

参考資料 4 調査票

アンケートへのご協力のお願い

抽選でプレゼントを
差し上げます!

東京水道あんしん診断お客さまアンケート

日頃から、東京都水道局の事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。東京都水道局では「東京水道あんしん診断」(無料)を実施していますが、この機会に併せて都営水道をお使いの全てのお客さまにアンケート調査を行います。

このアンケートは、水道局の取組に対するご意見やご要望をお伺いすることで、お客さまの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に活用させていただきます。

なお、これまでのアンケート結果やお客さまからいただいた声につきましては、水道局ホームページで公表しています。

調査結果は、すべて統計的に処理した上で調査目的のみに活用いたします(例:水道水に満足な家庭が〇〇%、不満の家庭が〇〇%)。なお、アンケートの集計については、プライバシーマーク認定企業の「株式会社サベイリサーチセンター」に委託しております。

ご多忙のところ、誠に恐れ入りますが、この趣旨をご理解いただきまして、何とぞ協力くださいますようお願いいたします。

なお、ご意見やご要望について、より詳しくお伺いするため、東京都水道局からお客さまへご連絡を差し上げる場合がございます。

アンケートの回収方法についてのご案内

■ 方法① 診断員による回収

裏面のアンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒に封入した上で、後日実施する診断の際に診断員へ直接お渡しください。

※診断員の訪問予定日は「東京水道あんしん診断のお知らせ」をご確認ください。

※診断日以外のアンケート回収は対応しかねますので、ご了承ください。
診断員訪問時にご不在など、診断員へ直接お渡しできなかった方は、方法②または③をご利用ください。

■ 方法② インターネット(パソコン、スマートフォン等)による回答

右記QRコードまたは下記URLから、アンケート回答サイトにアクセスし、アンケートにお答えいただけます。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/anshinshindan/28/form22782a.html>

※URLの入力間違いにご注意ください。

■ 方法③ 郵送による回答

裏面のアンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒(切手不要)に封入の上、ポストへ投函してください。

■ 注意事項

※本アンケートへの回答は任意です。

※サイトへの接続料及び通信料は、お客さまのご負担となります。



東京都水道局

アンケートにご協力いただいた皆様へ

アンケートにご協力いただいた方から抽選で、毎月合計300名の方に景品をプレゼントさせていただきます。

締め切りは訪問予定日の30日後です。

訪問予定日は同封の「東京水道あんしん診断のお知らせ」をご確認ください。

当選された方には、



「真空断熱 ケーターマグ」
をプレゼントします!

(※マグの色はお選びいただけません。また、やむを得ない理由で景品の内容を変更する場合がありますので、ご了承ください。)



【応募に関する注意事項】

- ◆抽選応募は水道で契約者お一人につき一口とさせていただきます。
- ◆抽選応募にはお客さま番号が必要です。
- ◆アンケートの全てにご回答いただいた方を抽選の対象とさせていただきます。
- ◆当選者の発表は、景品の発送をもって代えさせていただきます。
- ◆当選者への景品の送付は応募から1~2か月程度かかります。ご了承ください。

【お客さま番号について】

- ◆お客さま番号は、検針票や診断日に投函される「東京水道あんしん診断結果のお知らせ」でご確認いただけます。
- ◆「インターネットによる回答」では、サイトにてお客さま番号の入力が必要です。
- ◆応募いただいたお客さまの個人情報(お客さま番号)は厳重に管理し、本アンケート業務の目的のみに利用します。



リサイクル推進(A)
この印刷物は、印刷物の廃へ
リサイクルできます。

お問い合わせ先: 東京都水道局

＊ 設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（回答者）の性別

1 男性 2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

（※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。）

問3 お客さま（回答者）の年齢

1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所でのご使用ですか。

1 一般家庭用 2 事業所用 3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式を教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
4 わからない

問6 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

1 そのまま飲む 2 浄水器を通して飲む
3 水道水是飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む

問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、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

問8 〈問7で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。〉

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品
3 水道管や水道施設 4 貯水槽（受水タンク）の管理
5 過去の放射性物質による水質への影響 6 水道水の味

問9 東京の水道水の味（おいしさ）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

問10 東京の水道水にのりの少なさ・透明度について、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

問11 水道局では、通常の浄水処理に加えてオゾンや生物活性炭を使った処理を行う高度浄水処理を導入していますが、ご存知ですか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

