

別紙

令和3年度
水に関する意識調査
報告書

目 次

I 調査の目的と概要	1
1 水に関する意識調査の目的及び概要.....	1
(1) 目的.....	1
(2) 調査対象等.....	1
(3) 調査項目.....	1
2 本報告書の見方.....	1
II 本調査の回答者属性	2
(1) 年齢.....	2
(2) 性別.....	2
(3) 住所.....	3
(4) 世帯人数.....	3
(5) 住居の種類.....	4
(6) 給水方式.....	4
(7) 水道・下水道の料金.....	5
III 単純集計結果（経年比較含む）	6
1 水に関するライフスタイルについて.....	6
(1) 用途別の水道水の使用状況（問1）.....	6
(2) 節水に関する取組状況（問2）.....	9
(3) 「水」の飲み方（問3）.....	11
(4) 災害時の備蓄状況（問4）.....	12
分析と考察【水に関するライフスタイルについて】.....	15
2 水道水について.....	16
(1) 水道水の「味」に関する感想（問5）.....	16
(2) 水道水の水質の「安心感」に関する感想（問6）.....	17
(3) 水道水の「におい」への感想（問7）.....	18
分析と考察【水道水について】.....	19
3 事業全般について.....	20
(1) 事業に関する安心の程度（問8）.....	20
分析と考察【事業全般について】.....	21
4 お客さまサービスについて.....	22
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問9）.....	22
分析と考察【お客さまサービスについて】.....	24
5 上下水道局の経営について.....	25
(1) 水道・下水道の料金について（問10）.....	25
(2) 独立採算制の認知度（問11）.....	26
(3) 経営環境の状況（問12）.....	26
(4) 古くなった水道・下水道施設を更新することについて（問13）.....	27

(5) 上下水道局がさらに取り組むべきこと (問14)	29
分析と考察【上下水道局の経営について】	30
6 広報活動等について	31
(1) 上下水道局からの情報入手方法 (問15)	31
(2) 広報活動全般の認知度 (問16)	32
(3) 広報活動への感想 (問17)	32
(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度 (問18)	33
(5) 知りたい情報・興味がある情報 (問19)	34
分析と考察【広報活動等について】	35
7 総合的な満足度, ご意見について	36
(1) 水道・下水道全般の満足度 (問20)	36
分析と考察【総合的な満足度について】	36
(2) 水道・下水道に関する主なご意見 (問21)	37
IV 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果分析	39
1 指標の調査結果及び目標・過年度との比較	39
2 指標のクロス集計	40
(1) 飲料水の備蓄率 (問4)	41
(2) お客さまサービス満足度 (問9)	41
(3) 広報活動の認知度 (問16)	42
(4) 総合満足度 (問20)	42
3 指標の結果分析・今後の方向性	47
(1) 飲料水の備蓄率 (問4)	47
(2) 窓口・電話応対のお客さま満足度 (問9)	47
(3) 広報活動の認知度 (問16)	47
(4) 事業に対する総合満足度 (問20)	48

I 調査の目的と概要

1 水に関する意識調査の目的及び概要

(1) 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、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いでいく必要がある。

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。

(2) 調査対象等

ア 調査対象：京都市内に在住する満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3年9月15日(水曜日)～令和3年10月15日(金曜日)

ウ 調査方法：調査票への記入方式(郵送)又はWEBでの回答(WEBは試行的実施)

エ 回収率：49.9%(回収数：2,499通)

うち、紙での回答：75.5%(1,886通)、WEBでの回答：24.5%(613通)

(3) 調査項目

ア 水に関するライフスタイルについて(問1～問4)

イ 水道水について(問5～問7)

ウ 事業全般について(問8)

エ お客さまサービスについて(問9)

オ 上下水道局の経営について(問10～14)

カ 広報活動等について(問15～問19)

キ 総合的な満足度、ご意見について(問20・問21)

2 本報告書の見方

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。

オ クロス集計とは、各設問の単純集計結果について回答者属性や他の設問を掛け合わせて集計する手法である。

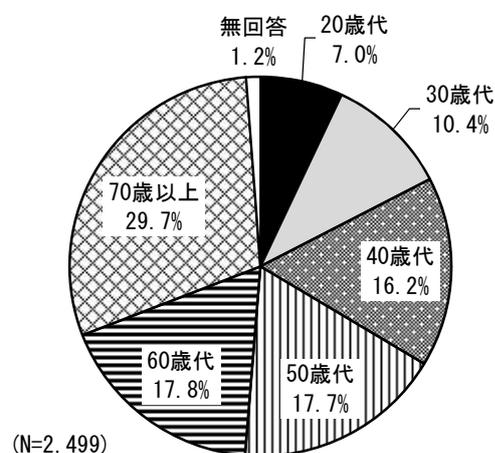
Ⅱ 本調査の回答者属性

- ・本調査の対象者抽出に当たり、性別及び住所（区）における人数については、人口比に応じて住民基本台帳から無作為に抽出している。
- ・回答者の属性として収集した情報は
 (1)年齢、(2)性別、(3)住所、(4)世帯人数、(5)住居の種類、(6)給水方式、(7)水道・下水道の料金の7項目である。

(1) 年齢

- ・回答者の年齢は、「70歳以上」が29.7%で最も多く、次いで「60歳代」が17.8%、「50歳代」が17.7%となっており、20～30歳代の回答割合が低くなっている。

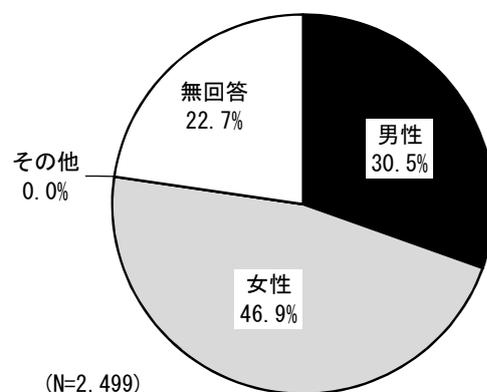
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳人口比率 (%)
20歳代	174	7.0	13.4
30歳代	259	10.4	13.1
40歳代	405	16.2	17.0
50歳代	443	17.7	16.4
60歳代	446	17.8	13.0
70歳以上	741	29.7	27.1
無回答	31	1.2	-
合計	2,499	100.0	100.0



(2) 性別

- ・回答者の性別は、「男性」が30.5%に対し「女性」が46.9%で、女性の回答割合が高くなっている。

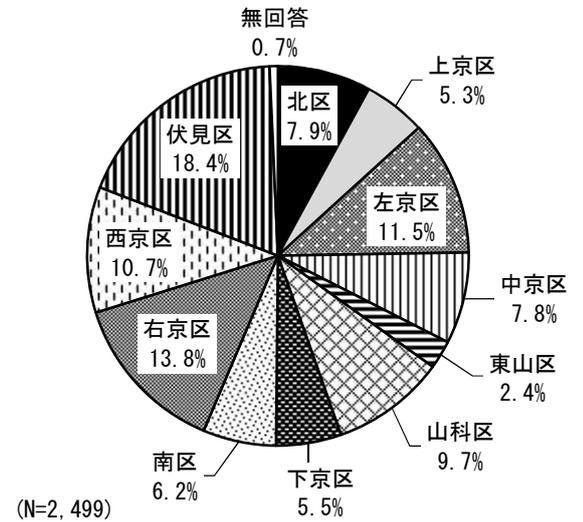
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳人口比率 (%)
男性	761	30.5	46.6
女性	1,171	46.9	53.4
その他	-	-	-
無回答	567	22.7	-
合計	2,499	100.0	100.0



(3) 住所

・回答者の住所は、住民基本台帳人口比率と大きな差はみられず、「伏見区」が18.4%で最も多く、次いで「右京区」が13.8%、「左京区」が11.5%となっている。

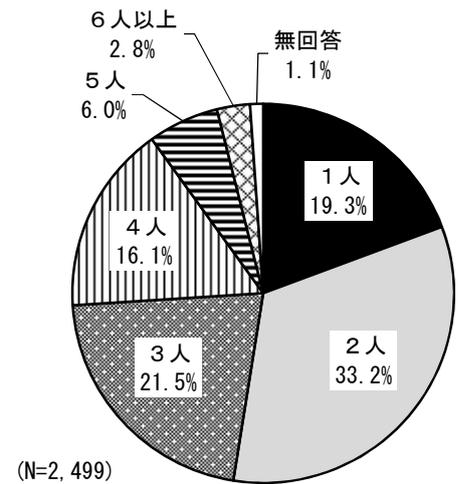
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳人口比率 (%)
北区	198	7.9	7.8
上京区	133	5.3	5.5
左京区	288	11.5	10.9
中京区	195	7.8	7.6
東山区	61	2.4	2.5
山科区	243	9.7	9.3
下京区	137	5.5	5.6
南区	155	6.2	7.2
右京区	346	13.8	13.9
西京区	267	10.7	10.4
伏見区	459	18.4	19.4
無回答	17	0.7	-
合計	2,499	100.0	100.0



(4) 世帯人数

・世帯人数は、「2人」が33.2%で最も多く、次いで「3人」が21.5%、「1人」が19.3%となっている。

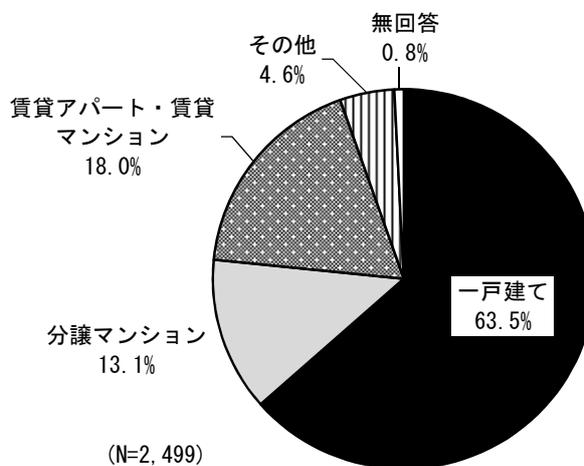
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)	住民基本台帳に基づく 世帯構成人員別世帯数比率 (%)
1人	482	19.3	49.3
2人	830	33.2	24.9
3人	537	21.5	13.0
4人	402	16.1	9.5
5人	150	6.0	2.6
6人以上	70	2.8	0.6
無回答	28	1.1	-
合計	2,499	100.0	100.0



(5) 住居の種類

・住居の種類については、「一戸建て」が63.5%で最も多く、次いで「賃貸アパート・賃貸マンション」が18.0%、「分譲マンション」が13.1%となっている。

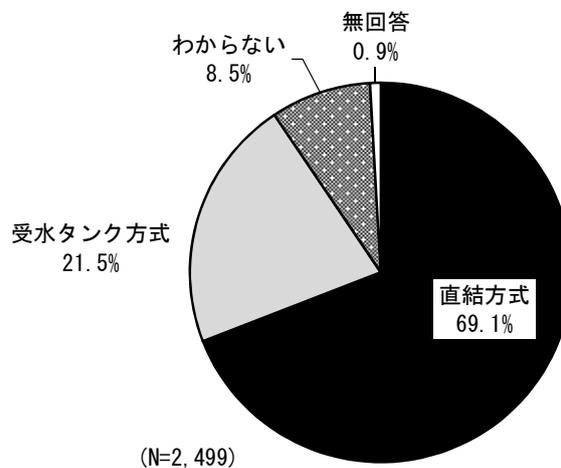
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
一戸建て	1,587	63.5
分譲マンション	327	13.1
賃貸アパート・ 賃貸マンション	450	18.0
その他	115	4.6
無回答	20	0.8
合 計	2,499	100.0



(6) 給水方式

・給水方式は、「直結方式」が69.1%で最も多く、次いで「受水タンク方式」が21.5%となっている。

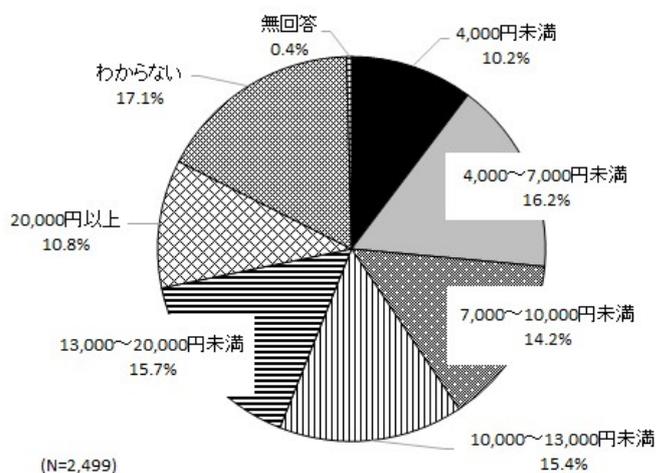
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
直結方式 (配水管から直接ご 家庭の蛇口まで給水 する方式)	1,727	69.1
受水タンク方式 (主にマンション等 で、タンク等に水道水 をためてから給水す る方式)	537	21.5
わからない	212	8.5
無回答	23	0.9
合 計	2,499	100.0



(7) 水道・下水道の料金

・最近の水道・下水道の料金は、「わからない」が17.1%で最も多く、次いで「4,000～7,000円未満」が16.2%、「13,000～20,000円未満」が15.7%、「10,000～13,000円未満」が15.4%、「7,000～10,000円未満」が14.2%となっている。

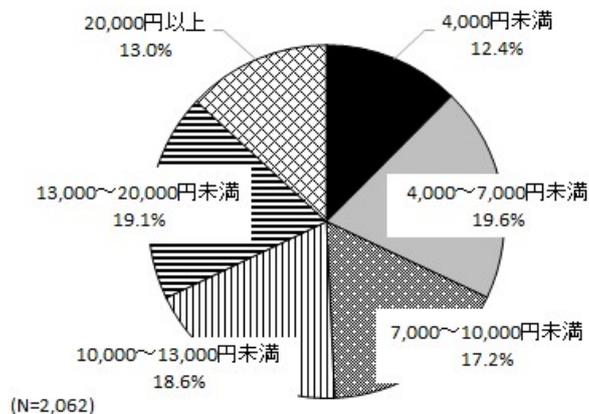
選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
4,000円未満	256	10.2
4,000～7,000円未満	405	16.2
7,000～10,000円未満	355	14.2
10,000～13,000円未満	384	15.4
13,000～20,000円未満	393	15.7
20,000円以上	269	10.8
わからない	427	17.1
無回答	10	0.4
合計	2,499	100.0



(参考)

「わからない」及び「無回答」を除いた料金分布

選択肢	回答者数 (人)	割合 (%)
4,000円未満	256	12.4
4,000～7,000円未満	405	19.6
7,000～10,000円未満	355	17.2
10,000～13,000円未満	384	18.6
13,000～20,000円未満	393	19.1
20,000円以上	269	13.0
合計	2,062	100.0



Ⅲ 単純集計結果（経年比較含む）

1 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状況（問1）

ア 1週間の入浴回数（浴槽に水をためて）

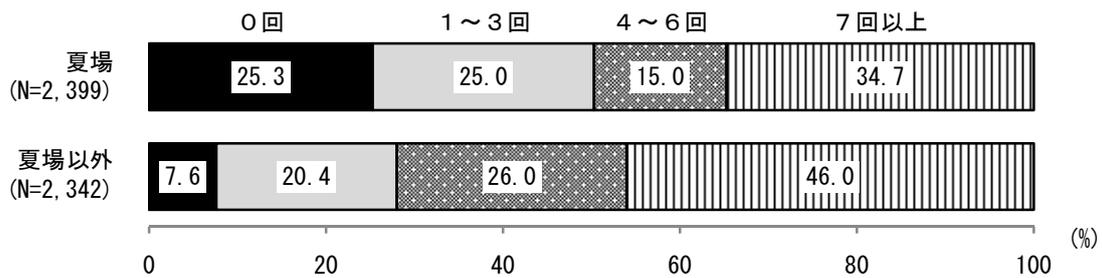
問1. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお聞きします。（それぞれ〇は1つ）

(ア) 1週間の入浴回数（浴槽に水をためて）

夏場	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
夏場以外	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上

- ・夏場は、「7回以上」が34.7%で最も多く、次いで「0回」が25.3%、「1～3回」が25.0%となっている。
- ・夏場以外は、「7回以上」が46.0%で最も多く、次いで「4～6回」が26.0%となっている。

図Ⅲ-1-1-1 1週間の入浴回数（浴槽に水をためて）



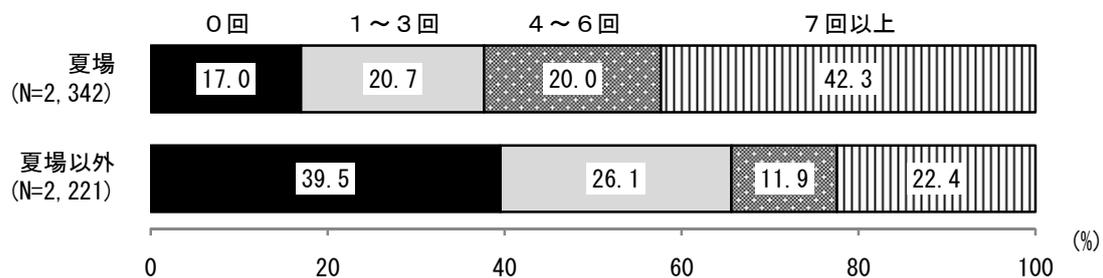
イ 1週間のシャワー回数（浴槽に水をためないでシャワーのみ使用）

(イ) 1週間のシャワー回数（浴槽に水をためないでシャワーのみ使用）

夏場	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上
夏場以外	1. 0回	2. 1～3回	3. 4～6回	4. 7回以上

- ・夏場は、「7回以上」が42.3%で最も多く、次いで「1～3回」が20.7%、「4～6回」が20.0%となっている。
- ・夏場以外は、「0回」が39.5%で最も多く、次いで「1～3回」が26.1%、「7回以上」が22.4%となっている。

図Ⅲ-1-1-2 1週間のシャワー回数（浴槽に水をためないでシャワーのみ使用）



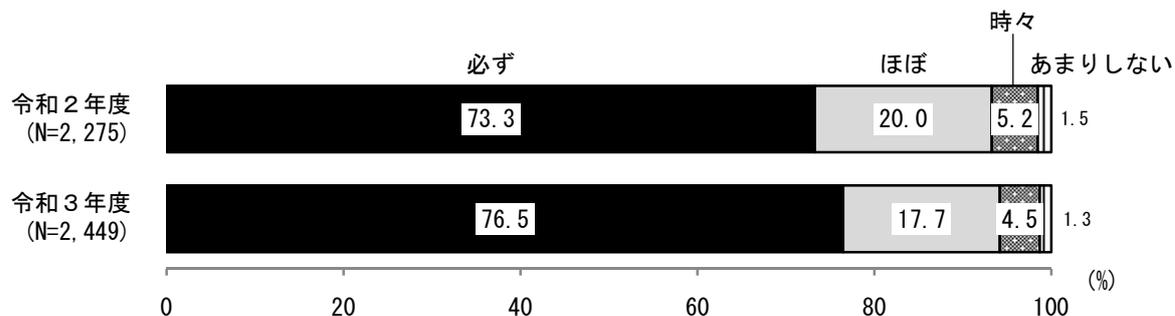
ウ 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度

