

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

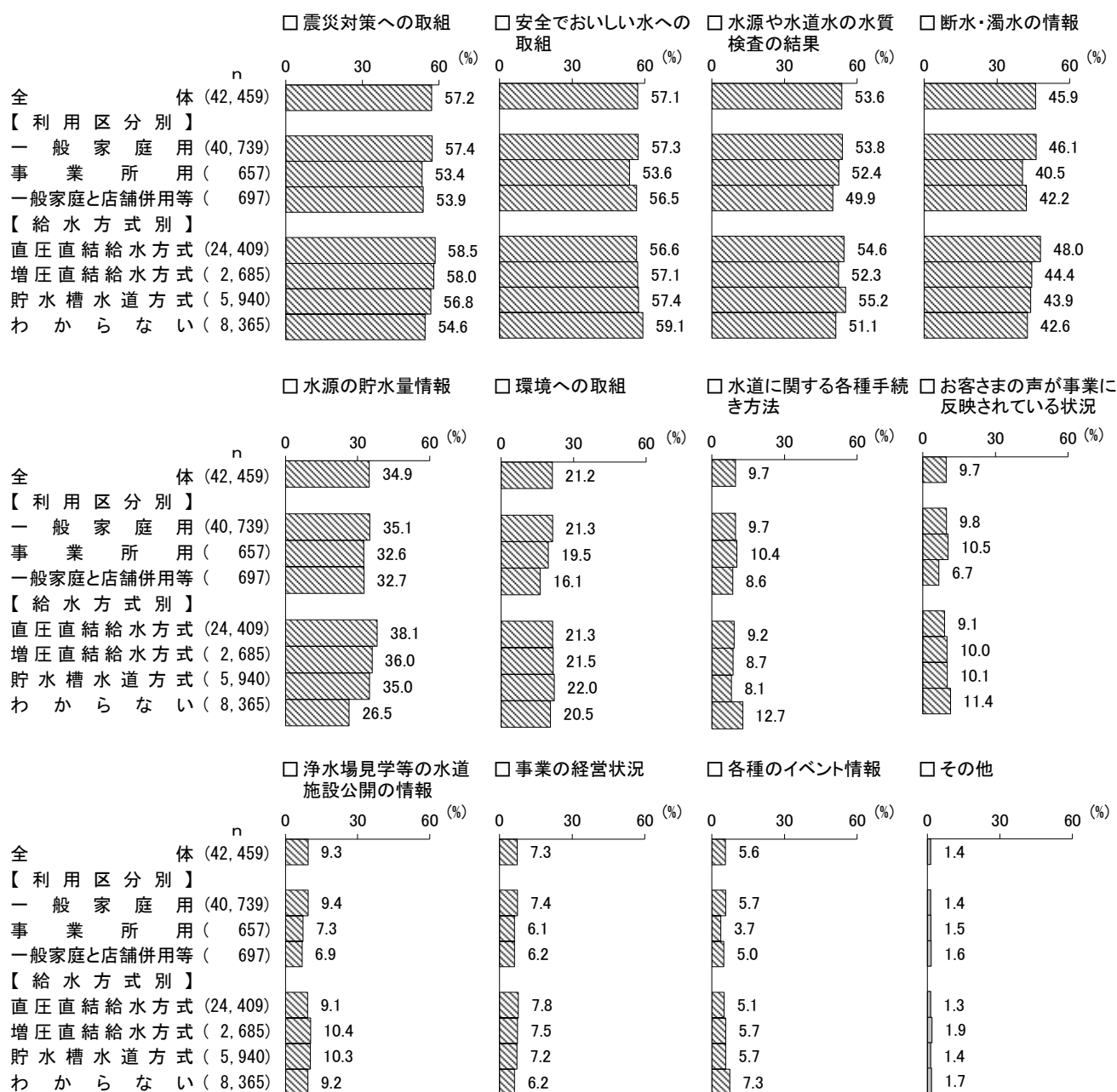
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

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

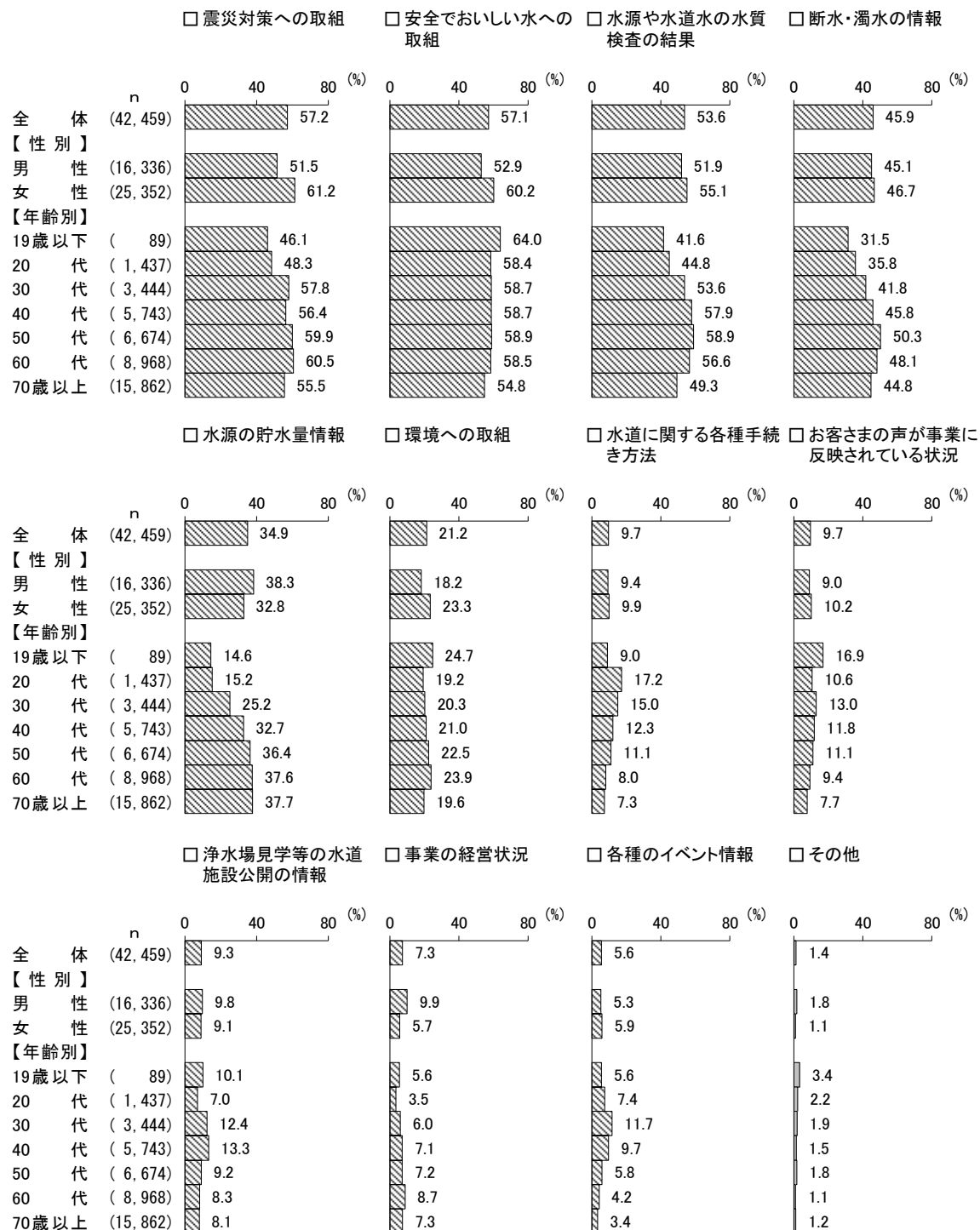
① 水道事業に関して提供してほしい情報（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「震災対策への取組」が57.2%で最も高くなっている。次いで「安全でおいしい水への取組」(57.1%)、「水源や水道水の水質検査の結果」(53.6%)、「断水・濁水の情報」(45.9%)、「水源の貯水量情報」(34.9%)と続いている。
- 利用区分別では、ほとんどの情報で、一般家庭用が最も高い割合となっている。
- 給水方式別では、「断水・濁水の情報」(48.0%)で直圧直結給水方式が高い割合となったが、他の情報では特に大きな違いはみられなかった。

② 水道事業に関して提供してほしい情報（性別、年齢別）〈図表 2-6-2〉

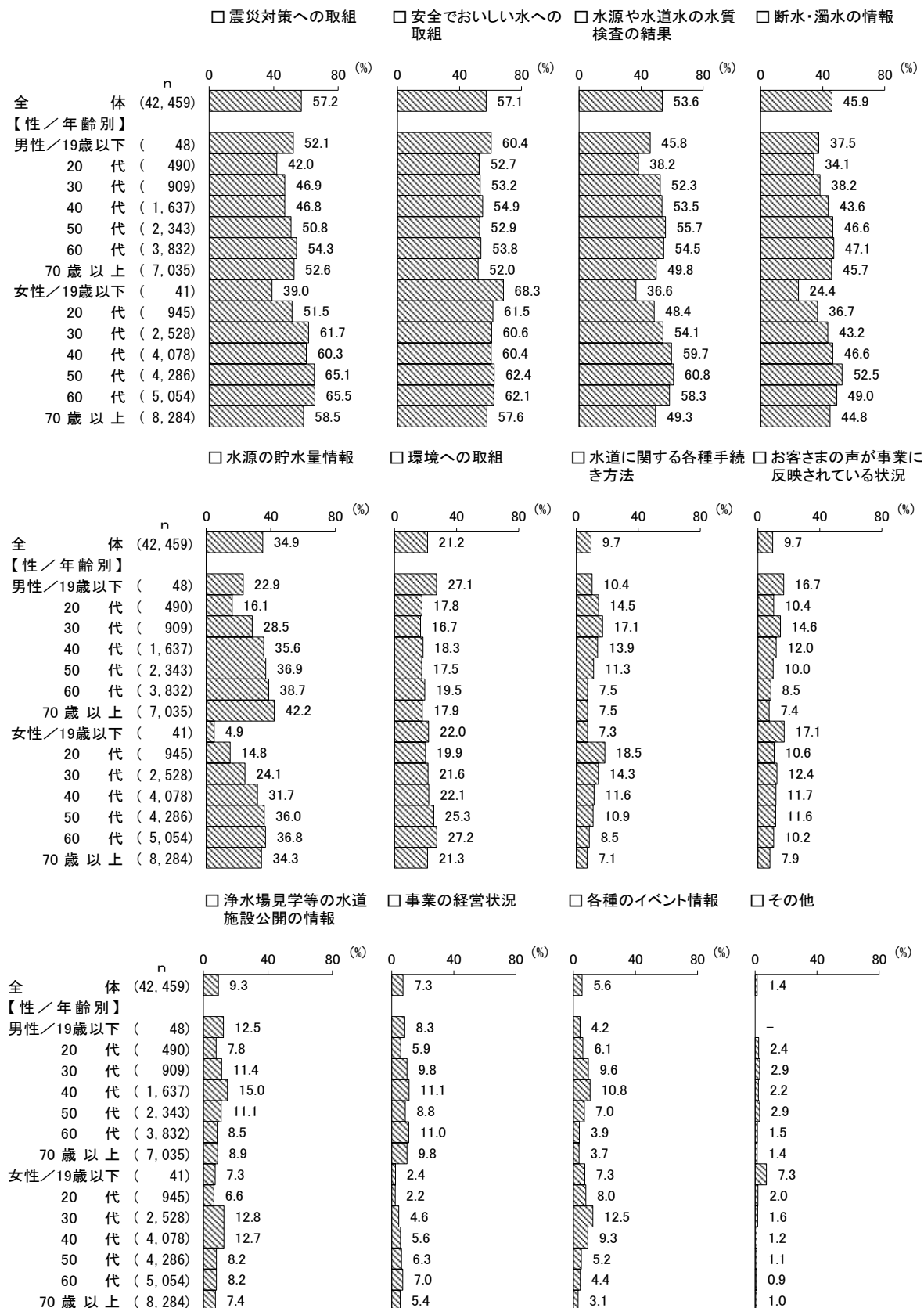


<特徴>

○性別では、「震災対策への取組」（男性51.5％：女性61.2％）、「安全でおいしい水への取組」（男性52.9％：女性60.2％）、「水源や水道水の水質検査の結果」（男性51.9％：女性55.1％）、「環境への取組」（男性18.2％：女性23.3％）など多くの項目で女性が高いが、「水源の貯水量情報」（男性38.3％：女性32.8％）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、多くの年代で6割弱と特に大きな違いはみられないが、「震災対策への取組」は50代と60代で6割前後、「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5割台と高くなっている。また、「断水・濁水の情報」でも50代と60代で5割前後と高い割合となっている。

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（68.3％）で7割近くと最も高くなっている。「震災対策への取組」は、女性の50代、60代で6割台半ばと高くなっている。

④ 水道事業に関して提供してほしい情報（地域別、区市町別）〈図表２－６－４〉

	調査数	震災対策への取組	安全でおいしい水への取組	水源や水道水の水質検査の結果	断水・濁水の情報	水源の貯水量情報	環境への取組	水道に関する各種手続き方法	お客さまの声が事業に反映されている状況	浄水場見学等の水道施設公開の情報	事業の経営状況	各種のイベント情報	その他
全体	42,459	57.2	57.1	53.6	45.9	34.9	21.2	9.7	9.7	9.3	7.3	5.6	1.4
【地域別】													
区部	27,220	57.9	58.0	53.6	46.4	35.1	21.2	10.0	9.9	9.7	6.8	6.0	1.4
多摩	13,413	58.9	58.2	56.8	47.3	36.3	22.3	9.5	10.0	9.0	8.8	5.2	1.1
【区市町別】													
千代田区	13	38.5	61.5	38.5	23.1	15.4	23.1	15.4	－	－	7.7	7.7	－
中央区	269	50.9	55.8	49.8	45.0	31.6	24.5	8.9	11.9	5.9	5.2	5.2	－
港区	132	61.4	53.0	59.1	50.8	43.2	28.0	11.4	15.2	10.6	7.6	6.8	1.5
新宿区	776	54.6	56.4	54.1	45.9	35.3	20.0	9.4	8.5	9.3	5.7	4.9	1.5
文京区	553	55.9	58.6	58.8	45.6	36.7	24.6	13.0	9.2	10.1	7.2	7.4	1.1
台東区	317	56.5	60.3	52.1	39.4	33.4	19.2	8.2	9.8	10.7	7.6	7.6	1.3
墨田区	622	49.7	52.7	49.8	43.7	33.3	22.2	11.3	9.3	7.4	8.2	5.8	1.4
江東区	461	57.3	54.9	49.0	40.6	31.7	18.9	9.8	8.9	10.8	7.6	5.9	1.3
品川区	749	55.9	58.6	54.5	41.1	35.8	19.4	8.4	8.8	9.1	6.9	5.2	2.5
目黒区	1,156	58.6	59.0	57.5	48.9	36.3	23.9	8.6	10.7	8.7	7.4	4.8	2.4
大田区	2,235	59.3	59.0	55.5	46.8	36.7	22.0	10.2	11.4	10.6	7.5	6.5	1.6
世田谷区	3,848	60.4	59.1	54.5	46.5	36.2	23.3	9.9	9.3	9.4	6.6	6.0	1.8
渋谷区	343	53.6	57.7	56.9	44.3	33.8	26.8	13.7	12.0	9.3	9.3	5.2	1.7
中野区	1,160	57.2	59.7	54.2	46.3	34.7	21.6	10.6	9.7	10.3	8.4	6.1	1.4
杉並区	2,212	61.8	60.7	56.3	49.1	36.8	23.7	10.6	10.0	10.8	9.6	5.0	1.0
豊島区	714	56.6	57.6	52.5	48.6	35.0	19.6	9.7	10.5	8.8	5.9	5.6	2.8
北区	1,653	54.3	52.2	44.2	44.3	32.2	16.3	8.8	6.7	8.3	4.8	5.1	0.8
荒川区	417	55.6	57.3	54.2	44.1	37.4	21.3	7.4	10.8	11.0	3.1	5.8	1.7
板橋区	2,810	57.2	57.2	53.1	46.9	34.1	19.9	10.5	9.9	9.7	7.7	6.3	1.3
練馬区	1,629	61.3	61.8	58.4	48.4	37.2	23.0	11.4	12.3	8.8	7.0	6.5	1.4
足立区	2,069	58.8	56.9	51.9	47.9	33.7	20.0	9.6	10.7	10.2	5.5	7.2	1.1
葛飾区	1,120	55.5	60.4	52.5	45.3	31.9	18.1	9.9	10.0	11.3	6.7	7.1	1.4
江戸川区	1,962	56.3	55.8	52.1	45.4	35.1	18.0	9.7	9.1	9.6	4.5	5.8	0.9
八王子市	2,125	58.7	57.0	55.2	46.4	34.9	19.8	10.3	10.2	8.1	8.9	5.3	1.0
立川市	671	59.0	58.9	57.2	44.1	35.9	23.0	9.4	9.7	7.9	6.7	5.5	1.3
三鷹市	455	58.7	57.8	59.6	47.9	39.3	22.4	10.8	10.1	8.6	9.2	6.2	0.9
青梅市	804	56.2	54.7	56.6	44.5	32.0	22.3	9.0	8.7	7.5	8.2	5.3	0.9
府中市	1,067	57.7	57.6	57.2	46.5	35.3	23.2	9.6	9.0	9.4	7.6	6.1	1.1
調布市	732	58.2	60.5	58.7	50.0	39.3	22.8	9.6	8.5	12.2	8.9	6.3	1.1
町田市	1,064	60.7	56.7	56.1	45.9	36.2	20.3	7.4	10.2	10.0	9.1	3.7	0.8
小金井市	386	59.6	58.5	58.8	54.7	45.3	22.8	11.7	11.4	11.9	8.8	6.0	1.6
小平市	222	63.1	63.5	55.4	54.1	33.8	27.5	9.9	10.8	7.2	10.8	4.5	1.8
日野市	1,152	59.4	60.0	56.8	49.7	38.6	21.9	10.0	9.4	8.2	8.8	4.7	1.1
東村山市	504	62.9	58.1	58.5	49.8	36.3	23.6	8.7	12.5	11.7	9.5	5.6	1.4
国分寺市	900	56.8	59.1	57.4	45.1	36.1	24.9	8.0	8.3	9.1	9.2	5.0	0.8
国立市	259	60.2	60.2	61.8	46.3	37.5	22.8	11.2	8.1	7.7	8.9	3.9	1.2
福生市	419	52.7	54.2	54.4	46.1	33.4	19.1	10.0	8.1	8.6	7.6	4.5	1.7
狛江市	144	59.0	62.5	57.6	53.5	41.7	24.3	11.1	8.3	7.6	10.4	4.2	0.7
東大和市	48	56.3	47.9	56.3	33.3	35.4	22.9	14.6	20.8	12.5	8.3	10.4	2.1
清瀬市	489	61.6	60.9	55.2	48.5	37.8	24.1	8.4	15.7	10.0	9.4	5.1	1.6
東久留米市	473	58.4	61.1	56.2	45.7	36.6	27.1	9.9	12.3	8.0	11.4	5.7	1.1
武蔵村山市	268	59.0	58.2	51.9	48.5	28.4	19.0	10.1	10.4	7.8	6.0	3.0	1.5
多摩市	448	63.4	58.5	59.6	48.4	36.2	23.2	12.5	10.7	8.9	8.9	5.6	0.9
稲城市	185	62.7	61.6	62.7	51.9	39.5	22.2	5.9	10.3	12.4	11.4	4.9	－
あきる野市	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
西東京市	288	64.2	51.0	51.7	46.2	35.8	19.4	7.6	5.9	8.7	8.3	4.9	1.4
西多摩郡瑞穂町	67	43.3	64.2	50.7	44.8	37.3	28.4	7.5	11.9	7.5	10.4	4.5	1.5
西多摩郡日の出町	242	55.4	59.5	61.6	43.4	33.1	24.8	9.1	12.0	8.7	9.5	5.4	0.8
西多摩郡奥多摩町	1	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	－	－	－	－	100.0	－

