

令和4年度  
東京の水道に関するお客さま意識調査  
報告書

令和5年（2023年）3月

東京都水道局



# 目次

## 第1章 調査概要

|                        |   |
|------------------------|---|
| 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

|                          |    |
|--------------------------|----|
| I. 水道の使用状況               |    |
| 1. 水道水の飲み方               | 7  |
| 2. 水道水をそのまま飲まない理由        | 9  |
| II. 水質                   |    |
| 1. 水道水の水質の総合的な満足度        | 11 |
| 2. 水道水の味、においの満足度         | 13 |
| 3. 水道水の「安全性」の満足度         | 17 |
| 4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由    | 18 |
| 5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由    | 20 |
| III. 危機管理対策等             |    |
| 1. 災害時給水ステーションの認知度       | 22 |
| 2. 災害時給水ステーションを認知した手段    | 22 |
| 3. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無    | 23 |
| 4. 「飲料水」を備蓄していない理由       | 23 |
| 5. 災害発生時に欲しい水道に関する情報     | 24 |
| 6. 災害時における水道に関する情報の入手手段  | 24 |
| IV. 環境対策等                |    |
| 1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度      | 25 |
| 2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組 | 25 |
| 3. 環境対策に投じるコスト           | 26 |
| 4. 水道水源林の適切な管理の認知度       | 26 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| V. 水道水源林ポータルサイトみずふる                |    |
| 1. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況等        | 27 |
| 2. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の感想           | 27 |
| 3. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」で提供を拡充してほしい情報 | 28 |
| VI. 水道料金                           |    |
| 1. 水道料金に関する認知度                     | 29 |
| VII. 広報等                           |    |
| 1. スマートフォンアプリの利用状況                 | 30 |
| 2. スマートフォンアプリを利用した理由               | 30 |
| 3. スマートフォンアプリの今後の利用意向              | 31 |
| 4. スマートフォンアプリを利用したい理由              | 31 |
| 5. スマートフォンアプリの利用を希望しない理由           | 32 |
| 6. 水道事業に関する情報の入手媒体                 | 33 |
| 7. 水道事業に関して知りたい情報                  | 34 |
| VIII. その他                          |    |
| 1. 本アンケートについて感じたこと                 | 35 |
| IX. 水道事業に関する意見や要望                  | 36 |

# 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 区及び多摩地区統合 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 7,400 標本、事業所 3,600 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4年10月27日（木）から11月27日（日）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) 水道水源林ポータルサイトみずふるについて
- (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 4,288 件

(内訳 一般家庭用 3,332 件、事業所用 655 件、一般家庭と事業所併用 211 件、不明・無回答 100 件)

| 配布数      | 回収方法  | 回収数     | 回収率<br>(対配布数) | 回収割合<br>(対回収数) |
|----------|-------|---------|---------------|----------------|
| 11,000 件 | (合計)  | 4,288 件 | 39.0%         | 100.0%         |
|          | 郵送回収  | 2,852 件 | 25.9%         | 66.5%          |
|          | ウェブ回収 | 1,436 件 | 13.1%         | 33.5%          |

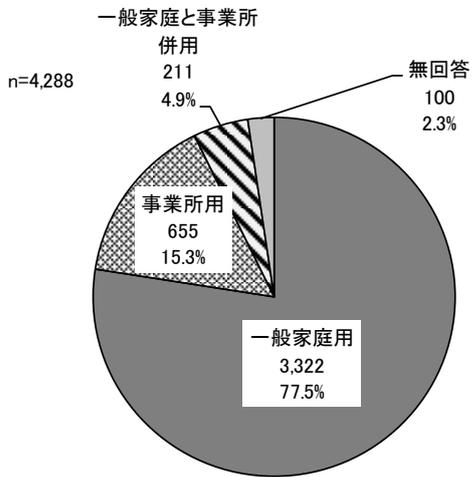
#### 5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明

- (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) 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」の合計等 (選択肢1及び2の合計)  
 《備蓄している》「1人あたり90 以上備蓄している」及び「備蓄しているが、90 未満である」の合計
- (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。
- (5) 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。

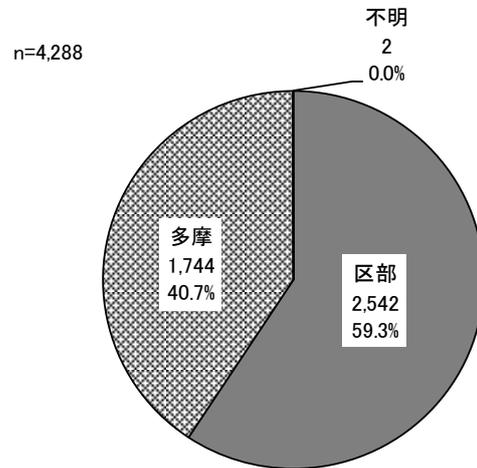
## 6. 回答者の属性

### (1) 全体

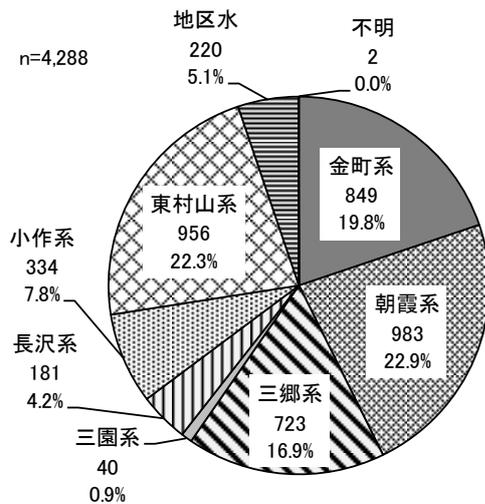
#### ① 利用区分



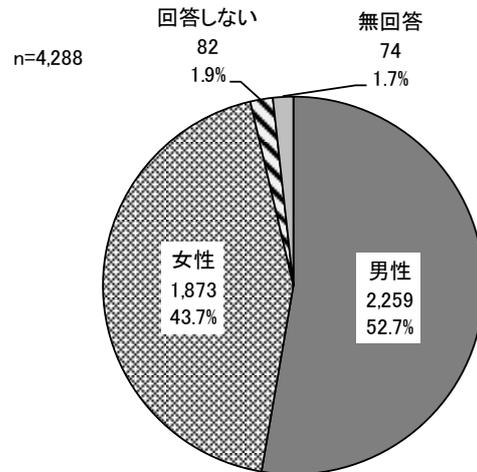
#### ② 地域



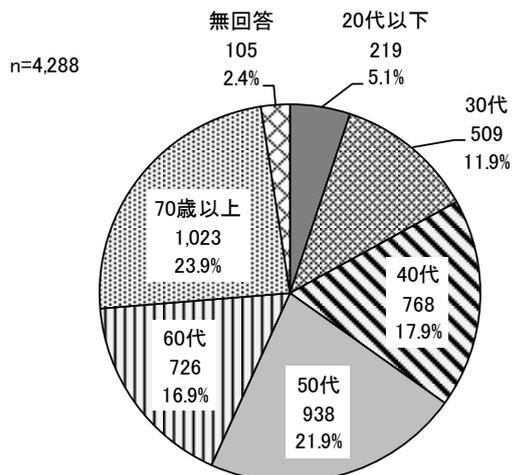
#### ③ 給水エリア



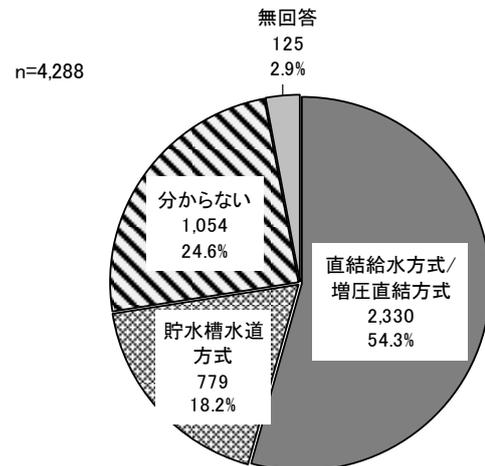
#### ④ 性別



#### ⑤ 年齢



#### ⑥ 給水方式別



## 第1章 調査概要

### (2) 利用区分別

#### ① 地域

|            | 総数             | 区部            | 多摩            |
|------------|----------------|---------------|---------------|
| 一般家庭       | 3,322件(100.0%) | 1,780件(53.6%) | 1,540件(46.4%) |
| 事業所        | 655件(100.0%)   | 543件(82.9%)   | 112件(17.1%)   |
| 一般家庭と事業所併用 | 211件(100.0%)   | 161件(76.3%)   | 50件(23.7%)    |
| 無回答        | 100件(100.0%)   | 58件(58.0%)    | 42件(42.0%)    |

#### 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          | 東村山系          | 地区水          |
|----------------|------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| 一般家庭           | 3,322件<br>100.0% | 612件<br>18.4% | 680件<br>20.5% | 508件<br>15.3% | 28件<br>0.8% | 153件<br>4.6% | 296件<br>8.9% | 842件<br>25.3% | 201件<br>6.1% |
| 事業所            | 655件<br>100.0%   | 165件<br>25.2% | 223件<br>34.0% | 149件<br>22.7% | 8件<br>1.2%  | 14件<br>2.1%  | 23件<br>3.5%  | 64件<br>9.8%   | 9件<br>1.4%   |
| 一般家庭と<br>事業所併用 | 211件<br>100.0%   | 48件<br>22.7%  | 57件<br>27.0%  | 55件<br>26.1%  | 1件<br>0.5%  | 8件<br>3.8%   | 7件<br>3.3%   | 29件<br>13.7%  | 6件<br>2.8%   |
| 無回答            | 100件<br>100.0%   | 24件<br>24.0%  | 23件<br>23.0%  | 11件<br>11.0%  | 3件<br>3.0%  | 6件<br>6.0%   | 8件<br>8.0%   | 21件<br>21.0%  | 4件<br>4.0%   |

#### ③ 性別

|                | 総数               | 男性              | 女性              | 回答しない       | 無回答         |
|----------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|
| 一般家庭           | 3,322件<br>100.0% | 1,666件<br>50.2% | 1,560件<br>47.0% | 37件<br>1.1% | 59件<br>1.8% |
| 事業所            | 655件<br>100.0%   | 423件<br>64.6%   | 193件<br>29.5%   | 35件<br>5.3% | 4件<br>0.6%  |
| 一般家庭と<br>事業所併用 | 211件<br>100.0%   | 121件<br>57.3%   | 76件<br>36.0%    | 10件<br>4.7% | 4件<br>1.9%  |
| 無回答            | 100件<br>100.0%   | 49件<br>49.0%    | 44件<br>44.0%    | 0件<br>0.0%  | 7件<br>7.0%  |

## ④ 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           | 3,322件<br>100.0% | 193件<br>5.8% | 415件<br>12.5% | 577件<br>17.4% | 691件<br>20.8% | 549件<br>16.5% | 888件<br>26.7% | 9件<br>0.3%   |
| 事業所            | 655件<br>100.0%   | 24件<br>3.7%  | 78件<br>11.9%  | 164件<br>25.0% | 196件<br>29.9% | 131件<br>20.0% | 61件<br>9.3%   | 1件<br>0.2%   |
| 一般家庭と<br>事業所併用 | 211件<br>100.0%   | 2件<br>0.9%   | 15件<br>7.1%   | 27件<br>12.8%  | 51件<br>24.2%  | 45件<br>21.3%  | 70件<br>33.2%  | 1件<br>0.5%   |
| 無回答            | 100件<br>100.0%   | 0件<br>0.0%   | 1件<br>1.0%    | 0件<br>0.0%    | 0件<br>0.0%    | 1件<br>1.0%    | 4件<br>4.0%    | 94件<br>94.0% |

## ⑤ 給水方式

|                | 総数               | 直圧直結給水方式<br>／増圧直結給水方式 | 貯水槽水道方式       | わからない         |
|----------------|------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| 一般家庭           | 3,322件<br>100.0% | 1,875件<br>56.4%       | 534件<br>16.1% | 897件<br>27.0% |
| 事業所            | 655件<br>100.0%   | 302件<br>46.1%         | 217件<br>33.1% | 127件<br>19.4% |
| 一般家庭と<br>事業所併用 | 211件<br>100.0%   | 151件<br>71.6%         | 27件<br>12.8%  | 29件<br>13.7%  |
| 無回答            | 100件<br>100.0%   | 2件<br>2.0%            | 1件<br>1.0%    | 1件<br>1.0%    |



## 第2章 調査結果の分析

### I. 水道の使用状況

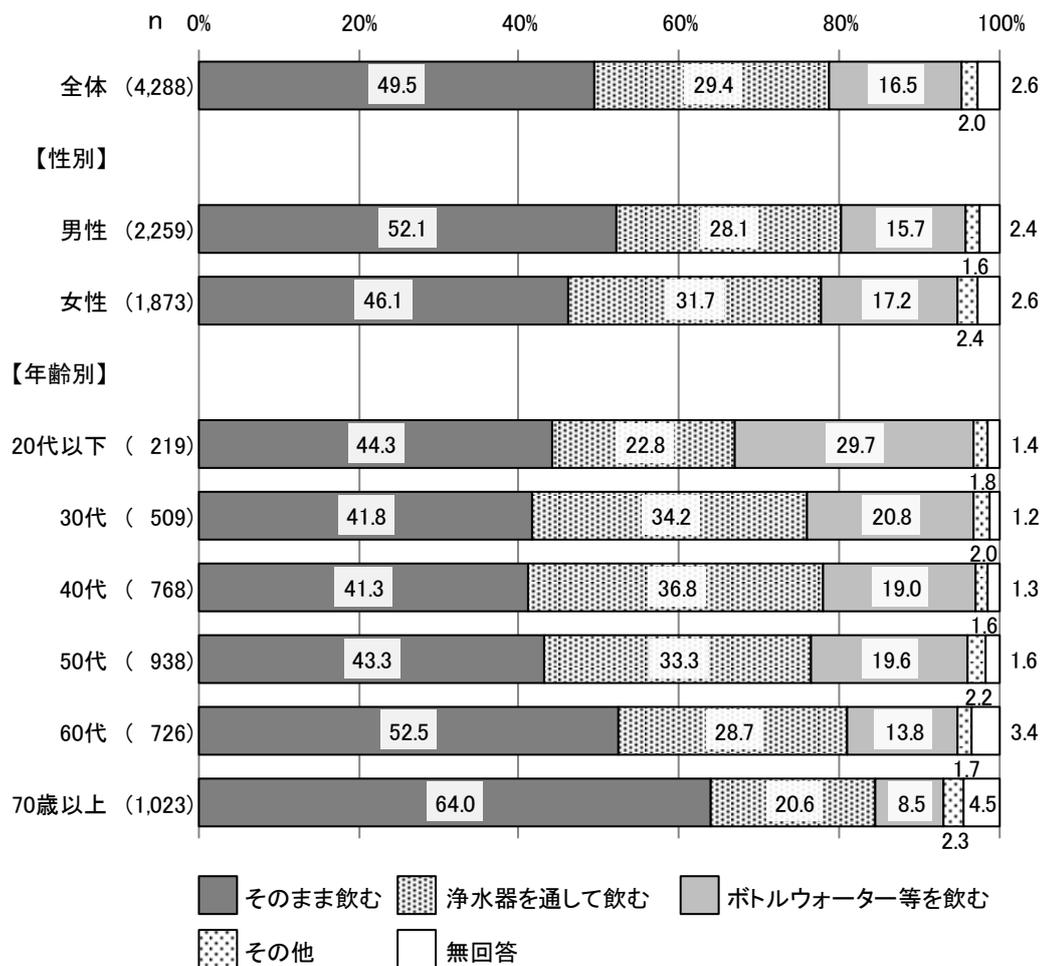
#### 1. 水道水の飲み方

○水道水をどのように飲むかについては、「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」（以下「そのまま飲む」という。）が半数近くの 49.5%で最も多い。なお、「その他」の内容としては、「給茶機を利用」、「お茶にして飲む」などがある。

