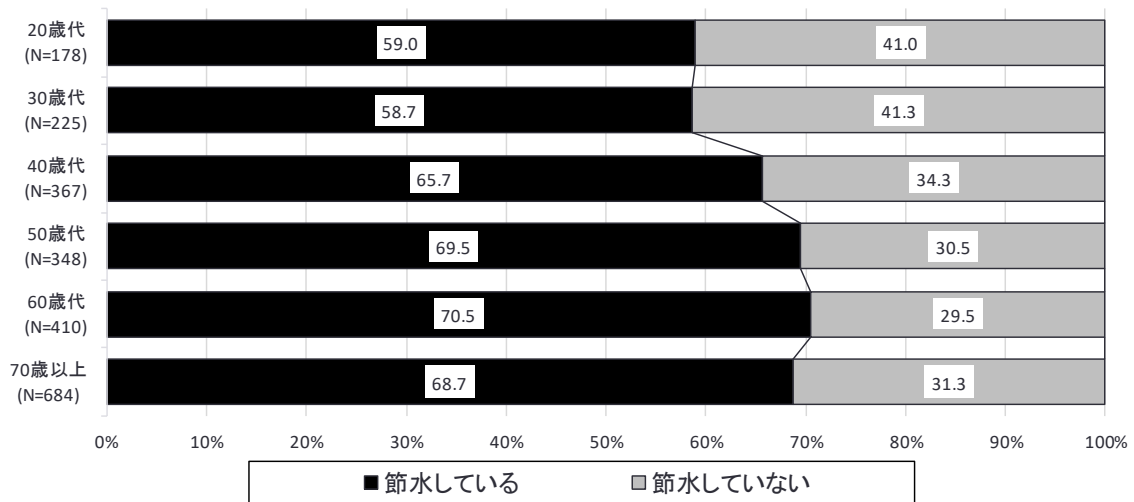
○節水をしていない理由一年代別

- ・「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。この傾向は年代が高くなるほど増加傾向にある。

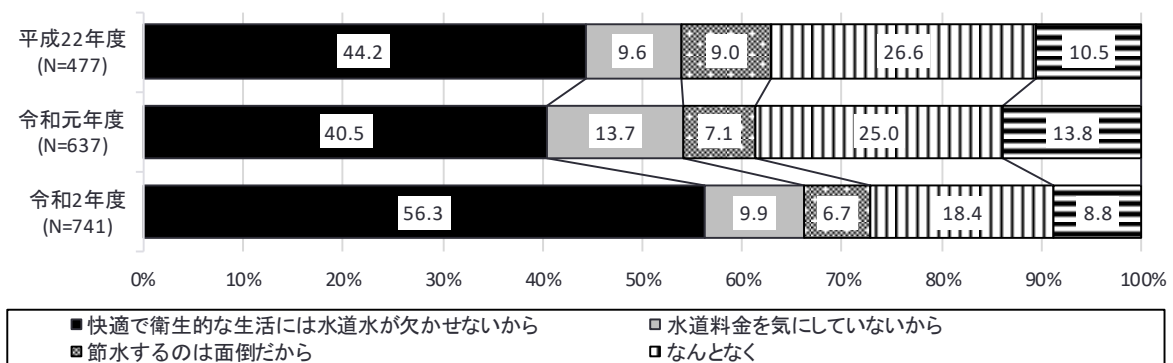
図表Ⅱ-2-40 日常生活で節水しているか一経年変化



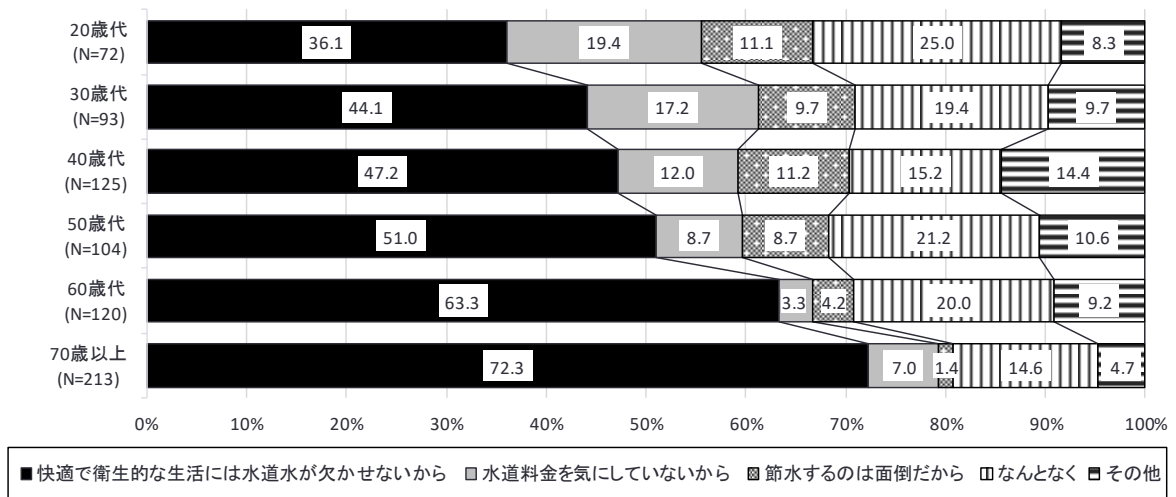
図表Ⅱ-2-41 日常生活で節水しているか一年代別



図表Ⅱ-2-42 節水をしていない理由一経年変化



図表Ⅱ-2-43 節水をしていない理由一年代別



(3) 「水」の飲み方 (問 4)

問 4. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(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、「一度沸かした水道水」を飲むと回答した人の 36.9%で、次に多かった回答は、「浄水器を通した水道水」を飲むと回答した人の 35.9%であった。
- ・「ミネラルウォーター等市販の水」を飲む割合は 35.5%で、平成 17 年度以降、常に「水道水をそのまま」飲む割合よりも高い。
- ・「水道水をそのまま」飲む割合は 31.3%で、平成 22 年度以降、おおむね 3 割程度で推移している。

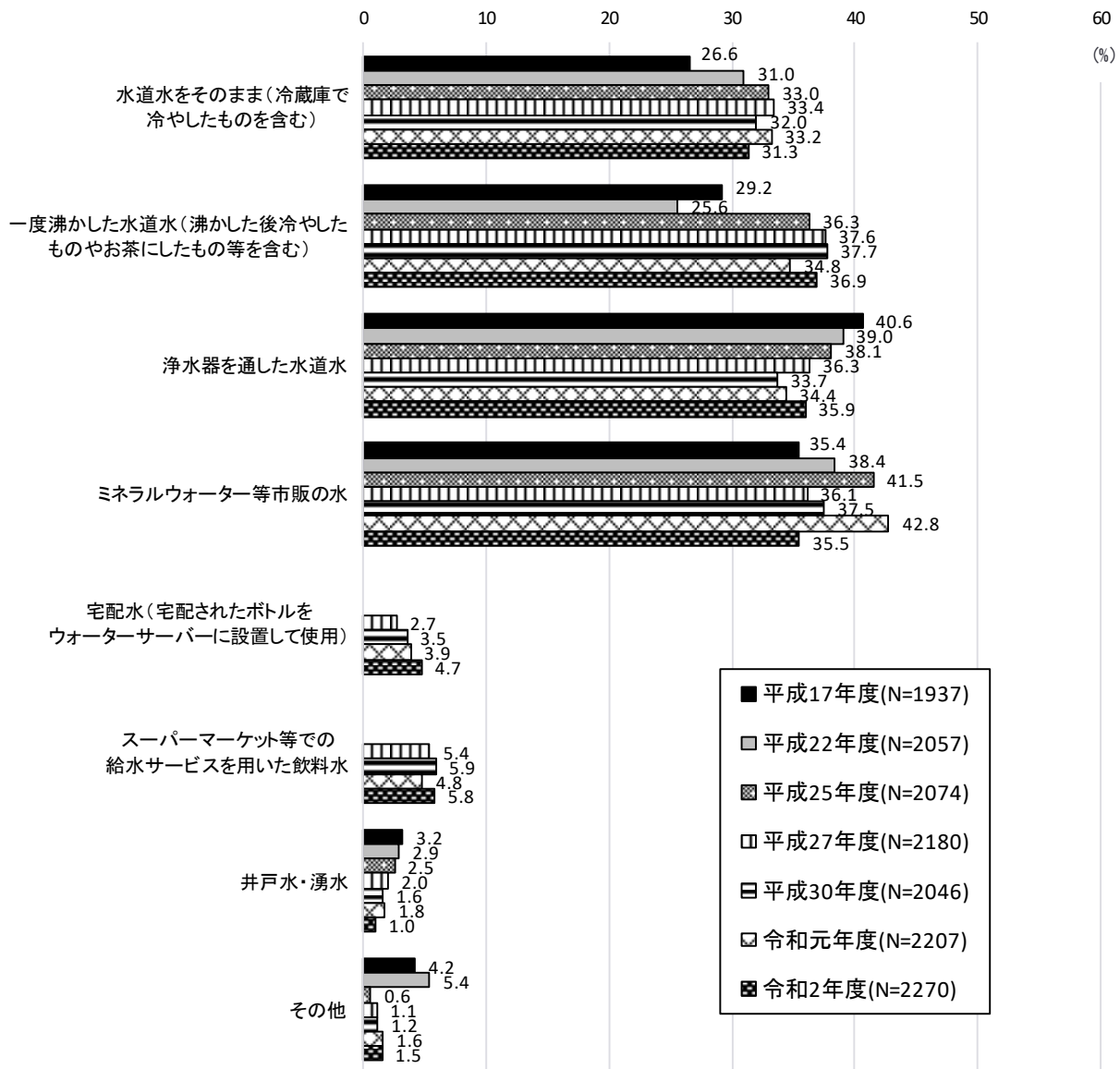
○年代別

- ・70 歳以上は他の年代よりも「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、70 歳以上 (40.0%) が最も高く、60 歳代 (38.3%)、40 歳代 (37.2%) の順であった。
- ・40 歳代、50 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。
- ・「ミネラルウォーター等市販の水」や「宅配水」を飲む人の割合は、年代が低いほど高い傾向にある。
- ・「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。

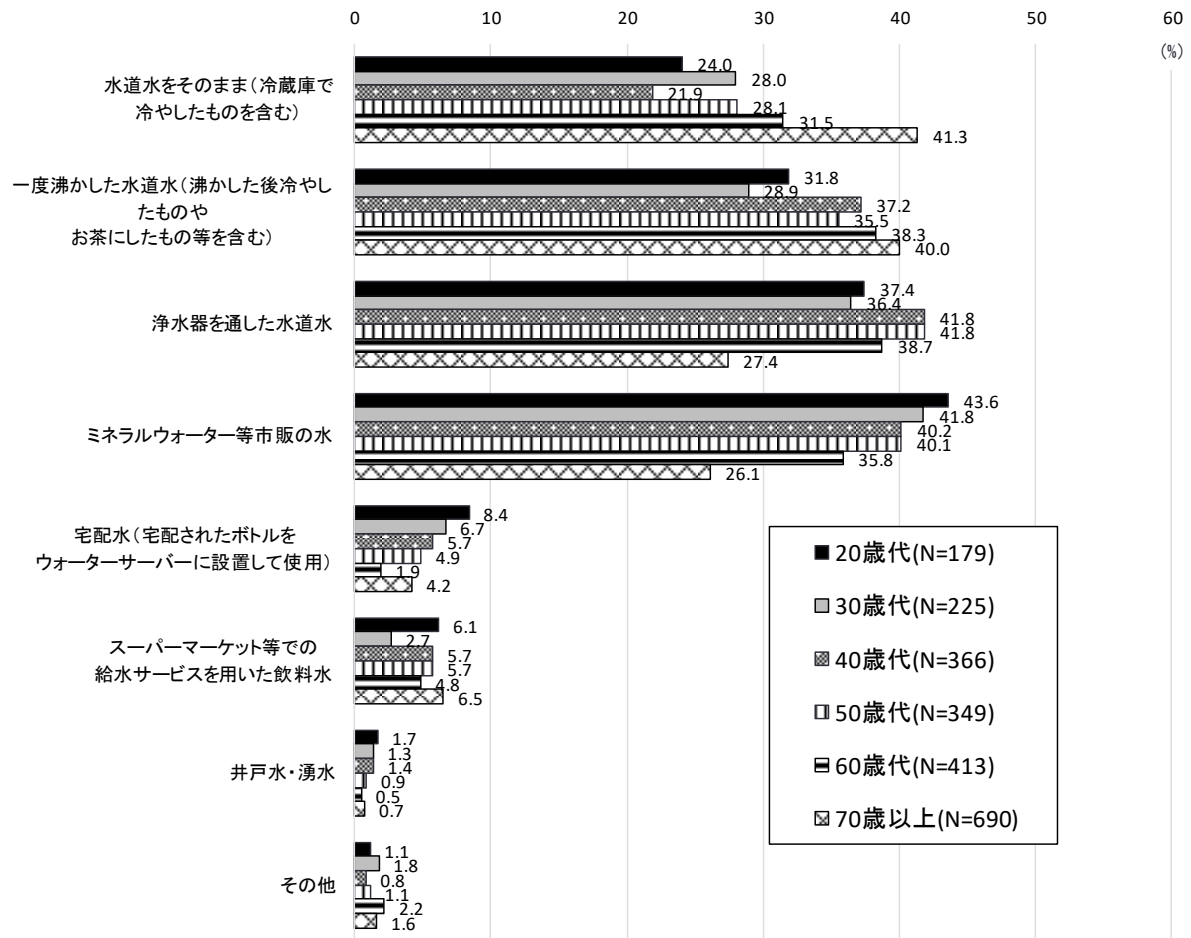
○給水方式別

- ・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」、「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 4.5%、「ミネラルウォーター等市販の水」では 7.4%それぞれ上回った。

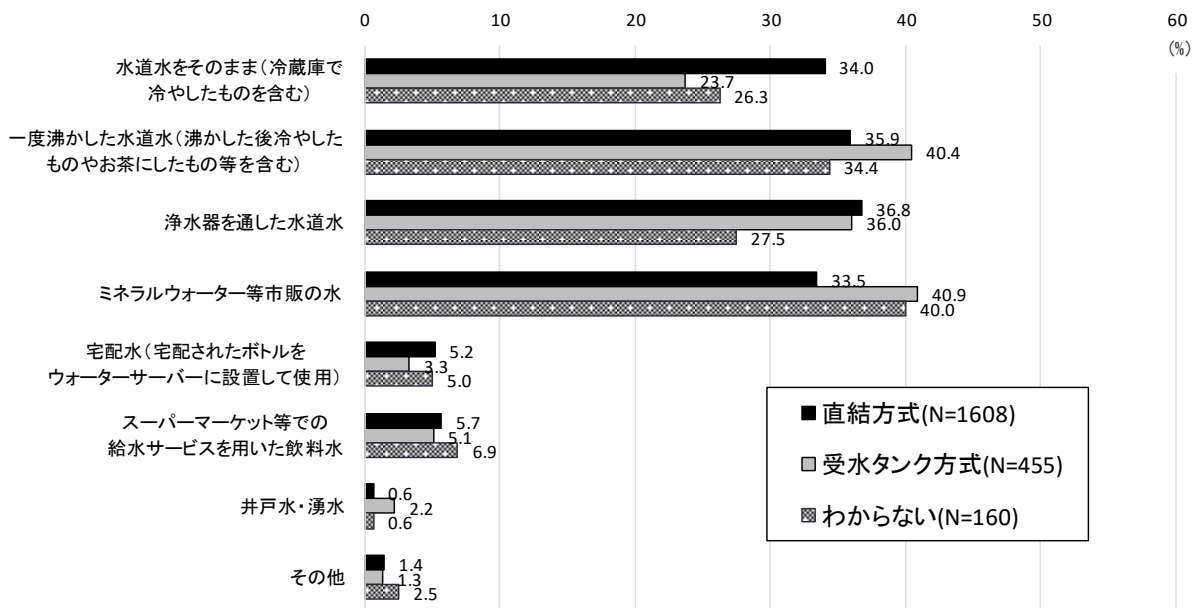
図表Ⅱ-2-44 どのように水を飲むか一経年変化



図表Ⅱ-2-45 どのように水を飲むか一年代別



図表Ⅱ-2-46 どのように水を飲むか給水方式別



(4) 災害時の備蓄状況 (問 5)

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。(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 [→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。(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
- 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。(〇は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。(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) 飲料水の備蓄状況

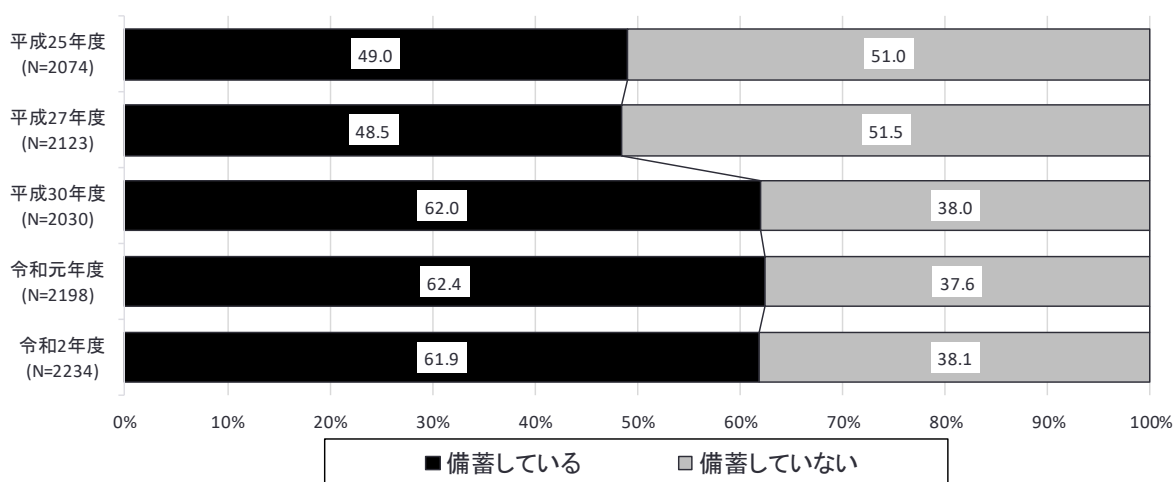
○経年変化

- ・ 飲料水を「備蓄している」と回答した人の割合は 61.9%で、令和元年度からわずかに減少した。備蓄している人の割合は平成 25 年度と平成 27 年度では 50%以下だったが、平成 30 年度以降は継続して 60%を超えている。
- ・ 全ての飲料水の備蓄状況において、平成 25 年度以降、備蓄している人の割合がおおむね増加傾向にある。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」と回答した人の割合が 55.7%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 5.3%、「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 3.5%、「その他の方法で備蓄している」が 2.4%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 年度からおおむね増加傾向にあり、平成 30 年度以降は 50%以上となっている。
- ・ 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についても、平成 25 年度以降からおおむね微増傾向にあった。

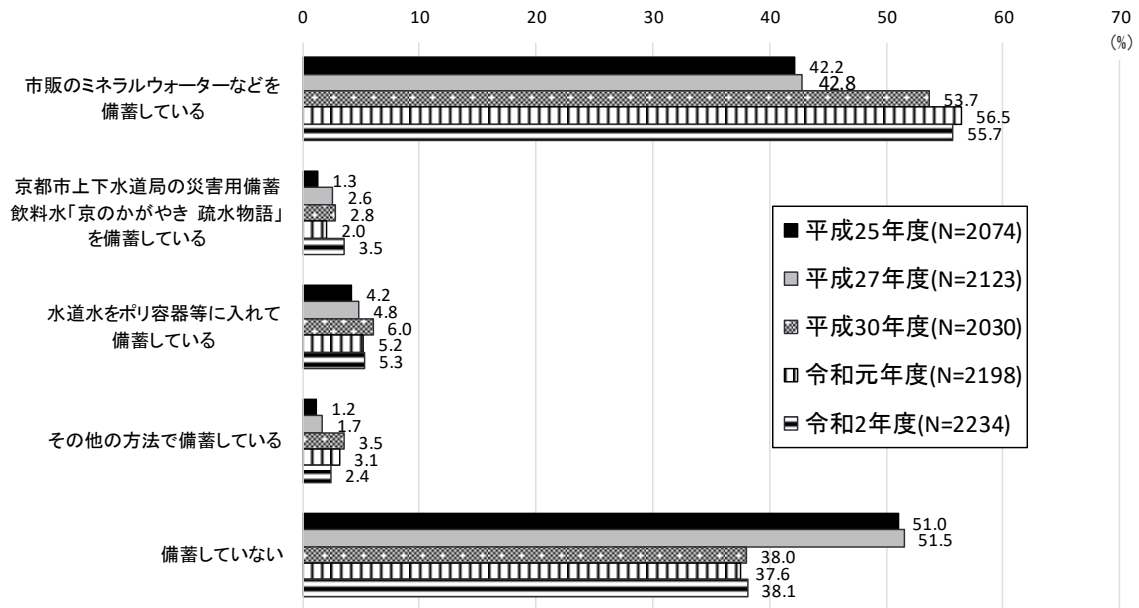
○年代別

- ・ 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」と回答した人の割合は、40 歳代 (59.8%) が最も高く、60 歳代 (59.6%)、50 歳代 (57.1%)、30 歳代 (55.5%) の順であった。
- ・ 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」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」と回答した人の割合は、20 歳代 (44.1%) が最も高く、30 歳代 (41.4%)、70 歳以上 (40.4%) の順であった。

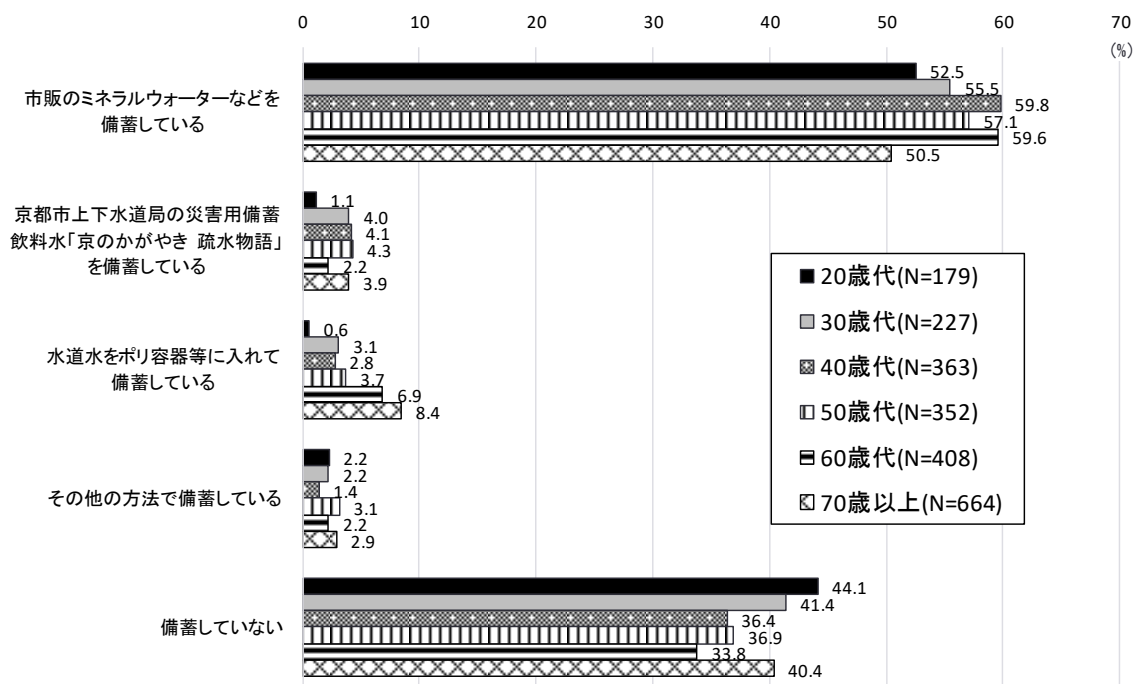
図表Ⅱ-2-47 (ア) 飲料水の備蓄の有無－経年変化



図表Ⅱ-2-48 (ア) 飲料水の備蓄状況一経年変化



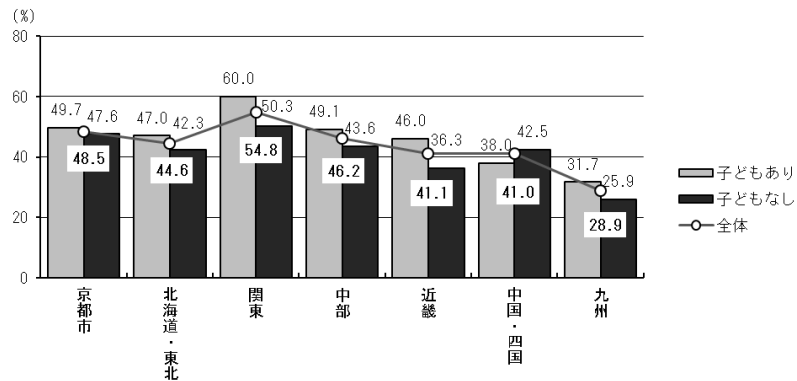
図表Ⅱ-2-49 (ア) 飲料水の備蓄状況一年代別



参考 大都市における最近の備蓄率の調査結果

	備蓄率(%)	調査名(出典)
京都市	61.9	令和２年度 水に関する意識調査(本調査)
札幌市	53.3	令和元年度 水道事業に関する利用者意識調査
東京都	75.5	令和元年度 東京水道あんしん診断お客様アンケート
仙台市	85.7	水道に関するお客様意識調査結果(平成 30 年 11 月)
横浜市	71.0	平成 30 年度 水道に関するお客様意識調査
名古屋市	84.2	平成 30 年度第 4 回上下水道モニターアンケート
大阪市	57.4	令和元年度 水道局インターネット調査(第 2 回)
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 12 月)
広島市	41.1	お客さまの意識に関するアンケート調査(令和元年 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) a 備蓄のきっかけ

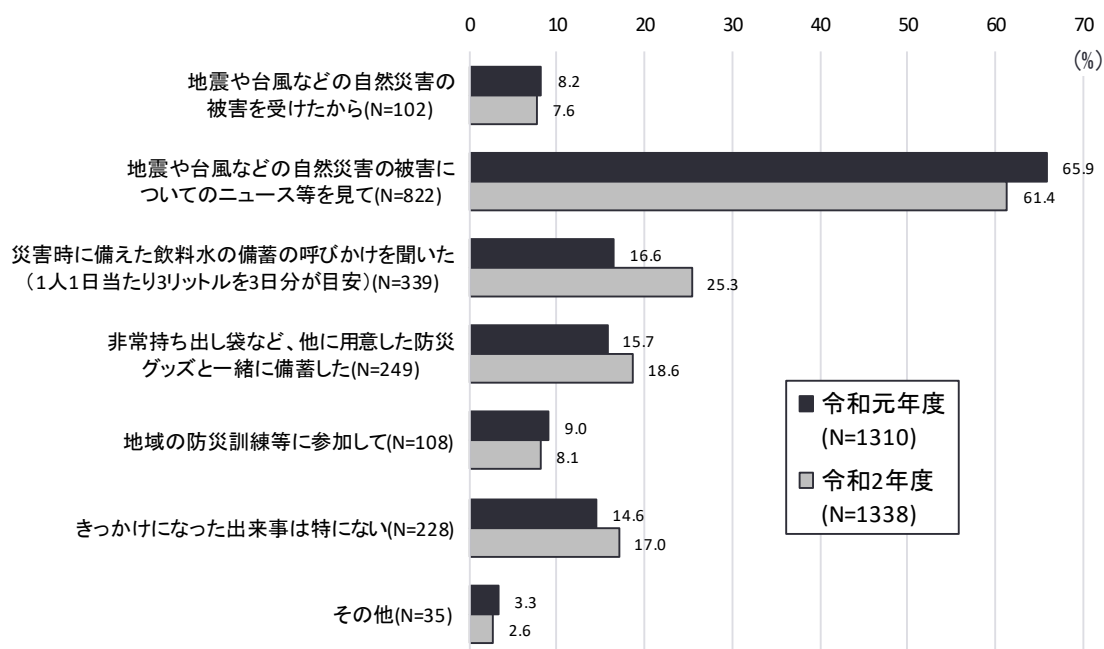
○集計結果

- ・ 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%と圧倒的に高く、「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）」（25.3%）、「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」（18.6%）の順であった。

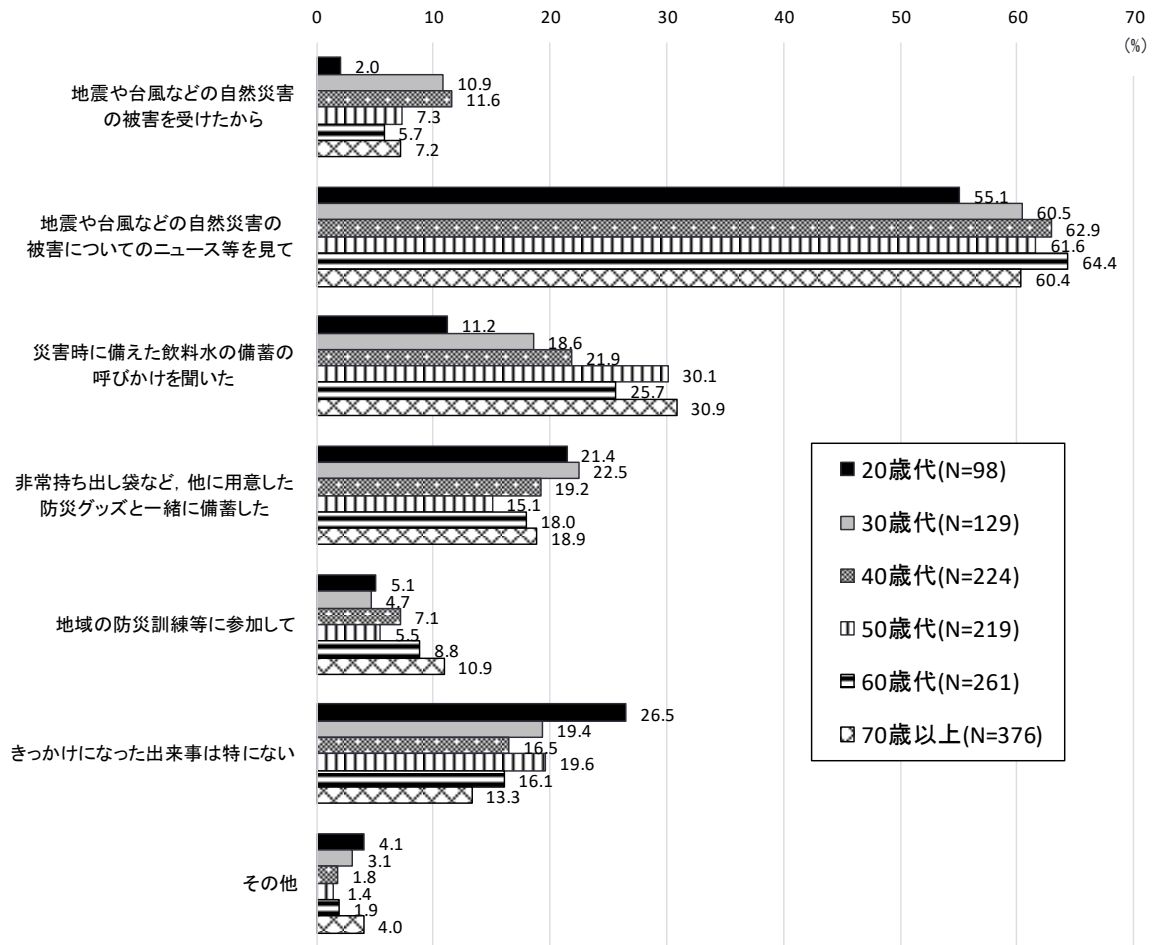
○年代別

- ・ すべての年代で、「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高かった。
- ・ 「災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけを聞いた」と「地域の防災訓練等に参加して」では、おおむね年代が高くなるにつれて高くなる傾向が見られた。

図表Ⅱ-2-50 (イ) a 備蓄のきっかけ—集計結果



図表Ⅱ-2-51 (イ) a 備蓄のきっかけ年代別



(イ) b 1人当たりの備蓄量

○経年変化

- ・ 備蓄している人のうち、「3 リットル未満」と回答した人の割合が 32.0%と最も高く、「9 リットル以上」(25.7%)、「3～5 リットル程度」(25.6%)、「6～8 リットル程度」(16.7%)の順であった。推奨されている「9 リットル以上」と回答した人の割合は、令和元年度(24.8%)から 0.9%増加した。

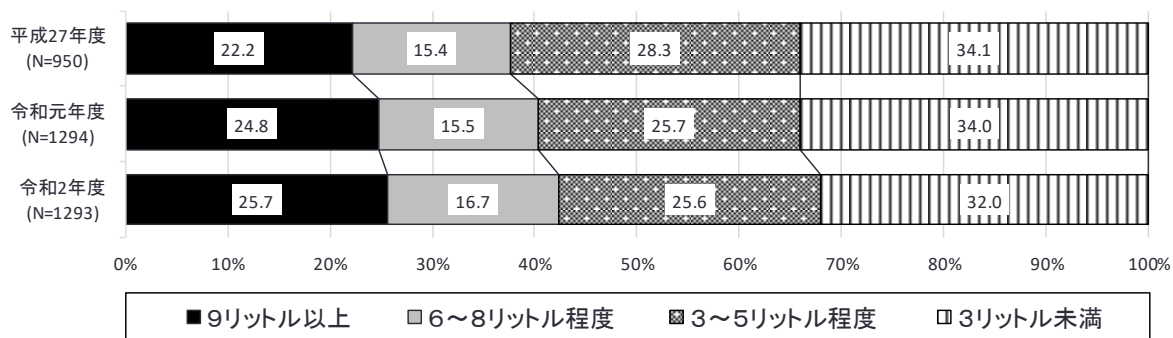
○年代別

- ・ 推奨されている「9 リットル以上」と回答した人の割合は、70 歳以上(36.7%)が最も高く、60 歳代(30.2%)、50 歳代(24.9%)、20 歳代(14.9%)、40 歳代(14.4%)、30 歳代(12.6%)の順であった。

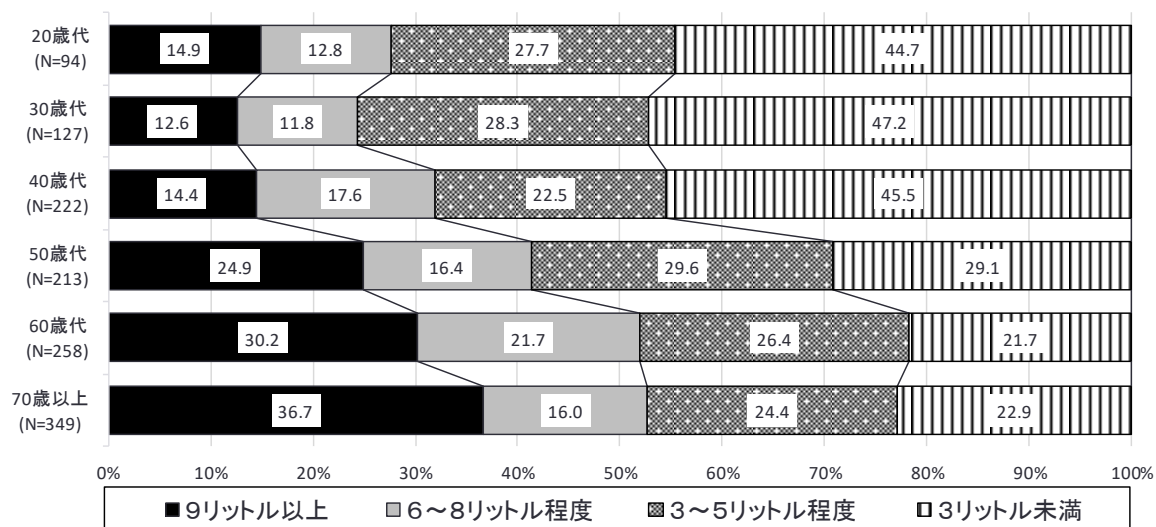
○世帯人数別

- ・ 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」を備蓄していると回答した人の割合が高かった。「3 リットル未満」と回答した人の割合は、5 人世帯(58.3%)が最も高く、6 人以上(48.0%)、4 人(47.2%)の順であった。

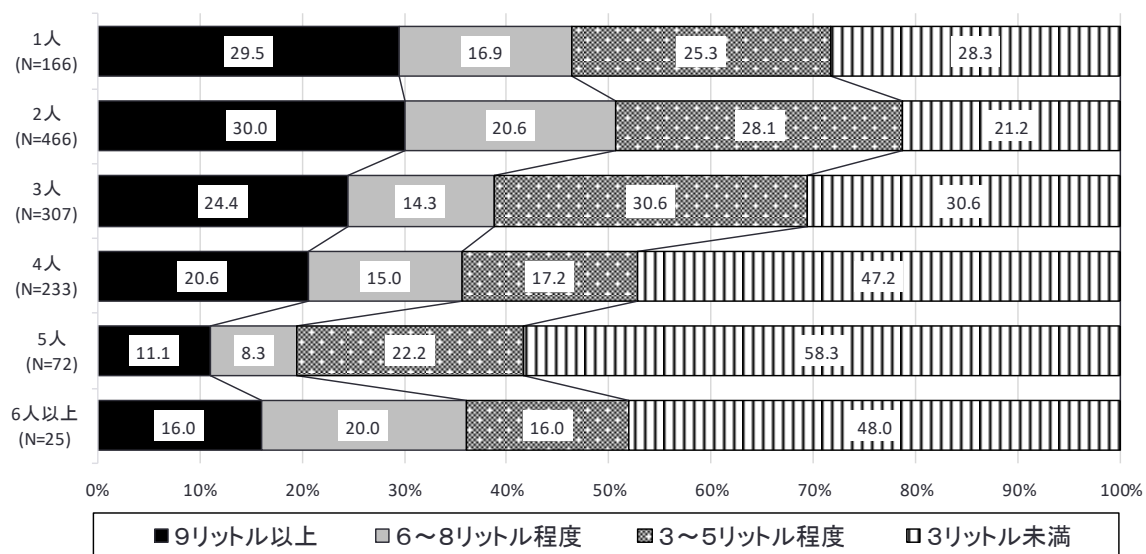
図表Ⅱ-2-52 (イ) b 1人当たりの備蓄量－経年変化



図表Ⅱ-2-53 (イ) b 1人当たりの備蓄量－年代別



図表Ⅱ-2-54 (イ) b 1人当たりの備蓄量―世帯人数別



(ウ) 9リットル以上の備蓄をしていない理由

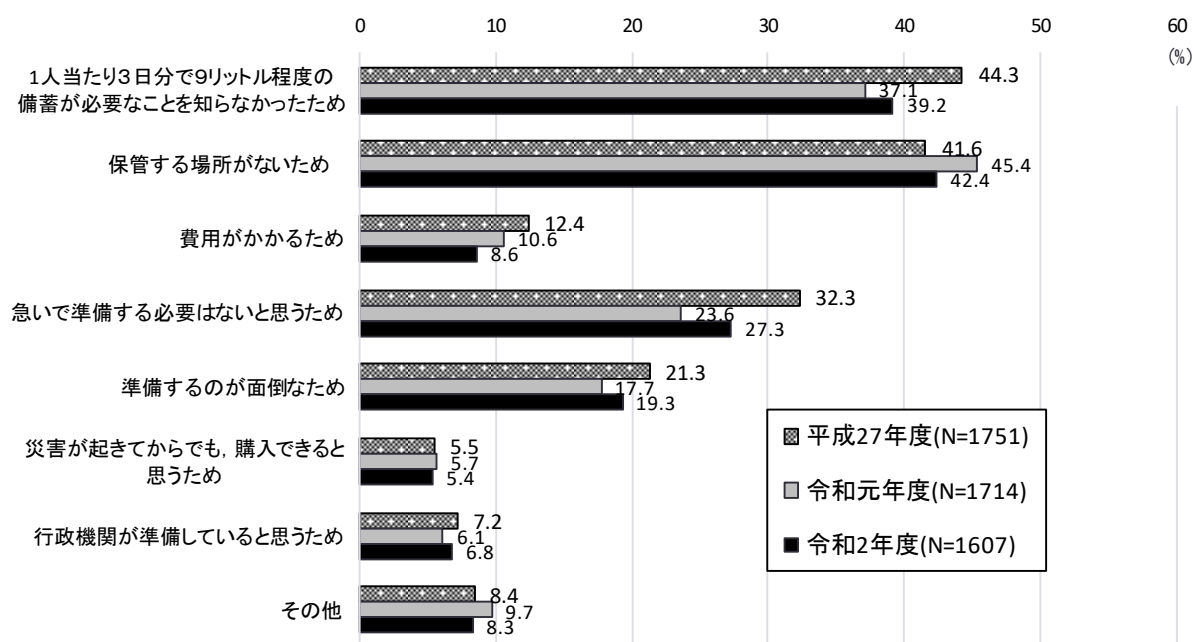
○経年変化

- 「保管する場所がないため」と回答した人の割合が42.4%と最も高く、「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」(39.2%)、「急いで準備する必要はないと思うため」(27.3%)の順であった。
- 令和元年度との比較では、「保管する場所がないため」、「費用がかかるため」、「災害が起きてからでも、購入できると思うため」が減少したが、「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」、「行政機関が準備していると思うため」は増加した。

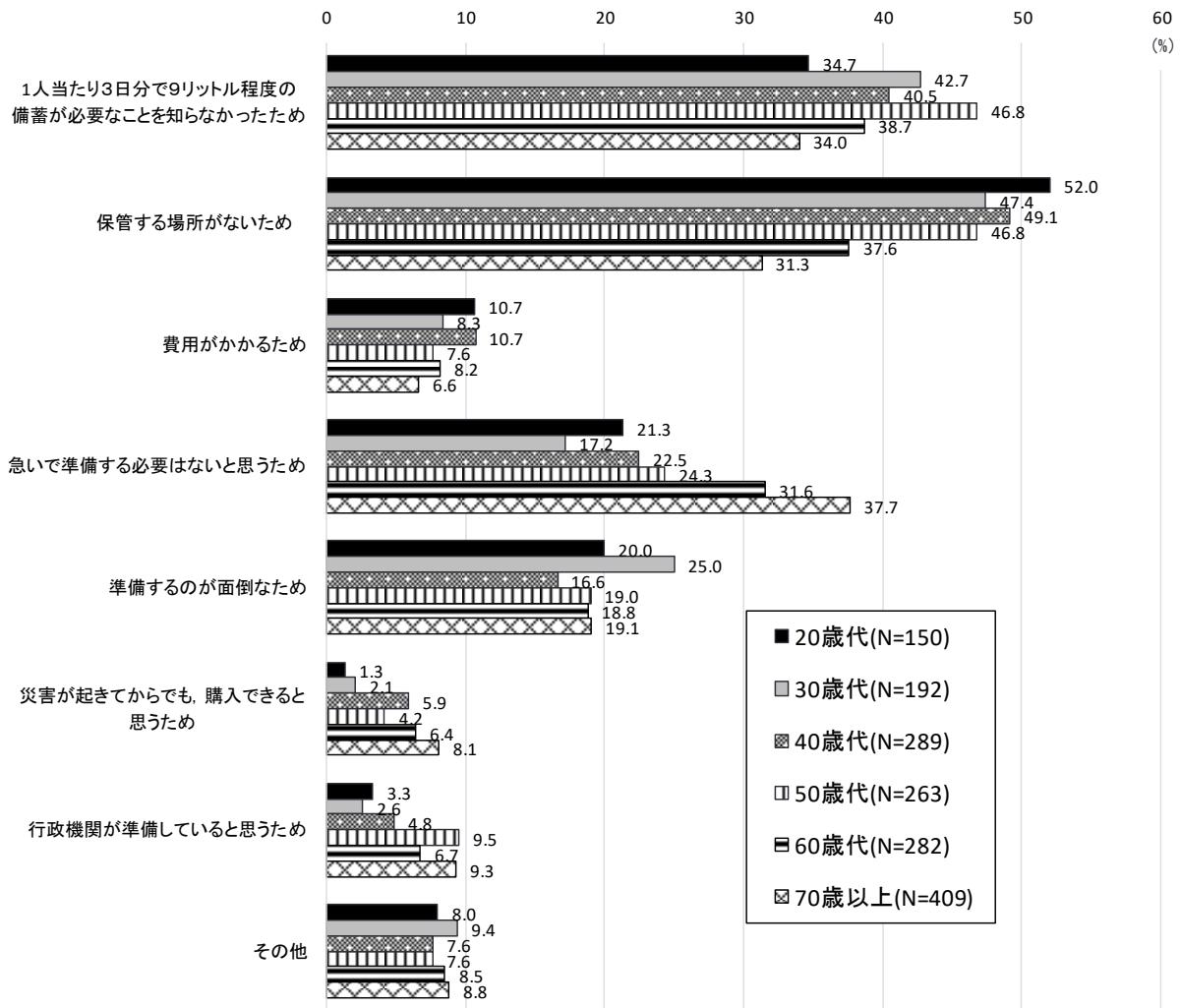
○年代別

- 「保管する場所がないため」と回答した人の割合は、20歳代(52.0%)が最も高く、40歳代(49.1%)、30歳代(47.4%)、50歳代(46.8%)の順であった。この他、「急いで準備する必要はないと思うため」、「災害が起きてからでも、購入できると思うため」、「行政機関が準備していると思うため」では、おおむね年代が高くなるにつれて割合が増加する傾向が見られた。

図表Ⅱ-2-55 (ウ) 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-2-56 (ウ) 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）

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 19.1%で平成 22 年度以降、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 14.6%で、これまでに最小となった平成 30 年度（11.9%）から 2.7%増加した。

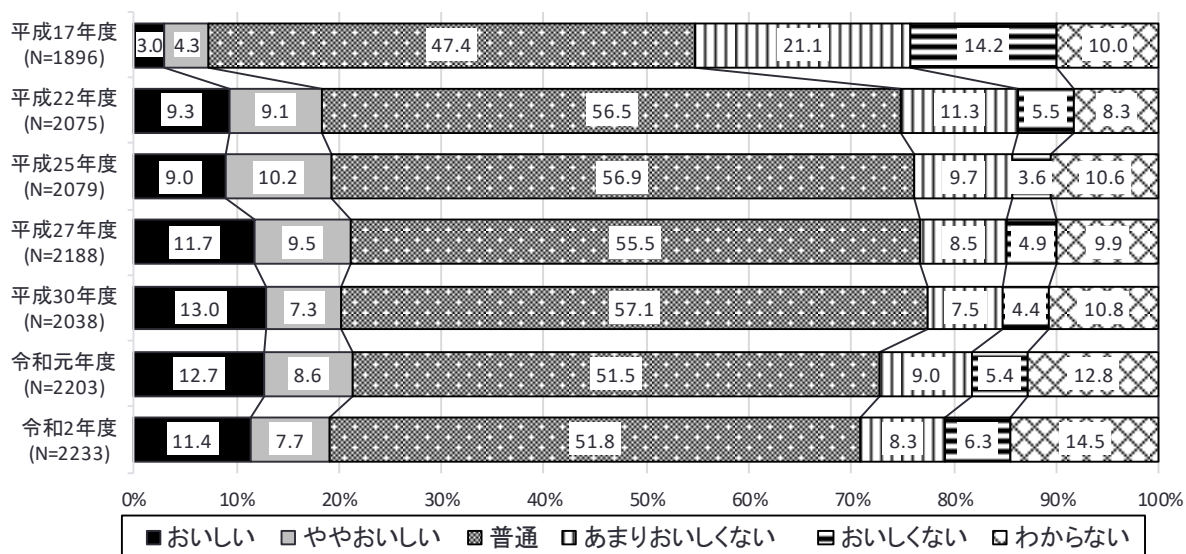
○年代別

- ・「おいしい」と「ややおいしい」の割合の合計は、70 歳以上（26.9%）が最も高く、60 歳代（19.5%）、50 歳代（17.1%）の順であった。また、「おいしくない」と「あまりおいしくない」と回答した割合は 20 歳代（26.8%）が最も高く、40 歳代（20.7%）、30 歳代（18.1%）の順であった。

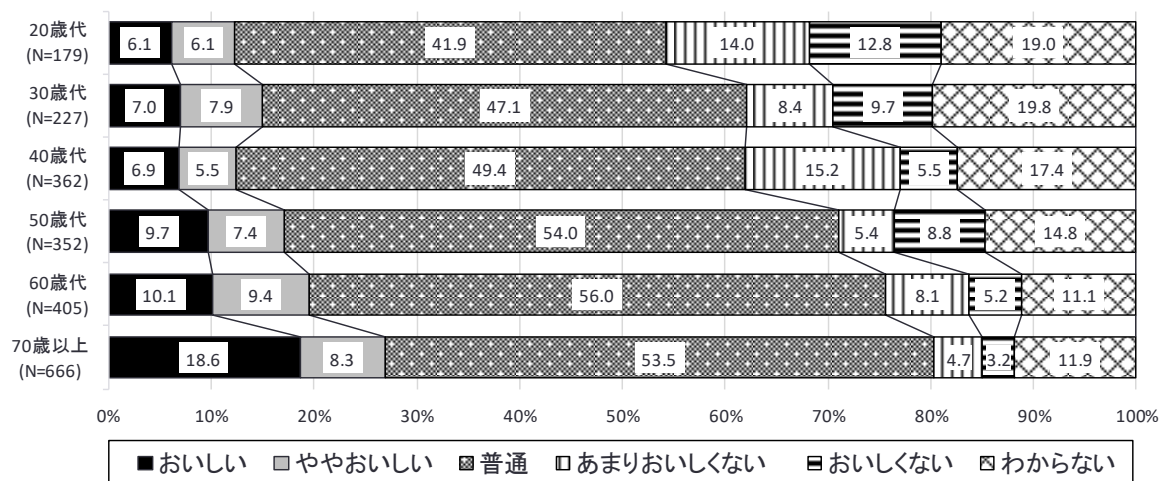
○給水方式別

- ・「おいしい」と「ややおいしい」の割合の合計は、「直結方式」（22.0%）が最も高く、「受水タンク方式」（12.4%）、「わからない」（8.3%）の順であった。「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、「わからない」（22.4%）が最も高く、「受水タンク方式」（18.2%）、「直結方式」（13.0%）の順であった。

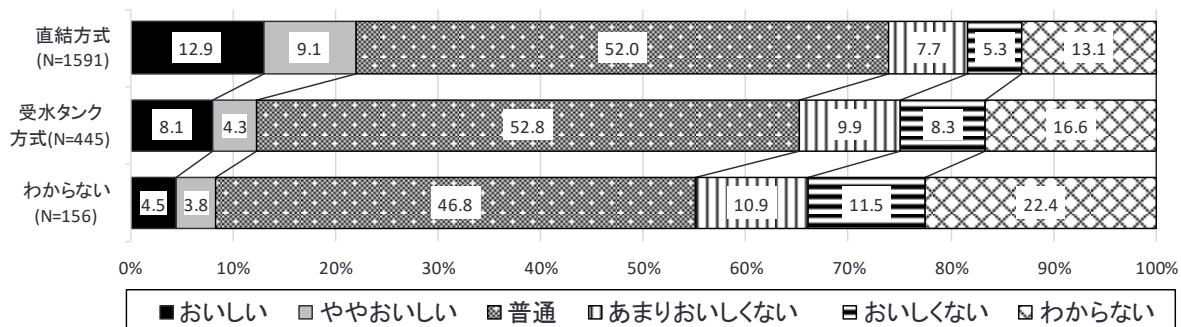
図表Ⅱ-3-1 京都市の水道水の「味」の感想一経年変化



図表Ⅱ-3-2 京都市の水道水の「味」の感想一年代別



図表Ⅱ-3-3 京都市の水道水の「味」の感想一給水方式別



(2) 水道水の水質の「安心感」に関する感想（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 43.5%、「どちらかと言えば安心している」の割合との合計では 81.8%となり、平成 25 年度から横ばい傾向にある。
- ・「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 5.2%で、平成 25 年度以降わずかに減少傾向にある。

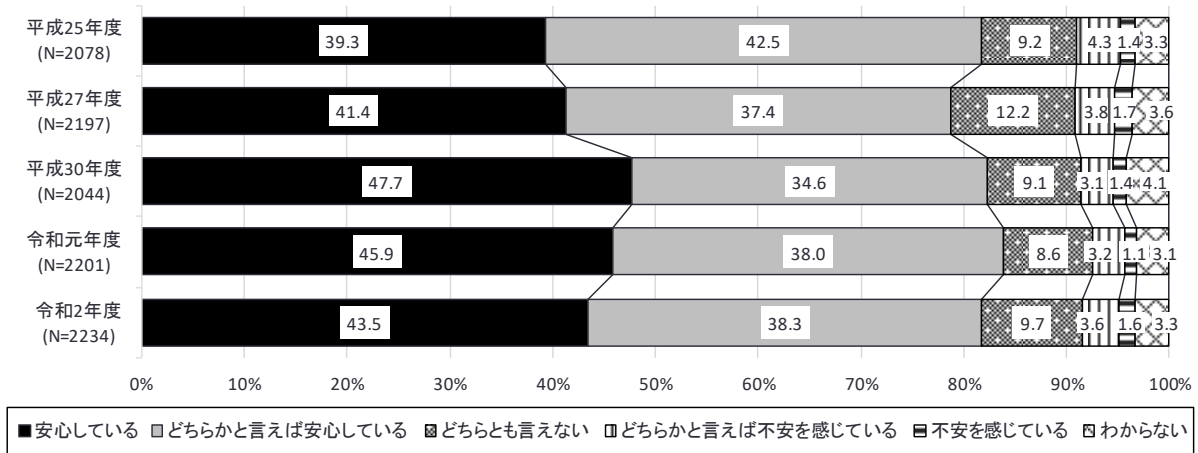
○年代別

- ・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。70 歳以上では 57.4%が「安心している」と回答し、60 歳代（46.3%）、50 歳代（37.4%）の順であった。

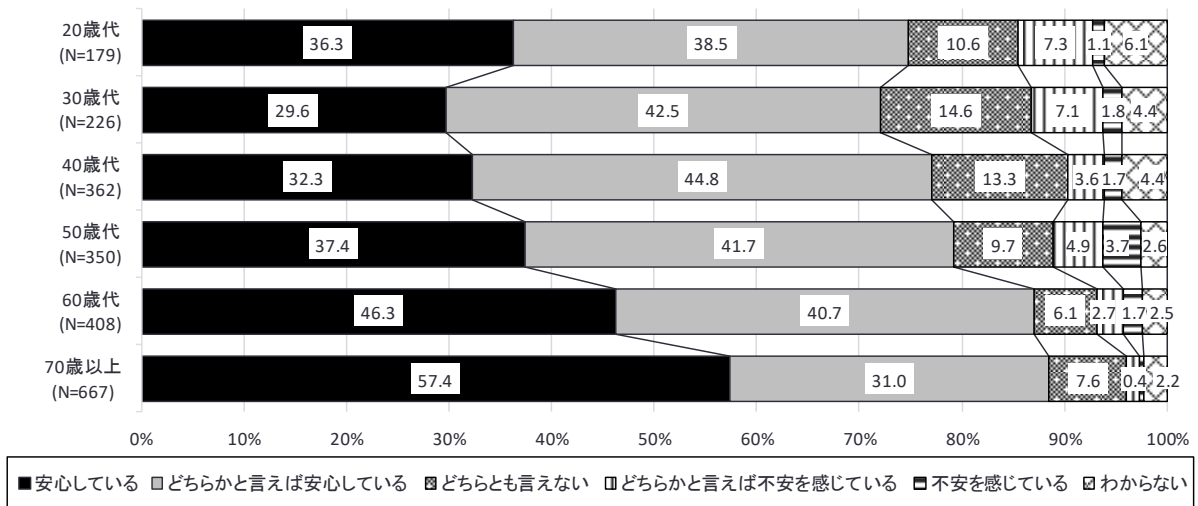
○給水方式別

- ・「安心している」と回答した人の割合の合計は、直結方式（46.7%）が受水タンク方式（37.8%）よりも 8.9%高く、給水方式がわからない（27.7%）が最も低かった。
- ・「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（5.7%）が直結方式（4.9%）よりも 0.8%高く、また、給水方式がわからない（7.8%）が最も高かった。

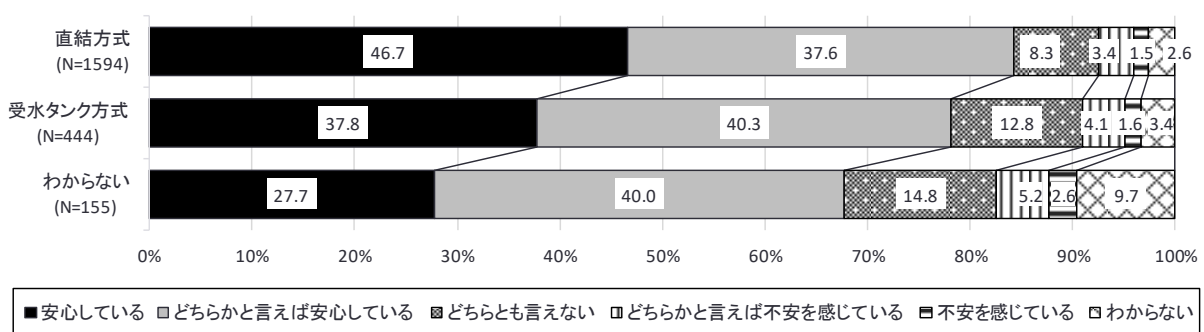
図表Ⅱ-3-4 京都市の水道水の水質の「安全性」に関する安心度一経年変化



図表Ⅱ-3-5 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-3-6 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 71.1%と 78.8%で、令和元年度から増加した。一方、「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 22.5%と 13.8%で令和元年度から減少した。
- ・受水タンクの状態、琵琶湖の水質について、「やや感じる・やや気になる」、「感じる・気になる」の割合の合計は、53.1%と 62.8%で、令和元年度(25.7%と 35.4%)と比較して大幅に増加した。