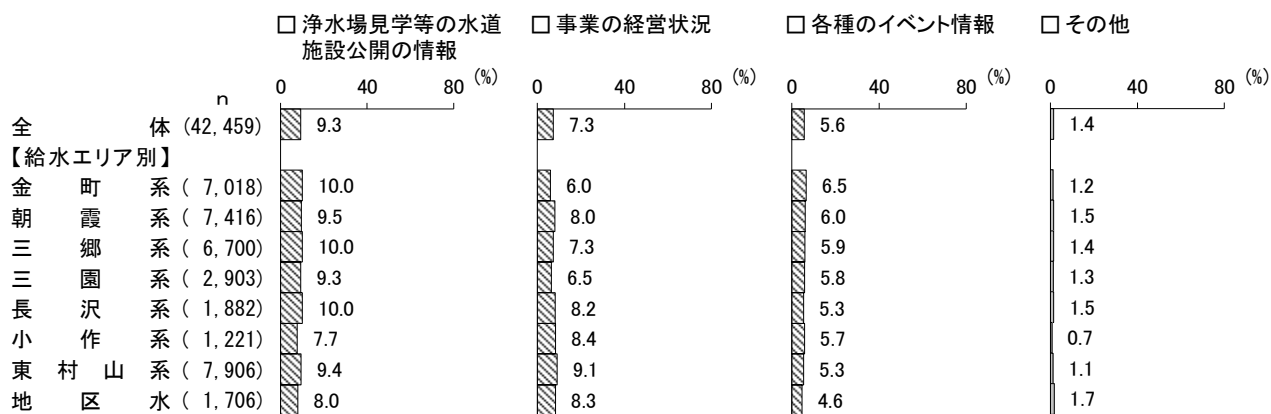
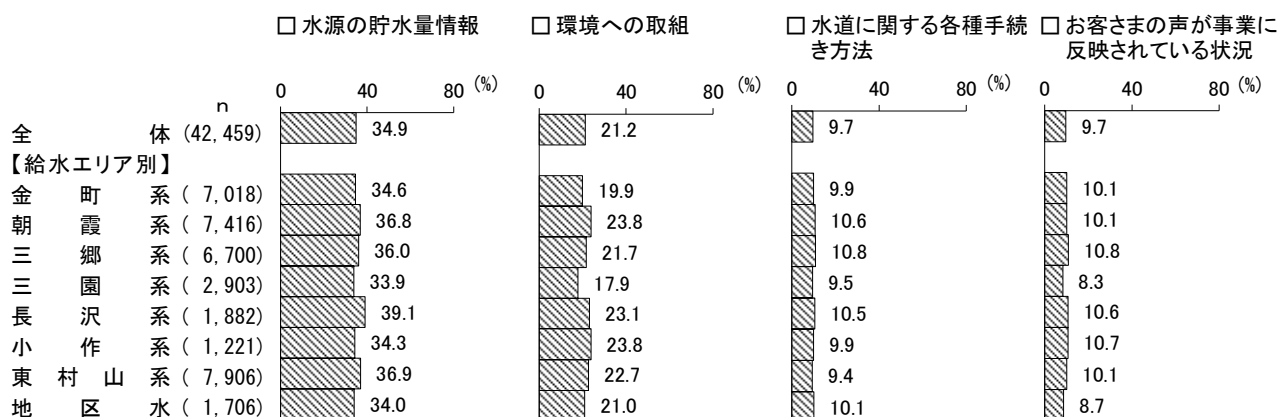
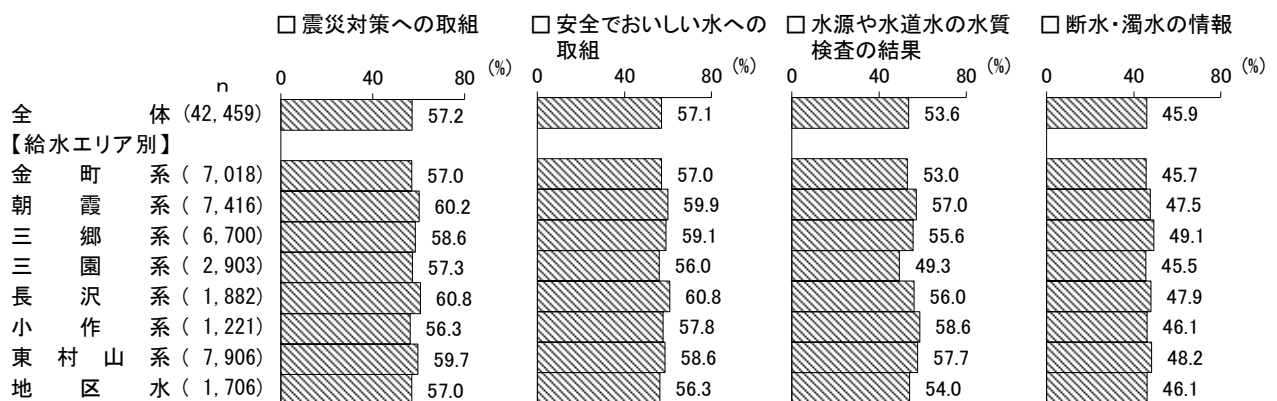
(人)

(%)

<特徴>

- 地域別では、「水源や水道水の水質検査の結果」で多摩（56.8%）の方が区部（53.6%）より3.2ポイント高くなっているが、他の項目では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。
- 区市町別で各項目の上位3区市町をみると、「震災対策への取組」は「西東京市」（64.2%）、「多摩市」（63.4%）、「小平市」（63.1%）。「安全でおいしい水への取組」は「瑞穂町」（64.2%）、「小平市」（63.5%）、「狛江市」（62.5%）。「水源や水道水の水質検査の結果」は「稲城市」（62.7%）、「国立市」（61.8%）、「日の出町」（61.6%）。「断水・濁水の情報」は「小金井市」（54.7%）、「小平市」（54.1%）、「狛江市」（53.5%）。「水源の貯水情報」は「小金井市」（45.3%）、「港区」（43.2%）、「狛江市」（41.7%）などとなっている。

⑤ 水道事業に関して提供してほしい情報（給水エリア別）〈図表 2-6-5〉

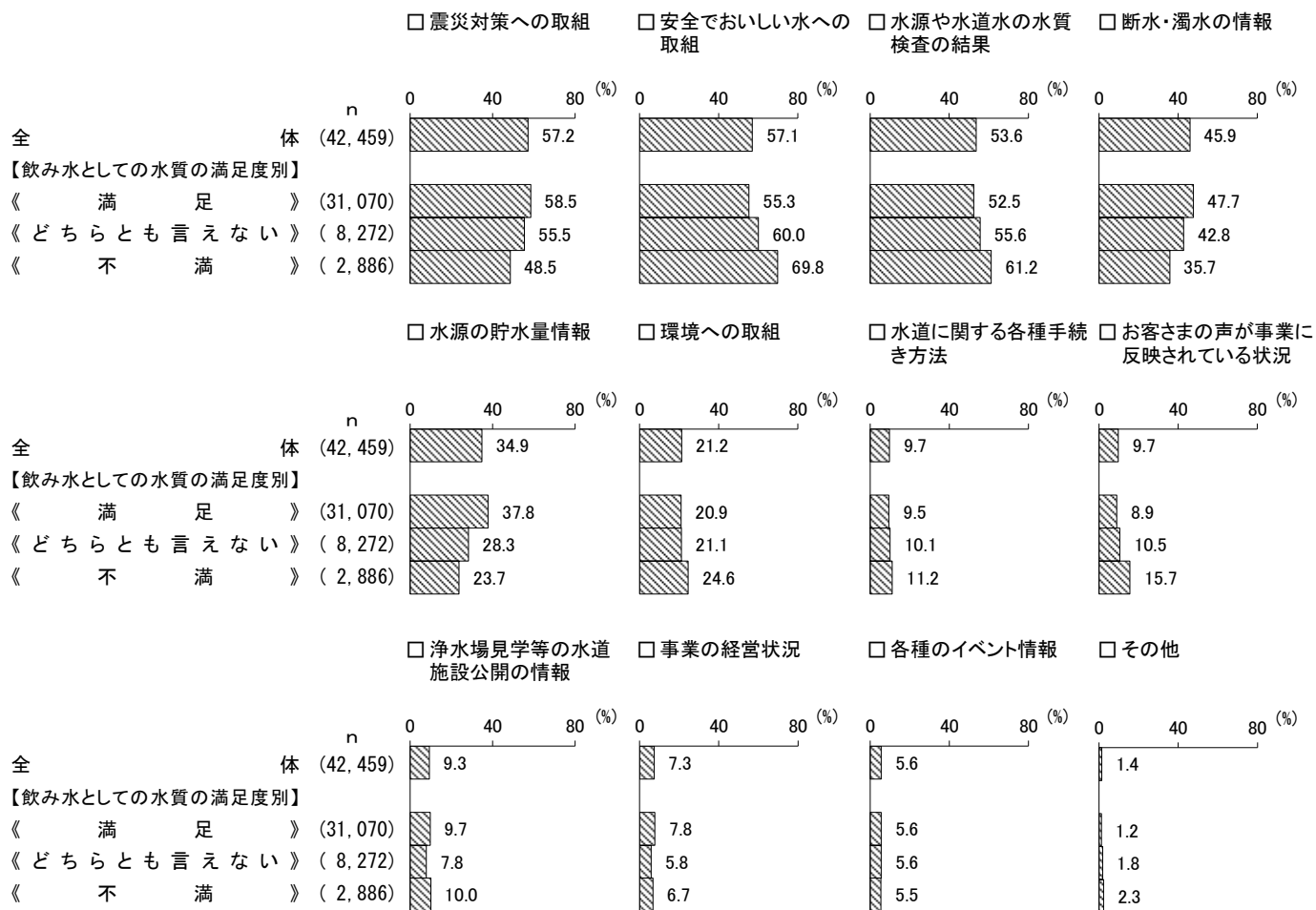


<特徴>

○給水エリア別では、「震災対策への取組」では長沢系（60.8％）と朝霞系（60.2％）が6割と高く、「安全でおいしい水への取組」では長沢系（60.8％）が6割と高くなっている。また、「水源や水道水の水質検査の結果」では小作系（58.6％）が6割近くと高い割合となっている。

〔詳細分析〕（分析の軸はD票の設問）

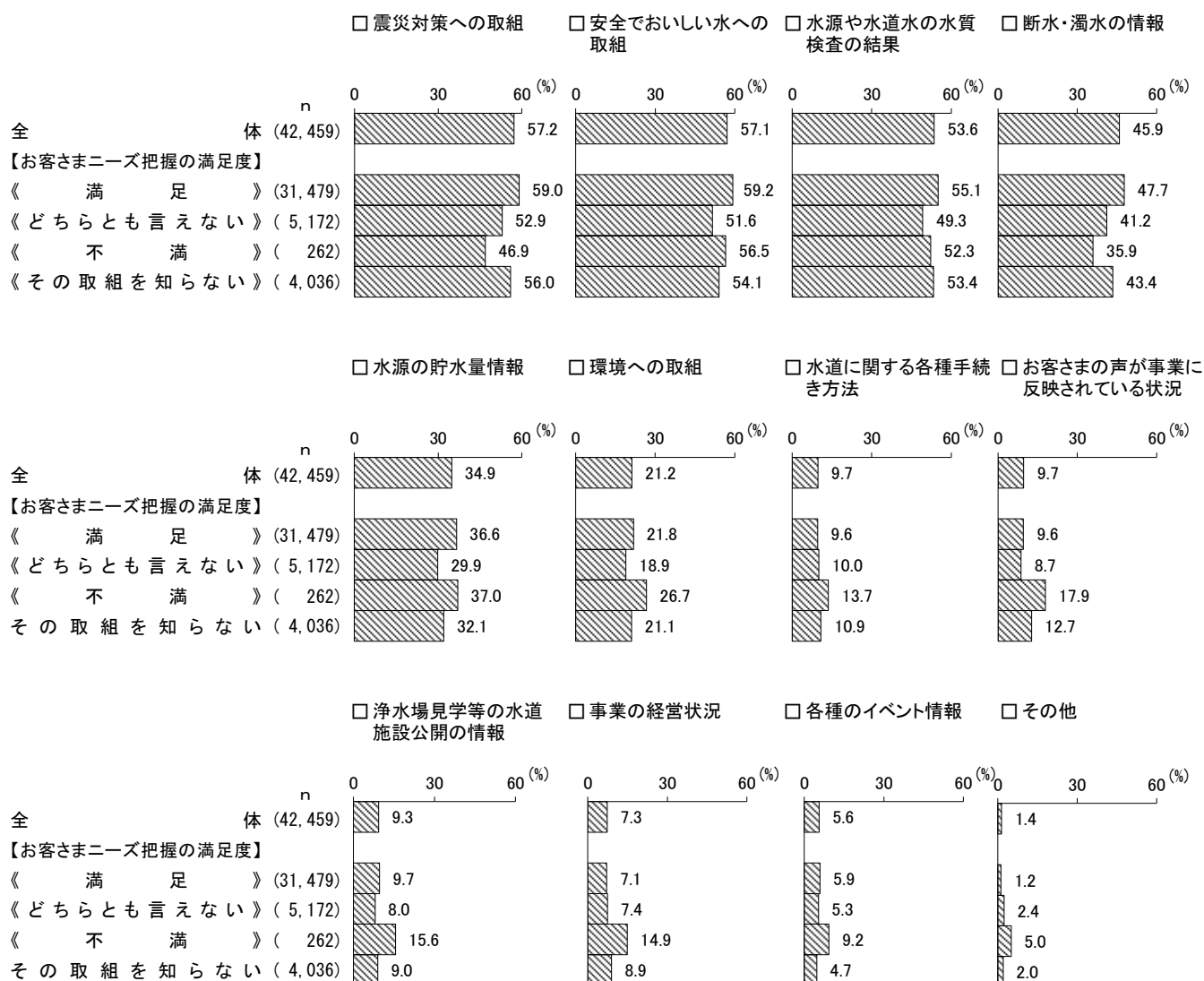
⑥ 水道事業に関して提供してほしい情報（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-6-6〉



＜特徴＞

○水道事業に関して提供してほしい情報を、飲み水としての水質の満足度別にみると、上位5項目では、「震災対策への取組」（《満足》58.5％：《不満》48.5％）、「断水・濁水の情報」（《満足》47.7％：《不満》35.7％）、「水源の貯水量情報」（《満足》37.8％：《不満》23.7％）は飲み水としての水質に《満足》な人に割合が高く、「安全でおいしい水への取組」（《満足》55.3％：《不満》69.8％）、「水源や水道水の水質検査の結果」（《満足》52.5％：《不満》61.2％）は飲み水としての水質に《不満》な人の割合が高くなっている。