○性別では、「浄水器を通して飲む」は、男性では3割近く(28.1%)だが、女性では3割を超えており(31.7%)、女性の方が、割合が高い。

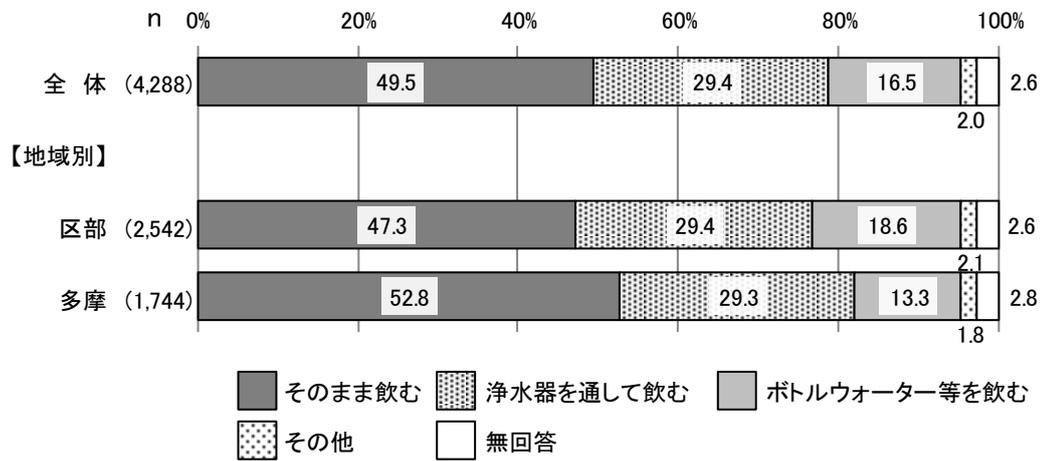
○年齢別では、「そのまま飲む」は年齢が低くなるにつれ割合が下がっており、70 歳以上で 64.0%、60代で52.5%と過半数を占めるが、60歳未満では4割台となっている。30～50代は「浄水器を通して飲む」が3割台半ば～4割近く、「ボトルウォーター等を飲む」が約2割となっている。

<図1-1. 水道水の飲み方（属性別）>



○地域別では、「そのまま飲む」は区部で47.3%となっており、多摩の52.8%に比べ割合が低くなっている。一方、「ボトルウォーター等を飲む」は区部の方が多く18.6%となっている。

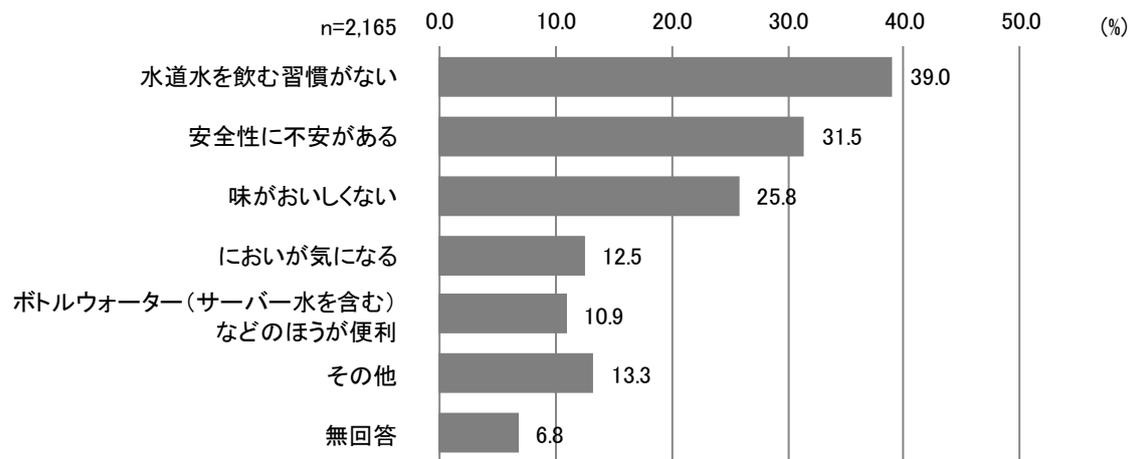
<図1-2. 水道水の飲み方（地域別）>



## 2. 水道水をそのまま飲まない理由

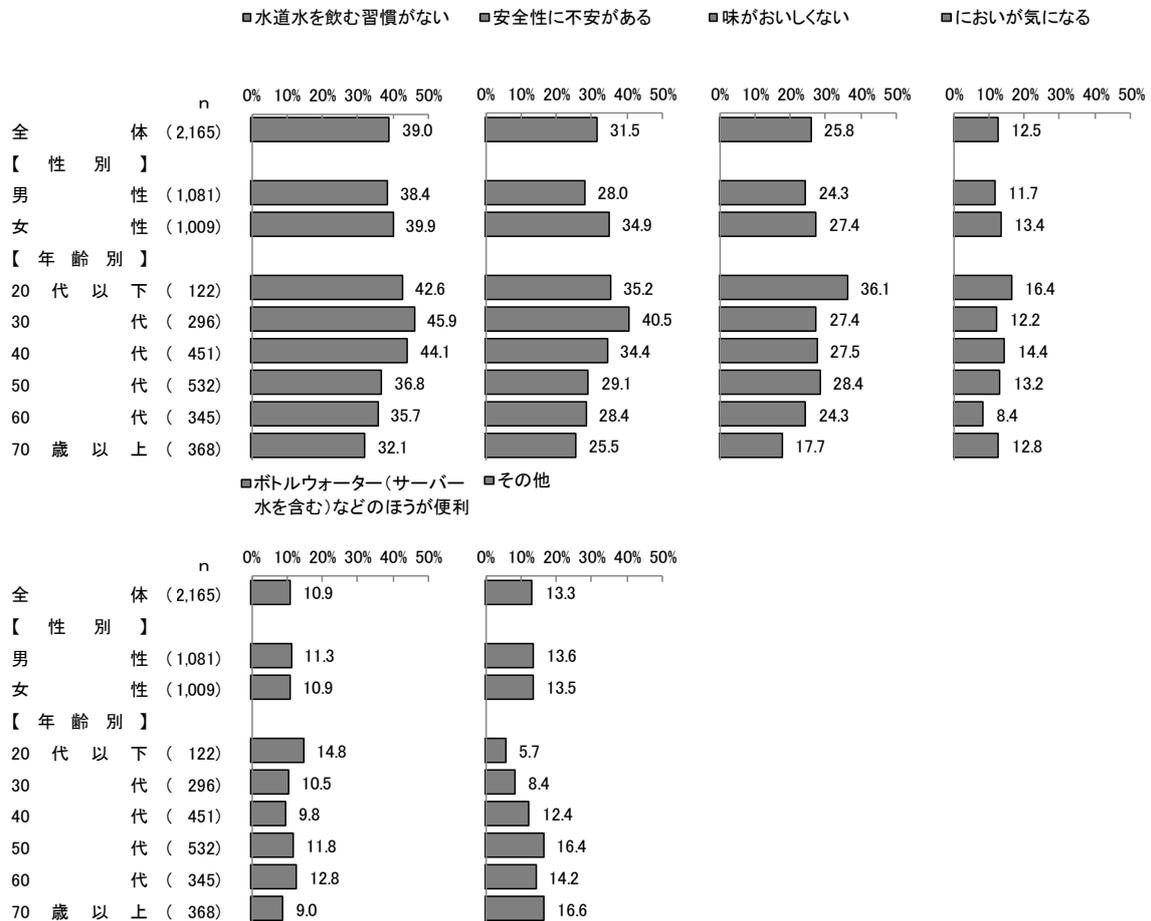
○水道水をそのまま飲まないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「水道水を飲む習慣がない」(39.0%)、「安全性に不安がある」(31.5%)、「味がおいしくない」(25.8%)となっている。  
 なお、「その他」の内容としては、「カルキが気になる」、「塩素が入っているので」、「建物が古く、配管や蛇口が気になる」などがある。

<図1-1-1. 水道水をそのまま飲まない理由>



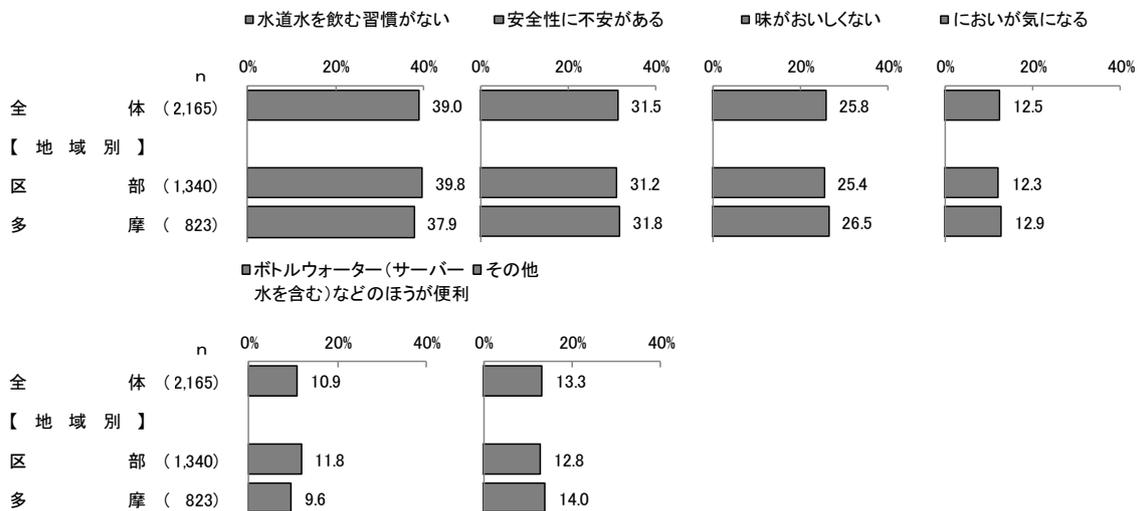
○性別では、「安全性に不安がある」は、女性(34.9%)の方が男性(28.0%)を6.9ポイント上回っている。  
 ○年齢別では、「水道水を飲む習慣がない」は、40代までは4割台となっているが、50代以上では割合が減り、70歳以上で32.1%となっている。

