

平成 29 年度

東京水道あんしん診断お客さまアンケート

報告書

平成 30 年 8 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。

これまで東京都水道局は、長い歴史の中で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。

さらに近年では、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、様々な施策を展開してきました。

また、平成28年度から東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催年である平成32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31年度までに給水区域内の全戸（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っています。

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疑問をできるだけ客観的に把握することを目的としており、本報告書は、平成29年度に御回答いただいたアンケート結果を集計・分析したものです。

この調査結果は、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、施策への反映などに活用していきます。

なお、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。

平成30年 8 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。

6 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Dの4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。

7 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年から平成29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を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	16
2-2 水道水の水質	20
(1) 飲み水としての水質の満足度	20
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因	35
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度	40
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度	52
(5) 味（おいしさ）の満足度	57
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度	62
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度	67
(8) 安全性の満足度	72
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度	77
(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析	82
(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	83
2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組	87
(1) 通常の浄水処理に加えて高度浄水処理導入の認知度	87
(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	91
(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	95
(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	99
2-4 危機管理対策	103
(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	103
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度	107
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況	111
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由	115
(5) 最寄の災害時給水ステーションの認知度	119

2-5	給水装置	123
(1)	給水管の修繕等に関する認知度	123
2-6	お客さまとのコミュニケーション	127
(1)	水道事業に関して提供してほしい情報	127
(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	135
(3)	電話や窓口での対応の満足度	140
(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	145
(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	150
(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	155
(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	160
2-7	水道料金	164
(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	164
(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	169
第3章	自由意見	173
3-1	ご意見・ご要望の全体表	175
3-2	ご意見・ご要望の分野別の割合	176
3-3	ご意見・ご要望の分野別の評価	179
3-4	各分野別のご意見・ご要望	180
(1)	水質	180
(2)	給水装置・水量	193
(3)	水道管・浄水場	201
(4)	料金	208
(5)	水源	215
(6)	災害対策	222
(7)	検針・修繕	230
(8)	運営・広報	237
(9)	本アンケート・東京水道あんしん診断	245
(10)	その他	255
3-5	頂いたご提案	261
参考資料		267
参考資料1	単純集計	269
参考資料2	調査票	287

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年度及び28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) 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29年4月から平成30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 1,404,937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29年4月から平成30年3月31日まで

1-5 回収結果

有効回収数 153,764件

（内訳 一般家庭用146,887件本、事業所用3,117件、一般家庭と店舗併用等2,945件及び無回答815件）

配付数	回収方法	回収数	回収率 (対配付数)	回収割合 (対回収数)
1,404,937 件	(合計)	153,764 件	10.94%	100.0%
	郵送回収	89,430 件	6.37%	58.2%
	現地回収	47,704 件	3.40%	31.0%
	ウェブ回収	16,630 件	1.18%	10.8%

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
153,764 件 100.0%	146,887 件 95.5%	3,117 件 2.0%	2,945 件 1.9%	815 件 0.5%

②地域

総数	区部	多摩	無回答
153,764 件 100.0%	97,407 件 63.3%	42,606 件 27.7%	13,751 件 8.9%

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
153,764 件 100.0%	32,033 件 20.8%	21,527 件 14.0%	27,483 件 17.9%	5,087 件 3.3%	8,593 件 5.6%	3,474 件 2.3%
	東村山系	地区水	無回答			
	26,749 件 17.4%	5,706 件 3.7%	23,112 件 15.0%			

④性別

総数	男性	女性	無回答
153,764 件 100.0%	59,471 件 38.7%	91,900 件 59.8%	2,393 件 1.6%

⑤年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
153,764 件 100.0%	279 件 0.2%	4,838 件 3.1%	13,432 件 8.7%	21,116 件 13.7%	24,156 件 15.7%	34,221 件 22.3%
	70 歳以上	無回答				
	55,262 件 35.9%	460 件 0.3%				

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
153,764 件 100.0%	85,654 件 55.7%	10,269 件 6.7%	25,479 件 16.6%	29,153 件 19.0%	3,209 件 2.1%

(2) 家庭のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
146,887 件 100.0%	92,762 件 63.2%	41,289 件 28.1%	12,836 件 8.7%

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
146,887 件 100.0%	30,649 件 20.9%	20,486 件 13.9%	25,903 件 17.6%	4,914 件 3.3%	8,326 件 5.7%	3,342 件 2.3%
	東村山系	地区水	無回答			
	25,974 件 17.7%	5,516 件 3.8%	21,777 件 14.8%			

③性別

総数	男性	女性	無回答
146,887 件 100.0%	56,090 件 38.2%	88,564 件 60.3%	2,233 件 1.5%

④年齢

総数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代
146,887 件 100.0%	275 件 0.2%	4,711 件 3.2%	12,993 件 8.8%	20,125 件 13.7%	22,745 件 15.5%	32,508 件 22.1%
	70歳以上	無回答				
	53,151 件 36.2%	379 件 0.3%				

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
146,887 件 100.0%	81,779 件 55.7%	9,821 件 6.7%	24,488 件 16.7%	27,885 件 19.0%	2,914 件 2.0%

(3) 事業所のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
3,117 件 100.0%	2,156 件 69.2%	619 件 19.9%	342 件 11.0%

②給水エリア

総数	金町系	朝霞系	三郷系	三園系	長沢系	小作系
3,117 件 100.0%	478 件 15.3%	553 件 17.7%	829 件 26.6%	74 件 2.4%	124 件 4.0%	67 件 2.1%

東村山系	地区水	無回答
358 件 11.5%	83 件 2.7%	551 件 17.7%

③性別

総数	男性	女性	無回答
3,117 件 100.0%	1,665 件 53.4%	1,418 件 45.5%	34 件 1.1%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
3,117 件 100.0%	3 件 0.1%	104 件 3.3%	331 件 10.6%	659 件 21.1%	777 件 24.9%	748 件 24.0%

70 歳以上	無回答
471 件 15.1%	24 件 0.8%

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
3,117 件 100.0%	1,374 件 44.1%	213 件 6.8%	558 件 17.9%	878 件 28.2%	94 件 3.0%

(4) 一般家庭と店舗併用等

①地域

総数	区部	多摩	無回答
2,945 件 100.0%	2,108 件 71.6%	521 件 17.7%	316 件 10.7%

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
2,945 件 100.0%	772 件 26.2%	413 件 14.0%	633 件 21.5%	83 件 2.8%	123 件 4.2%	53 件 1.8%

東村山系	地区水	無回答
307 件 10.4%	82 件 2.8%	479 件 16.3%

③性別

総数	男性	女性	無回答
2,945 件 100.0%	1,433 件 48.7%	1,465 件 49.7%	47 件 1.6%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
2,945 件 100.0%	1 件 0.0%	7 件 0.2%	78 件 2.6%	284 件 9.6%	526 件 17.9%	817 件 27.7%

70 歳以上	無回答
1,218 件 41.4%	14 件 0.5%

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
2,945 件 100.0%	2,141 件 72.7%	171 件 5.8%	292 件 9.9%	253 件 8.6%	88 件 3.0%

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

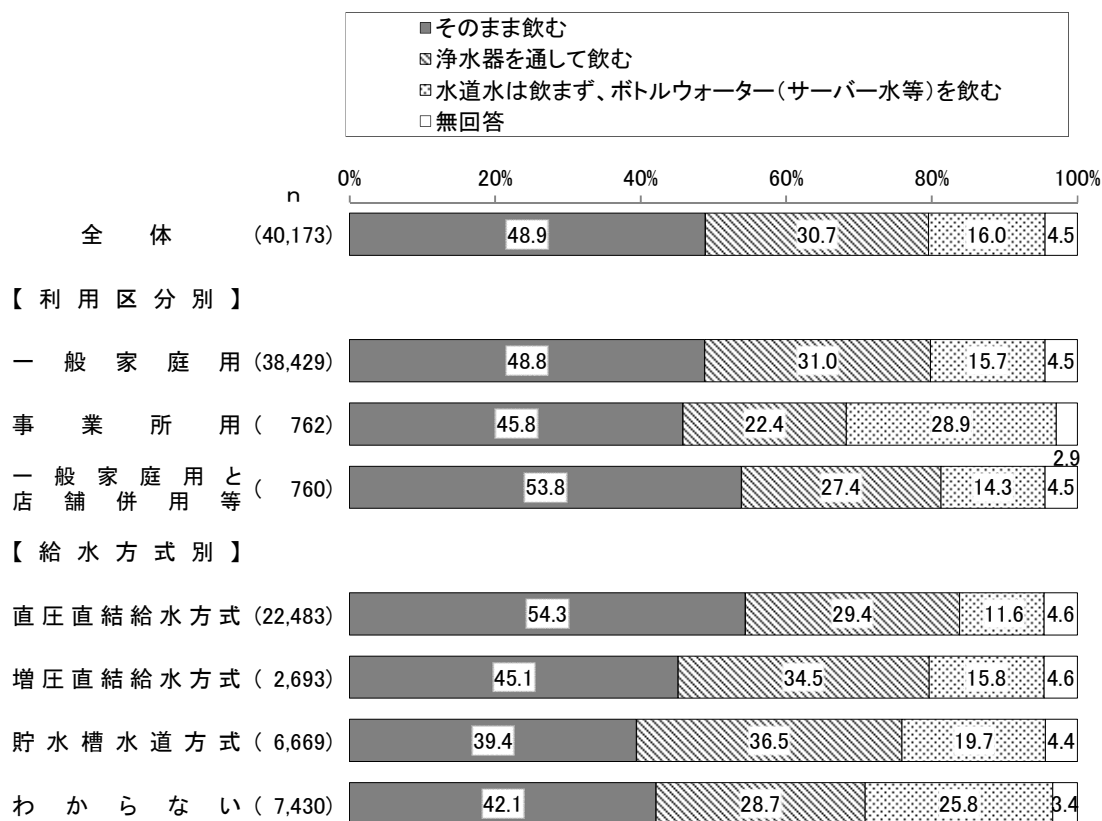
問 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

- 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〕

〔調査結果〕

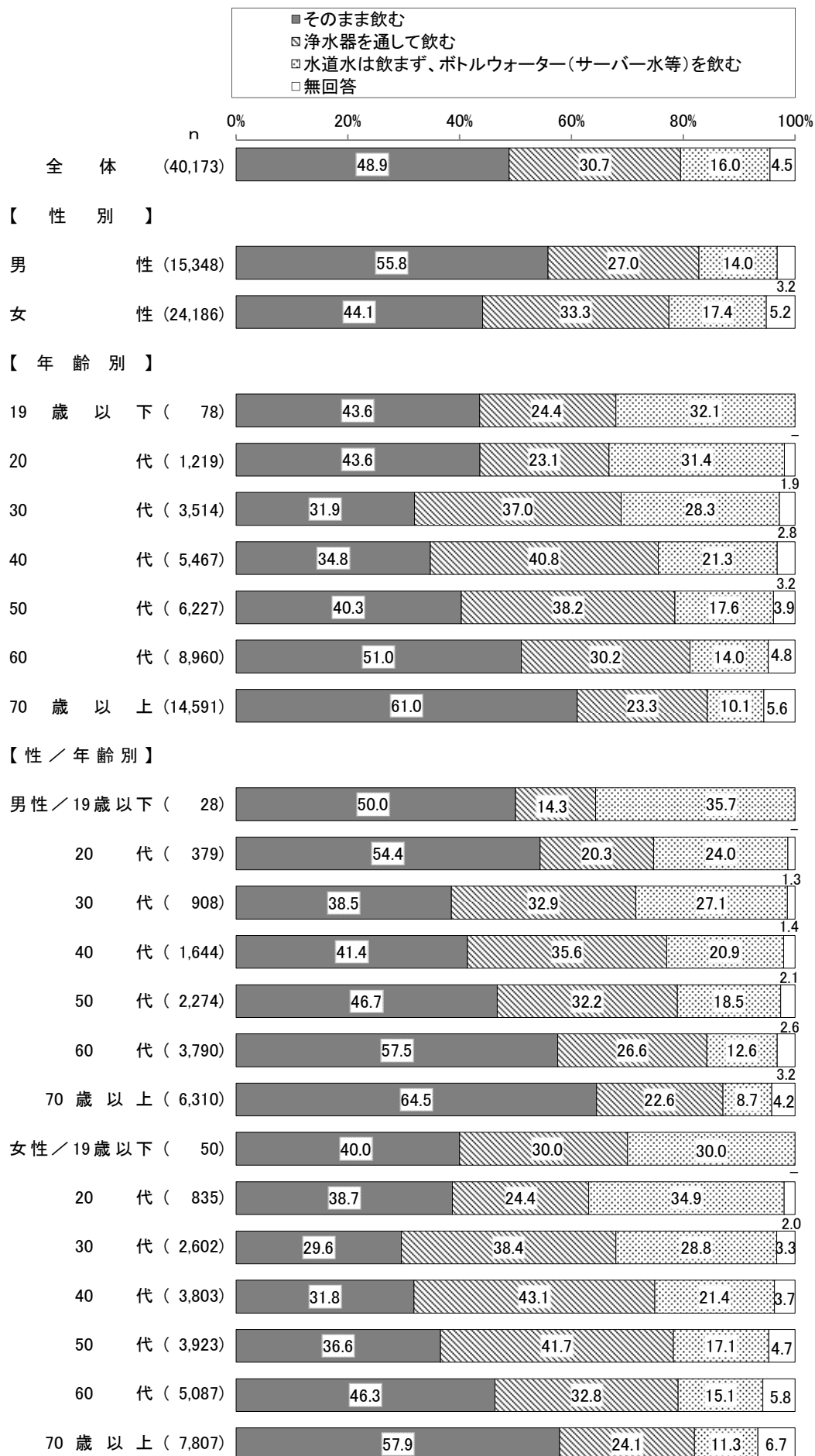
① 水の飲み方（利用区分別、給水方式別）〈図表2-1-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「そのまま飲む」が48.9%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して飲む」(30.7%)、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」(16.0%)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53.8%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54.3%と最も高くなっている。

② 水の飲み方（属性別）〈図表２－１－２〉



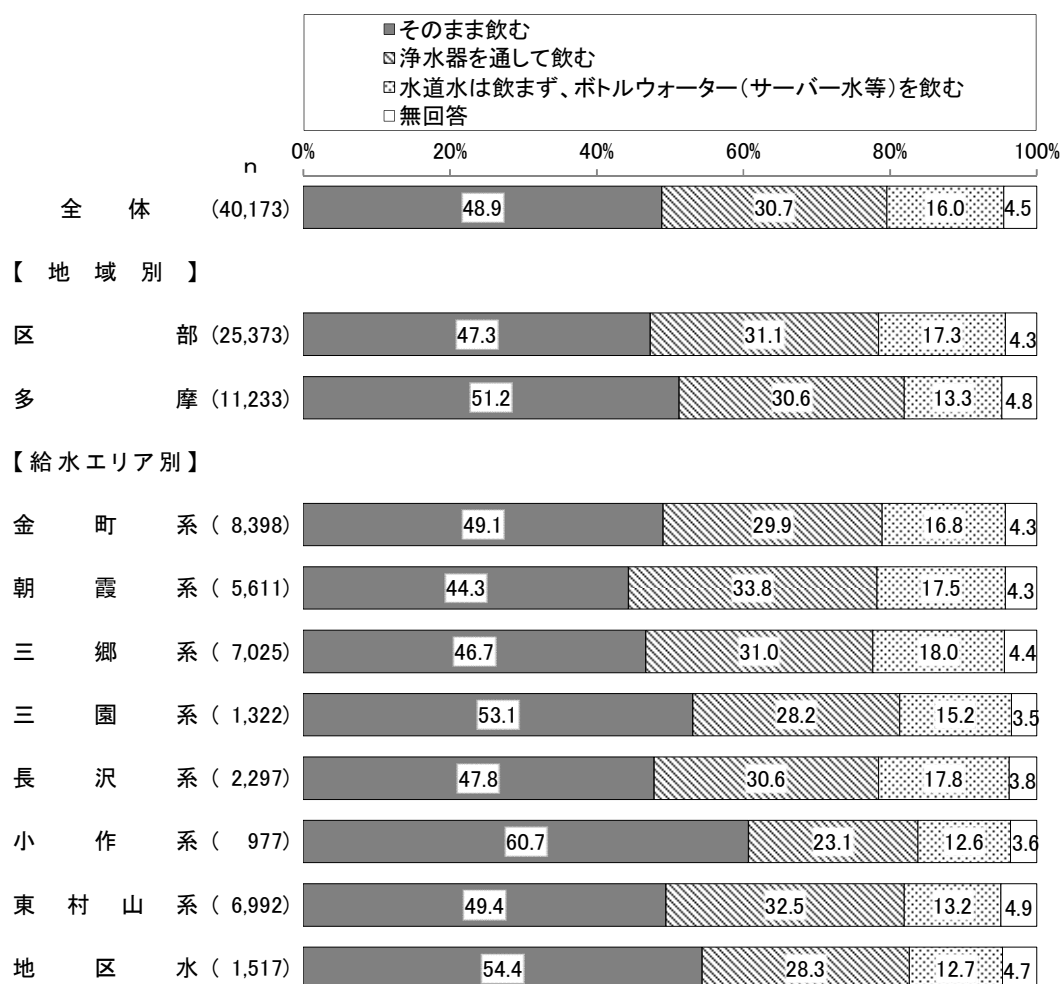
<特徴>

○性別では、「そのまま飲む」は、男性（55.8%）の方が女性（44.1%）より11.7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（33.3%）の方が男性（27.0%）より6.3ポイント高く、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」も女性（17.4%）の方が男性（14.0%）より3.4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（31.9%）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（61.0%）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、19歳以下（32.1%）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（29.6%）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（43.1%）で高くなっている。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19歳以下（35.7%）、女性の20代（34.9%）、19歳以下（30.0%）、で3割を超え、高い割合となっている。

③ 水の飲み方（地域別、給水エリア別）〈図表2-1-3〉

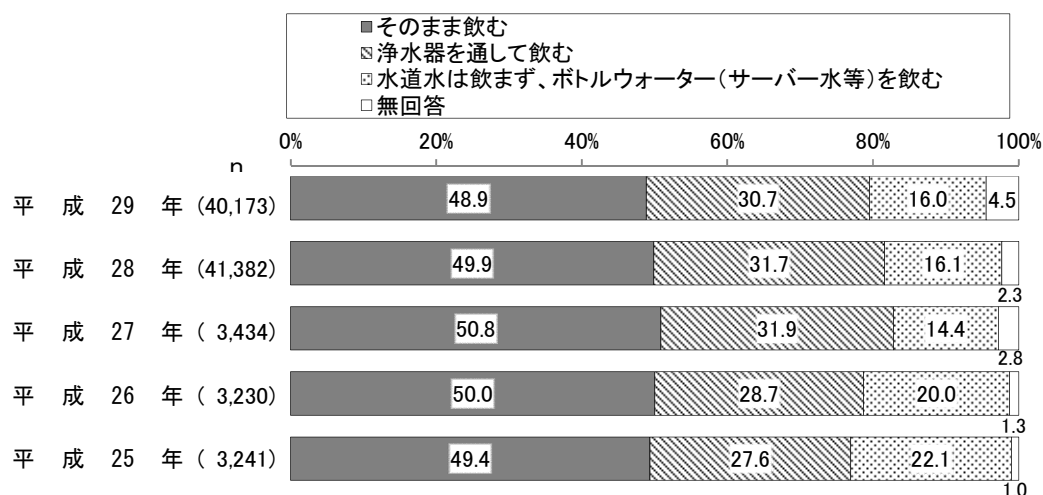


<特徴>

○地域別では、「そのまま飲む」は、多摩（51.2%）の方が区部（47.3%）より3.9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（17.3%）の方が多摩（13.3%）より4.0ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「そのまま飲む」は、小作系（60.7%）が最も高くなっている。

④ 水の飲み方（時系列：全体）〈図表 2－1－4〉



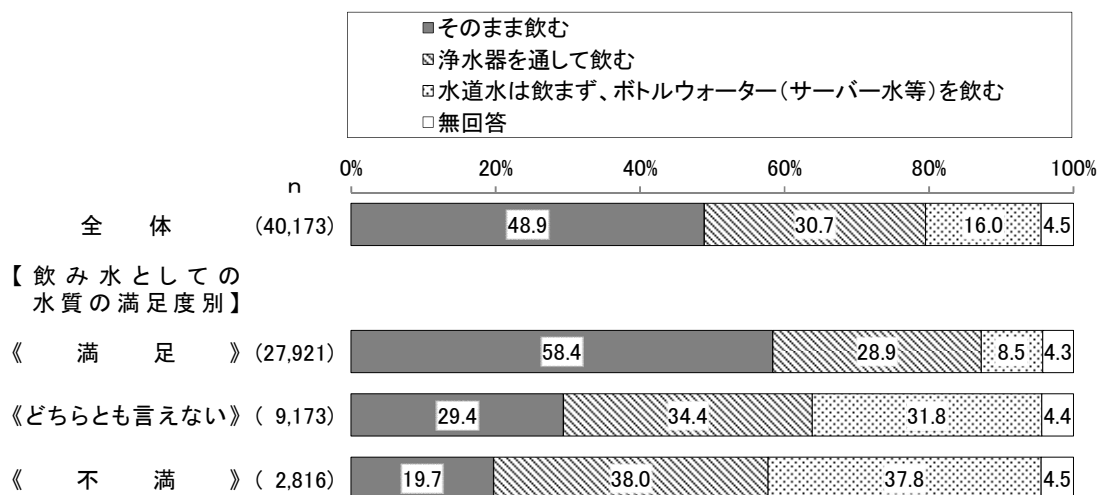
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3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割強で推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はA票の設問）

⑤ 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－1－5〉

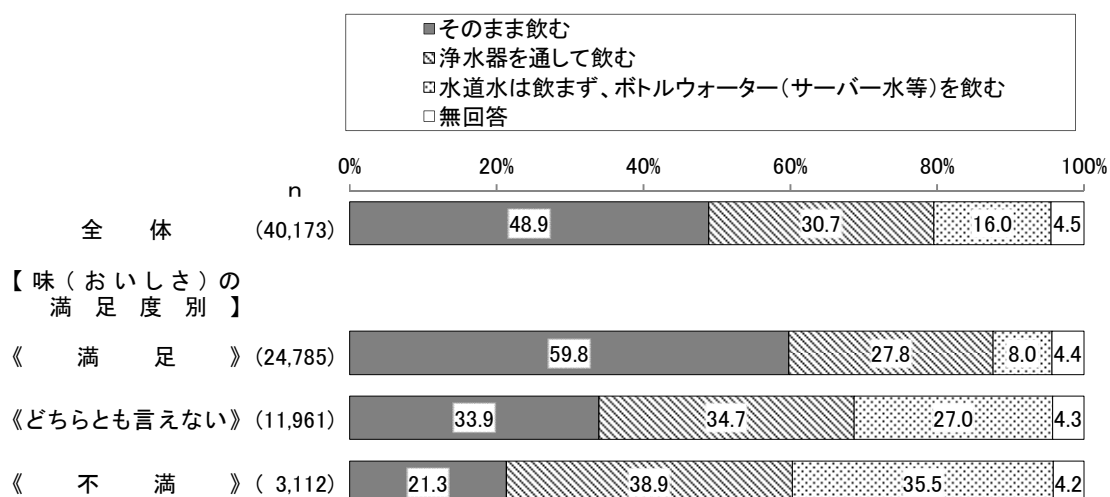


注 飲み水としての水質の満足度の結果は20ページに掲載されているが、水の飲み方はA票のみの設問であるため、nはA票の回答者数に絞られる。

＜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（58.4%）の方が《不満》な人（19.7%）より38.7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（37.8%）の方が《満足》な人（8.5%）より29.3ポイント高くなっている。

⑥ 水の飲み方（味（おいしさ）の満足度別）〈図表２－１－６〉



<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（59.8%）の方が《不満》な人（21.3%）より38.5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（35.5%）の方が《満足》な人（8.0%）より27.5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

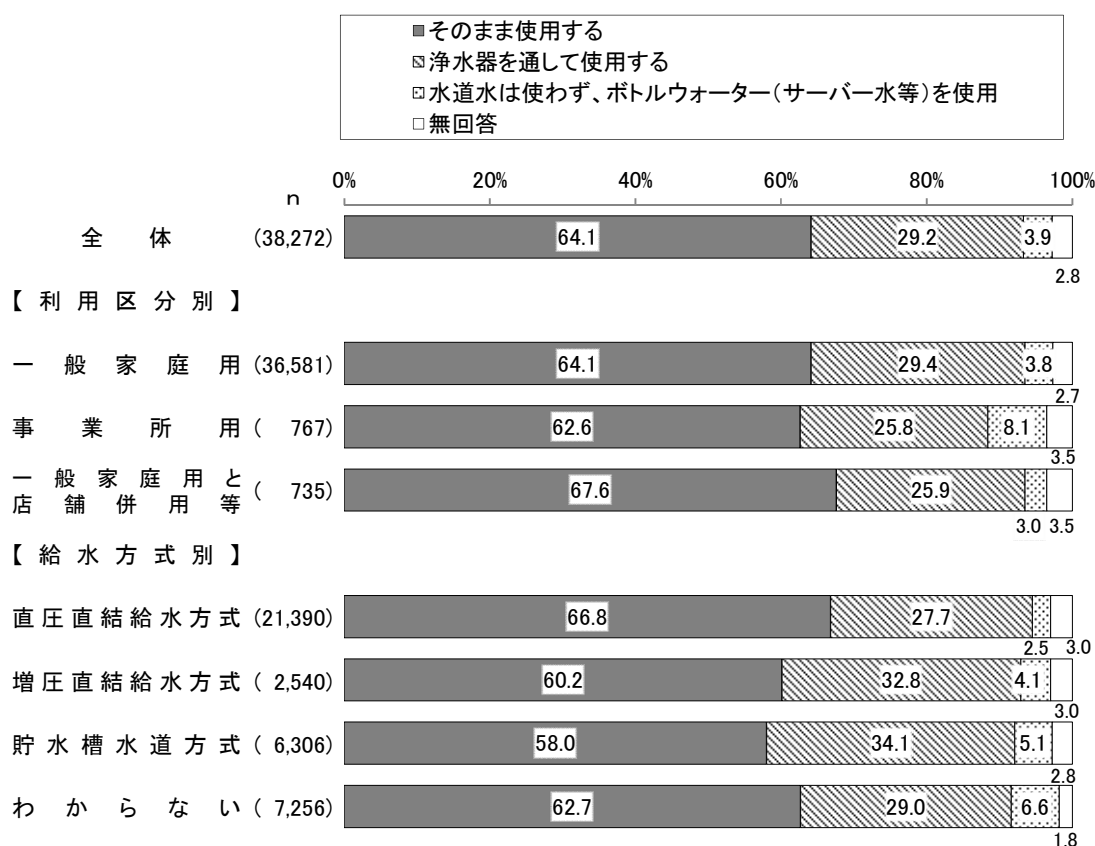
問 普段調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

- 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〕

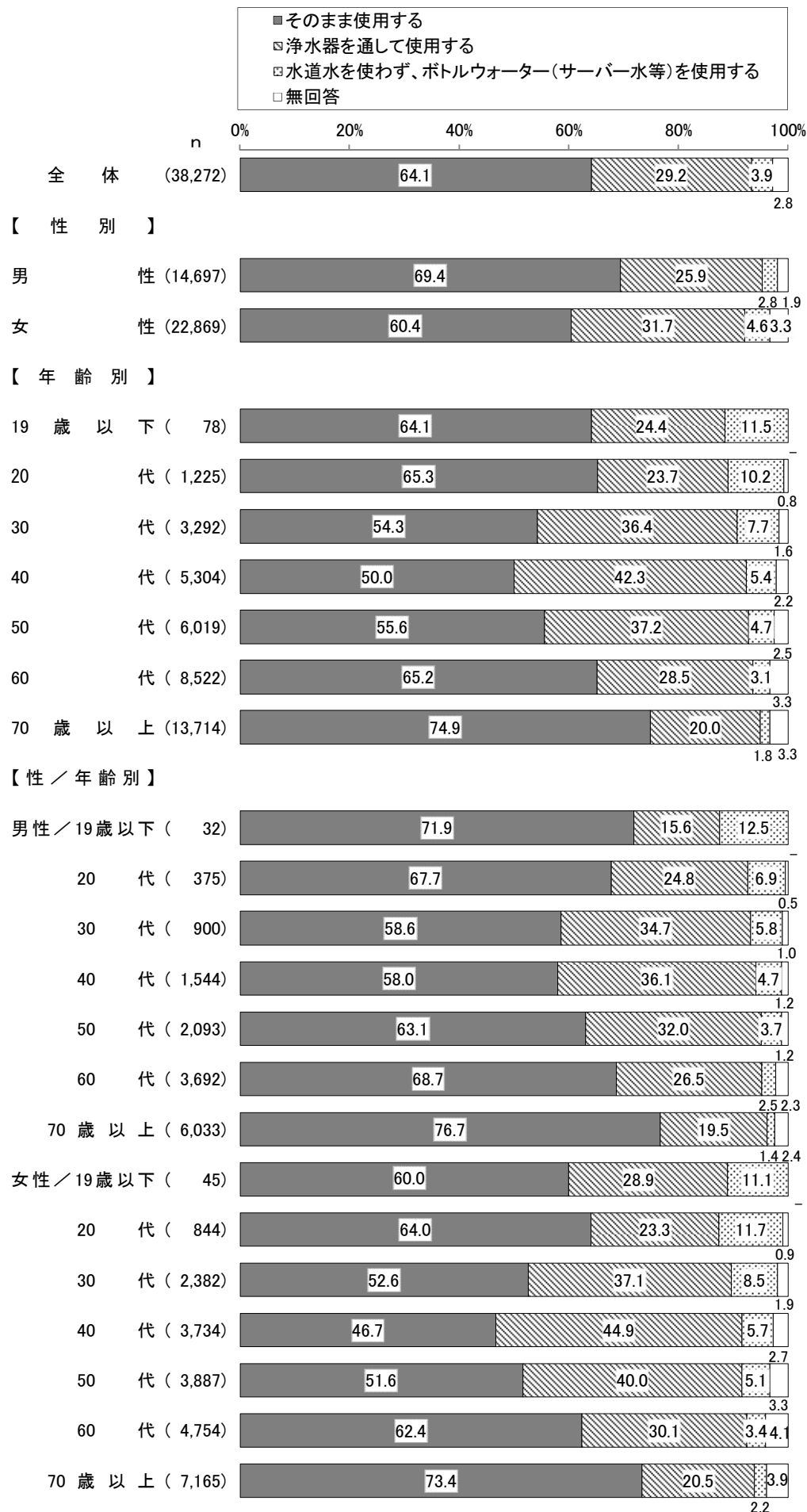
① 調理に使用する場合の水の使用状況（利用区分別、給水方式別）〈図表2-1-7〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「そのまま使用する」が64.1%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して使用する」(29.2%)、「水道水を使わず、ボトルウォーター（サーバー水等）を使用」(3.9%)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(67.6%)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66.8%と最も高い割合となっている。

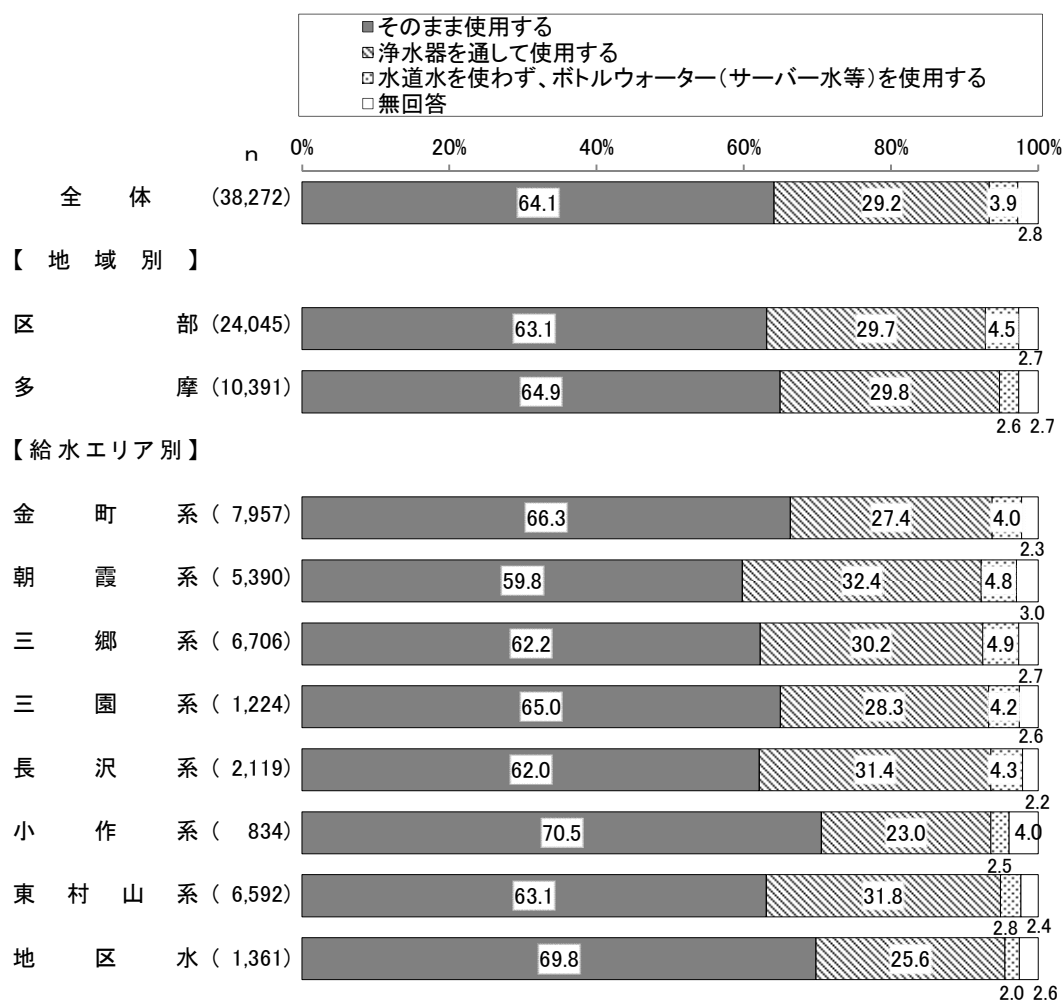
② 調理に使用する場合の水の使用状況（属性別）〈図表２－１－８〉



<特徴>

- 性別では、「そのまま使用する」は、男性（69.4%）の方が女性（60.4%）より9.0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（31.7%）の方が男性（25.9%）より5.8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、20代（65.3%）から年齢が上がるにつれて割合は低くなり、40代（50.0%）で最も低くなるが、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（74.9%）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70歳以上（76.7%）で最も高く、次いで、女性の70歳以上（73.4%）となっている。

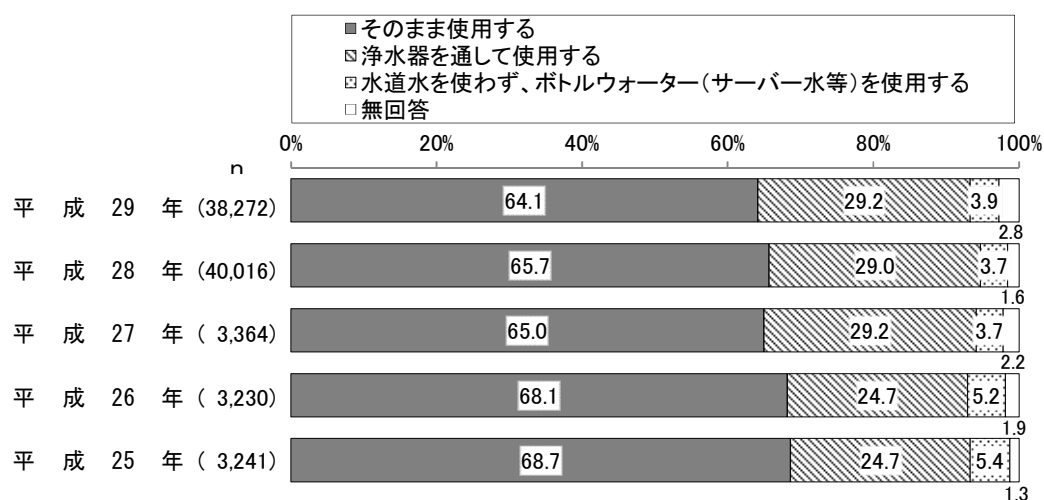
③ 調理に使用する場合の水の使用状況（地域別、給水エリア別）〈図表2-1-9〉



<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（70.5%）で最も高く、次いで地区水（69.8%）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２－１－１０〉



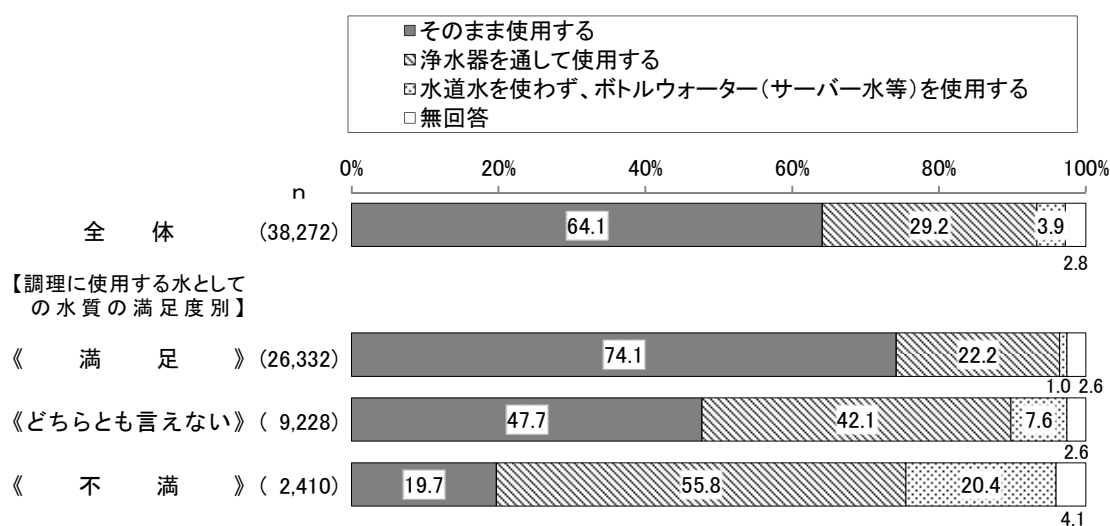
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3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。

⑤ 調理に使用する場合の水の使用状況（調理に使用する水としての水質の満足度別）

〈図表２－１－１１〉



＜特徴＞

○調理に使用する水としての水質の満足度別では、「そのまま使用する」は、調理に使用する水としての水質に《満足》な人（74.1%）の方が《不満》な人（19.7%）より54.4ポイント高くなっている。一方、「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」は、《不満》な人（20.4%）の方が《満足》な人（1.0%）より19.4ポイント高くなっている。

2-2 水道水の水質

(1) 飲み水としての水質の満足度

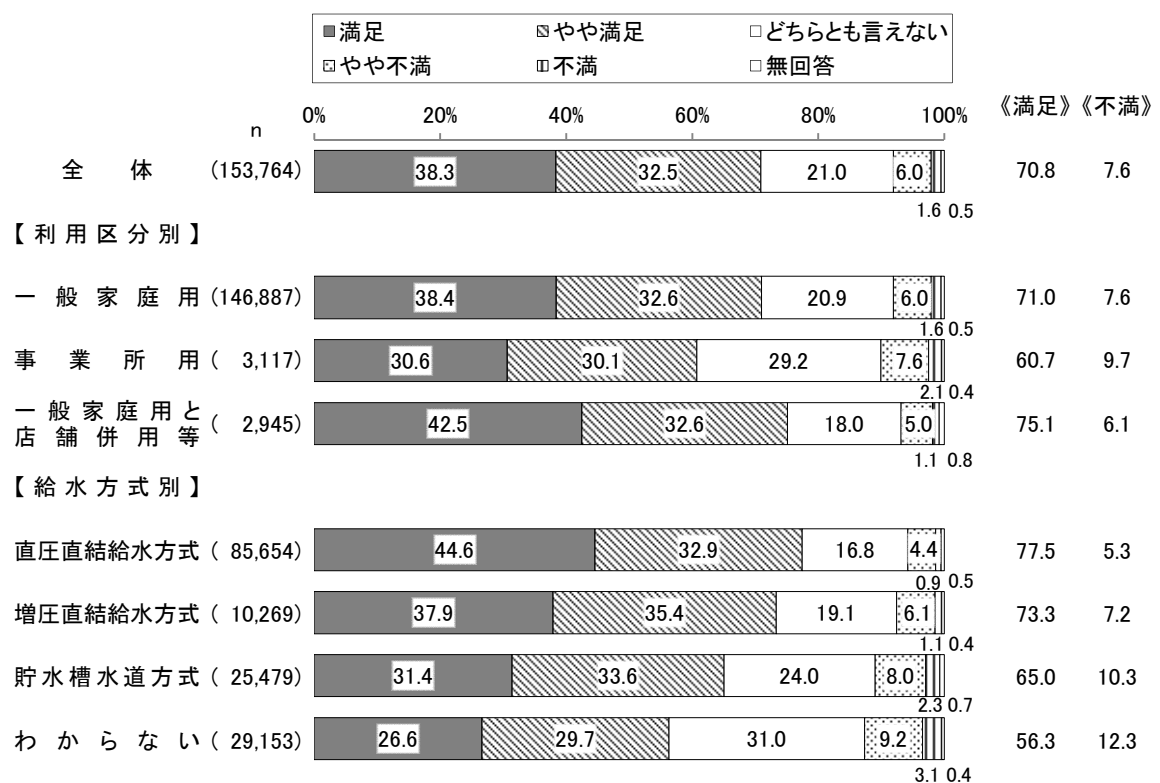
問 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

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〕

〔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〉



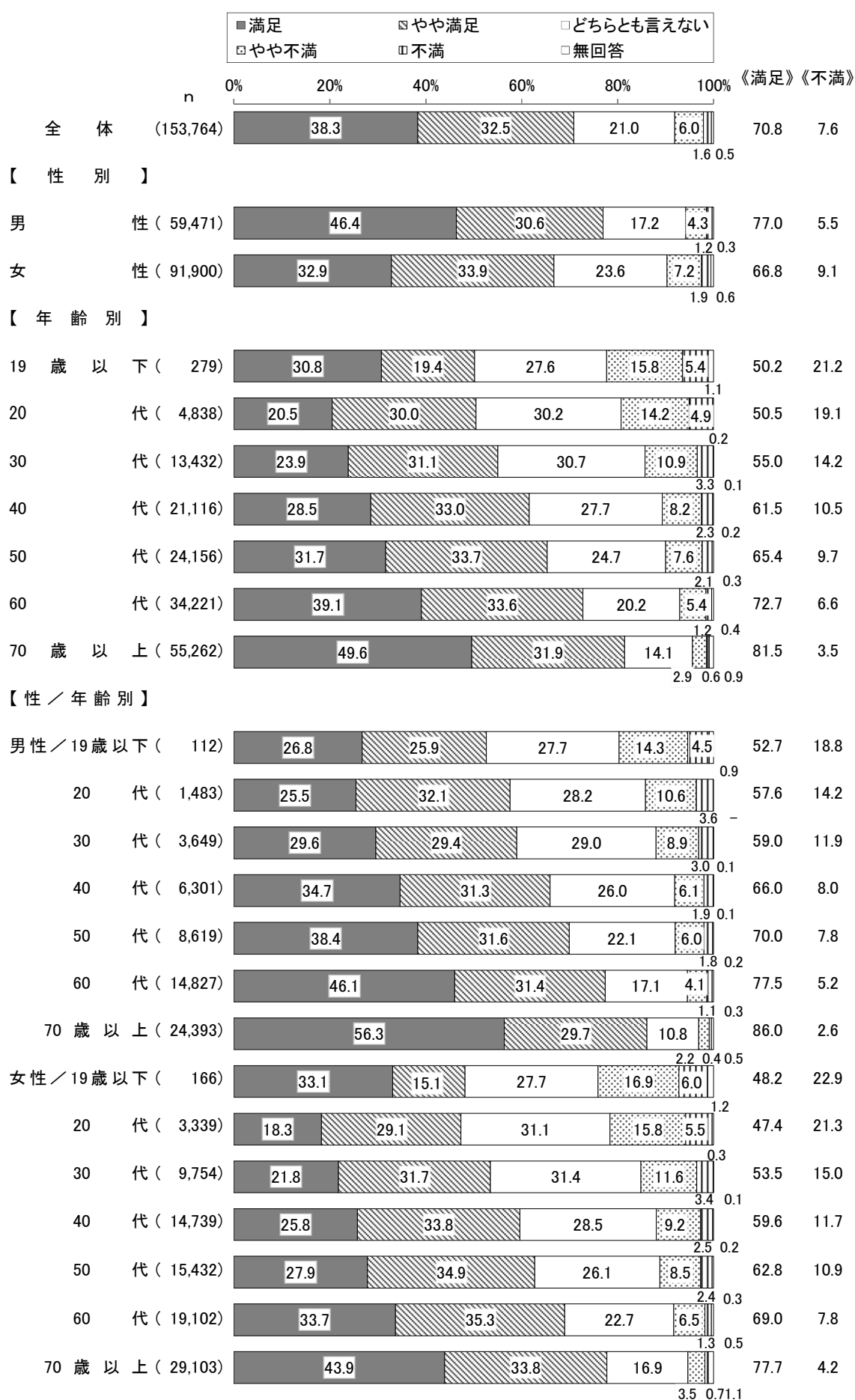
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が38.3%と最も高く、「やや満足」(32.5%)を合わせた《満足》は70.8%となっている。一方、《不満》は7.6%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75.1%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77.5%と最も高くなっている。

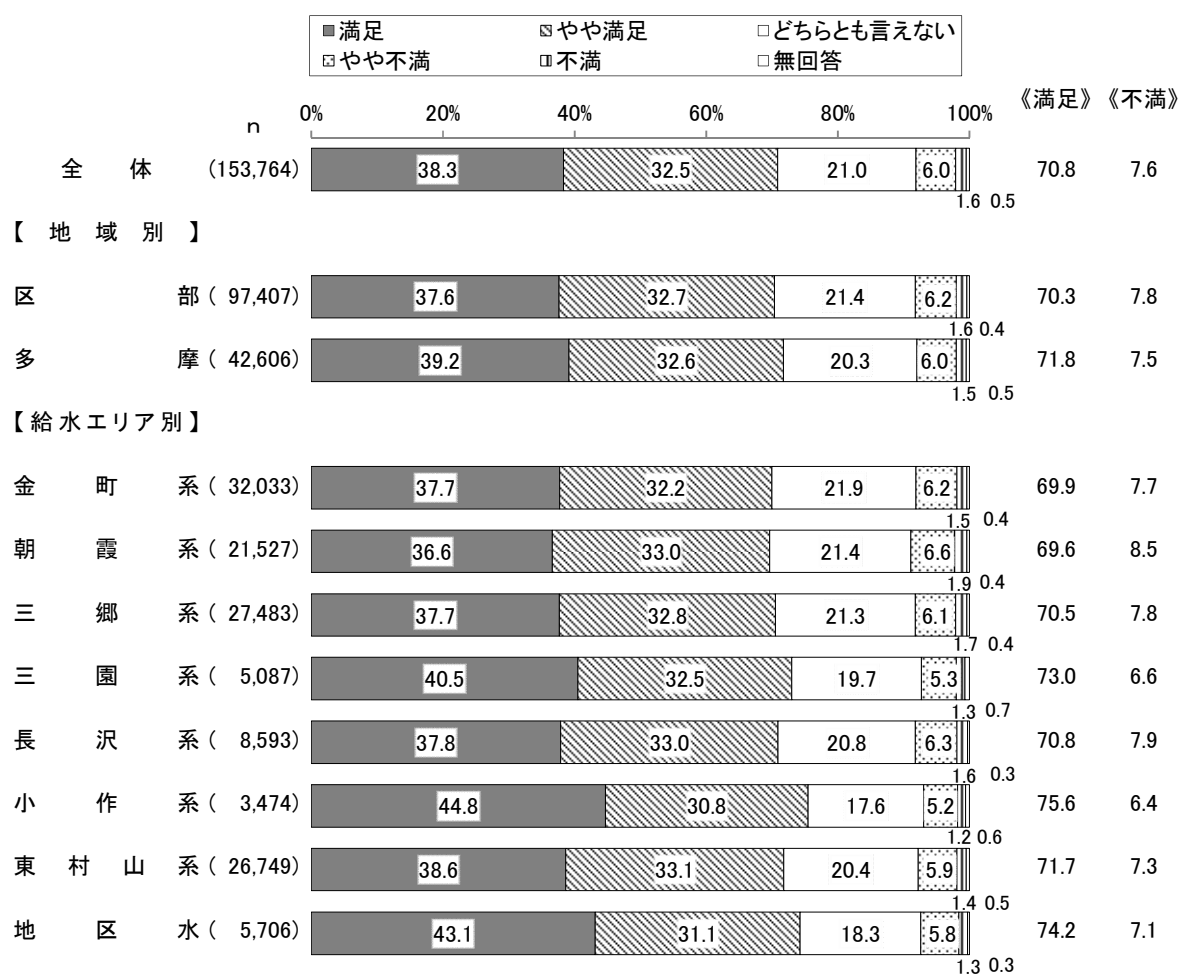
② 飲み水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（77.0%）の方が女性（66.8%）より10.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（50.2%）から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（81.5%）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：86.0% 女性：77.7%）で高く、女性の20代（47.4%）と19歳以下（48.2%）で5割を下回っている。

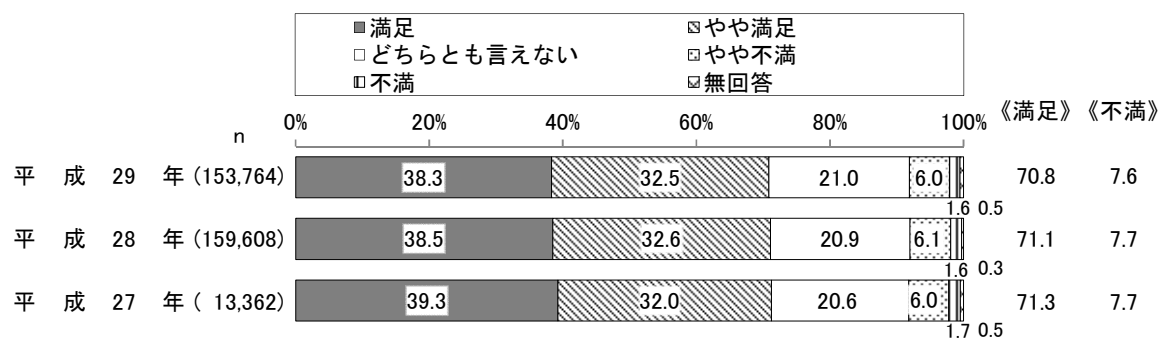
③ 飲み水としての水質の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-3〉



<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、《満足》は、小作系（75.6%）で最も高く、次いで、地区水（74.2%）となっている。

③－１ 飲み水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４〉

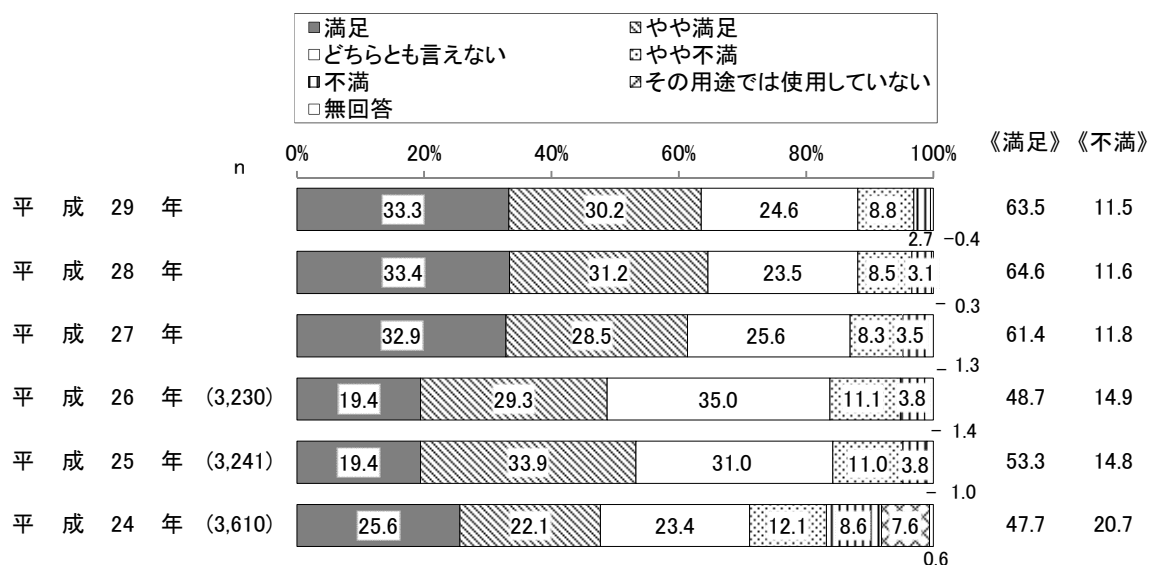


＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割強、「どちらとも言えない」が2割強で推移している。

参考 飲み水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－５〉

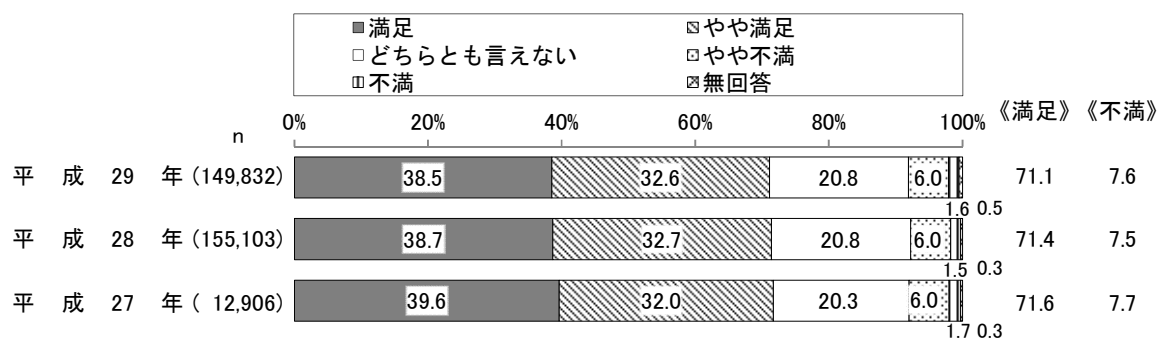


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、「満足」が33.3%で最も高く、「やや満足」(30.2%)を合わせた《満足》は63.5%となっている。「どちらとも言えない」は24.6%となっている。

③ー２ 飲み水としての水質の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表２－２－６〉



＜特徴＞

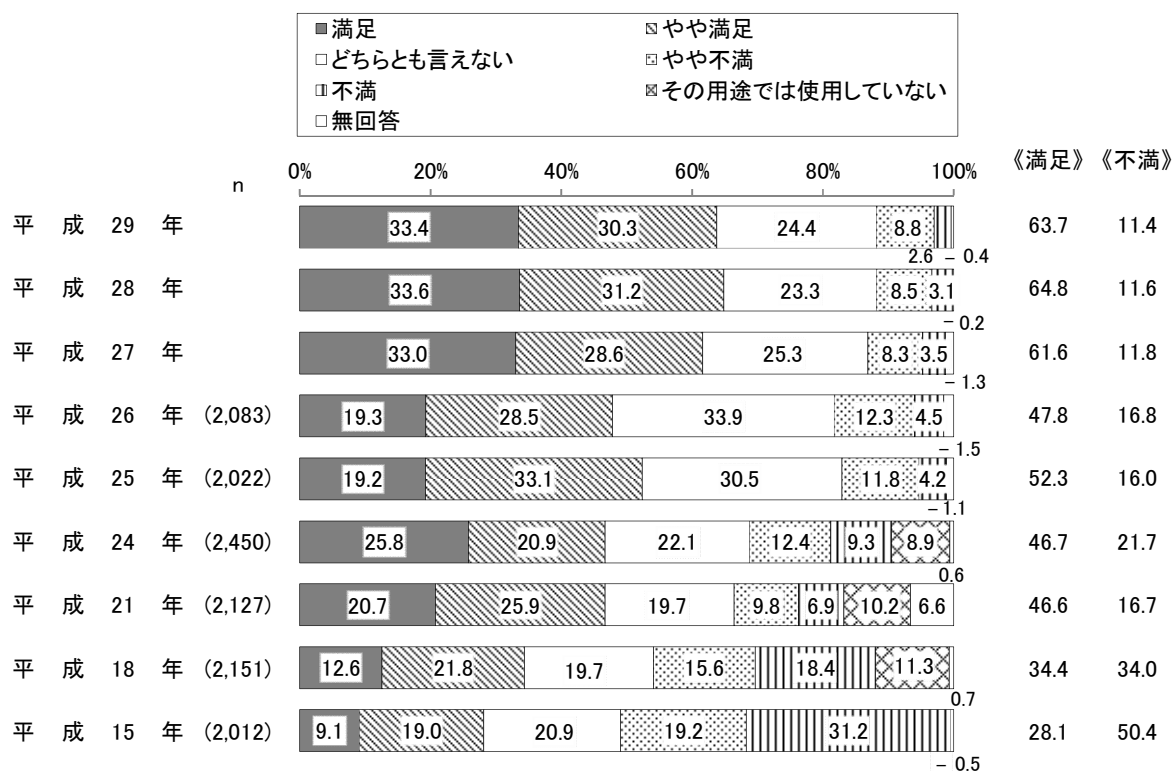
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割強、「どちらとも言えない」が2割強で推移している。

参考

飲み水としての水質の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表２－２－７〉

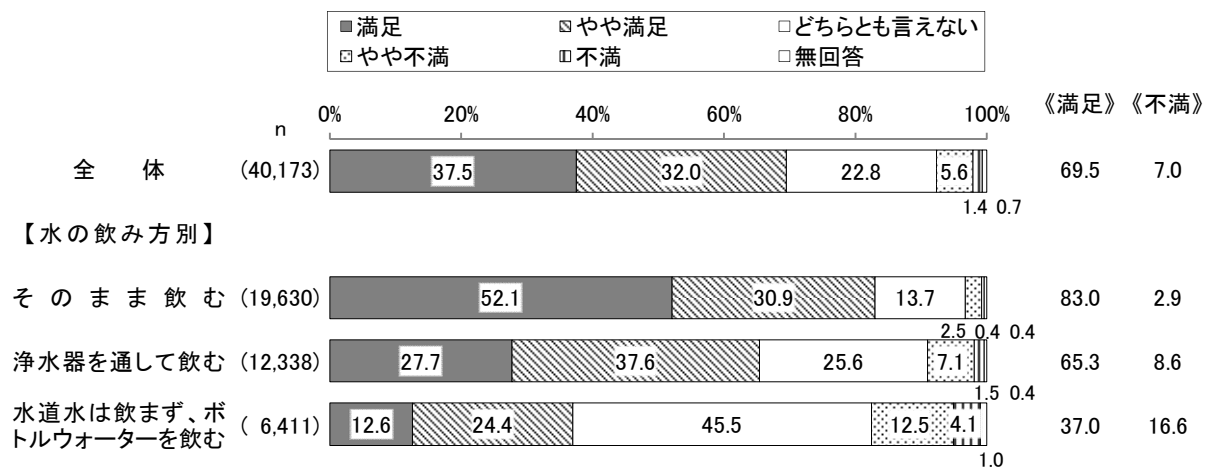


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、「満足」が33.4%で最も高く、「やや満足」（30.3%）を合わせた《満足》は63.7%となっている。「どちらとも言えない」は24.4%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票の設問)

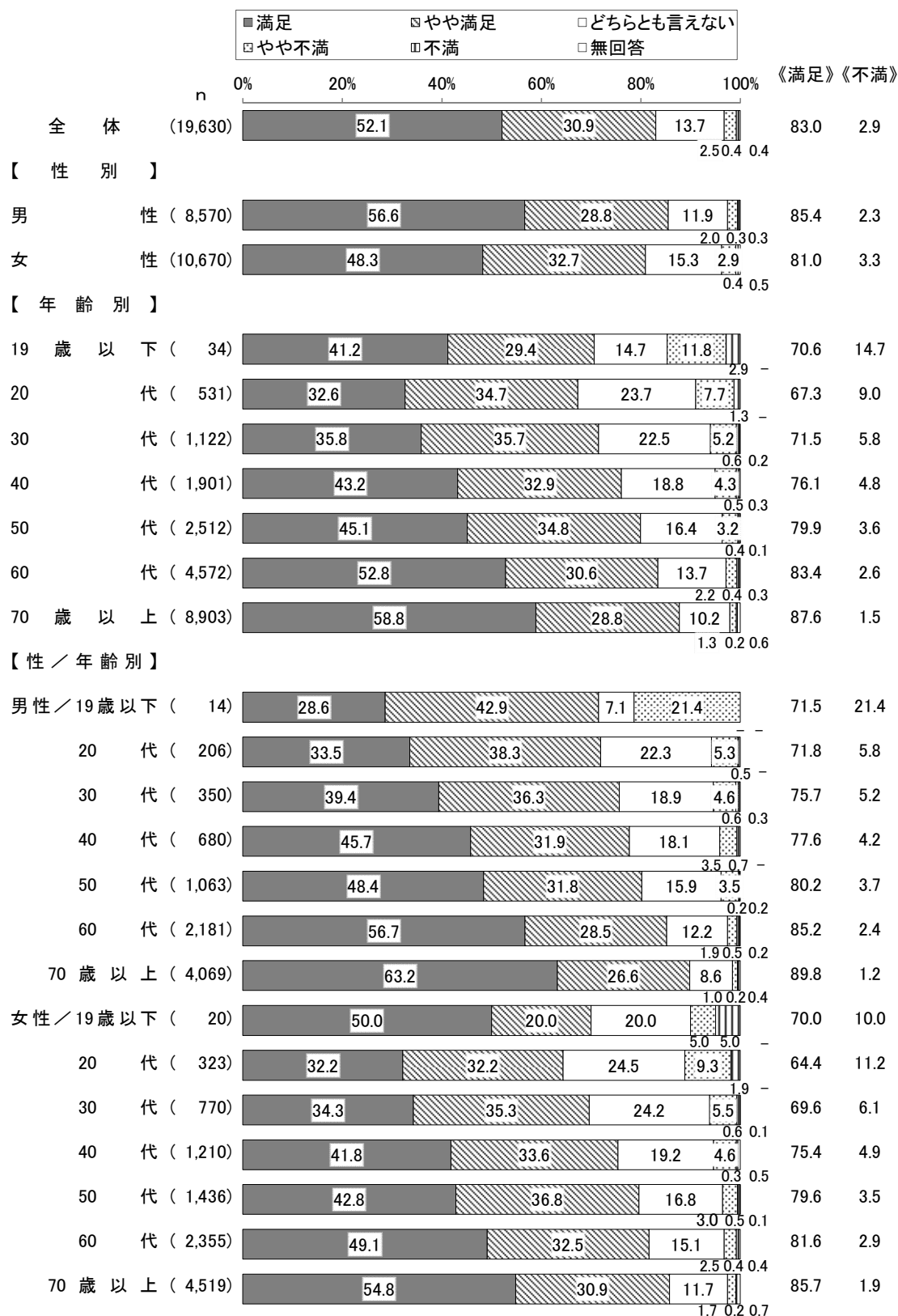
④ 飲み水としての水質の満足度 (水の飲み方別) (図表 2-2-8)



<特徴>

○水の飲み方別では、《満足》は、水をそのまま飲む人 (83.0%) 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 (16.6%) で最も高くなっている。

④－１ 「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〉



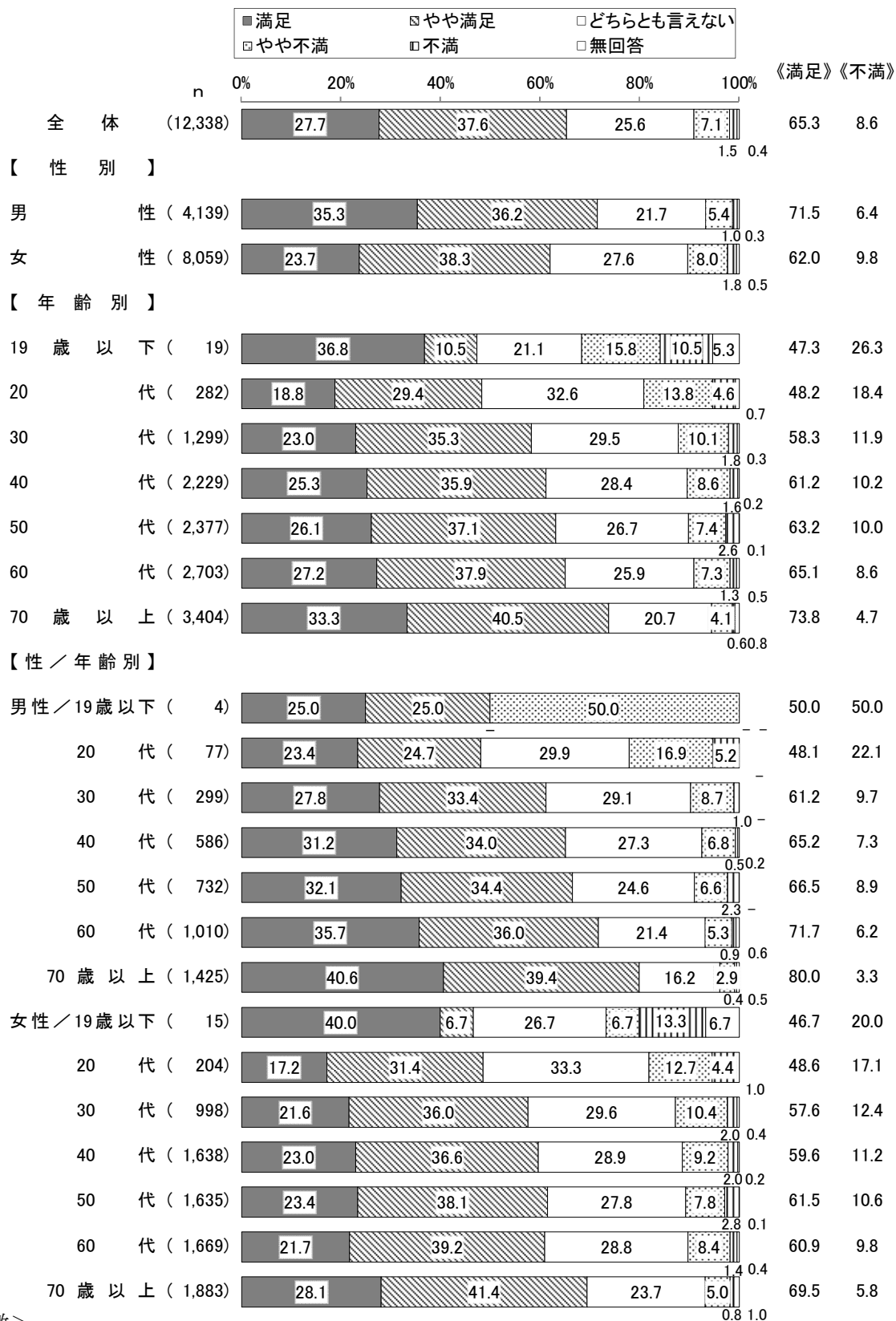
＜特徴＞

○性別では、《満足》は、男性（85.4％）の方が女性（81.0％）より4.4ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（87.6％）で最も高く、《不満》は、19歳以下（14.7％）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（89.8％）で最も高くなっている。

④－２ 「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〉



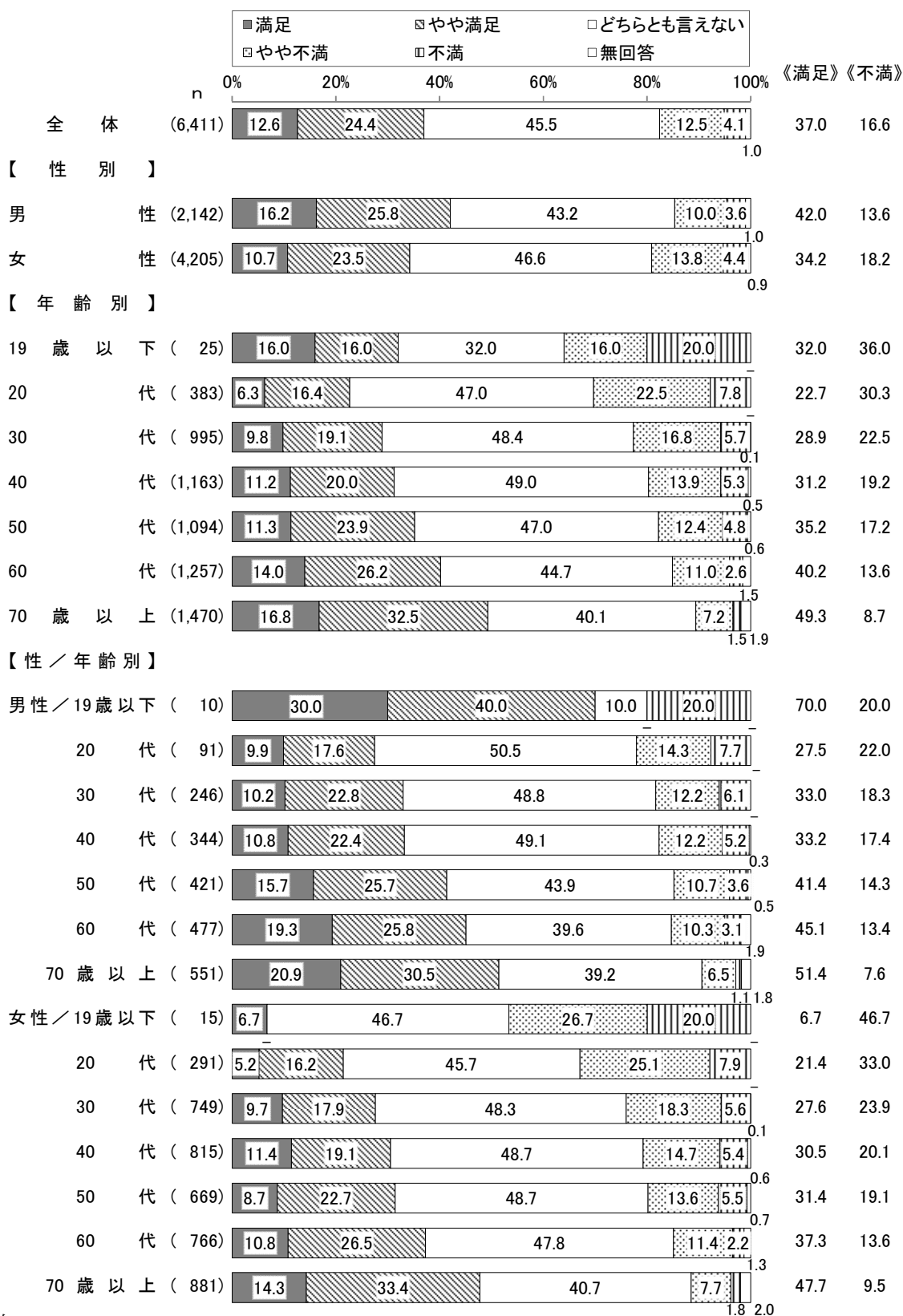
＜特徴＞

○性別では、《満足》は、男性（71.5％）の方が女性（62.0％）より9.5ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（73.8％）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、70歳以上（80.0％）で最も高くなっている。

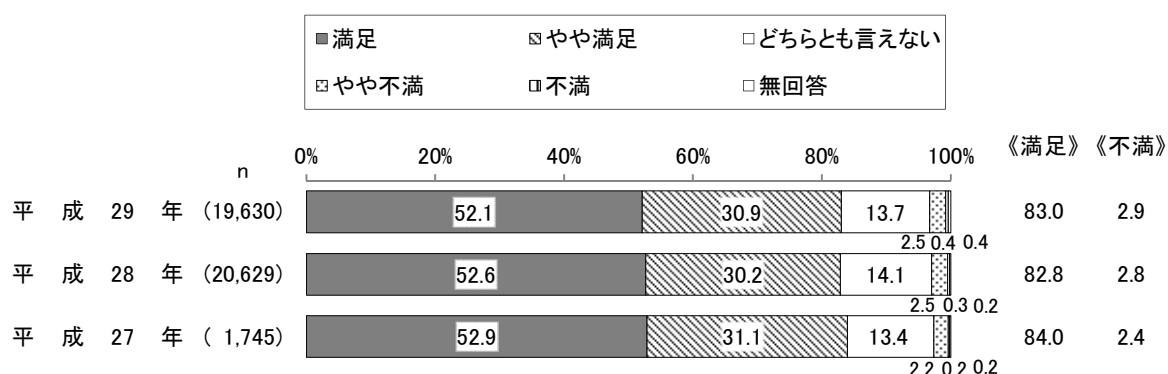
④－３ 「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（属性別）〈図表２－２－１１〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は男性（42.0％）の方が女性（34.2％）より7.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は70歳以上（49.3％）で最も高く、20代（22.7％）で最も低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は男性の70歳以上（51.4％）で5割強と高くなっている。

④－４ 「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〉



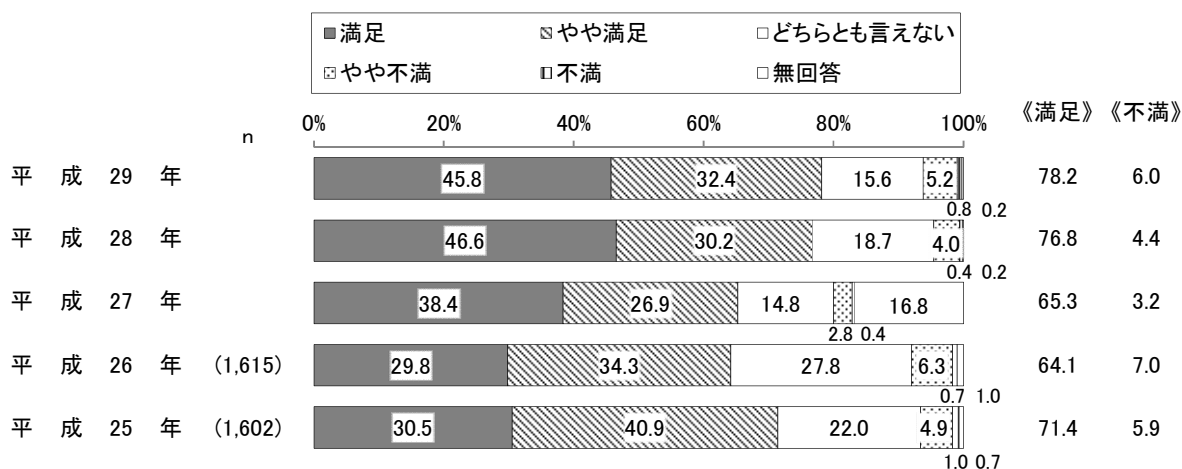
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3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、「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

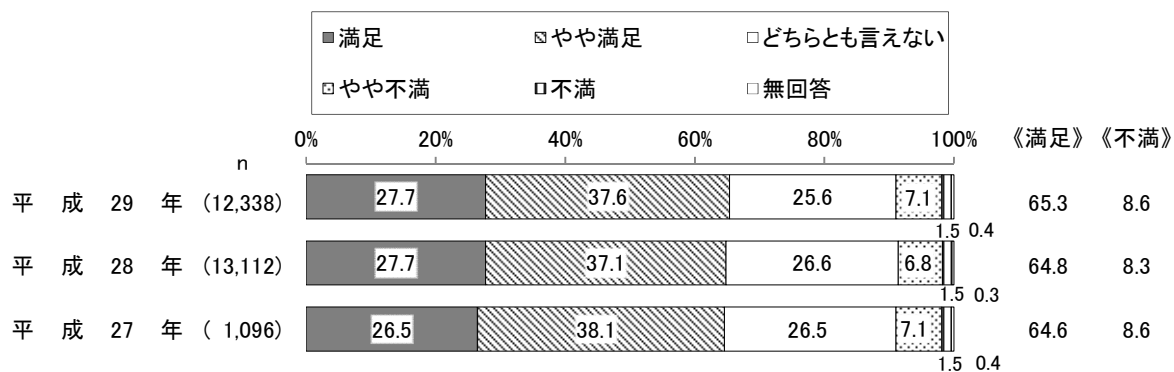
「そのまま飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(時系列)〈図表２－２－１３〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「満足」が45.8%で最も高く、「やや満足」(32.4%)と合わせた《満足》は78.2%となっている。「どちらとも言えない」は15.6%となっている。

④－５ 「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〉

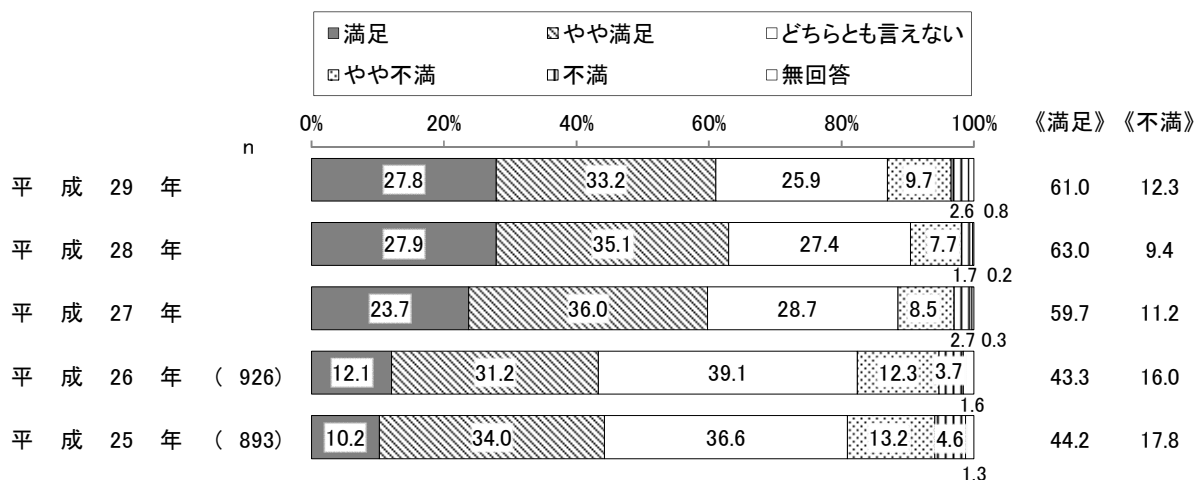


<特徴>

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が6割台半ば、「どちらとも言えない」が2割台半ばで推移している。

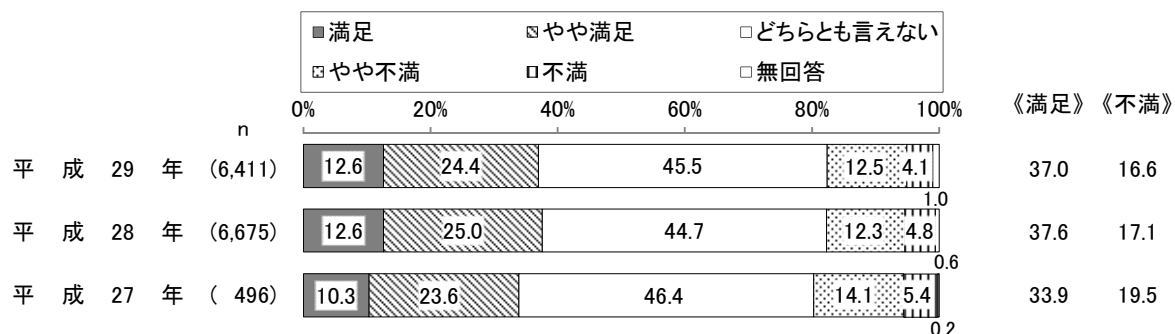
参考 「浄水器を通して飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表２－２－１５〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「やや満足」が33.2%で最も高く、「満足」（27.8%）と合わせた《満足》は61.0%となっている。「どちらとも言えない」は25.9%となっている。

④－６ 「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〉



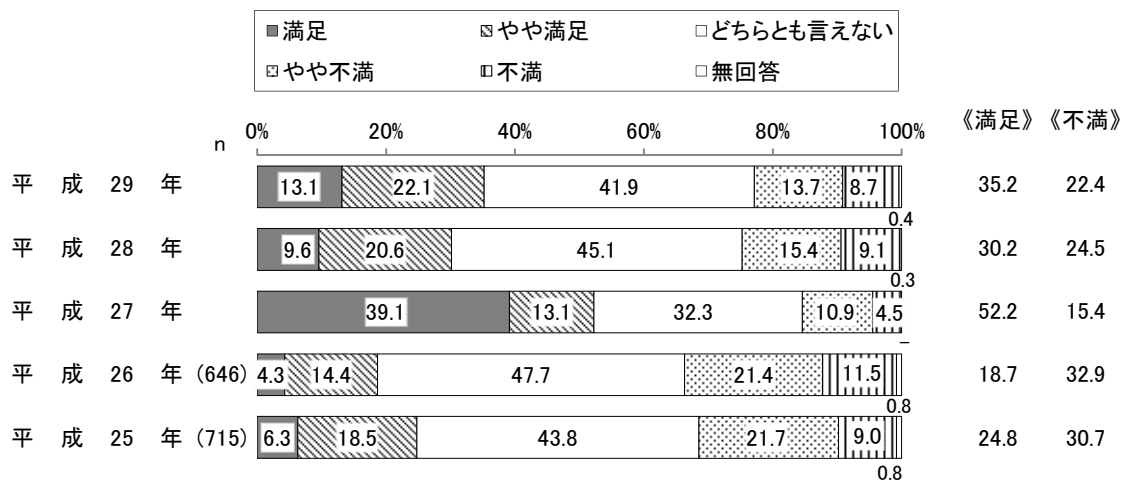
＜特徴＞

○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの３年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、「どちらとも言えない」が４割台半ばで最も高く、《満足》が３割台半ばで推移している。

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〉

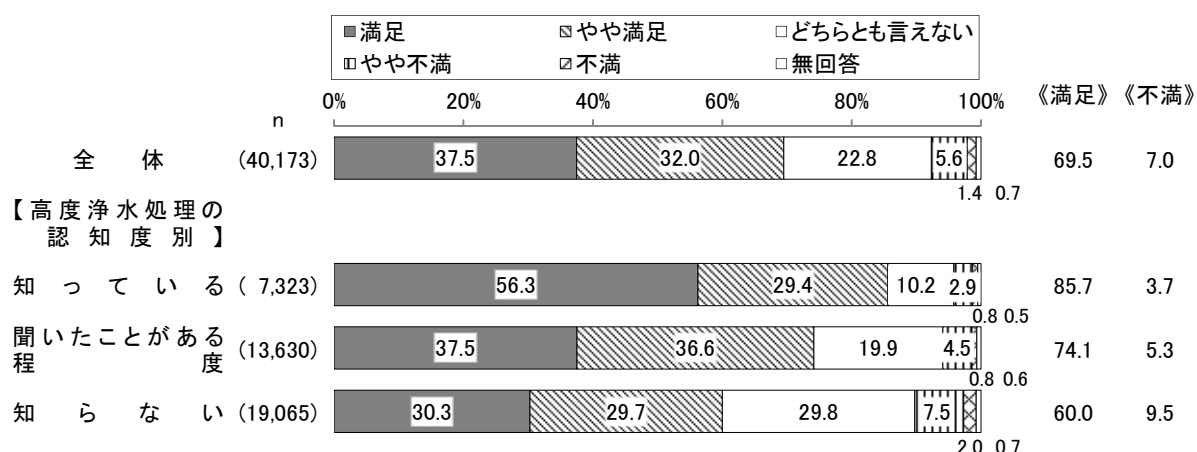


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「どちらとも言えない」が41.9%で最も高くなっている。次いで「やや満足」（22.1%）となっており、「満足」（13.1%）を合わせた《満足》は35.2%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票の設問)

⑤ 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)



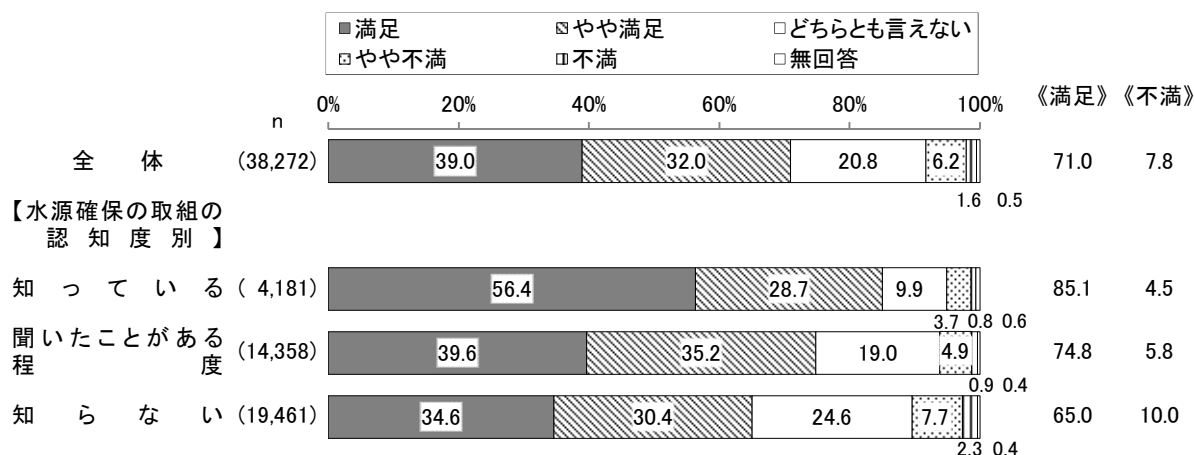
<特徴>

○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 (85.7%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はB票の設問)

⑥ 飲み水としての水質の満足度

(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別) (図表 2-2-19)



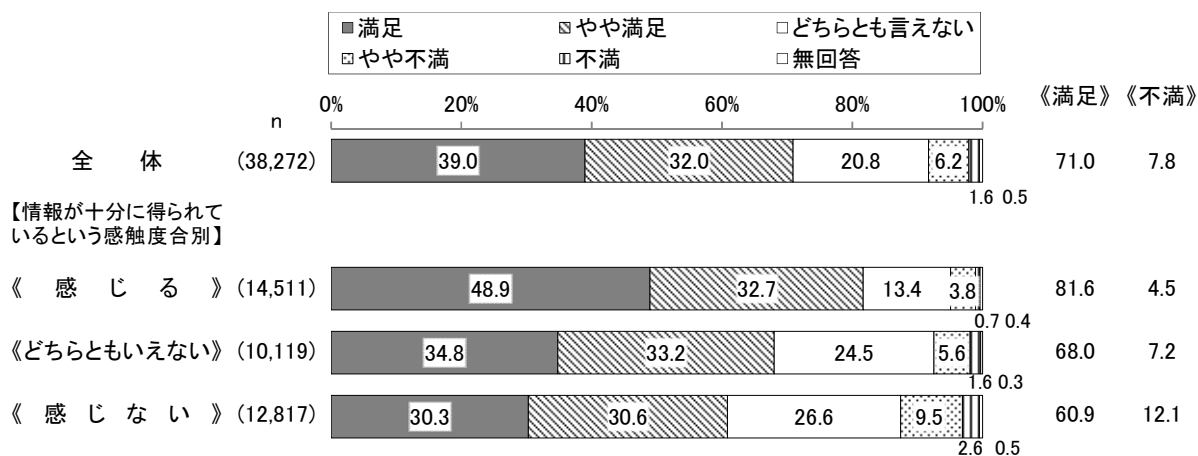
<特徴>

○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別では、《満足》は、取組を知っている人 (85.1%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、知らない人 (10.0%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はB票の設問)

⑦ 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2-2-20〉

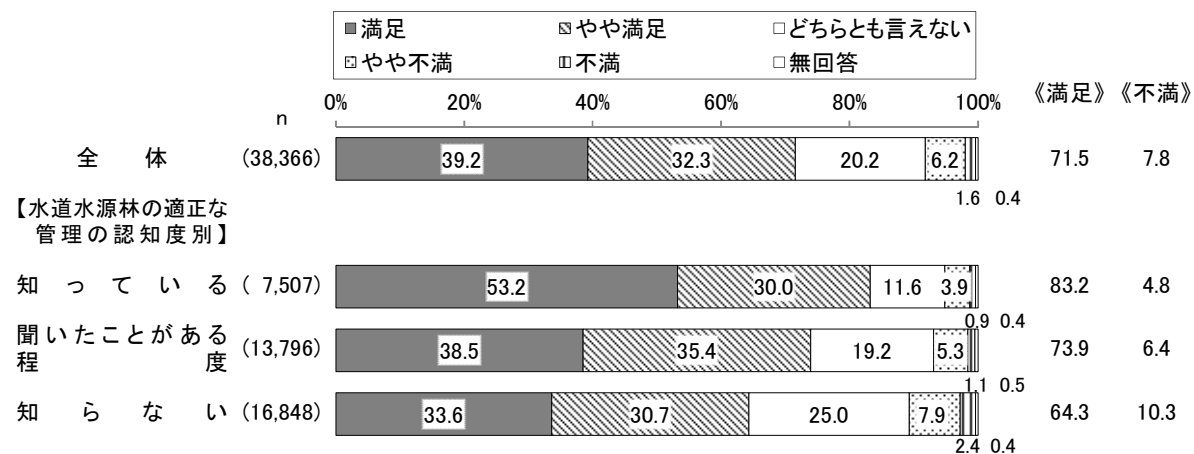


<特徴>

○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（81.6%）で最も高くなっている。一方、《不満》は、感じない人（12.1%）で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はC票の設問)

⑧ 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2-2-21〉



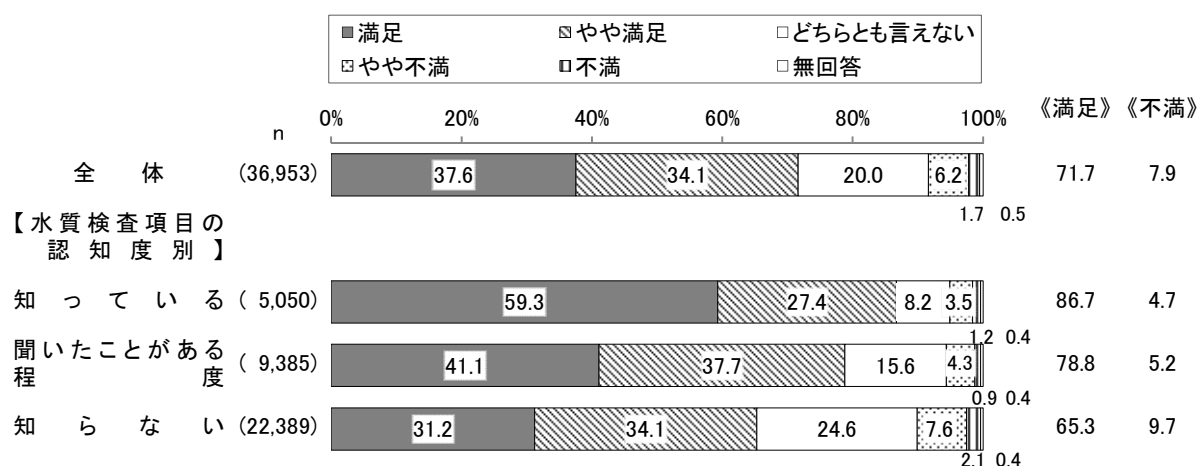
<特徴>

○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（83.2%）で最も高くなっている。一方、《不満》は、知らない人（10.3%）で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はD票の設問)

⑨ 飲み水としての水質の満足度 (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別)

〈図表 2-2-22〉



＜特徴＞

○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別では、《満足》は、多いことを知っている人 (86.7%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、知らない人 (9.7%) 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。〉

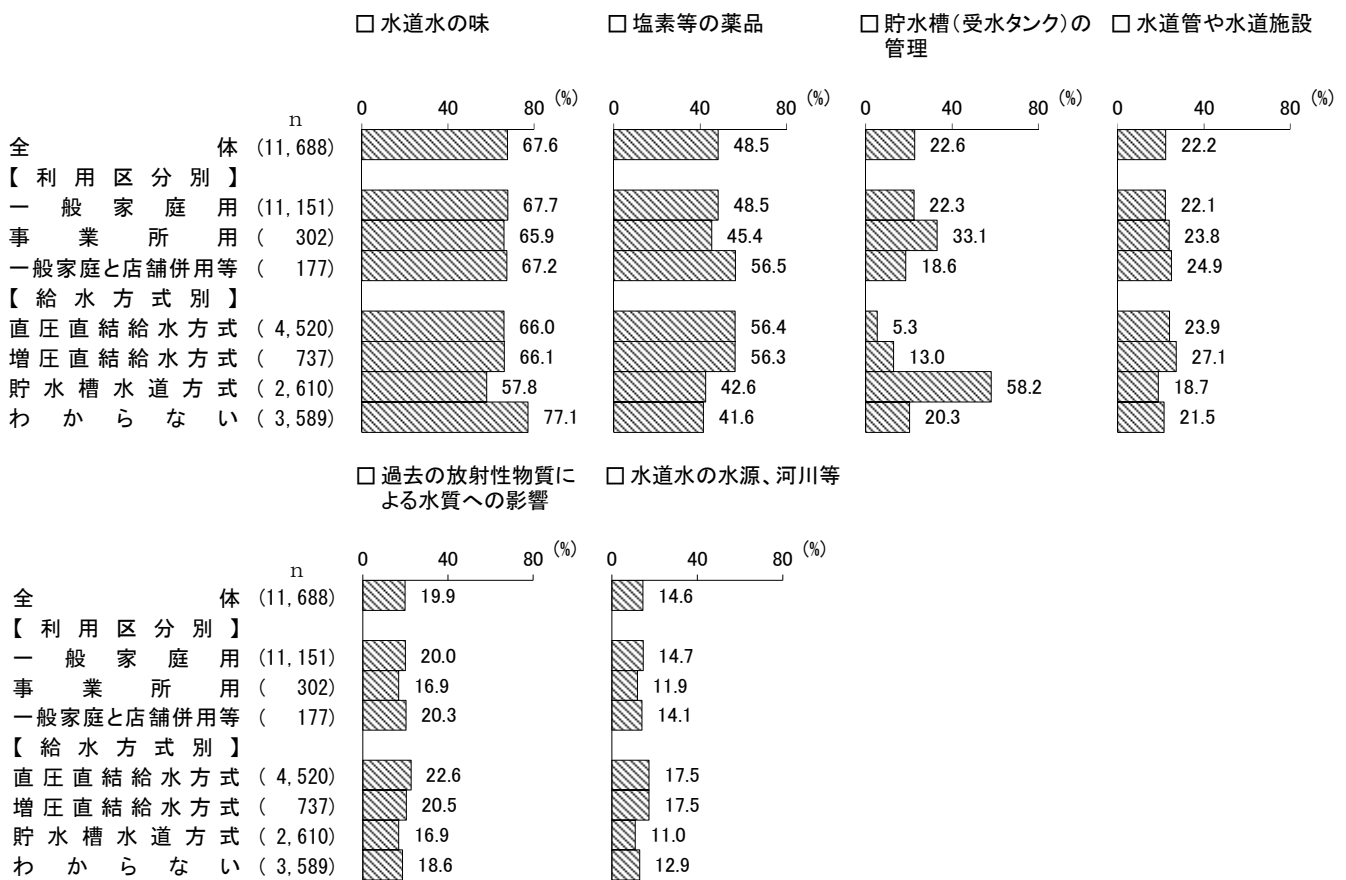
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

- | | |
|----------------------|------------------|
| 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〕

〔調査結果〕

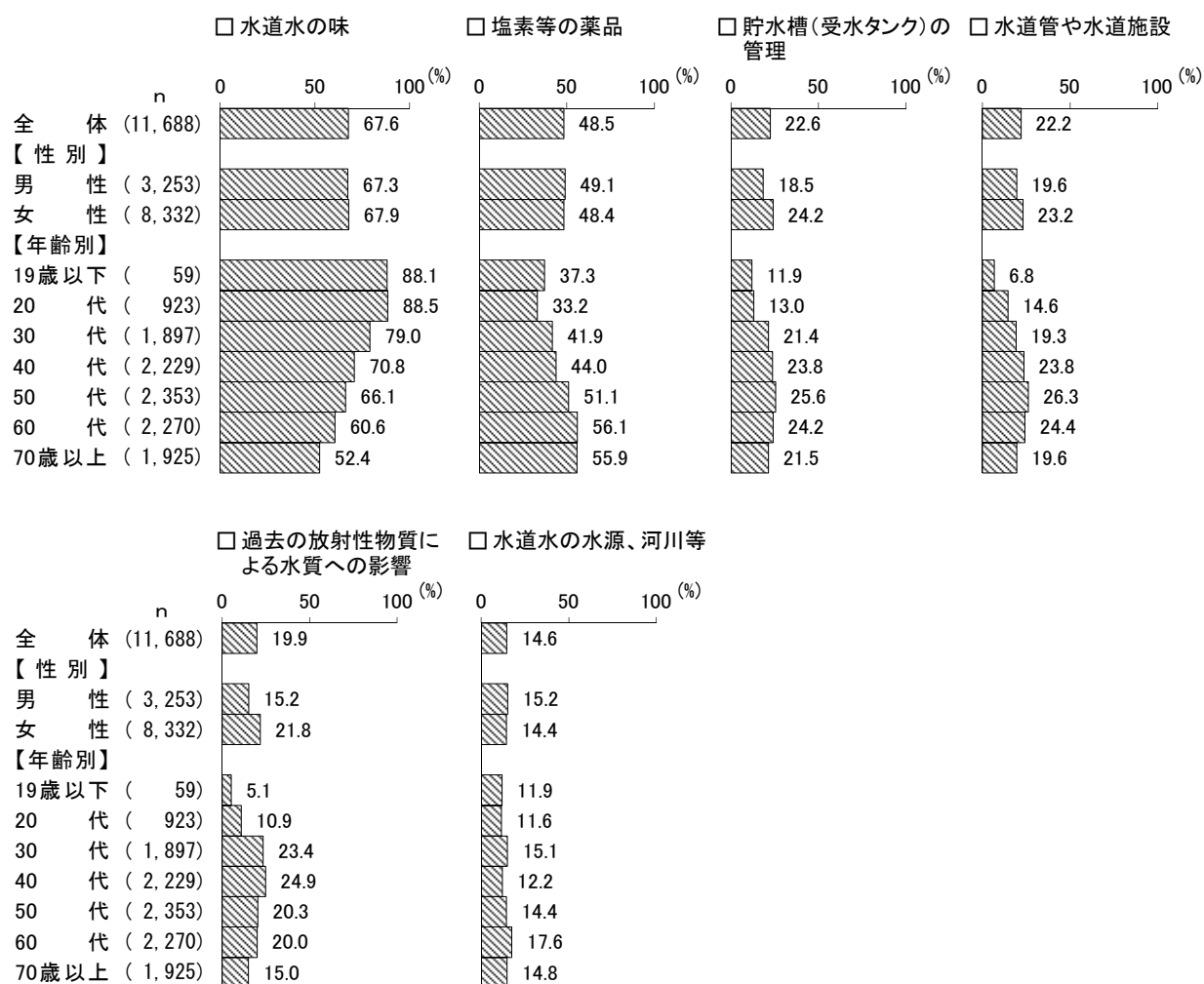
① 飲み水としての水道水を不満と思う要因(利用区分別、給水方式別)〈図表2-2-23〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「水道水の味」が67.6%で最も高くなっている。以下「塩素等の薬品」(48.5%)、「貯水槽(受水タンク)の管理」(22.6%)、「水道管や水道施設」(22.2%)、「過去の放射性物質による水質への影響」(19.9%)、「水道水の水源、河川等」(14.6%)となっている。
- 利用区分別では、「水道水の味」は、一般家庭用で67.7%と最も高くなっている。「塩素等の薬品」は、一般家庭と店舗併用等で56.5%と最も高く、「水道管や水道施設」でも24.9%と高くなっている。「貯水槽(受水タンク)の管理」は事業所用が33.1%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「貯水槽(受水タンク)の管理」は、貯水槽水道方式で58.2%と最も高くなっている。

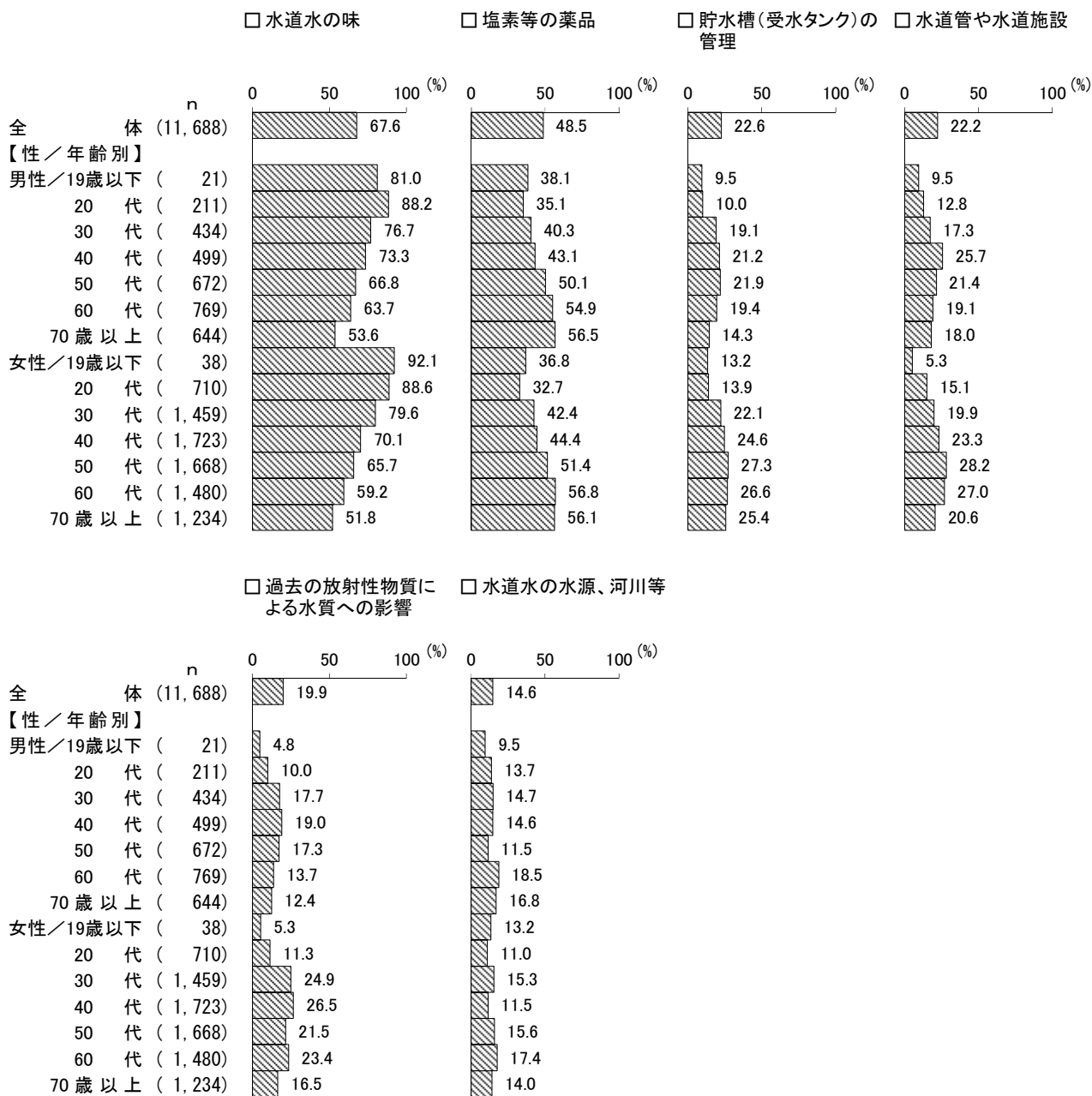
② 飲み水としての水道水を不満と思う要因（性別、年齢別）〈図表 2－2－24〉



<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（21.8%）の方が男性（15.2%）より6.6ポイント高くなっている。「貯水槽（受水タンク）の管理」でも、女性（24.2%）の方が男性（18.5%）より5.7ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「水道水の味」は20代（88.5%）で最も高く、年齢が上がるにつれて割合は低くなっている。一方、「塩素等の薬品」は、20代（33.2%）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っている。
- また、「水道管や水道施設」と「貯水槽（受水タンク）の管理」は、50代で最も高く、「過去の放射性物質による水質への影響」は40代（24.9%）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 2－2－25〉