(ウ) 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度

1. 必ず 2. ほぼ 3. 時々 4. あまりしない

・「必ず」が76.5%と、令和2年度より3.2ポイント高くなっている。

図Ⅲ-1-1-3 外出先から戻ってきた際の手洗い・うがいの頻度一経年比較



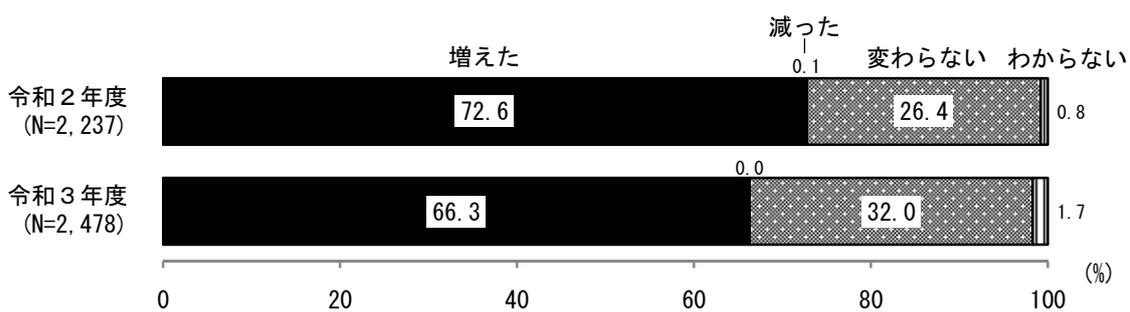
エ 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用頻度の変化

(エ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の水道水の使用頻度に変化はありましたか。

- 手洗い・うがい 1. 増えた 2. 減った 3. 変わらない 4. わからない

・「増えた」が66.3%で、令和2年度より6.3ポイント低く、「変わらない」が32.0%で、5.6ポイント高くなっている。

図Ⅲ-1-1-4 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用頻度の変化（手洗い・うがい）一経年比較

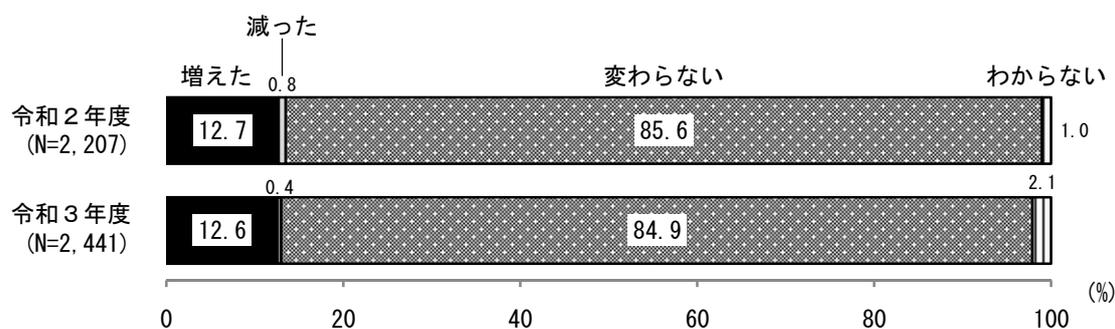


(エ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の水道水の使用頻度に変化はありましたか。

入浴・シャワー 1. 増えた 2. 減った 3. 変わらない 4. わからない

・「変わらない」が84.9%で、令和2年度と比べても大きな差はみられない。

図Ⅲ-1-1-5 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用頻度の変化（入浴・シャワー）－経年比較



(エ) 新型コロナウイルス感染症の影響により、下記の水道水の使用頻度に変化はありましたか。

その他 1. 増えた 2. 減った

・その他の用途による水道水使用頻度の変化は、「増えた」が92.6%を占めている。

図Ⅲ-1-1-6 新型コロナウイルス感染症の影響による水道水使用頻度の変化（その他）



【その他】

「増えた」

- ・トイレ
- ・洗濯
- ・料理

「減った」

- ・花の水やり
- ・業務用利用量が作業、客数減等により減少
- ・洗濯機を変えた

(2) 節水に関する取組状況 (問2)

問2. 日常生活において、節水をしていますか。(〇は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。(〇は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

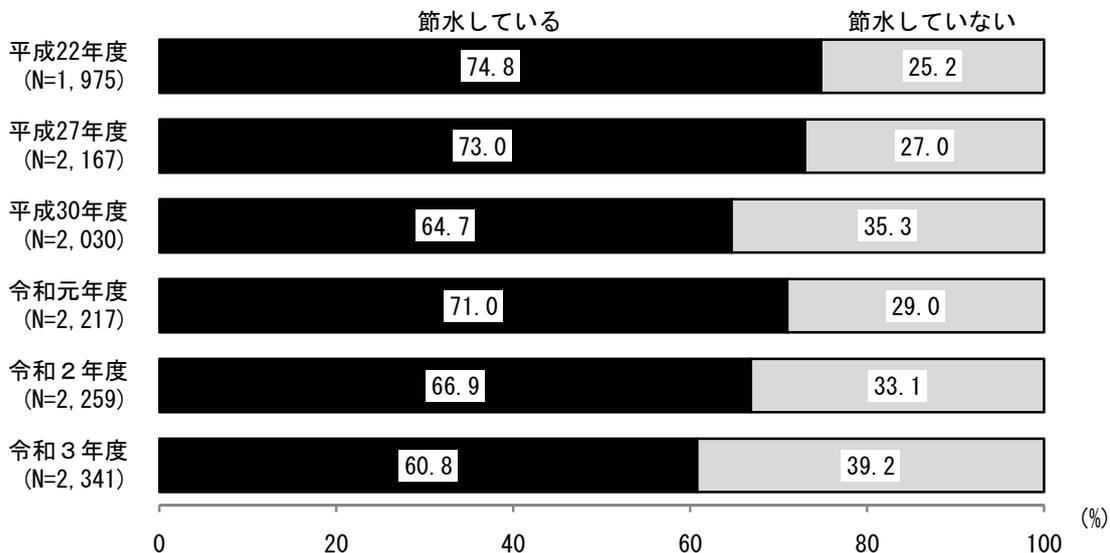
○節水の有無

・「節水している」は60.8%であり、平成22年度以降おおむね減少傾向となっている。

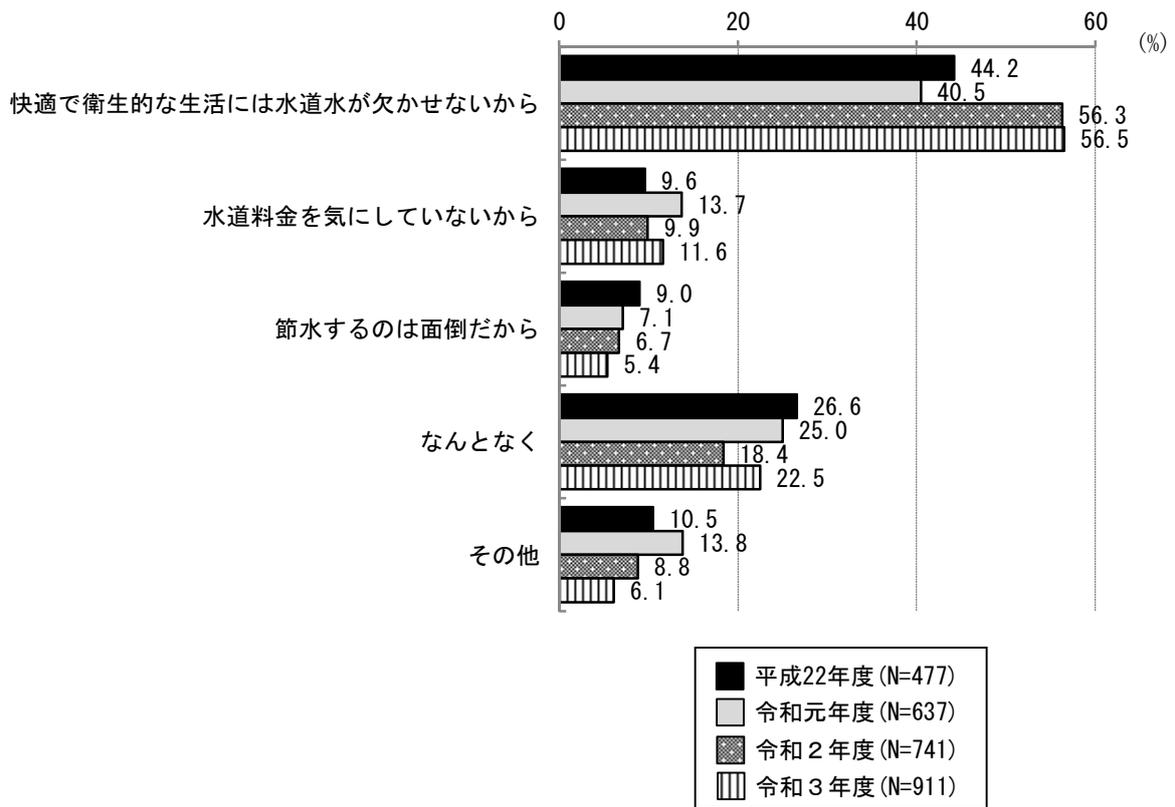
○節水していない理由

・「快適で衛生的な生活には水道水が欠かせないから」が56.5%で最も多く、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和2年度とほぼ同率となっている。一方、「節水するのは面倒だから」は5.4%で、平成22年度以降減少傾向となっている。

図Ⅲ-1-2-1 節水の有無－経年変化



図Ⅲ-1-2-2 節水をしていない理由—経年変化



【その他】

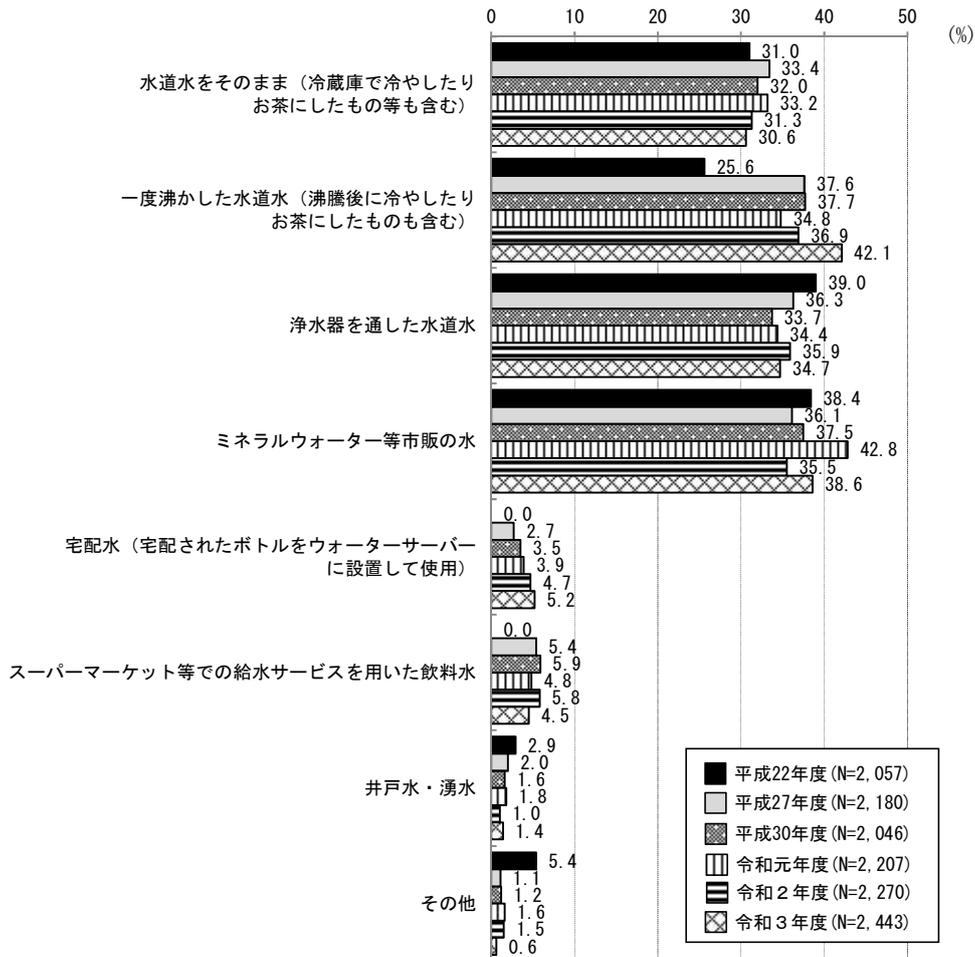
- ・水を無駄使いしているとは思っていないから
- ・植木の水やりに不可欠である
- ・マンションで固定料金のため
- ・子どもが小さいから
- ・節水の定義が不明確
- ・節水しようという意識がないから

(3) 「水」の飲み方 (問3)

- 問3. 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(〇はいくつでも可)
1. 水道水をそのまま (冷蔵庫で冷やしたものやお茶にしたもの等も含む)
 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も含む)
 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・湧水
 8. その他

- ・「一度沸かした水道水」が42.1%で最も多く、平成22年度以降で最も高い割合となっている。一方、「水道水をそのまま」は30.6%で、平成22年度以降、おおむね横ばいとなっている。
- ・「宅配水」は5.2%で、平成27年度以降は増加傾向となっている。

図Ⅲ-1-3 「水」の飲み方—経年変化



【その他】

- ・水は飲まない
- ・市販のお茶
- ・蒸留水
- ・自宅でミネラルウォーターをつくっている

(4) 災害時の備蓄状況 (問4) (R3から設問方法を一部変更)

問4. 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。
あなたのご家庭では、飲料水の備蓄をしていますか。(〇は1つ)

1. はい
2. いいえ

→「1」とお答えになった方にお聞きします。

(1) 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
2. 6~8リットル程度
3. 3~5リットル程度
4. 3リットル未満

(2) 必要な備蓄量や備蓄の必要性について、どのようなものからご存知になりましたか。(〇はいくつでも可)

1. 上下水道局のチラシ・リーフレット等
2. 市民しんぶん・京都市の広報
3. TV・ラジオのニュース等
4. 地域の防災活動等
5. その他

→「2」とお答えになった方にお聞きします。

(3) 備蓄していない理由はどのようなものですか。(〇はいくつでも可)

1. 備蓄の必要性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

○災害時の飲料水の備蓄状況

・災害時の飲料水の備蓄については「はい」が56.3%で、平成30年度～令和2年度に比べて5ポイント程度低くなっている。

○1人当たりの備蓄量

・「3～5リットル程度」が26.2%で最も多く、次いで「9リットル以上」が26.0%となっており、1人当たりの備蓄量が全体的に増加傾向となっている。

○備蓄の必要性の認知経路

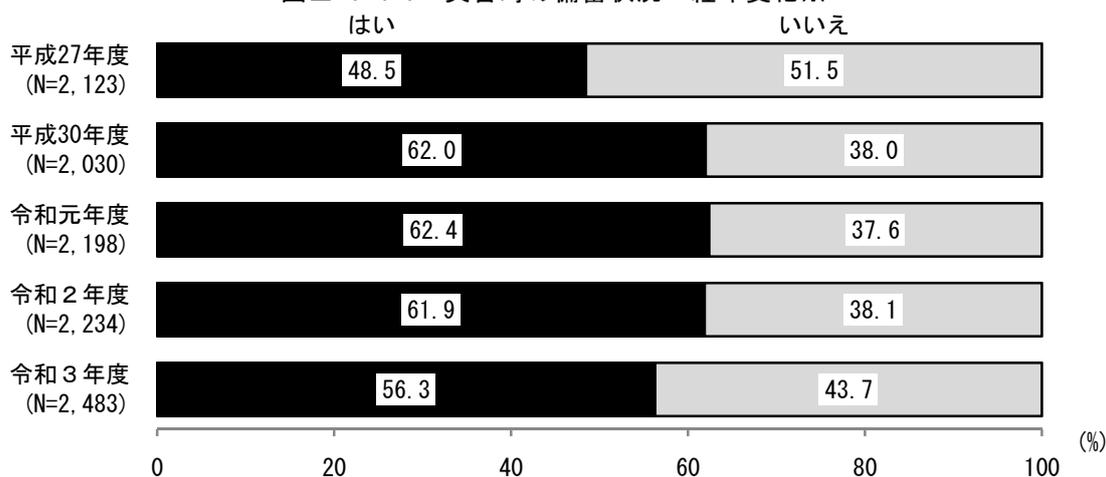
・「TV・ラジオのニュース等」が57.2%で最も多く、次いで「市民しんぶん・京都市の広報」が32.6%となっている。

○備蓄をしていない理由

・災害時の飲料水を備蓄していない理由は、「保管する場所がないため」が39.4%で最も多くなっている。

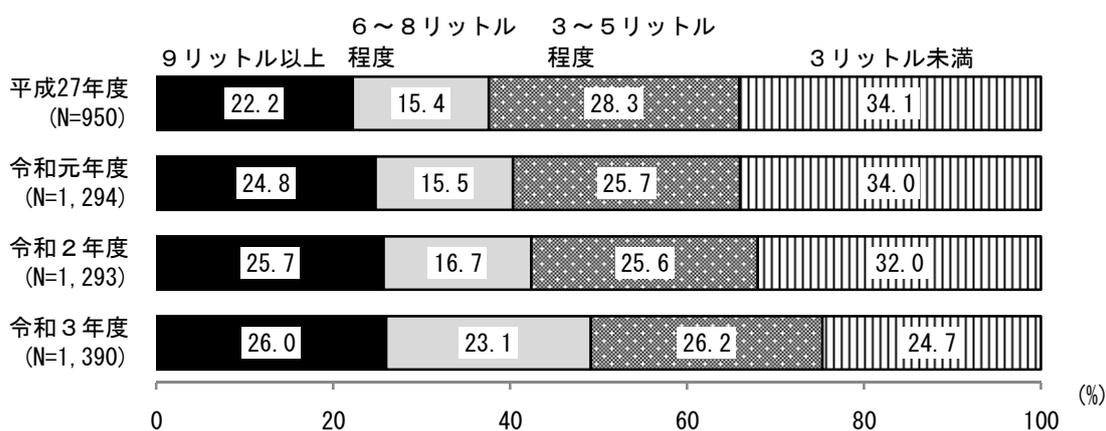
・「備蓄の必要性を知らなかったため」は7.9%で、大きく減少しているものの、「急いで準備する必要はないと思うため」や「準備するのが面倒なため」、「災害が起きてからでも購入できると思うため」は平成27年度以降で最も多くなっている。

