

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

東京都水道局

はじめに

都の水道事業は、明治31年に近代水道として通水を開始して以来、最も重要な基幹ライフラインとして、都民生活と首都東京の都市活動を支えてきました。

この間、東京都水道局は様々な課題を克服しながら発展し、現在では、世界最高水準の低漏水率、高度浄水処理による安全でおいしい水の供給、災害時にも水を届けるバックアップ機能等、世界一の水道システムを構築しています。

さらに、社会の一員として貢献するため、環境・エネルギー対策や国際貢献など、様々な施策も展開しています。

こうした取組について、平成28年度から令和2年度までの5年間を計画期間とする「東京水道経営プラン2016」を策定し、都民生活と首都東京の都市活動を支えるライフラインとして、効率経営に努めながら、安全でおいしい水の安定供給により、お客さまに喜ばれる水道を目指し、その着実な実施に努めているところです。

この取組の一つである「東京水道あんしん診断」では、安全でおいしい高品質な水を実感していただくとともに、お客さまニーズをきめ細かく把握するため、平成27年度から令和元年度までの5年間で給水区域内の全戸（大規模使用者及び公共施設等を除く。）を訪問の上、簡易水質調査やアンケート調査等を行いました。

このアンケート調査は、水道局の取組に対するお客さまの満足度を測定するとともに、水道を御利用いただいているお客さまの期待や不安をできるだけ客観的に把握することを目的としており、「東京水道あんしん診断」の最終年度である令和元年度は、お客さまの声を今後の施策へより一層反映していくため、アンケート内容を一部見直して実施したところです。

本報告書は、令和元年度に御回答いただいたアンケート結果を地域別、用途別等に集計・分析したものです。また、参考資料として、5年間の集計結果も掲載しています。

この調査結果を通して把握したお客さまからの声は、今後の東京都の水道事業を推進していく上での貴重な資料として分析検証し、施策への反映などに活用していきます。

調査に御協力いただきましたお客さまには、厚くお礼を申し上げますとともに、今後とも東京都の水道事業への一層の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和3年2月

東京都水道局サービス推進部サービス推進課

【本書を読む際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

《感じる》「いつも感じる」及び「時々感じる」の合計

《感じない》「あまり感じない」及び「全く感じない」の合計

なお、「参考資料1：単純集計」で表されている合計（例：満足「計」）の数値は、実数値より算出しているため、本文に掲載している数値の単純な合計とは異なる場合がある。

- 4 巻末の「参考資料1 単純集計」における認知度及び満足度の平均点は、各カテゴリーに得点を付加して算出している。

【認知度】

「知っている」＋1点

「聞いたことがある程度」±0点

「知らない」－1点

【満足度】

「満足」＋2点

「やや満足」＋1点

「どちらともいえない」±0点

「やや不満」－1点

「不満」－2点

（例）（平均点）0.5「やや満足」と「どちらともいえない」の中間程度

- 5 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。

また、nの大きさと回答比率の違いにより標本誤差が生じるが、便宜的に3.0ポイント以上差があるものについて触れている。

6 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。

7 調査は、水道局でこれまで実施してきた「水道事業に対するお客さま満足度調査」の調査票を分割し、AからHの8種類の調査票を用いて実施している。「第2章 調査概要」では、「水道事業に対するお客さま満足度調査」における設問順に、できる限り並べて掲載するようにした。ただし、調査票によって設問番号は異なることから、図の下段に〔A：問○、B：問△〕などと表記している。各調査票の詳細は、「参考資料2：調査票」を参照のこと。

8 経年比較の分析では、平成27年度以降の東京水道あんしん診断お客さまアンケート調査と、平成26年以前の「水道事業に対するお客さま満足度調査」との比較を試みている。ただし、平成26年以前の「水道事業に対するお客さま満足度調査」とは調査手法が異なり、回答者の性・年齢別の構成も異なる。特に水質等の満足度における意識面での結果には補正を要すると判断したことから、参考のためウェイトバック集計（注）を行った結果を併せて表示することとした。

該当する箇所には、分析タイトルの冒頭に **参考** と表記し、平成27年から令和元年の回答者数（n）は非表示としている。

注 ウェイトバック集計 回収されたサンプル（標本）を母集団の構成に合わせて集計する方法。母集団と回収サンプルの構成比が異なる場合に、属性の抽出率や回収率の違いを補正し母集団構成比に復元する場合などに使用する。

目 次

第 1 章 調査概要	1
1-1 調査目的	3
1-2 分析方針	3
1-3 調査内容	3
1-4 調査設計	4
1-5 回収結果	4
1-6 回答者属性	5
(1) 家庭・事業所全体	5
(2) 家庭のみ	6
(3) 事業所のみ	7
(4) 一般家庭と店舗併用等	8
第 2 章 調査結果の分析	9
2-1 水道の使用状況	11
(1) 水の飲み方	11
(2) 調理に使用する場合の水の使用状況	19
2-2 水道水の水質	23
(1) 飲み水としての水質の満足度	23
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因	39
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度	44
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度	48
(5) 味（おいしさ）の満足度	52
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度	56
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度	60
(8) 安全性の満足度	64
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度	68
(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析	72
(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度	73
2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組	77
(1) 高度浄水処理導入の認知度	77
(2) 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確保の取組の認知度	81
(3) 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の認知度	85
(4) 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無	89
2-4 危機管理対策	93
(1) 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度	93
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度	97
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況	101
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由	106
(5) 最寄りの災害時給水ステーションの認知度	110

2-5	給水装置	115
(1)	給水管の修繕等に関する認知度	115
2-6	お客さまとのコミュニケーション	119
(1)	水道事業に関して提供してほしい情報	119
(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	129
(3)	電話や窓口での対応の満足度	133
(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	137
(5)	道路などで行われる水道管取替工事に関しての対応の満足度	141
(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	145
(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	149
2-7	水道料金	154
(1)	基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度	154
(2)	水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度	158
(3)	現在の水道料金のお支払い方法	162
2-8	今後の取組	165
(1)	国内水道事業体への貢献	165
(2)	キャッシュレス化の推進	168
(3)	国際展開の取組	171
(4)	お客さまへの多言語対応	174
(5)	浄水場の計画的な更新工事	177
(6)	問合せなどへのA I活用	180
(7)	スマートメーターの導入	183
(8)	環境負荷の低減に向けた取組	186
第3章	自由意見	189
3-1	ご意見・ご要望の全体表	191
3-2	ご意見・ご要望の分野別の割合	193
3-3	ご意見・ご要望の分野別の評価	196
3-4	各分野別のご意見・ご要望	197
(1)	水質	197
(2)	給水装置・水量	211
(3)	水道管・浄水場	219
(4)	料金	227
(5)	水源	233
(6)	災害対策	239
(7)	検針・修繕	249
(8)	運営・広報	256
(9)	本アンケート・東京水道あんしん診断	265
(10)	今後の取組	276
(11)	その他	296
3-5	いただいたご提案	303

参考資料	313
参考資料 1 単純集計（令和元年度）	315
参考資料 2 単純集計（5か年の累計）	341
参考資料 3 自由意見（5か年の累計）	351
参考資料 4 調査票	355

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%

第 2 章 調査結果の分析

第2章 調査結果の分析

2-1 水道の使用状況

(1) 水の飲み方

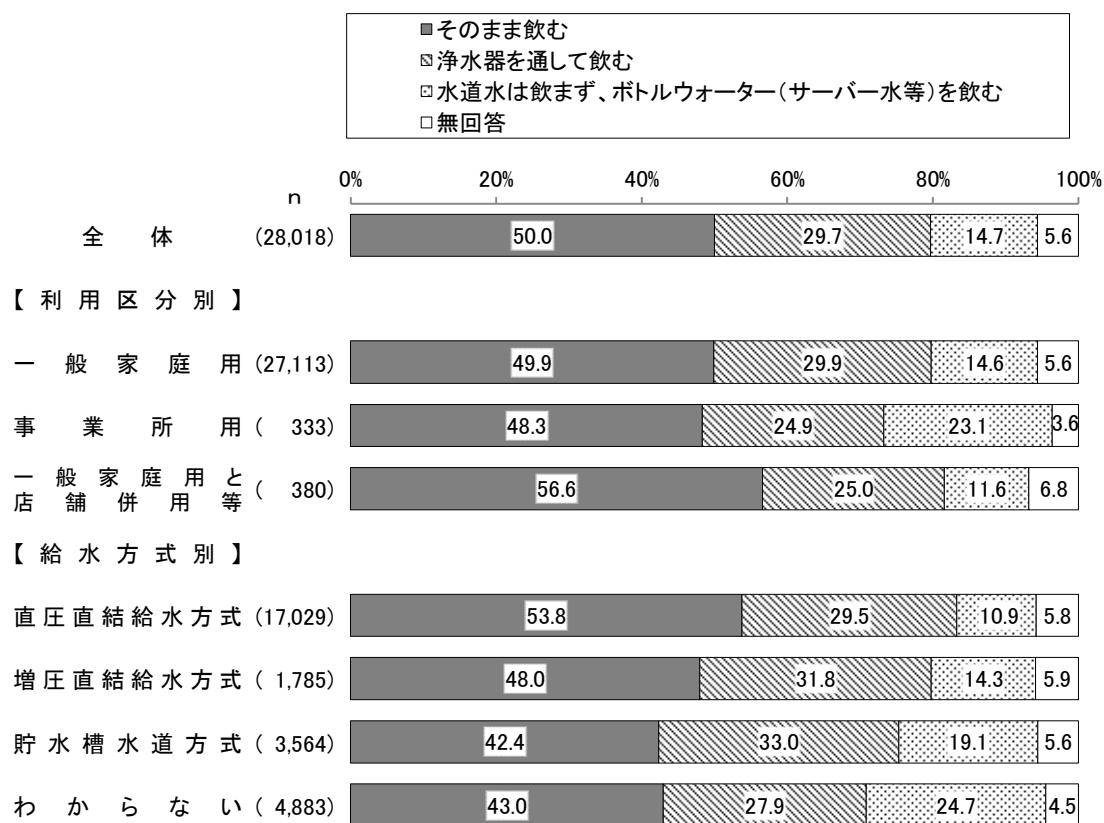
問 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

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

〔A：問6、E：問6〕

〔調査結果〕

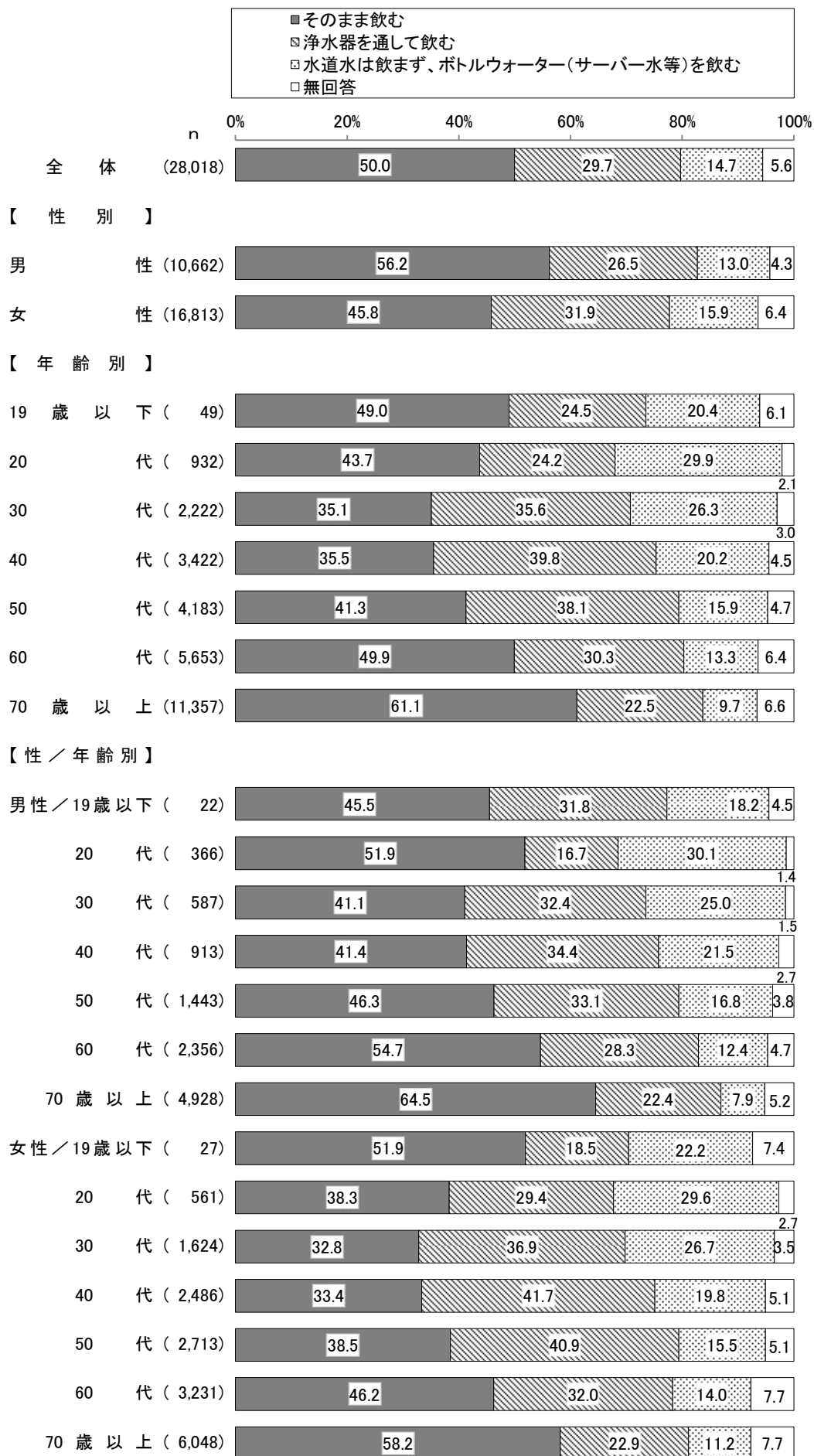
① 水の飲み方（利用区分別、給水方式別）〈図表2-1-1〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「そのまま飲む」が50.0%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して飲む」（29.7%）、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」（14.7%）となっている。
- 利用区分別では、「そのまま飲む」は、一般家庭用と店舗併用等で56.6%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「そのまま飲む」は、直圧直結給水方式で53.8%と最も高くなっている。

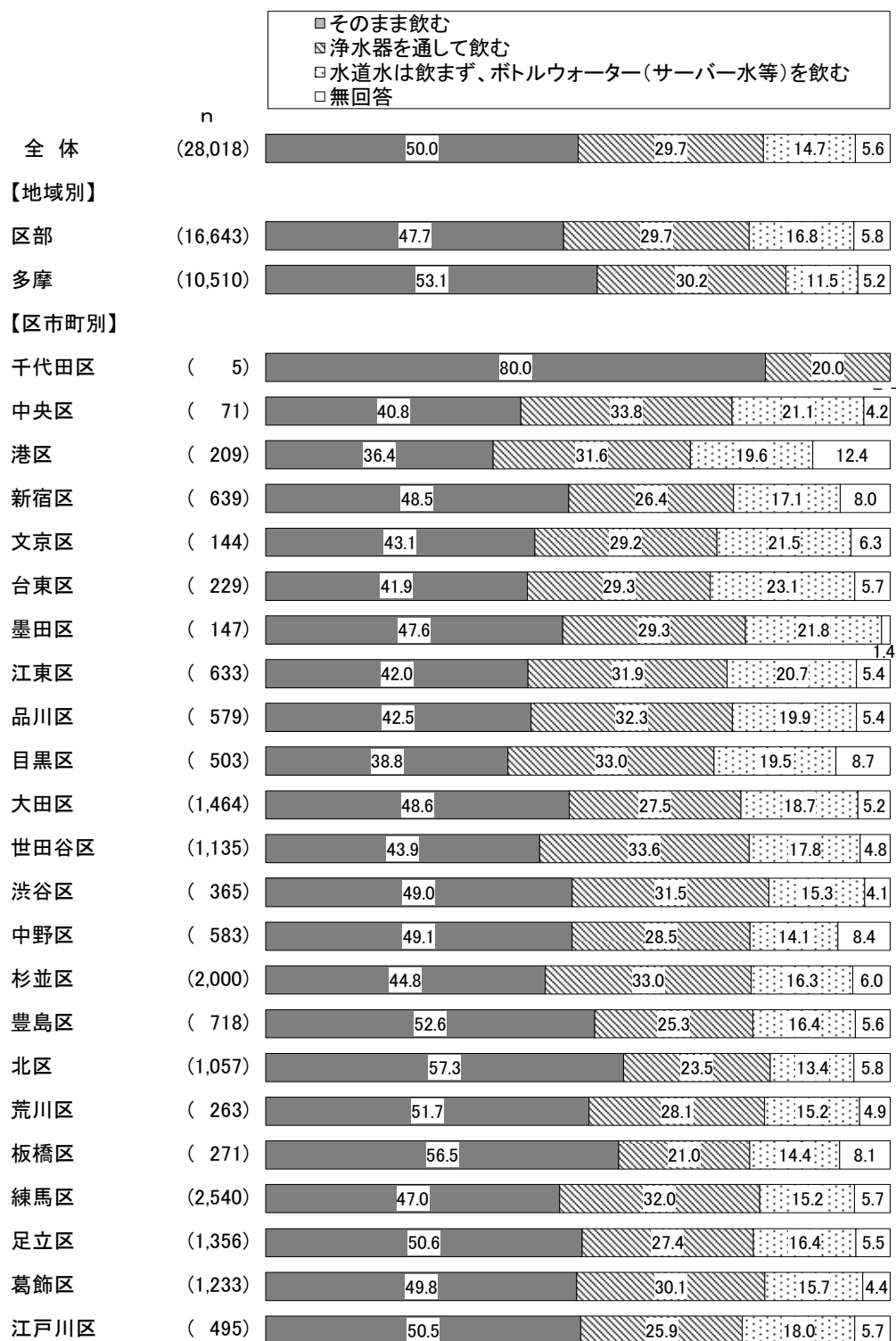
② 水の飲み方（属性別）〈図表２－１－２〉



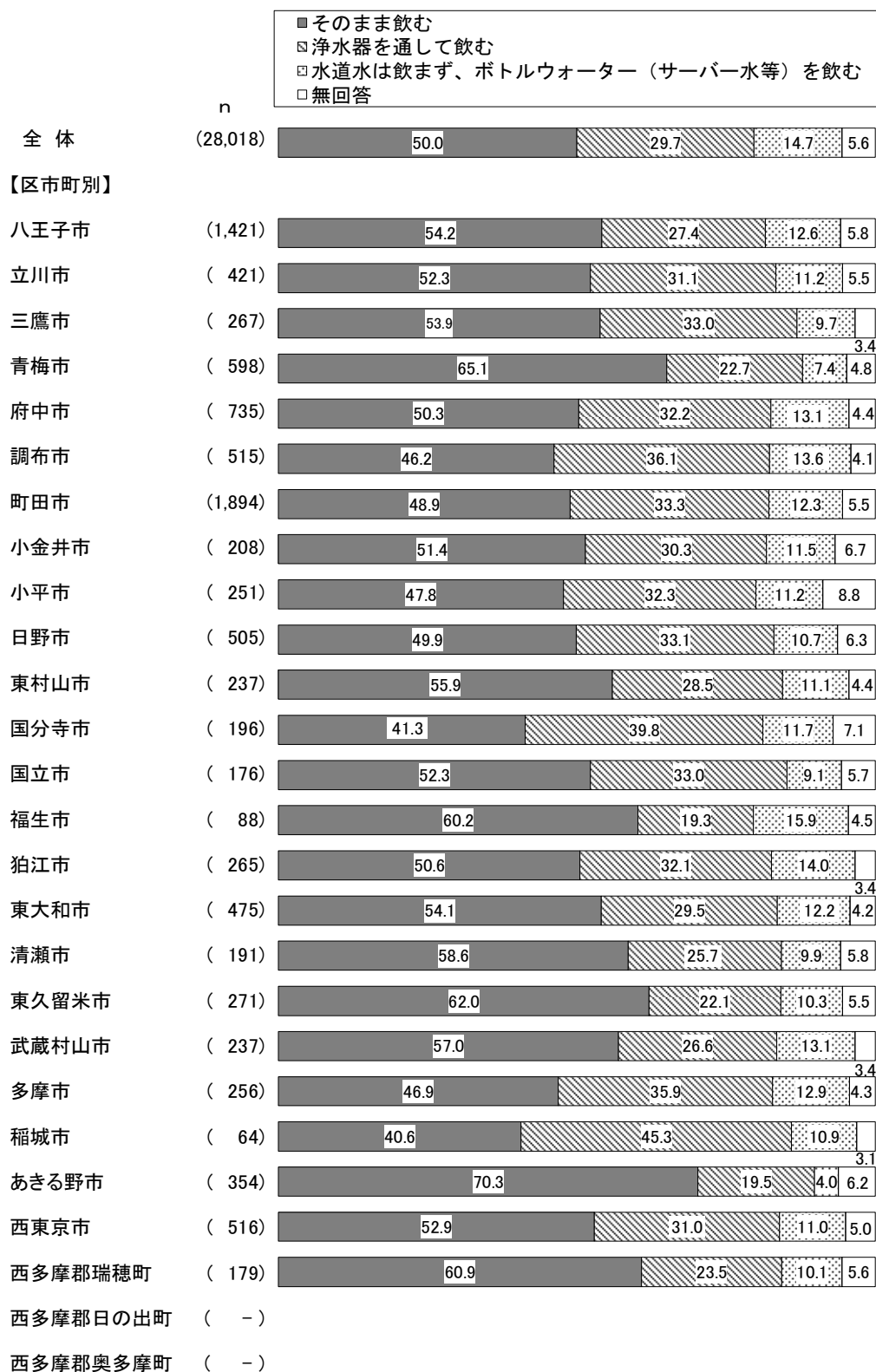
<特徴>

- 性別では、「そのまま飲む」は、男性（56.2%）の方が女性（45.8%）より10.4ポイント高くなっている。一方、「浄水器を通して飲む」は、女性（31.9%）の方が男性（26.5%）より5.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「そのまま飲む」は、30代（35.1%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれて割合は高くなり、70歳以上（61.1%）で最も高くなっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、標本数が少ない19歳以下を除き、20代（29.9%）で最も高く、それ以降は年齢が上がるにつれて割合が低くなっている。
- 性／年齢別では、「そのまま飲む」は、男性の70歳以上（64.5%）で最も高く、女性の30代（32.8%）で最も低くなっている。また「浄水器を通して飲む」は、女性の40代（41.7%）で最も高くなっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、男性の20代（30.1%）が3割で最も高い割合となっている。

③ 水の飲み方（地域別、区市町別）〈図表２－１－３〉



③水の飲み方（地域別、区市町別）〈図表 2－1－4〉

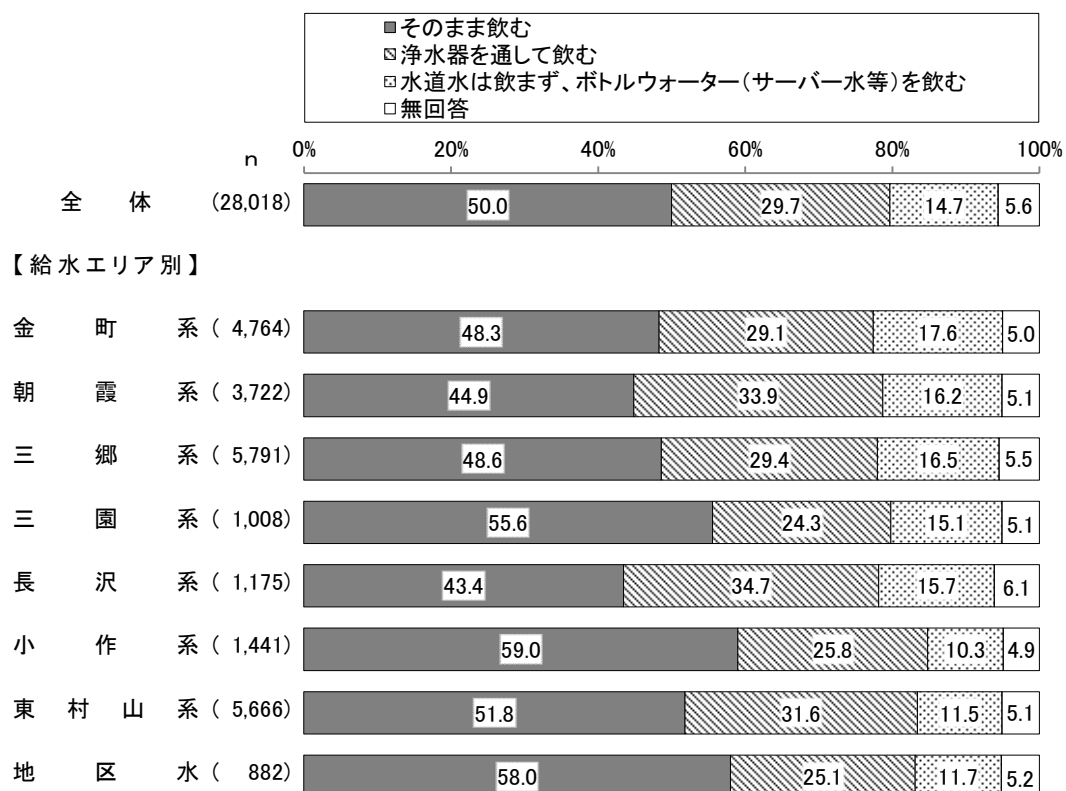


<特徴>

○地域別では、「そのまま飲む」は、多摩（53.1%）の方が区部（47.7%）より5.4ポイント高くなっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、区部（16.8%）の方が多摩（11.5%）より5.3ポイント高くなっている。

○区市町別で「そのまま飲む」をみると、区部では標本数の少ない千代田区を除き、北区（57.3%）が5割台半ばで最も高く、板橋区・豊島区・荒川区・足立区・江戸川区で5割を超えている。多摩ではあきる野市（70.3%）が7割で最も高く、青梅市・東久留米市・瑞穂町・福生市で6割台と高くなっている。

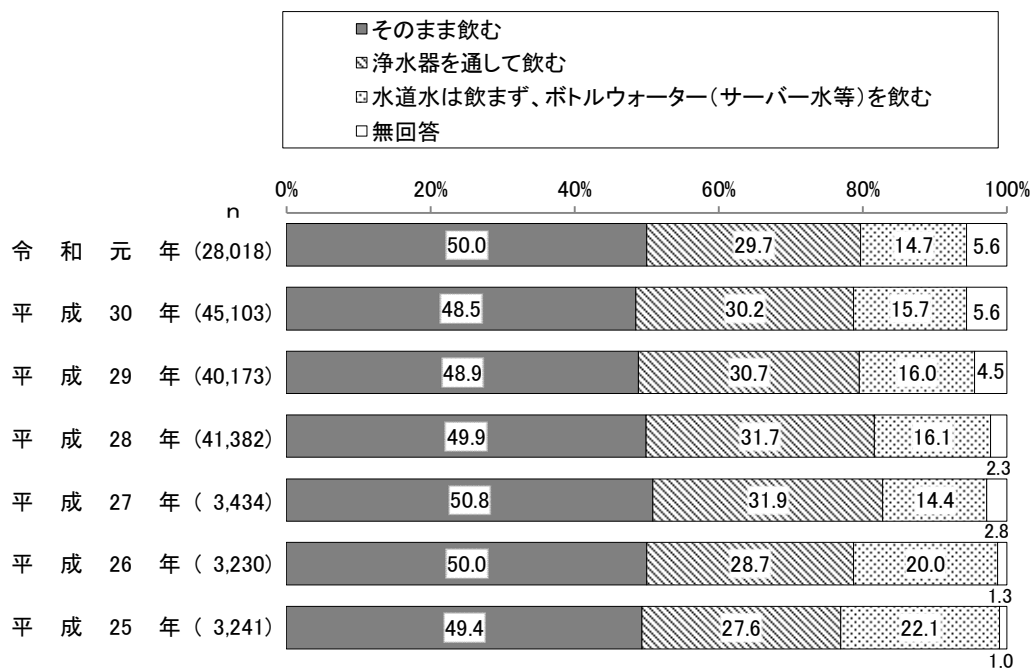
④ 水の飲み方（給水エリア別）〈図表２－１－５〉



＜特徴＞

○給水エリア別では、「そのまま飲む」は、小作系（59.0％）が最も高く、次いで地区水（58.0％）と三園系（55.6％）が５割台半ば以上となっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、金町系（17.6％）が最も高く、次いで三郷系（16.5％）、朝霞系（16.2％）が他の給水エリアより高い割合となっている。

⑤ 水の飲み方（時系列：全体）〈図表 2－1－6〉



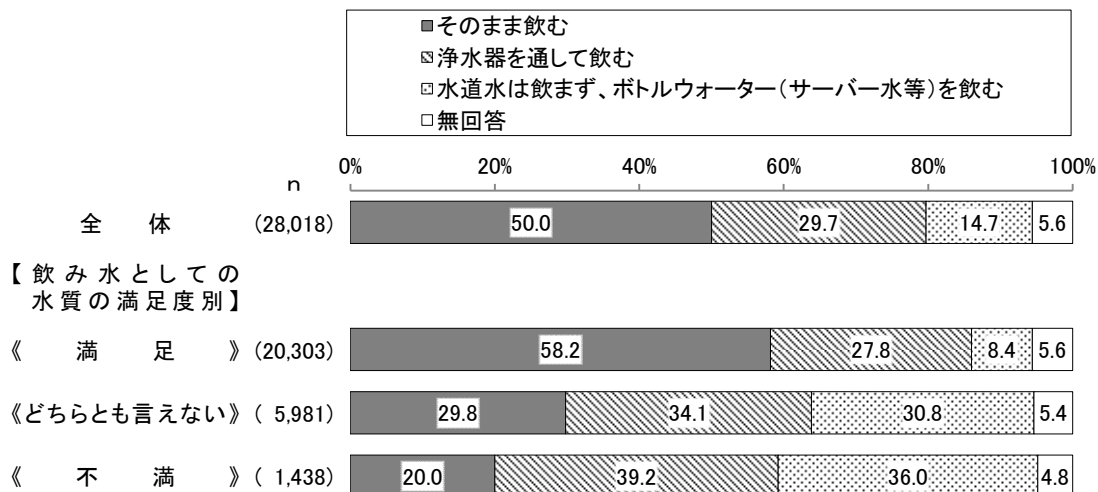
＜特徴＞

○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、「そのまま飲む」が5割前後、「浄水器を通して飲む」が3割前後で推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はA票とE票の設問）

⑥ 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－1－7〉

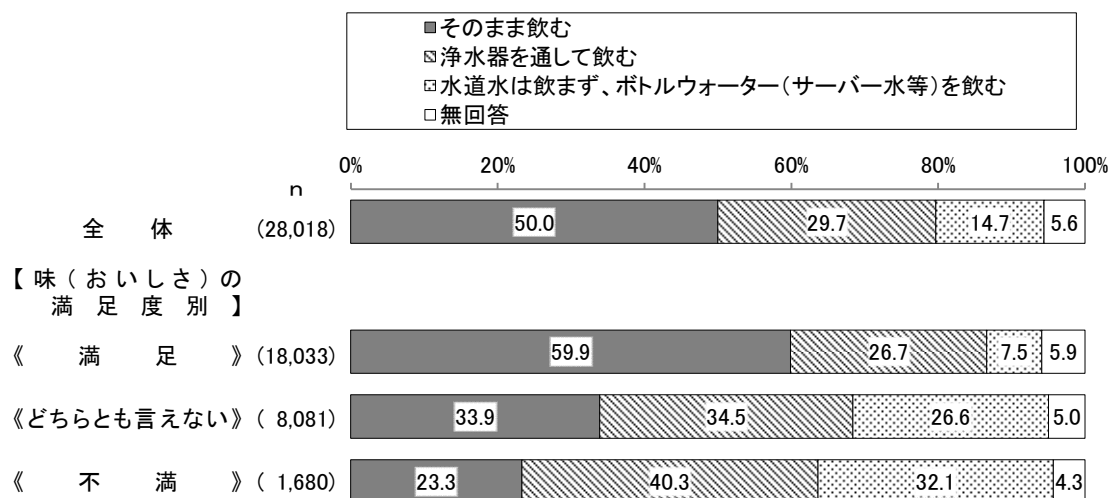


注 飲み水としての水質の満足度の結果は23ページに掲載されているが、水の飲み方はA票とE票のみの設問であるため、nはA票とE票の回答者数に絞られる。

＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「そのまま飲む」は、飲み水としての水質に《満足》な人（58.2%）の方が《不満》な人（20.0%）より38.2ポイント高くなっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、《不満》な人（36.0%）の方が《満足》な人（8.4%）より27.6ポイント高くなっている。

⑦ 水の飲み方（味（おいしさ）の満足度別）〈図表２－１－８〉



<特徴>

○水道水の味（おいしさ）では、「そのまま飲む」は、水道水の味（おいしさ）に《満足》な人（59.9%）の方が《不満》な人（23.3%）より36.6ポイント高くなっている。一方、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」は、《不満》な人（32.1%）の方が《満足》な人（7.5%）より24.6ポイント高くなっている。

(2) 調理に使用する場合の水の使用状況

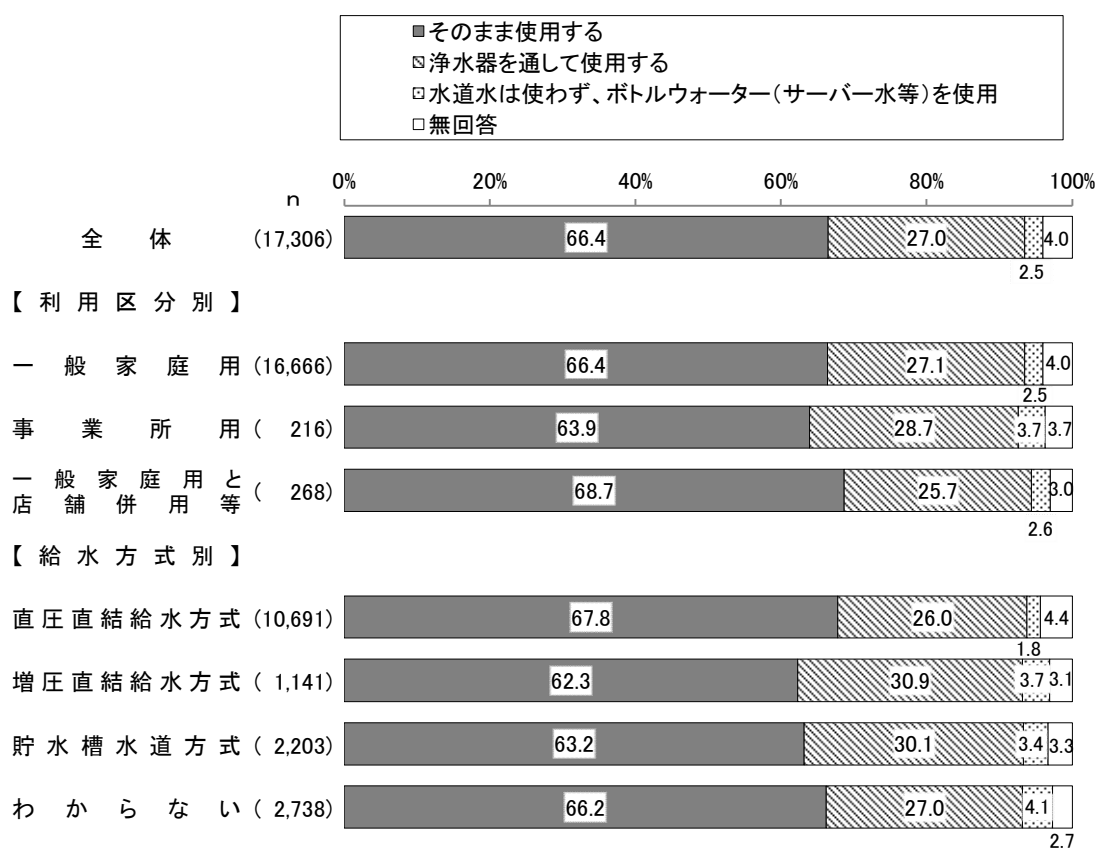
問 普段調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

- 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

〔B：問8〕

〔調査結果〕

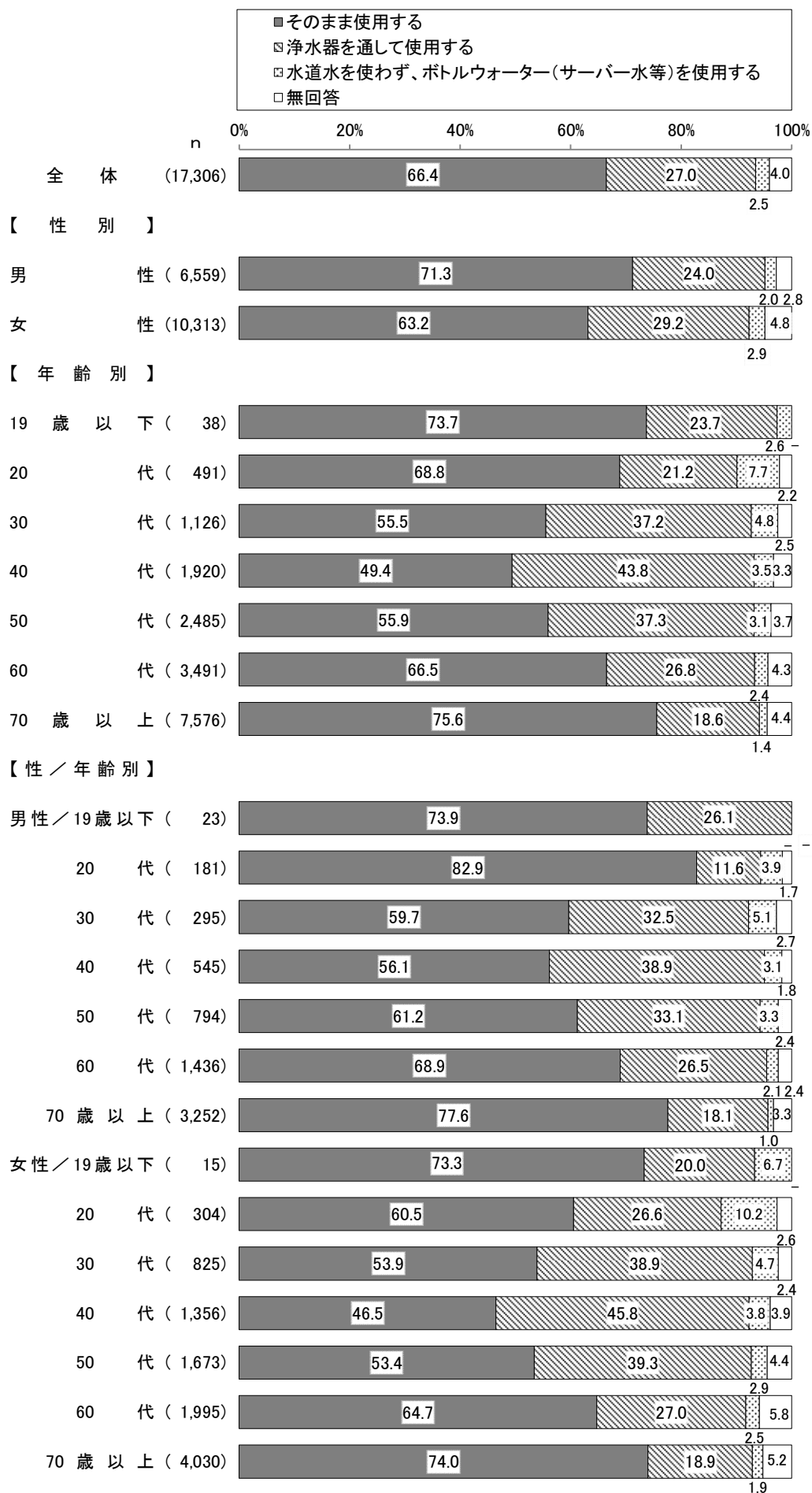
① 調理に使用する場合の水の使用状況（利用区分別、給水方式別）〈図表2－1－9〉



<特徴>

- 全体でみると、「そのまま使用する」が66.4%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して使用する」（27.0%）、「水道水を使わず、ボトルウォーター（サーバー水等）を使用」（2.5%）となっている。
- 利用区分別では、「そのまま使用する」は、一般家庭用と店舗併用等（68.7%）で最も高い割合となっている。
- 給水方式別では、「そのまま使用する」は、直圧直結給水方式で67.8%と最も高い割合となっている。

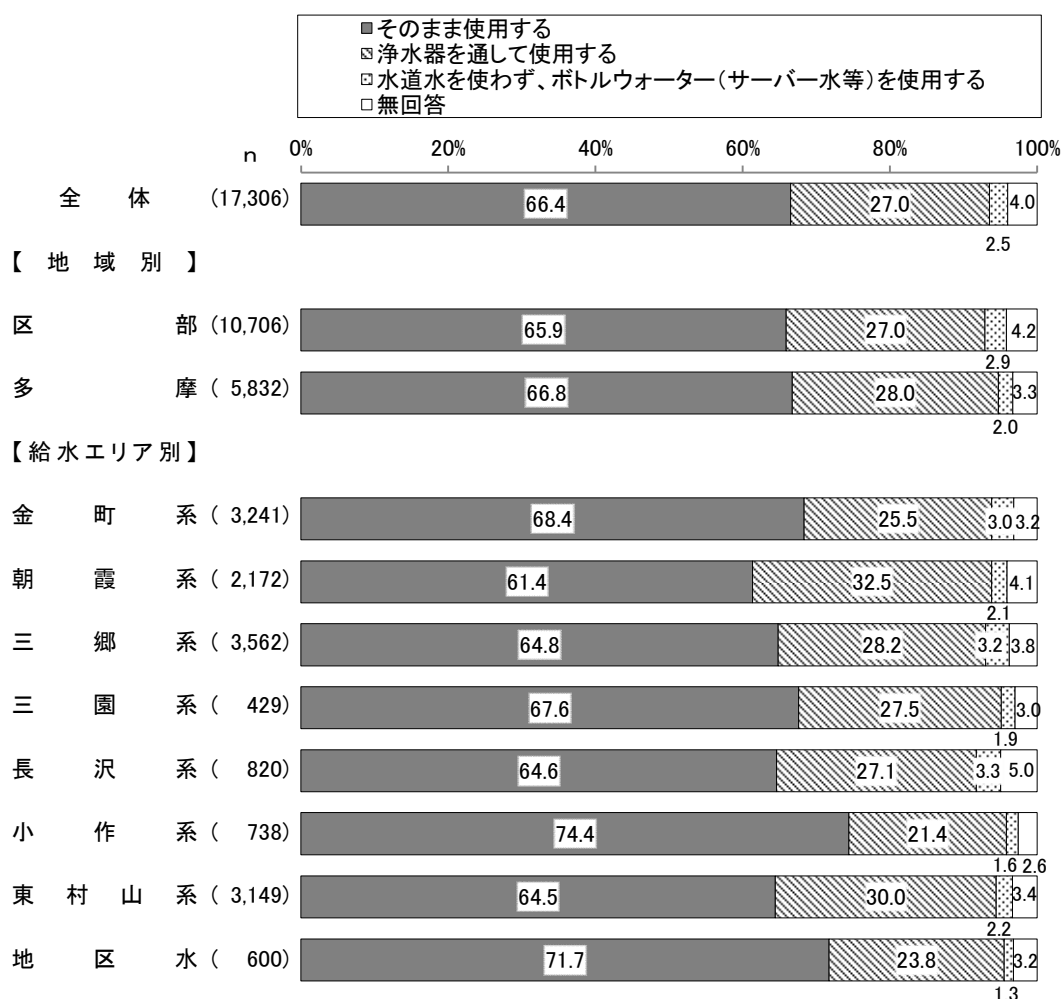
② 調理に使用する場合の水の使用状況（属性別）〈図表 2－1－10〉



<特徴>

- 性別では、「そのまま使用する」は、男性（71.3%）の方が女性（63.2%）より8.1ポイント高くなっている。一方、「浄水器を通して使用する」は、女性（29.2%）の方が男性（24.0%）より5.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「そのまま使用する」は、19歳以下（73.7%）から年齢が上がるにつれて割合は低くなり、40代（49.4%）で最も低くなるが、40代からは年齢が上がるにつれて割合も高くなり、70歳以上（75.6%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、「そのまま使用する」は、男性の20代（82.9%）で最も高く、次いで、男性の70歳以上（77.6%）、女性の70歳以上（74.0%）となっている。

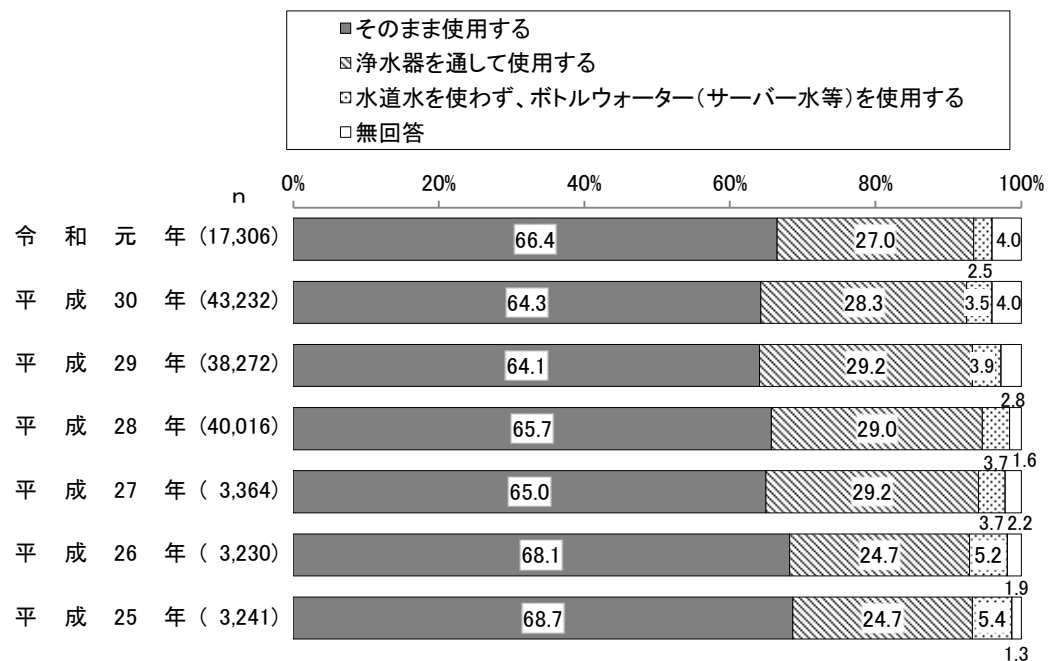
③ 調理に使用する場合の水の使用状況（地域別、給水エリア別）〈図表2-1-11〉



<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。
- 給水エリア別では、「そのまま使用する」は、小作系（74.4%）で最も高く、次いで地区水（71.7%）となっている。

④ 調理に使用する場合の水の使用状況（時系列：全体）〈図表２－１－１２〉



<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、「そのまま使用する」が6割台半ば、「浄水器を通して使用する」が3割弱で推移している。

2-2 水道水の水質

(1) 飲み水としての水質の満足度

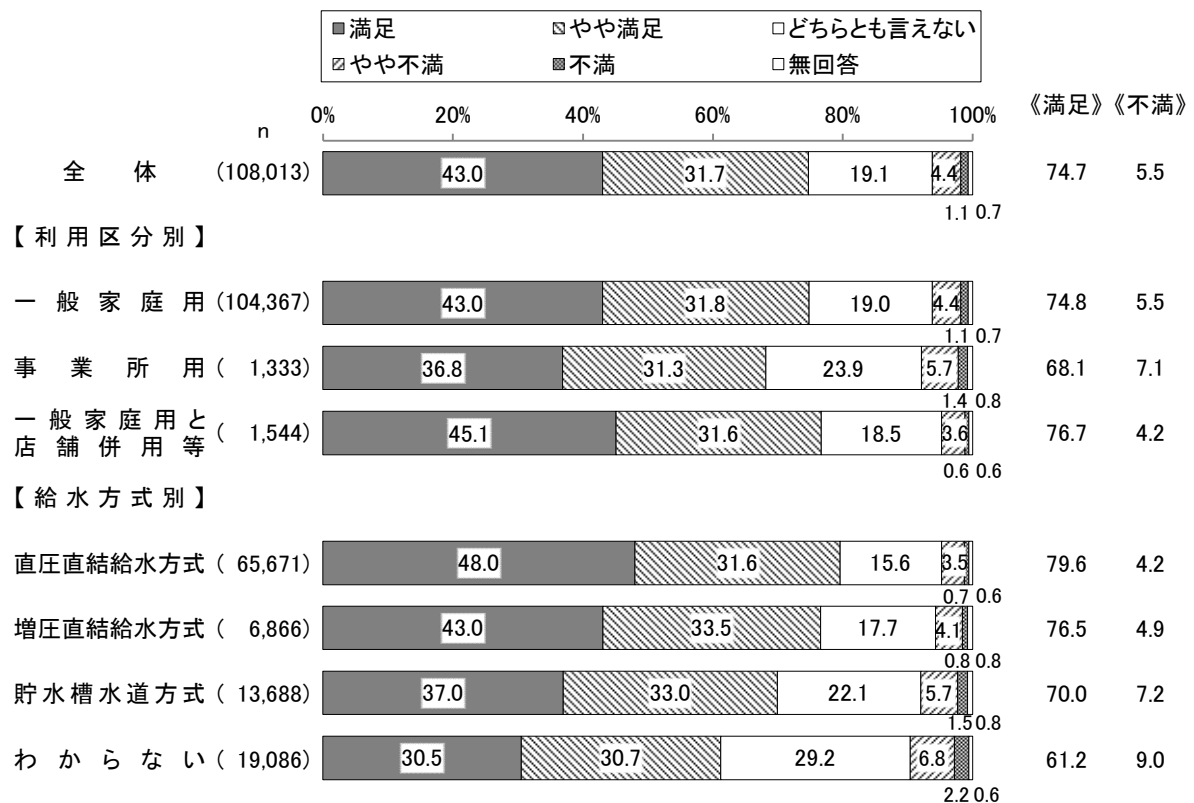
問 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

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

[A : 問7、B : 問6、C : 問6、D : 問7、E : 問7、F : 問6、G : 問6、H : 問7]

[調査結果]

① 飲み水としての水質の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-1〉



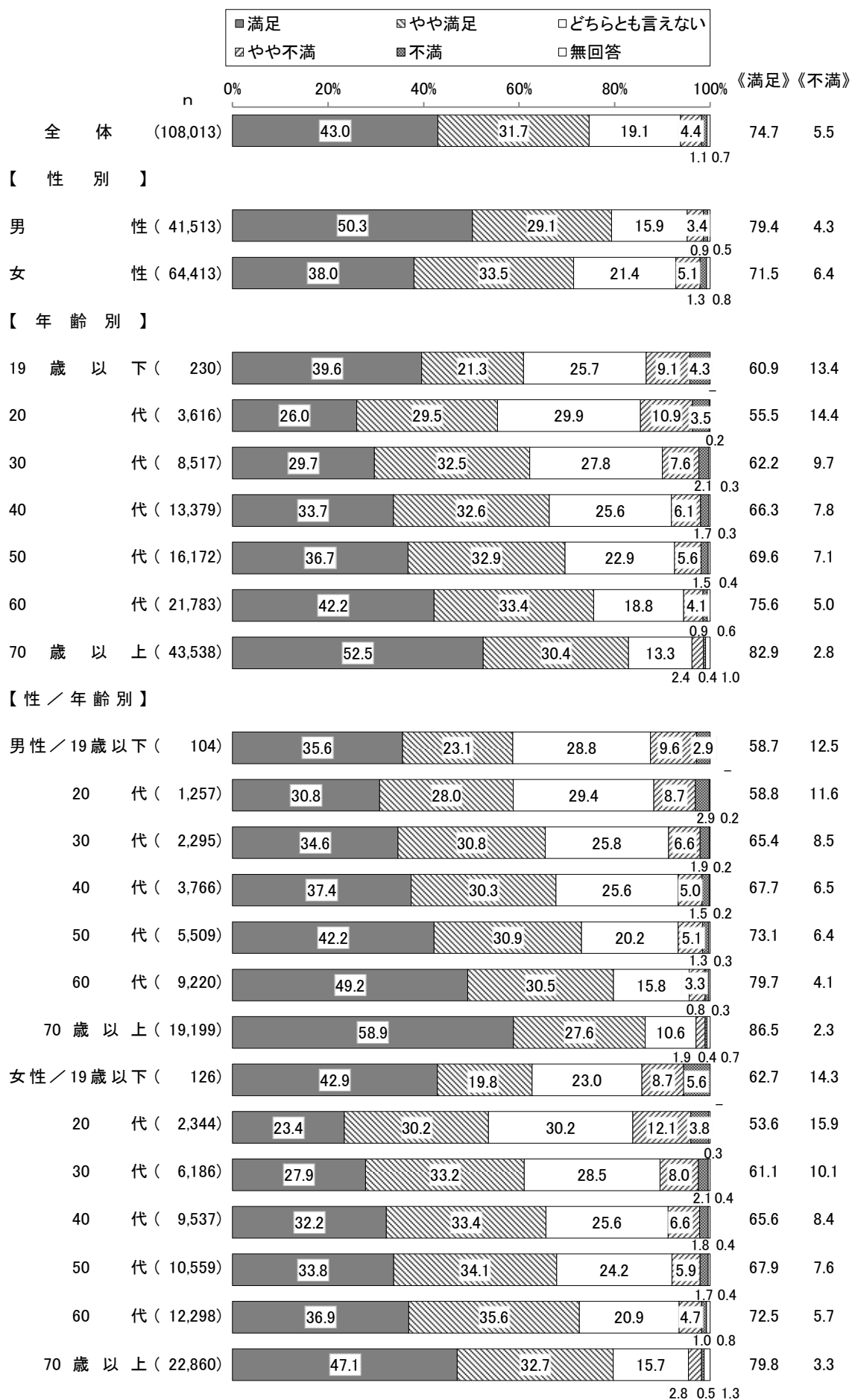
<特徴>

○全体でみると、「満足」が43.0%で最も高く、「やや満足」(31.7%)を合わせた《満足》は74.7%となっている。一方、「やや不満」(4.4%)と「不満」(1.1%)を合わせた《不満》は5.5%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76.7%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79.6%と最も高くなっている。

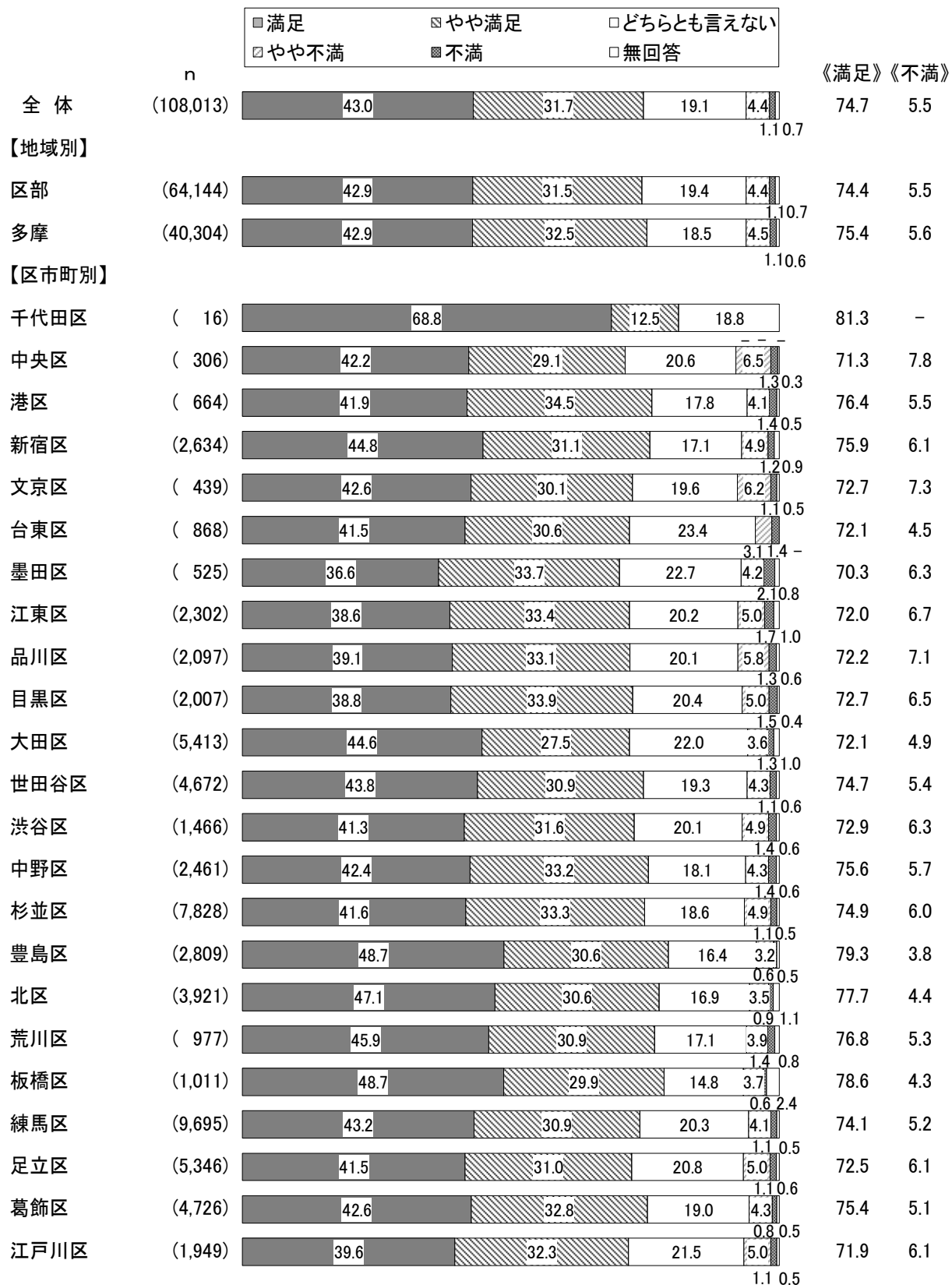
② 飲み水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２〉



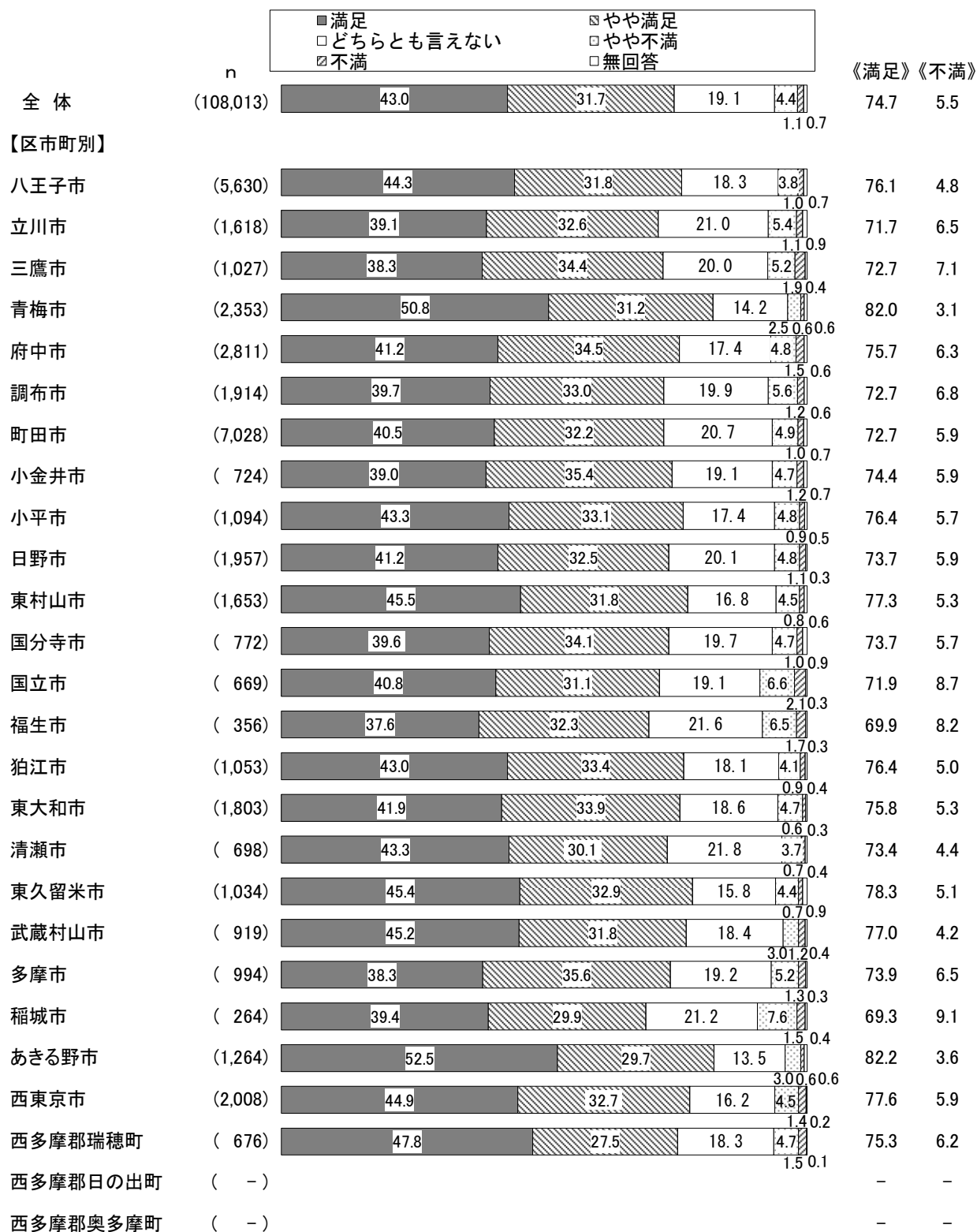
<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（79.4%）の方が女性（71.5%）より7.9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、20代（55.5%）から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（82.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女とも70歳以上（男性：86.5% 女性：79.8%）で高く、一方《不満》は、女性の20代（15.9%）で1割台半ばと高くなっている。

③ 飲み水としての水質の満足度（地域別、区市町別）〈図表２－２－３〉



③ 飲み水としての水質の満足度（地域別、区市町別）〈図表２－２－４〉

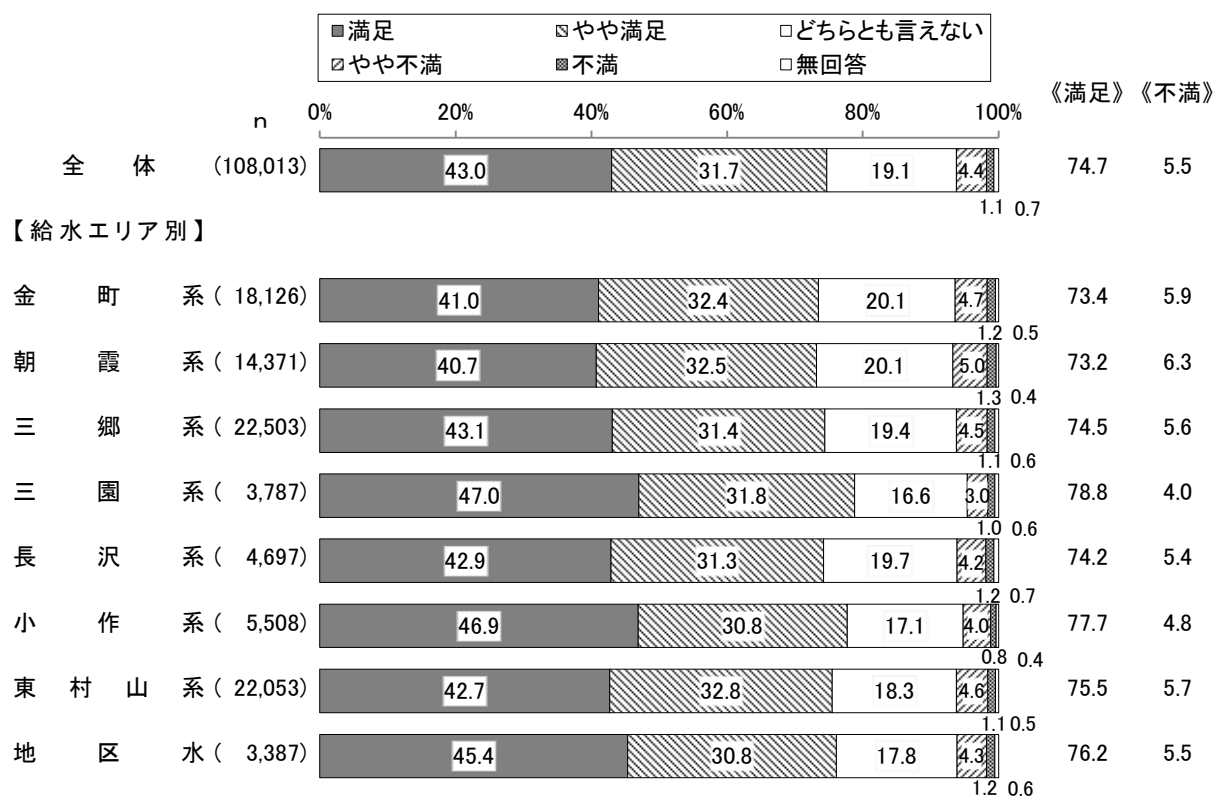


<特徴>

○地域別では、《満足》に特に大きな違いはみられない。

○区市町別でみると、《満足》は、区部では標本数の少ない千代田区を除き、豊島区（79.3%）が最も高く、次いで板橋区（78.6%）、北区（77.7%）と続いている。多摩ではあきる野市（82.2%）が最も高く、次いで青梅市（82.0%）、東久留米市（78.3%）と続いている。

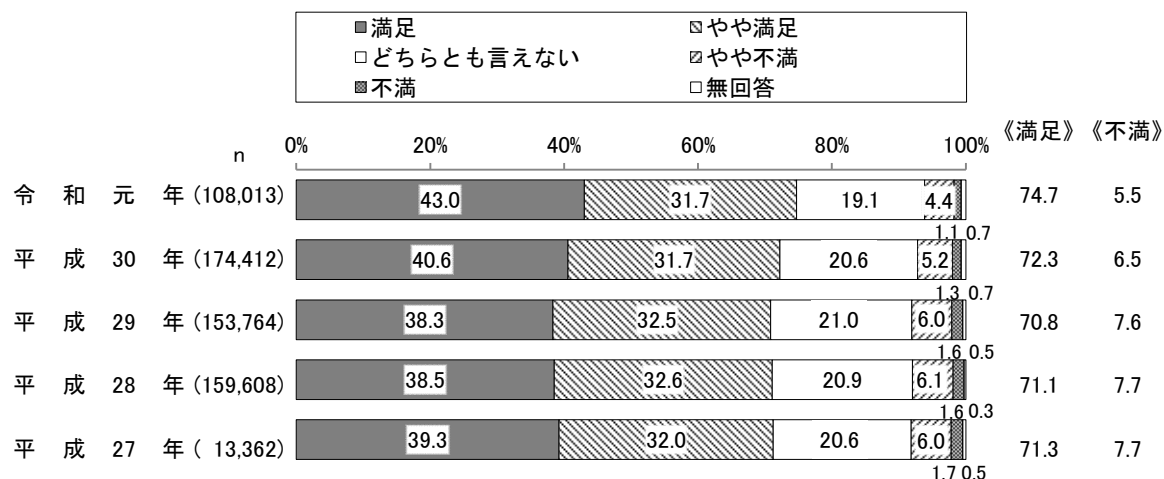
④ 飲み水としての水質の満足度（給水エリア別）〈図表２－２－５〉



<特徴>

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（78.8%）で最も高く、次いで、小作系（77.7%）、地区水（76.2%）と続いている。

⑤ 飲み水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－6〉



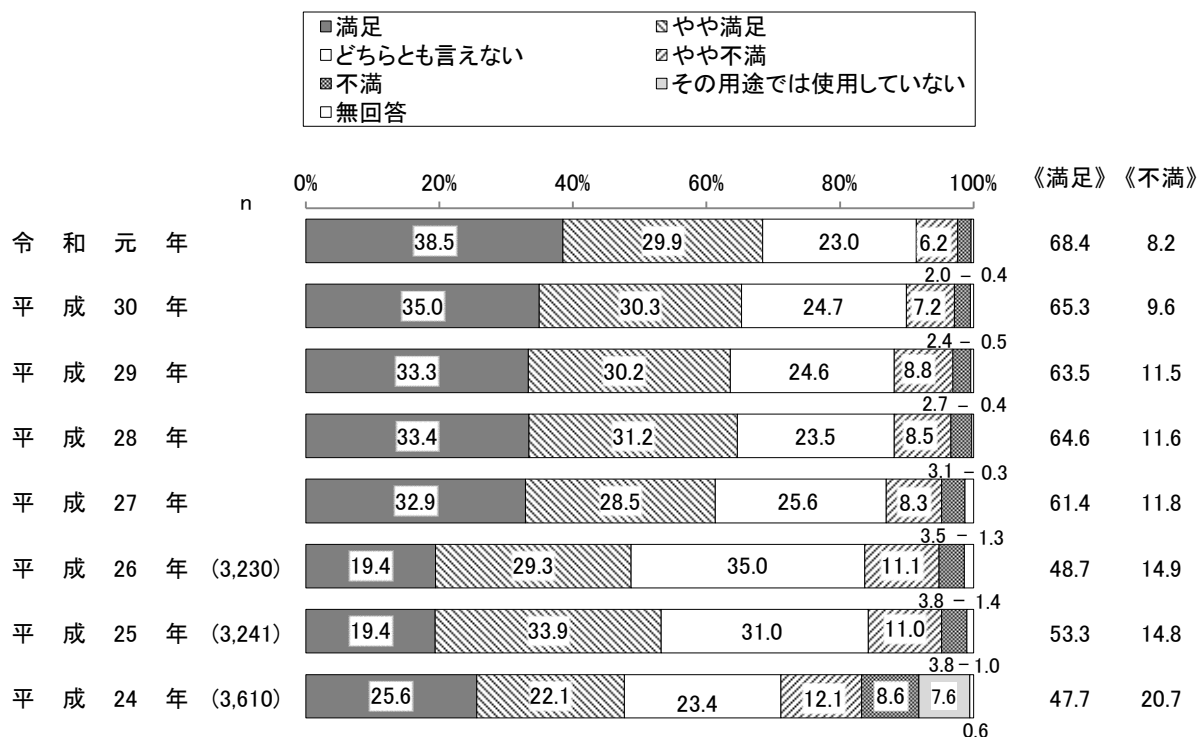
<特徴>

○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年間の傾向では、《満足》が3.4ポイント増加している。

参考

飲み水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－7〉

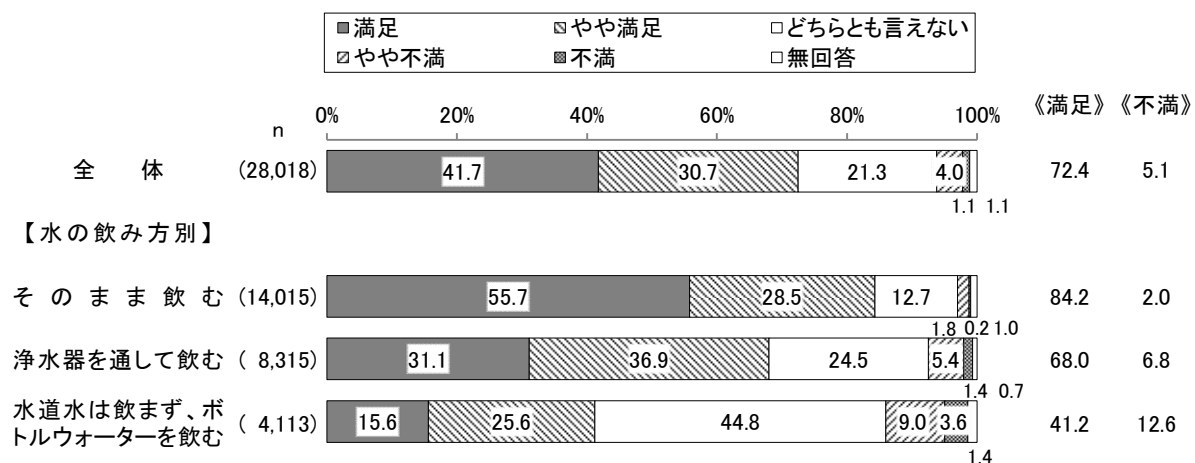


<特徴>

○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38.5%で最も高く、「やや満足」（29.9%）を合わせた《満足》は68.4%となっている。「どちらとも言えない」は23.0%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票E票の設問)

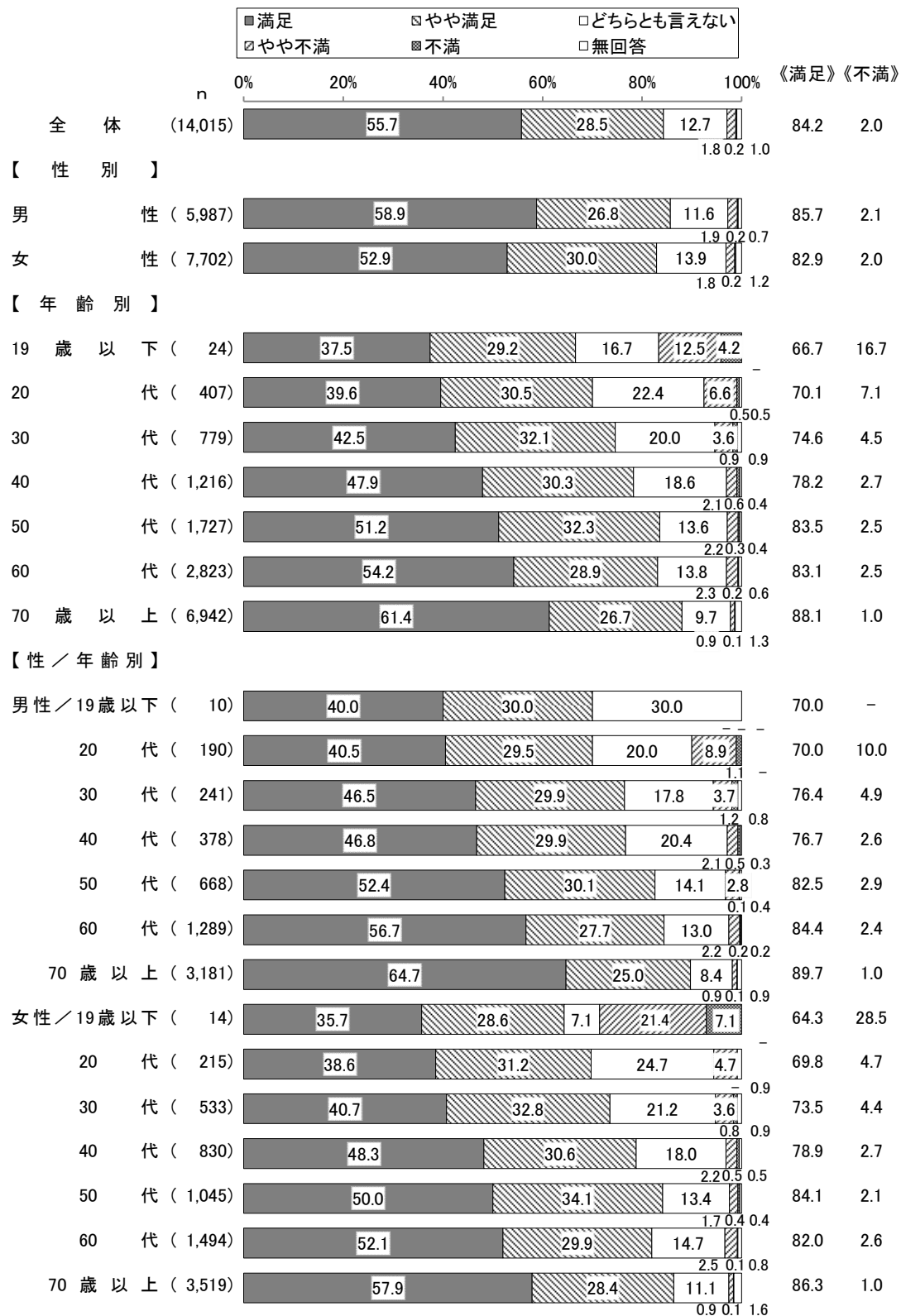
⑥ 飲み水としての水質の満足度 (水の飲み方別) (図表 2-2-8)



<特徴>

○水の飲み方別では、《満足》は、水をそのまま飲む人 (84.2%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、水道水は飲まず、ボトルウォーターを飲む人 (12.6%) で最も高くなっている。

⑥ー１ 「そのまま飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(属性別)〈図表２－２－９〉



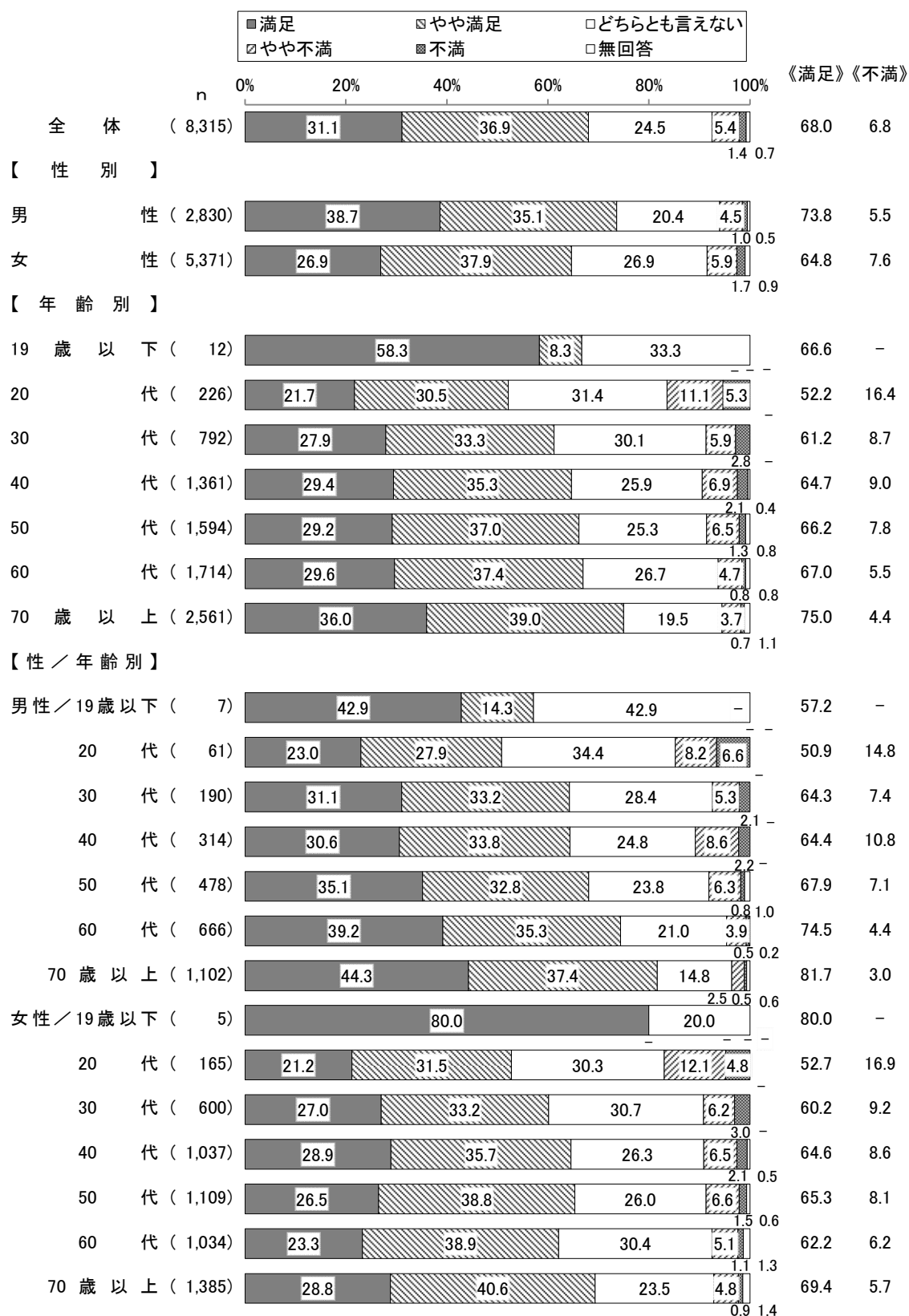
<特徴>

○性別では、《満足》は、特に違いはないが、「満足」では、男性（58.9%）の方が女性（52.9%）より6.0ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、おおむね年齢が上がるにつれて割合が高くなる傾向があり、70歳以上（88.1%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（89.7%）で最も高くなっている。

⑥ー２ 「浄水器を通して飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(属性別)〈図表２－２－１０〉



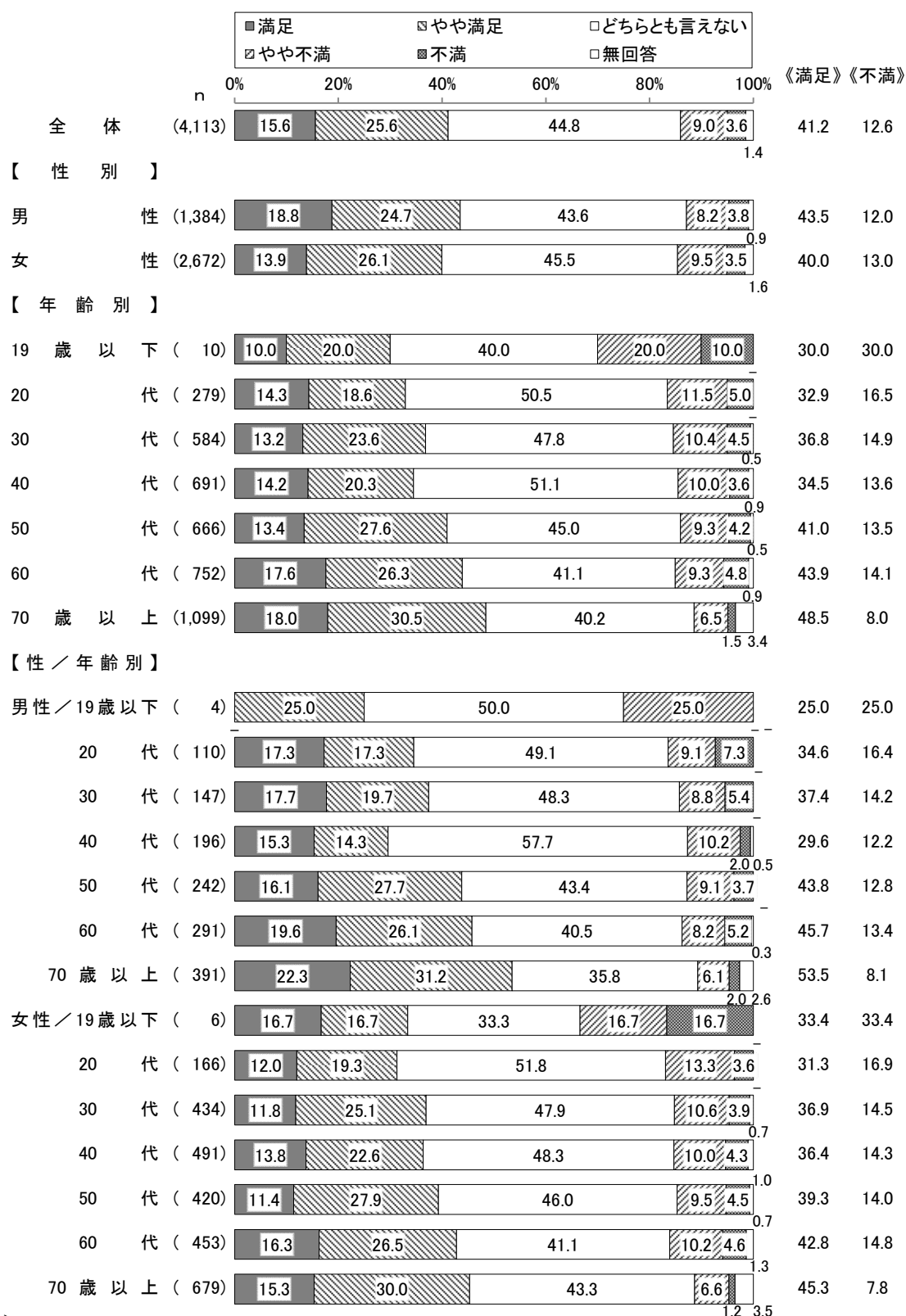
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（73.8％）の方が女性（64.8％）より9.0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、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（75.0％）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（81.7％）で最も高くなっている。

⑥ー3 「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（属性別）〈図表2-2-11〉



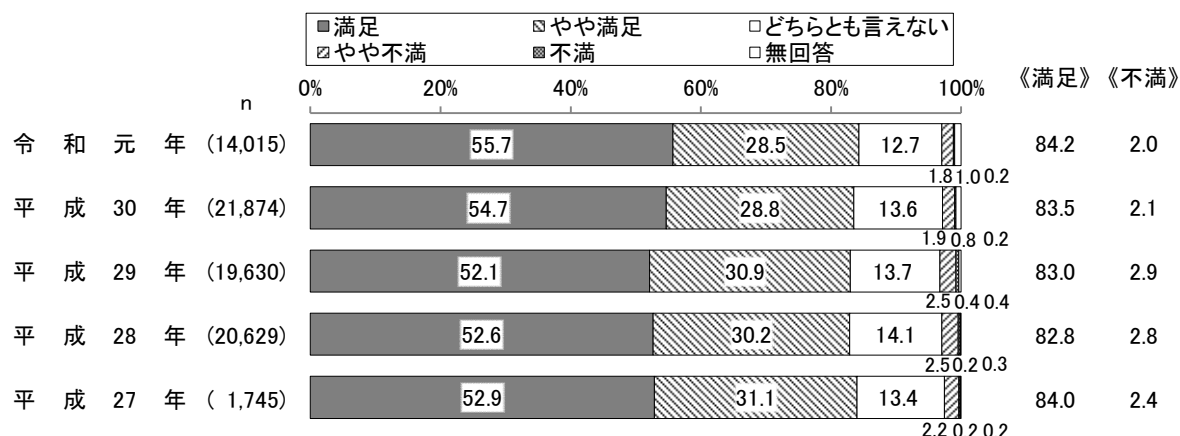
＜特徴＞

○性別では、《満足》は、男性（43.5％）の方が女性（40.0％）より3.5ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、20代（32.9％）から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（48.5％）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（53.5％）で5割台半ばと最も高くなっている。

⑥－４ 「そのまま飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(時系列)〈図表２－２－１２〉

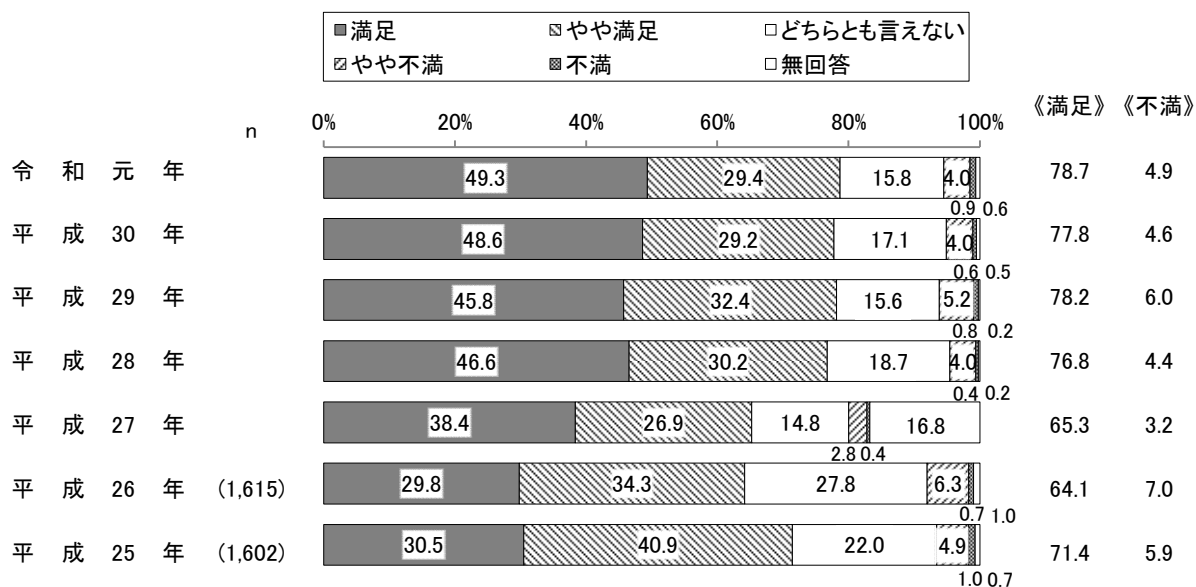


＜特徴＞

○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8割台半ば近くで推移し、「どちらとも言えない」が1割台半ば近くで推移している。

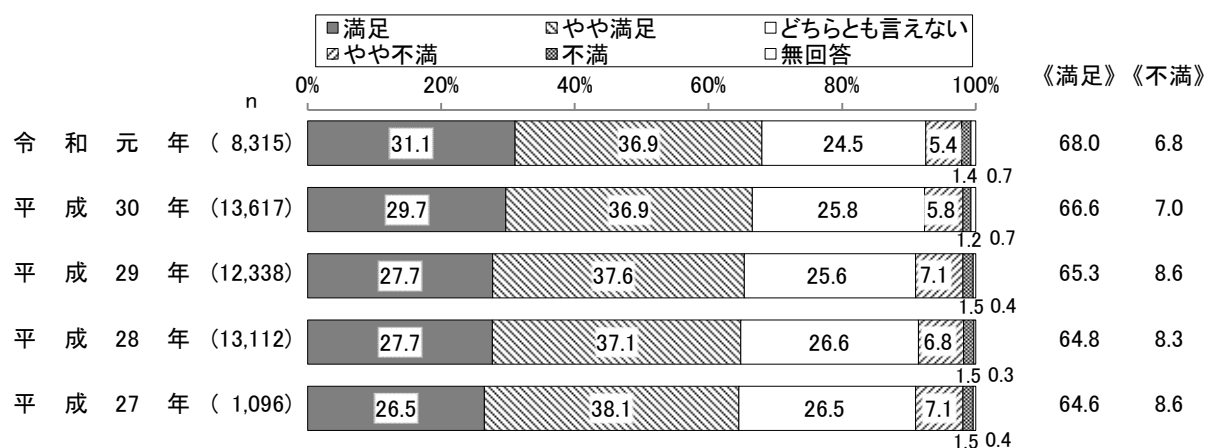
参考 「そのまま飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(時系列)〈図表２－２－１３〉



＜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」が49.3%で最も高く、「やや満足」(29.4%)と合わせた《満足》は78.7%となっている。「どちらとも言えない」は15.8%となっている。

⑥ー５ 「浄水器を通して飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表２－２－１４〉

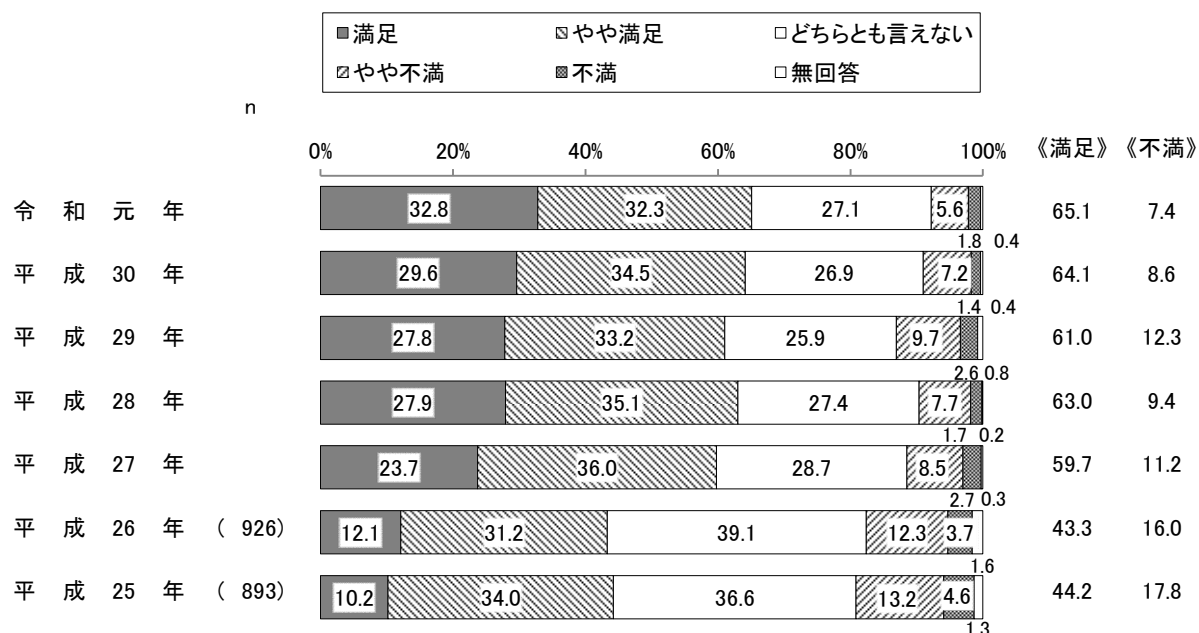


<特徴>

○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年度と令和元年度の比較では、《満足》が平成27年度（64.6%）に比べて3.4ポイント増加している。

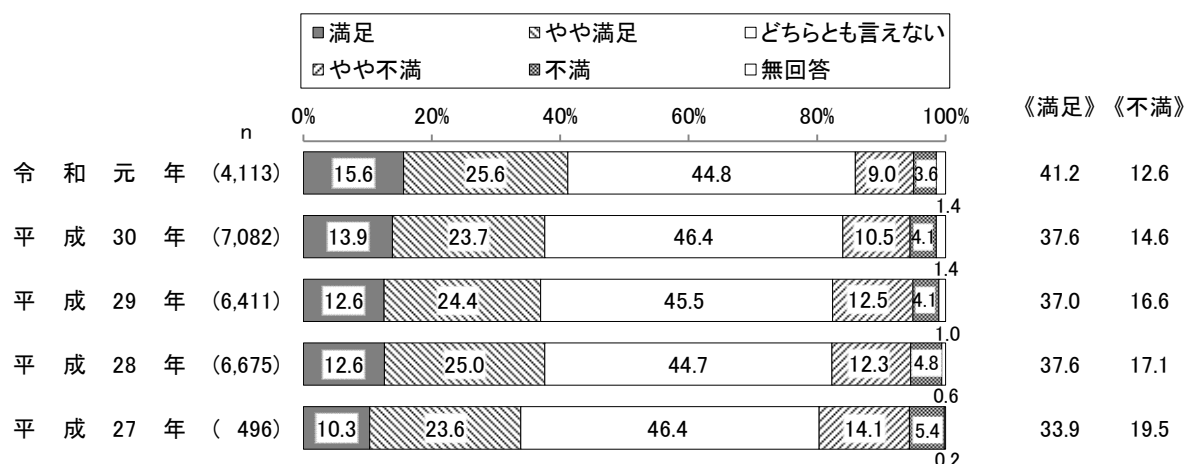
参考 「浄水器を通して飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表２－２－１５〉



<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32.8%で最も高く、「やや満足」（32.3%）と合わせた《満足》は65.1%となっている。「どちらとも言えない」は27.1%となっている。

⑥ー6 「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表2-2-16〉

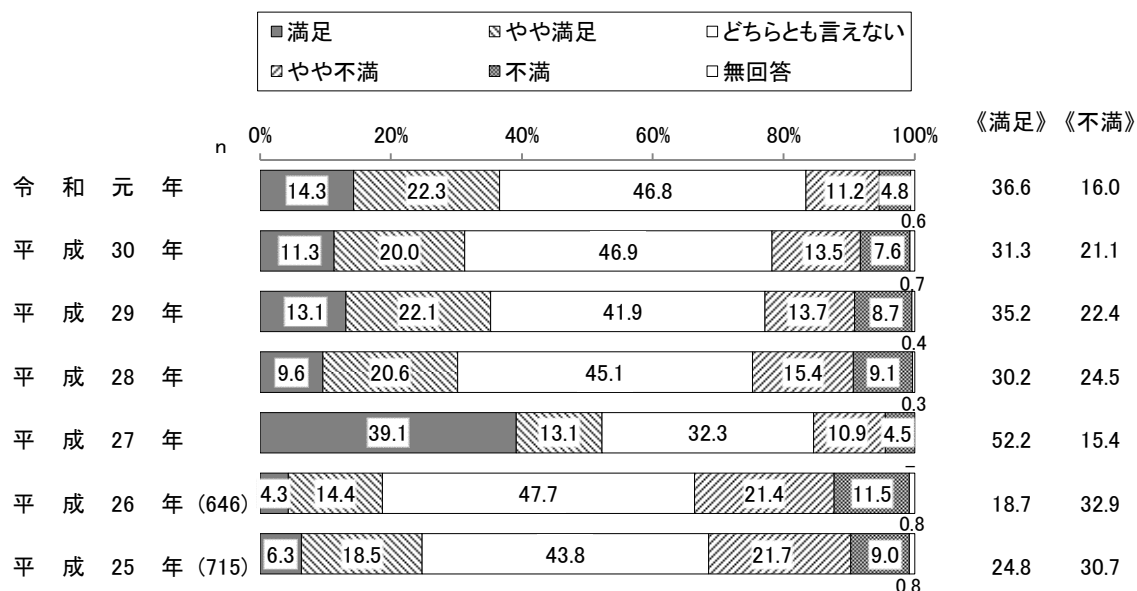


＜特徴＞

○前年度調査との比較では、《満足》は、3.6ポイント増加している。

平成27年度と令和元年度の比較では、《満足》は、令和元年度（41.2%）は平成27年度（33.9%）から7.3ポイント増加し、《不満》は、令和元年度（12.6%）は平成27年度（19.5%）から6.9ポイント減少している。

参考 「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表2-2-17〉

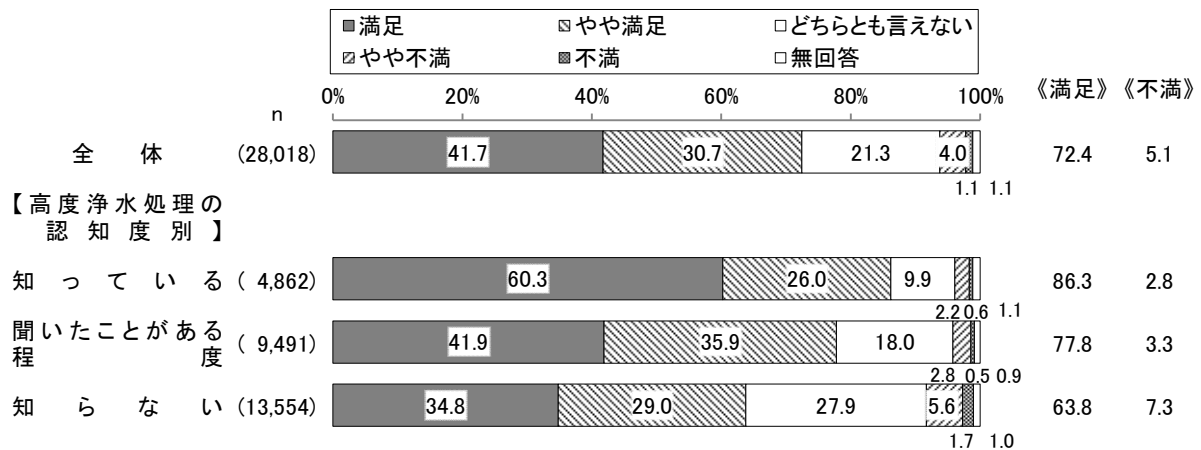


＜特徴＞

○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46.8%で最も高くなっている。次いで「やや満足」（22.3%）となっており、「満足」（14.3%）を合わせた《満足》は36.6%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票とE票の設問)

⑦ 飲み水としての水質の満足度 (高度浄水処理の認知度別) (図表 2-2-18)



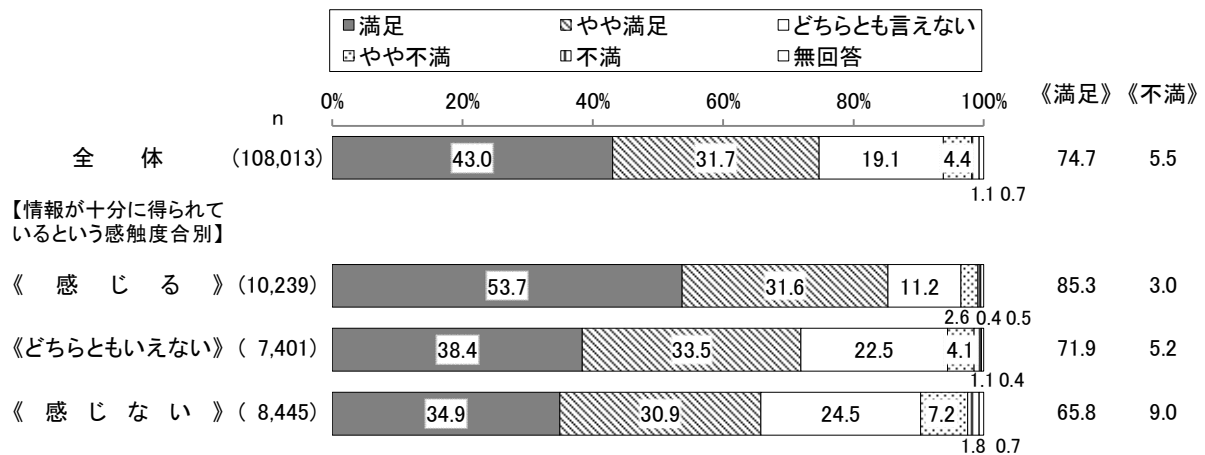
<特徴>

○高度浄水処理の認知度別では、《満足》は、高度浄水処理を知っている人 (86.3%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はB票の設問)

⑧ 飲み水としての水質の満足度 (情報が十分に得られているという感触度合別)

(図表 2-2-19)

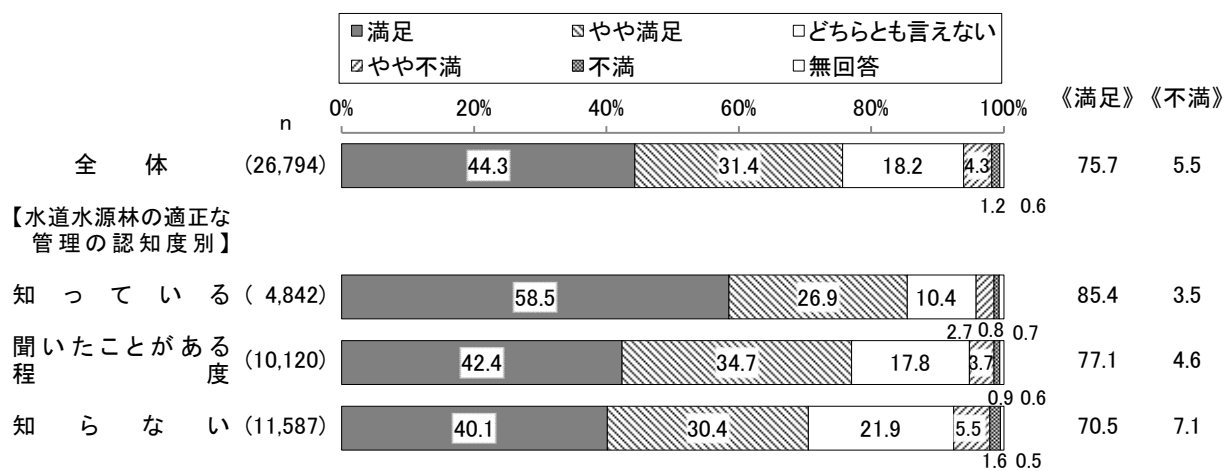


<特徴>

○情報が十分に得られているという感触度合別では、《満足》は、感触を感じる人 (85.3%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、感じない人 (9.0%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はC票とF票の設問)

⑨ 飲み水としての水質の満足度 (水道水源林の適正な管理の認知度別) (図表2-2-20)



<特徴>

○水道水源林の適正な管理の認知度別では、《満足》は、適正な管理を知っている人 (85.4%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、知らない人 (7.1%) で最も高くなっている。

(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因

問 〈前問で「4」または「5」と回答した方のみにお尋ねします。〉

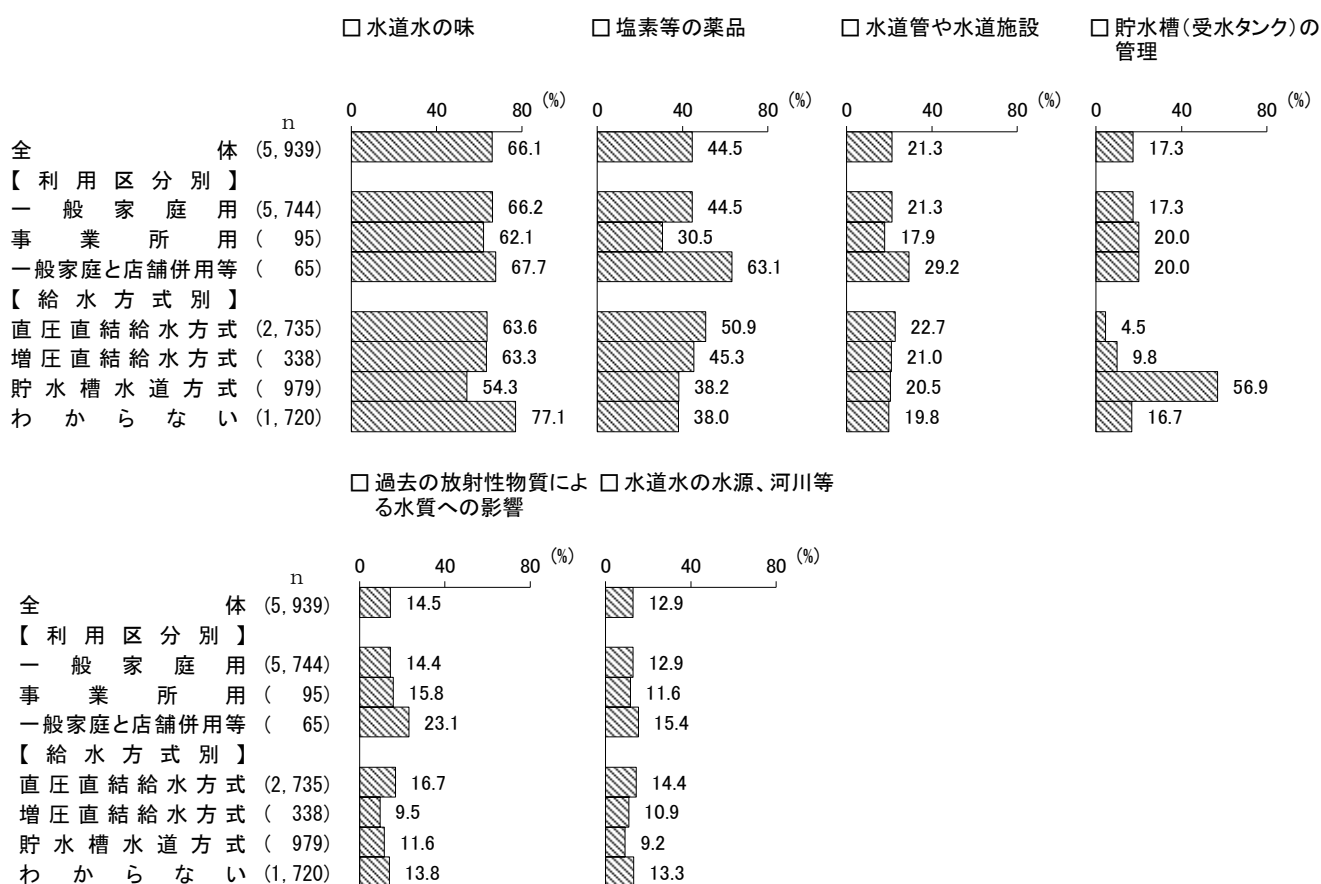
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

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

〔A：問8、B：問7、C：問7、D：問8、E：問8、F：問7、G：問7、H：問8〕

〔調査結果〕

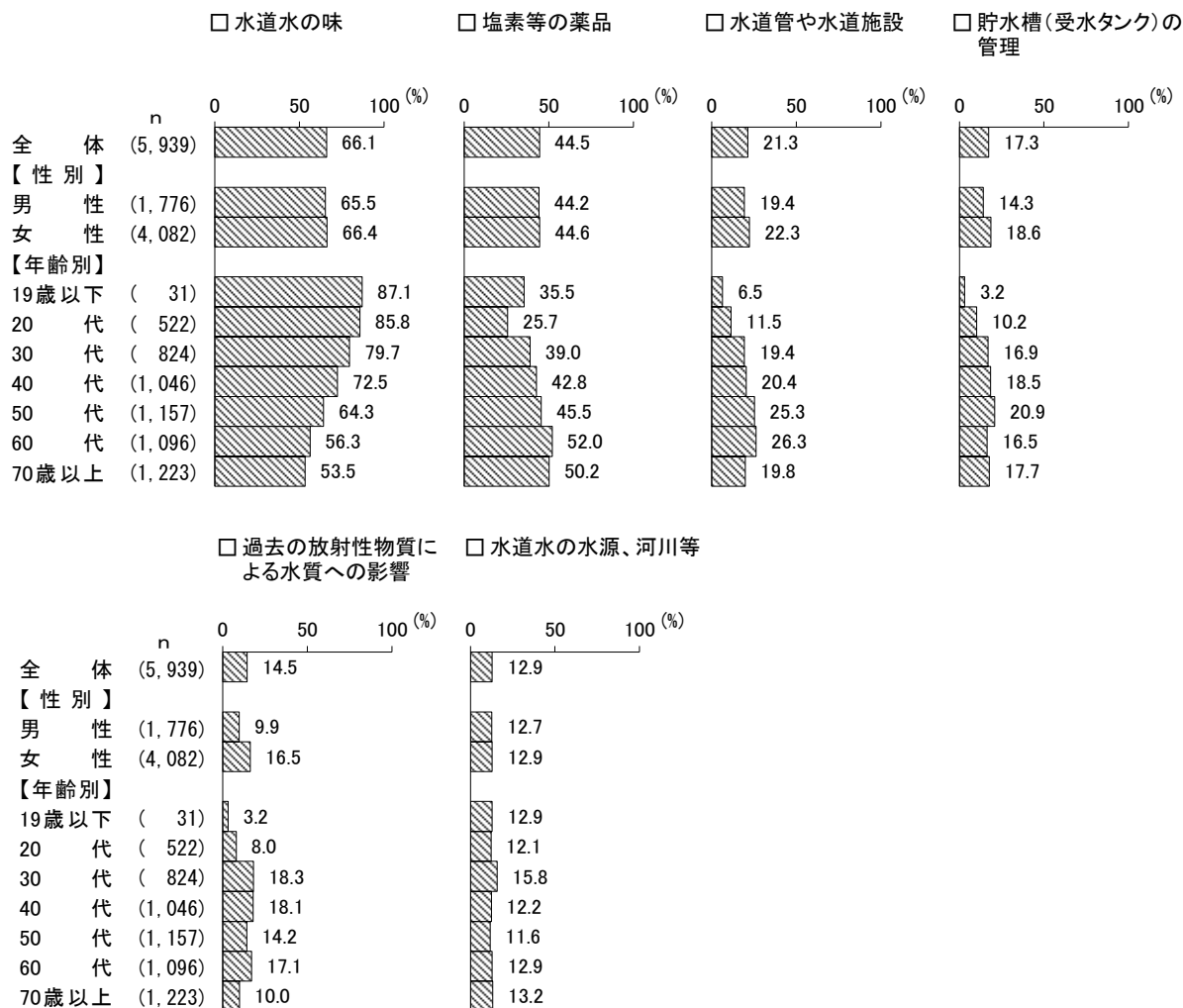
① 飲み水としての水道水を不満と思う要因(利用区分別、給水方式別)〈図表2-2-2-1〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「水道水の味」が66.1%で最も高くなっている。以下「塩素等の薬品」(44.5%)、「水道管や水道施設」(21.3%)、「貯水槽(受水タンク)の管理」(17.3%)、「過去の放射性物質による水質への影響」(14.5%)、「水道水の水源、河川等」(12.9%)の順となっている。
- 利用区分別では、すべての要因で“一般家庭と店舗併用等”が最も高くなっており、特に「水道水の味」(67.7%)と「塩素等の薬品」(63.1%)で高くなっている。
- 給水方式別では、「水道水の味」は“わからない”(77.1%)で、「塩素等の薬品」は“直圧直結給水方式”(50.9%)で、「貯水槽(受水タンク)の管理」は“貯水槽水道方式”(56.9%)でそれぞれ最も高くなっている。

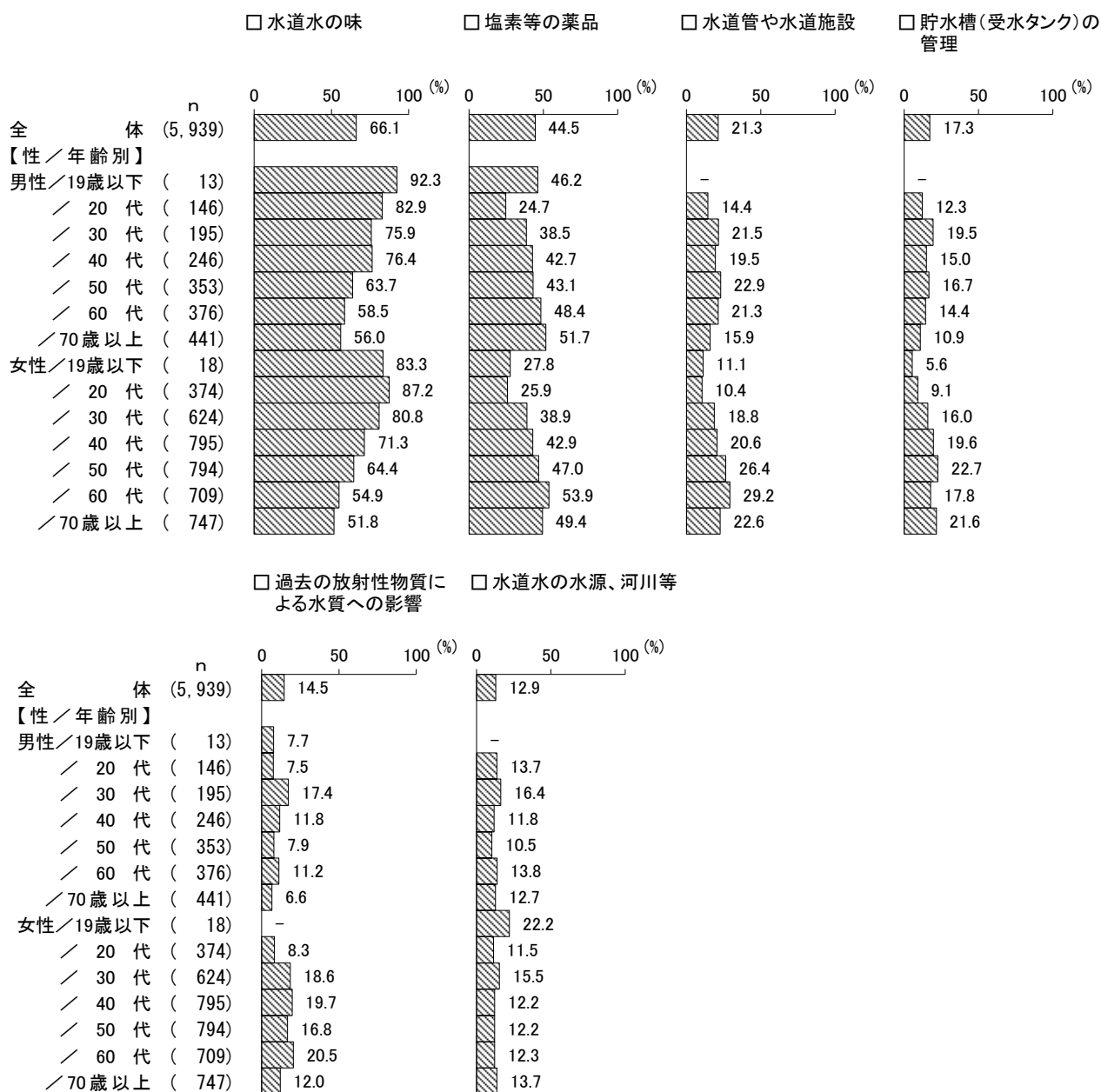
② 飲み水としての水道水を不満と思う要因（性別、年齢別）〈図表 2－2－2 2〉



<特徴>

- 性別では、「過去の放射性物質による水質への影響」で違いが最も大きく、女性（16.5%）の方が男性（9.9%）より6.6ポイント高く、「貯水槽(受水タンク)の管理」でも女性（18.6%）の方が男性（14.3%）より4.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「水道水の味」は、70歳以上（53.5%）で最も低く、年齢が下がるにつれて割合は高くなり19歳以下（87.1%）で最も高くなっている。また、「塩素等の薬品」は、20代（25.7%）で最も低く、おおむね年齢が上がるにつれて割合は高くなり、60代（52.0%）で最も高くなっている。

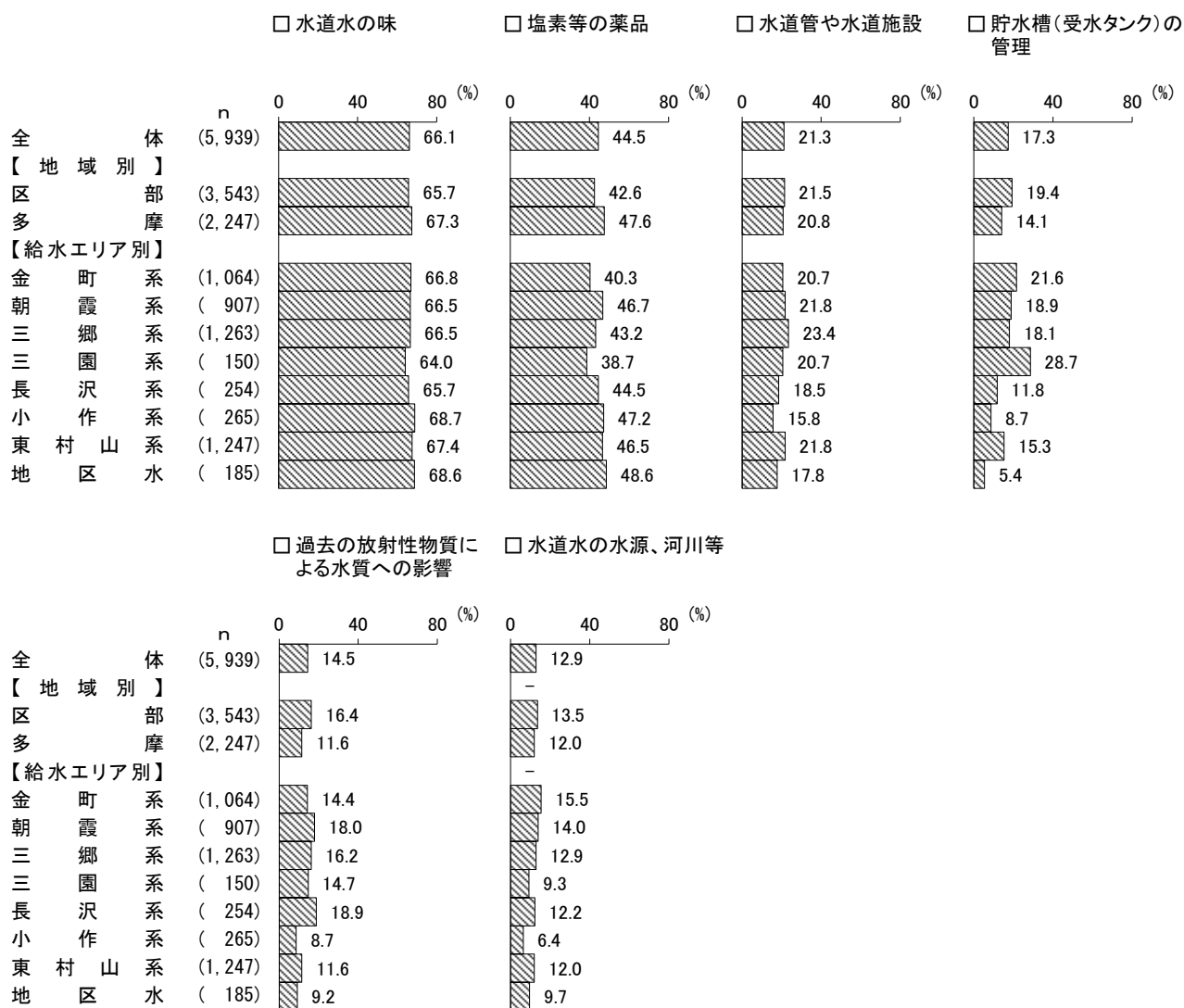
③ 飲み水としての水道水を不満と思う要因（性／年齢別）〈図表 2－2－23〉



<特徴>

○性／年齢別では、「水道水の味」は、男女ともに70歳以上で最も低く、年齢が下がるにつれて割合は高くなっている。また、「塩素等の薬品」は、男女ともにおおむね年齢が上がるにつれて割合は高くなり、女性の60代（53.9%）で最も高くなっている。

④ 飲み水としての水道水を不満と思う要因（地域別、給水エリア別）〈図表 2-2-24〉

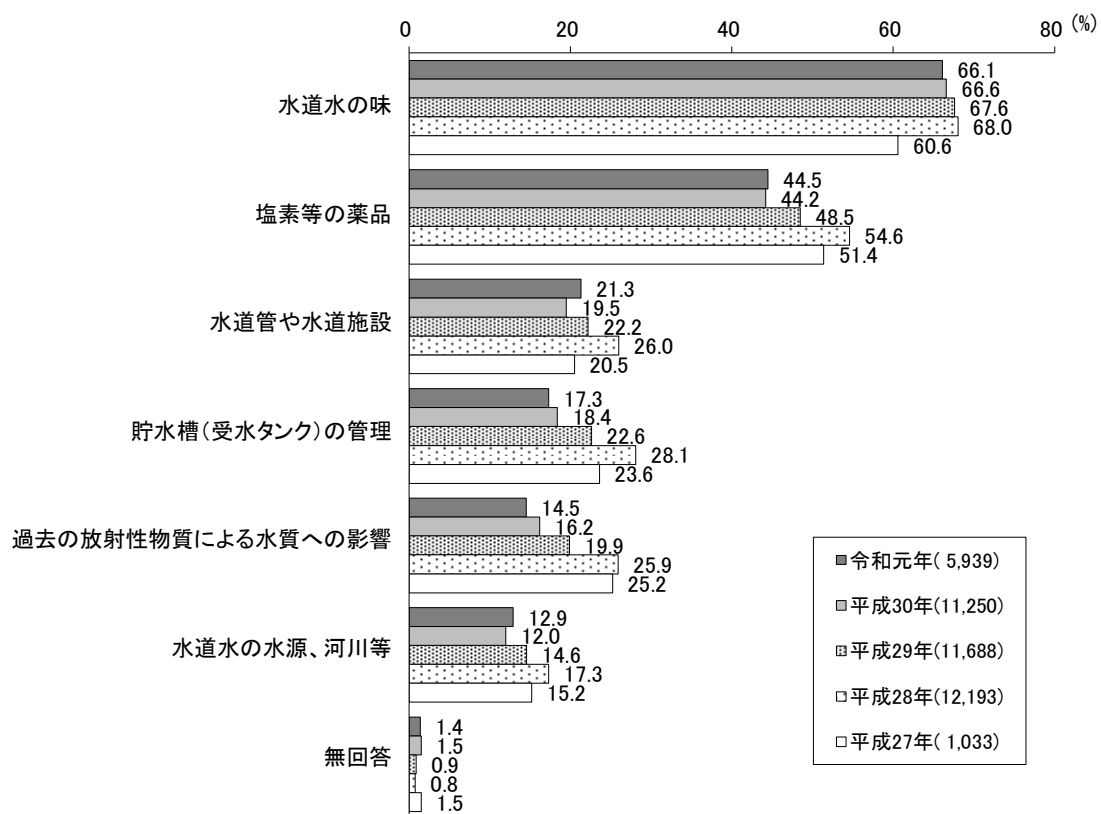


<特徴>

○地域別では、「塩素等の薬品」は多摩（47.6%）の方が区部（42.6%）より5.0ポイント高くなっている。逆に、「貯水槽（受水タンク）の管理」（区部19.4%：多摩14.1%）と「過去の放射性物質による水質への影響」（区部16.4%：多摩11.6%）では区部の方が高くなっている。

○給水エリア別では、「塩素等の薬品」は、地区水（48.6％）で、「貯水槽（受水タンク）の管理」は三園系（28.7％）と金町系（21.6％）でそれぞれ全体平均より3ポイント以上高くなっている。

⑤ 飲み水としての水道水を不満と思う要因（時系列）〈図表２－２－２５〉



<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年間の傾向では、平成27年度から平成28年度ではすべての項目で割合が増加したが、平成28年度から令和元年度にかけては多くの項目で割合が減少傾向にある。

(3) 調理に使用する水としての水質の満足度

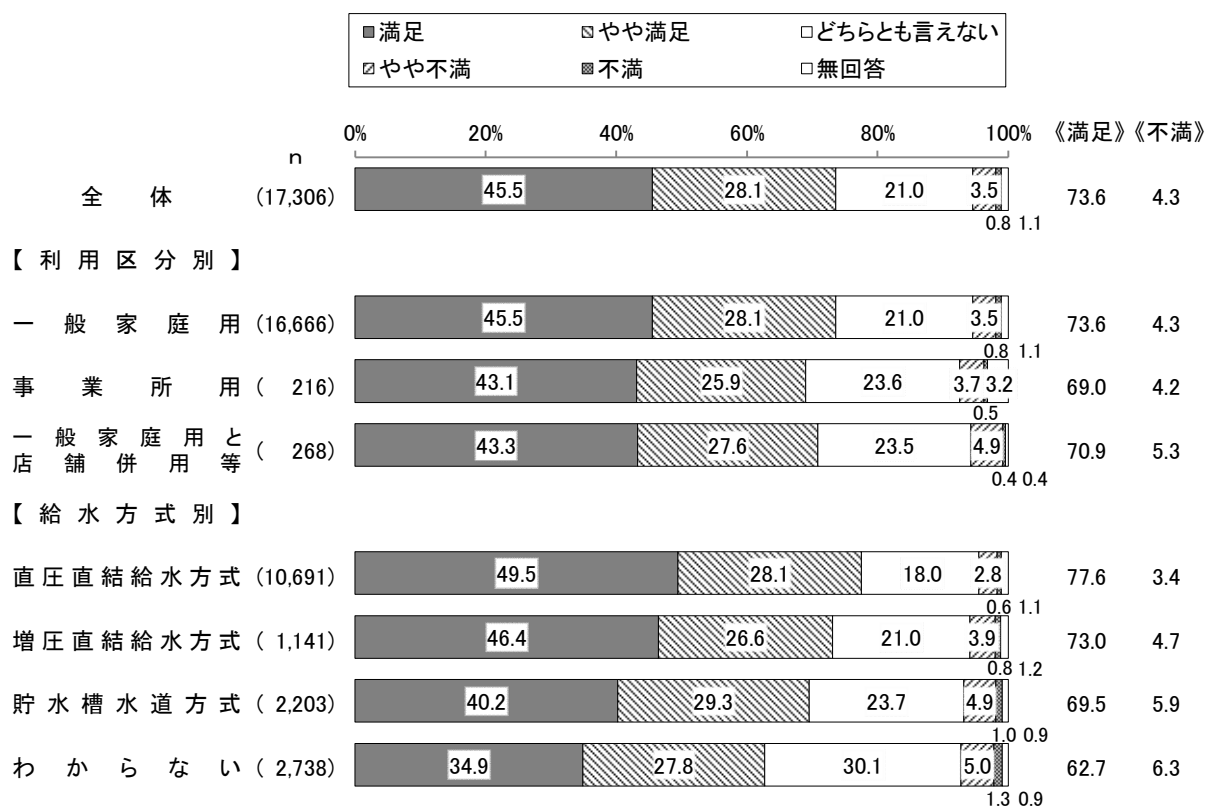
問 東京の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