〔A〕

問12 日頃から震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。（複数回答可）

1 水道水をポリタンクやペットボトルの容器等にくみ置きしている
2 ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し、備蓄している
3 その他
4 確保していない

問13 〈問12で「4」と回答した方のみにお尋ねします。〉

飲料水を確保しない理由は何ですか。（複数回答可）

1 あまり心配していないから 2 確保する場所がないから
3 面倒だから 4 水道局や区市町が配ってくれると思うから

問14 水道料金は、基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることをご存知ですか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問15 水道局は、水道料金により独立採算性で事業運営していることをご存知ですか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問16 【自由回答欄】 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

（例：水道水、料金、工事、職員の応対、震災対策など）

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきますが、よろしいでしょうか。

1 はい 2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

1 はい 2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。
お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号（全10桁）									
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●●

〔A〕

※設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（回答者）の性別

1 男性2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

（※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。）

問3 お客さま（回答者）の年齢

1 19歳以下2 20代3 30代4 40代

5 50代6 60代7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所でのご使用ですか。

1 一般家庭用2 事業所用3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式を教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式

2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式

3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式

4 わからない

問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、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

問7 <問6で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。>

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等2 塩素等の薬品

3 水道管や水道施設4 貯水槽（受水タンク）の管理

5 過去の放射性物質による水質への影響6 水道水の味

問8 普段調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

1 そのまま使用する2 浄水器を通して使用する

3 水道水を使わず、ボトルウォーター（サーバー水等）を使用する

問9 東京の水道水を調理に使用する場合、水質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

問10 東京の水道水の洗面・風呂等としての水質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

問11 最寄りの災害時給水ステーション（給水拠点※）をご存じですか。

※給水拠点 地震等が発生し、断水になった時、公園や浄水場・給水所などで応急給水を受けることができる場所。

1 知っている2 知らない

[B]

問12 水道局では、地球温暖化等の気候変動に伴う渇水にも対応できる水源の確保に取り組んでいます。ご存じですか。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

問13 道路などで行われる水道管取替工事に関しての対応（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

問14 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

問15 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

問16 【自由回答欄】 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

（例：水道水、料金、工事、職員の対応、震災対策など）

■ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます。ご回答がございましたら、よろしいでしょうか。

1 はい2 いいえ

■景品の抽選に参加されますか。

1 はい2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号(全10桁)

—

—

—

—

—

—

—

—

—

—

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●● [B]

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（回答者）の性別

1 男性2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

(※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。)

問3 お客さま（回答者）の年齢

1 19歳以下2 20代3 30代4 40代

5 50代6 60代7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所でのご使用ですか。

1 一般家庭用2 事業所用3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式を教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式

2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式

3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式

4 わからない

問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、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

問7 <問6で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。>

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等2 塩素等の薬品

3 水道管や水道施設4 貯水槽（受水タンク）の管理

5 過去の放射性物質による水質への影響6 水道水の味

問8 水道局では、震災や事故などに備えて、浄水場の耐震化や水道管の耐震強化（※1）、管路のネットワーク化（※2）などを進めています。

この取組について、ご存知ですか。

※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り替えています。

※2 震災等により水道管路に異常があった場合でも、断水・濁水を最小限に抑えるために、他の系統からの給水を可能にするための管路の整備拡充を図っています。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

問9 東京都の大規模浄水場は、昭和30年代後半からの高度経済成長期の需要増に対応するために整備されたものが多く、現在老朽化が進んでいることをご存知ですか。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

[C]

問10 東京の水道水のおい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、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

問11 東京の水道水の出具合（水量・水圧）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

問12 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か、ご存知ですか。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

問13 電話や窓口での応対（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 その応対の事例はない

問14 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対（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 その応対の事例はない

問15 【自由回答欄】 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

（例：水道水、料金、工事、職員の応対、震災対策など）

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます場合がございますが、よろしいでしょうか。

1 はい2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

1 はい2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。
お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号（全10桁）

-

-

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●● [C]

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

- 問1 お客さま（回答者）の性別

1 男性2 女性
- 問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

(※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。)
- 問3 お客さま（回答者）の年齢

1 19歳以下2 20代3 30代4 40代

5 50代6 60代7 70歳以上
- 問4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所でのご使用ですか。