図Ⅲ-1-4-1 災害時の備蓄状況－経年変化※

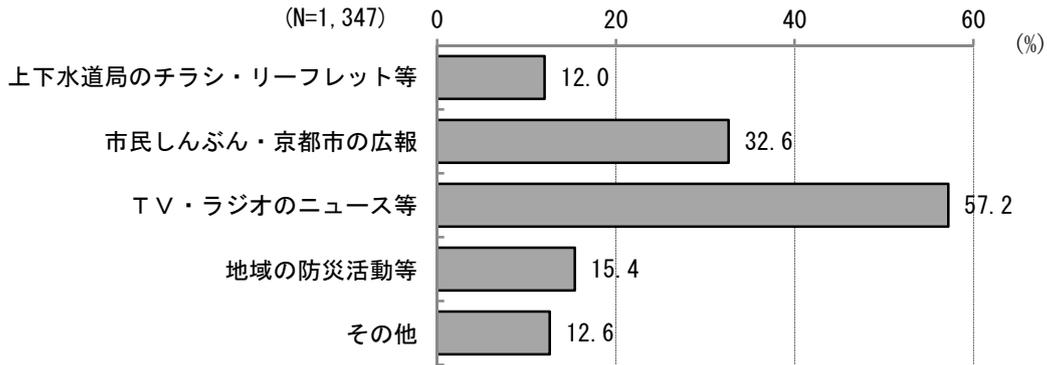


※ 令和3年度から設問方法を変更している（令和2年度までは備蓄方法を選択肢にしており、いずれかの方法を選択していれば備蓄しているとした。）。

図Ⅲ-1-4-2 1人当たりの備蓄量－経年変化



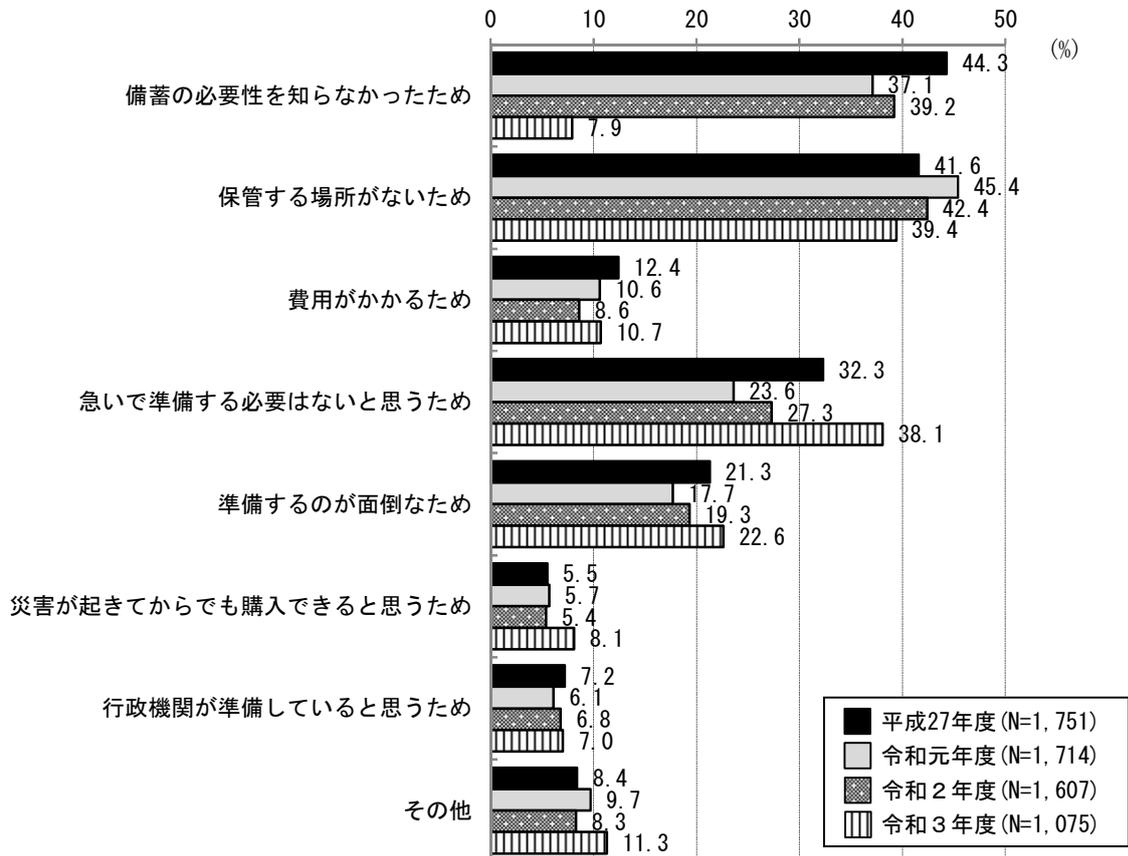
図Ⅲ-1-4-3 備蓄の必要性の認知経路



【その他】

- ・自分で判断
- ・夫，子ども，知人から
- ・新聞等
- ・インターネット，SNS
- ・阪神大震災の経験
- ・会社

図Ⅲ-1-4-4 備蓄をしていない理由※－経年変化



※ 本設問について令和2年度までは、「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」という項目で備蓄をしていない理由を聞いていた。

【その他】

- ・井戸がある
- ・消費（味）期限の管理が面倒なため
- ・備蓄分を使用してしまい，現在はない
- ・お茶のペットボトルで備蓄
- ・飲料水は重いので備蓄していない

分析と考察【水に関するライフスタイルについて】

(用途別水の使用状況)

- ・入浴回数とシャワー回数の結果を比較すると、「夏場」に入浴習慣のある人は、季節によらず入浴が習慣化していることが考えられることから、お風呂の利用促進のためには、特に「夏場」においてはシャワーを習慣にしている人に、少しでも入浴の習慣をつけてもらうことが重要であると考えられる。
- ・手洗い・うがい、入浴・シャワーの使用水量は「変わらない」との回答が増加しており、手洗い・うがいが習慣化していることや新型コロナウイルス感染症の影響が継続していることが伺える。

(節水に関する取組)

- ・水需要の減少が進んでいる一方で、節水意識そのものは低下していることから、節水型社会の定着により、意識して節水を行わなくても節水されている状況になっていると考えられる。
- ・社会情勢の変化によって、大きく水の使い方も変わることから、今後も調査を継続して、各年度のデータを蓄積していくことが重要であると考えられる。

(災害時の備蓄状況)

- ・平成30年度に近畿地方をはじめ、各地で発生した災害をきっかけに、備蓄率が高まったが、近年、京都市域や近隣地域における大規模な災害等が発生しておらず、「急いで準備する必要性がない」と考える人の割合が増加していると考えられる。
- ・備蓄をしている人の半数以上が「TV・ラジオのニュース等」から備蓄の必要性を認知しており、災害の発生や、それに伴う報道等が備蓄率に大きく影響すると考えられる。

2 水道水について

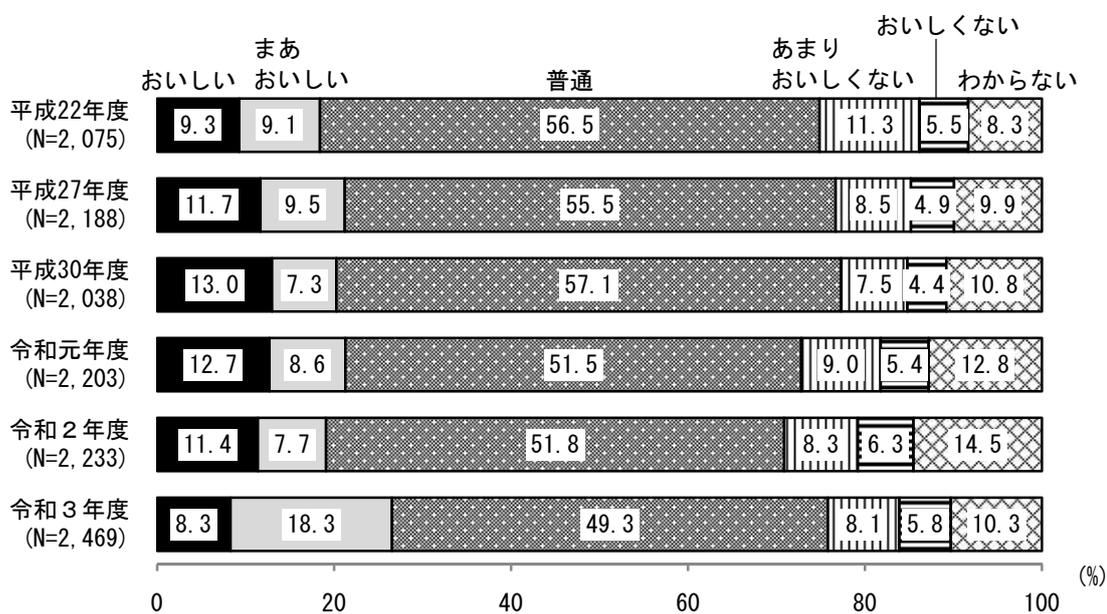
(1) 水道水の「味」に関する感想（問5）

問5. 京都市の水道水の「味」について、ご感想をお聞きます。（〇は1つ）

- | | | |
|--------------|-----------|----------|
| 1. おいしい | 2. まあおいしい | 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 |

・「普通」が49.3%で最も多い。「おいしい」（8.3%）と「まあおいしい」（18.3%）をあわせると26.6%で、平成22年度以降で最も多くなっている。

図Ⅲ-2-1 水道水の「味」に関する感想－経年変化



(2) 水道水の水質の「安心感」に関する感想（問6）

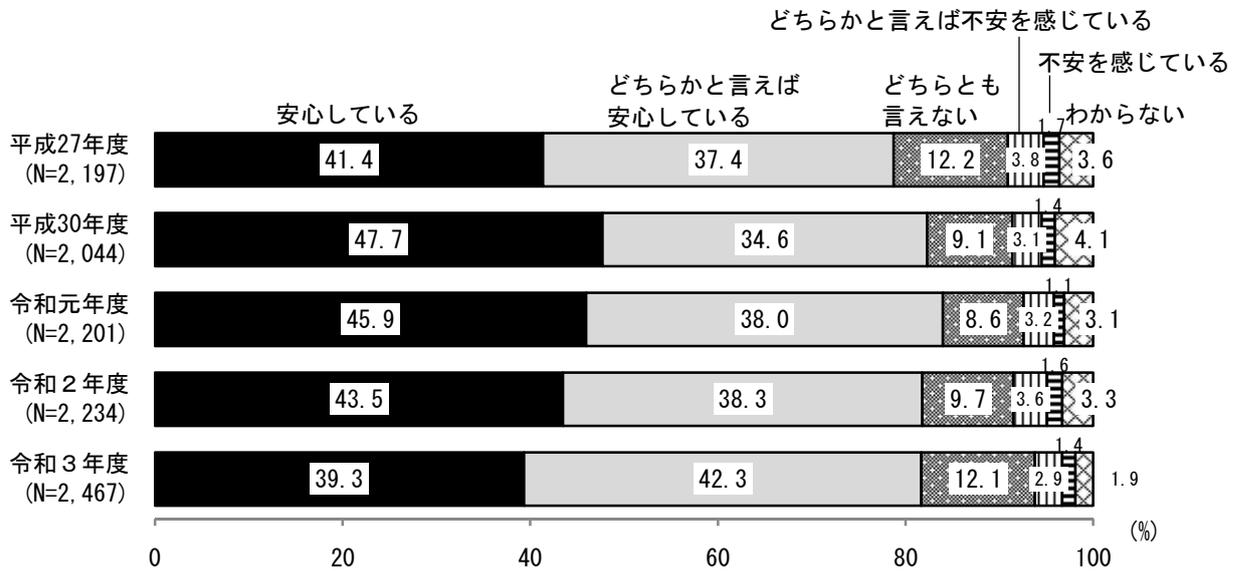
問6. 京都市の水道水の水質の「安心感」について、ご感想をお聞きます。(○は1つ)

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

※「4」又は「5」を選ばれた方はその理由を以下にご記入ください。

・「どちらかと言えば安心している」が42.3%で最も多く、「安心している」の39.3%をあわせると81.6%となり、その合計である安心感は、平成27年度以降おおむね横ばいとなっている。

図Ⅲ-2-2 水道水の水質の「安心感」に関する感想－経年変化



【不安を感じている主な理由】

- ・気温が上昇してくると臭いを感じるため
- ・夏場まるでぬるま湯のようで、水温計で測ってみたら30℃あった
- ・水道管がどんな状態か分からないため
- ・他府県の実家の水道水と比べると臭いと味に癖があるように感じるから
- ・マンションに住んでおり、タンクにためている水であるから

(3) 水道水の「におい」への感想（問7）

問7. 京都市の水道水のにおいについて、ご感想をお聞きます。（〇は1つずつ）

(ア) 塩素（カルキ）臭を感じますか。

(イ) 異臭（かび臭や生ぐさ臭）を感じますか。

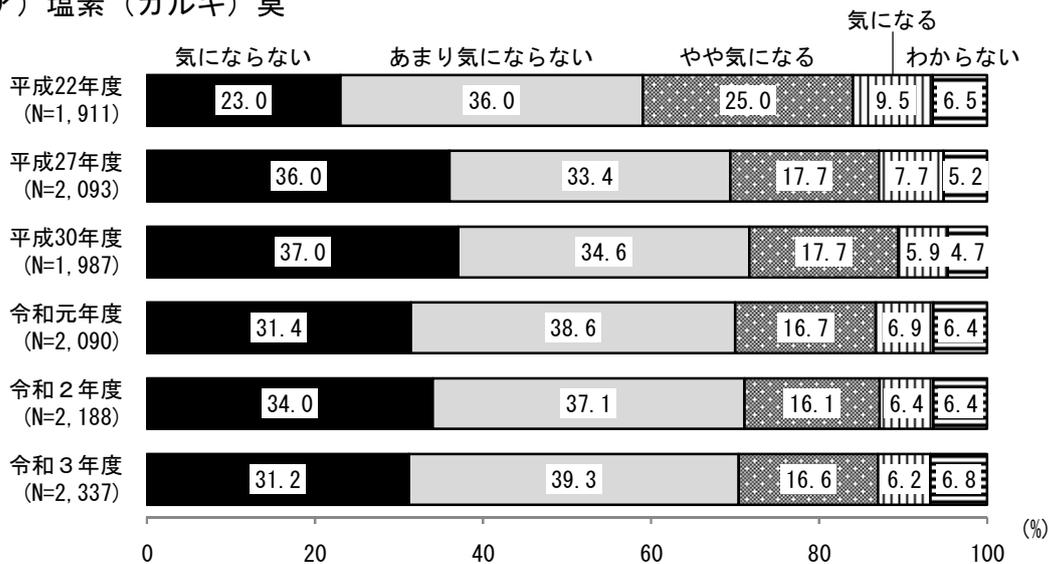
1. 気にならない 2. あまり気にならない
3. やや気になる 4. 気になる 5. わからない

(ウ) その他気になる点があればご記入ください。

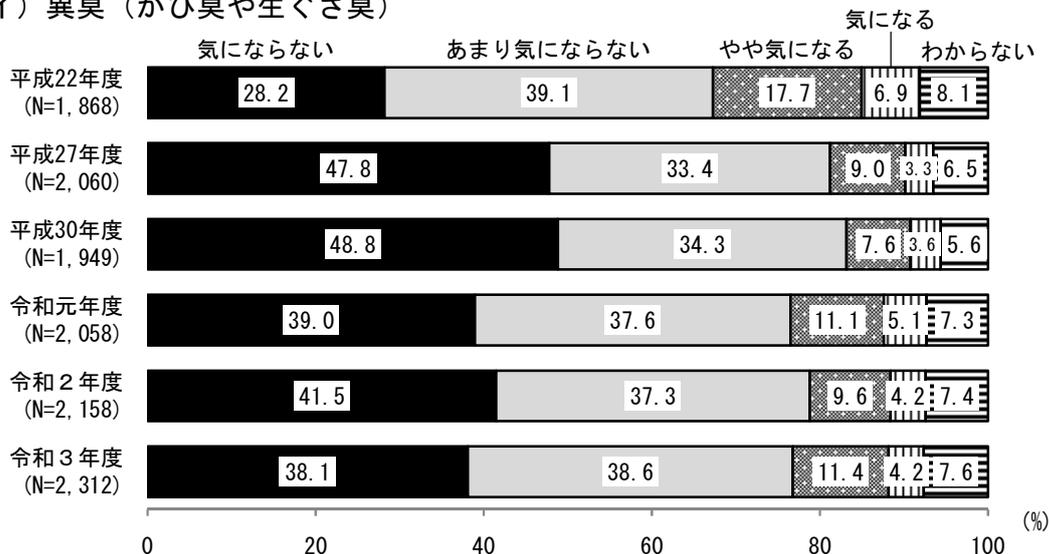
- ・塩素（カルキ）臭は「やや気になる」（16.6%）と「気になる」（6.2%）をあわせると22.8%で、ここ3年間は横ばいとなっている。
- ・異臭（かび臭や生ぐさ臭）は「やや気になる」（11.4%）と「気になる」（4.2%）をあわせると15.6%で、塩素（カルキ）臭同様、ここ3年間は横ばいとなっている。
- ・塩素（カルキ）臭と異臭（かび臭や生ぐさ臭）を比べると、塩素（カルキ）臭の方が「やや気になる」と「気になる」の割合が高くなっている。

図Ⅲ-2-3 水道水の「におい」への感想－経年変化

(ア) 塩素（カルキ）臭



(イ) 異臭（かび臭や生ぐさ臭）



【(ウ) その他気になる点（主なもの）】

- ・春から夏の間の時期に生くさい時がある
- ・冬場はあまり気にならないが、夏場は直接口にすると少々臭い等気になる時がある
- ・マンションの設備のせいかな、たまに金属のような臭いがする時がある
- ・カルキ臭というより鉄臭のような感じがする
- ・薬品の匂いが（味）がする時が時々ある
- ・学校の水道水はおいしくないと子どもが言っている

分析と考察【水道水について】

（水道水の「味」）

- ・「おいしい」、「まあおいしい」をあわせた割合が大きく増えたことに加え、「わからない」の割合が減っている。これらは、コロナ禍において、家庭の中で水に触れる機会が増えたことで、水道水に対する評価に影響があったものと考えられる。

（水道水の水質の「安心感」）

- ・「安心している」の単独の割合が平成30年度以降、年々減少する一方「どちらかと言えば安心している」が増加している。これらは、他都市における事故や災害の報道を目にすることで、水質に関する内容であるかに関わらず、水質に影響すると感じ、安心度にも作用したものと考えられる。
- ・水質の「安心感」を高めるためには、水質検査等を適宜実施しており、安全・安心な水道水を提供していることを広く周知していくことが必要である。