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

〔B：問9〕

〔調査結果〕

① 調理に使用する水としての水質の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-26〉



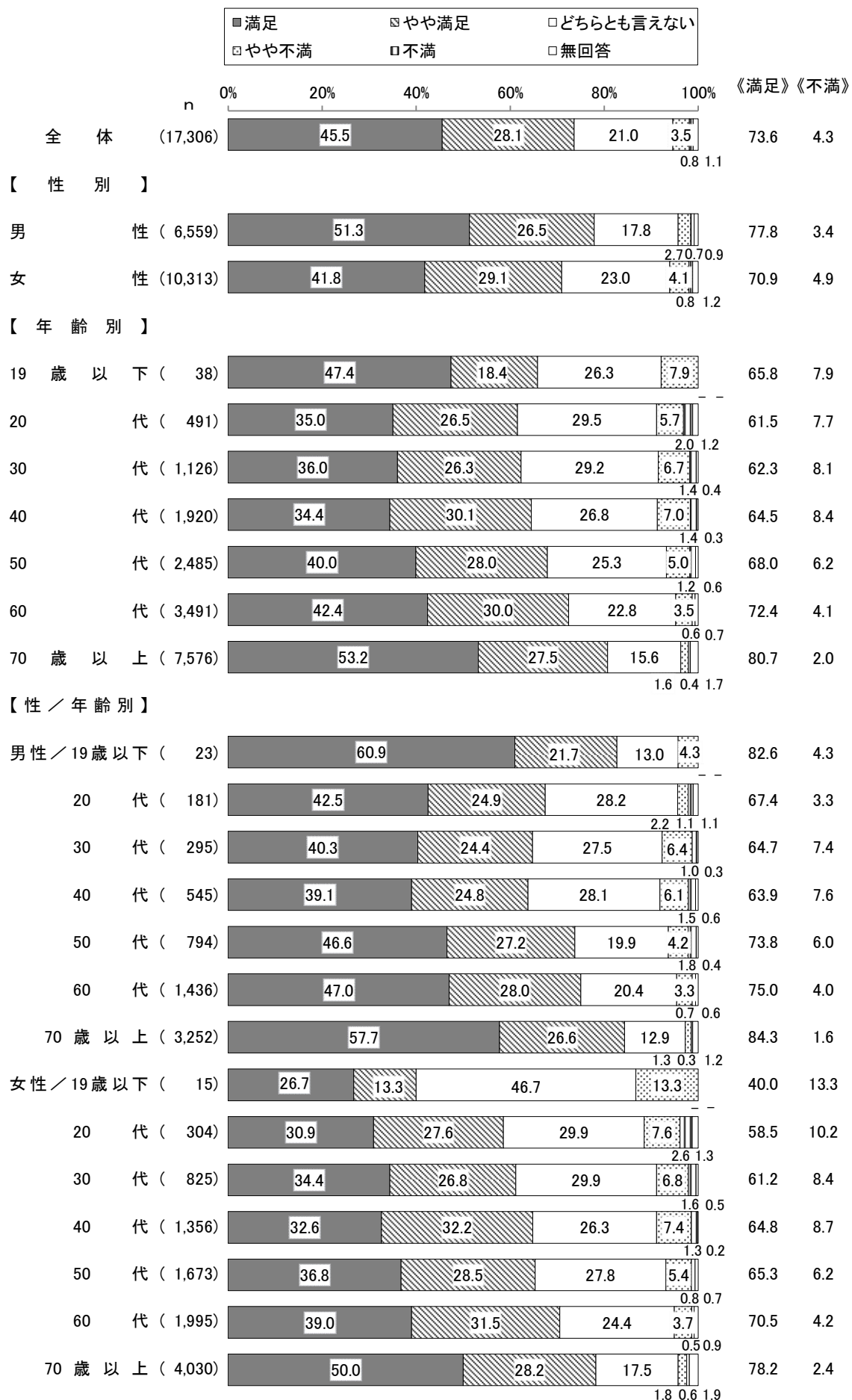
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が45.5%で最も高く、「やや満足」(28.1%)を合わせた《満足》は73.6%となっている。一方、《不満》は4.3%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用で73.6%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77.6%と最も高くなっている。

② 調理に使用する水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２７〉



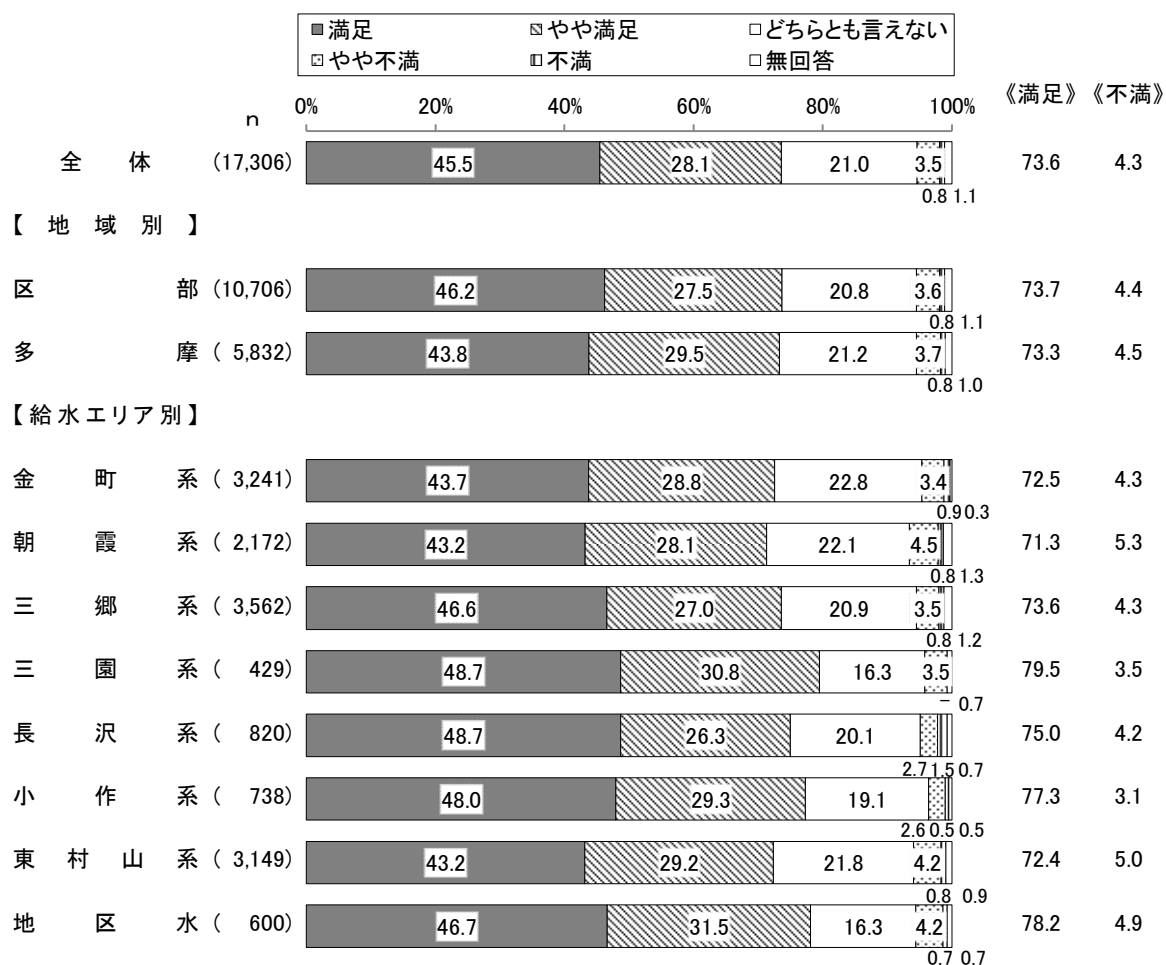
<特徴>

○性別では、「満足」は、男性（51.3％）の方が女性（41.8％）より9.5ポイント高く、《満足》でも、男性（77.8％）の方が女性（70.9％）より6.9ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、標本数の少ない19歳以下を除き、年齢が上がるにつれて高くなり、70歳以上（80.7％）で最も高い割合となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（84.3％）で最も高くなっており、女性は年齢が上がるにつれて割合が高くなっている。

③ 調理に使用する水としての水質の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表 2－2－28〉

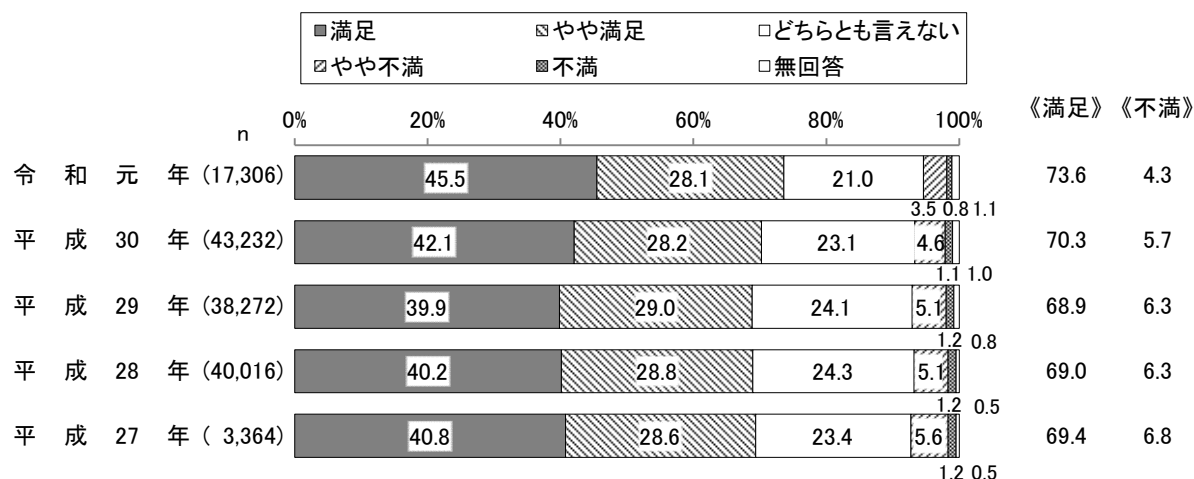


<特徴>

○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（79.5％）で最も高く、次いで地区水（78.2％）となっている。

④ 調理に使用する水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－29〉



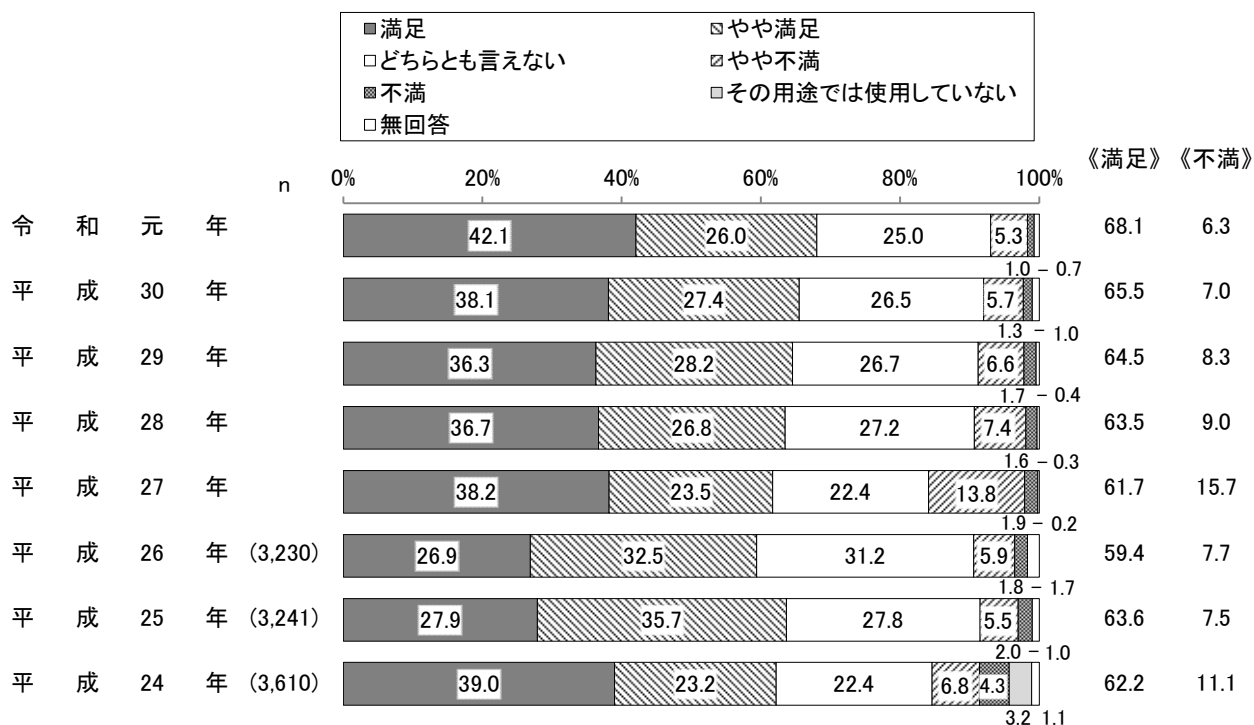
＜特徴＞

○前年度調査との比較では、《満足》が3.3ポイント増加している。

令和元年度は平成27年度比較して、《満足》が4.2ポイント増加している。

参考

調理に使用する水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－30〉



＜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42.1%で最も高く、「やや満足」（26.0%）を合わせた《満足》は68.1%となっている。「どちらとも言えない」は25.0%となっている。

(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

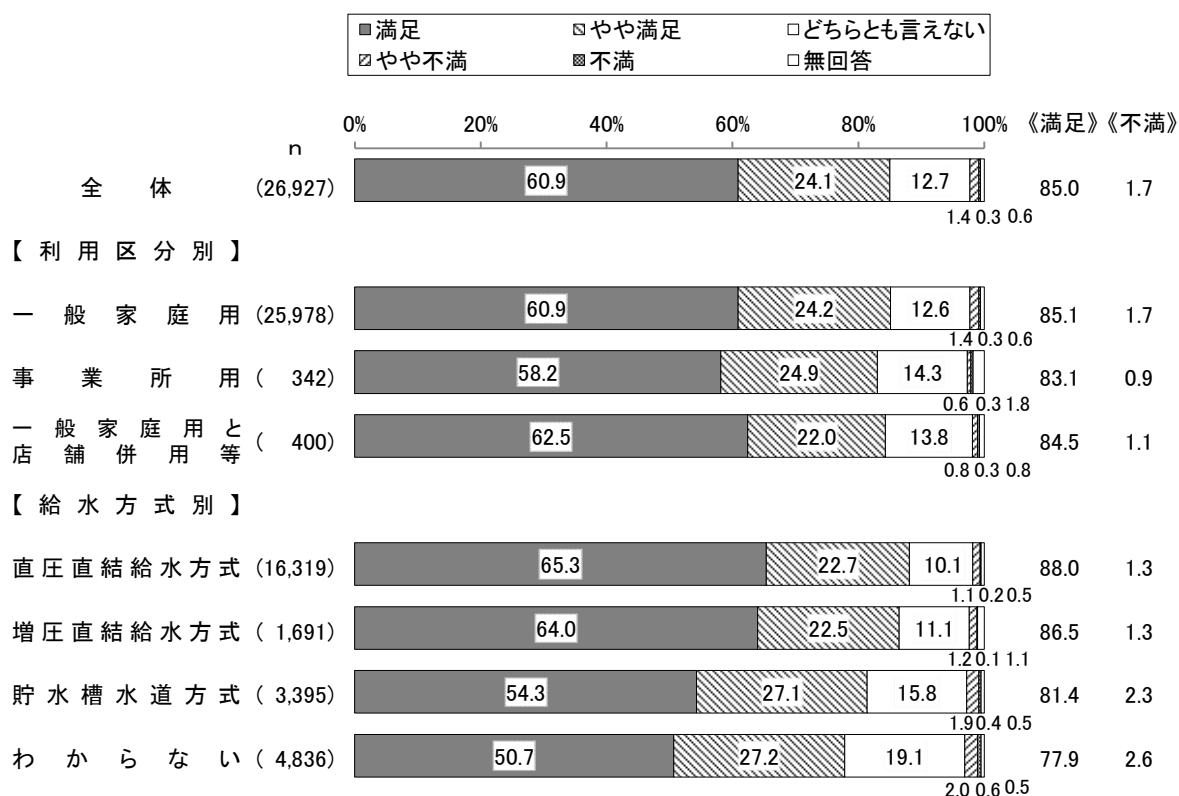
問 東京の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じますか。

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

〔B : 問10、F : 問8〕

〔調査結果〕

① 洗面・風呂等としての水質の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-31〉



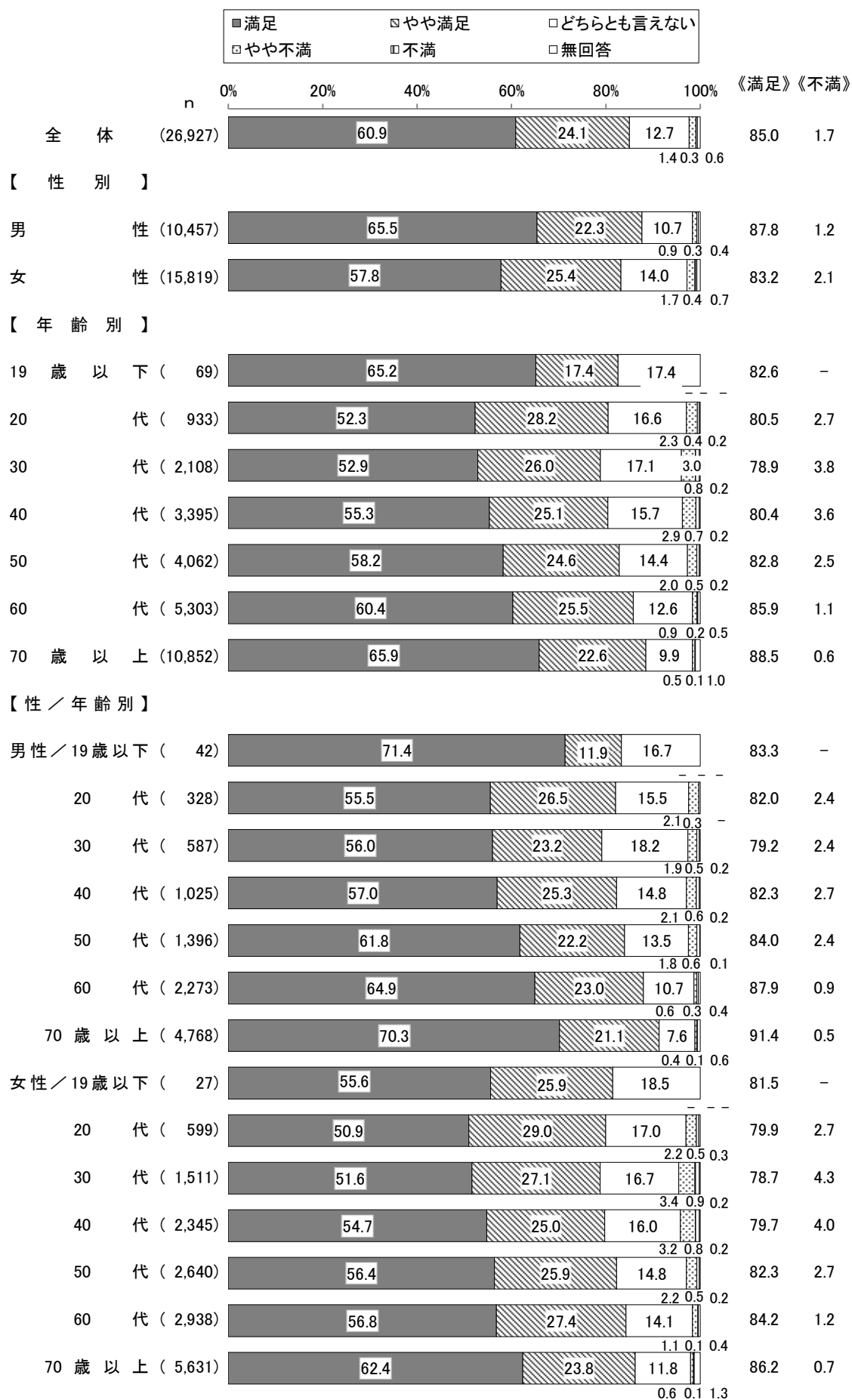
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が60.9%で最も高く、「やや満足」(24.1%)を合わせた《満足》は85.0%を占めており、《不満》は1.7%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用で85.1%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88.0%と最も高くなっている。

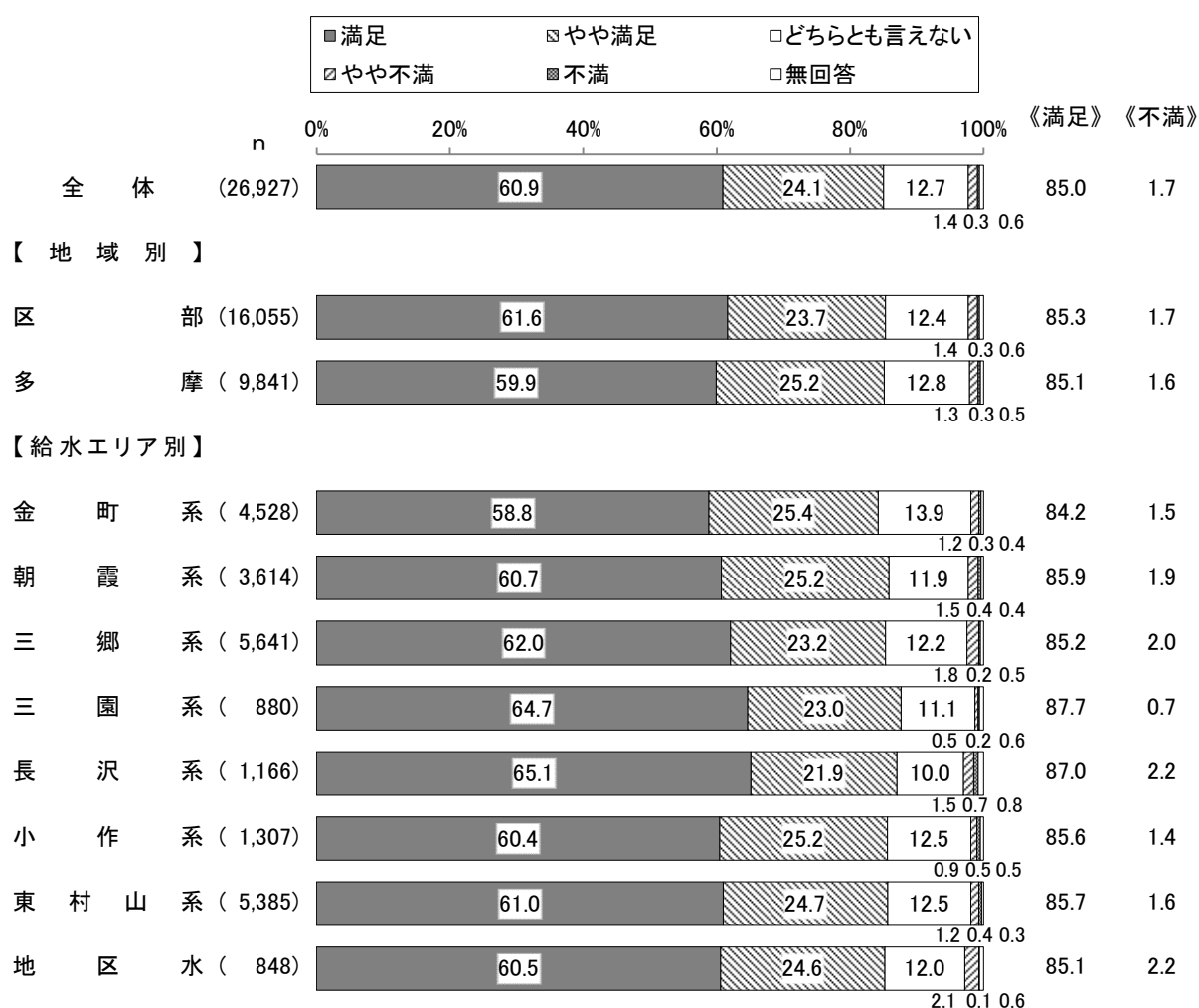
② 洗面・風呂等としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－３２〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（87.8%）の方が女性（83.2%）より4.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、30代（78.9%）で最も低く、40代からは年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（88.5%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別でも、《満足》は、男女ともに30代で低く、40代から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、男性の70歳以上（91.4%）で最も高くなっている。

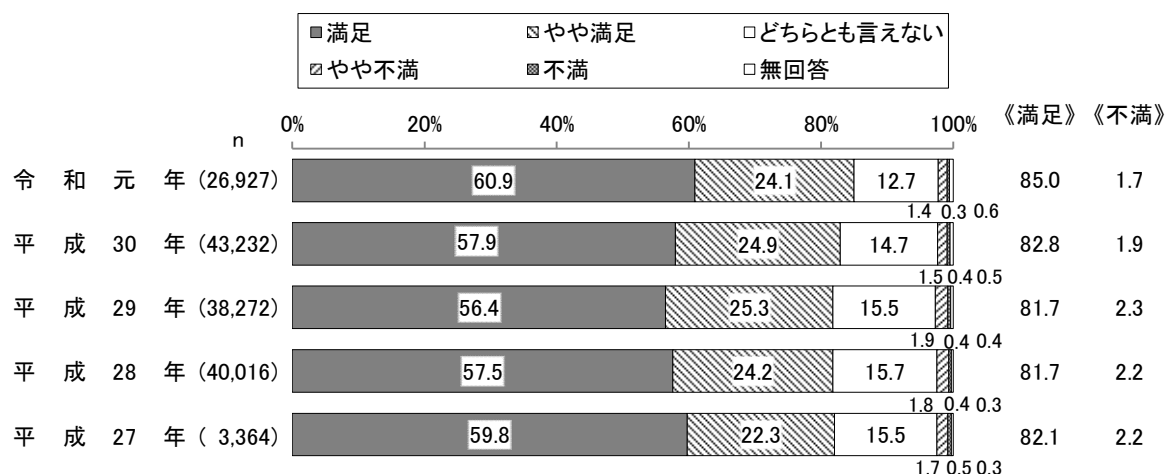
③ 洗面・風呂等としての水質の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-33〉



<特徴>

- 地域別では、《満足》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、《満足》の割合に特に大きな違いはみられない。

④ 洗面・風呂等としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－３４〉

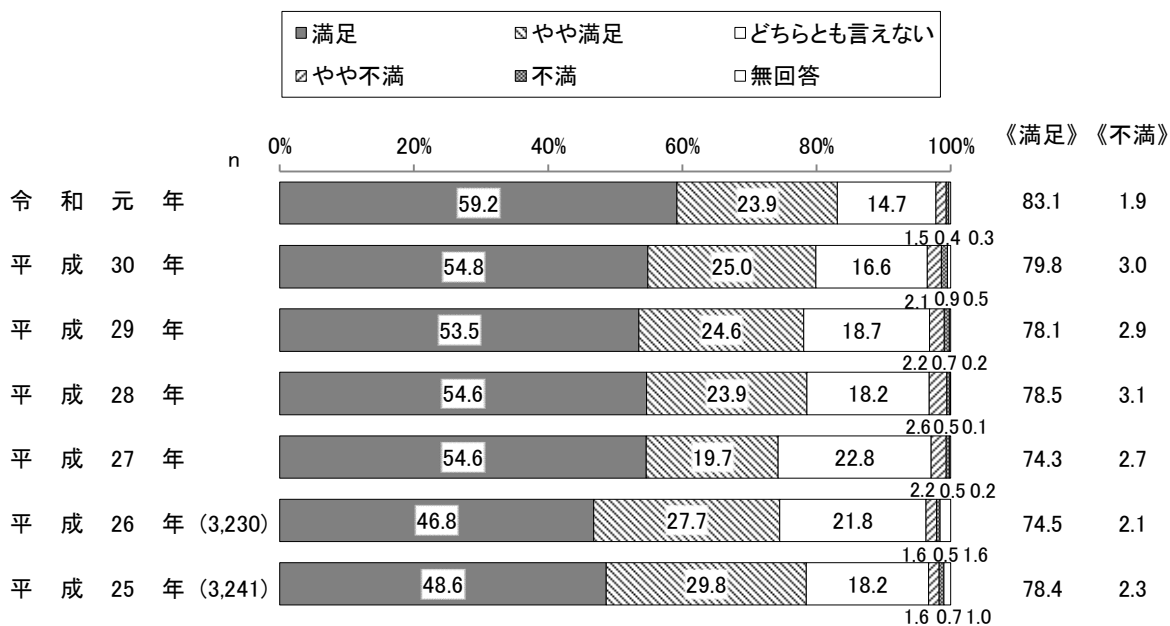


<特徴>

○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8割強から8割台半ばで推移している。

参考 洗面・風呂等としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－３５〉



<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83.1%となっている。「どちらとも言えない」は14.7%となっている。

(5) 味（おいしさ）の満足度

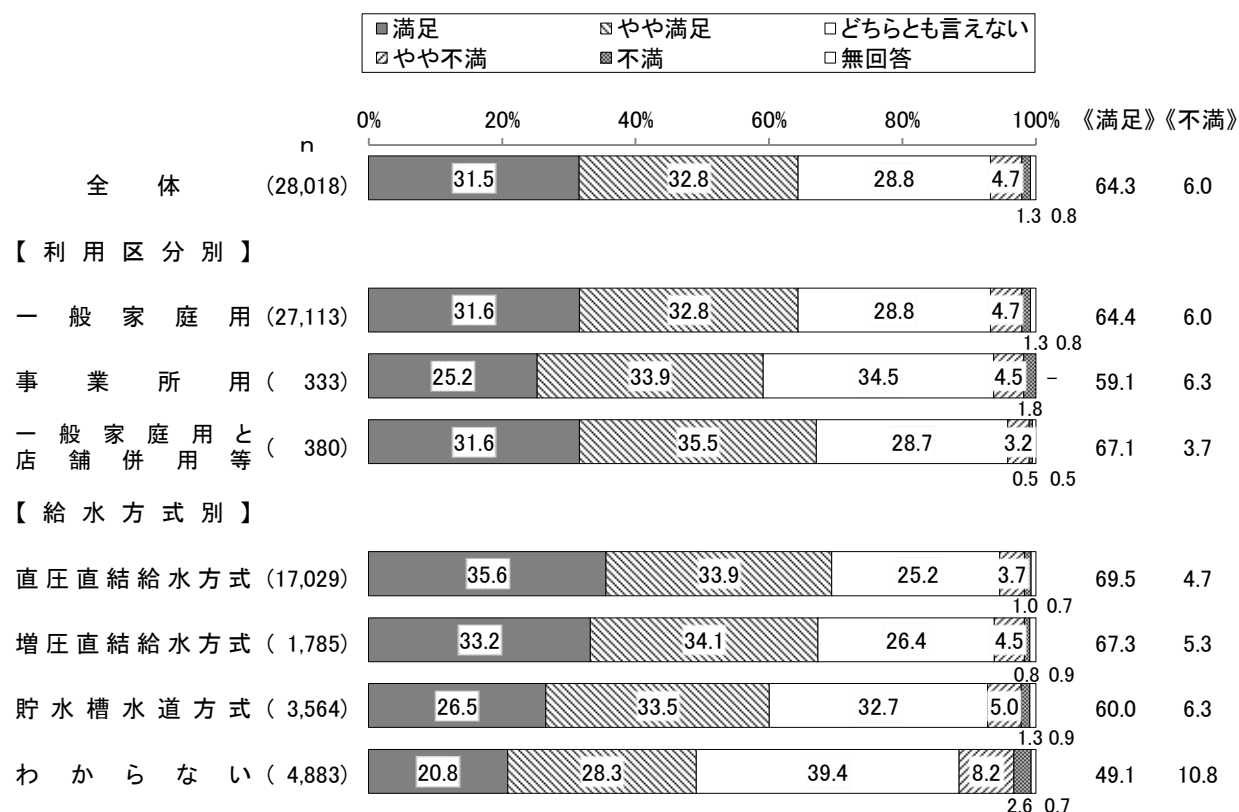
問 東京の水道水の味（おいしさ）を、どのように感じますか。

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

〔A：問9、E：問9〕

〔調査結果〕

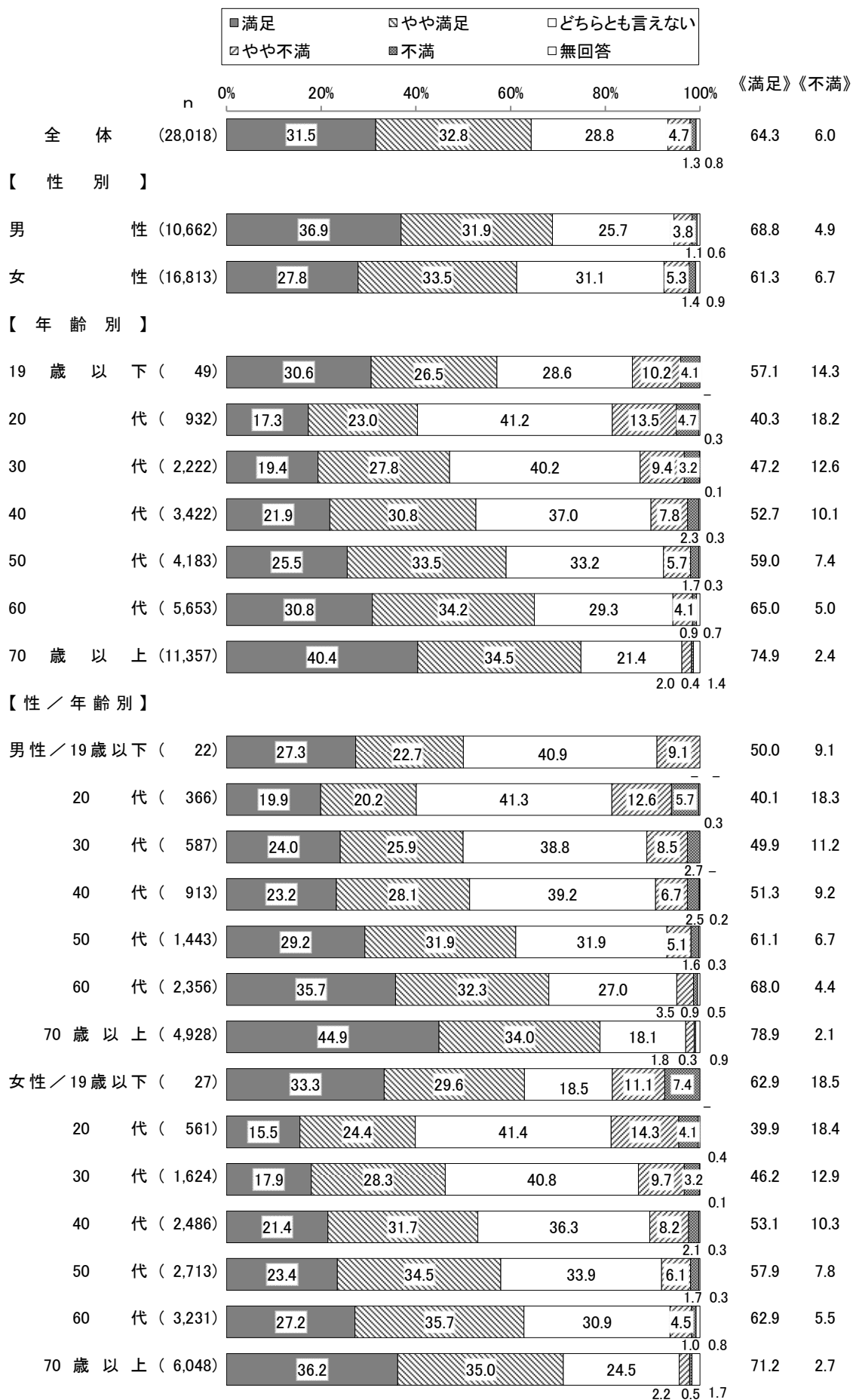
① 味（おいしさ）の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-36〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「やや満足」が32.8%で最も高く、「満足」(31.5%)を合わせた《満足》は64.3%となっている。一方、《不満》は6.0%で、「どちらともいえない」は28.8%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67.1%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69.5%と最も高くなっている。

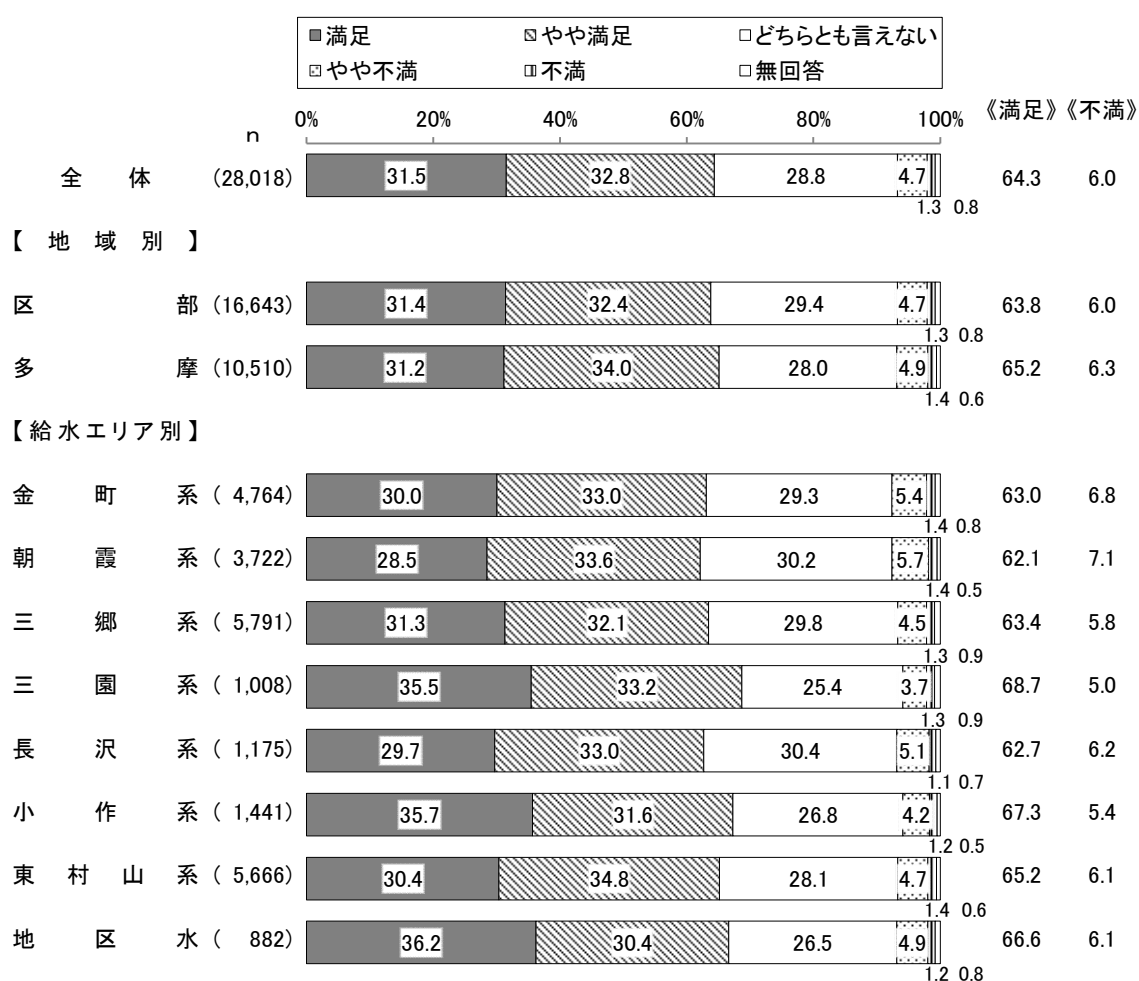
② 味（おいしさ）の満足度（属性別）〈図表 2-2-37〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（68.8%）の方が女性（61.3%）より7.5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、20代（40.3%）が最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（74.9%）で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20代で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合が高くなり、男性の70歳以上（78.9%）で最も高くなっている。

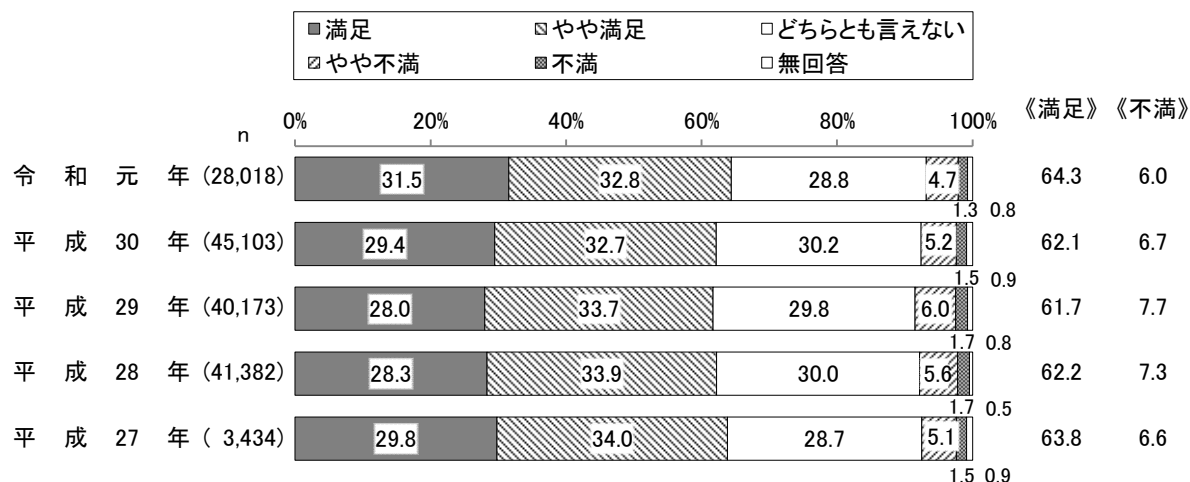
③ 味（おいしさ）の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-38〉



<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（68.7%）で最も高く、次いで小作系（67.3%）となっている。

④ 味（おいしさ）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－３９〉

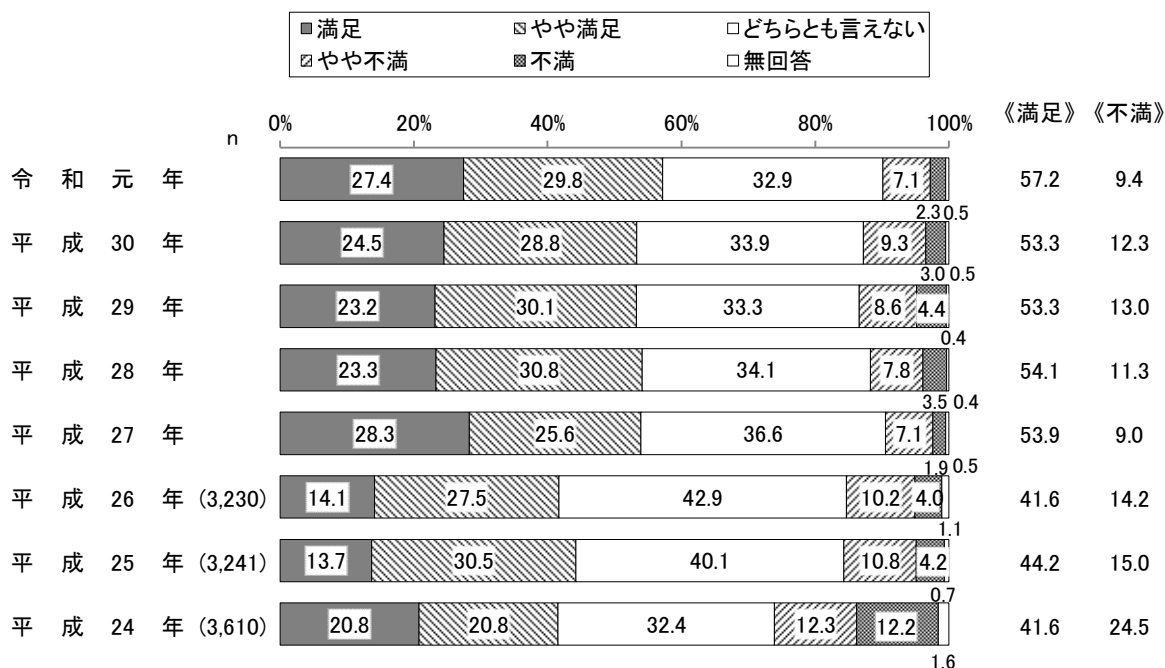


<特徴>

○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6割強から6割台半ばで推移している。

参考 味（おいしさ）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４０〉



<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57.2%となっている。「どちらとも言えない」は32.9%となっている。

(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度

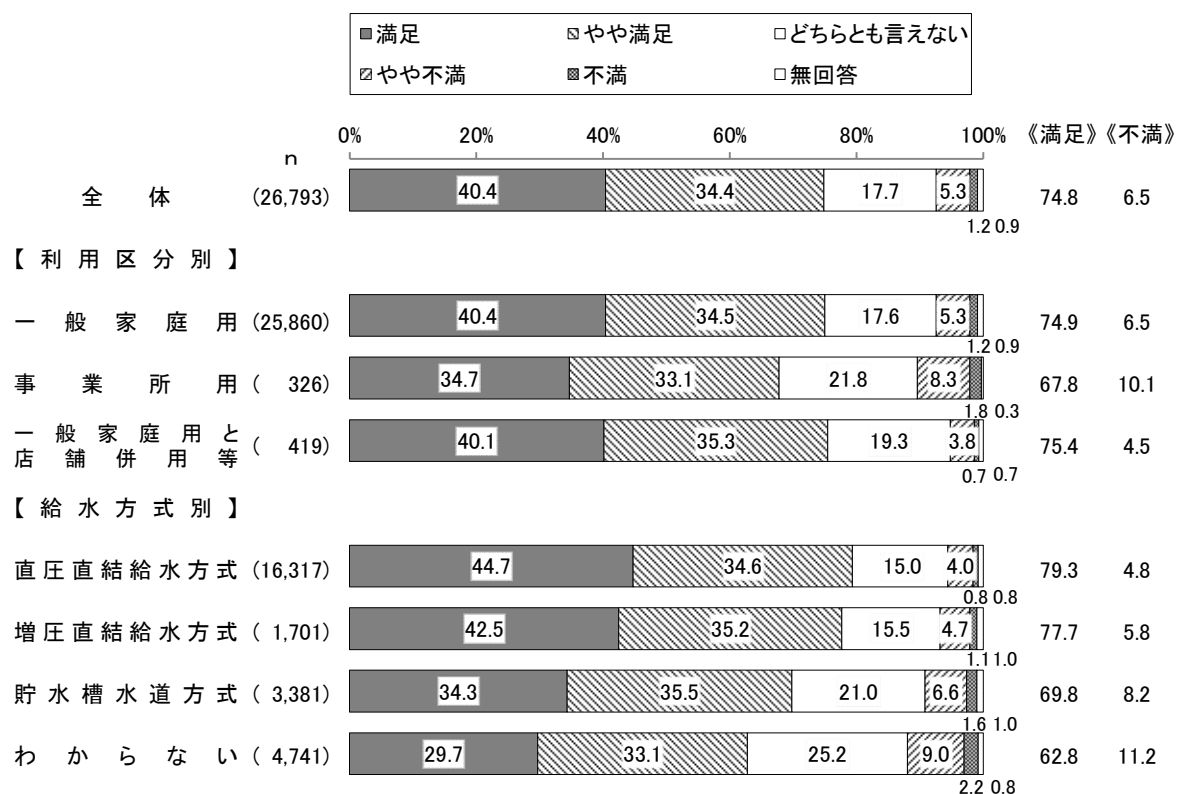
問 東京の水道水のにおい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、どのように感じますか。

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

〔C：問10、G：問11〕

〔調査結果〕

① におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-41〉



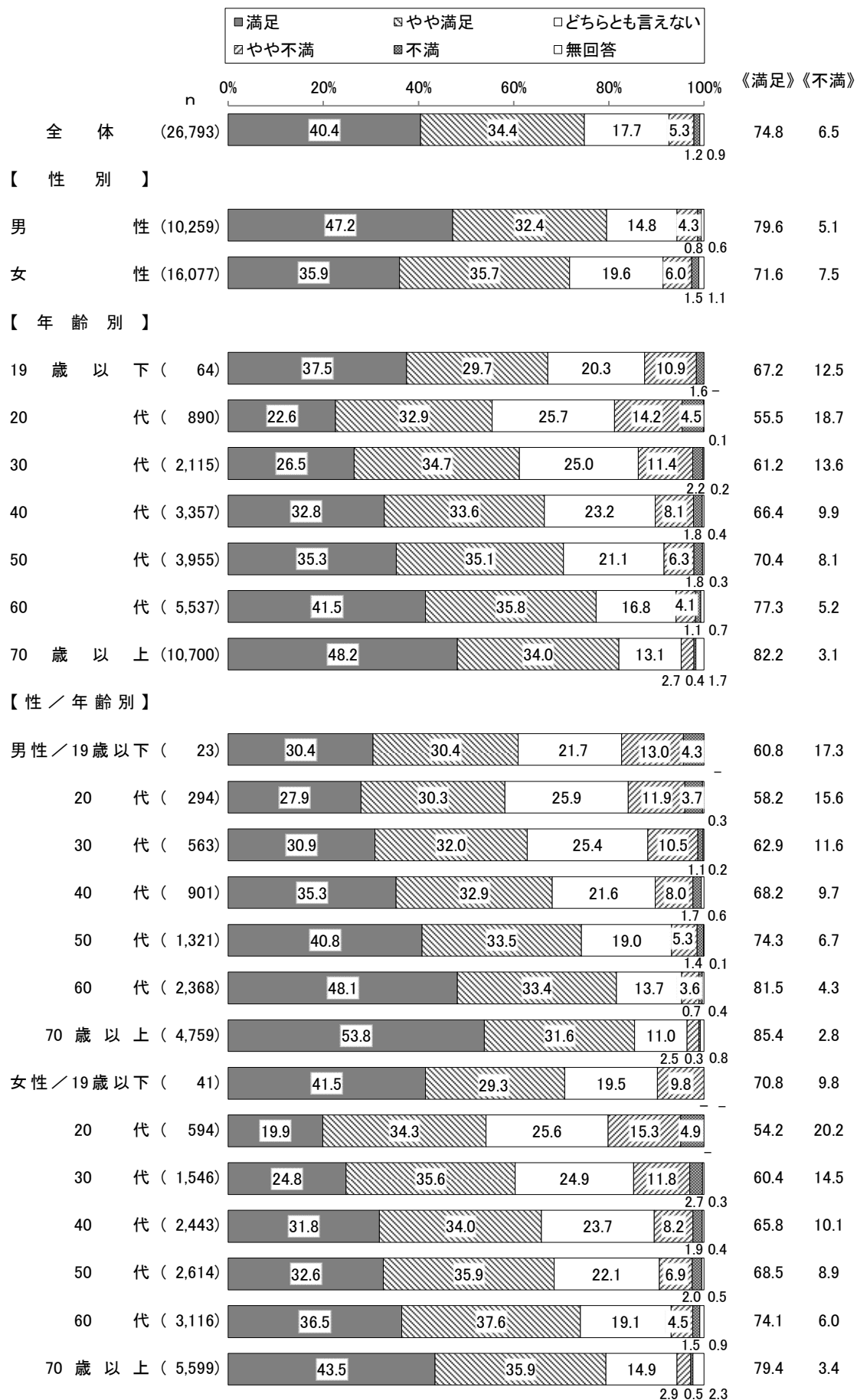
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が40.4%で最も高く、「やや満足」(34.4%)を合わせた《満足》は74.8%となっている。一方、《不満》は6.5%で、「どちらとも言えない」は17.7%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75.4%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79.3%と最も高くなっている。

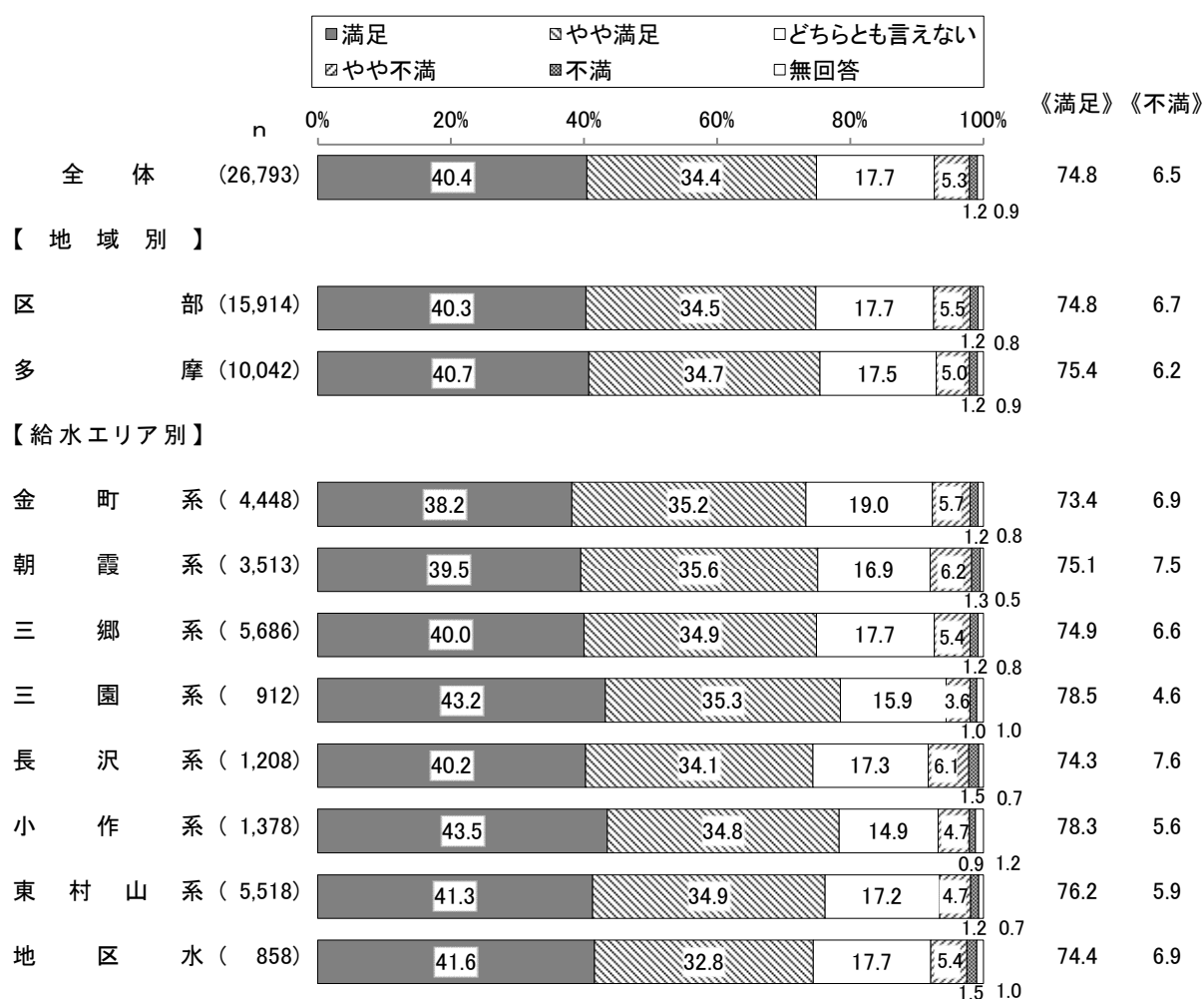
② におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（属性別）〈図表２－２－４２〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（79.6%）の方が女性（71.6%）より8.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（55.5%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（82.2%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに20代で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男性の70歳以上（85.4%）で最も高くなっている。

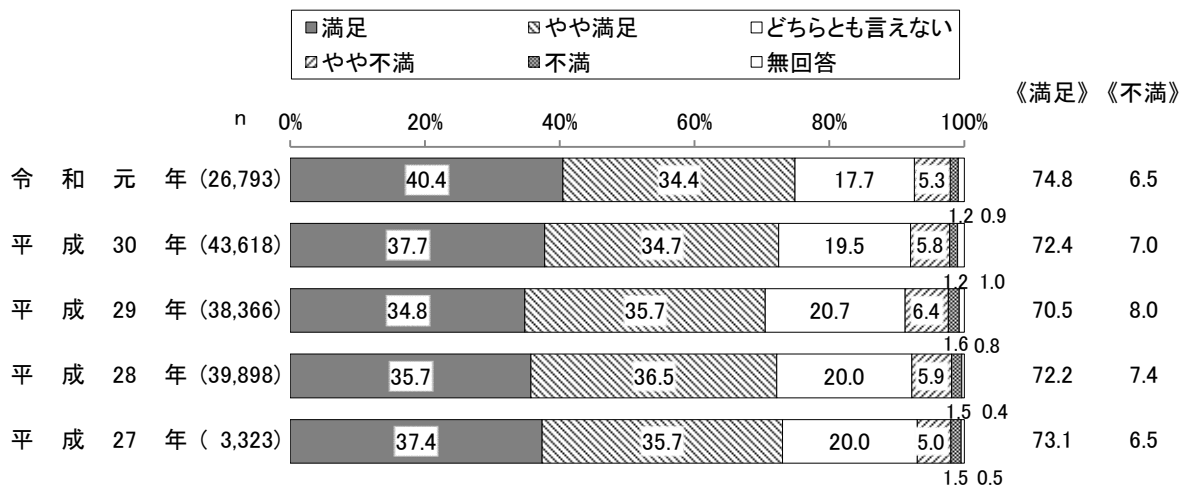
③ におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-43〉



<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（78.5%）が最も高く、次いで小作系（78.3%）となっている。

④ におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４４〉

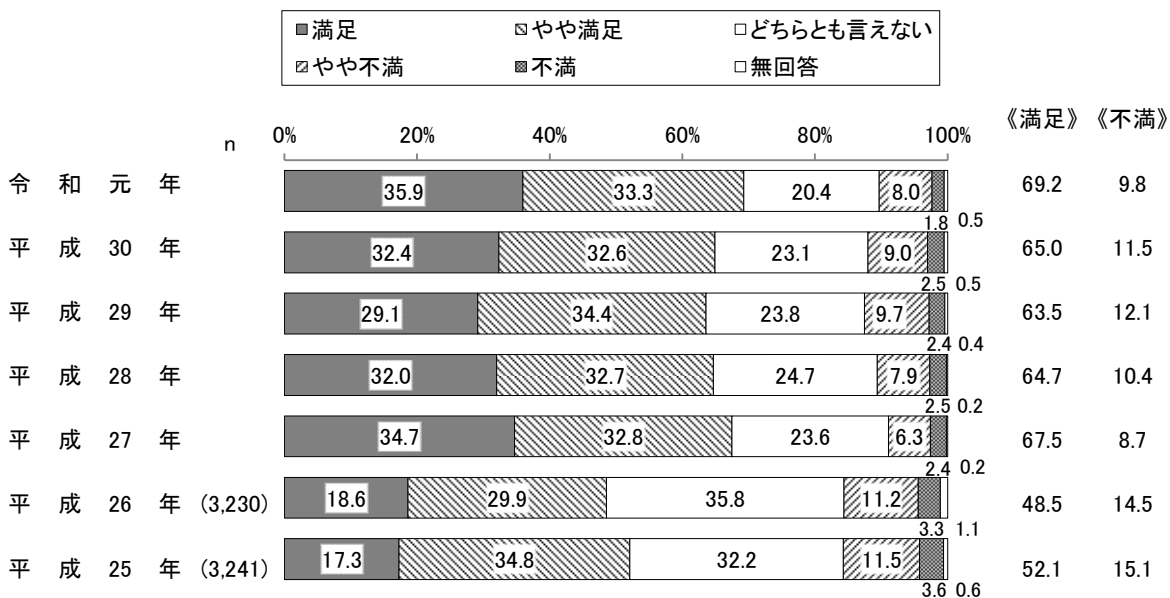


<特徴>

○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割強から7割台半ばで推移している。

参考 におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４５〉



<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69.2%となっている。「どちらとも言えない」は20.4%となっている。

(7) にごりの少なさ・透明度の満足度

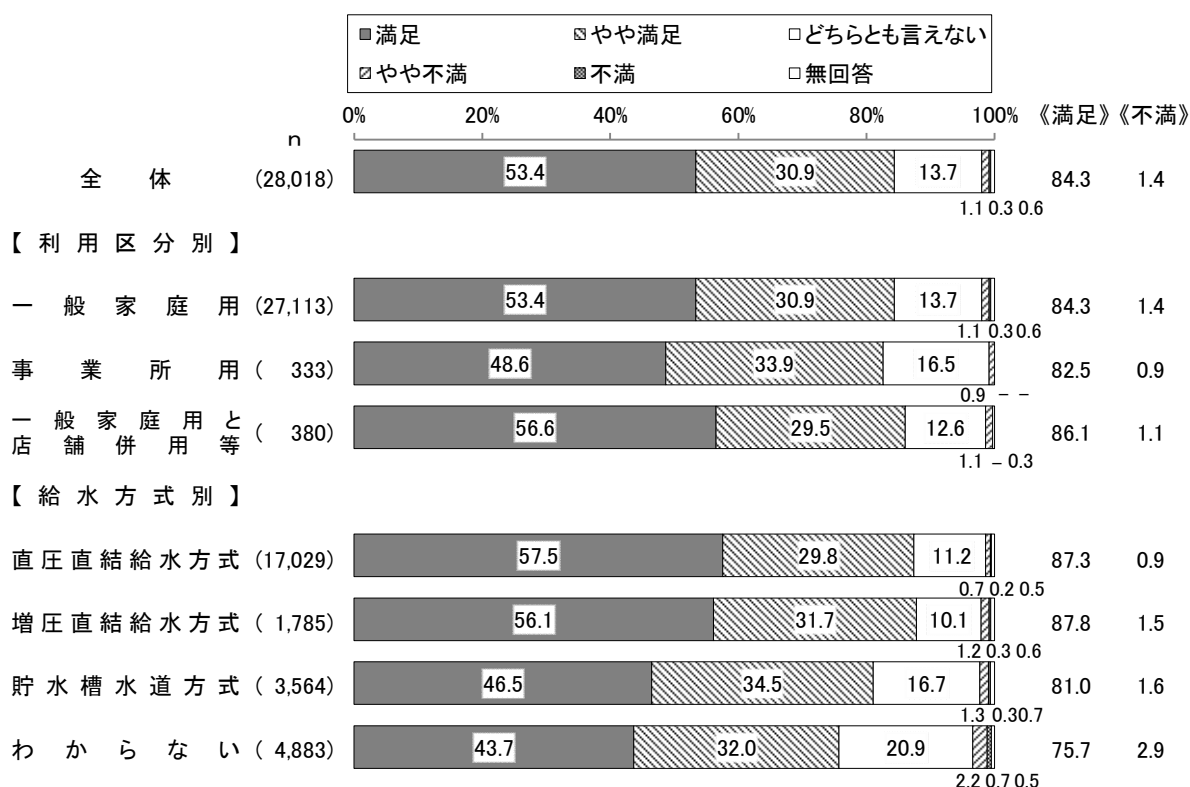
問 東京の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じますか。

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

〔A：問10、E：問10〕

〔調査結果〕

① にごりの少なさ・透明度の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-46〉



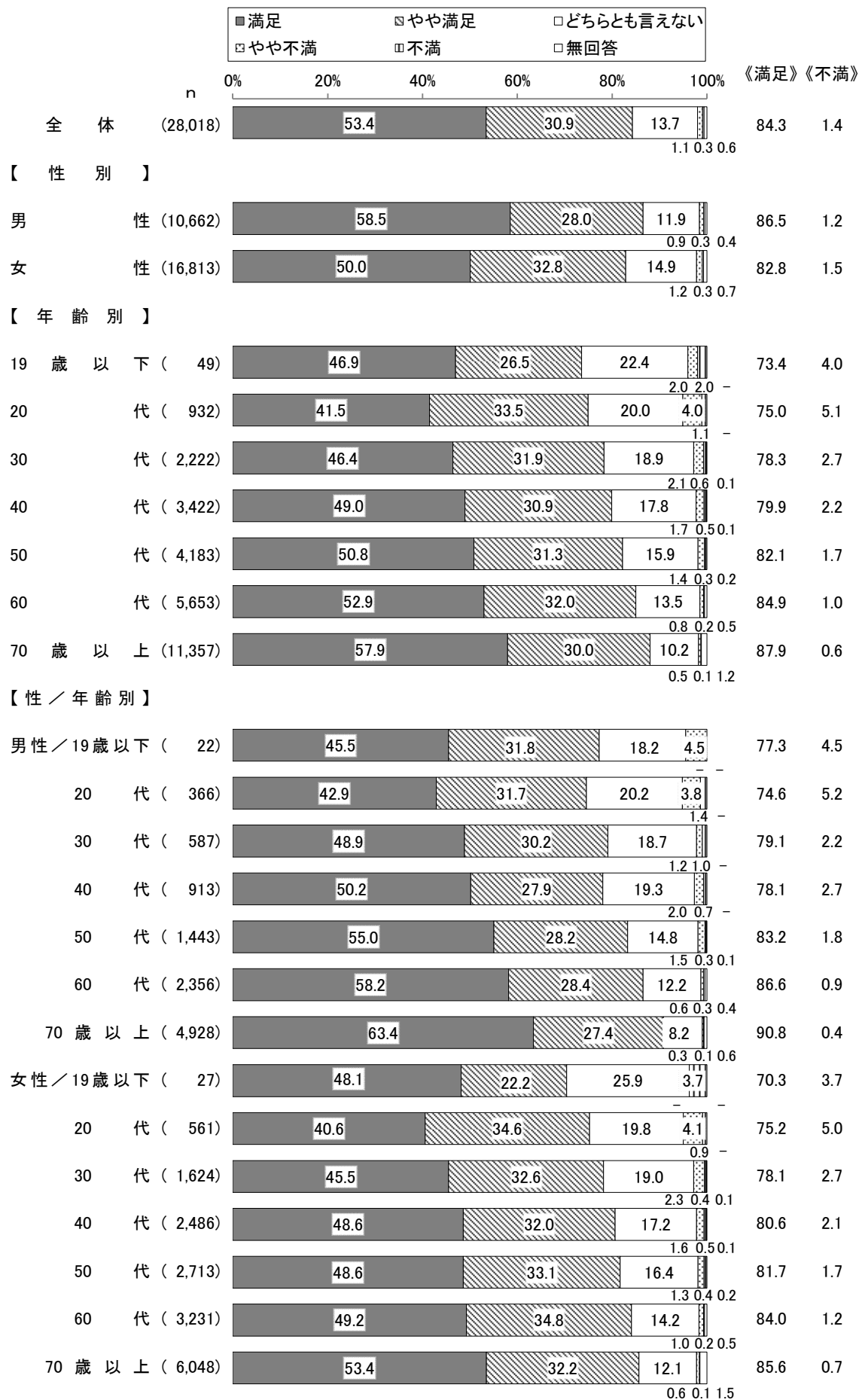
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が53.4%で最も高く、「やや満足」(30.9%)を合わせた《満足》は84.3%となっている。一方、《不満》は1.4%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86.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《満足》は、増圧直結給水方式で87.8%と最も高く、直圧直結給水方式で87.3%と続いている。

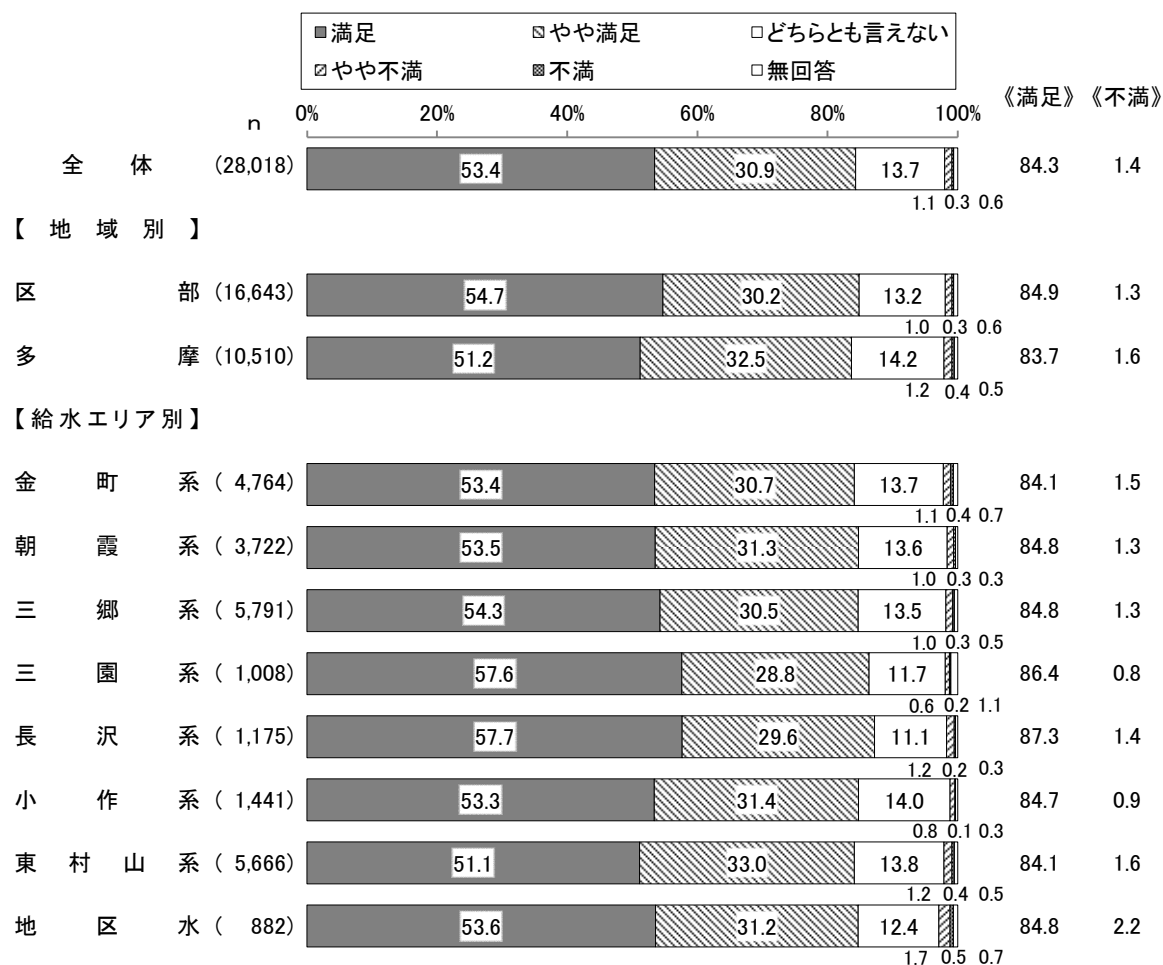
② にごりの少なさ・透明度の満足度（属性別）〈図表 2－2－47〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（86.5%）の方が女性（82.8%）より3.7ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（73.4%）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（87.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともにおおむね年齢が上がるにつれ高くなり、男性の70歳以上（90.8%）で最も高くなっている。

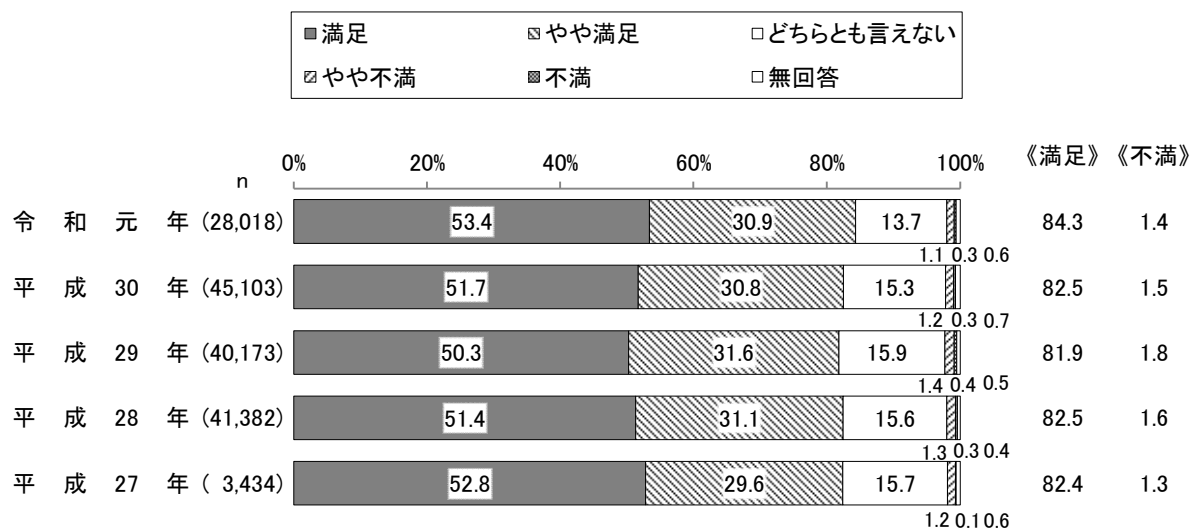
③ にごりの少なさ・透明度の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-48〉



<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、長沢系（87.3%）で最も高くなっている。

④ にごりの少なさ・透明度の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４９〉



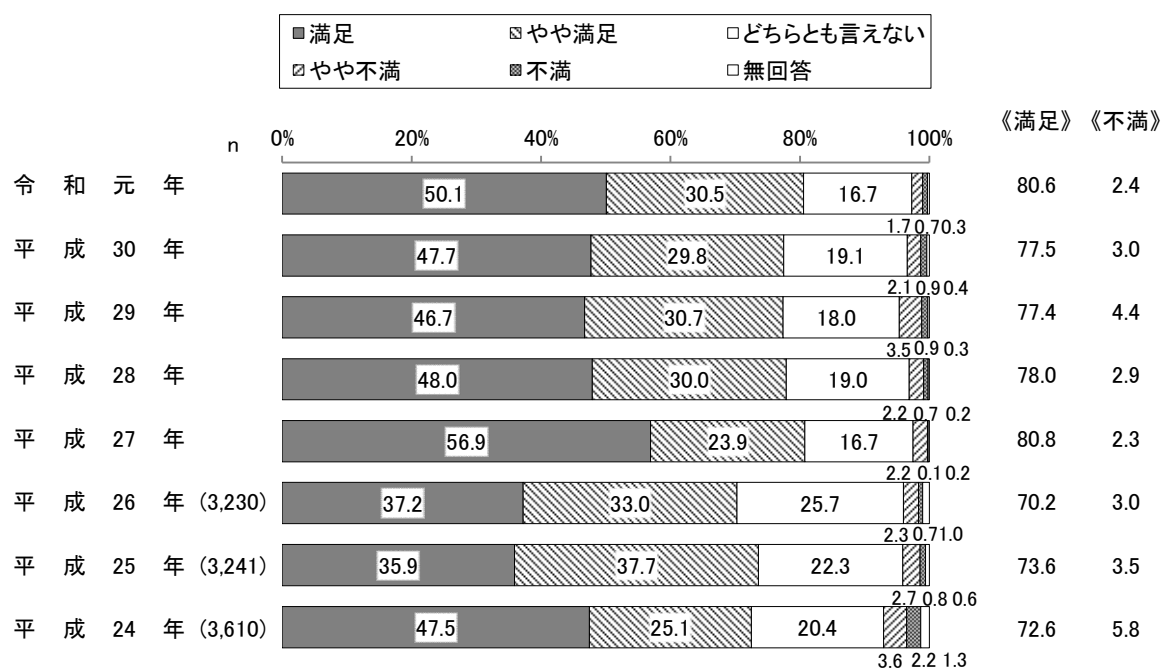
＜特徴＞

○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8割強から8割台半ばで推移している。

参考

にごりの少なさ・透明度の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－５０〉



＜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80.6%となっている。「どちらとも言えない」は16.7%となっている。

(8) 安全性の満足度

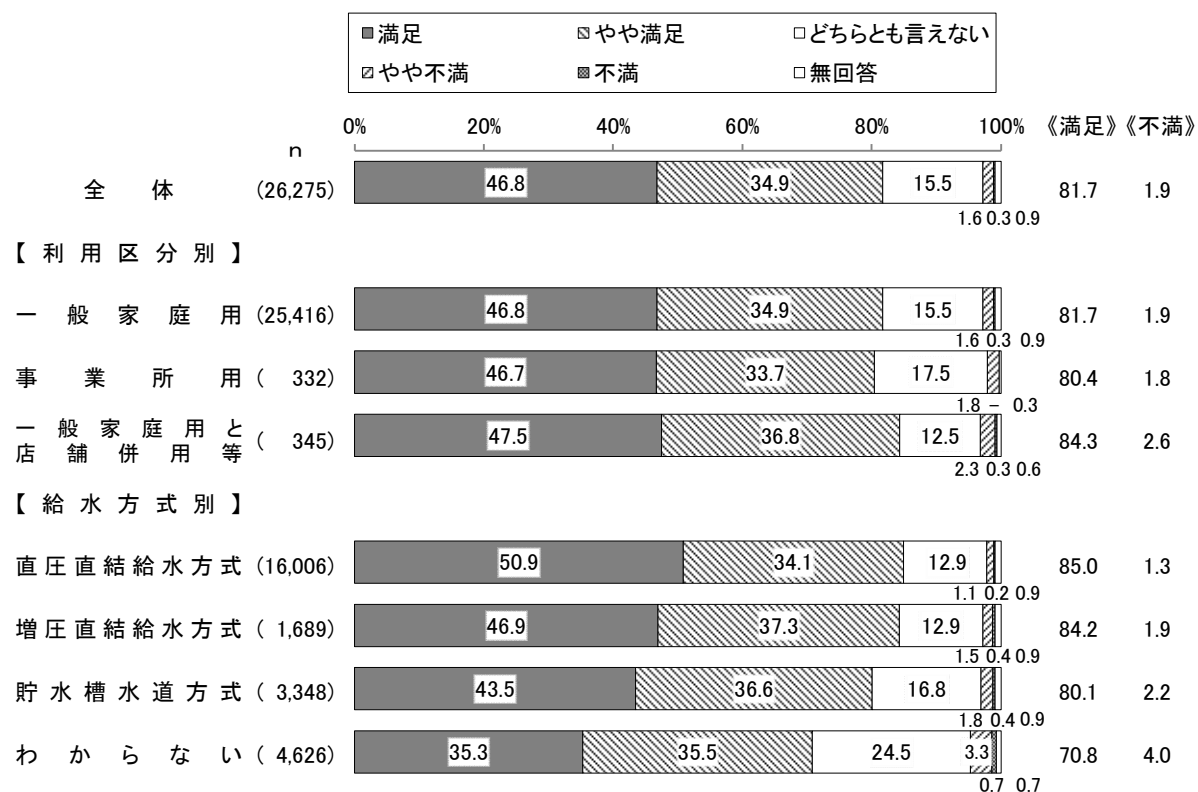
問 東京の水道水の安全性を、どのように感じますか。

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

〔D : 問9、H : 問9〕

〔調査結果〕

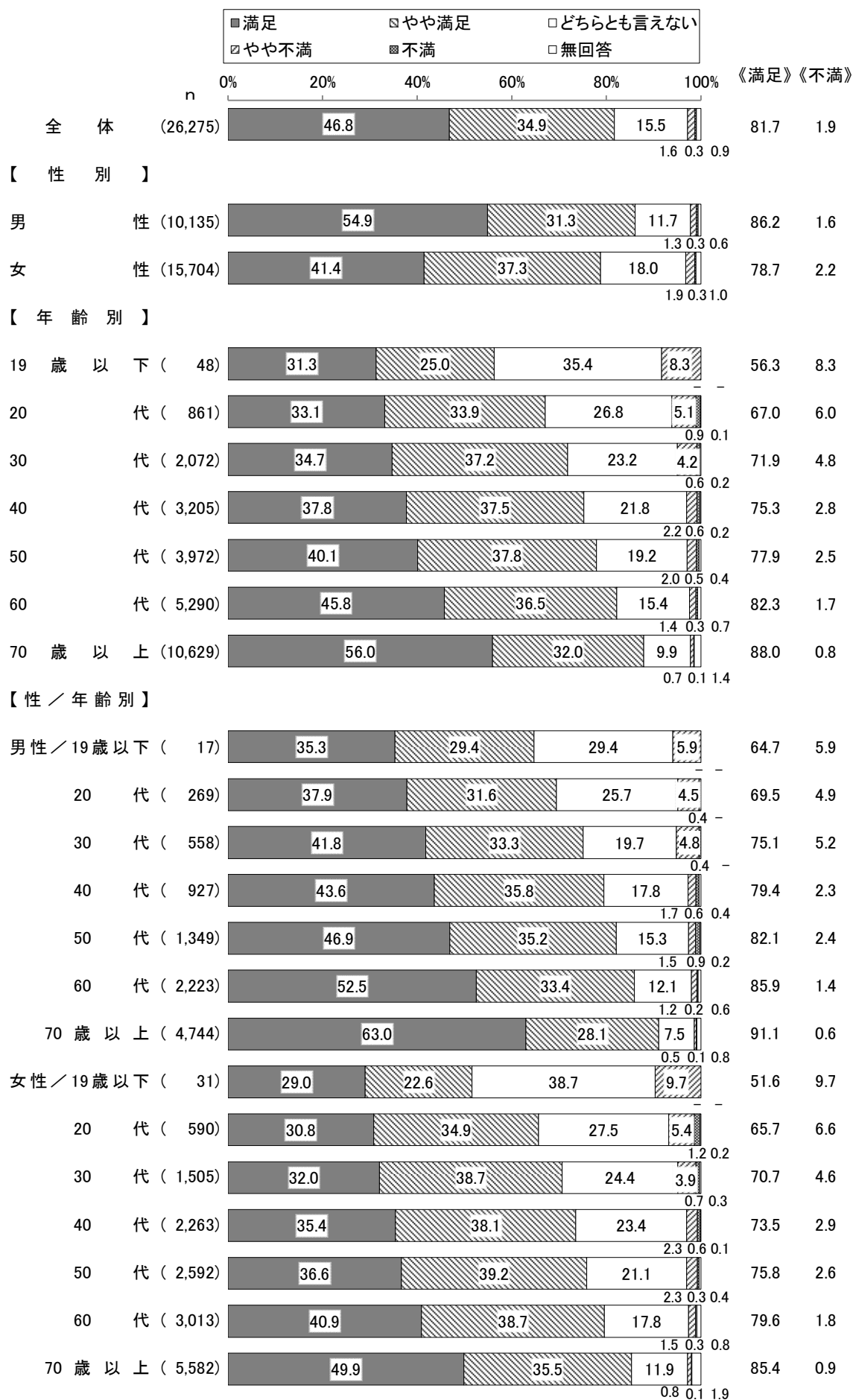
① 安全性の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-51〉



＜特徴＞

- 全体でみると「満足」が46.8%で最も高く、「やや満足」(34.9%)を合わせた《満足》は81.7%となっている。一方、《不満》は1.9%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84.3%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85.0%と最も高く、増圧直結給水方式で84.2%と続いている。

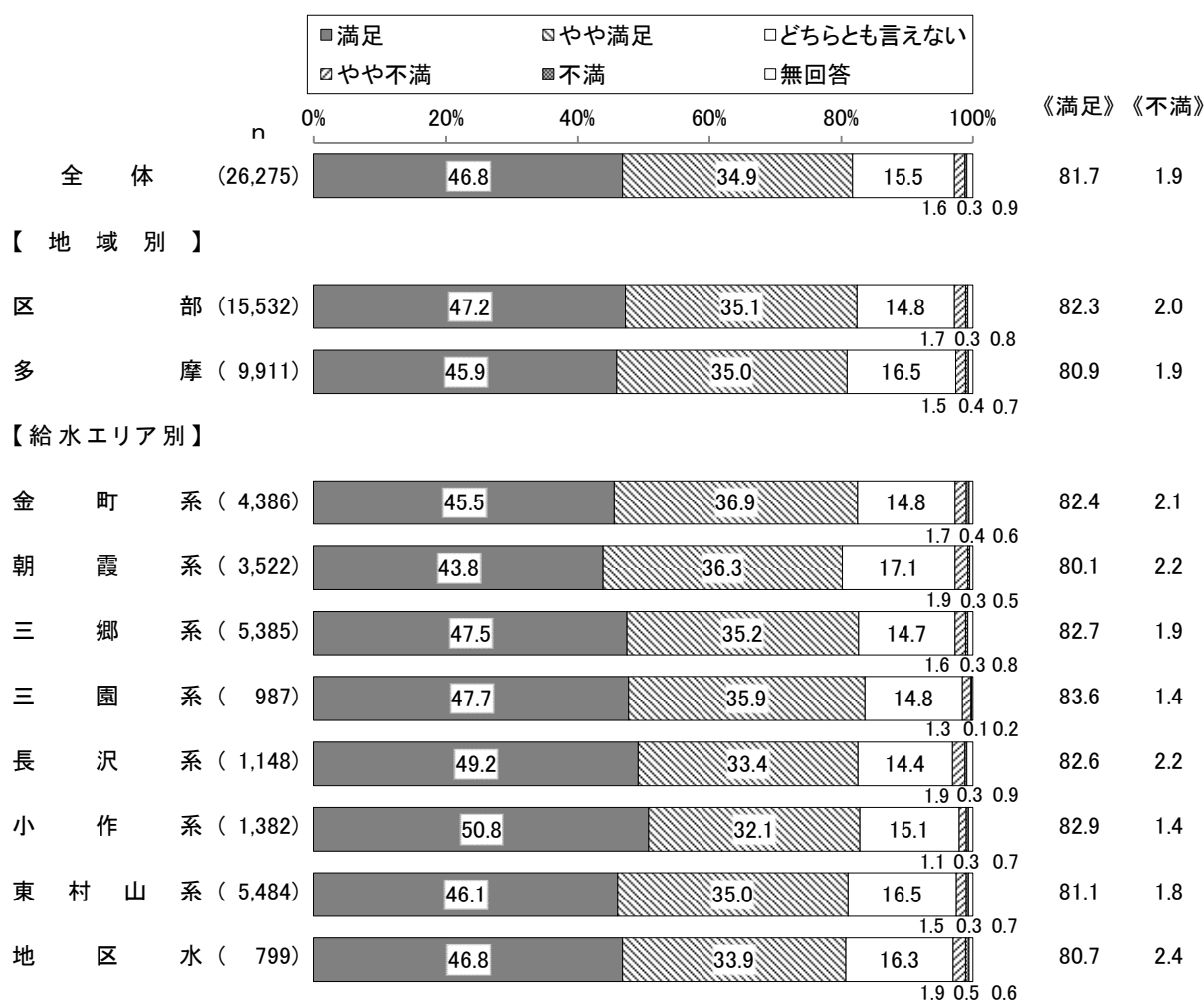
② 安全性の満足度（属性別）〈図表 2－2－5 2〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（86.2%）の方が女性（78.7%）より7.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（56.3%）で最も低く、年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（88.0%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに19歳以下で最も低く、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、男性の70歳以上（91.1%）で最も高くなっている。

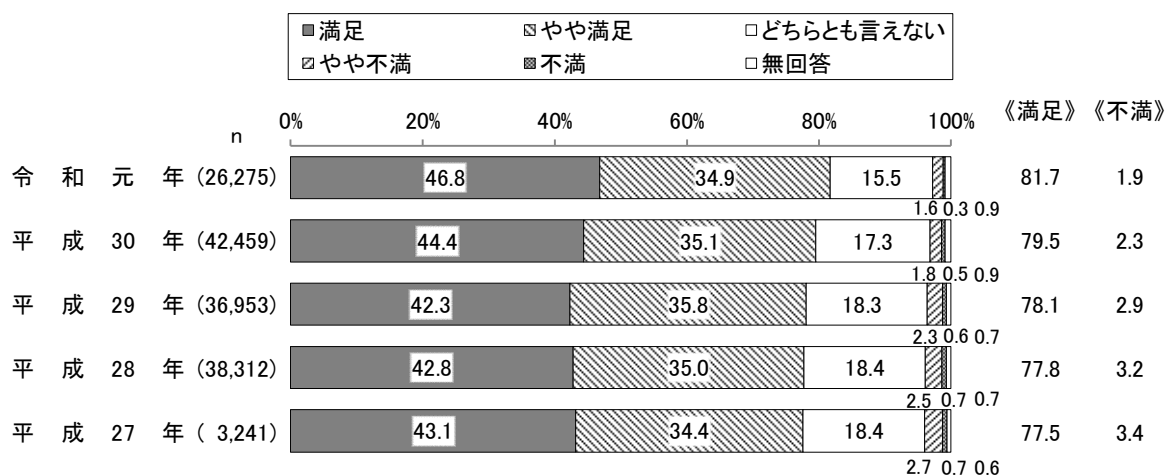
③ 安全性の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-53〉



<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、小作系（50.8%）で最も高くなっているが、《満足》でみると特に大きな違いはみられない。

④ 安全性の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－5 4〉

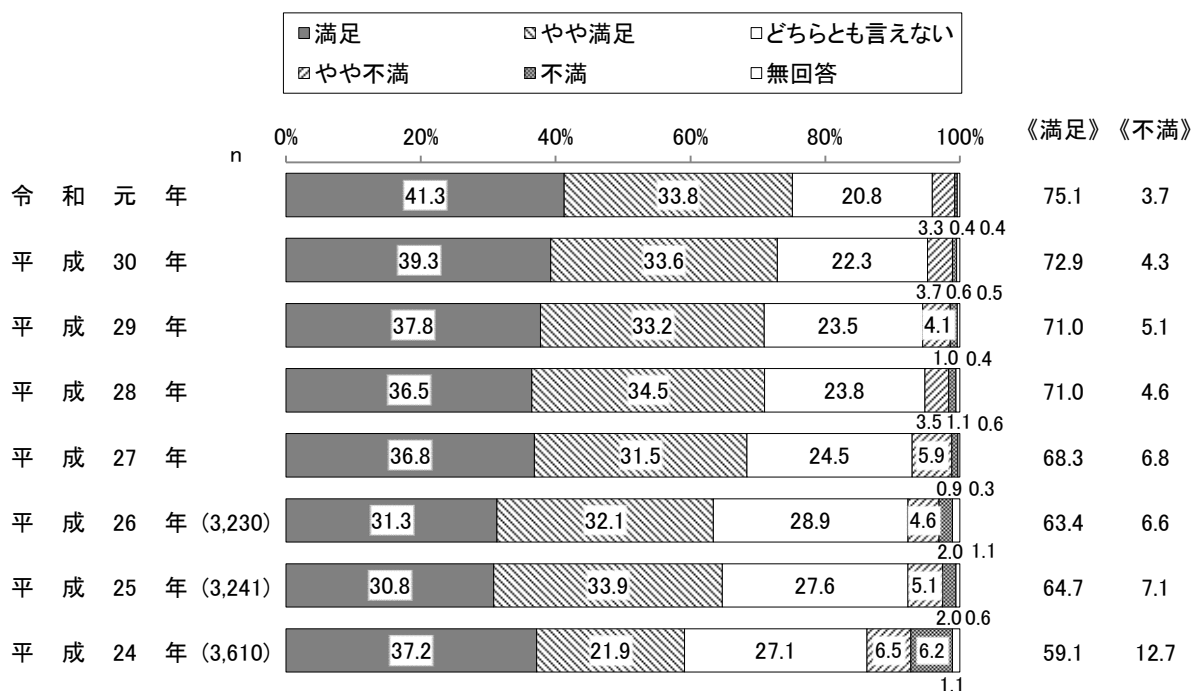


<特徴>

○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4.2ポイント増加している。

参考 安全性の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－5 5〉



<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75.1%となっている。「どちらとも言えない」は20.8%となっている。

(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

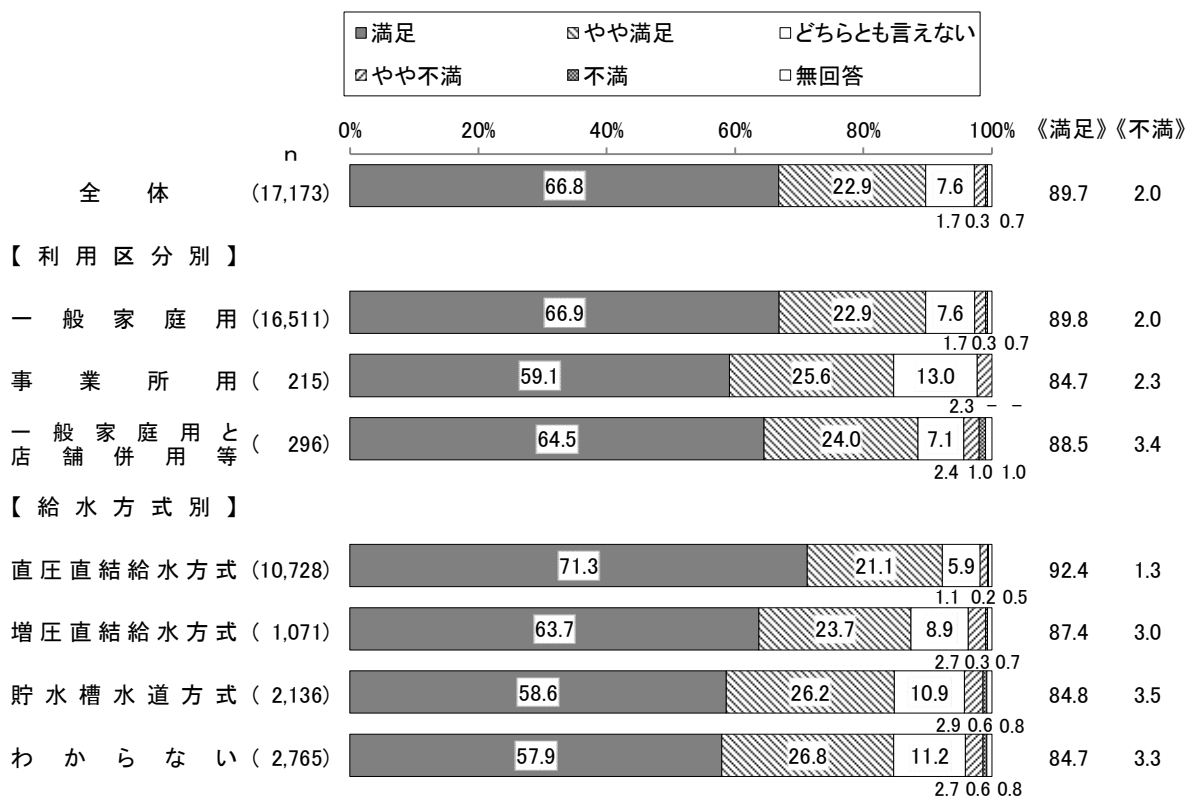
問 東京の水道水の出具合（水量・水圧）を、どのように感じますか。

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

〔C：問11〕

〔調査結果〕

① 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-56〉



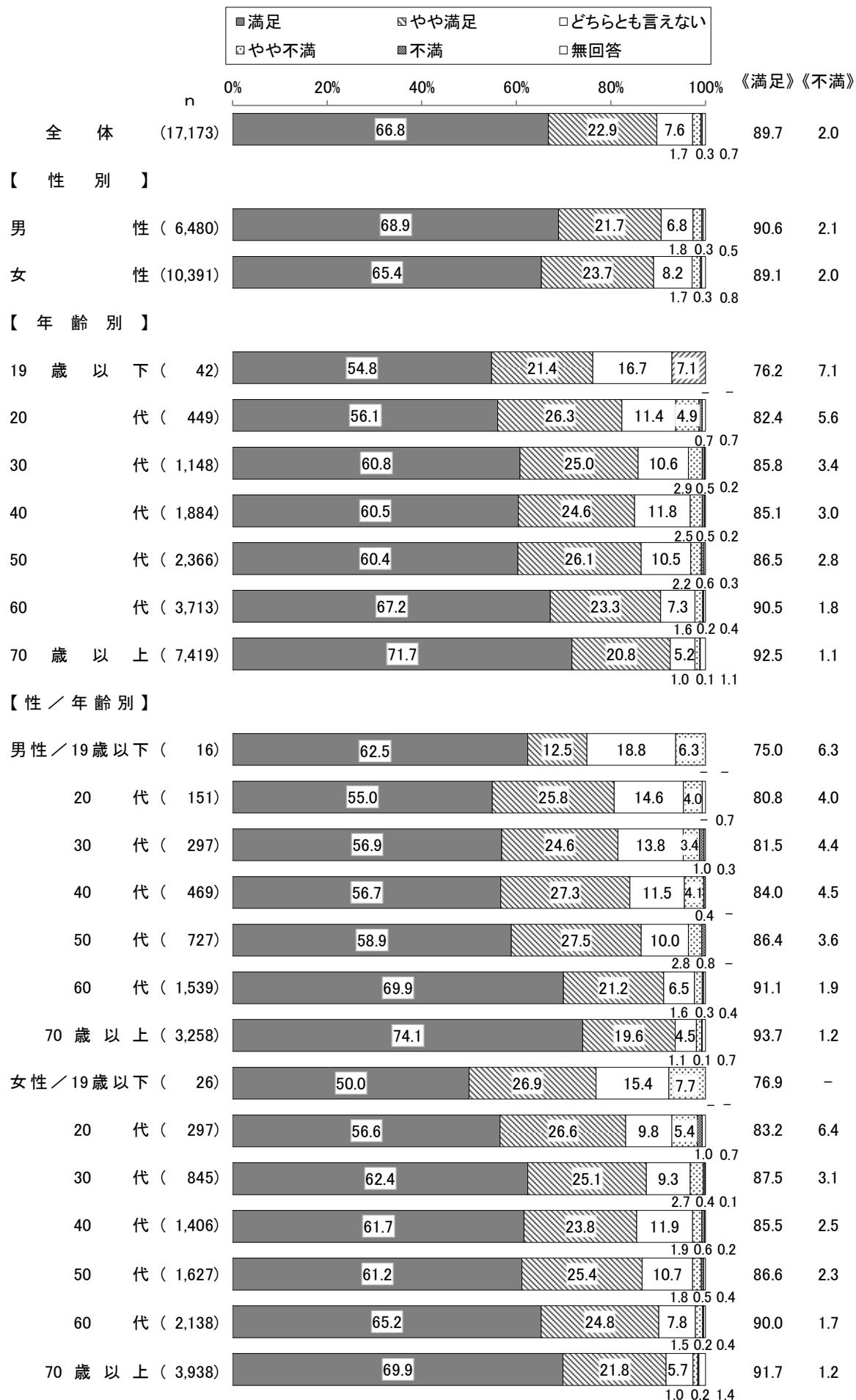
＜特徴＞

○全体でみると「満足」が66.8%で最も高く、「やや満足」(22.9%)を合わせた《満足》は89.7%を占めている。一方、《不満》は2.0%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用で89.8%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92.4%と最も高くなっている。

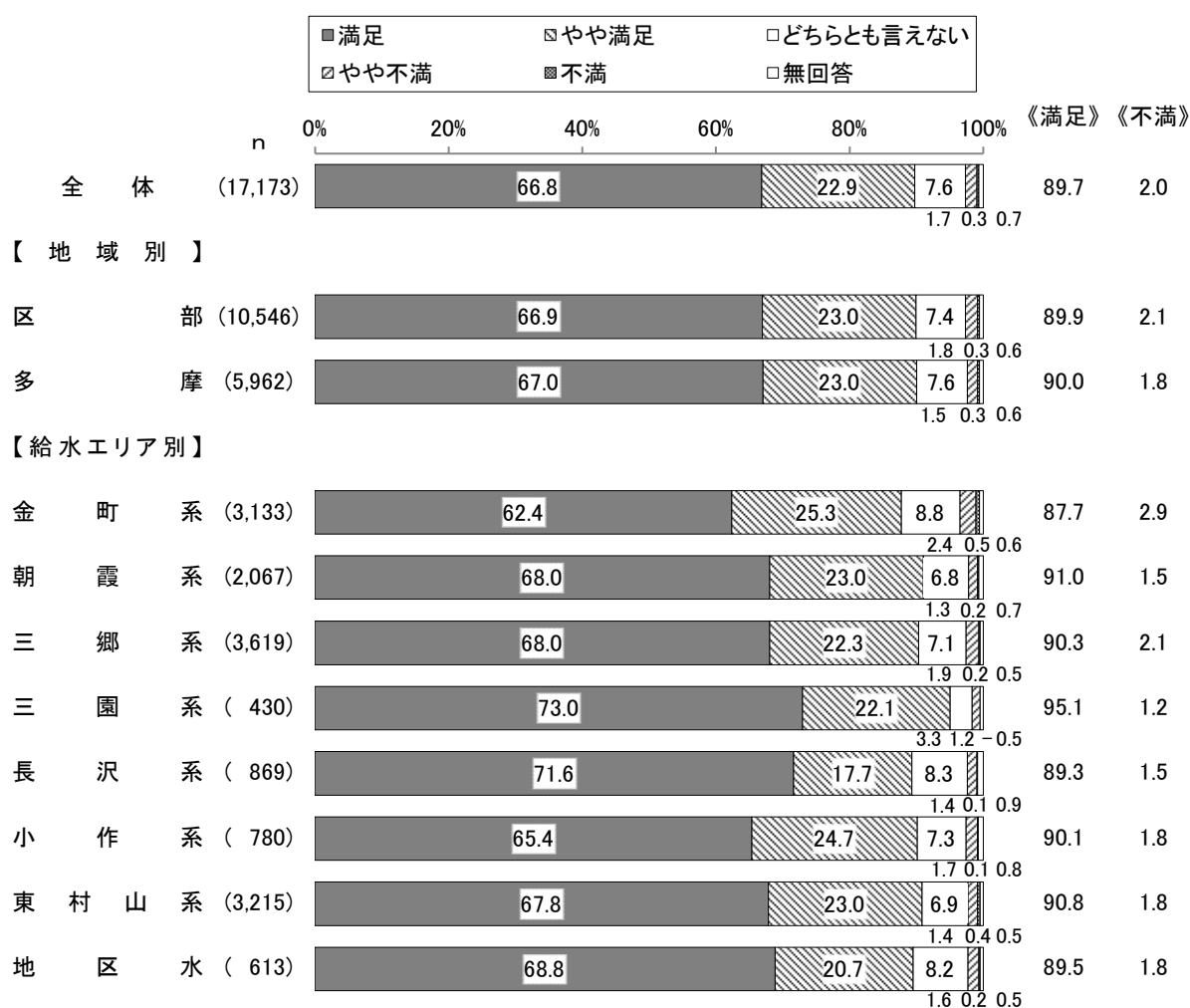
② 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（属性別）〈図表２－２－５７〉



<特徴>

- 性別では、「満足」で男性（68.9％）の方が女性（65.4％）より3.5ポイント高くなっているが、《満足》では特に大きな違いはみられない。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（76.2％）で最も低く、おおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（92.5％）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに19歳以下で最も低く、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、男性の70歳以上（93.7％）で最も高くなっている。

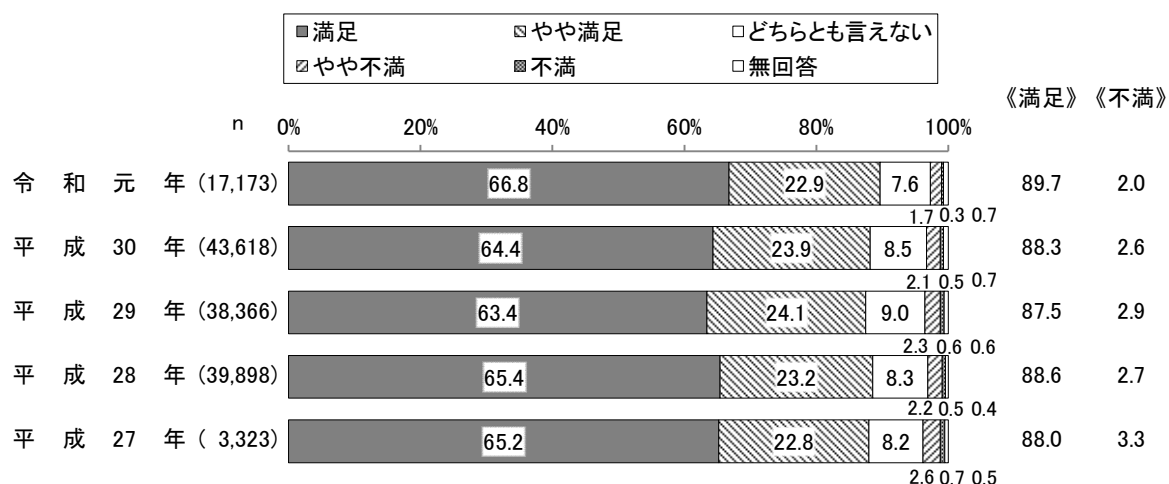
③ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-58〉



<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（95.1％）で最も高くなっている。

④ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－５９〉

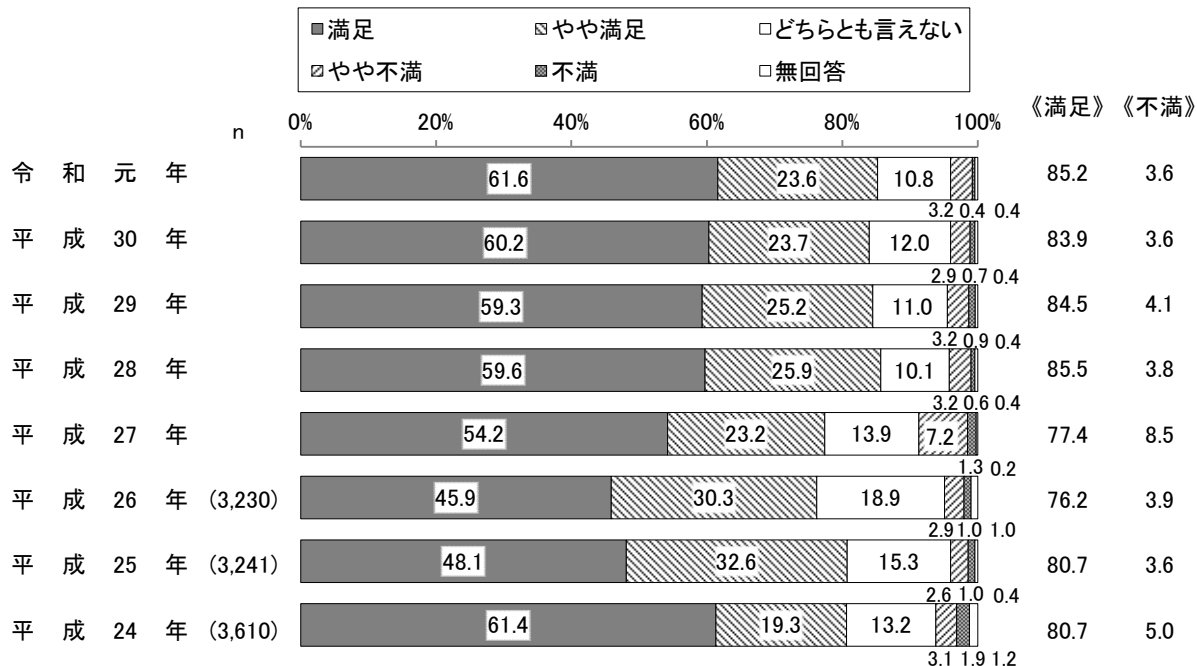


<特徴>

○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9割近く、「どちらとも言えない」が1割近くで推移している。

参考 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－６０〉



<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85.2%となっている。「どちらとも言えない」は10.8%となっている。

(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析

① 飲み水としての水質の満足度と味やにおいなどの満足度との関係

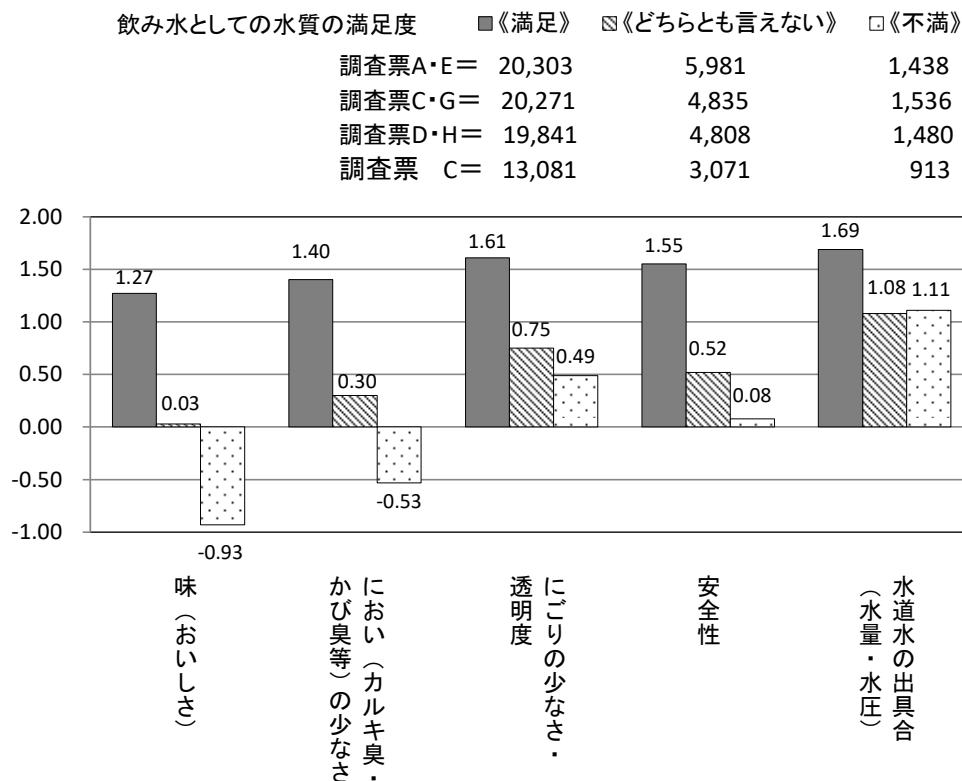
○味やにおいなどの満足度とは、「味（おいしさ）」、「におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさ」、「にごりの少なさ・透明度」、「安全性」、「水道水の出具合（水量・水圧）」の5項目での満足度をいう。

○飲み水としての水質の満足度と、味やにおいなどの満足度の関係性をみるに当たって、味やにおいなどの比較を簡単にするため、下式のように5段階評価を与えて、平均点を算出した。

$$\text{平均点} = \frac{[\text{「満足」} \times 2 \text{ 点}] + [\text{「やや満足」} \times 1 \text{ 点}] + [\text{「どちらとも言えない」} \times 0 \text{ 点}] + [\text{「やや不満」} \times (-1 \text{ 点})] + [\text{「不満」} \times (-2 \text{ 点})]}{\text{回答者数} - \text{無回答}}$$

この算出方法では、平均点は-2.00点から2.00点の間に分布し、0.00点が中間点であり、2.00点に近いほど満足度は高く、逆に-2.00点に近いほど満足度が低いということを表す。

〈図表2-2-61〉



〈特徴〉

○味やにおいなどの満足度について、飲み水としての水質に《満足》と回答した人では、5項目全てが1.00点以上の満足度となっているが、「味（おいしさ）」と「におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさ」が、他の3項目に比べるとやや低い。一方、水質に《不満》と回答した人では、「味（おいしさ）」と「におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさ」での満足度がマイナスとなっており、「味」と「におい」が飲み水としての水質の評価を左右しているといえる。

(11) 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度

問 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。

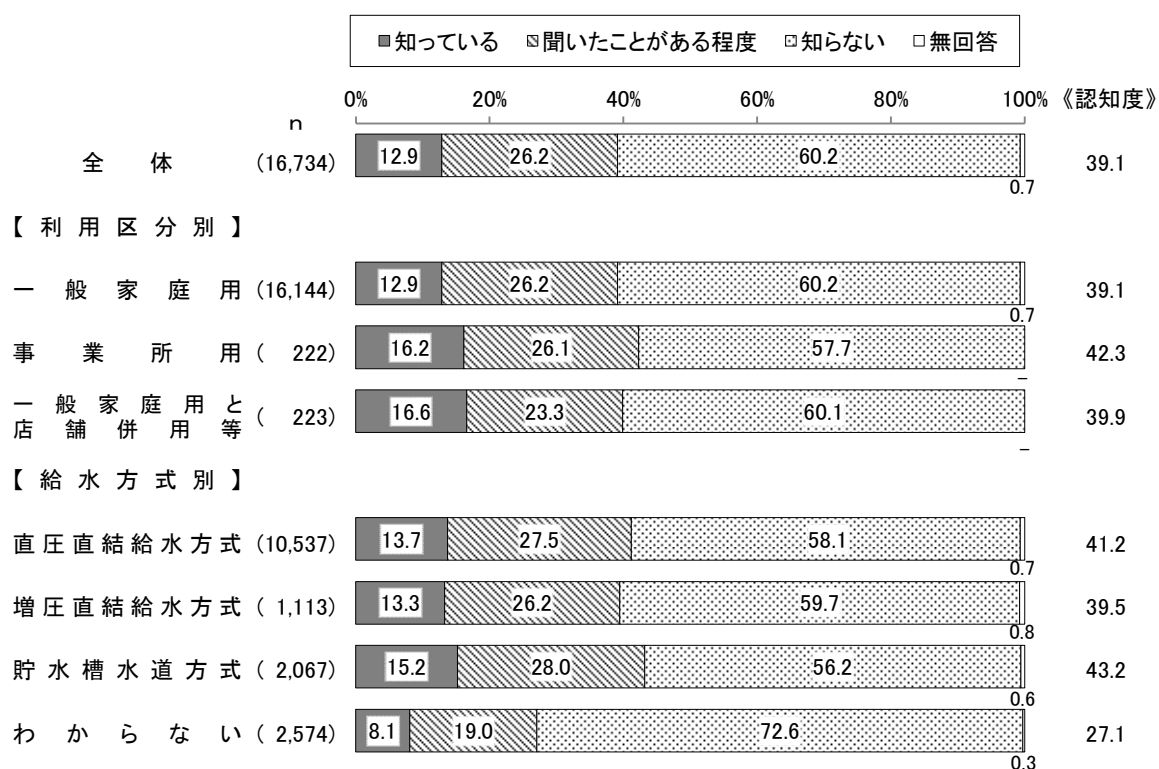
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[D : 問 10]

[調査結果]

① 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（利用区分別、給水方式別）

〈図表 2-2-62〉

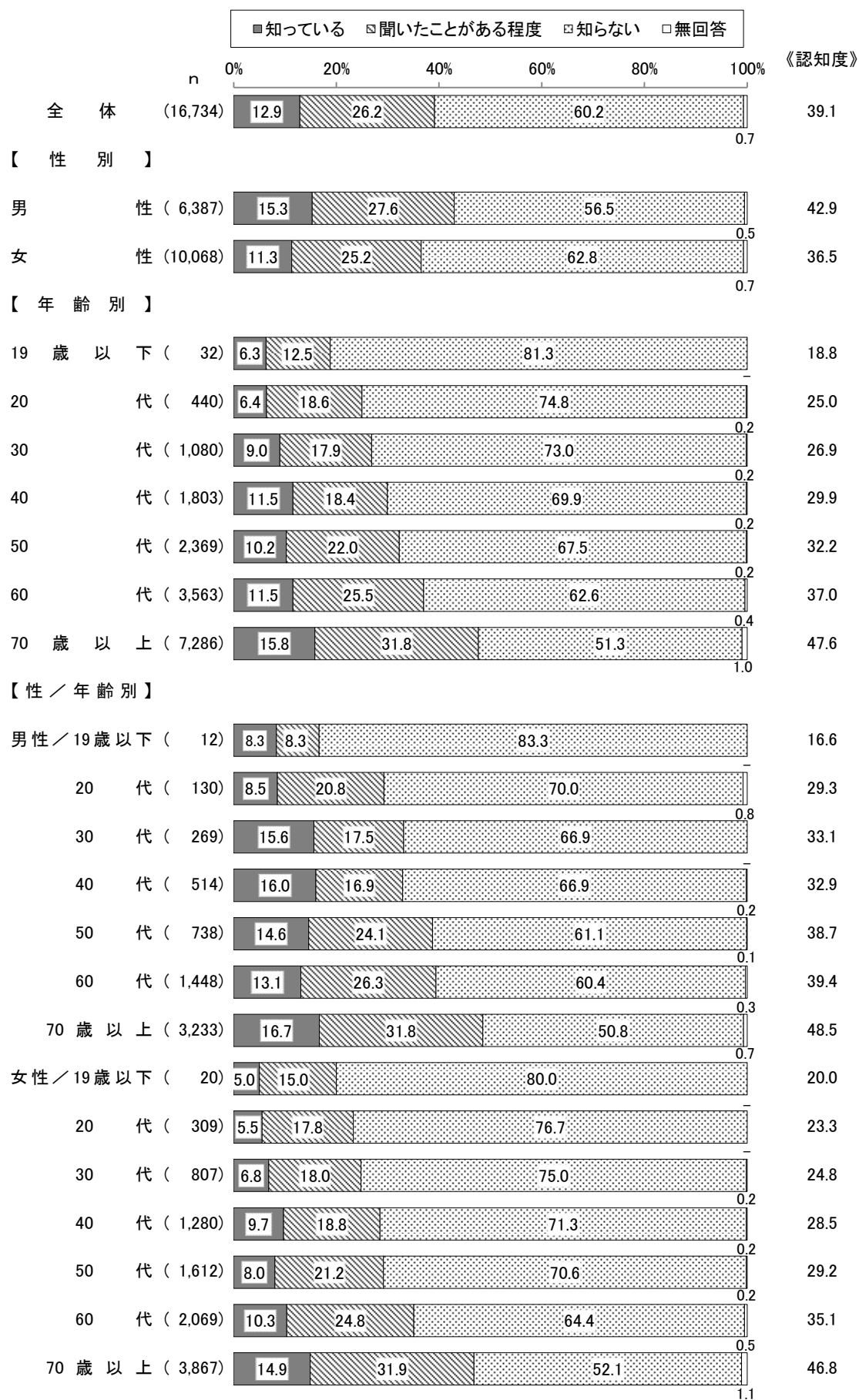


<特徴>

- 全体でみると、「知らない」が60.2%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が26.2%で、「知っている」(12.9%)を合わせた《認知度》は39.1%となっている。
- 利用区分別では、《認知度》は、事業所用で42.3%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《認知度》は、貯水槽水道方式で43.2%と最も高く、直圧直結給水方式で41.2%と続いている。

② 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（属性別）

〈図表 2-2-63〉

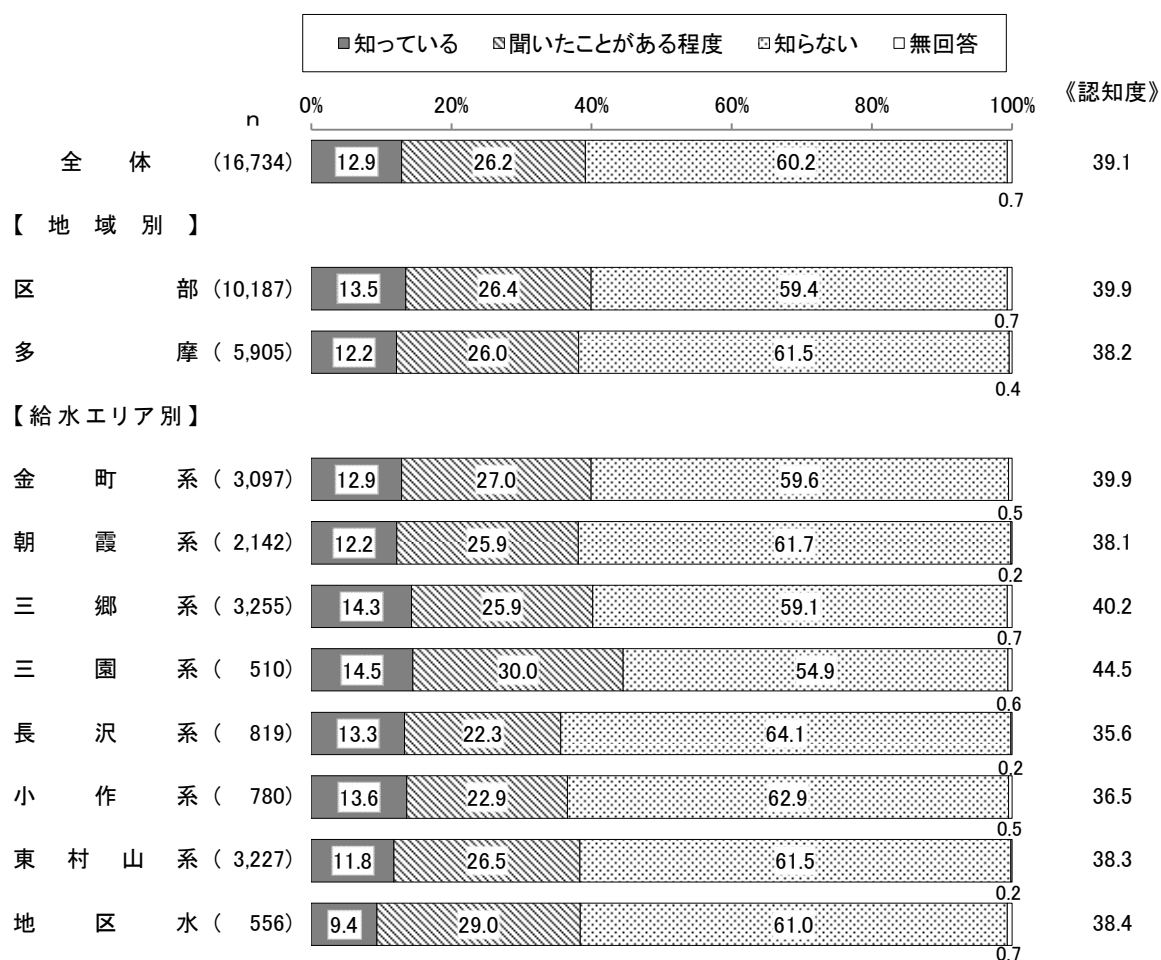


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（42.9%）の方が女性（36.5%）より6.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（18.8%）で最も低く、年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（47.6%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに年齢が上がるにつれ高くなり、男性の70歳以上（48.5%）で最も高くなっている。

③ 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（地域別、給水エリア別）

〈図表2-2-64〉

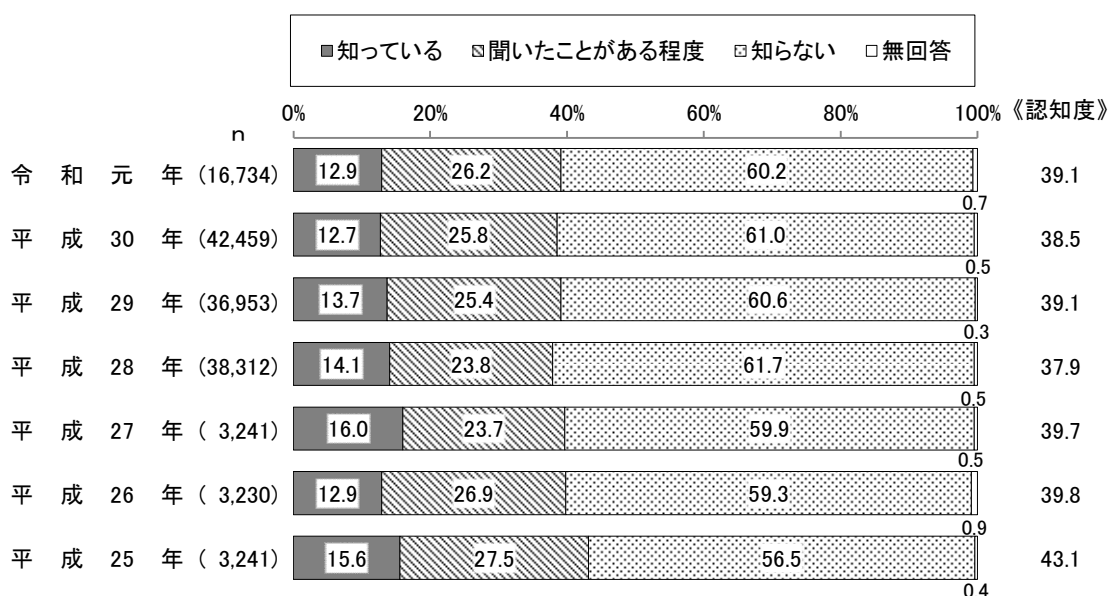


<特徴>

- 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、《認知度》は、三園系（44.5%）で最も高くなっている。

④ 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（時系列：全体）

〈図表 2-2-65〉



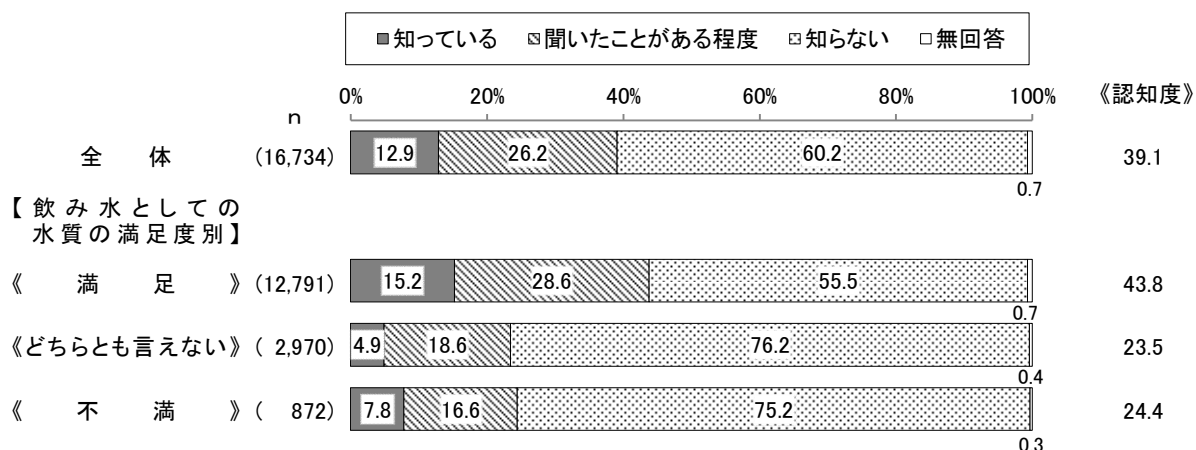
＜特徴＞

○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、《認知度》は4割弱で推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はD票の設問）

⑤ 水道水の水質検査項目がミネラルウォーターより多いことの認知度（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2-2-66〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（15.2%）の方が、《不満》な人（7.8%）より7.4ポイント高くなっている。また、飲み水としての水質に《満足》な人で「知っている」と「聞いたことがある程度」（28.3%）を合わせた『認知度』は43.8%となり、《不満》な人（24.4%）より19.4ポイント高くなっている。

2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組

(1) 高度浄水処理導入の認知度

問 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。

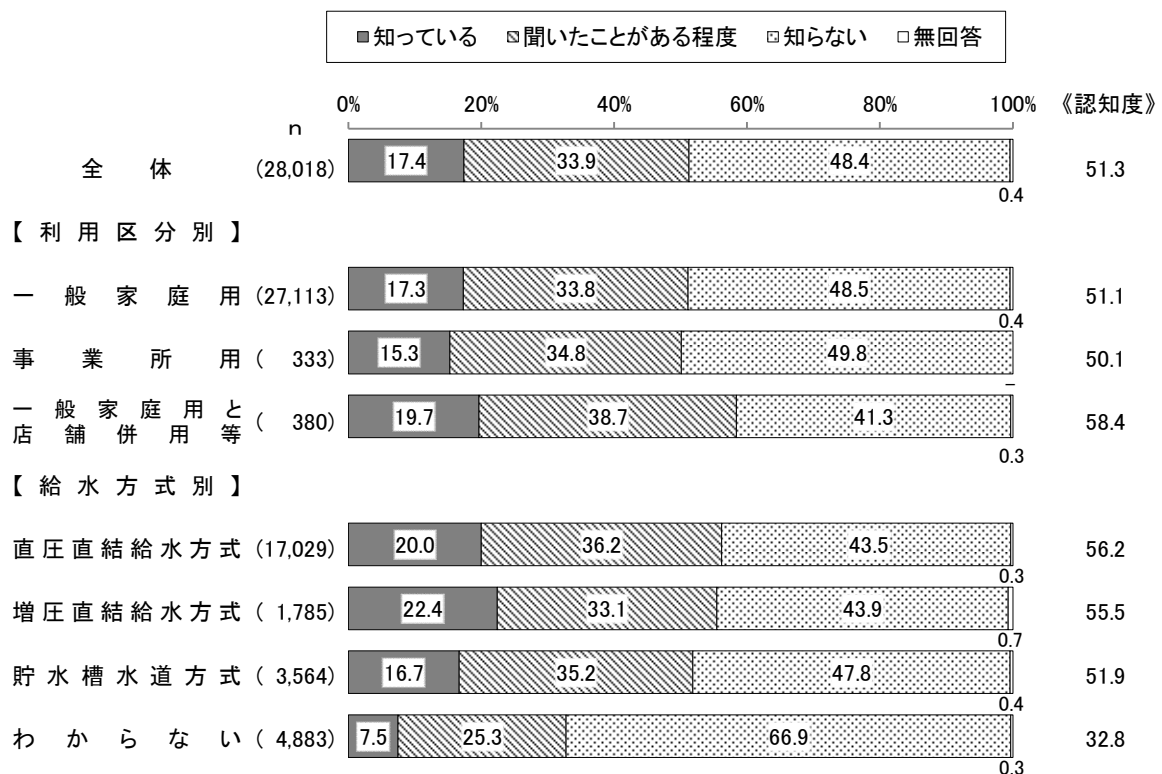
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔A：問11、E：問11〕

