

## 2-8 今後の取組

### (1) 国内水道事業体への貢献

問 水道局では、研修への協力や視察の受け入れなど、国内水道事業体へ貢献する取組を進めております。この取組を積極的に進めることについて、どのくらい期待されていますか。

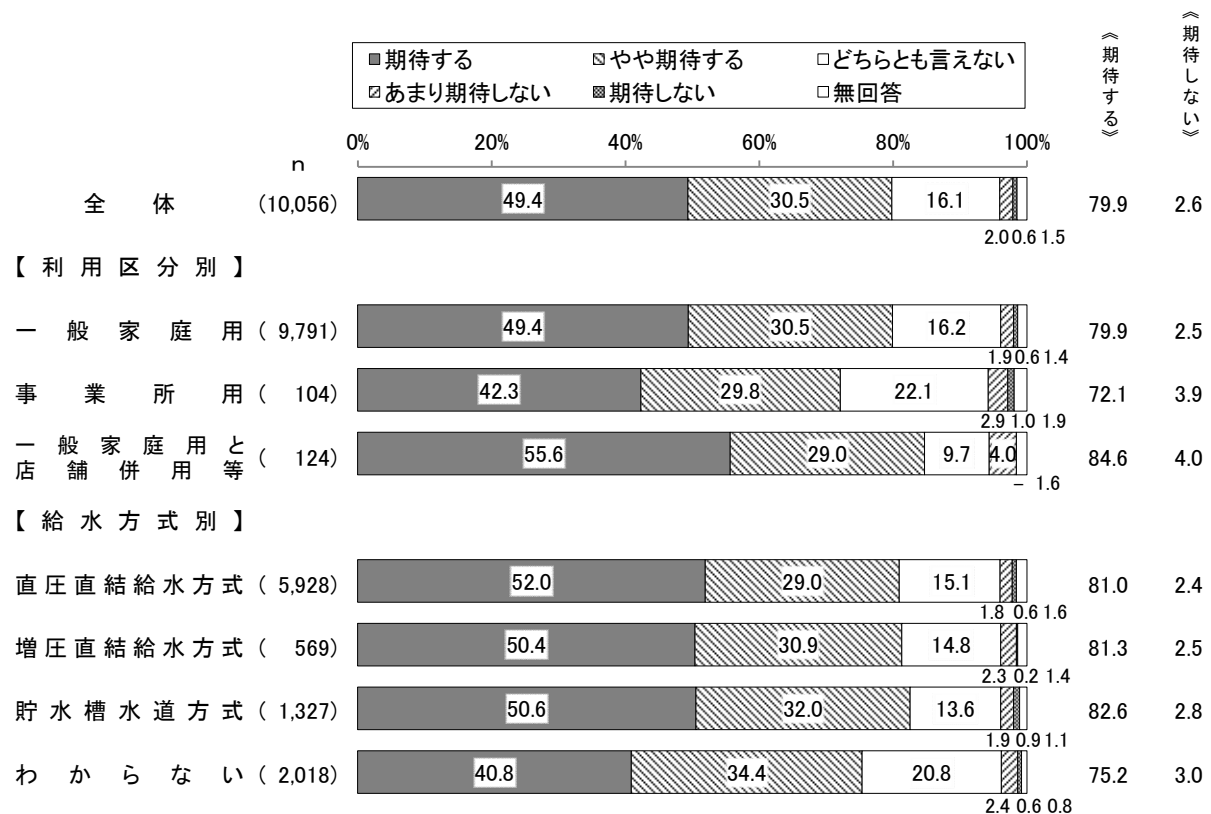
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

〔E：問12〕

#### 〔調査結果〕

#### ① 国内水道事業体への貢献（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-13〉



#### ＜特徴＞

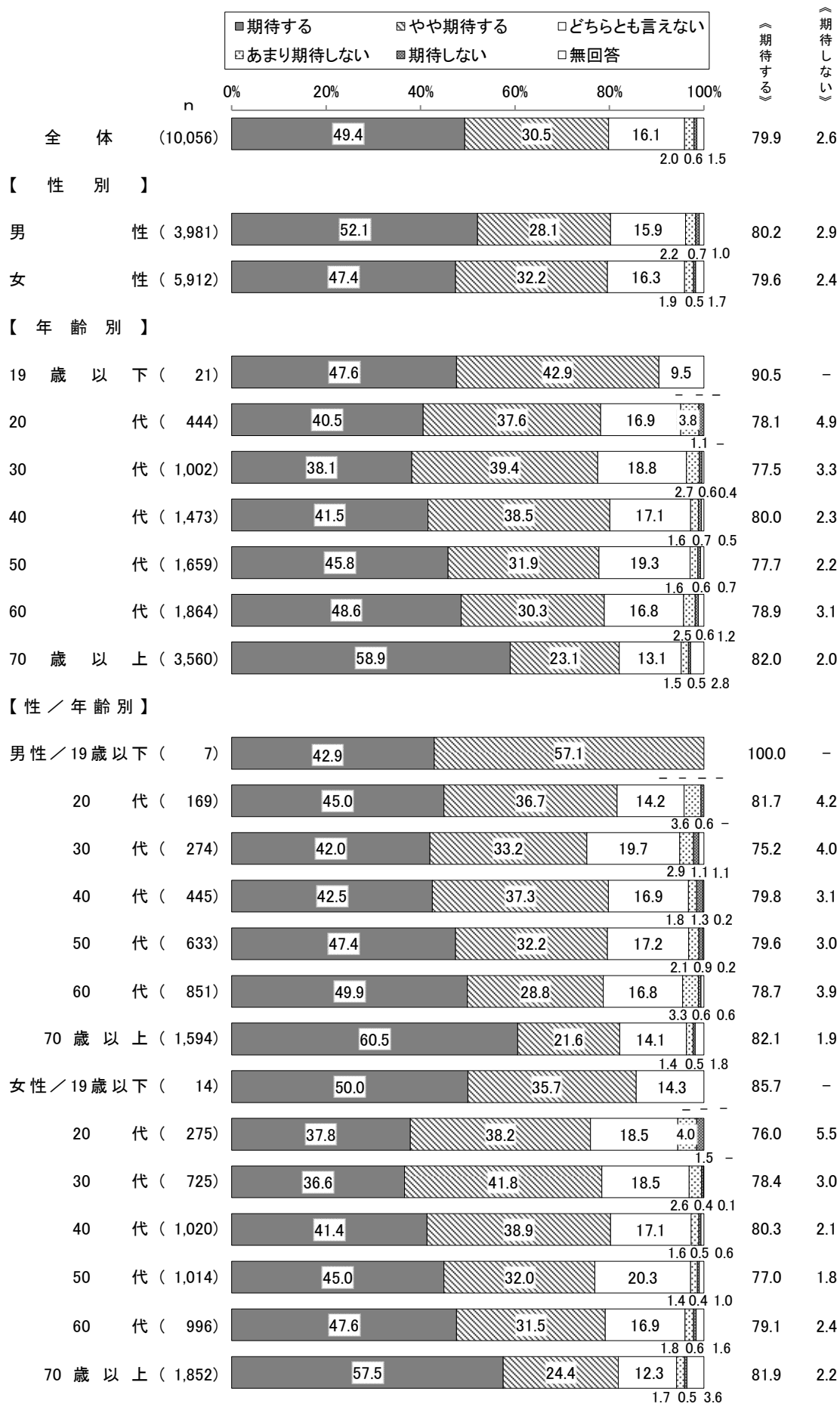
○全体でみると、「期待する」が49.4%で最も高く、「やや期待する」(30.5%)を合わせた《期待する》は79.9%となっている。一方、「あまり期待しない」(2.0%)と「期待しない」(0.6%)を合わせた《期待しない》は2.6%となっている。

○利用区分別では、《期待する》は、一般家庭用と店舗併用等で84.6%と最も高くなっている。

○給水方式別では、特に大きな違いはみられない。

② 国内水道事業体への貢献（属性別）

〈図表 2-7-14〉

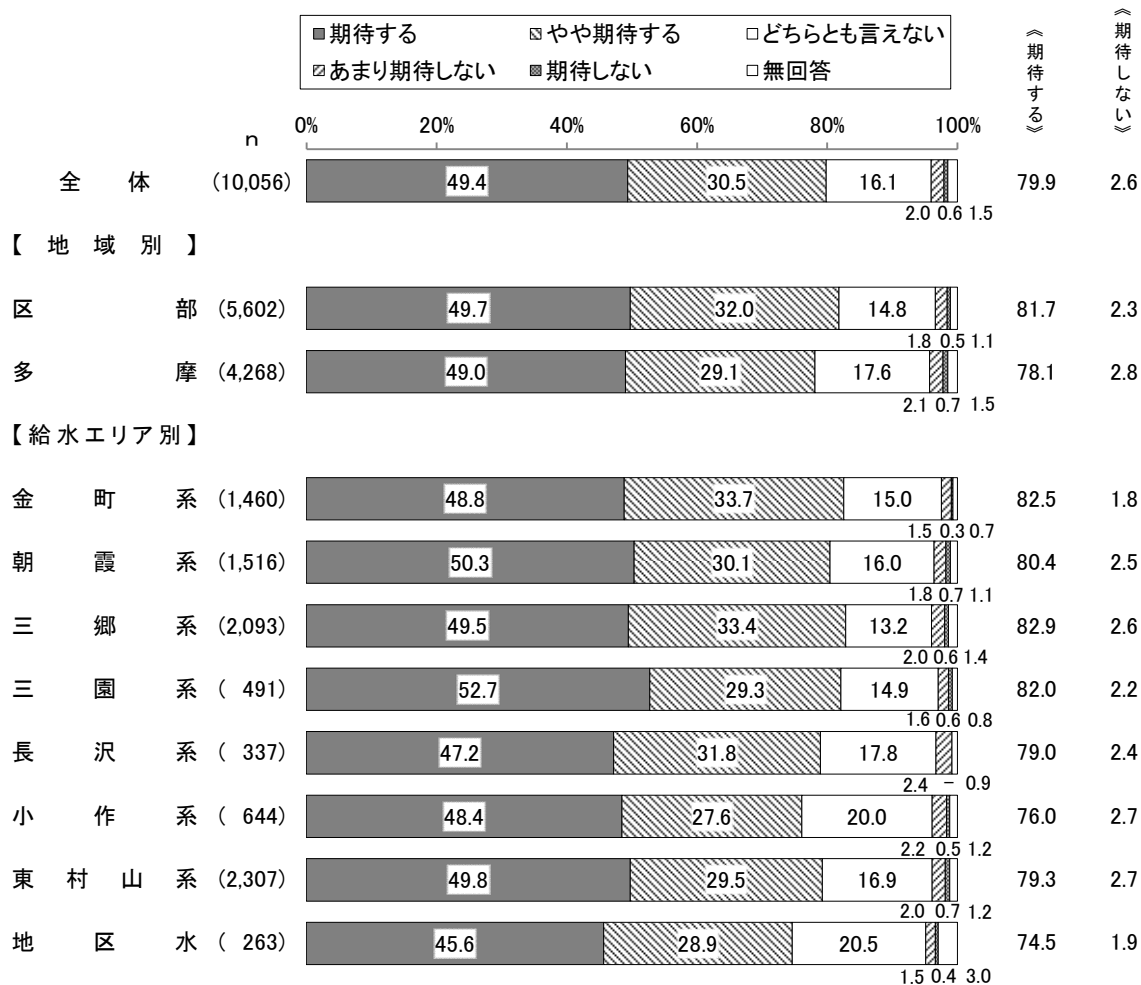


<特徴>

- 性別では、「期待する」は、男性（52.1%）の方が女性（47.4%）より4.7ポイント高くなっているが、《期待する》では特に大きな違いはみられない。
- 年齢別では、《期待する》は、標本数が少ない19歳以下を除き、70歳以上（82.0%）で最も高く、次いで40代（80.0%）となっている。
- 性／年齢別では、《期待する》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男性の70歳以上（82.1%）で最も高く、次いで、女性の70歳以上（81.9%）、男性の20代（81.7%）となっている。

③ 国内水道事業体への貢献（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-15〉



<特徴>

- 地域別では、《期待する》は、区部（81.7%）の方が多摩（78.1%）より3.6ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《期待する》は、三郷系で82.9%と最も高くなっている。

