

平成 30 年度

東京水道あんしん診断お客さまアンケート

報告書

令和元年 9 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。

この間、東京都水道局は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、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、様々な施策も展開しています。

こうした取組について、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令和2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、今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不安をできるだけ客観的に把握することを目的としており、今年度は、お客さまの声を今後の施策へより一層反映していくため、アンケート内容を一部見直して実施しています。

本報告書は、平成30年度に御回答いただいたアンケート結果を地域別、用途別等に集計・分析したものです。また、一部設問については、地域別分析をより詳細に区市町別に集計しています。

この調査結果を通して把握したお客さまからの声は、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分析検証し、施策への反映などに活用していきます。

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。

令和元年9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。

7 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。

8 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30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に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	19
2-2 水道水の水質	23
(1) 飲み水としての水質の満足度	23
(2) 飲み水としての水道水を不満と思う要因	39
(3) 調理に使用する水としての水質の満足度	44
(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度	48
(5) 味（おいしさ）の満足度	52
(6) におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度	56
(7) にごりの少なさ・透明度の満足度	60
(8) 安全性の満足度	64
(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度	68
(10) 水質に対する満足度に関する詳細分析	72
(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	73
2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組	77
(1) 高度浄水処理導入の認知度	77
(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	81
(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	85
(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	89
2-4 危機管理対策	93
(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	93
(2) 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度	97
(3) 震災に備えた「飲料水」の確保状況	101
(4) 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由	106
(5) 最寄りの災害時給水ステーションの認知度	110

2-5	給水装置	115
(1)	給水管の修繕等に関する認知度	115
2-6	お客さまとのコミュニケーション	119
(1)	水道事業に関して提供してほしい情報	119
(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	129
(3)	電話や窓口での対応の満足度	133
(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	137
(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	141
(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	145
(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	149
2-7	水道料金	154
(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	154
(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	158
第3章	自由意見	163
3-1	ご意見・ご要望の全体表	165
3-2	ご意見・ご要望の分野別の割合	166
3-3	ご意見・ご要望の分野別の評価	169
3-4	各分野別のご意見・ご要望	170
(1)	水質	170
(2)	給水装置・水量	187
(3)	水道管・浄水場	197
(4)	料金	206
(5)	水源	213
(6)	災害対策	220
(7)	検針・修繕	228
(8)	運営・広報	235
(9)	本アンケート・東京水道あんしん診断	246
(10)	その他	257
3-5	いただいたご提案	263
	参考資料	269
	参考資料1 単純集計	271
	参考資料2 調査票	289

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%

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

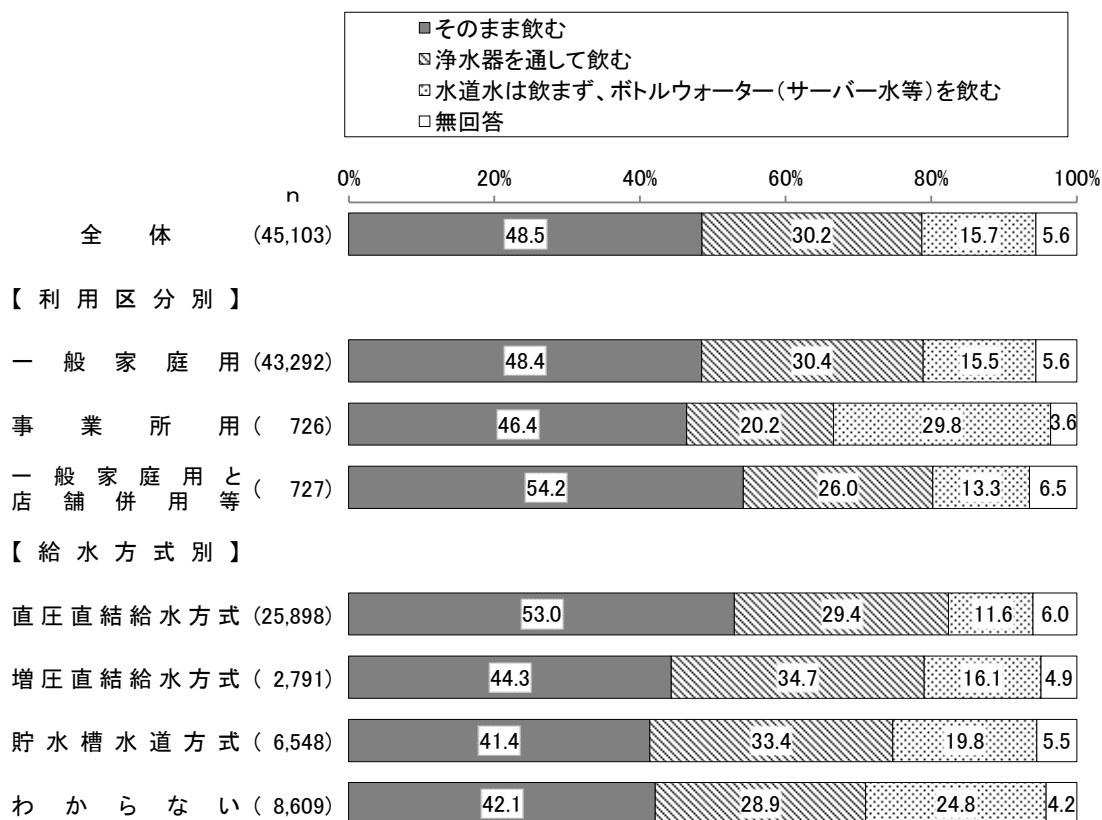
問 普段、水道水をどのように飲まれていますか。

- 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]