〔調査結果〕

① 高度浄水処理導入の認知度（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-3-1〉



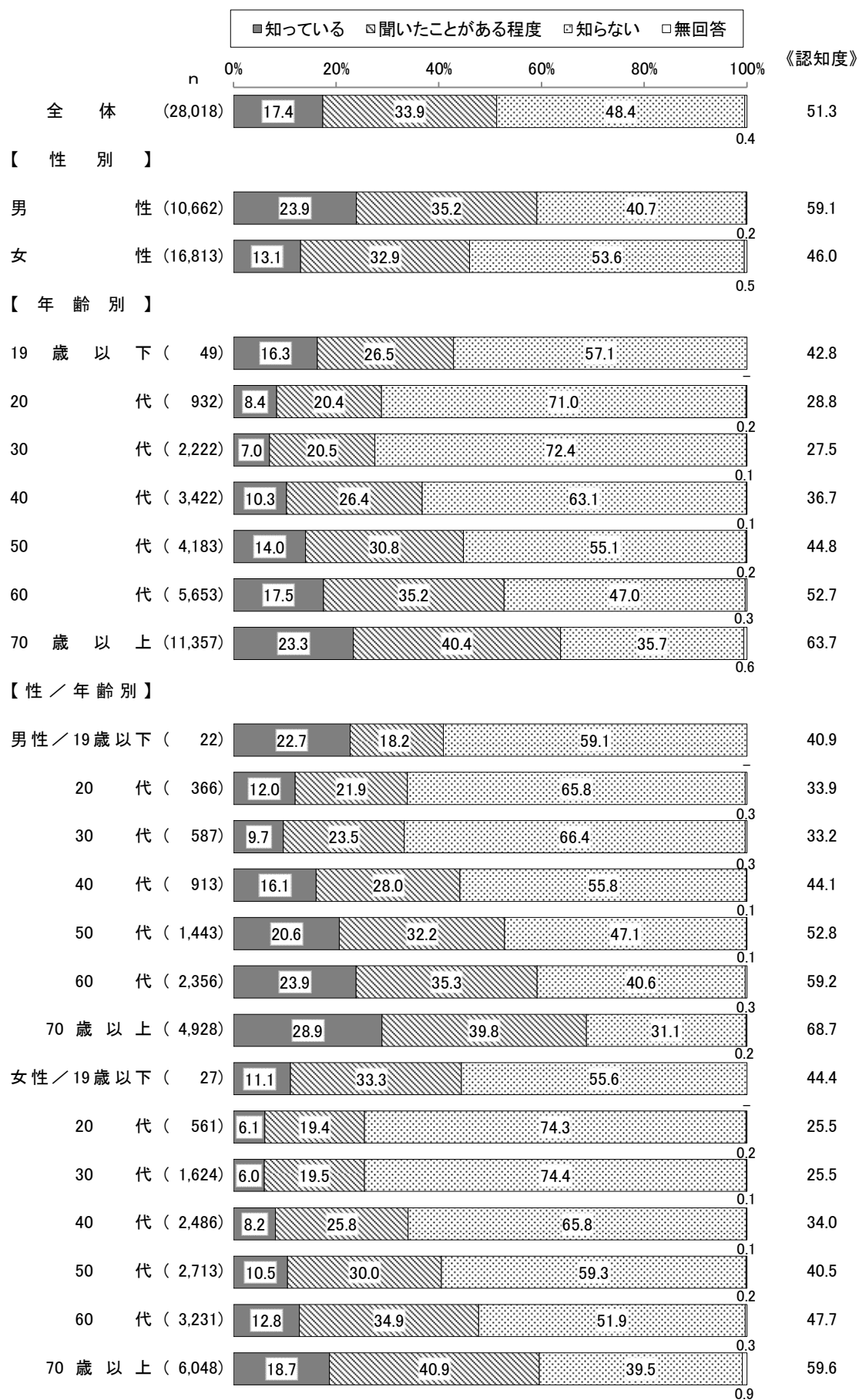
＜特徴＞

○全体でみると、「知らない」が48.4%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が33.9%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」(17.4%)を合わせた《認知度》は51.3%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で58.4%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式で56.2%と最も高く、増圧直結給水方式で55.5%と続いている。

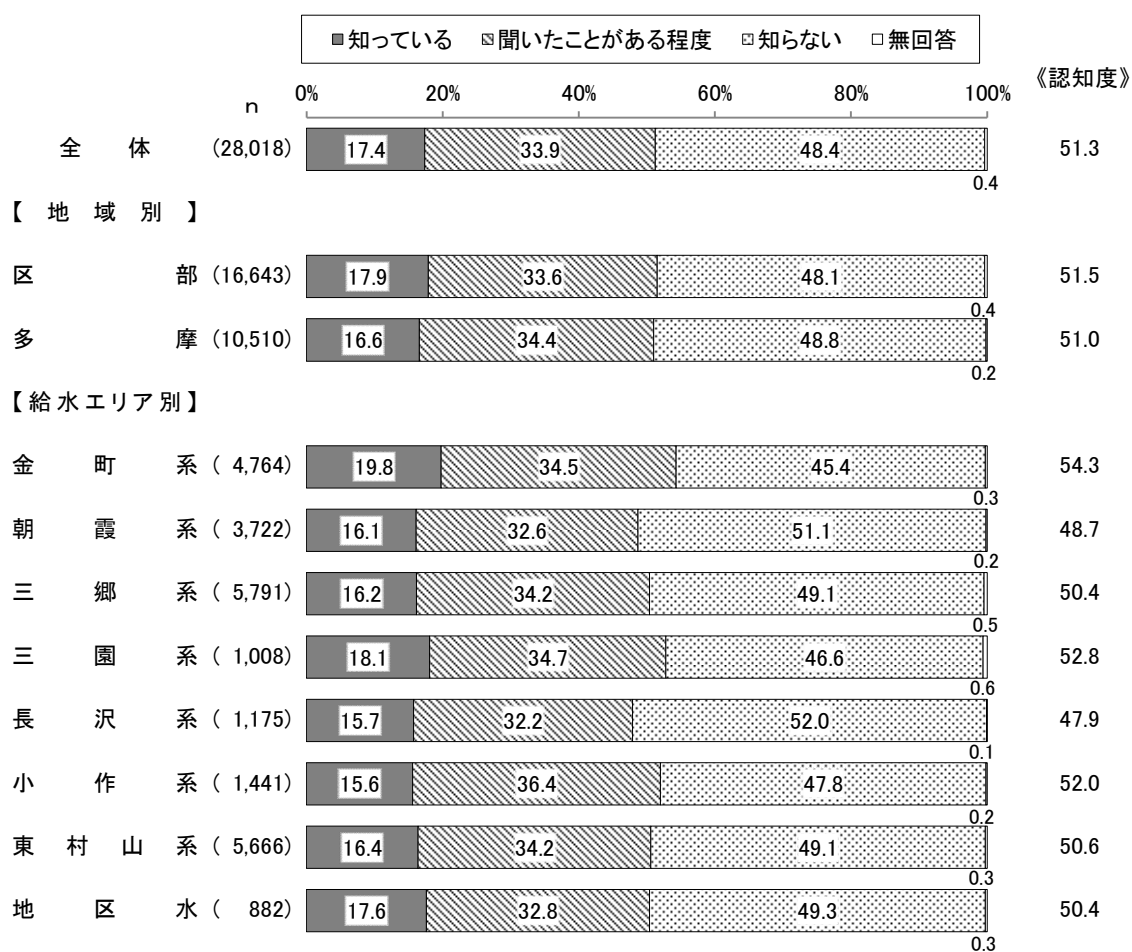
② 高度浄水処理導入の認知度（属性別）〈図表 2－3－2〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（59.1%）の方が女性（46.0%）より13.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（27.5%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（63.7%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性は30代（33.2%）、女性は20代及び30代（25.5%）で最も低く、男女ともに、40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男性の70歳以上（68.7%）で最も高くなっている。

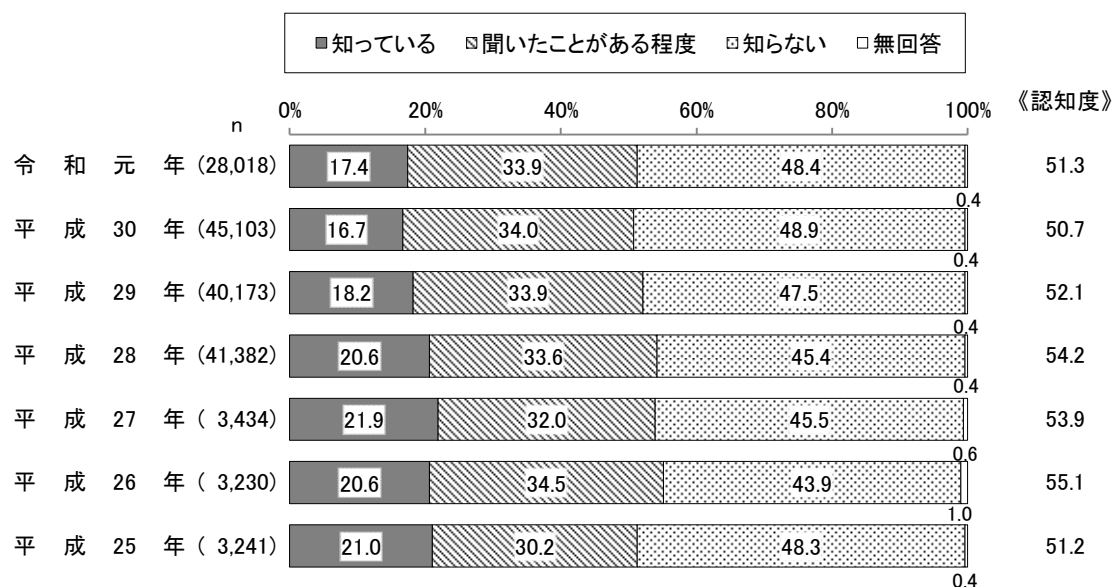
③ 高度浄水処理導入の認知度（地域別、給水エリア別）〈図表2-3-3〉



<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、《認知度》は、金町系（54.3%）で最も高くなっている。

④ 高度浄水処理導入の認知度（時系列：全体）〈図表 2－3－4〉

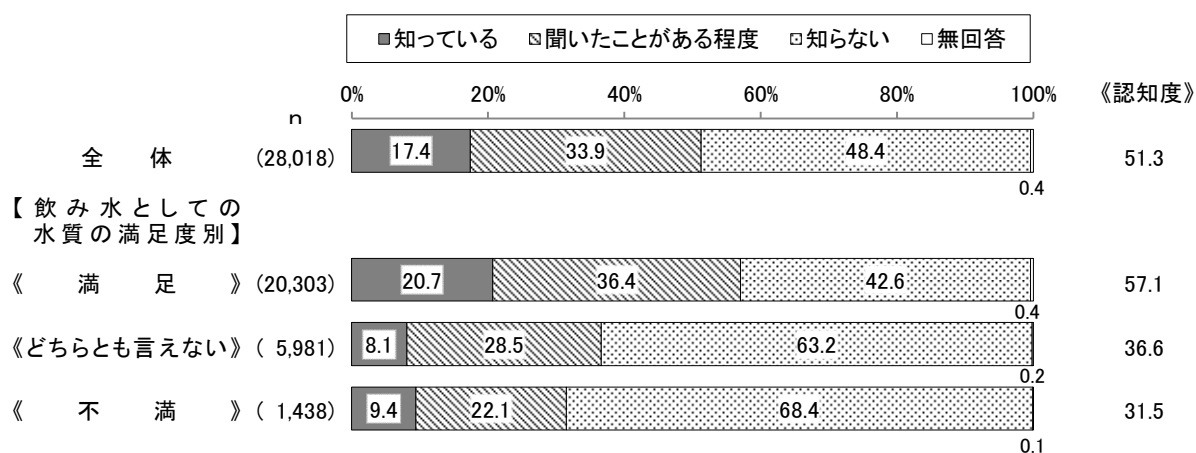


＜特徴＞

○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、特に大きな違いはみられない。

⑤ 高度浄水処理導入の認知度（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－3－5〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（20.7%）の方が、《不満》な人（9.4%）より11.3ポイント高くなっている。さらに「聞いたことがある程度」（36.4%）を合わせた『認知度』は、《満足》な人（57.1%）の方が、《不満》な人（31.5%）より25.6ポイント高くなっている。

（２）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確保の取組の認知度

問 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。

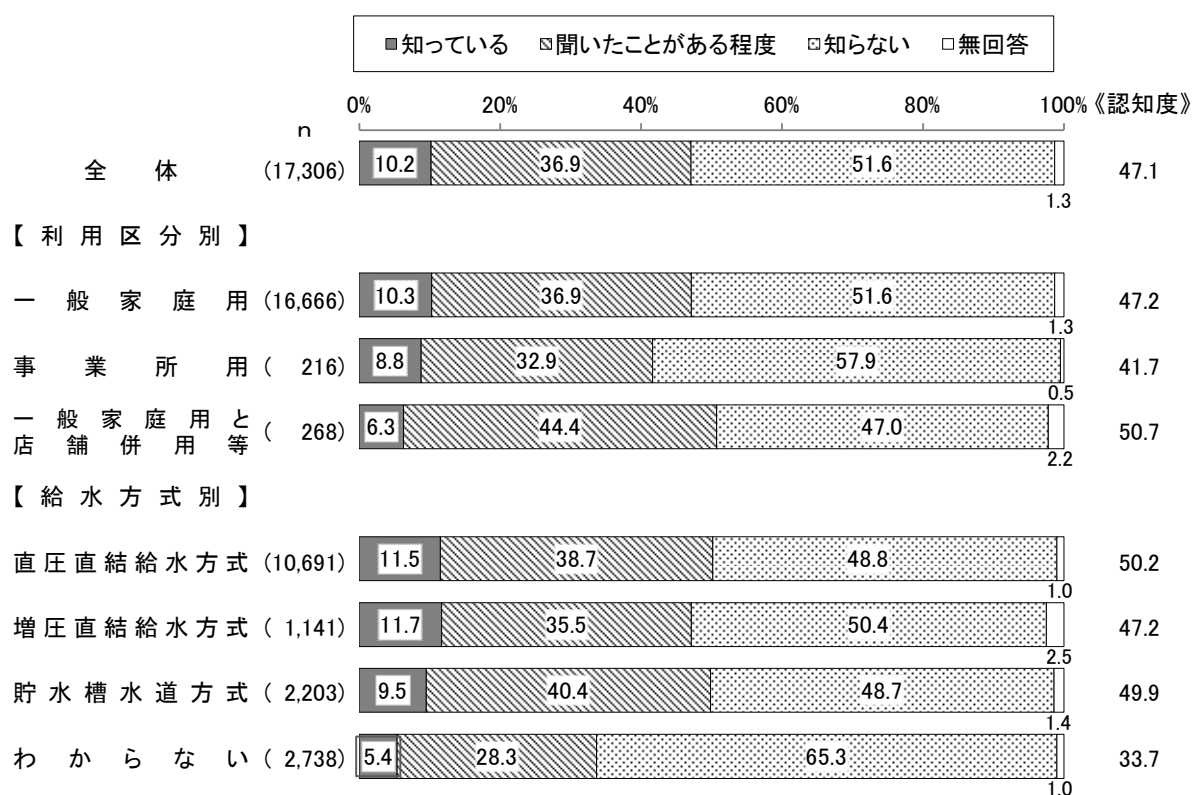
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔B：問12〕

〔調査結果〕

① 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確保の取組の認知度

（利用区分別、給水方式別）〈図表２－３－６〉



＜特徴＞

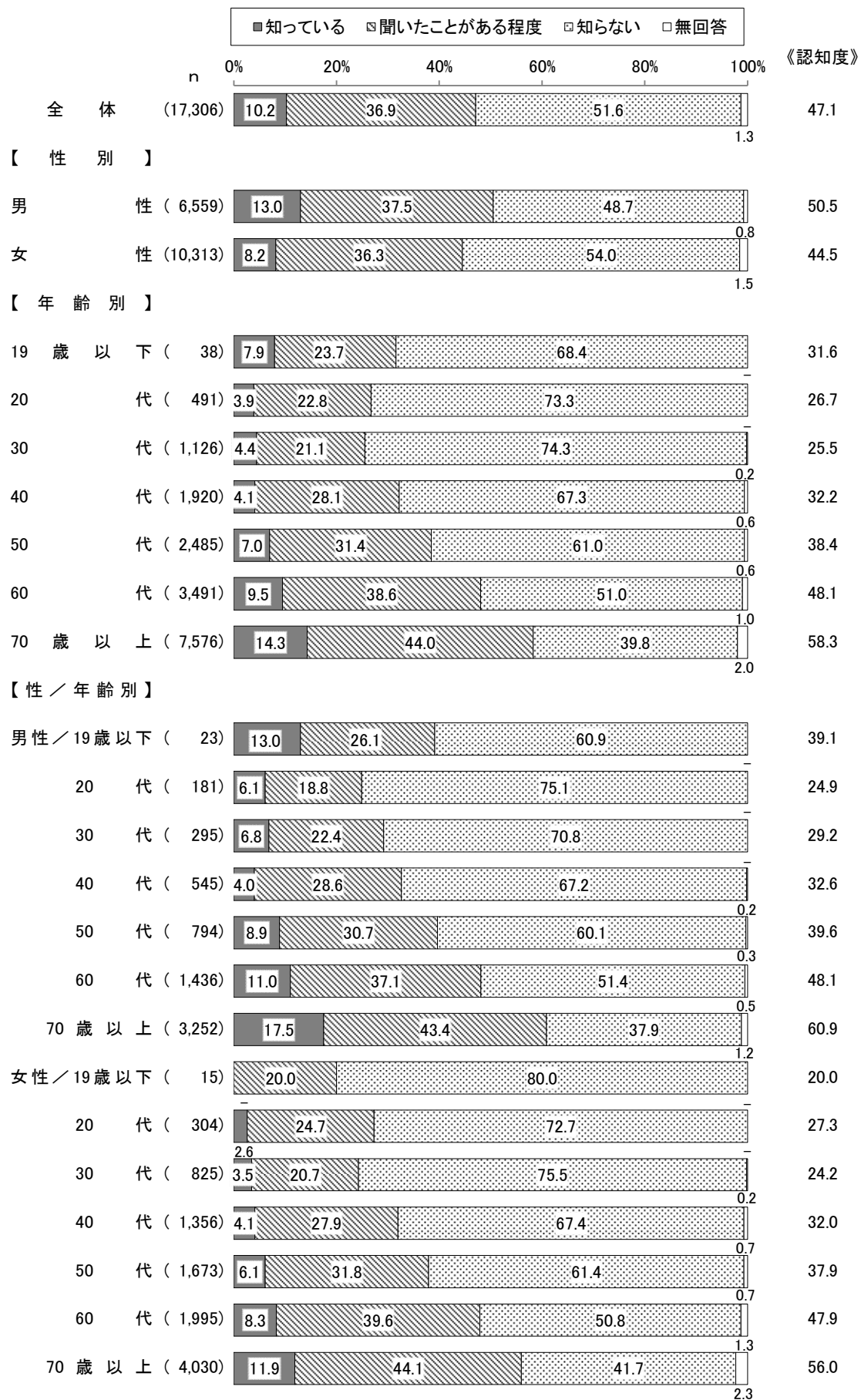
○全体でみると、「知らない」が51.6%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が36.9%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」（10.2%）を合わせた《認知度》は47.1%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で50.7%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式で50.2%と最も高くなっている。

② 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確保の取組の認知度（属性別）

〈図表２－３－７〉

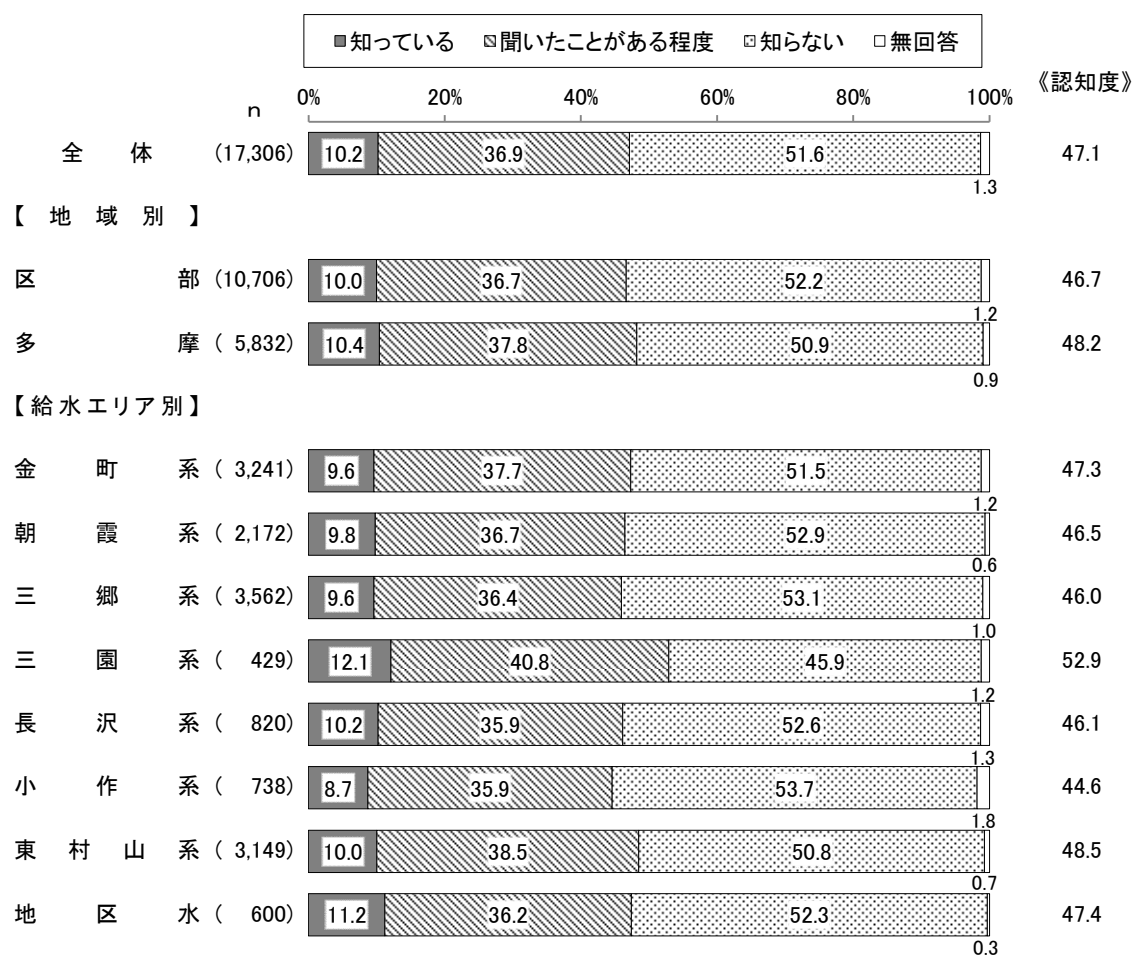


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（50.5%）の方が女性（44.5%）より6.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（25.5%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（58.3%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性は20代（24.9%）、女性は標本数が少ない19歳以下を除き、30代（24.2%）で最も低くなっており、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男性の70歳以上（60.9%）で最も高くなっている。

③ 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確保の取組の認知度

（地域別、給水エリア別）〈図表2-3-8〉

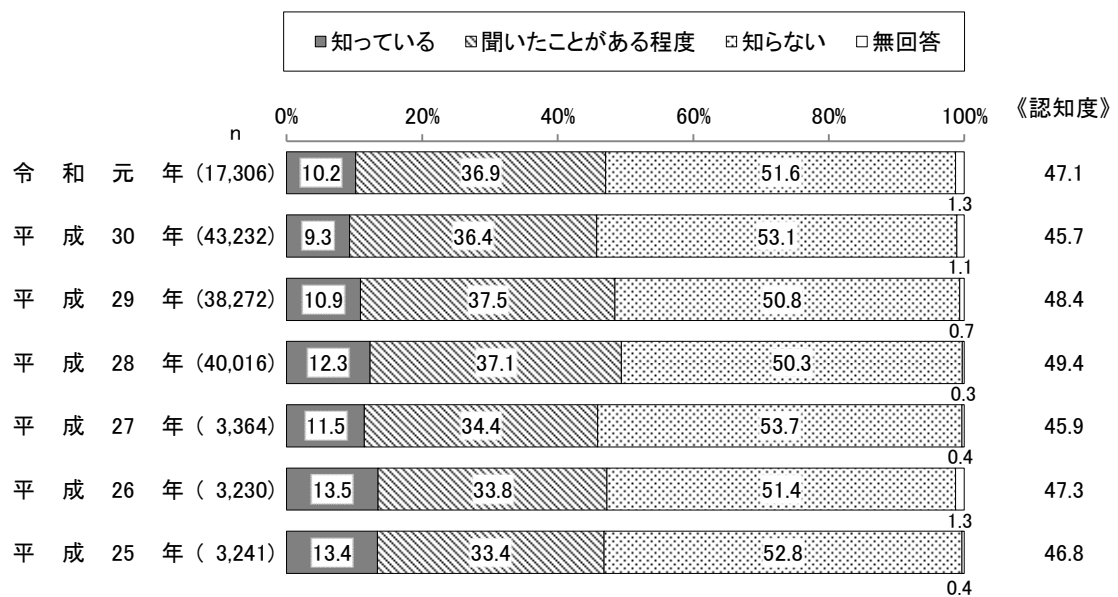


<特徴>

- 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、《認知度》は、三園系（52.9%）が最も高くなっている。

④ 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確保の取組の認知度（時系列：全体）

〈図表 2－3－9〉



＜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、特に大きな違いはみられない。

(3) 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の認知度

問 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。

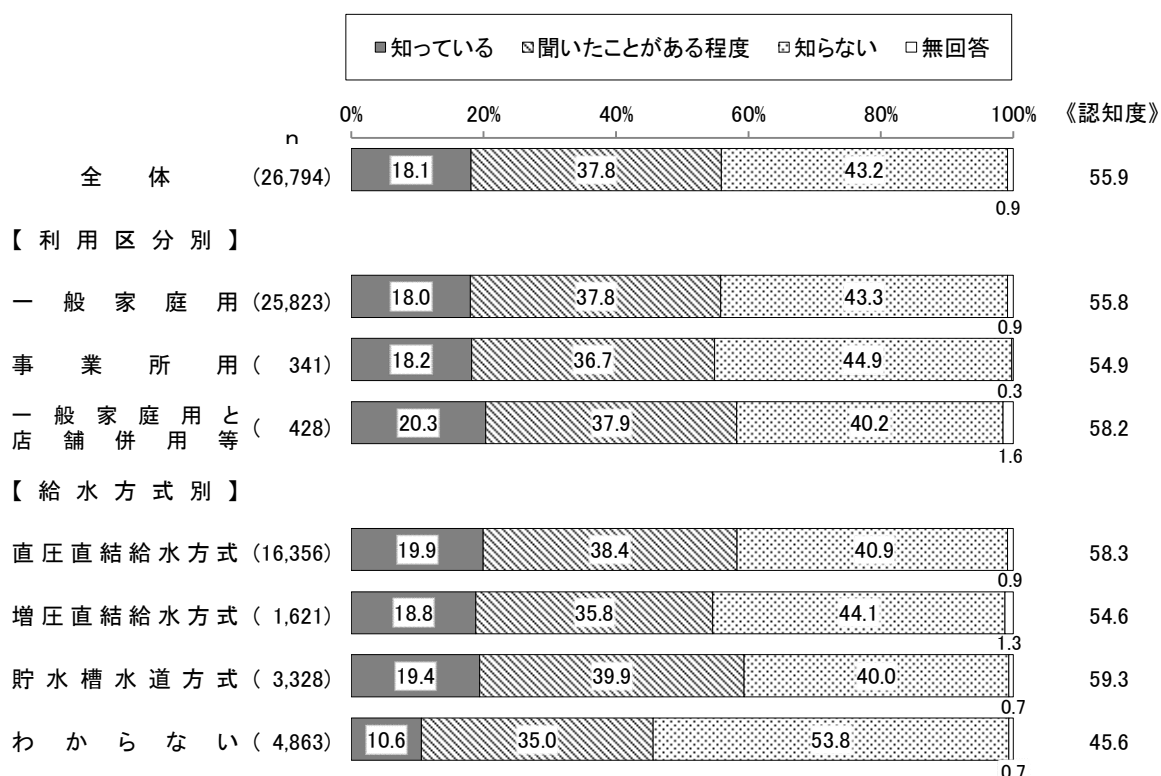
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔C : 問 12、F : 問 12〕

〔調査結果〕

① 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の認知度

(利用区分別、給水方式別) 〈図表 2-3-10〉



＜特徴＞

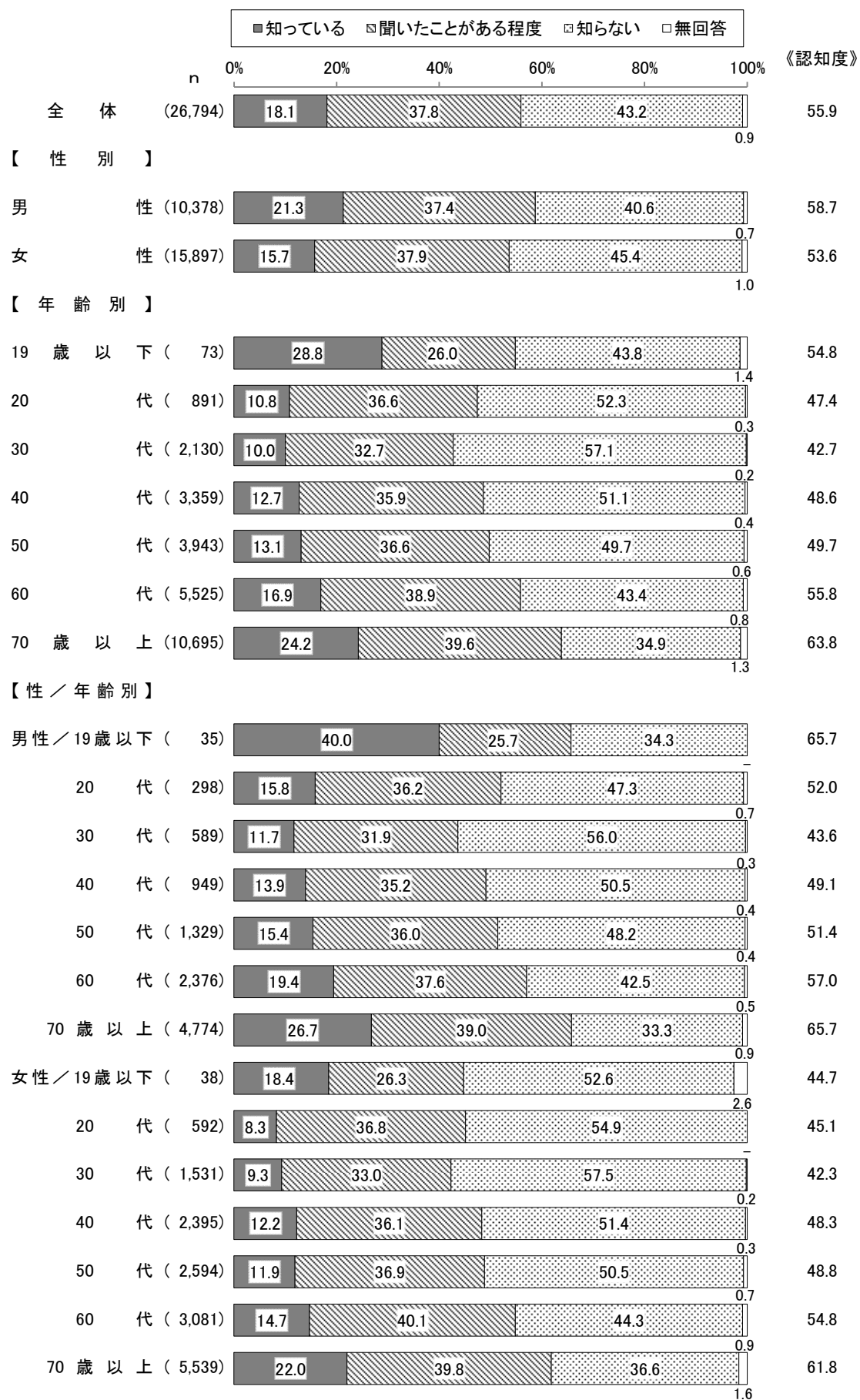
○全体でみると、「知らない」が43.2%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が37.8%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」(18.1%)を合わせた《認知度》は55.9%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で58.2%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、貯水槽水道方式で59.3%と最も高くなっている。

② 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の認知度

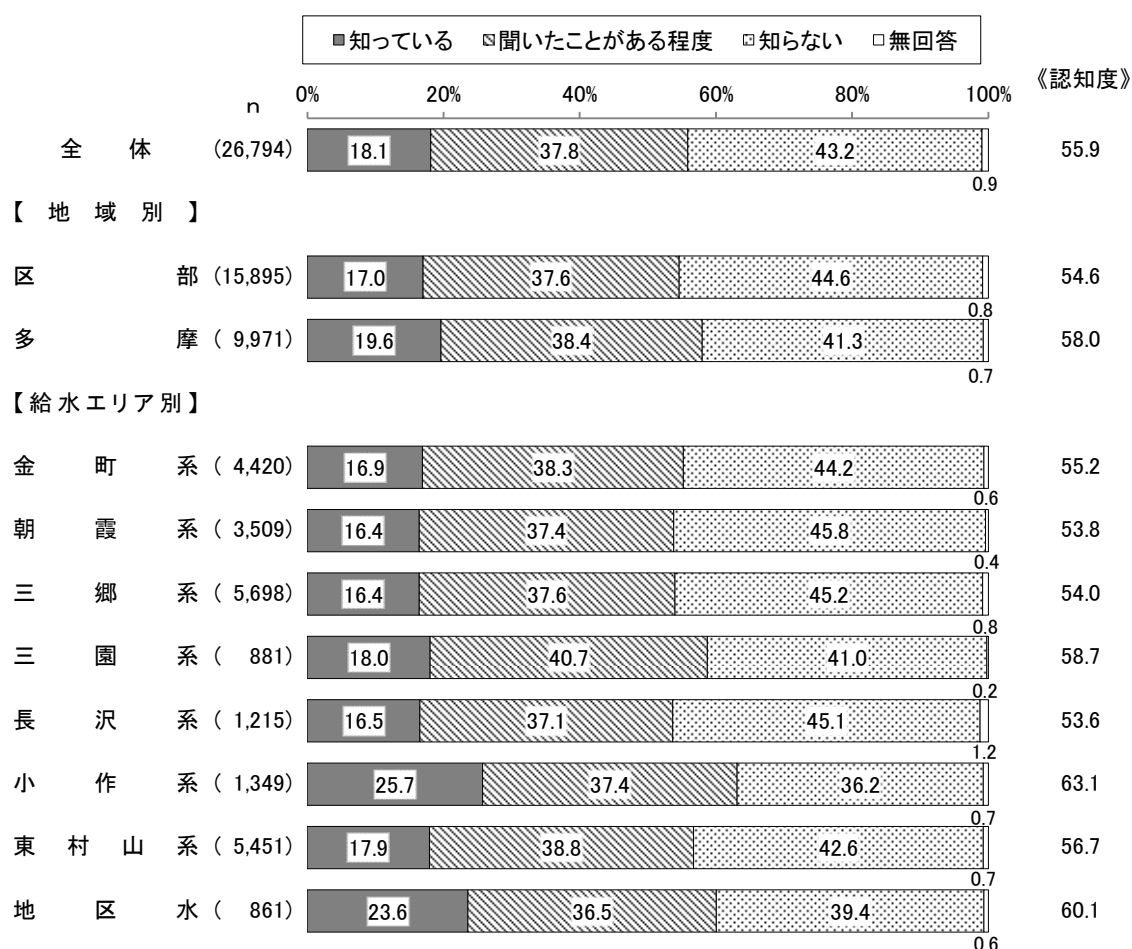
(属性別)〈図表2-3-11〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（58.7%）の方が女性（53.6%）より5.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（42.7%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（63.8%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに30代で最も低くなっており、それ以降は年齢が上がるほど高くなり、男性の70歳以上（65.7%）で最も高くなっている。

③ 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の認知度
(地域別、給水エリア別)〈図表2-3-12〉

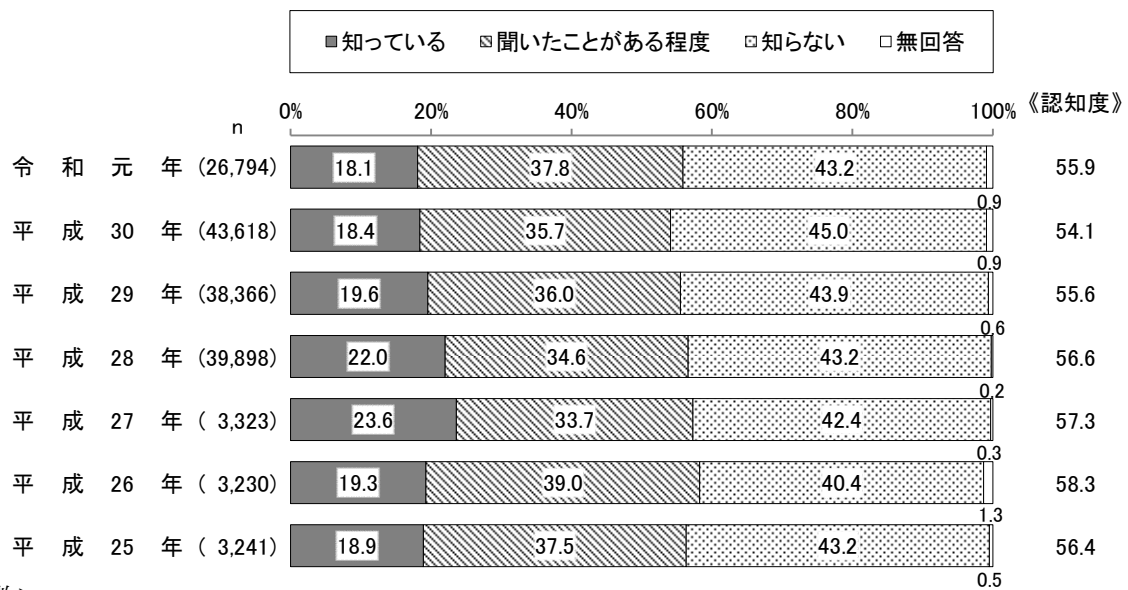


<特徴>

- 地域別では、《認知度》は、多摩（58.0%）の方が区部（54.6%）より3.4ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《認知度》は、小作系（63.1%）で最も高く、次いで地区水（60.1%）となっている。

④ 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の認知度

(時系列：全体)〈図表2-3-13〉



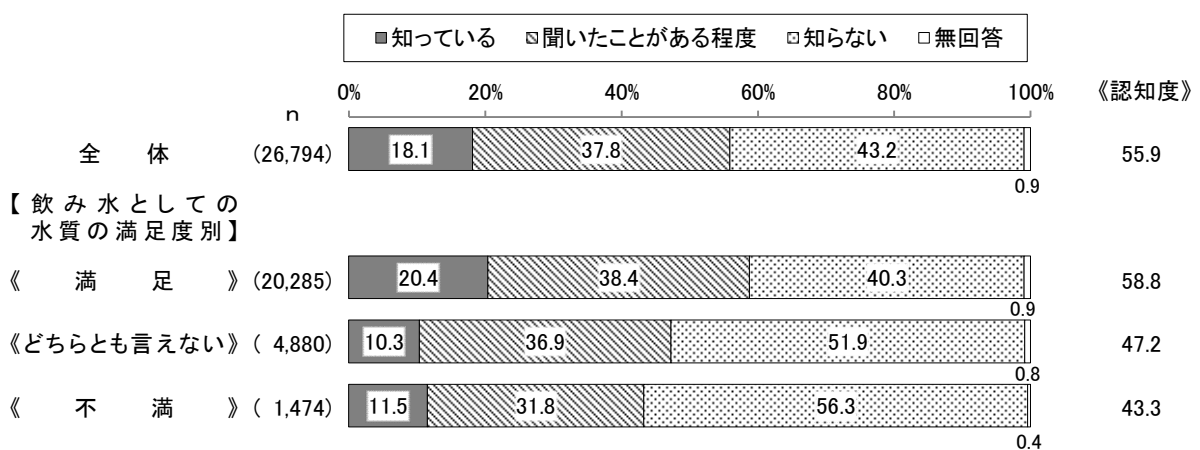
＜特徴＞

○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年度と令和元年度の比較では、「知っている」が平成27年度（23.6%）から5.5ポイント減少しているが、《認知度》でみると特に大きな違いはみられない。

〔詳細分析〕（分析の軸はC票の設問）

⑤ 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の認知度（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-3-14〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（20.4%）の方が、《不満》な人（11.5%）より8.9ポイント高くなっている。さらに「聞いたことがある程度」を合わせた『認知度』は、《満足》な人（58.8%）の方が、《不満》な人（43.3%）より15.5ポイント高くなっている。

(4)「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無

問 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

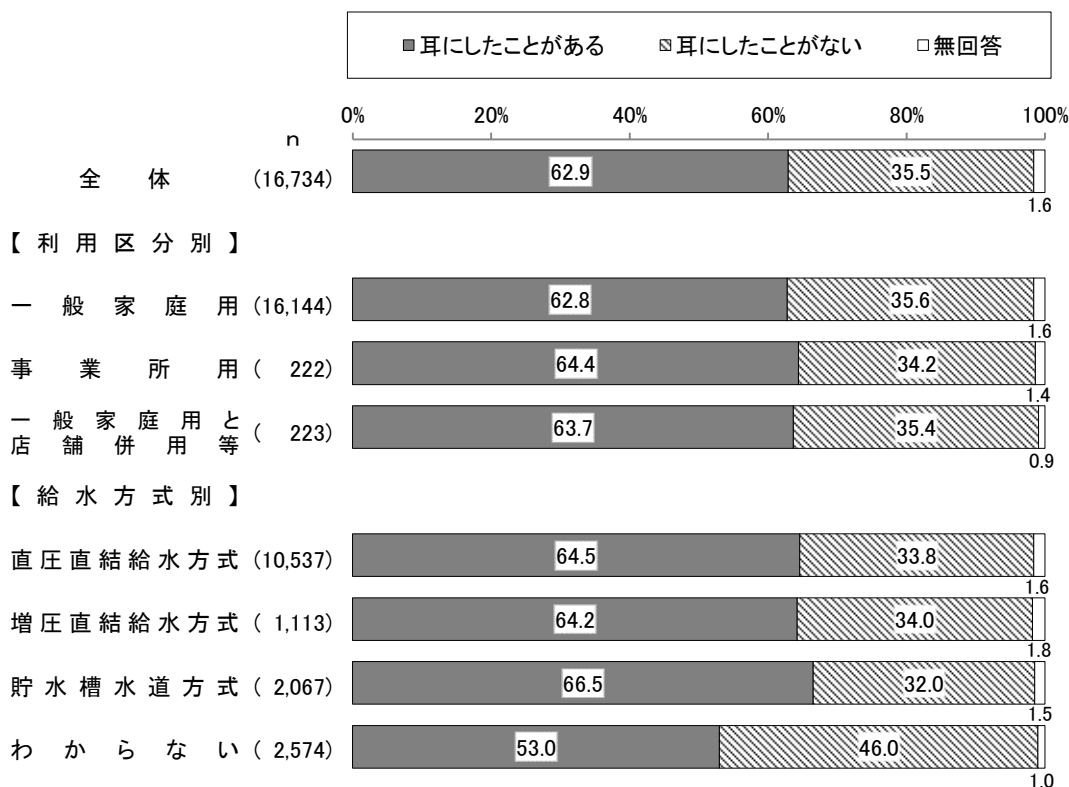
2) 耳にしたことがない

〔D：問11〕

〔調査結果〕

① 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-3-15〉



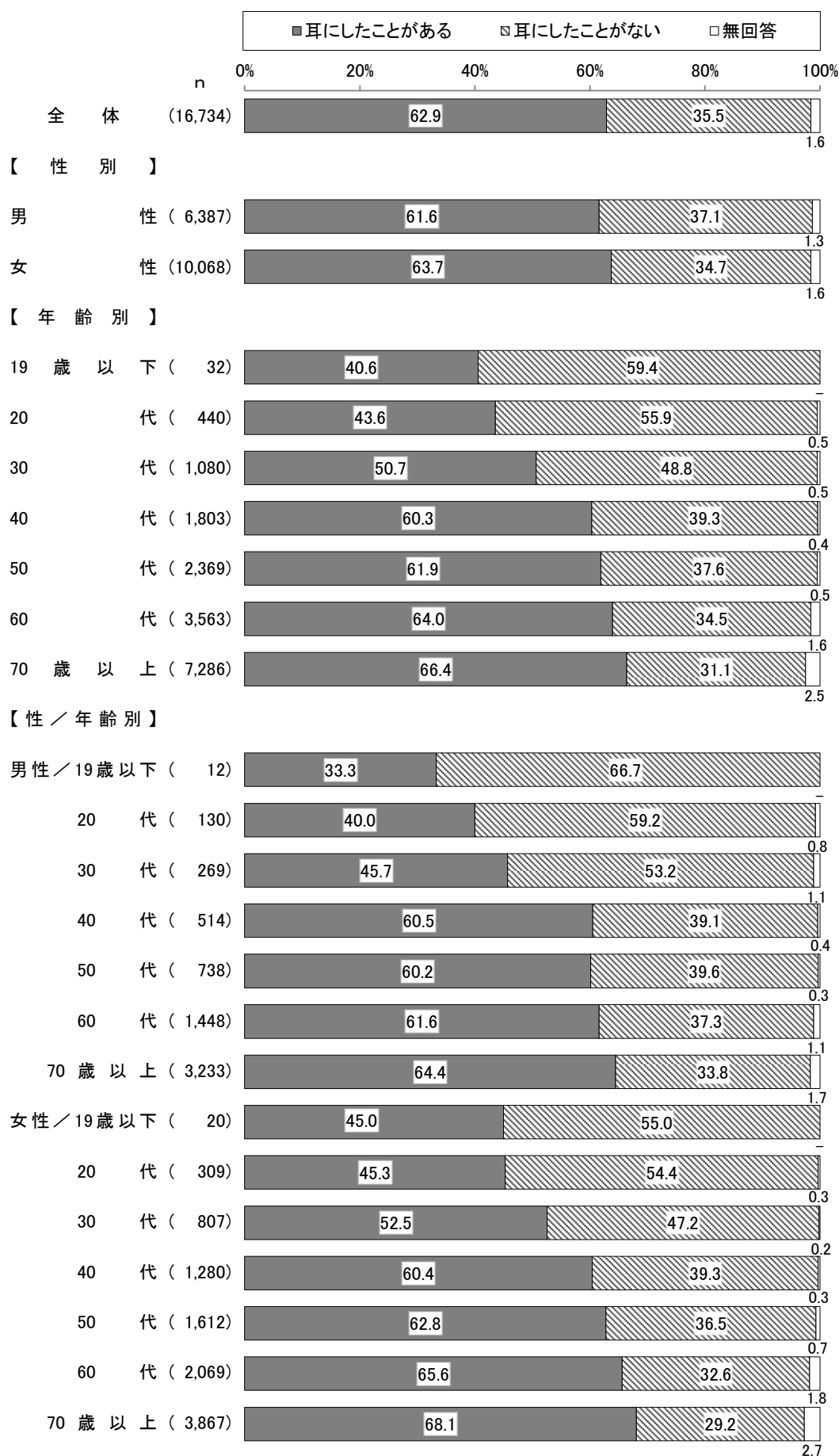
＜特徴＞

○全体では、「耳にしたことがある」が62.9%で、「耳にしたことがない」(35.5%)より高くなっている。

○利用区分別では、「耳にしたことがある」は、事業所用で64.4%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「耳にしたことがある」は、貯水槽水道方式で66.5%と最も高くなっている。

② 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無（属性別）〈図表２－３－１６〉



<特徴>

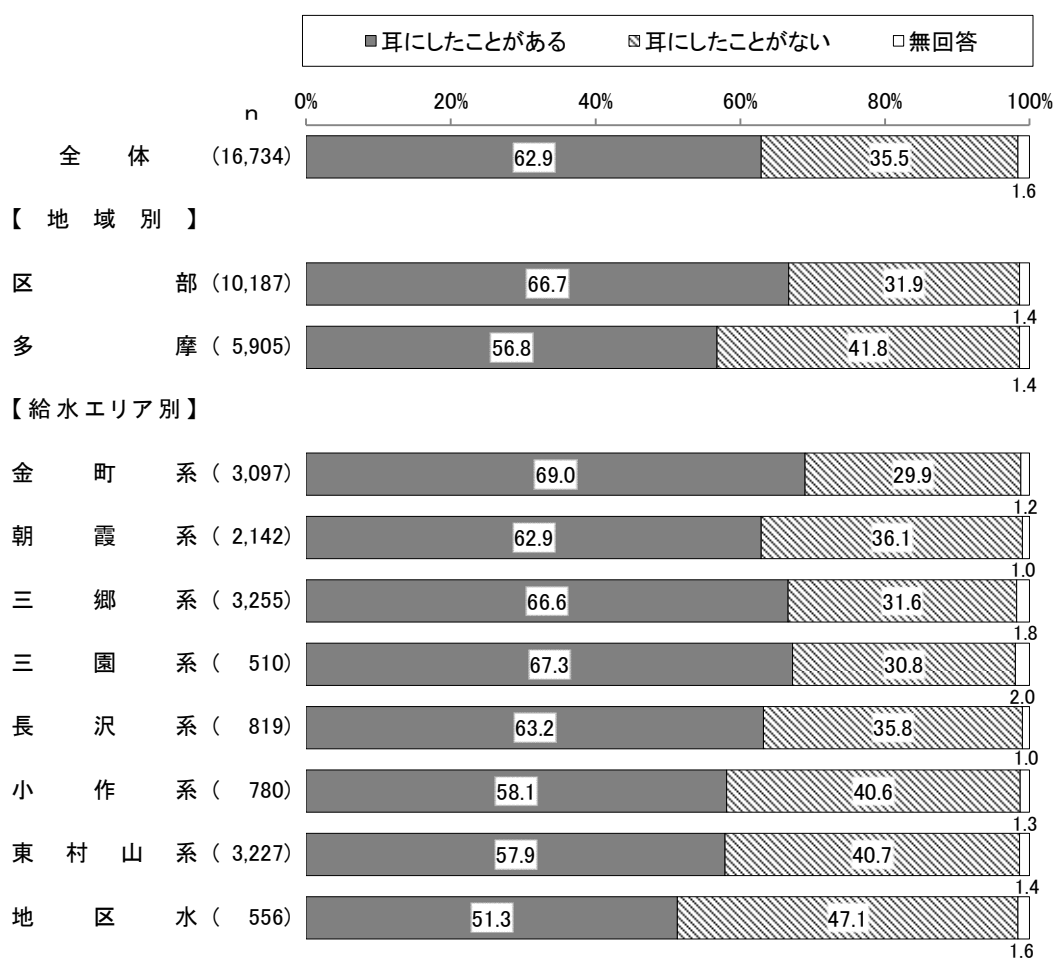
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、「耳にしたことがある」は、19歳以下（40.6％）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（66.4％）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、「耳にしたことがある」は、男女ともにおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなっており、女性の70歳以上（68.1％）で最も高くなっている。

③ 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無（地域別、給水エリア別）

〈図表２－３－１７〉



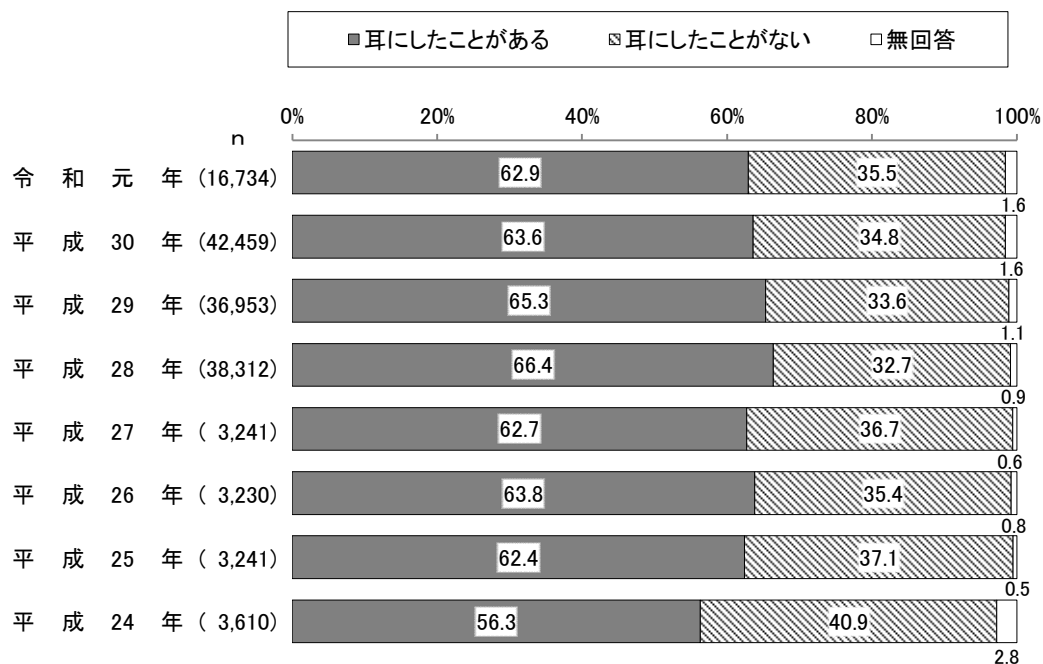
<特徴>

○地域別では、「耳にしたことがある」は、区部（66.7％）の方が多摩（56.8％）より9.9ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「耳にしたことがある」は、金町系（69.0％）で最も高く、次いで三園系（67.3％）、三郷系（66.6％）などとなっている。

④ 「東京の水がおいしくなった」という声を耳にすることの有無（時系列：全体）

〈図表 2－3－18〉



＜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、特に特に大きな違いはなく、「耳にしたことがある」は、6割強から6割台半ばで推移している。

2-4 危機管理対策

(1) 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度

問 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

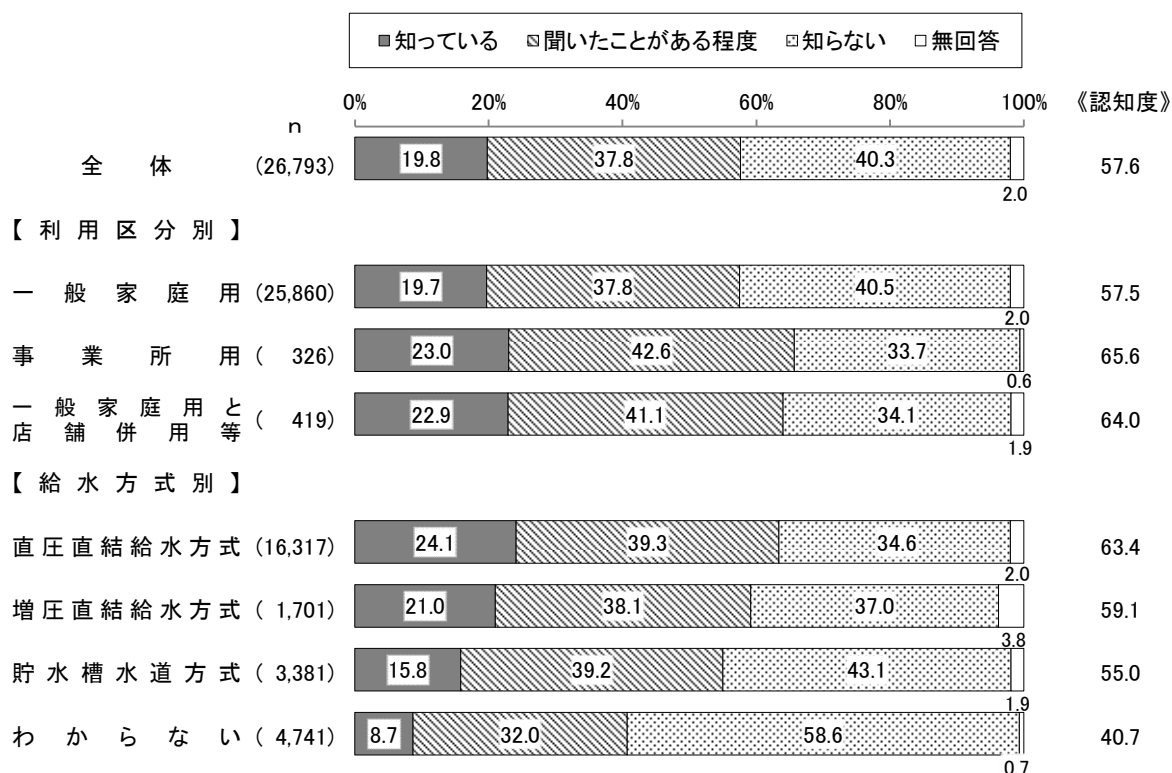
3) 知らない

〔C：問8、G：問8〕

〔調査結果〕

① 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-4-1〉



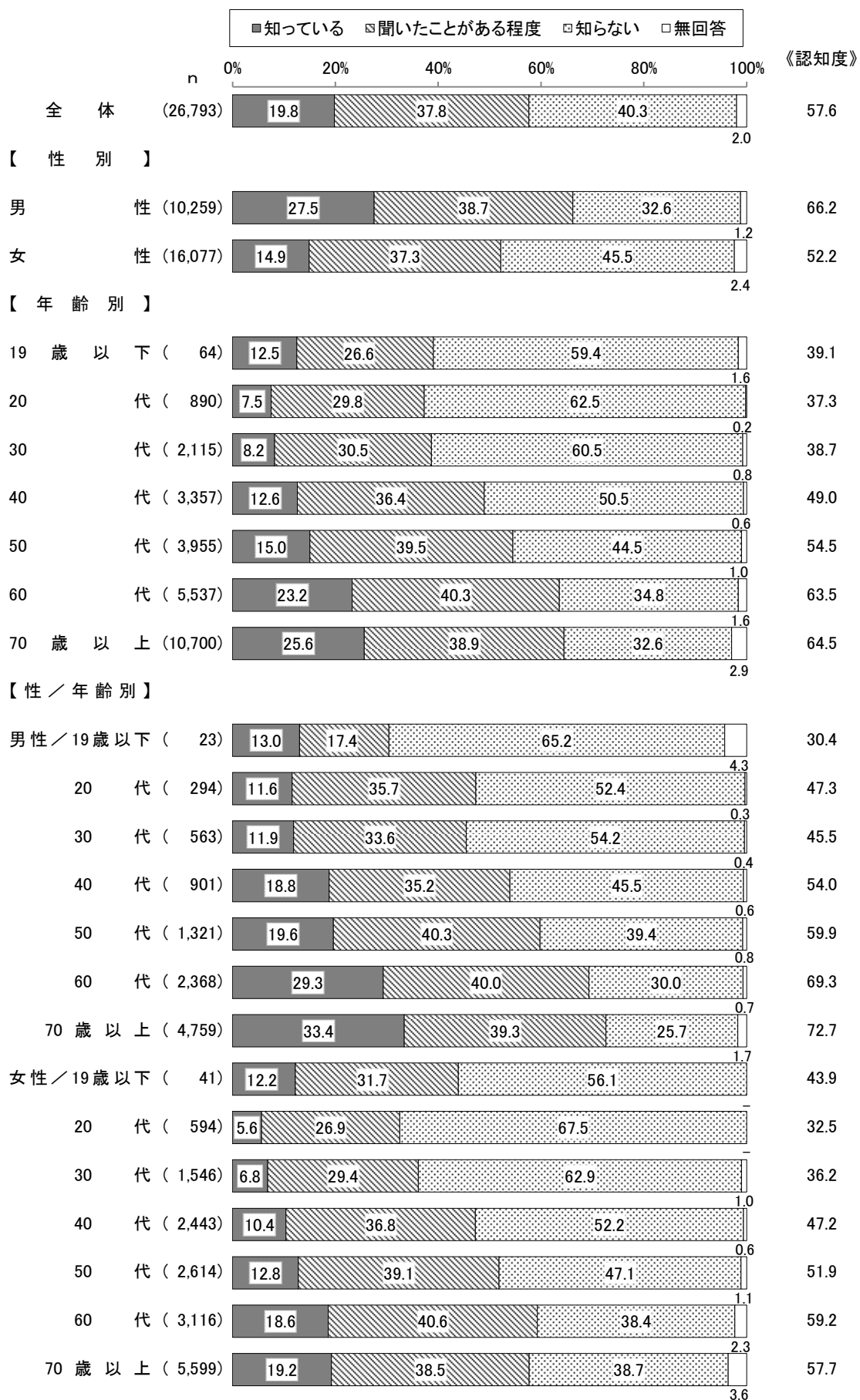
＜特徴＞

○全体では、「知らない」が40.3%で最も高くなっている。「聞いたことがある」（37.8%）と「知っている」（19.8%）を合わせた《認知度》は57.6%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、事業所用で65.6%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式で63.4%と最も高くなっている。

② 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（属性別）〈図表 2-4-2〉

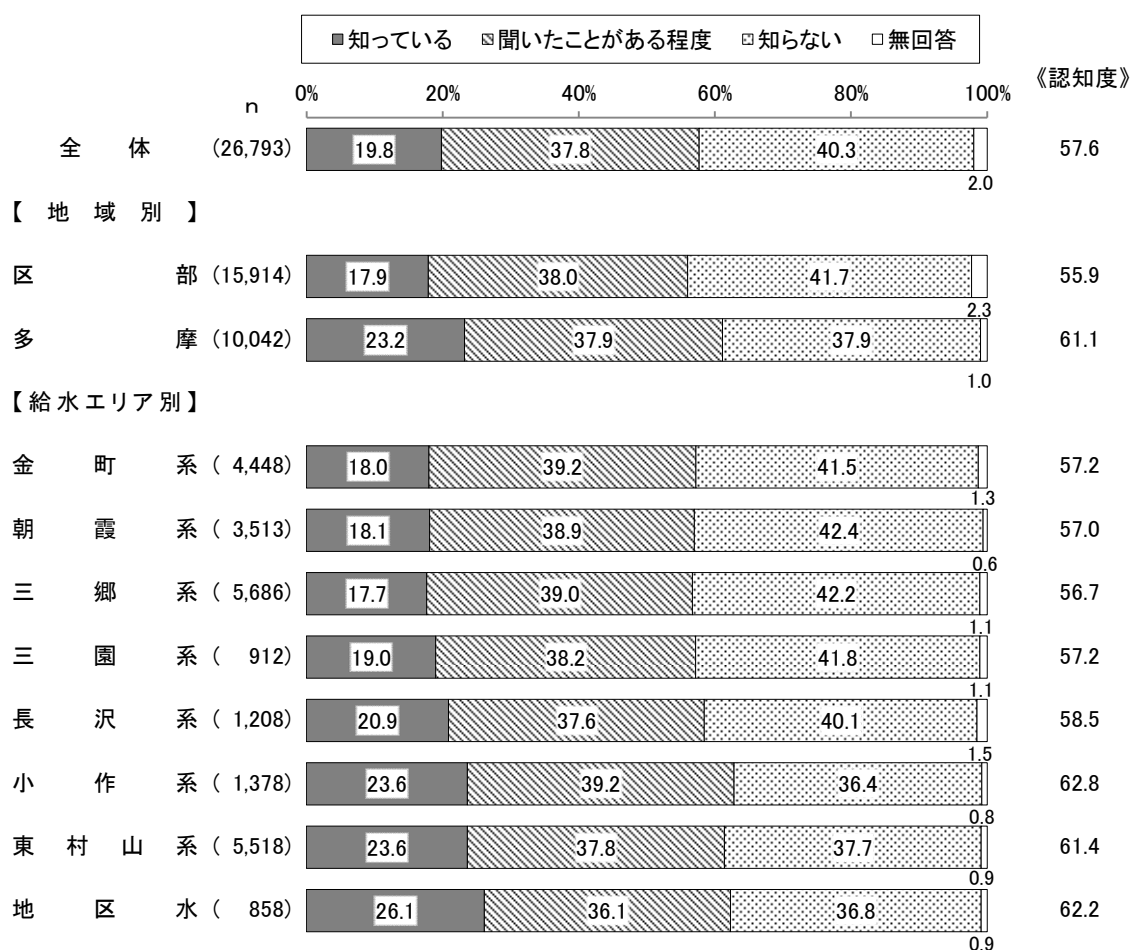


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（66.2%）の方が女性（52.2%）より14.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下から30代にかけては4割近くで推移しているが、40代から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（64.5%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、標本数が少ない19歳以下を除き、男性の70歳以上（72.7%）で最も高く、女性の20代（32.5%）で最も低くなっている。

③ 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（地域別、給水エリア別）

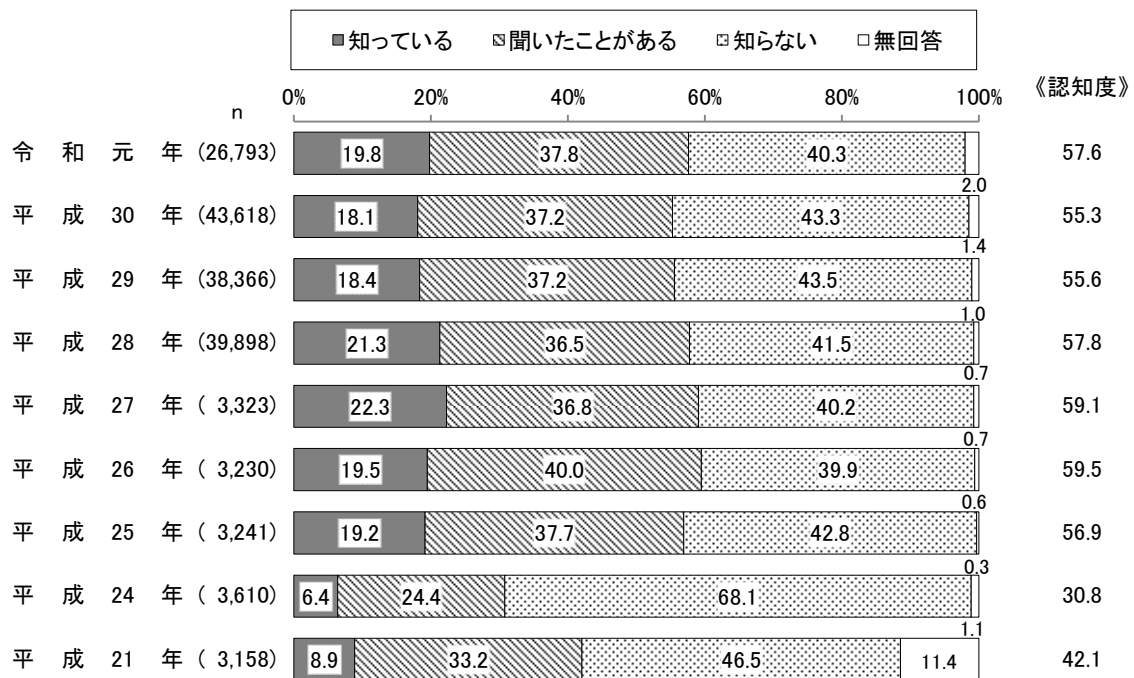
〈図表2-4-3〉



<特徴>

- 地域別では、「知っている」は多摩（23.2%）の方が区部（17.9%）より5.3ポイント高くなっているが、《認知度》では特に大きな違いはみられない。
- 給水エリア別では、《認知度》は、小作系（62.8%）が最も高く、次いで地区水（62.2%）、東村山系（61.4%）などとなっている。

④ 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（時系列：全体）〈図表 2－4－4〉



＜特徴＞

○前年度調査との比較では、《認知度》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年間の傾向でも、《認知度》は特に大きな違いはなく、5割台半ばから6割近くで推移している。

(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度

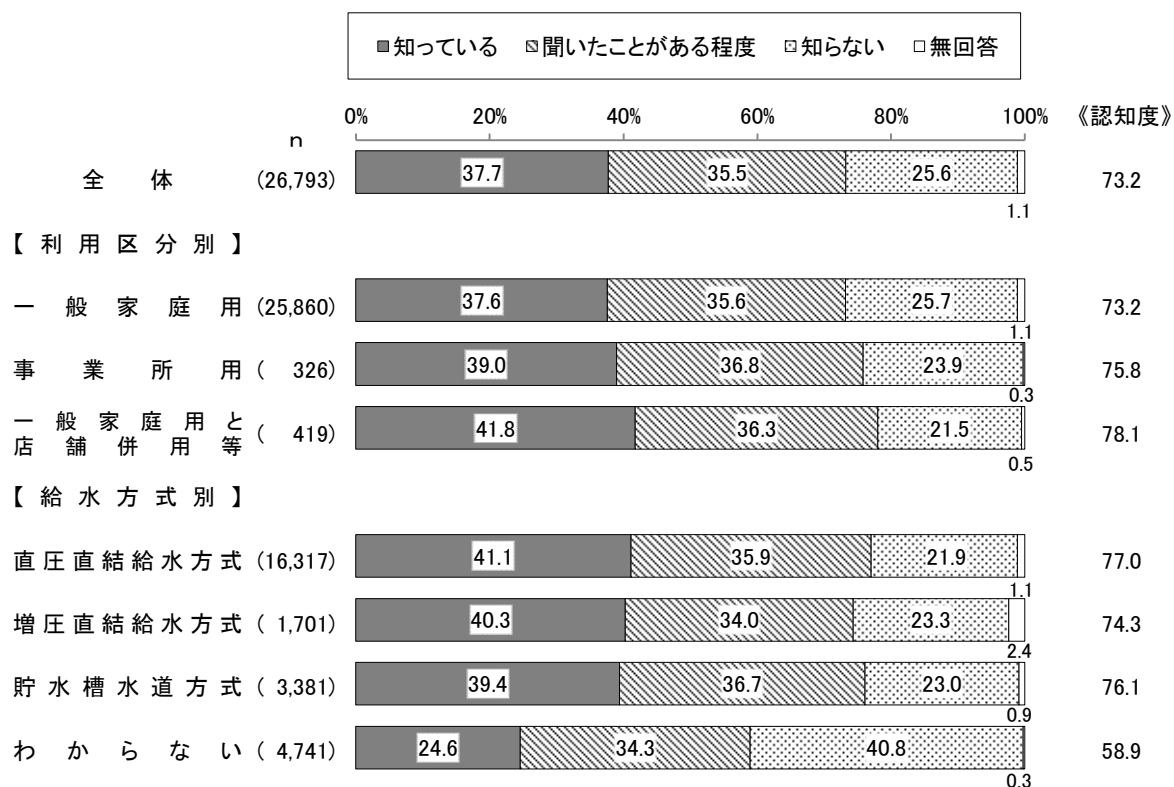
問 東京都の大規模浄水場は、昭和 30 年代後半からの高度経済成長期の需要増に対応するために整備されたものが多く、現在老朽化が進んでいることをご存知ですか。

1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔C : 問 9、G : 問 9〕

〔調査結果〕

① 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－5〉



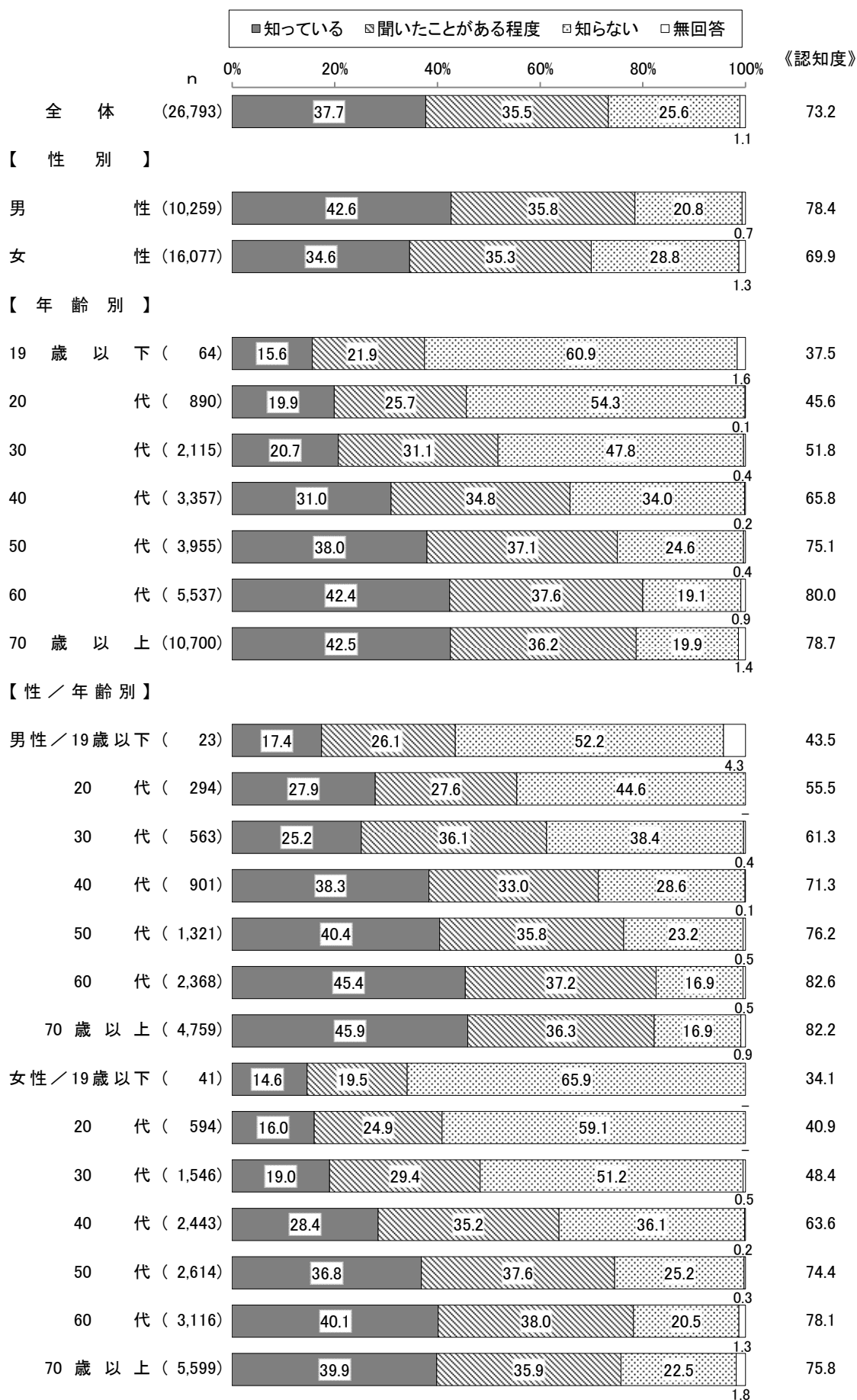
＜特徴＞

○全体では、「知っている」が37.7%で最も高く、「聞いたことがある程度」(35.5%)を合わせた《認知度》は73.2%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で78.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式で77.0%と最も高くなっている。

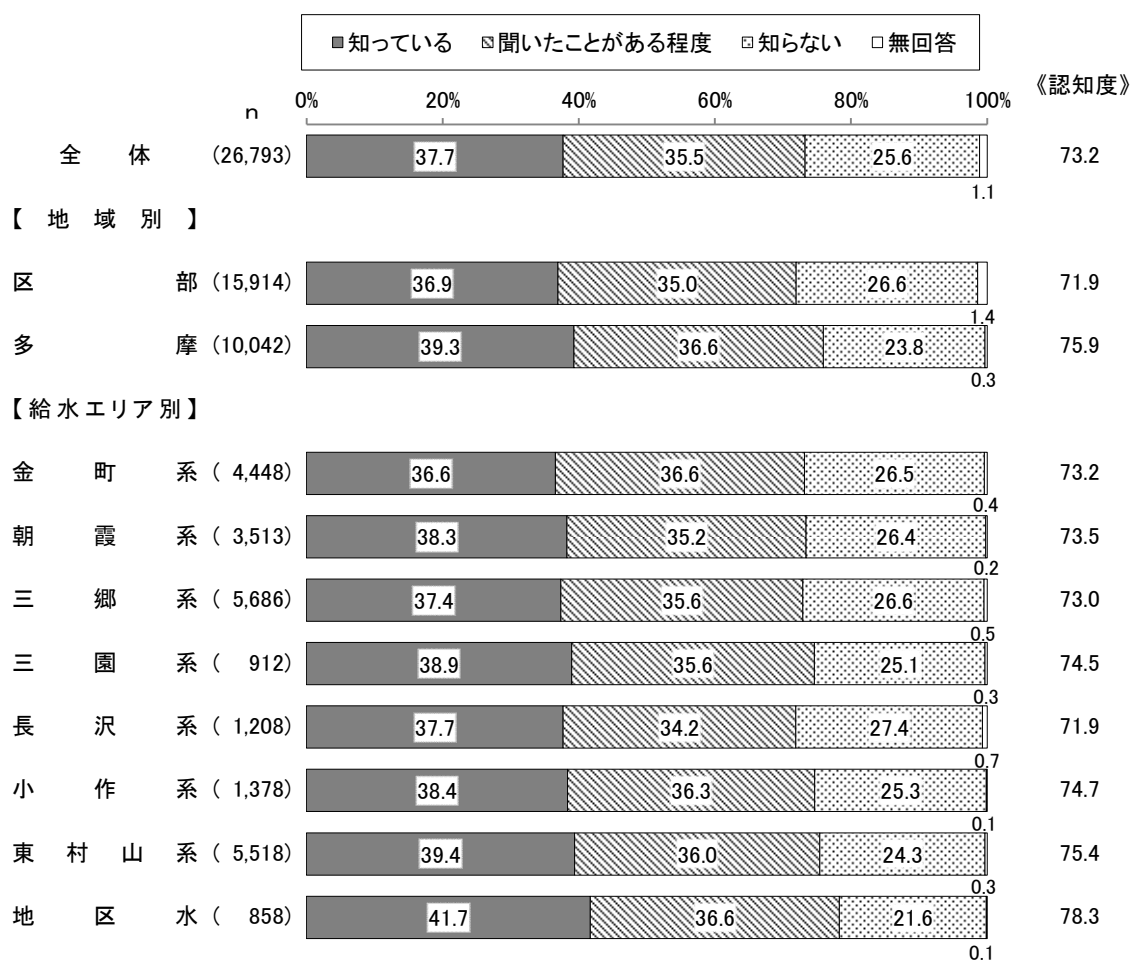
② 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（属性別）〈図表２－４－６〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（78.4%）の方が女性（69.9%）より8.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（37.5%）で最も低く、おおむね年齢が上がるほど割合は高くなり、60代（80.0%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに19歳以下で最も低く、おおむね年齢が上がるほど割合は高くなり、男性の60代（82.6%）で最も高くなっている。

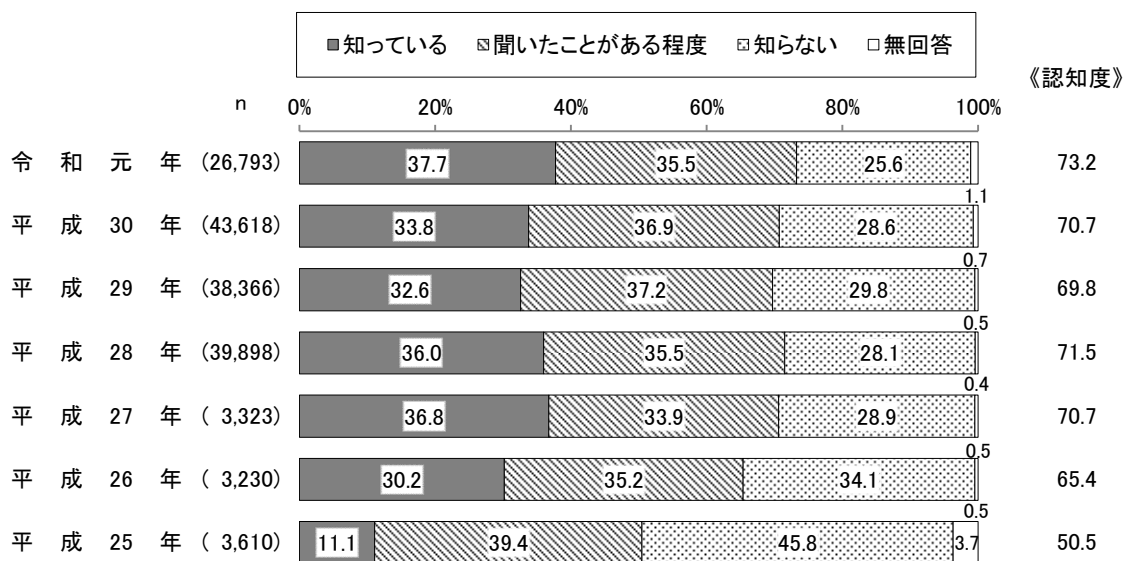
③ 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（地域別、給水エリア別）〈図表2-4-7〉



<特徴>

- 地域別では、《認知度》は多摩（75.9%）の方が区部（71.9%）より4.0ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、地区水（78.3%）で最も高くなっている。

④ 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（時系列：全体）〈図表 2－4－8〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、「知っている」は平成30年（33.8%）から3.9ポイント増加しているが、《認知度》では特に大きな違いはない。

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、《認知度》はおおむね7割前後で推移している。

(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況

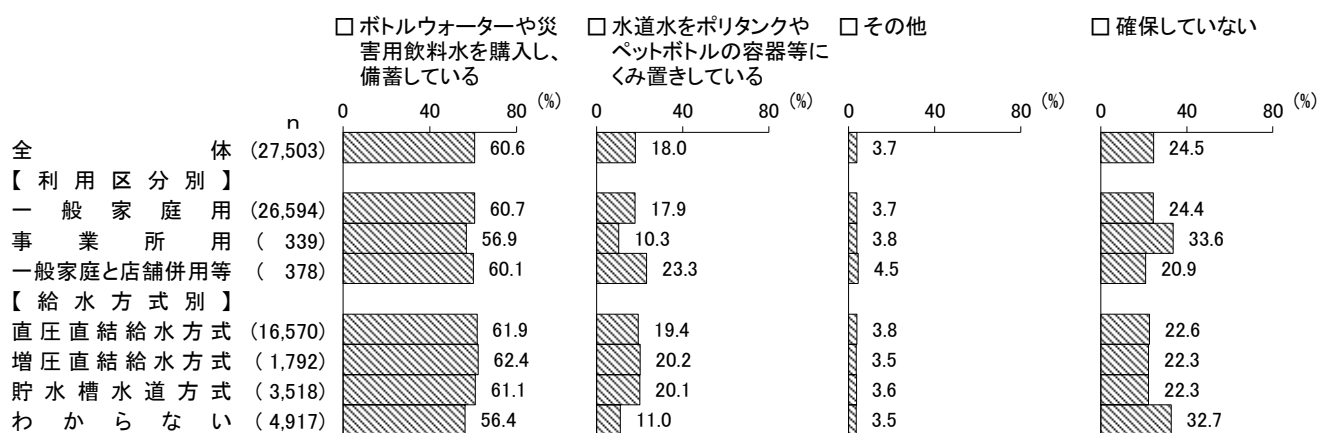
問 日頃から震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。(複数回答可)

- 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

[A : 問 12、H : 問 10]

[調査結果]

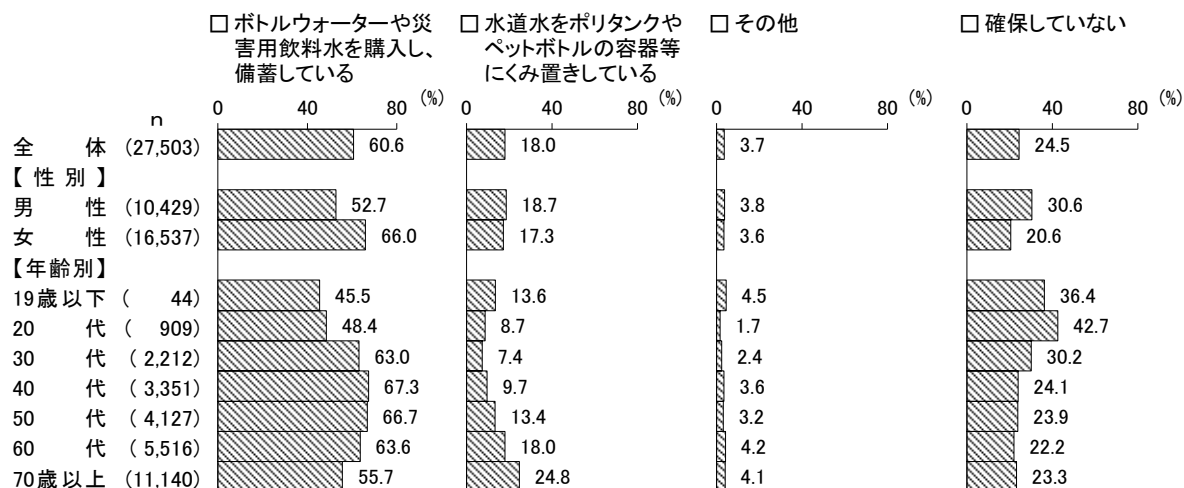
① 震災に備えた「飲料水」の確保状況（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－9〉



<特徴>

- 全体では、「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」が60.6%で最も高く、以下、「確保していない」(24.5%)、「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」(18.0%)、「その他」(3.7%)となっている。
- 利用区分別では、「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」は、一般家庭用で60.7%と最も高くなっている。一方、「確保していない」は、事業所用(33.6%)で最も高くなっている。
- 給水方式別では、「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」は、増圧直結給水方式で62.4%と最も高くなっている。

② 震災に備えた「飲料水」の確保状況（性別、年齢別）〈図表 2-4-10〉

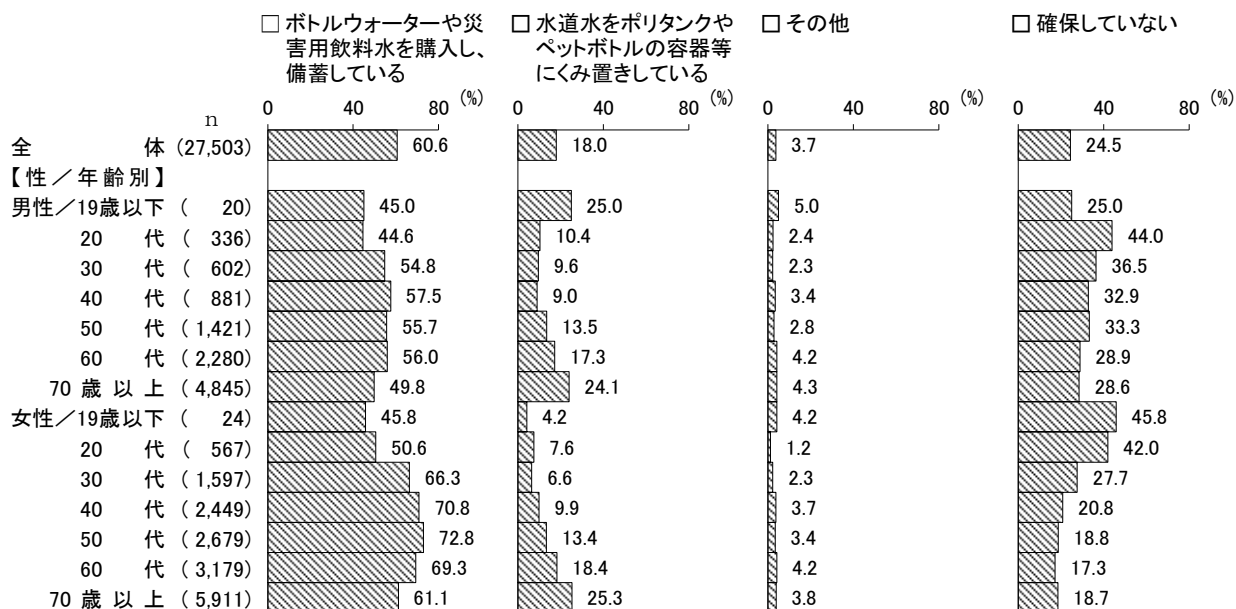


＜特徴＞

○性別では、「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」は、女性（66.0%）の方が男性（52.7%）より13.3ポイント高くなっている。一方、「確保していない」は、男性（30.6%）の方が女性（20.6%）より10.0ポイント高くなっている。

○年齢別では、「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」は、40代（67.3%）で最も高くなっている。「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」は、標本数が少ない19歳以下を除き、おおむね年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（24.8%）で最も高くなっている。一方、「確保していない」は、20代（42.7%）で4割を超え最も高くなっている。

③ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（性／年齢別）〈図表 2-4-11〉



＜特徴＞

○性／年齢別では、「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」は、女性の40代から60代で7割前後と高くなっている。女性では30代以上の全ての年代で6割を超えているが、男性ではどの年代も6割に満たない。

④ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（地域別、区市町別）〈図表２－４－１２〉

	調査数	水道水をポリタンク等に ペットボトルの容器や くみ置きしている	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	その他	確保していない	無回答
全体	27,503	18.0	60.6	3.7	24.5	0.6
【地域別】						
区部	16,384	17.9	61.1	3.4	24.1	0.6
多摩	10,250	18.1	60.7	4.0	24.8	0.4
【区市町別】						
千代田区	5	40.0	60.0	－	－	－
中央区	73	24.7	63.0	1.4	23.3	－
港区	218	14.2	68.8	3.2	22.5	－
新宿区	662	16.8	60.3	2.6	26.4	0.6
文京区	144	13.2	73.6	1.4	17.4	0.7
台東区	215	12.6	67.9	3.3	20.9	－
墨田区	136	19.9	52.9	4.4	30.1	0.7
江東区	594	18.7	60.4	3.7	24.4	0.5
品川区	563	15.6	62.9	5.0	23.1	0.7
目黒区	483	15.5	64.8	2.9	23.8	0.2
大田区	1,440	17.3	61.9	2.7	24.1	0.3
世田谷区	1,141	18.1	67.6	4.2	17.5	0.7
渋谷区	388	19.1	60.8	2.6	22.7	0.8
中野区	587	16.4	61.7	3.6	25.0	1.0
杉並区	1,949	15.8	66.0	4.5	21.2	0.4
豊島区	737	17.8	56.6	4.1	28.9	0.3
北区	980	22.3	51.8	3.4	27.7	0.8
荒川区	247	24.7	43.7	3.2	33.6	0.4
板橋区	282	25.5	46.1	3.9	30.9	0.4
練馬区	2,498	17.5	62.8	3.0	23.1	0.7
足立区	1,345	18.0	57.4	3.3	27.7	0.7
葛飾区	1,200	19.6	58.9	3.4	24.8	0.5
江戸川区	497	19.1	60.6	2.6	23.1	1.0
八王子市	1,448	18.4	58.3	4.4	27.3	0.5
立川市	404	15.8	59.2	3.5	26.7	0.2
三鷹市	246	16.7	63.4	3.7	22.4	－
青梅市	590	15.1	50.7	6.9	34.6	0.2
府中市	725	17.2	64.4	2.8	21.9	0.3
調布市	449	16.0	65.5	2.4	23.4	0.2
町田市	1,809	18.6	66.7	3.5	19.3	0.7
小金井市	205	23.9	63.4	1.5	20.5	0.5
小平市	496	20.6	60.9	4.0	24.0	0.4
日野市	276	18.8	60.9	4.0	25.0	－
東村山市	395	22.8	58.0	4.6	23.3	－
国分寺市	199	13.1	66.8	3.5	23.6	－
国立市	180	13.3	53.9	4.4	30.6	1.1
福生市	89	16.9	44.9	7.9	34.8	－
狛江市	268	19.0	66.8	3.0	24.3	－
東大和市	443	18.5	57.1	5.4	26.2	0.5
清瀬市	193	14.0	58.0	4.1	27.5	0.5
東久留米市	256	23.8	57.0	6.3	23.8	0.4
武蔵村山市	239	18.0	54.0	4.6	28.9	－
多摩市	256	12.1	66.8	2.7	22.3	0.4
稲城市	60	16.7	71.7	3.3	15.0	－
あきる野市	344	16.3	50.0	4.4	35.5	0.3
西東京市	506	19.0	62.6	2.2	22.5	0.6
西多摩郡瑞穂町	174	24.1	54.0	5.2	28.7	0.6
西多摩郡日の出町	－	－	－	－	－	－
西多摩郡奥多摩町	－	－	－	－	－	－

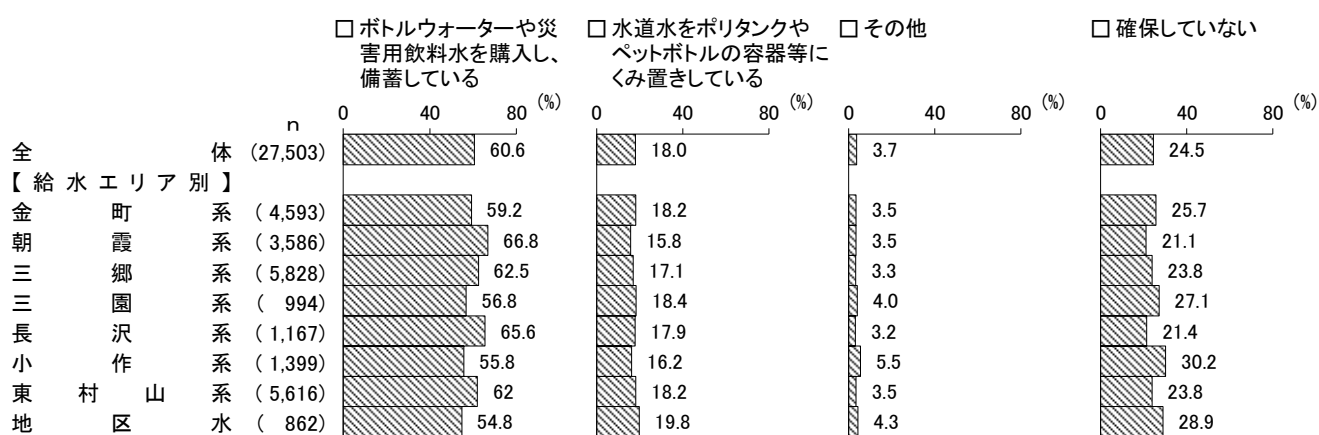
(人)

(%)

<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。
- 区市町別では、「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」は、文京区（73.6%）が最も高く、次いで稲城市（71.7%）、港区（68.8%）などとなっている。また、「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」は、標本数が少ない千代田区を除き、板橋区（25.5%）が最も高く、中央区と荒川区（各24.7%）などとなっている。一方、「確保していない」は、あきる野市（35.5%）が最も高く、次いで福生市（34.8%）、青梅市（34.6%）などとなっている。

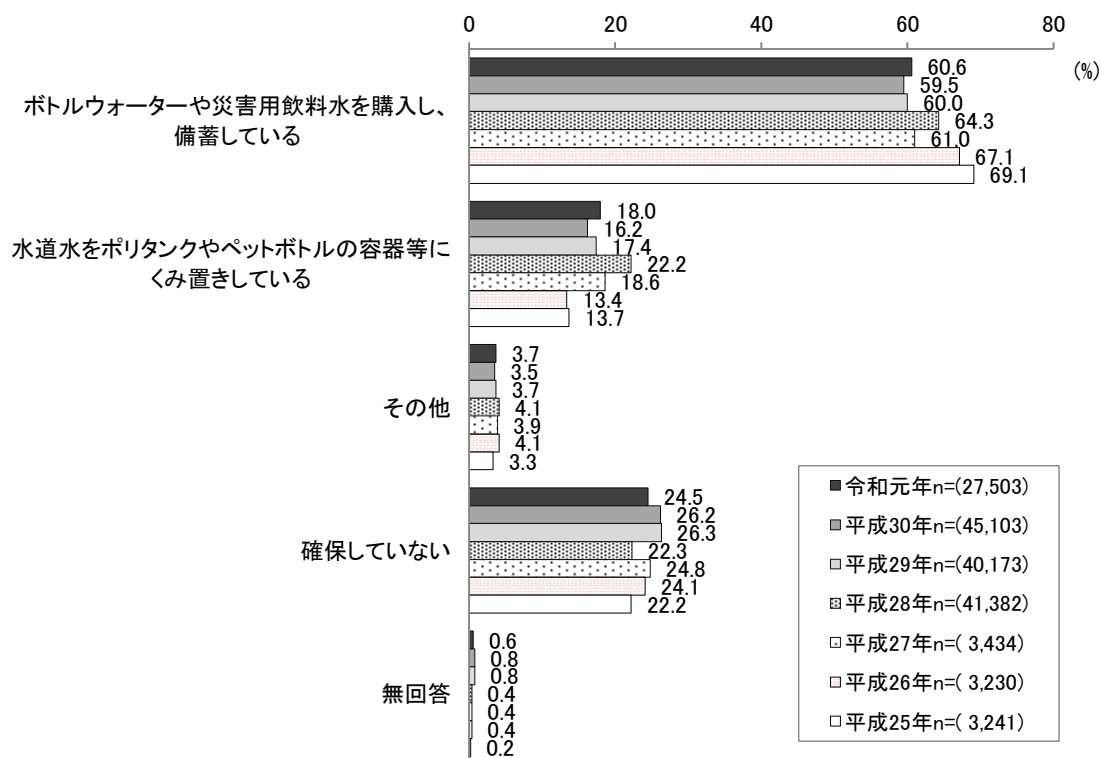
⑤ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（給水エリア別）〈図表2-4-13〉



<特徴>

- 給水エリア別では、「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」は、朝霞系（66.8%）で最も高く、次いで長沢系（65.6%）となっている。一方、「確保していない」は、小作系（30.2%）で最も高くなっている。

⑥ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（時系列：全体）〈図表 2－4－1 4〉



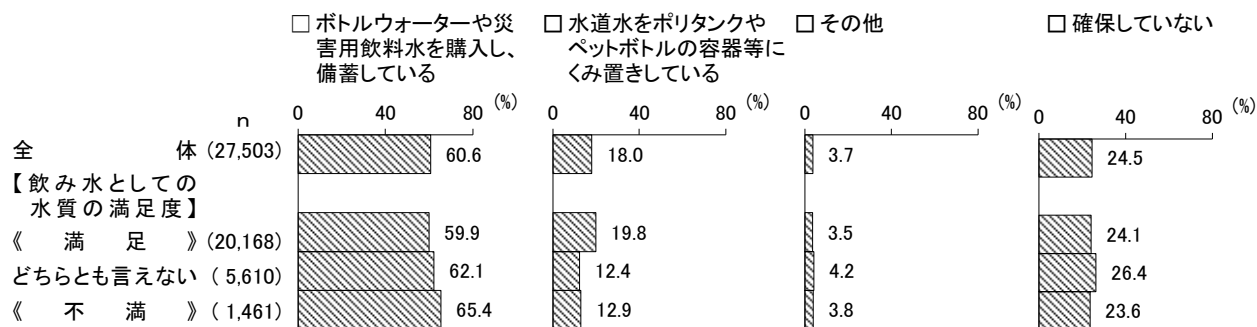
<特徴>

○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年間の傾向では、「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」は平成28年度（64.3%）に比べると3.7ポイント減少しているが、この3年間は6割前後で推移している。一方、「確保していない」はおおむね2割半ばで大きな変動なく推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はA票の設問）

⑦ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－4－1 5〉



<特徴>

○飲み水としての水質の満足度別では、「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」は、飲み水としての水質に《不満》な人（65.4%）の方が《満足》な人（59.9%）より5.5ポイント高くなっている。一方、「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」は、《満足》な人（19.8%）の方が《不満》な人（12.9%）より6.9ポイント高くなっている。

(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由

問 〈前問で「4 確保していない」と回答した方のみにお尋ねします。〉

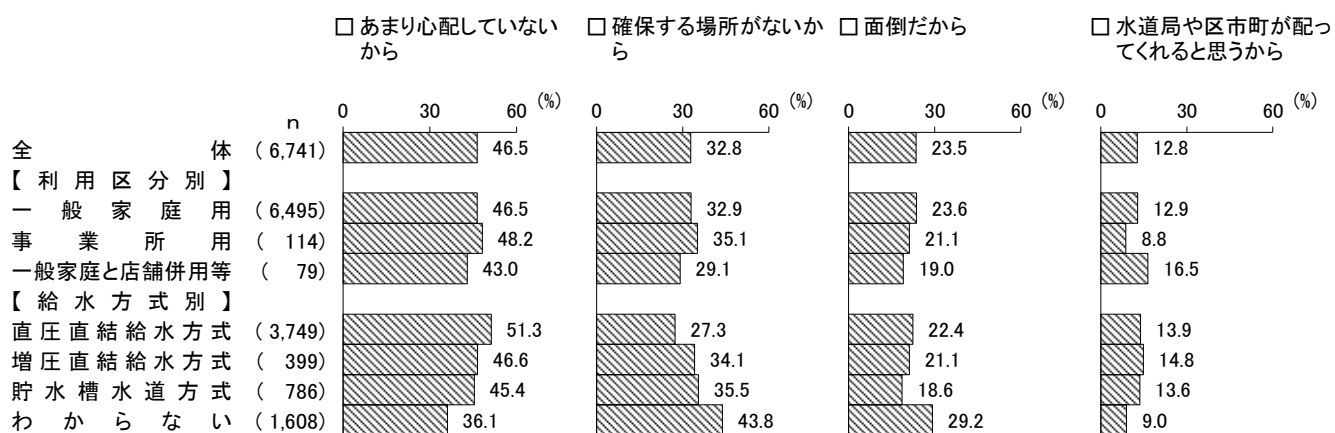
飲料水を確保しない理由は何ですか。(複数回答可)

- 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

〔A : 問 13、H : 問 11〕

〔調査結果〕

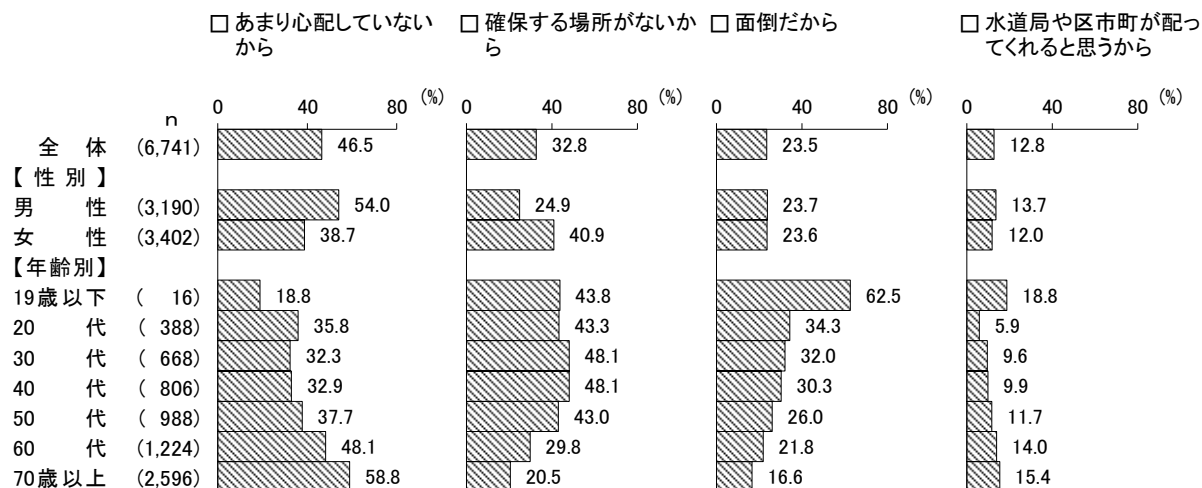
① 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－16〉



<特徴>

- 全体では、「あまり心配していないから」が、46.5%で最も高くなっている。以下、「確保する場所がないから」(32.8%)、「面倒だから」(23.5%)、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」(12.8%)となっている。
- 利用区分別では、「あまり心配していないから」は、事業所用で48.2%と最も高く、「確保する場所がないから」でも、事業所用で35.1%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「あまり心配していないから」は、直圧直結給水方式 (51.3%) で最も高くなっている。

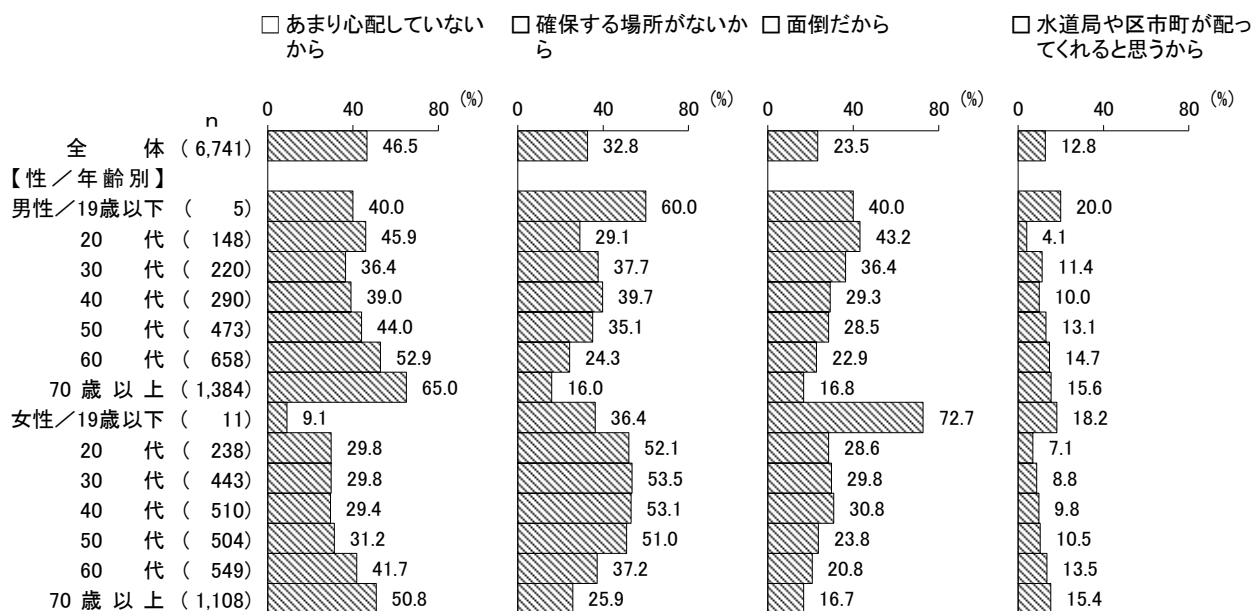
② 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性別、年齢別）〈図表 2-4-17〉



＜特徴＞

- 性別では、「あまり心配していないから」は、男性（54.0%）の方が女性（38.7%）より15.3ポイント高く、逆に、「確保する場所がないから」は、女性（40.9%）の方が男性（24.9%）より16.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「あまり心配していないから」は、おおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（58.8%）で最も高くなっている。「確保する場所がないから」は、50代までは4割台であるが、60代から低くなり、70歳以上（20.5%）で2割となっている。また、「面倒だから」では、年齢が上がるにつれ割合は低くなり、70歳以上で16.6%となっている。

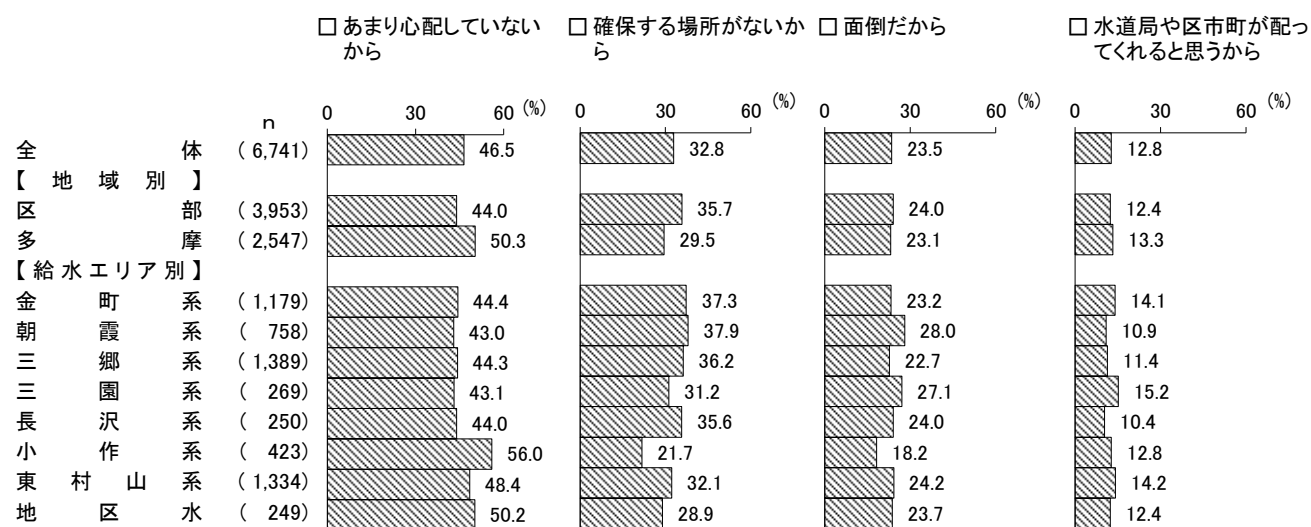
③ 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性／年齢別）〈図表 2-4-18〉



＜特徴＞

- 性／年齢別では、「あまり心配していないから」は、男性の70歳以上（65.0%）で最も高くなっている。逆に、「確保する場所がないから」は、男性の70歳以上（16.0%）で最も低くなっている。また、「面倒だから」は、男女ともにおおむね年齢が下がるほど割合が高くなっている。

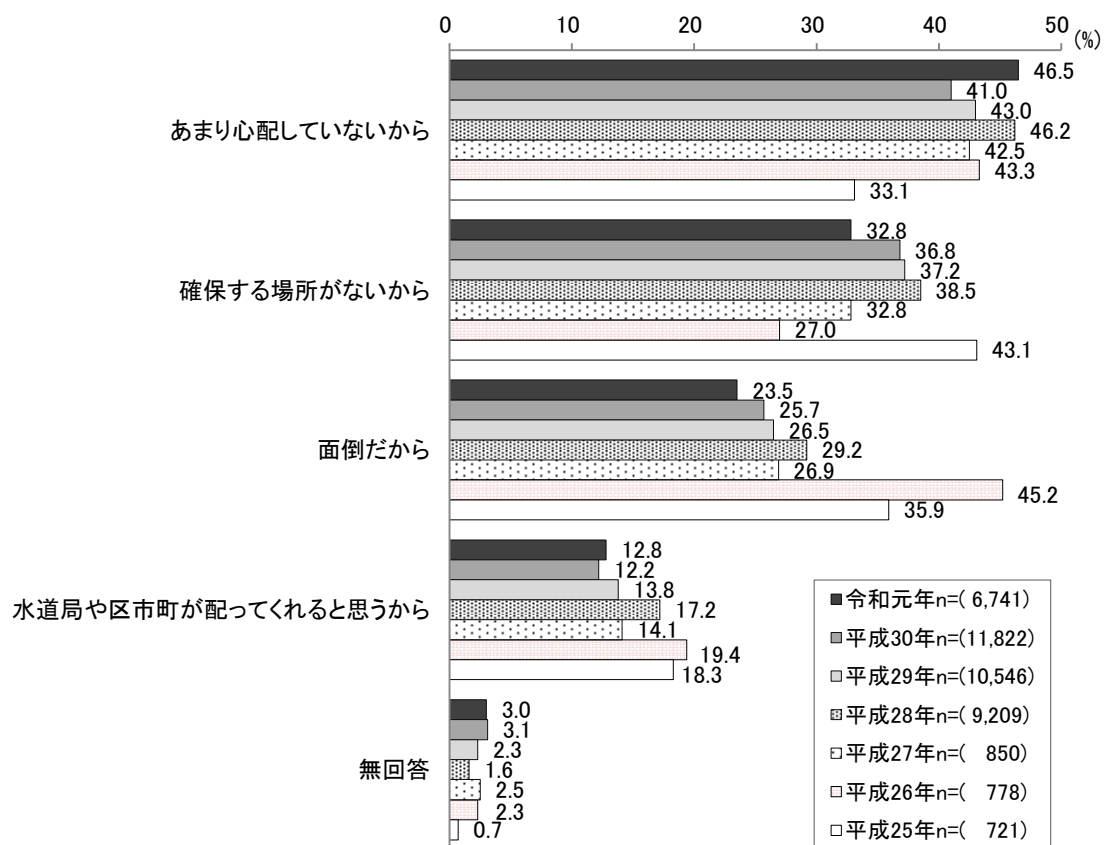
④ 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（地域別、給水エリア別）〈図表２－４－１９〉



<特徴>

- 地域別では、「あまり心配していないから」は、多摩（50.3％）の方が区部（44.0％）より6.3ポイント高くなっている。逆に、「確保する場所がないから」は、区部（35.7％）の方が多摩（29.5％）より6.2ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、「あまり心配していないから」は、小作系（56.8％）が最も高く、地区水（50.2％）でも5割となっている。「確保する場所がないから」は、朝霞系（37.9％）で最も高く、次いで金町系（37.3％）、三郷系（36.2％）などとなっている。

⑤ 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（時系列：全体）〈図表２－４－２０〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、「あまり心配していないから」は5.5ポイント増加し、逆に「確保する場所がないから」は、4.0ポイント減少している。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向では、「あまり心配していないから」については、平成28年度以降は4割台で特に大きな変動はないが、「確保する場所がないから」、「面倒だから」、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」については、割合がおおむね減少している。

（５）最寄りの災害時給水ステーションの認知度

問 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。

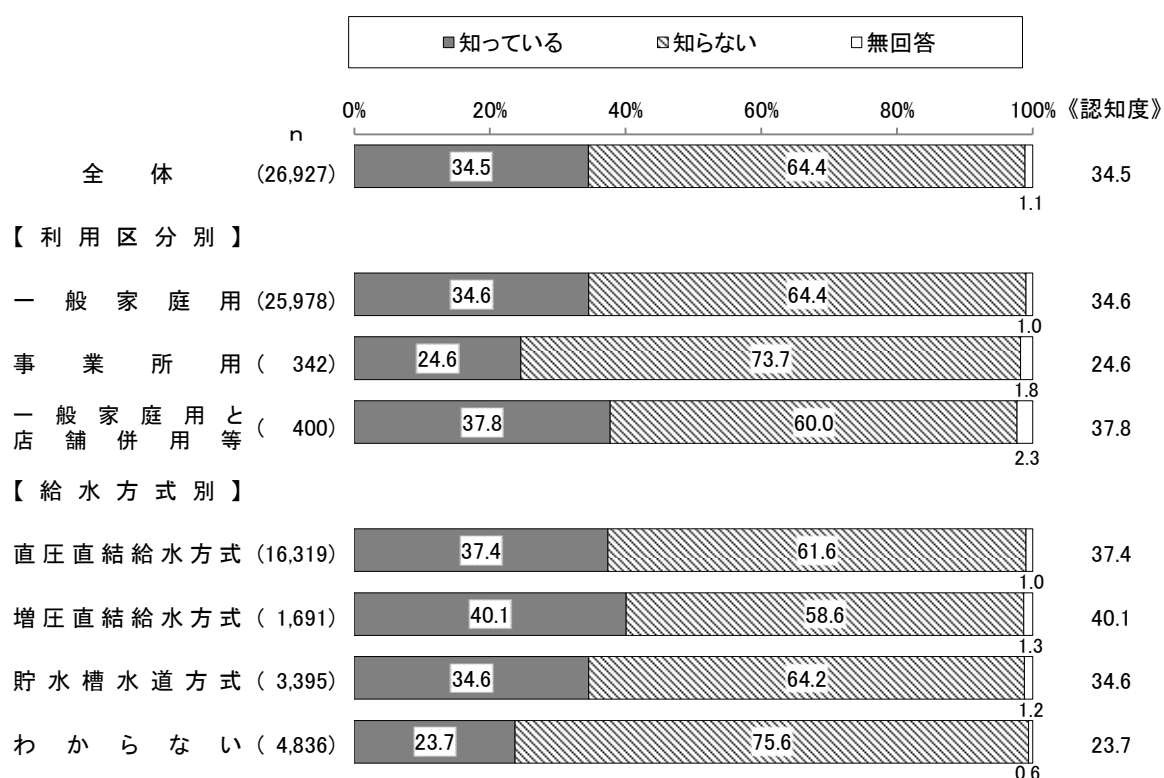
1) 知っている

2) 知らない

〔B：問 11、F：問 11〕

〔調査結果〕

① 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－2 1〉



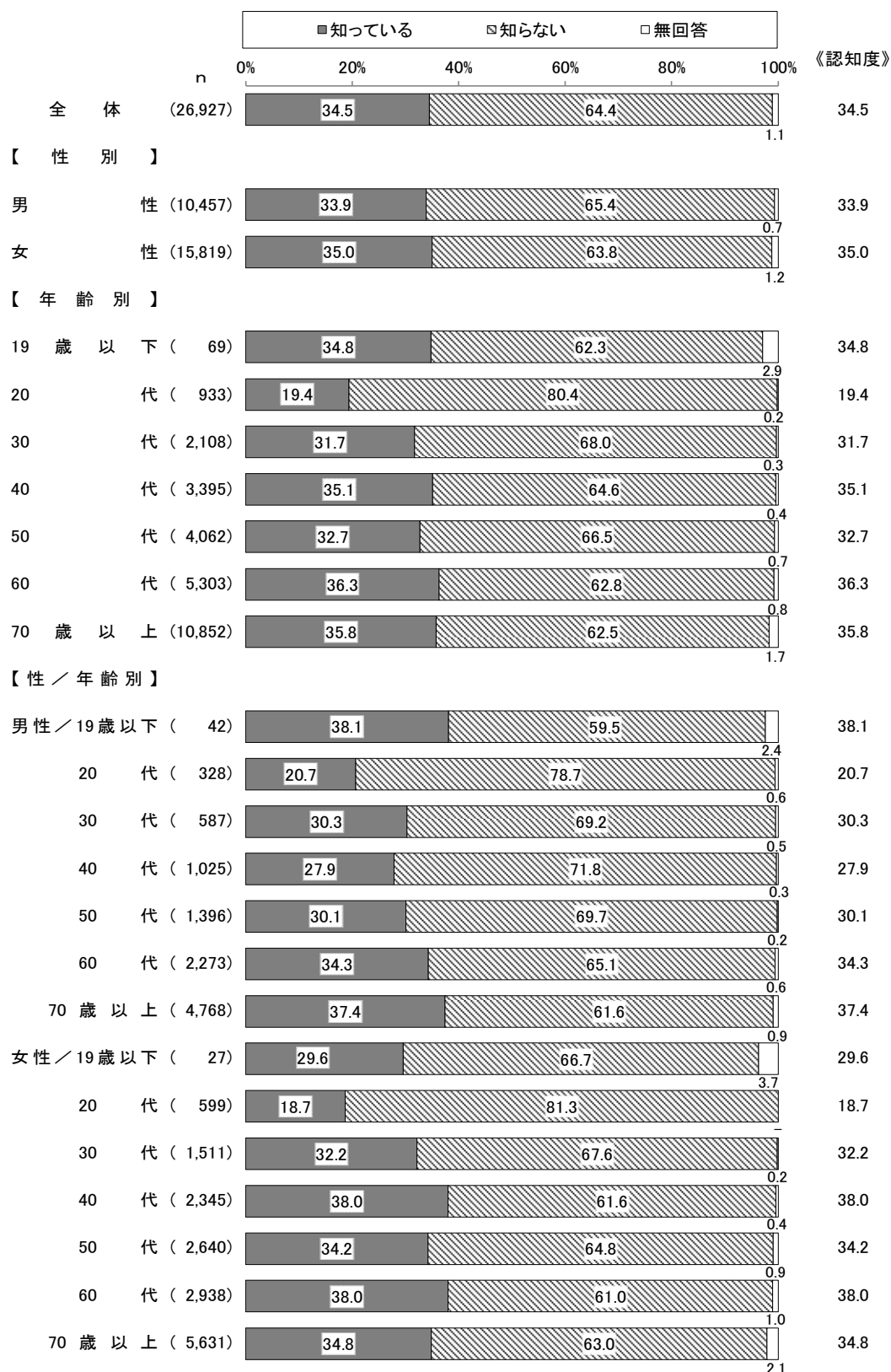
＜特徴＞

○全体でみると、「知っている」は34.5%で、「知らない」が64.4%となっている。

○利用区分別では、「知っている」は、一般家庭用と店舗併用等で37.8%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「知っている」は、増圧直結給水方式で40.1%と最も高くなっている。

② 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（属性別）〈図表 2-4-22〉



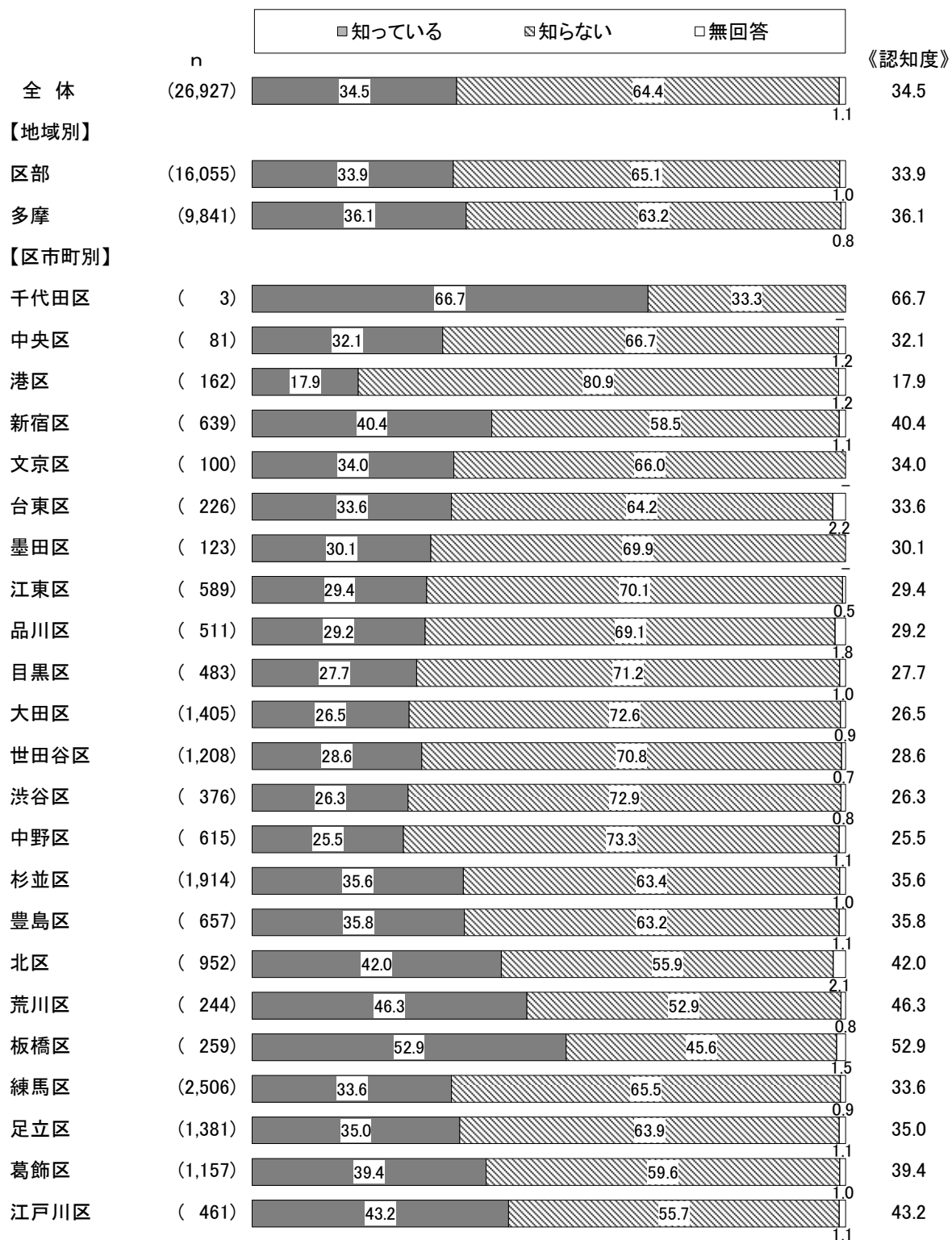
＜特徴＞

○性別では、特に大きな違いはみられない。

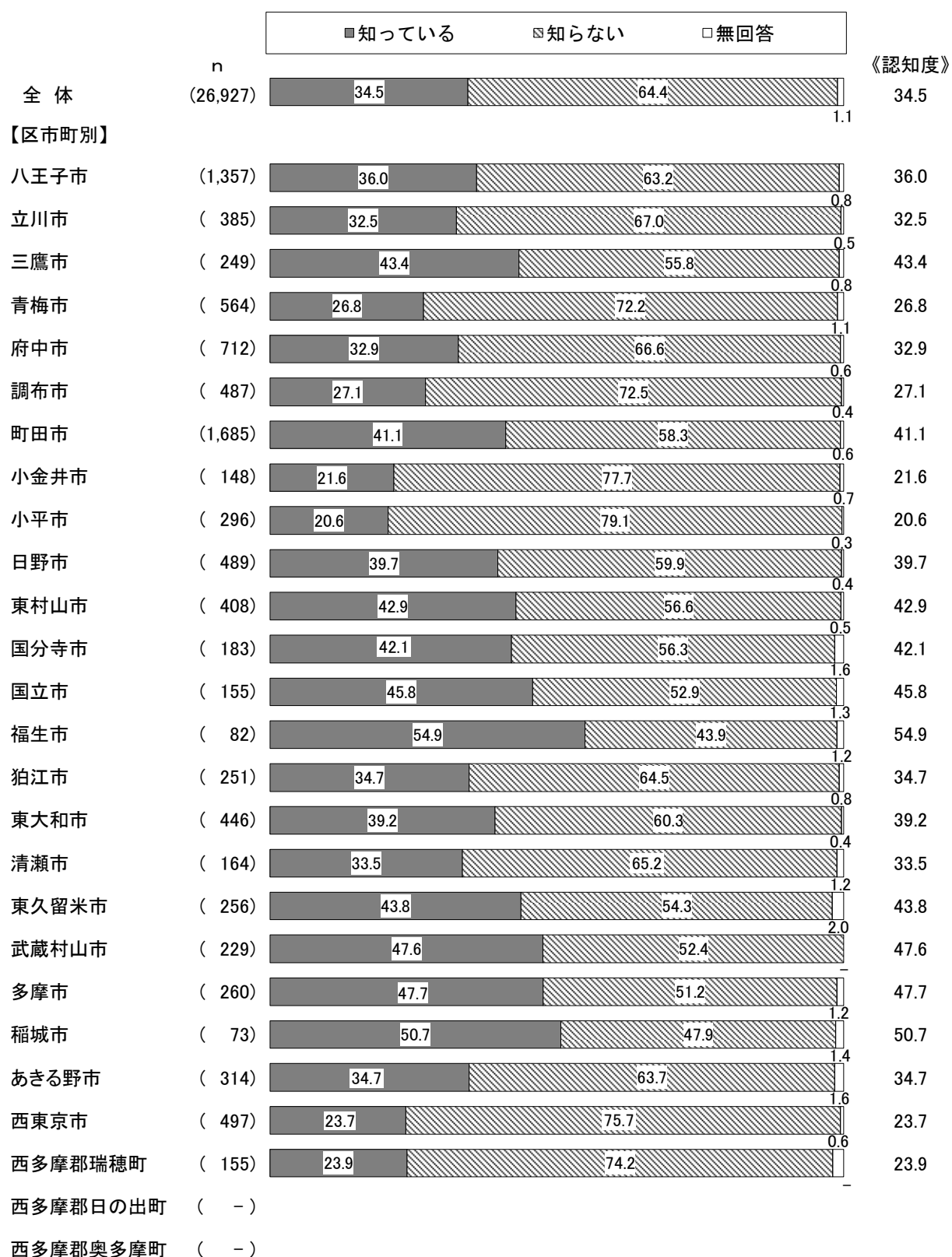
○年齢別では、「知っている」は、20代（19.4%）が2割弱で最も低くなっているが、その他の年代はすべて3割台で、60代（36.3%）が最も高くなっている。