## (2) キャッシュレス化の推進

問 水道局では、スマートフォンアプリによる料金支払いなど、キャッシュレス化の導入を促進していく予定です。このお支払い方法を使ってみたいと思われませんか。

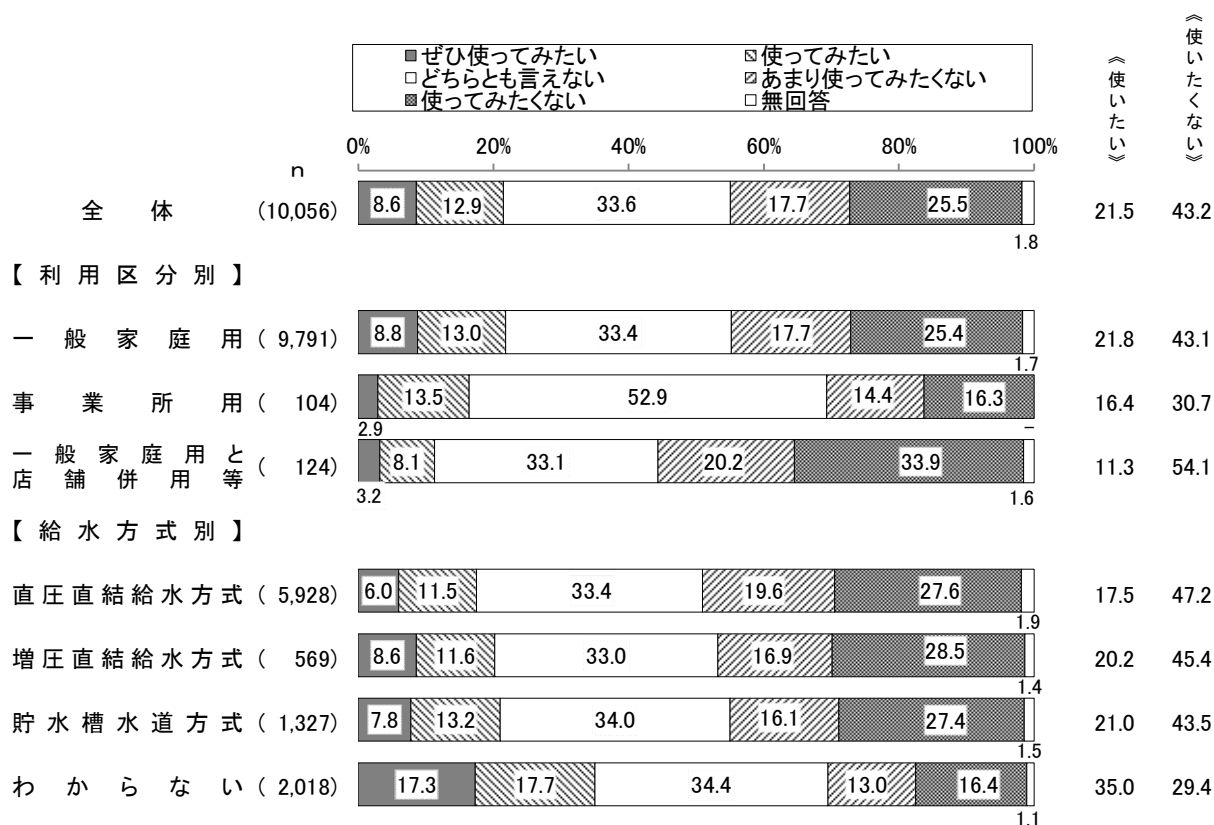
- 1) ぜひ使ってみたい      2) 使ってみたい      3) どちらともいえない  
4) あまり使ってみたくない      5) 使ってみたくない

〔E：問14〕

### 〔調査結果〕

#### ① キャッシュレス化の推進（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-16〉



### ＜特徴＞

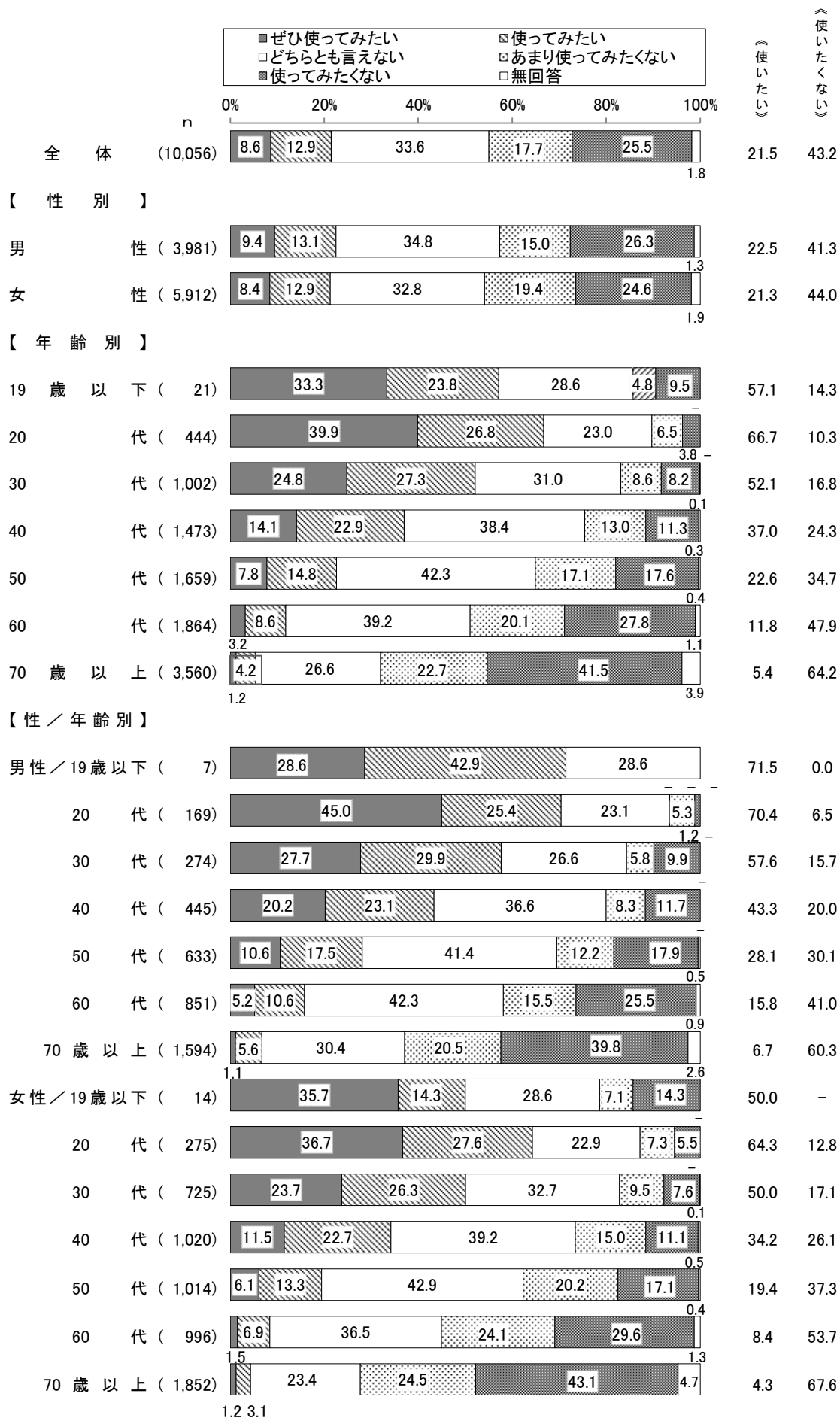
○全体でみると、「どちらとも言えない」が33.6%で最も高くなっている。次いで「使ってみたくない」が25.5%、「あまり使ってみたくない」(17.7%)を合わせた《使いたくない》は43.2%となっている。一方、「ぜひ使ってみたい」(8.6%)と「使ってみたい」(12.9%)を合わせた《使いたい》は21.5%となっている。

○利用区分別では、《使いたい》は、一般家庭用で21.8%と最も高くなっている。

○給水方式別では、貯水槽水道方式で21.0%と他の給水方式に比べて高くなっている。

② キャッシュレス化の推進（属性別）

〈図表２－７－１７〉



<特徴>

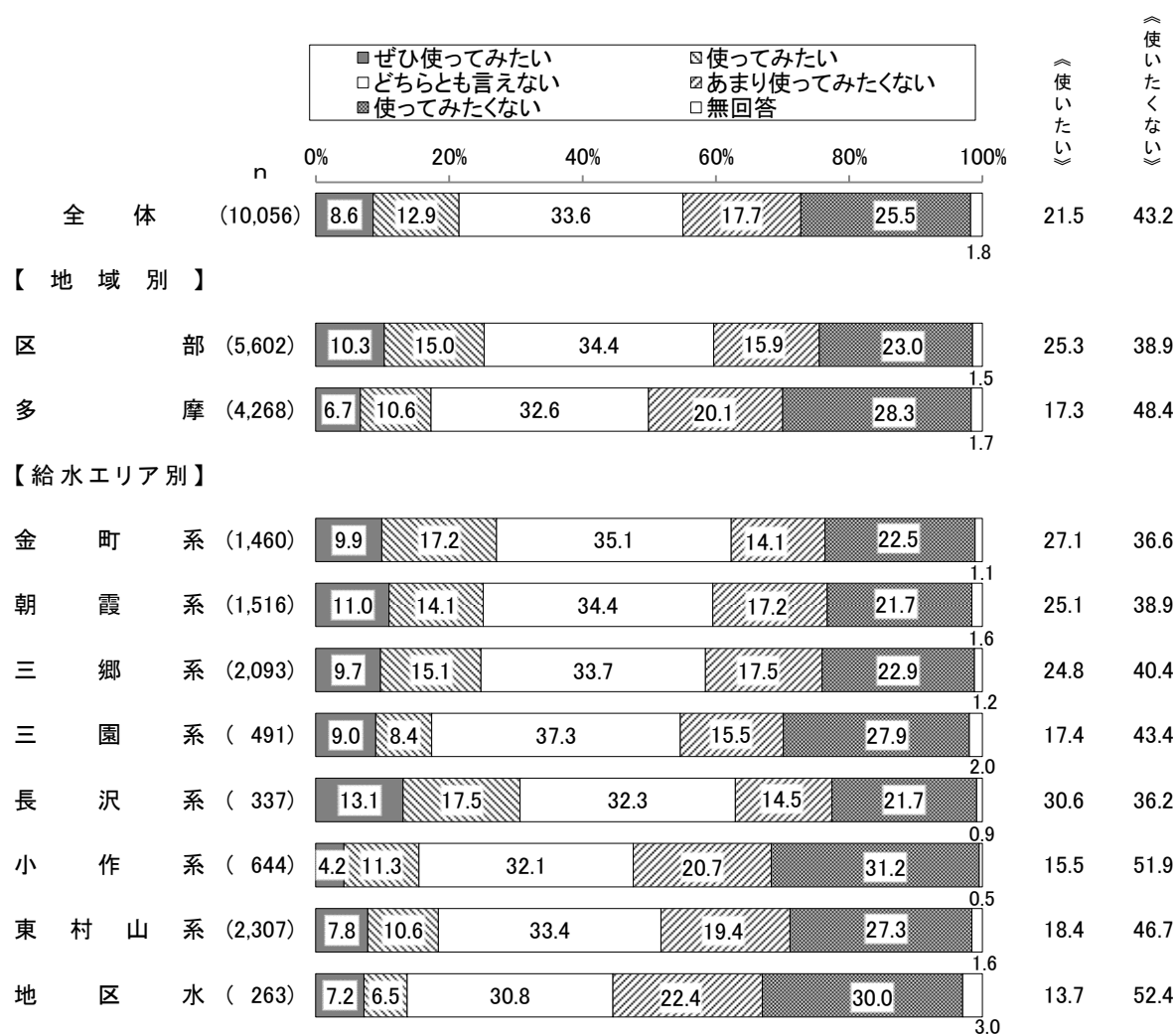
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《使いたい》は、20代（66.7%）で最も高く、それ以降年齢が下がるにつれ割合が低くなり、70歳以上（5.4%）で最も低くなっている。

○性／年齢別では、《使いたい》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男女ともに、20代で最も高く、それ以降年齢が下がるにつれ割合が低くなる傾向は変わらず、女性の70歳以上（4.3%）で最も低くなっている。

③ キャッシュレス化の推進（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-18〉



<特徴>

○地域別では、《使いたい》は、区部（25.3%）の方が多摩（17.3%）より8.0ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、《使いたい》は、長沢系が30.6%で最も高く、次いで、金町系（27.1%）、朝霞系（25.1%）、三郷系（24.8%）などとなっている。

