令和５年度
東京の水道に関するお客さま意識調査
報告書

令和６年（2024 年）３月

東京都水道局

目 次

第１章　調査概要

１．調査目的 ……………………………… 1
２．調査設計 ……………………………… 1
３．調査内容 ……………………………… 1
４．回収結果 ……………………………… 2
５．調査結果を見る上での注意及び用語の説明 ……………………………… 2
６．回答者の属性 ……………………………… 3

第２章　調査結果の分析

Ⅰ．水道の使用状況
１．水道水の飲み方 ……………………………… 7
２．水道水をそのまま飲まない理由 ……………………………… 9

Ⅱ．水質
１．水道水の水質の総合的な満足度 ……………………………… 11
２．水道水の味、においの満足度 ……………………………… 13
３．水道水の「安全性」の満足度 ……………………………… 17
４．水道水の「安全性」を満足と考える理由 ……………………………… 18
５．水道水の「安全性」を不満と考える理由 ……………………………… 20

Ⅲ．危機管理対策等
１．災害時給水ステーションの認知度 ……………………………… 22
２．災害時給水ステーションを認知した手段 ……………………………… 22
３．震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無 ……………………………… 23
４．「飲料水」を備蓄していない理由 ……………………………… 23
５．くみ置きした水の殺菌効果に関する認知度 ……………………………… 24
６．災害発生時に欲しい水道に関する情報 ……………………………… 24

Ⅳ．環境対策等
１．環境負荷低減に向けた取組の認知度 ……………………………… 25
２．特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組 ……………………………… 25
３．環境対策に投じるコスト ……………………………… 26
４．水道水源林の適切な管理の認知度 ……………………………… 26

Ⅴ．水道水源林ポータルサイトみずふる
１．「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況等 …… 27
２．「おうちで水源林ツアー（動画配信）」で充実させてほしいテーマ …… 27

Ⅵ．水道料金
１．水道料金に関する認知度 …… 28

Ⅶ．広報等
１．スマートフォンアプリの利用状況 …… 29
２．スマートフォンアプリを利用した理由 …… 29
３．スマートフォンアプリの利用意向 …… 30
４．スマートフォンアプリを利用したい理由 …… 30
５．スマートフォンアプリの利用を希望しない理由 …… 31
６．水道事業に関する情報の入手媒体 …… 32
７．水道事業に関する情報について今後力を入れてほしい媒体 …… 33
８．水道事業に関して知りたい情報 …… 34

Ⅷ．その他
１．コンプライアンスへの取組み …… 35
２．事業評価の認知度 …… 35
３．「東京水道株式会社」の認知度 …… 35
４．グループ経営の認知度 …… 36
５．グループ経営に関して知りたい情報 …… 36

Ⅸ．水道事業に関する意見や要望 …… 37

第１章　調査概要

１．調査目的

本調査は、水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することで、今後の水道事業運営の基礎資料とすることを目的とする。

２．調査設計

項目	内容
調査地域	東京都 23 区及び多摩地区統合 26 市町
対 象 者	対象地域内の水道使用者
標 本 数	11,000 標本（家庭 7,000 標本、事業所 4,000 標本）
調査方法	水道使用者の中から層化無作為抽出法により抽出した対象者に対し、 郵送法（インターネット回答併用）にて実施
調査時期	令和５年 10 月 18 日（水）から 11 月 17 日（金）まで

３．調査内容

本調査の設問内容は、次のとおりである。

⑴ 水道の使用状況及び水質について
⑵ 危機管理対策等について
⑶ 環境対策等について
⑷ 水道水源林ポータルサイトみずふるについて
⑸ 水道料金について
⑹ 広報等について
⑺ その他
⑻ 水道事業に関するご意見・ご要望について(自由記述)

４．回収結果

有効回収数 4,018 件
（内訳　一般家庭用 3,149 件、事業所用 683 件、一般家庭と事業所併用 175 件、不明・無回答 11 件）

配布数	回収方法	回収数	回収率（対配布数）	回収割合（対回収数）
11,000 件	（合計）	4,018 件	36.5%	100.0%
	郵送回収	2,418 件	22.0%	60.2%
	ウェブ回収	1,600 件	14.5%	39.8%

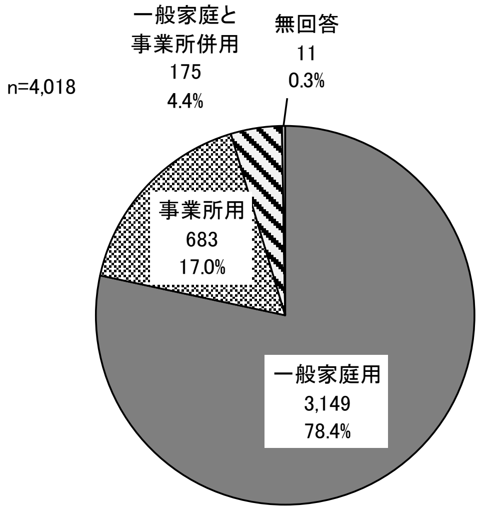
５．調査結果を見る上での注意及び用語の説明

(1) n は設問に対する回答者数で、比率算出の基数を示す（number of case　の略）。
(2) グラフの結果数値（％）は、小数点以下第2位を四捨五入し、結果を小数点以下第1位まで表示しているため、内訳の合計が全体の計に一致しないことがある。
(3) 本文中、複数の選択肢をまとめて表示する場合には、《》（二重括弧）で示す。
　本文中の合計値は、グラフの数値を単純に合計したものを記載している。
　本文中で使われている複数の選択肢をまとめて表示したもの
　《満足》「満足」及び「やや満足」の合計
　《不満》「不満」及び「やや不満」の合計
　《認知度》「知っている」及び「聞いたことがある程度」の合計等（選択肢1及び2の合計）
　《備蓄している》「１人あたり9ℓ 以上備蓄している」及び「備蓄しているが、9ℓ 未満である」の合計
　《そう思う》「そう思う」及び「どちらかと言えばそう思う」の合計
　《そう思わない》「そう思わない」及び「どちらかと言えばそう思わない」の合計
(4) クロス集計における分析の軸（＝表側）が対になっている項目（例　性別、地域別など）の比較では、比率の差を中心に記述している。その表現は％ではなく、ポイントで表すこととし、小数点以下第2位を四捨五入している。
(5) 調査回答者の属性別のクロス集計によっては、回答者数（n）の少ないもの（20　未満）がある。このような場合は1件の回答により回答比率が大きく変化し、標本誤差が大きくなるため、参考として表示するにとどめ、本文中のコメントでは触れていない場合がある。

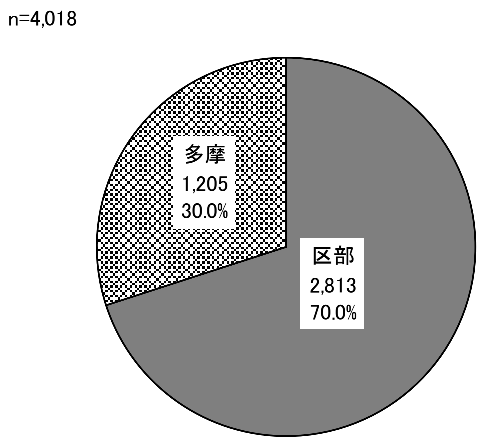
6. 回答者の属性

(1) 全体

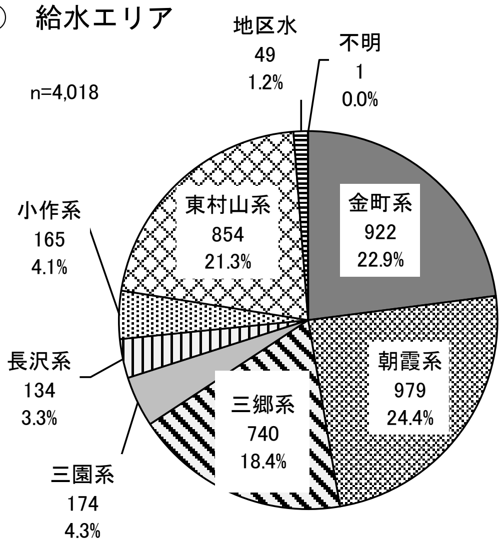
①　利用区分



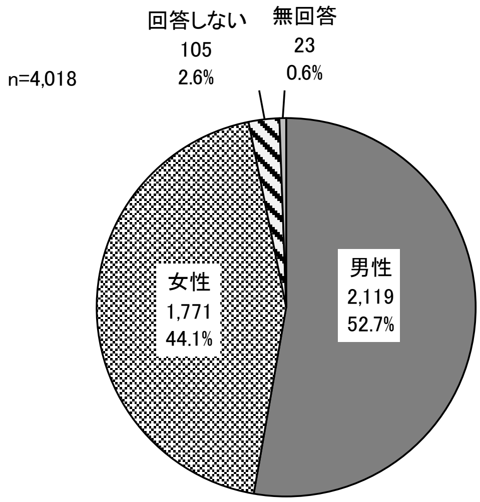
②　地域



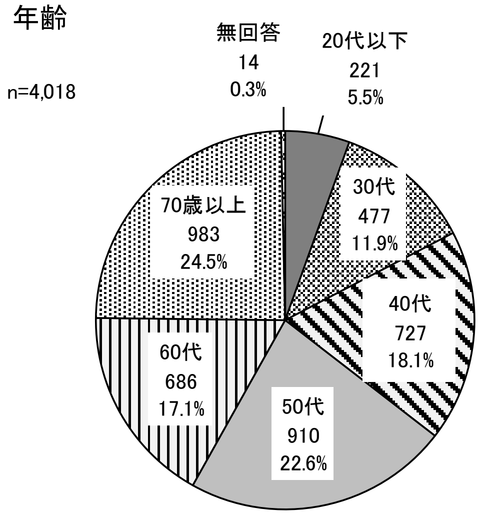
③　給水エリア



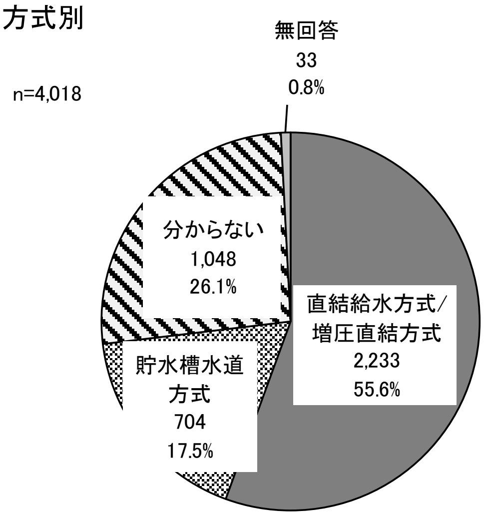
④　性別



⑤　年齢



⑥　給水方式別



(2) 利用区分別

① 地域

	総数	区部	多摩
一般家庭	3,149件(100.0%)	2,066件(65.6%)	1,083件(34.4%)
事業所	683件(100.0%)	597件(87.4%)	86件(12.6%)
一般家庭と事業所併用	175件(100.0%)	144件(82.3%)	31件(17.7%)
無回答	11件(100.0%)	6件(54.5%)	5件(45.5%)

② 給水エリア

	総数	金町系	朝霞系	三郷系	三園系	長沢系	小作系	東村山系	地区水
一般家庭	3,149件	681件	695件	561件	133件	112件	147件	773件	46件
	100.0%	21.6%	22.1%	17.8%	4.2%	3.6%	4.7%	24.5%	1.5%
事業所	683件	192件	232件	134件	36件	18件	13件	56件	2件
	100.0%	28.1%	34.0%	19.6%	5.3%	2.6%	1.9%	8.2%	0.3%
一般家庭と事業所併用	175件	49件	49件	42件	5件	4件	5件	21件	0件
	100.0%	28.0%	28.0%	24.0%	2.9%	2.3%	2.9%	12.0%	0.0%
無回答	11件	0件	3件	3件	0件	0件	0件	4件	1件
	100.0%	0.0%	27.3%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	9.1%

③ 性別

	総数	男性	女性	回答しない	無回答
一般家庭	3,149件	1,607件	1,470件	62件	10件
	100.0%	51.0%	46.7%	2.0%	0.3%
事業所	683件	403件	236件	36件	8件
	100.0%	59.0%	34.6%	5.3%	1.2%
一般家庭と事業所併用	175件	107件	61件	7件	0件
	100.0%	61.1%	34.9%	4.0%	0.0%
無回答	11件	2件	4件	0件	5件
	100.0%	18.2%	36.4%	0.0%	45.5%

④　年齢

	総数	20代以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
一般家庭	3,149件 100.0%	200件 6.4%	400件 12.7%	541件 17.2%	646件 20.5%	499件 15.8%	857件 27.2%	6件 0.2%
事業所	683件 100.0%	20件 2.9%	75件 11.0%	160件 23.4%	221件 32.4%	141件 20.6%	63件 9.2%	3件 0.4%
一般家庭と事業所併用	175件 100.0%	1件 0.6%	2件 1.1%	24件 13.7%	43件 24.6%	46件 26.3%	59件 33.7%	0件 0.0%
無回答	11件 100.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	2件 18.2%	0件 0.0%	0件 0.0%	4件 36.4%	5件 45.5%

⑤　給水方式

	総数	直圧直結給水方式／増圧直結給水方式	貯水槽水道方式	わからない
一般家庭	3,149件 100.0%	1,783件 56.6%	464件 14.7%	882件 28.0%
事業所	683件 100.0%	326件 47.7%	207件 30.3%	142件 20.8%
一般家庭と事業所併用	175件 100.0%	121件 69.1%	32件 18.3%	22件 12.6%
無回答	11件 100.0%	3件 27.3%	1件 9.1%	2件 18.2%

