

參考資料

参考資料 1 単純集計

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
40,173 100.0	15,348 38.2	24,186 60.2	639 1.6

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
40,173 100.0	25,373 63.2	11,233 28.0	3,567 8.9

問2 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
40,173 100.0	8,398 20.9	5,611 14.0	7,025 17.5	1,322 3.3	2,297 5.7	977 2.4	6,992 17.4	1,517 3.8	6,034 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
40,173 100.0	78 0.2	1,219 3.0	3,514 8.7	5,467 13.6	6,227 15.5	8,960 22.3	14,591 36.3	117 0.3

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
40,173 100.0	38,429 95.7	762 1.9	760 1.9	222 0.6

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
40,173 100.0	22,483 56.0	2,693 6.7	6,669 16.6	7,430 18.5	898 2.2

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	ルウオーター(サーバールーオーター)を飲む	水道水は飲まず、ボトル	無回答
40,173 100.0	19,630 48.9	12,338 30.7	6,411 16.0	1,794 4.5	

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	平均点
40,173 100.0	15,083 37.5	12,838 32.0	9,173 22.8	2,259 5.6	557 1.4	27,921 69.5	2,816 7.0	263 0.7	1.0

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	の貯水槽(受水タンク)の管理	る過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
2,816 100.0	432 15.3	1,409 50.0	642 22.8	651 23.1	556 19.7	1,860 66.1	29 1.0

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	平均点
40,173 100.0	11,235 28.0	13,550 33.7	11,961 29.8	2,426 6.0	686 1.7	24,785 61.7	3,112 7.7	315 0.8	0.8

問10 水道水の水道水のごりの少なさ・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	平均点
40,173 100.0	20,203 50.3	12,687 31.6	6,374 15.9	559 1.4	143 0.4	32,890 81.9	702 1.7	207 0.5	1.3

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	平均点
40,173 100.0	7,323 18.2	13,630 33.9	19,065 47.5	155 0.4	-0.3

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	ペットボトルの水をポリタンス等の容器等に備蓄している	ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し、	その他	確保していない	無回答
40,173 100.0	6,977 17.4	24,087 60.0	1,470 3.7	10,546 26.3	338 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	面倒だから	水道局や区市町が配つ	無回答
10,546 100.0	4,540 43.0	3,926 37.2	2,798 26.5	1,454 13.8	246 2.3

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	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答	平均点
40,173 100.0	18,834 46.9	6,613 16.5	14,470 36.0	256 0.6	0.1

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	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答	平均点
40,173 100.0	8,210 20.4	7,806 19.4	23,713 59.0	444 1.1	-0.4

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
38,272	14,697	22,869	706
100.0	38.4	59.8	1.8

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
38,272	24,045	10,391	3,836
100.0	62.8	27.2	10.0

問2 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
38,272	7,957	5,390	6,706	1,224	2,119	834	6,592	1,361	6,089
100.0	20.8	14.1	17.5	3.2	5.5	2.2	17.2	3.6	15.9

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
38,272	78	1,225	3,292	5,304	6,019	8,522	13,714	118
100.0	0.2	3.2	8.6	13.9	15.7	22.3	35.8	0.3

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
38,272	36,581	767	735	189
100.0	95.6	2.0	1.9	0.5

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
38,272	21,390	2,540	6,306	7,256	780
100.0	55.9	6.6	16.5	19.0	2.0

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	平均点
38,272	14,907	12,239	7,959	2,364	613	27,146	2,977	190	1.0
100.0	39.0	32.0	20.8	6.2	1.6	70.9	7.8	0.5	

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	の貯水槽(受水タンク)の管理	る過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
2,977	370	1,431	645	632	573	2,074	30
100.0	12.4	48.1	21.7	21.2	19.2	69.7	1.0

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	ウォーターサーバー(サージボトリング等)を使用する	水道水を使わず、ボトル水	無回答
38,272	24,526	11,194	1,477	1,075	
100.0	64.1	29.2	3.9	2.8	

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	平均点
38,272	15,252	11,080	9,228	1,954	456	26,332	2,410	302	1.0
100.0	39.9	29.0	24.1	5.1	1.2	68.8	6.3	0.8	

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	平均点
38,272 100.0	21,587 56.4	9,698 25.3	5,935 15.5	735 1.9	159 0.4	31,285 81.7	894 2.3	158 0.4	1.4

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
38,272 100.0	11,939 31.2	26,004 67.9	329 0.9

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	平均点
38,272 100.0	4,181 10.9	14,358 37.5	19,461 50.8	272 0.7	-0.4

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	平均点
38,272 100.0	6,581 17.2	7,476 19.5	16,180 42.3	2,066 5.4	759 2.0	4,499 11.8	14,057 36.7	2,825 7.4	711 1.9	0.5

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	平均点
38,272 100.0	5,773 15.1	5,358 14.0	10,674 27.9	730 1.9	360 0.9	14,397 37.6	11,131 29.1	1,090 2.8	980 2.6	0.7