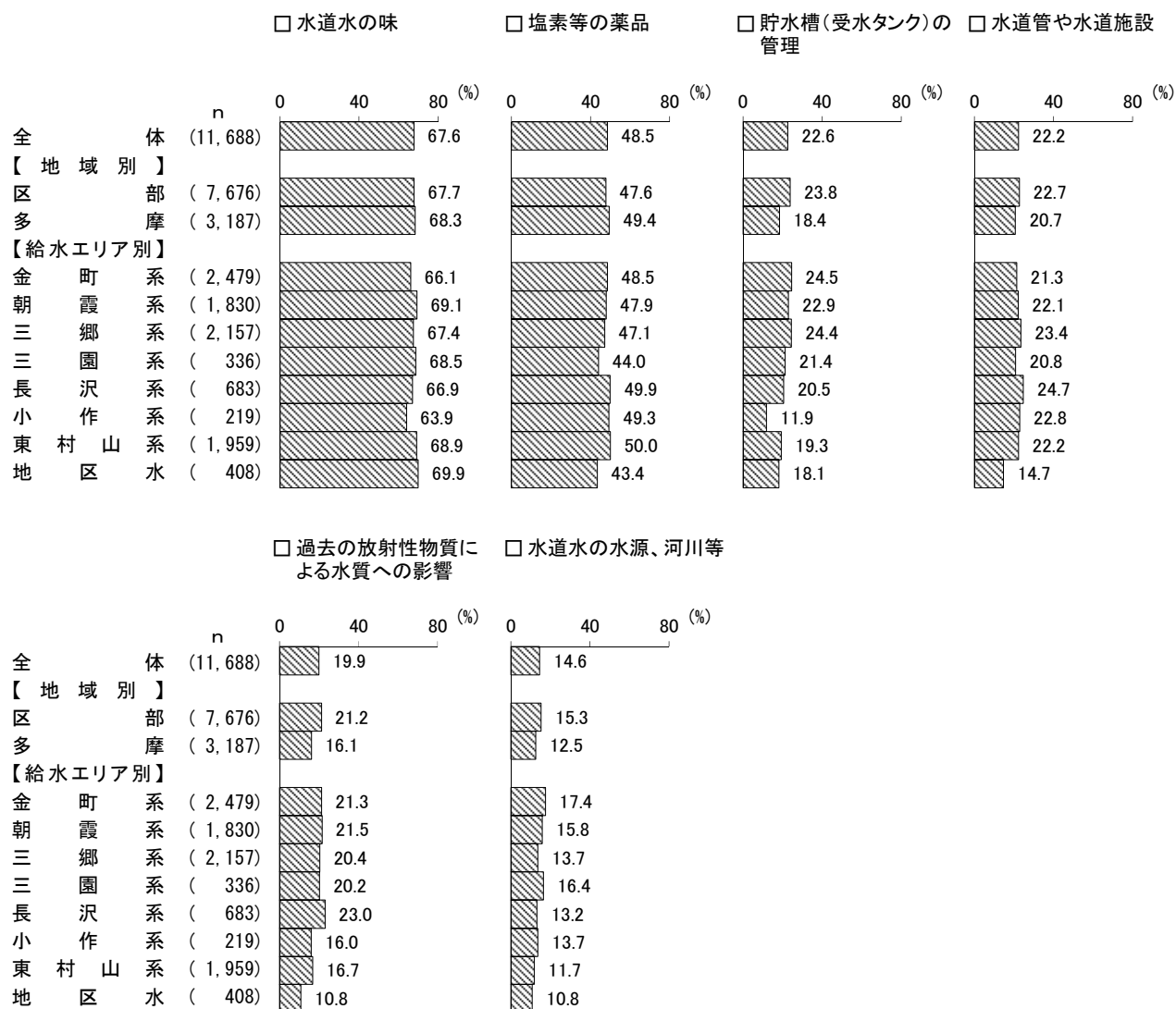


<特徴>

○性／年齢別では、「水道水の味」は、女性の19歳以下（92.1%）で最も高く、男女ともに年齢が上がるにつれて割合は低くなる。逆に、「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、男女とも50代以上で5割台と高くなっている。

また、「水道管や水道施設」と「貯水槽（受水タンク）の管理」は、女性の50代で最も高く、「過去の放射性物質による水質への影響」は、女性の40代（26.5%）で最も高くなっている。

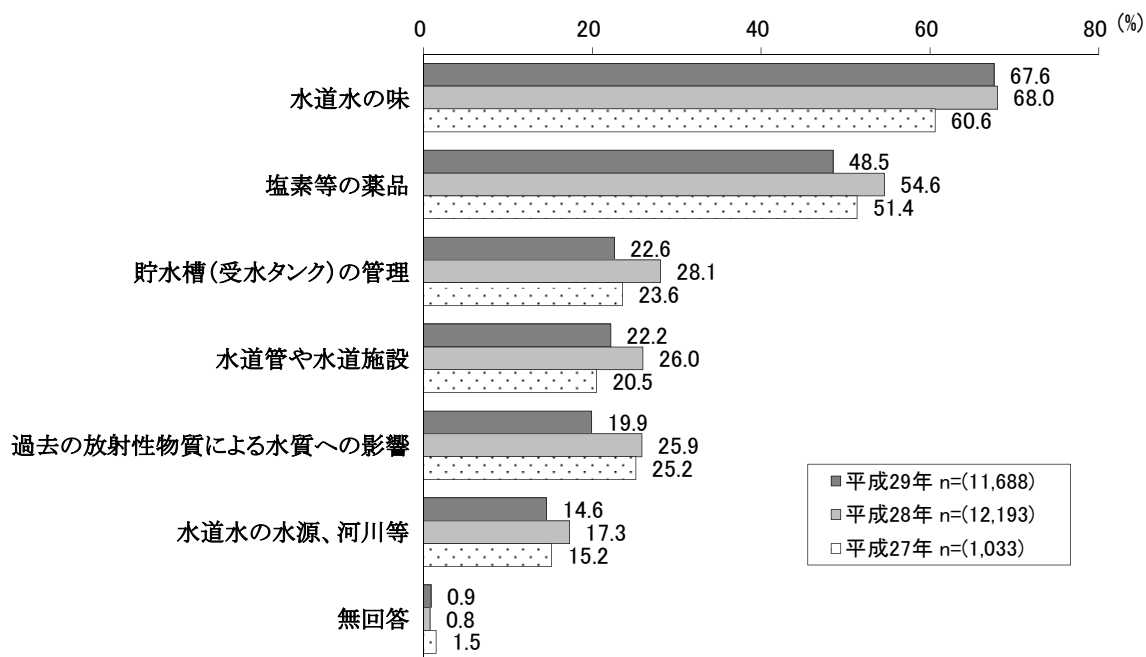
④ 飲み水としての水道水を不満と思う要因（地域別、給水エリア別）〈図表 2-2-26〉



<特徴>

- 地域別では、区部と多摩で「貯水槽（受水タンク）の管理」での違いが最も大きく、区部（23.8%）の方が多摩（18.4%）より5.4ポイント高くなっている。「過去の放射性物質による水質への影響」でも、区部（21.2%）の方が多摩（16.1%）より5.1ポイント高くなっている、。
- 給水エリア別では、「水道水の味」は、地区水（69.9%）で最も高く、次いで朝霞系（69.1%）になっている。「塩素等の薬品」は、東村山系（50.0%）で最も高く、次いで長沢系（49.9%）となっている。
- また、「貯水槽（受水タンク）の管理」は金町系（24.5%）、「水道管や水道施設」は長沢系（24.7%）、「過去の放射性物質による水質への影響」も長沢系（23.0%）が最も高くなっている。

⑤ 飲み水としての水道水を不満と思う要因（時系列）〈図表２－２－２７〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、全ての項目で前年度調査に比べて今回調査が減少しており、特に「塩素等の薬品」は今回調査（48.5%）が前年度調査（54.6%）から6.1ポイント減少している。

また、「過去の放射性物質による水質への影響」でも今回調査（19.9%）は、前年度調査（25.9%）から6.0ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、「水道水の味」が6割台で最も高く増加傾向であり、「過去の放射性物質による水質への影響」は減少傾向となっている。

(3) 調理に使用する水としての水質の満足度

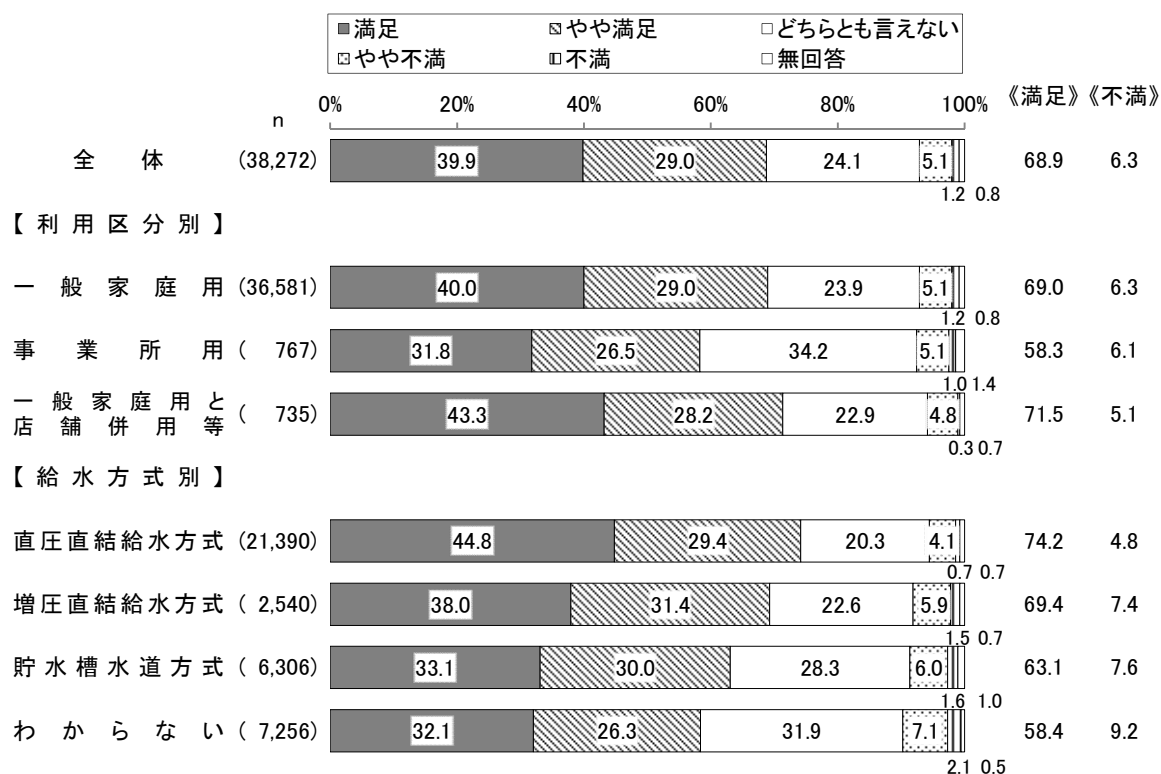
問 東京の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

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2-2-28〉



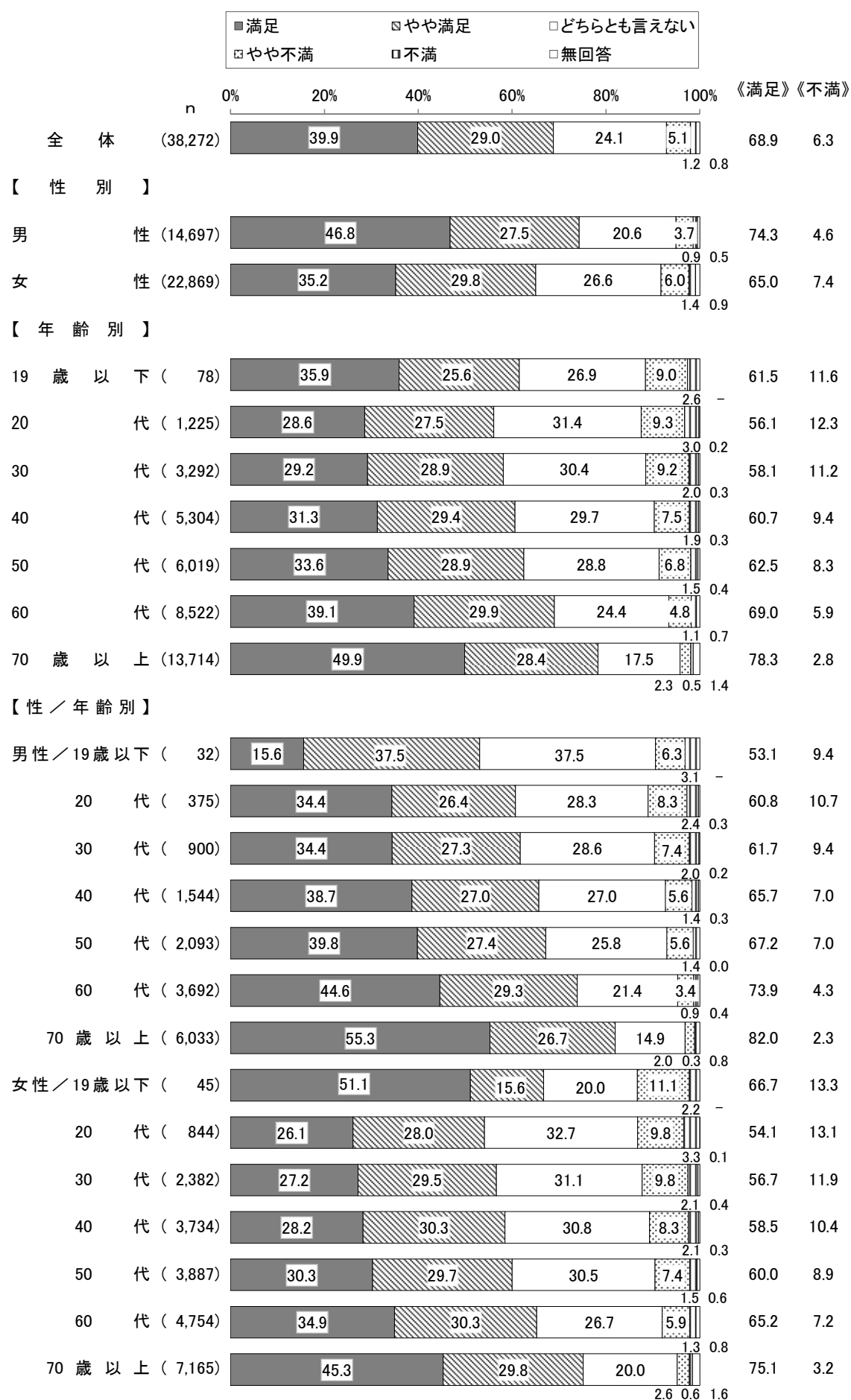
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が39.9%と最も高く、「やや満足」(29.0%)を合わせた《満足》は68.9%となっている。一方、《不満》は6.3%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71.5%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74.2%と最も高くなっている。

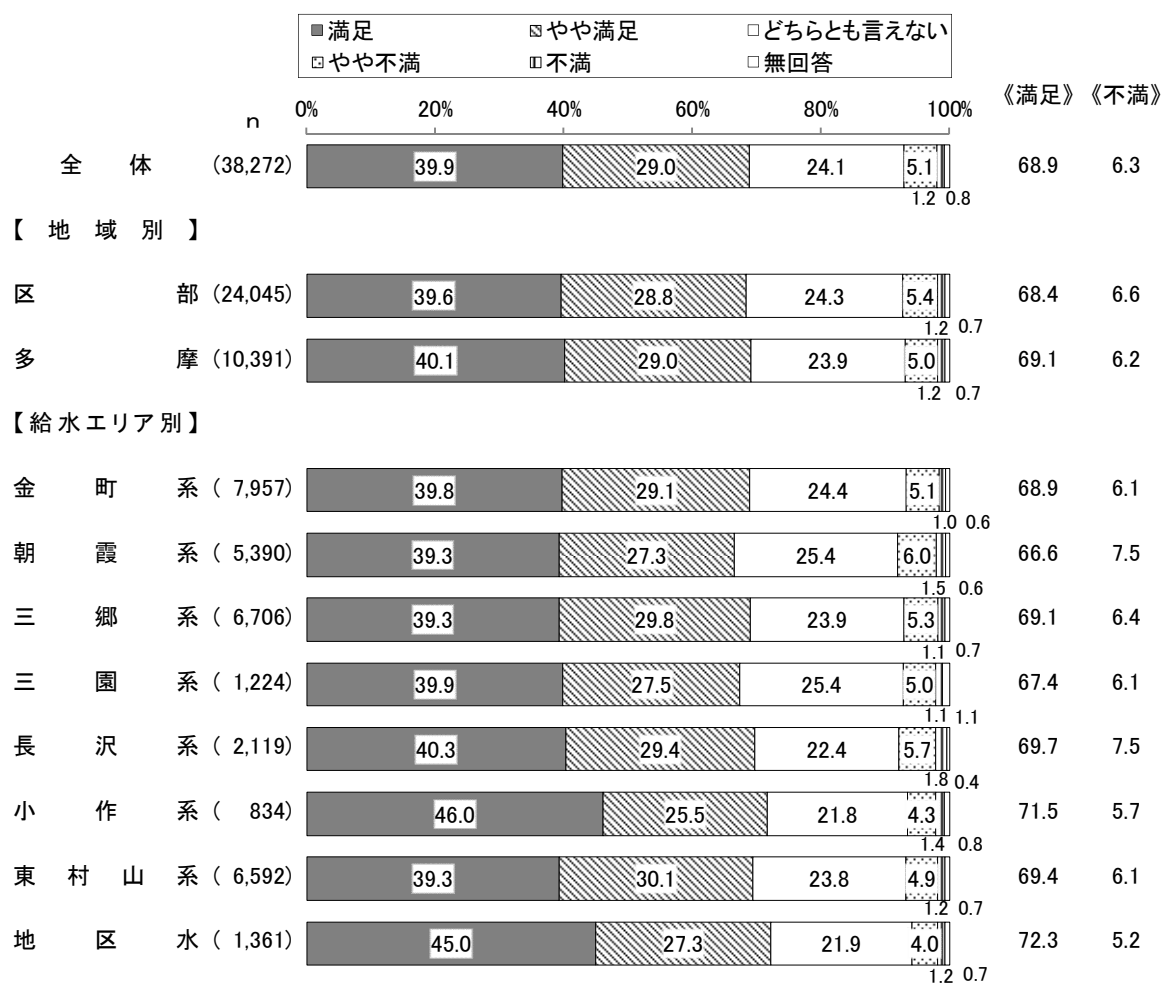
② 調理に使用する水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２９〉



<特徴>

- 性別では、「満足」は、男性（46.8％）の方が女性（35.2％）より11.6ポイント高く、《満足》でも、男性（74.3％）の方が女性（65.0％）より9.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（56.1％）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれて高くなり、70歳以上（78.3％）で最も高い割合となっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性は19歳以下（53.1％）、女性は20代（54.1％）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれて高くなっており、男性の70歳以上（82.0％）で最も高い割合となっている。

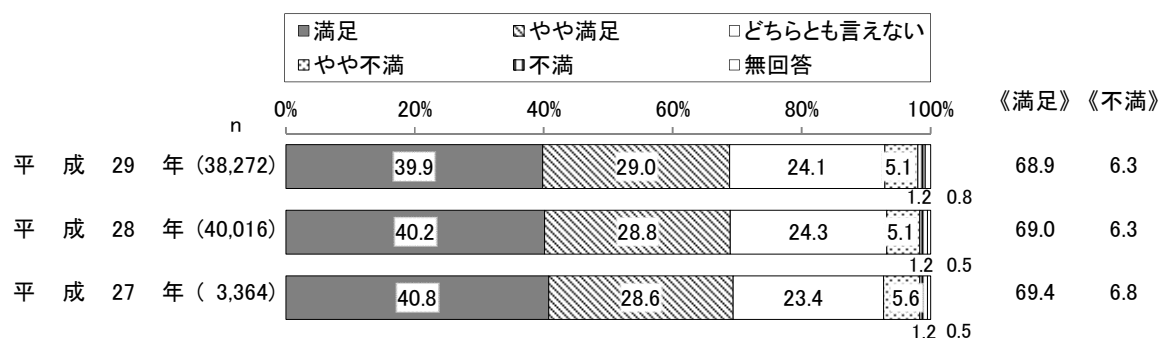
③ 調理に使用する水としての水質の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-30〉



<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、地区水（72.3％）で最も高く、次いで、小作系（71.5％）も7割を超えて高くなっている。

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 2－2－3 1〉



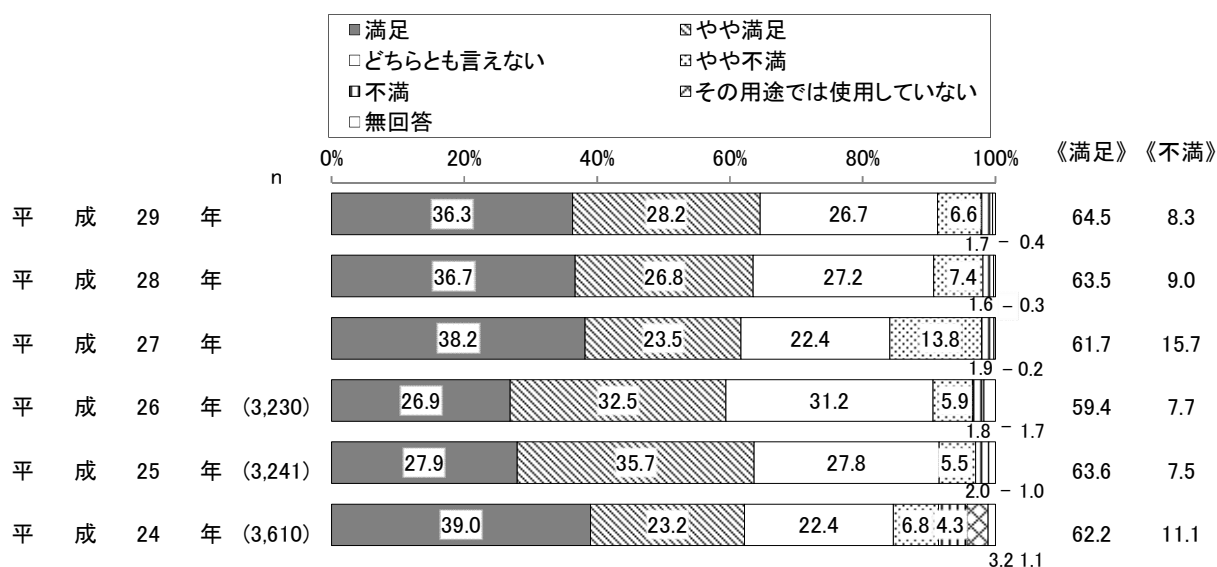
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割弱、「どちらとも言えない」が2割台半ば近くで推移している。

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 2－2－3 2〉

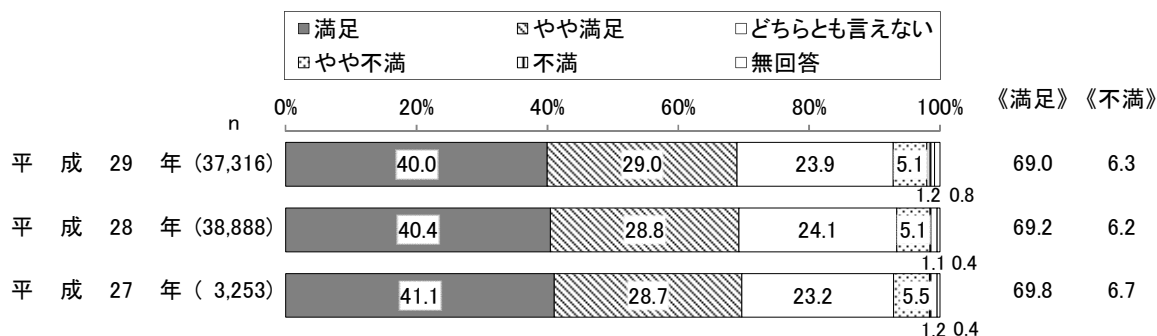


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、「満足」が36.3%で最も高く、「やや満足」(28.2%)を合わせた《満足》は64.5%となっている。「どちらとも言えない」は26.7%となっている。

⑤ 調理に使用する水としての水質の満足度

(時系列:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-2-33〉



＜特徴＞

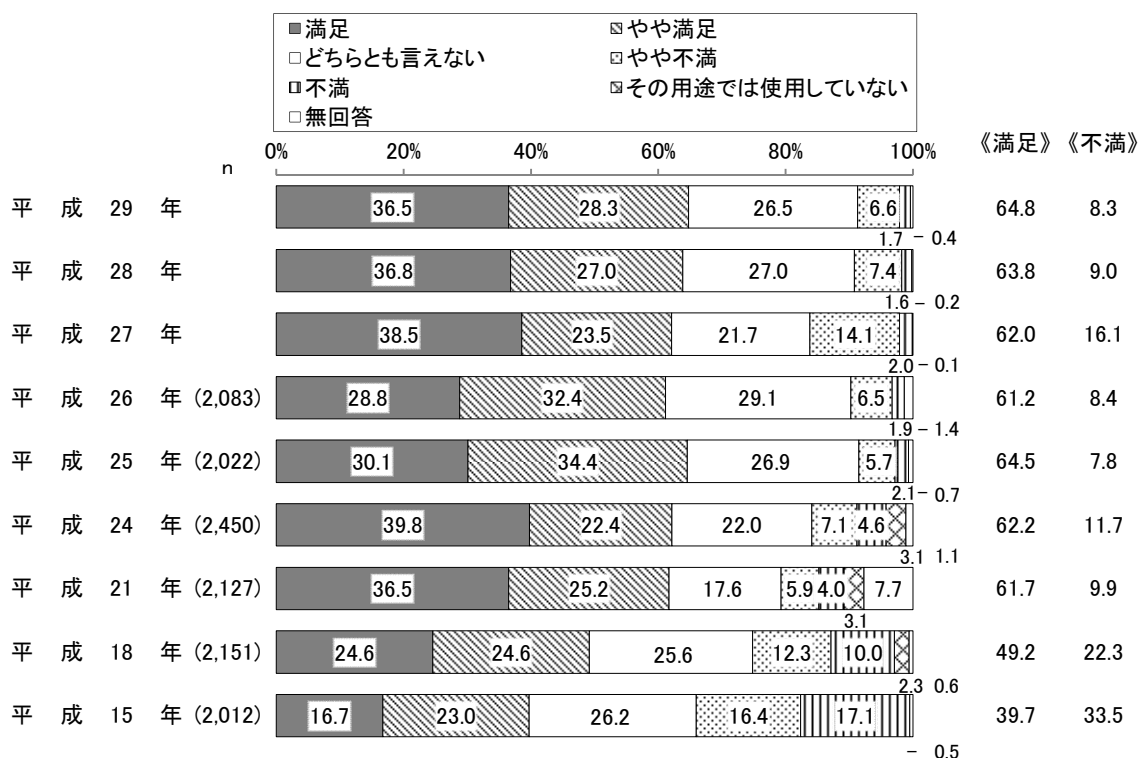
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割弱、「どちらとも言えない」が2割台半ば近くで推移している。

参考

調理に使用する水としての水質の満足度

(時系列:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-2-34〉



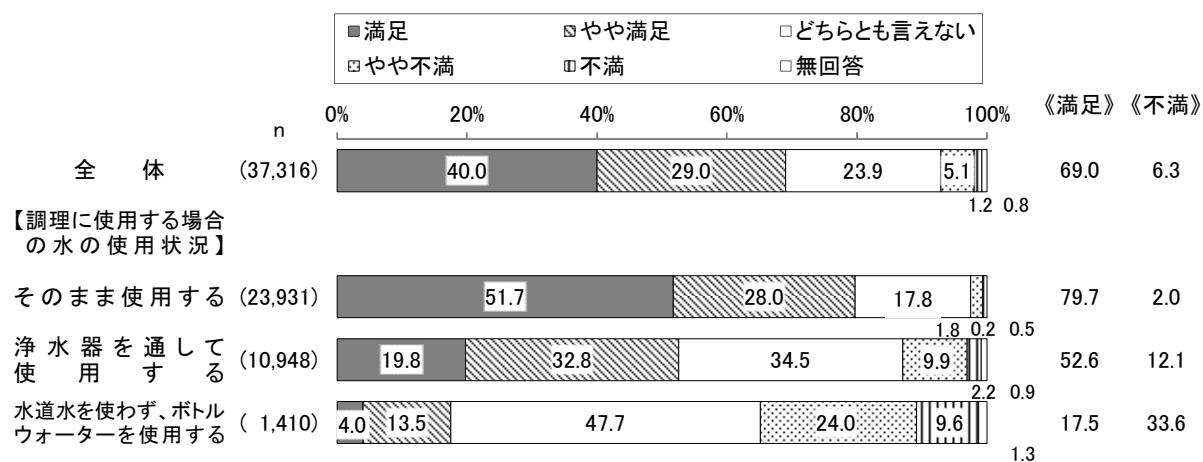
＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、「満足」が36.5%で最も高く、「やや満足」(28.3%)を合わせた《満足》は64.8%となっている。「どちらとも言えない」は26.5%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はB票の設問)

⑥ 調理に使用する水としての水質の満足度 (調理に使用する場合の水の使用状況別)

〈図表 2-2-35〉

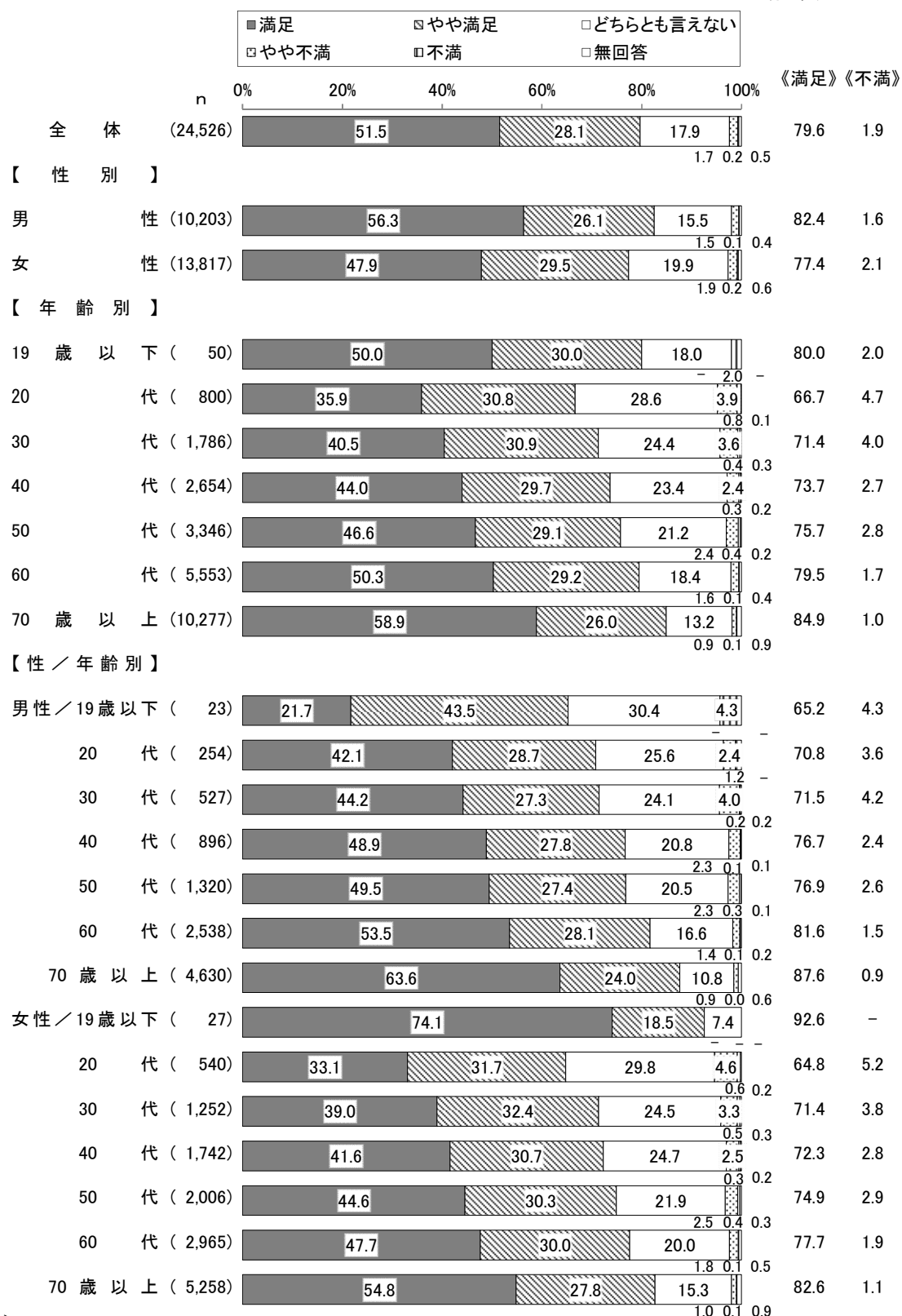


＜特徴＞

○調理に使用する場合の水の使用状況別では、《満足》は、水をそのまま使用する人（79.7%）で最も高くなっている。一方、《不満》は、水道水を使わず、ボトルウォーターを使用する人（33.6%）で最も高くなっている。

⑥ー１ 「そのまま使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（属性別）

〈図表２－２－３６〉

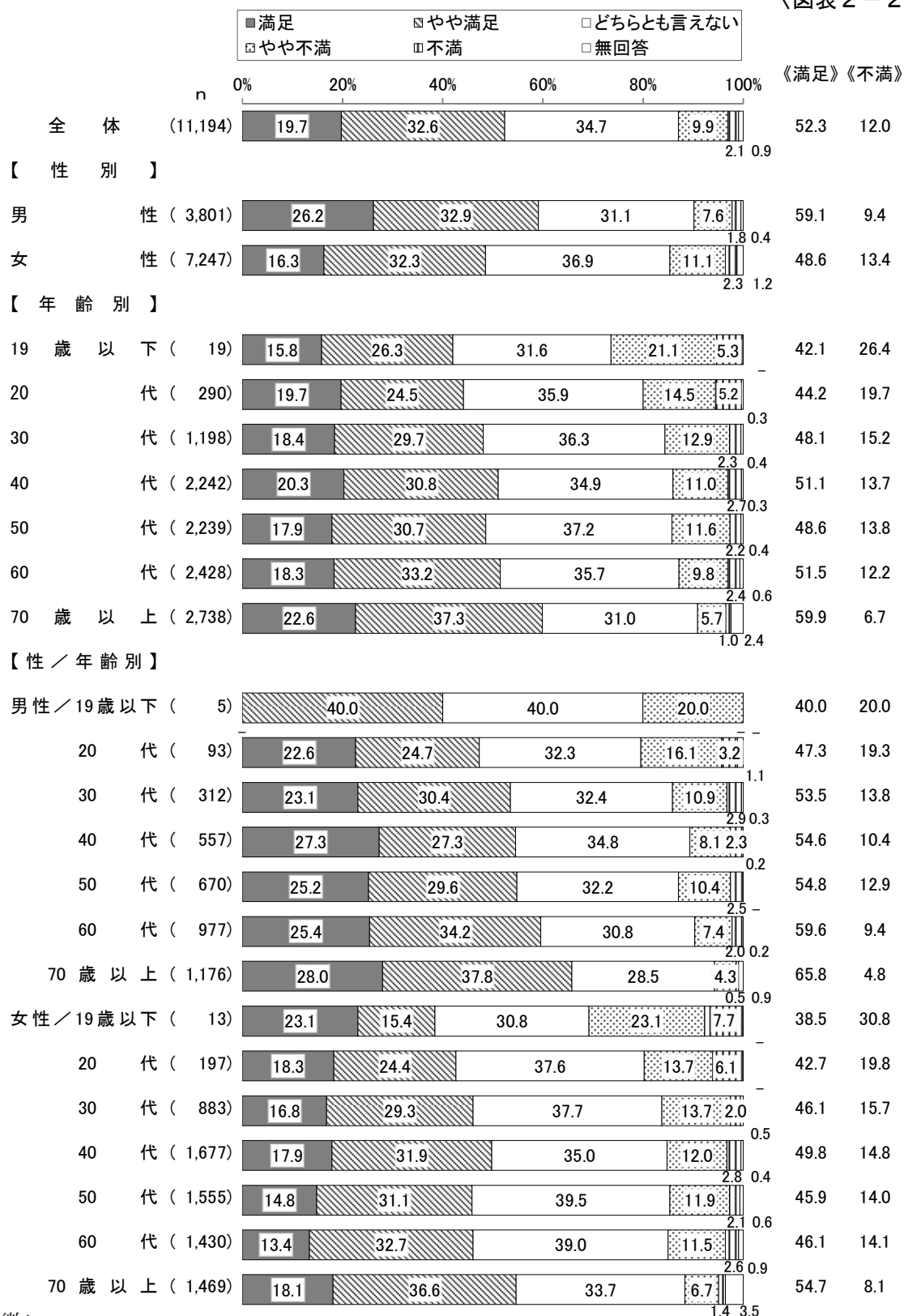


＜特徴＞

- 性別では、《満足》は、男性（82.4％）の方が女性（77.4％）より5.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（66.7％）から年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（84.9％）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性では70歳以上（87.6％）が最も高く、女性では19歳以下（92.6％）が最も高く、次いで70歳以上（82.6％）となっている。

⑥ー２ 「浄水器を通して使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（属性別）

〈図表２－２－３７〉



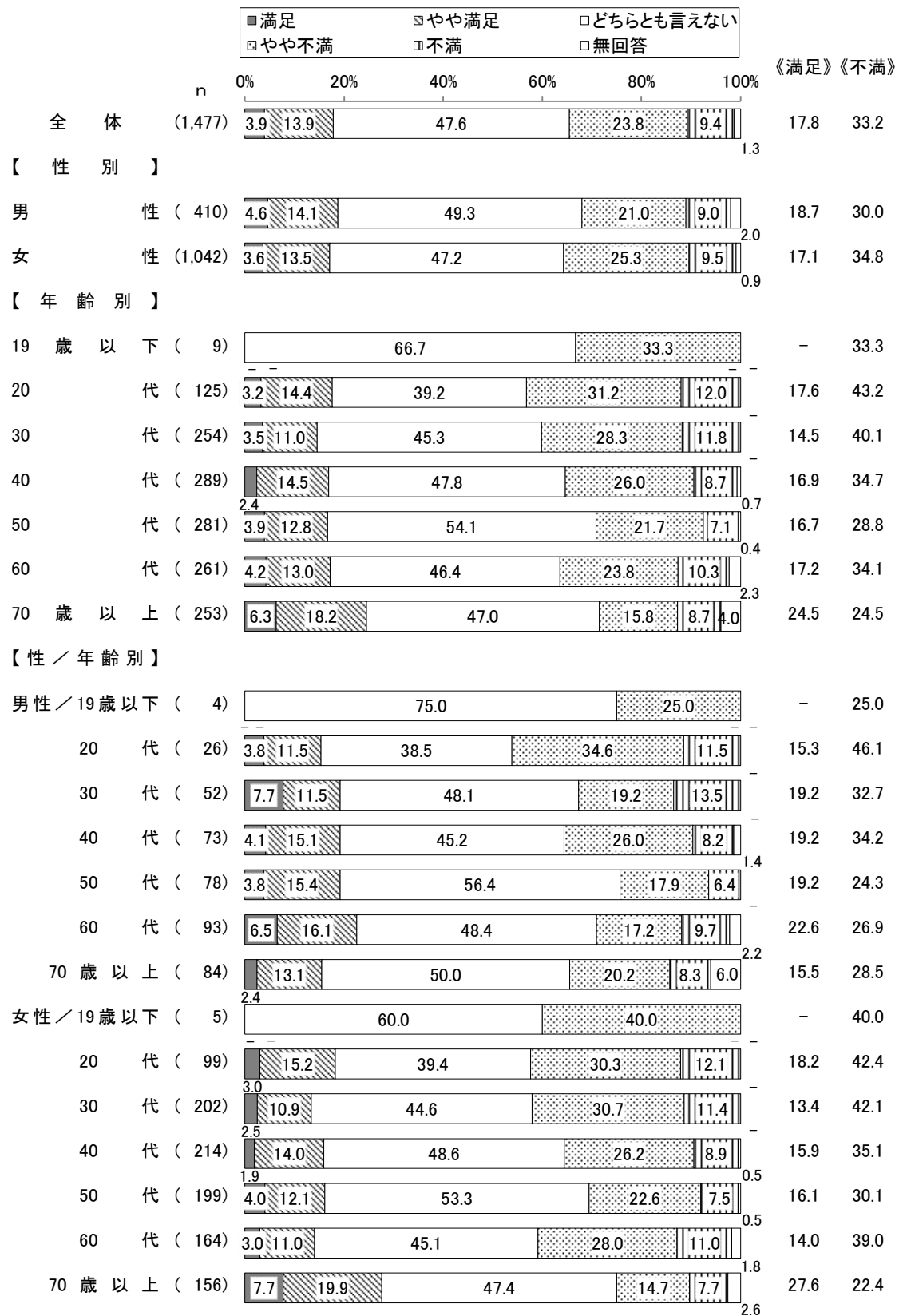
＜特徴＞

○性別では、《満足》は、男性（59.1％）の方が女性（48.6％）より10.5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ほど高くなり、70歳以上（59.9％）で最も高くなっている。一方、《不満》は、年齢が下がるほど高くなり、20代（19.7％）で最も高くなっている。

○性／年齢別でも、《満足》は、男女とも70歳以上（男性：65.8％ 女性：54.7％）で高くなっている。

⑥ー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」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（属性別）〈図表2-2-38〉

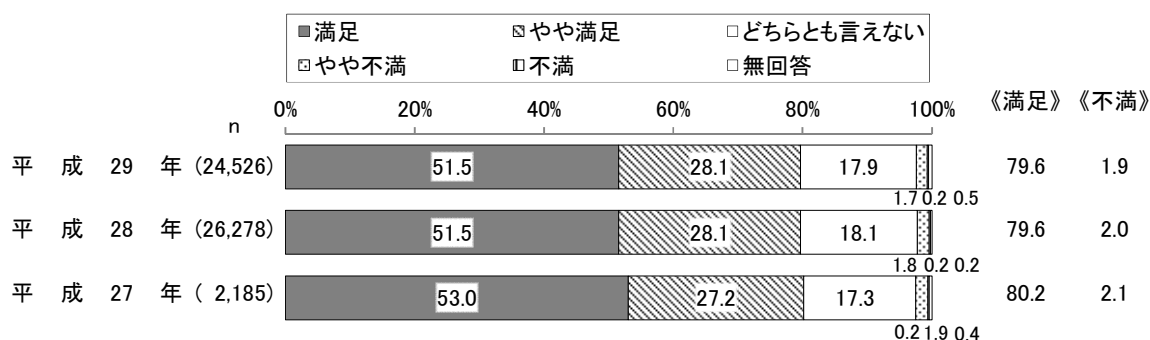


<特徴>

- 性別では、《不満》は、女性（34.8%）の方が男性（30.0%）より、4.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（24.5%）で最も高くなっている。一方、《不満》は、20代（43.2%）で高い。
- 性／年齢別では、《不満》は、男性の20代（46.1%）で最も高く、女性の20代（42.4%）と30代（42.1%）でも4割を超えて高くなっている。

⑥－４ 「そのまま使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）

〈図表２－２－３９〉



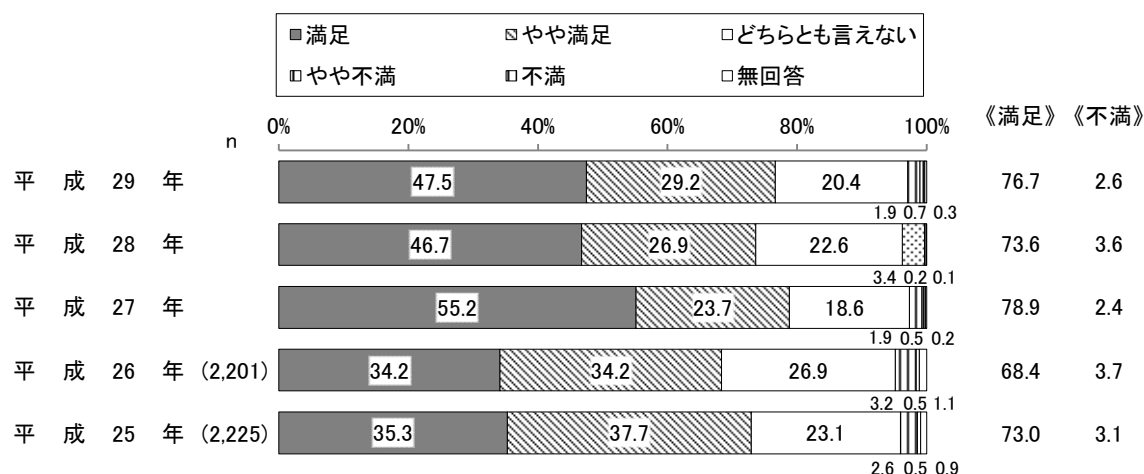
<特徴>

- 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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が8割前後、「どちらとも言えない」が1割台半ばを超えて推移している。

参考

「そのまま使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）

〈図表２－２－４０〉

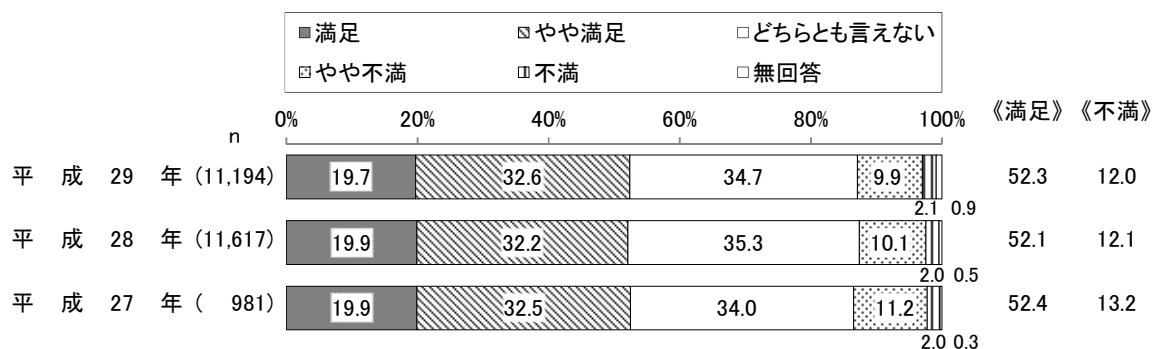


<特徴>

- 参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「満足」が47.5%で最も高く「やや満足」（29.2%）を合わせた《満足》は、76.7%となっている。「どちらとも言えない」は20.4%となっている。

⑥ー５ 「浄水器を通して使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）

〈図表２－２－４１〉



＜特徴＞

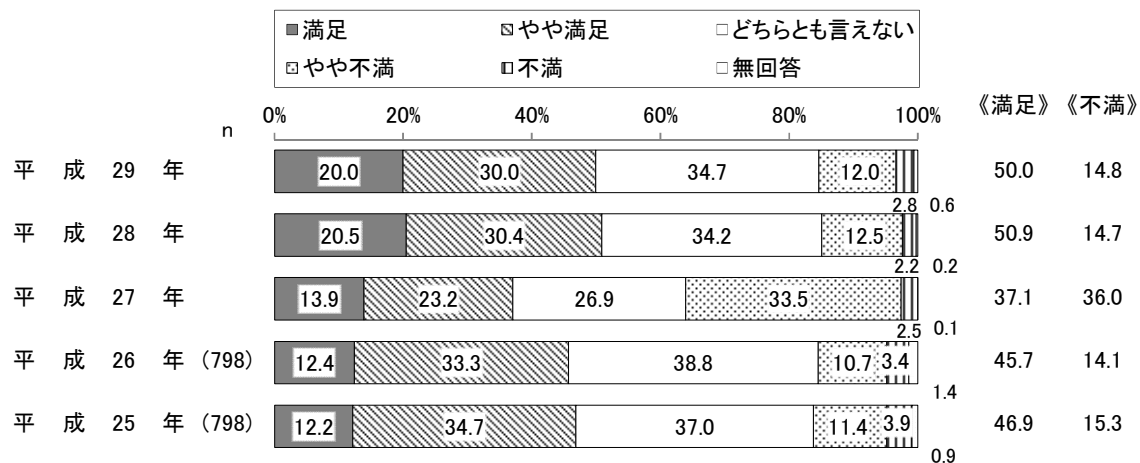
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が5割強、「どちらとも言えない」が3割台半ばで推移している。

参考

「浄水器を通して使用する」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）

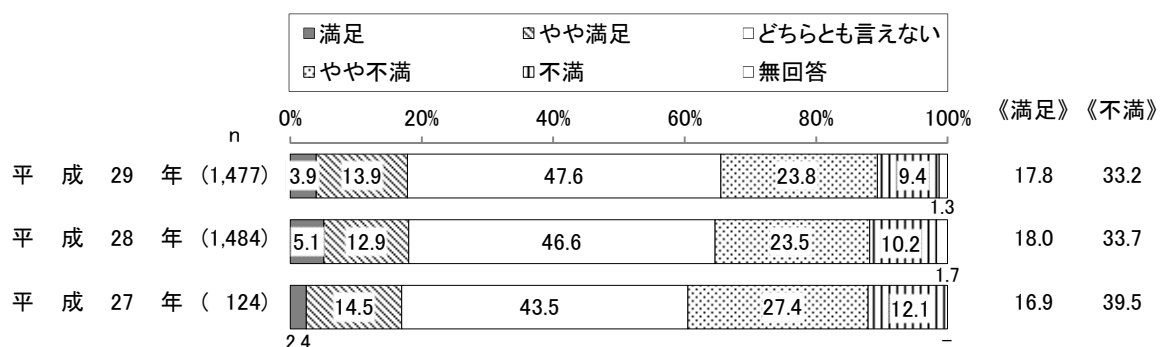
〈図表２－２－４２〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「どちらとも言えない」が34.7%で最も高くなっている。「満足」(20.0%)と「やや満足」(30.0%)を合わせた《満足》は50.0%となっている。

⑥ー6 「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」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）〈図表2-2-43〉



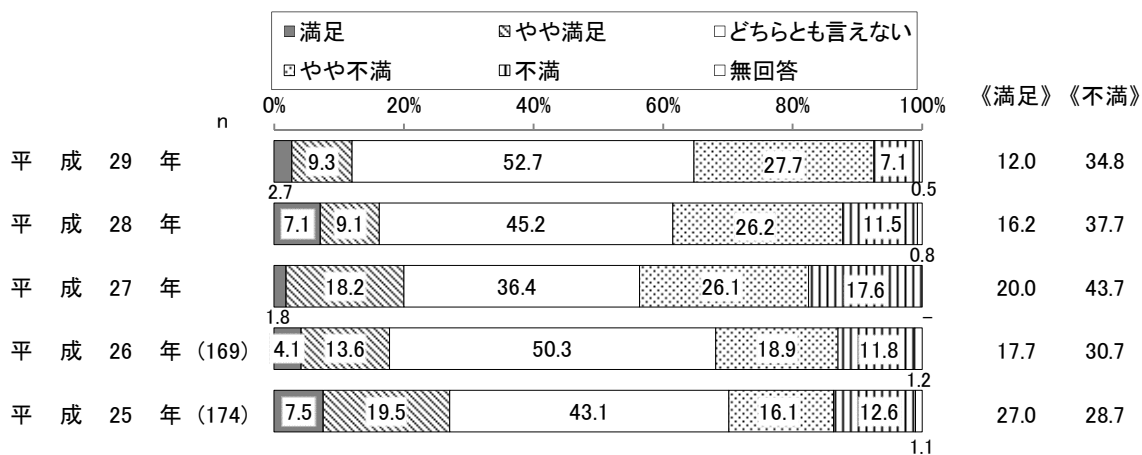
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》に特に違いはないが、「どちらとも言えない」が増加し、《不満》が減少している。

参考

「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」人の「調理に使用する水としての水質」の満足度（時系列）〈図表2-2-44〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を見ると、「どちらとも言えない」が52.7%で最も高くなっている。《満足》(12.0%)より《不満》(34.8%)の方が高くなっている。

(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

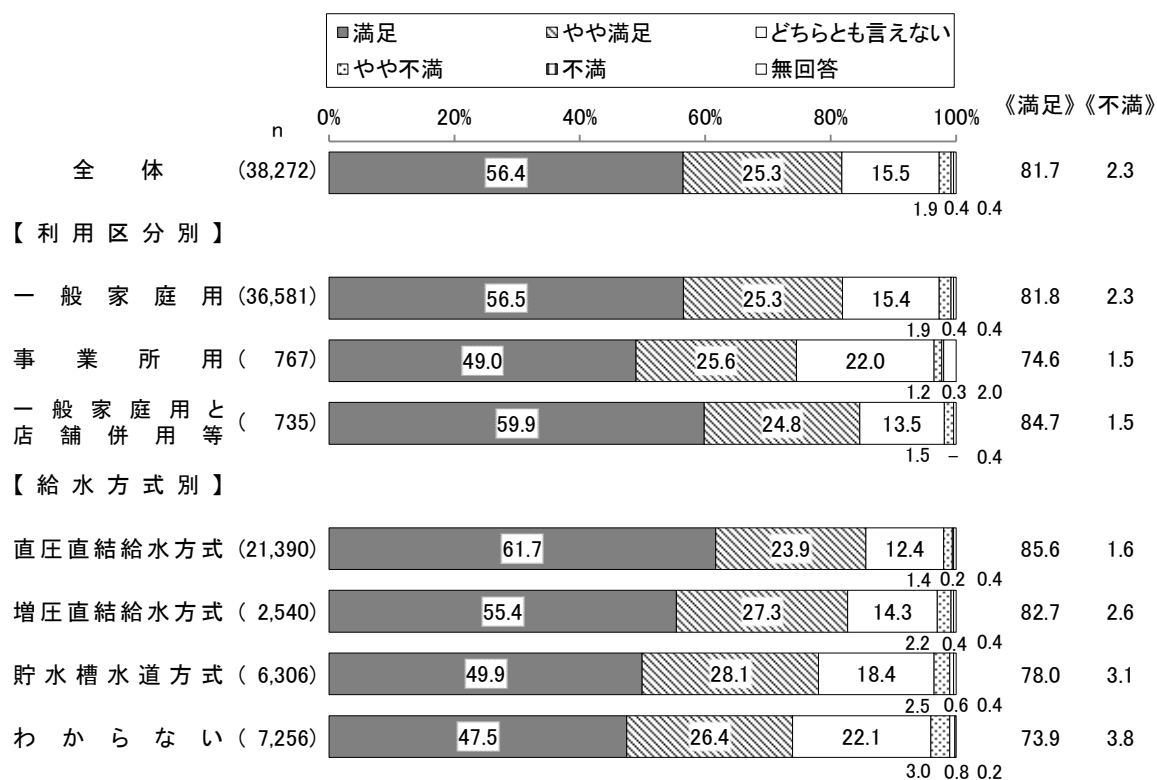
問 東京の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じますか。

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〕

〔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2-2-45〉



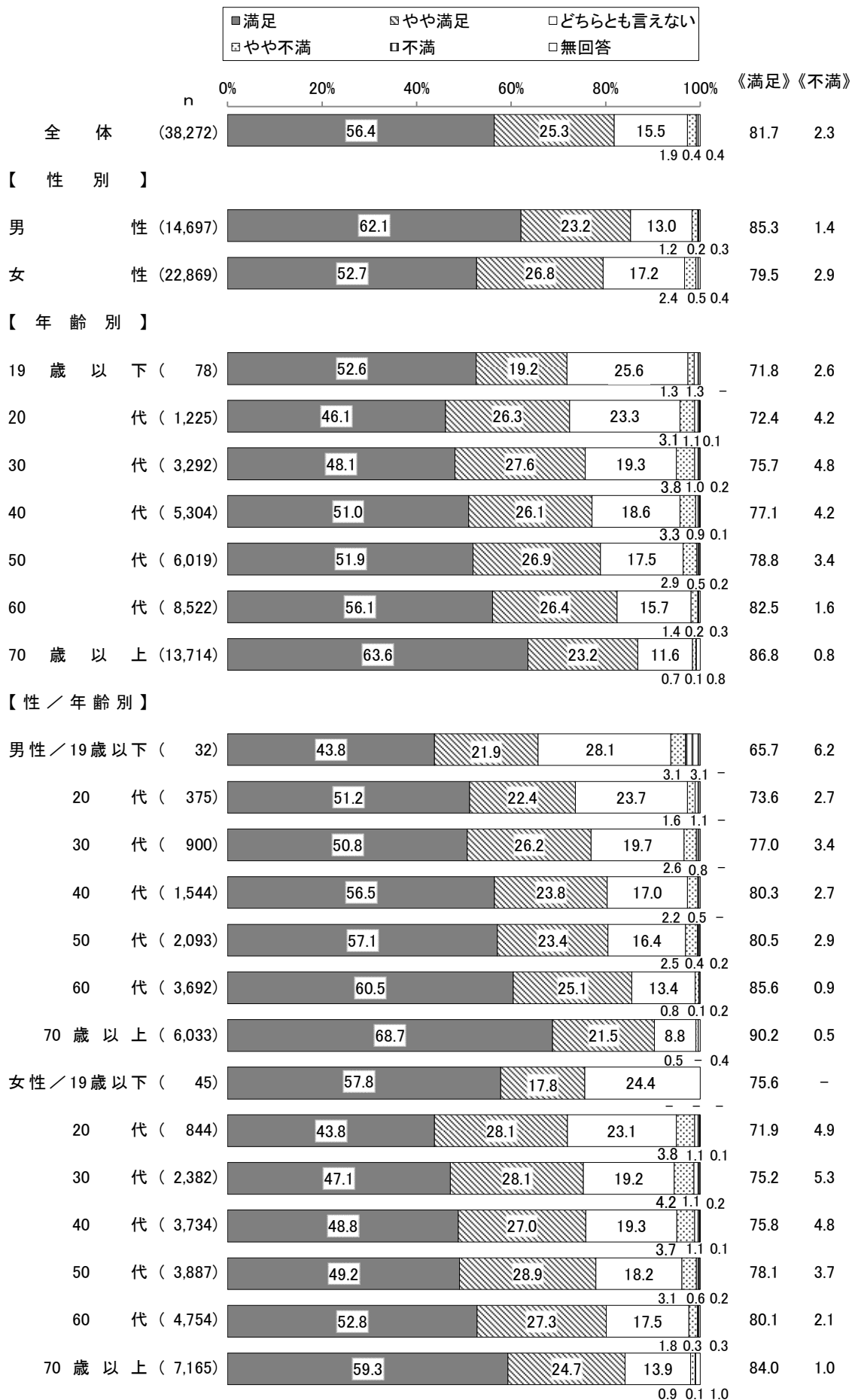
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が56.4%と最も高く、「やや満足」(25.3%)を合わせた《満足》は81.7%となっている。一方、《不満》は2.3%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84.7%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85.6%と最も高くなっている。

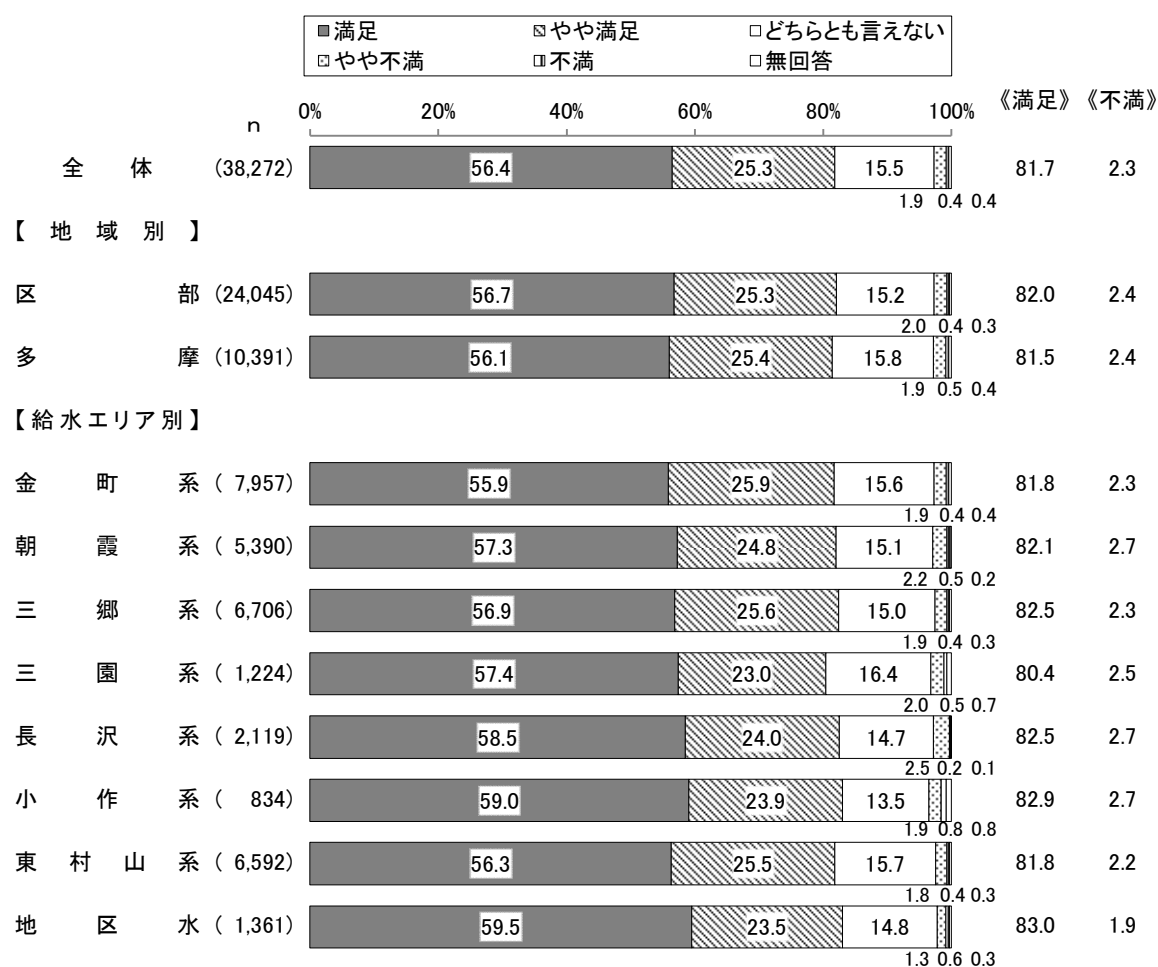
② 洗面・風呂等としての水質の満足度（属性別）〈図表 2-2-46〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（85.3%）の方が女性（79.5%）より5.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（71.8%）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、70歳以上（86.8%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別でも、《満足》は、男女ともおおむね年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（男性：90.2% 女性：84.0%）で最も高くなっている。

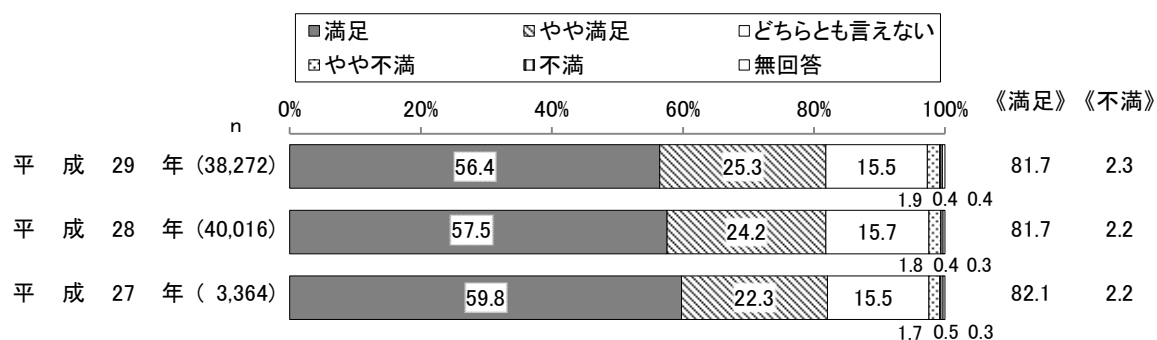
③ 洗面・風呂等としての水質の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-47〉



<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 洗面・風呂等としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４８〉

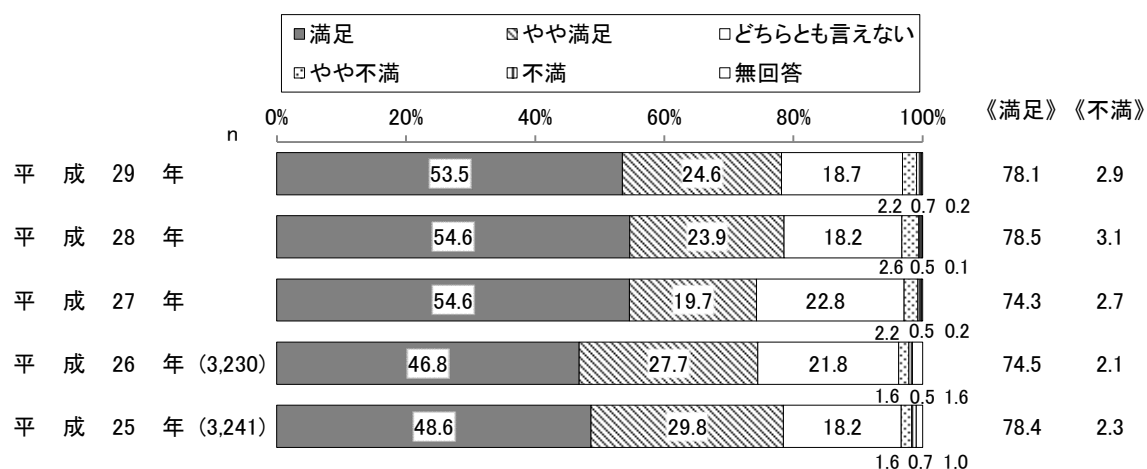


<特徴>

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が8割強、「どちらとも言えない」が1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２－２－４９〉

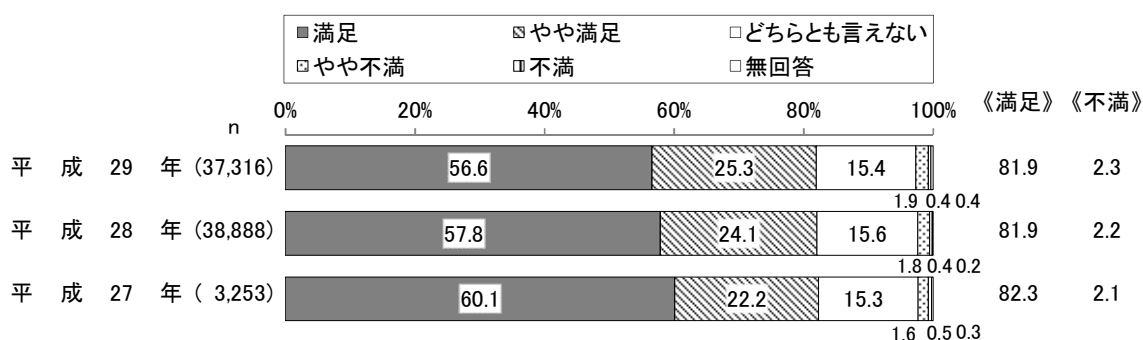


<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、《満足》は78.1%となっている。「どちらとも言えない」は18.7%となっている。

⑤ 洗面・風呂等としての水質の満足度

(時系列:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-2-50〉



<特徴>

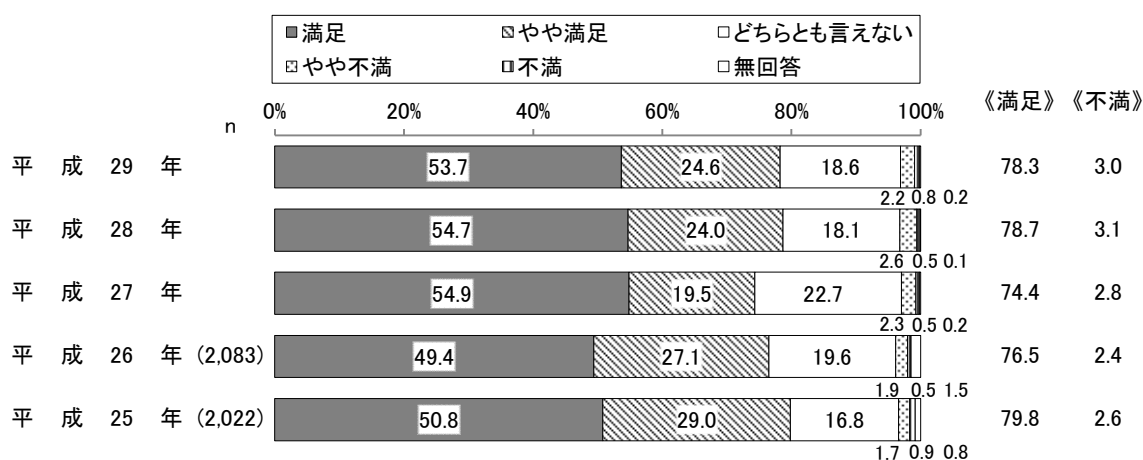
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が8割強、「どちらとも言えない」が1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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-2-51〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は78.3%となっている。「どちらとも言えない」は18.6%となっている。

(5) 味（おいしさ）の満足度

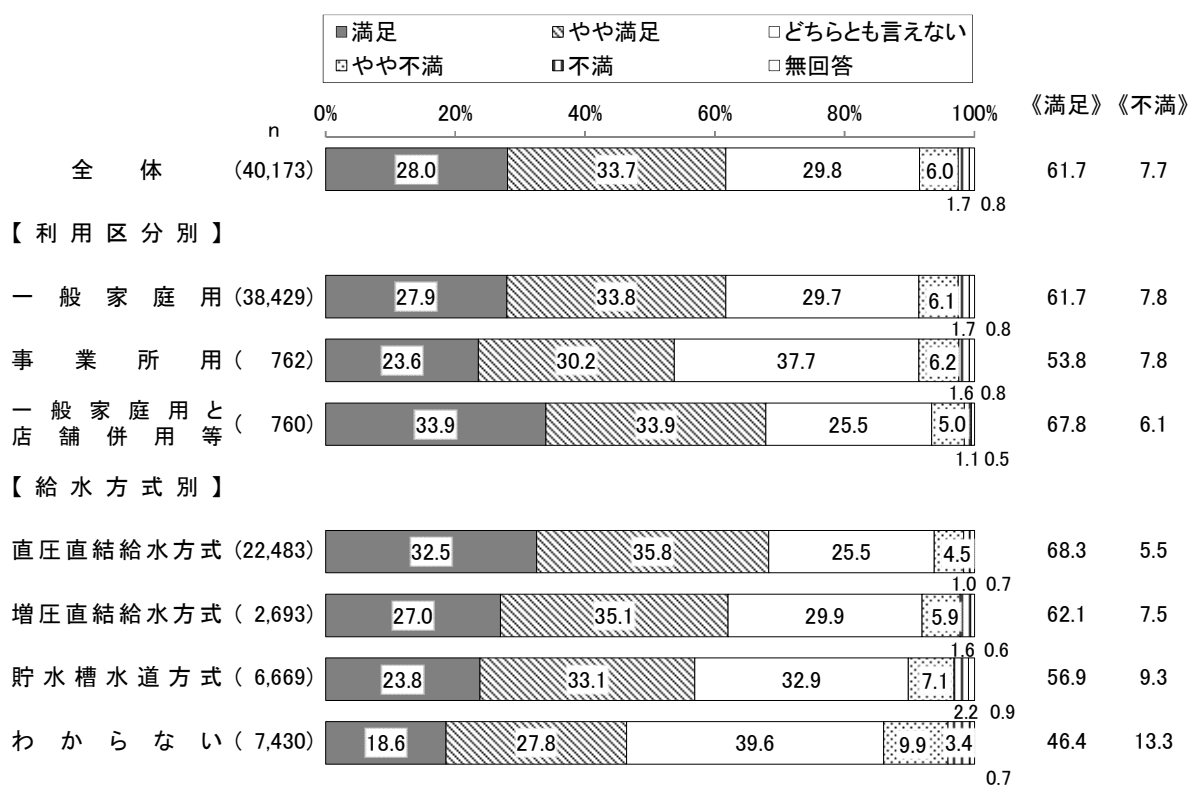
問 東京の水道水の味（おいしさ）を、どのように感じますか。

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〕

〔調査結果〕

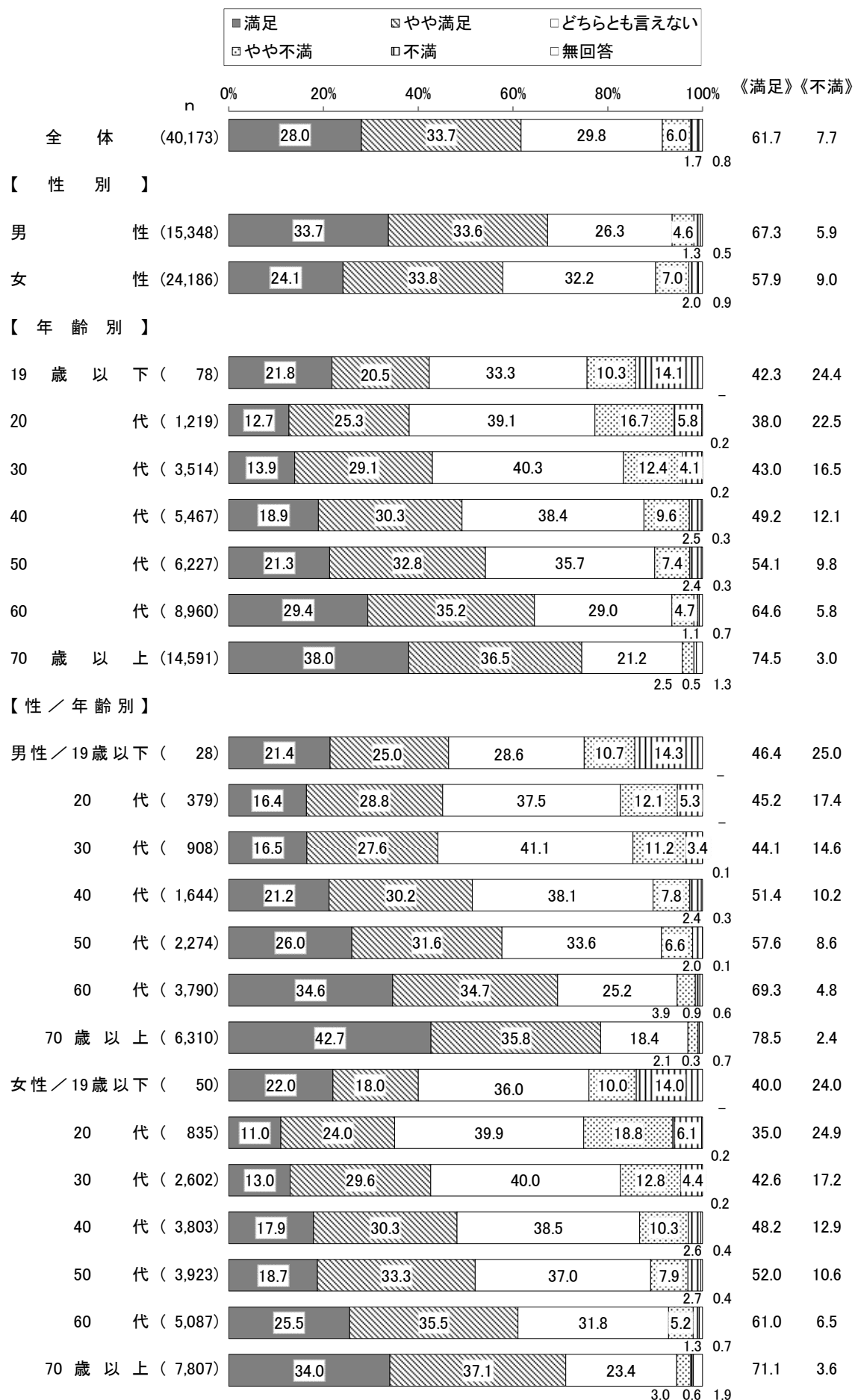
① 味（おいしさ）の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-52〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「やや満足」が33.7%と最も高く、「満足」(28.0%)を合わせた《満足》は61.7%となっている。一方、《不満》は7.7%で、「どちらともいえない」は29.8%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が67.8%で高くなっている。《不満》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68.3%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 2-2-53〉



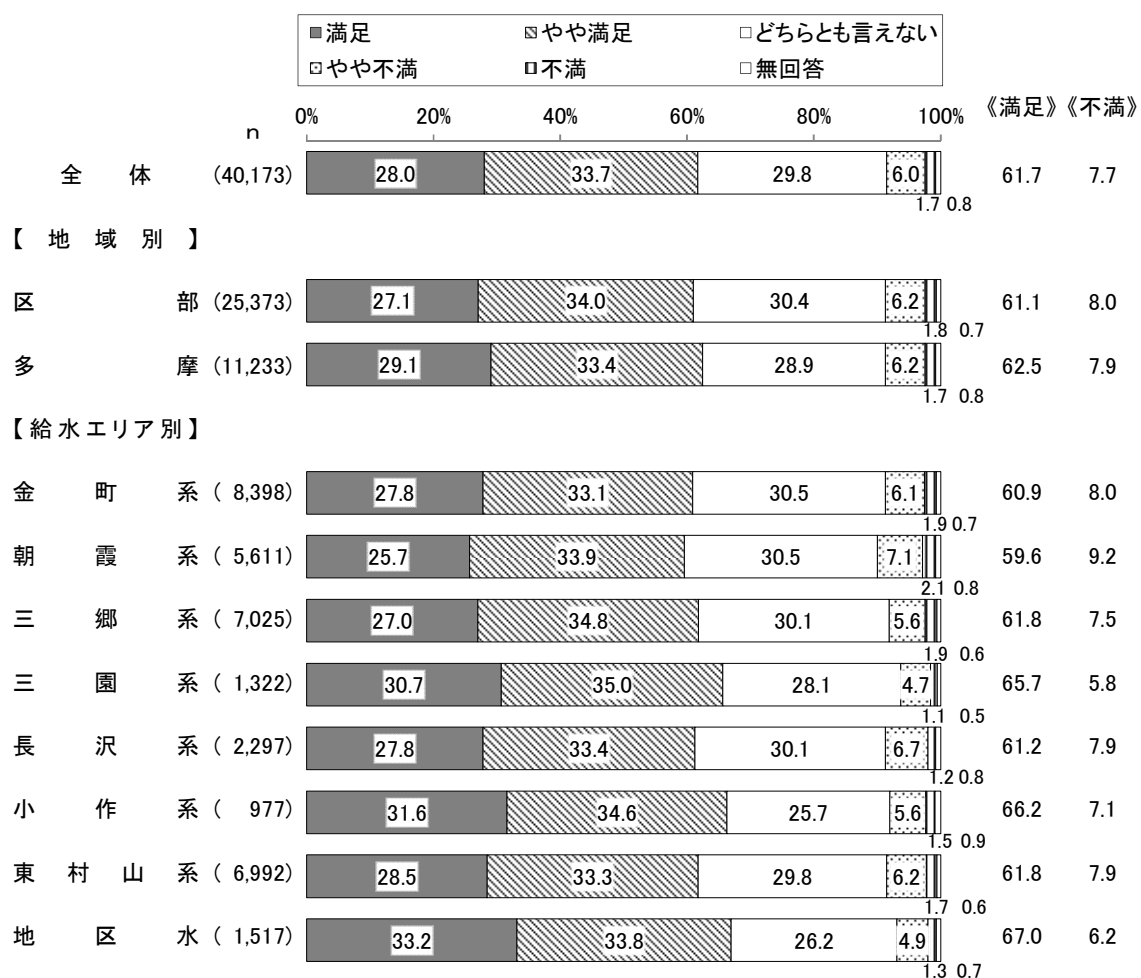
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（67.3%）の方が女性（57.9%）より9.4ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、20代（38.0%）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（74.5%）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：78.5% 女性：71.1%）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2-2-54〉

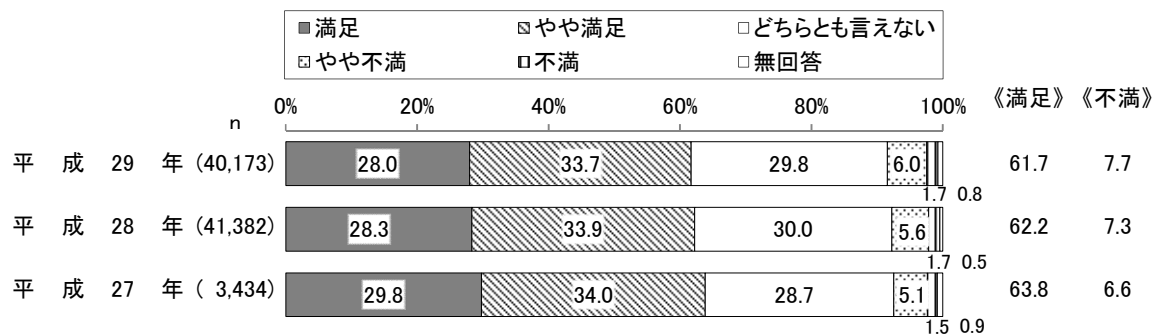


<特徴>

○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、地区水（67.0%）で最も高く、以下、小作系（66.2%）、三園系（65.7%）と続く。

④ 味（おいしさ）の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－5 5〉

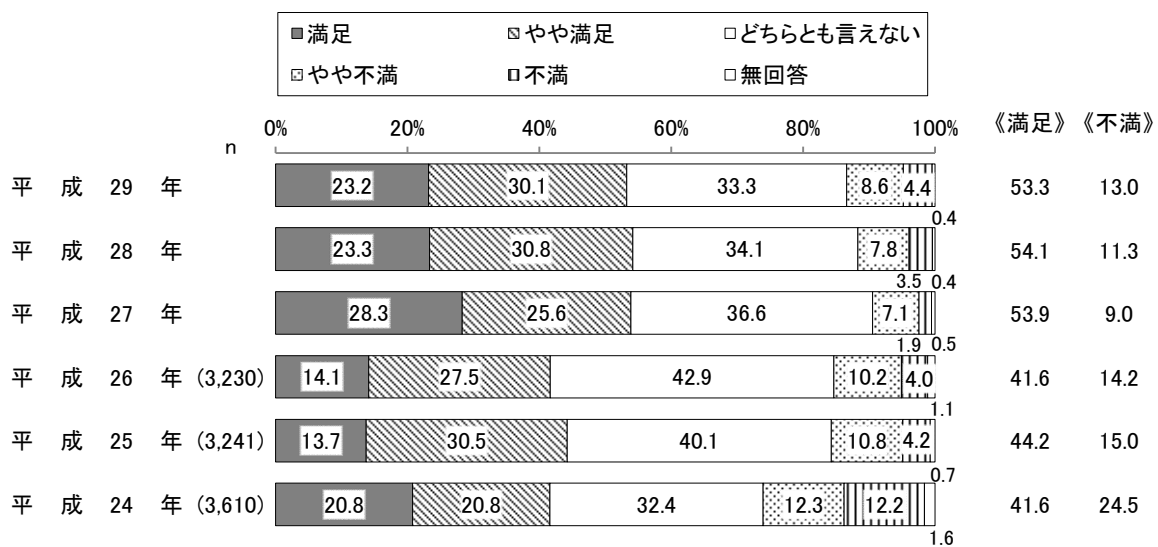


<特徴>

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が6割強、「どちらとも言えない」が3割前後で推移している。

参考 味（おいしさ）の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－5 6〉

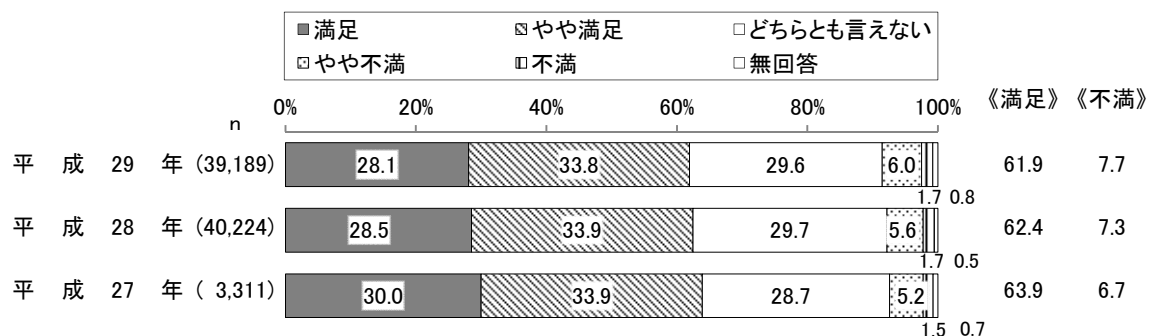


<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、《満足》は53.3%となっている。「どちらとも言えない」は33.3%となっている。

⑤ 味（おいしさ）の満足度

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－２－５７〉



<特徴>

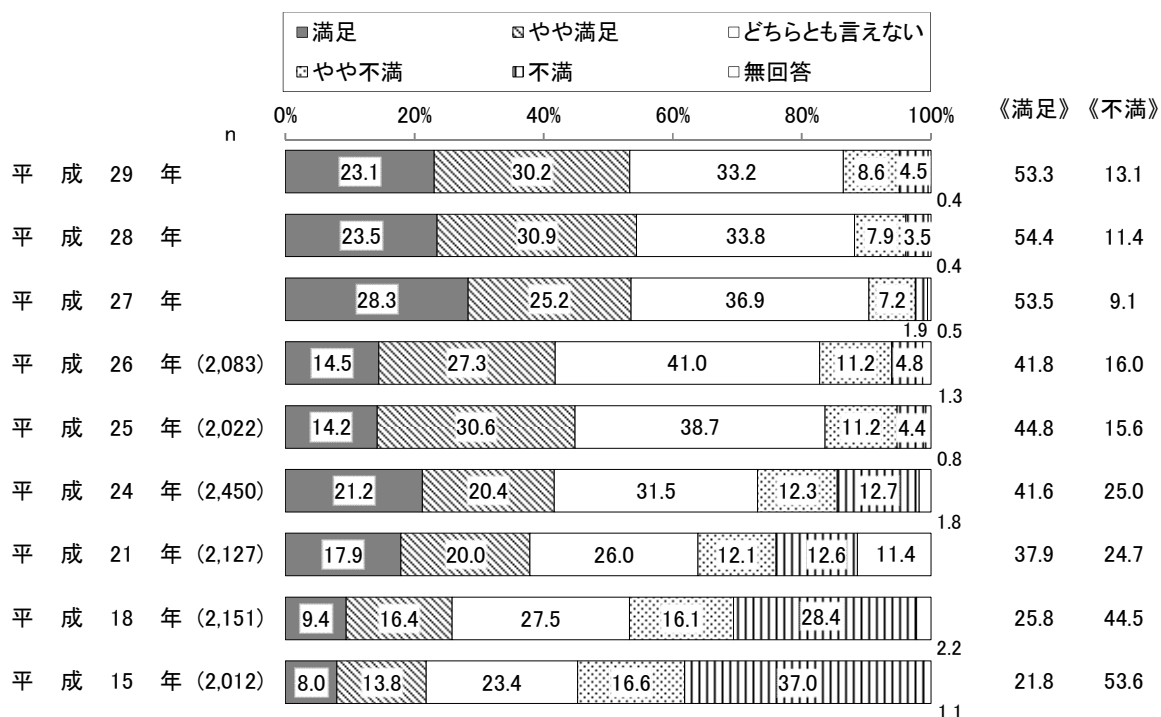
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が6割強、「どちらとも言えない」が3割弱で推移している。

参考

味（おいしさ）の満足度

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－２－５８〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は53.3%となっている。「どちらとも言えない」は33.2%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。

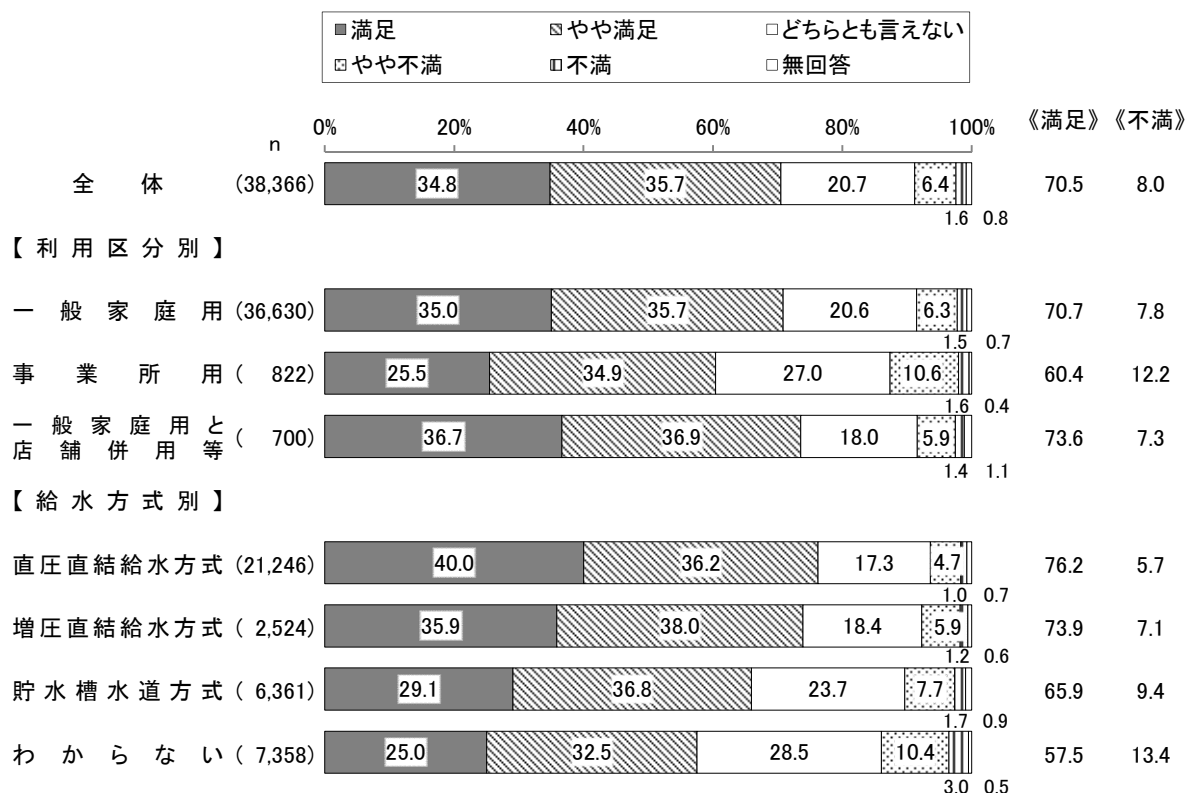
1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない 4) やや不満 5) 不満

〔C：問10〕

〔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2-2-59〉



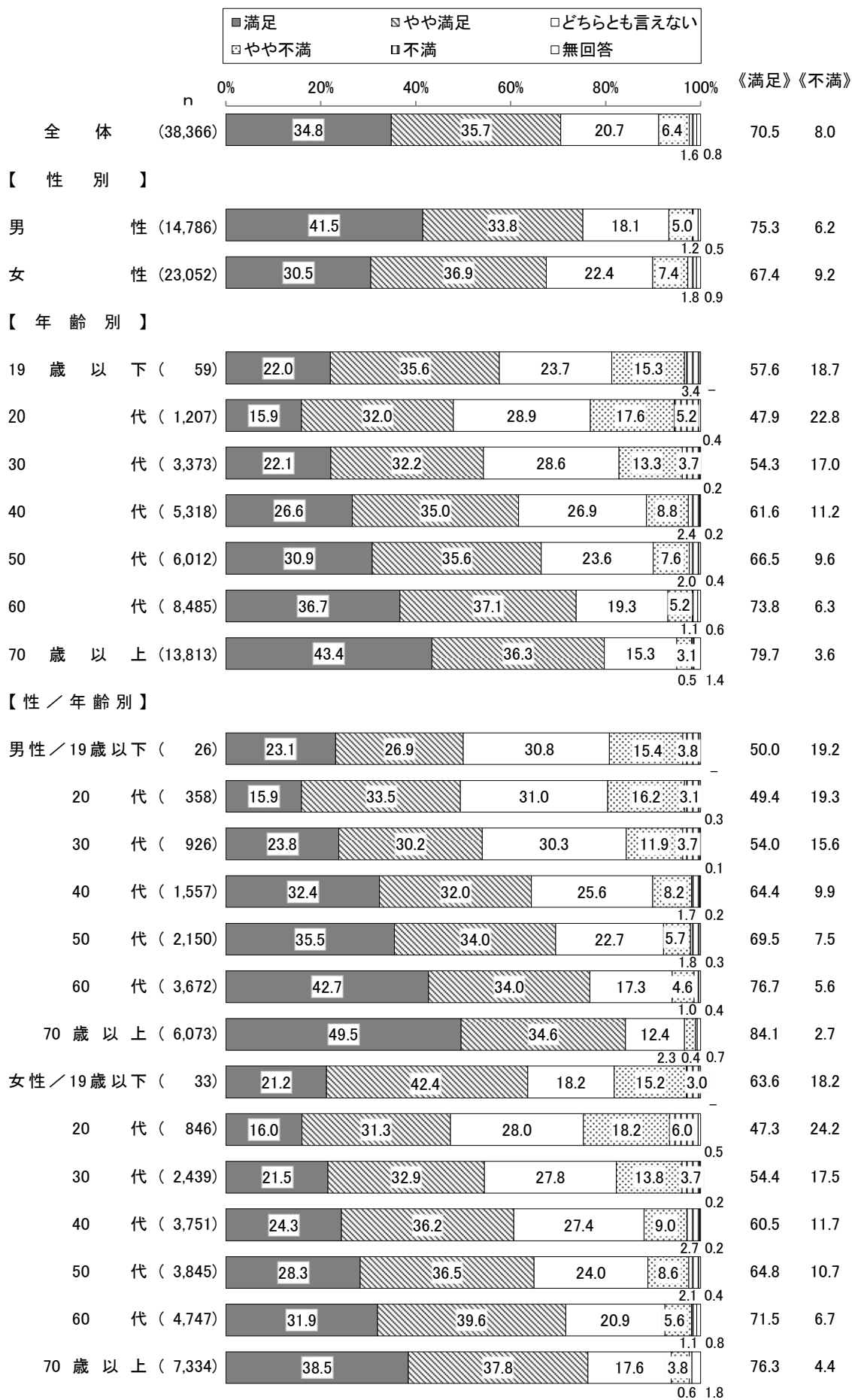
＜特徴＞

○全体でみると、「やや満足」が35.7%と最も高く、「満足」(34.8%)を合わせた《満足》は70.5%となっている。一方、《不満》は8.0%で、「どちらとも言えない」は20.7%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76.2%と最も高くなっている。

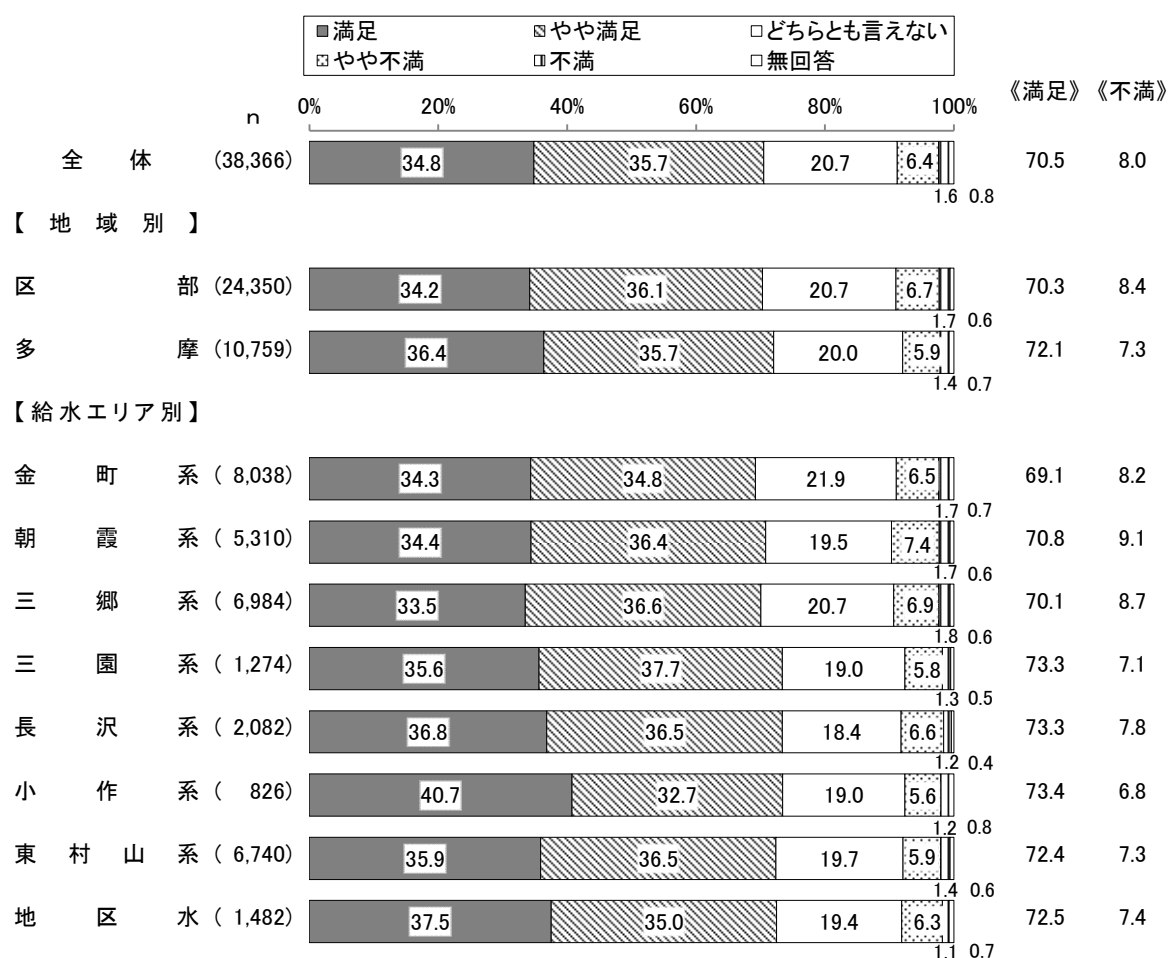
② におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（属性別）〈図表２－２－６０〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（75.3%）の方が女性（67.4%）より7.9ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（47.9%）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（79.7%）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（84.1%）で8割台と最も高くなっている。

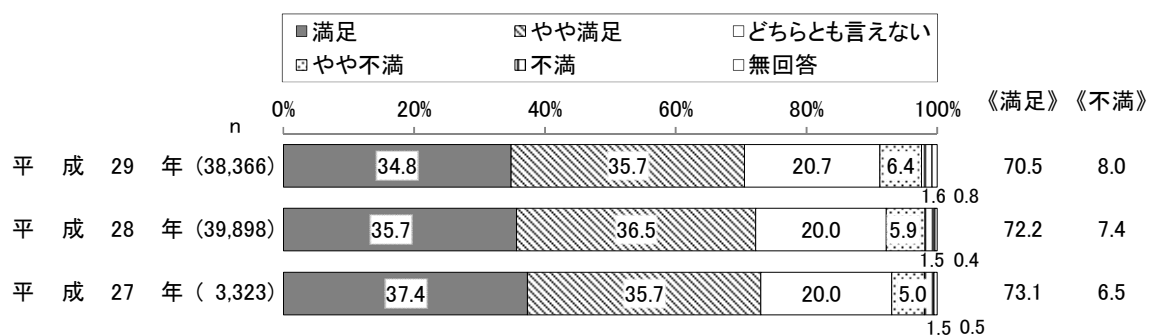
③ におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-2-61〉



<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》では特に大きな違いはみられないが、「満足」では小作系（40.7%）が4割と最も高くなっている。

