

第 1 章 調査概要

第1章 調査概要

1-1 調査目的

「東京水道あんしん診断」（無料）の実施に併せて、水道事業の取組に対する御意見や御要望をお伺いすることで、お客さまニーズを適切に把握し、サービスの充実と向上を図るなど、今後の施策に反映することを目的とする。

1-2 分析方針

クロス集計、経年比較及び満足度等に関する詳細な分析

第2章において、調査結果について設問の性質に応じ、利用区分別（家庭・事業所）、給水方式別、性別、年齢別、地域（区部・多摩）別及び給水エリア別にクロス集計及び分析を行う。

また、経年比較については、平成27年度から平成30年度の調査との比較に加えて、「水道事業に対するお客さま満足度調査」（平成15年度から26年度までの調査）と同一の設問がある場合は併せて分析を行っている。なお、今回の調査では、【満足度】を5件法（5段階評価）で実施している。平成24年度以前の調査は7件法（7段階評価 「非常に満足」、「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」及び「非常に不満」）で実施しているが、経年比較のためにこれまでの調査は、5件法と同等に加工して掲載している。

さらに、水質や水道局の取組に対する満足度を詳細に分析するため、関連すると考えられる設問間のクロス集計を行う。

1-3 調査内容

本調査の設問内容は、次のとおりである。

- (1) 水道の使用状況に関する設問
- (2) 水道水の水質に関する設問
- (3) 安全でおいしい水の安定的供給に向けた取組に関する設問
- (4) 危機管理対策に関する設問
- (5) 給水装置に関する設問
- (6) お客さまとのコミュニケーションに関する設問
- (7) 水道料金に関する設問
- (8) 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30年4月から平成31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 1,370,148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30年4月から平成31年3月31日まで

1-5 回収結果

有効回収数 174,412件

（内訳 一般家庭用167,379件、事業所用2,744件、一般家庭と店舗併用等2,874件及び無回答1,415件）

配付数	回収方法	回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
1,370,148 件	(合計)	174,412 件	12.73%	100.0%
	郵送回収	85,534 件	6.24%	49.0%
	現地回収	72,167 件	5.27%	41.4%
	ウェブ回収	16,711 件	1.22%	9.6%

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
174,412 件 100.0%	167,379 件 96.0%	2,744 件 1.6%	2,874 件 1.6%	1,415 件 0.8%

②地域

総数	区部	多摩	無回答
174,412 件 100.0%	111,144 件 63.7%	55,583 件 31.9%	7,685 件 4.4%

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
174,412 件 100.0%	28,589 件 16.4%	30,642 件 17.6%	27,333 件 15.7%	11,486 件 6.6%	7,789 件 4.5%	5,285 件 3.0%

東村山系	地区水	無回答
32,560 件 18.7%	7,049 件 4.0%	23,679 件 13.6%

④性別

総数	男性	女性	無回答
174,412 件 100.0%	66,368 件 38.1%	104,530 件 59.9%	3,514 件 2.0%

⑤年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
174,412 件 100.0%	388 件 0.2%	5,814 件 3.3%	14,126 件 8.1%	23,066 件 13.2%	27,229 件 15.6%	37,241 件 21.4%

70 歳以上	無回答
65,481 件 37.5%	1,067 件 0.6%

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
174,412 件 100.0%	100,850 件 57.8%	10,884 件 6.2%	24,537 件 14.1%	33,583 件 19.3%	4,558 件 2.6%

(2) 家庭のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
167,379 件 100.0%	106,521 件 63.6%	53,802 件 32.1%	7,056 件 4.2%

②給水エリア

総数	金町系	朝霞系	三郷系	三園系	長沢系	小作系
167,379 件 100.0%	27,218 件 16.3%	29,681 件 17.7%	26,150 件 15.6%	11,043 件 6.6%	7,534 件 4.5%	5,063 件 3.0%

東村山系	地区水	無回答
31,603 件 18.9%	6,823 件 4.1%	22,264 件 13.3%

③性別

総数	男性	女性	無回答
167,379 件 100.0%	63,061 件 37.7%	101,066 件 60.4%	3,252 件 1.9%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
167,379 件 100.0%	385 件 0.2%	5,637 件 3.4%	13,688 件 8.2%	22,100 件 13.2%	25,773 件 15.4%	35,626 件 21.3%

70 歳以上	無回答
63,237 件 37.8%	933 件 0.6%

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
167,379 件 100.0%	96,751 件 57.8%	10,423 件 6.2%	23,758 件 14.2%	32,275 件 19.3%	4,172 件 2.5%

(3) 事業所のみ

①地域

総数	区部	多摩	無回答
2,744 件 100.0%	1,815 件 66.1%	798 件 29.1%	131 件 4.8%

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
2,744 件 100.0%	541 件 19.7%	404 件 14.7%	480 件 17.5%	155 件 5.6%	94 件 3.4%	112 件 4.1%

東村山系	地区水	無回答
452 件 16.5%	85 件 3.1%	421 件 15.3%

③性別

総数	男性	女性	無回答
2,744 件 100.0%	1,453 件 53.0%	1,228 件 44.8%	63 件 2.3%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
2,744 件 100.0%	1 件 0.0%	71 件 2.6%	268 件 9.8%	586 件 21.4%	743 件 27.1%	633 件 23.1%

70 歳以上	無回答
409 件 14.9%	34 件 1.2%

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
2,744 件 100.0%	1,341 件 48.9%	142 件 5.2%	345 件 12.6%	804 件 29.3%	112 件 4.1%

(4) 一般家庭と店舗併用等

①地域

総数	区部	多摩	無回答
2,874 件 100.0%	2,082 件 72.4%	670 件 23.3%	122 件 4.2%

②給水エリア

総数	金町系	朝霞系	三郷系	三園系	長沢系	小作系
2,874 件 100.0%	634 件 22.1%	419 件 14.6%	542 件 18.9%	236 件 8.2%	116 件 4.0%	74 件 2.6%

東村山系	地区水	無回答
353 件 12.3%	103 件 3.6%	397 件 13.8%

③性別

総数	男性	女性	無回答
2,874 件 100.0%	1,381 件 48.1%	1,415 件 49.2%	78 件 2.7%

④年齢

総数	19 歳以下	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
2,874 件 100.0%	1 件 0.0%	19 件 0.7%	92 件 3.2%	277 件 9.6%	487 件 16.9%	754 件 26.2%

70 歳以上	無回答
1,233 件 42.9%	12 件 0.4%

⑤給水方式

総数	直圧直結 給水方式	増圧直結 給水方式	貯水槽 水道方式	わからない	無回答
2,874 件 100.0%	2,125 件 73.9%	155 件 5.4%	266 件 9.3%	239 件 8.3%	89 件 3.1%