

令和6年度
東京の水道に関するお客さま意識調査
報告書〈概要版〉

令和7年(2025年)3月

東京都水道局

目次

第1章 調査概要	1
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	5
I. 水道の使用状況	5
1. 水道水の飲み方	5
2. 水道水をそのまま飲まない理由	6
II. 水質	7
1. 水道水の水質の総合的な満足度	7
2. 水道水の味、においの満足度	8
3. 水道水の「安全性」の満足度	9
4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由	10
5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由	11
III. 危機管理対策等	12
1. 災害時給水ステーションの認知度	12
2. 災害時給水ステーションを認知した手段	12
3. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無	13
4. 「飲料水」を備蓄していない理由	13
5. くみ置きした水の殺菌効果に関する認知度	14
6. 災害発生時に欲しい水道に関する情報	14
IV. 環境対策等	15
1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度	15
2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組	15
3. 環境対策に投じるコスト	16
4. 水道水源林の適切な管理の認知度	16
V. 水道水源林について	17
1. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況等	17
2. 水道水源林の来訪イベントに参加しやすくなる条件	17

VI. 水道料金について.....	18
1. 水道料金に関する認知内容.....	18
2. 水道料金の水準.....	18
3. 水道料金が高いと感じる理由.....	19
4. 力を入れるべき事業.....	19
5. 事業推進のための取組.....	20
VII. 広報等.....	21
1. スマートフォンアプリの利用状況.....	21
2. スマートフォンアプリを利用した理由.....	21
3. スマートフォンアプリの利用意向.....	22
4. スマートフォンアプリを利用したい理由.....	22
5. 水道事業に関する情報の入手媒体.....	23
6. 今後力を入れてほしい媒体.....	23
7. 水道事業に関して知りたい情報.....	24
VIII. その他.....	25
1. グループ経営の認知度.....	25
2. グループ経営に関して知りたい情報.....	25
IX. 水道事業に関する意見や要望.....	26

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 区及び多摩地域統合 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6年 10 月 1 日(火)から 10 月 18 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。

- (1) 水道の使用状況及び水質について
- (2) 危機管理対策等について
- (3) 環境対策等について
- (4) 水道水源林について
- (5) 水道料金について
- (6) 広報等について
- (7) その他
- (8) 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 4,763 件

(内訳:一般家庭用 3,825 件、事業所用 703 件、一般家庭と事業所併用 219 件、無回答 16 件)

配布数	回収方法	有効回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
11,000 件	(合計)	4,763 件	43.3%	100.0%
	郵送回収	2,637 件	24.0%	55.4%
	Web 回収	2,126 件	19.3%	44.6%

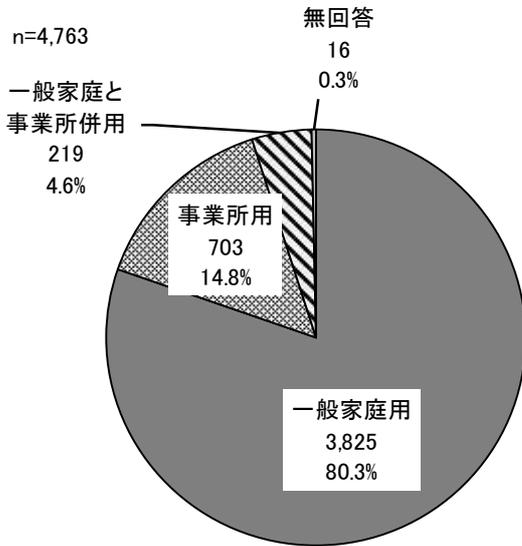
5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明

- (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) クロス集計では、性別、年齢別などの分類軸の無回答は省略していることがある。そのため、分析軸の(n)の合計が全体の合計と一致しない場合がある。
- (3) 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(30 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。
- (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)の比較や時系列の比較では、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する。
- (5) 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。
またグラフの一部では回答数 0(0.0%)を省略しているものがある。
- (6) 本文中、複数の選択肢をまとめて表示する場合には、末尾に(計)と表示。
例)「満足(計)」は「満足」及び「やや満足」の合計
- (7) 本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

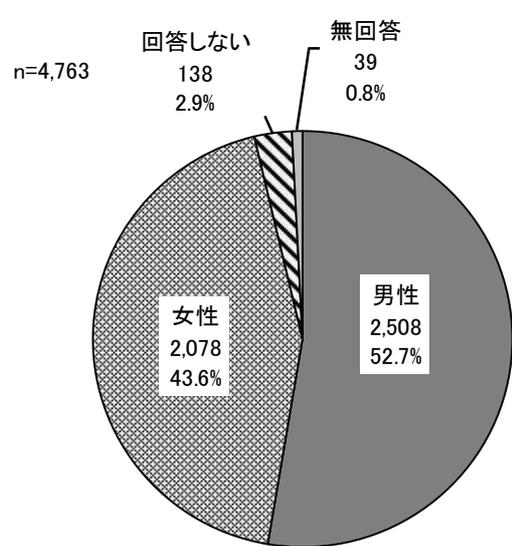
6. 回答者の属性

(1) 全体

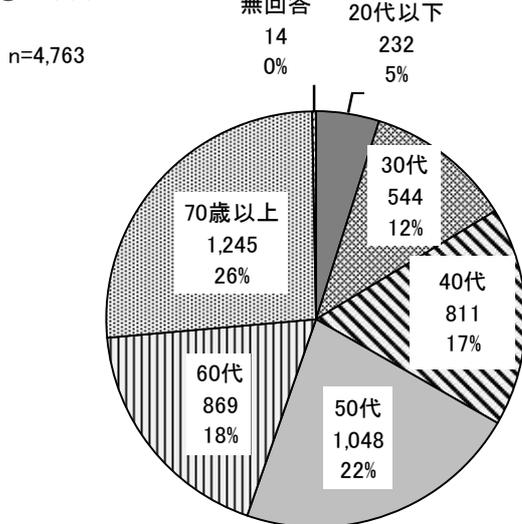
① 利用区分



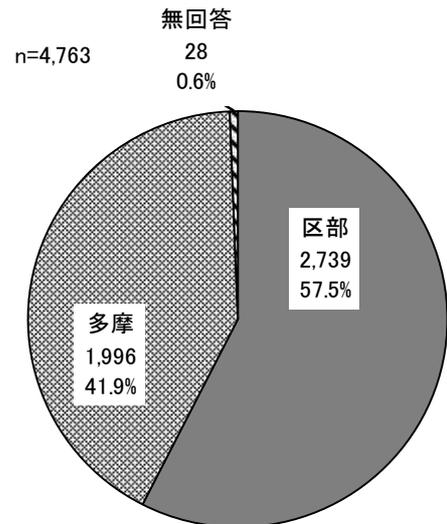
② 性別



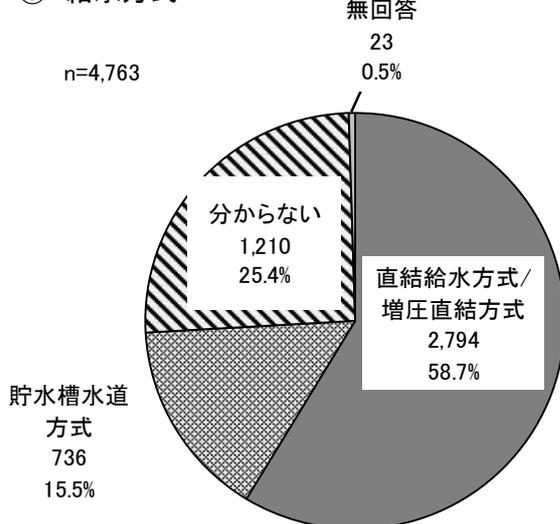
③ 年齢



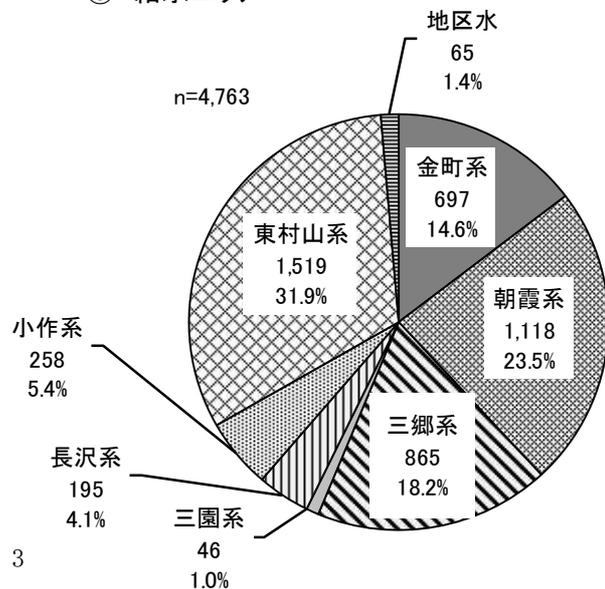
④ 地域



⑤ 給水方式



⑥ 給水エリア



(2) 利用区分別

① 性別

	総数	男性	女性	回答しない	無回答
一般家庭	3,825件 100.0%	1,946件 50.9%	1,767件 46.2%	91件 2.4%	21件 0.5%
事業所	703件 100.0%	429件 61.0%	225件 32.0%	40件 5.7%	9件 1.3%
一般家庭と 事業所併用	219件 100.0%	130件 59.4%	80件 36.5%	7件 3.2%	2件 0.9%
無回答	16件 100.0%	3件 18.8%	6件 37.5%	0件 0.0%	7件 43.8%

② 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	3,825件 100.0%	205件 5.4%	463件 12.1%	634件 16.6%	776件 20.3%	645件 16.9%	1,099件 28.7%	3件 0.1%
事業所	703件 100.0%	24件 3.4%	77件 11.0%	145件 20.6%	220件 31.3%	163件 23.2%	71件 10.1%	3件 0.4%
一般家庭と 事業所併用	219件 100.0%	3件 1.4%	4件 1.8%	32件 14.6%	51件 23.3%	59件 26.9%	70件 32.0%	0件 0.0%
無回答	16件 100.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	0件 0.0%	1件 6.3%	2件 12.5%	5件 31.3%	8件 50.0%

③ 地域

	総数	区部	多摩	無回答
一般家庭	3,825件 100.0%	1,949件 51.0%	1,860件 48.6%	16件 0.4%
事業所	703件 100.0%	613件 87.2%	88件 12.5%	2件 0.3%
一般家庭と 事業所併用	219件 100.0%	172件 78.5%	46件 21.0%	1件 0.5%
無回答	16件 100.0%	5件 31.3%	2件 12.5%	9件 56.3%

④ 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	無回答
一般家庭	3,825件 100.0%	2,331件 60.9%	459件 12.0%	1,026件 26.8%	9件 0.2%
事業所	703件 100.0%	306件 43.5%	239件 34.0%	155件 22.0%	3件 0.4%
一般家庭と 事業所併用	219件 100.0%	155件 70.8%	35件 16.0%	28件 12.8%	1件 0.5%
無回答	16件 100.0%	2件 12.5%	3件 18.8%	1件 6.3%	10件 62.5%

⑤ 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	3,825件 100.0%	488件 12.8%	802件 21.0%	627件 16.4%	35件 0.9%	167件 4.4%	238件 6.2%	1,412件 36.9%	56件 1.5%
事業所	703件 100.0%	161件 22.9%	253件 36.0%	177件 25.2%	10件 1.4%	19件 2.7%	11件 1.6%	69件 9.8%	3件 0.4%
一般家庭と 事業所併用	219件 100.0%	46件 21.0%	60件 27.4%	60件 27.4%	1件 0.5%	8件 3.7%	7件 3.2%	31件 14.2%	6件 2.7%
無回答	16件 100.0%	2件 12.5%	3件 18.8%	1件 6.3%	0件 0.0%	1件 6.3%	2件 12.5%	7件 43.8%	0件 0.0%