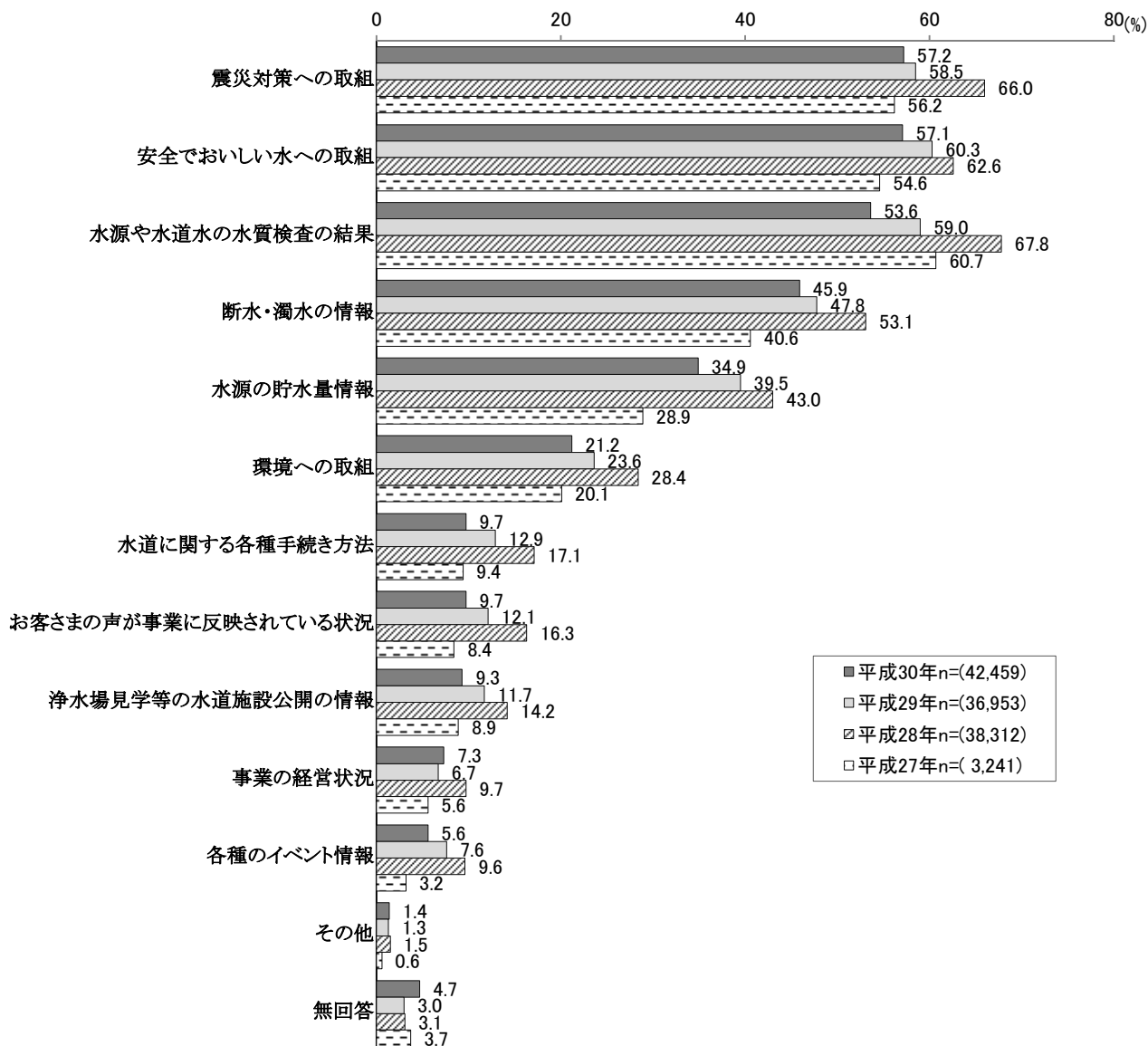
⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度別）〈図表 2－6－7〉



<特徴>

○水道事業に関して提供してほしい情報を、お客さまニーズ把握の満足度別にみると、上位5項目では、「震災対策への取組」(《満足》59.0%：《不満》46.9%)と「断水・濁水の情報」(《満足》47.7%：《不満》35.9%)は飲み水としての水質に《満足》な人に割合が高くなっているが、「安全でおいしい水への取組」(《満足》59.2%：《不満》56.5%)、「水源や水道水の水質検査の結果」(《満足》55.1%：《不満》52.3%)、「水源の貯水量情報」(《満足》36.6%：《不満》37.0%)は飲み水としての水質に《不満》な人と《不満》な人の割合に大きな違いはなかった。

⑧ 水道事業に関して提供してほしい情報（時系列：全体）〈図表２－６－８〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、上位３項目の順位が入れ替わっており、前回３位の「震災対策への取組」が今回調査で１位となり、前年度調査で１位の「安全でおいしい水への取組」が今回調査で２位となっている。また、それぞれの割合をみるとほとんど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（５３．６％）は前年度調査（５９．０％）から５．４ポイント減少している。「水源の貯水量情報」でも、今回調査（３４．９％）は前年度調査（３９．５％）から４．６ポイント減少している。

平成２７年度から平成３０年度までの４年間の傾向をみると、３位までは順位が変動しているが上位３項目の入れ替わりはない。４位以下の順位についてはおおむね同じ順位となっている。

(2) アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度

問 水道局が東京水道あんしん診断などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組をどのように感じますか。

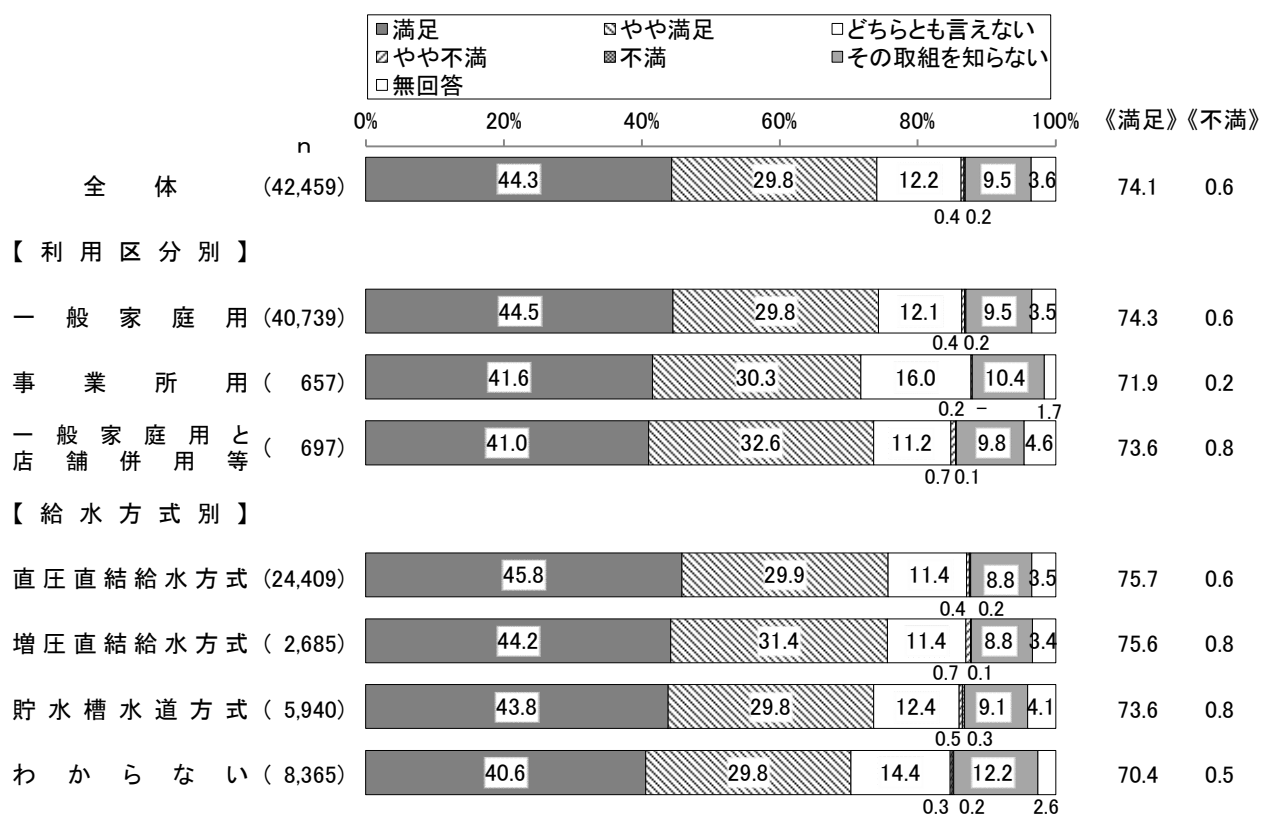
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

〔D：問13〕

〔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（給水方式別）

〈図表2-6-9〉

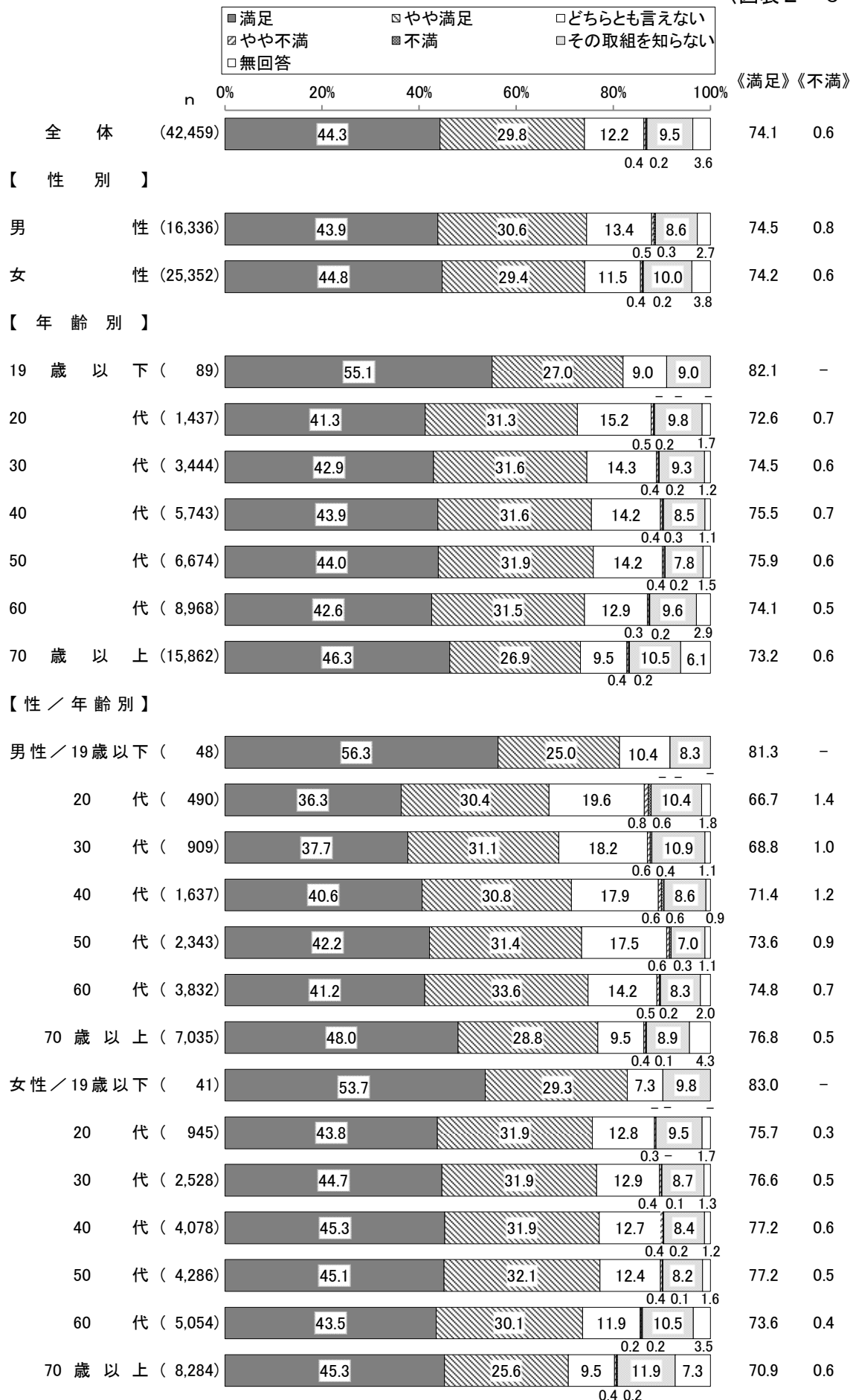


＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は44.3%で最も高く、「やや満足」(29.8%)を合わせた《満足》が74.1%となっている。一方、《不満》は0.6%で、「どちらとも言えない」は12.2%、「その取組は知らない」は9.5%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２－６－１０〉



<特徴>

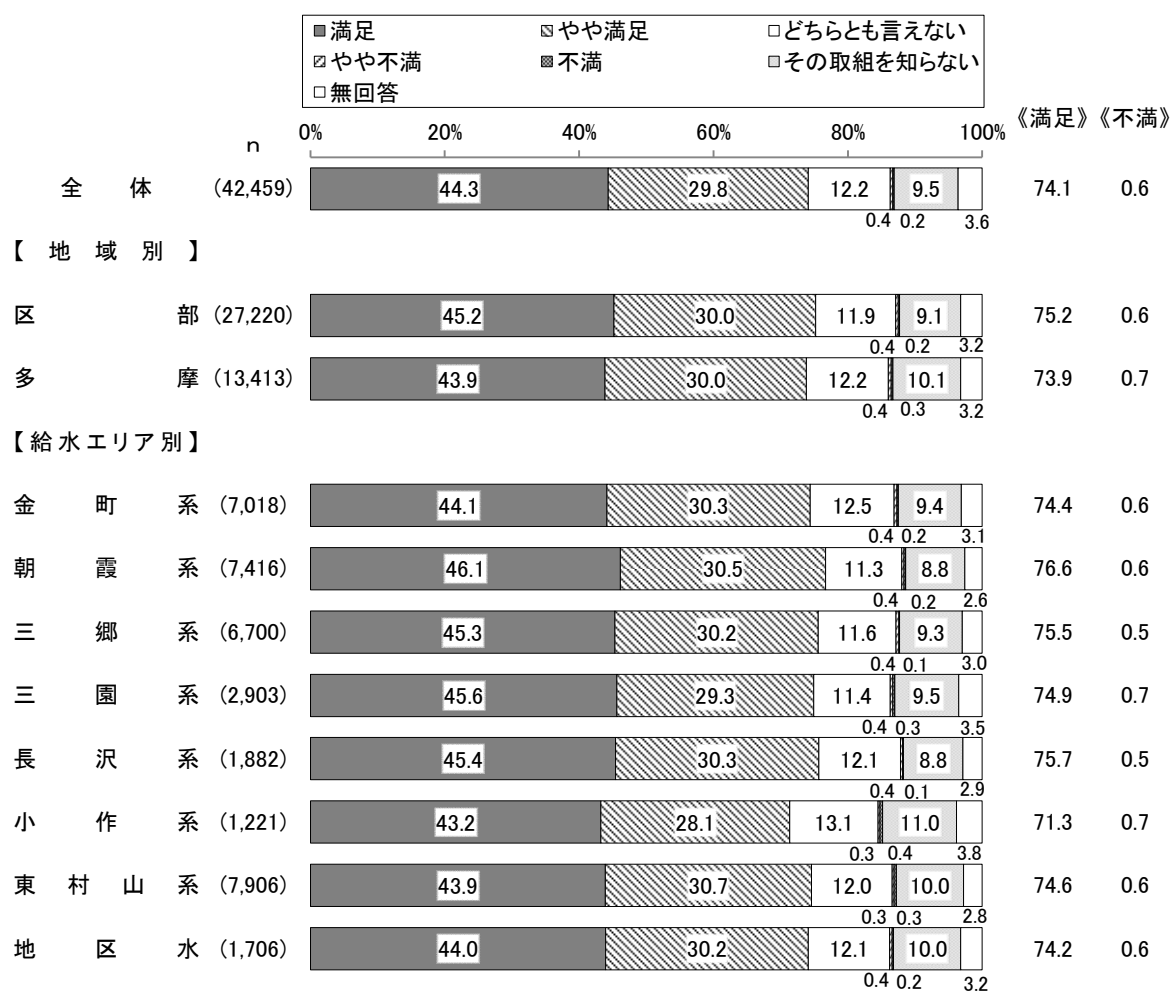
○性別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、19歳以下（82.1%）で8割を超え最も高くなっている。次いで50代（75.9%）、40代（75.5%）となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男女ともに19歳以下（男性81.3%：女性83.0%）が8割を超え高くなっている。次いで女性の40代と50代（ともに77.2%）となっている。

③ アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度

（地区別、給水エリア別）〈図表2-6-11〉



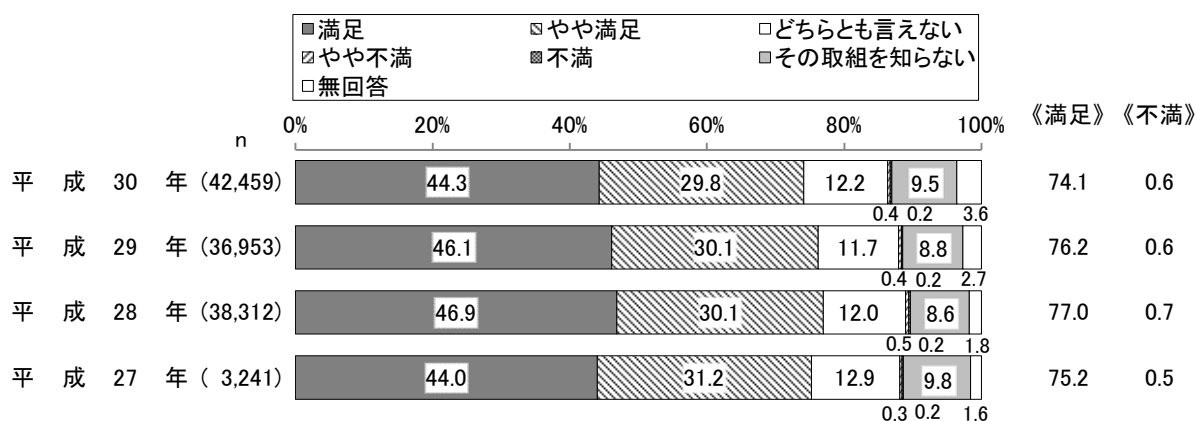
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。