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 2－2－6 2〉

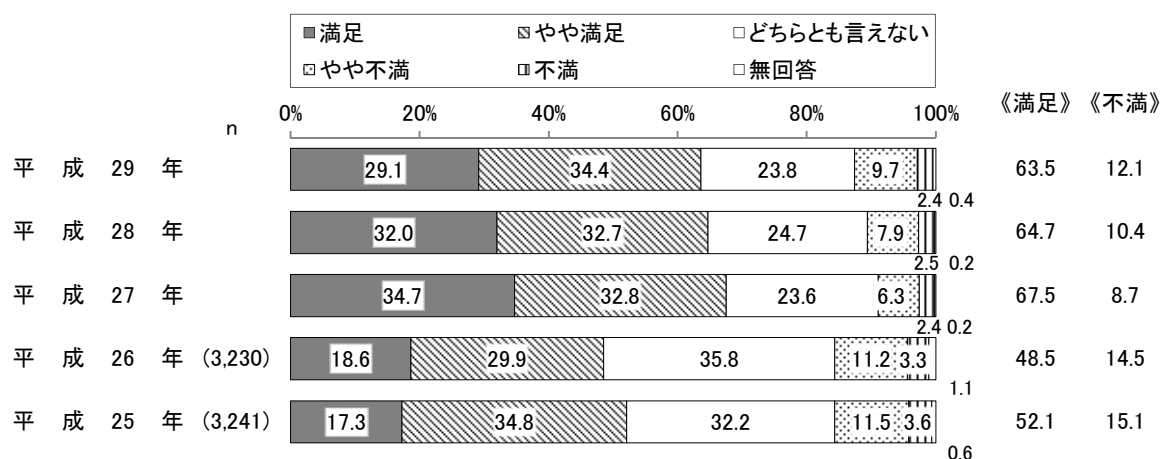


<特徴>

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割強、「どちらとも言えない」が約2割で推移している。

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 2－2－6 3〉

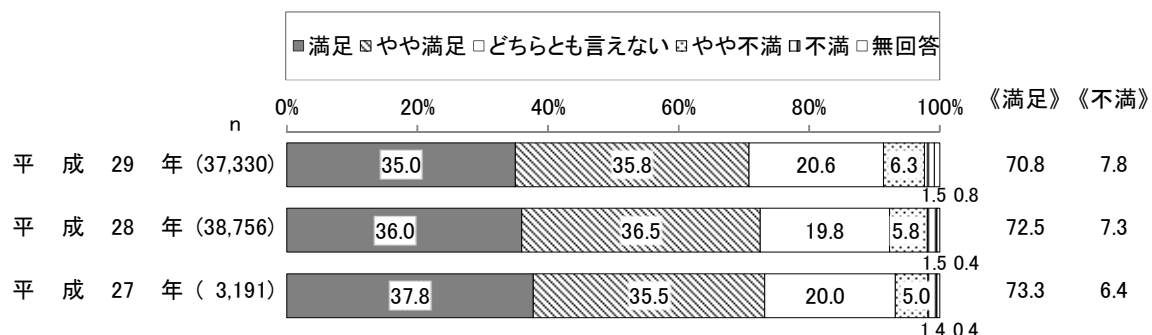


<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、《満足》は63.5%となっている。「どちらとも言えない」は23.8%となっている。

⑤ におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－２－６４〉



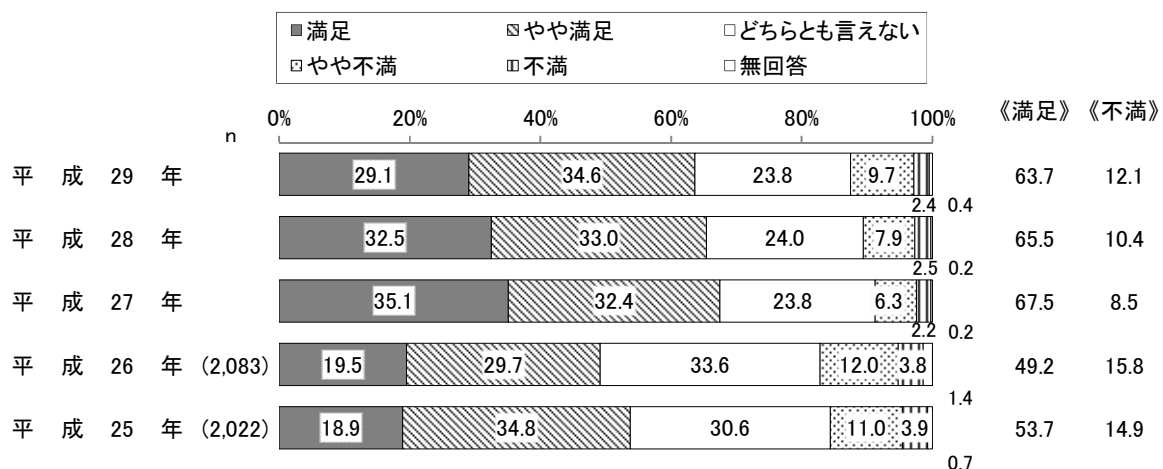
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割強、「どちらとも言えない」が2割前後で推移している。

参考 におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－２－６５〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は63.7%となっている。「どちらとも言えない」は23.8%となっている。

(7) にごりの少なさ・透明度の満足度

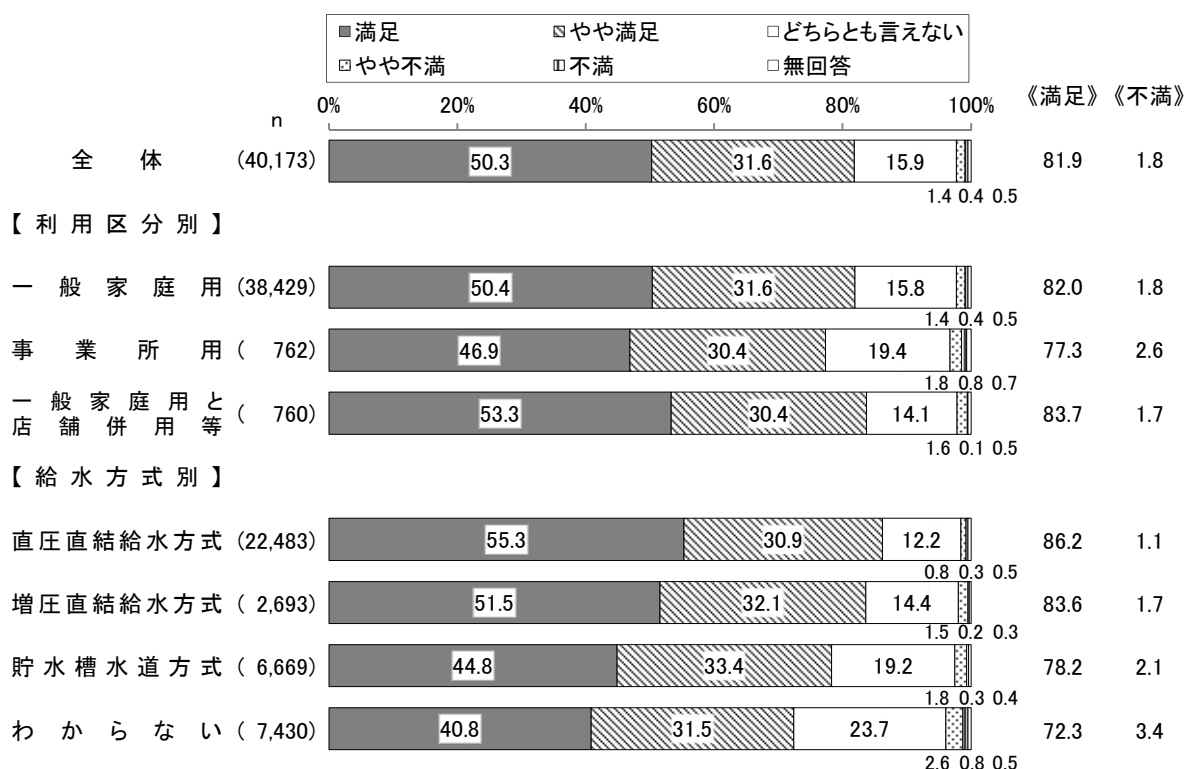
問 東京の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じますか。

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]

[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 2-2-66〉



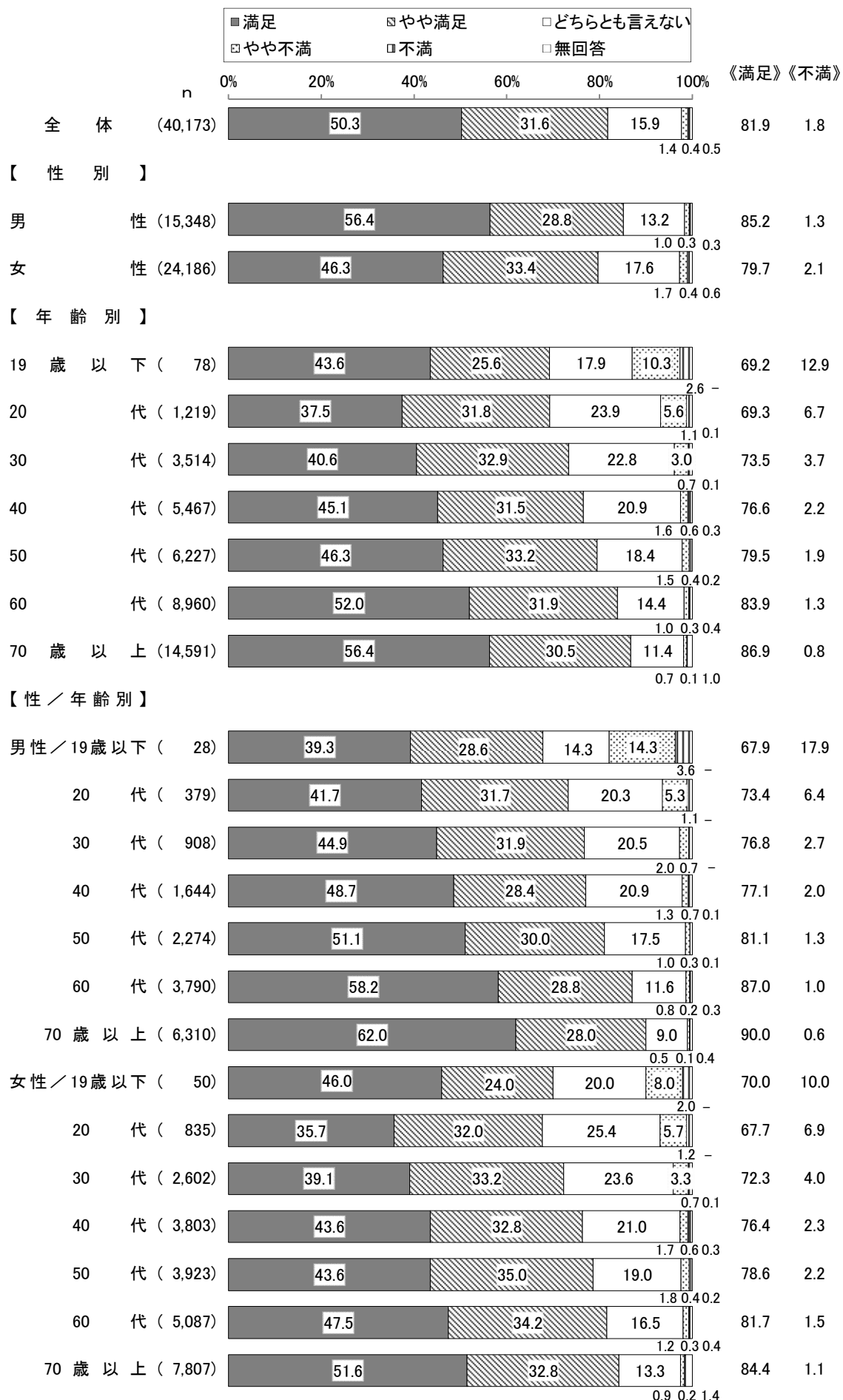
<特徴>

○全体でみると、「満足」が50.3%と最も高く、「やや満足」(31.6%)を合わせた《満足》は81.9%となっている。一方、《不満》は1.8%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83.7%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86.2%と最も高く、増圧直結給水方式で83.6%と続く。

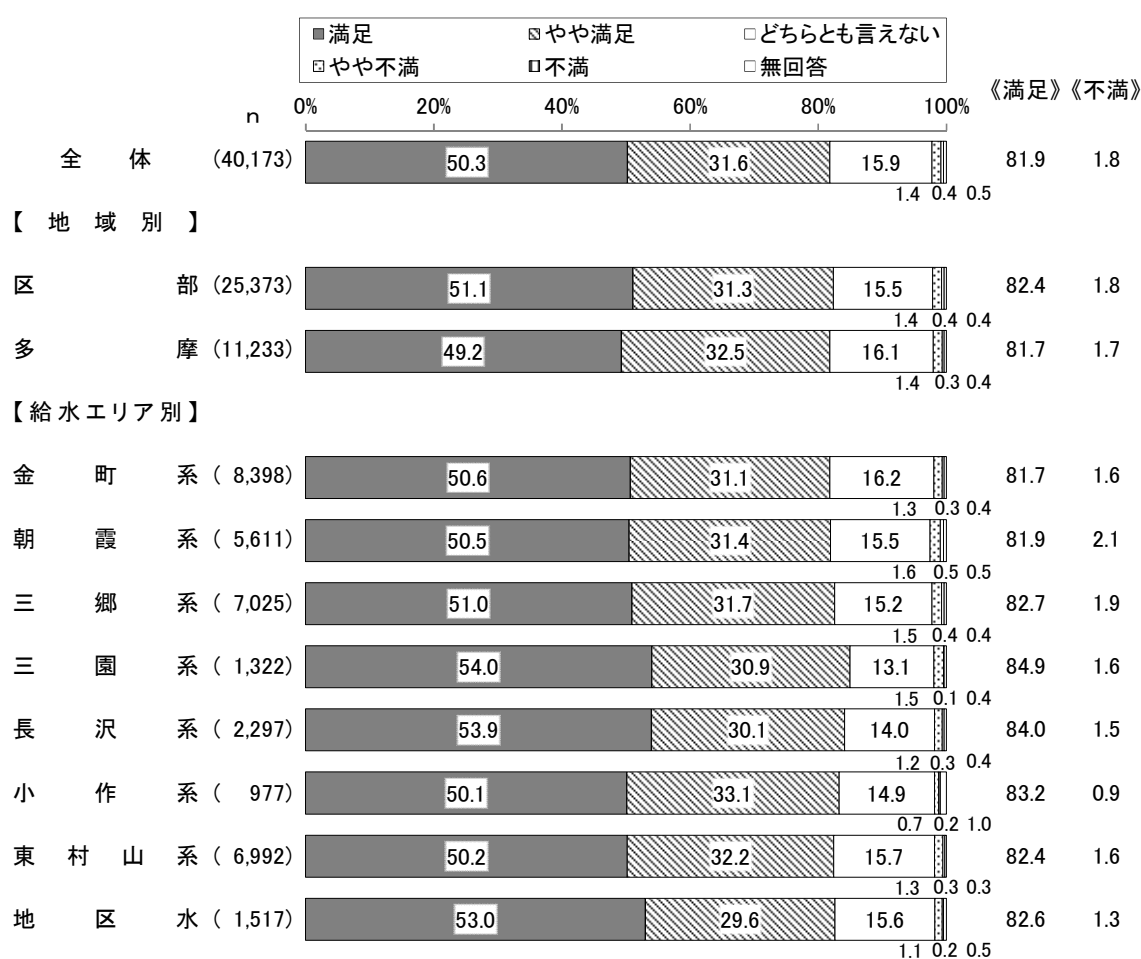
② にごりの少なさ・透明度の満足度（属性別）〈図表 2-2-67〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（85.2%）の方が女性（79.7%）より5.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（69.2%）で低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（86.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともおおむね年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（男性：90.0% 女性：84.4%）で最も高くなっている。

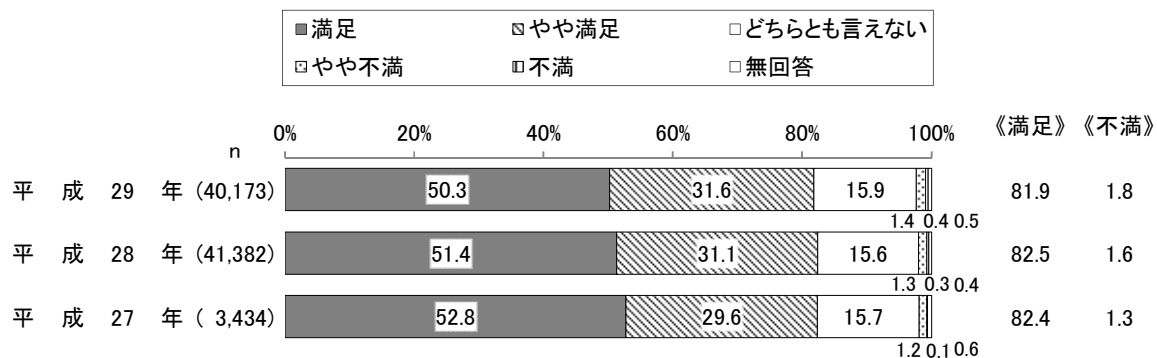
③ にごりの少なさ・透明度の満足度（地域別、給水エリア）〈図表2-2-68〉



<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（84.9%）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２－２－６９〉



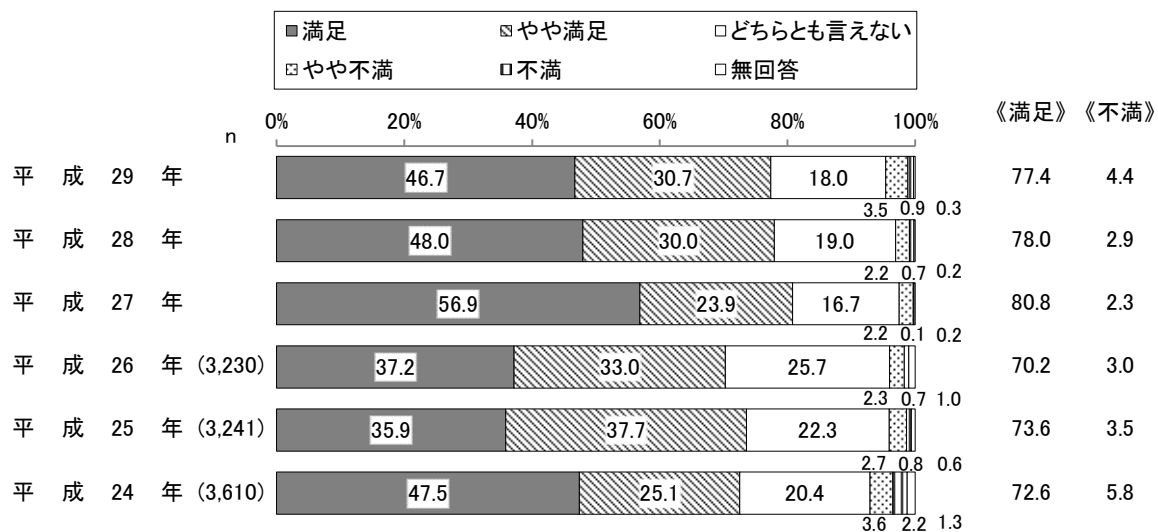
<特徴>

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が8割強、「どちらとも言えない」が1割台半ばで推移している。

参考

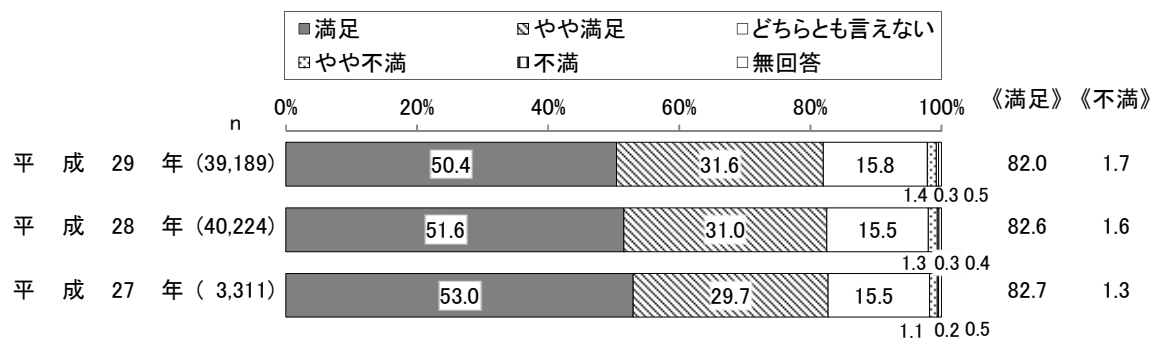
にごりの少なさ・透明度の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－７０〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体で見ると、《満足》は77.4%となっている。「どちらとも言えない」は18.0%となっている。

⑤ にごりの少なさ・透明度の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）
 〈図表２－２－７１〉



＜特徴＞

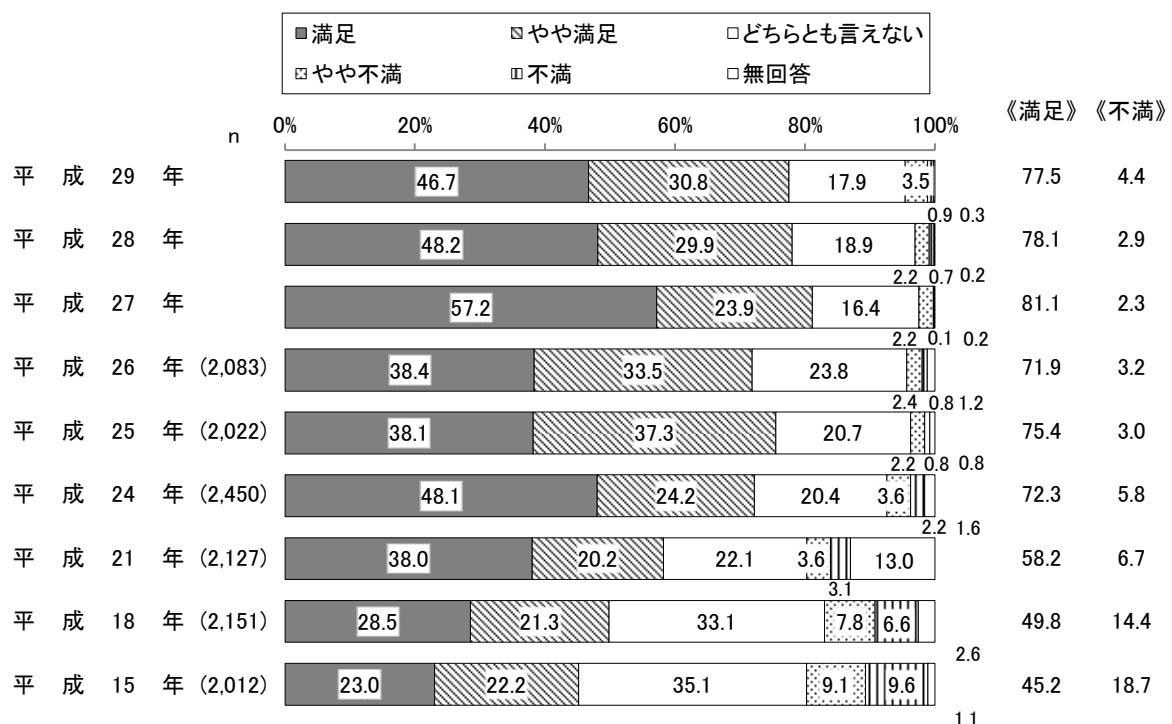
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が8割強、「どちらとも言えない」が1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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－２－７２〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は77.5%となっている。「どちらとも言えない」は17.9%となっている。

(8) 安全性の満足度

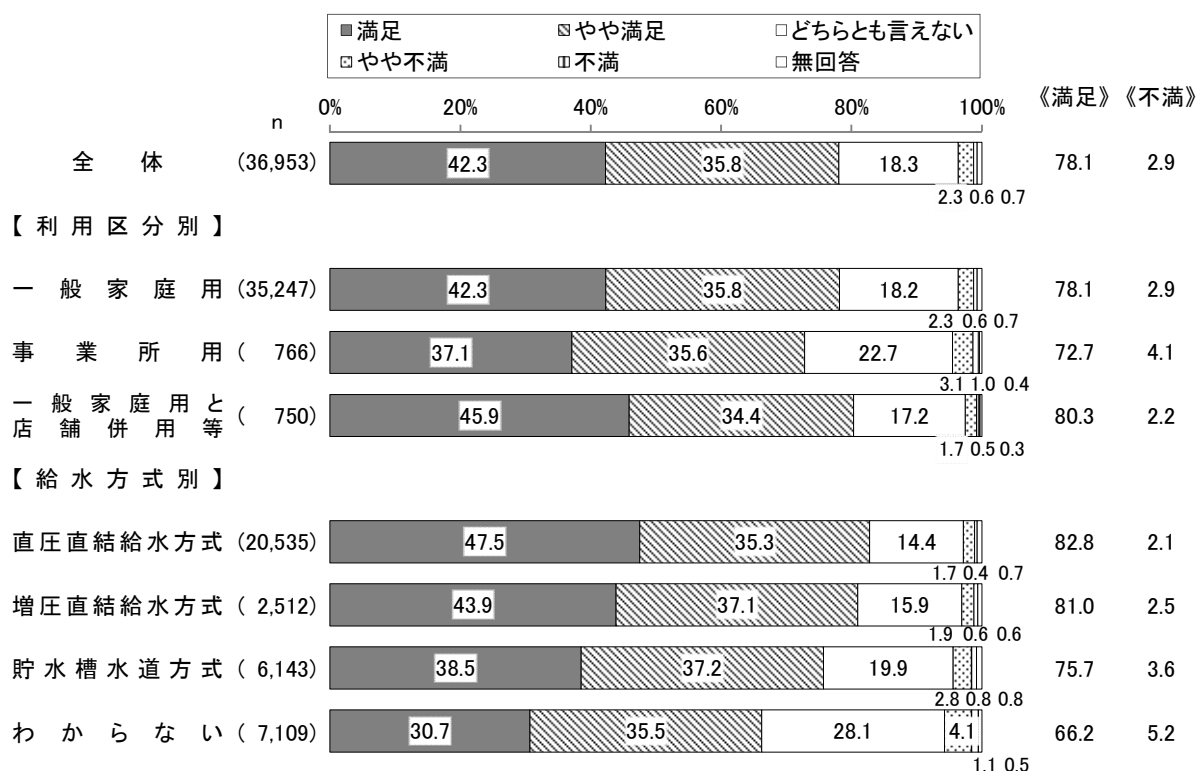
問 東京の水道水の安全性を、どのように感じますか。

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〕

〔調査結果〕

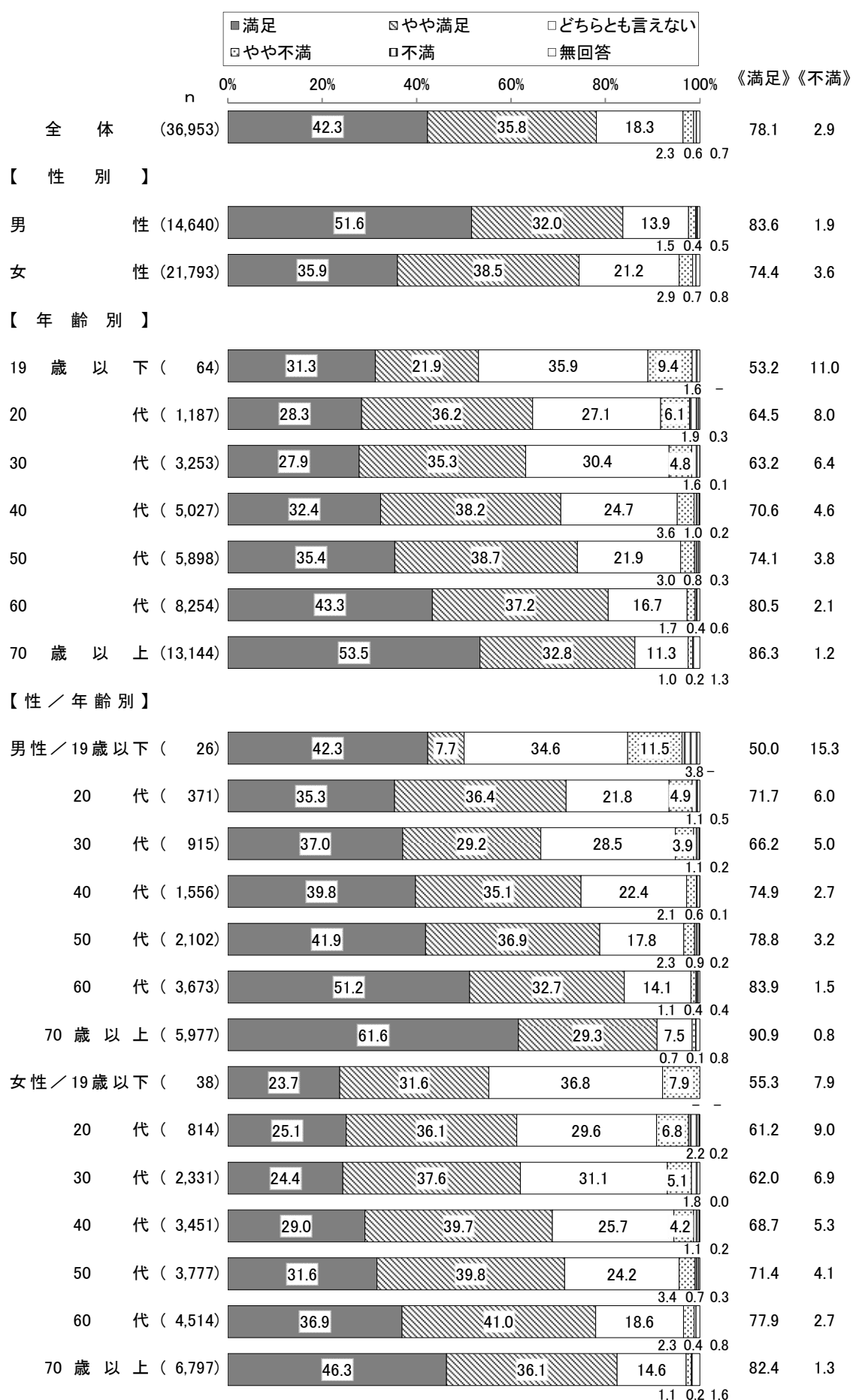
① 安全性の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-73〉



＜特徴＞

- 全体でみると「満足」が42.3%で最も高く、「やや満足」（35.8%）を合わせた《満足》は78.1%となっている。一方、《不満》は2.9%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80.3%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82.8%と最も高く、増圧直結給水方式で81.0%と続く。

② 安全性の満足度（属性別）〈図表 2－2－74〉



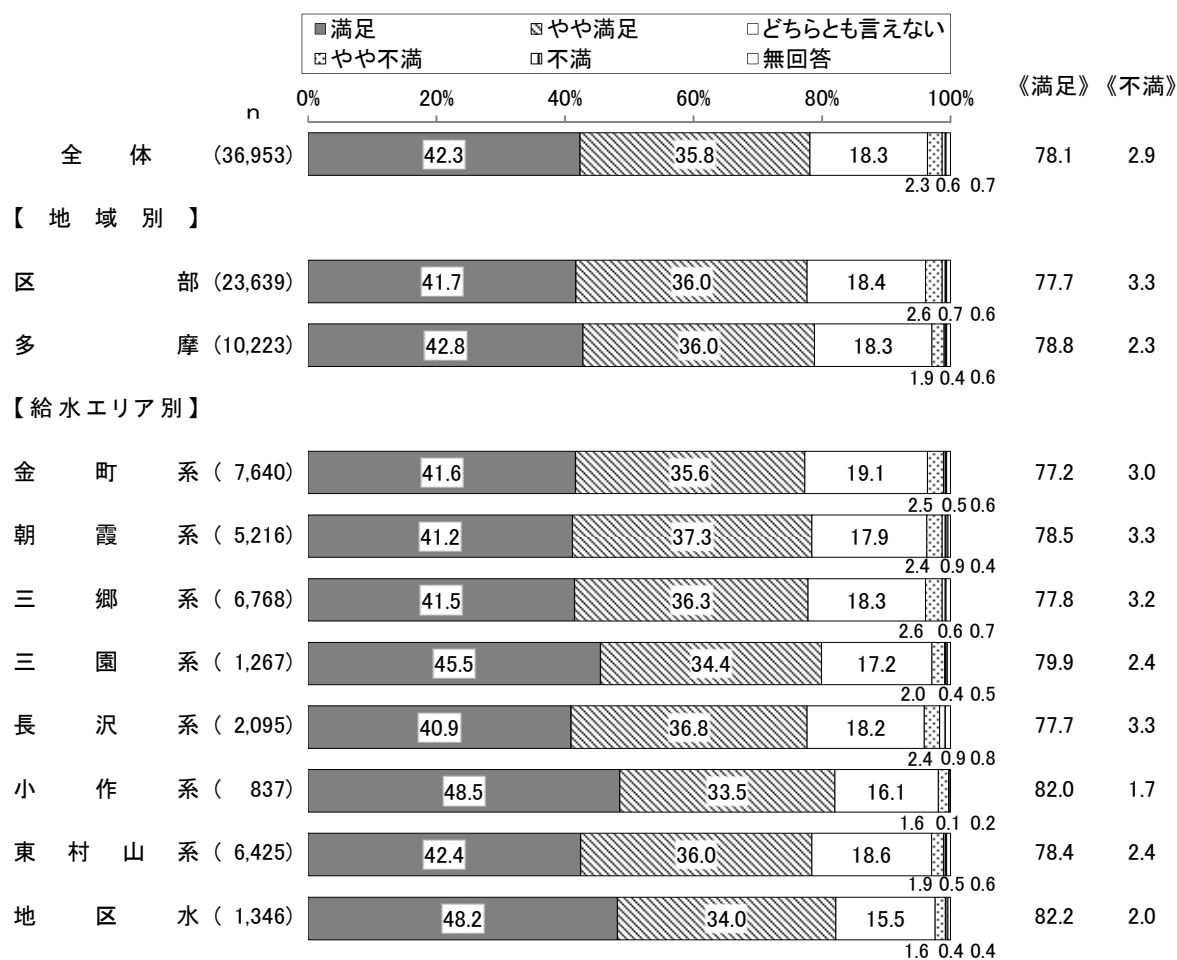
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（83.6%）の方が女性（74.4%）より9.2ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、19歳以下（53.2%）で最も低く、おおむね年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（86.3%）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：90.9% 女性：82.4%）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2-2-75〉

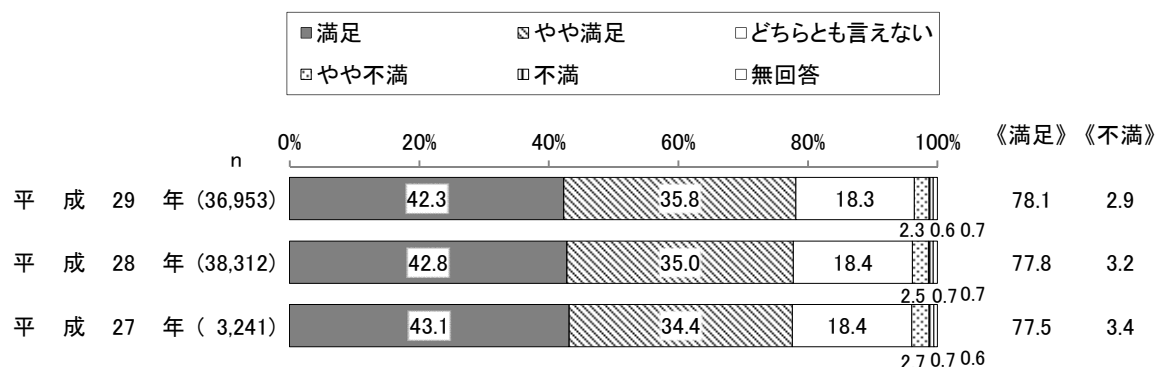


<特徴>

○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、地区水（82.2%）で最も高く、次いで小作系（82.0%）となっている。

④ 安全性の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－7 6〉

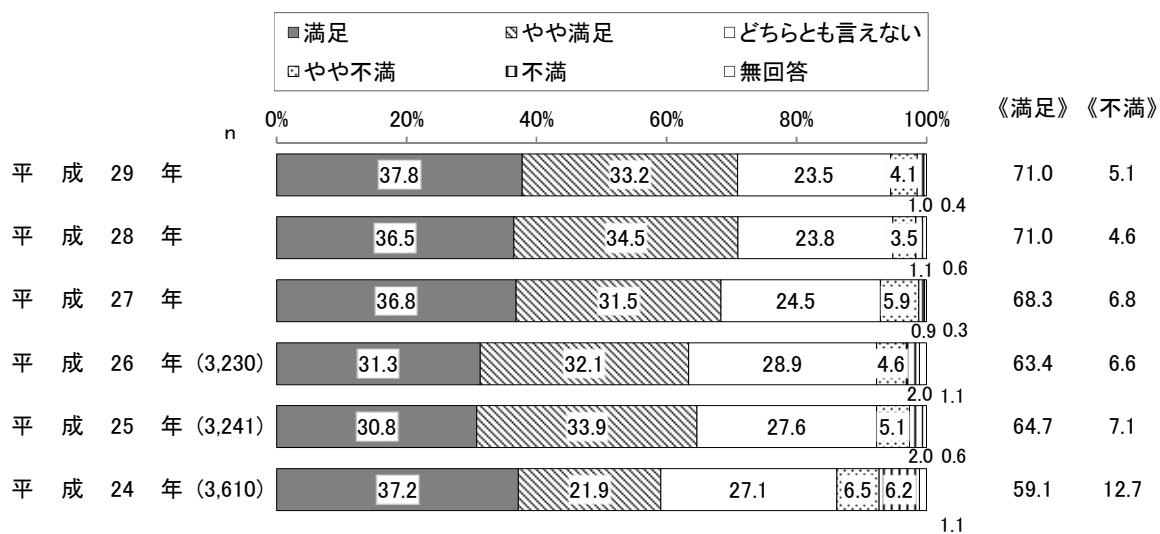


＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばを超え、「どちらとも言えない」が2割近くで推移している。

参考 安全性の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－7 7〉

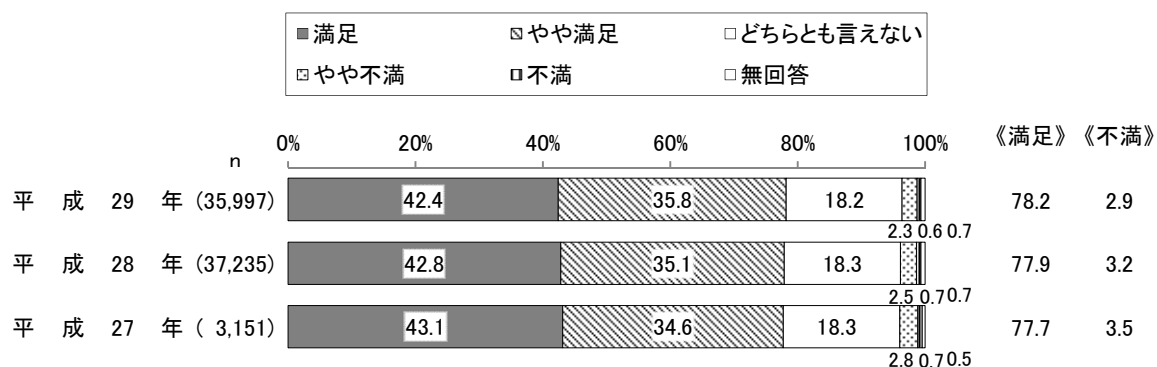


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体で見ると、《満足》は71.0%となっている。「どちらとも言えない」は23.5%となっている。

⑤ 安全性の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表 2-2-78〉



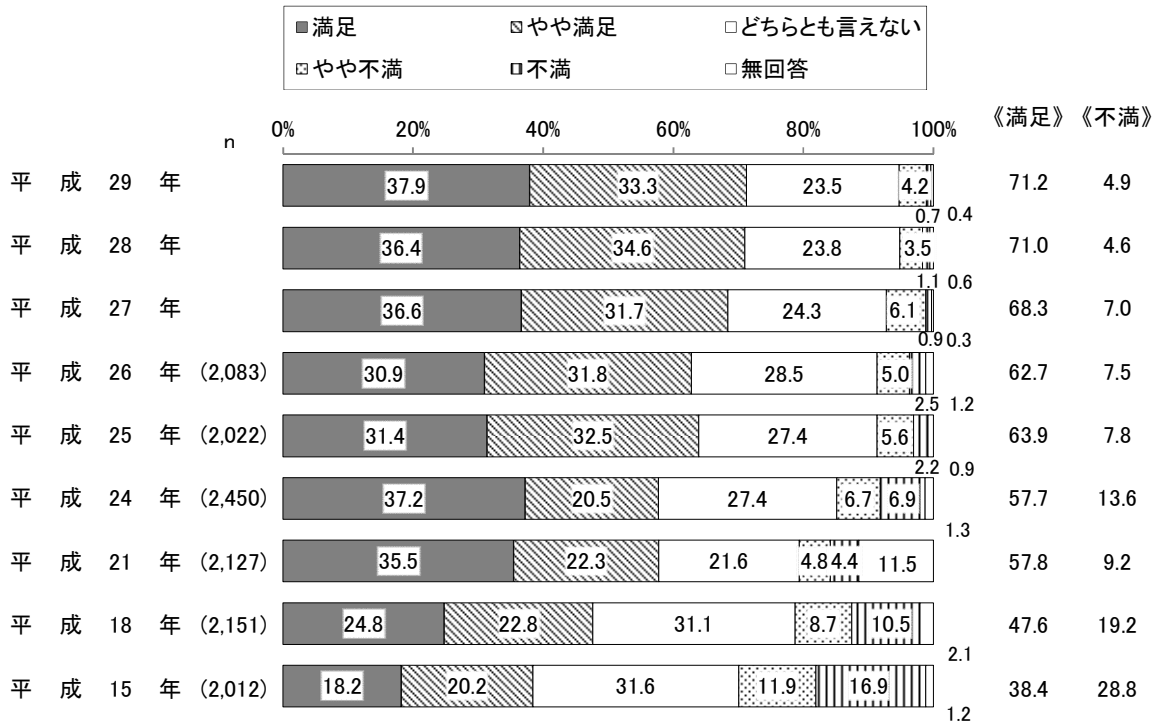
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばを超え、「どちらとも言えない」が2割近くで推移している。

参考 安全性の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表 2-2-79〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は71.2%となっている。「どちらとも言えない」は23.5%となっている。

(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

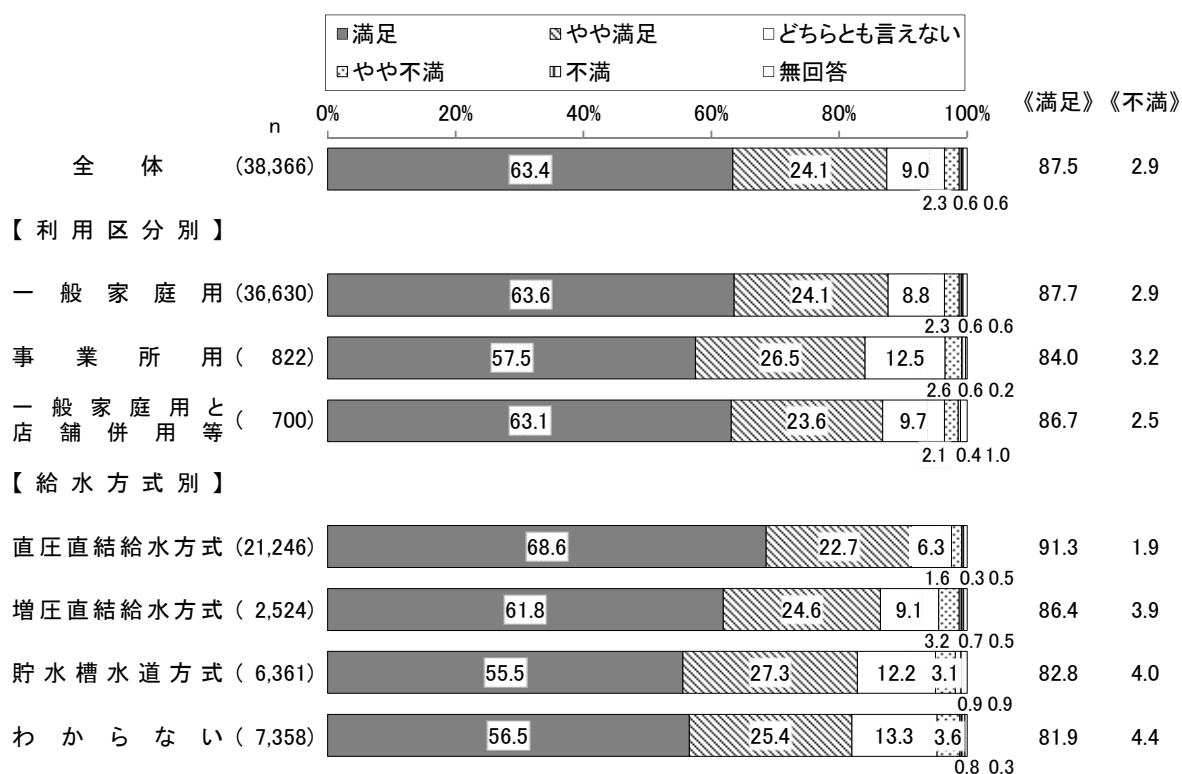
問 東京の水道水の出具合（水量・水圧）を、どのように感じますか。

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〕

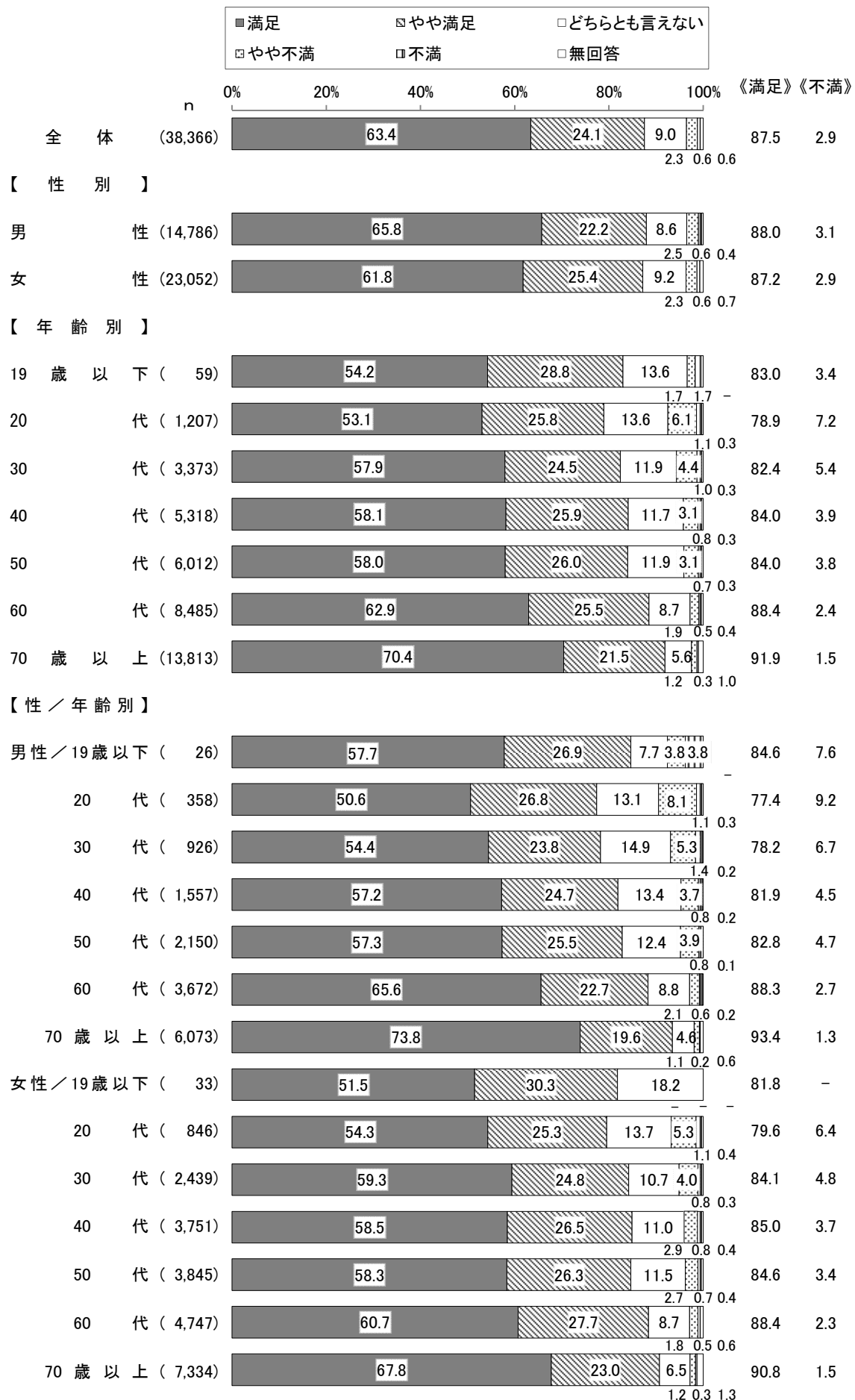
① 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-2-80〉



＜特徴＞

- 全体でみると「満足」が63.4%で最も高く、「やや満足」（24.1%）を合わせた《満足》は87.5%となっている。一方、《不満》は2.9%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、一般家庭用で87.7%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91.3%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２－２－８１〉



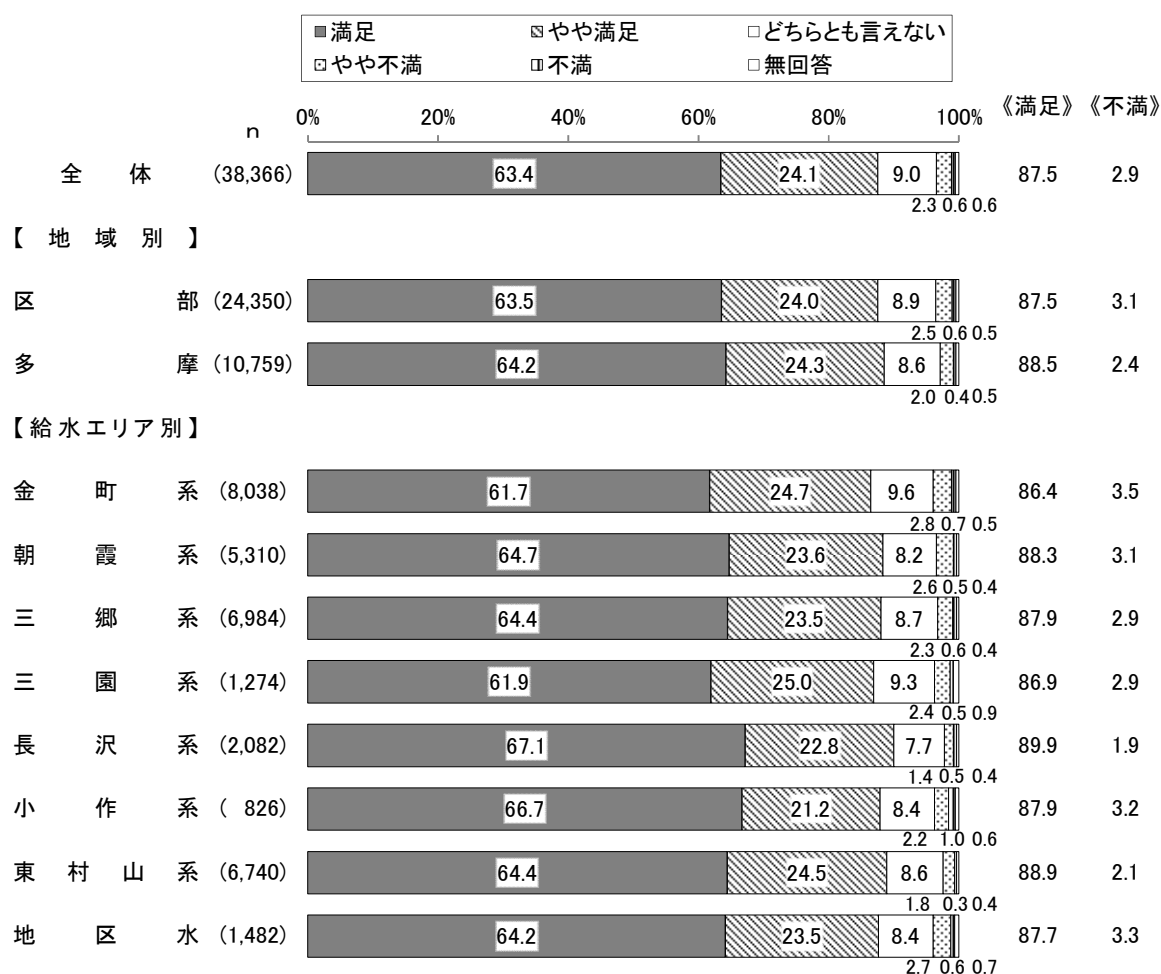
<特徴>

○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、20代（78.9%）で低く、おおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（91.9%）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：93.4% 女性：90.8%）で9割台と高くなっている。

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2-2-82〉

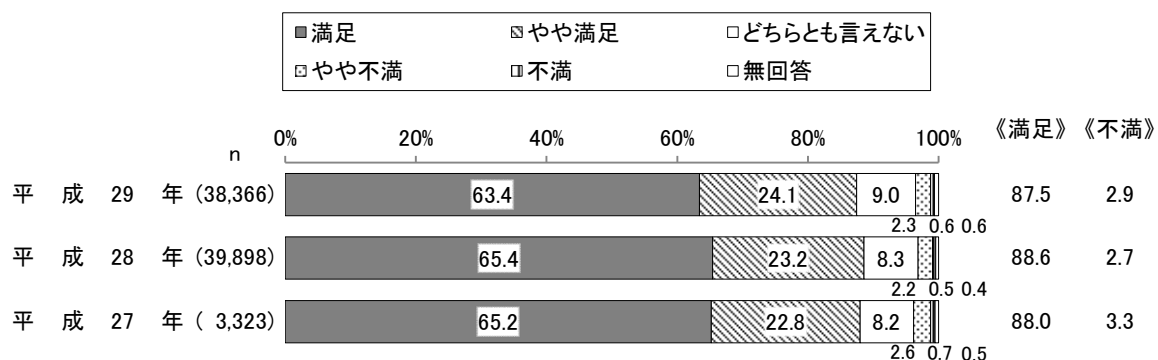


<特徴>

○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（89.9%）で最も高く、東村山系（88.9%）、朝霞系（88.3%）と続く。

④ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－８３〉



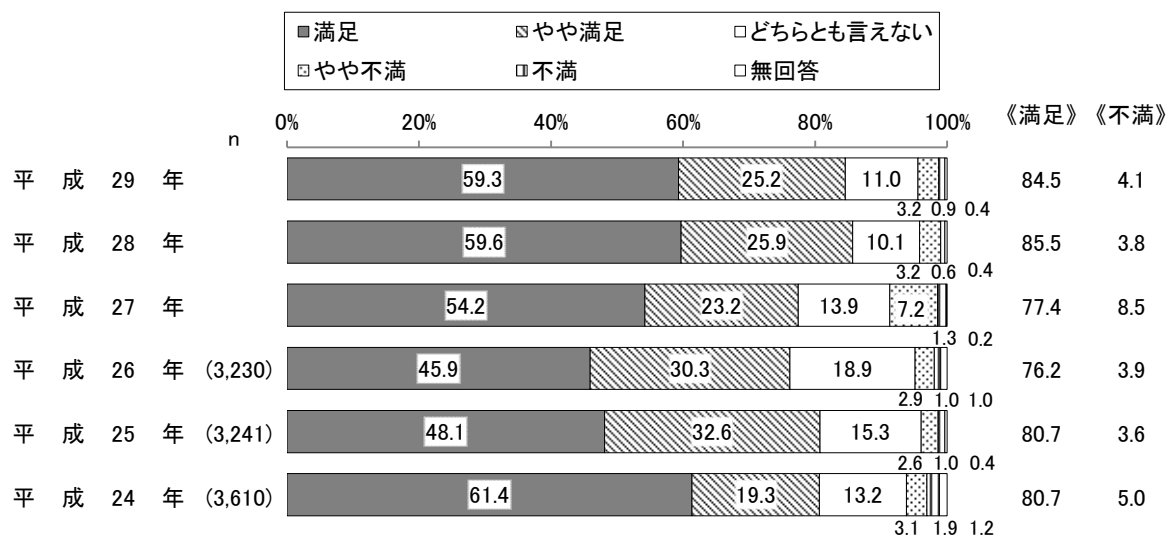
<特徴>

○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年度から平成29年度までの3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２－２－８４〉

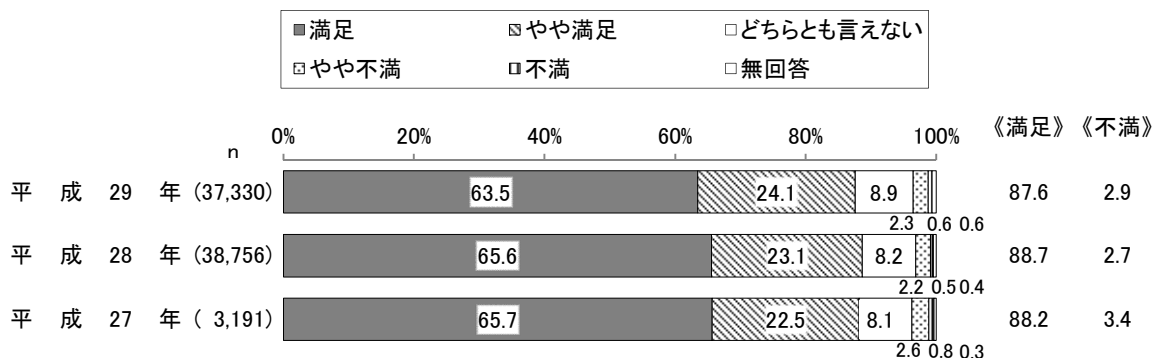


<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体で見ると、《満足》は84.5%となっている。「どちらとも言えない」は11.0%となっている。

⑤ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表 2-2-85〉



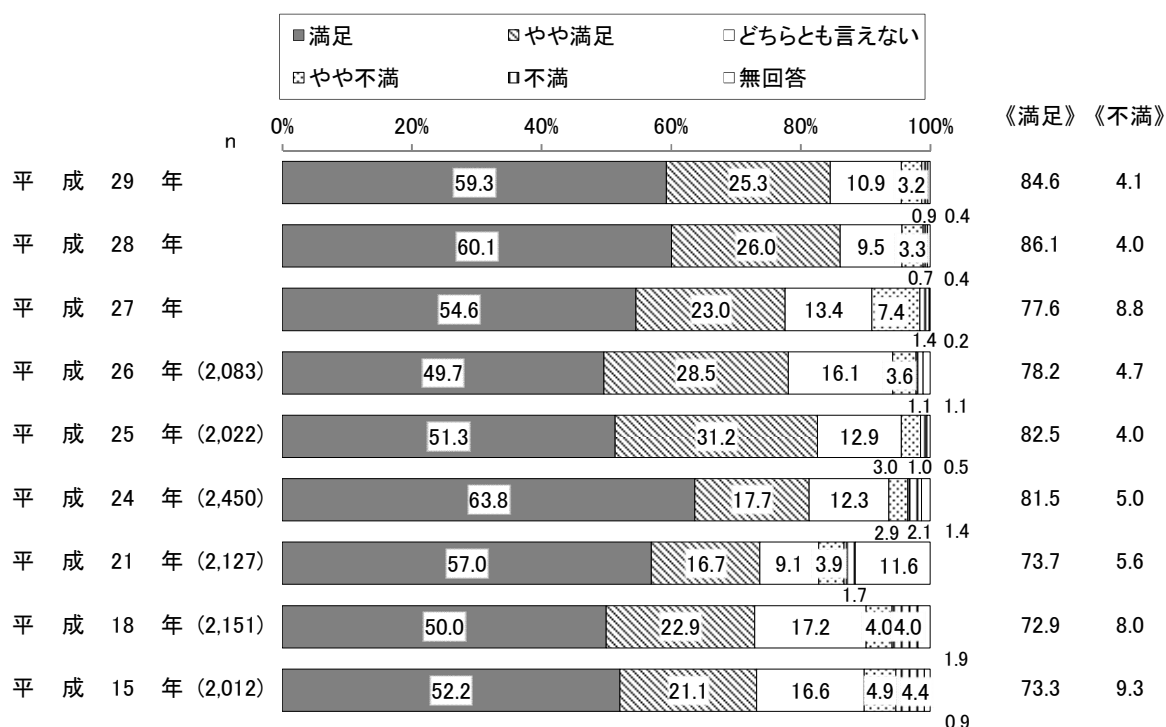
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表 2-2-86〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、《満足》は84.6%となっている。「どちらとも言えない」は10.9%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

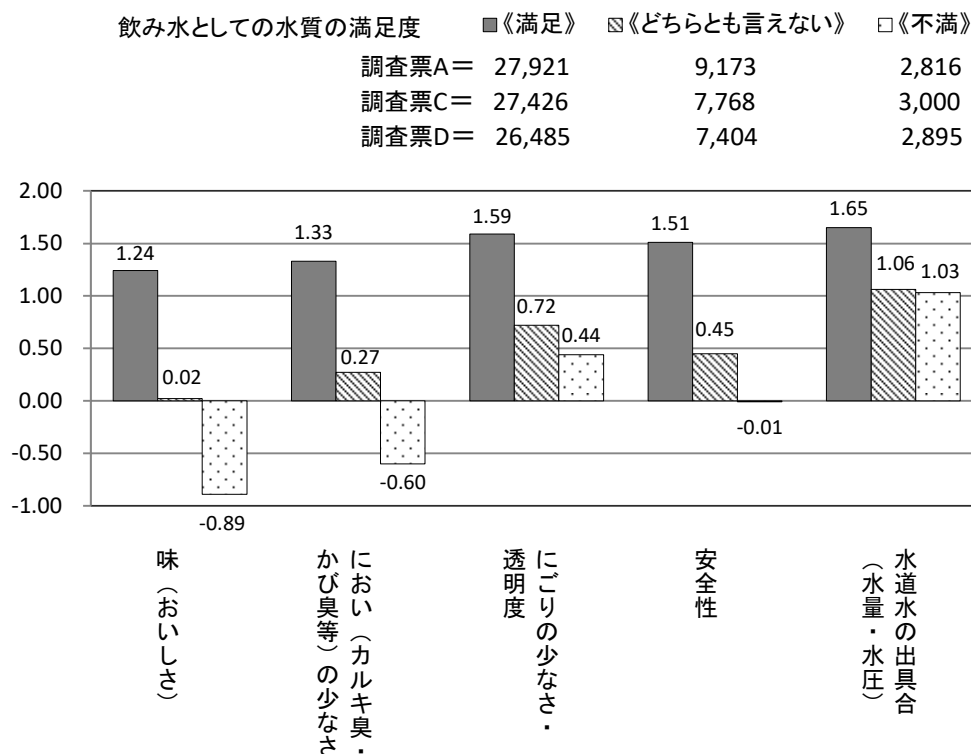
○味やにおいなどの満足度とは、「味（おいしさ）」、「におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさ」、「にごりの少なさ・透明度」、「安全性」、「水道水の出具合（水量・水圧）」の5項目での満足度をいう。

○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 2-2-87〉



〈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」での満足度が低くなっており、「味」と「におい」と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。

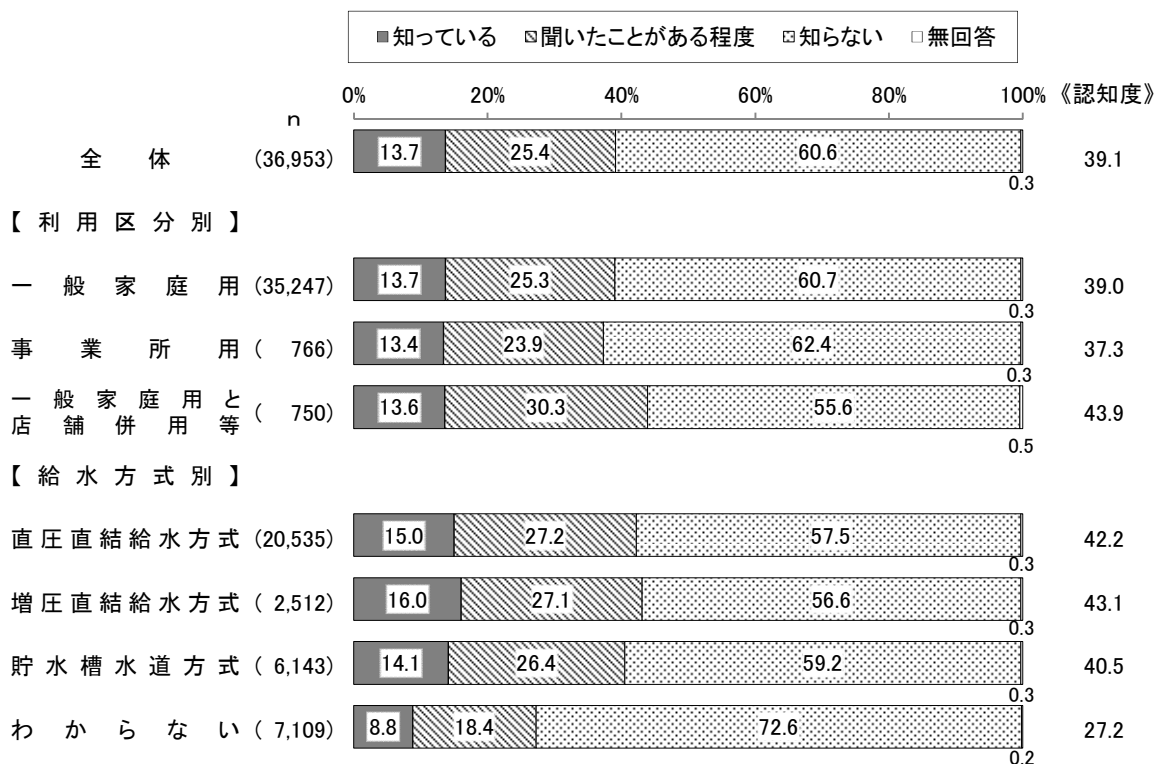
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔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2-2-88〉



＜特徴＞

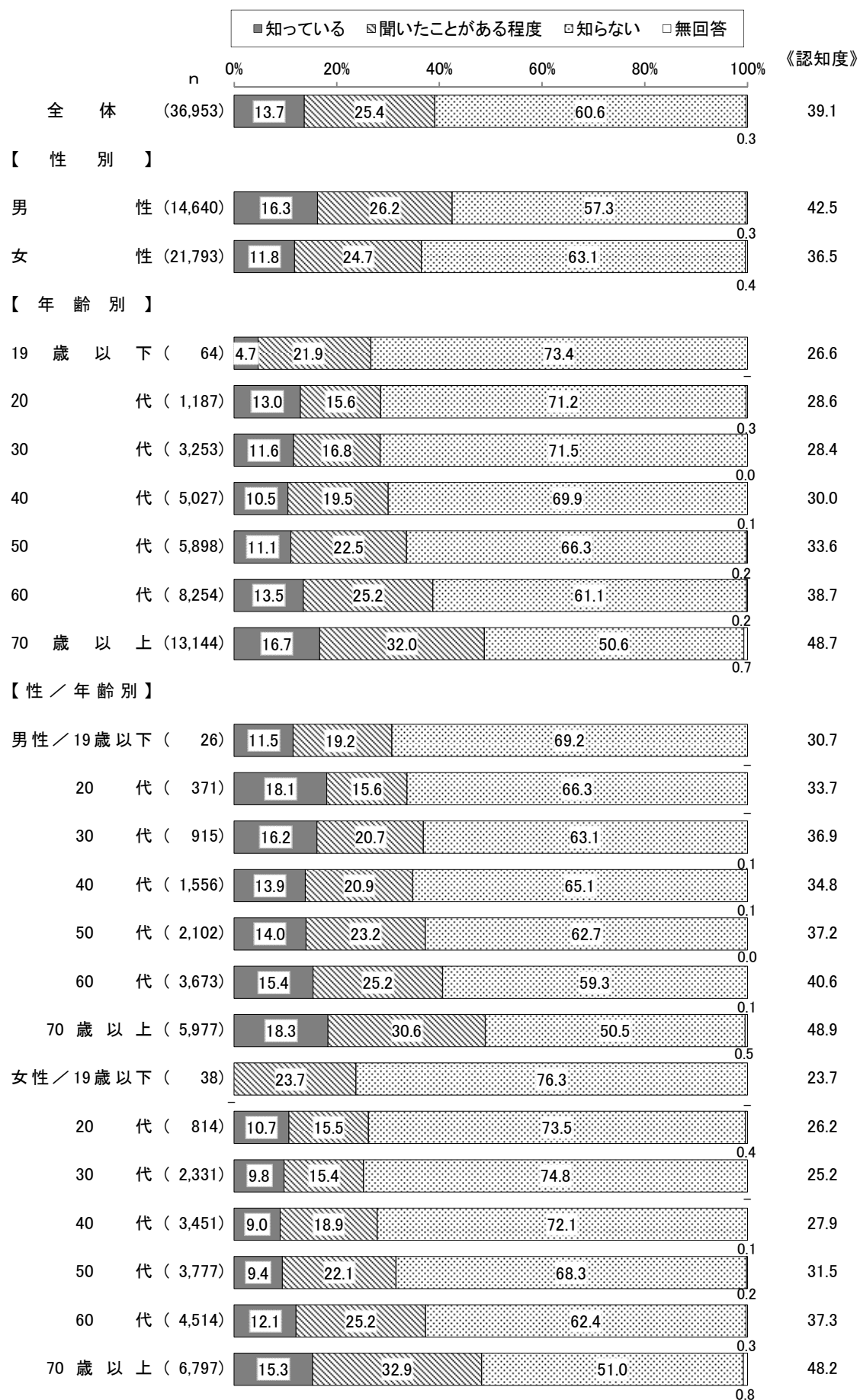
○全体でみると、「知らない」が60.6%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が25.4%で、「聞いたことのある程度」と「知っている」（13.7%）を合わせた《認知度》は39.1%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で43.9%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43.1%と最も高く、直圧直結給水方式で42.2%と続く。

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 2-2-89〉

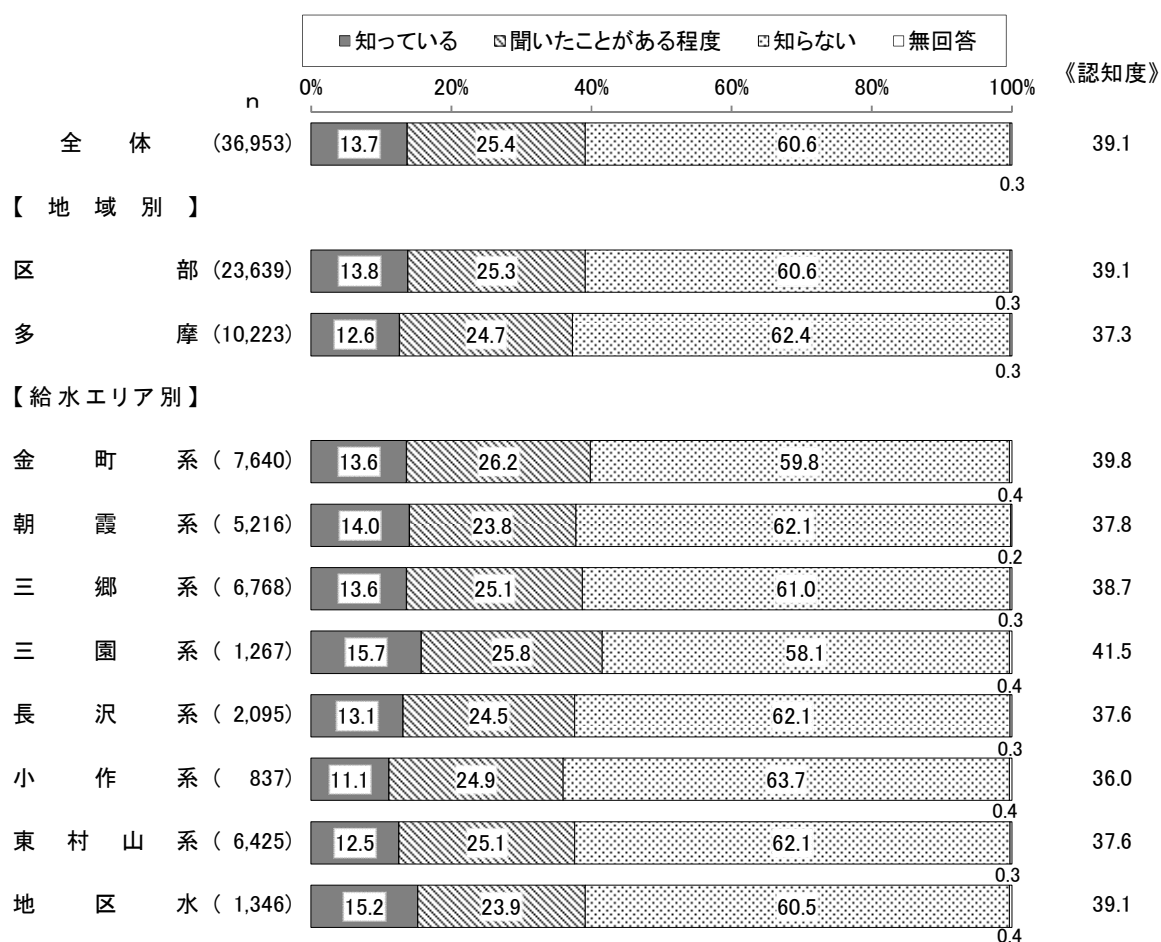


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（42.5%）の方が女性（36.5%）より6.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、おおむね年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（48.7%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともおおむね年齢が上がるにつれ高くなり、男女とも70歳以上（男性：48.9% 女性：48.2%）で5割近くと高くなっている。

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2-2-90〉

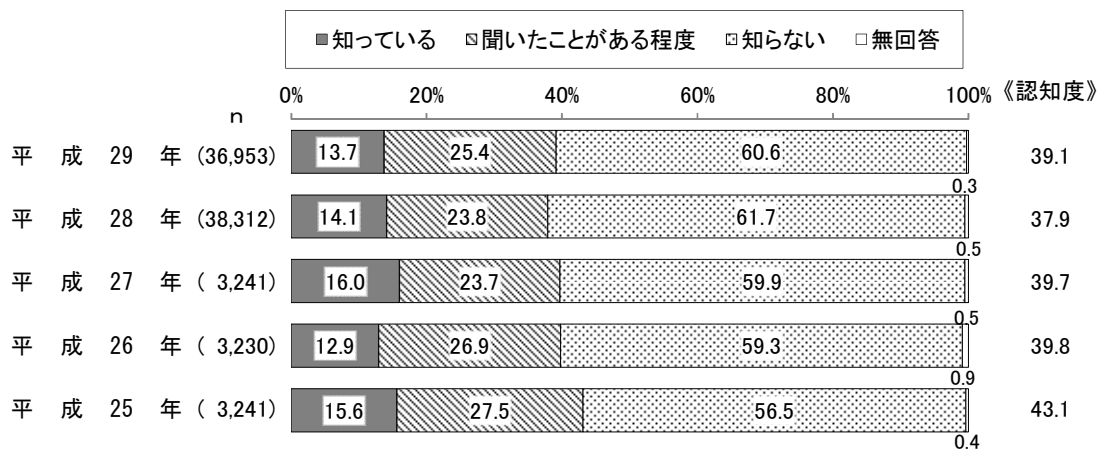


<特徴>

- 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（41.5%）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 2－2－9 1〉



＜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年度から平成29年度までの3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。

2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組

(1) 通常の浄水処理に加えて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。

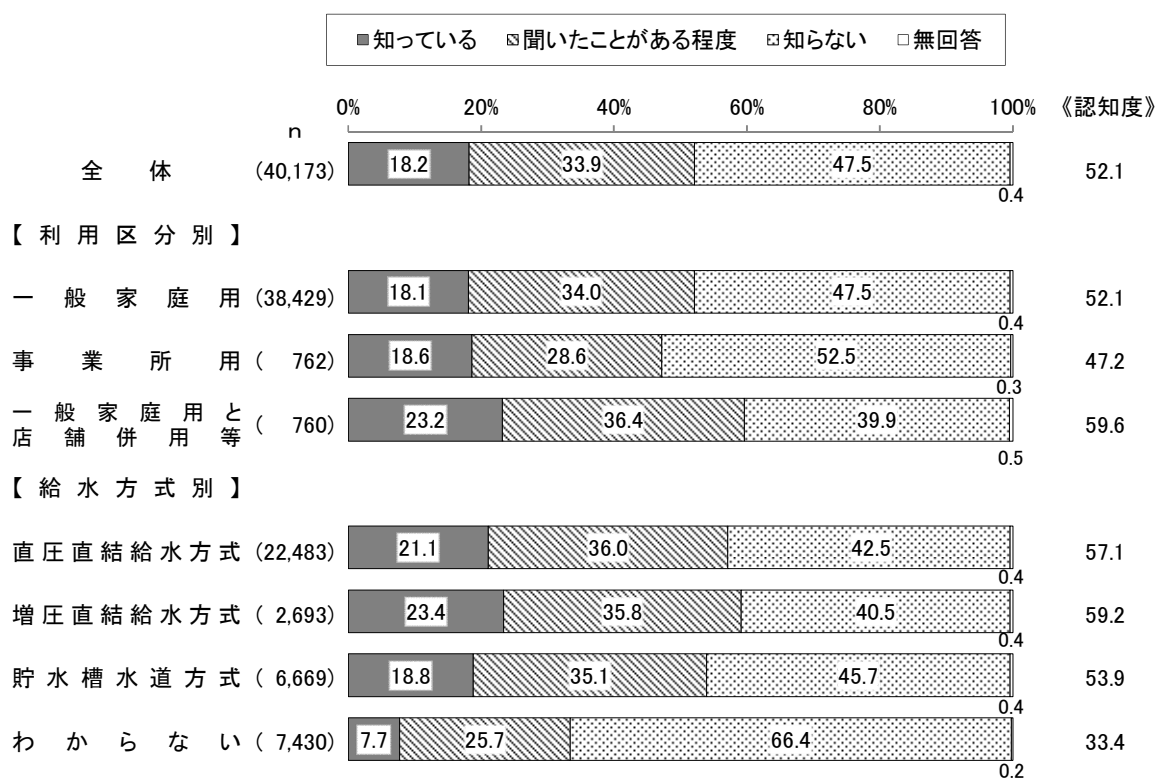
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔A：問11〕

〔調査結果〕

① 通常の浄水処理に加えて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〉



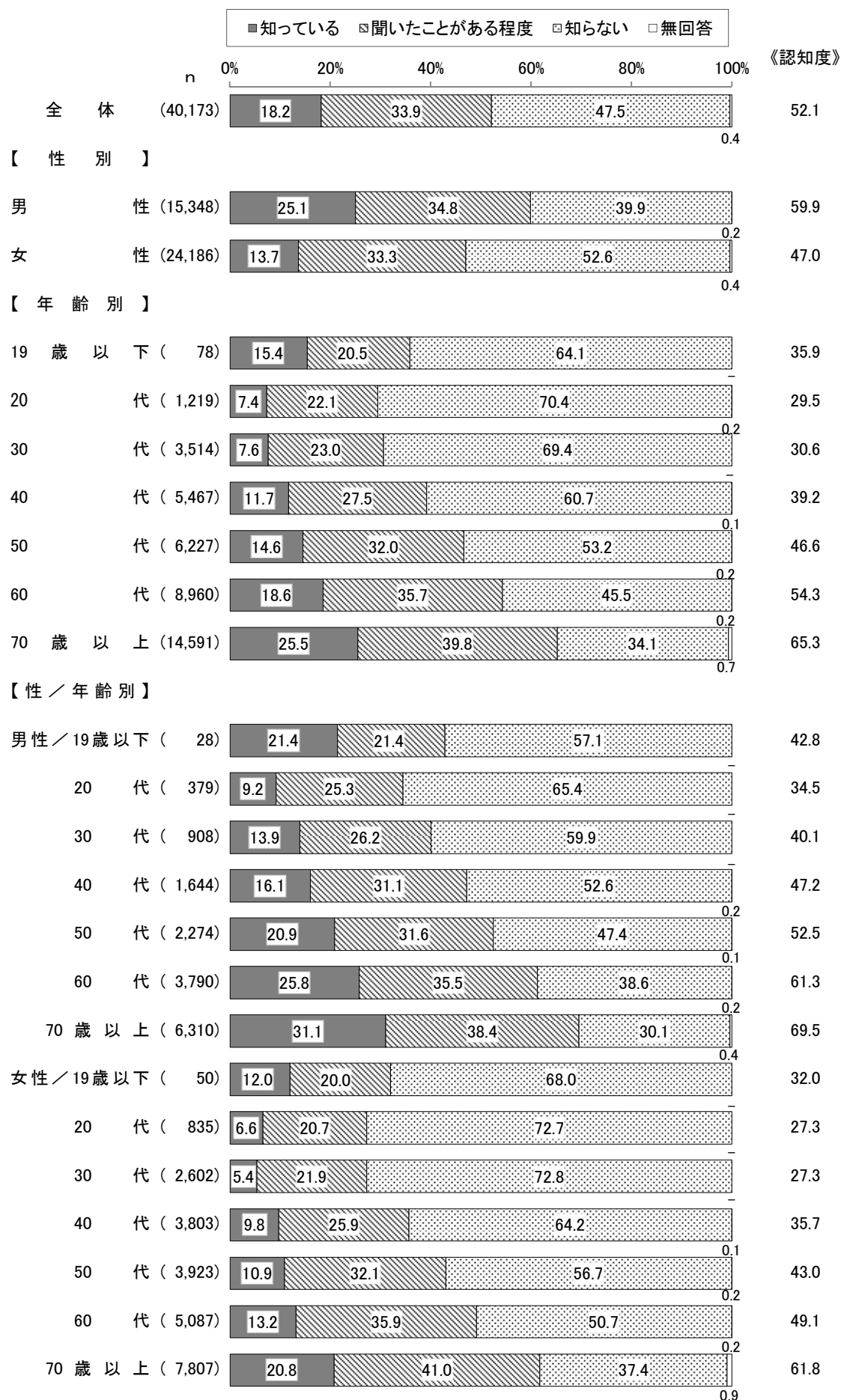
＜特徴＞

○全体でみると、「知らない」が47.5%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」(18.2%)を合わせた《認知度》は52.1%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59.6%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59.2%と最も高くなっている。

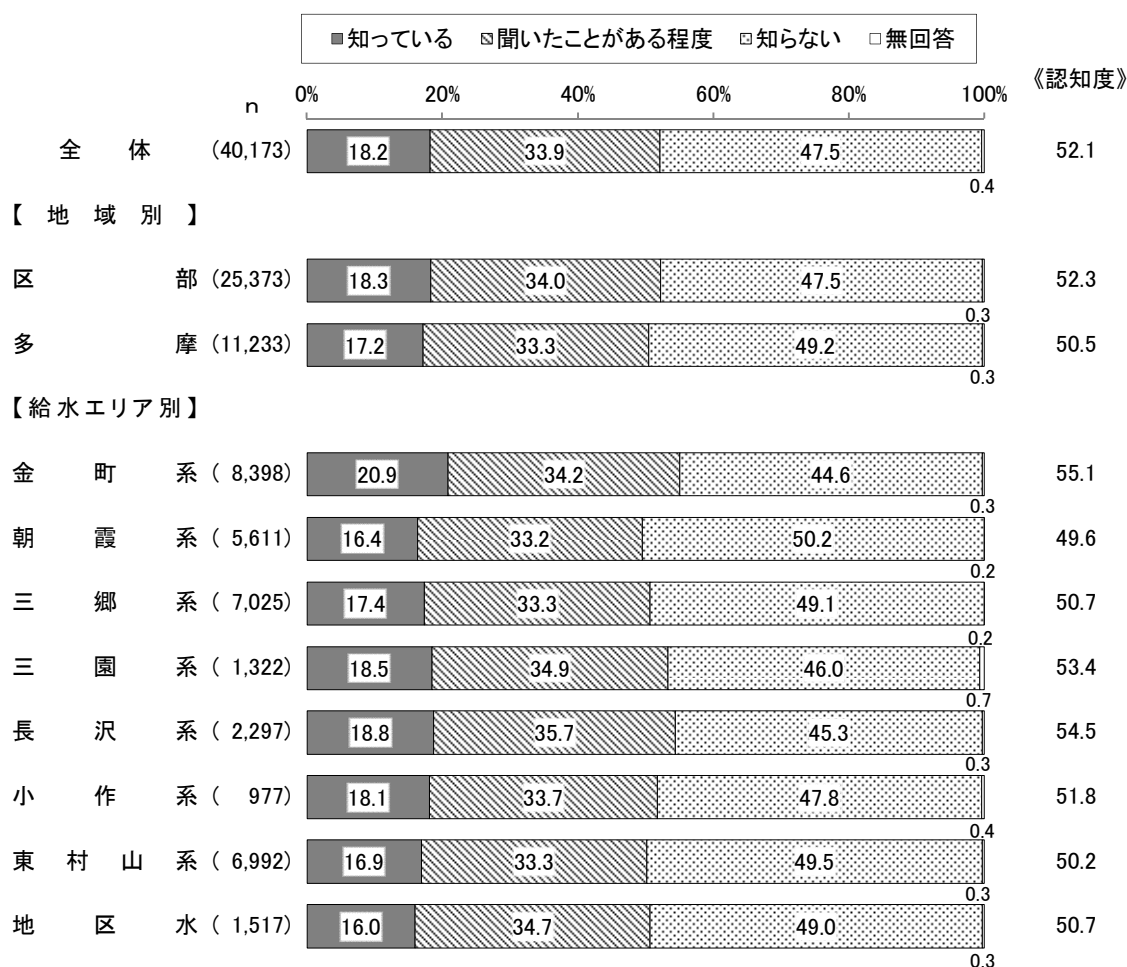
② 通常の浄水処理に加えて高度浄水処理導入の認知度（属性別）〈図表 2－3－2〉



<特徴>

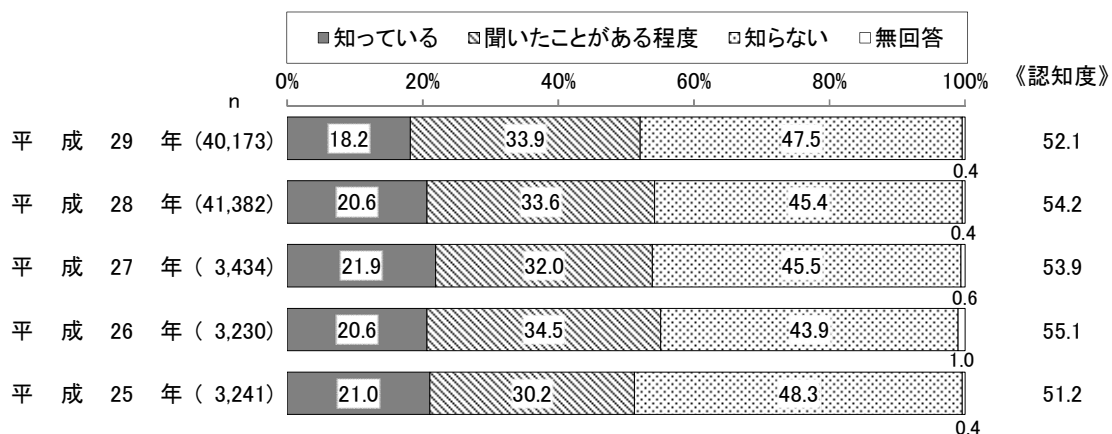
- 性別では、《認知度》は、男性（59.9%）の方が女性（47.0%）より12.9ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、20代（29.5%）で3割を下回っているが、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（65.3%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、女性の20代と30代（それぞれ27.3%）で3割を下回って最も低くなっている。男女ともにおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（男性：69.5% 女性：61.8%）で最も高くなっている。

③ 通常の浄水処理に加えて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〉



- 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（55.1%）で最も高く、次いで、長沢系（54.5%）となっている。

④ 通常の浄水処理に加えて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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》は5割台半ば近くで推移している。

（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。

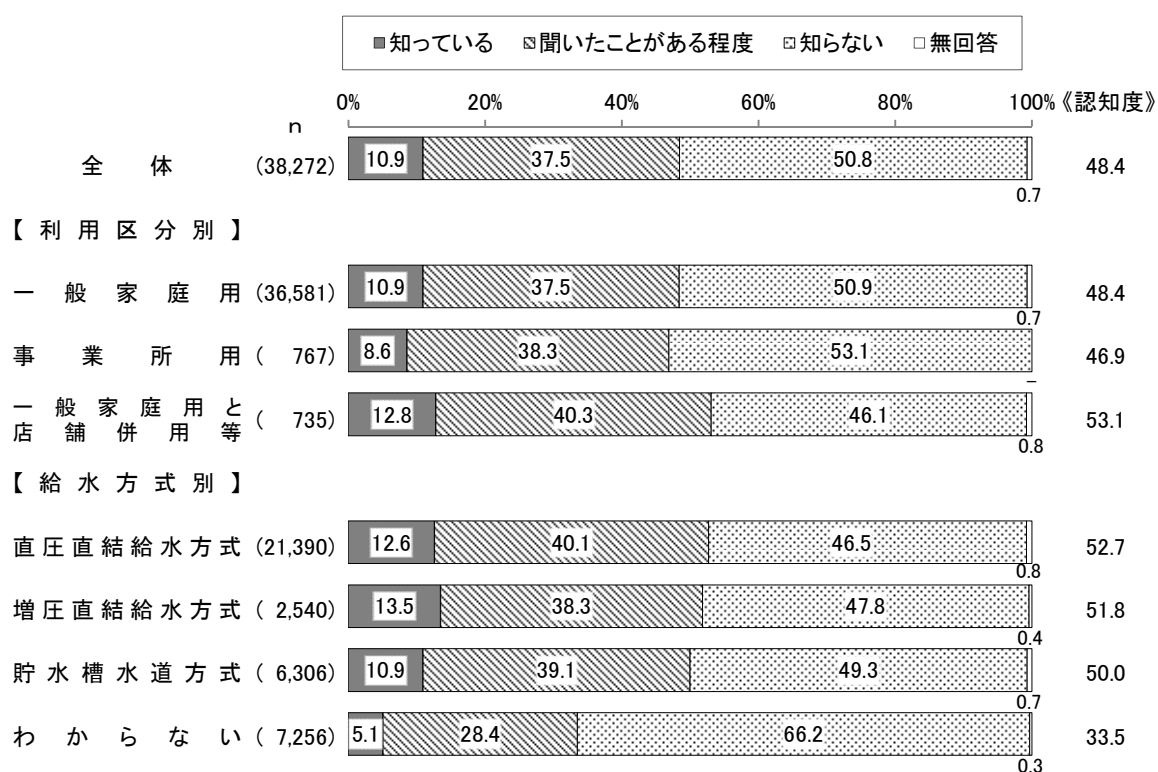
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔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２－３－５〉



＜特徴＞

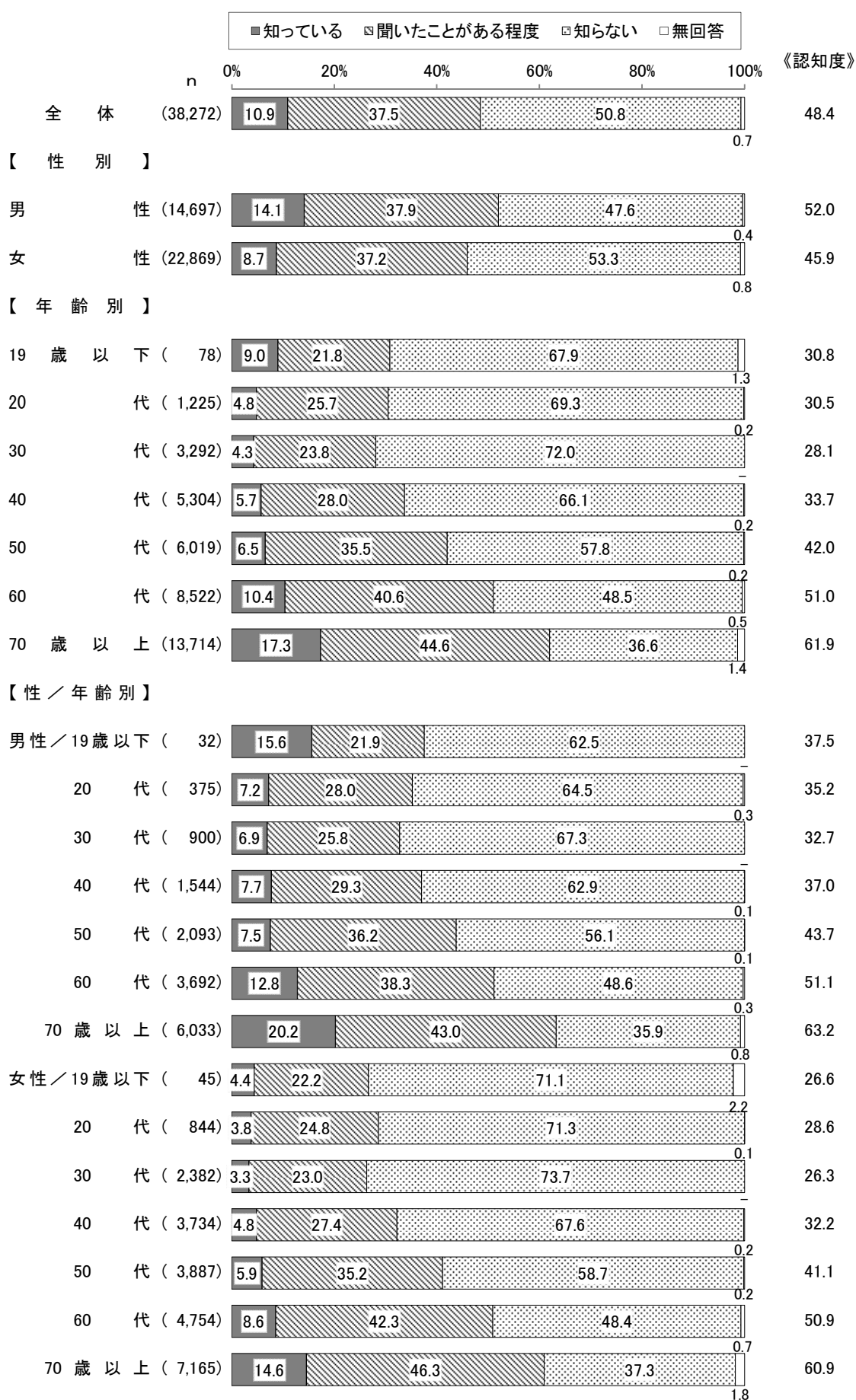
○全体でみると、「知らない」が50.8%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が37.5%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」（10.9%）を合わせた《認知度》は48.4%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で53.1%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52.7%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 2-3-6〉

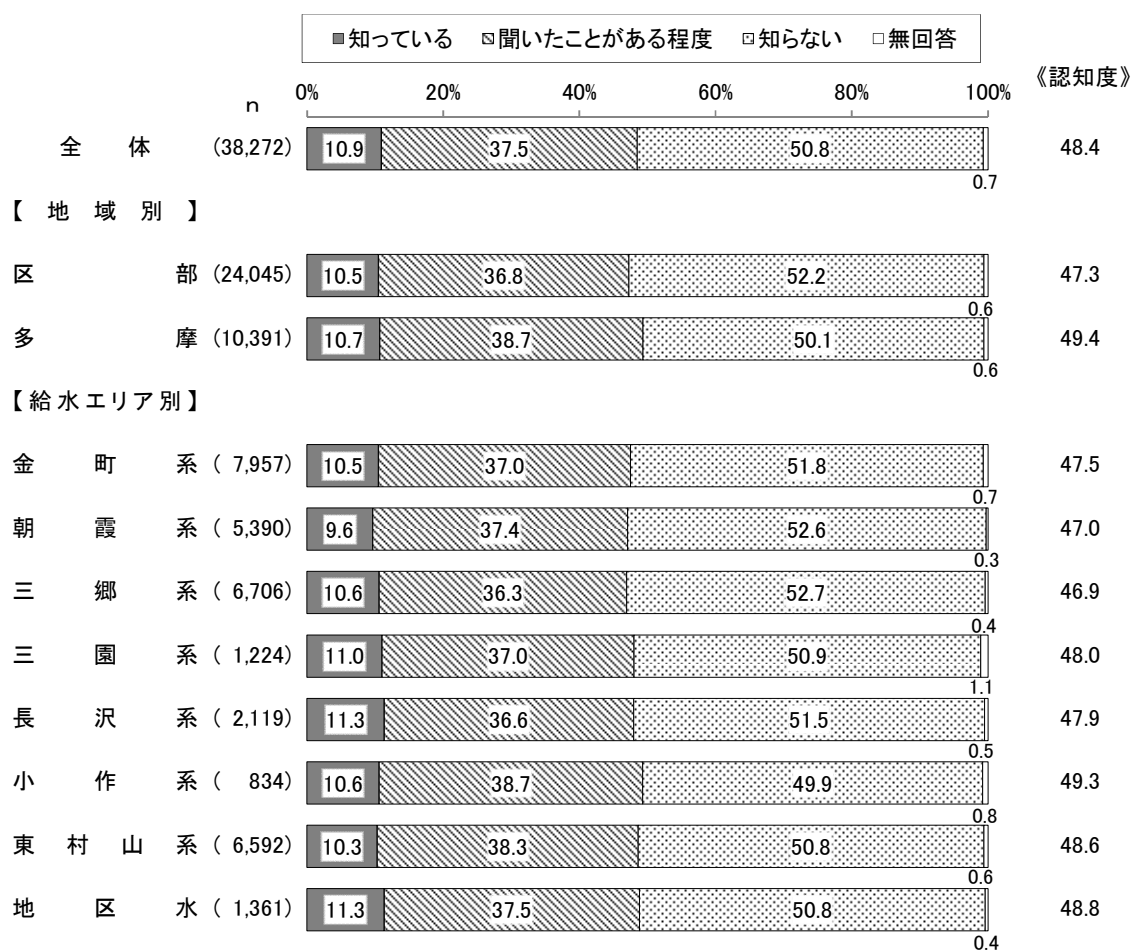


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（52.0%）の方が女性（45.9%）より6.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（28.1%）で3割を下回り、40代以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（61.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女とも30代（男性：32.7% 女性：26.3%）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（男性：63.2% 女性：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

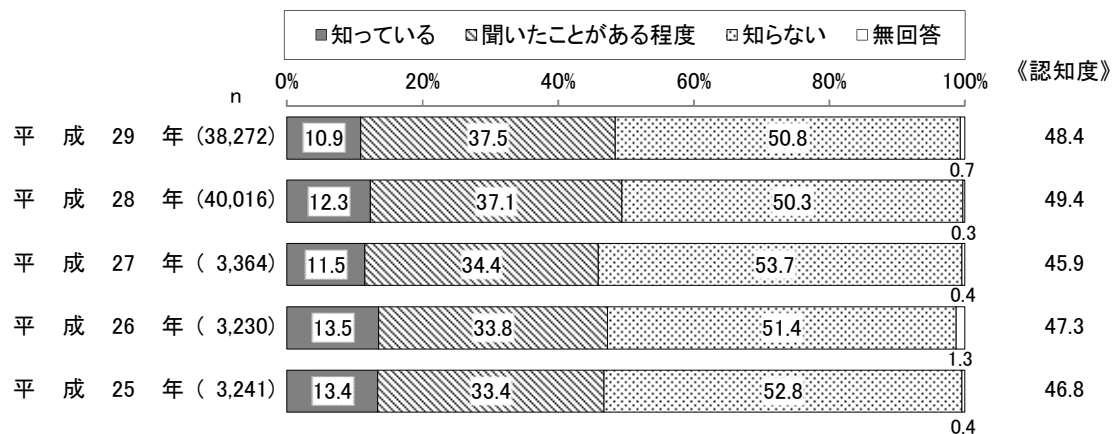
（地域別、給水エリア別）〈図表2-3-7〉



- 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（49.3%）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 2－3－8〉



＜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年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《認知度》は4割台半ばから5割近くに増加傾向となっている。

（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

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、ご存知ですか。

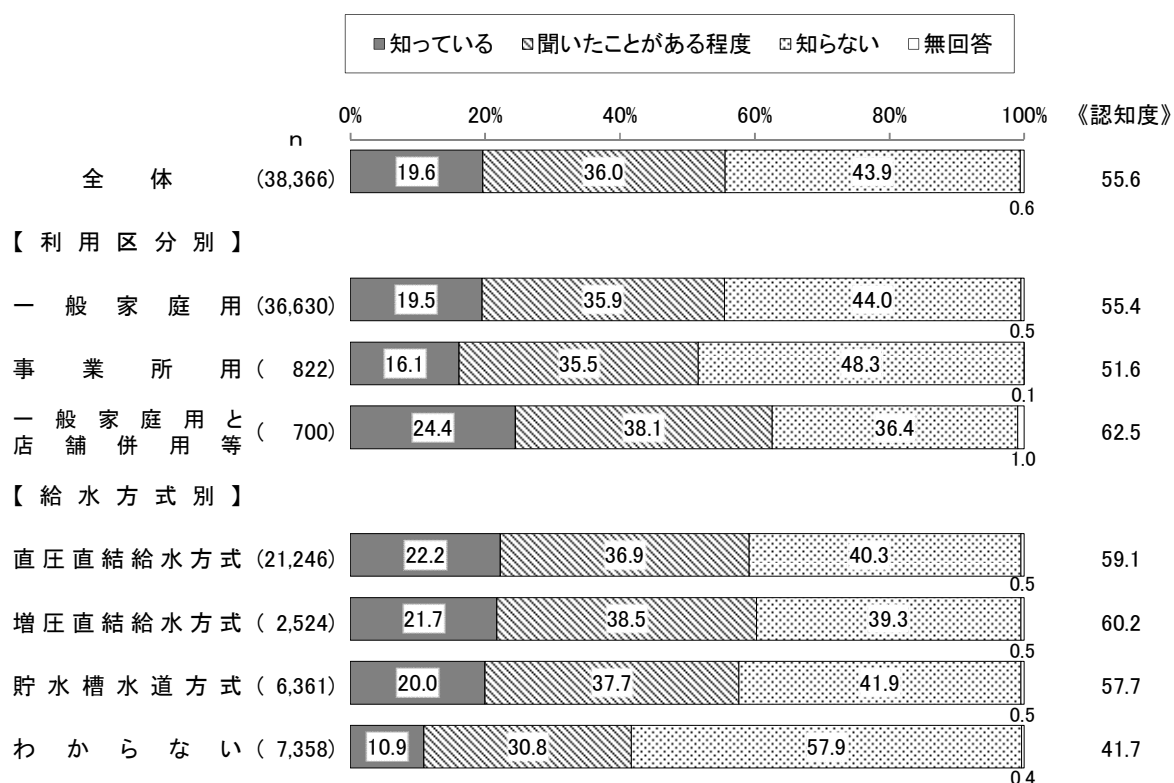
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔C：問12〕

