

2-6 お客さまとのコミュニケーション

(1) 水道事業に関して提供してほしい情報

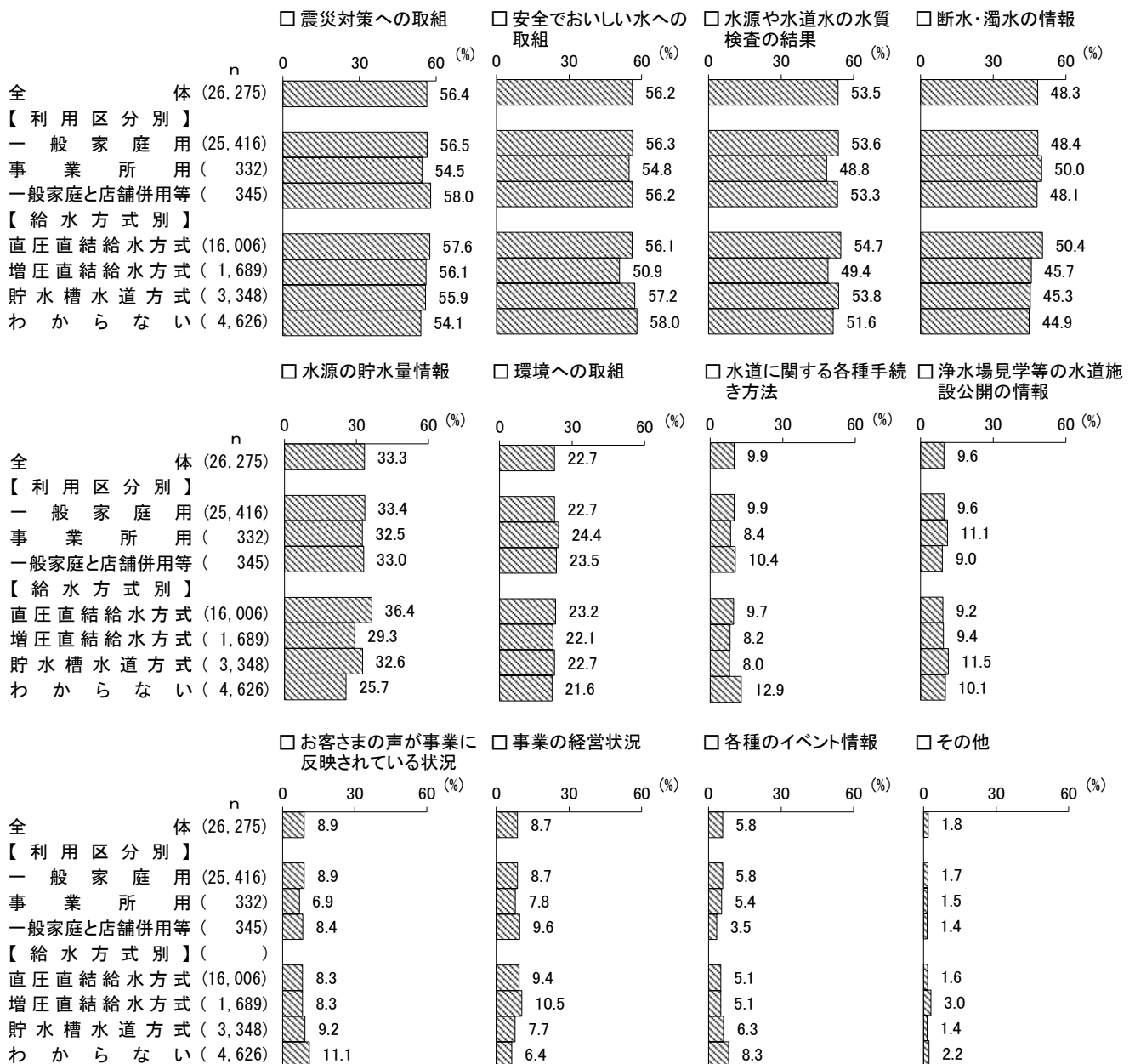
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1) 水源の貯水量情報 | 2) 水源や水道水の水質検査の結果 |
| 3) 断水・濁水の情報 | 4) 安全でおいしい水への取組 |
| 5) 環境への取組 | 6) 震災対策への取組 |
| 7) 事業の経営状況 | 8) 水道に関する各種手続き方法 |
| 9) 浄水場見学等の水道施設公開の情報 | 10) 各種のイベント情報 |
| 11) お客さまの声が事業に反映されている状況 | 12) その他 |

[D : 問 12、H : 問 12]

[調査結果]

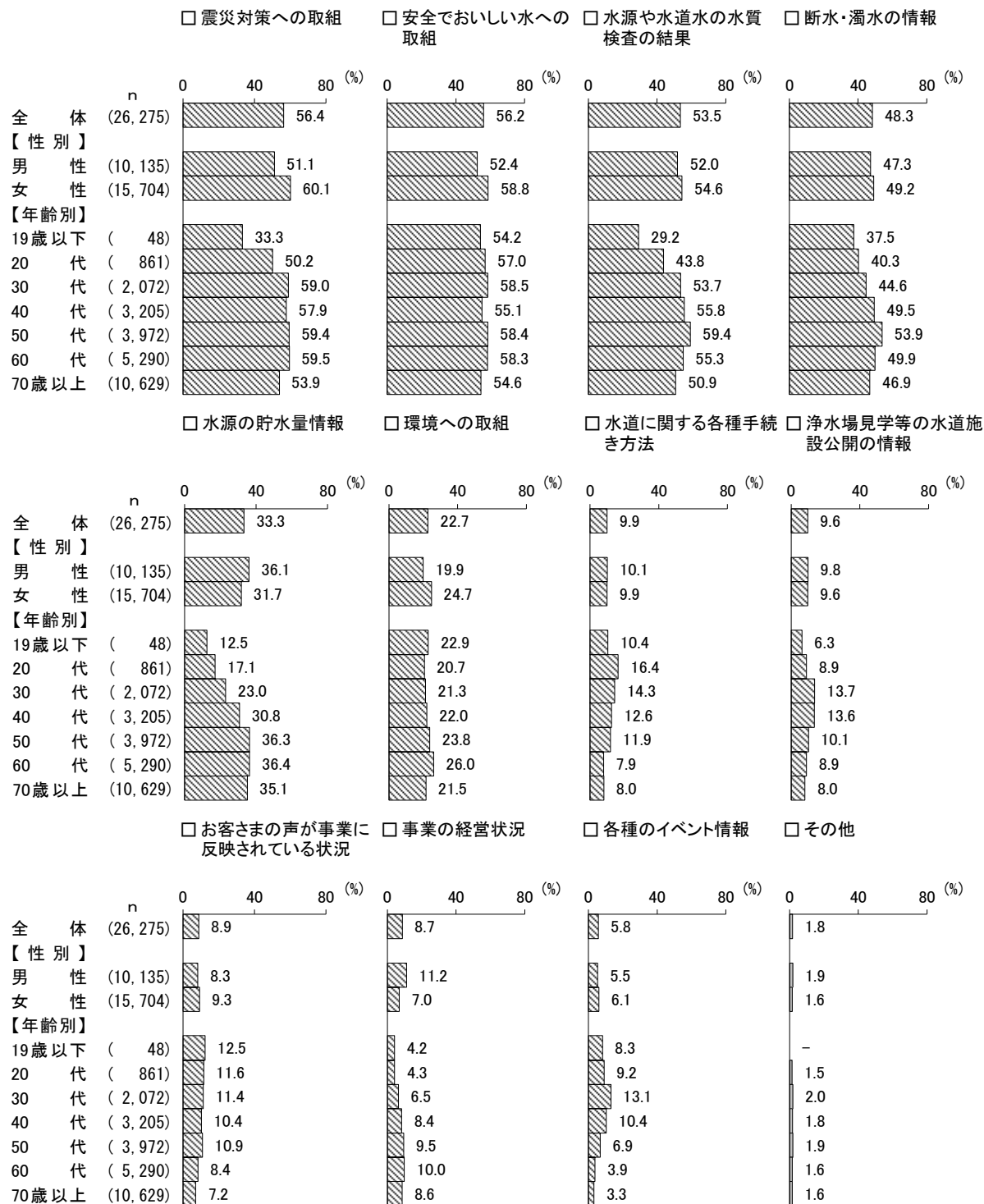
① 水道事業に関して提供してほしい情報（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「震災対策への取組」が、56.4%で最も高くなっている。次いで「安全でおいしい水への取組」(56.2%)、「水源や水道水の水質検査の結果」(53.5%)、「断水・濁水の情報」(48.3%)、「水源の貯水量情報」(33.3%)と続いている。
- 利用区分別では、多くの情報で一般家庭用が最も高い割合となっているが、「断水・濁水の情報」(50.0%)、「環境への取組」(24.4%)、「浄水場見学等の水道施設公開の情報」(11.1%)では、事業所用が高くなっている。
- 給水方式別では、「断水・濁水の情報」(50.4%)と「水源の貯水量情報」(36.4%)で、直圧直結給水方式が高い割合となったが、他の情報では特に大きな違いはみられなかった。

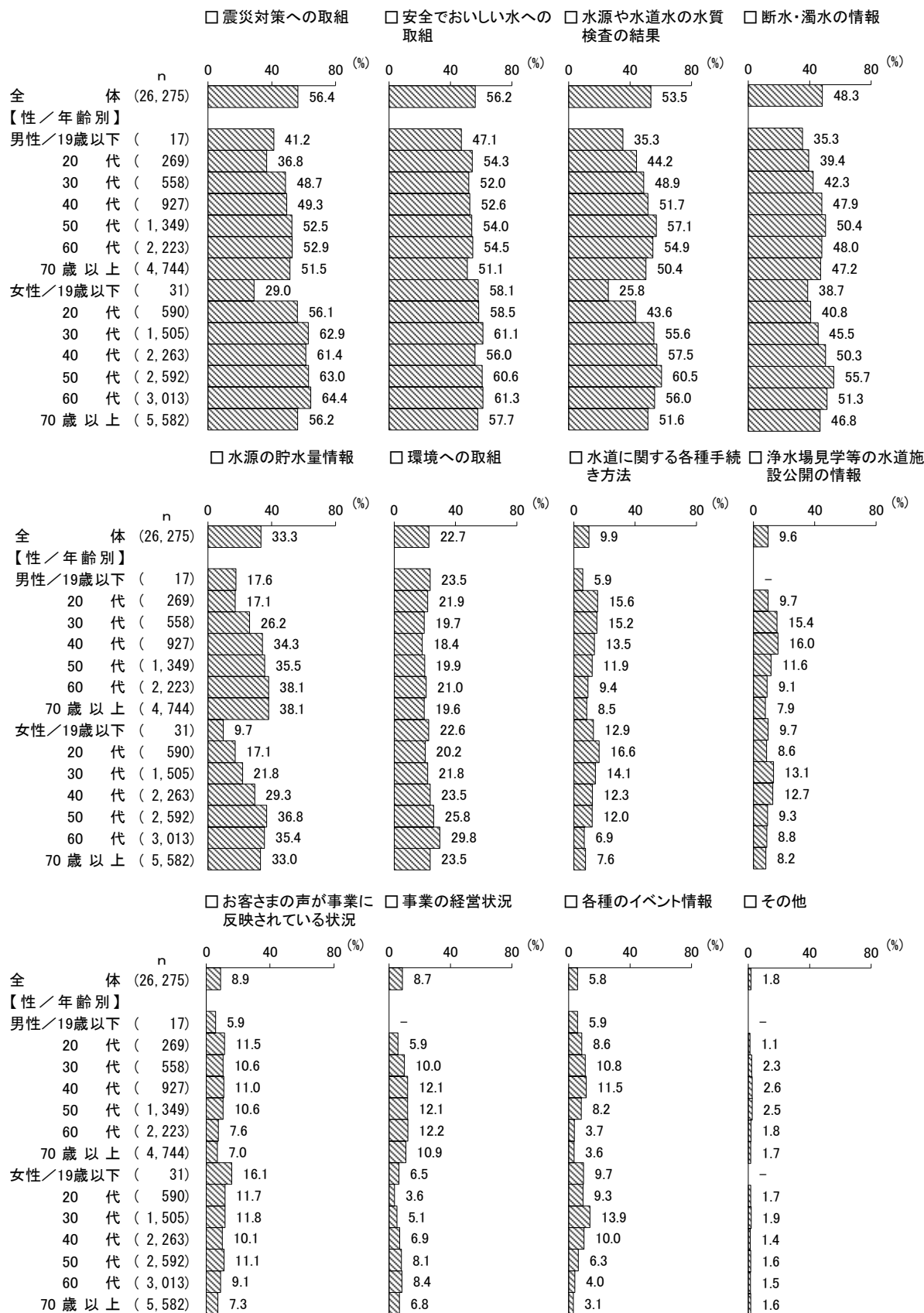
② 水道事業に関して提供してほしい情報（性別、年齢別）〈図表２－６－２〉



<特徴>

- 性別では、「震災対策への取組」(男性51.1%:女性60.1%)、「安全でおいしい水への取組」(男性52.4%:女性58.8%)、「環境への取組」(男性19.9%:女性24.7%)で女性の方が高いが、「水源の貯水量情報」(男性36.1%:女性31.7%)では、男性の方が高くなっている。
- 年齢別では、「水源や水道水の水質検査の結果」と「断水・濁水の情報」では、19歳以下が最も低く、年齢が上がるにつれ割合が高くなり50代で最も高くなり、以降は割合が低くなっている。

③ 水道事業に関して提供してほしい情報（属性別）〈図表2-6-3〉



<特徴>

○性／年齢別では、「震災対策への取組」は、女性の30代から60代で6割台と高くなっている。「水源や水道水の水質検査の結果」と「断水・濁水の情報」では、女性の50代が最も高くなっている。

④ 水道事業に関して提供してほしい情報（地域別、区市町別）〈図表２－６－４〉

	調査数	震災対策への取組	安全でおいしい水への取組	水源の水質検査の結果	断水・濁水の情報	水源の貯水量情報	環境への取組	水道に関する各種手続き方法	浄水場見学等の水道施設公開の情報	お客さまの声が事業に反映されている状況	事業の経営状況	各種のイベント情報	その他
全体	26,275	56.4	56.2	53.5	48.3	33.3	22.7	9.9	9.6	8.9	8.7	5.8	1.8
【地域別】													
区部	15,529	56.8	56.1	52.3	48.3	33.0	22.9	10.0	10.0	8.9	8.4	6.4	1.9
多摩	9,915	57.9	58.0	57.1	49.9	34.9	23.4	10.1	9.4	9.2	9.5	5.2	1.4
【区市町別】													
千代田区	4	75.0	50.0	75.0	50.0	50.0	50.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	－
中央区	67	68.7	59.7	49.3	46.3	26.9	20.9	9.0	4.5	6.0	4.5	4.5	1.5
港区	141	51.1	58.2	55.3	43.3	31.2	24.8	9.2	9.9	6.4	7.1	8.5	0.7
新宿区	644	53.4	55.1	49.2	45.2	34.2	20.7	10.9	10.1	7.9	9.5	7.0	1.2
文京区	81	61.7	49.4	65.4	56.8	37.0	29.6	8.6	11.1	8.6	4.9	8.6	－
台東区	197	58.4	58.4	51.3	47.7	37.6	26.9	9.6	13.2	11.2	9.1	9.6	2.0
墨田区	118	49.2	70.3	50.0	45.8	25.4	18.6	10.2	11.9	10.2	5.1	3.4	－
江東区	517	55.3	54.7	51.5	42.0	30.8	20.7	9.1	14.3	10.3	5.8	7.4	1.0
品川区	497	58.6	57.5	59.4	47.3	35.0	26.0	9.5	11.5	10.1	11.3	5.0	0.4
目黒区	510	59.2	57.5	52.5	49.2	36.1	23.7	11.4	9.4	9.8	8.0	4.9	1.0
大田区	1,206	53.9	52.9	48.4	47.8	28.1	19.7	9.1	9.9	8.5	7.9	6.1	2.9
世田谷区	1,165	61.9	57.4	55.7	49.0	33.8	24.2	10.5	10.3	8.8	8.2	5.2	3.6
渋谷区	389	59.6	60.4	56.6	47.0	36.5	23.9	11.1	9.5	9.0	12.1	6.2	1.5
中野区	625	56.3	57.6	52.2	48.5	35.8	22.9	10.9	7.4	8.2	7.8	6.1	0.6
杉並区	1,956	58.8	57.5	55.0	51.2	33.1	25.3	10.1	10.0	8.6	8.9	6.7	2.0
豊島区	744	57.9	55.5	53.5	49.5	37.9	25.3	9.9	11.3	10.2	7.9	6.7	2.3
北区	964	50.0	46.4	43.5	43.5	30.9	17.0	9.2	6.4	7.6	6.5	4.3	1.8
荒川区	235	54.5	46.4	48.9	47.2	34.9	17.0	11.5	7.7	6.8	6.4	6.4	0.4
板橋区	254	51.6	52.4	48.0	46.9	26.0	17.3	7.9	7.9	6.3	8.3	3.9	1.6
練馬区	2,265	54.1	57.3	52.7	47.6	34.3	26.1	10.7	9.3	8.8	9.8	6.3	1.1
足立区	1,310	56.4	58.2	53.1	49.5	33.0	21.7	10.2	10.0	9.4	9.0	8.6	3.1
葛飾区	1,167	61.4	56.5	51.2	53.3	31.5	22.1	9.5	12.3	9.4	7.0	8.0	2.2
江戸川区	473	61.1	59.6	54.5	47.4	30.2	20.3	8.9	12.3	10.8	6.3	6.1	0.8
八王子市	1,421	57.1	54.5	54.0	49.8	34.3	21.0	10.6	8.4	8.4	9.5	5.8	1.9
立川市	405	54.3	61.7	54.6	43.0	32.8	26.7	10.4	8.4	7.9	9.4	5.4	1.5
三鷹市	259	63.7	62.5	63.3	56.4	40.2	29.7	13.5	9.7	8.1	13.9	4.2	1.2
青梅市	594	55.6	54.4	56.7	44.4	31.0	22.1	11.3	7.4	10.4	11.8	5.2	1.5
府中市	676	57.4	59.6	52.7	51.2	34.5	24.1	10.4	8.4	9.6	10.9	4.0	1.8
調布市	454	58.4	57.5	60.1	51.8	32.6	20.9	9.9	9.7	10.6	9.3	6.2	1.1
町田市	1,706	60.3	57.1	57.8	49.9	37.7	21.9	10.3	9.3	8.3	8.9	4.4	1.1
小金井市	212	59.4	58.5	58.0	47.2	34.4	26.4	9.9	7.5	8.5	5.7	4.2	1.4
小平市	240	65.0	60.0	60.0	55.0	37.5	30.4	15.0	9.6	12.1	12.9	6.7	－
日野市	475	54.9	58.1	58.5	48.6	31.8	22.1	9.7	9.3	10.3	8.2	4.2	0.6
東村山市	400	61.5	59.3	60.0	53.0	32.8	23.5	9.8	10.5	8.3	7.8	5.0	0.8
国分寺市	214	61.7	63.1	60.3	57.0	40.7	26.6	11.2	8.9	10.7	12.6	7.0	1.9
国立市	174	54.6	67.2	54.0	53.4	31.6	28.2	9.8	10.3	7.5	6.3	8.6	1.1
福生市	92	50.0	54.3	60.9	43.5	29.3	22.8	10.9	9.8	9.8	5.4	4.3	2.2
狛江市	265	55.5	57.4	52.5	48.7	34.3	21.1	6.0	7.2	6.8	8.3	5.3	0.4
東大和市	444	53.2	56.5	57.2	52.3	36.0	23.6	11.7	11.9	10.4	10.4	5.6	1.4
清瀬市	169	56.2	59.2	53.8	52.1	37.9	27.8	8.3	8.9	10.7	9.5	5.3	2.4
東久留米市	259	59.1	62.2	57.1	50.2	30.9	22.4	6.2	10.8	8.9	6.2	3.1	1.9
武蔵村山市	233	54.1	54.5	56.2	52.8	41.6	23.2	11.6	12.4	10.3	11.6	6.0	1.3
多摩市	236	60.6	53.8	59.7	55.1	32.6	22.5	8.5	13.6	9.3	12.3	5.1	2.1
稲城市	53	56.6	71.7	64.2	47.2	30.2	30.2	3.8	9.4	7.5	5.7	11.3	1.9
あきる野市	281	55.9	61.9	57.3	49.8	31.7	26.3	8.9	11.4	11.0	8.9	4.3	1.8
西東京市	486	58.6	60.9	62.8	47.9	40.1	26.7	7.0	10.9	9.5	9.3	5.6	0.6
西多摩郡瑞穂町	167	57.5	55.1	52.1	41.3	25.7	17.4	7.8	9.0	9.0	6.6	4.8	2.4
西多摩郡日の出町	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
西多摩郡奥多摩町	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－