### (3) 国際展開の取組

問 水道局では、都市外交の一環として、途上国の水道事業を改善するため、東京水道の技術力を活用した国際展開の取組を実施しています。この取組を積極的に進めることについて、どのくらい期待されていますか。

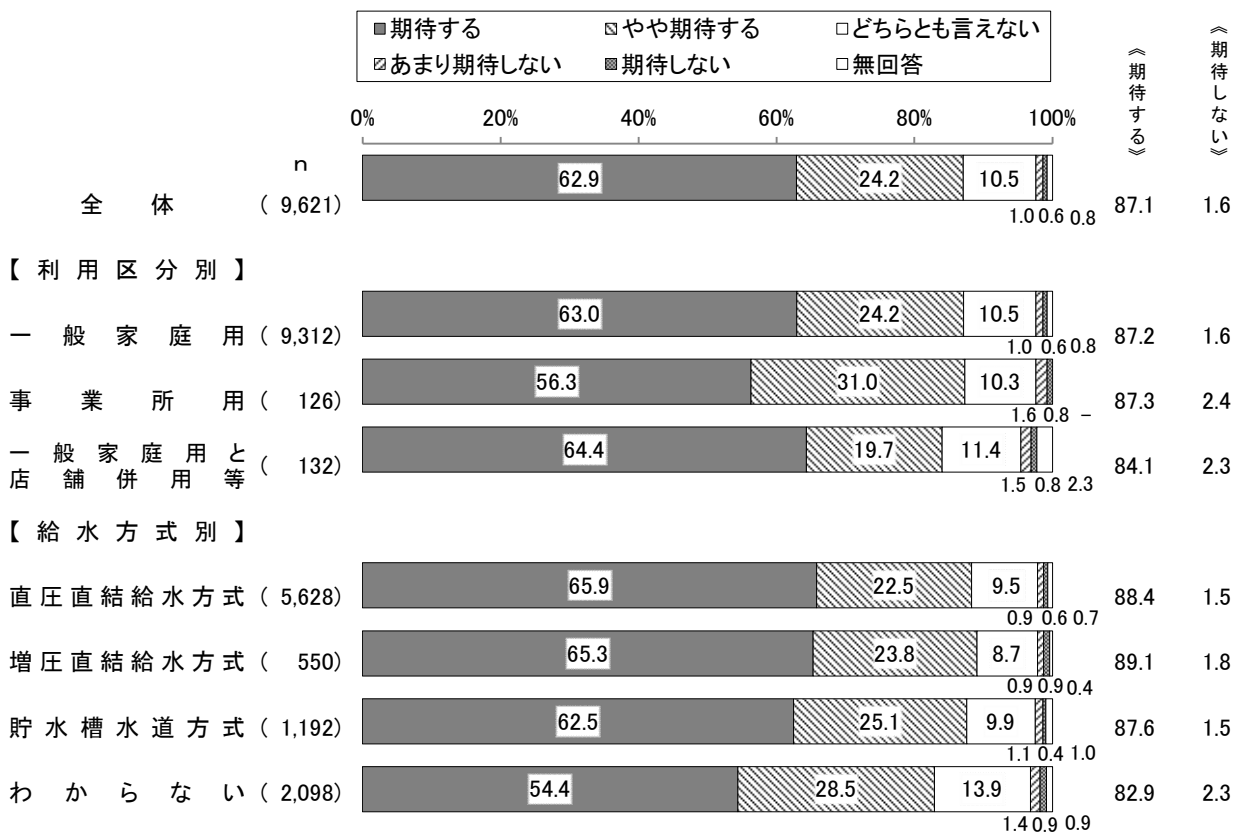
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

[ F : 問 9 ]

#### [調査結果]

#### ① 国際展開の取組（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-19〉

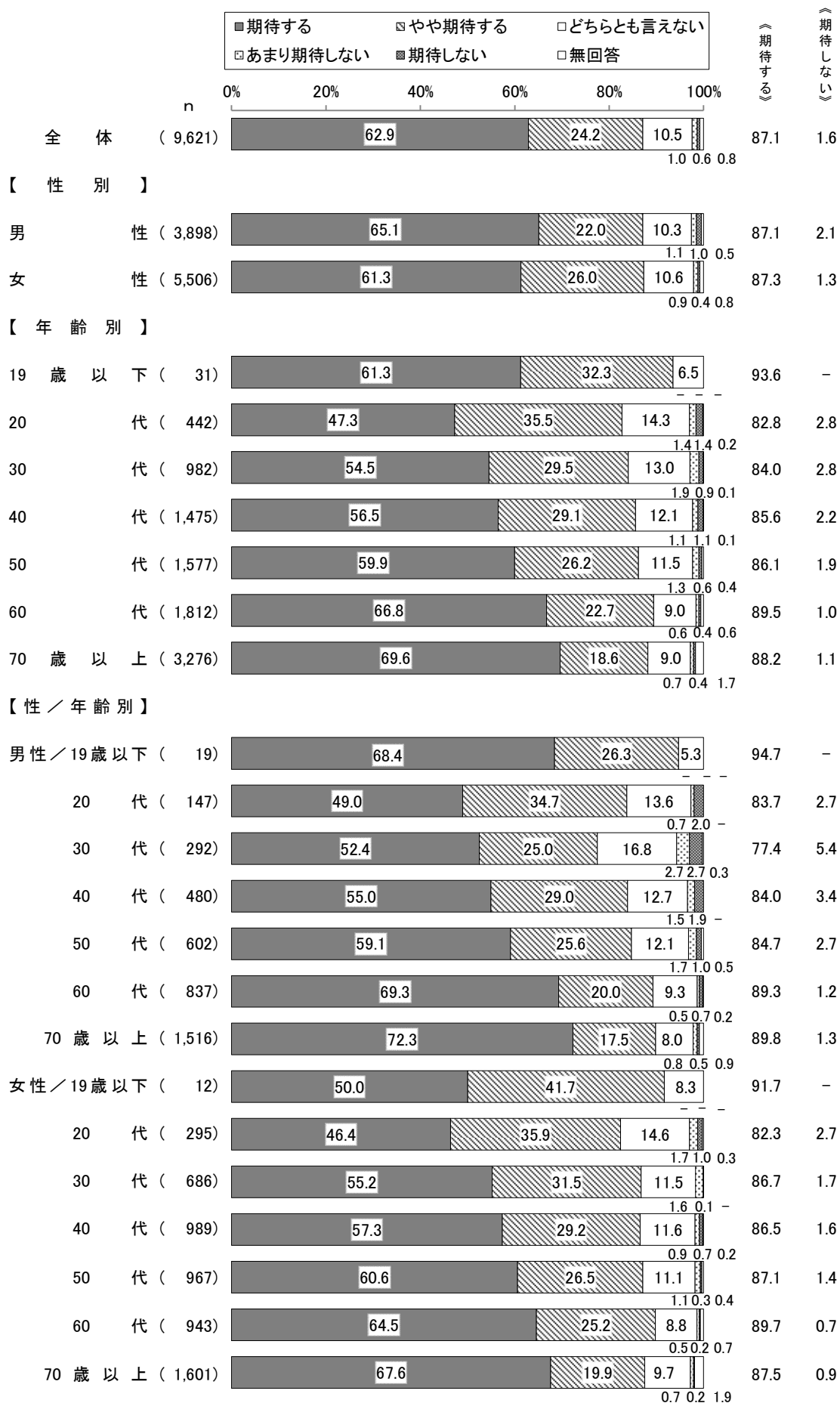


#### <特徴>

- 全体でみると、「期待する」が62.9%で最も高く、「やや期待する」(24.2%)を合わせた《期待する》は87.1%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.0%)と「期待しない」(0.6%)を合わせた《期待しない》は1.6%となっている。
- 利用区分別では、《期待する》は、事業所用で87.3%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、特に大きな違いはみられない。

② 国際展開の取組（属性別）

〈図表2-7-20〉



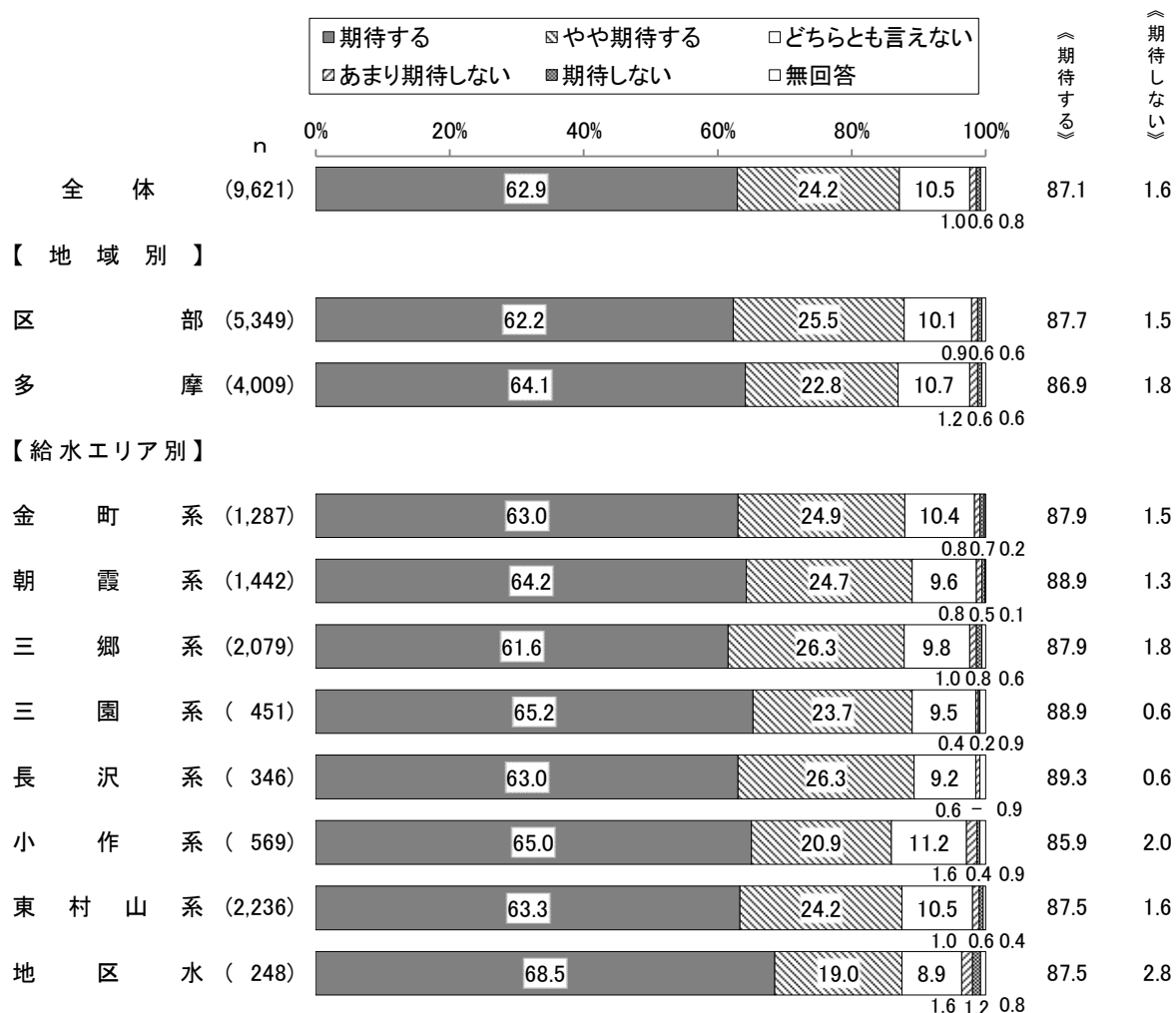


<特徴>

- 性別では、「期待する」は、男性（65.1％）の方が女性（61.3％）より3.8ポイント高くなっているが、《期待する》では特に大きな違いはみられない。
- 年齢別では、「期待する」は、20代（47.3％）で最も低く、それ以降年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（69.6％）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、「期待する」は、標本数が少ない19歳以下を除き、男女ともに20代で最も低く、それ以降年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上で最も高くなる傾向は変わらず、男性の70歳以上が72.3％と最も高くなっている。