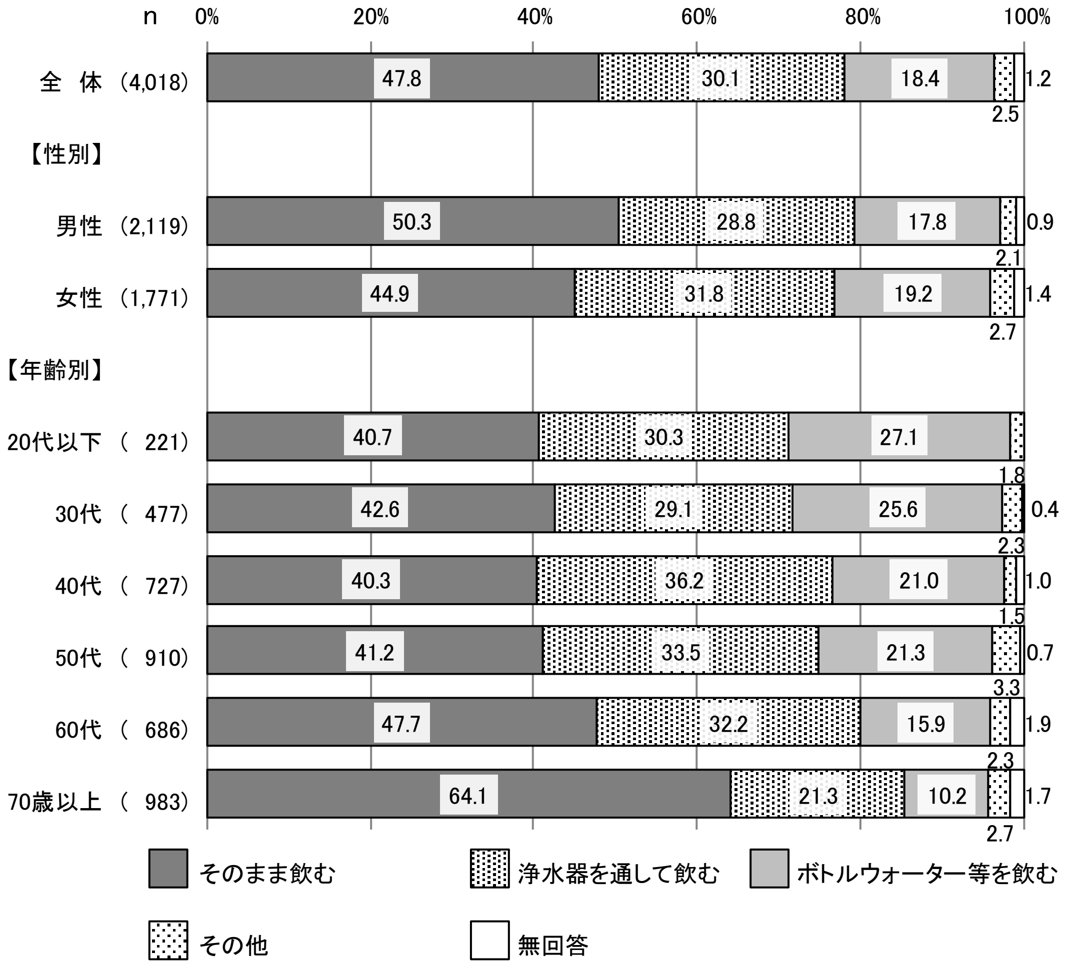
第２章　調査結果の分析

Ⅰ．水道の使用状況

１．水道水の飲み方

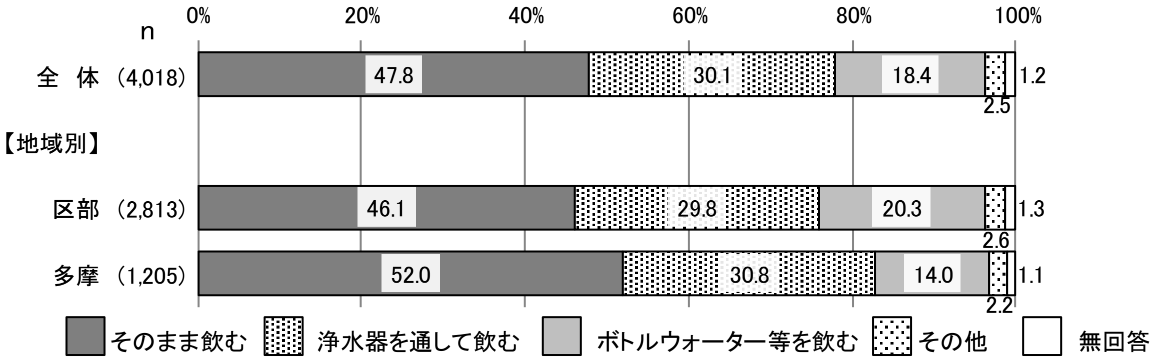
○水道水をどのように飲むかについては、「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」(以下「そのまま飲む」という。)が5割近く(47.8%)で最も多い。なお、「その他」の内容としては、「お茶にして飲む」、「ウォーターサーバを使用」などがある。
○性別では、「そのまま飲む」について、女性では4割台半ば(44.9%)、男性では5割超え(50．3%)となっており、男性の方が高い割合となっている。
○年齢別では、「そのまま飲む」は概ね年齢が低くなるにつれ割合が下がっており、70 歳以上で6割台半ば(64.1%)、60 代で5割近く(47.7%)と高い割合となっているが、60 歳未満では4割超えにとどまっている。30～50 代は「浄水器を通して飲む」が3割前後、「ボトルウォーター等を飲む」が2割台となっている。20 代以下では、「ボトルウォーター等を飲む」が3割近く(27.1%)となっている。

＜図１－１．水道水の飲み方（属性別）＞



○地域別では、「そのまま飲む」は区部で 46.1％となっており、多摩の 52.0％に比べ割合が低くなっている。一方、「ボトルウォーター等を飲む」は区部の方が多く 20.3％となっている。

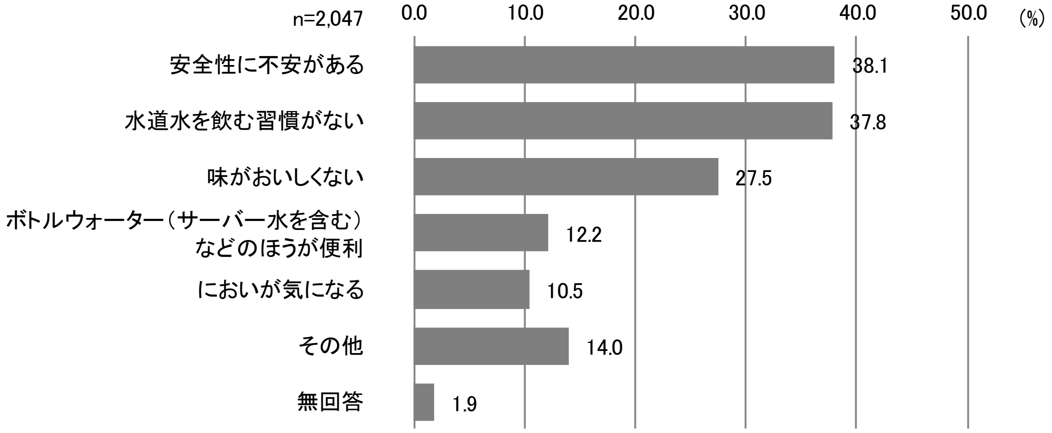
＜図１－２．水道水の飲み方（地域別）＞



２．水道水をそのまま飲まない理由

○水道水をそのまま飲まないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「安全性に不安がある」、「水道水を飲む習慣がない」が4割近く（それぞれ 38.1％、37.8％）、「味がおいしくない」が3割近く（27.5％）となっている。なお、「その他」の内容としては、「浄水器を通した方が良い」、「水道水の成分に不安がある」、「建物が古く、配管や蛇口が気になる」などがある。

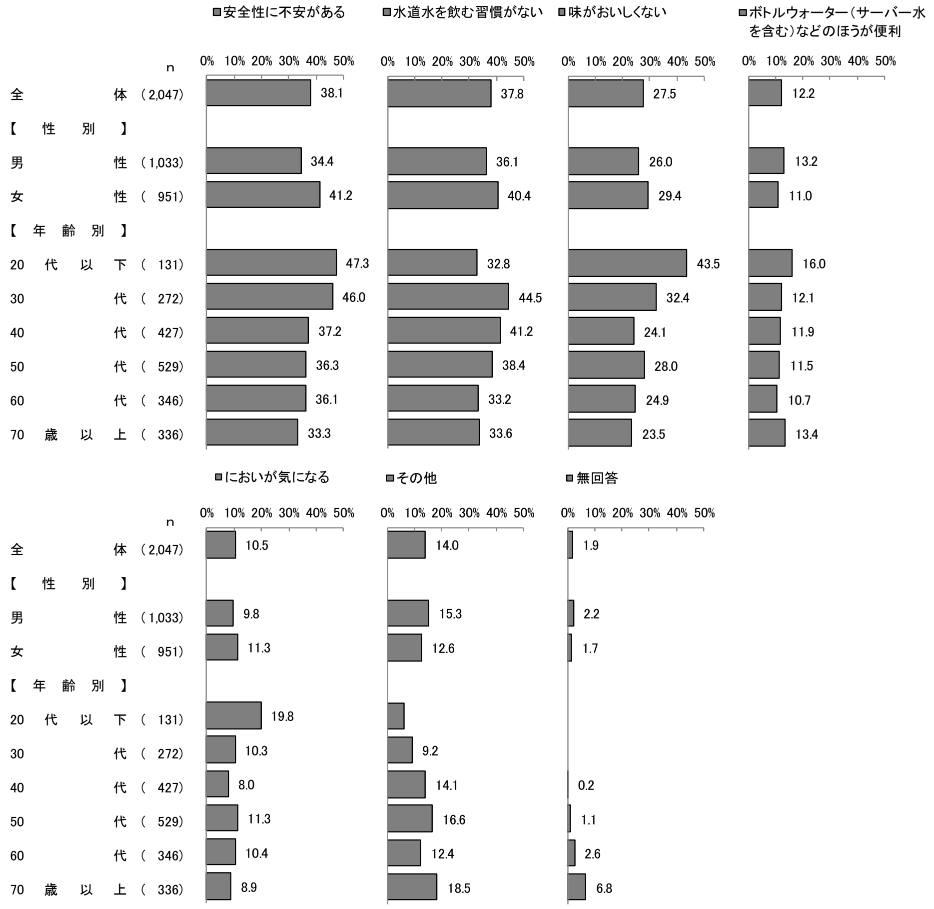
＜図１－１－１．水道水をそのまま飲まない理由＞



○性別では、「安全性に不安がある」は、女性(41.2%)の方が男性(34.4%)を 6.8 ポイント上回っている。

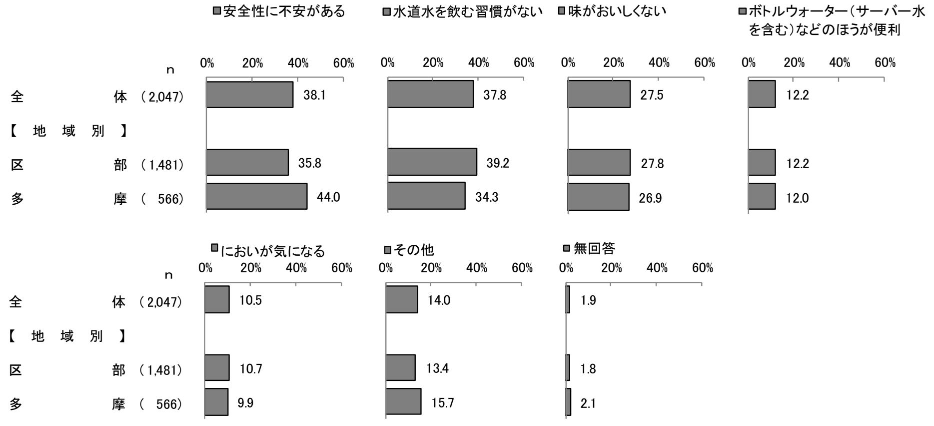
○年齢別では、「水道水を飲む習慣がない」は、40 代までは4割台となっているが、50 代以上では割合が減り、70 歳以上で 33.6%となっている。また、「安全性に不安がある」は、20 代以下と 30 代で 4 割台半ばから5割近くなっており、40 代以上の3割超え～4割近くと比べ高い割合となっている。

＜図１－１－２．水道水をそのまま飲まない理由（属性別）＞



○地域別では、「水道水を飲む習慣がない」は、区部の方がやや割合が高く、一方、「安全性に不安がある」は多摩の方がやや高くなっている。

＜図１－１－３．水道水をそのまま飲まない理由（地域別）＞

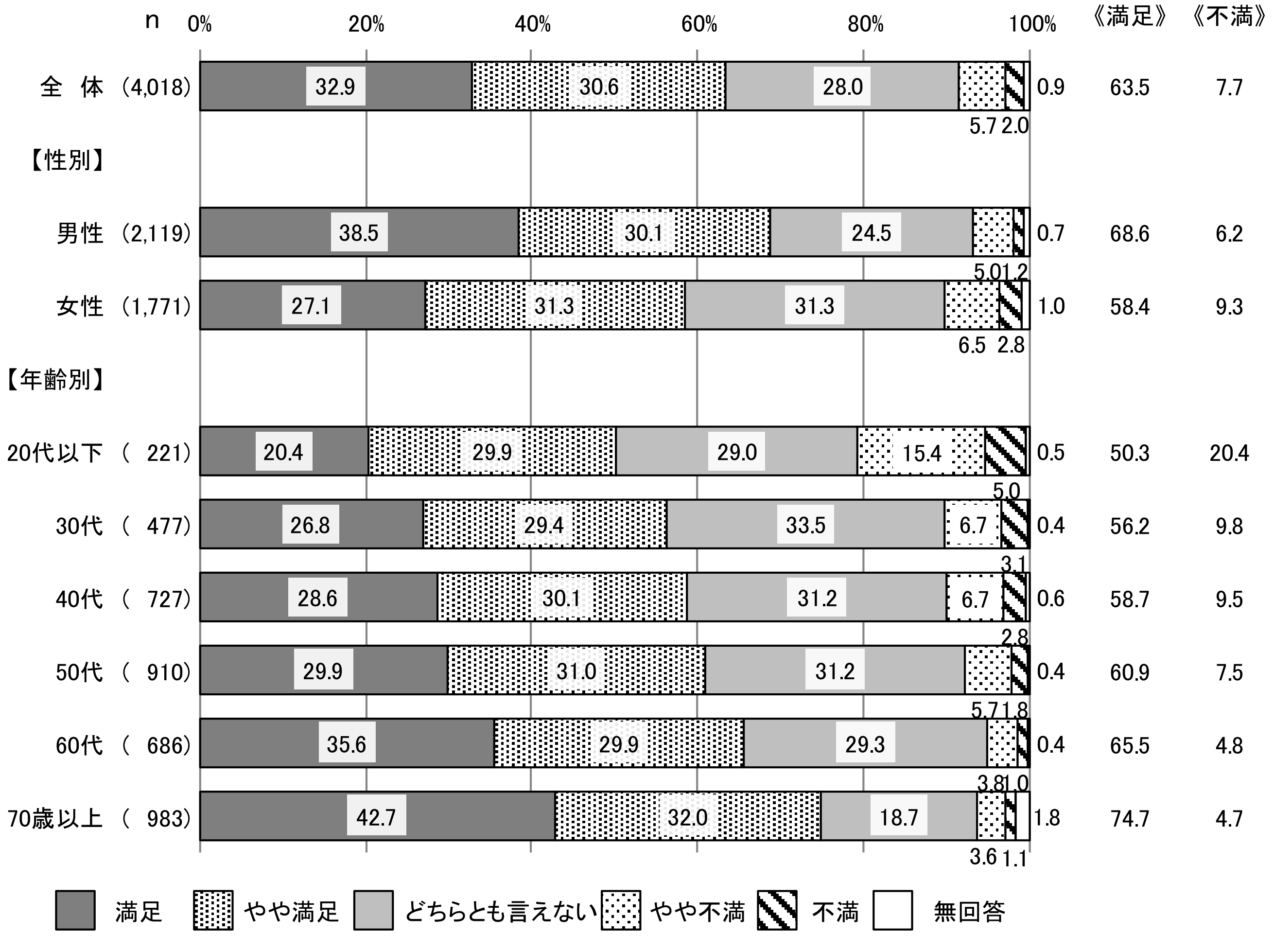


Ⅱ．水質

１．水道水の水質の総合的な満足度

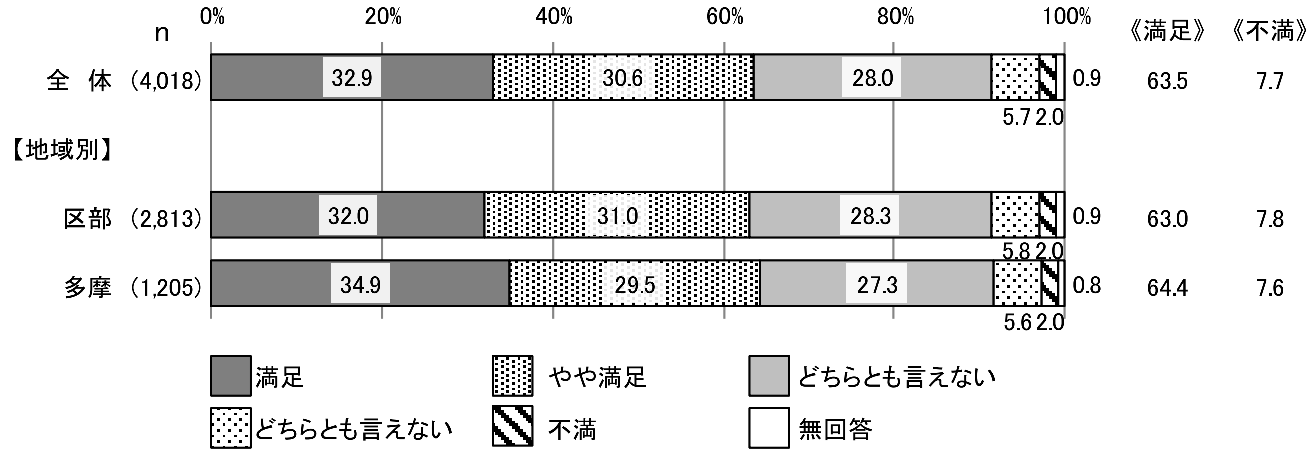
○水道水の水質の総合的な満足度については、全体では、３人に2人が《満足》と回答している。《不満》は 7.7％となっている。
○性別では、男性の方が、満足度が高くなっている。
○年齢別では、年齢が上がるにつれ、満足度が高くなる傾向が見られた。