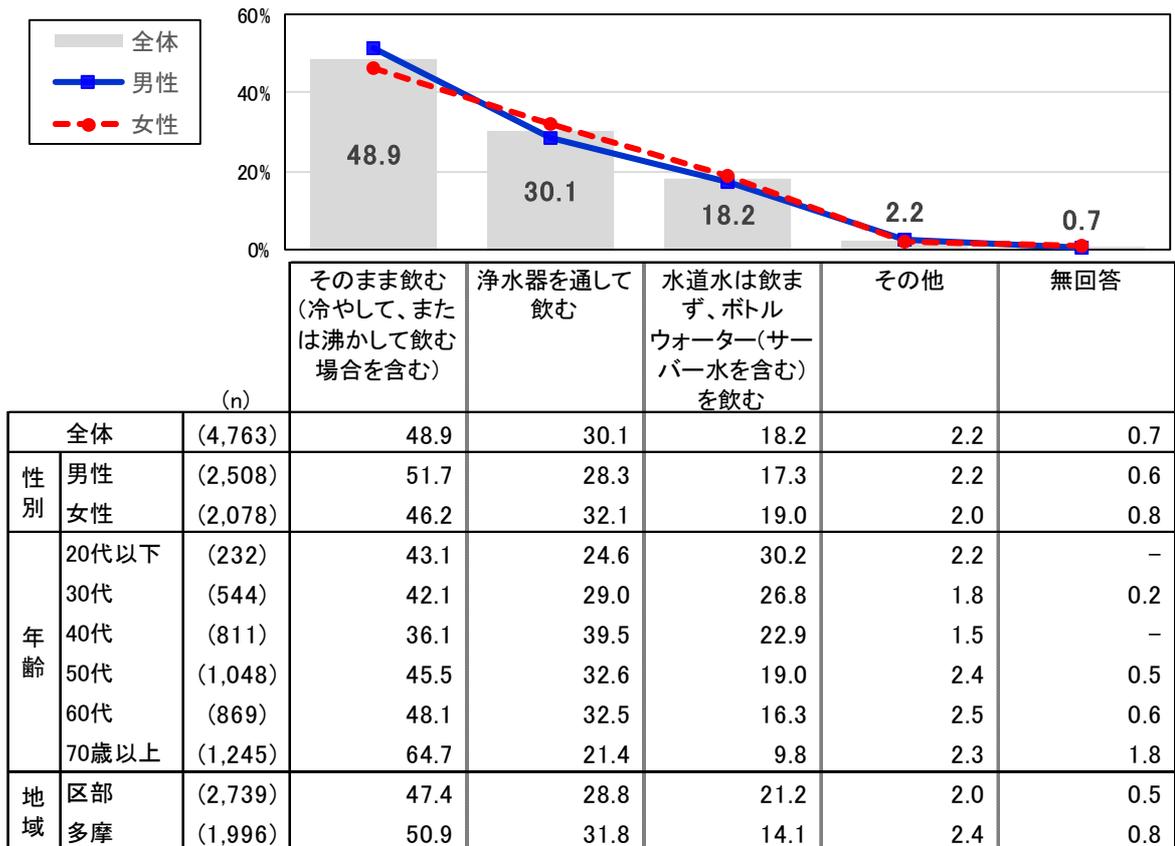
第2章 調査結果の分析

I. 水道の使用状況

1. 水道水の飲み方

- 全体では、「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が 48.9%と5割近くで最も高い。「浄水器を通して飲む」30.1%、「水道水は飲まず、ボトルウォーター(サーバー水を含む)を飲む」18.2%と続く。
- 性別では、男性は「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が 51.7%と女性の46.2%よりやや高い。
- 年齢では、40代は「浄水器を通して飲む」がほぼ4割で他に比べて高く、70歳以上では「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が6割を超える。
- 地域では、区部は「水道水は飲まず、ボトルウォーター(サーバー水を含む)を飲む」が 21.2%で多摩の14.1%より高い。

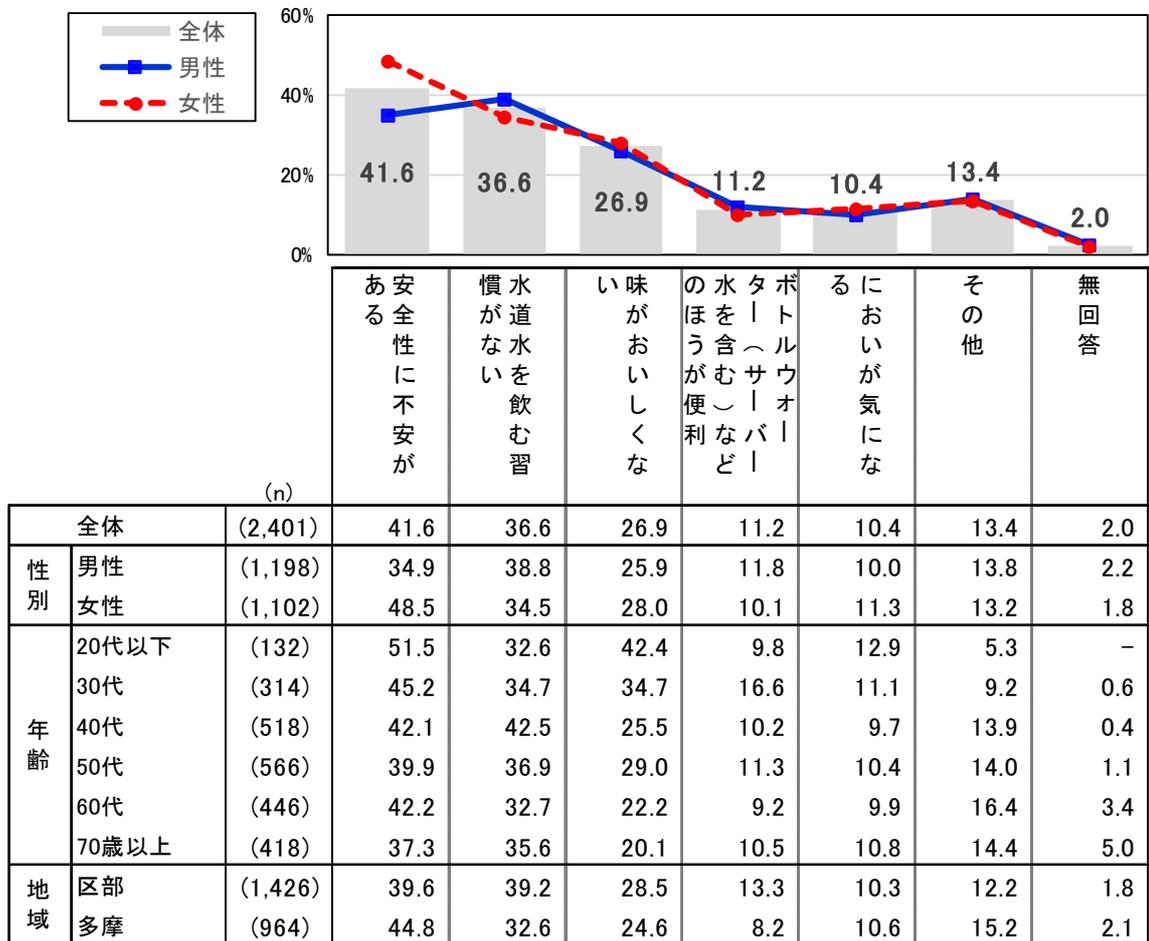
問6. 普段、ご自宅又は事業所で水道水をどのように飲まれていますか(お茶やコーヒー等味を付けて飲む場合も含む)。【1つだけに○】



2. 水道水をそのまま飲まない理由

- 全体では、「安全性に不安がある」41.6%が最も高く、「水道水を飲む習慣がない」36.6%、「味がおいしくない」26.9%と続く。
- 性別では、女性は「安全性に不安がある」が5割近くと男性より高い。
- 年齢では、若い年代ほど「安全性に不安がある」と感じており20代以下では5割を超える。「味がおいしくない」も同様の傾向で若い年代ほど高い傾向がある。
- 地域では、区部は「水道水を飲む習慣がない」が多摩より高く、逆に多摩では「安全性に不安がある」が区部よりやや高い。

問6-1. 水道水を(そのまま)飲まない理由は何ですか。【当てはまるもの全てに○】



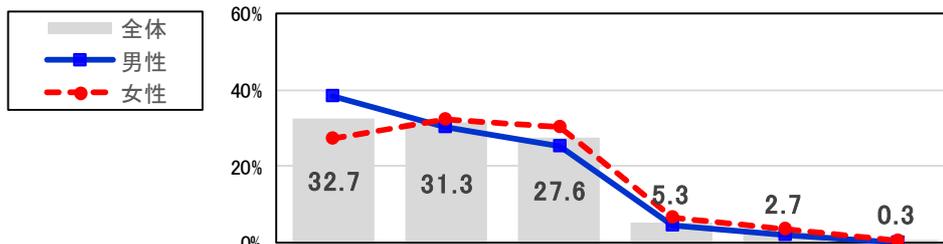
II. 水質

1. 水道水の水質の総合的な満足度

- 全体では、「満足」32.7%と「やや満足」31.3%を合計した「満足(計)」は 64.0%と 6 割を超える。一方「やや不満」5.3%と「不満」2.7%を合計した「不満(計)」は 8.0%と 1 割にもとどかない。
- 性別では、男性の「満足(計)」は 68.3%で女性の 59.2%より高い。
- 年齢では、年代が高くなるほど、「満足(計)」も高くなり、70 歳以上では 7 割を超える。

問7. 東京の水道水について、飲み水としての水質の総合的な満足度をお答えください。

【1 つだけに○】



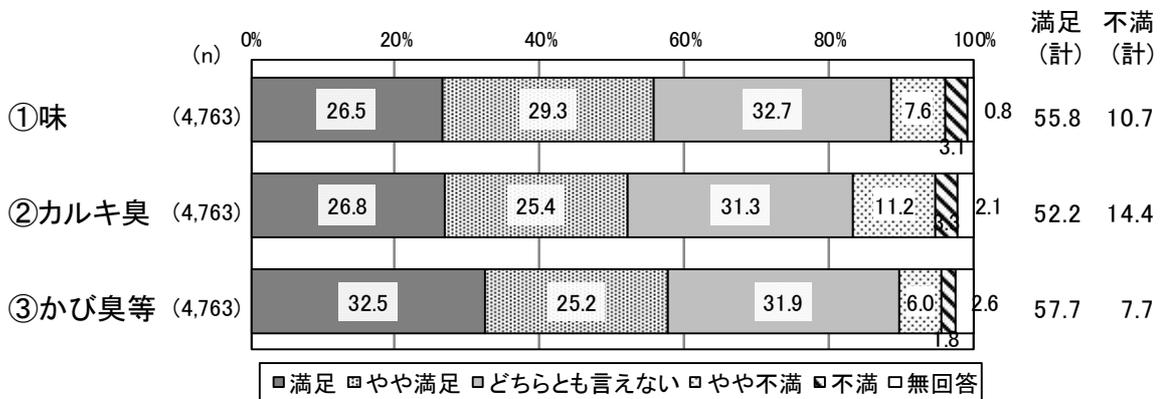
		(n)	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	満足(計)	不満(計)
	全体	(4,763)	32.7	31.3	27.6	5.3	2.7	0.3	64.0	8.0
性別	男性	(2,508)	38.0	30.4	25.1	4.3	2.0	0.2	68.3	6.3
	女性	(2,078)	27.1	32.1	30.1	6.5	3.7	0.4	59.2	10.2
年齢	20代以下	(232)	22.8	30.6	28.4	10.3	7.3	0.4	53.4	17.7
	30代	(544)	23.7	28.3	35.8	9.0	3.1	-	52.0	12.1
	40代	(811)	29.5	29.0	31.8	6.7	3.1	-	58.4	9.7
	50代	(1,048)	30.3	32.4	28.5	5.5	2.9	0.3	62.8	8.4
	60代	(869)	32.9	32.6	26.7	4.4	2.9	0.6	65.5	7.2
	70歳以上	(1,245)	42.7	32.4	20.9	2.4	1.2	0.4	75.1	3.6
地域	区部	(2,739)	32.5	31.1	29.0	4.7	2.6	0.2	63.6	7.3
	多摩	(1,996)	33.2	31.5	25.8	6.2	3.0	0.4	64.7	9.1