〔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２－３－９〉

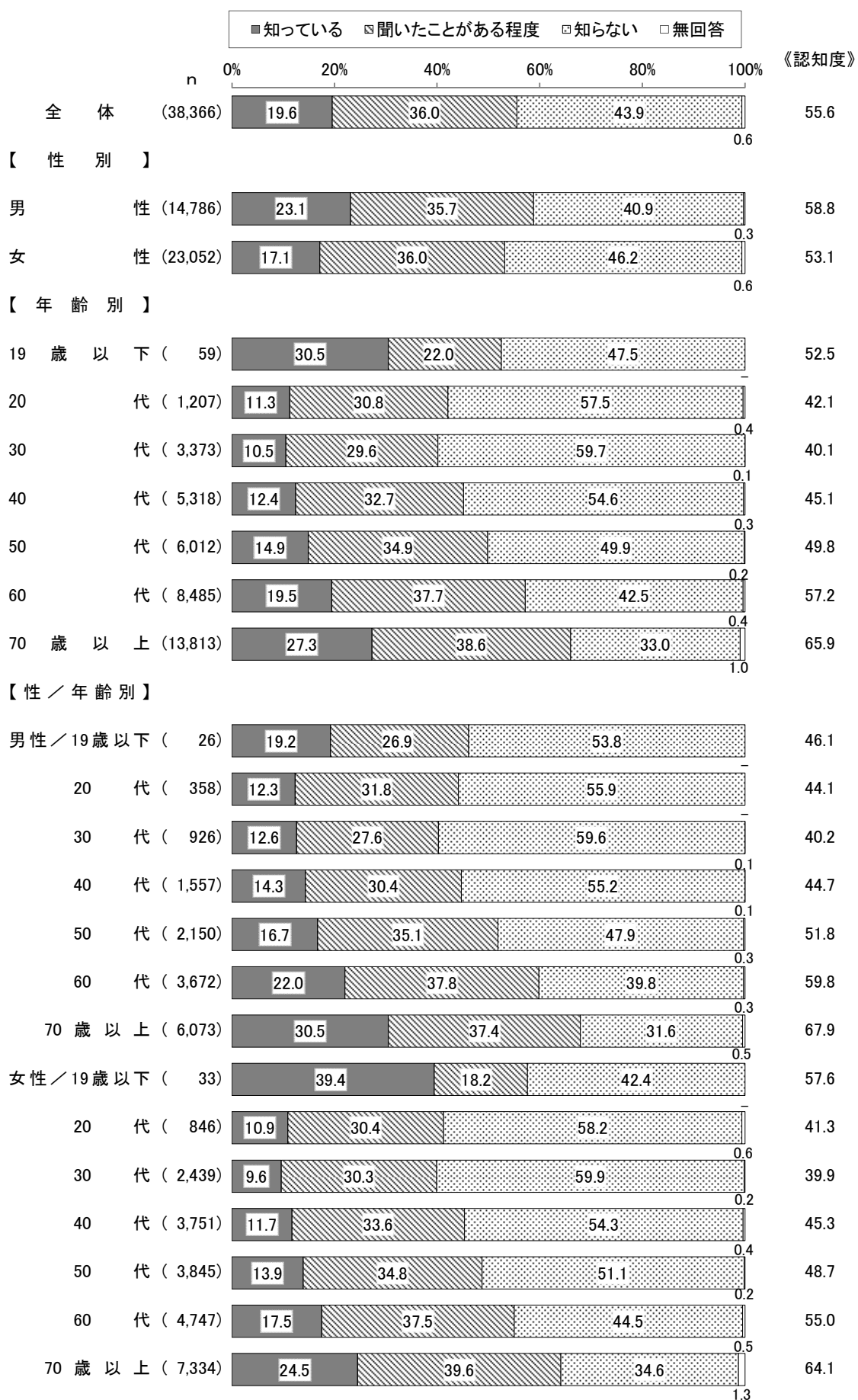


＜特徴＞

- 全体でみると、「知らない」が43.9%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が36.0%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」（19.6%）を合わせた《認知度》は55.6%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62.5%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60.2%と最も高く、次いで、直圧直結給水方式が59.1%となっている。

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2-3-10〉

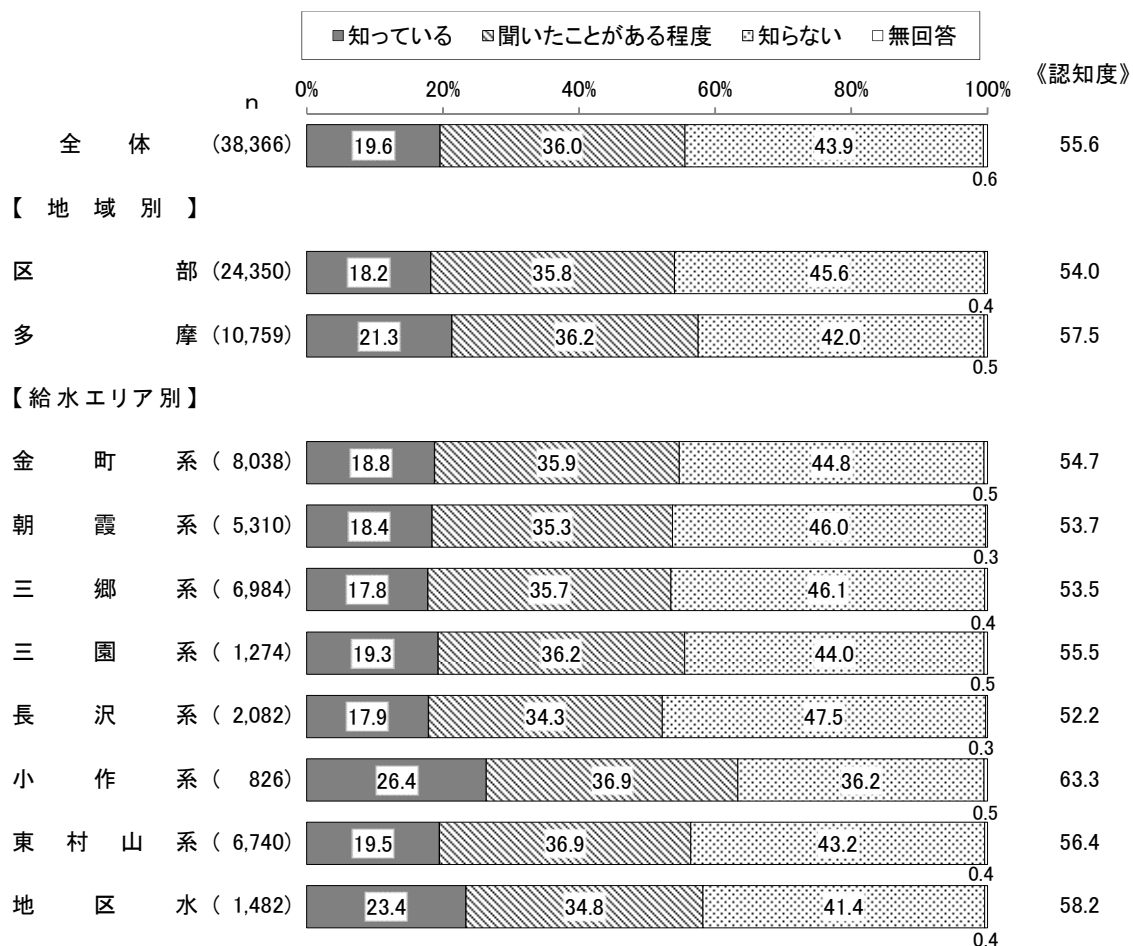


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（58.8%）の方が女性（53.1%）より5.7ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（40.1%）で低く、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（65.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女とも30代（男性：40.2% 女性：39.9%）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、男女とも70歳以上（男性：67.9% 女性：64.1%）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

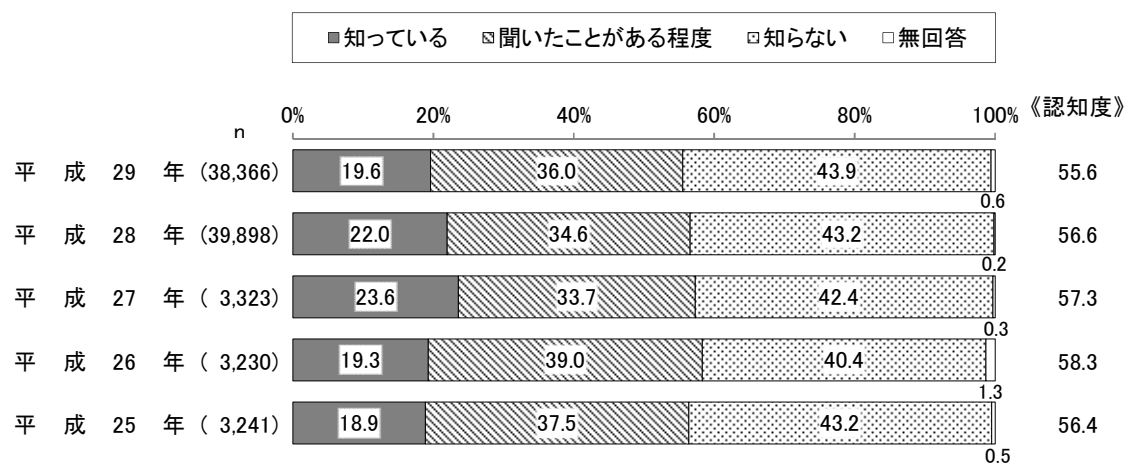
（地域別、給水エリア別）〈図表2-3-11〉



- 地域別では、《認知度》は、多摩（57.5%）が区部（54.0%）より3.5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（63.3%）で最も高くなっている。

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 2－3－1 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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》は5割台半ばで推移している。

(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

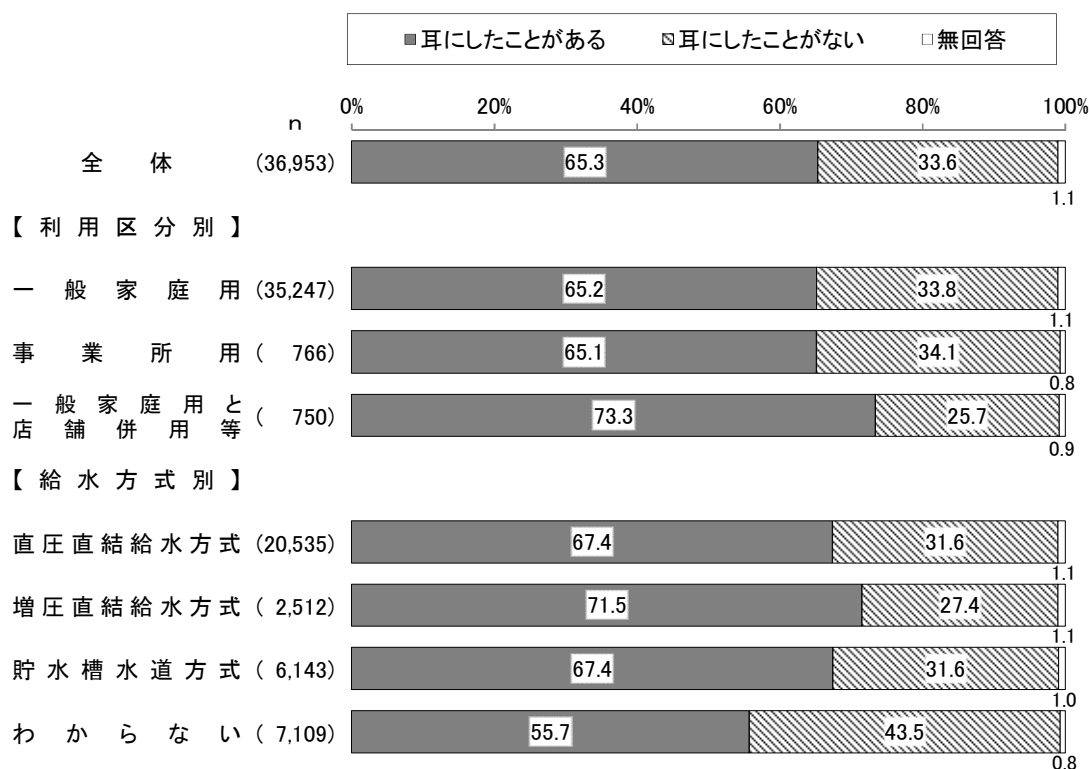
2) 耳にしたことがない

〔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）

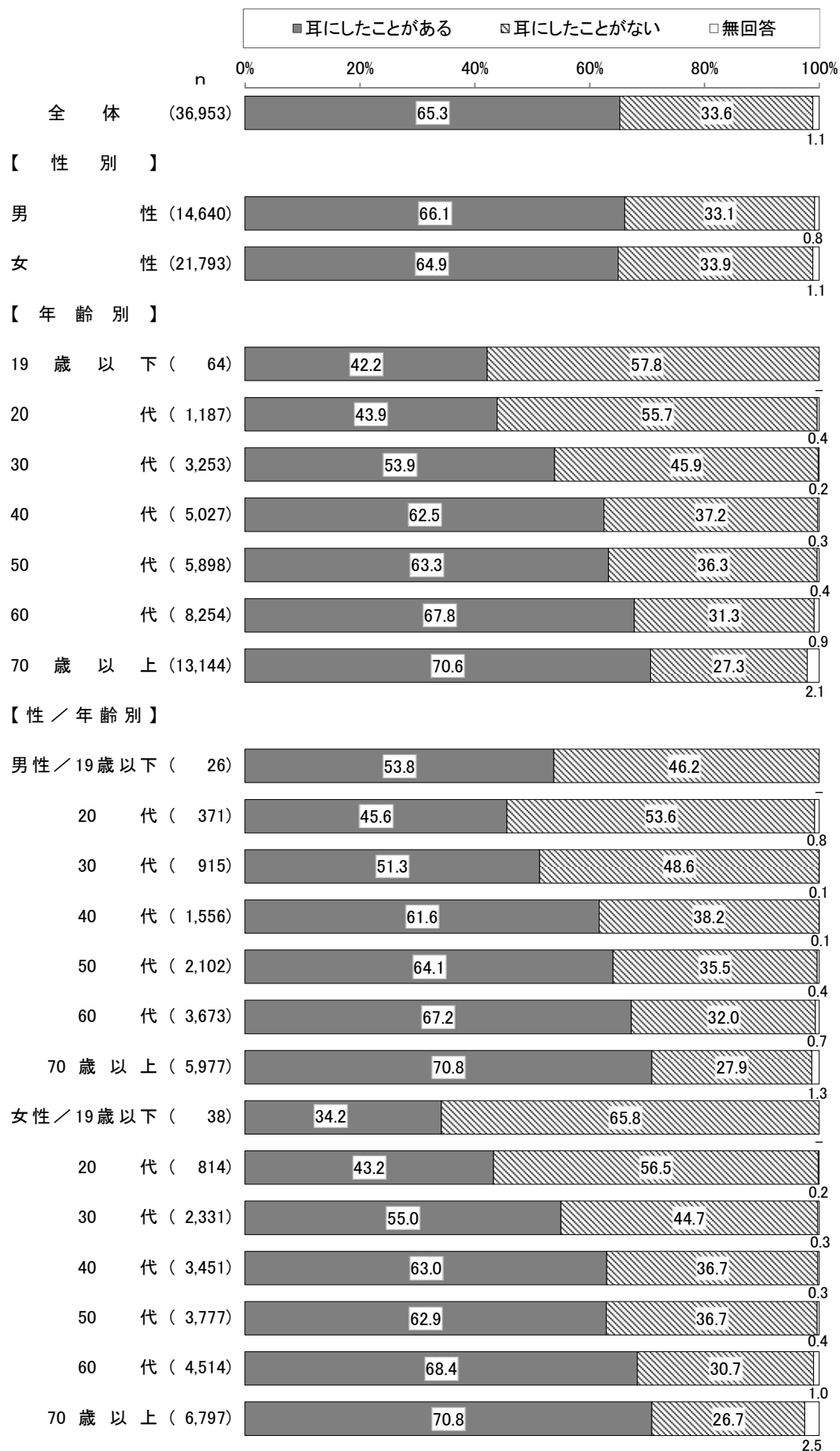
〈図表2-3-13〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「耳にしたことがある」が65.3%で、「耳にしたことがない」(33.6%)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、一般家庭用と店舗併用等で73.3%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、増圧直結給水方式で71.5%と最も高く、次いで、直圧直結給水方式と貯水槽水道方式がともに67.4%となっている。

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 2-3-14〉



<特徴>

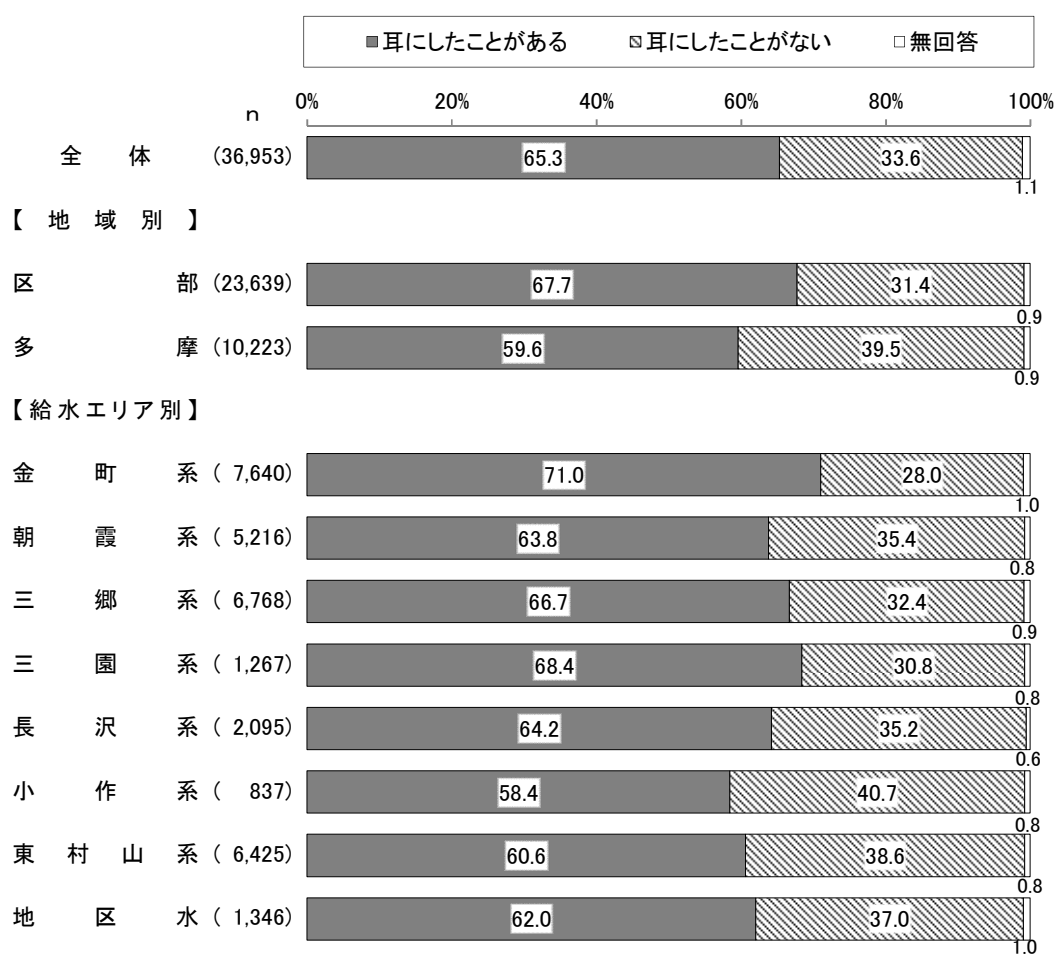
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、「耳にしたことがある」は、19歳以下（42.2%）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、70歳以上（70.6%）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、おおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男女とも70歳以上（ともに70.8%）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2-3-15〉

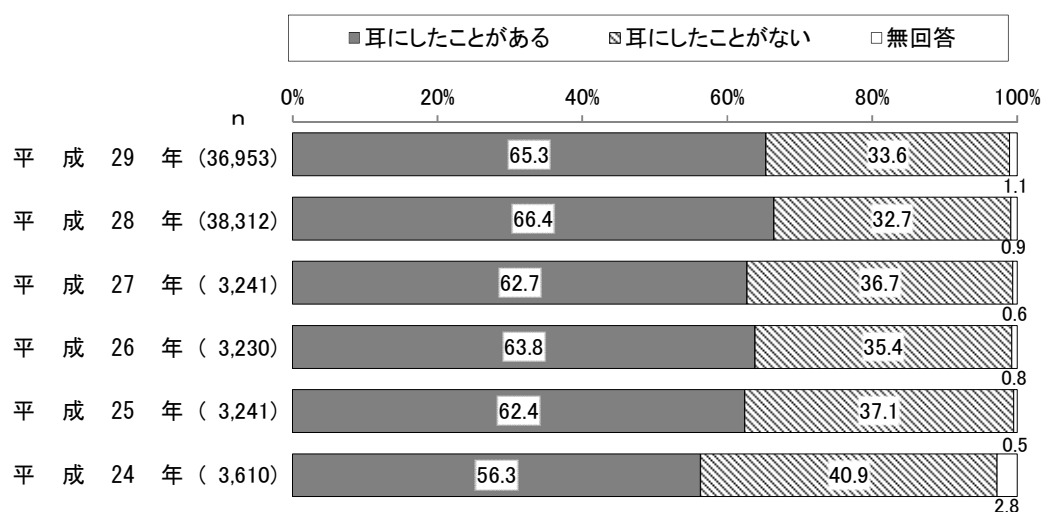


○地域別では、「耳にしたことがある」は、区部（67.7%）の方が多摩（59.6%）より8.1ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「耳にしたことがある」は、金町系（71.0%）で最も高くなっている。

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（時系列：全体）

〈図表 2－3－16〉



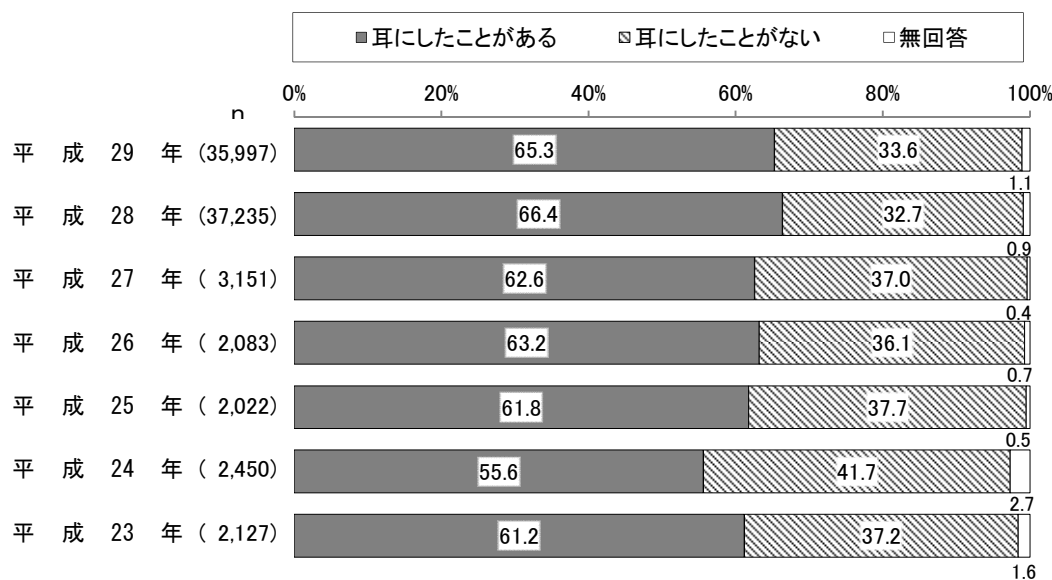
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向は、「耳にしたことがある」は6割強から6割台半ばに増加傾向となっている。

⑤ 「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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表 2－3－17〉



＜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年度から平成29年度までの3年間の傾向は、「耳にしたことがある」は6割強から6割台半ばに増加傾向となっている。

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

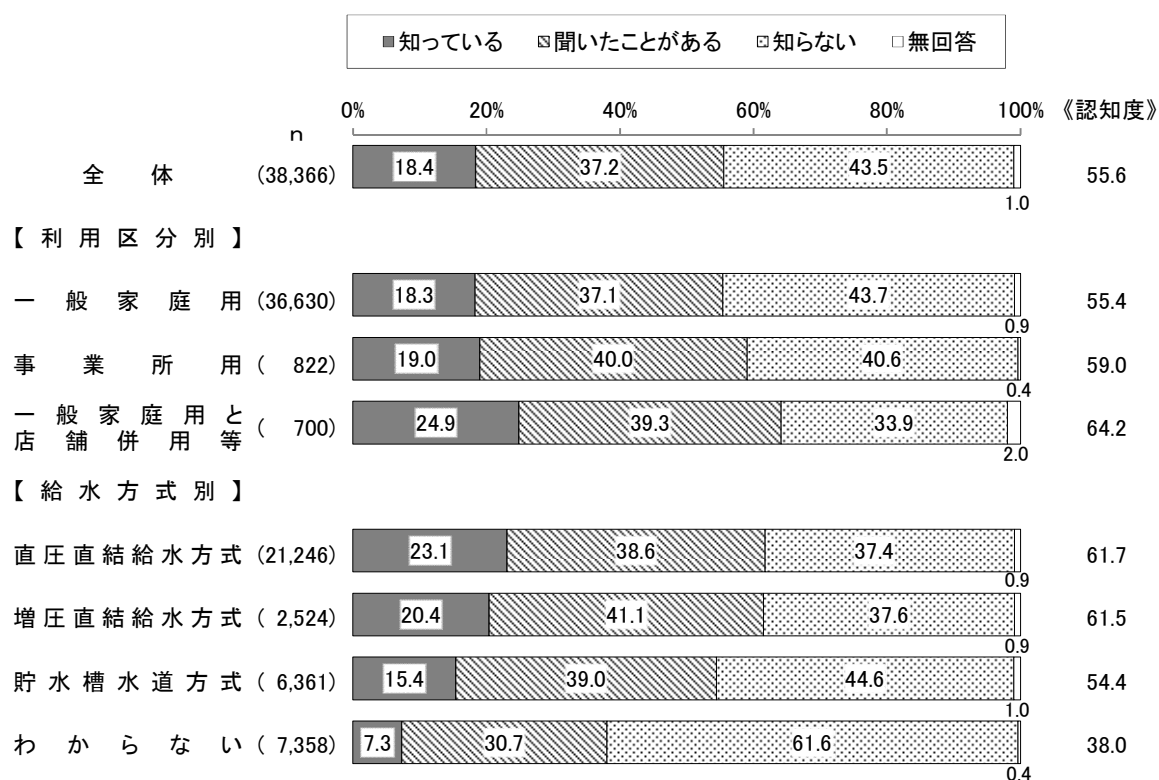
3) 知らない

〔C：問8〕

〔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〉



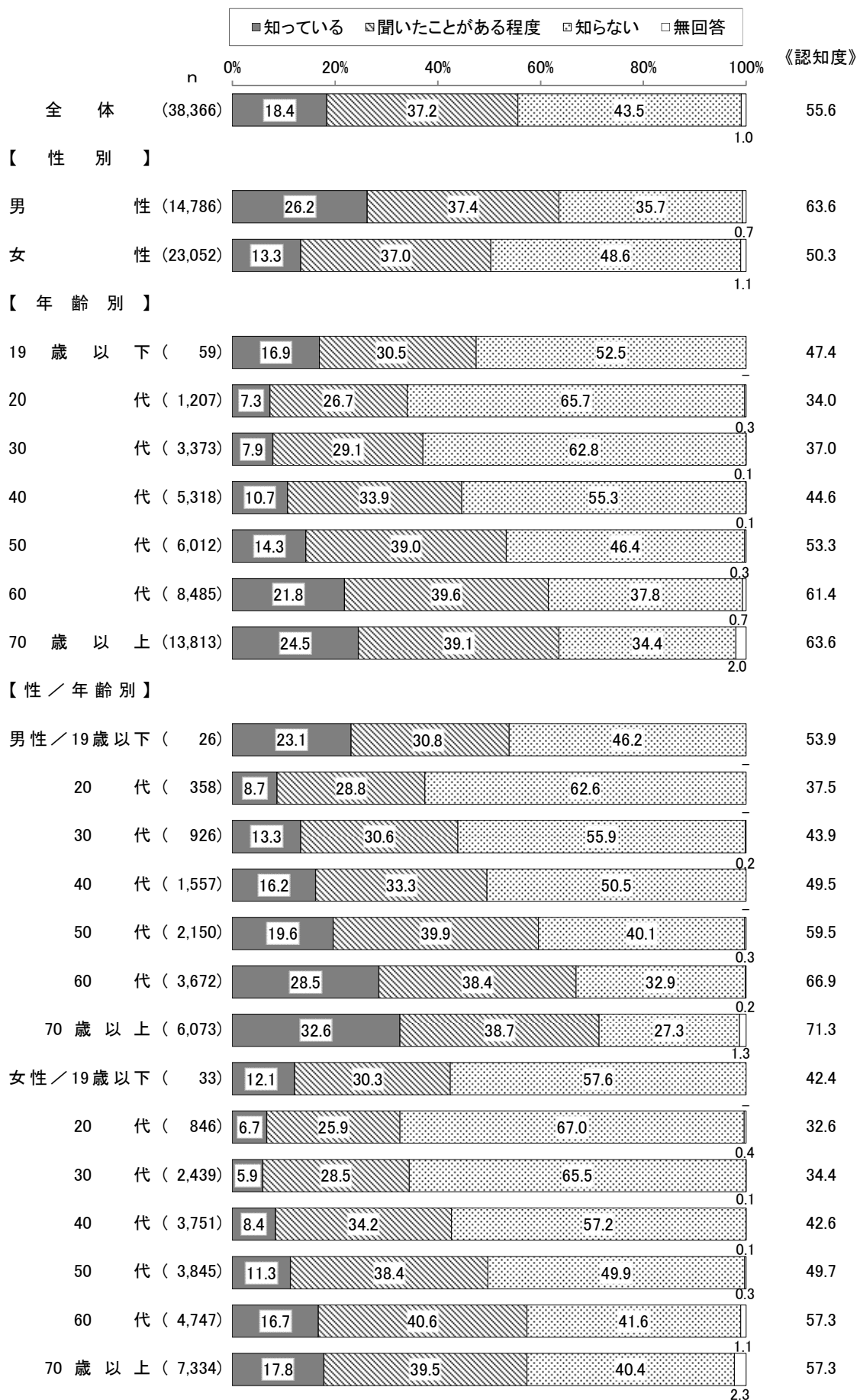
＜特徴＞

○全体でみると、「知らない」が43.5%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある」が37.2%で、「知っている」(18.4%)を合わせた《認知度》は55.6%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64.2%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61.7%、次いで、増圧直結給水方式が61.5%となっている。

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〉

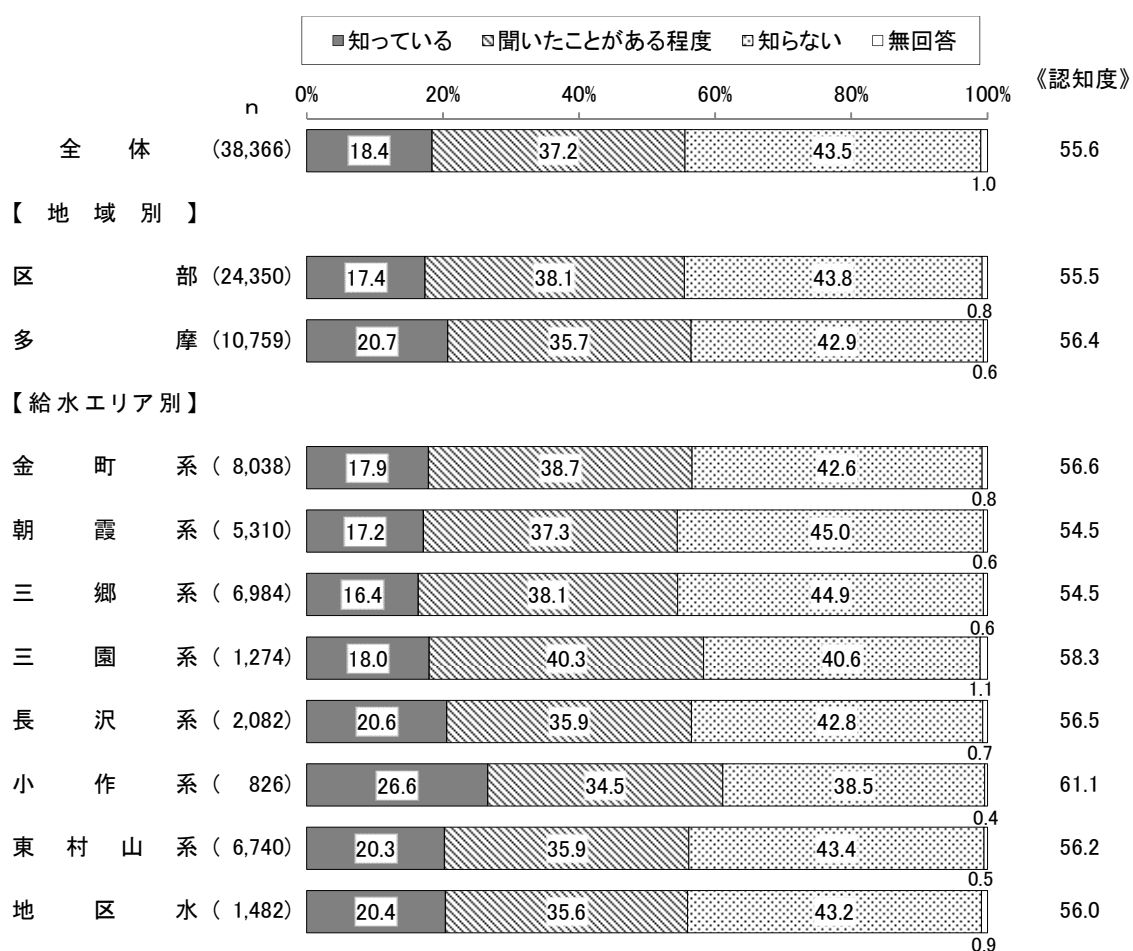


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（63.6%）の方が女性（50.3%）より13.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、20代（34.0%）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（63.6%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女とも20代（男性：37.5% 女性：32.6%）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（71.3%）、女性の60代と70歳以上（それぞれ57.3%）で最も高くなっている。

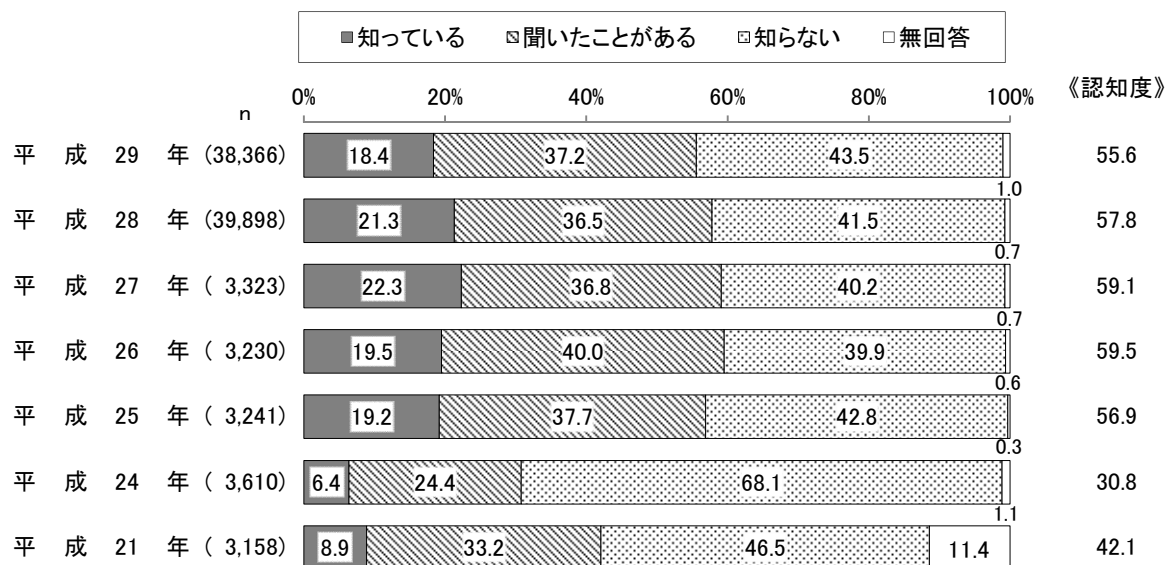
③ 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（地域別、給水エリア別）

〈図表2-4-3〉



- 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（61.1%）で最も高くなっている。

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見られない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《認知度》が6割近くから5割台半ばに減少傾向となっている。

(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度

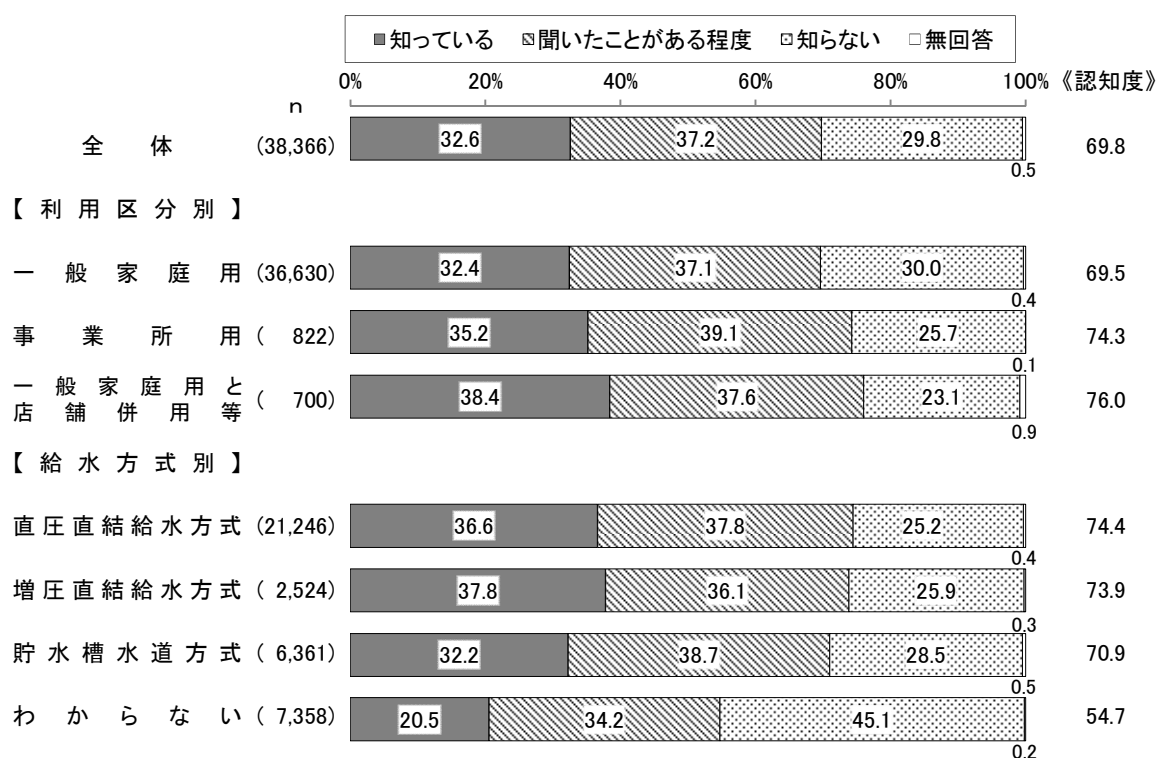
問 東京都の大規模浄水場は、昭和 30 年代後半からの高度経済成長期の需要増に対応するために整備されたものが多く、現在老朽化が進んでいることをご存知ですか。

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〕

〔調査結果〕

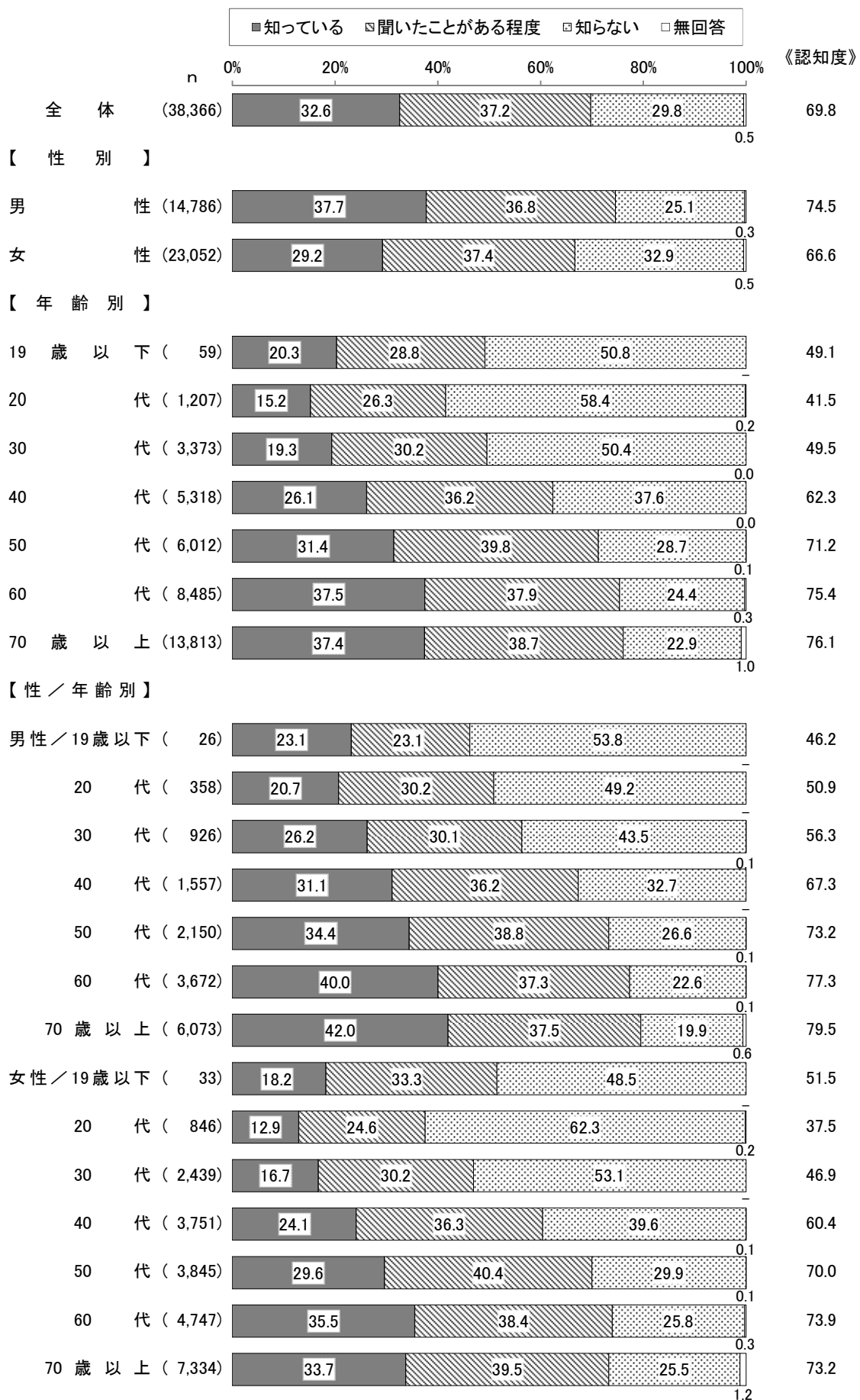
① 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－5〉



＜特徴＞

- 全体でみると「聞いたことがある程度」が37.2%で最も高く、「知っている」(32.6%)を合わせた《認知度》は69.8%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76.0%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74.4%と最も高く、次いで、増圧直結給水方式で73.9%となっている。

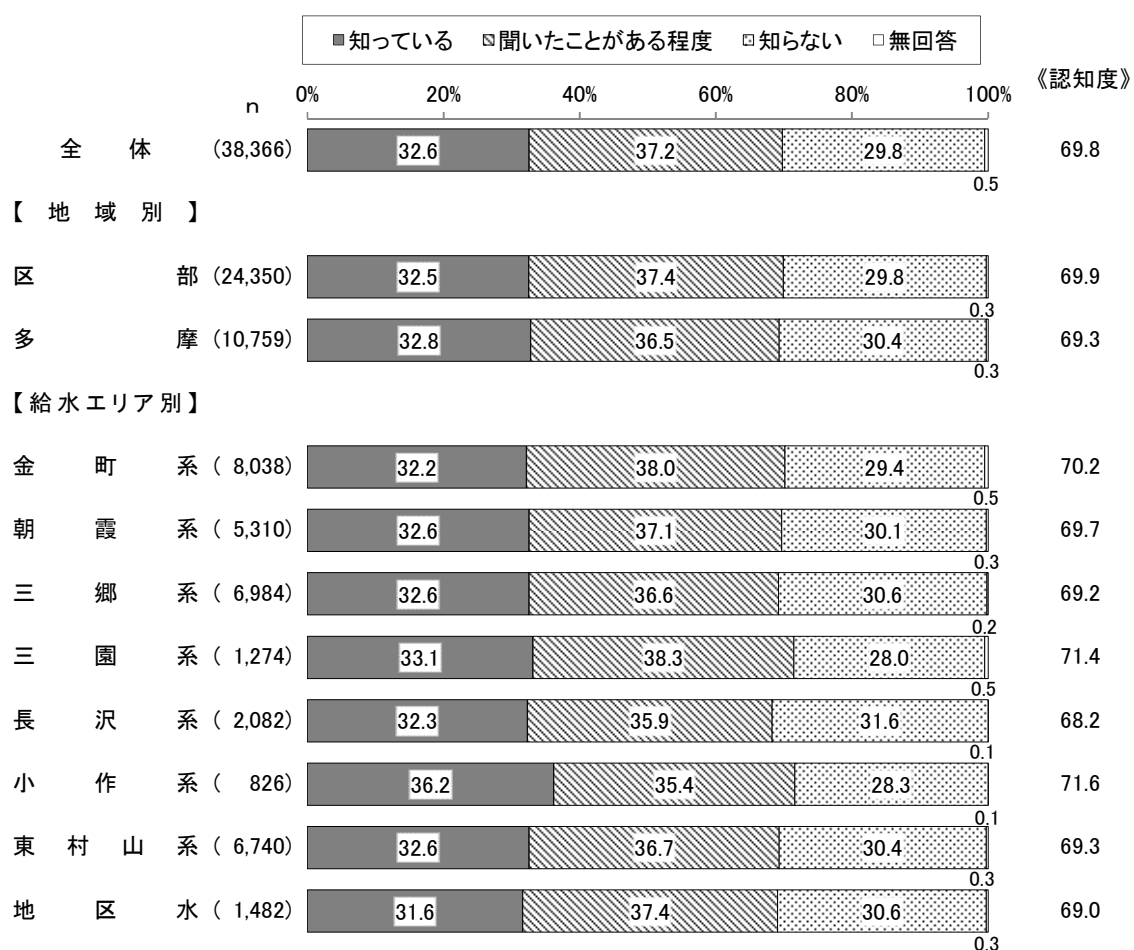
② 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（属性別）〈図表２－４－６〉



<特徴>

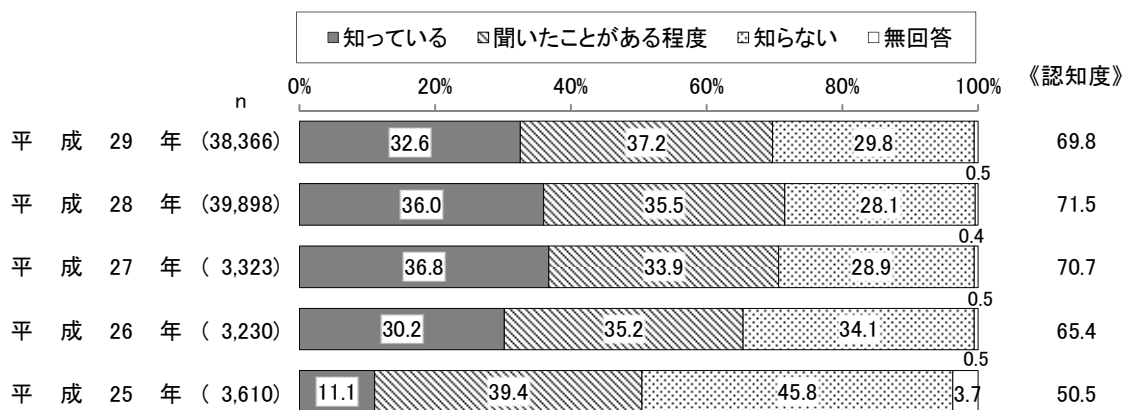
- 性別では、《認知度》は、男性（74.5%）の方が女性（66.6%）より7.9ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、20代（41.5%）で最も低く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（76.1%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性の70歳以上（79.5%）で最も高く、次いで男性の60代（77.3%）となっている。

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〉



- 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 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、特に大きな違いはない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》が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

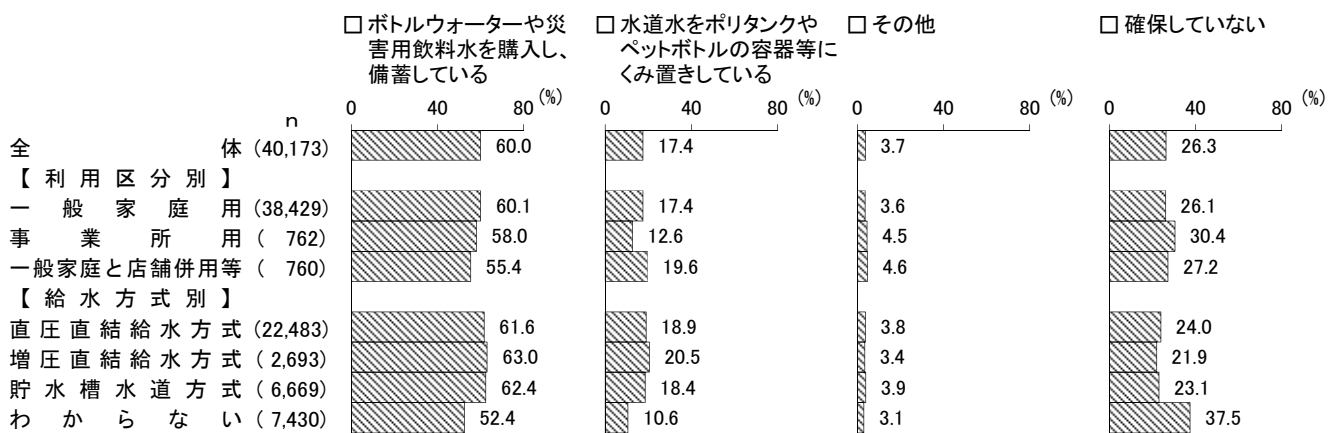
問 日頃から震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。(複数回答可)

- 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〕

〔調査結果〕

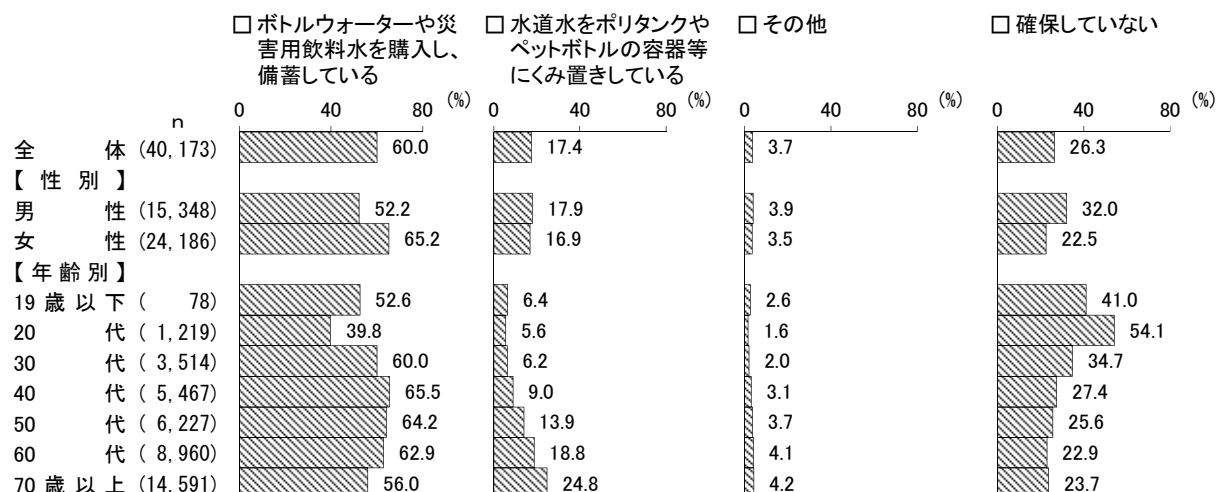
① 震災に備えた「飲料水」の確保状況（利用区分別、給水方式別）〈図表2-4-9〉



<特徴>

- 全体で見ると、「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60.0%で最も高く、以下、「確保していない」(26.3%)、「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」(17.4%)、「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60.1%と最も高くなっている。一方、「確保していない」は、事業所用(30.4%)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63.0%と最も高く、「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」においても、増圧直結給水方式で20.5%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〉

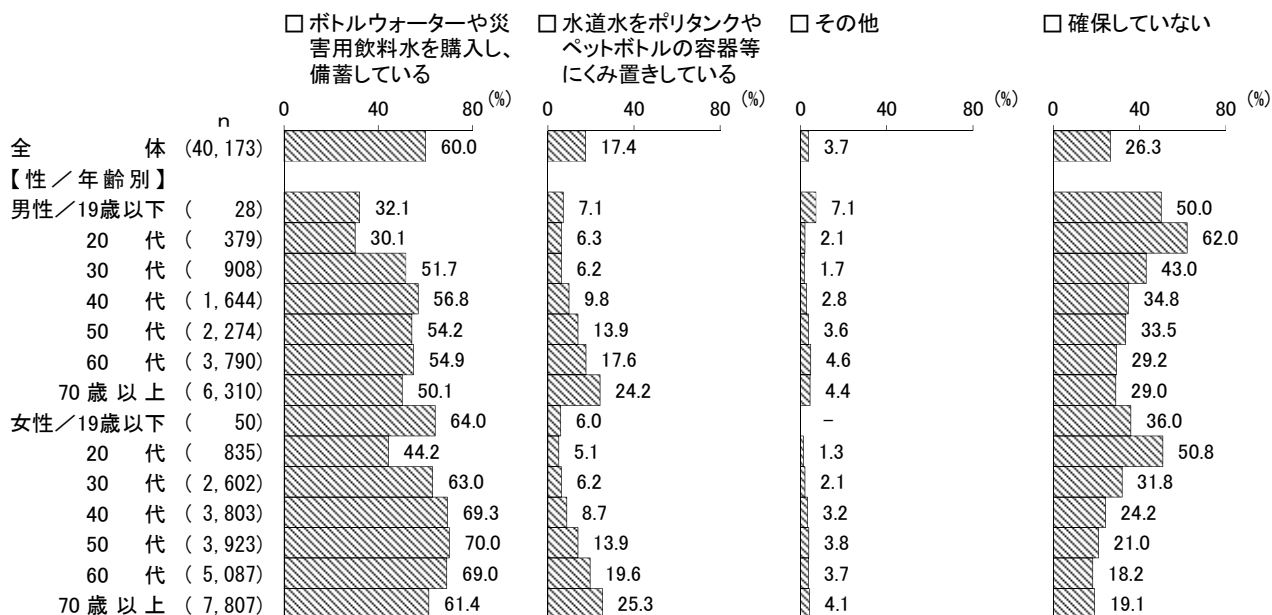


＜特徴＞

○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（65.2%）の方が男性（52.2%）より13.0ポイント高くなっている。一方、「確保していない」は、男性（32.0%）の方が女性（22.5%）より9.5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（65.5%）で最も高く、20代（39.8%）で最も低くなっている。「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、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（54.1%）で5割台半ばと最も高くなっている。

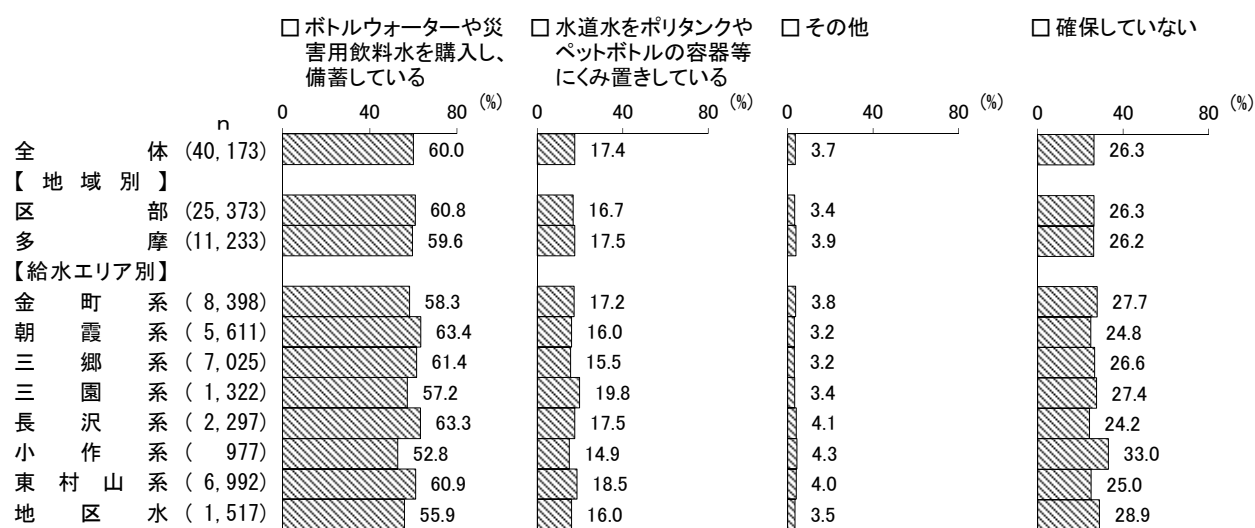
③ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（性／年齢別）〈図表 2-4-11〉



＜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50代（70.0%）で最も高くなっている。女性では20代（44.2%）以外の全ての年代で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、給水エリア別）〈図表２－４－１２〉

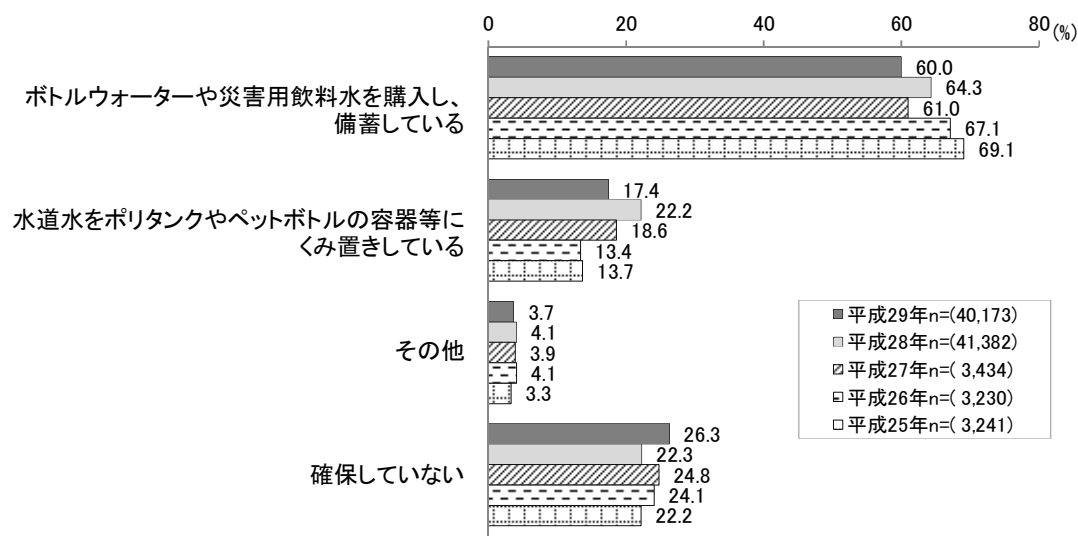


<特徴>

○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、「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（63.4%）で最も高く、次いで長沢系（63.3%）となっている。一方、「確保していない」は、小作系（33.0%）で最も高くなっている。

⑤ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（時系列：全体）〈図表２－４－１３〉



<特徴>

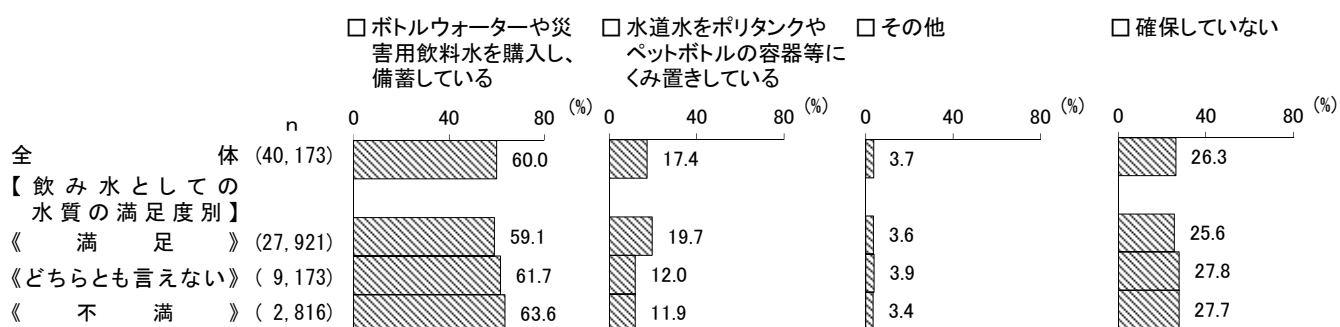
○前年度調査との比較では、「ボトルウォーターや災害用飲料水を購入し、備蓄している」は、前年度調査（64.3％）に比べて、今回調査（60.0％）で4.3ポイント減少した。

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」も、前年度調査（22.2％）に比べて、今回調査（17.4％）で4.8ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、特に大きな違いはなく、「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6割から6割台半ばで推移し、「確保していない」は2割強から2割台半ばで推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はA票の設問）

⑥ 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２－４－１４〉



<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（63.6％）の方が《満足》な人（59.1％）より4.5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（19.7％）の方が《不満》な人（11.9％）より7.8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。〉

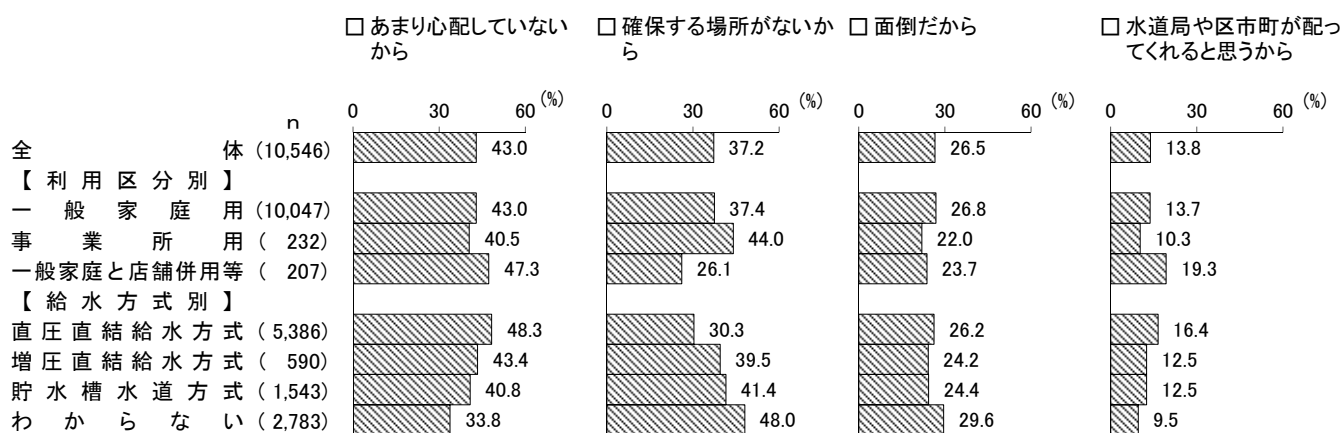
飲料水を確保しない理由は何ですか。(複数回答可)

- 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〕

〔調査結果〕

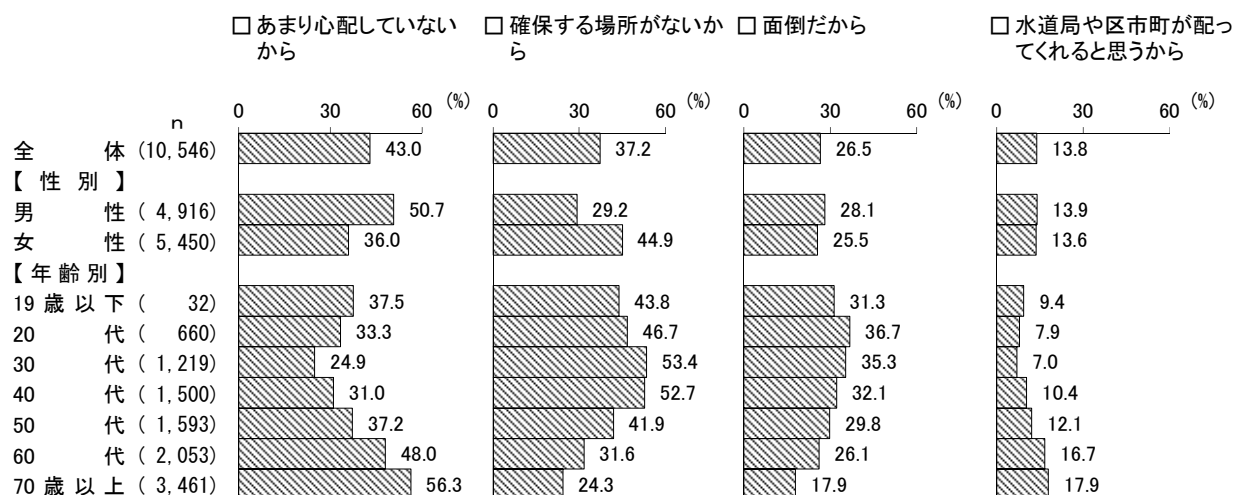
① 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－15〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「あまり心配していないから」が43.0%で最も高くなっている。以下、「確保する場所がないから」(37.2%)、「面倒だから」(26.5%)、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」(13.8%)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、一般家庭と店舗併用等で47.3%と最も高く、「確保する場所がないから」は、事業所用で44.0%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(48.3%)が最も高くなっているが、一方、「確保する場所がないから」では、直圧直結給水方式(30.3%)が最も低くなっている。

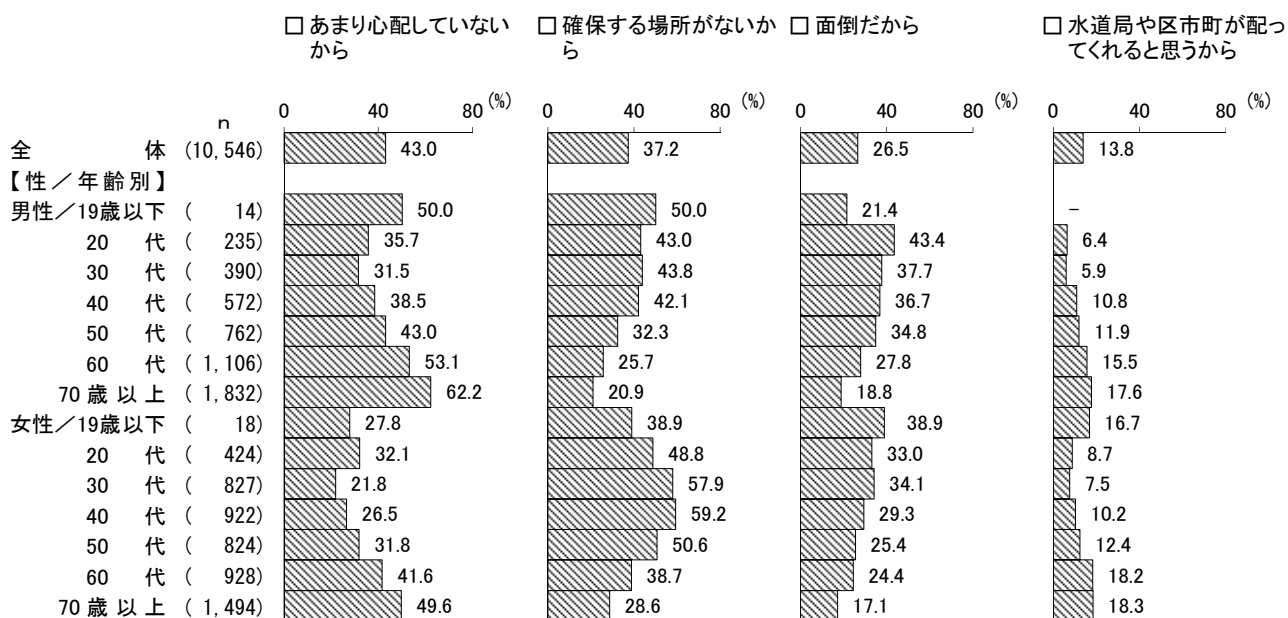
② 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性別、年齢別）〈図表 2-4-16〉



<特徴>

- 性別では、「あまり心配していないから」は、男性（50.7%）の方が女性（36.0%）より14.7ポイント高く、逆に、「確保する場所がないから」は、女性（44.9%）の方が男性（29.2%）より15.7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、30代（24.9%）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（56.3%）で最も高くなっている。「確保する場所がないから」は、30代（53.4%）で最も高く、また、「面倒だから」では、20代（36.7%）で最も高く、それ以降は年齢が上がるにつれ割合は低くなっている。

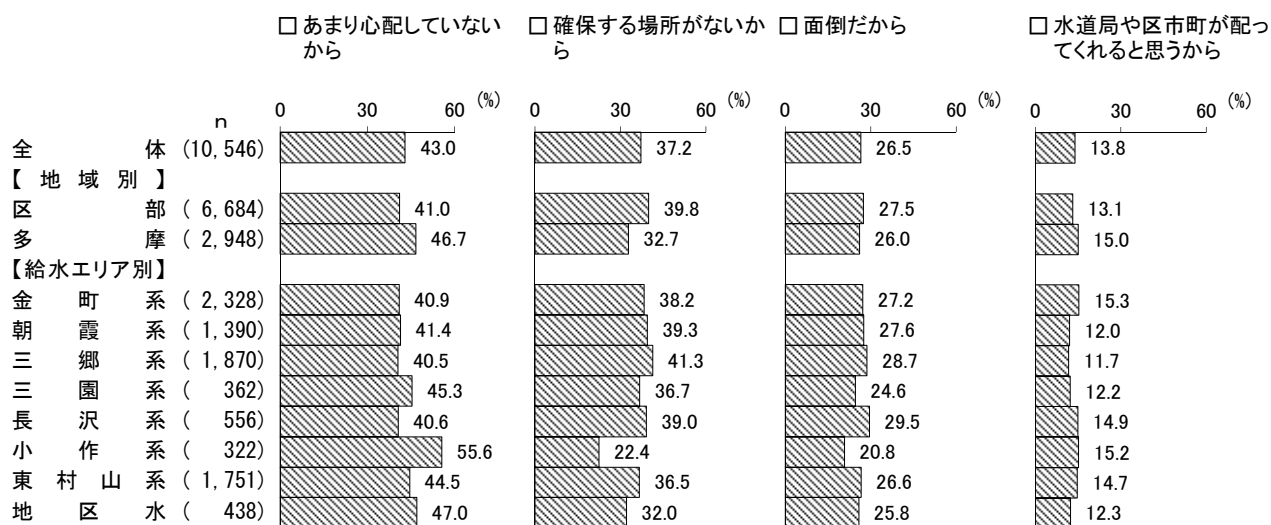
③ 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性／年齢別）〈図表 2-4-17〉



<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（62.2%）で最も高くなっている。「確保する場所がないから」は、男性と女性の傾向が異なり、女性では40代（59.2%）を頂点とした山形の傾向に対し、男性ではおおむね年齢が上がるにつれ割合は低くなっている。また、「面倒だから」は男性の20代（43.4%）で最も高くなっている。

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２－４－１８〉

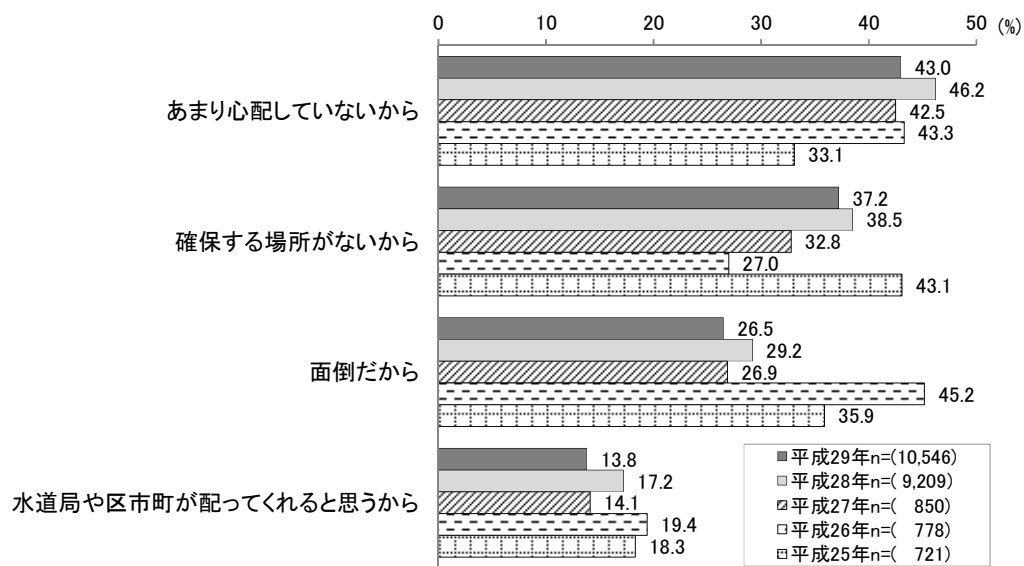


<特徴>

○地域別では、「あまり心配していないから」は、多摩（46.7％）が区部（41.0％）より5.7ポイント高く、一方、「確保する場所がないから」は、区部（39.8％）が多摩（32.7％）より7.1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（55.6％）が5割台半ばで最も高く、「確保する場所がないから」は三郷系（41.3％）で最も高くなっている。

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 2－4－19〉



<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、今回調査(43.0%)が、前年度調査(46.2%)から3.2ポイント減少しており、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」も、今回調査(13.8%)は前年度調査(17.2%)から3.4ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、「確保する場所がないから」が3割強から4割近くに増加傾向となっている。

(5) 最寄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。

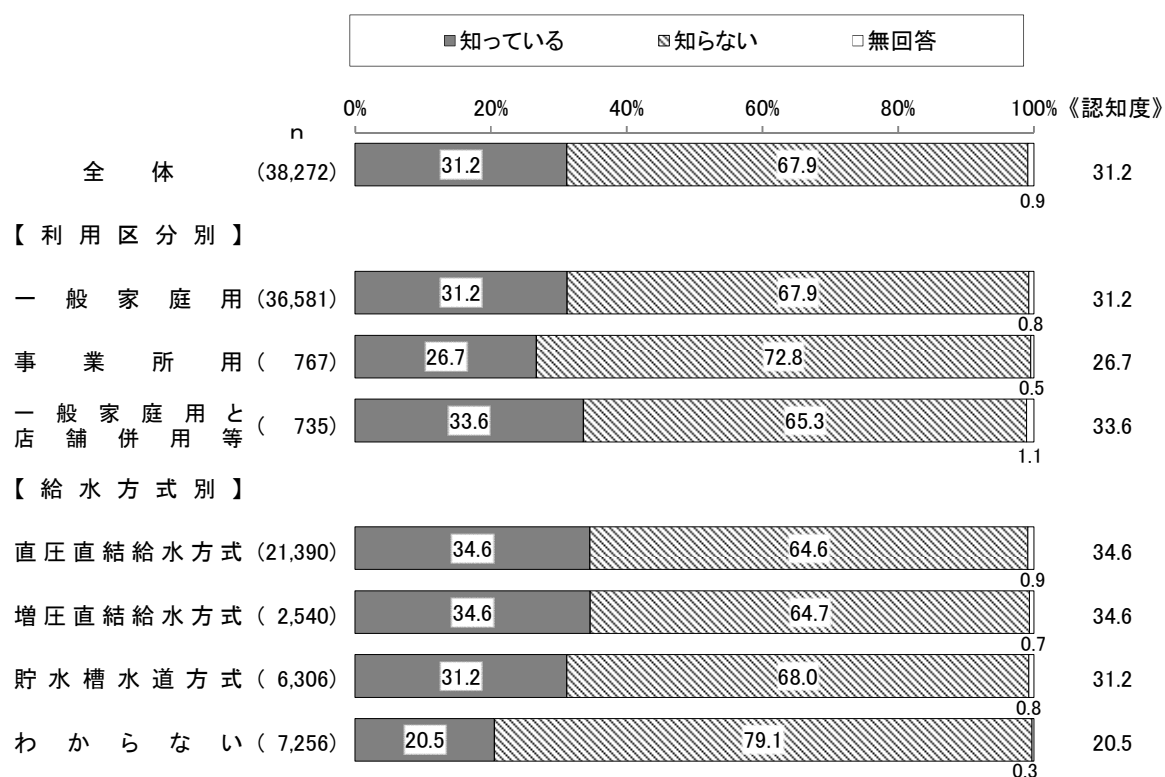
1) 知っている

2) 知らない

〔B：問11〕

〔調査結果〕

① 最寄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2-4-20〉



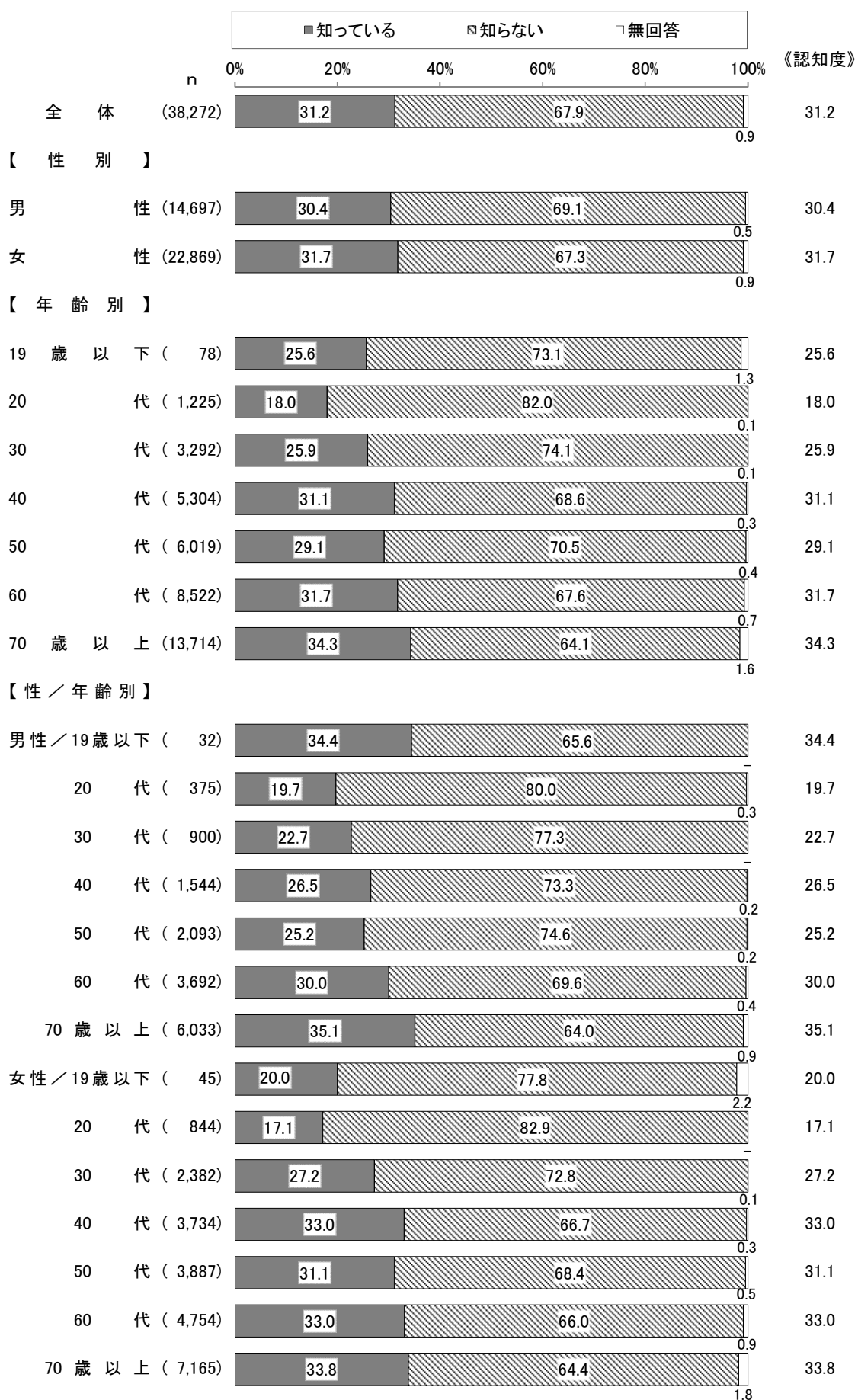
＜特徴＞

○全体でみると、「知っている」は31.2%で、「知らない」が67.9%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33.6%と最も高くなっている。

○給水方式別では、「知っている」は、直圧直結給水方式と増圧直結給水方式でそれぞれ34.6%と最も高くなっている。

② 最寄の災害時給水ステーションの認知度（属性別）〈図表２－４－２１〉



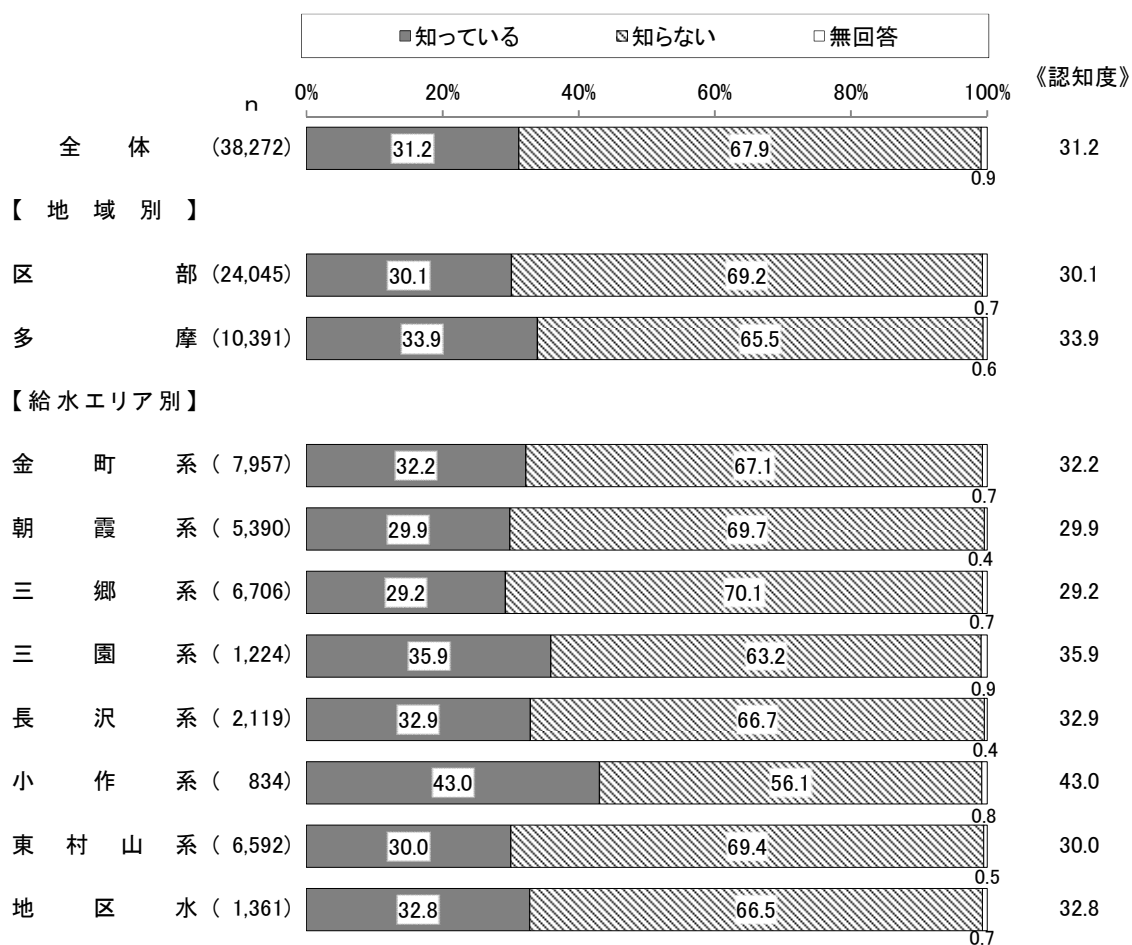
<特徴>

○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（18.0%）で最も低く、それ以降はおおむね年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（34.3%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、「知っている」は、女性の20代（17.1%）で最も低く、男女ともに20代以降はおおむね年齢が上がるにつれ高くなっている。

③ 最寄の災害時給水ステーションの認知度（地域別、給水エリア別）〈図表2-4-2〉

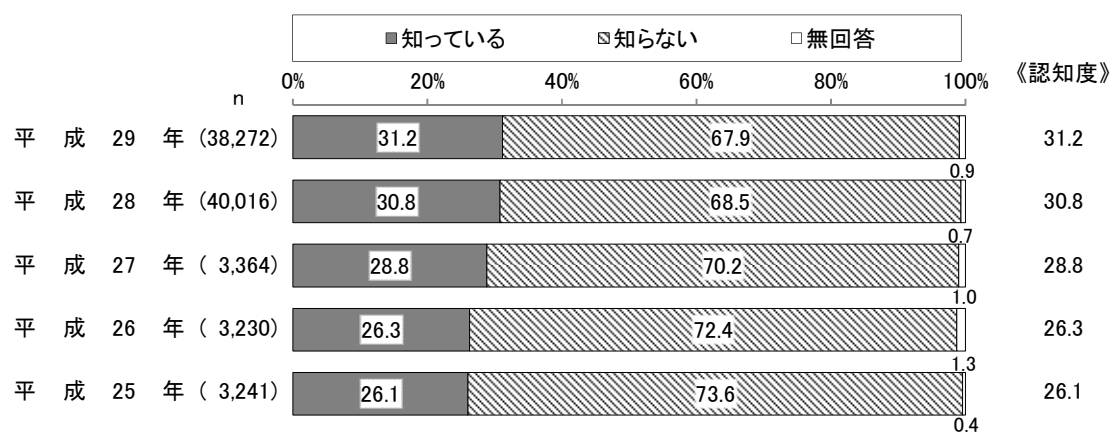


<特徴>

○地域別では、「知っている」は、多摩（33.9%）の方が区部（30.1%）より3.8ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「知っている」は、小作系（43.0%）が最も高く、三郷系（29.2%）で最も低くなっている。

④ 最寄の災害時給水ステーションの認知度（時系列：全体）〈図表 2－4－23〉



○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》は3割前後で推移している。

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

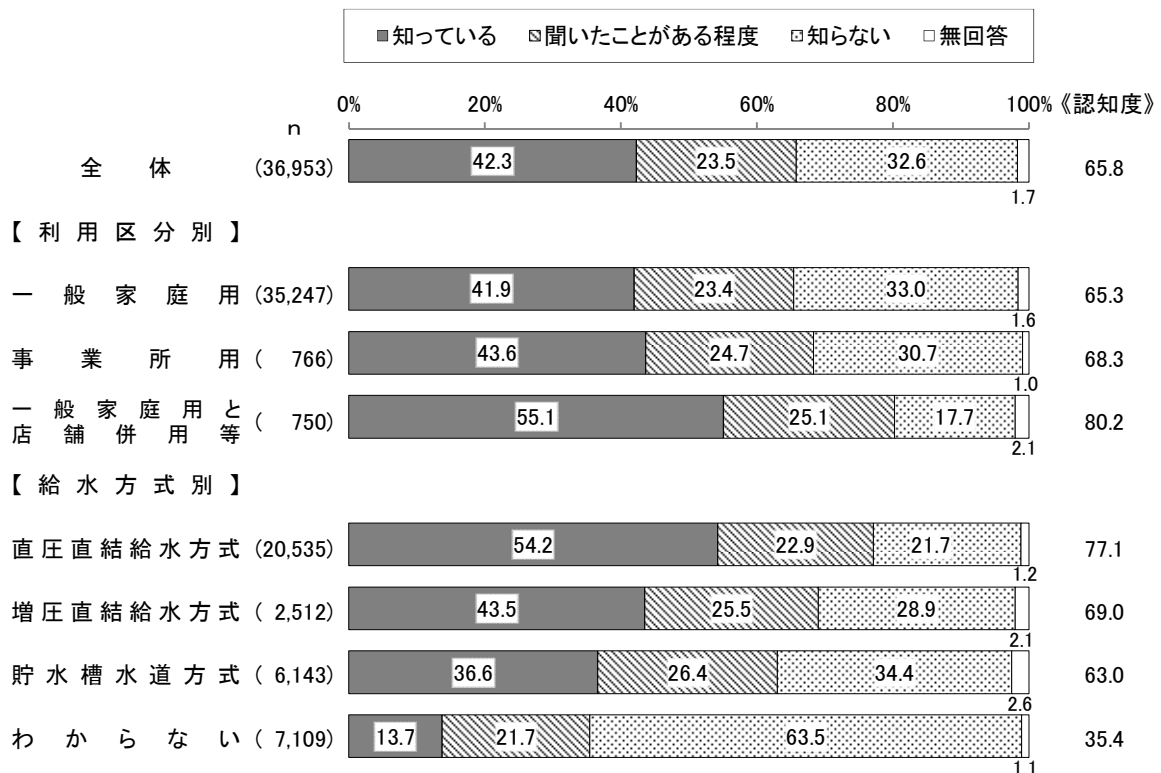
2) 聞いたことがある程度

3) 知らない

〔D：問6〕

〔調査結果〕

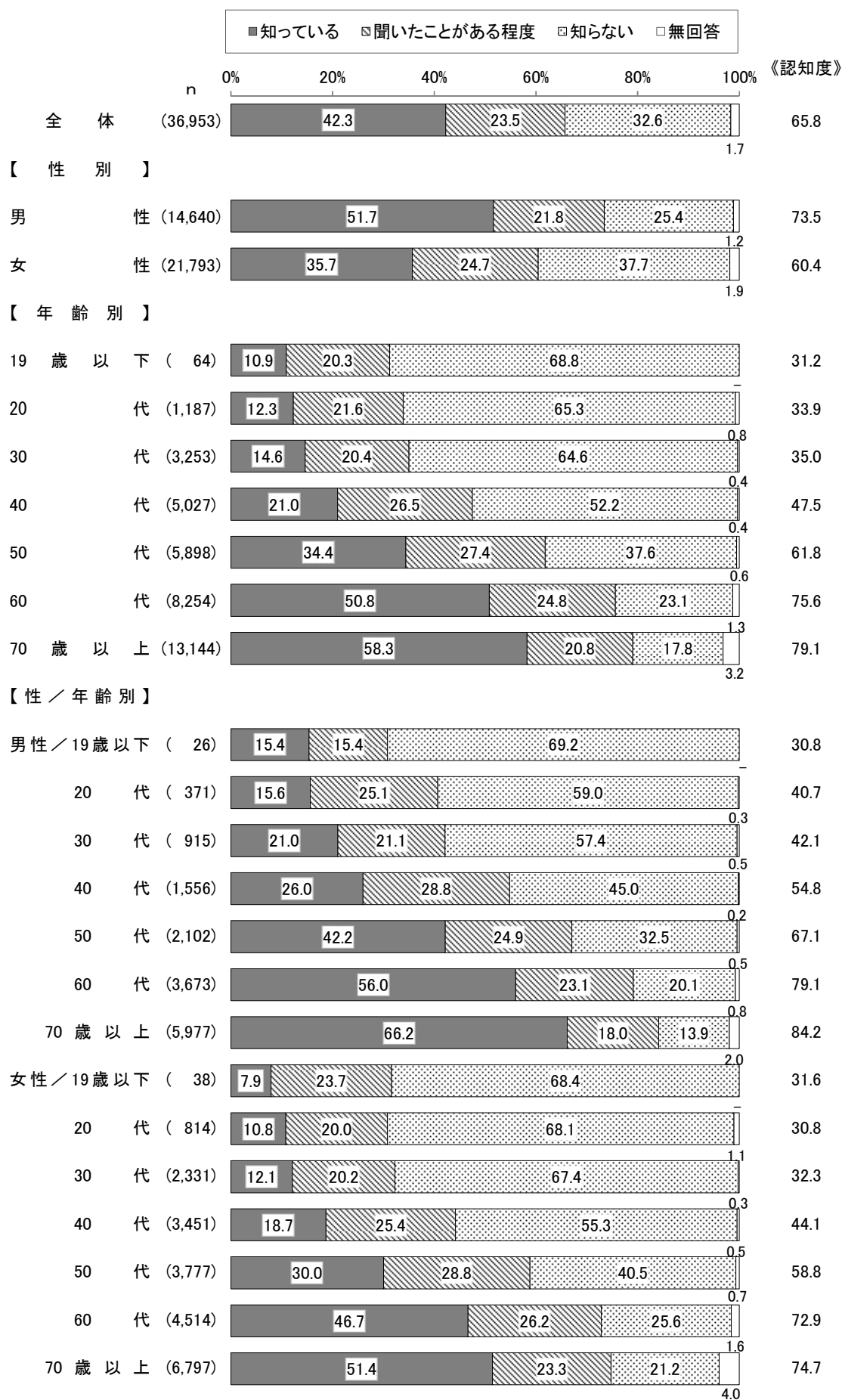
① 給水管の修繕等に関する認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-5-1〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「知っている」は42.3%で最も高く、「知っている」と「聞いたことがある程度」(23.5%)を合わせた《認知度》は65.8%となっている。一方、「知らない」は32.6%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80.2%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77.1%と最も高くなっている。

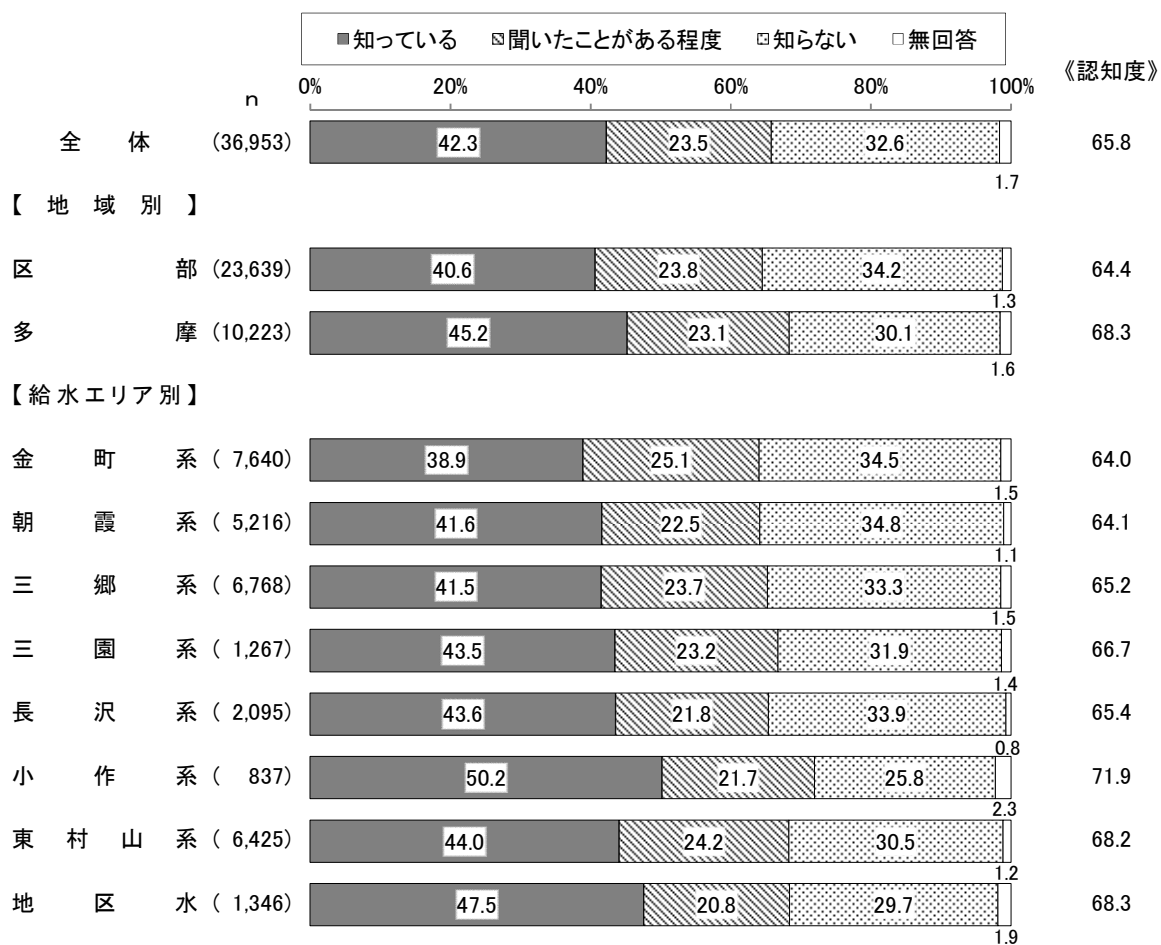
② 給水管の修繕等に関する認知度（属性別）〈図表２－５－２〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（73.5%）の方が女性（60.4%）より13.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（31.2%）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（79.1%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性の19歳以下と女性の20代（ともに30.8%）で最も低く、男女ともに年齢が上がるにつれ割合は高くなり、男性の70歳以上（84.2%）で最も高くなっている。

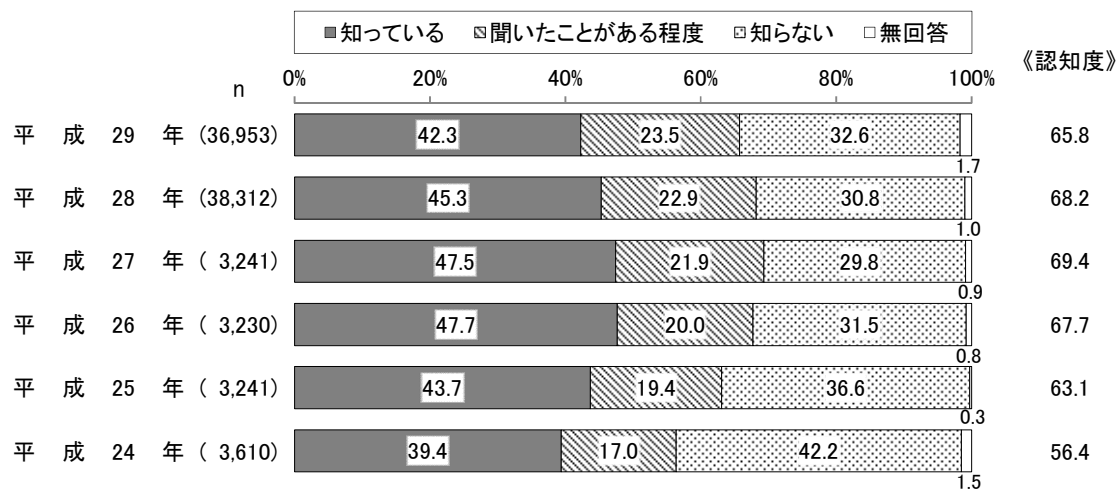
③ 給水管の修繕等に関する認知度（地域別、給水エリア別）〈図表 2－5－3〉



<特徴>

- 地域別では、多摩（68.3%）の方が区部（64.4%）より3.9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（71.9%）で最も高くなっている。

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、《認知度》は、今回調査が65.8%で、前年度調査（68.2%）から2.4ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、《認知度》が7割弱から6割台半ばに減少傾向となっている。

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

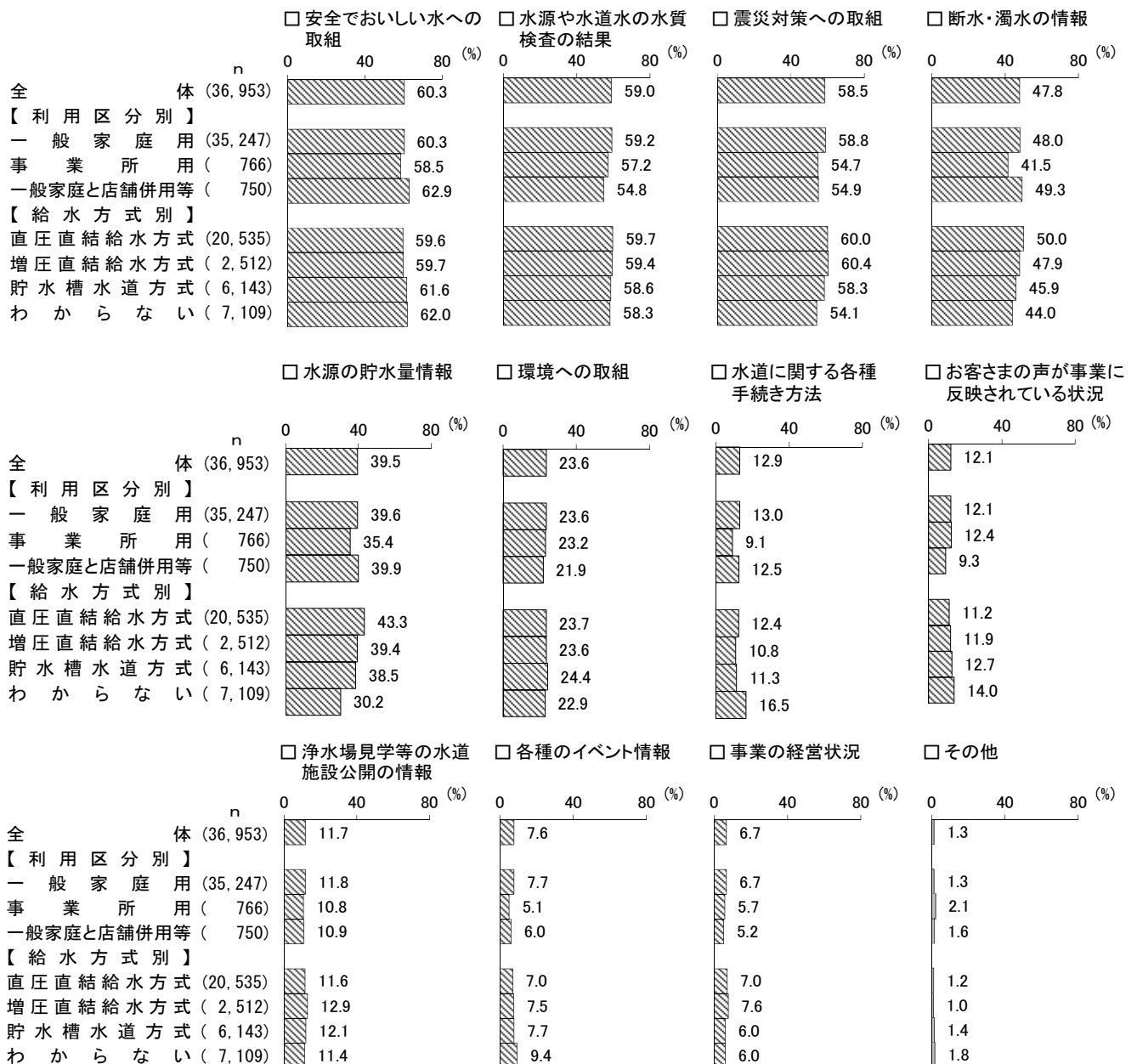
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 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〕