○給水エリア別では、《満足》は、朝霞系（76.6%）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 2〉



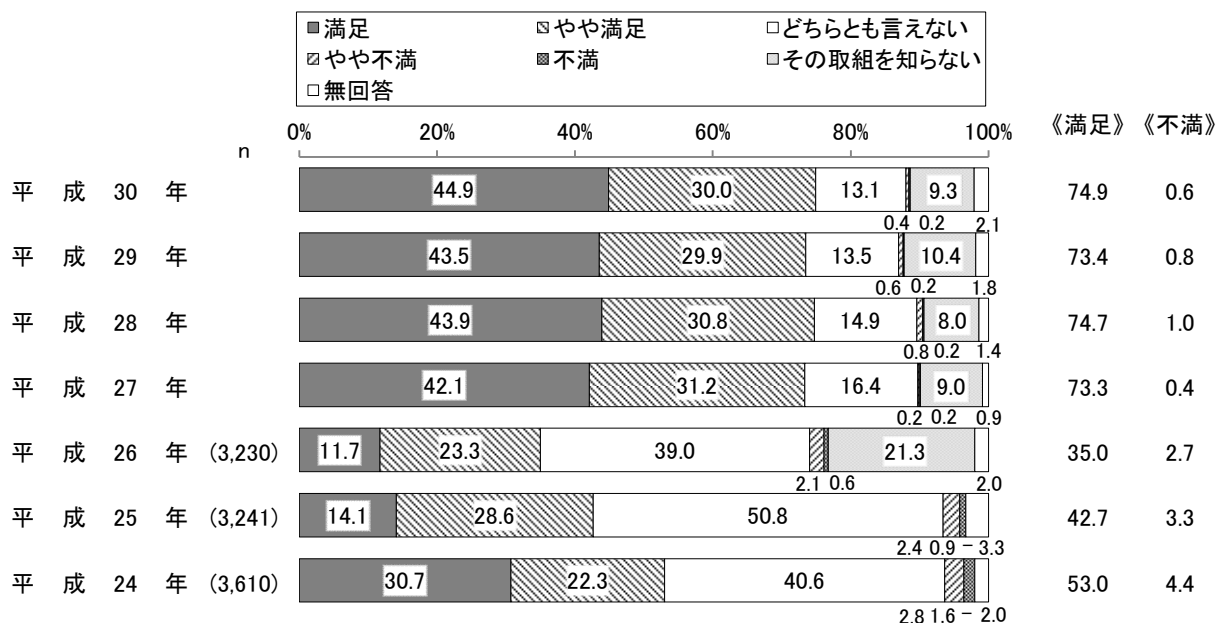
＜特徴＞

○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30年度までの4年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《満足》が7割台半ばで推移している。

参考 アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度（時系列：全体）

〈図表 2－6－1 3〉



＜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74.9%となっている。「どちらとも言えない」は13.1%となっている。

(3) 電話や窓口での対応の満足度

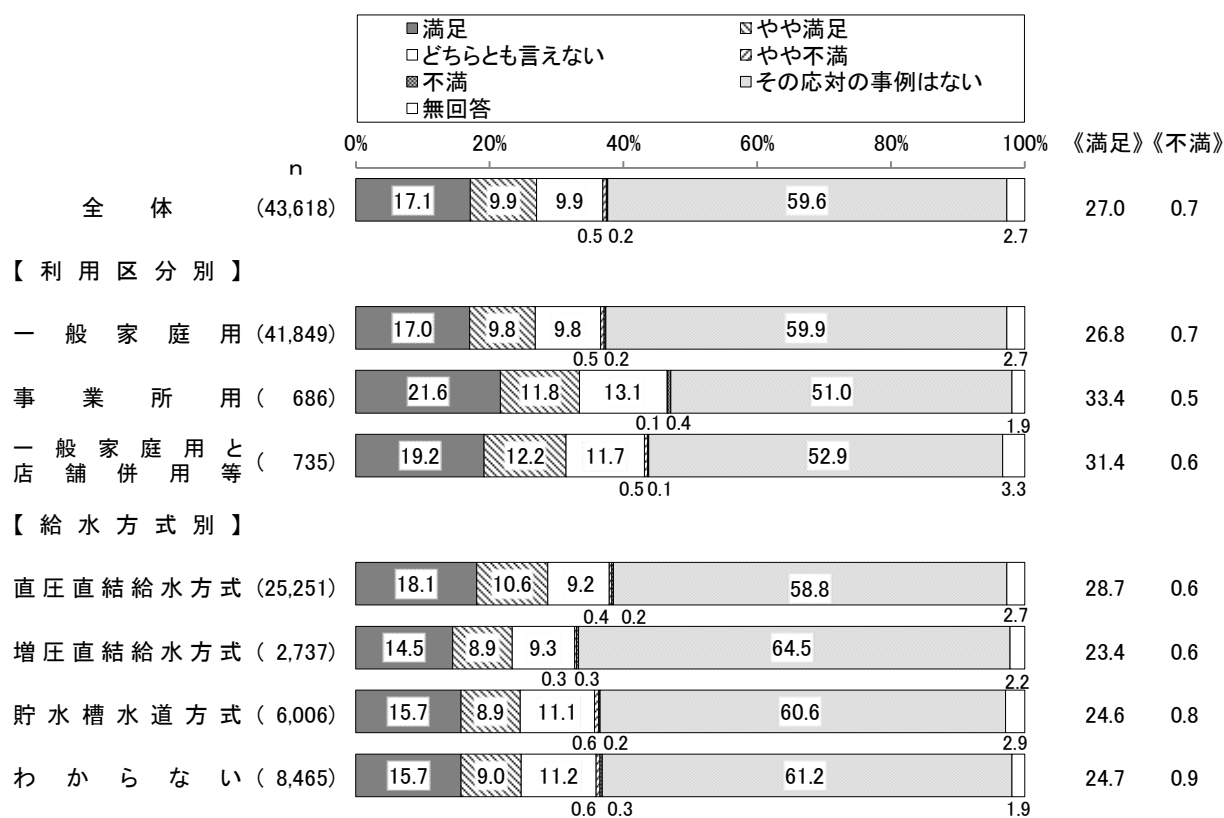
問 電話や窓口での対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〕

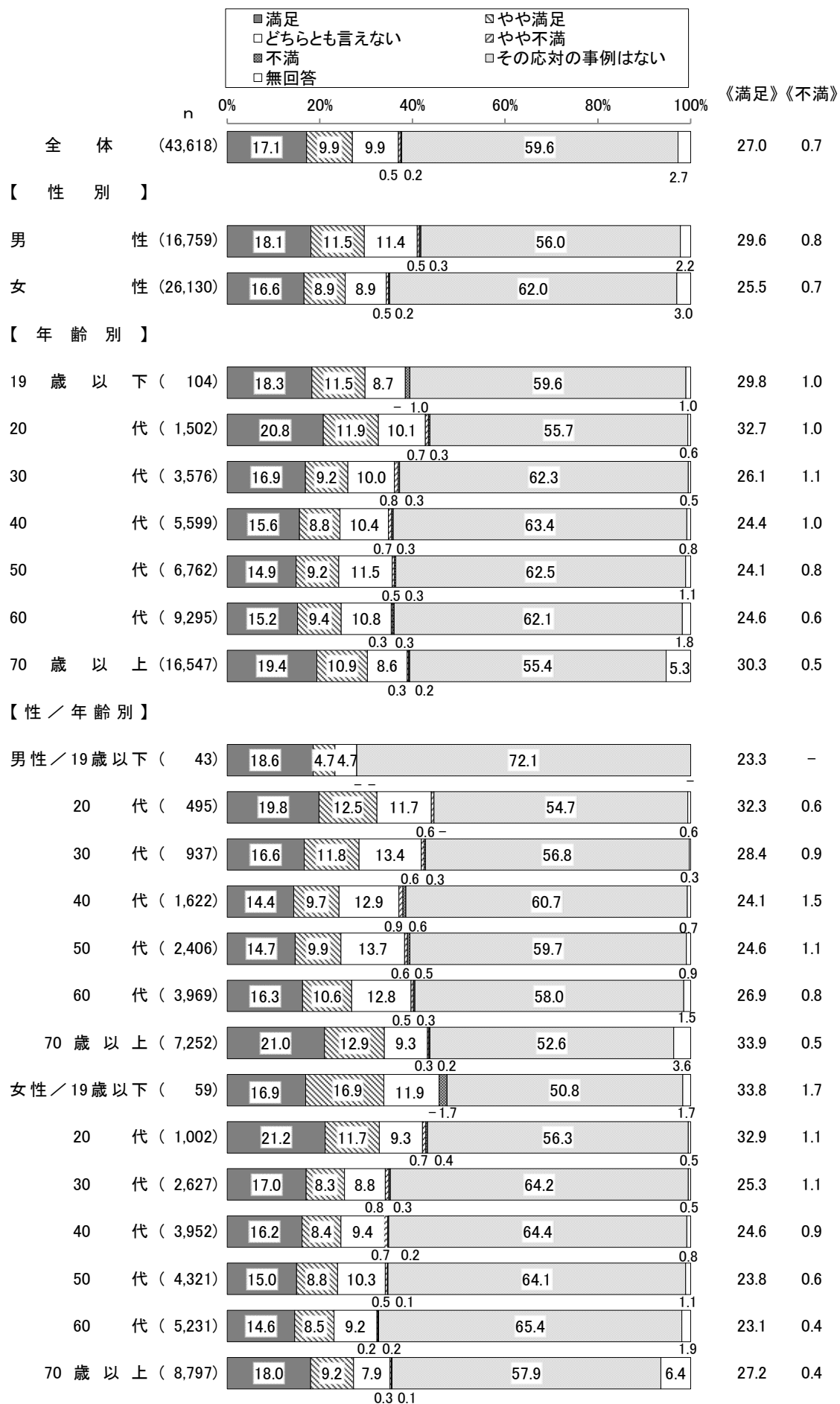
① 電話や窓口での対応の満足度（給水方式別）〈図表２－６－１４〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「その対応の事例はない」は59.6%で最も高くなっている。次いで「満足」が17.1%で、「やや満足」(9.9%)を合わせた《満足》は27.0%となっている。一方、《不満》はわずか0.7%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、事業所用で33.4%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式が28.7%と最も高くなっている。

② 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表２－６－１５〉



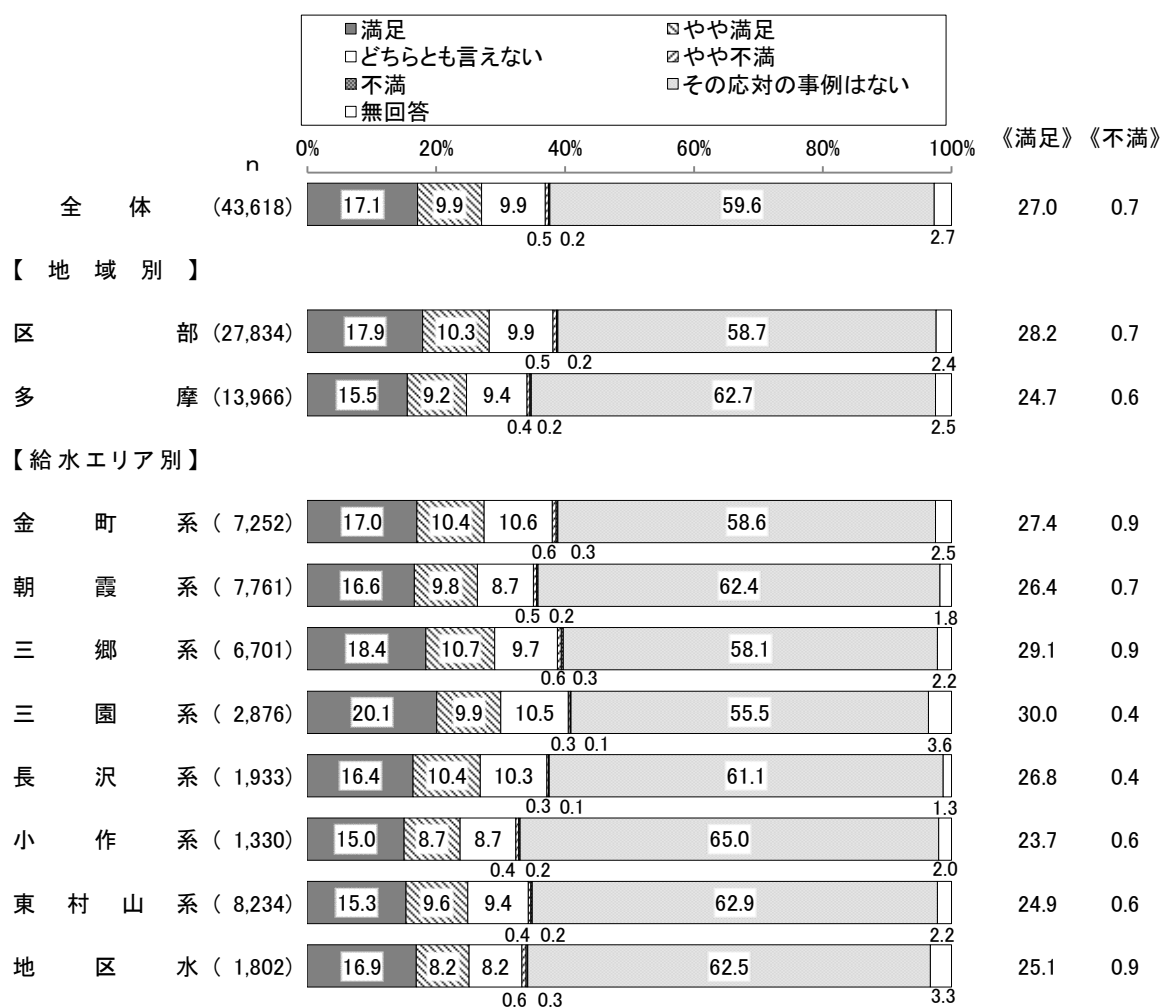
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（29.6%）の方が女性（25.5%）より4.1ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、20代（32.7%）が最も高く、次いで70歳以上（30.3%）となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（33.9%）で最も高く、男性の20代（32.3%）、女性の19歳以下（33.8%）、20代（32.9%）で3割を超えている。

③ 電話や窓口での対応の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-6-16〉

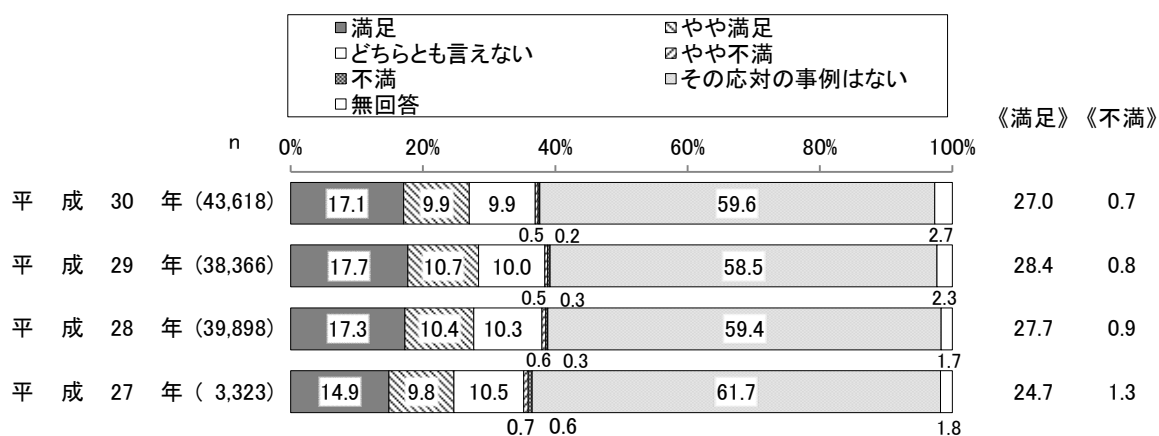


<特徴>

○地域別では、《満足》は区部（28.2%）の方が多摩（24.7%）より3.5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（30.0%）で最も高く、小作系（23.7%）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２－６－１７〉