○性／年齢別では、「知っている」は、女性の40代と60代がともに38.0%で最も高く、女性の20代（18.7%）が最も低くなっている。

③ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（地域別、区市町別）〈図表２－４－２３〉



③ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（地域別、区市町別）〈図表２－４－２４〉

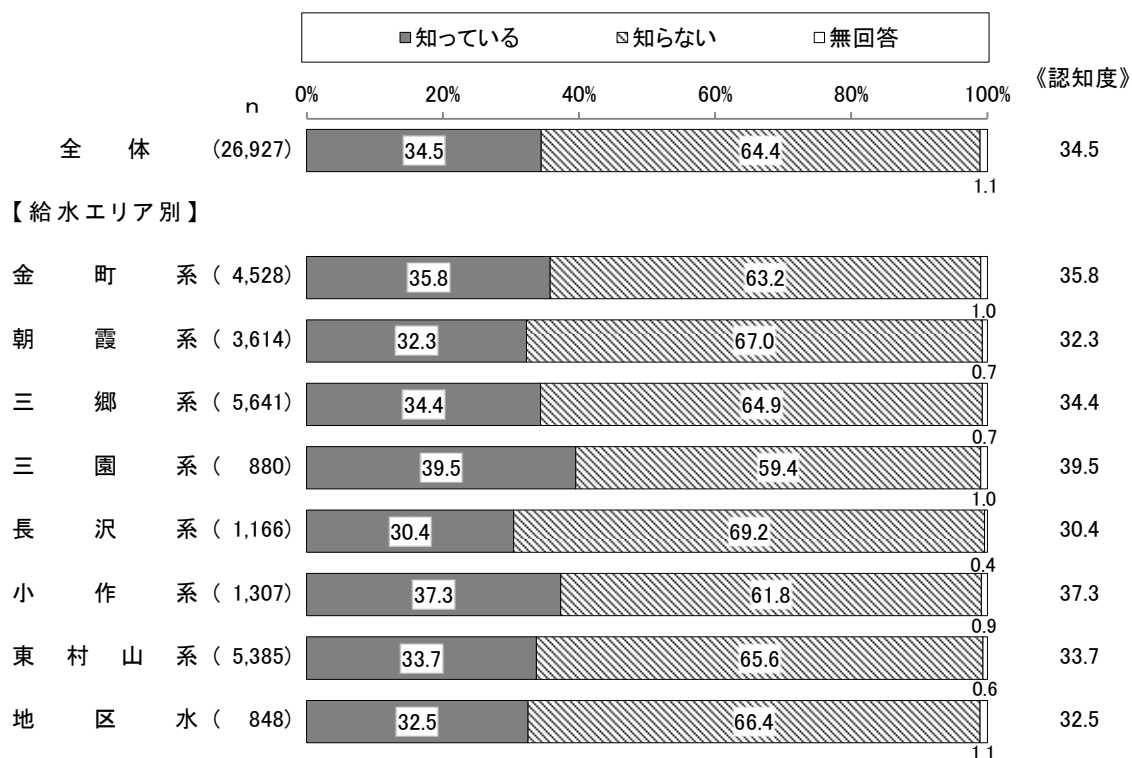


＜特徴＞

○地域別では、特に大きな違いはみられない。

○区市町別にみると、「知っている」は、標本数の少ない千代田区を除き、福生市が54.9%で最も高く、次いで、板橋区（52.9%）と稲城市（50.7%）で5割台となっている。

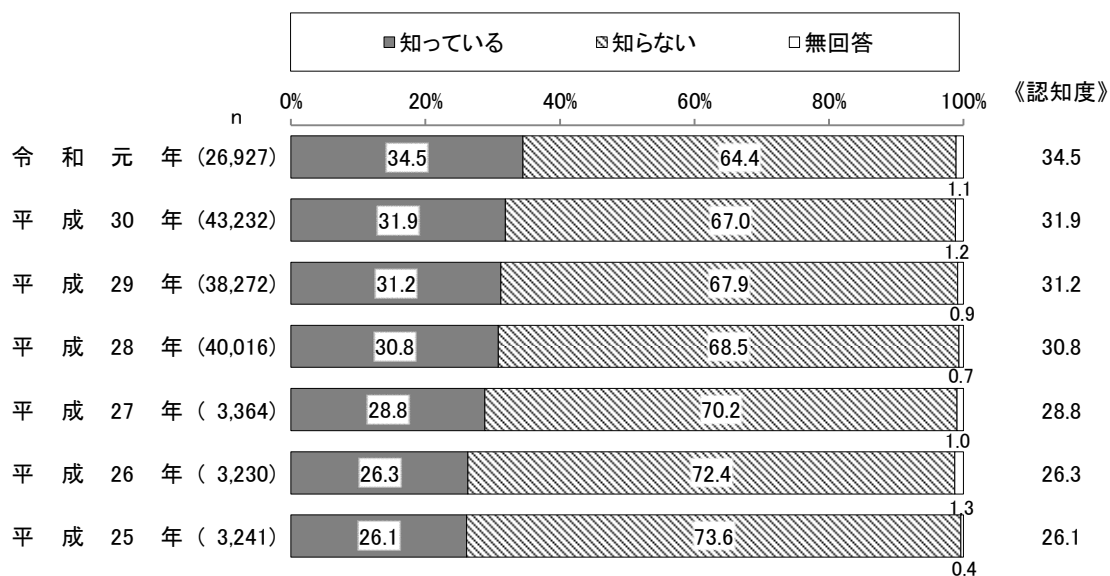
④ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（給水エリア別）〈図表 2-4-25〉



＜特徴＞

○給水エリア別では、「知っている」は、三園系（39.5%）が最も高く、長沢系（30.4%）で最も低くなっている。

⑤ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（時系列：全体）〈図表 2-4-26〉



＜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年間の傾向をみると、《認知度》は少しずつ増加しており、平成27年度（28.8%）に比較して令和元年度（34.5%）は5.7ポイントの増加となっている。

2-5 給水装置

(1) 給水管の修繕等に関する認知度

問 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

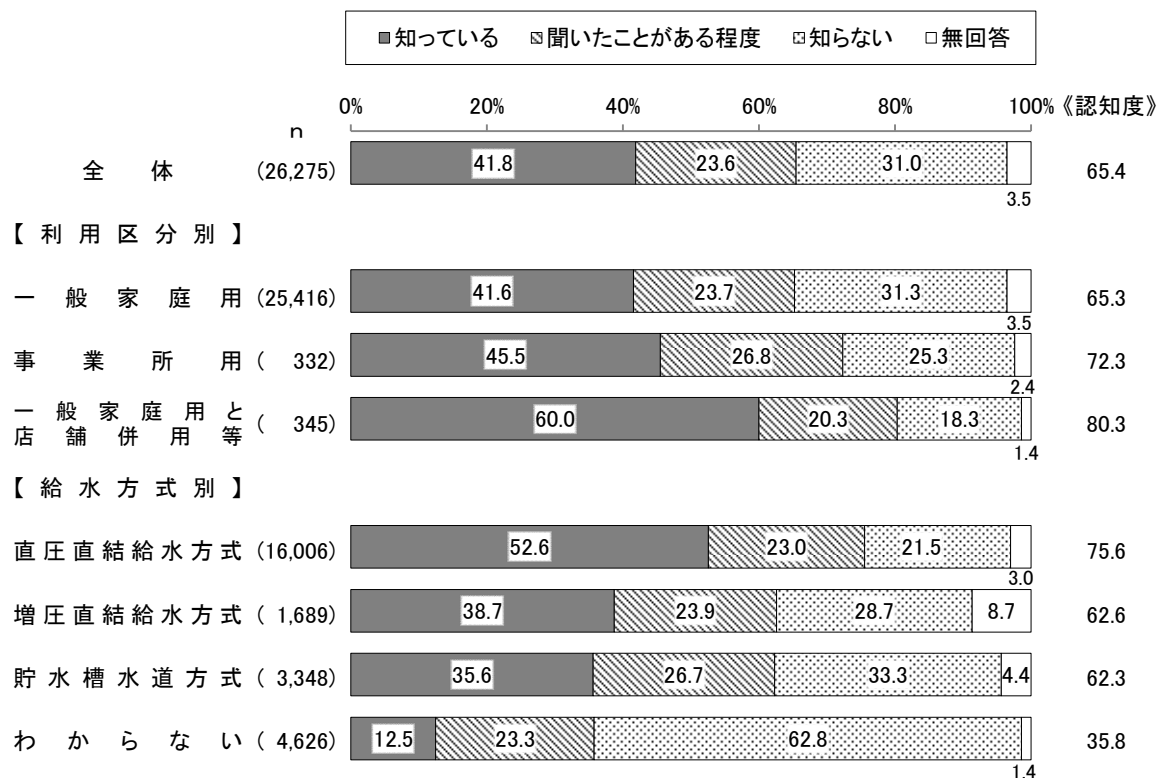
2) 聞いたことがある程度

3) 知らない

〔D：問6、H：問6〕

[調査結果]

① 給水管の修繕等に関する認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-5-1〉



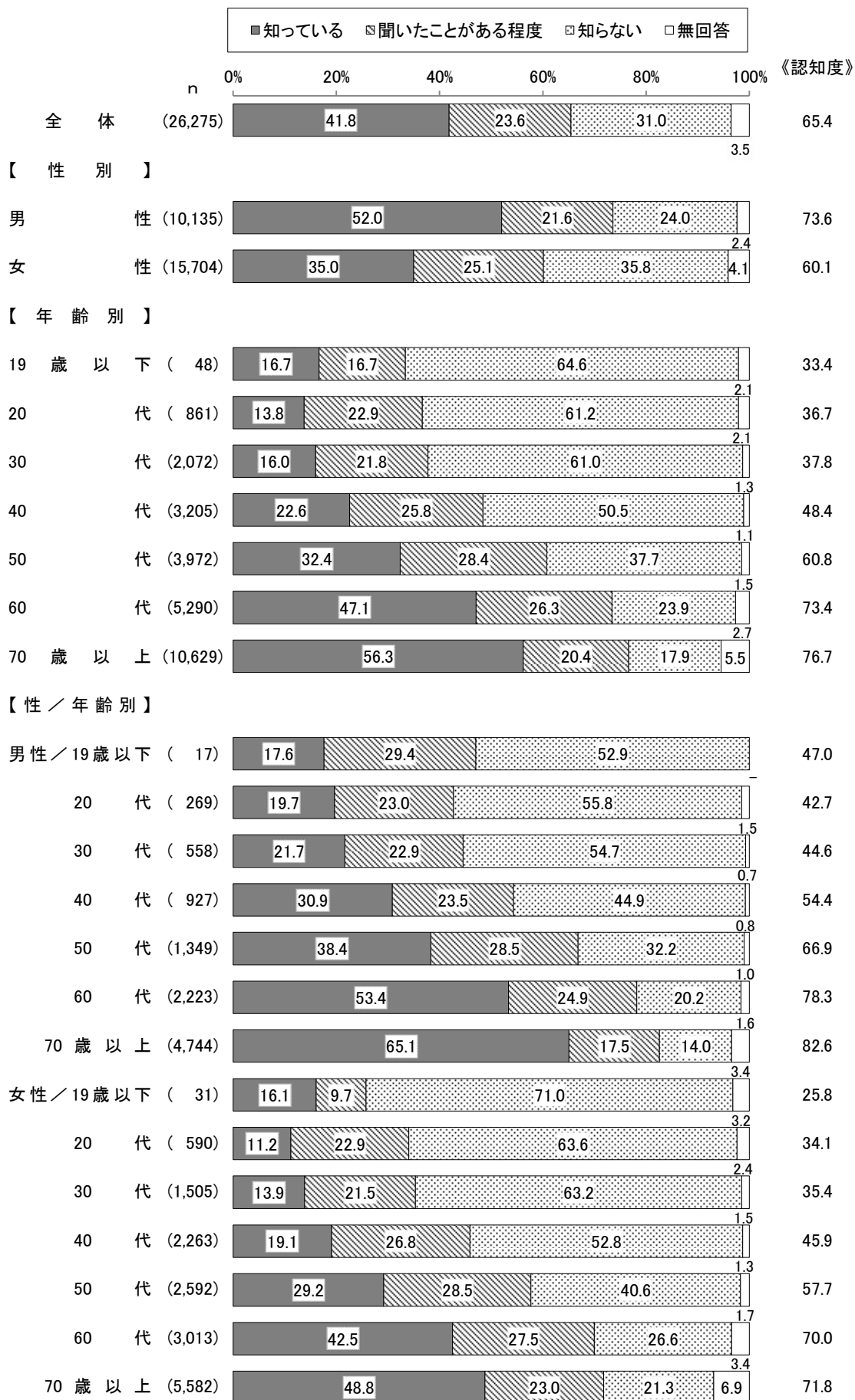
<特徴>

○全体では、「知っている」は41.8%で最も高く、「聞いたことがある程度」(23.6%)を合わせた《認知度》は65.4%となっている。一方、「知らない」は31.0%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で80.3%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式で75.6%と最も高くなっている。

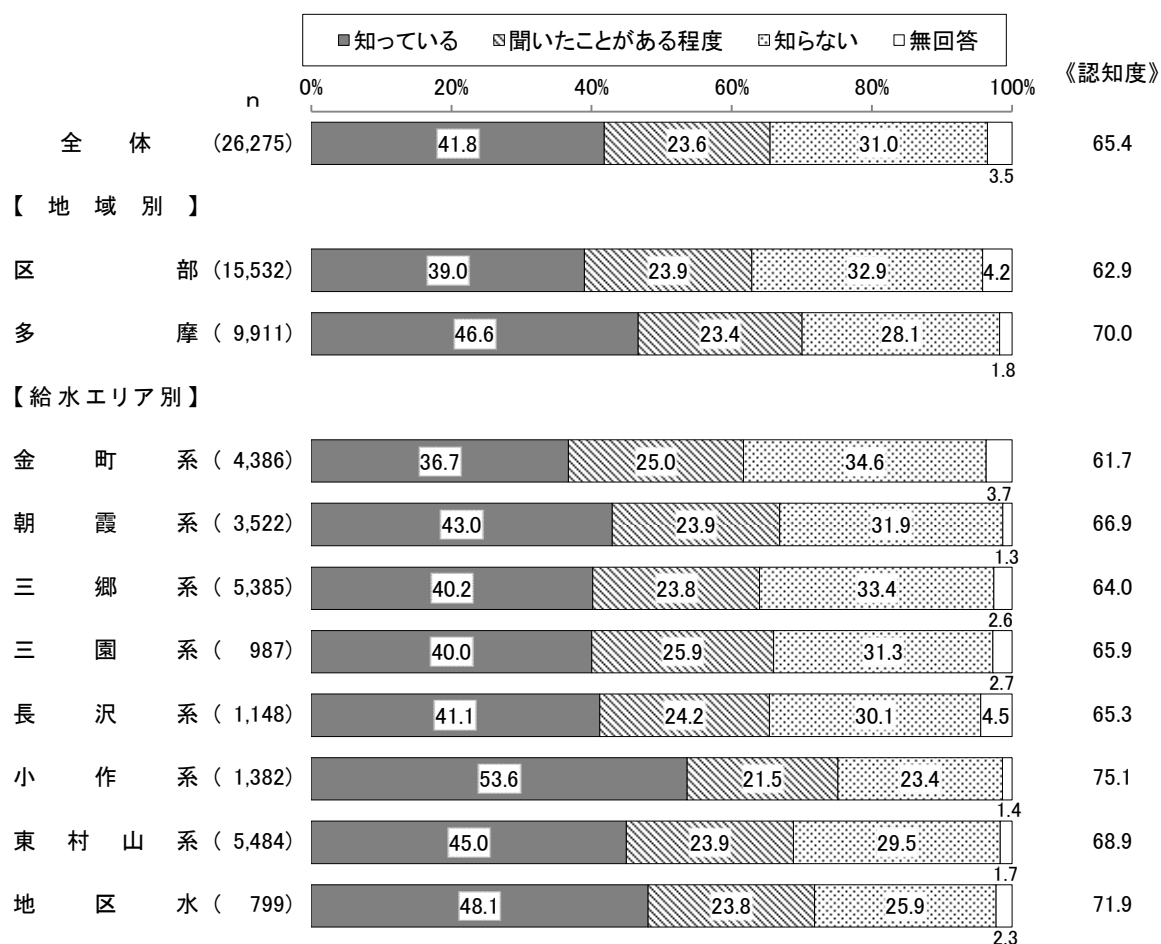
② 給水管の修繕等に関する認知度（属性別）〈図表２－５－２〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（73.6%）の方が女性（60.1%）より13.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（33.4%）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（76.7%）で最も高くなっている。
- 性・年齢別でも、《認知度》は、男女ともにおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男性の70歳以上（82.6%）で最も高くなっている。

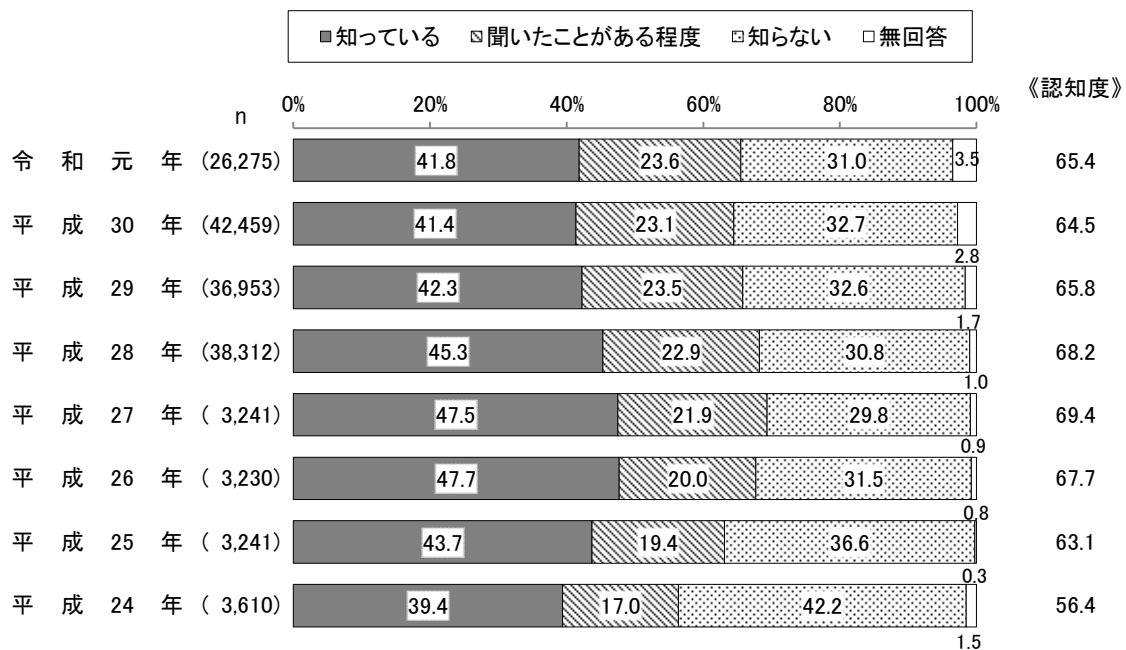
③ 給水管の修繕等に関する認知度（地域別、給水エリア別）〈図表2-5-3〉



<特徴>

- 地域別では、《認知度》は、多摩（70.0%）の方が区部（62.9%）より7.1ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《認知度》は、小作系（75.1%）で最も高く、次いで地区水（71.9%）、東村山系（68.9%）などとなっている。

④ 給水管の修繕等に関する認知度（時系列：全体）〈図表２－５－４〉



＜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、《認知度》が平成27年度（69.4％）に比べて4.0ポイント減少している。

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

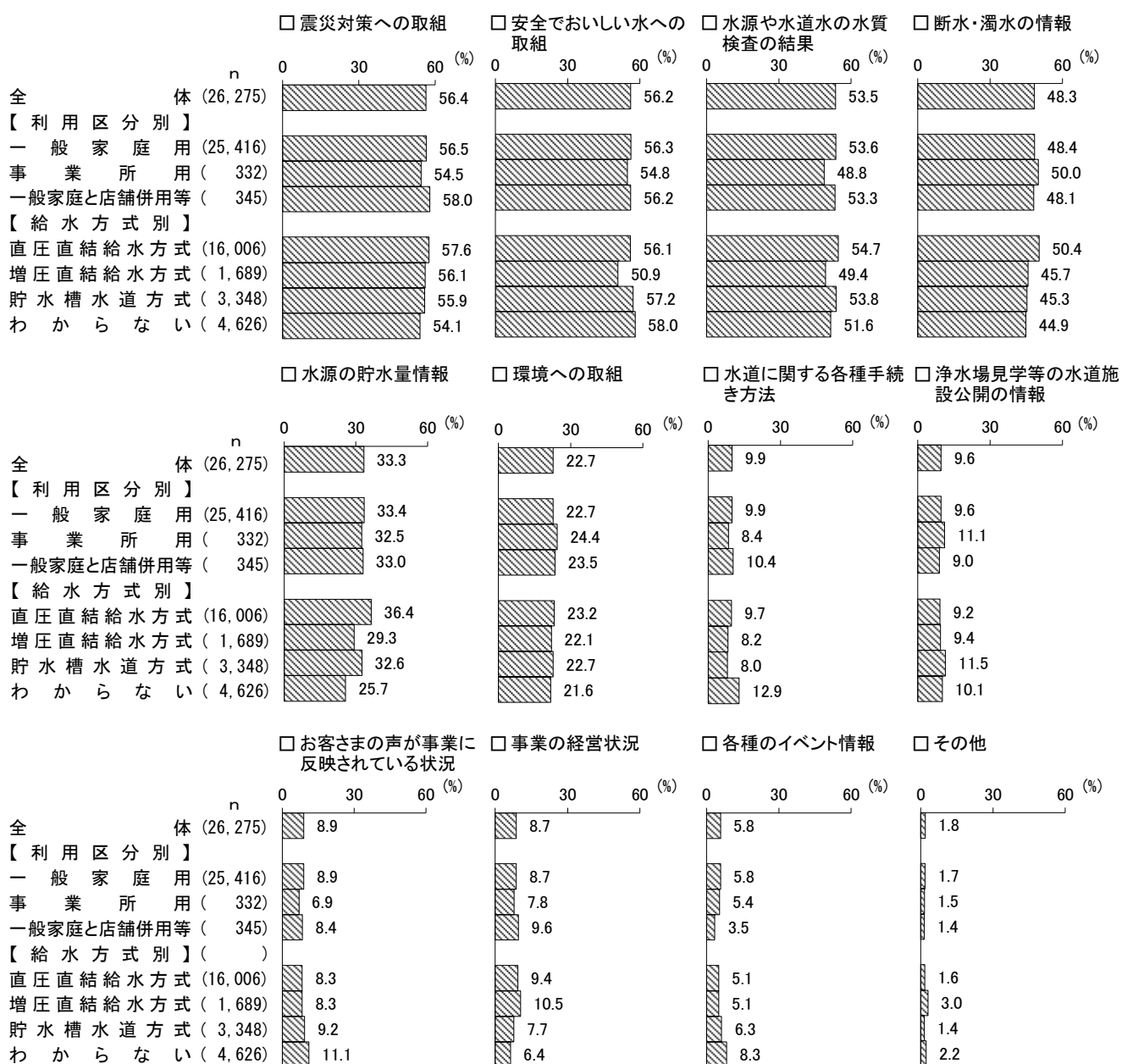
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 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]

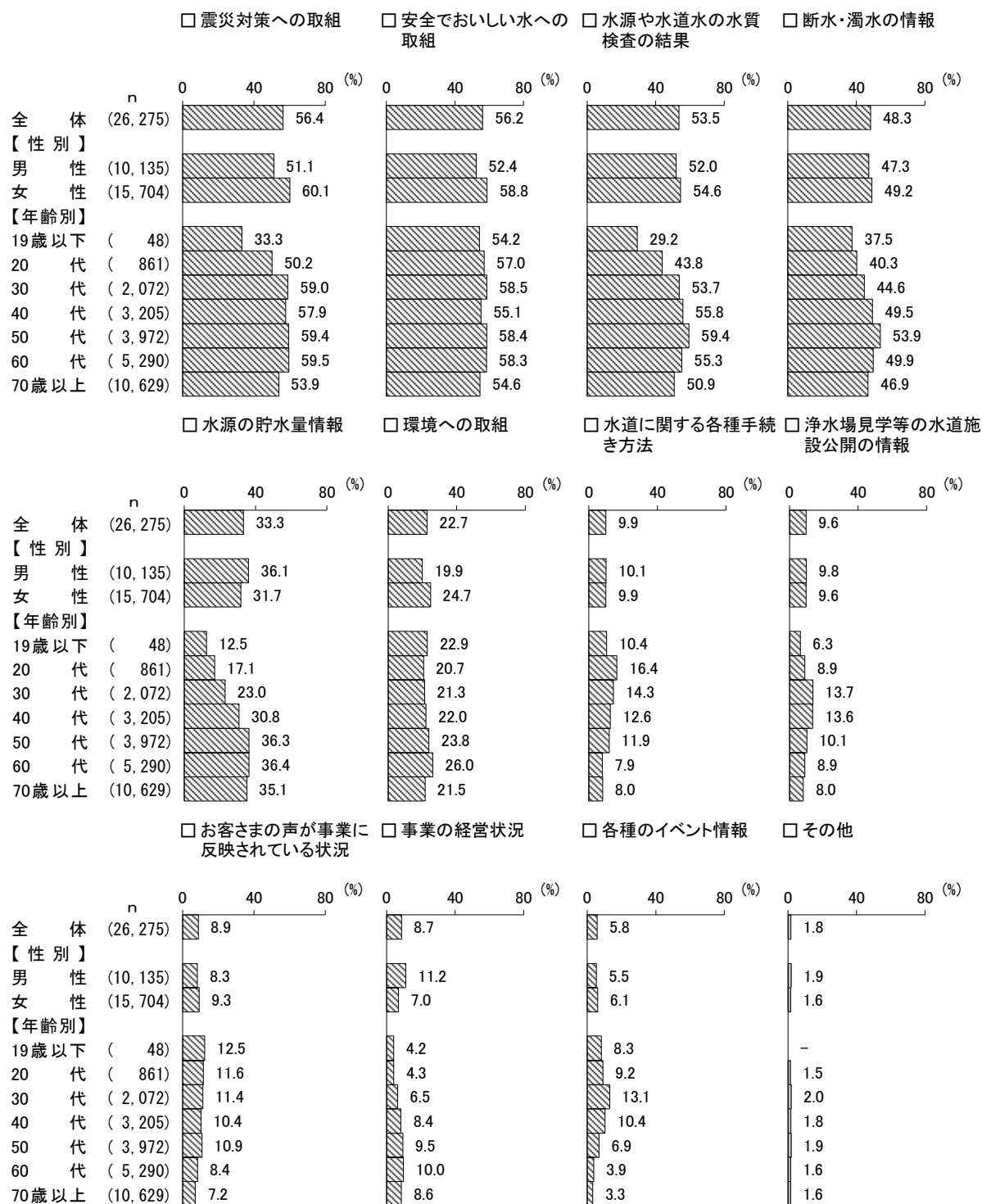
① 水道事業に関して提供してほしい情報(利用区分別、給水方式別)〈図表2-6-1〉



<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。

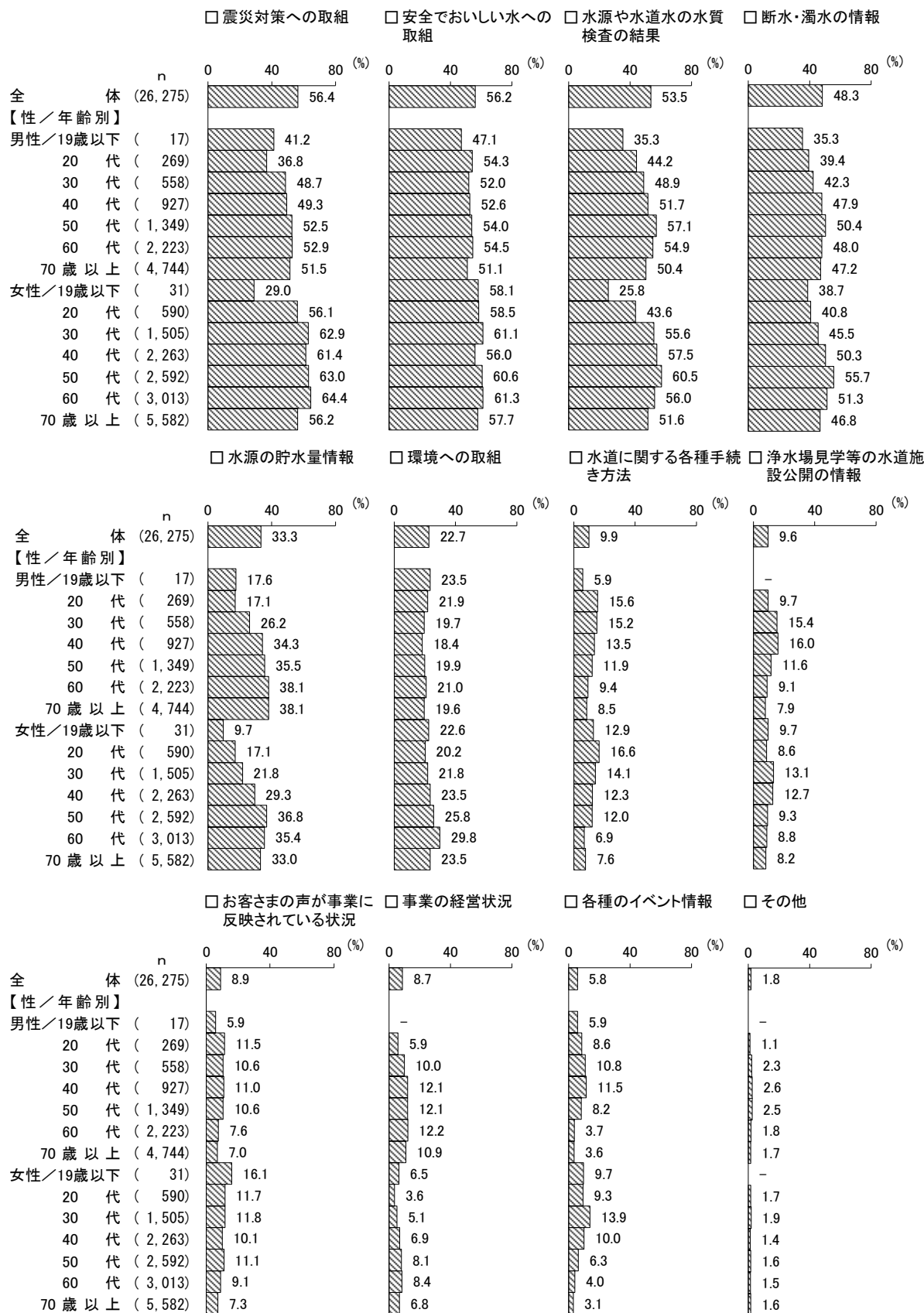
② 水道事業に関して提供してほしい情報（性別、年齢別）〈図表 2-6-2〉



<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	水源や水道水の水質検査の結果	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	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－

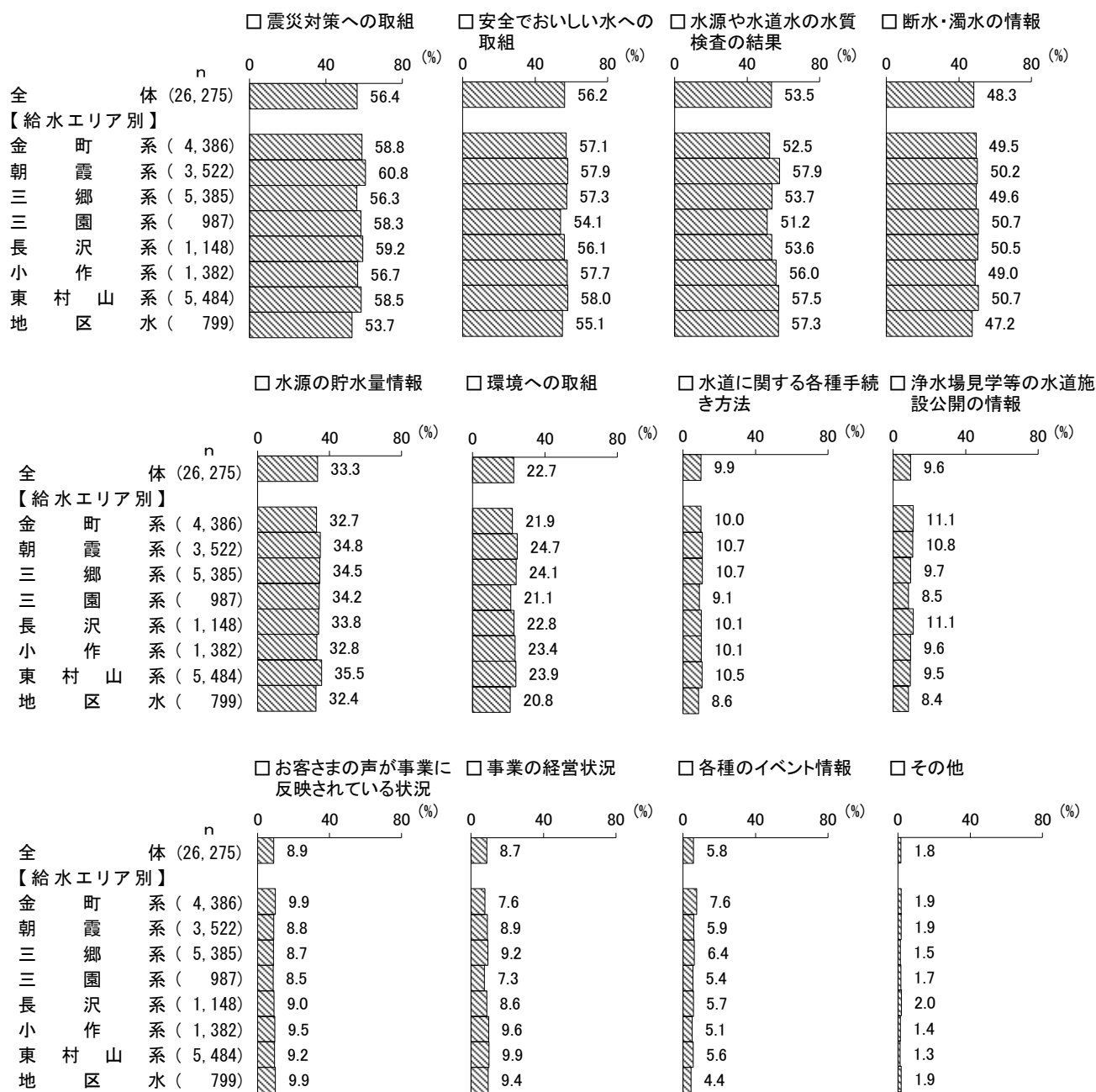
(人)

(%)

<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〉

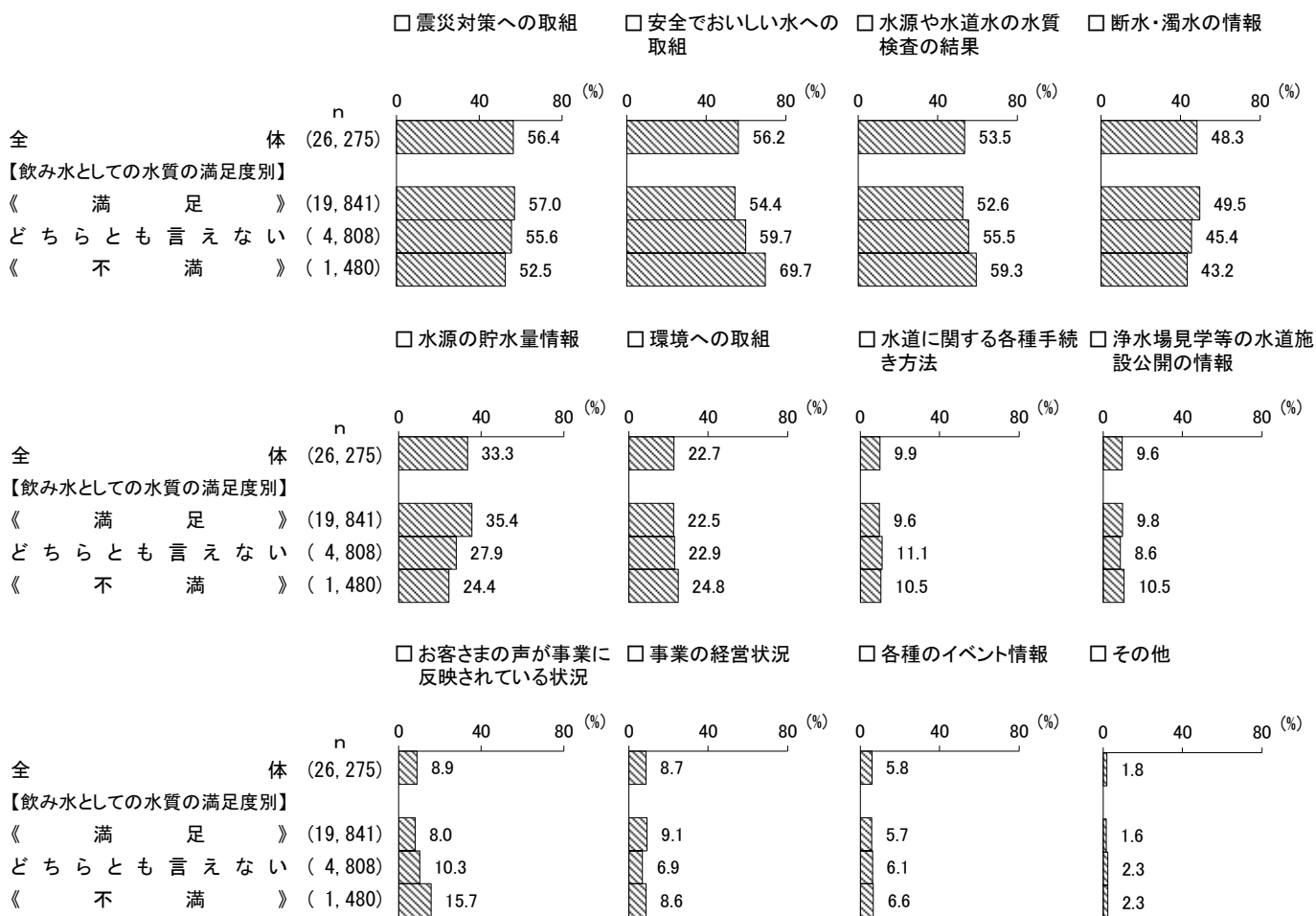


<特徴>

○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)

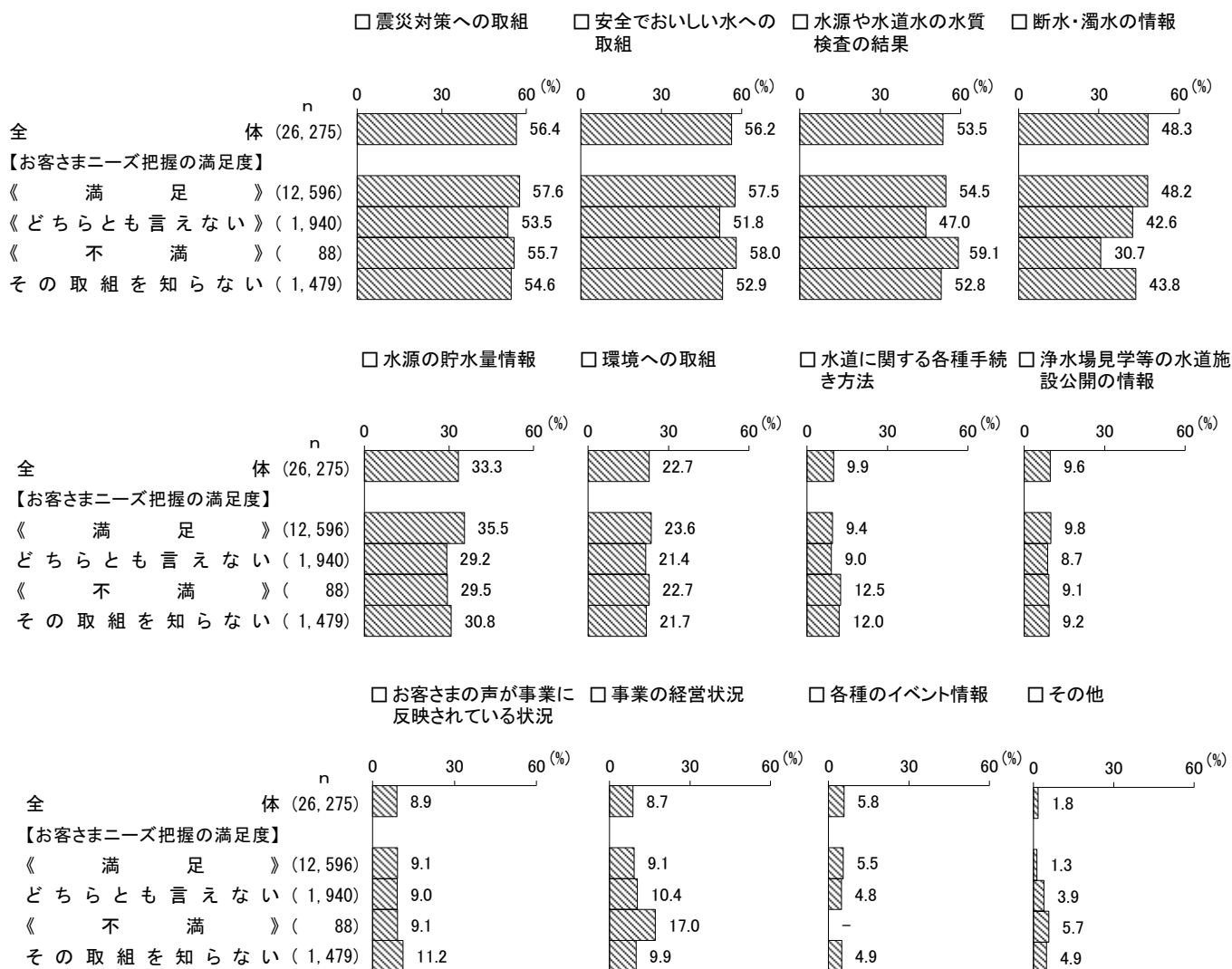
⑥ 水道事業に関して提供してほしい情報(飲み水としての水質の満足度別)〈図表2-6-6〉



<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。

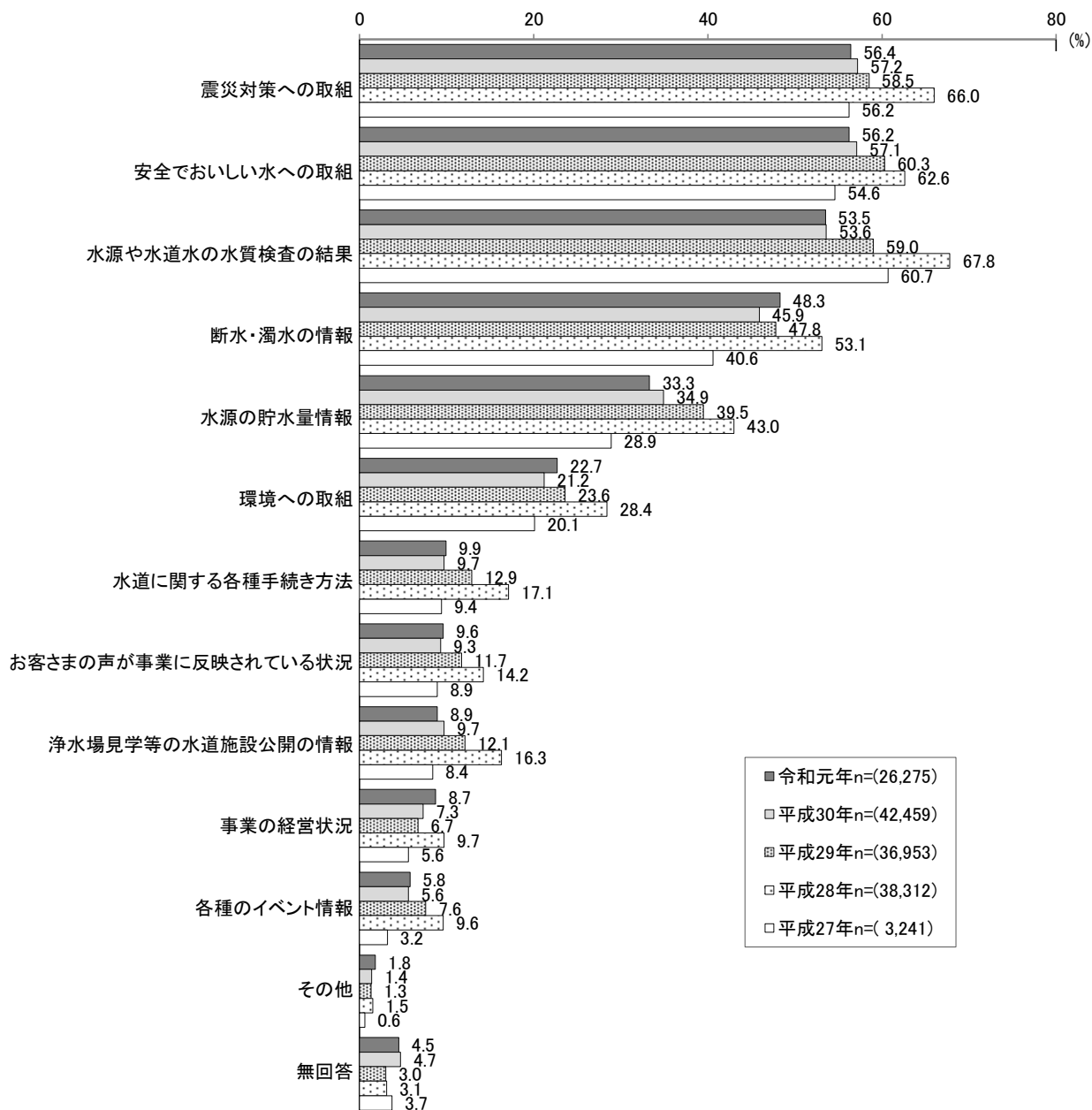
⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度別）〈図表 2－6－7〉



<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。

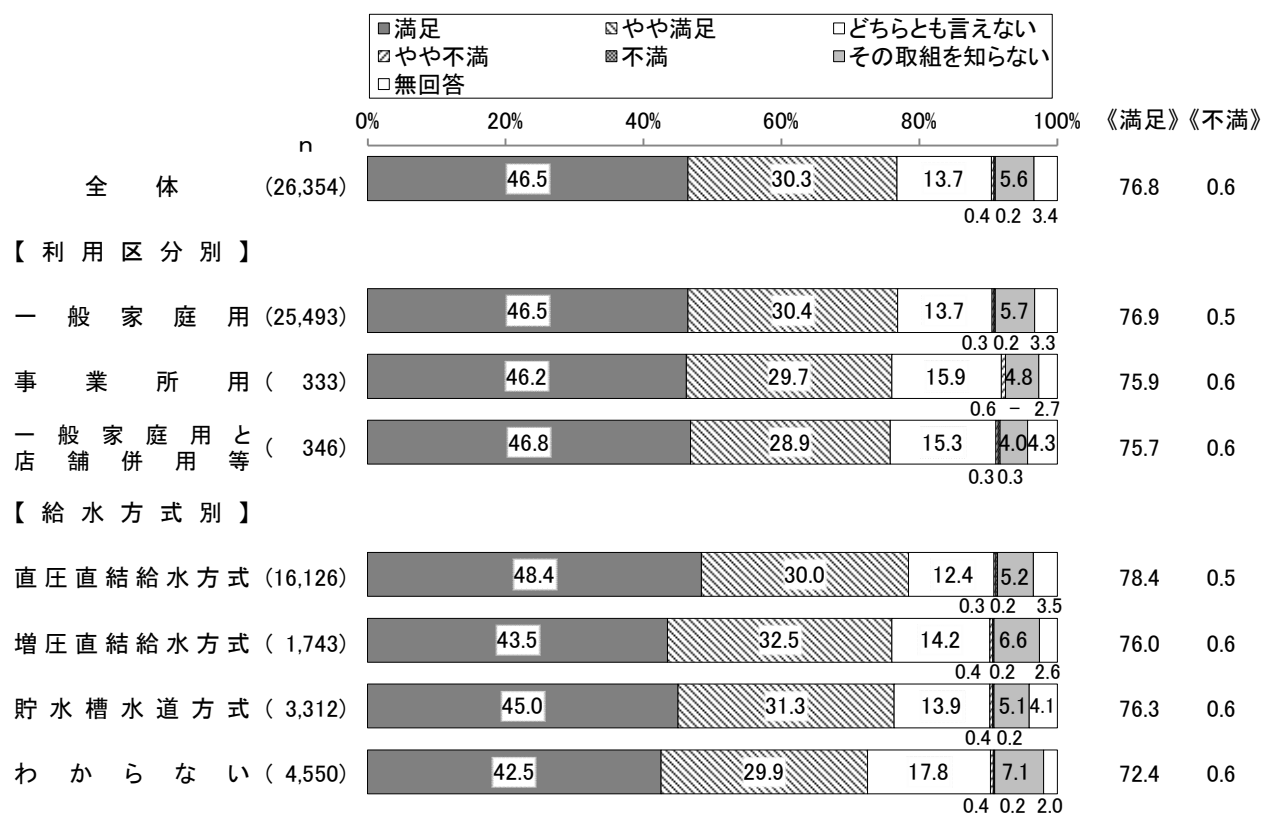
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

〔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〉

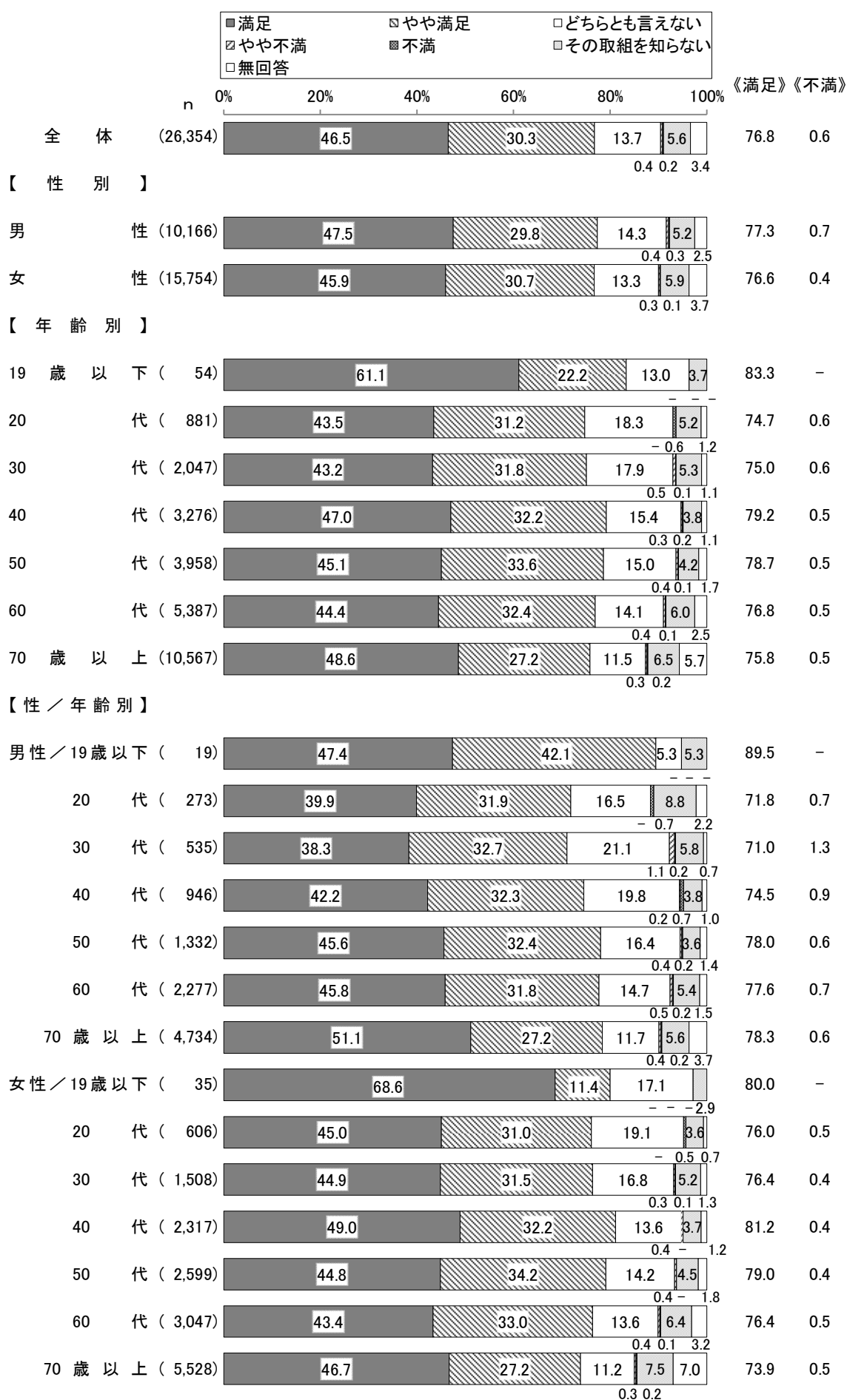


＜特徴＞

- 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>

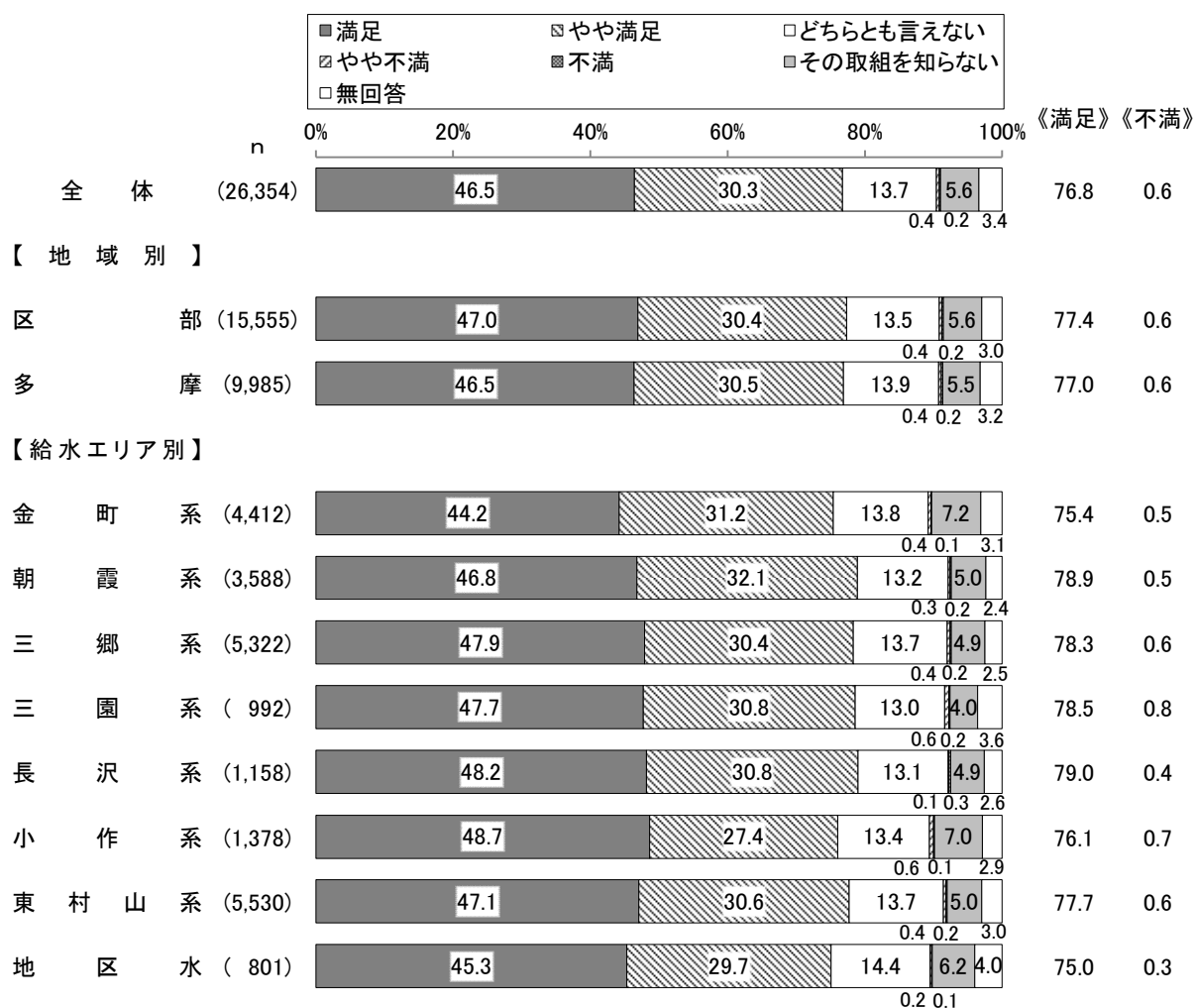
○性別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

○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〉



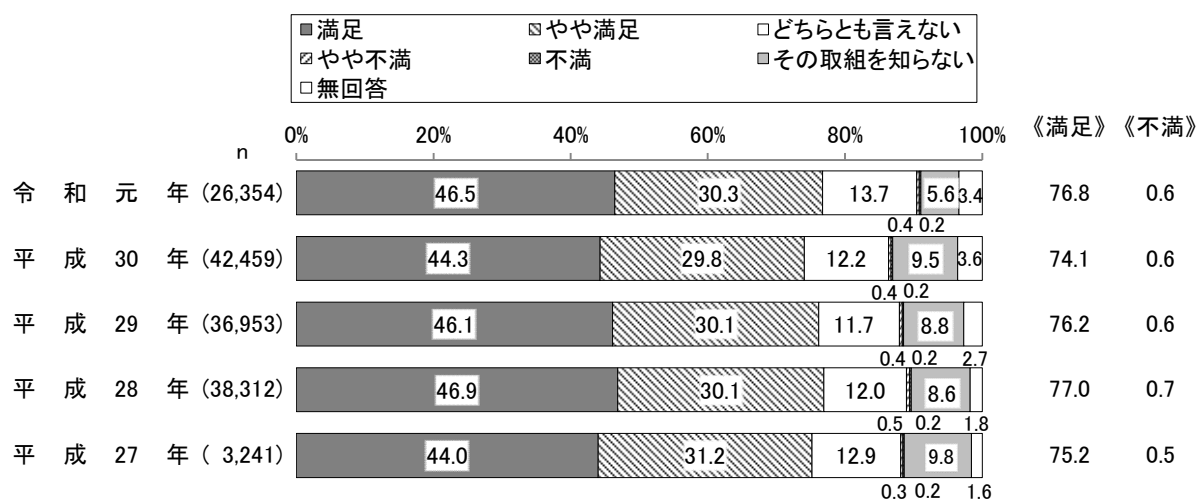
<特徴>

○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〉



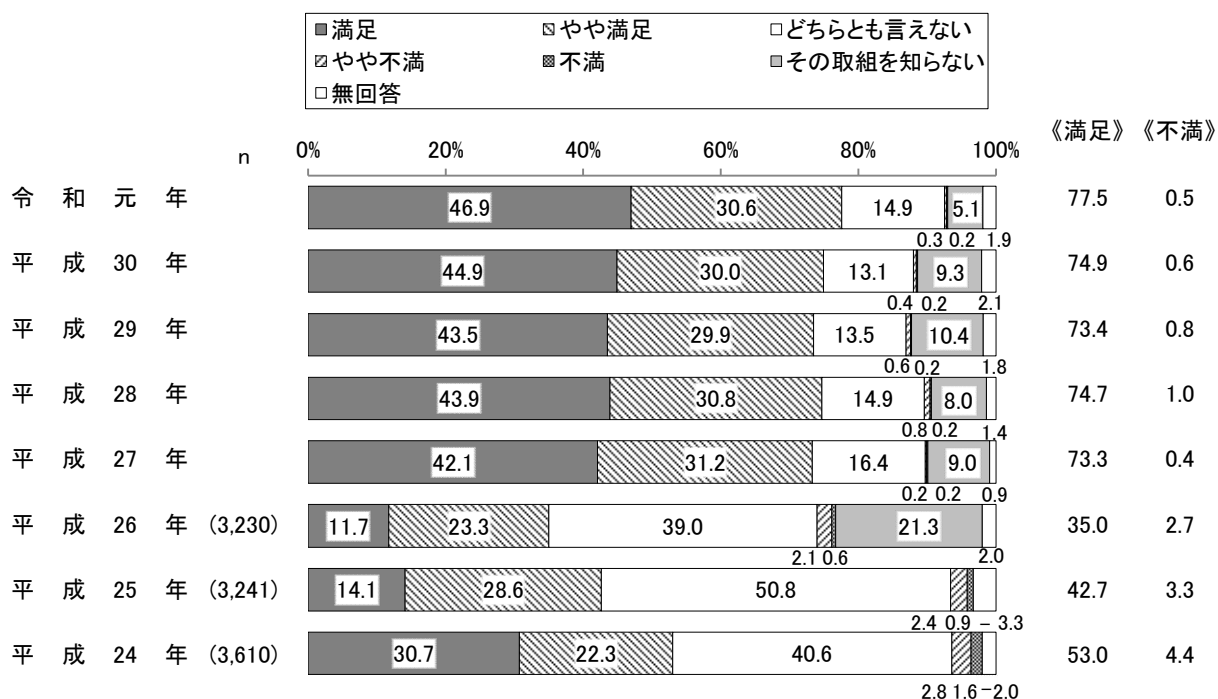
＜特徴＞

○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

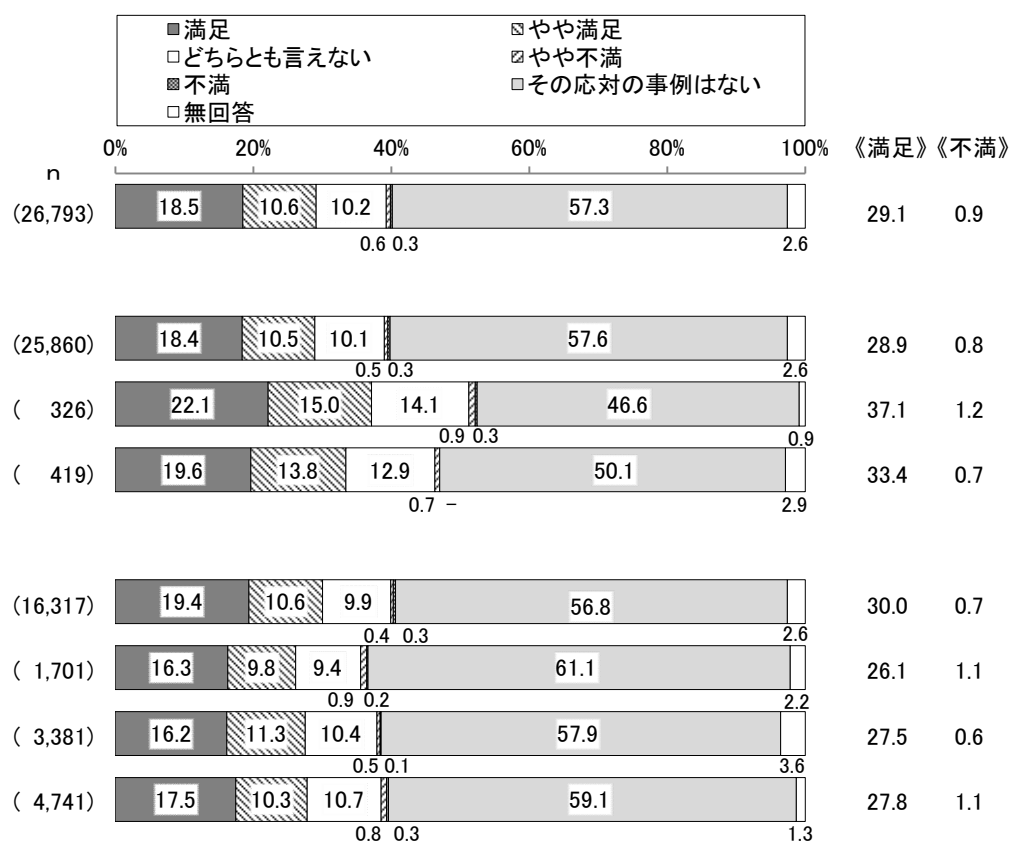
問 電話や窓口での対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〉



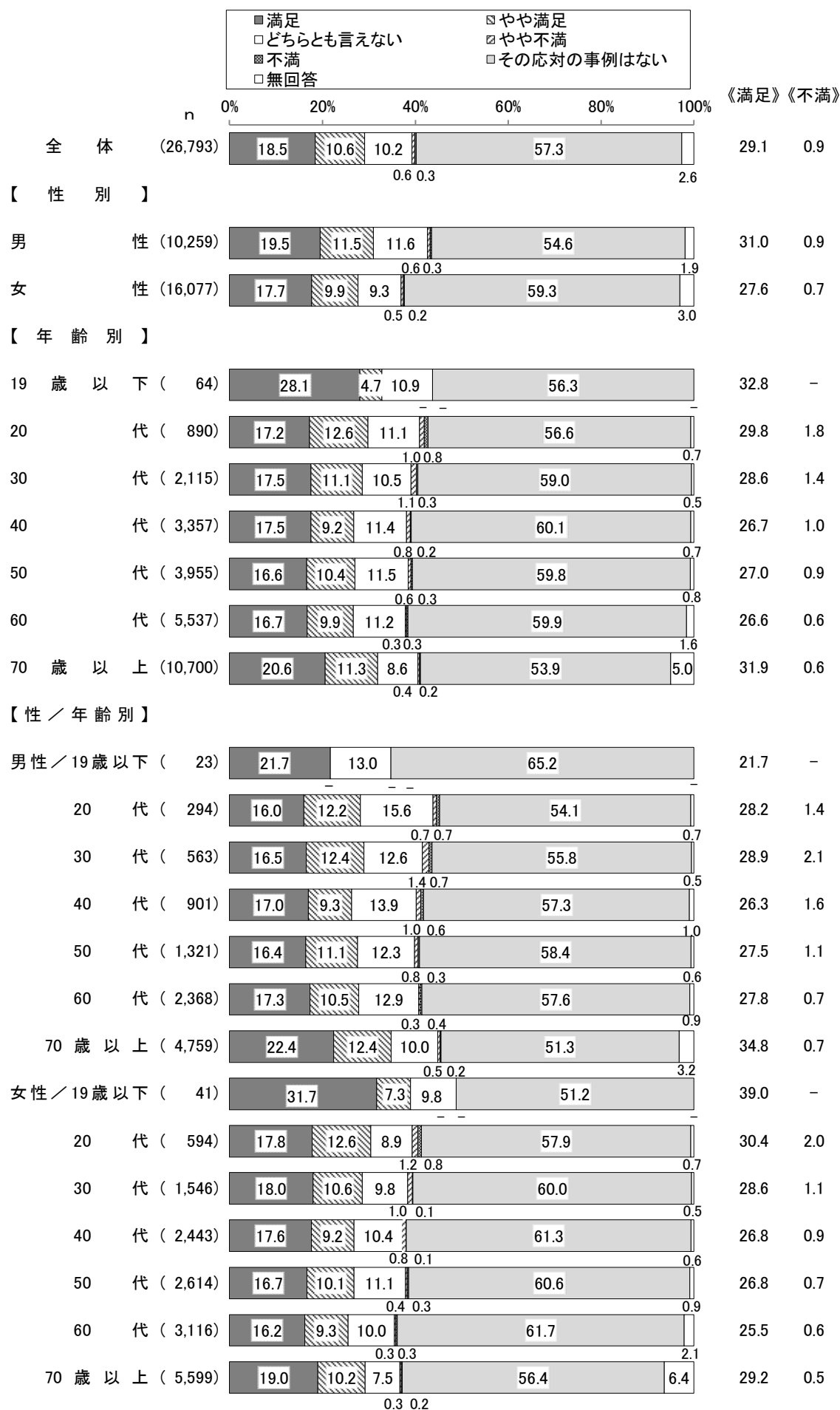
＜特徴＞

○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。

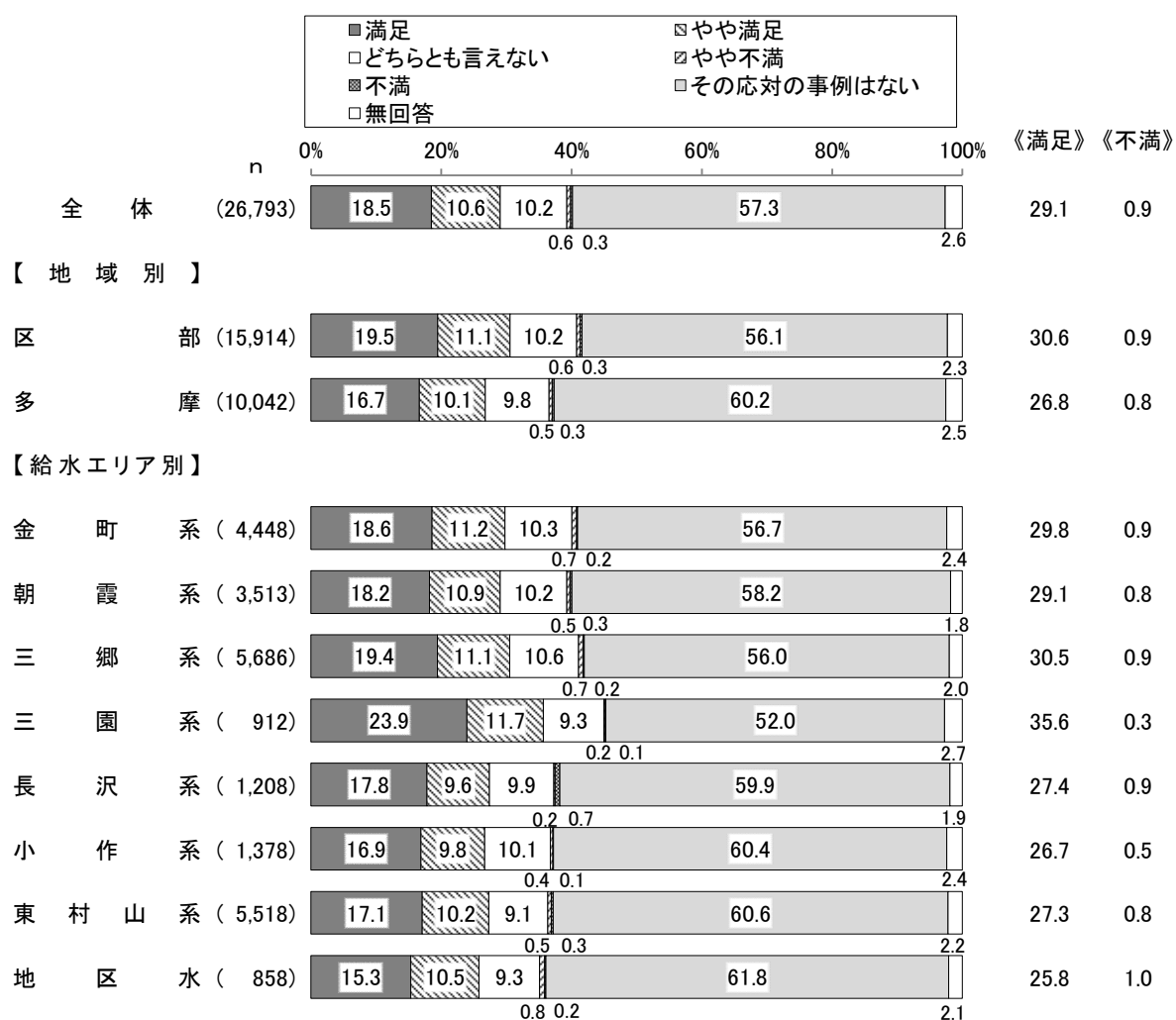
② 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表２－６－１５〉



<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。

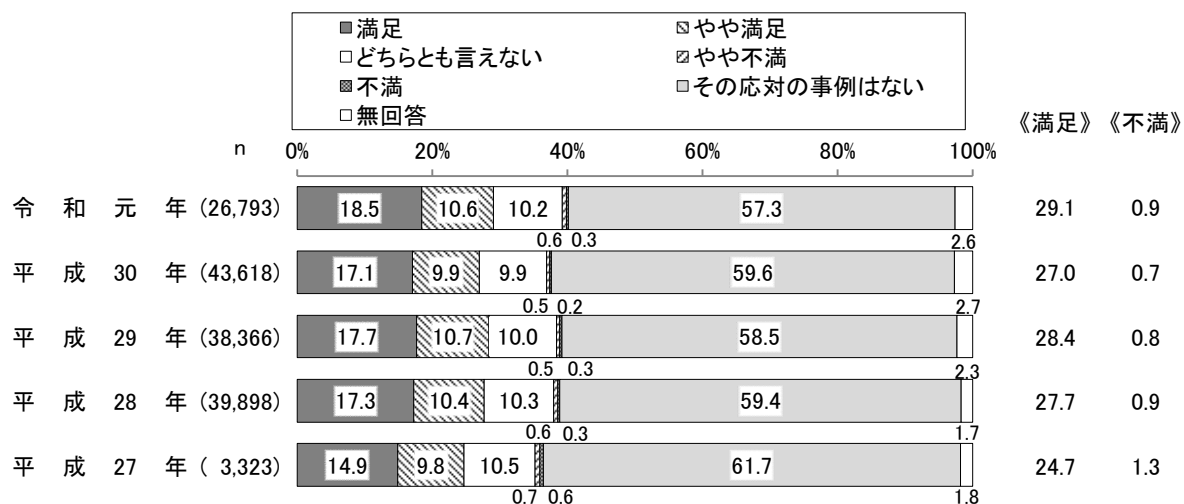
③ 電話や窓口での対応の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-16〉



<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〉

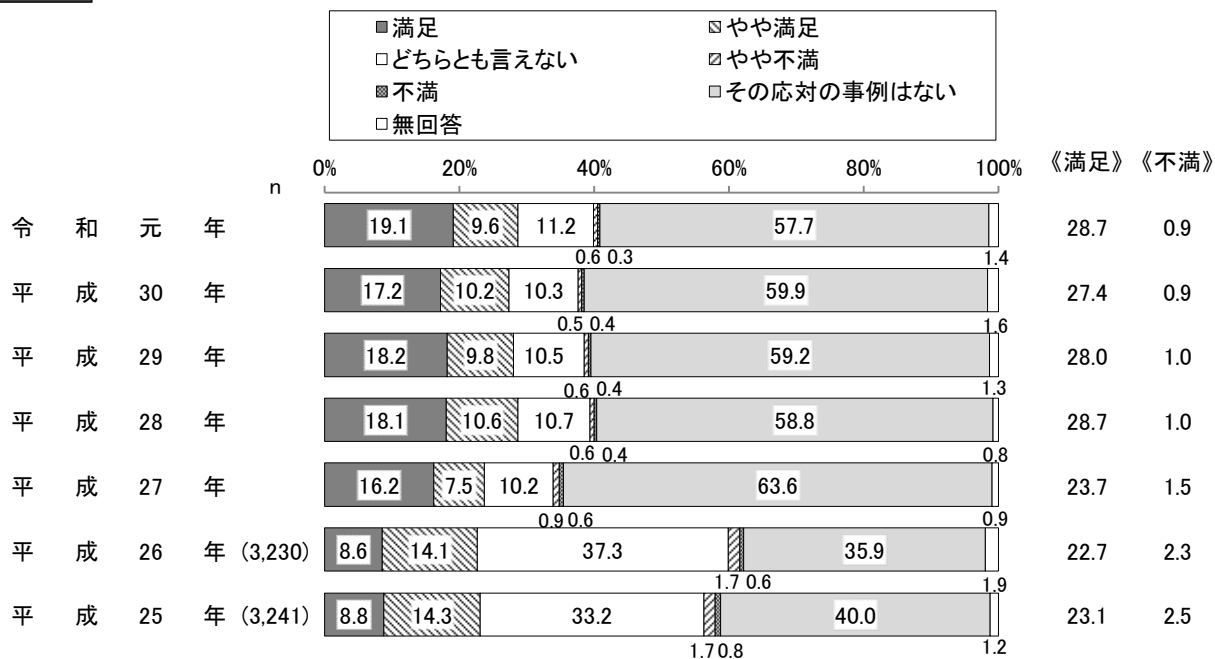


＜特徴＞

○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。

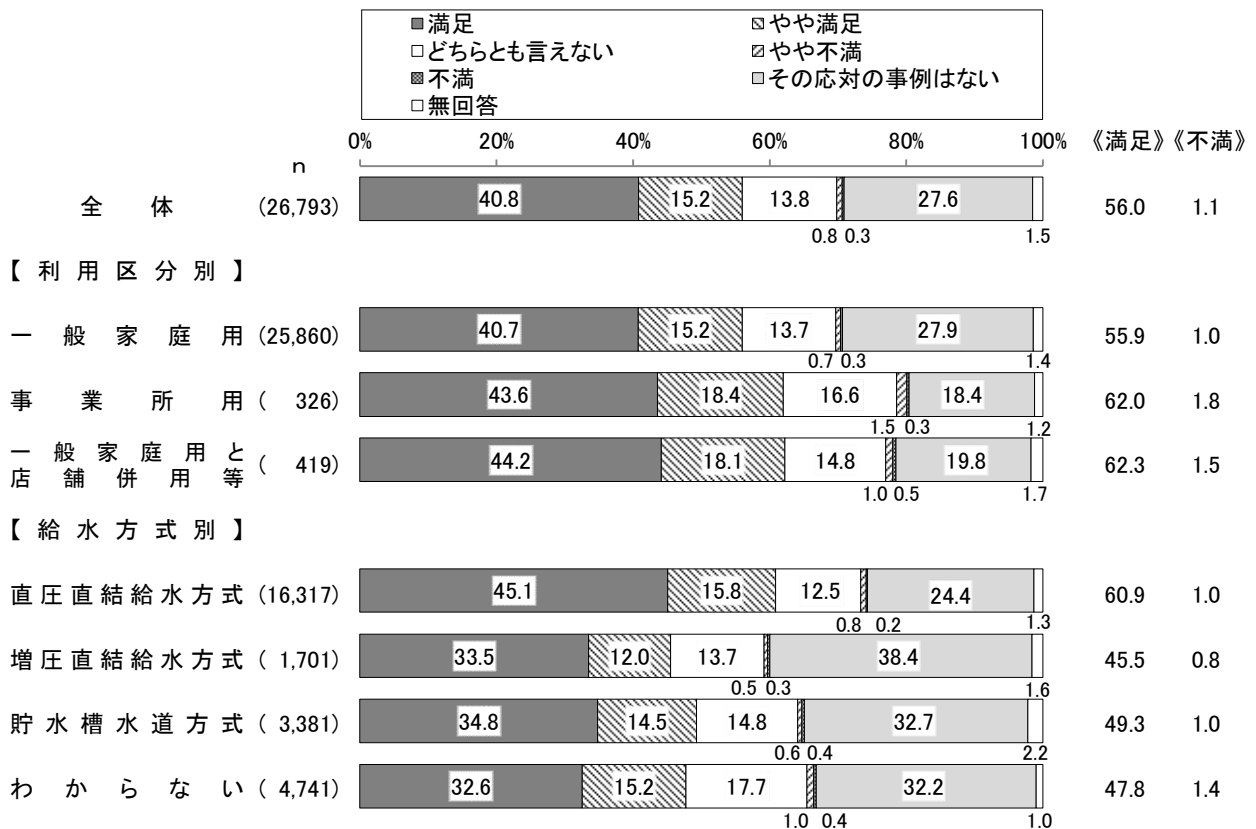
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔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）

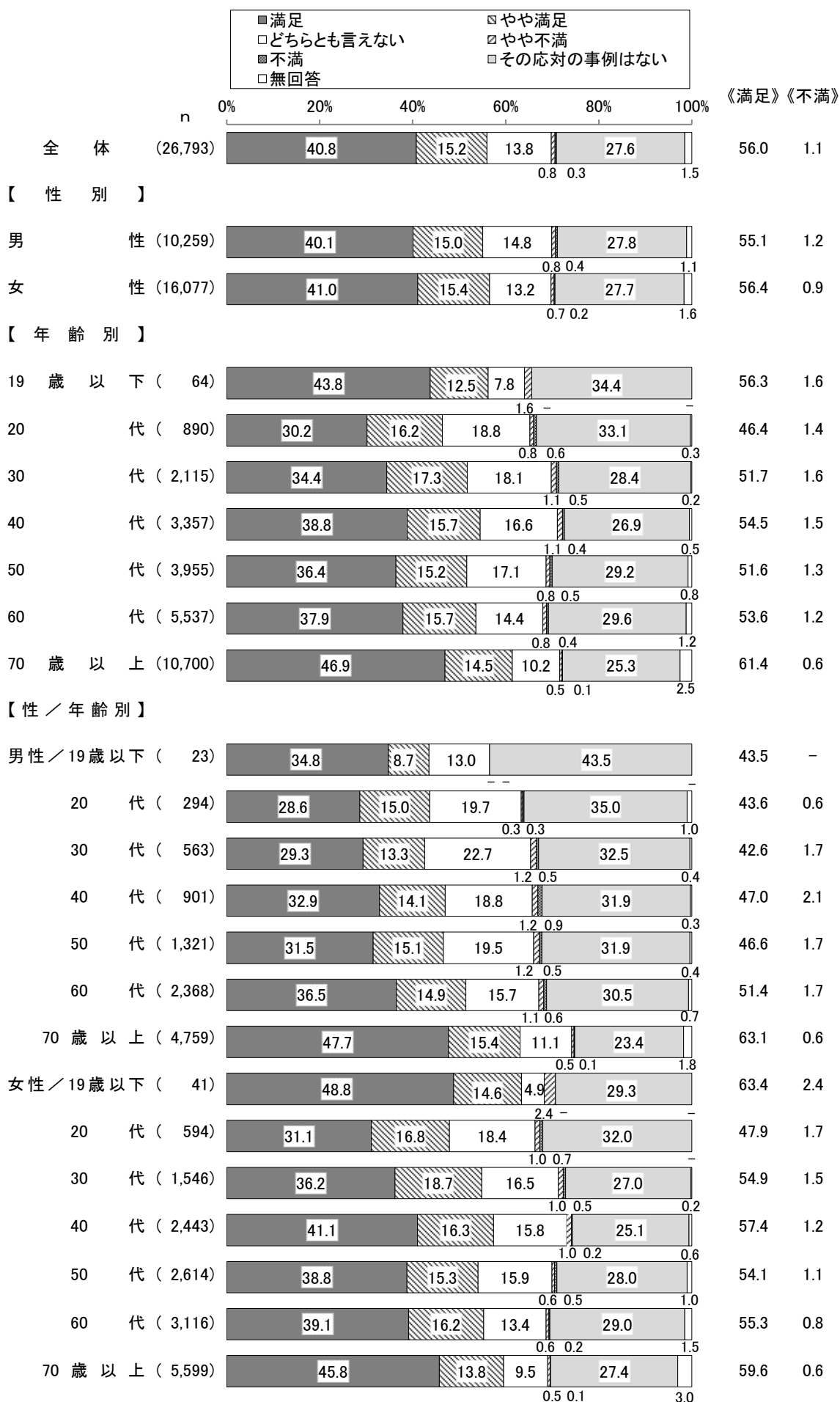
〈図表2-6-19〉



＜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>

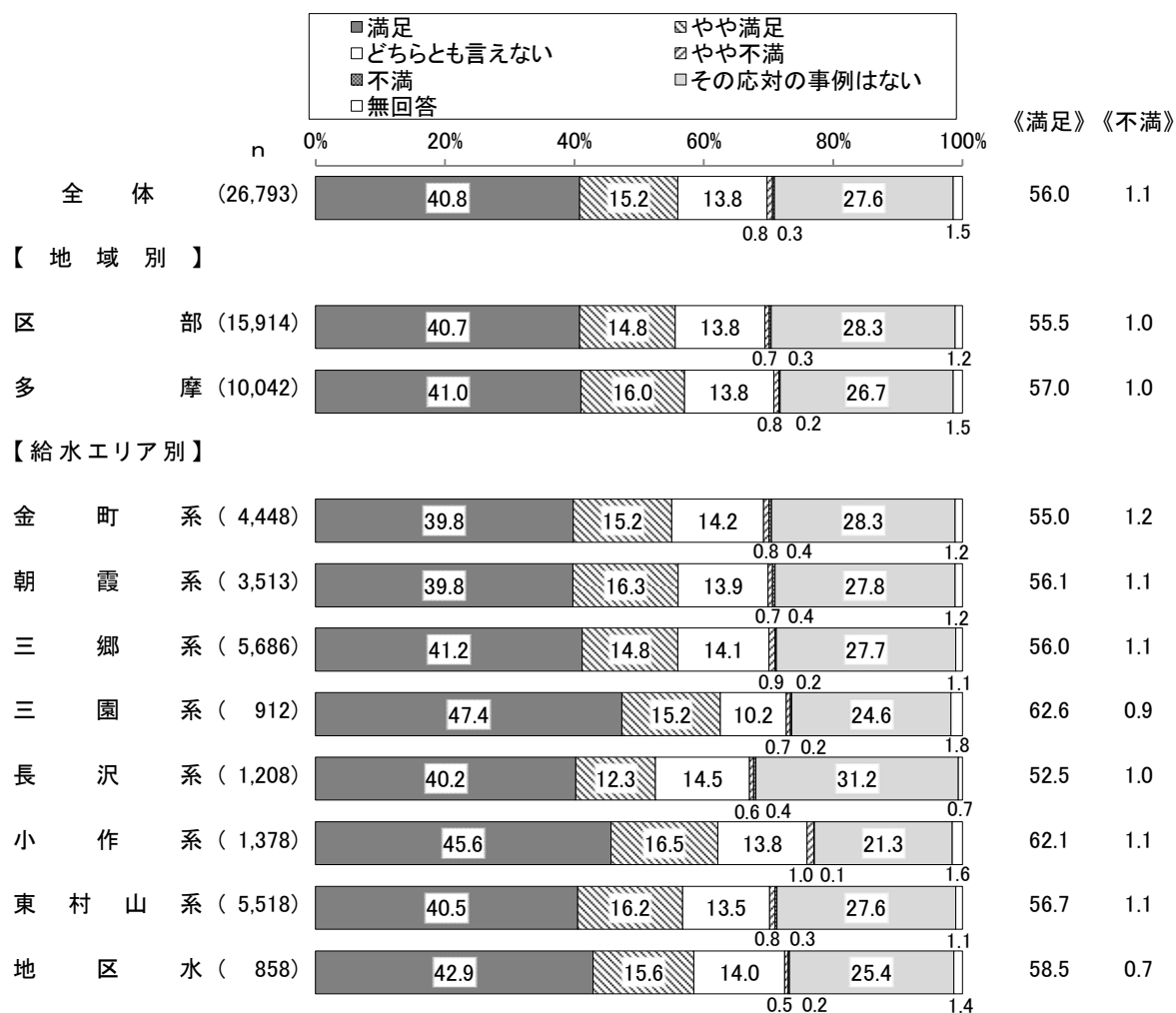
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○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〉



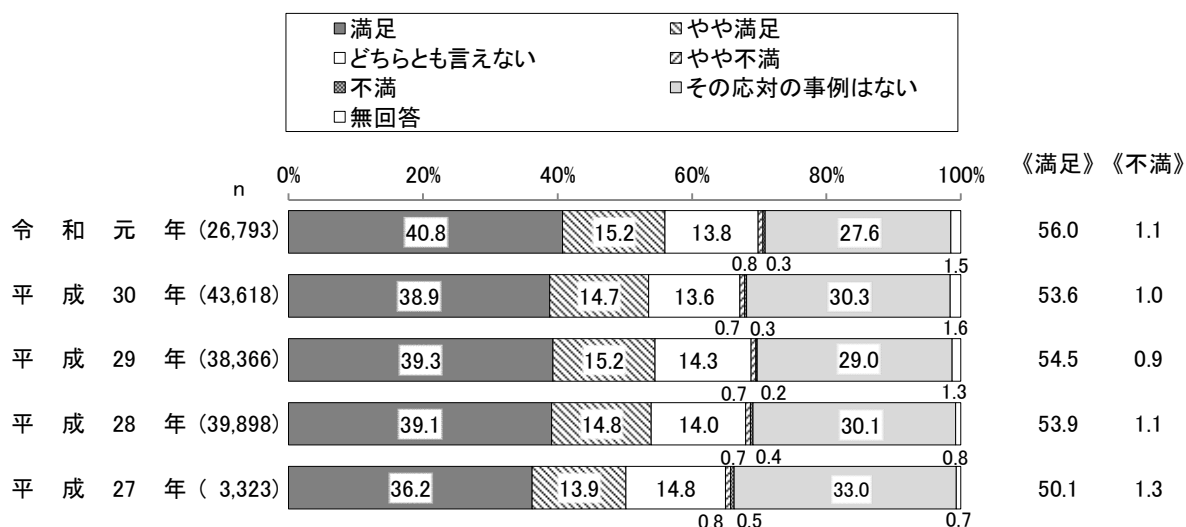
<特徴>

○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＞

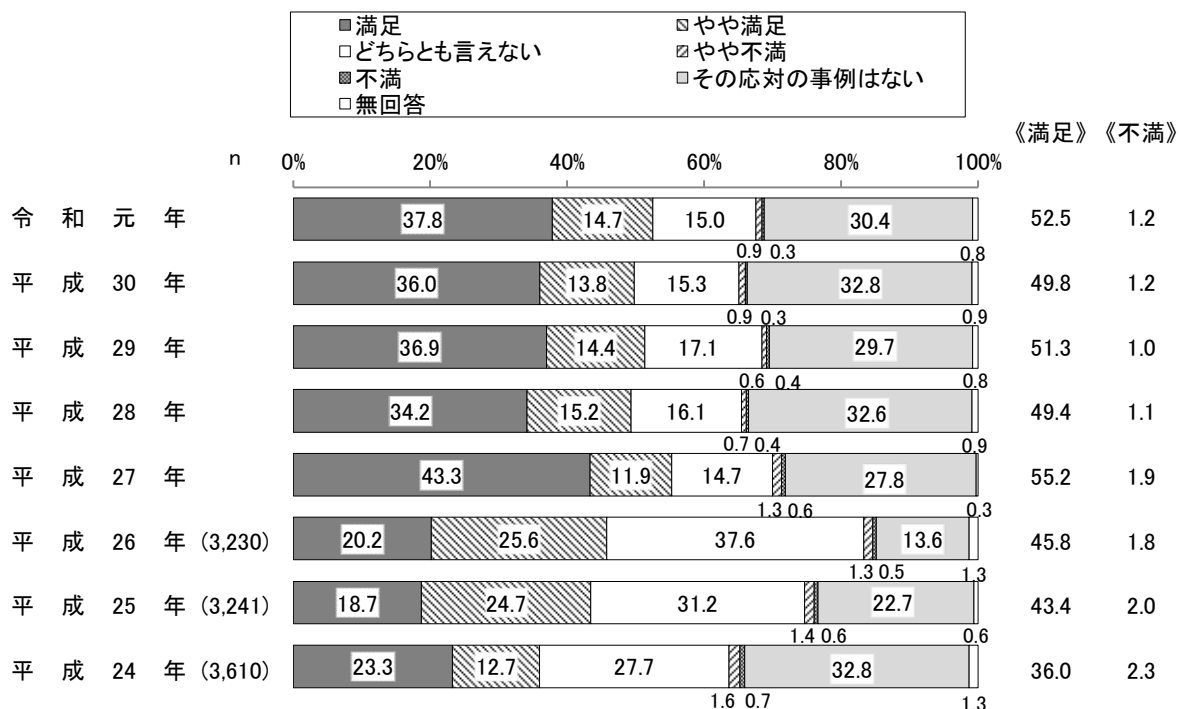
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

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。

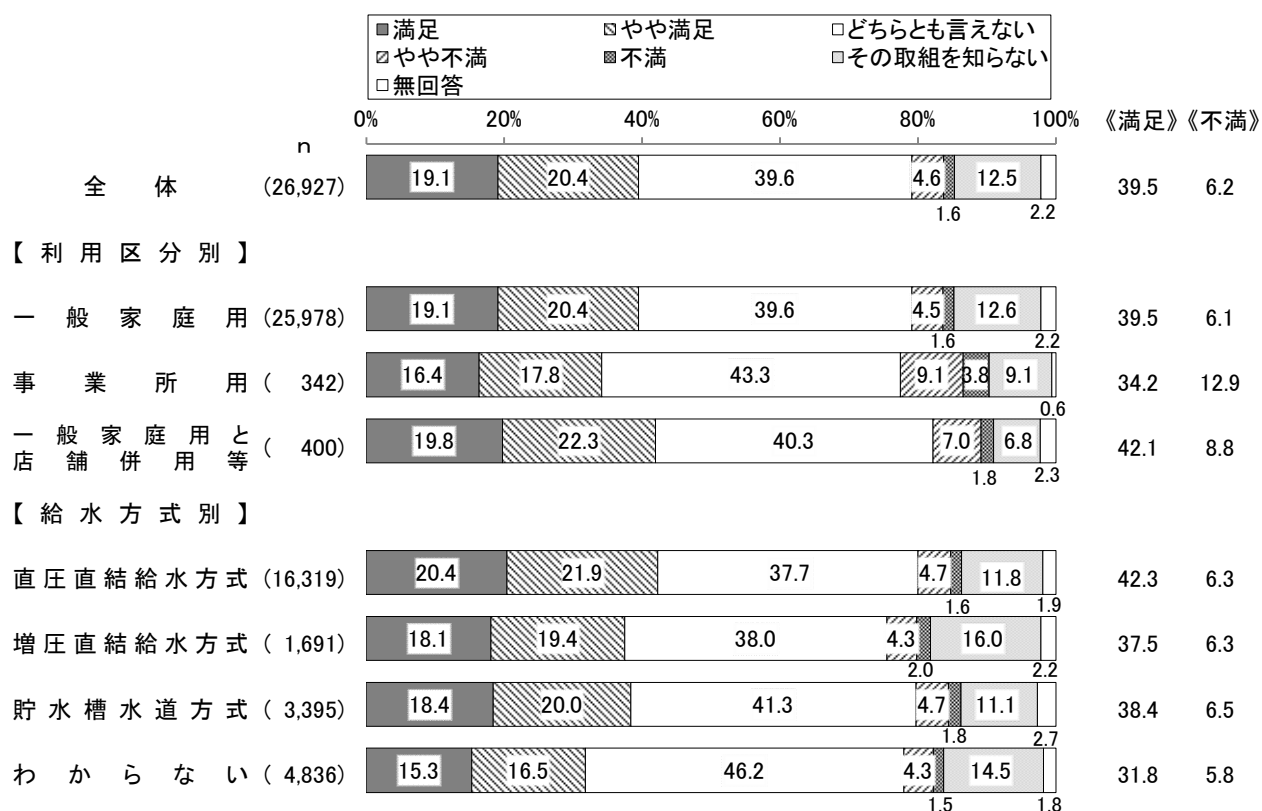
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔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）

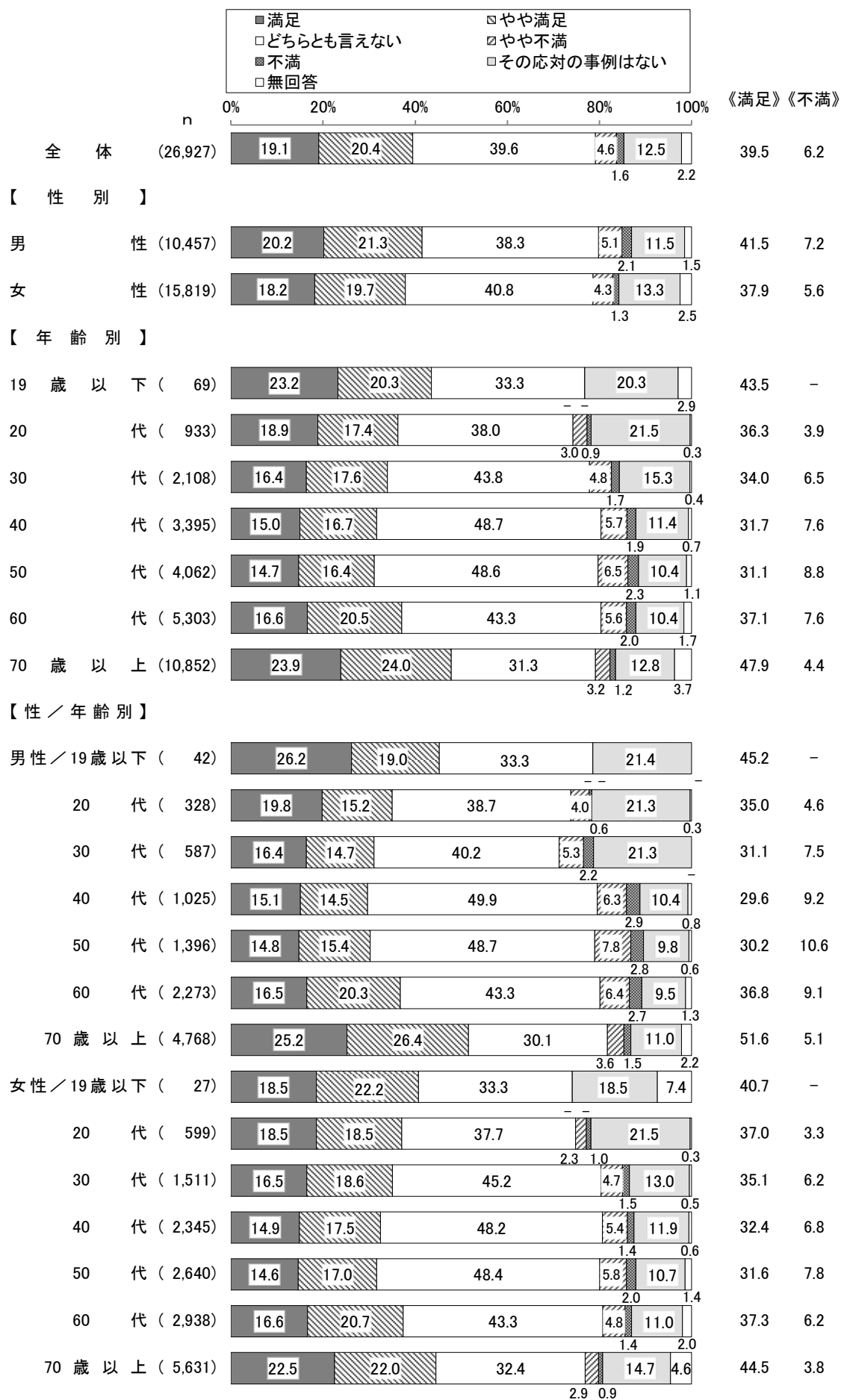
〈図表2-6-24〉



＜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〉

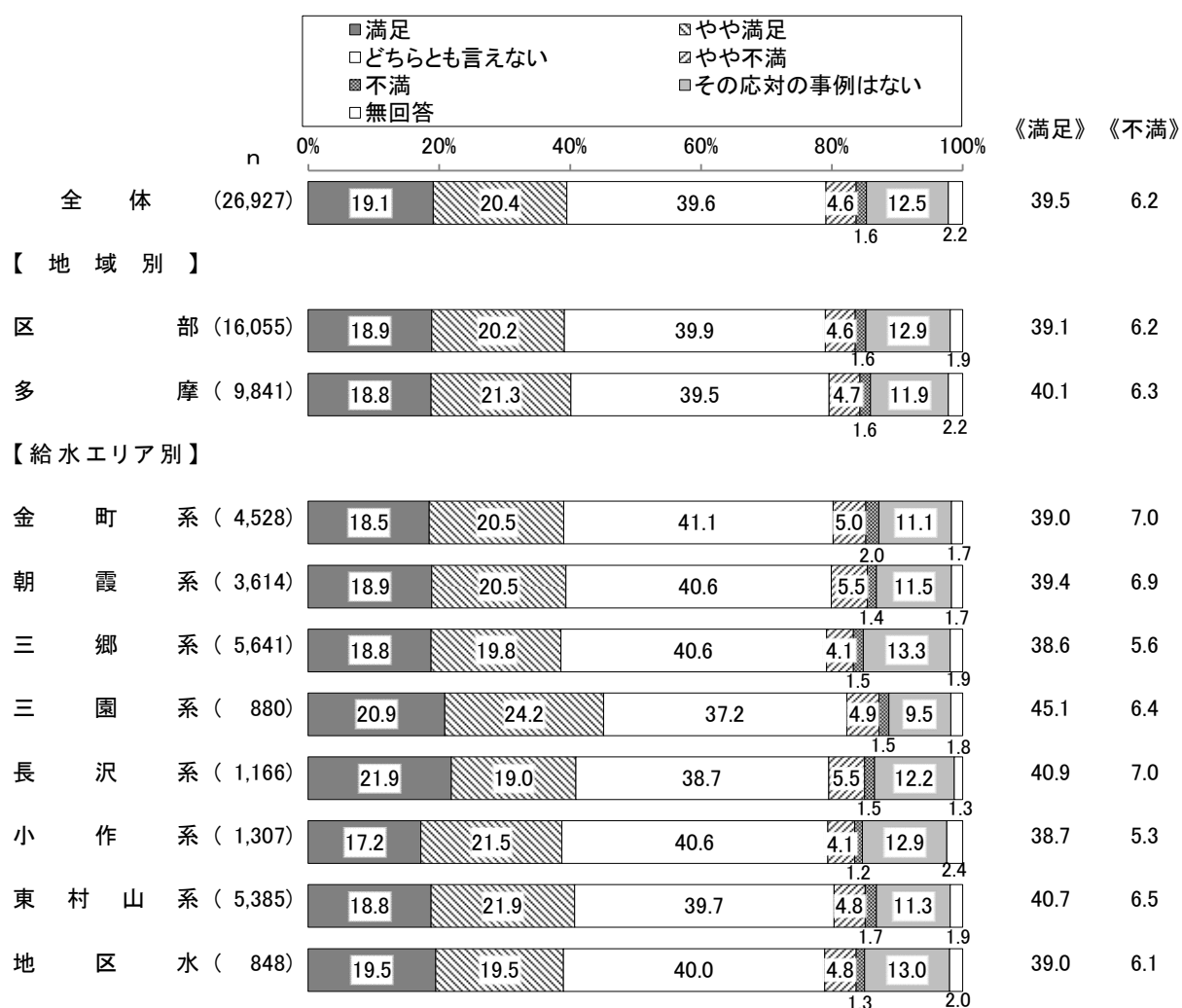


<特徴>

- 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〉

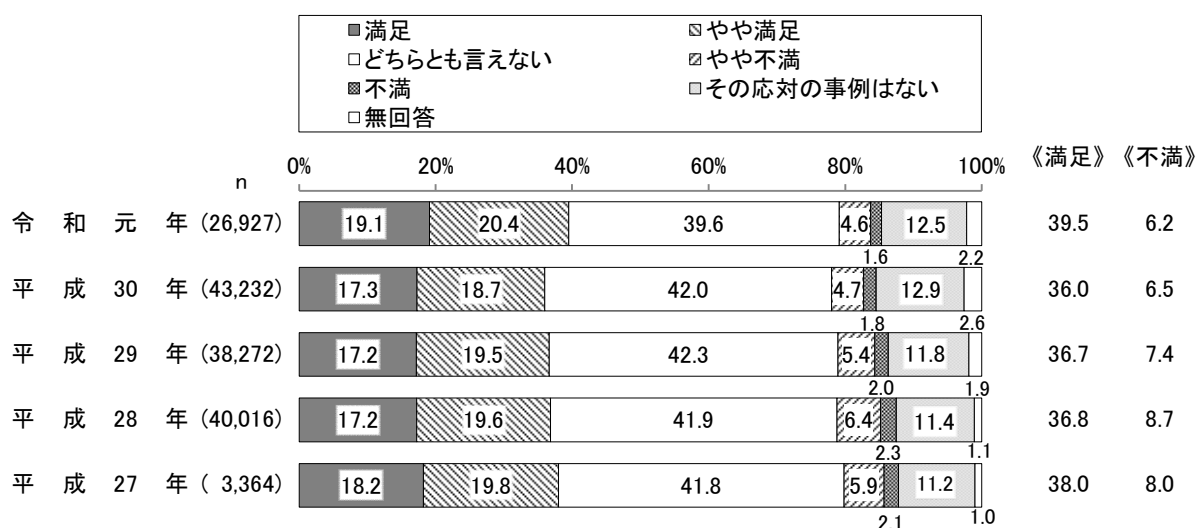


<特徴>

- 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＞

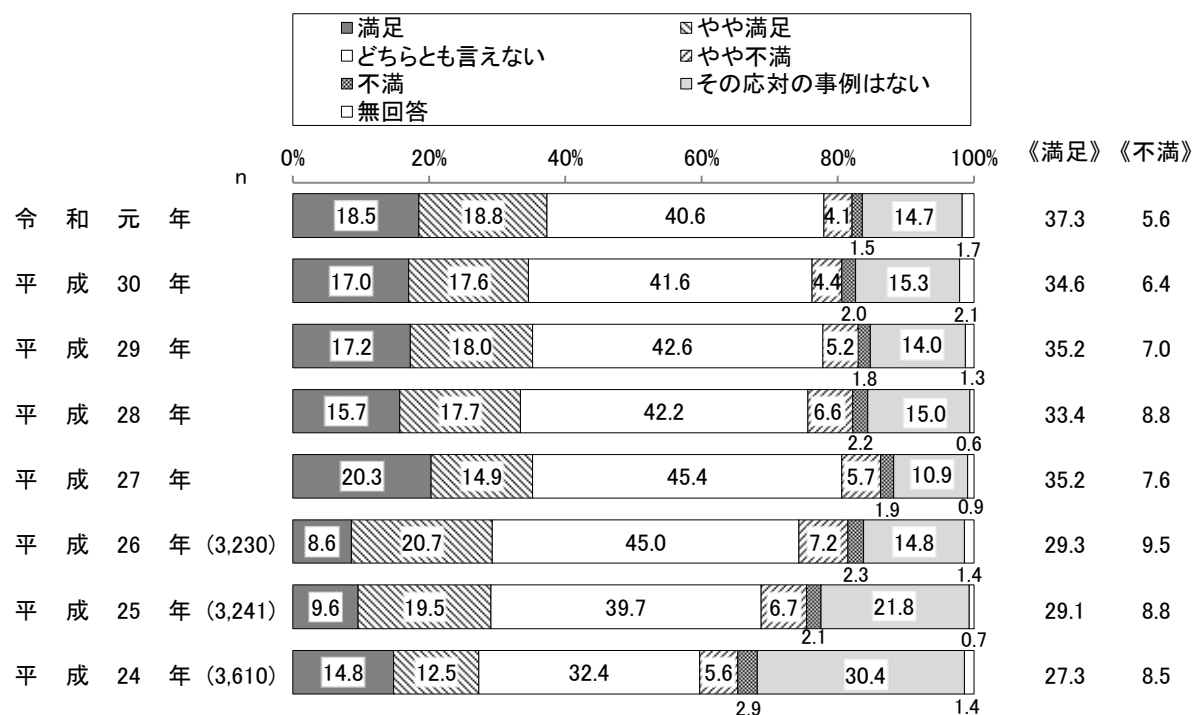
○前年度調査との比較では、《満足》が3.5ポイント増加している。

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。

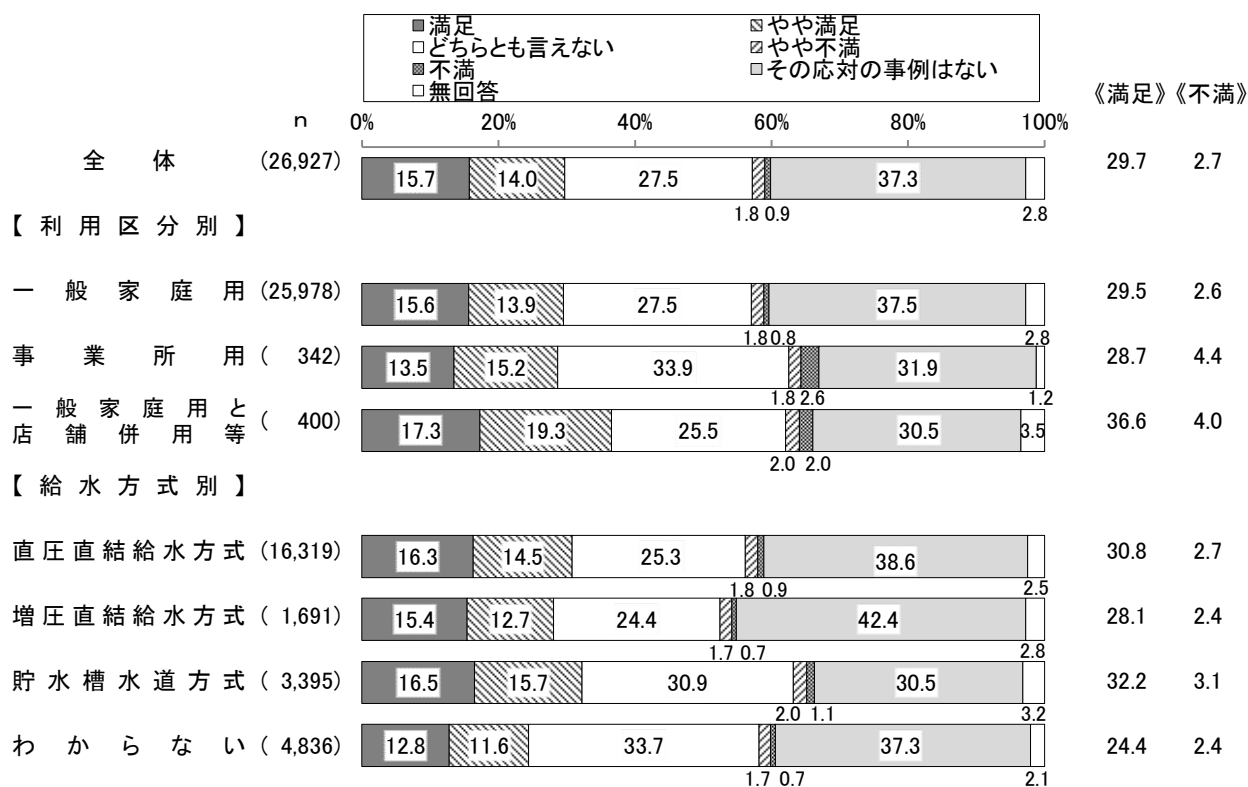
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔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〉

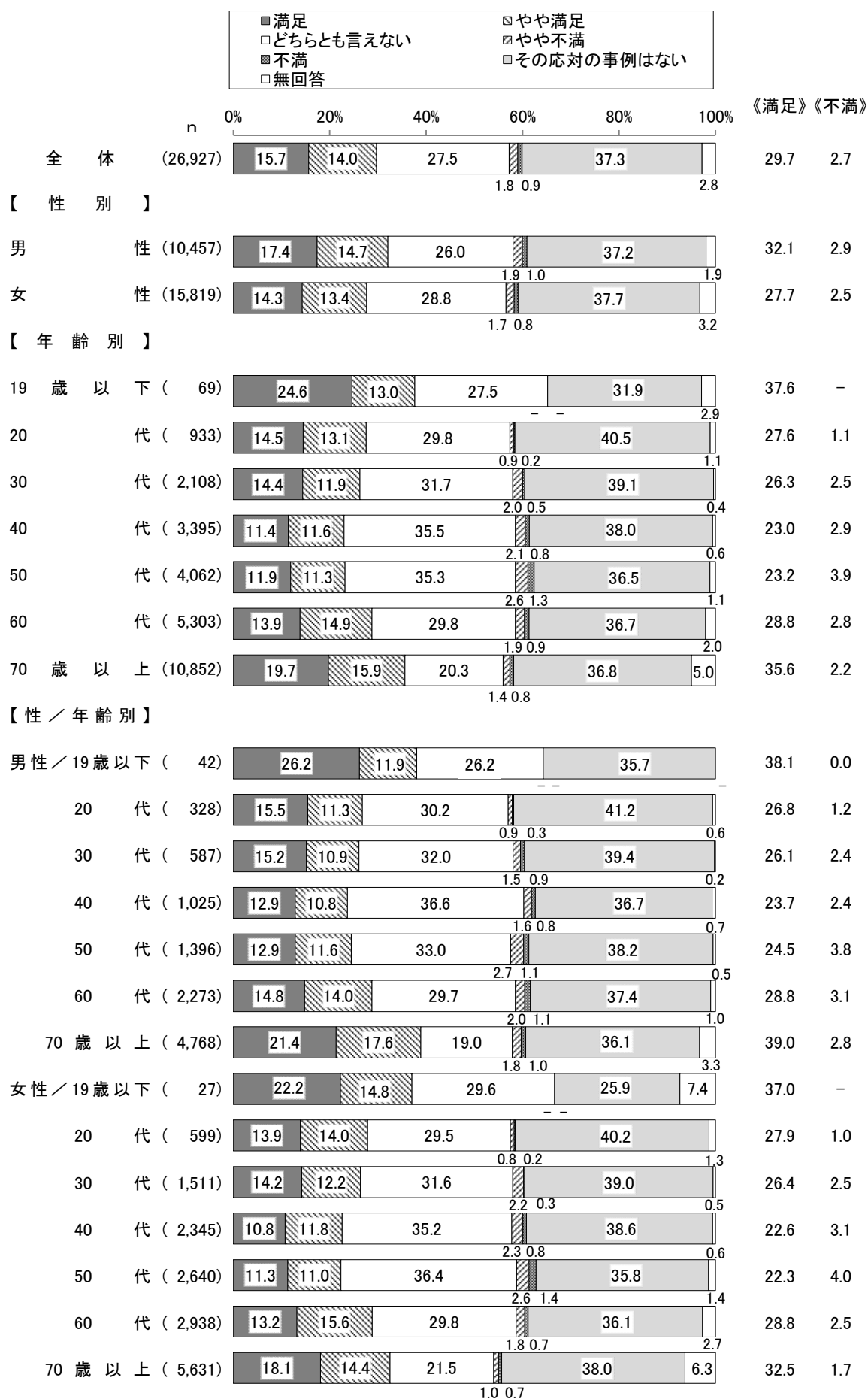


＜特徴＞

- 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〉

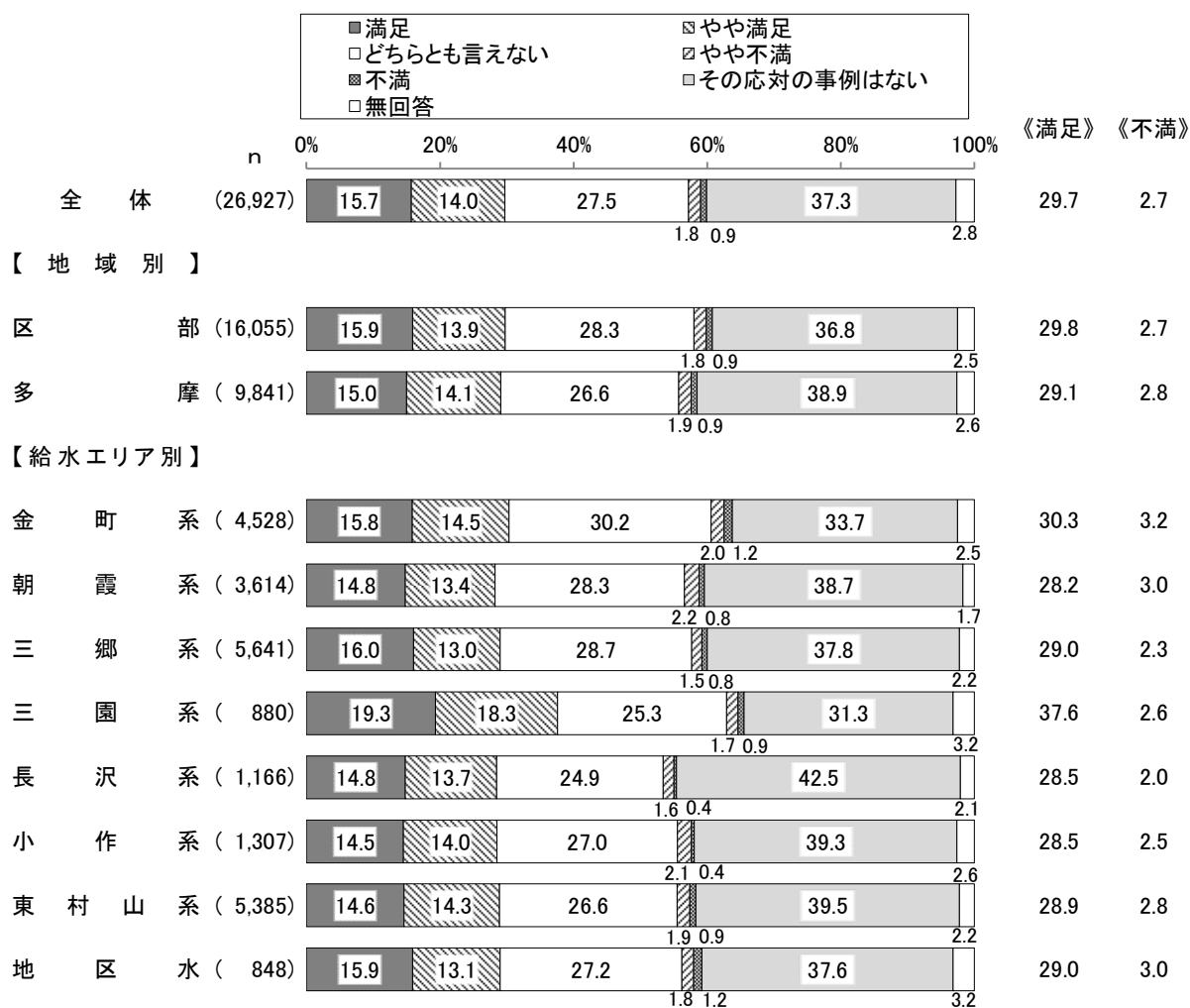


<特徴>

- 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〉

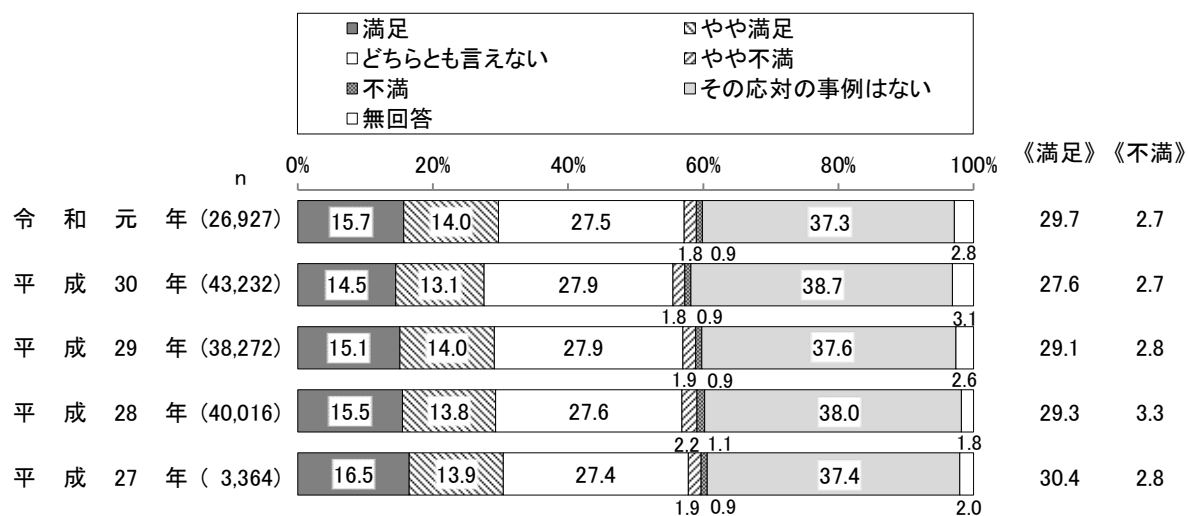


<特徴>

- 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 2-6-3 2〉



＜特徴＞

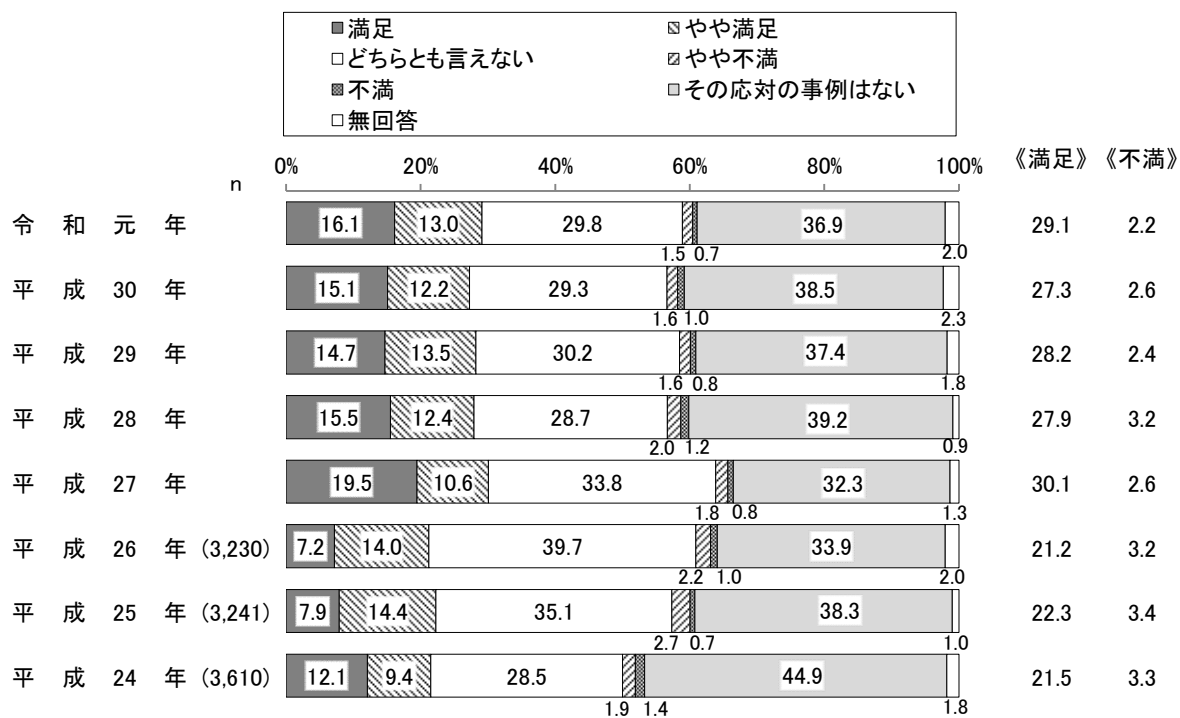
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

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 2-6-3 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、「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。

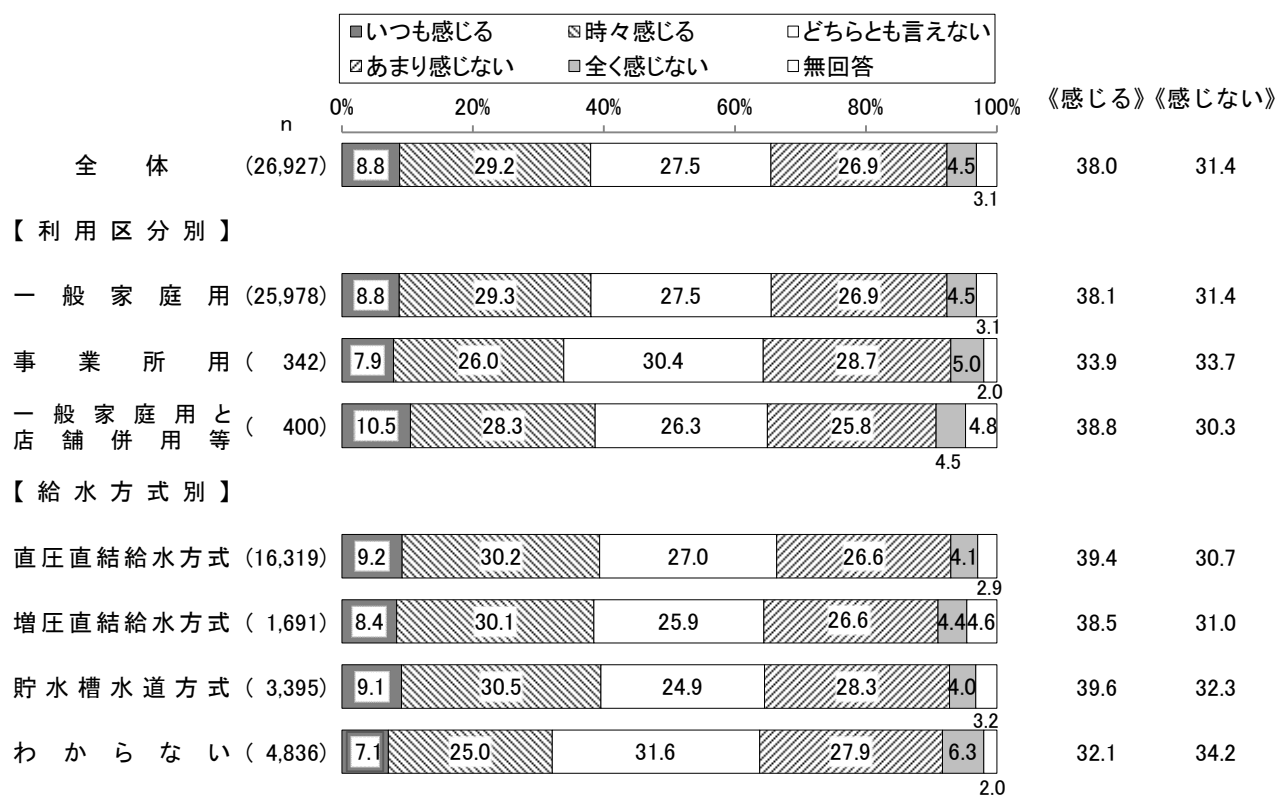
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

〔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）

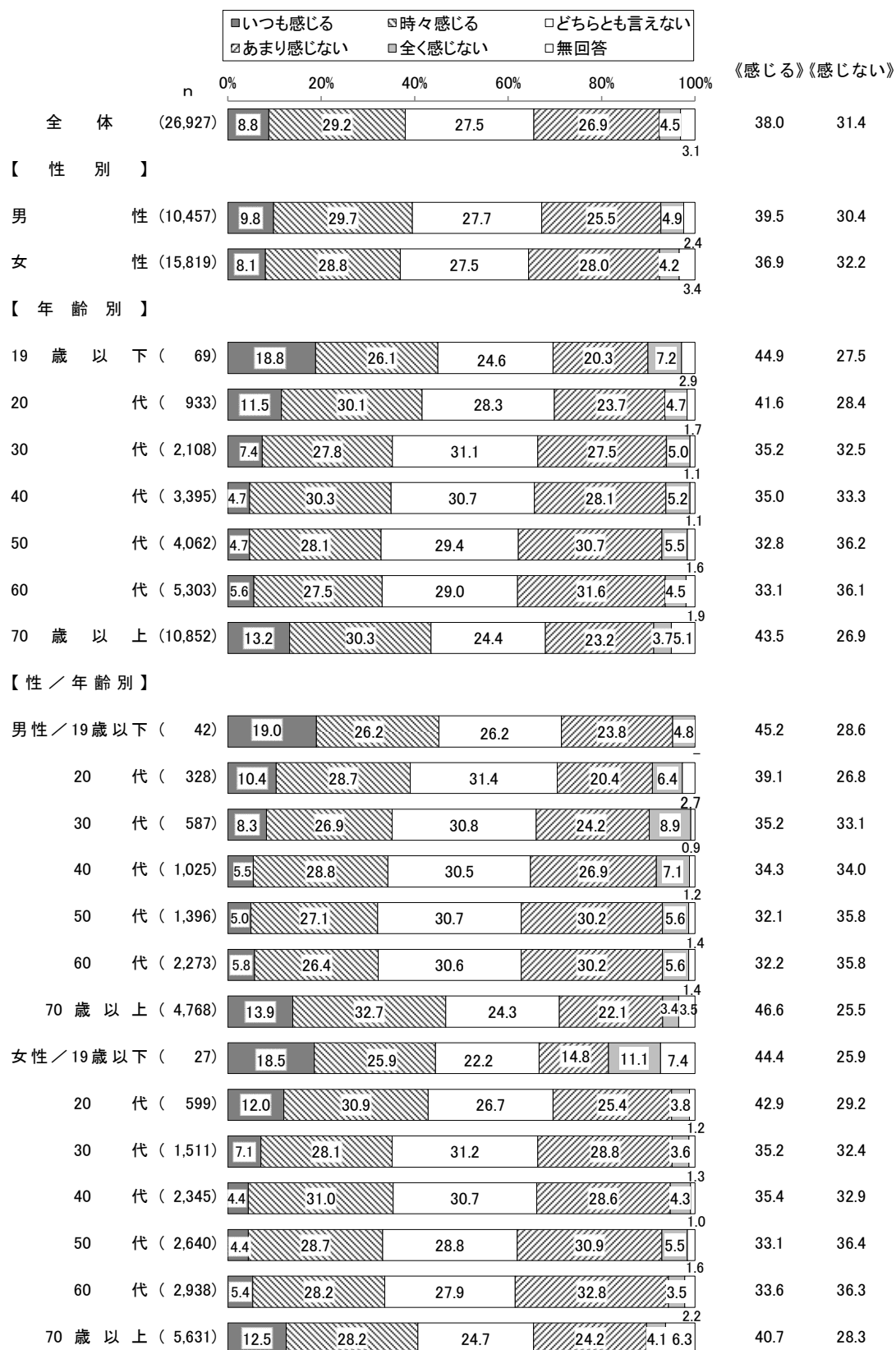
〈図表2-6-34〉



＜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＞

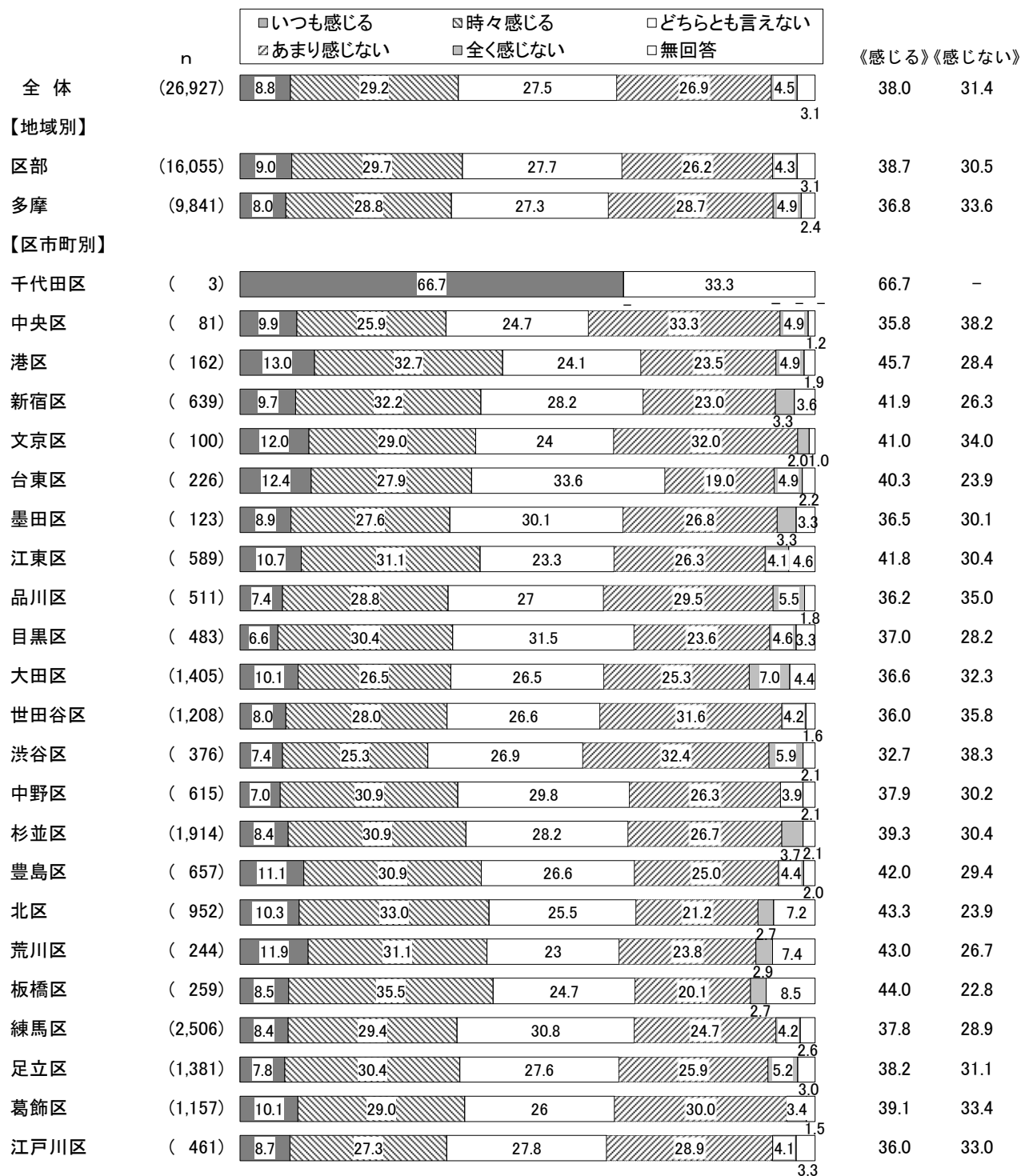
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○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。