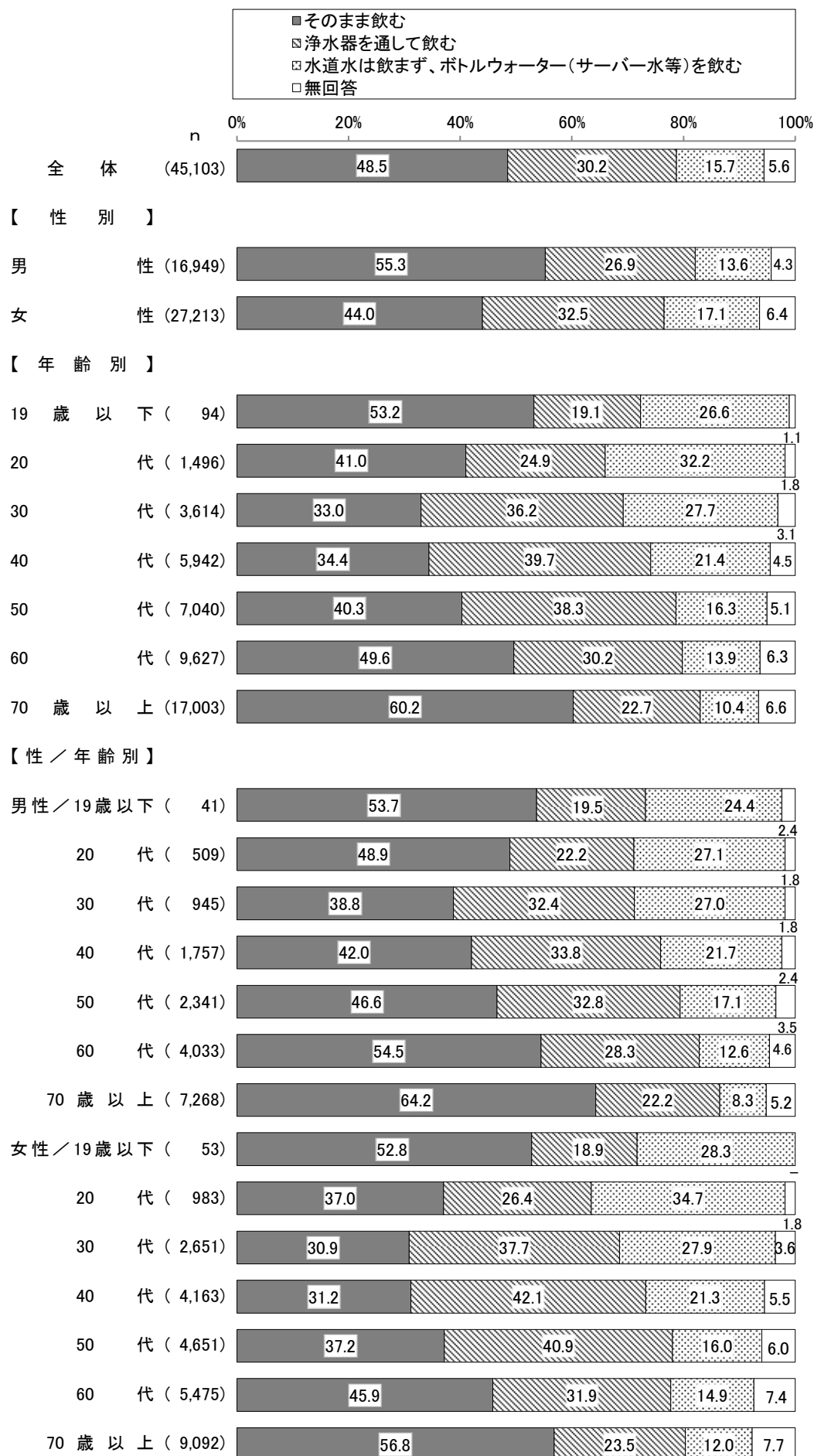
① 水の飲み方（利用区分別、給水方式別）〈図表2-1-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「そのまま飲む」が48.5%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して飲む」(30.2%)、「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」(15.7%)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54.2%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53.0%と最も高くなっている。