＜図２－１．水道水の水質の総合的な満足度（属性別）＞



○地域別では、区部の方が、満足度がやや低くなっている。

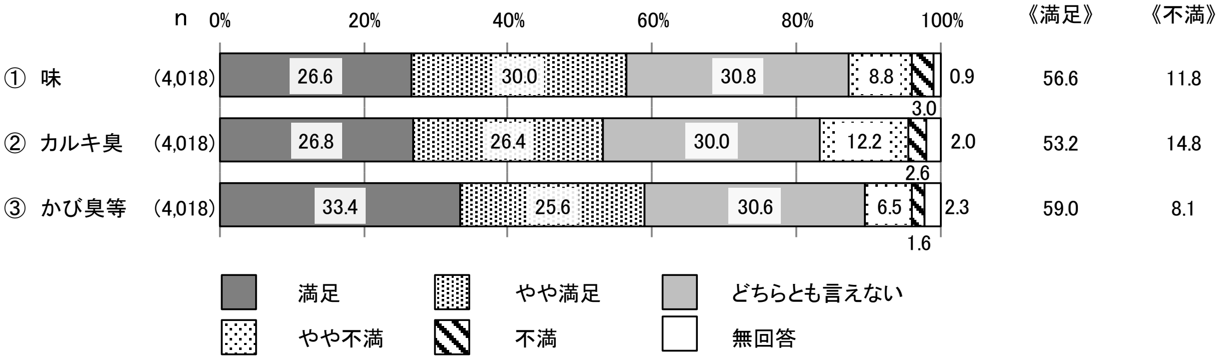
＜図２－２．水道水の水質の総合的な満足度（地域別）＞



２．水道水の味、においの満足度

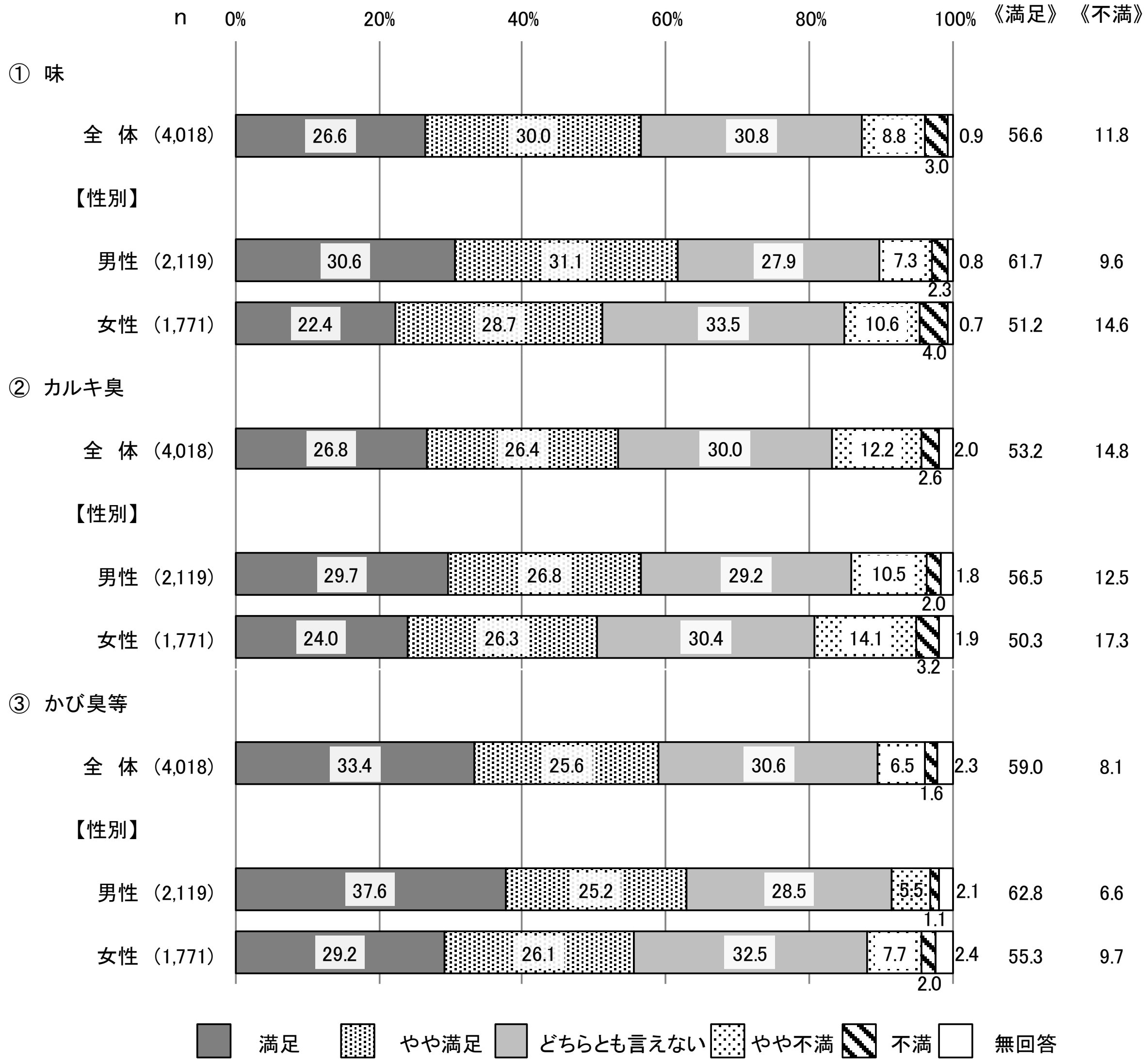
○　味、カルキ（塩素）臭、かび臭等（カルキ臭以外）のそれぞれについて満足度を見ると、いずれの項目についても《満足》が過半数となっている。《不満》は、かび臭等については 8.1％と比較的低く、満足度が高いと言えるが、味で 11.8％、カルキ臭では 14.8％となっており、特に、カルキ臭については、《不満》と考える人の割合が比較的高い。

＜図３－１．水道水の味、においの満足度＞



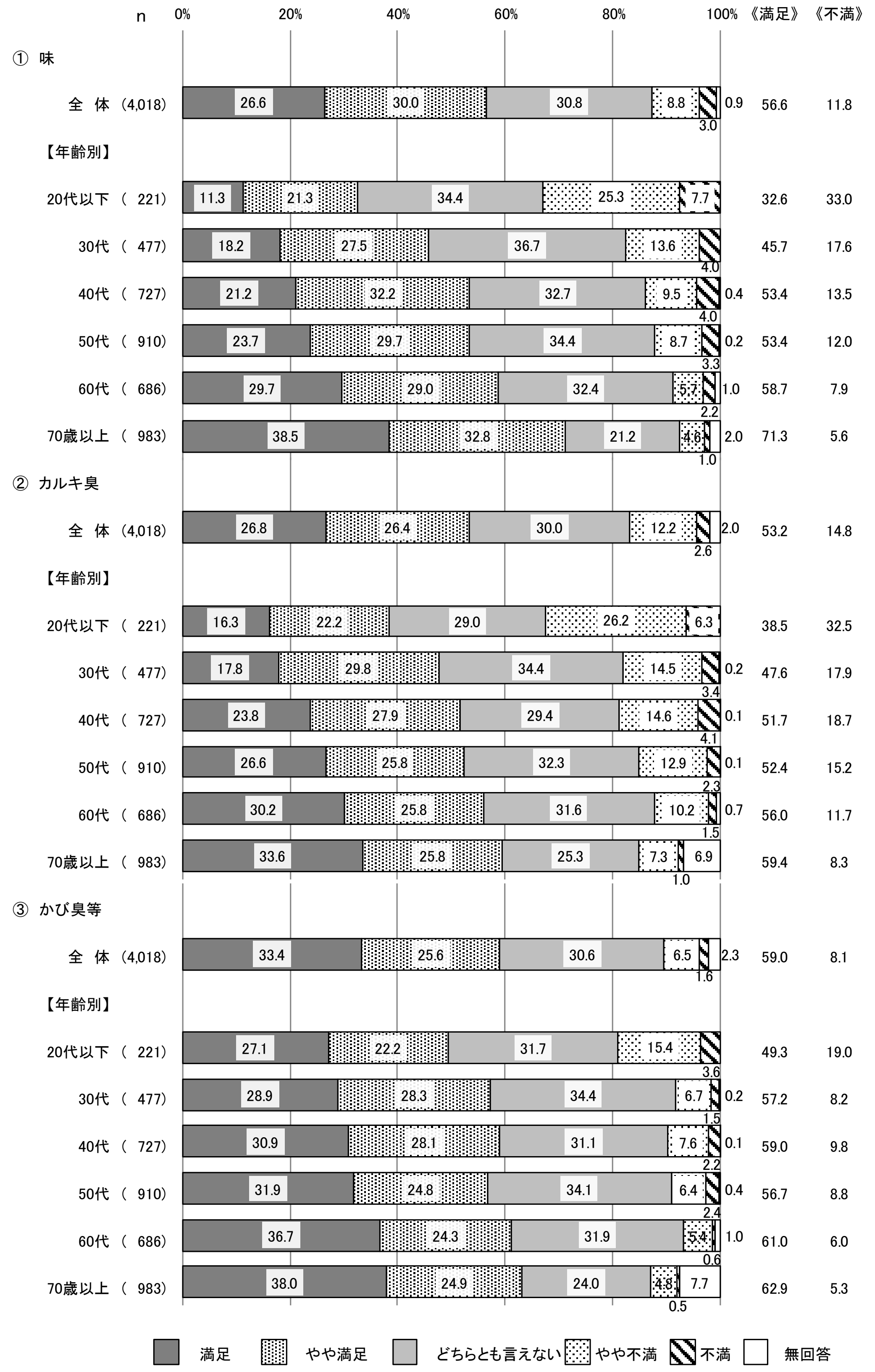
○性別では、いずれの項目も女性の満足度が低く、特に、カルキ臭については女性の2割近く（17.3%）が《不満》と感じている。

＜図３－２．水道水の味、においの満足度（性別）＞



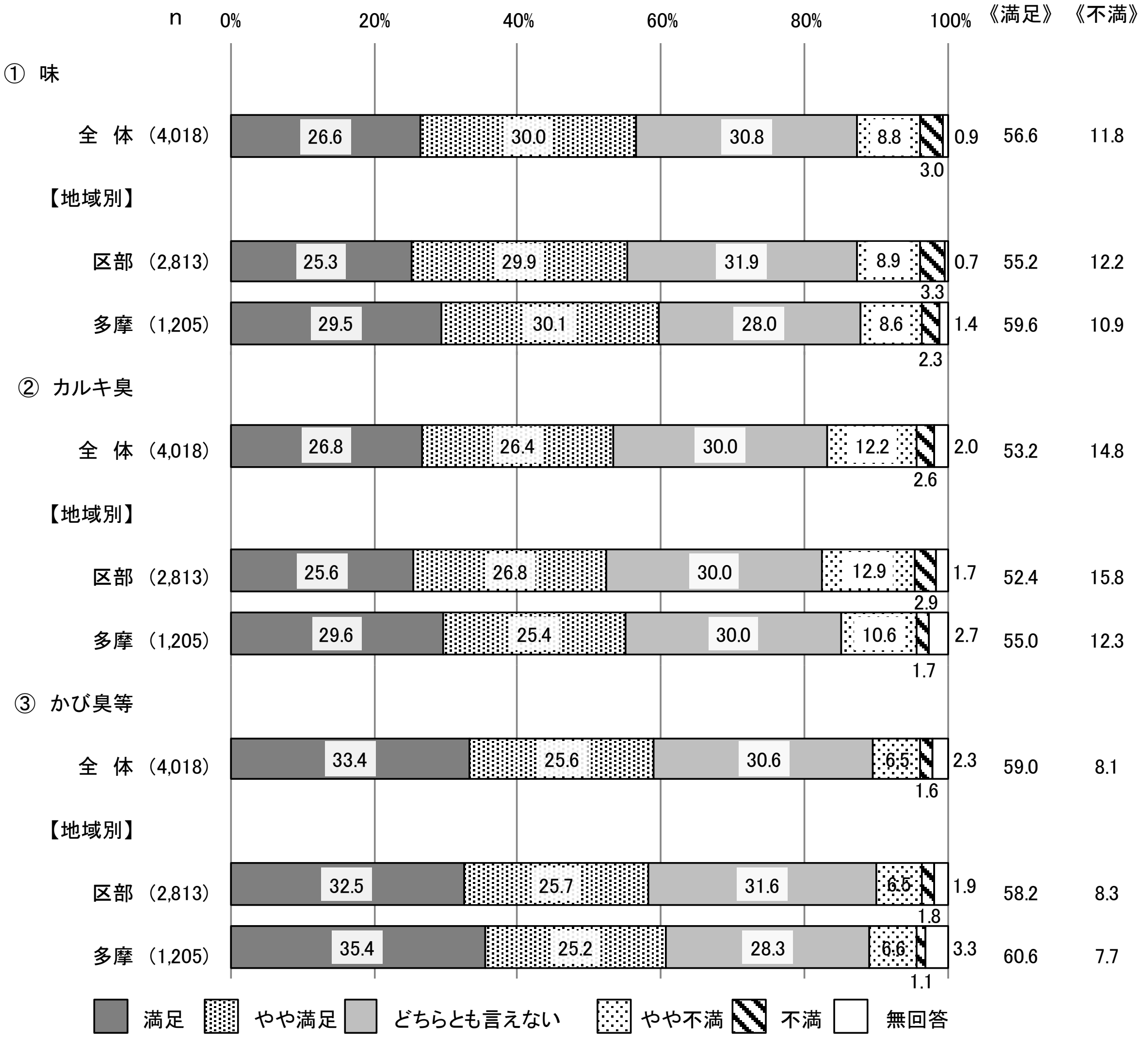
○年齢別では、いずれの項目も年齢が下がるにつれて、満足度は低下する傾向にある。味とかび臭等については、60 代以上では《不満》と回答した人は1割未満で、《満足》が6割近く～7割超えとなっており、満足度が高い。一方、カルキ臭については、20 代以下で、《不満》と回答した人が3割を超えている。