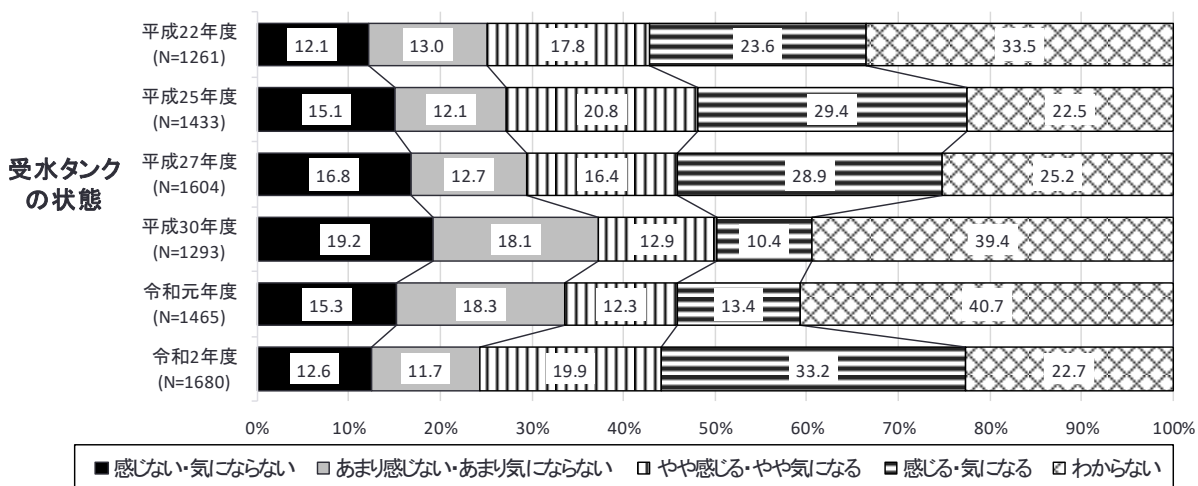
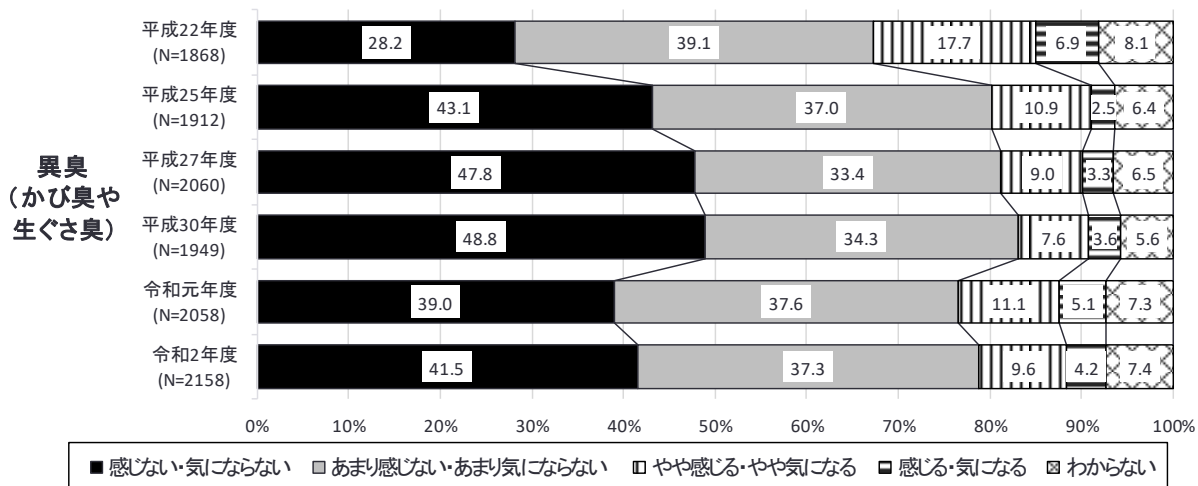
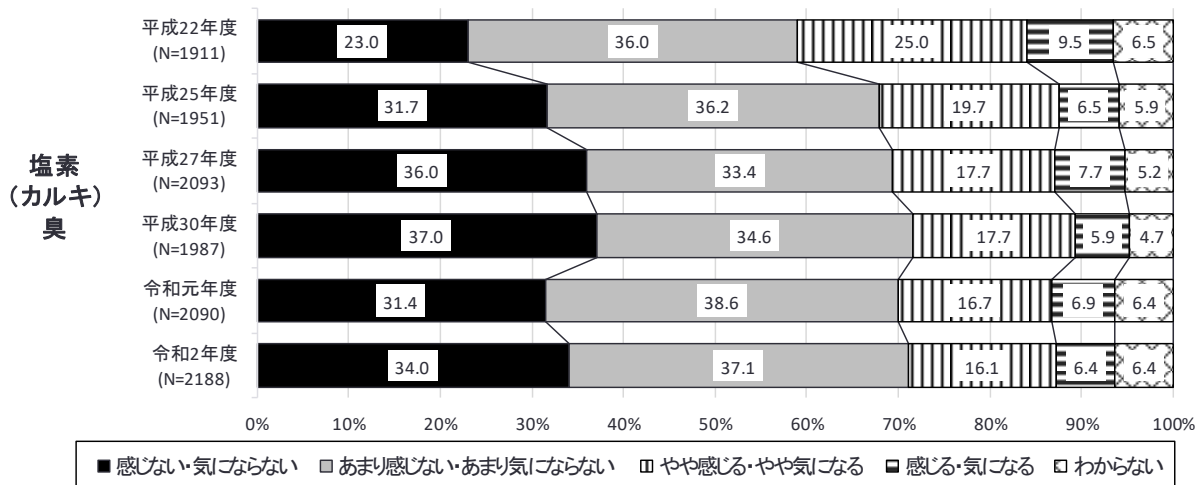
○年代別

- ・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(78.8%)が最も高く、年代が高いほど高い傾向にある。
- ・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7割程度と高かった。
- ・受水タンクの状態について、最も多かった回答は「感じる・気になる」で、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。

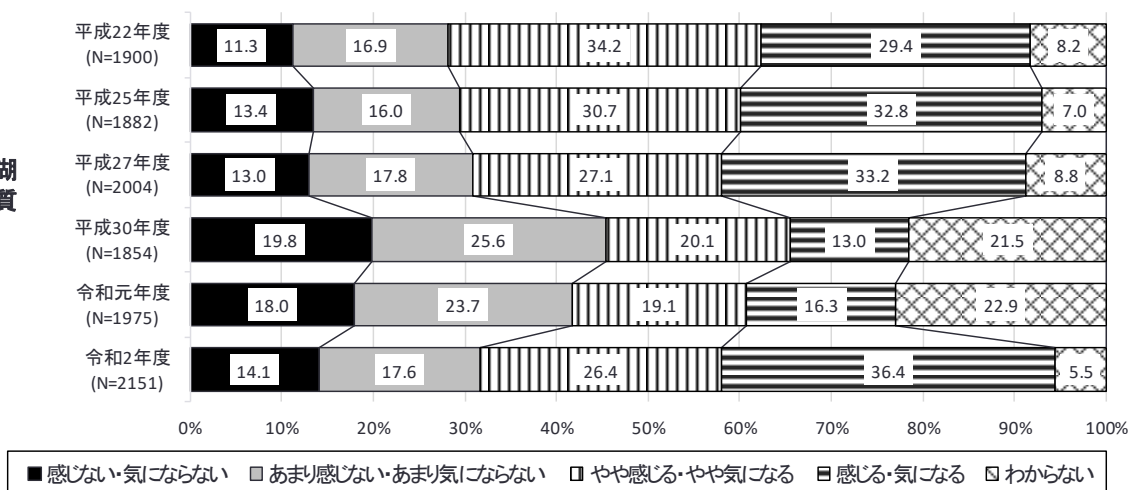
○給水方式別

- ・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(73.8%)が受水タンク方式(67.1%)よりも 6.7%高く、また、給水方式がわからない(60.4%)が最も低かった。
- ・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 81.2%と 74.4%であった。
- ・受水タンクの状態について、直結方式と受水タンク方式ともに「感じる・気になる」が最も多く、それぞれ 32.6%と 36.6%であった。
- ・琵琶湖の水質について、直結方式と受水タンク方式では「感じる・気になる」が最も多くそれぞれ 38.2%と 34.6%であった。また、給水方式がわからないと回答した人は「やや感じる・やや気になる」が 29.4%と最も高かった。

図表Ⅱ-3-7 京都市の水道水の臭いや水質の印象－経年変化

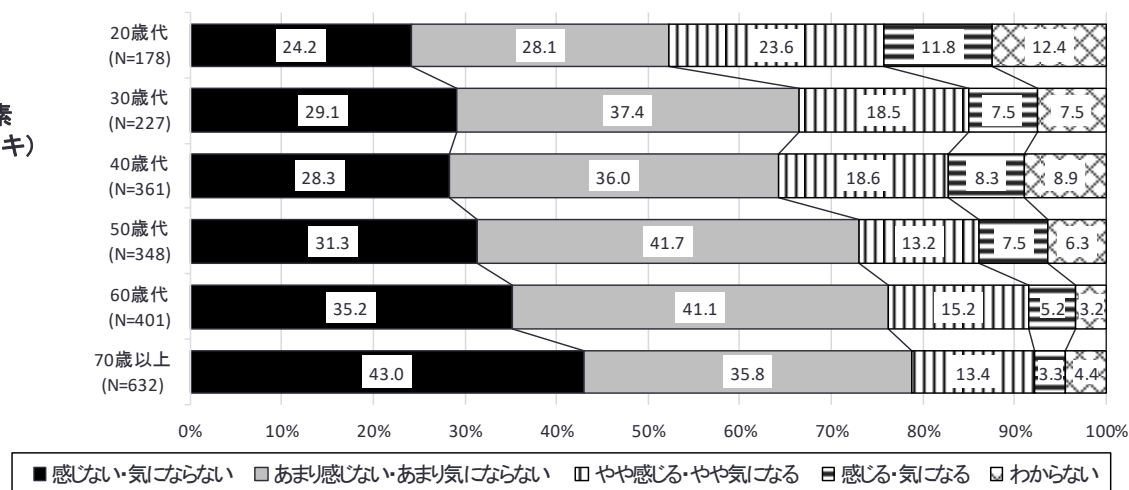


琵琶湖の水質

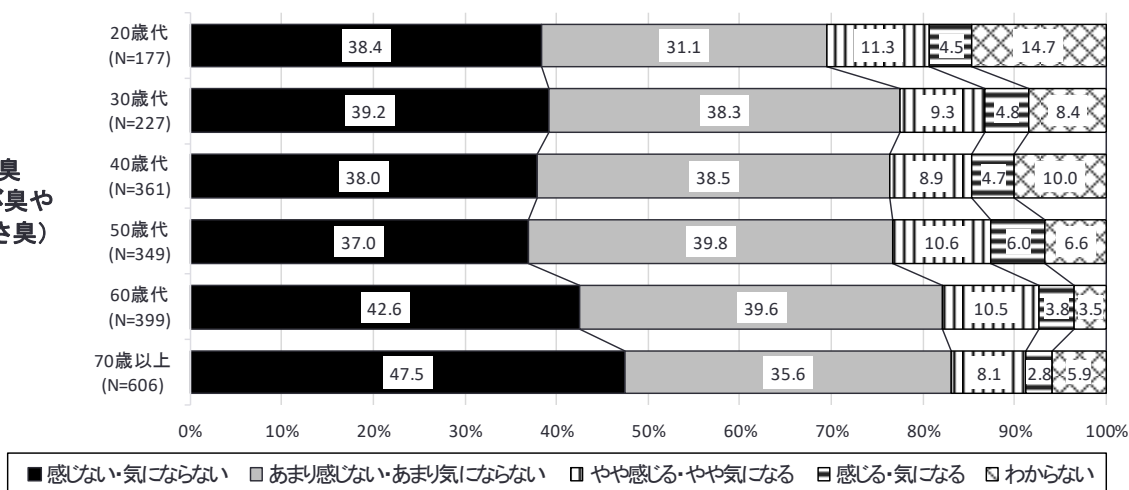


図表Ⅱ-3-8 京都市の水道水の臭いや水質の印象一年代別

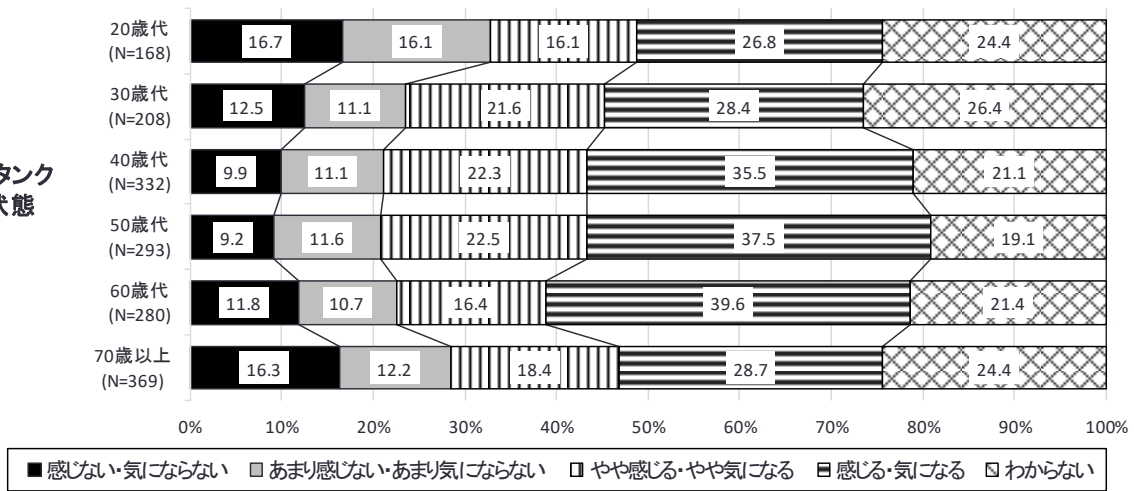
塩素
(カルキ)
臭



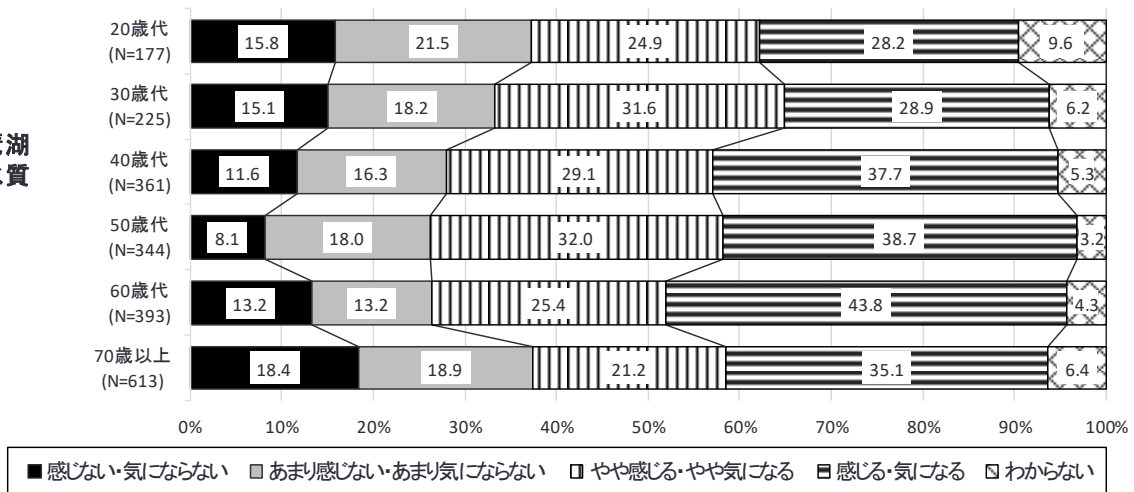
異臭
(かび臭や
生ぐさ臭)



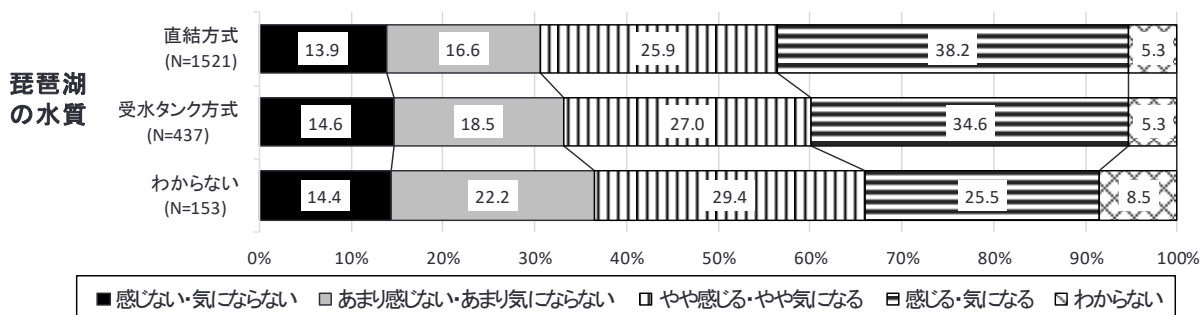
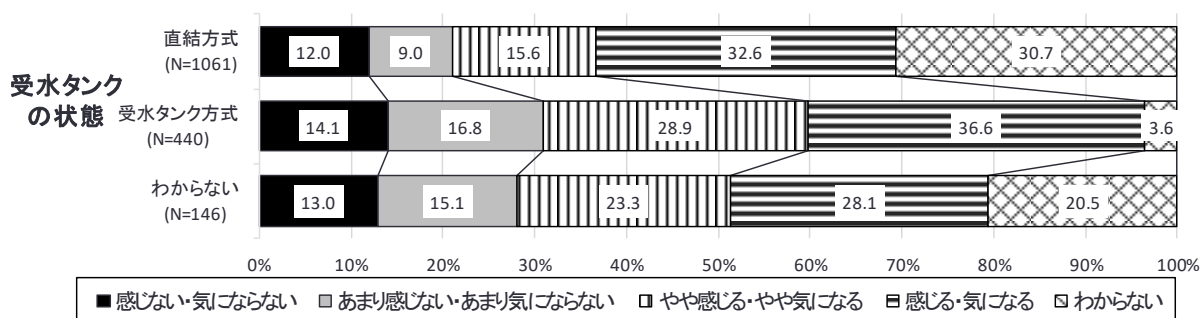
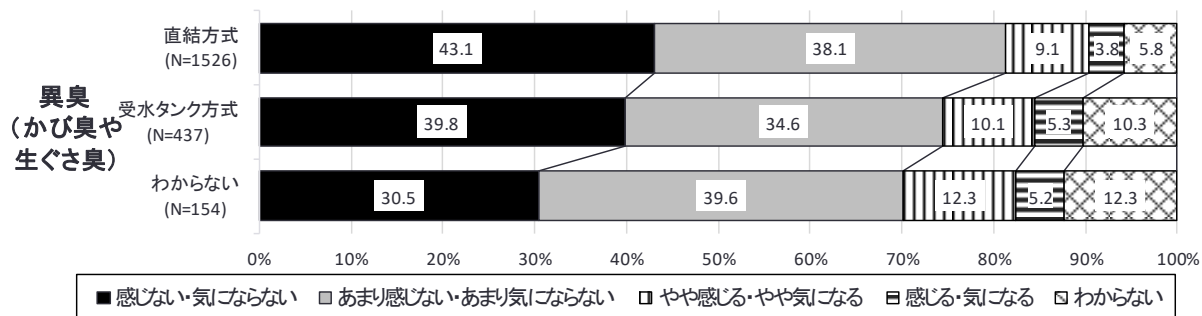
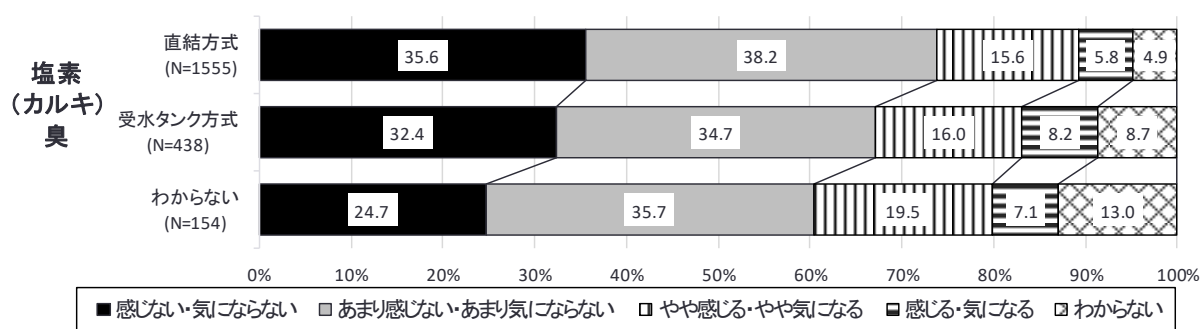
受水タンク の状態



琵琶湖 の水質



図表Ⅱ-3-9 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つつつ）

- （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 **73.2%** で、平成 25 年度以降おおむね 7 割で推移している。また、令和 2 年度は、「どちらかと言えば安心している」（23.7%）を含めると **96.9%** と高い割合となっており、令和元年度（95.6%）から 1.3%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」と「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（77.0%）から 1.6%増加した。
- ・ 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 **70.7%** で、令和元年度（68.0%）から 2.7%増加した。
- ・ 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 **61.2%** で、令和元年度（60.2%）から 1.0%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（39.0%）から 5.4%増加した。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。

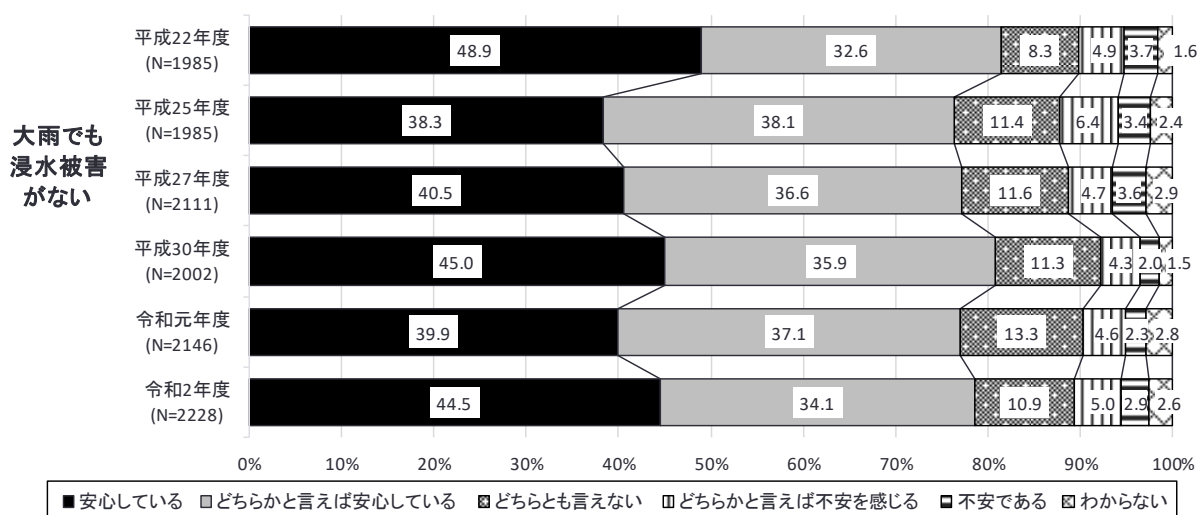
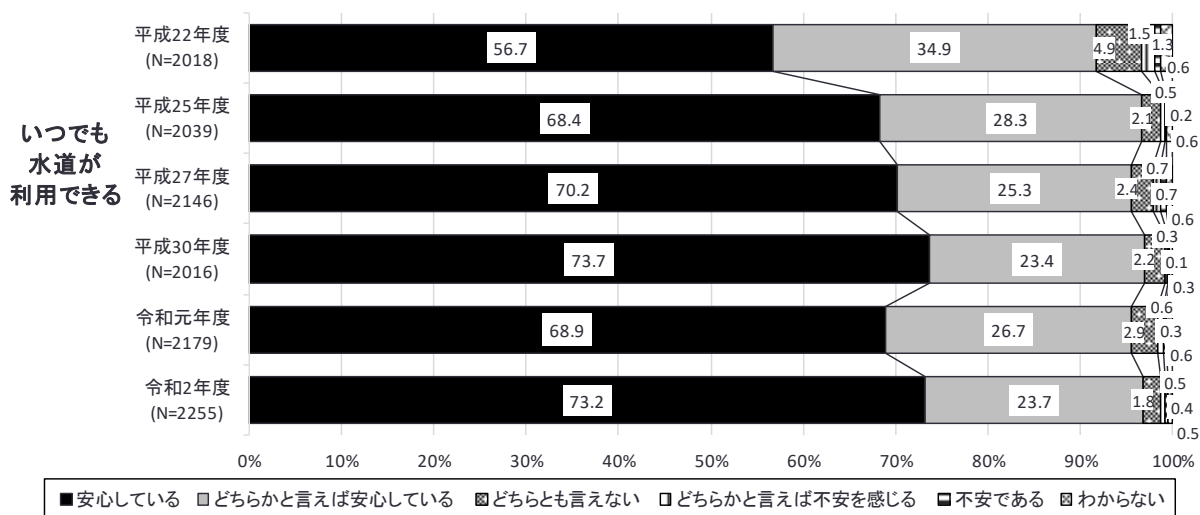
○年代別

- ・ 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 20 歳代（98.3%）、最も低いのは 30 歳代（95.2%）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（85.3%）で高く、その他の年代についても 7 割以上であった。
- ・ 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（77.0%）が最も高く、その他の年代につ

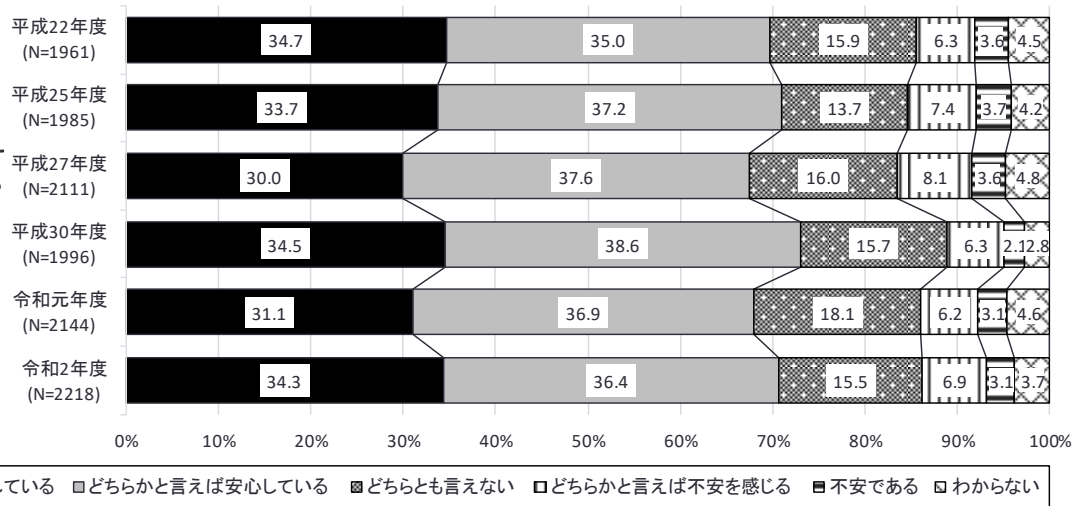
いても、7割程度であった。

- ・ 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（69.0%）が最も高く、30歳代（54.1%）が最も低かった。
- ・ 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（52.2%）が最も高く、20歳代（44.6%）、30歳代（42.3%）の順であった。
- ・ 全体的に、70歳以上の事業に対する安心の程度が高い傾向が見られた。

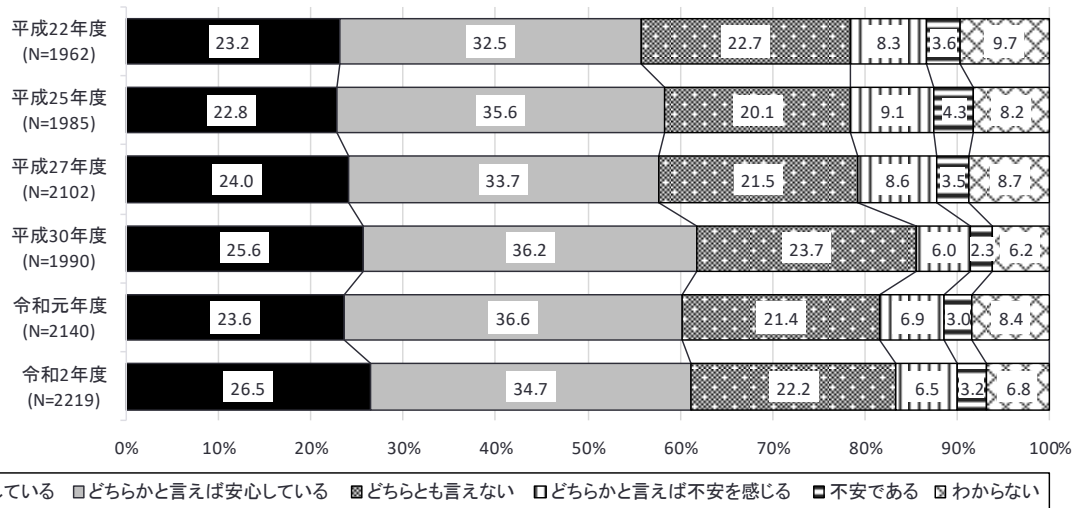
図表Ⅱ-4-1 上下水道局の事業についての安心の程度－経年変化



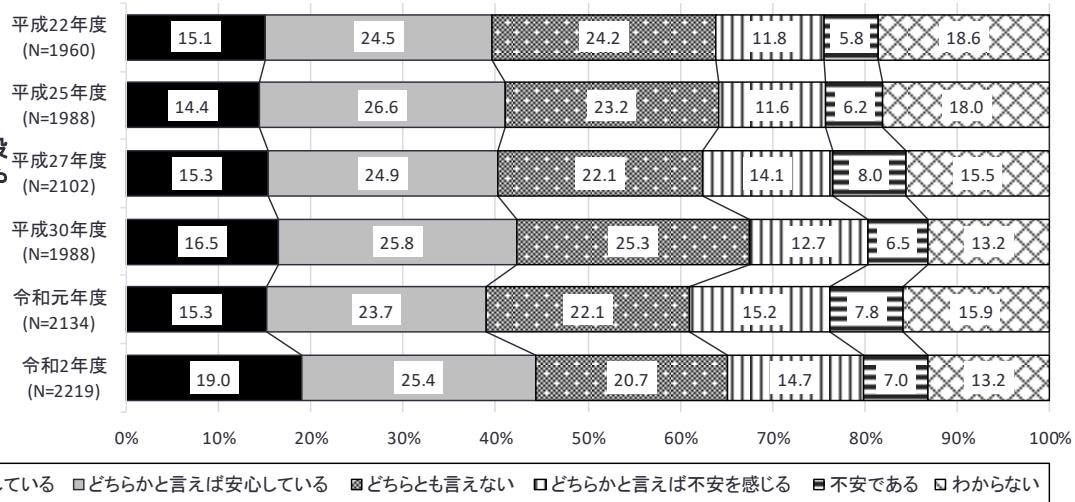
下水道管
や雨水ます
のつまりや
臭い



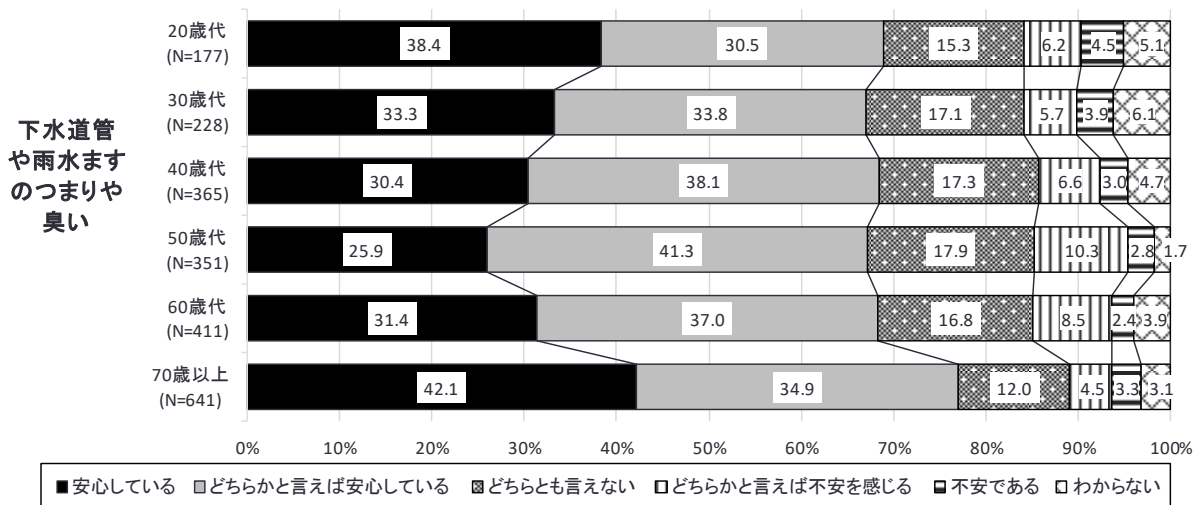
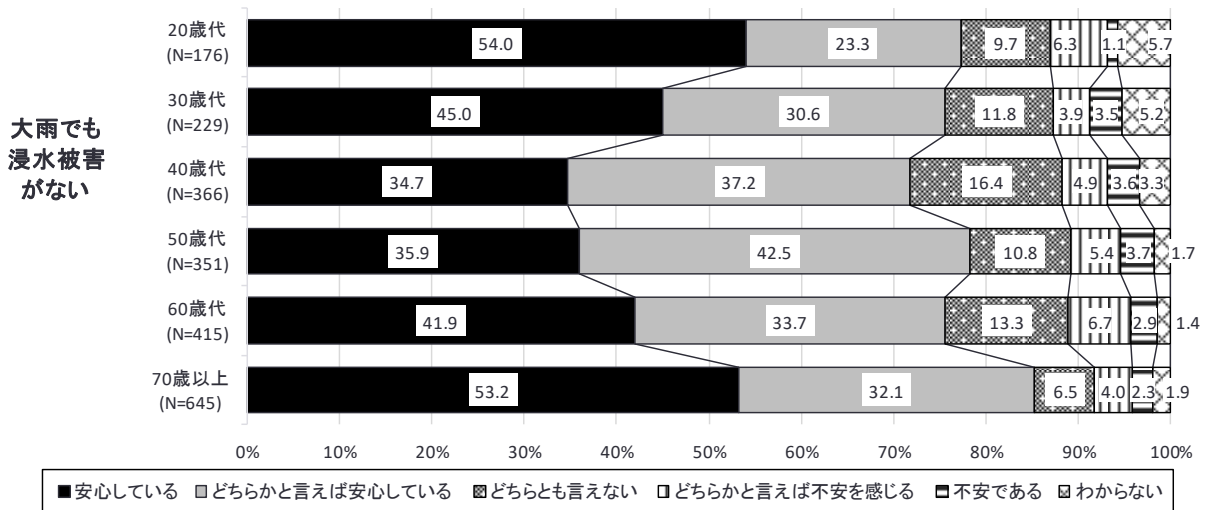
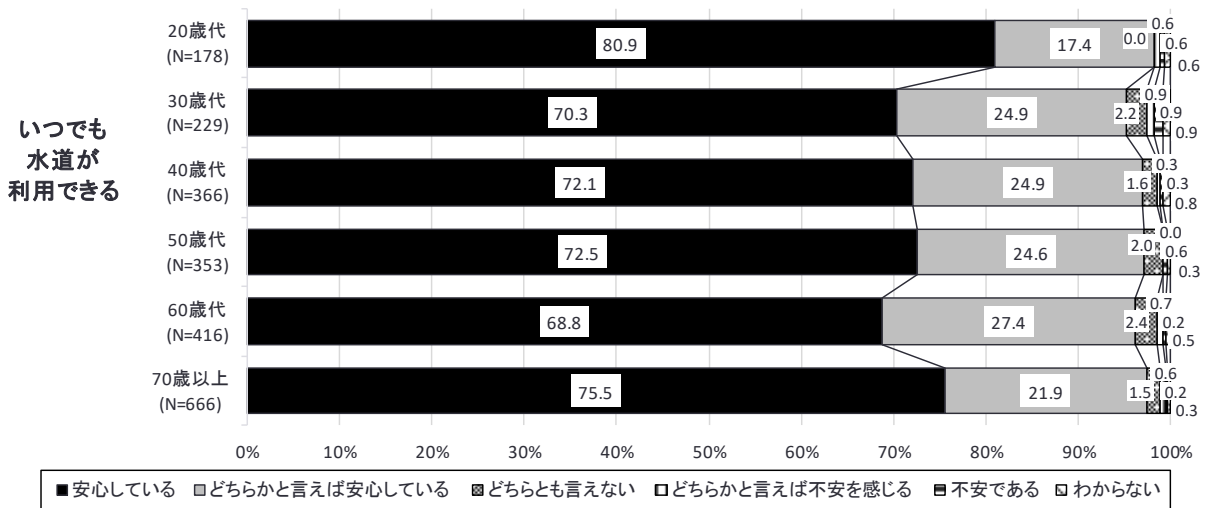
河川や
下流域
の水環境



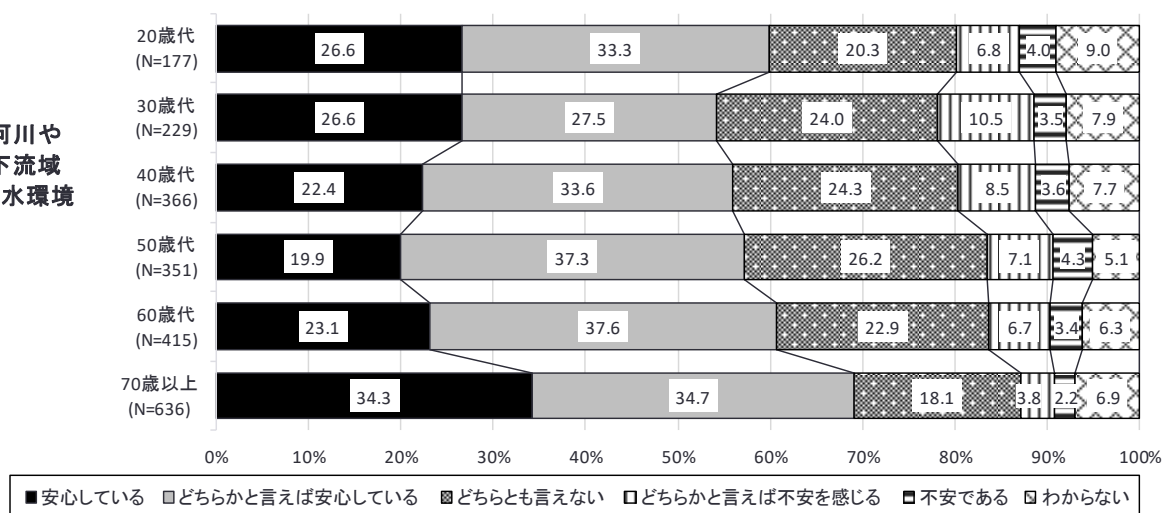
水道・
下水道施設
の老朽化や
地震への
対策



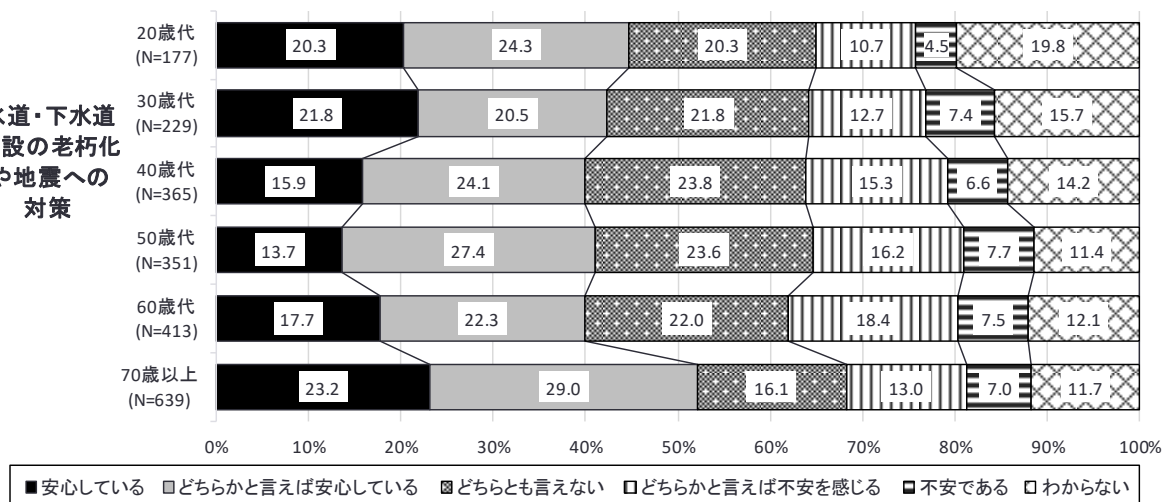
図表Ⅱ-4-2 上下水道局の事業についての安心の程度—年代別



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

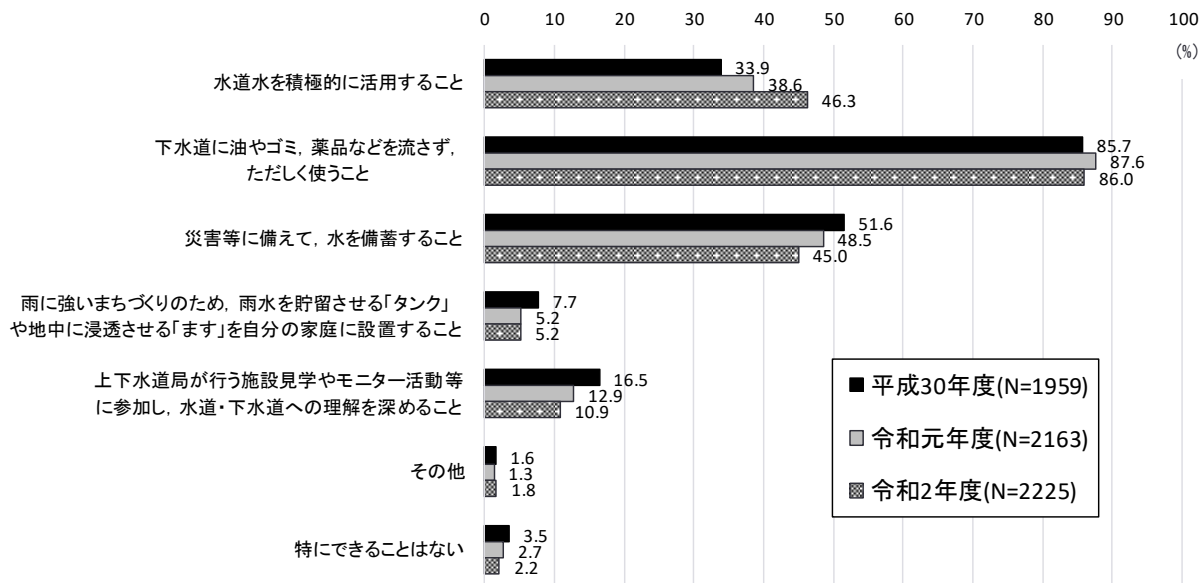
○経年変化

- ・「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 **86.0%**と最も高く、「水道水を積極的に活用すること」(**46.3%**)、「災害等に備えて、水を備蓄すること」(**45.0%**)の順であった。「水道水を積極的に活用すること」と回答した人の割合は平成 30 年度以降増加傾向にある。

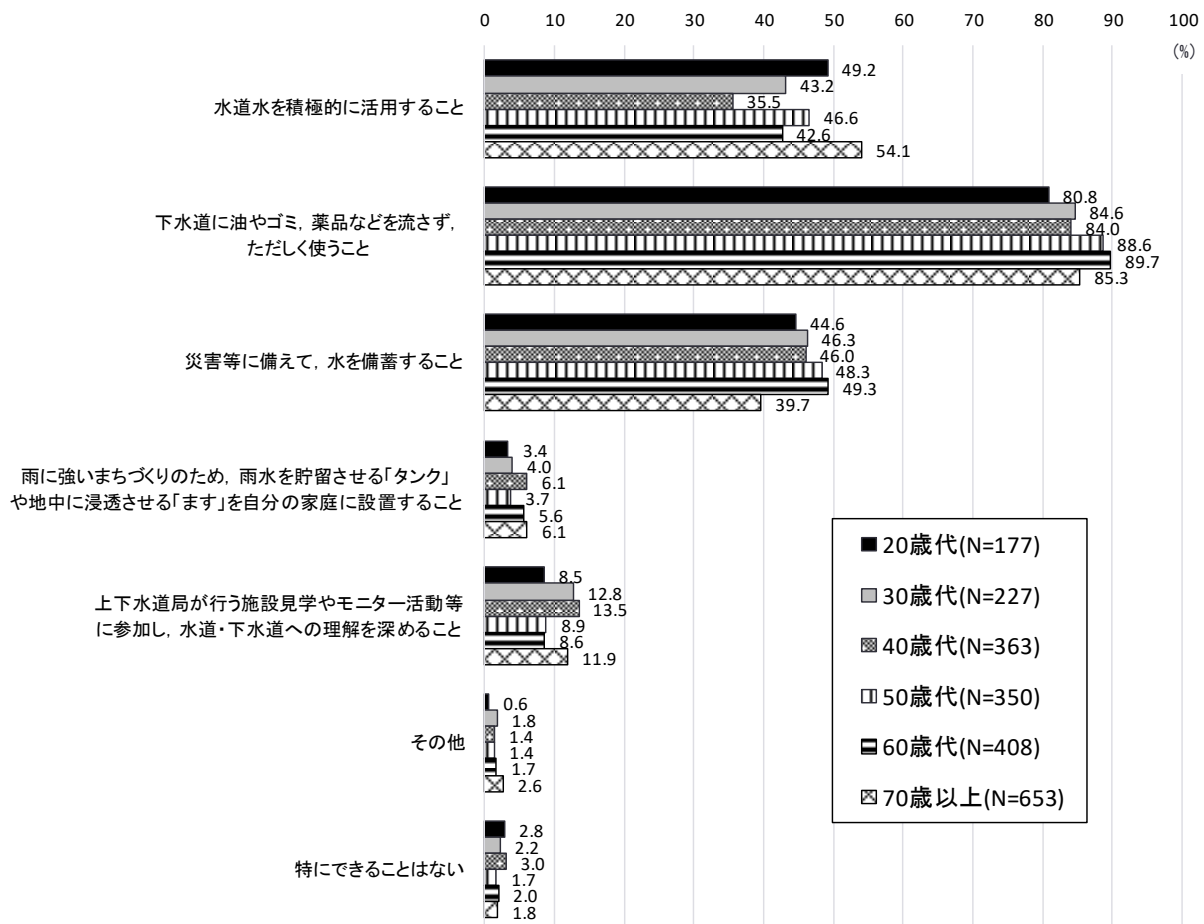
○年代別

- ・「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（54.1%）が最も高く、20 歳代（49.2%）、50 歳代（46.6%）の順であった。一方で、40 歳代（35.5%）が最も低かった。
- ・災害に備えた水の備蓄について、60 歳代（49.3%）が最も高く、50 歳代（48.3%）、30 歳代（46.3%）の順であった。一方で、70 歳以上（39.7%）が最も低かった。
- ・雨水貯留タンクや、雨水浸透ますの設置について、40 歳代及び 70 歳以上（6.1%）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（13.5%）、30 歳代（12.8%）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、LINE Pay でのお支払い

（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）

- ・「窓口や電話での対応」について最も多かった回答は「満足」37.2%で、「どちらとも言えない」32.8%、「やや満足」27.2%が続いた。「満足」の割合は、平成 22 年度以降おおむね増加傾向にある。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」等を除いた「満足」、「やや満足」と回答した割合）は 64.4%となった。
- ・「水道メーター検針での対応」では、「満足」42.7%が最も多く、「どちらとも言えない」29.4%、「やや満足」26.4%の順であった。「満足」はおおむね増加傾向にある。
- ・「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」（42.2%）が最も多く、「満足」30.9%、「やや満足」24.4%と続いた。「満足」は令和元年度（26.3%）から 4.6%増加した。
- ・「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 52.3%と最も多く、「やや満足」25.2%、「どちらとも言えない」20.8%と続いた。「満足」は令和元年度（48.7%）から 3.6%増加した。
- ・「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」41.6%が最も多く、「やや満足」27.2%、「満足」24.9%と続いた。「満足」は令和元年度（20.9%）から 4.0%増加した。

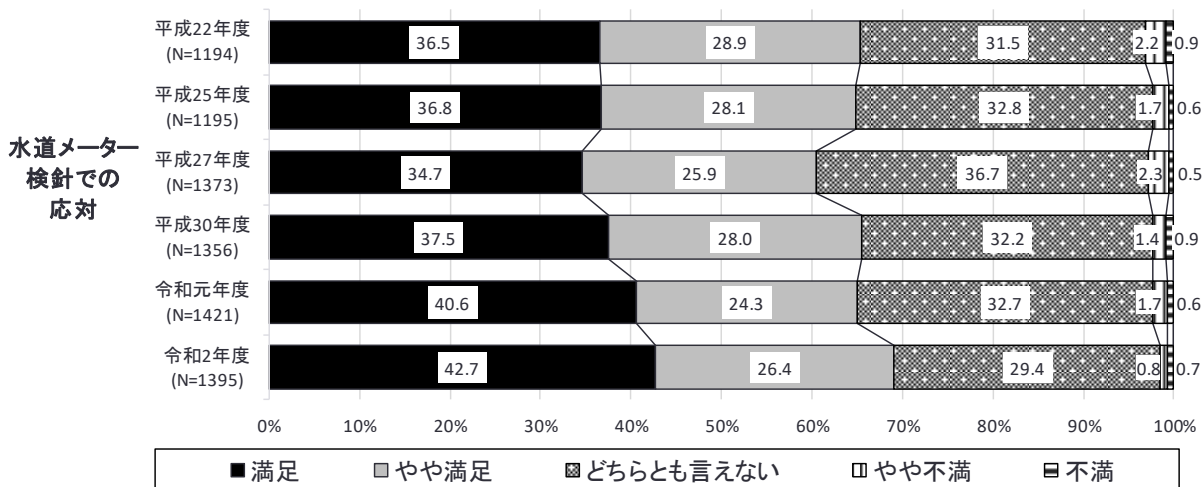
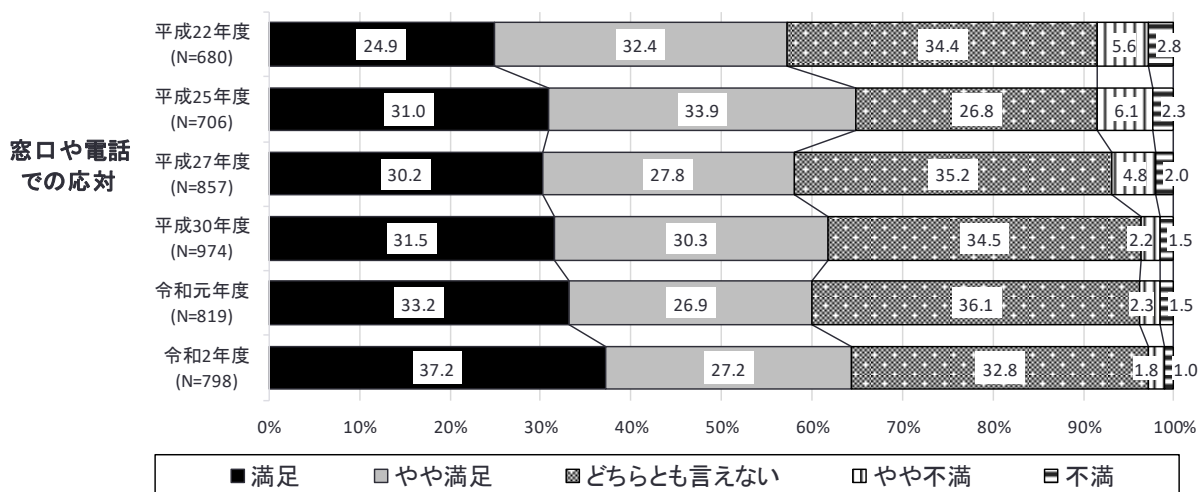
○年代別

- ・「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、「満足」と回答した割合は、70 歳以上（21.7%）と、全ての年代の中で最も高かった一方で、40 歳代（8.0%）、30 歳代（8.3%）が低かった。また、否定的な回答（「やや不満」及び「不満」の割合の合計）は全ての年代できわめて低いが、50 歳代（2.0%）、60 歳代（1.5%）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、おおむね年代が高くなるにつれて満足度も高い傾向が見られ、「満足」及び「やや満足」と回答した割合は、70 歳以上（60.5%）が、全ての年代

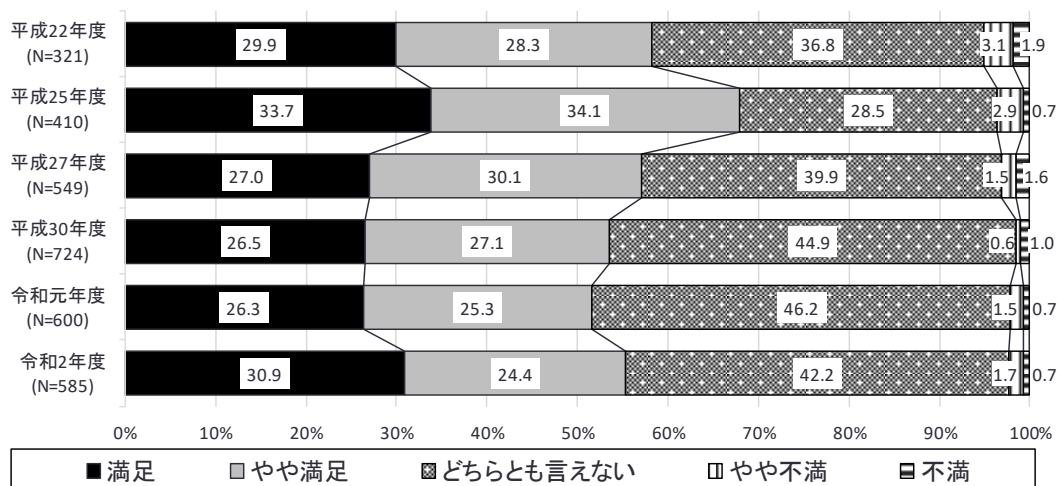
の中で最も高かった。また、20 歳代では「利用経験がない、または知らない」が 59.6%と最も高かった。

- ・「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」が最も多く、20 歳代では 83.7%であった。「満足」及び「やや満足」と回答した割合は、70 歳以上（19.3%）が最も高かった。
- ・「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、おおむね年代が高くなるにつれて「満足」及び「やや満足」と回答した割合も高い傾向が見られ、70 歳以上（66.7%）が最も高かった。また、おおむね年代が低くなるにつれて「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（53.1%）が最も高かった。
- ・「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」が全ての年代で最も高く、年代が低くなるにつれて増加する傾向が見られた。また、「満足」及び「やや満足」と回答した割合は、70 歳以上（25.8%）が最も高かった。

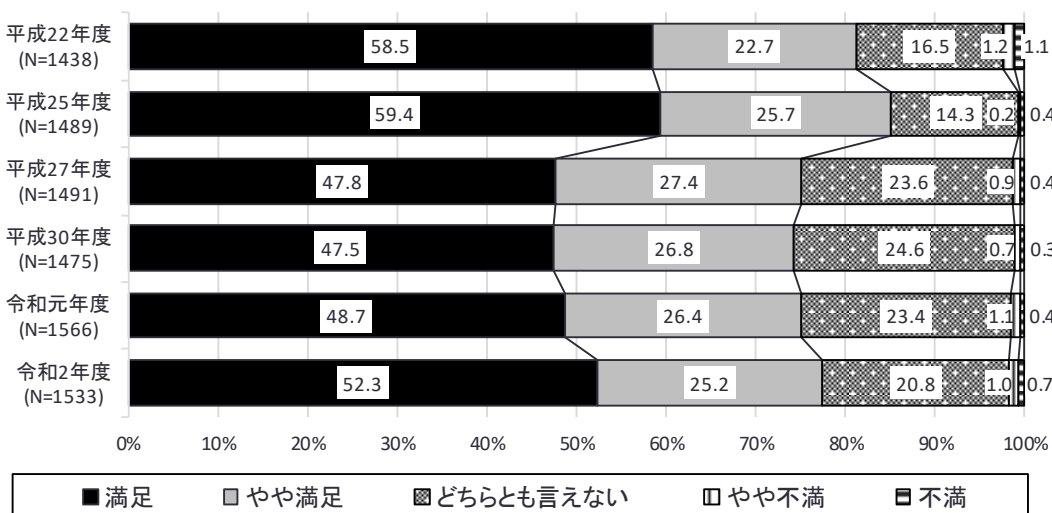
図表Ⅱ-5-1 上下水道局のサービスへの満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）
一経年変化



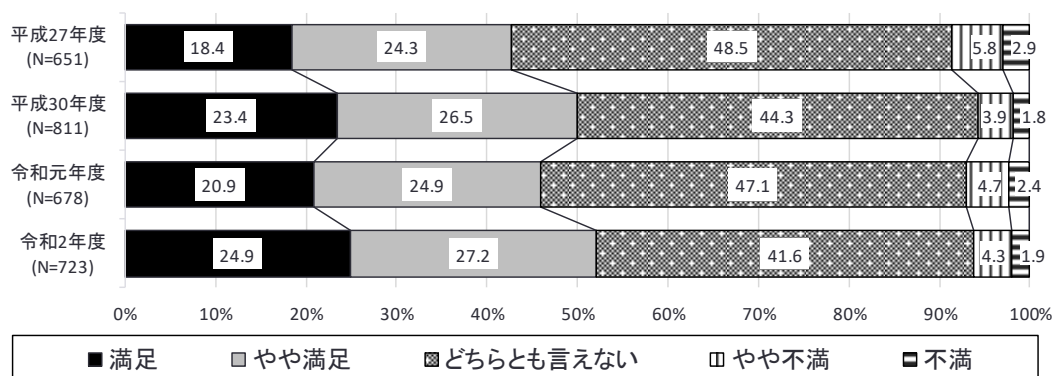
インターネット、
電話、FAXに
よる水道
使用の受付



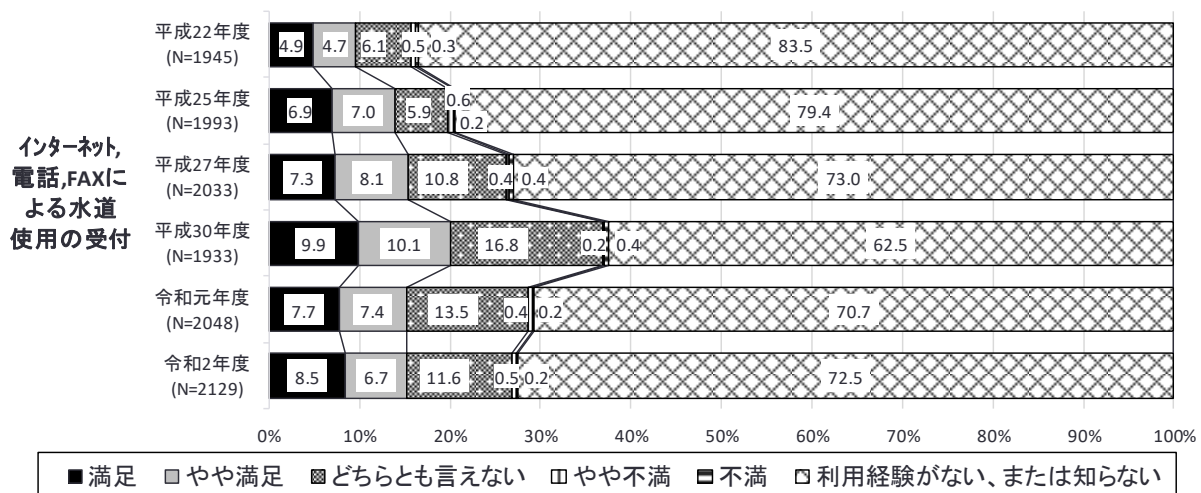
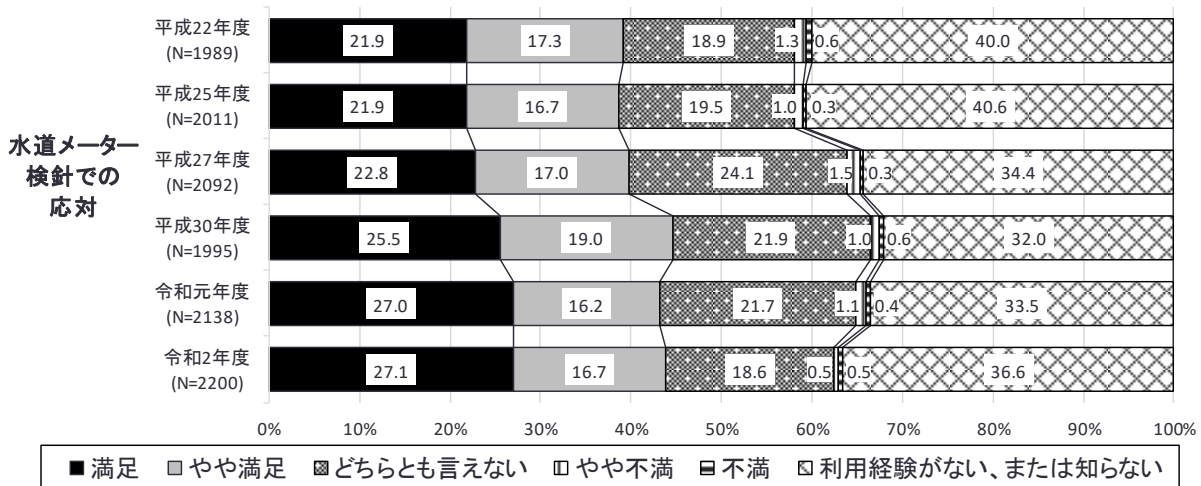
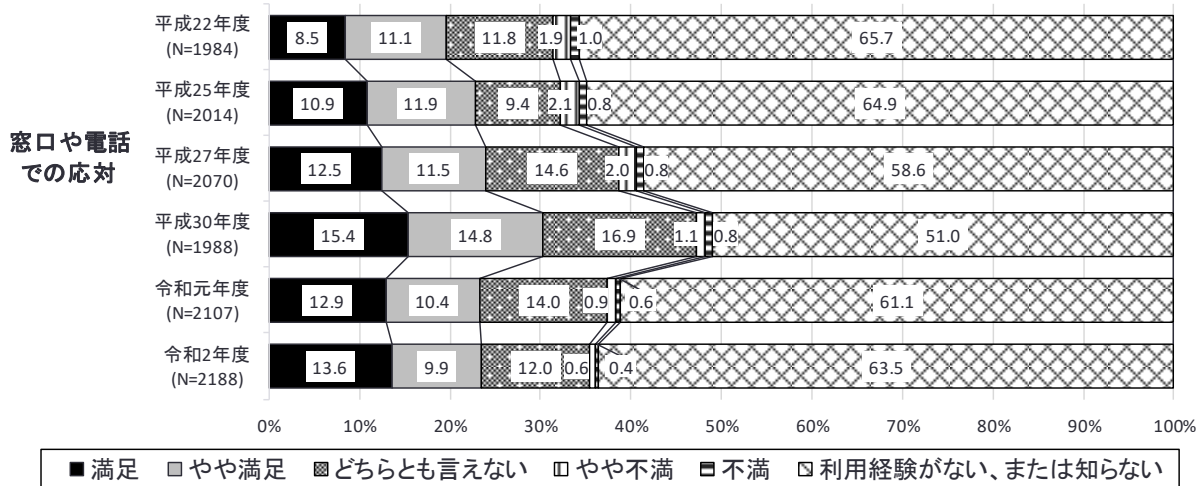
水道料金の
口座振替や
クレジットカード
払い、
コンビニ払い