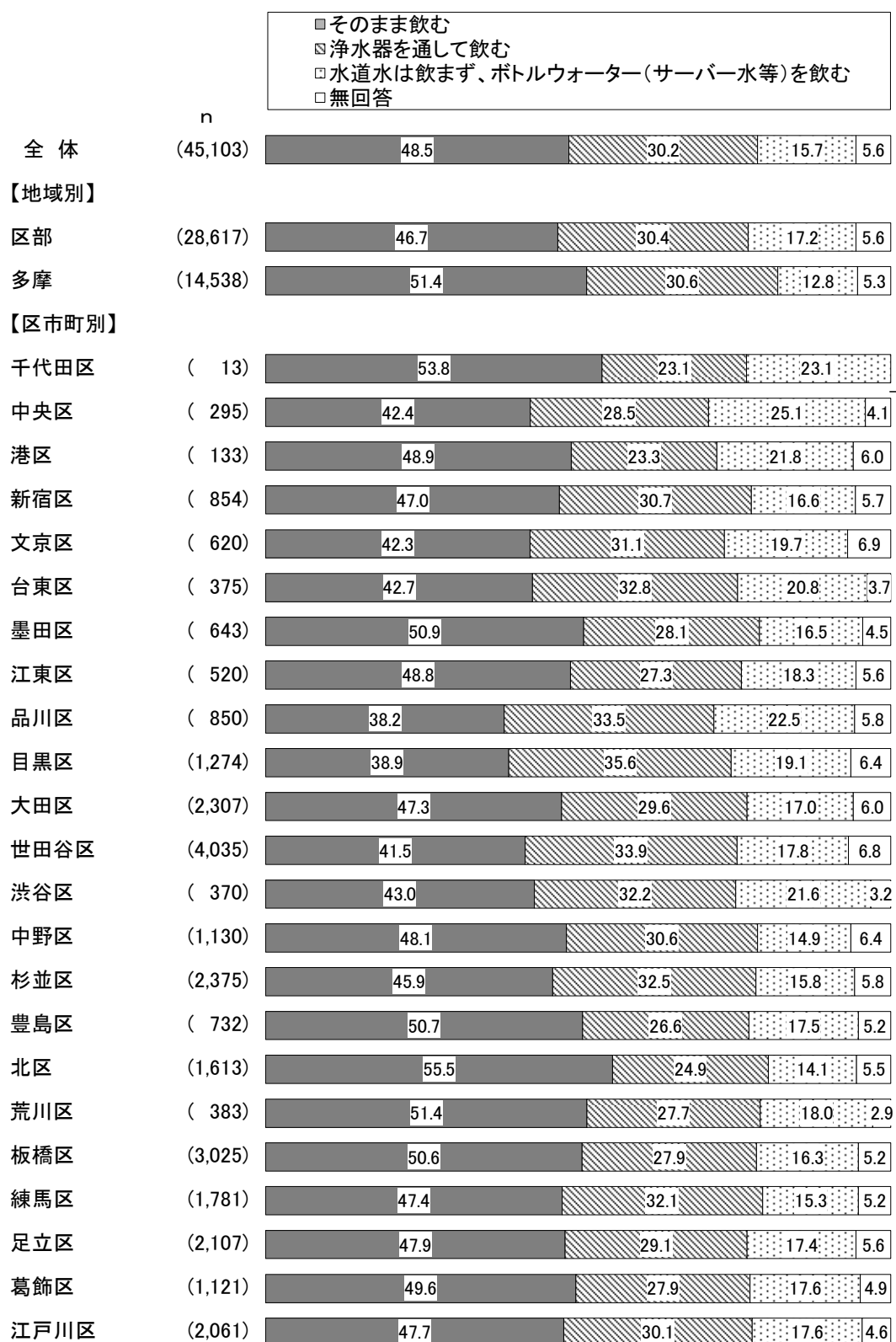
② 水の飲み方（属性別）〈図表 2－1－2〉



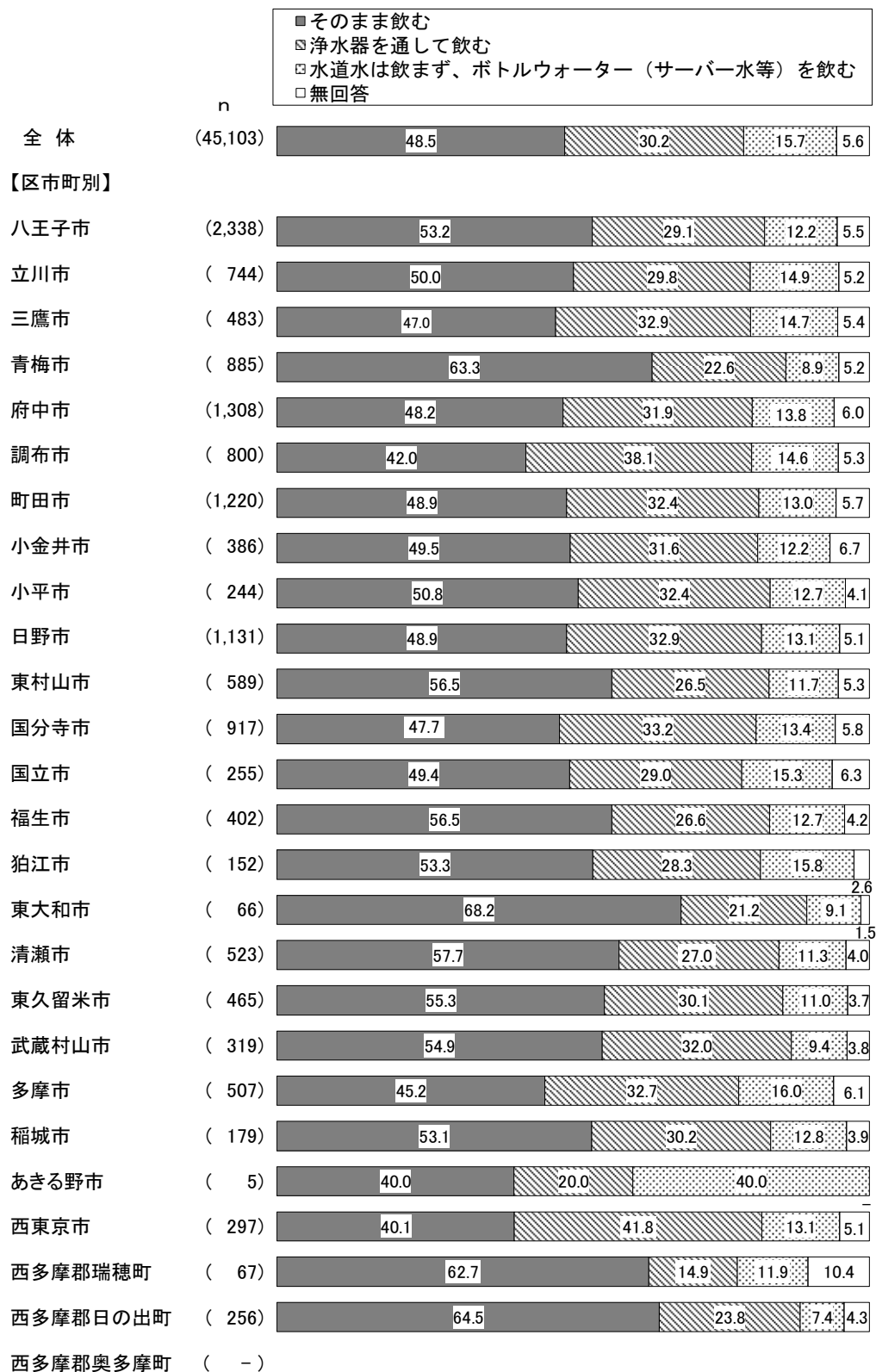
<特徴>

- 性別では、「そのまま飲む」は、男性（55.3%）の方が女性（44.0%）より11.3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（32.5%）の方が男性（26.9%）より5.6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（17.1%）の方が男性（13.6%）より3.5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（33.0%）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（60.2%）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