＜図３－３．水道水の味、においの満足度（年齢別）＞



○地域別では、全ての項目について、多摩の方が区部に比べてやや満足度が高くなっている。

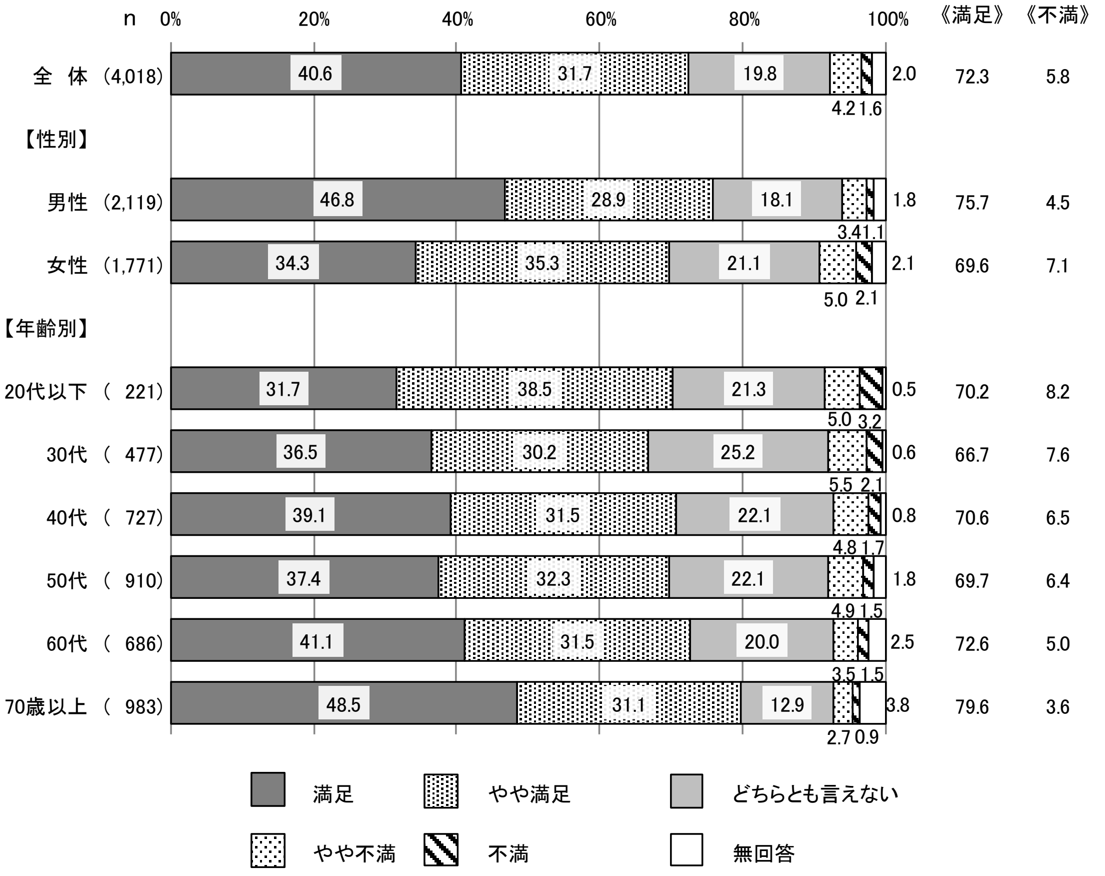
＜図３－４．水道水の味、においの満足度（地域別）＞



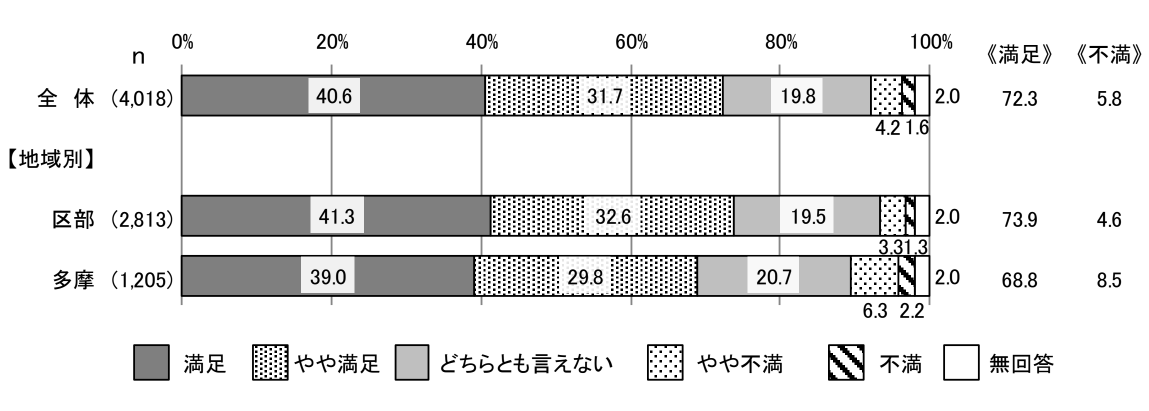
３．水道水の「安全性」の満足度

○水道水の「安全性」については、全体では、《満足》と回答した人が 72.3%と7割超えとなっており、満足度が非常に高くなっている。
○性別では、女性の方が、満足度が低い。
○年齢別では、70 歳以上の満足度が8割(79.7%)と他の年齢層に比べ高い割合となっている。

＜図４－１．水道水の「安全性」の満足度（属性別）＞



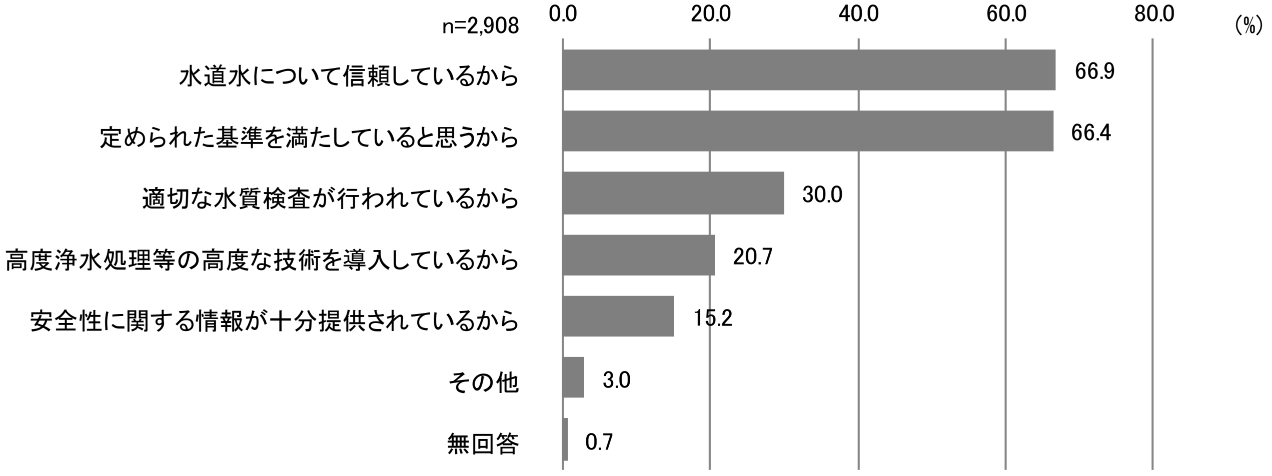
＜図４－２．水道水の「安全性」の満足度（地域別）＞



４．水道水の「安全性」を満足と考える理由

○水道水の「安全性」について「満足」又は「やや満足」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道水について信頼しているから」（66.9％）、「定められた基準を満たしていると思うから」（66.4％）を挙げた人がそれぞれ３人に２人と多くなっている。なお、「その他」の内容としては、「特に不満や危険性を感じたことがないから」、「情報媒体を通じて安全性を知った」、「海外と比べて安全だと感じる」などがある。

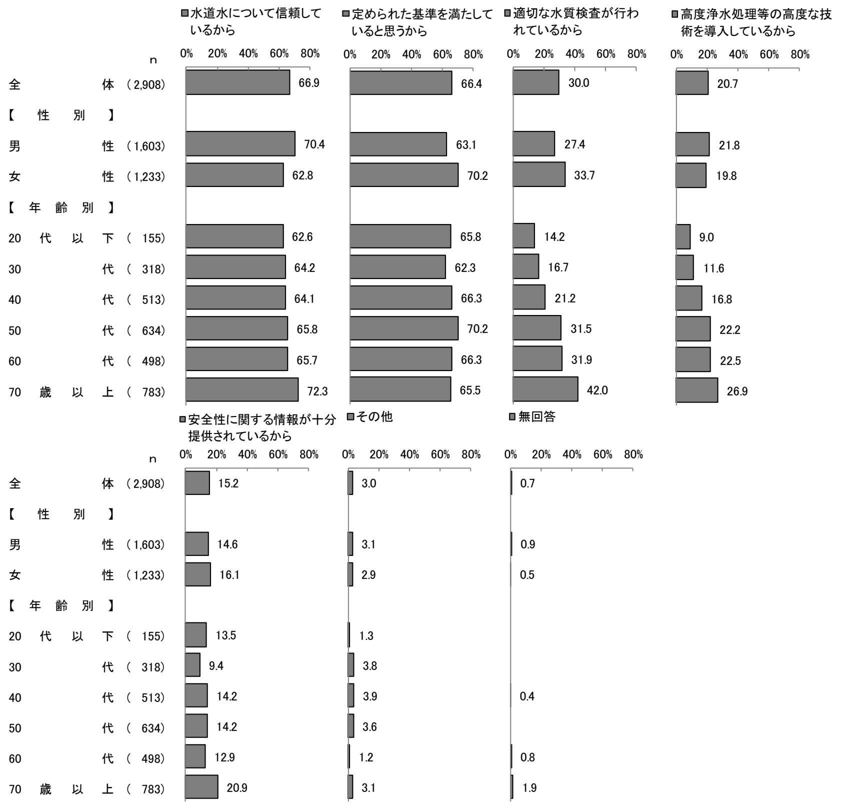
＜図４－１－１．水道水の「安全性」を満足と考える理由＞



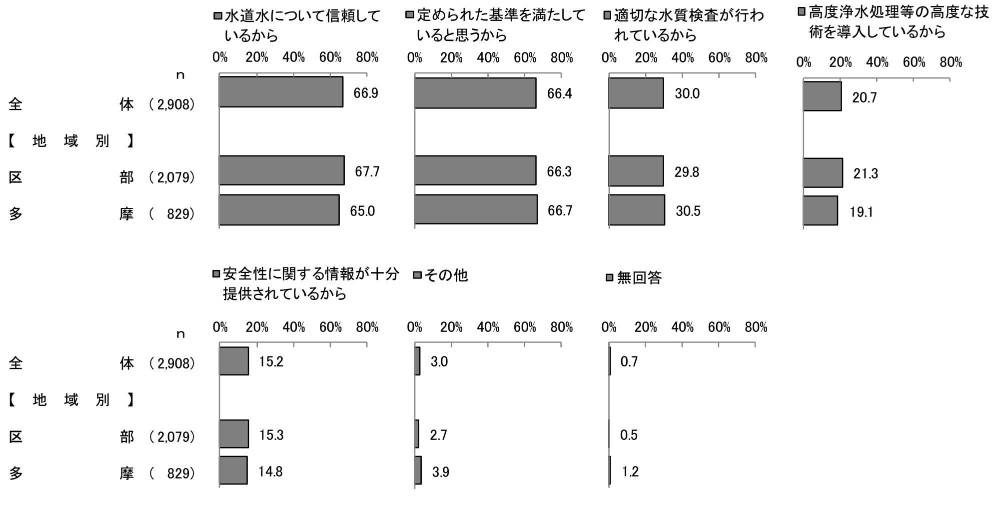
○性別では、男性は「水道水について信頼しているから」（70.4％）が最も高く、一方、女性は「定められた基準を満たしていると思うから」（70.2％）が最も高くなっている。

○年齢別では、「水道水について信頼しているから」は 70 歳以上で 72.3％と他の世代と比べてやや高い割合となっている。それ以外の項目は概ね年齢が高いほど割合も高くなっているが、特に、「適切な水質検査が行われているから」、「高度浄水処理等の高度な技術を導入しているから」でその傾向が強くなっており、「適切な水質検査が行われているから」は 30 代以下で、「高度浄水処理等の高度な技術を導入しているから」は 40 代以下で2割未満となっている。

＜図４－１－２．水道水の「安全性」を満足と考える理由（属性別）＞



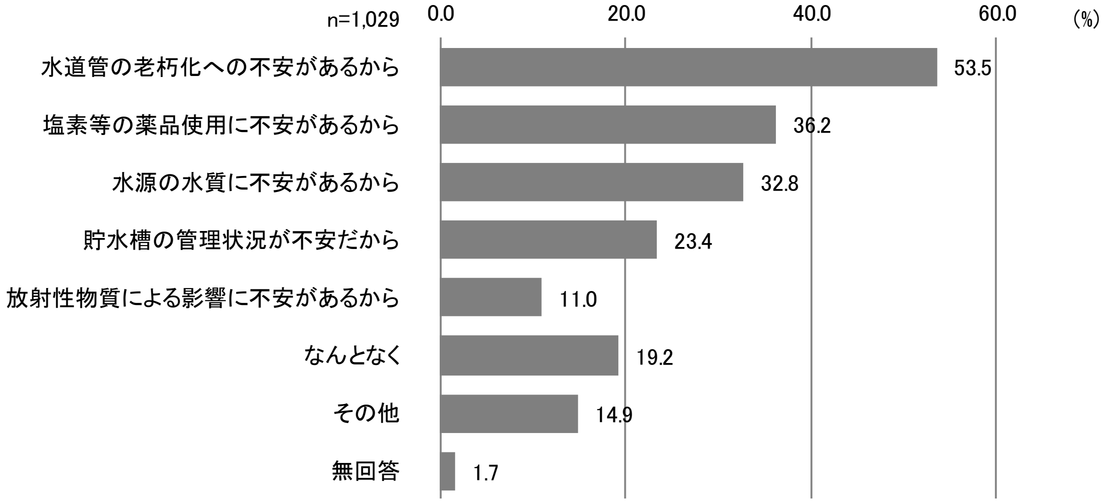
＜図４－１－３．水道水の「安全性」を満足と考える理由（地域別）＞



５．水道水の「安全性」を不満と考える理由

○水道水の「安全性」について「不満」、「やや不満」又は「どちらとも言えない」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道管の老朽化への不安があるから」が5割超えと最も多く、次いで、「塩素等の薬品使用に不安があるから」が3割台半ばとなっている。また、３人に1人が「水源の水質に不安があるから」を挙げている。なお、「その他」の内容としては、「タンク内の品質がわからない」、「判断出来る情報が少ない」、「基準になる知見がない」などとなっている。