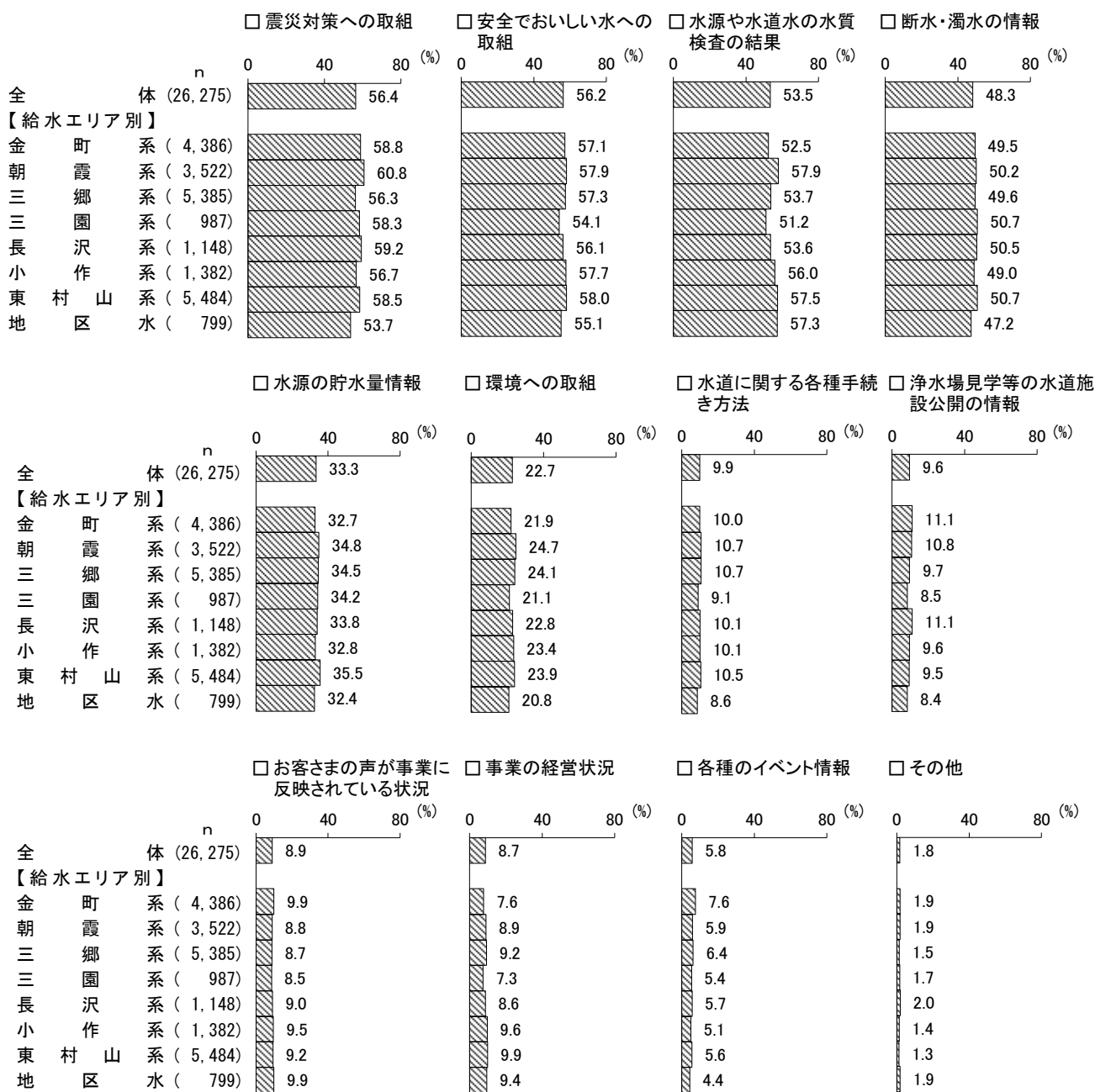
(人)

(%)

<特徴>

- 地域別では、「水源や水道水の水質検査の結果」で多摩（57.1%）の方が区部（52.3%）より4.8ポイント高くなっているが、他の項目では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。
- 区市町別で各項目の上位3区市町（標本数が少ない千代田区を除く）をみると、「震災対策への取組」は、「中央区」（68.7%）、「小平市」（65.0%）、「三鷹市」（63.7%）。「安全でおいしい水への取組」は、「稲城市」（71.7%）、「墨田区」（70.3%）、「国立市」（67.2%）。「水源や水道水の水質検査の結果」は、「文京区」（65.4%）、「稲城市」（64.2%）、「三鷹市」（63.3%）。「断水・濁水の情報」は、「国分寺市」（57.0%）、「文京区」（56.8%）、「三鷹市」（56.4%）。「水源の貯水情報」は、「武蔵村山市」（41.6%）、「国分寺市」（40.7%）、「三鷹市」（40.2%）などとなっている。

⑤ 水道事業に関して提供してほしい情報（給水エリア別）〈図表２－６－５〉

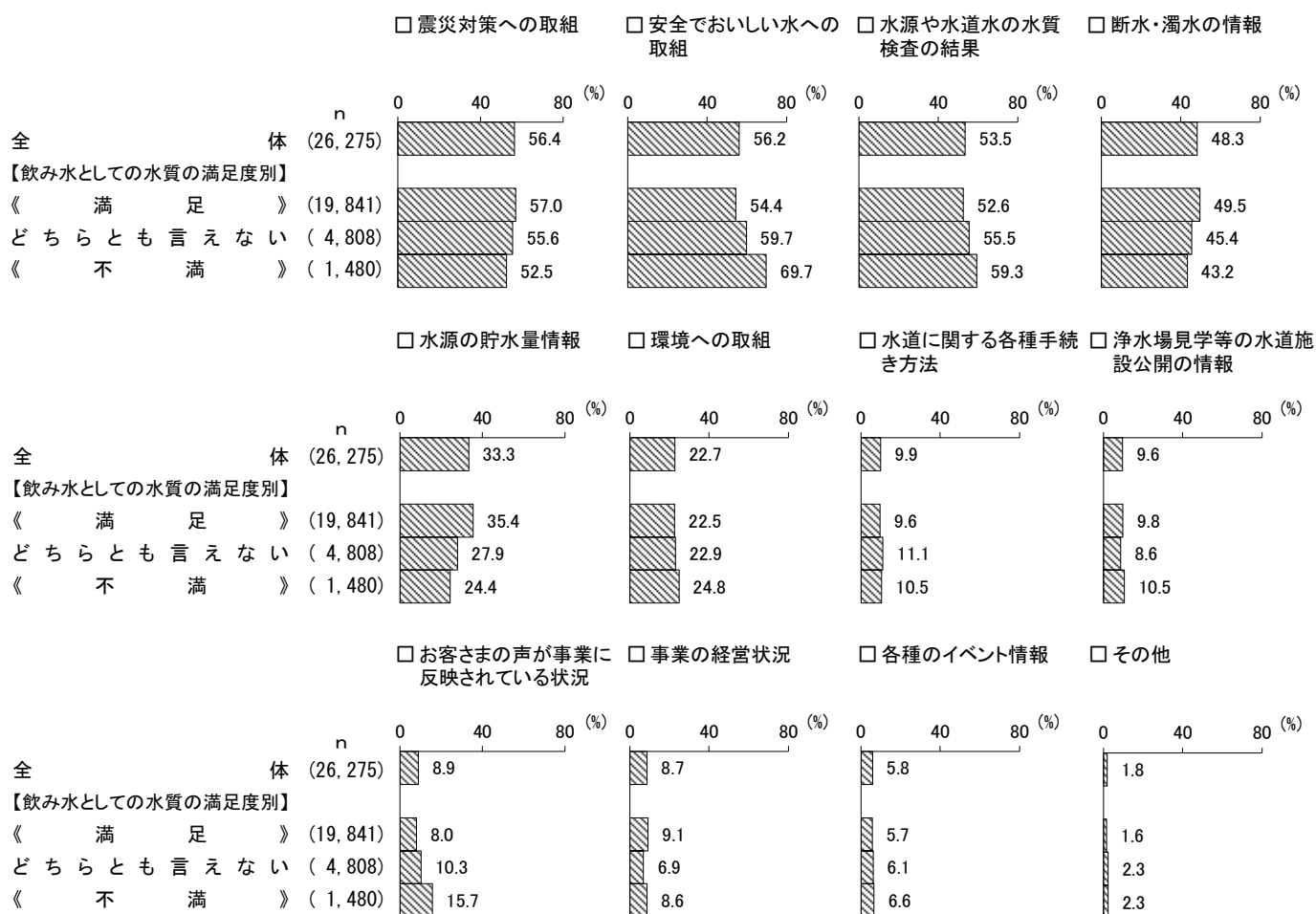


<特徴>

○給水エリア別では、「震災対策への取組」は、朝霞系（60.8％）が6割で最も高くなっており、「水源や水道水の水質検査の結果」は、朝霞系（57.9％）、東村山系（57.5％）、地区水（57.3％）で他に比べて高い割合となっている。

[詳細分析] (分析の軸はD票とH票の設問)

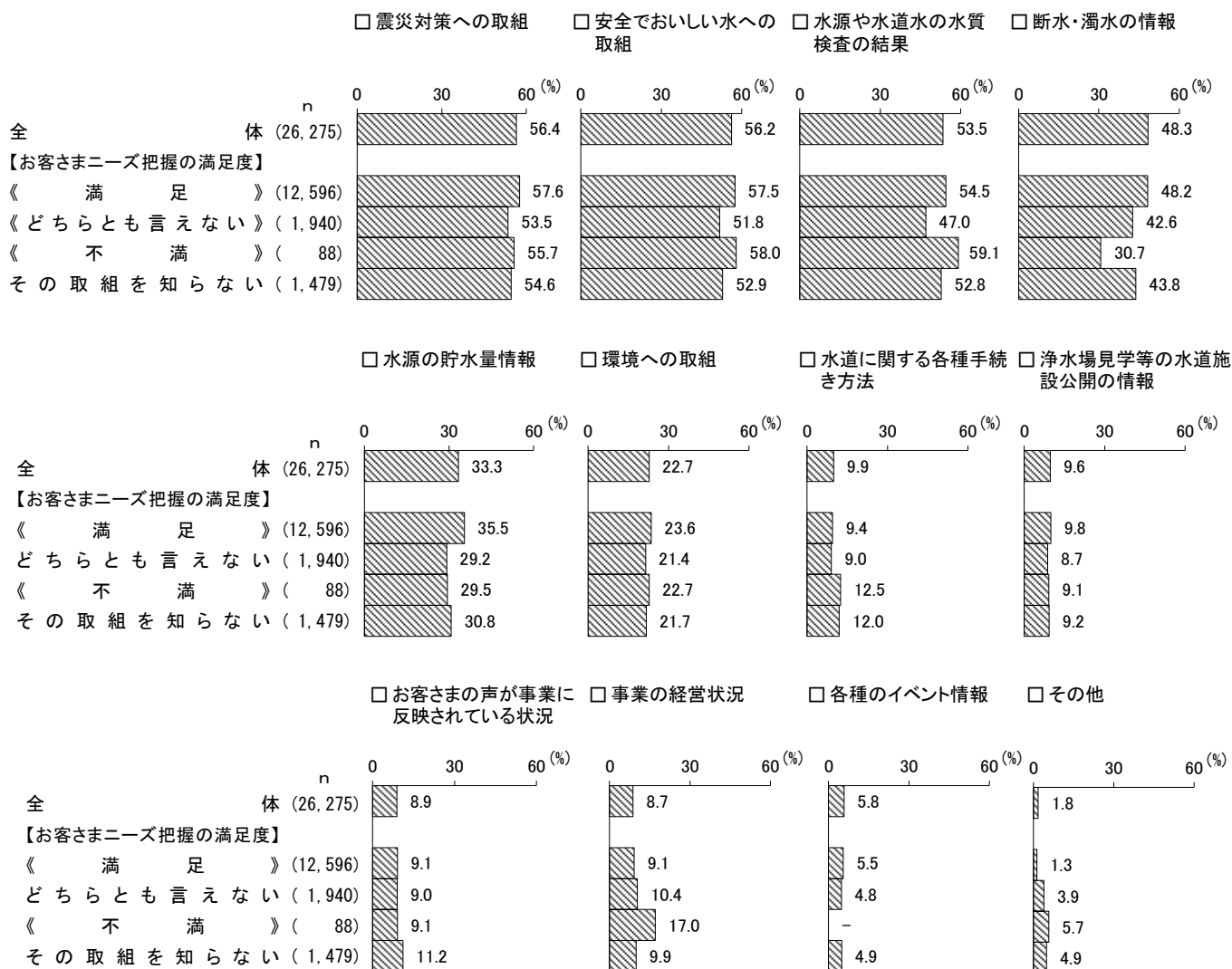
⑥ 水道事業に関して提供してほしい情報(飲み水としての水質の満足度別)〈図表2-6-6〉



<特徴>

○水道事業に関して提供してほしい情報の上位5項目について、飲み水としての水質の満足度別にみると、「震災対策への取組」(《満足》57.0% : 《不満》52.5%)、「断水・濁水の情報」(《満足》49.5% : 《不満》43.2%)、「水源の貯水量情報」(《満足》35.4% : 《不満》24.4%)では、飲み水としての水質に《満足》な人の割合が高く、「安全でおいしい水への取組」(《満足》54.4% : 《不満》69.7%)、「水源や水道水の水質検査の結果」(《満足》52.6% : 《不満》59.3%)では、飲み水としての水質に《不満》な人の割合が高くなっている。