<図1-1-2. 水道水をそのまま飲まない理由(属性別)>



○地域別では、大きな差はみられない。

<図1-1-3. 水道水をそのまま飲まない理由(地域別)>



## II. 水質

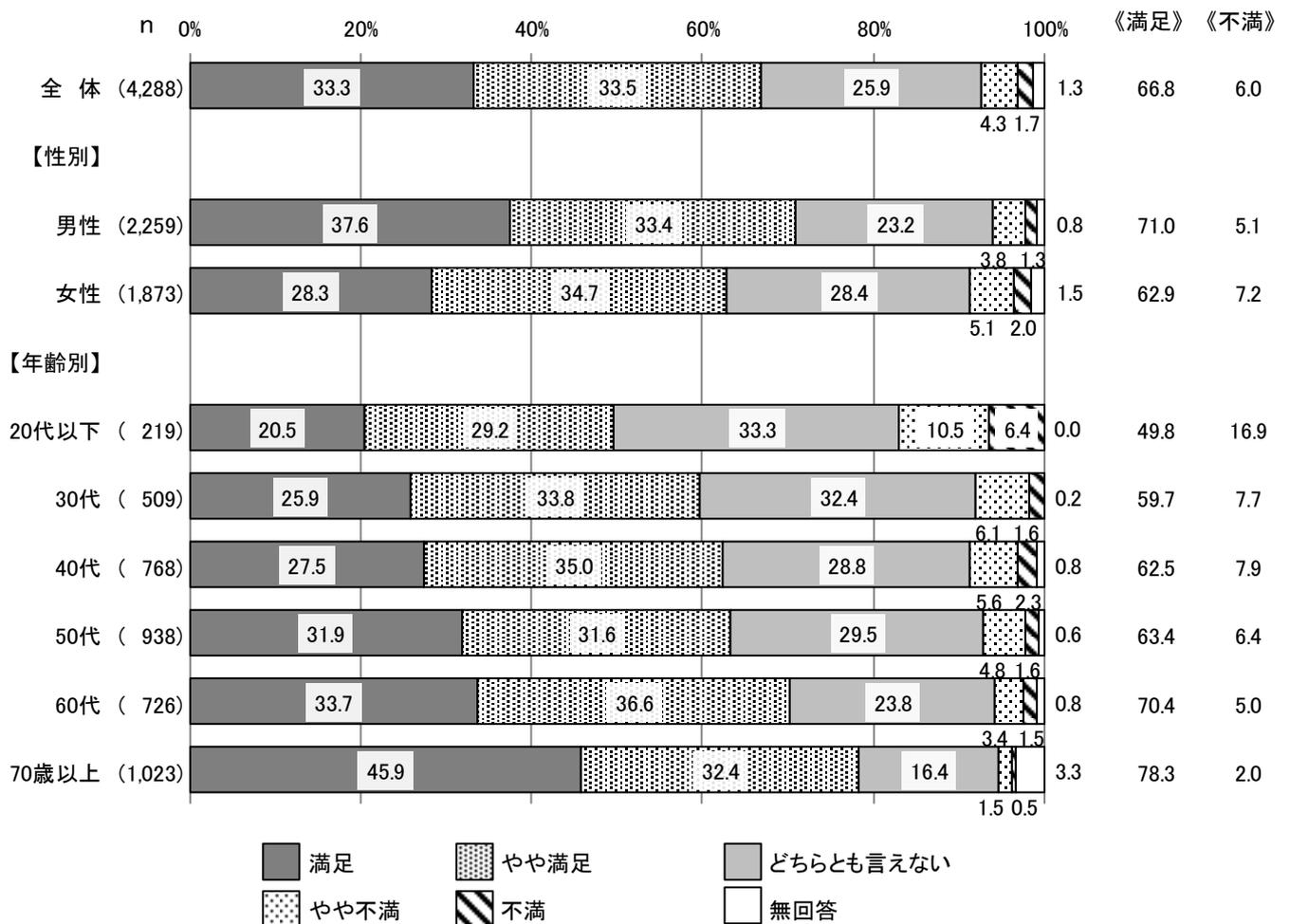
### 1. 水道水の水質の総合的な満足度

○水道水の水質の総合的な満足度については、全体では、3人に2人が《満足》と回答しており、《不満》は6.0%となっている。

○性別では、男性は《満足》と回答した人が71.0%で女性(62.9%)を8.1ポイント上回っている。

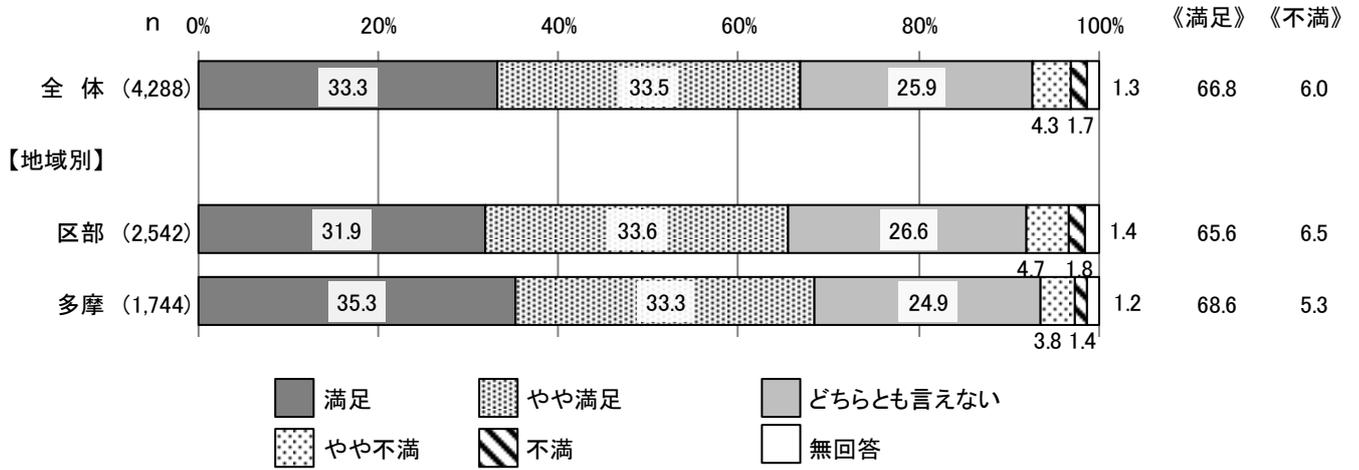
○年齢別では、年齢が下がるにつれて満足度が低下しており、70歳以上では《不満》は2.0%のみだが、20代以下では《不満》は16.9%となっている。

<図2-1. 水道水の水質の総合的な満足度(属性別)>



○地域別では、多摩の方が、区部に比べて満足度がやや高くなっている。

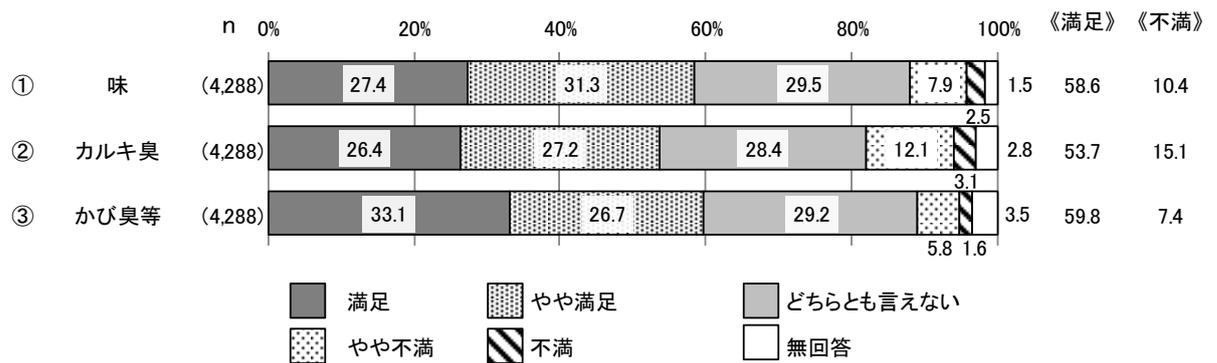
<図2-2. 水道水の水質の総合的な満足度（地域別）>



2. 水道水の味、においの満足度

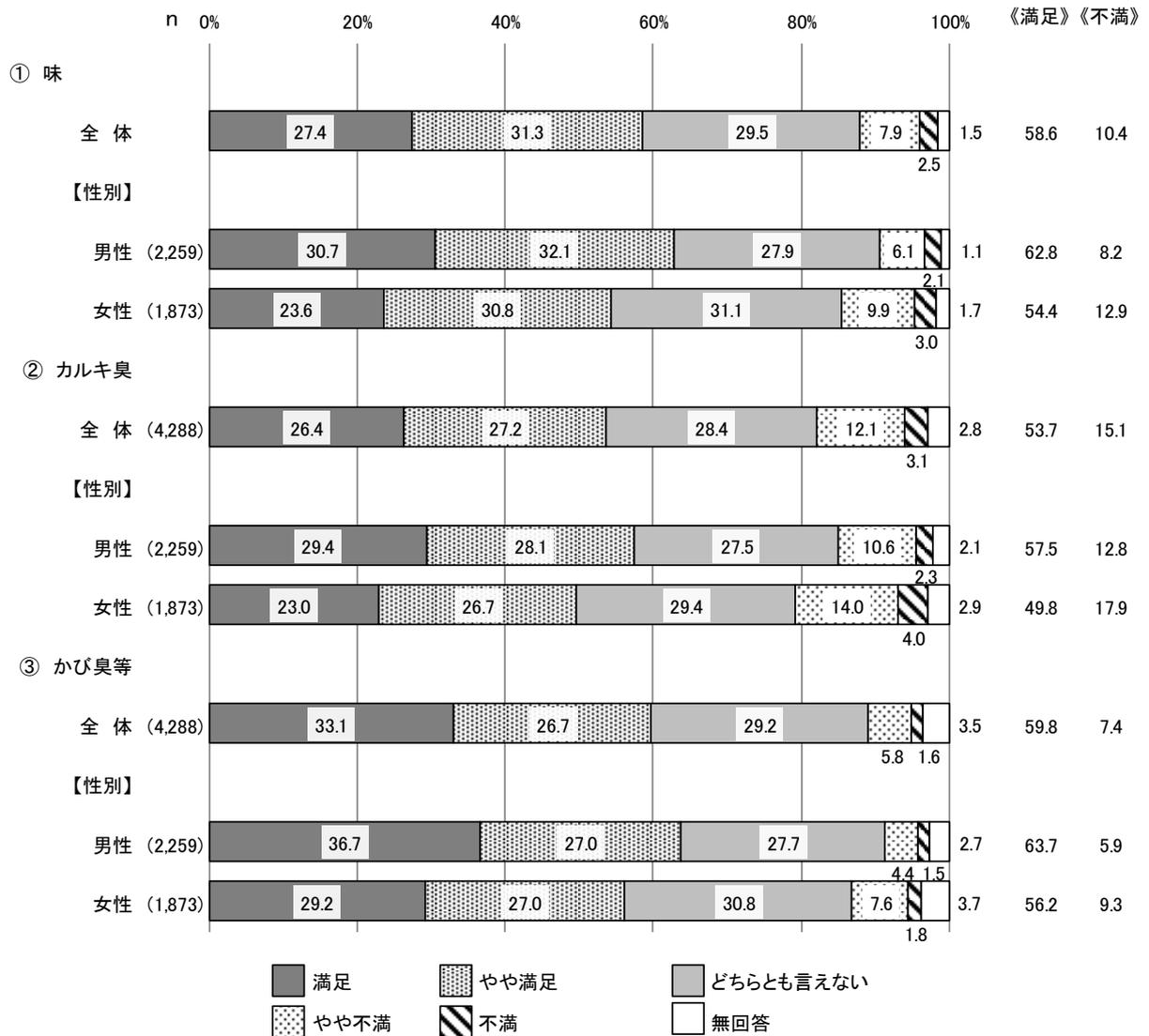
○ 味、カルキ(塩素)臭、かび臭等(カルキ臭以外)のそれぞれについて満足度を見ると、いずれの項目についても《満足》が過半数となっている。《不満》は、かび臭等については7.4%と比較的低く、満足度が高いと言えるが、味で10.4%、カルキ臭では15.1%となっており、特に、カルキ臭については、《不満》と考える人の割合が比較的高い。

<図3-1. 水道水の味、においの満足度>



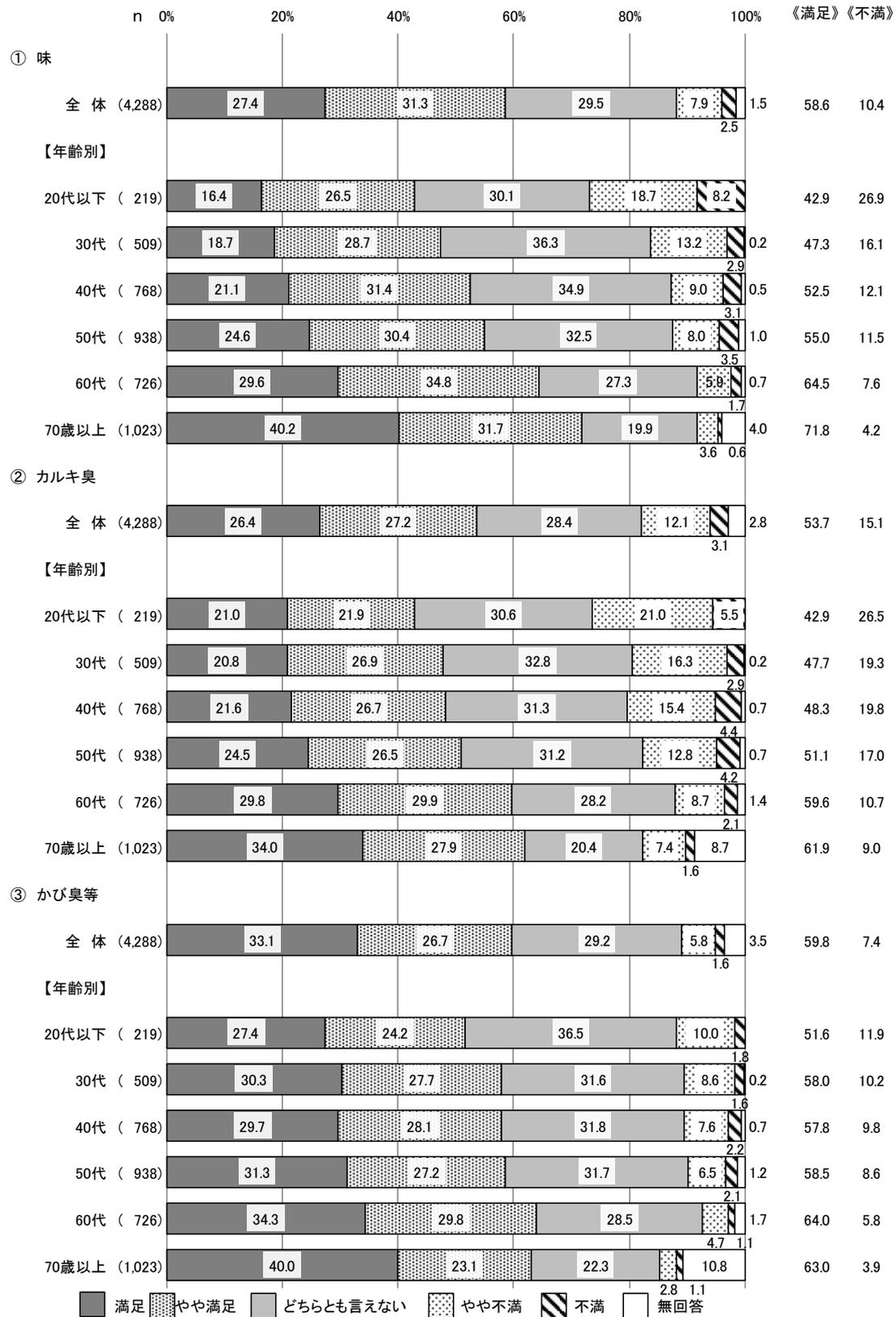
○性別では、いずれの項目も女性の満足度が低く、特に、カルキ臭については女性の2割近く(17.9%)が《不満》と感じている。

<図3-2. 水道水の味、においの満足度(性別)>



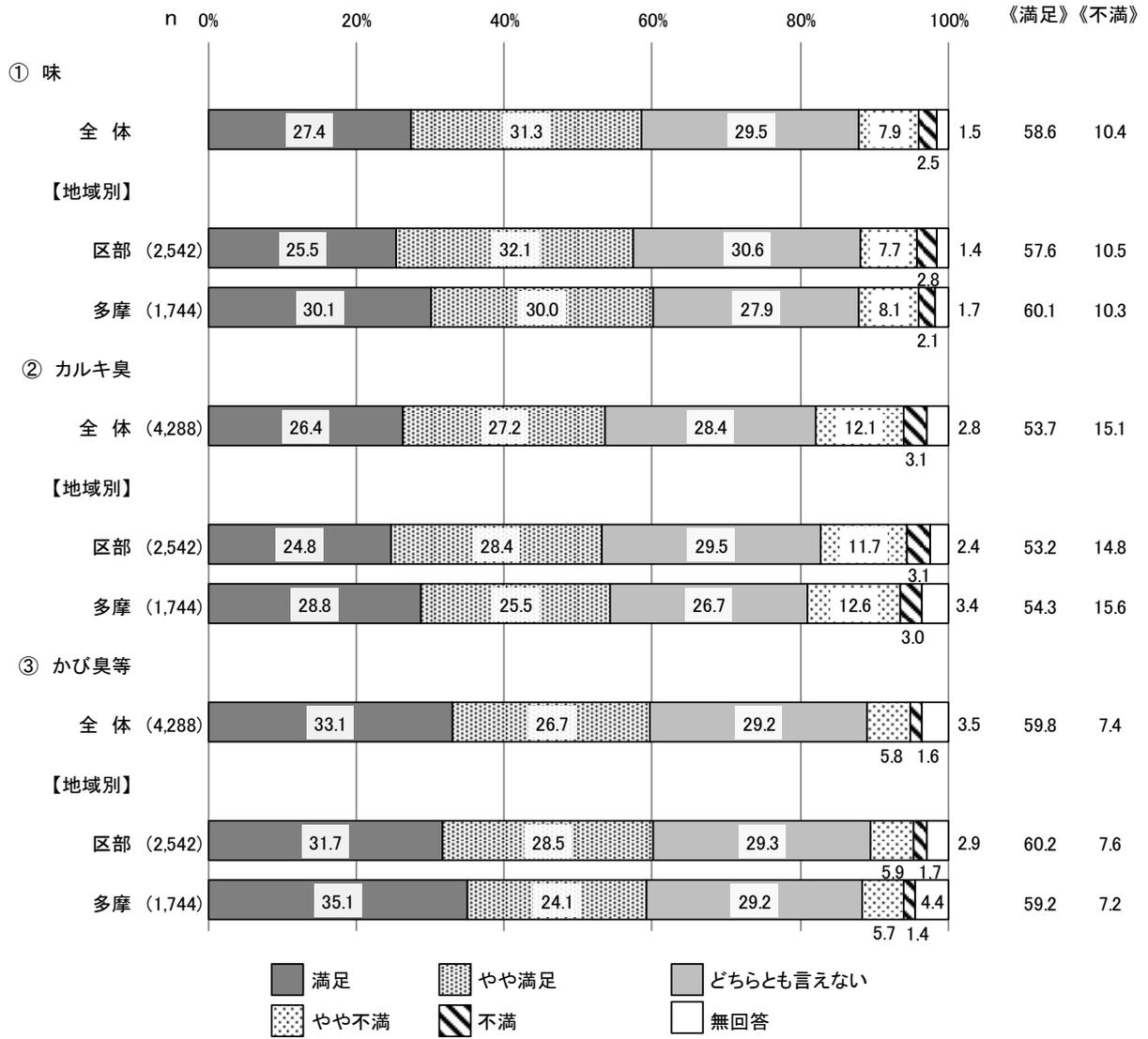
○年齢別では、いずれの項目も年齢が下がるにつれて、満足度は低下する傾向にある。味とかび臭等については、70歳以上では《不満》と回答した人は1割未満で、特に味では《満足》が71.8%となっている。一方、《不満》は20代以下で味(26.9%)とカルキ臭(26.5%)が3割近くとなっている。