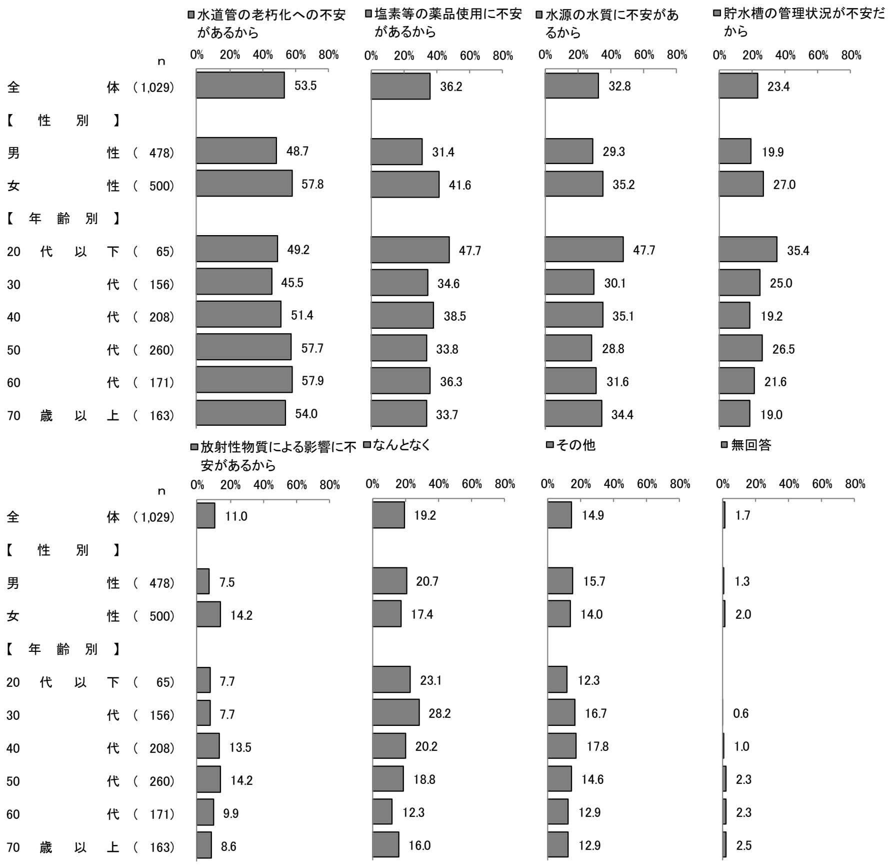
＜図４－２－１．水道水の「安全性」を不満と考える理由＞



○性別では、「塩素等の薬品使用に不安があるから」について、女性（41.6％）の方が男性（31.4％）と比べ 10.2 ポイント高くなっている。

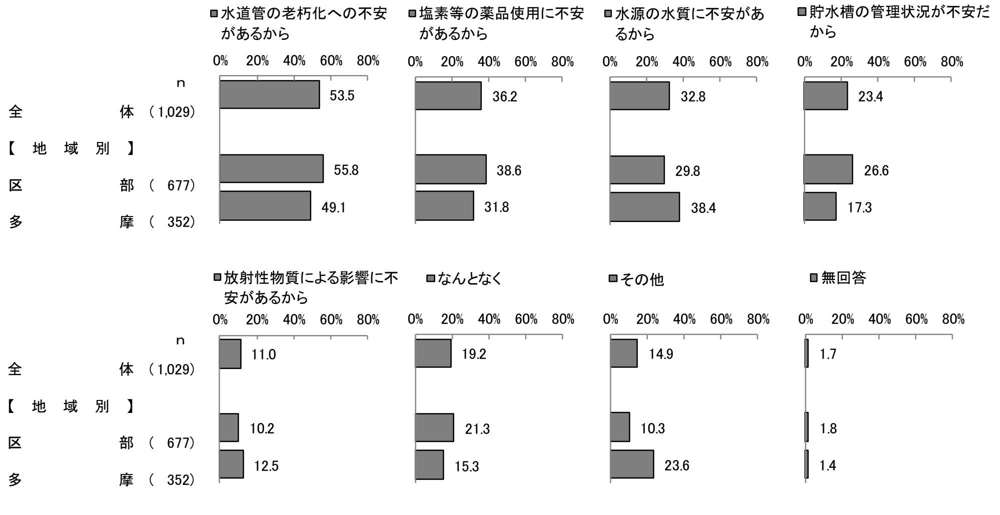
○年齢別では、「水道管の老朽化への不安があるから」は 30 代以下では4割台半ば～ほぼ5割であるが 40 代以上ではやや高くなり、過半数が「安全性」に満足しない理由としてこの点を挙げている。

＜図４－２－２．水道水の「安全性」を不満と考える理由（属性別）＞



○地域別では、「水道管の老朽化への不安があるから」は区部で 55.8％となっており多摩（49.1％）よりも高い割合となっている。

＜図４－２－３．水道水の「安全性」を不満と考える理由（地域別）＞

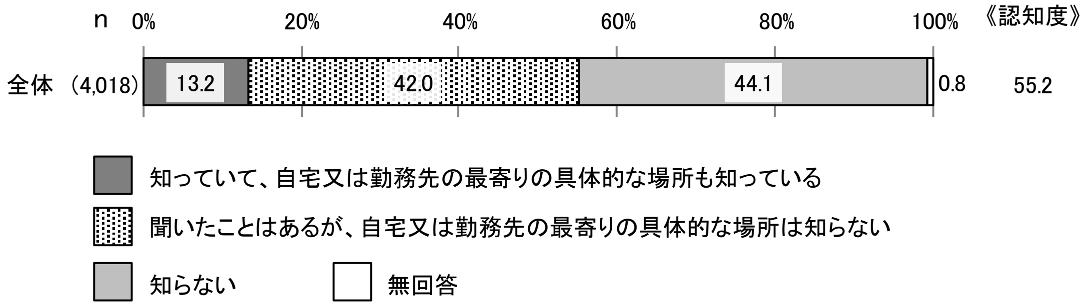


Ⅲ．危機管理対策等

１．災害時給水ステーションの認知度

○災害時給水ステーション（給水拠点）※の《認知度》は、半数をやや上回る 55.2％となっている。また、そのうち「自宅又は勤務先の最寄りの具体的な場所も知っている」という人は 13.2％となっている。
※災害時給水ステーション（給水拠点）：水道施設や一部の公園、避難所等で飲み水が手に入る場所

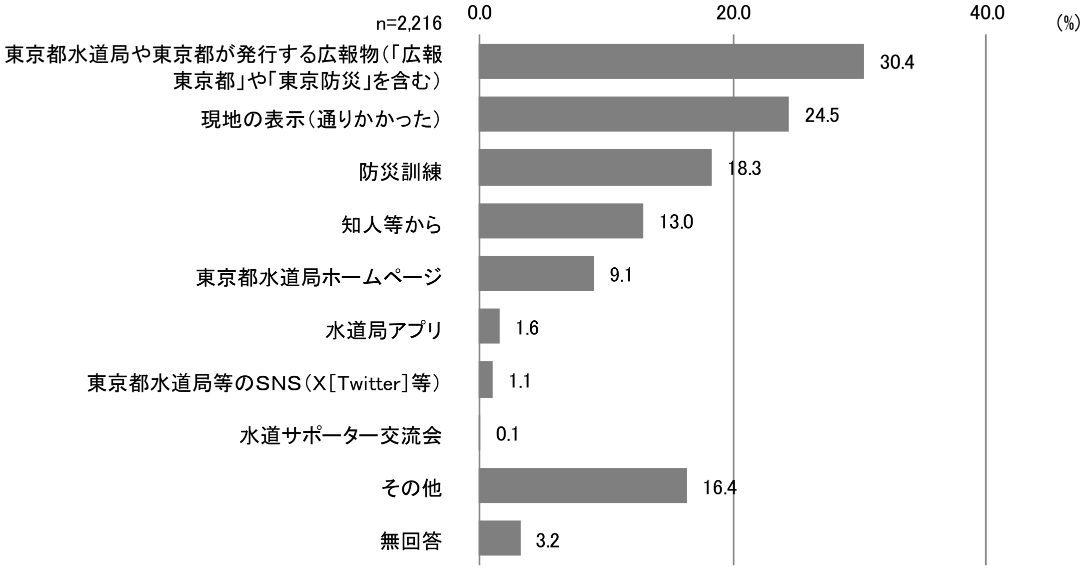
＜図５．災害時給水ステーションの認知度＞



２．災害時給水ステーションを認知した手段

○災害時給水ステーションを認知した手段については、「東京都水道局や東京都が発行する広報物（「広報東京都」や「東京防災」を含む）」（以下「東京都水道局や東京都が発行する広報物」という。）が 30.4％で最も多く、次いで、「現地の表示（通りかかった）」（24.5％）、「防災訓練」（18.3％）となっており、電子媒体（ホームページや SNS）により知った割合は低くなっている。なお、「その他」の内容としては、「テレビ等の報道などで知った」、「水道工事時の配布物」、「インターネットのハザードマップ」、「市の広報物」などがある。

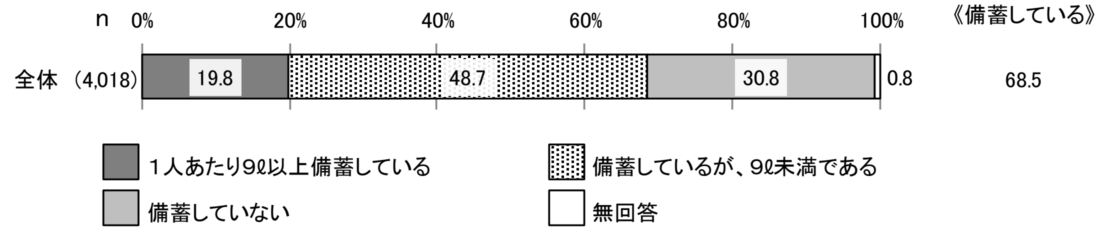
＜図５－１．災害時給水ステーションを認知した手段＞



３．震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無

○震災等に備えた「飲料水」の備蓄については、全体では、《備蓄している》が7割近く（68.4％）であり、そのうち「１人あたり9ℓ 以上備蓄している」は2割（19.8％）となっている。

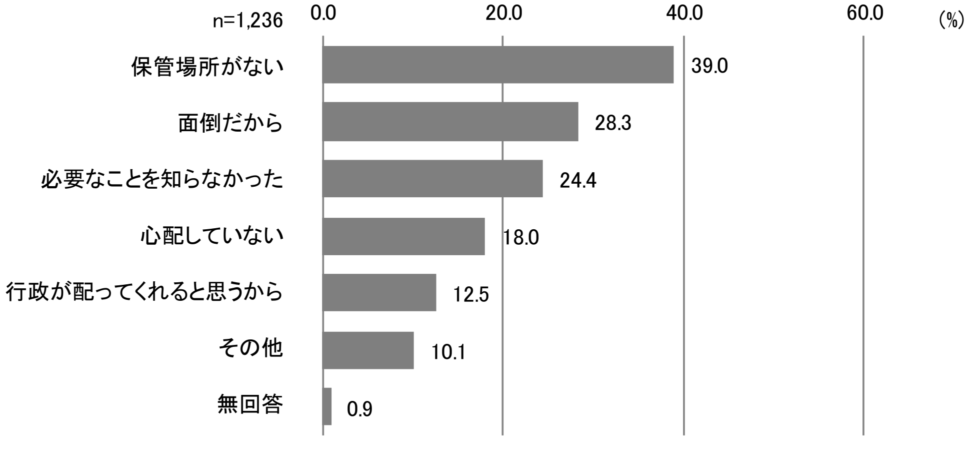
＜図６．震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無＞



４．「飲料水」を備蓄していない理由

○震災等に備えて「飲料水」を「備蓄していない」と回答した方にその理由を尋ねたところ、「保管場所がない」が 39.0％で最も高く、次いで、「面倒だから」が 28.3％となっている。また、４人に１人（24.4％）が「必要なことを知らなかった」と答えている。なお、「その他」の内容としては、「備蓄していた保存水の入換えが面倒」、「品質の保持がわからない」、「準備を先延ばしにしていた」などがある。

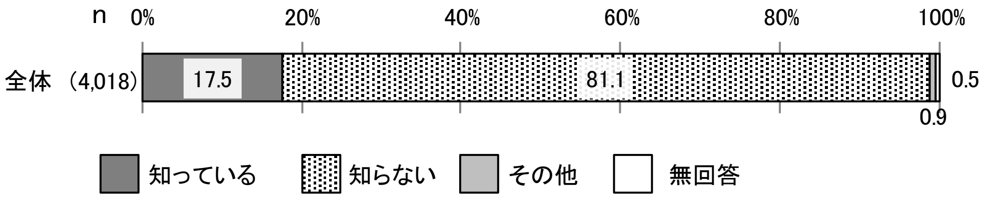
＜図６－１．「飲料水」を備蓄していない理由＞



５．くみ置きした水の殺菌効果に関する認知度

○くみ置きした水の殺菌効果に関する認知度については、全体で「知っている」は2割近く（17.5%）となっている。

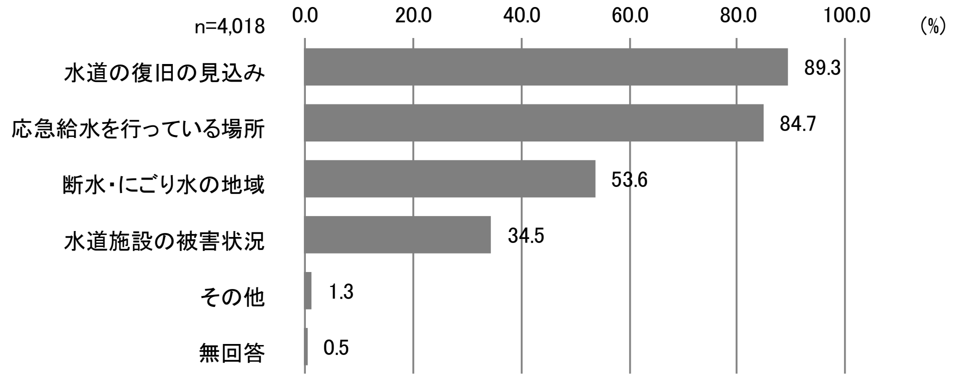
＜図７．くみ置きした水の殺菌効果に関する認知度＞



６．災害発生時に欲しい水道に関する情報

○災害発生時に欲しい水道に関する情報としては、ほぼ9割が「水道の復旧の見込み」（89.3）％と「応急給水を行っている場所」（84.7%）を挙げている。また、半数程度（53.6%）が「断水・にごり水の地域」と回答している。なお、「その他」の内容としては、「どこから入手できるか」、「トイレが使えないときの対応」、「給水所の混雑状況」などがある。