〔調査結果〕

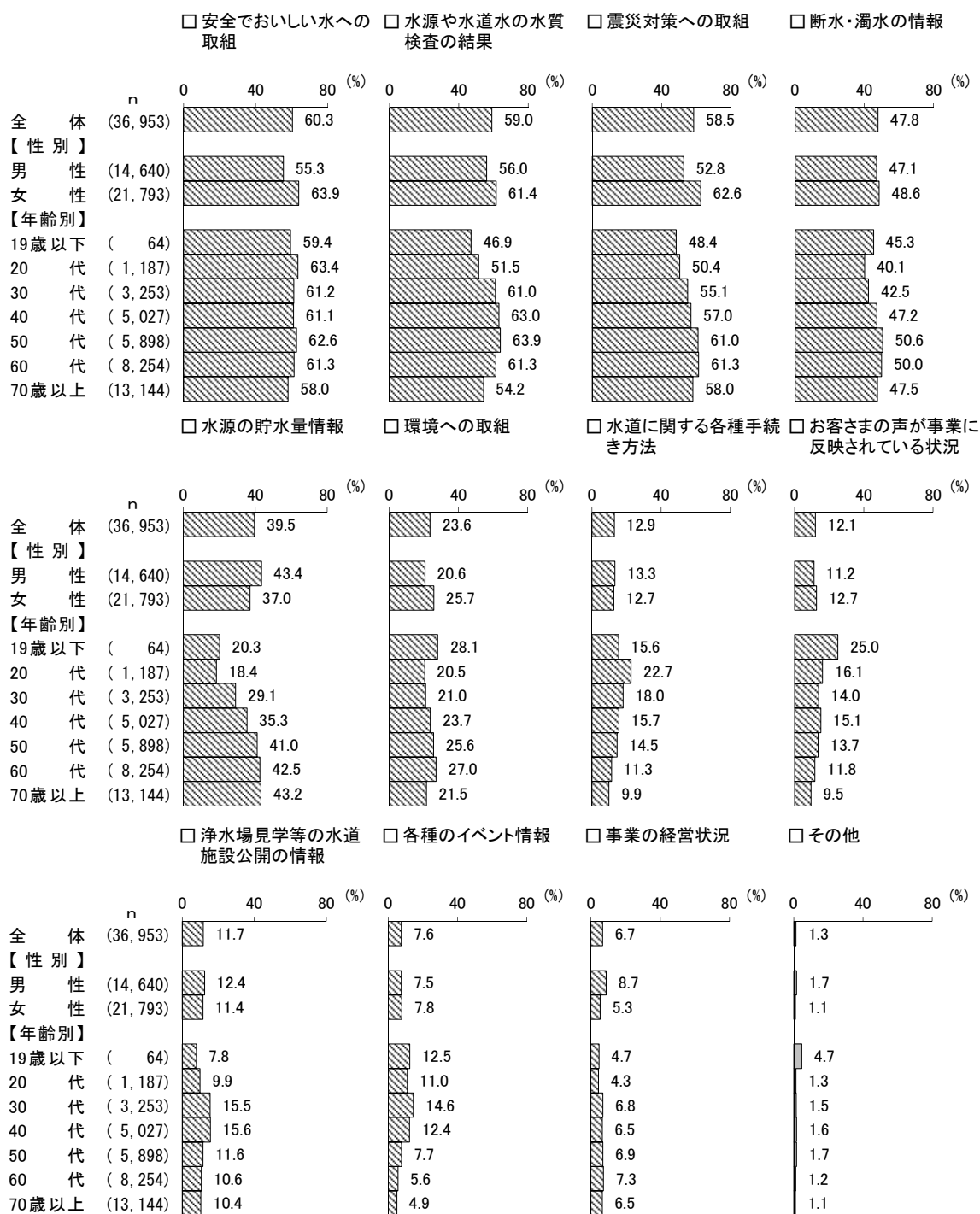
① 水道事業に関して提供してほしい情報（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「安全でおいしい水への取組」が60.3%で最も高くなっている。次いで「水源や水道水の水質検査の結果」(59.0%)、「震災対策への取組」(58.5%)、「断水・濁水の情報」(47.8%)、「水源の貯水量情報」(39.5%)と続いている。
- 利用区分別では、「安全でおいしい水への取組」は、一般家庭と店舗併用等で62.9%、「断水・濁水の情報」も49.3%で最も高く、「水源や水道水の水質検査の結果」は、一般家庭用で59.2%、「震災対策への取組」でも58.8%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、回答割合の高かった上位の3項目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〉

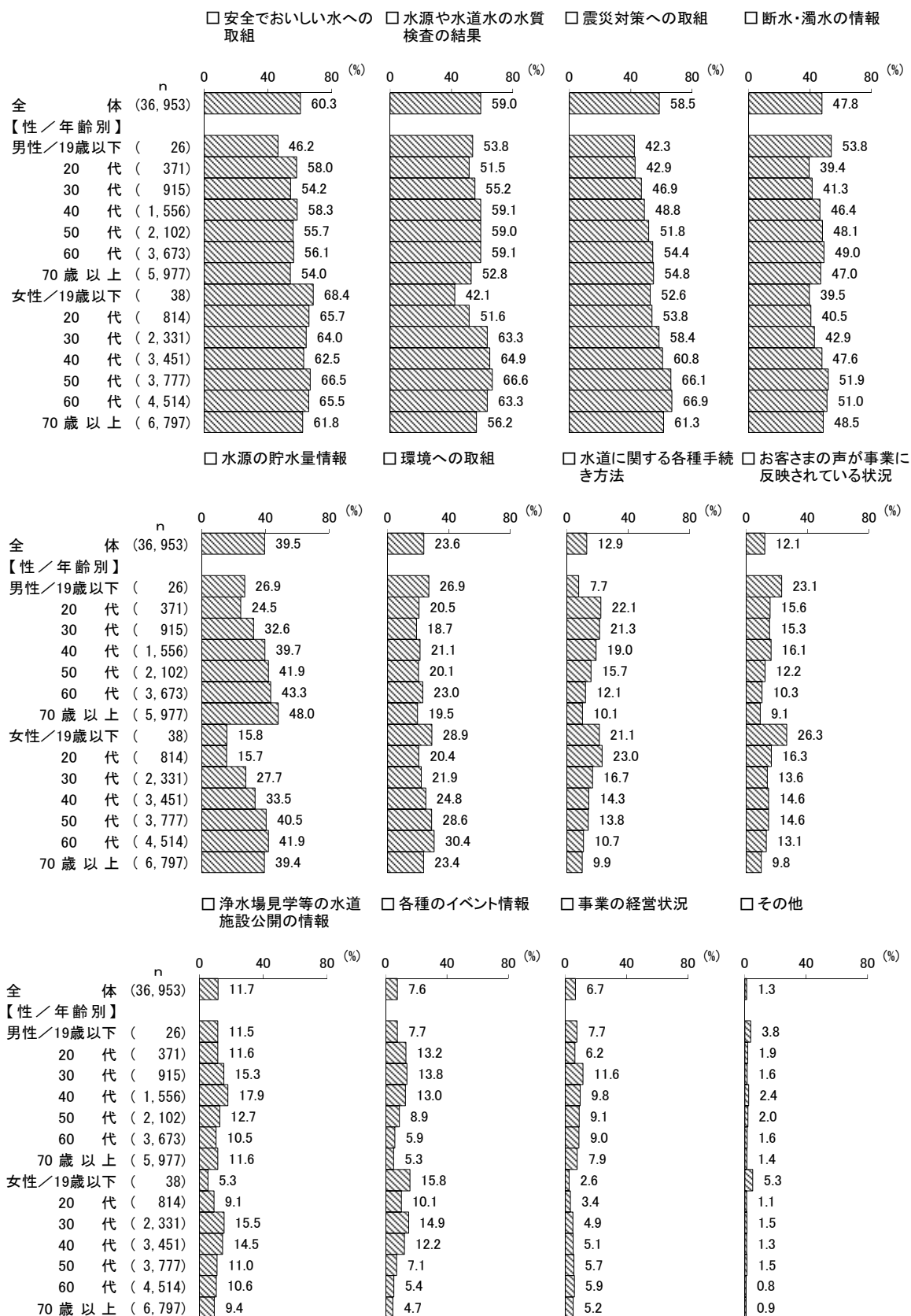


<特徴>

○性別では、「安全でおいしい水への取組」（男性：55.3% 女性：63.9%）、「水源や水道水の水質検査の結果」（男性：56.0% 女性：61.4%）、「震災対策への取組」（男性：52.8% 女性：62.6%）、「環境への取組」（男性：20.6% 女性：25.7%）など多くの項目で女性が高いが、「水源の貯水量情報」（男性：43.4% 女性：37.0%）では男性の方が高くなっている。

○年齢別では、「安全でおいしい水への取組」は、すべての年代で6割前後と特に大きな違いはみられないが、「水源や水道水の水質検査の結果」は30代から60代にかけて6割強、「震災対策への取組」は50代と60代で6割強と高くなっている。また、「水源の貯水量情報」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（43.2%）で最も高くなっている。

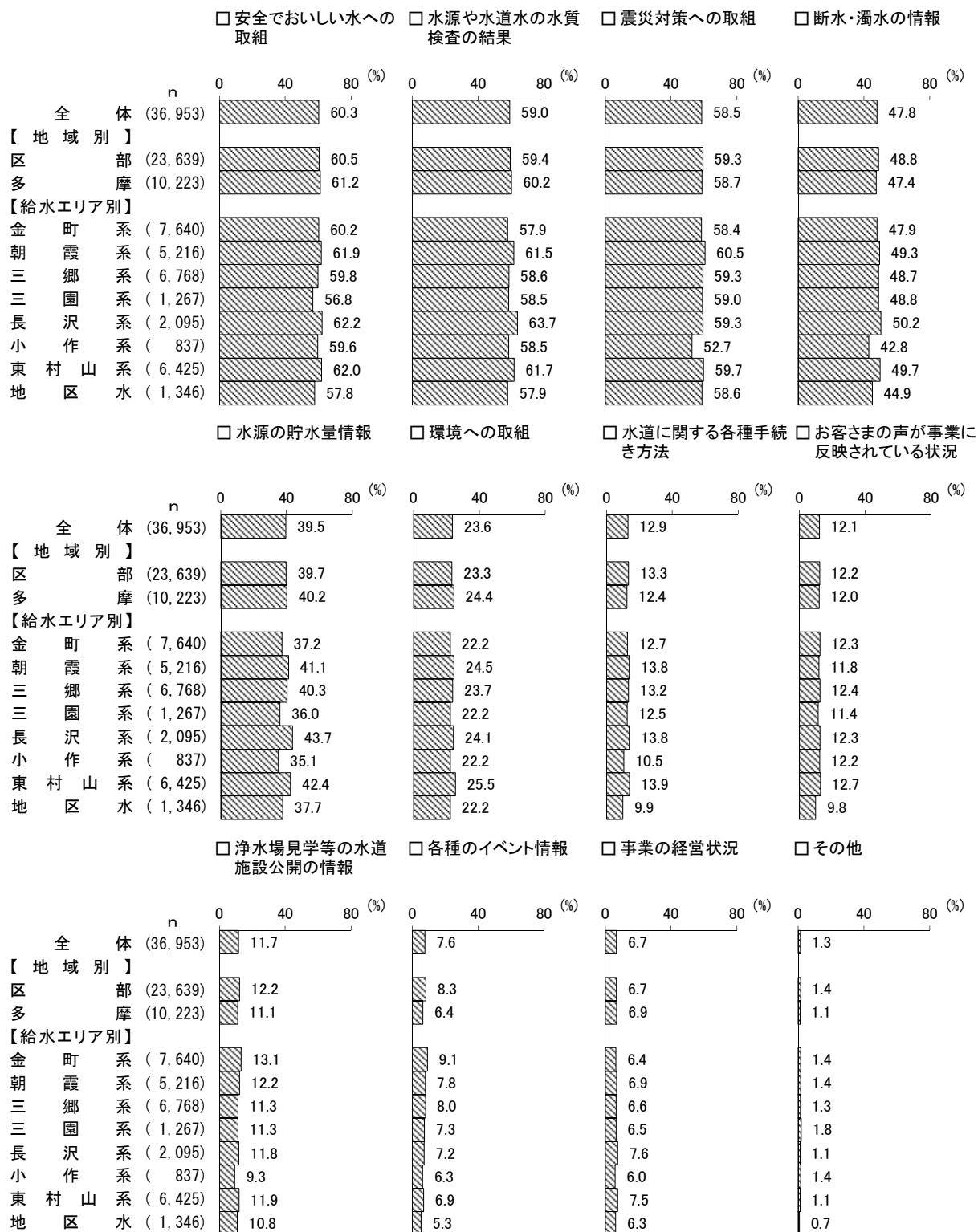
③ 水道事業に関して提供してほしい情報（属性別）〈図表2-6-3〉



＜特徴＞

○性／年齢別では、「安全でおいしい水への取組」は、女性の19歳以下（68.4％）で最も高くなっている。「水源や水道水の水質検査の結果」は、女性の50代（66.6％）で最も高くなっている。「震災対策への取組」は、男女ともおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、女性の60代（66.9％）で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、給水エリア別）〈図表 2-6-4〉



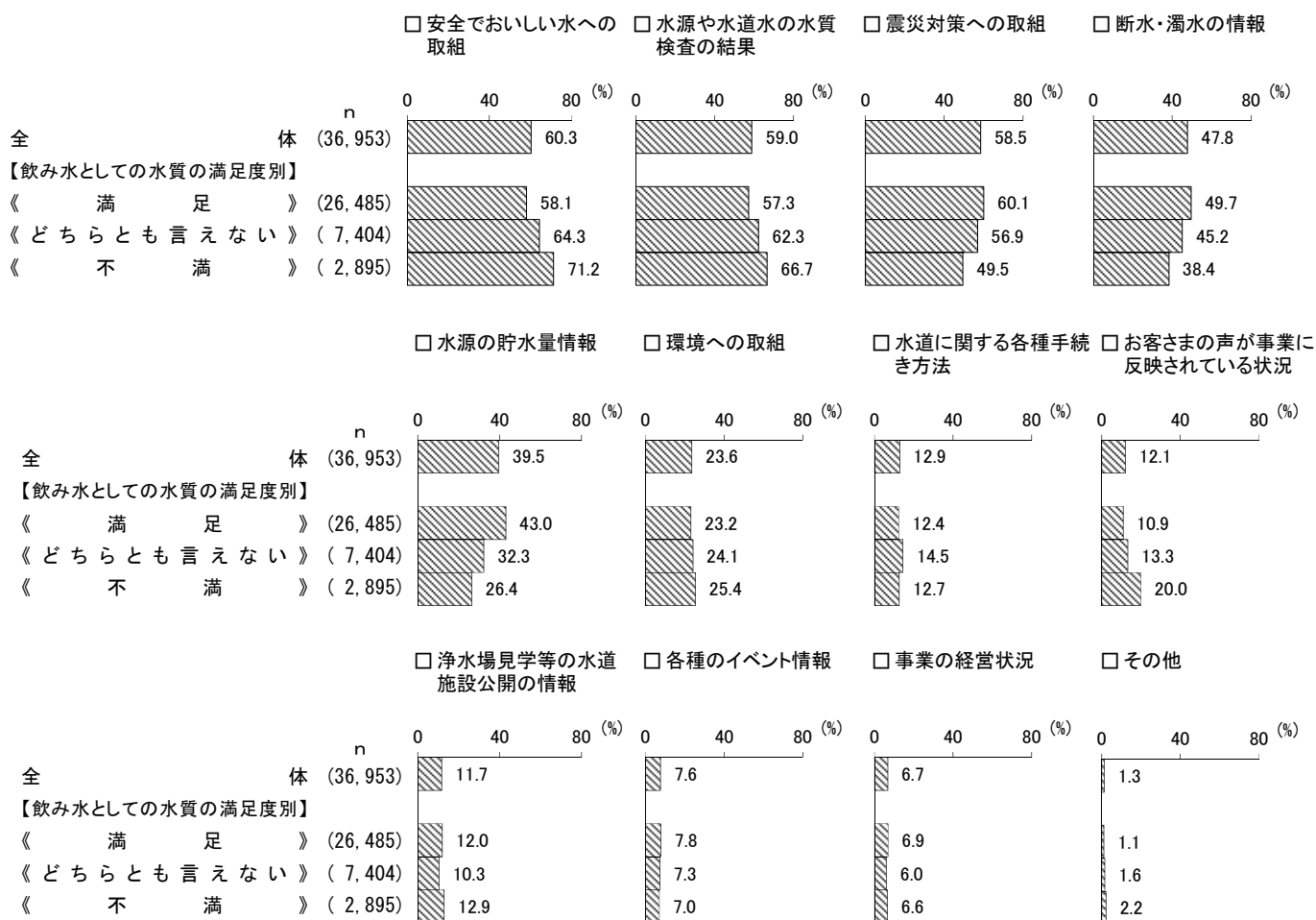
<特徴>

○地域別では、どの項目においても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、上位5項目のうち4項目で長沢系がもっとも高く、「震災対策への取組」では朝霞系（60.5%）が最も高くなっている。逆に上位5項目のうち3項目で小作系が最も低い割合となっている。

〔詳細分析〕（分析の軸はD票の設問）

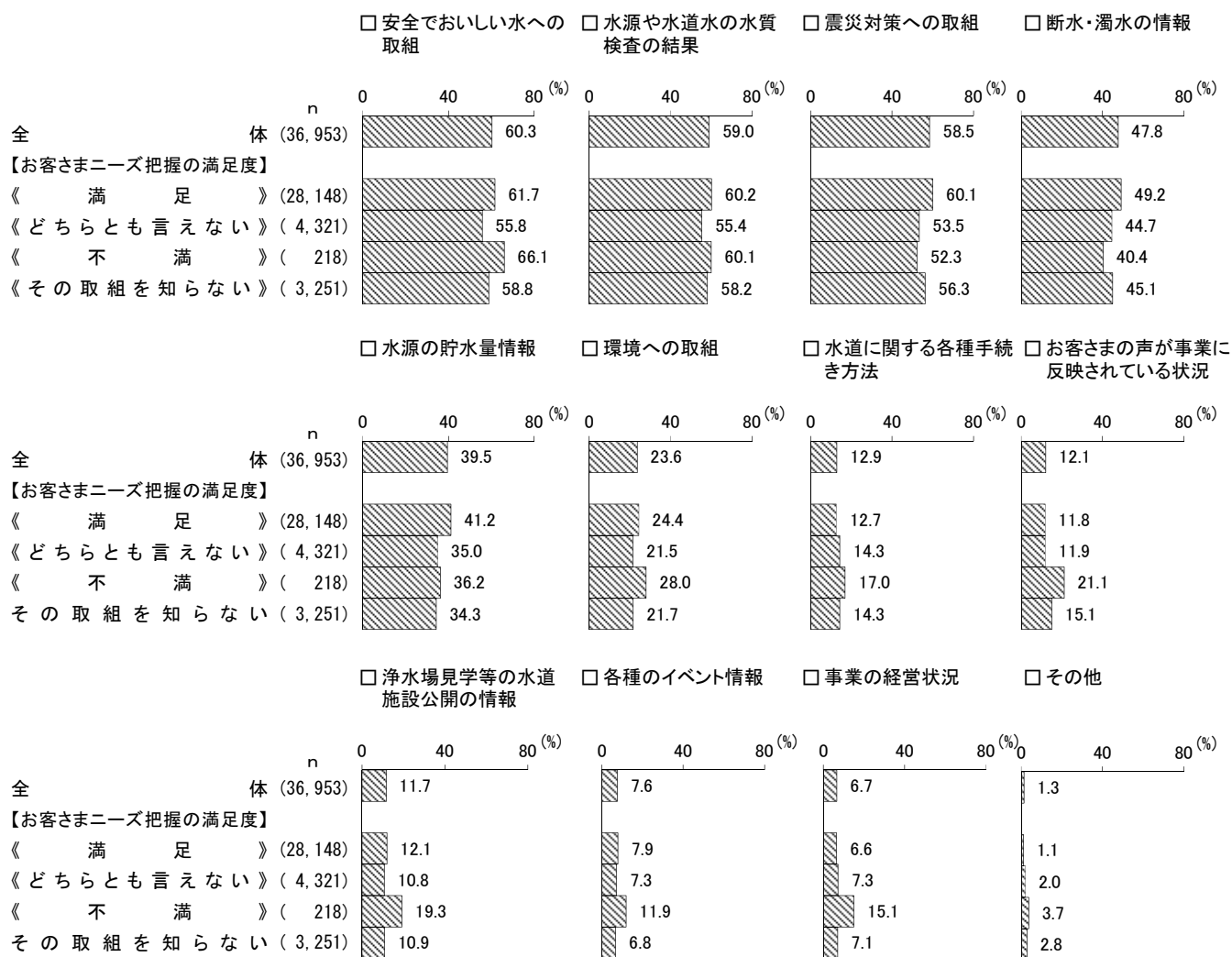
⑤ 水道事業に関して提供してほしい情報（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－6－5〉



＜特徴＞

○水道事業に関して提供してほしい情報を、飲み水としての水質の満足度別にみると、上位5項目のうち、「安全でおいしい水への取組」（《満足》：58.1％ 《不満》：71.2％）と「水源や水道水の水質検査の結果」（《満足》：57.3％ 《不満》：66.7％）では、飲み水としての水質に《不満》な人の割合が高く、一方、「震災対策への取組」（《満足》：60.1％ 《不満》：49.5％）、「断水・濁水の情報」（《満足》：49.7％ 《不満》：38.4％）、「水源の貯水量情報」（《満足》：43.0％ 《不満》：26.4％）では、飲み水としての水質に《満足》な人の割合が高くなっている。

⑥ 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 2－6－6〉

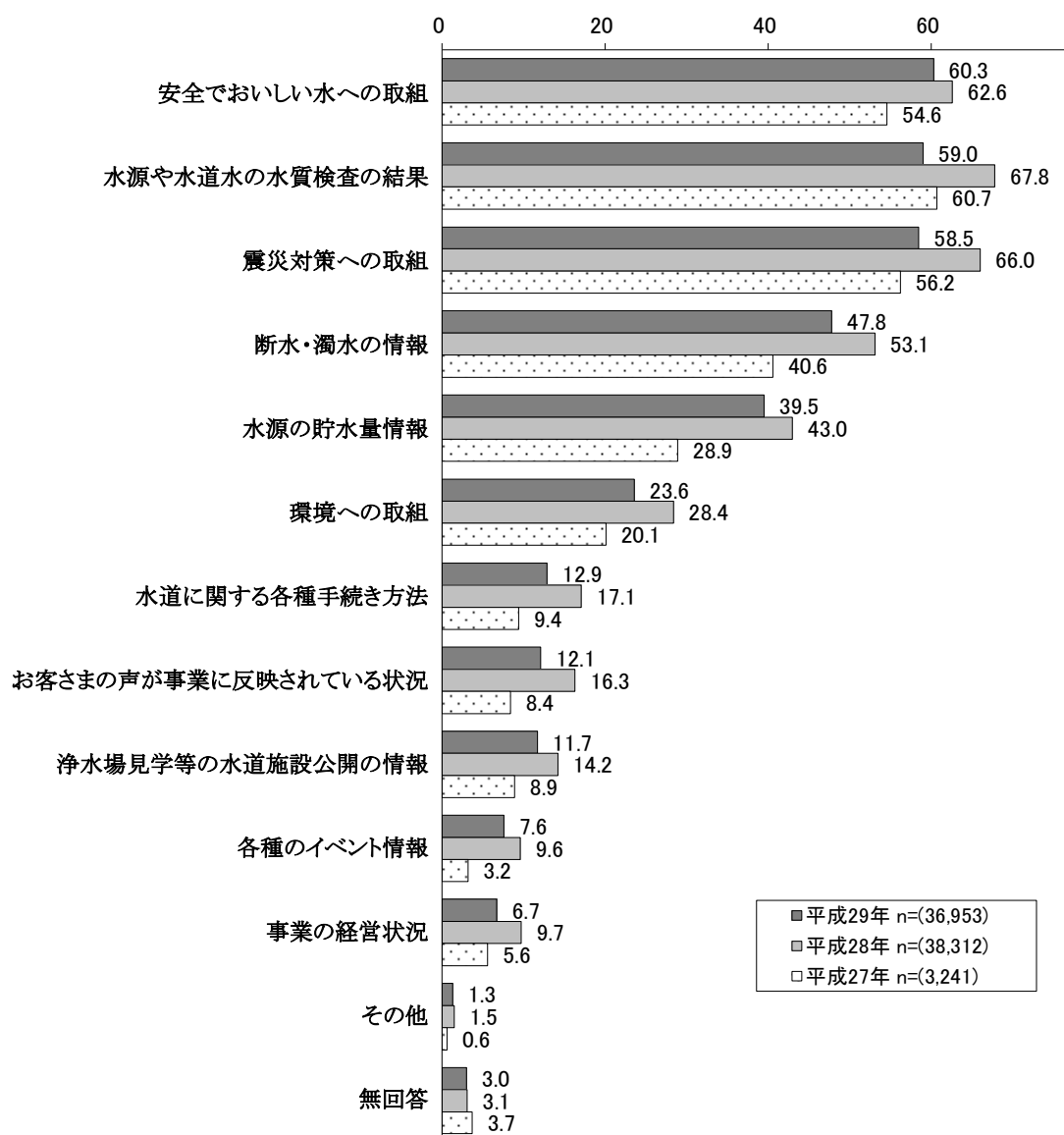


<特徴>

○水道事業に関して提供してほしい情報を、お客さまニーズ把握の満足度別にみると、上位5項目のうち、「震災対策への取組」（《満足》：60.1％ 《不満》：52.3％）、「断水・濁水の情報」（《満足》：49.2％ 《不満》：40.4％）、「水源の貯水量情報」（《満足》：41.2％ 《不満》：36.2％）では、お客さまニーズ把握に《満足》な人の割合が《不満》な人より高くなっている。一方、「安全でおいしい水への取組」（《満足》：61.7％ 《不満》：66.1％）では、お客さまニーズ把握に《不満》な人の割合が《満足》な人より高くなっている。

また、「水源や水道水の水質検査の結果」（《満足》：60.2％ 《不満》：60.1％）では、お客さまニーズ把握に《満足》な人の割合と《不満》な人の割合に大きな違いはなかった。

⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（時系列：全体）〈図表２－６－７〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、全ての項目で割合が減少しており、最も減少幅が大きいのは「水源や水道水の水質検査の結果」で、今回調査（59.0％）は前年度調査（67.8％）から8.8ポイント減少している。「震災対策への取組」でも、今回調査（66.0％）は前年度調査（58.5％）から7.5ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向をみると、平成27年度と平成28年度の上位3位の順は、1位が「水源や水道水の水質検査の結果」、2位が「震災対策への取組」で、3位が「安全でおいしい水への取組」となっていたが、平成29年度では、「安全でおいしい水への取組」が1位となっている。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。

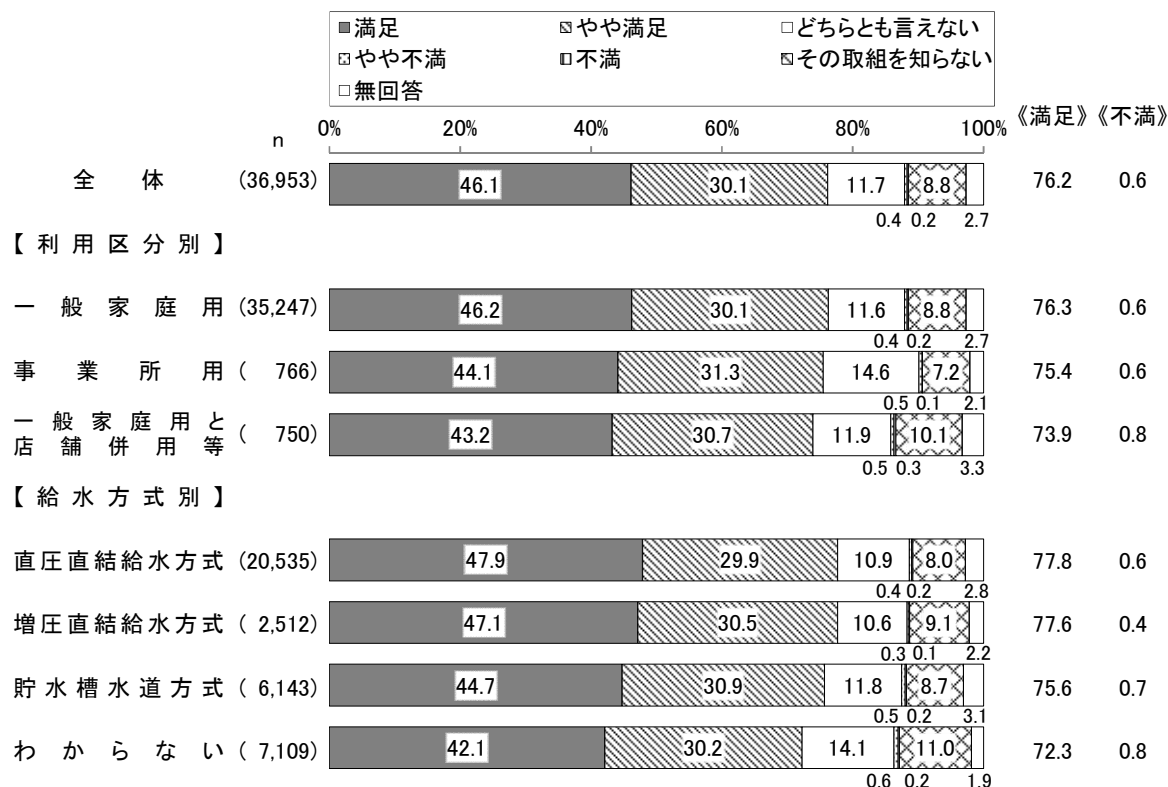
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

〔D：問13〕

〔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2-6-8〉

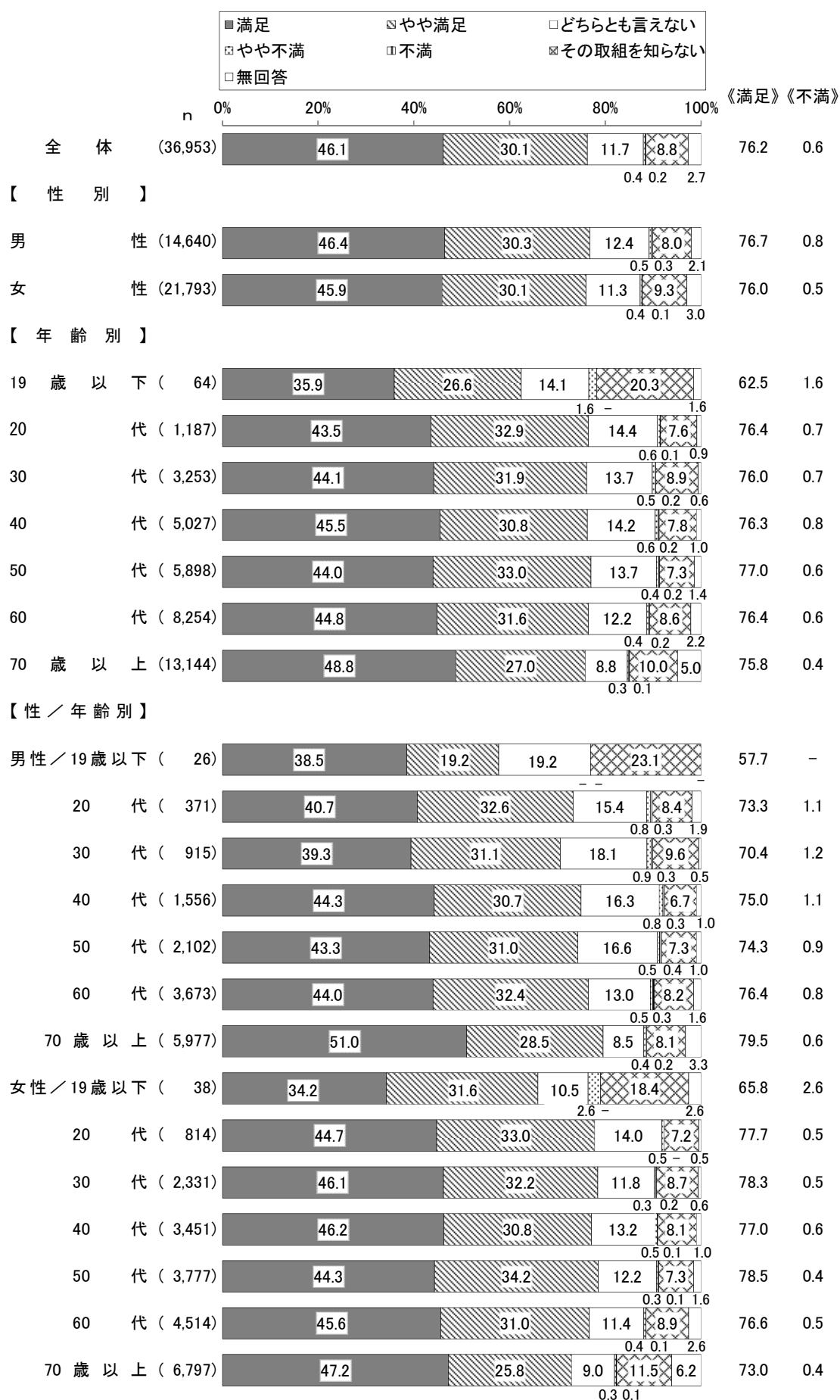


＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は46.1%で最も高く、「やや満足」(30.1%)を合わせた《満足》が76.2%となっている。一方、《不満》は0.6%で、「どちらとも言えない」は11.7%、「その取組は知らない」は8.8%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 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２－６－９〉



<特徴>

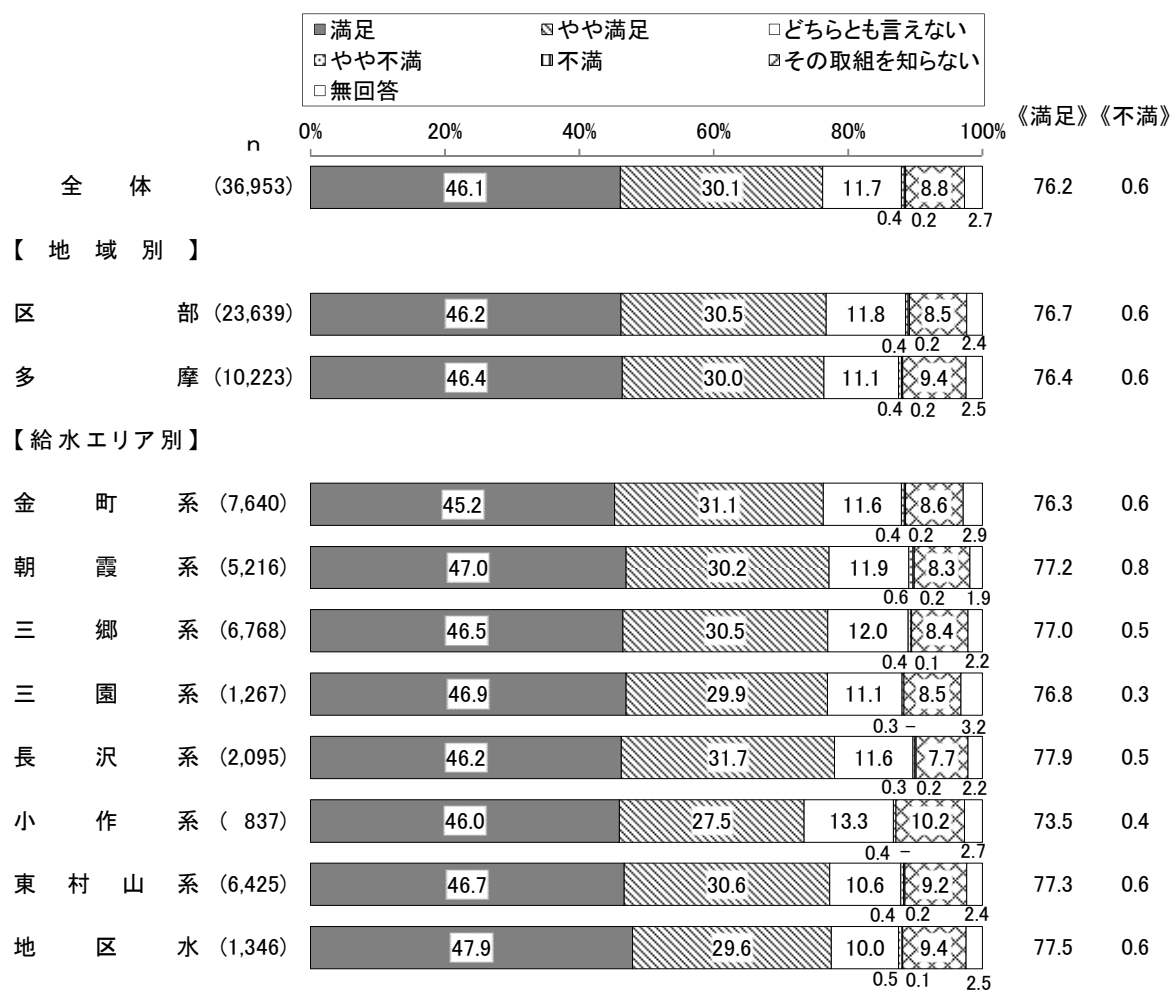
○性別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、20代から70歳以上で7割台半ばでほぼ同じ割合だが、19歳以下では「その取組を知らない」が約2割と他の年代より高く、《満足》は6割強と低くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（79.5%）で最も高く、男性の19歳以下（57.7%）で最も低くなっている。

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

（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-10〉



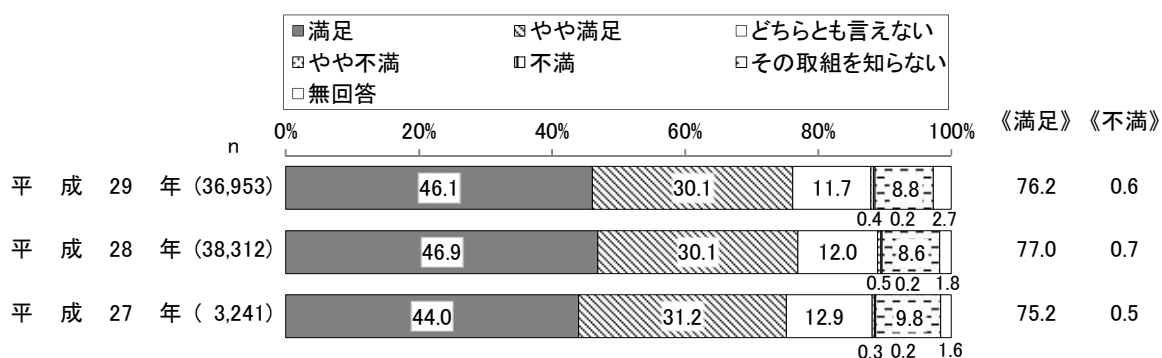
<特徴>

○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（77.9%）で最も高くなっている。

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 2－6－1 1〉



＜特徴＞

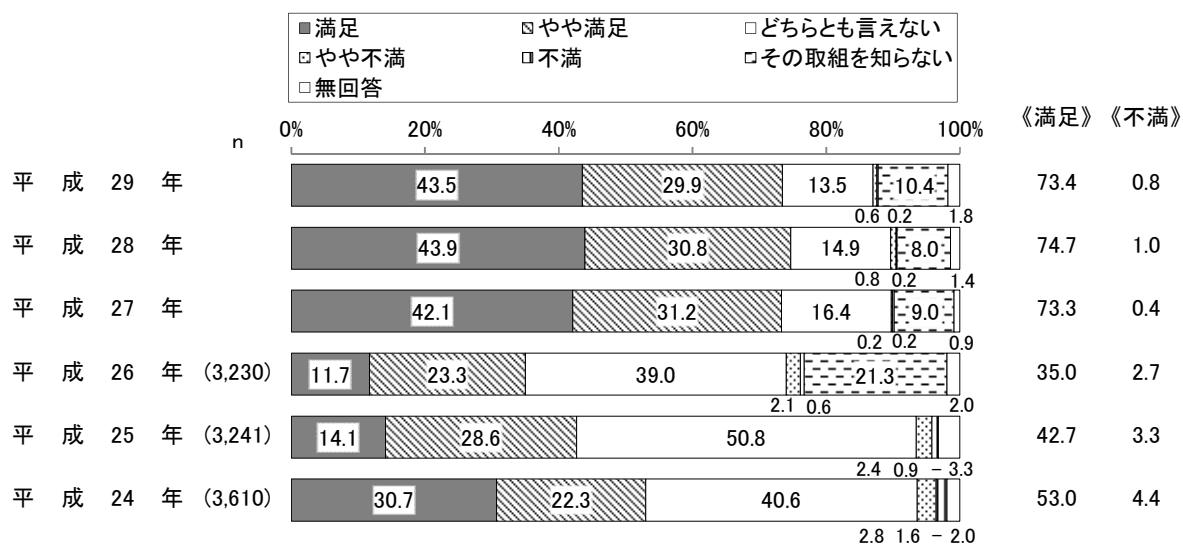
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばから7割台半ば超えの間で推移している。

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 2－6－1 2〉

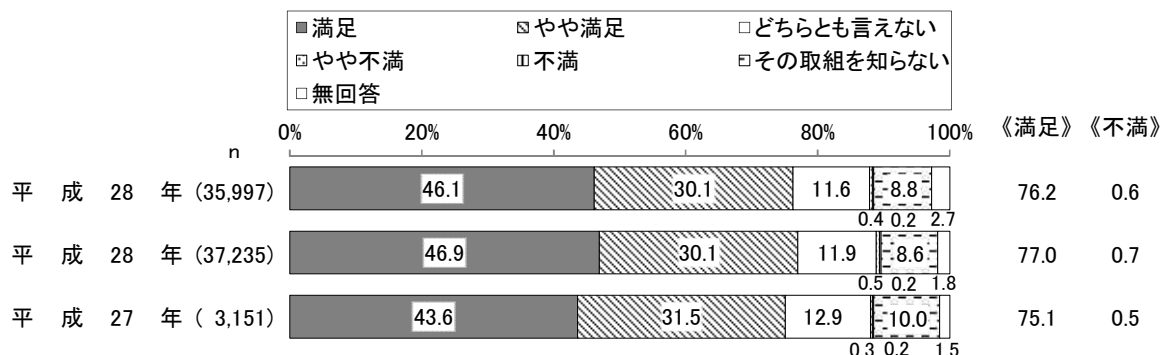


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、《満足》は73.4%となっている。「どちらとも言えない」は13.5%となっている。

⑤ 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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-13〉



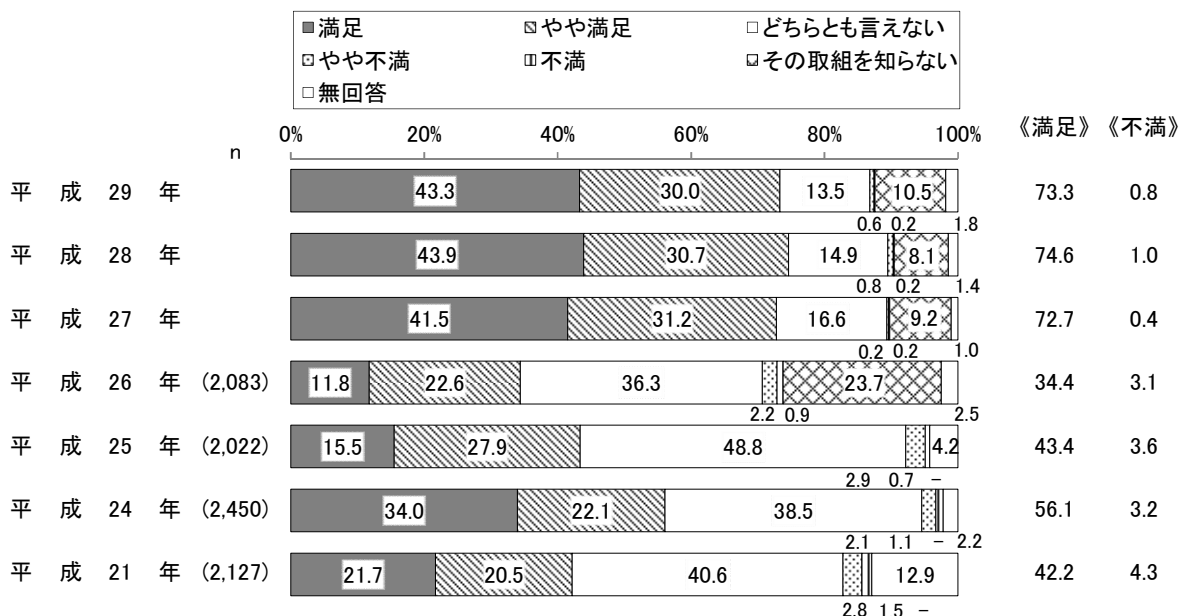
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばから7割台半ば超えの間で推移している。

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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-14〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、《満足》は73.3%となっている。「どちらとも言えない」は13.5%となっている。

(3) 電話や窓口での対応の満足度

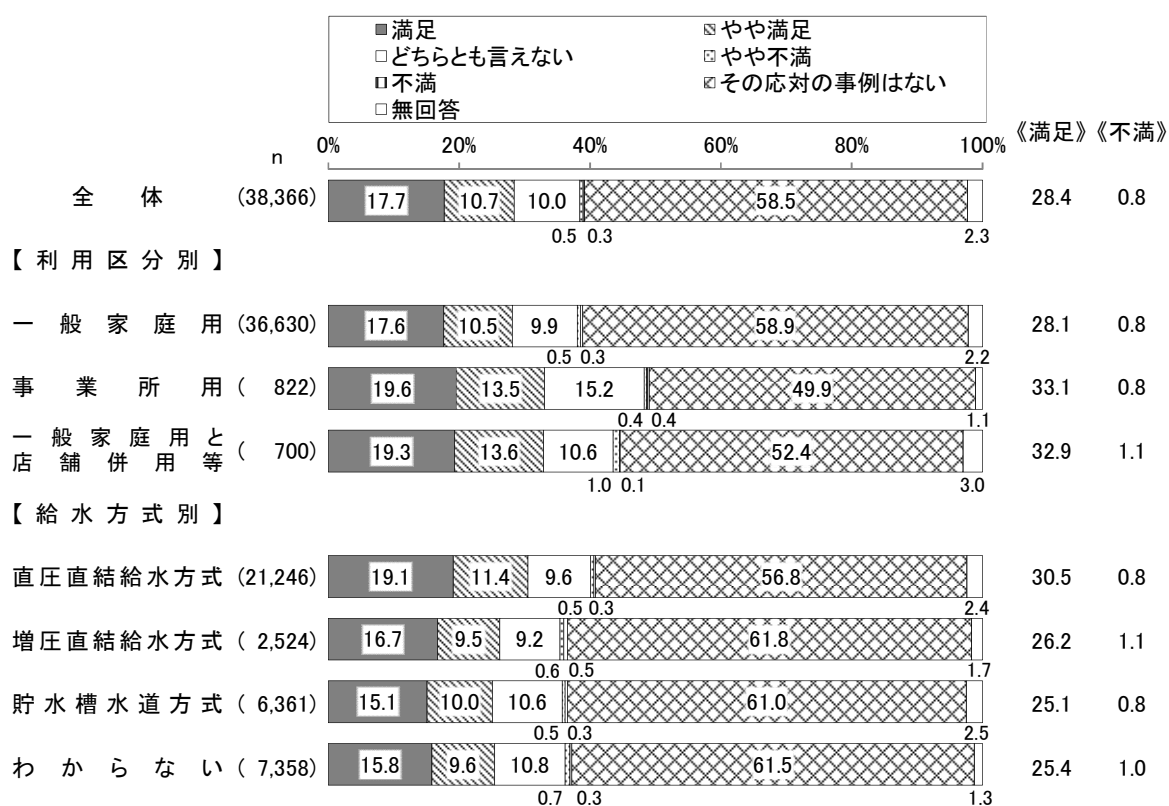
問 電話や窓口での対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〕

〔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２－６－１５〉



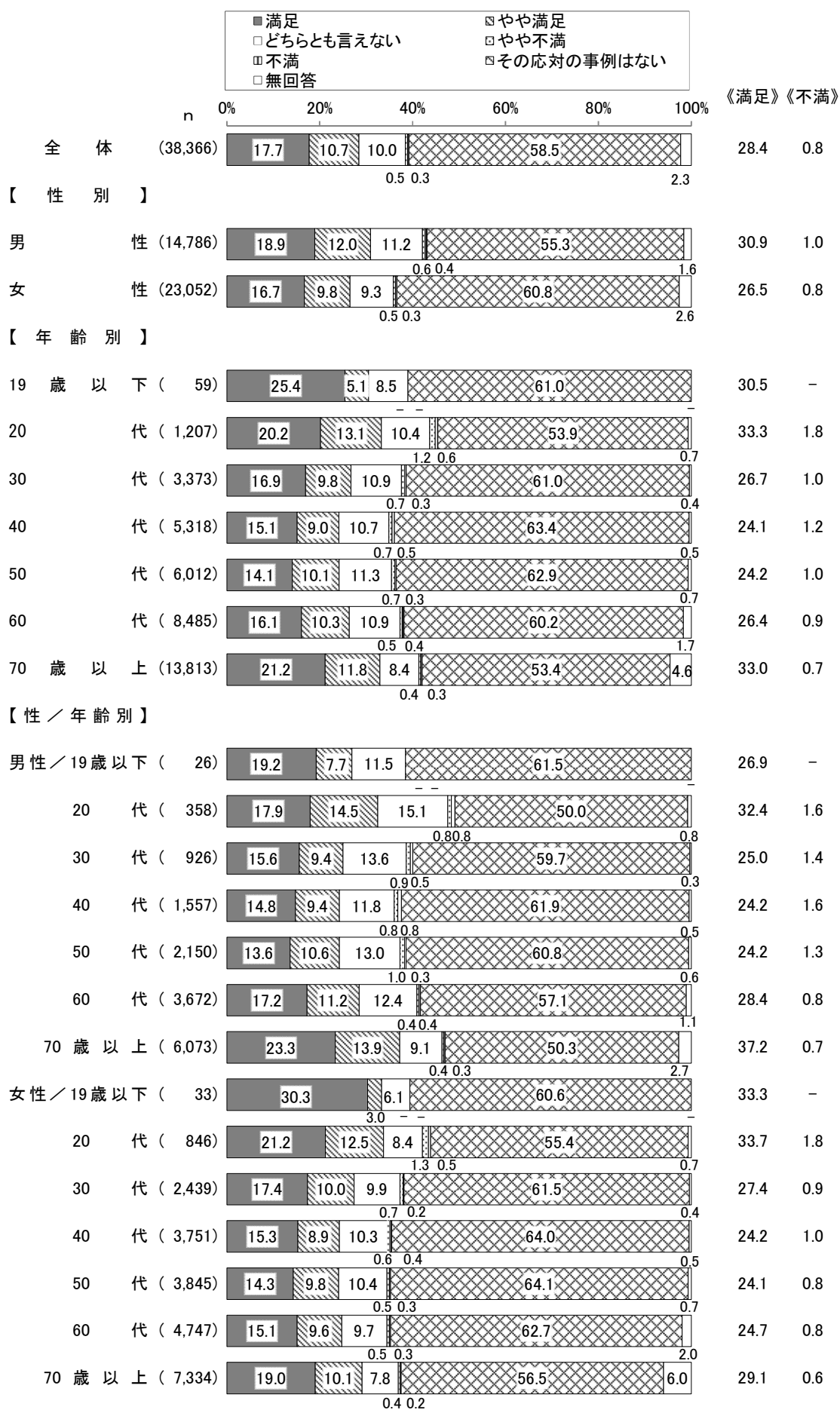
<特徴>

○全体でみると、「その対応の事例はない」は58.5%で最も高くなっている。次いで「満足」が17.7%で、「やや満足」（10.7%）を合わせた《満足》は28.4%となっている。一方、《不満》は0.8%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、事業所用で33.1%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式が30.5%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２－６－１６〉



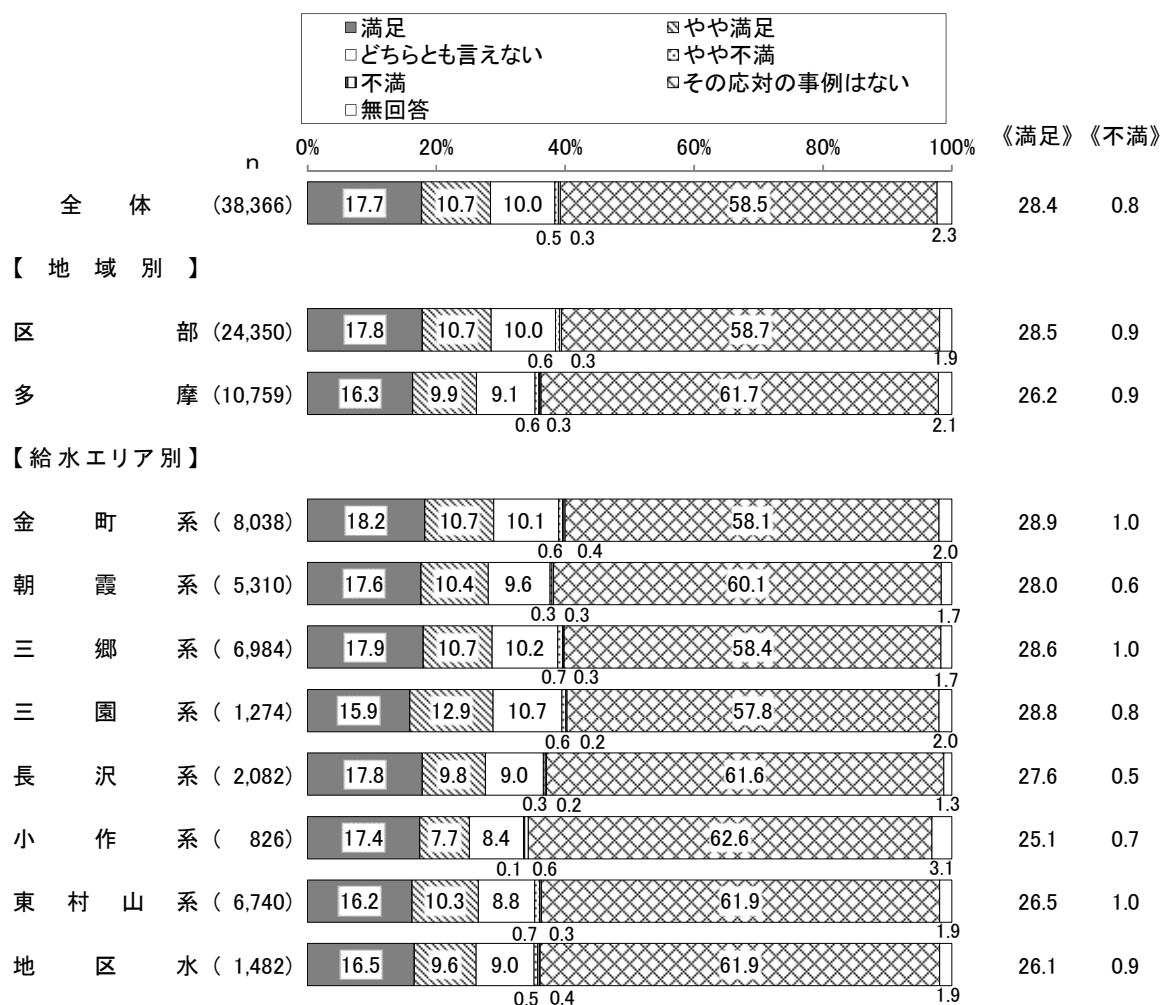
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（30.9%）の方が女性（26.5%）より4.4ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、20代（33.3%）と70歳以上（33.0%）で高く、40代（24.1%）と50代（24.2%）で低くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（37.2%）で最も高く、女性の50代（24.1%）で最も低くなっている。

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2-6-17〉

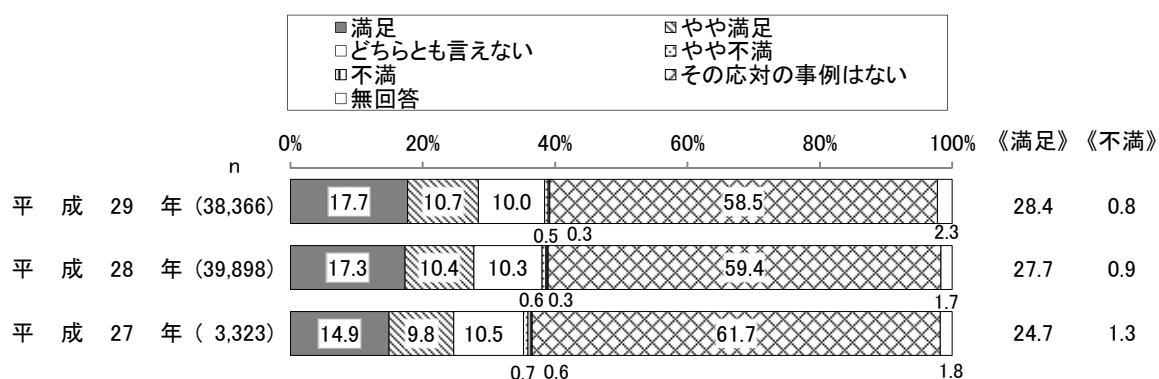


<特徴>

○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、金町系（28.9%）で最も高く、小作系（25.1%）で最も低くなっている。

④ 電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表２－６－１８〉

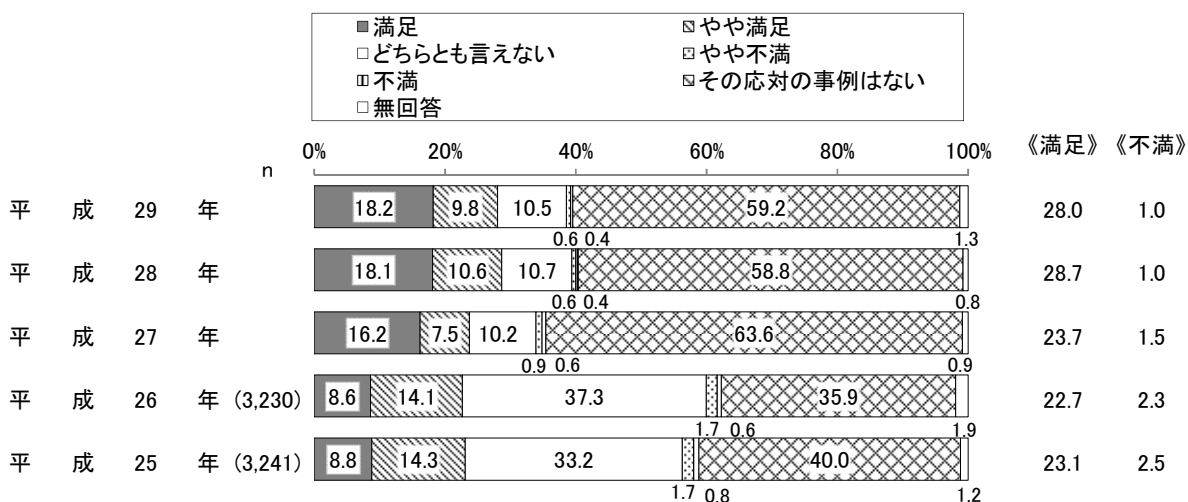


＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が2割半ば近くから3割近くに増加傾向となっている。

参考 電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表２－６－１９〉

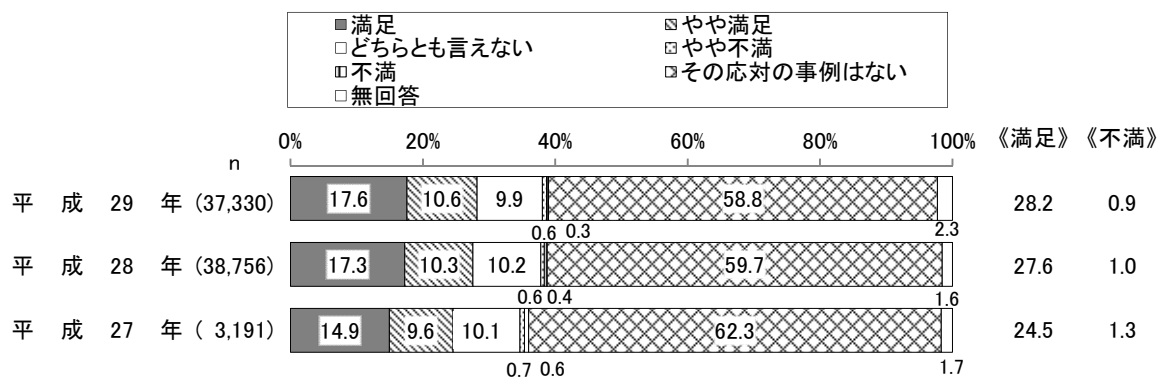


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、「その対応の事例はない」が59.2%で最も高くなっている。《満足》は28.0%となっている。

⑤ 電話や窓口での対応の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表２－６－２０〉



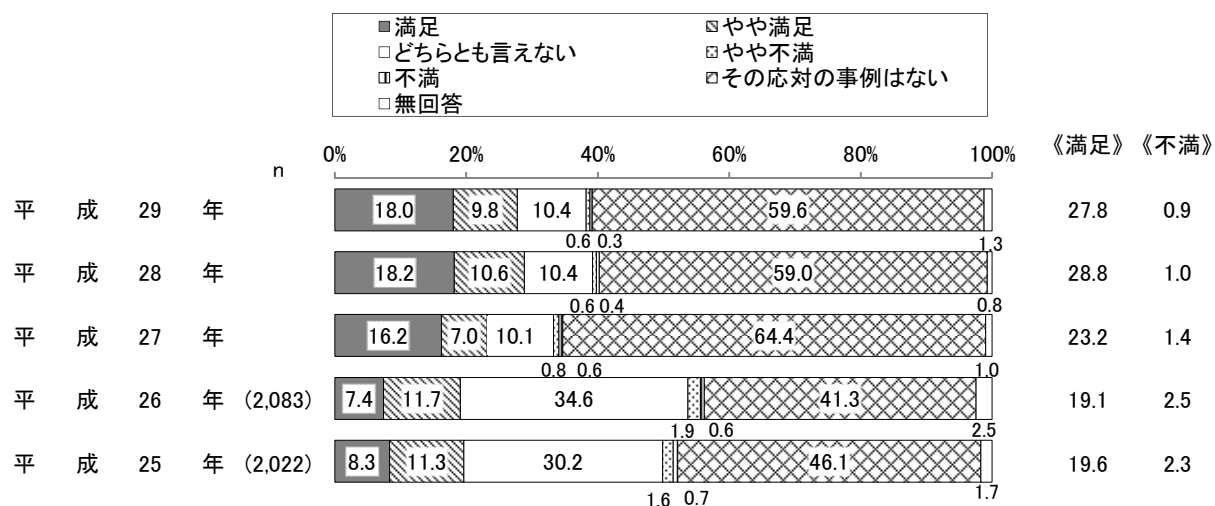
＜特徴＞

○前年度調査との比較では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が2割半ば近くから3割近くに増加傾向となっている。

参考 電話や窓口での対応の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表２－６－２１〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、「その対応の事例はない」が59.6%で最も高くなっている。《満足》は27.8%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。

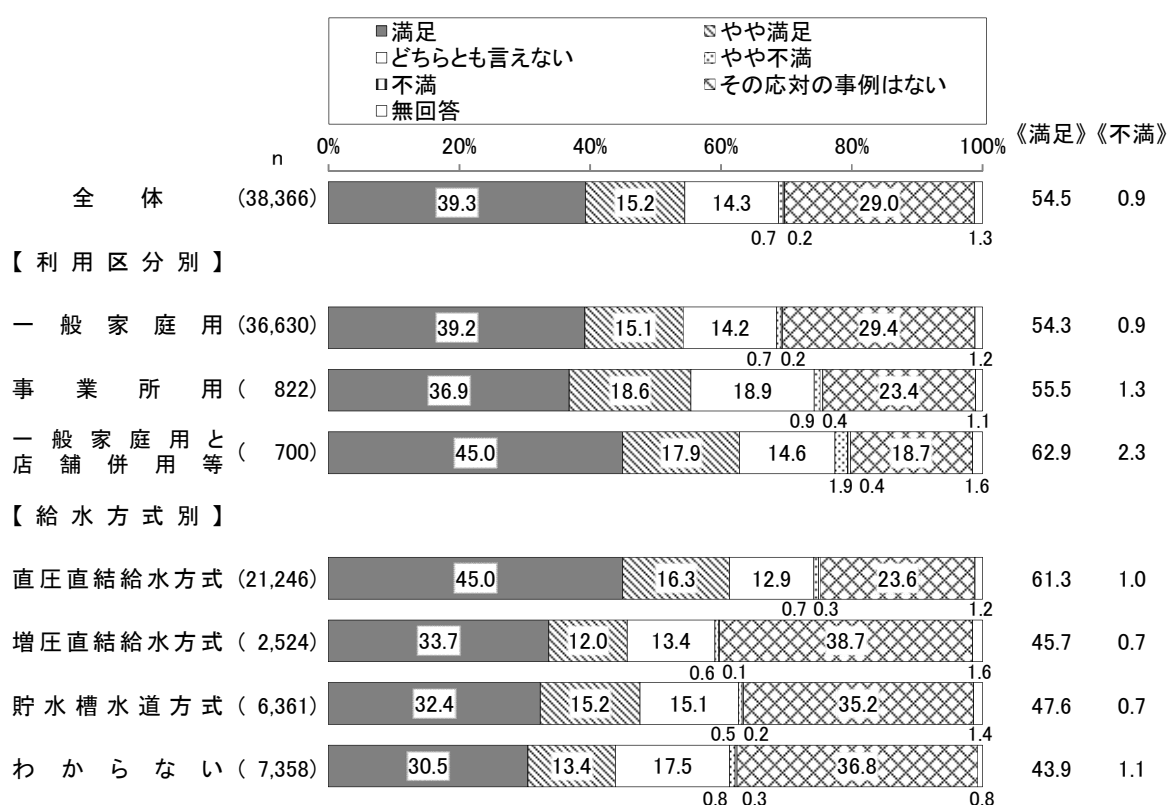
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔C：問14〕

〔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）

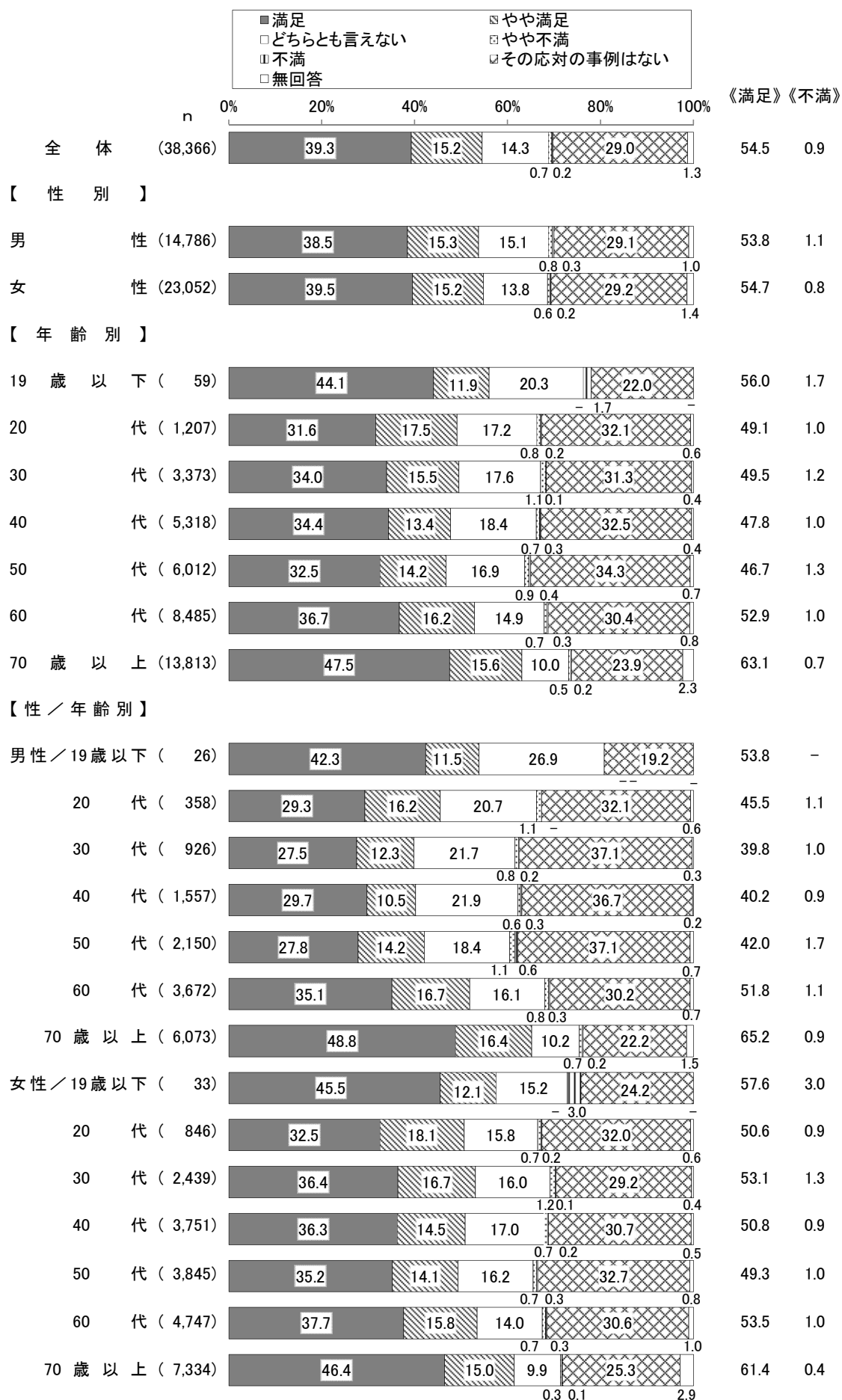
〈図表2-6-22〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は39.3%で最も高く、「やや満足」(15.2%)と合わせた《満足》は54.5%となっている。一方《不満》は0.9%で、「その対応の事例はない」は29.0%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62.9%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(61.3%)が6割強で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2-6-23〉



<特徴>

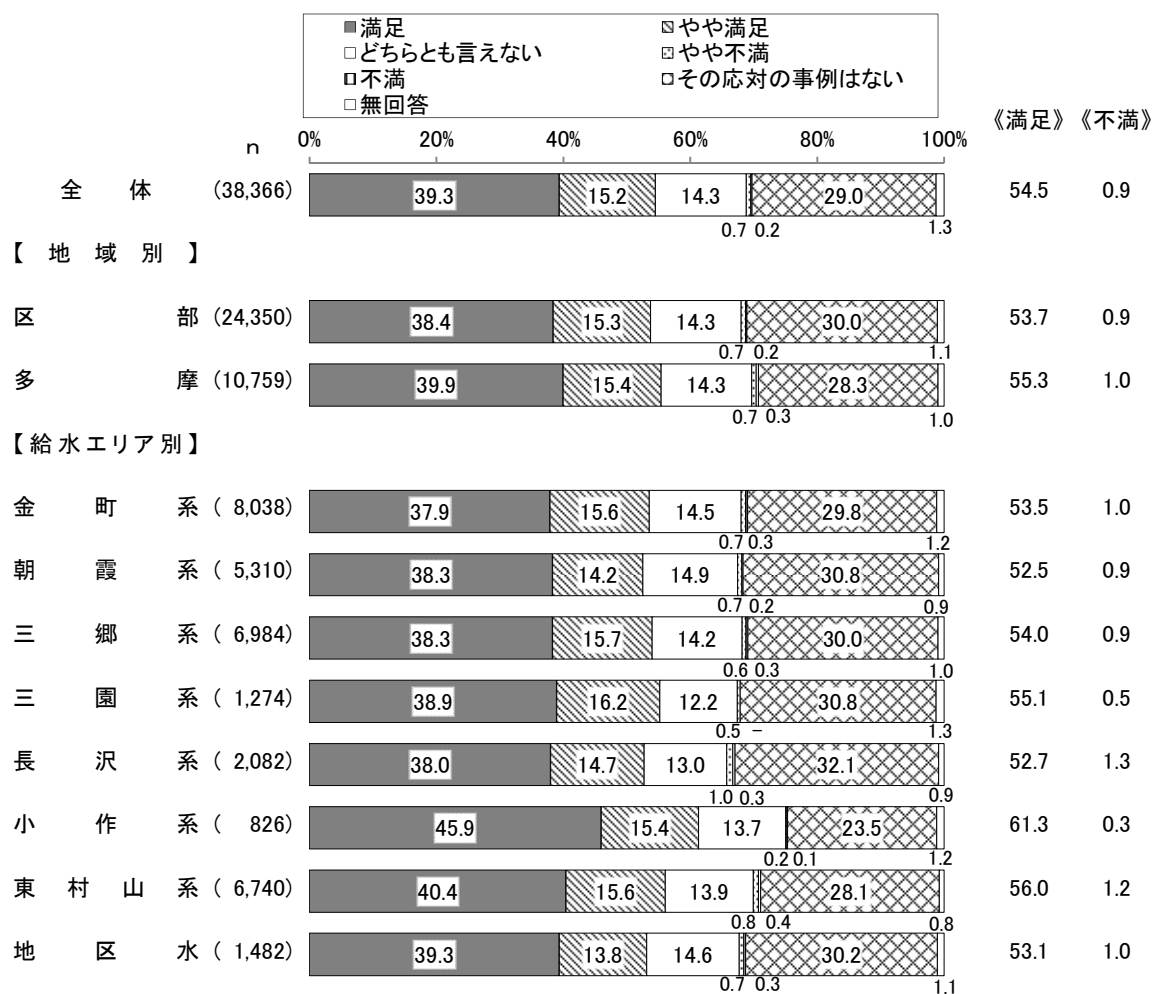
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、19歳以下（56.0%）から年齢が上がるにつれ割合が低くなり、50代（46.7%）を境に年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（63.1%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性とも70歳以上（男性：65.2% 女性：61.4%）で6割を超え高くなっている。

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2-6-24〉



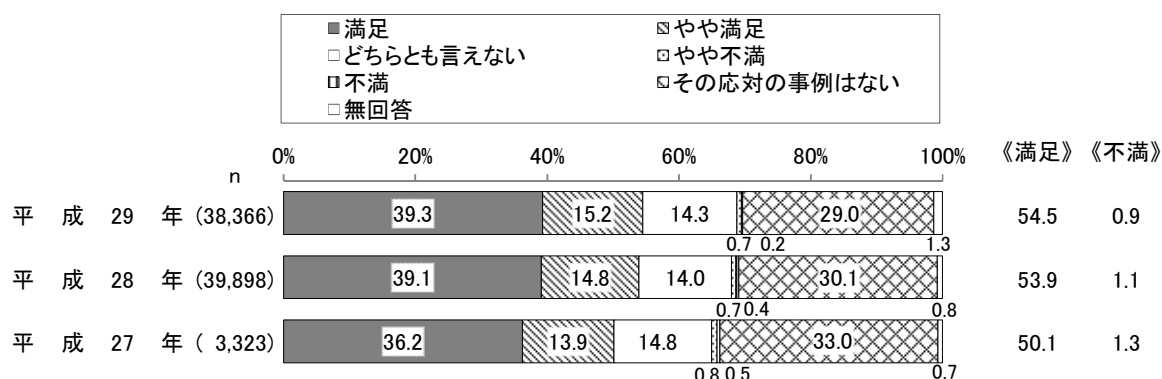
<特徴>

○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（61.3%）で最も高くなっている。

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 2-6-25〉



＜特徴＞

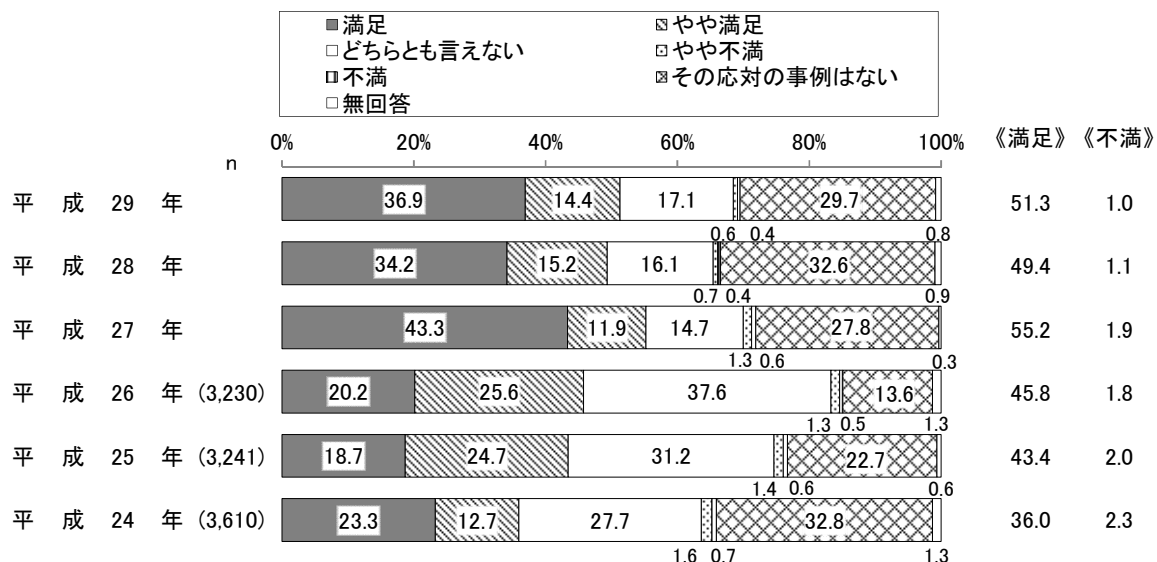
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が約5割から5割台半ばに増加傾向となっている。

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 2-6-26〉

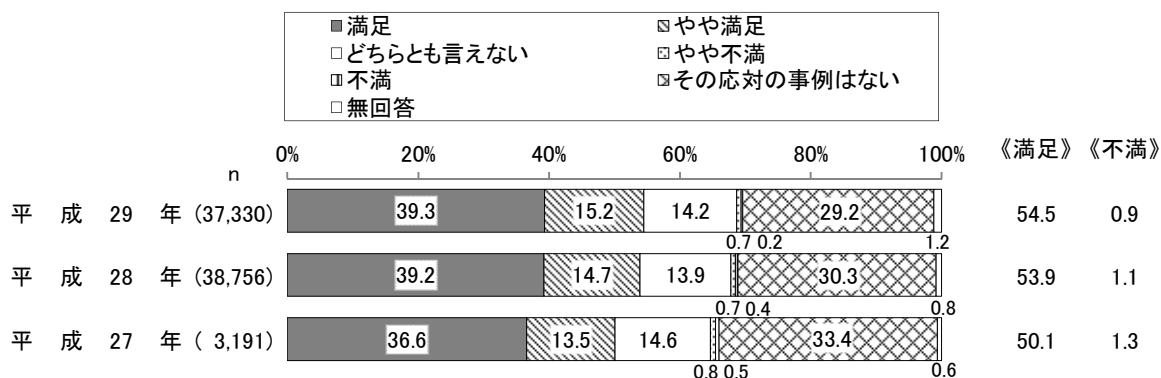


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、「満足」が36.9%で最も高く、「やや満足」(14.4%)を合わせた《満足》は51.3%となっている。また、「その対応の事例はない」が29.7%、「どちらとも言えない」は17.1%となっている。

⑤ 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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-27〉



<特徴>

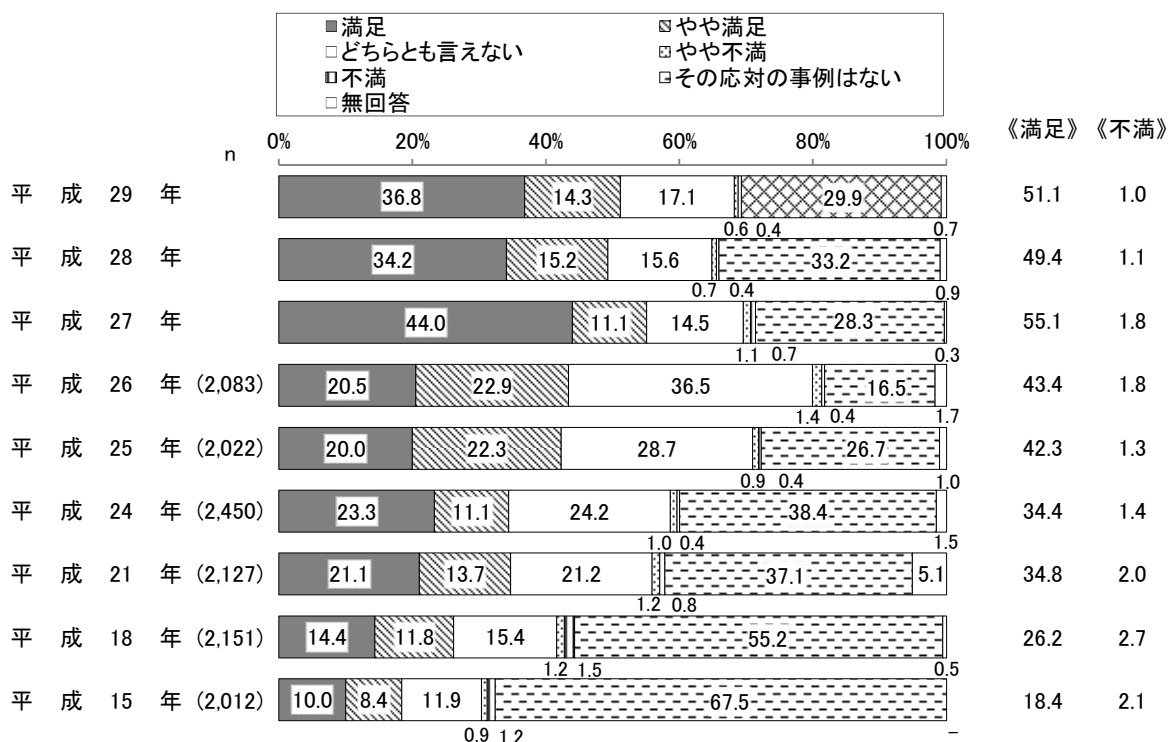
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が約5割から5割台半ば近くに増加傾向となっている。

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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-28〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、「満足」が36.8%で最も高く、「やや満足」(14.3%)を合わせた《満足》は51.2%となっている。また、「その対応の事例はない」が29.9%、「どちらとも言えない」は17.1%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。

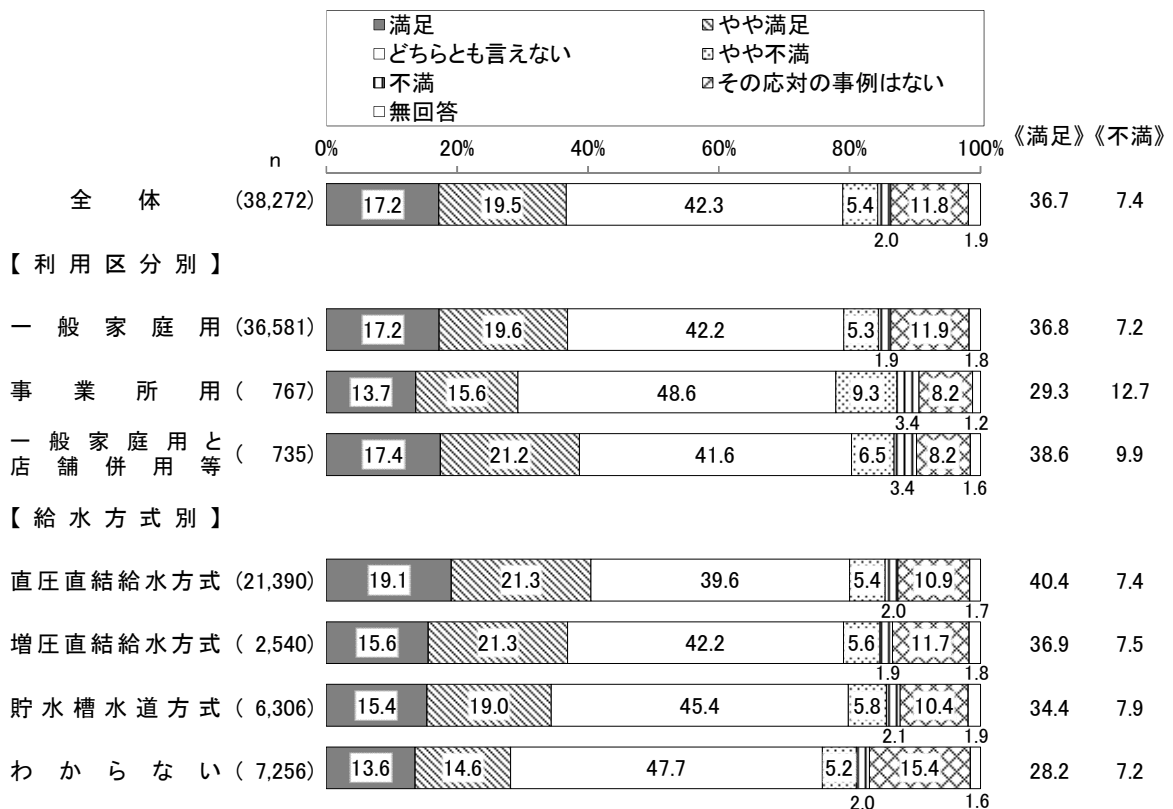
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔B：問13〕

〔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）

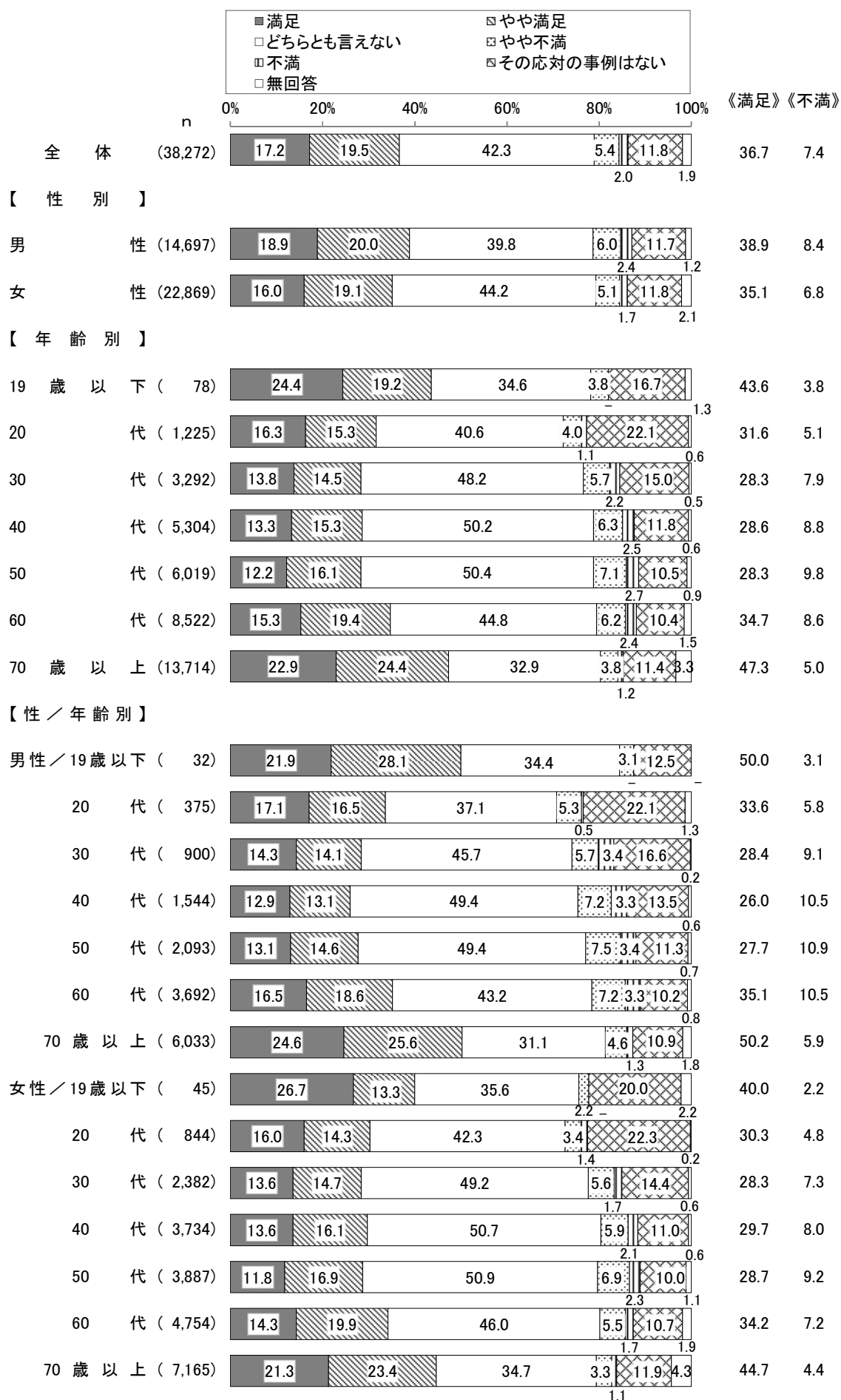
〈図表2-6-29〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「どちらとも言えない」が42.3%で最も高くなっている。次いで「やや満足」が19.5%となっており、「満足」（17.2%）と合わせた《満足》は36.7%となっている。一方《不満》は7.4%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38.6%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40.4%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2－6－30〉

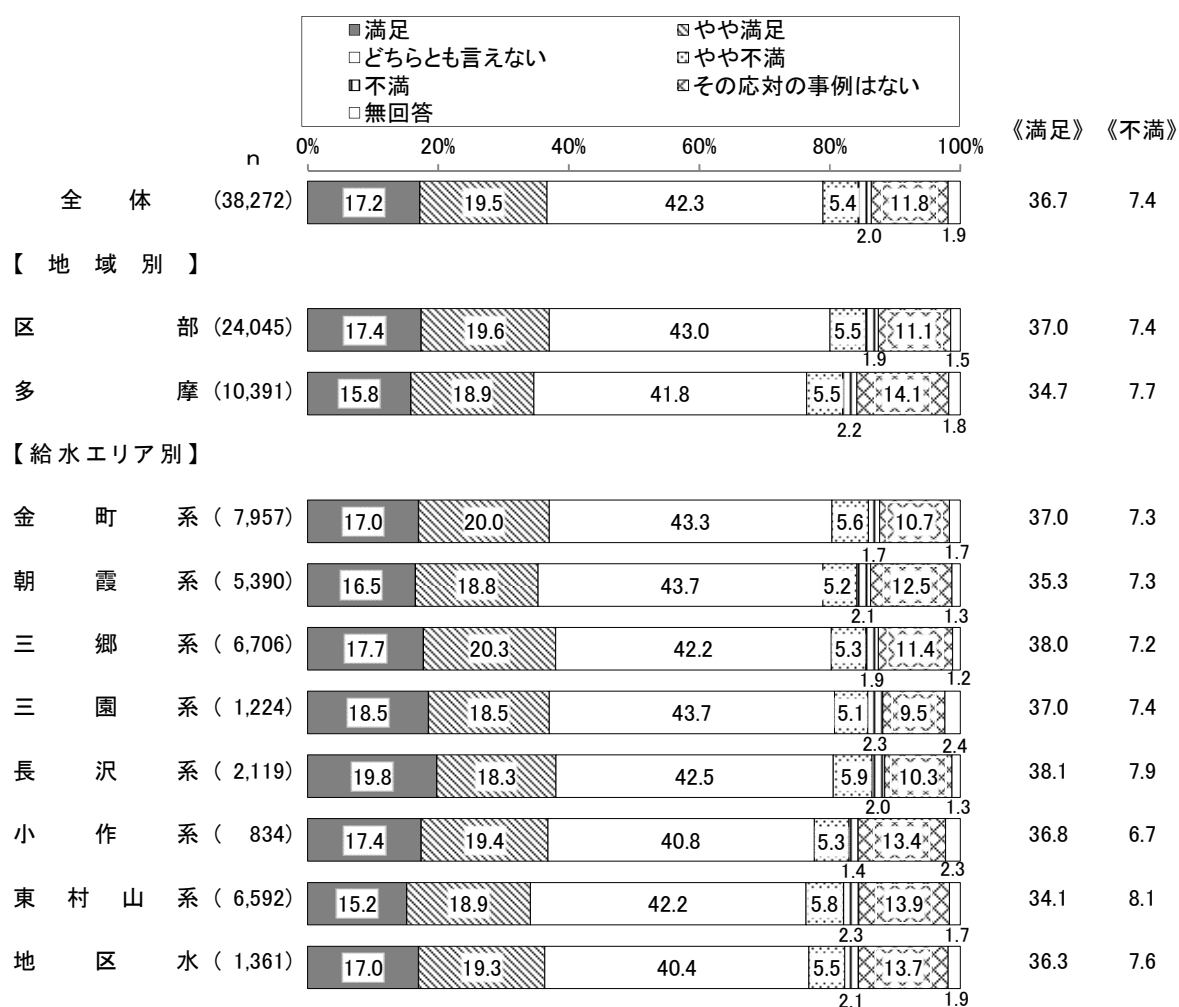


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（38.9%）の方が女性（35.1%）より3.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（47.3%）で最も高く、次いで19歳以下（43.6%）となっており、30代から50代で低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（50.2%）で最も高く、次いで男性の19歳以下（50.0%）となっており、男女ともに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ついての対応の満足度（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-31〉

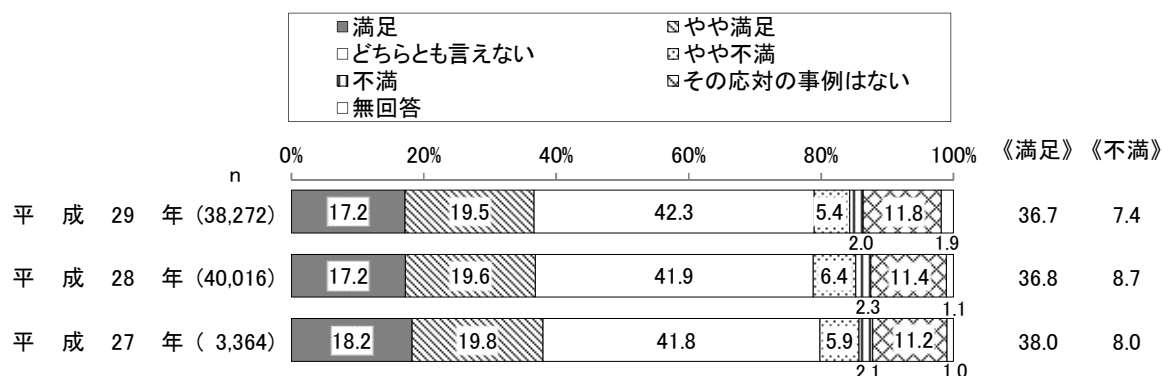


<特徴>

- 地域別では、区部（37.0%）の方が多摩（34.7%）よりわずかに高くなっている。
- 給水エリア別では、《満足》は、長沢系（38.1%）で最も高く、次いで、三郷系（38.0%）となっている。

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 2-6-32〉



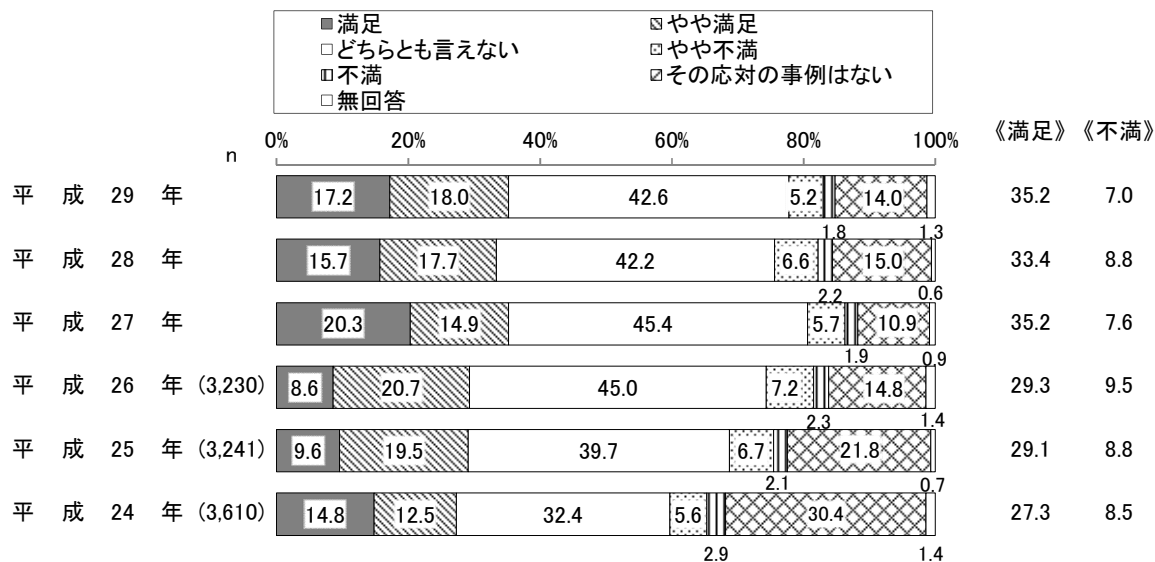
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、「どちらとも言えない」が4割強、《満足》が3割台半ばを超えて推移している。

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 2-6-33〉

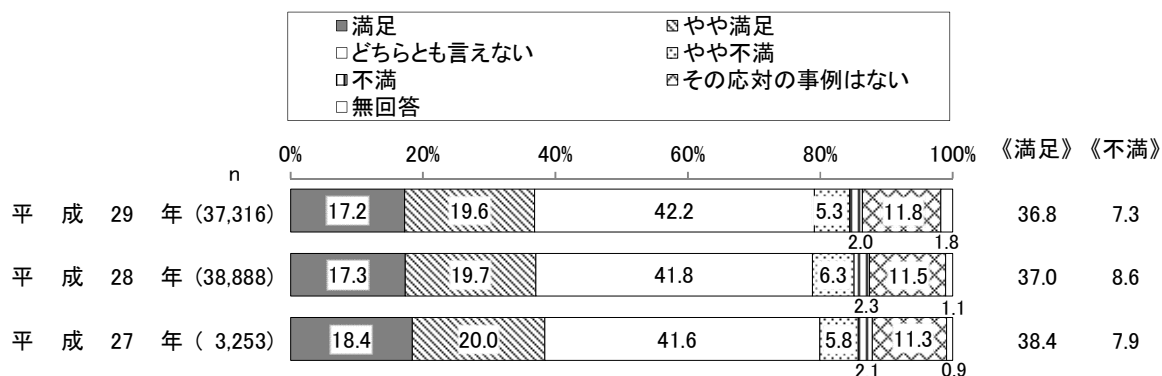


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、「どちらとも言えない」が42.6%で、最も高く、《満足》は35.2%、《不満》は7.0%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

(時系列:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-34〉



＜特徴＞

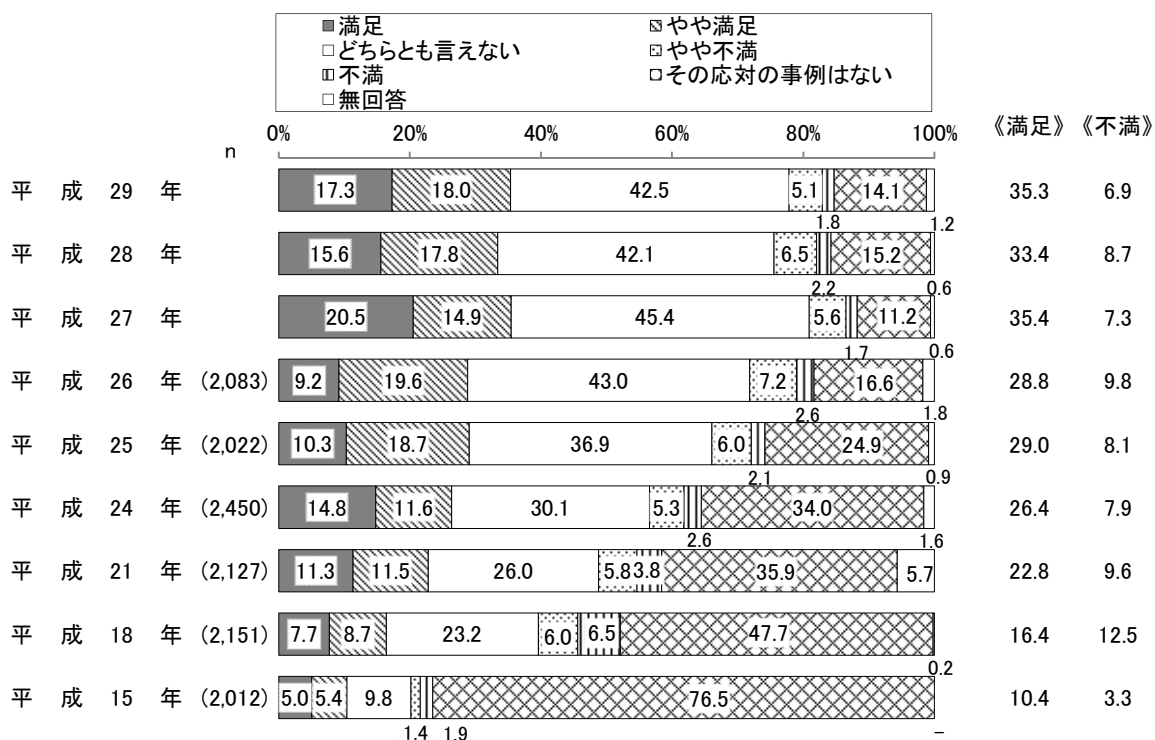
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、「どちらとも言えない」が4割強、《満足》が3割台半ば超えで推移している。

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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-35〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、「どちらとも言えない」が42.5%で最も高く、《満足》は35.3%、《不満》は6.9%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。