③ 国際展開の取組（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-21〉



<特徴>

- 地域別では、特に大きな違いはみられない。
- 給水エリア別でも、特に大きな違いはみられない。

#### (4) お客さまへの多言語対応

問 外国のお客さまに対しても正確な情報発信を行うため、水道局ではお客さまへの多言語対応を進めております。この取組について、どのくらい期待されていますか。

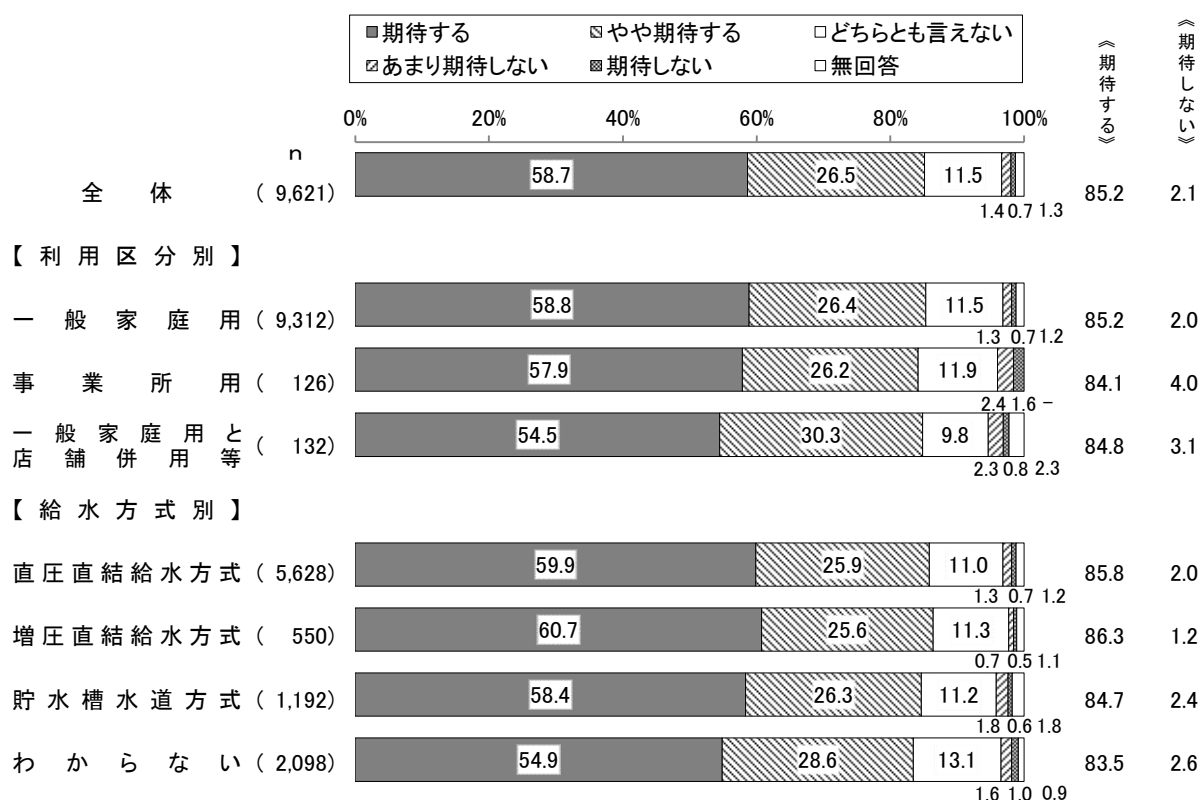
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

〔F：問10〕

#### 〔調査結果〕

##### ① お客さまへの多言語対応（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-22〉

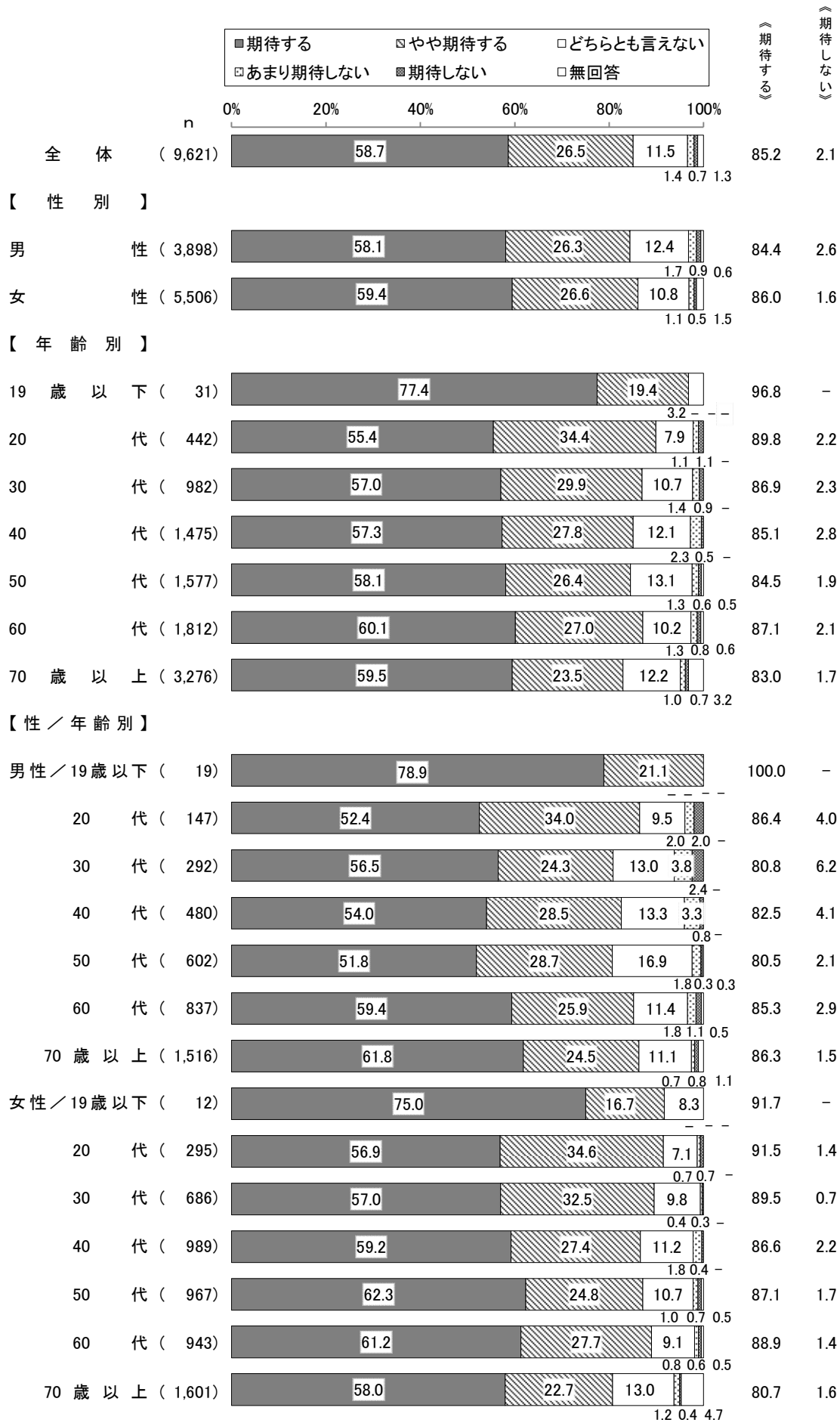


#### ＜特徴＞

- 全体でみると、「期待する」が58.7%で最も高く、「やや期待する」(26.5%)を合わせた《期待する》は85.2%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.4%)と「期待しない」(0.7%)を合わせた《期待しない》は2.1%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。
- 給水方式別でも、特に大きな違いはみられない。

② お客さまへの多言語対応（属性別）

〈図表2-7-23〉



<特徴>

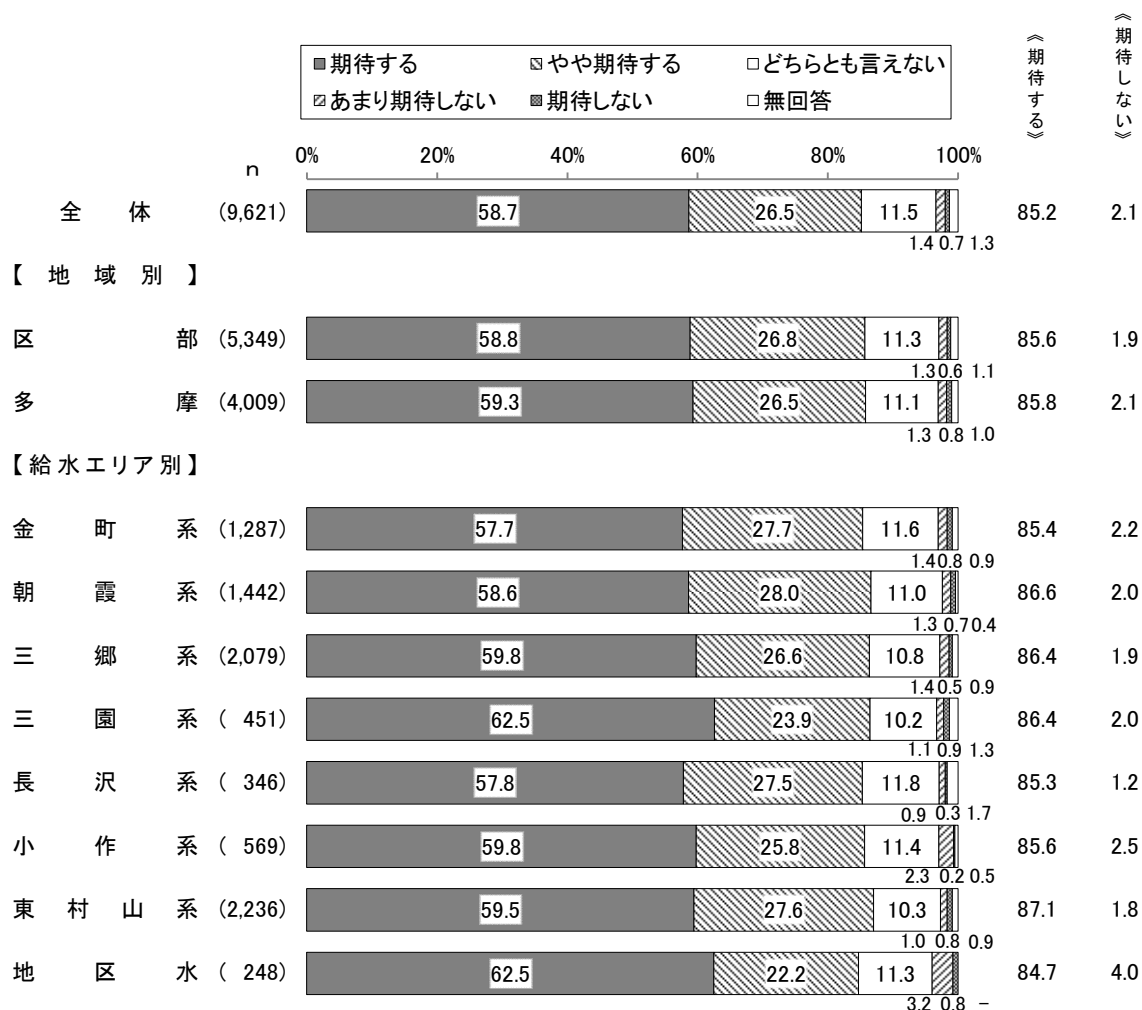
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《期待する》は、標本数が少ない19歳以下を除き、20代（89.8%）で最も高く、次いで60代（87.1%）となっている。

○性／年齢別では、《期待する》は、標本数の少ない19歳以下を除き、女性の20代（91.5%）で最も高く、女性の70歳以上（80.7%）で最も低くなっている。

③ お客さまへの多言語対応（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-24〉



<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、「期待する」は、三園系と地区水がともに62.5%で他の給水エリアに比べて高くなっているが、《期待する》では、特に大きな違いはみられない。

## (5) 浄水場の計画的な更新工事

問 水道局では、安定給水を確保するため、浄水場の更新について代替施設等をあらかじめ整備し、長期に及ぶ更新工事を計画的に進めております。このことについて、どのくらい期待されていますか。