2. 水道水の味、においの満足度

- ①味、②カルキ(塩素)臭、③かび臭等(カルキ臭以外)のそれぞれについて満足度をみると、いずれの項目についても「満足(計)」は5割を超えている。
一方、「不満(計)」は、③かび臭等については7.7%と低いが、①味で10.7%、②カルキ臭では14.4%となっており、②カルキ臭の「不満(計)」が最も高い。
- 性別では、3項目とも男性の方が女性より「満足(計)」が高い。
- 年齢では、3項目とも年代が高くなるほど、「満足(計)」も高くなっている。
- 地域では、大きな差はないが、3項目とも多摩の方が区部より「満足(計)」が高い。

問8. 東京の水道水について、以下の項目の満足度をお答えください。

【各項目について、1つだけに○】

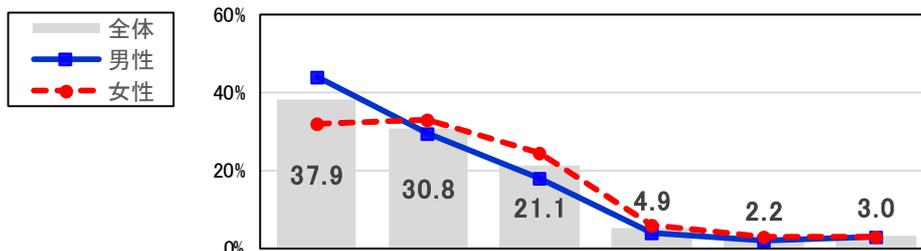


	(n)	①味			②カルキ(塩素)のにおい			③かび臭等のにおい		
		満足(計)	どちらとも言えない	不満(計)	満足(計)	どちらとも言えない	不満(計)	満足(計)	どちらとも言えない	不満(計)
全体	(4,763)	55.8	32.7	10.7	52.2	31.3	14.4	57.7	31.9	7.7
性別										
男性	(2,508)	59.0	31.9	8.7	55.7	30.2	12.4	60.9	30.7	6.3
女性	(2,078)	52.6	33.2	13.1	49.1	32.0	16.6	54.9	32.5	9.4
年齢										
20代以下	(232)	39.2	33.2	27.6	37.5	35.8	26.7	49.1	36.6	14.2
30代	(544)	43.0	40.1	16.9	46.1	32.9	20.8	54.2	33.6	11.9
40代	(811)	48.6	38.5	12.9	47.6	35.8	16.6	55.5	34.9	9.6
50代	(1,048)	54.4	34.2	11.3	52.9	31.5	15.3	57.7	33.2	8.7
60代	(869)	59.0	32.5	7.9	54.0	33.4	12.0	59.5	34.4	5.2
70歳以上	(1,245)	68.3	24.8	4.6	58.8	25.3	9.1	61.1	25.4	4.6
地域										
区部	(2,739)	54.0	34.5	11.1	51.0	32.5	14.9	57.0	33.3	7.8
多摩	(1,996)	58.5	30.3	10.1	54.0	29.6	13.9	59.1	29.9	7.8

3. 水道水の「安全性」の満足度

- 全体では、「満足」37.9%、「やや満足」30.8%を合計した「満足(計)」は 68.7%で、ほぼ 7 割と高い。一方「やや不満」4.9%と「不満」2.2%を合計した「不満(計)」は 7.2%と 1 割にもとどかない。
- 性別では、男性の「満足(計)」は 73.1%で女性の 64.5%より高い。
- 年齢では、70 歳以上で「満足(計)」は 7 割を超えている。
- 地域では、区部の「満足(計)」は 71.5%で多摩の 65.1%より高い。

問9. 東京の水道水の「安全性」について満足度をお答えください。【1 つだけに○】

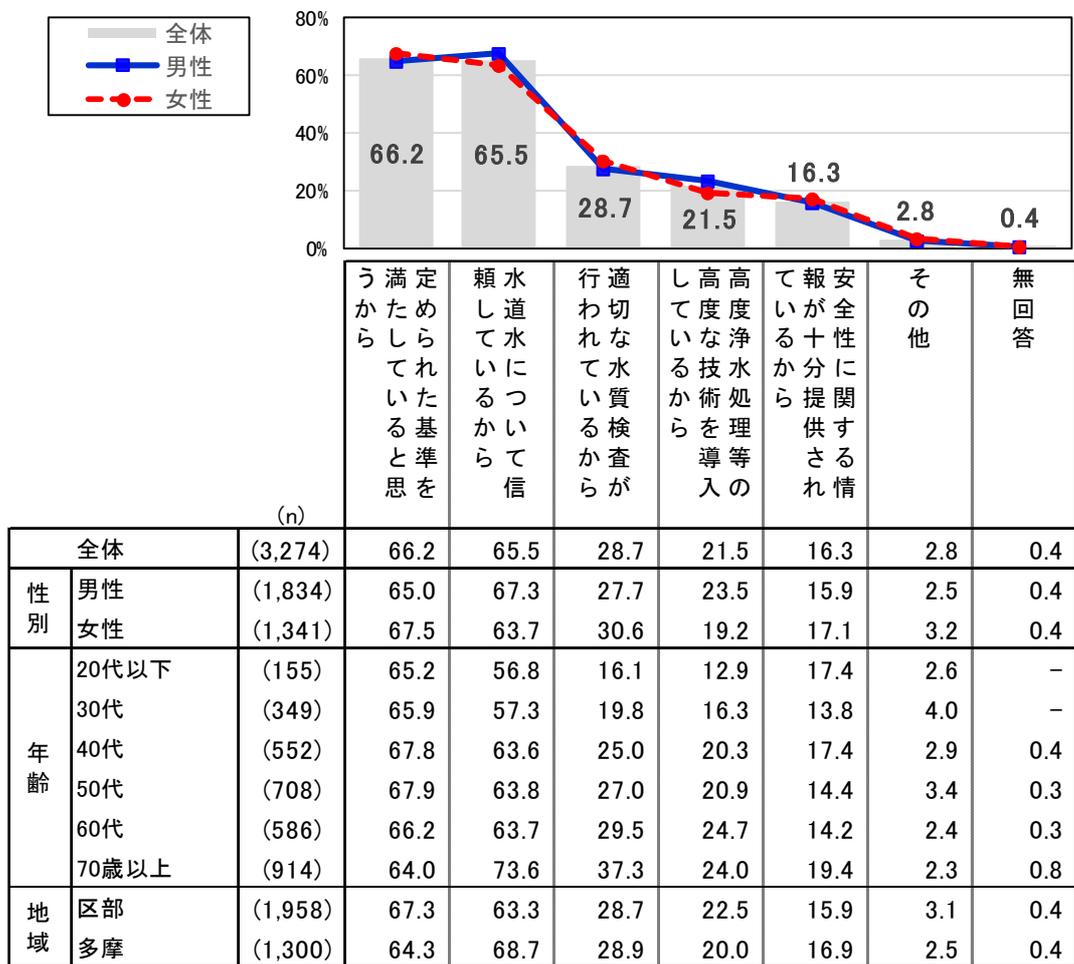


		(n)	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答	満足(計)	不満(計)
全体		(4,763)	37.9	30.8	21.1	4.9	2.2	3.0	68.7	7.2
性別	男性	(2,508)	43.7	29.5	18.0	4.1	1.9	3.0	73.1	5.9
	女性	(2,078)	31.9	32.7	24.2	5.8	2.7	2.8	64.5	8.5
年齢	20代以下	(232)	35.8	31.0	20.7	9.1	3.0	0.4	66.8	12.1
	30代	(544)	35.5	28.7	25.7	6.8	2.6	0.7	64.2	9.4
	40代	(811)	38.5	29.6	22.4	5.1	2.8	1.6	68.1	7.9
	50代	(1,048)	35.4	32.2	23.0	4.9	2.8	1.8	67.6	7.6
	60代	(869)	36.4	31.1	21.5	5.6	2.3	3.1	67.4	7.9
	70歳以上	(1,245)	42.3	31.1	16.5	2.8	1.1	6.2	73.4	3.9
地域	区部	(2,739)	38.8	32.6	20.8	3.8	1.2	2.7	71.5	5.0
	多摩	(1,996)	36.7	28.4	21.6	6.4	3.7	3.2	65.1	10.1

4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由

- 全体では、「定められた基準を満たしていると思うから」66.2%、「水道水について信頼しているから」65.5%がほぼ並んで高い。「適切な水質検査が行われているから」28.7%、「高度浄水処理等の高度な技術を導入しているから」21.5%と続く。
- 性別では、ほとんど違いがない。
- 年齢では、70歳以上で「水道水について信頼しているから」が7割を超え、「適切な水質検査が行われているから」37.3%も他より高い。

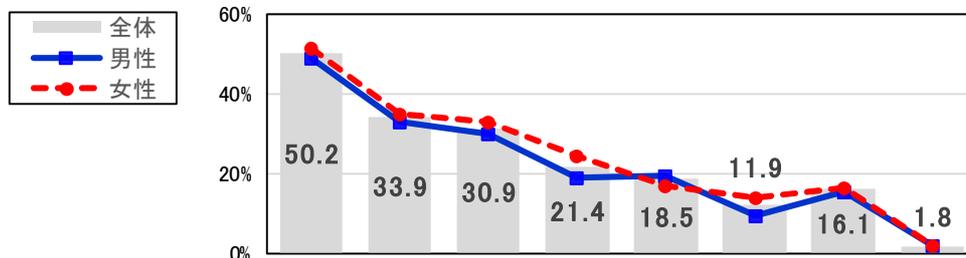
問9-1. そのように考える理由は何ですか。【当てはまるもの全てに○】



5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由

- 全体では、「水道管の老朽化への不安があるから」50.2%が最も高い。「水源の水質に不安があるから」33.9%、「塩素等の薬品使用に不安があるから」30.9%と続く。
- 性別では、大きな差はない。
- 年齢では、20代以下は他の年代と異なり、「水道管の老朽化への不安があるから」35.5%より、「水源の水質に不安があるから」42.1%が高く、1番目の回答となっている。「なんとなく」34.2%も他の年代より高い。
- 地域では、区部は「水道管の老朽化への不安があるから」が6割弱と高い。区部では、「塩素等の薬品使用に不安があるから」「貯水槽の管理状況が不安だから」「なんとなく」も多摩より高い。

問9-2. そのように考える理由は何ですか。【当てはまるもの全てに○】



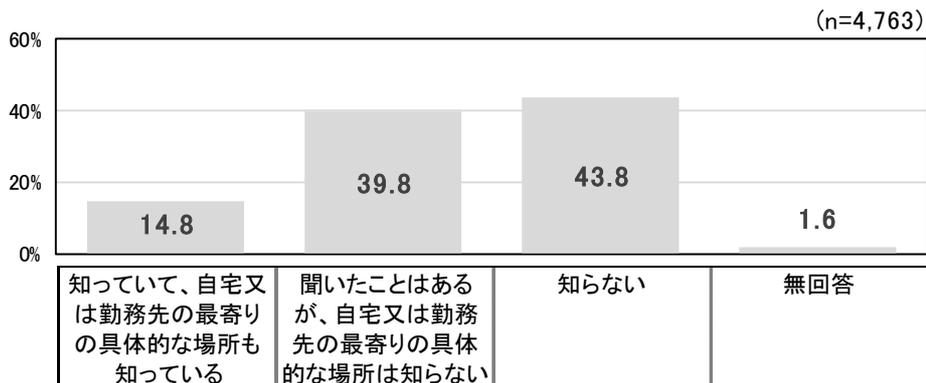
		(n)	不安道管の老朽化への	ある水源の水質に不安が	不安塩素等の薬品使用に	不安貯水槽の管理状況が	なんとなく	響放射線物質があるから影	その他	無回答
	全体	(1,348)	50.2	33.9	30.9	21.4	18.5	11.9	16.1	1.8
性別	男性	(600)	48.8	33.0	29.8	18.8	19.5	9.5	15.5	1.8
	女性	(678)	51.3	35.0	32.7	24.3	17.1	13.7	16.5	1.8
年齢	20代以下	(76)	35.5	42.1	32.9	19.7	34.2	6.6	9.2	-
	30代	(191)	43.5	37.7	25.1	23.6	21.5	11.0	12.0	-
	40代	(246)	45.9	33.7	26.0	22.0	19.1	12.6	18.3	0.4
	50代	(321)	56.4	29.6	30.5	21.2	16.8	11.5	17.1	1.2
	60代	(256)	56.6	33.6	32.0	21.1	16.8	10.9	15.2	1.6
	70歳以上	(254)	49.2	34.6	38.2	20.9	15.0	15.0	18.5	5.9
地域	区部	(706)	57.2	32.4	33.6	24.5	20.7	12.6	10.9	1.6
	多摩	(633)	42.7	35.4	28.0	18.0	15.6	10.9	22.0	1.9