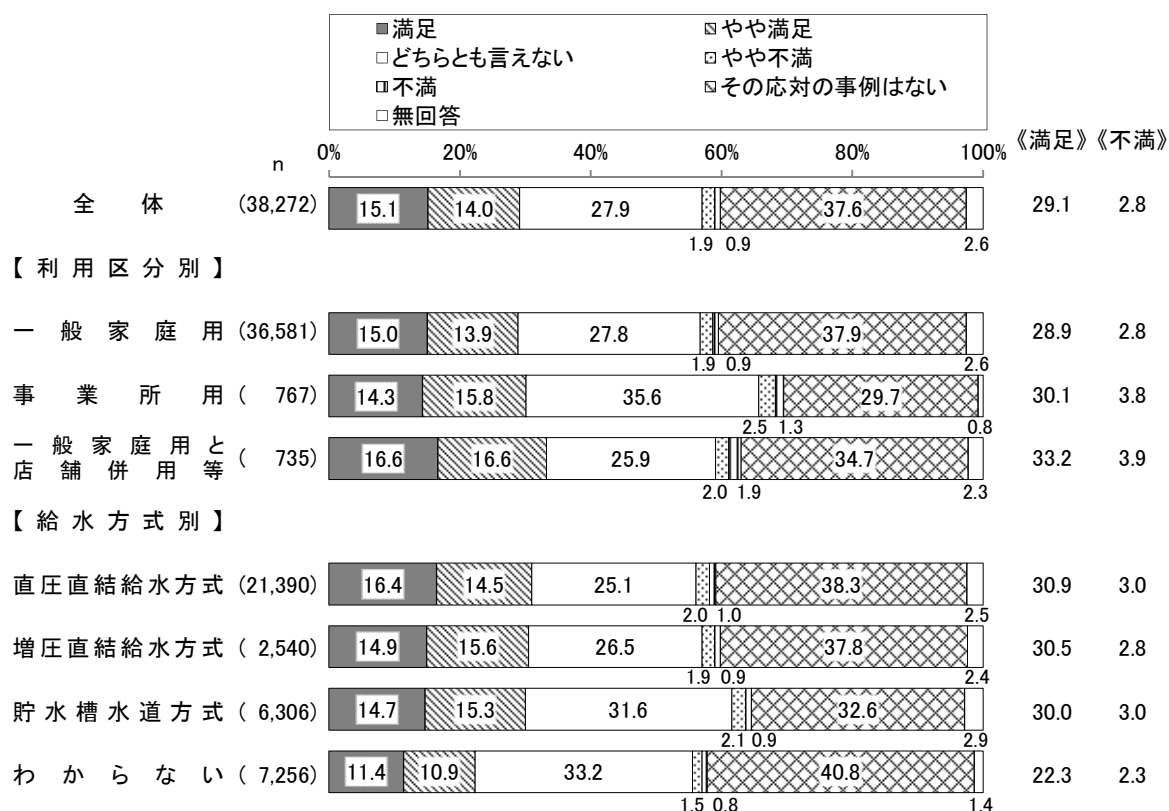
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔B：問14〕

〔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2-6-36〉

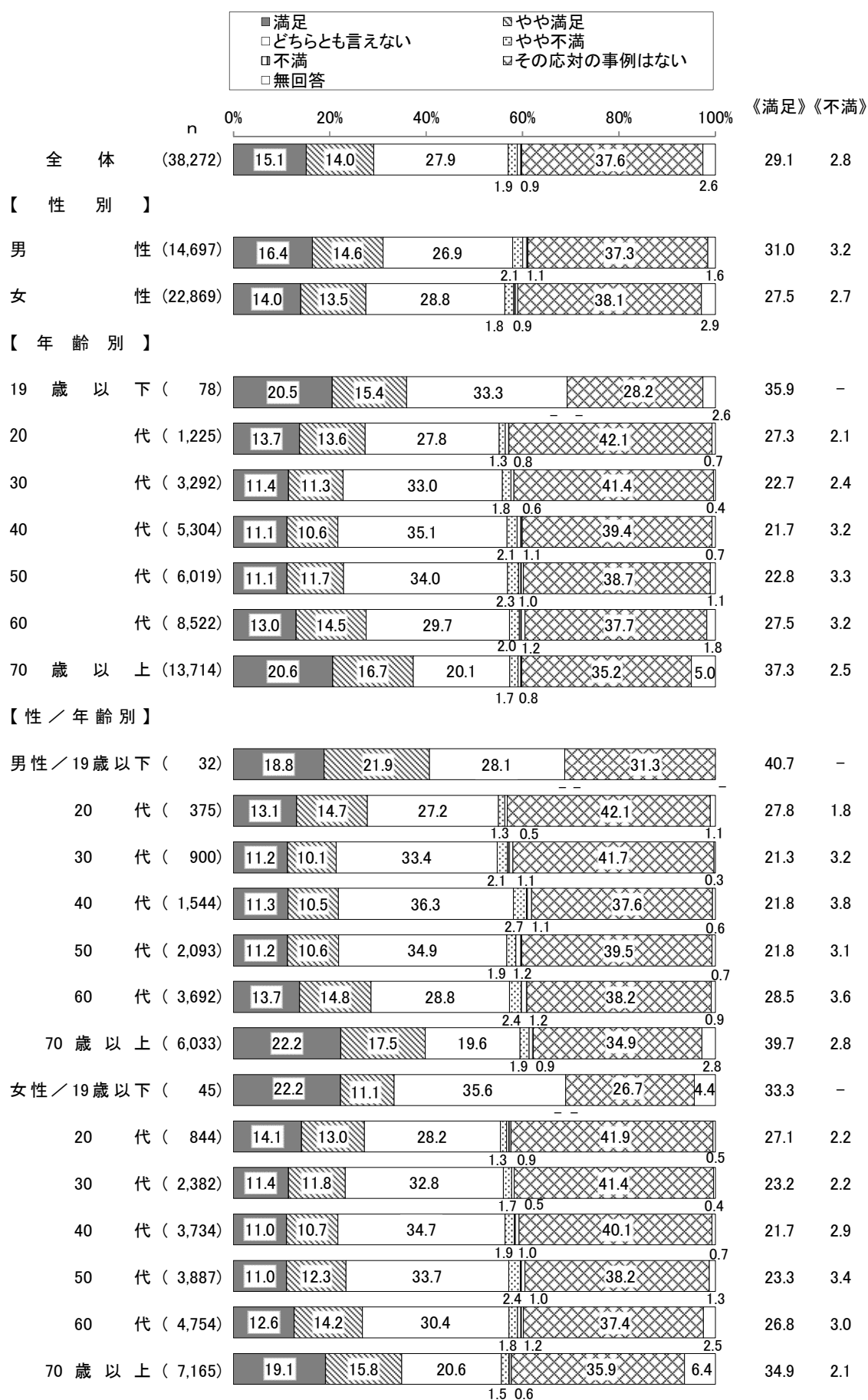


＜特徴＞

- 全体でみると、「その対応の事例はない」が37.6%で最も高くなっている。次いで「どちらとも言えない」が27.9%となっている。また、「満足」(15.1%)と「やや満足」(14.0%)を合わせた《満足》は29.1%となっており、《不満》は2.8%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33.2%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

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2-6-37〉



<特徴>

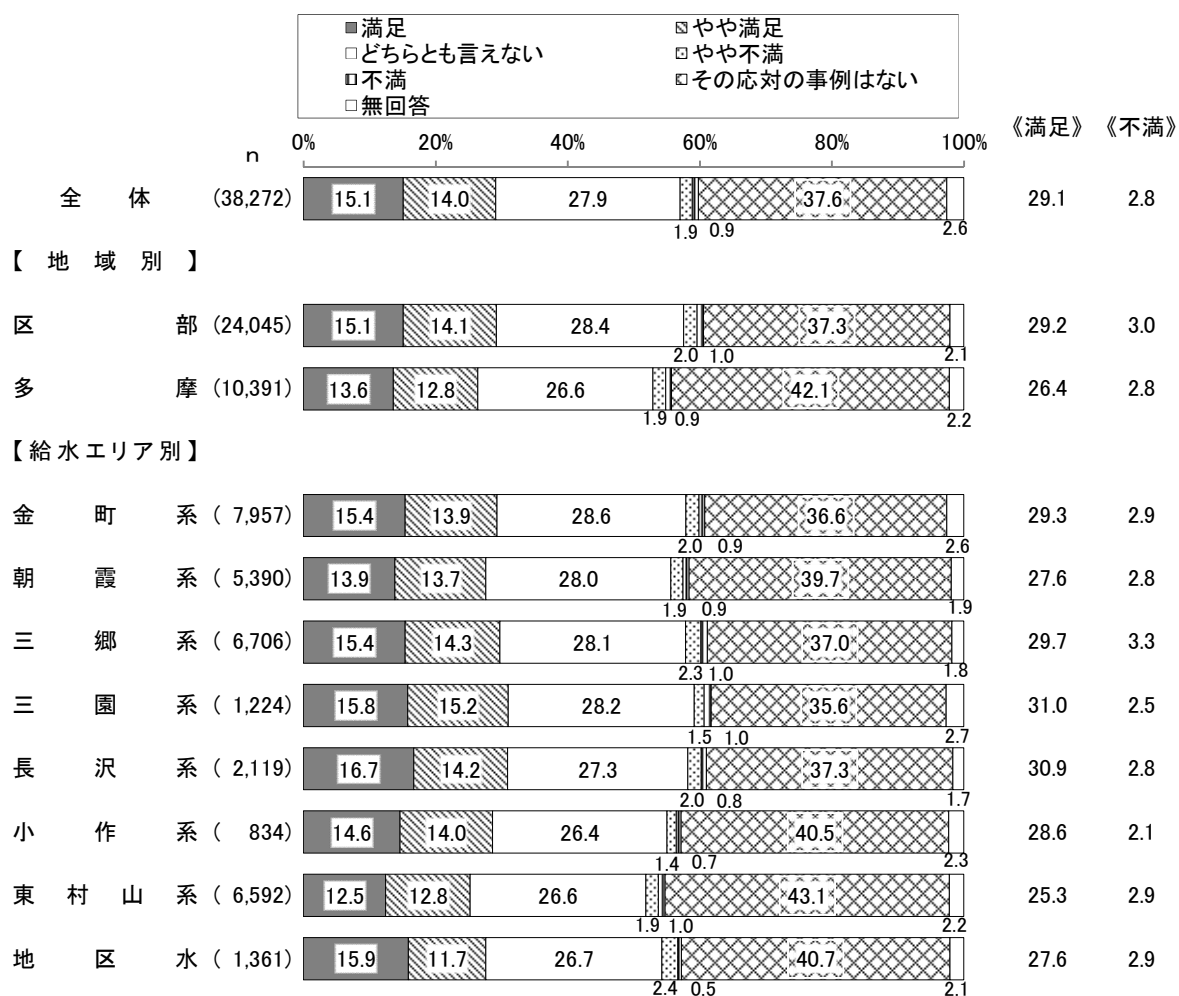
○性別では、《満足》は、男性（31.0%）の方が女性（27.5%）より3.5ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（37.3%）が最も高く、次いで19歳以下（35.9%）となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の19歳以下（40.7%）が最も高く、次いで70歳以上（39.7%）となっており、男女ともに30代から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2-6-38〉



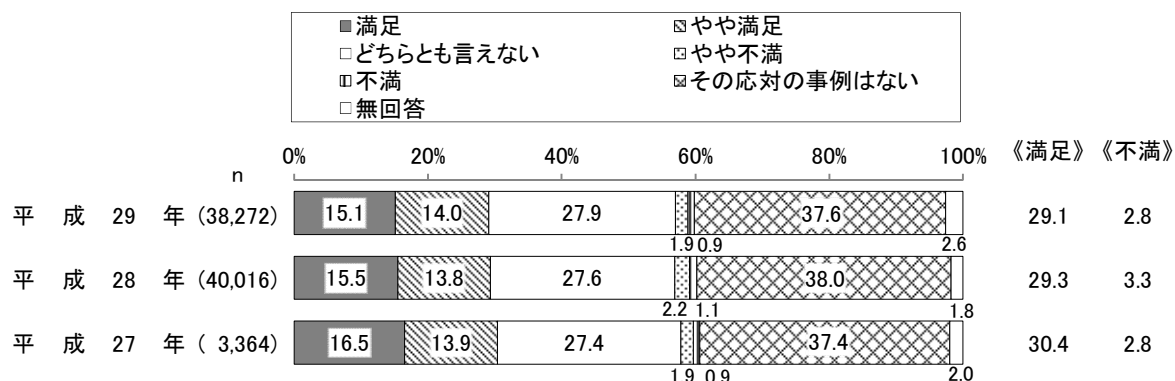
<特徴>

○地域別では、「その対応の事例はない」は、多摩（42.1%）の方が区部（37.3%）より4.8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（31.0%）で最も高く、次いで長沢系（30.9%）となっている。

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 2-6-39〉



＜特徴＞

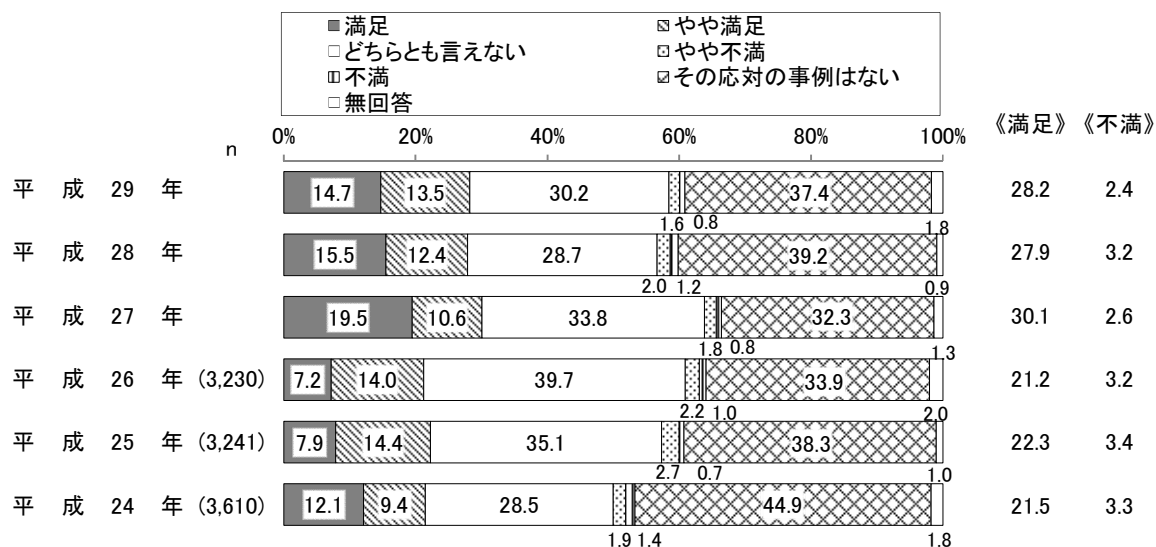
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が3割前後、「どちらとも言えない」が2割台半ばを超えて推移している。

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 2-6-40〉

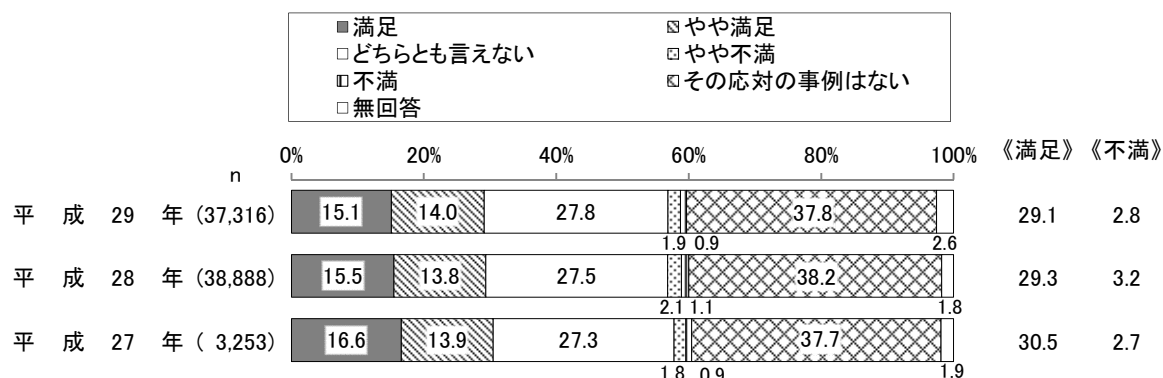


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、「その対応の事例はない」が37.4%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は30.2%、《満足》は28.3%となっている。

⑤ 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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-4 1〉



<特徴>

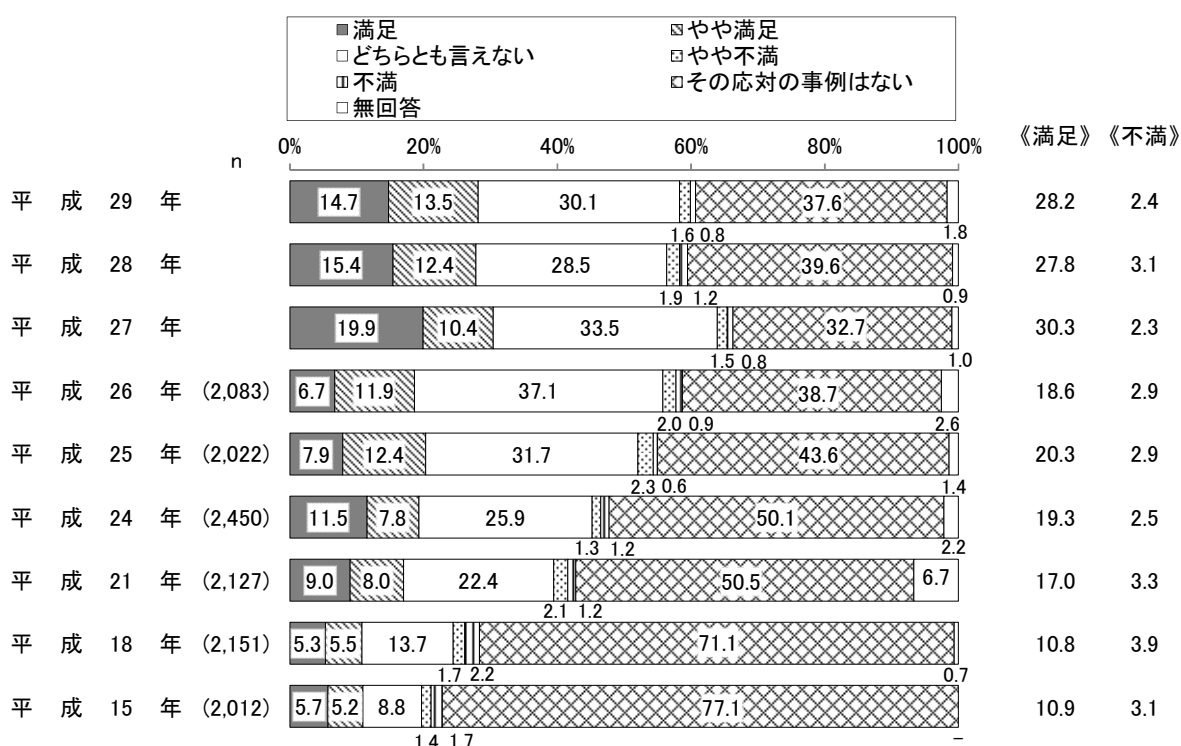
○時系列(「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が3割前後、「どちらとも言えない」が2割台半ばを超えて推移している。

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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-4 2〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、「その対応の事例はない」が37.6%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は30.1%、《満足》は28.2%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。

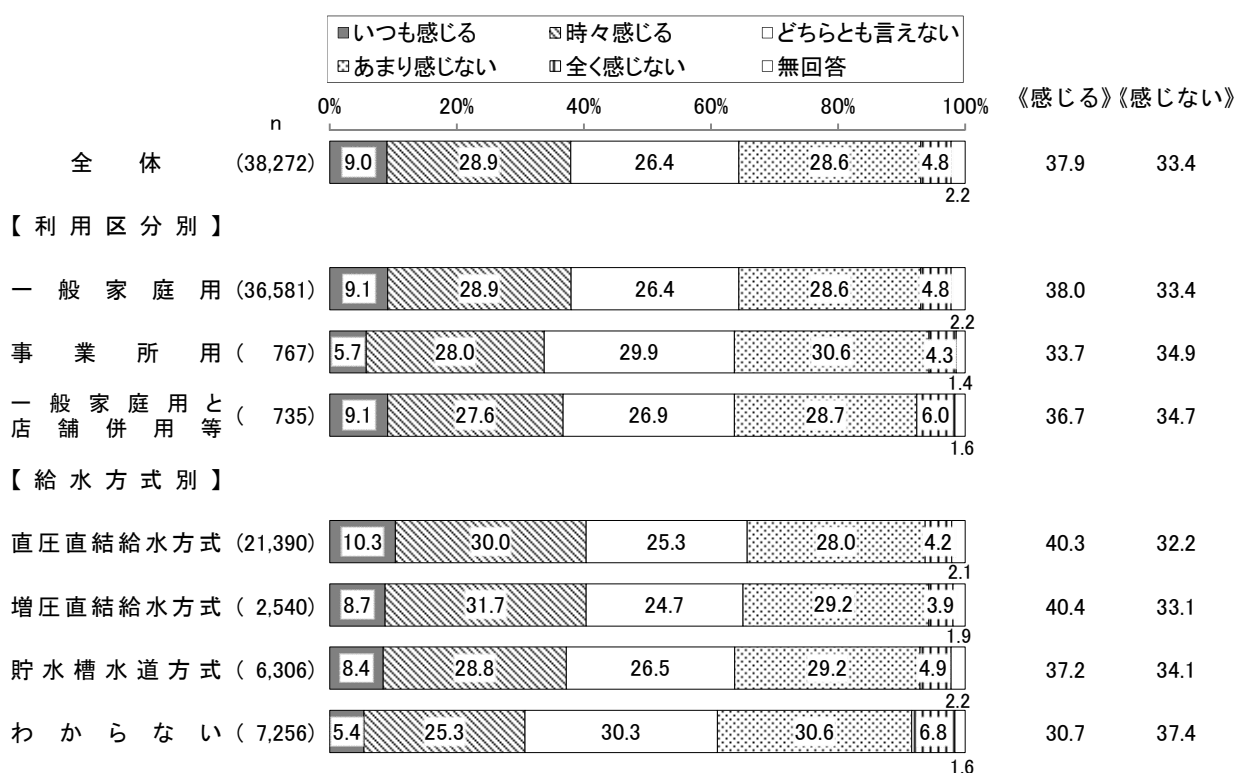
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

〔B：問15〕

〔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2-6-43〉



<特徴>

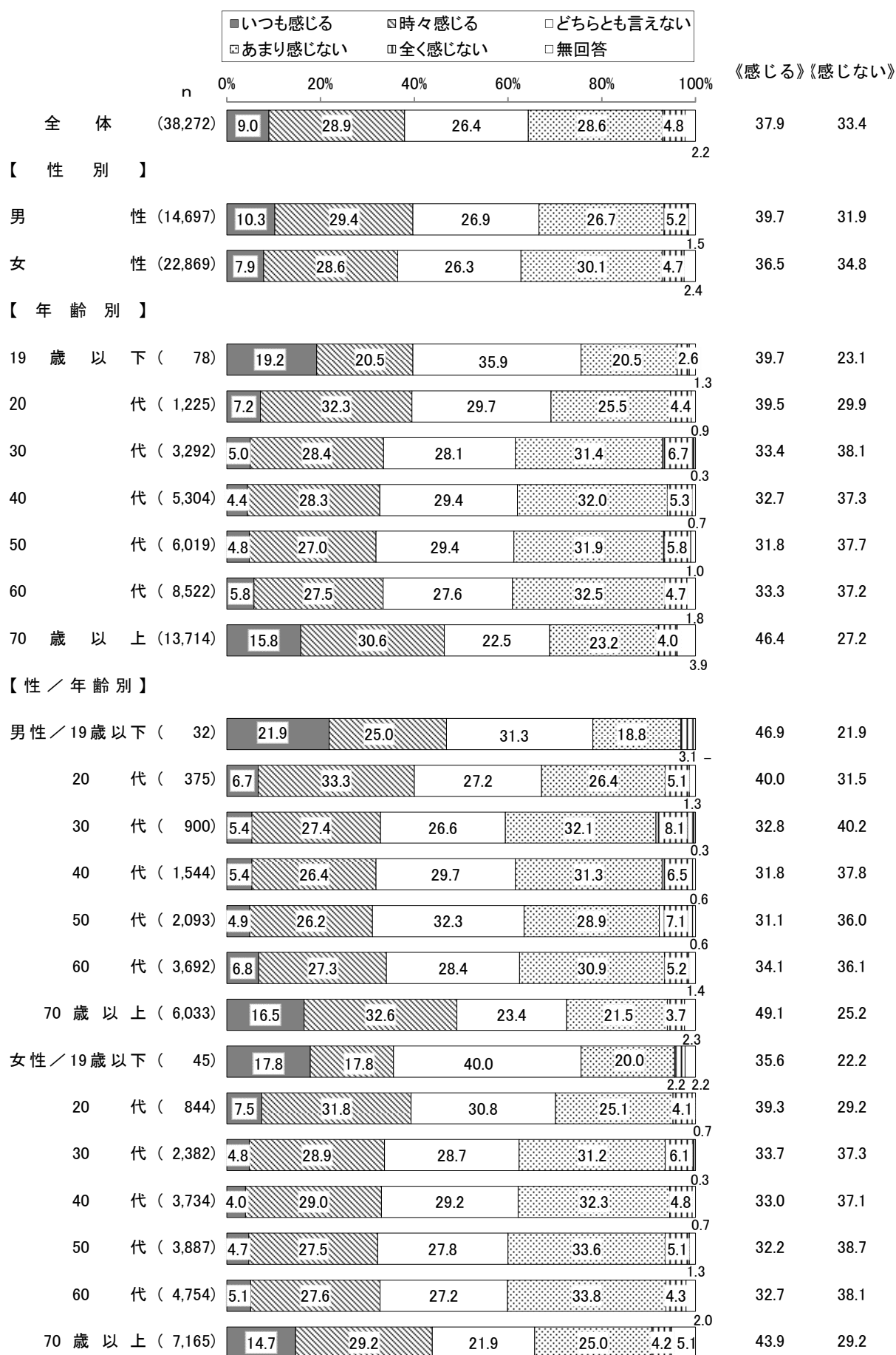
○全体でみると、「時々感じる」が28.9%で最も高くなっており、「いつも感じる」(9.0%)を合わせた《感じる》は37.9%となっている。一方《感じない》は33.4%となっている。また、「どちらとも言えない」は26.4%となっている。

○利用区分別では、《感じる》は、一般家庭用で38.0%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《感じる》は、増圧直結給水方式で40.4%と最も高く、次いで、直圧直結給水方式(40.3%)となっている。

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２－６－４４〉



<特徴>

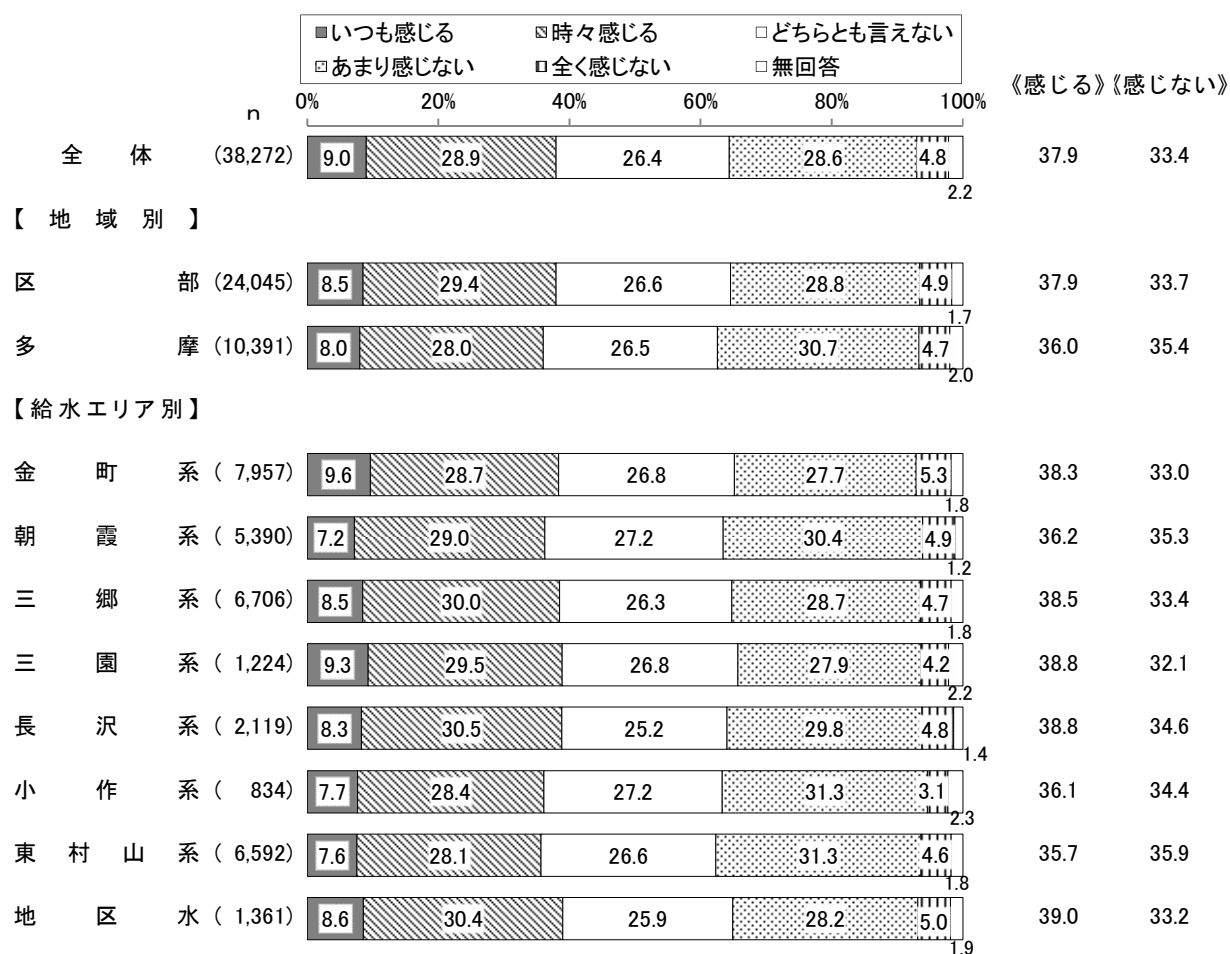
○性別では、男性（39.7％）の方が女性（36.5％）より3.2ポイント高くなっている。

○年齢別では、《感じる》は、70歳以上（46.4％）で最も高く、次いで19歳以下（39.7％）、20代（39.5％）となっている。

○性／年齢別では、《感じる》は、男性の70歳以上が49.1％で最も高くなっている。次いで男性の19歳以下（46.9％）、女性の70歳以上（43.9％）となっている。

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、給水エリア別）

〈図表2－6－45〉



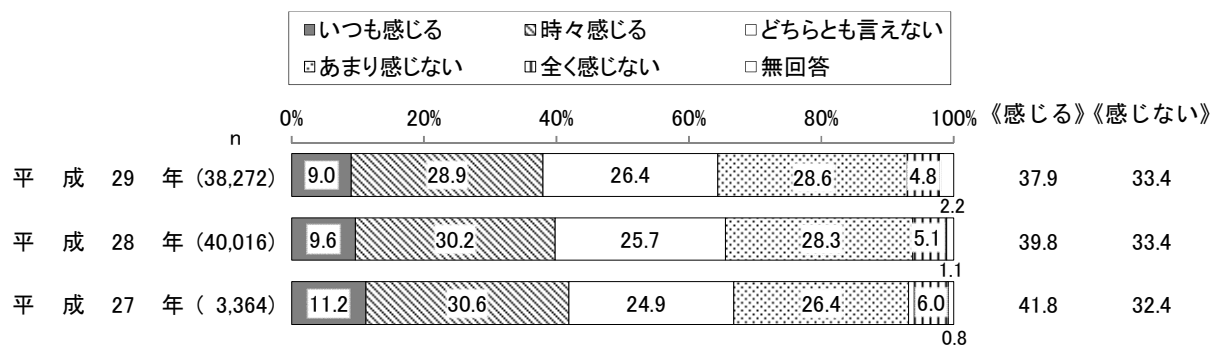
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に大きな違いはみられない。

○給水エリア別では、《感じる》は、地区水（39.0％）で最も高く、次いで、三園系と長沢系（ともに38.8％）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（時系列：全体）

〈図表 2－6－46〉



＜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年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《感じる》が4割強から3割台半ば超えに減少傾向となっている。

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。

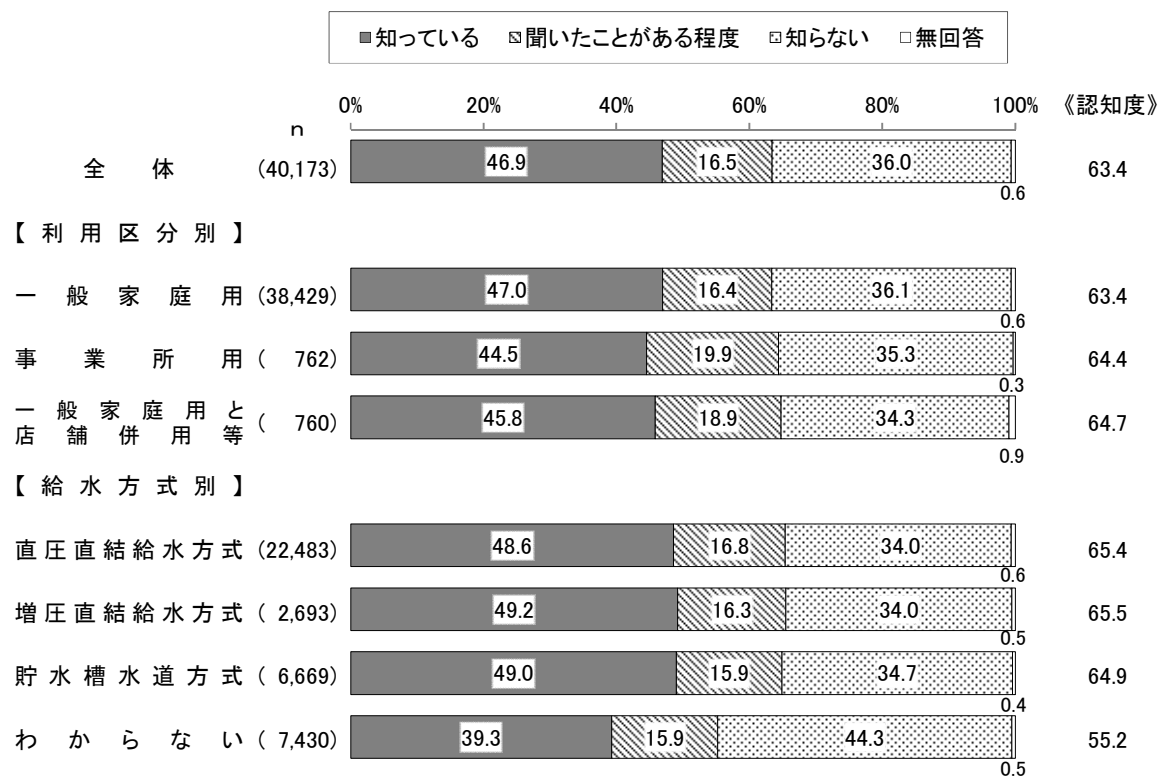
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[A : 問 14]

[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〉

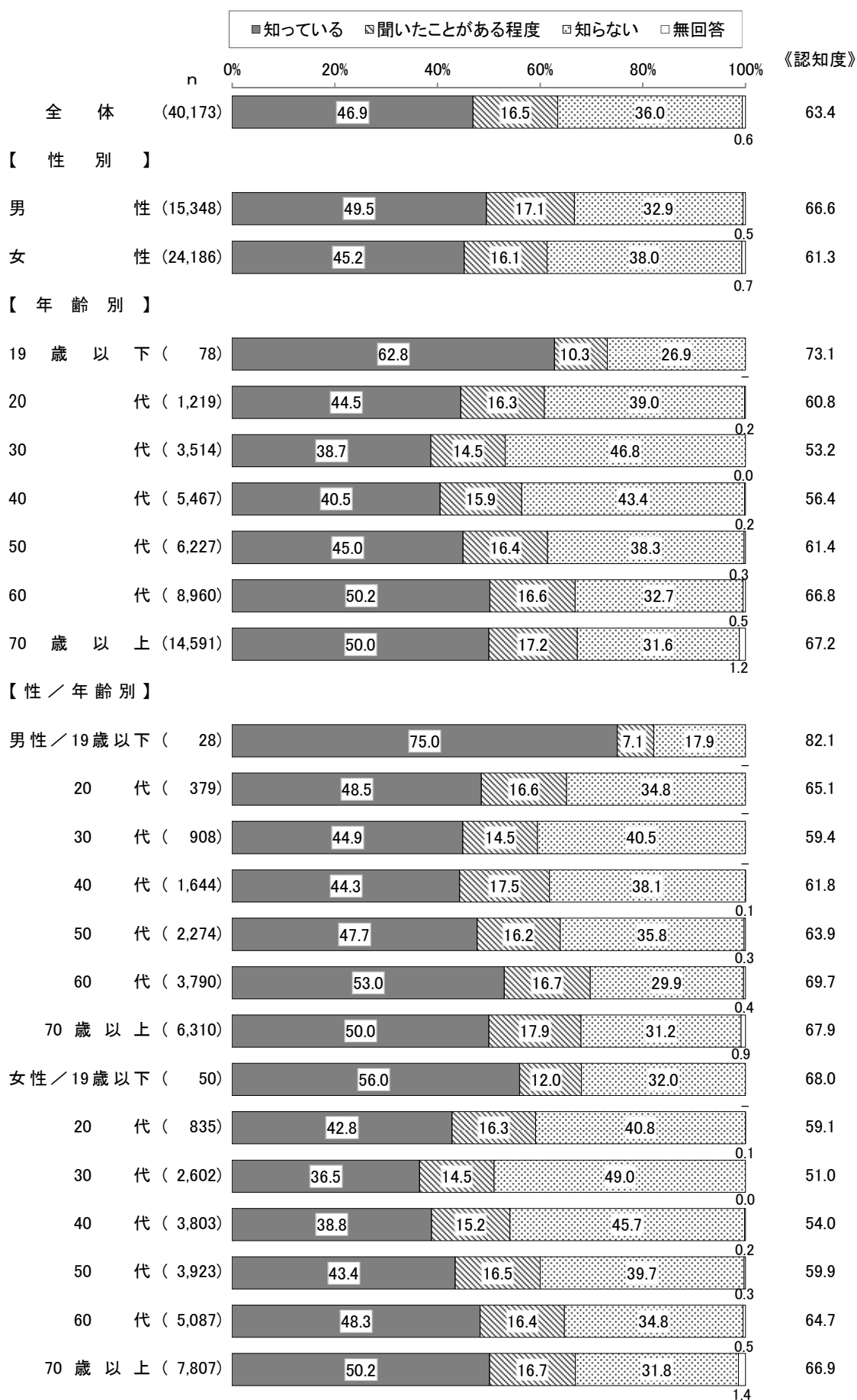


<特徴>

- 全体でみると、「知っている」が46.9%で最も高く、「聞いたことがある程度」(16.5%)と合わせた《認知度》は63.4%となっている。一方「知らない」は36.0%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、特に大きな違いはみられない。

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>

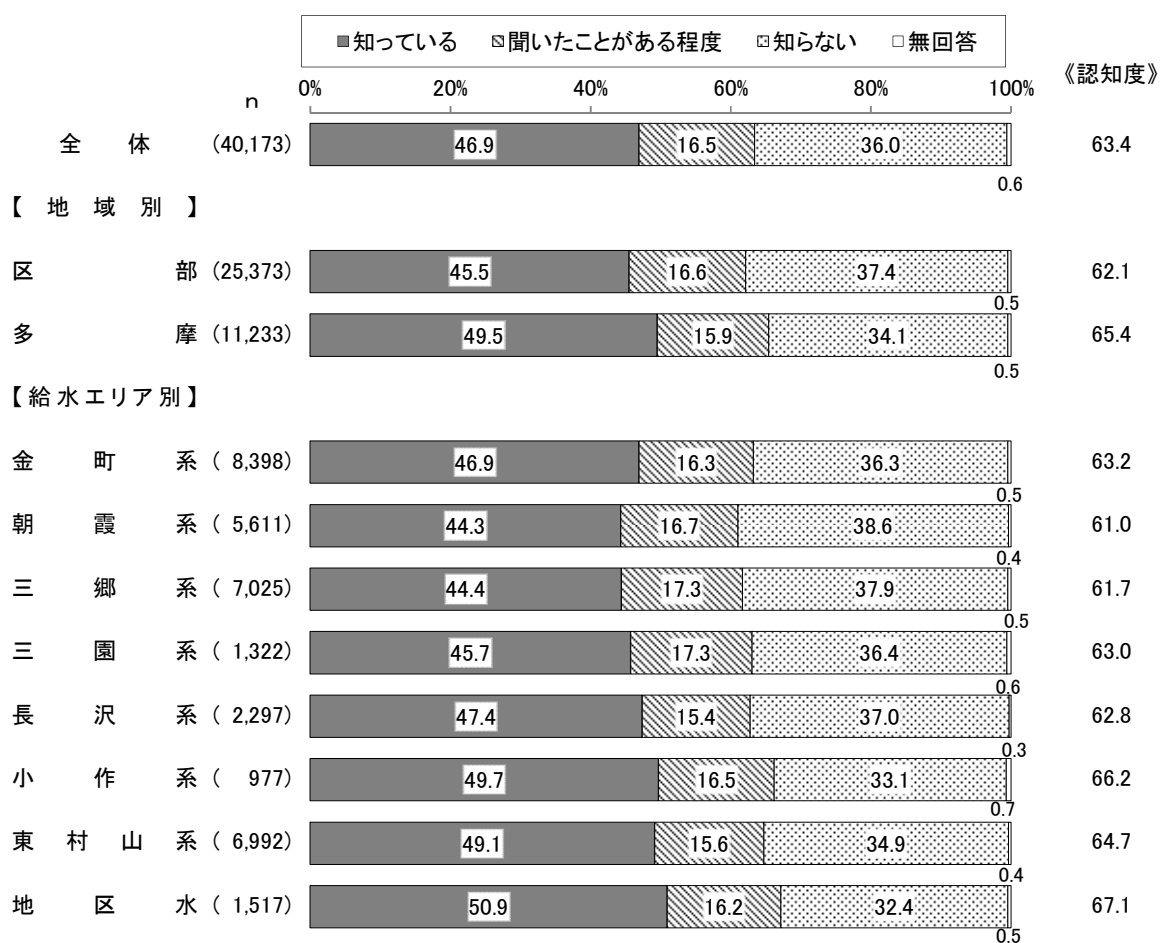
○性別では、《認知度》は、男性（66.6%）の方が女性（61.3%）より5.3ポイント高くなっている。

○年齢別では、《認知度》は、19歳以下（73.1%）で最も高く、70歳以上（67.2%）、60歳代（66.8%）と続いている。

○性／年齢別では、《認知度》は、男性の19歳以下（82.1%）が最も高く、男性の60代（69.7%）、女性の19歳以下（68.0%）と続いている。

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〉

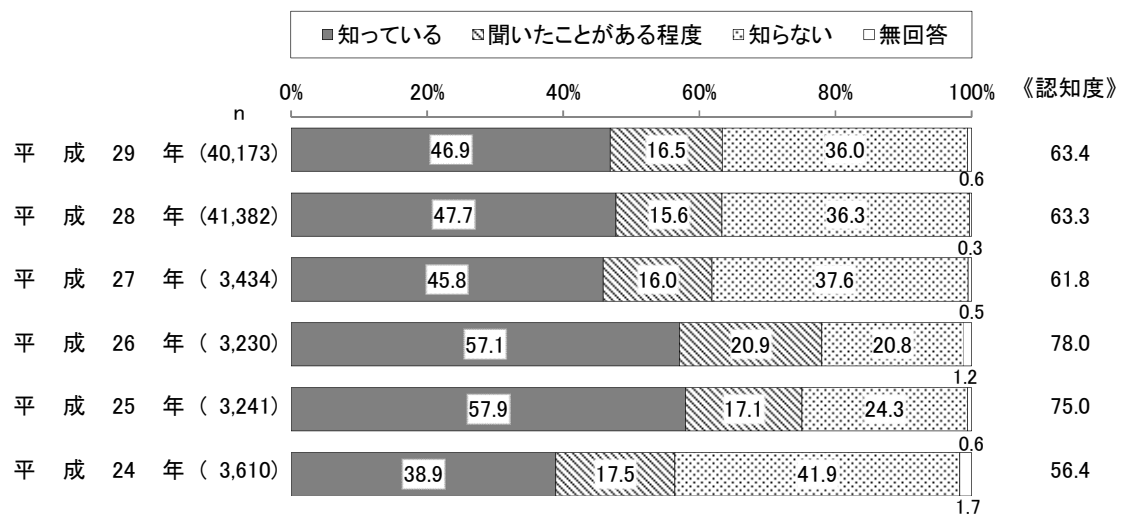


○地域別では、《認知度》は、多摩（65.4%）の方が区部（62.1%）より3.3ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、《認知度》は、地区水（67.1%）で最も高く、小作系（66.2%）、東村山系（64.7%）と続いている。

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〉



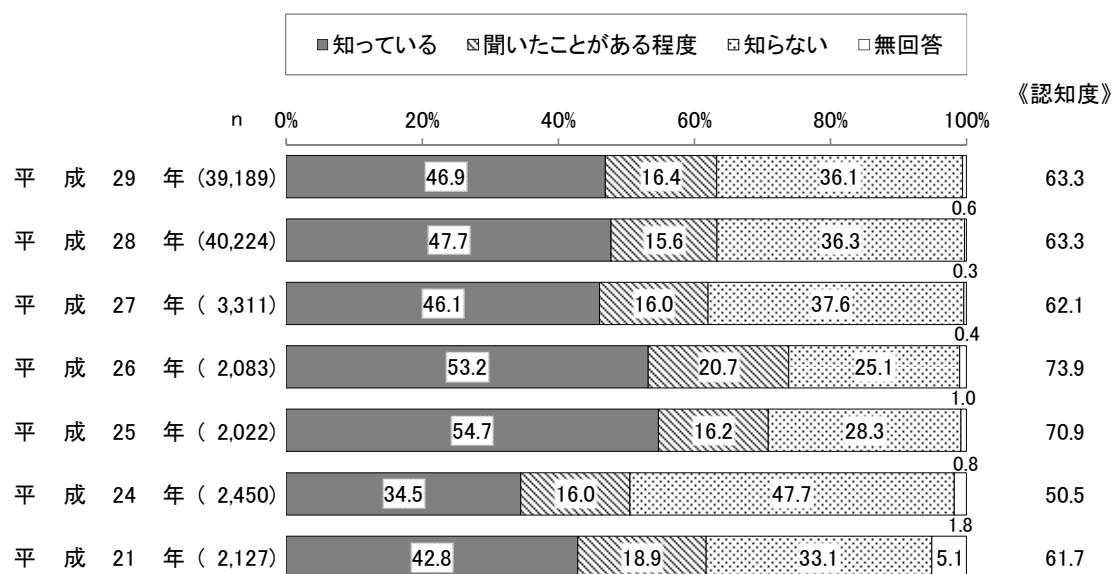
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3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。

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

（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表２－７－５〉



＜特徴＞

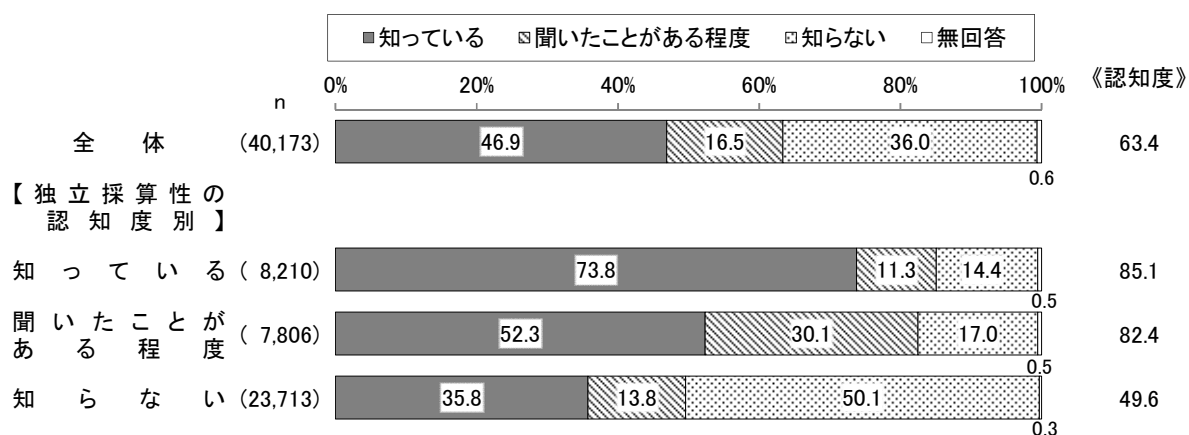
○前年度調査との比較では、《認知度》は、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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）

⑥ 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２－７－６〉



＜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人が85.1%で最も高く、単に「知っている」でも73.8%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。

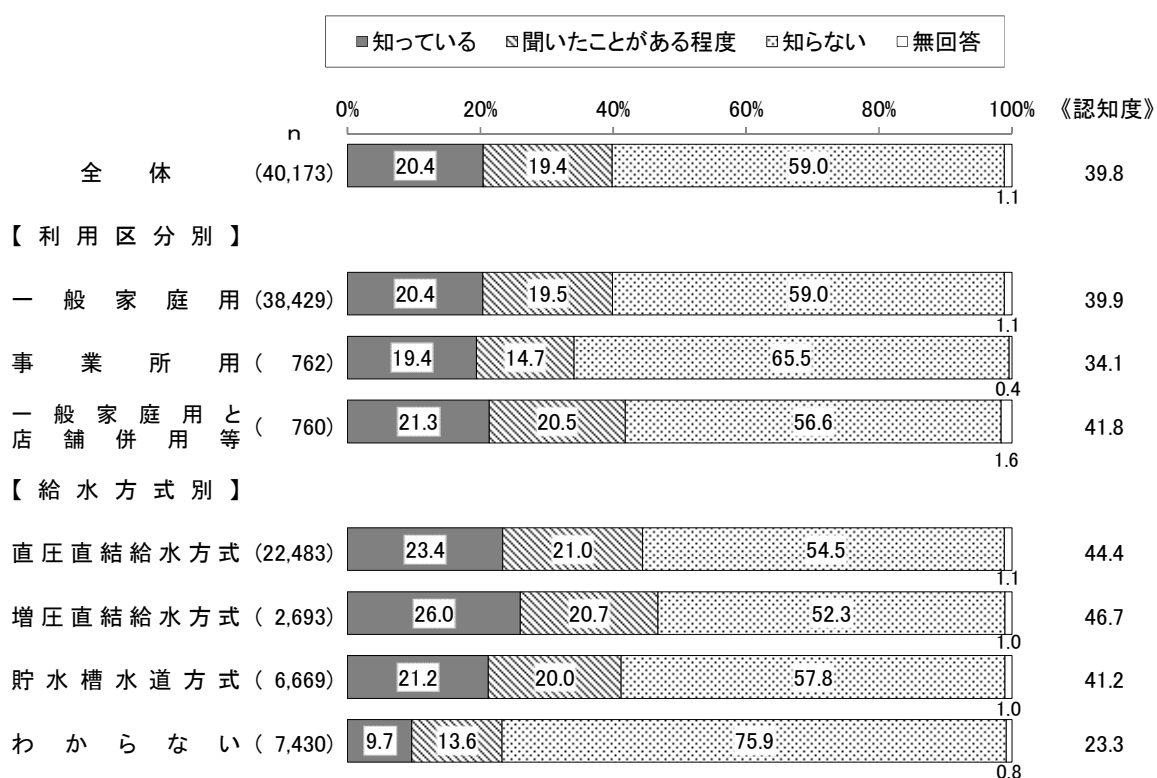
- 1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[A : 問 15]

[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2-7-7〉

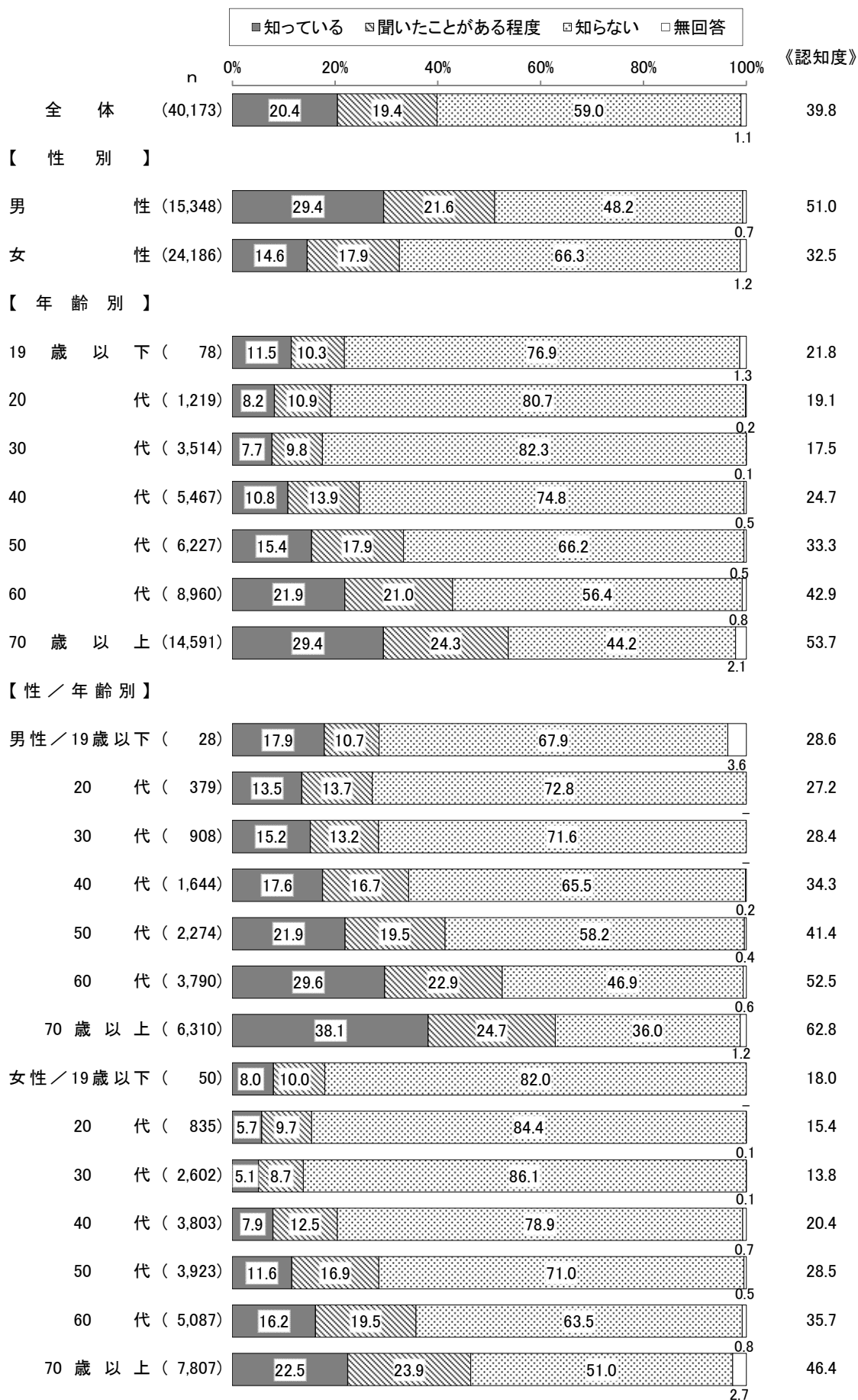


<特徴>

- 全体でみると、「知らない」が59.0%で最も高くなっている。「知っている」(20.4%)と「聞いたことがある程度」(19.4%)を合わせた《認知度》は39.8%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41.8%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《認知度》は、増圧直結給水方式が46.7%で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２－７－８〉

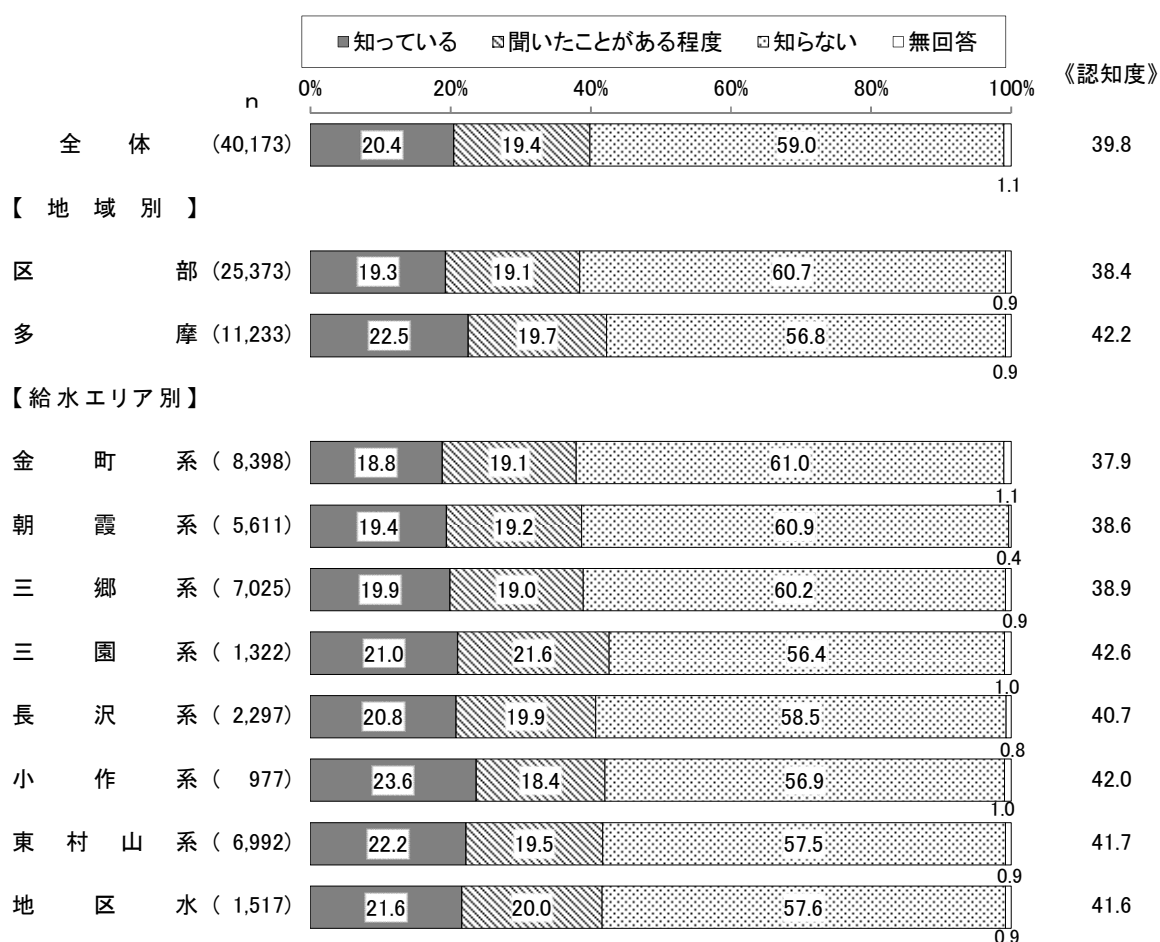


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（51.0%）の方が女性（32.5%）より18.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、30代（17.5%）で低く、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（53.7%）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62.8%で最も高く、次いで男性の60代（52.5%）となっており、全ての年代で男性の方が女性よりも高くなっている。

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）

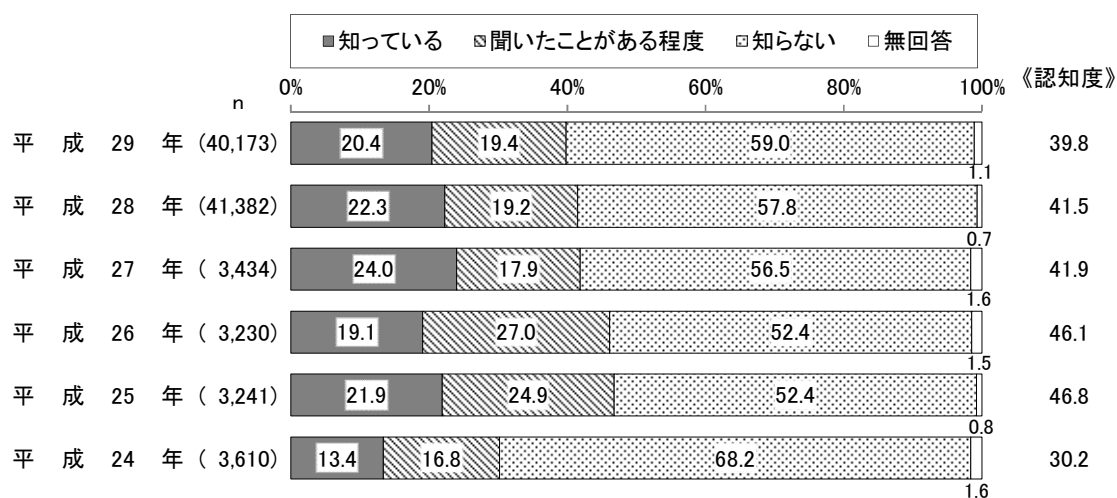
〈図表２－７－９〉



- 地域別では、《認知度》は、多摩（42.2%）の方が区部（38.4%）より3.8ポイント高くなっている。
- 給水エリア別では、《認知度》は、三園系が42.6%で最も高く、次いで小作系（42.0%）となっている。

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 2-7-10〉



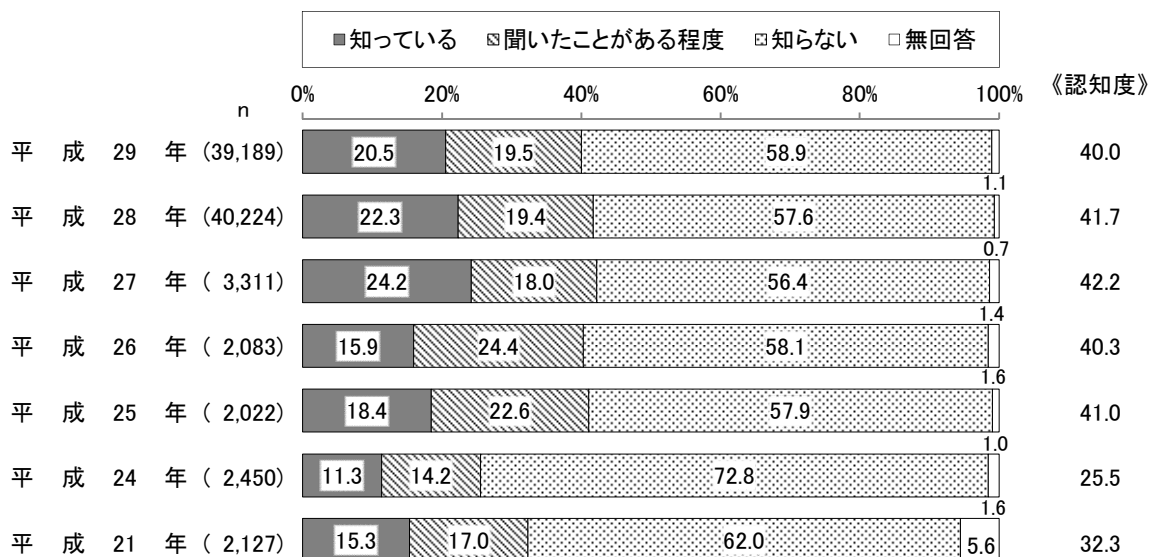
＜特徴＞

○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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》が4割前後で推移している。

⑤ 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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）〈図表 2-7-11〉



＜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年度から平成29年度までの3年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》が4割から4割強の間で推移している。

第 3 章 自由意見

第3章 自由意見

水道事業に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

3-1 ご意見・ご要望の全体表

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、63,369人の方から延べ76,968件のご意見・ご要望を頂いた。

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」を抽出したものが下記の表である。

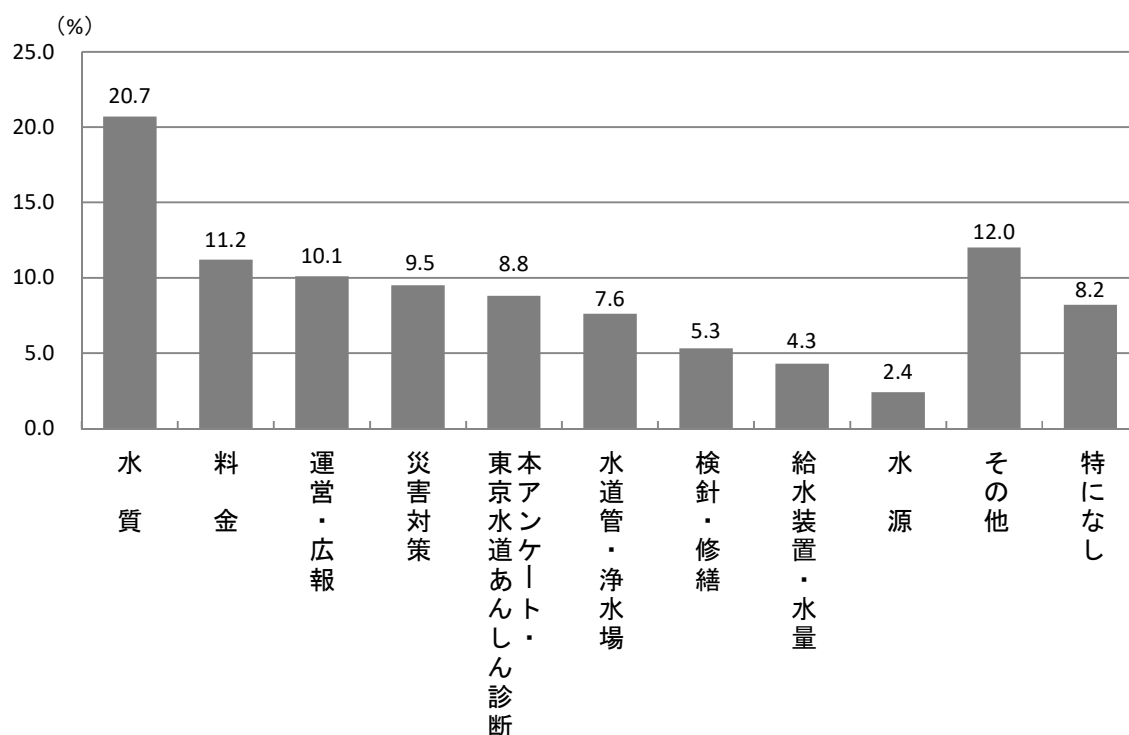
大分類	中分類		件数	割合 (%)	評価等								要望・提案等		
					1 満足・良い		2 いずれでも ない評価外		3 不満・不足		4 質の向上 対策に期待		要望	提案	苦情
1	水 質	1 安全・安心	4,964	7.8	2,533	51.0	31	0.6	314	6.3	2,086	42.0	1,515	-	-
		2 味	3,729	5.9	2,576	69.1	35	0.9	518	13.9	600	16.1	649	-	1
		3 カルキ	1,964	3.1	481	24.5	2	0.1	1,353	68.9	128	6.5	262	3	-
		4 臭い	1,146	1.8	400	34.9	1	0.1	726	63.4	19	1.7	87	-	-
		5 濁り	612	1.0	114	18.6	3	0.5	451	73.7	44	7.2	61	-	1
		6 調理用途	287	0.5	174	60.6	1	0.3	92	32.1	20	7.0	14	-	-
		7 洗面・風呂用途	205	0.3	42	20.5	6	2.9	150	73.2	7	3.4	23	-	1
		8 その他	2,994	4.7	1,419	47.4	85	2.8	481	16.1	1,009	33.7	784	10	1
			15,901	20.7	7,739	48.7	164	1.0	4,085	25.7	3,913	24.6	3,395	13	4
2	給水装置 ・水量	1 給水方法	1,299	2.0	122	9.4	2	0.2	781	60.1	394	30.3	345	-	1
		2 水量・水圧	646	1.0	70	10.8	3	0.5	543	84.1	30	4.6	112	-	-
		3 水漏れ	645	1.0	195	30.2	8	1.2	182	28.2	260	40.3	191	-	11
		4 給水管	548	0.9	11	2.0	3	0.5	198	36.1	336	61.3	98	-	2
		5 その他	144	0.2	7	4.9	-	-	64	44.4	73	50.7	21	1	1
			3,282	4.3	405	12.3	16	0.5	1,768	53.9	1,093	33.3	767	1	15
3	水道管 ・浄水場	1 水道管の劣化・工事	4,184	6.6	654	15.6	24	0.6	2,177	52.0	1,329	31.8	1,511	10	85
		2 浄水場の管理	673	1.1	280	41.6	5	0.7	102	15.2	286	42.5	229	3	2
		3 配水の基盤	610	1.0	188	30.8	4	0.7	124	20.3	294	48.2	229	1	2
		4 その他	350	0.6	114	32.6	5	1.4	39	11.1	192	54.9	162	-	-
			5,817	7.6	1,236	21.2	38	0.7	2,442	42.0	2,101	36.1	2,131	14	89
4	料 金	1 料金	7,264	11.5	460	6.3	68	0.9	6,399	88.1	337	4.6	36	2	1
		2 制度(課金・支払等)	1,256	2.0	93	7.4	18	1.4	998	79.5	147	11.7	160	15	3
		3 その他	133	0.2	10	7.5	3	2.3	82	61.7	38	28.6	12	2	-
			8,653	11.2	563	6.5	89	1.0	7,479	86.4	522	6.0	208	19	4
5	水 源	1 渇水対策	1,178	1.9	47	4.0	9	0.8	244	20.7	878	74.5	659	23	-
		2 水源(林)の確保・管理	670	1.1	86	12.8	7	1.0	70	10.4	507	75.7	367	9	-
		3 その他	12	0.0	-	-	1	8.3	4	33.3	7	58.3	6	1	-
			1,860	2.4	133	7.2	17	0.9	318	17.1	1,392	74.8	1,032	33	0
6	災害対策	1 情報の提供	2,410	3.8	53	2.2	3	0.1	559	23.2	1,795	74.5	1,976	35	-
		2 断水・災害時給水ステーション	2,038	3.2	99	4.9	18	0.9	697	34.2	1,224	60.1	978	9	-
		3 基盤の整備	602	0.9	75	12.5	3	0.5	36	6.0	488	81.1	392	2	-
		4 その他	2,285	3.6	98	4.3	42	1.8	51	2.2	2,094	91.6	1,289	14	-
			7,335	9.5	325	4.4	66	0.9	1,343	18.3	5,601	76.4	4,635	60	0
7	検針・修繕	1 検針・検針員	2,593	4.1	1,440	55.5	17	0.7	757	29.2	379	14.6	630	17	31
		2 修繕・修繕員	1,447	2.3	109	7.5	13	0.9	784	54.2	541	37.4	571	2	32
		3 その他	22	0.0	2	9.1	5	22.7	11	50.0	4	18.2	11	-	-
			4,062	5.3	1,551	38.2	35	0.9	1,552	38.2	924	22.7	1,212	19	63
8	運営・広報	1 広報の内容	3,189	5.0	85	2.7	32	1.0	1,296	40.6	1,776	55.7	2,666	55	1
		2 運営・取組	2,757	4.4	1,426	51.7	16	0.6	288	10.4	1,027	37.3	1,052	32	11
		3 広報媒体	1,410	2.2	932	66.1	10	0.7	211	15.0	257	18.2	344	29	-
		4 その他	411	0.6	112	27.3	12	2.9	38	9.2	249	60.6	244	12	-
			7,767	10.1	2,555	32.9	70	0.9	1,833	23.6	3,309	42.6	4,306	128	12
9	本アンケート あんしん診断	1 あんしん診断の内容	2,784	4.4	2,308	82.9	28	1.0	107	3.8	341	12.2	342	3	1
		2 あんしん診断の診断員	2,092	3.3	1,981	94.7	-	-	105	5.0	6	0.3	18	1	4
		3 アンケート・あんしん診断の方法	1,179	1.9	225	19.1	27	2.3	821	69.6	106	9.0	450	12	11
		4 アンケートの内容	642	1.0	492	76.6	7	1.1	102	15.9	41	6.4	60	2	2
		5 その他	61	0.1	7	11.5	22	36.1	11	18.0	21	34.4	18	1	-
			6,758	8.8	5,013	74.2	84	1.2	1,146	17.0	515	7.6	888	19	18
10	その他	1 感謝・激励等	5,253	8.3	5,235	99.7	15	0.3	-	-	3	0.1	5	-	-
		2 窓口・職員の対応	1,955	3.1	1,603	82.0	41	2.1	234	12.0	77	3.9	109	1	15
		3 その他	2,020	3.2	52	2.6	731	36.2	586	29.0	651	32.2	518	13	3
			9,228	12.0	6,890	74.7	787	8.5	820	8.9	731	7.9	632	14	18
11	特になし		6,305	8.2											

注 割合(%)の見方:「大分類」は中分類別延べ回答者数(76,968件)に対する割合、「中分類」は回答者数(63,369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

ご意見・ご要望で最も多かったのは「水質」に関するもので 20.7%であった。以下、「料金」(11.2%)、「運営・広報」(10.1%)、「災害対策」(9.5%)、「本アンケート・東京水道あんしん診断」(8.8%)、「水道管・浄水場」(7.6%)、「検針・修繕」(5.3%)、「給水装置・水量」(4.3%)、「水源」(2.4%)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 12.0%であった。



n=63,369 (M.T=76,968)

ご意見・ご要望の分野	回答数	%
水 質	15,901	20.7
料 金	8,653	11.2
運営・広報	7,767	10.1
災害対策	7,335	9.5
本アンケート・東京水道あんしん診断	6,758	8.8
水道管・浄水場	5,817	7.6
検針・修繕	4,062	5.3
給水装置・水量	3,282	4.3
水 源	1,860	2.4
その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）	9,228	12.0
特になし	6,305	8.2

注 割合(%)は延べ回答件数(M.T=76,968)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「水質」は“女性”（28.0%）の方が、“男性”（20.5%）より高く、「本アンケート・東京水道あんしん診断」でも“女性”（13.8%）の方が“男性”（6.0%）より高い割合であった。一方、「特になし」は、“男性”（15.5%）の方が“女性”（6.4%）より高い割合であった。

年齢別に見ると、「水質」はどの年齢層でも最も高い割合であった。「料金」は、“50代”（14.4%）、“60代”（14.7%）で高く、「運営・広報」は“30代”（15.4%）、“40代”（15.7%）で高くなっている。また、「本アンケート・東京あんしん診断」については、“30代”が17.6%で高い割合であった。

				(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 その他	11 特になし	
全 体		63,369 100.0	76,968 121.5	15,901 25.1	3,282 5.2	5,817 9.2	8,653 13.7	1,860 2.9	7,335 11.6	4,062 6.4	7,767 12.3	6,758 10.7	9,228 14.6	6,305 9.9	
性 別	男 性	24,434 38.6	28,707 117.5	5,011 20.5	1,192 4.9	2,396 9.8	3,348 13.7	824 3.4	2,726 11.2	1,502 6.1	2,865 11.7	1,467 6.0	3,589 14.7	3,787 15.5	
		38,149 60.2	47,344 124.1	10,695 28.0	2,055 5.4	3,358 8.8	5,196 13.6	1,013 2.7	4,530 11.9	2,513 6.6	4,831 12.7	5,246 13.8	5,481 14.4	2,426 6.4	
	無回答	786 1.2	917 116.7	195 24.8	35 4.5	63 8.0	109 13.9	23 2.9	79 10.1	47 6.0	71 9.0	45 5.7	158 20.1	92 11.7	
		年 齢 別	19歳以下	83 0.1	100 120.5	30 36.1	1 1.2	7 8.4	9 10.8	1 1.2	12 14.5	3 3.6	8 9.6	9 10.8	12 14.5
1,682 2.7	1,998 118.8			476 28.3	57 3.4	92 5.5	231 13.7	20 1.2	130 7.7	53 3.2	217 12.9	225 13.4	287 17.1	210 12.5	
20代	5,293 8.4		6,452 121.9	1,374 26.0	221 4.2	371 7.0	737 13.9	110 2.1	507 9.6	229 4.3	817 15.4	929 17.6	688 13.0	469 8.9	
	8,846 14.0		10,799 122.1	2,289 25.9	439 5.0	736 8.3	1,183 13.4	214 2.4	931 10.5	442 5.0	1,389 15.7	1,359 15.4	1,112 12.6	705 8.0	
30代	10,286 16.2		12,836 124.8	2,668 25.9	597 5.8	1,032 10.0	1,477 14.4	330 3.2	1,273 12.4	575 5.6	1,488 14.5	1,314 12.8	1,204 11.7	878 8.5	
	14,520 22.9		17,840 122.9	3,581 24.7	834 5.7	1,584 10.9	2,141 14.7	494 3.4	1,838 12.7	986 6.8	1,654 11.4	1,385 9.5	1,847 12.7	1,496 10.3	
40代	22,508 35.5		26,758 118.9	5,449 24.2	1,124 5.0	1,988 8.8	2,851 12.7	686 3.0	2,626 11.7	1,765 7.8	2,180 9.7	1,521 6.8	4,044 18.0	2,524 11.2	
	151 0.2		185 122.5	34 22.5	9 6.0	7 4.6	24 15.9	5 3.3	18 11.9	9 6.0	14 9.3	16 10.6	34 22.5	15 9.9	
性・年齢別	男 性	19歳以下	30 0.0	39 130.0	11 36.7	1 3.3	3 10.0	4 13.3	- -	2 6.7	3 10.0	2 6.7	5 16.7	2 6.7	6 20.0
			493 0.8	572 116.0	121 24.5	13 2.6	25 5.1	76 15.4	6 1.2	37 7.5	10 2.0	68 13.8	43 8.7	87 17.6	86 17.4
		20代	1,399 2.2	1,648 117.8	325 23.2	51 3.6	114 8.1	207 14.8	25 1.8	119 8.5	65 4.6	208 14.9	134 9.6	203 14.5	197 14.1
			2,658 4.2	3,121 117.4	590 22.2	106 4.0	240 9.0	386 14.5	65 2.4	243 9.1	118 4.4	403 15.2	237 8.9	378 14.2	355 13.4
		30代	3,570 5.6	4,190 117.4	809 22.7	176 4.9	329 9.2	534 15.0	113 3.2	392 11.0	142 4.0	474 13.3	259 7.3	452 12.7	510 14.3
			6,261 9.9	7,359 117.5	1,224 19.5	325 5.2	730 11.7	891 14.2	231 3.7	732 11.7	400 6.4	675 10.8	367 5.9	768 12.3	1,016 16.2
		70歳以上	9,999 15.8	11,751 117.5	1,926 19.3	518 5.2	954 9.5	1,246 12.5	384 3.8	1,201 12.0	763 7.6	1,032 10.3	421 4.2	1,695 17.0	1,611 16.1
	女 性	19歳以下	53 0.1	61 115.1	19 35.8	- -	4 7.5	5 9.4	1 1.9	10 18.9	- -	6 11.3	4 7.5	10 18.9	2 3.8
			1,183 1.9	1,419 119.9	353 29.8	44 3.7	66 5.6	154 13.0	14 1.2	93 7.9	43 3.6	148 12.5	182 15.4	199 16.8	123 10.4
		20代	3,885 6.1	4,794 123.4	1,047 26.9	170 4.4	257 6.6	529 13.6	84 2.2	387 10.0	163 4.2	608 15.6	795 20.5	484 12.5	270 6.9
			6,167 9.7	7,653 124.1	1,695 27.5	331 5.4	493 8.0	794 12.9	148 2.4	685 11.1	324 5.3	983 15.9	1,120 18.2	731 11.9	349 5.7
		30代	6,675 10.5	8,594 128.7	1,844 27.6	420 6.3	700 10.5	938 14.1	214 3.2	877 13.1	432 6.5	1,010 15.1	1,049 15.7	744 11.1	366 5.5
			8,167 12.9	10,368 126.9	2,333 28.6	503 6.2	842 10.3	1,234 15.1	259 3.2	1,096 13.4	583 7.1	966 11.8	1,016 12.4	1,069 13.1	467 5.7
		70歳以上	11,927 18.8	14,338 120.2	3,381 28.3	583 4.9	991 8.3	1,529 12.8	290 2.4	1,366 11.5	961 8.1	1,102 9.2	1,070 9.0	2,224 18.6	841 7.1

注 割合(%)は対回答者数

3 地区別・給水エリア別の傾向

地区別では、“区部”と“多摩”に特に大きな違いは見られなかった。

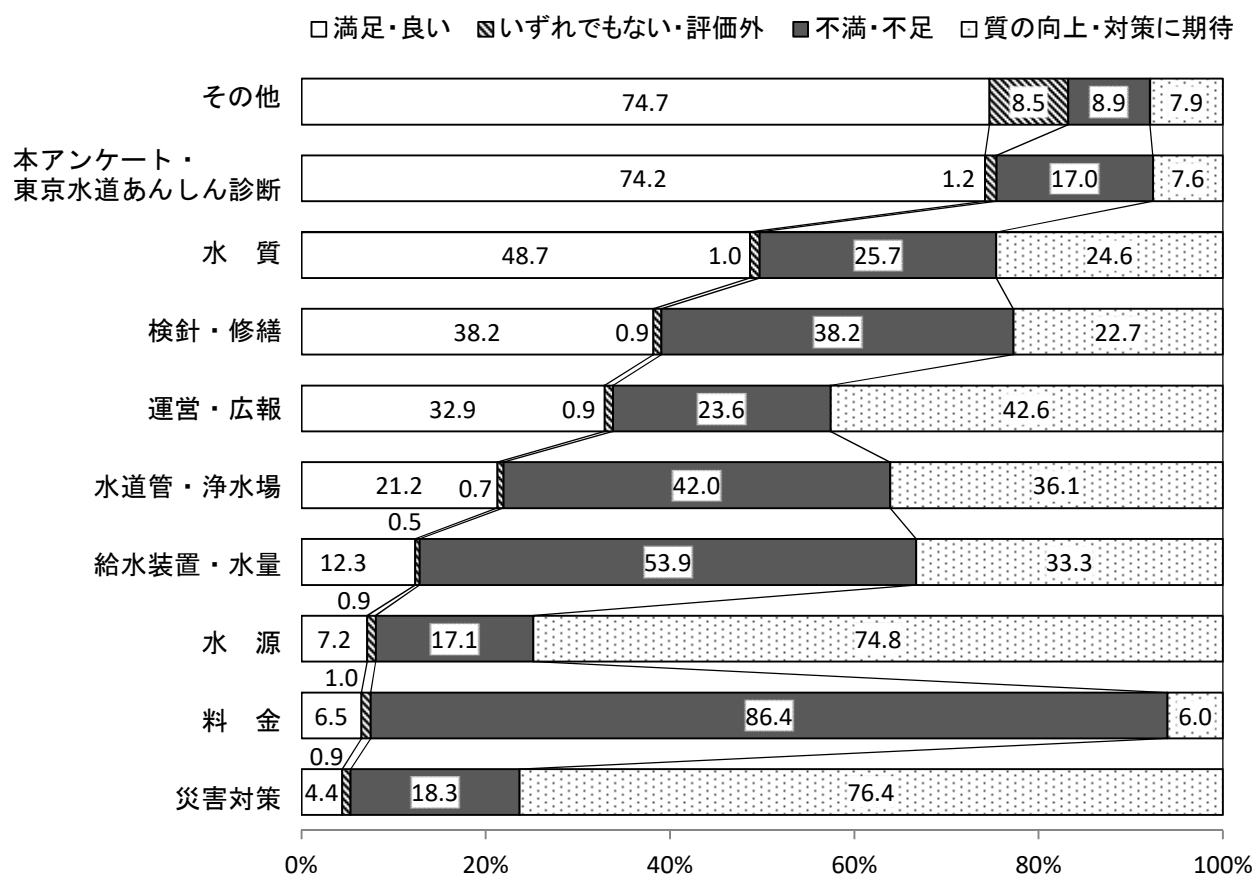
給水エリア別に見てみると、「水質」は全ての給水エリアで最も高い割合であった。

				(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 東京アンケート・ 水道あんしん診断	10 その他	11 特になし
全 体		63,369	76,968	15,901	3,282	5,817	8,653	1,860	7,335	4,062	7,767	6,758	9,228	6,305
		100.0	121.5	25.1	5.2	9.2	13.7	2.9	11.6	6.4	12.3	10.7	14.6	9.9
地区別	区部	41,083	49,727	10,196	2,138	3,693	5,538	1,176	4,901	2,466	5,039	4,531	6,019	4,030
		64.8	121.0	24.8	5.2	9.0	13.5	2.9	11.9	6.0	12.3	11.0	14.7	9.8
	多摩	18,072	22,241	4,650	943	1,728	2,532	578	2,020	1,336	2,316	1,824	2,453	1,861
		28.5	123.1	25.7	5.2	9.6	14.0	3.2	11.2	7.4	12.8	10.1	13.6	10.3
	その他・無回答	4,214	5,000	1,055	201	396	583	106	414	260	412	403	756	414
		6.6	118.7	25.0	4.8	9.4	13.8	2.5	9.8	6.2	9.8	9.6	17.9	9.8
給水エリア別	金町系	13,350	16,155	3,426	726	1,212	1,967	347	1,537	798	1,519	1,326	1,862	1,435
		21.1	121.0	25.7	5.4	9.1	14.7	2.6	11.5	6.0	11.4	9.9	13.9	10.7
	朝霞系	9,388	11,513	2,379	503	854	1,199	313	1,133	580	1,207	1,122	1,339	884
		14.8	122.6	25.3	5.4	9.1	12.8	3.3	12.1	6.2	12.9	12.0	14.3	9.4
	三郷系	11,890	14,351	2,863	648	1,046	1,569	341	1,434	701	1,521	1,349	1,727	1,152
		18.8	120.7	24.1	5.4	8.8	13.2	2.9	12.1	5.9	12.8	11.3	14.5	9.7
	三園系	2,115	2,542	534	101	193	277	60	241	115	266	213	316	226
		3.3	120.2	25.2	4.8	9.1	13.1	2.8	11.4	5.4	12.6	10.1	14.9	10.7
	長沢系	3,880	4,738	980	182	373	495	125	496	259	488	431	583	326
		6.1	122.1	25.3	4.7	9.6	12.8	3.2	12.8	6.7	12.6	11.1	15.0	8.4
	小作系	1,440	1,700	338	69	131	235	46	134	102	152	126	206	161
		2.3	118.1	23.5	4.8	9.1	16.3	3.2	9.3	7.1	10.6	8.8	14.3	11.2
	東村山系	11,816	14,610	2,975	599	1,132	1,615	393	1,356	910	1,561	1,232	1,660	1,177
		18.6	123.6	25.2	5.1	9.6	13.7	3.3	11.5	7.7	13.2	10.4	14.0	10.0
	地区水	2,455	2,890	596	122	217	316	52	270	165	285	248	326	293
		3.9	117.7	24.3	5.0	8.8	12.9	2.1	11.0	6.7	11.6	10.1	13.3	11.9
	不明	7,035	8,469	1,810	332	659	980	183	734	432	768	711	1,209	651
		11.1	120.4	25.7	4.7	9.4	13.9	2.6	10.4	6.1	10.9	10.1	17.2	9.3

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74.7%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74.2%で最も高く、次いで、「水質」（48.7%）、「検針・修繕」（38.2%）、「運営・広報」（32.9%）などとなった。一方、「不満・不足」については、「料金」が86.4%で最も高く、次いで「給水装置・水量」（53.9%）、「水道管・浄水場」（42.0%）などとなった。一方、「質の向上・対策に期待」については、「災害対策」が76.4%で最も高く、次いで「水源」（74.8%）、「運営・広報」（42.6%）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・ご要望を頂いたのかをしてみる。

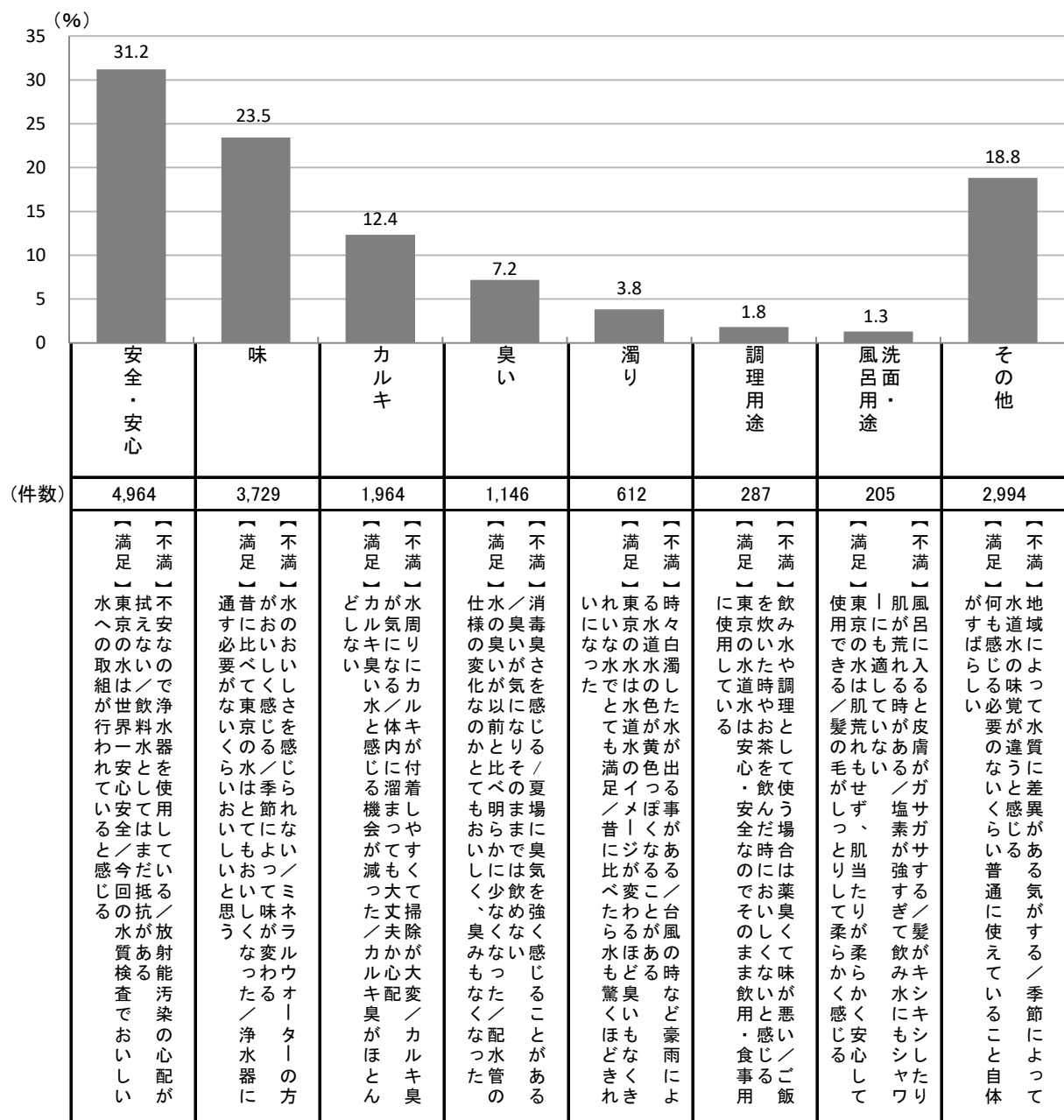
なお、ご意見・ご要望は、誤解等がある場合があるが、お客さまの生の声を共有するため、原則としてお客さまが記載した原文のまま掲載している。

(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31.2%となった。次いで、「味」（23.5%）、「その他」（18.8%）、「カルキ」（12.4%）となっている。

なお、「その他」の具体的な内容としては、“水道水の質に満足している”、“水質の向上を目指していただき感謝している”等の水質全般に関する内容となっている。



2 「1 水質」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「安全・安心」は“女性”（33.1%）の方が“男性”（27.2%）より高く、「その他」では“男性”（25.0%）の方が“女性”（15.9%）より高くなっている。

年齢別にみると、「安全・安心」は“20代以上”で最も高く、「その他」は“19歳以下”で最も高い割合となっている。

地区別では、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“小作系”以外のエリアで最も高い割合であり、特に“三園系”（34.3%），“長沢系”（33.3%）で高い割合となっている。「味」については、“小作系”（28.1%）で最も高い割合で、“金町系”（25.2%）でも高い割合となっている。

また、「その他」と「カルキ」は“地区水”（各22.5%・16.1%）で最も高く、「臭い」と「濁り」は“小作系”（各9.2%・6.8%）で最も高い割合となっている。

			(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 風呂 洗面 用・ 途	8 その他
延べ回答数			15,901 100.0	4,964 31.2	3,729 23.5	1,964 12.4	1,146 7.2	612 3.8	287 1.8	2,994 18.8
性別	男性	5,011 100.0	1,365 27.2	1,174 23.4	582 11.6	327 6.5	202 4.0	71 1.4	36 0.7	1,254 25.0
	女性	10,695 100.0	3,541 33.1	2,503 23.4	1,353 12.7	812 7.6	403 3.8	216 2.0	166 1.6	1,701 15.9
年齢別	19歳以下	30 100.0	5 16.7	7 23.3	5 16.7	1 3.3	1 3.3	1 3.3	2 6.7	8 26.7
	20代	476 100.0	124 26.1	122 25.6	48 10.1	46 9.7	35 7.4	12 2.5	10 2.1	79 16.6
	30代	1,374 100.0	439 32.0	302 22.0	157 11.4	119 8.7	50 3.6	32 2.3	38 2.8	237 17.2
	40代	2,289 100.0	744 32.5	511 22.3	263 11.5	166 7.3	86 3.8	48 2.1	52 2.3	419 18.3
	50代	2,668 100.0	815 30.5	678 25.4	294 11.0	203 7.6	87 3.3	43 1.6	42 1.6	506 19.0
	60代	3,581 100.0	1,172 32.7	824 23.0	479 13.4	242 6.8	117 3.3	64 1.8	32 0.9	651 18.2
	70歳以上	5,449 100.0	1,649 30.3	1,278 23.5	716 13.1	368 6.8	234 4.3	86 1.6	29 0.5	1,089 20.0
地区別	区部	10,196 100.0	3,222 31.6	2,403 23.6	1,213 11.9	763 7.5	345 3.4	196 1.9	147 1.4	1,907 18.7
	多摩	4,650 100.0	1,411 30.3	1,062 22.8	601 12.9	316 6.8	238 5.1	82 1.8	51 1.1	889 19.1
給水エリア別	金町系	3,426 100.0	1,065 31.1	864 25.2	417 12.2	267 7.8	105 3.1	70 2.0	47 1.4	591 17.3
	朝霞系	2,379 100.0	757 31.8	532 22.4	297 12.5	164 6.9	105 4.4	45 1.9	38 1.6	441 18.5
	三郷系	2,863 100.0	891 31.1	660 23.1	327 11.4	233 8.1	103 3.6	53 1.9	39 1.4	557 19.5
	三園系	534 100.0	183 34.3	111 20.8	63 11.8	29 5.4	18 3.4	11 2.1	13 2.4	106 19.9
	長沢系	980 100.0	326 33.3	218 22.2	110 11.2	70 7.1	37 3.8	15 1.5	10 1.0	194 19.8
	小作系	338 100.0	84 24.9	95 28.1	43 12.7	31 9.2	23 6.8	9 2.7	-	53 15.7
	東村山系	2,975 100.0	928 31.2	661 22.2	375 12.6	182 6.1	136 4.6	58 1.9	37 1.2	598 20.1
	地区水	596 100.0	144 24.2	140 23.5	96 16.1	49 8.2	19 3.2	7 1.2	7 1.2	134 22.5

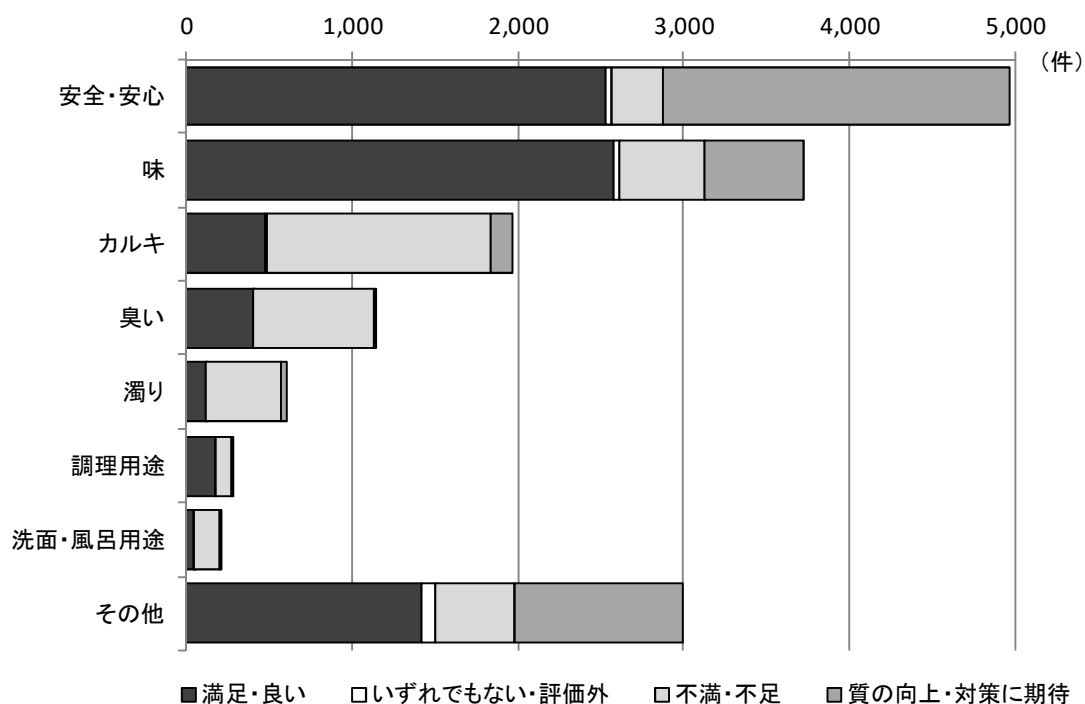
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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48.7%と最も高く、「不満・不足」は25.7%、「質の向上・対策に期待」は24.6%であった。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“味”（69.1%），“調理用途”（60.6%），“安全・安心”（51.0%），“その他”（47.4%）で最も高い割合であった。一方、「不満・不足」は“濁り”（73.7%），“洗面・風呂用途”（73.2%），“カルキ”（68.9%），“臭い”（63.4%）で最も高い割合であった。また、「質の向上・対策に期待」は“安全・安心”が42.0%と他の項目に比べ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 評 れ 価 で 外 も な	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	15,901 100.0	7,739 48.7	164 1.0	4,085 25.7	3,913 24.6
安全・安心	4,964 100.0	2,533 51.0	31 0.6	314 6.3	2,086 42.0
味	3,729 100.0	2,576 69.1	35 0.9	518 13.9	600 16.1
カルキ	1,964 100.0	481 24.5	2 0.1	1,353 68.9	128 6.5
臭い	1,146 100.0	400 34.9	1 0.1	726 63.4	19 1.7
濁り	612 100.0	114 18.6	3 0.5	451 73.7	44 7.2
調理用途	287 100.0	174 60.6	1 0.3	92 32.1	20 7.0
洗面・風呂用途	205 100.0	42 20.5	6 2.9	150 73.2	7 3.4
その他	2,994 100.0	1,419 47.4	85 2.8	481 16.1	1,009 33.7



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・地区・給水エリア＞

1 安全・安心について

【満足・良い】

- ・東京の水道水は味や安全面で満足できると思います。子どもたちが学校や公園で蛇口から直接飲めるような水質をずっと維持して欲しいと思います。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・東京の水道水は安全・安心というイメージが強く、毎日安心して使わせていただいています。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水は世界的にも安全な水と思っているので、浄水器は今後も使いません。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・いつでも安心安全な水道水を飲んだり使ったりできることに感謝しています。浄水器をつけるより、そのままが衛生的と考えています。今回は地球温暖化にも取り組んでいることを知り、素晴らしいことだと思いました。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・本日は、東京水道あんしん診断で水質調査を実施していただき、結果は異常なしとのことでした。先日は、水道水質モニターとして、水質検査キットで硬度、残留塩素などを検査し、今回同様に異常は認められませんでした。水は人が生きていくために大切なもの、諸外国を訪れても日本の水道ほど優れた品質はみられず、今後もおいしい水を安心して飲めるよう期待しております。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・昔のように安心して飲もうという気になれない。昔とどの程度水質が変わってきているのか知りたい。安心して飲める証拠を普通に見ることができないか？＜男性・60代・多摩・長沢系＞
- ・昔のカルキ臭の名残だと思いますが、水道水はまずい、不衛生、塩素やトリハロメタンなどが含まれていて身体に悪いというイメージがあります。水道水はミネラルウォーターやウォーターサーバーと比較してどうなのか知りたい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・原発事故の影響などが未だに心配です。雨で流れ出たセシウムなどが川を汚染して水道水に影響がないのか、東京水のおいしさを聞くにつれそれだけが心配です。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・震災後、水への影響をテレビ等で話していたのに、その後どうなのか情報が得られず不安です。きっと大丈夫と思いながら利用しています。テレビでも取り上げられるような大きなイベントで水質安全をアピールして欲しい。＜女性・30代・多摩・地区水＞
- ・ミネラルウォーターと同等の水質なのは知っているが、なかなかそのまま飲もうと思わない。PR不足なのか、イメージの問題なのか、もったいないと自分でも思っています。＜男性・30代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・家庭では水道水を生で飲まず浄水器を介したり、ペットボトル飲料水等を飲んでいて、水道水には抵抗がある。何が原因なのか分からないが水質検査の徹底が不可欠と思う。福島の原因のような時、どの時点で水道水に影響が及ぶのか。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・できるだけ多くの不要物質を取り除いて欲しい。水道水がきれいでも供給する管が汚いと意味がないので、汚れが付かないよう劣化しない管を開発して欲しい。＜男性・40代・区部・三郷系＞