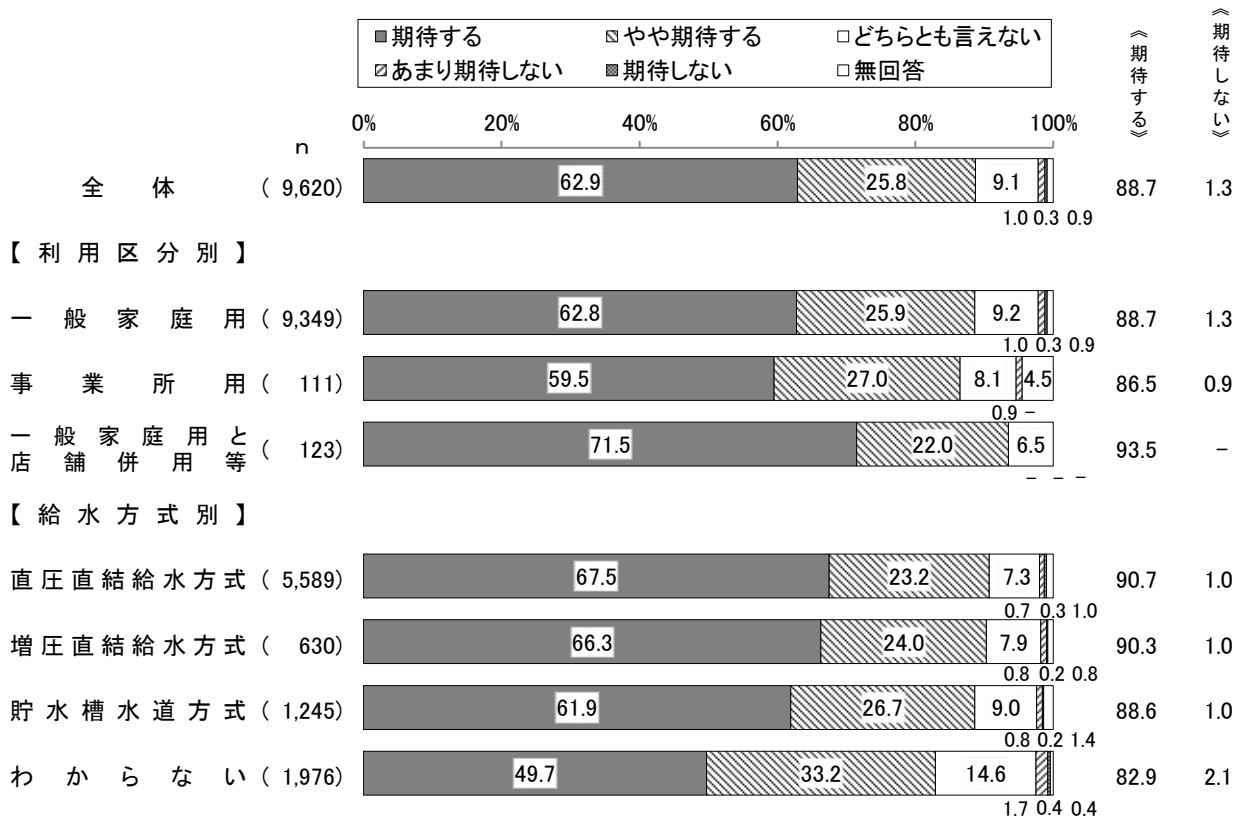
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

〔G：問10〕

### 〔調査結果〕

#### ① 浄水場の計画的な更新工事（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-25〉

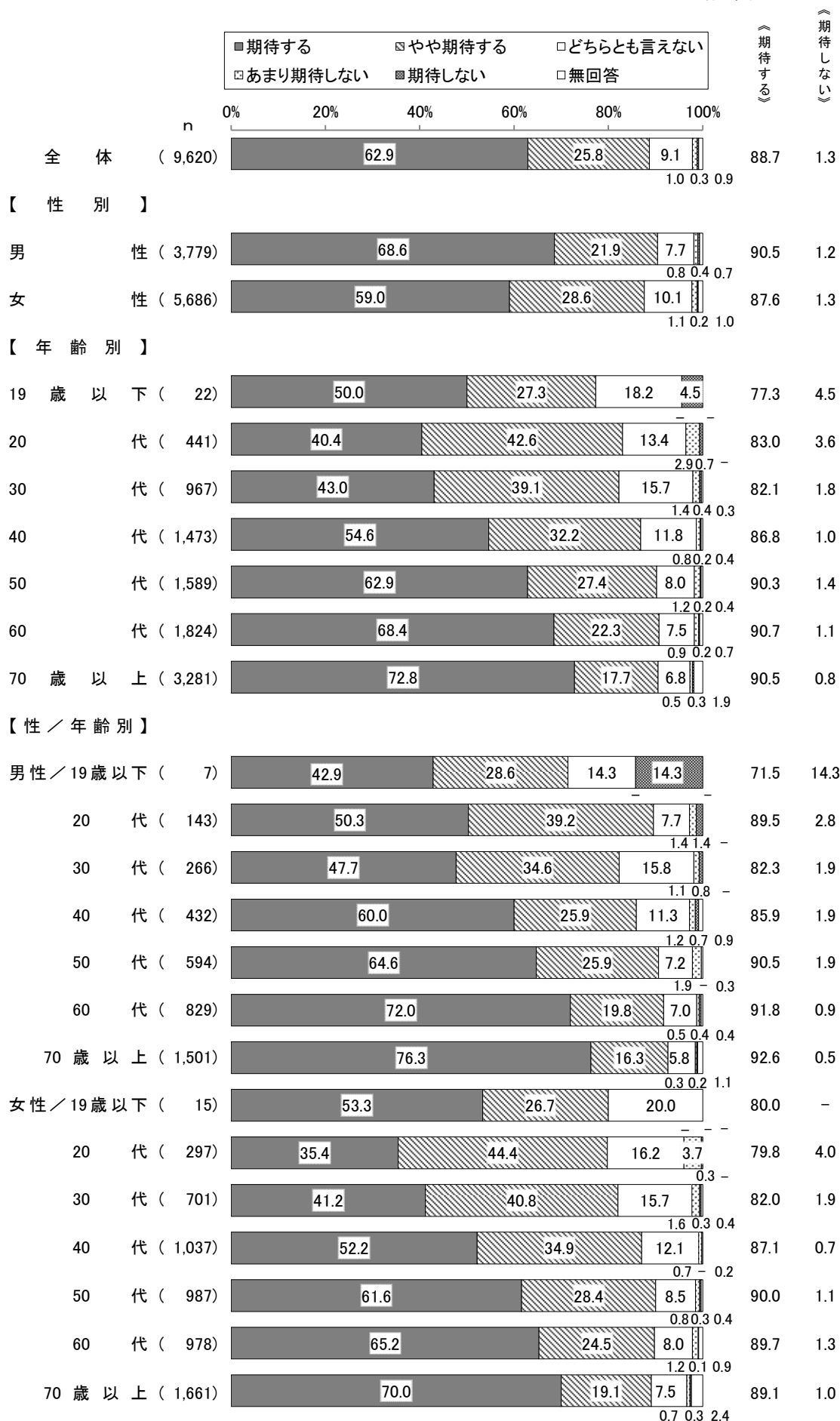


#### ＜特徴＞

- 全体でみると、「期待する」が62.9%で最も高く、「やや期待する」(25.8%)を合わせた《期待する》は88.7%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.0%)と「期待しない」(0.3%)を合わせた《期待しない》は1.3%となっている。
- 利用区分別では、《期待する》は、一般家庭用と店舗併用等で93.5%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「期待する」は直圧直結給水方式(67.5%)で他の給水方式に比べて高くなっているが、《期待する》では、特に大きな違いはみられない。

② 浄水場の計画的な更新工事（属性別）

〈図表２－７－２６〉

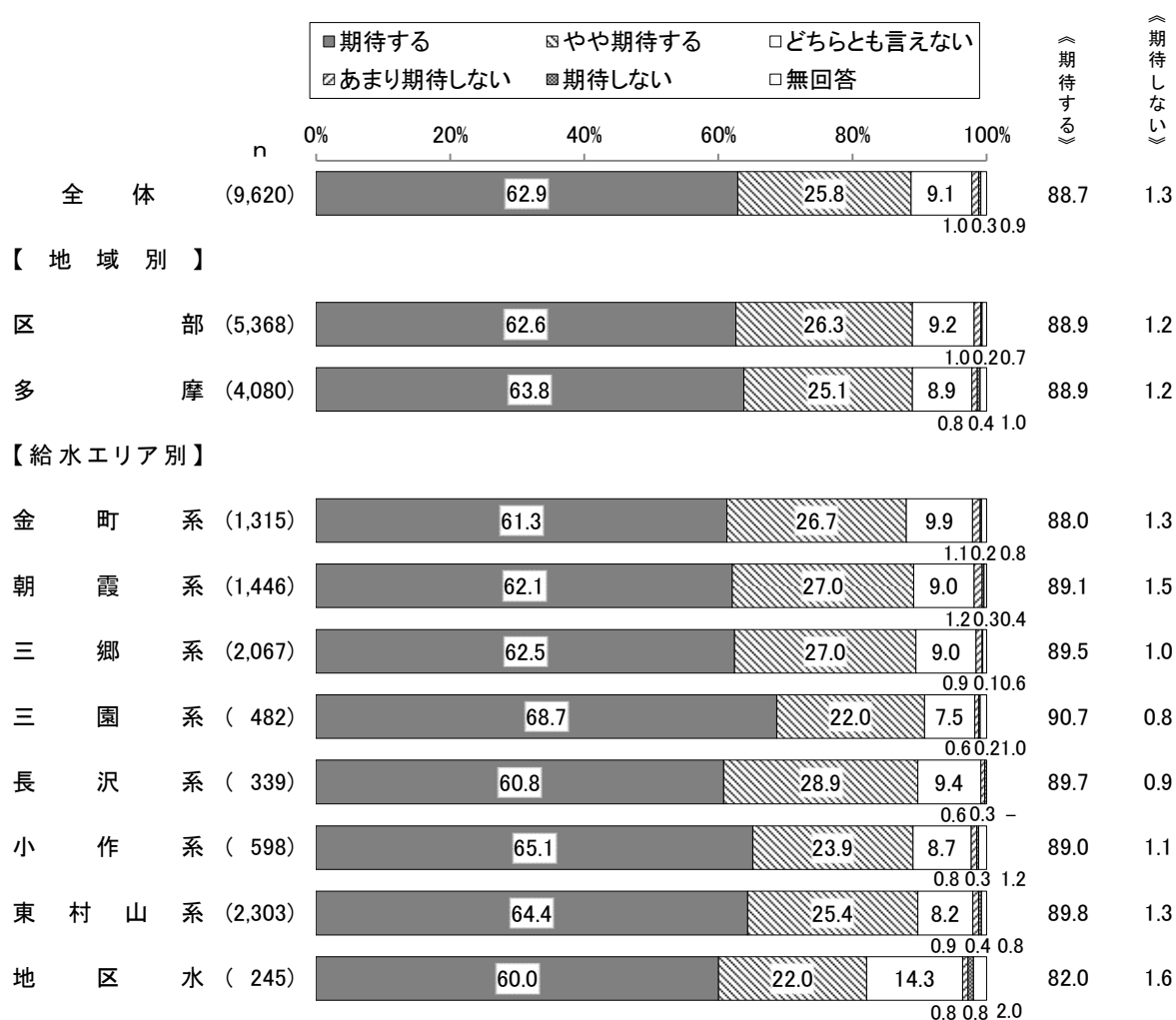


<特徴>

- 性別では、「期待する」は、男性（68.6％）の方が女性（59.0％）より9.6ポイント高くなっているが、《期待する》では特に大きな違いはみられない。
- 年齢別では、《期待する》は、標本数が少ない19歳以下を除き、30代（82.1％）で最も低く、それ以降年齢が上がるにつれ割合がおおむね高くなる傾向がある。
- 性／年齢別では、《期待する》は、男性の70歳以上（92.6％）で最も高く、次いで、男性の60代（91.8％）となっている。

③ 浄水場の計画的な更新工事（地域別、給水エリア別）

〈図表2－7－27〉



<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、「期待する」は、三園系が68.7％で他の給水エリアに比べて高くなっているが、《期待する》では、特に大きな違いはみられない。