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の認知度では、「知らない」43.8%が最も高く、「聞いたことはあるが、自宅又は勤務先の最寄りの具体的な場所は知らない」39.8%が続く。「知っていて、自宅又は勤務先の最寄りの具体的な場所も知っている」は14.8%にとどまる。

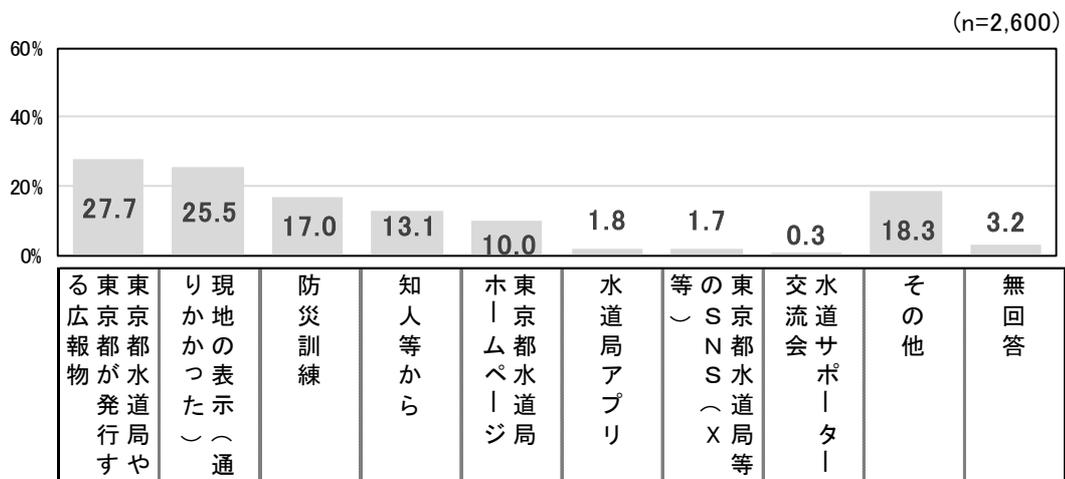
問10. 災害等で断水した際に、災害時給水ステーション(給水拠点)で飲用水が手に入ることをご存じですか。【1つだけに○】



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では、「東京都水道局や東京都が発行する広報物」27.7%、「現地の表示(通りかかった)」25.5%が高い。

問10-1. 災害時給水ステーション(給水拠点)を何でお知りになりましたか。【当てはまるもの全てに○】

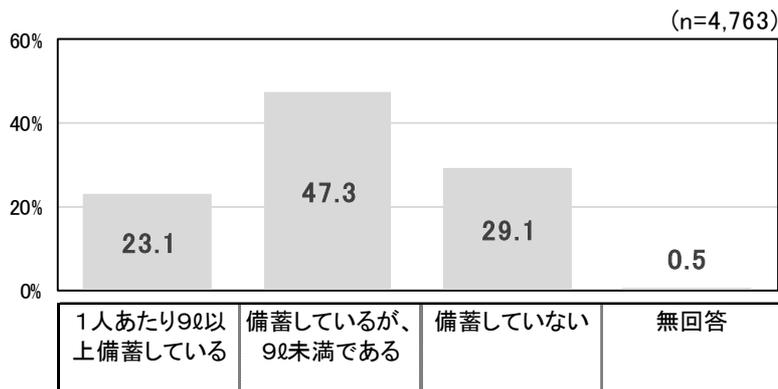


3. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無

○ 震災等に備えた「飲料水」の備蓄では、「備蓄しているが、9ℓ未満である」47.3%が最も高く、「1人あたり9ℓ以上備蓄している」23.1%と合計した「備蓄している(計)」は70.4%と7割に達する。

問11. 東京都水道局では、災害に備えた飲料用としての水のくみ置き(1人あたり9リットル[=1日3ℓ×3日分])をお願いしております。日頃から震災等に備えて「飲料水」を備蓄していますか。

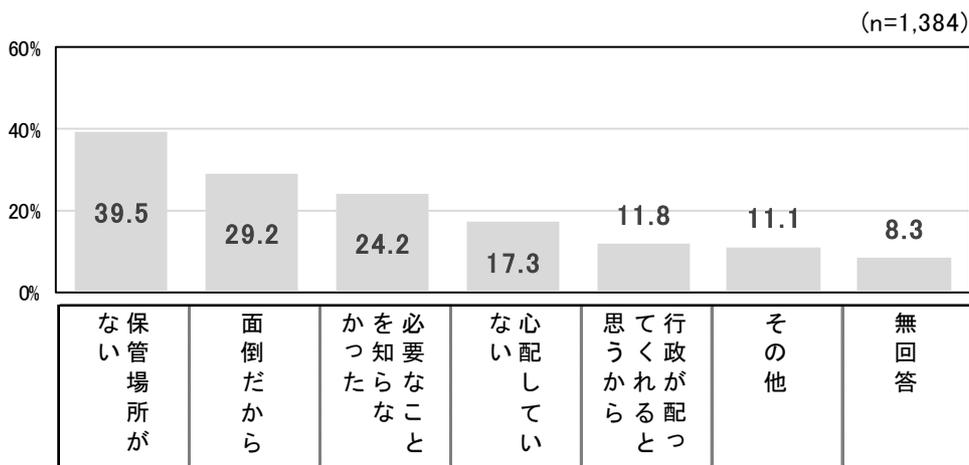
【1つだけに○】



4. 「飲料水」を備蓄していない理由

○ 備蓄していない理由では、「保管場所がない」39.5%が最も高く、「面倒だから」29.2%、「必要なことを知らなかった」24.2%と続く。

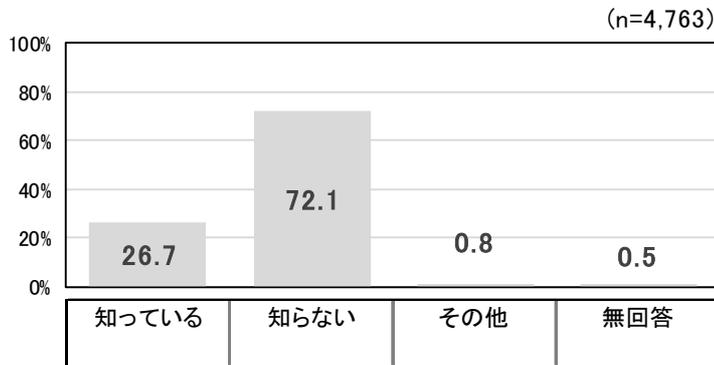
問11-1. 備蓄していない理由を教えてください。【当てはまるもの全てに○】



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では、「知っている」は 26.7%と 3 割にとどかない。

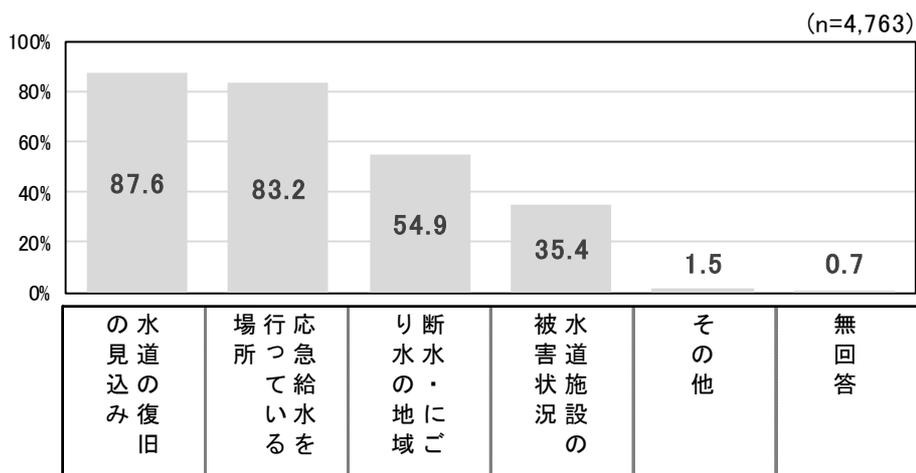
問12. くみ置きした水は常温で3日間程度、冷蔵庫が使用できれば10日間程度、塩素の殺菌効果が持続することをご存知ですか。【1つだけに○】



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では、「水道の復旧の見込み」87.6%、「応急給水を行っている場所」83.2%が 8 割を超えている。「断水・にごり水の地域」54.9%、「水道施設の被害状況」35.4%と続く。

問13. 水道に関して、災害発生時に欲しい情報は何ですか。【当てはまるもの全てに○】

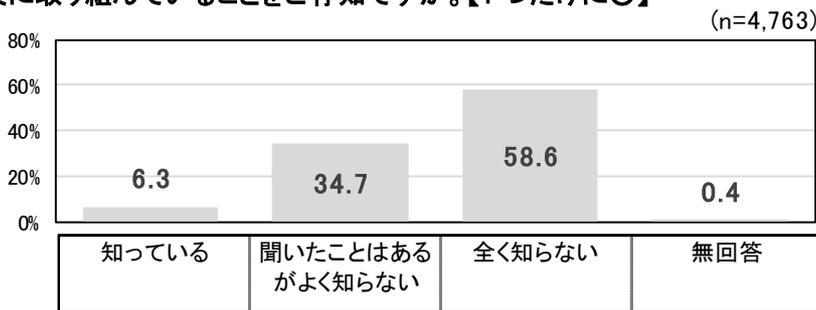


IV. 環境対策等

1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度

○ 環境負荷低減に向けた取組の認知度では、「知っている」6.3%と「聞いたことはあるがよく知らない」34.7%を合計した「認知(計)」は 41.0%と 4 割を超える。

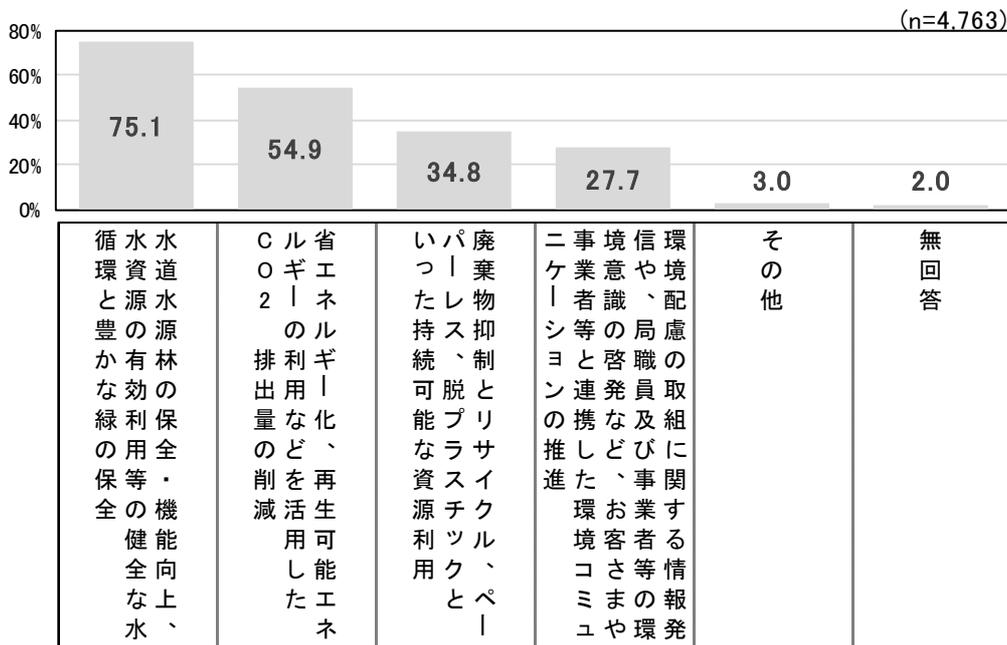
問14. 水道局は、お客さまに水道水をお届けする過程で、年間約8億 kWh という大量の電気を使用するなど環境に影響を与えています。そのため、省エネ化の推進や再生可能エネルギーの導入、水道水源林の保全など、環境負荷の低減に継続的に取り組んでいます。水道局がこのような環境対策に取り組んでいることをご存知ですか。【1 つだけに○】