、20代（32.2%）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（64.2%）で最も高く、女性の30代（30.9%）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（42.1%）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、女性の30代（34.7%）で3割台半ばと高い割合となっている。

③ 水の飲み方（地区別、区市町別）〈図表２－１－３〉



③水の飲み方（地区別、区市町別）〈図表２－１－４〉

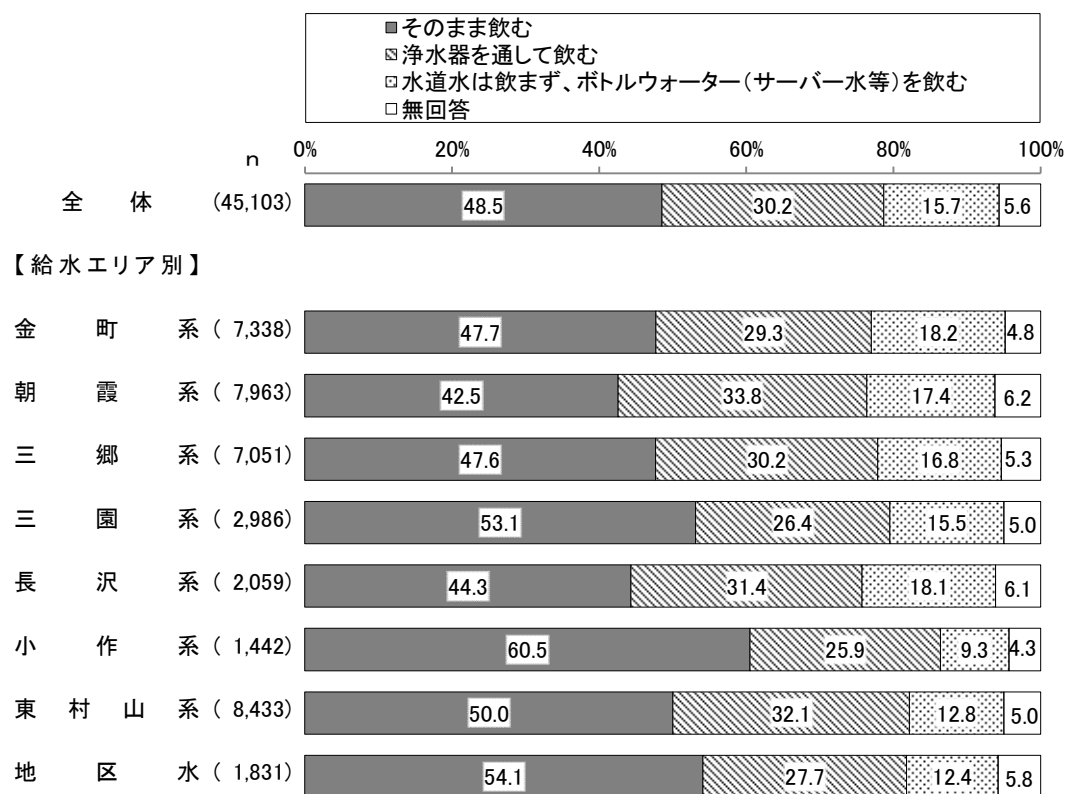


<特徴>

○地域別では、「そのまま飲む」は、多摩（51.4%）の方が区部（46.7%）より4.7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」は区部（17.2%）の方が多摩（12.8%）より4.4ポイント高くなっている。