## (6) 問合せなどへのA I活用

問 水道局では、お客さまサービスの更なる向上を目指し、問い合わせなどにA Iを活用していく予定です。このことについて、どのくらい期待されていますか。

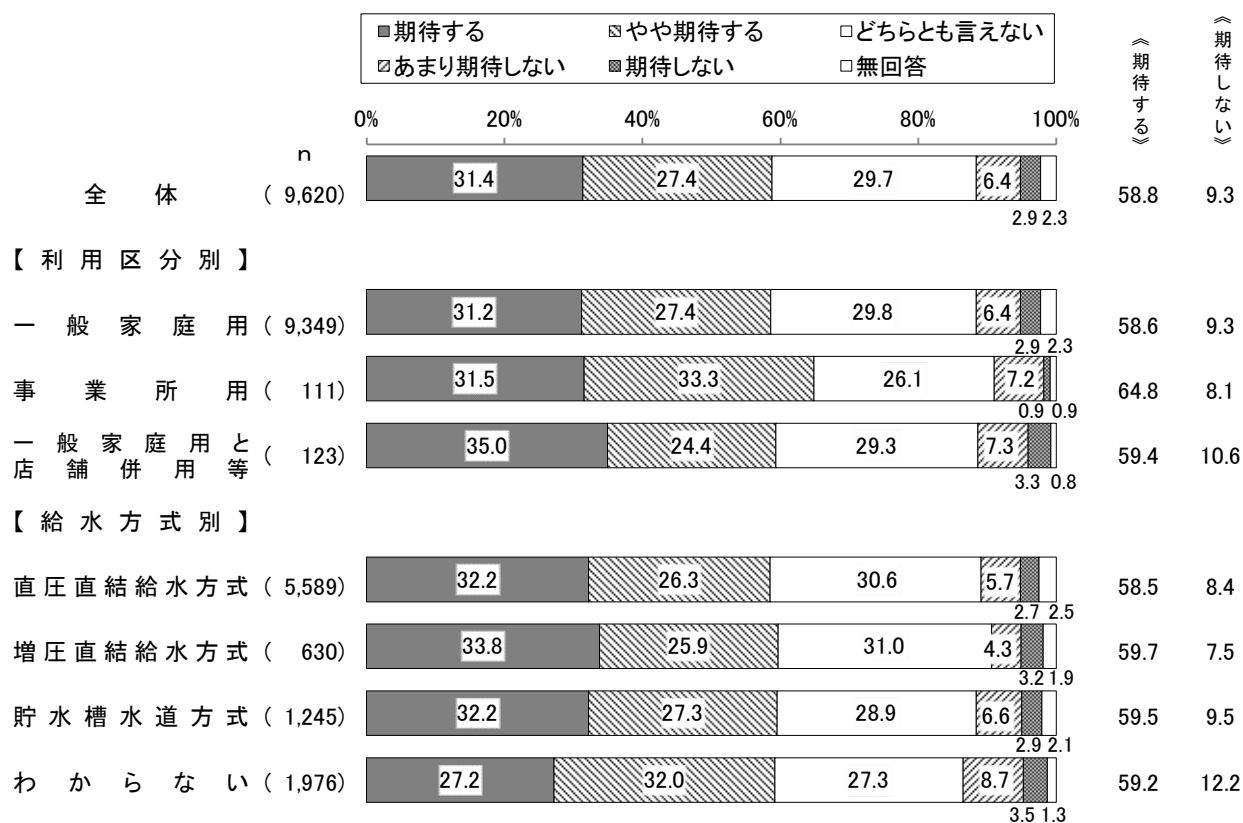
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

〔G：問13〕

### 〔調査結果〕

#### ① 問合せなどへのA I活用（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-28〉



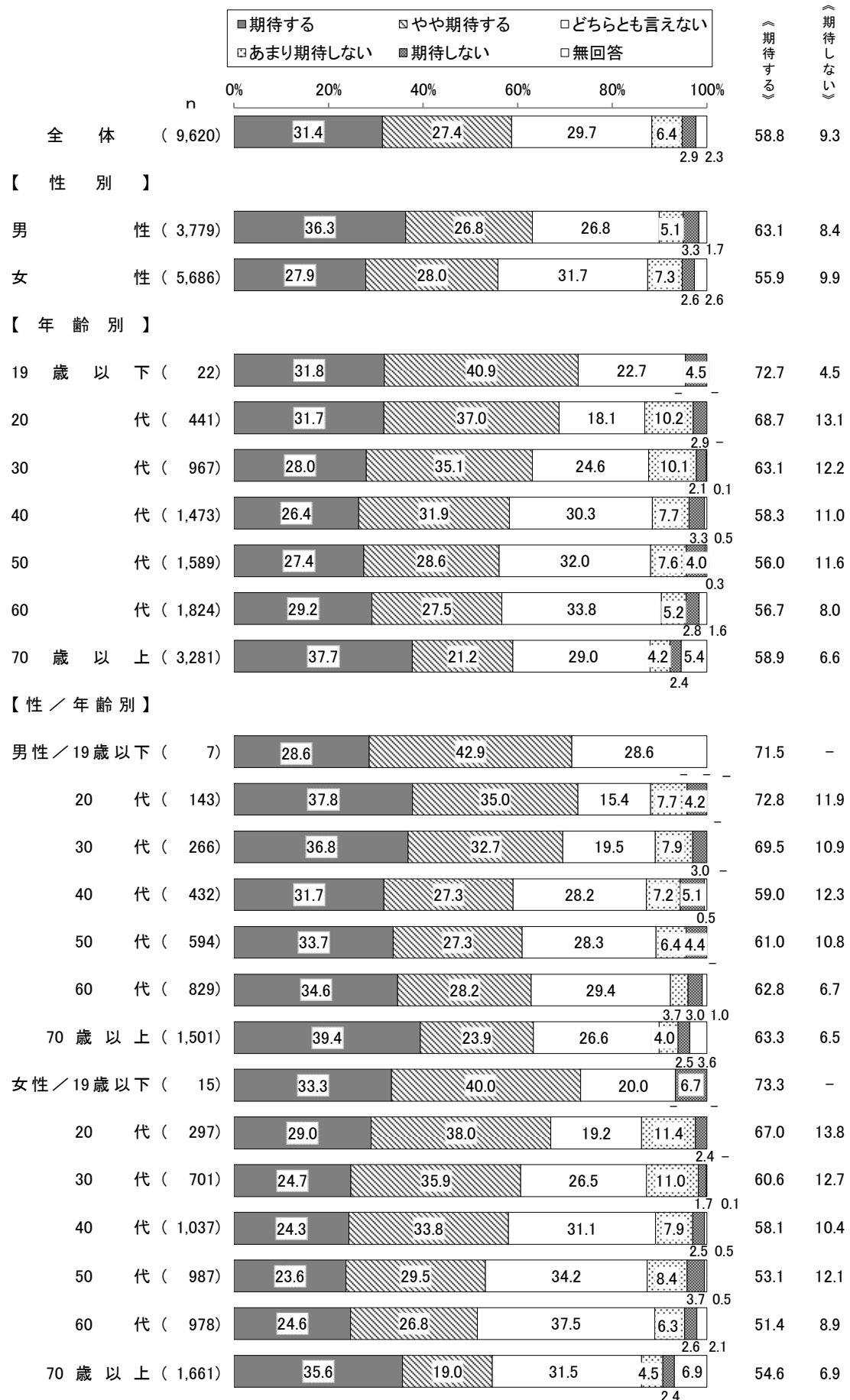
### ＜特徴＞

- 全体でみると、「期待する」が31.4%で最も高く、「やや期待する」(27.4%)を合わせた《期待する》は58.8%となっている。一方、「あまり期待しない」(6.4%)と「期待しない」(2.9%)を合わせた《期待しない》は9.3%となっている。
- 利用区分別では、《期待する》は、事業所用で64.8%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、特に大きな違いはみられない。



② 問合せなどへのA I 活用（属性別）

〈図表2－7－29〉

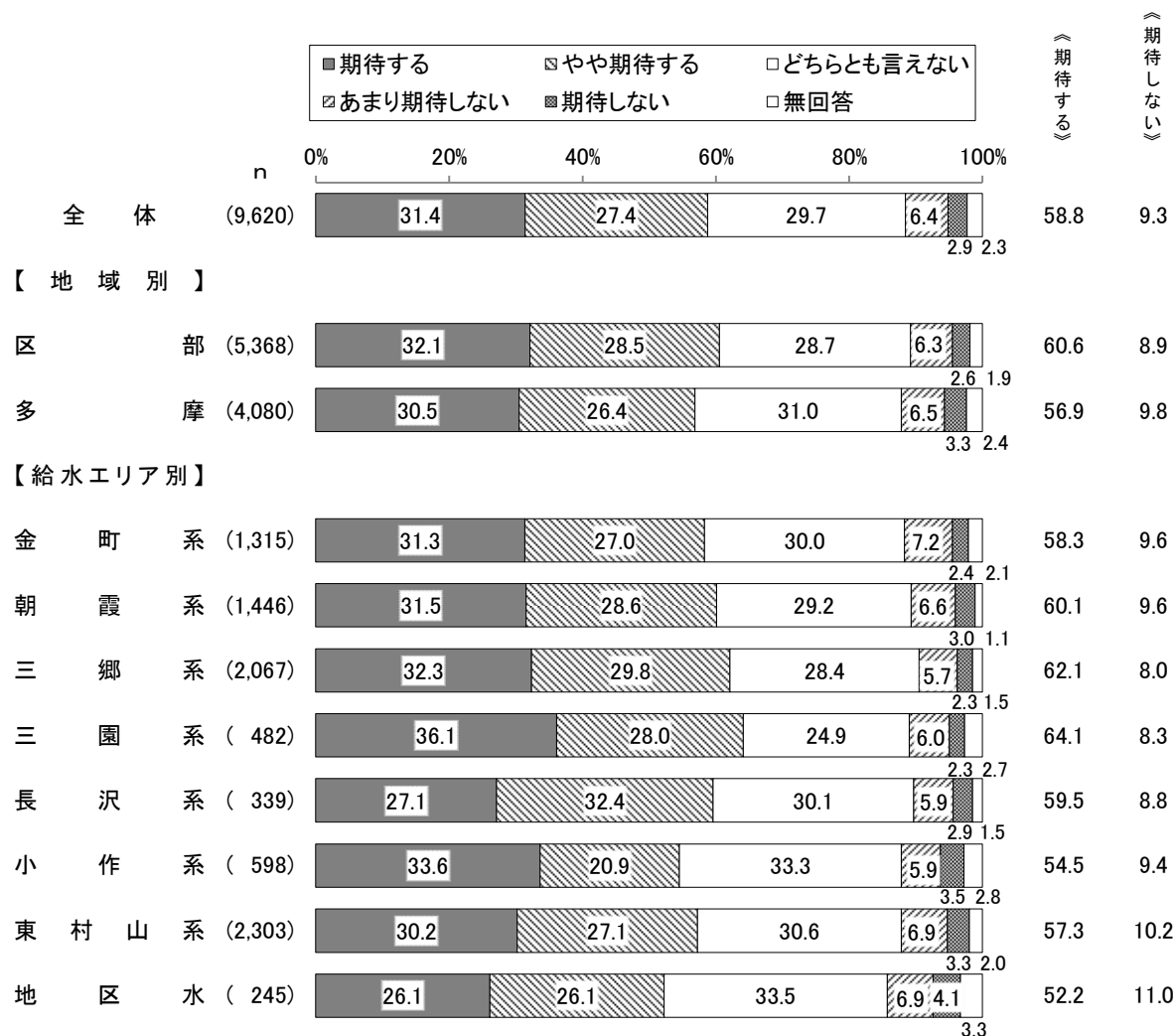


<特徴>

- 性別では、《期待する》は、男性（63.1%）の方が女性（55.9%）より7.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《期待する》は、標本数の少ない19歳以下を除き、20代（68.7%）で最も高く、次いで30代（63.1%）となっている。
- 性／年齢別では、《期待する》は、標本数の少ない19歳以下を除き、男性の20代（72.8%）で最も高く、次いで、男性の30代（69.5%）、女性の20代（67.0%）などとなっている。

③ 問合せなどへのAI活用（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-30〉



<特徴>

- 地域別では、《期待する》は、区部（60.6%）の方が多摩（56.9%）より3.7ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《期待する》は、三園系が64.1%で最も高く、次いで三郷系（62.1%）となっている。

## (7) スマートメーターの導入

問 水道局では、検針を自動的に行うスマートメーターを積極的に導入し、見守りサービスなども可能なお客さまサービスの向上を図ってまいります。この取組を進めることについて、どのくらい期待されていますか。