<図3-3. 水道水の味、においの満足度(年齢別)>



○地域別では、味については多摩(60.1%)が区部(57.6%)を2.5ポイント上回っている。

<図3-4. 水道水の味、においの満足度(地域別)>



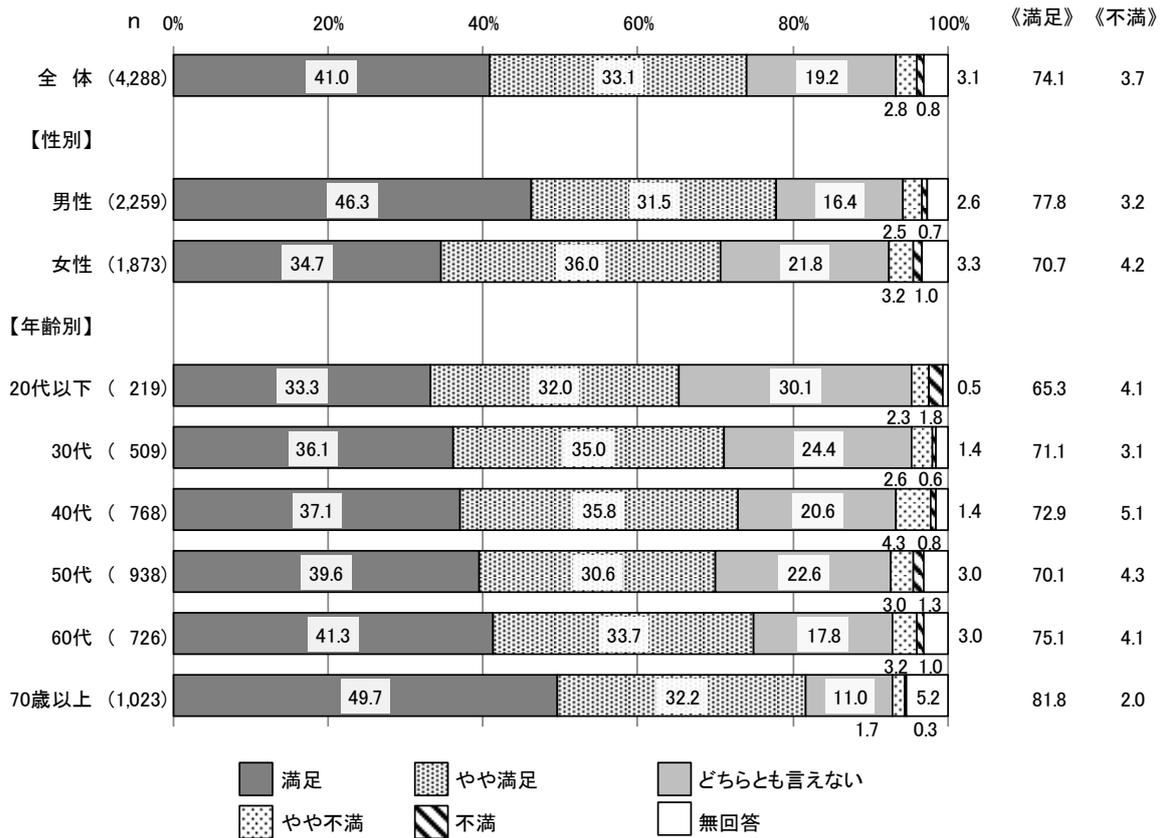
3. 水道水の「安全性」の満足度

○水道水の「安全性」については、全体では、《満足》と回答した人が 74.1%と7割台半ばで満足度が非常に高くなっている。

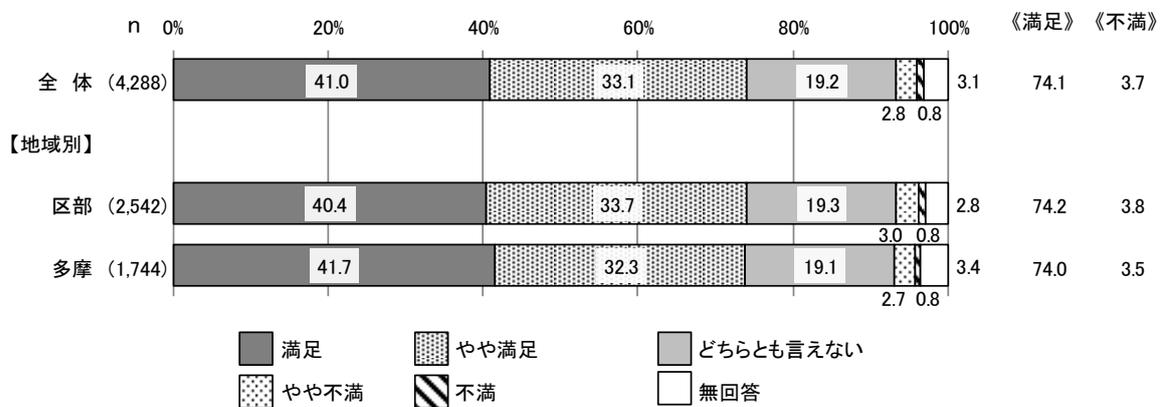
○性別では、女性の方が、満足度が低い。

○年齢別では、年齢が低くなるにつれ満足度は低下する傾向にある。

<図4-1. 水道水の「安全性」の満足度（属性別）>



<図4-2. 水道水の「安全性」の満足度（地域別）>

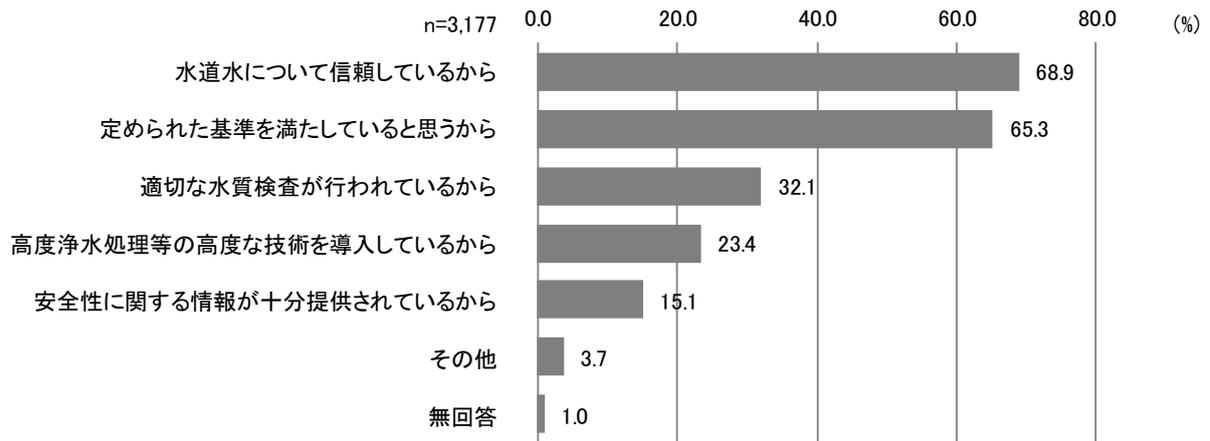


#### 4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由

○水道水の「安全性」について「満足」又は「やや満足」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道水について信頼しているから」(68.9%)、「定められた基準を満たしていると思うから」(65.3%)を挙げた人がそれぞれ3人に2人と多くなっている。

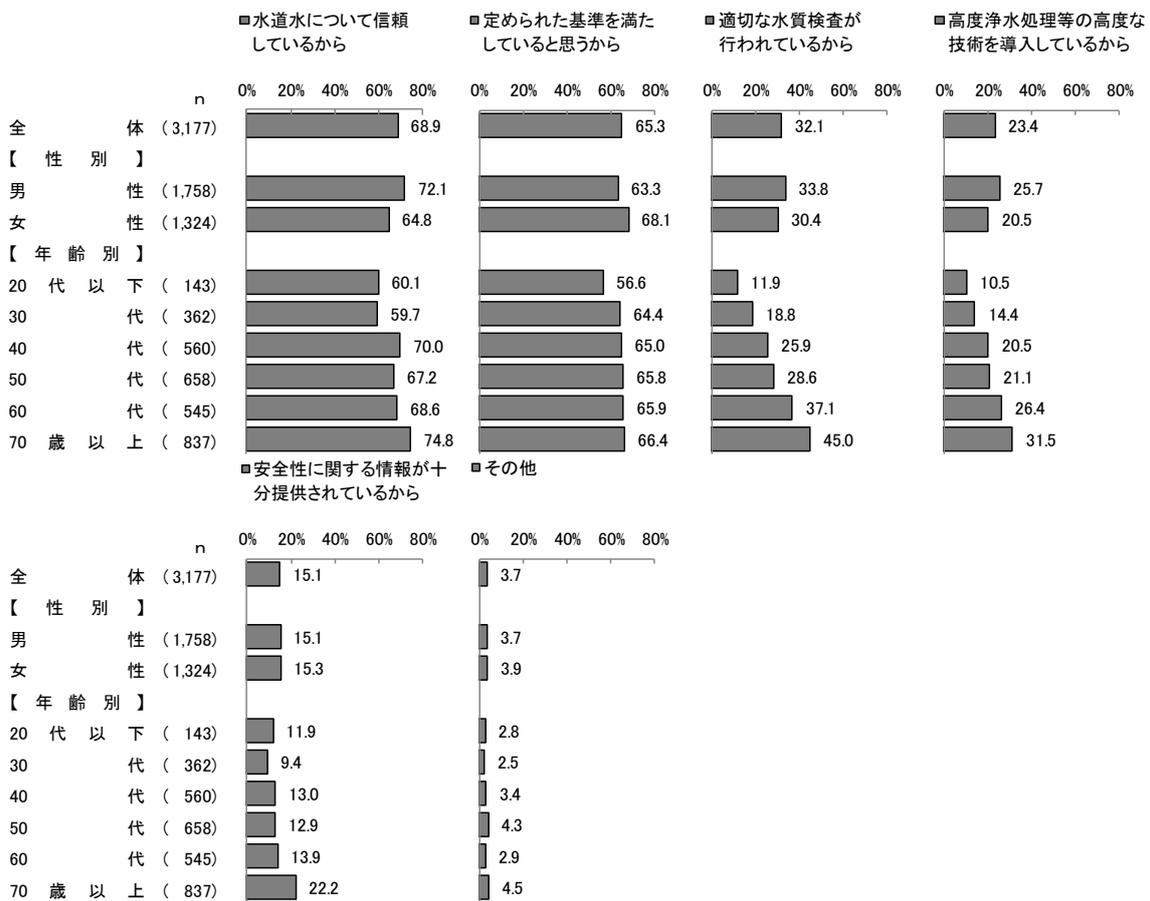
なお、「その他」の内容としては、「特に不満や危険性を感じたことがないから」、「情報媒体を通じて安全性を知った」、「浄水器の水との違いがわからなかったから」などがある。

<図4-1-1. 水道水の「安全性」を満足と考える理由>

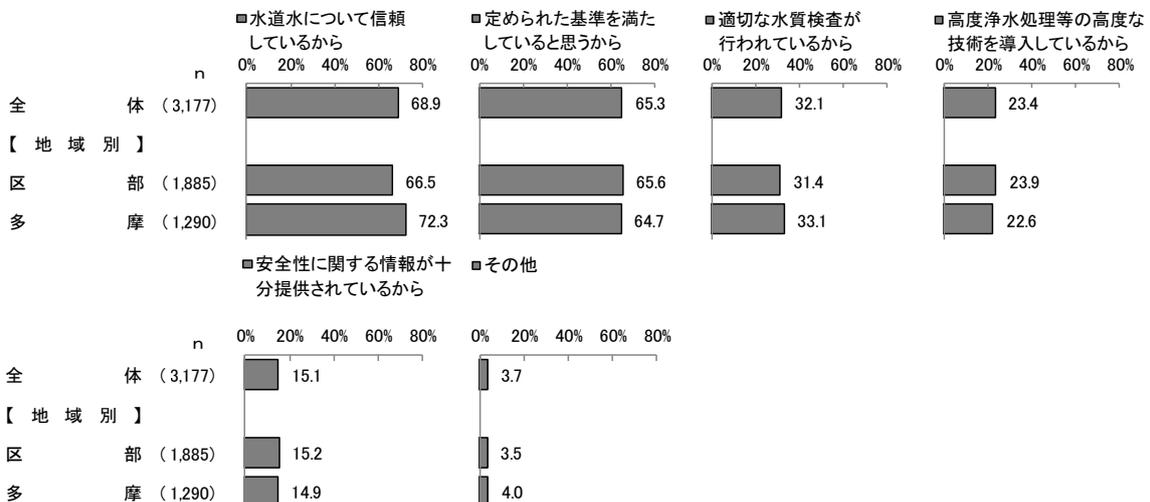


○性別では、男性は「水道水について信頼しているから」(72.1%)が最も高く、一方、女性は「定められた基準を満たしていると思うから」(68.1%)が最も高くなっている。  
 ○年齢別では、「水道水について信頼しているから」は70歳以上で74.8%と他の世代と比べてやや高い割合となっている。それ以外の項目はいずれも概ね年齢が高いほど割合も高くなっている。特に、30代では「安全性に関する情報が十分提供されているから」(9.4%)が1割未満となっている。