2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組

○ 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組では、「水道水源林の保全・機能向上、水資源の有効利用等の健全な水循環と豊かな緑の保全」75.1%が最も高く、「省エネルギー化、再生可能エネルギーの利用などを活用した CO2 排出量の削減」54.9%、「廃棄物抑制とリサイクル、ペーパーレス、脱プラスチックといった持続可能な資源利用」34.8%、「環境配慮の取組に関する情報発信や、局職員及び事業者等の環境意識の啓発など、お客さまや事業者等と連携した環境コミュニケーションの推進」27.7%と続く。

問15. 水道局が東京都水道局環境5か年計画 2020-2024 に位置付け、取組を進めている次のうち、特に力を入れるべきと感じるものはどれですか。【当てはまるもの全てに○】

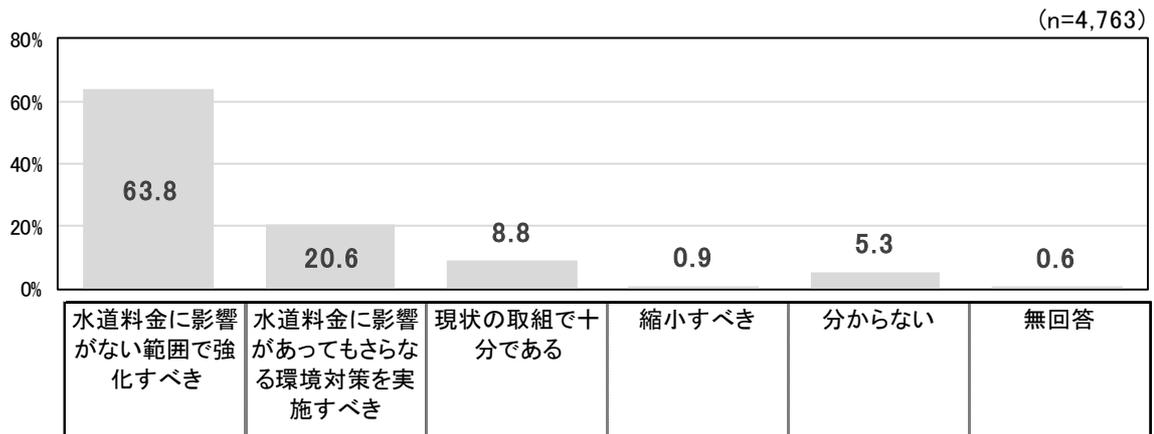


3. 環境対策に投じるコスト

○ 環境対策に投じるコストでは、「水道料金に影響がない範囲で強化すべき」が63.8%と6割を超える。「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」は20.6%にとどまる。

問16. 水道局では、給水収益からコストを投じて環境対策に取り組んでいます。世界的にさらなる環境対策が求められている中で、今後、どのように取り組むのが良いと感じますか。

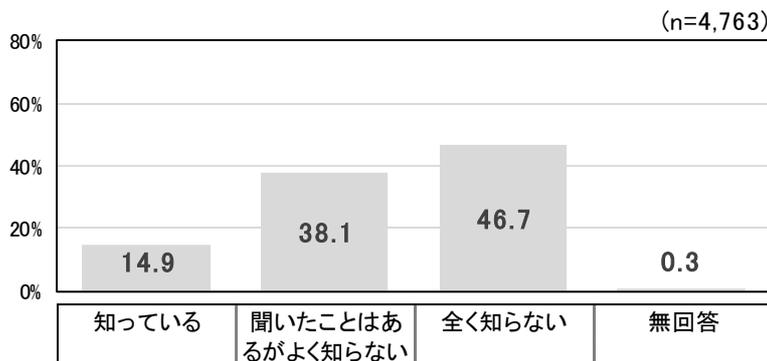
【1つだけに○】



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認知度では、「知っている」14.9%と「聞いたことはあるがよく知らない」38.1%を合計した「認知(計)」は53.0%と5割を超える。

問17. 水道局では、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に取り組んでいます。ご存知ですか。【1つだけに○】

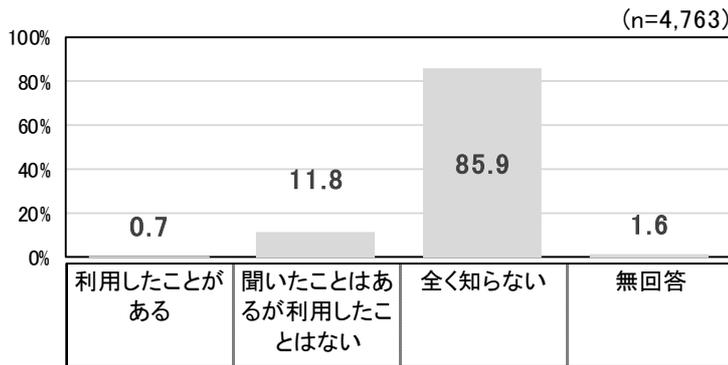


V. 水道水源林について

1. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況等

○「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況では、「利用したことがある」は 0.7%と非常に低い。「聞いたことはあるが利用したことはない」11.8%と合計した「認知(計)」でも 12.5%と 1 割を超える程度にとどまっている。

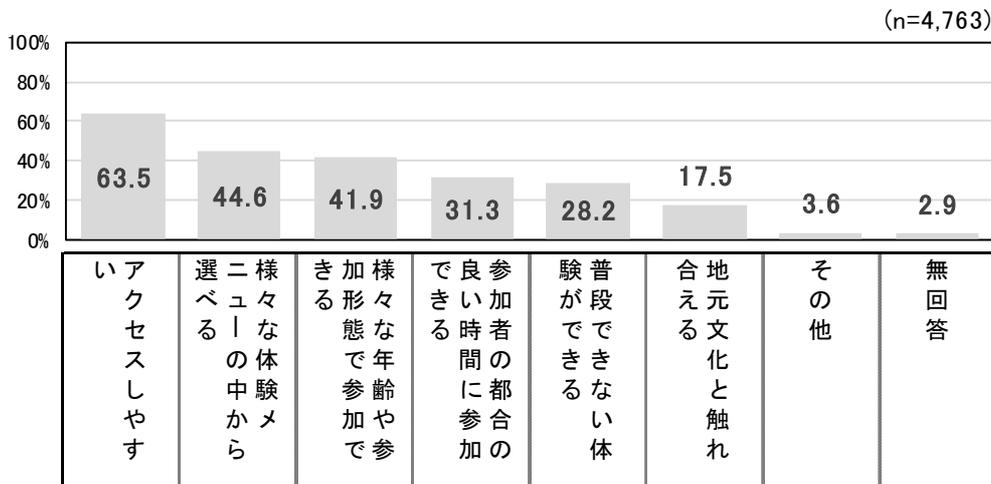
問18. 東京都水道局では、水道水源林の魅力を発信し、より多くの方とコミュニケーションを図るため「水道水源林ポータルサイトみずふる」を令和4年3月に開設しましたが、ご存知ですか。また、実際に利用されたことがありますか。【1つだけに○】



2. 水道水源林の来訪イベントに参加しやすくなる条件

○水道水源林の来訪イベントに参加しやすくなる条件では、「アクセスしやすい」63.5%が最も高く、「様々な体験メニューの中から選べる」44.6%、「様々な年齢や参加形態で参加できる」41.9%と続く。

問19. 水道水源林の来訪イベント(現地体験)を行う際に、どのようなイベントなら参加しやすいですか。【参加しやすい形態】を全て教えてください。【当てはまるもの全てに○】

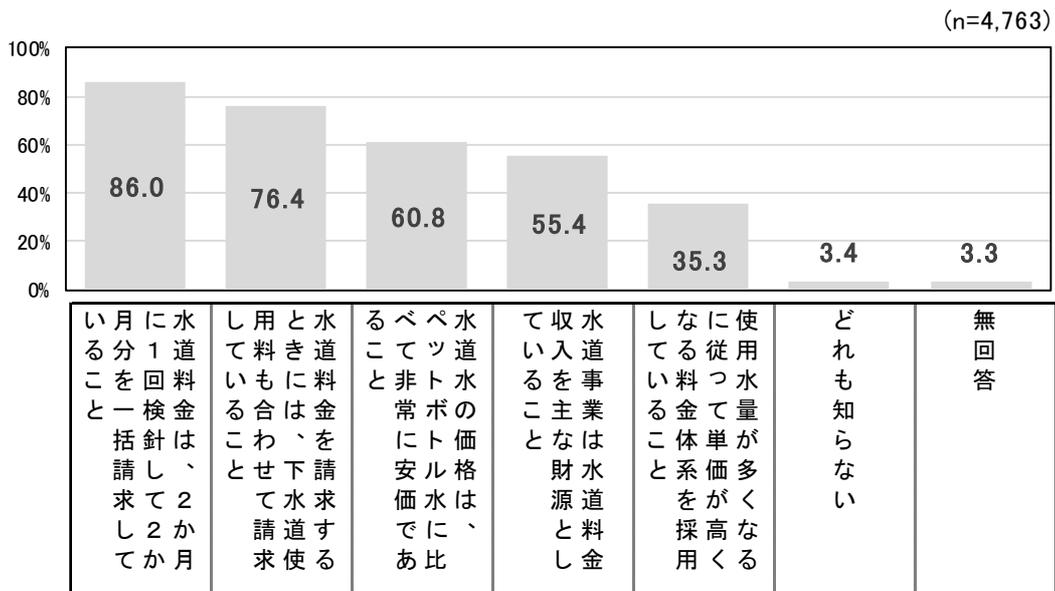


VI. 水道料金について

1. 水道料金に関する認知内容

○ 水道料金に関する認知内容では、「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」が 86.0%と 9 割弱に達する。次は「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」76.4%で、「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」60.8%、「水道事業は水道料金収入を主な財源としていること」55.4%までが 5 割を超える。

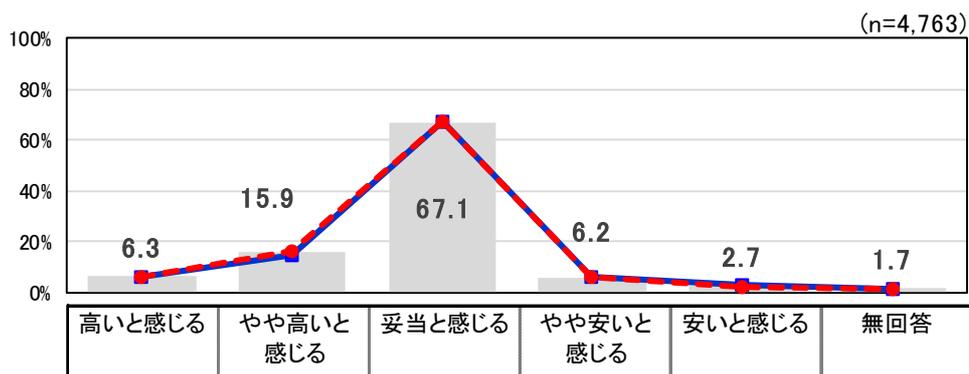
問20. 水道料金について、次のうち、知っていることはどれですか。【当てはまるもの全てに○】