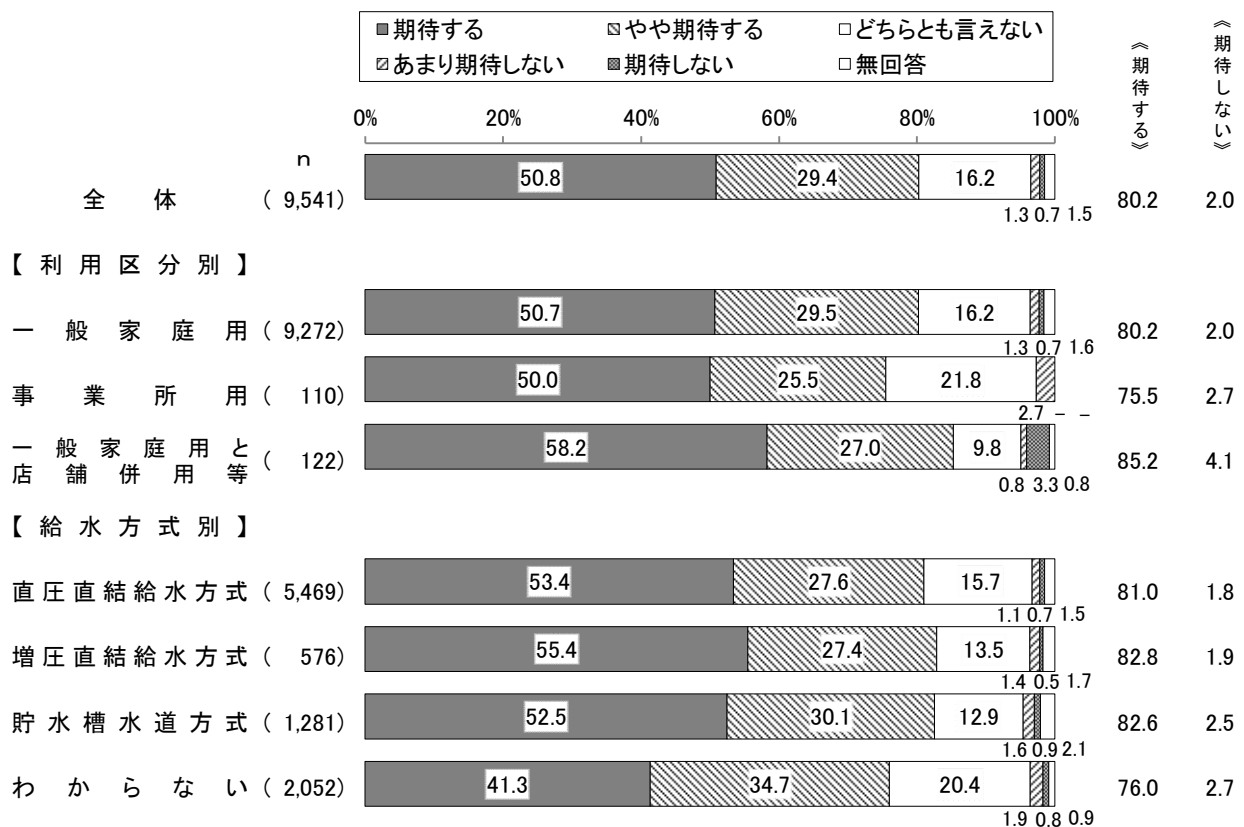
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない              5) 期待しない

[H : 問 13]

### [調査結果]

#### ① スマートメーターの導入（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-31〉



### <特徴>

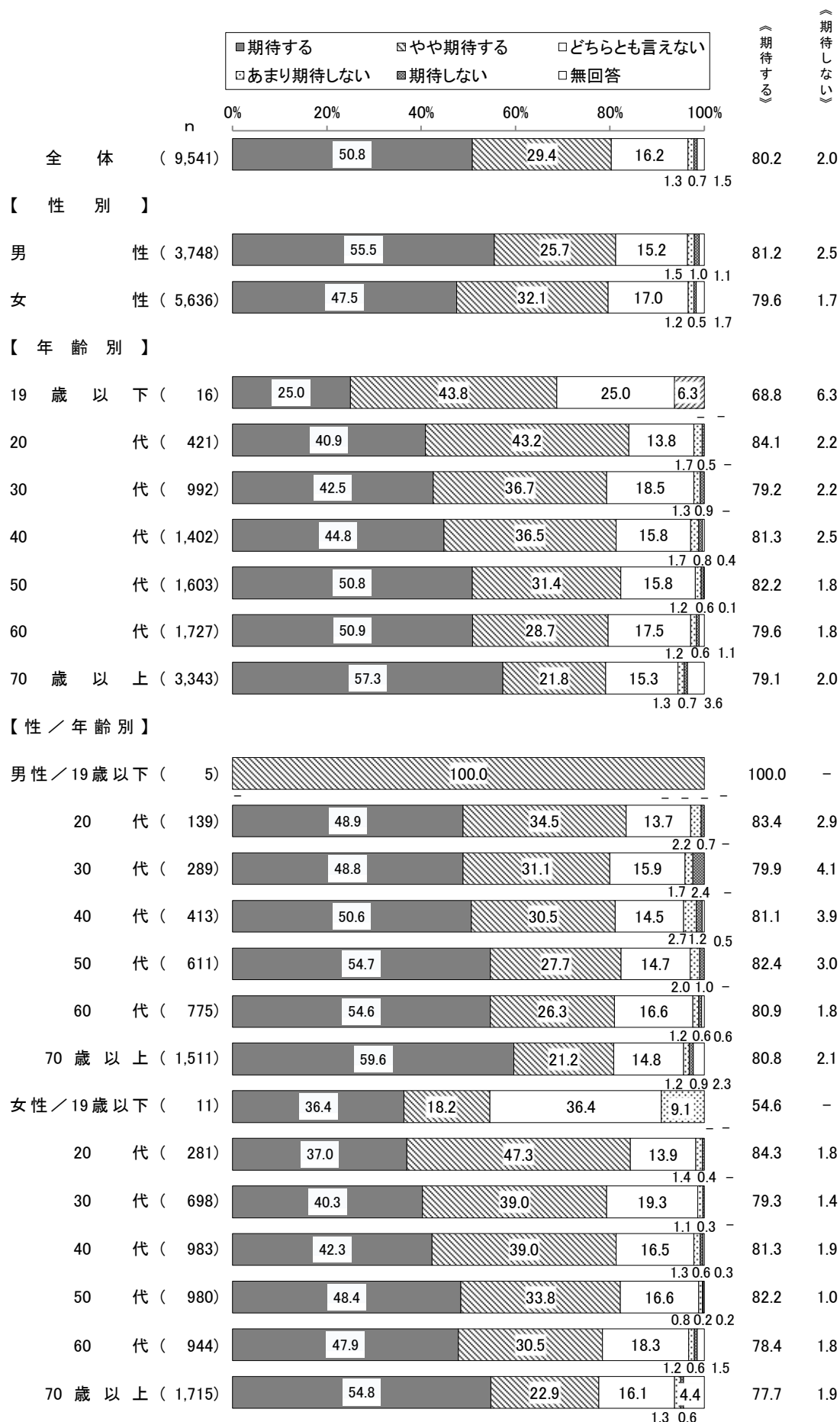
○全体でみると、「期待する」が50.8%で最も高く、「やや期待する」(29.4%)を合わせた《期待する》は80.2%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.3%)と「期待しない」(0.7%)を合わせた《期待しない》は2.0%となっている。

○利用区分別では、《期待する》は、一般家庭用と店舗併用等で85.2%と最も高くなっている。

○給水方式別では、特に大きな違いはみられない。

② スマートメーターの導入（属性別）

〈図表２－７－３２〉

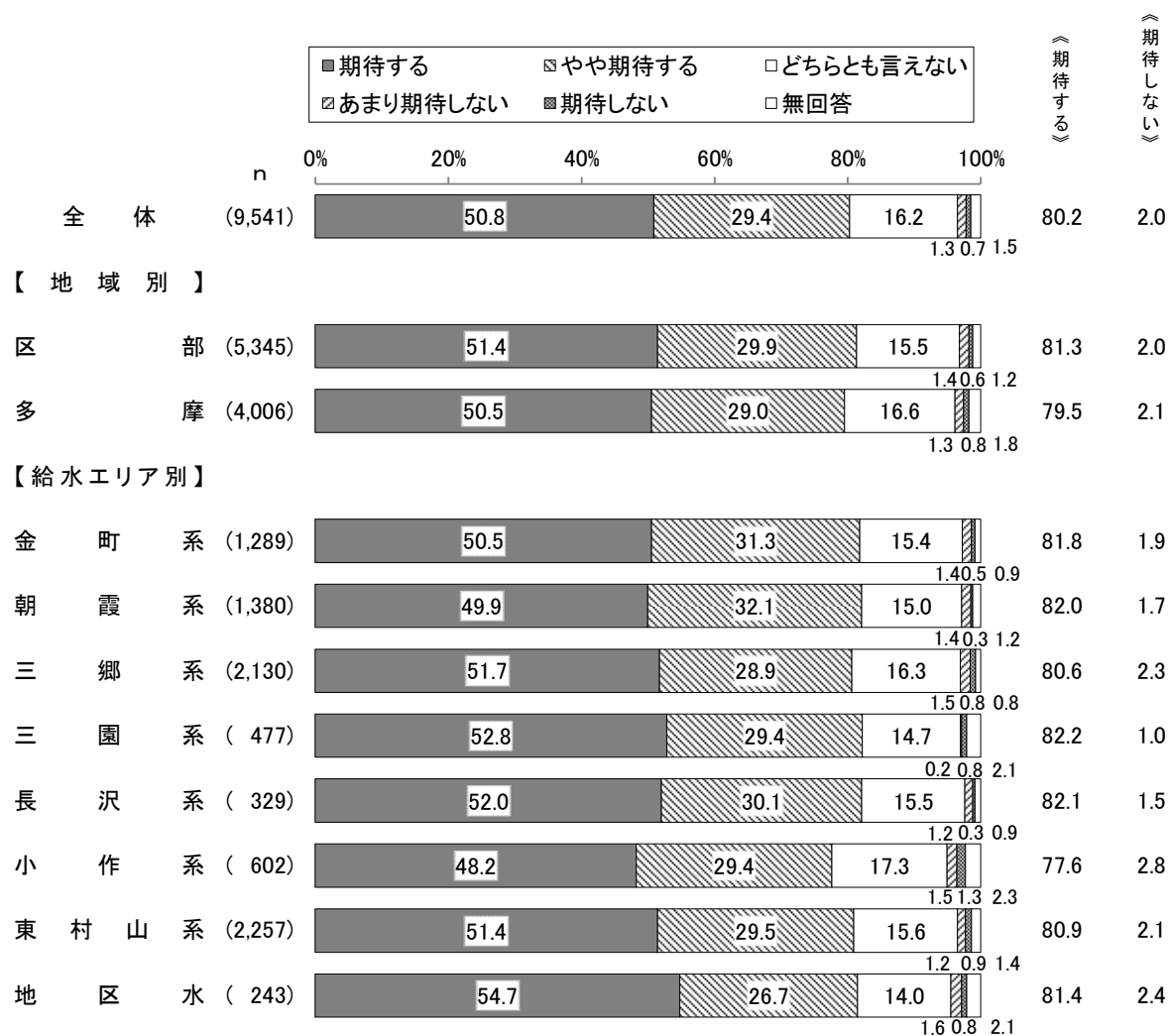


<特徴>

- 性別では、「期待する」は、男性（55.5%）の方が女性（47.5%）より8.0ポイント高くなっているが、《期待する》では特に大きな違いはみられない。
- 年齢別では、「期待する」は、年齢が上がるにつれ割合が高くなっているが、《期待する》では、標本数が少ない19歳以下を除き、特に大きな違いはみられない。
- 性／年齢別では、男女ともに、「期待する」は年齢が上がるにつれ割合がおおむね高くなるが、《期待する》では、標本数が少ない19歳以下を除き、特に大きな違いがなくなる傾向は変わらない。

③ スマートメーターの導入（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-33〉



<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、「期待する」は、地区水が54.7%で他の給水エリアに比べて高くなっているが、《期待する》では、特に大きな違いはみられない。

## (8) 環境負荷の低減に向けた取組

問 水道局では、「東京都水道局 環境5か年計画」を策定し、環境負荷の低減に向けた取組を実施しております。当局の進める環境対策について、どのくらい期待されていますか。