1 安全・安心について（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・同じ東京都でも生まれ育った昭島市の水はそのまま飲めるが、中野区の水はマンションの築年数の古さもありそのまま飲むのが恐く感じる。職場のある墨田区の水は臭いからもう無理で、沸かしても飲む気にはならない。同じ都内でも差を感じる。＜女性・30代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水を直接飲むことに抵抗があるので浄水器をつけているが、それで本当にきれいになっているかは分からない。具体的に、目に見える形で水がきれいなことが分かれば、安心して飲み水にできる。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・安全性や味が一般的なミネラルウォーターと比べてどうなのか数値など分かりやすくしてあると参考になる。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道水に関して、もっと生活に基づく情報を発信していただけると嬉しいです。例えば、麦茶を家庭で作る際に、水道水をそのまま使用しても大丈夫なのか、煮沸した水道水はどのくらい日持ちするのかなどです。エコボトルに水道水をそのまま入れても大丈夫なのかいつも考えてしまうので、そういった情報があると助かります。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・福島第一原発から放出された放射線物質による影響と、汚染を防ぐための取組が知りたい。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・トリハロメタンが心配ですが、そのことについては今までほとんど書いてありません。自宅の給水管の状態を今後も定期的に知りたい。＜女性・60代・区部・東村山系＞
- ・水道水がどの程度安全なのか分からない。築地市場の地下水に含まれている高濃度の有害物質などの報道を見ると、水道水はどうなのだろうと思う。浄水器を通して使っているが、それでどれほどきれいになっているかは分からない。数値で分かりやすくしてもらえると良いと思う。＜男性・50代・区部・東村山系＞

2 味について

【満足・良い】

- ・最近水道水がとてもおいしくなり、本当にありがたいと思っています。有害物質や臭い等を除去するために休むことなく工事を進めておられることを十分に存じ上げております。どうぞ今後とも、安全・安心のおいしい水をつくって下さいますようお願いします。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・以前テレビで、水道局の方々の努力によって東京の水道水はとてもおいしくなっているので、水道水を飲んで下さいと放送していました。浄水器等は使わず飲んでいきます。水道局の方々にはお礼と感謝を言いたいです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・本当に水道水はおいしくなりました。以前は浄水器を使っていましたが、浄水器内部の衛生に心配があり悩んでいました。ペットボトルに入った東京都の水を購入し飲んでみたところ、とてもおいしかったので、その日から浄水器は外しました。もっとPRすると思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・三園の浄水場が近いお陰なのか、水道水がものすごくおいしいと感じています。オゾンや活性炭を使った処理がきっとおいしいと感じる源なのではないか。これからもおいしい水を届けて下さい。＜女性・40代・区部・三郷系＞

2 味について（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・今は昔と比べおいしくなりました。せっかくなので、もっとおいしくなったことをアピールしてほしい。また、都内にはいくつの浄水場があるのか、一番おいしい浄水場ランキングのようにもう少し水に興味を持たせる企画をしてほしい。＜男性・50代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・以前、国分寺駅北口で、「東京の水はおいしいって知ってる？」というようなキャンペーンを実施していて、ペットボトルをもらった。確かにそれはおいしかった記憶があるが、水道水がまずい。どうにか、あのペットボトルの水くらいまでのおいしさを家でも味わいたいと切望する。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道水を口に含んだ時、まずい、薬っぽいと感じた。高度浄水処理をいくらしても、元々の水質、水源が違うからだろうか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道水は安全でおいしいと水道局からは報道されていますが、どうもおいしい水と感じられない。沸騰させて使用するか、ボトル等の水を使用してしまう。ミネラルウォーターより検査項目は多いとのことですが、塩素等の薬品のせいなのか。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・北海道の水道水はおいしくて飲むことができますが、東京の水道水は飲めたものではありません。当たり前の事だと思って諦めていましたが、このようなアンケートを基にして改善して下さるのであればぜひお願いしたいです。味や見た目だけでなく、実際の安全性（塩素量や放射能汚染）も改善していただきたいです。生まれたばかりの赤ちゃんでも安心して口にできる水質を期待しています。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・以前より水道水はおいしくなったとのことですが、浄水器がないとお茶などまずくて飲めません。水道管に問題があるのかよくわかりませんが、浄水器なしでおいしい水が飲みたいです。＜女性・50代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水から直に水を飲むのは薬を飲む時など少しだけ水が必要な時だけで、自ら飲みたいと思って飲むことはありません。サーバーやペットボトルと同じくらいおいしいと思える東京の水道水を願っています。＜女性・30代・区部・給水エリア不明＞
- ・このようなアンケートやあんしん診断は定期的に行っていただき、今後の改善につなげていただくとありがたいです。これからも東京でもおいしい水が飲めるよう、また2020年オリンピックに向けても東京の水道水が世界の人たちから認められるクオリティになるよう、一層の努力を期待します。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・今後も安心、安全な取組によって、浄水器を使わなくてもおいしい水をさらに期待しています。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・以前よりカルキ臭は少なくなった気がします。まずいと思ったことはありませんが、ミネラルウォーターに負けないくらいおいしい水を目指して頑張ってください。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今は、技術も進歩して水質も良くなっているので水道水に対して心配はしていません。おいしいというのはどのような要素で感じるものなのかを明確にすれば、より印象が良くなるのではないのでしょうか。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・いつも浄水器を通してお茶やコーヒーを作っているので、そのまま飲めるようにおいしい水が出てくると嬉しいです。＜女性・20代・区部・金町系＞

2 味について（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・いろいろおいしい水道水だとPRされていますが、まだ実感がわきません。比べてはいないが、ペットボトルのほうがいいと思ってしまいます。今後ともよりおいしい水にしてください。＜男性・50代・多摩・朝霞系＞

3 カルキについて

【満足・良い】

- ・20年、30年前から比べると夏でも塩素の臭いはかなり良くなっていると思う。水道水は滅多に飲む事はないが、味はかなり良くなっており、もうペットボトルの水を買わなくても良い。＜男性・50代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・何年か前は水道水の塩素の臭いが気になっていましたが、最近は薬品の臭いはあまり気になりません。水道局でオゾンや生物活性炭を使用して処理をして下さっていることに感謝しています。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・以前の水道水はカルキ臭く、お茶やコーヒ一等の味が変わってしまうので困りましたが、最近はとても癖のない水が飲めてありがたいと思っています。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・最近カルキ臭等がなくなっておいしくなりました。区民まつり等で水の飲み比べをして、浄水器を通した水と変わらないということを実感しています。また、住んでいるマンションが直結式に変えたので更に良くなりました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水の浄化方法がすばらしく近代化されていたのに驚きました。カルキ臭など感じなくなりおいしくなった。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・昔のようなカルキ臭さがなく、そのまま飲める水道水は日本の技術の高さと企業努力の成果だと思っている。＜男性・60代・区部・東村山系＞

【不満・不足】

- ・沸かしてお茶や紅茶などで飲む場合は少しカルキ臭が強くなるように感じるので改善してほしい。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・冬場に加熱式の加湿器を使った時にとっても多くのカルキが付着するのを見て、こんなにカルキを使っていて飲料として大丈夫なのかと思う時があります。汚い水を飲むよりいいということは分かりますが、カルキの影響がわかると良いと思います。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・加湿器で使用する際、蒸発すると白い固形物が付着して、加湿器が1年程度で故障してしまう。タオル等の洗濯物もすぐにゴワゴワになる。＜男性・40代・多摩・地区水＞
- ・カルキ臭くて、洗面器等にカルキが付着し、掃除しても取れない。掃除業者に板橋区はカルキが多いので汚れやすいと言われたが本当なのか。区で違いが出てくるのが不思議なんです、本当でしょうか。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今回の塩素の残留診断で、塩素で殺菌されているものの、塩素が少なからず含まれていることに少しショックを覚えました。やはり浄水器を使わないといけなかなと思いました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・カルキ臭が時期によって差異が大きいのではないかと、最も悪い結果の際も事実を公開していただき、自分で対策を講じられる自由を利用者に与えてほしい。＜女性・40代・多摩・地区水＞

3 カルキについて(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・カルキを飛ばす電気ポットで加熱しても時々カルキ臭が残っているほどカルキが強い時があるので、塩素を入れる時間帯があるなら教えて欲しいです。カルキ臭に敏感な舌なので、カルキで料理がまずくなるとがっかりしてしまいます。＜女性・60代・多摩・長沢系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・カルキの濃度が分からず、水を入れ続けた器の結晶付着などから不安がある。昨今の習慣からも、ミネラルウォーターと優劣をつけてしまいがち。水読本の用途別使用量のように一目で分かる資料があれば良い。＜女性・50代・区部・美園系＞
- ・残留塩素濃度は日々変化するのでしょうか。簡単に検査できるものがあれば置いておきたい。＜男性・70歳以上・区部・美園系＞
- ・事業所なので、休み明けの月曜日に水道水を使うと、カルキの臭いがする事がありますが、身体への影響はないのでしょうか。そんな疑問に答えていただけるコーナー等があると助かります。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道水の安全性を確保しつつ、カルキなど消毒用薬品の減量を目指してほしい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・浄水器を通してポットの内側にカルキと思われる白い塊が付着しているが、健康上問題がないのか不安に感じています。情報は全く入って来ません。＜女性・60代・区部・朝霞系＞

4 臭いについて

【満足・良い】

- ・いつのまにか嫌な臭いがなくなり、安心して飲める良い水道水になりました。水道に係る皆様の努力の賜物と感謝しています。世界に誇れる都市水道水です。＜男性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・東京都の水道水は、年々臭いが気にならず飲みやすくなった感じがします。これからも安定した供給を目指して整備していただきたい。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・水質が本当に向上していることが分かります。鍋や浴槽に水を貯め始めるときの臭いが、昔ほどしなくなりました。＜女性・60代・区部・東村山系＞
- ・以前の病的な薬臭さが嘘のように、ここ10年くらいの東京の水はきれいでおいしくなったと感じています。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・幼少期に下町では水道水を飲んでいましたが、薬品の臭いが強くて大嫌いだった。今現在の水道水は、昔飲んだ井戸水に近い印象があります。水道事業を担当されている方々に感謝しております。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水そのものを飲む際にはミネラルウォーターを飲むことが多いのですが、料理に使ったりお茶を沸かすときはすべて水道水を使っています。以前茨城に住んでいた際には、臭いが気になったものの（住宅が古かったせいかもしれませんが）、東京に来てからは、おいしくて臭いも全く気になりません。クオリティの高さに感謝しています。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

4 臭いについて(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・以前は神宮前の古いマンションに住んでいて水の臭いを感じた事はなかったのですが、新築戸建に住んでいる今は、水がすごく臭いときがあります。コップに入れて一晩たったりするととても薬臭くて飲める状態ではないのですが、何故かなと思っています。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・雨が降った後の水道水が、かなりの確率で臭うのは何故か。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・夏場は水道水が生臭い。三鷹の地下水を水源として利用していた時はおいしかった。オゾン処理ではこの臭いは消えないのでしょうか。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・洗濯のために風呂のフタを開けると、生臭いような悪臭がします。調布に越して来て1年程ですが、以前に住んでいた家では、同じように使用していたが残り湯からの臭いはなかったもので心配になります。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・夏に半日ぶりぐらいに水道を使うと、出始めの水が臭う時があります。これは水道管のせいですか、水質のせいですか。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水の臭いを、改善の方向に検討していただきたい。＜男性・20代・区部・給水エリア不明＞
- ・浄水器を通さなくても臭気なく飲めるようになると良い。安全は保証されていると思います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・もう少し薬品臭くなくておいしくなったら嬉しいです。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・無味・無臭にしてくれるとすごく助かる。＜女性・30代・区部・三郷系＞

5 濁りについて

【満足・良い】

- ・東京の水道水の味、濁りの少なさ、透明度については優れていると思う。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・最近は臭いや濁りもなくなり、東京の水も前よりおいしくなったことに満足しています。皆様のご苦勞に感謝です。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・現住所で断水や濁り水の影響を受けたことはないです。今後も同じように何事もなければ良いと思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・いつもきれいな水を供給していただきありがとうございます。これからも水の安全性に力を入れて頑張って下さい。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・99%水道水を利用しています。冷蔵庫の氷も水道水で作っていますがとてもおいしいです。いつもきれいな水にして下さってありがとうございます。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・東京の水は近年大変きれいで飲みやすくなっていると思います。これも水道局の皆さんの努力のおかげだと思います。また、市のイベントなどで水道局のブースを見かけることがよくありますが、広報活動にも力を入れているんだなと感心しています。水道局の皆さんは様々な仕事があつて大変なことと思いますが、引き続き安心安全でおいしい水の提供をお願いします。＜男性・40代・多摩・給水エリア不明＞

5 濁りについて(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・途上国を含む海外によく行きますが、多くの国では水道水は飲めなかったり、茶色い水が出たりして水道水が飲めません。日本ではきれいでおいしい水が水道で賄えることをありがたいと思っております。今後も引き続き対応をお願いします。＜男性・30代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・浄水器を付けているが、30分ほどでフィルターの表面が黒く変色するのはなぜか。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・5日ほど不在にしたあと久々に水道水を使おうとしたら泥が混じったような濁った水が出てきたことがある。それ以外でも、黒い粒が混ざっていたりすることがあり、安心して飲むことができない。建物自体が古いので水道設備も古くなっているのかもしれないが、直せるのなら直して欲しい。＜男性・20代・多摩・東村山系＞
- ・最初に水を出し始めた数日は、水アカや鉄サビのようなものが沈んでいたの、飲料には使えない。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・浴槽を洗うために水を抜いていくと底に茶色く鉄錆のような色をした水が沈殿しています。飲み水は浄水のためのフィルターを通してありますが、これは止むを得ないことなのでしょうか。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・自宅の水から赤錆が出たことがあり、子ども達に水道水を飲ませるのには抵抗があります。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・以前、何の知らせもなく水道水が濁ったことがあった。市へ問い合わせたが、近くで工事はしていないとのこと。いまだに不審に思っている。そのようなことのないように願いたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水の濁り・透明度について実際はどのようなのですか？安心して飲めるおいしい水道水をお願いします。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・時間によって、水が白く濁るのでとても気になります。アレルギー体質もあり、心配しています。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・ポットの中に白い粉状の固まりができますが、この水は安全なのか不安に感じる。＜性別不明・70歳以上・区部・三園系＞
- ・濁水時の水を飲んでしまった時などは、特に問題はないのでしょうか。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・蛇口のフィルターに砂みたいなのが溜まっていたりするので少し不安があり、あまり飲むことがありません。なぜそんなものが流れてくるのか知りたい。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・水道から出てくる水が本当にきれいな飲み水なのか自分で分からないのが不安。取組等があるのであれば知りたい。＜女性・30代・区部・金町系＞

6 調理用途

【満足・良い】

- ・普段からお茶や紅茶を飲む時や、ご飯を炊く時などは水道水を使っています。これから市販の水に負けない、おいしい水の供給をお願いいたします。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水道水は癖がなくまろやかで、料理やハーブティー等に気にせず利用出来ているので大変気に入っております。またそのまま飲めるのもコスト的に助かっております。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道水は飲んでいて、調理などにもそのまま使っています。ミネラルウォーターなどは買ったことはないです。他の県から客が来てもこの水はおいしいといっています。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道水がとてもおいしく、ご飯がとてもおいしく炊けるので驚いています。東京の技術が違うのか、何かで頑張っているのだと感じております！＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・水質がかなり向上しておいしくなったということを診断員が教えてくれた。コーヒーやお茶等を入れるときは必ず水道水を使用しています。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道水をそのまま飲用や料理など何にでもためらわずに使用出来ることは、何物にも代えがたくありがたい事だと常々感謝しています。十数年前、家の建替で当然のことにように浄水器が取り付けられましたが、カートリッジの交換などついウツカリしがちになってしまう。水道水を飲み、使う方が健康的かもしれない。料金がより安いと助かります。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・時々かなりいやな臭いがすることがあります。緑茶を入れてもおいしくありません。また、食器乾燥器やシンクに白いものが大量に付着して掃除も大変です。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・カルキが強くお茶、汁物が良く出来ない時がある。カルキが入る時などお知らせが欲しい。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・東京の水で酒を作っているという事例がありましたが、私の家では水道水の塩素臭がして調理にそのまま使えません。いつか飲み水として冷蔵庫で冷やして飲めるように期待します。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・薬品臭い。白米を炊くと、しばらくすると、米に臭いが移る。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・現在の場所に引越してきて、水道水を使って湯を沸かしてコーヒーをいれた際に、コーヒーがおいしくなかったのも、水道水は飲み水として使わないことにしています。東京の水道水は「おいしい」と宣伝していますのでギャップを感じています。水道管が原因なののでしょうか。原因が分かる方法は「あんしん診断」になるのでしょうか。＜男性・50代・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水質は昔と違って良くなり、安心して使用できるようになっているのだろうけど、水道水を飲み水や調理に使用するにはまだ抵抗がある。もっと安心して飲めるおいしい水ということを日常的に分かりやすくアピールしてもらえると、飲み水や調理にも使用してみたいと思える。今はミネラルウォーター（ペットボトルなど）の水の方がおいしいイメージがある。水道水が安心して使えるイメージになると良いと思う。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道水がもっとまろやかに、カルキ臭くないようになれば、料理にも使いやすくなります。＜女性・30代・区部・金町系＞

7 洗面・風呂用途

【満足・良い】

- ・世界の色々な国に行く事がある中で、日本の水は安全で安心です。特にシャンプーや身体を洗うときに水の良さを感じます。味が良くなれば 100 点。＜女性・50 代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・府中の水は柔らかくて肌にも優しいので、そんな水に本当に感謝しています。＜女性・70 歳以上・多摩・地区水＞
- ・東京のお水はおいしいので水道水を飲んでます。京都でシャワーの水で洗髪するとゴワゴワするけど、東京の家のシャワーの水は、髪がしっとりする。これは本当です。＜女性・50 代・区部・金町系＞
- ・髪も肌もバリバリになる程ひどい水でしたが、いつの頃からかなり良い水になったような気がします。＜女性・50 代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・水質に不満があります。安全だとは思いますが、塩素の濃さから肌への刺激を感じています。＜女性・30 代・区部・三郷系＞
- ・脱塩素のフィルターをつけないと子どもたちがシャワーを浴びるときにピリピリすると言います。塩素は仕方ないとしても他県などに比べ塩素濃度が高いのでしょうか。殺菌も大切ですが肌にも優しいと嬉しいです。＜女性・40 代・区部・長沢系＞
- ・水道水で洗髪すると、髪の毛がきしむ。肌や髪の毛にやさしい水にしてほしい。＜女性・60 代・区部・長沢系＞
- ・家事をする時、手袋をしないと、必ず手荒れを起こします。何とか改善できたら嬉しい。＜女性・30 代・区部・長沢系＞
- ・薬品の臭いや成分による肌荒れなどがあり、そのままでは使えない。＜女性・40 代・区部・金町系＞
- ・風呂の時に、塩素が強くて子どもを入れる時に入浴剤を入れてるのですが、もう少し何か改善の余地はないのか。＜女性・20 代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・私は肌が弱く、立川に引っ越して来た当初風呂やシャワーのお湯でアトピーが酷くなって大変でした。肌にも優しい水だと嬉しい。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・地域によって水質がとても異なるように思える。東京の水道水で生活し始めて、髪がとてもパサつくようになったので、東京の水の質が上があれば良い。＜女性・19 歳以下・多摩・朝霞系＞
- ・風呂等で塩素が鏡に残るのを見ると、髪や肌に良いとはあまり思えません。対策を教えてください。＜女性・40 代・給水エリア不明＞

8 その他

【満足・良い】

- ・ミネラルウォーターよりも水質検査項目が多いことを知り、今まで以上に安心して飲むことができます。＜女性・50 代・区部・東村山系＞

8 その他(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・水質も向上し、そのための業務に対し精勤されていると拝察しています。もっとアピールしてください。うまくできて当たり前というつらいお立場です。余計「自分たちは都民のライフラインを責任を持って守ってます」と。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・水質のレベルがとても良くなっていることがわかります。例えば、災害対策で戸外に水を貯め置きしても腐らないのはすごいことです。我が家では飲料水はそのまま蛇口からコップに当たり前で、息子は部活の水分補給は水道の水をそのままジャグに入れて持って行くほどです。いつまでも変わることなくこのお水を飲めますように。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・断水もなく、水質も良いので満足している。今回アンケートを行っておられることから常に改善に向け努力されていることを感じる。＜男性・60代・多摩・地区水＞

【不満・不足】

- ・水道管の繋ぎ合わせのミスで汚水が混ざるなどの事故を聞くと、本当に安全な水道水がきているのか不安。家庭で簡単に水道水の水質を確認できるものがあったら良い。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・引っ越してきたら、給湯器も洗濯機も水の詰まりが続き困っています。地域で水質が違うのでしょうか。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・17年前に相模原市緑区から引っ越してきましたが、夏の水温が生ぬるい。神奈川県は、ヒンヤリしていた。改善をお願いします。＜男性・40代・多摩・小作系＞
- ・夏、暖かくなると水の温度も生ぬるく気持ちが悪い。冷たい水が出るようにはならないでしょうか。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞
- ・時々、一時的に水がまずくなる時があり、臭いも気になる時がある。そんな時ホームページを閲覧するが、特に情報に変化はなく、どうしても疑問に思ってしまう。残留塩素濃度が家庭でも簡単に測定できるキットが配布されると安心する。＜女性・50代・区部・金町系＞

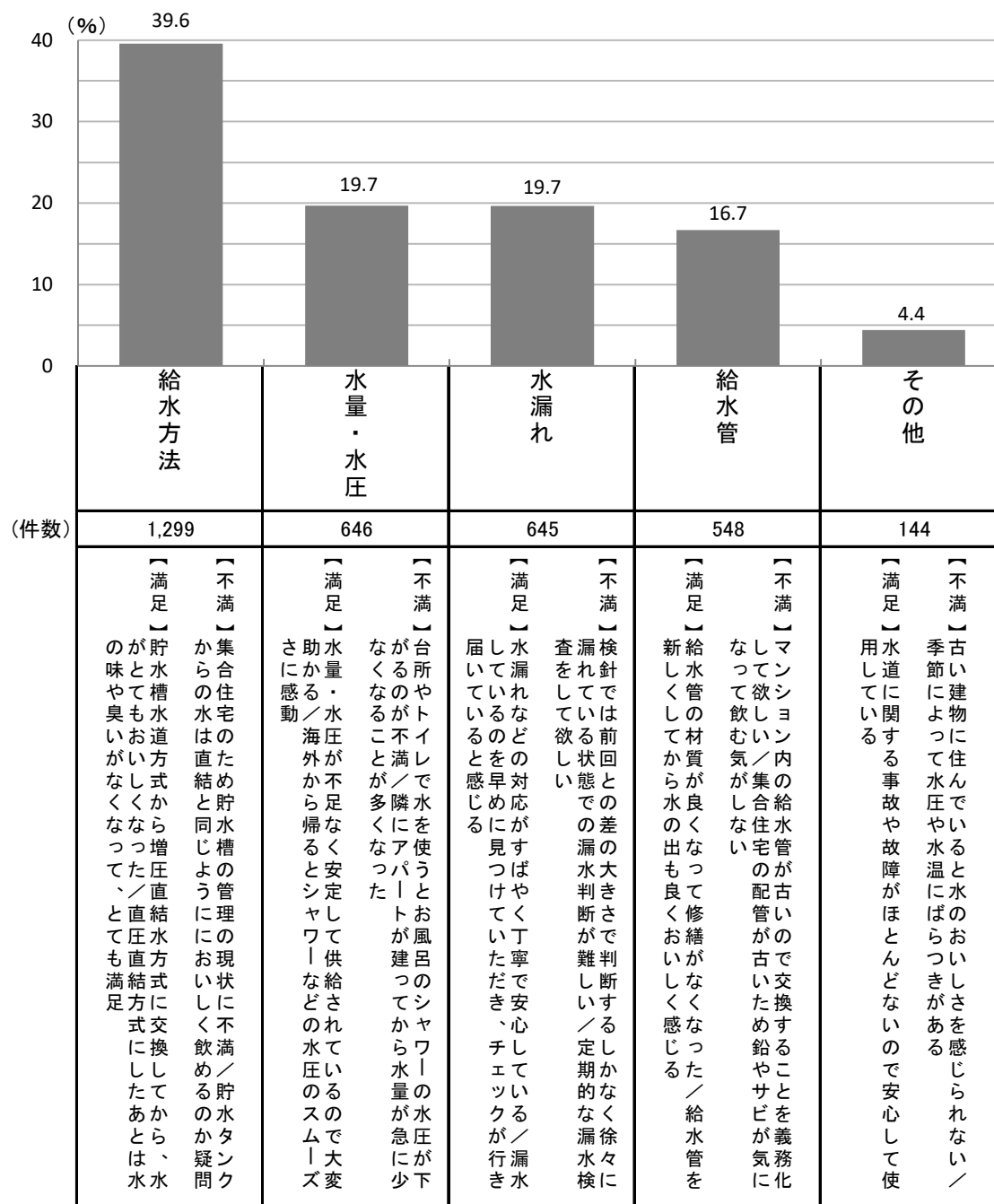
【質の向上・対策に期待】

- ・実際はミネラルウォーターより厳しい水質規準が定められているのを周知させるべき。また2つの違いを分かりやすく説明し、日本と外国の水道水の差も周知させるべき。＜男性・20代・区部・三園系＞
- ・水道水を各家庭に流す段階で、塩素や臭い不純物などを除去するフィルターを付けて欲しいと思います。水をおいしくいただきたい。臭い、味、健康面など気にすることなく自然にいただきたい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・夏場の水質改善対策をしてほしい。夏場に水の味、臭いが気になるのでペットボトルを買って飲んでます。水道水があるのに別に水を買うことの不合理を改善して欲しい。貯水槽の管理に問題がある。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・時々、朝夕にかぎらず水質の違いがみられます。とてもうまいと思うときとまずいと思うときが極端にある。私はミネラルウォーターは買わない。生活全般を水道水でまかなっている。いつでも一定の水質が欲しい。＜男性・70歳以上・区部・東村山系＞

(2) 給水装置・水量

1 「2 給水装置・水量」に対する全般なご意見の傾向

「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、「給水方法」(39.6%)で約4割であった。以下、「水量・水圧」(19.7%)、「水漏れ」(19.7%)、「給水管」(16.7%)、「その他」(4.4%)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、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「給水方法」は“女性”(44.0%)の方が“男性”(31.6%)より高くなっているが、「水量・水圧」(男性24.5%：女性17.0%)と「水漏れ」(男性24.1%：女性17.2%)は“男性”の方が“女性”より高くなっている。

年齢別にみると、「給水方法」は“30～50代”で4割強から4割台半ば近くと高くなっており、「水量・水圧」は“20代”(29.8%)、「水漏れ」は“70歳以上”(24.0%)、「給水管」は“20代”(21.1%)で最も高くなっている。

地区別にみると、「給水方法」は“区部”(41.7%)の方が“多摩”(33.3%)より高くなっているが、「水漏れ」は“多摩”(23.8%)の方が“区部”(18.1%)より高くなっている。

給水エリア別にみると、「給水方法」は“小作系”以外の全てのエリアで最も高い割合となっており、特に“金町系”(45.6%)で高い割合となっている。“小作系”では「水量・水圧」が36.2%で最も高く他のエリアに比べても最も高い割合となっている。水漏れは“東村山系”(25.7%)、「給水管」は、“地区水”(20.5%)で最も高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)				
		・ 給 水量 装 置	1 給 水 方 法	2 水 量 ・ 水 圧	3 水 漏 れ	4 給 水 管	5 そ の 他
延べ回答数		3,282 100.0	1,299 39.6	646 19.7	645 19.7	548 16.7	144 4.4
性 別	男 性	1,192 100.0	377 31.6	292 24.5	287 24.1	190 15.9	46 3.9
	女 性	2,055 100.0	905 44.0	349 17.0	353 17.2	351 17.1	97 4.7
年 齢 別	19歳以下	1 100.0	- -	- -	- -	- -	1 100.0
	20代	57 100.0	17 29.8	17 29.8	8 14.0	12 21.1	3 5.3
	30代	221 100.0	96 43.4	48 21.7	28 12.7	41 18.6	8 3.6
	40代	439 100.0	185 42.1	94 21.4	48 10.9	79 18.0	33 7.5
	50代	597 100.0	256 42.9	90 15.1	109 18.3	116 19.4	26 4.4
	60代	834 100.0	327 39.2	158 18.9	180 21.6	140 16.8	29 3.5
	70歳以上	1,124 100.0	415 36.9	236 21.0	270 24.0	160 14.2	43 3.8
地 区 別	区部	2,138 100.0	891 41.7	415 19.4	388 18.1	356 16.7	88 4.1
	多摩	943 100.0	314 33.3	195 20.7	224 23.8	168 17.8	42 4.5
給 水 エ リ ア 別	金町系	726 100.0	331 45.6	142 19.6	94 12.9	120 16.5	39 5.4
	朝霞系	503 100.0	196 39.0	97 19.3	90 17.9	101 20.1	19 3.8
	三郷系	648 100.0	266 41.0	113 17.4	147 22.7	98 15.1	24 3.7
	三園系	101 100.0	42 41.6	22 21.8	19 18.8	11 10.9	7 6.9
	長沢系	182 100.0	71 39.0	28 15.4	44 24.2	32 17.6	7 3.8
	小作系	69 100.0	20 29.0	25 36.2	16 23.2	7 10.1	1 1.4
	東村山系	599 100.0	185 30.9	121 20.2	154 25.7	110 18.4	29 4.8
	地区水	122 100.0	44 36.1	30 24.6	22 18.0	25 20.5	1 0.8

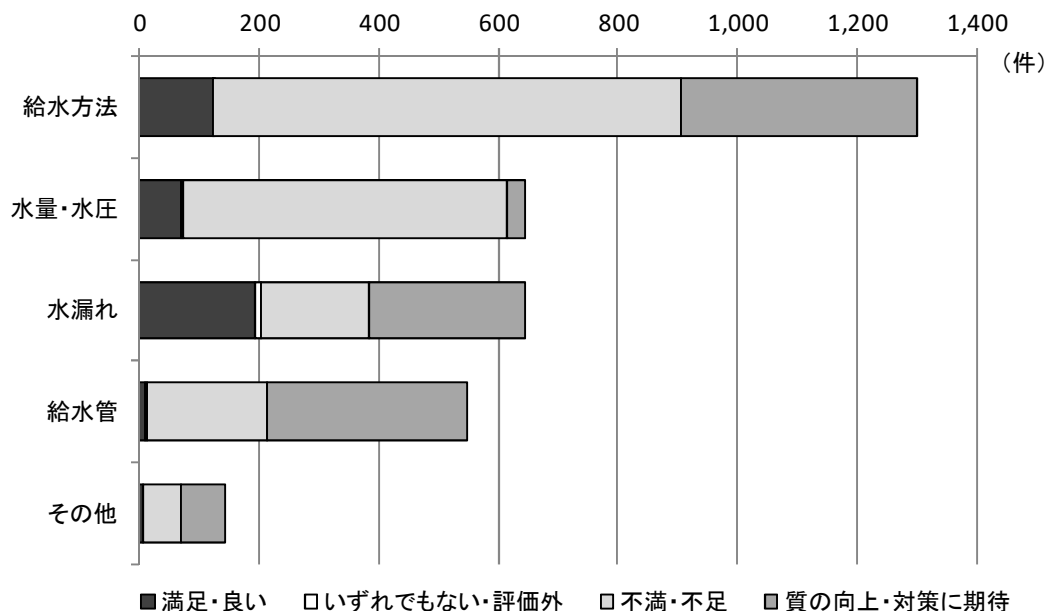
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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、「不満・不足」が53.9%で最も高く、以下「質の向上・対策に期待」(33.3%)、「満足・良い」(12.3%)、「いずれでもない・評価外」(0.5%)であった。

項目(中分類)でみると、「不満・不足」は“水量・水圧”で84.1%と最も高く、次いで“給水方法”が60.1%であった。「質の向上・対策に期待」は、“給水管”(61.3%)が最も高い割合となった。一方、「満足・良い」は“水漏れ”(30.2%)が最も高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	・給水装置	1 満足・良い	2 いい・ず 評価でも ない	3 不満・不足	4 対質 策の向 期上 待・
合 計	3,282 100.0	405 12.3	16 0.5	1,768 53.9	1,093 33.3
給水方法	1,299 100.0	122 9.4	2 0.2	781 60.1	394 30.3
水量・水圧	646 100.0	70 10.8	3 0.5	543 84.1	30 4.6
水漏れ	645 100.0	195 30.2	8 1.2	182 28.2	260 40.3
給水管	548 100.0	11 2.0	3 0.5	198 36.1	336 61.3
その他	144 100.0	7 4.9	－ －	64 44.4	73 50.7



4 「2 給水装置・水量」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 給水方法

【満足・良い】

- ・住んでいるマンションの給水方式が変わったら水のきれいさが激変した。古いマンションにもっと売り込んだ方が良くと思います。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・3年前に貯水槽方式から増圧直結給水方式に変える工事を行ったら、水槽に溜めることがないからか、今までより水質が良くなったと感じる。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道管を取替えて直結水道管からの水がおいしくなった。水道局がいろいろなサービスをしていることを今回知ったので良かった。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・以前は貯水槽の水だったので、フィルターなしには飲みにくかったのですが、直結給水になってから水のおいしさに驚きました。＜男性・50代・区部・長沢系＞
- ・貯水槽式ですが水質検査が度々あるので安心しています。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・マンションなので貯水槽より給水していますが、貯水槽の清掃が長年実施されていないように感じています。法令では何年ごとに清掃を義務付けているのですか？＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・管理者から受水タンクの管理等の説明がないので、飲料水として使用することに低抗を感じます。管理者の情報公開義務などの指導を徹底していただきたい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・直結給水方式にしたかったが、高額のため断念しました。補助が多ければ良い。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・せっかくのおいしい東京水ですが、貯水方式のためそのまま飲む気になれません。今後は直圧直結給水方式への方向に古い団地も含めて進めて下さい。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・貯水槽の夏場の水質が気になります。水道局のほうでチェックをお願いできるとありがたい。節水トイレ等にエコ料金を作るか、ポイントを付与して工事の補助にしてほしい。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・直圧直結給水方式になると水道水の水質に対する懸念は全くなくなるのか知りたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・ここは高層マンションで上のタンクから供給されると聞いているので、タンクの管理を大まかに知りたい。＜性別不明・50代・区部・金町系＞
- ・マンションの貯水槽の機能がもっと良ければ水道水をそのまま飲める。水道局がマンションの各家庭の蛇口から出る水質も調査してくれて、貯水槽や配管について指導してくれるとありがたいし安心できる。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道工事の一環として一般住宅の貯水槽管理もしてくれるとうれしい。＜女性・40代・区部・長沢系＞

2 水量・水圧

【満足・良い】

- ・水質に加えて、水量・水圧も不足なく安定して供給されているため大変助かっています。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・海外旅行に行くと日本の水質・水量が良いということが実感できる。夏に水不足の心配がない安定した供給を希望している。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・東京レベルの大都市で水道水が飲めるのはすばらしいことだと思います。海外から帰るとシャワーなどの水圧のスムーズさに感動します。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道管を取り替えてもらってから水の出が良くなりました。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・一昨年、あきる野市へ引っ越して来たが、以前と比較すると水圧、水量が多く、利用しやすくなった。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・マンションの8階に住んでいるが、水圧が下がることなく使用できている。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・我が家は浴室の水量がかなり低く、シャワーヘッドなどの交換では間に合わず水道管そのものを取り換えないと、この問題は解消しないと言われました。なんとかしていただきたい。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・キッチンやトイレで水を使うとお風呂のシャワーの水圧が下がるのはどうしようもないのでしょうか。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・建物の上層階に住んでいるとトイレの水圧が弱くて不満です。改善できないものか。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水圧を調節できるようにしたい。賃貸のマンションなのでトイレや蛇口などの水が出すぎる。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道代を節約したいのですがどうしたらいいのかわかりません。水圧を低くするよう元栓等を少し締めていただくことは出来るのでしょうか。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・我が家の真向いに、14階建てのマンションを建設中です。水道の使用料が増えると思いますが近隣の水道の水圧などに影響はあるのか知りたい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・マンションなのでシャワーの勢いが弱いので不満です。排管の清掃時に業者に訴えたが一戸だけの対応は出来ないと言われました。節水コマや水流の強くなるシャワーヘッド等を安価で提供してもらえるようなサービスがあれば利用したい。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

3 水漏れ

【満足・良い】

- ・水道の使用量が増えた時、すぐにそのお知らせをいただいて漏水のチェック等をしていただきました。安心して水道を使えると改めて感じました。電話の応対もとても丁寧でした。＜女性・30代・区部・長沢系＞
- ・以前、水道が漏水しているのを見つけていただいたことがあり、検針の方に感謝しております。あんしん診断を定期的実施していただくと漏水が見つかりやすく安心していられます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞

3 水漏れ(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・パイロット確認のお願いの用紙を入れていただき、問い合わせをした時の職員の対応も親切。検針員も声を掛けてくださり安心しました。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・以前、漏水で大幅に請求金額が上がってしまったが、その時お知らせと仮請求して下さったことに感謝しています。いつもと同程度の金額請求と漏水対策をしていただき、その後の対応にも感謝しています。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・以前宅地内で漏水があり、修理して報告したところ漏水分の金額が安くなっていて助かりました。＜男性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・いつも使用していないトイレの手洗いの所から2か月あまり水が流れていて、気がつかずにメータがかなり上がり失敗した事が去年ありました。それ以後は気をつけて水もかなり節約していますが、2か月に1度の検針ではあまり効果がないように感じます。＜女性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・漏水工事費用の一部補助金が1回きりしかなかったが、今後は回数を増やせないか？漏水の可能性は検針時に前月比より使用量が増えているとご指摘を受けましたが、漏水場所（室内・室外）の発見が遅れ2か所の工事になってしまった。局の方で漏水場所を特定する方法を教えてください。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道料金がいきなり増えました。水道局に漏水していないか問合せましたが検針時に漏水していれば伝えていきますとのこと。結局しばらくしてから言われて修理をしました。電話を入れた時点で来て欲しかった。＜女性・60代・地区不明・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・以前、職場の隣の空地の水栓から水が噴きだし騒ぎになったことがありました。このような時は一番に誰に連絡したら良いかみんな知らなかった。知らないことが多いのでたまに告知してくれるとありがたい。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・給水管が可視化できたらいい。賃家なので修繕は大家さんが行うのですが、水道に不具合があったとしても「検査にお金が掛かる」だとか「気のせいじゃないか」と言われると、水漏れを起こしていてもどうにもならず困ってしまいます。何とか自分達で証拠を取れることができればいいと思う。メータの揺れだけだと不十分です。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・突発的な水漏れの早期発見・水道水の有効利用を目的として、電気のスマートメータのように使用量を統計的に見ることの出来るシステムを希望します。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・不在でも家に入らなくてもできる水質・漏水検査は行って欲しい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道管などからの漏水が発生したときに知らせる警報器があるといい。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・漏水はメータで確認できると聞いていますが、近隣で発生している場合、被害が広がる前に自宅で起こる異変などあれば知りたい。個宅・マンション別の情報冊子があれば便利。＜女性・50代・多摩・小作系＞

4 給水管

【満足・良い】

- ・給水管が設備改良されて、水の出が良くなり満足している。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・10年前に新築3階建てに建替えたため、給水管も新しくなり、水はとてもおいしい。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・2～3年前給水管を新しくしたが、深く埋められている事に感心した。＜女性・70歳以上・多摩・長沢系＞
- ・近頃は、水道の配管材料が良くなって、修繕することが全くなり、生活環境の良さを感じる。なお震災対策については万全の対勢をお願いしたい。水道料金については原価要素に含まれるようなものについて充分な検討を願います。＜性別不明・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・敷地内の管が古くなっていて、朝・夕の使い始めに黄色くサビ臭い水がしばらく出る。水道管を換える工事は費用が掛かるということなので不安でなかなか着手できない。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・最近、給水管からの水漏れが原因で壁面にシロアリが巣喰い、工事を行いました。古い家なのでどこから漏れてもおかしくない状態なのでしょうけれど、給水管は目に見えない場所にあるため確認ができず、対応が遅れてしまう現状があります。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・マンション内の給水管が老朽化して、水質が悪くなっているのではないかと心配です。トータルで品質向上しないと、蛇口からの水は変わらないと思います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・10年前に私道内給水管整理工事の案内がありましたが、その時は全世帯の承諾が得られずに見送りとなりました。その後には漏水による断水も発生しました。なんとなく水圧が低いと感じる時があると不安になります。近いうちに再度工事を考慮していただけると助かります。＜男性・40代・区部・東村山系＞
- ・古い建物など赤サビが多々出ることがありますが、鉄管ではなくサビが出ない管はないのでしょうか？＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・マンション自体が古いので、水道管も古くなっているのので、いくら水道局が水質をきれいにしよう頑張っても安心して使えない。古い建物には管理会社などに配管の点検や修理工事などを水道局から指導してほしい。錆びた水が出ることがあるから。＜女性・40代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水の品質については信頼しているが、給水管が原因の水質の劣化が不安。どの位の期間にどんなメンテナンスが必要なのか分からない。＜男性・50代・区部・東村山系＞
- ・夏は冷たく冬は暖かいので満足しています。トイレの中の給水管が長年使用しているため少し腐食していると思うが、判断基準がないので気になっています。参考写真があれば比較できますが。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・給水管の状態がどうなっているか分からない。給水管の交換や掃除など可能な手入れも水道事業に含めてみるのはいかがでしょうか。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・アンケートの中にあった給水管などの修繕工事については、いつどのタイミングで行われているか分からない。水道水がどのような管理状態にあるか興味はあるものの、どうやって情報を得れば良いのか分からない。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道管の老朽化で取り換えの話はよく聞くが、宅地への取込管はどうすべきなのか説明がないので心配。＜女性・50代・区部・長沢系＞

5 その他

【満足・良い】

- ・水道に関する事故や故障はほとんどないので安心してしています。おいしくて安心して飲める水を常に届けていただける事に感謝しています。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・夏季は冷たく、冬季は暖かい水道水が出たら画期的。現状でも、日本の水道事業は漏水率も低く、大変優秀だと思う。＜男性・50代・区部・東村山系＞
- ・東京都の漏水率は世界的に見ても非常に少ないと聞きます。このインフラを世界に輸出する努力を。＜男性・40代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・日本の水道水は安心して飲める優秀な水質だと思います。ただ住んでいるマンションの管理があまり良くないと、水圧が弱かったり水道管が汚れていて水が錆臭かったりするので、それが残念です。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・2階建ての一軒家で2階にお風呂があるため、冬は特にお湯が出るまでにすごく時間がかかってしまう。シャワーをお湯が出るまで出しっぱなしにするしかなく、工夫のしようがない。水がもったいないと思う。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・2年前までは一戸建の家に住んでおり水道水の水を不満なく飲んでいたが、マンションに移ってからは水道水を直接飲んだ事がなく、ペットボトルに入った水を買って飲んでいる。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・5日ほど不在にして、久々に水道水を使おうとしたら泥が混じったような濁った水が出てきたことがある。それ以外でも黒い粒が混ざっていたりすることがあり、安心して飲むことはできない。建物自体が古いので水道設備も古くなっているのかもしれないが、直るなら直して欲しい。＜男性・20代・多摩・東村山系＞

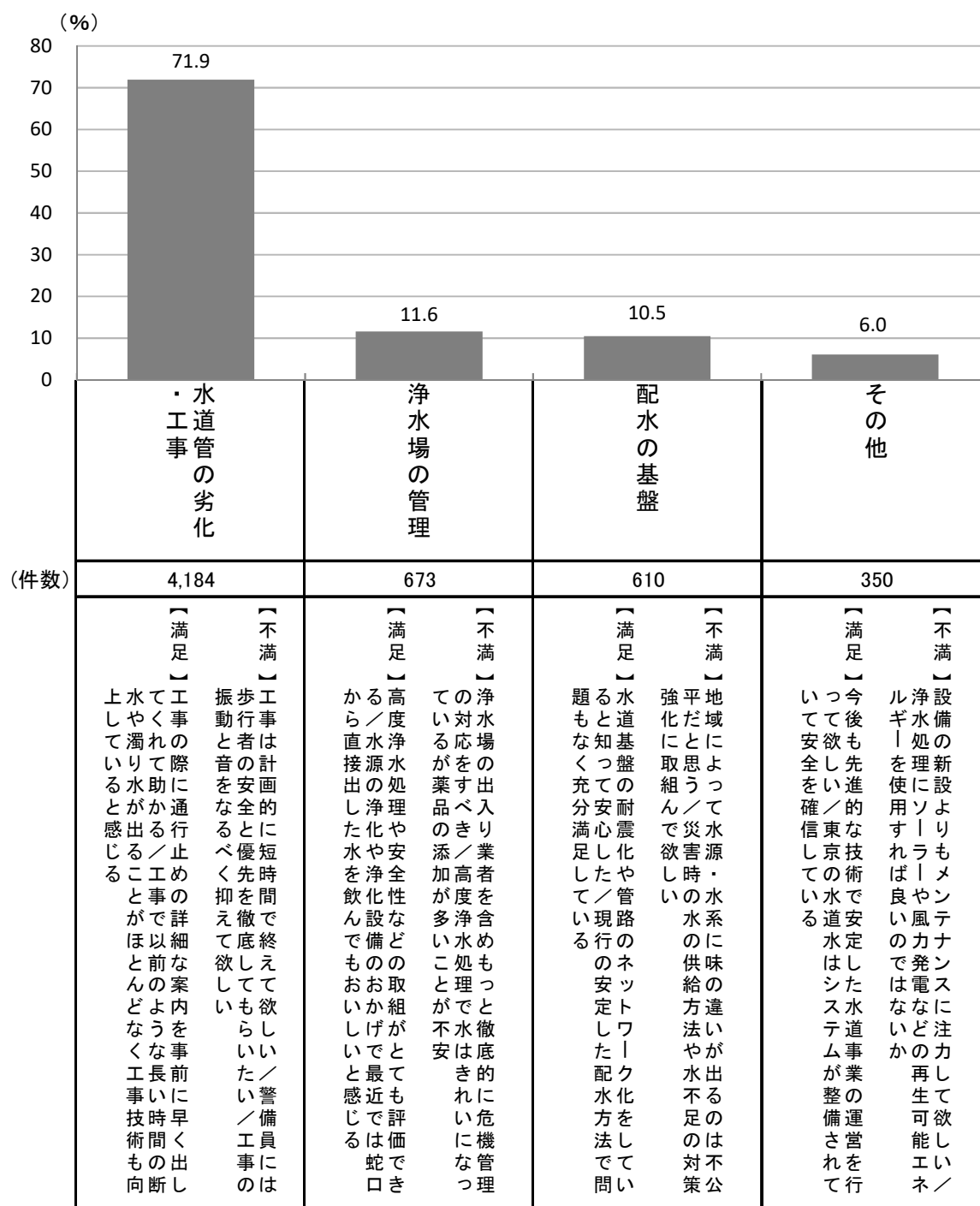
【質の向上・対策に期待】

- ・都の水道は高度な化学的・技術的・処理施設により家庭に送水されていると確信している。受水槽・配水管の清掃及び耐用年数から化学的有害物質がどのように水に反応するのか、二次的な対応が必要かと考えます。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・隣家の長期不在が続いているので、水道水が滞留していないか、流れが気になっています。災害対策として給水槽を大規模公園に設置することができないでしょうか？＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・マンションなどの集合住宅では、給水用途ではなく備蓄用の施設を設ける対策を取ったらどうだろう。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・東京都の水道水がどんなに素晴らしくなっても、マンションの老朽化で貯水タンクや蛇口などが古くなればおいしい水もたいして意味がない。水道局からマンション等への診断やアドバイスを是非やってもらいたい。＜女性・40代・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71.9%を占めて最も高い割合であった。以下、「浄水場の管理」(11.6%)、「配水の基盤」(10.5%)、「その他」(6.0%)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、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、特に大きな違いはみられない。

年齢別でも、特に大きな違いはみられない。

地区別でみると、「水道管の劣化・工事」は“区部”（72.8%）が“多摩”（69.2%）より高く、「配水の基盤」は“多摩”（13.5%）が“区部”（9.2%）より高い割合となっている。

給水エリア別にみると、「水道管の劣化・工事」は“地区水”（76.0%）が最も高い割合となっている。また、「浄水場の管理」は、“金町系”（17.1%）、「配水の基盤」は“地区水”（13.8%）で最も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 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		5,817 100.0	4,184 71.9	673 11.6	610 10.5	350 6.0
性 別	男 性	2,396 100.0	1,710 71.4	269 11.2	270 11.3	147 6.1
	女 性	3,358 100.0	2,429 72.3	397 11.8	333 9.9	199 5.9
年 齢 別	19歳以下	7 100.0	4 57.1	1 14.3	－ －	2 28.6
	20代	92 100.0	67 72.8	10 10.9	8 8.7	7 7.6
	30代	371 100.0	278 74.9	35 9.4	32 8.6	26 7.0
	40代	736 100.0	539 73.2	83 11.3	67 9.1	47 6.4
	50代	1,032 100.0	739 71.6	112 10.9	99 9.6	82 7.9
	60代	1,584 100.0	1,134 71.6	201 12.7	167 10.5	82 5.2
	70歳以上	1,988 100.0	1,421 71.5	227 11.4	236 11.9	104 5.2
地 区 別	区部	3,693 100.0	2,688 72.8	463 12.5	341 9.2	201 5.4
	多摩	1,728 100.0	1,195 69.2	173 10.0	233 13.5	127 7.3
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,212 100.0	839 69.2	207 17.1	92 7.6	74 6.1
	朝霞系	854 100.0	614 71.9	84 9.8	99 11.6	57 6.7
	三郷系	1,046 100.0	782 74.8	116 11.1	91 8.7	57 5.4
	三園系	193 100.0	142 73.6	23 11.9	20 10.4	8 4.1
	長沢系	373 100.0	272 72.9	35 9.4	48 12.9	18 4.8
	小作系	131 100.0	98 74.8	8 6.1	18 13.7	7 5.3
	東村山系	1,132 100.0	796 70.3	120 10.6	141 12.5	75 6.6
	地区水	217 100.0	165 76.0	13 6.0	30 13.8	9 4.1

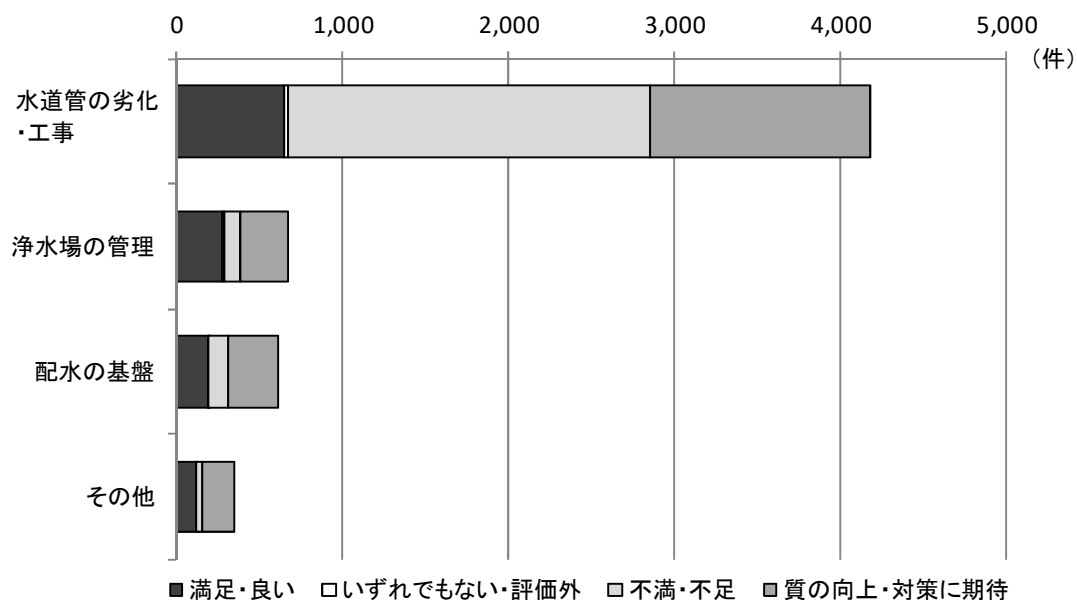
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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、「不満・不足」が42.0%と最も高く、以下「質の向上・対策に期待」(36.1%)、「満足・良い」(21.2%)、「いずれでもない・評価外」(0.7%)であった。

項目(中分類)でみると、「満足・良い」は“浄水場の管理”が41.6%で最も高くなっている。一方、「不満・不足」は“水道管の劣化・工事”が52.0%で最も高くなっている。また、「質の向上・対策に期待」では“その他”が54.9%で最も高くなっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	浄水 水道 場 管 ・	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 上 に 向 期 上 待 ・
合 計	5,817 100.0	1,236 21.2	38 0.7	2,442 42.0	2,101 36.1
水道管の劣化 ・工事	4,184 100.0	654 15.6	24 0.6	2,177 52.0	1,329 31.8
浄水場の管理	673 100.0	280 41.6	5 0.7	102 15.2	286 42.5
配水の基盤	610 100.0	188 30.8	4 0.7	124 20.3	294 48.2
その他	350 100.0	114 32.6	5 1.4	39 11.1	192 54.9



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】

- ・お知らせ用紙は字も大きくなり分かりやすくなったと思います。自宅の前で水道管の工事がありましたが、工事関係者・警備の方々はとても礼儀正しく心遣いをいただきました。＜女性・60代・区部・給水エリア不明＞
- ・耐用年数を超えた管を地震対応管に取替えされていて安心です。これからも安全対策をよろしくお願いします。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・工事でフレキシブル管の対応をしていることを看板で知ると、災害対策も進んでいると感じます。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道工事後の道路復旧跡が従来よりていねいになりました。＜男性・60代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・工事があっても以前のように長い時間の断水や濁り水が出るのがほとんどなく、工事技術も向上している。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・工事を受け持った工事業者の仕事ぶり、近隣への対応安全管理など行き届いた施工でした。水質検査員も説明に力を入れてくれて良かった。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・水道工事は騒音・振動がひどいので、上水工事と下水工事を別々にせず一緒に実施してもらいたい。＜男性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・水道事業に関する情報はあまり伝わって来ていない。地域ごとに関する情報は市の広報などに載せていただくと伝わりやすい。水道管取替工事などは前もって分かっていたら迂回することもできます。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・水道管、ガス管などの道路工事で同じような所を掘り返している。道路を掘る時に同時にした方が手間も費用も二重にならないのでは？＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・路面下の水道管の工事など、振動などへの配慮が欲しい。工事業者による対応が統一されていない。ユンボで3、4 m上からアスファルトを落下させて砕くなど、迷惑な振動で困ったことがあります。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・工事は事前に分かっているのだから、区単位で地図でのアナウンスを日中と夜間の色別でして欲しい。＜男性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道管ハザードマップのようなものがあると消費者としてはありがたい。＜女性・40代・多摩・長沢系＞
- ・凍結予防や対策などの情報も共有してくださると助かります。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・断水の状況を道路地図上に示して、ホームページなどで常時見られるようにしてほしい。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・水道管の経年劣化のニュースを見て心配になっています。料金に上乗せしても良いので早急的に、安全に利用できるよう対処下さいますようお願いいたします。＜女性・50代・区部・金町系＞

2 浄水場の管理

【満足・良い】

- ・金町浄水場の見学で、江戸川のきれいとは言えない水が東京水になるまでの技術向上にビックリ。昔の味を思い返すと格段の差です。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・たまに水道水を飲むと結構おいしい。以前よりも浄水処理能力はかなり上がっている。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・東村山浄水場を見学した際、太陽熱を利用している所や浄化方法を見てビックリしました。あんなに手を掛けて水を作り出しているのを知ると、水がよりおいしく感じます。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・冊子の中で浄水施設の覆蓋化を進めていると知り、安心な水を利用出来る事は嬉しいです。さまざまな取組をして大切な水を守っていただきたいです。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・高度浄水処置をしている事から、もっとイメージアップに繋がるCMとか宣伝をした方が安心できる。＜男性・40代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・高度浄水処理で水はきれいになっているが、水本来のミネラルなども失われてしまう。飲み水として、もっと飲みやすい水になると良い。トイレなどの水は別にするのもいいと思う。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・消毒臭い。もっと適切な薬を開発して、皆に愛飲されるような水質にしてほしい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・青梅街道から東村山浄水場を見るたび、異物や空気中の毒物などの混入が不安になります。できるだけ早急に覆蓋化していただけるようお願いします。荒川水系と混ぜるようになり、夏の水が温かくなり残念。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・浄水場の老朽化対策や耐震化をもっとアピールしたらどうか。塩素殺菌に頼らずもっと良い方法を広めて欲しい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・消毒薬などの薬品の添加量が多いように思える。水道水に薬品がどれくらい含有されているのか知りたい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水場の老朽化が進んでいるということなので心配になります。早めの対策をお願いしたい。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・蛇口から出てくる水をそのまま飲むことができるところが世界中にどれだけあるのかと考えると本当に幸せなことです。ただ、原発事故以降の放射能汚染の安全性においては、安心出来ない状態です。汚染による浄水処理技術の向上を急ぎ、その技術力を世界に貢献出来るようにしてもらいたい。水質データの正確な情報を提供することが信頼を生みます。＜女性・50代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・テロにより浄水場に毒物が混入されることをどれだけ想定しているのか。想定しているのであればどのような対策をしているか知りたい。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・本アンケートで浄水場の老朽化を意識するようになりました。現在の品質と価格を維持するため、浄水場の整備費用を別途、あるいは料金の値上げで徴収してみてもはどうでしょうか。＜男性・20代・区部・朝霞系＞

3 配水の基盤

【満足・良い】

- ・水源と浄水場別給水区域の案内図を拝見して、消費者として充実した設備に安心しありがとうございます。現行の配水方法で充分です。もっと安全性をアピールすることを望みます。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・小河内ダム系で良質の水に恵まれて感謝している。自宅側に多摩川上水を取り込んだ用水があり、水と緑に恵まれた地域なので嬉しい。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・海外に比べて断水などのトラブルがほとんどないことに感謝しています。また、トラブルがあってもすぐに回復するので安心です。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・水道基盤の耐震化や、管路のネットワーク化をされていると知り安心しました。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・子どもの頃はよく水道水が濁り断水することもあったが、最近はそんな話は全く耳にしない。メンテナンス向上の結果、何も心配することなく良質の水道水をいつも得ることの生活に感謝しています。災害の多発する昨今、より対策を練ってください。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・家庭用の水道も、飲料とトイレ用と質の異なる給水は出来ませんか？トイレに流す水が高度浄水処理の水はもったいないと思う。＜男性・60代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・多摩市に住んでいるのに100%多摩川水系ではないので不満です。利根川、荒川の水はまずいので早く100%にして欲しい。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・武蔵野に住んでいる友人が、この水はおいしいと言うのを聞きました。それぞれ違う水源だと思います。都内にもたくさんの水源があるのでしょうか。そんな水源を利用出来る人達は得をしているみたいに思います。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・町田市の水道は、転入当時は大変おいしい水であった。市の独自の井戸からの採水。その後、東京都水道局の水を使うようになって全く味も風味もなくなった。昔のような水の供給に努力してほしい。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水場別の色分け地図を見ると狭間の辺にあたるので、何処の水を戴いているのか、もっと詳しく知りたい。うちは地形上、水不足など何かあったときにいち早く水がなくなるのではと少し不安に思っています。他の水源からすぐに助けていただけるのか知りたい。上質な水を戴いていることには、とても感謝しております。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・都内の再開発は、建築物の高層化に繋がりますが、同時に多量の水を消費する原因ともなります。東京のインフラとしてどの程度の需要を支えられるのか、具体的に示してほしい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・今後各地で水道管の老朽化が深刻になっていくと聞いているので、水質や安定供給、設備の安全性が不安です。＜女性・20代・区部・長沢系＞
- ・水道料金は現状維持を希望。水道基盤の耐震化や管路のネットワーク化は最優先で対応すべきだと思っている。＜男性・30代・多摩・東村山系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・昔と比較して水質が格段に向上している。また断水も減多に起こらなくなった。現在の供給状態は満点といえる。これを維持する関係者の日々の努力にただただ感謝あるのみです。大規模な災害時での対応もよろしくお願いします。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・安定して高品質の水道水をいつでも使用できるのは本当に凄いことだと思う。今後もオゾン処理など先進的な技術で安定した水道事業の運営を行って欲しい。＜女性・40代・区部・給水エリア不明＞
- ・耐震性の高い水道管に取り替えていただいたり、異常があった場合でも管路の整備拡充を図っていただいているので安心しました。＜女性・50代・多摩・長沢系＞
- ・東京の水道水は水道施設が整い、水質管理が厳しくなされていると信頼しています。1300万人に供給し安全を守るためには、塩素などもやむを得ない。水道料金を有効に透明性をもって運用し、施設・設備の充実や、安全性の向上のために使っていただきたい。安全性を分かりやすくPRしていただきたい。＜女性・60代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・昨年から今年にかけて水道管の耐震化工事が長い間続いているが、交通渋滞の原因になっている。極力交通量の少ない深夜に工事出来ないか。また耐震化工事について本当に効果があるのか疑問を感じる。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・浄水場の耐震化、水道管の耐震強化、管路のネットワーク化を急いで欲しい。また、その情報をもっと都民に知らせるべき。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・将来に向けた水道の安定供給を検討し、実施して欲しい。日本人口の減少に伴い過剰設備や水道料金総収入の減少が懸念される。新しい供給システムの開発など検討が必要。＜男性・40代・地区不明・給水エリア不明＞

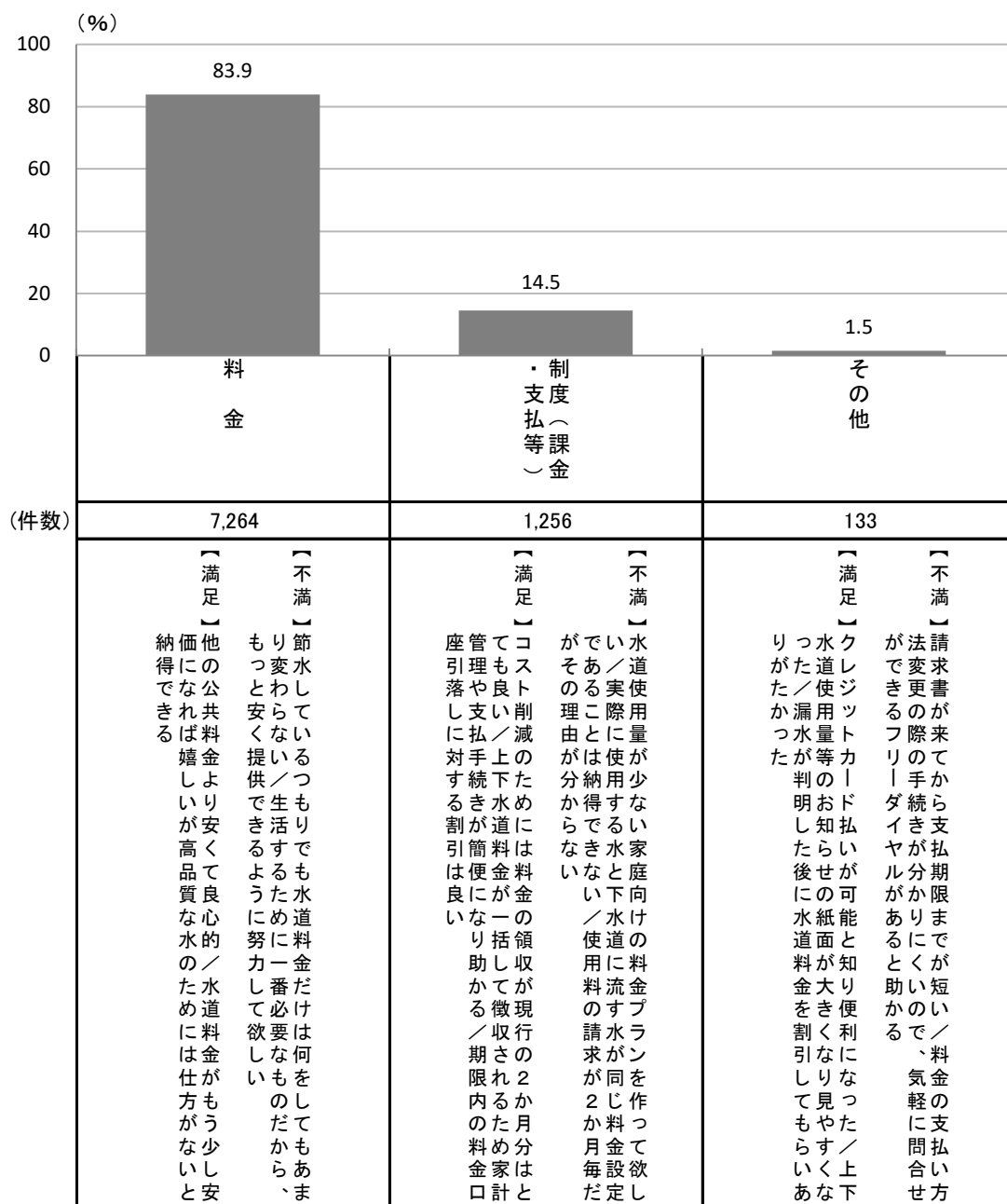
【質の向上・対策に期待】

- ・ラジオで水道設備全般が古くなっており、改修などの費用がかなりかかると聞いた事があります。この問題は都民全員がきちんと費用を負担する必要がある。老朽化対策に関する情報公開をもっと積極的に行って欲しいです！＜男性・50代・多摩・長沢系＞
- ・派手な広告やイベントなどではなく、安全・安心に重点をおいて事業を進めてほしい。全ての管・槽・機器・装置などチェックして改善してください。＜女性・40代・区部・東村山系＞
- ・水道設備及び水道管の老朽化の情報を公開してほしい。老朽化が深刻化する前にPPP（パブリック・プライベート・パートナーシップ）の導入を検討してほしい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・最近、設備の老朽化・耐震化への取組など話題になっているが、それらを定期的にタイムリーに実施し、かつ安い料金で利用できるようにお願いします。事業としても利益が出るようにして、今後も安定的にサービスが供給できるように。クリーンエネルギーを創出したり浄水過程での副産物の再利用など、環境に対してもなにか働きかけができれば言うことなし。＜男性・40代・区部・長沢系＞

(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 83.9%を占めており、さらにその8割台半ばを“不満・不足”(86.4%)が占めている。「制度(課金・支払等)」は14.5%、「その他」は1.5%となっている。



2 「4 料金」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、給水エリア別の傾向

性別では、特に大きな違いはみられない。

年齢別にみると、「料金」は“70歳以上”（88.9%）、“60代”（86.3%）で特に高い割合となっている。一方、「制度（課金・支払等）」では“30代”（25.1%）が最も高い割合で、“70歳以上”（9.9%）、“60代”（12.5%）は1割前後と低い割合になっている。

地区別では、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。

			(上段:件数 下段:%)		
			1 料 金	2 支 制 払 度 等 (課 金 ・)	3 そ の 他
延べ回答数			8,653 100.0	7,264 83.9	1,256 14.5 133 1.5
性 別	男 性	3,348 100.0	2,770 82.7	516 15.4	62 1.9
	女 性	5,196 100.0	4,398 84.6	728 14.0	70 1.3
年 齢 別	19歳以下	9 100.0	7 77.8	2 22.2	- -
	20代	231 100.0	184 79.7	40 17.3	7 3.0
	30代	737 100.0	529 71.8	185 25.1	23 3.1
	40代	1,183 100.0	935 79.0	225 19.0	23 1.9
	50代	1,477 100.0	1,205 81.6	253 17.1	19 1.3
	60代	2,141 100.0	1,847 86.3	267 12.5	27 1.3
	70歳以上	2,851 100.0	2,534 88.9	283 9.9	34 1.2
地 区 別	区部	5,538 100.0	4,611 83.3	844 15.2	83 1.5
	多摩	2,532 100.0	2,143 84.6	347 13.7	42 1.7
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,967 100.0	1,631 82.9	308 15.7	28 1.4
	朝霞系	1,199 100.0	999 83.3	182 15.2	18 1.5
	三郷系	1,569 100.0	1,303 83.0	244 15.6	22 1.4
	三園系	277 100.0	240 86.6	34 12.3	3 1.1
	長沢系	495 100.0	414 83.6	70 14.1	11 2.2
	小作系	235 100.0	204 86.8	24 10.2	7 3.0
	東村山系	1,615 100.0	1,348 83.5	239 14.8	28 1.7
	地区水	316 100.0	274 86.7	39 12.3	3 0.9

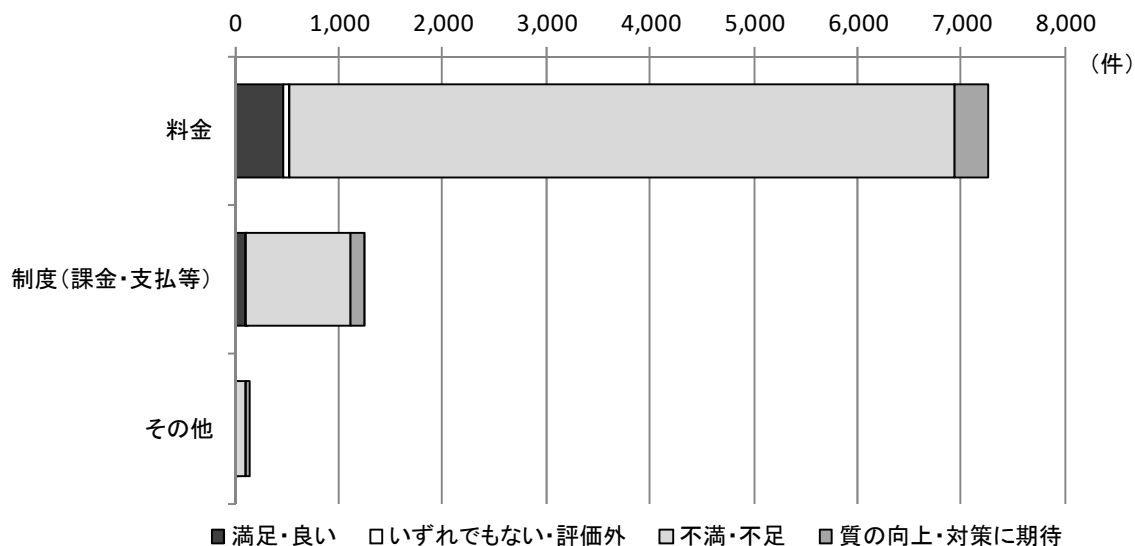
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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86.4%を占めている。「満足・良い」が6.5%、「質の向上・対策に期待」が6.0%、「いずれでもない・評価外」は1.0%であった。

項目（中分類）でみると、「不満・不足」は“料金”が88.1%、“制度（課金・支払等）”が79.5%でともに高い割合となっている。「質の向上・対策に期待」は、“その他”（28.6%）で高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	料 金	1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い ず れ で も な い ・ 評 価 外	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	8,653 100.0	563 6.5	89 1.0	7,479 86.4	522 6.0
料金	7,264 100.0	460 6.3	68 0.9	6,399 88.1	337 4.6
制度 (課金・支払等)	1,256 100.0	93 7.4	18 1.4	998 79.5	147 11.7
その他	133 100.0	10 7.5	3 2.3	82 61.7	38 28.6



4 「4 料金」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 料金

【満足・良い】

- ・庭の池や草木にかなりの水やりを行っていますが、水道料金はさほど高くないので助かっています。特に夏の水やりは気にしていますが、料金の変化はなくありがたい。＜女性・70代・多摩・東村山系＞
- ・水道水は絶対必要なものなので、料金など値下げしないでほしい。＜男性・60代・区部・東村山系＞
- ・地方と比べ、東京都の上下水道にかかる費用は抑えられていて大変ありがたい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・電気・ガス等など他の公共料金に比べ、1か月あたりの料金が安く、良心的な料金設定であるように感じています。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・こんなにきれいで豊富な水道水なのに、安くて助かっている。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水質を維持してほしい。料金は他の公共料金に比べれば良心的。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・この料金で非常に高品質な水だと思う。＜男性・40代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・個人世帯で水道水の使用は極めて少ないはずなのに、下水道代が高過ぎる。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・我が家は家族が多く、水道料金が大変高くなってしまいます。節約するようにしていますが、まだ負担になっています。水道料金が安くなることはないのでしょうか？＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・住んでいる場所によって使用料金に大差があるような気がしています。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・板橋区に隣接する和光市では湧き水を利用しているため、水道料金がとても安かった。板橋区に来て水道代が倍近くになったことにショックを受けた。水道料金削減に向けても取組をして欲しい。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・節水をしているつもりですが、水道料金だけ何をしてもあまり変わりません。電気・ガス代は目に見えて変わるのになぜでしょうか。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・使用量が少ない人にとっては、料金に若干割高感があります。＜男性・40代・区部・長沢系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道料金は使用量が多くなるほど単価が上がるということを知った時には大変驚きました。節水のためには良いと思いましたが、理由が不明なので説明を聞きたい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道水の節約ができるワザを気軽に教えていただける場があると良い。料金の請求書や検針票などに書いてあればうれしい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

1 料金（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・今後、老朽化や耐震対策にかかる費用のために急激な料金の引き上げが行われるのか心配しています。また、水道法改正案がどう動いているか、水源確保のための働きはあるのか知りたい。＜女性・30代・区部・三園系＞
- ・水道料金について、もっと分かりやすくして欲しい。自分で水量を決め、設定水量に近づいたら携帯にお知らせメールが来るようになったら、もっと節水をしようと思える。水道局のアプリなどを作って、各自で無駄のない使用を心掛けられるようにして欲しい。＜女性・40代・区部・三郷系＞

2 制度（課金・支払等）

【満足・良い】

- ・料金の支払い方法を銀行引落としにすると、50円割引されるのが非常に助かります。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・過去の使用量を調べることができることを知った。クレジットカード払いができることを知らなかったので活用してお得に支払いたい。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・昨年漏水していた事を知らずにいて、メータを見に来て下さった方から連絡をいただき分かりました。修繕した事で水道料金を割引して下さり感謝しています。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・2か月に1回、安定した金額が引き落としされているので安心です。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・上下水道料金が一括して徴収されるため、家計管理や支払手続きが簡便になり助かっています。期限内の料金引き落としに対する割引は良いと思う。＜男性・30代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・使用量が5立方メートルでも10立方メートルでも料金が変わらないのでは、節水する気が失せる。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・一人暮らしの世帯など毎月基本料金内で収まっている場合、いっぱい使わないと損だと感じられます。基本料金を下げるとか料金体系を変えない限り、節水には繋がらないのではないのでしょうか？＜男性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・家計への負担が大きいので、水道料金の徴収は毎月にして欲しい。＜女性・70歳以上・多摩・地区水＞

2 制度(課金・支払等)(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・東京都の若年人口が増加しているので、契約者本人が学生である場合は学割が使えるようにして欲しい。＜男性・19歳以下・多摩・東村山系＞
- ・高齢者や障害者がいる世帯に割引があっても良いと思う。収入が少なくても水は必ず必要なので。＜女性・30代・多摩・長沢系＞
- ・介護生活13年です。週2回、お風呂に入れていただいているので水道料の負担が多く、節約に努力しています。介助でお風呂に入れていただいている家には少しでも割引があったらと考えます。＜女性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・ガスや電気のように、時間や季節などで少しでも割引になったりすると嬉しいです、料金や使用量を気にかけると思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・料金を払う事にポイントが付く(Tポイントなど)のサービスがあった方がいい。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・赤ちゃんが生まれると水の使用量が増えるので、子育て割引があると嬉しい。＜女性・30代・区部・金町系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・水道料金については適正かと思いますが、利用者側が節水を心掛けることができるようなきっかけ作りをもっとしていただけるといいと思います。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・これからも安全なおいしい水を供給していただきたいので、安さより設備の更新などしっかりできるような料金でやってください。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・比較対象がないので分かりませんが、耐震性の高い水道管の交換や大きな費用がかかる工事などの必要性を考えると、水道料金は「この値段」なんだと思っています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・今回、一緒に同封された冊子にて、東京水道マイネットというサービスがあることを知りました。節約・節水の目安になってとても便利。＜女性・20代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道料金が少しでも安くなる方法を知りたい。電気やガスは自由化されお得な会社を選べますが、水道は今のところ選ぶことができないので、生活スタイルや色々なプランなどで少しでも安く水道水が使えると良い。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・請求書が来てからの支払期限が短いので、もう少し長くして欲しい。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・大規模マンションはスケールメリットがあるので、料金が安くても良いと思う。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・先日、クレジット引落としから口座振替に変更しましたが、ホームページの手続きが分かりにくく電話も繋がりにくかった。気軽に問合せできるようにフリーダイヤルがあると助かります。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

3 その他(前ページの続き)

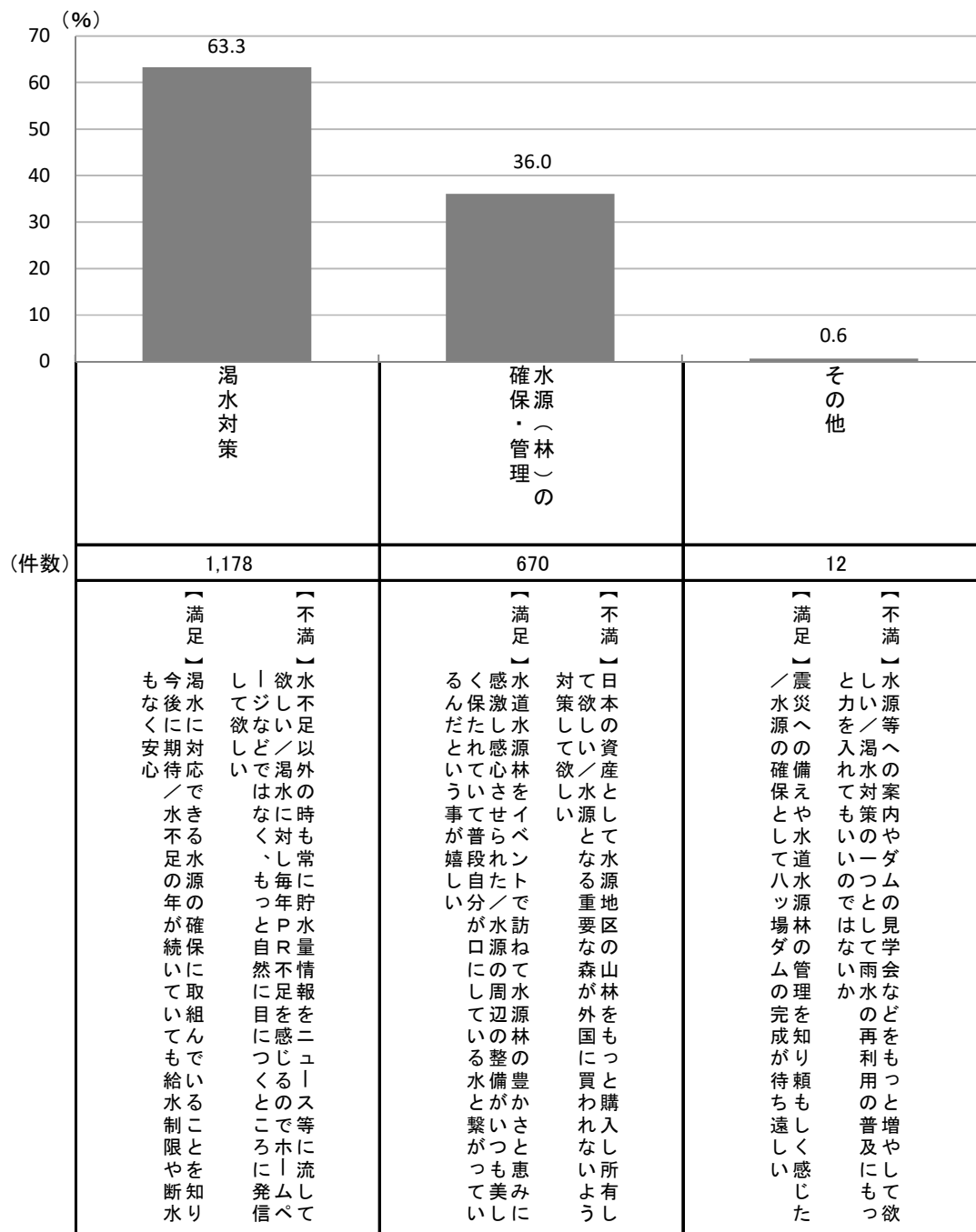
【質の向上・対策に期待】

- ・水道料金は、何に利用すると一番料金がかかりますか？料金を安くおさえるコツを教えてください。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・料金について、月々の利用の量が少ない顧客へのコストメリットを引き出させられるようお願いしたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道料金の詳細がわかると、節水意識が高まり良いと思う。＜女性・40代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・水道量等のお知らせで、昨年や前回との対比があればもう少し活用出来ると思う。＜女性・60代・区部・三園系＞

(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・ご要望の中で最も多かったのは、「渇水対策」で63.3%であった。「水源（林）の確保・管理」は36.0%、「その他」は0.6%となっている。



2 「5 水源」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「渇水対策」は“女性”（66.1%）の方が“男性”（60.2%）より高く、「水源（林）の確保・管理」では“男性”（39.0%）の方が“女性”（33.5%）より高くなっている。

年齢別にみると、「渇水対策」は“60代”（59.9%）と“50代”（59.7%）が他の年代に比べて低い割合となっているが、一方、「水源（林）の確保・管理」では“60代”（39.9%）と“50代”（39.4%）が他の年代に比べて高い割合となっている。

地区別では、「渇水対策」は“区部”（66.6%）の方が“多摩”（57.4%）より高く、「水源（林）の確保・管理」では“多摩”（41.7%）の方が“区部”（32.8%）より高くなっている。

給水エリア別にみると、「渇水対策」は“長沢系”（72.0%）と“金町系”（69.5%）が7割前後で高く、「水源（林）の確保・管理」は“地区水”（51.9%）と“小作系”（50.0%）が約5割で高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
		水 源	1 渇 水 対 策	2 確 保 水 源 ・ (林) 管 理 の	3 そ の 他
延べ回答数		1,860 100.0	1,178 63.3	670 36.0	12 0.6
性 別	男 性	824 100.0	496 60.2	321 39.0	7 0.8
	女 性	1,013 100.0	670 66.1	339 33.5	4 0.4
年 齢 別	19歳以下	1 100.0	1 100.0	- -	- -
	20代	20 100.0	16 80.0	4 20.0	- -
	30代	110 100.0	79 71.8	30 27.3	1 0.9
	40代	214 100.0	145 67.8	68 31.8	1 0.5
	50代	330 100.0	197 59.7	130 39.4	3 0.9
	60代	494 100.0	296 59.9	197 39.9	1 0.2
	70歳以上	686 100.0	443 64.6	237 34.5	6 0.9
地 区 別	区部	1,176 100.0	783 66.6	386 32.8	7 0.6
	多摩	578 100.0	332 57.4	241 41.7	5 0.9
給 水 エ リ ア 別	金町系	347 100.0	241 69.5	103 29.7	3 0.9
	朝霞系	313 100.0	192 61.3	120 38.3	1 0.3
	三郷系	341 100.0	221 64.8	119 34.9	1 0.3
	三園系	60 100.0	39 65.0	20 33.3	1 1.7
	長沢系	125 100.0	90 72.0	34 27.2	1 0.8
	小作系	46 100.0	22 47.8	23 50.0	1 2.2
	東村山系	393 100.0	242 61.6	148 37.7	3 0.8
	地区水	52 100.0	25 48.1	27 51.9	- -

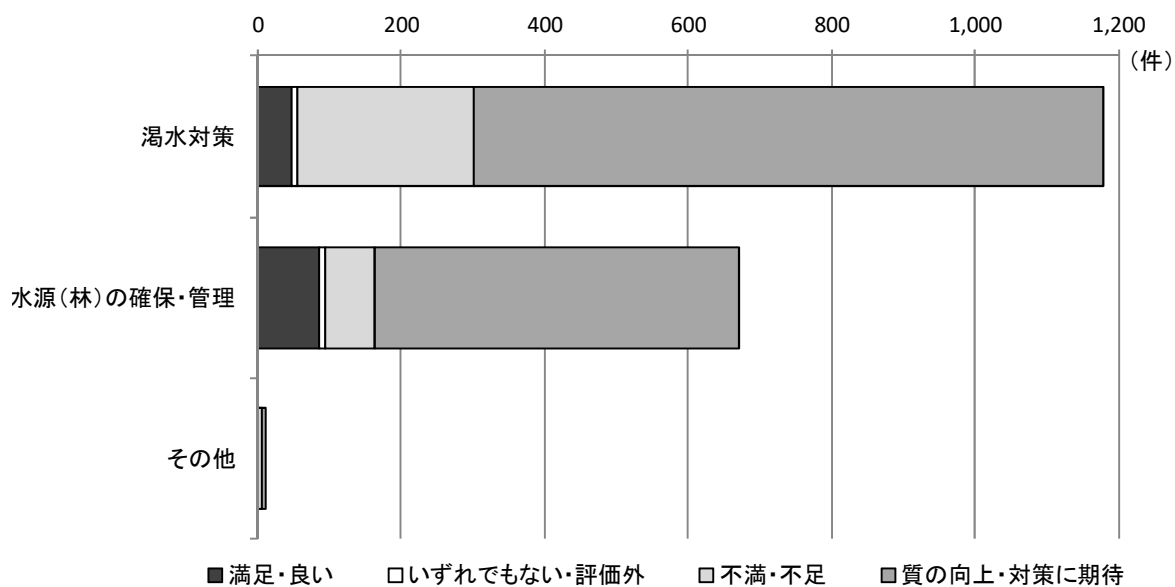
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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74.8%で最も高くなっている。以下「不満・不足」(17.1%)、「満足・良い」(7.2%)、「いずれでもない・評価外」(0.9%)であった。

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”(75.7%)と“渇水対策”(74.5%)がともに7割台半ばで最も高くなっている。ところが、「不満・不足」は“渇水対策”(20.7%)の方が“水源(林)の確保・管理”(10.4%)より高く、一方、「満足・良い」では“水源(林)の確保・管理”(12.8%)の方が“渇水対策”(4.0%)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 ず れ で も な い ・ 評 価 外	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	1,860 100.0	133 7.2	17 0.9	318 17.1	1,392 74.8
渇水対策	1,178 100.0	47 4.0	9 0.8	244 20.7	878 74.5
水源(林)の 確保・管理	670 100.0	86 12.8	7 1.0	70 10.4	507 75.7
その他	12 100.0	－ －	1 8.3	4 33.3	7 58.3



4 「5 水源」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 渇水対策

【満足・良い】

- ・近年は給水制限などがなく、安心して生活ができ満足しています。＜男性・60代・多摩・地区水＞
- ・日々、そのままの水をおいしくふんだんに使える。猛暑の夏も断水することなくすばらしい。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・ここ何年も断水にあわず生活できていてありがたい。あまり雨が降らない時は給水量を加減したりして、皆様のおかげでおいしい水を絶えずに給水していただけて感謝しております。＜女性・70歳以上・多摩・長沢系＞
- ・今年は貯水池の水不足などの報道を聞いていません。水道局の努力のおかげだと思っています。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・ダムが水不足になっても、水道が止まったことがないのはすごいことだと思う。ご苦労に感謝いたします。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・震災時、給水ステーションや渇水に対応できる水源確保に取り組んでるとは知らなかった。水は当たり前にあるものだと思っていたので勉強になった。＜女性・20代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・今年の梅雨は雨が少なかったが、もっと節水を呼びかけたらどうか？地震など災害時の水の確保が心配。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・天候による貯水池の水不足がいつも気になっている。水不足になると天気予報でもニュースになるが、普段はほとんど聞かない。常に貯水量情報を天気予報時に流してもらってもいいのではないか。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・例年、水源の貯水量が少なくなってから節水の呼び掛けを行っているように感じます。もっと節水を前面に出すべきと思います。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・ダムが渇水しているそうですが、そもそも雨の降らないところにダムを作っているのではありませんか。また、他の区では雨水をためて災害に備えているようですが、中野区でもそうしてほしい。八ツ場ダムは本当に必要なのでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・東京五輪に向けてホテルの建築ラッシュですが、ホテルの場合、各人が風呂などに使う水量が多いと思われます。今以上に大量の水源の確保が必要と思われます。対策をお願いします。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・毎年、水不足になると急に報道されるイメージがあります。その後、台風が来て貯水量が増えるとそんなに報道されない。貯水量も放送して欲しい。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・貯水量について、1週間に1回位はテレビで貯水量を常に知らせるようにしてはいかがでしょうか。PRが大切。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・節水のPRとして2か月に1度の使用量のお知らせに一言、新しい取組など記載されてはどうでしょうか。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・貯水池の水位が下がって、給水制限が実施されることが一番の心配です。早めの対策でも我慢しますので、手遅れにだけはならないようにして下さい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

1 渇水対策(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・最近の異常気象が気になります。水資源の安定確保について一層のご尽力をお願いします。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・夏の水不足の情報に毎年不安を感じるが、結果として問題なく終息する。節水を心掛ける機会にはなるが、不安なく過ごすために正確な情報を得たい。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・水資源は、地球温暖化に伴う冷房の増加などで今後とも不足の事態が予想されると思われる。雨水タンクの普及を促し、あらかじめ備えるべきである。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・節水に対する意識が低い人が多いので、情報をもっと発信したり、節水に取り組んだ人にエコポイントを付与したりして、積極的に取り組めるような対策などを考えて欲しいです。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

2 水源(林)の確保・管理

【満足・良い】

- ・以前、水源林を見学するツアーに参加しましたが、若い職員の方々が非常に積極的に努力をして下さっている様子に感謝しました。浄水場のことは知る機会も多いのですが、水源林の事などもっとPRされると良いと思う。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・子どもの夏休み自由研究として玉川上水について調べ、充実した展示内容に驚きました。水道水源林の水干ゾーンにも行きましたが、とてもきれいに管理がされていてすばらしかった。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水源林には3年前に息子と共に水道局主催のイベントで訪ねる事ができ、水源林の豊かさと恵みに感激いたしました。今後とも子ども達が参加出来る水道事業を学ぶイベントを続けていただければ幸いです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・よく東京の水源林である山梨県の笠取山へ行きます。周辺の整備がいつも美しく保たれていて、普段自分が口にしていて水と繋がっているんだということを嬉しく思っています。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・多摩に居住して20年ですが、今年初めて奥多摩湖に出掛けました。小河内ダムまではバスが通っていて美しい景色に感動でした。あの場所からの水道水であれば安心だと思えました。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・良好な水源を苦労して確保されていることは良く知っています。更においしい水を目指し、日々努力されている。貴重な水道水を大事に使うよう、日々節水に協力したいと思います。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水源林の森を育て、おいしい水を作る素晴らしい取組。いつの日か消毒しなくても飲める水道水が供給されるのを願ってやみません。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・東京の水道水の管理は、水源の確保、品質の面で海外などに比べて優れていると思う。現在の所は安心感があるので、管理の徹底・継続を図ってもらえればと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・雨水や海水、地下水の利用など、身近な水源開発を進めてほしい。ダムよりも、海水プラント利用などの再考を願います。＜男性・50代・多摩・長沢系＞

2 水源(林)の確保・管理(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・水源林が、中国などの外国資本に購入されているという話を良く耳にします。法律などを使って守られるようにして欲しい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水源林の買収をクラウドファンディングなどで資金を募り、進めてはどうか。＜女性・60代・多摩・給水エリア不明＞
- ・水源地ボランティア活動の告知などをもっと分かりやすくして欲しい。水源地ボランティアのホームページが分かりにくく、検索しても見つけにくい。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・水源の景色だけでなく、もっと根本的な衛生観念について真面目に取り組んで欲しい。＜女性・60代・地区不明・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・環境保全の観点から、水道料金を上げてその分未来への資源の投資にしても良いと思う。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水源・浄水場のテロ対策警備は実施されているのか知りたい。水質の向上に取り組んでいることは承知していますが、更に向上させていただきたい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水源林をしっかり管理してほしい。震災や事故だけでなく、テロ対策も着実に進めてほしい。汚染水のチェック等の安全対策やサービスの充実・向上に努めてほしい。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・塩素濃度の管理を厳正に行ってほしい。有害物質・細菌などの検査・処理も厳重に行ってほしい。水源地や施設の見回り、不審者が入り込まないように警備対策を強化することが必要。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・水源対策がどのように実施されているのか知らない。広報に工夫して周知されるようにしてほしい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水源地を所有している人々への啓発、教育を行い、いつまでもきれいな水を確保できるように努力をお願いします。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・山梨の森を購入したり、将来への投資をしっかりしていただき感謝している。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・水源の自然の大切さを広報してもらいたい。地震国なので耐震強化の推進を強く希望します。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・事業の経営状況については、他縣市などとの比較も示していただけるとよいと思います。多摩川水源森林隊の取組は素晴らしいです。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・以前、小河内ダムの「水と緑のふれあい館」を見学させていただいたのがとても楽しかった。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

3 その他(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・利用水系を分かりやすく示して欲しい。どこのダムが渇水しているのか、よく分からないと感じる。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・ハッ場ダムは本当に水道事業に不可欠なダムなのでしょうか？あの事業のために水道料金がかかるのは疑問に感じます。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水源の確保は全ての災害対策に通じる重要な課題。近年の異常気象での対応は必須と思われるので、安全で十分な量の確保を希望します。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・安全第一でおいしい水の供給をお願いしたい。雨の少ない今年、節水キャンペーンなどを徹底して欲しい。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞

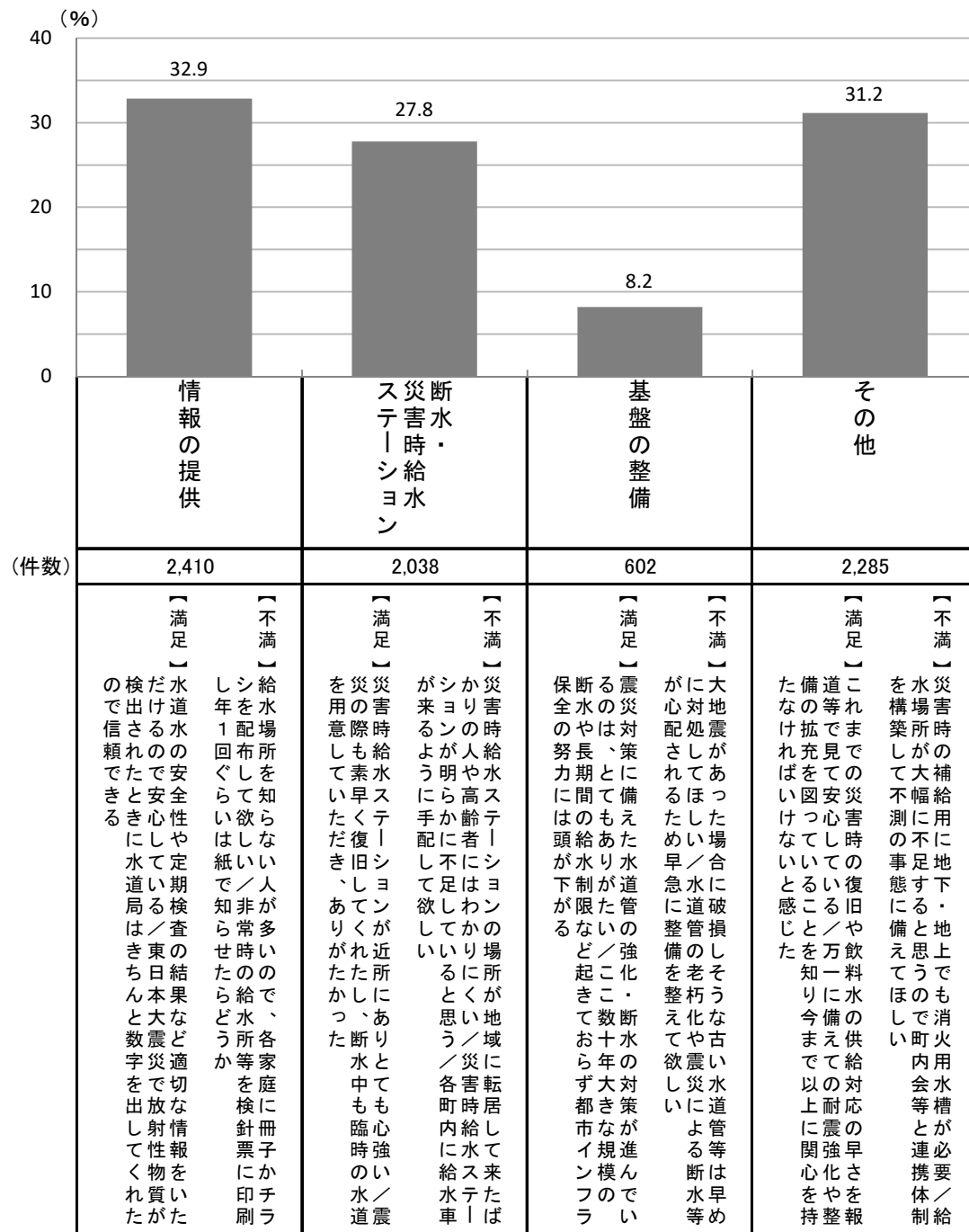
【質の向上・対策に期待】

- ・水源の森事業は、一人でも多くの人から資金の寄附を募るなどして、みんなが関心を持つようにしたらどうでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・水源林整備、水源地域の情報などをもっとわかりやすく、広くアピールしてもいいのではないかな？水源林地域（丹波山村、塩山、荒川上流利根川流域など）の見学ツアーがあっても良いと思う。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・取水制限は、貯水量が目に見えて減る前に行くことはできないのですか？＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・ウェブ上で、各水源の水量が充分かどうかがいずれでも見られるようになっていると、雨不足の時の節水をどの程度すれば良いかの目安になると思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水不足対策として、海水の浄水化も進めていただきたいと思います。そのためのコストアップもある程度は止むを得ないと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・貯水池や貯水池周辺の森林の整備について、東京水読本にも記事を書いてはいかがでしょうか？＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水道水源林の取組や認知度向上を図るために、ツアーやボランティア活動を企画して欲しい。＜男性・50代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・水源地及び周辺の土地が外国の所有にならないように、国有財産として守ってほしい。＜男性・60代・区部・金町系＞

(6) 災害対策

1 「6 災害対策」に対する全般なご意見の傾向

「災害対策」に関するご意見・ご要望では、「情報の提供」が 32.9%で最も高い割合であった。以下、「その他」(31.2%)、「断水・災害時給水ステーション」(27.8%)、「基盤の整備」(8.2%)となっている。



2 「6 災害対策」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、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”（30.5%）の方が“男性”（23.5%）より高く、「基盤の整備」では“男性”（11.1%）の方が“女性”（6.5%）より高くなっている。

年齢別にみると、「情報の提供」は年齢が下がるほど割合が高くなり、“20代”（53.1%）で5割台半ばと最も高くなっている。一方、「その他」と「断水・災害時給水ステーション」では概ね年齢が上がるほど割合が高くなり、“70歳以上”（29.9%）で約3割と最も高くなっている。

地区別にみると、「断水・災害時給水ステーション」は“区部”（29.5%）の方が“多摩”（24.9%）より高い割合となっている。

給水エリア別にみると、「情報の提供」は“東村山系”（36.6%），“朝霞系”（35.9%），“長沢系”（34.9%）で3割台半ばと高く、「断水・災害時給水ステーション」は“小作系”（34.3%），“三園系”（32.0%），“金町系”（30.4%）で3割台と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 災害時・ 断水・給 ステーション	3 基盤の 整備	4 その他
延べ回答数		7,335 100.0	2,410 32.9	2,038 27.8	602 8.2	2,285 31.2
性別	男性	2,726 100.0	878 32.2	641 23.5	303 11.1	904 33.2
	女性	4,530 100.0	1,505 33.2	1,381 30.5	294 6.5	1,350 29.8
年齢別	19歳以下	12 100.0	3 25.0	2 16.7	1 8.3	6 50.0
	20代	130 100.0	69 53.1	27 20.8	7 5.4	27 20.8
	30代	507 100.0	236 46.5	107 21.1	26 5.1	138 27.2
	40代	931 100.0	381 40.9	250 26.9	75 8.1	225 24.2
	50代	1,273 100.0	455 35.7	333 26.2	118 9.3	367 28.8
	60代	1,838 100.0	538 29.3	529 28.8	166 9.0	605 32.9
	70歳以上	2,626 100.0	722 27.5	786 29.9	207 7.9	911 34.7
地区別	区部	4,901 100.0	1,585 32.3	1,445 29.5	394 8.0	1,477 30.1
	多摩	2,020 100.0	710 35.1	502 24.9	183 9.1	625 30.9
給水エリア別	金町系	1,537 100.0	462 30.1	467 30.4	133 8.7	475 30.9
	朝霞系	1,133 100.0	407 35.9	298 26.3	93 8.2	335 29.6
	三郷系	1,434 100.0	467 32.6	425 29.6	102 7.1	440 30.7
	三園系	241 100.0	68 28.2	77 32.0	21 8.7	75 31.1
	長沢系	496 100.0	173 34.9	131 26.4	33 6.7	159 32.1
	小作系	134 100.0	40 29.9	46 34.3	16 11.9	32 23.9
	東村山系	1,356 100.0	496 36.6	341 25.1	115 8.5	404 29.8
	地区水	270 100.0	81 30.0	66 24.4	37 13.7	86 31.9

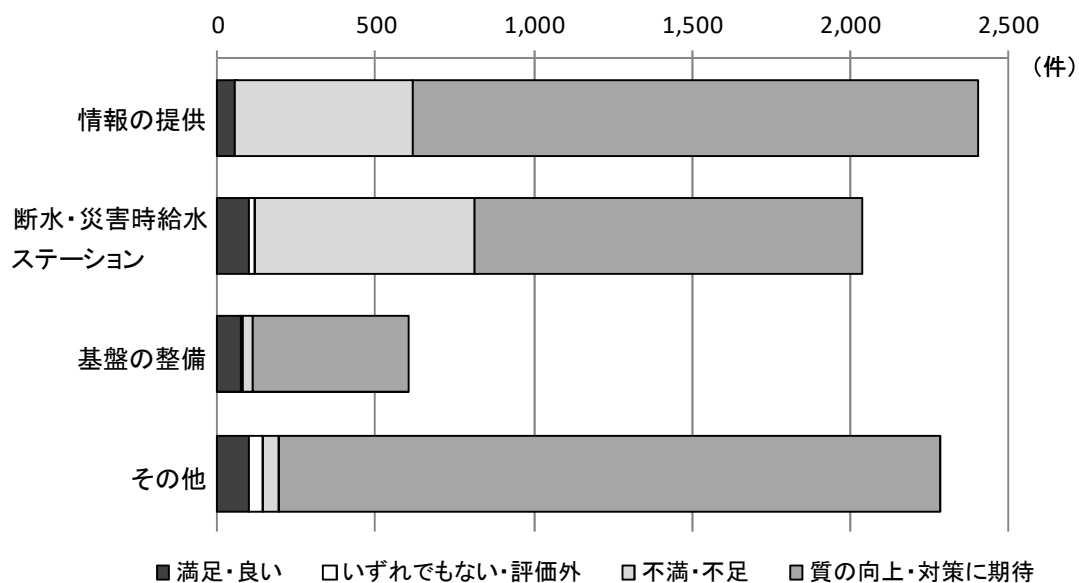
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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76.4%を占めて最も高い割合となっている。以下、「不満・不足」(18.3%)、「満足・良い」(4.4%)、「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“その他”で91.6%と最も高く、“基盤の整備”でも81.1%と高い割合であった。また、“断水・災害時給水ステーション”と“情報の提供”では「不平・不満」の方が「満足・良い」より高く、一方、“基盤の整備”では「満足・良い」の方が「不平・不満」より高くなっている。