1 一般家庭用2 事業所用3 一般家庭と店舗併用等
- 問5 建物への給水方式を教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水压により、給水管を通じて直結給水する方式

2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式

3 貯水槽水道方式…マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式

4 わからない
- 問6 給水管（※1）は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事業者に依頼して行うこと（※2）について、ご存知ですか。

※1 お客さまが、水道水を利用するために、配水小管又は他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。

※2 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、水道局が修繕します。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない
- 問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、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
- 問8 〈問7で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。〉
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等2 塩素等の薬品

3 水道管や水道施設4 貯水槽（受水タンク）の管理

5 過去の放射性物質による水質への影響6 水道水の味
- 問9 東京の水道水の安全性を、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
- 問10 水道水に関して、法令で安全のため水質検査項目が定められており、その項目数はミネラルウォーターより多いことを知っていますか。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

[D]

- 問11 最近「東京の水がおいしくなった」という声を耳にしたことがありますか。

1 耳にしたことがある2 耳にしたことがない
- 問12 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
- 問13 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
- 問14 【自由回答欄】 水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

(例：水道水、料金、工事、職員の応対、震災対策など)

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます場合がございますが、よろしいでしょうか。

- 1 はい2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

- 1 はい2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票と『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号 (全10桁)									
	—								—

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●● [D]

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

1 男性 2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

（※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。）

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

1 一般家庭用 2 事業所用 3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式をお教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
4 わからない

問6 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

1 そのまま飲む 2 浄水器を通して飲む
3 水道水是飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む

問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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

問8 〈問7で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。〉

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何でしょうか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品
3 水道管や水道施設 4 貯水槽（受水タンク）の管理
5 過去の放射性物質による水質への影響 6 水道水の味

問9 東京の水道水の味（おいしさ）を、どのように感じられますか。

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

問10 東京の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じられますか。

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

問11 水道局では、通常の浄水処理に加えてオゾンや生物活性剤を使った処理を行う高度浄水処理を導入しておりますが、ご存知でしょうか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

〔E〕

問12 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

問13 現在の水道料金のお支払い方法をお教えてください。

1 口座振替でのお支払い 2 クレジットカードでのお支払い 3 請求書でのお支払い

問14 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

問15 水道料金は、基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることをご存知でしょうか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問16 水道局は、水道料金により独立採算性で事業運営していることをご存知でしょうか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問17 国内水道事業体への貢献（問12）、及びキャッシュレス化の推進（問14）に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます場合がございますが、よろしいでしょうか。

1 はい 2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

1 はい 2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号（全10桁）		—								—
--------------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	---

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●●

〔E〕

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

- 問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。
1 男性 2 女性
- 問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）
(※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。)

- 問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。
1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上
- 問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。
1 一般家庭用 2 事業所用 3 一般家庭と店舗併用等
- 問5 建物への給水方式をお教えてください。
1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
4 わからない

- 問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。
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
- 問7 問6で「4」または「5」と回答した方にお尋ねします。〈
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何でしょうか。（複数回答可）
1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品
3 水道管や水道施設 4 貯水槽（受水タンク）の管理
5 過去の放射性物質による水質への影響 6 水道水の味
- 問8 東京の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じられますか。
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
- 問9 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
- 問10 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
- 問11 最寄りの災害時給水ステーション（給水拠点※）をご存知でしょうか。
※地震等が発生し、断水になった時、公園や浄水場・給水所などで応急給水を受けることができる場所です。
1 知っている 2 知らない

[F]

- 問12 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おりますが、ご存知でしょうか。
1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない
- 問13 道路などで行われる水道管取替工事に関しての対応（この1～2年間）をどのように感じられますか。
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
- 問14 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）をどのように感じられますか。
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
- 問15 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おります。こうした情報を十分得ていると感じられますか。
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
- 問16 当局で推進している国際展開の取組（問9）、及び多言語対応（問10）に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

- ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただく場合がございますが、よろしいでしょうか。
1 はい 2 いいえ
- 景品の抽選に参加されますか。
1 はい 2 いいえ
- ※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号(全10桁)									
	—								—

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●● [F]

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

1 男性 2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

（※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。）

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

1 一般家庭用 2 事業所用 3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式をお教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式
2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式
3 貯水槽水道方式……マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式
4 わからない

問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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