○区市町別で「そのまま飲む」をみると、区部では北区（55.5%）が5割台半ばで最も高く、千代田区・荒川区・墨田区・豊島区・板橋区で5割を超えている。多摩では東大和市（68.2%）が7割近くと最も高く、日の出町・青梅市・瑞穂町で6割台と高くなっている。

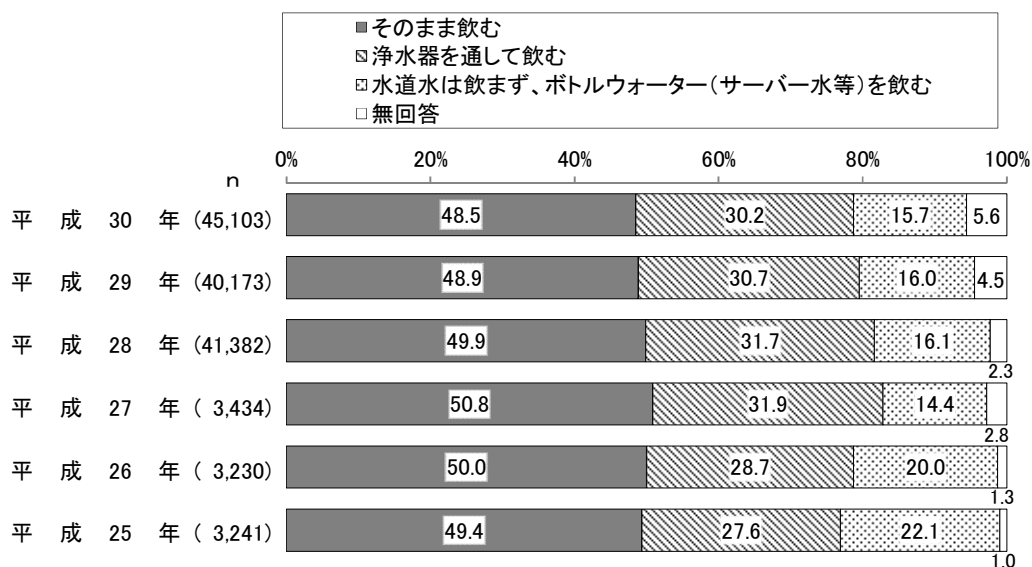
④ 水の飲み方（給水エリア別）〈図表２－１－５〉



<特徴>

○給水エリア別では、「そのまま飲む」は、小作系（60.5%）が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」は金町系（18.2%）と長沢系（18.1%）が2割弱で他の給水エリアより高い割合となっている。

⑤ 水の飲み方（時系列：全体）〈図表 2－1－6〉



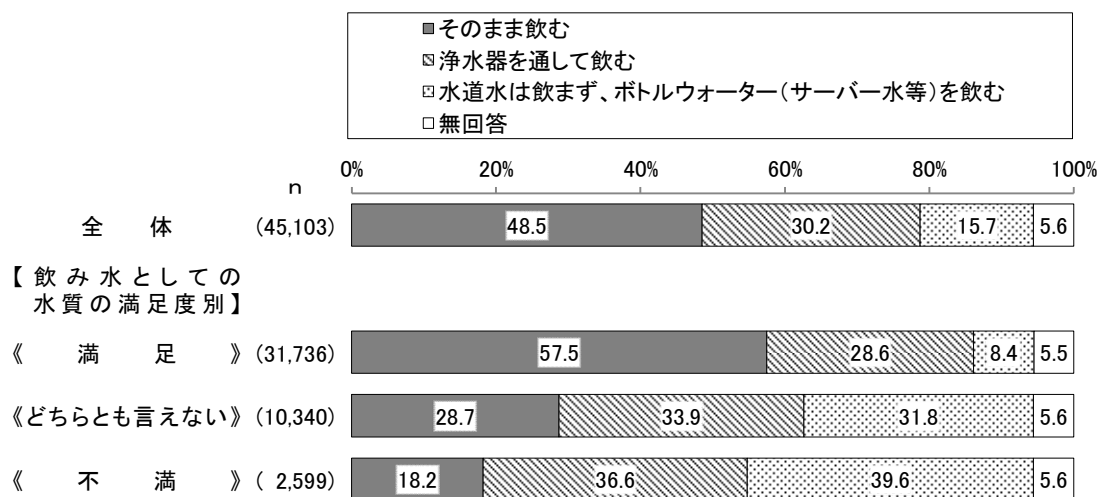
＜特徴＞

○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30年度までの4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）