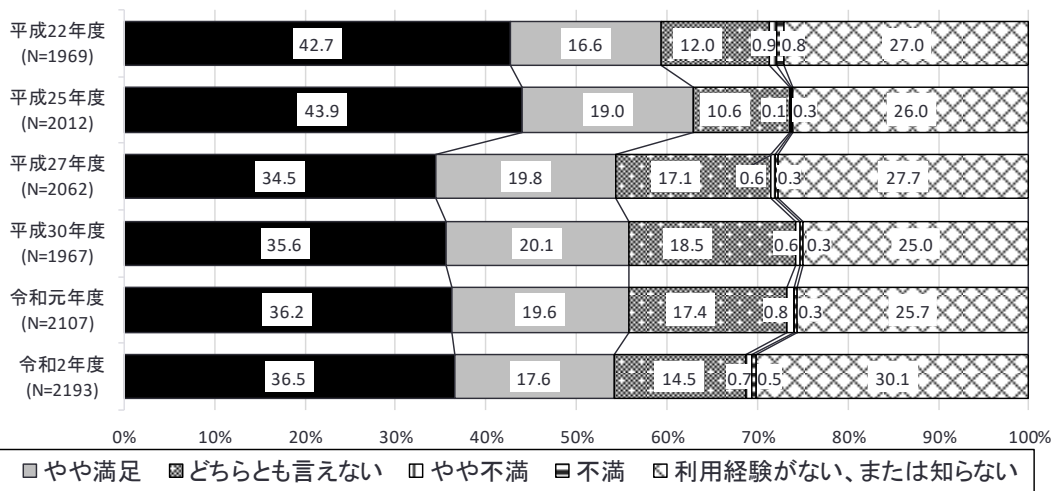
断水や濁水
等の発生時
の対応



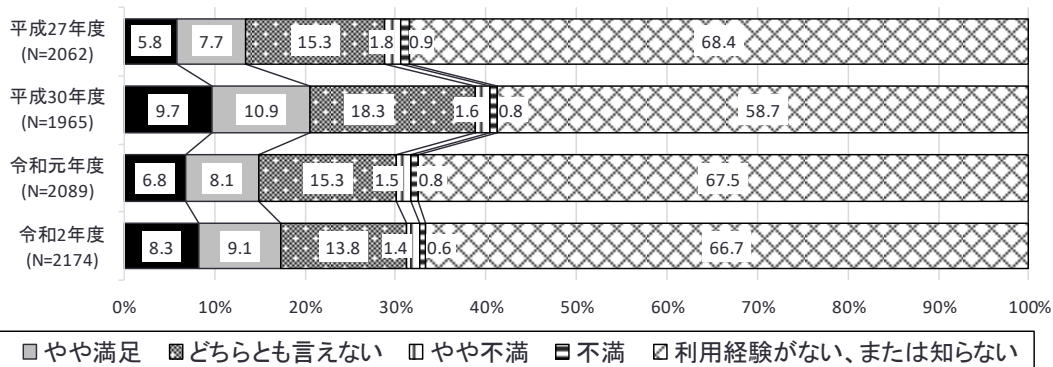
図表Ⅱ-5-2 上下水道局のサービスへの満足度－経年変化



水道料金の
口座振替や
クレジットカード
払い等での
お支払い

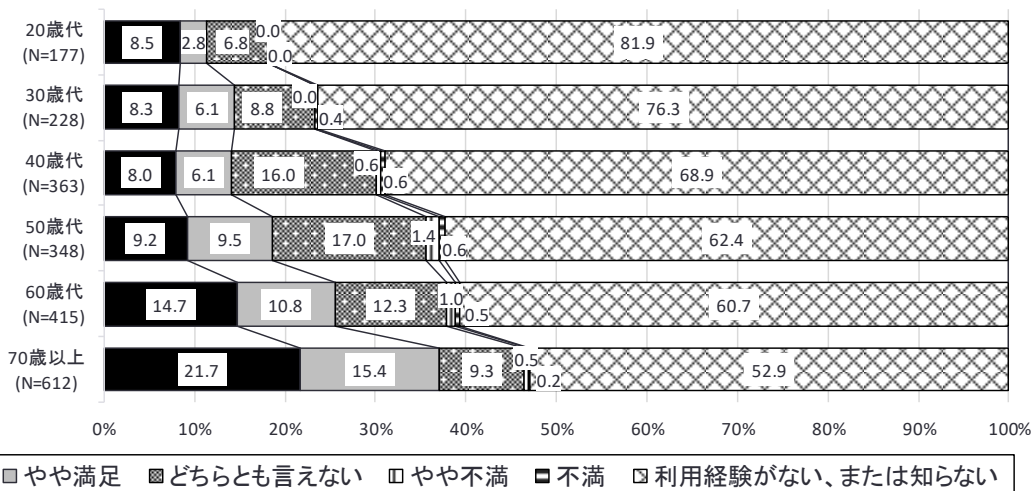


断水や濁水
等の発生時
の対応

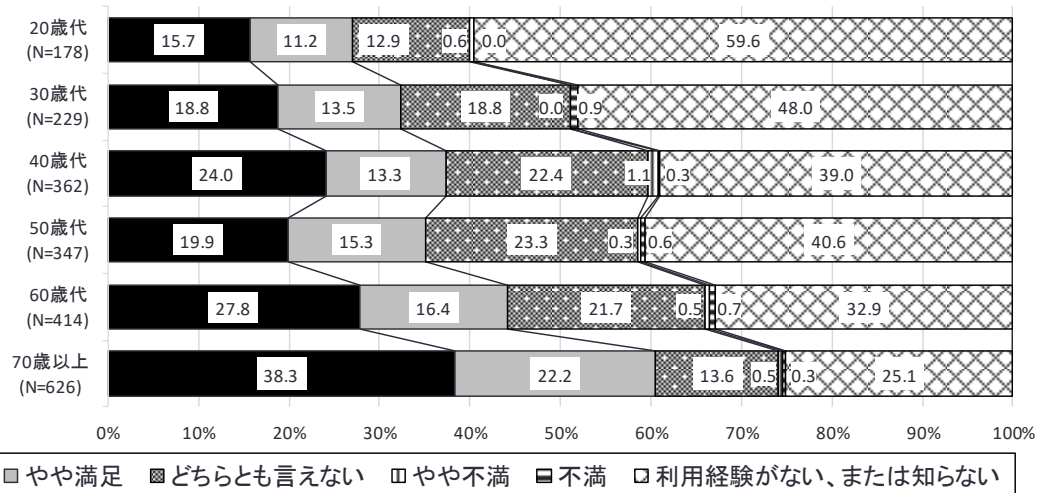


図表Ⅱ-5-3 上下水道局のサービスへの満足度一年代別

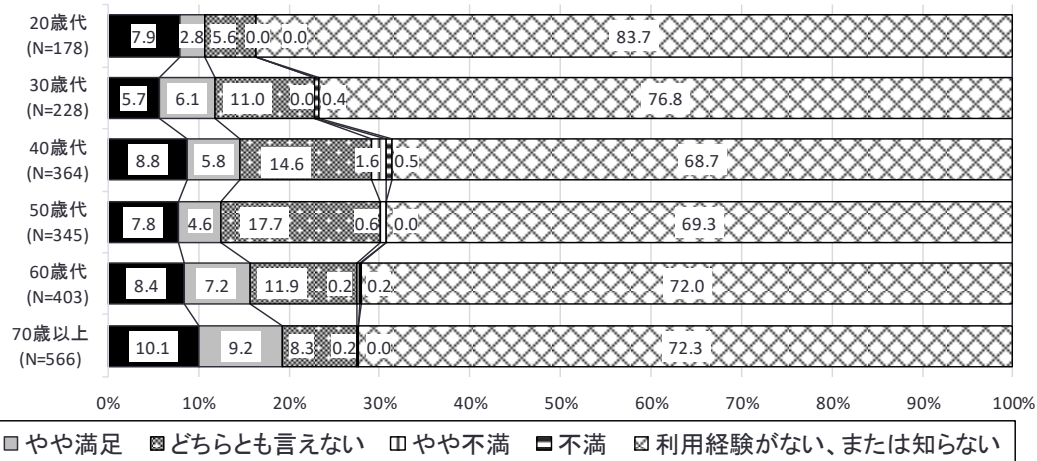
窓口や電話
での対応



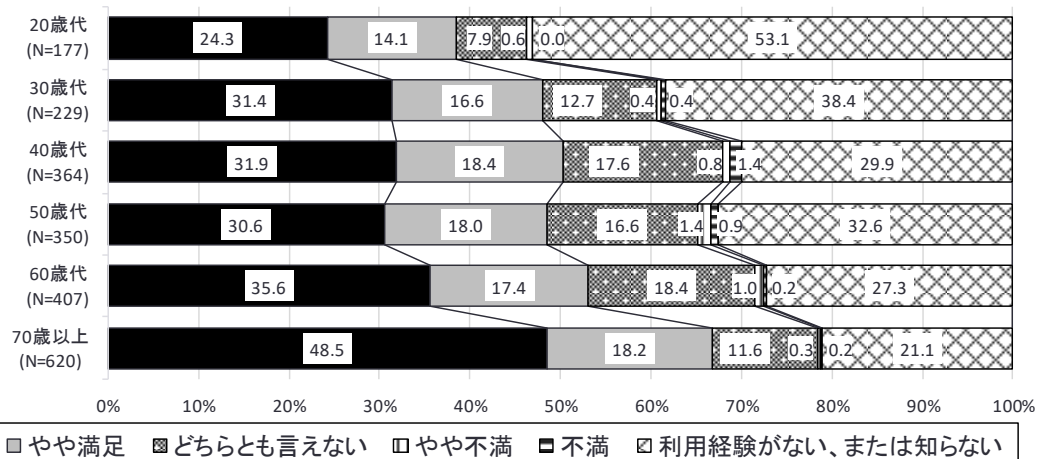
水道メーター
検針での
対応



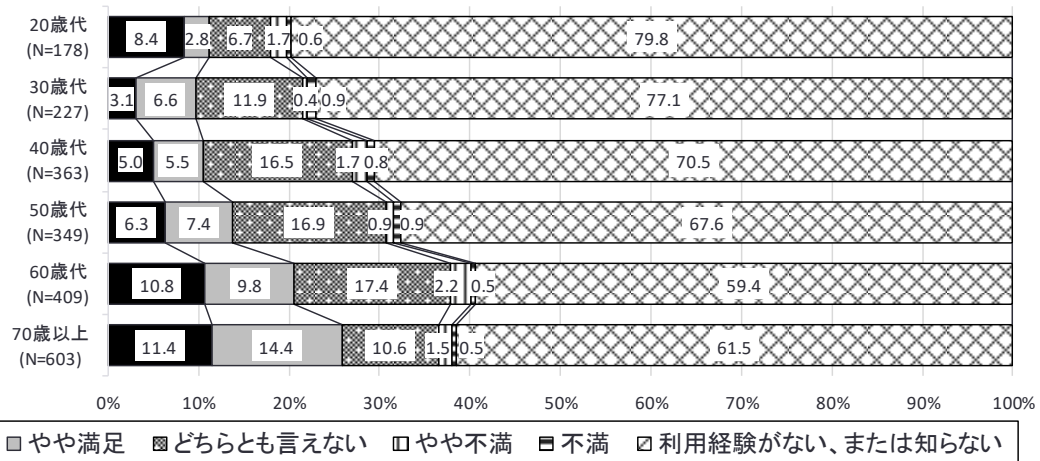
インターネット、
電話、FAXに
よる水道
使用の受付



水道料金の
口座振替や
クレジットカード
払い等での
お支払い



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。(〇は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

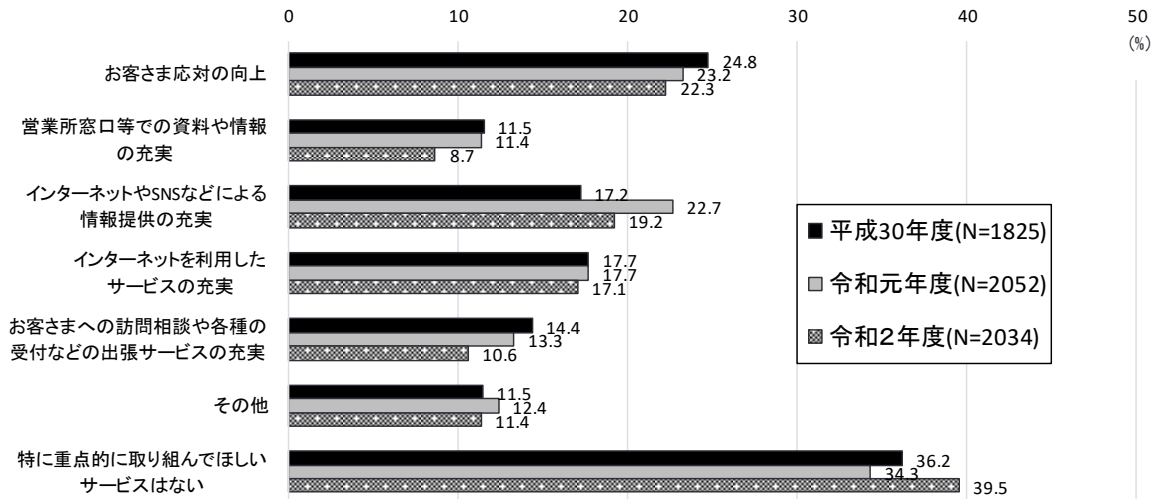
○経年変化

- ・「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 39.5%で、回答全体の中で最も多かった。
- ・他の回答については、令和元年度から減少しており、「お客さま対応の向上」(22.3%)、「インターネットや SNS などによる情報提供の充実」(19.2%)、「インターネットを利用したサービスの充実」(17.1%)、「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」(10.6%)、「営業所窓口等での資料や情報の充実」(8.7%)の順であった。

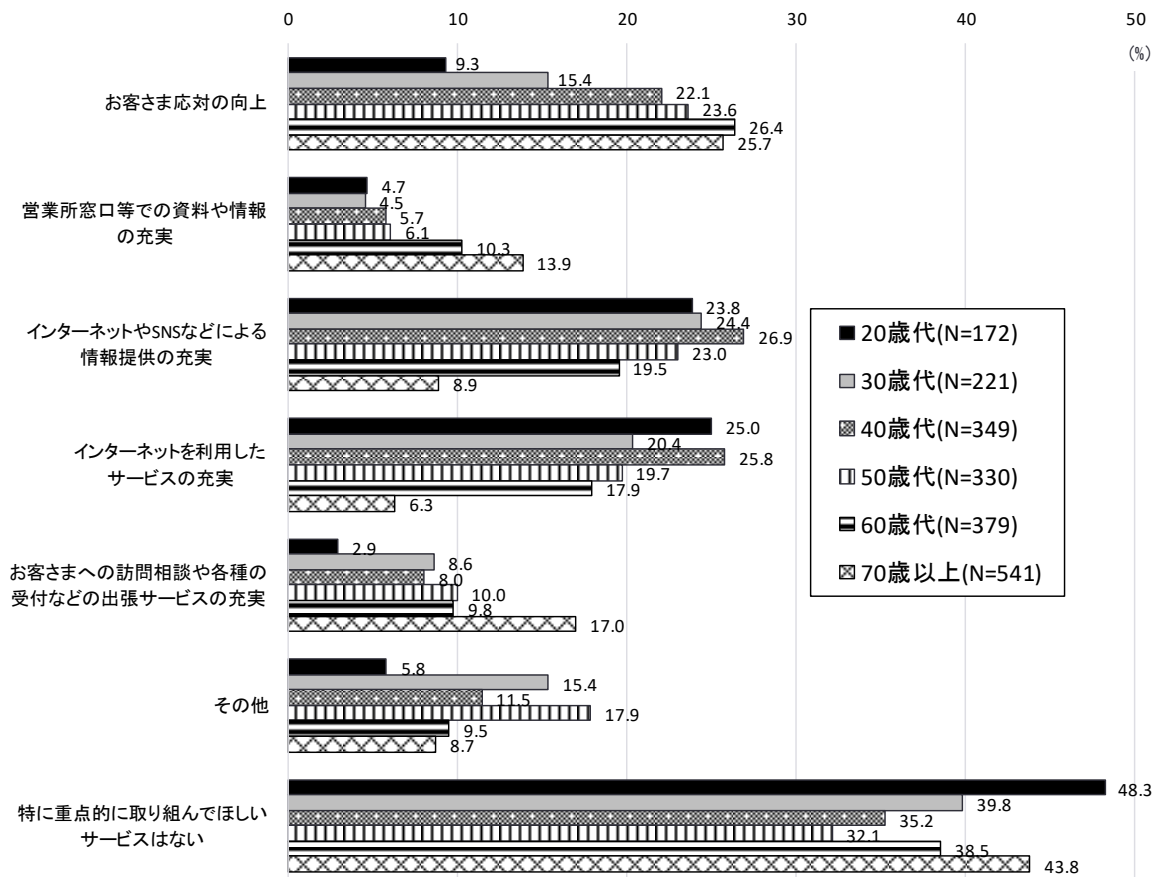
○年代別

- ・「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、高い年代では、「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低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) 水道・下水道の料金について（問 13）

問 13. (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

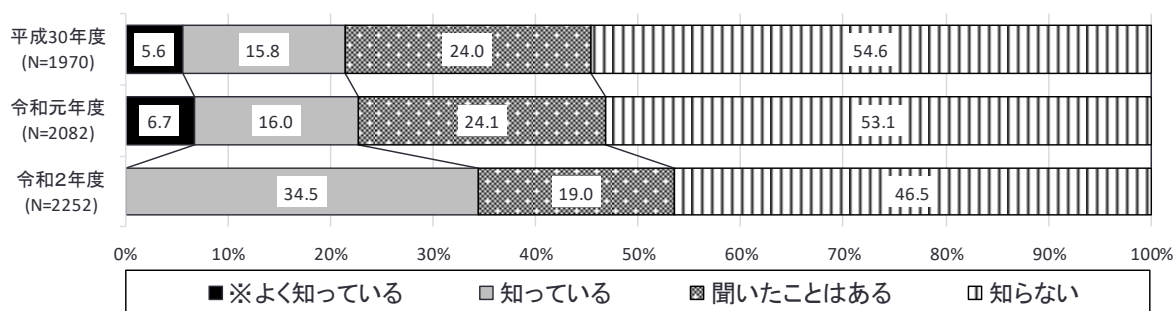
○経年変化

- 最も多かった回答は、「知らない」で 46.5%、「知っている」が 34.5%、「聞いたことはある」19.0%と続いた。また、令和2年度の「知っている」の割合は、令和元年度の「よく知っている」と「知っている」の割合の合計と比較すると 11.8%増加した。

○年代別

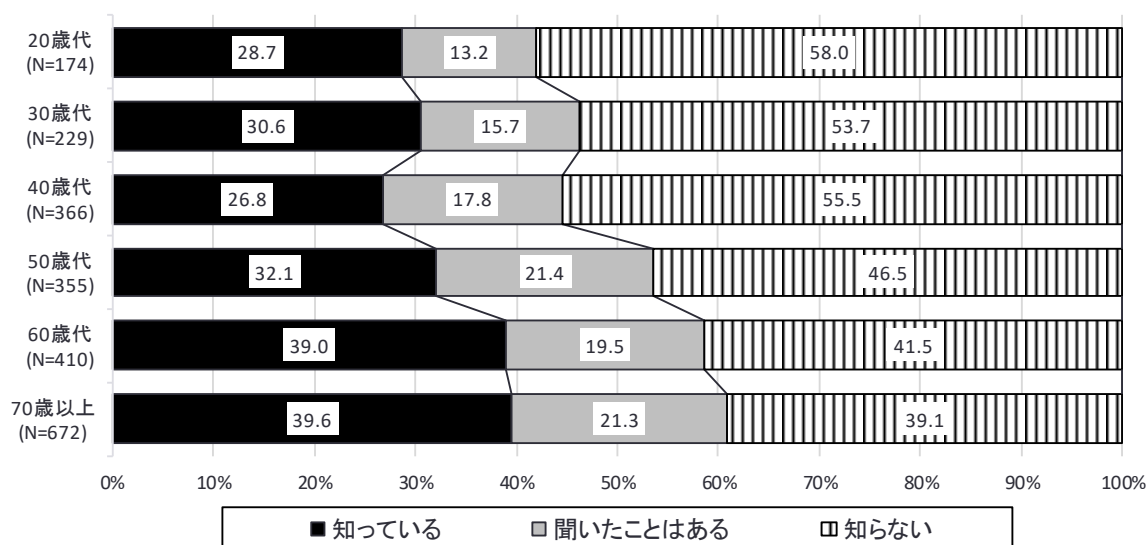
- 「知っている」と回答した割合は、おおむね年代が上がるにつれて増加する傾向がみられ、70歳以上で 39.6%と最も高く、60歳代（39.0%）、50歳代（32.1%）の順であった。
- 「知らない」と回答した割合は、20歳代、30歳代、40歳代で5割を超えている。

図表Ⅱ-6-1（ア）独立採算制を知っているか—経年変化



※R1とH30では回答の選択肢が「よく知っている（利用したことがある）」、「知っている・興味がある（見た・利用したことはない）」、「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」、「知らない（この調査で初めて知った）」であった

図表Ⅱ-6-2（ア）独立採算制を知っているか—年代別



問 13. (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。(〇は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」(34.1%)との回答が最も多かった。また、「高い」と「やや高い」の合計は54.5%で、令和元年度からはわずかながら減少している。平成17年度以降はおおむね減少傾向にある。
- ・「安い」と「やや安い」の割合の合計は1.5%であり、令和元年度の1.2%から増加した。
- ・「おおむね適正」の割合は32.0%で、平成30年度から横ばい傾向にある。

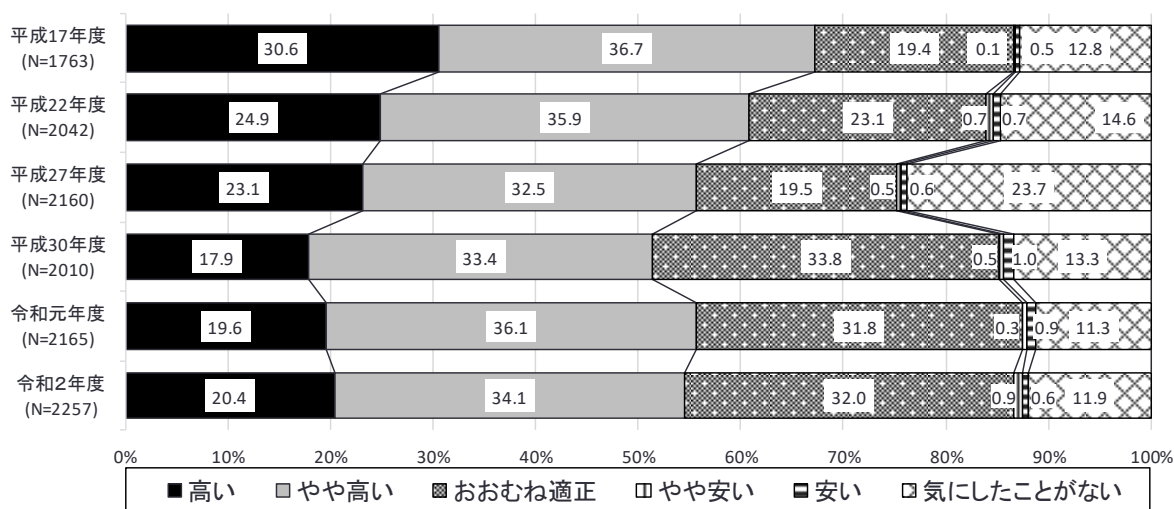
○年代別

- ・40歳代、50歳代、60歳代では「高い」と「やや高い」の割合の合計が6割程度である。
- ・20歳代、30歳代、70歳以上では「おおむね適正」が最も多かった。

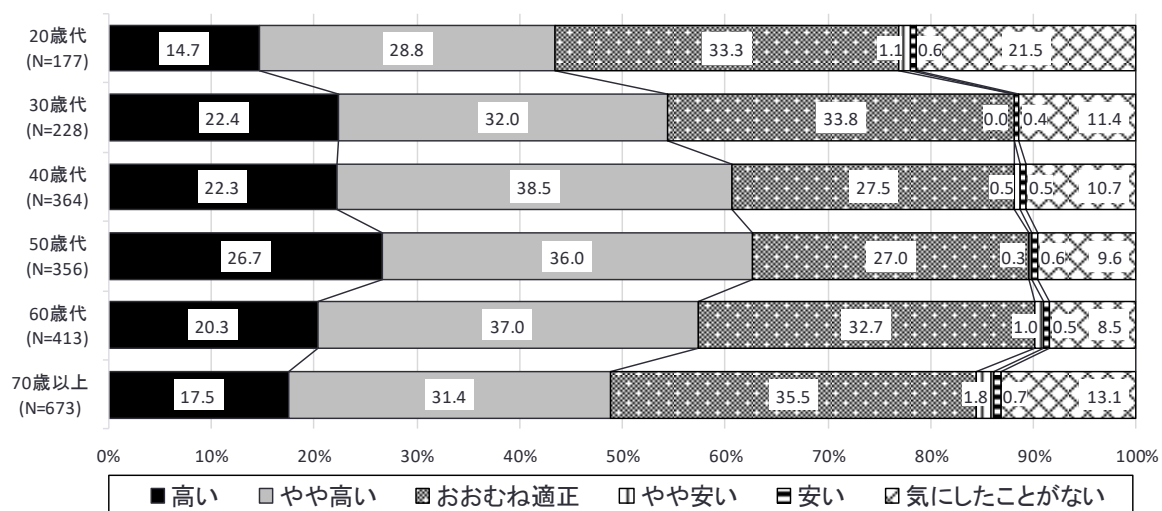
○世帯人数別

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

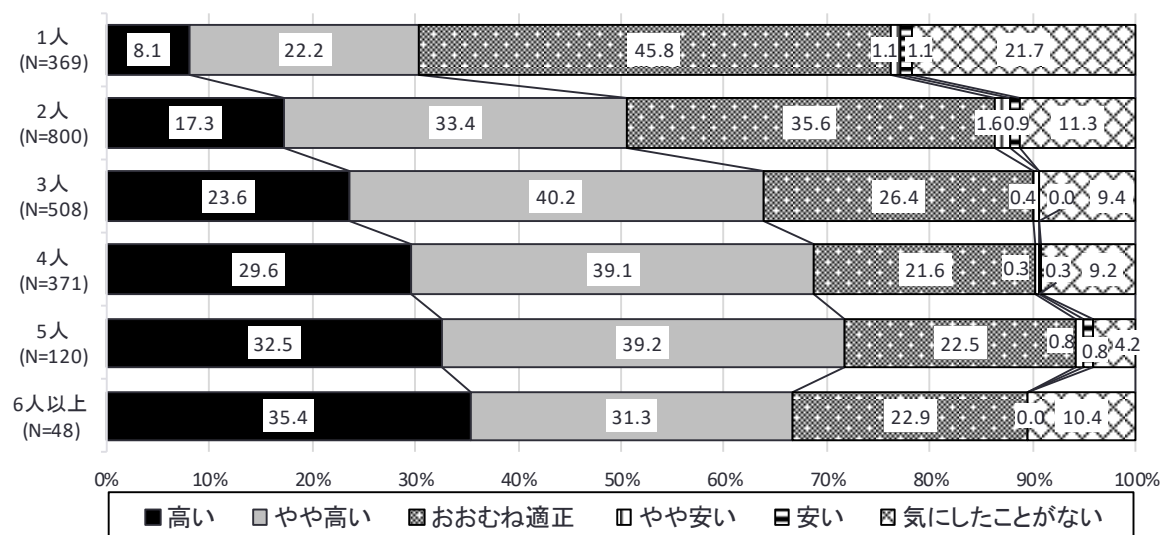
図表Ⅱ-6-3 (イ) 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うかー経年変化



図表Ⅱ-6-4 (イ) 毎日使用している水道・下水道の料金について、どう思うか一年代別



図表Ⅱ-6-5 (イ) 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3年1月1日現在)

(単位: 円)	15m ³ (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	2,040	-	1,391	-	3,431	-
札幌市	2,552	512	1,028	▲ 363	3,580	149
仙台市	3,272	1,232	1,345	▲ 46	4,617	1,186
さいたま市	2,535	495	1,689	298	4,224	793
千葉市	2,430	390	1,424	33	3,854	423
東京都	2,112	72	2,431	1,040	4,543	1,112
川崎市	1,557	▲ 483	1,452	61	3,009	▲ 422
横浜市	1,738	▲ 302	1,386	▲ 5	3,124	▲ 307
相模原市	1,766	▲ 274	1,486	95	3,252	▲ 179
新潟市	3,839	1,799	2,178	787	6,017	2,586
静岡市	2,018	▲ 22	2,090	699	4,108	677
浜松市	1,672	▲ 368	2,304	913	3,976	545
名古屋市	2,068	28	1,210	▲ 181	3,278	▲ 153
大阪市	1,578	▲ 462	940	▲ 451	2,518	▲ 913
堺市	1,793	▲ 247	2,051	660	3,844	413
神戸市	1,765	▲ 275	1,210	▲ 181	2,975	▲ 456
岡山市	2,200	160	2,142	751	4,342	911
広島市	1,529	▲ 511	1,269	▲ 122	2,798	▲ 633
北九州市	1,771	▲ 269	1,472	81	3,243	▲ 188
福岡市	2,502	462	1,815	424	4,317	886
熊本市	2,271	231	1,691	300	3,962	531
平均	2,143	108	1,619	240	3,762	348

13. (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 ()

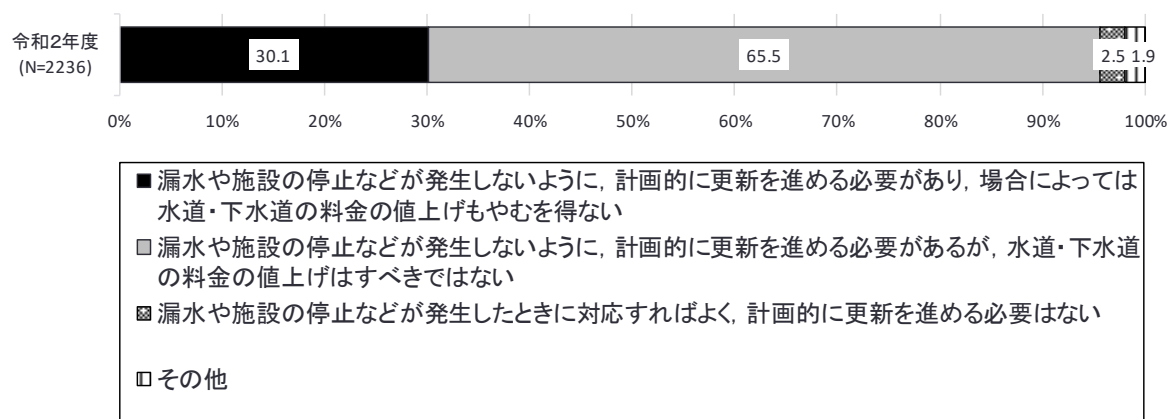
○集計結果

- ・「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」と回答した人の割合が最も多く、65.5%であり、「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」は30.1%であった。
- ・「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、計画的に更新を進める必要はない」は、2.5%であった。

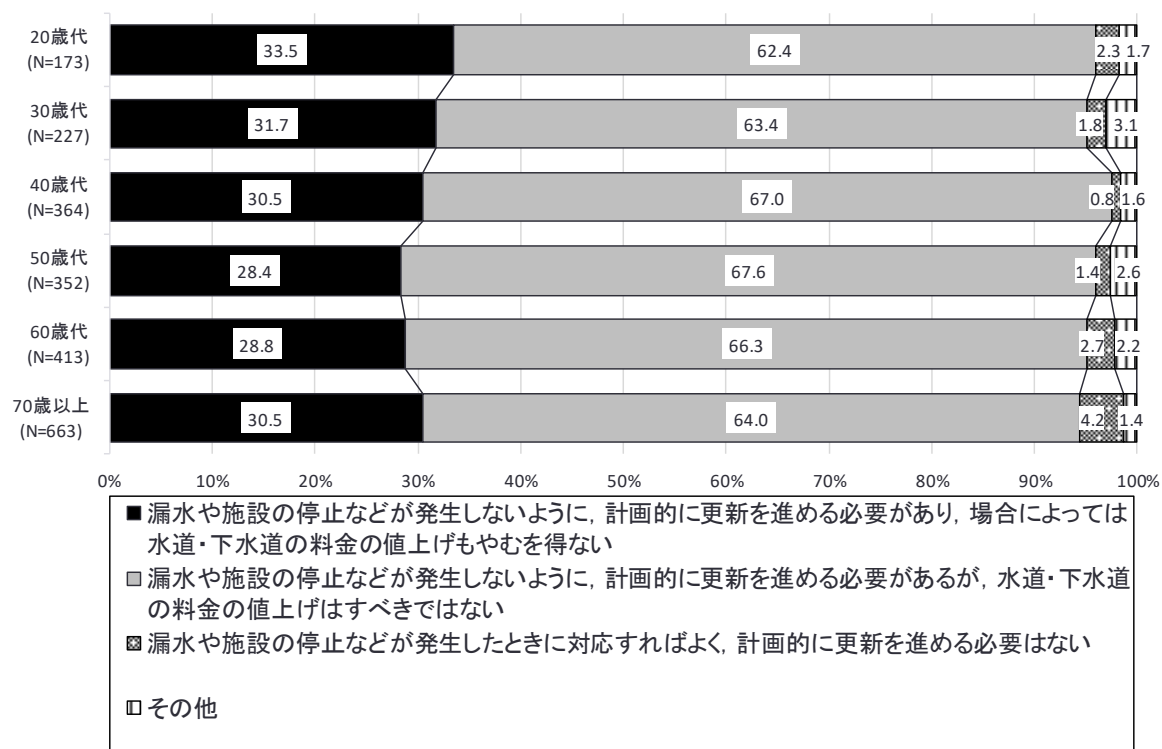
○年代別

- ・「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」と回答した人の割合は全ての年代で6割を超えている。50歳代(67.6%)が最も高く、40歳代(67.0%)、60歳代(66.3%)の順であった。
- ・「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」と回答した人の割合は、20歳代(33.5%)が最も高く、30歳代(31.7%)、40歳代及び70歳以上(30.5%)の順であった。
- ・「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、計画的に更新を進める必要はない」と回答した人の割合は、70歳以上(4.2%)が最も高く、40歳代(0.8%)が最も低かった。

図表Ⅱ-6-6 (ウ) 古くなった水道・下水道施設を更新することについて一集計結果



図表Ⅱ-6-7 (ウ) 古くなった水道・下水道施設を更新することについて一年代別



(1) 上下水道局からの情報入手方法 (問 14)

(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) 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）
(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
(ケ) メディア（テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等）
(コ) その他（ ）

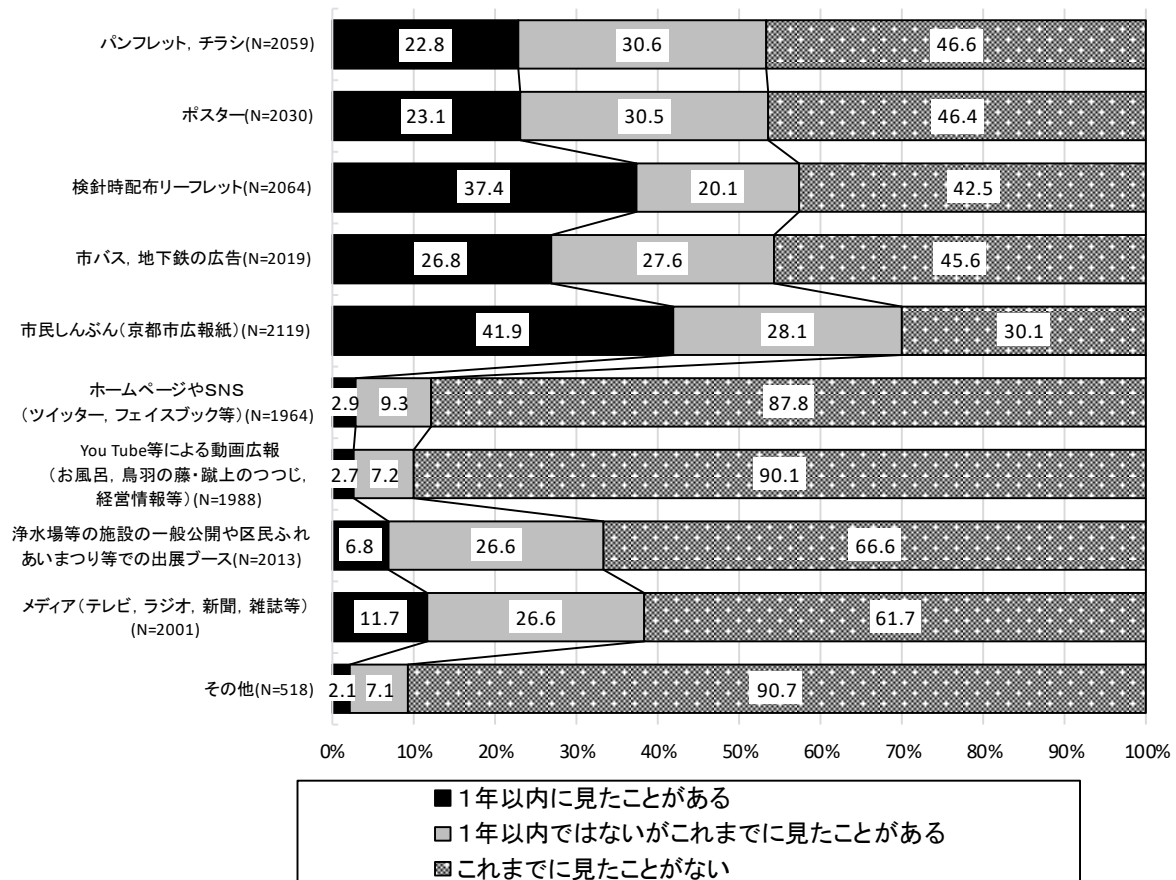
1. 1年以内にみたことがある
2. 1年以内ではないがこれまでに見たことがある
3. これまでに見たことがない

- ・「1 年以内に見たことがある」と回答した人の割合は、「市民しんぶん（京都市広報紙）」（41.9%）が最も高く、「検針時配布リーフレット」（37.4%）,「市バス, 地下鉄の広告」（26.8%）,「ポスター」（23.1%）,「パンフレット, チラシ」（22.8%）,「メディア（テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等）」（11.7%）の順であった。
- ・さらに,「1 年以内ではないがこれまでに見たことがある」を加えた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）」（70.0%）が最も高く,「検針時配布リーフレット」（57.5%）,「市バス, 地下鉄の広告」（54.4%）,「ポスター」（53.6%）,「パンフレット, チラシ」（53.4%）,「メディア（テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等）」（38.3%）の順であった。

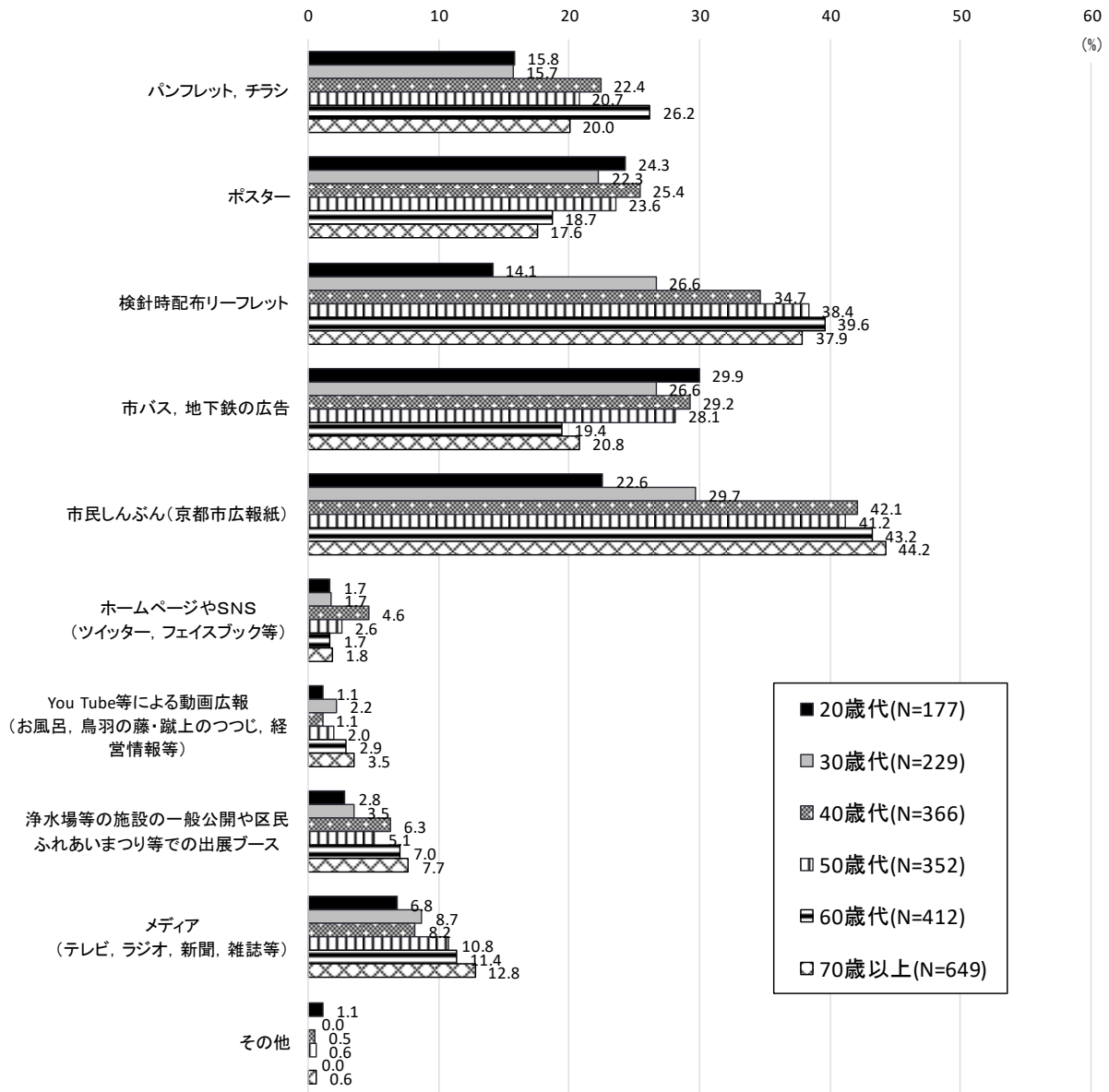
- ・媒体別に見ると、おおむね年代が高いほど、1年以内に「市民しんぶん（京都市広報紙）」、「検針時配布リーフレット」、「浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出張ブース」、「メディア」、「You Tube 等による動画広報」を見たことがあると回答した人の割合が高い傾向が見られた。
- ・一方で、「ポスター」や「市バス、地下鉄の広告」については、60歳代、70代で割合が低かった。
- ・「パンフレット、チラシ」では、60歳代（26.2%）、40歳代（22.4%）、50歳代（20.7%）の順で高かったが、20歳代、30歳代では15%程度であった。
- ・「ホームページやSNS」では、40歳代（4.6%）と50歳代（2.6%）の順で高く、その他の年代では2%前後であった。

- 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 **92.2%**で、令和元年度（94.0%）と比較して 1.8%減少した。
- 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
- ・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。
 - ・「ホームページや SNS」については、平成 27 年度以降、最も高い割合であった。
- 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、「パンフレット、チラシ」、「ポスター」、「検針時配布リーフレット」、「You Tube 等による動画広報」、「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」、「メディア」は、おおむね年代が高いほど回答した人の割合が高い傾向がみられ、「市バス、地下鉄の広告」、「ホームページや SNS」は、年代が低いほど回答した人の割合が高い傾向がみられた。
 - ・「市民しんぶん（京都市広報紙）」では、60 歳代（33.0%）が最も高く、30 歳代（27.5%）、50 歳代（27.0%）、70 歳以上（25.3%）、40 歳代（23.0%）、20 歳代（22.6%）の順であった。

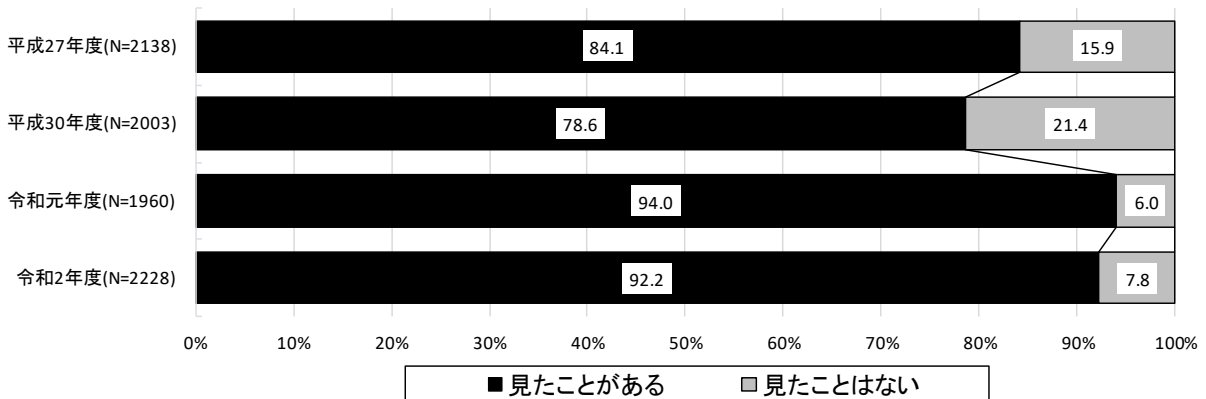
図表Ⅱ-7-1 上下水道局からの情報を見たことがあるかー集計結果



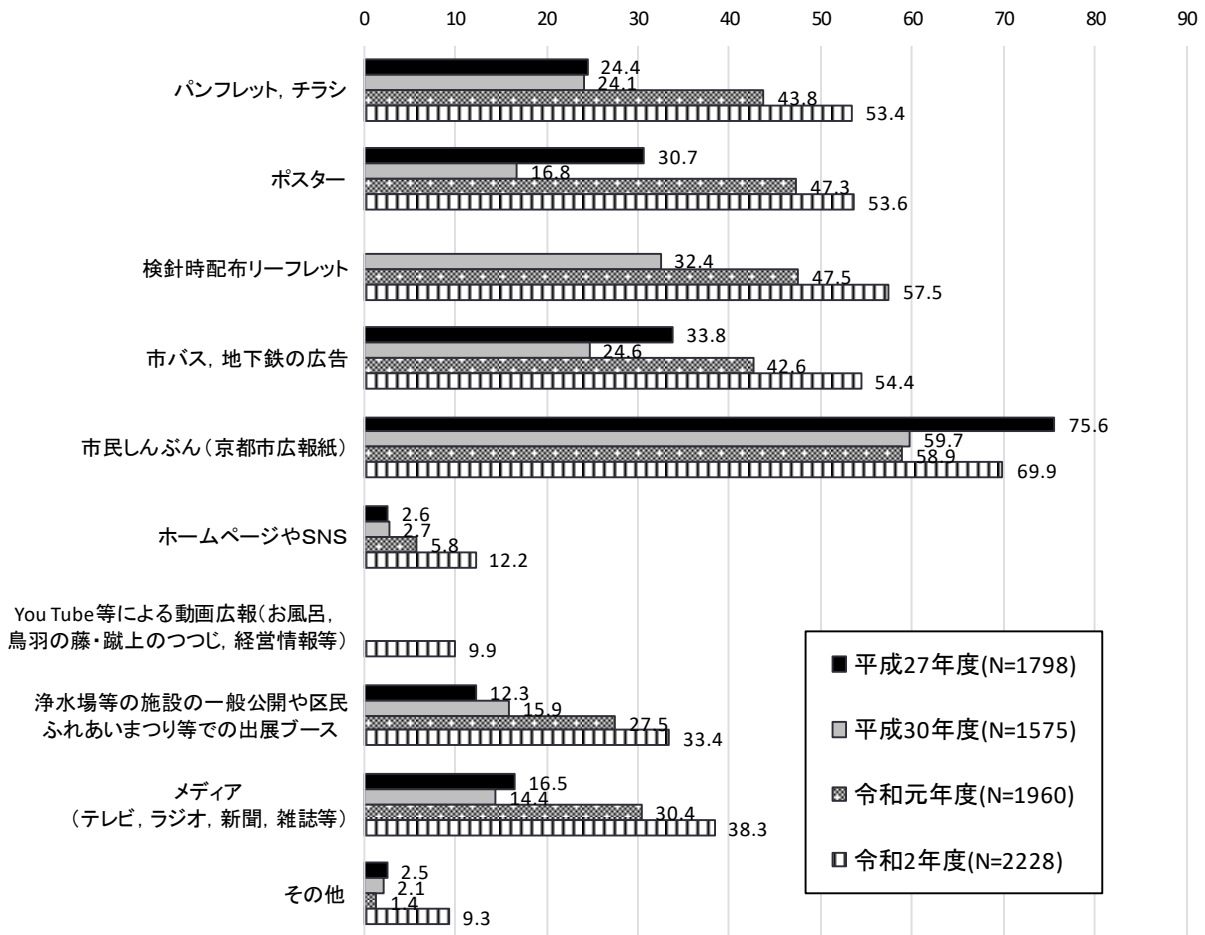
図表Ⅱ-7-2 どのようなものを通じて見たことがあるかー1年以内・年代別



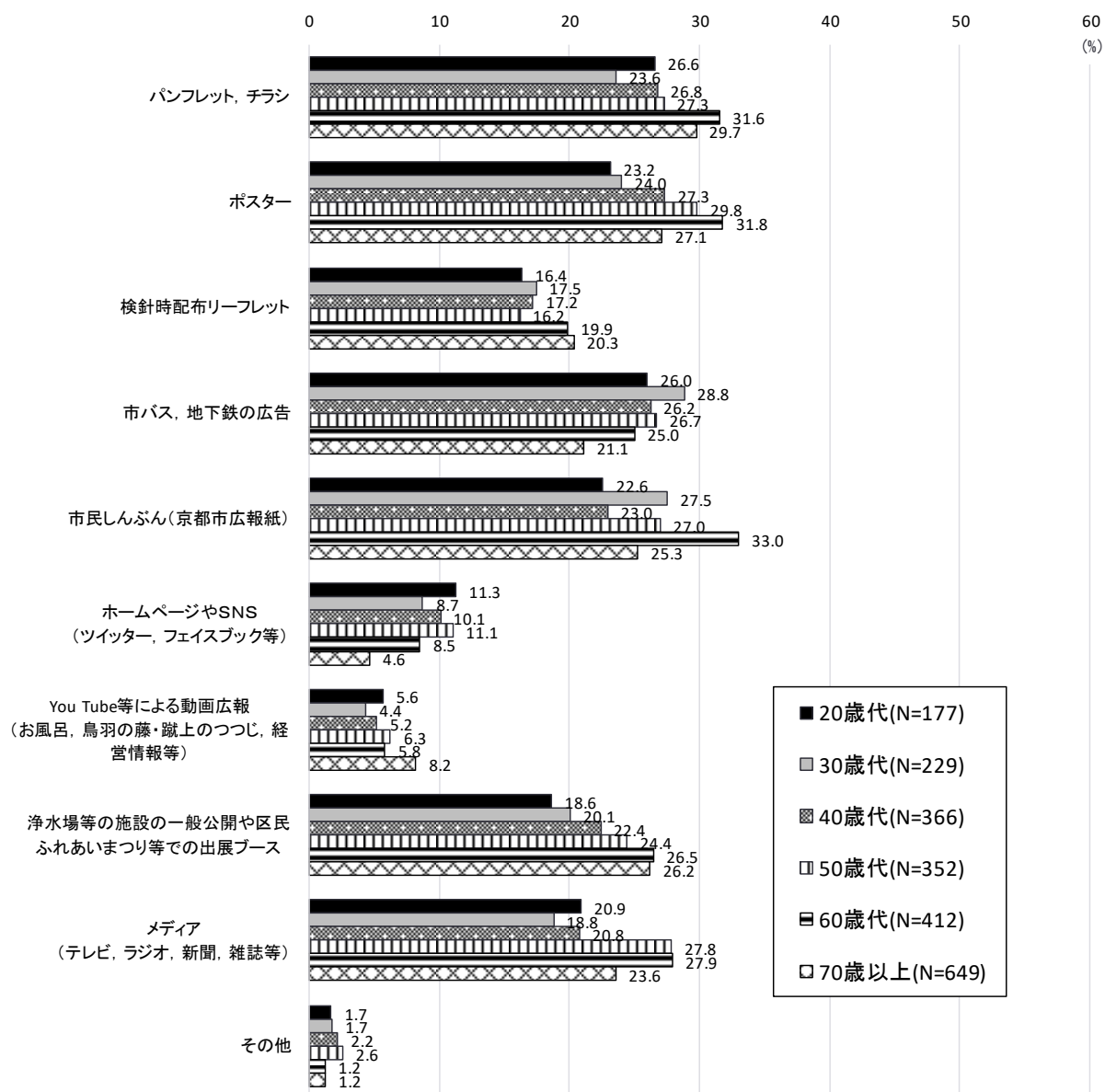
図表Ⅱ-7-3 上下水道局からの情報を見たことがあるかー有無



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これまで・経年変化



図表Ⅱ-7-5 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



(2) 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

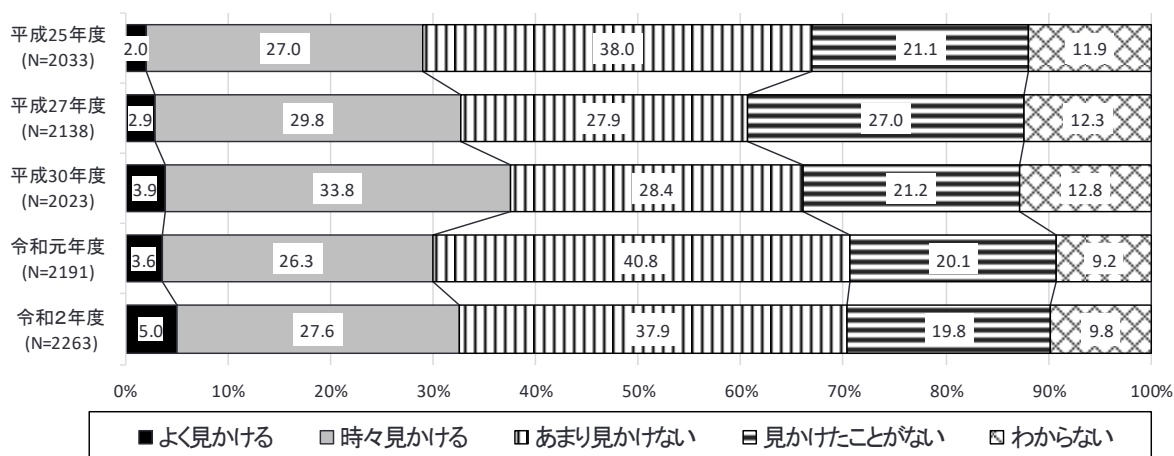
○経年変化

- ・ 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 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、最も高い数値を示した。
- ・ 「あまり見かけない」と「見かけたことがない」と回答した人の割合の合計は 57.7%で、平成 25 年度以降、おおむね 5 割を占めている。

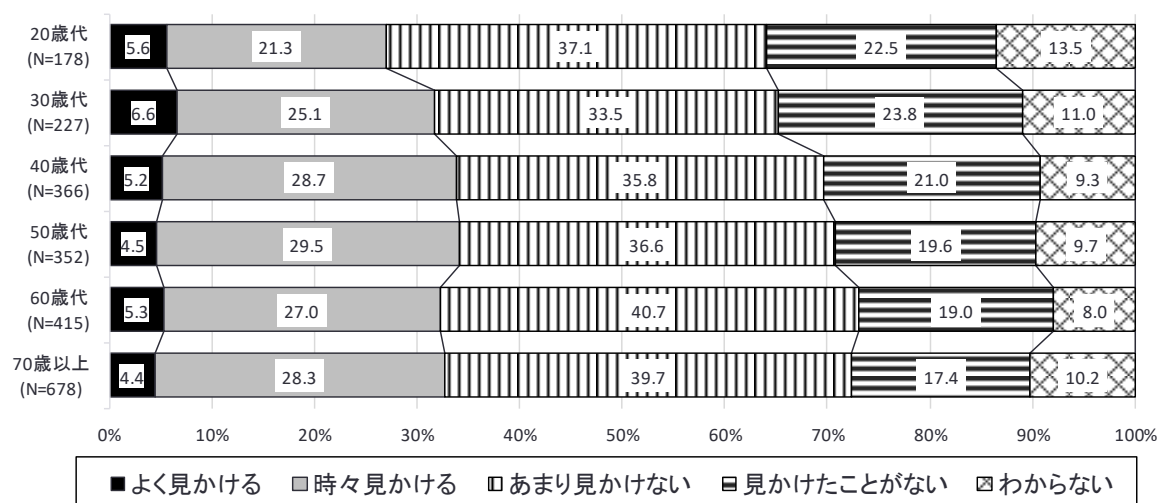
○年代別

- ・ 広報活動の認知度は 50 歳代（34.0%）が最も高く、40 歳代（33.9%），70 歳以上（32.7%）の順であり、20 歳代（26.9%）が最も低かった。

図表Ⅱ-7-6 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ー経年変化



図表Ⅱ-7-7 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年代別



(3) 広報活動への感想（問 16）

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

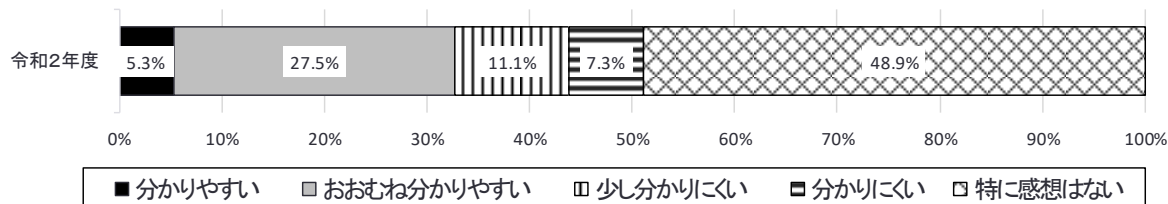
○集計結果

- ・ 「特に感想はない」が最も回答割合が高く、半数近くを占めている。
- ・ 「分かりやすい」と「おおむね分かりやすい」と回答した人の割合の合計は 32.8%であった。