<図4-1-2. 水道水の「安全性」を満足と考える理由(属性別)>



<図4-1-3. 水道水の「安全性」を満足と考える理由(地域別)>

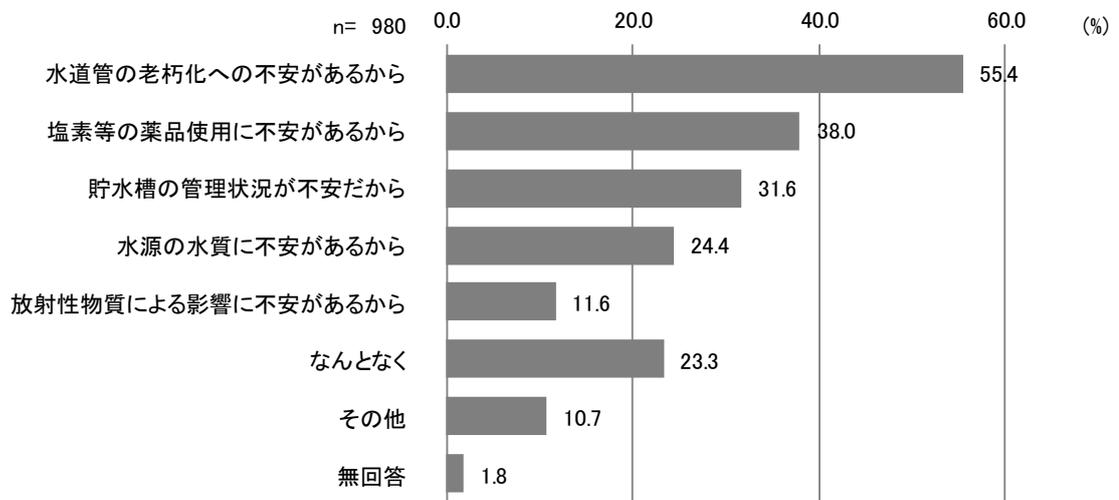


5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由

○水道水の「安全性」について「不満」、「やや不満」又は「どちらとも言えない」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道管の老朽化への不安があるから」(55.4%)が5割以上を占め最も多く、次いで、「塩素等の薬品使用に不安があるから」(38.0%)が4割近くとなっている。また、3人に1人が「貯水槽の管理状況が不安だから」を挙げている。

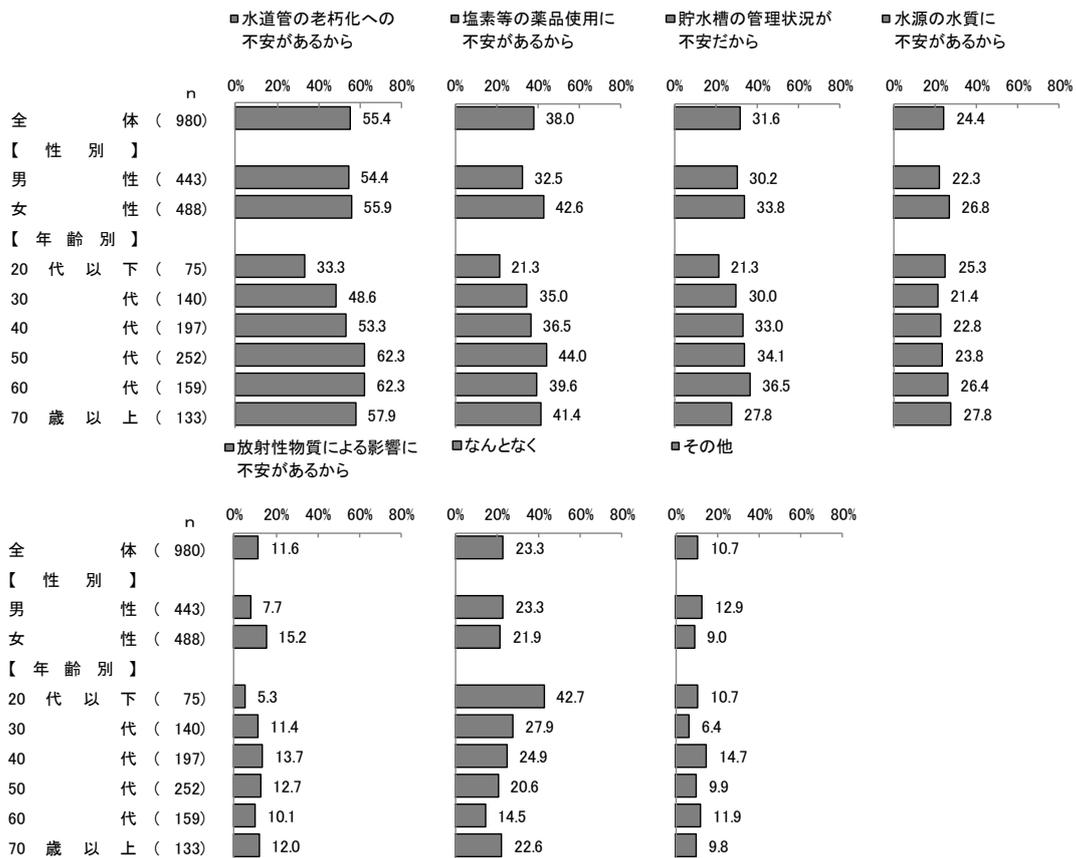
なお、「その他」の内容としては、「タンク内の品質がわからない」、「判断出来る情報が少ない」、「基準になる知見がない」などがある。

<図4-2-1. 水道水の「安全性」を不満と考える理由>



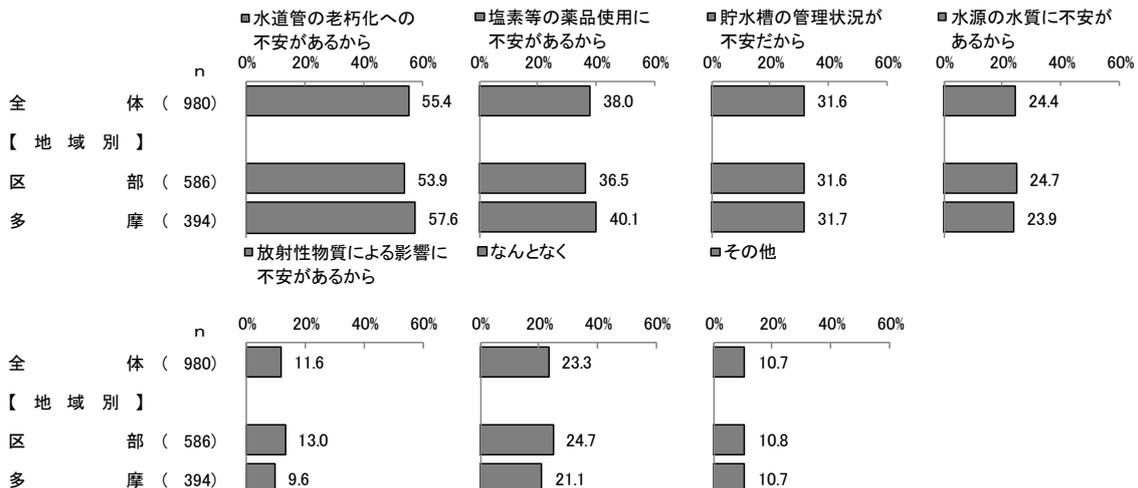
○性別では、「なんとなく」、「その他」以外の項目では女性の方が割合が高く、「塩素系の薬品使用に不安があるから」は、女性(42.6%)が男性(32.5%)を10.1ポイント上回っている。  
 ○年齢別では、「水道管の老朽化への不安があるから」は50代、60代でともに62.3%と高くなっている。また、「塩素等の薬品使用に不安があるから」は50代(44.0%)、70歳以上(41.4%)で4割台と高くなっている。

<図4-2-2. 水道水の「安全性」を不満と考える理由(属性別)>



○地域別では、「水道管の老朽化への不安があるから」は多摩で57.6%となっており区部(53.9%)よりも高い割合となっている。

<図4-2-3. 水道水の「安全性」を不満と考える理由(地域別)>

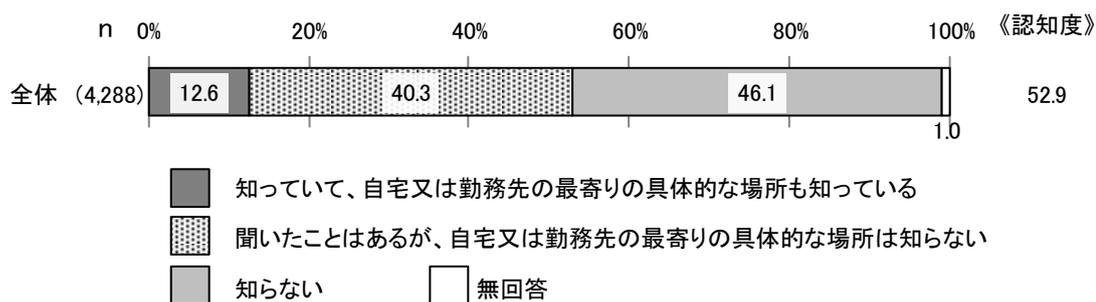


### Ⅲ. 危機管理対策等

#### 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(給水拠点)<sup>\*</sup>の《認知度》は、半数をやや上回る 52.9%となっている。また、そのうち「自宅又は勤務先の最寄りの具体的な場所も知っている」という人は 12.6%となっている。  
 ※災害時給水ステーション(給水拠点):水道施設や一部の公園、避難所等で飲み水が手に入る場所

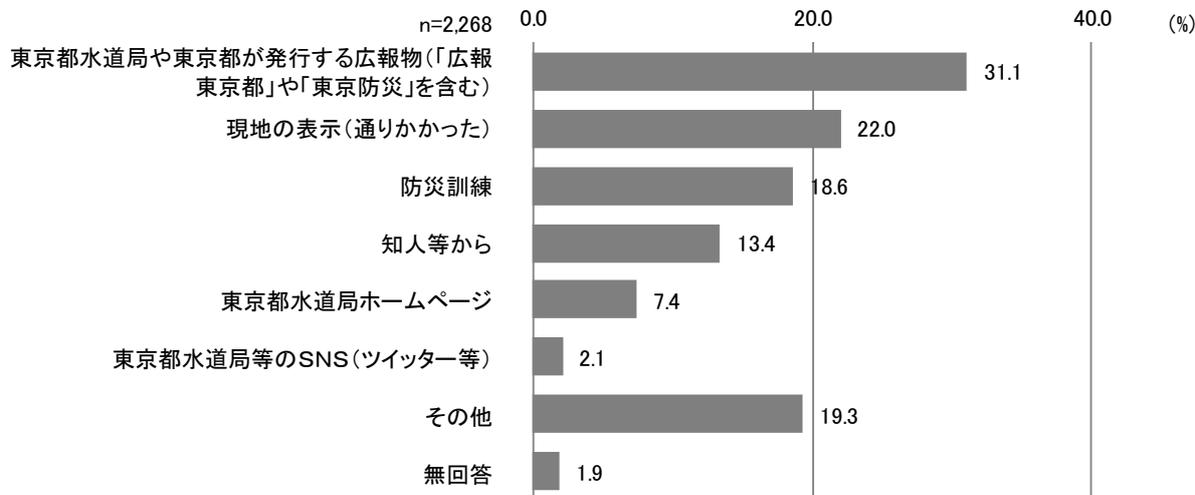
<図5. 災害時給水ステーションの認知度>



#### 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については、「東京都水道局や東京都が発行する広報物(「広報東京都」や「東京防災」を含む)」が 31.1%で最も多く、次いで、「現地の表示(通りかかった)」(22.0%)、「防災訓練」(18.6%)となっており、電子媒体(ホームページや SNS)により知った割合は低くなっている。  
 なお、「その他」の内容としては、「テレビ等の報道などで知った」、「水道工事時の配布物」、「インターネットのハザードマップ」、「市の広報物」などがある。

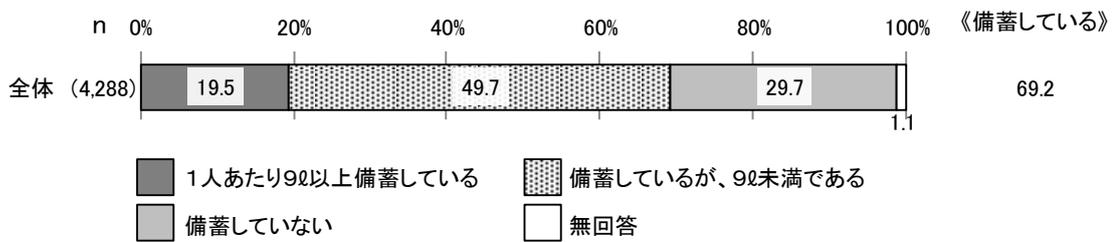
<図5-1. 災害時給水ステーションを認知した手段>



### 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」の備蓄については、全体では、《備蓄している》が7割(69.2%)であり、そのうち「1人あたり9ℓ以上備蓄している」は2割(19.5%)となっている。

<図6. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無>

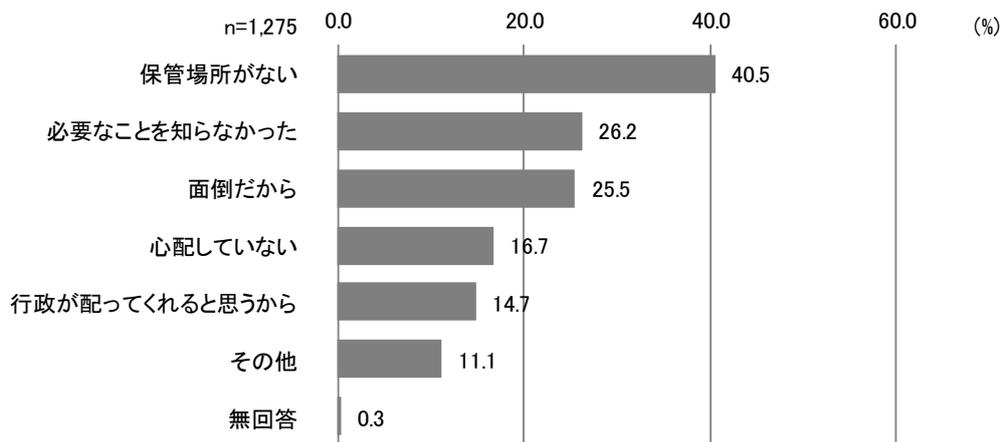


### 4. 「飲料水」を備蓄していない理由

○震災等に備えて「飲料水」を「備蓄していない」と回答した方にその理由を尋ねたところ、「保管場所がない」が40.5%で最も高く、次いで、「必要なことを知らなかった」が26.2%「面倒だから」が25.5%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「備蓄していた保存水の入換えが面倒」、「品質の保持がわからない」、「準備を先延ばしにしていた」などがある。