⑥ 水の飲み方（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2－1－7〉

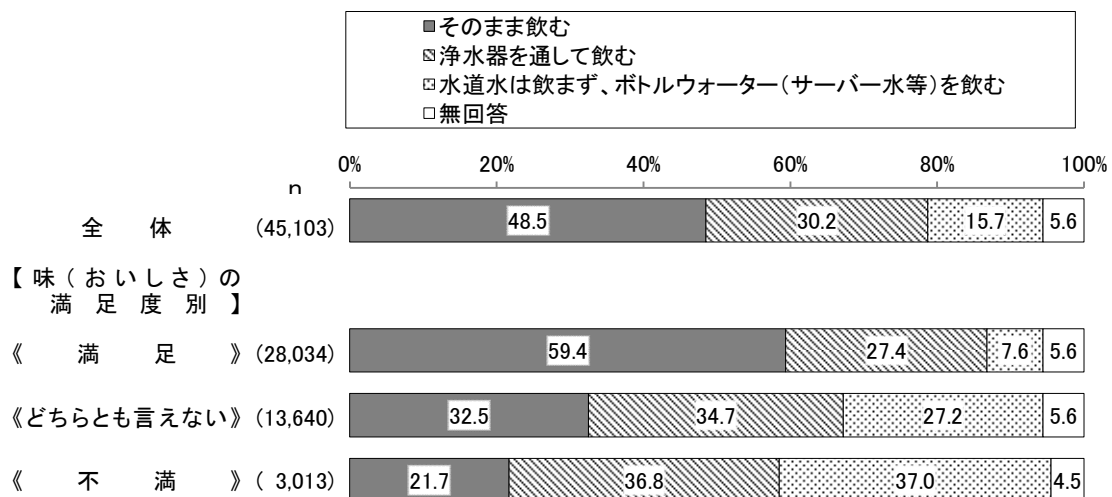


注 飲み水としての水質の満足度の結果は23ページに掲載されているが、水の飲み方はA票のみの設問であるため、nはA票の回答者数に絞られる。

＜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（57.5%）の方が《不満》な人（18.2%）より39.3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（39.6%）の方が《満足》な人（8.4%）より31.2ポイント高くなっている。

⑦ 水の飲み方（味（おいしさ）の満足度別）〈図表２－１－８〉



<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（59.4%）の方が《不満》な人（21.7%）より37.7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（37.0%）の方が《満足》な人（7.6%）より29.4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