		(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 向 期 上 待 ・
合 計	7,335 100.0	325 4.4	66 0.9	1,343 18.3	5,601 76.4
情報の提供	2,410 100.0	53 2.2	3 0.1	559 23.2	1,795 74.5
断水・災害時給水 ステーション	2,038 100.0	99 4.9	18 0.9	697 34.2	1,224 60.1
基盤の整備	602 100.0	75 12.5	3 0.5	36 6.0	488 81.1
その他	2,285 100.0	98 4.3	42 1.8	51 2.2	2,094 91.6



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】

- ・震災で水道水が出なくなった時のための給水場所を、市の公報などで教えていただいているので安心できます。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・過去の東日本大震災では、放射性物質の数値を公表していたので、水道局の対応には好感が持てました。今回のあんしん診断で災害時の給水ステーションを教えてもらったのは良かった。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・災害時の避難場所と給水場所の説明をしていただきました。引越してきたばかりなので助かりました。他県ではこのような取組をしていなかったもので、区民の安全を大切にしているのだと感心しました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道水の安全性や定期検査の結果報告など、適切で丁寧に情報をいただけるので安心して使用できます。また、震災への対策は資料で住民に分かる形で説明をしていることやアンケートの結果を事業や取組に反映していると感じることができるので、信頼している。＜男性・20代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・災害時給水ステーションの案内板をただ見ただけでは、転居して来たばかりの人や高齢者には判断が難しい。もっとわかりやすく一番近い給水拠点を示して欲しい。また、独居高齢者に対する対応も検討して欲しい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・緊急時の水は、基本的には各自が用意すると報道などで伝えていますが、水道局としてのコメントが全く聞こえてきません。色々な意味で水道局の水に関するアピールが不足しているように感じています。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・今回のアンケートの質問で水道事業がいろいろな取組をしている事に気づかされましたが、情報が届いてなかった。震災対策の情報がほしい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・災害時給水ステーションの場所がはっきりしない。地域別に分かりやすい用紙などを配布して欲しい。＜性別不明・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・災害の時などに水道の安全性はどうなるのか？またどこでその情報を閲覧できるのか？ネットが繋がらない場合はどこに問合せれば良いのか？不透明だと感じる。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・災害時の水の供給場所や、災害時の水の上手な使い方の勉強会を開いていただけるとうれしい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・年に1度でも、水道料金領収証に最寄りの災害時給水ステーションの場所をしるした地図などを付けてもらえるとありがたい。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・震災時など、断水時に車両輸送で水をどこまで運んでいただけるのか？ホームページなどの情報ではお年寄りの方など分かりにくい部分があるのではと思う。日頃行くスーパーマーケットの入り口など、目に入りやすい所へ地図や給水場所が分かるポスターのようなものが貼ってあるといいと思う。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・断水になった際にどんな手順で行動したら良いのか知りたい。給水所までいただきに行くしかないのでしょうか。＜女性・50代・区部・長沢系＞

1 情報の提供(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・災害時給水ステーションで、応急給水を受ける体験が出来ると良いのでは。体験を通じて給水を受ける時の流れや最寄りの災害時給水ステーションの場所を再確認することが出来ると思う。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・ガスなどは震災対応用にパンフレットが配布されているので、水道にもあるとうれしい。＜女性・20代・区部・長沢系＞
- ・震災のときの被害の程度や状態で復旧にかかる時間は異なるのですが、目安を知っていればいざというときの希望と安心に繋がるのではないかな。平時の広報の充実をお願いしたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・災害で断水したときの対応や防災井戸の場所など、広く周知してほしい。パンフレットにまとめて、小学校で児童に配布するなどしていただけると助かります。自治会に入っていないマンションやアパートが多いので、地域の防災情報が地域の中でも共有されていない部分があると思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

2 断水・災害時給水ステーション

【満足・良い】

- ・以前の震災の際、数日のうちに復旧してくださり、断水中も臨時の水道を用意していただきありがたかった。アンケートで災害対策・老朽化対策が進められていると伺い、安心しました。＜女性・50代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・災害時給水ステーションが近所にあるので、震災時にとても心強い。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・災害時給水ステーションや湧水に対応できる水源確保に取り組んでいるとは知らなかった。水は当たり前にあるものだと思っているので勉強になった。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・ここ数十年、大きな規模の断水、長期間の給水制限のある災害は起きていません。都市インフラ保全の努力には頭が下がる思いです。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・震災対策に備えての水道管の強化・断水の対策が進んでいるのはとてもありがたい。＜女性・50代・多摩・長沢系＞
- ・過去に断水等のトラブルがなく、安心できるインフラだと思う。今までの安全管理など質を落とさず、今後も運営して欲しい。＜女性・50代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・災害時給水ステーションの存在を今回の診断で初めて教えてもらいましたが、かなり遠いので心配です。もう少し増やしてもらえないでしょうか。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・過去に一度だけ給水車で水をいただきましたが、一人につきビニール袋一つだったのでとても少なかった。今後、本当に深刻な災害があった場合、とても不安に感じる量でした。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・災害時給水ステーションは遠すぎるし少なすぎる。各町内会ごとに給水車を派遣できる体制を早急に完了させてください。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・もう少し規模を縮小して、簡易的な震災用の給水所をもっと増やしてもよいと思う。＜男性・40代・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)

【不満・不足】

- ・給水ステーションの事を聞き、ありがたいと思いましたが、調べてみると我が家からとても遠い所ばかりで驚きました。避難所や公園などでの給水が望ましいですが、そういう対応は進んでいるのかと不安になりました。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・貯水槽方式は手間が掛かるが、災害時に飲料として使用できるのでできるだけそのままにしておきたい。増圧直結をすすめるのはおかしい。＜男性・60代・地区不明・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・最寄りの給水ステーションがかなり遠いので不安です。もっと近くの小中学校や公民館などと連携してできることはないのだろうか。＜女性・50代・区部・東村山系＞
- ・給水拠点に実際に足を運んでみる事ができるイベントの開催を、検討してみてはいかがでしょうか。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・給水所に行く時に水を入れるタンクを持っていかなければならないが、用意していない時にどうすればいいか不安。水道局の方で、はじめにタンク入りで配ってくれと安心できます。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・災害時の給水ステーションまではかなりの距離。給水車が出動できる地点を、誰もが歩いて行ける範囲に予定しておくことはできないのでしょうか。それが可能なら事前にその場所を知っておきたい。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・給水拠点が少ないようですが、増設の予定はないのでしょうか？増設されることを希望します。＜女性・50代・区部・東村山系＞
- ・被災時、給水場の近くの人たちは良いのですが、遠い人たちは何回も取りに行けません。特に高齢者にとっては過酷です。ビル・マンション・公共施設等には消火栓があるので、非常時の給水場として利用できるようにしてはいかがでしょうか。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞

3 基盤の整備

【満足・良い】

- ・震災や事故に備えて、浄水場や水道管の耐震強化を進めていることは嬉しい。水道局の方々に感謝です。＜女性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・耐震性の弱い管から強い管に取替えているなど知らなかった。とても良いことなのでもう少しPRされたいかがでしょうか。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道基盤の耐震化や、管路のネットワーク化・水源の確保の取組をしてくださっていることを知り安心しています。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・最近は様々な分野で震災対策が報じられるようになりました。水道局の給水拠点の多さと、耐震化などの整備をされていることを知り、ほっといたしました。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・これまで、断水や水道管が壊れるなどの非常事態を経験したことがないので、水が問題なく使えているありがたさを忘れてしまっているが、それだけきちんと整備していただいていると満足している。＜女性・40代・区部・三郷系＞

3 基盤の整備(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・震災発生後に最初に報道などで目にするのは、水を確保するために人々が長い行列をしている場面です。なぜ、震災が起こると水道が止まってしまうのか分かりません。もっと震災に対して強い水道管を埋設して欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・浄水場の耐震化、水道管の強化、管路のネットワーク化等は至急対応していただきたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・震災時に給水が可能になるような耐震化がどこまで進んでいるのか、また老朽化した管の交換が円滑に進んでいるのか疑問。水道局として、もっと取組をアピールするべきではないか。＜男性・40代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・再び東日本大震災のような災害が起こった時に、水道水が放射能に汚染されないなど、安全が確実に保証される対策を今のうちから取って欲しい。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・停電時の浄水場は通常通り運転し、きれいな水を提供し続けられるのか。また、増圧ポンプは電力がなくなった時にどうなるのか。対策が気になります。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・災害に備えて一週間分の備蓄をしていますが、それが尽きる前に復旧しているものなのか、漠然とした不安があります。災害時、復旧への備えを日頃から十分に計画していただきたいと思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・震災の時でも、きれいな水が安定供給できるような技術的な開発を行っていただけることを期待しています。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・震災対策として、学校や公園などの耐震化を優先的に進めて欲しい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・大地震の時のライフラインの復旧が心配です。今年の冬は、凍結で漏水もあったようなので、点検をこまめにしてほしい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・震災時でも安心できる対策が取られている。今後様々な分野との連携がなされれば、水道局の取組に触れたり、目にする機会も増えるのではないかと思います。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・東日本大震災の時、原発事故で東京都の水にセシウムが混ざる事があったが、隠し事をせずにすぐに発表し、誠実な対応をされたので、都の水道局には信頼を置いている。その際に色々な場所の水が混ぜられて家庭に流れてくる事を知ったが、このようなことを普段からオープンにすればより親しみやすくなる。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水質の安全性や震災対策には、万全の努力をされているのだろうと信用して日々利用しています。その信用を裏切らないよう努力を続けていただきたいと思っています。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・老朽化が進むなか、万一に備えての耐震強化や整備拡充を図られていることを知り、今まで以上に関心を持たなければと思いました。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・震災対策に力を入れていることがわかる。昨今、心配される東海沖地震や首都直下地震などに備えて対策を続けてほしい。＜男性・20代・区部・朝霞系＞

4 その他(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・東京水読本を読むまで、災害時の給水ステーションがあることを知りませんでした。一般家庭での震災対策を、水道局の方よりももう少し積極的に教えてもらえると良い。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・震災対策や老朽化の問題について、もっと情報を積極的に示して欲しい。また、放射性物質の含有量についても、正確な数値を開示して欲しい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・災害時に停電となった時にマンションの水が使えるのかなど、各自が備えられるような広報をもう少し大々的に行って欲しい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・東日本大震災後、放射性物質が水に混入したとテレビで放送されたが、すでに使用した後で口の中が荒れてしまい、家族に水の使用を禁じた事があった。疑いがあればもっと早く、情報を流すようにして欲しい。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

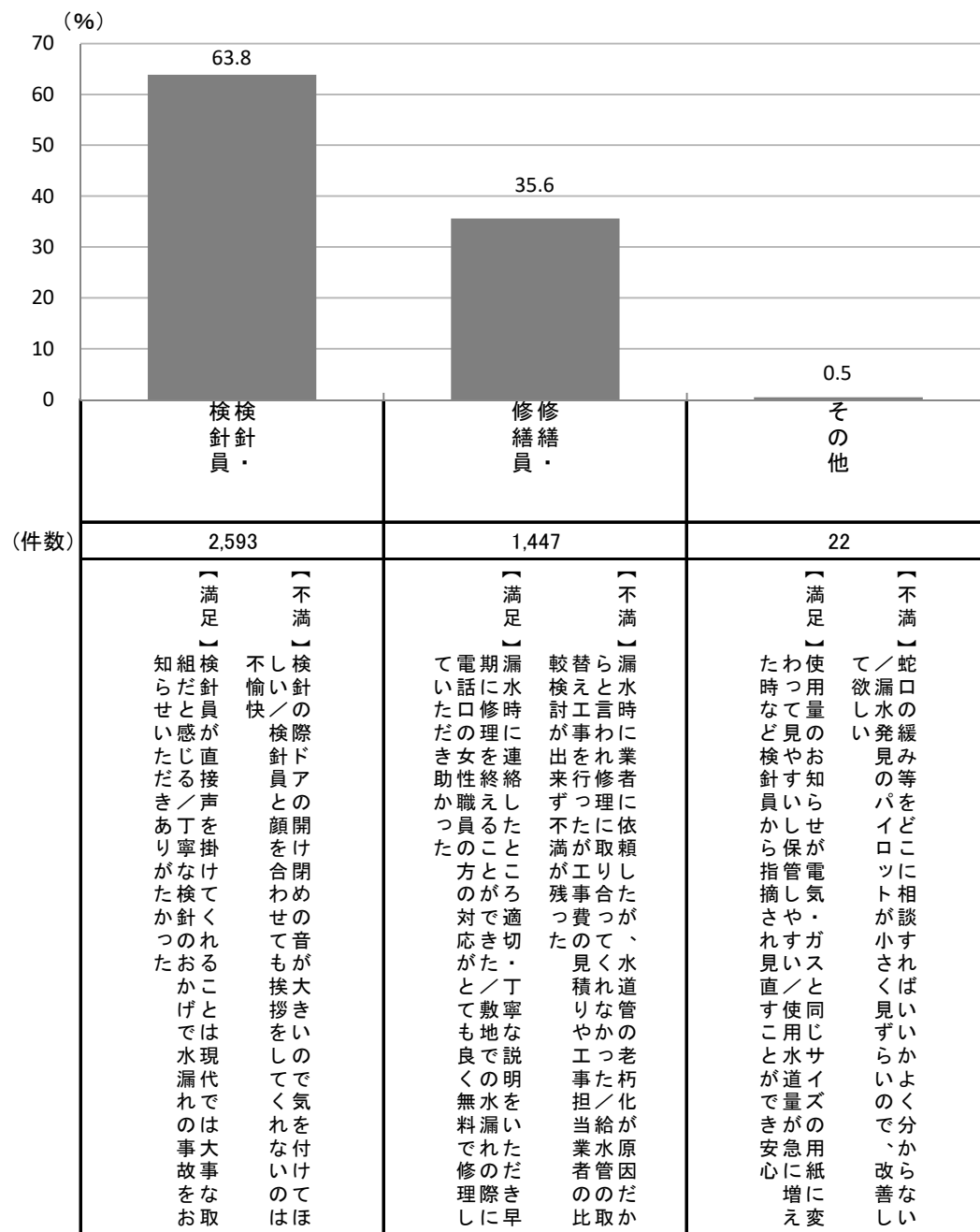
【質の向上・対策に期待】

- ・震災対策として風呂の浴槽には常に水を張っていますが、震災後のトイレが不安。少しでも早く復旧することを望みます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・非常用貯水槽に鍵が掛かっていて、使用する際に中に入れないことがないように、自治会の役員等に鍵を持たせて非常時に使えるようにして欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・震災時のために、学校等の施設に手押しの水道ポンプを備えると良いのでは。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・スタンドパイプの使用法の説明会を開いてもらいたい。いくら良い物があっても使い方が分からなければ役に立たない。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・震災対策として、長期保存が可能な大容量の水の配布をして欲しい。汚水をきれいにする薬剤があれば良い。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・防災訓練などで、給水所から水を家まで運ぶなどのシミュレーションを行う機会を設けていただけると幸い。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・震災対策への対応で特に都内23区での状況を考えると、今の対策では全く不十分であると思います。また、夏場の水不足対策や今後の東京オリンピック開催に伴う外国人観光客増加への対応など、並行して考えなければならないと思います。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・住んでいる所は湧水が豊富であることを知りましたが、震災時等に、その水源が上手に利用されることを望みます。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

(7) 検針・修繕

1 「7 検針・修繕」に対する全般的意見の傾向

「検針・修繕」に関するご意見・ご要望では、「検針・検針員」が 63.8%で最も高い割合となっている。「修繕・修繕員」は 35.6%、「その他」は 0.5%であった。



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

性別にみると、「検針・検針員」は女性（67.8%）の方が男性（57.3%）より高く、「修繕・修繕員」では男性（42.2%）の方が女性（31.6%）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高く、「20代」（88.7%）では9割近くとなっている。一方、「修繕・修繕員」は年齢が上がるほど高く、「70歳以上」（40.3%）では4割となっている。

地区別にみると、「検針・検針員」は“区部”（65.5%）の方が“多摩”（61.9%）より高くなっている。一方、「修繕・修繕員」は“多摩”（37.4%）の方が“区部”（34.1%）より高くなっている。

給水エリア別にみると、「検針・検針員」は“地区水”が67.9%で最も高く、「修繕・修繕員」は“三園系”が40.0%で最も高くなっている。

		(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		4,062 100.0	2,593 63.8	1,447 35.6	22 0.5
性 別	男 性	1,502 100.0	860 57.3	634 42.2	8 0.5
	女 性	2,513 100.0	1,704 67.8	795 31.6	14 0.6
年 齢 別	19歳以下	3 100.0	1 33.3	2 66.7	－ －
	20代	53 100.0	47 88.7	6 11.3	－ －
	30代	229 100.0	185 80.8	38 16.6	6 2.6
	40代	442 100.0	308 69.7	131 29.6	3 0.7
	50代	575 100.0	378 65.7	196 34.1	1 0.2
	60代	986 100.0	619 62.8	361 36.6	6 0.6
	70歳以上	1,765 100.0	1,048 59.4	711 40.3	6 0.3
地 区 別	区部	2,466 100.0	1,614 65.5	842 34.1	10 0.4
	多摩	1,336 100.0	827 61.9	499 37.4	10 0.7
給 水 エ リ ア 別	金町系	798 100.0	530 66.4	265 33.2	3 0.4
	朝霞系	580 100.0	362 62.4	214 36.9	4 0.7
	三郷系	701 100.0	457 65.2	242 34.5	2 0.3
	三園系	115 100.0	68 59.1	46 40.0	1 0.9
	長沢系	259 100.0	162 62.5	97 37.5	－ －
	小作系	102 100.0	67 65.7	34 33.3	1 1.0
	東村山系	910 100.0	566 62.2	338 37.1	6 0.7
	地区水	165 100.0	112 67.9	51 30.9	2 1.2

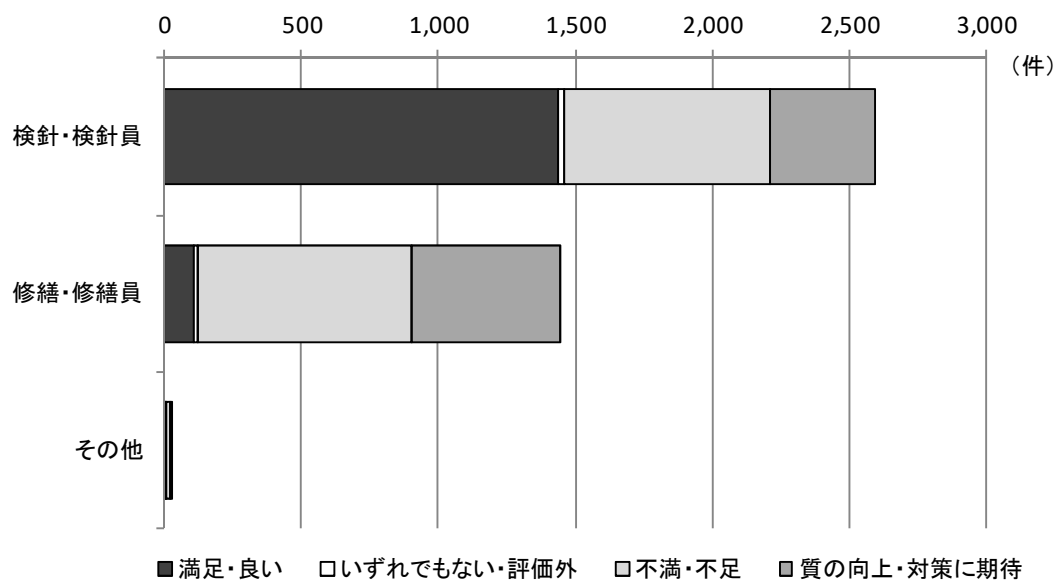
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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」と「不満・不足」がともに38.2%で同じ割合であった。「質の向上・対策に期待」は22.7%で、「いずれでもない・評価外」は0.9%であった。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“検針・検針員”（55.5%）が5割台半ばで最も高い割合であった。一方、「不満・不足」は“修繕・修繕員”（54.2%）が5割台半ばで最も高い割合であった。また、「質の向上・対策に期待」は“修繕・修繕員”（37.4%）が3割台半ばで最も高い割合であった。

		(上段:件数 下段:%)			
	検針・修繕	1 満足・ 良い	2 ・い 評価 れで もな い	3 不満・ 不足	4 対質 策の に 期 上 待・
合 計	4,062 100.0	1,551 38.2	35 0.9	1,552 38.2	924 22.7
検針・検針員	2,593 100.0	1,440 55.5	17 0.7	757 29.2	379 14.6
修繕・修繕員	1,447 100.0	109 7.5	13 0.9	784 54.2	541 37.4
その他	22 100.0	2 9.1	5 22.7	11 50.0	4 18.2



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】

- ・検針員が声を掛けてくれることは、現代には大事な取組だと思う。顔を見る回数が増えることは最終的に信頼度を高める。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・急に水道の使用量が増えた時、検針員の方から声掛けがあった。信頼できるお仕事をされている。＜女性・40代・区部・東村山系＞
- ・先日、留守中に検針員の方から「水漏れの可能性がありますので確認して下さい」とのメモがあり、あちこち見て回ったところ、屋外給湯機からの水漏れが分かり、業者さんに修理してもらいました。素人には少量の水漏れは分かりにくいので助かりました。ありがとうございました。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・家庭の事情により水道料金が上がりましたが、漏水などの異常がないか、料金をそのまま請求してよいかという案内が入っており、しっかり確認をしていただけていると感じました。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・先日、料金案内の用紙が改定になった際、丁寧にご説明下さいました。また前回の使用量との変化があったのですが、検証していただけて安心しました。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・以前に水道料金がとてもかかった時、水漏れがないか、生活環境に変化がなかったかを心配してくれた検針員の方がいた。家族の人数が増えた時期だったが、節水を意識するきっかけにもなって、ありがたかった。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・ガスや電気のメータ検針は、リモートで外から出来るのに、なぜ水道のメータ検針はそうにしていだけないのでしょうか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・検針員が大きな音を立てて扉を開閉するため大変迷惑しています。もう少し静かにやってほしい。顔を合わせても挨拶もしないで、何も言わずに去っていきます。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・駐車場に水道メータがあり車の置き場所にいつも困る。蓋をあけずに検針出来ないものなのでしょうか？＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道メータをよく見れば漏水が発生しているのが分かるのに放置された。漏水を出入りの業者に依頼して修理したが、数か月経過していた。＜男性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・ウェブ上で検針票を見られるようにし、紙を廃止出来ないか？＜男性・40代・多摩・給水エリア不明＞
- ・検針時の使用量のお知らせが変更になりましたが、線が細く見づらいです。以前のようにカラーでなくても良いですが、数字を太く、濃い書体をお願いします。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道のメータの設置場所や高さの相談をさせてもらえず、知らぬ間にメータの箱の周りの地面が高くなった。箱の上の土の掃除が必要となったり、水道管がどこを通っているのか分からないため、植木が植えられません。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・単身世帯や家族世帯の平均的な使用量が分かるようなデータがあると、自分の使用量と比較してどのくらい節水できるのか判断できる。＜女性・30代・区部・三郷系＞

1 検針・検針員(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・事前に設定した水道使用量に達すると、メールで通知される等のサービスがあれば良い。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・利用料金の通知の紙にQRコードでもあると、水道局ホームページから取組を見やすくなると思う。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道メータの見方の説明や、早見表の配布など行っていただけると、夏場の節水時期の各家庭の水の使用量把握に繋がるのでは。＜男性・20代・区部・金町系＞

2 修繕・修繕員

【満足・良い】

- ・以前、自宅の給水トラブルの際、迅速かつ大変親切な対応をしていただき、それ以来、東京都水道局のファンになりました。お仕事大変でしょうが頑張ってください。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・昨年、自宅敷地内のメータ内に水が溢れていたため、連絡したところ電話口の女性職員の方の対応がとても良く、すぐに2名の職員が来て下さいました。不具合はメータから上流の所で、無料で修理をしていただき助かりました。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・水道メータ検針の際、メータを保護するカバーが毎回外されたままになっていた。委託業者の担当の方に連絡したところ、すぐに改善されたので指示や申し送りが行き届いている印象を受けました。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・数年前になりますが、自宅の風呂水に濁り水が出た時、夕刻でもすぐに来て調査してくれました。大変ありがたく思っています。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・自宅の敷地内でメータ前の止水栓から水漏れがあったが、水道局へ電話をしたら無料で修繕、埋戻しをしていただき、レンガまで付け替えてくれてありがたかった。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・10年位前、床下の水道管に穴があき、留守だったため道路に川のように水が流れてしまいました。帰って来てすぐ元栓をとめ、業者に直してもらいましたが、水道局から電話があり、事情を話したところ、いつもと同じくらいの料金にしてくださいました。見えない部分の事故で諦めていたのですが、その時はとてもありがたかったです。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・以前に給水管の取替工事を行ったとき、工事費の見積りや工事担当業者の比較検討ができなくて不満が残った。かなりの金額がかかったが、一回目の工事で漏水の箇所が特定出来ず、二回目の工事が必要となり時間や金額の無駄が出て信頼性が疑われた。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・家が古いので自宅の水道管がどうなっているか気になる。持家だと個人でやらなければならないとお金も掛かるので迷ってしまう。どこに相談や依頼すればよいのか分からない。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞

2 修繕・修繕員(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・以前、節水への呼び掛けに応じて呼び径を小さくしようとしたが、工賃に比べて申請手続料金があまりにも高かったのでやめた。このようなことでは水道事業への協力は出来ません。＜男性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・漏水しているにも関わらず、「水道管の老朽化が原因だから」と言って、業者さんが修理を取り合ってくれなかった。＜女性・20代・区部・三園系＞
- ・今年1月末の大雪で給湯器の配水管が破損。水道水が使用出来ない日々を3日間過ごした。水道局では順番待ちで業者を紹介するのみ、「自分でも探して下さい。」との返事だった。給湯器に流れる蛇口を閉めれば水は使えたようだが、蛇口が固く閉められず、使用できなかった。せめて、修理を待つ間の対応をして欲しかった。＜女性・50代・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・緊急の場合どこへ連絡すれば良いか分からず不安。近隣の水道事業者の一覧表が配布されたら良い。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・安心して頼める修理業者の連絡先を水道局がまとめて公表してくれたら安心できる。また、簡単なパッキン交換方法などのパンフレットを作っていただけるとうれしい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・給水管が自分のものであるなら、点検の必要性や時期などが知りたい。適正価格で点検をしてくれる修理業者の紹介などがあれば安心して頼める。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水周りのトラブルに対応してもらえる公共の相談窓口を、もっと教えて欲しい。＜女性・40代・区部・金町系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・先日リフォームを行った際、工事後の検針で、手続きや工事会社への説明などスムーズに指導していただけた大変助かりました。また、その時に検針が別会社の担当である事も知りました。生活の一番大切な機関の事を、普段全く考えないでいた事に気付きました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・使用量のお知らせが電気やガスのお知らせのサイズと同様になり、見やすくなりました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・以前漏水を指摘いただき、助かりました。目を凝らして見ないと分からないくらいのメータの回り方で、早めに指摘いただいたおかげで、それほどの被害にならなくて済みました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・メータ検針の蓋が車のタイヤにかかってしまうため、毎回、電話で検針日を教えていただいています。2か月に1度なのに必ず連絡を下さることに感謝しています。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・家が二世帯になったが、水道のメータは一つ。分けるとなるとかなり費用が掛かるらしく断念しましたが、今後そういう家庭も増えるのではないかな。簡易的に分ける方法などないものではないでしょうか。＜女性・40代・区部・三郷系＞

3 その他(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・敷地内に道路から配水管引込み工事申請から着工までに日数が掛かりすぎる。その上高額で驚いた。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・近隣で蛇口の故障が発生したが、業者名を教えるのみでなく応急措置をしてくれる指導をしてほしい。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・蛇口近くの水漏れ等他の業者に頼むのは心配。水道局でやってはくれないのですか？＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道局マイネットが、電気やガス会社に比べるとグラフ表示がなかったり、前年との比較ができないなど、見る価値があまりない。もっと視覚的に直感でき、利用者の役に立つようなホームページにしてほしい。＜男性・60代・区部・金町系＞

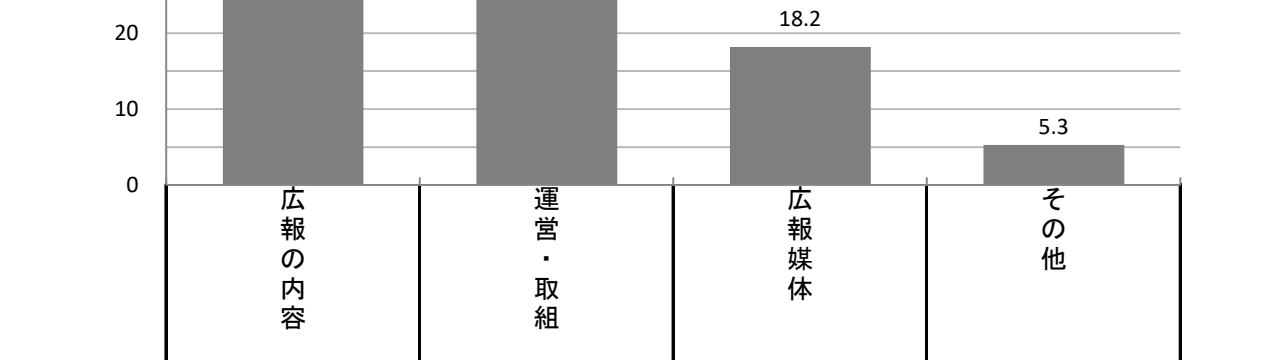
【質の向上・対策に期待】

- ・水道メータの取替基準は、取替時には単なる耐用年数のみのように聞いた気がするが、計器には当然プラスマイナスの誤差があると思うので、新品時と取替時の誤差基準はあるのだろうか？要はプラスマイナスの誤差が修正されるような取替がされているのか不安。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞

1 「8 運営・広報」に対する全般なご意見の傾向



Response	Percentage (%)
Yes	41.1
No	35.5



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

性別にみると、「広報の内容」は“男性”（43.1%）の方が“女性”（39.7%）より高く、「運営・取組」でも“男性”（37.8%）の方が“女性”（34.2%）より高くなっている。一方、「広報媒体」では“女性”（21.1%）の方が“男性”（13.3%）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”（47.0%）、“30代”（46.3%）の若い年代で4割台半ばと高い割合となっている。一方、「運営・取組」は“70歳以上”（39.5%）で4割弱と最も高い割合となっている。

地区別では、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。

			(上段:件数 下段:%)			
		運 営 ・ 広 報	1 広 報 の 内 容	2 運 営 ・ 取 組	3 広 報 媒 体	4 そ の 他
延べ回答数		7,767 100.0	3,189 41.1	2,757 35.5	1,410 18.2	411 5.3
性 別	男 性	2,865 100.0	1,234 43.1	1,082 37.8	382 13.3	167 5.8
	女 性	4,831 100.0	1,920 39.7	1,650 34.2	1,017 21.1	244 5.1
年 齢 別	19歳以下	8 100.0	2 25.0	4 50.0	2 25.0	－ －
	20代	217 100.0	102 47.0	67 30.9	42 19.4	6 2.8
	30代	817 100.0	378 46.3	266 32.6	127 15.5	46 5.6
	40代	1,389 100.0	564 40.6	516 37.1	216 15.6	93 6.7
	50代	1,488 100.0	636 42.7	479 32.2	301 20.2	72 4.8
	60代	1,654 100.0	697 42.1	560 33.9	305 18.4	92 5.6
	70歳以上	2,180 100.0	802 36.8	862 39.5	414 19.0	102 4.7
地 区 別	区部	5,039 100.0	2,097 41.6	1,762 35.0	950 18.9	230 4.6
	多摩	2,316 100.0	937 40.5	822 35.5	404 17.4	153 6.6
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,519 100.0	624 41.1	518 34.1	288 19.0	89 5.9
	朝霞系	1,207 100.0	503 41.7	442 36.6	207 17.1	55 4.6
	三郷系	1,521 100.0	644 42.3	528 34.7	282 18.5	67 4.4
	三園系	266 100.0	106 39.8	96 36.1	45 16.9	19 7.1
	長沢系	488 100.0	203 41.6	165 33.8	103 21.1	17 3.5
	小作系	152 100.0	57 37.5	55 36.2	30 19.7	10 6.6
	東村山系	1,561 100.0	646 41.4	553 35.4	268 17.2	94 6.0
	地区水	285 100.0	113 39.6	96 33.7	62 21.8	14 4.9

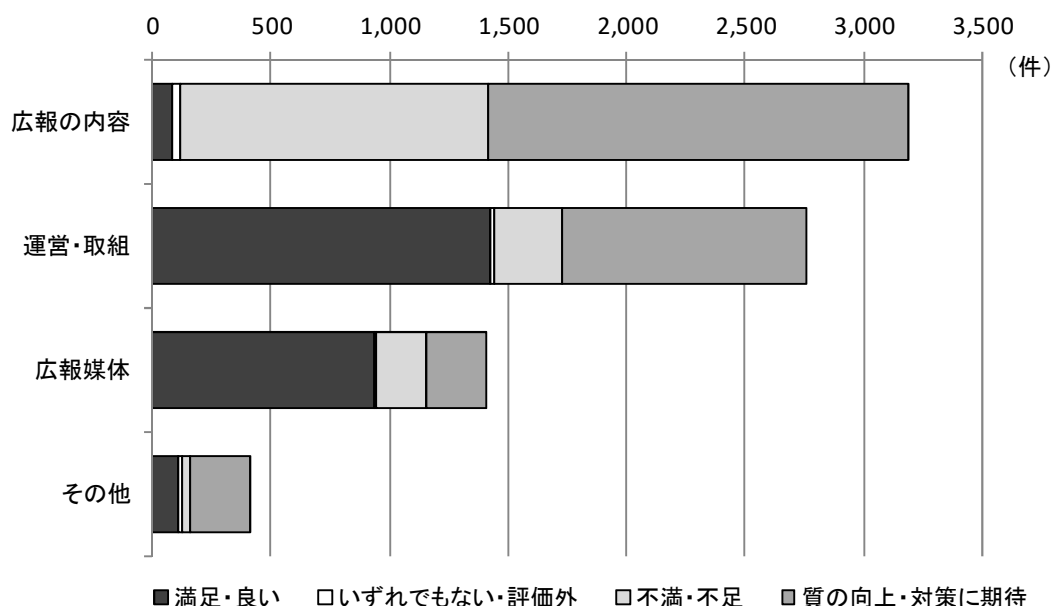
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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42.6%で最も高い割合であった。以下、「満足・良い」が32.9%、「不満・不足」が23.6%で、「いずれでもない・評価外」は0.9%であった。

項目（中分類）でみると、「質の向上・対策に期待」は“その他”（60.6%）と“広報の内容”（55.7%）で5割以上と高く、「満足・良い」は“広報媒体”（66.1%）と“運営・取組”（51.7%）で5割以上と高い割合であった。また、「不満・不足」は“広報の内容”で40.6%と高い割合であった。

		(上段:件数 下段:%)			
	運営・ 広報	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	7,767 100.0	2,555 32.9	70 0.9	1,833 23.6	3,309 42.6
広報の内容	3,189 100.0	85 2.7	32 1.0	1,296 40.6	1,776 55.7
運営・取組	2,757 100.0	1,426 51.7	16 0.6	288 10.4	1,027 37.3
広報媒体	1,410 100.0	932 66.1	10 0.7	211 15.0	257 18.2
その他	411 100.0	112 27.3	12 2.9	38 9.2	249 60.6



4 「8 運営・広報」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 広報の内容

【満足・良い】

- ・以前、電車内の広告で東京の水はおいしくなったという広告があり、それを見てから浄水器を使わなくなりました。今回、職員の方が来て水道水を検査してもらい、異常がない事がはっきり分かったのでとても安心しました。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・東京都のニュースでお知らせをいただいて、水道局の取組の様子が分かり感謝しております。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・東京の水道水は厳しい検査を通して都民に届けられているということをテレビで知り、安心して使用させていただいています。料理にはそのまま使用しています。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・大雪の日に、「水道管の凍結注意」を何度もテレビのニュースで見ました。「凍結の際にはお湯をかけてはいけない。少しずつ水をかける。」など、凍結の際の注意を何度も見て心がけることが出来ました。実際に凍結して2日ほどお湯が出ませんでした。テレビで見た通りに行って無事にお湯が出ました。水道局の方の努力に改めて感謝いたします。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・放射性物質が除去されているか気になり、なかなか水道水が飲めません。色々な取組をされているのが今回分かりましたが、幼児に飲ませても大丈夫なことを目に見える形でお知らせして欲しい。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・メディアの影響なのか、ミネラルウォーターの方が健康に良いイメージがある。水道水を直接飲んでいるので、安心できるデータもほしい。＜女性・30代・区部・東村山系＞
- ・都庁で水を売っているが、浸透していないので積極的に広報してほしい。地方の人が押し寄せるイベントなどに出向いたりするなど、もっとアピールしたら良い。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道の調査やデータを素人にも分かるようにしてほしい。水道水の値段が上がった時は、誰でも分かるように説明するべき。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道使用量を、利用者が具体的に理解できるような説明がほしい。一般的に、お風呂のお湯を一回はった場合や、シャワーを何分間出しっ放しにするといくらかかるかなど。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道局での様々な取組について、公共機関（JR、地下鉄）に更に広告を掲げていただくと、目にする機会も増えるかと思っています。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・東京の水道は誇りに値すると思っています。海外の観光客にもっとこの点をアピールして、世界一の水道事業であることを発信して下さい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道水の節水の取組について、一般家庭の私たちが考慮すべきことをCM等のメディアで提示して欲しいです。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・環境事業を行っていることを知りませんでした。PRしたら水道局に対するイメージ向上にも繋がると思う。＜男性・40代・区部・金町系＞

1 広報の内容(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・水質検査項目がミネラルウォーターより多いのであれば、具体的に項目を定期的に発表してくれるとより安心するし、もっと大切に使おうという気持ちになってくる気がします。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・水道に関する豆知識や、感心できることなどをお知らせしていただけると、水道事業に興味も湧くと思います。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・各家庭へつながっているパイプの老朽化や、水アカ汚れなどの対応策が分かりやすくホームページ上に書かれているとうれしい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

2 運営・取組

【満足・良い】

- ・東京都水道歴史館に行ったり、水道水ニュースを読んだりしています。毎年水道水カレンダーも楽しみにしています。また笠取山に登ったとき水源地での植林事業の歴史や、鹿から若木を守るネット設置作業など様々な活動を学ぶことができました。これからも色々な課題が出てくると思いますが、よろしくお願いします。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・JR御茶ノ水駅近くにある水道歴史館は何度か見に行きましたが、分かりやすくとても良いと感じました。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・夏祭りや市民の行事などの時、よく窓口を設けて出張PRをしているのを見ることがある。そういった事業で、初めて身の回りの水に対することを考えるきっかけになると思う。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・浄水場の緑化の仕事をしたことがありますが、職員の皆様が大変苦勞し、安心安全に努力をされていることを知った。今後も都民のために頑張っていただきたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道水源林の管理や、水質向上のために常に新しい技術を利用して、日々、水道水を供給してもらっていることに感謝しています。今後も、老朽化への対応などを更に進めていただき、安心安全な水道水の確保をお願いします。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・給水から排水まで、都会を対象にこれ以上はないというサービスを展開している。水に不自由なく生活出来る恩恵を思う時、携わる関係者の皆様に感謝しかありません。また、水道器具の修理や修繕といった日常の業務対応についても、お客さまセンターを中心にサービスのネットワークが構築されていると理解していて不便を感じない。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・普段なにげなく使っている水ですが、今回、アンケートの依頼があつて、改めて大切に使う行かなければと考えを改めました。今後も、このような啓蒙活動を定期的にしていただくことはとても有意義だと思います。＜男性・50代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・以前、道路から水が出ていたので連絡を入れると、その場所は23区の担当外だから、担当の部署に電話してほしいと言われた。また、連絡先が分からないと言ってもネットで調べろと言われた。緊急性を感じたので連絡したが、対応が悪かった。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・東京水を実際に見たことがない。自信があるなら都庁舎以外でも販売し、反響を調べたらいかがですか。イベント等々の告知をしっかりとやって欲しい。＜男性・50代・区部・長沢系＞

2 運営・取組(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・利用者との接点が少ない。水道水のおいしさを実感する飲み比べや、取水地への見学ツアーなどを実施、PRされたいかがでしょうか。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・水道料金を1円でも安くする努力をしてほしい。特にイベントは中止にして、その分安くすればよい。独占企業なのだから、宣伝・広報啓発は必要ない。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・クレジットカード支払い等の申込が、ネットで出来ないのが不便。ネットを通じて申し込み用紙を請求したが、ただ用紙が送られてきただけ。フォームに入力した情報を印字しておくか、それが無理なら、せめて封筒の宛名欄にお客さま番号を印字するくらいはしてほしい。ひと手間ごとに気持ちが削がれます。＜男性・30代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道局への問い合わせの電話をフリーダイヤルにして欲しい。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・東京都水の科学館を見学した事があります。大人も子どもも楽しく学ぶことが出来ました。小学生の社会科見学に、学校単位で積極的に取り入れてはどうでしょうか。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・オンライン上で情報検索や相談ができ、メールで通知があるサービスにしてもらえると便利。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・スマートメータやLOTを活用して、ウェブサイト等で利用統計やアドバイスなどがいただけたらうれしい。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・水の大切さを子どもたちに伝えていく環境教育や、水道局の取組のPRに力を入れるべきだと思います。請求書や検針票の裏面等を活用してPRしてはいかがでしょうか。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・マイページを作ってください、お客さま番号や使用量の変遷、支払った料金の変遷が分かると良い。＜男性・30代・区部・金町系＞

3 広報媒体

【満足・良い】

- ・東京水道イノベーションプロジェクトという水道局からの小冊子をいただき、様々な取組や活動をされていることが良く理解できました。これからも日本の技術の発展や、それを国際的に展開していくことに期待しております。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東日本大震災の時、自宅の水源がどこか気になっていましたが、今回配られた水源と給水地域の地図が大変参考になりました。＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・電車の中のテレビ広告で東京の水の安全さ、おいしさを知りました。＜女性・20代・区部・給水エリア不明＞
- ・東京水読本の水道トラブルに関する項目は、具体的な状況や連絡先が載っているので、いざという時にとても役に立ちそう。＜女性・20代・区部・朝霞系＞
- ・年に何度か折り込みされる水道新聞をくまなく読ませていただくと、取水地のことをはじめ、携わる方々の努力を強く感じます。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・東京水読本を時間をかけて拝読いたしました。大切な水をいい加減に使用していたことを改めて反省しました。自覚をもって毎日上手な使い方をしたいと思っております。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

3 広報媒体(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・水道局のツイッターをフォローさせてもらっています。新しい発見や、こんなことをしているのかとびっくりすることが多いです。地域に密接したイベントや貯水量など、普段気にしなかったことを常に発信してくださるのは、大変ありがたいです。＜女性・20代・区部・長沢系＞
- ・東京水読本など、水道に関する情報を住民に積極的に発信するなど、情報発信に力を入れていると感じる。＜女性・20代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・ホームページで公開している各地の水質の情報のデータが、探しにくく、見にくいので改善していただきたい。＜男性・30代・多摩・地区水＞
- ・残留放射線や有害物質の含有量など、インターネット上では開示されていると思うが、インターネット環境のない家庭では不安。水質の状況を文書にて知らせて欲しい。＜男性・70歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・東京水読本やイノベーションプロジェクトの冊子は字も小さいし、専門的な情報を盛り込みすぎ。伝えようという気持ちは感じるが、効果のほどは疑問。簡単なものだけを配り、希望者に専門的なものを送った方が良い。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・パンフレット、請求書等の活字が小さく読みにくい。高齢者などにも読みやすくしてほしい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・東京水読本は文字が多く読みにくい。要点を絞って、イラスト、図表化を進めてほしい。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水源地ボランティア活動の告知をもっと分かりやすくしてほしい。奥多摩水源地ボランティアのホームページが分かりにくく、検索しても見つけにくい。＜男性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・新聞に月に一度、給水拠点一覧表を掲載していただけるとありがたい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道局のLINE公式アカウントを作って、情報を提供してほしい。＜男性・50代・多摩・地区水＞
- ・知識をまとめた小冊子など、各家庭に1つ、ハンドブックとしていただけるとうれしい。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・自分の家の使用量が適正かどうか、同規模家族との比較表があれば良いと思う。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・ACジャパンのようなコマーシャルを流すと、より意識できて注目できると思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・大切な情報は、テレビCMなど、区民に知れ渡る可能性が高い方法で広報して欲しい。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道局の方々の取組について、テレビのバラエティ番組などに出て紹介してもらえると、興味を持って見る人が多くなる。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・ J R の車内広告での安全性や防災の説明など、啓発に努めていらっしゃると感じています。重たいミネラルウォーターを運ばなくても安心して水道水を飲めるのはありがたい。＜女性・40代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・ 小学生の子どもたちが、授業で東京都の水道事業について学んできました。興味を持ち、2回ほど奥多摩湖周辺まで勉強しに行きました。ダム貯水率等について、家族で頻繁にウェブサイトをチェックしています。水道局の努力や実績は素晴らしいので、子どもだけでなくもっと大人にも情報発信すべきだと思います。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・ 都の広報紙で、水道局の催しを時々目にします。色々と広報活動がされていると思います。以前はモニターに参加して、東村山浄水場を見学しました。大変有意義でした。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・ 定期的な調査や冊子をいただいたことで、子どもと水の大切さについて話し合うことが出来たり意識が高まったので、これからも定期的にお願ひしたい。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞
- ・ 東京マラソン等のイベントで、東京の水はミネラルウォーターより良くなっていると聞いて安心した。東京水というペットボトルを配布するなど、一生懸命宣伝されていることも知った。水の安全は本当にありがたいと思う。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・ 全体的に水道局のPR不足を感じます。ホームページやパンフレットだけでなく、テレビや新聞、SNS等でのPRを行っているのでしょうか？良い取組を行っていても、伝わっていません。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・ 電話が繋がりにくい。何度かけても混み合っていると案内されて困る。＜女性・30代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・ 情報が少なく、経営状況が全くわからない。効率的に運営しているのか、情報を開示して欲しい。＜男性・40代・多摩・朝霞系＞

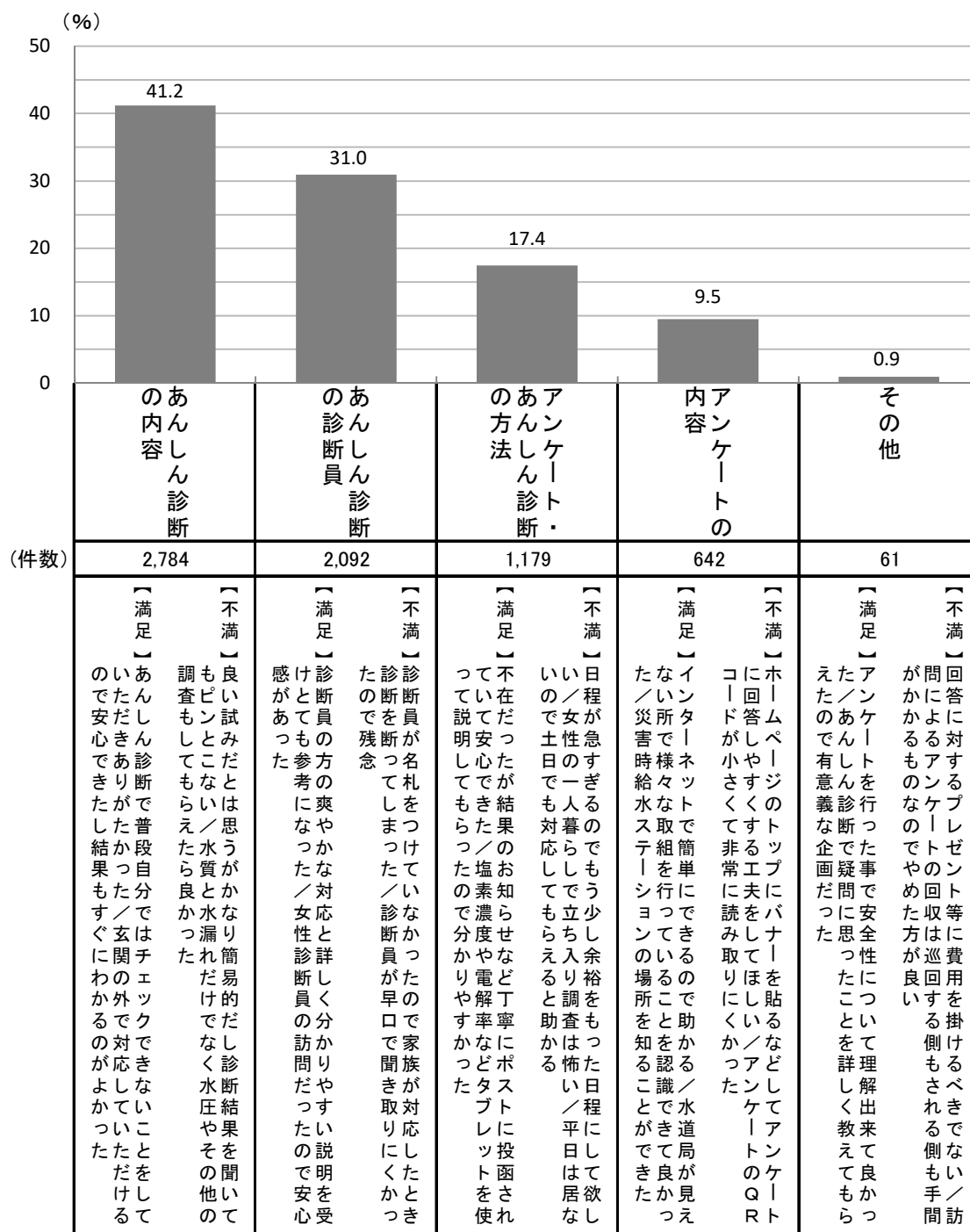
【質の向上・対策に期待】

- ・ 学校や商業施設などで見かけるミスト設備をたくさん増やして欲しい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・ 水質向上のための多方面へのアプローチや、水源森林の大事さを分かりやすく説明するイベントなどがあると良い。＜男性・40代・多摩・地区水＞
- ・ 子どもと水の科学館へよく行っています。託児付きのガイドツアーがあると、より勉強出来るし助かります。＜女性・30代・区部・金町系＞

(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、「あんしん診断の内容」が41.2%で最も高い割合であった。以下、「あんしん診断の診断員」(31.0%)、「アンケート・あんしん診断の方法」(17.4%)、「アンケートの内容」(9.5%)、「その他」(0.9%)となっている。



2 「9 本アンケート・東京水道あんしん診断」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「あんしん診断の内容」は“女性”（43.1%）の方が“男性”（34.6%）より高く、「あんしん診断の診断員」でも“女性”（31.8%）の方が“男性”（27.7%）より高くなっている。一方、「アンケート・あんしん診断の方法」では“男性”（24.9%）の方が“女性”（15.4%）より高くなっている。

年齢別にみると、「あんしん診断の内容」は、“60代”と“70歳以上”がともに43.5%で最も高く、「あんしん診断の診断員」は“70歳以上”が37.6%で最も高くなっており、「あんしん診断の内容」と「あんしん診断の診断員」はともに概ね年齢が上がるほど割合が高くなっている。一方、「アンケート・あんしん診断の方法」は概ね年齢が下がるほど割合が高くなり、20代（28.0%）で約3割と高い割合となっている。

地区別にみると、「あんしん診断の内容」は“多摩”（42.7%）の方が“区部”（40.4%）より高く、「あんしん診断の診断員」は“区部”（32.0%）の方が“多摩”（27.8%）が高くなっている。

給水エリア別にみると、「あんしん診断の内容」は“長沢系”が44.5%で最も高く、「あんしん診断の診断員」は“地区水”が35.9%で最も高くなっている。

(上段:件数 下段:%)

		本アンケート あんしん診断	1 のあんしん 内容診断	2 のあんしん 診断員診断	3 のあア 方んン 法しケ んト 断・	4 内ア 容ン ケ ー ト の	5 そ の 他
延べ回答数		6,758 100.0	2,784 41.2	2,092 31.0	1,179 17.4	642 9.5	61 0.9
性別	男性	1,467 100.0	507 34.6	406 27.7	366 24.9	166 11.3	22 1.5
	女性	5,246 100.0	2,261 43.1	1,669 31.8	806 15.4	472 9.0	38 0.7
年齢別	19歳以下	9 100.0	3 33.3	2 22.2	2 22.2	2 22.2	－ －
	20代	225 100.0	86 38.2	54 24.0	63 28.0	22 9.8	－ －
	30代	929 100.0	355 38.2	275 29.6	195 21.0	99 10.7	5 0.5
	40代	1,359 100.0	528 38.9	398 29.3	302 22.2	117 8.6	14 1.0
	50代	1,314 100.0	543 41.3	356 27.1	269 20.5	137 10.4	9 0.7
	60代	1,385 100.0	602 43.5	431 31.1	208 15.0	126 9.1	18 1.3
	70歳以上	1,521 100.0	662 43.5	572 37.6	137 9.0	136 8.9	14 0.9
地区別	区部	4,531 100.0	1,830 40.4	1,450 32.0	806 17.8	406 9.0	39 0.9
	多摩	1,824 100.0	778 42.7	507 27.8	316 17.3	205 11.2	18 1.0
給水エリア別	金町系	1,326 100.0	536 40.4	427 32.2	244 18.4	110 8.3	9 0.7
	朝霞系	1,122 100.0	438 39.0	341 30.4	218 19.4	115 10.2	10 0.9
	三郷系	1,349 100.0	543 40.3	466 34.5	209 15.5	121 9.0	10 0.7
	三園系	213 100.0	89 41.8	61 28.6	41 19.2	19 8.9	3 1.4
	長沢系	431 100.0	192 44.5	122 28.3	79 18.3	31 7.2	7 1.6
	小作系	126 100.0	56 44.4	42 33.3	17 13.5	10 7.9	1 0.8
	東村山系	1,232 100.0	530 43.0	324 26.3	226 18.3	139 11.3	13 1.1
	地区水	248 100.0	87 35.1	89 35.9	40 16.1	31 12.5	1 0.4

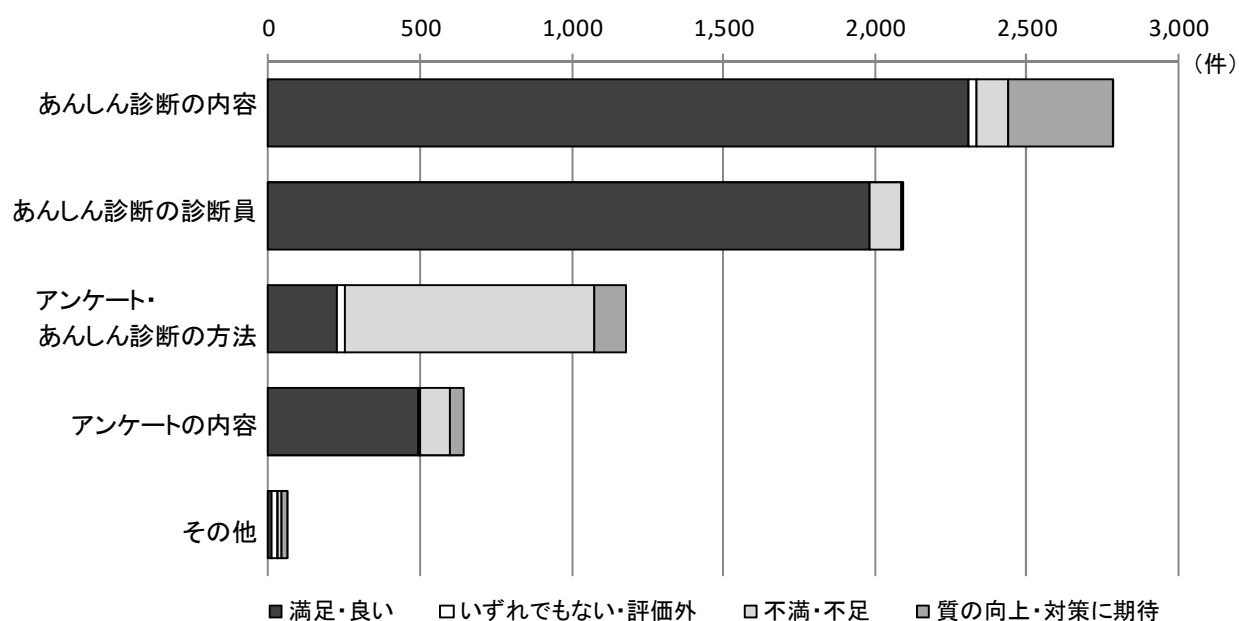
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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74.2%を占めて最も高く、以下、「不満・不足」(17.0%)、「質の向上・対策に期待」(7.6%)、「いずれでもない・評価外」(1.2%)であった。

項目(中分類)でみると、「満足・良い」は“あんしん診断の診断員”(94.7%)、“あんしん診断の内容”(82.9%)、“アンケートの内容”(76.6%)で最も高い割合であった。一方、「不満・不足」は“アンケート・あんしん診断の方法”で69.6%と最も高い割合であった。

	東京 水道 ア ン ケ ー ツ ・ あ ん し ん 診 断	(上段:件数 下段:%)			
		1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い づ れ で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 の 向 上 ・ 期 待
合 計	6,758 100.0	5,013 74.2	84 1.2	1,146 17.0	515 7.6
あんしん診断の内容	2,784 100.0	2,308 82.9	28 1.0	107 3.8	341 12.2
あんしん診断の診断員	2,092 100.0	1,981 94.7	— —	105 5.0	6 0.3
アンケート・あんしん診断の方法	1,179 100.0	225 19.1	27 2.3	821 69.6	106 9.0
アンケートの内容	642 100.0	492 76.6	7 1.1	102 15.9	41 6.4
その他	61 100.0	7 11.5	22 36.1	11 18.0	21 34.4



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 あんしん診断の内容

【満足・良い】

- ・今回初めてあんしん診断を受けましたが、安心して飲めることを知り、ボトルウォーターに頼らなくて良いのだと認識できて良かった。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・あんしん診断をしていただき日々の安心に繋がってありがたく思いました。災害時の給水場所など貴重な情報も得て、職員の方に感謝いたします。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞
- ・あんしん診断で水道水を検査してもらい、想像以上にきれいなお水なのだと知り嬉しく、ありがたかった。職員の方の対応も非常に良くて分かりやすかったです。水道水がこんなにきれいなら安心できます。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断で、普段自分ではチェックできないことをしていただけて、ありがたかった。冊子も入れていただいていたので、知らないことも知ることができて良かった。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断を初めて受けました。集合住宅なので、いつも不安でした。直圧直結給水方式だと教えていただき、診断結果も良好なので安心しました。診断に来てくださった方も親切で感じがよかった。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・玄関の外で対応していただけたので安心できました。また、結果もすぐにわかるのが良かったです。ありがとうございました。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・目の前で水質調査までしてもらえたのでとても安心できました。他県から越して来て、初めての体験で、飲み水に対しての東京都水道局の取組の真剣さを感じました。安心安全です。＜女性・40代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・事前のあんしん診断のお知らせでは、家屋の中への立ち入りはないとのことでしたので不在でした。しかし、漏水調査は不在のため調査不可となりました。今回のあんしん診断の目的が曖昧で理解出来ません。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・在宅していたのに、不在のため調査不可と記載された書類がポストに入っていた。玄関の入口に水栓があるので、水質調査や漏水の調査は不在でも出来るのでは？＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・今回のように一軒一軒検査に回るのは、人件費がもったいないように感じました。冊子をもっと簡略化したり、アンケートも回覧などでもいいのでは？＜女性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・あんしん診断で、残留塩素の数値が記入されていましたが、それが正常値なのか分かりませんでした。せっかく数値を記入してくださっているのだから、正常と分かる印があったらより良い。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・水道あんしん診断を初めて受けました。所要時間約10分とありましたが、プラカップに水を入れて渡し、1分ほどで終了。塩素残留の説明はありましたが、漏水はそもそも説明すらなく、これで良かったのか疑問に感じる。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・あんしん診断の際、教えてもらえる要素について外観、電気伝導率、残留水素の3つしかありません。気になっている水中の放射線物質についても、教えてほしいと思います。＜女性・30代・区部・長沢系＞

1 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】

- ・水質と水漏れだけでなく、水圧やその他の水道水に関する調査もしてもらえるとありがたい。
＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・漏水や水質が心配なので、あんしん診断を定期的に行ってほしい。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水が各家庭に届くまでに、配管などの老朽化で水質が落ちるなど、そのようなこともあるのでしょうか？そのための水質検査だと思います。あんしん診断は安心を届けるために、定期的に続けていただきたい。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・あんしん診断の結果をホームページなどで公開されると良い。＜男性・50代・区部・三郷系＞

2 あんしん診断の診断員

【満足・良い】

- ・あんしん診断の訪問時間も予定時間内で、水道水の診断の結果も丁寧に分かりやすく説明してくれて、とても感じの良い診断員の方でした。全て異常がないということでしたので、安心して水道水が使えます。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・今回の診断員の方々は、ささいな質問にも丁寧かつ詳しく教えて下さいました。東京水読本をいただいたことで、今まで知らずにいたことが学べました。これからも参考にさせていただきます。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・あんしん診断に来て下さった方に飲み物をお出ししようとしたら、「お気持だけ」と仰って固辞されました。真面目さに感じ入りました。一番大事な水の安心安全のためにご尽力いただいて、いつも感謝しています。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断の職員の方は爽やかな対応でしたので、訪問でも安心感がありました。その際に給水ステーションの場所等もうかがえて良かったです。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・今回あんしん診断にいらしていただいた診断員の感じの良さと気遣いの行き届いた対応に本当に感心してしまいました。水質調査についても有意義でした。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・隣の家を訪問した後で、わざわざ一階のオートロックまで戻ってから訪問して下さいだったので、丁寧に感じました。＜女性・30代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・あんしん診断に来てくれた人が早口で機械的に話していた。漏水調査は2か月に1回、検針の際にやっていると説明を受けたが、手元にもらった結果のお知らせに調査不可と記載があった。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断の診断員が名札をつけていなかったもので、家族が対応した時に何のことか分からず診断を断ってしまった。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断の診断員に、給水方式を聞いたら「分からないので水道局か管理事務に聞いて」と言われました。その位の情報は知っていて欲しかった。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・こちらから聞かないと、ネームプレートを見せてくれませんでした。ゆっくりハッキリと説明して下さることを希望します。＜女性・60代・区部・三郷系＞

2 あんしん診断の診断員(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・今回のあんしん診断で、オートロックのインターホンをうけてから、10分以上たってもいっらず、出かける直前でしたので大変困りました。せめて、あと約何分後になります、などの一言が欲しかったです。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断で訪問してくる事業者名をインターネットで検索しても、すぐにホームページ等が出てこない会社だったので少し心配。所在地・代表者名など明確で、ちゃんとした会社が水道局の仕事をやっているのかが分かる方が安心です。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・今回の診断員が早口で、口を開けずにモゴモゴと話すので聞き取りにくく、途中で聞こえないと伝えたが改善されなかった。伝えることが仕事だという事をキチンと教育してほしい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断にきていただいた際、インターホンでお話しして、ドアの外まで出なくて良いと言っていたきありがたかったのですが、その後は何も連絡がなく、終了したのかわからなかった。終わったら一声お掛けいただけるとありがたい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・今回のあんしん診断の際、外の埋め込み式の蛇口をかなりきつく閉められてしまい、困りました。細かいことではありますが配慮していただきたいと思います。＜男性・30代・多摩・給水エリア不明＞
- ・あんしん診断の診断員の方、モニターインターフォン越しに診断員とわかるようなものがあれば良いです。モニター越しで、一見どなたかわからずに対応しなかった。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

3 アンケート・あんしん診断の方法

【満足・良い】

- ・あんしん診断当日は、ちょっと出掛けた時間に來られたらしく不在票が入っていました。電話をした翌日すぐ來て下さって、快く説明いただきました。疑問点にも丁寧に答えて下さってありがたかった。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・今回のあんしん診断では、水質の塩素濃度や電解率などについて、タブレットなどを使って説明していただき、とても分かりやすかった。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・事前にあんしん診断の告知があったことで、当日は安心して診断を受けられたので良かった。診断員の対応も良かった。診断を受けたことで、東京水読本もより熱心に読むきっかけになった。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・仕事で不在だったのにも関わらず、あんしん診断の結果のお知らせなど、丁寧にポストに投函されていて安心しました。＜女性・20代・多摩・東村山系＞
- ・今回のあんしん診断は、水道の蛇口から普段飲んでいる水を短時間で、かつ診断員が部屋に上がることもなく、簡易に必要な最低限の水質検査項目を目の前で行っていただけたので大変良かった。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・制服やネームプレートなど、事前にどのような人が来るのかわかるように表示してくれていたのが助かる。＜女性・30代・区部・三郷系＞

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】

- ・このような「訪問診断」をすると、ニセ「東京水道あんしん診断」の訪問員が出現して、被害が出ると思うので、やめた方が良くと思う。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・診断日当日、出勤の準備で忙しいので立ち会えないがお願いしますと言いましたら、「放棄するんですね？」とそのまま帰られました。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・事前にいただいたお知らせには「本診断では、お客さまの家屋の中に立ち入ることはございません。」とあったため、家にいる必要はないと判断し出かけていました。しかし、「ご不在のため調査を行うことができませんでした。」と記載があり、また、漏水調査結果は調査不可となっていました。これは何の行き違いなのでしょう？＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・訪問時間の変更のお願いの電話をしたところ、「地域ごとに順番で診断していくので変更できない」との返答だった。変更できないのであれば、あえて変更等に関するお問合せ先など記載しないで、日時は変更できないと記載しておけば良い。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・検査薬がピンク色の濃さで残留塩素濃度が分かるとの説明でしたが、指標の色見本はなく、診断員の方の目視によるものの説明でした。色の濃度で説明をするのなら、指標の色見本と照らし合わせて説明してほしい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・検査に毎回同じコップを用いているため、精密な検査ができているのか疑問に思いました。＜女性・20代・区部・三郷系＞
- ・平日の昼間に調査を行うということは、役所体質が変わっていない。まずはその考えから改めて行く必要があると思う。＜男性・50代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・診断員が男女ペアであれば、女性1人で対応するこちらも少し安心するのでご検討下さい。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断がアポ無しでの訪問で調査不可になっていること。また、訪問日程の調整ができないのは改善いただきたいと思いました。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・今回のあんしん診断のお知らせは前日に投函され、しかも、診断は仕事のある平日の昼間でした。せっかく診断していただけるのであれば、少し早めにお知らせを投函して下さったり、また、仕事のお休みの可能性が高い土曜・日曜・祭日等もご配慮いただけるとありがたい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今回、浄水器を通した水道水を提出してしまった。「浄水をOFFにして」の一言を提示いただけるとありがたい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今回の調査では、不在だった場合に連絡をしたら来ていただける方法があったら良かったです。漏水チェックは、不在でもやって欲しかったです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断について、ホームページで受託の会社名を掲載したり、あんしん診断の申し込みを個別で受けるなどの対応をお願いします。＜女性・40代・区部・金町系＞

4 アンケートの内容

【満足・良い】

- ・アンケートの設問に答えながら、何と知らないことが多いのかと気付きました。そんな思いの後だからこそ、同封されていた東京水読本をしっかりと読むことが出来ました。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

4 アンケートの内容(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・今回のアンケートで、水道局が見えない所で様々な取組を行っていることを認識できて良かった。都民のために働いて下さっている方々に感謝を申し上げます。水質、ゲリラ豪雨、震災に対応していただいております、東京都水道局への信頼感は非常に高い。＜女性・40代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・アンケートに答えてみて、自宅の給水方式も給水管についても全く知らないという事実を認識しました。水道局に情報提供をしてもらうことも大切と思いますが、こちらが知ろうとする姿勢が最も大切だと感じました。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道局が独立採算制で運営されていることを初めて知りました。今回のような調査やアンケートを実施し、利用者の満足度などを測る取組は、より安心して東京の水を利用できると信頼感が増しました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・今回のアンケートでは、私たちの知らないところで震災対策などに取組んでいただいていることを知り安心いたしました。これから暑くなり、水不足などが心配ですが、お水のありがたさを更に感じて大切に使いしていきたいと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・ウォーターサーバーなど、水を買う傾向が見られ、水道水はどうか？と思うことがありましたが、今回のアンケートを行ったことで安全性について理解できて良かったです。＜女性・60代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・今回のアンケートをパソコンから回答しようとしたが、あんしん診断からのリンクもなく、サイト内検索でも出てこなかった。URLの入力は大変だし、QRコード入力も出来ないで仕方なく、紙での回答にしました。ホームページからすぐ飛べるようにしてほしい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・アンケートの質問項目が、取組に反映できるのか不明確。充実した質問を考えた方が良いのではないか。＜女性・30代・区部・長沢系＞
- ・アンケートのページまでアクセスするのに、リンクやキーワード検索に対応していないのはなぜか。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・チラシにあったURLからは、アンケートページにたどり着けませんでした。回答率向上のために、チラシ配布前に実際に顧客環境と同じ条件で試すことをお勧めします。時間がなければ途中離脱しているところでした。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道局のホームページの使い勝手があまり良くありません。アンケートに直接入れるバナーリンクがありませんでした。もう少しスムーズに読み進められ、欲しい情報にアクセスしやすい、親しみやすいサイトであって欲しい。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・インターネットをもっと活用してほしい。紙のアンケートは時代に合っていない。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・訪問によるアンケートの回収は、巡回する側もされる側も手間暇かかるものなのでやめた方がよい。ウェブや郵送を活用すべき。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・今回のあんしん診断のアンケートのQRコードが小さくて非常に読み取りにくかったので、もう少し大きく表示したほうがよいと思います。＜男性・40代・多摩・小作系＞

4 アンケートの内容(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・アンケートで、景品をプレゼントしていただけることは大変ありがたいのですが、水道料金を下げるような取組も今後は是非とも期待したい。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・アンケートの結果をお知らせしていただき、改善点など何かの形でご報告いただければ成果が感じられます。＜女性・60代・区部・金町系＞

5 その他

【満足・良い】

- ・冊子を作成し、配布いただきありがとうございます。水道について、今回見直すきっかけになりました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断が無料というのが嬉しい。＜女性・60代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・我が家の給水管はかなり古いので、悪い物が入っているのではないかと心配していたが、このたび調べていただき、安全ということがわかって安心できた。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・このアンケートに答えただけでも、水道に対する知識が少ないことを実感しました。スピーディな作業であんしん診断をしてくださって、ありがとうございました。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞
- ・診断員の方が丁寧に説明してくださって分かりやすかった。定期的にこういう診断をしてもらえると、安心して水道水を使用できるので大変良いことだと思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・今回のあんしん診断で、震災時の配水場所が考えていた場所と違っていたので教えていただき助かりました。漏水のチェック方法も直接目で分かり、あんしん診断に来ていただいて感謝しています。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・水のサンプリングなら公共施設からでも行えると思うのですが、これだけの費用を掛けて実施するのが理解出来ない。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・東京水読本のパンフレットが立派すぎるし、入れてあるビニール袋が今どき珍しいくらい厚手でコスト感を疑う。あんしん診断も何のためにやっているのか、希望者だけに絞るなどしてコストを削減して、水道料金の値下げや古い水道管の修復に充てたほうが良い。民間の経営感覚を導入すべき。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断の必要性に疑問を感じます。当日の診断だけでなく、配布資料の作成や配布にまで当然費用もかかります。集合住宅では一箇所ですればみな同じはずですから、戸別に訪問する費用はもったいないです。今後の費用のかけ方に工夫を望みます。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・人件費等をかけて診断するよりも、水道料金を安くして欲しい。診断するメリットがわからない。あんしん診断の事業費があるのなら、その余剰分を還元してもらいたい。＜女性・50代・地区不明・給水エリア不明＞

5 その他(前ページの続き)

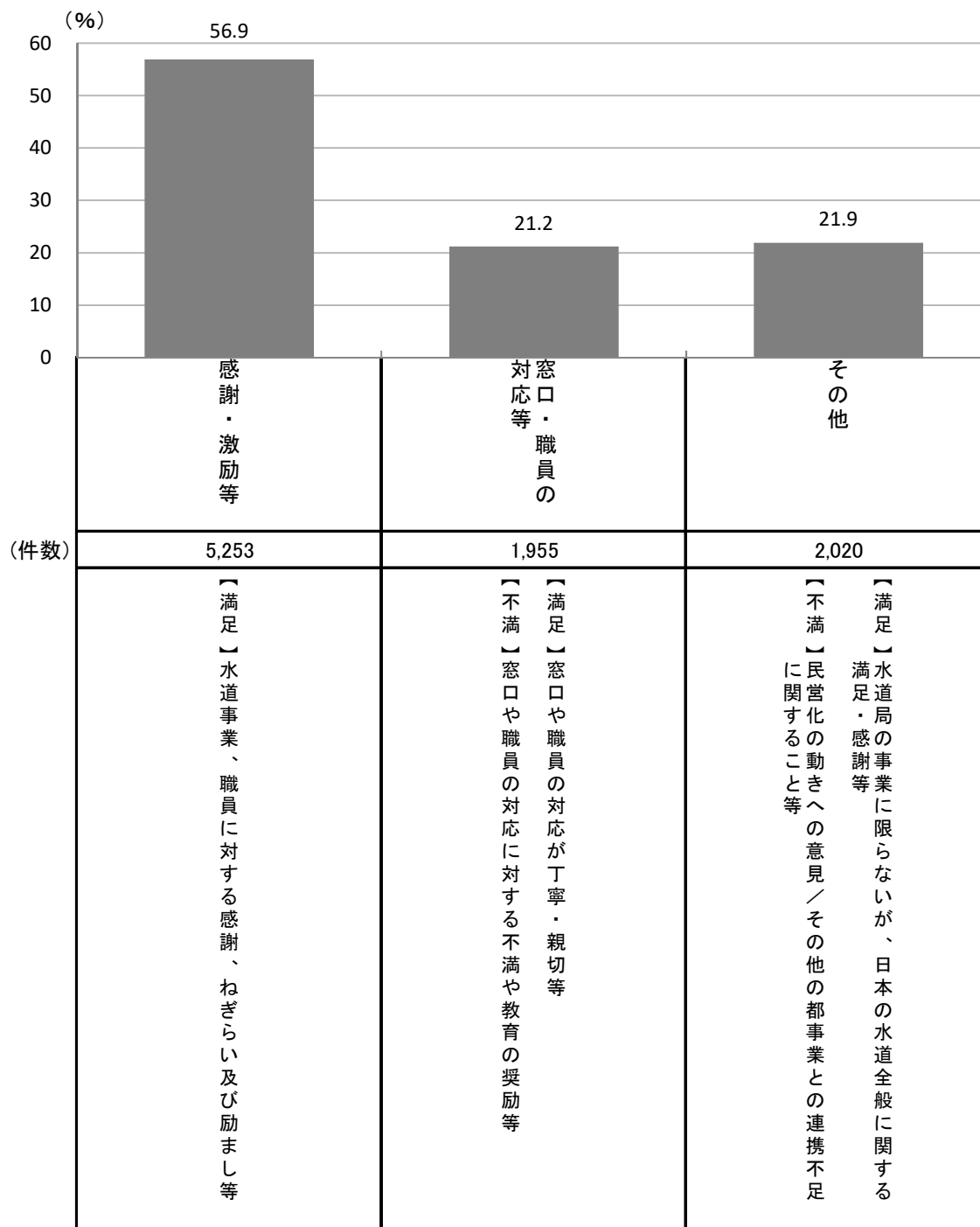
【質の向上・対策に期待】

- ・今回のあんしん診断を都合により受けられなかったのですが、受けられなかった人のために簡易水質診断キットのような、自分で確認できるものを配布して欲しい。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・あんしん診断を土・日にやっていただけるとありがたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・アンケートの集計結果から、具体的施策に展開された事項などはフィードバックしてほしい。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・あんしん診断を、適宜申し込めるようにしていただけないでしょうか。＜男性・40代・区部・金町系＞

(10) その他

1 「10 その他」に対する全般なご意見の傾向

「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56.9%、「窓口・職員の対応等」が21.2%であった。また、水道局の事業に限らず日本の水道水や、水道事業全般に関するご意見等も含む「その他」が21.9%であった。



2 「10 その他」に対するご意見の性別、年齢別、地区別、給水エリア別の傾向

性別にみると、「感謝・激励等」では“男性”(59.9%)が“女性”(55.0%)より高く、一方、「窓口・職員の対応等」では“女性”(23.6%)が“男性”(17.6%)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“70歳以上”が60.0%で最も高く、「窓口・職員の対応等」では“20代”が27.2%で最も高い割合となっている。

地区別にみると、「感謝・激励等」では“区部”(58.2%)の方が“多摩”(54.7%)より高い割合となっている。

給水エリア別にみると、「感謝・激励等」は“長沢系”で61.6%と最も高く、「窓口・職員の対応等」は“三園系”で24.4%と最も高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)		
			1 感謝・ 激励等	2 対窓口・ 職員の 対応等	3 その他
延べ回答数			9,228 100.0	5,253 56.9	2,020 21.9
性別	男性	3,589 100.0	2,151 59.9	632 17.6	806 22.5
	女性	5,481 100.0	3,013 55.0	1,291 23.6	1,177 21.5
年齢別	19歳以下	12 100.0	8 66.7	2 16.7	2 16.7
	20代	287 100.0	163 56.8	78 27.2	46 16.0
	30代	688 100.0	383 55.7	172 25.0	133 19.3
	40代	1,112 100.0	608 54.7	231 20.8	273 24.6
	50代	1,204 100.0	630 52.3	254 21.1	320 26.6
	60代	1,847 100.0	1,017 55.1	382 20.7	448 24.3
	70歳以上	4,044 100.0	2,425 60.0	828 20.5	791 19.6
地区別	区部	6,019 100.0	3,506 58.2	1,231 20.5	1,282 21.3
	多摩	2,453 100.0	1,341 54.7	535 21.8	577 23.5
給水エリア別	金町系	1,862 100.0	1,049 56.3	405 21.8	408 21.9
	朝霞系	1,339 100.0	750 56.0	267 19.9	322 24.0
	三郷系	1,727 100.0	1,035 59.9	354 20.5	338 19.6
	三園系	316 100.0	180 57.0	77 24.4	59 18.7
	長沢系	583 100.0	359 61.6	104 17.8	120 20.6
	小作系	206 100.0	112 54.4	39 18.9	55 26.7
	東村山系	1,660 100.0	911 54.9	357 21.5	392 23.6
	地区水	326 100.0	191 58.6	71 21.8	64 19.6

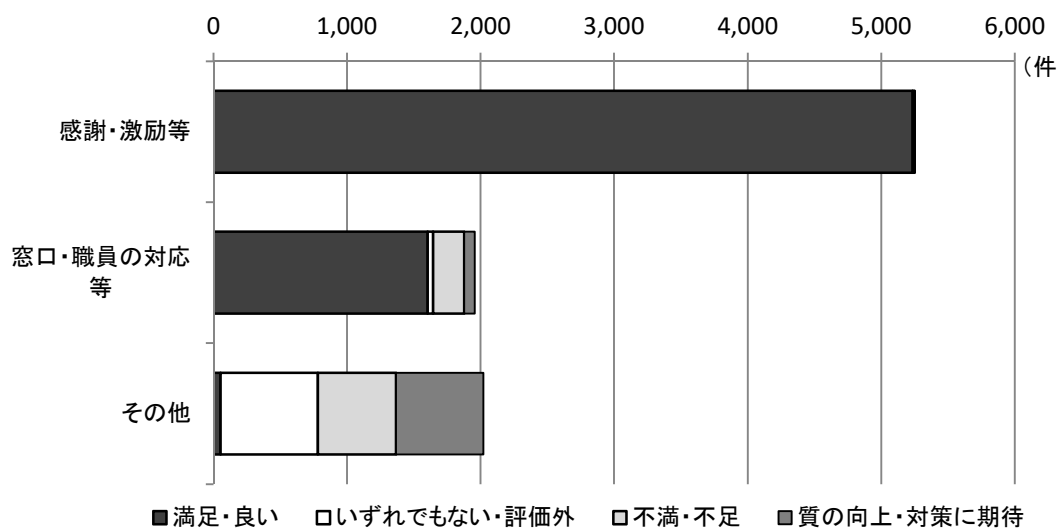
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

3 「10 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74.7%と最も高く、「不満・不足」は8.9%であった。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“感謝・激励等”で99.7%を占めている。「窓口・職員の対応等」では「満足・良い」が82.0%で、「不満・不足」は12.0%であった。

		(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 向 期上 待・
合 計	9,228 100.0	6,890 74.7	787 8.5	820 8.9	731 7.9
感謝・激励等	5,253 100.0	5,235 99.7	15 0.3	－ －	3 0.1
窓口・職員の対応等	1,955 100.0	1,603 82.0	41 2.1	234 12.0	77 3.9
その他	2,020 100.0	52 2.6	731 36.2	586 29.0	651 32.2



4 「10 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】

- ・とにかく「東京の水は…」と言われますが、蛇口をひねれば安心して飲める快適さのありがたみを思えば、従事している人への感謝の思いは感じて、不満など覚えようもありません。水は重要なライフラインであり、関東でもいつ震災が起きるかわからない中、日夜頑張っている方々に少しでも感謝が伝わればとアンケートに回答しました。いつもありがとうございます。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・朝、必ずコップ一杯の水を水道から飲みます。臭みもなく、飲むと1日のやる気が出てくるような気になります。あたり前のことがあたり前に維持されるすごさを感じます。水道局の皆さんの日頃の尽力のおかげです。一杯の水を朝、飲むたびに感謝しています。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・十数年前に東京に来た時に、東京の水は汚れている、臭い、飲んではいけないと聞いていました。ここ数年、そんなことを忘れるくらいおいしい。東京水としてのブランドに力を入れていらっしゃる方々の苦勞がとても感じられます。＜女性・30代・区部・東村山系＞
- ・夏の暑い日など蛇口から勢いよく流れる水の美しさや、いつでも出てくることに感激します。水道に関するお仕事をなさっている皆様にはたくさんのご努力がありがたいことと思いますが、ありがたいことと思っています。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・安全・安心・おいしい水の供給に、色々な研究・工夫・努力をされていることを感じるがあり、ありがたく思っています。24時間働いてくれる人がいることを忘れず、水を大切にしたい。＜女性・60代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・世界最高水準の水を提供いただき感謝しています。特段不満はありませんが、ライフラインですので、引き続き品質管理の向上に励んでくださることを願います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水で毎日生活しております。これからも安心できる水を届けて下さい。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・飲料水は身体健康保持に直結し、水質の保持は特に大切と感じています。担当される方々には高い意識で取り組んでおられることと存じます。飲料水は生命の水です。これからも一層の研鑽を期待しております。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

2 窓口・職員の対応等

【満足・良い】

- ・大雪の日、自宅前の道路を職員の方が7名くらいで雪かきをして下さったので感激しました。日陰で雪が残ってしまう区域なので、大変助かりました。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・敷地内で漏水していた時に、水道局に電話したところ、水道工事業者の紹介や水道料減免申請について親切に対応していただき助かりました。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・電話で問合せた時、スタッフさんたちはいつも根気よく説明してくれます。外国人の私にとっては本当に助かりました。ありがとうございます。＜女性・20代・区部・三郷系＞

2 窓口・職員の対応等(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・以前、マンションの水が突然出なくなって困った時、夜であったにもかかわらず、水道局の人が真っ先に飛んで来て、いち早く対応してくださったので助かった。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・私の引越しによる手続きが、先日の雪による水道管破裂の対応をされている時期と重なり、なかなか繋がりませんでしたが、お電話で対応をして下さった方がとても丁寧で親切に色々教えてください、とても嬉しかったです。ありがとうございました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・引っ越しの際、電話対応の方が親切でとても丁寧でした。不安な気持ちが和らいだのを今でも覚えています。どうもありがとうございました。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・以前のことで、一か月程水道を止めたいと、電話で相談させていただいた際に、料金の流れなどを丁寧に説明していただき、不安を残すことなく進めることができて助かりました。＜女性・19歳以下・区部・三園系＞
- ・引っ越してきたばかりですが、電気・ガス・インターネット回線などのライフラインの中で、契約も請求のお知らせも水道局が一番早くて丁寧でした。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・家を建て替える時、解体するので休止を依頼したが、信用されず3回もかかった。なぜ現地へ出向いて確認しないのか？他人の水道を止める訳がない。もっと親身になるべきだ。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水道料金の変動があった際、インターホン越しに、外に聞こえる声の大きさと家族構成の変化などをたずねるのはやめてほしい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・家を新築する時、所有している土地の中に隣の家の人の配水管が通っていることが分かり、水道局の人に相談に行ったが話を聞いてもらえず、対応が冷たかった。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・自分の家の使用している水道管が、いつ交換されたのか、訪問してくれた職員の方に聞いたのですが、はっきりは分からなかったので残念でした。訪問して下さる方々には、事前にそのあたりを把握しておいて欲しい。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・昨年、給水バルブが壊れました。水道業者に依頼するまで、職員の対応はとても親切とは言えませんでした。業者でバラつきがあるのも納得出来ません。家屋内の給水管が財産と言われても困ります。何とか対処する方法を考えていただきたい。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・以前、漏水らしい旨を電話連絡した際、新人らしき人の対応で何度も電話を保留にされて、話を通じず時間がかかったことがありました。こちらの言っていることが一回で判断でき、対応できる職員になって欲しい。＜女性・60代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道水を家庭で貯蔵した場合、有効期限や方法を水道局に電話で問い合わせをした。その際の答えが要領を得ず、不満のまま現在に至っている。難しい問題かも知れないが研究をして欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道局を装った者が訪問してきたことがあります。注意喚起をお願いしたい。＜女性・70代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・検査等で訪問する際は、インターホン越しでも水道関連の会社だと分かる制服を着てほしい。＜女性・40代・区部・金町系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・安全な水を、自由に、常に満足の行く状態で利用出来ることは日本の誇りです。これからも協力し合い、生活に必須な水の供給をお願いします。＜男性・70 歳以上・地区不明・給水エリア不明＞
- ・日頃、当たり前と思っている水道水。災害があった場合などには、水道局の方で最善を尽くして下さるだろうと勝手に安心しています。今後も私たちの暮らしを守ってくださいますよう、お願いいたします。＜女性・70 歳以上・多摩・長沢系＞
- ・以前、新聞で「金町浄水場のろ過方法がゆっくり丁寧で、格別『おいしい水』を作り出す」との報道を見て、うれしく思いました。私の家の水も「おいしい」と思っています。水源地から家庭でいただくまで、大勢の方々、様々な設備に感謝しています。ありがとうございます。＜女性・60 代・区部・三郷系＞
- ・今年の寒さは格別で、水道が止まった時がありました。たった2時間ぐらい止まっただけなのに、水が出ないことの大変さを痛感しました。水道のありがたさに感謝しております。＜女性・70 歳以上・区部・金町系＞
- ・海外での経験から、日本の水ビジネスの優秀性は充分に実感しています。更なる向上を期すために、高度処理の拡充を期待します。水源地保全活動には、広く住民のボランティア参加の機会を企画して下さい。＜男性・70 歳以上・区部・東村山系＞
- ・インフラの中でもとりわけ重要な水。自由競争や外資の参入に馴染まない分野だと思います。惜しまず資本投下し、これからも安全な水を供給くださいますよう、陰ながら応援しております。＜男性・40 代・区部・三園系＞

【不満・不足】

- ・震災以降、放射性セシウムの情報があまり知らされず、また厚労省の基準が妥当なのかどうかもよく分からず不安。＜女性・40 代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・原発事故時の対応が不適切。膨大な放射性物質が降り注いだ日々、東京都の水が危険であることをいち早く知らせるべきだった。武蔵野市は、独自の井戸を持っていることもあるが、即座に幼児のいる家庭に安全なペットボトルを配布した。東京都水道局も見習ってほしい。＜女性・30 代・地区不明・給水エリア不明＞
- ・水道事業の民間委託化の噂を聞きましたが、絶対にやめて欲しいです。フランスでは民間に委託したことにより、水道料金がはね上がったと聞いています。利益を追求する民間では安全性においても心配です。公共事業として守り抜いてくださるようよろしくお願いします。＜女性・60 代・多摩・地区水＞

【質の向上・対策に期待】

- ・震災などからの復旧は、どうしても東京都だと都心为中心になり、周辺地域が遅れるような感じがします。不公平感がないようにして欲しいと考えます。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・水道水を、トイレの水洗や花の水やりに使うのはもったいないと思う。雨水をそのまま使うようなシステムを導入する方向にはならないのでしょうか？＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・足立区で発生した、上下水道管の逆繋ぎ事故の再発を防止する仕組みや工夫を考えてほしい。＜男性・40代・区部・長沢系＞

3-5 頂いたご提案

ご意見・ご要望の中には、水道事業に対する提案等や御要望を頂いた。

なお、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、掲載する。

1 水 質

- ・水道水の汚れが簡単にわかるキットとかがあれば、訪問されなくてもセルフでチェック出来るので良いなと思います。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・各地域の水質に関して、検針票で年2～3回程明記して分かるようにしたらどうでしょうか。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・東京都でもフッ素導入を検討してみてもどうでしょうか。＜女性・50代・区部・東村山系＞
- ・備蓄水の交換目安の情報があれば定期的に水を替えることができる。浄水器を通して飲む必要がなくなると良い。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

2 給水装置・水量

- ・貯水槽方式は細かく指導し、厳しく規制してください。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道管及びマンション施設内の供給配管まで耐震及び老朽化対応を水道局側から、管理会社へ指導してほしい。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・公共施設や事業所店舗等に比べて家庭用の水圧が高く無駄に思える。水不足下の給水制限時でも全く制限を感じない。一般家庭の水圧をもっと低くしても良いのではないかと。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道元弁は全開にしないと擦り減ってしまうと水道局から言われたが、水圧が強すぎるので、水圧を調整できる機能を追加してほしい。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・給水管の汚れは、有料で掃除サービスがあると良い。＜女性・40代・多摩・三郷系＞
- ・マンションなどの集合住宅では給水用途ではなく備蓄用の施設を設ける対策を取ったかどうか。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

3 水道管・浄水場

- ・ガス会社と連携して同時に工事するよう効率化を図ったかどうか？＜女性・50代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・敷地内の水道の汚れがひどいので、古いから取替えたいが自費では負担が大きすぎるので、補助があったら良いと思う。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・水道管の交換マップを作成し、公表したらどうか。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・今行われている工事の目的が、誰にでもわかるように周知いただけると納得が得られるのではないかと。＜男性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・水道料金には満足していますし、本アンケートで、浄水場の老朽化を意識するようになりました。現在の品質と価格を維持するため、浄水場の整備費用を別途あるいは料金の値上げで徴収してみてもどうでしょうか。＜男性・20代・区部・朝霞系＞

3 水道管・浄水場(前ページの続き)

- ・耐震化対策・管路ネットワーク化は良い。コマーシャルなどで皆に知らせるべき。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・老朽化が不安。水道水の水源の見学の回数・人数を増してPRしてはいかがですか？＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道管がどうなっているか分からない。配水管の交換や掃除等可能な手入れも、水道事業に含めてみるのはいかがでしょうか。＜女性・30代・区部・三郷系＞

4 料 金

- ・呼び径13mmと20mmは、同一基本料金にしては。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・基本料金が高く、一定量を越えた料金が安いので節約意識が低いのではないかと思います。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水道メータが一定期間動かない場合にメールで通知してくれるサービスがあると独居老人の安否に使えて良い。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・口座引落の金融機関を、東京都以外の地方銀行の口座でも登録可能にして欲しいです。また、ペイジーでの支払いにも対応して欲しいです。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・水道料金領収証を、インターネットからダウンロードできるようにして頂けるとありがたいです。ペーパーレスにもなるし。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道料金および支払い状況をウェブで見られるようにして欲しいです。(東京電力の「でんき家計簿」や東京ガスの「my TOKYOGAS」のように)＜男性・20代・多摩・地区水＞

5 水 源

- ・水道料金の算出式の明確な開示を市報、あるいは料金表に明示。節水意識も高まり、水道事業維持の意志が高まる。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・東京都では海水を真水に変える施設はあるのでしょうか？福岡市では海水を真水に変える施設があり、一部の地域で再生水として利用されています。都市部では渴水・震災対策等で必要不可欠ではないか。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道水源林・浄水場・取水堰などを周るツアーをしたい！水道使用料は一般家庭の標準を載せてくれると、もっと節水への意識が高まる。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞
- ・多摩川水源森林隊の活動に、参加した経験があります。必要な活動だと感じましたので、ホームページだけではなく「使用量等のお知らせ」の投函時にリーフレットを添付するなどの、広報活動の充実を図っていただきたいと思います。＜男性・50代・多摩・地区水＞
- ・日本の水資源はしっかり日本の資産として確保が必要。水道局は水資源である山を所有していた方が良いのではないかと。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・東京の水道水が安心して飲める水で、味も良く、世界でも高い評価をされていることは知っていましたが、東京水道イノベーションプロジェクトは初めて見ました。ペットボトルの水を買うより、水道水を皆がもっと利用するようPRをしたらよい。水源の森事業も一人でも多くの人から資金の寄附を募る等、皆が関心を持つようにしたらどうでしょうか。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞

5 水 源(前ページの続き)

- ・老朽化が不安なので、水源見学の回数や1回あたりの参加人数を増やしてPRしてはいかがでしょうか？＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水源地・貯水地周辺のゴミ拾いイベント等をして、クリーン作戦をしたり、地域にて関心を持ってよいのではないのでしょうか。＜男性・50代・多摩・給水エリア不明＞

6 災害対策

- ・震災時、上水道の給水所等の標識、パンフレット、地図等が板橋区の防災地図には記載されているが、分かりにくい。分かりやすい地図、標識等を各町会、地区で、年1度確認できるような告知を大々的にしてはどうでしょうか。＜男性・40代・区部・三園系＞
- ・飲料水確保の件ですが、スーパーやコンビニの入口にポスターなどがあると、買い物に行ったついでに思い出す人も多いのではないかと。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・災害時給水ステーションで応急給水を受ける体験が出来ると良いのでは。体験を通じ、応急給水を受ける時の流れや最寄りの災害時給水ステーションの場所を再確認することが出来る。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・診断に来て下さった方が教えてくれてありがたかった。ホームページで震災時の給水所の地図を開くと一覧表が見られなかった。新しいタブで開くようにして欲しい。駅やランドマークが地図にあれば、方向で探せるようになる。より詳細でデータ量が多い地図を3段階ぐらい用意しておいてもらえると嬉しい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・災害対策などの情報をメールやプリントにして送るサービスがあれば、もっと東京都水道局に対して関心が出る。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・給水拠点に実際に足を運んでみる事ができるイベントの開催を、検討してみてもいかがでしょうか。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・震災対策等で、飲料水や生活水などの備蓄を庭など備蓄スペースが確保出来る家を対象に、水道局の方で定期的に保管しやすいように協力して下されば、近所で協力し合える環境を日頃から共有でき、コミュニケーションがとれるのではないかと考えられます。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・水の豊富な年には、給水訓練というものがあるのも良い。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

7 検針・修繕

- ・使用量等のお知らせが今年から変更されたが、以前のお知らせと比べて味気ない。安全でおいしい水をイメージするようなデザインを取り入れてみてはいかがでしょうか？＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・検針票の情報を多くしてほしいです。例えば、前年同月使用量とか、地区の平均使用量など。ガス・電気と同様に。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水質の検査結果が、毎月の料金案内などに少し触れられているだけで安心感が増す。＜女性・40代・区部・給水エリア不明＞
- ・検針器のデジタル化で、水道局・家庭ともに水質を含んで管理出来ないものか。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・緊急の場合はどこへ連絡すれば良いか分からず不安。市内の水道事業者の一覧表が配布されたら良い。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

7 検針・修繕(前ページの続き)

- ・高齢住宅となって、一度風呂の水を半日出し放しにして相当な水を使ってしまいました。水道もメータにある程度の時間以上流れたら、警告音が鳴る等の設備は設けられないでしょうか。＜男性・60代・多摩・朝霞系＞
- ・鉛管の完全撤去を望みます。漏水・独り暮らしの方の安全確認を兼ねて、一定時間メータが動き続けている家へ電話連絡するようなサービスは不可能でしょうか。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道メータの交換工事で会うことぐらい。検針の人は新聞受けに用紙を入れていくだけで、対面したことはない。もう少し気軽に話をしたり、聞いてもらったりできるチャンスがあったらいいと思う。あるいは相談できる窓口があったらいいと思う。(出先機関でもいい)＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・突発的な漏水の早期発見、水道水の有効利用を目的として、電気のスマートメータのように、使用量を統計的に見る事の出来るシステムを希望します。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

8 運営・広報

- ・水道水はカルキ臭とかまずいなどの理由でペットボトル水を買う人が多いですが、イメージが先行している部分が強い。言われるほどまずいとも思わないし、直給の水道は冷たくておいしい。もっとイメージ払拭に努めては？＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・電車内の広告などで水道局が熱心に情報を伝えようとしている姿勢は感じておりますが、せっかくの情報が、私を含めまだ世間に行き渡っていない感じがします。広告料が高いかと思いますが、CMなど放送していただけると私たちももっと知る機会が増えるのではと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・昨年、少雨での渇水が日々報道されましたが、災害等が起きた場合のインフラ復旧において、電気と水道は最優先です。新聞の折込みで水道ニュースは見ますが、テーマを絞った記事にするともっと興味を持てるかもしれません。＜女性・40代・多摩・長沢系＞
- ・今回のアンケートで知らなかった項目については、検針票のサイズ変更か裏面に印刷するなどしてはいかがでしょうか。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道管工事のお知らせも単純に古い管を変えていますとかの文章だけでなく、このように変えます！とか写真等のビジュアルで分かるものにすれば良いように思います。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道局のブースで水道水とミネラルウォーターの飲み比べを試したが、おいしい水への努力はうれしい。水道局の取組をクイズ形式にして周知してはいかがでしょうか。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・自然災害発生時に、私たち一般人が水道設備の破損や漏水等を発見した際、携帯から居住地区の管轄の水道局なりに通報できるシステム。その後の修理状況が把握できるようになれば良いかなと思います。何しろ、水は私たちのライフラインの中でも一番大切と考えていますので。＜女性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・水道の歴史、水源に関すること、浄水場内の様子などを映したミニドキュメンタリーが、動画やインターネット上で見られたらおもしろい。＜男性・20代・区部・朝霞系＞
- ・水道局のホームページを見る機会が全くなかったのですが、請求書のQRコードと共に水道事業の豆知識などがあれば興味を持ってアクセスするかもと思いました。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

9 本アンケート・あんしん診断

- ・今回のあんしん診断の取組は評価できます。個人で水質調査が出来る簡単なキットみたいなものがあると嬉しい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・水質調査は「異常なし」のなかでも、更に細かい水準が分かれば興味深いものになると思いました。最寄りの水道管から宅内の配管の状況も気になるので良い取組だと思いました。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断がなんだかよく分からなくて、受けるかどうか迷った。とても簡単に水の検査ができて良かったので、何をするのかチラシでもっと分かりやすくした方が良い。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断のお知らせに「このお知らせを使って料金をいただくことはありません」と書いておくと詐欺に使われにくい。＜男性・50代・区部・朝霞系＞

10 その他

- ・お風呂の浴槽の残り水を掃除の前に捨てる時は、いつもこの水でトイレを流せたら良いかと考えてしまう。なんとか家庭内で二次利用できないものでしょうか。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・都内には、昔ながらの個人住宅で埋め戻されずに使用可能な古井戸がまだ多数残っている。これらを給水拠点として活用することを提案します。＜男性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・渇水対策について、日本は海に囲まれているので、海水を淡水に変えて各ダムに水を供給することを考えないのですか？無電柱化について、東電、東ガス・水道の3社でアイデアを出して埋設を考えることを提案します。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道事業は大切な基盤。そう考えると、政府が進めようとしている水道事業の民営化、つまり利潤追求の対象にすることに不安を感じます。パリでは再公営化されたと聞きます。水道事業には民営化では保障できない公共性があると考えます。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・効率化を考えると電気・ガスと同じように民営化すべきだと思います。＜男性・70代・多摩・東村山系＞

参考資料

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	バルブウォーター（サーボ）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	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
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の容器等や水道水をポリタンの容器等に	備蓄している飲料水を購入し、災害用キットを	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	水道局や区市町村から配つてくれない	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
38,272 100.0	14,697 38.4	22,869 59.8	706 1.8

問 2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
38,272 100.0	24,045 62.8	10,391 27.2	3,836 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
38,272 100.0	7,957 20.8	5,390 14.1	6,706 17.5	1,224 3.2	2,119 5.5	834 2.2	6,592 17.2	1,361 3.6	6,089 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
38,272 100.0	78 0.2	1,225 3.2	3,292 8.6	5,304 13.9	6,019 15.7	8,522 22.3	13,714 35.8	118 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
38,272 100.0	36,581 95.6	767 2.0	735 1.9	189 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
38,272 100.0	21,390 55.9	2,540 6.6	6,306 16.5	7,256 19.0	780 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
38,272 100.0	14,907 39.0	12,239 32.0	7,959 20.8	2,364 6.2	613 1.6	27,146 70.9	2,977 7.8	190 0.5	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）	る過去の放射性物質の影響	水道水の味	無回答
2,977 100.0	370 12.4	1,431 48.1	645 21.7	632 21.2	573 19.2	2,074 69.7	30 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	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
38,272 100.0	24,526 64.1	11,194 29.2	1,477 3.9	1,075 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
38,272 100.0	15,252 39.9	11,080 29.0	9,228 24.1	1,954 5.1	456 1.2	26,332 68.8	2,410 6.3	302 0.8	1.0

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
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。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	過去の放水性物質による影響	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 水道施設情報	各種のイベント情報	お客さまの声を 状況に反映している	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

参考資料 2 調査票

＊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 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、ポトルウォーター（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 東京の水道水のごりの少なさ・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

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 ポ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。 ●●●

【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。 ●●●

[D]

平成 29 年度 東京水道あんしん診断お客さまアンケート報告書

(平成 30 年 8 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

平成 30 年度規格表第一類登録第 264 号