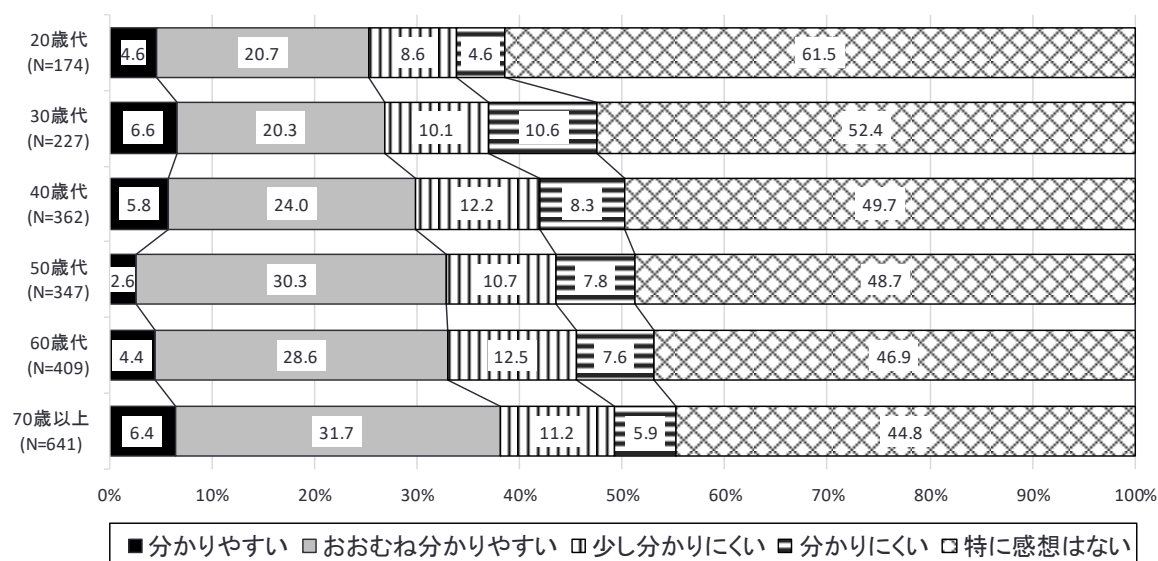
○年代別

- ・ すべての年代の回答のうち最も高い割合は、「特に感想はない」であった。
- ・ 年代が高いほど、「分かりやすい」と「おおむね分かりやすい」と回答した人の割合の合計が、高い傾向にあった。
- ・ 「少し分かりにくい」と「分かりにくい」と回答した人の割合の合計は、30 歳代（20.7%）が最も高く、40 歳代（20.5%）、60 歳代（20.1%）、50 歳代（18.5%）の順であった。

図表Ⅱ-7-8 広報活動への感想－集計結果



図表Ⅱ-7-9 広報活動への感想－年代別



(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問 17）

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。

（○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）水飲みスポットの設置
- （カ）琵琶湖疏水通船事業（大津から蹴上の観光船）
- （キ）琵琶湖疏水の日本遺産への認定
- （ク）水道・下水道施設の見学会
- （ケ）琵琶湖疏水記念館の展示
- （コ）各区ふれあいまつりの上下水道コーナー
- （サ）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

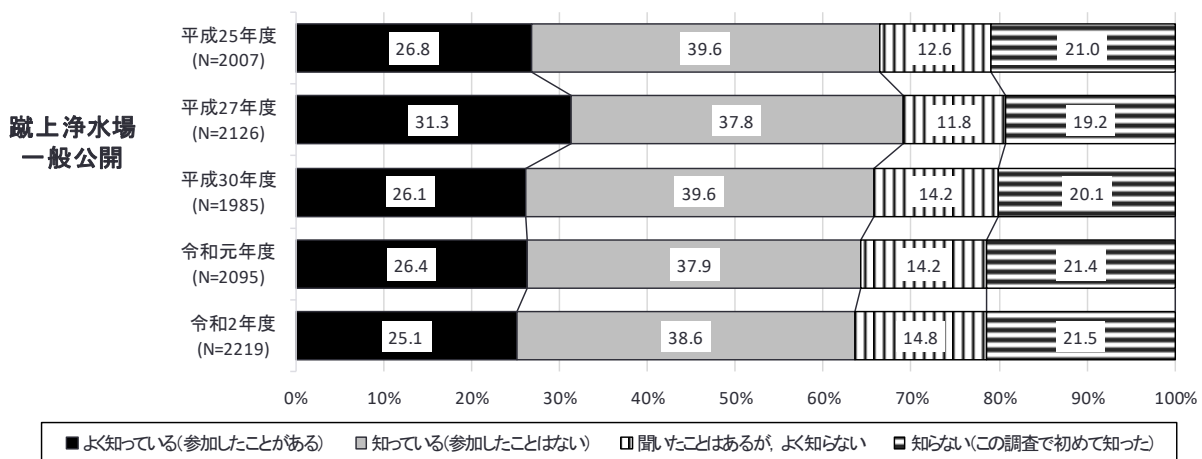
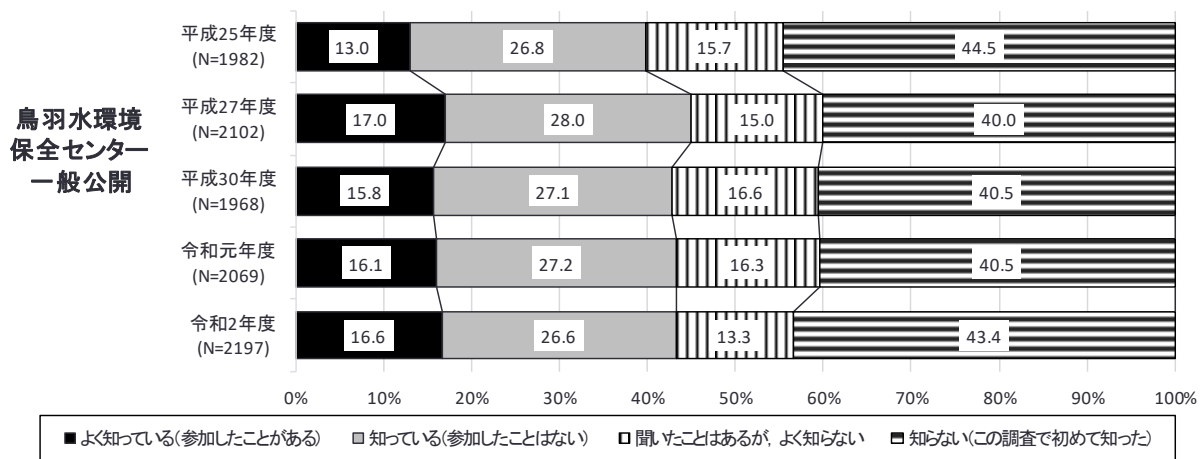
- ・ 上下水道局が実施している事業等の認知度（「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」の割合の合計）を見ると，「蹴上浄水場一般公開」が 63.7%で最も高く，「琵琶湖疏水通船事業」（53.4%），「ミスト事業」（52.9%）の順であった。
- ・ また，「マスコットキャラクター」の認知度は，平成 25 年度以降継続的に増加傾向にあり，令和元年度との比較では，23.4%から 24.7%へと，1.3%増加した。
- ・ 一方で，「おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン」の認知度は 15.8%と，令和元年度（17.9%）から 2.1%減少し，最も認知度が低い結果となった。
- ・ 全体的な傾向としては，「琵琶湖疏水通船事業」や「水道・下水道施設の見学会」，「各区ふれあいまつりの上下水道コーナー」などのイベントやイベントに併せて実施する広報活動については認知度が低下しており，コロナ禍による外出頻度の低下やイベントの中止による影響が伺える。

○年代別

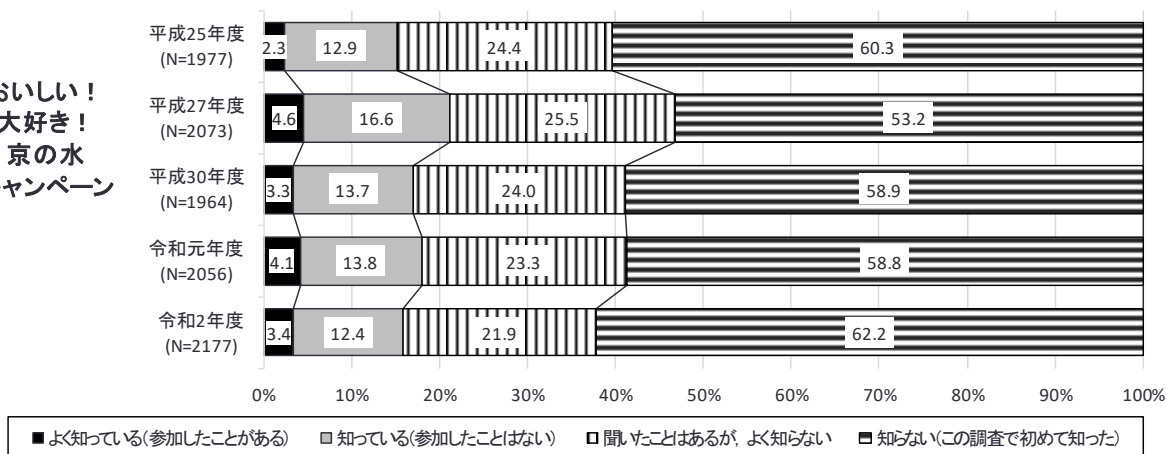
- ・ 「鳥羽水環境保全センター一般公開」，「蹴上浄水場一般公開」，「おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン」，「琵琶湖疏水通船事業」，「琵琶湖疏水の日本遺産への認定」，「水道・下水道施設の見学会」は，おおむね年代が高くなるほど認知度が高くなる傾向が見られた。

- 全体の認知度の高かった「蹴上浄水場一般公開」は、70歳以上で80.5%と最も認知度が高かったが、20歳代は32.8%であり、2倍以上の開きが見られた。
- 「ミスト事業」は、50歳代の認知度が最も高く（55.8%）、以下、40歳代（54.9%）、60歳代（55.4%）、20歳代（50.9%）の順であった。
- 一方で、「マスコットキャラクター」は、低い年代で認知度が高い傾向が見られ、とりわけ40歳代（33.0%）や20歳代（31.9%）で高かったが、70歳以上（17.4%）の認知度が低かった。

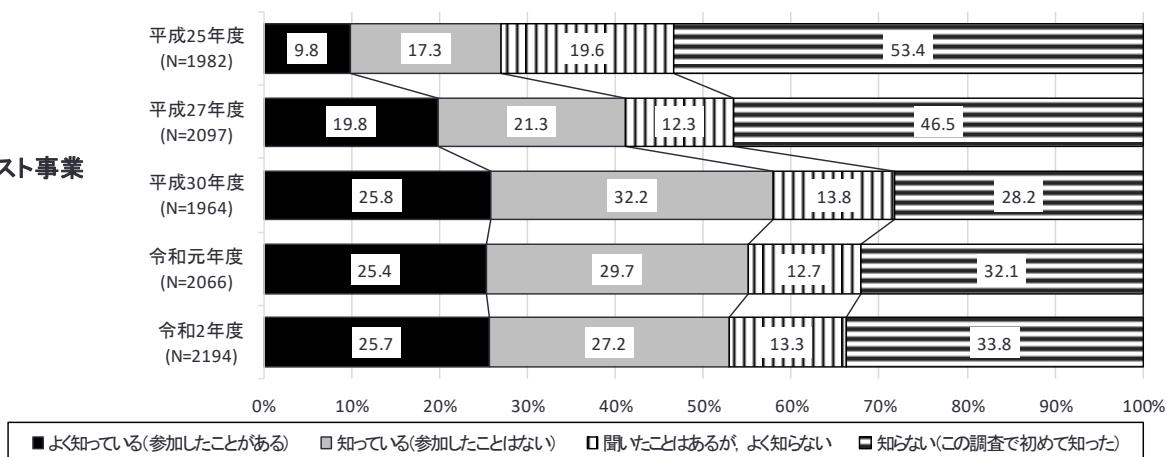
図表Ⅱ-7-10 上下水道局が実施する事業等について、どの程度知っているか一経年変化



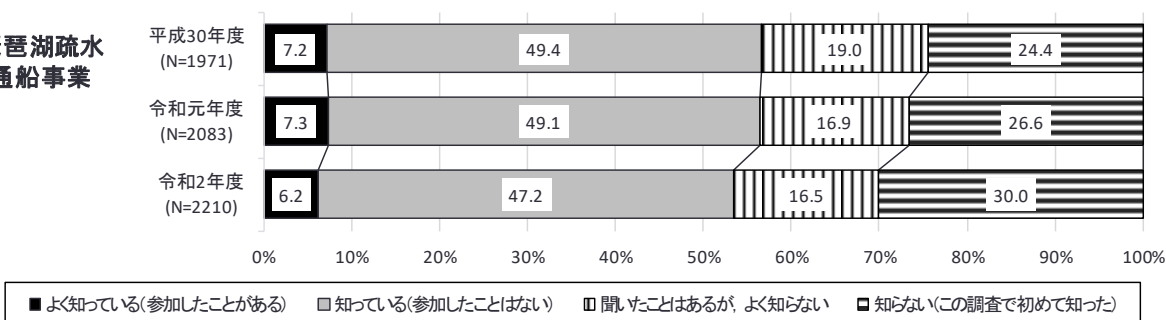
おいしい！
大好き！
京の水
キャンペーン



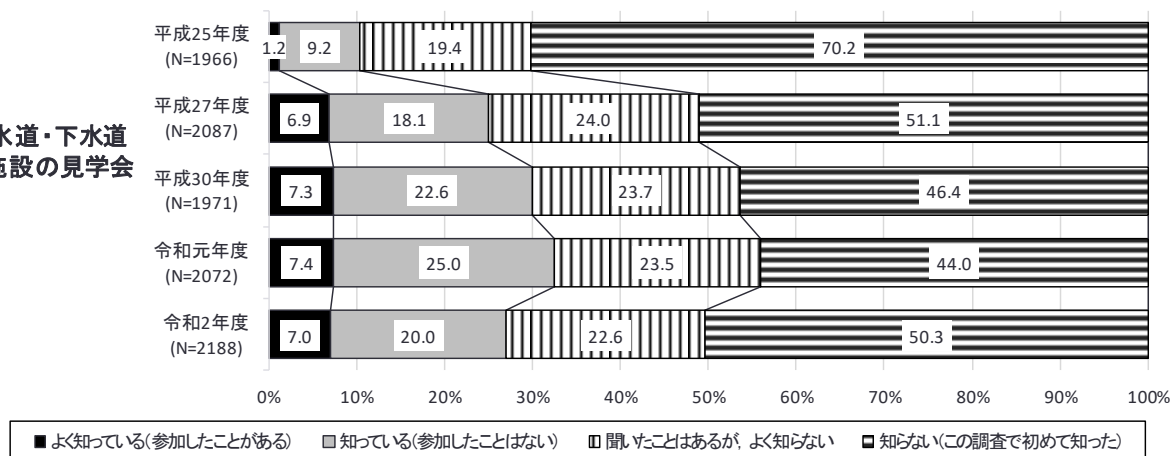
ミスト事業



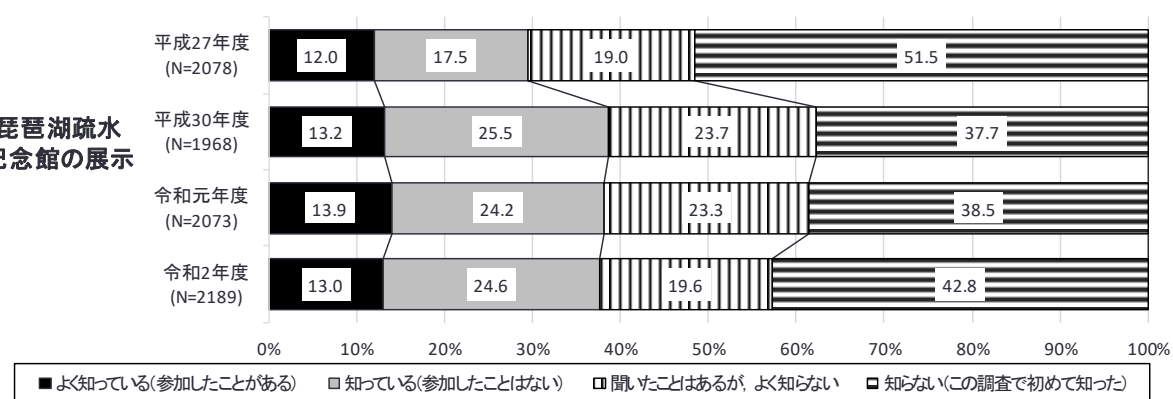
琵琶湖疏水
通船事業



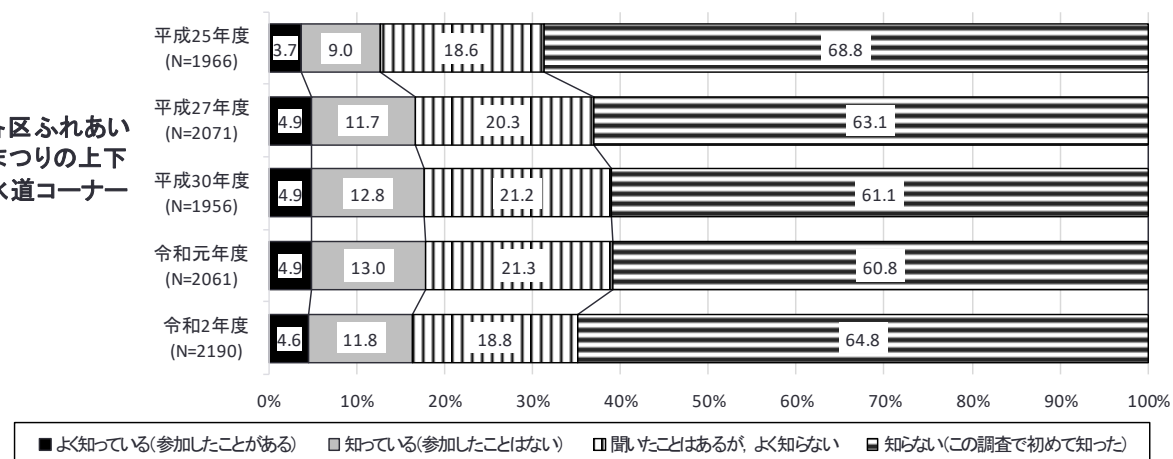
水道・下水道 施設の見学会

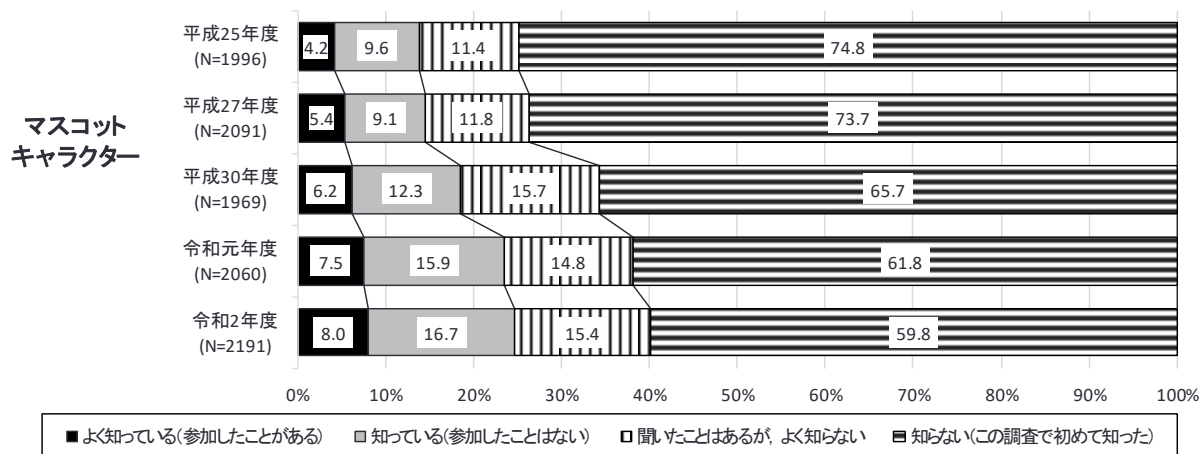


琵琶湖疏水 記念館の展示

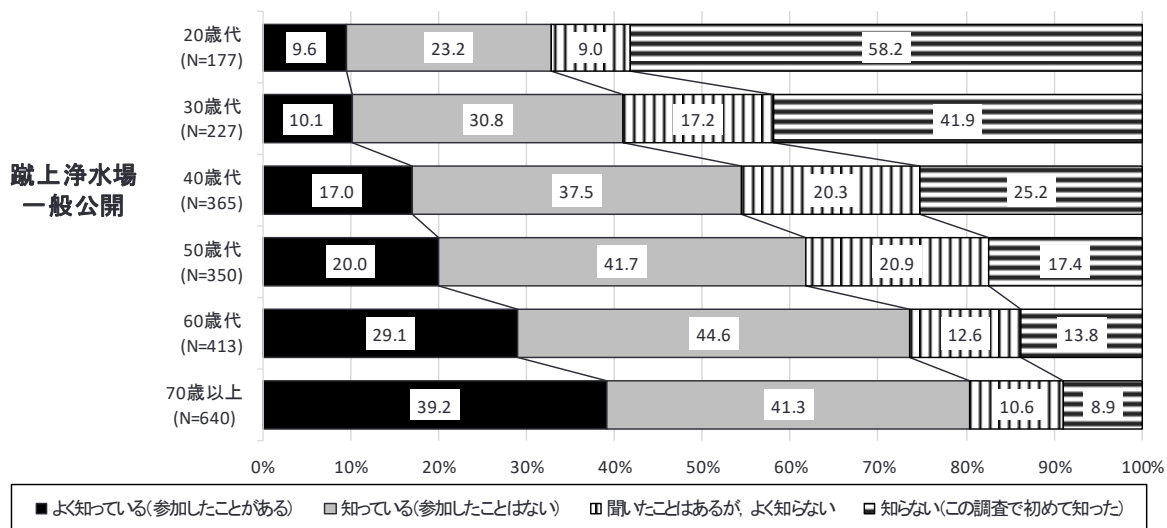
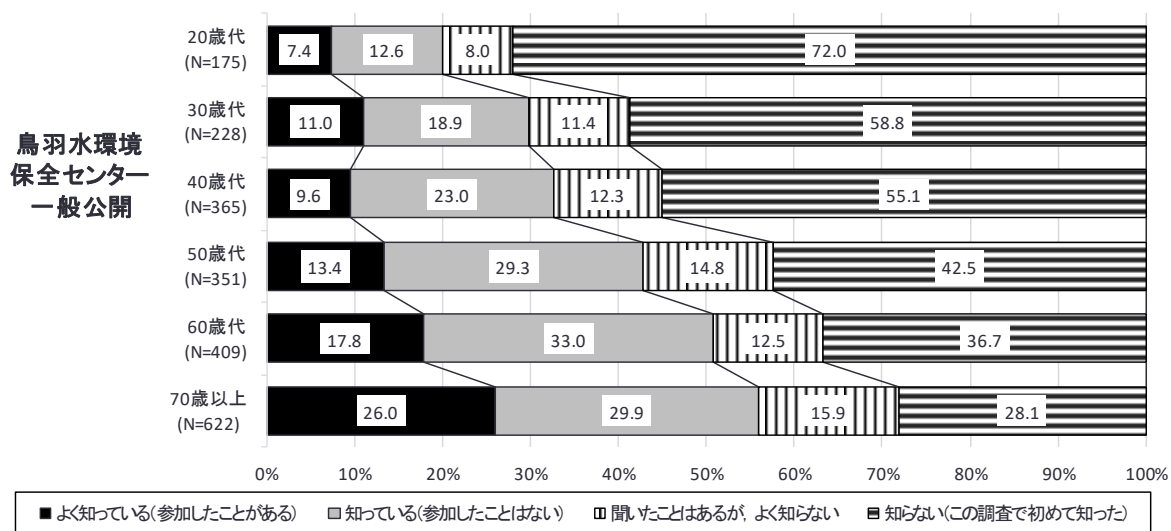


各区ふれあい まつりの上下 水道コーナー

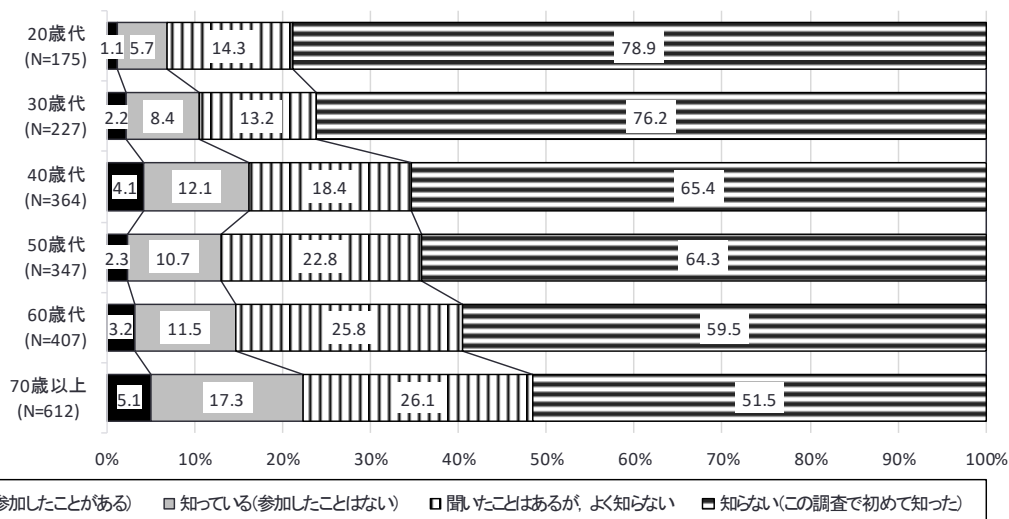




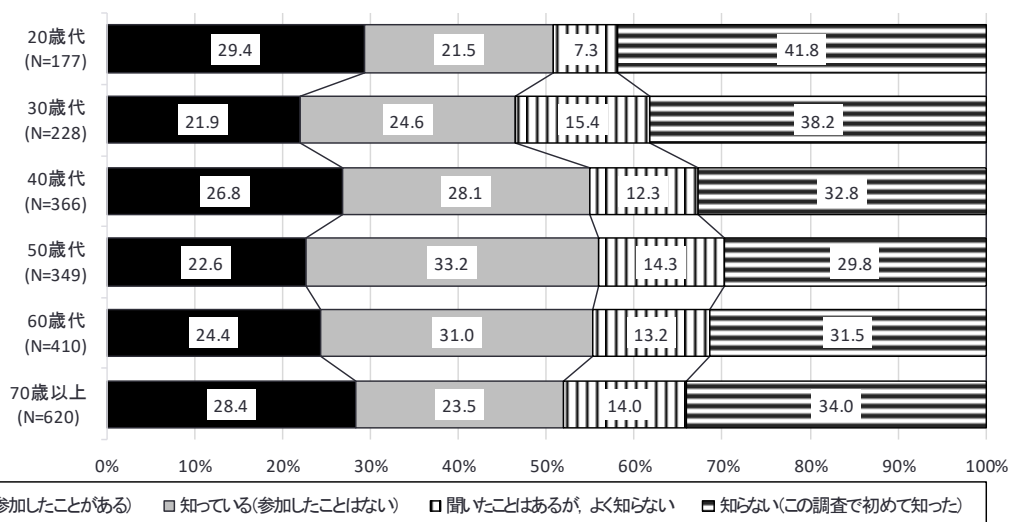
図表Ⅱ-7-11 上下水道局が実施する事業等について、どの程度知っているか一年代別



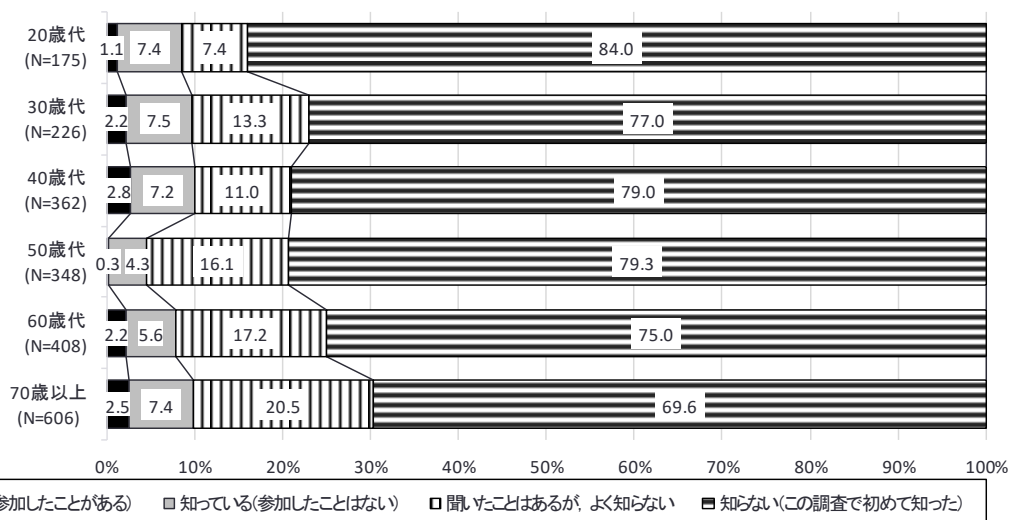
おいしい！
大好き！
京の水
キャンペーン



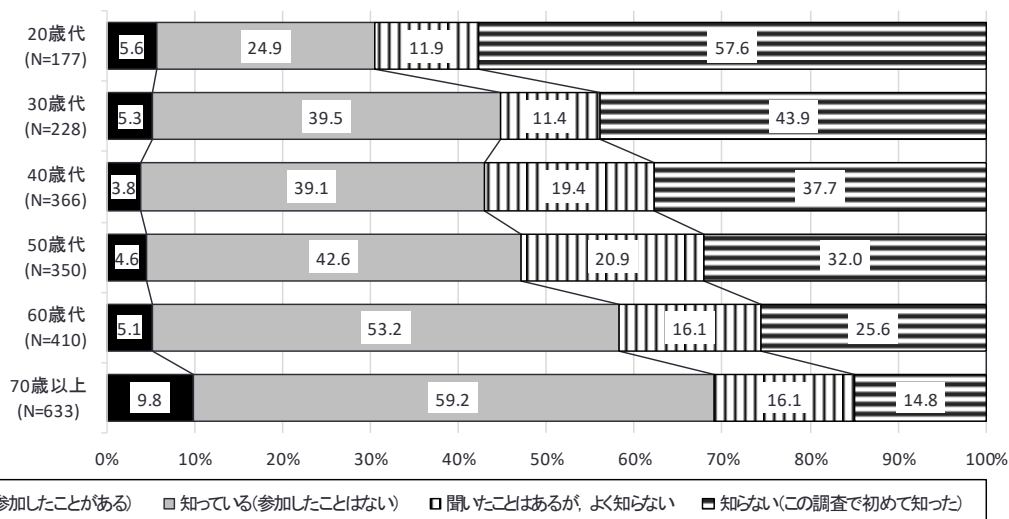
ミスト事業



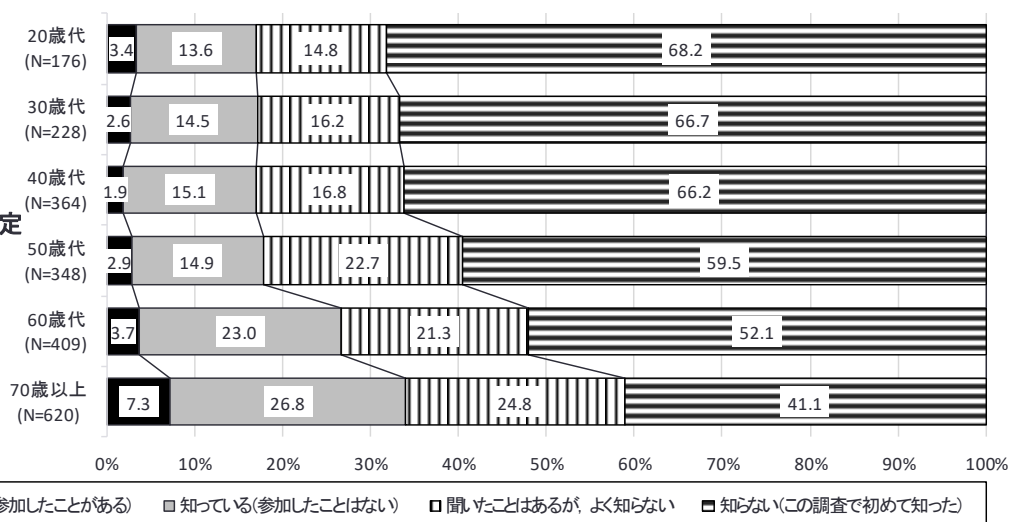
水飲みスポット
の設置



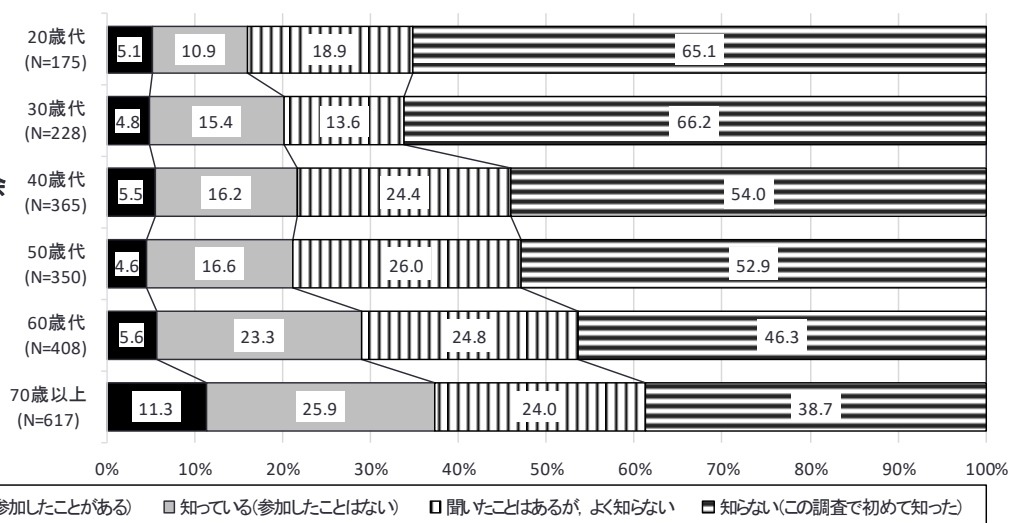
琵琶湖疏水
通船事業



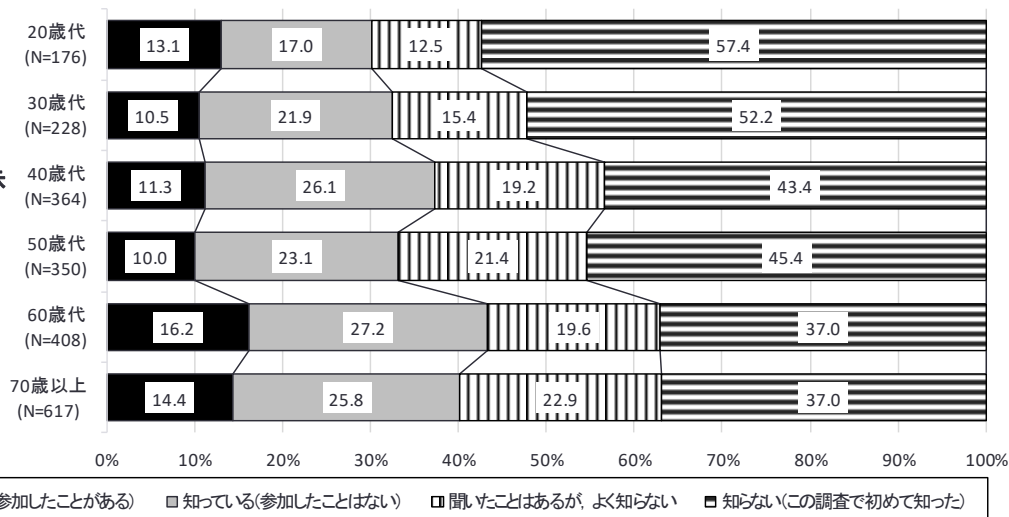
琵琶湖疏水の
日本遺産への認定



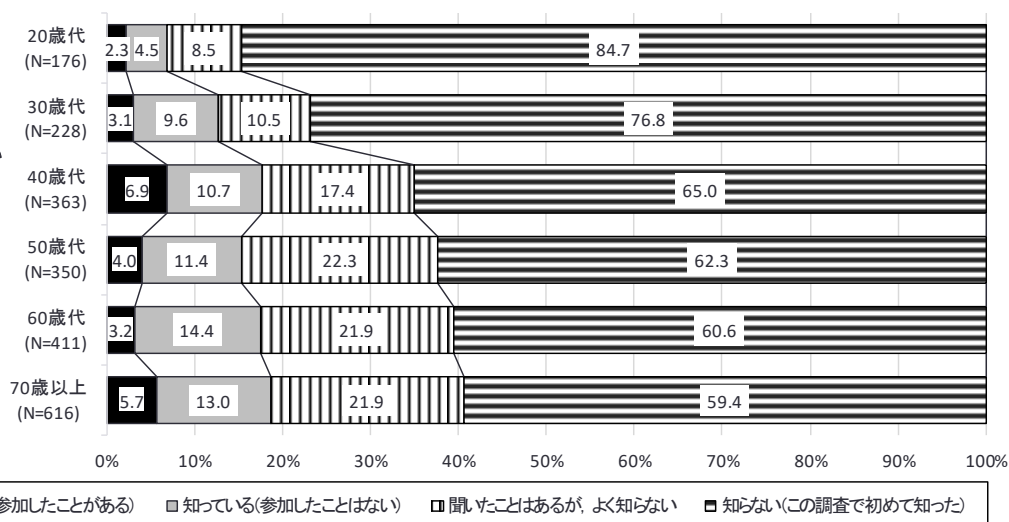
水道・下水道
施設の見学会



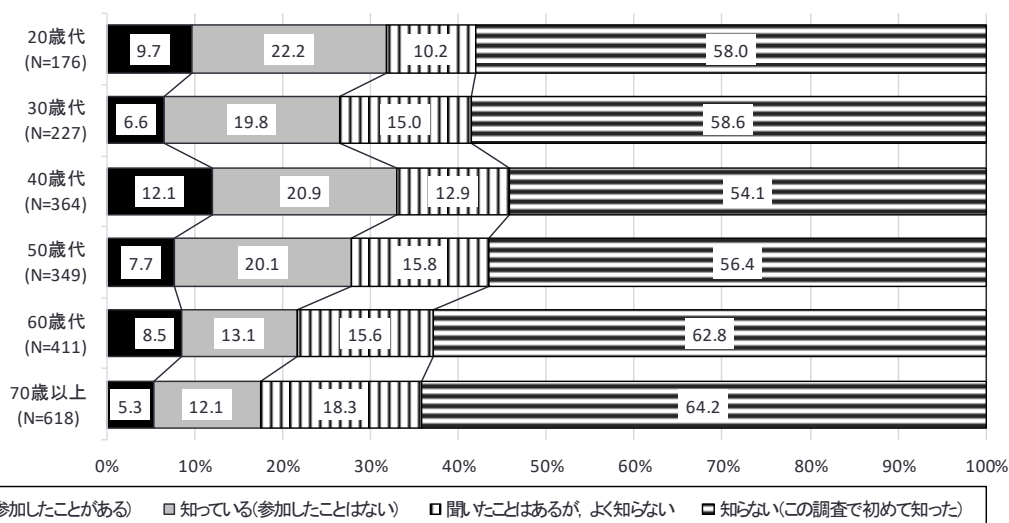
琵琶湖疏水
記念館の展示



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



(5) 上下水道局の仕組みや取組の認知度（問 18）

問 18. 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（〇は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、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）
- （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
- （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）
- （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）
- （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）
- （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）
- （ク）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

- ・「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」と回答した人の割合が 85.2%と圧倒的に高く、平成 30 年度以降増加傾向である。
- ・「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 58.5%と最も高く、「聞いたことはあるが、よく知らない・興味がない」（19.9%）、「知っている・興味がある」（17.2%）の順であった。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 21.6%と、平成 30 年度以降減少傾向である。
- ・「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 71.6%と最も高いが、「よく知っている」と「知っている・興味がある」と回答した人の割合の合計は 13.5%と、令和元年度（11.2%）から 2.3%増加した。
- ・「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、「よく知っている」と「知っている」と回答した人の割合の合計は 49.3%で、令和元年度（54.1%）から 4.8%減少した。
- ・「水道水の水質検査は 71 項目あり、安全安心なこと」については、「知らない」が 53.2%と

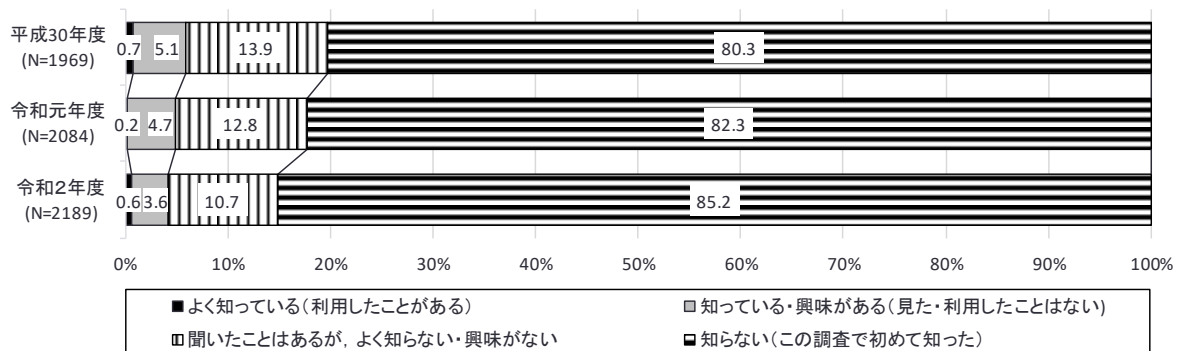
半数以上を占めており、令和元年度（48.8%）から 4.4%増加した。

- ・「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 61.7%で、令和元年度（58.0%）から 3.7%増加した。
- ・「みずみるネット」については、「知らない」が 87.3%と圧倒的に高く、令和元年度（85.6%）から 1.7%増加した。
- ・「緊急ダイヤル」については、「知らない」が 73.0%と圧倒的に高く、令和元年度（70.9%）から 2.1%増加した。

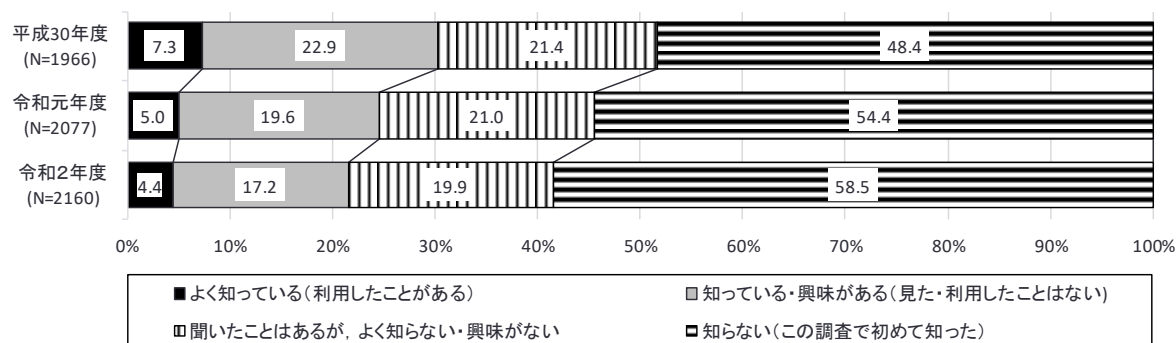
○年代別

- ・「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、全体的に認知度は低く、「知らない」と回答する割合は、20 歳代（94.9%）が最も高く、30 歳代（90.2%）の順であり、70 歳以上（78.4%）が最も低かった。
- ・「災害時の飲料水備蓄を呼びかけていること」について認知度は、70 歳以上（28.7%）が最も高く、60 歳代（24.9%）、40 歳代（18.9%）の順であった。
- ・「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」について認知度は、70 歳以上（18.4%）が最も高く、60 歳代（16.4%）、40 歳代（13.5%）の順であった。
- ・「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 50 歳代で最も高い 51.1%であった。
- ・「水道水の水質検査は 71 項目あり、安全安心なこと」については、60 歳代と 70 歳以上（31.4%）が最も高く、50 歳代（28.6%）、40 歳代（26.7%）、20 歳代（23.3%）の順であった。
- ・「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、おおむね年代が高くなるにつれて認知度が上がる傾向が見られ、70 歳以上（24.5%）が最も高かった。60 歳代（22.6%）、50 歳代（20.1%）、30 歳代（18.5%）の順であった。
- ・「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 割から 8 割が「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。

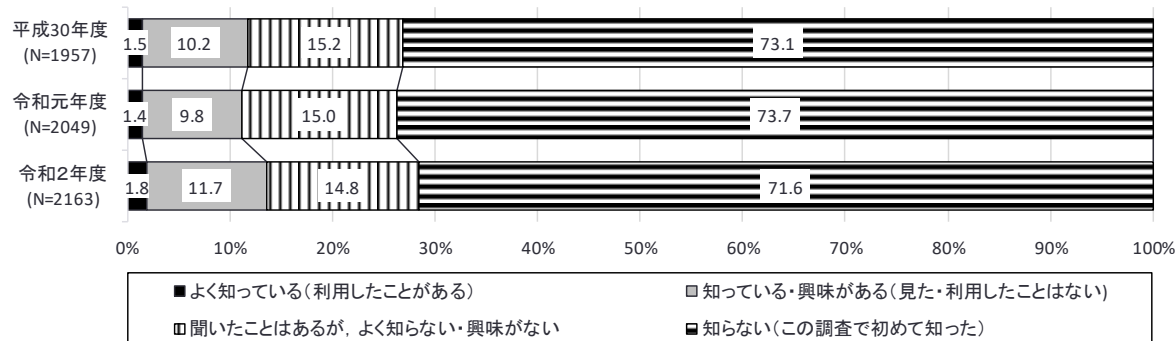
図表Ⅱ-7-12 （ア）平成 30 年 3 月に「京（みやこ）の水ビジョンーあすをつくるー」を策定したこと－経年変化



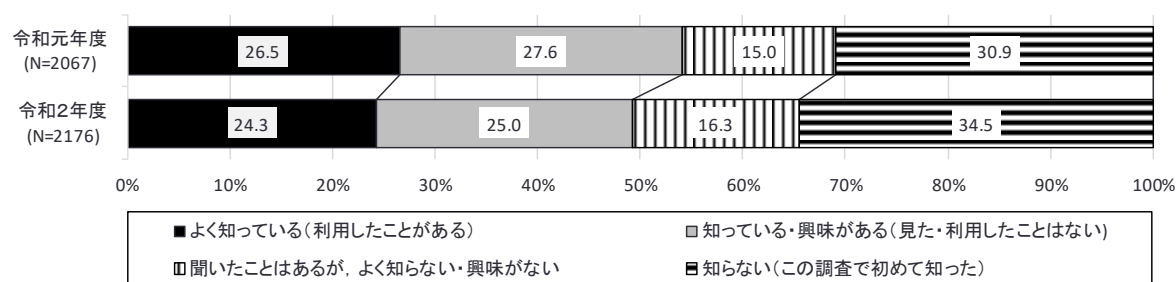
図表Ⅱ-7-13 (イ) 上下水道局が、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること（1人1日当たり3ℓを3日分が目安）一経年変化



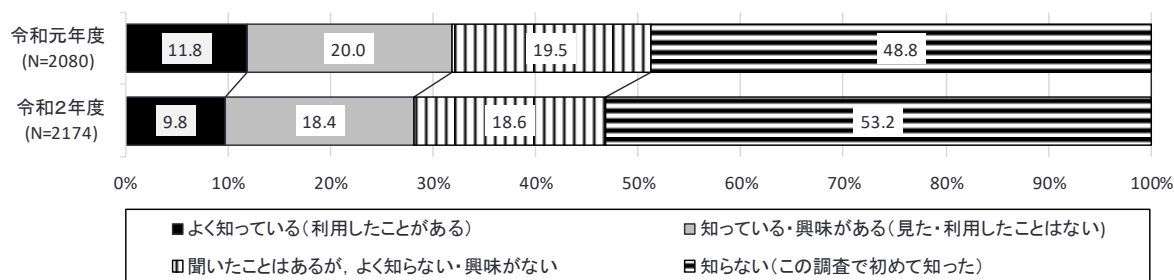
図表Ⅱ-7-14 (ウ) 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置に関する助成金制度一経年変化



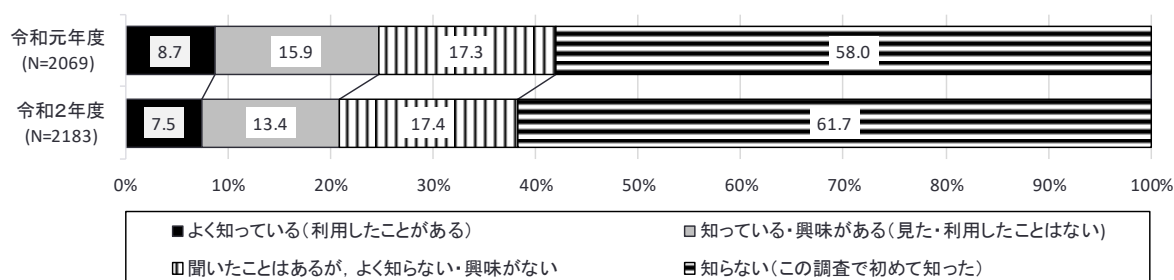
図表Ⅱ-7-15 (エ) 水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと一経年変化



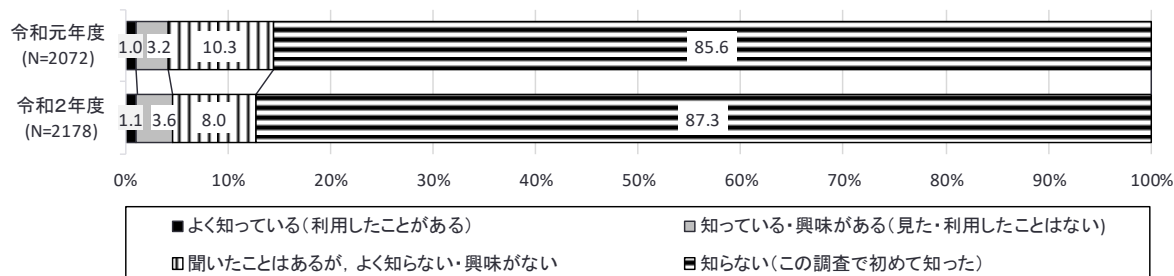
図表Ⅱ-7-16 (オ) 水道水の水質検査は71項目あり、安全安心なこと一経年変化



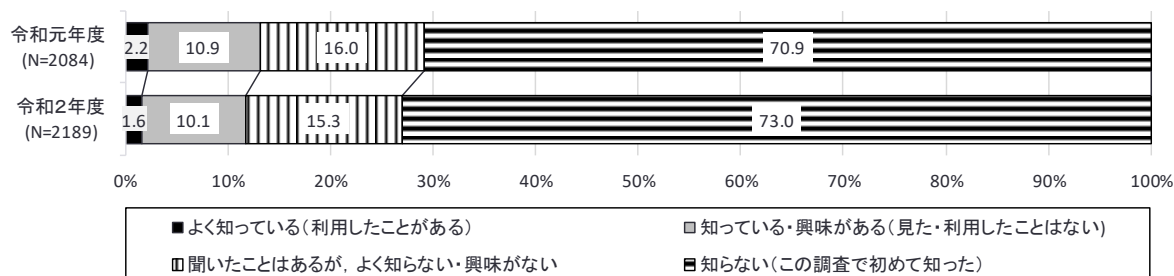
図表Ⅱ-7-17 (カ) 水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境にやさしいこと一経年変化



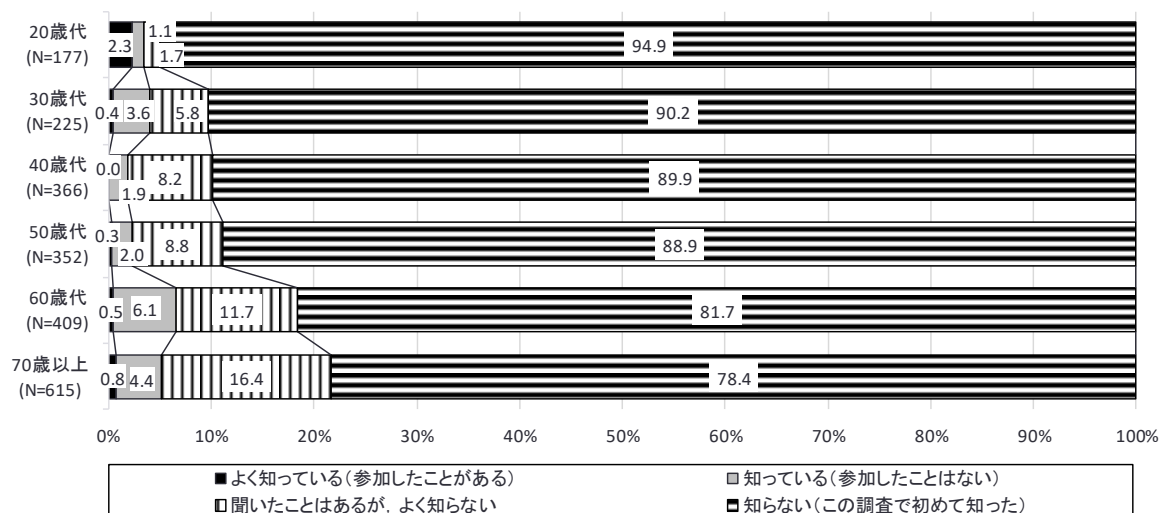
図表Ⅱ-7-18 (キ) みずみるネット一経年変化



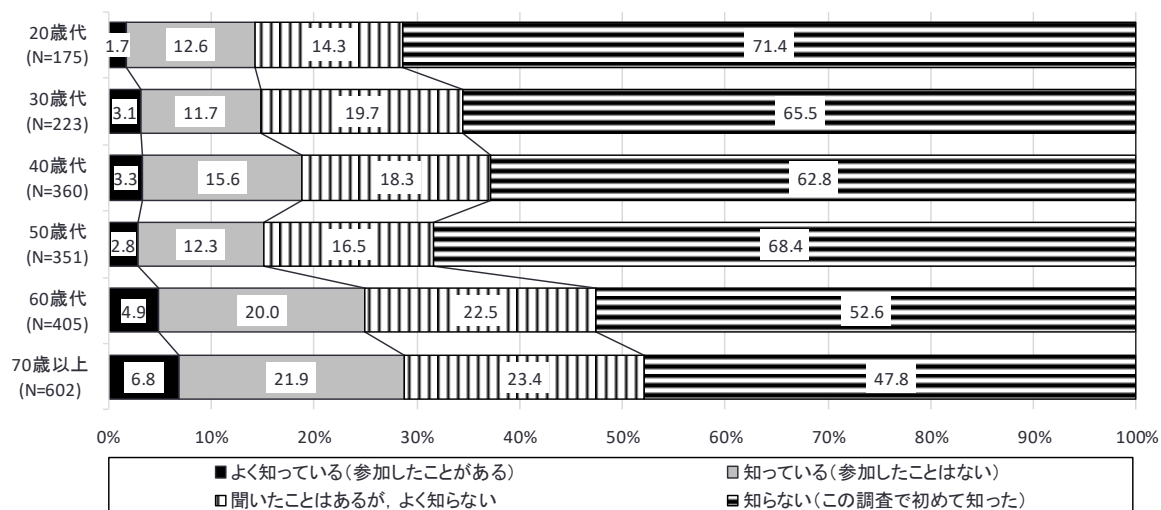
図表Ⅱ-7-19 (ク) 緊急ダイヤル一経年変化



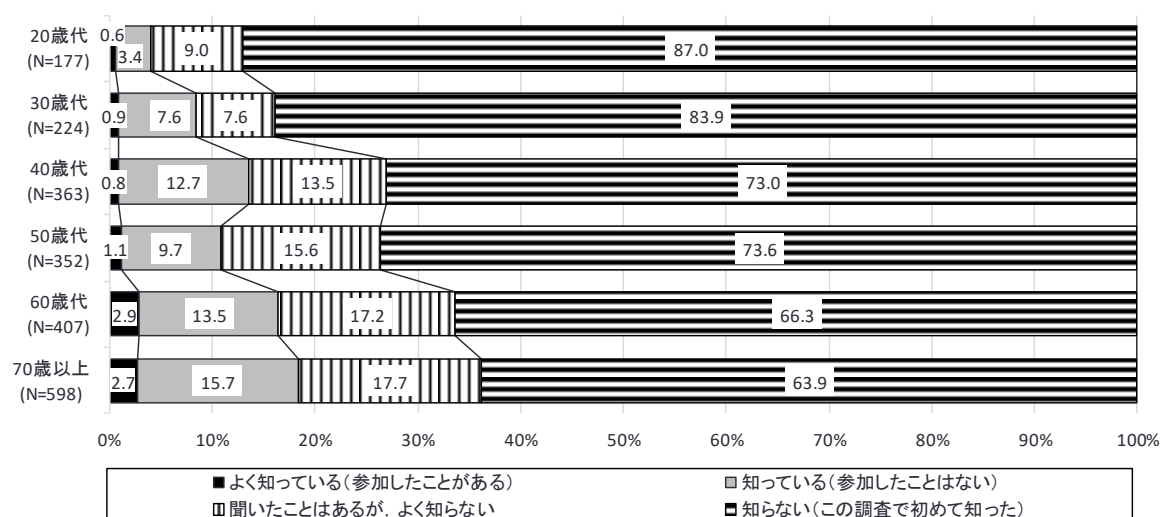
図表Ⅱ-7-20 (ア) 平成30年3月に「京(みやこ)の水ビジョン―あすをつくる―」を策定したこと―年代別



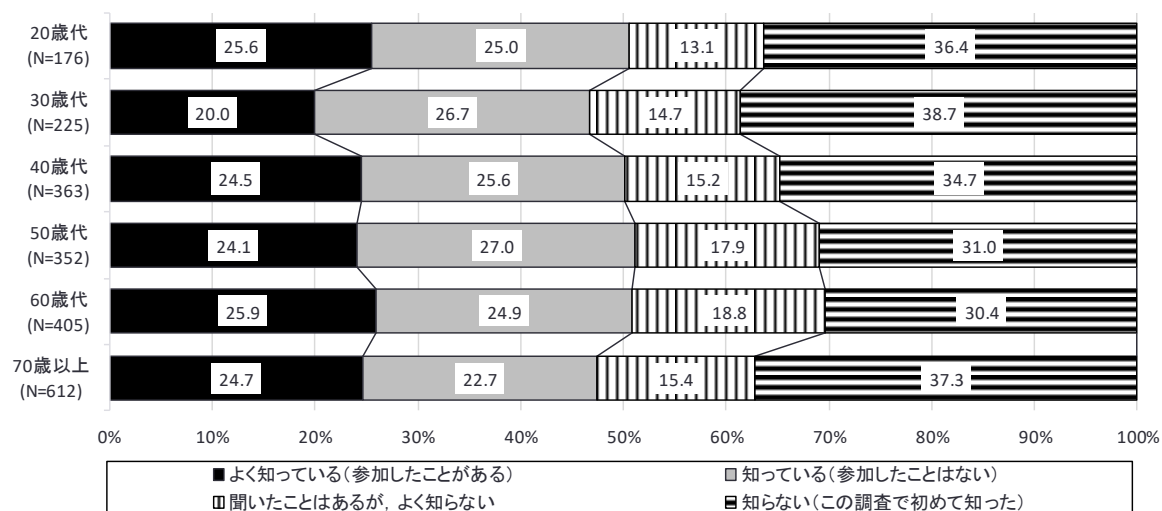
図表Ⅱ-7-21 (イ) 上下水道局が、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること(1人1日当たり3ℓを3日分が目安)―年代別