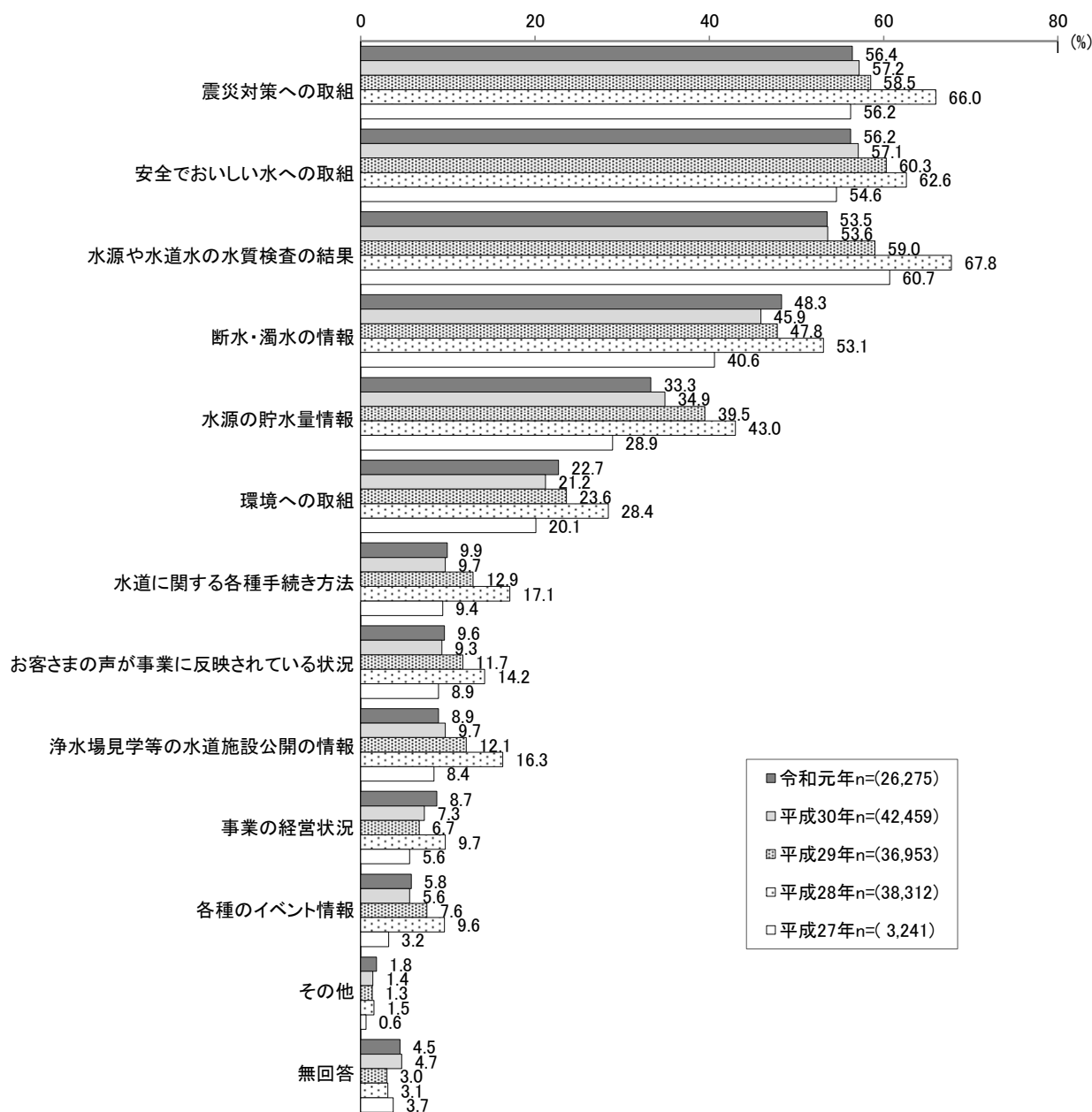
⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度別）〈図表 2－6－7〉



<特徴>

○水道事業に関して提供してほしい情報の上位5項目について、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別にみると、「断水・濁水の情報」（《満足》48.2%：《不満》30.7%）と「水源の貯水量情報」（《満足》35.5%：《不満》29.5%）では、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に《満足》な人の割合が高くなっているが、「水源や水道水の水質検査の結果」（《満足》54.5%：《不満》59.1%）では、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に《不満》な人の割合が高くなっている。また、「震災対策への取組」（《満足》57.6%：《不満》55.7%）と、「安全でおいしい水への取組」（《満足》57.5%：《不満》58.0%）では、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に《満足》な人と《不満》な人の割合に大きな違いはなかった。

⑧ 水道事業に関して提供してほしい情報（時系列：全体）〈図表 2－6－8〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、順位と割合ともに特に大きな違いはみられない。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向をみると、3位までは順位が変動しているが、上位3項目の入れ替わりはない。4位以下の順位についてはおおむね同じ順位となっている。

(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

問 水道局が東京水道あんしん診断などのアンケートにより、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をどのように感じますか。

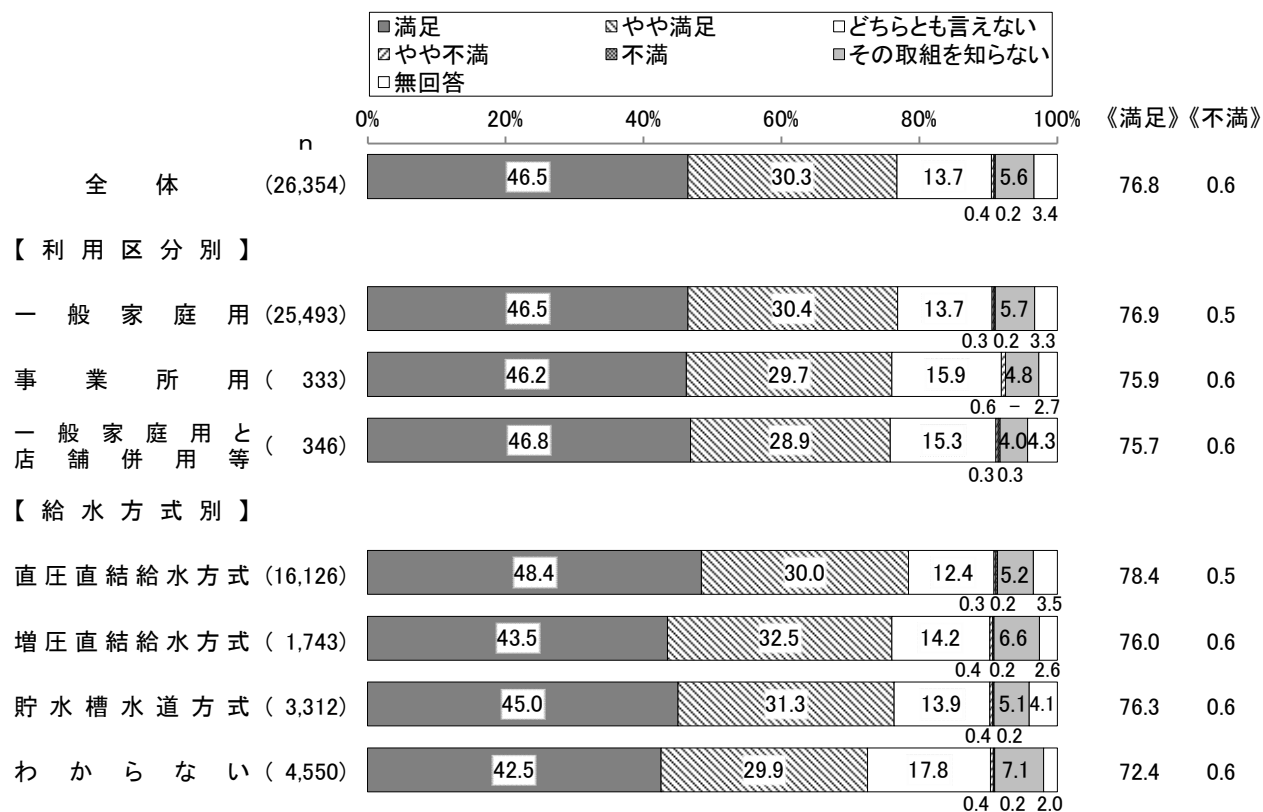
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

〔D：問13、G：問15〕

〔調査結果〕

① 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

(利用区分別、給水方式別)〈図表2-6-9〉

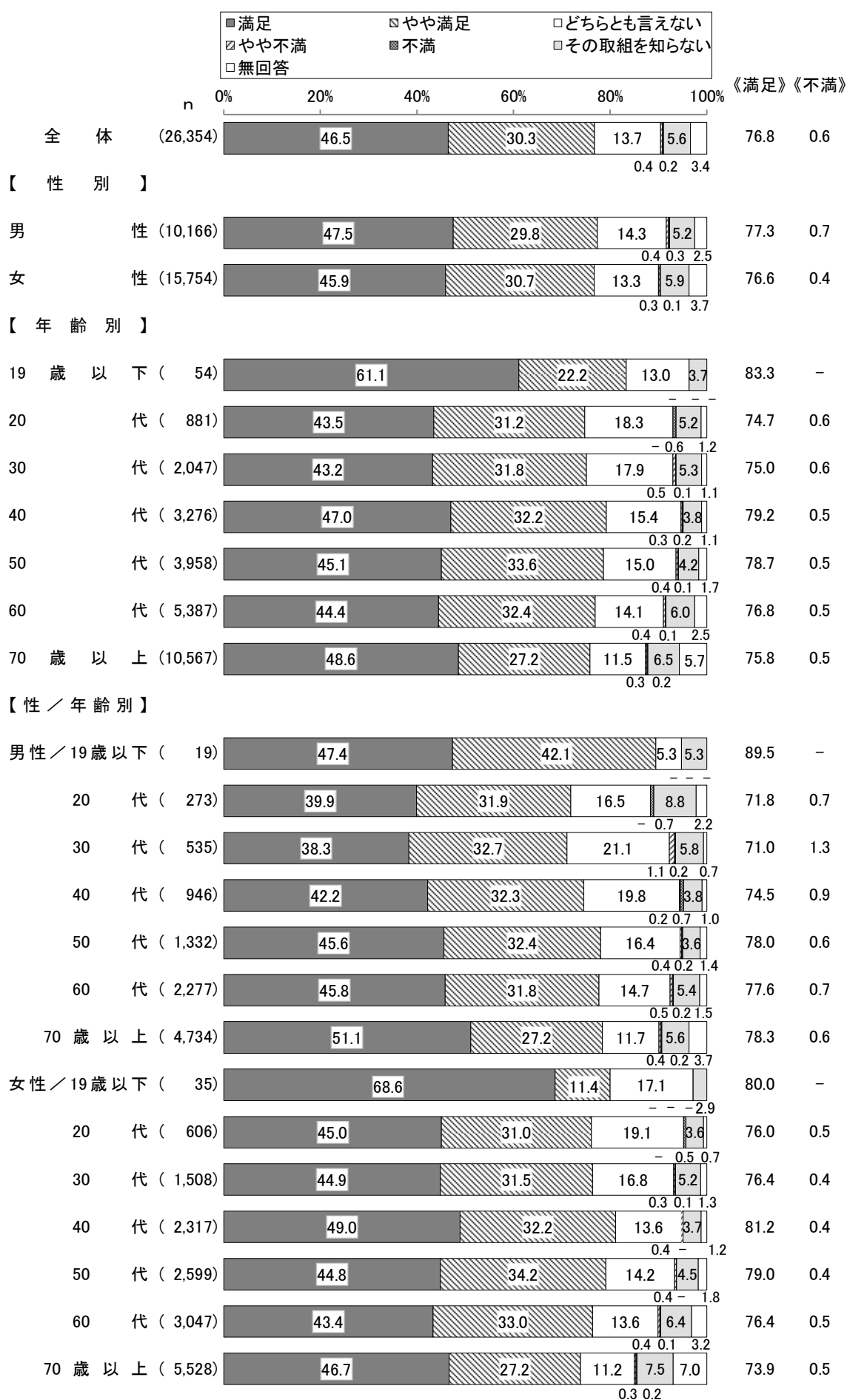


＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は46.5%で最も高く、「やや満足」(30.3%)を合わせた《満足》が76.8%となっている。一方、《不満》は0.6%で、「どちらとも言えない」は13.7%、「その取組を知らない」は5.6%となっている。
- 利用区分別では、特に大きな違いはみられない。
- 給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式で78.4%と最も高くなっている。

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（属性別）

〈図表２－６－１０〉



<特徴>

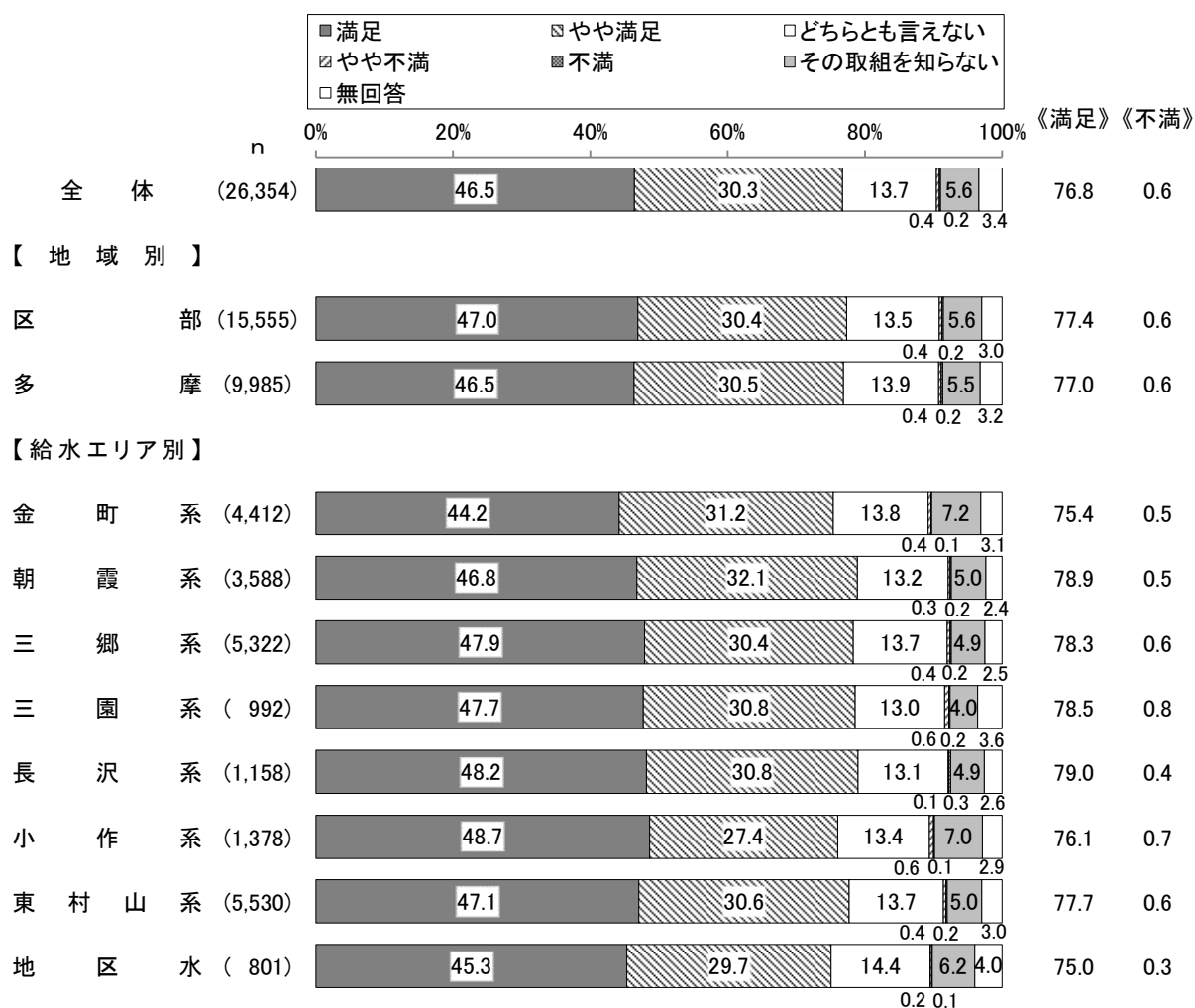
○性別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、40代（79.2%）と50代（78.7%）で8割弱と高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、女性の40代（81.2%）で8割超と最も高くなっている。

③ 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

（地区別、給水エリア別）〈図表2-6-11〉



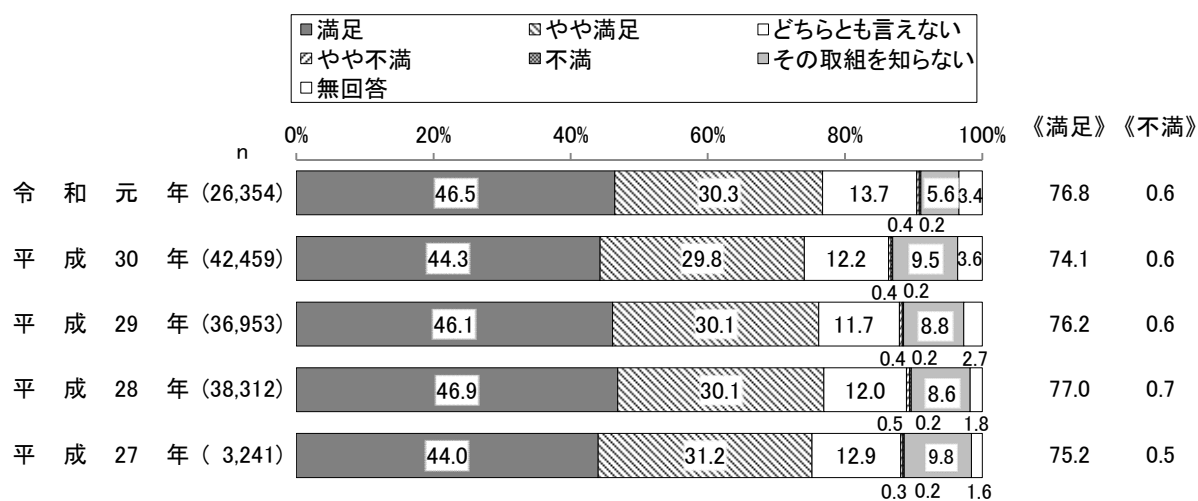
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。