<図6-1. 「飲料水」を備蓄していない理由>

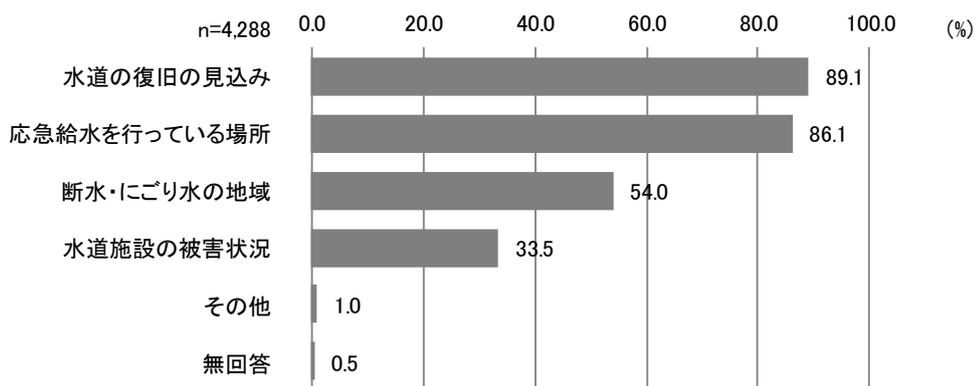


### 5. 災害発生時に欲しい水道に関する情報

○災害発生時に欲しい水道に関する情報としては、9割近くが「水道の復旧の見込み」(89.1%)と「応急給水を行っている場所」(86.1%)を挙げている。また、半数程度(54.0%)が「断水・にごり水の地域」と回答している。

なお、「その他」の内容としては、「どこから入手できるか」、「トイレが使えないときの対応」、「給水所の混雑状況」などがある。

<図7. 災害発生時に欲しい水道に関する情報>

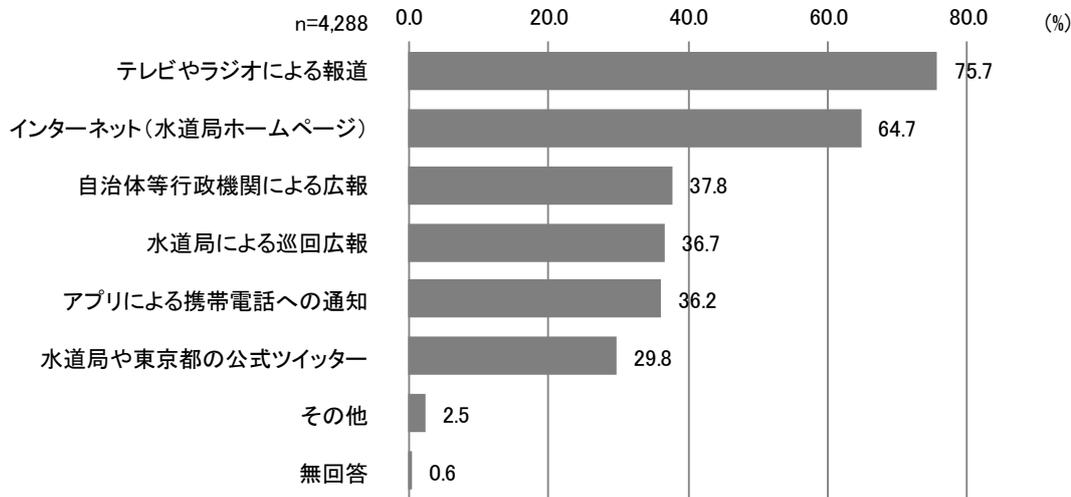


### 6. 災害時における水道に関する情報の入手手段

○災害時において水道に関する情報を得るために利用したい手段(媒体)としては、「テレビやラジオによる報道」(75.7%)が最も高く、次いで、「インターネット(水道局ホームページ)」(64.7%)となっている。

なお、「その他」の内容としては、「広報無線」、「地域の放送」、「LINE の活用」、「掲示板」などがある。

<図8. 災害時における水道に関する情報の入手手段>

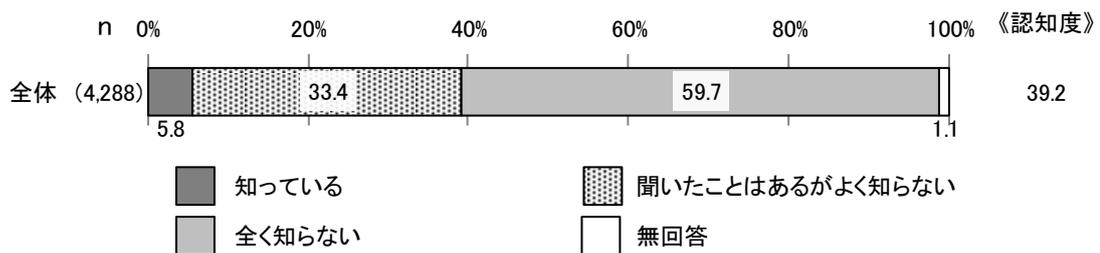


## IV. 環境対策等

### 1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度

○水道局が取り組む環境対策について、「全く知らない」が59.7%で最も高く、「知っている」(5.8%)と「聞いたことはあるがよく知らない」(33.4%)を合わせた《認知度》は4割弱(39.2%)となっている。

<図9. 環境負荷低減に向けた取組の認知度>

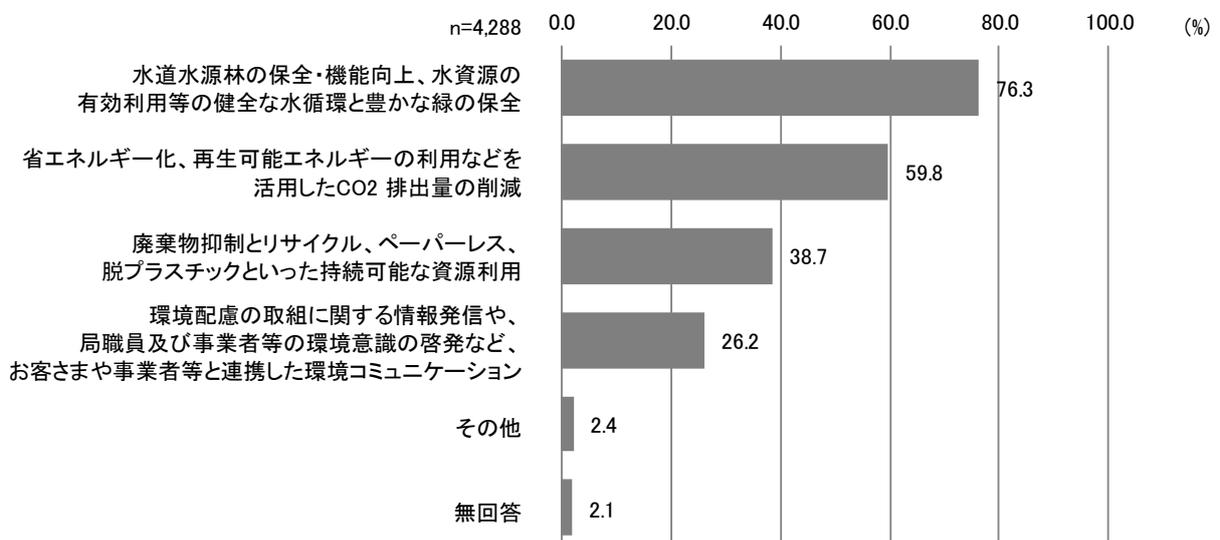


### 2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組

○水道局が環境計画に位置付けて実施している取組の中で特に力を入れるべきと感じるものとしては、「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」が76.3%で最も多く、次いで、「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」が59.8%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「地域をあげての啓蒙・啓発」、「水源地の海外投資の防止」、「古いインフラの改修」などがある。

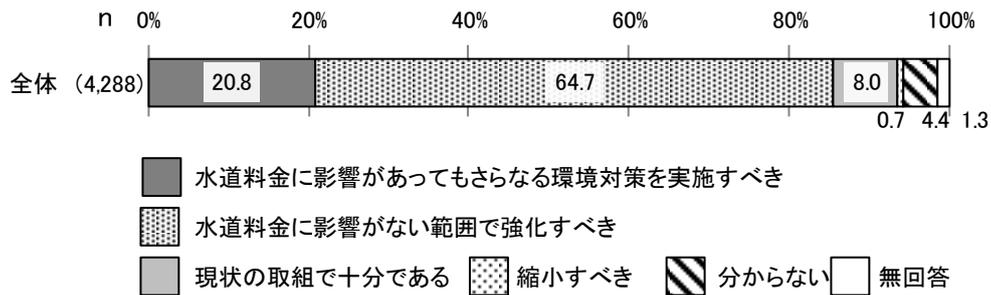
<図10. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組>



### 3. 環境対策に投じるコスト

○環境対策にどのように取り組むのが良いと感じるかについては、「水道料金に影響がない範囲で強化すべき」が64.7%を占めている。次いで、「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」が20.8%となっている。

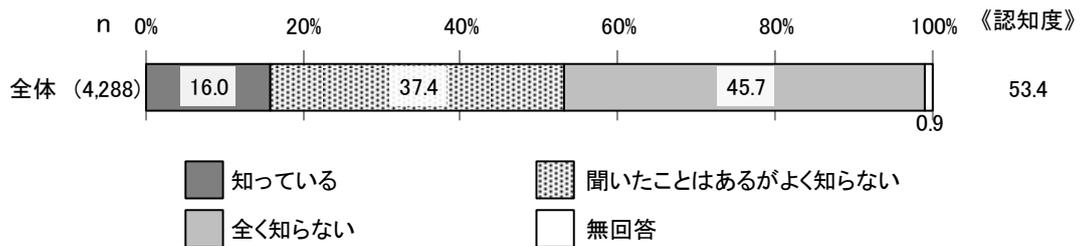
<図 11. 環境対策に投じるコスト>



### 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取組についての《認知度》は、半数をやや上回る53.4%となっている。そのうち、「知っている」は16.0%である。

<図 12. 水道水源林の適切な管理の認知度>

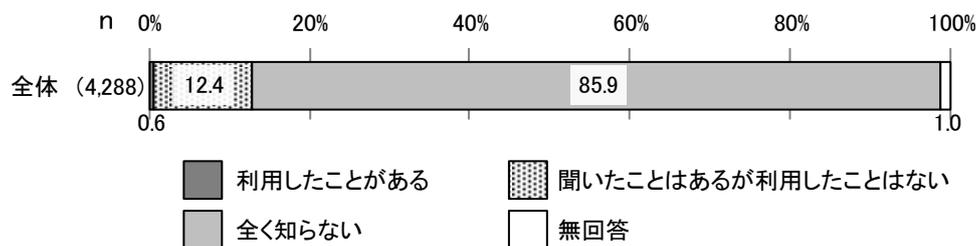


## V. 水道水源林ポータルサイトみずふる

### 1. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況

○「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況について、「聞いたことはあるが利用したことはない」が12.4%、「利用したことがある」が0.6%となっている。

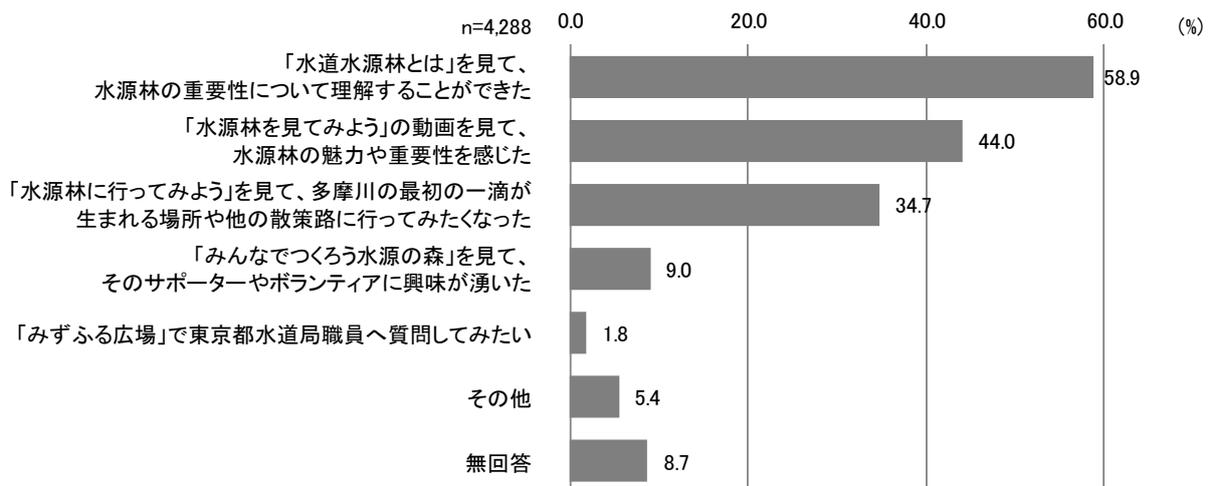
<図 13. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の利用状況>



### 2. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の感想

○「水道水源林ポータルサイトみずふる」の感想について、「「水道水源林とは」を見て、水源林の重要性について理解することができた」が58.9%で最も高く、次いで「「水源林を見よう」の動画を見て、水源林の魅力や重要性を感じた」が44.0%、「「水源林に行ってみよう」を見て、多摩川の最初の一滴が生まれる場所や他の散策路に行ってみたくなった」が34.7%となっている。

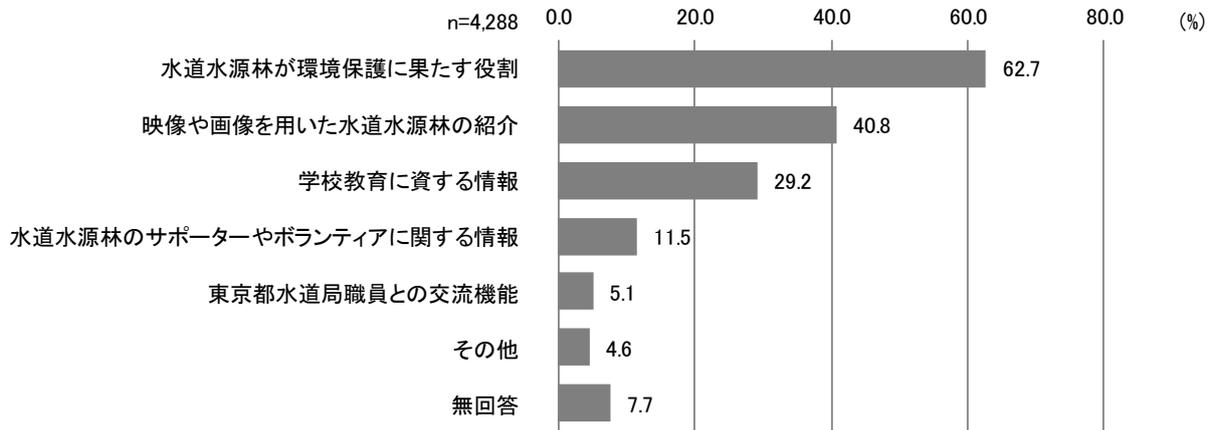
<図 14. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」の感想>