2. 水道料金の水準

○ 水道料金の水準では、「妥当と感じる」が 67.1%と 7 割近くに達している。「高いと感じる」6.3%と「やや高いと感じる」15.9%を合計した「高いと感じる(計)」は 22.2%で、「安いと感じる」2.7%と「やや安いと感じる」6.2%を合計した「安いと感じる(計)」は 8.9%と 1 割にとどかない。

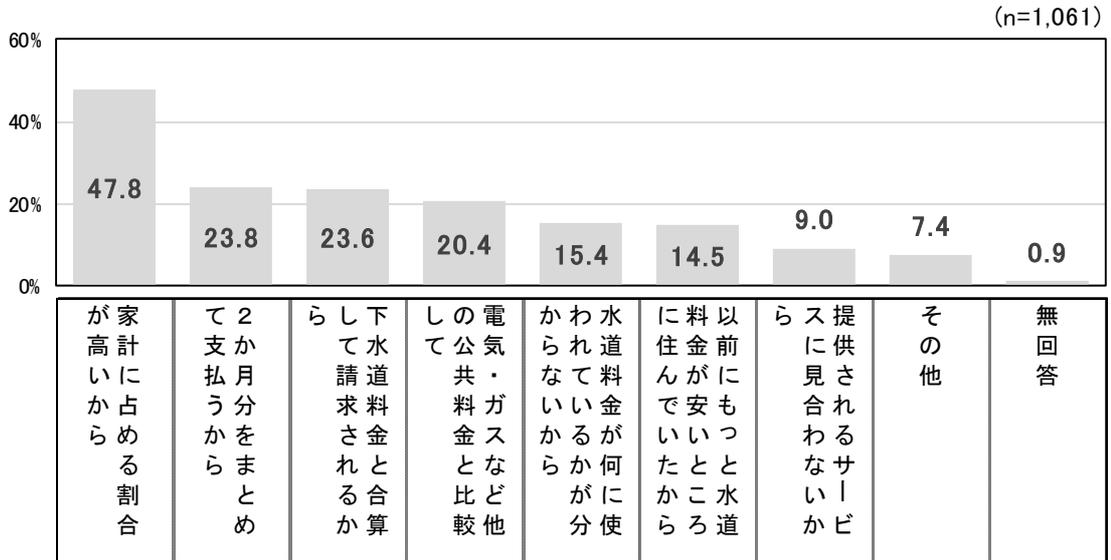
問21. 東京都の水道料金は約20年間改定していませんが、現在の水準についてどのように感じていますか。(注:消費税改正に伴う改定を除く)【1つだけに○】



3. 水道料金が高いと感じる理由

○ 水道料金が高いと感じる理由では、「家計に占める割合が高いから」47.8%が 5 割近くで最も高く、「2か月分をまとめて支払うから」23.8%、「下水道料金と合算して請求されるから」23.6%、「電気・ガスなど他の公共料金と比較して」20.4%までが 2 割を超える。

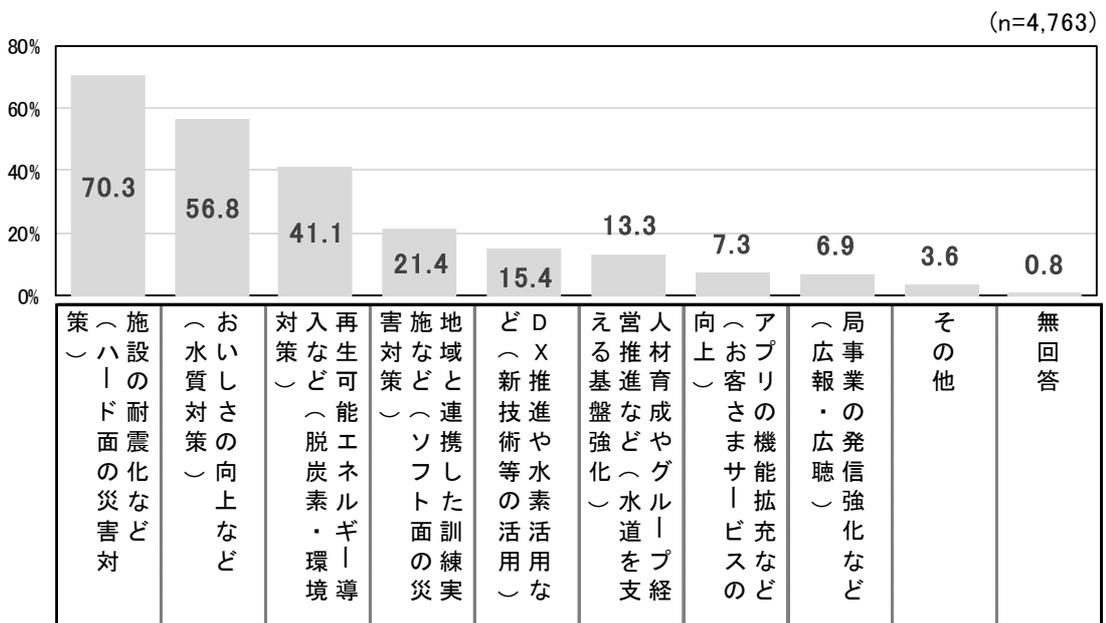
問21-1. 水道料金を高い・やや高いと感じる理由は何ですか。【当てはまるもの全てに○】



4. 力を入れるべき事業

○ 力を入れるべき事業では、「施設の耐震化など(ハード面の災害対策)」70.3%が最も高く、「おいしさの向上など(水質対策)」56.8%、「再生可能エネルギー導入など(脱炭素・環境対策)」41.1%と続く。

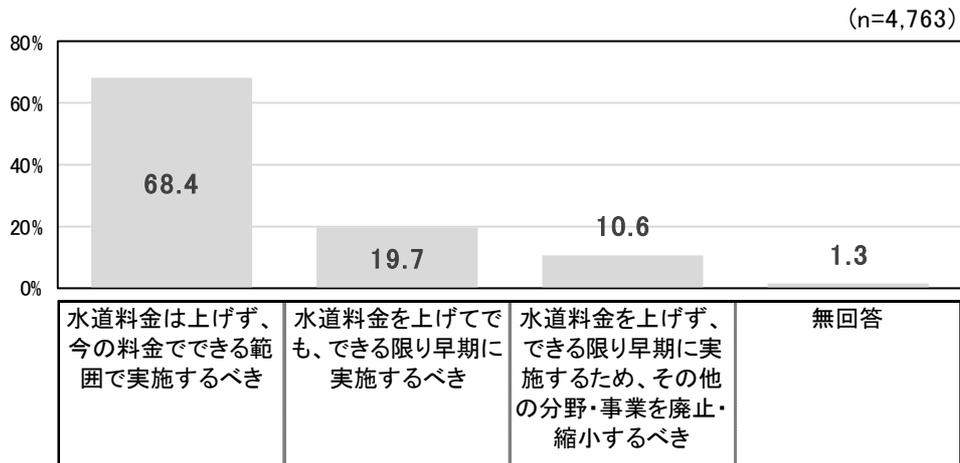
問22. 水道局では、お客さまからお支払いいただく水道料金で事業を行っていますが、今後、どの分野に特に力を入れるべきと考えますか。【上位3つまでに○】



5. 事業推進のための取組

○ 事業推進のための取組では、「水道料金は上げず、今の料金でできる範囲で実施すべき」が68.4%と7割近くに達している。

問23. 問22で回答いただいた分野に力を入れるために、今後どのように取り組んでいくべきと考えますか。【1つだけに○】

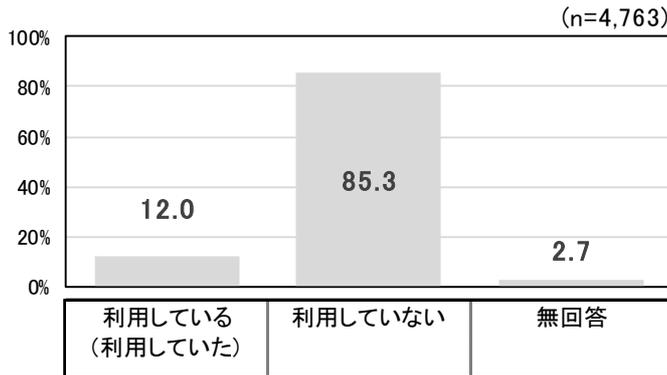


VII. 広報等

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の利用状況では、「利用している(利用していた)」は 12.0%と 1 割を超える程度にとどまる。

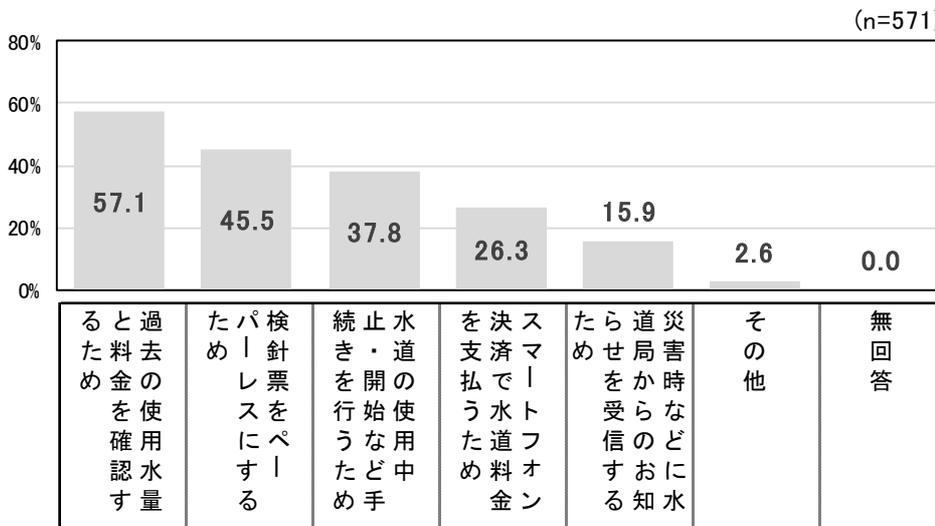
問24. 東京都水道局では、「東京都水道局アプリ」(iOS・Android・WEB に対応)を導入しました。こちらのアプリ(Web を含む)を利用していますか。【1つだけに○】



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た理由では、「過去の使用水量と料金を確認するため」57.1%が最も高く、「検針票をペーパーレスにするため」45.5%、「水道の使用中止・開始など手続きを行うため」37.8%と続く。

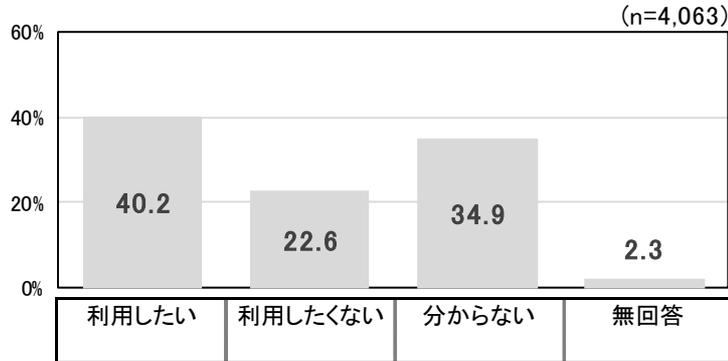
問24-1. アプリ(Web を含む)を利用した理由を教えてください。【当てはまるもの全てに○】



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の利用意向では、「利用したい」40.2%が最も高く、次に「分からない」34.9%と続く。