○給水エリア別でも、特に大きな違いはみられない。

④ 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（時系列：全体）

〈図表２－６－１２〉



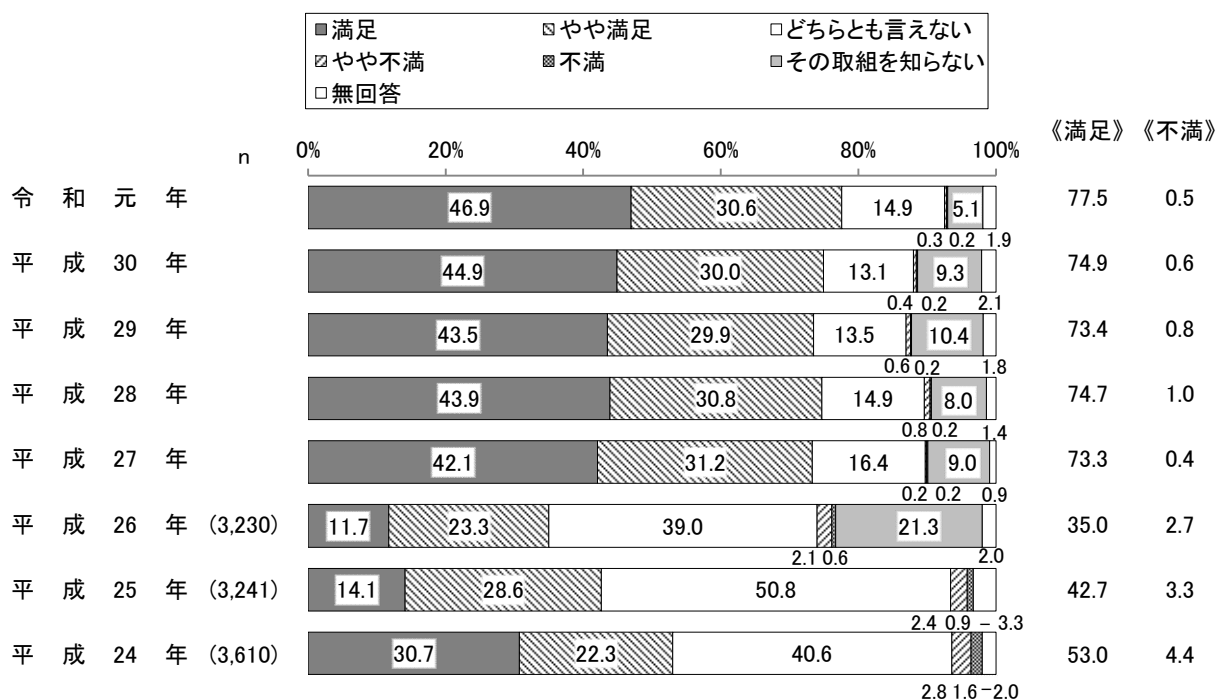
＜特徴＞

○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばで推移している。

参考 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（時系列：全体）

〈図表２－６－１３〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査をみると、《満足》は77.5%となっている。「どちらとも言えない」は14.9%となっている。

(3) 電話や窓口での対応の満足度

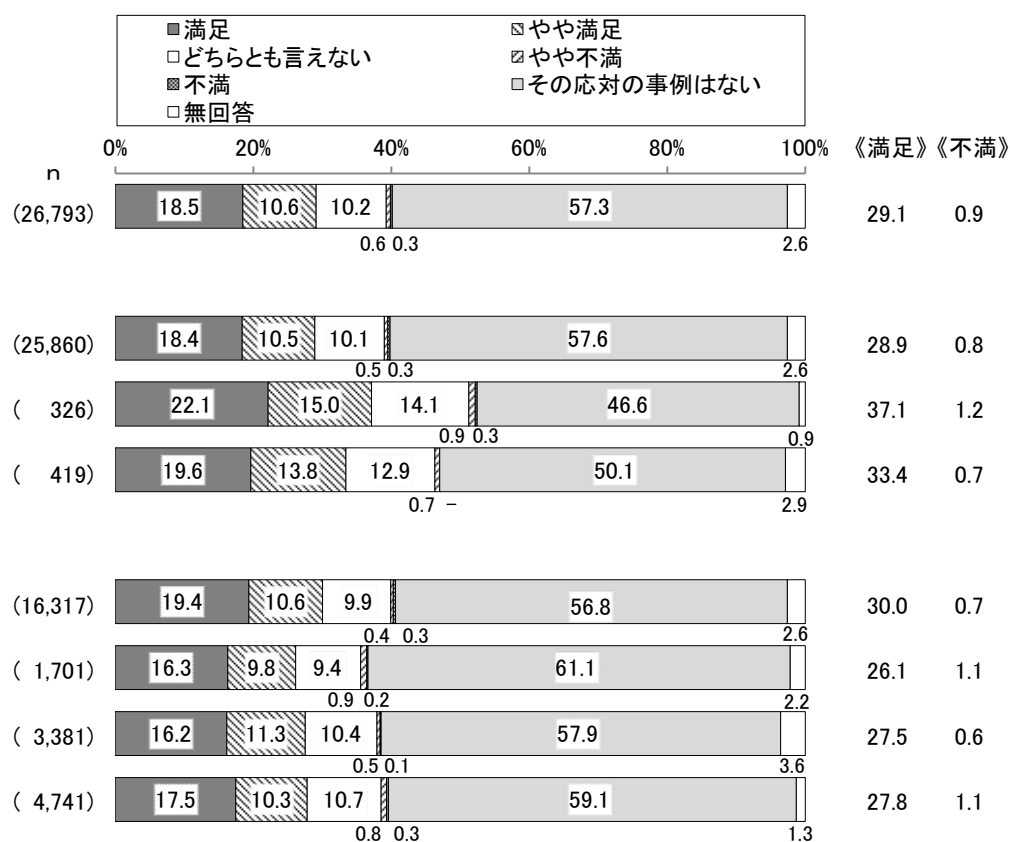
問 電話や窓口での対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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 6) その対応の事例はない

〔C：問13、G：問12〕

〔調査結果〕

① 電話や窓口での対応の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表２－６－１４〉



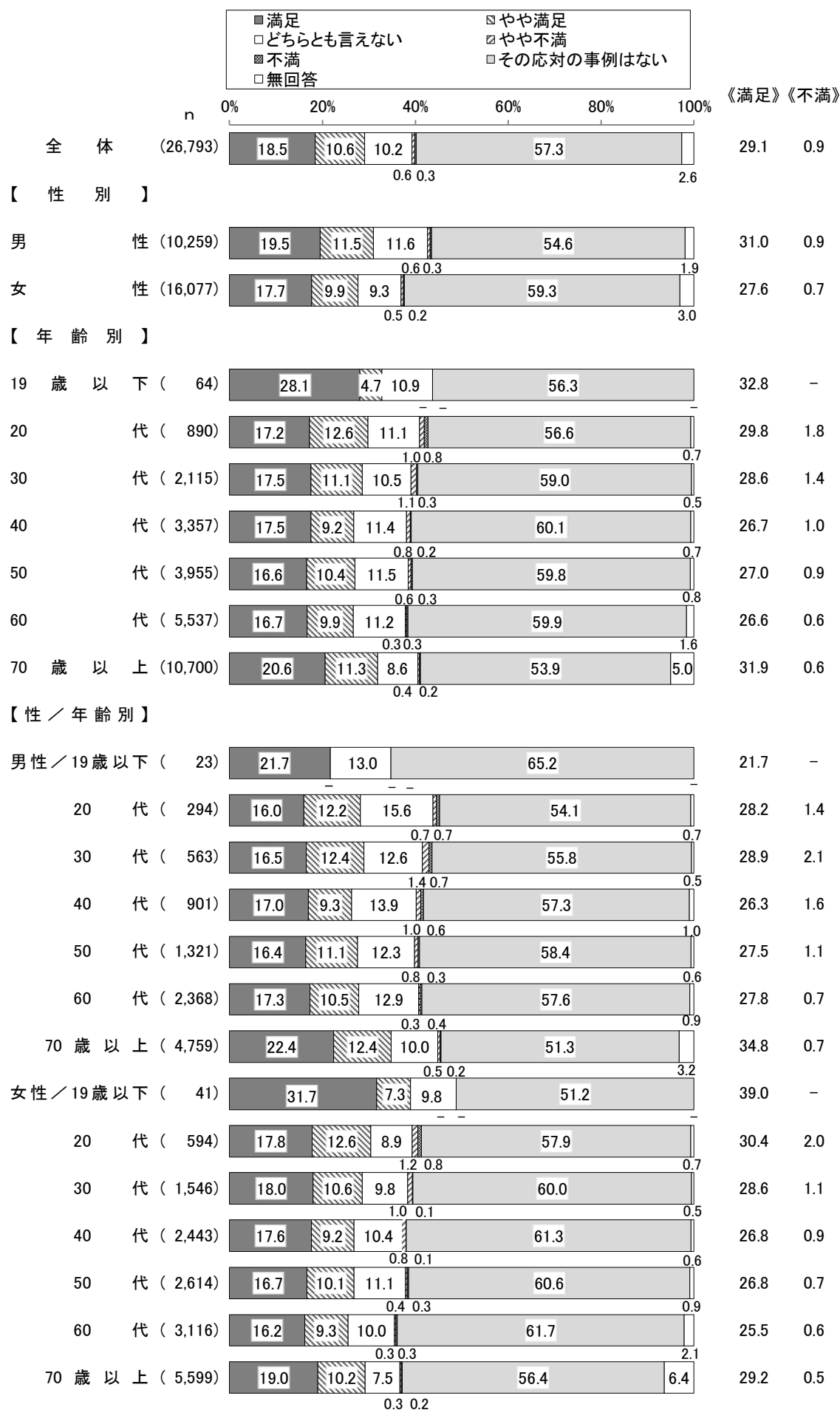
＜特徴＞

○全体でみると、「その対応の事例はない」は57.3%で最も高くなっている。次いで「満足」が18.5%で、「やや満足」（10.6%）を合わせた《満足》は29.1%となっている。一方、《不満》はわずか0.9%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、事業所用で37.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式で30.0%と最も高くなっている。

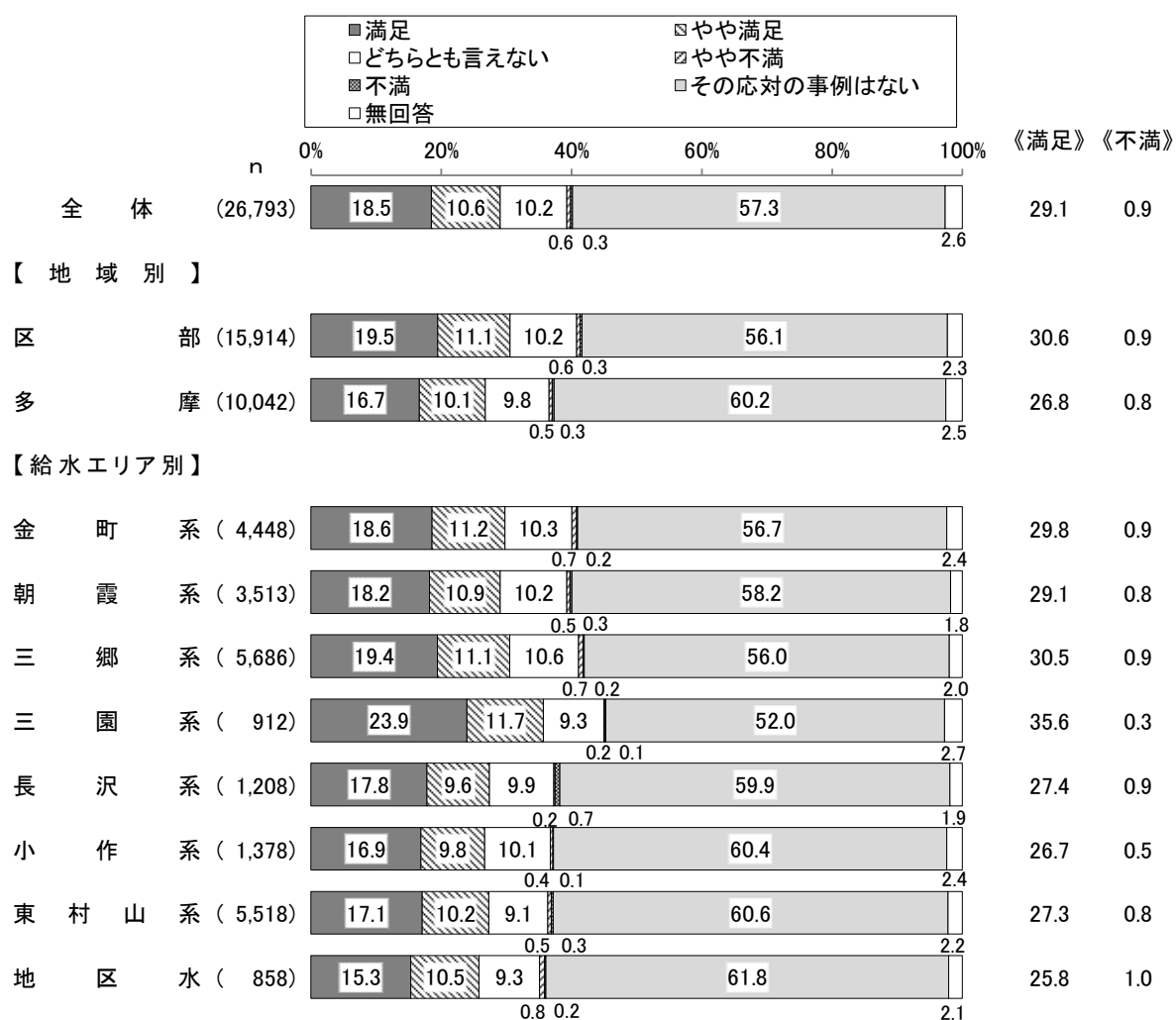
② 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表２－６－１５〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（31.0%）の方が女性（27.6%）より3.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、70歳以上（31.9%）が最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男性の70歳以上（34.8%）で最も高く、次いで女性の20代（30.4%）で3割を超えている。

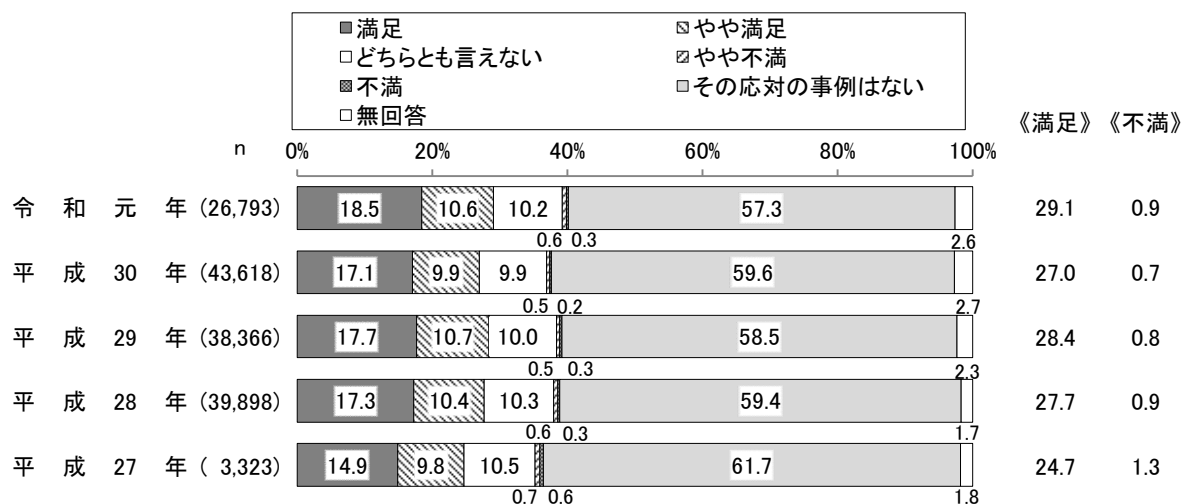
③ 電話や窓口での対応の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-16〉



<特徴>

- 地域別では、《満足》は、区部（30.6%）の方が多摩（26.8%）より3.8ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《満足》は、三園系（35.6%）で最も高くなっている。

④ 電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表２－６－１７〉

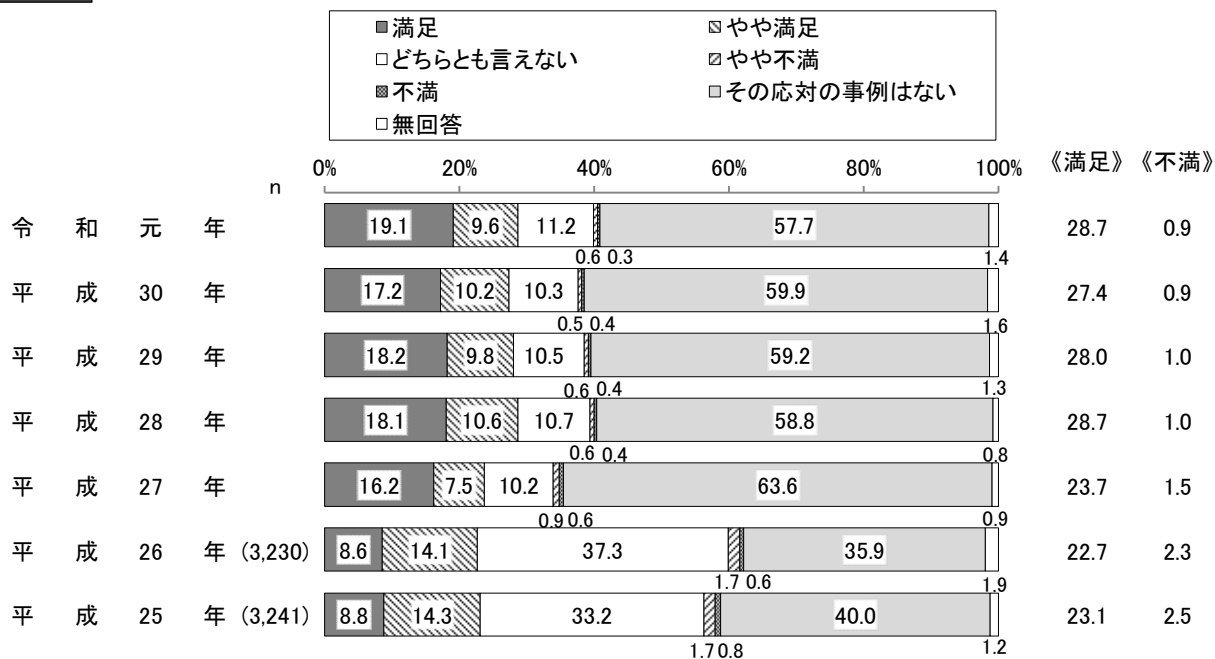


<特徴>

○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度と令和元年度を比較すると、《満足》は平成27年度（24.7％）に比べて4.4ポイント増加している。