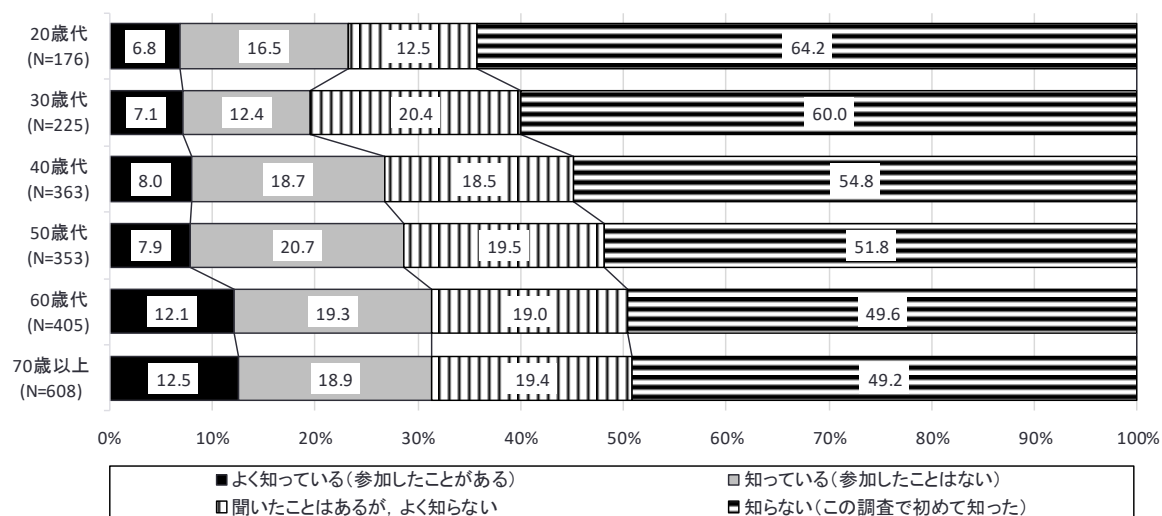
図表Ⅱ-7-22 (ウ) 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置に関する助成金制度一年代別



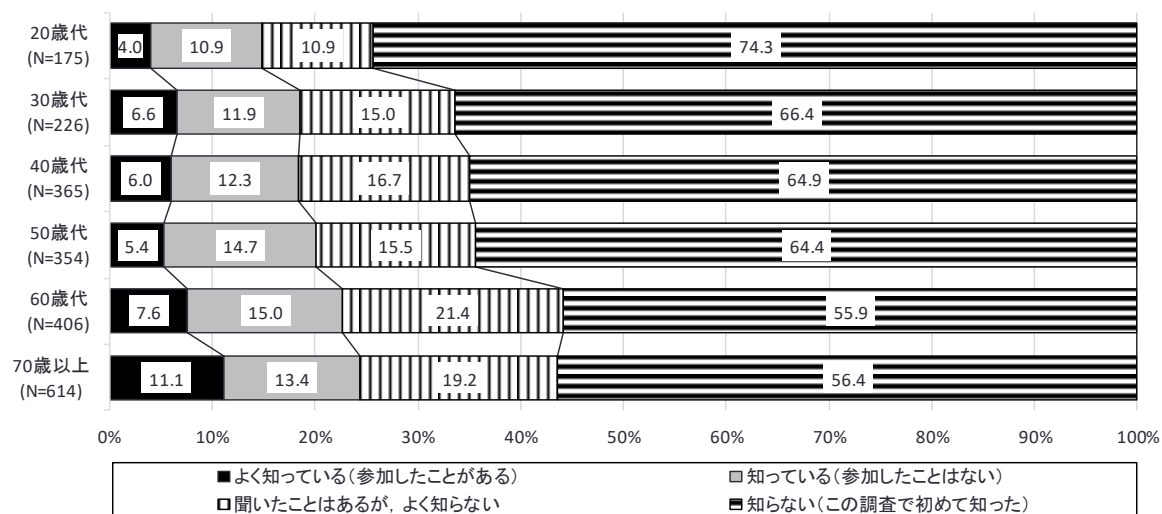
図表Ⅱ-7-23 (エ) 水道水の料金は、ミネラルウォーターに比べて安いこと一年代別



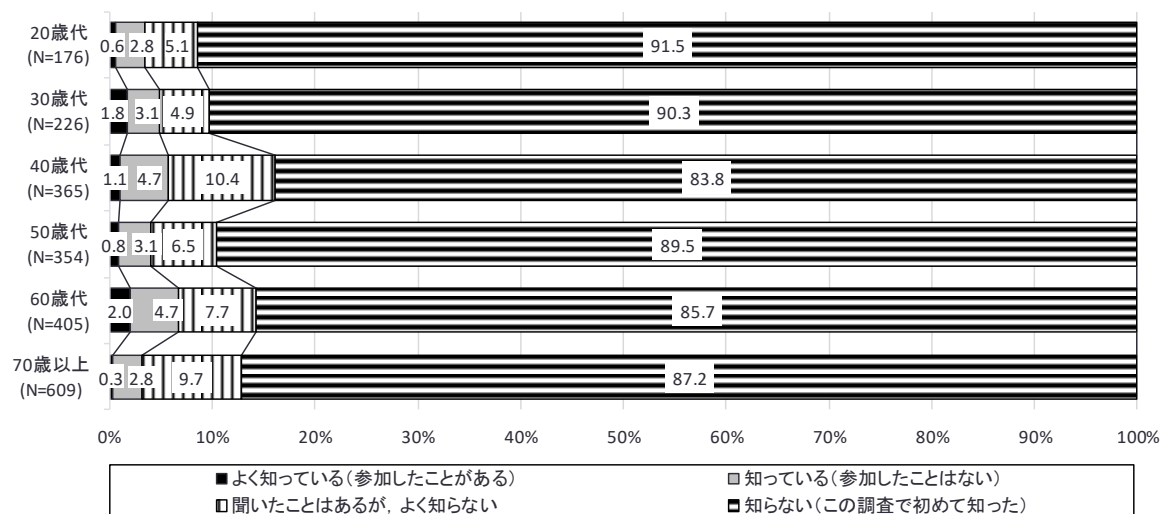
図表Ⅱ-7-24 (オ) 水道水の水質検査は71項目あり、安全安心なこと一年代別



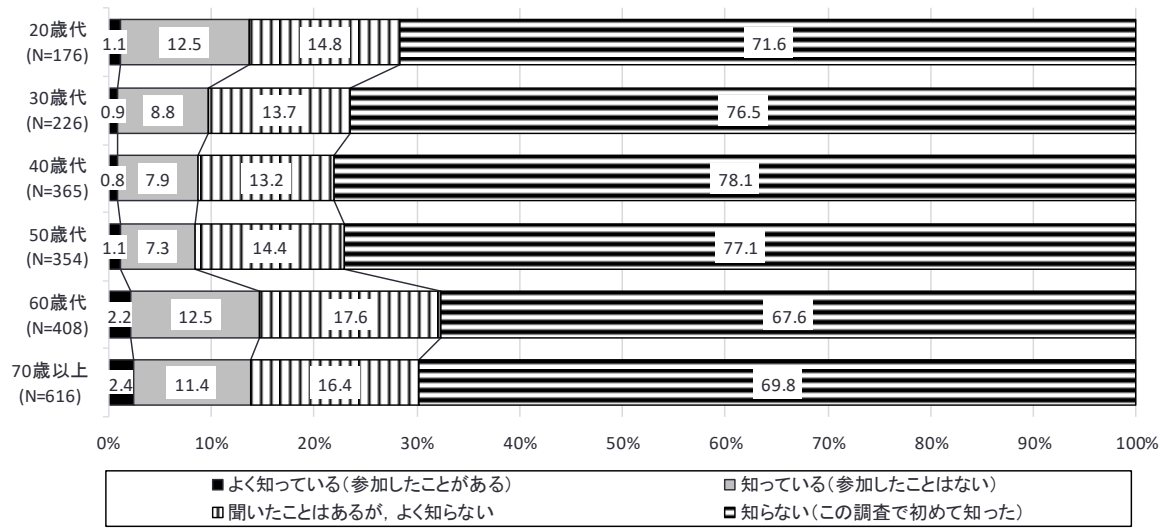
図表Ⅱ-7-25 (カ) 水道水をご家庭までお届けするエネルギーが少なく、環境にやさしいことと年代別



図表Ⅱ-7-26 (キ) みずみるネット年代別



図表Ⅱ-7-27 (ク) 緊急ダイヤル年代別



(6) 知りたい情報、興味がある情報（一般）（問 19（ア））

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（〇は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 |

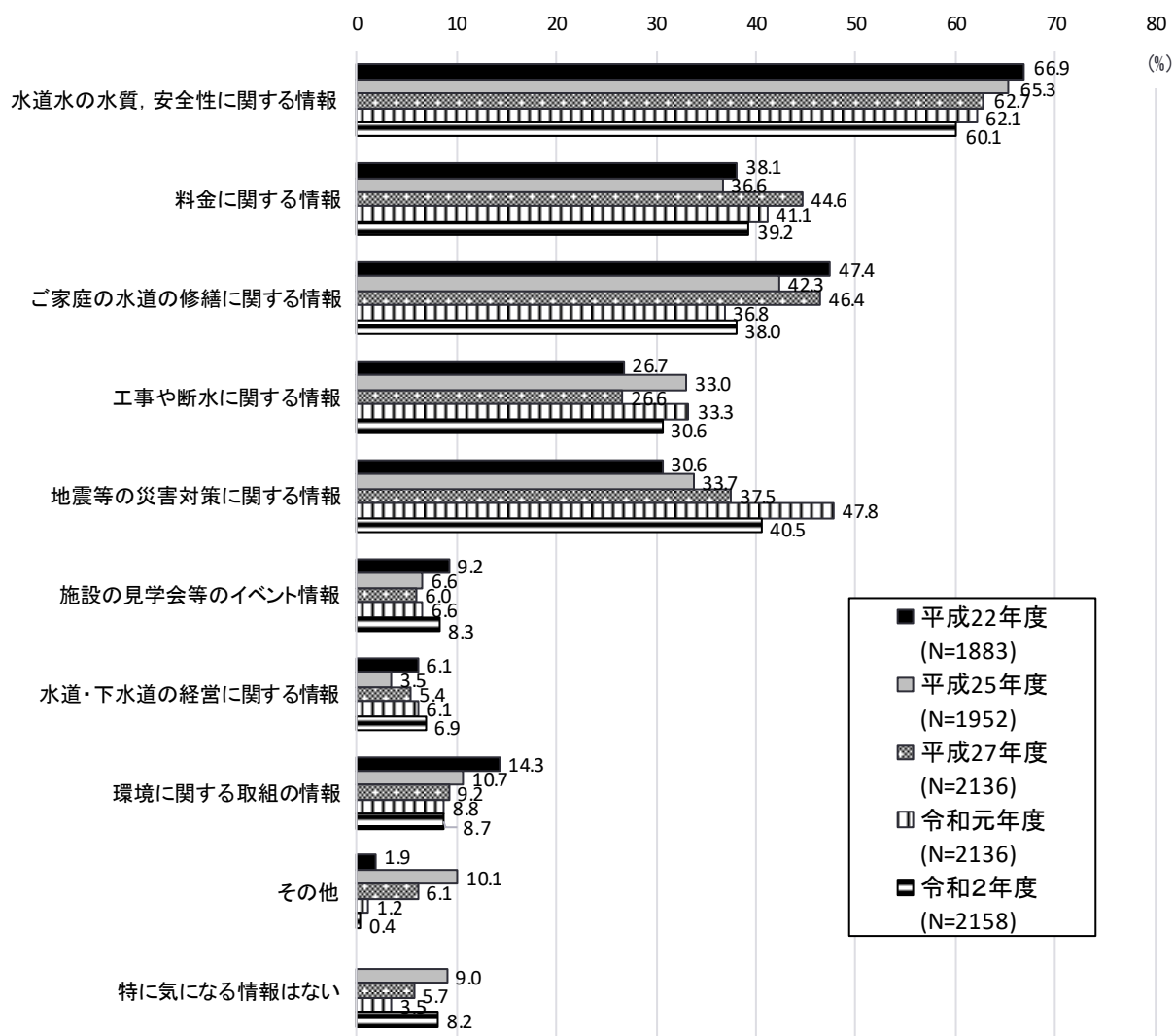
○経年変化

- ・ 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」（60.1%）と回答した人の割合が最も高く、「地震等の災害対策に関する情報」（40.5%）、「料金に関する情報」（39.2%）、「ご家庭の水道の修繕に関する情報」（38.0%）、「工事や断水に関する情報」（30.6%）の順であった。
- ・ 「水道水の水質、安全性に関する情報」、「環境に関する取組の情報」への関心は、平成 22 年度以降減少傾向にある。
- ・ 「料金に関する情報」への関心は、平成 27 年度以降減少傾向にある。
- ・ 「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。

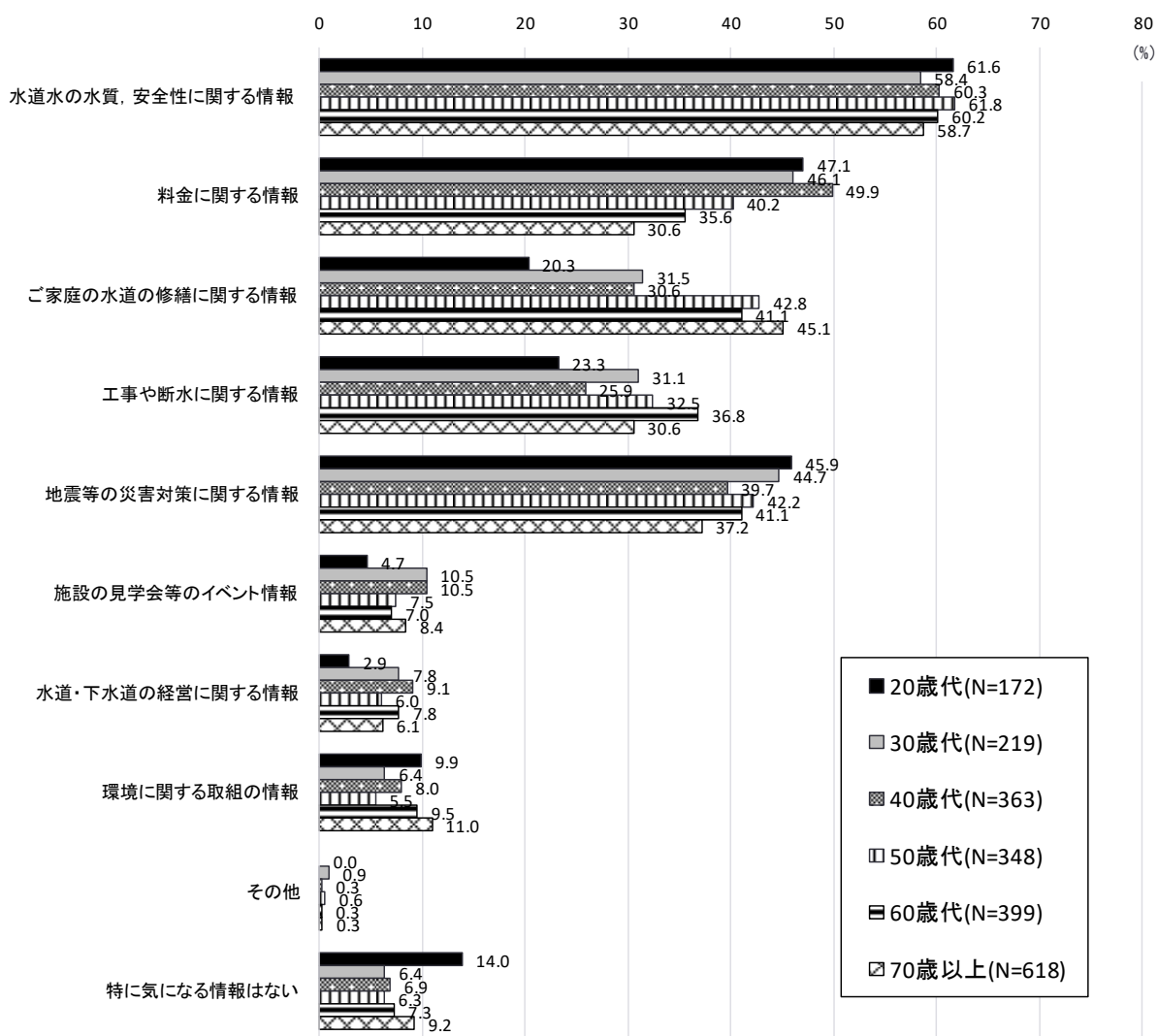
○年代別

- ・ おおむね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。
- ・ 一方で、年代が高くなるほど「ご家庭の水道の修繕に関する情報」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。
- ・ 20 歳代は、「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」、「施設の見学会等のイベント情報」、「水道・下水道の経営に関する情報」への関心が全ての年代の中で最も低かった。一方で、「水道水の水質、安全性に関する情報」や「地震等の災害対策に関する情報」への関心が全ての年代の中で最も高かった。

図表Ⅱ-7-28 (ア) 水道・下水道に関する一般的な情報—経年変化



図表Ⅱ-7-29 (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 19（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

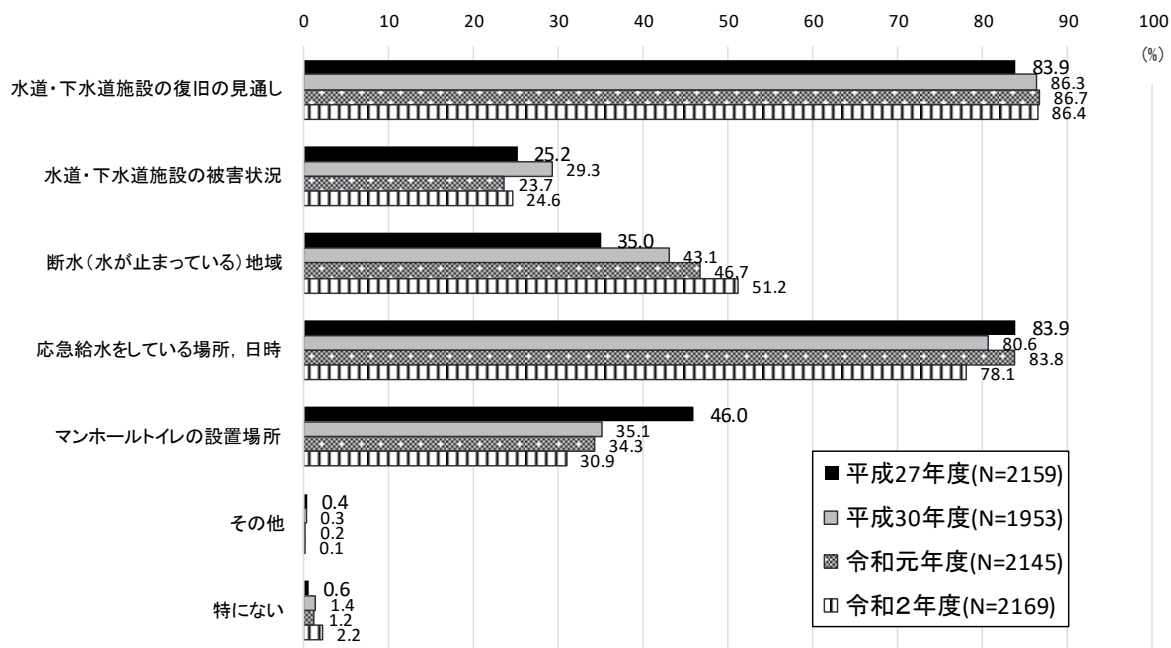
○経年変化

- ・ 大規模災害発生時に知りたい・興味がある情報のうち、「水道・下水道施設の復旧の見通し」（86.4%）が最も関心が高く、「応急給水をしている場所、日時」（78.1%）、「断水（水が止まっている）地域」（51.2%）、「マンホールトイレの設置場所」（30.9%）、「水道・下水道施設の被害状況」（24.6%）の順であった。
- ・ このうち、「断水（水が止まっている）地域」については、平成 27 年度以降、関心が徐々に高まる一方で、「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、その後低下している。

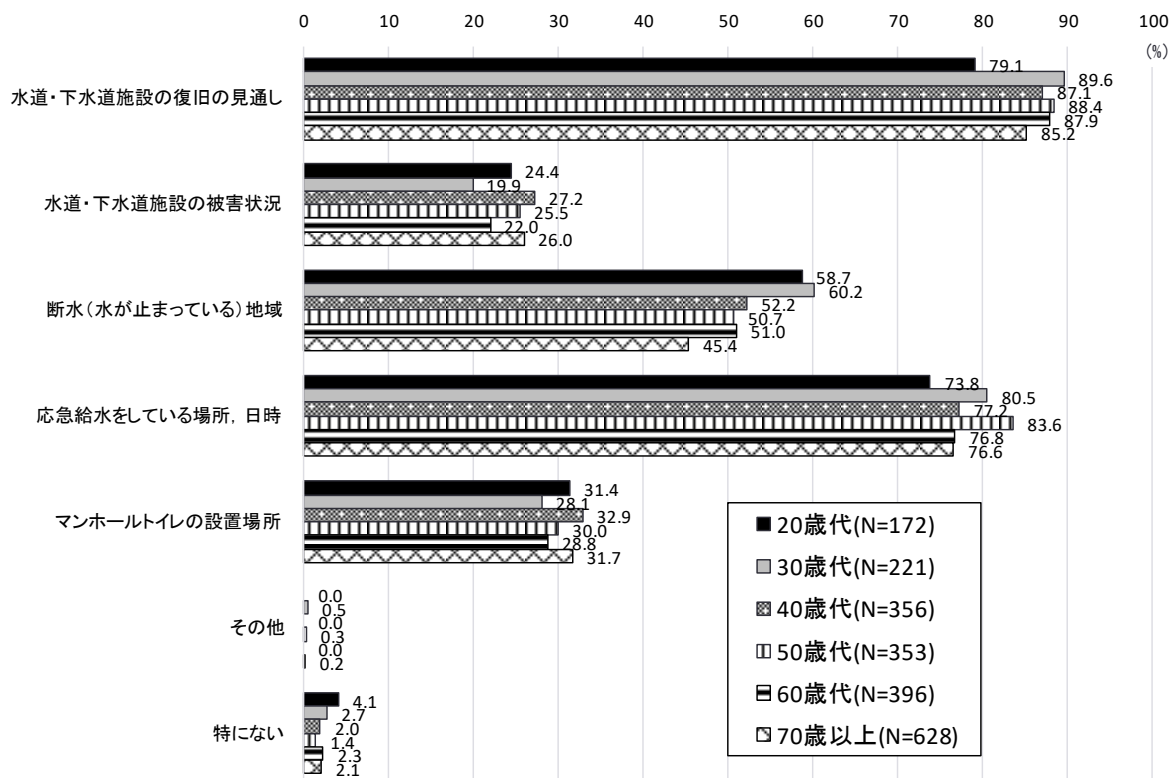
○年代別

- ・ おおむね年代が低くなるほど、「断水（水が止まっている）地域」と回答した人の割合が高かった。
- ・ 30 歳代は、「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「断水（水が止まっている）地域」について知りたいと回答した人の割合が、他の年代よりも高かった。
- ・ 「応急給水をしている場所、日時」について知りたいと回答した人の割合が最も高かったのは、50 歳代（83.6%）であった。

図表Ⅱ-7-30 (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-7-31 (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 19（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. 特になし |

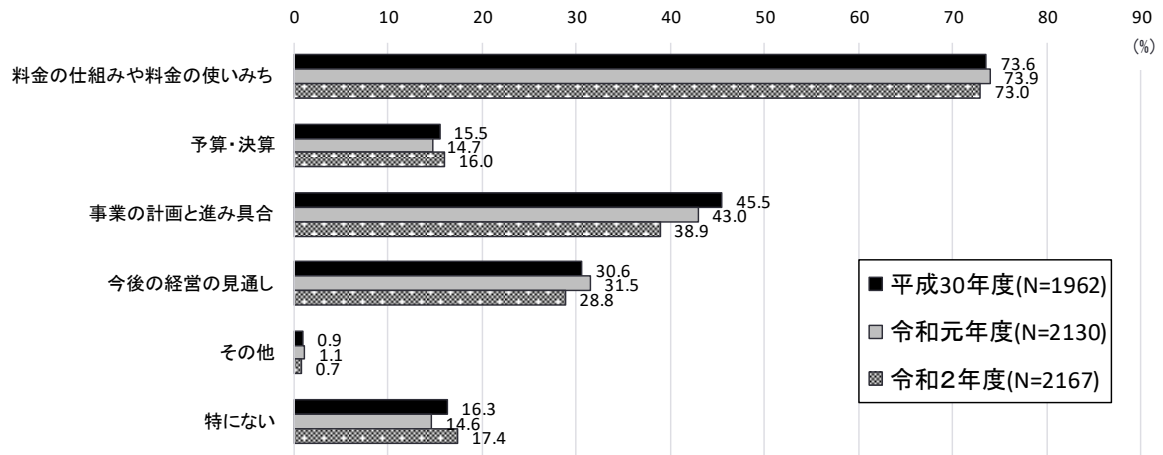
○経年変化

- ・ 「料金の仕組みや料金の使いみち」（73.0%）と回答した割合が最も多く、「事業の計画と進み具合」（38.9%）、「今後の経営の見通し」（28.8%）、「予算・決算」（16.0%）の順であった。
- ・ 「予算・決算」への関心は、令和元年度から増加しているが、「事業の計画と進み具合」への関心は、平成 30 年度から減少傾向にある。

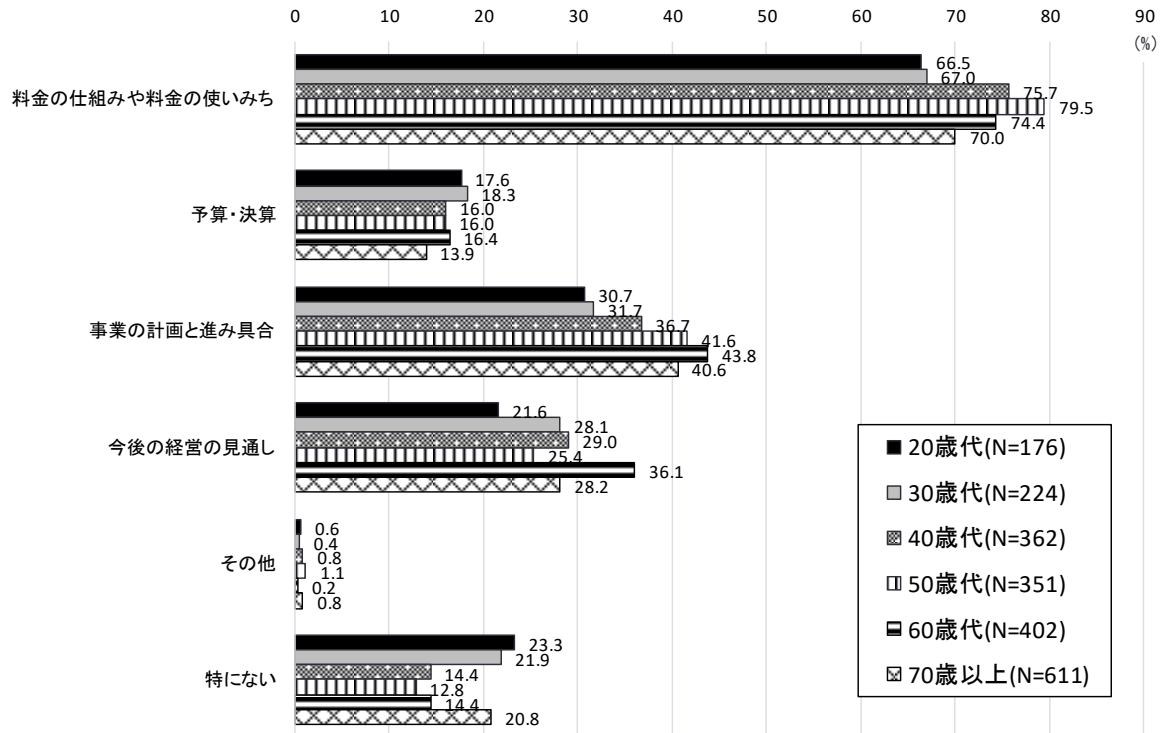
○年代別

- ・ 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、50 歳代（79.5%）が最も高く、40 歳代（75.7%）、60 歳代（74.4%）の順であった。
- ・ 「事業の計画と進み具合」では、60 歳代（43.8%）が最も高く、50 歳代（41.6%）、70 歳以上（40.6%）の順であった。

図表Ⅱ-7-32 (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-7-33 (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 20）

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 | |

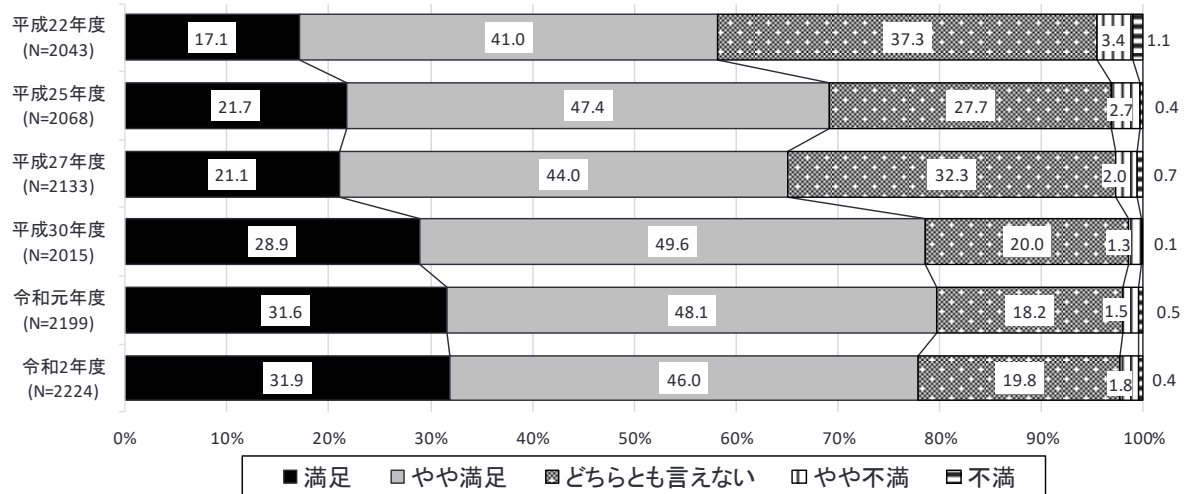
○経年変化

- ・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 46.0%と最も高く、「満足」（31.9%）を加えた計 77.9%が肯定的な回答（満足度）と理解できる。平成 22 年度（58.1%）からおおむね増加傾向ではあるが、令和元年度（79.7%）から 1.8%減少している。
- ・「不満」、「やや不満」の割合の合計は 2.2%であり、令和元年度（2.0%）から増加したものの、極めて低い数値であった。

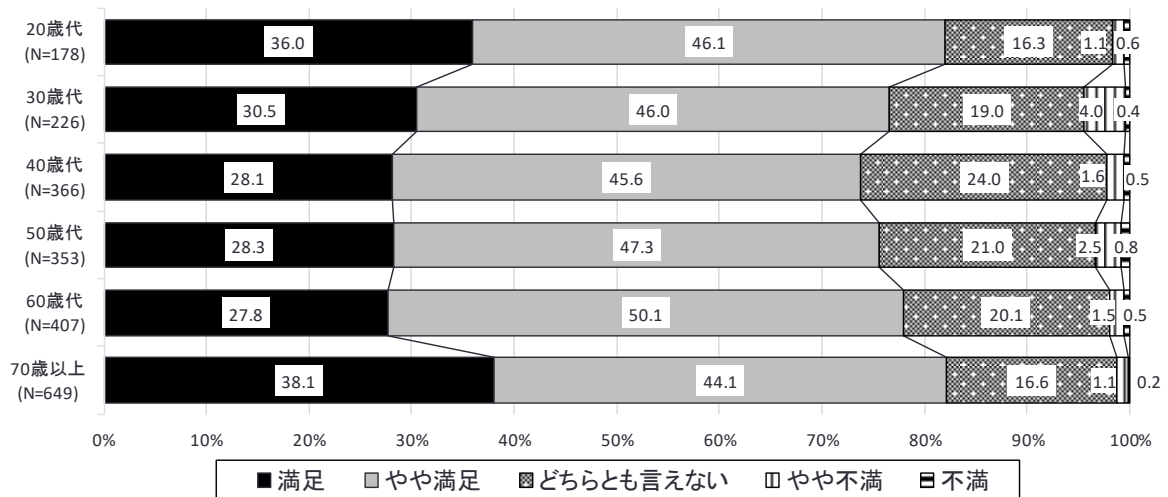
○年代別

- ・年代別で見ると、満足度が最も高かったのは 70 歳以上（82.2%）、20 歳代（82.1%）、60 歳代（77.9%）、30 歳代（76.5%）、50 歳代（75.6%）と続き、40 歳代（73.7%）が最も低かった。70 歳以上と 20 歳代は、全回答者の数値（79.7%）を上回っており、60 歳代は全回答者の数値と同数であった。
- ・「やや不満」と「不満」の割合の合計では、30 歳代（4.4%）が最も高く、50 歳代（3.3%）、40 歳代（2.1%）の順であった。
- ・「どちらとも言えない」と回答した人の割合は、40 歳代（24.0%）が最も高く、50 歳代（21.0%）、60 歳代（20.1%）の順であった。

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



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問 21）

問 2 1. 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 481 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-8-3 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	54 件
② 水道料金・下水道使用料について	54 件
③ 情報提供・PR 活動について	33 件
④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	19 件
⑤ 上下水道局への相談・調査の依頼について	31 件
⑥ 経営についての要望	40 件
⑦ 水道管の老朽化等への対応について	11 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	27 件
⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について	10 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	11 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）	175 件
合 計	481 件

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、おいしくないと言憶していますが、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。
- 娘が小学校の社会見学で、京都の水が安全だという勉強をしてきたので、安全ということを知り、今も飲んでいて、おいしいと感じています。これからも安全で、おいしい水であってほしいです。
- 地域によっては、いったん水道水を貯めてから供給するところがあるので、そのタンクの水の水質が心配です。
- 水道・下水道について、知らないことが多いと思いました。夏場の水道水のおいについて大変気になります。
- 今のマンションに越してくるまでは、水道に関して、不満・不安に思うことはありませんでした。今は建物も古く、直接水道水を飲む気にもなりません。次に引っ越す時は、「水」に関しても気にしなければならないことを学びました。
- 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ないです。特に暑い間は、においが強く、洗い物に使用していてもつらいです。キャンペーンも大切だ

と思いますが、水質をよくする方向に、お金も人も、大事に使っていただきたい。

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。
- 一人暮らし（老人）の水道料金を考えてほしい。
- 水道管の維持と料金の値上げに関しては、大変な部分もあるかと思うが、生活必需品として、また、重要なライフラインの１つとして、現行を維持してもらえるとありがたい。
- 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。
- 子どもが産まれてから水道を利用する機会が格段に増えました。料金のことくらいしか考えたことがありませんでしたが、様々な取り組みを知り、よい機会になったと思います。
- 水道代により家計がひっ迫しており、子育て家庭への割引等があれば嬉しいです。
- 社宅に住んでおり、水道料金は各自でメーターを見て、２か月ごとに現金を集め、引き落とされるシステムです。取りまとめが面倒なので、早く社宅を出て、個人でクレジット払いなどに変更したいと思っている。電子決済アプリなど、いろいろな支払い方法が選べると便利かと思う。
- 基本料金１０～０立方メートルでなく、５～０立方メートルにしてほしい。

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。
- みずみるネットは大変便利です。
- 今回、上下水道局がたくさんの取り組みをしていることをほとんど知らずに過ごしているということを知り、もったいないと感じました。
- 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。
- ミネラルウォーターではなく、水道水をおいしく備蓄できるタンクなどの開発、販売を行ってはどうか。京都の水道水で淹れたコーヒーを販売するカフェコーナーなど、いろいろなイベントを行ってはどうか。
- 当たり前のように、日々、水道やトイレが使えるように事業を運営してくれていることには感謝しますが、地下鉄のドアや市バスで見かけるポスターやPRステッカーが何を訴えたくて貼ってあるのかが伝わらない。水道のことなどを考えずに生活できる日常が一番の幸せと考えているので、そこを目指した取り組みを望みます。
- 澄都くん、かわいいので、もっと様々な場所で使ってほしい。

④ 災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（１９件）

- 大雨・豪雨対策をできるだけやってほしい。
- 大規模な災害を想定し、消防、警察、役所、地域代表などの関係機関との連携をしっかりと図り、各機関とのリアルタイムの情報共有の強化はもっとすべき。そのうえで、その情報を手に取りやすく、多くの人に届くようにしてほしい。

- 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、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）

- ゴールデンウィーク時に台所の水道が水漏れし、２４時間対応の水道屋さんに修理を依頼した。付いている水道栓の部品代替品がないため、全交換となった。時間外も対応できる京都市指定の業者を紹介してほしい。
- 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。本調査に関して、紙だけでなく、ネットで回答ができるようにしていただけると、回答者・集計者ともにメリットがあるのではないかと。

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。
- 職員の中には、やる気のない人もいるので対策すべき。
- 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。
- 大げさなポスターや事業は、料金の無駄遣いだと思う。水はライフラインであり、安全で、だれでも安価に使える仕組みであることが大事である。国に働きかけて、水道事業の充実を優先させてほしい。
- 人口減少の中、料金値上げは困るので、職員の削減（システムの無人化・ＡＩを利用した）など、コスト低減の取り組みを図ってほしい。
- 備蓄水は、買いに行くとなると、かなりの重労働（家族３人だと１８リットルも持てない）。京都市から１０年に一度、全世帯に配布してほしい。

⑦ 水道管の老朽化等への対応について（１１件）

- 古くなった上下水道施設の計画的更新に関心が強い。
- 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。
- 水道設備の老朽化に伴う、取り替えスケジュール（計画）をホームページに公開してほしい。

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）

- 日頃、関心のある分野だっただけに、直感を信じながら正直な意見を書かせていただけたこと、ありがたいです。もっと勉強する機会（一般市民として・主婦として）に縁があることを期待したいと思います。
- 今まで、水道局の取り組みについては全然知らなかったもので、知る良いきっかけになりました。おふろキャラバンに参加させていただいた時には非常に面白い、よい体験になりました。また、上下水道施設の見学会に参加したり、節水も、いつもより少しだけでも意識していこうと思いました。
- 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。
- 約５年前、子どもと一緒に、京都市上下水道局の方が事業ブース（イベント）でいろいろ説明してくださり、関心が持てた記憶があります。今回のアンケートを機会に、今後も私自身が水道事業にアンテナを張って情報収集に努めたいと思います。

⑨ 下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（１０件）

- 世界の上下水道の整備はとても遅れています。アメリカの子どもたちの様子をみても、また、このコロナの大変な時に、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。
- 夏場に下水のにおいが鼻につく。
- 市内の水飲みスポットで、お茶屋さんも連携して、おいしいタダでお茶をいれられるようにしたら、ペットボトルのごみが減るのでは、と思います。京都議定書ＣＯＰ１０の都市なのだから。

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。いつもありがとう。
- 対応や接遇の指導を職員にしてほしい。きちんとしている人もいるが、対応がダメな人もいる。
- 少し前、屋外の排水ますの掃除方法と仕組みについて教えていただく機会がありました。下水道に油、ごみ、薬品などを流さないように、告知をもっとしてほしいです。

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。毎日、お花や野菜の水やりも、新しい水じゃなく、台所で使った水とか、お風呂の水とかを使うようにしています。常日頃から水を無駄使いしないように、孫たちにも教えています。
- このアンケートを機に、もう少し節水や水道局のことを知りたいと思いました。

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）

- いつも安全な水をありがとうございます。また，地域で水道管が破裂した際には，遅くまで作業をして，復旧していただきました。感謝しています。
- 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。
- 質問が多すぎる。よく似た質問が多いように思う。協力はしたいと思ったが，最後までたどり着くまで忍耐が必要だった。

III 考察

1 水に関するライフスタイルについて

(1) 入浴・シャワー回数の経年変化

【平成 22 年度と令和 2 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 2 年度では、「70 歳以上」以外の年代で、1 週間に「4～6 回」及び「7 回以上」と回答した人の割合が減少し、1 回も入浴しない（「0 回」）と回答した人の割合が増加した。一方で、1 週間に 1 回も入浴しない（「0 回」）又は「1～3 回」と回答した人を合計した割合では、70 歳以上のみが減少した。
- ・ 平成 22 年度と令和 2 年度の年代別の比較においては、この期間（10 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 2 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 2 年度では 50 歳代（49.3%）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。

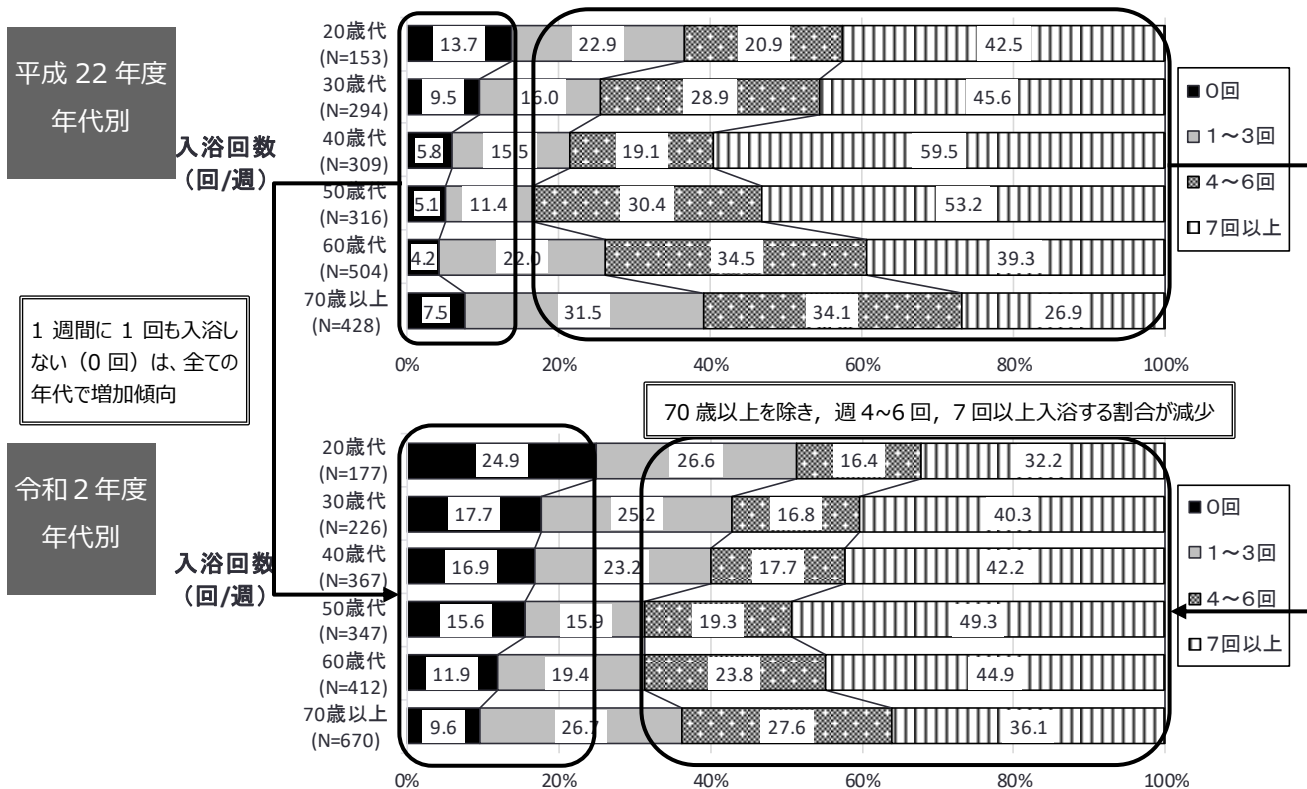
○シャワー回数（浴槽に水を溜めないでシャワーのみ使用）

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 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、全ての年代でおおよそ半減した。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 2 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。

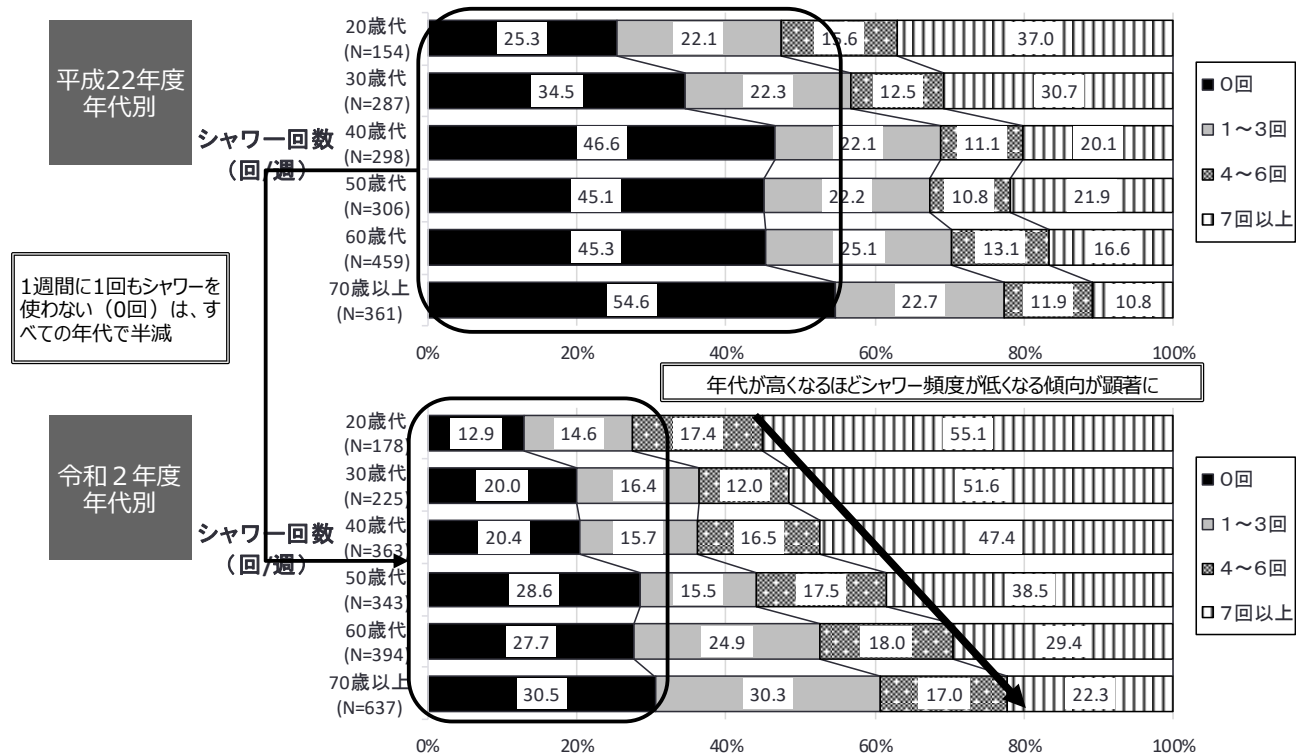
考察及び今後の対応等

- ・ 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 歳以上において、浴槽に水を溜めて入浴する回数が「1 週間に 7 回以上」の割合は増加傾向が見られ、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。
- ・ シャワー回数については、全ての年代で回数が増加するとともに、年代ごとの傾向もみられることから、入浴・シャワーの併用有無や世帯人数、季節等による選択の違いを含めた調査を行うことも有効であると考ええる。
- ・ 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。

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



(2) 新型コロナウイルス感染症の影響について

○コロナ影響と水道料金の印象

- ・ 水道料金の印象について「やや安い」、「安い」と回答した人は、新型コロナウイルス感染症の影響によって、いずれかの使用水量が増えたと回答した人（①手洗い・うがい，②入浴・シャワー，③洗濯，④炊事，⑤トイレのいずれかの用途について水道水の使用水量が増えたと回答した人）の割合は低い結果であった。
- ・ 水道料金の印象について、「高い」、「やや高い」若しくは「おおむね適正」と回答した人の7割以上は、新型コロナウイルス感染症の影響によって、いずれかの使用水量が増えたと回答した。

○コロナ影響と知りたい情報の関係

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響によって、いずれかの使用水量が増えたと回答した人は、一般情報のうち「水道水の水質，安全性に関する情報」，「料金に関する情報」，「ご家庭の水道の修繕に関する情報」，「地震等の災害対策に関する情報」，「施設の見学会等のイベント情報」について関心が高かった。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響によって、いずれかの使用水量が増えたと回答した人は、経営情報のうち「料金の仕組みや料金の使いみち」，「予算・決算」，「事業の計画と進み具合」など現状の経営情報について関心が高かった。

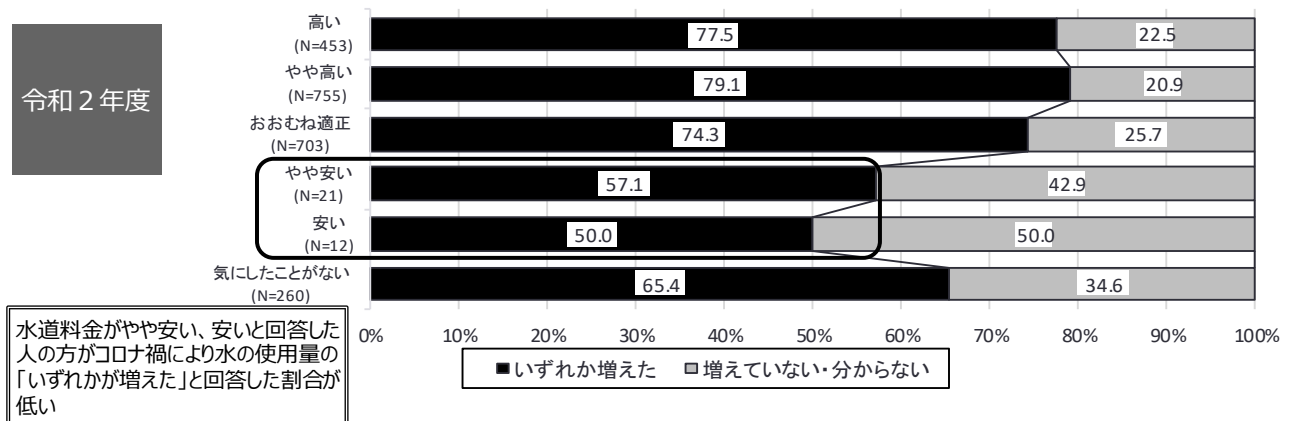
○コロナ影響と事業への満足度

- ・ コロナ禍により水の使用量のいずれかが増えたと回答した人は、いずれも増えていない・分からないと回答した人よりも、事業の満足度について「満足」と回答した人の割合が低い傾向にあった。

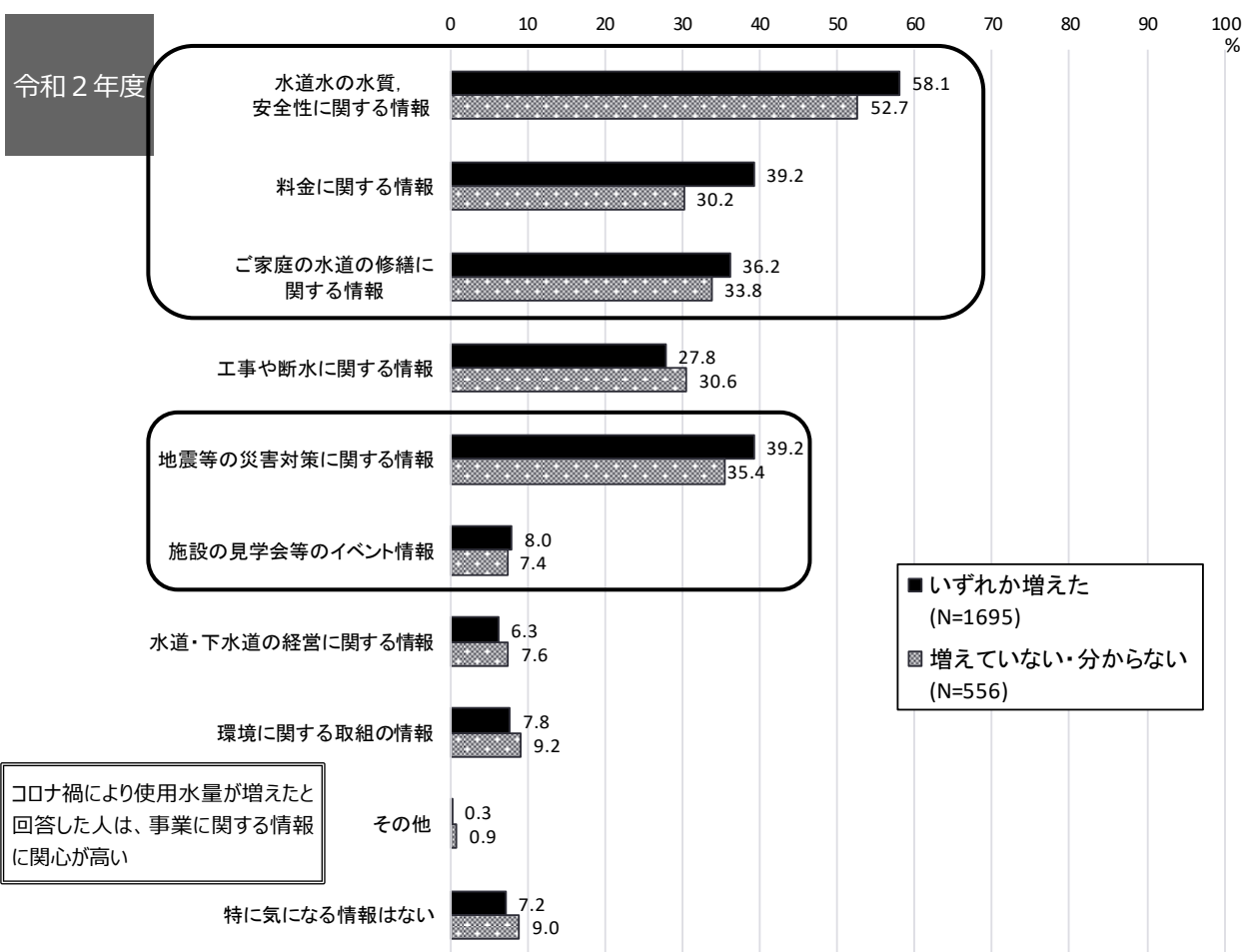
考察及び今後の対応等

- ・ 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。

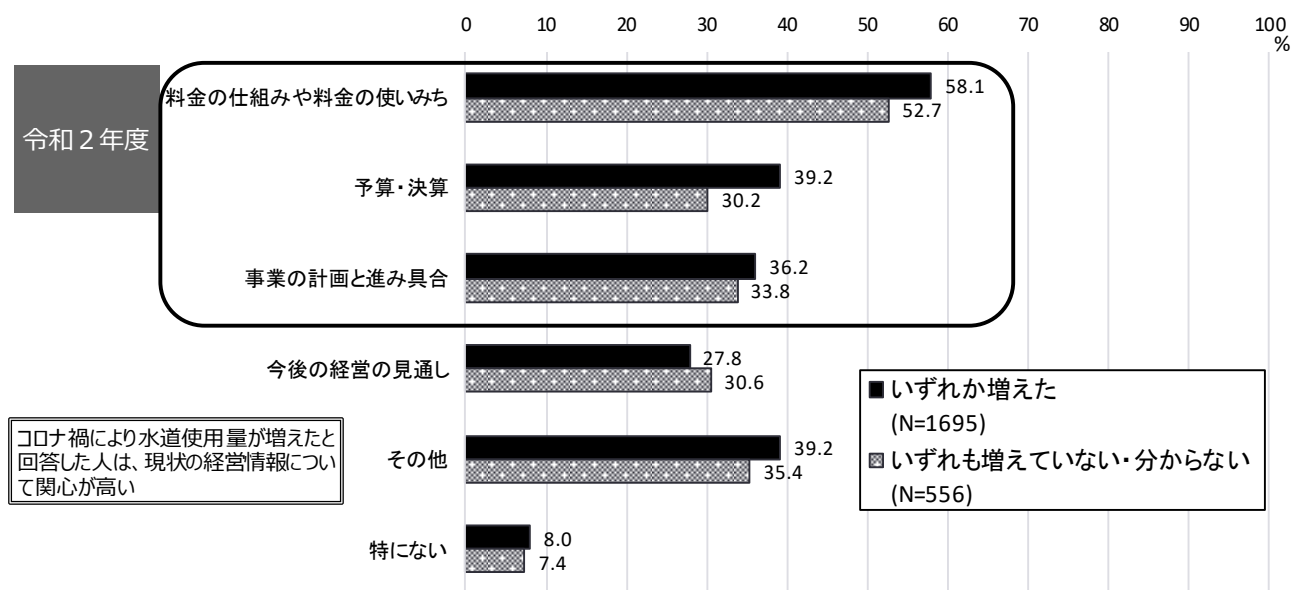
図表Ⅲ-1-3 新型コロナウイルス感染症が事業に及ぼす影響
(コロナ影響（問2（ケ）いずれか増えた）－水道料金について（問13イ））



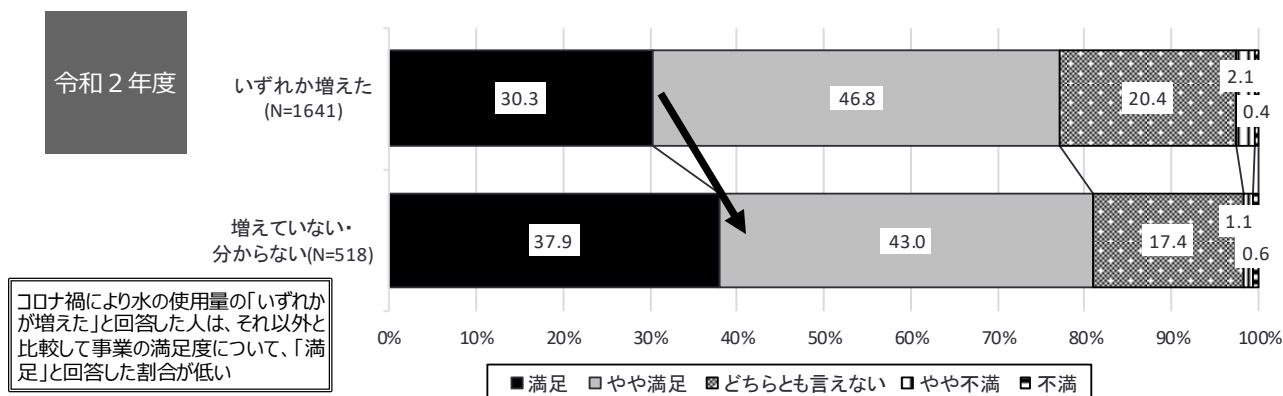
図表Ⅲ-1-4 新型コロナウイルス感染症が事業に及ぼす影響
(コロナ影響（問2（ケ）いずれか増えた）－事業の一般情報（問19ア））



図表Ⅲ-1-5 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)ー経営情報(問19ウ))



図表Ⅲ-1-6 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)ー事業への満足度(問20))



(3) 節水意識の経年変化

○日常で節水しているか【平成 22 年度と令和 2 年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 年度では、全ての年代で「節水している」と回答した人の割合は減少している。特に、30 歳代及び 40 歳代については、10%以上減少した。