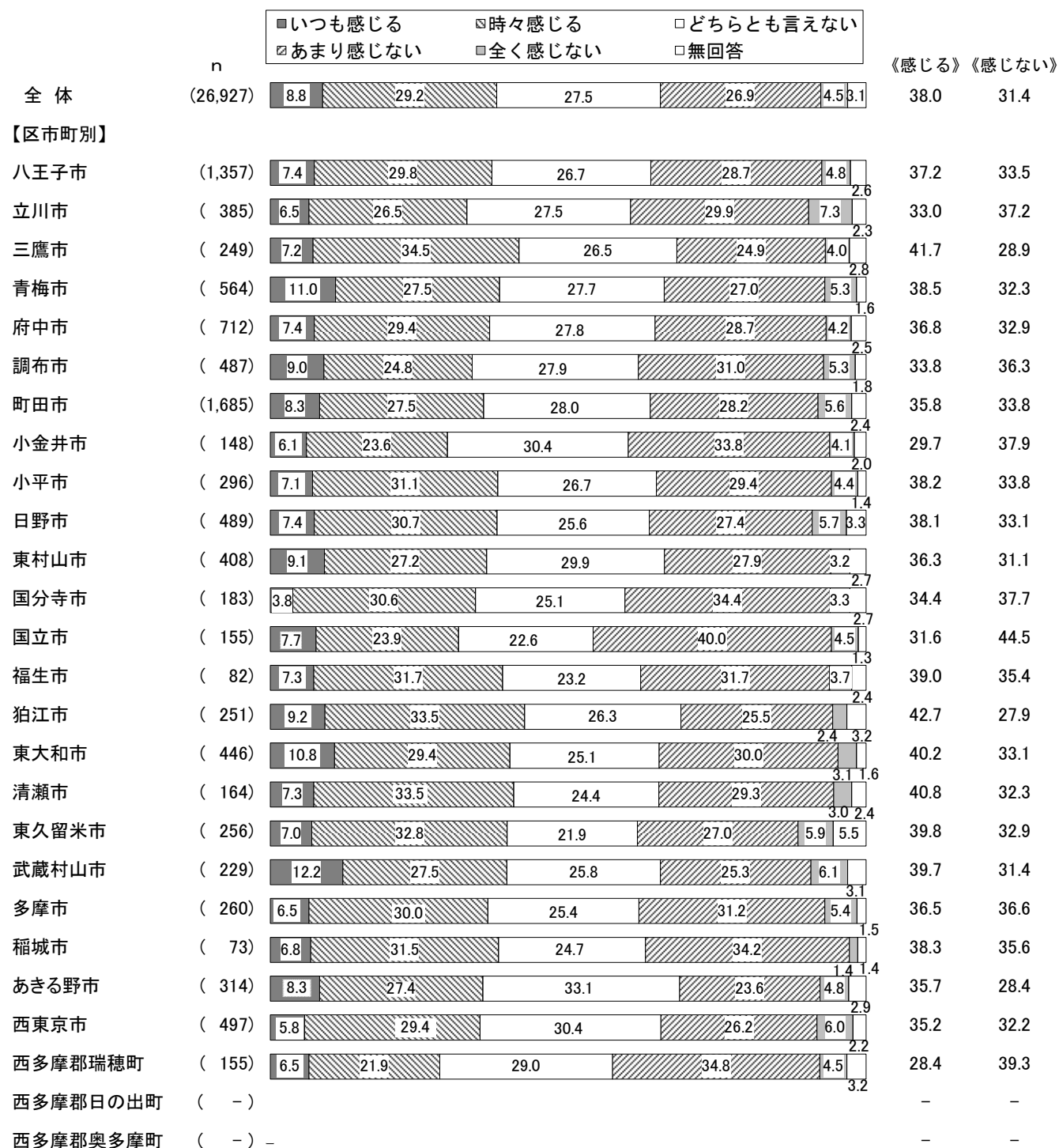
③ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（地域別、区市町別）

〈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〉



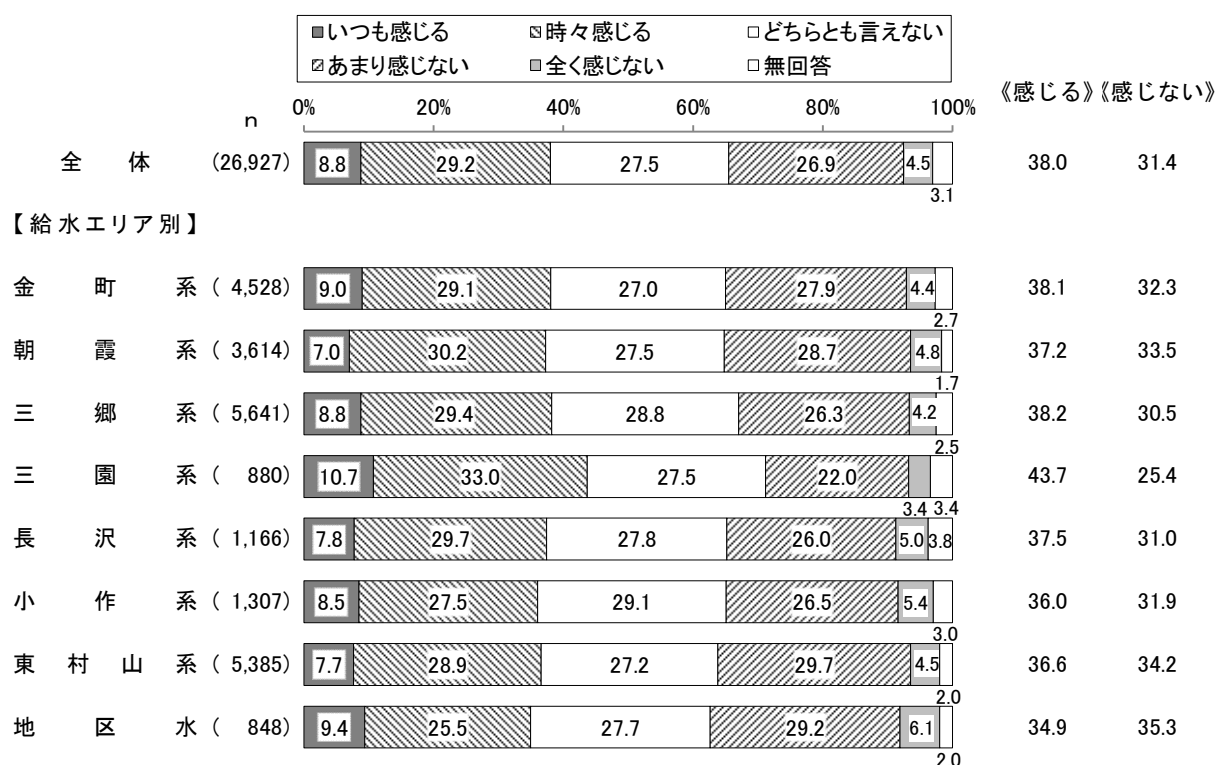
＜特徴＞

○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〉

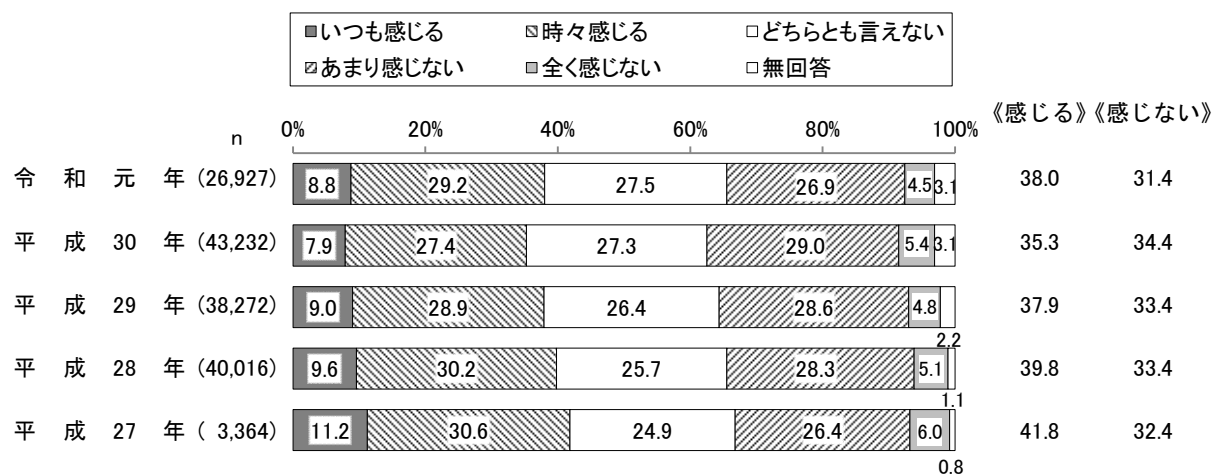


＜特徴＞

○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。

2-7 水道料金

(1) 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度

問 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。

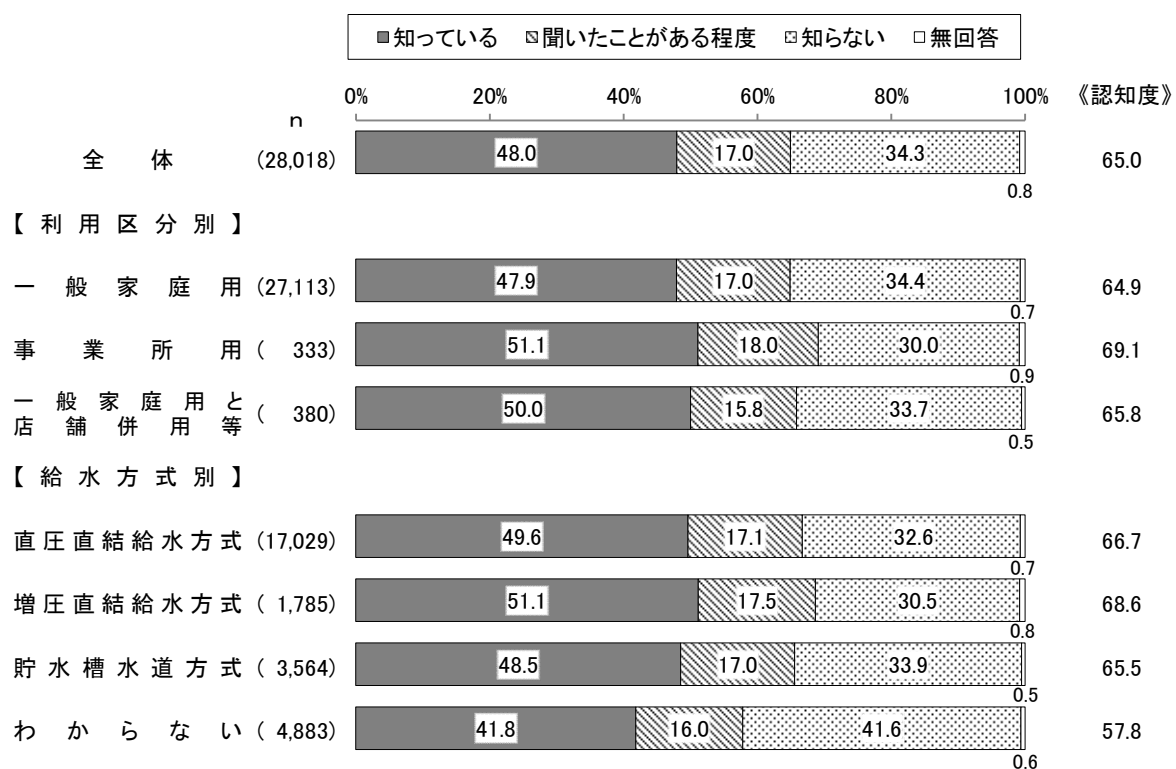
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔A：問14、E：問15〕

〔調査結果〕

① 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度

（利用区分別、給水方式別）〈図表2-7-1〉



＜特徴＞

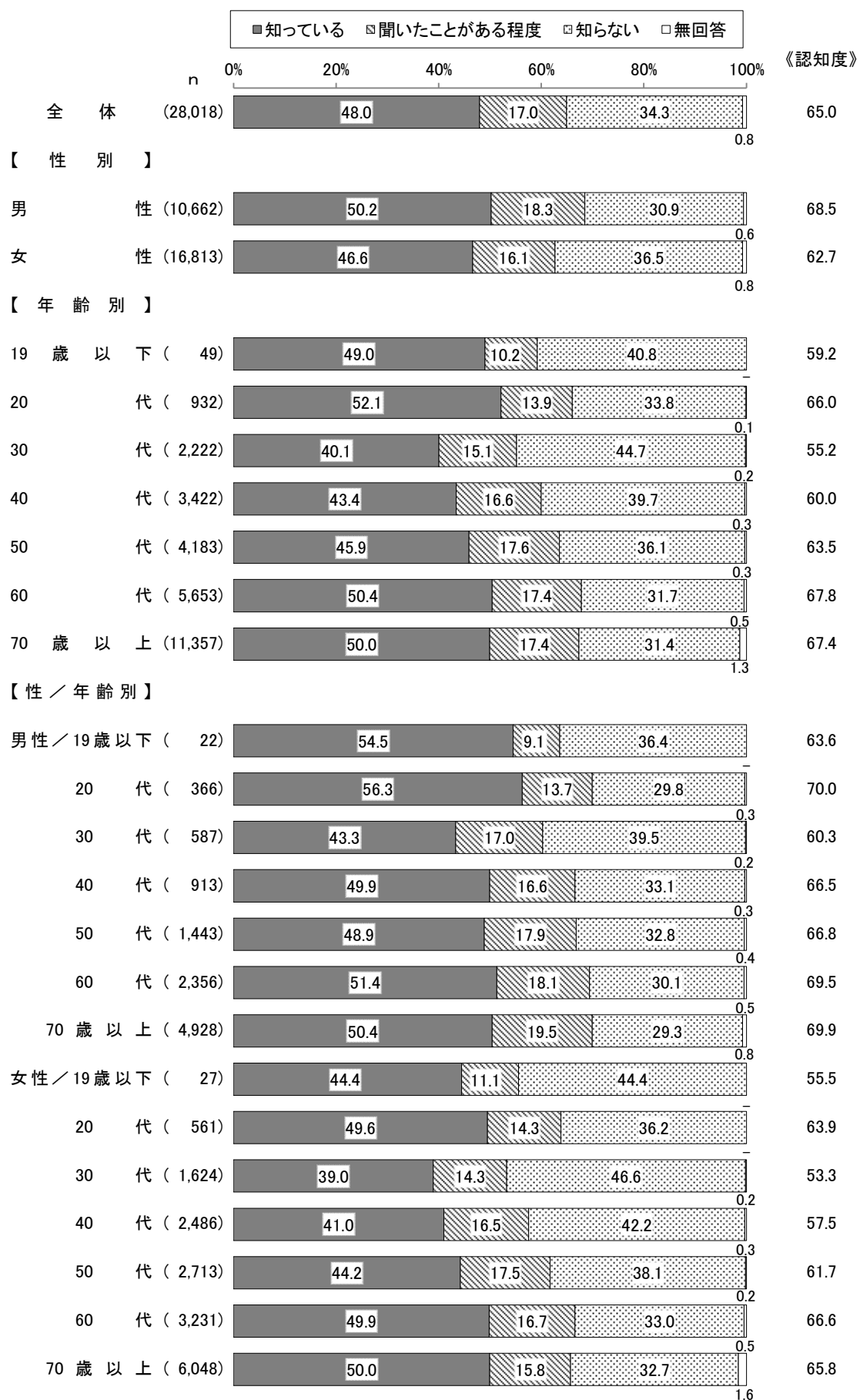
○全体でみると、「知っている」が48.0%で最も高く、「聞いたことがある程度」(17.0%)と合わせた《認知度》は65.0%となっている。一方「知らない」は34.3%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、事業所用で69.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、増圧直結給水方式で68.6%と最も高くなっている。

② 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（属性別）

〈図表２－７－２〉

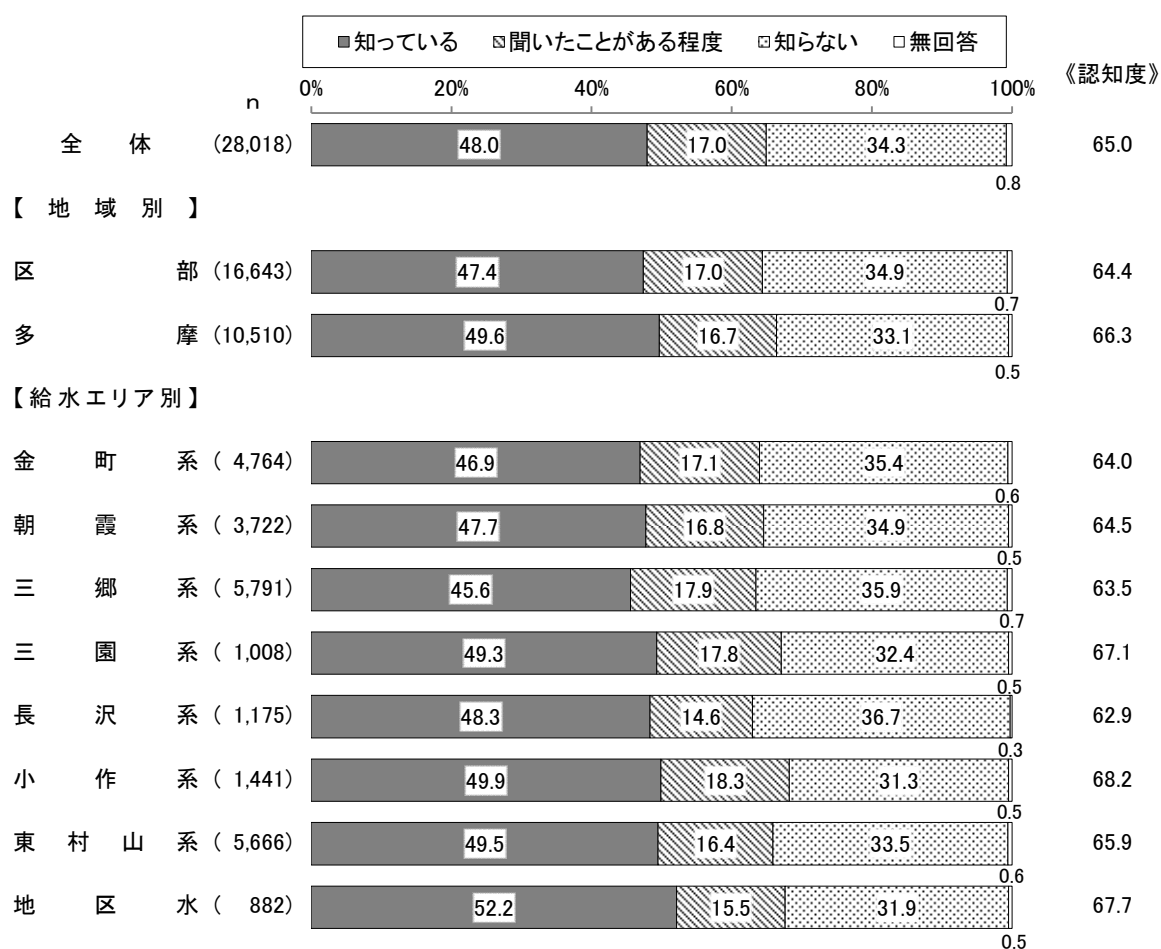


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（68.5%）の方が女性（62.7%）より5.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、60代（67.8%）で最も高く、次いで70歳以上（67.4%）、20代（66.0%）などとなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性の70歳以上（69.9%）が最も高く、次いで、男性の60代（69.5%）となっている。

③ 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（地域別、給水エリア別）

〈図表２－７－３〉

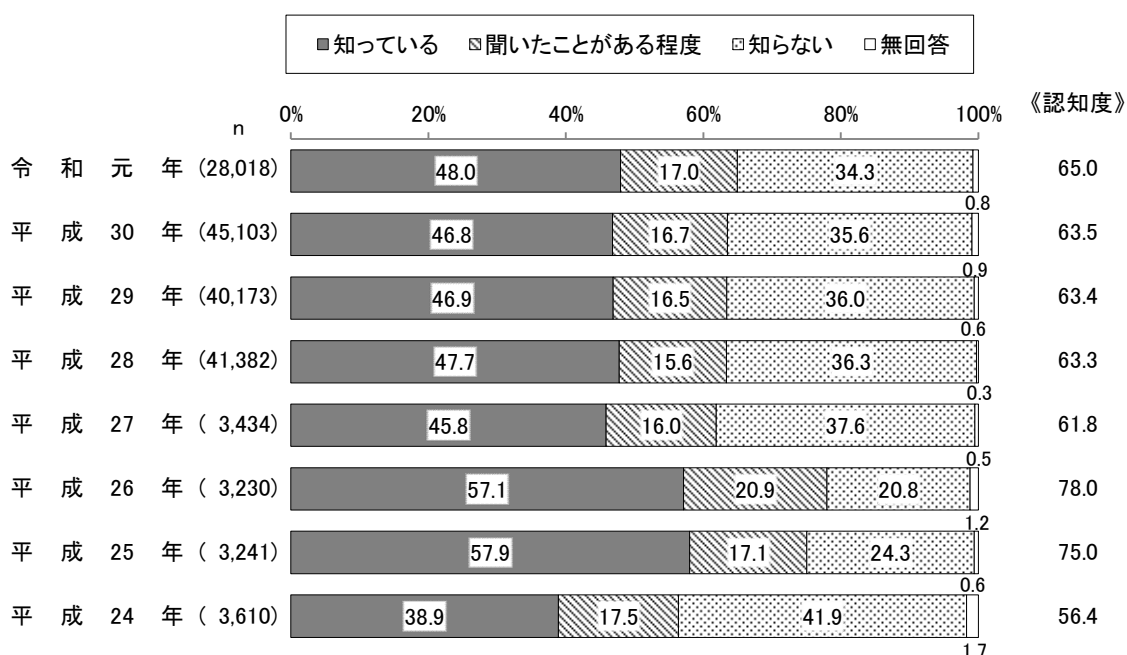


<特徴>

- 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、《認知度》は、小作系（68.2%）で最も高く、次いで地区水（67.7%）となっている。

④ 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（時系列：全体）

〈図表 2-7-4〉



＜特徴＞

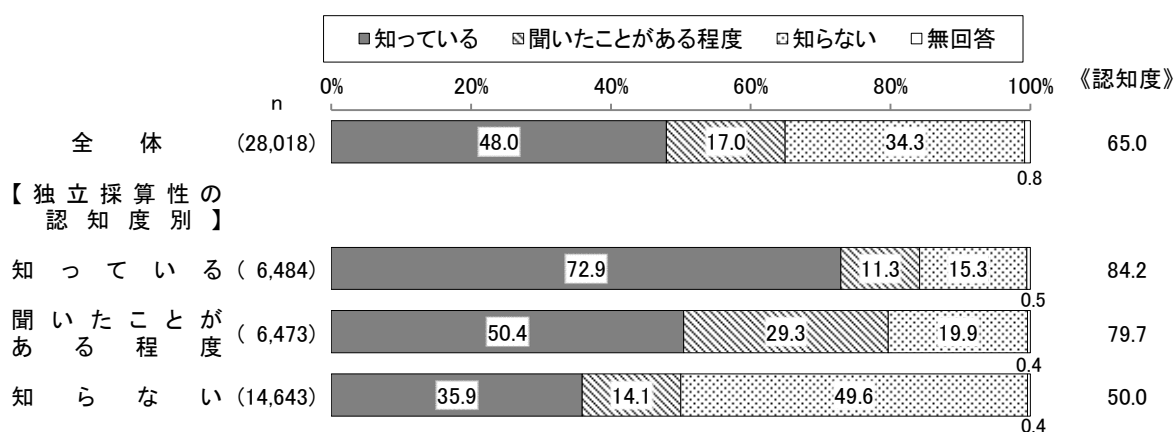
○前年度調査との比較では、《認知度》は、特に大きな違いはみられない。

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、《認知度》が6割強から6割台半ば近くの間で推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はA票の設問）

⑤ 基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることの認知度（独立採算性の認知度別）

〈図表 2-7-5〉



＜特徴＞

○独立採算性の認知度別での従量料金の《認知度》は、「独立採算制を知っている」で84.2%と最も高く「独立採算制を聞いたことがある程度」で79.7%、「独立採算制を知らない」では50.0%となっている。

(2) 水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度

問 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。

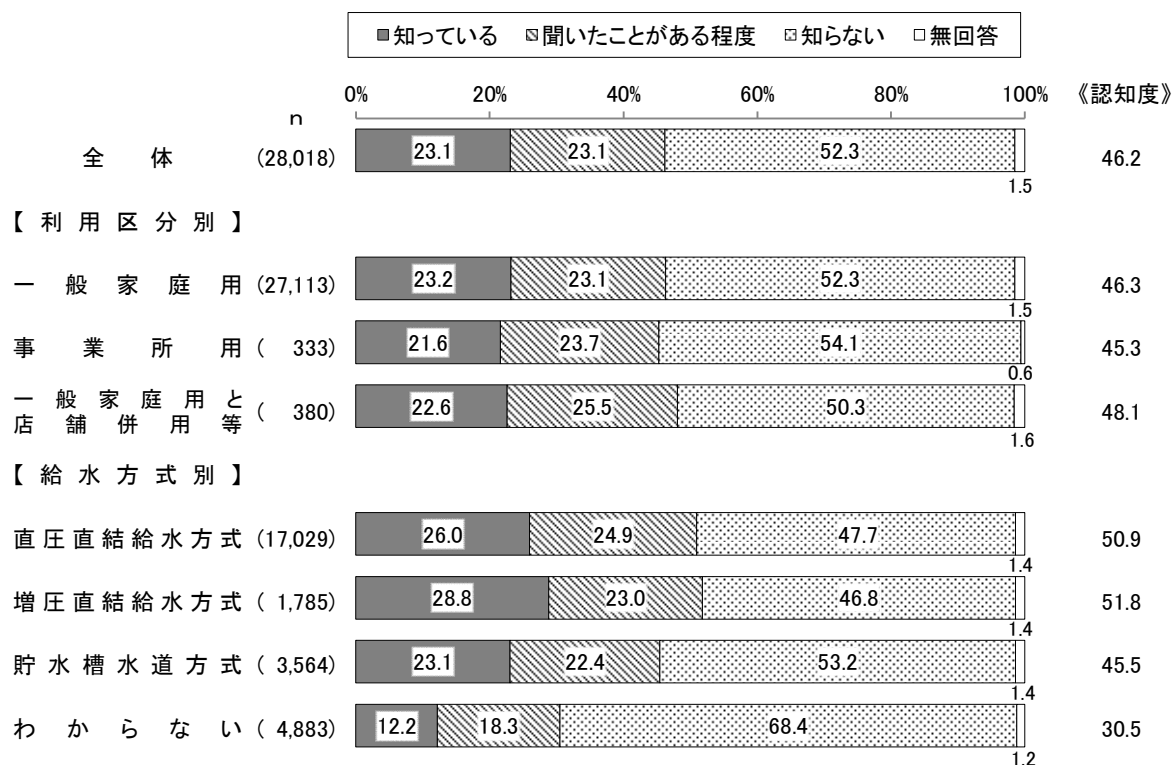
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔A : 問 15、E : 問 16〕

〔調査結果〕

① 水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度（利用区分別、給水方式別）

〈図表 2-7-6〉



＜特徴＞

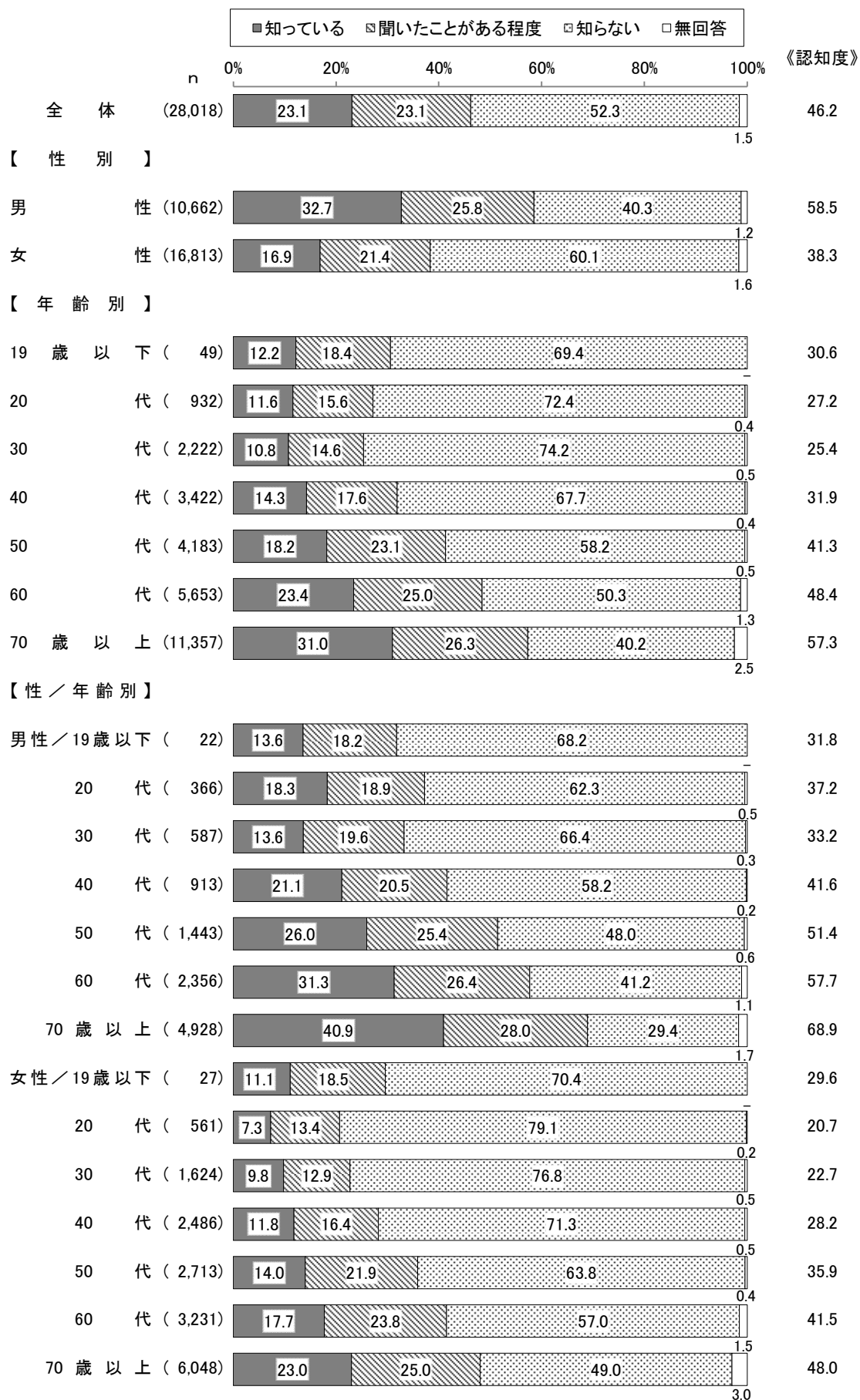
○全体でみると、「知らない」が52.3%で最も高くなっている。「知っている」(23.1%)と「聞いたことがある程度」(23.1%)を合わせた《認知度》は46.2%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で48.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、増圧直結給水方式で51.8%と最も高くなっている。

② 水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度（属性別）

〈図表２－７－７〉

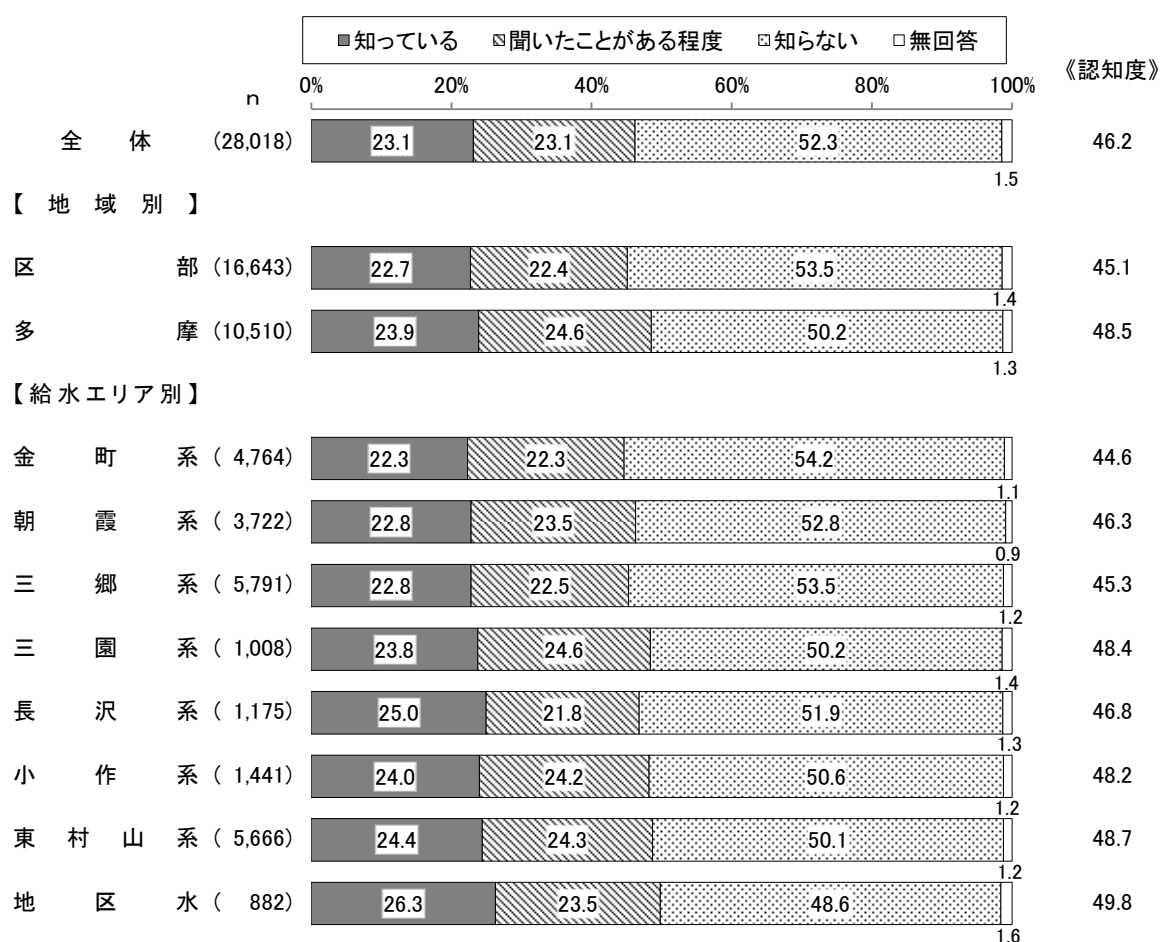


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（58.5%）の方が女性（38.3%）より20.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（25.4%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるほど割合が高くなり、70歳以上（57.3%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性の70歳以上が68.9%で最も高く、次いで男性の60代（57.7%）となっている。

③ 水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-8〉

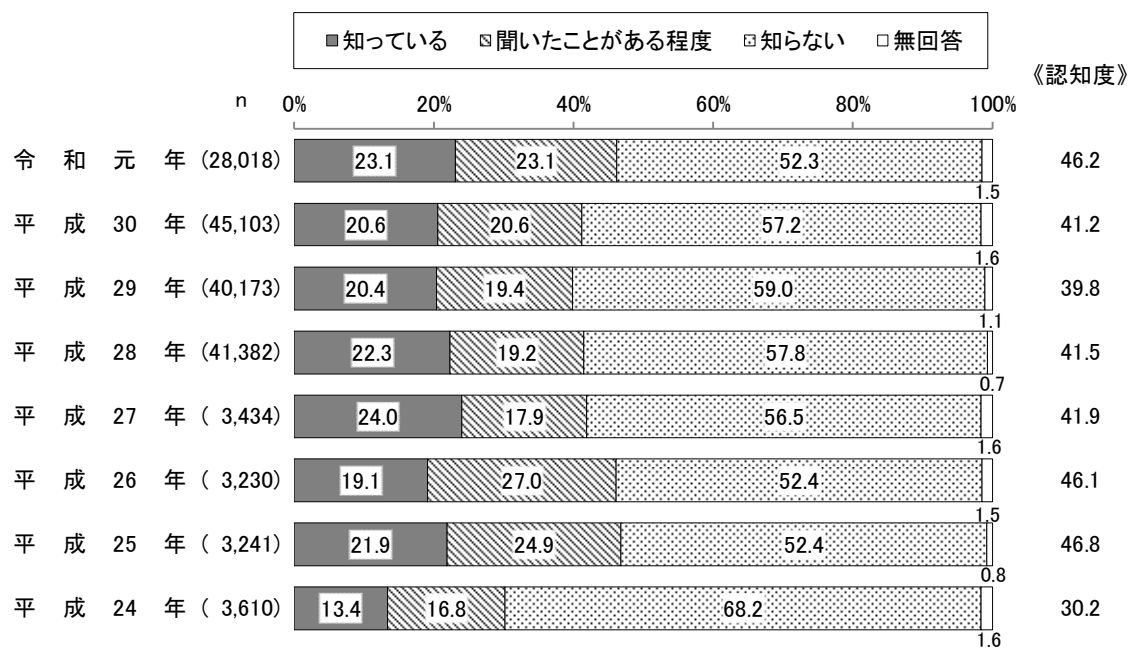


<特徴>

- 地域別では、《認知度》は、多摩（48.5%）の方が区部（45.1%）より3.4ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《認知度》は、地区水が49.8%で最も高くなっている。

④ 水道局が、水道料金により独立採算性で事業運営していることの認知度（時系列：全体）

〈図表２－７－９〉



＜特徴＞

○前年度調査との比較では、《認知度》は5.0ポイント高くなっている。

平成27年度から令和元年度までの5年間の傾向では、平成27年度（41.9％）から平成30年度（41.2％）までは特に大きな変化はなく、令和元年度で前述のとおり5.0ポイント増加している。

(3) 現在の水道料金のお支払い方法

問 現在の水道料金のお支払い方法をお教えてください。

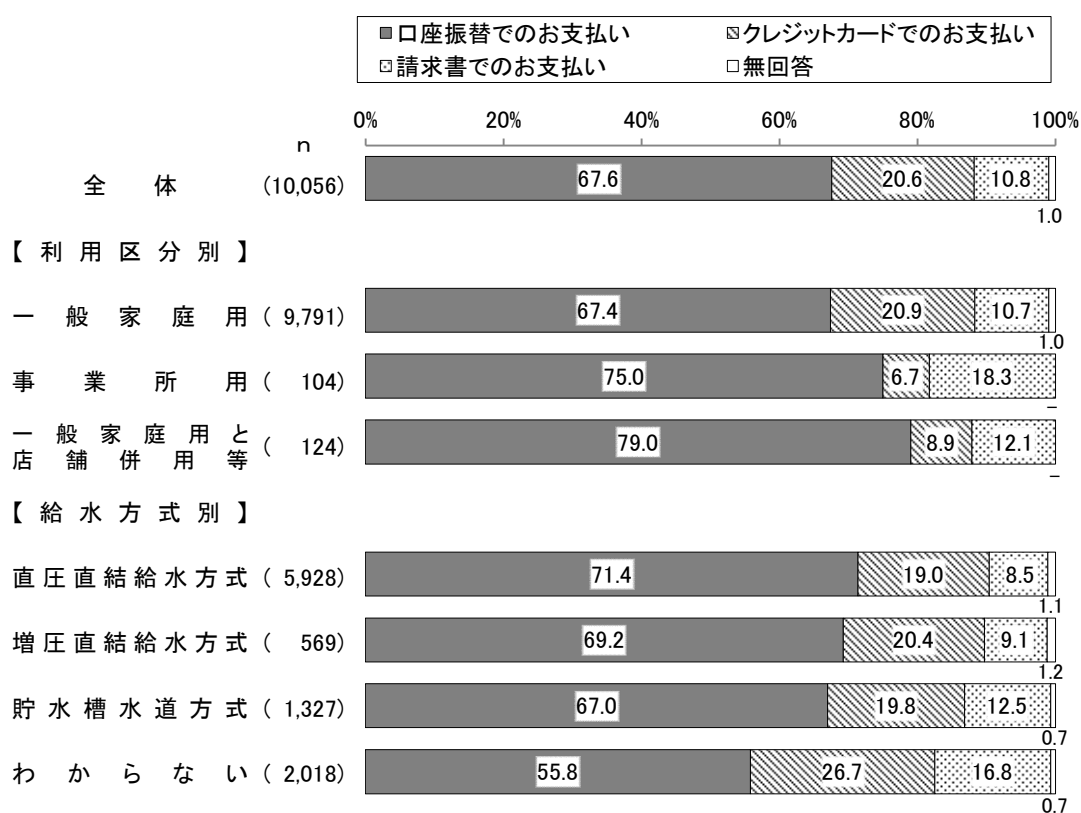
- 1) 口座振替でのお支払い 2) クレジットカードでのお支払い
3) 請求書でのお支払い

〔E：問13〕

〔調査結果〕

① 現在の水道料金のお支払い方法（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-7-10〉

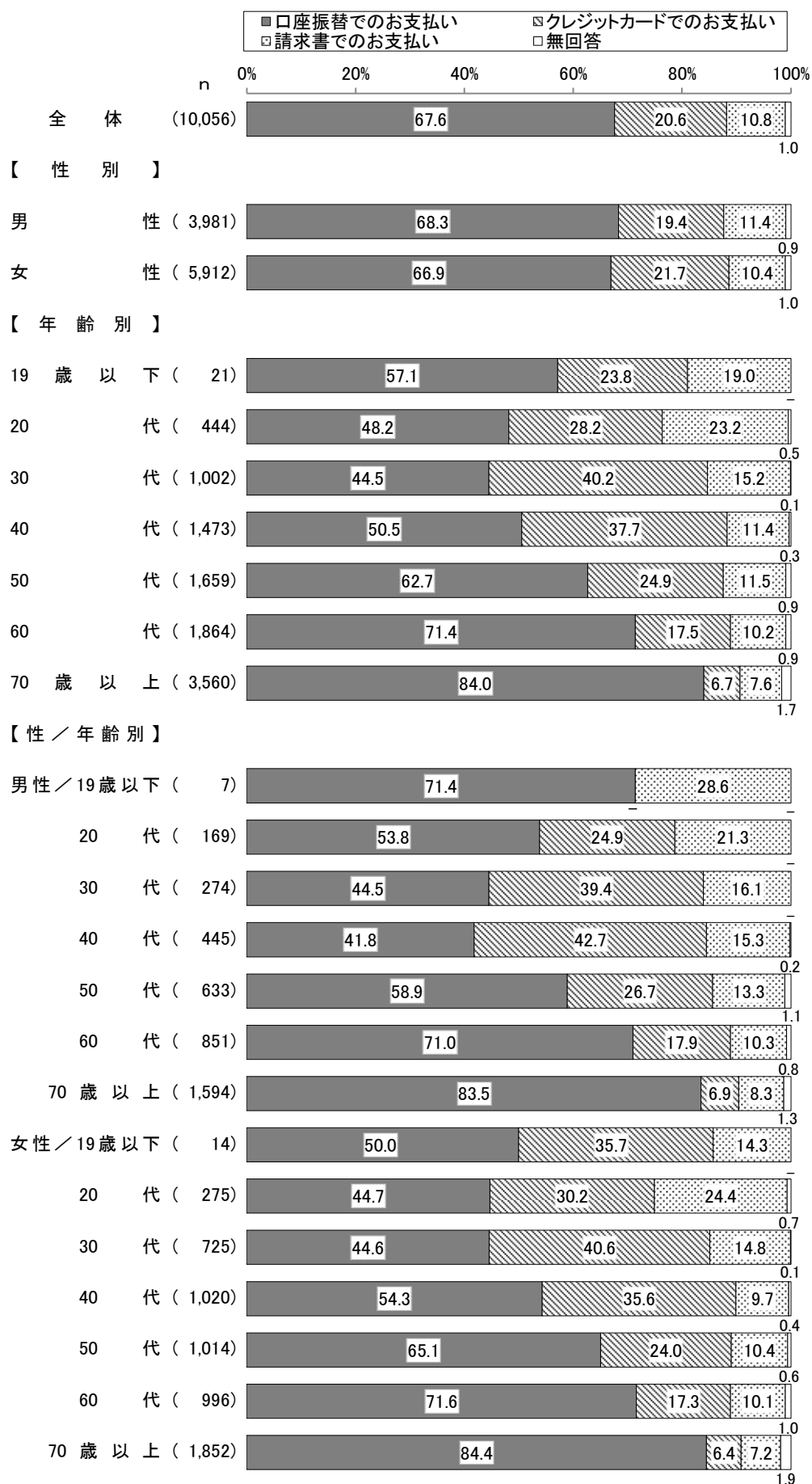


＜特徴＞

- 全体でみると、「口座振替でのお支払い」で67.6%と最も高く、次いで、「クレジットカードでのお支払い」が20.6%となっている。
- 利用区分別では、「口座振替でのお支払い」は、一般家庭用と店舗併用等で79.0%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「口座振替でのお支払い」は、直圧直結給水方式で71.4%と最も高くなっている。

② 現在の水道料金のお支払い方法（属性別）

〈図表２－７－１１〉



<特徴>

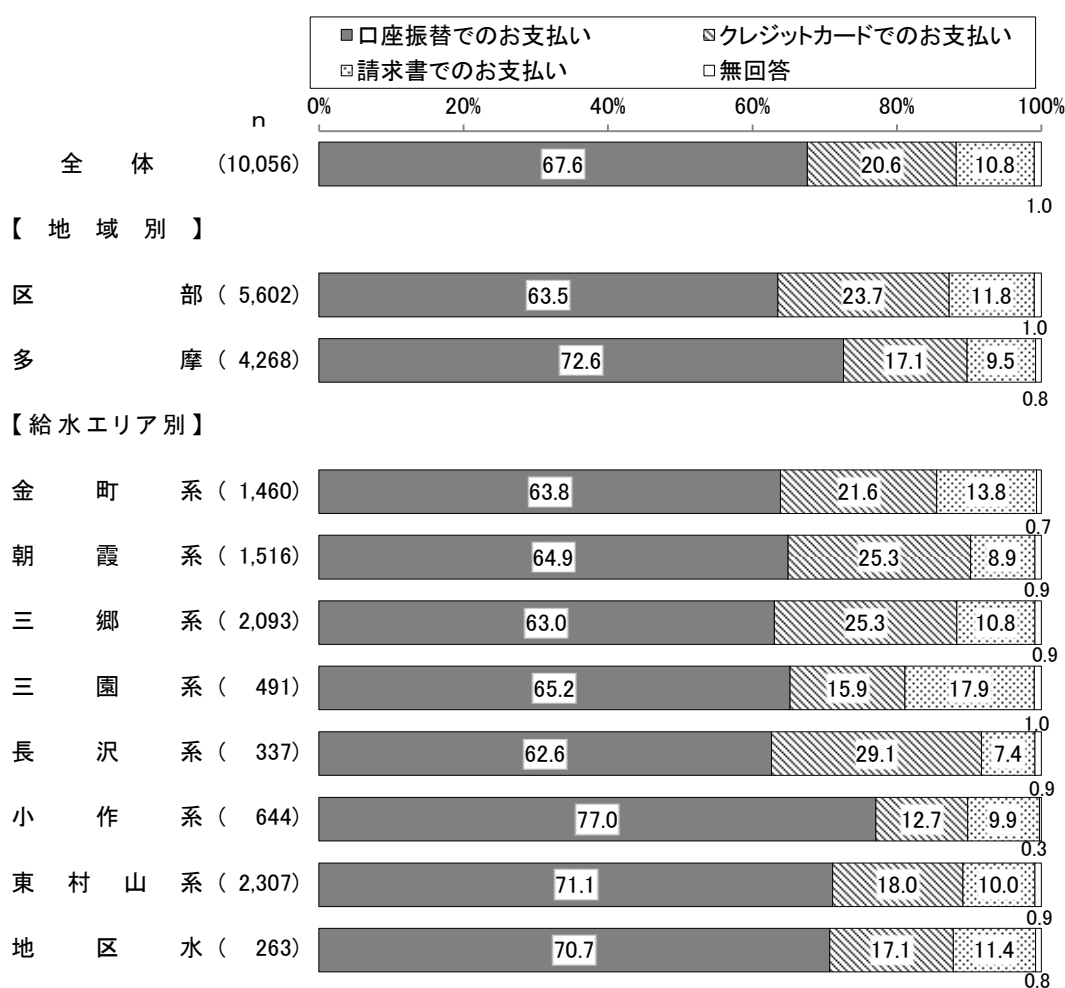
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、「口座振替でのお支払い」は、30代（44.5%）で最も低く、70歳以上（84.0%）で最も高くなっている。逆に、「クレジットカードでのお支払い」は、70歳以上（6.7%）で最も引く、30代（40.2%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、「口座振替でのお支払い」は、女性の70歳以上（84.4%）で最も高く、次いで男性の70歳以上（83.5%）となっている。また、「クレジットカードでのお支払い」は、男性の40代（42.7%）で最も高く、次いで女性の30代（40.6%）となっている。

② 現在の水道料金のお支払い方法（地域別、給水エリア別）

〈図表2-7-12〉



<特徴>

○地域別では、「口座振替でのお支払い」は、多摩（72.6%）の方が区部（63.5%）より9.1ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「口座振替でのお支払い」は、小作系が77.0%で最も高く、「クレジットカードでのお支払い」は、長沢系が29.1%で最も高くなっている。

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。

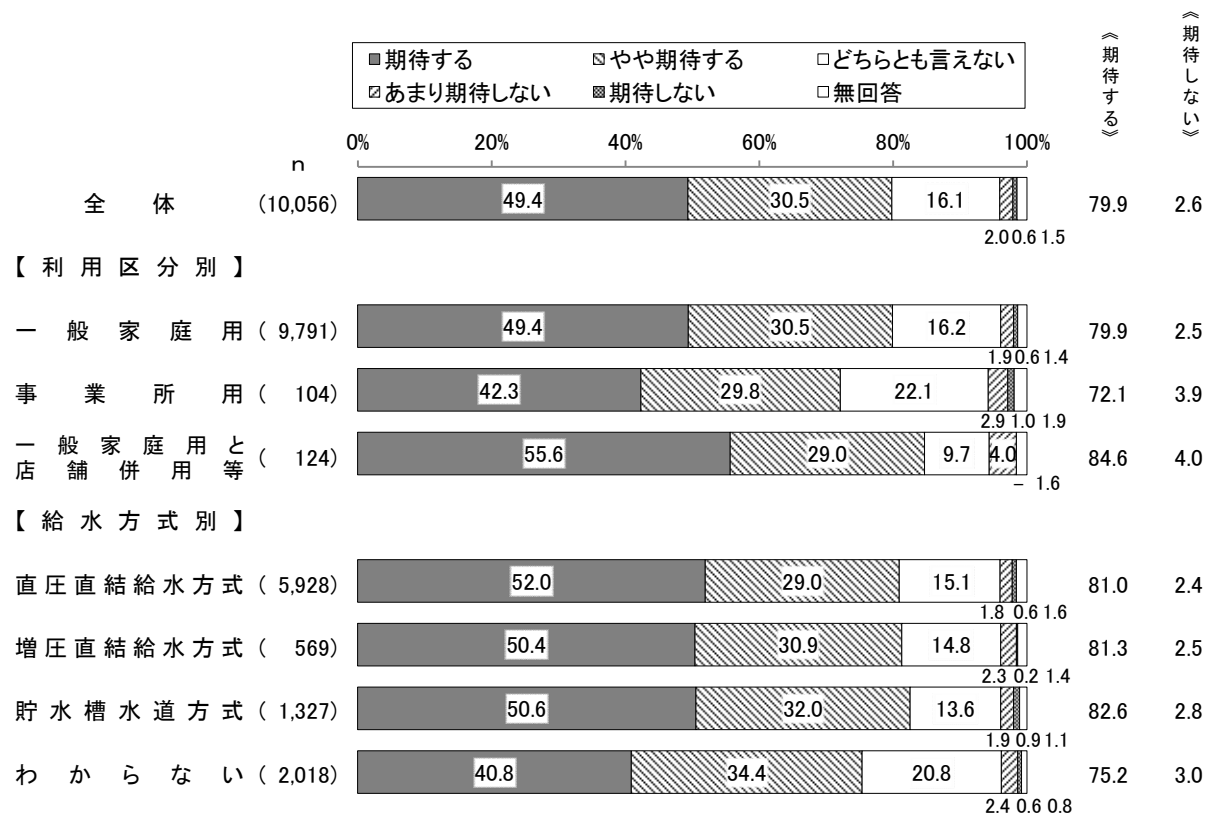
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

〔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＞

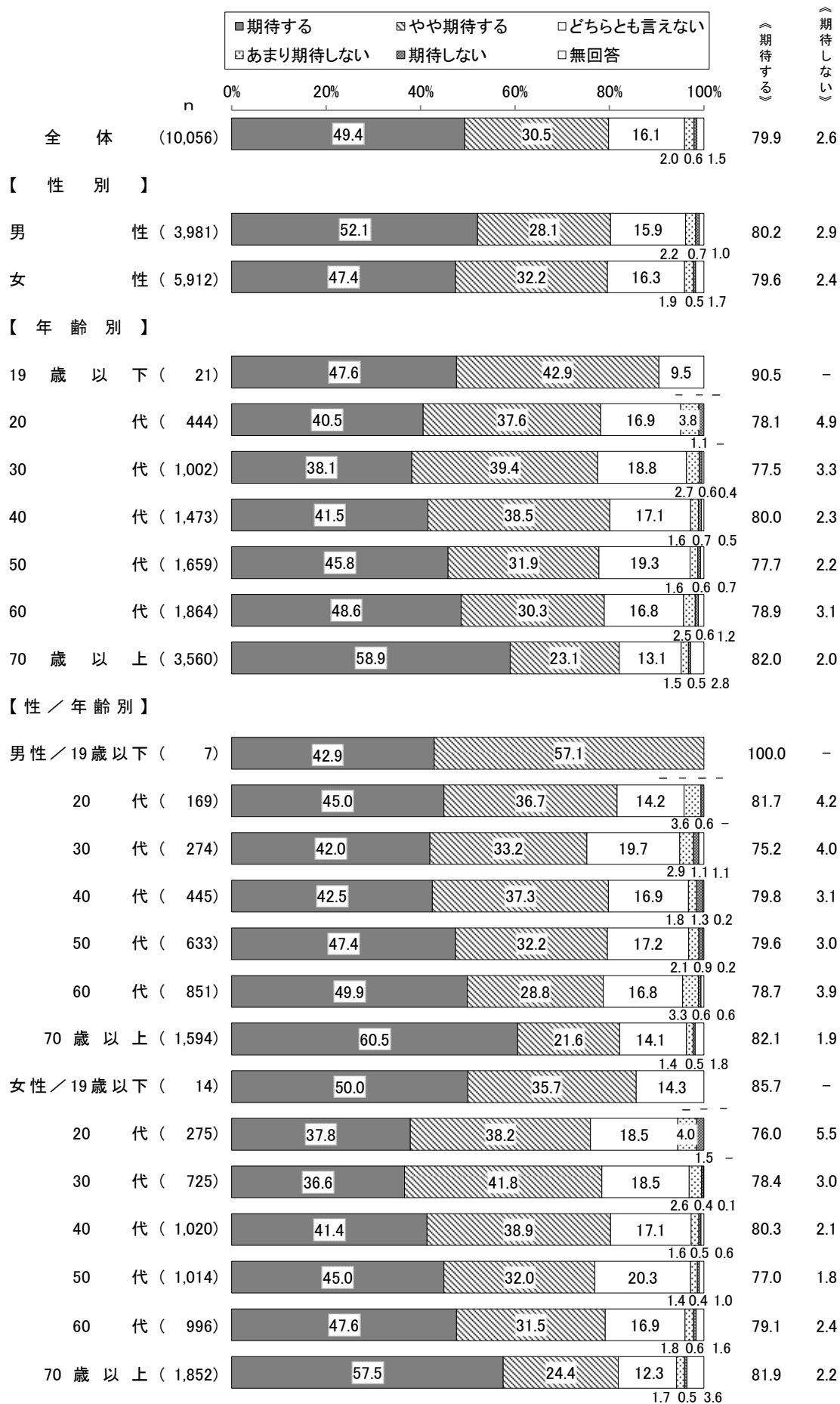
○全体でみると、「期待する」が49.4%で最も高く、「やや期待する」(30.5%)を合わせた《期待する》は79.9%となっている。一方、「あまり期待しない」(2.0%)と「期待しない」(0.6%)を合わせた《期待しない》は2.6%となっている。

○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〉

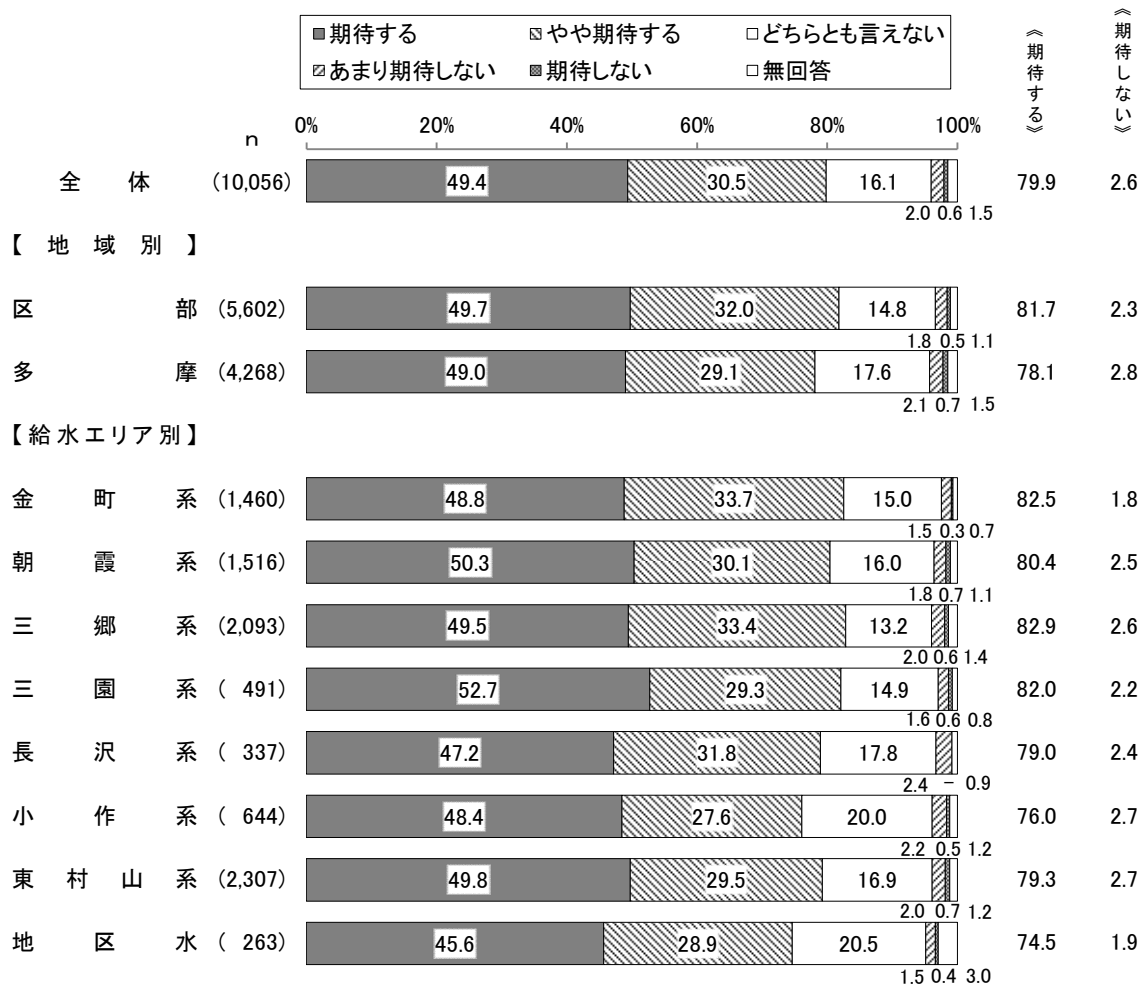


<特徴>

- 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すか。

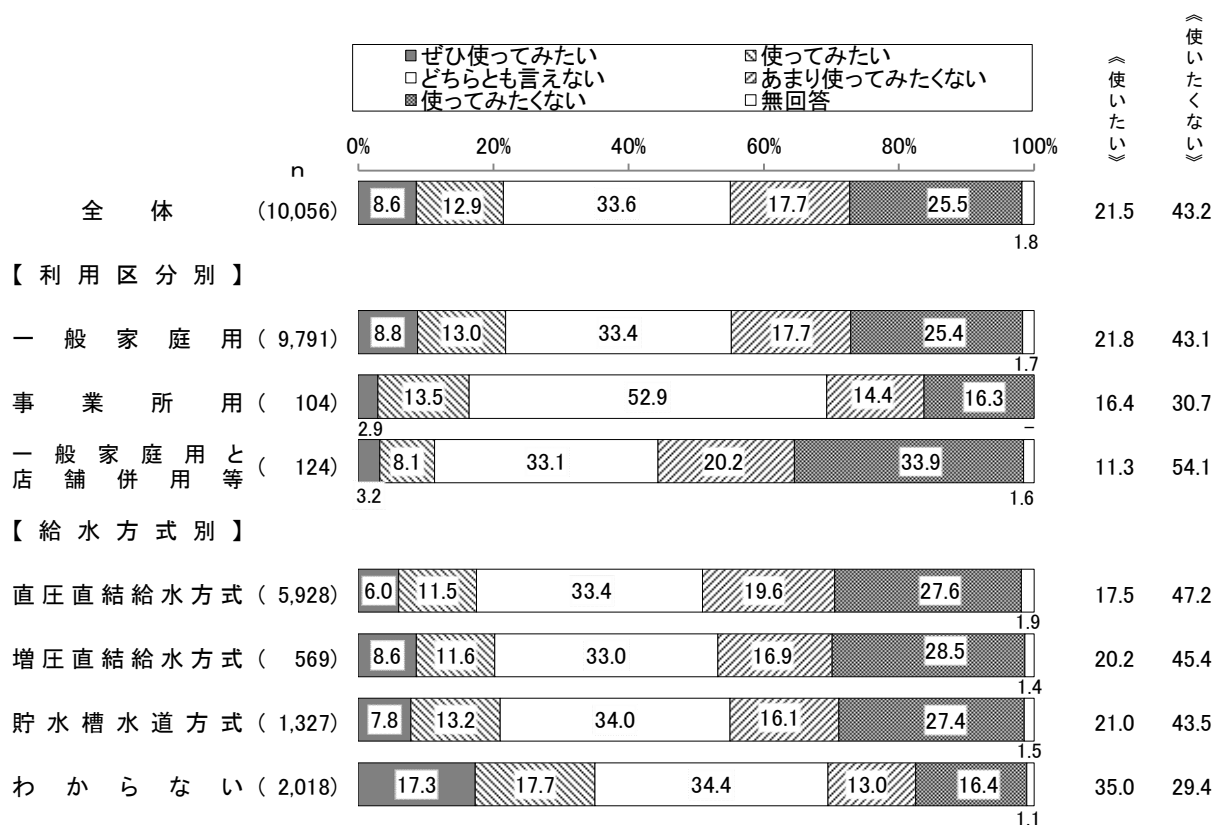
- 1) ぜひ使ってみたい 2) 使ってみたい 3) どちらともいえない
4) あまり使ってみたくない 5) 使ってみたくない

〔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＞

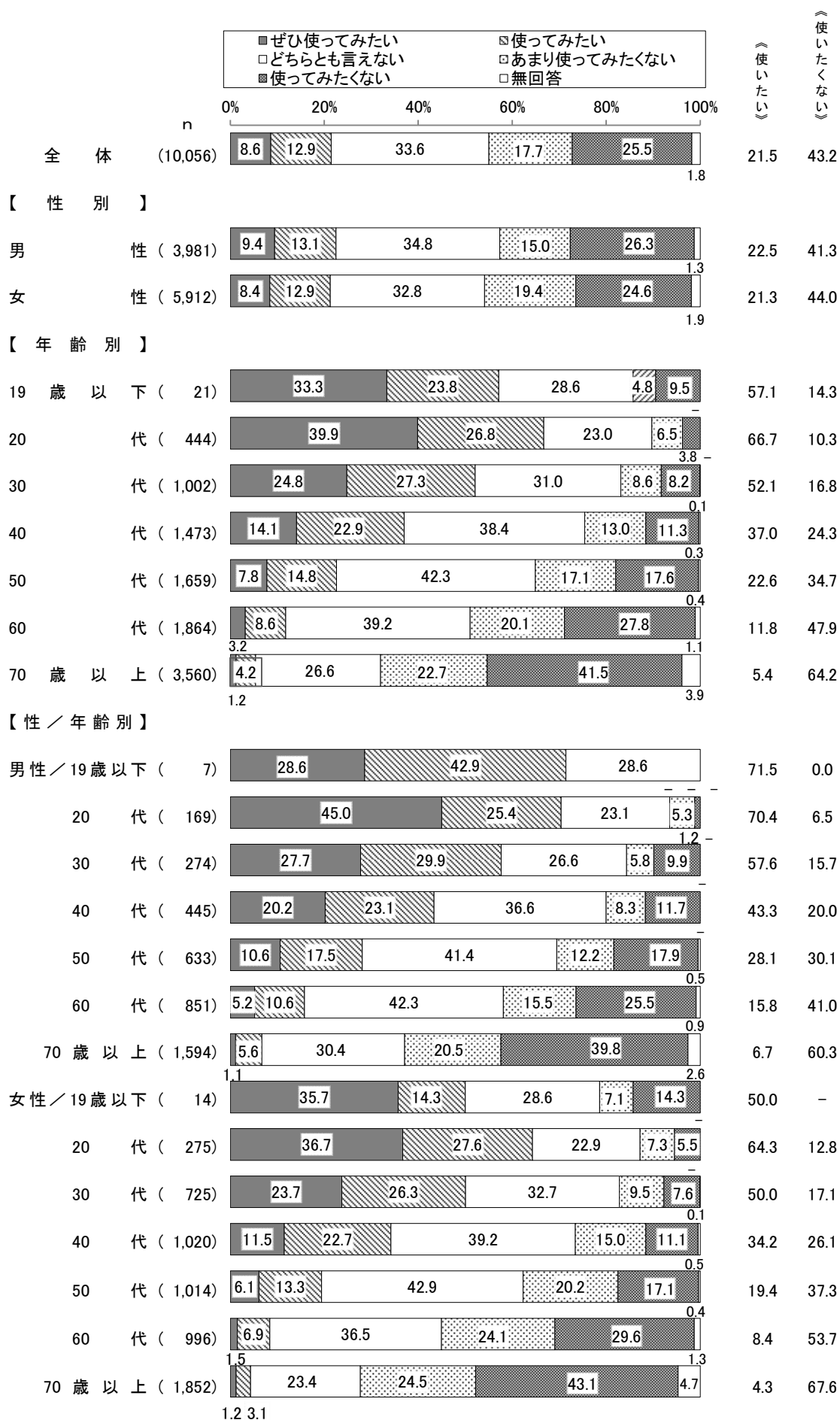
○全体でみると、「どちらとも言えない」が33.6%で最も高くなっている。次いで「使ってみたくない」が25.5%で、「あまり使ってみたくない」(17.7%)を合わせた《使いたくない》は43.2%となっている。一方、「ぜひ使ってみたい」(8.6%)と「使ってみたい」(12.9%)を合わせた《使いたい》は21.5%となっている。

○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>

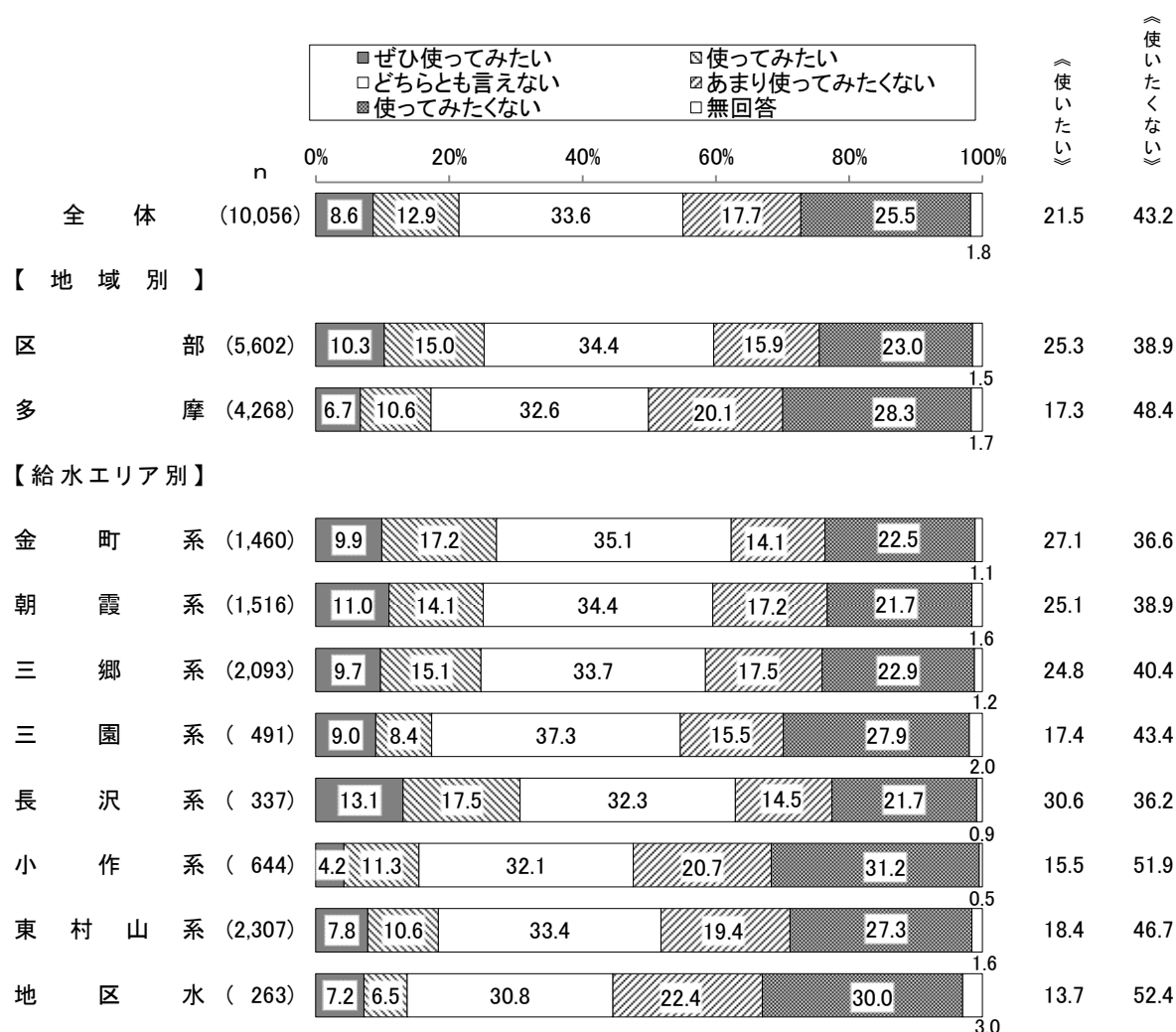
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○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。

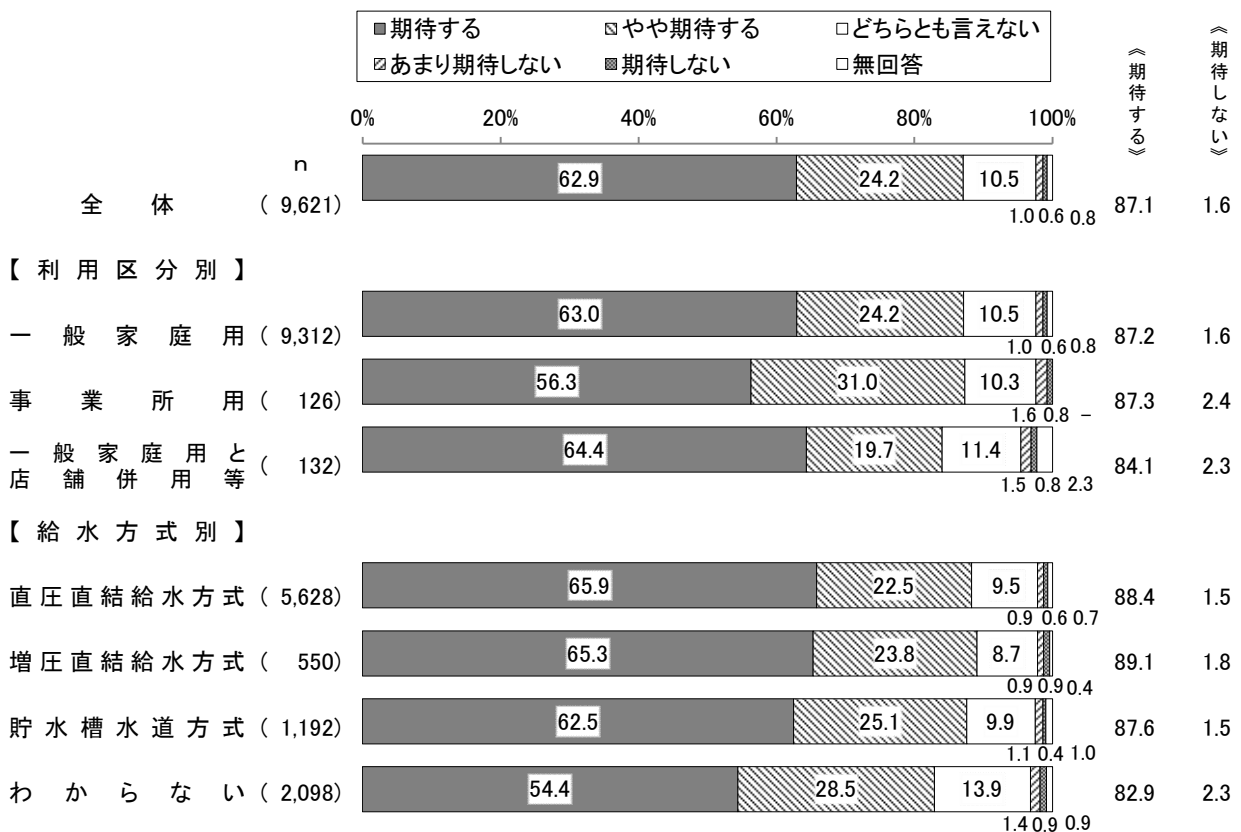
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

[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〉

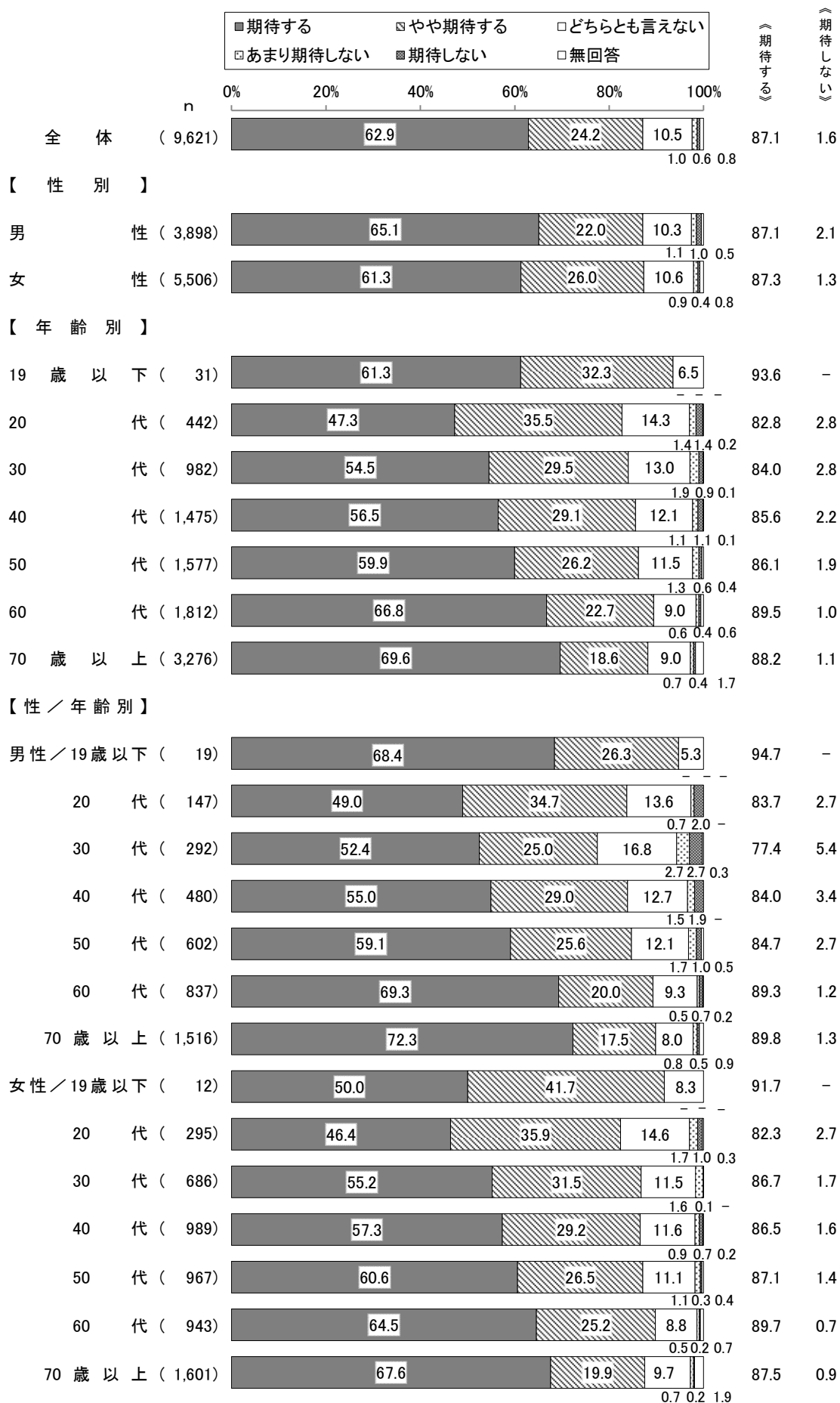


<特徴>

- 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〉

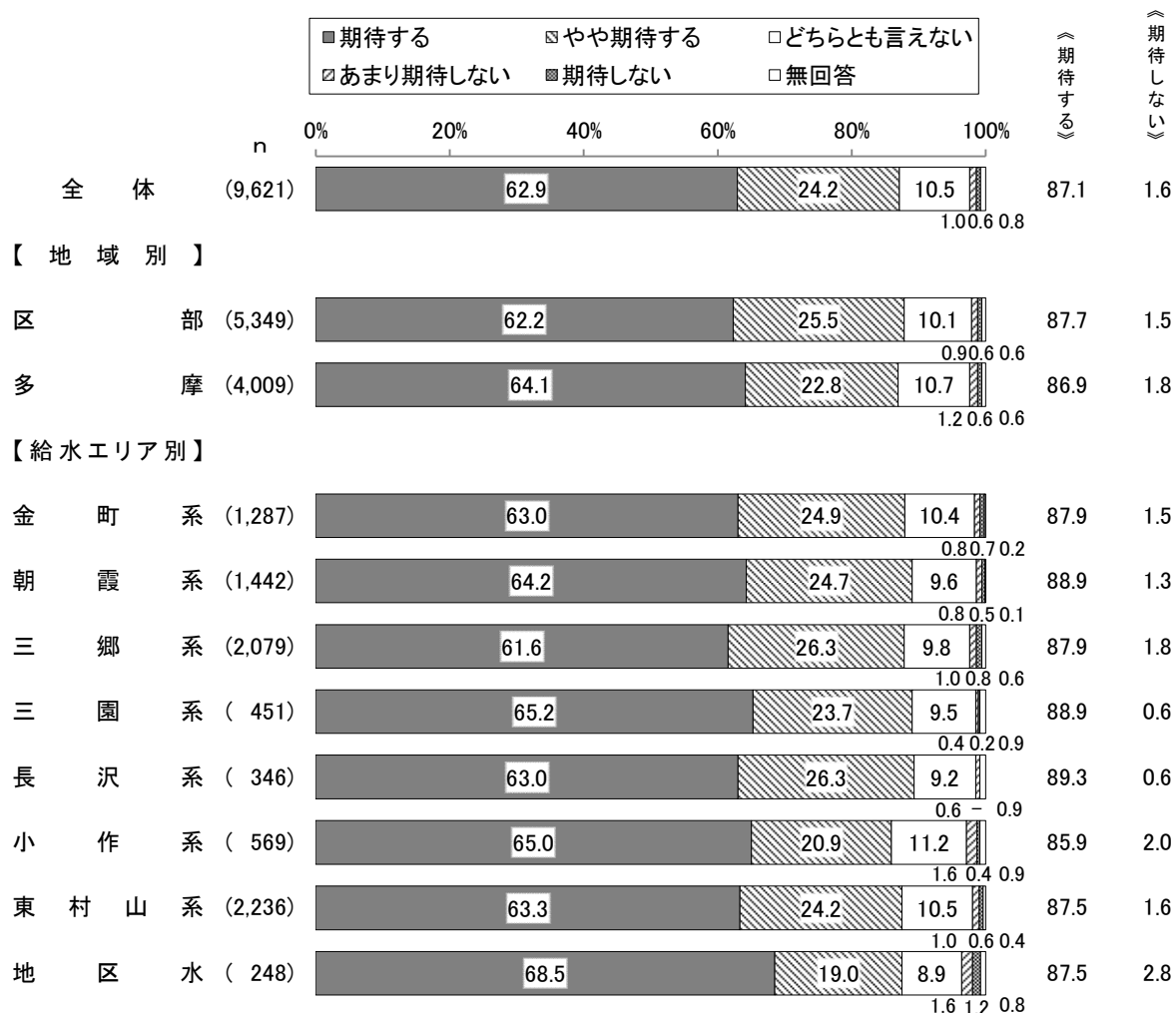


<特徴>

- 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。

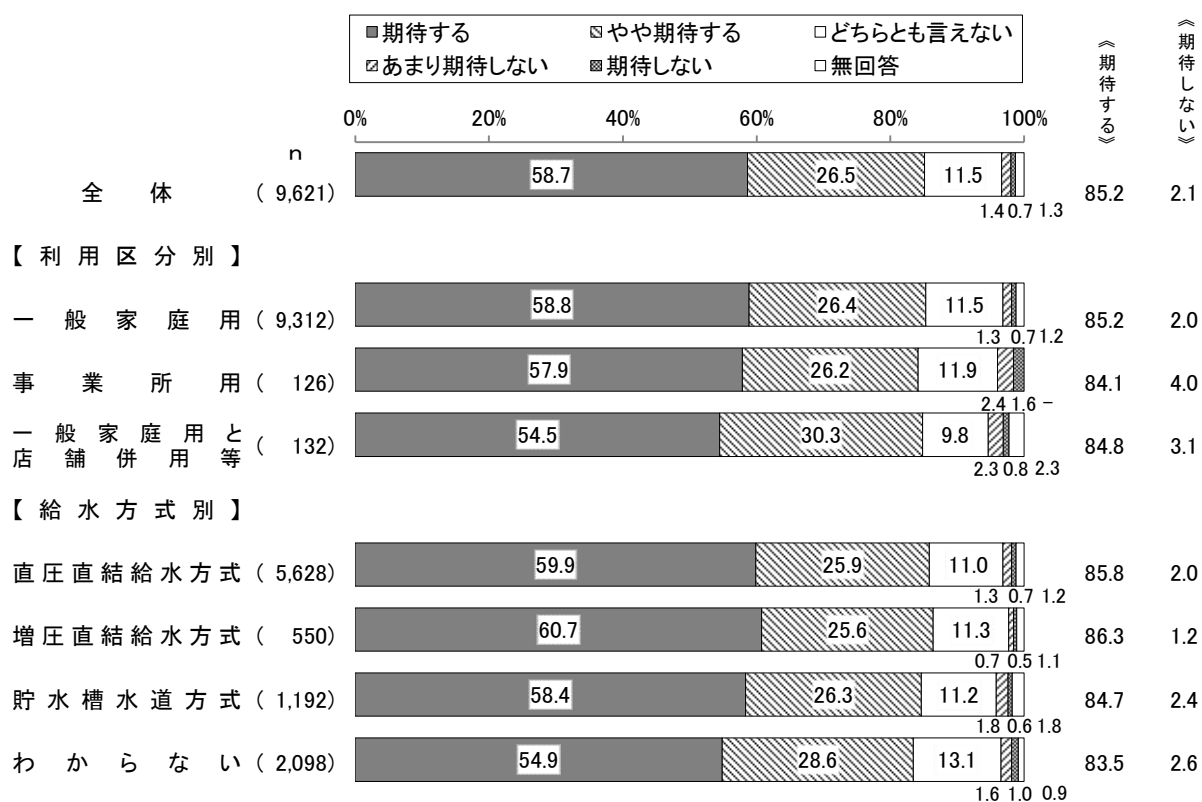
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

[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〉

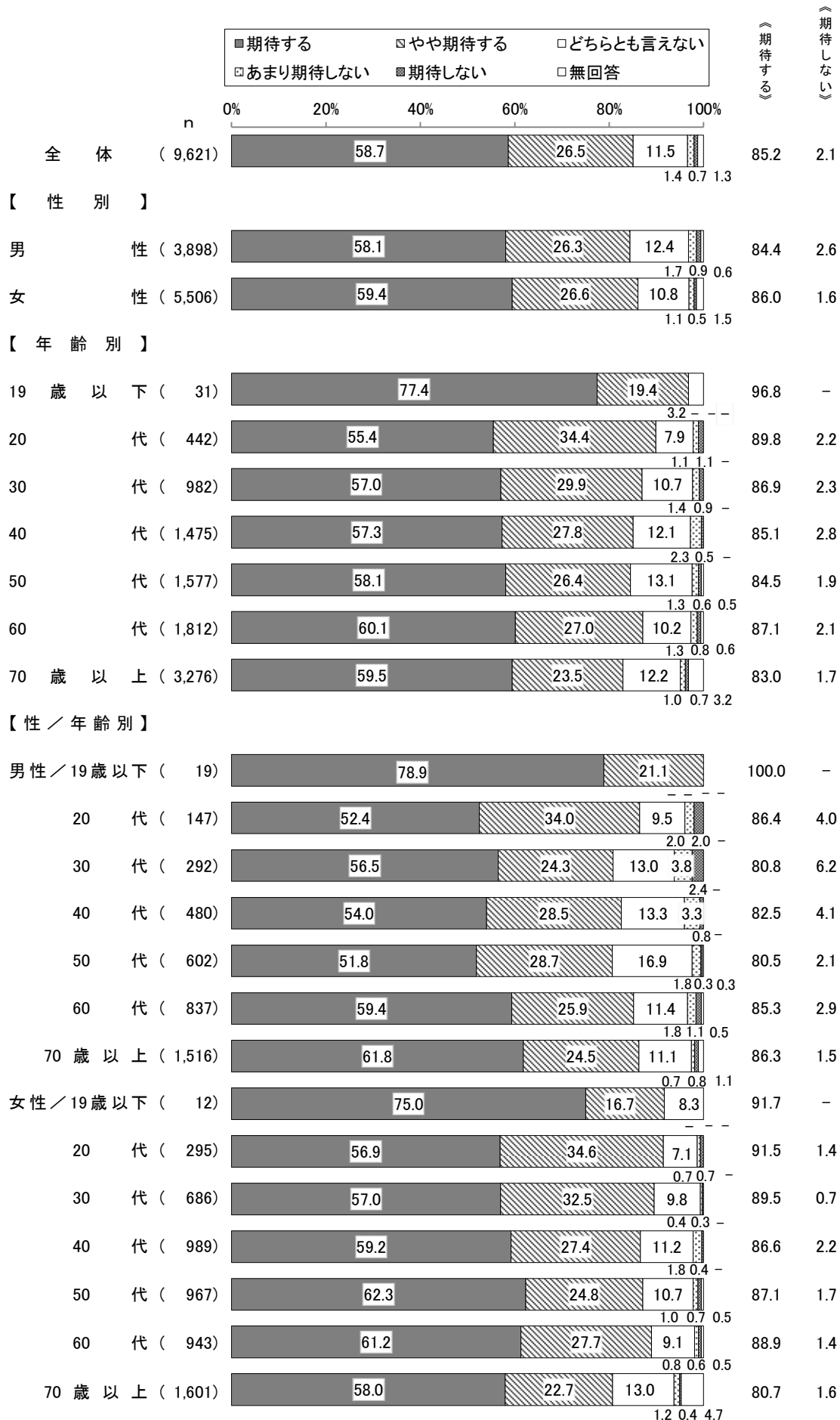


<特徴>

- 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>

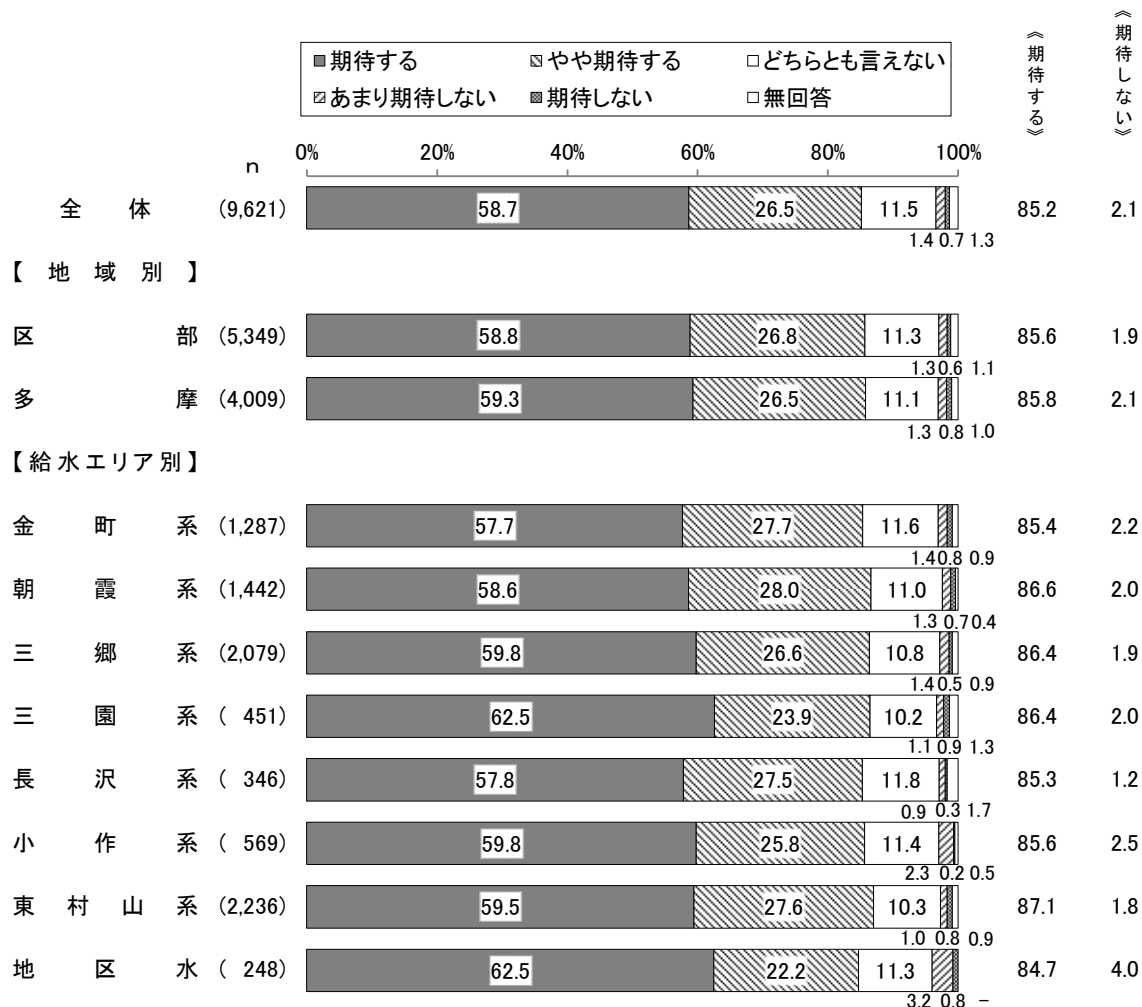
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○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。

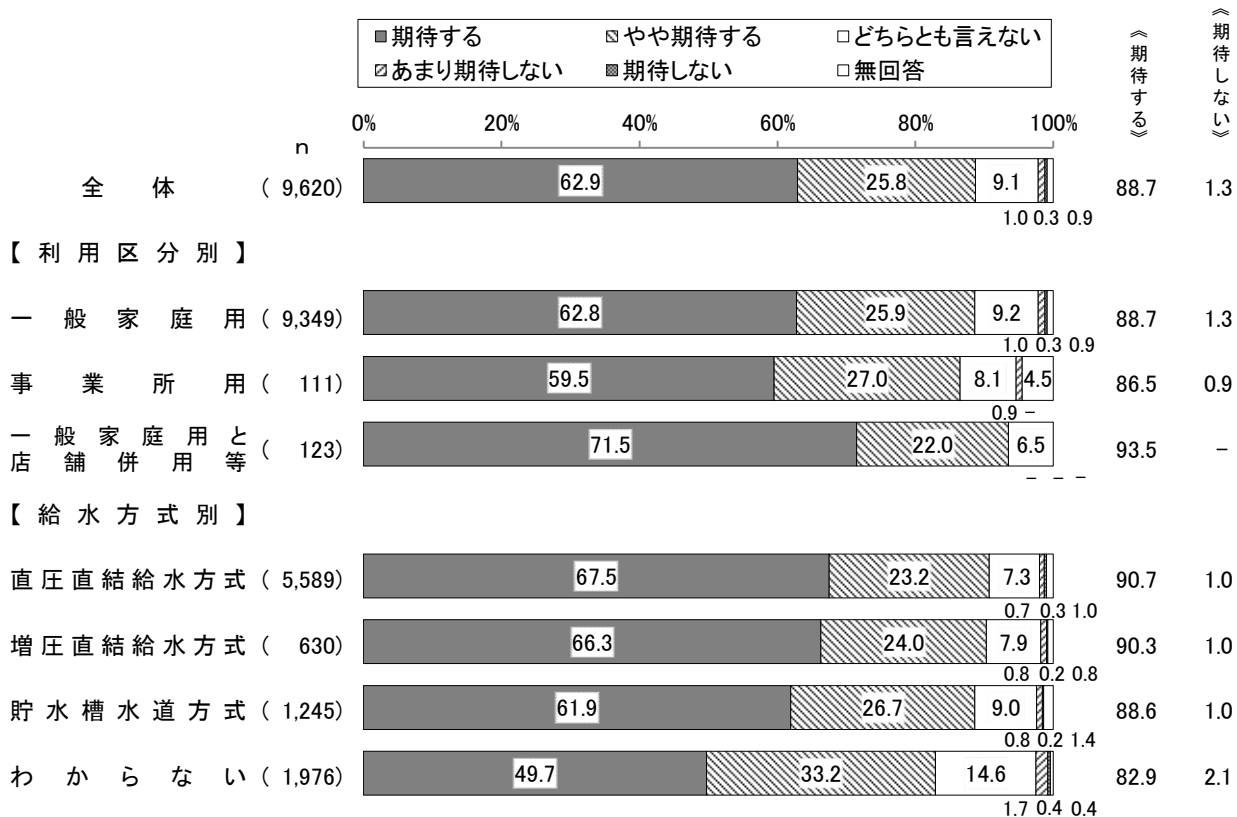
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

〔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〉

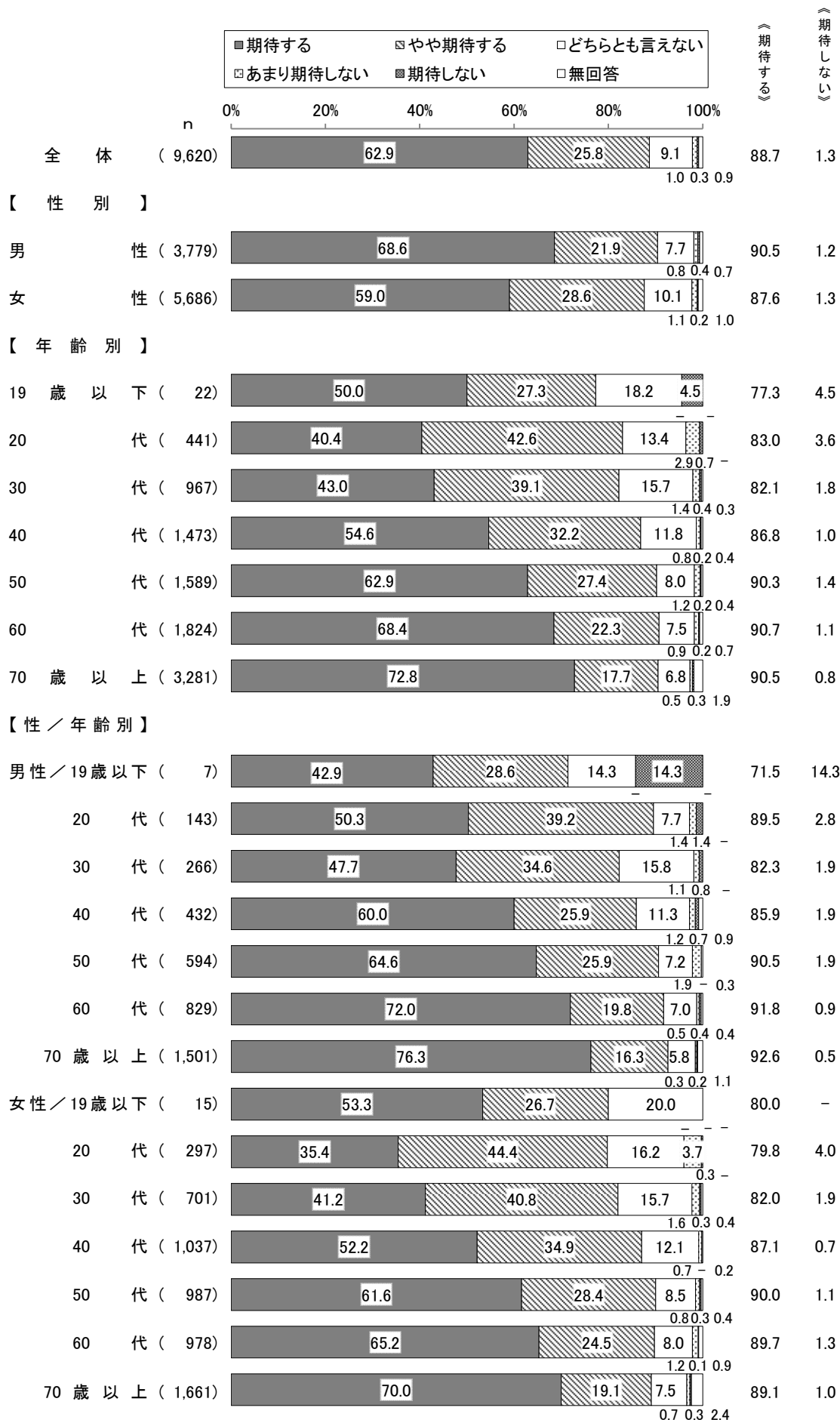


＜特徴＞

- 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〉

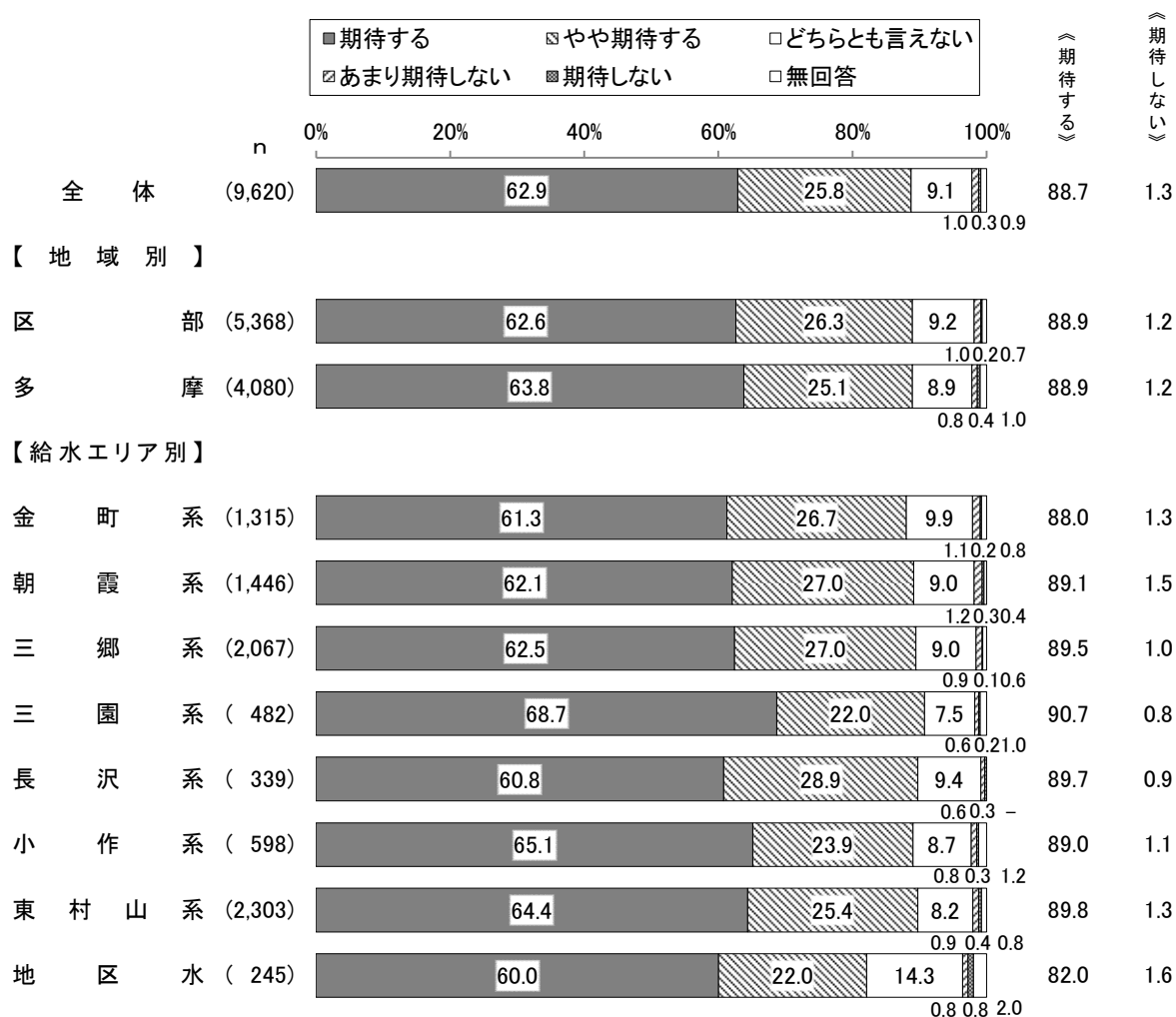


<特徴>

- 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。

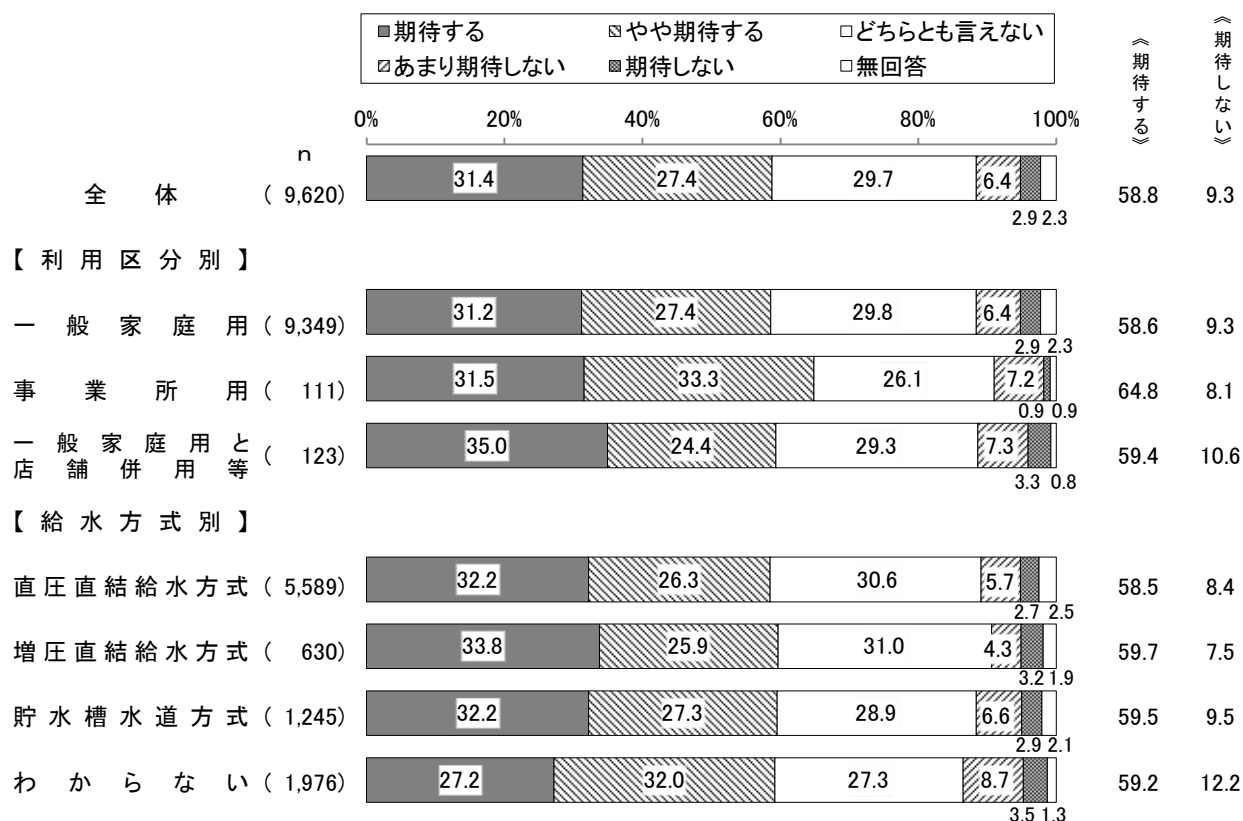
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

〔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〉

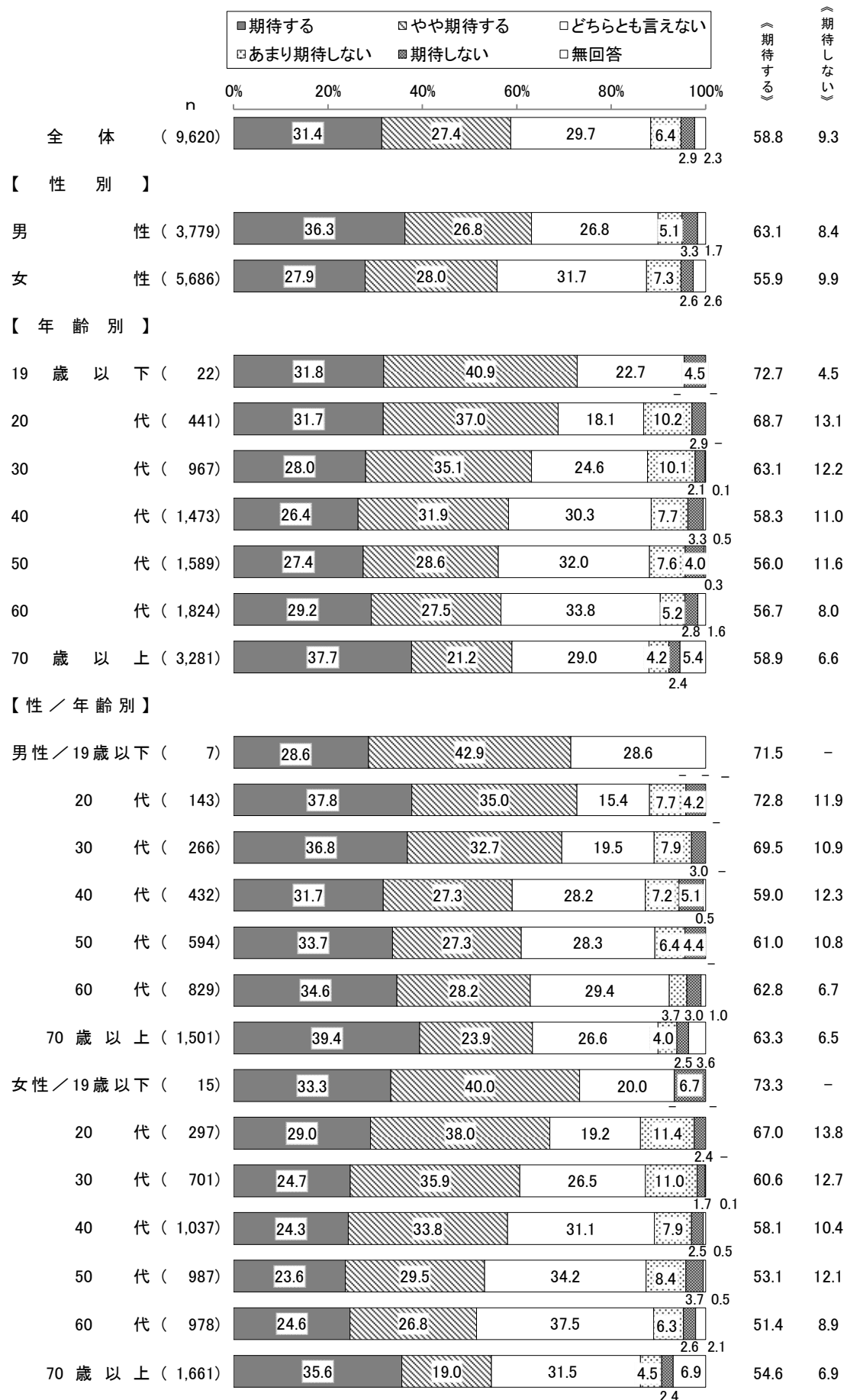


＜特徴＞

- 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〉

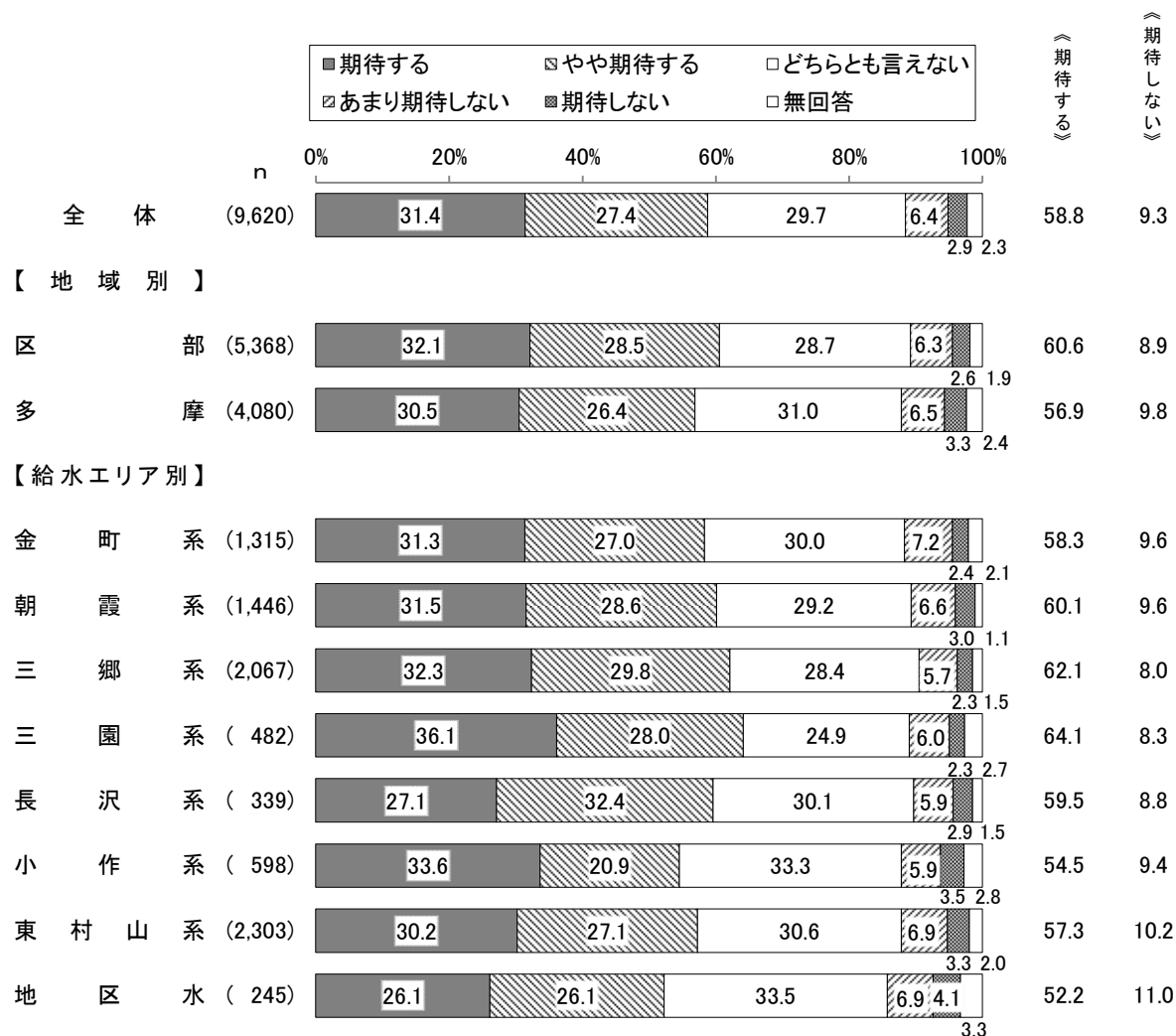


<特徴>

- 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。

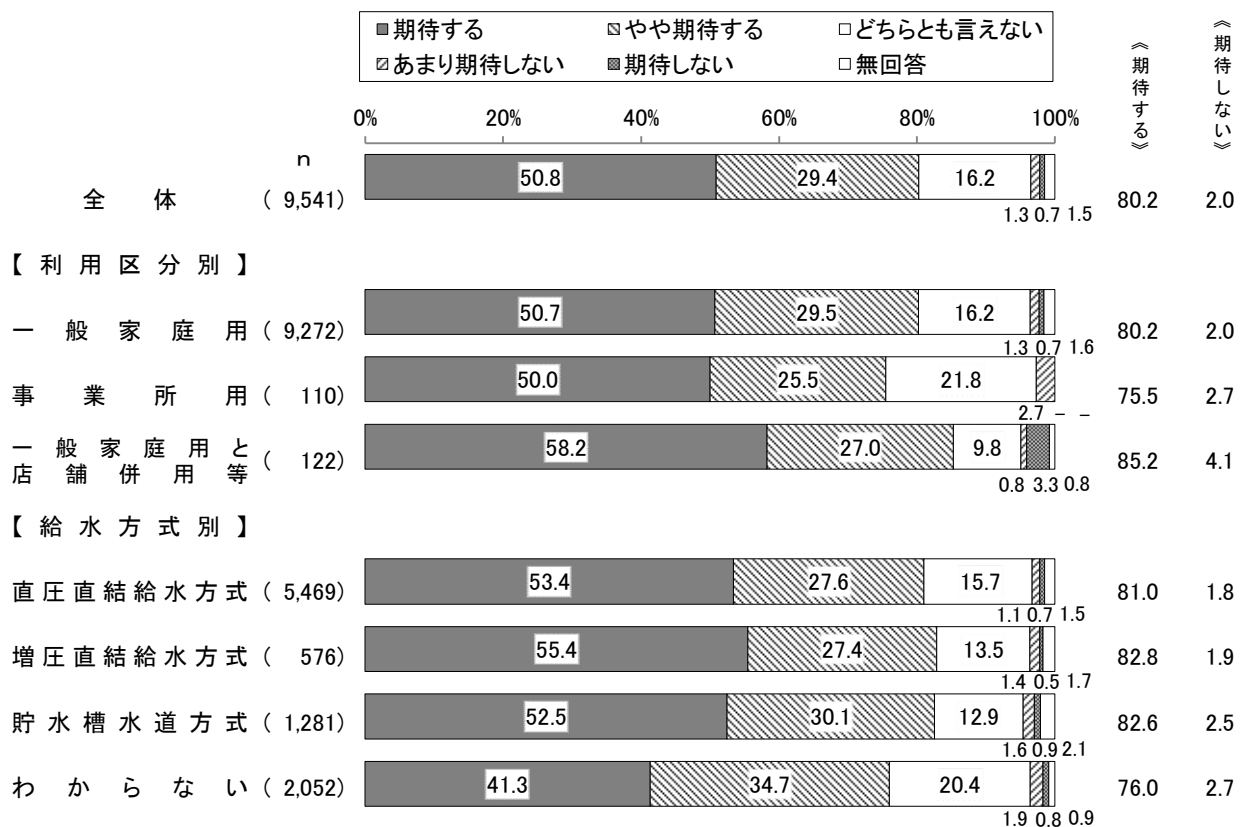
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

[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>

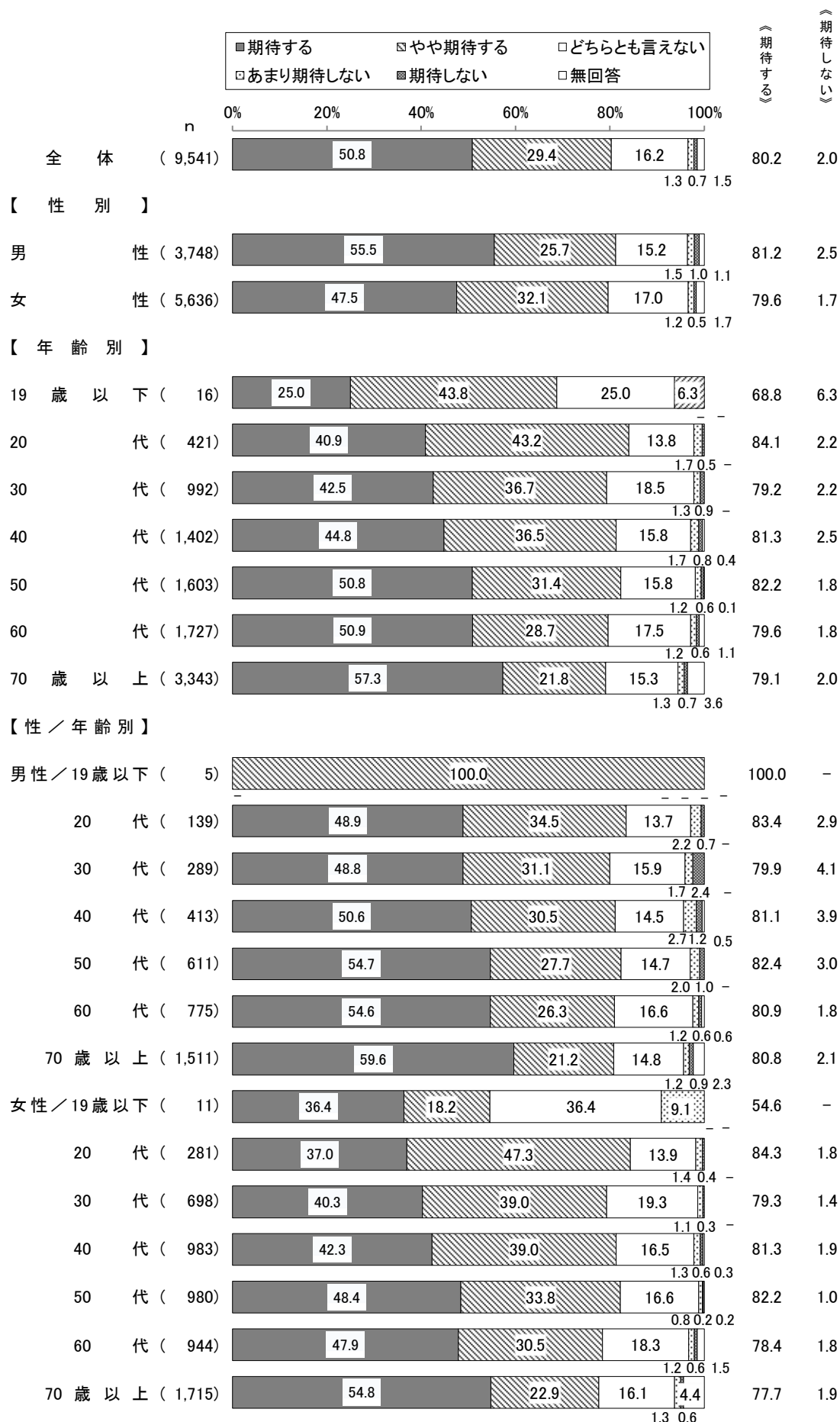
○全体でみると、「期待する」が50.8%で最も高く、「やや期待する」(29.4%)を合わせた《期待する》は80.2%となっている。一方、「あまり期待しない」(1.3%)と「期待しない」(0.7%)を合わせた《期待しない》は2.0%となっている。

○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〉

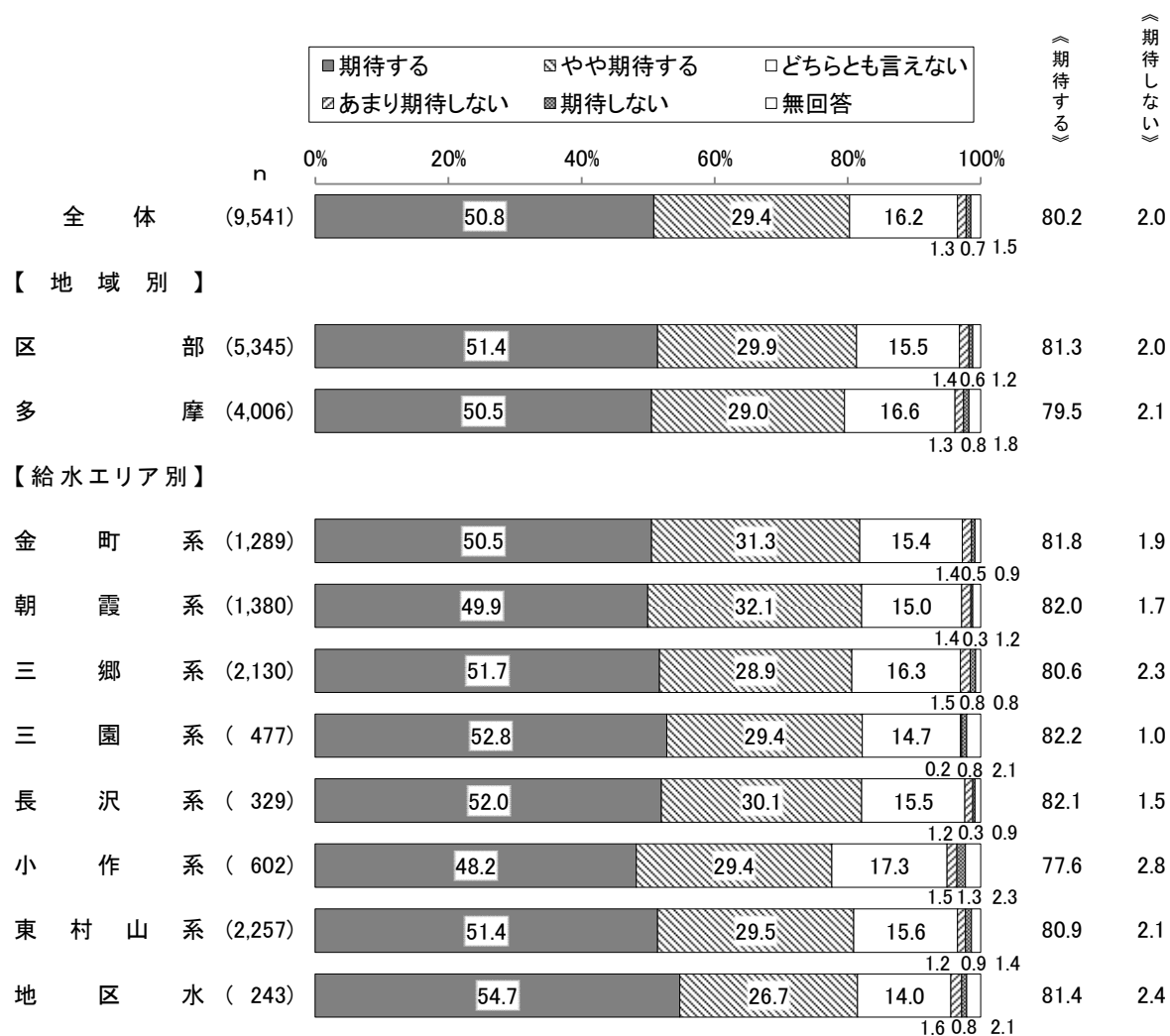


<特徴>

- 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。

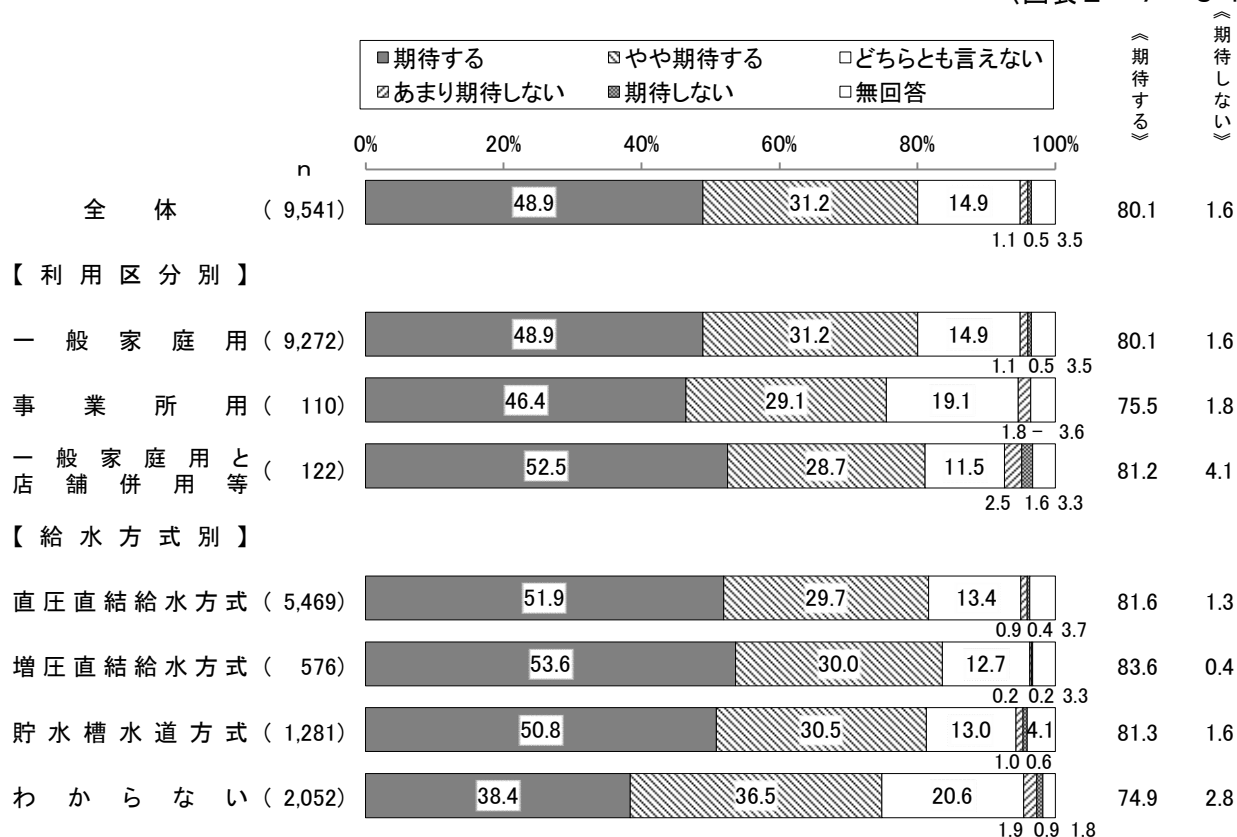
- 1) 期待する 2) やや期待する 3) どちらともいえない
4) あまり期待しない 5) 期待しない

