

參考資料

参考資料 1 単純集計

調査票A＜単純集計表＞

問1 お客さま（回答者）の性別

調査数	男性	女性	無回答
45,103 100.0	16,949 37.6	27,213 60.3	941 2.1

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
45,103 100.0	28,617 63.4	14,538 32.2	1,948 4.3

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
45,103 100.0	7,338 16.3	7,963 17.7	7,051 15.6	2,986 6.6	2,059 4.6	1,442 3.2	8,433 18.7	1,831 4.1	6,000 13.3

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
45,103 100.0	94 0.2	1,496 3.3	3,614 8.0	5,942 13.2	7,040 15.6	9,627 21.3	17,003 37.7	287 0.6

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
45,103 100.0	43,292 96.0	726 1.6	727 1.6	358 0.8

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
45,103 100.0	25,898 57.4	2,791 6.2	6,548 14.5	8,609 19.1	1,257 2.8

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	水道水は飲まず、ウォーター（サーバー、ボトル等）を飲む	無回答
45,103 100.0	21,874 48.5	13,617 30.2	7,082 15.7	2,530 5.6

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
45,103 100.0	17,931 39.8	13,805 30.6	10,340 22.9	2,070 4.6	529 1.2	31,736 70.4	2,599 5.8	428 0.9	1.04

問8 〈問7で「やや不満」または「不満」と回答した方のみにお尋ねします。〉
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。（複数回答可）

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	貯水槽（受水タンク）の管理	過去の放射線物質による影響	水道水の味	無回答
2,599 100.0	298 11.5	1,196 46.0	570 21.9	498 19.2	439 16.9	1,674 64.4	46 1.8

問9 東京の水道水の味（おいしさ）を、どのように感じますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均点
45,103 100.0	13,279 29.4	14,755 32.7	13,640 30.2	2,350 5.2	663 1.5	28,034 62.2	3,013 6.7	416 0.9	0.84

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

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均点
45,103 100.0	23,327 51.7	13,877 30.8	6,919 15.3	558 1.2	121 0.3	37,204 82.5	679 1.5	301 0.7	1.33

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
45,103 100.0	7,526 16.7	15,356 34.0	22,050 48.9	171 0.4

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	くベ水道し用ボ みツ道て飲ト 置ト水い料ル きボをウ してポリ いるのタ る容器ク 等にや	し用ボ て飲ト い料ル るウ を購 入し 、や 備災 蓄害	そ の 他	確 保 し て い ない	無 回 答
45,103 100.0	7,317 16.2	26,853 59.5	1,574 3.5	11,822 26.2	367 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	らあ ま り 心 配 し て い な い か	確 保 す る 場 所 が な い か ら	面 倒 だ か ら	く水 道 局 や 思 区 市 町 が 配 っ て	無 回 答
11,822 100.0	4,847 41.0	4,355 36.8	3,037 25.7	1,444 12.2	371 3.1

問14 水道料金は、基本的には使用量が多くなるほど単価（従量料金）が上がることをご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
45,103 100.0	21,099 46.8	7,542 16.7	16,042 35.6	420 0.9

問15 水道局は、水道料金により独立採算性で事業運営していることをご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
45,103 100.0	9,307 20.6	9,287 20.6	25,789 57.2	720 1.6

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
43,232 100.0	16,324 37.8	25,835 59.8	1,073 2.5

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
43,232 100.0	27,473 63.5	13,666 31.6	2,093 4.8

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
43,232 100.0	6,981 16.1	7,502 17.4	6,881 15.9	2,721 6.3	1,915 4.4	1,292 3.0	7,987 18.5	1,710 4.0	6,243 14.4

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
43,232 100.0	101 0.2	1,379 3.2	3,492 8.1	5,782 13.4	6,753 15.6	9,351 21.6	16,069 37.2	305 0.7

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
43,232 100.0	41,499 96.0	675 1.6	715 1.7	343 0.8

問5 建物への給水方法を教えてください。

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
43,232 100.0	25,292 58.5	2,671 6.2	6,043 14.0	8,144 18.8	1,082 2.5

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
43,232 100.0	17,837 41.3	13,470 31.2	8,731 20.2	2,364 5.5	587 1.4	31,307 72.4	2,951 6.8	243 0.6	1.06

問7 〈問6で「やや不満」または「不満」と回答した方のみにお尋ねします。〉
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

調査数	水道水の水源、河川等	塩素等の薬品	水道管や水道施設	の貯水槽(受水タンク)の管理	る過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
2,951 100.0	343 11.6	1,316 44.6	571 19.3	532 18.0	457 15.5	1,964 66.6	46 1.6

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	等)ウォーターサーバー(サージバブル水)	無回答
43,232 100.0	27,782 64.3	12,215 28.3	1,518 3.5	1,717 4.0

問9 東京の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

調査数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均点
43,232 100.0	18,201 42.1	12,182 28.2	9,973 23.1	2,007 4.6	456 1.1	30,383 70.3	2,463 5.7	413 1.0	1.07

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
43,232 100.0	25,041 57.9	10,765 24.9	6,374 14.7	669 1.5	176 0.4	35,806 82.8	845 2.0	207 0.5	1.39

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
43,232 100.0	13,772 31.9	28,954 67.0	506 1.2

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
43,232 100.0	4,031 9.3	15,733 36.4	22,972 53.1	496 1.1

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
43,232 100.0	7,476 17.3	8,094 18.7	18,142 42.0	2,050 4.7	767 1.8	5,582 12.9	15,570 36.0	2,817 6.5	1,121 2.6	0.53

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
43,232 100.0	6,269 14.5	5,672 13.1	12,050 27.9	760 1.8	394 0.9	16,726 38.7	11,941 27.6	1,154 2.7	1,361 3.1	0.66