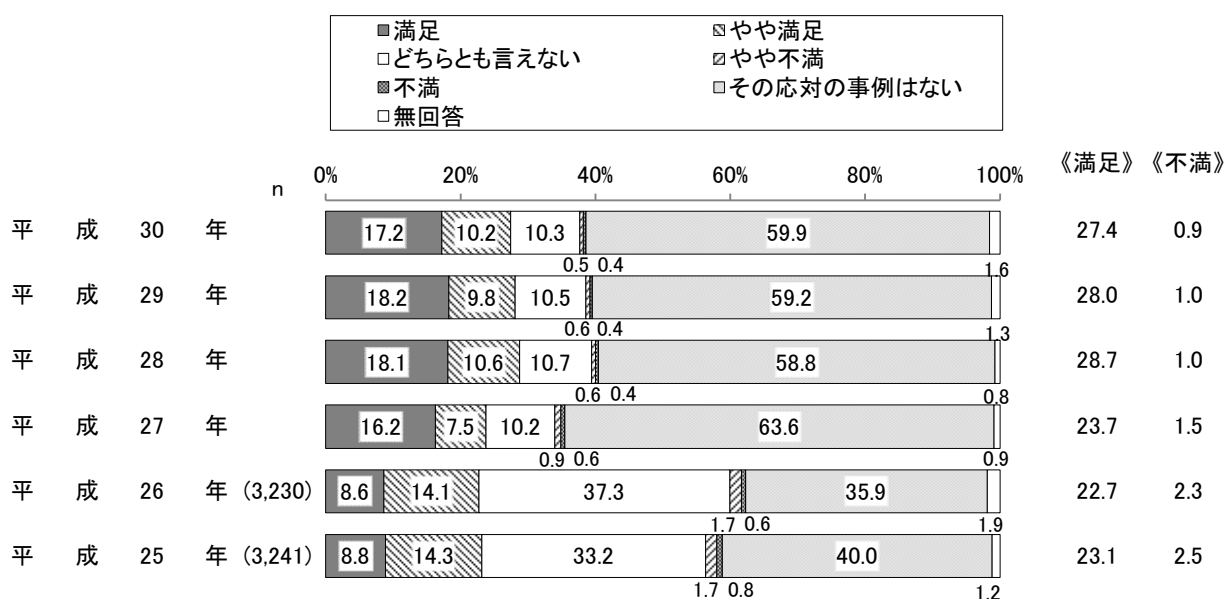


<特徴>

○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30年度までの4年間の傾向でも、特に大きな違いはみられない。

参考 電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表２－６－１８〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を全体でみると、「その対応の事例はない」が59.9%で最も高くなっている。《満足》は27.4%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

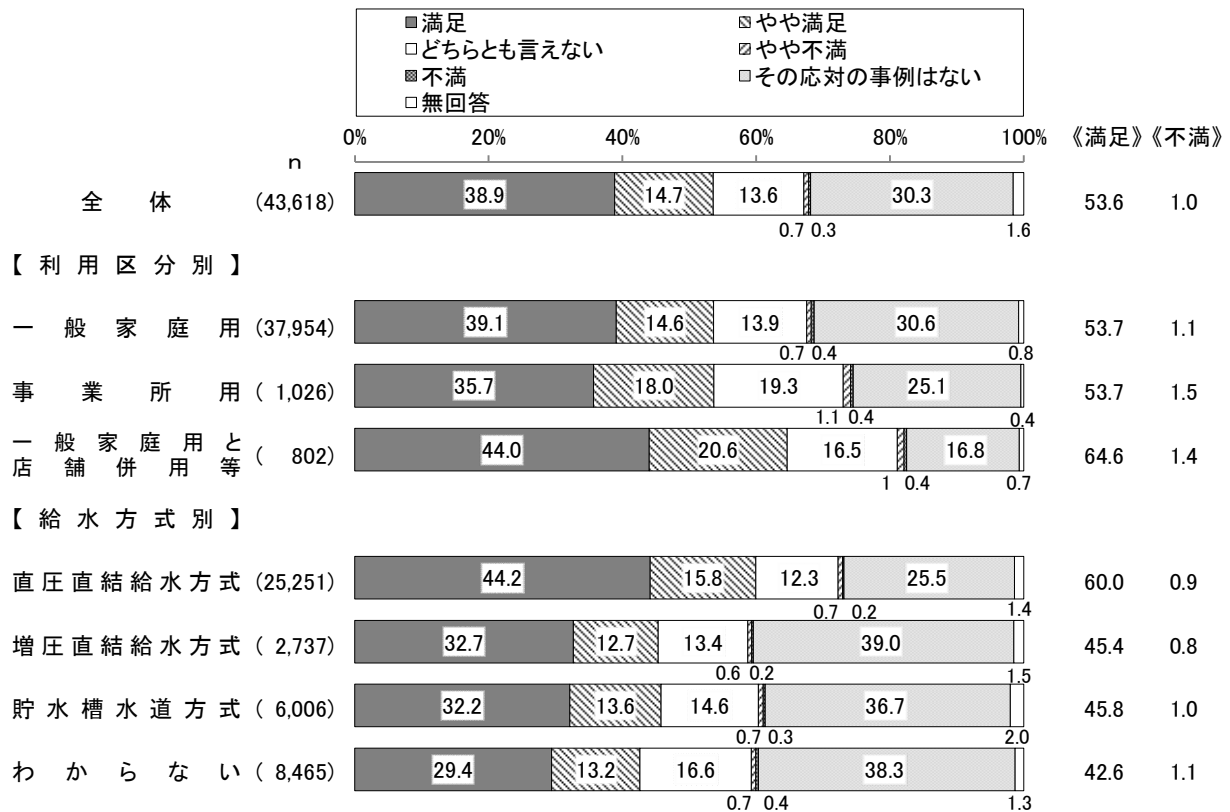
問 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〕

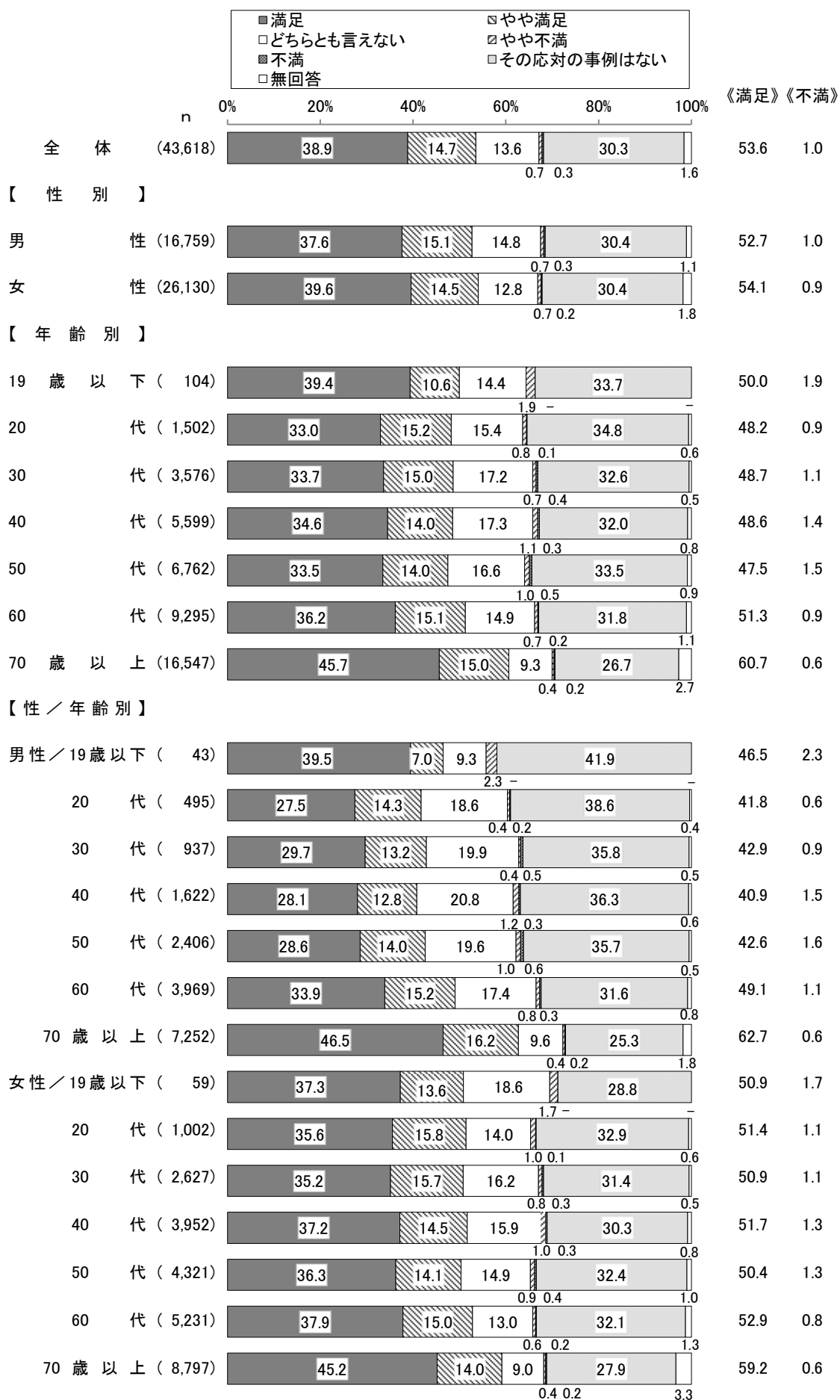
① 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度（給水方式別）〈図表２－６－１９〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」は38.9%で最も高く、「やや満足」(14.7%)と合わせた《満足》は53.6%となっている。一方《不満》は1.0%で、「その対応の事例はない」は30.3%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64.6%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(60.0%)が6割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2-6-20〉



<特徴>

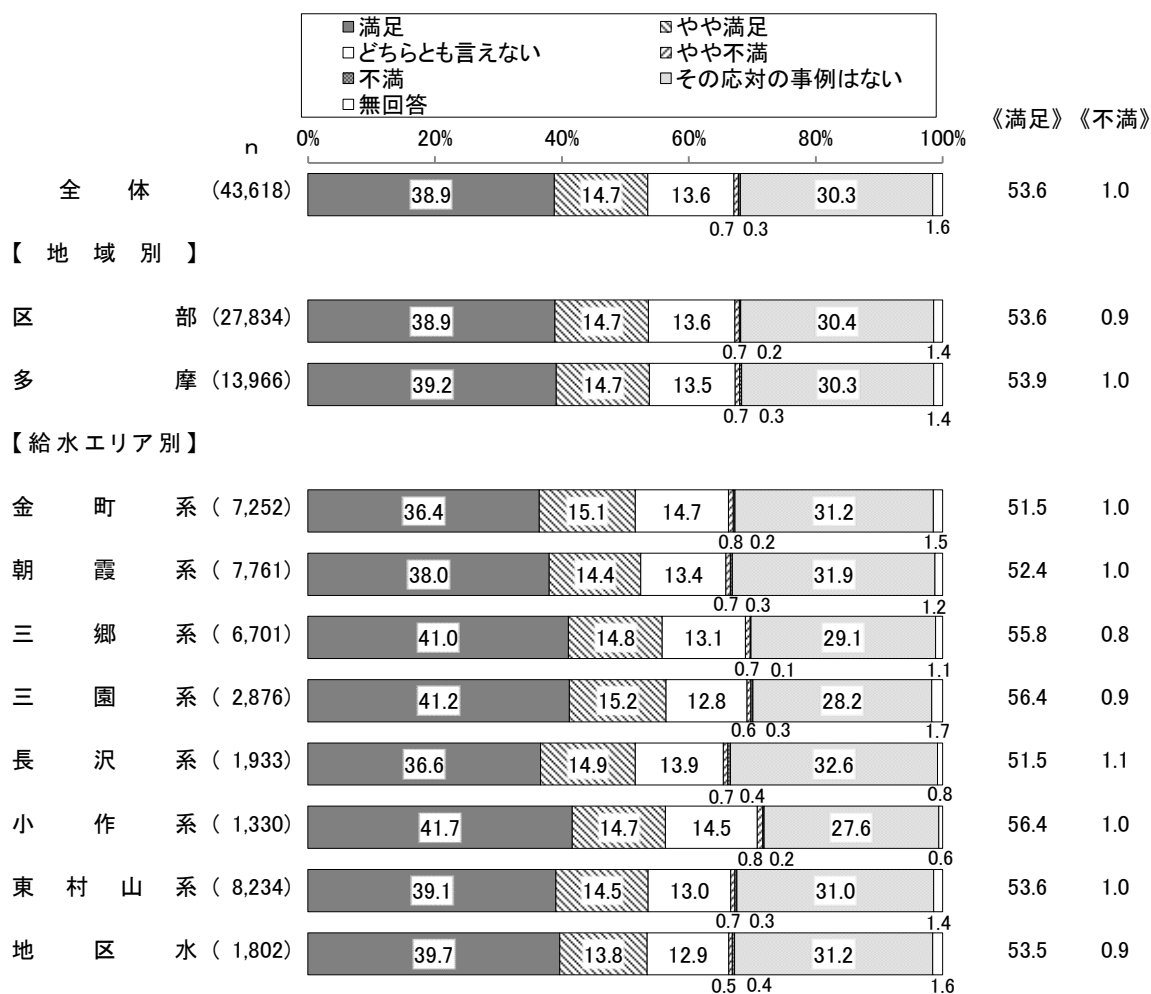
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（60.7%）で特に高くなっており、60歳以下の年代では4割半ばから5割強となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（62.7%）で6割を超え最も高くなっている。男性の60歳以下の年代はすべて4割台なのに対し、女性は全ての年代で5割台となっている。

③ 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度（地区別、給水エリア別）

〈図表2-6-21〉



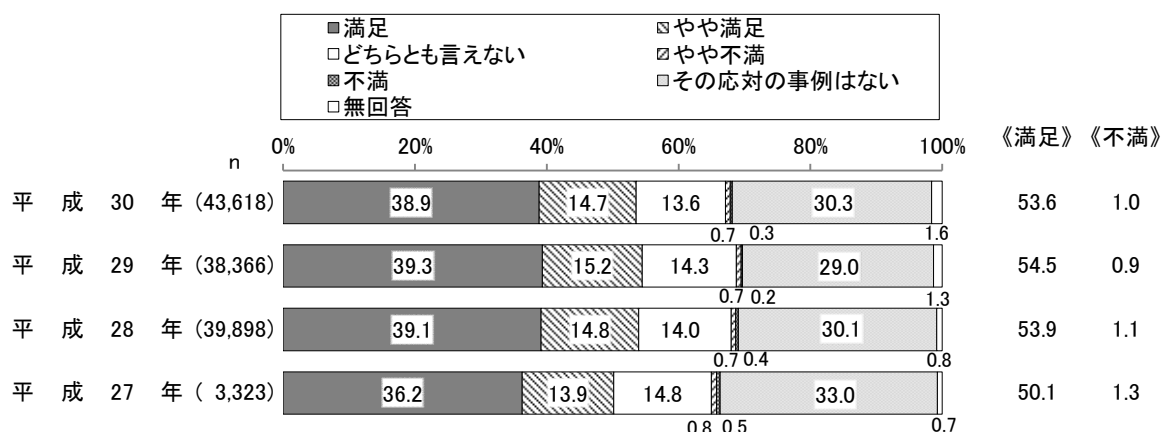
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に特に大きな違いはみられない。

○給水エリア別では、《満足》は、三園系と小作系（ともに56.4%）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 2－6－2 2〉



＜特徴＞

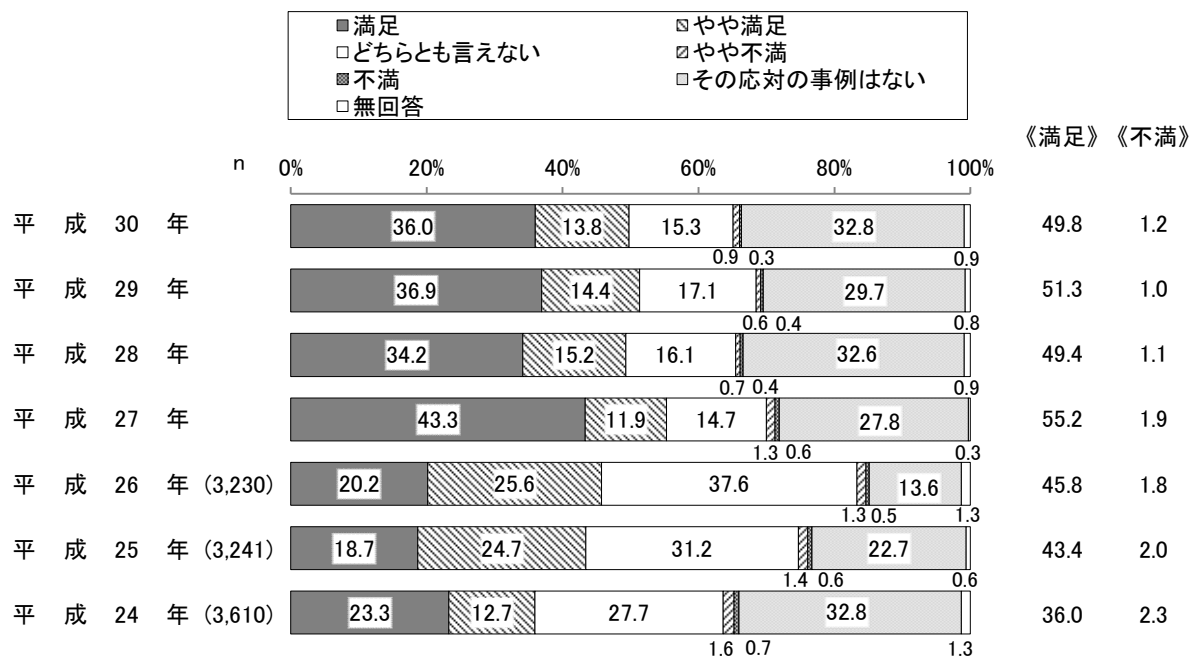
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成30年度までの4年間の傾向では、《満足》が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 2－6－2 3〉



＜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36.0%で最も高く、「やや満足」（13.8%）を合わせた《満足》は49.8%となっている。また、「その対応の事例はない」が32.8%、「どちらとも言えない」は15.3%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