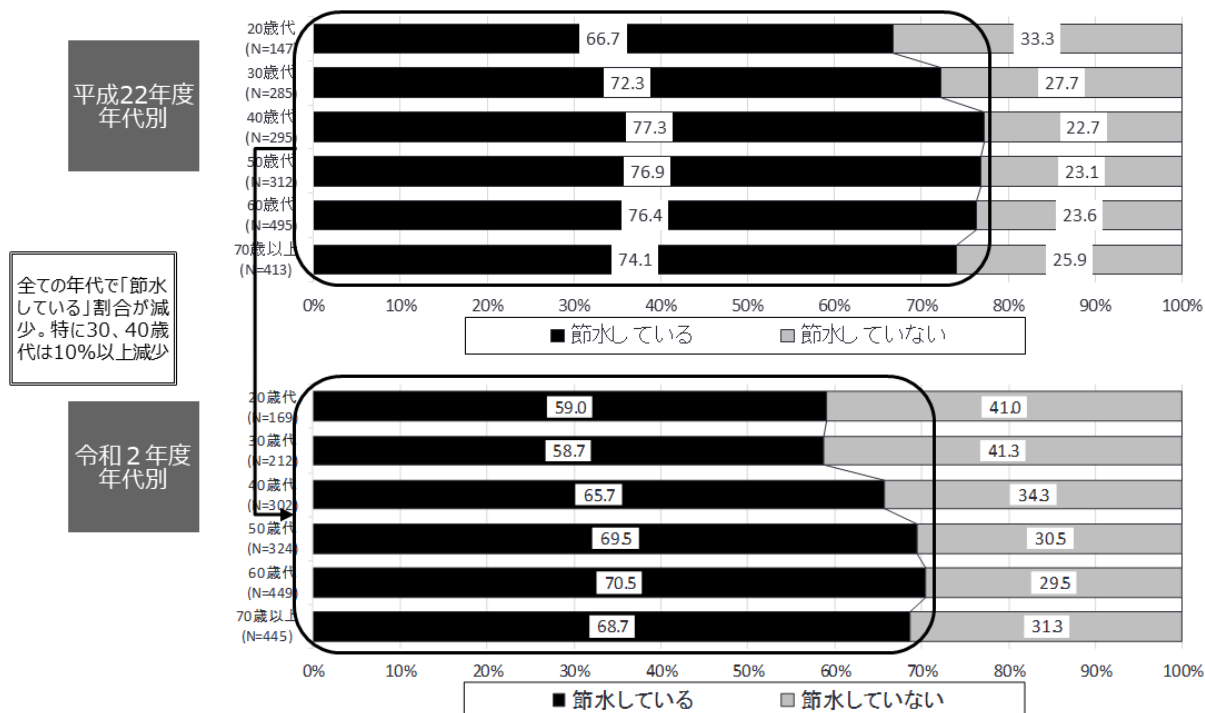
○節水していない理由【平成 22 年度と令和 2 年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 年度では、「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。

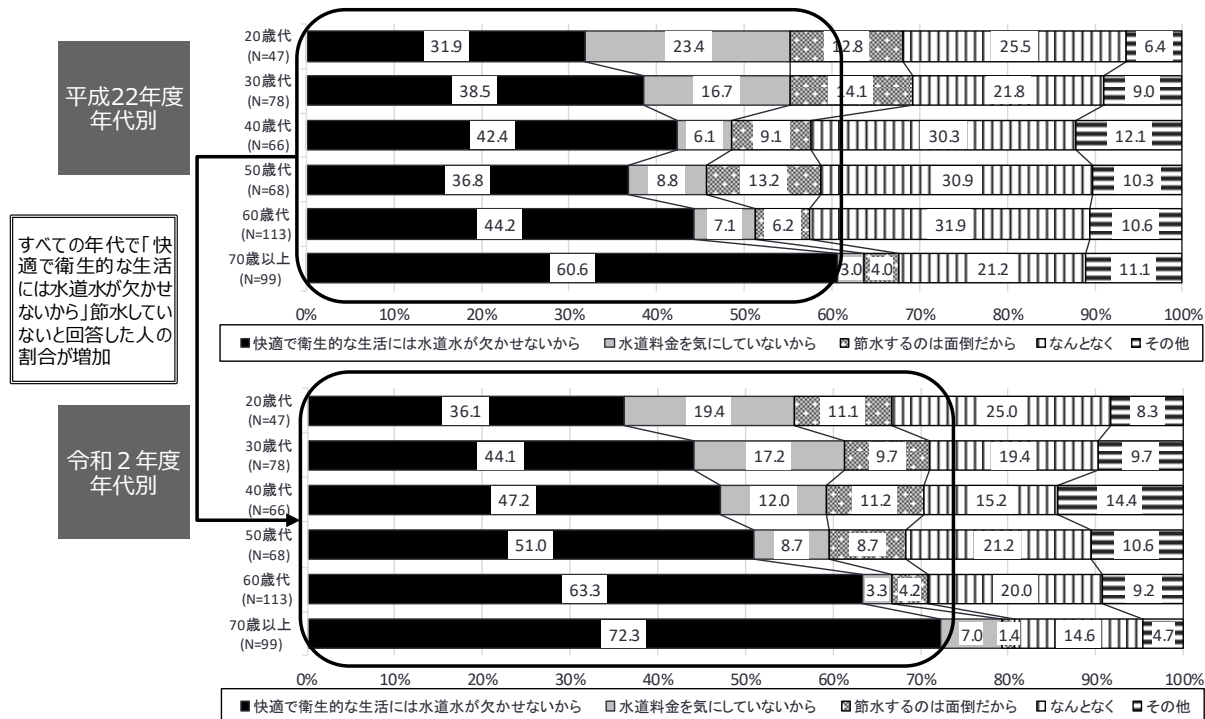
考察及び今後の対応等

- ・ 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。
- ・ また、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。

図表Ⅲ-1-7 「日常で節水しているか」の経年比較一年代別



図表Ⅲ-1-8 「節水していない理由」の経年比較一年代別



(4) 「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 2 年度の年代別比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 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 2 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、60 歳代を除く全ての年代で減少した。

○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、1 つの回答のみを選択されたものが 54.0%と半数以上を占めており、割合の高かった順に「浄水器を通した水道水」（18.9%）、「水道水をそのまま」（14.4%）、「一度沸かした水道水」（11.3%）、「ミネラルウォーター等市販の水」（9.4%）となっている。

○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 2 年度の年代別比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 年度では、30 歳代及び 50 歳代、70 歳以上の年代では、「おいしい」と「ややおいしい」と回答した人の割合の合計が増加し、また、50 歳代以下の年代では、「あまりおいしくない」と「おいしくない」と回答した人の割合の合計は減少した。
- ・ 30 歳代を除く全ての年代で「普通」と回答した割合が減少した。

○「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「おいしい」と回答した人ほど、「水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものを含む）」飲んでいる割合も高かった。
- ・ 水道水の味について「あまりおいしくない」又は「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」を飲んでいる割合も高かった。
- ・ 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」を飲んでいる割合も高かった。
- ・ 受水タンクの状態について「感じない・気にならない」と回答した人ほど、「水道水をそのまま」飲んでいる割合も高かった。
- ・ 琵琶湖の水質について「感じない・気にならない」と回答する人ほど、「水道水をそのまま」飲んでいる割合も高くなるものの、その傾向は他の質問項目と比較して緩やかだった。
- ・ 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 73.2%は、水道水の味の感想についても「あまりおいしくない」、「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 66.7%は、水道

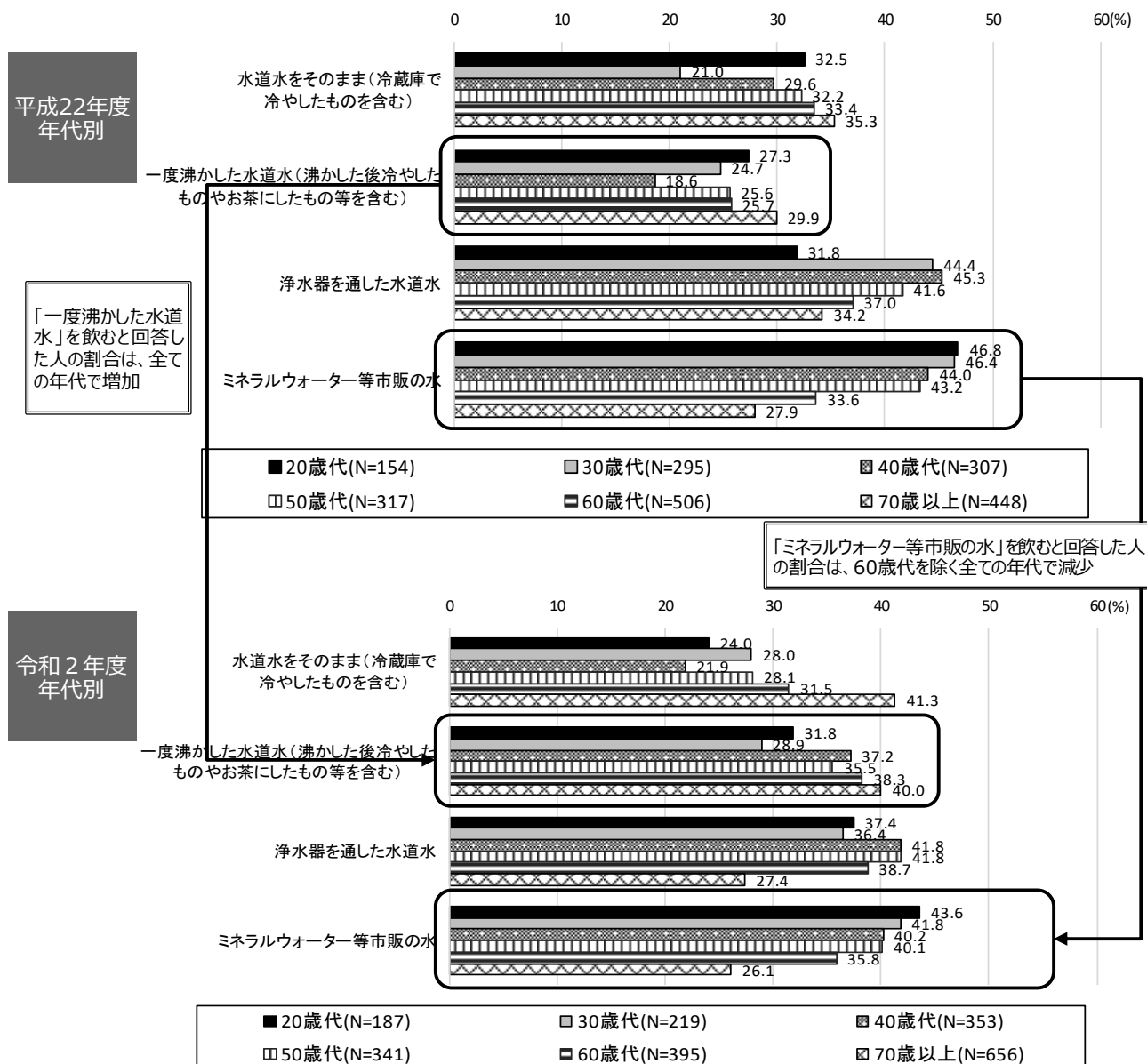
水の味の感想についても「あまりおいしくない」、「おいしくない」と回答していた。

- ・ 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 23.8%は、水道水の味の感想についても「あまりおいしくない」、「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 21.0%は、水道水の味の感想についても「あまりおいしくない」、「おいしくない」と回答していた。

考察及び今後の対応等

- ・ 「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、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。このことから、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あることが考えられる。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、いずれか1種類との回答が上位を占めており、「浄水器」、「水道水をそのまま」の順に割合が高かった。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。こうしたことから、飲用場面毎の調査や全体の飲料量の割合など、どのような場面で水道水が選択され、味の感想等によりどのような変化があるのかなどについて調査することも、水道水の利用促進という観点では有効である。
- ・ 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」との回答が多かったことから、水道水の安全性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。

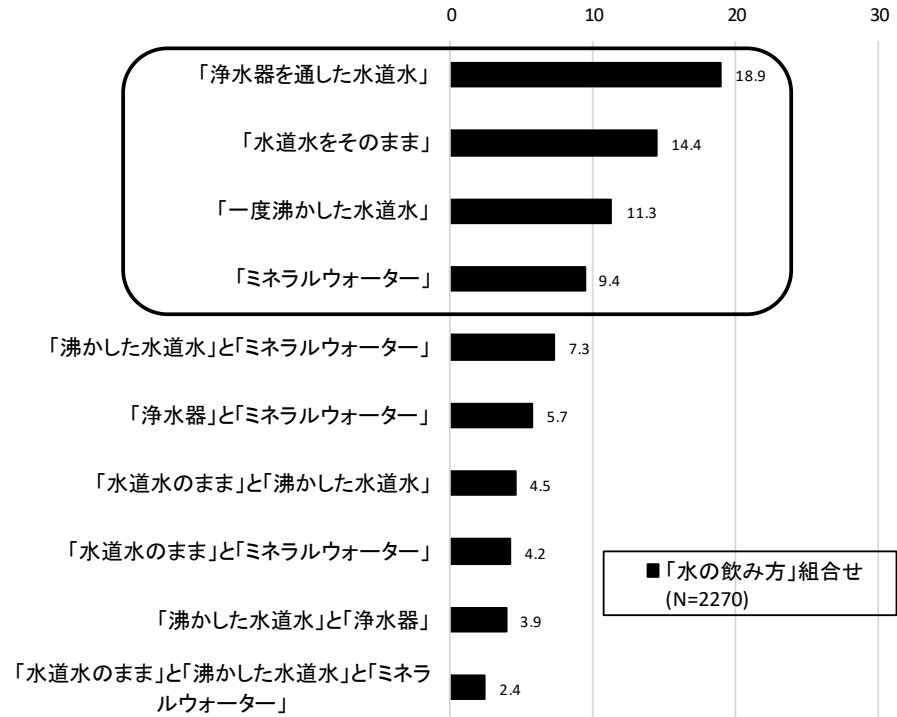
図表Ⅲ-1-9 「水の飲み方はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



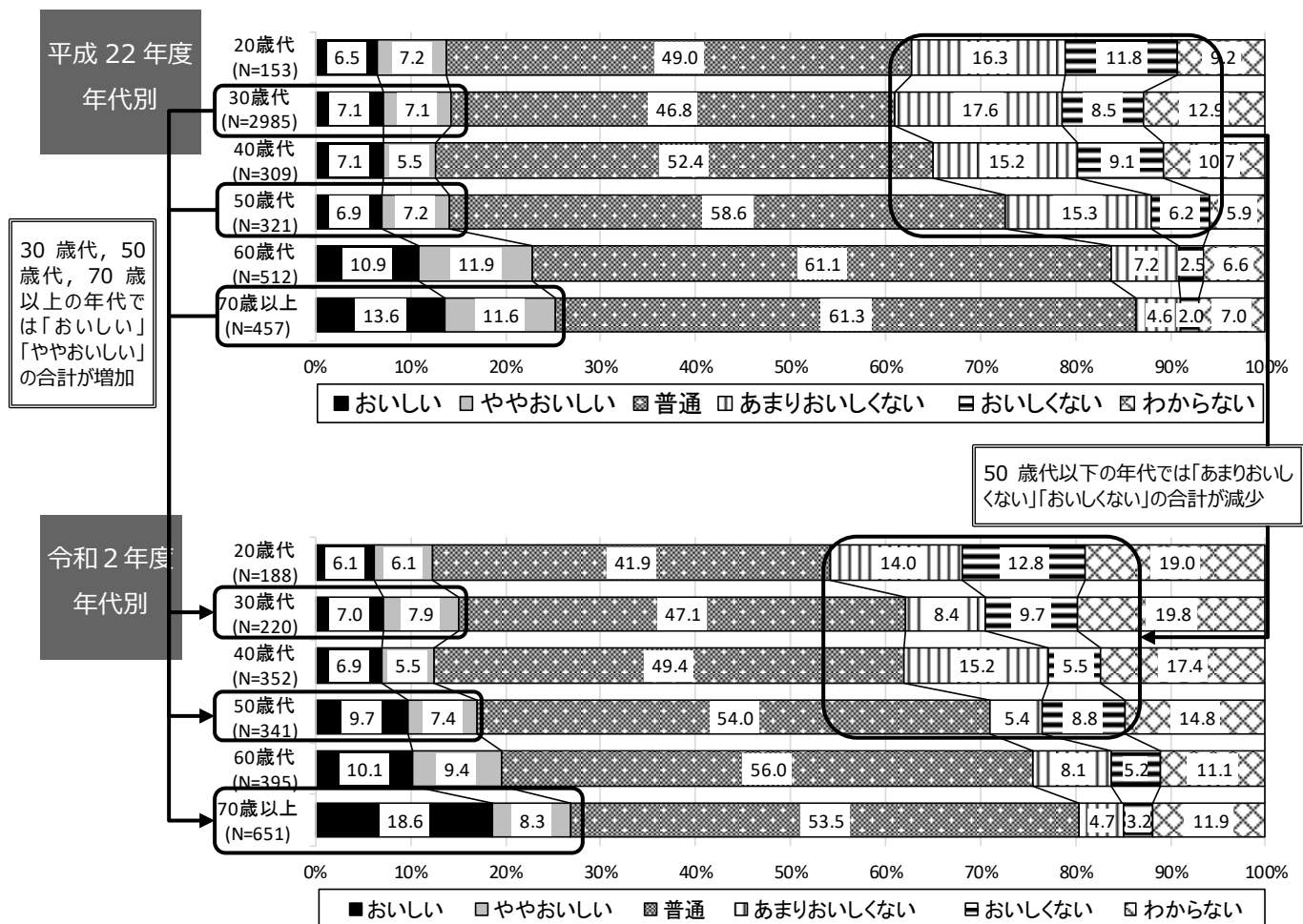
図表Ⅲ-1-10 水の飲み方の組合せー上位 10 パターン

令和元年度
上位10
パターン

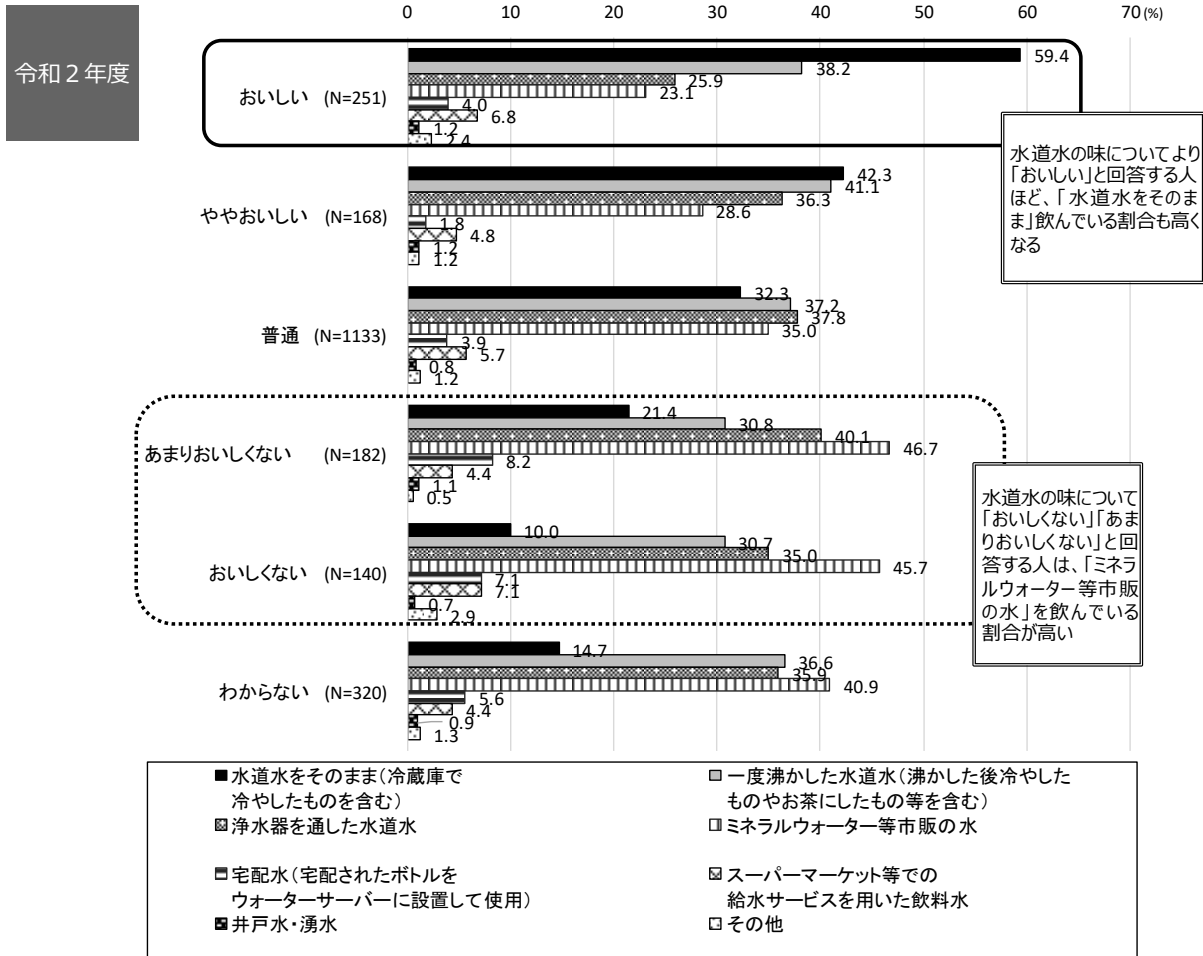
水の飲み方の組合
せの上位4位までを
単独回答のパター
ンが占め、合計で全
体の過半数となつた



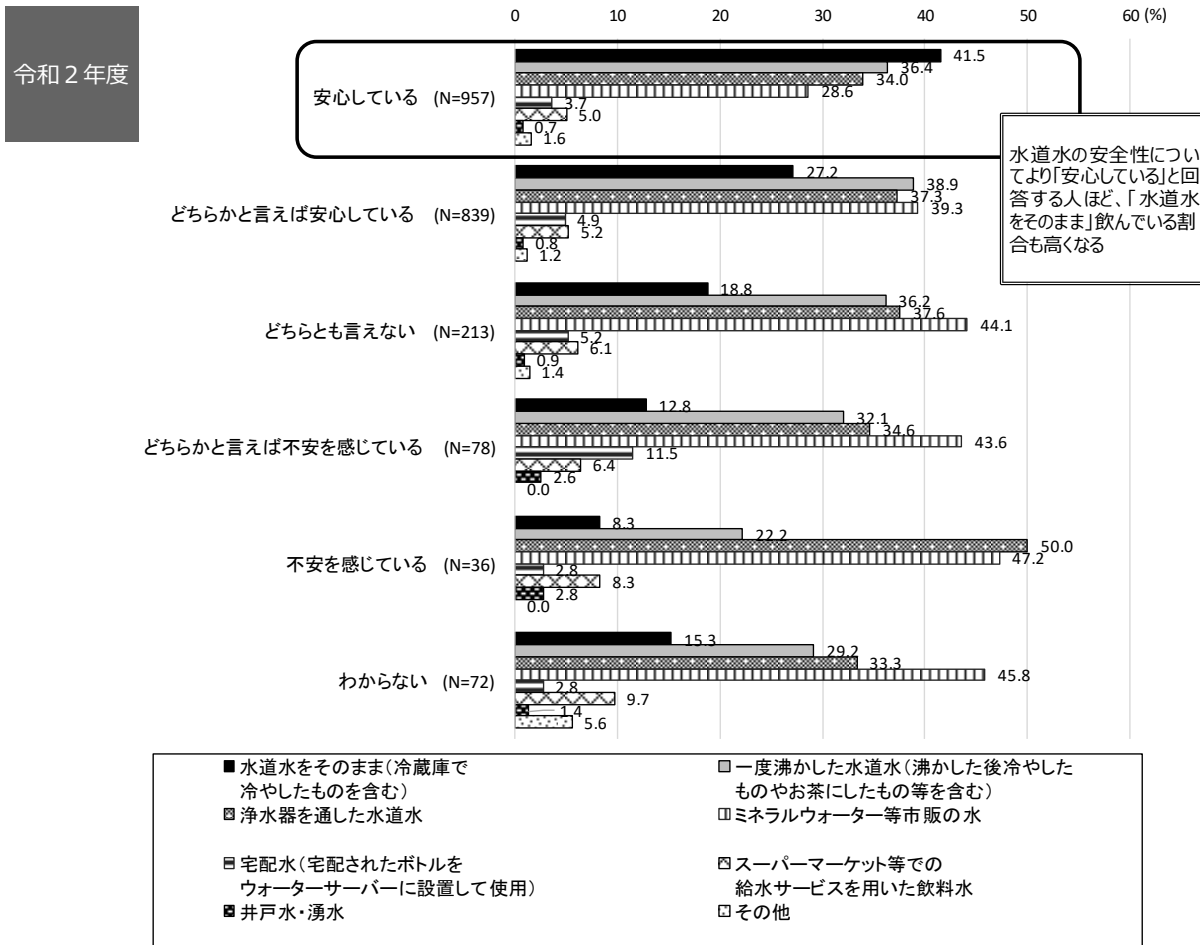
図表Ⅲ-1-11 「水道水の味の感想はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



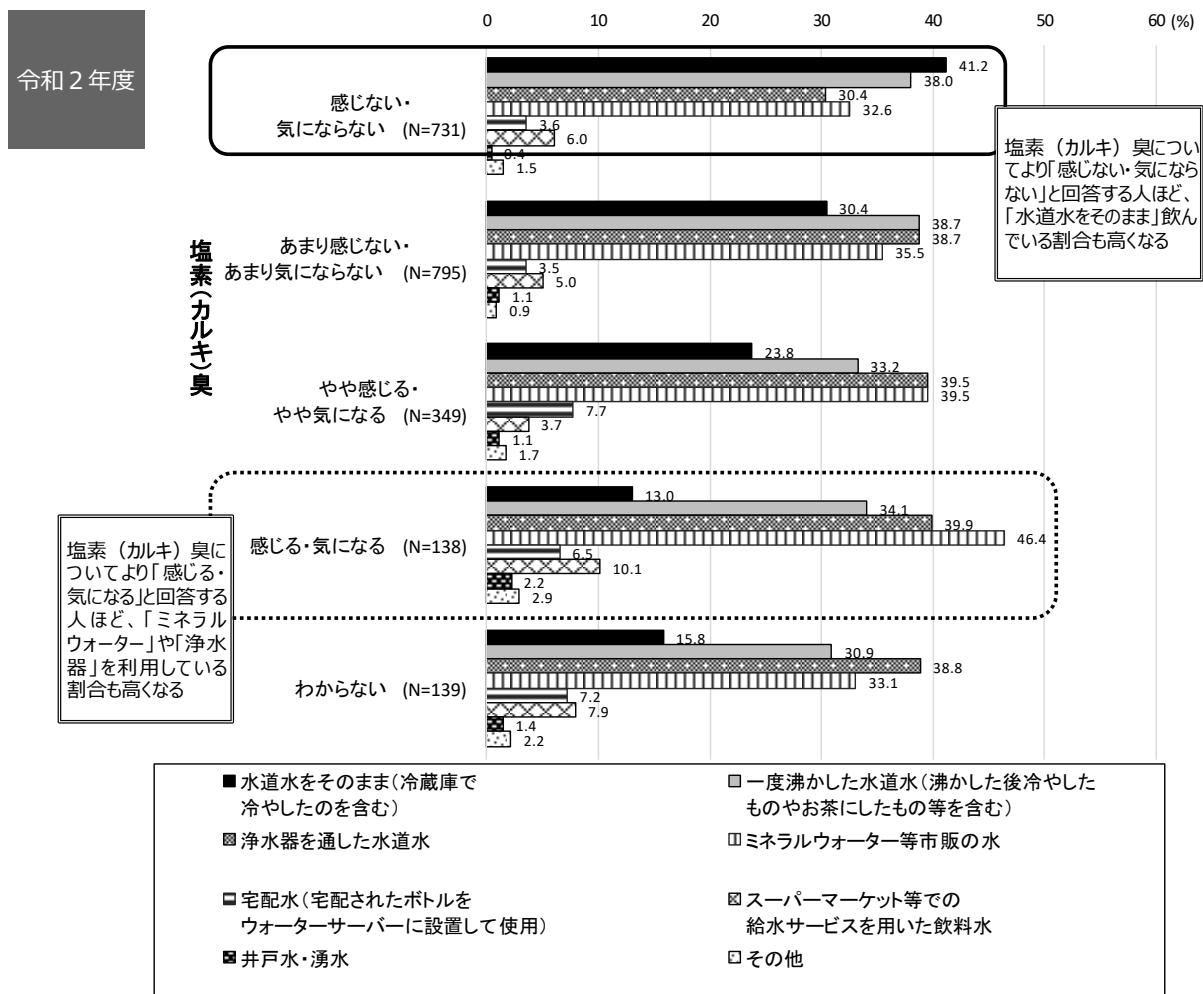
図表Ⅲ-1-12 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の味(問6))



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)－水道水の水質の「安心感」(問7))

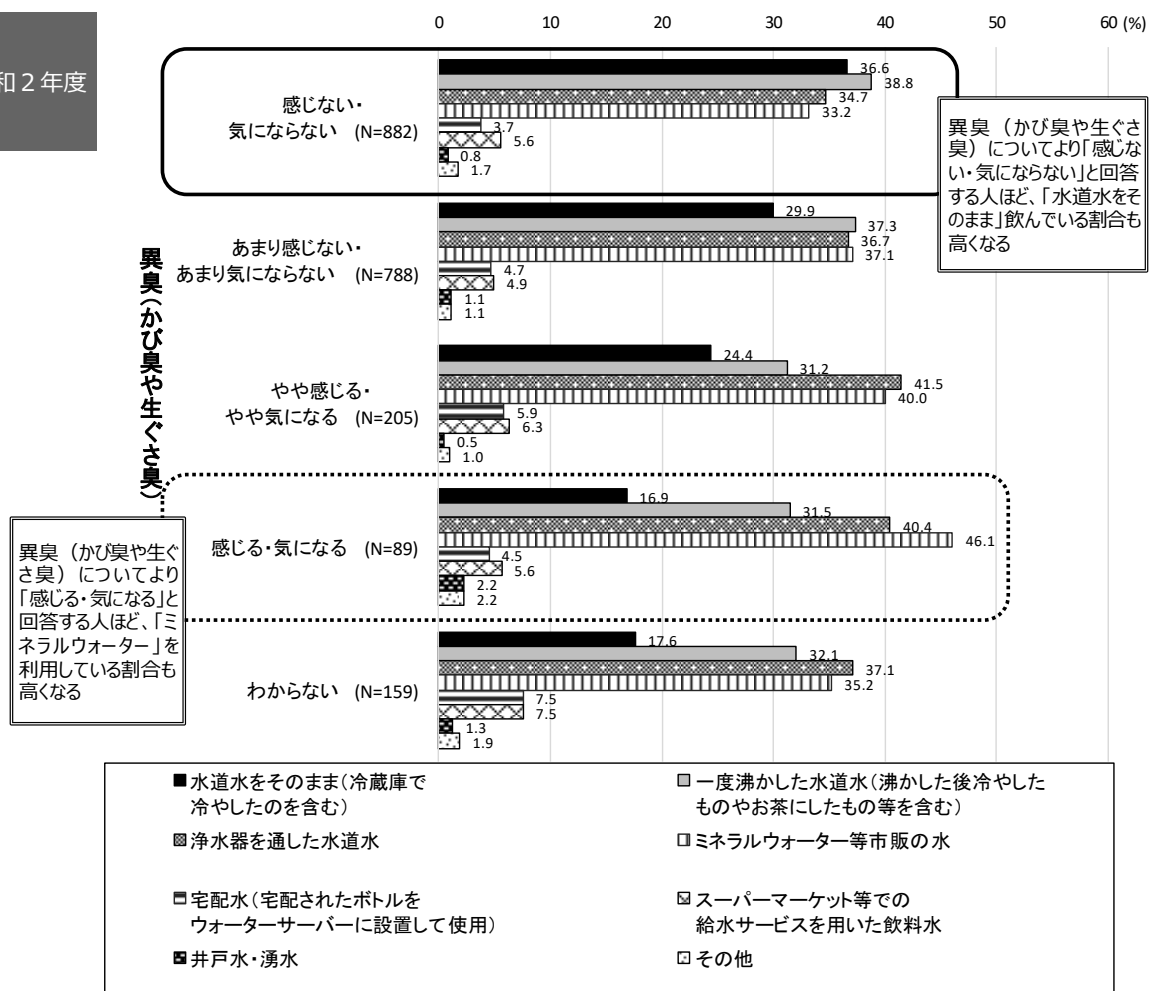


図表Ⅲ-1-14 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の臭いや水質(問8))

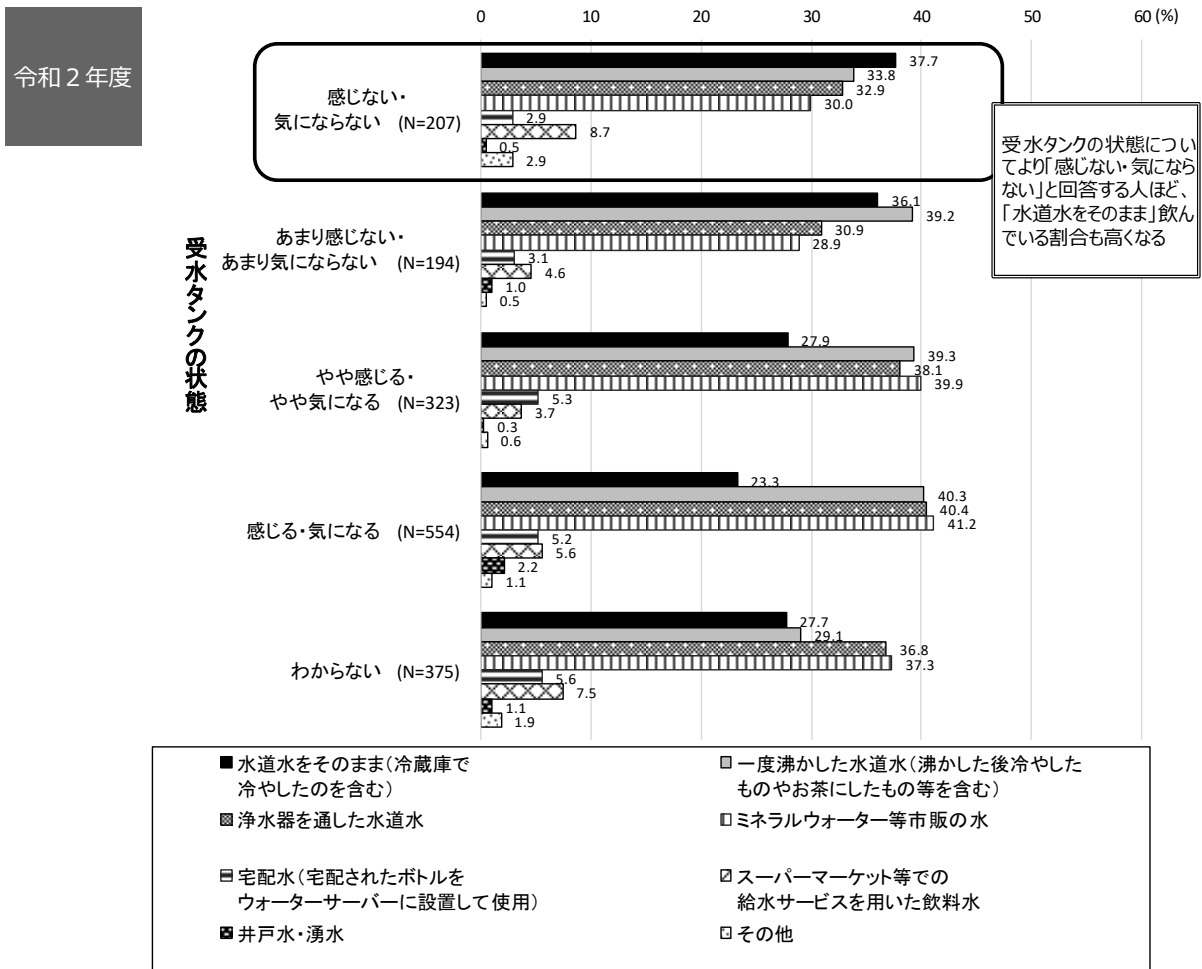


図表Ⅲ-1-15 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の臭いや水質(問8))

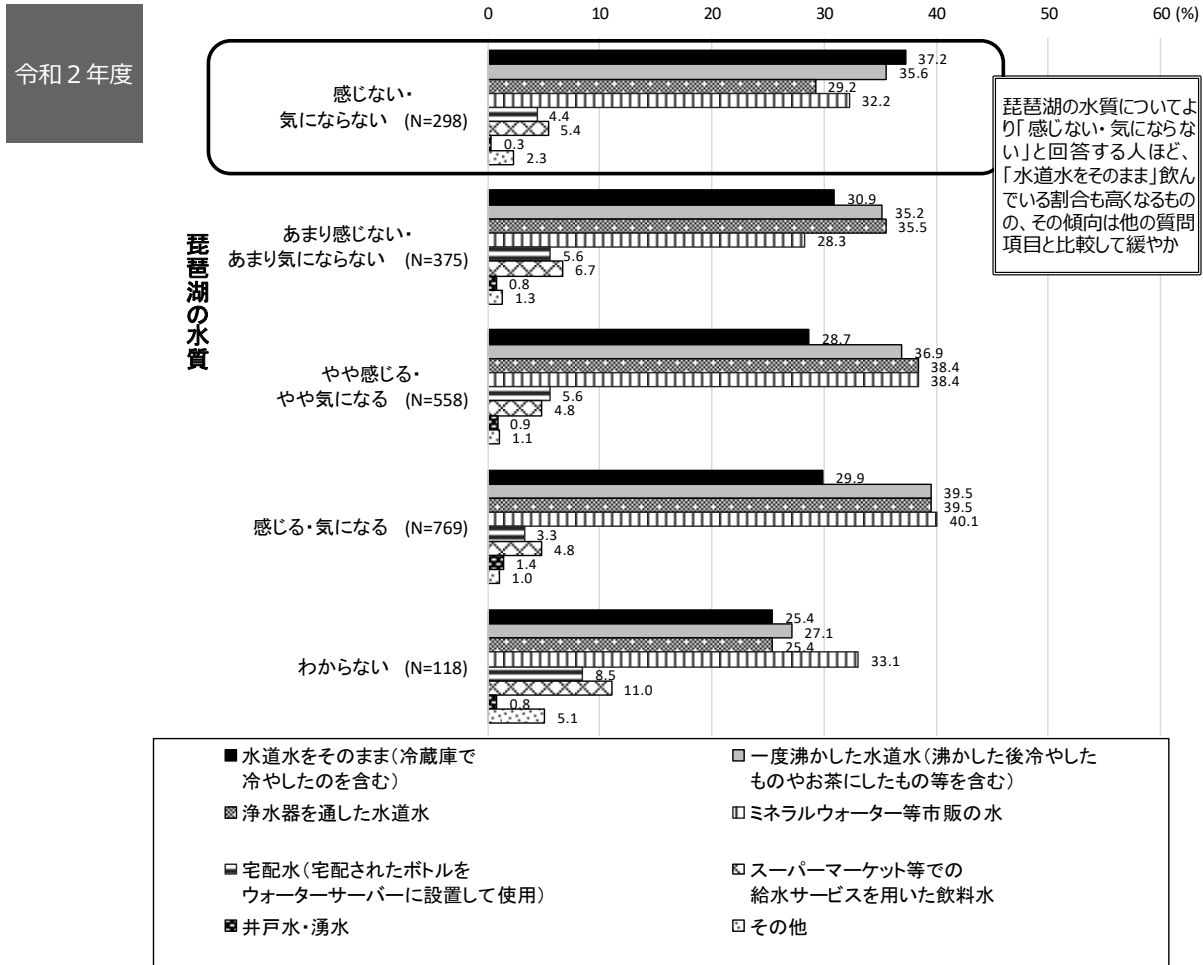
令和2年度



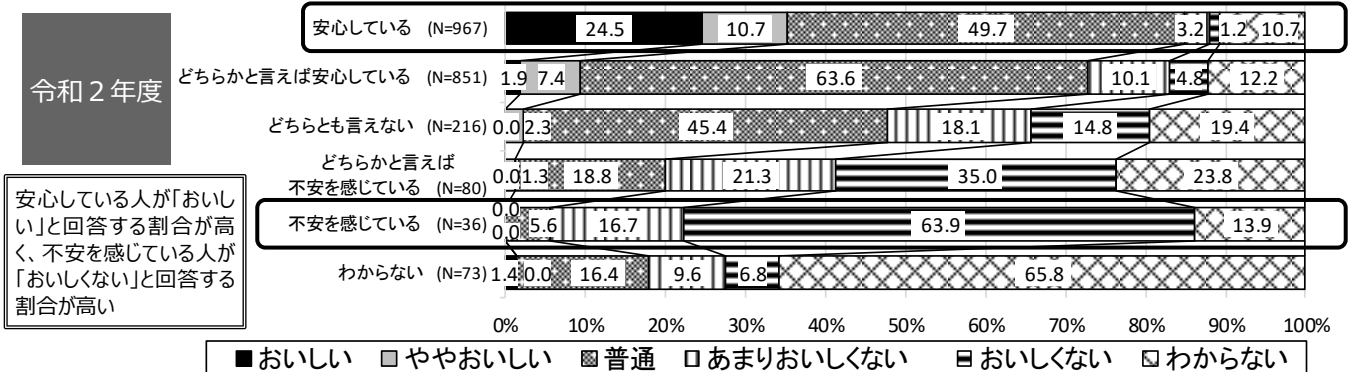
図表Ⅲ-1-16 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の臭いや水質(問8))



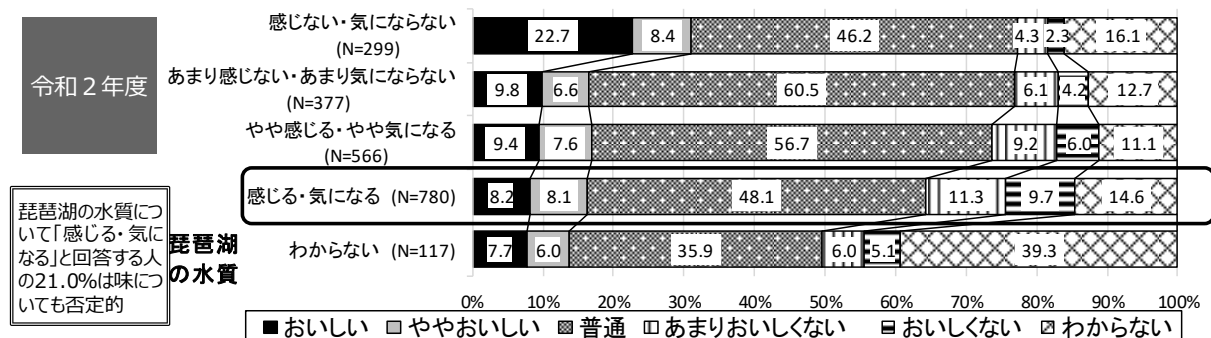
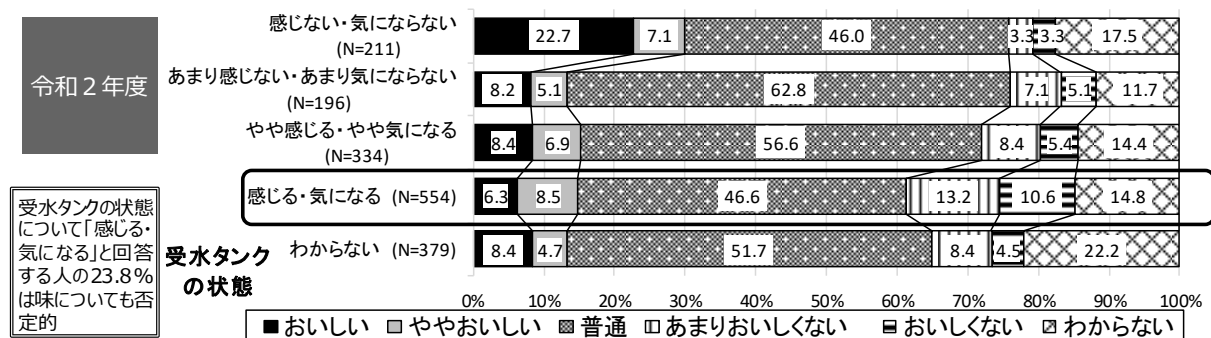
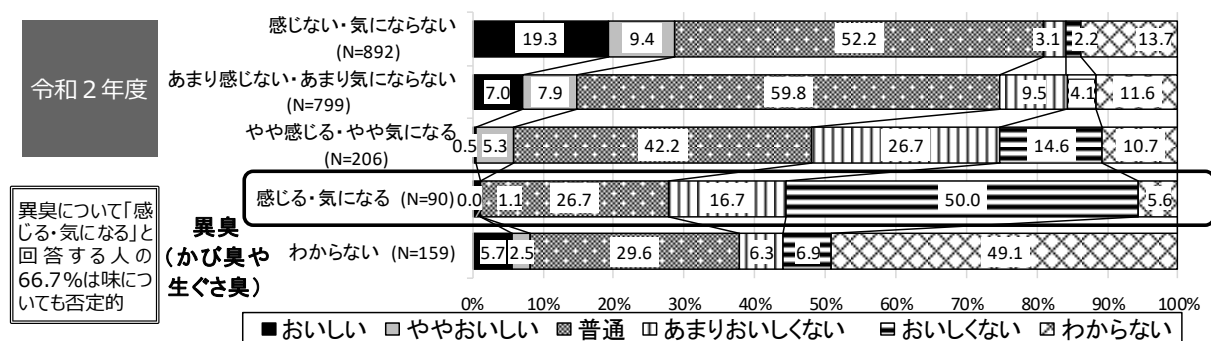
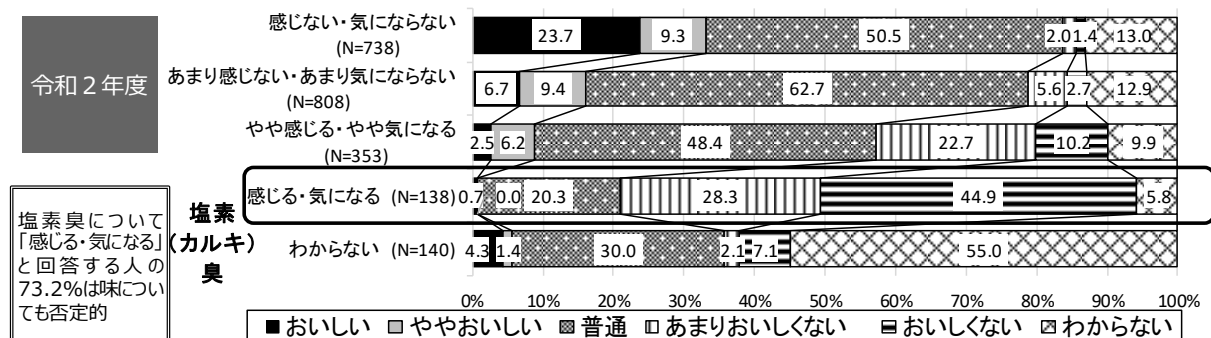
図表Ⅲ-1-17 「水」の飲み方と水道水の「味」に影響を及ぼす要因
(水の飲み方(問5)－水道水の臭いや水質(問8))



図表Ⅲ-1-18 「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)－水道水の水質の「安心感」(問7))



図表Ⅲ-1-19 「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)－水道水の臭いや水質(問8))



(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。

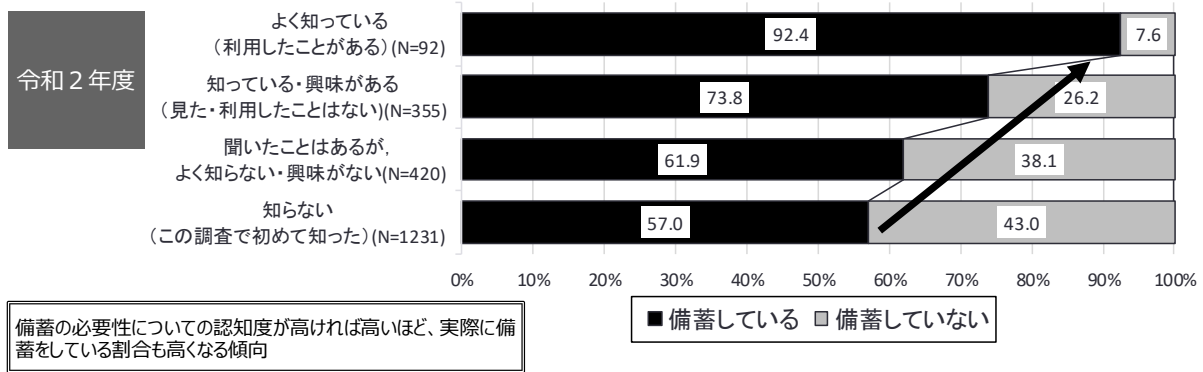
○備蓄量と備蓄していない理由

- ・ 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る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、半数以上が、9リットル未満ではあるが備蓄をしていた。

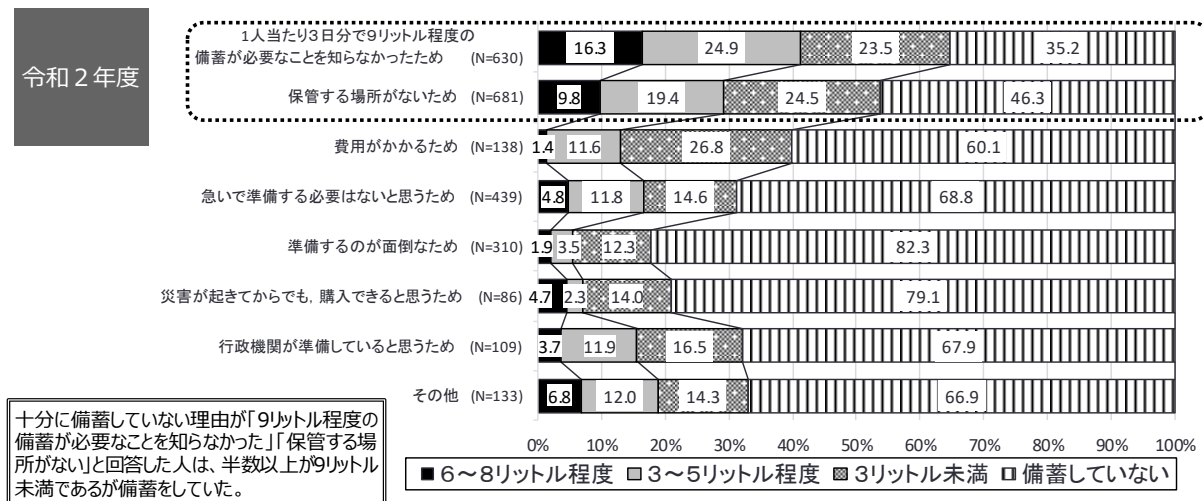
考察及び今後の対応等

- ・ 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、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傾向にある（P51）が、低い年代の備蓄率が低いこと（P56）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（P59）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。

図表Ⅲ-1-20 備蓄の有無と備蓄の必要性の認知度



図表Ⅲ-1-21 備蓄量と備蓄していない理由



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 2 年度の年代別を比較】

- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 年度では、水道料金が「高い」と回答した人の割合が、30 歳代を除く全ての年代で減少した。
- ・ 平成 22 年度と比較すると、令和 2 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。

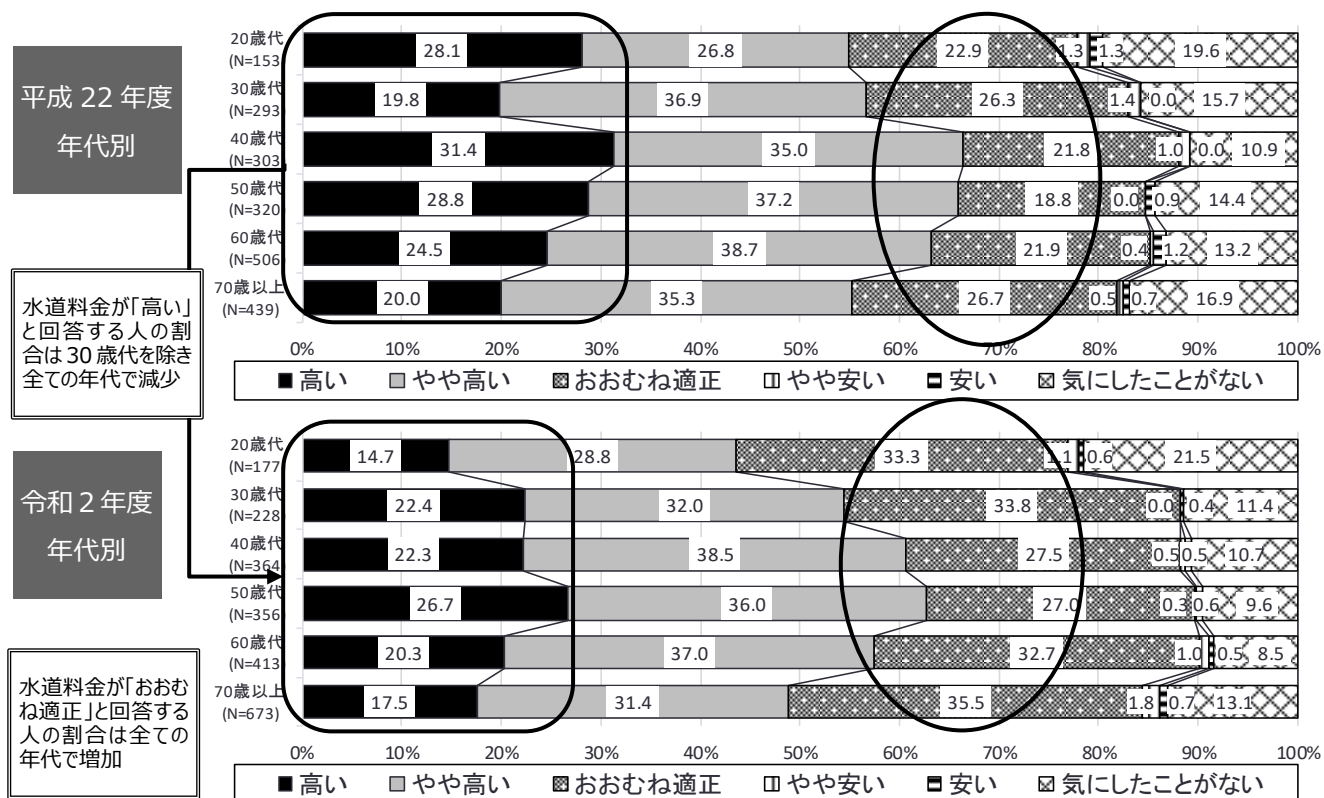
○水道料金の印象に影響を及ぼす要因

- ・ 水道水の味について「おいしくない」と回答した人と「おいしい」と回答した人を比較して水道料金を「高い」と回答する人の割合が 2 倍以上となった。また、節水をしていると回答した人の方が、水道料金を「おおむね適正」と回答する割合が高かった。
- ・ 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。
- ・ 独立採算制について知らないと回答した人の方が、水道料金が「おおむね適正」と回答する割合が低かった。
- ・ 経営に係る情報について、事業の計画と進み具合を知りたいと回答した人は、水道料金について「おおむね適正」と回答した人の割合が最も高く、予算・決算について知りたいと回答した人は、水道料金について「高い」と回答する割合が最も高かった。

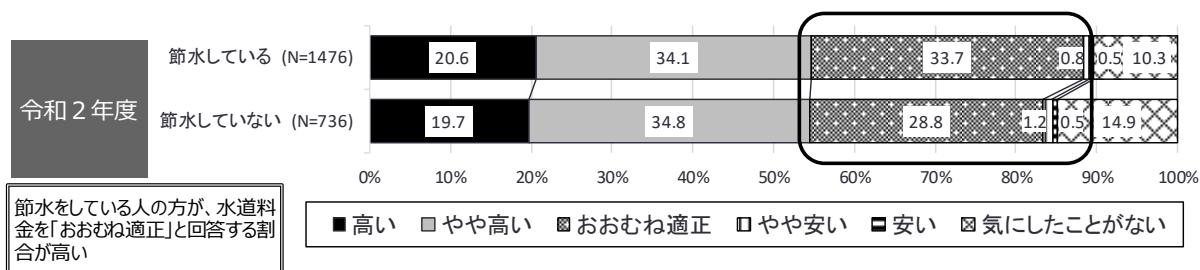
考察及び今後の対応等

- ・ 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。

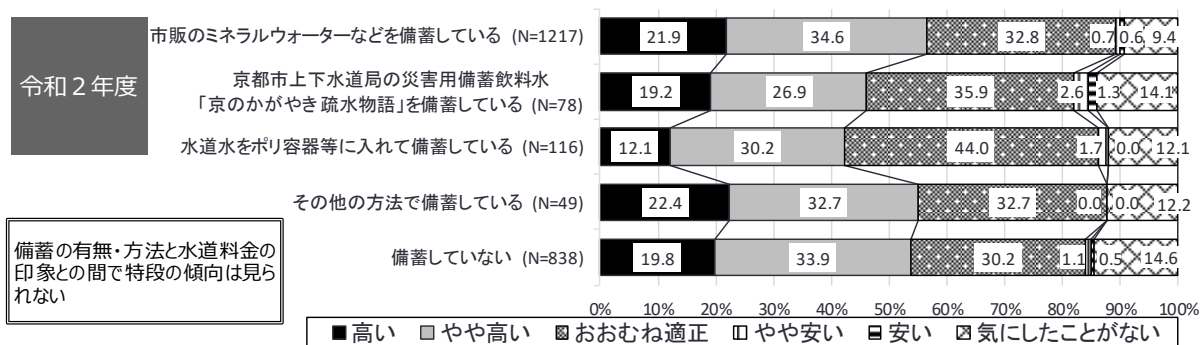
図表Ⅲ-2-1 「水道料金の印象はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



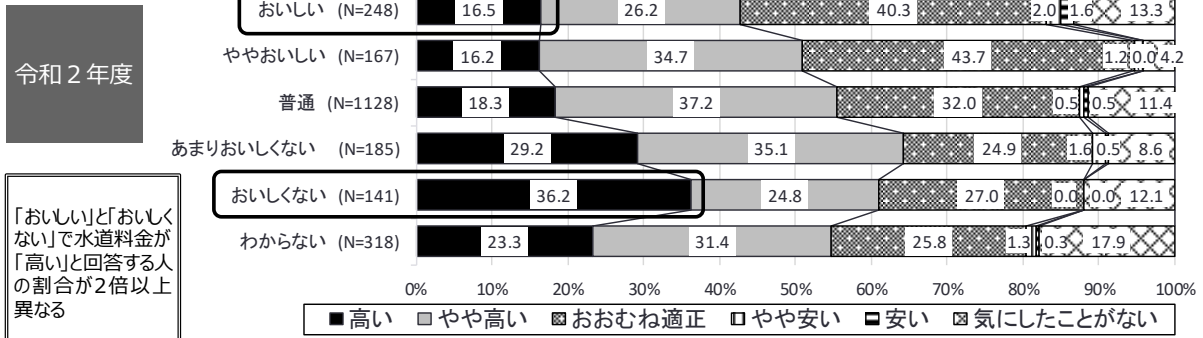
図表Ⅲ-2-2 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 節水の有無 (問 3))