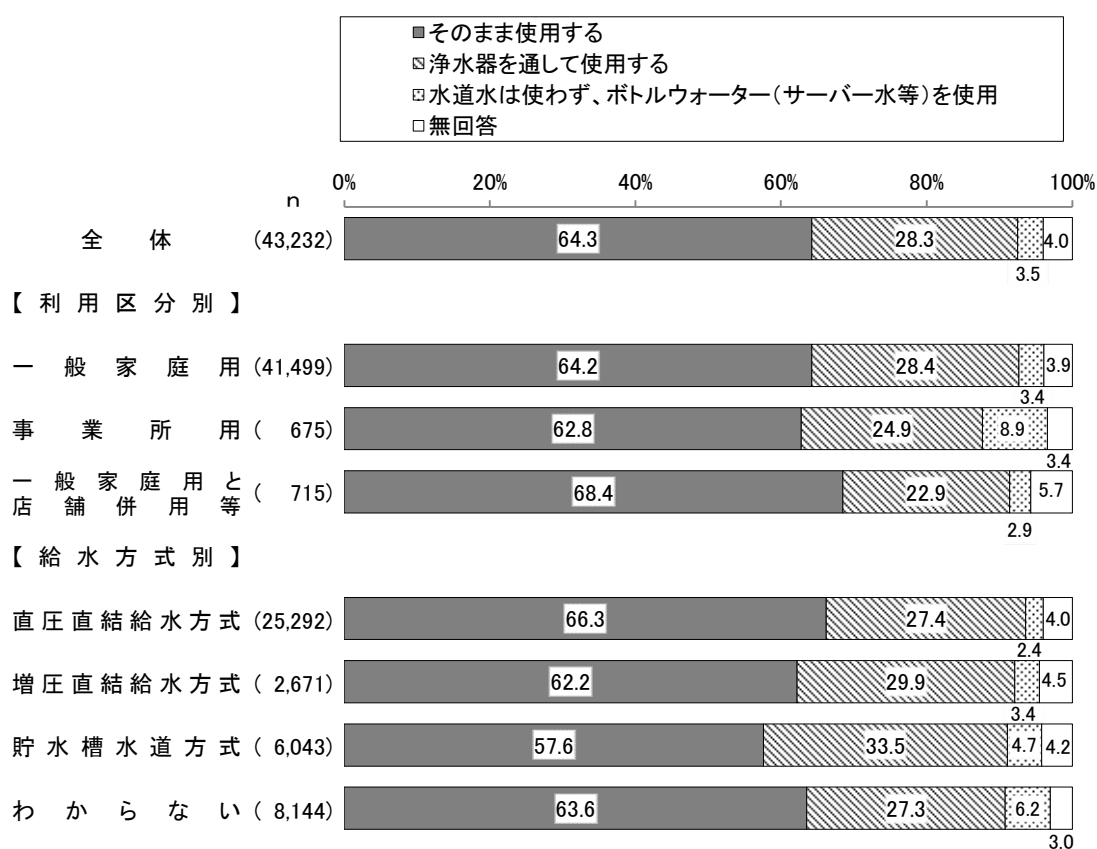
問 普段調理をする場合、水道水をどのように使用されていますか。

- 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〕

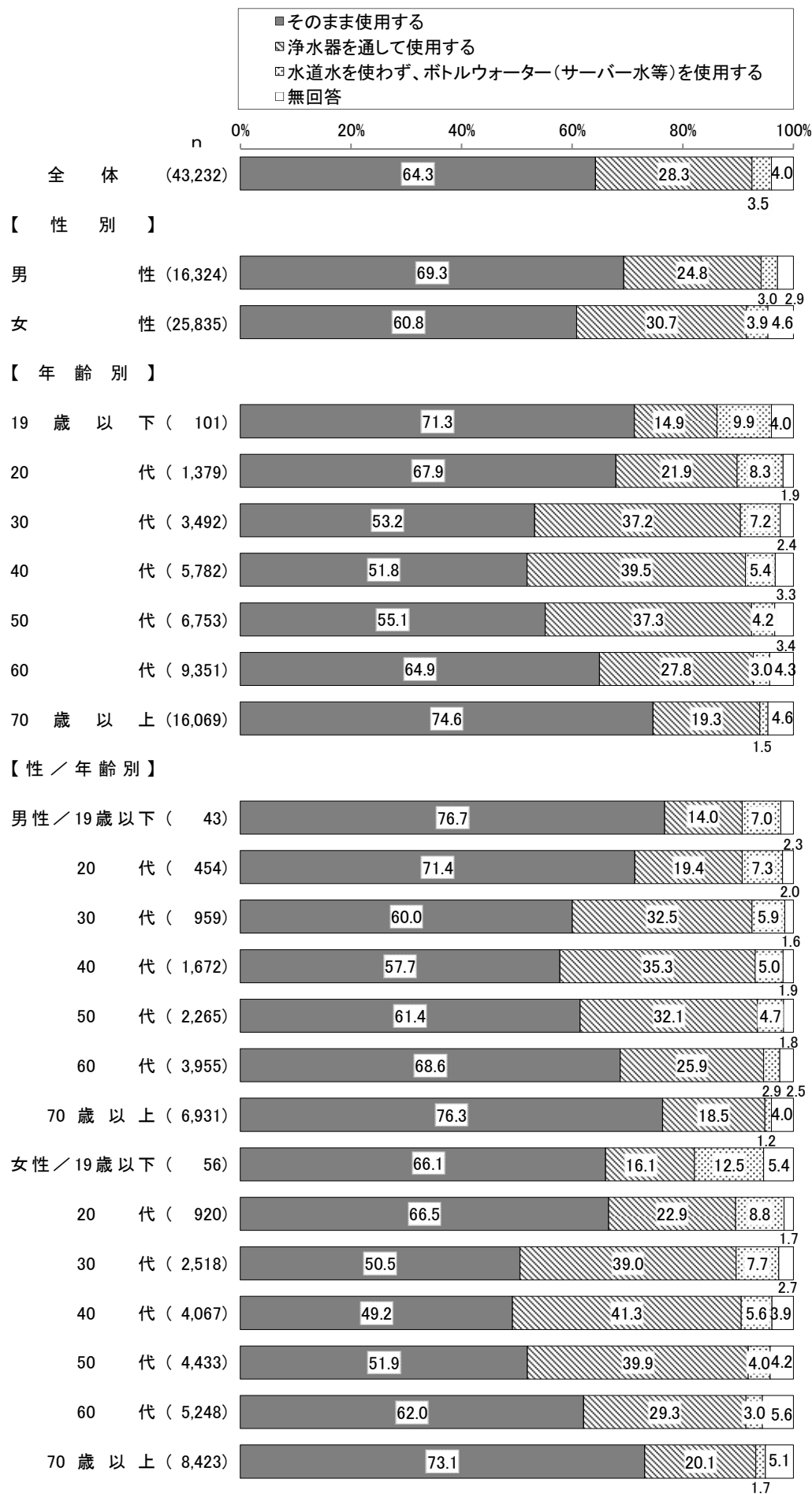
① 調理に使用する場合の水の使用状況（利用区分別、給水方式別）〈図表2－1－9〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「そのまま使用する」が64.3%で最も高くなっている。以下「浄水器を通して使用する」(28.3%)、「水道水を使わず、ボトルウォーター（サーバー水等）を使用」(3.5%)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(68.4%)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66.3%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２－１－１０〉