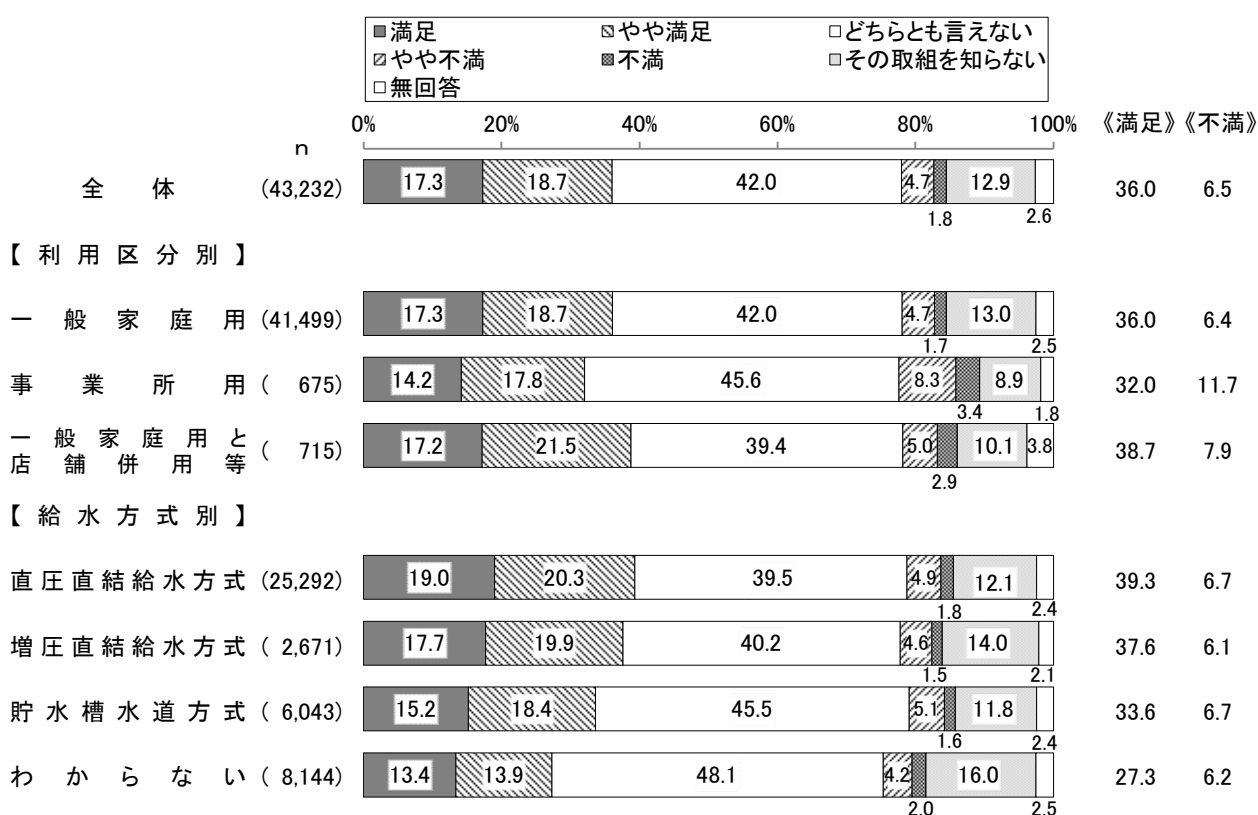
問 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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（給水方式別）〈図表２－６－２４〉



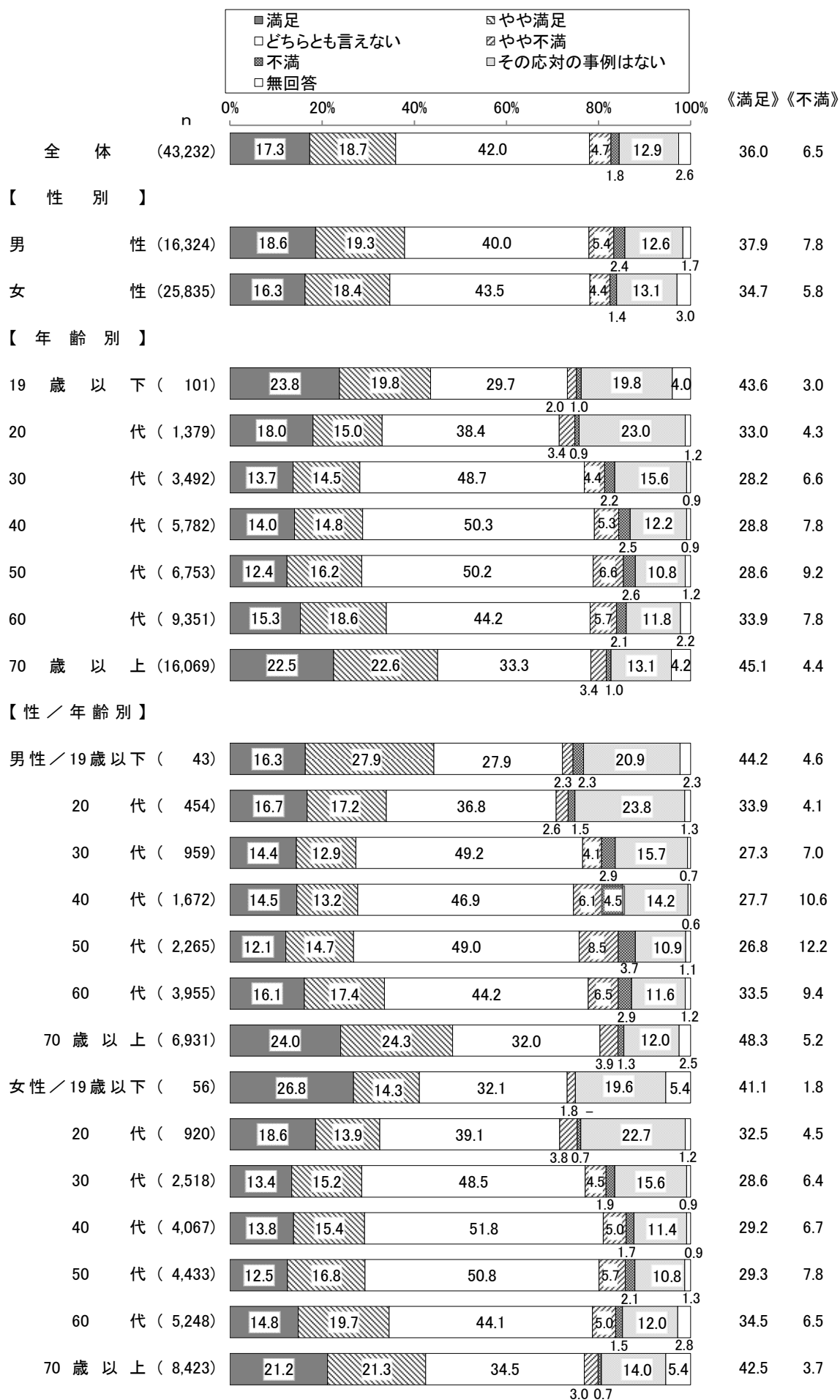
＜特徴＞

○全体でみると、「どちらとも言えない」が42.0%で最も高くなっている。次いで「やや満足」が18.7%となっており、「満足」（17.3%）と合わせた《満足》は36.0%となっている。一方《不満》は6.5%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で38.7%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39.3%と最も高くなっている。

② 道路などで行われる水道管取替工事についての対応の満足度（属性別）〈図表２－６－２５〉

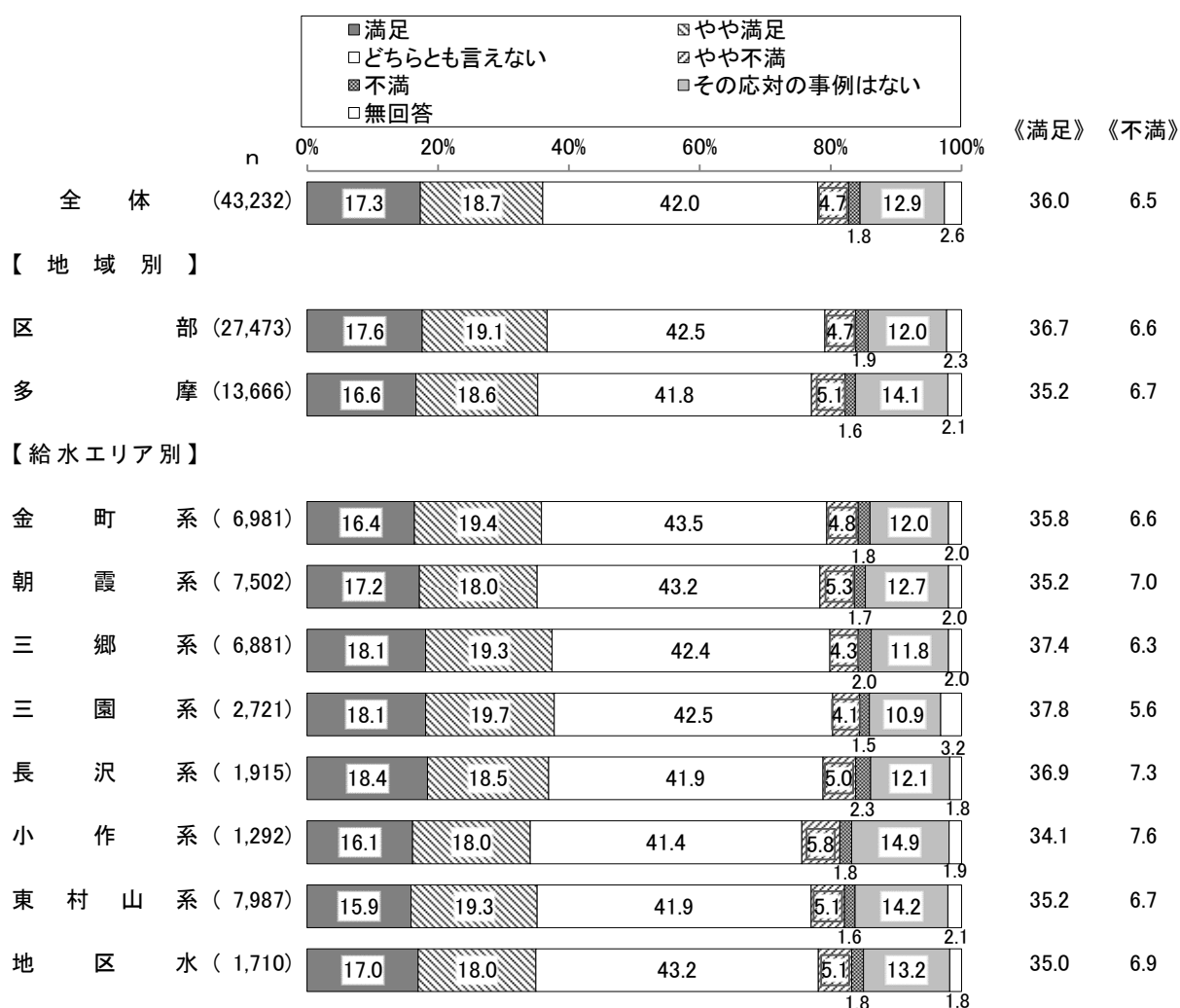


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（37.9%）の方が女性（34.7%）より3.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（45.1%）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3割近くと低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（48.3%）で最も高く、次いで男性の19歳以下（44.2%）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（地区別、給水エリア別）

〈図表2-6-26〉

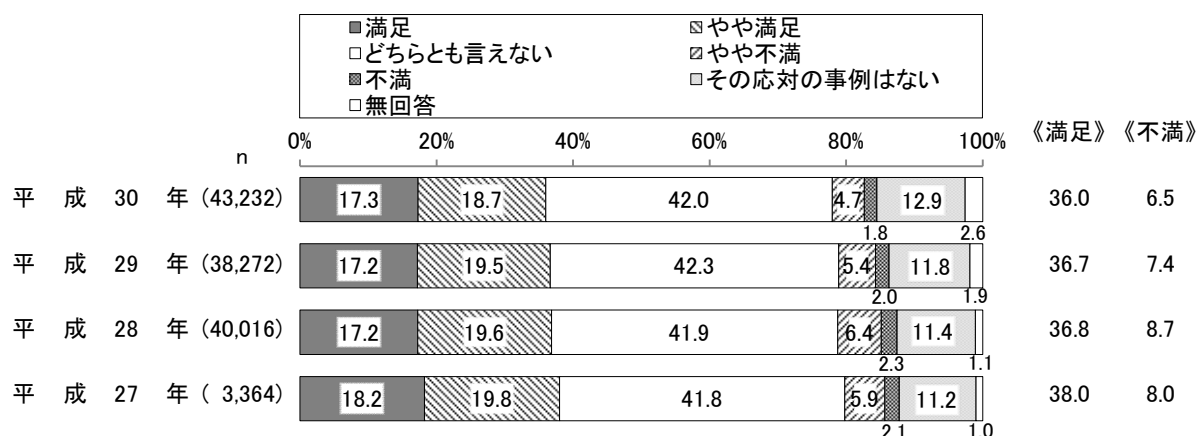


<特徴>

- 地域別では、特に大きな違いはみられない。
- 給水エリア別では、《満足》は、三園系（37.8%）で最も高く、次いで三郷系（37.4%）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 2-6-27〉



＜特徴＞

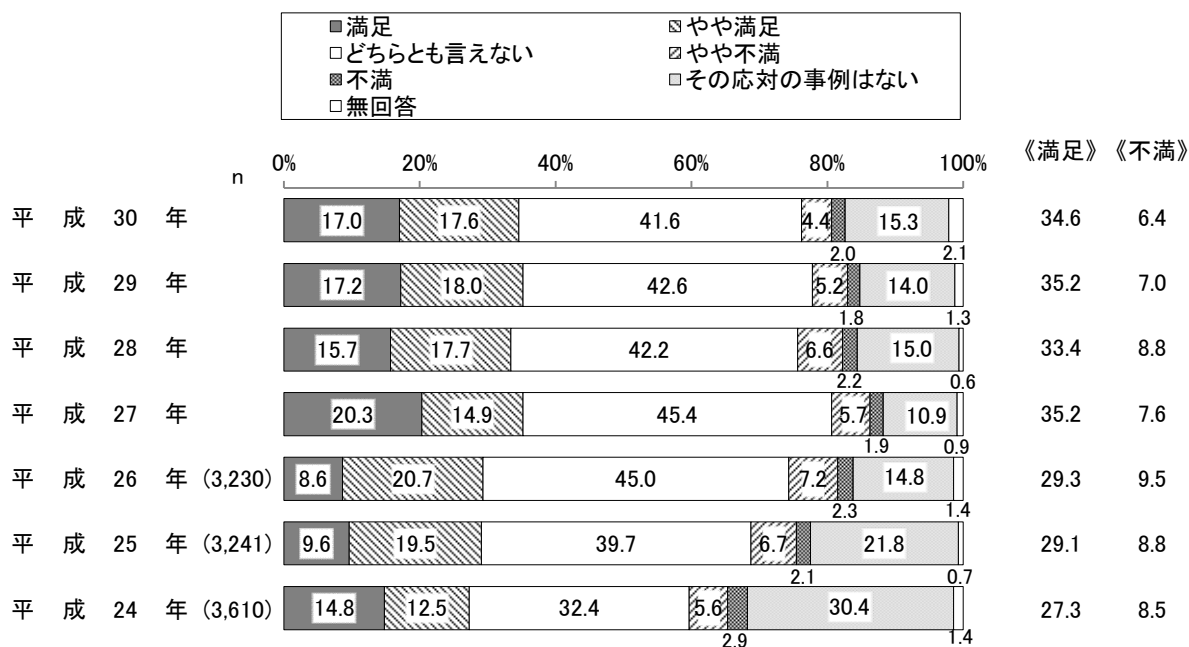
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成30年度までの4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：全体）

〈図表 2-6-28〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査をみると、「どちらとも言えない」が41.6%で、最も高く、《満足》は34.6%、《不満》は6.4%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。

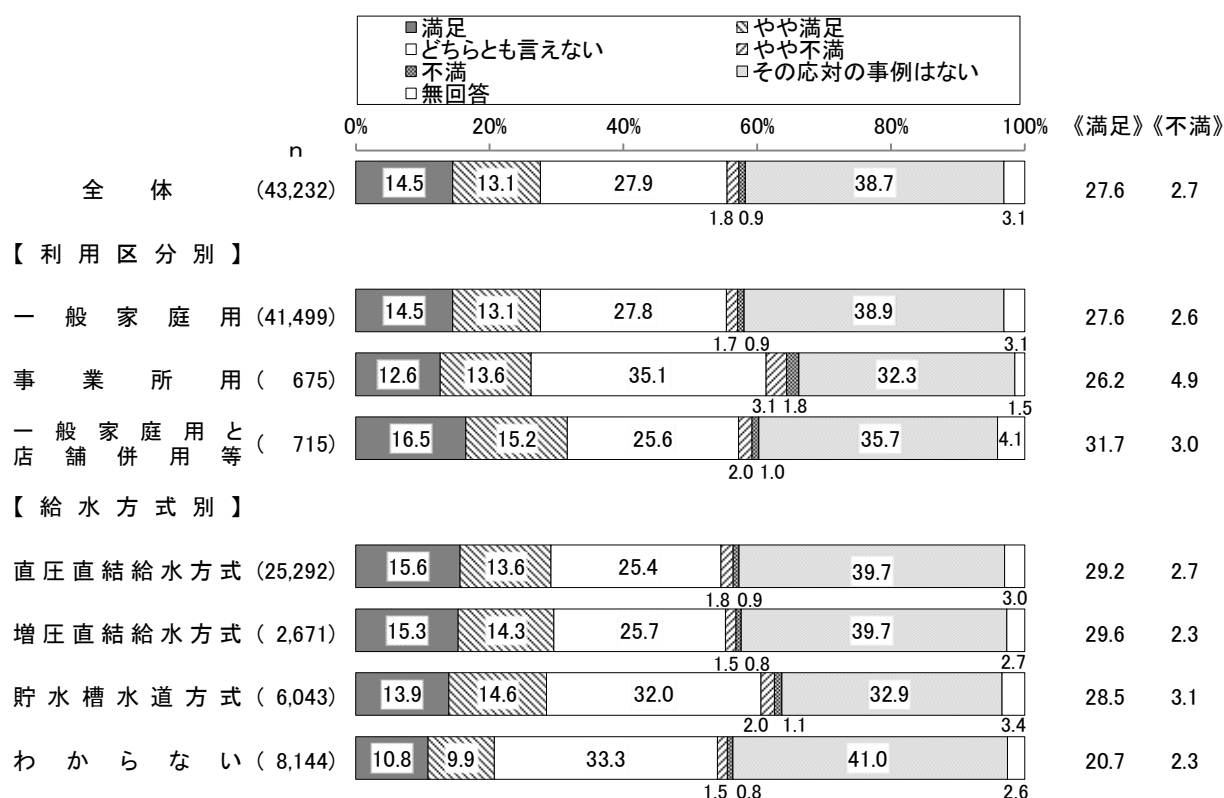
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔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（給水方式別）