＜図８．災害発生時に欲しい水道に関する情報＞

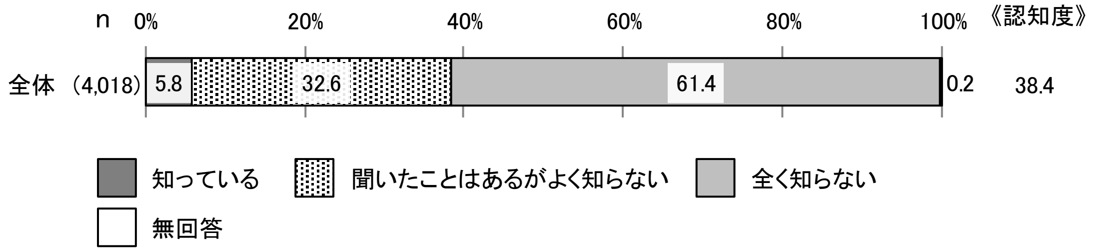


Ⅳ．環境対策等

１．環境負荷低減に向けた取組の認知度

○水道局が取り組む環境対策について、「全く知らない」が 61.4％で最も高く、「知っている」（5.8％）と「聞いたことはあるがよく知らない」（32.6％）を合わせた《認知度》は4割近く（38.4％）となっている。

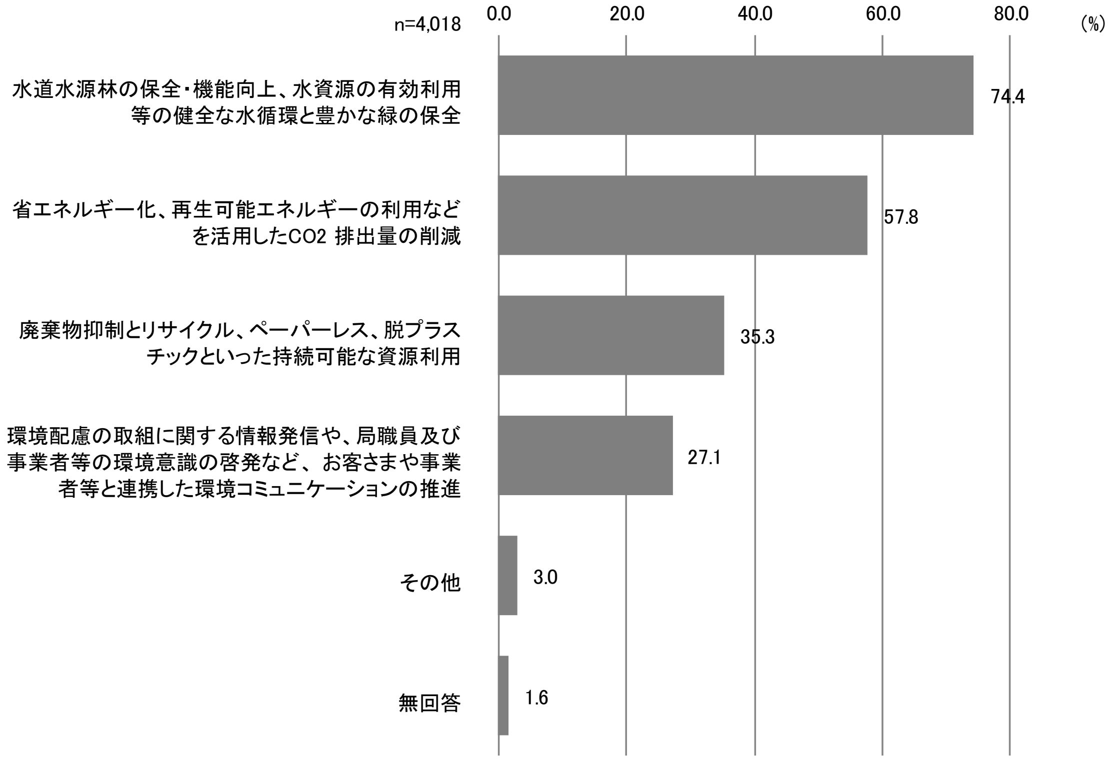
＜図９．環境負荷低減に向けた取組の認知度＞



２．特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組

○水道局が環境計画に位置付けて実施している取組の中で特に力を入れるべきと感じるものとしては、「健全な水循環と豊かな緑の保全」を挙げる人が7割台半ばで最も多く、次いで、「CO_2 排出量の削減」が6割近くとなっている。なお、「その他」の内容としては、「地域をあげての啓蒙・啓発」、「水源地の海外投資の防止」、「古いインフラの改修」などがある。

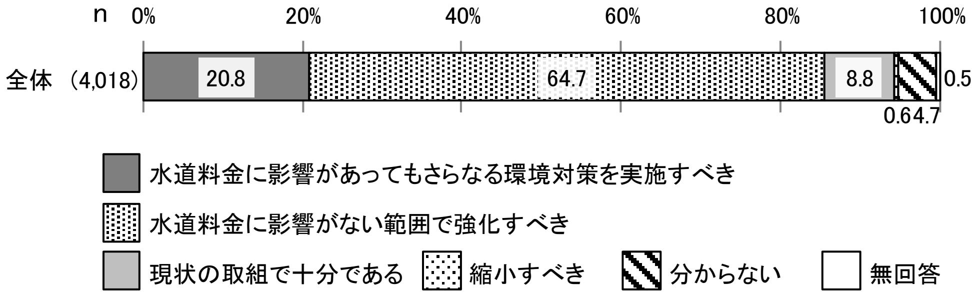
＜図 10．特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組＞



３．環境対策に投じるコスト

○環境対策にどのように取り組むのが良いと感じるかについては、「水道料金に影響がない範囲で強化すべき」が 64.7%を占めている。次いで、「水道料金に影響があってもさらなる環境対策を実施すべき」が 20.8%となっている。

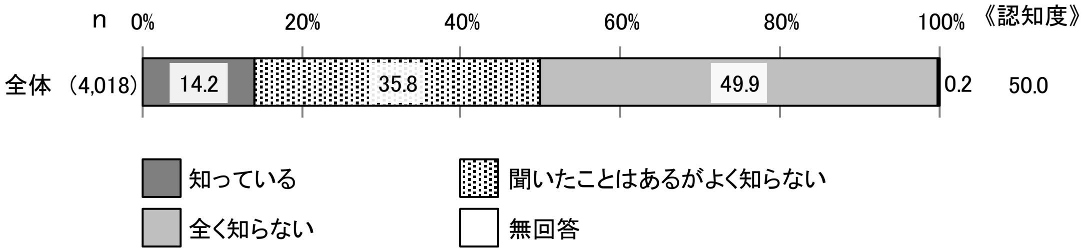
＜図 11. 環境対策に投じるコスト＞



４．水道水源林の適切な管理の認知度

○水道水源林の適切な管理の取組についての《認知度》は、半数 50.0%となっており、そのうち、「知っている」は 14.2%となっている。

＜図 12. 水道水源林の適切な管理の認知度＞

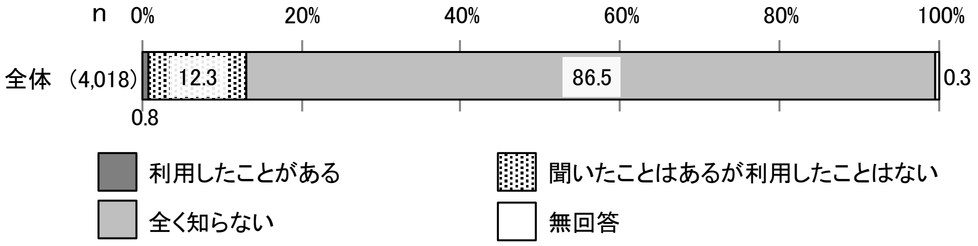


Ｖ. 水道水源林ポータルサイトみずふる

１.「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況

○「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況について、「聞いたことはあるが利用したことはない」が 12.3%、「利用したこがある」が 0.8%となっている。

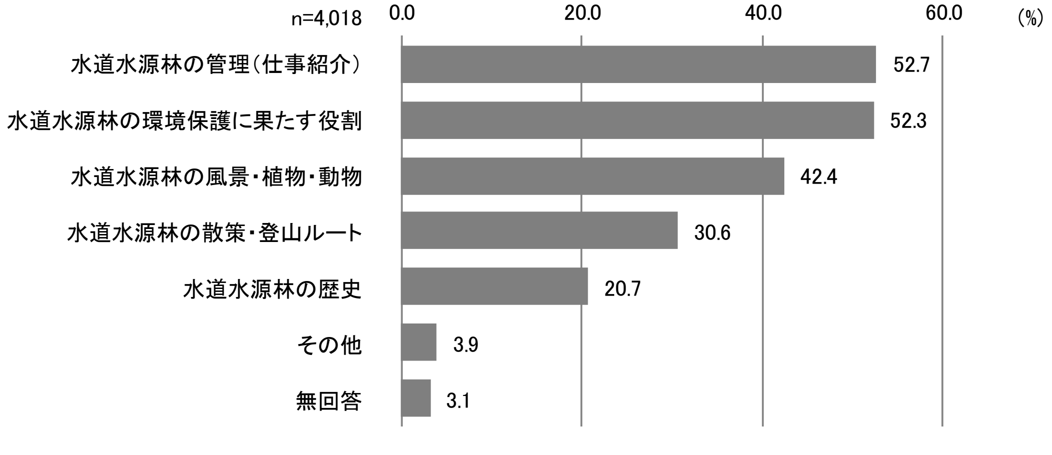
＜図 13.「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況＞



２.「おうちで水源林ツアー（動画配信）」で充実させてほしいテーマ

○「おうちで水源林ツアー（動画配信）」で充実させてほしいテーマとしては、「水道水源林の管理（仕事紹介）」、「水道水源林の環境保護に果たす役割」を挙げる人が過半数（それぞれ 52.7%、52.3%）で最も多く、次いで、「水道水源林の風景・植物・動物」が4割超えとなっている。なお、「その他」の内容としては、「教育用資料」、「エンターテインメント性高いメディアとのコラボ」などがある。

＜図 14.「おうちで水源林ツアー（動画配信）」で充実させてほしいテーマ＞

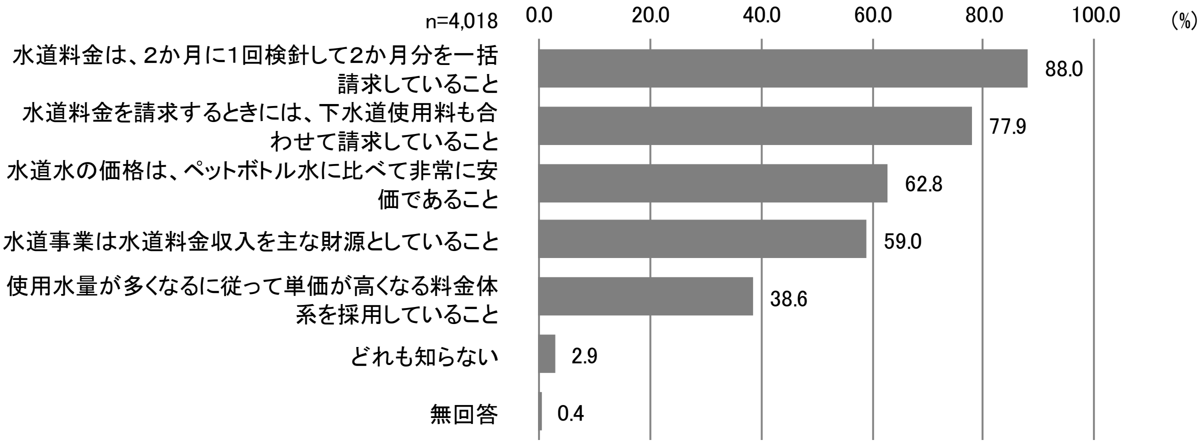


Ⅵ．水道料金

１．水道料金に関する認知度

○水道料金について、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括請求していること」を知っている人が 88.0%、「水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること」を知っている人が 77.9%となっている。また、「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること」（62.8%）や「水道事業は水道料金収入を主な財源としていること」（59.0%）を知っている人は6割前後である。一方、「使用水量が多くなるに従って単価が高くなる料金体系を採用していること」を知っている人は半数に満たない 38.6%となっている。

＜図 15. 水道料金に関する認知度＞

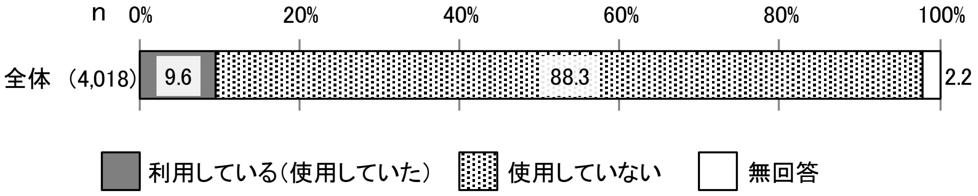


Ⅶ．広報等

１．スマートフォンアプリの利用状況

○スマートフォンアプリ（令和4年 10 月に導入）の利用状況は、本調査実施時点において、「利用している（使用していた）」は 9.6%となっている。

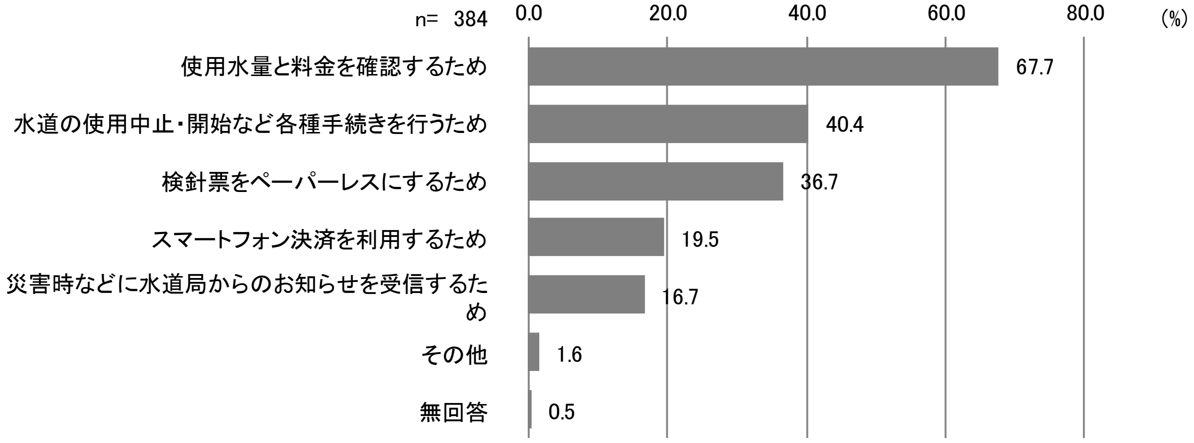
＜図 16－１．スマートフォンアプリの利用状況＞



２．スマートフォンアプリを利用した理由

○スマートフォンアプリを利用している（使用していた）と回答した人に、その理由を尋ねたところ、「使用水量と料金を確認するため」が 67.7％で最も多く、次いで、「水道の使用中止・開始など各種手続きを行うため」が 40.4%となっている。

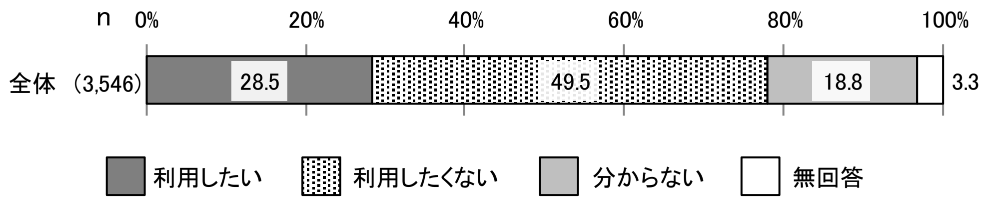
＜図 16－２．スマートフォンアプリを利用した理由＞



３．スマートフォンアプリの利用意向

○スマートフォンアプリを使用していないと回答した人に、今後の利用意向を尋ねたところ、「利用したい」が 28.5%、「利用したくない」が 49.5%となっている。
○なお、「分からない」の回答では、「利便性が分からないから」、「必要性を感じない」などの意見があった。