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
43,232 100.0	3,435 7.9	11,827 27.4	11,813 27.3	12,518 29.0	2,320 5.4	15,262 35.3	14,838 34.3	1,319 3.1	0.04

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
43,618 100.0	16,759 38.4	26,130 59.9	729 1.7

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
43,618 100.0	27,834 63.8	13,966 32.0	1,818 4.2

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
43,618 100.0	7,252 16.6	7,761 17.8	6,701 15.4	2,876 6.6	1,933 4.4	1,330 3.0	8,234 18.9	1,802 4.1	5,729 13.1

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
43,618 100.0	104 0.2	1,502 3.4	3,576 8.2	5,599 12.8	6,762 15.5	9,295 21.3	16,547 37.9	233 0.5

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
43,618 100.0	41,849 95.9	686 1.6	735 1.7	348 0.8

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
43,618 100.0	25,251 57.9	2,737 6.3	6,006 13.8	8,465 19.4	1,159 2.7

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
43,618 100.0	18,215 41.8	13,791 31.6	8,549 19.6	2,260 5.2	554 1.3	32,006 73.4	2,814 6.5	249 0.6	1.08

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	貯水槽(受水タンク)の管理	水質への放射性物質による影響	水道水の味	無回答
2,814 100.0	317 11.3	1,153 41.0	547 19.4	528 18.8	419 14.9	1,888 67.1	39 1.4

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
43,618 100.0	7,902 18.1	16,236 37.2	18,880 43.3	600 1.4

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
43,618 100.0	14,727 33.8	16,075 36.9	12,493 28.6	323 0.7

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
43,618 100.0	16,460 37.7	15,155 34.7	8,513 19.5	2,530 5.8	540 1.2	31,615 72.5	3,070 7.0	420 1.0	1.03

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
43,618 100.0	28,079 64.4	10,417 23.9	3,688 8.5	926 2.1	210 0.5	38,496 88.3	1,136 2.6	298 0.7	1.51

問12 水道局では、雨水を蓄え、きれいな水に浄化する等の機能を持つ水道水源林の適正な管理に取り組んでいますが、ご存知ですか。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
43,618 100.0	8,008 18.4	15,582 35.7	19,637 45.0	391 0.9

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
43,618 100.0	7,473 17.1	4,329 9.9	4,334 9.9	203 0.5	105 0.2	25,976 59.6	11,802 27.1	308 4.1	1,198 2.7	1.15

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
43,618 100.0	16,951 38.9	6,409 14.7	5,921 13.6	296 0.7	114 0.3	13,231 30.3	23,360 53.6	410 0.9	696 1.6	1.34

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
42,459 100.0	16,336 38.5	25,352 59.7	771 1.8

問2 地域

調査数	区部	多摩	無回答
42,459 100.0	27,220 64.1	13,413 31.6	1,826 4.3

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
42,459 100.0	7,018 16.5	7,416 17.5	6,700 15.8	2,903 6.8	1,882 4.4	1,221 2.9	7,906 18.6	1,706 4.0	5,707 13.4

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
42,459 100.0	89 0.2	1,437 3.4	3,444 8.1	5,743 13.5	6,674 15.7	8,968 21.1	15,862 37.4	242 0.6

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
42,459 100.0	40,739 95.9	657 1.5	697 1.6	366 0.9

問5 建物への給水方式を教えてください。

調査数	直圧直結給水方式	増圧直結給水方式	貯水槽水道方式	わからない	無回答
42,459 100.0	24,409 57.5	2,685 6.3	5,940 14.0	8,365 19.7	1,060 2.5

問6 給水管(※1)は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事業者に依頼して行うこと(※2)について、ご存知ですか。

※1 お客さまが、水道水を利用するために、配水小管又は他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。
 ※2 道路部分などに埋設されている一部の排水管は、水道局が修繕します。

調査数	知っている	聞いたことがある程度	知らない	無回答
42,459 100.0	17,597 41.4	9,799 23.1	13,883 32.7	1,180 2.8

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
42,459 100.0	16,892 39.8	14,178 33.4	8,272 19.5	2,301 5.4	585 1.4	31,070 73.2	2,886 6.8	231 0.5	1.05

問8 〈問7で「やや不満」または「不満」と回答した方のみにお尋ねします。〉
 飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(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影響	水道水の味	無回答
2,886 100.0	391 13.5	1,303 45.1	501 17.4	517 17.9	505 17.5	1,971 68.3	36 1.2

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
42,459 100.0	18,839 44.4	14,890 35.1	7,360 17.3	777 1.8	217 0.5	33,729 79.4	994 2.3	376 0.9	1.22

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
42,459 100.0	5,390 12.7	10,950 25.8	25,900 61.0	219 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
42,459 100.0	27,021 63.6	14,775 34.8	663 1.6

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	査水の源や水道水の水質検査結果	断水・濁水の情報	取安組でおいしい水への取り組み	環境への取組	震災対策への取組	事業の経営状況	水道に関する各種手続き方法	設浄水場の見学等の水道施設の情報	各種のイベント情報	お客さまの声を反映させている状況	その他	無回答
42,459 100.0	14,831 34.9	22,771 53.6	19,471 45.9	24,263 57.1	8,993 21.2	24,288 57.2	3,105 7.3	4,109 9.7	3,954 9.3	2,382 5.6	4,120 9.7	608 1.4	1,995 4.7

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、新たな施策へと繋ぎ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
42,459 100.0	18,824 44.3	12,655 29.8	5,172 12.2	176 0.4	86 0.2	4,036 9.5	31,479 74.1	262 0.6	1,510 3.6	1.35