### 3. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」で提供を拡充してほしい情報

○「水道水源林ポータルサイトみずふる」で提供を拡充してほしい情報について、「水道水源林が環境保護に果たす役割」が62.7%で最も高く、次いで「映像や画像を用いた水道水源林の紹介」が40.8%、「学校教育に資する情報」が29.2%となっている。

<図 15. 「水道水源林ポータルサイトみずふる」で提供を拡充してほしい情報>

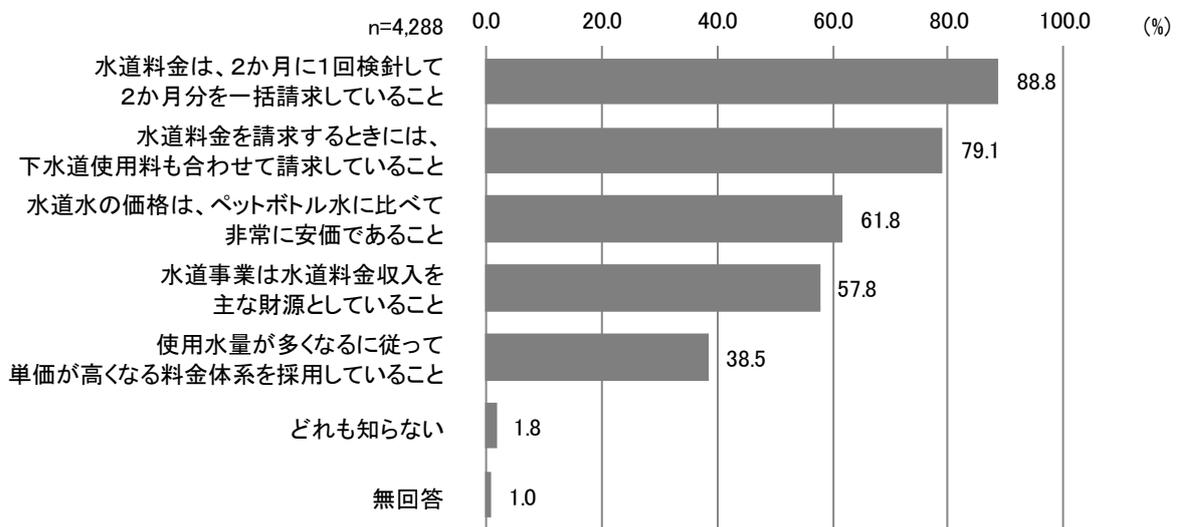


## VI. 水道料金

### 1. 水道料金に関する認知度

○水道料金について、「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」を知っている人が 88.8%、「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」を知っている人が 79.1%となっている。また、「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」(61.8%)や「水道事業は水道料金収入を主な財源としていること」(57.8%)を知っている人は6割前後である。一方、「使用水量が多くなるに従って単価が高くなる料金体系を採用していること」を知っている人は半数に満たない 38.5%となっている。

<図 16. 水道料金に関する認知度>

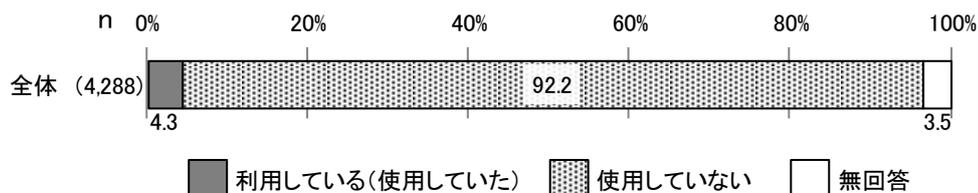


## VII. 広報等

### 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(令和4年10月に導入)の利用状況は、本調査実施時点において、「利用している(使用していた)」は4.3%となっている。

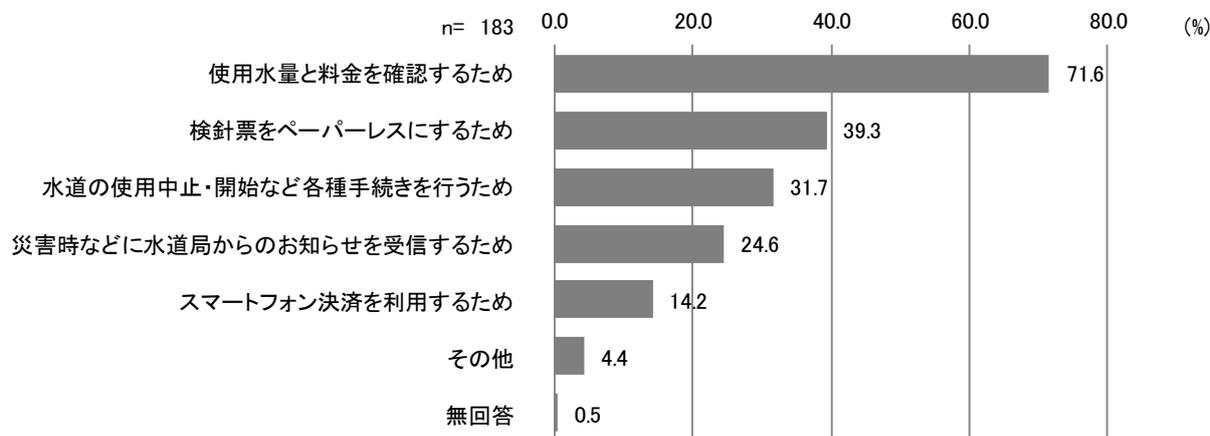
<図17-1. スマートフォンアプリの利用状況>



### 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ている(使用していた)と回答した人に、その理由を尋ねたところ、「使用水量と料金を確認するため」が71.6%で最も多く、次いで、「検針票をペーパーレスにするため」が39.3%、「水道の使用中止・開始など各種手続きを行うため」が31.7%となっている。

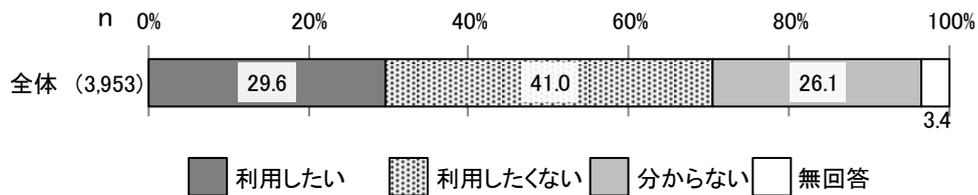
<図17-2. スマートフォンアプリを利用した理由>



### 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を使用していないと回答した人に、今後の利用意向を尋ねたところ、「利用したい」が29.6%、「利用したくない」が41.0%となっている。  
 ○なお、「分からない」の回答では、「利便性が分からないから」、「必要性を感じない」などの意見があった。

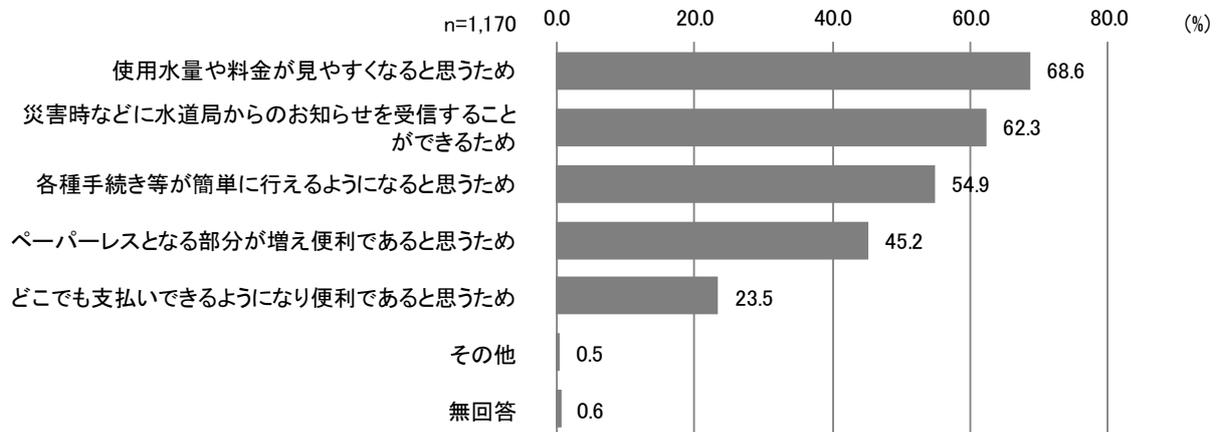
<図 17-3. スマートフォンアプリの今後の利用意向>



### 4. スマートフォンアプリを利用したい理由

○今後の利用意向で利用したいと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「使用水量や料金が見やすくなると思うため」(68.6%)、「災害時などに水道局からのお知らせを受信することができるため」(62.3%)が6割台と高くなっている。また、「各種手続き等が簡単に行えるようになると思うため」(54.9%)が5割台と高くなっている。

<図 17-4. スマートフォンアプリを今後利用したい理由>

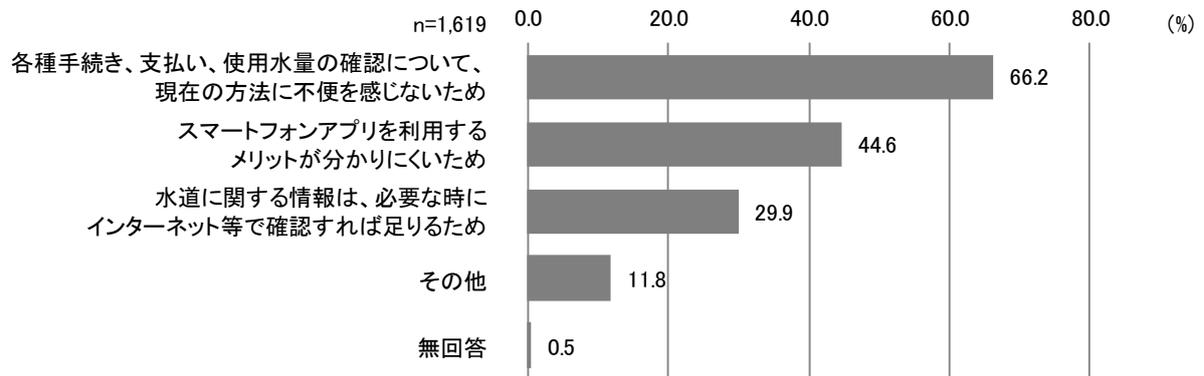


5. スマートフォンアプリの利用を希望しない理由

○今後の利用意向で利用したくないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「各種手続き、支払い、使用水量の確認について、現在の方法に不便を感じないため」が66.2%で最も高く、次いで「スマートフォンアプリを利用するメリットが分かりにくいため」が44.6%、「水道に関する情報は、必要な時にインターネット等で確認すれば足りるため」が29.9%となっている。

なお、「その他」の回答では、「スマホのアプリを増やしたくない」、「個人でスマホを所有していない」などの意見があった。

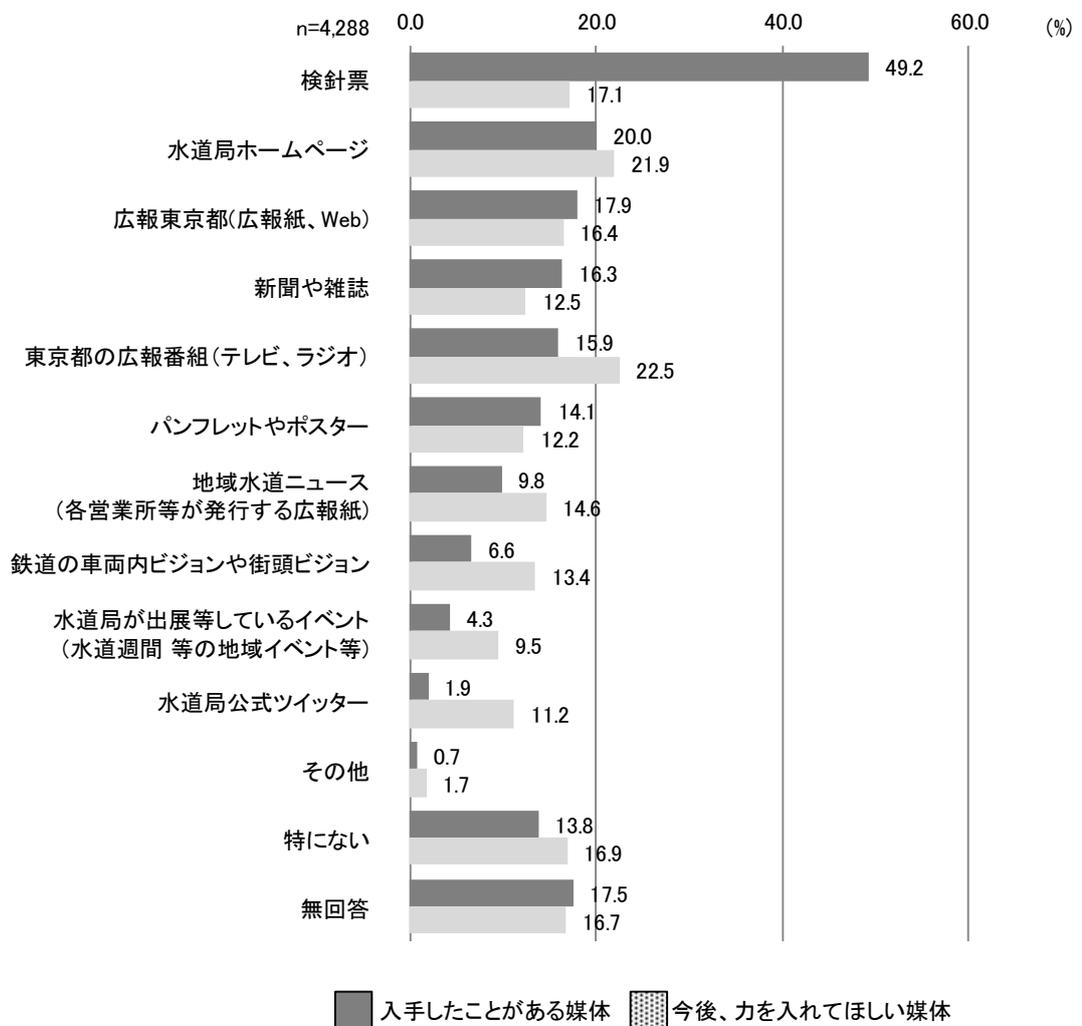
<図 17-5. スマートフォンアプリの利用を希望しない理由>



## 6. 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を入手したことのある媒体としては、「検針票」が49.2%で最も多い。次いで、「水道局ホームページ」(20.0%)、「広報東京都(広報紙、Web)」(17.9%)、「新聞や雑誌」(16.3%)、「東京都の広報番組(テレビ、ラジオ)」(15.9%)となっている。なお、「その他」の内容としては、「奥多摩水と緑のふれあい館」などがある。
- 今後力を入れてほしい媒体としては、「東京都の広報番組(テレビ、ラジオ)」(22.5%)と「水道局ホームページ」(21.9%)を2割以上の人が挙げている。また、水道事業に関する情報を入手したことのある媒体で最も低かった「水道局公式ツイッター」(1.9%)は、今後力を入れてほしいと答えた人が11.2%となっている。
- なお、「その他」の内容としては、「YouTube、LINEなどのSNS」、「スマホアプリ」などがある。