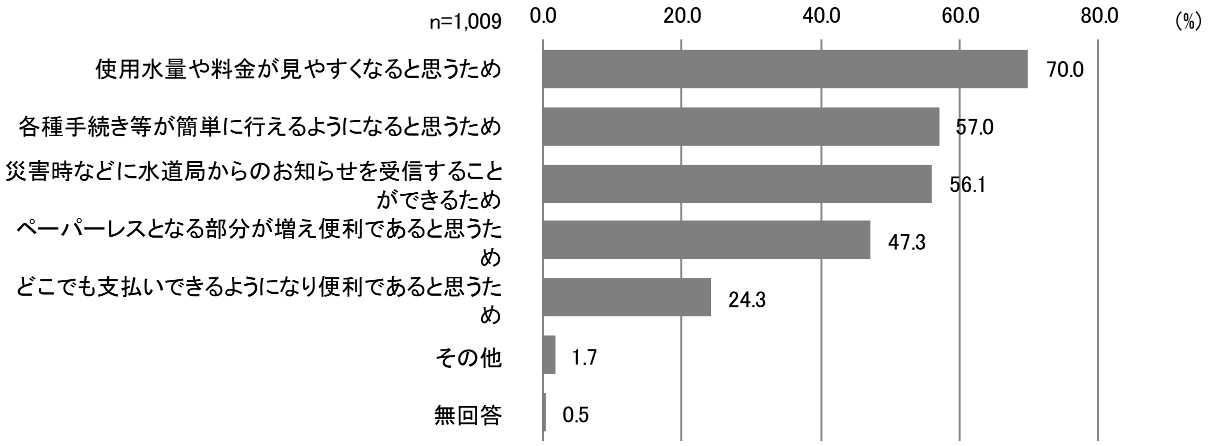
＜図 16－３．スマートフォンアプリの今後の利用意向＞



４．スマートフォンアプリを利用したい理由

○今後の利用意向で利用したいと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「使用水量や料金が見やすくなると思うため」が 70.0%で最も多く、次いで、「各種手続き等が簡単に行えるようになると思うため」が 57.0%となっている。

＜図 16－４．スマートフォンアプリを今後利用したい理由＞

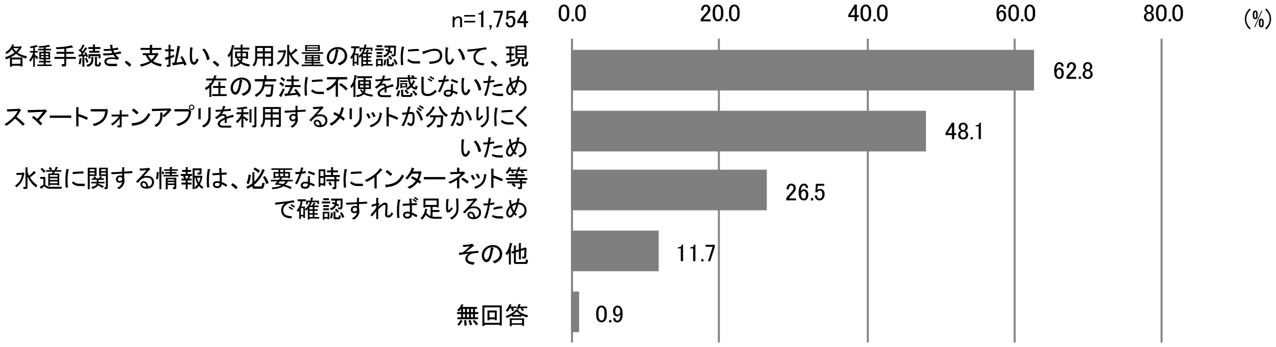


５．スマートフォンアプリの利用を希望しない理由

○今後の利用意向で利用したくないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「各種手続き、支払い、使用水量の確認について、現在の方法に不便を感じないため」が 62.8％で最も多く、次いで、「スマートフォンアプリを利用するメリットが分かりにくいため」が 48.1％となっており、アプリの必要性やメリットが分からないという回答が多い。

なお、「その他」の回答では、「スマホのアプリを増やしたくない」、「個人でスマホを所有していない」などの意見があった。

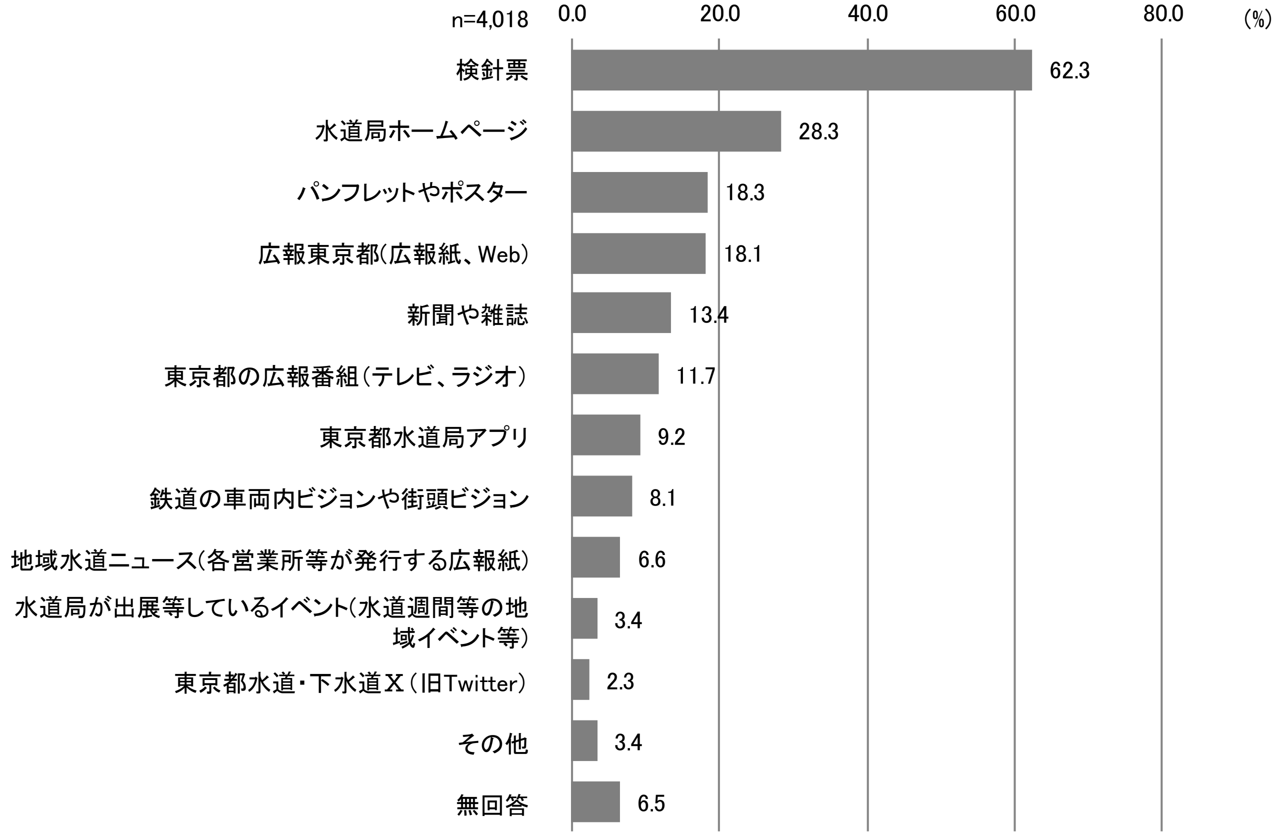
＜図 16－５．スマートフォンアプリの利用を希望しない理由＞



６．水道事業に関する情報の入手媒体

○水道事業に関する情報を入手したことのある媒体としては、「検針票」が6割を超え（62.3％）最も多く、次いで、「水道局ホームページ」（28.3％）、「パンフレットやポスター」（18.3％）、「広報東京都(広報紙、Web)」（18.1％）、「新聞や雑誌」（13.4％）となっている。なお、「その他」の内容としては、「奥多摩水と緑のふれあい館」などがある。

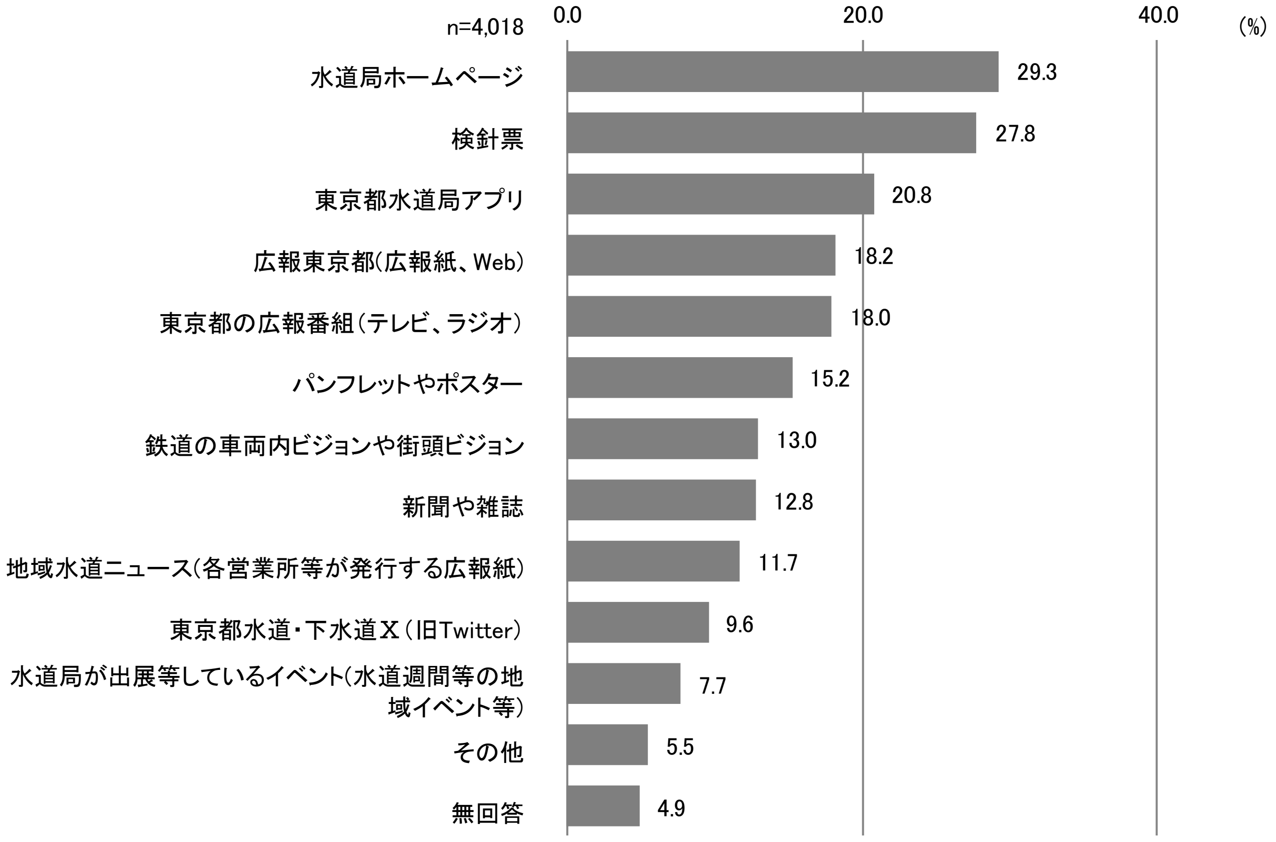
＜図 17.　水道事業に関する情報の入手媒体＞



７．水道事業に関する情報について今後力を入れてほしい媒体

○今後力を入れてほしい媒体としては、「水道局ホームページ」（29.3％）、「検針票」（27.8％）が3割近くの人が挙げている。また、水道事業に関する情報を入手したことのある媒体で最も低かった「東京都水道・下水道Ｘ（旧 Twitter）」（2.3％）は、今後力を入れてほしいと答えた人が 9.6％となっている。なお、「その他」の内容としては、「YouTube、LINE などの SNS」、「スマホアプリ」などがある。

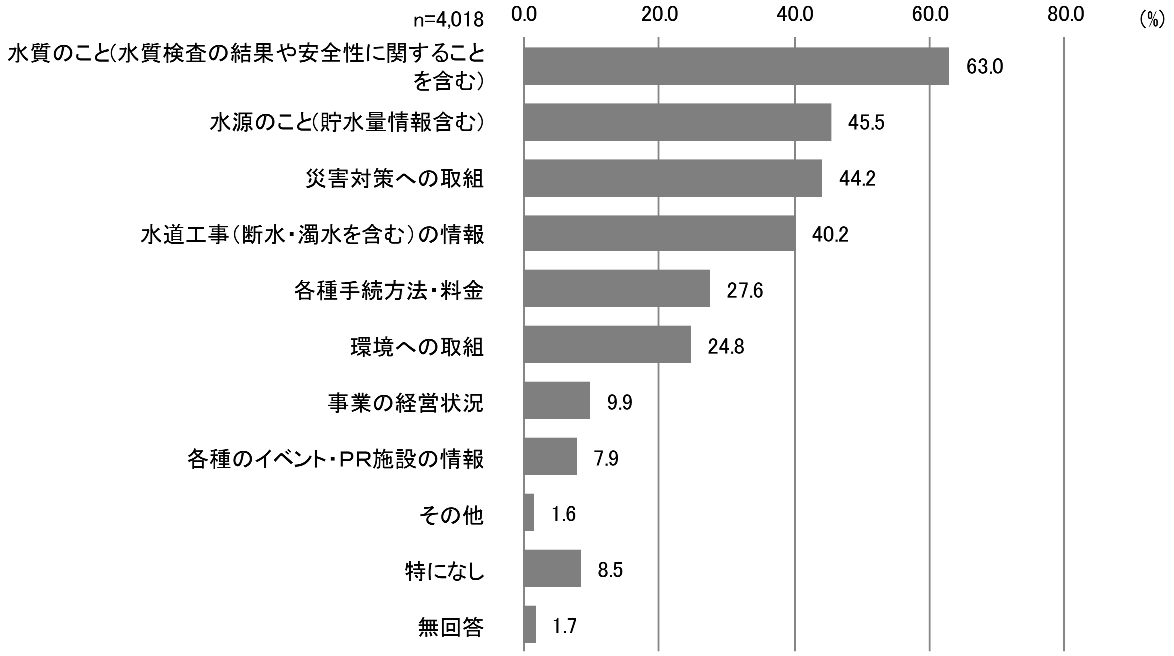
＜図 18.　水道事業に関する情報について今後力を入れてほしい媒体＞



８．水道事業に関して知りたい情報

○水道事業に関して知りたい情報としては、「水質のこと(水質検査の結果や安全性に関することを含む)」が 63.0％で最も高く、次いで、「水源のこと（貯水量情報含む）」（45.5％）、「災害対策への取組」（44.2％）、「水道工事（断水・濁水を含む）の情報」（40.2％）の三つの情報については4割以上の人が知りたいと回答している。なお、「その他」の内容としては、「水道管等の保守、老朽化対策の取組や進捗状況」、「民営化の動向」などがある。