3 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度（問8）

問8. 水道・下水道事業に関するあなたの安心度について、ご感想をお聞きます。

（○は1つずつ）

（ア）いつでも水道が利用できること

（イ）蛇口から直接水道水を飲めること

（ウ）大雨でも浸水被害がないこと

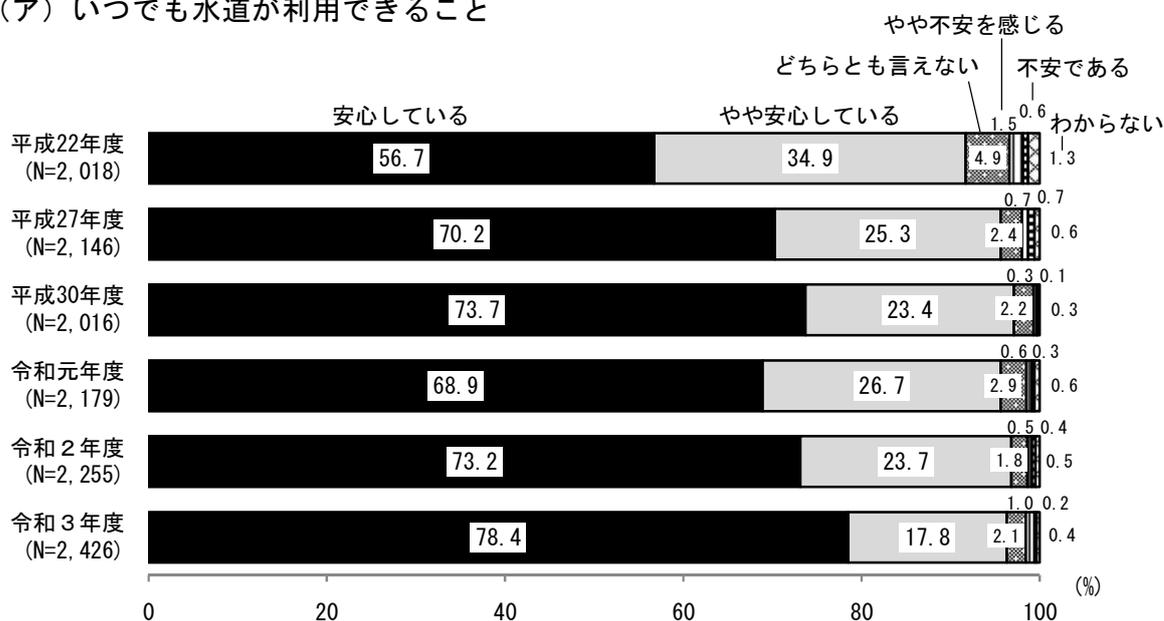
（エ）水道・下水道施設の老朽化や地震への対策がされていること

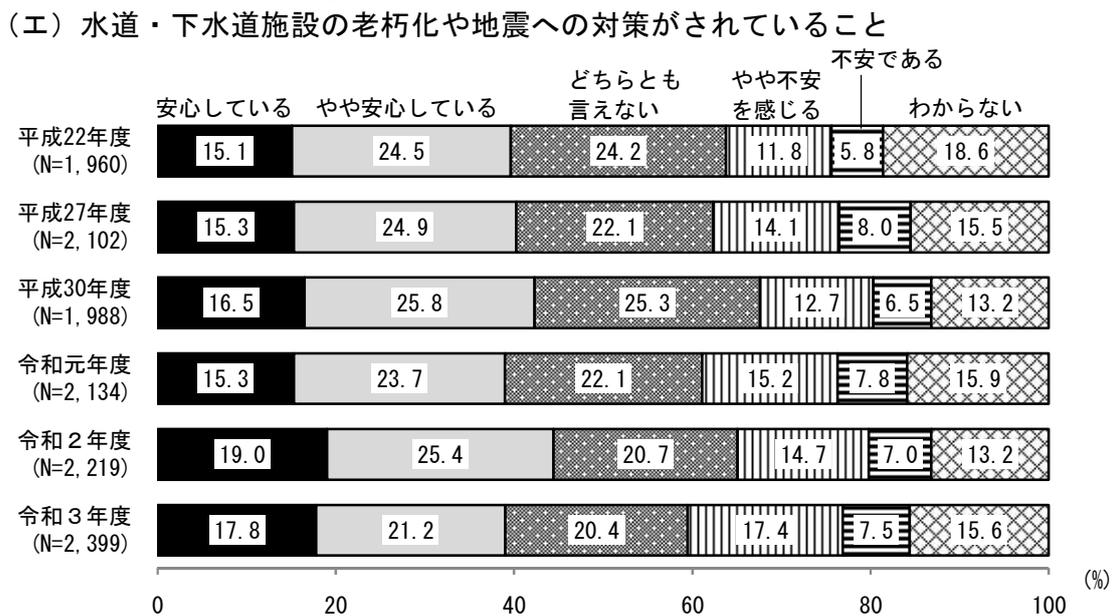
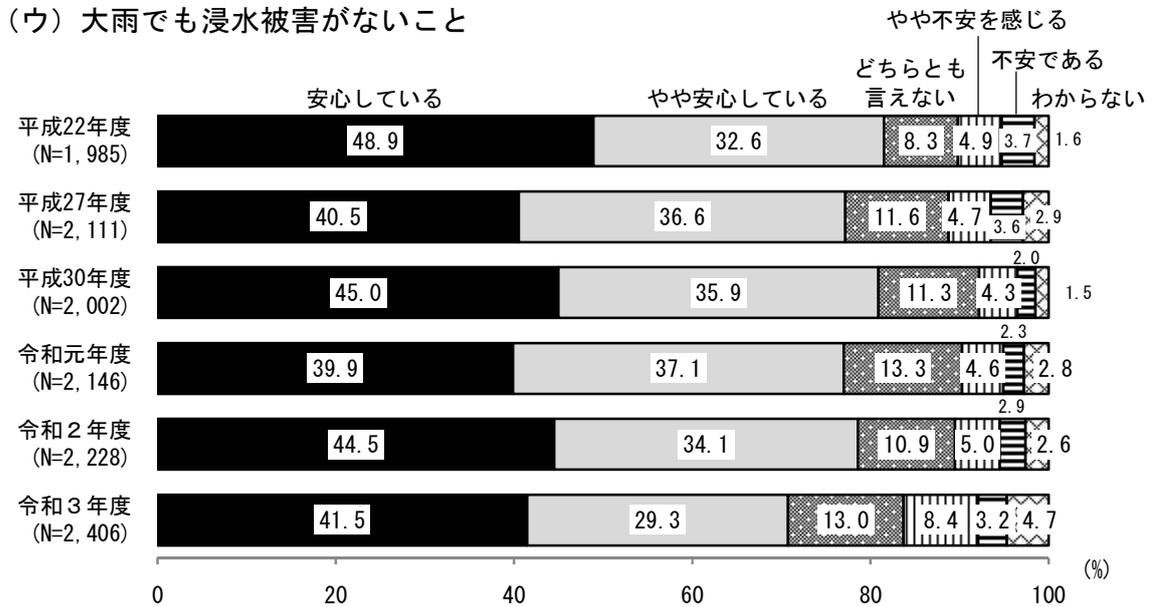
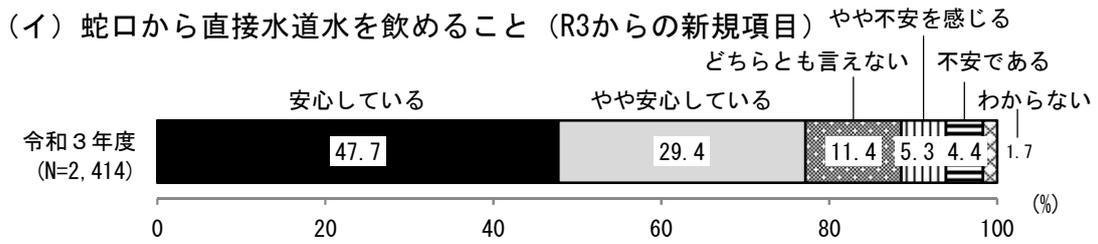
1. 安心している 2. やや安心している 3. どちらとも言えない
4. やや不安を感じる 5. 不安である 6. わからない

- ・「いつでも水道が利用できること」について、「安心している」は78.4%で、令和元年度以降はおおむね増加傾向にある。また、「やや安心している」をあわせると96.2%と高く平成27年度以降おおむね横ばいとなっている。
- ・「蛇口から直接水道水を飲めること」について、「安心している」は47.7%で、「やや安心している」をあわせると77.1%となっている。
- ・「大雨でも浸水被害がないこと」について、「安心している」は41.5%で、令和2年度（44.5%）から3.0ポイント減少している。
- ・「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、「やや安心している」が21.2%で最も多く、「安心している」をあわせると39.0%で、令和2年度（44.4%）より5.4ポイント減少している。また、「どちらとも言えない」、「わからない」の割合が他の項目に比べ高くなっている。
- ・4つの項目の中で、「安心している」の割合が最も高い項目は「いつでも水道が利用できること」であり、最も低い項目は「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」となっている。

図Ⅲ-3-1 事業に関する安心の程度－経年変化

（ア）いつでも水道が利用できること





分析と考察【事業全般について】

- ・ 「直接水道水を飲めること」に対する安心度は77%程度であったことから、水道水の水質検査項目はミネラルウォーターより多いこと等、水道水が安心して飲用できることについて、さらに周知していく必要がある。
- ・ 災害等に関する報道を目にする機会が増えていることから、「大雨でも浸水被害がないこと」の安心度が減少していることや「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」の安心度が他の3項目に比べ低くなっていると考えられ、災害時の対策が求められていることが伺える。
- ・ 今後も浸水対策事業や老朽化・地震対策事業については、着実に進めていく必要がある。

4 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9）

問9. 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します。

（○は1つずつ）

（ア）窓口や電話での対応

（イ）上下水道料金の支払方法

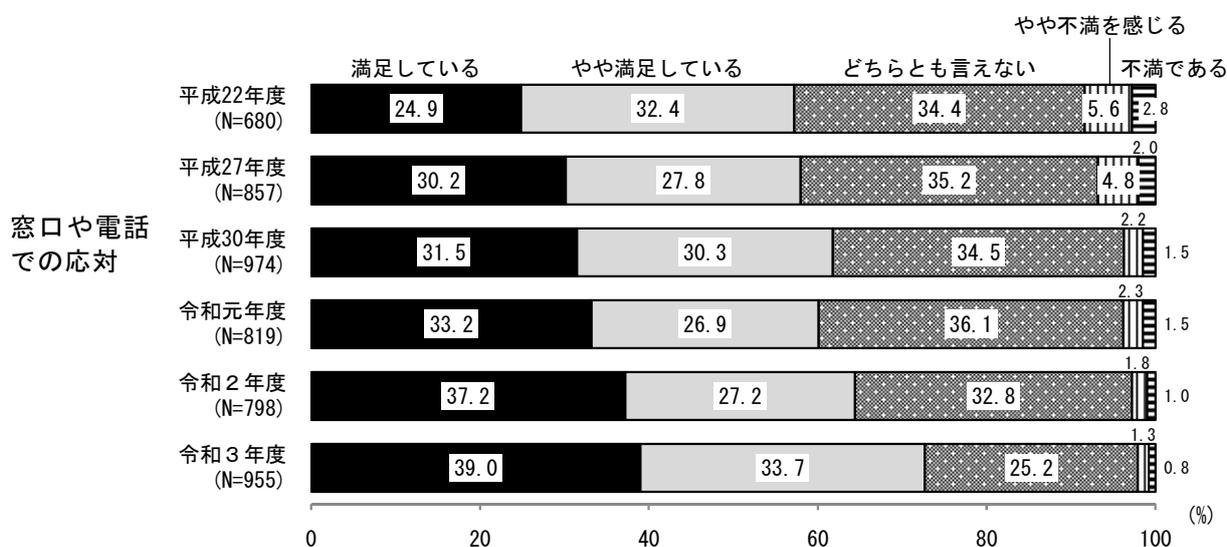
（ウ）断水や濁水などの事故が発生した時の対応

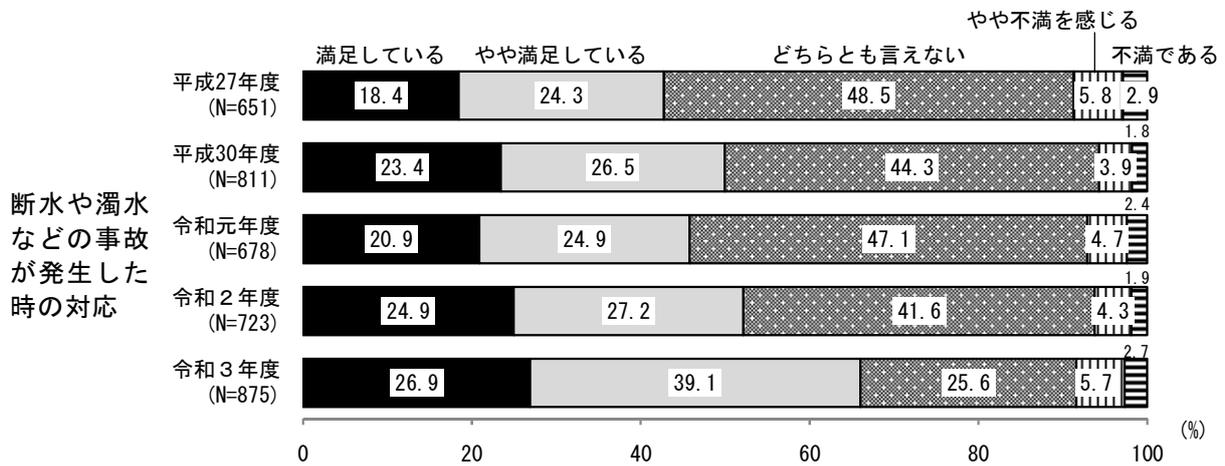
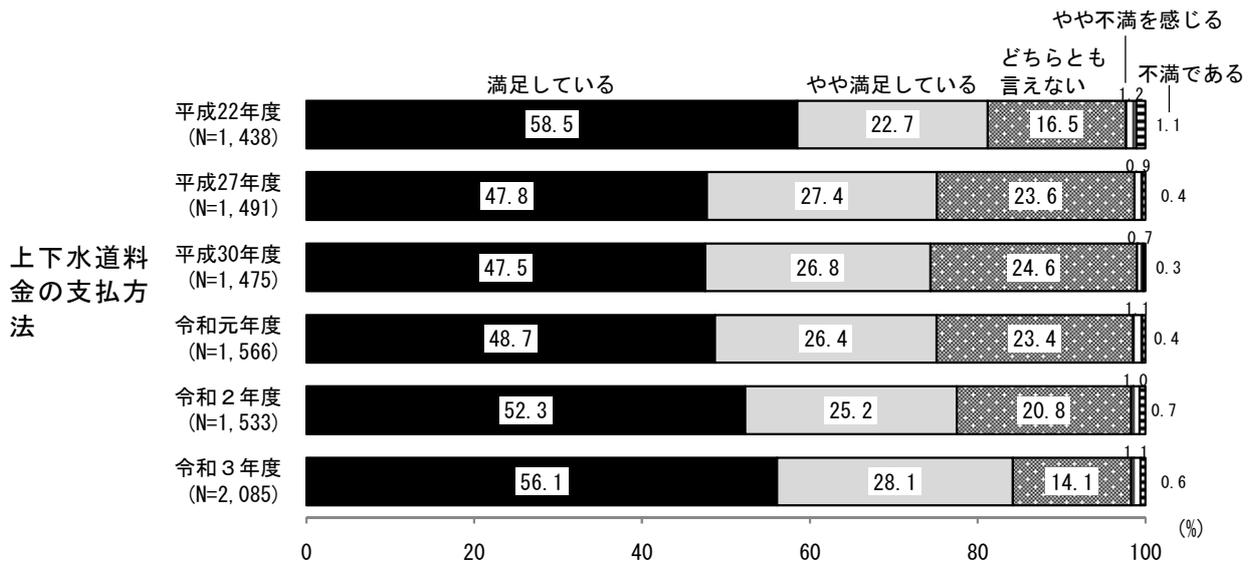
1. 満足している 2. やや満足している 3. どちらとも言えない
4. やや不満を感じる 5. 不満である 6. 利用経験がないまたは知らない

「どちらとも言えない」、「やや不満を感じる」、「不満である」を選ばれた方は理由を以下にご記入ください。

- ・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を示す「窓口や電話での対応」は、「満足している」が39.0%で最も多く、次いで「やや満足している」が33.7%で、「満足している」、「やや満足している」を合わせた満足度は年々増加しており、本年度は72.7%で過去最高となっている。
- ・「上下水道料金の支払方法」では、「満足している」が56.1%で最も多く、次いで「やや満足している」が28.1%と、満足度は84.2%で過去最高となっている。
- ・「断水や濁水などの事故が発生した時の対応」では、「やや満足している」が39.1%で最も多く、次いで「満足している」が26.9%と、満足度は66.0%で過去最高となっている。
- ・3つの項目の中で、「満足している」の割合が最も高い項目は「上下水道料金の支払方法」であり、最も低い項目は「断水や濁水などの事故が発生した時の対応」となっている。

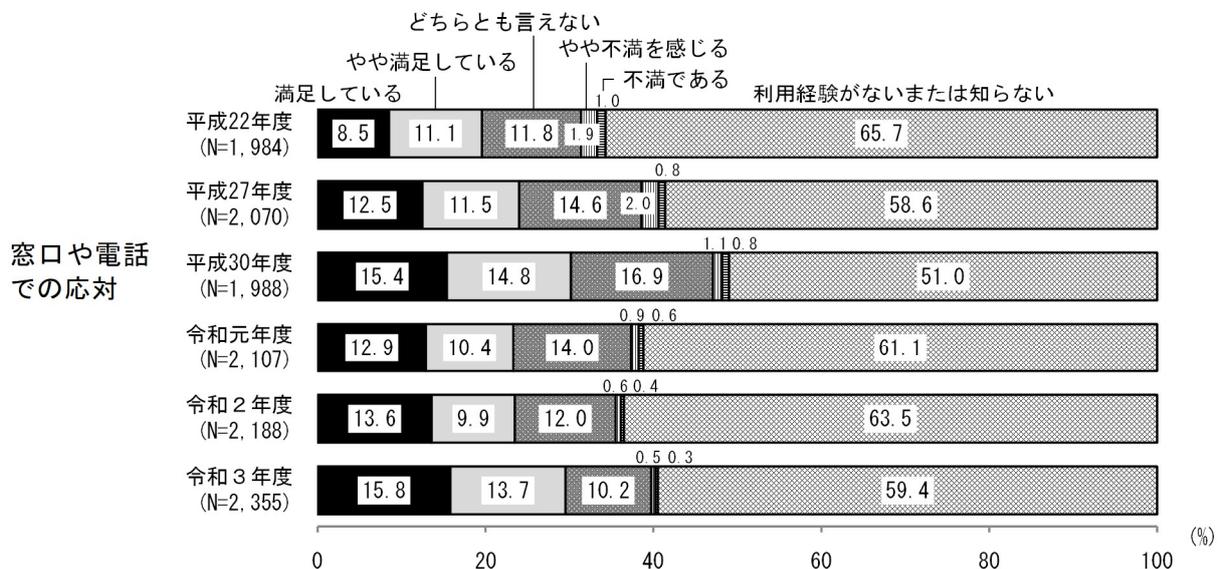
図Ⅲ-4-1 上下水道局のサービスへの満足度（「利用経験がないまたは知らない」を除く）－経年変化