参考 電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表２－６－１８〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査をみると、「その対応の事例はない」が57.7％で最も高く、《満足》は28.7％となっている。

(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

問 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

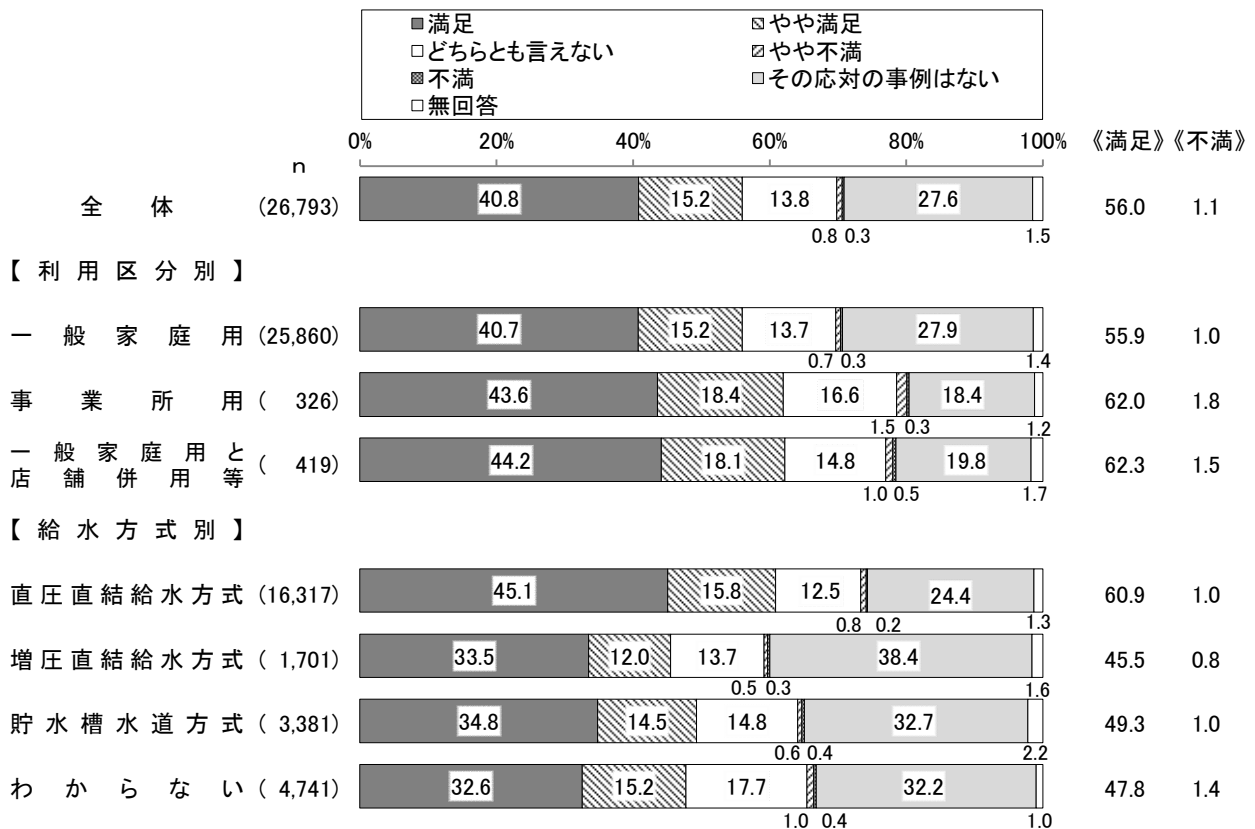
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔C：問14、G：問14〕

〔調査結果〕

① 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（利用区分別、給水方式別）

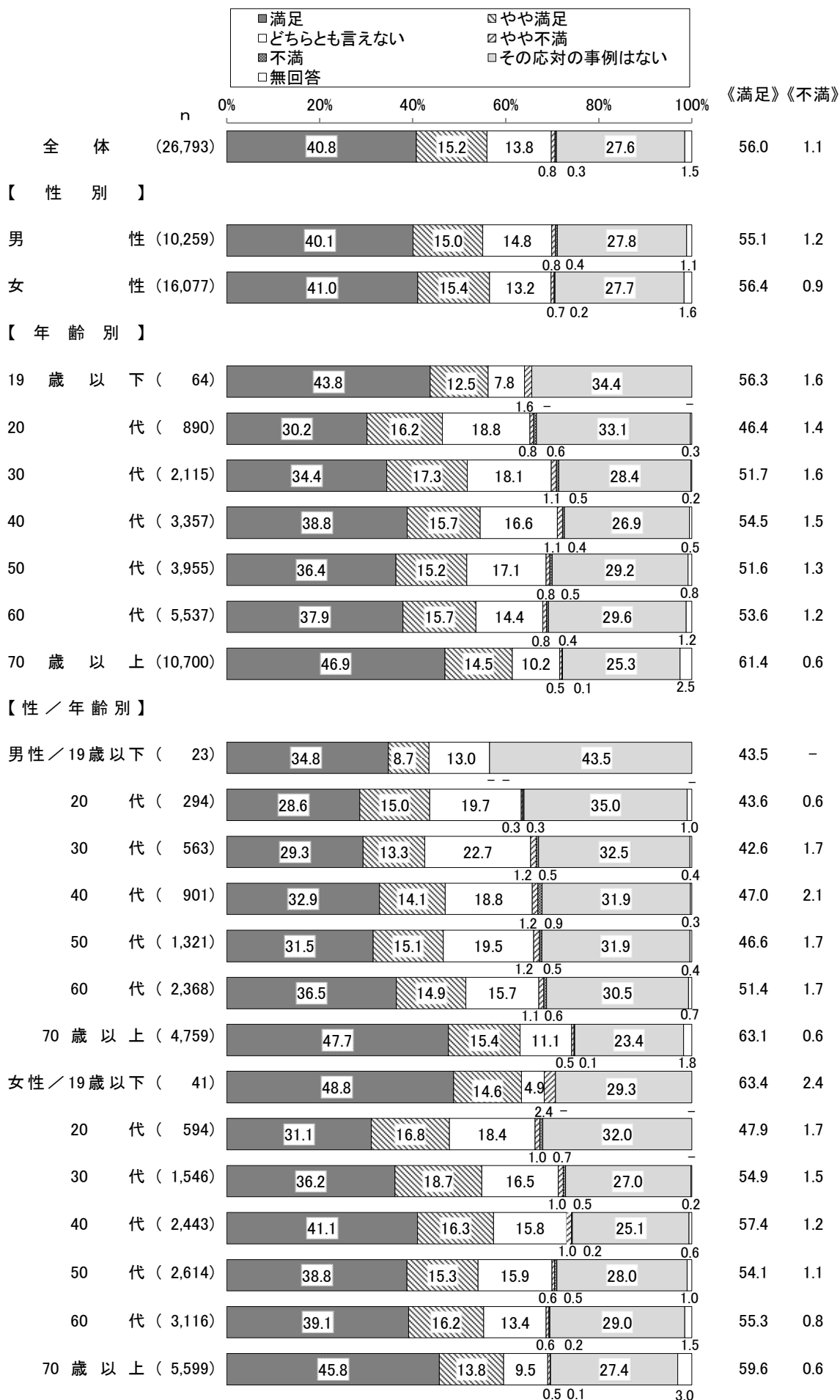
〈図表2-6-19〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は40.8%と最も高く、「やや満足」(15.2%)と合わせた《満足》は56.0%となっている。一方《不満》は1.1%で、「その対応の事例はない」は27.6%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で62.3%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式で60.9%と最も高くなっている。

② 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（属性別）〈図表2-6-20〉



<特徴>

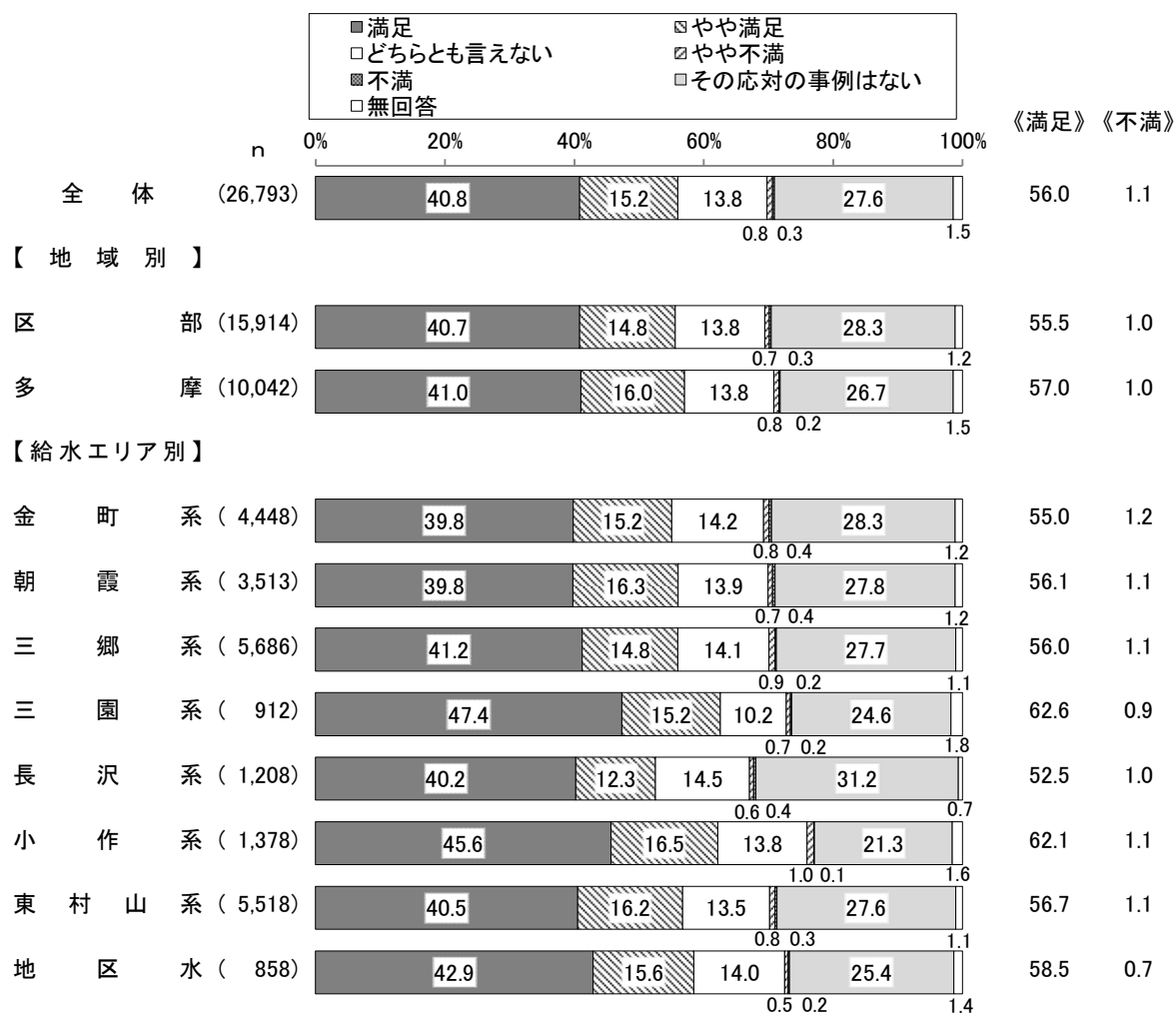
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（61.4%）で特に高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男性の70歳以上（63.1%）で最も高く、次いで女性の70歳以上（59.6%）となっている。

③ 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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-21〉



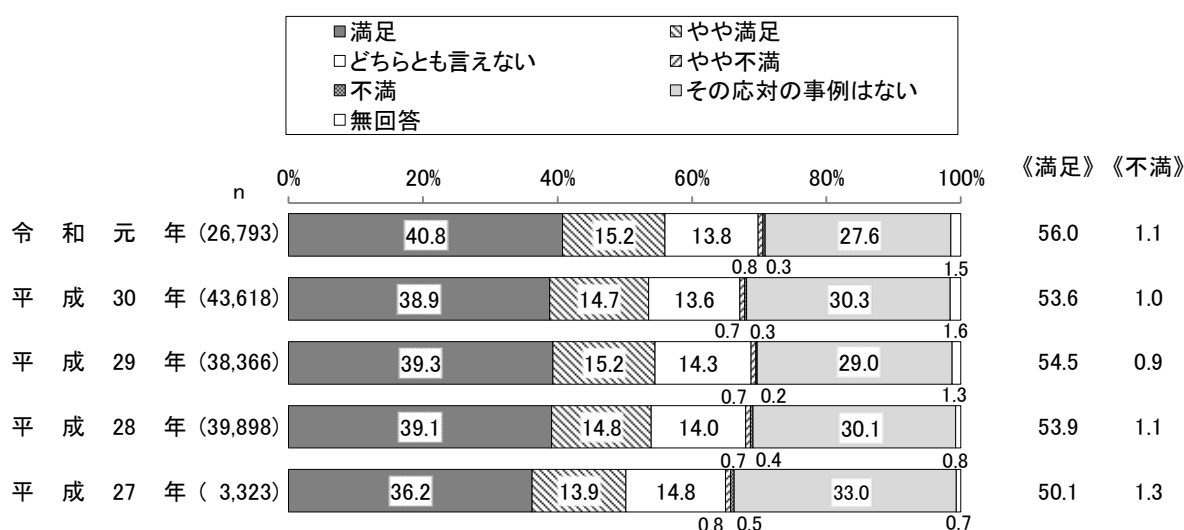
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（62.6%）で最も高く、次いで小作系（62.1%）となっている。

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（時系列：全体）

〈図表 2-6-2 2〉



＜特徴＞

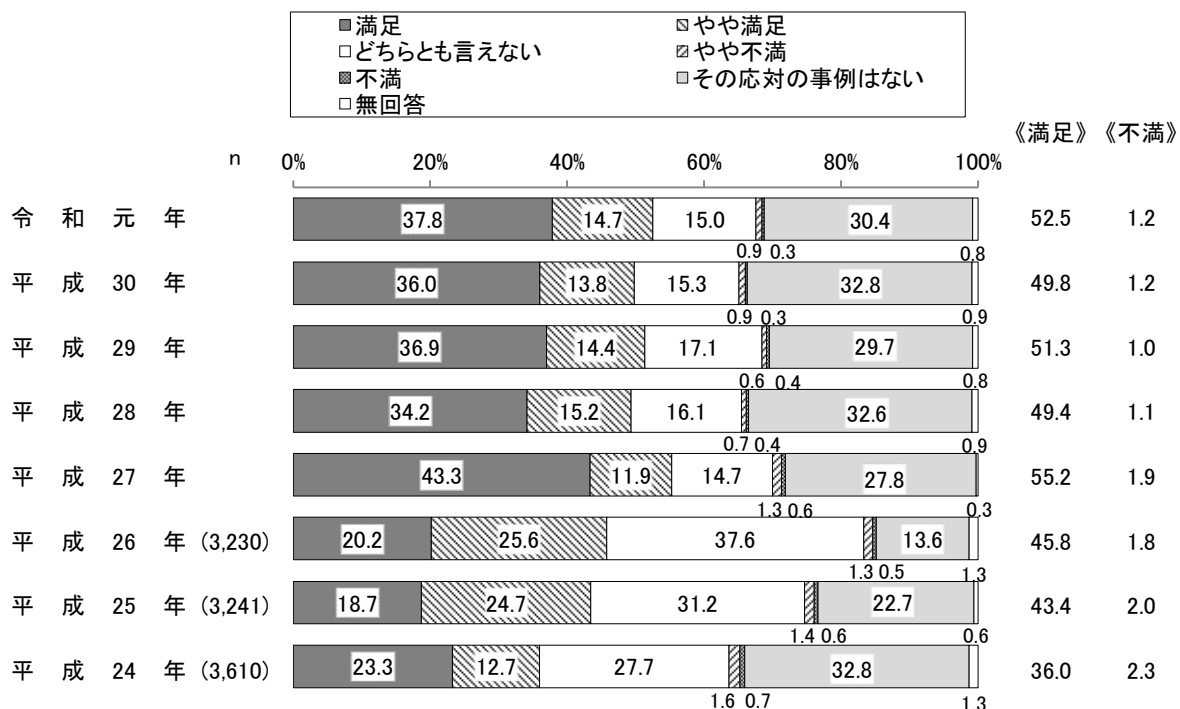
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度と令和元年度を比較すると、《満足》が平成27年度（50.1％）に比べて5.9ポイントの増加となっている。

参考

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（時系列：全体）

〈図表 2-6-2 3〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査をみると、「満足」が37.8％で最も高く、「やや満足」（14.7％）を合わせた《満足》は52.5％となっている。また、「その対応の事例はない」が30.4％、「どちらとも言えない」は15.0％となっている。