＜図 19. 水道事業に関して知りたい情報＞

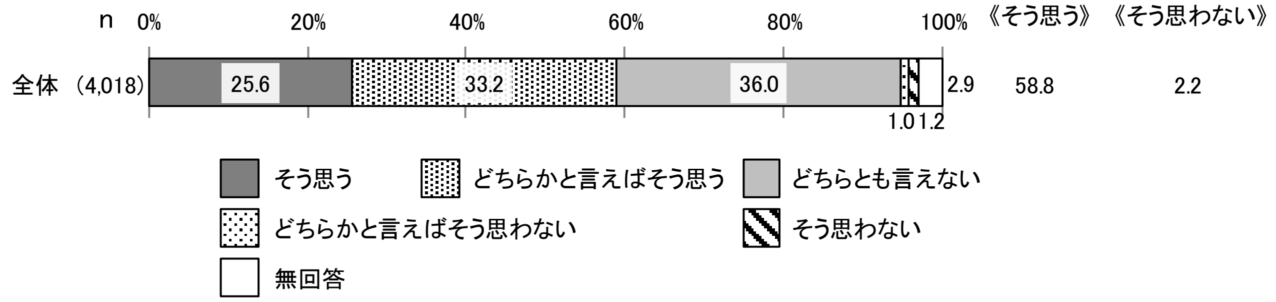


Ⅷ. その他

１. コンプライアンスへの取組み

○コンプライアンスへの取組みに関して、水道局はコンプライアンスを重要視しているかについて、《そう思う》は過半数（58.8%）を超えている。

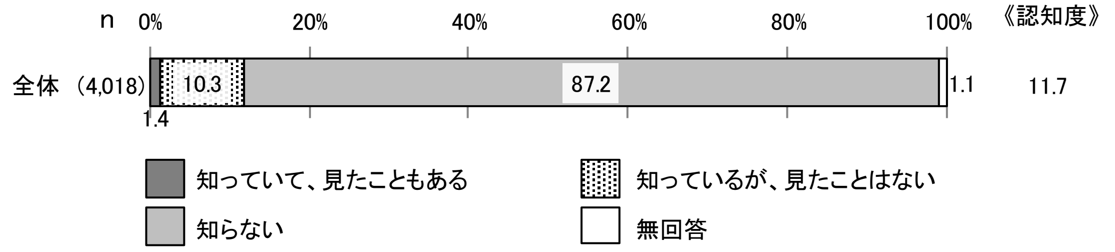
＜図 20. コンプライアンスへの取組み＞



２. 事業評価の認知度

○事業評価について、《認知度》は1割超え（11.7%）となっている。

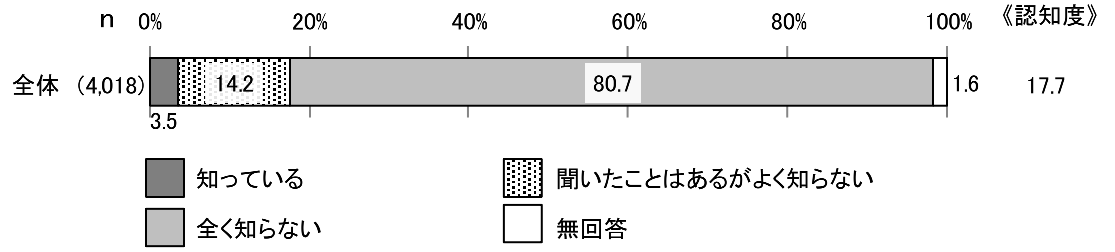
＜図 21. 事業評価の認知度＞



３.「東京水道株式会社」の認知度

○「東京水道株式会社」の《認知度》は2割近く（17.7%）となっている。

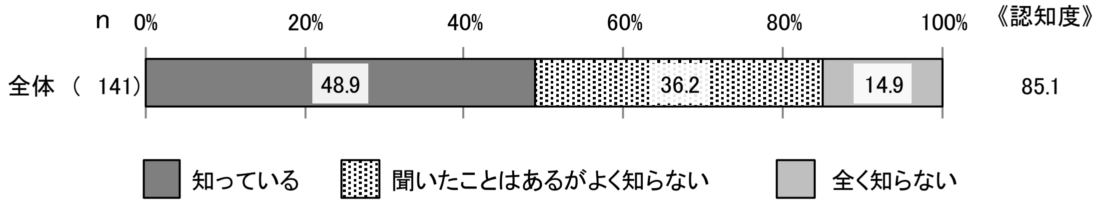
＜図 22.「東京水道株式会社」の認知度＞



４．グループ経営の認知度

○グループ経営の《認知度》は8割台半ば(85.1%)となっている。

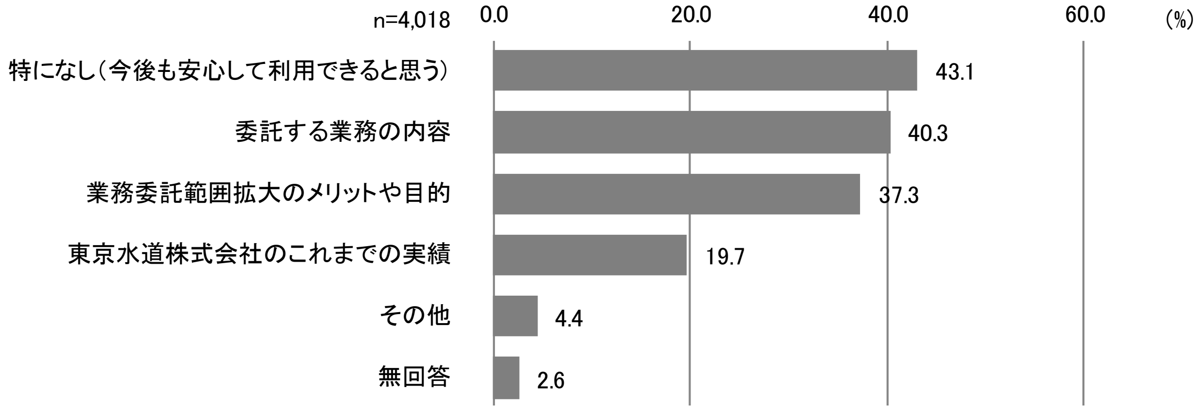
＜図 23. グループ経営の認知度＞



５．グループ経営に関して知りたい情報

○グループ経営に関して知りたい情報としては、「特になし（今後も安心して利用できると思う）」が43.1%で最も高く、次いで、「委託する業務の内容」（40.3%）、「業務委託範囲拡大のメリットや目的」（37.3%）となっている。なお、「その他」の内容としては、「経営状況の透明化」、「委託先の管理体制」などがある。

＜図 24. グループ経営に関して知りたい情報＞



Ⅷ. 水道事業に関する意見や要望

水道事業に関する意見・要望を自由に記述していただいたところ、1,090 人の方から貴重な意見を頂いた。

（抜粋して記載）

水質に関するご意見等 （148 件）

・水質維持お願いします
・水道水は日本が好きです
・水道水まずい　建物のせい?
・安全な水を安く、希望します。
・飲みやすい水にしてほしいです。
・安全性を情報として見せて下さい
・全国の水道の水質比較を知りたい。
・塩素にかわる何かあればと思います
・埼玉県の水道水に比べておいしいです。
・今後も安全な水の供給をお願いしたい。
・水質検査の継続、公表の継続をお願いします。
・引き継ぎ安全第一の取り組みをお願い致します。
・東京都の水道水は、おいしく、飲みやすいです。
・いつまでも安心して使用出来る水道であって下さい
・有機フッソ化合物が検出されている事が不安です。
・PFAS 対策を早急にして、情報を公開してほしい。
・東京でも美味しい水道水が飲めるようになってほしい
・あきしまの水は美味しいとききました。住みたいです。
・浄水器なしでも、安心して飲める水を提供してほしいです
・現在住んでいる地域の水質基準を規制緩和しないでほしいです
・これからも安全でにおいの少ない水質を維持していただきたく。
・東京の水は安心して飲めるので、ひきつづきつかっていきたいです。
・都民のライフラインを守る重要な水を安心、安全な形で届けてほしい。

水道管・給水装置の老朽、対策等や工事に関するご意見等 （57 件）

・水道管の老朽化が心配です。
・埋設管の寿命は、何年位、ですか。
・水道本管の更新工事に頑張って下さい。
・破裂した時などの処理、斡旋先を教えて貰いたい
・水道局で無料で水道管のそうじをしてくれると良いと思う。
・水道管内のサビアカ（家庭内においても含めて）気になります
・環境問題の前に、現状の施設や設備の補修や改善に資金を使うべき。
・東京都の水道水は、良いとは聞くが、集合住宅の貯水槽に疑問がある。

・地下に埋まっている水道管の場所ごとの古さ(劣化度).更新予定など。
・水道管等の老きゅう化で断水の回数がふえてます。よろしくお願いします。
・水道管工事の音をできるだけ小さくしていただけるとありがたいです　特に夜中。
・水もれの時、メーターの所迄（外側）無償で直して頂けるので、感謝しています。
・家の配管が古いため臭がある　洗い物も臭いがするため水を飲水する時も器の臭が有る
・漏水等防止のためのインフラ整備を進めていってくださいそのための値上げは許容いたします
・水もれ（キッチン）した時にHPより連絡・紹介して頂いた修理会社の対応がとても良かった。
・古い住宅街だと水道管の劣化が気になります。自分の使用している水道管の状態が知りたいです。

災害対策に関するご意見等（22件）

・防災の用具の規格と数量説明して下さい。
・地震に耐える水道管へのおきかえ　漏水対策
・特に災害時の水の供給について心配が大きいです。
・災害時の給水場所の確認をしておこうと思いました。
・災害時の給水の在り方の具体的方策を明示して欲しい（都民全体への対策など）
・普段から給水スポットを利用しているが、さらに色々な場所に増えていくと嬉しい。
・こちらのアンケートにて災害時給水ステーションやみずふるについて知りました。災害時における行動のためにも調らべてみようと思います。

環境対策、水源確保・管理に関するご意見等（44件）

・水源林の拡大を更に進めてほしい。
・水源林の保全に力を入れて下さい。
・悪臭のする神田川、隅田川の改善に取り組んで欲しい
・水源地を外国に売らないでください。何卒宜しくお願い致します。
・水道水源林や取水地周辺の用地の確保等、水道局の管理下にあることを望みます。
・最近気候が変わってきているが、それに左右されず、安定して安心・安全な水を供給して下さい。
・外資が水源を抑えつつあるなか、国と連携してどのように対応していくのか発信してもらいたいです
・日本で一番素晴らしいものは「水」だと思っている。その「水」を「水源」を守って頂けるよう切に願う。いつもありがとうございます。
・外国人が水源林を購入しているというニュースをよく耳にして、不安に思っております。水源林の管理や環境保護に力を入れていただきたいと思っております。
・洗濯などで排水される水の中にプラスチック製品が混ざっていると思いますが、環境への影響が気になります。未来へ持続可能な取り組みに１人１人意識を持てたら良いと考えます。

料金に関するご意見等 （42)件

・料金を下げて欲しい
・低価額で安定した水道代
・水道料金の適正化をお願いします。
・水道料金が高い。年金生活者には厳しい
・障害持つ家族には少し安くしてほしいですね。
・水道料金を上げずに現在の安全性を保って下さい
・水道料金を上げる場合、明確な根拠を提示してほしい
・ライフラインは生活から切り離せません。安価を望みます。
・水道使用量に応じた水道代のポイント割引制度の導入(節水に貢献しているほど、少し安くなる仕組みづくり)

検針に関するご意見等 （11 件）

・検針を遠隔で行って欲しい。
・検針日を事前に知らせて欲しい
・紙の検針票は、今後も残してほしい。(プリンターが無い為)
・検針時、毎回自宅で待機しなければならない。駐車場にあるため遠隔検針を可能にして欲しい
・検針票にトピックス的な情報を入れてほしい　アプリより紙ベースの方が皆さんには読みやすいと思います

広報に関するご意見等 （124 件）

・情報の発信が弱いと思います。
・水道のアプリを見てみたいと思いました。
・コストを掛けない情報公開を進めて欲しい。
・情報や案内等は、紙(チラシ)の方が良い。
・年配者がカンタンに水道料金を見られるように。
・CM に力を入れ、より身近なものになって欲しい
・水道工事、施工の業者の案内を充実させてほしい。
・知らない事がたくさんあった。もっと広報してほしい
・実際に使用している市の水源の情報が知りたいです。
・生活の中での節水の方法や工夫の仕方を知るところがほしい。
・スマートフォンのない者が不便を感じないよう、配慮を願います。
・今は何でもアプリの時代　ほとんどアプリを使用できない人には情報がない。

運営、取り組みに関するご意見等 （97 件）

・民営化をしないでほしい
・無駄な経費を使わないでほしい。
・水道事業は公営であり続けてほしい
・民に委託せず、安全な水の供給をお願いします

・安心安全で低コスト化を進めていただきたい。
・民営化による水道管老朽化や料金高騰が不安です
・東京都指定給水装置工事事業者等との連携を強化して欲しい。
・業務委託は信頼できなくなるので、できるだけ直接運営してほしい
・東京水道（株）の存在を始めて知りました。なぜ必要か？経緯等も知りたい。
・業務委託が拡大することによるサービスの低下、料金の値上げはやめていただきたい。

今回の調査についてのご意見等 （238 件）

・勉強になりました。
・少し問題数が多い。
・知らない事が多くあった
・ネットで回答できてよい
・水道事業に興味を持ちました。
・アンケート集計結果が知りたいです。
・色々な事やっている事知れて良かった。
・わかりやすいアンケート有難うございます。
・水道事業について知るよいきっかけとなった。
・啓発につながるアンケートは楽しいです。「みずふる」も楽しかったです。

謝意・応援・励まし（244 件）

・信頼をしてます
・いつもありがとう。
・いつもおいしいお水ありがとうございます。
・毎日安心・信頼して飲用できることに感謝しています。
・全体としては社会ニーズに応じて十分対応していると思う！
・大切な水、基本に基づいて仕事をする事。日々、ありがとうございます。
・他国と比べても、いつも安全な水を供給していただけることが大変ありがたい。

具体的な施策への要望（15 件）

・水道料金単価算出方法の見える化
・水道の節約方法イベントがあると良い
・スマートメーターの導入に期待しています。
・無料でペットボトル（水）の配布をして欲しい。災害の備蓄用として全世帯に
・大量に水を使うビルマンションはトイレに上水ではなく雨水、再生水の使用の義務化を、これからの新築には必ず

その他のご意見等 （48 件）

・止水栓が壊れた時個人負担である事が良く理解できない。

・水道水は食事の後に洗い物とか断水の時に水道水をためておいた水をトイレに使用しています

・以前販売していた「東京水」は今でも販売しているのですか？あまり見かけなくなったので…

・水道工事に業者に関するトラブルを良く聞きます。水道局でも啓蒙活動をしていただきたい。″

・アンケート謝礼品を住所に送るのではなくアマゾンギフト券など住所が特定されないものにしてほしい。