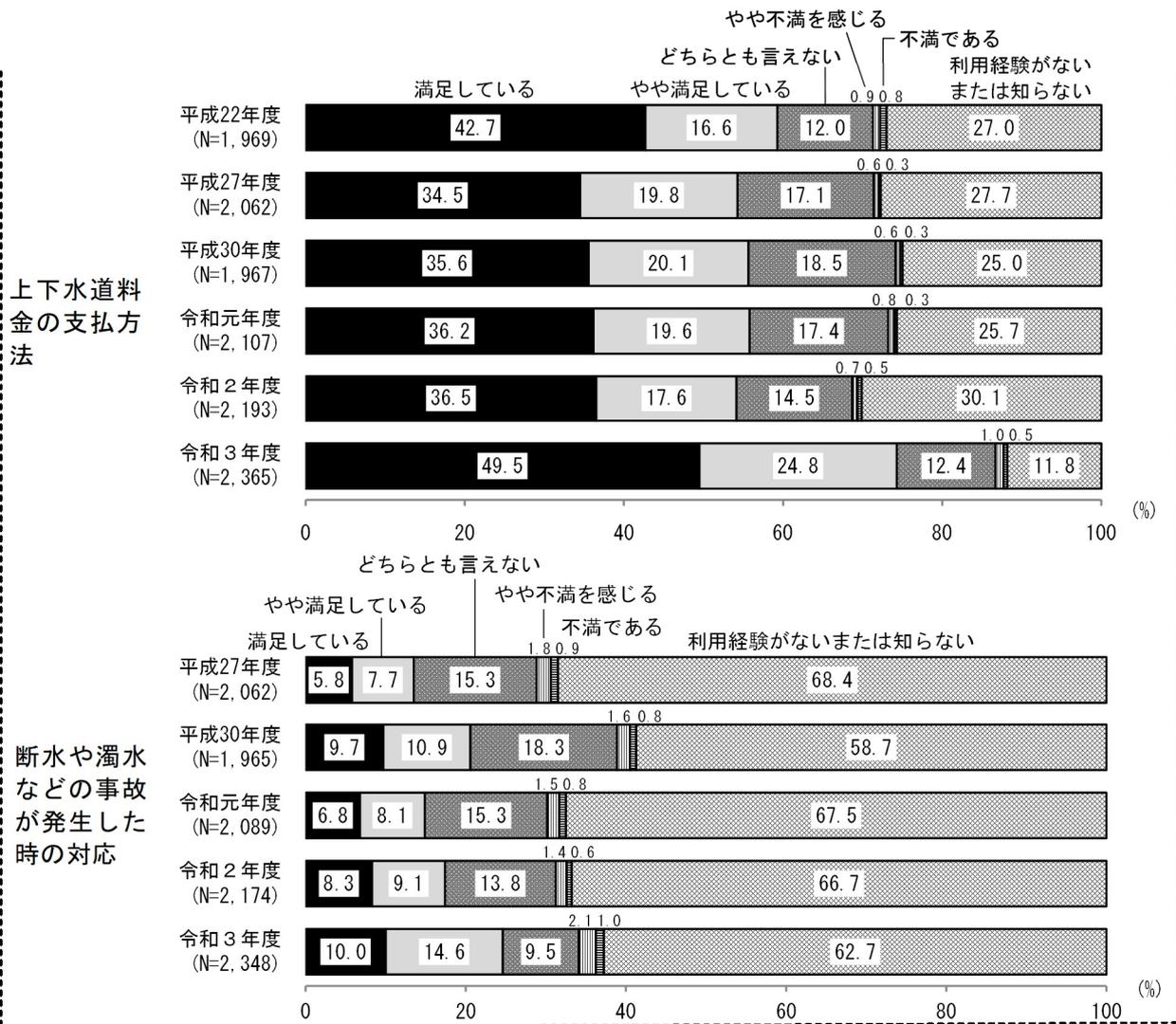




(参考) 「利用経験がないまたは知らない」を含めた経年変化

図Ⅲ-4-2 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」を含む）一経年変化





【不満である主な理由】

(ア) 窓口や電話での対応

- ・家に訪問してきた男性の言い方が嫌味っぽかった
- ・以前、問い合わせをした件であやふやな回答をされた

(イ) 上下水道料金の支払方法

- ・インターネットでの手続きを簡単にしてほしい
- ・料金明細などもオンラインでも確認できるようにしてほしい

(ウ) 断水や濁水などの事故が発生した時の対応

- ・以前、水道管が破裂した時の対応と復旧の遅さ
- ・具体的にどう対応したらよいかよくわからないので、教えてほしい

分析と考察【お客さまサービスについて】

- ・「窓口や電話での対応」や「断水や濁水などの事故が発生した時の対応」について「満足している」と「やや満足している」をあわせた満足度が年々増加しており、これらはお客さま対応研修などの効果が一定表れているものと考えられる。
- ・「上下水道料金の支払方法」について「満足している」と「やや満足している」をあわせた満足度は、過去最高となっており、平成30年度からキャッシュレス決済を導入して、順次拡充しており、これらの取組に一定の評価が得られているものと考えられる。

5 上下水道局の経営について

(1) 水道・下水道の料金について（問10）

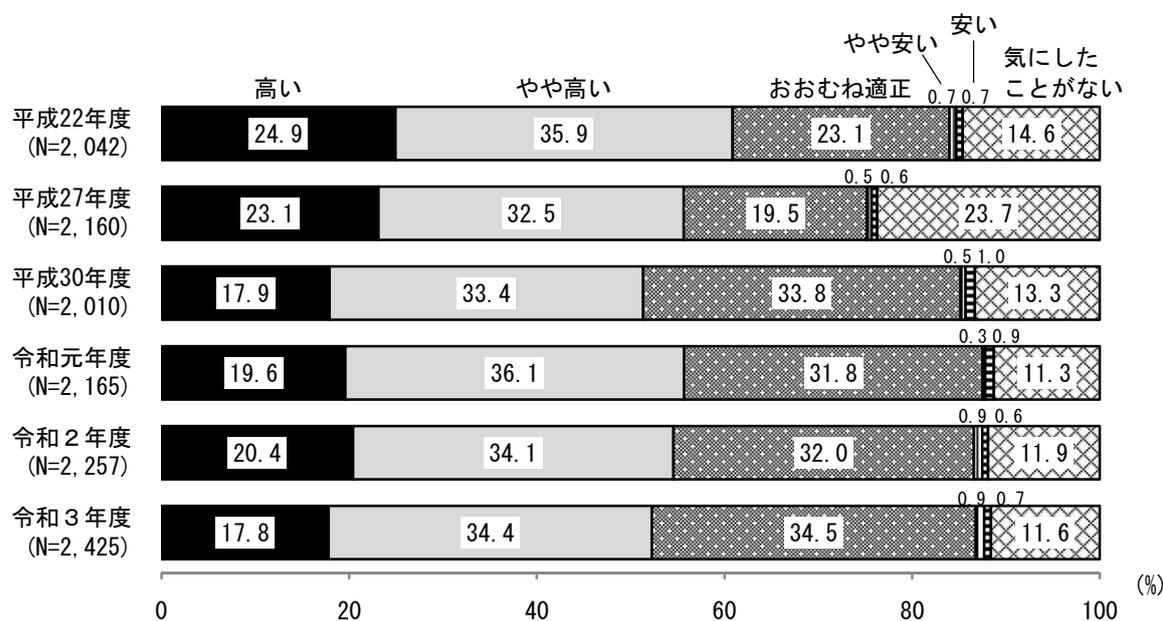
問10. 毎日使用している水道・下水道の料金についてどのように思われますか。

（○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 |

・「高い」と「やや高い」をあわせると52.2%で、減少傾向にあり、「おおむね適正」が34.5%で増加傾向となっている。

図Ⅲ-5-1 水道・下水道の料金について－経年変化

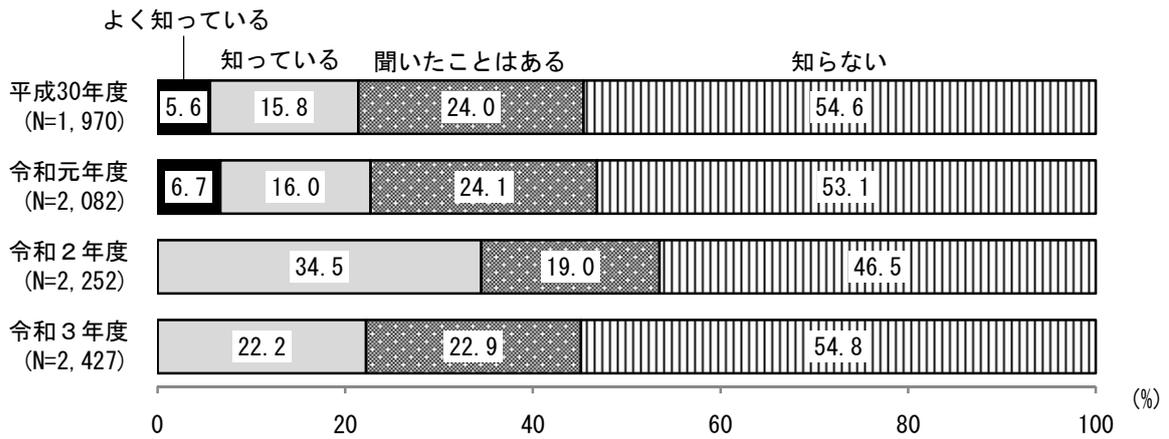


(2) 独立採算制の認知度 (問11)

問11. 上下水道局では、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。(〇は1つ)
 1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が54.8%で最も多く、次いで「聞いたことはある」が22.9%、「知っている」が22.2%となっており、過去数年間と比較しても大きな差はみられない。

図Ⅲ-5-2 独立採算制の認知度－経年変化



※平成30年度と令和元年度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。

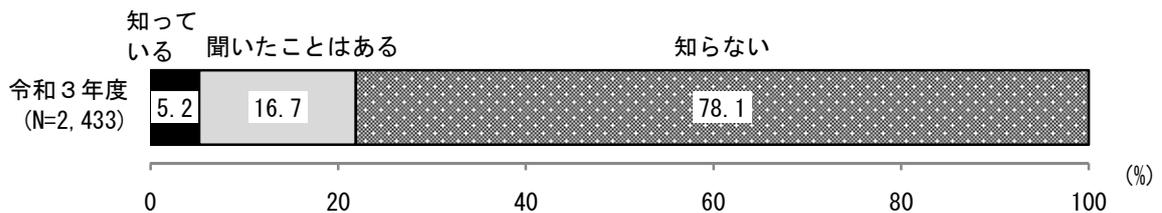
(3) 経営環境の状況 (問12)

ア 使用水量が20%以上減少していることの認知度 (R3からの新規項目)

問12. 上下水道局の経営環境の状況についてお聞きします。
 (1) 節水型社会の定着により水需要が減少し、使用水量が平成初期のピーク時から比べると20%以上減少していることを知っていますか。(〇は1つ)
 1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が78.1%で最も多く、次いで「聞いたことはある」が16.7%、「知っている」が5.2%となっている。

図Ⅲ-5-3-1 使用水量が20%以上減少していることの認知度



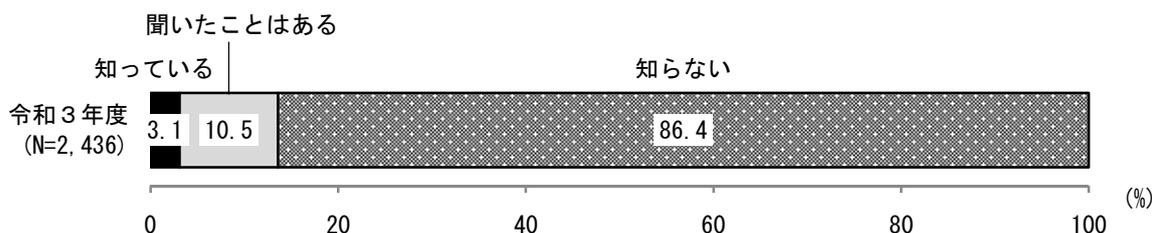
イ 水道・下水道の料金が減収していることの認知度（R3からの新規項目）

問12 (2) また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって、水道・下水道の料金が大幅に減収（令和元年度に比べて、水道，下水道それぞれ10億円を上回る減収）となることを知っていますか。（〇は1つ）

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が86.4%で最も多く、次いで「聞いたことはある」が10.5%、「知っている」が3.1%となっている。

図Ⅲ-5-3-2 水道・下水道の料金が減収していることの認知度



(4) 古くなった水道・下水道施設を更新することについて（問13）

ア 更新しない場合、20年後に大半が老朽化することの認知度（R3からの新規項目）

問13. 古くなった水道・下水道施設の更新について、あなたの考えをお聞きします。（〇は1つ）

(1) 老朽化管路（耐用年数を超える管路）が増えてきており、更新しない場合、20年後に大半が老朽化することを知っていますか。（〇は1つ）

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

・「知らない」が37.5%で最も多く、次いで「聞いたことはある」が37.2%、「知っている」が25.3%となっている。

図Ⅲ-5-4-1 更新しない場合、20年後に大半が老朽化することの認知度



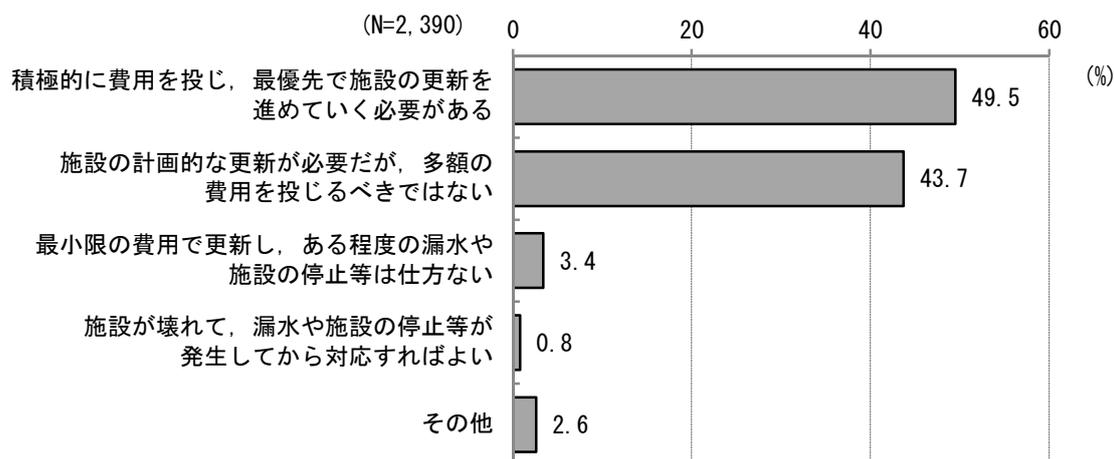
イ 水道・下水道施設の更新のため取り組むべき事業（R3からの新規項目）

問13(2) 今後も、水道・下水道施設の老朽化がさらに進み、その更新に多額の費用が必要になることが予想されますが、どのように事業に取り組んでいくべきと考えますか。（〇は1つ）

1. 積極的に費用を投じて、最優先で老朽化した施設の更新を進めていく必要がある
2. 老朽化した施設の更新を計画的に進める必要があるが、多額の費用を投じるべきではない
3. 最小限の費用での更新とし、ある程度の漏水や施設の停止などが発生することは仕方ない
4. 施設が壊れて、漏水や施設の停止などが発生してから対応すればよい
5. その他

・「積極的に費用を投じ、最優先で施設の更新を進めていく必要がある」が49.5%で最も多く、次いで「施設の計画的な更新が必要だが、多額の費用を投じるべきではない」が43.7%となっている。

図Ⅲ-5-4-2 水道・下水道施設の更新のため取り組むべき事業



【その他】

- ・必要に応じて費用を投じ施設の更新を進めるべき
- ・施設の更新も重要であるが、更新費用の平準化は図るべき
- ・更新が必要な施設かを精査することは必要
- ・独立採算にこだわらず費用の見通しを立て、更新が手遅れにならぬこと

(5) 上下水道局がさらに取り組むべきこと（問14）（R3からの新規項目）

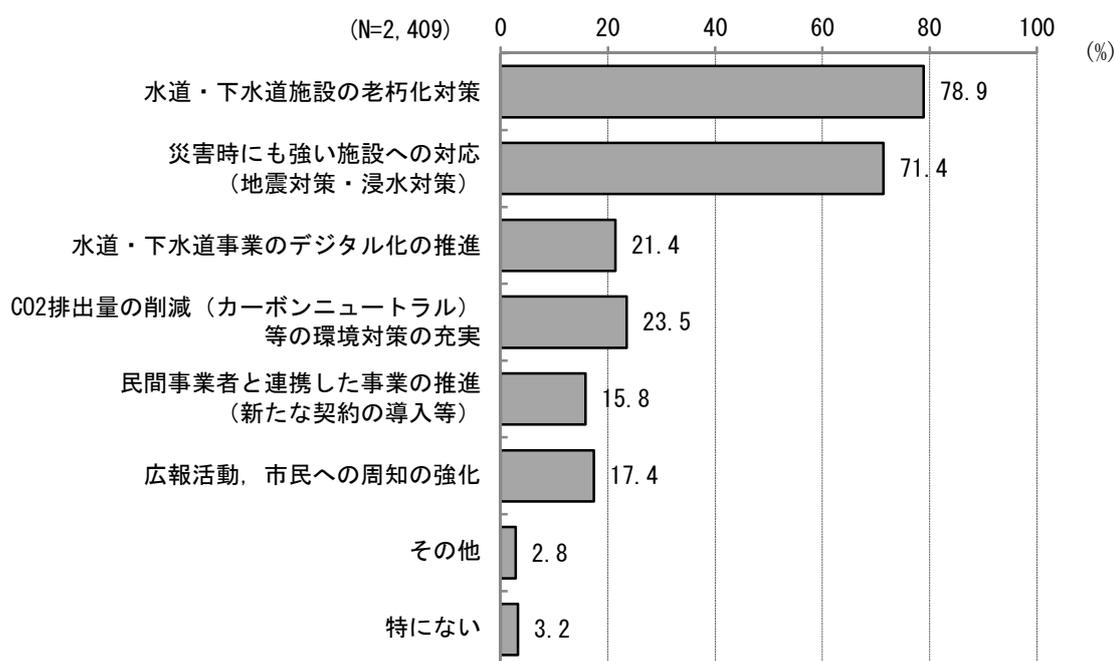
問14 上下水道局がさらに取り組むべきであると思うことについて教えてください。

（〇はいくつでも）

1. 水道・下水道施設の老朽化対策
2. 災害（地震・大雨）時にも強い施設への対応（地震対策・浸水対策）
3. 水道・下水道事業のデジタル化の推進
（自動検針が可能なメーター，ICTを使った浄水場等の自動化等）
4. CO2排出量の削減（カーボンニュートラル）等の環境対策の充実
5. 民間事業者と連携した事業の推進（新たな契約の導入等）
6. 広報活動，市民への周知の強化
7. その他
8. 特にない

・「水道・下水道施設の老朽化対策」が78.9%で最も多く，次いで「災害時にも強い施設への対応（地震対策・浸水対策）」が71.4%となっている。

図Ⅲ-5-5 上下水道局がさらに取り組むべきこと



【その他】

- ・料金を安くする方法に取り組むべき
- ・経費節減の努力をすべき
- ・おいしい水の供給

分析と考察【上下水道局の経営について】

(水道・下水道の料金)