(5) 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度

問 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

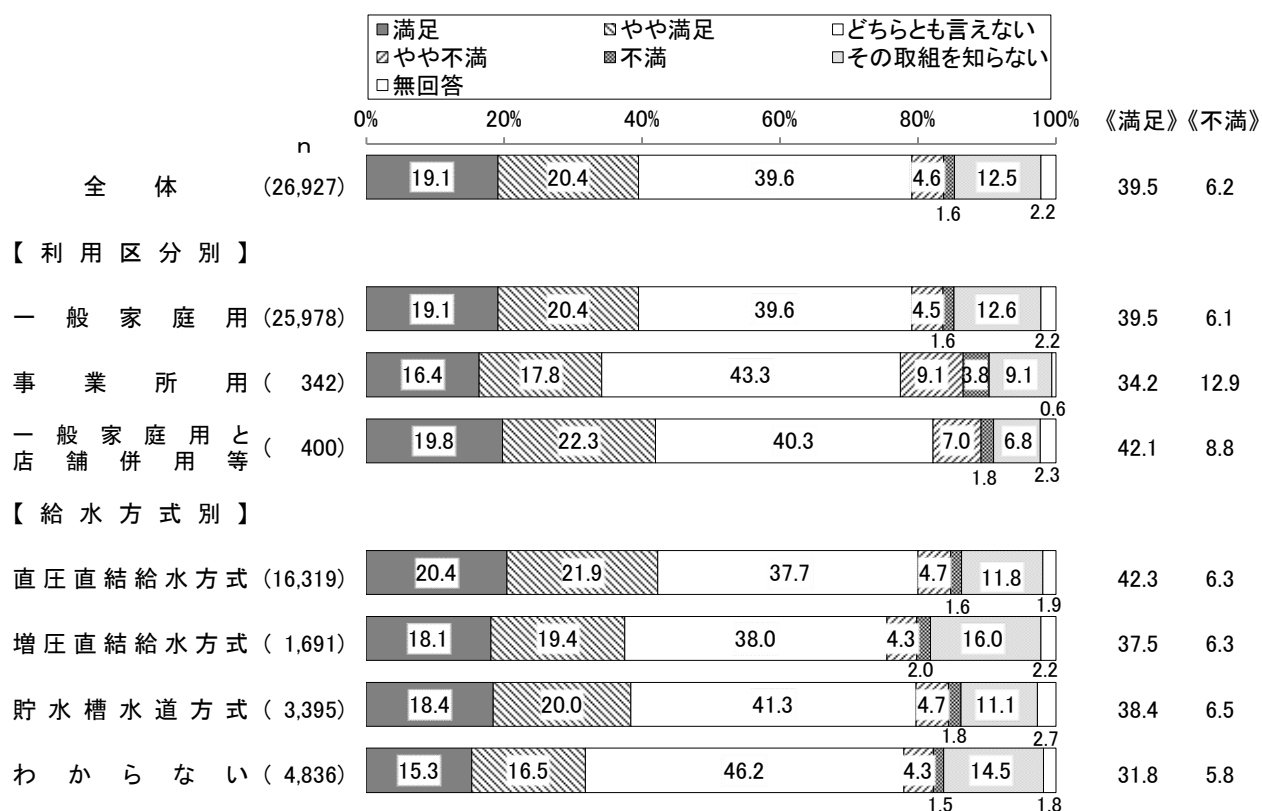
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔B：問13、F：問13〕

〔調査結果〕

① 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度（利用区分別、給水方式別）

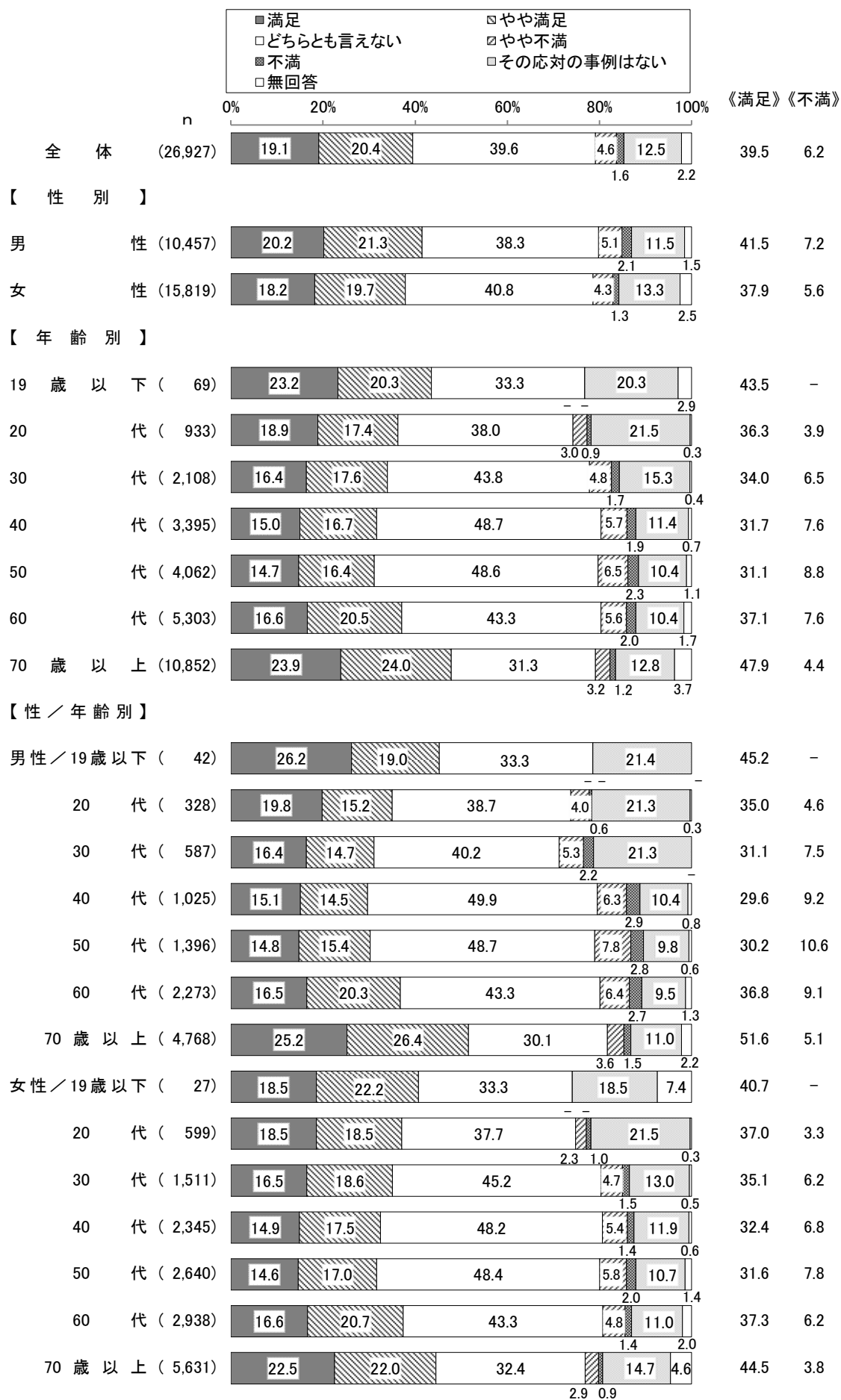
〈図表2-6-24〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「どちらとも言えない」が39.6%と最も高くなっている。次いで「やや満足」が20.4%となっており、「満足」(19.1%)と合わせた《満足》は39.5%となっている。一方《不満》は6.2%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で42.1%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式で42.3%と最も高くなっている。

② 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度（属性別）〈図表 2－6－25〉

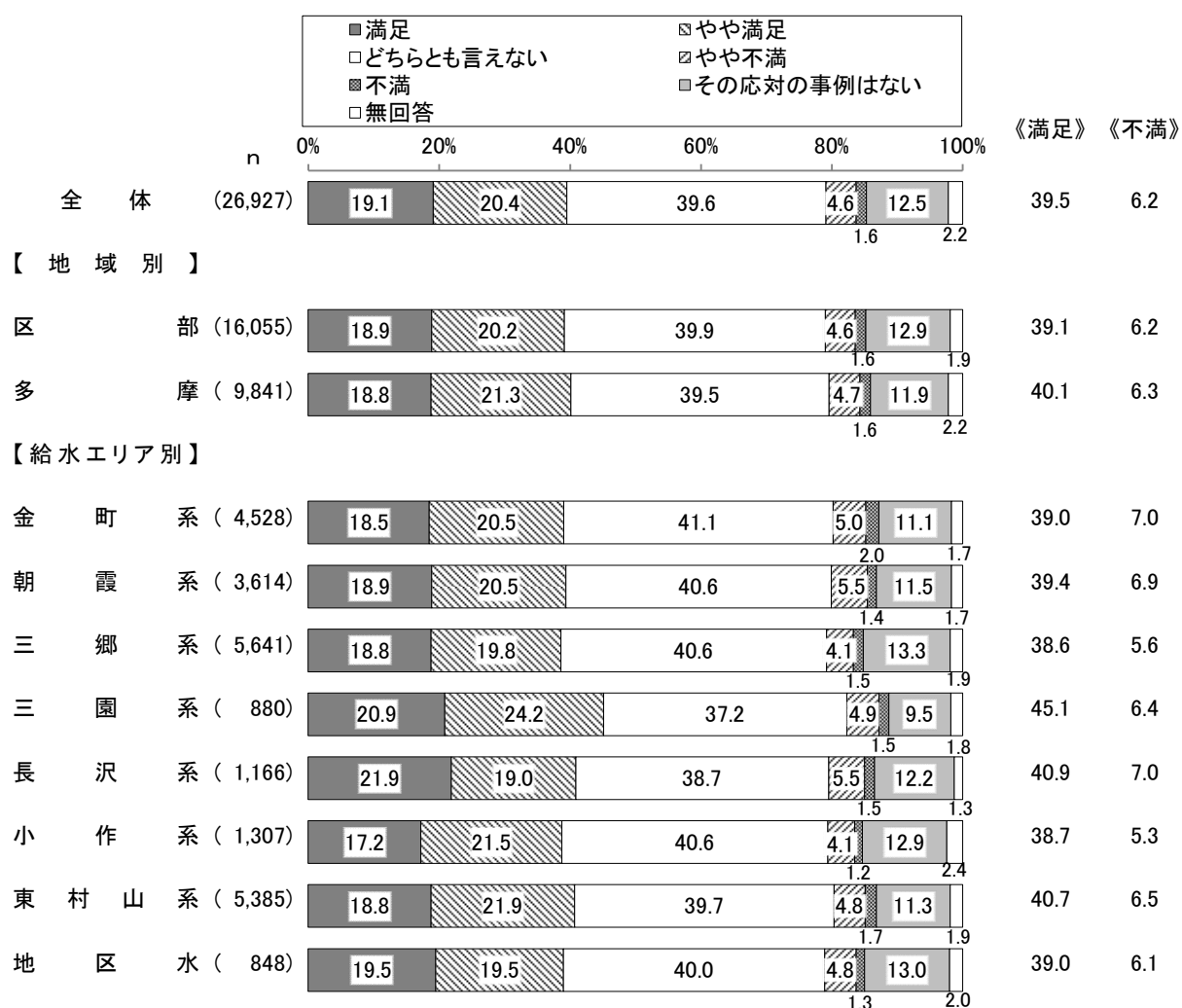


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（41.5%）の方が女性（37.9%）より3.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（47.9%）で最も高くなっている。40代と50代で3割超と低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女とも70歳以上で高く、30代から50代で低い傾向は変わらない。

③ 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応の満足度（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-26〉

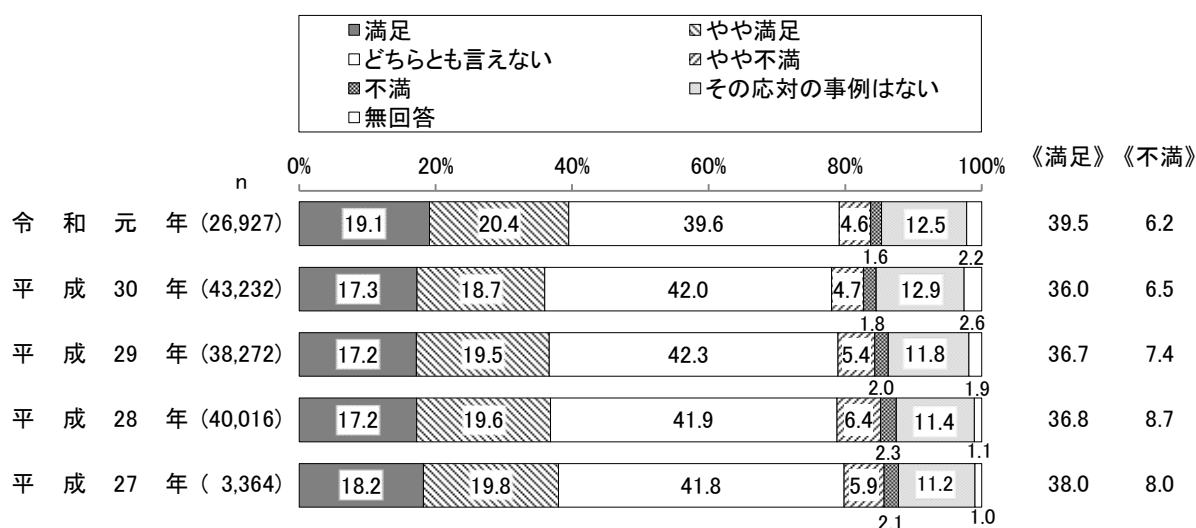


<特徴>

- 地域別では、特に大きな違いはみられない。
- 給水エリア別では、《満足》は、三園系（45.1%）で最も高くなっている。

④ 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度（時系列：全体）

〈図表 2-6-27〉



＜特徴＞

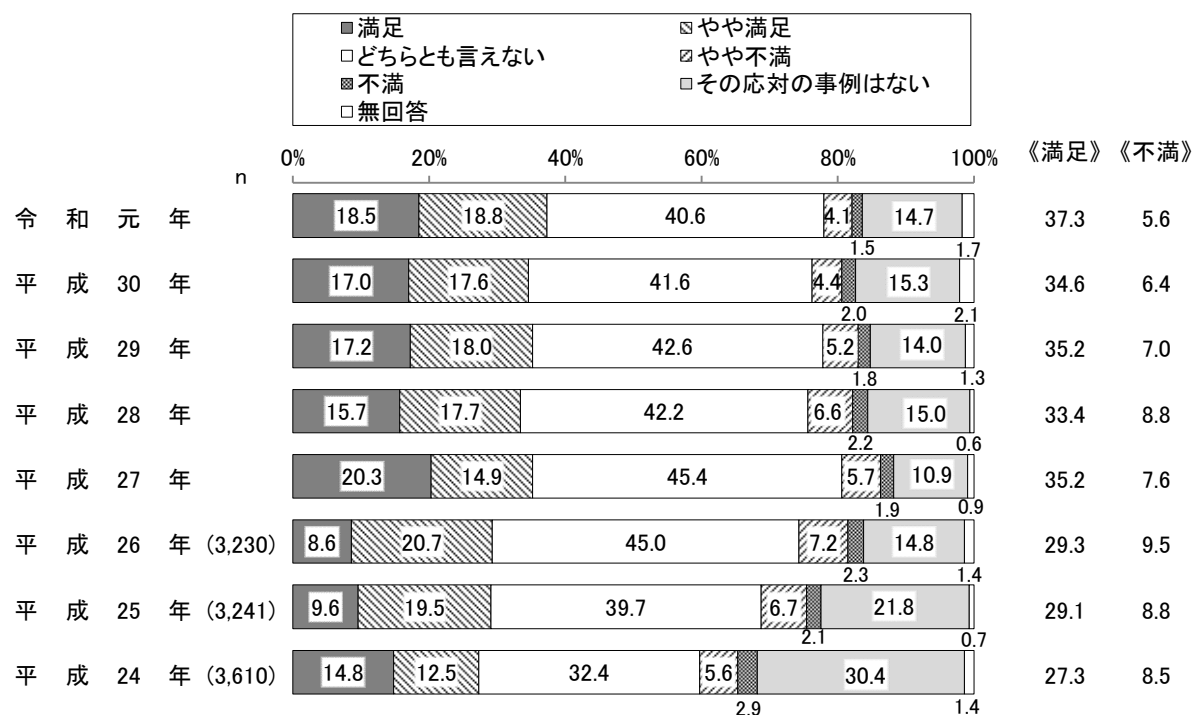
○前年度調査との比較では、《満足》が3.5ポイント増加している。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向では、特に大きな違いはなく、《満足》は3割台半ばから4割近くで推移している。

参考

道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度（時系列：全体）

〈図表 2-6-28〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査をみると、「どちらとも言えない」が40.6%で最も高く、《満足》は37.3%、《不満》は5.6%となっている。

(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

問 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（この１～２年間）をどのように感じますか。

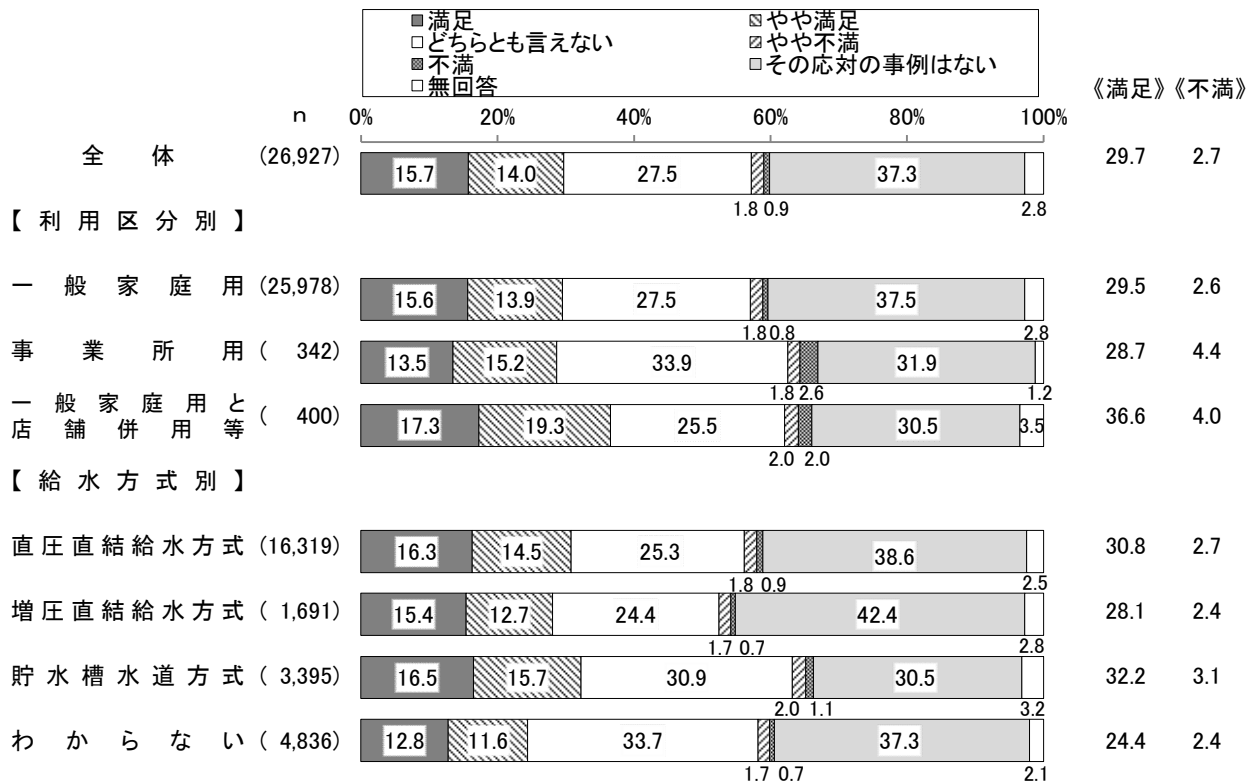
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔B：問14、F：問14〕