〈図表2-6-29〉

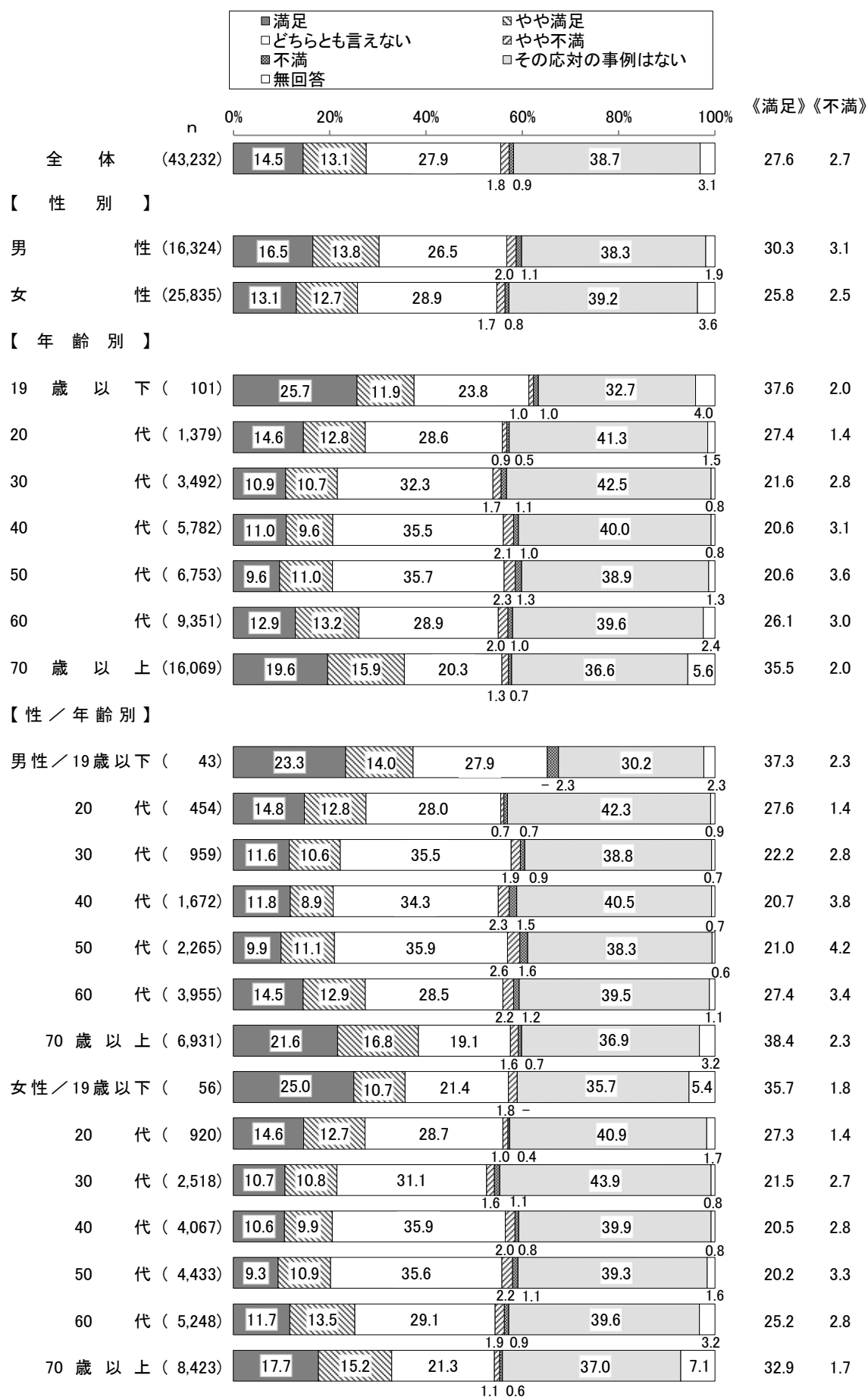


＜特徴＞

- 全体でみると、「その対応の事例はない」が38.7%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」（14.5%）と「やや満足」（13.1%）を合わせた《満足》は27.6%となっており、《不満》は2.7%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で31.7%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２－６－３０〉



<特徴>

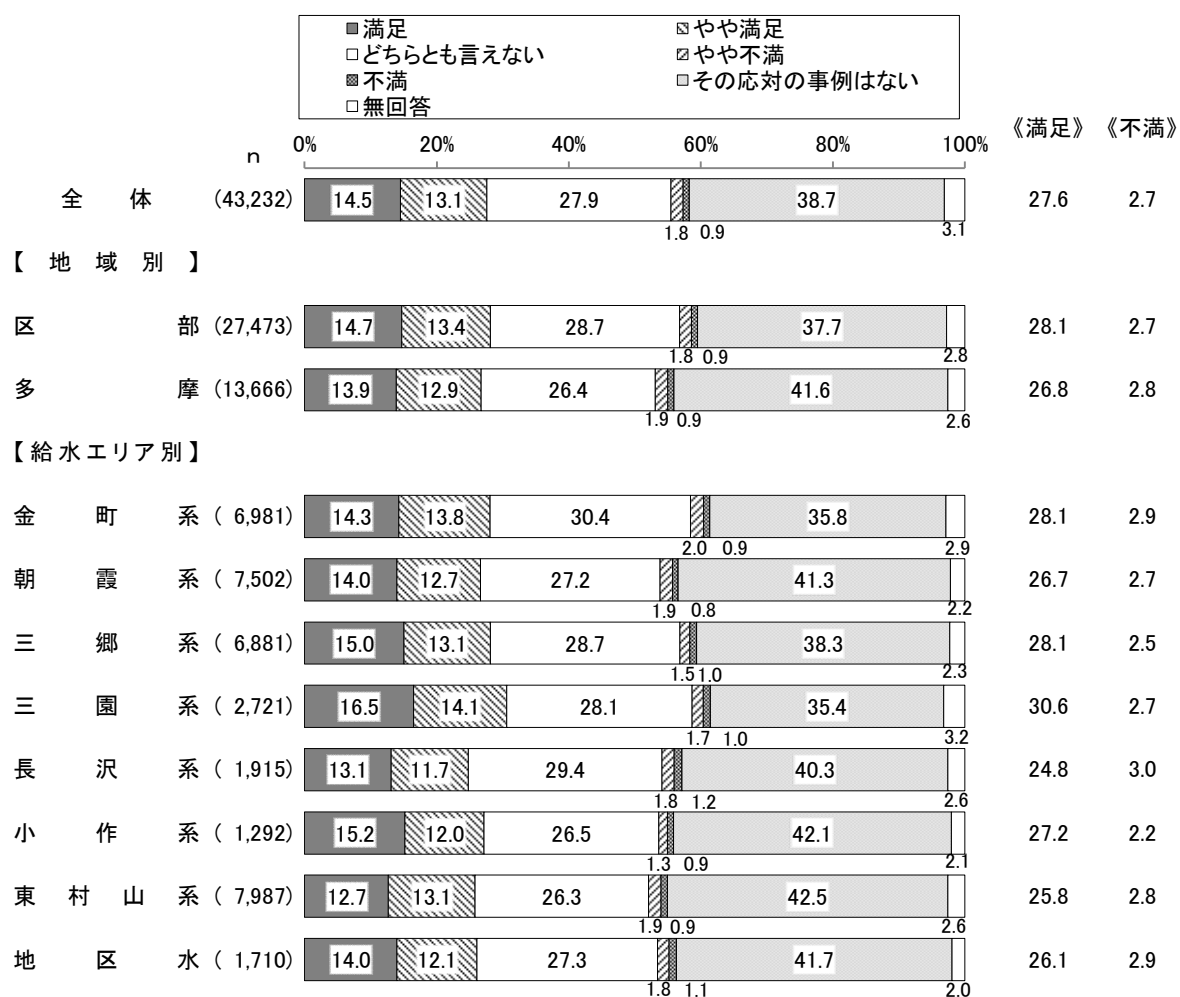
○性別では、《満足》は、男性（30.3%）の方が女性（25.8%）より4.5ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、19歳以下（37.6%）が最も高く、次いで70歳以上（35.5%）となっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（38.4%）が最も高く、次いで19歳以下（37.3%）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（地区別、給水エリア別）

〈図表2-6-31〉



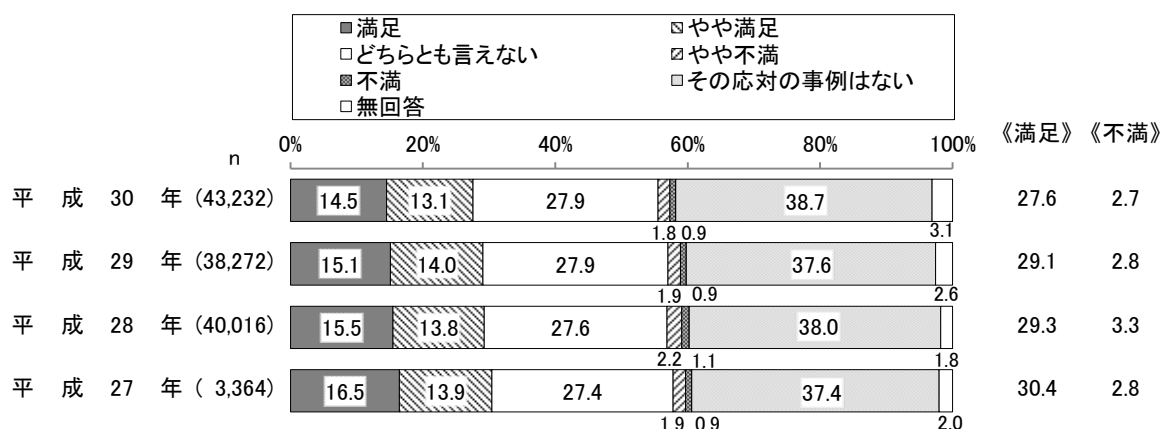
<特徴>

○地域別では、「その対応の事例はない」は、多摩（41.6%）の方が区部（37.7%）より3.9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（30.6%）で最も高く、次いで金町系と三郷系（ともに28.1%）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 2-6-32〉



＜特徴＞

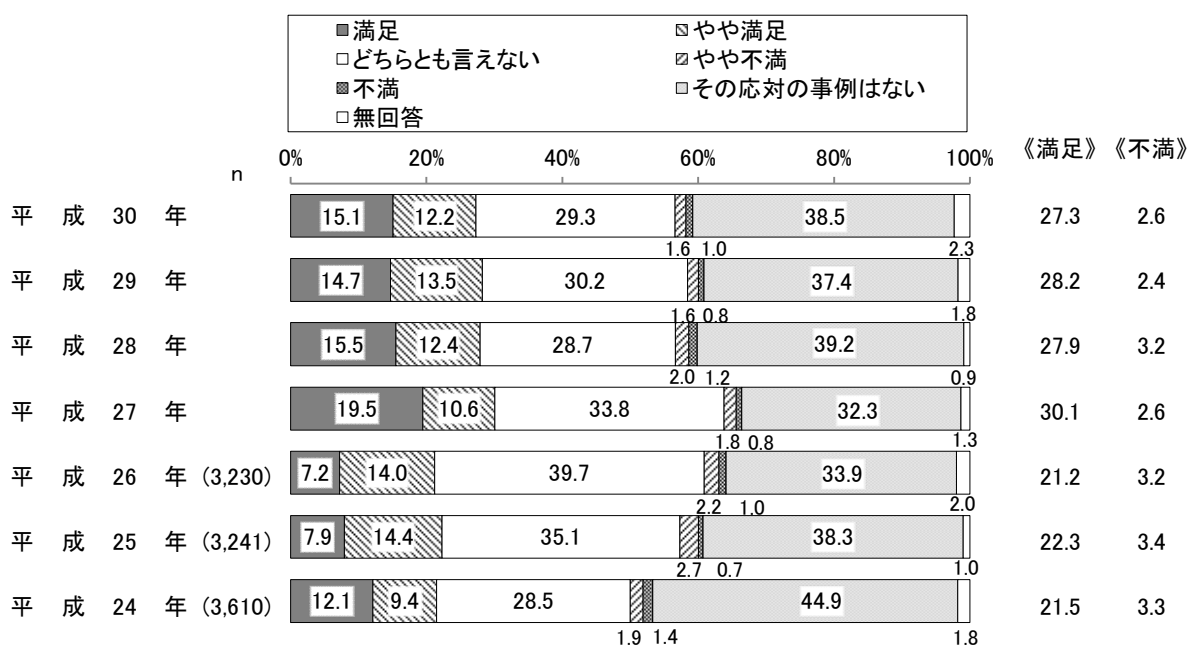
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成30年度までの4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 2-6-33〉



＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査をみると、「その対応の事例はない」が38.5%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は29.3%、《満足》は27.3%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。

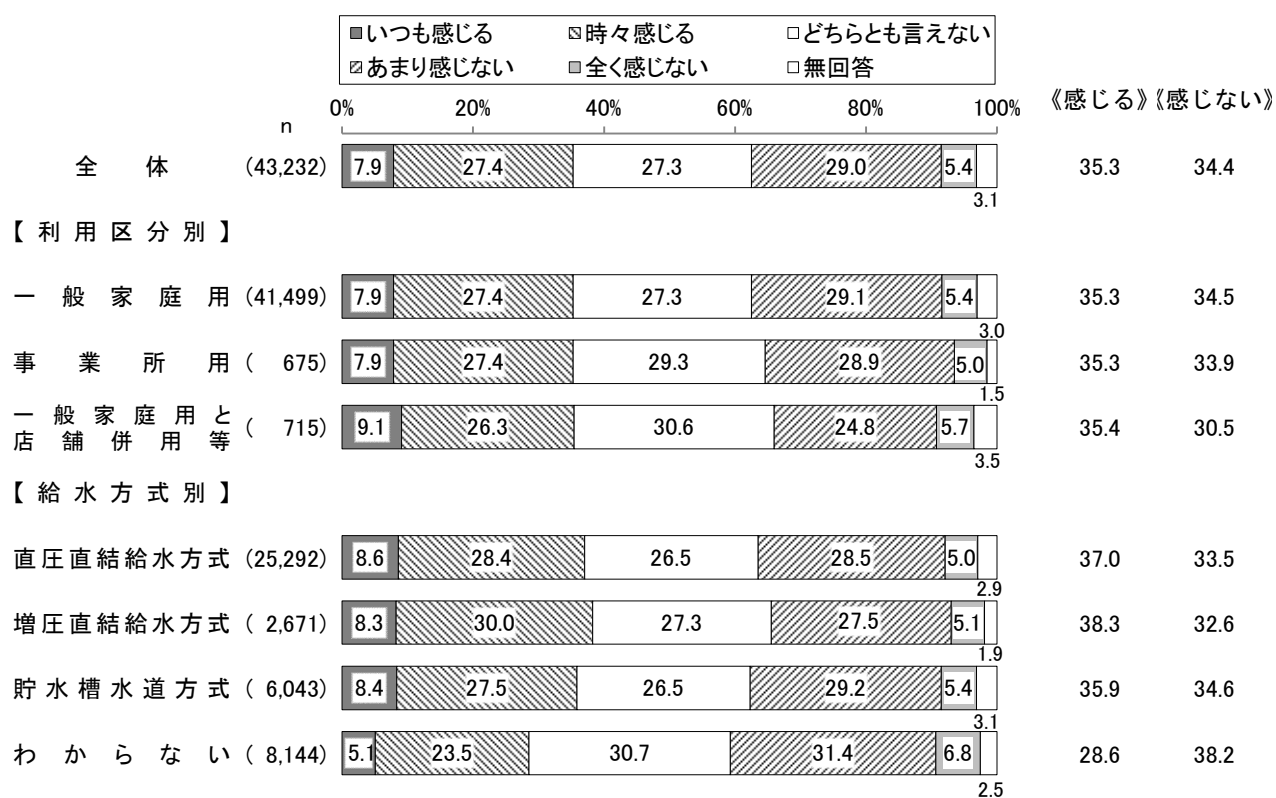
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