問7 <問6で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。>

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何でしょうか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品
3 水道管や水道施設 4 貯水槽（受水タンク）の管理
5 過去の放射性物質による水質への影響 6 水道水の味

問8 水道局では、震災や事故などに備えて、浄水場の耐震化や水道管の耐震強化（※1）、管路のネットワーク化（※2）などを進めております。

この取組について、ご存知でしょうか。

※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り替えております。

※2 震災等により水道管路に異常があった場合でも、断水・濁水を最小限に抑えるために、他の系統からの給水を可能にするための管路の整備拡充を図っております。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問9 東京都の大規模浄水場は、昭和30年代後半からの高度経済成長期の需要増に対応するために整備されたものが多く、現在老朽化が進んでいることをご存知でしょうか。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

[G]

問10 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

問11 東京の水道水のおい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、どのように感じられますか。

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

問12 電話や窓口での応対（この1～2年間）をどのように感じられますか。

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 その他の応対の事例はない

問13 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

問14 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対（この1～2年間）をどのように感じられますか。

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 その他の事例はない

問15 水道局が東京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られますか。

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

問16 計画的な更新工事（問 10）、及び問い合わせなどへのA I活用（問 13）に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます場合がございますが、よろしいでしょうか。

1 はい 2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

1 はい 2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票や『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号（全10桁）									

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●●

[G]

＊設問について、あてはまる番号に○をしてください。

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

1 男性 2 女性

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。（例 中央区築地二丁目、多摩市百草等）

（※番地、号、部屋番号等は記入しないでください。）

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代
5 50代 6 60代 7 70歳以上

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

1 一般家庭用 2 事業所用 3 一般家庭と店舗併用等

問5 建物への給水方式をお教えてください。

1 直圧直結給水方式…道路等に布設されている配水管の水圧により、給水管を通じて直結給水する方式

2 増圧直結給水方式…中高層住宅等で、貯水槽を用いずに増圧設備により直接各階へ給水する方式

3 貯水槽水道方式…マンション等の高い建物等で、いったん受水タンクに水を貯めて給水する方式

4 わからない

問6 給水管（※1）は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事業者に依頼して行うこと（※2）について、ご存知でしょうか。

※1 お客さまが、水道水を利用するために、配水小管又は他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込まれた管です。

※2 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、水道局が修繕いたします。

1 知っている 2 聞いたことがある程度 3 知らない

問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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

問8 〈問7で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。〉

飲み水としての水道水を不満と思う要因は何でしょうか。（複数回答可）

1 水道水の水源、河川等 2 塩素等の薬品
3 水道管や水道施設 4 貯水槽（受水タンク）の管理
5 過去の放射性物質による水質への影響 6 水道水の味

問9 東京の水道水の安全性を、どのように感じられますか。

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

問10 日頃から震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保されていますか。（複数回答可）

1 水道水をポリタンクやペットボトルの容器等にくみ置きしている
2 ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し、備蓄している
3 その他 4 確保していない

〔H〕

問11 〈問10で「4」と回答した方のみにお尋ねします。〉

飲料水を確保されない理由は何でしょうか。（複数回答可）

1 あまり心配していないから 2 確保する場所がないから
3 面倒だから 4 水道局や区市町村が配ってくれると思うから

問12 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 貯水・漏水の情報 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

問13 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

問14 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

問15 当局で導入を図っていくスマートメーター（問13）、及び環境対策（問14）に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

■ ご意見やご要望等についてより詳しくお伺いするため、後日、東京都水道局からご連絡をさせていただきます場合がございますが、よろしいでしょうか。

1 はい 2 いいえ

■ 景品の抽選に参加されますか。

1 はい 2 いいえ

※上記いずれかに「はい」とお答えいただいた方は、お客さま番号をご記入ください。

お客さま番号は、検針票と『東京水道あんしん診断結果のお知らせ』で確認いただけます。

お客さま番号（全10桁）									
	—								—

●●● 以上でアンケートは終了です。ご協力、誠にありがとうございました。 ●●●

〔H〕

令和元年度 東京水道あんしん診断お客さまアンケート報告書

(令和3年2月発行)

編集・発行	東京都水道局サービス推進部サービス推進課
〒163-8001	東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
	東京都庁第二本庁舎
電 話	03-5320-6327 ファクシミリ 03-3343-2230

令和2年度規格表第一類登録第556号