

令和元年度

東京水道あんしん診断お客さまアンケート

報告書

令和3年2月

東京都水道局

はじめに

都の水道事業は、明治31年に近代水道として通水を開始して以来、最も重要な基幹ライフラインとして、都民生活と首都東京の都市活動を支えてきました。

この間、東京都水道局は様々な課題を克服しながら発展し、現在では、世界最高水準の低漏水率、高度浄水処理による安全でおいしい水の供給、災害時にも水を届けるバックアップ機能等、世界一の水道システムを構築しています。

さらに、社会の一員として貢献するため、環境・エネルギー対策や国際貢献など、様々な施策も展開しています。

こうした取組について、平成28年度から令和2年度までの5年間を計画期間とする「東京水道経営プラン2016」を策定し、都民生活と首都東京の都市活動を支えるライフラインとして、効率経営に努めながら、安全でおいしい水の安定供給により、お客さまに喜ばれる水道を目指し、その着実な実施に努めているところです。

この取組の一つである「東京水道あんしん診断」では、安全でおいしい高品質な水を実感していただくとともに、お客さまニーズをきめ細かく把握するため、平成27年度から令和元年度までの5年間で給水区域内の全戸（大規模使用者及び公共施設等を除く。）を訪問の上、簡易水質調査やアンケート調査等を行いました。

このアンケート調査は、水道局の取組に対するお客さまの満足度を測定するとともに、水道を御利用いただいているお客さまの期待や不安をできるだけ客観的に把握することを目的としており、「東京水道あんしん診断」の最終年度である令和元年度は、お客さまの声を今後の施策へより一層反映していくため、アンケート内容を一部見直して実施したところです。

本報告書は、令和元年度に御回答いただいたアンケート結果を地域別、用途別等に集計・分析したものです。また、参考資料として、5年間の集計結果も掲載しています。

この調査結果を通して把握したお客さまからの声は、今後の東京都の水道事業を推進していく上での貴重な資料として分析検証し、施策への反映などに活用していきます。

調査に御協力いただきましたお客さまには、厚くお礼を申し上げますとともに、今後とも東京都の水道事業への一層の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和3年2月

東京都水道局サービス推進部サービス推進課

【本書を読む際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

《感じる》「いつも感じる」及び「時々感じる」の合計

《感じない》「あまり感じない」及び「全く感じない」の合計

なお、「参考資料1：単純集計」で表されている合計（例：満足「計」）の数値は、実数値より算出しているため、本文に掲載している数値の単純な合計とは異なる場合がある。

- 4 巻末の「参考資料1 単純集計」における認知度及び満足度の平均点は、各カテゴリーに得点を付加して算出している。

【認知度】

「知っている」＋1点

「聞いたことがある程度」±0点

「知らない」－1点

【満足度】

「満足」＋2点

「やや満足」＋1点

「どちらともいえない」±0点

「やや不満」－1点

「不満」－2点

（例）（平均点）0.5「やや満足」と「どちらともいえない」の中間程度

- 5 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。

また、nの大きさと回答比率の違いにより標本誤差が生じるが、便宜的に3.0ポイント以上差があるものについて触れている。

6 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。

7 調査は、水道局でこれまで実施してきた「水道事業に対するお客さま満足度調査」の調査票を分割し、AからHの8種類の調査票を用いて実施している。「第2章 調査概要」では、「水道事業に対するお客さま満足度調査」における設問順に、できる限り並べて掲載するようにした。ただし、調査票によって設問番号は異なることから、図の下段に〔A：問○、B：問△〕などと表記している。各調査票の詳細は、「参考資料2：調査票」を参照のこと。

8 経年比較の分析では、平成27年度以降の東京水道あんしん診断お客さまアンケート調査と、平成26年以前の「水道事業に対するお客さま満足度調査」との比較を試みている。ただし、平成26年以前の「水道事業に対するお客さま満足度調査」とは調査手法が異なり、回答者の性・年齢別の構成も異なる。特に水質等の満足度における意識面での結果には補正を要すると判断したことから、参考のためウェイトバック集計（注）を行った結果を併せて表示することとした。

該当する箇所には、分析タイトルの冒頭に **参考** と表記し、平成27年から令和元年の回答者数（n）は非表示としている。

注 ウェイトバック集計 回収されたサンプル（標本）を母集団の構成に合わせて集計する方法。母集団と回収サンプルの構成比が異なる場合に、属性の抽出率や回収率の違いを補正し母集団構成比に復元する場合などに使用する。

目 次

第 1 章 調査概要	1
1-1 調査目的	3
1-2 分析方針	3
1-3 調査内容	3
1-4 調査設計	4
1-5 回収結果	4
1-6 回答者属性	5
(1) 家庭・事業所全体	5
(2) 家庭のみ	6
(3) 事業所のみ	7
(4) 一般家庭と店舗併用等	8
第 2 章 調査結果の分析	9
2-1 水道の使用状況	11
(1) 水の飲み方	11
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況	19
2-2 水道水の水質	23
(1) 飲み水としての水質の満足度	23
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因	39
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度	44
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度	48
(5) 味（おいしさ）の満足度	52
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度	56
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度	60
(8) 安全性の満足度	64
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度	68
(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析	72
(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度	73
2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組	77
(1) 高度浄水処理導入の認知度	77
(2) 地球温暖化等の気候変動に伴う渇水にも対応できる水源確保の取組の認知度	81
(3) 雨水を蓄え、きれいな水に浄化する等の機能を持つ水道水源林の適正な管理の認知度	85
(4) 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無	89
2-4 危機管理対策	93
(1) 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度	93
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度	97
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況	101
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由	106
(5) 最寄りの災害時給水ステーションの認知度	110

2-5	給水装置	115
(1)	給水管の修繕等に関する認知度	115
2-6	お客さまとのコミュニケーション	119
(1)	水道事業に関して提供してほしい情報	119
(2)	アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度	129
(3)	電話や窓口での対応の満足度	133
(4)	水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度	137
(5)	道路などで行われる水道管取替工事に関しての対応の満足度	141
(6)	ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応の満足度	145
(7)	水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触	149
2-7	水道料金	154
(1)	基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度	154
(2)	水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度	158
(3)	現在の水道料金のお支払い方法	162
2-8	今後の取組	165
(1)	国内水道事業体への貢献	165
(2)	キャッシュレス化の推進	168
(3)	国際展開の取組	171
(4)	お客さまへの多言語対応	174
(5)	浄水場の計画的な更新工事	177
(6)	問合せなどへのA I 活用	180
(7)	スマートメーターの導入	183
(8)	環境負荷の低減に向けた取組	186
第3章	自由意見	189
3-1	ご意見・ご要望の全体表	191
3-2	ご意見・ご要望の分野別の割合	193
3-3	ご意見・ご要望の分野別の評価	196
3-4	各分野別のご意見・ご要望	197
(1)	水質	197
(2)	給水装置・水量	211
(3)	水道管・浄水場	219
(4)	料金	227
(5)	水源	233
(6)	災害対策	239
(7)	検針・修繕	249
(8)	運営・広報	256
(9)	本アンケート・東京水道あんしん診断	265
(10)	今後の取組	276
(11)	その他	296
3-5	いただいたご提案	303

参考資料	313
参考資料 1 単純集計（令和元年度）	315
参考資料 2 単純集計（5か年の累計）	341
参考資料 3 自由意見（5か年の累計）	351
参考資料 4 調査票	355