〔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2-6-34〉



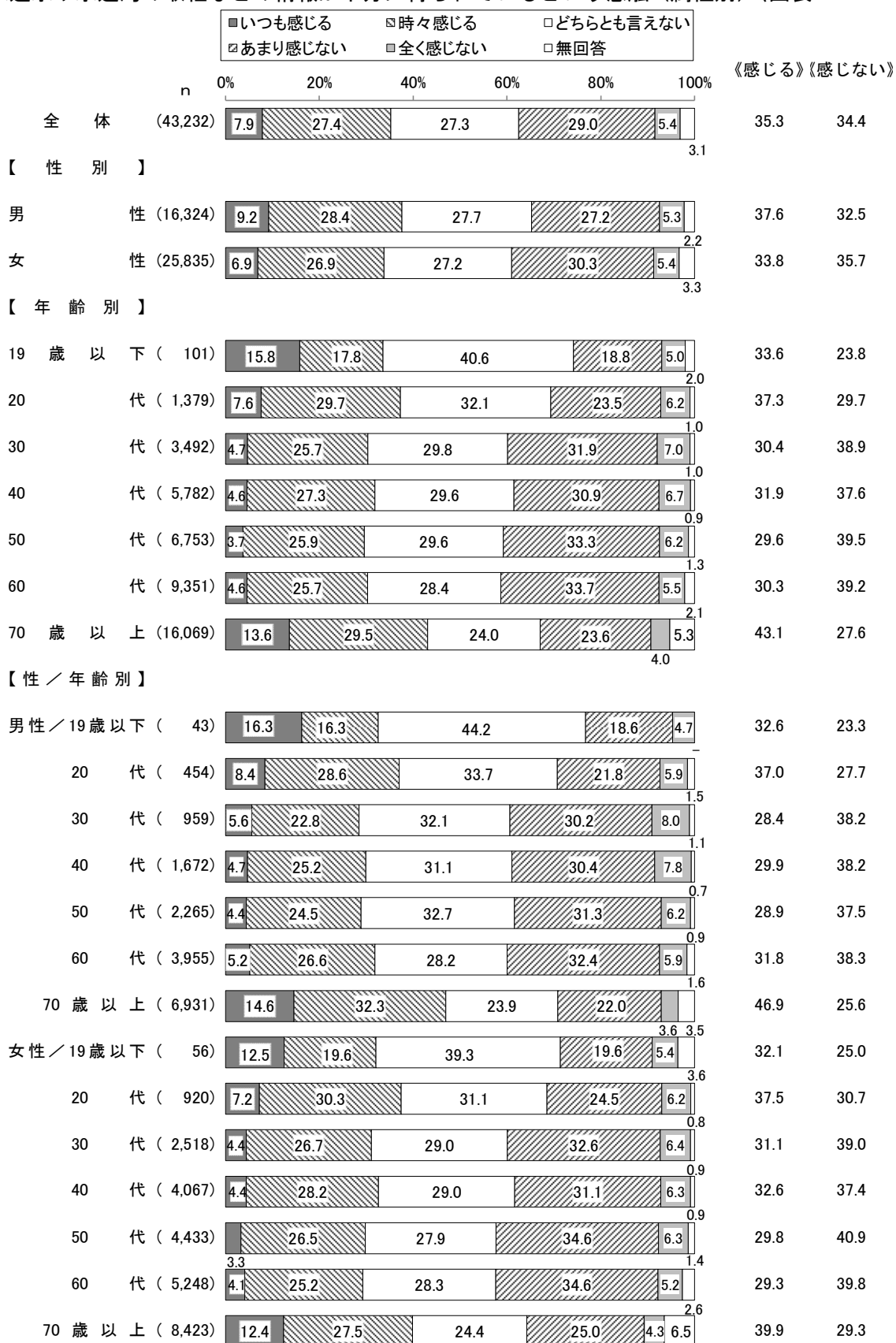
＜特徴＞

○全体でみると、「あまり感じない」が29.0%で最も高くなっている。次いで「時々感じる」(27.4%)となっており、「いつも感じる」(7.9%)を合わせた《感じる》は35.3%となっている。一方《感じない》は34.4%となっている。

○利用区分別では、《感じない》は、一般家庭用で34.5%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38.3%と最も高くなっている。

② 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（属性別）〈図表 2－6－35〉



<特徴>

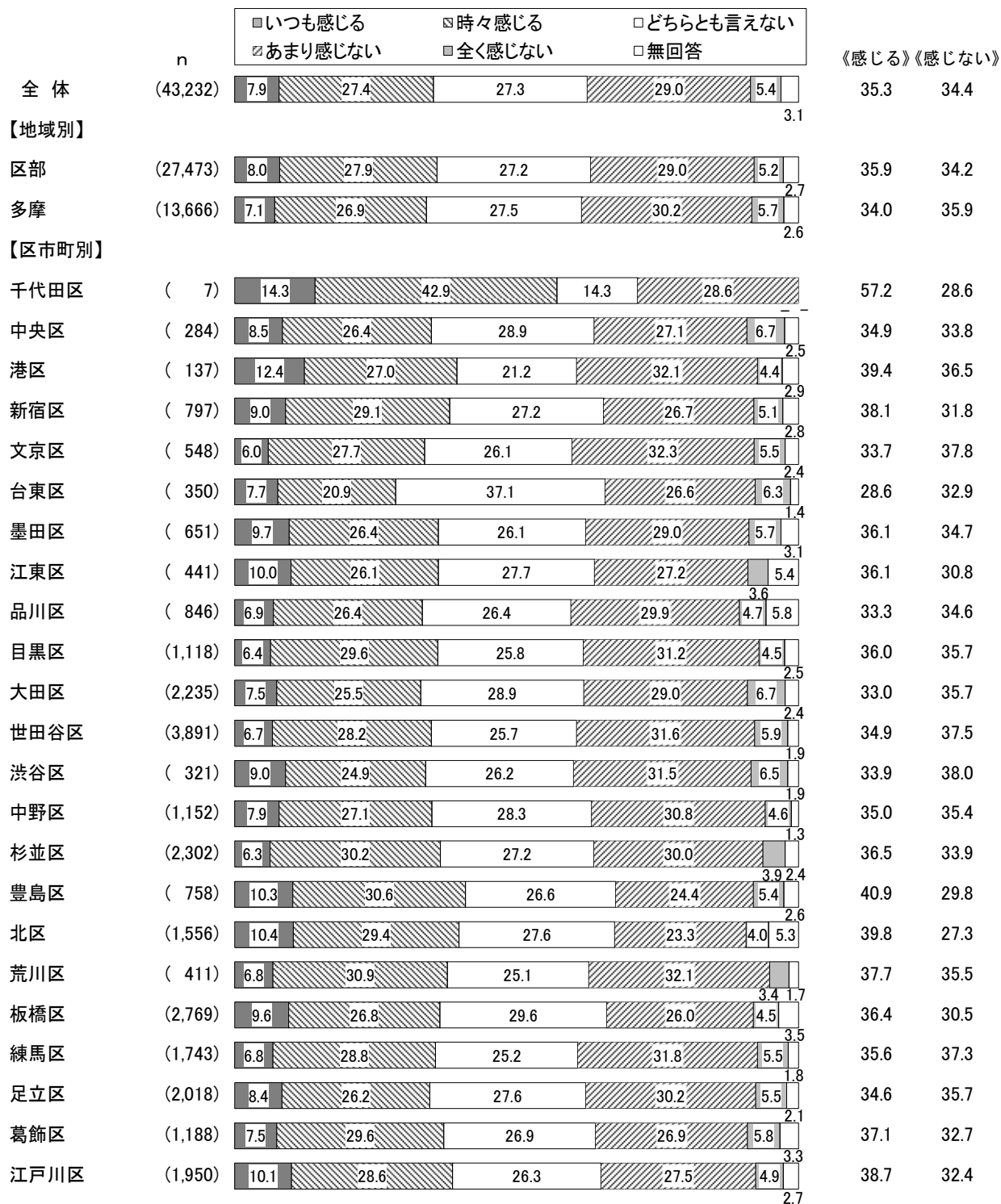
○性別では、《感じる》は男性（37.6%）の方が女性（33.8%）より3.8ポイント高くなっている。

○年齢別では、《感じる》は70歳以上（43.1%）で最も高く、次いで20代（37.3%）となっている。

○性／年齢別では、《感じる》は、男性の70歳以上が46.9%で最も高くなっている。次いで女性の70歳以上（39.9%）、女性の20代（37.5%）、男性の20代（37.0%）と続いている。

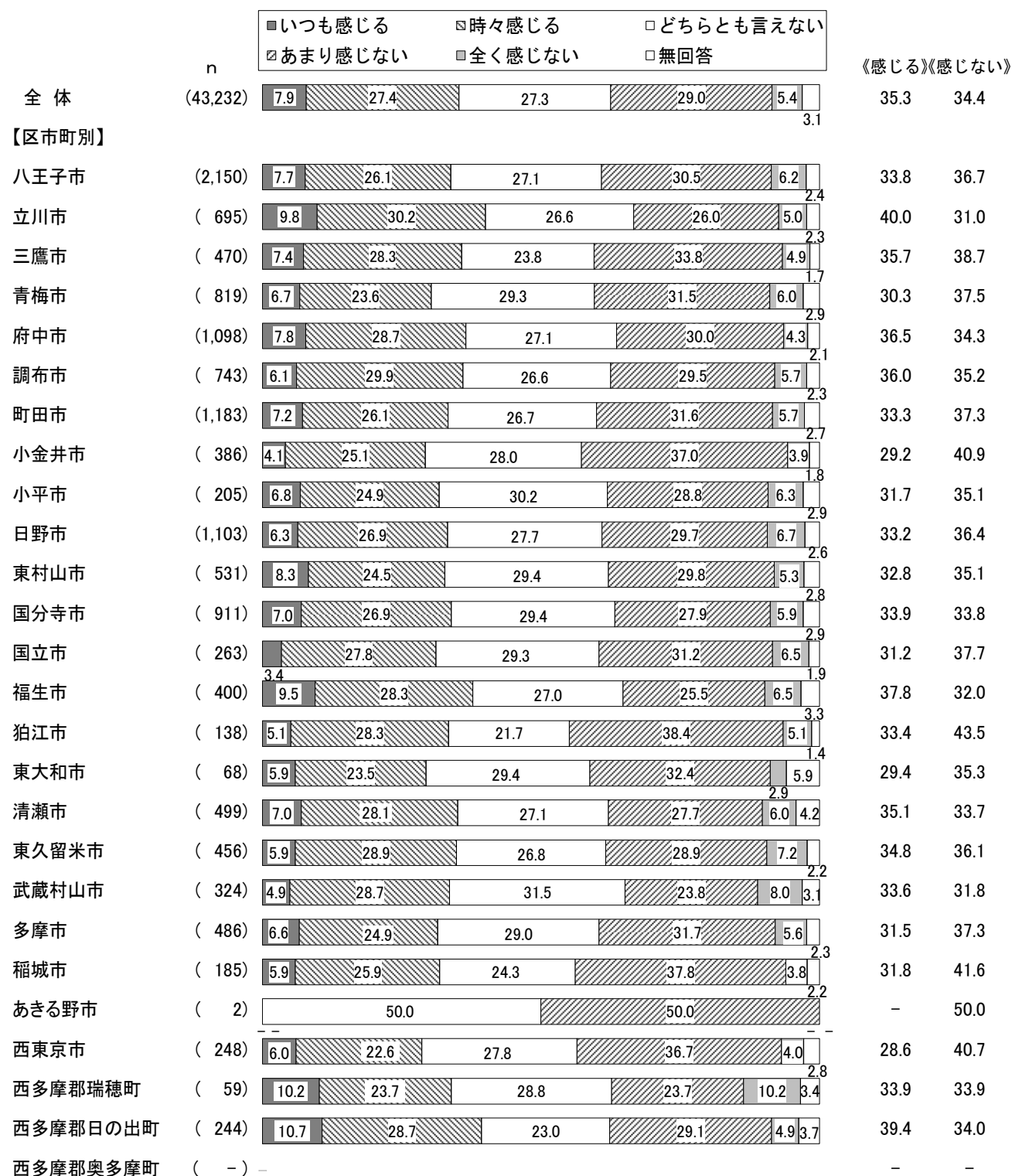
③ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（地区別、区市町別）

〈図表２－６－３６〉



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

〈図表２－６－３７〉



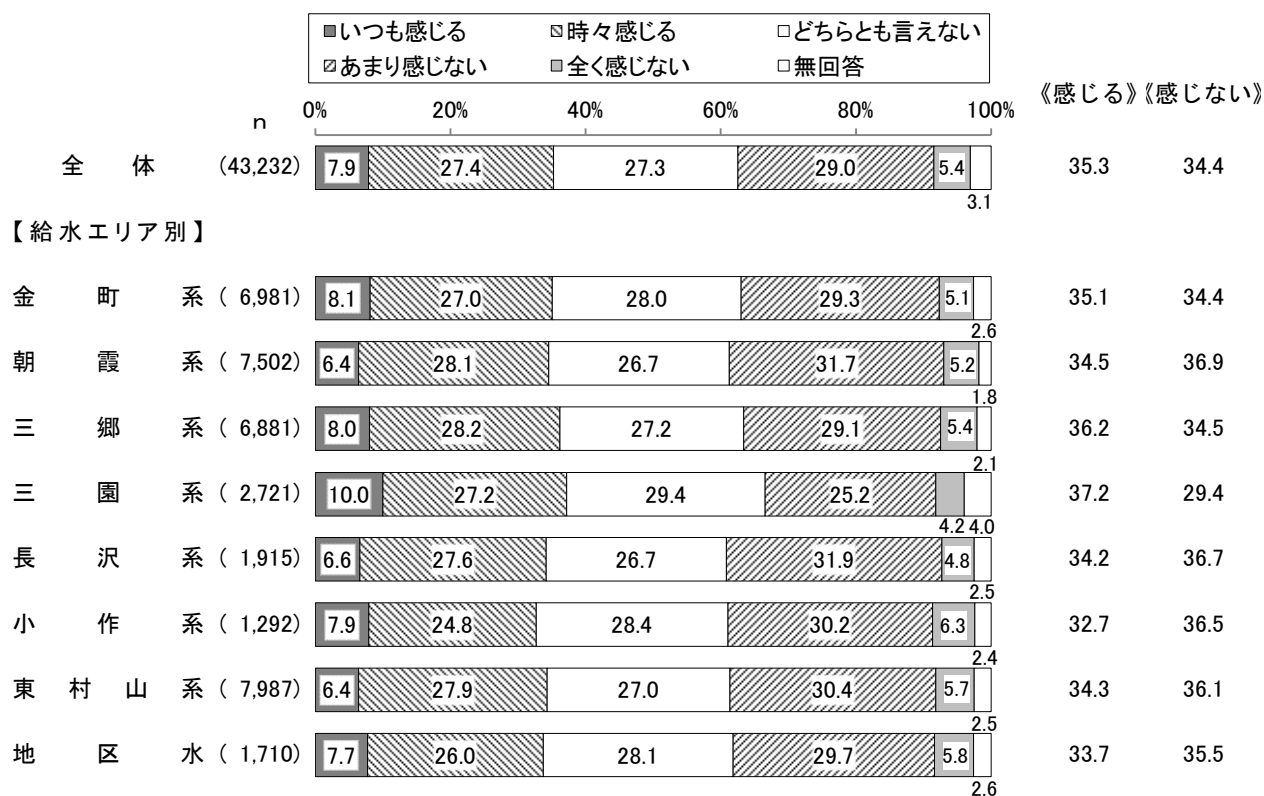
＜特徴＞

○地域別では、特に大きな違いはみられない。

○区市町別では、《感じる》は豊島区が40.9%で最も高くなっている、次いで立川市（40.0%）、北区（39.8%）と続いている。逆に《感じない》は狛江市が43.5%で最も高く、次いで稲城市（41.6%）、小金井市（40.9%）となっている。

④ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（給水エリア別）

〈図表 2-6-38〉

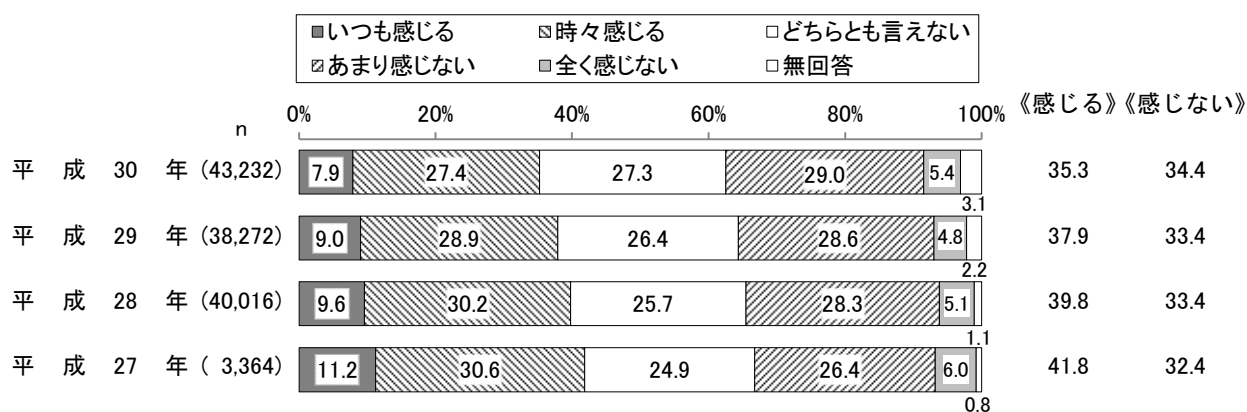


＜特徴＞

○給水エリア別では、《感じる》は、三園系（37.2%）で最も高く、次いで、三郷系（36.2%）となっている。

⑤ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（時系列：全体）

〈図表 2-6-39〉



＜特徴＞

○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成30年度までの4年間の傾向では、《感じる》が4割強から3割台半に減少傾向となっている。