[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〉

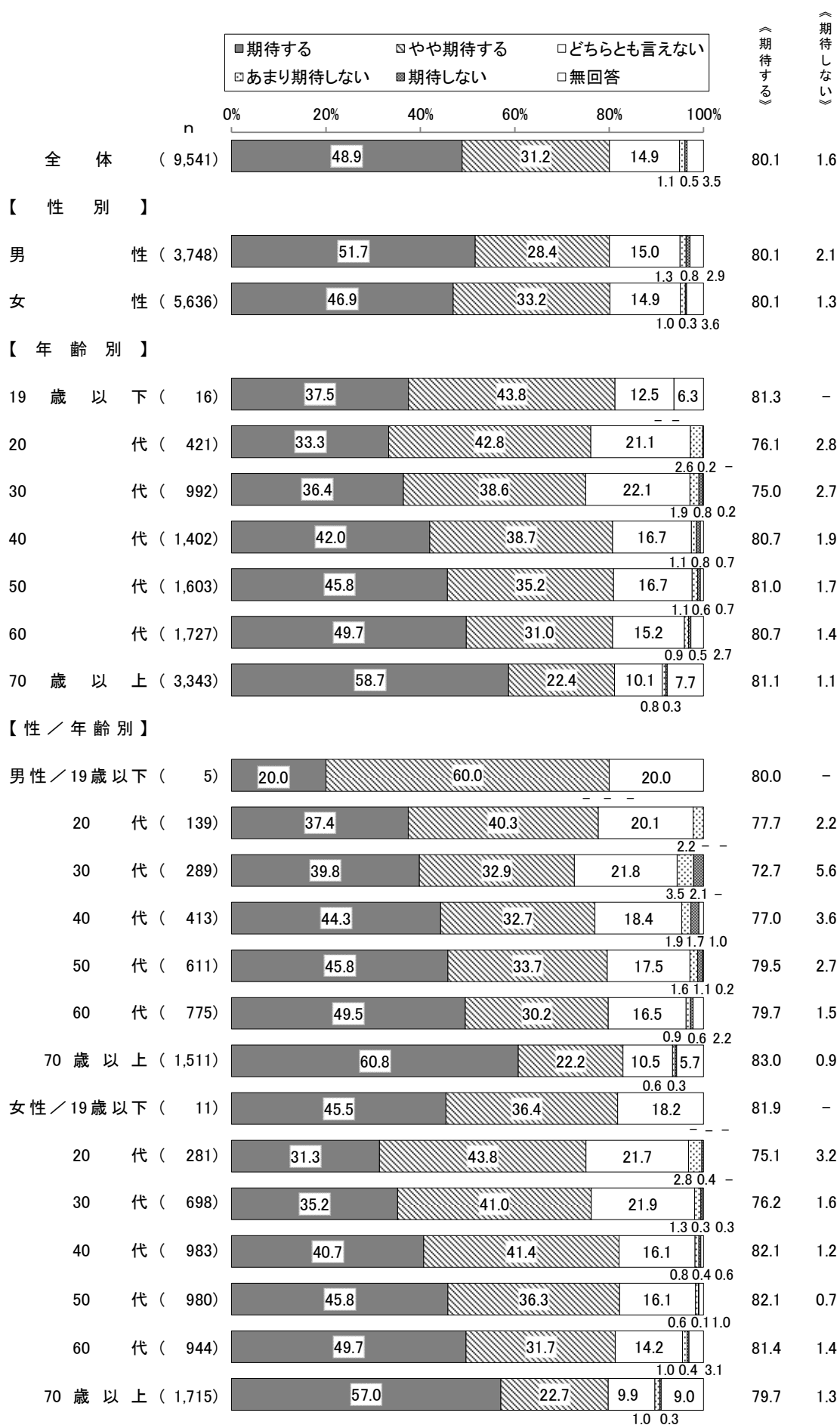


<特徴>

- 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〉

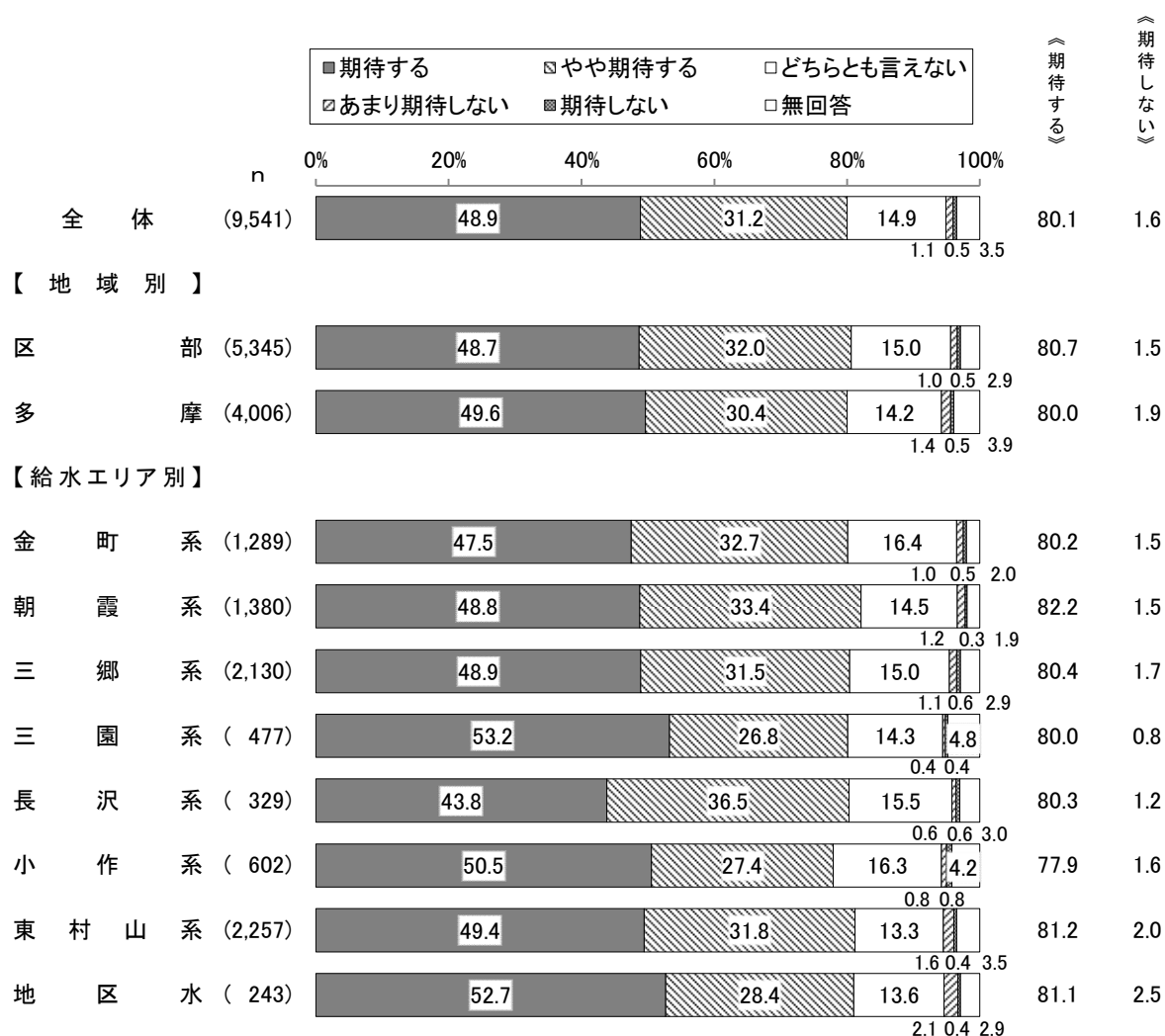


<特徴>

- 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。

第 3 章 自由意見

第3章 自由意見

従来より実施してきたA～D票では、水道事業全般について伺っていたが、令和元年6月から並行して配付したE～H票では、今後の取組に対して伺った。

【A～D票】(27,486人)

水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

【E票】(4,769人)

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。

【F票】(4,133人)

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。

【G票】(4,110人)

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

【H票】(4,054人)

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。

※（ ）内の人数は、該当する調査票において、何らかのご意見・ご要望をいただいた人数

3-1 ご意見・ご要望の全体表

次ページの全体表では、水道事業に関するご意見・ご要望を自由記述で伺ったところ、44,552人の方から延べ56,103件のご意見・ご要望をいただいた。

お客さまからいただいたご意見・ご要望を分野ごとに分類し、その内容を「満足・良い」、「いずれでもない・評価外」、「不満・不足」、「質の向上、対策に期待」の4つの評価に分けた。また、その内容に含まれている「要望」、「提案」、「苦情」を抽出した。

<全体表>

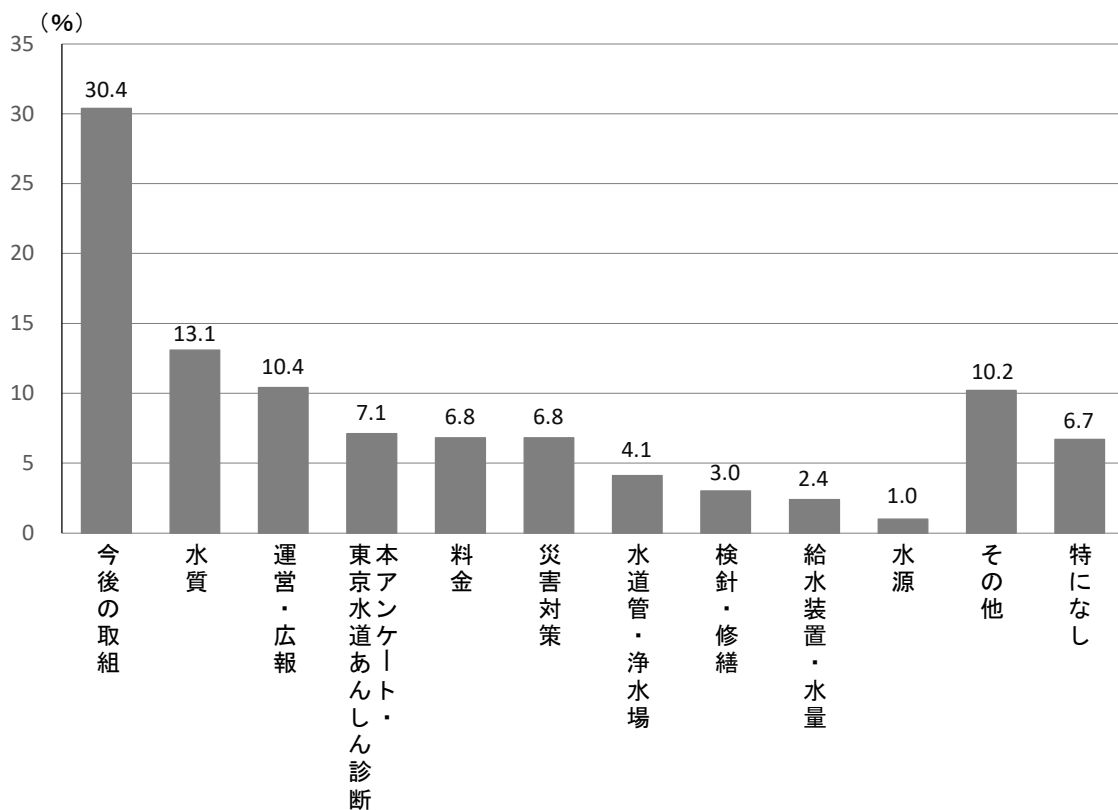
大分類	中分類			評価等								要望	提案	苦情	
				件数	割合(%)	満足・良い		いずれでもない 評価外		不満・不足					質の向上 対策に期待
1 水 質	1	安全・安心	2,434	5.5	989	40.6	36	1.5	288	11.8	1,121	46.1	1,015		
	2	味	1,756	3.9	1,181	67.3	54	3.1	230	13.1	291	16.6	278		2
	3	カルキ	544	1.2	120	22.1	15	2.8	388	71.3	21	3.9	87		
	4	臭い	386	0.9	122	31.6	3	0.8	249	64.5	12	3.1	28		
	5	濁り	223	0.5	12	5.4	3	1.3	203	91.0	5	2.2	37		
	6	調理用途	163	0.4	98	60.1	3	1.8	57	35.0	5	3.1	10		
	7	洗面・風呂用途	91	0.2	14	15.4	3	3.3	73	80.2	1	1.1	13		
	9	その他	1,774	4.0	769	43.3	103	5.8	384	21.6	518	29.2	473	4	
			7,371	13.1	3,305	44.8	220	3.0	1,872	25.4	1,974	26.8	1,941	4	2
2 給水装置 ・水量	1	給水管	484	1.1	9	1.9	23	4.8	51	10.5	401	82.9	149	2	
	2	水漏れ	262	0.6	45	17.2	14	5.3	106	40.5	97	37.0	86		6
	3	給水方法	259	0.6	36	13.9	17	6.6	92	35.5	114	44.0	77		
	4	水量・水圧	231	0.5	32	13.9	16	6.9	174	75.3	9	3.9	64		1
	9	その他	91	0.2	1	1.1	13	14.3	34	37.4	43	47.3	35	1	1
		1,327	2.4	123	9.3	83	6.3	457	34.4	664	50.0	411	3	8	
3 水道管 ・浄水場	1	水道管の劣化・工事	1,974	4.4	320	16.2	107	5.4	555	28.1	992	50.3	698	7	24
	2	浄水場の管理	118	0.3	45	38.1	18	15.3	6	5.1	49	41.5	41		
	3	配水の基盤	115	0.3		0.0	8	7.0	91	79.1	16	13.9	35	5	
	9	その他	121	0.3	5	4.1	16	13.2	10	8.3	90	74.4	60	1	
			2,328	4.1	370	15.9	149	6.4	662	28.4	1,147	49.3	834	13	24
4 料 金	1	料金	3,107	7.0	383	12.3	66	2.1	2,524	81.2	134	4.3	1,286	7	1
	2	制度(課金・支払等)	702	1.6	27	3.8	65	9.3	461	65.7	149	21.2	378	14	
	9	その他	31	0.1		0.0	16	51.6	7	22.6	8	25.8	13		
			3,840	6.8	410	10.7	147	3.8	2,992	77.9	291	7.6	1,677	21	1
5 水 源	1	水源(林)の確保・管理	351	0.8	33	9.4	20	5.7	41	11.7	257	73.2	178	2	
	2	渇水対策	112	0.3	7	6.3	6	5.4	18	16.1	81	72.3	47	4	
	9	その他	103	0.2	4	3.9	63	61.2	10	9.7	26	25.2	68		
			566	1.0	44	7.8	89	15.7	69	12.2	364	64.3	293	6	0
6 災害対策	1	情報の提供	1,202	2.7	29	2.4	197	16.4	270	22.5	706	58.7	789	11	
	2	断水・給水拠点	1,180	2.6	70	5.9	32	2.7	370	31.4	708	60.0	413	9	
	3	基盤の整備	1,055	2.4	81	7.7	22	2.1	125	11.8	827	78.4	512	7	
	9	その他	352	0.8	4	1.1	10	2.8	51	14.5	287	81.5	262	2	
			3,789	6.8	184	4.9	261	6.9	816	21.5	2,528	66.7	1,976	29	0
7 検針・修繕	1	検針・検針員	1,284	2.9	759	59.1	36	2.8	236	18.4	253	19.7	250	3	12
	2	修繕・修繕員	393	0.9	50	12.7	25	6.4	169	43.0	149	37.9	157	1	14
	9	その他	34	0.1	2	5.9	3	8.8	21	61.8	8	23.5	15		
			1,711	3.0	811	47.4	64	3.7	426	24.9	410	24.0	422	4	26
8 運営・広報	1	運営・取組み	3,628	8.1	578	15.9	27	0.7	148	4.1	2,875	79.2	1,533	34	1
	2	広報の内容	1,500	3.4	36	2.4	10	0.7	549	36.6	905	60.3	981	18	1
	3	広報媒体	681	1.5	377	55.4	15	2.2	81	11.9	208	30.5	173	15	
	9	その他	6	0.0		0.0	2	33.3	2	33.3	2	33.3	4		
			5,815	10.4	991	17.0	54	0.9	780	13.4	3,990	68.6	2,691	67	2
9 本アンケート ・あんしん 診断	1	あんしん診断の診断員	1,509	3.4	1,399	92.7	4	0.3	90	6.0	16	1.1	28		19
	2	あんしん診断の内容	1,502	3.4	1,239	82.5	28	1.9	147	9.8	88	5.9	167	3	7
	3	アンケート・あんしん診断の方法	391	0.9	53	13.6	15	3.8	213	54.5	110	28.1	115	6	5
	4	アンケートの内容	335	0.8	232	69.3	23	6.9	55	16.4	25	7.5	28		
	9	その他	234	0.5	7	3.0	19	8.1	29	12.4	179	76.5	134	1	1
			3,971	7.1	2,930	73.8	89	2.2	534	13.4	418	10.5	472	10	32
10 今後の 取組	1	キャッシュレス化の推進	3,608	8.1	1,475	40.9	706	19.6	576	16.0	851	23.6	318	29	1
	2	国際展開の取組	2,717	6.1	1,966	72.4	305	11.2	44	1.6	402	14.8	304	30	
	3	スマートメーターの導入	2,583	5.8	1,253	48.5	637	24.7	78	3.0	615	23.8	527	21	
	4	問合せなどへのAI活用	2,126	4.8	721	33.9	420	19.8	309	14.5	676	31.8	306	10	1
	5	お客さまへの多言語対応	1,931	4.3	1,318	68.3	249	12.9	35	1.8	329	17.0	138	30	
	6	浄水場の計画的な更新工事	1,530	3.4	975	63.7	153	10.0	11	0.7	391	25.6	199	3	
	7	環境負荷の低減に向けた取組	1,353	3.0	565	41.8	493	36.4	3	0.2	292	21.6	249	10	1
	8	国内水道事業者への貢献	1,217	2.7	740	60.8	267	21.9	15	1.2	195	16.0	117	5	
		17,065	30.4	9,013	52.8	3,230	18.9	1,071	6.3	3,751	22.0	2,158	138	3	
11 その他	1	感謝・激励	2,871	6.4	2,746	95.6	117	4.1	2	0.1	6	0.2			
	2	窓口・職員の対応	804	1.8	686	85.3	11	1.4	102	12.7	5	0.6	6		7
	9	その他(水道局に間接関与)	874	2.0	5	0.6	535	61.2	66	7.6	268	30.7	2		
			4,549	10.2	3,437	75.6	663	14.6	170	3.7	279	6.1	8	0	7
12 特になし		3,771	6.7												

注 割合(%)の見方:「大分類」は中分類別延べ回答者数(56,103件)に対する割合、「中分類」は回答者数(44,552人)に対する割合、「評価等」は中分類別回答人数に対する割合(合計は大分類別延べ回答者数に対する割合)、「要望・提案・苦情」はそれぞれのうち件数

3-2 ご意見・ご要望の分野別の割合

1 全体的なご意見の傾向

E票～H票においてはテーマを絞って伺ったこともあり、ご意見・ご要望で最も多かったのは、「今後の取組」に関するものが30.4%で最も多かった。以下、「水質」(13.1%)、「運営・広報」(10.4%)、「本アンケート・東京水道あんしん診断」(7.1%)、「料金」(6.8%)、「災害対策」(6.8%)、「水道管・浄水場」(4.1%)、「検針・修繕」(3.0%)、「給水装置・水量」(2.4%)、「水源」(1.0%)であった。また、「その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）」は10.2%であった。



n=44,552 (M.T=56,103)

ご意見・ご要望の分野	回答数	%
今後の取組	17,065	30.4
水 質	7,371	13.1
運営・広報	5,815	10.4
本アンケート・東京水道あんしん診断	3,971	7.1
料 金	3,840	6.8
災害対策	3,789	6.8
水道管・浄水場	2,328	4.1
検針・修繕	1,711	3.0
給水装置・水量	1,327	2.4
水 源	566	1.0
その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）	4,549	10.2
特になし	3,771	6.7

※割合は延べ回答件数(M.T=56,103)に対する割合

2 性別・年齢別の傾向

分野別のご意見・ご要望を性別に見てみると、回答者のうち「今後の取組」は“男性”（39.6%）の方が、“女性”（37.6%）より高い割合であった。一方、「水質」（“女性・19.2%”、“男性・12.7%”）と「本アンケート・東京水道あんしん診断」（“女性・11.7%”、“男性・4.9%”）では女性の方が高い割合であった。

年齢別に見ると、「今後の取組」はどの年齢層でも最も高い割合であり、年齢が低くなるほど割合が高くなっている。逆に、「水質」と「本アンケート・東京水道あんしん診断」は年齢が高くなるほど割合が高くなっている。

(上段:件数 下段:%)

		回答者数	延べ回答数	1 水質	2 給水装置・水量	3 水道管・浄水場	4 料金	5 水源	6 災害対策	7 検針・修繕	8 運営・広報	9 本アンケート・ 東京水道あんしん診断	10 今後の取組	11 その他	12 特になし	
全 体		44,552 100.0	56,103 125.9	7,371 16.5	1,327 3.0	2,328 5.2	3,840 8.6	566 1.3	3,789 8.5	1,711 3.8	5,815 13.1	3,971 8.9	17,065 38.3	4,549 10.2	3,771 8.5	
性 別	男 性	17,897 40.2	22,026 123.1	2,273 12.7	483 2.7	997 5.6	1,466 8.2	280 1.6	1,390 7.8	649 3.6	2,508 14.0	881 4.9	7,088 39.6	1,740 9.7	2,271 12.7	
	女 性	25,977 58.3	33,241 128.0	4,984 19.2	817 3.1	1,294 5.0	2,303 8.9	280 1.1	2,346 9.0	1,025 3.9	3,237 12.5	3,044 11.7	9,765 37.6	2,707 10.4	1,439 5.5	
	無回答	678 1.5	836 123.3	114 16.8	27 4.0	37 5.5	71 10.5	6 0.9	53 7.8	37 5.5	70 10.3	46 6.8	212 31.3	102 15.0	61 9.0	
年 齢 別	19歳以下	537 1.2	683 127.2	50 9.3	12 2.2	16 3.0	16 3.0	5 0.9	18 3.4	7 1.3	28 5.2	31 5.8	402 74.9	34 6.3	64 11.9	
	20代	1,818 4.1	2,305 126.8	217 11.9	24 1.3	60 3.3	111 6.1	5 0.3	88 4.8	41 2.3	171 9.4	153 8.4	1125 61.9	148 8.1	162 8.9	
	30代	3,757 8.4	4,780 127.2	498 13.3	58 1.5	124 3.3	261 6.9	16 0.4	213 5.7	86 2.3	407 10.8	439 11.7	2,107 56.1	275 7.3	296 7.9	
	40代	5,264 11.8	6,667 126.7	776 14.7	110 2.1	206 3.9	416 7.9	48 0.9	418 7.9	110 2.1	714 13.6	628 11.9	2,485 47.2	411 7.8	345 6.6	
	50代	6,593 14.8	8,497 128.9	1,111 16.9	182 2.8	372 5.6	537 8.1	65 1.0	600 9.1	214 3.2	935 14.2	745 11.3	2,757 41.8	532 8.1	447 6.8	
	60代	8,887 19.9	11,286 127.0	1,485 16.7	282 3.2	579 6.5	903 10.2	149 1.7	857 9.6	361 4.1	1,367 15.4	763 8.6	3,003 33.8	771 8.7	766 8.6	
	70歳以上	17,209 38.6	21,267 123.6	3,139 18.2	648 3.8	950 5.5	1,567 9.1	268 1.6	1,564 9.1	867 5.0	2,144 12.5	1,171 6.8	4,970 28.9	2,323 13.5	1,656 9.6	
	無回答	487 1.1	618 126.9	95 19.5	11 2.3	21 4.3	29 6.0	10 2.1	31 6.4	25 5.1	49 10.1	41 8.4	216 44.4	55 11.3	35 7.2	
性・年 齢 別	男 性	19歳以下	227 0.5	282 124.2	20 8.8	2 0.9	11 4.8	6 2.6	1 0.4	8 3.5	4 1.8	15 6.6	9 4.0	154 67.8	18 7.9	34 15.0
		20代	654 1.5	819 125.2	52 8.0	12 1.8	24 3.7	32 4.9	3 0.5	31 4.7	10 1.5	63 9.6	30 4.6	426 65.1	55 8.4	81 12.4
		30代	1,129 2.5	1,415 125.3	123 10.9	8 0.7	38 3.4	77 6.8	6 0.5	58 5.1	23 2.0	119 10.5	66 5.8	673 59.6	90 8.0	134 11.9
		40代	1,559 3.5	1,916 122.9	174 11.2	23 1.5	56 3.6	116 7.4	16 1.0	119 7.6	28 1.8	223 14.3	112 7.2	776 49.8	130 8.3	143 9.2
		50代	2,311 5.2	2,888 125.0	319 13.8	52 2.3	125 5.4	168 7.3	23 1.0	165 7.1	63 2.7	354 15.3	127 5.5	1,072 46.4	167 7.2	253 10.9
		60代	3,928 8.8	4,836 123.1	484 12.3	95 2.4	266 6.8	363 9.2	69 1.8	337 8.6	140 3.6	624 15.9	189 4.8	1,440 36.7	320 8.1	509 13.0
		70歳以上	7,922 17.8	9,666 122.0	1,074 13.6	284 3.6	472 6.0	696 8.8	158 2.0	664 8.4	374 4.7	1,092 13.8	344 4.3	2,465 31.1	943 11.9	1,100 13.9
	女 性	19歳以下	301 0.7	389 129.2	30 10.0	10 3.3	5 1.7	10 3.3	3 1.0	10 3.3	3 1.0	13 4.3	22 7.3	240 79.7	15 5.0	28 9.3
		20代	1,157 2.6	1,479 127.8	162 14.0	12 1.0	36 3.1	78 6.7	2 0.2	57 4.9	30 2.6	108 9.3	123 10.6	698 60.3	92 8.0	81 7.0
		30代	2,616 5.9	3,350 128.1	374 14.3	49 1.9	86 3.3	182 7.0	10 0.4	155 5.9	63 2.4	287 11.0	373 14.3	1,426 54.5	183 7.0	162 6.2
		40代	3,685 8.3	4,725 128.2	599 16.3	85 2.3	150 4.1	300 8.1	32 0.9	296 8.0	81 2.2	488 13.2	515 14.0	1,698 46.1	280 7.6	201 5.5
		50代	4,250 9.5	5,564 130.9	786 18.5	129 3.0	243 5.7	367 8.6	42 1.0	433 10.2	149 3.5	573 13.5	616 14.5	1,670 39.3	363 8.5	193 4.5
		60代	4,884 11.0	6,361 130.2	986 20.2	184 3.8	309 6.3	532 10.9	80 1.6	518 10.6	220 4.5	728 14.9	569 11.7	1,545 31.6	442 9.0	248 5.1
		70歳以上	8,807 19.8	11,014 125.1	1,990 22.6	344 3.9	452 5.1	814 9.2	106 1.2	858 9.7	461 5.2	1,015 11.5	794 9.0	2,370 26.9	1,298 14.7	512 5.8

注 割合(%)は対回答者数

3 地域別・給水エリア別の傾向

地域別では、「今後の取組」は“多摩”（40.1%）の方が“区部”（37.5%）より高い割合であった。

給水エリア別に見てみると、「今後の取組」は“三園系”（47.2%）、“朝霞系”（43.5%）、“小作系”（43.6%）、“三郷系”（42.2%）、“東村山系”（40.7%）で平均より高く、逆に“地区水”（28.4%）、“金町系”（31.2%）、“長沢系”（34.3%）で平均より低い割合であった。また、「水質」は“長沢系”（18.6%）で平均より高く、「本アンケート・東京水道あんしん診断」は“三園系”（11.2%）で平均より高く、“小作系”（6.8%）で平均より低い割合であった。さらに、「運営・広報」は“長沢系”（15.6%）で平均より高く、“三園系”（11.0%）で平均より低い割合であった。

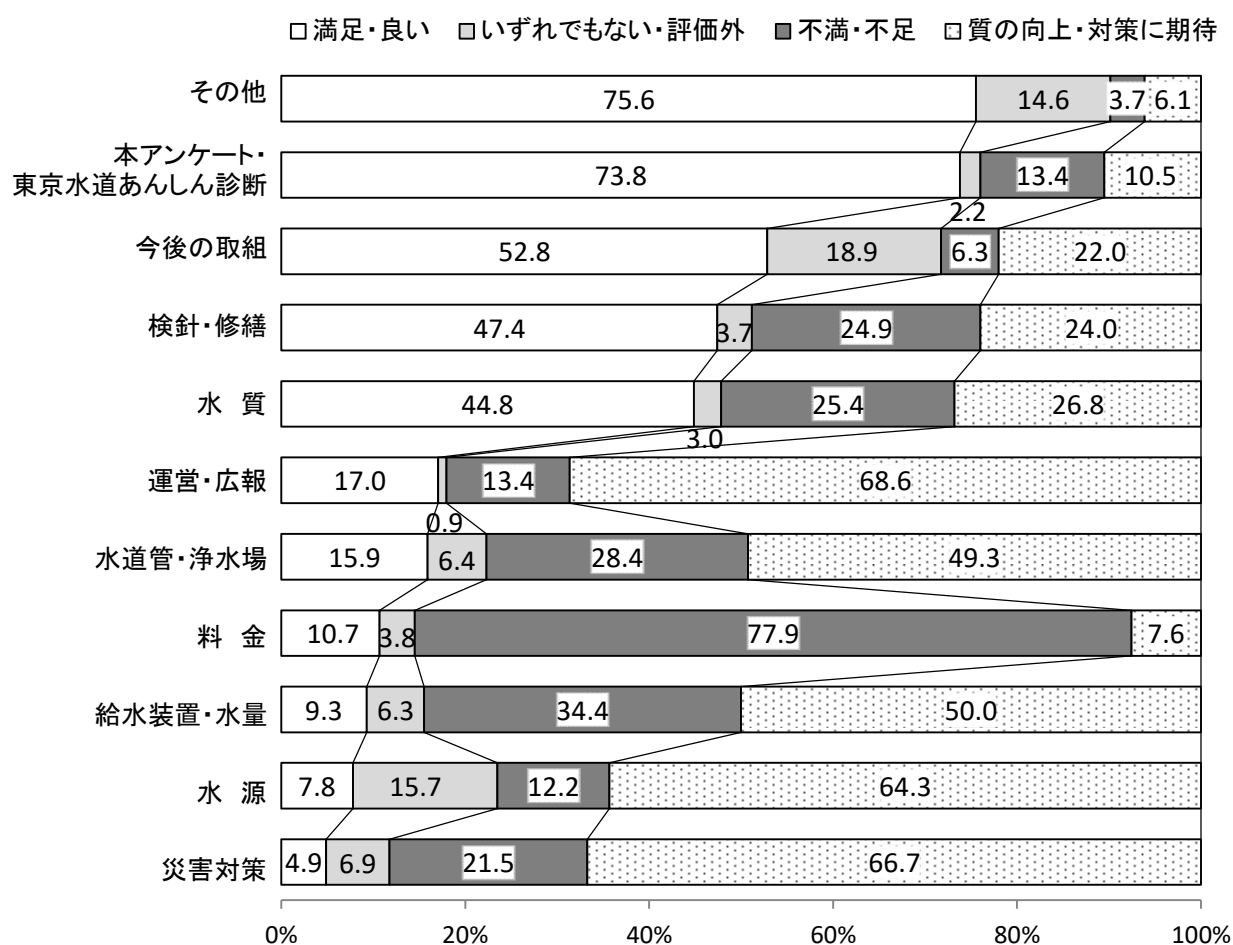
				(上段:件数 下段:%)											
		回答者数	延べ回答数	1 水質	2 給水装置・水量	3 水道管・浄水場	4 料金	5 水源	6 災害対策	7 検針・修繕	8 運営・広報	9 本アンケート・東京水道あんしん診断	10 今後の取組	11 その他	12 特になし
全 体		44,552	56,103	7,371	1,327	2,328	3,840	566	3,789	1,711	5,815	3,971	17,065	4,549	3,771
		100.0	125.9	16.5	3.0	5.2	8.6	1.3	8.5	3.8	13.1	8.9	38.3	10.2	8.5
地域別	区部	25,949	32,562	4,395	771	1,383	2,185	286	2,235	927	3,342	2,486	9,725	2,679	2,148
		58.2	125.5	16.9	3.0	5.3	8.4	1.1	8.6	3.6	12.9	9.6	37.5	10.3	8.3
	多摩	17,996	22,824	2,861	536	915	1,608	267	1,520	756	2,394	1,436	7,223	1,748	1,560
		40.4	126.8	15.9	3.0	5.1	8.9	1.5	8.4	4.2	13.3	8.0	40.1	9.7	8.7
	その他・無回答	607	717	115	20	30	47	13	34	28	79	49	117	122	63
		1.4	118.1	18.9	3.3	4.9	7.7	2.1	5.6	4.6	13.0	8.1	19.3	20.1	10.4
給水エリア別	金町系	7,703	9,575	1,418	252	445	766	75	700	260	977	755	2,407	827	693
		17.3	124.3	18.4	3.3	5.8	9.9	1.0	9.1	3.4	12.7	9.8	31.2	10.7	9.0
	朝霞系	6,547	8,339	1,046	198	358	506	81	590	219	867	596	2,845	589	444
		14.7	127.4	16.0	3.0	5.5	7.7	1.2	9.0	3.3	13.2	9.1	43.5	9.0	6.8
	三郷系	9,114	11,538	1,374	247	446	708	106	727	363	1,187	807	3,846	937	790
		20.5	126.6	15.1	2.7	4.9	7.8	1.2	8.0	4.0	13.0	8.9	42.2	10.3	8.7
	三園系	1,705	2,163	272	49	70	123	15	123	43	187	191	804	151	135
		3.8	126.9	16.0	2.9	4.1	7.2	0.9	7.2	2.5	11.0	11.2	47.2	8.9	7.9
	長沢系	1,755	2,215	326	44	116	149	22	173	60	273	148	602	164	138
		3.9	126.2	18.6	2.5	6.6	8.5	1.3	9.9	3.4	15.6	8.4	34.3	9.3	7.9
	小作系	2,380	2,979	364	73	108	205	38	185	105	283	162	1,037	201	218
		5.3	125.2	15.3	3.1	4.5	8.6	1.6	7.8	4.4	11.9	6.8	43.6	8.4	9.2
	東村山系	9,983	12,712	1,559	290	497	871	139	846	418	1,334	808	4,062	983	905
		22.4	127.3	15.6	2.9	5.0	8.7	1.4	8.5	4.2	13.4	8.1	40.7	9.8	9.1
	地区水	1,453	1,806	268	52	74	150	25	151	71	208	111	413	155	128
		3.3	124.3	18.4	3.6	5.1	10.3	1.7	10.4	4.9	14.3	7.6	28.4	10.7	8.8
	不明	3,912	4,776	744	122	214	362	65	294	172	499	393	1,049	542	320
		8.8	122.1	19.0	3.1	5.5	9.3	1.7	7.5	4.4	12.8	10.0	26.8	13.9	8.2

注 割合(%)は対回答者数

3-3 ご意見・ご要望の分野別の評価

ご意見・ご要望を分野別に分け、その内容を評価等で仕分けしたところ、「満足・良い」については、“その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）”が75.6%で最も高い割合であった。具体的な分野としては、“本アンケート・東京水道あんしん診断”が73.8%で最も高く、次いで、“今後の取組”（52.8%）、“検針・修繕”（47.4%）、“水質”（44.8%）などとなった。逆に、「不満・不足」については、“料金”が77.9%で最も高く、次いで、“給水装置・水量”（34.4%）、“水道管・浄水場”（28.4%）などとなった。

一方、「質の向上・対策に期待」については、“運営・広報”が68.6%で最も高く、次いで“災害対策”（66.7%）、“水源”（64.3%）などとなった。



3-4 各分野別のご意見・ご要望

それぞれの分野で、具体的にどのようなご意見・ご要望をいただいたのかを見てみる。

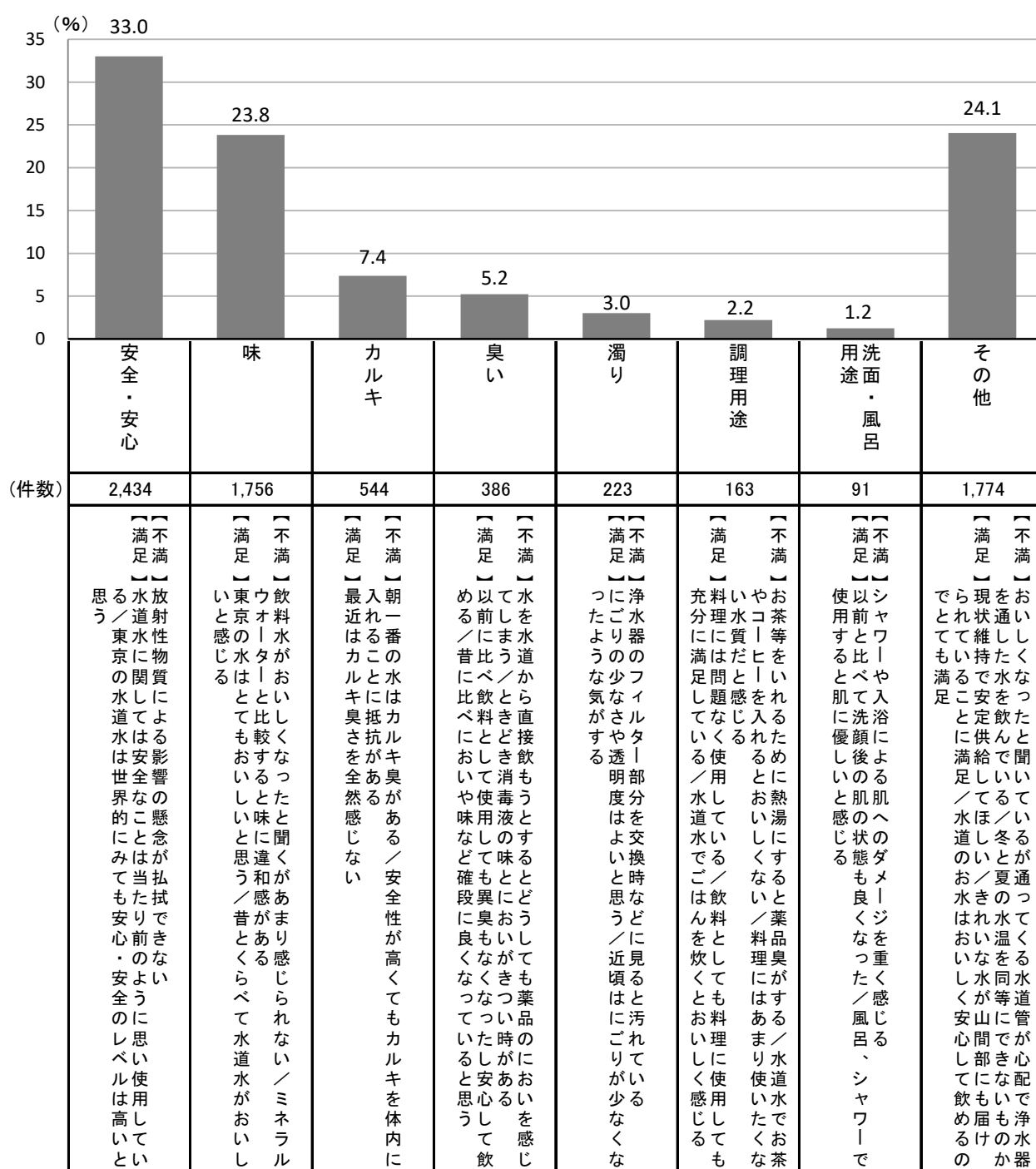
なお、ご意見・ご要望は、誤解等がある場合があるが、お客さまの生の声を共有するため、原則としてお客さまが記載した原文のまま掲載している。

(1) 水質

1 「1 水質」に対する全般なご意見の傾向

「水質」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは、「安全・安心」で33.0%であった。次いで、「その他」(24.1%)、「味」(23.8%)、「カルキ」(7.4%)などとなっている。

なお、「その他」の具体的な内容としては、「季節によって水温が変わるので一定にしてほしい」、「時間帯によって温度や水質が違う」等のご意見もいただいた。



2 「1 水質」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「安全・安心」は“女性”（34.9%）の方が“男性”（28.8%）より高く、「その他」では“男性”（30.3%）の方が“女性”（21.3%）より高くなっている。

年齢別にみると、「安全・安心」は“30代以上”の年齢層で3割台と高く、「味」と「カルキ」では“19歳以下”で高い割合となっている。

地域別では、特に大きな違いは見られない。

給水エリア別にみると、「安全・安心」は“朝霞系”（36.5%）と“三園系”（36.0%）で高く、「味」については、“三園系”（26.8%）、「カルキ」については“小作系”（10.4%）がそれぞれ高くなっている。

（上段:件数 下段:%）

		水 質	1 安 全 ・ 安 心	2 味	3 カ ル キ	4 臭 い	5 濁 り	6 調 理 用 途	7 風 洗 呂 面 用 ・ 途	8 そ の 他
延べ回答数		7,371 100.0	2,434 33.0	1,756 23.8	544 7.4	386 5.2	223 3.0	163 2.2	91 1.2	1,774 24.1
性 別	男 性	2,273 100.0	654 28.8	506 22.3	186 8.2	111 4.9	74 3.3	29 1.3	24 1.1	689 30.3
	女 性	4,984 100.0	1,737 34.9	1,218 24.4	350 7.0	270 5.4	148 3.0	131 2.6	66 1.3	1,064 21.3
年 齢 別	19歳以下	50 100.0	11 22.0	15 30.0	5 10.0	3 6.0	1 2.0	-	1 2.0	14 28.0
	20代	217 100.0	61 28.1	54 24.9	9 4.1	22 10.1	7 3.2	8 3.7	2 0.9	54 24.9
	30代	498 100.0	164 32.9	119 23.9	33 6.6	33 6.6	14 2.8	16 3.2	4 0.8	115 23.1
	40代	776 100.0	271 34.9	190 24.5	51 6.6	44 5.7	28 3.6	16 2.1	18 2.3	158 20.4
	50代	1,111 100.0	381 34.3	272 24.5	76 6.8	62 5.6	32 2.9	23 2.1	13 1.2	252 22.7
	60代	1,485 100.0	507 34.1	342 23.0	133 9.0	81 5.5	31 2.1	32 2.2	10 0.7	349 23.5
	70歳以上	3,139 100.0	1,005 32.0	736 23.4	228 7.3	136 4.3	108 3.4	68 2.2	43 1.4	815 26.0
地 域 別	区部	4,395 100.0	1,468 33.4	1,039 23.6	304 6.9	228 5.2	110 2.5	112 2.5	58 1.3	1,076 24.5
	多摩	2,861 100.0	926 32.4	694 24.3	233 8.1	151 5.3	107 3.7	47 1.6	33 1.2	670 23.4
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,418 100.0	444 31.3	366 25.8	93 6.6	85 6.0	32 2.3	30 2.1	25 1.8	343 24.2
	朝霞系	1,046 100.0	382 36.5	213 20.4	82 7.8	48 4.6	37 3.5	22 2.1	14 1.3	248 23.7
	三郷系	1,374 100.0	464 33.8	298 21.7	104 7.6	75 5.5	30 2.2	47 3.4	18 1.3	338 24.6
	三園系	272 100.0	98 36.0	73 26.8	15 5.5	5 1.8	9 3.3	5 1.8	1 0.4	66 24.3
	長沢系	326 100.0	112 34.4	75 23.0	23 7.1	15 4.6	10 3.1	9 2.8	3 0.9	79 24.2
	小作系	364 100.0	109 29.9	92 25.3	38 10.4	28 7.7	10 2.7	3 0.8	5 0.6	79 21.7
	東村山系	1,559 100.0	492 31.6	387 24.8	113 7.2	74 4.7	62 4.0	27 1.7	19 1.2	385 24.7
	地区水	268 100.0	85 31.7	68 25.4	20 7.5	13 4.9	8 3.0	3 1.1	2 0.7	69 25.7

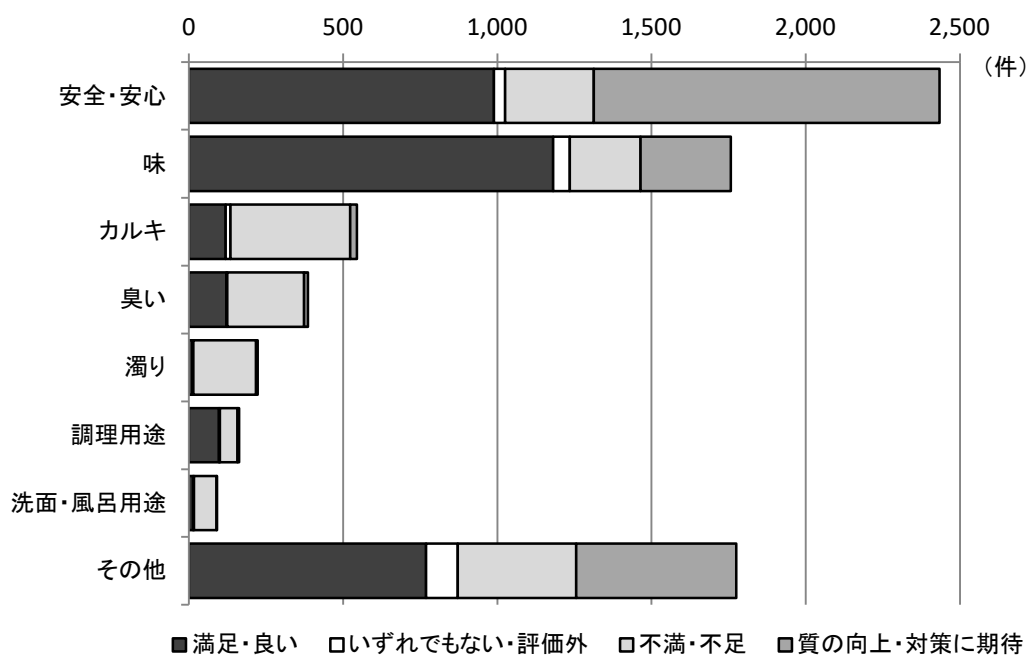
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「1 水質」に対するご意見における評価等の傾向

「水質」に対する評価は、「満足・良い」が44.8%で最も高く、「質の向上・対策に期待」は26.8%、「不満・不足」は25.4%であった。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“味”（67.3%），“調理用途”（60.1%）で6割以上であった。逆に「不満・不足」は“濁り”（91.0%），“洗面・風呂用途”（80.2%），“カルキ”（71.3%），“臭い”（64.5%）で6割以上であった。また、「質の向上・対策に期待」は“安全・安心”で46.1%と最も高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	水 質	1 満 足 ・ 良 い	2 い い ・ ず れ ど も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 質 の 向 上 ・ 対 策 に 向 期 上 待 ・
合 計	7,371 100.0	3,305 44.8	220 3.0	1,872 25.4	1,974 26.8
安全・安心	2,434 100.0	989 40.6	36 1.5	288 11.8	1,121 46.1
味	1,756 100.0	1,181 67.3	54 3.1	230 13.1	291 16.6
カルキ	544 100.0	120 22.1	15 2.8	388 71.3	21 3.9
臭い	386 100.0	122 31.6	3 0.8	249 64.5	12 3.1
濁り	223 100.0	12 5.4	3 1.3	203 91.0	5 2.2
調理用途	163 100.0	98 60.1	3 1.8	57 35.0	5 3.1
洗面・風呂用途	91 100.0	14 15.4	3 3.3	73 80.2	1 1.1
その他	1,774 100.0	769 43.3	103 5.8	384 21.6	518 29.2



4 「1 水質」に関するご意見・ご要望（抜粋）※末尾の属性は＜性・年齢・地域・給水エリア＞

1 安全・安心について

【満足・良い】

- ・何かの原因で断水が長きに続いた時、初めて私たちは普段勢いよく出る水を、どんなにかありがたいものだったかをやっと気付くことになるのでしょう。命のための水を安心していつでも飲めるように働いて下さっている水道関係の皆様にご心からお礼申し上げます。ありがとうございます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・地方、田舎出身で上京して間もない頃は東京の水道水を毛嫌いしていましたが、メディアなどで東京都水道局さんの頑張りを知り飲むようになりました。知り合いには、水道水は飲まないという人が何人かいますが、こうした水道局さんの頑張りを伝えられたらと思います。＜男性・20代・区部・三園系＞
- ・水道水に関しては、安全なことは当たり前のように思い使用させていただいています。海外に行くと特に日本の水道が安全なのかを思い知ります。今後も安心、安全な水道水のためよろしくお願いします。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・東京の水は安心して調理、飲水に使用していました。震災後放射性物質の残留があるのではないかと心配になることがありました。水源のいくつかに不安があったからです。現在は検査もされていると信じて安心していています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・以前10年程カートリッジ式の浄水器を使用していたこともありましたが止めました。水道口からすぐ使っても何の不具合もありませんでした。安心して飲める水道水と思って日々使用しています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・日本の水は世界でも誇れる水質と量、安心である。このような国は見たことがありません。日々苦勞している従事者に毎日感謝しております。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・3歳の息子がよく地域の保育園で遊ばせてもらっているのですが、園庭でおもいっきり遊び終わった後に園児たちがゴクゴクと水道水を飲んでいる姿をつい最近見かけて笑顔になりました。安心して飲める水って良いなと改めて思いました。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水の安全性は素晴らしいと思います。世界に誇れます。今後もこのレベルを保ち続けていただけるようよろしくお願いします。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水道水が安全でおいしいということをもっとアピールしてほしい。（そうすると家の人間ももっと水道水を飲んでくれるようになると思うので）よろしくお願いします。＜女性・40代・区部・給水エリア不明＞
- ・今はありがたく何の不自由もなく水を飲みます。入浴、洗たく、家事、本当にありがたく思っ生活しております。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・私が子どもの頃はミネラルウォーターを買うなどという習慣はありませんでした。正直、子どものためにミネラルウォーターを購入していますが、手間や負担でもあります。ただ、何となく健康的ではないのでは、との気持ちがあります。水道水を直接飲んだり、お料理に使って、数十年健康に生きた方のお話を聞いてみたいです。数年ではなく、数十年後、健康かどうか、特に子どものことなので重要です。分かれば、すぐにでもミネラルウォーターは中止したいです。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・震災後は飲用・調理は3年位ミネラルウォーターを使用していた。浄水器が設置できないタイプです。本当にそのまま使用して大丈夫なんですか。だったらなぜあんなに水のサーバーが流行るのかと思います。＜男性・60代・区部・金町系＞

1 安全・安心について（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・原発事故前は、浄水器を利用して飲み水や調理に水道水を利用させていただいておりましたが、事故後は、放射性物質による影響がとても心配なため、飲食に用いるお水は、全てボトルに入ったミネラルウォーターを使用しています。そのため購入代金と労力が掛かり、正直辛いです。でも放射性物質は、ごく微量でも体に悪影響だと思いますのでこのままこの生活を継続するしかないのでしょうか。入浴や洗濯等に使用する分には、そこまで気にしておりませんのでキレイな水道水を安定供給していただき感謝しております。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・浄水器を設置していますが、そのままの水道水でも十分安全安心おいしい水であるという確信がないので使ってしまっています。でも浄水器との比較はできていません。浄水器のフィルターを交換することの手間を考えると、「安心、安全、おいしい」ことが信頼できるなら、浄水器なしで利用したいです。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・NHKの「クローズアップ現代＋ 化学物質で“水汚染”首都圏・近畿でも検出」という番組が放送されました。その中で化学物質が体内に残り排出されず蓄積され病気の原因になっているとのことでした。安心の水道水と思っていましたが化学物質汚染という新たな問題が生じてきているようでとても心配です。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・東京の水道水は安全と言われていると知っているものの、やはりどこかでイメージなのか、水はペットボトル、浄水器と、すりこまれているような気がする。また、水道管を通ってきていることで、老朽化などしたらどうなのかなど疑問もある。飲めないと思っではないので、薬を飲む時や、米を炊いたり普段の生活では、そこまで意識しないで使っているが、ペットボトルの水もかなり使用しているのが現状です。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・これだけの過密都市に住む人々に蛇口から飲んでも安全な飲料水を供給できる技術に脱帽します。これからも安全・衛生を最優先にした「水」を提供し続けてください。また独立採算性の利点を活かした事業が展開されることを願っています。「水」に関わるスタッフの皆様に感謝。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・飲料水は、店で、ミネラルウォーターを購入しています。飲料水が安全だという根拠を、もっと詳しく公表していただければ、ミネラルウォーターを購入する人は少なくなるのではないかと思います。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・東京都の水道水は、販売出来る程の水道水だと以前テレビで知りました。それまではペットボトルで水を購入していましたが止めました。それ以来水道水のみです。今後とも安心しておいしい水が飲み続けられるようお願い致します。また、水道局に係わる方々に心から感謝しております。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・蛇口をひねると安心・安全で飲める水が出てくる日本って、すごいなあいつも思っています。感謝です。子どもたちは、部活などでいつも水道水をガブガブ飲んでいきます。これからも安心・安全で、おいしいお水をよろしくお願いします。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・もう何年前になりましたでしょうか。浄水器が普及し出した頃、息子の同級生のお母さんが、「日本の水道水」は安全だから、そのまま飲んでも大丈夫と力強くおっしゃったのです。水源さえしっかり守られていれば、手元に届くまでは安全だからと、それを信じています。これからも安全に飲める「お水」を供給して下さい。お願いします。＜性別未回答・70歳以上・区部・朝霞系＞

1 安全・安心について（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・出身地の水道水が「日本一の水道水」に選ばれたこともあり首都圏の水道水には上京当時とても抵抗を感じていました。でも子どもが学校で水道局の方からお話を聞いてきたり、自分も生活を重ねる中で、安心して飲めるおいしい水に充分達していると思うようになりました。きっと多くの方々の努力があると思います。これからも安心・安全な、世界に誇れる水道水をお願いします。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・私共は、水道水のみで、他の水を購入して飲んだことはありません。水道水が、一番味があり、おいしく感じています。安心して飲める水を、これからも供給をお願い致します。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞

2 味について

【満足・良い】

- ・30年、40年前の金町の水は確かにまずかったのは、子どもの頃の記憶ですが、今は最新鋭の設備が導入されていると聞いております。確かにおいしくなりました。強い実感です。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・普段、東京水に対して「当たり前のおいしさ」としか感じることなく家庭で飲んでいましたが、夫が地方へ行ったり子どもが他県で飲んだ水が臭かったり、おいしく感じなかった経験から東京水のおいしさを再認識しました。我が家は水道水をそのままボトルに持って行きます。料理や炊飯にもそのまま使用しています。東京水はおいしいです。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・東京の水がおいしいというのは飲んでいて感じます。臭いがなくのどにすーっと入り飲みやすいです。近所の人達も「東京の水は、おいしくなったね」と、よく話しています。ありがとうございます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・今までは、ずっと浄水器を通して使っていましたが、最近はそのままの水を飲んだり料理に使っています。“おいしいですよ”＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・いつも当たり前のように水道水を使っていましたが過日、家族の集まりがありました折、他地域に住む娘と、孫が偶然、口を揃えて、「この水はおいしい」とコップに何杯も飲んでいるのを見てビックリしました。改めて、都水道局の素晴らしさを認識しました。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・下田市から50年ぶりに都民になりました。下田では地下水でした。昔、東京の水道はカルキ臭がして生ぬるいという印象がありましたが、冷たくおいしい水にほっとしています。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道水がおいしいとかきれいとか言われているが、どうしても東京の水道水と聞いておいしそうに思えない。実際おいしいのかきれいなのか分からない。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水は、「安全」「飲める水」とよく耳にしますが、どうしてもミネラルウォーターと比較すると、味に違和感があります。もう少しミネラルウォーターのような無味に近づくとありがたいと思っています。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・水に関しては、飲むと変な味が気になります。コーヒーや紅茶で味付けするのでごまかしています。冷たい水は飲む気になれず、水を購入しています。友人のお宅で飲んだ水はおいしく感じましたが、やはり地域で違うのかなと感じました。＜女性・40代・区部・金町系＞

2 味について（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・ボトルウォーターと飲み比べると、雑味がありおいしくなく、ほとんど生水は飲まない。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・水道水がおいしくなったというCMなど見かけますが、これまで飲んできた東京以外の水道水と味が違いすぎて私は飲めません。飲食店などで出てきても一口で東京の水道水だと分かってしまいます。せめてコップで口をゆすぐ間は快適に使用できると嬉しいです。改善を期待しています。＜女性・20代・区部・長沢系＞
- ・東京の水がまずいというのは、マンションの受水槽が良くないからなので、その点は主張すべきではないですか。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・20年程前に武蔵野市に住んでいたのですが、水が今の所より格段においしかったです。浄水場の引き込みが違ふためかとは思いますが、近距離でこの違いには驚きました。格差をなくしてほしいです。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・生まれてからずっと都内に住んでいますが、昔に比べて味はおいしくなったと感じています。しかし、山奥の水などと比較するとどうしても劣っていると思います。さらにおいしくなることを期待します。＜男性・30代・区部・三園系＞
- ・子どもの頃に比べると、ずい分おいしい水になったと思います。雨の後、生臭く感じる時があるので、いつもおいしく飲めると良いと思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道水がもっとおいしい水だったら、重いペットボトルも買わずにすみ、プラスチックゴミも減りますね。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・もっと水道水がおいしくなることが可能であれば、ぜひその取組をしてほしいです。飲み水として、とても満足できるような水道水になることを心から願っております。特にこちらに水道水に関する情報や水道局の取組などきていないと感じるので、もっとCMなど目立つところでお知らせしていただけるとうれしいです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・東京生まれでしばらくの間、別の地域に住んでいました。そちらの地域の水がおいしくなく本当に困りました。東京に戻って来た時、水道水がおいしくて本当に嬉しく思ったことを覚えています。今のところウォーターサーバーなどを使う予定はありません。普通に飲んでおいしい水の供給をよろしく願います。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・以前、他県に住んでいた時は水道水のカルキの臭いが気になっていましたが、東京都ではあまり気になりません。子どもも嫌がらず毎日飲んでいます。今後も引き続き、おいしいお水をお願いします。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・「健康は安全な水から」と実感しております。これからも体に優しいおいしいお水の提供をお願い致します。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

3 カルキについて

【満足・良い】

- ・一昔前の水道水は雨の後などカルキ臭が強くておいしくない時がありましたが、とても改善されていて満足しています。安全でおいしい水が現在くらいの料金で末長く提供されていくことを望みます。＜女性・60代・区部・金町系＞

3 カルキについて（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・昔は時々カルキ臭がする水が出ることがあったが、最近はそのような水は出なくなったので満足している。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・現在の水道水は高度浄水処理の導入により、昔の“カルキ臭”は解決していると思う。また、水道法により、水質チェック項目の多さから市販の水より安全であることをもっとアピールすべきと思う。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・以前より塩素感がかなりなくなっていると思いますが、どのくらいのレベルで水質が良くなっているか知りたいです。＜男性・60代・区部・給水エリア不明＞
- ・以前に比べるとカルキ臭も全然なく安心して使用できる水になったと強く感じています。これからは頑張って安心安全な水を供給いただけるようお願い致します。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・昨年まで20年余り浄水器をつけていました。ところが今年壊れてしまい、型が古くなりカートリッジの取り寄せが出来なくなり、主人と水道水で充分と話し合いまして水道水を使っていますが、何の変わりもありません。おいしく生水を飲んでいきます。カルキの臭いなど一度もありません。＜性別未回答・年齢未回答・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水について不自由を感じたことが無いので、設備・非常時の備え・管理がとても良く行き届いていて、いつも感謝しております。一つだけ気になるのが残留塩素濃度です。体に入る塩素がこんなにも多いのかと今回の診断の結果を見て驚きました。もう少し減らすことはできないのかと希望を込めて書かせていただきました。よろしく願い申し上げます。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・普段、水道水は飲み水として飲んでいるのですが、友人から塩素等の薬品が大分入っているから、止めた方が良いと教えてもらってから、浄水器を通して飲むようにしています。体にどの位、害が有るのか等は多少心配に感じています。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・ミネラルウォーターより安全ということを聞いたことがあります。育児中で小さな子がいるので安全性を調べた時に知りました。ただ安全性が高くても、塩素（カルキ）を体内に入れることに抵抗があります。ヤカンで火にかけてカルキを飛ばすなどしないとそのままでは飲めないという認識です。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道水の安全性については満足しています。しかし、カルキ臭が気になりますので、飲料水は汲み置きしてから沸かしています。特に緑茶では気になります。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道水に含まれる塩素が気になる。時々臭いを感じることもあるので、ミネラルウォーターや浄水に頼ってしまうので、もっと浄化が進むとうれしい。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・朝一番に出す水がカルキ臭大、しばらく出してから使っている。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・カルキ臭が強い。水を煮立ててもお茶は家族は飲みません。金魚やメダカはもちろんカルキ抜き剤を使用している。お茶を入れてもカルキ臭いと言って水湯を設置しています。消毒なので仕方ないかな。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・浄水処理のため薬品の使用は止むを得ないが、なるべく最少にして欲しい。（カルキ臭）＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

3 カルキについて（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・海外の水道水で髪を洗うと調子が良いが、東京の自宅の水道水だとすぐにごわごわする。カルキが強すぎるのではないかと思う。カルキ、消毒を弱めて欲しい。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・外国と比較して塩素の濃度が非常に高いと聞いております。水道水をそのまま飲めることは大変良いこととは思いますが、体への負担を考えると浄水器などを使わざるを得ないのは少し考えて欲しいと思います。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

4 臭いについて

【満足・良い】

- ・夏でも生臭さがなくなり、安心して水道水を利用しています。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・浄水器を使用していますが、水道水そのものも昔に比べて臭いが少ない。水道局も改善しているものと思います。ご苦労様です。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・ここ10数年で水のカルキ臭等があまり気にならなくなってきました。以前は麦茶等は必ず沸かしてから飲んでいたのですが、最近は水道水直で水出ししています。いつでもきれいな水が使えるてありがたいです。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・臭いもない水道水は、私には欠かせないものです。なにかと、ペットボトルに入れ出掛けては、ゴクゴク飲みます。孫も私のペットボトルに入れた水道水を「おいしいね～」といって、飲みほします。安心して飲める、おいしい水をこれからもお願いします。ありがとう。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・以前と比べて臭いもなく、お茶を入れてもとてもおいしくなりました。やはり、お茶が一番分かりますので。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・日本の水道水はそのまま飲めるとわかっていても臭いがどうしても気になります。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・冷やしてあると飲めるが、常温にまで置いておくと異臭を感じることもある。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道水をそのまま飲んだ時、「臭み」をかなり感じます。ですので、調理等でやむなく使用する場合は必ず煮沸しています。少し品質に疑問を感じますのでよろしくお願いします。＜女性・20代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・暖かい季節や雨の日の臭いが非常に気になります。安全な水なのは分かりますが、その臭いだけで不快な気分になってしまいます。これからの水道水の改善に期待します。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・どうしても塩素臭がするが、消毒の必要上、贅沢は言えないが、海水も飲める時代なのでもう少し改善できればありがたい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

5 濁りについて

【満足・良い】

- ・断水もなく、濁りやカルキ臭などもないおいしい安全な水を提供していただき、ありがとうございます。いただいた「東京水読本」、とても分かりやすく参考になりました。更なる節水に努めようと思います。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・東京に住んで30年以上になりますが、いつのころか地方の名水とかわらずおいしく感じるようになりました。濁ったようなこともなく快適に使わせていただいております。今後ともよろしくお願いします。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・飲料水としては、不安に感じる点（配水管の錆、アカの心配）があり、飲むには抵抗があります。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・水道水が鉄の味がしている気がしてしまい、おいしく飲めない。2～3日以上水道を利用しなかった後、水道を利用する時、水の色が濁ってしまう。濁りを取るのに1分ほど水を流しっぱなしにしないとイケない。＜男性・20代・区部・三郷系＞
- ・今は使用していないのですが、以前ずっと使っていた時に浄水器に小さい砂とか石とかが残り黒くなっているのが驚いたことがあります。水道水にはいろんなものが混ざっているのだなと思いペットボトルを買うようになりました。重たいし大変なのでなるべく水道水でまかなえたら良いのにといつも思っています。いつも御苦勞様ですがよろしくお願い致します。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水道管の工事をし、新しくしても、供給する各家の水道口までが古ければ水が良い悪い、の判断は分からないのでは。水アカや、蛇口の劣化が他県より激しい気がします。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・水道管の錆がなくなる限り、何となくおいしくない印象を与えてしまうと思う。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・最近、水道水が濁ることが以前より高頻度で発生するようになりました。対応して下さった水道局の職員によれば、本管が布設後40年を経過しているのが原因であろう、とのことでした。今後は心配です。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・家の台所の水道の蛇口には浄水器をつけていますがそのフィルターがすぐに錆の色に変色してきます。これは水道管が古いからでは。早めに交換して欲しいと思います。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞

6 調理用途

【満足・良い】

- ・ミネラルウォーターよりも水道水でごはんを炊くとおいしく感じています。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・最近世間ではペットボトルの水や浄水器を備えており、直接水道水を飲む習慣がなくなっているが、海外から来ている観光客は日本の水がおいしいというのを良く聞く。また冷蔵庫の製氷のために、浄水ではなく水道水を使用すると製氷ボトルのフィルターにカビが生えないので（塩素入りのため）、便利に水道水を用いている。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

6 調理用途（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・水道水が結構おいしいのでびっくりしました。家では、水割りに水道水を使っています。おいしいですよ。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・現在、我が家の台所キッチンの水道水で、調理しています。以前は、浄水器をつけていましたが、かえって、水がおいしくなかった。水道水ストレートの方が、水として、フレッシュでおいしいので、大変ありがたいです。東京水道あんしん診断員の方、笑顔で、大変気持ちの良いわかりやすい説明でした。目の前で、水質の結果が見られたのは楽しかった。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・最近水出し茶・コーヒー等直接水道水を使うことが増えています。ただ浄水器を使用している家庭も多い中、水道水に含まれる塩素での雑菌増加をおさえている点を、もっと取りあげてもいいと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・千葉県から5年前に引越してきました。東京の水は大変良いと聞いていました。お茶を入れた時にわかります。同じお茶葉でも水によって違いますね。東京に来て感じました。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・蛇口からの水はまずくて飲めないため、わざわざ水を買って料理とかお茶とかに使ってます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・東日本大震災の後、水（水道水）の使用をすることをためらいペットボトルの水を使うことが増えた。今も、麦茶を沸かしたり飲料水はペットボトルの使用が多いです。水道水だけで過ごせる日がくると良いです。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・朝、最初や、雨の日の水道水が、カルキ臭が強いように思う。家では、緑茶を飲むことが多く、味に影響するように思い、飲む水は、ペットボトルの水を使用してしまう。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・東京の水は安心でおいしいと言われているが、なぜか緑茶を入れると黄色くなってしまい、また、お味噌汁は、ボトルウォーターの方を使用するとおいしくなるので、ついボトルウォーターを利用しています。カルキや何か薬剤のためなのでしょう。使い分けて使用させていただきます。いつもありがとうございます。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道の水質は上がっているのかもしれないが、マンションの設備が老朽化しており、水道管の錆止め剤塗布により、薬品の強い味がするのために、水道局で「水質がよくなっているから、そのまま飲んでください」と言われても、そのままで飲用したり、調理に使用することは難しい。＜性別未回答・40代・多摩・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・本来、浄水器は必要ないと思うのですが、なんとなく料理の時だけ使っています。日本の水はおいしく安全と認識してます。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・日本茶を入れると水の味（水質）が良く分かる。山岳地帯に水源を持つ地方都市の水道水はおいしい。都内でも奥多摩水系の水はおいしい。私の住んでいる地区は荒川水系で、昔に比べれば水質はずっと良くなっている。これは都水道局の研究並びに改善の努力の成果である。でも、もっとおいしい水道水でお茶が飲みたいと思っています。都水道局の皆様、なお一層の改善に期待しております。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・これまで、ミネラル水で製氷していましたが、テレビで水道水のほうが良いと言われ、東京の水道を信じて製氷しています。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞

7 洗面・風呂用途

【満足・良い】

- ・もし水が十分に供給されなかったらと考えると非常に心配になります。飲料水としてだけでなく風呂、トイレ等にも影響しますので水は大事に使ってます。近年の夏の酷暑で冷たい水道で手を洗うとすっきりします。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・以前、沖縄で生活していた頃と比べて水道水がおいしいと感じ、また、洗顔後の肌の状態も良くなりました。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・日本の水道事業は他国に比較して優れていることは、海外生活が長かった故、充分理解しています。また、水質についても軟水のため、飲みやすく、風呂、シャワーでも肌に優しいと存じます。ドイツ滞在時、日本に旅行したドイツ人から、上記を指摘されました。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・地方出身者です。当初は水道水での菌みがき、うがいにも抵抗がありましたが、今では「東京のおいしい水」のPRもあり、実際、抵抗はありません。あえて言うなら、冷たさがもう少しあればと思います。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道水の塩素、もう少し減らせないのでしょうか、とても苦しんでいます。入浴するとき特に秋～冬は肌がかゆくなり接触性皮膚炎に毎年苦しんでいます。塩素除去のビタミンCを入れるとかゆみが軽くなります。塩素に代わるものがあれば良いのですが、ビタミンC購入は家計の負担です。塩素量が減らせる対策をしてほしいですね。どうぞお願い致します。周りの女性や同僚たちも入浴後のかゆみに苦しんでいる人が多いです。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・以前、住んでいた県では感じたことがなかったが水道水の臭いを感じる。また、髪質が悪くなり、かゆみやフケが出るようになってしまった。以前、東京でない地域に住んでいた職場の人も皆、同様に臭い、味、体のかゆみなど困っていると話していた。＜女性・30代・多摩・地区水＞
- ・以前のことで（5、6年以上前のこと）お風呂に水を入れているとき、浴槽は白いのでよく見えるのですが、黒い細かい粒か破片のようなものが底にたまり、これは水道水に含まれているのか、または水道管の錆かどうなのか、不安に思いました。その後、だんだん異物は少なくなりましたが、気になります。風呂の底は、時々ザラつくようです。この水道水は飲んでよいのでしょうか。どうすれば良いのか、気になると不安になります。どこに相談すれば良いのでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞

8 その他

【満足・良い】

- ・ボトルウォーターなど飲んでいる人が多いのが不思議に思う。水道水で十分であると思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・今まで飲み水は買っていましたが、そのままでは少し気になるので、冷やしてから飲むようにしてみたら、全く違和感なく、以前に比べたらとても良くなっていると実感しております。1日1リットル位飲んでおります。ありがとうございます。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・日本は、水質のよい水が供給されていることは、海外へ行くとよく分かる。しかし近年、飲料水の販売の増加で水道水を直接飲むことが少なくなって来ていると思います。日本の（東京）水道水が直接飲めることをもっとアピールして行った方がよろしいのではないのでしょうか。2020年、東京オリンピック・パラリンピックも控えているので海外の方へも理解出来るような方法で。＜男性・60代・区部・金町系＞

8 その他（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・地域的に金町浄水場からの水かと思うが安定していつも変わらない味（無味、無臭、無色…）で安心して使用している。＜女性・70 歳以上・区部・金町系＞
- ・以前はポット内が汚れて、2 カ月位でポット洗浄しなければダメでしたが今は全くきれいで安心して毎日飲んでいきます。神奈川に娘が住んでいますが実家に帰って来ると東京の水はそのまま飲めて、それにおいしいと羨しがります。私もおいしいと思っています。＜女性・70 歳以上・区部・朝霞系＞
- ・普段飲む水を、ペットボトルで購入している人が時に若い世代に見られる。水道水がおいしくて安全なことをもっと市民に知ってもらえると良いと思う。＜女性・60 代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・検針票等に水道水の安全性についての数値や検査結果をもっと周知しても良いと思います。我が家は浄水器付の水栓を使用していますが、効果がいまいち分かりません。そのため、簡易的な検査キットのようなものを無料で配布してみてもどうでしょうか。子どもから大人まで興味本意で使用するのではと思います。＜男性・30 代・区部・金町系＞
- ・イベントブースでやっていた水道水を飲んだ時はおいしかったのですが、家庭ではまずかったです。浄水器がないと飲めないなと思います。味はイベントブースと家庭では異なるのでしょうか。＜女性・20 代・区部・三園系＞
- ・東京の水は水道局の努力できれいになりおいしくなったと聞いておりますが、通って来る水道管が心配で浄水器を通した水を飲んでいきます。＜女性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道水をそのまま飲むのは東京では不可能なのではないでしょうか。浄水器をつけていますが、大量のミネラルウォーターを購入しています。お風呂も、入浴剤を入れないと、塩素のせいか肌が乾燥します。いつか、きれいなお水を都会でも使えるようになるのを期待しています。お願いします。＜女性・40 代・区部・朝霞系＞
- ・洗たく時に石けん洗剤を使いたいけど、東京都の水は軟水度が低い泡立たないため使えません。硬度を下げることはやはり難しいのでしょうか。＜男性・20 代・多摩・朝霞系＞
- ・水道水の安全性は数値で理解しましたがどうしても直接水道から出た水を飲もうと思えない心情です。（料理や湯ざましとしては利用しています。）水道管の中の衛生状況など目に見えるものが分かったらまた違うのかもしれません。＜女性・30 代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水は安全と友人から聞きますが、育った所が、地方の田舎なので、そのまま飲んだり食料（コーヒーや茶）に使用することはなかなかできない。特に貯水槽は心配です。衛生管理等にも水道局が、携っていただいているのでしょうか。＜女性・60 代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・貯水槽式なので、本当の水は今まで飲んでいません。ずっと浄水器からの水です。きっと昔よりきれいな、おいしくなった水なんだと思います。ですが、川の側を通った時にゴミが浮いていたり、汚れているのを見ると正直やっぱりそのまま飲むのを考えてしまいます。私は、ジュース等はあまり飲まず、水やお茶の方が大好きなので、お水はすごく大事だと思っているので、これからもキレイになることを願っています。＜女性・50 代・区部・金町系＞
- ・以前に検査キットを応募して、自分で検査をして大丈夫でした。その時だけですが、何年に1 度でもそのような機会があれば安心です。＜女性・60 代・区部・金町系＞

8 その他（前ページの続き）

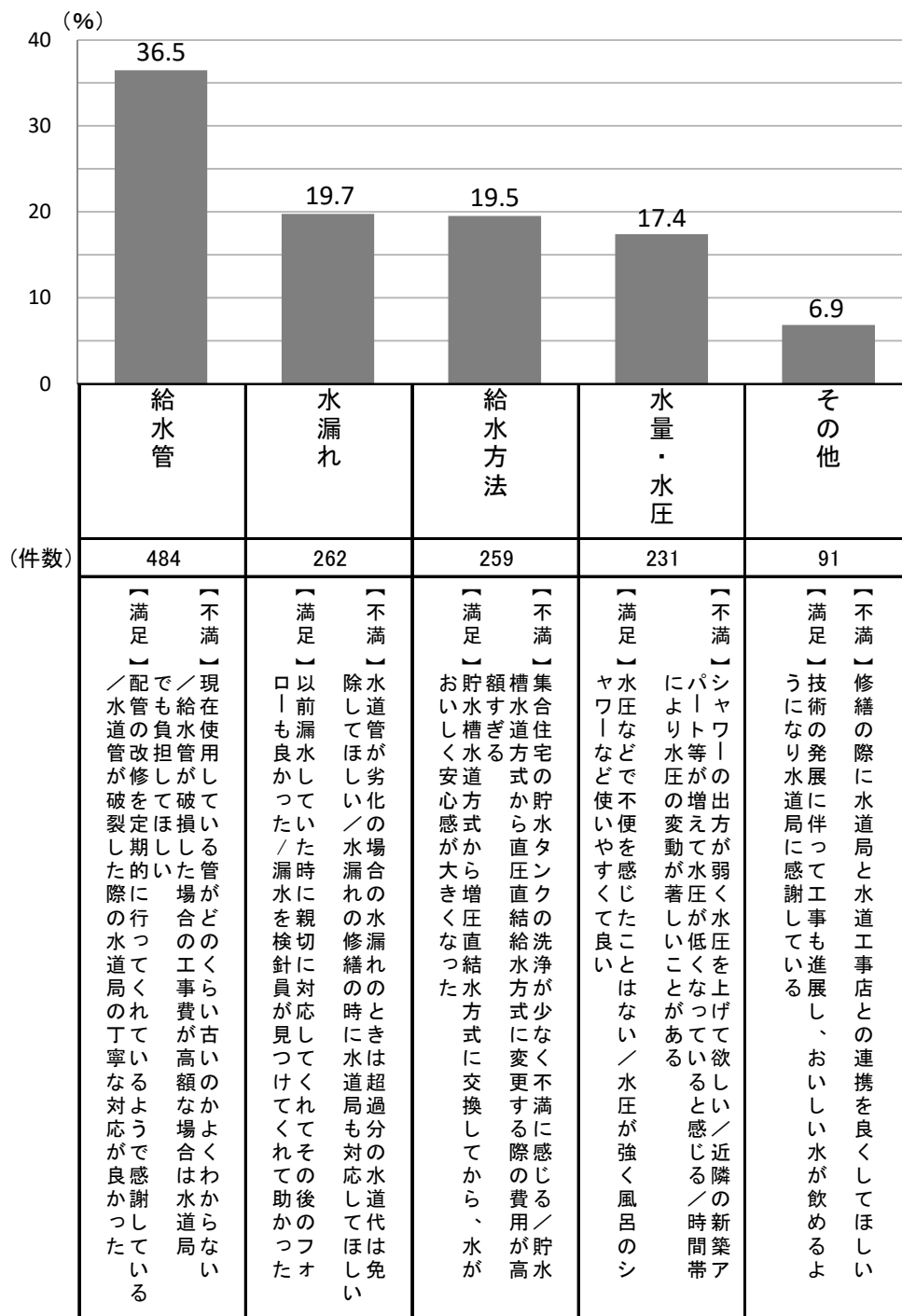
【質の向上・対策に期待】

- ・安全で安心できる水道水の確保に、日夜ご尽力されている様子を伺ったことがあります。水質管理の徹底と震災対策が今後とも重要と思いますので、よろしくお願い致します。＜男性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・子どもが生まれてから塩素や放射能等がどれくらい水道に含まれるのかが気になるようになった。赤ちゃんへの影響等、詳しく知りたいと思う。＜女性・30 代・区部・朝霞系＞
- ・近年、台風等が多発し各地で大きな災害に見舞われる事態が続いていますが、その中でも安定した“水”の供給を得られており安心した生活を送っております。引続きの安定供給並びに高品質確保にご尽力いただけますようお願い申し上げます。＜男性・70 歳以上・区部・長沢系＞
- ・他国では水道水にフッ素を混入して歯の健康を向上させているそうですが、日本ではなぜ採用しないのでしょうか。＜性別未回答・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・日本は上質な水道水を供給している数少ない国だと思っており、この安全でおいしい水をいつまでも飲めるようにご尽力下さい。水資源は我々が次の世代へ繋げるべき財産だと思います。他国ではタップウォーターが飲めない国、歯みがきもミネラル水でしかできない国が、たくさんあります。＜女性・60 代・区部・給水エリア不明＞

(2) 給水装置・水量

1 「2 給水装置・水量」に対する全般的なご意見の傾向

「給水装置・水量」に関するご意見・ご要望の中で最も多かったのは、「給水管」(36.5%)であった。以下、「水漏れ」(19.7%)、「給水方法」(19.5%)、「水量・水圧」(17.4%)、「その他」(6.9%)となった。



2 「2 給水装置・水量」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「給水管」は女性（39.9％）の方が男性（31.7％）より高く、「水量・水圧」は“男性”（21.9％）の方が“女性”（14.2％）より高くなっている。

年齢別にみると、「給水管」は“20～50代”で4割以上と高く、特に“30代”で63.8％と特に高くなっている。

地域別にみると、「給水管」（多摩 38.4％：区部 35.0％）と「水漏れ」（多摩 21.6％：区部 18.3％）は“多摩”の方が高く、逆に「給水方法」は“区部”（22.7％）の方が“多摩”（15.1％）より高くなっている。

給水エリア別にみると、「給水管」は“三園系”（42.9％）と“小作系”（39.7％）で高く、「水漏れ」は“長沢系”（31.8％）と“地区水”（23.1％）で高く、「給水方法」は“金町系”（28.2％）と“地区水”（25.0％）で高く、「水量・水圧」は“小作系”（24.7％）と“長沢系”（22.7％）でそれぞれ高くなっている。

			(上段:件数 下段:%)				
		・ 給 水 量 装 置	1 給 水 管	2 水 漏 れ	3 給 水 方 法	4 水 量 ・ 水 圧	5 そ の 他
延べ回答数		1,327 100.0	484 36.5	262 19.7	259 19.5	231 17.4	91 6.9
性 別	男 性	483 100.0	153 31.7	104 21.5	87 18.0	106 21.9	33 6.8
	女 性	817 100.0	326 39.9	152 18.6	170 20.8	116 14.2	53 6.5
年 齢 別	19歳以下	12 100.0	3 25.0	1 8.3	6 50.0	1 8.3	1 8.3
	20代	24 100.0	10 41.7	4 16.7	3 12.5	4 16.7	3 12.5
	30代	58 100.0	37 63.8	7 12.1	8 13.8	5 8.6	1 1.7
	40代	110 100.0	51 46.4	19 17.3	17 15.5	18 16.4	5 4.5
	50代	182 100.0	84 46.2	25 13.7	40 22.0	29 15.9	4 2.2
	60代	282 100.0	109 38.7	62 22.0	47 16.7	45 16.0	19 6.7
	70歳以上	648 100.0	186 28.7	142 21.9	135 20.8	128 19.8	57 8.8
地 域 別	区部	771 100.0	270 35.0	141 18.3	175 22.7	127 16.5	58 7.5
	多摩	536 100.0	206 38.4	116 21.6	81 15.1	102 19.0	31 5.8
給 水 エ リ ア 別	金町系	252 100.0	82 32.5	41 16.3	71 28.2	37 14.7	21 8.3
	朝霞系	198 100.0	77 38.9	29 14.6	37 18.7	36 18.2	19 9.6
	三郷系	247 100.0	92 37.2	49 19.8	53 21.5	42 17.0	11 4.5
	三園系	49 100.0	21 42.9	8 16.3	11 22.4	5 10.2	4 8.2
	長沢系	44 100.0	14 31.8	14 31.8	4 9.1	10 22.7	2 4.5
	小作系	73 100.0	29 39.7	16 21.9	6 8.2	18 24.7	4 5.5
	東村山系	290 100.0	114 39.3	65 22.4	43 14.8	46 15.9	22 7.6
	地区水	52 100.0	16 30.8	12 23.1	13 25.0	10 19.2	1 1.9

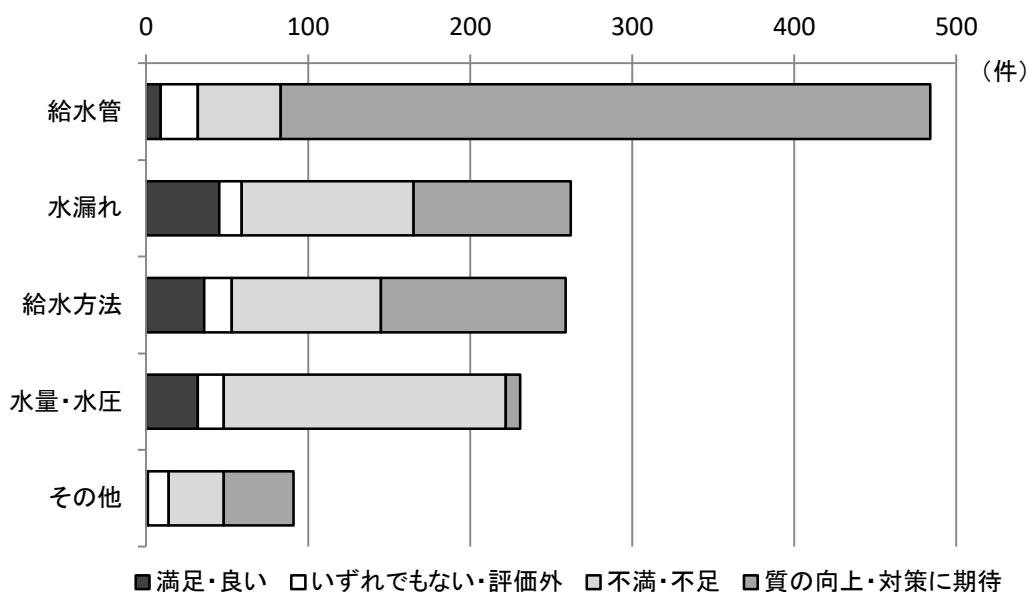
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「2 給水装置・水量」に対するご意見における評価等の傾向

「給水装置・水量」に対する評価では、「質の向上・対策に期待」が50.0%で最も高く、以下「不満・不足」(34.4%)、「満足・良い」(9.3%)、「いずれでもない・評価外」(6.3%)の順であった。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“給水管”が82.9%で最も高く、“その他”(47.3%)と“給水方法”(44.0%)でも4割以上の高い割合であった。また、「不満・不足」は、“水量・水圧”が75.3%で最も高い割合であった。

		(上段:件数 下段:%)			
	・給 水 量 装 置	1 満 足 ・ 良 い	2 い い ・ ず れ で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 質 の 向 上 ・ 対 策 に 向 期 上 待
合 計	1,327 100.0	123 9.3	83 6.3	457 34.4	664 50.0
給水管	484 100.0	9 1.9	23 4.8	51 10.5	401 82.9
水漏れ	262 100.0	45 17.2	14 5.3	106 40.5	97 37.0
給水方法	259 100.0	36 13.9	17 6.6	92 35.5	114 44.0
水量・水圧	231 100.0	32 13.9	16 6.9	174 75.3	9 3.9
その他	91 100.0	1 1.1	13 14.3	34 37.4	43 47.3



4 「2 給水装置・水量」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 給水管

【満足・良い】

- ・給水管工事も終わり、上水道に関しては大変満足して日常使用している。しかしながら近所では下水管が未修繕のところもあり早めの対応をしてほしいと思っている。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・団地の配水について、いつも飲みやすい水と思っています。配管の改修などで、1日程度の工事は定期的に行なってくれているようで感謝しています。ご苦労様です。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道の配管工事等が高いと以前から思っています。昔から水回りの工事は高いし、水道管をひくにも私有地に入れば入る程高くなるので考えもの。ボトルウォーターを使用しなくても飲める安心・安全・健康に良いお水であればわざわざフィルターやボトルウォーターを買いにいかなくてもいいのと思います。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・私道なので自宅までの水道管布設が自己負担となっているようです。個別事情で負担に差があることが理解できない。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・古い水道管が道路に網の目状に埋まっていて、現在使用している管がよく分からない。よって古い管を無料で取り除くことは、できないのか。＜男性・40代・多摩・小作系＞
- ・住居である現在のマンションは、築25年のものだが、あちらこちらで給水管が破損し、そのつど個々の家庭で修繕している。うちの上階部分でちょうどひびわれが見つかり、その時は、うちへの突然の漏水で大変な状態になった。修繕費も、上階の家の方の負担となり、相当な費用がかかるとのこと。このような予測（老朽化による破損）があるのなら、事前に水道局の方から、通知、説明などをする必要があると思う。それによりマンションの共同積立金などの増額の検討も視野に入れて、修繕費の個々の負担を軽減していくことが可能になるだろう。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・通行を止めての水道工事が多すぎるように思う。何軒かまとめてできないのでしょうか。水道の工事に関しては平均的な値段が分からずとても不便に感じる。水道局に聞いても妥当な額なのかどうかも教えてくれないし、事業所も実際に見ないと分からないとおおよその（標準的な）金額も教えてくれない。参考価格が必要だと思う。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・工事費負担について。個人負担は、敷地境界より内側としてほしい。敷地内は個人で管理できるが、道路（公共部）は管理できないので理不尽である。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・子どもが使う公共施設で（保育園、小学校など）特に築年数が古い建物の給水管の衛生面が心配です。東京の水道水は安心・安全のはずなのに重たい水筒を持って通学するのが普通になっている。水道水を飲むのが普通になってほしい。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・賃貸住宅なので古い水道管を替えて欲しいと言えないので、何十年経ったら取り替えなければいけないと法律が出来たら大家さん、不動産屋さんも取り替えてくれると思う。おいしい水になったと言われても、住んでるアパートが古いのでまずい水しか出てこないためペットボトルの水を飲んでます。＜女性・50代・区部・金町系＞

1 給水管（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・水道管の老朽化が気になります。老朽化した管を通して来た水道水を、飲み水はもちろん料理等にも気分的に使いたくありません。現状どうなのか、今後どのようにいつ頃対処するのか分かったら安心して使えるのですが。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道管の汚れとかがとても心配です。東京の水はとてもおいしいと宣伝して安心していますが管を通り、家に届く間に味も変化し衛生的にも多少変化するのではと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・浄水施設から自分の家の蛇口までの管が、どの位の年数が経った物を通して届いてるのかを知りたい。また、個人で取り替えるべき管はいつまでもつものなのか取り替えの方法を知っておきたい。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・今回の水道あんしん診断は、漏水と水質等の検査でしたが配管の寿命、対応年数はどうなのか、今の配管で調べるとしたらどのような形となるか、個人対応になるのか、何か分かる方法があるのか。こうなったら取り替え工事ですよという例を知りたいです。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

2 水漏れ

【満足・良い】

- ・昨年、漏水の疑いありと指摘され、指定工事業者に検査を依頼しましたが原因不明でした。水道局にその旨連絡したところ、早速来宅され、自宅改築以前の設備状況を説明したところ、即座に隠れ水栓を探し当て、パッキンを交換、解決しプロの仕事に感謝しています。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・過去に漏水事故を経験。案内チラシに記載してある業者に連絡。緊急のため、相見積を取る時間がなく、業者の言いなりの値段を支払う。目安としての修理費用の値段（コスト）の資料が必要と感じる。修理が高いのか、適切なのか、分からない。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・先日、水道局に漏水調査を依頼したところ、工事業者を紹介され実行しましたが、漏水の原因及び場所の確認位なら、水道局で無償で行なうべきではないでしょうか。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・二年前前になりますが、蛇口の後から水が漏れていて、壁を壊して漏れている場所の管を切断して新しい管をつなげてもらいました。困ったのは水道局に連絡しても、今は工事はしていないから近くの工事店に頼むようにと言われました。昔とは変わったんですね。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・今現在は、区画整理で建て替えた新築に住んでいますが、以前住んでいた家（築40年程）が、検針で漏水していると分かり、家周辺、土を掘り返す等して調べましたが、漏水の場所が分からず、解体するまでそのまま料金がかかってしまいました。水道管は、地下に埋め込まれているため、検針などで初めて分かる。また、各家庭ごとに、たまたま管に不具合があり、漏水となった場合等不公平さがあり、修理の補助などはないのでしょうか。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・築26年のためか、敷地内の水道管が劣化のためわずかな亀裂が入り、その都度漏水が起きる。いつも水道代が通常の2倍以上になって初めて気付くが、通常使用量より超過分の水道代は免除してほしい。水道管を全部取り替えたいが、家屋やコンクリートの下に埋まっている部分がほとんどのため、時間も費用もかかるので、なかなか簡単には出来ない。漏水のたびに修理代が3～4万円かかり、負担が大きすぎる。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

2 水漏れ（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・『漏水感知装置』の開発、導入をしてもらいたい。水漏れを起しても利用者に分らないのは問題だと思う。ガスでは自動遮断機能、電気では感震ブレーカーなどで、安全性の向上をしているので、実現可能だと思います。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・NHKテレビで水道の水漏れ等を特集していた。これを見た方は、非常に不安や不信を持たれたと思う。水を配給していただき感謝しているが、漏水などの点検をしていただくわけにはいかないだろうか。（ただ配給するだけでなく、資源の無駄使いを管理する責務があるのでは）ガスなどと同様に点検を有料でも良いので、ぜひ、行うことを希望します。＜女性・60代・区部・長沢系＞
- ・漏水修繕をしたことが2回あります。その都度業者を探し依頼し、経費がいくらかかるか不安な思いでいます。住民を安心させる漏水時の対策をお願いしたいです。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞

3 給水方法

【満足・良い】

- ・マンション住まいで長い間、貯水槽からの水を使用していたのが、今は直圧直結給水に変わり、とっても水がおいしくなりました。嬉しいですね。今回、あんしん診断にも来てもらい、増々、東京の水が好きになりました。これからもよろしくお願いします。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・直結方式は本当に安心できる。水のおいしさで生活のしやすさが分かる。ビル、マンション等の水もおいしくなればいいのと思う。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・貯水槽方式の住宅にいた時にはそのまま飲むにはためられるほどの水質だったが、直圧直結方式に変わってからは水質も良くなり、そのまま飲んだりしています。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・昨年9月にマンションのタンクからの給水を変えて、直接の給水になってからは、消毒っぽい臭いが無くなり、ペットボトルを使うことも少なくなり安心して飲めるようになりました。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・受水槽の住宅なので、おいしくなった水の恩恵が受けられないと感じている。直接方式への変更を水道局も進めてもらいたい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・マンションでは直結の水道水は望めない自分でお金を払って安心安全な水を確保しなければならないのが残念です。日本の水の安全神話はあるのでしょうか。いつまでもあつて欲しいと望みます。キャッシュレス化は時の流れで仕方がないかと思いますが、誰もが対応できるわけではないので対応の仕方にもよります。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・何年か前に、高架水槽から増圧直結に変わり、夏はいくらかでも冷たく、冬は逆になると思っていたが、全く変わらないのがっかりした。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道の直結化工事に関して、自治体によってバラつきがある。高架水槽方式は落雷、停電に弱いので、直結化を推進してほしい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

3 給水方法（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・水道局が努力して販売出来る水を供給して下さっても、住まいの受水タンクに一度入れられてしまうと、受水槽の管理によっては悪い水に変わってしまっていないか心配です。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・東京の水はおいしいというCMを見たことがありますが、塩素が心配で、いつも5分以上、沸騰させて飲んでます。そのまま飲水しても大丈夫なのでしょうか。マンションに住む私は貯水槽の清潔さが心配です。マンションのオーナーにタンクの清掃目安などの基準を提示して、安心して飲水出来る水道を提供していただける啓発活動をして欲しい。＜男性・60代・区部・三園系＞
- ・マンションの受水タンクや水道管の管理を、正しくされているか（水質を保っているか）をマンション管理している会社やオーナー等に指導、管理してほしい。東京の水に不安は少ないが受水タンクが汚れていたり管が古くては、安心して飲用に使えない。赤い錆のような水が出るので使い始めはしばらく流しっぱなしにしてから使っている。浄水器のフィルターは、すぐに赤茶色になってしまう。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・私どもが子どもの頃、暑い夏に、コップ1杯の水は冷たくおいしいものでした。今は水を買うか、浄水器を付ける時代で、娘が里帰りしてきた時等、当たり前の水道水を使うと嫌な顔をされてしまいます。マンション等のタンクに上げた水には抵抗も感じますが、淋しい限りです。年月を経て河川が汚れ水道管その物も傷んでいるのかと健康面でもこれからの子どもの成長には心配です。できる限り早急に管を替え、安心でおいしい水道水がゴクゴク飲めますようお願い致します。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・我が家はマンションで、最初から浄水器がついていました。なので、飲食用は必ず浄水を使うのですが、実際浄水器を通さないといけないのか、水質はマンションの貯水槽の管理次第なのか、疑問に思っています。マンションの貯水槽のチェックは、誰がどの頻度でしているのかも把握していません。以前、貯水槽に人が入ったニュースもあったし、東京都の水は信用できても、貯水槽に安心ができません。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・トイレの水洗で使用する水などはキレイな水質でなくてよいと思います。デパート等でトイレの水だけ少し濁った水で使用されてるところがあり、エコだと感じました。集合住宅でもそれができたらいいなと思いました。東京の水はとてもキレイに水質管理されていて「東京の水」というペットボトルもおいしかったです。貯水槽によじのぼりオシッコをした子どもがいて集合住宅で心配はつきません。なるべく沸騰させてから飲んでみたり、調理に使います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

4 水量・水圧

【満足・良い】

- ・水道水は、水圧も良く、1・2階とも水流良好で、一年中不自由なく快適に過ごしております。耐震対策として、私道への配水管の布設ならびに舗装を無償で実施していただきました。環境も良くなり、感謝しております。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道の水に満足している。ほぼ平成元年から住み続けているが、水圧などで不便を感じたことはない。水質に異変を感じたこともなく、特に、水温について、この地域は夏は水が冷たく、非常にこちち良い。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・最近の水もおいしく、水の出も良く、何の問題ありません。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・水圧が強く、風呂のシャワー等とても使いやすくて良い。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

4 水量・水圧（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・近隣の新築アパート等が増えて、水圧が低くなっていると感じる。家屋内で、他の水道と並用しているとき、水圧が低いと感じる。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・管を細くしたく電話したら業者から10万かかると言われました。バルブを少ししめたら壊れると言われました。＜性別未回答・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・水圧が強すぎるのを弱めると、温水への反応が悪いため、やむを得ず、強い水圧にして蛇口で調節しています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道水は時々とてもカビ臭くて、沸かしても変わらないので浄水器を使っている。一日に何度もあることで気になるのが、蛇口をひねっても全く水が出ず、しばらくするとドカンという感じで勢いよく出て、トイレなどはシューシューと音を立てるので怖いです。水量は常に一定だといったと思います。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・節水のため水圧を落としているが、いつの間にか水圧が上っているようだ。水圧は使用者によって決められるといいと思う。＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・高層住宅での水圧が低くならないことを希望。＜男性・50代・区部・三郷系＞

5 その他

【不満・不足】

- ・数ヶ月前から水道のコマ（ケレップ）を交換しようとホームセンターやスーパーなどを探してきたが、殆どの店で取り扱わなくなっていた。以前はどこでも手に入り、節水コマは水道局でも配布されていたが、昔、配布されていた水道局へ数年前に行ったところ「配布はしていない、管理が変わった」と言われて手に入れられなくなった。一般人が購入可能な店にも売られておらず、水道局でも扱わずでは、水道のコマの取り替えは出来ない。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・末端のバルブが1ヶ所漏水しており、メータ前のバルブを止めてパッキン交換をしようとしたが、バルブが完全に閉まらず、問合せしたところ高額な費用がかかるとのこと。メータ前バルブは水道局の資産と思われ、局側で修理していただくべきと思いますが。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

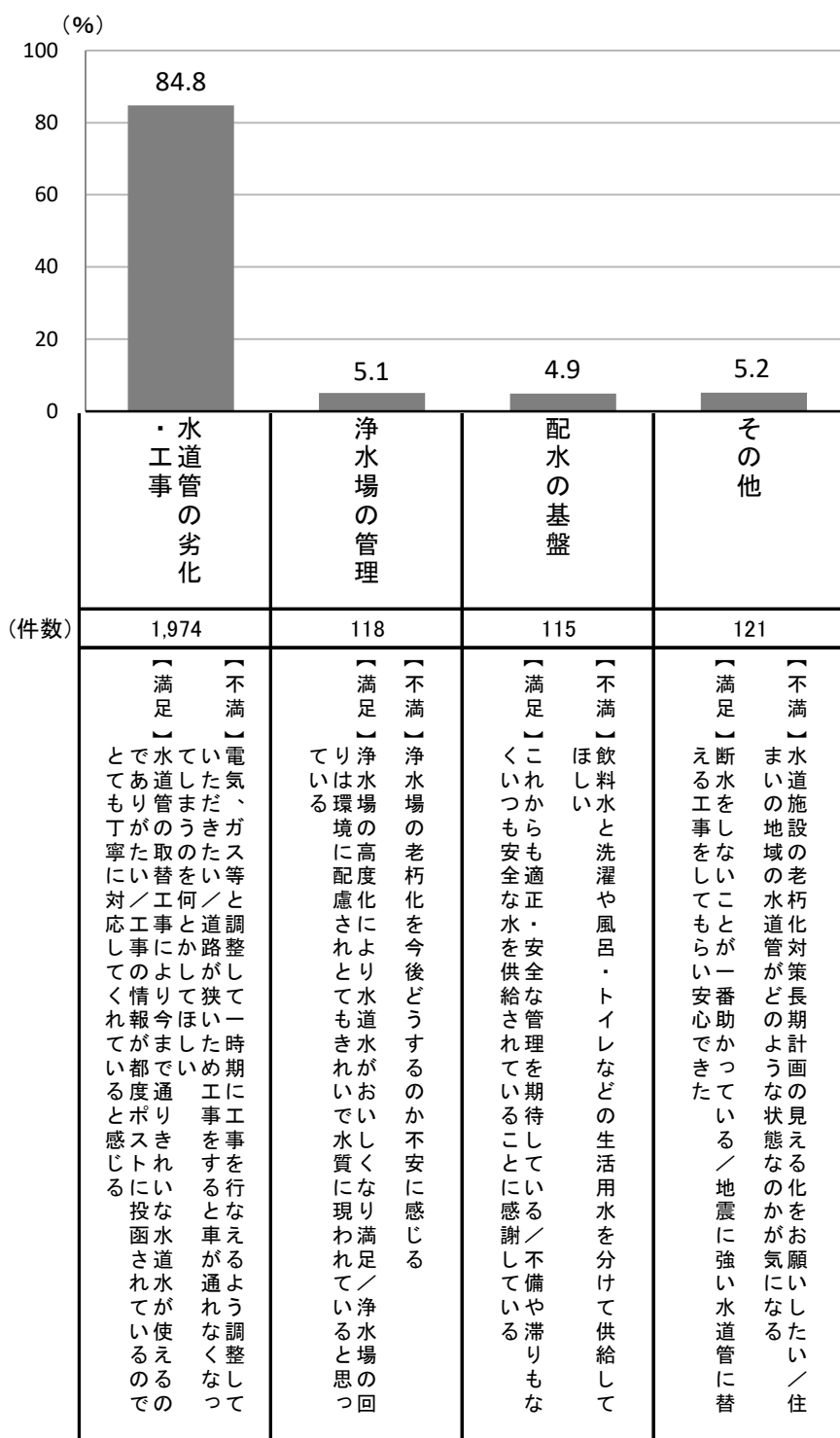
【質の向上・対策に期待】

- ・貯水槽水道方式のため、水の味が落ちる可能性が高いので、マンション等の受水タンクの衛生面や、清掃等の指導の強化などをお願い致します。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・貯水タンクの耐久年度を限定すべし。鉄錆が激しく、本物件所有者も知らん顔を通して。水そのものに信用度、信頼度が低い。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道料金、認知症の主人が出しっぱなしにしてしまうことがある。ストップするシステムがほしい。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞

(3) 水道管・浄水場

1 「3 水道管・浄水場」に対する全般なご意見の傾向

「水道管・浄水場」に関するご意見・ご要望では、「水道管の劣化・工事」が84.8%を占めて最も高い割合であった。以下、「その他」(5.2%)、「浄水場の管理」(5.1%)、「配水の基盤」(4.9%)となっている。



2 「3 水道管・浄水場」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「水道管の劣化・工事」は“女性”（86.6%）の方が“男性”（82.9%）より高くなっている。

年齢別にみると、「水道管の劣化・工事」は“20～60代”で8割台後半と高くなっている。

地域別では、特に大きな違いは見られない。

給水エリア別にみると、「水道管の劣化・工事」は“長沢系”（90.5%）で、「浄水場の管理」は“地区水”（9.5%）で、「配水の基盤」は“三園系”（8.6%）でそれぞれ高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)				
			浄水 水道 場管 ・	1 ・ 水 工 道 事 管 の 劣 化	2 浄 水 場 の 管 理	3 配 水 の 基 盤	4 そ の 他
延べ回答数			2,328 100.0	1,974 84.8	118 5.1	115 4.9	121 5.2
性 別	男 性	997 100.0	827 82.9	51 5.1	60 6.0	59 5.9	
	女 性	1,294 100.0	1,121 86.6	62 4.8	51 3.9	60 4.6	
年 齢 別	19歳以下	16 100.0	13 81.3	1 6.3	1 6.3	1 6.3	
	20代	60 100.0	52 86.7	1 1.7	3 5.0	4 6.7	
	30代	124 100.0	110 88.7	5 4.0	3 2.4	6 4.8	
	40代	206 100.0	179 86.9	4 1.9	10 4.9	13 6.3	
	50代	372 100.0	328 88.2	14 3.8	15 4.0	15 4.0	
	60代	579 100.0	497 85.8	31 5.4	22 3.8	29 5.0	
	70歳以上	950 100.0	781 82.2	60 6.3	57 6.0	52 5.5	
地 域 別	区部	1,383 100.0	1,169 84.5	72 5.2	66 4.8	76 5.5	
	多摩	915 100.0	781 85.4	44 4.8	47 5.1	43 4.7	
給 水 エ リ ア 別	金町系	445 100.0	378 84.9	27 6.1	17 3.8	23 5.2	
	朝霞系	358 100.0	299 83.5	16 4.5	18 5.0	25 7.0	
	三郷系	446 100.0	380 85.2	24 5.4	21 4.7	21 4.7	
	三園系	70 100.0	57 81.4	2 2.9	6 8.6	5 7.1	
	長沢系	116 100.0	105 90.5	3 2.6	3 2.6	5 4.3	
	小作系	108 100.0	89 82.4	7 6.5	4 3.7	8 7.4	
	東村山系	497 100.0	426 85.7	19 3.8	28 5.6	24 4.8	
	地区水	74 100.0	61 82.4	7 9.5	3 4.1	3 4.1	

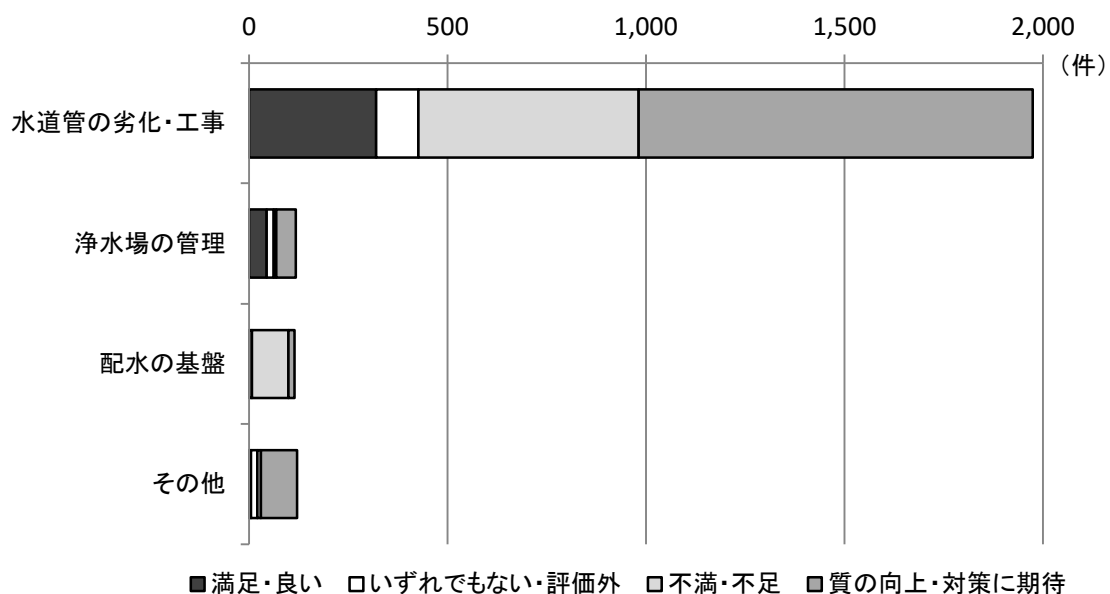
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「3 水道管・浄水場」に対するご意見における評価等の傾向

「水道管・浄水場」に対する評価は、「質の向上・対策に期待」が49.3%で最も高く、以下「不満・不足」(28.4%)、「満足・良い」(15.9%)、「いずれでもない・評価外」(6.4%)となっている。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“その他”が74.4%で最も高く、“水道管の劣化・工事”(50.3%)でも5割と高くなっている。また、「不満・不足」は“配水の基盤”が79.1%で最も高くなっている。逆に、「満足・良い」では“浄水場の管理”が38.1%で他の項目に比べ高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	浄水 水道管 場 ・	1 満足 ・ 良い	2 ・い 評価 れ 外 でも ない	3 不満 ・ 不足	4 対質 策の に 向 期 上 待 ・
合 計	2,328 100.0	370 15.9	149 6.4	662 28.4	1,147 49.3
水道管の劣化 ・工事	1,974 100.0	320 16.2	107 5.4	555 28.1	992 50.3
浄水場の管理	118 100.0	45 38.1	18 15.3	6 5.1	49 41.5
配水の基盤	115 100.0	－ －	8 7.0	91 79.1	16 13.9
その他	121 100.0	5 4.1	16 13.2	10 8.3	90 74.4



4 「3 水道管・浄水場」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 水道管の劣化・工事

【満足・良い】

- ・会社の前の私道の所から毎朝水漏れで染み出していて、連絡すると即直しに来てくれました。10人くらい来て道路をカッターで切る人、掘り返す人、中に入って古い管を取り替える人、また埋める人等で、半日程で綺麗にして帰って行きました。大変な仕事を手早く済ませて、大変良かったと思います。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・現在道路拡張工事で、水道管を新しくする工事を家の前でしているが、その都度、案内の紙がポストに入るのによいと思う。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・近隣の道路で水道工事により通行止め、車線規制が行われる場合、施工会社よりその情報が都度ポストに投函されているので、とても丁寧に対応いただいていると思います。＜男性・20代・区部・朝霞系＞
- ・去年6月から1ヶ月間、水道工事“配水小管新設に伴う給水管の繋ぎ換え工事”がありました。工事が始まる前の時間をかけた丁寧な説明と工事が始まった後の地区住民や通行人に対する気配りには感激しました。暑い中ありがとうございました。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・最近まで、耐震強化のための水道管新設工事を近所でされてました。夜間の工事でしたが、問題なく最低限の音でした。水道管を入れ替えた時も、水压を確認してくれました。安心する対応でした。これからも適正、安全な管理よろしく願いいたします。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水道管取替工事は距離も長く大変な作業だと思います。常に新しく災害に強いものに取り替えていただきたい一方で、どの程度作業が進んでいるのか問題なく達成できているのか心配です。工事は短い距離でバラバラと行っているように思いますので、新旧混ざった管になっているのではないかと（災害に弱いの意味）と思います。速度を早めて作業いただき安定供給をしていただければと思います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・水道管が老朽化していて、周りは工事が行われているが、私道のため・費用がかかってしまうため、できない。同じ水道代を支払っているのに、なぜ私道だと費用は自己負担なのか理解できない。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水はおいしいとCMしているが、水の通る管が古くなっているので家に届く水がおいしいとは言えない。元の水のおいしさをPRするよりも、家に届く水がおいしくなるようにしてほしい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・地下の電線、ガス、上水、下水工事などが独立して行われており、道路や歩道の掘り起こし、埋め戻しがひっきりなしに行われています。このため、舗装はつぎはぎだらけですし、無駄が多い。もう少し地下工事の交通整理を計画的に行って行政コストを減らすべきだと思います。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道管の取替工事をするには必要なことと思っているが、警備をしている方が公園で休憩する際、子どもが遊んでいるのに、平気でタバコを吸ったり、空き缶や吸い殻をそのままにして去ったりする姿が多々見られる。今後は絶対にないように指導してほしい。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・3～4年前、私共の私道に埋設されている水道管の取替が必要ということで、水道管布設業者の方が来られましたが、私道の所有者の所在が不明の者がおり、工事ができないとのことで中止されました。所在不明者ではなく、現に生活している在住者のための取替が必要なのでもっと柔軟な発想で対応してほしい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

1 水道管の劣化・工事（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・水道工事等で、道路が通行止めになる場合、事前に掲示、看板等を立てるなど、住民への説明をもう少し徹底してほしい。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・水道局の工事や取組をもっと誰にでも分かるように情報を発信していただきたい。道路工事の作業員や交通誘導員が全てではないが、歩行者、自転車、自動車に対してその道路工事が通行の迷惑になっていることを認識していないような行動や言動がある。どのようなご指導をしているのか伺いたいと思うことがある。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・下水道工事で大規模な交換工事が行われているが、交換以外の配管に支障が出てこないか心配。すごい振動だし、個人宅が実費で修理しなくてははいけなくなるのでは、と思ったりする。工事の人の態度がちゃんとしていない時があり、発注している水道局にも責任があるのではと思いました。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水は衛生的に処理され、飲用などには問題がないと思うのですが、浄水器のフィルター部分を交換時などに見ると、汚れてみえる時もあり、浄水場ではきれいでも、各家庭に到着するまでの水道管に問題があるのかなと思うことがあります。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道管の老朽化が気になります。テレビで、道路から水が吹き上がる映像を見た時は、私の地域は大丈夫だろうかと思いました。更新する時期が集中してしまうようですが、計画的に安全に工事を進めて下さい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・最近では自然災害も多く、水道の配管の老朽化も言われているので自分の地域、近辺はどうなっているのか心配です。自宅の近所の配管が、いつ出来て、何年位で替えなければならないのか等の情報が詳しく知らされればよいと思います。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・いつもきれいな水が使えるのは、本当にありがたいです。これからも安心して水道を使いたいと思っています。我が家の近所では水道管が古くなって交換の話も出ているようですが、一軒だけ工事に反対の家があるようで、何度か工事見送りになっています。ぜひ、全軒の同意がなくても工事ができるようにしていただけるといいなと考えています。よろしければご検討お願い申し上げます。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・上下水道ガス管等の工事で地面を掘り起こした後、再度同じ場所、近辺で工事しているのを見る度に、費用節約のためにもなぜ各部署で工事前に連絡を取り合って、他の部署が配管の状態を確認したり、必要なら同時に配管の取り替え工事をしないのかと思う。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・最近、道路の埋設水道管を最新のものに交換するとのことで、各所で道路を掘り返す工事が行われている。膨大な費用・時間・労力がかかる事業だが、全体像が見えない。いつ頃までに、どのように進められ、工事が完了するのかを周知して欲しい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・今現在は満足。ただ今後、水道管の老朽化やベテランの点検職員の人手不足等がやや心配。将来もおいしくて安全なお水を飲み続けられるよう願っています。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

2 浄水場の管理

【満足・良い】

- ・子どもが小学生だった頃、社会科の学びのために、金町浄水場に見学に家族で行きました。セキュリティが厳しく管理されていること、オゾンで浄水されていること等、普段考えてもみなかった「水」の安全性をあらためて認識いたしました。今回のリーフレットの水道水源と給水区域も思いがけず、多くのダムで水道が管理されているのを知り、使用量を意識するきっかけになりました。できる範囲でエコに努めたいです。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・上水道の水質は浄水場の設備改良により、格段に良くなったと数年前に聞いたりして知ったが全くそのとおり。蛇口から直接飲むのにも抵抗がない程おいしくなったと思う。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・浄水場の高度化により、水道水がおいしくなり満足しております。現在、送水管の更改工事も行なわれており、更に良い水になると想定されます。期待しております。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・以前より水道水がおいしくなったように感じる。丁寧に浄水処理をされていることを知り、もっとたくさん飲もうと思う。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・4～5年前、朝霞浄水場を見学する機会があり、安心しておいしい水を飲めるべく、日々、進化をとげている現状を目のあたりにし、大変嬉しく思いました。都の全世帯の水が安心、安全、おいしい水であるように、切望致します。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道水については水質、水圧も良く、非常に満足。感謝している。浄水場の回りは環境に配慮され、とてもきれいであり、水質に現れていると思っている。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道事業の民営化により、値上げやサービスの低下につながることへの不安を感じる。金町浄水場は常に、何らかの工事をしているが、本当に必要な工事なのか疑問に感じる。高い水道料金が、公共事業のように浄水場施設内の工事費に使われているのかなと疑ってしまう。＜女性・年齢未回答・区部・金町系＞
- ・浄水場の老朽化は、今後どうなるのか。あくまでも国の対応すべきことだと思う。民間委託はだめ。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・東日本大震災の時に金町浄水場が汚染されたとニュースで聞きましたが、その後水道水の状態はどうか。その時も私は飲んだり、お米を炊いたりする時に使用しておりました。災害のことなので仕方ないのですが正しい情報を流していただき、自分の身は個々で判断して守れる世の中になって欲しいと願います。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・水道水をそのまま飲むことが出来る品質は素晴らしいと思う。これから先、旧配管のリプレイス工事に対しての水道料金の値上げが不安。出来るなら、浄水場で減塩素・無塩素の水の提供をして欲しい。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・予測される富士山大噴火の際の降灰による浄水場（当地域の場合東村山）の機能麻痺に対する対策に不安を感じている。中央防災会議の総合対策の一つと考えられるが、東京都としての対応策の検討とその結果をすみやかに提示願いたい。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・前回の大地震の後、放射能汚染が騒がれましたが、私個人としては、浄水場施設の安全管理、不法侵入者などにより毒物を播かれるのではないかと、というような不安があります。この時代、テロに対する対策は必須だと思いますので、その取組についてお知らせ下さい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

3 配水の基盤

【不満・不足】

- ・ある一定以上の高層もしくは大規模建造物内で使用される、例えばトイレなどの水は水道水は用いず、貯留しておいた雨水を使うなど、飲料目的以外の水道水利用を制限する方向へもってゆけば、総合的なコスト低減、環境保全にも利すると思います。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・地震等災害に強い給水管や排水管を埋設（アスファルト等で）せず、地下共同溝として、電気・ガス・通信も含め、点検修理しやすくなるよう、設備を狭小道路でも行って欲しい。毎年のような舗装の掘る埋めるを極力少なくする。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・飲料水とトイレ用水が一緒というのは問題であろう。世界的に水不足の時代がやってくるので、早い時期に、分離して使用する方策を検討すべきと思う。分離技術は発達しているので、例えば、海水を利用してトイレ用水にするとか、経済的に成り立つ技術を開発すべきである。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・管路の整備はとても重要だと思いますので、ぜひ推進をお願いします。＜男性・50代・多摩・朝霞系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・数年前、夜間検音（というのかしら）で、道路の漏水を見つけいただきました。家の方の水道料金には関わりがありませんでしたが、夜中の見回りの大切さに感心致しました。安心して暮らせるのが嬉しいです。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・夏と冬の水道水の温度差がありすぎると感じます。夏は水温が高く、冬はとても低いです。日差しの影響を受けにくい水道管があれば良いと感じます。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・この度、隣地が売りに出て買ったのですが、整地するにあたり、上・下水道の管等がどのようにつながっているのかを調べに行ったのですが、昔の書類が5年間くらいしか保管していないのを聞いて、家を建て替える時などに必要となるのでせめて30年くらいは保管していないと意味ないのではないかと思います。私どものところは、私道なので調べるのも大変でした。私道であっても公道扱いなのだから区・都でやっていただけないと、古くなった下水管など不具合が起きた時、困ったことになるだろうと思ってます。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・老朽化の進行が原因で、事故がおきないことを望む。湯船の縁や蓋に残っている湯が乾いた跡の残り、洗ってもおちにくい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・料金はやや高い気はしますが、これを財源として、老朽化対策等に力を入れて欲しい。高い水準の水道を維持して欲しい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道料金の担い手減少の中で、いかに水道インフラを維持するかは困難な課題。老朽化が進む配管、浄水設備は、メリハリをつけ、計画的効率的な更新が必要。もっと必要性をPRし、世論を味方にすべきではないだろうか。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

4 その他 （前ページの続き）

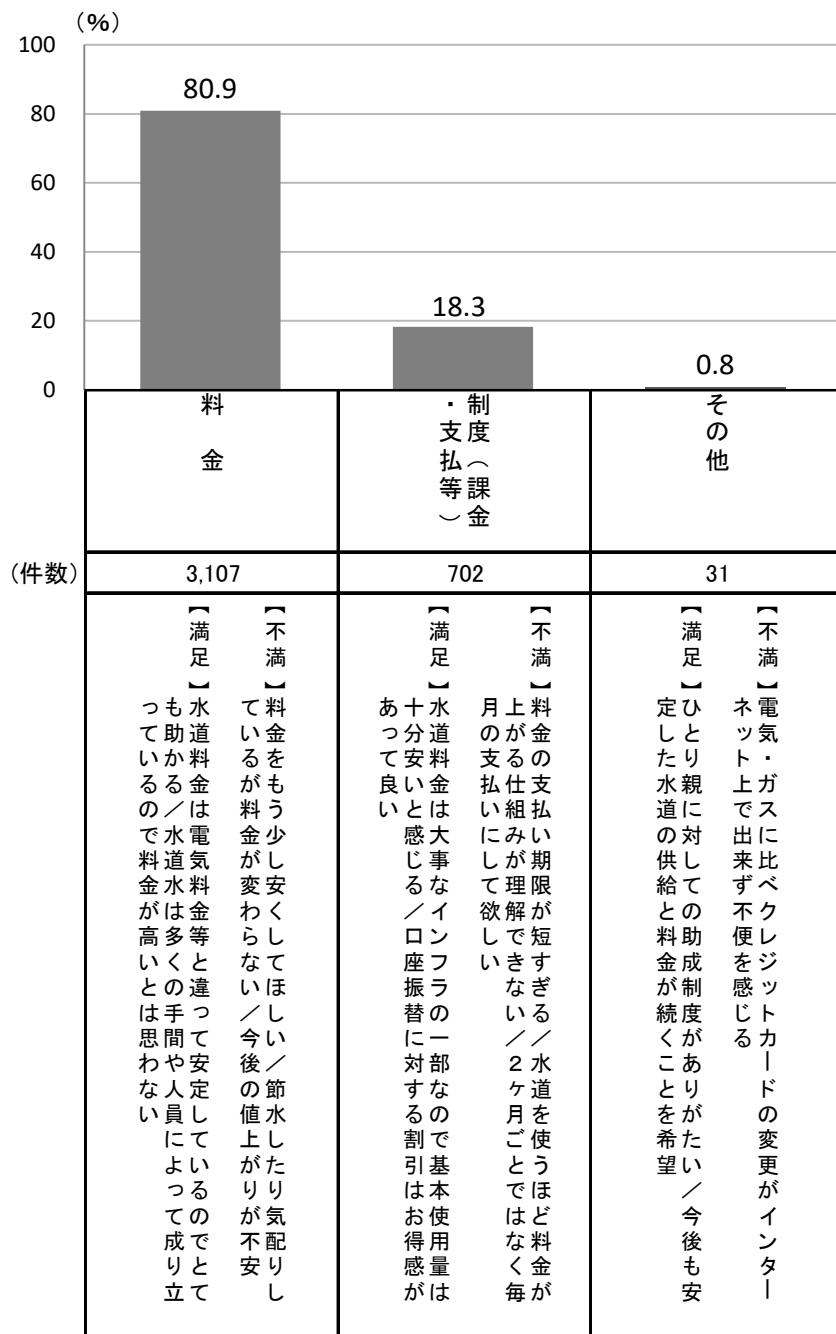
【質の向上・対策に期待】

- ・災害による断水がないよう、頑張って諸施設の改良を進めて下さい。世界一の安全な水の供給に日夜ご尽力いただいておりますこと、衷心より感謝致しております。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・配水管の老朽化対策を順次進めていただきたい。配水管の取替工事が必要かどうか、調査をしていただき、結果を住民に通知していただきたい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

(4) 料金

1 「4 料金」に対する全般なご意見の傾向

「料金」に関するご意見・ご要望の中では、「料金」が 80.9%を占めている。「制度（課金・支払等）」は 18.3%、「その他」は 0.8%となっている。



2 「4 料金」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「料金」は“女性”(81.9%)の方が“男性”(78.9%)より高く、「制度(課金・支払等)」では“男性”(20.6%)の方が“女性”(17.1%)より高い割合となっている。

年齢別にみると、「料金」は概ね年齢が上がるほど高くなっており、逆に「制度(課金・支払等)」では、概ね年齢が下がるほど高い割合となっている。

地域別では、特に大きな違いは見られない。

給水エリア別にみると、「制度(課金・支払等)」で“長沢系”(22.1%)で高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)			
			料 金	1 料 金	2 支 制 払 度 等 (課 金 ・)	3 そ の 他
延べ回答数			3,840 100.0	3,107 80.9	702 18.3	31 0.8
性 別	男 性	1,466 100.0	1,156 78.9	302 20.6	8 0.5	
	女 性	2,303 100.0	1,887 81.9	393 17.1	23 1.0	
年 齢 別	19歳以下	16 100.0	10 62.5	5 31.3	1 6.3	
	20代	111 100.0	80 72.1	30 27.0	1 0.9	
	30代	261 100.0	188 72.0	71 27.2	2 0.8	
	40代	416 100.0	310 74.5	100 24.0	6 1.4	
	50代	537 100.0	414 77.1	115 21.4	8 1.5	
	60代	903 100.0	751 83.2	148 16.4	4 0.4	
	70歳以上	1,567 100.0	1,332 85.0	227 14.5	8 0.5	
地 域 別	区部	2,185 100.0	1,748 80.0	417 19.1	20 0.9	
	多摩	1,608 100.0	1,317 81.9	280 17.4	11 0.7	
給 水 エ リ ア 別	金町系	766 100.0	621 81.1	138 18.0	7 0.9	
	朝霞系	506 100.0	397 78.5	106 20.9	3 0.6	
	三郷系	708 100.0	565 79.8	136 19.2	7 1.0	
	三園系	123 100.0	103 83.7	18 14.6	2 1.6	
	長沢系	149 100.0	114 76.5	33 22.1	2 1.3	
	小作系	205 100.0	168 82.0	35 17.1	2 1.0	
	東村山系	871 100.0	719 82.5	149 17.1	3 0.3	
	地区水	150 100.0	119 79.3	30 20.0	1 0.7	

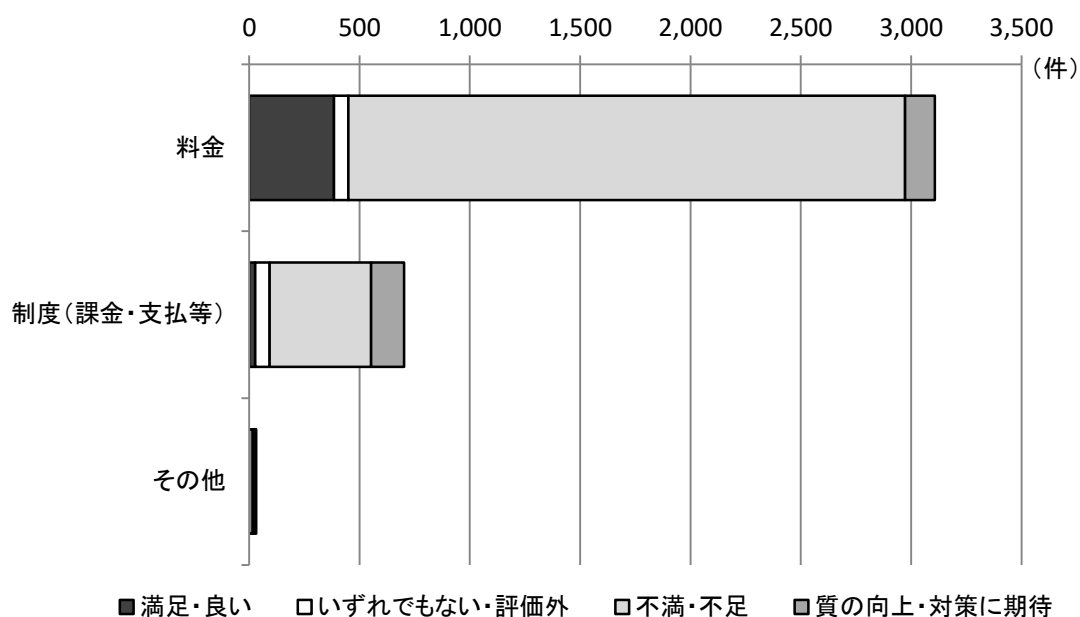
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「4 料金」に対するご意見における評価等の傾向