&lt;図 18. 水道事業に関する情報の入手媒体&gt;

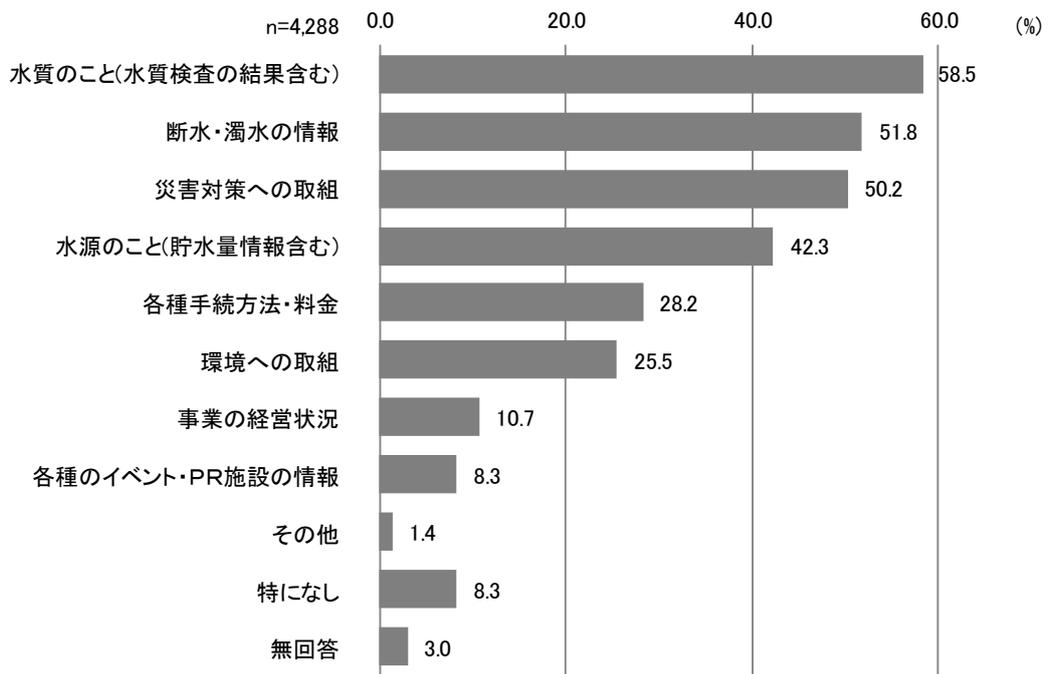


7. 水道事業に関して知りたい情報

○水道事業に関して知りたい情報としては、「水質のこと(水質検査の結果含む)」が 58.5%で最も多く、次いで、「断水・濁水の情報」(51.8%)、「災害対策への取組」(50.2%)となっており、以上の三つの情報については過半数の人が知りたいと回答している。その他、「水源のこと(貯水量情報含む)」が 42.3%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「水道管等の保守、老朽化対策の取組や進捗状況」、「民営化の動向」などがある。

<図 19. 水道事業に関して知りたい情報>

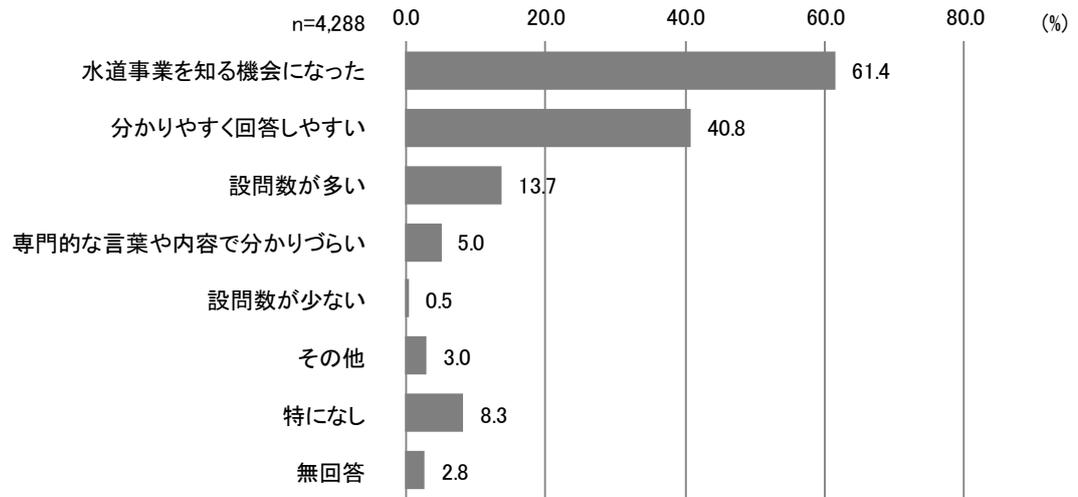


## VIII. その他

### 1. 本アンケートについて感じたこと

○本アンケートについて感じたこととしては、全体では、「水道事業を知る機会になった」(61.4%)が最も多く、次いで、「分かりやすく回答しやすい」(40.8%)が約4割となっている。  
 なお、「その他」の内容としては、「スマホで見づらい画面があった」、「やや分かりづらい表現がある」、「ホームページを見なければならない質問は手間だった」などがある。

<図 20. 本アンケートについて感じたこと>



## Ⅸ. 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、948 人から貴重な意見を頂いた。  
(以下、抜粋記載)

### 水質に関するご意見等 (89 件)

- ・安全な水を届けて下さい
- ・美味しい水をお願いします
- ・自分の家の水質を知りたい
- ・水質の改善等をお願いします。
- ・夏になると、カルキくさくなる
- ・井戸水の利用は促進、推奨されますか？
- ・水質検査は特に気をつけてお願いします。
- ・放射性物質の検査をこまめに実施してほしい
- ・無理だと思いますが、塩素臭がなくなると嬉しい
- ・浄水器を通さずに安心して飲める水を作ってほしい。
- ・多摩川水系の水の方が美味しい。荒川水系は不味い。
- ・最近のセシウム(放射能)の状況について知りたい。
- ・水道水はそのままのんでいて大好きですが周りの人は嫌いな人が多い
- ・外国からのお客様が、水道の水をそのまま飲むことに喜んでいます。
- ・自宅の水道から出る水の水質を知りたい。(水道管の古さが気になるため)
- ・一般家庭用水道水は色々な機具を伝って来っていますが水質は大丈夫でしょうか
- ・発ガン性物質を使用しない水道水か浄水器の安価レンタルなどの研究をして下さい。
- ・毎日水道水のんでいます。東京の水、多摩地区ですが、わりにいい水だと思います。
- ・最近の水道水、本当においしく感じます。カルキのにおい、味ひと昔前と違うと感じます
- ・水道水の「安全性」について考えたことがないことが、何よりも安全性の証明だと思う。
- ・環境による水質が心配 これからも、水道水を安心して飲める国として取り組んでほしい。
- ・特に水道に関して不満はございません。が、水道テロ等に関して危機感、怖さを感じることもあります。  
毒の混入等セキュリティ対策を万全をお願いします。

### 水道管・給水装置の老朽、対策等や工事に関するご意見等 (55 件)

- ・水道の勢いが無くなった
- ・水道管を、維持して下さい
- ・水道管の老朽化が気になります。
- ・水は大丈夫だが、配管が心配である。
- ・私有地の鉛管交換などに補助してほしい
- ・1年中工事をしているイメージがある。
- ・老朽化している水道管の交換を急いで欲しい。
- ・水道管の老朽化対策にかかる費用計画を知りたい。
- ・インフラとしての安全保障の取り組みについても知りたいです。

- ・自宅内の配管が安全を心配します、点検方法をについて知りたい
- ・貯水槽ってどうなのでしょう？管理は、どのようにしているのか？
- ・建物内の水道に関するところをとり変え方とかじきをおしえてほしい。
- ・老朽化対策を意欲的に進めて欲しい(料金値上げを気にした先延ばしはダメ)
- ・配水管の老朽化が心配。耐震化の進歩も気になります。(同じ対策でしょうが。)
- ・いつもありがとうございます。水道水の水質よりも、水道管やマンションの貯水槽が清潔なのか疑って  
る。
- ・住宅建築等で水道・ガス、別々に道路掘削を行っているが同時に出来ないか？同時が環境、コスト  
面で有効だと思う。

災害対策に関するご意見等 (85 件)

- ・断水など災害時の対策と復旧時期
- ・災害時の対応が分からず一番不安
- ・災害時に水がもらえる場所を教えてください
- ・災害時の給水ステーションをもっと増やしてほしいです
- ・災害時にはすぐに緊急速報として水道の事を伝えて欲しい。
- ・震災が来るとわかっているので、耐震化をもっと進めて欲しいと思います。
- ・災害時の給水場設備は重要なライフラインなので、セキュリティ面の運用も強化して頂けると安心しま  
す。(監視カメラ設置など)

環境対策、水源確保・管理に関するご意見等 (49 件)

- ・水資源を守ってほしい
- ・水源の自然環境を知りたい。
- ・機会があれば水源林に行ってみます
- ・水資源の確保を即すべきと感じている
- ・開発による将来の水の確保が心配です。
- ・山や森林、水源地を他国に売らないでほしい。
- ・水源かん養保安林の整備事業に力を入れて下さい。
- ・もっと環境改善についての取り組み インパクト指数が知りたい
- ・私はよく水をつかう仕事をしているので、もっと水を大事にしたいと思いました。
- ・地方における水源地の環境問題を見聞する事が最近多くなっているが、都に隣する県での情報も知  
りたい。

料金に関するご意見等 (116)件

- ・水道代が高い
- ・料金は上げないで欲しい
- ・水道料金の地域格差が大きい
- ・安価になる工夫もお願いします。
- ・電気やガスの様に料金の競争があつたらいい。
- ・水道料金に関して、分かりやすくしてほしい。
- ・料金の支払、検針を月次単位にすることはできないのか？
- ・余計なことをせず安く提供することのみを考えてもらいたい
- ・水道料金をアプリで取り扱えることを初めて知れたので、早速使ってみたいと思います。

検針に関するご意見等 (15 件)

- ・紙の検針票は今後も継続してほしい
- ・メーターを各テナントのを見てるが読取りにくいメーターである
- ・検針をデジタル化して、漏水があつた場合速やかに連絡してほしい。
- ・検針表が一番の双方向コミュニケーションツールだと思うので、これを活用してほしい
- ・検針票の電子配信はやめてほしい。いままで通り、ペーパーの方がよい(年寄りには)
- ・いつも美味しい水をありがとうございます。急に水道量が増えた際には、検診等の時に教えて頂けると助かります。
- ・以前にメーター検針にこられた方から、水道が漏水しているようですと言われて、水道工事を行ったことがありました。あの時は教えて頂きありがとうございます。
- ・「水道・下水道使用量等のお知らせ」がとても見づらくわかりづらいため、わかりやすくなることを期待しています。よくわからないため、言われるがまま料金を支払っています。

広報に関するご意見等 (117 件)

- ・夏の渇水情報に注意して拝見しています。
- ・もっと水道の事について広報して欲しい。
- ・節水への啓蒙活動も必要ではないでしょうか。
- ・アプリをインストールしたくなる楽しみがほしい
- ・水道水源林ポータルサイトみずふるに興味をもちました
- ・みずふるの情報は一滴の有難さを思い知らされました。
- ・いろんな媒体に出て存在感をアピールするのが良いと思う
- ・水を大切に使うための節水の方法などを紹介して欲しい。
- ・自宅の水道が、どこかの水源地から取水しているのか知りたい。
- ・水道事業が当たり前ではなく尊いものだと周知してもらいたい
- ・都民全部がスマホを使っているわけではないと思いますが。
- ・停電や断水がほぼ無くなった現在で子供達に水の大切さを伝えたい

運営、取り組みに関するご意見等 (112 件)

- ・民営化反対
- ・安定した供給をお願いいたします。
- ・安く安全な水を供給してほしい。
- ・外部企業へ事業委託しないでほしい。
- ・水道事業は東京都が行っているので安心できる
- ・水道法の改正はやめてほしい(子供の健康は守るべき)
- ・民有林が都の所有になる様、購入が進む事を願っています。
- ・東京都の水道事業は研究が進んでいる。更に研究の向上を期待。
- ・その分値上がりしても構わないので、外資に手を出されない様頑張ってください
- ・もっと若者などが関心をもてるような取り組みに少し力を入れて頂きたいです！

今回の調査についてのご意見等 (89 件)

- ・知らない事もあり、参考になった。
- ・水を大切にしようと思うきっかけになった
- ・都の水道の事業を知る機会になりました。
- ・このようなアンケートは良い企画だと思う。毎年やってほしい
- ・アプリがあるのを初めて知ったので、アンケートに答えてよかった

謝意・応援・励まし(265 件)

- ・満足してます
- ・がんばってください
- ・日本の水道は世界一
- ・いつもありがとう！
- ・お仕事ご苦労さまです。
- ・安心して毎日飲んでます。

具体的な施策への要望(35件)

- ・子供向けのイベント参加したい
- ・地下水を使って浄化してほしい
- ・テロ対策に力を入れてほしい。
- ・1ヶ月ごとの支払いにしてほしい
- ・PFAS 追せき調査をお願いします。
- ・いろいろなダムを見に行くツアーをやってほしい。
- ・水道の水が出しっぱなしの時(トイレの故障等)24時間使用した場合のチェック体制があったら良いと思う
- ・小学校との連携をしてほしい。勉強になるため。よろしく願いいたします。いつもありがとうございます。
- ・知らない情報を知れて興味深かった。幼児教育など子どもでも楽しく学べるコンテンツがあったら利用してみたいと感じた。
- ・都内(都区内)にある浄水場や下水処理場を見学できる機会を増やして欲しい。できれば常時見学できる展示場があれば有難い。

その他のご意見等 (53件)

- ・水道局で働きたいです
- ・下水道の事も知りたい。
- ・下水処理に関する情報も知りたい。ex、公共下水と、集中浄化との違いなど。
- ・市販のボトルウォーターよりも、安い水道局製ミネラルウォーターを販売すれば良い。
- ・実家に井戸はあるが、放置されている。災害時には有効活用したいと思うが、何か手続きが必要なのかが不明、同じような井戸があるのでは?と思います。