- ・ 「おおむね適正」が増加傾向にあるものの、水道・下水道の料金については、市民の方が関心を持っている内容であることから、引き続き、本市の水道・下水道の料金の仕組みや、現状や今後の状況等について御理解いただけるよう、しっかりと伝えていく必要がある。

(独立採算制の認知度)

- ・ 上下水道局が水道・下水道の料金に基づいて事業運営していること（独立採算制）について、半数以上は「知らない」と回答していることから、上下水道事業の基本となる考え方について、市民の方に広く認知してもらえるよう、伝え方を工夫するなど周知に努める必要がある。

(経営環境の状況)

- ・ 「水道の使用水量が平成初期のピーク時から比べると20%以上減少していること」や「新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって、水道・下水道の料金が大幅に減収していること」については大多数が「知らない」と回答しており、財政状況に対する認知度が非常に低いことが分かった。
- ・ また、全国的な課題である「問13(1)老朽化することの認知度」と比べても非常に低くなっていることから、本市の上下水道事業の経営環境が非常に厳しくなっていることを、あらゆる機会を捉えて市民に伝えていくように努める必要がある。

(古くなった水道・下水道施設を更新すること)

- ・ 「古くなった水道・下水道施設を更新しない場合、20年後に大半が老朽化すること」について、老朽化管路が増えており、20年後には大半が老朽化することを「知っている」と「聞いたことはある」をあわせた割合は、62.5%で、「知らない」の37.5%を上回っており、全国の施設の老朽化に関する様々な報道を通じ、本市施設に対しても高い関心があると考えられる。
- ・ 今後老朽化する水道・下水道施設の更新に対する考え方について、「積極的に費用を投じ、最優先で施設の更新を進めていく必要がある」と「施設の計画的な更新が必要だが、多額の費用を投じるべきでない」の割合がおおむね同じで、更新費用の考え方については意見が分かれているものの、老朽化施設を更新していくことが必要であると認識されていることが分かった。
- ・ そのため、本市の上下水道事業の厳しい財政状況を踏まえて、優先度とリスクを考慮した老朽化対策について検討を進めていく必要がある。

(上下水道局がさらに取り組むべきこと)

- ・ 「上下水道局がさらに取り組むべきこと」としては、「水道・下水道施設の老朽化対策」が最も多く、次に「災害にも強い施設への対応（地震対策・浸水対策）」となっており、市民の重要なライフラインである水道・下水道を守っていくため、今後も浸水対策事業や老朽化・地震対策事業について着実に進めていく必要がある。

6 広報活動等について

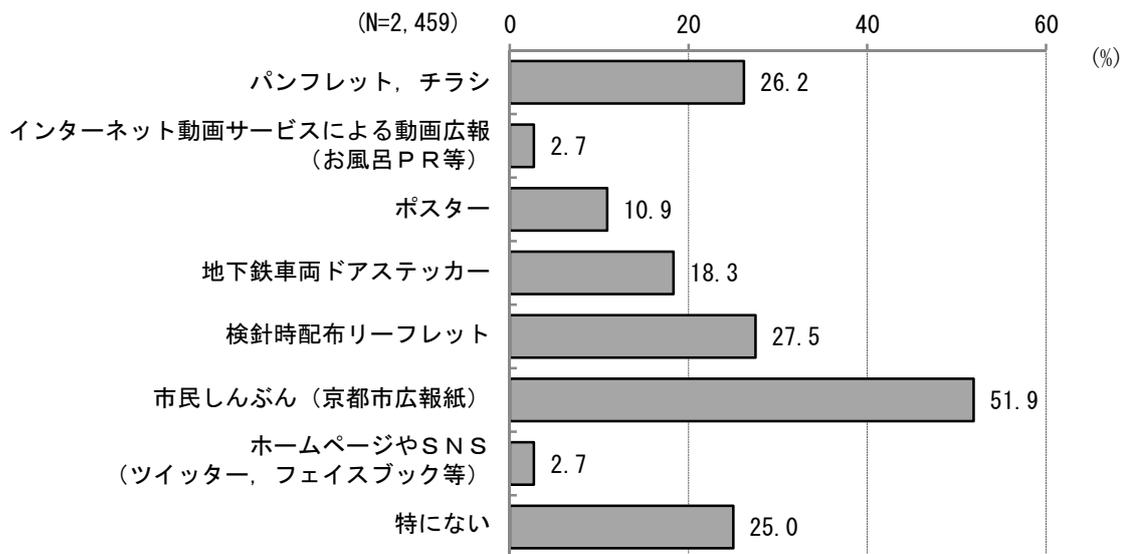
(1) 上下水道局からの情報入手方法 (問15) (R3から設問方法を変更)

問15 上下水道局からの情報についてご覧になったり、入手されたりしたことがあるものはどのようなものですか。(〇は当てはまるものすべて)

1. パンフレット, チラシ
2. インターネット動画サービス (YouTube等) による動画広報 (お風呂PR等)
3. ポスター
4. 地下鉄車両ドアステッカー
5. 検針時配布リーフレット
6. 市民しんぶん (京都市広報紙)
7. ホームページやSNS (ツイッター, フェイスブック等)
8. 特にない

・「市民しんぶん (京都市広報紙)」が51.9%で最も多く、次いで「検針時配布リーフレット」が27.5%、「パンフレット, チラシ」が26.2%となっている。

図Ⅲ-6-1 上下水道局からの情報入手方法



※ 令和2年度までは、各項目に対して「1年以内に見たことがある」、「1年以内ではないがこれまでに見たことがある」、「これまでに見たことがない」を回答する設問としていたが、令和3年度からは上記設問内容へと変更した。

(2) 広報活動全般の認知度 (問16)

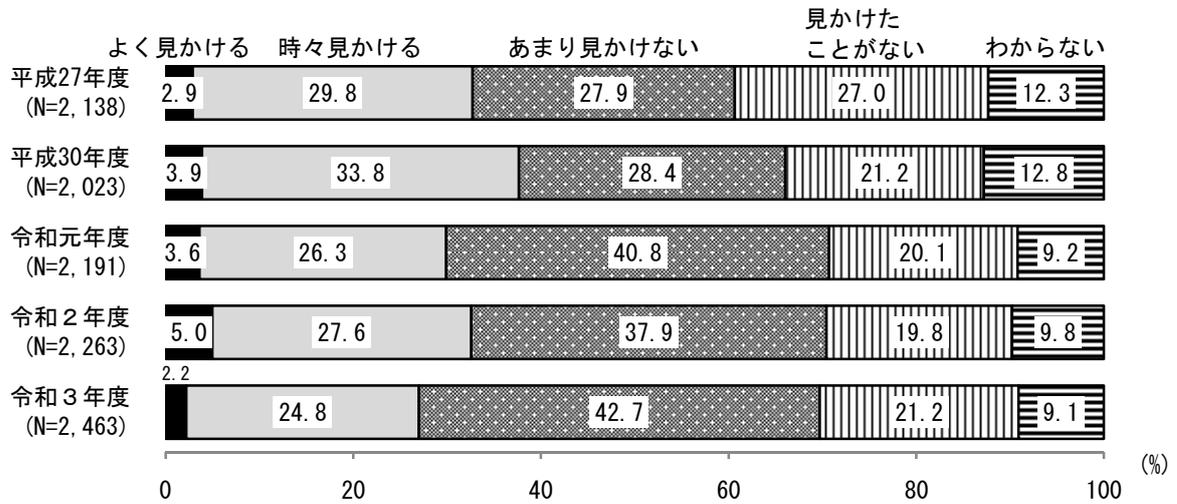
問16 上下水道局の水道・下水道に関するイベントやポスター等について、どのくらい見かけることがありますか。(〇は1つ)

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

・広報活動全般の認知度 (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27.0%で、令和2年度 (32.6%) より5.6ポイント減少している。

図Ⅲ-6-2 広報活動全般の認知度—経年変化



(3) 広報活動への感想 (問17)

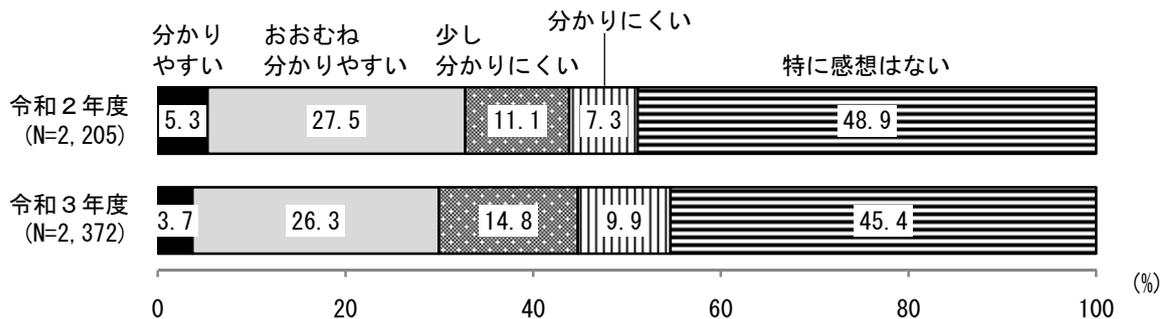
問17 上下水道局が行っている様々な広報活動について、どのような感想をお持ちになっていますか。(〇は1つ)

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

・「特に感想はない」が45.4%で最も多く、次いで「おおむね分かりやすい」が26.3%となっている。「分かりやすい」と「おおむね分かりやすい」をあわせると30.0%で、令和2年度 (32.8%) より2.8ポイント減少している。

図Ⅲ-6-3 広報活動への感想—経年変化



(4) 上下水道局が行っている事業等の認知度 (問18)

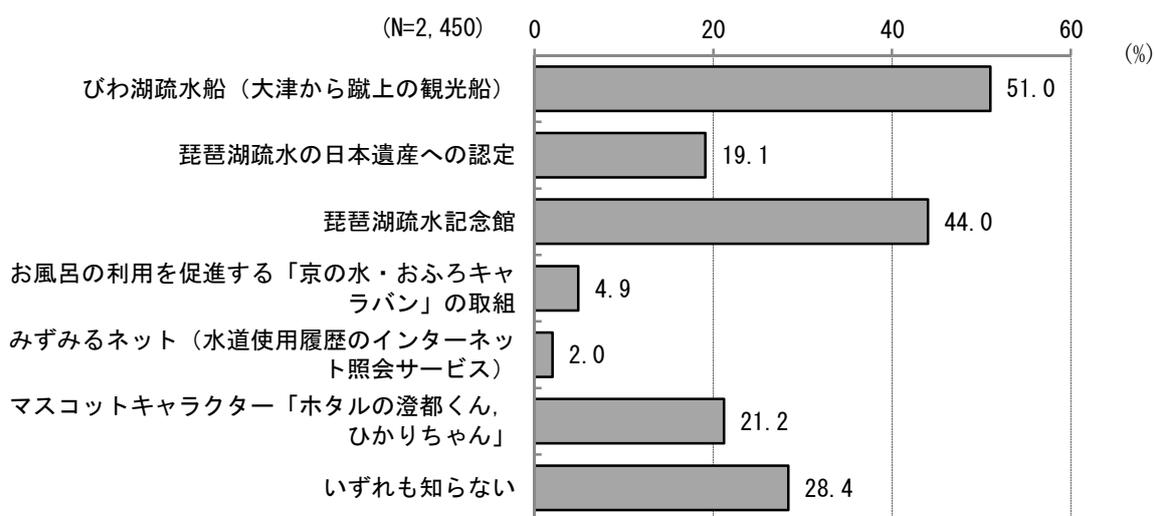
問18 上下水道局が行っている事業等について、ご存知のものはどのようなものですか。

(〇は当てはまるものすべて)

1. びわ湖疏水船 (大津から蹴上の観光船)
2. 琵琶湖疏水の日本遺産への認定
3. 琵琶湖疏水記念館
4. お風呂の利用を促進する「京の水・お風呂キャラバン」の取組
5. 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)
6. 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」
7. いずれも知らない

・「びわ湖疏水船 (大津から蹴上の観光船)」が51.0%で最も多く、次いで「琵琶湖疏水記念館」が44.0%と、琵琶湖疏水に関する内容について認知度が高い一方で、その他の項目に関する認知度は低く「いずれも知らない」は28.4%となっている。

図Ⅲ-6-4 上下水道局が行っている事業等の認知度



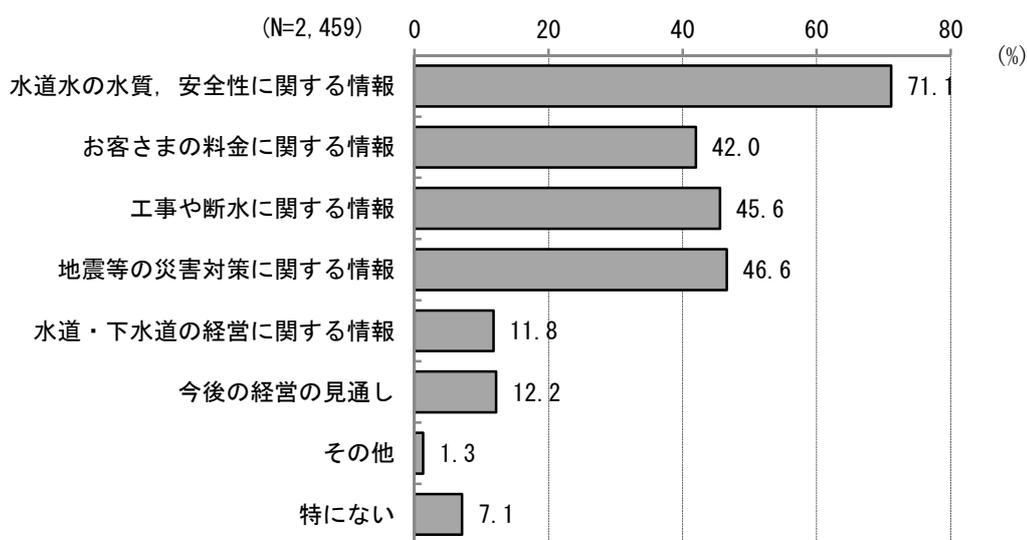
(5) 知りたい情報・興味がある情報（問19）

問19 水道・下水道について、あなたが知りたい情報、興味がある情報はどのようなものですか。（〇は3つまで）

1. 水道水の水質，安全性に関する情報
2. お客さまの料金に関する情報
3. 工事や断水に関する情報
4. 地震等の災害対策に関する情報
5. 水道・下水道の経営に関する情報
6. 今後の経営の見通し
7. その他
8. 特にない

・「水道水の水質，安全性に関する情報」が71.1%で最も多く，次いで「地震等の災害対策に関する情報」が46.6%，「工事や断水に関する情報」が45.6%と市民生活に直結する情報の割合が高くなっている。

図Ⅲ-6-5 知りたい情報・興味がある情報



【その他】

- ・そのまま飲んでも塩素など心配ないか，浄水器が必要か
- ・節水の方法が知りたい
- ・他府県と比較した結果の情報（料金・使用量）

分析と考察【広報活動等について】

（上下水道局からの情報入手方法）

- ・ 各家庭に直接配布する媒体である「市民しんぶん」と「検針時配布リーフレット」の認知度は高く、一方、SNSやホームページ、動画といったインターネット関連の広報物の認知度が低い傾向にあることから、広報印刷物にホームページやSNSへ誘導するURL等を掲載し、積極的に発信するほか、市長部局のSNSと連携した情報拡散等にも取り組む必要がある。

（広報活動全般の認知度）

- ・ イベントやポスター等を「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた割合は27.0%で、令和2年度（32.6%）と比べて低くなったが、コロナ禍で外出が制限されたことや当局の財政状況を踏まえた広報活動の縮小に伴い、周知機会が減少したことが影響していると考えられる。

（知りたい情報・興味がある情報）

- ・ 上下水道について、市民が知りたい情報・興味がある情報は、「水道水の水質・安全性に関する情報」、「地震等の災害対策に関する情報」であり、水の安全性や安定供給に対する関心の高さが伺えるものであり、今後も積極的な情報発信が必要である。
- ・ 一方で、「経営に関する情報」や「今後の経営の見通し」に関する情報は関心が低くなっているため、本市上下水道事業の経営環境を理解してもらうためにも、広く周知していく必要があると考えられる。

7 総合的な満足度, ご意見について

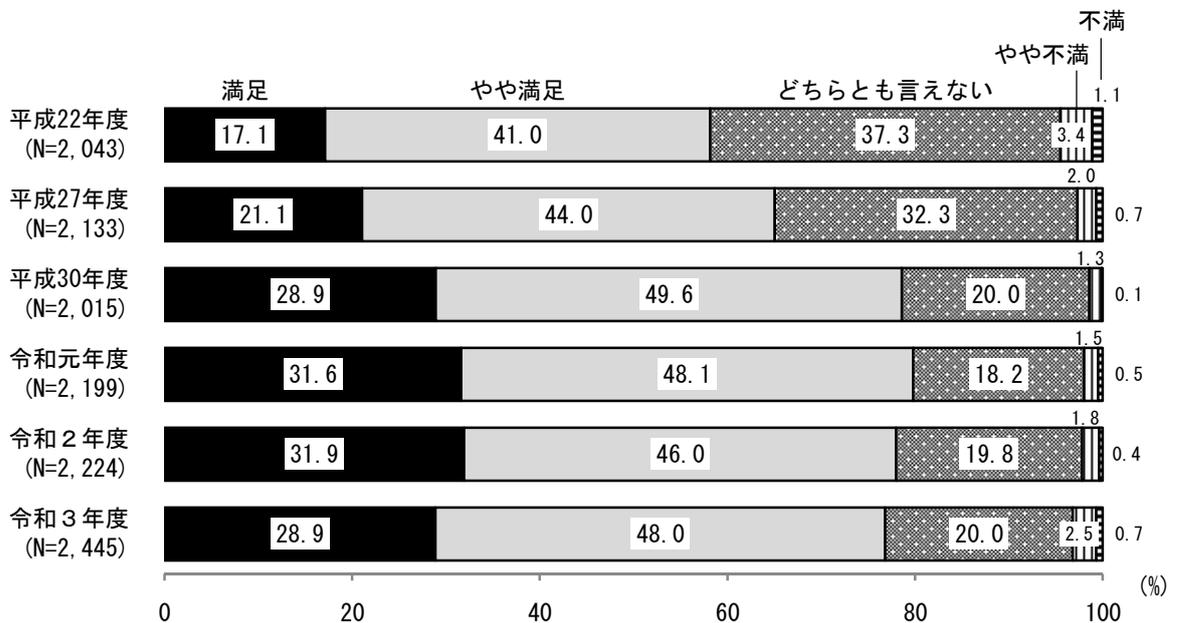
(1) 水道・下水道全般の満足度 (問20)

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。(〇は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

・「やや満足」が48.0%で最も多く, 「満足」の28.9%をあわせると, 76.9%が水道・下水道全般について満足と回答しており, その割合は平成30年度以降, 横ばいとなっている。