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	平均点
38,272 100.0	3,461 9.0	11,050 28.9	10,119 26.4	10,962 28.6	1,855 4.8	14,511 37.9	12,817 33.5	825 2.2	0.1

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
38,366 100.0	14,786 38.5	23,052 60.1	528 1.4

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
38,366 100.0	24,350 63.5	10,759 28.0	3,257 8.5

問2 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
38,366 100.0	8,038 21.0	5,310 13.8	6,984 18.2	1,274 3.3	2,082 5.4	826 2.2	6,740 17.6	1,482 3.9	5,630 14.7

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
38,366 100.0	59 0.2	1,207 3.1	3,373 8.8	5,318 13.9	6,012 15.7	8,485 22.1	13,813 36.0	99 0.3

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
38,366 100.0	36,630 95.5	822 2.1	700 1.8	214 0.6

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
38,366 100.0	21,246 55.4	2,524 6.6	6,361 16.6	7,358 19.2	877 2.3

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	平均点
38,366 100.0	15,052 39.2	12,374 32.3	7,768 20.2	2,370 6.2	630 1.6	27,426 71.5	3,000 7.8	172 0.4	1.0

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	の貯水槽（受水タンク）の管理	る過去の放射性物質への影響	水道水の味	無回答
3,000 100.0	415 13.8	1,417 47.2	643 21.4	689 23.0	557 18.6	2,050 68.3	25 0.8

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	平均点
38,366 100.0	7,055 18.4	14,267 37.2	16,673 43.5	371 1.0	-0.3

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	聞いたことがある程度	知らない	無回答	平均点
38,366 100.0	12,501 32.6	14,277 37.2	11,414 29.8	174 0.5	0.0

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。

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	平均点
38,366 100.0	13,361 34.8	13,693 35.7	7,949 20.7	2,471 6.4	599 1.6	27,054 70.5	3,070 8.0	293 0.8	1.0

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	平均点
38,366 100.0	24,324 63.4	9,260 24.1	3,437 9.0	900 2.3	215 0.6	33,584 87.5	1,115 2.9	230 0.6	1.5

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	平均点
38,366 100.0	7,507 19.6	13,796 36.0	16,848 43.9	215 0.6	-0.2

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	平均点
38,366 100.0	6,783 17.7	4,089 10.7	3,847 10.0	210 0.5	127 0.3	22,436 58.5	10,872 28.3	337 0.9	874 2.3	1.1

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	平均点
38,366 100.0	15,062 39.3	5,843 15.2	5,476 14.3	268 0.7	95 0.2	11,142 29.0	20,905 54.5	363 0.9	480 1.3	1.3

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
36,953 100.0	14,640 39.6	21,793 59.0	520 1.4

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
36,953 100.0	23,639 64.0	10,223 27.7	3,091 8.4

問2 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
36,953 100.0	7,640 20.7	5,216 14.1	6,768 18.3	1,267 3.4	2,095 5.7	837 2.3	6,425 17.4	1,346 3.6	5,359 14.5

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
36,953 100.0	64 0.2	1,187 3.2	3,253 8.8	5,027 13.6	5,898 16.0	8,254 22.3	13,144 35.6	126 0.3

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
36,953 100.0	35,247 95.4	766 2.1	750 2.0	190 0.5

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
36,953 100.0	20,535 55.6	2,512 6.8	6,143 16.6	7,109 19.2	654 1.8

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排水管は、水道局が修繕します。

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	平均点
36,953 100.0	15,622 42.3	8,677 23.5	12,040 32.6	614 1.7	0.1

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	平均点
36,953 100.0	13,895 37.6	12,590 34.1	7,404 20.0	2,277 6.2	618 1.7	26,485 71.7	2,895 7.8	169 0.5	1.0

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)の管理	過去の放射線物質による影響	水道水の味	無回答
2,895 100.0	485 16.8	1,416 48.9	664 22.9	664 22.9	644 22.2	1,920 66.3	21 0.7

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	平均点
36,953 100.0	15,630 42.3	13,221 35.8	6,748 18.3	868 2.3	223 0.6	28,851 78.1	1,091 3.0	263 0.7	1.2

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	聞いたことがある程度	知らない	無回答	平均点
36,953 100.0	5,050 13.7	9,385 25.4	22,389 60.6	129 0.3	-0.5

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
36,953 100.0	24,141 65.3	12,411 33.6	401 1.1

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	水源の結核や水道水の水質検査結果	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	浄水場の見学等の水道施設の情報	各種のイベント情報	お客さまの声を事業に反映されている状況	その他	無回答
36,953 100.0	14,598 39.5	21,807 59.0	17,672 47.8	22,283 60.3	8,711 23.6	21,634 58.5	2,464 6.7	4,756 12.9	4,338 11.7	2,814 7.6	4,458 12.1	496 1.3	1,104 3.0

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、新たな施策へと繁栄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	平均点
36,953 100.0	17,019 46.1	11,129 30.1	4,321 11.7	157 0.4	61 0.2	3,251 8.8	28,148 76.2	218 0.6	1,015 2.7	1.4