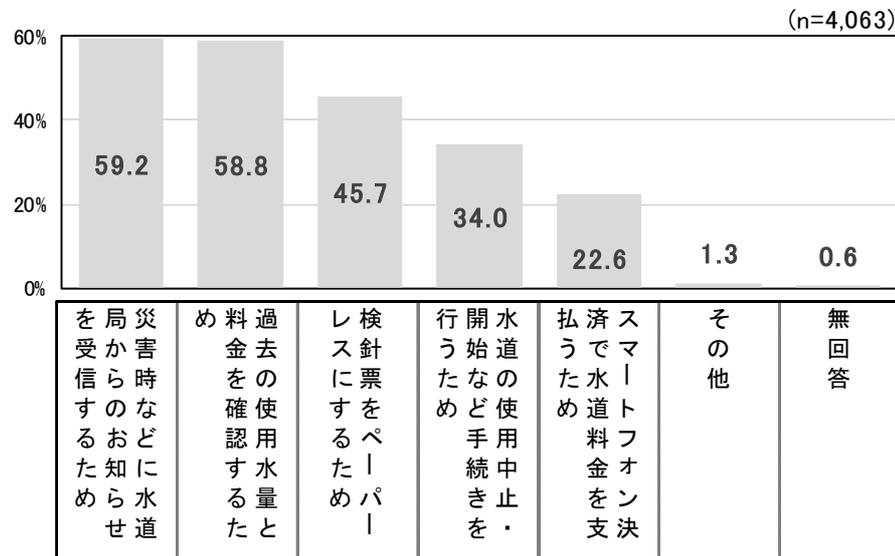
問24-2. 今後、アプリ(Webを含む)を利用したいですか。【1つだけに○】



4. スマートフォンアプリを利用したい理由

○ スマートフォンアプリを利用したい理由では、「災害時などに水道局からのお知らせを受信するため」59.2%と「過去の使用水量と料金を確認するため」58.8%が6割近くで並ぶ。

問24-3. アプリ(Webを含む)を利用したい理由を教えてください。【当てはまるもの全てに○】

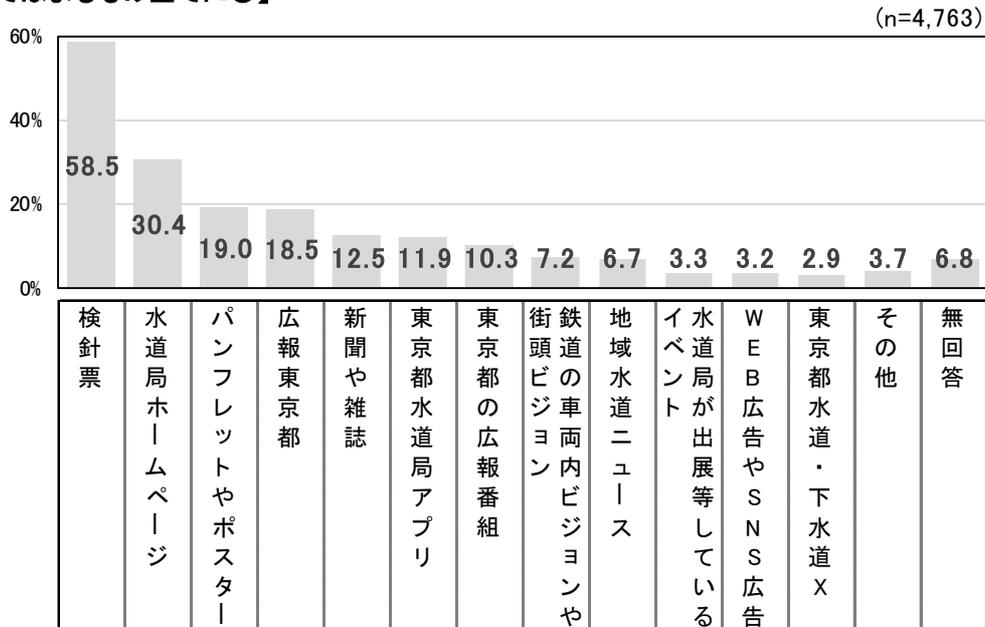


5. 水道事業に関する情報の入手媒体

○ 水道事業に関する情報の入手媒体では、「検針票」58.5%が最も高く、「水道局ホームページ」30.4%と続く。

問25. 水道事業に関する情報について【入手したことがある媒体】をすべて教えてください。

【当てはまるもの全てに○】



6. 今後力を入れてほしい媒体

○ 今後力を入れてほしい媒体では、「水道局ホームページ」30.4%が最も高く、「東京都水道局アプリ」25.3%、「検針票」22.2%までが2割を超えている。

問26. 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】をすべて教えてください。

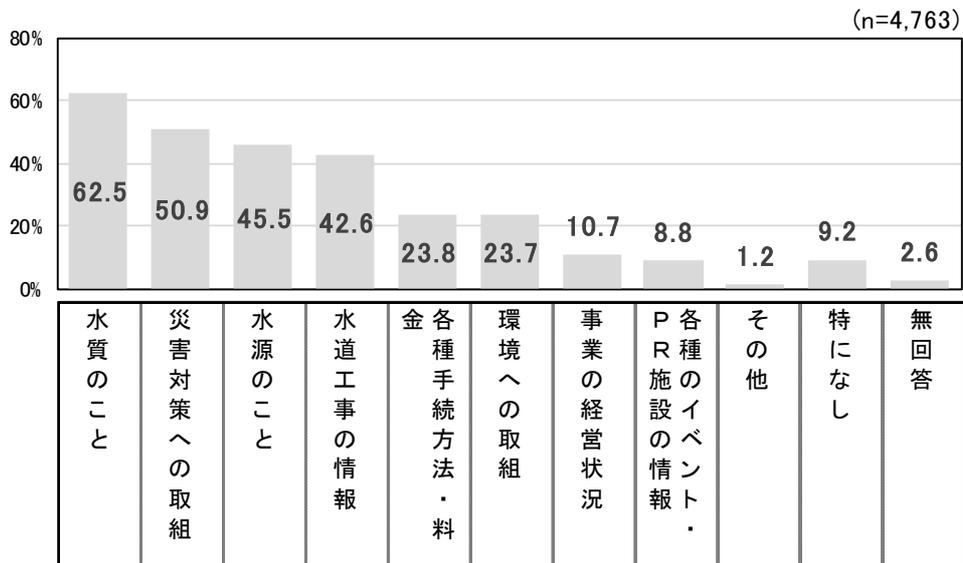
【当てはまるもの全てに○】



7. 水道事業に関して知りたい情報

○ 全体では、「水質のこと」62.5%が最も高く、「災害対策への取組」50.9%、「水源のこと」45.5%、「水道工事の情報」42.6%までが4割を超える。

問27. 水道事業に関して知りたい情報はありますか。【当てはまるもの全てに○】

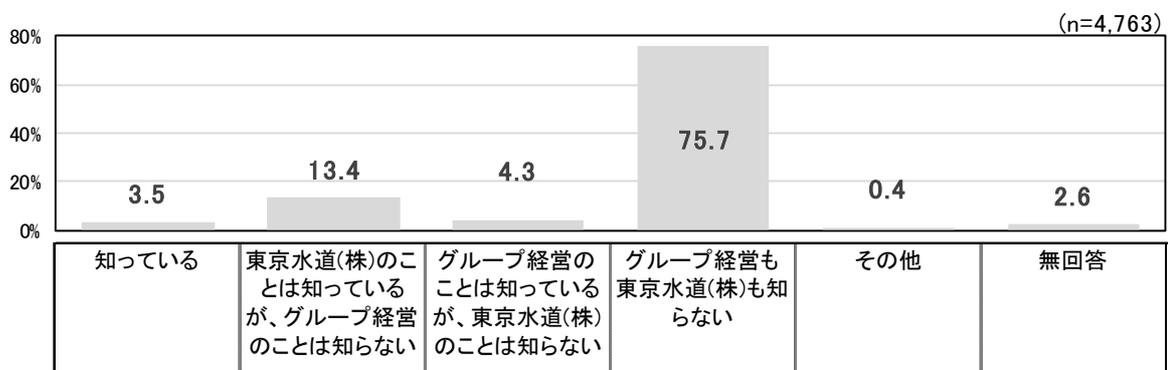


VIII. その他

1. グループ経営の認知度

○ グループ経営の認知度では、「グループ経営も東京水道(株)も知らない」が 75.7%と7割を超える。「(両方とも)知っている」は 3.5%にとどまり、「東京水道(株)のことは知っているが、グループ経営のことは知らない」13.4%と合計した「東京水道(株)認知(計)」でも 16.9%、「グループ経営のことは知っているが、東京水道(株)のことは知らない」4.3%と合計した「グループ経営認知(計)」は 7.8%と1割にとどかない。

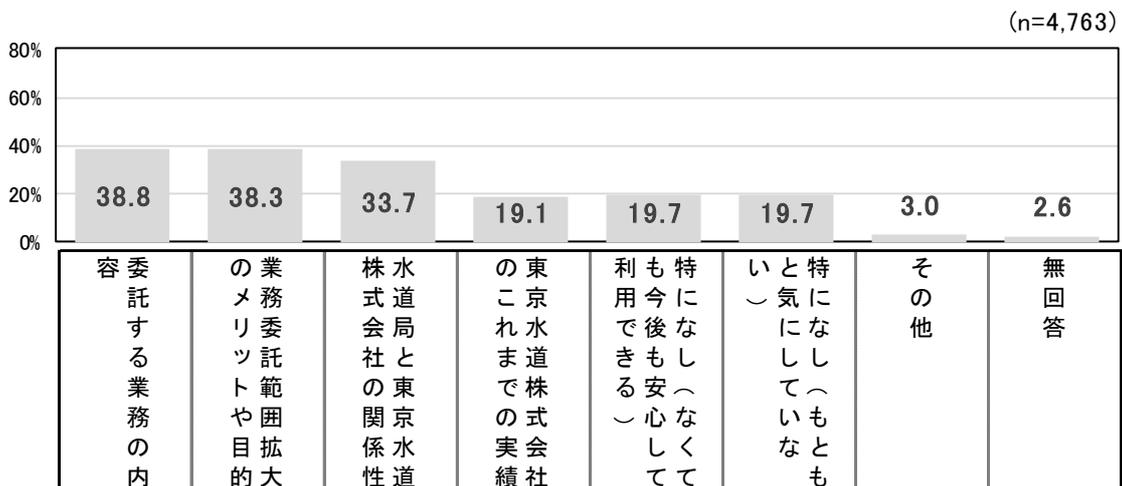
問28. 水道事業における重要な業務は、水道局と政策連携団体(※)である「東京水道株式会社」が担っています。水道局と東京水道株式会社は、互いに連携して水道事業を担っていく「グループ経営」を推進していますが、ご存知ですか。【1つだけに○】



2. 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では、「委託する業務の内容」38.8%と「業務委託範囲拡大のメリットや目的」38.3%がほぼ同率で並ぶ。次の「水道局と東京水道株式会社の関係性」33.7%までが3割を超える。

問29. 水道局は、営業所業務や工事監督業務などを東京水道株式会社に業務委託しています。また、今後も「グループ経営」の中で、東京水道株式会社へ業務委託する範囲を拡大していきます。こういった中で、引き続き、安心して水道水を利用いただくためには、どのような情報を知りたいと思いますか。【当てはまるもの全てに○】



Ⅹ. 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、1,158 人の方から貴重な意見をいただいた。(抜粋して記載)

水質に関するご意見等 (441 件)