「料金」に対する評価は、「不満・不足」が77.9%を占めている。「満足・良い」が10.7%、「質の向上・対策に期待」が7.6%、「いずれでもない・評価外」は3.8%であった。

項目（中分類）でみると、「不満・不足」は“料金”が81.2%で特に高く、“制度（課金・支払等）”でも（65.7%）6割台半ばと高くなっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	料 金	1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い 評 価 外 で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 の 向 上 期 待 ・
合 計	3,840 100.0	410 10.7	147 3.8	2,992 77.9	291 7.6
料金	3,107 100.0	383 12.3	66 2.1	2,524 81.2	134 4.3
制度 (課金・支払等)	702 100.0	27 3.8	65 9.3	461 65.7	149 21.2
その他	31 100.0	－	16 51.6	7 22.6	8 25.8



4 「4 料金」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 料金

【満足・良い】

- ・蛇口から直接飲める水道は日本では当たり前のことですが、海外では、当たり前のことと知っていることが、おこなわれていません。そういう観点から水道料金は決して高いものではないと考えています。この状況を今後も維持していただきたいと思います。＜男性・70 歳以上・多摩・地区水＞
- ・水道の安全性、便利性、水質等、満足しています。地方に行くともものすごい高い料金のところもあるので経済的にも大変満足です。事業の内容を公開しているのも大変良いと思います。努力を理解しています。＜女性・70 歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・日本は水が安いので満足です。一方、高くないからこそ、節水を意識しない家庭も多いのだろうなと思います。日々疑問なのですが、風呂水を洗濯に使用する際に電力もかかりますが、どちらが環境負荷が少ないのか知りたいです。＜女性・30 代・多摩・東村山系＞
- ・水道水が民営化され、水道料金が高騰するのでは、との噂がありますが、今までどおりの都営でお願い致します。生きていく上で最も大切な命の水に手を出さないでいただきたいです。現在の料金体制には大変満足しております。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・独立採算性で経営が大変だと思いますが、現在の水道料金体系は維持していただきたいと思います。＜男性・60 代・多摩・東村山系＞
- ・水道水について多くの手間、人員によって成り立っている。料金が高いとは思わない。＜女性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・浄水器を使わなくてもおいしい水がそのまま飲めるのでありがたいと思っています。家族が増え、子どもが大きくなりシャワーや洗濯のせいか水道代がどんどん高くなっているのですが、通信費と比べたらとても安いので、お得感をいつも感じています。ありがとうございます。＜女性・40 代・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・料金について、小家族なので留守をしたりすると、2ヶ月で10 m³使わないことがある。基本料金の基準が高すぎると感じる。節水の動機付けにもならない。設備の維持費は使用量の多寡には余り関係ないだろうし、徴収経費も一定なのは分かるが少し腑に落ちない。＜女性・60 代・区部・金町系＞
- ・命の水が安全で飲めることに感謝していますが、それだけに、水道料金が高いことが生活する上での不安になっています。年金だけの生活では現在の公共料金では食費を削るだけの毎日です。命の水だからこそ、安全で低コストを切に望みます。＜女性・60 代・多摩・小作系＞
- ・家族が多いため常に使用量が多いのに使うほど単価が高くなっているとは驚いている。安くしてほしいと思っています。料理やお風呂、洗濯量も多いので必然的に増えるため、家計が苦しくなっていくと感じてしまう。＜女性・50 代・区部・長沢系＞
- ・水道水は、人間生活の上で欠かせないものであるのに、料金が高すぎると感じている。特に大家族で洗濯物が多い家庭は大変である。育ち盛りの子どもが沢山いたりすると洗濯をしない訳にはいかないのではないかと。＜女性・60 代・多摩・東村山系＞
- ・庭の緑や木々を維持するために夏場の料金が気になります。少し引きがあるとうれしく思います。＜女性・60 代・区部・給水エリア不明＞

1 料金（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・水道管の老朽化に伴い水道料金の値上げなど行われるか心配です。メリットデメリットあると思うが事業を民間業者に託すという選択については慎重に検討してほしい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・水は生活で一番大切なので、水道料金は高くないようにかつ安心安全な水をキープしてほしい。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・管路の整備拡充や水道の需要増・老朽化の整備等によって料金が高くなるのが心配です。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・人口減少により水道料金の変動しないよう長期の計画を策定していただきたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・三ヶ月入院しましたが、入院時も在宅しても料金が変わらなかったのが、今でも気になっている。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞

2 制度（課金・支払等）

【満足・良い】

- ・振替割引が嬉しいです。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東日本大震災による避難をしており、水道料金・下水道料金を減免措置を受けており、東京都水道局にはいつも感謝して水道を使わせてもらっています。東京都の水は避難元の水と比べて、塩素臭くなくやわらかくとてもおいしいと感じております。これからもおいしい水を維持していただけるよう取組をよろしくお願いします。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道料金は大事なインフラの一部ですので、基本の使用量は十分安く、使うとだんだん高くなっていいと思います。もっとこの点を、アピールして節水につなげてほしいです。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・水道光熱費の中で、唯一、水道代金だけが、ひとり親に対しての助成制度を取り入れていてすばらしいと思います。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・節水すればするほど単価が安くなる料金体系は、都民に優しいと思います。高度浄水により、東京の水道水の質は確実に上がっており、そのまま飲んでも違和感がなく、安心して子ども達へ飲ませられます。経年劣化した配管も計画を立てた上で取り替えており、水質の確保や、災害時の断水防止につながるため、水道局の優れた取組だと感じます。＜男性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道料金の請求が2ヶ月に1回なのを、毎月請求にしてもらいたい。毎月の家計簿をつける時にややこしいから。水道以外は全て毎月請求だから。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・料金が一番高いのが困っている。他社はセット割等があるが水道だけはないのが不満。一番使うのに高い料金に見直しはないのでしょうか。支払い期限が短いので長く出来ないのか。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・個人の家でも、たくさん水道を使用する家などは割引があったら嬉しいです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

2 制度（課金・支払等）（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・親子同居で2世帯が1カ所に集まったが、水道代が2世帯分を合わせた分よりかなり高くなった。累進制度らしいが、世帯人数が多い家庭には厳しい制度だ。子育て支援の世の中の動きに逆行しているのではないだろうか。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道を節約して使っているのに基本水量に届かないため旅行で1ヵ月不在の時も毎日使用した時も水道料金が同じ（2ヵ月3,066円）であることに大変不満です。電気・ガスより非常に高く感じます。基本料金をもっと安く設定し、（2ヵ月3m³以上など）節水した分のメリットが得られるよう改定してください。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・我が家はかつて母と二世帯で住んでいたのですが水道を2本引いて別々のメータで使っていたが、母亡き今、私の一世帯でその2本を使用している。一世帯で使っているのに2本の水道を引いているからと二世帯分の基本料金を払っている。使う身になって考えていただきたく存じます。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・二世帯なので使用量が多くなる。使用量が多いと単価が上がる。不平等にはならないですか。世帯人員は把握されているのか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・障害者家庭（障害年金支給者）に対し、料金の無償化、負担金軽減などの配慮をしていただければ非常に助かると思います。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・子育て世帯に料金の優遇などあるとうれしいです。子どもが増えると水道料金が大幅UPするので。＜女性・30代・多摩・長沢系＞
- ・長期で留守にすることもあり、基本料金が高くて無意味に感じることもある。使用した分だけ支払える方法があると助かります。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・我が家は庭に花木を育てているので、どうしても水道水は必要でお世話になっていますが、夏になると、水道料金が上がって結構大変です。飲み水用と植木用の水を別にすることはできないのかなと思うことがあります。難しいとは思いますが、将来的にはできないかなと思っています。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・使用時間帯によって高くまたは安くなる等、ライフスタイルに沿った様々な料金プランがあるといいです。＜女性・30代・区部・給水エリア不明＞

3 その他

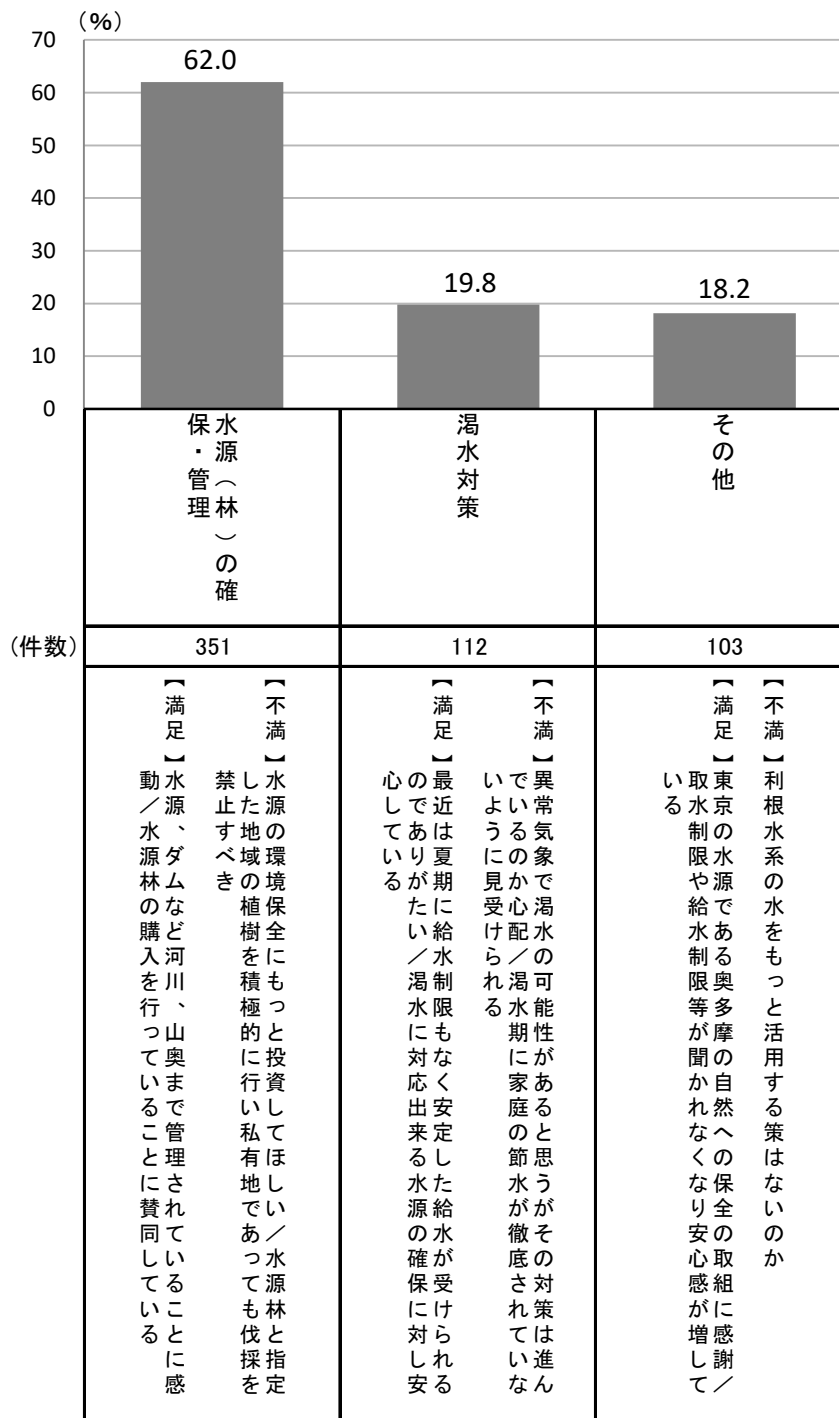
【質の向上・対策に期待】

- ・水道料金の変更（値上げなど）の際は、もう少し分かりやすく、目立つように知らせを入れて欲しい。急に値上げされてるような気がする。水道の漏れなど疑ってしまうので。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞

(5) 水源

1 「5 水源」に対する全般なご意見の傾向

「水源」に関するご意見・ご要望では「水源（林）の確保・管理」に対するものが62.0%で最も多かった。「渇水対策」は19.8%、「その他」は18.2%であった。



2 「5 水源」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「渇水対策」は“女性”（22.9%）の方が“男性”（16.8%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「水源（林）の確保・管理」は“50代”（69.2%）で約7割と最も高く、「渇水対策」では“40代”（25.0%）で最も高い割合となっている。

地域別にみると、「渇水対策」は“区部”（23.8%）の方が“多摩”（15.0%）より高い割合となっている。

給水エリア別にみると、「水源（林）の確保・管理」は“長沢系”（77.3%）が最も高くなっており、次いで“地区水”（68.0%）、“朝霞系”（66.7%）、“三郷系”（66.0%）、“小作系”（65.8%）などとなっている。また、「渇水対策」は“金町系”（26.7%）と“三郷系”（23.6%）で高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)			
			1 確 水 保 源 ・ (林 管 理 の	2 渇 水 対 策	3 そ の 他	
延べ回答数			566 100.0	351 62.0	112 19.8	103 18.2
性 別	男 性	280 100.0	178 63.6	47 16.8	55 19.6	
	女 性	280 100.0	170 60.7	64 22.9	46 16.4	
年 齢 別	19歳以下	5 100.0	5 100.0	-	-	
	20代	5 100.0	2 40.0	-	3 60.0	
	30代	16 100.0	11 68.8	2 12.5	3 18.8	
	40代	48 100.0	26 54.2	12 25.0	10 20.8	
	50代	65 100.0	45 69.2	12 18.5	8 12.3	
	60代	149 100.0	93 62.4	28 18.8	28 18.8	
	70歳以上	268 100.0	162 60.4	56 20.9	50 18.7	
地 域 別	区部	286 100.0	178 62.2	68 23.8	40 14.0	
	多摩	267 100.0	167 62.5	40 15.0	60 22.5	
給 水 エ リ ア 別	金町系	75 100.0	44 58.7	20 26.7	11 14.7	
	朝霞系	81 100.0	54 66.7	11 13.6	16 19.8	
	三郷系	106 100.0	70 66.0	25 23.6	11 10.4	
	三園系	15 100.0	7 46.7	6 40.0	2 13.3	
	長沢系	22 100.0	17 77.3	2 9.1	3 13.6	
	小作系	38 100.0	25 65.8	5 13.2	8 21.1	
	東村山系	139 100.0	76 54.7	25 18.0	38 27.3	
	地区水	25 100.0	17 68.0	3 12.0	5 20.0	

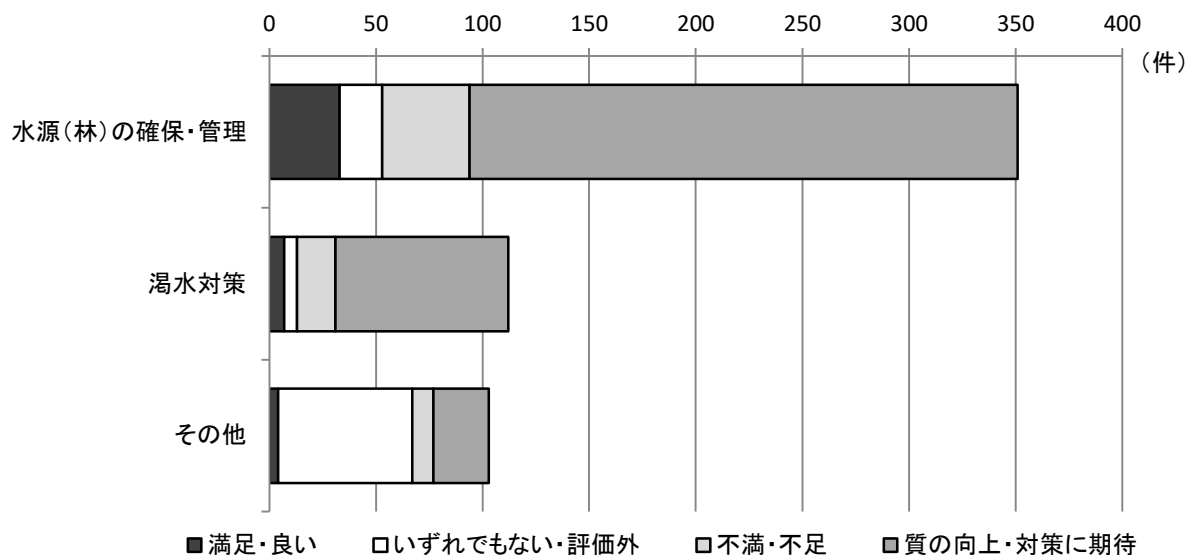
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「5 水源」に対するご意見における評価等の傾向

「水源」に対する評価は、「質の向上・対策に期待」が64.3%で最も高くなっている。以下「いずれでもない・評価外」(15.7%)、「不満・不足」(12.2%)となっており、「満足・良い」は7.8%にとどまっている。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“水源(林)の確保・管理”(73.2%)と“渇水対策”(72.3%)がともに7割超で変わらないが、「不満・不足」では“渇水対策”(16.1%)の方が“水源(林)の確保・管理”(11.7%)より高く、逆に「満足・良い」では“水源(林)の確保・管理”(9.4%)の方が“渇水対策”(6.3%)より高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
水 源		1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い づ れ も な い ・ 評 価 外	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	566 100.0	44 7.8	89 15.7	69 12.2	364 64.3
水源(林)の 確保・管理	351 100.0	33 9.4	20 5.7	41 11.7	257 73.2
渇水対策	112 100.0	7 6.3	6 5.4	18 16.1	81 72.3
その他	103 100.0	4 3.9	63 61.2	10 9.7	26 25.2



4 「5 水源」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 水源（林）の確保・管理

【満足・良い】

- ・いつも安心、安全な水道水を提供して下さり、どうもありがとうございます。間伐体験などはしたことがあるのですが、水道水源林の取組などを拝見し、改めて長期、安定的に安心な水を確保する大変さを知ることができました。蛇口から水を飲む日本の水道文化を尊く感じると同時に、小さいことでも日々の節水やエコ製品利用など気を付けていこうと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・自分の妻が先日、貴局の水源林（小河内ダム）を視察し、貴局の水源水質の保全努力を話してくれた。こうした活動は全都民に広く知ってもらう必要がある。広報にもっと工夫をすれば。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・都は水源林の購入を行っているが、大賛成です。今後も可能な限り、購入を進めていただきたい。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・水道に不満はありません。現在の水質を維持し断水事故のないようにお願いします。以前は水不足が心配されていましたが今はあまり聞きません。水源の開発確保に努めていただいているのでしょう。これからも絶えざる努力を。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水を安心して飲めることのありがたさ、貴重であること、大切にしないといけないこと…水源の確保でこれ以上自然を壊して欲しくありません。もっと大事に使えば次世代にも続く水利用のシステムが出来るのでは。日本はあまりにも水を“あたりまえ”に使い過ぎていると思います。普段から節水に取り組む生活をする事で災害時の備えとなるでしょう。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・水源林の管理を行っているとは知りませんでした。今まで以上にPRしていただいた方が、より東京都の水道事業に賛同できます。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水源及び取水部の環境整備（良い水の確保）が必要。浄水工程の費用軽減につながる。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・昔に比べて、ずいぶん水質は良くなったように思います。常に安定した水準を維持していくためにはそれなりのコストは必要かと思っております。こういう時代ですので、水源や設備の管理や安全対策をしっかりしていただきたいと思っております。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水源に関しては東京都だけでは限界がある。1都6県と協力し、整備保全の一層の推進を希望する。水源地の土地所有の公有化、および外国資本、外国人の所有を阻止。水道事業の民営化は絶対反対。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・政府が水道事業を民営化できるようにしましたが絶対反対です。今後ともよろしくお願いします。外国人に水源となる山地が取得されているという報道を聞きますが、国として早期の対応が必要であると思います。今後とも心配なく水道を利用することができる状態を維持する明確な施策が必要な状態だと思えます。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

1 水源（林）の確保・管理（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・安全な水を未来も確保できるように、水源地の環境維持にも努めてもらいたい。特に、水源地周辺の土地の外国資本参入など、心配です。水を外国に奪われないように、先手を打って下さい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水は生活に一番欠かせない大切なものです。水源のダムなど森林保全も重要ですし、配管設備の老朽化も今後取り組んでいかなければならないことだと思います。安全でおいしい水をこれからも守りつづけていくことへの努力を消費者へもっとアピールすることが必要かと思います。日本は水資源に恵まれていて日頃あたりまえのように使っていますが、国民の自覚と水への理解があつてこそと思います。最近家庭からの洗剤が多種多用になり環境への影響が心配です。水を汚さない工夫も大切かと思っています。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞

2 渇水対策

【満足・良い】

- ・私たちの大切な「水」のことが不安な気持ちの時がありましたが、渇水に対応出来る水源の確保に東京都水道局の職員の皆様が取り組んでいることを知り安心しました。ありがとうございます。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・最近は夏期に給水制限もなく安定した給水が受けられるのでありがたいです。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・取水制限、給水制限等が聞かれなくなり、安心度が増して感謝しております。ゆくゆくは民営化、法人会社化で運営されることを強く望みます。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・日本の水の品質はとても安心安全であるのは周知の事実であり、生活に欠かせない大事な資源である。しかし近年の環境の変化等により、水源の枯渇や雨不足などの不安は尽きない。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・渇水期に家庭の節水が徹底されていないように見受けられますが、貯水池の緊急放水はどのように知らせてくれるのか。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・近い将来水不足が世界中で起きると言われています。今から不安を感じていますが、何か対策を立てられていますか。日本人は水が豊富であると思い、使いすぎの方も多いと聞きます。もう少し水の大切さを伝える、認知度、理解度を上げる対策をしていただけたらと思っています。＜女性・40代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・日常、節水を心がけているが水不足になりそうな時、ニュースで「節水をして下さい」では分からないし、危機感がないので大方やらない。気象警報のレベル数値と同様明確に報告して欲しい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・異常天候とも言える昨今、大雨もあるが砂漠的雨降らずも考えられる。ダムがあつても降ることが保証されていない。既に行なっていると思うが海水の真水化を人口対で出来る程の準備が必要と思う。いきあたりばったり、自然にまかせてもいつかは自然に裏切られることを念頭に。これから暑さきびしく現場の作業員の方に感謝。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

2 渇水対策（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・毎年のように、天気によってはテレビで水不足や取水制限のニュースが報道され、将来の水不足が心配されます。海水や空気中の水等を、真水に変える技術と低コスト化が望まれています。地球上の水を環境に配慮してうまく使用できないか、水道局の研究と実行を希望します。＜男性・70 歳以上・区部・三園系＞
- ・将来、世界の水不足への問題に対して日本への影響が心配である。＜男性・40 代・区部・三郷系＞
- ・夏になると水の使用量が多くなる。雨量が少ないとダムの貯水量が減り、家庭には「1 割取水減、時間給水、特に節水」等と呼ばれる。昔と異なり水洗トイレ、洗車も多くなり、自然の雨を頼りにする今日である。科学が進んでいる今日、海水から塩分を無くし、高度の浄水に出来る処置はないのでしょうか。＜女性・70 歳以上・多摩・東村山系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・水源も一系統でなくなり、安心出来る。＜男性・60 代・区部・金町系＞

【不満・不足】

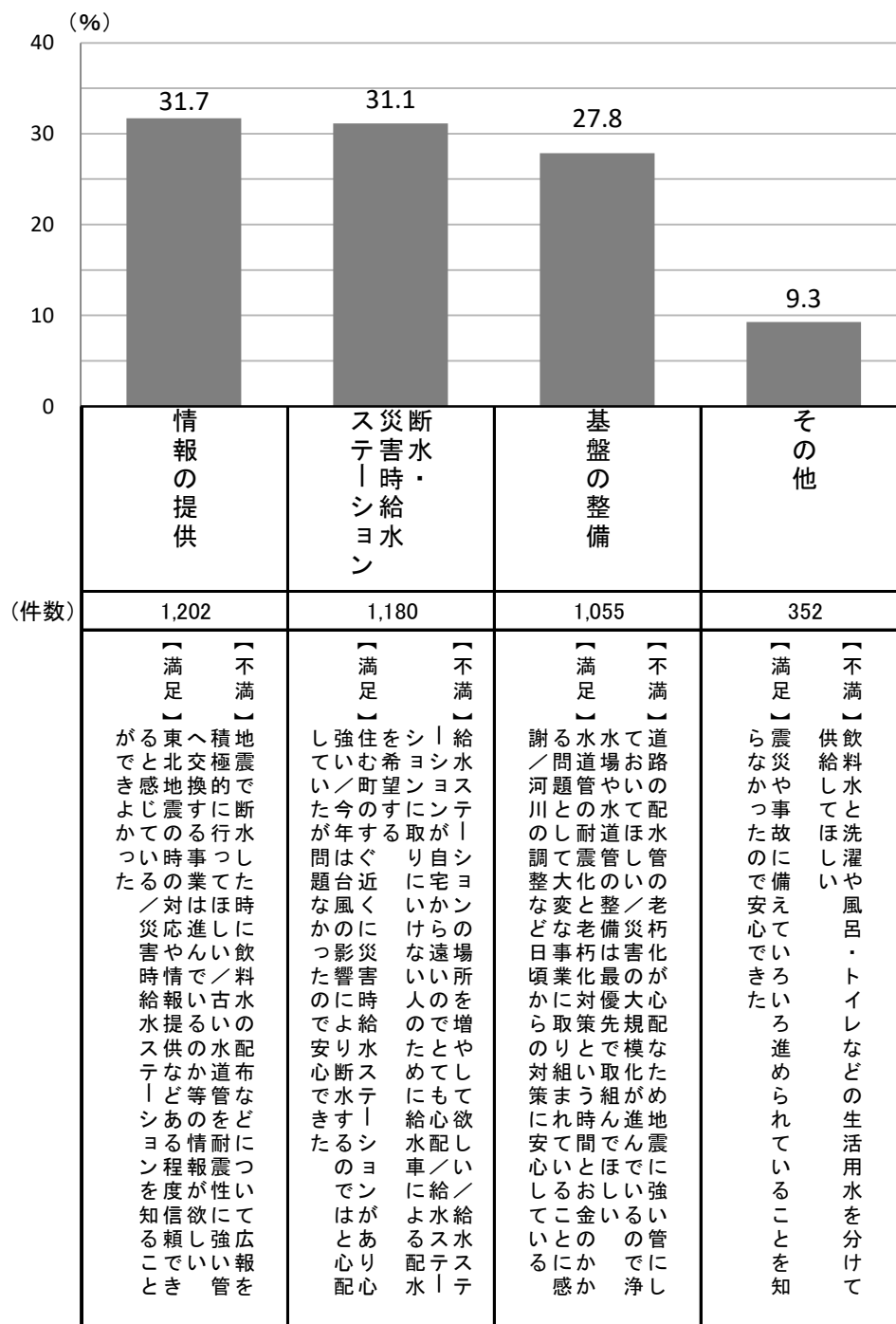
- ・調査の方から聞いた話によると、こちらの水は利根川の水だと聞いた。羽村の水道局が近いのになぜ利根川の水なのか、それに羽村市より水道代が高いと聞いている。ぜひ、羽村から取水していただきたい。＜女性・60 代・多摩・小作系＞
- ・私の故郷では山中の水源のダムから水道管を通して清水を市内まで引き込んで浄水して各家庭に配水している。従って水はおいしく何よりも安心感がある。汚れきった河川から取水して高度な浄水装置で飲料水にしている東京とは大きな違いがある。なにより安心感の違いは月とスポンの差である。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・上流で取水できないのでしょうか。＜女性・30 代・区部・三郷系＞
- ・東京の水道水の水質は多摩川や利根川の水を使っていることを考えるととてもレベルが高いと思います。高度処理による更なる水質向上を期待します。＜女性・40 代・区部・三郷系＞

1 「6 災害対策」に対する全般的なご意見の傾向

1 「6 災害対策」に対する全般的なご意見の傾向



2 「6 災害対策」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「断水・災害時給水ステーション」は“女性”（35.1%）の方が“男性”（24.0%）より高く、「基盤の整備」では“男性”（34.3%）の方が“女性”（24.3%）より高くなっている。

年齢別にみると、「情報の提供」は“30代”（42.7%）で4割超と最も高くなっている。

地域別にみると、「基盤の整備」は“多摩”（30.3%）の方が“区部”（26.3%）より高くなっている。

給水エリア別にみると、「情報の提供」は“朝霞系”（36.6%）が、「断水・災害時給水ステーション」は“小作系”（36.2%）と“三園系”（34.1%）で、「基盤の整備」は“地区水”（31.8%）と“小作系”（30.8%）でそれぞれ高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)			
		災害対策	1 情報 の 提供	2 ス 災 害 時 ・ 給 水 ステーション	3 基 盤 の 整備	4 そ の 他
延べ回答数		3,789 100.0	1,202 31.7	1,180 31.1	1,055 27.8	352 9.3
性別	男 性	1,390 100.0	448 32.2	333 24.0	477 34.3	132 9.5
	女 性	2,346 100.0	735 31.3	824 35.1	570 24.3	217 9.2
年 齢 別	19歳以下	18 100.0	5 27.8	5 27.8	6 33.3	2 11.1
	20代	88 100.0	29 33.0	29 33.0	16 18.2	14 15.9
	30代	213 100.0	91 42.7	53 24.9	53 24.9	16 7.5
	40代	418 100.0	161 38.5	110 26.3	106 25.4	41 9.8
	50代	600 100.0	213 35.5	150 25.0	179 29.8	58 9.7
	60代	857 100.0	239 27.9	289 33.7	264 30.8	65 7.6
	70歳以上	1,564 100.0	455 29.1	535 34.2	426 27.2	148 9.5
地域別	区部	2,235 100.0	735 32.9	716 32.0	587 26.3	197 8.8
	多摩	1,520 100.0	459 30.2	449 29.5	461 30.3	151 9.9
給水エリア別	金町系	700 100.0	226 32.3	230 32.9	186 26.6	58 8.3
	朝霞系	590 100.0	216 36.6	186 31.5	134 22.7	54 9.2
	三郷系	727 100.0	226 31.1	225 30.9	207 28.5	69 9.5
	三園系	123 100.0	39 31.7	42 34.1	32 26.0	10 8.1
	長沢系	173 100.0	57 32.9	55 31.8	49 28.3	12 6.9
	小作系	185 100.0	47 25.4	67 36.2	57 30.8	14 7.6
	東村山系	846 100.0	264 31.2	238 28.1	259 30.6	85 10.0
	地区水	151 100.0	42 27.8	43 28.5	48 31.8	18 11.9

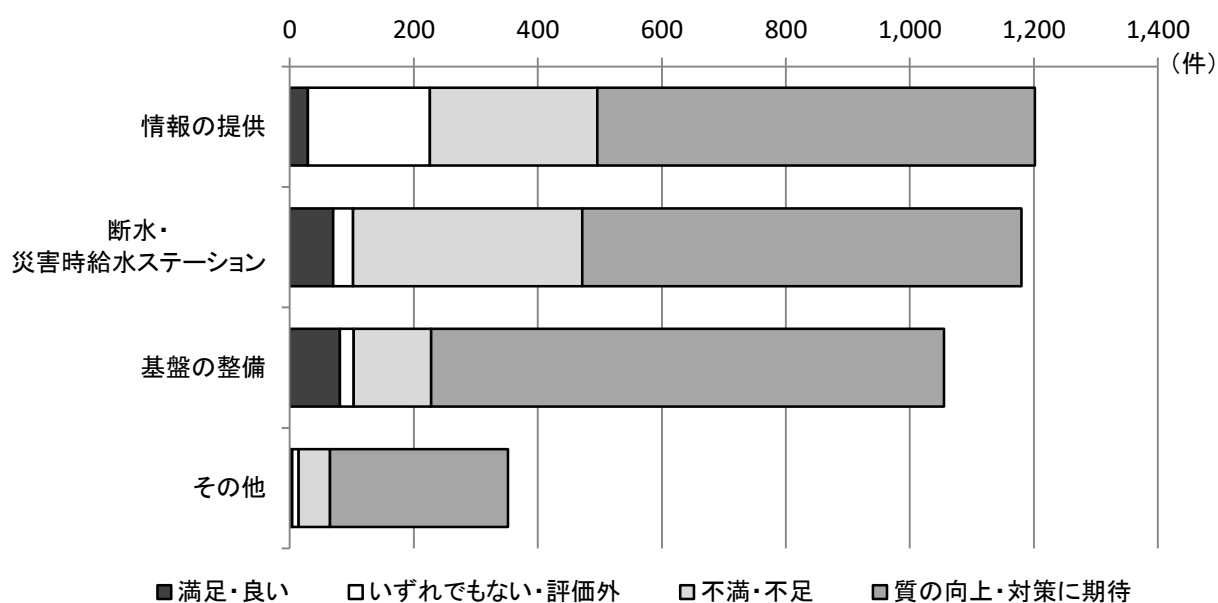
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「6 災害対策」に対するご意見における評価等の傾向

災害対策に対する評価は、「質の向上・対策に期待」が66.7%で最も高い割合となっている。以下、「不満・不足」(21.5%)、「いずれでもない・評価外」(6.9%)、「満足・良い」(4.9%)となっている。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“その他”(81.5%)と“基盤の整備”(78.4%)が8割前後で高くなっている。また、「不満・不足」は“断水・災害時給水ステーション”で31.4%と高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	災害対策	1 満足・ 良い	2 ・い 評価 ずれ 外で もな い	3 不満 ・不 足	4 対質 策の に向 期上 待・
合 計	3,789 100.0	184 4.9	261 6.9	816 21.5	2,528 66.7
情報の提供	1,202 100.0	29 2.4	197 16.4	270 22.5	706 58.7
断水・災害時給水 ステーション	1,180 100.0	70 5.9	32 2.7	370 31.4	708 60.0
基盤の整備	1,055 100.0	81 7.7	22 2.1	125 11.8	827 78.4
その他	352 100.0	4 1.1	10 2.8	51 14.5	287 81.5



4 「6 災害対策」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 情報の提供

【満足・良い】

- ・今回の水道あんしん診断の際に、係の方から我が家が断水した場合、どの場所で給水を行うか教えていただき大変参考になりました。自然災害時はどこへ行けば良いのか、あたふたしてしまうので、震災の場合、台風の場合等その時に見当った避難場所や給水エリア等、誰でも見やすく、分かりやすいように示していただけると安心です。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・今回、診断結果をお知らせいただいた後に災害時の給水所について、口答で診断員の方が場所を伝えてくれました。これまで、意識したことがなく、避難所と同じ場所と思っていました。教えていただいたことにより、改めて、災害時の水について考えたいと思いました。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・今日の訪問で災害などがあった場合に、断水をしたら、近くの場所へ給水に行けると分かって良かったです。あと、漏水しているのかの確認の仕方が分かったし、水質調査もしていただき、問題がないと分かって安心しました。職員の対応も大変良かったです。ありがとうございました。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・給水拠点の場所は知っていますが、どのような状況で給水が始まるのか。水を入れる道具は必要なのか具体的なことが知りたい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・災害時給水ステーションが近くにない場合は給水車が配るというように理解して良いのでしょうか。また、給水をうける大きなボトルや、タンク、バケツ等普段から用いていないのですが個人で用意すべきなのでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・いつも良質な水を不自由なく使えることに感謝しております。災害時に水道が止まった時に、どこでどの程度の量の給水が見込まれるのか具体的に広報して欲しい。1人どの程度の給水量か、自宅の最寄でいいのか、給水量が場所により違うのか、並ぶのか、台車が必要か、事前に知ることによって備えておきたい。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・近隣に湧き水や井戸等があるし、自治体で用意されていそうと思い、非常用の水を用意していませんでした。地震後は地下水に影響があるのでしょうか。非常時には自治体でも賄えないのでしょうか。今回のアンケートで、水を用意していないことに危機感を覚えました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・震災対策の市内の給水管の工事進捗率等の進行、また今後の工事計画等の状況などが知りたい。（住居地の工事進捗状況等も）＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・災害等で停電した時に水道はどのタイミングで止まってしまうのか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・各戸の水道メータの位置の周知、止水のやり方のレクチャーをもっと高頻度に行って欲しい。震災等で宅地内の漏水を他者が見つけた際、水道メータの位置標識が分かりやすいと、止水の手助けがやりやすいと思う。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・近頃、危機管理・震災対策等の言葉をよく聞きますが、実際に有効な対策法・事後の行動を明確に理解できていません。水道局から、そのような時に取るべき行動などの“マニュアル本（冊子）”のようなものを配布していただくことは可能でしょうか。もしくは、自宅で印刷して持っておけるようなPDF（データ）共用があれば利用したい。＜女性・30代・多摩・地区水＞

1 情報の提供（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・震災時の対策用に、マンションでは屋上にタンクがあると思うのですが、トイレなど流してはいけないと聞いたことがあるので、被災した時のために「水」関係の情報をまとめた冊子を配布していただけたらありがたいです。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・給水場所についてももっと広く告知すべきです。今回の調査時も口頭で言われましたが、どこの公園か未だピンと来ていません。都内だと、避難所に入りきらず、やむなく自宅避難の方も震災時は多発すると思いますので。また足の不自由な方や老人世帯など、給水運搬が困難な方への対応も準備不可欠だと思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・災害等による断水時の給水訓練を実施してほしい。具体的にどこで、どのように、給水がなされるのか、知っておくことが大事だと考えます。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・車イスの障害者がいる家なので災害の時、給水の時などできるかどうか不安があります。色々、テレビなどでやっているかもしれませんが、災害時、トイレの中に何かをつめておくとか、はっきり分からない。（まず何をしなければいけないか、元栓をしめるのか、どこなのか）＜女性・50代・多摩・東村山系＞

2 断水・災害時給水ステーション

【満足・良い】

- ・蛇口をひねれば、水が出るだけでありがたいと思っている。震災対策として十分かどうかは分からないけれども、浴槽の水は常に貯めてあります。その他に、飲料水として数本の水（ペットボトル）を用意しています。地方で台風の時にライフラインが全て止まるという経験をしているので、東京では震災時にあっても水が供給されていたので、安心しています。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・数年前の地震の時に水をいただきました。とても心強く感じました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・台風による千葉での断水の深刻さをメディアを通して知らされていたこともあり、23区内の災害時の給水ステーションを教えていただいたのはありがたかったです。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・つい最近、犬の散歩の際にこの団地の西公園内にある水道局の鉄製の戸に『大地震のとき、ここで水をお配りします』『災害時給水ステーション』との看板をみつけて、スマホで写真を撮っておきました。近所の知りあいの方々にそれを見せています。とても安心しました。これからもよろしくお願い致します。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・「東京水読本」を拝読し、水道管の自己管理や冬支度の必要性や災害時給水ステーションの存在を知りました。身近にステーションがあり安心感を覚えました。限りある資源と認識し、大切に使用していきたいと思います。機会があったらこのような話題も家族、友人としたいと思いました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・近所に災害時給水ステーションがあるのは大変心強いです。ありがたいです。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・いつも安全な水の配水をありがとうございます。最近は断水なんて聞かないくらい完全な水道事業をありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 断水・災害時給水ステーション（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・普段は蛇口から水が出るのがあたりまえと思っていましたが、震災などが起こった時のことを考えると不安になります。断水した際は、災害時給水ステーションで水を配っていただけるということで、そのようなことが起こらないことを望みますが、いざという時に大変助かると思います。＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・給水ステーションが新小岩公園になっているが、2つの川のすぐそばで危険ではないでしょうか。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・震災があった時の給水ステーションが少ないと思います。知らない人も多いと思いますので、もう少し認知度をあげていった方がよいのでは。節水を心がけ水を大事にしたいと思いました。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・災害が続いているので、断水が一番心配。と同時に、復旧後の水質・水量も心配。水道管等の工事の事前お知らせ通知には満足だが、工事終了後に何も通知がないのは不親切だと感じる。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・震災の時の断水が心配です。多少は、ペットボトルで水はストックしていますが、生活用水等長期の断水にどう対処するか答えが出ません。個人では、限界がありますし電気・ガス等の早期復旧も大事ですが、人が生きていく上で最も大事な水のことは、東京都、各区町会等緊密に普段から話し合っていくべきです。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・緊急時の給水箇所が一般道に面しており、大型のトラック等の駐車であふれている。＜男性・60代・多摩・地区水＞
- ・ハザードマップを見てびっくりしました。「給水場」と記されている場所があまりにも少なく、しかも、現住所からは遠くて絶句しました。交通機関がマヒした場合には、徒歩で片道60分。消防用水や消防団倉庫の近辺に給水場・備蓄などをご検討いただけたらありがたいです。＜女性・60代・区部・長沢系＞
- ・給水ステーションを調べてみたら市内には数ヶ所しかなく、いざとなった時、車で給水に来ているのをニュースで見たことがあります。自分の住む所ではどこにくるのか何時頃くるのか、そのような情報は混乱している時に一市民にまで届くのは徹底しているのか心配である。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・おいしいお水をいつもありがとうございます。過日の台風で千葉県の実家が断水し、水の大切さを痛感しました。今では、以前にも増して汲み置きを心掛けています。＜女性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・震災時の断水対策（給水対策）として、非常用の造水設備を配備したらいかがでしょうか。被災地の映像を見ると給水車の前に長い列ができて、何時間も待つ光景が出てきます。人口の多い東京都では更に混乱するような気がします。地域毎に造水設備を希望します。＜男性・40代・区部・三園系＞
- ・災害時給水ステーションのことを知りませんでした。周りの家族に聞いても誰も知りませんでした。いざという時、誰でも分かる設置の仕方をして欲しいです。誘導する看板・標識など。＜男性・40代・区部・三郷系＞

2 断水・災害時給水ステーション（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・順次耐震配管への交換工事は行なっていますが、大震災ともなれば計画通りに使えるとは限りません。給水拠点は遠く水を持って往復4kmを歩くのは平時でも容易ではありません。主力になるのは給水車等の移動型の設備と考えます。平時での給水車の利用方法も検討していただき、十二分に準備しておいて下さい。これは民間では難しい事業になるので、行政で対応すべき事案と考えます。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・ずっと東京の水を使い続けていくと思うので、水道に携わる方々の努力に感謝申し上げます。災害時の水の確保に関して、力の弱い女性や老人でも持ちやすい袋など運びやすくする手段など考えていけたらと思います。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・災害時用に常に水は用意していますが、給水ステーションは遠く、また川の近くなので今の場所で大丈夫なのでしょう。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・最近災害が増え、水道への関心が高まり、緊急時の水の確保に危機感を感じています。普段、何気なく当たり前のように水道をひねれば出てくる水…これが全くなかったらと思うと果たして備蓄だけで大丈夫だろうかとても不安です。今回の台風19号で、雨と水の関係やダム役割、自分たちの住んでいる周辺の水の流れを身を持って体験し、深く考えるきっかけとなりました。災害時、電気ばかりに気を取られがちですが、水道もとても大切ですね。点検の職員の方が緊急時の給水場所を教えて下さりととてもためになりました。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・いざ災害など不測の事態になった時、人間の心理的にパニックになるケースが多いので、その時に、人間の生命維持に一番必要な「水」を、地域ごとに、具体的に、どの場所に行けば「水」を確保できるのか、そういうシステムを更に強化して欲しいです。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・台風などで水が出ない、止まったなど、そういう事態を考え、水を確保するのを感じます。何気なく毎日使用する「水の届くまで」に大変な力が働いていることを実感します。「大切に使う」を心掛けてます。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞

3 基盤の整備

【満足・良い】

- ・耐震性の高い管に取り替えたり、管路の整備拡充は、大変良い取組だと思います。近年、台風等災害が多いので進めていただきたいと思います。また、大規模浄水場の老朽化も、上手に税金の使い道を考えて、整備して新しくしていただきたいと思います。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・水道管の工事をはじめ、普段私たちの生活のために働いてくださりありがとうございます。地震がきた時に破裂しないような水道管の導入を少しずつ取り入れていることを伺いました。これからどうぞよろしくお願い致します。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・震災対策でよく“強い水道管にしています”と工事もされメンテナンスも良く、水源地の森林整備もよくされていると思います。地方では、人口減による水道のメンテナンスの行き届かない所や料金が高額になる所もあることを思えば恵まれていると思います。全国規模で協力してあげることは出来ないのでしょうか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

3 基盤の整備（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・大地震発生が懸念されているが、水道地下配管は震動により大破することを、昔から、国民全体が心配している。耐震用の配管を開発する目安や工事、対策はどうなっているか大変心配しています。またマンションの殆どは、地下または1階に変電室があり、水道水が上層階に送れず断水が心配されます。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道管の耐震工事（道路）を見ることが、たびたびありますが、全体としてつながらないと意味がないように思うのですが。時々見る現場は「とぎれとぎれ」のように思います。全体の耐震工事（道路への埋設）完了は何年頃になるのでしょうか。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・災害に備えて、地道な努力をされていることは都民として安心感を覚えます。ただ、どのくらいの進捗状況なのか、いつ頃までにどの程度の強度でどの範囲がカバーされているのかは認知していません。もっと報道していただきたいですね。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・ニュース等で水道管破裂の報道を聞くたびに、いつこの付近でも…と思うことがあります。難しい作業とは思いますが、事故発生前の工事を早目に行って欲しいと希望します。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・鉄管の水道管を全ての家庭から、塩ビ管に替えてほしい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・近頃、世界中で色々なことがおこっています。東京都民として、安全にお水をいただけていることはとても感謝していますが、一方テロなどで、水源に薬や人命にかかわるような物を混入されないとは限りません。どのような対策をとっているか知りたいです。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・水道管の寿命から、かなりの数の交換が必要となっているそうですね。破裂などの事故が起きる前に早目に対策をしてほしいです。水道料金が上ってもそれは仕方のないことだと思います。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・震災などに対応する取組を支持致します。補助金などがあれば庭に井戸を設置することも考えたい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・配管の切断等、柔軟性のある配管に取り替えると良いのでは。電線のように切断により使用不能（災害時）になった配管に変わる予備管に切り替えて、水を配給出来るバイパス配管を考えてはどうか。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水は、日本の安全、安心の最も重要な資源と考えています。東京直下型地震にも耐え得る減災対策、次々と発見される、体に悪い物質の除去、水質、味向上に努力していただきたい。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・地震に強い配水管への取替状況を、ネット上に地図の形で公開して欲しい。鉛管が残っている場合はこれも明示して欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・今年の冬に、前のお宅の水道管が破裂し、もったいないことになってしまいました。できれば定期点検を、地震予知された時や、冬の凍結前にしていただけると助かります。水はとても貴重なので吹き出すことのないよう、大事に使いたいものです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・3つのインフラの中でも、特に災害時などにおいては水道は最も重要だと思われる。水道管の老朽化の問題などの課題に重点的に予算配分し（民間に任せることは反対である）、より充実した水道事業を進め安全で安定した水の供給を続けていただきたい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・今年は大災害がたくさんありました。停電や断水などで御苦労なされた方々がたくさんおります。その都度、給水車など水を供給されました。本当にありがたと思います。職員の方々の御健康を祈ります。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・自分たちでも備えていますが、万が一の災害があっても大丈夫なように対策もされていると思うので安心です。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・近所に和泉水圧調整所があります。1年に1回ですが、地域の方々に向けて、震災時の水の供給方法訓練を区役所と一緒に行っていただいています。そのおかげでいざという時は近所の方々と協力をして水が手に入るという知識が身につきました。これからも続けていただきたい。感謝しています。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・水道についてあまり考えていなかったが（あたり前だと思っていたので）ニュースで震災対策等聞くが江東区は0m地帯なので色々心配です。都民のため、少しでも、良い水、料金（安）等について頑張ってくださいと望みます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・いずれ関東地方東海地方含めて地震が発生する予測が年々強くなっている。震災対策について話だけでなく、自治体を先頭に住民の意識改革の啓蒙活動をもっとすべきです。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・今度の台風19号の影響で、ライフラインが不通になり生活に不自由を感じておられる方々を映像で見ました。東京都では先の台風19号においても河川が決壊することなく、ライフラインもほとんど不通になることはありませんでした。今後も震災対策に万全を期していただけることを切にお願いします。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・震災用のペットボトルで、5年持つのがありますが、東京水のペットボトルで震災用に10年位保存出来る物を作って欲しい。他社の水と、水道局の水の差別化に力を入れて欲しいと思います。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・通常水道水をそのまま飲んでいますが。震災等の時、水道が止まってしまえば備蓄の水を使用しますが、近所で土砂崩れ、水災があった時、水が出れば、その水を使用しても大丈夫なのかが不安です。そのような時は個人宅飲用検査キットが配布されていると安心してお水を飲むことが出来ます。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・我が家には井戸があり、現在もこの井戸水を農業用水他で使用しています。直接水道局とは関係無いですが、災害時には身近な水源として、とても重要であり、毎年井戸水の水質検査にも協力しているところです。その結果は、飲料水には不適ですが、都としてこの水源を飲料水として確保できるような取組をしていただきたい。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・水道局のアンケートを初めて受けたように思います。毎日使用する水に関してとても大切なことであり、事業者も利用者も常に気にかけて生活しなければなりません。日頃の整備、点検に感謝しつつ、自然災害等の備えにも対策をお願いします。自分で出来るお直しセミナー等があれば参加したいと思います。たいしたことでもないのに工事屋さんを呼ぶことに申し訳なく思います。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・災害用飲料水の備蓄用の大きな容器を安く販売してもらえたら嬉しいです。その他、災害用のグッズを紹介してもらえたら同じく嬉しいです。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・災害等で停電になると増圧設備が止まると水道が止まってしまう。対策を希望する。＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞

4 その他（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・近年、災害などが発生しており、早急な災害・震災への対策が必要。水道局・役所だけではなく地域（自治会・町内会・老人会など）をも巻き込んだ施策が必要であると思います。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

1 「7 検針・修繕」に対する全般なご意見の傾向

（件数）		
検針員・ 検針員	修繕員・ 修繕員	その他
1,284	393	34
【満足】検針で見つけてもらった後に対策等のはがきも届けてもらえるのはありがたい 【不満】検針の時に使用量が平常より多くなっていたのに声をかけても入らず漏水に気付かなかった／検針員から何の言葉もなく黙って出入りされ不審者かと疑ったことがあった	【満足】水道管の破損による漏水の際の水道職員の対応が適切で親切であり感謝／水漏れが原因で水道局に電話した際その方が対応が大変良かった 【不満】漏水の際に水道局の指定業者によって料金や対応が変わることがあるため困る／水もれ等修理する場合の連絡先がはっきりしない／給水管の修繕の補助金制度の検討をお願いしたい	【満足】料金を表示する検針票の内訳が明確で良い／メータの取替工事など素早くしてくれるので助かる／1人暮らしの高齢者に対していろいろな気を付けて下さり感心 【不満】止水栓での取替えは個人負担と言われたが水道局の負担で取り替えてほしい

2 「7 検針・修繕」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「検針・検針員」は女性（78.8%）の方が男性（68.7%）より高く、「修繕・修繕員」では男性（28.7%）の方が女性（19.7%）より高くなっている。

年齢別にみると、「検針・検針員」は年齢が下がるほど割合が高くなっており、逆に「修繕・修繕員」は年齢が上がるほど割合が高くなっている。

地域別、給水エリア別では、特に大きな違いはみられない。

			(上段:件数 下段:%)			
			検針・修繕	1 検針・ 検針員	2 修繕・ 修繕員	3 その他
延べ回答数			1,711 100.0	1,284 75.0	393 23.0	34 2.0
性別	男性	649 100.0	446 68.7	186 28.7	17 2.6	
	女性	1,025 100.0	808 78.8	202 19.7	15 1.5	
年齢別	19歳以下	7 100.0	7 100.0	-	-	
	20代	41 100.0	38 92.7	3 7.3	-	
	30代	86 100.0	76 88.4	9 10.5	1 1.2	
	40代	110 100.0	93 84.5	16 14.5	1 0.9	
	50代	214 100.0	166 77.6	42 19.6	6 2.8	
	60代	361 100.0	276 76.5	77 21.3	8 2.2	
	70歳以上	867 100.0	611 70.5	238 27.5	18 2.1	
地域別	区部	927 100.0	699 75.4	211 22.8	17 1.8	
	多摩	756 100.0	568 75.1	173 22.9	15 2.0	
給水エリア別	金町系	260 100.0	191 73.5	67 25.8	2 0.8	
	朝霞系	219 100.0	170 77.6	40 18.3	9 4.1	
	三郷系	363 100.0	272 74.9	82 22.6	9 2.5	
	三園系	43 100.0	33 76.7	9 20.9	1 2.3	
	長沢系	60 100.0	45 75.0	15 25.0	-	
	小作系	105 100.0	81 77.1	21 20.0	3 2.9	
	東村山系	418 100.0	315 75.4	98 23.4	5 1.2	
	地区水	71 100.0	54 76.1	16 22.5	1 1.4	

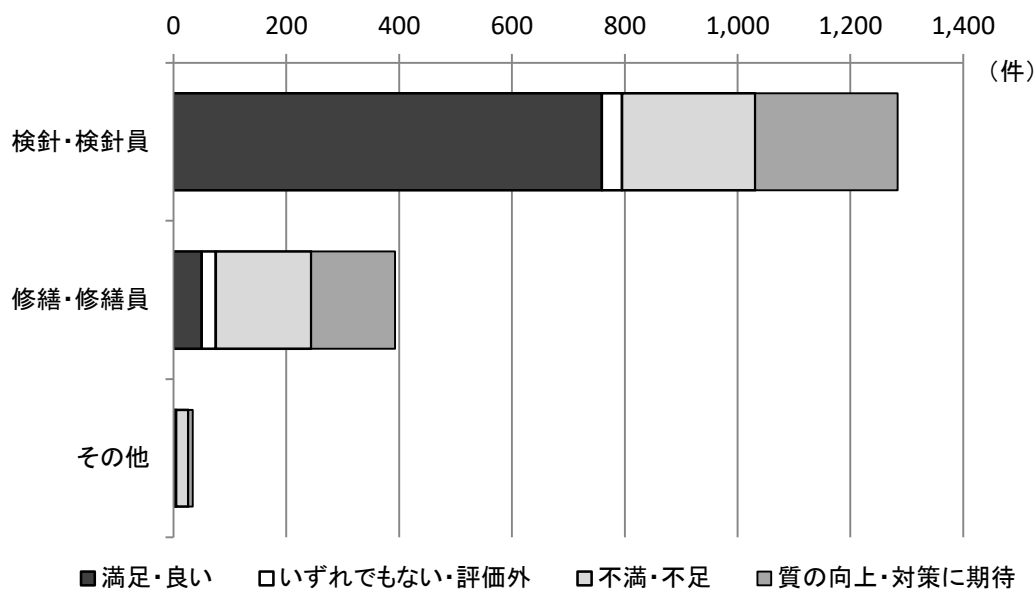
注 性別・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「7 検針・修繕」に対するご意見における評価等の傾向

検針・修繕に対する評価は、「満足・良い」が47.4%で最も高い割合であった。以下、「不満・不足」(24.9%)、「質の向上・対策に期待」(24.0%)、「いずれでもない・評価外」(3.7%)であった。

項目(中分類)でみると、「満足・良い」は“検針・検針員”で59.1%と高い割合であった。逆に「不満・不足」は“その他”(61.8%)、“修繕・修繕員”(43.0%)で高い割合となり、「質の向上・対策に期待」では“修繕・修繕員”(37.9%)が他の項目に比べ高い割合となった。

		(上段:件数 下段:%)			
	検針・修繕	1 満足・ 良い	2 ・い ずれ でも ない 評価 外	3 不 満・ 不 足	4 対 質 の 向 上 期 待・
合 計	1,711 100.0	811 47.4	64 3.7	426 24.9	410 24.0
検針・検針員	1,284 100.0	759 59.1	36 2.8	236 18.4	253 19.7
修繕・修繕員	393 100.0	50 12.7	25 6.4	169 43.0	149 37.9
その他	34 100.0	2 5.9	3 8.8	21 61.8	8 23.5



4 「7 検針・修繕」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 検針・検針員

【満足・良い】

- ・いつもより水道料金が上がっていた時、何か問題はないですかとの連絡をいただいたお陰で、トイレの水が漏れていたことが分かり助かりました。またその際、どこにお願いすれば良いかも教えていただいたので安心して頼むことができました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・職員・検針員の女性の方はいつも皆さんとても感じが良い方ばかりで、今まで対応の悪い方に会ったことがありません。社員教育がしっかりされているのだと思っています。1人暮らしの高齢者に対してもいろいろ気を付けて下さっており感心してます。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・先日、水道使用量が急に増えたということで、漏水などないかと連絡をいただき、ご心配いただいていたかったです。個別のケースに、細かい対応が行き届いていると感心いたしました。ありがとうございました。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・以前、水道料金が前月と比べてやや高い状態になった際、検針に来て下さった方が漏水トラブルなどがあるのではと心配し、声をかけて下さり、後日、チェックに来て下さいました。その細やかな心配りやケアにとっても感動しました。このような方々に支えられているので、とても安心して水道を使うことができます。いつも本当にありがとうございます。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・昨年、11月に水漏れがあり、管工事協同組合の方が近くの設定会社を紹介して下さい、すぐに対応してもらえて助かりました。水道料金も前年度（同月）の料金になりました。検針の方が水道量が増えていることに気づいて下さらなければずっと水漏れしたままでしたので本当に助かりました。ありがとうございました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・検針の方に一言。挨拶があるし安心できる。何かあったとき（そんなにないが）の応対は丁寧でとても感じがいい。ありがとうございます。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・日頃、水道局の皆さんが市民への給水事業を真剣に注意深く完璧なサービスを提供しようと努力されていることに感謝しています。検針の時の態度、少しでも使用者に疑問が生じた時などの真摯な対応には感心することがあります。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・入院をした時に使用しないので使用料が少しだったのですが、次の検針の時に、ワザワザ呼鈴を鳴らして理由を聞かれたことがありました。またメータが動いているので、呼鈴を鳴らしてまで聞く必要があったのでしょうか。具合が悪い時にはとても困りました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・住んでいる人数が減り、料金が少し安くなったら再度、検針と言われ、高い分には何も言わないのにと気分が悪い思いをしました。それまでは最初の頃は2万近く支払っていました。職員の教育の方も、しっかりお願いしたいと思います。とにかく感じが悪かったの一言です。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・「水道・下水道使用量等のお知らせ」が以前のものに比べ、字が小さく、薄く見えにくい。見やすいものに変えて欲しいです。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・使用量の検針の時に、使用量が平常より多くなっていたのに、声かけしていただけませんでした。気になって調べたら漏水だったということがありました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・メータ検針時、当家はメータボックスが庭内にあるため、門をあけ庭内を通って検針をする。その際、一言メータ検針、水道局ですと声掛けが必要だと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

1 検針・検針員（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・昨年、知らない間にドアの上に水道局の番号が貼られていました。家を建てたばかりでべったり目立つ所に貼られてショックでした。貼る前に確認してほしいです。おかげでドアの上がべとべとです。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞
- ・月によって使用料が3,000円も変わると、何で変わるのか普通に使用しているので分からない時がある。検針員さんの間違いではないかと思ったこともある。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・色々と知らないことが多かったですが、安定した水の供給のため、様々な取組を進めてくださり、ありがとうございます。個人的にも、社会的にも高齢化が進んでおりますので、検針票の文字は、くっきり大きめでお願いいたします。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・防災フェスに参加した際に初めて給水場所を知った。こちらが知ろうとしなければ分からないことが多いように感じる。検針の際に毎月、水道局から必要と思われることを案内するようなお知らせがあるとすぐに目に留まり分かりやすいのではないと思う。ネットも便利だが使わない人にとっては不便でしかない。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・検針器（メータ）の数字に、正確性があるのか、メータの使用数年は何年ぐらいなのか。何年もそのままであるように思うが。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・震災対策として水道水を汲み置きする場合、何日位飲料水としての品質を保持することが出来ますか。上手な汲み置きアイデアなどを料金明細と一緒に配布していただけると助かります。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・漏水の警報器が簡易に安価に取り付けることが出来ると良いと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 修繕・修繕員

【満足・良い】

- ・5年前、トイレが故障の際、水道局へ連絡したところ、応急処置の方法を電話で指導され、業者への連絡も適切にでき、工事費も安く修理できました。感謝しています。東京都の水道事業は世界一とのことで益々のご清栄を祈ります。＜性別未回答・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・家の前にいつも水たまりができていたことがあって、水道局に連絡したらすぐ調べに来てくれました。地下1mぐらいの所まで掘って水漏れを直してくれました。「水は財産ですから」と作業員の方がおっしゃって感動しました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・蛇口や水洗トイレから等の漏水、修理は、民間の修理会社に依頼しているが費用に大きな差がある。水道局に連絡し、適正費用の業者を紹介してもらえると助かる。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・3年程前に管理している家で漏水があり水道局に通告し、業者の紹介（探す方法）を受け、業者に頼んだが、漏水の箇所不明（家屋の下のどこかという程度）であった。その際、業者の探知方法があまりに幼稚で、（水道管に聴診器で音を聞く程度）、結局、全部やり直しとなった。水漏れ探知は業者任せでなく、水道局の管轄で十分な技術開発を行ってやって欲しい。現状ではあまりに幼稚。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

2 修繕・修繕員（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・近所の水道工事業者に漏水の修理を依頼したら、パッキンを交換しただけで1万数千円支払いました。女子でも出来そうですのでパッキンの交換をイラスト等で表示してほしいです（東京水読本に）。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・給水管の修繕について、修繕指定業者が少ない。給水管の修繕の補助金制度の検討をお願いしたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・去年の大雪の後、2階の部屋への配管が凍結破裂し、水道局、市役所に数軒の業者を紹介してもらったが数日間全く来てもらえず、緊急時のレスキュー対策が必要と思う。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・蛇口破損や水道管（水漏れ）トラブル等による修繕を依頼する際、水道局推奨の業者があれば信用もあり、いざという時に助かり安心である。修理業者で悪質な所もあるのでブラック業者の掲示、おおよその修理代金の目安があると参考になる。その内容が明細書などにQRコード等でよみとれればと思います。よろしくお願いします。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・水道工事をする業者が、いんちきな所が多く、東京都指定とかいつている。この指定をする時は、料金の指定のしかたや、決定方法などを行政指導するなりしないとだめだと思う。東京都で、信頼できる業者の一覧などをホームページ等に示してほしい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・水道に関するトラブルが起きた場合、最寄りの工務店に頼み、水道屋さんが来て対処してもらってるが、ずいぶんと料金が高いと思う。こういう場合、水道局に何でも相談し、水道屋さんを手配してもらおうとか、もっともっと利用者にとって水道局が身近に感じるような仕組みになって欲しい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水回り（台所、トイレ、風呂場）故障や蛇口部品の交換をしてくれる民間業者は割高。つまらないことでも1万円以上取られるので、水道局にもそういう事業をしてもらいたい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・道路から、各家庭への配水管は、個人（所有者）の負担とは聞いているが、修繕すべきかどうかは素人では分らないので、水道局で、定期的に検査していただけるとありがたいと思う。悪徳業者に、ひっかからないためにも。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・漏水、修繕等の時、安全で信用できる業者の一覧表を配ってほしい。＜女性・60代・区部・長沢系＞
- ・上下水道に関する標準修理料金を公表してもらいたい。修理を依頼した場合、修理作業直前に見積を言われても承諾せざるを得ません。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・水道水の質が良いと言われても、途中の水道管やマンションの受水タンク等はどうなのかと心配ではあったので、今回、簡易的にでも調べてもらって、少し安心した。メータの場所を初めて知ったので、良かったです。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・深夜、冬の厳寒の折の真夜中にも、漏水の検査をなさってる姿に、感謝致しております。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

3 その他（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・以前、上水道のパイプが破損し止水栓を閉めたが完全に止まらず苦労した。止水栓はその家のものであるとのこと、直したいがどうすれば良いのかわからない。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・以前から、外にある水道管のダイヤルネジが壊れてゆるんでいて最後まで閉まらず。水のトラブルがあった時に家の水を止められないのは困るので、電話で問い合わせたのですが、それを直すには費用をこちらで持たなければならない、との説明を受け、高額だったのでそのままにしてあります。とても不安です。どうしたら良いのでしょうか。なぜ水道局さんで交換してもらえないのか疑問です。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・止水栓で水が完全に止まらず、水道メータより道路側のため、個人負担と言われたが、水道局の負担で取り替えてほしい。内側なら個人負担も仕方ないのかもしれませんが。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞

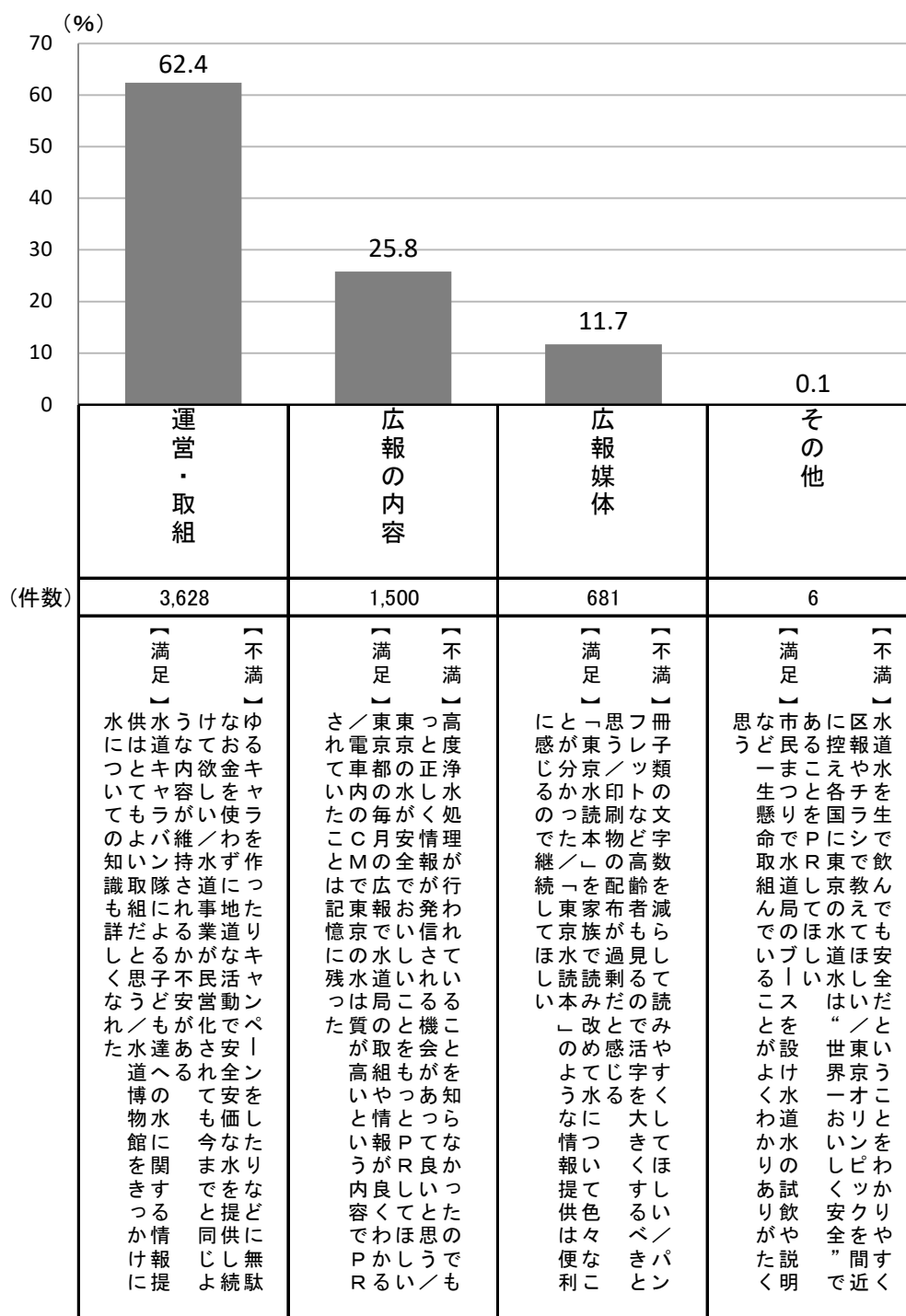
【質の向上・対策に期待】

- ・先日エコキュートの外に置いてある機器管から水漏れが1ヶ月位ありました。1日中水が出る場合メータだけでなくなんらかの分かりやすいお知らせがあると良いのと思いました。（メータは見ないし、水漏れしてとは思ってないし検針は2ヶ月ごとなので）＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・私の家は水道の使用量が他の家に比べると多いように思います。下記のようなことが分かればこまめに節水が出来ると思います。1日の時間ごとの使用量、1週間の日ごとの使用量、1ヶ月毎日の使用量。使用量が分かれば節水につながります。グラフ等で充分だと思います。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

(8) 運営・広報

1 「8 運営・広報」に対する全般的意見の傾向

「運営・広報」に関するご意見・ご要望では、「運営・取組」が62.4%で最も多かった。以下、「広報の内容」(25.8%)、「広報媒体」(11.7%)、「その他」(0.1%)となった。



2 「8 運営・広報」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「運営・取組」は“男性”（67.1%）の方が“女性”（58.7%）より高くなっており、「広報媒体」では“女性”（14.5%）の方が“男性”（8.1%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「広報の内容」は“20代”（34.5%）と“30代”（32.7%）で3割台となっている。

地域別では、特に大きな違いはみられない。

給水エリア別にみると、「運営・取組」は“地区水”（68.3%）と“小作系”（65.7%）で高く、「広報の内容」は“朝霞系”（29.0%）で他のエリアに比べて高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)				
		運 営 ・ 広 報	1 運 営 ・ 取 組	2 広 報 の 内 容	3 広 報 媒 体	4 そ の 他
延べ回答数		5,815 100.0	3,628 62.4	1,500 25.8	681 11.7	6 0.1
性 別	男 性	2,508 100.0	1,682 67.1	618 24.6	204 8.1	4 0.2
	女 性	3,237 100.0	1,900 58.7	865 26.7	470 14.5	2 0.1
年 齢 別	19歳以下	28 100.0	19 67.9	7 25.0	2 7.1	—
	20代	171 100.0	79 46.2	59 34.5	33 19.3	—
	30代	407 100.0	199 48.9	133 32.7	75 18.4	—
	40代	714 100.0	430 60.2	183 25.6	101 14.1	—
	50代	935 100.0	546 58.4	266 28.4	122 13.0	1 0.1
	60代	1,367 100.0	911 66.6	327 23.9	127 9.3	2 0.1
	70歳以上	2,144 100.0	1,417 66.1	508 23.7	216 10.1	3 0.1
地 域 別	区部	3,342 100.0	2,074 62.1	869 26.0	395 11.8	4 0.1
	多摩	2,394 100.0	1,498 62.6	615 25.7	279 11.7	2 0.1
給 水 エ リ ア 別	金町系	977 100.0	605 61.9	247 25.3	125 12.8	— 0.0
	朝霞系	867 100.0	519 59.9	251 29.0	96 11.1	1 0.1
	三郷系	1,187 100.0	739 62.3	298 25.1	149 12.6	1 0.1
	三園系	187 100.0	121 64.7	42 22.5	23 12.3	1 0.5
	長沢系	273 100.0	177 64.8	67 24.5	28 10.3	1 0.4
	小作系	283 100.0	186 65.7	61 21.6	35 12.4	1 0.4
	東村山系	1,334 100.0	818 61.3	366 27.4	149 11.2	1 0.1
	地区水	208 100.0	142 68.3	41 19.7	25 12.0	—

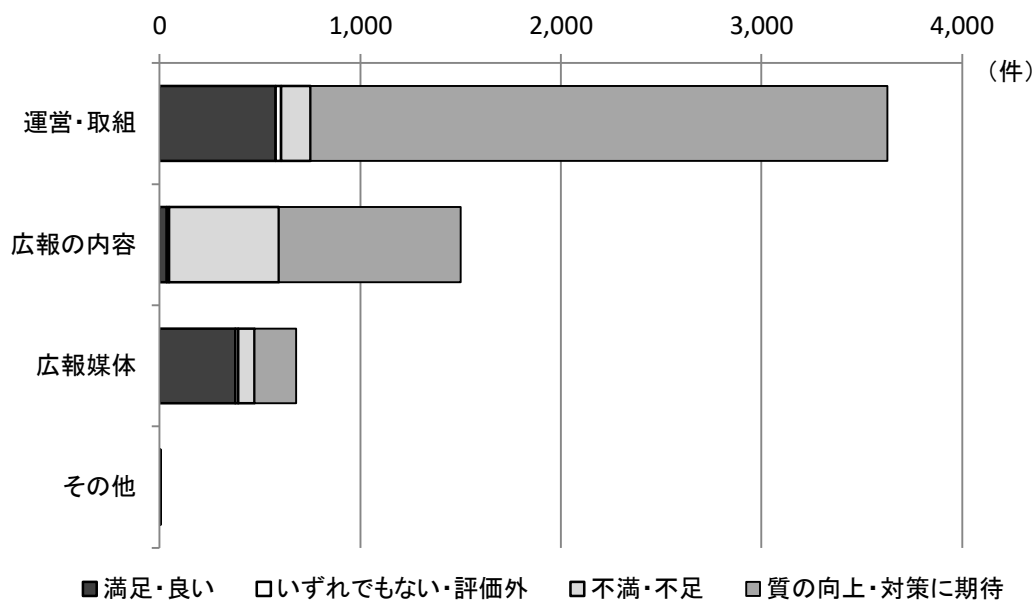
注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「8 運営・広報」に対するご意見における評価等の傾向

運営・広報に対する評価は、「質の向上・対策に期待」が68.6%で最も高い割合であった。以下、「満足・良い」(17.0%)、「不満・不足」(13.4%)、「いずれでもない・評価外」(0.9%)となっている。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“運営・取組”(79.2%)で最も高く、“広報の内容”(60.3%)でも約6割と高くなっている。「不満・不足」は“広報の内容”(36.6%)で、「満足・良い」は“広報媒体”(55.4%)で他の項目に比べて高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	運営・ 広報	1 満足・ 良い	2 ・い 評 ず れ で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待・
合 計	5,815 100.0	991 17.0	54 0.9	780 13.4	3,990 68.6
運営・取組	3,628 100.0	578 15.9	27 0.7	148 4.1	2,875 79.2
広報の内容	1,500 100.0	36 2.4	10 0.7	549 36.6	905 60.3
広報媒体	681 100.0	377 55.4	15 2.2	81 11.9	208 30.5
その他	6 100.0	－ －	2 33.3	2 33.3	2 33.3



4 「8 運営・広報」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 運営・取組

【満足・良い】

- ・ミネラルウォーターが普及する今、私は水道水を飲むことが多いので、安心して飲める取組に力を入れてくださっていることがとてもありがたいです。感謝いたします。マイクロプラスチックの問題などもあることから、ミネラルウォーターを飲むことが定番化している今こそ、水道水の安全性やおいしさをもっと高めて、広めていただき、ペットボトル増加を止めていただきたいと思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・東京都水道局さんは、とてもしっかりと水質管理などに取り組まれていると聞いています。震災直後の一時、原発事故由来の放射性物質により、放射能数値が高くなった時も、すぐ情報を開示し対策をとられていたので、本当に素晴らしいなと思っておりました。また先日NHKの番組で知りましたが、10年以上前から有機フッ素化合物やダイオキシン等をいち早く検査してきた唯一の水道局ということで、東京都水道局さんが都民の安全を第一に真摯に取り組まれていることを改めて実感した次第です。水道法の改定により、民営化（コンセッション方式）への動きがあるようですが、これまでもしっかりと運営に取り組んでこられた東京都水道局さんが提供してくださる水を、これからも、安心してありがたく使い続けて行きたいと思っています。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・子どもの小学校の授業で水道局の人が来てくださり、いろいろ学んでたくさんのお土産をもらってきました。お陰で我が家にはたくさんのお水玉ちゃん、水滴くんグッズがあります。子どもが関わると自然と家族でもその話題が増えるので、学校や地域での子ども参加型イベントが増えるといいと思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・小学校に勤務しておりますが、4年生を担当すると、いつも水道キャラバンの皆様にお世話になりました。社会の授業でも東京都の水について学習しますので、より一層理解を深めます。私も勉強させていただきました。一般の方々にもこのようなことが何かの形で広まるといいと思っています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道事業が公営企業全体で運用されていることと、事業体の厳しさについて感謝している。特に最近台風の影響による断水といったことを聞くと、普段何気なく水を使っていることに再考されることが多い。安全に適切な水の運用に敬意を表しつつ毎日水を使っています。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・市民まつりで水道局のブースを設け、水道水の試飲や説明、リーフレット配布などがあります。一生懸命取り組んでおられることがよくわかりありがたいと思います。＜女性・70歳以上・多摩・長沢系＞
- ・学校や児童館などで、子ども向けに出前授業をしてくださっており、親よりも子どもの方が、東京の水へのこだわりをよく知っている。そのためか子どもが嫌がらずに水道水を飲んでくれるので助かります。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・子どもが小学校の授業で（水道キャラバン）東京都の水道事業について学んできました。自分たちが普段何気なく使っている水がどのように来てそしてどう処理されていくのかを時間をかけて学び、立派な資料も持ち帰ってきました。家庭でも節水を心がけたり、しょう油や食器の汚れをふきとってから洗うなどして、未来の子どもたちにキレイな水を残していかなければと考えています。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・現在、東京ではとてもおいしい水を使わせてもらっています。それが当たり前になっているのでありがたみを感じなくなっていると思います。きっと災害などで大変なことが起こって初めて気付かされるのかなと。学校や企業でも、きれいな水のありがたみをもっともっと伝えた方がいいと思います。＜女性・30代・区部・金町系＞

1 運営・取組（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・自由化が進んでいるガスや電気比べて、料金体系やサービスに今ひとつ変化が見られない気がします。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・ゆるキャラを作ったり、キャンペーンをしたりなどに無駄なお金を使わずに地道な活動で安全安価な水を提供し続けていただきたい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・経費削減のためでしょうけど、下請けに任せきりの感じがします。東京ガス等は、電話すれば、担当者がすぐ来てくれますが、水道局はそういうサービスはありません。昔はあったような気がします。局員が来てくれる方が安心・安全です。経費の面でも安心です。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道局の効率化のため、事業所の廃止等により直接相談する局が近くない（以前はあったが）電話も直接水道局に連絡出来ず。関連会社が多い。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・今の時代に合わせたサービスが全くない。料金サービス、情報、全てが昔のままだと思う。インターネットを使うことや、サービスの多様化などをアピールして、節水することの大切さ、必要性に目を向けてもらいたいと思う。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・独立採算で維持出来るにこしたことはない。しかし、今後予想される少子化（人口減少）では設備の維持管理は到底無理なことと思える。既に他自治体で実施されている民間委託などというのは、無責任の謗りを受けかねない。命を守る水だからこそ、自治体が責任を持って行う必要があると考える。よって、独立採算を必ずしも優先しなくとも良いのではないかな。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道代金の高騰、都内の（23区）水道水の浄化装置の設置や高価な薬剤の利用料金は、利用者負担にすべきで、多摩地域を入れた全体精算はおかしいと思う。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・少し前に子どもと一緒に有明の水の科学館に行きました。色々分かりやすく説明されて、子どもから大人まで満足でした。ただ周りにそこへ行った人は少なく、もっと子どもウケすると言いますか、しかも無料で親としてもありがたい施設をもっと宣伝し、水に興味を持ってもらうのもいいと思います。もし可能でしたらもう少し近くにこのような施設があったらいいなと思いました。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・戸外での飲料水に東京水のマークがあるところの水飲み場をもっと増やして欲しいです。見た目がいいと飲みたいと思ってもらえます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道、ガス、電気は、ライフラインです。その中で唯一、民間企業が参入していない部門ですので、お客さまニーズ等の視点で、事業方針を検討していただきたくありません。世界一安全で、おいしい水を提供するには、どうしたら良いか。そのことだけ考えて事業を進めていただきたいです。ペットボトルで売られているミネラルウォーターを買うのもいいかなものかと思うので。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・水道事業の民営化には反対です。水道モニターを以前させていただきましたが、浄水場で働く皆さんが、誇りを持って働いている姿を拝見しました。このプライドと民営化の両立は厳しいと思います。おいしく、安全な水を供給していただける方策を万一民営化となる前に、考えていただきたい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・安全でおいしい水をもっと、広く認識できるように、数値を分かりやすく、公表する等してPRした方がよいと思います。東京の水を使用して、飲料水や食品、料理等をもっと開発したら良いと思います。＜女性・50代・多摩・小作系＞

1 運営・取組（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・甲府の水が2年連続、モンドセレクション金賞を受賞している。東京も、どこかのコンテストに出品し、受賞して欲しい。甲府の水は、花崗岩が手助けしている。東京の水も、沈殿地で、花崗岩の砂を利用して見たらどうでしょうか。（分かっていると思いますが）甲府の水は、上流の水源地から花こう岩です。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・民営化 勿論反対です。企業は利益の追求が最大目標ですから、当然値上げもあるでしょうし、水質の保証も懸念されます。法案が通った今こそ東京都のしっかりとした今後の対応を望みます。＜男性・70歳以上・多摩・長沢系＞
- ・幼稚園に通っている息子から洗濯機の中のお水はどこに行くのか、と聞かれたことがあり、なんとなくで説明してしまったことがあります。今年から小学1年生の娘も水のことに興味があつて同じく幼稚園の時に聞かれたことがあったので、幼稚園でお話をしてあげたら良いのではないかと思った。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・小さい子を持つ親は、特に水道水に対して敏感なイメージがまだあります。そういった未就学児やその親に対するイベント等があれば、ぜひ参加したいなと思いました。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

2 広報の内容

【満足・良い】

- ・安全な水を届けて下さり、感謝しています。普段意識することのなかった水道のことですが、このアンケートを書いていて関心が湧き、浄水場や給水管等の設備の現状など興味を持ちましたので、水道局のホームページを見てみました。当り前のように使っている水道がどれだけ大切なものかよく分かりました。今後も情報の発信をお願いします。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・東京都の毎月の広報を見ることで、水道局の取組や情報が良く分かります。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・飲み水としても水道水を利用できると分かってはいるものの、どこか躊躇してしまいます。水質に問題はなくても配水管や貯水槽が古いのではないかと心配です。ただ以前電車内のCMで東京の水は質が高いという内容でPRされていたことは記憶に残っていて利用したい気持ちは強いです。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・趣味で飲料作りをしており、各種成分やpHも知れると嬉しく感じる。＜男性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・東京都の水は、他県に比べて、オゾン処理等を行って臭みを除去していること、世界的にも優れた浄水技術であることをもっと広告等を使ってPRしてもよいと思う。市販されているミネラルウォーターよりも、ミネラル分が豊富であることも、知らない人が多いと思うので、その辺りもどんどん広めていってほしいです。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・私をはじめ、都民の人々は水道に関することをあまり知らないと思う。水道局のPRが足りないのではないかな。職員、関連業者が日夜一生懸命働いていること、安心して飲める水を作っていること、もっと都民に知らせることが大事だと思う。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

2 広報の内容（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・日本の水道は世界一だと思います。いつでも、どこでも安全な水が飲めます。でも、最近、わざわざ「水」を買う人が増えています。これは、水道局のアピールが不足しているからでしょう。公務員から民間へ事業移管して、もっと効率的にアピールした方がよいと思います。がんばってください。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水源林の管理についてはハイキングに行った時、何度か木の下枝を刈ったり、草取やハイキング道の整備等を目にしたことがあり、大変なことに感謝しておりました。このようなことを、もっとPRしてもいいのではないかと思います。水道料金が高いのも無理もないと思いましたので。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道の蛇口をひねると、水が出る。あたり前のことと思っていましたが、最近は、自然災害が多く、“断水”で生活が大変な様子をテレビで見て、“蛇口をひねると水が出る”このために多くの方々の働きがあることを今は感謝しています。事業内容をもう少しPRされてはいかがでしょうか。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・放射性物質の検出なども指摘されているので使用には不安があります。透明性の高い情報提供をお願いすると共に、私たちももっと知る努力、正しく受けとめて対応することなど求められるなど感じます。＜女性・年齢未回答・区部・給水エリア不明＞
- ・最近、自治体の水道事業の赤字のために私企業に譲渡する事例が報告されているが、東京都の事業経営状況を都民に分かりやすく幅広く発信する仕組みを考える必要を感じる。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・東日本大震災後、水道水を飲むということが、体に良くないイメージがついていると思います。特に、小中学生などその当時、赤ちゃんや幼児だった世代は、親がとても敏感になってしまったため、未だに学校などでも水道水を飲むことをためらう世代だと思います。水道水はおいしいことはもちろん、まずは“安全”を公共の場（学校等）でアピールしていくべきだと思います。＜女性・30代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・都庁で頑張って水質アピールしているが、もっともっとアピールしてほしい。こんなに安全な水なのに、みんなウォーターサーバーを使ったり、外国の人に山が買われたりしてすごく悲しい。日本の水道水が好きです。頑張ってください。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・水がおいしくなった、というのを最近よく聞きます。具体的にどのような管理がなされておいしく改善されたのか知りたいです。母などはまだお水を買っているし、私自身も浄水器をつけたりしているが、詳しく知れば、そのままお水を飲むことに抵抗がなくなる気がします。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東京水というペットボトルの水をイベントでもらいました。数年前にもイベントでもらったのですがパッケージデザインが変わっていて江戸切子デザインがすてきでした。都庁に売っているとは聞いたことがあります。他は見たことがなく、イベントの時もらって運動後おいしく飲みました。これからも東京水を発信、広めていって下さい。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・以前東京の水道水はとてもおいしく、ペットボトルも都庁で販売されていると報道番組で見たことがあります。最近そのような報道などを目にするのが無くなりました。もっとPRしたらよいのと思います。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・水は出て当たり前という感覚でいたので、正直、水道局の取組に関しては無感心というか無知でした。もっと大々的にみんなに告知というか、取組や情報を発信しても良いのかなと思いました。もし今までも発信していたのであれば、発信の方法を考え直した方が良いかもしれませんね。実際、私は知らないことばかりです。＜男性・40代・多摩・東村山系＞

2 広報の内容（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・水不足が心配な季節に節水の呼びかけはあるのですが、不足が解消したので心配いりませんという通知もしてほしい。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・ちょっとしたトラブルに簡易に相談できる水道局のセクションが分らない。いかがわしい業者が多く工事料金など不当に要求されると聞きますが、安心して依頼できる業者を知りたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水質と味の目安としてミネラルウォーターのような表記数値を知りたい。硬度・カルシウム・P H・ナトリウム等残留塩素の数値だけでは、面白味が無い。他の水道局との水質比較とか。＜男性・年齢未回答・多摩・給水エリア不明＞

3 広報媒体

【満足・良い】

- ・今まで水道水は塩素が含まれているからあまり飲まない方が良く思っていたが、水読本の冊紙を読んで、塩素の効果と安全性について学ぶことが出来て良かった。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・以前テレビで東京都の水道水に関して放映があり、水道水の入っている容器に金魚を入れて金魚が元気に泳いでいるシーンやその他細かく（詳細に）チェックがなされていることが目で見て分かりやすかった。また記憶にも残りやすく、安心、安全、おいしくと、世界に誇れる水なんだなあと初めて分かり感じました。今後もこうしたPRを続けていかれたら良いと思います。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・今回いただいた「東京水読本」を拝見し、改めて水道事業の重要性や、ライフラインとしての維持管理の大変さ等について知識を得ることができました。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・配布されている「都の水道水源と浄水場別給水区域」は、見やすく分かりやすく、子どもにも説明しやすく大変便利です。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・新聞に折りこまれている水道局のパンフレットは、内容が分かりやすく親しみが持てる。＜女性・60代・区部・長沢系＞
- ・今回東京水読本を配っていただき、いろいろ知らないことが分かり良かったです。引越した時もしいただいていたと思いますが、バタバタしていて全く読んでいませんでした。料金のことや節水も具体例が出ていて分かりやすく書かれ、家族にも節水・節約を呼びかけたいと思います。＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・東京の水道水源や浄水場別給水区域が思いのほか複雑で分かりにくいので、自分の住んでいる地区の水源・浄水施設が一目で分かる地図、もしくは検索サイトがあれば良いと思いました。＜男性・20代・区部・三園系＞
- ・図や字が小さいので、読むのに苦む。高年代の者も見るので活字を大きくするべきと思う。水質に関する問い合わせが特に小さく、苦むので一考して下さい。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・水道ニュースの折り込みがなくなり、ネットで公開するのは知っているが、家族全員で見る機会はなくなった。関心の低下は招いていると思う。給水ステーションの表を見たが、高齢者や病人にとってはかなり遠い。不便である。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

3 広報媒体（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・今回の診断をきっかけに初めて東京水読本をちゃんと読みました。一番知りたかった震災対策ですが、一番近い給水拠点に登りと下りの坂道を抜けた先にあり、実際に重たい水を運ぶにはどんな道具が必要なのか。24 時間もらえるのか。トイレ用の水対策はどうしたらいいのか。もっと詳しい情報がほしかったです。また、PR 施設があることも知りませんでした。行ってみようかな。＜女性・50 代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・子どもに「水はどこからくるの」や、「水はどうやってキレイになっているの」と聞かれることがあるので小さい子向けの水に関する絵本やパンフレットがあれば嬉しいです。＜女性・30 代・区部・三郷系＞
- ・以前、電車内のモニターで、高度浄水処理や水質検査項目を知りました。このような情報発信は今後も続けてほしいと思います。＜男性・40 代・区部・三郷系＞
- ・東京水が安全でミネラルウォーター並においしいということに関する認知度が低いと思います。もっともっと PR してください。（お祭りやフェス等のイベントに便乗や、バナー広告など）。ホームページにアクセスする人は少ないと思います。私も PR イベントで東京水のおいしさに気づいた 1 人です。毎日安心して暮らせるのは、東京水道局の皆様ののおかげです。ありがとうございます。＜女性・50 代・区部・三郷系＞
- ・今までに水道に関して、あまり関心を持たなかったと反省している。また特に水道に関しては読本など配布してもらっていたが読まなかった。区報などで水道に関する記事を簡潔に記載してもらえればと思う。＜女性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・最近東京に引っ越してきたばかりであり、東京の水道水というイメージだけで「おいしくない」、「塩素くさい」と思っていた。冊子だと手に取るのにハードルが高いため、CM やネット広告等で分かりやすい数字等を使って PR してほしい。せっかくおいしい水ならどれだけおいしさを教えていただけたら飲んでみようと思うきっかけになると思いました。＜女性・20 代・区部・朝霞系＞
- ・地域の子どもまつりで水道局のブースがあり、水のペットボトルをいただいたことがあります。購入するミネラルウォーターと変わりなく、おいしいと感じました。ペットボトルのラベルに水道水の安全性を載せたりすると、子どもにも分かりやすく、情報が広がると思います。＜女性・30 代・区部・朝霞系＞
- ・いつもおいしくて安全な水をありがとうございます。水道管取替工事の人手が足りないとテレビで見ました。災害時の給水など知らないことも沢山あるので、水道のことをまたテレビやメディアなどで発信してほしいです。＜女性・30 代・多摩・給水エリア不明＞

4 その他

【不満・不足】

- ・最近水道管の清掃を謳った業者が訪ねてくる。詐欺か。水道局も注意喚起すべき。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞

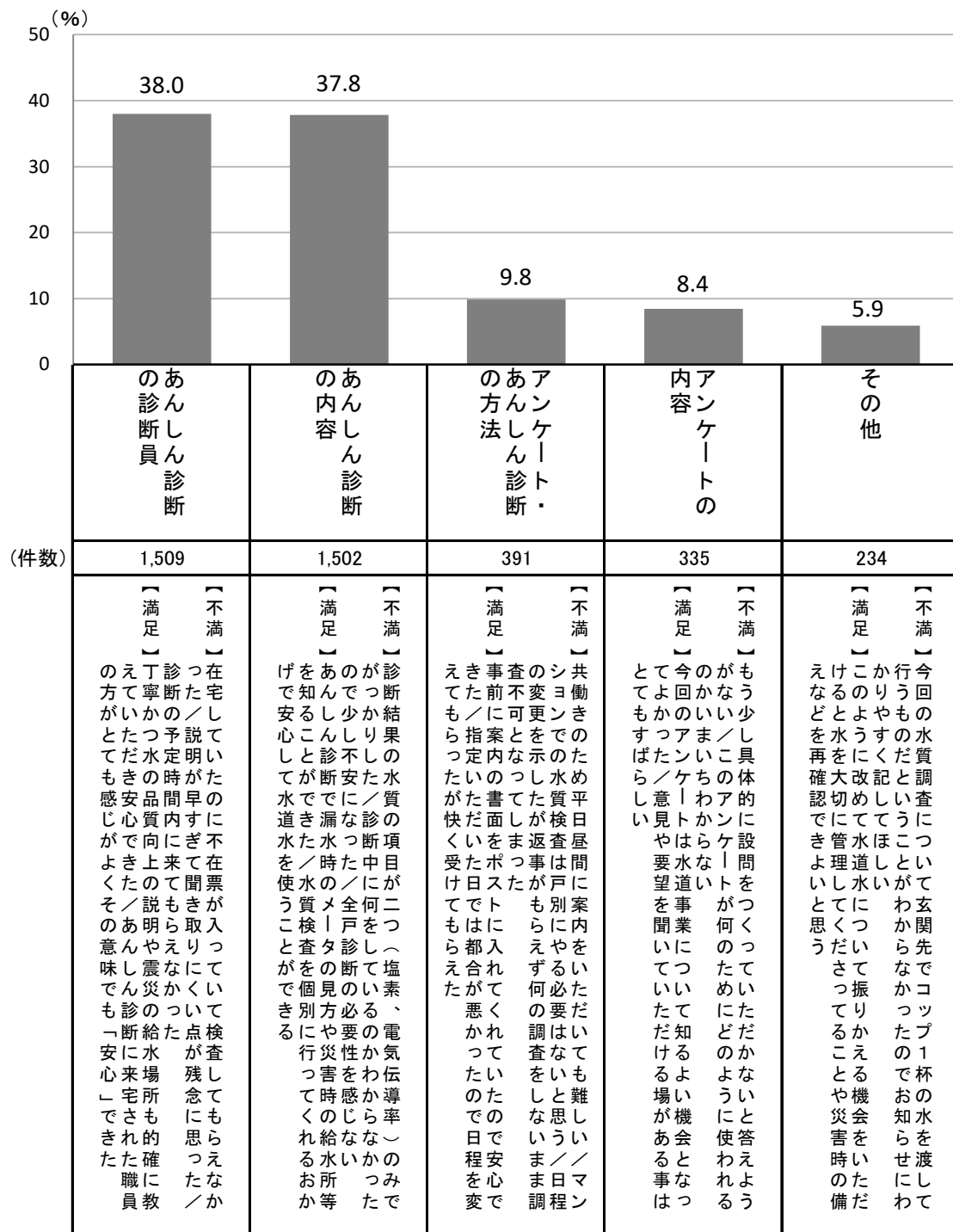
【質の向上・対策に期待】

- ・以前、水道局の下請けの会社の巨大なトラックに自宅前道路をふさがれ、車ですれ違えず怒鳴られました。このような場合の相談窓口があったらいいのにと思いました。＜男性・50 代・区部・長沢系＞

(9) 本アンケート・東京水道あんしん診断

1 「9 本アンケート・東京水道あんしん診断」に対する全般なご意見の傾向

「本アンケート・東京水道あんしん診断」に関するご意見・ご要望では、「あんしん診断の診断員」が38.0%で最も高い割合であった。以下、「あんしん診断の内容」(37.8%)、「アンケート・あんしん診断の方法」(9.8%)、「アンケートの内容」(8.4%)、「その他」(5.9%)となっている。

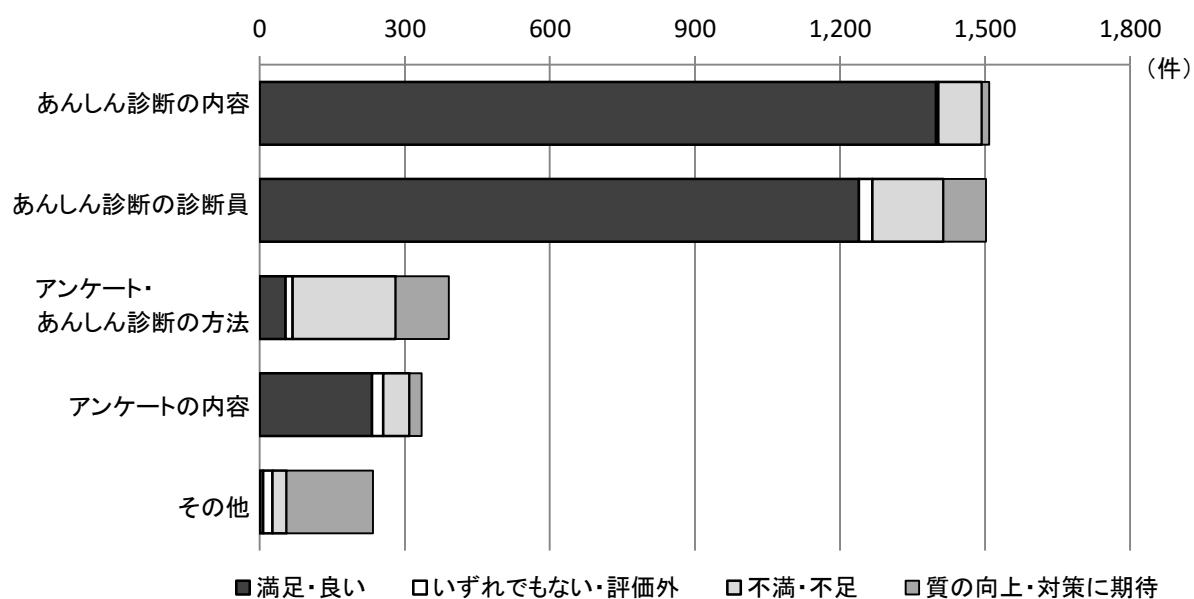


3 「9 本アンケート・東京水道あんしん診断」に対するご意見における評価等の傾向

本アンケート・東京水道あんしん診断に対する評価は、「満足・良い」が73.8%を占めて最も高くなっている。以下、「不満・不足」(13.4%)、「質の向上・対策に期待」(10.5%)、「いずれでもない・評価外」(2.2%)となっている。

項目(中分類)でみると、「満足・良い」は“あんしん診断の診断員”(92.7%)が最も高く、“あんしん診断の内容”(82.5%)、“アンケートの内容”(69.3%)でも高い割合であった。逆に「不満・不足」は“アンケート・あんしん診断の方法”で54.5%と高い割合であった。

		(上段:件数 下段:%)			
	東京 本 ア ン ケ ー シ ン ト 診 断	1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い ず れ も な い 評 価 外	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	3,971 100.0	2,930 73.8	89 2.2	534 13.4	418 10.5
あんしん診断の 診断員	1,509 100.0	1,399 92.7	4 0.3	90 6.0	16 1.1
あんしん診断の 内容	1,502 100.0	1,239 82.5	28 1.9	147 9.8	88 5.9
アンケート・ あんしん診断の方法	391 100.0	53 13.6	15 3.8	213 54.5	110 28.1
アンケートの内容	335 100.0	232 69.3	23 6.9	55 16.4	25 7.5
その他	234 100.0	7 3.0	19 8.1	29 12.4	179 76.5



4 「9 本アンケート・東京水道あんしん診断」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 あんしん診断の診断員

【満足・良い】

- ・在宅時、職員の方とお会いした際、都内の水道事情を聞くことができ、水道水に対する認識が少し変わった。水道水も、飲んでみようと思います。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・東京都の水道水がきれいなことはテレビなどで見ていて知っていますが、ウォーターサーバーに慣れてしまって飲もうと考えていませんでした。今回、職員の方の話を聞き、家族でお水について話をしてみようと思いました。職員の方の話はとても分かりやすく親切でした。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・水道あんしん診断で水質調査の内容の説明の他、災害時の給水車が入る場所等の説明があり、知らなかったことが多くあり大変参考になりました。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・東京水道あんしん診断の診断員の対応が良かったです。耳が不自由のため、筆談して分かりやすかった。本当にありがとうございました。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・今回このような点検をしていただけて、前段でどんなことをするのかや注意点（例えばその場で修理することはないことや不審に思った時の問い合わせ先）を教えていただけたこと、とても丁寧な対応で安心感があり、診断後の説明もしていただきありがたいです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・今回初めて水道あんしん診断をしていただきました。診断員の方がとても親切で、分かりやすく調査内容を聞かせていただき、災害時給水ステーションの紹介もしていただき助かりました。水質検査をしていただき、安心して水道水を飲めることがとても良かったです。小さな孫にも安心して飲ませてあげられます。暑い中ありがとうございました。これからもよろしくお願い致します。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水質検査の後の水を我が家の植木（お花）にかけて下さいました。何気ない優しさにほっといたしました。お疲れ様でした。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・調査員さんに会って猫の飲み水には水道水の方がミネラルウォーターより良いと聞いて良かった。ペット時代なので宣伝して下さい。原発の時は不安があったけどいつまでも日本の水は安全だということを誇りに続けて下さい。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・今回の調査員の対応が不愛想だった。水質調査のために水を汲むように出されたビーカーも、汚れが溜っており、正しい調査をする体制が取られているか、甚だ疑問である。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・水道あんしん診断での診断員さんの説明が不十分だと感じました。簡易漏水調査と一緒に確認しませんでした。残留塩素濃度測定はしましたが、測定する前に簡単に簡易水質調査の説明をした方が良かったと思います。高度浄水処理の紹介や災害時給水ステーションの説明もありませんでした。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・来て下さった女性職員さん、早口で一方向的、事務的でこちらから意見を言う機会さえありませんでした。あっという間に終了とのことで、留守をしても同じだと感じました。時間に追われているのでしょうか。もう少し、相手の気持ちも聞いてほしいと思いました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

1 あんしん診断の診断員（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・あんしん診断の日、たまたま休みで在宅してましたが、不在で調査できなかったとポストに結果票が入ってました。（時間が記録されてましたが、その時間は家にいたのは確かなので。）まじめに取り組んでももらわないとそういう調査員に払っているコストがムダですね。＜男性・年齢未回答・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・このような診断を定期的にしてもらえると、安心度アップ。この診断は、水道局の人が来るのだと思い、質問したのですが、後から見たらそうではないみたい。水道局ではないと分かるようになるか、水道局の人のように、簡単な質問は答えられるようにしてもらえると良い。難しいことは聞いてなかったの。質問に答えてくれたので良いけど、もう少し詳しくが良かった。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・近年、水道局員をかたる詐欺行為が横行していると聞いています。水道は今では当たり前の設備なため、水道局と名乗れば信用してしまうのではないのでしょうか。東京都水道局の皆様にはなんら落ち度はありませんが、現在対策されている制服、ネームプレートだけでは、判断がつきにくいと感じます。新たな対策をご検討いただければ幸いです。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断で、塩素について東京は塩素を出来るだけ少なく調整していると聞き、それまでは「東京の水はまずい」と思い込んでいましたが、試しに飲んでみたらおいしいですね。ペットボトルを買ったり、運ぶのは大変ですし、お金もかかるので、これを機に水道水を安心して使うことにします。検査をした後塩素について、こちらから聞くまで水質について説明なく、「問題ありません」で終わったので、水質の何の値を調べたのか、目的がいまいち明確ではなかったの、とても有益なので説明をしっかりとされると良いかと思います。＜女性・30代・区部・給水エリア不明＞

2 あんしん診断の内容

【満足・良い】

- ・このように水道あんしん診断を行っていただけることは、小さい子どもを育てている中で、安心感につながります。訪問された方も丁寧で良かったです。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・今回のような診断の連絡をいただくのは初めてで、どのような点検かを電話にて聞かせていただき、担当の方が詳しく丁寧に説明して下さり、安心して診断をお願いしました。このようなお知らせはとても親切で、私たちもただ水道代を払っているだけでなく水道局さんへの信頼や提供されるサービスを理解出来ることになり、とても良いことと思いました。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水質検査をしていただいて安心して飲めるのでうれしい診断でした。日頃気になっていたこと（水道管について、災害時の給水について）を係員の方に質問することができ、また、詳しい回答を直接いただくことができたので良かったです。訪問診断の事前の連絡があったため、安心して受けることができました。（詐欺等を警戒してしまうので）＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・毎日、安全においしいお水を水道から飲めること、とてもありがとうございます。こうして調査していただけること、うれしいです。職員のみなさんのおかげで、我が家は、ミネラルウォーターもジュースも買わないですみます。麦茶も紅茶も、水道からのお水でおいしいです。＜女性・40代・区部・金町系＞

2 あんしん診断の内容（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・今回の“あんしん診断”では迅速かつ丁寧な対応で非常に好印象でした。すばやく終わらせていただけたので気軽にやってもらうことができるので助かります。また、診断を目の前でやってもらう安心感もあります。これからも、ぜひ定期的に行っていただきたいです。＜女性・20代・区部・三郷系＞
- ・今回あんしん診断をしていただいて、普段使っている水の水質が問題ないと知り、小さな子どもがいるので安心しました。最後に災害時の水の配給場所を聞き、勝手に、市役所等でもらえると思っていたが、このあたりだと大きな公園と初めて知りました。災害時、情報がなかなか入ってこない中で、事前にこういうことを知っておくと、前もって家族で話し合ったり、準備ができるので、ありがたいです。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・普段、浄水器を使っていて水道水とどれくらい差があるんだろうと質問したところ、両方検査してくれました。数値がほぼ同じでビックリしました。消毒されていない浄水器のデメリットも教えていただき、ためになりました。水道水の安全性も分かり、あんしん診断を受けて良かったです。ありがとうございました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今回、水の調査をしていただき、そのまま水道水をのむことが多いので安心しました。女性の診断員であったことも質問しやすくよかったです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水はおいしくないという印象をずっと持っていたので、今回の診断は水道水を見直す良い機会になりました。まだ多くの方が水道水に不安を持っていると思うので、これからも水質の向上に力を入れていただきたいと思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・先日、あんしん診断に来た人から、東京の水は安心でおいしいと（東京の水がペットボトルで売っている）聞き、テレビでは酒も製造しているとやっていました。安心して飲める水だと知り、良かったと思いました。あんしん診断を受けなかったら分からないままでした。ありがとうございました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・漏水が少々ありと診断されました。出来るならばどこの箇所で発生しているのか等指摘して欲しい。不安感だけしか残らない。今回の診断の意味が良くわからない。単なる報告だけでは、あまり意味がないと思います。修繕費用が発生するのならば、その見積も教えて欲しいと思いました。よろしくお願い致します。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・今回の「東京水道あんしん診断」は61億円かけて全戸訪問する価値はないと思います。それよりも地域に給水ステーションがないのは不安材料です。＜男性・60代・区部・三園系＞
- ・今回の「あんしん診断」の内容は中身が乏しいと感じますが、都は他の自治体ではできない組織力があるので、企画を見直した上で、定期的かつ継続して実施していただきたい。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・今回の訪問に対し、自宅にいてほしいとのことは書いてなかったので、いなくても点検してもらえと思っておりました。任意とは言っても、できればお願いしたいと思っていたので、自宅にいたら出来ると書いておいてほしかったです。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・水道あんしん診断の際、検査のために使った水を無造作に玄関先に投げ捨てたのが気になった。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道水のチェックを平日の勤務時間帯にされると受けたくても、受けることができない。必要性に応じ平日以外の取組も必要。平日のみという対応はいかにも公的サービスらしく、サービスになっていない。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

2 あんしん診断の内容（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・今回の点検もそうですが、平日の昼間以外の時間帯に点検を実施してもらいたい。そうすることによって話や水道事業に対しての理解も深まっていくと思います。共働き世代が多くなるこのご時世、ご一考いただけると幸いです。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・水道診断を毎年でなくても、定期的にやっていただくと、更に安心だと思います。職員の対応は、はっきりして良かったと思います。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水質調査の結果を、文書で（報告書という形）いただけないのでしょうか。相談室に問合せたら、文書ではないとのことだったので。せっかく調査するので記録として残しておきたい。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・今回の診断で漏水無しとのことでしたが、トイレタンクが気になっています。診断時に見ていただいたり、相談にのっていただけたのでしょうか。その時点で気になることは、とっていただけたら良かったなあと思いました。相談は、どこにしたら良いか。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・診断結果の水質について、正常範囲内とのことでしたが、正常値の具体的な表示がパンフレット等には見当りませんでした。記載があればどの程度正常なのかわかり、さらに安心できるでしょう。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

3 アンケート・あんしん診断の方法

【満足・良い】

- ・定期的に水質の検査をしていただけることは大変ありがたいです。不審者も多い中でこのような訪問はどうかと思う方もいると思いますが、事前にご案内の書面をポストに入れてくださったので安心でした。普段、水のことを考える機会が少ないので知らないことも多いのですが、今回の訪問を機に水道局のホームページを開いて情報収集しました。勉強になりました。おいしいお水をありがとう。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・少し不安でしたが診断してよかったです。事前にお知らせを読んでいたので同じ対応だと思ったし、職員の方が任意でPR活動でもあるので、こちらをせかすことなく返事を待っていただけたので安心してお願いしました。漏水の場合どこを見れば分かるかを教えていただけて参考になりました。災害時給水ステーションがどの辺りかを地図パンフレットなどがあればなお参考になると思います。ありがとうございました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・診断員が身分証をきちんと提示してくれたので、とても安心できました。対応も良かったです。時間もかからず、すみやかに終了しました。暑い中ありがとうございました。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・「私どもの都合で、平日が無理である」旨を申し上げたところ、祝日にいらしてくださるとご配慮いただき、本当にありがたいと思います。ご親切にいただき感謝しております。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・先日テレビで水道管の老朽化などによる理由で漏水が起こり、水道料金が上昇する事例を取り上げており、少し気になっていたもので、今回「あんしん診断」のお知らせをいただきタイムリーでとても良いと思いました。また昨今の特殊詐欺の懸念に対し、訪問診断員の詳しい情報も合わせて明記されており、安心しました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・聴覚障害者でも連絡しやすいよう、メールアドレスを記載して欲しいです。訪問日時の変更の件は、電話番号だけなので困ります。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

3 アンケート・あんしん診断の方法（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・今回「あんしん診断」の予定日時は不在であったため、変更の連絡をしましたが、特に不在でも問題がないとの答えをもらいました。結果、漏水について“調査不可”との記載がありました。調査できない可能性があるのに調査員の方の時間をとり、結果として目的の調査を充分に行えないことは、時間の浪費にならないでしょうか。もし問題があったのに結果診断ができなければ診断の目的に合致しないと思われます。診断の方法につき御検討下さい。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・「あんしん診断のお知らせ」の案内が、当日立ち会いが必須なのか、検査をするのにどこまで立ち入るのか（メータの所までか敷地内の蛇口の所までなのか等）がはっきり書かれていなかったもので判断に困りました。はっきりと分かりやすく書くようにして下さい。＜男性・50代・区部・長沢系＞
- ・東京水道あんしん診断の訪問日が不在の日だったため、在宅の日の日時に変更していただこうとお電話しましたが、「水質調査は目視のみ・漏水調査も不在でも行うので変更不要」と折り返しの電話で断られました。お願いしても訪問する気がないのなら、お知らせは不要です。勝手にやってください。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今回のようなあんしん診断は水道局本体が行うべきであって、一般の私企業に依頼するのは適切ではないと思います。私企業は営利を目的としているため、いくら今回のことが無料ということであっても、そういう営利目的が背景にあることを100%排除することはできません。＜性別未回答・年齢未回答・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・今回アンケートに答えるにあたり、スマホでこのページまでたどり着くのには水道局の方に電話で聞いてようやくでした。もっと分かりやすくして下さい。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・水質検査についてキットを送っていただくこと（希望者に）で調査員等の負担軽減も考えられるので、立会う手間暇が負担なので考慮いただけるとありがたい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・この種の検査等ある場合、事前に水道局より直接連絡してほしい。今回、文書に水道局の名称が記入されていたが、昨今の状況を考えると、本当に水道局の委託した仕事かなどの疑いを持ってしまうこともある。連絡の工夫が必要だと思います。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・あんしん診断は、部屋の中（台所）でやるのかと思い、掃除をして準備していた。職員の方が中に入らず、外のままやるのであれば、そこまで知らせてくれるとありがたいです。この方法なら断る人も減ると思います。また、男性が室内に入るのは嫌ですが、女性の2人組なら、（訪問・診断）とても良いと思います。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・過去に水質検査を装い浄水器購入を促す訪問販売に会ったことがあります。被害はありませんでした。水道局の事業として正式なあんしん診断があるということをもっと目立たせた方が良いでしょう。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・先日町トレで集まった時、口々にアンケートに答えてよいのか詐欺ではないかと、不安の声がありました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・今回の調査は、本当に水道局のものなのか、不信感を持ち水道局に事業者名を確認した。訪問による調査には、より信頼し得る情報があっても良いと思う。特に何十年住んでいて初めてのこともあるから。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・「東京水道あんしん診断」のスケジュールが急過ぎます。せめて1ヶ月前まで位に知らせて下さい。アンケートを診断員に直接渡すことには抵抗がありますので、郵送のみがよいと思います。＜女性・年齢未回答・多摩・東村山系＞

3 アンケート・あんしん診断の方法（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・あんしん診断のことを初めて知ったので、最初は新手の詐欺師かと心配しました。ありがたい試みですが、事前に知らせていただけたら安心します。1 軒 1 軒回るのは大変なことだと思います。ありがとうございます。＜女性・30 代・区部・給水エリア不明＞

4 アンケートの内容

【満足・良い】

- ・日頃生活している上で、“水”について深く考えていなかったなと設問を読んでいて感じました。災害時の給水ステーションの場所の確認など私自身も情報を得る努力をしないとといけないと反省しています。＜女性・20 代・区部・金町系＞
- ・毎日の生活の中で水道や水道局の取組を意識する機会は全くないので、このようなお知らせやアンケートはいいきっかけになると思う。＜男性・40 代・区部・金町系＞
- ・引っ越してきたばかりで、よく分からないけれど、今までの場所ではこのようなアンケートすらなかったので、意見や要望を聞いていただける場があることは、とてもすばらしいと思います。＜女性・50 代・区部・三郷系＞
- ・水道管はどれくらいの年間で取替えるのでしょうか。年度末にはあちこちで工事をみかけますが、どういう工事なのか知らないまま通り過ぎてしまいます。震災時にはかかせない「水」について、もっと知る必要があると実感しました。水道局さんの取組を知り、震災時は少しでも役に立つ知識を得たいと思います。そして、「大切な水」を大事にしないととも感じました。水道局さんのお仕事や、「水」についての認識を広く告知するにはどうしたらいいかどう理解したらいいのか自分なりに考えさせられました。いい機会を与えていただきありがとうございました。＜女性・60 代・区部・三郷系＞
- ・あたりまえのように使用している水道水、それゆえ事業にあまり関心がなく生活している。アンケートも正直めんどうと思ったが、こういう取組がないと無関心になってしまうと思い、時間がある時に記入しました。地道な活動だがお知らせ、アンケートは大切だと思いました。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・アンケートを取って意見をすい上げていただける点はとても満足しています。結果がオープンになることを期待しています。＜女性・50 代・多摩・東村山系＞
- ・このアンケートを答えるにあたり、蛇口からあたり前に出てくる“水”があまりに当然のこととなっていて、水道について無知であった自分に気づきました。これをきっかけに関心を持ち水道局の取組にもアンテナをはっていきたいです。安心な水をいつもありがとうございます。＜性別未回答・60 代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断のアンケートによる顧客のニーズ把握について、実施していることを知らなかったことは申し訳ないですが、その姿勢は評価させていただきます。今後に期待したいと思います。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・生活に欠かすことのできない水を、毎日当たり前のように不自由なく使用させてもらっていることにありがたさを感じます。もう少し、水道局がいかに関心を持って国民の生活のために取組を考えてくださっているのか、また災害時の私たちがとるべき行動を、私たちは知っておく必要があると、アンケートを通じて思いました。＜女性・20 代・多摩・給水エリア不明＞

4 アンケートの内容（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・アンケート結果の公表と対策の実施及び生かし方について、反映させているか否かが不明。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・このアンケートはポイントを得ていない。住民は、技術的なことは知らない。水道水が臭い、下水が臭い、工事による通行止めが多い、工事担当者のマナーが悪い等のポイントを調べなければ意味が無い。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・浄水処理、活性炭処理などの浄水を導入されているとのこと、全く知りませんでした。もう少し、オープンにされた方が良いと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・建物への給水方式について、直圧直結など専門用語が使われても良くわかりません。私だけでしょ。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・スマートメーターに限らず、予備知識がないと正確な回答ができない質問が多く感じました。たとえば、水質についても他の地域がどうなのかといった比較からの検討が必要ではないかと思いますし、他にも何を判断基準にし、何を知っていたらはっきり答えられるか分からず「どちらともいえない」が多くなりました。まず、その点を改善したアンケートをいただきたいです。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・このようなかたちで利用者の意見・要望を汲み取り、議論して問題解決して下さい。今までも、こういった活動はされていたのかも知れませんが、知りませんでした。もっと周知徹底した方が、改善が早いのではないのでしょうか。いつもありがとうございます。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・こうしたアンケートや診断の実施を、品質向上のために継続して実施していただくことを希望します。水源の震災対策も教えていただく機会があればお願いします。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・当アンケートを調査実績作り策とせず、将来を見据えた施策へと取り組んで欲しい。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・アンケートを取って意見を聞くのだから、ちゃんと意見を聞いて反映してほしい。「東京水道あんしん診断」の実施は良いことだと思います。水道のことを良く分からない人にとってはすごくためになった。震災の時にちゃんと対応してほしいと思います。対応されないとこちらも不安になるので安心できるように、嫌な思いがないようにと思っています。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

5 その他

【満足・良い】

- ・東京都の水道が「あんしん診断」のように、よりサービス向上に努めた取組をされていることを知り、すごいなと思いました。今後、確実に人口減少は免れないため、早くにどんどん水道料金を見直し、値上げをした方が、将来の世代のためになると思います。また、他の地方事業体は、よりその現象が厳しい状況となるため、他の事業体にも目を向けて下さい。それができるのは、東京都程大きくないとできないと思いますので。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・今まで住んでいた地でこのような調査を受けたことがなく、さすが東京なのかと感心しました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

5 その他（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・東京水道あんしん診断は水道局の自己満足では。実施日の設定が実際の訪問日の前週にギリギリで設定され在宅の都合がつけづらい。ガスの点検のような重要性が少ないため、わざわざ連絡して変更する程のことでもない。実施内容は不在でも点検可能な場合は漏水調査するとあるが我が家は敷地外にメータはあり調査可能であるはずが『調査不可』とのこと。ただ留守を確認し、結果のお知らせを投函しているだけでは。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・調査会社に委託料を支払って、この程度の仕事では全く意味がないのではと思った。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・東京水道あんしん診断の訪問日時の変更をお願いしたかったが、電話のみの受付しか無かった。インターネットやメールで対応してほしい。＜男性・年齢未回答・多摩・地区水＞
- ・今回、訪問日と曜日が合っておらず、どちらが正しいのか問い合わせたが、携帯の上に更に秒数で料金がかかるのはおかしいと思う。そちらのミスを確認するのにこちらが支払うのは違うと思う。新聞でも入れ忘れの電話には10円持って来るか、フリーダイヤルです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

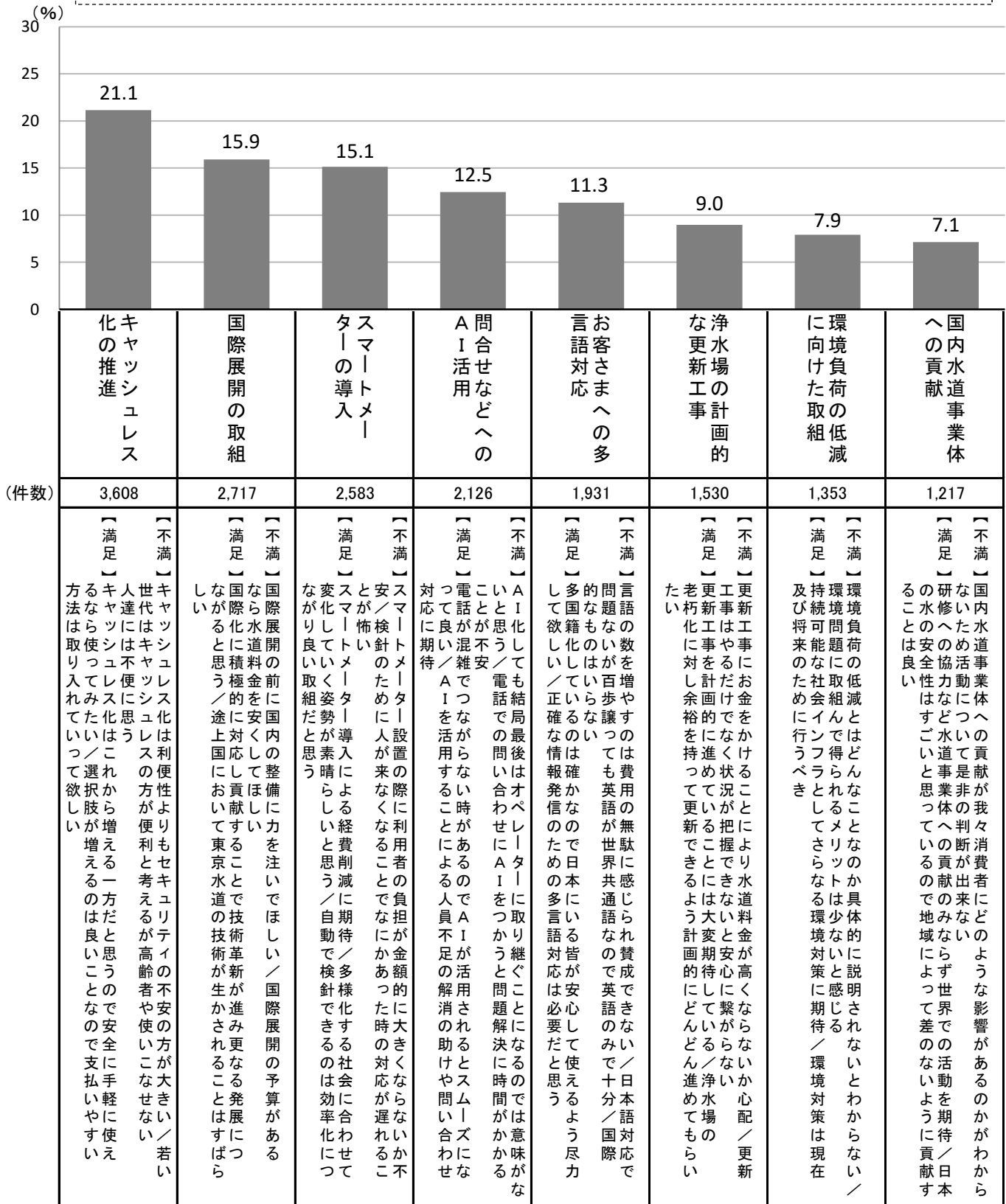
- ・水道水の水質を自分で調べられるキットが欲しい。配管が古くなっているか、どのように確認するか教えて欲しい。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・このようなアンケートの集計結果について知りたい。例えば回収率や年代別、建物の種類別、地域別など。「東京水道あんしん診断」って今まであまり認識がないのですが、毎年、あるいは数年ごとにでも行なわれているのでしょうか。結果のお知らせの用紙も今まで見たことがないように思うのですが。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・こちらは幼稚園です。子どもたちに水道水を飲ませていますが、私どもでも、水道水の水質を簡易的に検査できるキットなどを配布していただけるような企画はおありでしょうか。水質の安全を気にされる保護者の方もいますので。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・残留塩素は個々でなく当日検査の後日地域単位の結果を知りたい。（水質調査結果発表を望む）＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・あんしん診断の訪問日時を知らせるタイミングをもっと早めにいただきたいです。都合もあるので。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・今回の水道あんしん診断で水質調査をやっていただけたので、ポスティングでたまに入っている配水管高圧洗浄は不要だなと判断することができたので非常に良かったと思います。定期的に水道あんしん診断をやっていただけると、不要な物に惑わされる必要が無いので続けて下さい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今回のような取組を初めて体験しました。職員の方も不慣れな感じでしたが、水道事業に関する取組の内容などは、ほとんど情報がないため、定期的に行われるのもいいことなのではないかと思いました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

(10) 今後の取組

1 「10 今後の取組」に対する全般なご意見の傾向（※）

「今後の取組」に関するご意見・ご要望では、「キャッシュレス化の推進」が21.1%で最も高い割合であった。次いで、「国際展開の取組」（15.9%）、「スマートメーターの導入」（15.1%）、「問い合わせなどへのAI活用」（12.5%）、「お客さまへの多言語対応」（11.3%）などとなっている。

※「今後の取組」については、8つの取組をE～H票でそれぞれ2件ずつに絞って質問している。
（それぞれの票数については第1章調査概要を参照）



2 「10 今後の取組」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

これらの8つの取組に対するご意見を、性別、年齢別、地域別、給水エリア別にみたが、特に大きな違いや傾向は見られなかった。

			(上段:件数 下段:%)								
水質			1 の キ ヤ ツ シ ユ レ ス 化	2 国 際 展 開 の 取 組	3 の ス マ ー ト メ ー タ ー	4 A 問 合 せ な ど の 活 用	5 多 お 客 語 さ ま へ の 対 応	6 更 新 工 場 の 計 画 的 な	7 向 環 境 負 荷 の 低 減 に	8 貢 献 内 水 道 事 業 体 へ の	
延べ回答数			17,065 100.0	3,608 21.1	2,717 15.9	2,583 15.1	2,126 12.5	1,931 11.3	1,530 9.0	1,353 7.9	1,217 7.1
性別	男性	7,088 100.0	1,388 19.6	1,165 16.4	1,140 16.1	832 11.7	783 11.0	688 9.7	544 7.7	548 7.7	
	女性	9,765 100.0	2,180 22.3	1,502 15.4	1,413 14.5	1,274 13.0	1,115 11.4	834 8.5	791 8.1	656 6.7	
年齢別	19歳以下	402 100.0	90 22.4	58 14.4	55 13.7	60 14.9	44 10.9	29 7.2	36 9.0	30 7.5	
	20代	1125 100.0	253 22.5	166 14.8	164 14.6	145 12.9	151 13.4	83 7.4	99 8.8	64 5.7	
	30代	2,107 100.0	440 20.9	303 14.4	320 15.2	302 14.3	258 12.2	192 9.1	172 8.2	120 5.7	
	40代	2,485 100.0	528 21.2	372 15.0	361 14.5	319 12.8	322 13.0	240 9.7	175 7.0	168 6.8	
	50代	2,757 100.0	576 20.9	420 15.2	436 15.8	358 13.0	296 10.7	262 9.5	205 7.4	204 7.4	
	60代	3,003 100.0	606 20.2	528 17.6	438 14.6	351 11.7	344 11.5	270 9.0	222 7.4	244 8.1	
	70歳以上	4,970 100.0	1,071 21.5	827 16.6	774 15.6	567 11.4	492 9.9	439 8.8	425 8.6	375 7.5	
地域別	区部	9,725 100.0	2,086 21.4	1,490 15.3	1,447 14.9	1,238 12.7	1,119 11.5	880 9.0	765 7.9	700 7.2	
	多摩	7,223 100.0	1,498 20.7	1,198 16.6	1,121 15.5	882 12.2	792 11.0	646 8.9	578 8.0	508 7.0	
給水エリア別	金町系	2,407 100.0	547 22.7	325 13.5	354 14.7	326 13.5	257 10.7	221 9.2	206 8.6	171 7.1	
	朝霞系	2,845 100.0	592 20.8	458 16.1	425 14.9	368 12.9	339 11.9	246 8.6	226 7.9	191 6.7	
	三郷系	3,846 100.0	812 21.1	590 15.3	581 15.1	480 12.5	441 11.5	351 9.1	294 7.6	297 7.7	
	三園系	804 100.0	178 22.1	131 16.3	111 13.8	91 11.3	94 11.7	80 10.0	56 7.0	63 7.8	
	長沢系	602 100.0	124 20.6	105 17.4	94 15.6	79 13.1	71 11.8	48 8.0	50 8.3	31 5.1	
	小作系	1,037 100.0	209 20.2	172 16.6	178 17.2	120 11.6	105 10.1	95 9.2	91 0.6	67 6.5	
	東村山系	4,062 100.0	813 20.0	669 16.5	638 15.7	502 12.4	449 11.1	377 9.3	320 7.9	294 7.2	
	地区水	413 100.0	88 21.3	70 16.9	58 14.0	51 12.3	46 11.1	40 9.7	36 8.7	24 5.8	