〔調査結果〕

① 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（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-6-29〉



＜特徴＞

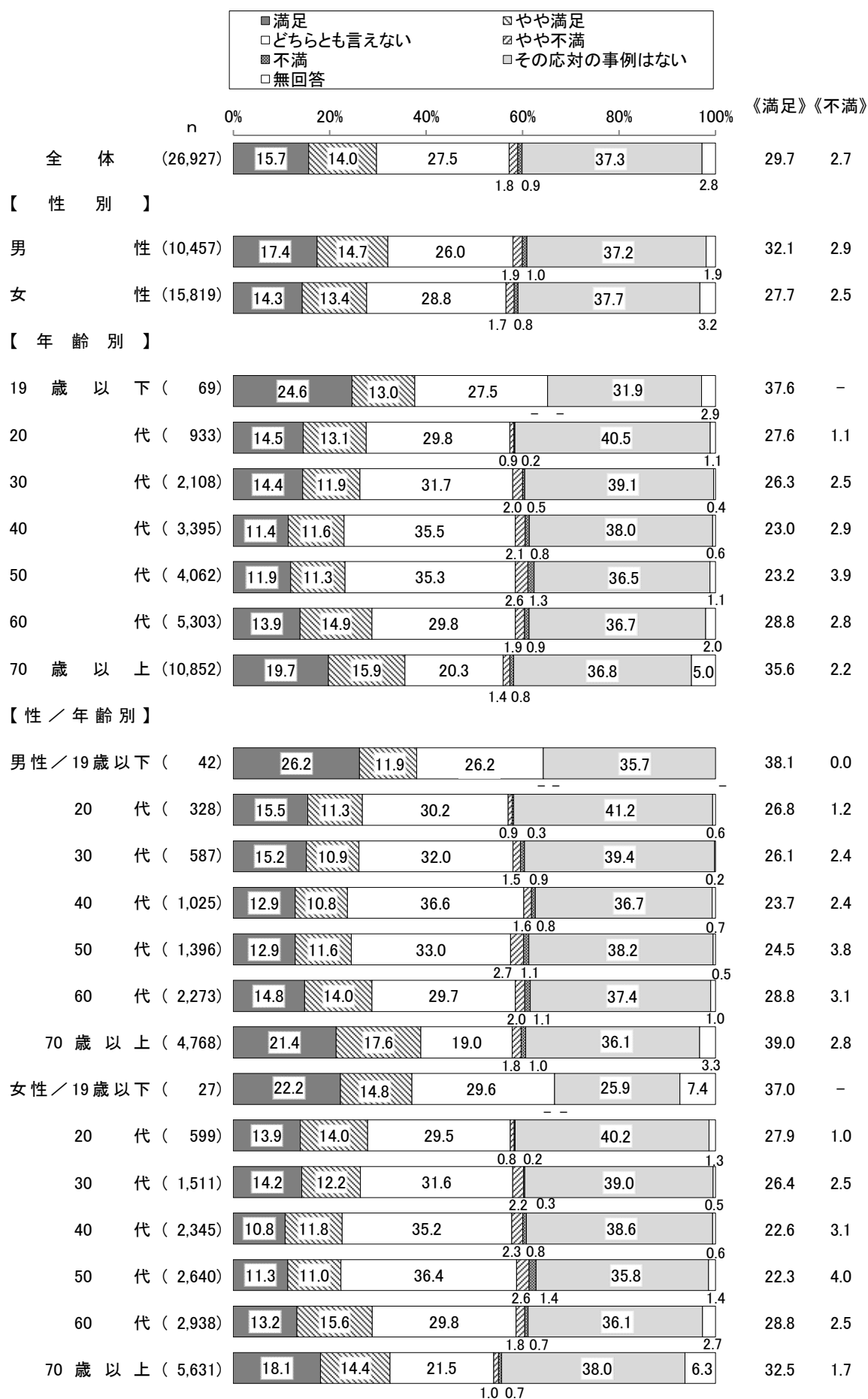
○全体でみると、「その対応の事例はない」が37.3%と最も高くなっている。次いで「どちらとも言えない」が27.5%となっている。また、「満足」(15.7%)と「やや満足」(14.0%)を合わせた《満足》は29.7%となっており、《不満》は2.7%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で36.6%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《満足》は、貯水槽水道方式で32.2%と最も高くなっている。

② 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（属性別）

〈図表2-6-30〉

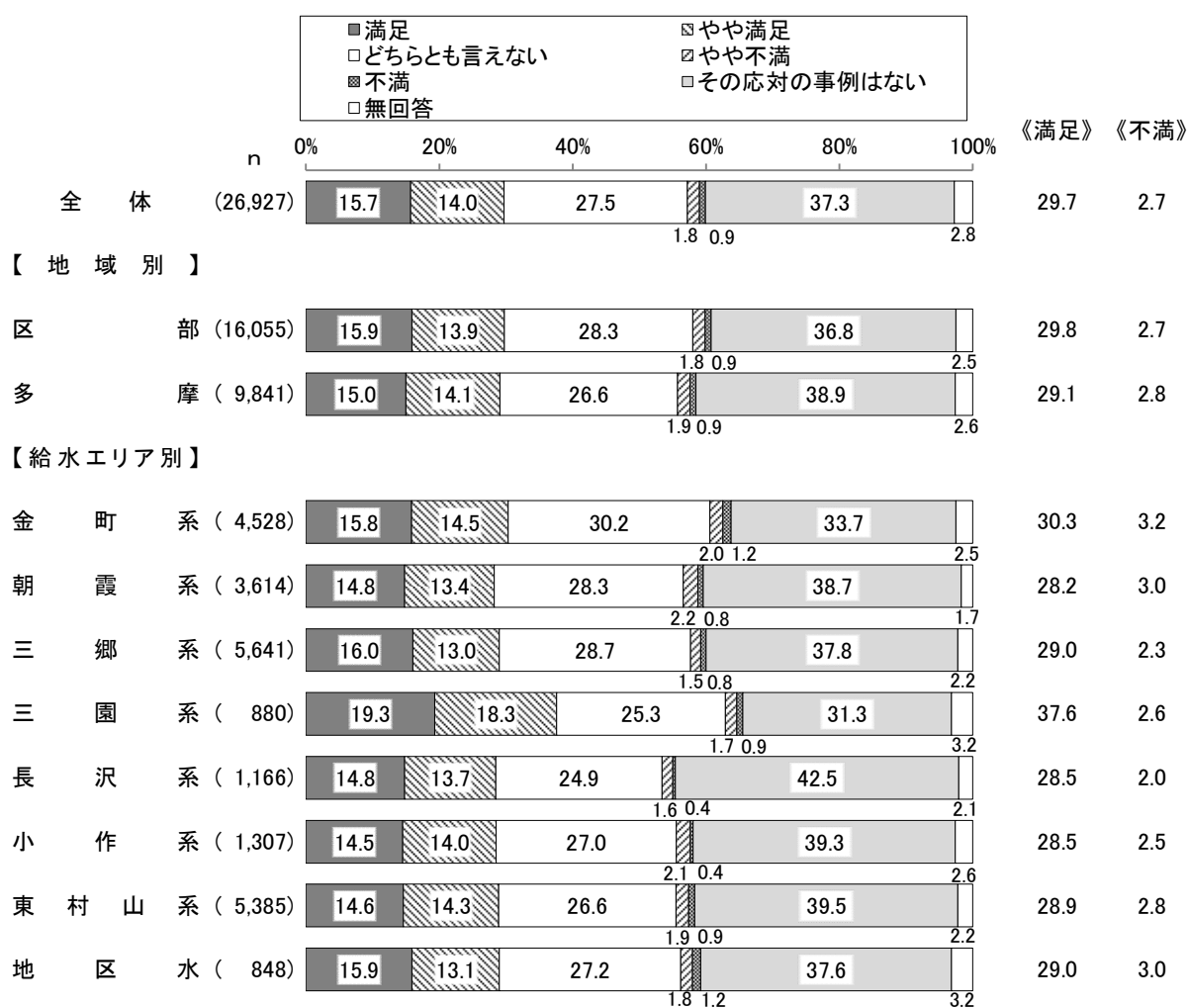


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（32.1%）の方が女性（27.7%）より4.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、70歳以上（35.6%）が最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男女ともに70歳以上で高く、40代と50代で低い傾向は変わらない。

③ 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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-31〉

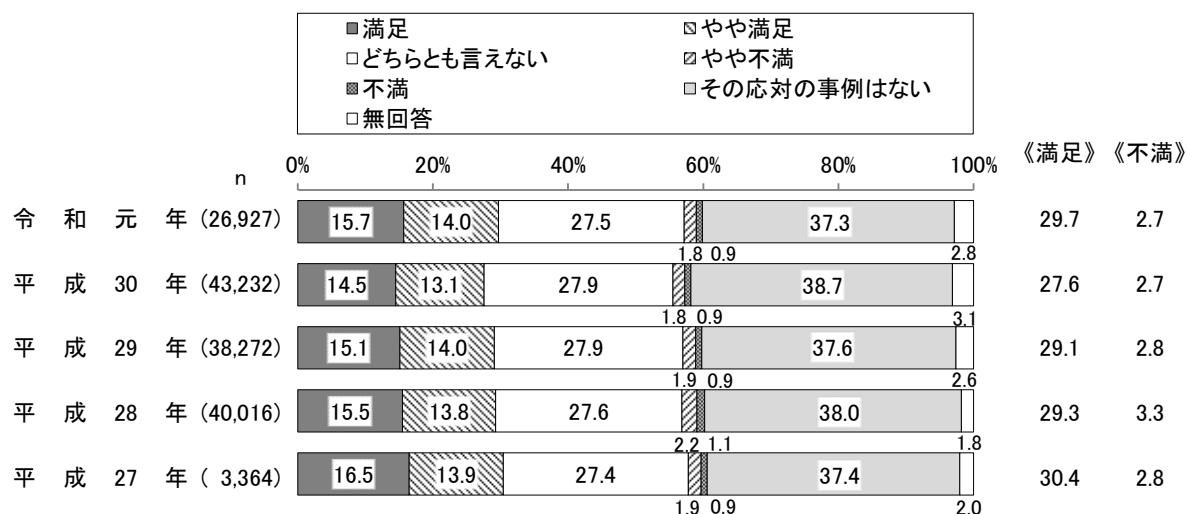


<特徴>

- 地域別では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。
- 給水エリア別では、《満足》は、三園系で37.6%と最も高くなっている。

④ 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（時系列：全体）

〈図表 2-6-32〉



＜特徴＞

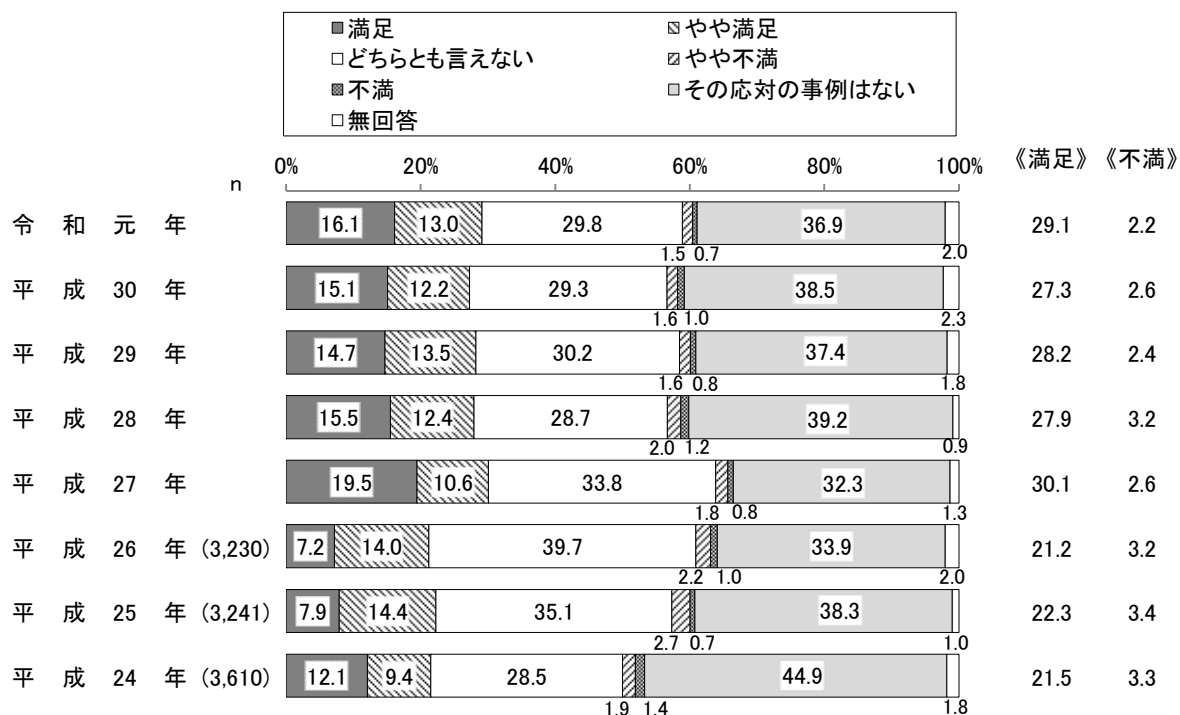
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が3割前後で推移している。

参考

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（時系列：全体）

〈図表 2-6-33〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査をみると、「その対応の事例はない」が36.9%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は29.8%、《満足》は29.1%となっている。

(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

問 水道局では、水道水に関する情報や水道局の取組などをお客さまに十分にお伝えし、事業を進めていきたいと考えています。

こうした情報を十分得ていると感じますか。

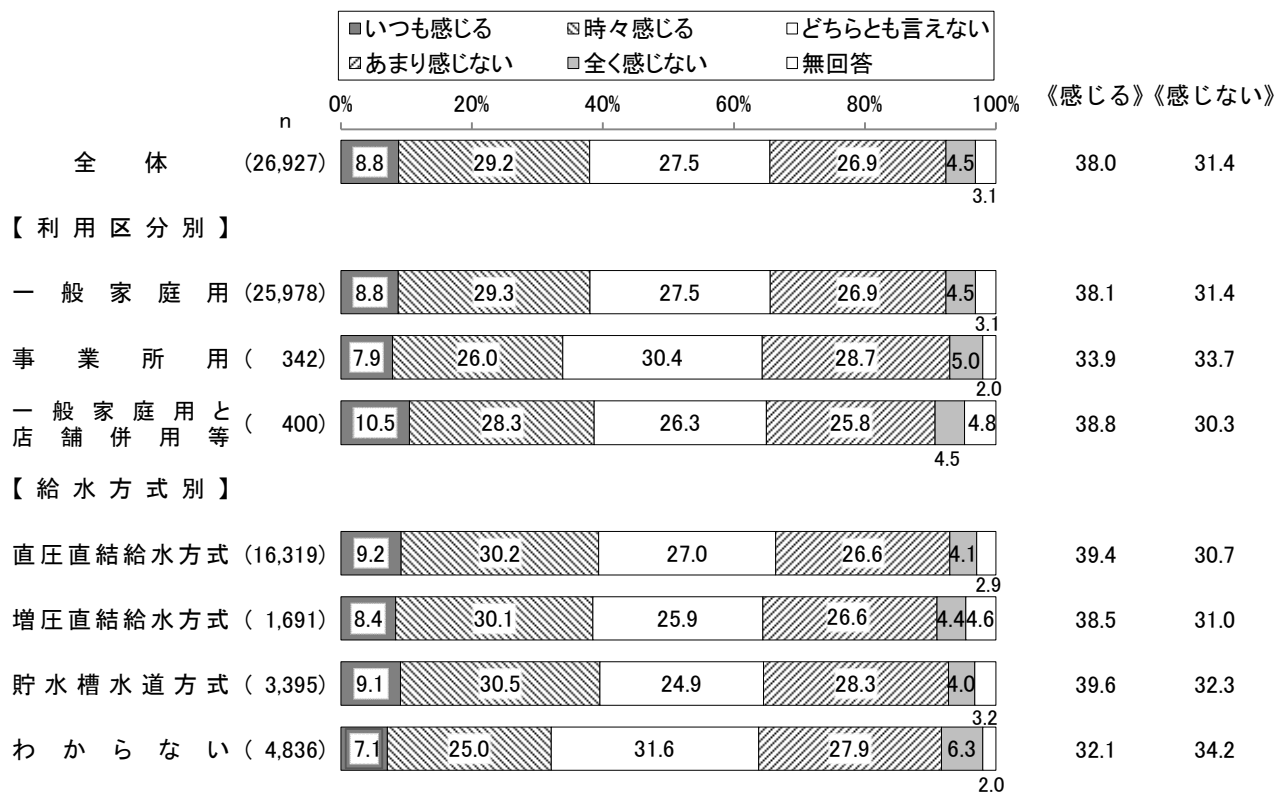
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

〔B：問15、F：問15〕

〔調査結果〕

① 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（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-6-34〉