図Ⅲ-7-1 水道・下水道全般の満足度



分析と考察【総合的な満足度について】

・「水道・下水道全般の満足度」をみると, 「満足」と「やや満足」をあわせた割合は, 平成30年度以降, 8割程度で推移し大きな変化はみられないが, 「満足」が令和2年度に比べやや低下していることから, 他の項目との相関を確認し, 分析していく必要がある。

(2) 水道・下水道に関する主なご意見（問21）

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。

・水道・下水道に関するご意見（自由記入）として741人から843件の意見があった。

項目	件数
①水道の水質に関すること	96件
②水道・下水道の料金に関すること	85件
③情報提供・PR活動に関すること	91件
④災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望	31件
⑤上下水道局への相談・調査の依頼に関すること	30件
⑥経営についての要望	93件
⑦水道管の老朽化等への対応に関すること	88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	47件
⑨下水道や河川などの衛生状態・環境保全に関すること	20件
⑩職員の対応等に関する意見	27件
⑪節水に関すること	27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）	208件
合計	843件

①水道の水質に関すること

- ・京都の水道水は味に癖がなく、美味しい方に属すると思います。
- ・蛇口から直接おいしい水が出れば、ペットボトルなど買わなくてもよくなると思います。

②水道・下水道の料金に関すること

- ・上水の利用量で下水料金が決まるのは納得がいかないです。
- ・2か月に一度の請求を毎月払いにしてほしい。

③情報提供・PR活動に関すること

- ・京都の水はおいしいと思うが、アピールが足りないように思います。
- ・老朽化に関することや、上下水道局の事業の大切さを市民に伝えてほしいです。
- ・水道のことは子どもの頃から学校で習うが、下水道のことはあまり知らないです。子ども向けでもいいので、なにか知る機会があると良いと思います。

④災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望

- ・京都市ではどのような災害対策がなされているのか、どのぐらいの大雨を想定して対策されているのか教えてほしいです。
- ・災害が起きてもすぐに対応できるよう取り組んでほしいです。
- ・災害時などの状況，復旧予定をすぐにネット等で知らせてほしいです。

⑤上下水道局への相談・調査の依頼に関すること

- ・検針を自動化してほしい。
- ・相談窓口がわかりにくいです。

⑥経営についての要望

- ・ライフラインの中でも一番重要である水を扱っていることを自覚し、料金、サービスなども一般企業以上に業務に取り組んでいただきたいです。
- ・京都市も財政危機を訴えています。上下水道局は一層の頑張りをお願いしたい。
- ・上下水道事業の民間委託や民営化はしないでほしい。

⑦水道管の老朽化等への対応に関すること

- ・水道管の老朽化対策が最重要であり、そのための経費は利用者が負担することは当然です。早めの事業計画で水の安心を第一に望みます。
- ・上下水道施設の更新について、進捗状況をPRしてほしい。
- ・一般道路での工事は極力効率的に最短でお願いします。

⑧水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化

- ・もう少し水道や下水道について関心を持つようにしたいと思いました。
- ・厳しい経営環境であることをはじめ、知らないことばかりでした。こういった認識が市民に定着することがまず大事な気がします。

⑨下水道や河川などの衛生状態・環境保全に関すること

- ・雨の日や雨の後など下水がすごく臭いです。
- ・場所によって下水臭く感じる場合があります。

⑩職員の対応等に関する意見

- ・水漏れを検針の方が知らせてくれたことがあり、ありがたかったです。
- ・上下水道局の職員の対応が悪かった。

⑪節水に関すること

- ・子どもたちと節水について話し合い、自分たちでできることから少しずつ取り組んでいきます。
- ・水を節水することを心掛けてきたが、使用量が減少して経営が大変になっていることはどう考えたらいいのか複雑な気持ちです。

⑫その他（感謝、お礼、水に関する意識調査に関する感想等含む）

- ・水道を開けば飲料水が出るということがどれ程ありがたいことかを海外を見てみると感じます。当たり前を与えられていることに感謝です。
- ・今後も安心、安全な水をいつでも手に入れることができるようお願いしたいです。
- ・生活に密着しているものなのに不満がないのはすごいことだと改めて感じました。
- ・これからも美味しい水の供給や下水道処理をよろしくお願いいたします。

IV 経営ビジョン・中期経営プランに掲げた指標の調査結果分析

1 指標の調査結果及び目標・過年度との比較

「京（みやこ）の水ビジョン－あすをつくる－」及び「中期経営プラン（2018-2022）」に掲げる数値目標のうち、「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」が令和3年度目標を達成した一方、「飲料水の備蓄率」、「広報活動の認知度」、「事業に対する総合満足度」は未達成となった。なお、「飲料水の備蓄率」、「窓口、電話対応のお客さま満足度」、「事業に対する総合満足度」はプラン目標を上回る数値となっている。

指標名	前期プラン					後期プラン
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (プラン目標)	令和9年度 (ビジョン目標)
				調査結果 (目標)		
飲料水の備蓄率 (問5)	62.0%	62.4%	61.9%	56.3% (62.4%)	55%	60%
窓口、電話対応のお客さま満足度 (問9)	61.8%	60.1%	64.4%	72.7% (64.4%)	65%	70%
広報活動の認知度 (問16)	37.7%	29.9%	32.6%	27.0% (34.5%)	35%	40%
事業に対する総合満足度 (問20)	78.5%	79.7%	77.9%	76.9% (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」を除いた割合である。

※ プラン目標値を超えている指標については、プラン目標、ビジョン目標とは別に、過去の結果の中で最も高い数値以上となるよう令和3年度の目標数値を設定している。

2 指標のクロス集計

調査結果の属性による違いや設問への回答傾向などの詳細な分析を行うため、回答者属性とプラン指標に掲げる設問の単純集計結果とのクロス集計を実施した。また、総合満足度については各事業の相関を調べるため、総合満足度と設問間でのクロス集計を実施した。なお、本書では、項目間での回答結果に意味のある差（有意差）がある結果のみを示している。（有意差の判定はカイ二乗検定*による。）

*カイ二乗検定：二つのデータ群の集計結果に相関があるかどうかを調べる手法

<年代 × 全項目>

年代によって差があるのか確認する。

調査項目	設問No.	有意差の有無	ページ番号
備蓄率	4	×	—
お客さまサービス満足度	9（ア）	○	41
広報活動等の認知度	16	○	42
総合満足度	20	○	42

<地区 × 備蓄の有無>

備蓄率について、過去に断水や浸水等を経験している地域か否かや住環境の状況によって差があるのか確認する。

調査項目	設問No.	有意差の有無	ページ番号
備蓄率	4	×	—

<世帯人数 × 備蓄の有無>

備蓄率について、世帯人数によって差があるのか確認する。

調査項目	設問No.	有意差の有無	ページ番号
備蓄率	4	○	41

<総合満足度 × 各設問>

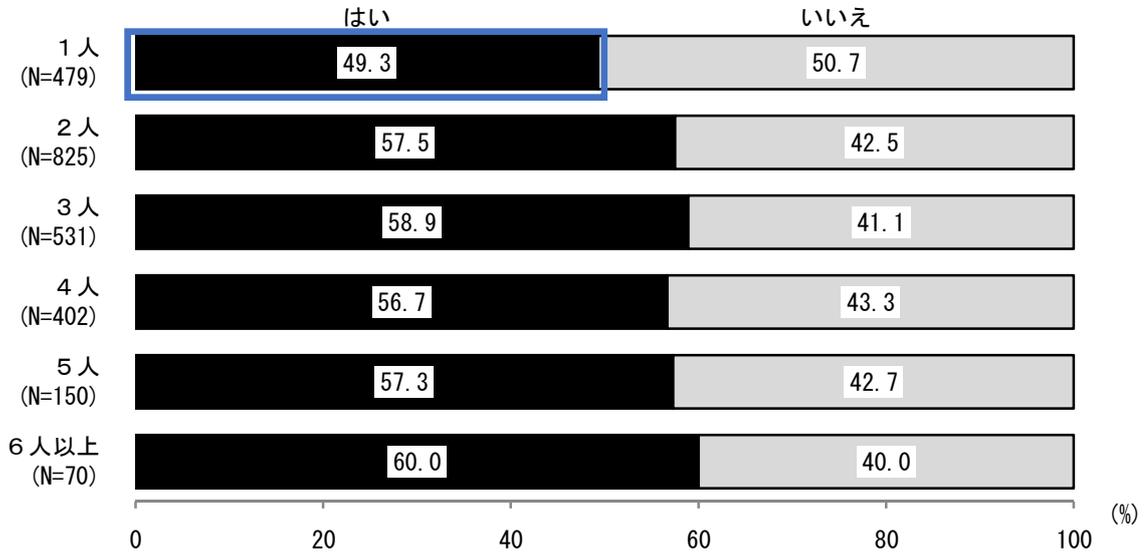
総合満足度と各設問に相関があるのか確認する。

調査項目	設問No.	有意差の有無	ページ番号		
Ⅶ 総合的な満足度・御意見について	20	問1（エ）手洗い・うがい別	×	—	
		問1（エ）入浴・シャワー別	×	—	
		問6	○	43	
		問8	（ア）	○	43-44
			（イ）		
			（ウ）		
			（エ）		
		問9	（ア）	○	45
（イ）					
（ウ）					
問13(2)	○	46			
問16	○	46			

(1) 飲料水の備蓄率 (問4)

・世帯人数別：飲料水の備蓄している割合は「1人」が49.3%で最も少なく、その他は大きな傾向はみられない。

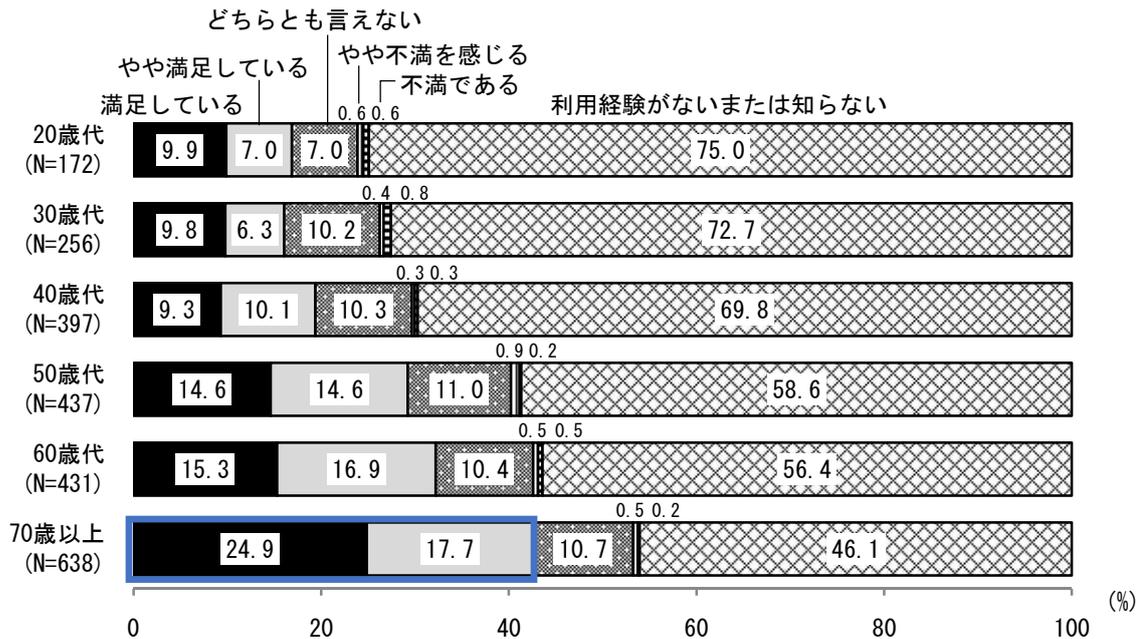
図IV-2-1-1 災害時の備蓄状況－世帯人数別



(2) お客さまサービス満足度 (問9 (ア))

・「満足している」、「やや満足している」は、「70歳以上」が最も多くなっている。

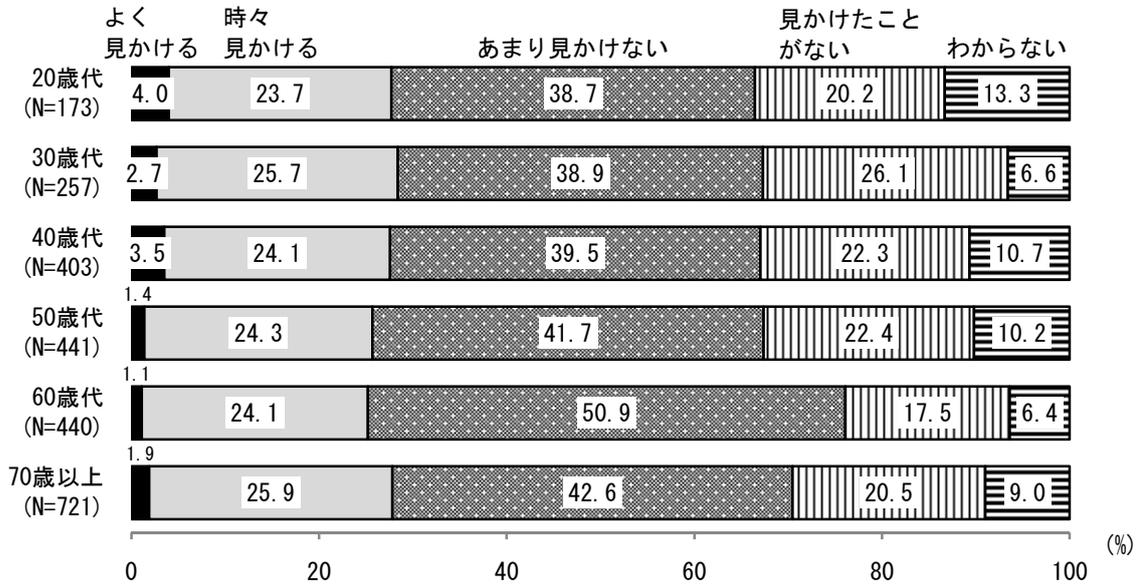
図IV-2-1-2 上下水道局のサービスへの満足度－年代別



(3) 広報活動の認知度 (問16)

・ 広報活動全般の認知度 (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「30歳代」が28.4%で最も多く, 次いで「70歳以上」が27.8%となっている。

図IV-2-1-3 広報活動全般の認知度一年代別

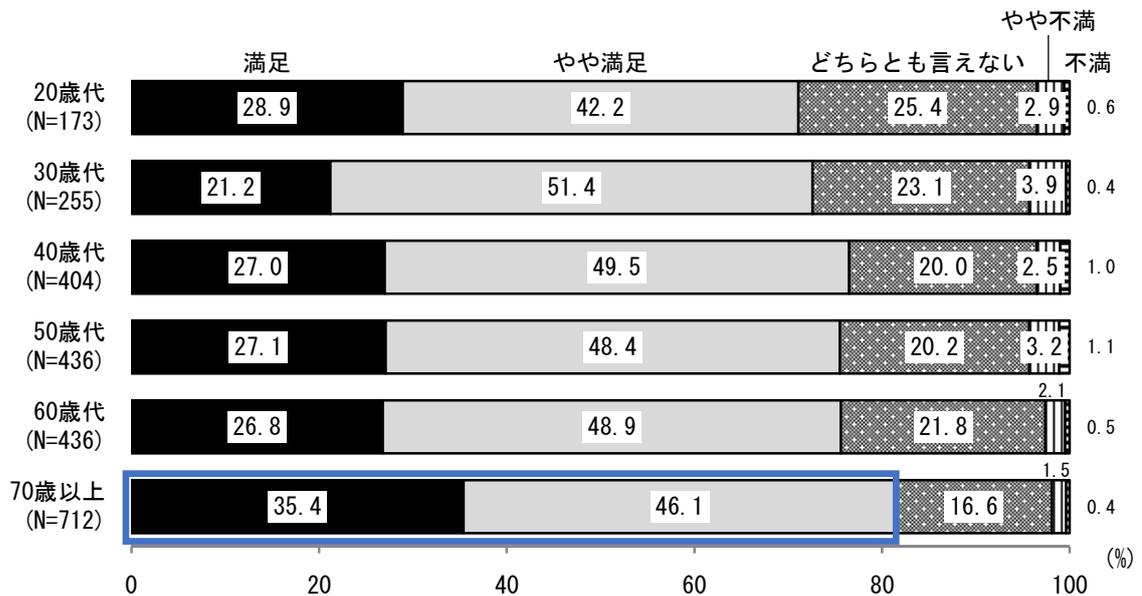


(4) 総合満足度 (問20)

① 属性間クロス集計

・ 「満足」は, 「70歳以上」が35.4%で最も多く, 「やや満足」をあわせた割合も81.5%で最も高くなっている。
 ・ 総合満足度は, おおむね高い年代で高くなる傾向がみられる。

図IV-2-1-4 水道・下水道全般の満足度一年代別



② 設問間クロス集計

○水道・下水道全般の満足度と水道水の水質の安心感との関係（問20×問6）

・「水道・下水道全般に満足している人」は、水道水の水質に「安心している」、「どちらかと言えば安心している」の各割合が高くなっている。

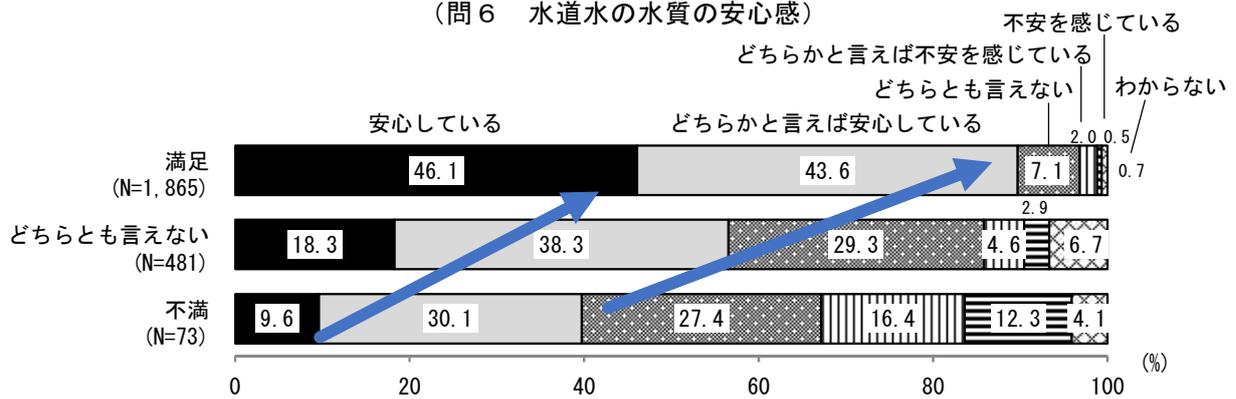
○水道・下水道全般の満足度と水道・下水道事業の安心度との関係（問20×問8）

・いずれの項目においても、水道・下水道全般に「満足」している人は、「安心している」と「やや安心している」の割合は「どちらとも言えない」、「不満」の割合に比べて高くなっている。

・「(ウ) 大雨でも浸水被害がないこと」、「(エ) 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策が行われていること」の項目については、水道・下水道全般に「満足」であったとしても、「(ア) いつでも水道が利用できること」、「(イ) 蛇口から直接水道水を飲めること」の項目に比べて安心の割合が低くなっている。