注 性・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

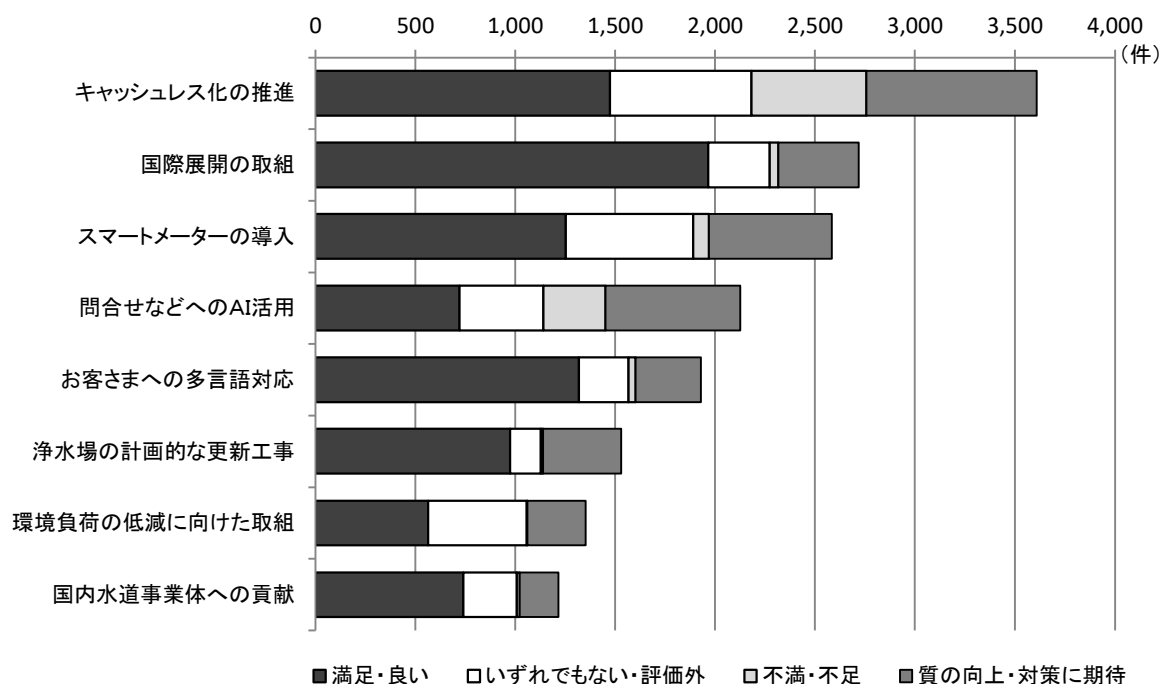
3 「10 今後の取組」に対するご意見における評価等の傾向

今後の取組に対する評価は、「満足・良い」が52.8%で最も高くなっている。以下、「質の向上・対策に期待」（22.0%）、「いずれでもない・評価外」（18.9%）、「不満・不足」（6.3%）となっている。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は、割合の高い順に“国際展開の取組”（72.4%），“お客さまへの多言語対応”（68.3%），“浄水場の計画的な更新工事”（63.7%），“国内水道事業体への貢献”（60.8%），“スマートメーターの導入”（48.5%），“環境負荷の低減に向けた取組”（41.8%），“キャッシュレス化の推進”（40.9%），“問合せなどへのA I活用”（33.9%）の順であった。

また、「質の向上・対策に期待」では、“問合せなどへのA I活用”（31.8%）が最も高く、次いで“浄水場の計画的な更新工事”（25.6%），“スマートメーターの導入”（23.8%）などとなっている。

	期今 待後 度の 取組 への	(上段:件数 下段:%)			
		1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い 評 価 れ 外 で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	17,065 100.0	9,013 52.8	3,230 18.9	1,071 6.3	3,751 22.0
キャッシュレス化の推進	3,608 100.0	1,475 40.9	706 19.6	576 16.0	851 23.6
国際展開の取組	2,717 100.0	1,966 72.4	305 11.2	44 1.6	402 14.8
スマートメーターの導入	2,583 100.0	1,253 48.5	637 24.7	78 3.0	615 23.8
問合せなどへのA I活用	2,126 100.0	721 33.9	420 19.8	309 14.5	676 31.8
お客さまへの多言語対応	1,931 100.0	1,318 68.3	249 12.9	35 1.8	329 17.0
浄水場の計画的な更新工事	1,530 100.0	975 63.7	153 10.0	11 0.7	391 25.6
環境負荷の低減に向けた取組	1,353 100.0	565 41.8	493 36.4	3 0.2	292 21.6
国内水道事業体への貢献	1,217 100.0	740 60.8	267 21.9	15 1.2	195 16.0



4 「10 今後の取組」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 キャッシュレス化の推進

【満足・良い】

- ・クレジットカードを使わない方のために、スマホアプリでの決済を選択できるようになるのは、水道局と顧客の効率化と利便性の向上につながると思います。セキュリティ対策が前提の話ですが。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・キャッシュレス化ですが、専用アプリもこれだけ増えている中で、コンビニ等でサッと支払いを済ませることが出来るのは、大変便利だと感じます。＜男性・20代・区部・三郷系＞
- ・支払うお金はあるが、支払いに使う時間がなかなか取れないので、キャッシュレスで支払い出来るとかなり助かります。ぜひ早い導入を期待します。＜女性・30代・多摩・地区水＞
- ・料金支払い方法の多様化は自分にあったチョイスができ、生活しやすい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道料金の払込みの手間が省けていいと思います。ポイント制にしてグッズと交換できたり、浄水場のツアーに参加できたりすると面白いと思います。いつも安全できれいなお水を供給していただき感謝しております。ありがとうございます。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・今まで口座引落を利用していたのですが口座を解約したため、仮に請求書払いにしています。キャッシュレス化は時代に合っており、私も子どもに教えてもらっています。ぜひスマートフォンアプリも利用したいと思っています。楽しみにしています。＜女性・60代・多摩・長沢系＞
- ・消費増税で消費者の負担が増えた今、キャッシュレス化は欠かせないと思う。夫婦共働き家庭が増えて時間の自由も減っているため、アプリで時間を有効に活用できることは私たちの生活を向上させると思う。＜女性・20代・多摩・東村山系＞
- ・キャッシュレス化の導入はいいと思います。スマホでのポイントなどキャッシュレスにすることのメリットなどがあれば導入がさらに促進していくと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・キャッシュレス化について、我が家はカード払いなので手間は少ないが、毎回振込の人などはスマホアプリで払えると楽で良いと思う。検針結果などもアプリで通知されれば使用量や料金の把握ができて節水の啓発に有効と思える。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・急速にキャッシュレス化が進んでいますし、あらゆるタイプのキャッシュレスを導入して消費者の使い勝手の良い環境になると徴収率も上がるのではと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・現在、賃貸マンションでいつまでいるか分からないので、面倒で支払いを口座振替にしていなかったのですが、アプリで支払えるようになると手間がなくとても便利だと思います。毎回コンビニまで行くのが面倒でした。＜女性・30代・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・特にキャッシュレスにする必要はないと思う。もし、キャッシュレス化にするにあたって、設備投資などにお金がかかるのであれば、なおのことやめてもらいたい。そのようなことにお金を使わず安心安全な水道をより低価格で提供してもらいたい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・スマホを持っていることを前提としたキャッシュレス化は困ります。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・キャッシュレス化については、安全性に不安もあり、特に不便のないことから積極的に使ってみようとは思わない。＜男性・60代・区部・三郷系＞

1 キャッシュレス化の推進（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・キャッシュレス化には反対です。スマホ決済などのセキュリティを私は全く信用しておりません。政府は何も諸外国の真似をする必要はなく、国民が「必要だ」との声を上げていないのだから。無理に導入されると迷惑です。若い世代には便利かもしれませんが。高齢者には混乱の種です。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・キャッシュレス化は公共料金でもやってしまうと、今の日本の制度上、確定申告などの時に分かっていくなくなったり記録が残らなくなったり、役所などでの証明ができなくなるので反対。時代に国がついていけない。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・スマートフォンアプリはスマホを買い替えるとまた手続きしなおすこともあるので不便です。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・キャッシュレスは昨今、様々な問題(主に脆弱性から)により、確実性がないのであればインフラに対して使用するのには抵抗を感じる。また、キャッシュレス化の費用を捻出するよりも、東京の水道水の素晴らしさをもっとアピールしてほしい。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・キャッシュレス化が多方面で進んでいて、そういったことが必要なのだろうとは理解しているのですが、難しいという思いがぬぐえないでいる人も多くいることを知っていてもらいたいと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・スマホアプリによる料金支払いは、情報（個人）の漏洩等の心配があり、躊躇してしまう。お年寄は、余計にそう思われると思う。スマホの使い方もあまり分からないので、それ自体難しいと思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・あらゆる分野でキャッシュレス化が強化されてきている昨今ですが、利便性と相反して支払い事故やトラブルも複雑になる懸念があるため、ご時世上、致し方ないのかもしれませんが、家計費が分かりやすく管理しやすい、シンプルな現金取引を一番好みます。したがって、キャッシュレス化は遺憾に思っております。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・キャッシュレス化については、既に口座引き落としやクレジットカード払いで事実上のキャッシュレス化と考えられるので、アプリ等の推進は不要と思います。水道料金の徴収だけの単純なプロセスのために、アプリ等の開発に予算を振り分ける必要もないのではと思います。そしてシステムの開発が低予算で脆弱なのであればかえって不要なトラブルのリスクを抱えるだけだと思います。仮にキャッシュレス化ということであれば、水道料金の徴収だけにとどまらず、都内の全ての水道光熱費や税金について総合的に開発されるのだとすればまたそれは良いのかもしれない。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・キャッシュレス化はいいですが、領収書を発行できるようにしてください。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・キャッシュレス化は便利だとは思いますが、新たに個人情報登録しなければならないなど、利便性に供うリスクが怖い。長年の構築されたシステムの安心感があるので各自支払い方法が選べるようにしてほしい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・キャッシュレス化について、スマホアプリで支払い状況や使用歴が確認できたり、季節に応じてアドバイス（冬場はお風呂の利用が増えるので節水のアドバイスなど）をもらえたりすると思う。水への関心が高まるし、普段何気なく使っている水が、生活の必需品であるとの意識が高まると感じる。あればぜひ使ってみたい。＜女性・30代・区部・三郷系＞

1 キャッシュレス化の推進（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・利用者に選択肢が増えるのは時代の流れ的に悪いことではないが、キャッシュレス化に相当な費用がかかるならやるべきではない。生きていく上で必要不可欠な水道水の料金値上げにつながるようなサービスは過剰であるし、過剰サービスしなくとも生きて行く上で必要不可欠な水道水を、キャッシュレス化していないからという理由で使わないという人はいない。キャッシュレス化に経費をかけるくらいなら、そのお金を安全・安心に使うべき。人不足で管理する人が減ってきているはず。今後さらに人不足となるだろう。その状況でも、人によって安全管理を徹底するシステムにこそ費用を投入してほしい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・私たちなど若い世代はキャッシュレスやスマートフォンでの支払い等はいいいのかなとは思いますが、母や祖母の世代はとても嫌がっています。できない、分からない、今までどおりを変えたくない等が多いので“全てそちらに移行します”という風にはしてほしくないです。＜女性・30代・多摩・小作系＞
- ・高齢者の何割かの人にとって、キャッシュレス化は馴染めない。或いは、手続きの複雑さに抵抗を感じるのでは。また、高齢者が亡くなった時に、後継者にスムーズな契約移管が出来ずに給水ストップ等、思わぬトラブルが発生し兼ねない。この辺りへの配慮ができるのか。＜男性・20代・区部・朝霞系＞
- ・マイナンバーも含めて国としてキャッシュレス化を推進していく方針であるが、安全性、個人情報等の管理が気になる。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・増税後、キャッシュレス決済は数パーセント安くなる対応をしてくれるところもあったのに、水道料金は10%かつ安くなる対応はあるのか、またそれについて告知・周知する力があるのか、甚だ疑問です。軽減税率が導入されてもいい分野だと思っていたので残念です。せめて一般家庭だけでも改善されないかなといまだに思っています。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 国際展開の取組

【満足・良い】

- ・日本は雨天が多い分、水害も多々目立ちますが、世界の中では、水が汚れていたり水が不足している地域が多くあると学びました。日本の豊富な水源をねらい他国の裕福層の人達が土地を買っていると噂も流れています。そんな中、日本の技術で国際社会の水が不足し困っている人々を助けることはとても素晴らしく、長い目でみれば日本の国土の安定にもつながると思います。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・生命を維持していく上で水は不可欠。そのためには安心していつでも飲めることが必要です。外国の不衛生な水しかない所や砂漠地や、遠くまで水を汲みに行かなければならない人達に、日本のように蛇口をひねればきれいな水が飲めるようにしてあげれば、どんなにかありがたいことと思います。日本の優秀な技術をそうした地域の人達のためにも役立てて欲しいです。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・水道は最重要なインフラとして、国や地域にかかわらず、どこにおいても必要不可欠な設備であると考えます。この点で、清潔・安全かつおいしい水の供給の分野で、日本の技術は世界をリードしていると思うので、それを第三国へ供給していくことには大賛成です。加えて災害に強い設備という点においても、東京は経験が豊富なので、十分世界に価値あるインフラを援助できると思います。＜男性・50代・区部・三郷系＞

2 国際展開の取組（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・安全な飲料水を十分に得られる環境は世界でもとても少ない。その貴重な環境を持つ東京の水道局が国際展開をする意義は大きいと思う。ぜひ東京だけでなく他府県も含めての技術、人材を海外へ展開してってもらいたい。技術のある定年退職後の方々にも参加していただくのは同年齢として期待するところ。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・途上国への支援として自分の生まれ育った東京都が技術や労を惜しまずに働きかけていることはとても誇らしく思います。ぜひ今後も力を入れて欲しい。そういう支援はいつか巡り巡って自分達に返ってくると思います。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・河川や井戸水を飲むしかない暮らしの人々の水が、利権や環境破壊により汚染されたり、摂取できなくなったりしています。貧しい暮らしの人々は水を買えません。汚染水で深刻な健康被害も出ているのに、それを飲むしかない人々が多くの国にいます。どうぞ早急かつ積極的に安全な水が安価に供給されるようお取組下さい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・途上国の中には、飲料水を確保するため子ども達は何キロも離れた場所に水を汲みに行ったり、劣悪な飲料水のために命を落としていたりしている現状があります。東京水道の技術力をぜひとも活かして、より一層国際貢献していただきたいと思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・発展途上国の人々に物を与えたり“奉仕”することをメインとせず彼らに安全な水を飲めるようにするまでの過程を教え、彼ら自身で取り組めるようにすること。＜女性・19歳以下・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・国際展開は観光誘致のためなのか、政治的意味合いなのか、援助国交なのか分からない。国内でも山村、島など上下水道の整備が充分とは思えないのに、海外への取組と手を広げすぎでは無いかと思う。その費用はどこから出るのか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・日本の水道は経年劣化で近いうちに大変なことになると思います。今は外国のことより自国内のことに力を入れた方がよいと思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・途上国の水道事業改善は日本国として行うべきで、東京都がなぜ行うのかわかりません。そのお金はどこから出ているのでしょうか。お金が余っているなら水道料金を安くして下さい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・多言語は外国人が非常に増えたので良いとしても、国際展開の取組は日本ほどの清潔さを求めている国がほとんどなので無駄だと思う。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・国際展開より、国内の水道管の修繕や取り替えにもっと力を入れてほしい。途上国が求める技術と、東京の水道事業の技術はまた異なる所も多いと思う。協力的なのは良いとは思いますが、あまり関係がなさそうに思っています。＜男性・40代・区部・給水エリア不明＞
- ・水道局での取組は限界があるし、無理があり、相手国から依頼がない場合を除いて止めた方がよいと思う。理由は、日本と水道システムが全く異なるから。日本は水源、浄水、配水、水質管理、管路整備を一環して効率的に行っている。水道に対する意識と社会インフラができていない。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・取組についてどの程度行なっているのか知らされていないと思うので、周知徹底をした方がより理解されやすいと思う。その際、水道代の一部が使われているのか、財源についても詳しく知らせた方が理解が進むと思う。＜女性・60代・区部・金町系＞

2 国際展開の取組（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・国際展開の取組はすばらしいと思うが、長期的に支援していかなければ、水道管等を破壊して金属として売り払って一時的な金銭を手に入れる手段になってしまう。大変なことだとは思いますが支援するからにはぜひ、その辺りも徹底して取り組んでいって欲しいと思う。＜女性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・安全な水を飲めるよう、トップクラスの日本の技術を途上国へ発信し、テレビなどで子どもたちが泥水をくみ、生活している映像が無くなる時代がくることを期待しています。頑張ってください。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・技術の海外展開に関しては、日本の技術力アップにつながる研究費用をまかなえるよう、企業とタッグを組み進めて欲しいと思います。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・途上国の求める水道に関する事項と水道局の提供するものとのギャップがあると思われるので、支援は限定した方がよいのではないのでしょうか。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・取組事体は良いことだと思うが、財源が十分にあってやっていることなのか、よく分からない。他国の面倒を見る前に自分達の水道の財源を優先するべきではないのか。税金が景気の良かった頃のままの感覚ではいられないと思う。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

3 スマートメーターの導入

【満足・良い】

- ・スマートメーターを積極的に導入して、コストカットを進めてほしい。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・スマートメーター導入により検針業務の負担の軽減、新規業務への人材力資源の有効投入の実施。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・検針時、車を移動させないと検針が出来ないため、検針時は必ず在宅をしていないといけなくて多少不便を感じます。スマートメーターを付けて自動的に検針を行っていただければすごく助かります。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・スマートメーター導入によって、トラブルを早期に検知できるようになり、検針ミスがなくなるなどのメリットがあると思うので期待しています。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・検針が自動的に行われるのが望ましいと思う。家の敷地内にやはり人が入ってくるのに抵抗がある。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・初期費用はかかるかも知れないが、長い目でみると人件費の削減やサービス向上につながればよいと思う。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・水は命にかかわるものであるため、生活していれば必ず使うもの。1人暮らしの世帯が増えていることを考えると、スマートメーターを利用した見守りサービスは高齢化社会に対応したものであり、とても期待しています。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・現在、検針は人の手で行われていますが、これが自動的に行うようになれば、人件費削減に繋がります。今後さらに良いサービスへと発展して行けば水道事業にとっては有益になる筈だと思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・導入によりコストダウンを図り、一層安全安心な水の供給に充ててもらいたい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

3 スマートメーターの導入（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・スマートメーターの導入には多くの資金と労力がかかると思われますが、その結果に期待致します。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・スマートメーターの早期導入を期待します。導入コストは発生しても長い目で見れば良いのではないのでしょうか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・スマートメーターは生活の中をのぞかれているようで快適なものではない。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・自動的に検針というのは、人員の削減につながるのだと思いますが、人が検針してまわることのメリットはなかったのか。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・過去2回、2ヶ月毎の検針時に漏水を指摘され修理したが、スマートメーター化で見守りサービスが現状程度、維持されないのではないかと思います。結果としてサービス低下大になるのではないかと。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・スマートメーターの利便性は消費者にとってあまりなく、個人情報ばかり収集され利用されているように思う。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・スマートメーターにすると、検針時に使用量の増加等漏水に関する情報が口伝えに提供されないのではと心配してしまう。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・便利で人件費削減にもなりそうなスマートメーターに期待する反面、誤動作や、災害時にも正常に作動するのか等、不安な面もあります。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・スマートメーター導入について、高齢化に向けて、また長い目で見れば経費節減にも必要なことではと思うが、年のせいか個人情報に関する不安が先立ってしまいます。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・スマートメーターが正確に計れるものなのか、人の手を使って点検が必要になっていくかと思っています。外にあるものは特に何かの原因で故障の恐れがあると思うので、その辺のことをやっていただけるなら導入しても期待できそうです。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・スマートメーターを導入し、通常と異なる使用量などの場合は、その都度、登録先に連絡があると、事故等を未然に防げ、限りある資源である水を無駄にすることなく、環境に良いと思います。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・便利なことの導入は基本的に賛成ですが、その分の経費、費用が水道代に加算されるのであれば困ります。その場合は詳しい説明をお願いしたいです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・スマートメーターを導入した場合、わずかな水の変化（漏水）などを即座に分かると助かる。検針の時には、かなりの時間漏水している可能性もありですね。メータを自分で見に行く習慣がないためスマートメーターに期待します。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・スマートメーターで検針の人手不足が解消されたり、細かな管理が出来るメリットは大きいですが、便利な反面、在宅が分かってしまったり、プライバシーが守られるのか心配が残ります。その点はしっかり管理していただきたいです。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

3 スマートメーターの導入（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・新システムを導入すると、それを悪用しようとする者が必ずでてきます。これに予め対処するために、局内のみでなく、外部の専門知識を取り入れて、悪用の諸ケースについて、十分対策をとってからスマートメーター方式を策定して欲しいと願います。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・見守りサービスは他にも別な業種、団体がはじめてますので重複しないようにお願いします。＜男性・年齢未回答・多摩・東村山系＞
- ・スマートメーターによる見守りサービス、使用量のグラフ化や料金のグラフ化等、水道に関するデータを管理できるスマホアプリも開発して欲しい。＜男性・40 代・区部・給水エリア不明＞

4 問合せなどへの A I 活用

【満足・良い】

- ・電話が混雑でつながらない時があるので A I が活用されるとスムーズになって良いと思います。＜女性・20 代・区部・三園系＞
- ・A I に期待もしますが、人手が足りなかった箇所等に振り分けられ両方がうまく活用されるといいなと思いました。＜女性・70 歳以上・区部・三園系＞
- ・A I 活用は興味深いです。テレフォンオペレーターの方もやはり人間なので話し方や対応によってはこちらも不快になることがあります。A I はどんな問い合わせにもフラットに対応できるのがとても良いと思います。引越す際の連絡など事務的な手続きなどからどんどん A I を活用していただきたいと思います。＜女性・30 代・区部・三郷系＞
- ・いざという時に、つながりにくい電話（コールセンター窓口等）、システムもパニックや苛立ちの原因となるため、改善策としては大いに期待できると思う。＜女性・50 代・区部・三郷系＞
- ・問い合わせ対応への A I（人工知能）の活用は高騰する人件費のコスト削減の面からも有益であると期待しております。＜男性・50 代・区部・三郷系＞
- ・A I 活用は、積極的に行い、サービスの質の向上、また、本当に問い合わせたいことがある人がスムーズに対応してもらえるようになると思う。＜女性・30 代・多摩・小作系＞
- ・老朽化が進んでいるのか、水道管のトラブルをよく耳にするようになりました。そういったトラブルは起こり出すと多発するので A I の活用により、よりスムーズに対応していただけたらありがたいです。水がなければ生活できないので。＜女性・40 代・区部・朝霞系＞
- ・A I がどのように活用されるのかについて詳しくないが時間・経費の節約になるものは積極的に使えば良いと思う。＜女性・60 代・区部・朝霞系＞
- ・これからの新時代に対応して行くためにも、いろいろと新しい新技術を用いて、未来につなげることをしていただきたいと思います。＜男性・60 代・多摩・朝霞系＞
- ・A I 活用によって、平日の夜間の時間帯や休日でも対応していただけるようになると嬉しいです。＜女性・20 代・多摩・東村山系＞
- ・こんなこと聞くために問い合わせるのもと、ためらうことがあるので、A I の活用で気軽に疑問を解決できるといいと思います。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・A I 活用で人件費等の間接費が下がり水道料金に反映されること、より安心安全な水が安定的に供給されることを期待します。＜男性・40 代・多摩・東村山系＞

4 問合せなどへのA I活用（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・A I活用についても現場業務の質の向上や省力化、効率化に資すると思いますので、積極的な活用を大いに期待しています。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・A I活用により、電話による待ち時間が軽減されるといいなと思います。＜女性・30代・多摩・給水エリア不明＞
- ・A I活用はちょっと楽しみなので利用してみたいです。＜女性・年齢未回答・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・機械的な電話の取次ぎには、自分の必要な部署につながるまでに時間がかかり過ぎることが問題だと思う。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・A Iで便利になるのはいいと思いますが、人間と同じような柔軟な対応が出来るのか不安があります。＜女性・20代・区部・三郷系＞
- ・お問い合わせにA Iの活用とありましたが、やっぱり人が良いです。声や温度を感じられるからです。電話で問い合わせた時、とっても感じが良く温かい対応をして下さったので。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・高額な開発費をかけてA Iを導入する必要は無いと思います。＜男性・50代・多摩・地区水＞
- ・A Iは、いくつかの企業のホームページで問い合わせに利用したことが何度かあるが、はっきり言って使いものにならない。質問を正しく認識しないし、回答も的外れが多い。＜性別未回答・50代・多摩・地区水＞
- ・スマホの検索もそうだが、自分の意図している質問に対して適切でない方向の答えが出てきたりする。そういった意思の行き違い等があるのでやはり、人対人の対応は不可欠。最近では人の削減から電話のお話中、順番待ちが多すぎでうんざりすることも多く、必要以上のA Iの活用は、かなりのサービス低下となると思う。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・A Iの活用については良い面と良くない面があると思う。問い合わせに迅速にレスポンスしてくれる点は良いが、こちらから伝えたい微妙なニュアンスを対話のやりとりがないとうまく伝わらない可能性もあり、ニーズを完全にクリアできるか不安である。窓口の人とお客との直接的な会話がないと問題解決に致らないケースが出てくると思う。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・そもそもA Iでどんな情報処理をするのか、明記していない。ただ水道水は口に入るもの、サービス向上を目指してとのことなのに機械が対応するのは不愉快。ちゃんと人間が話を聞いて対応して欲しい。電話をして、係員につながるまで延々とテープ音声につき合わなければならないのも、本当はとても失礼なこと（水道局だけではなく、どこの事業者もですが）。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・A Iについては、老朽化による問題発生や適切な給水ネットワークの検討（予測、検知）など省人力化も含め活用が期待されると考えます。生活インフラの重要性を踏まえ、重点的な活用方法の研究を進めていただくよう願います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・A I活用の件、若い世代には当たり前のことで便利になると思いますが、70代の両親は問い合わせの際の自動音声&プッシュ回線使用が難しいと嘆いています。高齢者に分かりやすいものであればA I賛成ですが、アナログ世代への優しい対応もぜひお願いします。＜女性・50代・区部・金町系＞

4 問合せなどへのA I活用（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・A Iを活用することで、類似の問い合わせに対する蓄積が期待でき、回答者によって対応が異なることは減ると思われるが、個別案件の細かなニュアンスを、どう捉えてくれるのか若干不安が残る。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・A Iを活用することによって人件費などの削減になると思うし、24時間対応も可能であると考えますが、どこまでA Iを活用していくのだろうかという疑問です。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・A I活用も優秀で便利なので広がって行くことはいいと思いますが、高齢者や電話口で再確認したい人、誤入力などむしろ時間がかかりサービス向上とは言えないこともあると思う。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・A I活用は時代の流れで仕方ないと思うが、それらは学習能力があると聞いている、やはり経験値で完成されていくと思う。どのくらいの時間がかかるか分からないので、マンパワーの手伝いが不可欠だと思う。そこらへんを考慮して移行して行っていただければと。満足度が低くならない工夫をお願いします。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・A I活用は他企業のものを利用したことがあるが、8割方、満足した答えが得られなかった。明確な答えが返ってくるものだといいののですが…。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・問い合わせ等にA Iを活用することで、人件費の削減になって良いとは思いますが、自分の望んでいる解答が返ってくるのか心配な部分があります。しかし、A Iを取り入れてどのくらい良くなっていくのか期待しています。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・A Iの活用で、問い合わせがスムーズにいくようになったり、業務の効率化が図れていくのであればとても魅力的であると思います。ただ、新たな試みですので、思ったとおりの対応にならなかった、返答に納得がいかなかった等トラブルが起きないかは心配です。＜女性・30代・多摩・給水エリア不明＞

5 お客さまへの多言語対応

【満足・良い】

- ・外国人の方で住んでる人が増えてきて、ルールや使い方をしっかり理解していただくためにも必要だと思うのでとてもいいことだと思います。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・私自身が海外生活をしていた時、公共料金の支払方法、開設の仕方等、言葉が分からなくてとても苦労した経験上、やはり、日本に在住の外国の方々の不安感や負担に思う気持ちが随分と取り除かれると思います。ぜひホームページでの言語対応からお願いしたいと思います。よろしくお願いします。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・多言語対応については、昨今、外国籍の方も増え、様々な職種でよく見かけるようになったと思います。日本で働いている方々は、日本で暮らし、各々の部屋や家で水道の契約は不可欠なライフラインとしてされていると思います。したがって、契約者が理解して正しく利用できるよう多言語化は推進すべきです。＜男性・20代・区部・三郷系＞
- ・東京は特に外国人の居住者が増えている。グローバル化されている。国際都市東京は分け隔てなく情報発信し、分かりやすい水道をと願う。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・日本に住む外国人も増え、トラブルがあった際に母国語で対応してもらえるのは、安心するだろうし、いいことだと思います。ただ、問い合わせは多いものではないと思うので、どこまで対応していくのか難しいかもしれませんね。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

5 お客さまへの多言語対応（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・多言語対応することにより、日本に住む外国人の利便性・居住性が向上すると思う。その結果として外国人の移住増加に寄与すると思う。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・東京水読本のような親切ですばらしいパンフレットをたくさんの外国の方にも読んでもらい、東京の水の良さや水道局さんの取組をもっともっと知ってもらいたいと思うので、いろんな言語版を製作してネットや公共施設やスポーツ等のイベント会場でどんどん配布・発信して欲しいです。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・多言語対応については、これからの日本にも必要になるだろう。訪日客にも国際貢献を宣伝し、もっと日本を好きになり、住みたいと思ってもらえれば、東京の発展、延いては日本の繁栄に繋がると確信しています。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・今は国際化がとても進み、多くの外国の方が日本にいらして生活している現在、不安、不便のないように少しでも気持ちよく暮らしていただけるように心遣いされているのは大切だと思います。頑張ってください。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞
- ・私たちには気付かない不便が多いと思うので、日本語を母国語としない方々への対応は少なからず必要だと思う。東京都は他の自治体の先駆けとなるべきと考える。＜女性・50代・地域不明・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・外国に行って日本語対応しているところがほとんどないので多言語の必要は感じない。英語だけでいいと思う。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・多言語対応は、言語の数を増やすのは費用の無駄に感じられ賛成できません。多数派の上位を厳選すれば充分だと思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・ここは日本です。日本語対応で問題ない。百歩譲っても英語が世界共通語ですので、英語のみで十分。国際展開する場合は、その国の言語に対応すべき。＜女性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・そのうち通訳機が普及すれば、そんなに力を入れる必要はないのではないのでしょうか。それよりも、世の中人材不足ですから、それに備えた対策を取られた方がいいような気がします。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・多言語対応については、対応する世帯へ有償サービスで展開して貰いたい。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・技術力の活用を期待します。特に災害時の情報について、多言語対応は重要だと思いますので広く期待いたします。＜女性・20代・区部・三郷系＞
- ・都内に約46万人の外国人の方々がいるということで多言語対応、国際展開の取組は、必要不可欠の問題だと思います。迅速な対応を望みます。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・外国人の労働力が欠かせない社会となり、共生そして共存していくために心豊かで差別や区別なく、よりよい生活ができるようお願い致します。＜男性・60代・多摩・地区水＞
- ・外国人が安心して暮らしていただけるように、水道の開栓申し込み時に英語や中国語のお知らせや、説明書を受け取ることが選択できれば、とても喜ばれると思います。＜女性・20代・区部・朝霞系＞

5 お客さまへの多言語対応（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・水道はインフラなので外国人でも使いやすくすることは重要なことだと思う。但し何でも多言語表示にする必要はなく、必要に応じて英語での対応ができれば当面は十分だと思う。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・このようなアンケートも多言語対応にすれば沢山の声が聞ける機会になるのかなと思います。期待しています。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・多言語対応は素晴らしいことだと思いますが、社員に対する負担が大きくなりすぎないことを期待します。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・多言語対応も外国の人々にインタビューなどしている映像をテレビなどで目にすることがありますが“日本でこういうサービスをしていますか？”との問いに“知らなかった”との返答が多々ありました。それでは何にもならない。無駄にならないような対応を期待致します。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞

6 浄水場の計画的な更新工事

【満足・良い】

- ・最近災害が多く、水が出るのが決して当たり前ではないことを痛感しています。今現在そのような状況を経験してはいませんが、今後ありえることを意識し、災害があった時のために施設の整備には時間も費用もかかることと思いますができるだけ早い復旧を期待します。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・老朽施設の更新及び耐震化を計画的に進め、今後も安定した給水を受けられることを望みます。子どもの頃は、よく断水などがありましたが、もう長い間断水などなく今後も施設能力の充実を図られることを期待します。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道施設の老朽化については全国的に課題となっており、技術力や資金力のある東京都が率先して更新工事を推進され、技術革新やコストダウン事例を全国に水平展開されていくことを期待しております。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道は生活に必要なものなので、問題なく継続利用できるよう整備はしていただきたい。また、先日の台風で千葉県内において停電による断水が発生したことを踏まえ、あらゆる状況に対応できるような整備をしていただきたい。＜女性・30代・区部・三園系＞
- ・今後、直下型地震の脅威が差し迫る中、飲み水の確保供給は、人が生きていく上で最も重要なインフラ整備だと思う。安定的に安心して飲める水の確保のために老朽化した施設等の更新を計画的に進めていただくことを強く希望します。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・災害に備えるために更新工事が行われていることは、今回のアンケートで初めて知りました。老朽化した水道管の取替は目にすることもあるので知っていましたが、確かに浄水場も定期的にメンテナンスが必要だと思いました。見えないところでもきちんと対策がされているということで、安心感が高まりました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・大規模浄水場や水道管などインフラの老朽化対策は、急務と認識しています。近年は、温暖化の進展とともに予想を超える災害も多発しています。水道設備の更新は、一朝一夕にはできないと思っています。重要な所から計画的に、設備更新を進めていただくことを期待しています。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞

6 浄水場の計画的な更新工事（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・大地震など“水”への緊急性が高まった時に、少しでも早急・安全に水の給水が求められます。市民が安心して生活できるように（今後世代が代わっても）よりよい設備等を期待しています。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・浄水所の代替施設や水道管の更新は次世代の人たちに残さず出来ることから進めていくべきである。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・台風災害で千葉県で断水になり、人々が大変な様子をテレビで見ました。飲料水のみならず、風呂、洗濯、日常生活で、水がないことは考えられません。災害時でも、安心して水が使えるよう、インフラ整備の更新を強く希望します。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・更新工事については、老朽化や災害で浄水場が起動しなくなった時に備えて代替施設等を整備した方がもし何かあった時にすぐ対応が出来るので安心していられる。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・旧式のシステムで稼働してる設備を刷新して、21世紀にふさわしい安心、安全な給水システムの確立を望みます。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水の豊かな日本に住み、いつでもおいしい水を当たり前飲める幸せを災害があるたびに思います。見えない所で皆様が努力していただけているおかげだと思います。家や道路などたくさんできた所での工事、整備など問題も多く時間がかかってしまうのは確かだと思います。これからの子どもたちのためにと考えて水が出るのが当たり前だと考えずに、私達も協力していかないといけないのではと日々感じています。これからもおいしい水がいつでも口にできる生活を送るために、計画を進めていただけたらと思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水は電気と同様に日常生活に絶対不可欠のインフラであって安定給水の確保が何よりも優先される政策目標だと思います。その意味で浄水場更新のための代替施設の整備や長期を見据えた更新工事の計画的な実施は非常に重要と考えます。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・安定給水確保のための更新工事は必要と思うが、東京都の水道料金は高価であるため、よりコストダウンの推進と無駄な施策は止めてほしい。＜男性・60代・区部・三園系＞
- ・更新はやるだけではなく、状況が把握できないと安心に繋がらない。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・計画的な工事をするにあたり、工事費用等が利用者負担になりかねないのが不安として残る。地方では、実際にそのような事案があったと思う。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・工期が長いように感じます。余計な費用をかけないように管理をしっかりとお願いします。＜男性・年齢未回答・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・災害が多々起こる今日この頃。電気もガスも必要な資源だけれど、水がなければ生命の維持もままならない事態です。緊急時にも耐えられる、新しい開発に取り組んでほしい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・更新工事の概略的な予定表（更新場所と時期など）があれば、身近に感じると思う。＜男性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・更新工事や新しい施設の見学が出来るなど、開かれたものであることを期待します。＜女性・30代・区部・三郷系＞

6 浄水場の計画的な更新工事（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水場は立地条件が良く広敷地が多いと思われる。代替施設と言えども水道事業だけに使用することなく周辺住民にさらに有効な多角的施設となるように利用されることを期待する。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・実際に現段階で進めているようであれば、どのような形で今の状況はどうで、いつまでにそれは実現される（可能である）かをもっとメディアやニュース等で公表してほしい。＜男性・年齢未回答・多摩・地区水＞
- ・大切な生活インフラなので計画的に適切な工事をしていただきたいと考えていますが、不透明な資金の流れや、業者選定が行われることのないようにしていただきたい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・テレビ、ニュース等で水道管破裂などで断水になるケースが報道されているが、浄水場の数を増やし電気のように迂回水路の工事が必要。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・どのように更新工事をすすめているか等の広報活動があまりなされていないように思います。利用者にとってプラスになることであれば、もっと積極的に分かりやすく説明していただきたいです。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・蛇口をひねればいつも安全な水が飲める日常に感謝しています。都市型水害や地震の多い昨今、健全で安定した水の供給を第一に願い、それに伴う浄水場の更新については長いスパン覚悟で計画的な工事を期待します。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・古い施設の更新工事などは、関心はあるものの自分で積極的に調べることはないので、現場の看板などで分かりやすく説明してあるとより重要性が理解できると感じます。＜男性・50代・多摩・長沢系＞
- ・安心・安全な水の供給は健全な生活の基盤であるため、ある程度きちんとした公費を注ぎ込んでも、きちんとした計画のもと、工事を進めてもらいたい。＜男性・40代・区部・給水エリア不明＞

7 環境負荷の低減に向けた取組

【満足・良い】

- ・持続可能な社会インフラとして、さらなる環境の取組に期待しています。＜女性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・自然環境は地球レベルで危うくなってきている今、飲料水を購入していても危機感を持ってしまっています。この先増々大変だと思いますが、いつまでも安心して飲める水を提供してくださいよう、推進していくと期待しております。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・環境対策については、ネットで情報をいろいろと読みました。太陽光・小水力発電・再生可能エネルギー等の努力をされているのですね。コストの削減と共に、安全安心な政策をお願いします。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・地球温暖化が進み、近年の風雨災害の増加がどんどん加速する傾向にあるので、環境への取組は必須になってくると思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・環境対策については、具体的に詳しくないですが、気象の大きな変化の中で自然の資源を利用していくシステムなので、末永く共生していける方法を模索することは大切だと思います。＜男性・40代・区部・三郷系＞

7 環境負荷の低減に向けた取組（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・環境や安全でおいしい水、特に安全な水は若い世代、特に幼稚園や小学校では水道水をそのまま飲料水として使用しているので期待する事項です。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・環境対策により、持続可能な水道事業を目指されることを期待します。＜男性・20代・区部・朝霞系＞
- ・私たちの生活が安全に守られていくなれば積極的に導入してほしい。とにかく、安全第一でお願いしたい。ただ、この内容をよく分からないのもっと情報をオープンにして周知すべきだ。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・環境対策は、このところの気象変動による問題も大きく取り上げられている中、より多くのことに取り組む姿は、素晴らしいと思います。これからがんばって下さい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・環境対策は現在及び将来のために行うべきミッションだと思います。我々個人としては、節水に心掛けることが一番と考え、その他、汚水を流さないことも日常的に心掛けています。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・環境対策は水資源確保だけでなく災害への備えとしても期待します。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・環境対策もとても大切だと思います。いろいろな所で、取組、低減させることで、大きな成果が出ると思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・環境対策、充分やってほしいです。未来ある子どもたちに、おいしい水を飲ませたいので。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道局という枠にとらわれず、柔軟な発想力があると思います。環境問題に関しては、結果は長いスタンスで考えないといけないので、5年間での取組に期待します。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・電磁波問題等、それ自体が環境負荷を生じないこと。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・環境対策にはあまり期待していません。環境対策は良い面と悪い面の両面を持っていると思っています。＜女性・60代・区部・長沢系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・安全な水の永続的な供給に加えて、地球温暖化への取組を着実に進めて下さい。＜男性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・環境5か年計画におきましては、地球温暖化など身近な環境問題を行政と国民が協力して軽減できるよう、分かりやすい資料提供等を期待しています。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・具体的に、どのような取組がなされているのか、もっと私たちが知ることができるようにしていただけると、さらに良いと思います。私たちも協力できる対策もあると思うので。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・5か年計画は、事業者向けの資料ではなく、利用者に分かりやすい説明を加えた資料の作成をお願いしたいです。その方が利用者に当事者意識が芽生え、水道水やエネルギーについて考えるきっかけを与えることが出来るのではないかと思います。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞

7 環境負荷の低減に向けた取組（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水・配水に使うエネルギーを自然エネルギーと蓄電設備を合わせたシステムとし、環境負荷低減だけではなく、長時間停電時にも確実に給水ができるようにすることが急務です。これらの施策をしっかりと遂行するために、水道事業は公営とし民営化は避けること。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・水道局の環境5か年計画について書かれているホームページを拝見しました。一般人にはよく分かりませんでした。具体的にどのような取組をして環境対策しているのか分かりやすい具体例と一緒にホームページに載せていただけるとより賛同しやすいのではないのでしょうか。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・水源の山川でのごみ拾いイベントを拡大させてほしいです。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・周辺の自治体と協力して 水源の環境を大切に、今後も安心して水道水を飲み続けられることを期待しています。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・災害の少ない地域に住み、水に対するありがたみや危機感がないことを反省。水道局の方々の御苦労や「環境5か年計画」の取組について都民にアピールを増やしていただきたいです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・周知されているのかもしれませんが、実際これらの取組についてほとんど知りません。最近の災害等でも様々なライフラインの中でも“水”が重要視されています。今後も取組の周知と、安心安全な水をよろしくお願いします。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・環境対策も有意義であると思います。都民に積極的にアナウンスして積極的に進めて欲しい施策と考えます。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

8 国内水道事業体への貢献

【満足・良い】

- ・人々に生活に関わるライフラインである水道の安定供給と環境や健康への万全な体制を確立するためにも、浄水処理実習、配水管の接続や切り回し実習、漏水の応急措置、配電実習などの研修に引き続き協力していただきたい。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・今回のアンケートを機に“国内外水道事業体への貢献”というキーワードでネット検索してみました。研修・開発センターの施設も意外にたくさんあるんですね。またアジアを中心とした途上国へ、東京水道のノウハウを伝えていく貢献をしているとのこと素晴らしいことですね。もっともっと都民に伝えるべきだと思います。これからも国内外への貢献に期待しています。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・水道は生活に欠かせない重要な施設です。全国の自治体が、互いに知恵を出し合い、安全で安定した水道事業を保つ上で「貢献」は素晴らしいことだと思います。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・国内水道事業体への貢献することによって、お互いの連携を強化し、色々な面で向上し、技術が上がる事が消費者への安心につながると思うので期待しております。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・国内水道事業体にはとても小規模で経営が困難なところがあるとも聞いているので、大きくまとめて連携してどんどん貢献してほしいと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞

8 国内水道事業体への貢献（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・いつまでも全国の水道水が安心して飲めるように、貢献相互協力してやっていって下さい。世界の水道事情からすれば日本（東京も）の水道は世界各国をひっぱっていく実力を持っていることを知っています。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・日本の水の安全性は、すごいと思っている。地域によって差のないように、貢献することは良いことだと思う。これからも、安くて安全な水がどこでも使えるようにしてほしい。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・日本の中で水道事業を完全民間委託に変える自治体の動きもある中で、そうならないように東京が果たす役割に期待します。ただ、国の税金で行う必要もあるのではと思います。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・日本が誇る水道事業の安全安心の確立及び維持は水道局の皆さまの日々の努力によるものだと思っています。都民の一人として水道局の事業を積極的に応援しています。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・金町浄水場のレベルが高いと聞きましたので、様々な研修、視察を受け入れることが、国内の水道事業体への貢献となると思いますので賛成です。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・日本の水道水は世界一安全・おいしいと言われてます。日本ということは東京都のことです。それを維持するためには研修等で啓発していかねばなりませんし、また視察も積極的に受け入れてPRしていく必要があるでしょう。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・東京の水道は安心して使えるので、国内の水道レベルを同等にするために良いことと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・研修への協力や視察の受け入れは慎重にすべき。全てが善意のある人、団体、国家とは思えない。＜男性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・国内水道事業体への貢献が我々消費者にどのような影響があるのかが分からないため、活動については是非は判断出来ない。消費者が得られるものがなく、コストを使うだけの活動であれば、消費者の立場としては無駄に感じる。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・研修がどのように貢献されるか具体的ではないので、期待しておりません。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・この取組よりも防災対策・老朽化対策を優先すべき。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・値上げにつながると思うので、あまり進めて欲しくない。安全で安心で安定した品質を保っていただきたい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・震災等で水を必要としている市町村へ早急に届けられるような仕組を期待します。研修の協力や視察については、一般区民にどのように関わるのかが分かりませんでした。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・国内水道事業体とはどういう活動をしているのか、もう少し普段から知れる機会があると良い。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・東京は水道事業が滞ることはないと思いますが、地方では問題があると聞きます。国内どこでも安定供給が図れる施策を国家レベルで推し進めることも重要だと考えます。＜男性・50代・区部・金町系＞

8 国内水道事業体への貢献（前ページの続き）

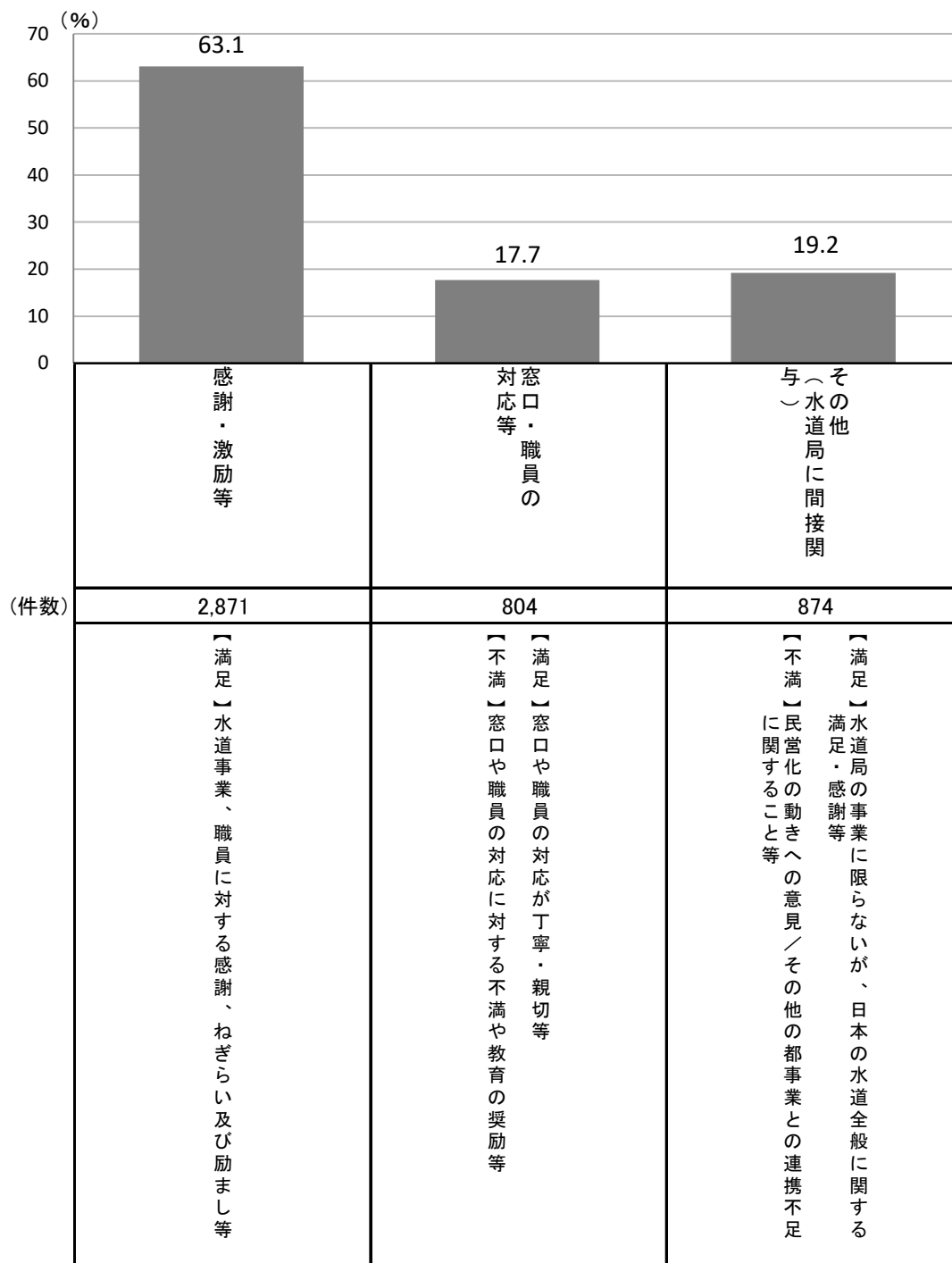
【質の向上・対策に期待】

- ・視察などによって改善されることなどがあれば良いが、費用がかさむだけになるなら、水道料金を下げてくれる方がよっぽど良い。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・国内水道事業体への貢献については、貢献した内容を必ず可視化して公表をお願いします。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・研修や視察受入について、それぞれコストがかかることなのできちんと費用対効果（投資効果）を数値化して管理するのが良いと思います。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・水道事業の外出しをせずに、公共サービスとして維持するためであれば推進してほしい。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・国内水道事業体への貢献には、期待するが、研修や視察にかかる費用が、水道代に加算されてしまうのか心配。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・人間にとってなくてはならない水を安全で安心して飲用、使用できる水道局の事業と取組には大いに期待している。これからも安全で安心な日本の水道事業をさらに発展させてもらいたい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・国内事業体への貢献については目的と期待する効果を具体的にしてから始めてほしい。「取組を進める」ことが目的にならないようにするべき。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・国内水道事業体への貢献は安定した供給が重要です。天候に左右されないよう工夫して下さい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道料金の地域格差が減らせるようになると良いと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・貢献することにより、何がどういう風になるのか、よく分かりません、良い方向に行くのであれば期待したいです。＜性別未回答・70歳以上・多摩・東村山系＞

(11) その他

1 「11 その他」に対する全般的なご意見の傾向

「その他」のご意見・ご要望としては、水道事業及び職員に対する「感謝・激励等」が63.1%で最も多く、「窓口・職員の対応等」は17.7%であった。また、水道局の事業には直接関係しないが、日本の水道水や水道事業全般に関するご意見や感想などの「その他」が19.2%であった。



2 「11 その他」に対するご意見の性別、年齢別、地域別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「感謝・激励等」では“男性”（65.8%）の方が“女性”（61.3%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「感謝・激励等」では“19歳以下”（79.4%）が特に高く、“20代”（66.9%）も他の年齢層に比べて高い割合となっている。

地域別では、特に大きな違いはみられない。

給水エリア別にみると、「感謝・激励等」では“金町系”（67.0%）と“三園系”（66.9%）で他に比べて高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)			
その他			1 感謝・ 激励等	2 対窓 応口・ 職員の	3 その他	
延べ回答数			4,549 100.0	2,871 63.1	804 17.7	874 19.2
性別	男性	1,740 100.0	1,145 65.8	282 16.2	313 18.0	
	女性	2,707 100.0	1,659 61.3	508 18.8	540 19.9	
年齢別	19歳以下	34 100.0	27 79.4	3 8.8	4 11.8	
	20代	148 100.0	99 66.9	35 23.6	14 9.5	
	30代	275 100.0	170 61.8	62 22.5	43 15.6	
	40代	411 100.0	263 64.0	79 19.2	69 16.8	
	50代	532 100.0	306 57.5	109 20.5	117 22.0	
	60代	771 100.0	460 59.7	141 18.3	170 22.0	
	70歳以上	2,323 100.0	1,510 65.0	367 15.8	446 19.2	
地域別	区部	2,679 100.0	1,714 64.0	489 18.3	476 17.8	
	多摩	1,748 100.0	1,076 61.6	300 17.2	372 21.3	
給水エリア別	金町系	827 100.0	554 67.0	133 16.1	140 16.9	
	朝霞系	589 100.0	368 62.5	116 19.7	105 17.8	
	三郷系	937 100.0	572 61.0	182 19.4	183 19.5	
	三園系	151 100.0	101 66.9	27 17.9	23 15.2	
	長沢系	164 100.0	96 58.5	32 19.5	36 22.0	
	小作系	201 100.0	116 57.7	35 17.4	50 24.9	
	東村山系	983 100.0	604 61.4	177 18.0	202 20.5	
	地区水	155 100.0	99 63.9	25 16.1	31 20.0	

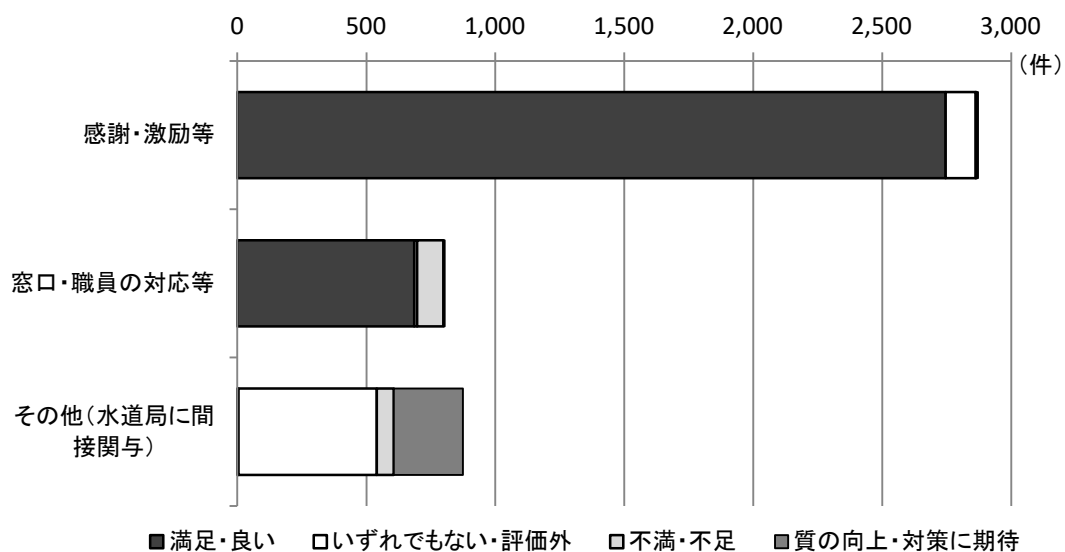
注 性別・年齢・地域・給水エリアの未回答者は除く

3 「11 その他」に対するご意見における評価等の傾向

その他の評価としては、「満足・良い」が75.6%を占めている。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“感謝・激励等”で95.6%を占めており、「窓口・職員の対応等」でも85.3%と高い割合であった。一方、「不満・不足」は“窓口・職員の対応等”で12.7%あった。

		(上段:件数 下段:%)			
	その他	1 満足・ 良い	2 ・い 評価 外で も ない	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	4,549 100.0	3,437 75.6	663 14.6	170 3.7	279 6.1
感謝・激励等	2,871 100.0	2,746 95.6	117 4.1	2 0.1	6 0.2
窓口・職員の対応等	804 100.0	686 85.3	11 1.4	102 12.7	5 0.6
その他 (水道局に間接関与)	874 100.0	5 0.6	535 61.2	66 7.6	268 30.7



4 「11 その他」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 感謝・激励等

【満足・良い】

- ・いつもおいしい水を提供していただきありがとうございます。常に水がいつでも飲める環境に
いることが、本当はとても凄いことで、それを当たり前と思わずにこれからも水を大切に使ってい
きます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・利用者の安全、安心を第一に置いて、今までと同じように、今まで以上に、事業の運営を、実践
していただけるとありがたいです。また、今日までの各種の取組に感謝しています。＜男性・60
代・区部・金町系＞
- ・日夜、安全な水道水を確保し送水下さってありがたく感謝しております。水道は蛇口をひねれば
水が出るのをあたり前に思っています。その陰で多くの方々がサポートして下さっているお仕
事に、感謝するのみです。どうか事故のないように、守って下さい。＜男性・70歳以上・区部・
金町系＞
- ・私は建設業に携わっているため、過去より上水道及び下水道の浄水場や、終末処理場建屋の耐震
化工事に関わっております。特に浄水の技術に関しては近年目を見張る進歩を見てきました。そ
の経験もあり、ここ数年、私と妻はミネラルウォーターは災害時用のみ利用することにし、日常
は全て水道水を利用しております。こんな国どこにもありませんし、日本人（都民）で良かった
と深く感謝しております。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道水は、何ととっても健康の源、あたり前のように安心、安全な水がいつも供給されると思っ
ていますが、沢山の人の真摯なお仕事のお陰と感謝しております。＜女性・70歳以上・多摩・
小作系＞
- ・水道水が毎日安全においしく飲めるのもひとえに、皆様の絶え間ない努力と日頃の昼夜を問わ
ない管理のお陰だと思います。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・「水」を生み出すことはとても大変な工程です。これからも東京都のおいしい安心できる水をよ
ろしく願います。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・私たち市民が安全に安心して、おいしいお水を飲んだり使用できるのも、水道局の方々の日々
の努力と優しさからだと思っています。当たり前のようになってしまう水は大切というこ
とを自分はもちろん子どもにも伝えていきたいと思っています。毎日ありがとうございます。これか
らもお仕事頑張ってください。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・東京都水道局の事業に満足しています。日本の水・東京の水は、世界一だと思っています。大変
な活動だと思いますが、ぜひ頑張ってくださいと思います。いつも、ありがとうございます。
＜男性・50代・区部・長沢系＞
- ・水をコンビニやスーパーで買うことがあたり前になった今、私は水道水を敬遠せず飲んでいま
す。災害など何が起こるか分からない時代に普通に水道水を使えることがどれだけありがたい
かと思うからです。これからも安全に飲み水を送り続けてほしいです。よろしくお願い致
します。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・生活に欠かせない、あたり前のように使っている水も水道局の皆様の努力で安全が保たれてい
ることを忘れてはならないと今回の点検・アンケートで思いました。いつもありがとうございます。
これからよろしくお願い致します。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・世界広しと言えど日本ほど“水”の安全安心、おいしい水はありません。どうか“水”に関して
は世界に誇れる日本であってほしいとも思っています。とにかくにも“水”は命ですからよろ
しくお願いします。＜男性・60代・区部・給水エリア不明＞

1 感謝・激励等（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・水道水は、日常なにげなく使用しており空気のような存在のようですが、良く考えてみると、維持管理は大変なご苦勞が伴っていることを改めて感じました。以降感謝しながら使っていきたいと思っております。＜男性・70 歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・水道局に携わっておられる皆様方のお陰で、幸せな生活をしています。ありがとうございます。これを期に今一度節水の意識を家族で高めることで感謝の気持ちを表わしたく存じます。これからも安全に気をつけられ尚一層の頑張りをお願い申し上げます。＜性別未回答・70 歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・幸いにして水道水で困ったことや不満を感じたことはありません。関係者の方々のご努力でおいしい水を安定供給していただいていることに感謝しております。＜男性・70 歳以上・多摩・給水エリア不明＞

2 窓口・職員の対応等

【満足・良い】

- ・数年前、検針者がメータボックス前に置いてある私の傘を、誤ってボックス扉に挟み損壊させてしまいました。その後、直ちに検針者より外出先に謝罪の電話連絡があり弁償を提案されました。これに対し、私は「このお電話だけで充分ですよ。傘は廉価な物故に弁償の必要は無いですよ。ですから安心してください。」との趣旨でご連絡をさせていただきました。多くの場合、この種の軽微な事象に関して放置する傾向の人々が多い世ですが、迅速に丁寧なご連絡をいただただけで感謝しております。このような正直な方がいらっしゃるだけで水道事業のイメージは格段に良くなるものです。これが日本人の心と言うものでしょう。この場を借りて感謝申し上げます。ありがとうございました。＜男性・40 代・区部・金町系＞
- ・先日検針員さんが漏水を見つけて下さり、直ぐ水道局に連絡をして下さり、色々局よりアドバイスをいただいております。対応の早さに驚きました。また職員さんの対応の早さにまたびっくり。私のような年寄りの納得の行くまで何回もお電話をいただきました。検針員さん、職員さんに感謝しております。＜女性・70 歳以上・区部・金町系＞
- ・断水や、濁水の情報であったり、職員さん、工事にあたる方々の対応が親切でとても心地よく暮らせています。ありがとうございます。＜女性・40 代・区部・三郷系＞
- ・昨年、水道局に電話した際（水漏が原因）その方の対応が大変良かった。また、現地を訪問され確認された方、工事を担当された方、全て対応が良く、水道局にすごく好感が持てた。＜男性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・いつも丁寧に対応いただきありがとうございます。大変感謝しております。安心して水道水を飲めるのも皆様の努力があってこそです。今後とも安心して水を使えるようよろしくお願い申し上げます。＜男性・30 代・区部・朝霞系＞
- ・和田堀給水所に隣接する自由広場で子どもたちがサッカーをし、ボールが給水所に入ったら、職員の方がご親切に対応してくださり、わざわざ届けてくれて感謝しています。広場は、とても大切な憩いの場なので、ご迷惑をおかけすることもあるでしょうが、これからも、地域にご貢献ください。＜女性・70 歳以上・区部・朝霞系＞
- ・私は、水道局の方を信用していますので、安心してありがたく日々過ごしております。恵まれている環境を日々感謝して暮らしております。水道局の電話の対応も丁寧ですし、一生懸命に人の生命を守られているお仕事ぶりに尊敬の念をいただいております。これからも、国民の生命にお力添え下さい。安全な水をお届け下さい。＜女性・70 歳以上・区部・朝霞系＞

2 窓口・職員の対応等（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・安心して生活に必要な水を届けてくれてありがたいと思います。雨が降らない月など水不足で心配な日々がありますが水道水が止まることがないので凄いいことだと。大事に使用して行きたいと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・以前水漏れがあった時、職員の方が教えて下さり、電話対応もスピーディーに対応して下さい、またアフターフォローもきちんとして下さいました。ありがたく感謝の気持ちでした。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・問い合わせ電話には、とても親切、丁寧に対応して下さい助かっております。近年東京の水がとてもおいしく感じ、改めて水のありがたさを感じます。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道局の職員の方々の窓口対応、接客対応、昔からとても丁寧で親切なので教育が行き届いているなと思っております。安心できる対応、これからもできる限り続けていっていただけたらと思っています。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞
- ・現場職員の方は一生懸命やっています。大変なお仕事、毎日御苦勞様でございます。お怪我のないよう頑張ってください。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水道の元栓がまわらず困った時に電話で対応依頼したが、水道局の部分か個人の部分かで、局の都合で話しに時間を取られた。最終的には水道局の設置した元栓を交換（不具合品）した。電話する時は利用者がとても困っている時なので、マニュアル等を作って、利用者目線での対応をお願いしたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・以前、水道管工事の際、水道管に砂利が入ってしまい水道局に電話したところ、そういうことは直接業者と話してくれと言われました。砂利が抜けるまで、うちとお隣りさんは、数日の間、水道を出しっぱなしにしたり、水道管の高圧洗浄をしてもらったりと1週間近く大変でした。こういう時は、業者との間に入ってもらえればと思いました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・問い合わせ電話はフリーダイヤルにしてほしい。前の質問が長いのは迷惑です。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・以前、水道料金が前月より上がったため、連絡するようにとのこと。電話をしたところ、マニュアル的な受け答え、残念に思いました。時間を作って電話を入れているのですから、こちらの話をきちんと聞いてほしいと思いました。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・家の建て直しをしたので料金引落とし用紙の依頼をしたところ、二ツ返事（男性）。一ヶ月たっても届かないので再度電話で事情を説明（電話に出た女性に）したところ3日もたたずに届きました。男性は何のために電話を受けたのでしょうか。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・以前、水漏れのこと電話をかけたが、職員の対応が良くなかった。職員の方はいつも同じことで説明しているのかもしれませんが、初めてのことを聞いているのだから、もっと詳しくゆっくりと話してもらわないと分かりません。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・診断日が、一方的に指定されるため、仕事で日程変更をお願いしたが「800件近く回るためお客さまの希望日には変更できない。」とえらく強気な言い方をされ、平日でなく土・日対応となったが、そのことで主人が出かけられず不満を言っていた。上水道が新しくなって水がおいしくなった説明をしてくれた。当日は丁寧な対応でした。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞
- ・水道水が濁り、水道局へ電話しても話中や電話が通じないことがありました。水道水のことは緊急なことが多いため何らかの対応がほしいです。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞

2 窓口・職員の対応等（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・土、日も営業してほしい。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・電話口のオペレーターにすぐにつながるようにしてほしい。トラブル時の対応をすぐにしてほしい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・先日漏水が、外の水道栓の元よりあり、貴社に連絡をしたところ、敷地内は自己でというので業者に電話。優良業者かどうか分からないまま電話をしたので、出来れば指定の業者を紹介してくれればと思ったが、適正か否かが不明のまま支払うのは不安だった。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

3-5 いただいたご提案

ご意見・ご要望の中には、水道事業に対する提案や、提案とも受け取れるご要望をいただいた。
※掲載については、全文ではなく該当する箇所のみを抜粋した。

1 水 質

- ・何となくミネラルウォーターを買って水道水を飲むのは避けてしまっているの、水質検査結果などでミネラルウォーターなどと比較していただけると安心できるかなと思いました。＜女性・20代・多摩・東村山系＞
- ・色々な取組を行なっているのはありがたいのですが、まだまだ水道水を飲料としてそのまま飲むのに抵抗があります。浄水器など安価でレンタルなど行っていただけると助かります。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・外国ではフッ素を水に入れているとのこと。日本もフッ素を水に入れてほしい。＜男性・年齢不明・多摩・東村山系＞

2 給水装置・水量

- ・給水管の修繕について、分かりやすくマンガなどを使って、いろいろなケースを紹介してほしい。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・貯水槽から圧力で上層階へ伸びる仕組みがどうなっているのか、図解があると良いと思います。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

3 水道管・浄水場

- ・道路工事の時、同時に配管の交換をしてはどうですか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道管の交換は、水道料金に少額ずつ入っているのですが、思い切って地区ごとに5年間くらいずつ多めの負担をしつつ、改修していただきたいと思います。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・工事の掘り返し、仮埋め戻しの効率化を再検討されては。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・いつも毎年、3月頃に終わるように水道工事などが始まるが、年間を通して、振りわけはいかがでしょうか。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道管の老朽化が問題となっていることは認識しています。老朽化対策費用明記の上、上下水道代の追加徴収をしてもよいと考えています。後からに（次世代に）ツケが回ってしまうことに危惧しています。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・年間で工事が決まっているなら、少なくとも半年前に公示しては。＜男性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・道路工事のお知らせの看板だけでは、工事日時を覚えられない。もっと目立つ書き方をするか、近くのコンビニなどに貼り紙などがあると分かりやすい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・飲料水とトイレ用水が一緒というのは問題であろう。世界的に水不足の時代がやってくるので、早い時期に、分離して使用する方法を検討すべきと思う。分離技術は発達しているので、例えば、海水を利用して、トイレ用水にするとか、経済的に成り立つ技術を開発すべきである。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

3 水道管・浄水場(前ページの続き)

- ・飲めるほどきれいな水を、トイレや洗車、洗濯に使う状況はもったいないと思う。“中水”を検討しては。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞
- ・夏に植木等に水撒きをしますが、上水道を撒くのはもったいないと思いながらも撒いています。少し品質が落ちた水の提供も事業として考えてはいかがでしょうか。＜男性・50代・多摩・地区水＞
- ・道路の水道管要所に浄水器のような小さな浄水場を作ったらもっと良くなるのでは。＜女性・60代・区部・三郷系＞

4 料 金

- ・水道料金が他の都市より高い気がします。もう少し安くなりませんか。例えば夜間は安く昼間は高くするとか。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道料金が安い。企業（特に大企業）からもっと値上げして料金を取ればいい。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・節水を心がけていますが、下水道も含め、毎回、料金が高額となってしまいます。高齢者割引などあると良いですね。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・水道料金が安いと感じておりますので、電気などの二段階料金みたいに安価にしていだけるような取組も切に願います。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・外国に比べ水道代はすごく安い。もう少し値上げし、事故がおこる前に老朽化しているパイプを変えた方が、結果的に安くつくのでは。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・未成年の子を持つ家庭は子どもの数によって割引があると良い。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・季節によって水源からの水量が変わり、浄水処理等のコストが変わると思いますが、季節別料金を取り入れてはどうでしょうか。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・料金については、日々の生活において使うことがどうしても多いため高くなってしまいます。提案としてポイント還元のような昨今の取組のようなサービスがあると良いかかもしれないと思います。＜男性・40代・多摩・小作系＞
- ・水道料金を収入が高い人から多くを、収入が低い人には少なめに料金体系を変更して、収入源を確保すべきである。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・水道水供給で時間別料金等はできないでしょうか。もしできるとすれば、節約にもつながる方策でできるのでは。特に水不足の夏の間など。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道料金がどうしても高くなってしまいうので家族割のようなプランがあるといいなと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・電気代にある、ピーク時間・月は使用量代金を高くするなどオン・オフ時・月・日制度はどうでしょうか。＜男性・40代・区部・三郷系＞

5 水 源

- ・きれいな水を確保するための川、林業の整備等の取組やボランティアを普及させ、みんなで良質な水源を支えるようにしたら良いと思います。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・奥多摩の水源林の手入れなどをボランティアなどに公開しては。＜男性・60代・区部・三園系＞
- ・夏になると水の使用量が多く発生する。雨量が少ないとダムの貯水量が減り、家庭には「1割取水減、時間給水、特に節水」等が呼ばれる。昔と異なりトイレは水洗、洗車も多くなり、自然の雨を頼りにする今日である。科学が進んでいる今日、海水から塩分を無くし、高度浄水に出来る処置はないのでしょうか。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・温暖化で台風が多くなり、水害が多くなる傾向がありますが、水不足な地域もあり、山崩れ等もあります。水がきれいな、地下水が豊かな所からタンクトレーラーで水を運んで調整したり、ヘリコプターでタンクを運んだりするとよいと思います。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・テレビで急にダムが干上っている写真がでてくるが、水は急に減ったのではなく、徐々に減っているはずです。何%貯まっているのではなく、常時、映像が見られるようになるとよいと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

6 災害対策

- ・配管の切断等、柔軟性のある配管に取り替えると良いのでは。電線のように切断により使用不能（災害時）になった配管に変わる予備管に切り替えて、配給できるバイパス配管を考えてはどうか。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・近年は自然災害は増加しています。大型車に車載可能な移動式、水浄化システムを導入及び普及させるべきです。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・水道事業として、震災対策としてどのようなことを考えているのか、具体的にわかりやすい広報を考えてほしい。たとえばチラシなど。インターネットは使えない人がいることも考える必要があると思います。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・「災害時給水ステーション」というものの自体を知りませんでした。場所を知る以前に、それ自体の周知活動が大切ではないでしょうか。ちなみに冊子タイプ（本）は読んではいられないので、ペラ1枚のエリア図で良いと思います。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・災害用の取組など、アピールが足りない。例えば〇〇に〇〇の貯水（災害時）があるという情報や、水道がストップした時に使えるポリタンクを配布するとか、水に関するアイデアブックを配布するなど。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・いつ災害が起きるかわからない今日この頃、給水拠点の場所がいつでもわかるように小さなカードで家の中で貼りつけられるものがあるといいなと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・断水情報など、日常に密着するそれらは、ホームページのみならず、NHKラジオなどで毎日朝（道路情報のように）にでも、放送してはいかが。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・災害などで実体験しないと分からない人々が大半だと思うから、震災その他の時のため、日頃から何かあった時などの心構えなどを請求書の端っこにメッセージなど（1行か2行くらい）を入れておくとういのは。＜男性・60代・区部・三郷系＞

6 災害対策(前ページの続き)

- ・ペットボトル2リットルでなく、ポリタンクで3日程度保存、その後洗濯に利用して、くみ替えることをアピールしたらどうでしょうか。そのためのポリタンクを作成製造、ネーミングをして。貯めやすく、使いやすく。マイタンク（5～10リットル）、ファミリータンク（20リットル）、など。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・震災時の給水場所は把握できたが、そこへたどり着くのは不可能かも知れない。できれば、公共施設等（例えば駅、デパートやコンビニ等）の身近にある施設から給水できる（貯水槽等）設備があるといいと思う。＜男性・60代・多摩・地区水＞
- ・震災時に配布する水の供給場所が近くにない。とても遠い。近くにある人と遠い人との間に不公平がある。近くに作ってもらいたい。また供給場所に行かなくても給水車などは出してもらえるのか。小学校などに大きな井戸のようなものを作ってはどうでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・災害時給水ステーションの数を増していただきたい。人口に対して少なすぎると思います。また、公園から生活用水として地下水をくみあげれるようにしておくの良いのではないのでしょうか。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道水は、命にかかわる大切・必要な物なので、安全性を重視し、災害等による供給をよりすみやかに対応してほしい。地域ごとに貯水槽を用意したらどうでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・災害時によく給水車に並んでいる様子がテレビで映されるが、高齢になるとそのような場所に行くのも、重い水を持ち帰ることも無理になる。もっと安価な水容器につめ、できれば各戸、せめて町内に配布してもらえるシステムにはならないだろうか。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・町を歩いていて、緊急時の飲料水等の給水所や施設が分かりやすいような標示等があれば良い。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

7 検針・修繕

- ・外の水道を使用して、止めたつもりが止めていなかった。検針員の方に水道がでていることを知らされた。ありがたかった。しかし、水道が出ている時に知らせる何か、例えばブザーとかががあると助かる。高齢になるとすっかり忘れがある。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・サービスの一環として、60才以上の1人暮らしの人には、検針日に声かけ運動をすれば孤独死が少なくなるのでは。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・検針データのネット送信等、省コスト化を図ってはいかが。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水関係の修理等、業者に頼むととても高いので、補助等の制度があればいいと思っています。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞

8 運営・広報

- ・震災時の給水所ことは市の広報で知っていますが、安全な水を各家庭に供給するためにしている水道事業に関しての情報を、テレビや新聞などを使ってみてはいかがでしょう。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

8 運営・広報(前ページの続き)

- ・地域の自治会等にコンタクトを取り、現状の取組情報、工事等の計画情報等、また災害時における対応計画等の広報活動が可能であれば、より一層の理解を深めることが出来るのではと考えます。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道使用量のお知らせ通知の時にでも、水道水の成分表などがあつたらより安全性を認識出来るのではないのでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・「いつもの明細と一緒に情報が載ってる何かをもらえる」とか「たまに選挙カーのように水道に関する情報の放送」とかがあると関心を持つ人が増えるのではないかと思います。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・水道事業に関して詳しく知るきっかけがありません。今回同封の冊子にたまたま目を通し、水道事業について理解を深めることができましたが、より多くの人に知ってもらうためには、きっかけが少ないのでは、と思いました。例えば、SNSなどを利用して、水道局ホームページに誘導し、様々な水道に関する情報を見てもらう。そのような取組をすれば、より便利な水道ライフを送れる人が増えるのではないのでしょうか。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・貴局職員の皆さんは日頃から安全に安定して水を供給するために尽力されていることと思います。しかしながら、その努力を私たちはあまり知る機会がありません。水道局の取組を都営地下鉄や都営バスの広告を使ってPRするのはいかがでしょうか。PRすることで職員の皆さんのモチベーション向上にもつながると思います。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水のおいしさを、もっとメディアでCMしてほしいです。例えば、料理番組の中で、東京都の水を使用していることをちょっとだけ誇張するとか。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道事業について私は知らないことが多いので、例えば都バスなどのつり広告などでPRしてはどうでしょうか。水もれなどが発生した時の対処方法なども体験できたら、いざという時慌てることもないと思います。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・安心して水が利用できるのが当たり前の日本だけれど、それをありがたく思えるよう子どもに教えていきたい。そのためにもどのような取組をされているか、テレビなどで見られると思いついていいかなと思う。＜女性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・自然災害が多い昨今、水道事業の取組が冊子による告知では、一方的感が残ります。インターネットの活用、テレビ・ラジオ等での広報を常に行うことで、情報の浸透が充分になされるのではないのでしょうか。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水質検査の結果や取組など、知る機会がないので、区報や地域の情報誌などに載せたらどうか。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・東京水が安全でミネラルウォーター並みにおいしいということに関する認知度が低いと思います。もっともっとPRしてください。(お祭りやフェス等のイベントに便乗とか、あと、バナー広告とか)。ホームページにアクセスする人は少ないと思います。私もPRイベントで東京水のおいしさに気づいた1人です。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・地域の子どものまつりで水道局のブースがあり、水のペットボトルをいただいたことがあります。購入するミネラルウォーターと変わりなく、おいしいと感じました。ペットボトルのラベルに水道水の安全性を載せたりすると、子どもにもわかりやすく、情報が広がると思います。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・失礼ながら、国際取組の件を知りませんでした。特に興味がなかったからです。なにか情報を得たい時は直接ネットで調べるので、ホームページを英語だけでなく仏語や中国語なども作成するのはいかがでしょうか。既にご対応かもしれませんが。＜女性・40代・区部・三郷系＞

8 運営・広報(前ページの続き)

- ・ホームページだけでの掲載では見なければ知らないで終わってしまう。CMなどで流す、ポスターで目の付きやすい所に貼るなどすればみんなが知ることにつながるのではないかな。また、その取組をしている、だけの発信だけで終わらず、結果という物も一緒に報告してもらえると良いと思う。次に何を協力すれば良いのか、という意識を持ってもらうことができるのではないかな。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・東京都の水道水を販売しているのは知っているが、購入して実際に飲んだことはありません。家庭にサンプルとして配り、実際に飲んでもらい、水質を味わってもらうことにより東京都の水質が良いことをアピールしたらどうか。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・「日本の水道水は一番安全でおいしい」と言われています。そのため、浄水器は使用せずに、飲み水もお料理も蛇口からの水道水を使用しています。浄水器を通すなんて、もったいないです。私はラジオをよく聴きます。水道局の取組など、ラジオで伝えるのはいかがでしょうか。CMでも良いですし、番組とタイアップするのも良いのでは。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道水をペットボトルで「東京水」として販売しているが、スーパー等で販売するなどしていつでも、どこでも買えるようにしてはいかがかな。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・将来的に、キッチン（食器洗い）や、浴室（シャワー）で、どれくらい使っているかその都度チェックできるようなメータができれば、（私費でも）いいなと思います。＜女性・50代・区部・>
- ・水道からそのまま水を飲める国は数少ないので、これからも安心、安全な水を提供して欲しい。そのために我々ができることは何かを考えれば水の大切さを知ることになると思うので、子どもだけでなく外国人や大人にも分かりやすい何かイベントをやってもらえないでしょうか。＜女性・40代・区部・三園系＞

9 本アンケート・あんしん診断

- ・東京水道あんしん診断、今回、日程変更を希望したが、対応はできないと言われて（変更できると用紙に書いてあるのに）、おかしいと思った。それなら診断員が来る日程をせめて1ヶ月前に知らせるべきでは。そして3月という年度末の忙しい時期にやるべきではないと思う。5、6月や10月、11月あたりはいかがですか。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・東京水道あんしん診断について、実施するなら在・不在の回答をさせてほしい。実施を希望しても不在の時にしか実施していただかず、都の予算を使う以上、都民に役立つ調査となることを希望します。実施希望日時を選択させてほしい。QRコードなどを記しておき、スマホからウェブで回答できれば簡単にできるはず。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今回の点検もそうですが、平日の昼間以外の時間帯に点検を実施してもらいたい。そうすることによって話や水道事業に対する理解も深まっていくと思います。共働き世代が多くなるこのご時世、ご一考いただけると幸いです。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・「東京水道あんしん診断」に関して、訪問日を予め指定して教えてくれるのはありがたいが、日にちを変更したい場合など連絡先に電話しなければならないのは気がひける。再配達みたいに自動音声などであれば気軽に頼みやすい。そういう方、多いんじゃないかな。お客さま番号も案内時に分かるとアンケートもスムーズになる。＜男性・30代・多摩・長沢系＞
- ・水道あんしん診断のお知らせを見たとき、ちょうど家にいる時間だったので、よかったと思いましたが、都合の悪い場合、電話料金を支払ってまで、連絡するのは面倒だなと思います。また、家の中に入られるのは嫌だなと思い、よく裏を見たら「お客さまの家屋の中に立ち入ることはございません」と書いてあるのに気がつきました。この注意書きは、表に、目立つよう書いた方がいいと思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

9 本アンケート・あんしん診断(前ページの続き)

- ・東京水道あんしん診断ですが、指定の日時が都合が悪く、いくつか候補をいただいてその中から選択という形にしてほしかったです。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・特殊詐欺などの影響で、訪問に対する警戒心が高くなっています。訪問を伴う診断員などは、見た目での安心感のある女性や元気な高齢者が職務に当たれるよう積極的な雇用をお願いします。また、幼児虐待や孤独死なども社会問題となっています。訪問中に異常を感じた家宅があれば、役所や警察との連携で一歩踏み込んだ、思いある行動を期待しています。水道局ならではの、働き方改革や社会貢献があると思います。そのようなモデルケースを水道局から発信するのも良いと思います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・マンション等集合住宅では、共用部等のサンプル診断でもよいのでは。戸別では大変な労力と人件費がかかるかと。＜女性・50代・区部・金町系＞

10 今後の取組

【国内水道事業体への貢献】

- ・研修や視察受入について、それぞれコストがかかることなので、きちんと費用対効果(投資効果)を数値化して管理するのが良いと思います。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・なんのために貢献しているのか、その結果どこにどのように良い影響が出るのか、出たのか、レポートがあるといいと思います。すでにある場合は認知されていないため、認知の方法の改善を考えると良いと思います。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・日本の水道事業における課題解決のために官民の協創を目指したものと理解しているが、官民の中途半端な取組に終わらないようにしていただきたい。例えば課題解決のため、効率性を優先にすべき所は、公共性のある程度犠牲にするとか、明確な方針の下に推進してほしい。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞

【キャッシュレス化の推進】

- ・支払いは銀行口座振替ですが、これもキャッシュレスですね。“キャッシュレス”に色々な方法があり、大変わかりにくいです。水道は毎日使うものなので、自動引き落としや、カード支払いにするべきと考えますが、現金払いの場合、割高にするような制度にしても良いのではないかと思います。＜女性・50代・区部・＞
- ・キャッシュレス化した場合、割引とかサービスをつけて欲しい。年代にもよって興味のない人が多いと思う。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・是非とも賛成します。今、請求書で夫が支払っていますが、面倒のようによ見えます。クレジットカードや口座振替で支払えば楽なのですが、手続きが面倒でズルズルと請求書で支払ってます。新しく、アプリやキャッシュレスができるのであれば、すぐにでも登録したいです。毎月の水の使用量をアプリで見れば、節水の意識も上がってくると思います。＜女性・20代・区部・三園系＞
- ・キャッシュレス化はよいと思いますが、スマートフォンがないので何とも言えません。パソコンなどで確認できたり、ポイントや割引などのメリットがあると、より進むと思います。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・支払いについては、すでにクレジットカードを使用しているため、アプリを使うなら、特典がほしい。普段、水道を使っていて不便はないが、災害時、(地震・台風等)にしておく方が良いことが、アプリで簡単にわかると良いかもしれない。＜女性・30代・区部・三郷系＞

【キャッシュレス化の推進】

- ・キャッシュレスについては、時代の流れなのでその利便性を上手にアピールして、請求書払いの人をとりこむべきと思う。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・キャッシュレスでの支払になっていくのはよいが、ポイントがたまるなど特典があるととっても良いと思う。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・キャッシュレス化についてはその都度支払っている方々には便利になるかと思いますが、その前に口座振替の割引金を少し増やしても口座引き落としを推進した方がよいのでは。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道料金をキャッシュレス化するにあたり、他のポイント（カードやauポイントのような媒体）等に加算され、活かせるコラボや仕組みを作っていただけると嬉しいです。また、既に実施済みかもしれませんが、高齢化が進んだ今、一定期間水道の使用がない高齢者宅に、安否確認も含め、地域包括、ケアマネ、役所など連動される仕組みがあれば、とても有意義な取組になるのではないのでしょうか。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・キャッシュレスについては、やり方など複雑ではなければやってみたい。年配の方などは、講習とか教えてくださる方がいれば受け入れやすいのでは。＜女性・19歳以下・区部・金町系＞

【国際展開の取組】

- ・「東京水道の技術力」がどの程度なのか不明。どのような技術力を持っているのか、都民に発信してはどうか。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・外国に比べ日本の水質は素晴らしいものだと思います。日本の繊細さと丁寧な作業を外国の方に知ってもらえるツアーなどがあると面白いと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・とても良いことだと思います。進めるに当たっては多くの資金が必要となりますので、広く宣伝し、理解ある寄付が集まると良いのでは。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・都の財政に負担がかからない程度で、途上国への支援は大いに推進すべき。また、都に限らず政令都市間での交流も促進して、途上国への支援体制を組織化すれば、支援規模も柔軟に対処出来るのではないかと。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・研修実習生ではなく、留学制度とし研修させることを今後の取組としていただきたい。東南アジアの言語対応でより多くの方々に対して技術移転をペーパー上ででも実施してはいかがでしょうか。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・正直、途上国への改善、活用実施は知りませんでした。その点を今後わかりやすく区民へのアピールを進めたらいかがでしょうか。＜女性・30代・区部・三郷系＞

【お客さまへの多言語対応】

- ・多言語対応は全ての国の言語に対応することは不可能ですので、英語、中国語、やさしい日本語から取組まれるのがいいと思います。通知をオンライン可能にして、翻訳アプリを使用できるようにすることも必要かと思います。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・「本当に喉が渇いた時に欲しいのは安心して飲める新鮮な水です。この水をどうぞ」と多言語でまず水飲み場等に記したらどうでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・東京水読本のような親切で素晴らしいパンフレットをたくさんの外国の方にも読んでもらい、東京の水のよさや水道局さんの取組をもっともっと知ってもらいたいと思うので、いろんな言語版を製作してネットや公共施設やスポーツ等のイベント会場でどんどん配布・発信して欲しいです。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞

【お客さまへの多言語対応】

- ・多言語のなかに手話もあると良いと思います。災害の時は特に情報が得にくいです。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞
- ・近年国際化が進むことにより多くの外国人が東京中心とした都心部に住む傾向が見られる。音声機能で対応できるシステム、イラストで分かりやすく説明できるのが効果的であると思われる。＜女性・19歳以下・多摩・給水エリア不明＞
- ・近所に東南アジアや中国、インド等外国の人々が住んでいます。そういう人々へ災害時の給水場所等の案内を他言語で知らせるため、町内会の掲示板などに貼り出しておいたらどうでしょう。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・今回配布された書類はすべて日本語でした。まずは、配布物などを英語、中国語などでも表記してはいかがでしょうか。＜男性・20代・多摩・朝霞系＞
- ・なるべく多くの言語に対応できると良いと思う。また、イラストなど言葉が分からなくても理解できる工夫もあると良いと思う。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・多くの言語に対応させる必要はないと感じます。最低限の言語で良いと思います。英語、中国語、スペイン語のみで十分です。量より質の高い取組をされた方が良いです。＜男性・20代・区部・三郷系＞
- ・日本で紙の告知が多いと感じています。なので、その告知を自分の国の言葉を読めれば嬉しいなと思います。例えば、紙の日本語の告知で「言語選択できる」ようなQRコードを載せて、QRコードをスキャンしたら、(いくつかの言語がある)自分の国の言語を選択できるようなシステムがあったら嬉しいです。＜女性・20代・多摩・東村山系＞
- ・日本は今後ますます外国人が増えていくと予測されるので、多言語対応は良いことだと思います。「やさしい日本語」の導入も検討されてはいかがでしょうか。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

【浄水場の計画的な更新工事】

- ・工事の実施期間を「市報」などでより多く発表してはどうですか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・更新工事の進捗やAIをどのように活用するかなどの案内をもらえると分かりやすい。＜男性・60代・区部・三園系＞

【問合せなどへのAI活用】

- ・AIは、進化しているとは思いますが、あくまでも機械なので“故障”はないのでしょうか。心配です。AIも活用しながら(可能な範囲内、条件、技術、能力、その他e t c)やはり人間の力、知識、技術も活用し、両面での活用(利用)はいいかなものなのでしょうか。＜女性・19歳以下・区部・金町系＞
- ・全ての対応をAIが可能なのかが少し不安です。オペレーター対応の選択もできるようにするなどの対策が必要だと思います。問い合わせ内容をまとめた、マニュアルなどがあると消費者としては、安心かと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・LINEなどで営業時間を気にせず気軽に問い合わせができるようになると良いと思う。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・問い合わせへのAI対応は、AIでは不満を感じた際に人の対応に切り替えられる仕組みがあるなら、徐々に導入をしても良いと思う。＜女性・40代・区部・金町系＞

【問合せなどへのA I 活用】

- ・対応のA I 活用については、電話の場合には通話時間が長くないよう工夫してもらいたい。LINEなどでチャット形式で質問ができたりすると、便利だと思う。＜女性・40代・区部・三郷系＞

【スマートメーターの導入】

- ・各家庭により使用量は違うと思うので、年間使用の平均値がウェブなどで確認でき、個人でも簡単にスマートメーターに前月の使用量などの設定が出来れば節水に意識が向くと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・スマートメーターの情報を共有してもらえると助かります。急な水量増加とか（以前庭の水がホース破損により出っぱなしになってしまった）に気付くことができるから。＜男性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・スマートメーターですが、電気がすでに導入していますが、インフラ全部をスマートメーター化すれば、一括検針ができるのではないのでしょうか。生活インフラの企業で出資して検針会社を設立して、検針業務を一括で行うなど。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・スマートメーターが上手に導入できたら、牛乳やヤクルトの配達などよりも、水の使用方法で離れたところに住む親の状況などを見守れていいと思う。携帯アプリなどの連携などに期待したい。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・いち早くスマートメーター導入したいです。「使用量等のお知らせ」はウェブ上で見えるので、紙を削減してほしいです。例えば検針が終わったらメールでお知らせすれば問題ないと思います。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・スマートメーターについて分からないことが多いので、わかりやすい説明の図などの冊子があったら便利だと思います。＜男性・30代・区部・三郷系＞

【環境負荷の低減に向けた取組】

- ・環境5か年計画について周知させる方法を考えると良いと思います。活動・取組についてももう少しアピールが必要です。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・環境対策について、サイト上に定期的に計画の詳細が上げられていることを今まで知らず、勉強になりました。実施状況について（推移など）項目ごとにばらつきがあるので、全てがもう少し詳しく知ることができると、安心かと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・環境対策において思うこと。おいしい水というのは、源である川が良いということ。自然豊かで、多様な生き物たちが共栄できる川があるということ。そういう考え方をして、川の環境を作るようにしたいと思う。これは水道局だけではなく、複数の自治体も一緒になって考えることでしよう。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道事業、施設が環境にどのような負荷を、どの程度与えているのか、どんな対策を実施しているのかの知識が私にはない。まず啓蒙活動が必要ではないか。費目を明示して対策費用を料金に加算することを検討するべきと思う。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・スマートフォンやタブレットなどで、日々、時間帯ごとの水道使用量や、環境負荷の低減に貢献できる水道使用方法などがあれば、それを確認できるアプリがあるとよいと思います。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

参考資料

参考資料 1 単純集計（令和元年度）

調査票 A <単純集計表>

問 1 お客さま（回答者）の性別

調 査 数	男 性	女 性	無 回 答
17,962 100.0	6,681 37.2	10,901 60.7	380 2.1

問 2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調 査 数	区 部	多 摩	無 回 答 等
17,962 100.0	11,041 61.5	6,242 34.8	679 3.8

（給水エリア）

調 査 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	不 明 ・ 無 回 答 等
17,962 100.0	3,304 18.4	2,206 12.3	3,698 20.6	517 2.9	838 4.7	797 4.4	3,359 18.7	619 3.4	2,624 14.6

問 3 お客さま（回答者）の年齢

調 査 数	1 9 歳 以 下	2 0 代	3 0 代	4 0 代	5 0 代	6 0 代	7 0 歳 以 上	無 回 答
17,962 100.0	28 0.2	488 2.7	1,220 6.8	1,949 10.9	2,524 14.1	3,789 21.1	7,797 43.4	167 0.9

問 4 ご家庭でのご使用ですか、それとも事業所での使用ですか。

調 査 数	一 般 家 庭 用	事 業 所 用	一 般 家 庭 と 店 舗 併 用 等	無 回 答
17,962 100.0	17,322 96.4	229 1.3	256 1.4	155 0.9

問 5 建物への給水方式を教えてください。

調 査 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
17,962 100.0	11,101 61.8	1,216 6.8	2,237 12.5	2,865 16.0	543 3.0

調査票A <単純集計表>

問6 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

調査数	そのまま飲む	浄水器を通して飲む	ウォーターサーバー（サーボ）ボトル	無回答
17,962 100.0	9,127 50.8	5,181 28.8	2,525 14.1	1,129 6.3

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,962 100.0	7,674 42.7	5,444 30.3	3,772 21.0	668 3.7	185 1.0	13,118 73.0	853 4.7	219 1.2	1.11

問8 <問7で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	管貯水槽（受水タンク）の	水質への放射性物質による	水道水の味	無回答
853 100.0	123 14.4	416 48.8	191 22.4	142 16.6	125 14.7	537 63.0	15 1.8

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,962 100.0	5,863 32.6	5,858 32.6	5,118 28.5	756 4.2	206 1.1	11,721 65.3	962 5.4	161 0.9	0.92

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

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,962 100.0	9,762 54.3	5,475 30.5	2,379 13.2	178 1.0	44 0.2	15,237 84.8	222 1.2	124 0.7	1.39

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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
17,962 100.0	3,189 17.8	6,023 33.5	8,668 48.3	82 0.5

調査票 A <単純集計表>

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）

調査数	水道水を ボトルで 購入する 容器等 に備蓄 しておく	飲料水の 購入や 備蓄 しておく	その他	確保 して いない	無 回 答
17,962 100.0	3,330 18.5	10,739 59.8	635 3.5	4,425 24.6	141 0.8

問13 <問12で「確保していない」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）

調査数	あまり 心配 して いない	確保 する 場 所 が な い か	面 倒 だ か ら	水道局 や市 町村 が配 つて く れ る と 思 う	無 回 答
4,425 100.0	2,087 47.2	1,406 31.8	1,006 22.7	565 12.8	135 3.1

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。

調査数	知 つ て い る	聞 い た こ と が あ る 程 度	知 ら な い	無 回 答
17,962 100.0	8,870 49.4	2,925 16.3	6,001 33.4	166 0.9

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。

調査数	知 つ て い る	聞 い た こ と が あ る 程 度	知 ら な い	無 回 答
17,962 100.0	4,186 23.3	4,117 22.9	9,358 52.1	301 1.7

調査票B <単純集計表>

問1 お客さま（回答者）の性別

調査数	男性	女性	無回答
17,306 100.0	6,559 37.9	10,313 59.6	434 2.5

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
17,306 100.0	10,706 61.9	5,832 33.7	768 4.4

（給水エリア）

調査数	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	不明・無回答等
17,306 100.0	3,241 18.7	2,172 12.6	3,562 20.6	429 2.5	820 4.7	738 4.3	3,149 18.2	600 3.5	2,595 15.0

問3 お客さま（回答者）の年齢

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
17,306 100.0	38 0.2	491 2.8	1,126 6.5	1,920 11.1	2,485 14.4	3,491 20.2	7,576 43.8	179 1.0

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。

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
17,306 100.0	16,666 96.3	216 1.2	268 1.5	156 0.9

問5 建物への給水方式を教えてください。

調査数	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
17,306 100.0	10,691 61.8	1,141 6.6	2,203 12.7	2,738 15.8	533 3.1

調査票B ＜単純集計表＞

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,306 100.0	7,659 44.3	5,403 31.2	3,208 18.5	755 4.4	169 1.0	13,062 75.5	924 5.3	112 0.6	1.14

問7 〈問6で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	の貯管理槽（受水タンク）	る過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
924 100.0	115 12.4	409 44.3	193 20.9	154 16.7	130 14.1	574 62.1	17 1.8

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。

調査数	そのまま使用する	浄水器を通して使用する	水道水を使わず、ウォーター（サーバー）ボトル等を使用する	無回答
17,306 100.0	11,498 66.4	4,679 27.0	435 2.5	694 4.0

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,306 100.0	7,873 45.5	4,858 28.1	3,640 21.0	609 3.5	136 0.8	12,731 73.6	745 4.3	190 1.1	1.15

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,306 100.0	10,535 60.9	4,074 23.5	2,315 13.4	238 1.4	50 0.3	14,609 84.4	288 1.7	94 0.5	1.44

問11 最寄の災害時給水ステーション（給水拠点※）をご存知ですか。

※ 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。

調査数	知っている	知らない	無回答
17,306 100.0	5,936 34.3	11,167 64.5	203 1.2

調査票B <単純集計表>

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か、ご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
17,306 100.0	1,759 10.2	6,391 36.9	8,933 51.6	223 1.3

問13 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,306 100.0	3,157 18.2	3,344 19.3	6,854 39.6	738 4.3	265 1.5	2,510 14.5	6,501 37.6	1,003 5.8	438 2.5	0.58

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,306 100.0	2,548 14.7	2,249 13.0	4,596 26.6	279 1.6	147 0.8	6,930 40.0	4,797 27.7	426 2.5	557 3.2	0.69

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。

調査数	いつも感じる	時々感じる	どちらとも言えない	あまり感じない	全く感じない	感じる「計」	感じない「計」	無回答	平均
17,306 100.0	1,529 8.8	4,888 28.2	4,701 27.2	4,725 27.3	827 4.8	6,417 37.1	5,552 32.1	636 3.7	0.09

調査票C <単純集計表>

問1 お客さま（回答者）の性別

調査数	男性	女性	無回答
17,173 100.0	6,480 37.7	10,391 60.5	302 1.8

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
17,173 100.0	10,546 61.4	5,962 34.7	665 3.9

（給水エリア）

調査数	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	不明・無回答等
17,173 100.0	3,133 18.2	2,067 12.0	3,619 21.1	430 2.5	869 5.1	780 4.5	3,215 18.7	613 3.6	2,447 14.2

問3 お客さま（回答者）の年齢

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
17,173 100.0	42 0.2	449 2.6	1,148 6.7	1,884 11.0	2,366 13.8	3,713 21.6	7,419 43.2	152 0.9

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。

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
17,173 100.0	16,511 96.1	215 1.3	296 1.7	151 0.9

問5 建物への給水方式を教えてください。

調査数	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
17,173 100.0	10,728 62.5	1,071 6.2	2,136 12.4	2,765 16.1	473 2.8

調査票C ＜単純集計表＞

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,173 100.0	7,815 45.5	5,266 30.7	3,071 17.9	713 4.2	200 1.2	13,081 76.2	913 5.3	108 0.6	1.16

問7 〈問6で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	管貯水槽（受水タンク）の	水質への放射性物質による	水道水の味	無回答
913 100.0	95 10.4	406 44.5	198 21.7	157 17.2	135 14.8	574 62.9	20 2.2

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。

調査数	知っている	聞いたことがある	知らない	無回答
17,173 100.0	3,448 20.1	6,477 37.7	6,795 39.6	453 2.6

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。

調査数	知っている	聞いたことがある	知らない	無回答
17,173 100.0	6,551 38.1	6,115 35.6	4,236 24.7	271 1.6

問10 東京の水道水におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、どのように感じますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,173 100.0	6,948 40.5	5,885 34.3	3,128 18.2	845 4.9	207 1.2	12,833 74.7	1,052 6.1	160 0.9	1.09

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,173 100.0	11,464 66.8	3,933 22.9	1,311 7.6	294 1.7	52 0.3	15,397 89.7	346 2.0	119 0.7	1.55

調査票C ＜単純集計表＞

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、ご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
17,173 100.0	3,296 19.2	6,181 36.0	7,509 43.7	187 1.1

問13 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,173 100.0	3,183 18.5	1,782 10.4	1,683 9.8	83 0.5	42 0.2	9,921 57.8	4,965 28.9	125 0.7	479 2.8	1.18

問14 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
17,173 100.0	7,030 40.9	2,480 14.4	2,197 12.8	101 0.6	34 0.2	5,036 29.3	9,510 55.4	135 0.8	295 1.7	1.38

調査票D ＜単純集計表＞

問1 お客さま（回答者）の性別

調査数	男性	女性	無回答
16,734 100.0	6,387 38.2	10,068 60.2	279 1.7

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
16,734 100.0	10,187 60.9	5,905 35.3	642 3.8

（給水エリア）

調査数	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	不明・無回答等
16,734 100.0	3,097 18.5	2,142 12.8	3,255 19.5	510 3.0	819 4.9	780 4.7	3,227 19.3	556 3.3	2,348 14.0

問3 お客さま（回答者）の年齢

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
16,734 100.0	32 0.2	440 2.6	1,080 6.5	1,803 10.8	2,369 14.2	3,563 21.3	7,286 43.5	161 1.0

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。

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
16,734 100.0	16,144 96.5	222 1.3	223 1.3	145 0.9

問5 建物への給水方式を教えてください。

調査数	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
16,734 100.0	10,537 63.0	1,113 6.7	2,067 12.4	2,574 15.4	443 2.6

調査票D ＜単純集計表＞

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排水管は、水道局が修繕します。

調査数	知っている	度聞いたことがある程	知らない	無回答
16,734 100.0	7,272 43.5	3,892 23.3	4,833 28.9	737 4.4

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
16,734 100.0	7,247 43.3	5,544 33.1	2,970 17.7	720 4.3	152 0.9	12,791 76.4	872 5.2	101 0.6	1.14

問8 〈問7で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	貯水槽（受水タンク）理	過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
872 100.0	127 14.6	390 44.7	171 19.6	144 16.5	136 15.6	585 67.1	12 1.4

問9 東京の水道水の安全性を、どのように感じますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
16,734 100.0	8,018 48	5,741 34	2,529 15	247 2	43 0	13,759 82	290 2	156 0.9	1.29

問10 水道水に関して、法令で安全のために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。

調査数	知っている	度聞いたことがある程	知らない	無回答
16,734 100.0	2,165 12.9	4,385 26.2	10,070 60.2	114 0.7

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。

調査数	耳にしたことがある	耳にしたことがない	無回答
16,734 100.0	10,518 62.9	5,948 35.5	268 1.6

調査票D ＜単純集計表＞

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）

調査数	水源の貯水量情報	水源や水道水の水質検結果	断水・濁水の情報	安全でおいしい水への	環境への取組	震災対策への取組	事業の経営状況	水道に関する各種手続法	浄水場見学等の水道施開	各種のイベント情報	お客さまの声が事業にさ	その他	無回答
16,734 100.0	5,689 34.0	8,841 52.8	7,774 46.5	9,337 55.8	3,836 22.9	9,403 56.2	1,549 9.3	1,576 9.4	1,589 9.5	876 5.2	1,532 9.2	319 1.9	901 5.4

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その取組を知らない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
16,734 100.0	7,759 46.4	4,837 28.9	1,940 11.6	62 0.4	26 0.2	1,479 8.8	12,596 75.3	88 0.5	631 3.8	1.38

調査票E ＜単純集計表＞

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
10,056 100.0	3,981 39.6	5,912 58.8	163 1.6

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
10,056 100.0	5,602 55.7	4,268 42.4	186 1.8

（給水エリア）

調査数	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	不明・無回答等
10,056 100.0	1,460 14.5	1,516 15.1	2,093 20.8	491 4.9	337 3.4	644 6.4	2,307 22.9	263 2.6	945 9.4

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
10,056 100.0	21 0.2	444 4.4	1,002 10.0	1,473 14.6	1,659 16.5	1,864 18.5	3,560 35.4	33 0.3

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。

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
10,056 100.0	9,791 97.4	104 1.0	124 1.2	37 0.4

問5 建物への給水方式をお教えてください。

調査数	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
10,056 100.0	5,928 58.9	569 5.7	1,327 13.2	2,018 20.1	214 2.1

調査票 E ＜単純集計表＞

問 6 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

調査数	そのまま飲む	浄水器を通して飲む	ウォーターサーバー（サーボットル等）を飲む	水道水は飲まず、ボトル水	無回答
10,056 100.0	4,888 48.6	3,134 31.2	1,588 15.8	446 4.4	

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
10,056 100.0	4,014 39.9	3,171 31.5	2,209 22.0	462 4.6	123 1.2	7,185 71.4	585 5.8	77 0.8	1.05

問 8 〈問 7 で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	管貯水槽（受水タンク）の	水質への放射性物質による	水道水の味	無回答
585 100.0	81 13.8	269 46.0	134 22.9	120 20.5	78 13.3	396 67.7	6 1.0

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
10,056 100.0	2,967 29.5	3,345 33.3	2,963 29.5	561 5.6	157 1.6	6,312 62.8	718 7.1	63 0.6	0.84

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
10,056 100.0	5,200 51.7	3,183 31.7	1,455 14.5	131 1.3	38 0.4	8,383 83.4	169 1.7	49 0.5	1.34

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おりますが、ご存知でしょうか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
10,056 100.0	1,673 16.6	3,468 34.5	4,886 48.6	29 0.3

調査票E ＜単純集計表＞

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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	4,963 49.4	3,064 30.5	1,624 16.1	197 2.0	61 0.6	8,027 79.8	258 2.6	147 1.5	1.28

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。

調査数	口座振替でのお支払い	クレジットカードでのお支払い	請求書でのお支払い	無回答
10,056 100.0	6,801 67.6	2,070 20.6	1,084 10.8	101 1.0

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。

調査数	ぜひ使ってみたい	使ってみたい	どちらとも言えない	あまり使ってみたくない	使ってみたくない	使いたい「計」	使いたくない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	868 8.6	1,295 12.9	3,375 33.6	1,780 17.7	2,562 25.5	2,163 21.5	4,342 43.2	176 1.8	-0.39

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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
10,056 100.0	4,570 45.4	1,828 18.2	3,608 35.9	50 0.5

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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
10,056 100.0	2,298 22.9	2,356 23.4	5,285 52.6	117 1.2

調査票 F <単純集計表>

問 1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調 査 数	男 性	女 性	無 回 答
9,621 100.0	3,898 40.5	5,506 57.2	217 2.3

問 2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調 査 数	区 部	多 摩	無 回 答 等
9,621 100.0	5,349 55.6	4,009 41.7	263 2.7

（給水エリア）

調 査 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	不 明 ・ 無 回 答 等
9,621 100.0	1,287 13.4	1,442 15.0	2,079 21.6	451 4.7	346 3.6	569 5.9	2,236 23.2	248 2.6	963 10.0

問 3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調 査 数	1 9 歳 以 下	2 0 代	3 0 代	4 0 代	5 0 代	6 0 代	7 0 歳 以 上	無 回 答
9,621 100.0	31 0.3	442 4.6	982 10.2	1,475 15.3	1,577 16.4	1,812 18.8	3,276 34.1	26 0.3

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。

調 査 数	一 般 家 庭 用	事 業 所 用	一 般 家 庭 と 店 舗 併 用 等	無 回 答
9,621 100.0	9,312 96.8	126 1.3	132 1.4	51 0.5

問 5 建物への給水方式をお教えてください。

調 査 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
9,621 100.0	5,628 58.5	550 5.7	1,192 12.4	2,098 21.8	153 1.6

調査票 F <単純集計表>

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,621 100.0	4,066 42.3	3,138 32.6	1,809 18.8	443 4.6	118 1.2	7,204 74.9	561 5.8	47 0.5	1.11

問7 <問6で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	貯水槽（受水タンク）の管理	過去の放射性物質による水質への影響	水道水の味	無回答
561 100.0	70 12.5	235 41.9	102 18.2	92 16.4	77 13.7	397 70.8	6 1.1

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,621 100.0	5,862 60.9	2,425 25.2	1,098 11.4	131 1.4	36 0.4	8,287 86.1	167 1.7	69 0.7	1.46

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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	6,048 62.9	2,326 24.2	1,011 10.5	96 1.0	60 0.6	8,374 87.0	156 1.6	80 0.8	1.49

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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	5,643 58.7	2,546 26.5	1,110 11.5	130 1.4	68 0.7	8,189 85.1	198 2.1	124 1.3	1.43

問11 最寄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、公園や浄水場や給水所などで応急給水を受けることができる場所

調査数	知っている	知らない	無回答
9,621 100.0	3,353 34.9	6,184 64.3	84 0.9

調査票 F <単純集計表>

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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
9,621 100.0	1,546 16.1	3,939 40.9	4,078 42.4	58 0.6

問13 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)をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,621 100.0	1,987 20.7	2,154 22.4	3,813 39.6	494 5.1	172 1.8	855 8.9	4,141 43.0	666 6.9	146 1.5	0.61

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,621 100.0	1,670 17.4	1,518 15.8	2,819 29.3	204 2.1	86 0.9	3,126 32.5	3,188 33.1	290 3.0	198 2.1	0.71

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。

調査数	いつも感じる	時々感じる	どちらとも言えない	あまり感じない	全く感じない	感じる「計」	感じない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	848 8.8	2,974 30.9	2,700 28.1	2,512 26.1	381 4.0	3,822 39.7	2,893 30.1	206 2.1	0.15

調査票 G <単純集計表>

問 1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調 査 数	男 性	女 性	無 回 答
9,620 100.0	3,779 39.3	5,686 59.1	155 1.6

問 2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調 査 数	区 部	多 摩	無 回 答 等
9,620 100.0	5,368 55.8	4,080 42.4	172 1.8

（給水エリア）

調 査 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	不 明 ・ 無 回 答 等
9,620 100.0	1,315 14	1,446 15	2,067 22	482 5	339 4	598 6	2,303 24	245 3	825 8.6

問 3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調 査 数	1 9 歳 以 下	2 0 代	3 0 代	4 0 代	5 0 代	6 0 代	7 0 歳 以 上	無 回 答
9,620 100.0	22 0.2	441 4.6	967 10.1	1,473 15.3	1,589 16.5	1,824 19.0	3,281 34.1	23 0.2

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。

調 査 数	一 般 家 庭 用	事 業 所 用	一 般 家 庭 と 店 舗 併 用 等	無 回 答
9,620 100.0	9,349 97.2	111 1.2	123 1.3	37 0.4

問 5 建物への給水方式をお教えてください。

調 査 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
9,620 100.0	5,589 58.1	630 6.5	1,245 12.9	1,976 20.5	180 1.9

調査票G ＜単純集計表＞

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,620 100.0	4,148 43.1	3,042 31.6	1,764 18.3	505 5.2	118 1.2	7,190 74.7	623 6.5	43 0.4	1.11

問7 〈問6で「やや不満」または「不満」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）

調査数	等水道水の水源、河川	塩素等の薬品	水道管や水道施設	ク貯水の槽（管理・受水タンク）	よ過去の放射線物質の影響に	水道水の味	無回答
9,620 100.0	143 1.5	413 4.3	239 2.5	168 1.7	132 1.4	575 6.0	8,633 89.7

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。

調査数	知っている	聞いたことがある	知らない	無回答
9,620 100.0	1,867 19.4	3,658 38.0	4,007 41.7	88 0.9

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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
9,620 100.0	3,553 36.9	3,406 35.4	2,634 27.4	27 0.3

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、長年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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	6,052 62.9	2,481 25.8	877 9.1	93 1.0	27 0.3	8,533 88.7	120 1.2	90 0.9	1.52

問11 東京の水道水において（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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,620 100.0	3,877 40.3	3,338 34.7	1,615 16.8	578 6.0	119 1.2	7,215 75.0	697 7.2	93 1.0	1.08

調査票 G ＜単純集計表＞

問12 電話や窓口での対応（この1～2年間）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,620 100.0	1,761 18.3	1,057 11.0	1,040 10.8	65 0.7	30 0.3	5,441 56.6	2,818 29.3	95 1.0	226 2.3	1.13

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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	3,017 31.4	2,638 27.4	2,855 29.7	611 6.4	279 2.9	5,655 58.8	890 9.3	220 2.3	0.80

問14 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）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,620 100.0	3,906 40.6	1,601 16.6	1,496 15.6	101 1.0	47 0.5	2,371 24.6	5,507 57.2	148 1.5	98 1.0	1.29

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,620 100.0	4,492 46.7	3,145 32.7	1,678 17.4	32 0.3	20 0.2	7,637 79.4	52 0.5	253 2.6	1.29

調査票H <単純集計表>

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
9,541 100.0	3,748 39.3	5,636 59.1	157 1.6

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
9,541 100.0	5,345 56.0	4,006 42.0	190 2.0

（給水エリア）

調査数	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	不明・無回答等
9,541 100.0	1,289 13.5	1,380 14.5	2,130 22.3	477 5.0	329 3.4	602 6.3	2,257 23.7	243 2.5	834 8.7

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
9,541 100.0	16 0.2	421 4.4	992 10.4	1,402 14.7	1,603 16.8	1,727 18.1	3,343 35.0	37 0.4

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。

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
9,541 100.0	9,272 97.2	110 1.2	122 1.3	37 0.4

問5 建物への給水方式をお教えてください。

調査数	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
9,541 100.0	5,469 57.3	576 6.0	1,281 13.4	2,052 21.5	163 1.7

調査票H ＜単純集計表＞

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排水管は、水道局が修繕いたします。

調査数	知っている	聞いたことがある程	知らない	無回答
9,541 100.0	3,721 39.0	2,311 24.2	3,317 34.8	192 2.0

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,541 100.0	3,814 40.0	3,236 33.9	1,838 19.3	485 5.1	123 1.3	7,050 73.9	608 6.4	45 0.5	1.07

問8 〈問7で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	の貯水管理（受水タンク）	る過去の放射性物質の影響	水道水の味	無回答
608 100.0	74 12.2	253 41.6	131 21.5	119 19.6	96 15.8	435 71.5	2 0.3

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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,277 44.8	3,416 35.8	1,550 16.2	182 1.9	42 0.4	7,693 80.6	224 2.3	74 0.8	1.24

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していますか。（複数回答可）

調査数	水道水のボトルを容器タンクや備蓄し置く	飲料水の購入や災害用キットの購入	その他	確保していない	無回答
9,541 100.0	1,616 16.9	5,924 62.1	383 4.0	2,316 24.3	19 0.2

問11 〈問10で「確保していない」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）

調査数	あまり心配していない	確保する場所がない	面倒だから	水道局や区市町村が配る	無回答
2,316 100.0	1,046 45.2	808 34.9	577 24.9	295 12.7	67 2.9

調査票H ＜単純集計表＞

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われますか。（複数回答可）

調査数	水源の貯水量情報	水源や水道水の水質検査の結果	断水・濁水の情報	安全でおいしい水への取組	環境への取組	震災対策への取組	事業の経営状況	水道に関する各種手続き方法	浄水場の見学等の水道施設公開の情報	各種のイベント情報	お客さまの声が事業に反映されている状況	その他	無回答
9,541 100.0	3,070 32.2	5,208 54.6	4,918 51.5	5,424 56.8	2,133 22.4	5,426 56.9	727 7.6	1,027 10.8	942 9.9	646 6.8	799 8.4	142 1.5	283 3.0

問13 水道局では、検診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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,848 50.8	2,803 29.4	1,547 16.2	128 1.3	68 0.7	7,651 80.2	196 2.1	147 1.5	1.30

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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,665 48.9	2,974 31.2	1,418 14.9	107 1.1	47 0.5	7,639 80.1	154 1.6	330 3.5	1.31

参考資料 2 単純集計（5か年の累計）

＜単純集計表＞（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

属性１ 性別

調査数	男性	女性	無回答
609,159 100.0	235,310 38.6	364,268 59.8	9,581 1.6

属性２ 地域

調査数	区部	多摩	不明・無回答等
609,159 100.0	362,289 59.5	193,697 31.8	53,173 8.7

属性３ 給水エリア

調査数	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	無回答等
609,159 100.0	110,519 18.1	95,377 15.7	106,855 17.5	24,575 4.0	26,307 4.3	19,156 3.1	119,301 19.6	19,115 3.1	87,954 14.4

属性４ 年齢（回答者）

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
609,159 100.0	1,214 0.2	18,714 3.1	48,735 8.0	79,102 13.0	93,106 15.3	135,353 22.2	230,379 37.8	2,556 0.4

属性５ 利用区分

調査数	一般家庭用	事業所用	一般家庭と店舗併用等	無回答
609,159 100.0	582,993 95.7	11,691 1.9	11,012 1.8	3,463 0.6

属性６ 給水方式

調査数	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
609,159 100.0	343,944 56.5	41,675 6.8	98,555 16.2	111,523 18.3	13,462 2.2

<単純集計表>（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

設問1－1 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

調査数	そのまま飲む	浄水器を通して飲む	ウォーターサーバー（サーバール）を飲む	水道水は飲まず、ボトル水	無回答
158,110 100.0	77,893 49.3	48,478 30.7	24,777 15.7	6,962 4.4	

設問1－2 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。

調査数	そのまま使用する	浄水器を通して使用する	ウォーターサーバー（サーバール）を使用する	水道水を使わず、ボトル水	無回答
142,190 100.0	92,269 64.9	40,686 28.6	5,038 3.5	4,197 3.0	

設問2－1 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
609,159 100.0	242,924 39.9	195,879 32.2	125,020 20.5	33,523 5.5	8,580 1.4	438,803 72.0	42,103 6.9	3,233 0.5	1.04

設問2－2 <前問で「やや不満」または「不満」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）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	貯水管理槽（受水タンク）	過去の放射性物質による水質への影響	水道水の味	無回答
42,103 100.0	35,028 83.2	23,400 55.6	10,868 25.8	4,723 11.2	2,323 5.5	5,721 13.6	465 1.1

設問2－3 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られますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
142,190 100.0	58,784 41.3	40,595 28.5	33,352 23.5	6,802 4.8	1,552 1.1	99,379 69.9	8,354 5.9	1,105 0.8	1.05

設問2－4 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,811 100.0	88,063 58.0	37,391 24.6	22,539 14.8	2,563 1.7	610 0.4	125,454 82.6	3,173 2.1	645 0.4	1.39

＜単純集計表＞（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

設問２－５ 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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
158,110 100.0	46,074 29.1	52,700 33.3	47,076 29.8	8,586 5.4	2,467 1.6	98,774 62.5	11,053 7.0	1,207 0.8	0.84

設問２－６ 東京の水道水において（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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,998 100.0	56,124 36.9	53,804 35.4	29,863 19.6	8,927 5.9	2,124 1.4	109,928 72.3	11,051 7.3	1,156 0.8	1.01

問２－７ 水道水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。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
158,110 100.0	81,567 51.6	49,095 31.1	24,110 15.2	1,995 1.3	491 0.3	130,662 82.6	2,486 1.6	852 0.5	1.33

設問２－８ 東京の水道水の安全性を、どのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
147,240 100.0	64,545 43.8	51,795 35.2	25,827 17.5	3,115 2.1	808 0.5	116,340 79.0	3,923 2.7	1,150 0.8	1.21

設問２－９ 東京の水道水の出具合（水量・水圧）を、どのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
142,378 100.0	92,111 64.7	33,636 23.6	12,034 8.5	3,090 2.2	695 0.5	125,747 88.3	3,785 2.7	812 0.6	1.51

設問２－11 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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
137,699 100.0	18,515 13.4	34,597 25.1	83,933 61.0	654 0.5

＜単純集計表＞（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

設問３－１ 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おりますが、ご存知でしょうか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
158,110 100.0	28,988 18.3	53,471 33.8	75,011 47.4	640 0.4

設問３－２ 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が、ご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
142,190 100.0	15,296 10.8	52,476 36.9	73,281 51.5	1,137 0.8

設問３－３ 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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
151,999 100.0	29,928 19.7	54,417 35.8	66,706 43.9	948 0.6

設問３－４ 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。

調査数	耳にしたことがある	耳にしたことがない	無回答
137,699 100.0	89,162 64.8	46,850 34.0	1,687 1.2

問４－１ 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、管路のネットワーク化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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
151,998 100.0	29,531 19.4	56,411 37.1	64,250 42.3	1,806 1.2

設問４－２ 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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
151,998 100.0	52,907 34.8	55,171 36.3	42,946 28.3	974 0.6

＜単純集計表＞（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

設問４－３ 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）

調査数	くべ水道み置きしてある容器等に	し用ボて飲料水を購入し、備災害	その他	確保していない	無回答
157,595 100.0	134,226 85.2	29,149 18.5	1,197 0.8	6,748 4.3	972 0.6

設問４－４ 〈前問で「確保していない」と回答した方のみにお尋ねします。〉
飲料水を確保されていない理由は何でしょうか。（複数回答可）

調査数	かああまり心配していない	ら確保する場所がないか	面倒だから	て水道局や区市町村から配つ	無回答
6,748 100.0	3,139 46.5	2,219 32.9	1,588 23.5	864 12.8	203 3.0

設問４－５ 最寄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。

調査数	知っている	知らない	無回答
151,811 100.0	48,280 31.8	102,096 67.3	1,435 0.9

設問５－１ 給水管は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事事業者に依頼して行うことについて、ご存知でしょうか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
147,240 100.0	63,106 42.9	34,166 23.2	46,844 31.8	3,124 2.1

設問６－１ 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われますか。（複数回答可）

調査数	水源の貯水量情報	の水源や水道水の水質検査	断水・濁水の情報	組安全でおいしい水への取	環境への取組	震災対策への取組	事業の経営状況	方水道に関する各種手続き	公浄水の場見学等の水道施設	各種のイベント情報	映客さまの状況が事業に反	その他	無回答
147,240 100.0	55,611 37.8	86,551 58.8	71,511 48.6	87,054 59.1	35,207 23.9	87,873 59.7	11,748 8.0	18,305 12.4	16,562 11.2	10,509 7.1	17,425 11.8	2,145 1.5	5,608 3.8

設問６－２ 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られますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その取組を知らない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
147,319 100.0	67,482 45.8	44,323 30.1	18,110 12.3	616 0.4	270 0.2	12,380 8.4	111,805 75.9	886 0.6	4,138 2.8	1.36

<単純集計表>（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

設問6-3 電話や窓口での対応（この1～2年間）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,998 100.0	26,607 17.5	15,726 10.3	15,379 10.1	815 0.5	462 0.3	89,513 58.9	42,333 27.9	1,277 0.8	3,496 2.3	1.14

設問6-4 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）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,998 100.0	59,770 39.3	22,707 14.9	21,186 13.9	1,068 0.7	461 0.3	44,899 29.5	82,477 54.3	1,529 1.0	1,907 1.3	1.33

設問6-5 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応（この1～2年間）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,811 100.0	26,714 17.6	29,596 19.5	63,161 41.6	8,105 5.3	2,950 1.9	18,391 12.1	56,310 37.1	11,055 7.3	2,894 1.9	0.53

設問6-6 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（この1～2年間）をどのように感じられますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その対応の事例はない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
151,811 100.0	23,028 15.2	20,797 13.7	42,108 27.7	2,899 1.9	1,451 1.0	57,637 38.0	43,825 28.9	4,350 2.9	3,891 2.6	0.68

設問6-7 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のお伝えし、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。

調査数	いつも感じる	時々感じる	どちらとも言えない	あまり感じない	全く感じない	感じる「計」	感じない「計」	無回答	平均
151,811 100.0	13,477 8.9	43,869 28.9	40,437 26.6	42,935 28.3	7,634 5.0	57,346 37.8	50,569 33.3	3,459 2.3	0.09

設問7-1 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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
158,110 100.0	74,686 47.2	25,930 16.4	56,440 35.7	1,054 0.7

<単純集計表>（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

設問７－２ 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。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
158,110 100.0	34,034 21.5	32,143 20.3	89,987 56.9	1,946 1.2

設問７－３ 現在の水道料金のお支払い方法をお教えてください。

調査数	口座振替でのお支払い	クレジットカードでのお支払い	請求書でのお支払い	無回答
10,056 100.0	6,801 67.6	2,070 20.6	1,084 10.8	101 1.0

設問８－１ 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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	4,963 49.4	3,064 30.5	1,624 16.1	197 2.0	61 0.6	8,027 79.8	258 2.6	147 1.5	1.28

設問８－２ 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。

調査数	ぜひ使ってみたい	使ってみたい	どちらともいえない	あまり使ってみたくない	使ってみたくない	使いたい「計」	使いたくない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	868 8.6	1,295 12.9	3,375 33.6	1,780 17.7	2,562 25.5	2,163 21.5	4,342 43.2	176 1.8	-0.39

設問８－３ 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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	6,048 62.9	2,326 24.2	1,011 10.5	96 1.0	60 0.6	8,374 87.0	156 1.6	80 0.8	1.49

設問８－４ 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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	5,643 58.7	2,546 26.5	1,110 11.5	130 1.4	68 0.7	8,189 85.1	198 2.1	124 1.3	1.43

＜単純集計表＞（５か年累計） ※設問の順は第２章の分析順

設問８－５ 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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	6,052 62.9	2,481 25.8	877 9.1	93 1.0	27 0.3	8,533 88.7	120 1.2	90 0.9	1.52

設問８－６ 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ＡＩ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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	3,017 31.4	2,638 27.4	2,855 29.7	611 6.4	279 2.9	5,655 58.8	890 9.3	220 2.3	0.80

設問８－７ 水道局では、検診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。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,848 50.8	2,803 29.4	1,547 16.2	128 1.3	68 0.7	7,651 80.2	196 2.1	147 1.5	1.30

設問８－８ 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。

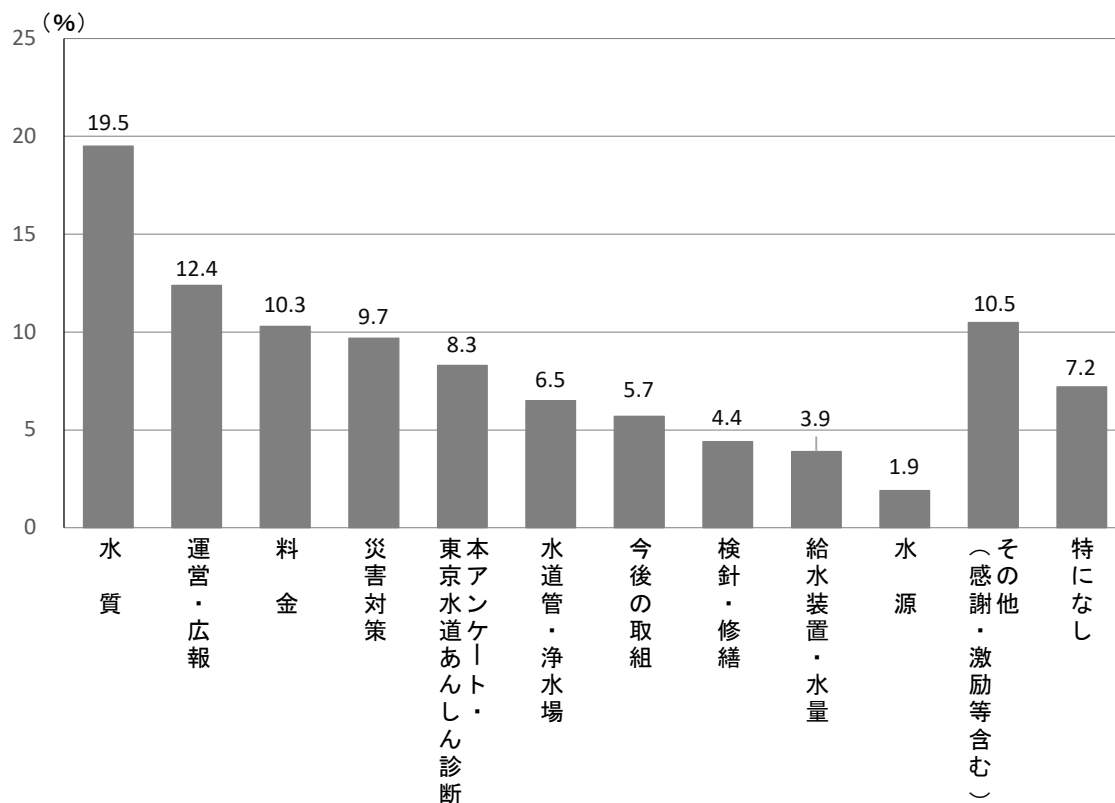
調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,665 48.9	2,974 31.2	1,418 14.9	107 1.1	47 0.5	7,639 80.1	154 1.6	330 3.5	1.31

参考資料 3 自由意見（5 か年の累計）

自由意見（５か年の累計）

平成 27 年度から令和元年度までの 5 年間で、244,802 人の方から延べ 300,865 件の水道事業に関するご意見・ご要望をいただいた。

5 年間でいただいたご意見・ご要望分野別の内訳は、下表のとおりである。



n=244,802 (M.T=300,865)

ご意見・ご要望の分野	回答数	%
水 質	58,537	19.5
運営・広報	37,273	12.4
料 金	31,016	10.3
災害対策	29,084	9.7
本アンケート・東京水道あんしん診断	24,886	8.3
水道管・浄水場	19,415	6.5
今後の取組	17,065	5.7
検針・修繕	13,223	4.4
給水装置・水量	11,590	3.9
水源確保・管理	5,662	1.9
その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）	31,444	10.5
特になし	21,670	7.2

※割合は延べ回答件数(M.T=300,865)に対する割合

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 ケータイマグ」
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。

1280

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。

＊ 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 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 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。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……マンプ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する対応（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。 ●●●

[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