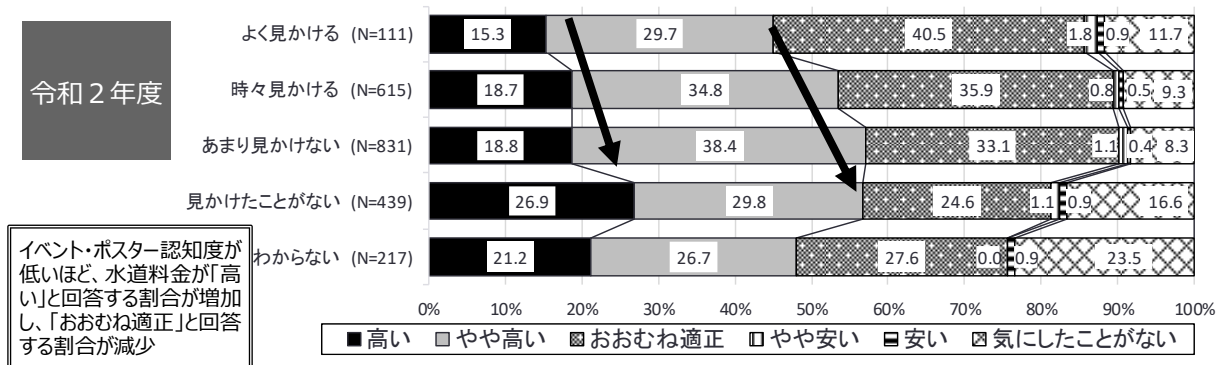
図表Ⅲ-2-3 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 備蓄している・していない (問 5 ア))



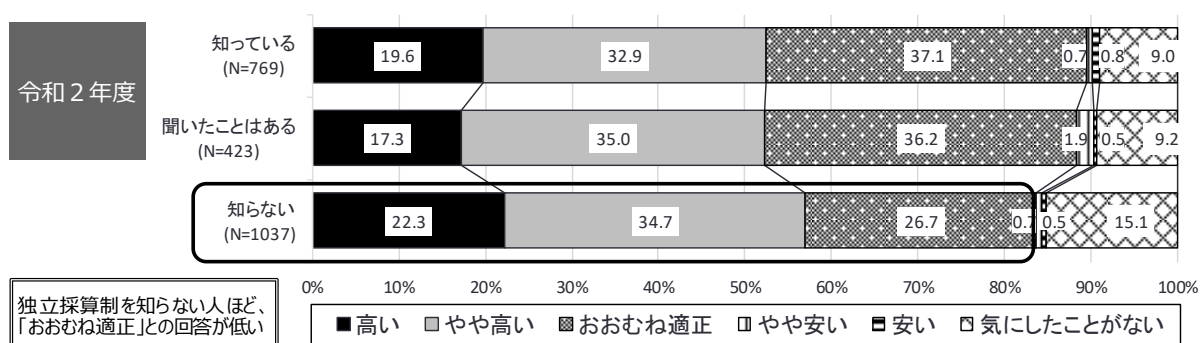
図表Ⅲ-2-4 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について (問 13) - 水道水の味 (問 6))



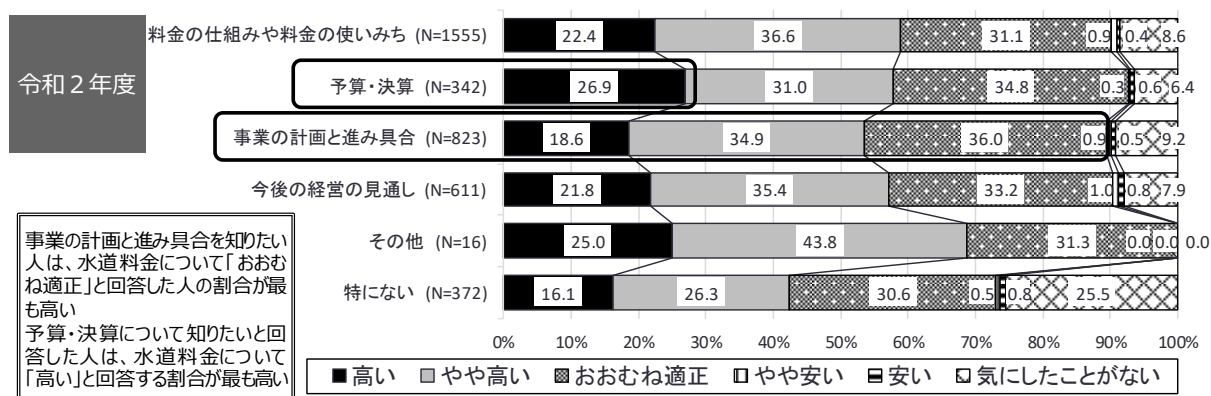
図表Ⅲ-2-5 水道料金の印象に影響を及ぼす要因
(水道料金について(問13)ーイベント・ポスター認知度(問15))



図表Ⅲ-2-6 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)ー独立採算制の認知度(問13ア))



図表Ⅲ-2-7 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)ー経営についての知りたい情報(問19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

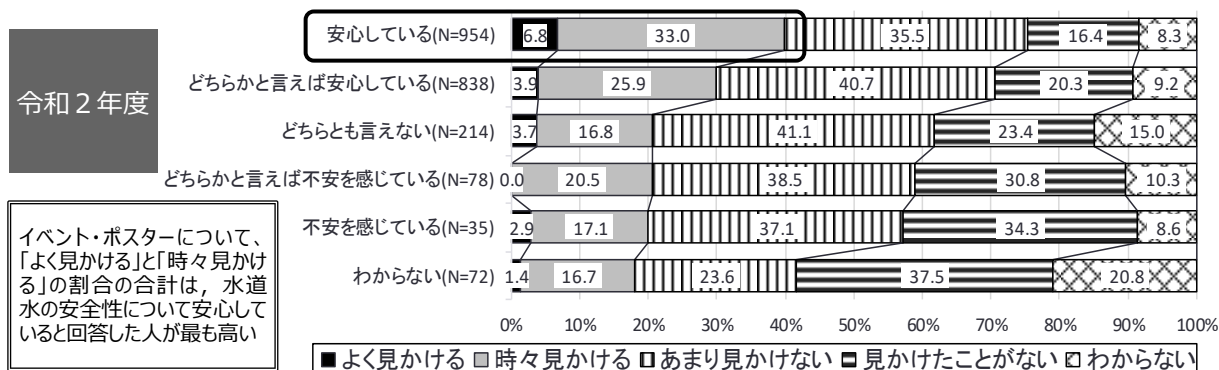
- ・ イベント・ポスターについて、認知度（「よく見かける」、「時々見かける」と回答した割合の合計）は、水道水の安全性について安心してしていると回答した人が最も高かった。
- ・ ホームページや SNS といった能動的な手段により情報を入手していると回答した人は、これまでと1年以内のいずれでもイベント・ポスターの認知度が最も高かった。
- ・ 広報活動への感想について、「分かりやすい」と回答した人は、イベント・ポスターの認知度が高い傾向があった。
- ・ 事業・経営の仕組みについての認知度が高い人ほど、おおむねイベント・ポスターの認知度も高い傾向が見られた。
- ・ 知りたい情報は「料金に関する情報」と回答した人は、イベント・ポスターの認知度について「よく見かける」及び「時々見かける」と回答した人の割合が低い傾向が見られた。

考察及び今後の対応等

- ・ 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、半数近くの方に認識いただいている（P109）が、その他は、おおむね2割～3割の認知度（P108～110）である。引き続き、水道水の特長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ことも有効である。

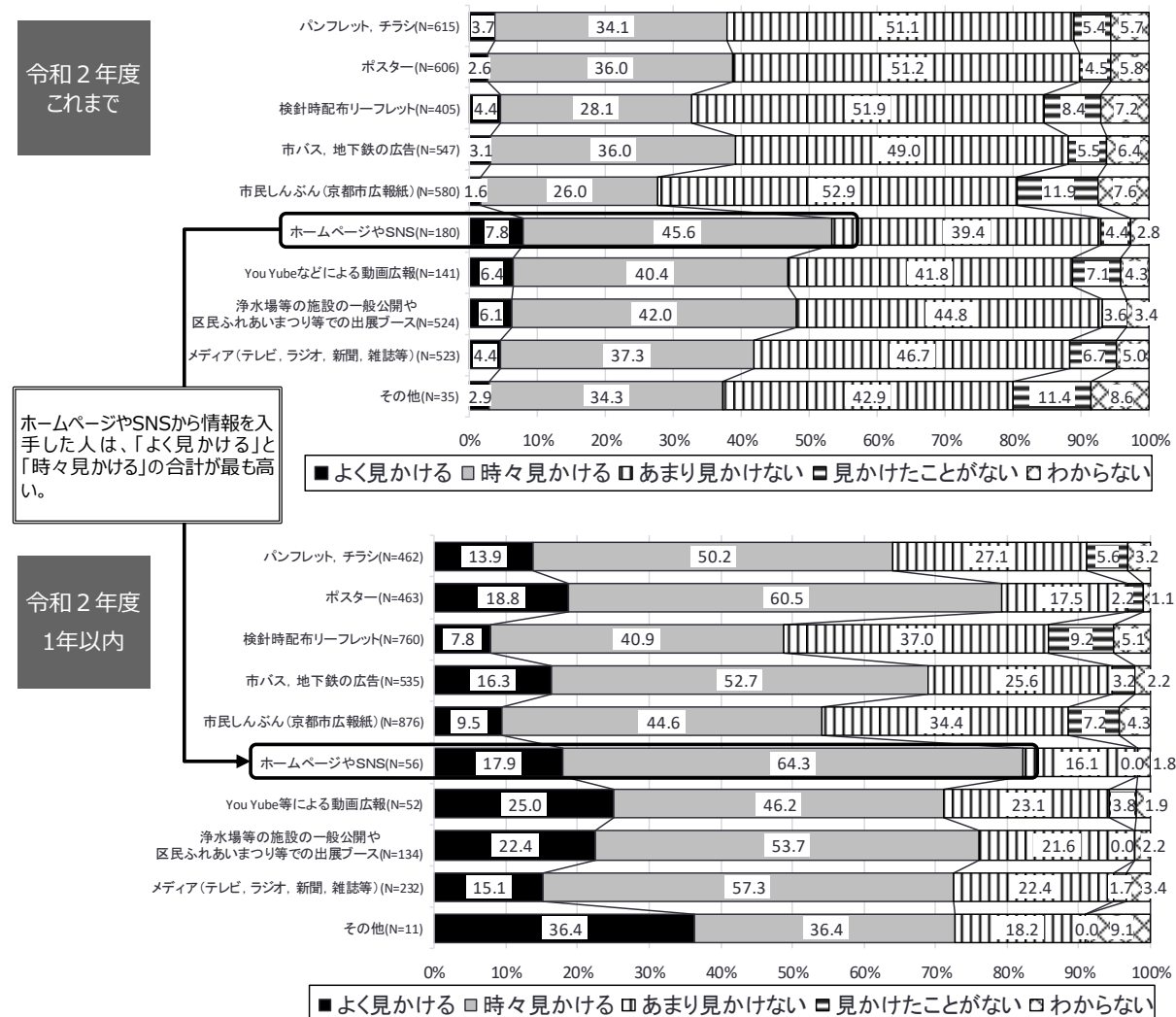
図表Ⅲ-3-1 イベント・ポスターの認知度の影響要因

(イベント・ポスター認知度(問15)－水道水の水質の「安心感」(問7))

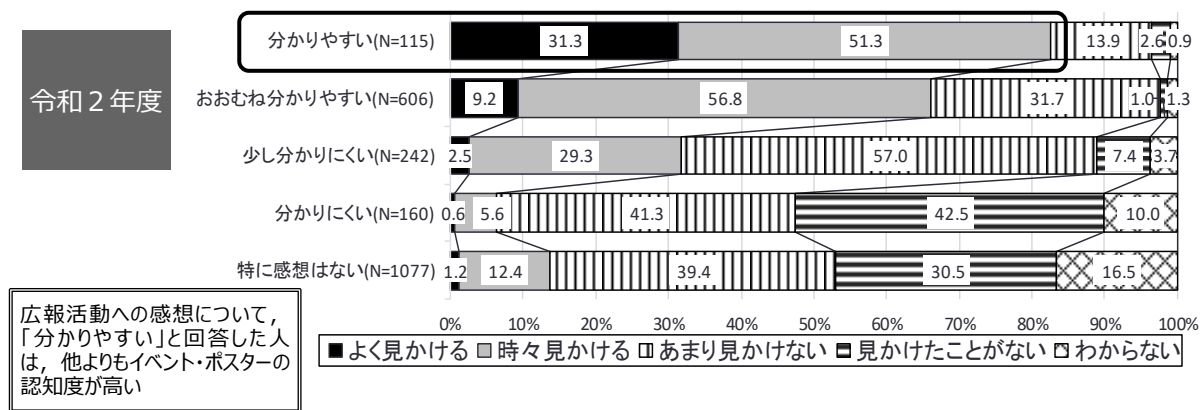


図表Ⅲ-3-2 イベント・ポスターの認知度の影響要因

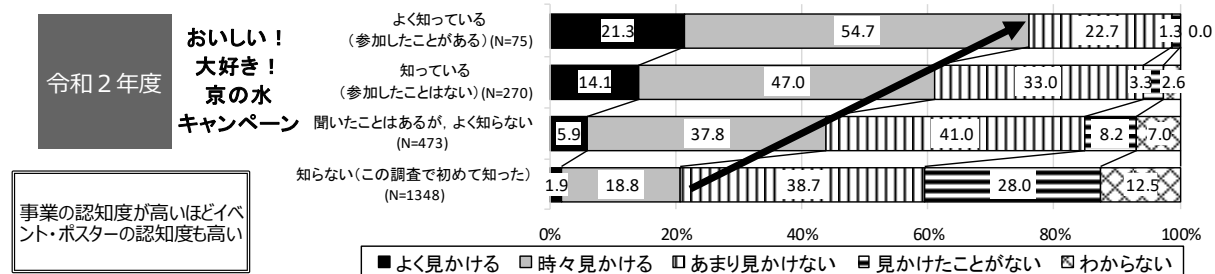
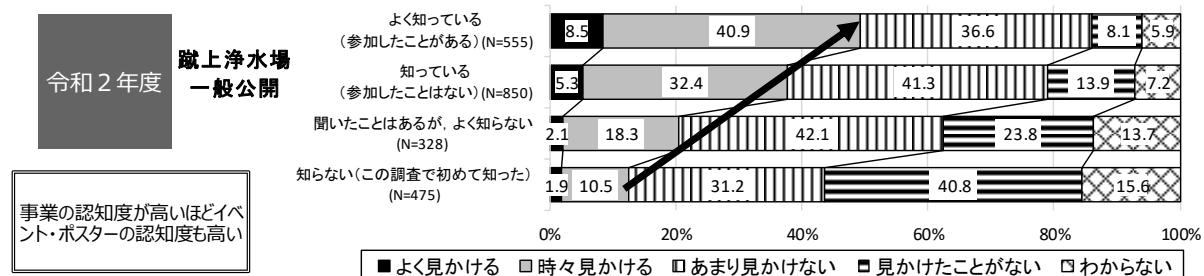
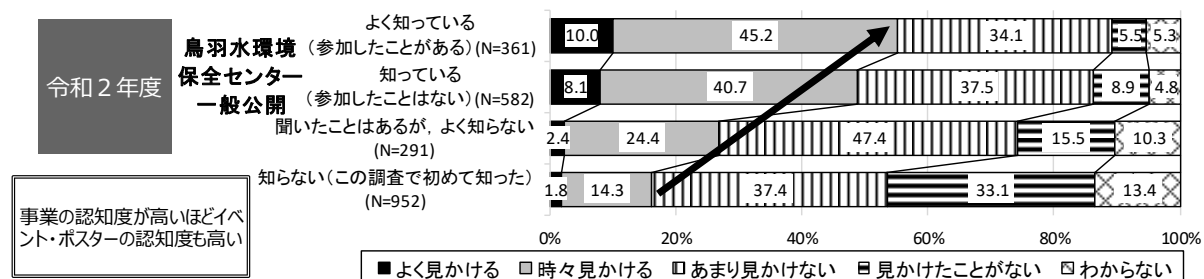
(イベント・ポスター認知度(問15)－情報入手方法(問14ア～ケ))



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)－広報活動への感想(問16))

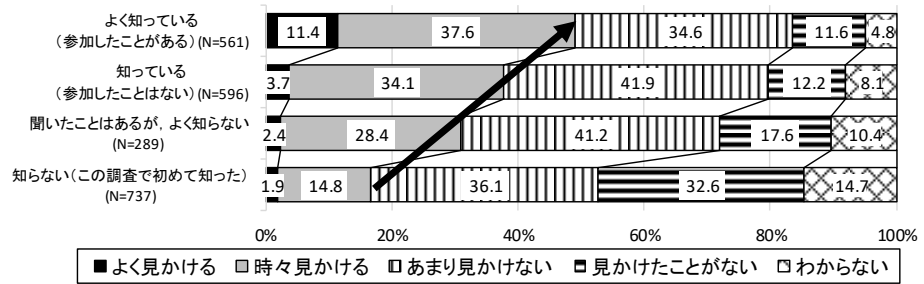


図表Ⅲ-3-4 イベント・ポスターの認知度の影響要因
(イベント・ポスター認知度(問15)－事業の認知度(問17アからサ))



令和 2 年度 ミスト事業

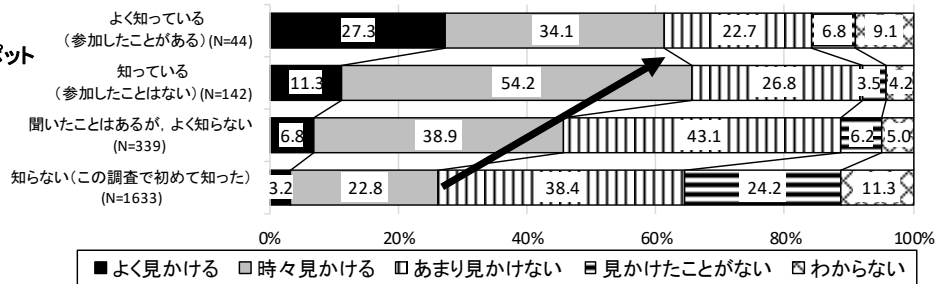
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和 2 年度

水飲みスポットの設置

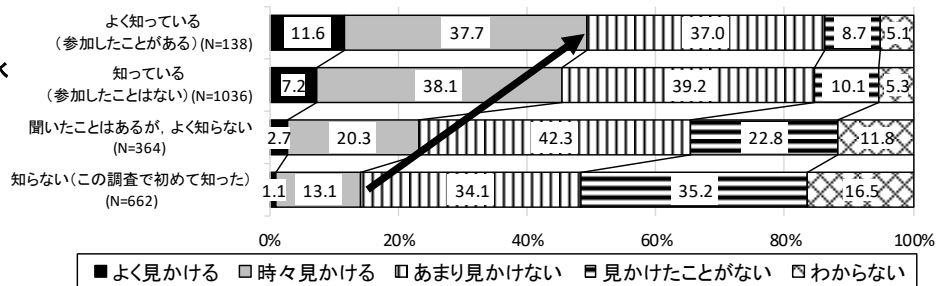
事業の認知度が高いほどおおむねイベント・ポスターの認知度も高い



令和 2 年度

琵琶湖疏水通船事業

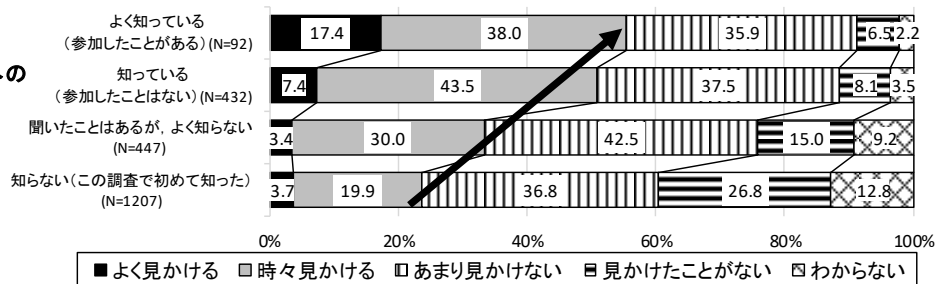
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和 2 年度

日本遺産への認定

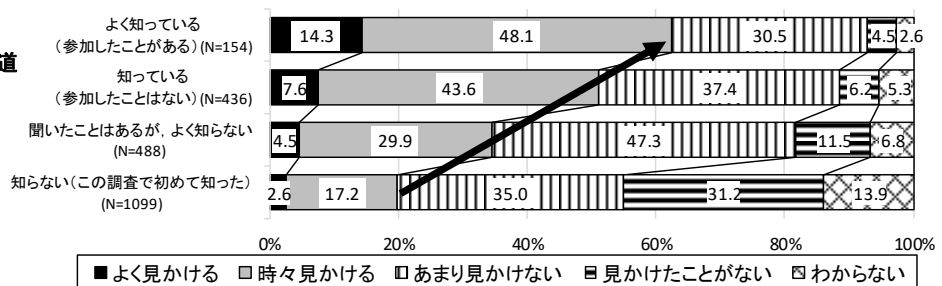
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和 2 年度

水道・下水道施設の見学会

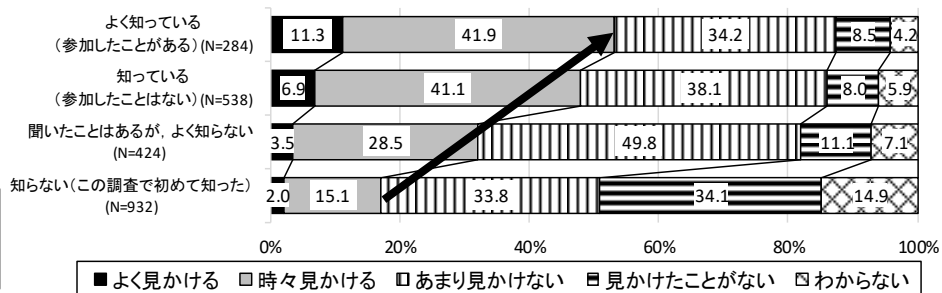
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和2年度

琵琶湖疏水記念館の展示

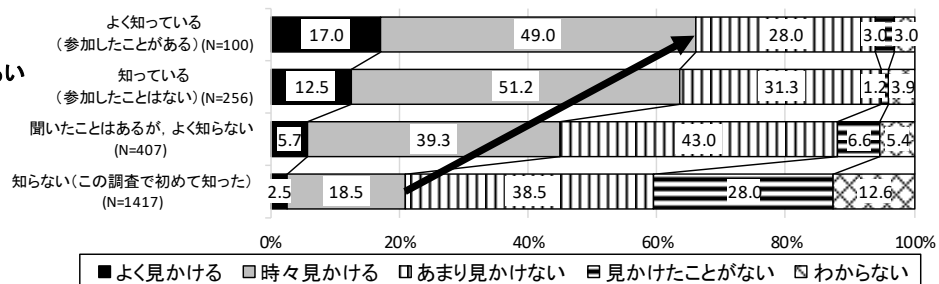
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和2年度

各区ふれあいまつり

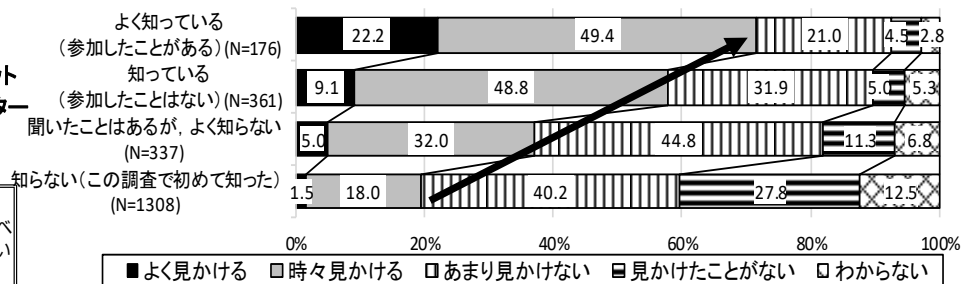
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



令和2年度

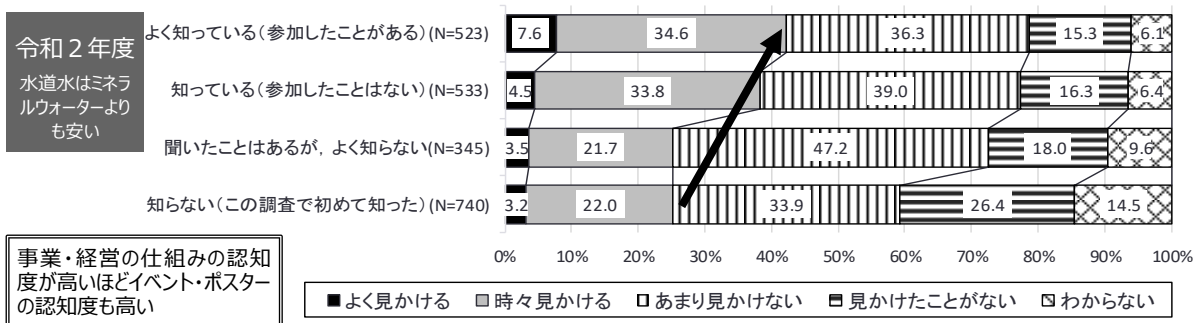
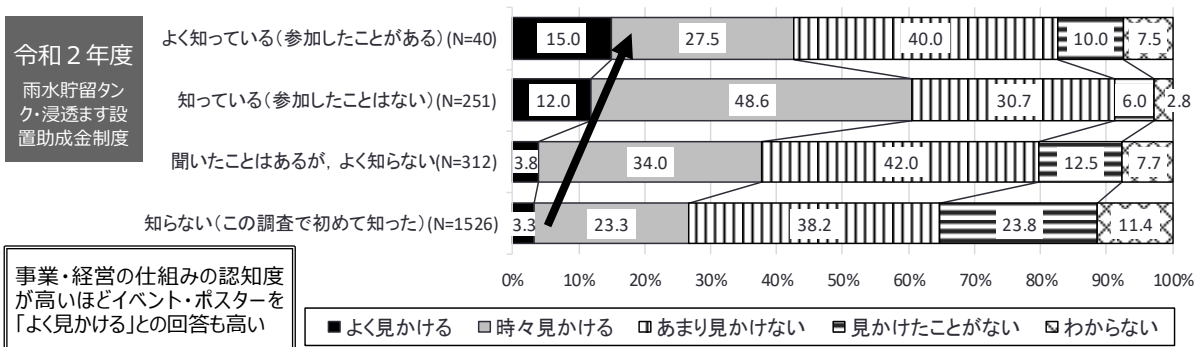
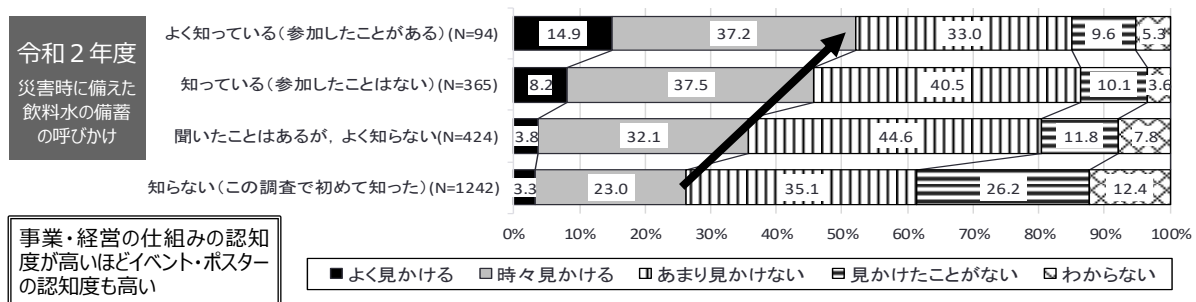
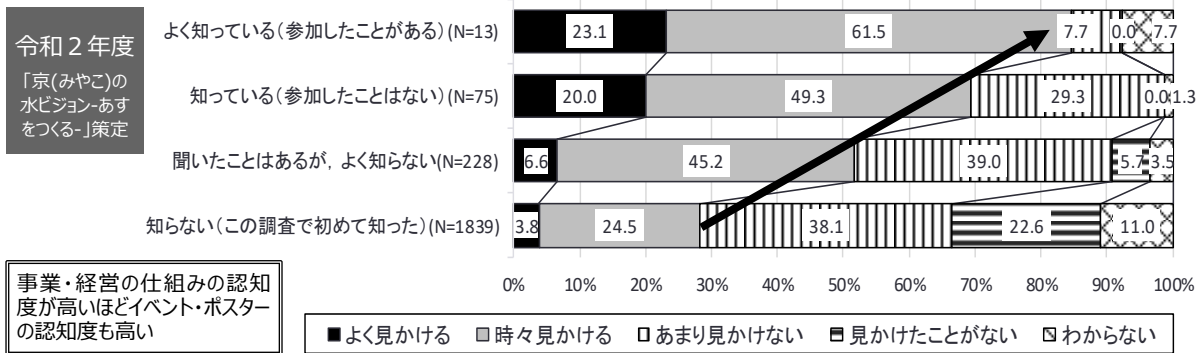
マスコットキャラクター

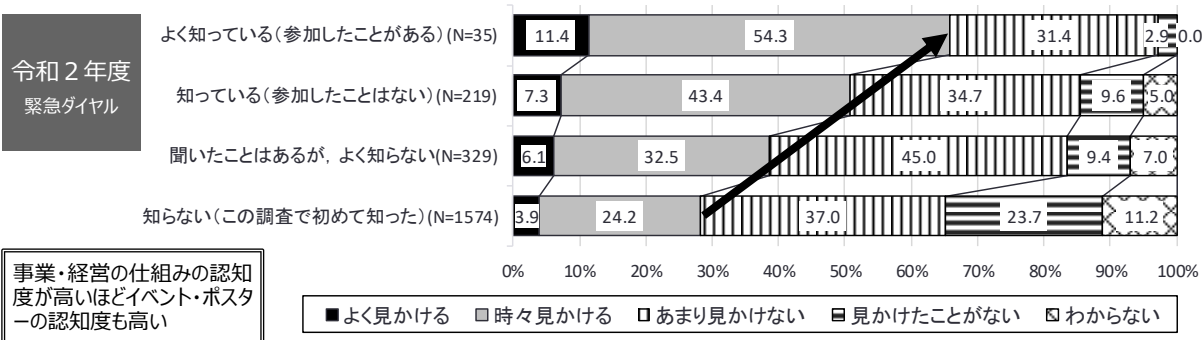
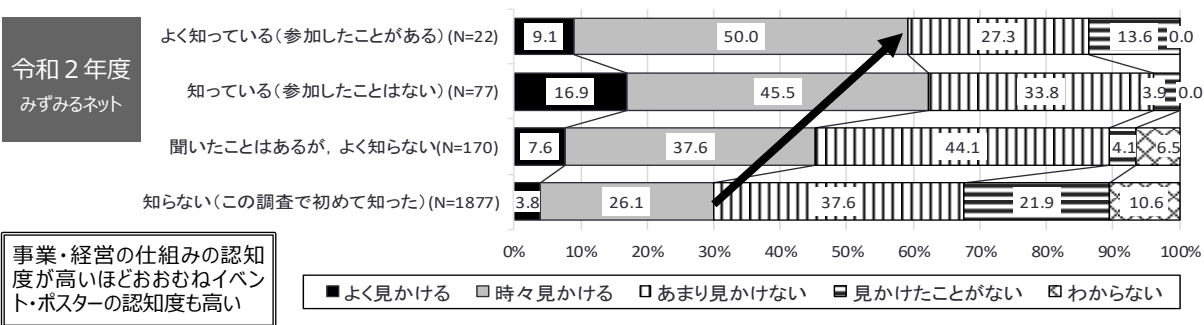
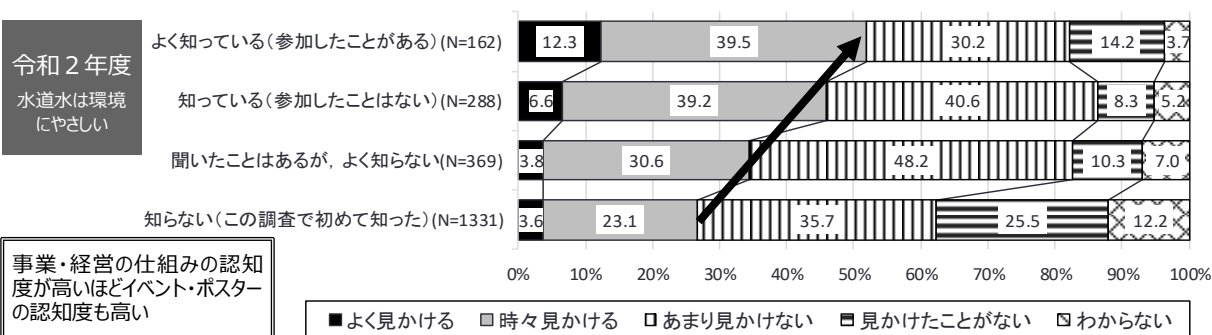
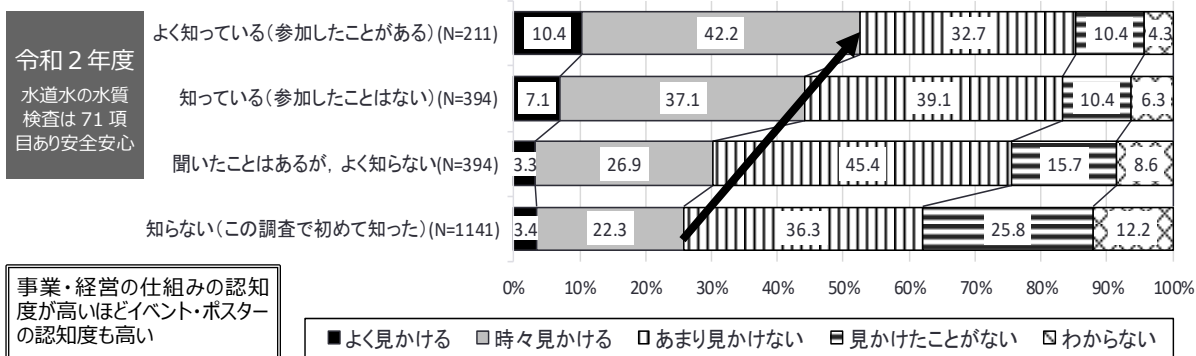
事業の認知度が高いほどイベント・ポスターの認知度も高い



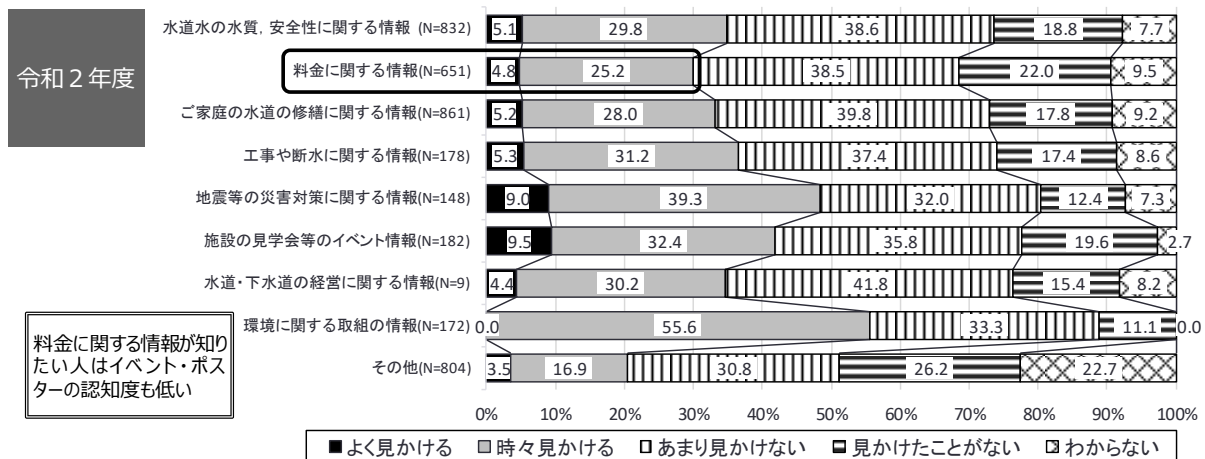
図表Ⅲ-3-5 イベント・ポスターの認知度の影響要因

(イベント・ポスター認知度(問15)－仕組みの認知度(問18アからク))





図表Ⅲ-3-6 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19(ア)))



料金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低い

(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 2 年度の年代別を比較】

- ・ 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。

○情報の入手方法と知りたい情報の関係

- ・ 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。

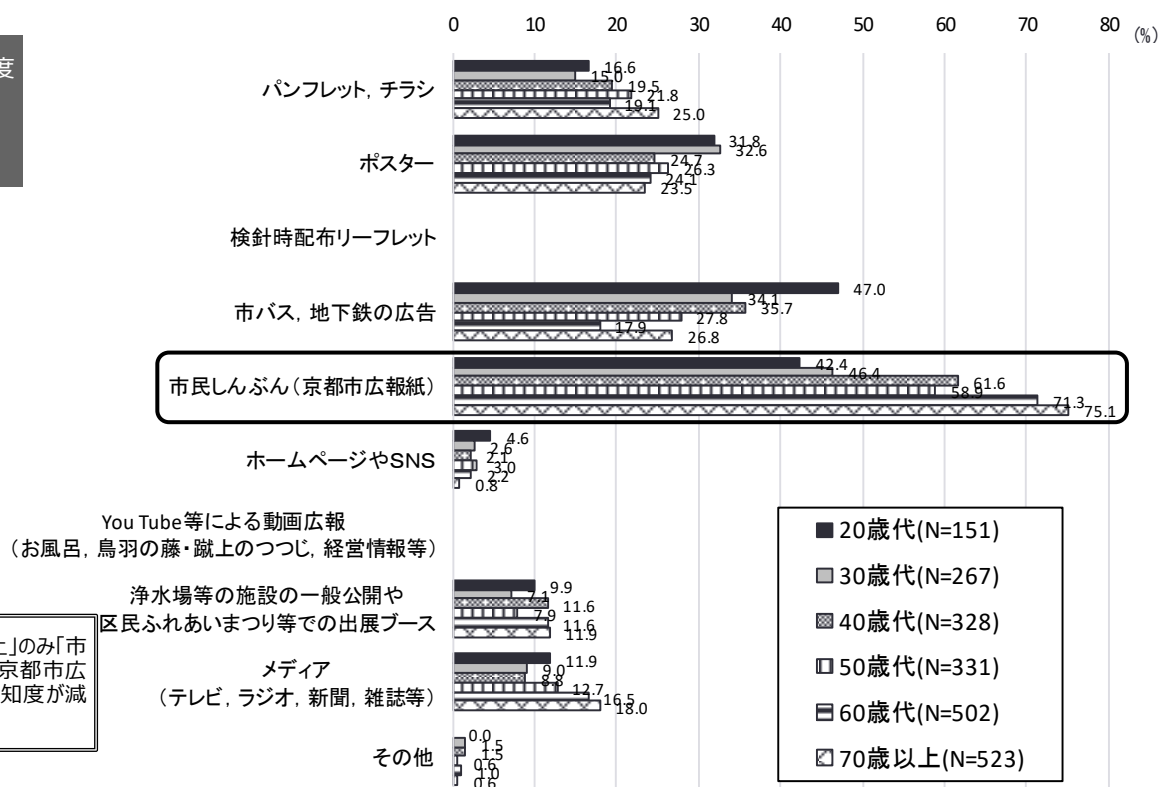
考察及び今後の対応等

- ・ 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」は他の媒体に比べて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など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。

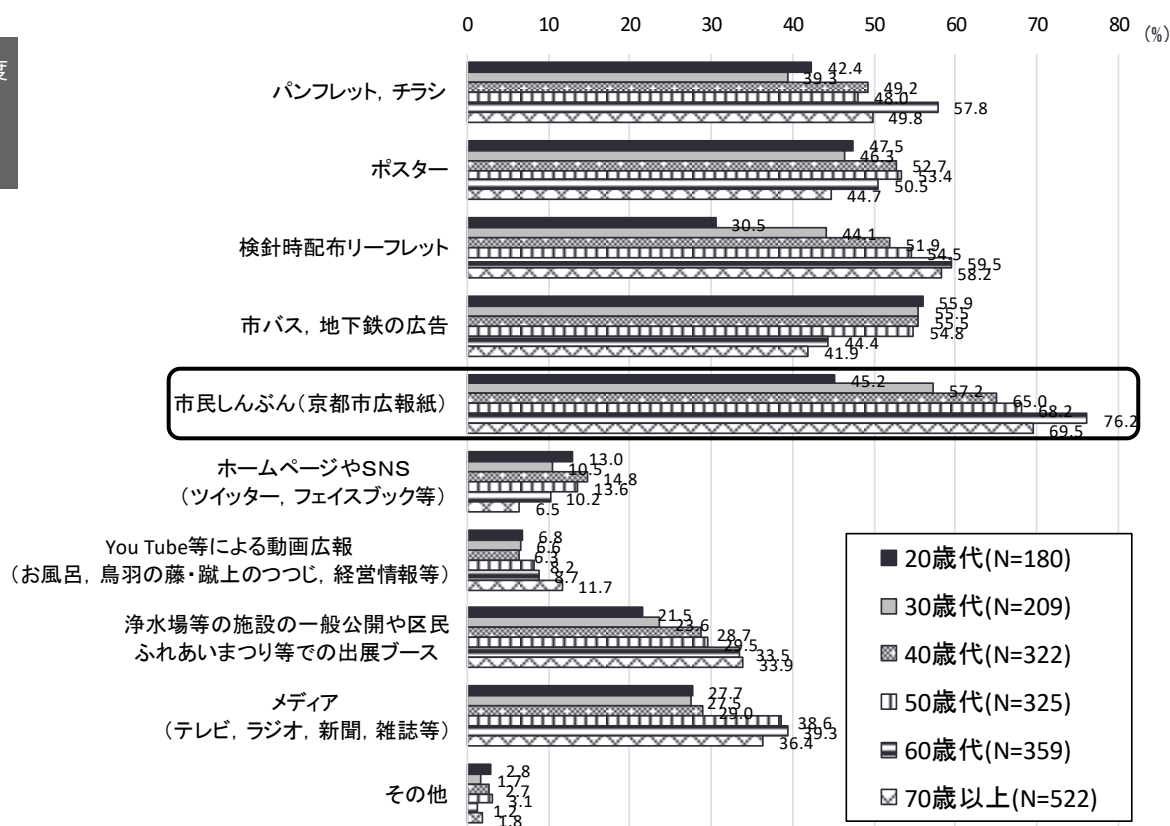
図表Ⅲ-3-7 「情報の入手方法（媒体）の認知度の変化」の経年比較一年代別

平成 27 年度
年代別
(これまで)

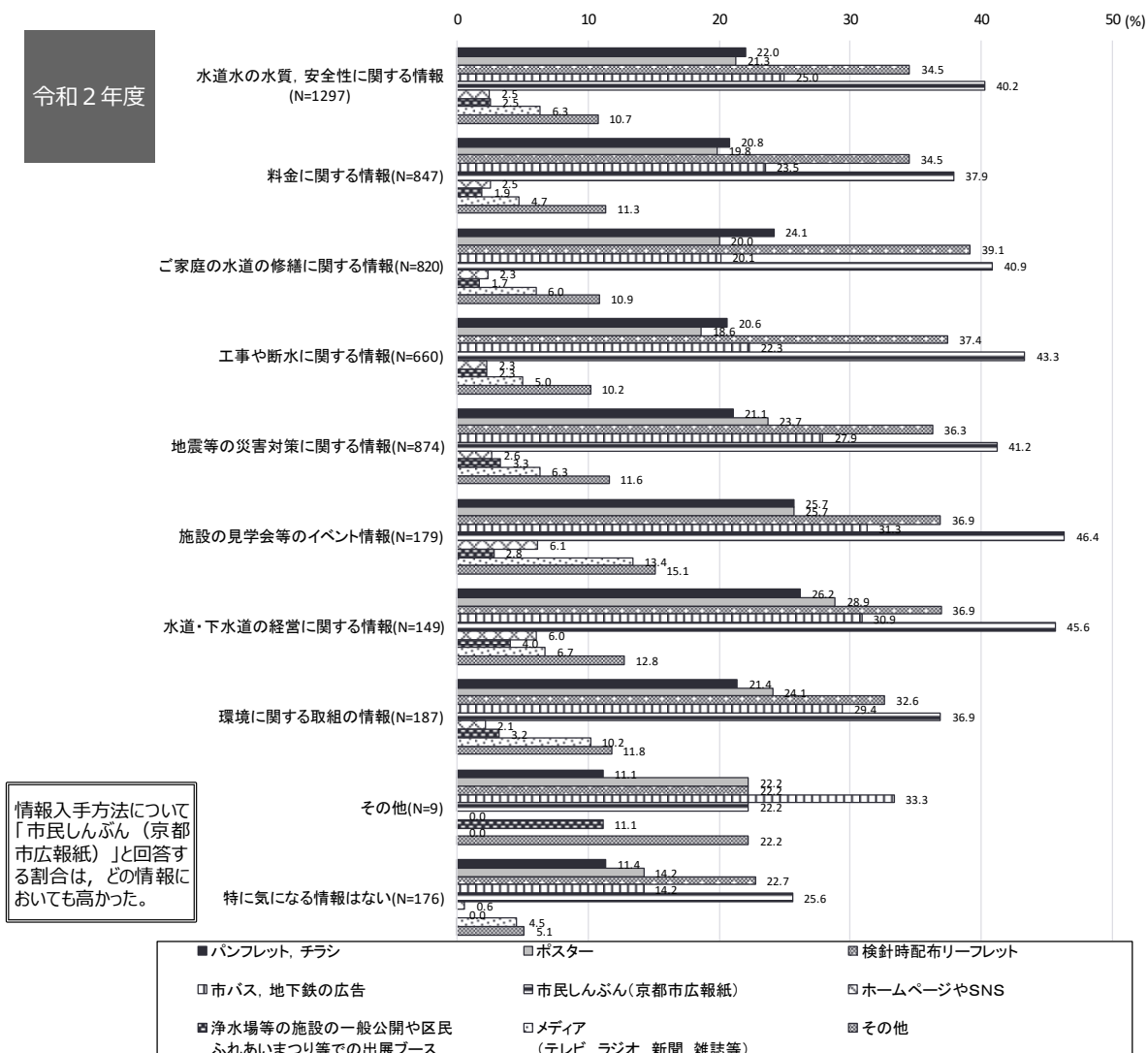
「70 歳代以上」のみ「市民しんぶん（京都市広報紙）」の認知度が減少した。



令和 2 年度
年代別
(これまで)



図表Ⅲ-3-8 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 2 年度の年代別を比較】

- ・ 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。
- ・ 特に、平成 22 年度では低かった 40 歳代の「満足」と回答した人の割合が大きく増加している。

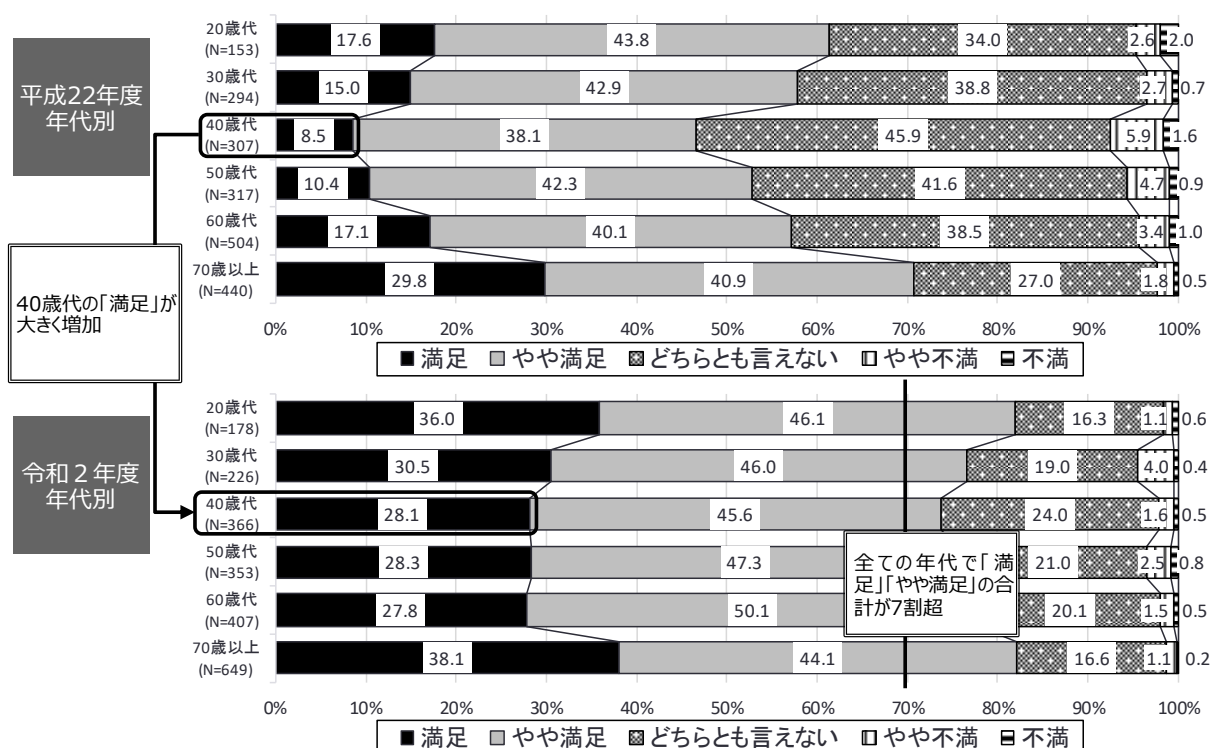
○満足度に影響を及ぼす要因

- ・ 節水をしていると回答した人の方が、事業への総合満足度（「満足」及び「やや満足」と回答した人の合計）が高い結果となった。
- ・ 備蓄の方法について、「京のかがやき 疏水物語」を備蓄していると回答した人は、「満足」と回答した人の割合が高い結果となった。
- ・ 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）については、「水道水をそのまま」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が最も低い結果となった。
- ・ 水道水の味について「おいしい」と回答した人ほど、事業への総合満足度も高かった。
- ・ 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、事業への総合満足度も高かった。
- ・ 水道水の臭いや水質について、塩素臭、異臭を「感じる・気になる」と回答した人は、総合満足度が 6 割を下回り、「感じない・気にならない」と回答した人ほど満足度が高い結果となった。一方で、受水タンクの状態、琵琶湖の水質について「感じる・気になる」と回答した人の総合満足度は 7 割を超えており、「感じない・気にならない」との総合満足度の差は比較的小さい結果となった。
- ・ 事業の安心の程度について、安心の程度が高い人ほど、事業への総合満足度も高い傾向が見られた。
- ・ 窓口や電話での応対等のサービスの満足度について、満足度が高い人ほど、おおむね事業への総合満足度も高い傾向が見られた。
- ・ 水道料金について高いと回答する人が最も事業への総合満足度は低く、気にしたことがない人がその次に低い結果となった。
- ・ イベント・ポスターの認知度が高い人ほど、事業への総合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、事業への総合満足度も高い傾向が見られた。
- ・ 事業・経営の仕組みについて、「よく知っている（利用したことがある）」と回答した人が最も事業への満足度について「満足」と回答する割合が高かった。一方で、「やや満足」を加えた総合満足度で見ると、「京（みやこ）の水ビジョン - あすをつくる -」、「災害時に備えた飲料水の備蓄の呼びかけ」、「雨水貯留タンク・浸透ます設置助成金制度」、「みずみるネット」では「知っている・興味がある（見た・利用したことはない）」が最も高い結果となった。

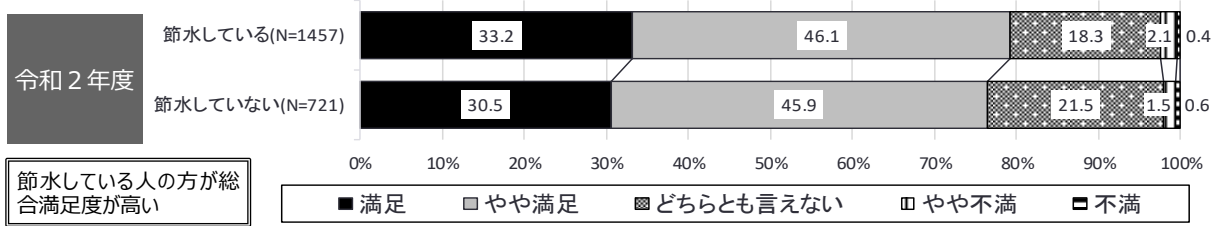
考察及び今後の対応等

- 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ご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。

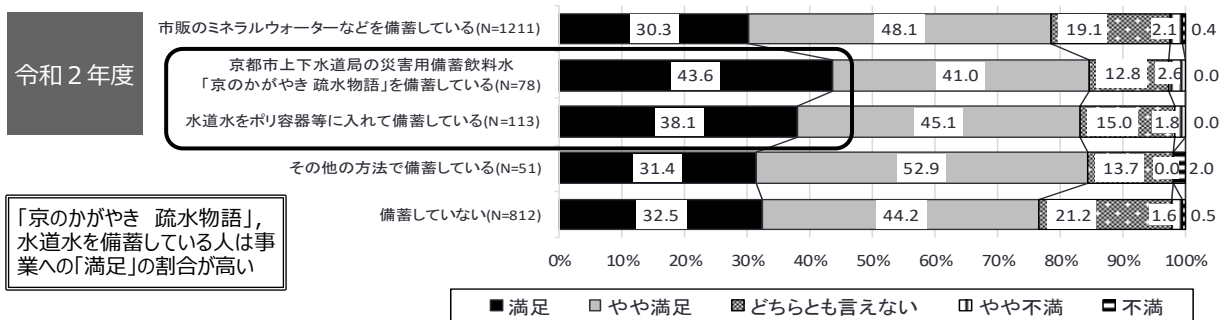
図表Ⅲ-4-1 「事業への満足度はどのように変化しているのか」の経年比較一年代別



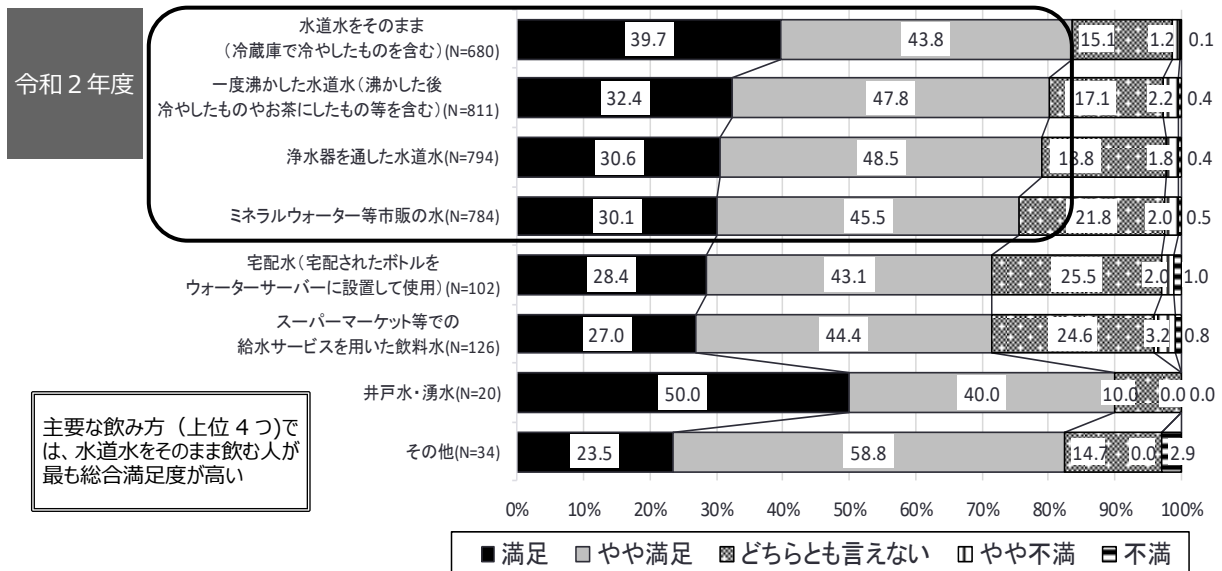
図表Ⅲ-4-2 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－節水の有無(問3))



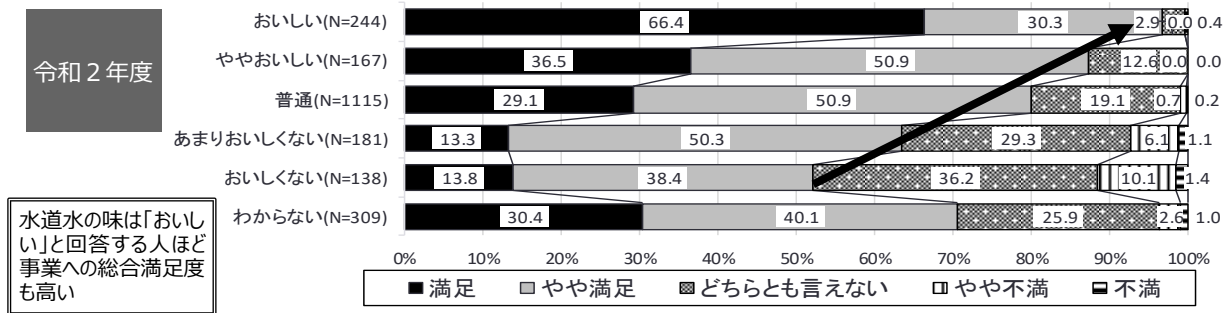
図表Ⅲ-4-3 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－備蓄している・していない(問5ア))



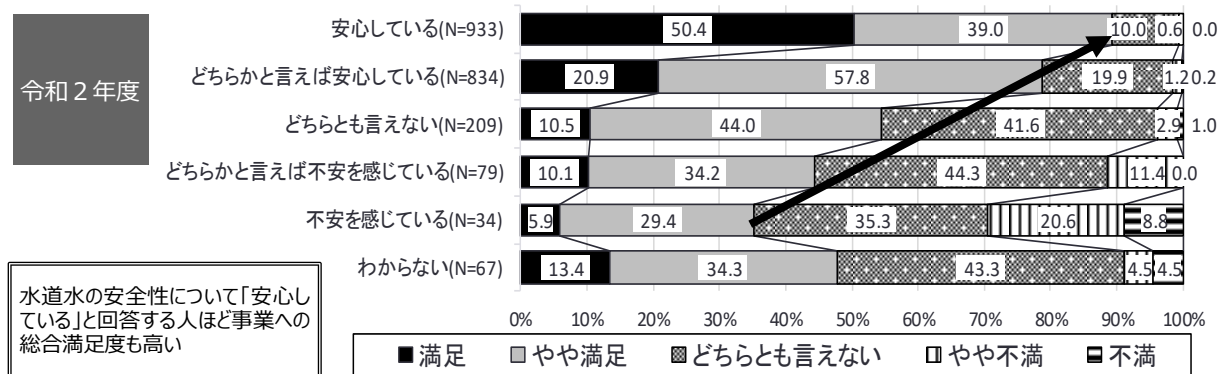
図表Ⅲ-4-4 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水の飲み方(問4))