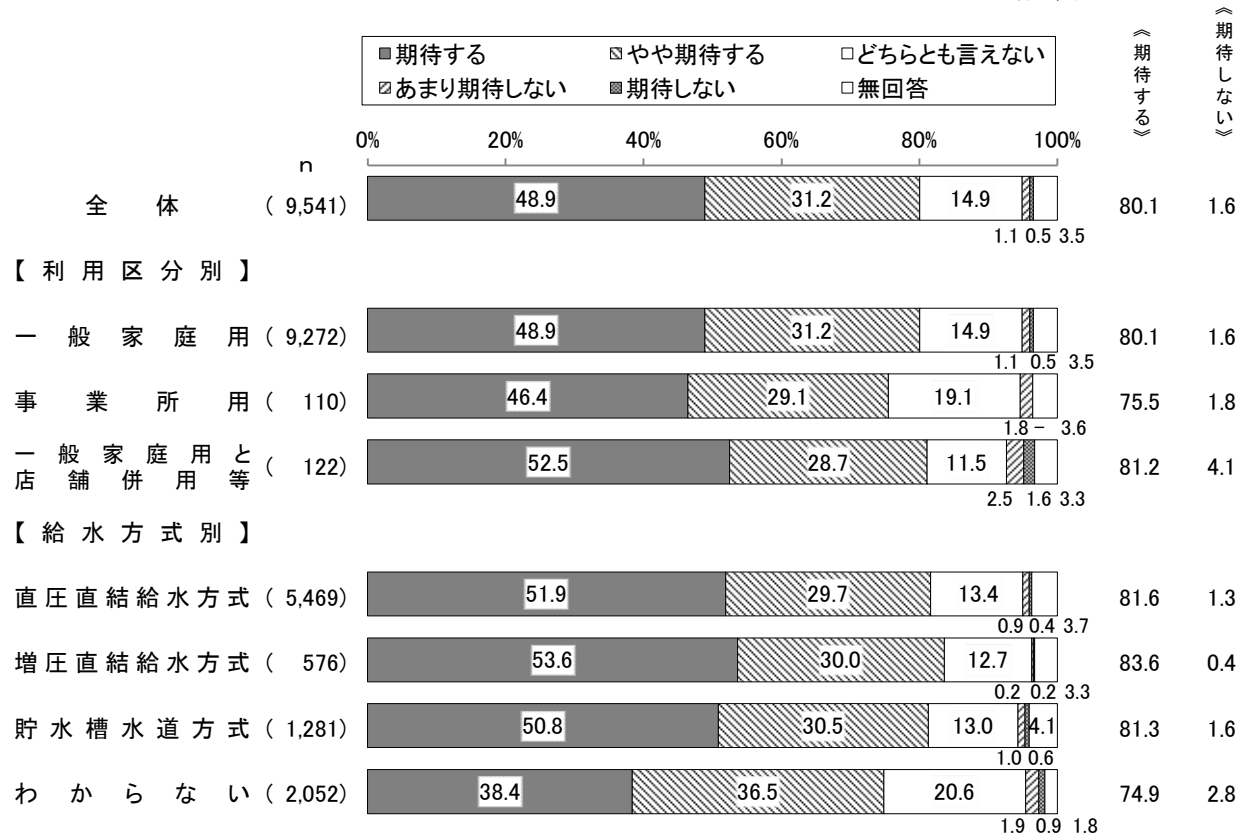
- 1) 期待する                      2) やや期待する                      3) どちらともいえない  
4) あまり期待しない          5) 期待しない

[H : 問 14]

### [調査結果]

#### ① 環境負荷の低減に向けた取組（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-34〉

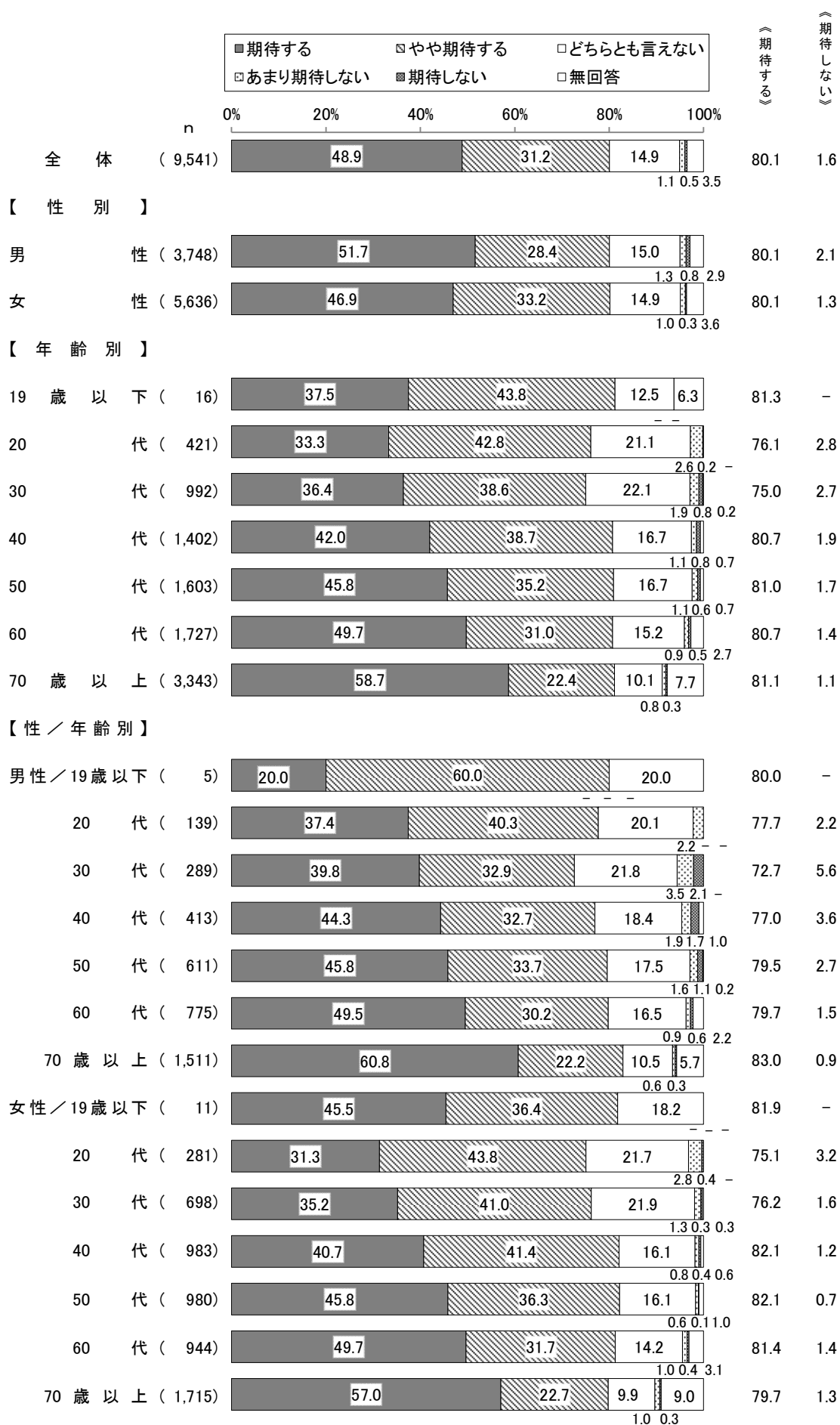


#### <特徴>

- 全体でみると、「期待する」が48.9%で最も高く、「やや期待する」(31.2%)を合わせた《期待する》は80.1%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.1%)と「期待しない」(0.5%)を合わせた《期待しない》は1.6%となっている。
- 利用区分別では、「期待する」は、一般家庭用と店舗併用等で52.5%と他の利用区分に比べて高くなっており、《期待する》では、事業所用で75.5%と他の利用区分に比べて低くなっている。
- 給水方式別では、《期待する》は、増圧直結給水方式で83.6%と他の給水方式に比べて高くなっている。

② 環境負荷の低減に向けた取組（属性別）

〈図表2-7-35〉

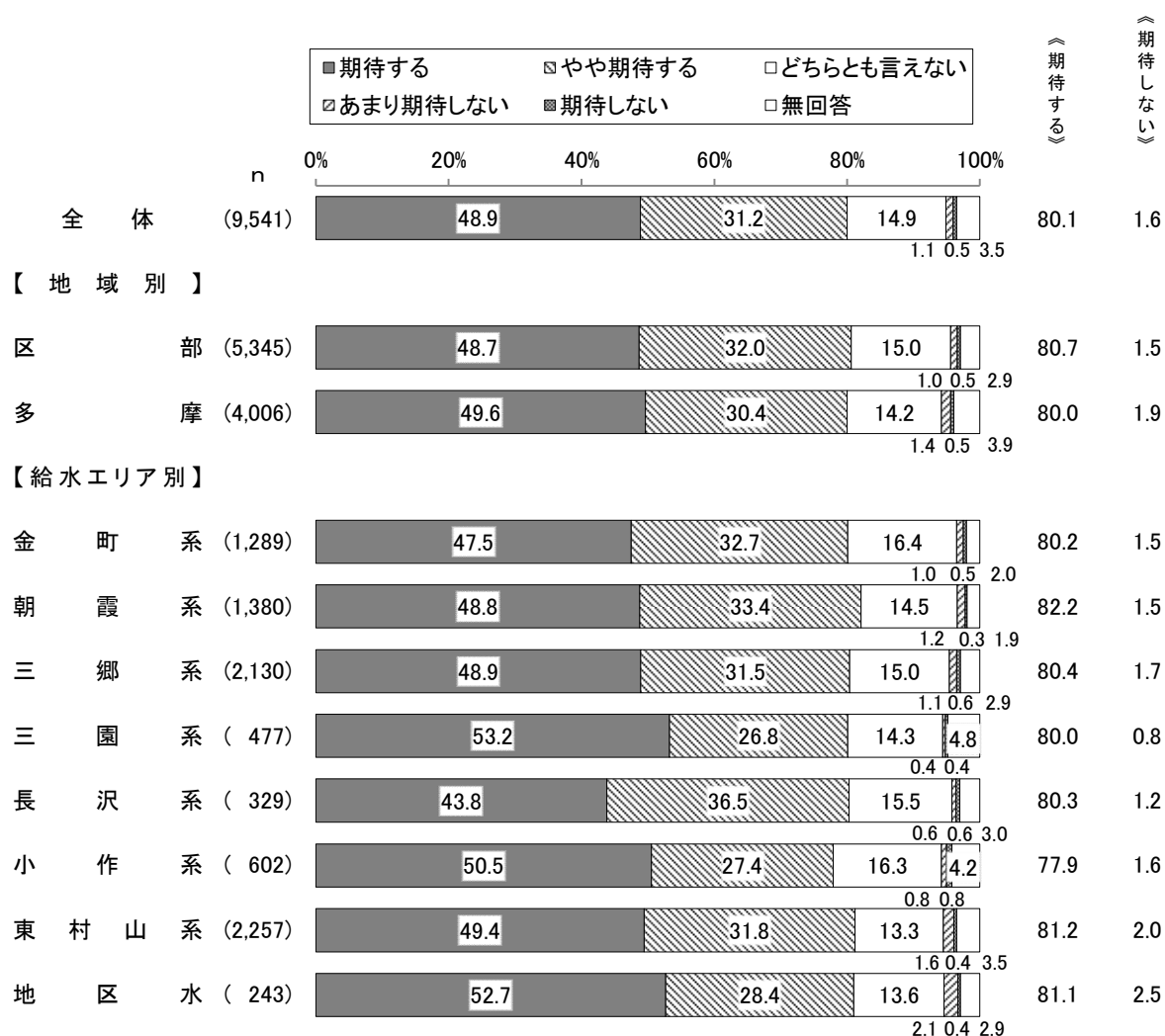


<特徴>

- 性別では、「期待する」は、男性（51.7%）の方が女性（46.9%）より4.8ポイント高くなっているが、《期待する》では違いはみられない。
- 年齢別では、「期待する」は、標本数が少ない19歳以下を除き、年齢が上がるほど割合が高くなっているが、《期待する》では40代で8割台となり、それ以降は割合が大きく変わらない。
- 性／年齢別では、「期待する」は、標本数が少ない19歳以下を除き、男女ともに年齢が上がるほど割合が高くなり、男性の70歳以上（60.8%）で最も高く、次いで、女性の70歳以上（57.0%）となっている。

③ 環境負荷の低減に向けた取組（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-36〉



<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、「期待する」は、三園系が53.2%で最も高く、次いで、地区水（52.7%）となっているが、《期待する》では、特に大きな違いはみられない。