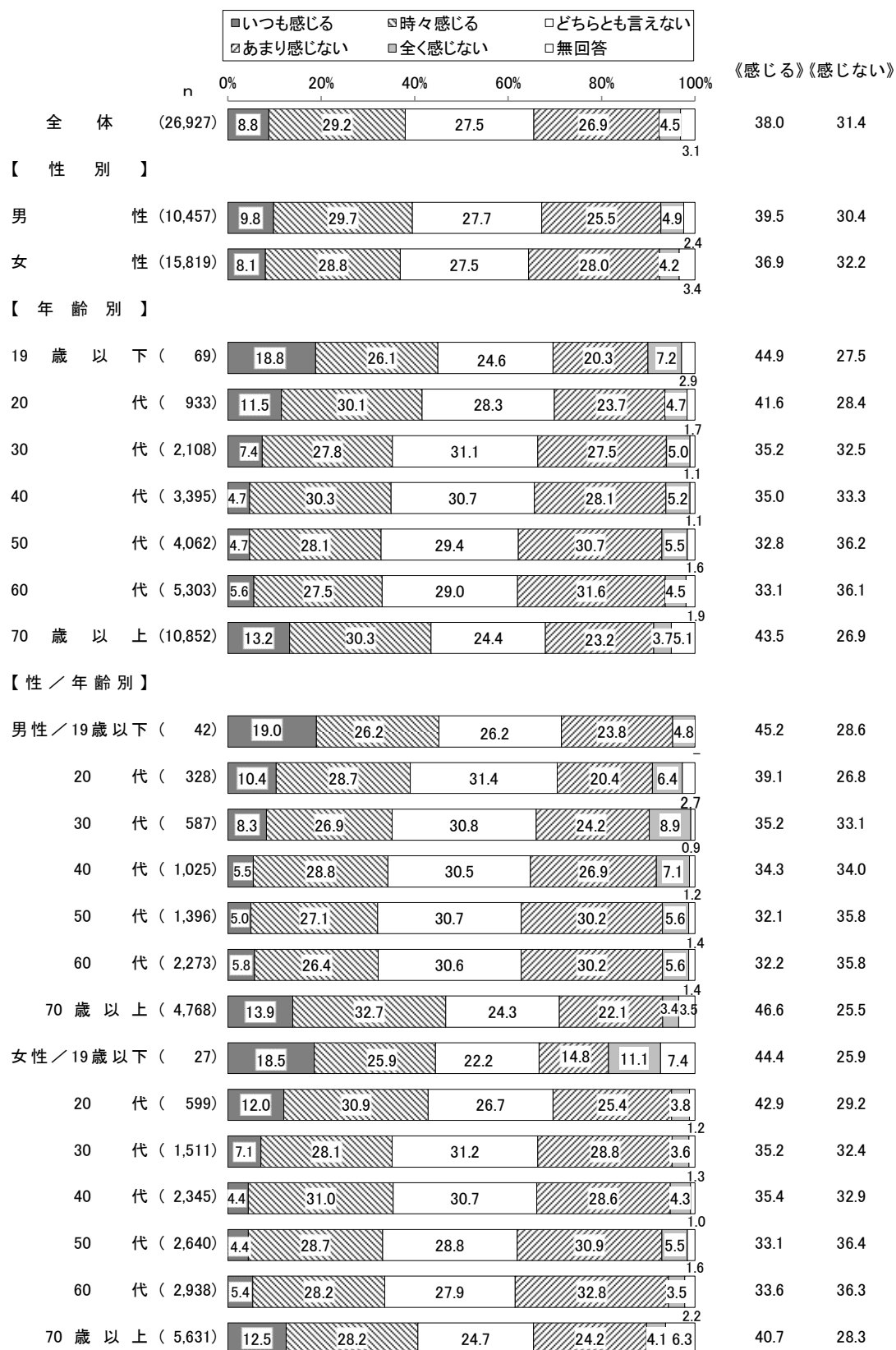
＜特徴＞

○全体でみると、「時々感じる」が29.2%と最も高くなっており、「いつも感じる」(8.8%)を合わせた《感じる》は38.0%となっている。一方「あまり感じない」(26.9%)と「全く感じない」(4.5%)を合わせた《感じない》は31.4%となっている。

○利用区分別では、《感じない》は、事業所用で33.7%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《感じる》は、貯水槽水道方式で39.6%と最も高くなっている。

② 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（属性別）〈図表 2－6－35〉



＜特徴＞

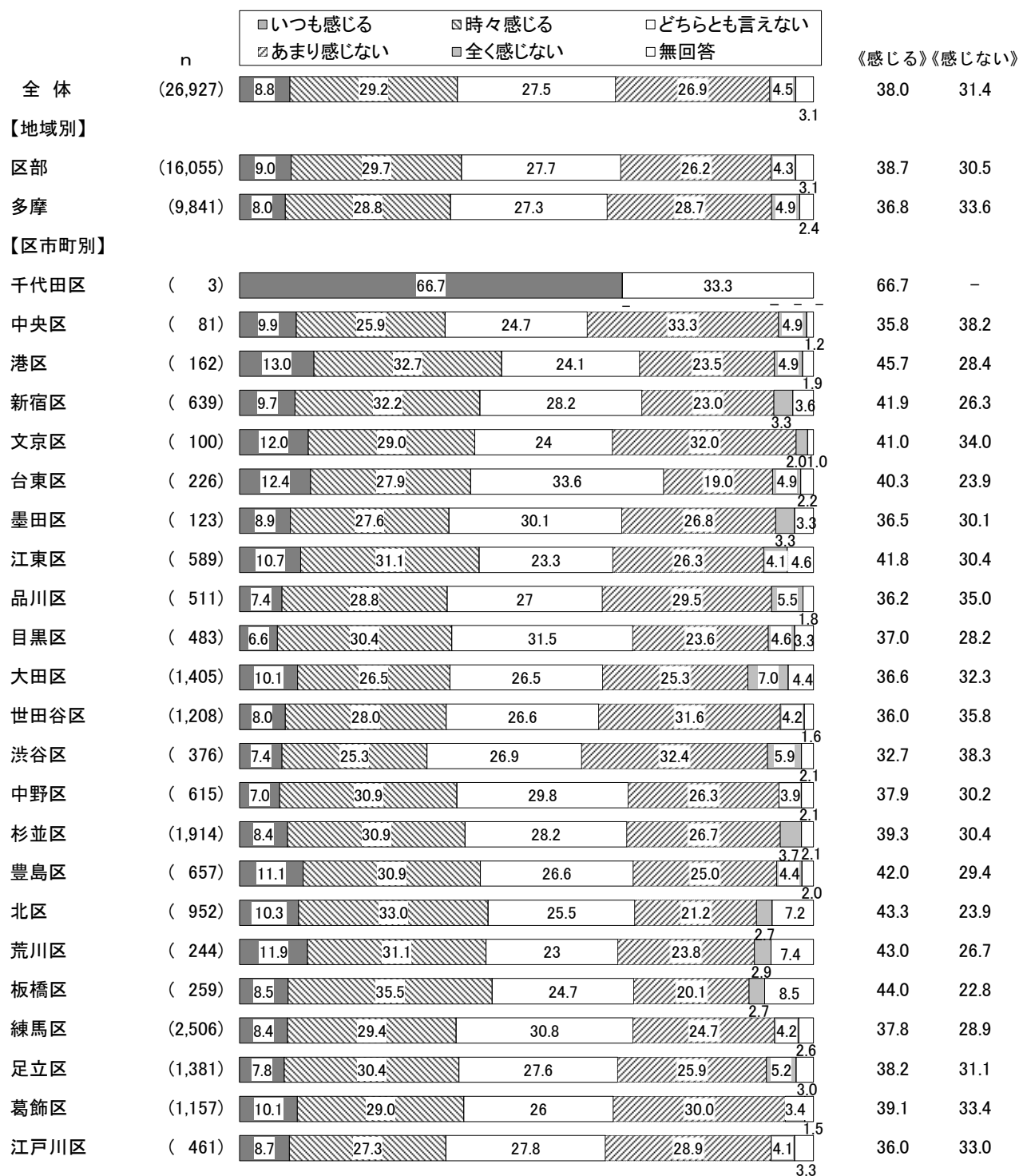
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《感じる》は、標本数が少ない19歳以下を除き、70歳以上（43.5%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《感じる》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男性の70歳以上（46.6%）と女性の20代（42.9%）で高くなっている。

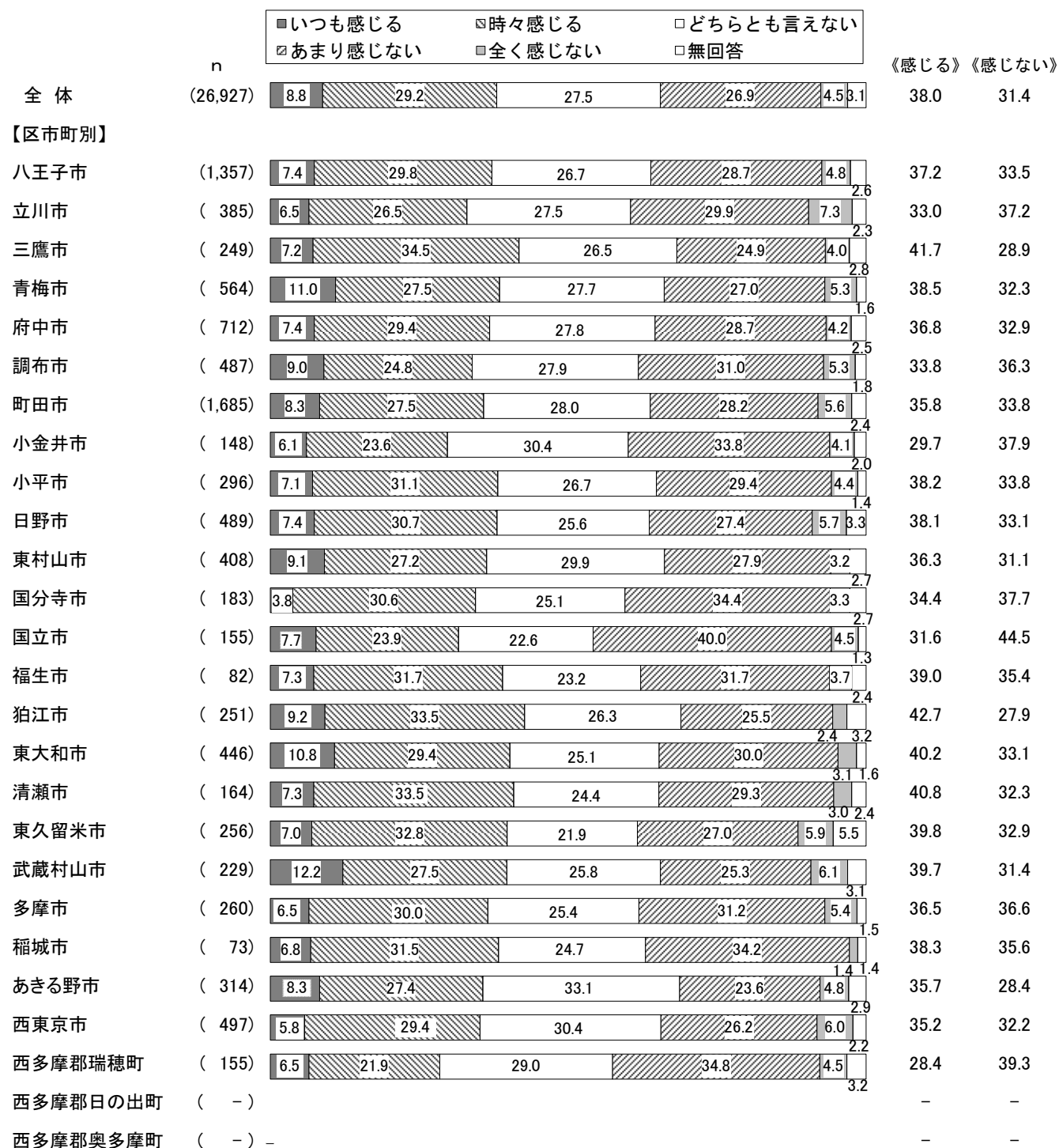
③ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（地域別、区市町別）

〈図表２－６－３６〉



③ 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（地域別、区市町別）

〈図表２－６－３７〉



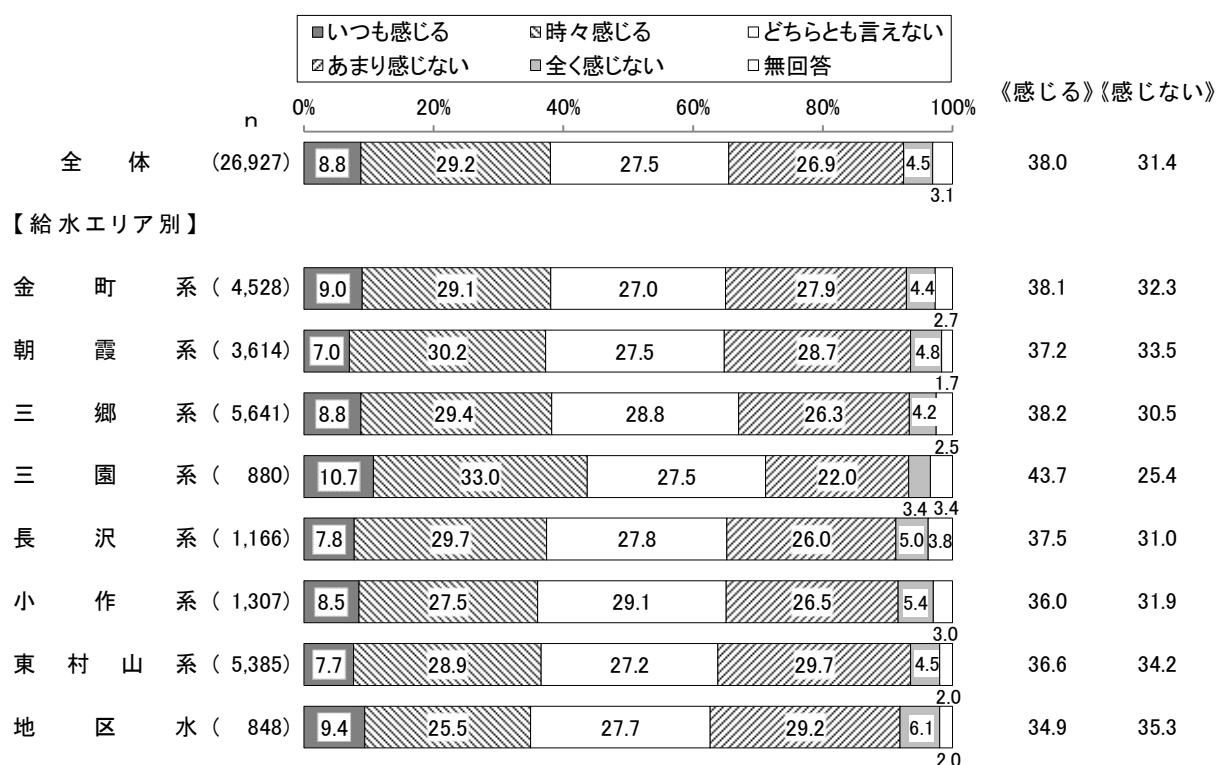
＜特徴＞

○地域別では、特に大きな違いはみられない。

○区市町別では、《感じる》は、標本数の少ない千代田区を除き、港区が45.7%で最も高く、次いで板橋区（44.0%）、北区（43.3%）、荒川区（43.0%）などとなっている。逆に《感じない》は、国立市が44.5%で最も高く、次いで西多摩郡瑞穂町（39.3%）、渋谷区（38.3%）などとなっている。

④ 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（給水エリア別）

〈図表２－６－３８〉

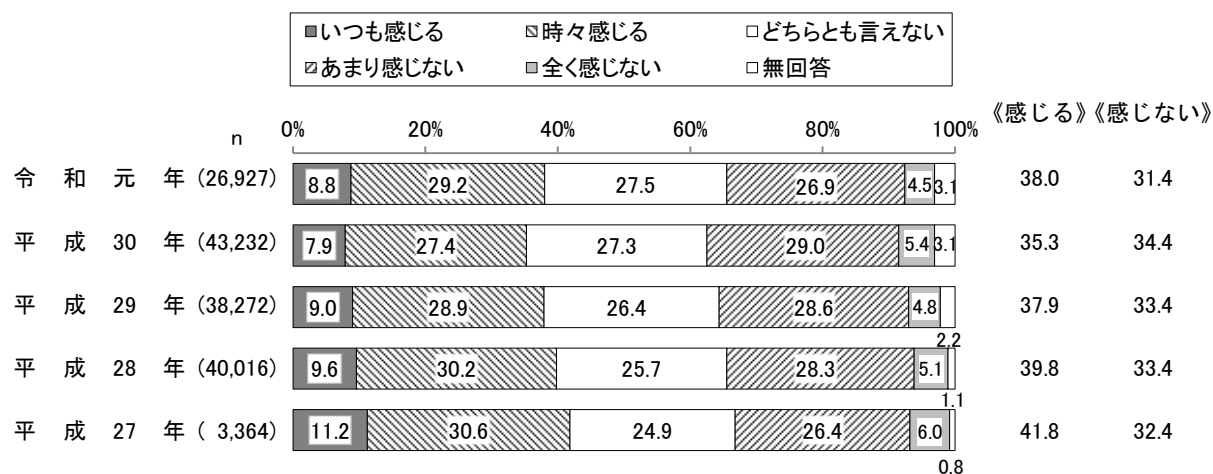


＜特徴＞

○給水エリア別では、《感じる》は、三園系（43.7％）で最も高くなっている。

⑤ 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（時系列：全体）

〈図表２－６－３９〉



＜特徴＞

○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度と令和元年度を比較すると、《感じる》が平成27年度（41.8％）に比べて3.8ポイント減少している。