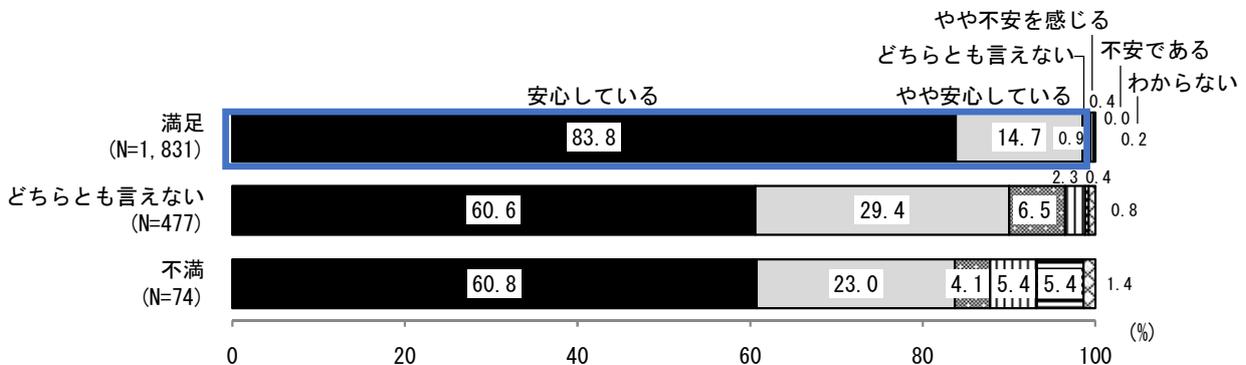
図IV-2-2-1 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

(問6 水道水の水質の安心感)

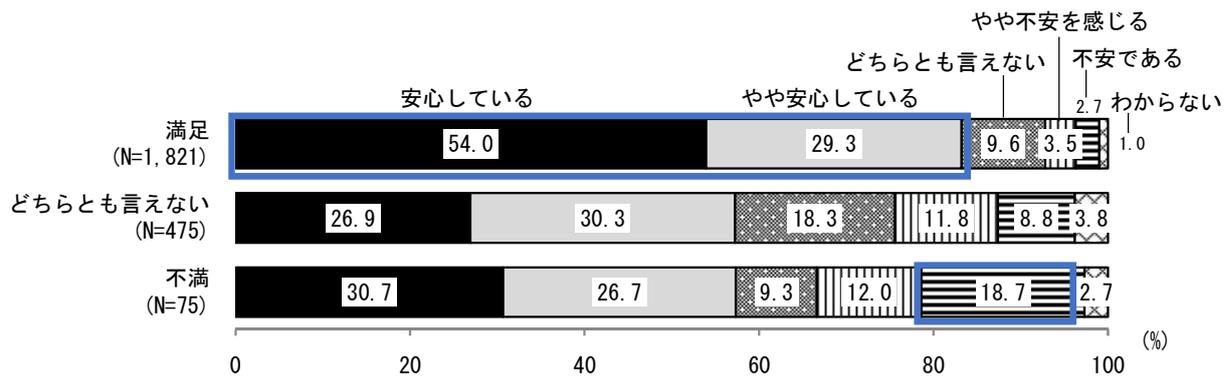


図IV-2-2-2 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

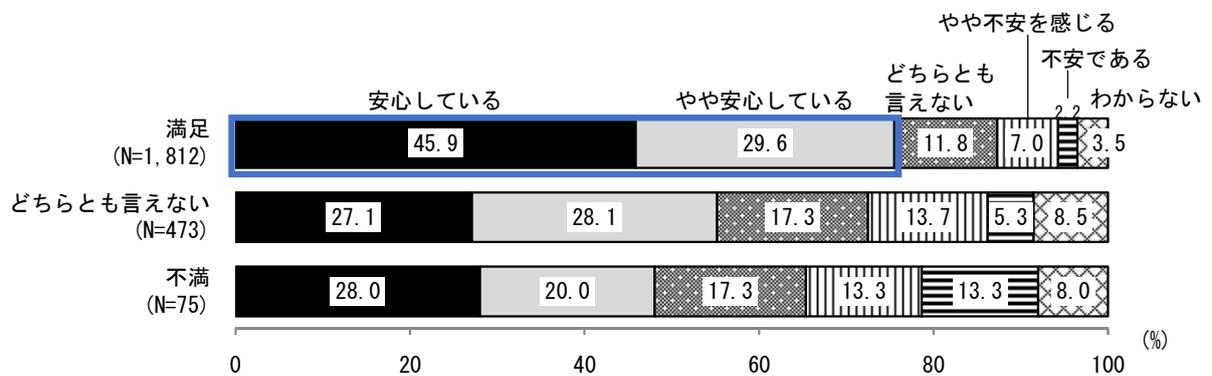
(問8 事業の安心度 (ア いつでも水道が利用できること))



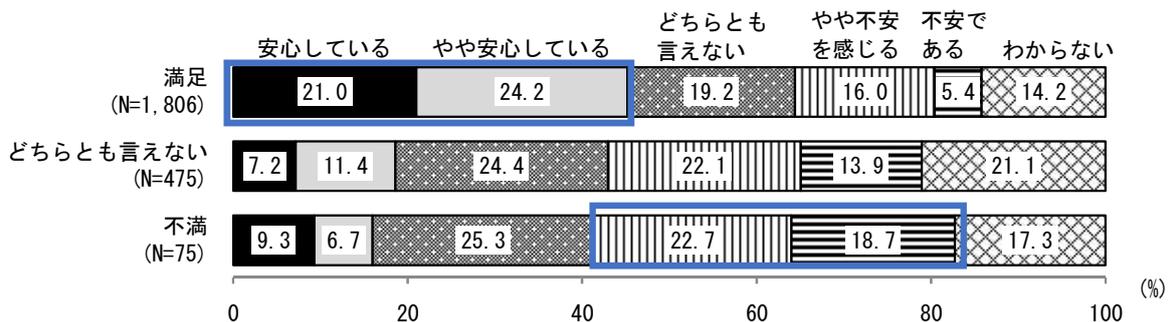
図IV-2-2-3 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
 (問8 事業の安心度 (イ 蛇口から直接水道水を飲めること))



図IV-2-2-4 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
 (問8 事業の安心度 (ウ 大雨でも浸水被害がないこと))



図IV-2-2-5 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
 (問8 事業の安心度 (エ 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))

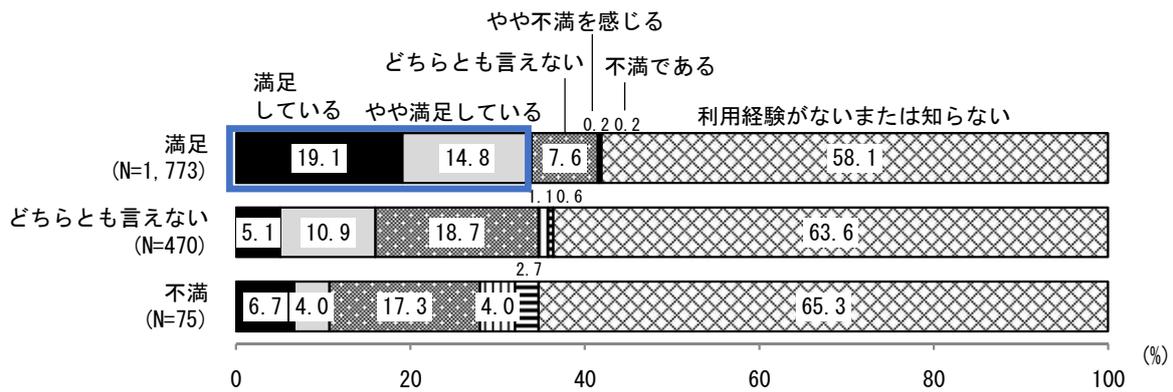


○水道・下水道全般の満足度とサービスの満足度との関係（問20×問9）

- ・いずれの項目においても、水道・下水道全般に「満足」している人は、「満足している」と「やや満足している」の割合は「どちらとも言えない」、「不満」の割合に比べて高くなっている。
- ・「イ 上下水道料金の支払方法」については、他の2つの項目に比べて、水道・下水道全般に「どちらとも言えない」、「不満」である人についても、「満足している」、「やや満足している」の割合が高くなっている。

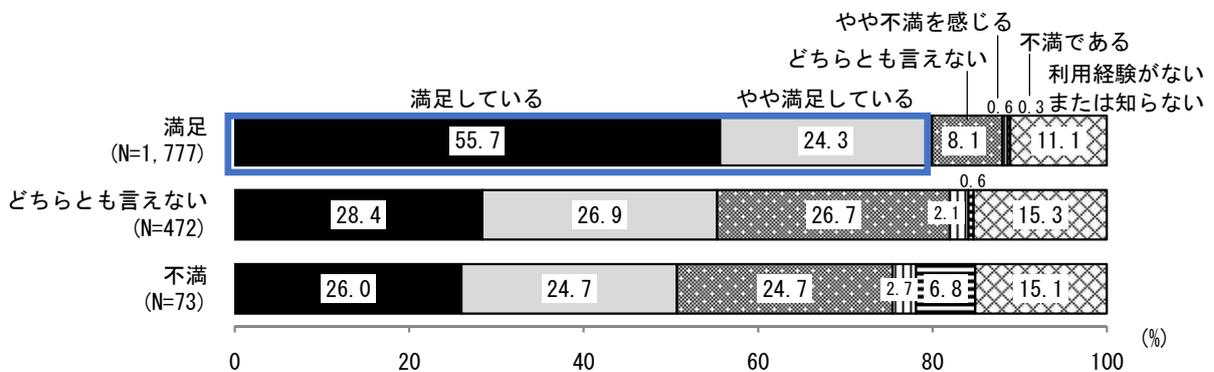
図IV-2-2-6 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問9 サービスへの満足度（ア 窓口や電話での対応））



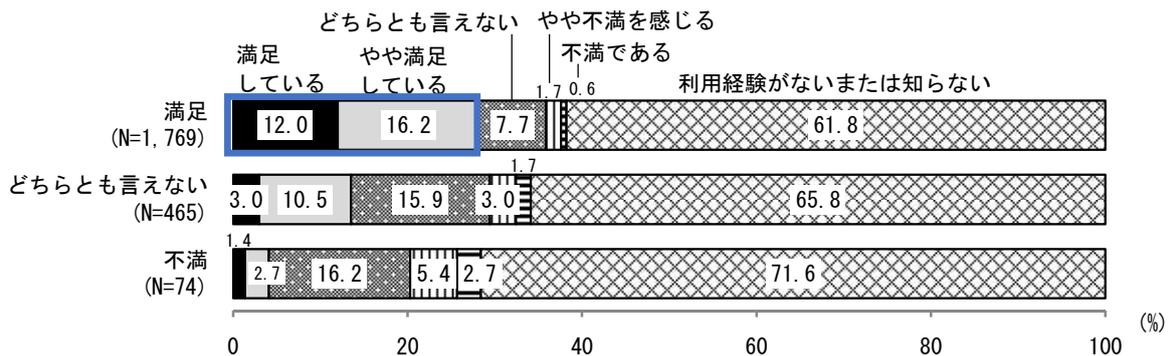
図IV-2-2-7 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問9 サービスへの満足度（イ 上下水道料金の支払方法））



図IV-2-2-8 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係

（問9 サービスへの満足度（ウ 断水や濁水などの事故が発生した時の対応））



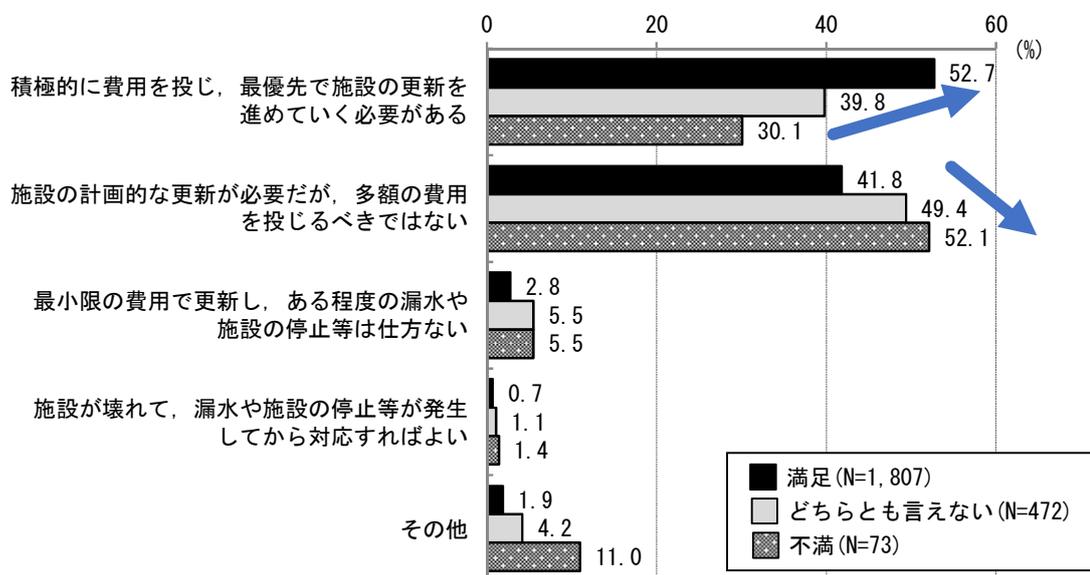
○水道・下水道全般の満足度と水道・下水道施設の更新のため取り組むべき事業との関係（問20×問13(2)）

- ・「積極的に費用を投じ、最優先で施設の更新を進めていく必要がある」の割合は、水道・下水道全般に満足している人ほど高くなっている。
- ・「施設の計画的な更新が必要だが、多額の費用を投じるべきではない」の割合は、不満である人で高くなっている。

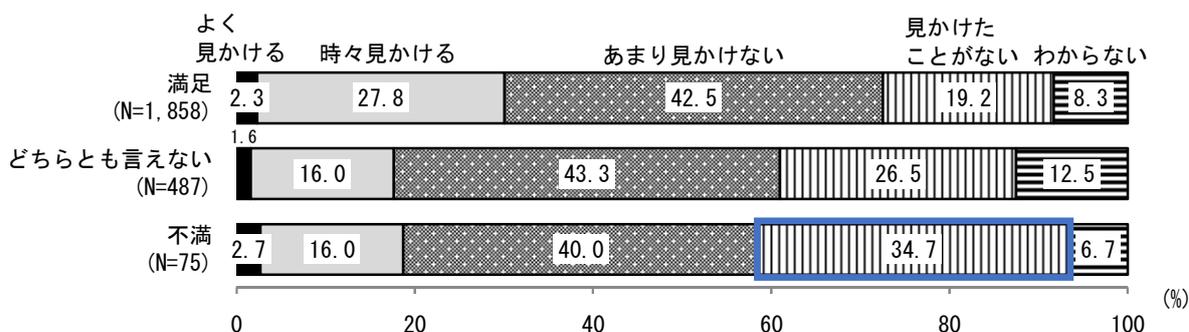
○水道・下水道全般の満足度と広報活動全般の認知度との関係（問20×問16）

- ・水道・下水道に関するイベントやポスター等を「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた人の割合は、水道・下水道全般に満足である人（30.1%）で最も高くなっている。

図IV-2-2-9 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問13(2) 水道・下水道施設の更新のため取り組むべき事業）



図IV-2-2-10 水道・下水道全般の満足度と各設問との関係
（問16 広報活動全般の認知度）



3 指標の結果分析・今後の方向性

(1) 飲料水の備蓄率 (問4)

- ・ 備蓄率は、令和2年度の61.9%からやや低下し、備蓄していない理由は「急いで準備する必要はない」が過去最高となっている。一方で、「備蓄の必要性を知らなかったため」が7.9%と非常に低く、備蓄の必要性自体は認識している人が多いことが分かる。
- ・ 備蓄の必要性については、「TV・ラジオのニュース等」や「市民しんぶん・京都市の広報」などマスメディアや広報物を通じて認知している割合が高い。
- ・ 半数を超える市民が災害に備えた飲料水を備蓄しているが、単身世帯ではそれ以外の世帯に比べて備蓄率が低くなっている。
- ・ 令和元年度以降、京都市域や近隣地域における大規模な災害等が発生しておらず、「急いで準備する必要がない」、「災害が起きてからでも購入できる」と考える人の割合が増えていることが備蓄率減少の要因と考えられる。
- ・ 備蓄率の向上には、広報物のほか、SNSなど対象者の利用特性を踏まえた媒体を活用し、各ご家庭での備蓄の必要性を呼び掛けていくことが必要である。

(2) 窓口・電話対応のお客さま満足度 (問9)

- ・ 「窓口や電話での対応」について「満足している」と「やや満足している」をあわせた割合は年々上昇し、今回の調査結果では72.7%と過去最高となっている。
- ・ 年齢別では、高年代ほど満足割合が高くなっているが、20・30歳代などの若い世代は、上下水道局の窓口や各種サービスの利用経験があまりなく、直接的な満足度評価につながっていないと考えられる。また、開閉栓のインターネット申込サービスなどの普及に伴い、非対面での手続きが主流になってきていることが伺える。
- ・ 今後も、お客さまのニーズを把握しながら、お客さま対応研修の継続や対応マニュアルの整備など、サービスの向上に努めていくことが必要である。

(3) 広報活動の認知度 (問16)

- ・ 水道・下水道に関するイベントやポスター等を「よく見かける」と「時々見かける」をあわせた割合(27.0%)は、令和2年度(32.6%)と比べて低くなっている。
- ・ 年代別に見ても、全体的に低い結果となっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、全年齢層において外出が制限されたことや当局の財政状況を踏まえた広報活動の縮小に伴い、周知機会が減少したことが影響していると考えられる。
- ・ 効果的・効率的な発信となるよう、年齢層による特性を捉えて、発信する情報やターゲットに応じて媒体を使い分けるなど、様々な手法を活用し、広報活動を行っていくことが必要である。

(4) 事業に対する総合満足度 (問20)

- ・ 「水道・下水道全般の満足度」をみると、「満足」と「やや満足」をあわせた割合は、平成30年度以降、70%を超えており、大きな変化はみられないが、「満足」の単独割合は、前年度に比べ今回はやや低下している。「満足」の割合は、70歳以上の年代が35.4%で最も高く、「満足」と「やや満足」をあわせた割合も81.5%と最も高くなっている。逆に、20歳代では、「満足」と「やや満足」をあわせた割合は71.1%で最も低くなっている。
- ・ 「いつでも水道水が利用できる」など水道・下水道事業に対して安心感を抱く割合は、水道・下水道全般に満足している人で高い。また、「窓口や電話での対応」の満足度が高い人ほど、水道・下水道全般に満足している割合も高くなっている。
- ・ 総合満足度の結果は1つの要因ではなく、様々な項目と相関していると考えられる。
引き続き上下水道事業を着実に推進していくとともに、取組内容をしっかりと周知して、市民の皆さまの上下水道事業に対する理解を深め、満足度を向上できるように努めていく。