

第 1 章 調査概要

第1章 調査概要

1-1 調査目的

「東京水道あんしん診断」（無料）の実施に併せて、水道事業の取組に対する御意見や御要望をお伺いすることで、お客さまニーズを適切に把握し、サービスの充実と向上を図るなど、今後の施策に反映することを目的とする。

1-2 分析方針

クロス集計、経年比較及び満足度等に関する詳細な分析

第2章において、調査結果について設問の性質に応じ、利用区分別（家庭・事業所）、給水方式別、性別、年齢別、地域（区部・多摩）別及び給水エリア別にクロス集計及び分析を行う。

また、経年比較については、平成27年度から平成30年度の調査との比較に加えて、「水道事業に対するお客さま満足度調査」（平成15年度から26年度までの調査）と同一の設問がある場合は併せて分析を行っている。なお、今回の調査では、【満足度】を5件法（5段階評価）で実施している。平成24年度以前の調査は7件法（7段階評価「非常に満足」、「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」及び「非常に不満」）で実施しているが、経年比較のためにこれまでの調査は、5件法と同等に加工して掲載している。

さらに、水質や水道局の取組に対する満足度を詳細に分析するため、関連すると考えられる設問間のクロス集計を行う。

1-3 調査内容

本調査の設問内容は、次のとおりである。

- (1) 水道の使用状況に関する設問
- (2) 水道水の水質に関する設問
- (3) 安全でおいしい水の安定的供給に向けた取組に関する設問
- (4) 危機管理対策に関する設問
- (5) 給水装置に関する設問
- (6) お客さまとのコミュニケーションに関する設問
- (7) 水道料金に関する設問
- (8) 今後の取組に関する設問
- (9) 水道事業に関するご意見・ご要望（自由記述）

1-4 調査設計

対象地域 東京都23区及び多摩地区統合26市町

対象者 平成31年4月から令和2年3月31日までに、「東京水道あんしん診断」を受けた対象地域内の水道使用者

配布件数 1,072,831件

調査方法 「東京水道あんしん診断」により調査員等がアンケート用紙を配布し、現地回収（診断時に回収）、郵送回収及びウェブ回収により実施

調査時期 平成31年4月から令和2年3月31日まで

1-5 回収結果

有効回収数 108,013件

（内訳 一般家庭用104,367件、事業所用1,333件、一般家庭と店舗併用等1,544件及び無回答769件）

配付数	回収方法	回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
1,072,831 件	(合計)	108,013 件	10.07%	100.0%
	郵送回収	52,741 件	4.92%	48.8%
	現地回収	41,543 件	3.87%	38.5%
	ウェブ回収	13,729 件	1.28%	12.7%

1－6 回答者属性

(1) 家庭・事業所全体

①利用区分

総数	一般家庭	事業所	一般家庭と 店舗併用等	無回答
108,013 件 100.0%	104,367 件 96.6%	1,333 件 1.2%	1,544 件 1.4%	769 件 0.7%

②地域

総数	区部	多摩	無回答
108,013 件 100.0%	64,144 件 59.4%	40,304 件 37.3%	3,565 件 3.3%

③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
108,013 件 100.0%	18,126 件 16.8%	14,371 件 13.3%	22,503 件 20.8%	3,787 件 3.5%	4,697 件 4.3%	5,508 件 5.1%

東村山系	地区水	無回答
22,053 件 20.4%	3,387 件 3.1%	13,581 件 12.6%

④性別

総数	男性	女性	無回答
108,013 件 100.0%	41,513 件 38.4%	64,413 件 59.6%	2,087 件 1.9%

⑤年齢

総数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代
108,013 件 100.0%	230 件 0.2%	3,616 件 3.3%	8,517 件 7.9%	13,379 件 12.4%	16,172 件 15.0%	21,783 件 20.2%

70歳以上	無回答
43,538 件 40.3%	778 件 0.7%

⑥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
108,013 件 100.0%	65,671 件 60.8%	6,866 件 6.4%	13,688 件 12.7%	19,086 件 17.7%	2,702 件 2.5%

(2) 家庭のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
104,367 件 100.0%	61,966 件 59.4%	39,069 件 37.4%	3,332 件 3.2%

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
104,367 件 100.0%	17,525 件 16.8%	13,933 件 13.4%	21,806 件 20.9%	3,633 件 3.5%	4,555 件 4.4%	5,319 件 5.1%

東村山系	地区水	無回答
21,425 件 20.5%	3,278 件 3.1%	12,893 件 12.4%

③性別

総数	男性	女性	無回答
104,367 件 100.0%	39,867 件 38.2%	62,539 件 59.9%	1,961 件 1.9%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
104,367 件 100.0%	228 件 0.2%	3,534 件 3.4%	8,336 件 8.0%	12,901 件 12.4%	15,479 件 14.8%	20,974 件 20.1%

70 歳以上	無回答
42,194 件 40.4%	721 件 0.7%

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	無回答
104,367 件 100.0%	63,489 件 60.8%	6,623 件 6.3%	13,317 件 12.8%	18,451 件 17.7%	2,487 件 2.4%

(3) 事業所のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
1,333 件	753 件	539 件	41 件
100.0%	56.5%	40.4%	3.1%

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
1,333 件	185 件	190 件	256 件	55 件	50 件	84 件
100.0%	13.9%	14.3%	19.2%	4.1%	3.8%	6.3%

東村山系	地区水	無回答
272 件	59 件	182 件
20.4%	4.4%	13.7%

③性別

総数	男性	女性	無回答
1,333 件	683 件	621 件	29 件
100.0%	51.2%	46.6%	2.2%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
1,333 件	－ 件	57 件	99 件	272 件	337 件	327 件
100.0%	－ %	4.3%	7.4%	20.4%	25.3%	24.5%

70 歳以上	無回答
223 件	18 件
16.7%	1.4%

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	無回答
1,333 件	694 件	79 件	153 件	372 件	35 件
100.0%	52.1%	5.9%	11.5%	27.9%	2.6%

(4) 一般家庭と店舗併用等

①地域

総数	区部	多摩	無回答
1,544 件	993 件	509 件	42 件
100.0%	64.3%	33.0%	2.7%

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
1,544 件	329 件	184 件	323 件	70 件	60 件	82 件
100.0%	21.3%	11.9%	20.9%	4.5%	3.9%	5.3%

東村山系	地区水	無回答
269 件	43 件	184 件
17.4%	2.8%	11.9%

③性別

総数	男性	女性	無回答
1,544 件	728 件	772 件	44 件
100.0%	47.2%	50.0%	2.8%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
1,544 件	1 件	7 件	48 件	148 件	273 件	355 件
100.0%	0.1%	0.5%	3.1%	9.6%	17.7%	23.0%

70 歳以上	無回答
706 件	6 件
45.7%	0.4%

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	無回答
1,544 件	1,147 件	102 件	112 件	144 件	39 件
100.0%	74.3%	6.6%	7.3%	9.3%	2.5%