- ・ 安全な水の供給を願っています。
- ・ いつも信頼して飲んでいきます。
- ・ 調布市のお水は特においしいです。
- ・ 水質問題に今後も取り組んでほしい。
- ・ PFAS、PFOS の水質問題を調査してほしい。
- ・ 水が生臭い時があるので工事してほしい。
- ・ カルキの臭いがきつい。特に朝一番の水はよくない。
- ・ 自分の部屋の蛇口から出る水の水質について知りたい。
- ・ 東京都の水はペットボトルで売っているほどおいしい。
- ・ 水道水で食器を洗うと残留物が白くなるので改善して欲しい。
- ・ 東京都、特に墨田区の水道水は安心しているのが一番です。
- ・ 昔に比べ、水道水が安心して利用出来ることがありがたいです。
- ・ 5年前に松本から八王子に来ました。カルキが強いと思います。
- ・ 地域によって、水質が安全なのか、きちんと発表していただきたいです。
- ・ 有機フッ素化合物「PFAS」がすごく不安で心配です。水道水、大丈夫ですか？
- ・ 東京の水道水は安全と聞いております。これからもよい水を供給してください。
- ・ 水質検査の結果などの情報をわかりやすく、良し悪しも含めて、発信して欲しい。
- ・ 墨田区と港区の水道水異臭の原因、これからの安全管理を丁寧に説明して欲しい。
- ・ 多摩地区の水の安全性に関して不安を感じています。安全安心な水の供給を望みます。
- ・ 世界的にみてもハイレベルな水道水ではあるが、より安全で美味しい水を届けて欲しい。
- ・ 金町浄水場を見学したことがあって安全に飲めることに努力していることがわかりました。
- ・ 高度処理を導入しているため安心して飲めます。また塩素の臭いも少なく自然と飲めます。
- ・ 豊島区に住んでいる人が北区の水道水はおいしくないと言うのですが、なぜですか。貯水槽は一緒ですが。
- ・ 水道水はニオイ・味が悪く、その場で飲むならともかく水筒には使えません。どうか改善をお願いします。
- ・ 多摩川水系では、発がん性の疑いがある有機フッ素の化合物を含んでいる汚水の漏出の問題などの不信感がある。
- ・ 多摩地域はカルキ臭が少なく飲み水としても使えるが、都心部では特にそのままでは抵抗がある。水質改善を望む。
- ・ PFAS に関し、都水道局の対応内容を継続的に告知してください。水源との関連、水質の現状、基準値の妥当性検証。
- ・ 江東区から世田谷に引っ越して、水道水がまずくなりました(前より築年数が浅い家になったからなのかもしれない)。

広報に関するご意見等 (183 件)

- ・ アプリをもっと使いやすくしてほしい。
- ・ 各地区の水質情報を公開してほしい。
- ・ HP 上の手続きがわかりにくかった記憶がある。
- ・ 調査結果をより周知する努力とアプローチが必要。
- ・ Web アプリだけでなく Line や Facebook での情報発信。
- ・ 定期的に水道事業に関する PR 事項を公表してほしい。
- ・ 年に1度意識向上のため、パンフレット等を見てみたい。
- ・ パソコンやスマホを持っていない人のことも考えてほしい。
- ・ 定期的に PFAS、PFOA の検査を実施しその結果を公表してほしい。
- ・ 水道事業に関する広報が不足しているように思う。もっと知らせてほしい。
- ・ 「みずふる」をもう少しアピール(PR)しても良いと思います。興味深いです。
- ・ 水道料金について災害時等の貯水がどれくらいあるか発信して欲しい。
- ・ SDGs に過剰に配慮しすぎたり、広報に力を入れ過ぎたりしなくても良いと思う。
- ・ 色々な知らせはインターネットのアプリからではなく、テレビ等、目につく方法で発信してほしい。
- ・ 新聞に以前折り込みで入っていた東京都水道局からの広報紙(水玉君のキャラクターなど)をよく読んでいました。
- ・ ガス、電気などは TV での CM を見かける。なぜ水道は CM を出さないのか？水資源の大切さをもっと PR すべきだと思う。
- ・ 災害時給水ステーションの場所などの情報は区(北区)のニュースに掲載すべきです。水道事業については情報不足です。
- ・ 環境対策でペーパーレス化を進めている一方で、検針票以外の広報紙、パンフレット、ポスター等を削減する努力をしてほしい。
- ・ ハガキの「㊸水道御使用量・今回料金等のお知らせ」と同じ内容をアプリでも確認できるようになると企業の経理担当としては助かる。

運営、取り組みに関するご意見等 (162 件)

- ・ 民営化は絶対やめてほしい。
- ・ 民間に委託するのはやめてほしいです。
- ・ 顧客視点で健全な経営をお願いいたします。
- ・ 水道事業に外資が参入することによる不安感が大きいです。
- ・ 業務委託先の管理不足。DX の初歩的な取組さえ感じられない。
- ・ 業務委託における、水道水の品質の悪化、水道料金アップはやめて欲しい。
- ・ 給水については各市町村で管理する方が良いと思う(水道事業についてはです)。
- ・ 東京水道株式会社のような天下り団体を無くしスリムになれば、効率の良い事業ができると思います。
- ・ 東京都水道局としての独立性を保ち、安心して上水道、下水道のサービスを受けられるようにしてほしい。
- ・ 東京水道(株)に業務委託すると水道局の業務が改善するのですか。東京水道(株)の業務でできることが水道局でできないのですか。水道局の努力不足を転嫁しているように思えます。

災害対策に関するご意見等 (92 件)

- ・ 災害時の対策と復旧スピードが世界一であってほしい。
- ・ 災害時の配水がもっとわかりやすいといいなと思います。
- ・ 災害発生時にも安心安全に使えること、断水しないこと。
- ・ 災害時、断水や濁り水の情報は迅速、正確をお願いします。
- ・ 大都市東京での災害時の対策の確立を明確に示してほしい。
- ・ 災害や緊急時に備えて、地域に密着した経営を更にして行って欲しい。
- ・ 今後の地震などに対して耐震化、漏水の防止などの水道管の整備を早めてほしい。
- ・ 安全な水道水の維持、提供に感謝しています。今後も災害時における水道水の迅速な提供をお願い致します。
- ・ 災害後の早期復旧ができる取り組みを常日頃からシミュレーションしておいて安心安全の水が使えるようにしてほしい。

水道管・給水装置の老朽、対策等や工事に関するご意見等 (84 件)

- ・ 漏水対策強化。
- ・ 古い水道管を新しいものに。
- ・ 下水の配管のお掃除はどのようにやっているのでしょうか。
- ・ 水道管の交換は何年にしますか？錆びたニオイがする。
- ・ 自宅敷地内の漏水を調べてもらえる業者リストを教えてください。
- ・ 水道管の老化が心配です。安全・安心を引き続き追及してほしい。
- ・ 老朽化した水道管などのインフラ設備の修復状態などが知りたい。
- ・ 自宅付近でしばらく水道工事をしていましたが、今後耐震性に問題がなくなったのかを知りたい。
- ・ 賃貸物件の直結・貯水槽方式を知る方法とそれぞれのメリット、デメリットが知りたいくなりました。
- ・ 水道工事をする場合に車通行禁止にし、工事を行いますが、日中でなく車が通れるような工事方法はないですか…？
- ・ 水道局から集合住宅の貯水槽に収まった水はもう水道局の責任範囲から外れてしまうのでしょうか？そのあたりがとても不安です。

料金に関するご意見等 (83 件)

- ・ 水道料金を安くしてほしいです。
- ・ 水道料金の支払いを毎月にして欲しい。
- ・ 基本料金を安くし、その分を従量価格に転嫁すべき。
- ・ 値上げせずとも安全に供給の運営を実現してほしい。
- ・ 水道料金がお得になるプランがいくつか選べたら嬉しい。
- ・ 基本料金が高いと思います。使った分だけ払いたいです。
- ・ 水道料金と下水道料金が、同じ使用料なのはどうしてなのか不思議。
- ・ 古い水道管の交換時期、方法、料金が今後の水道料金に反映するのか…、大変気になる。
- ・ 東京都の水道は安全性の割に料金が安いと思います。支払方法の選択肢が増えると便利になると感じます。
- ・ 物価高でもあるので水道料金は上がりず安心して利用できるとありがたいです。そのためにアンケートが役立つと嬉しいです。

環境対策、水源確保・管理に関するご意見等（53 件）

- ・ 安全な水資源の確保と環境負荷の軽減の継続を希望。
- ・ 水資源の確保という視点を日本全体から見ておいていただきたい。
- ・ 自分が飲んでいる水道水の水源を詳しく(町田市木曽西)知りたい。
- ・ 水道水源林の環境整備、再生可能エネルギーの導入等に尽力して欲しい。
- ・ 北海道などで水源を他国に買われているという話に危惧を感じております。
- ・ 浄水場施設等の敷地を利用しての太陽光発電システムを構築して節電につとめてほしい。
- ・ 異常気象に伴い(猛暑)気になるのがダムの貯水量です。そういった情報も素早く知りたいです。
- ・ 水源となる土地を外国人が取得出来ないようにする法整備。水源を外国人に握られることが一番怖い。
- ・ 水浄化後の排水口の水温が高いことによる外来生物の越冬による生態系の破壊がテレビなどで報じられているが対策はされているか、情報発信をしていただきたい。

具体的な施策への要望（28 件）

- ・ 東京も水道局の子供が体験して楽しめるイベントをおこなってほしい。
- ・ まずは、紙の検針票の廃止を進め、コスト削減に取り組んで下さい。
- ・ 水道局から届くメールの見出しが地味で、また以前は怖さを感じた。東京電力のようなアプリでポイント性があると開く機会が増えそう。
- ・ おいしい水を作るための研究をしてほしいと思います。水道水における研究は進んでいます。大学と連携しておいしい水を作って欲しいなと思います。よろしくお願いします。
- ・ 現在水道水は風呂、トイレなども上水でまかなわれていると思うので、戸建等では、雨水を利用する貯水槽など設置の補助をして、下水道の負担を少なくする仕組みを考えてほしい。

検針に関するご意見等（11 件）

- ・ 検針票は続けてください。
- ・ 検針、受付業務等の担当者の教育を徹底してほしい。
- ・ 検針票チェックに人が来ますが…自動化に検討願う。
- ・ 毎回、検針票にて使用量を確認しています。パソコンと紙での対応はむずかしいのでしょうか？
- ・ 後期高齢者でスマホ、パソコン等は皆無です。せめて、検針票はこれからも続けてくださるとありがたいです。電気、電話料金等ペーパーレスとなり毎月の使用金額がわからず不便です。

謝意・応援・励まし (253 件)

- ・ いつもおいしい水をありがとう！
- ・ 蛇口をひねると水が出るのは大変ありがたい。感謝です。
- ・ 都民のために頑張ってもらえば幸いです。日頃ご苦労様です。
- ・ 特に不満を感じない事は凄い事だと思います。これからもお世話になります。
- ・ 最近の気候の変化、災害、地震等で頑張っているのを見て感謝しております。
- ・ いつも検針等に回ってくださっている方々、暑い日も寒い日もありがとうございます。
- ・ 水道の水質と料金は一般国民の生命線です。国民を守る責を負う皆様に感謝致します。
- ・ 外国と比べて日本の水道水が衛生面でも味の面でも優れていて、安全だという事に深く感謝します。日本の誇りです。
- ・ いつもありがたく利用させていただいております。今後も永続的に利用させてほしいので、水道事業に尽力していただきたいと思っています。
- ・ 老朽化した水道管を補っていく業務は途方もなく大変と想像するのですが、大切な事なので頑張ってもらいたいと応援の気持ちを持っています。

今回の調査についてのご意見等 (206 件)

- ・ 謝礼は不要です。
- ・ 質問が長くて難しい。
- ・ 回答期限が短すぎる。
- ・ ウェブで回答できるのはよいと思う。
- ・ 今後も、このアンケートを続けてほしい。
- ・ アンケートをする具体的な目的を開示して欲しい。
- ・ アンケートの結果もホームページで知らせてほしい。
- ・ 大金を使ってアンケートをとる必要性があるのか疑問です。
- ・ この調査を読んで水道局で何をしているか少しはわかった。
- ・ 謝礼品に誘われて開封したが、内容はとても興味深かった。勉強になったし、アプリも使用してみたい。

その他のご意見等 (57 件)

- ・ 昭島市みたいに地下水のくみ上げができないのか？
- ・ 以前に比べ、水道料金が倍近く上がった時に、家族が増えた、水漏れしてませんか？などの案内があると良いと思います。
- ・ 家庭でも協力できる事について知りたい。汚水を流す時の注意(ex 油は流してはいけないとか)や、改善方法、節水の方法。
- ・ 近所には昔ながらの井戸があり、現役です。この保全に有志ががんばっています。東京水道局もぜひ協力してほしい。お願いします。
- ・ 夏にシャワーの水がぬるいので冷たい水が出る様にしてほしい。飲み水も夏はぬるくて飲めないの冷たい水が出る様にしてほしい。