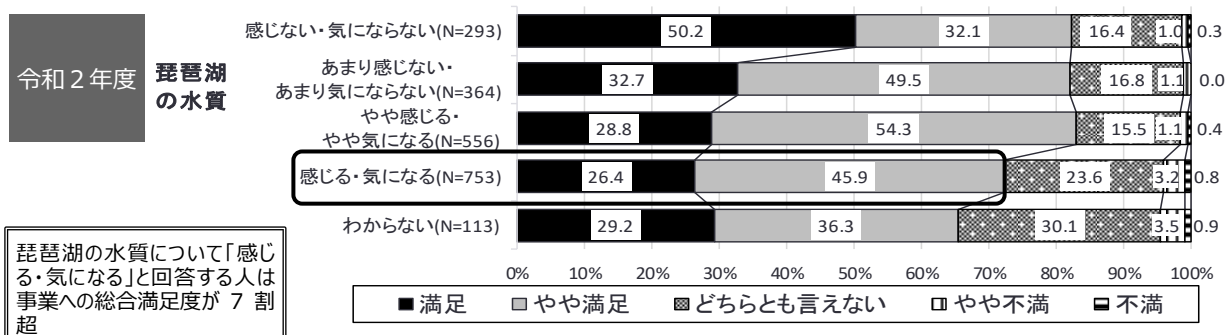
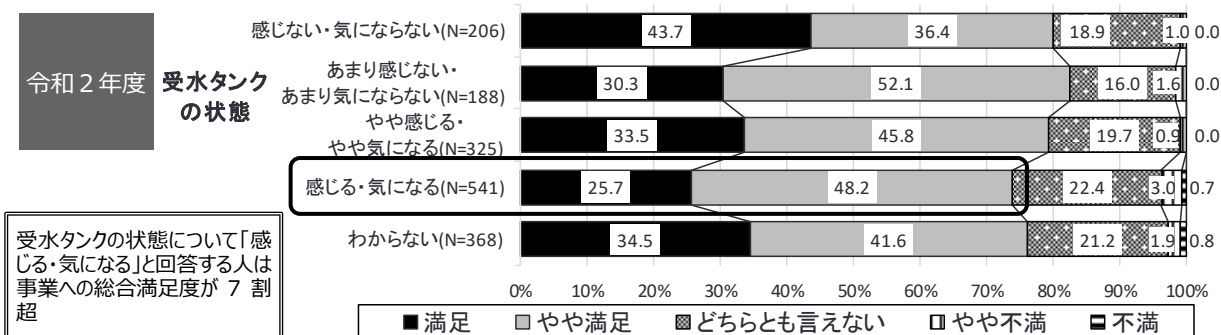
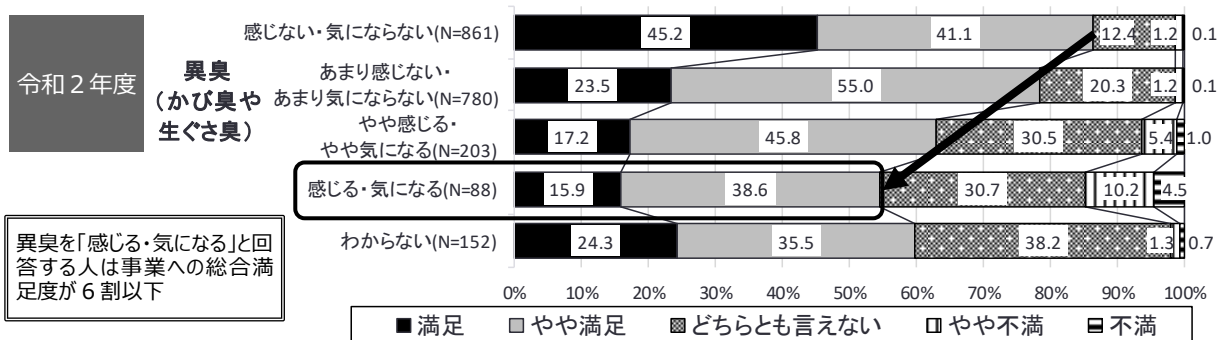
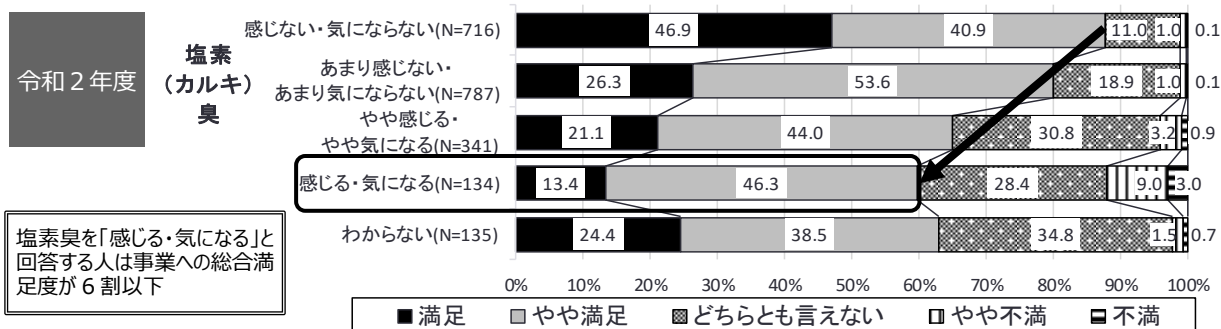
図表Ⅲ-4-5 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水道水の味(問6))



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)－水道水の安全性の安心度(問7))

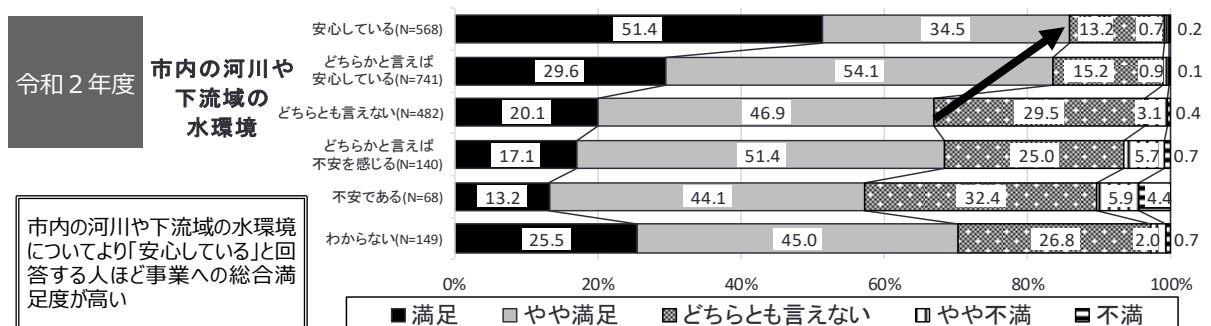
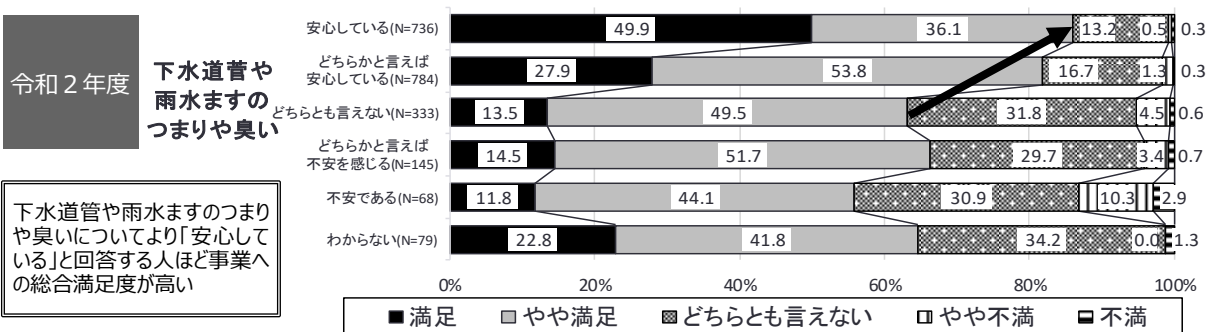
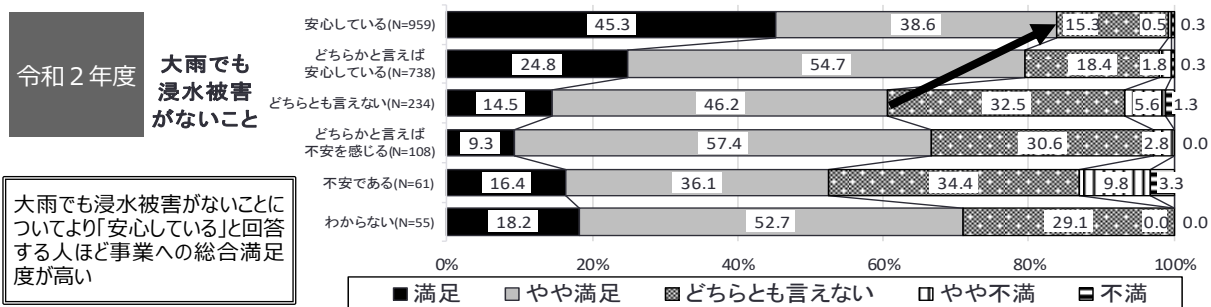
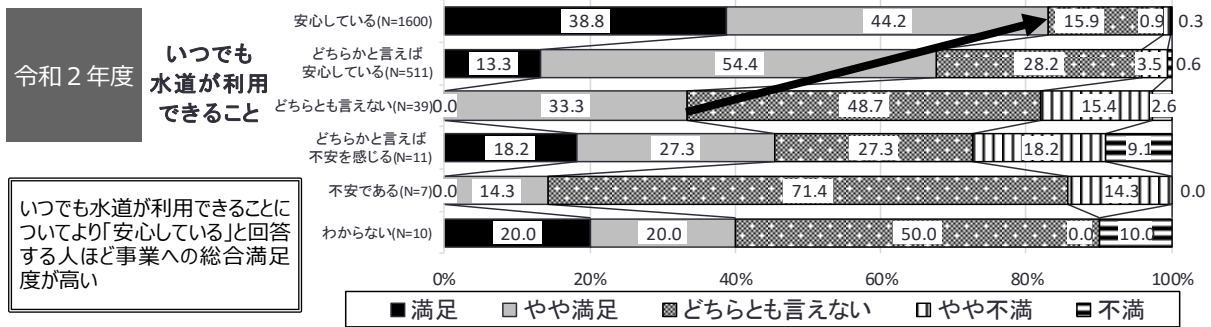


図表Ⅲ-4-7 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度(問21)－水道水の臭いや水質(問8アからエ))



図表Ⅲ-4-8 満足度に影響を及ぼす要因

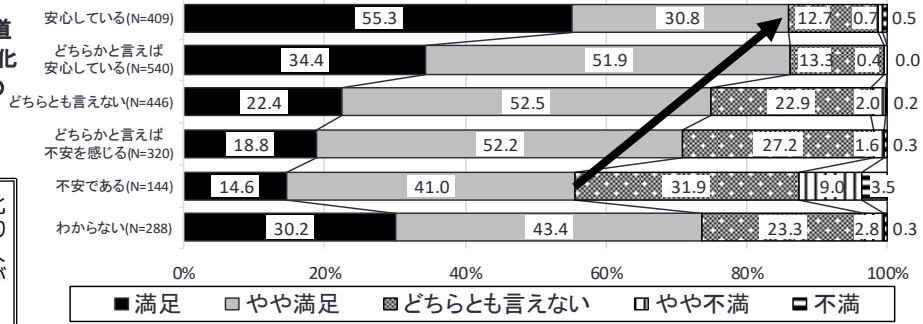
(事業への満足度(問21)－事業の安心の程度(問9アからオ))



令和2年度

水道・下水道施設の老朽化
や地震への
対策

水道・下水道施設の老朽化
や地震への対策についてより
「安心している」と回答する人
ほど事業への総合満足度が
高い



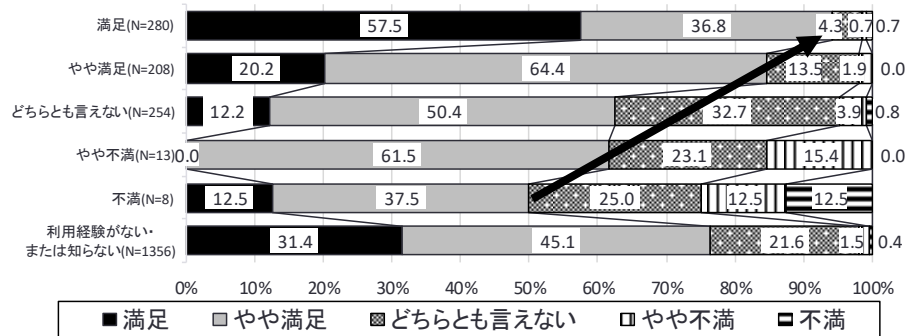
図表Ⅲ-4-9 満足度に影響を及ぼす要因

(事業への満足度(問21)ーサービスの満足度(問11アからオ))

令和2年度

窓口や電話
での対応

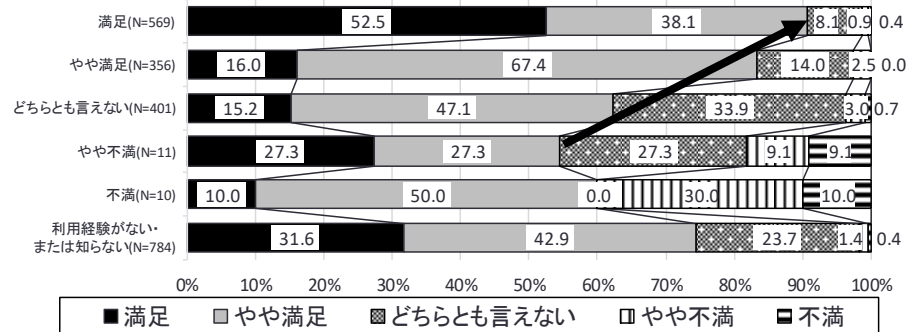
サービスの満足度が高いほど
事業への総合満足度も高い



令和2年度

水道メーター
検針での
対応

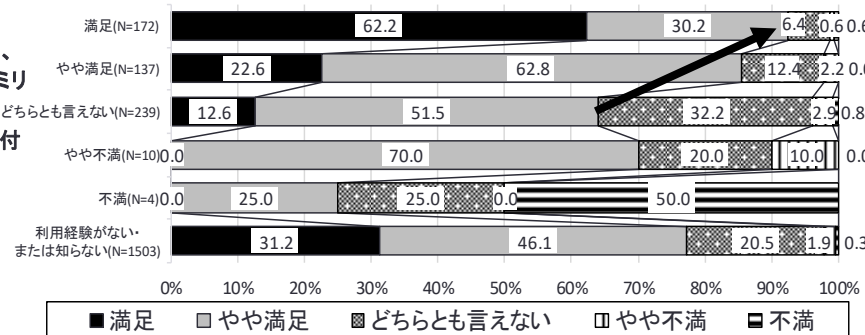
サービスの満足度が高いほど
事業への総合満足度も高い



令和2年度

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

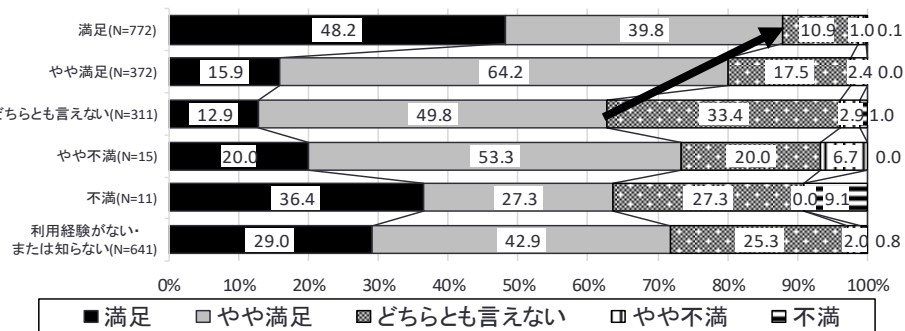
サービスの満足度が高いほど
事業への総合満足度も高い



令和 2 年度

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

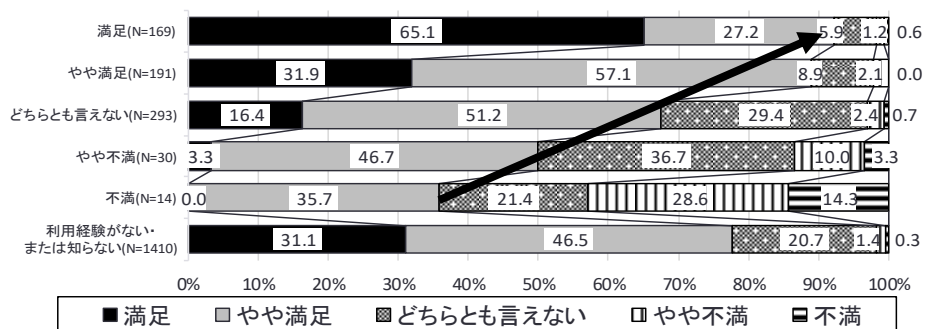
サービスの満足度が高いほど
事業への総合満足度も高い



令和 2 年度

断水や、濁水
などの事故が
発生した時
の対応

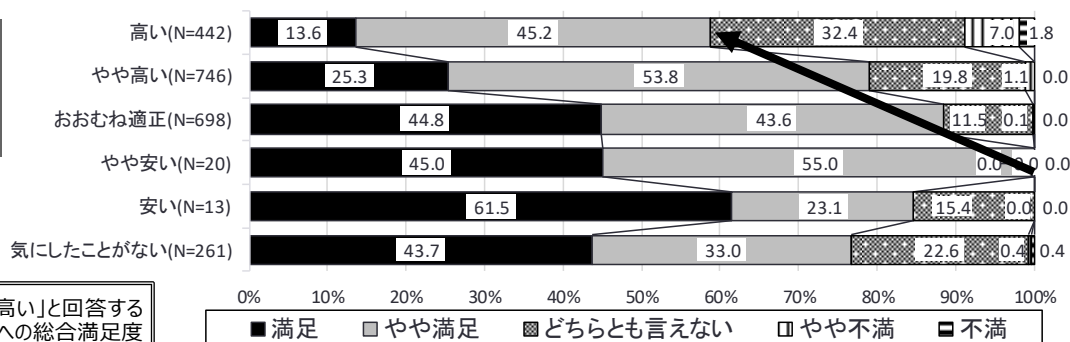
サービスの満足度が高いほど
事業への総合満足度も高い



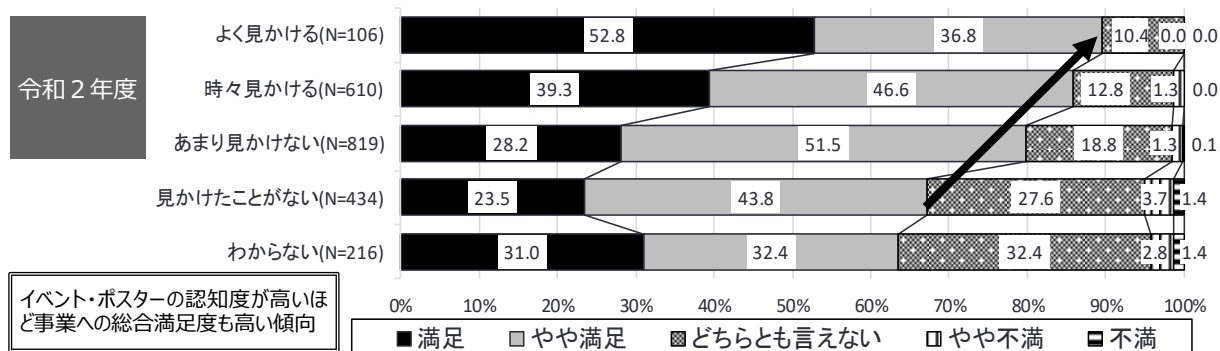
図表Ⅲ-4-10 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - 水道料金について (問 13 イ))

令和 2 年度

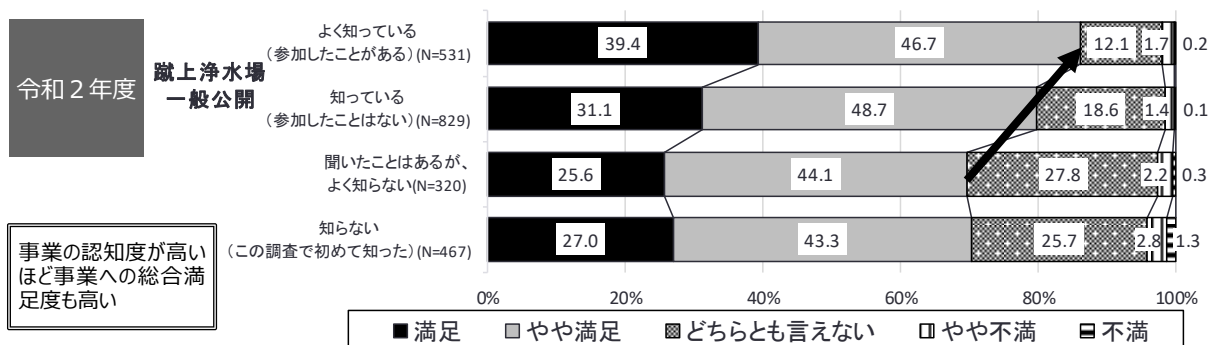
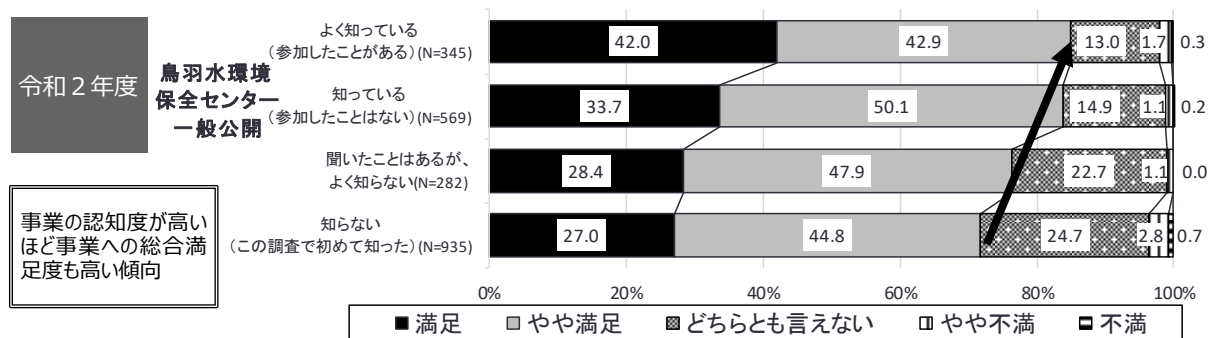
水道料金は「高い」と回答する
人が最も事業への総合満足度
が低い

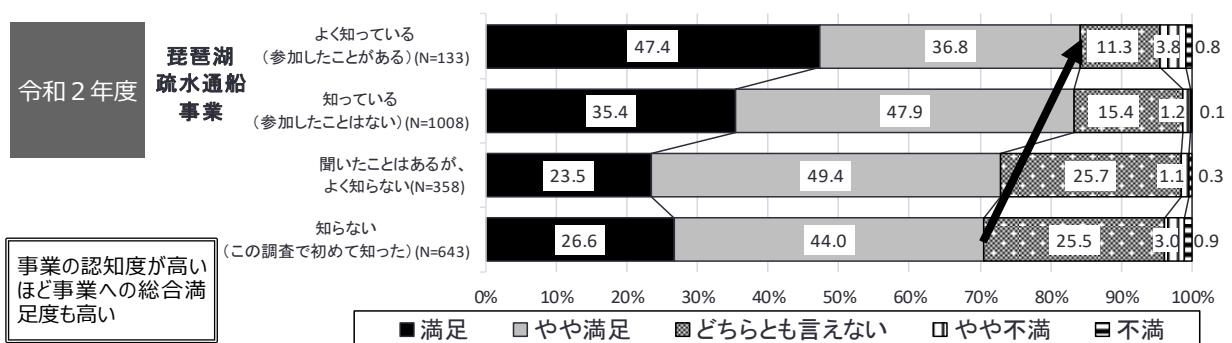
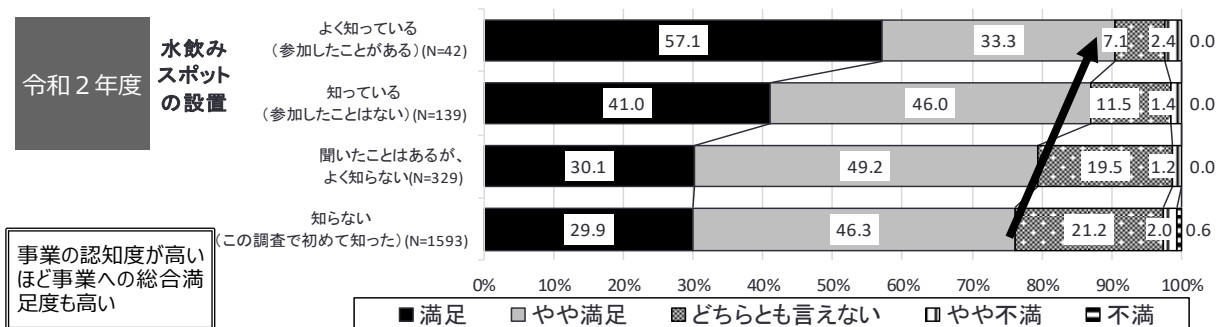
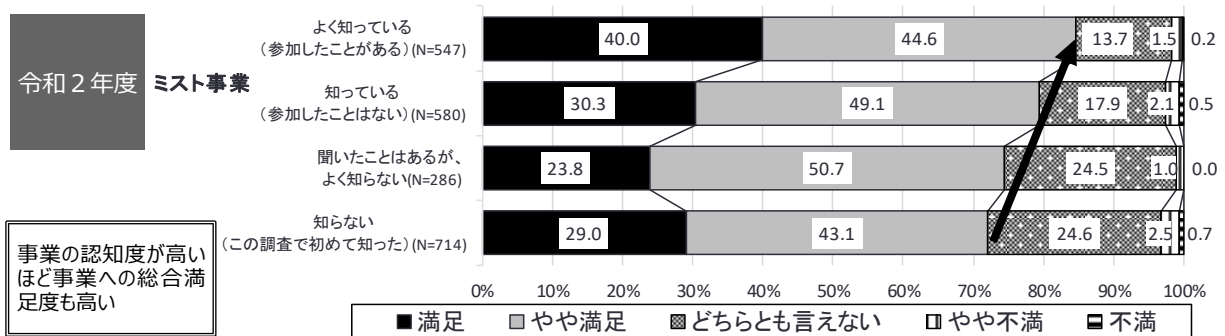
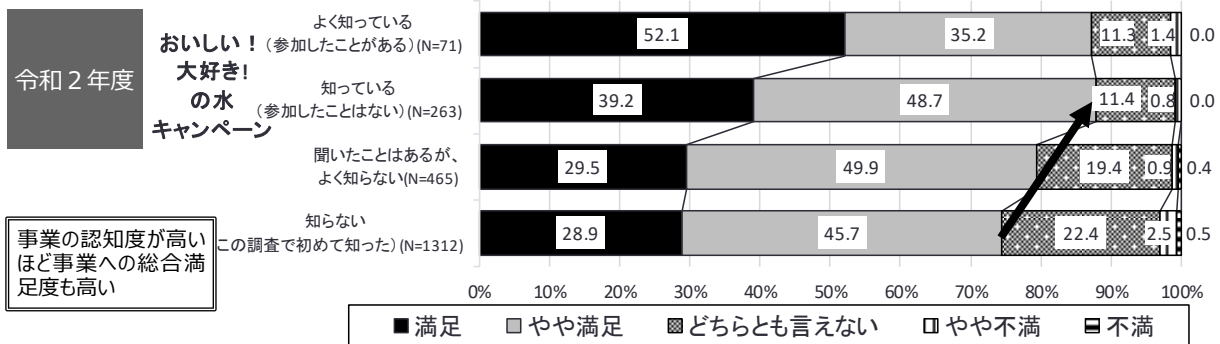


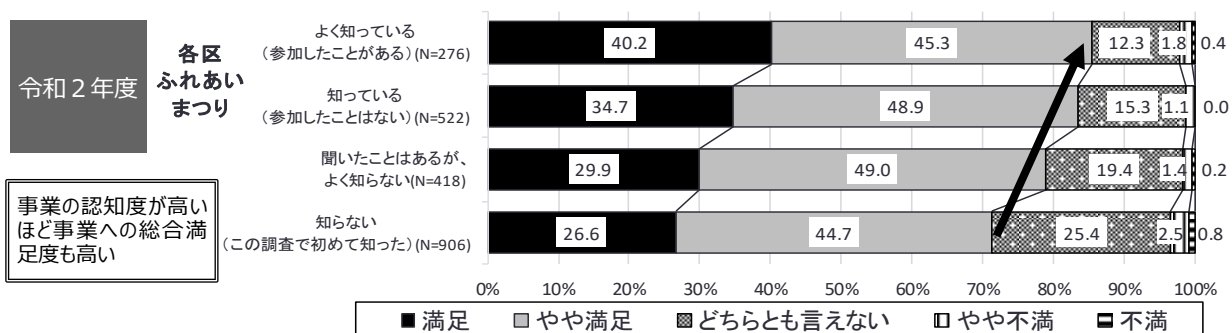
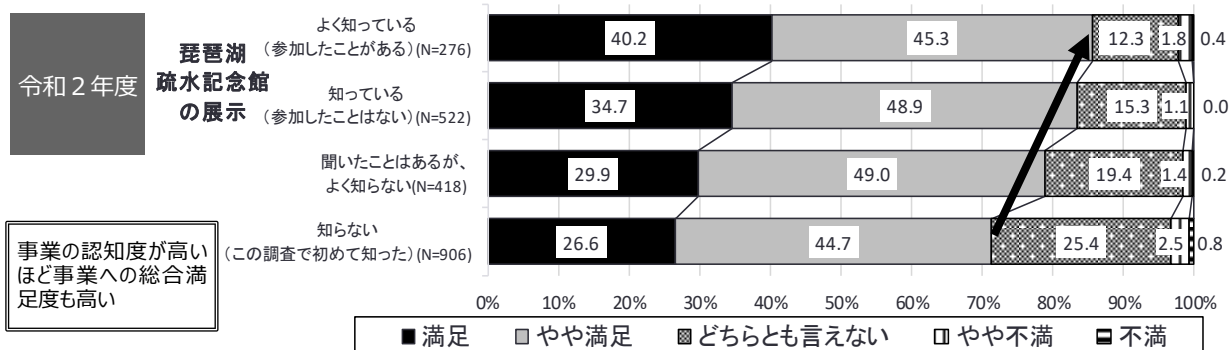
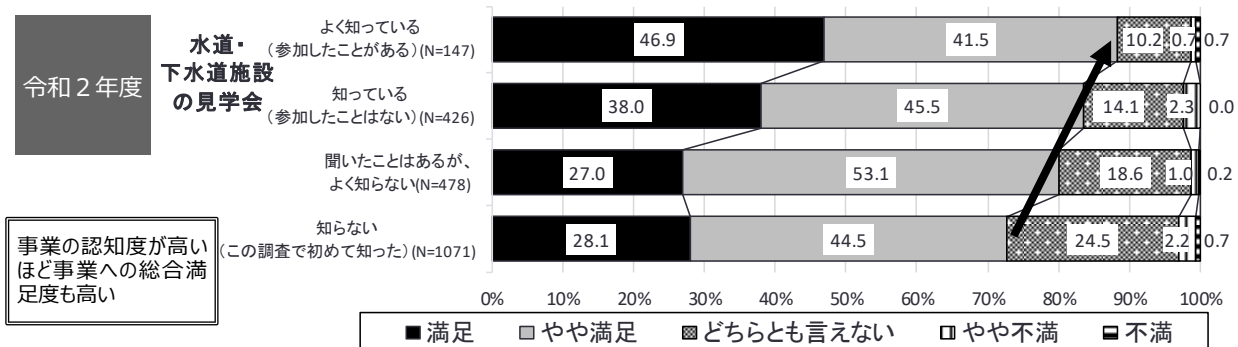
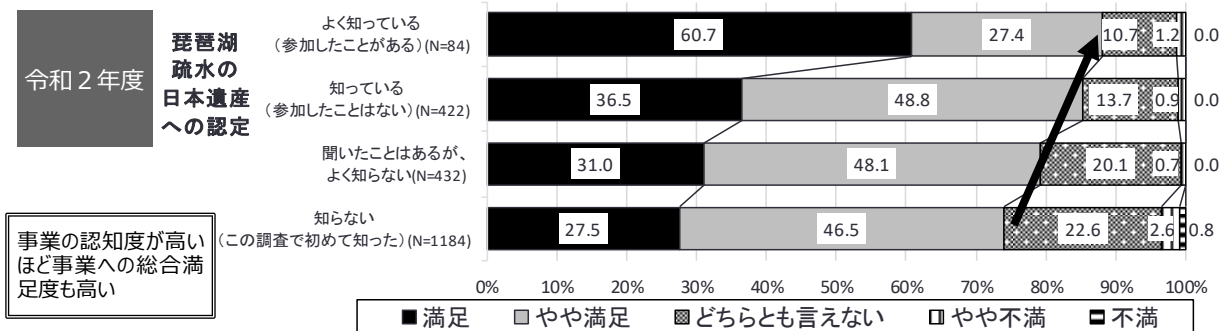
図表Ⅲ-4-11 満足度に影響を及ぼす要因
(事業への満足度 (問 21) - イベント・ポスター認知度 (問 15))



図表Ⅲ-4-12 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 アからサ))



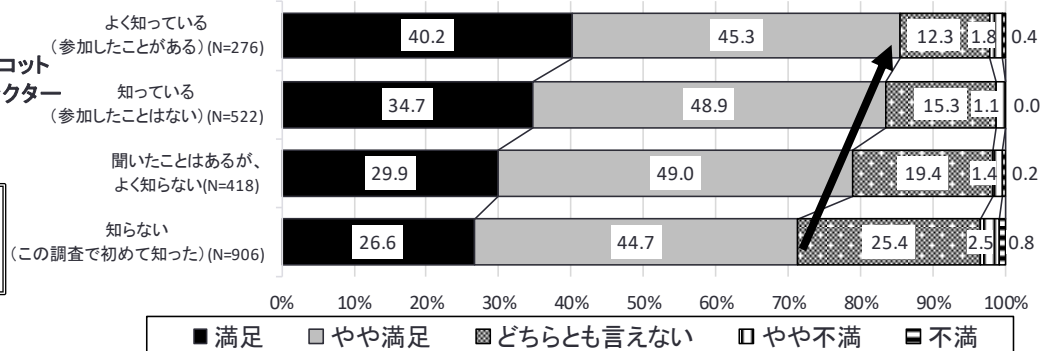




令和2年度

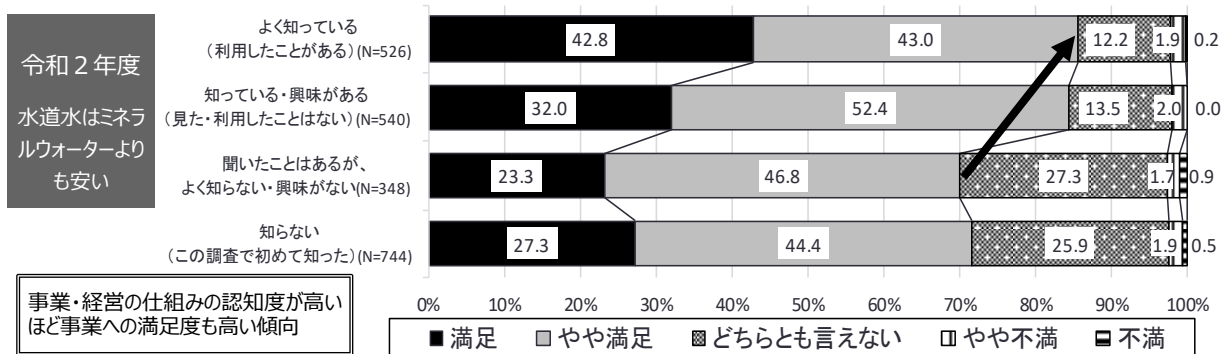
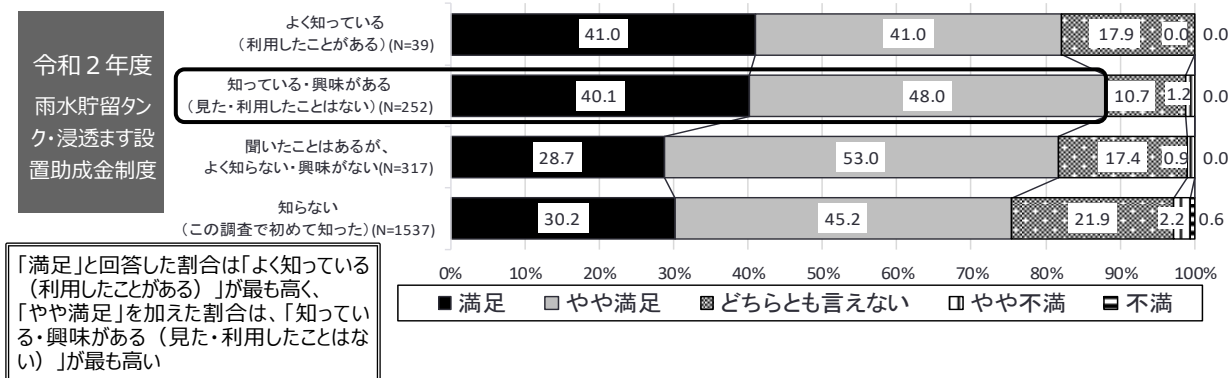
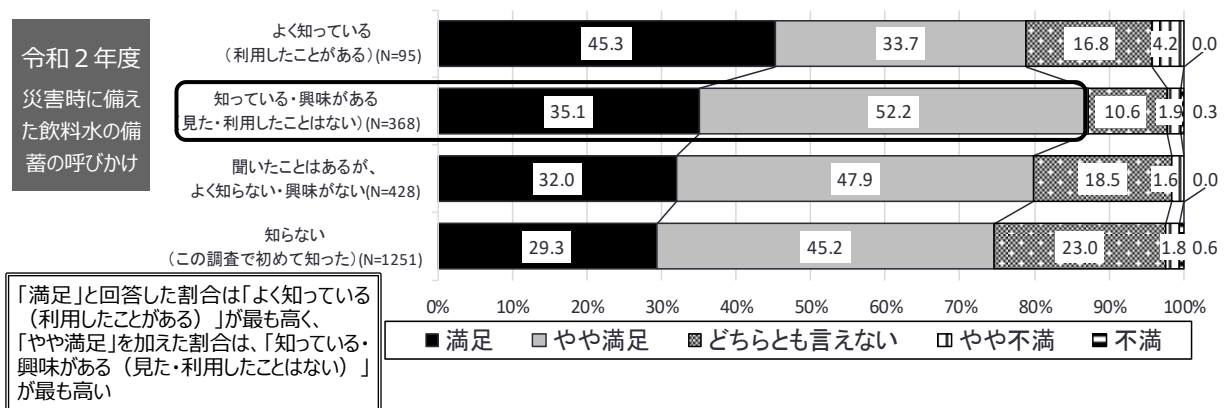
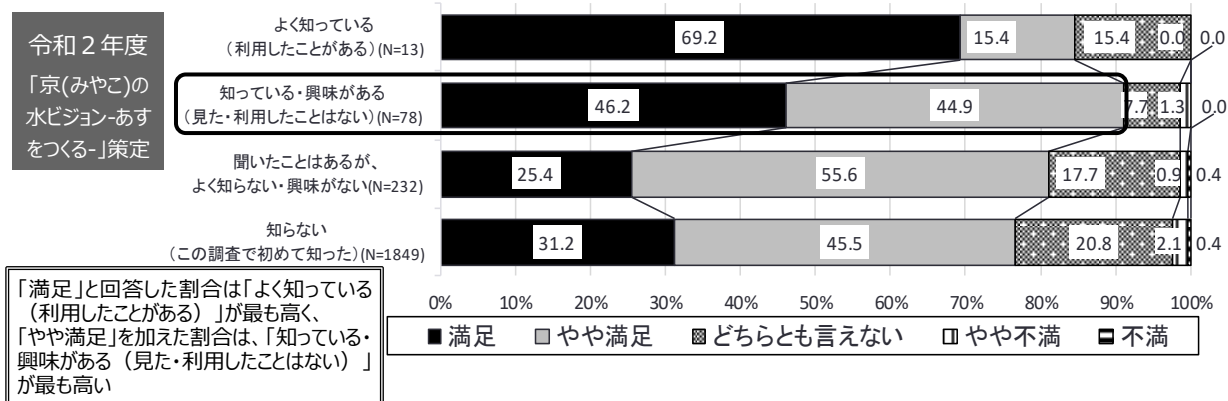
マスコット
キャラクター

事業の認知度が高い
ほど事業への総合満足
度も高い



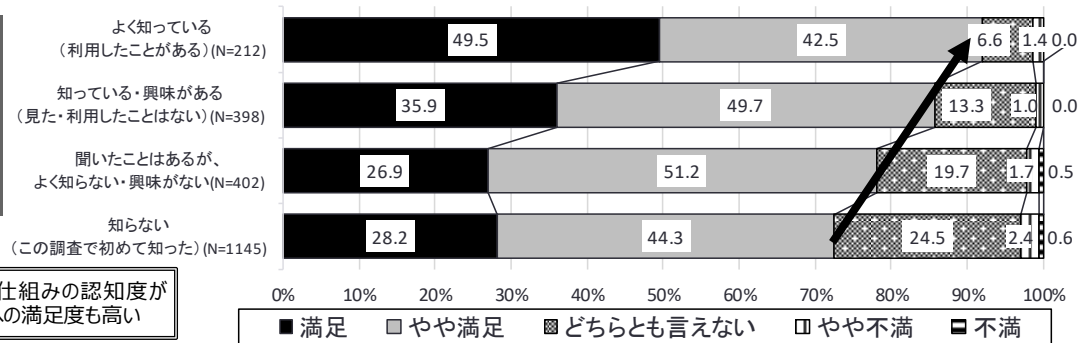
図表Ⅲ-4-13 満足度に影響を及ぼす要因

(事業への満足度(問21)－仕組みの認知度(問18アからク))



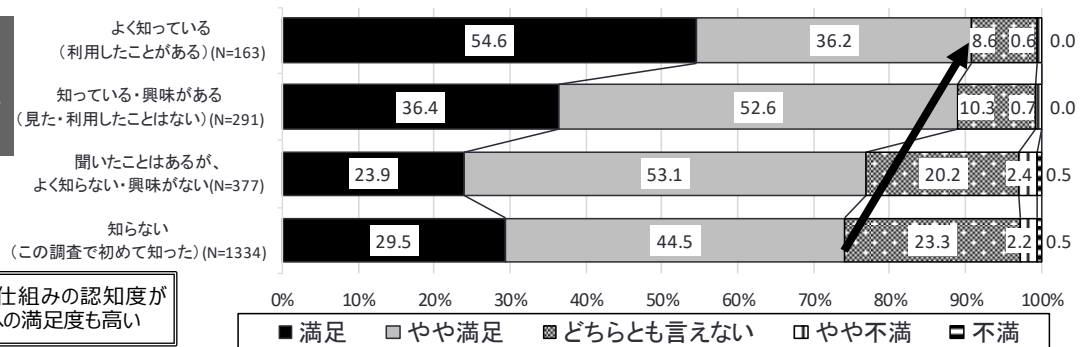
令和2年度
水道水の水
質検査は71
項目あり安全
安心

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



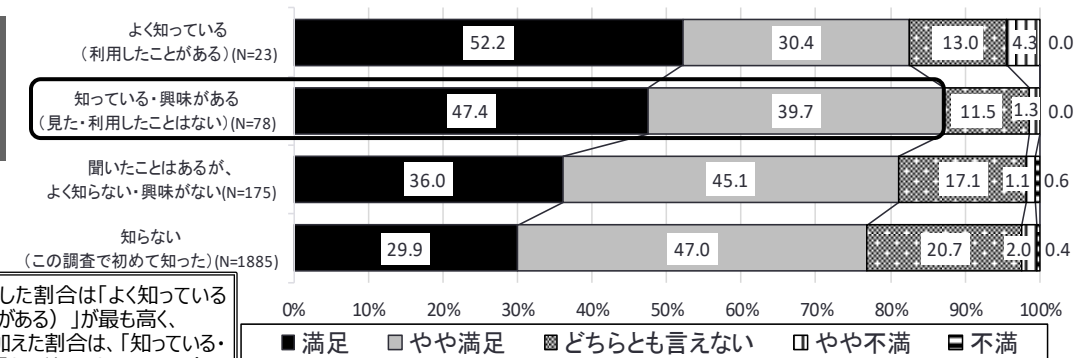
令和2年度
水道水は環境
にやさしい

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



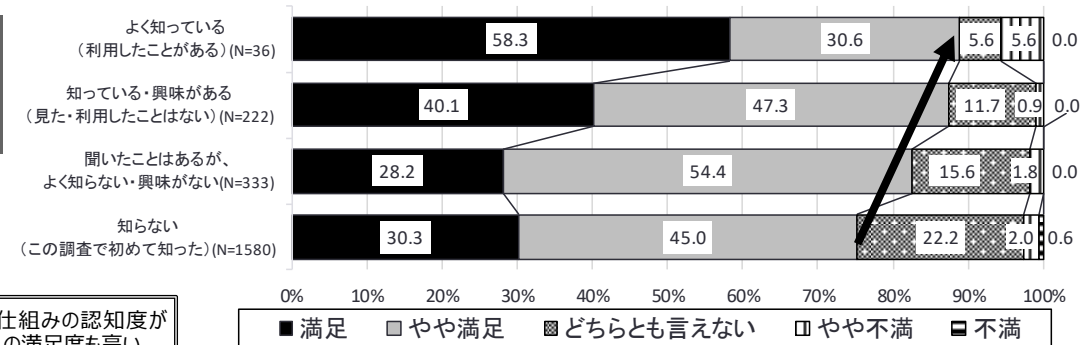
令和2年度
みずみずネット

「満足」と回答した割合は「よく知っている (利用したことがある)」が最も高く、「やや満足」を加えた割合は、「知っている・興味がある (見た・利用したことはない)」が最も高い



令和2年度
緊急ダイヤル

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



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２年９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。

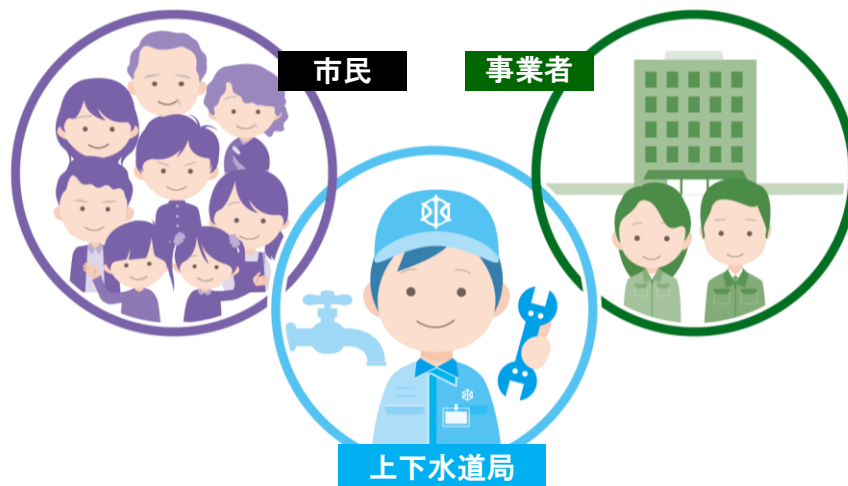
ご記入後、令和２年１０月３０日（金）までに返信用封筒（切手不要）に入れ、ポストにご投函ください。

結果については、令和３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。

〔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	勝山，佐竹
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/



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！

本市の水道事業は明治 45 年，公共下水道事業は昭和 5 年に始まり，公衆衛生の向上等を目指して発展してきた歴史があります。上下水道局では，今後とも職員一丸となって**新型コロナウイルス感染症**の**感染拡大防止**に取り組み，**安全・安心な水道水の供給**と**適切な下水処理**を**継続する**ことにより，市民の皆さまの暮らしを支える重要なライフラインである水道・下水道を守り続けます。

地震や台風，局地的な大雨といった災害に備えて，上下水道局が進める事業だけでなく，**家庭での飲料水の備蓄※**などの取組もとっても大切なよ。



それに，災害が発生したときの対応力を高めるために，防災訓練などを通じて，日頃から**市民・事業者の皆さまと行政が連携**することとっても重要なんだ。

※ 1 人 1 日 3 リットルを 3 日分が目安

Twitter
[@sumito_kyoto](https://twitter.com/sumito_kyoto)

Facebook
[@kyotocity.sumito](https://www.facebook.com/kyotocity.sumito)

Instagram
[@kyotoshijogesuidokyoku](https://www.instagram.com/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 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。

京都市上下水道局 水道使用水量のお知らせ

検針区(使用区コード) 本検針番号 戸数 呼び名(メーター番号)
999 12345 67890 1 20年 100160

下水道区分 区域内 汚水区分 水道のみ 用途 一般 立地方法 戸建敷地

京都 一郎 様

※この通知には、送達遅れや住所変更等の通知をさせていただきます。

2年度 3期に使用分(6月 3日～ 8月 3日)

今回 検 示 数 652m³
前回 検 示 数 620m³
取替検メーター使用量 m³ (月 日)
井戸汚水等排出量 m³

今回ご使用水量 32m³
前々期前使用水量 34m³ 前々期前使用水量 33m³

ご請求予定額 7,501円
(約) 水道料金 4,470円 下水道使用料 3,301円
の 水道料金 44円 下水道使用料 44円
の 水道料金 44円 下水道使用料 44円

※「検針後のご請求額」は、右記の請求・今期口検算日

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 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」

下水道PRポスター



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

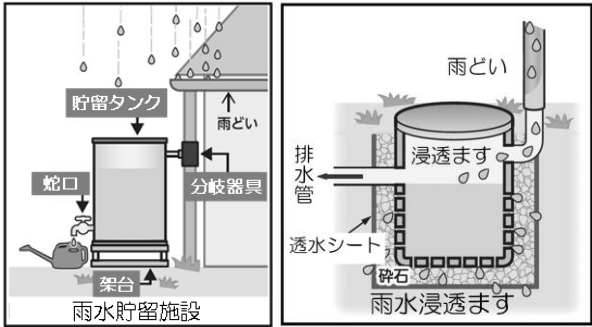
問16. 上下水道局では様々な広報活動を行っていますが、どのような感想をお持ちになっていますか。

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、にぎ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。

資料編Ⅲ 「その他」記述内容（主なもの）

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。

(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)

【その他意見（６２件）】

- ・ 病院等，帰宅後にシャワー，衣類洗濯
- ・ マスクを洗うこと，手を頻繁に洗うことが加わった。
- ・ 夏休みに子どもたちをどこにも連れて行ってあげられなかったので，家でプールをする回数が多く，水道代がいつもよりかかった。
- ・ 家にいることが多いので，水道代は上がった。

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

(

)

【その他意見 (65件)】

- ・ 普段から気をつけて使用しているので、特に節水はしていません。
- ・ 生活自体が節水型だと思う。
- ・ 節水しすぎて、不潔になりたくないから。
- ・ 家族の協力が得られない。
- ・ あえて意識していないが、ムダな使用はしていない。
- ・ 清潔さを優先しているため。
- ・ 節水を意識するほど使用しているとは思えない。

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 (

)

【その他意見 (33件)】

- ・ ペットボトルで買って、そのまま飲む。
- ・ 水はほとんど飲みません。やかんでお茶にして飲みます。

(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。(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 (126件)】

- ・ 思っているが、準備しそこねている。
- ・ 衛生的に不安で、賞味消費期限、備蓄方法が不明。
- ・ 近くの井戸水が使えるから。
- ・ 備蓄期限がきて、利用するのに困ったため。
- ・ 近くに勤務先があり、そこに備蓄があるため。
- ・ 期限のあるものなので、買い換えが面倒。
- ・ 他人事のように思っていました。考えます。
- ・ 台風などの時にポリ容器に入れている。
- ・ 集合住宅であり、備蓄がなされているため、個人での備蓄は不要なため。
- ・ 考えたことがない。
- ・ トイレの流す水用の備蓄はある。飲料水ではない。
- ・ これから気をつけます。
- ・ 危機意識が不足だと思います。
- ・ 備蓄しないといけないと思いながら日が過ぎてしまいます。
- ・ 賞味期限が短いため。
- ・ 僻地ではないので、その日の飲み水分があれば、何とかかなると思うため。
- ・ 井戸水、山の水あり。

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。

【その他意見 (171件)】

- ・ 水道管等の劣化。
- ・ 生水は不安のため、飲みません。必ず沸かして、お茶、コーヒー、紅茶で飲むようにしています。
- ・ 暑い時は、琵琶湖の水量が気になる。
- ・ 暑い時期には、多少水質が気になります。
- ・ 現在、40歳代ですが、30年前は、京都の夏の水道水はカルキやかび臭く、まずいの一言でしたが、今は全くそんなことを感じないので、今後もこの状況が続けてほしい。
- ・ 臭気は以前と比べて、相当よくなっている。夏と冬で異なっていた。
- ・ 冬は気にならないが、夏にカルキ臭やかび臭い感じがして、浄水器をつけました。
- ・ 約50年くらい前、他県から京都へ来た時は、水道水の水を飲むことはできなかったが、現在は嫌なおいもなくなったので、飲むことはできるようになった。
- ・ 京都の水はそのまま飲んで、うまいと感じている。
- ・ 子どもが学校での水道水を蛇口から直接飲むことに抵抗を感じます。子どもも、おいしくないと言っています。
- ・ 最近、水が生臭い。このような臭さを感じる時期が、年に何回かある。

- ・大雨などの災害の後に、水道管から茶色い水が出てきたことがあるので、信用できない。
- ・朝一番、赤茶色の水が出るので、気をつけている。
- ・昔（昭和時代）に比べたら、現在は随分いろいろなことによくなっていると思う。
- ・水道管が新しくなってからはにおいを感じなくなった。
- ・「京のかがやき疏水物語」の販売を広告して下さい。10年も備蓄できるとは知りませんでした。購入したいです。
- ・普段は気にならないことが多いが、夏場など、においが気になることがたまにあります。
- ・昔からみれば、随分おいしくなっていますが、あと一歩おいしくなれば嬉しい。
- ・近隣で工事があると濁水が発生したことが何度かあるので、飲み水や入浴、洗濯等、不安である。
- ・浄化技術が昔よりよくなっていると思う。しかし、高度な浄化に使うコスト面が気になります。

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)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>7. 特にできることはない |
|---|

【その他意見（38件）】

- ・ 節水は、いつの時期も心がけている。
- ・ 廃油処理は、町内で積極的に回収に協力しています。
- ・ 節水する。油等を流さない。トイレにごみを流さず、トイレットペーパーのみを流す。
- ・ 日常生活の中で「節水」と「水を有効に使う」こと。
- ・ 無駄に水道を使わないように心がけています。もし水道が使えなくなったらとか、海外で水ほど大切なものはないことがわかっています。私たちが安心して生活できるのは、まず水だと思っています。
- ・ 雨水を草花の水やりに利用する。
- ・ 水道・下水道の大切さを家族や他の人に伝え、理解してもらうこと。
- ・ SNSを通じて、水道・下水道に関する話題を発信したり、友人と話してみる
- ・ こと。
- ・ 節水すること。水道事業の公平性や効率性について、関心を持つこと。事業内容・事業の方法について、要望すること。
- ・ 協力することはできるが、協力の仕方を知らない。

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、 ^{だく} 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
()	()
()	()
()	()

【(ア) の不満理由 (93件)】

- ・ メーター検針が敷地内にあるため、電話したが、希望した時間以外に来られたことがある。
- ・ 個人的に質問したことが以前にあったが、人によって早口だったり、教え方がバラバラ。
- ・ やや横柄と感じたことがある。

【(イ) の不満理由 (153件)】

- ・ 検針時間が分からない。
- ・ 駐車場内のメーターを見るために車を移動させろと言われること。移動させなくても見ることができるはず。
- ・ 検針日を指定させてほしい（家の中にメーターがある）。

- ・ 「水道使用量のお知らせ」がちゃんとポストに入っていない。地面に落ちていることもある。
- ・ マイコンで遠隔で検針できたら便利だと思う。

【(ウ)の不満理由(69件)】

- ・ 対応サービスを利用したことがないので、現状では満足しています。
- ・ 利用経験があるが、面倒だったように思うから。
- ・ 話し方が雑に感じた(言葉遣いなど)。
- ・ QRコードで、操作を簡単にすべき。

【(エ)の不満理由(100件)】

- ・ 口座振替の振替先変更をオンラインでできるようにしてほしい。
- ・ Pay Pay, suica, WAONなどの他の手段への展開が遅い。
- ・ 割引されてるけれど、お得感を感じないから。
- ・ 毎月、お金を振り込む度に手数料がかかるから。

【(オ)の不満理由(134件)】

- ・ 断水の後、水が濁ったことがあります。
- ・ 水道水の衛生面がとても気になります。
- ・ 以前、台風で、停電でタンクの水がなくなり、断水した。水道局は関係ないかもしれないが、困りました。
- ・ 断水からの復旧時は、濁りがなくなるまでの判断がはっきりしないので、いつまで流し続けるのかわからない。15年ほどで1回程度だったので、あまり覚えていない。
- ・ 以前、水道管が破裂した時は、いつごろ復旧するのか状況があまりよく知らされず、不満だったから。

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)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">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（231件）】

- ・ 古い設備を新しくする。
- ・ 現状では問題はないが、断水・漏水等、いざといった時の対応がいかに迅速に行えるか？、それが重大だと思います。
- ・ 節水の方法を料金表と一緒に同封するなどしてほしい。
- ・ 安心・安全な水を供給していただければ、他に特にありません。
- ・ 災害時の取り組みや、水情報を誰もが目にできるような水道局のオープン化。
- ・ ネット環境に慣れていない高齢者への対応は必要だと思う。
- ・ 水質についての詳細をわかりやすくお知らせしてほしいです。
- ・ 検針員の対応の指導，教育。
- ・ 老朽化した施設などの対応。
- ・ 今のままで満足している。
- ・ 通信による水道メーター検針ができるとよいと思う。
- ・ 災害に負けない設備や配管。
- ・ 上下水道局のことがよく分からない。市民と密着していない。
- ・ このアンケートもインターネットにしてほしかった。集計も楽だと思う。
- ・ 上下水道局が行っている事業の宣伝広告，理解促進のため。下水道の正しい使い方の啓蒙。
- ・ このアンケートを有効に活用してほしい。
- ・ 安全な水の供給に徹してもらいたい。
- ・ 施設見学（子どもがいない人でも見学できるようにしてほしい）。

(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

【その他意見（４２件）】

- ・ 値上げはOKだが、その前に自らの仕事内容の改善を望みます。推測ですが、独立採算ですが、民間企業との危機感が違うように思う。
- ・ 漏水等、給水停止にならないよう、日々種々のご苦勞されている職員の方に感謝です。その上でやむを得ずが幅を効かせ、値上げにつながらないように願いたい。
- ・ ただいま表通の本管の取替工事がされています。今年は悪天候のため、通行量も多く、大変ご苦勞様だと思っています。京都市は古い様子ですね。
- ・ 漏水、施設の計画的に更新する必要があると思いますが、値上げするべきではない。ではなく、値上げはできるだけしないでほしいと思います。
- ・ 更新は賛成。全国で水道工事入札の談合疑惑が報道されている。透明性を持って進めて欲しい。
- ・ 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、できれば、水道・下水道の料金が値上げしないよう、努力してほしい。
- ・ 計画的な更新が必要なことは言うまでもないが、値上げはできるだけ避ける方がいい。市民の財産なので、市との協力はできないかと思う。
- ・ 前もって、どのような整備が必要で、それにはどれだけの費用がかかり、料金がかかり、料金の値上げがやむを得ないか説明を受けて、不安がなければ値上げに応じることはやむを得ない考える。

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

【その他意見(14件)】

- ・ 回覧板等
- ・ 疏水記念館
- ・ 学生時の見学
- ・ 子どもの学校
- ・ 京都マラソン
- ・ 産業交通水道委員会, モニター視聴
- ・ 浄水場の見学
- ・ 経営評価冊子, 市の広報物など

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	

【その他意見 (8件)】

- ・琵琶湖の水を利用していることは知っているが、京都のどこの市や町までがそうで、逆にそうではないところとかを知りたい。
- ・水道管老朽化によるリスクや、その改善法。
- ・すぐにできる節水方法。

(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 (3件)】

- ・井戸のある場所。
- ・現時点で利用できる施設(銭湯、トイレ等)。
- ・障がい者に対する(医療的ケアなどを必要とする方)情報。

(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	

【その他意見 (13件)】

- ・老朽埋設配管のリニューアルの進捗情報、地下水道管・下水管の老朽度開示。
- ・大規模修繕があるかどうか。