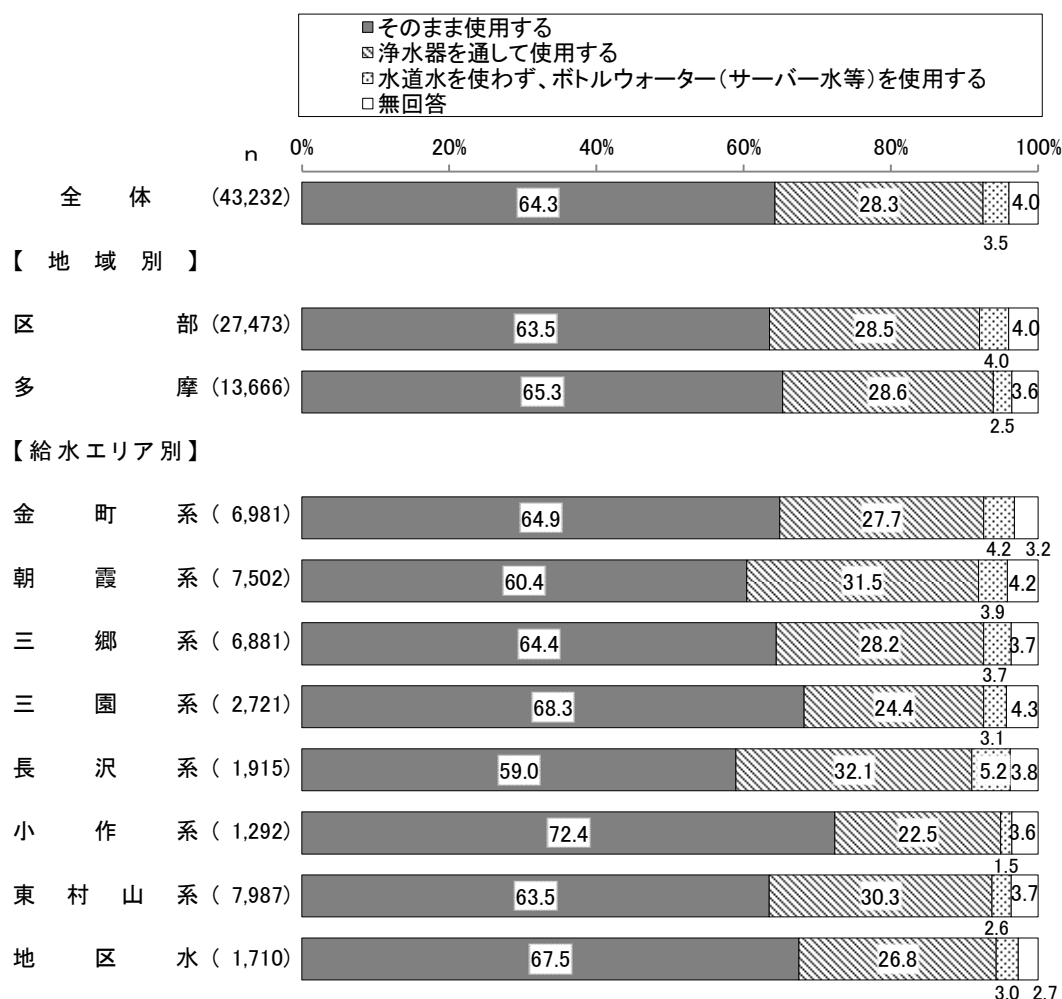
<特徴>

○性別では、「そのまま使用する」は、男性（69.3%）の方が女性（60.8%）より8.5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（30.7%）の方が男性（24.8%）より5.9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、19歳以下（71.3%）から年齢が上がるにつれて割合は低くなり、40代（51.8%）で最も低くなるが、40代からは年齢が上がるにつれて割合は高くなり、70歳以上（74.6%）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19歳以下（76.7%）で最も高く、次いで、男性の70歳以上（76.3%）、女性の70歳以上（73.1%）となっている。

③ 調理に使用する場合の水の使用状況（地区別、給水エリア別）〈図表2-1-11〉

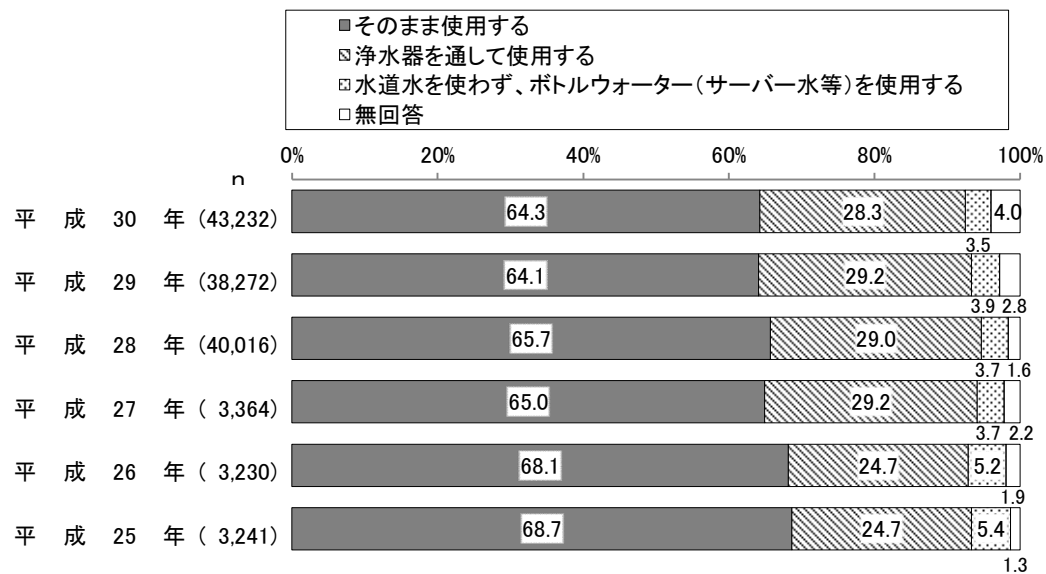


<特徴>

○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、「そのまま使用する」は、小作系（72.4%）で最も高く、次いで三園系（68.3%）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 2－1－12〉



<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30年度までの4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。

2-2 水道水の水質

(1) 飲み水としての水質の満足度

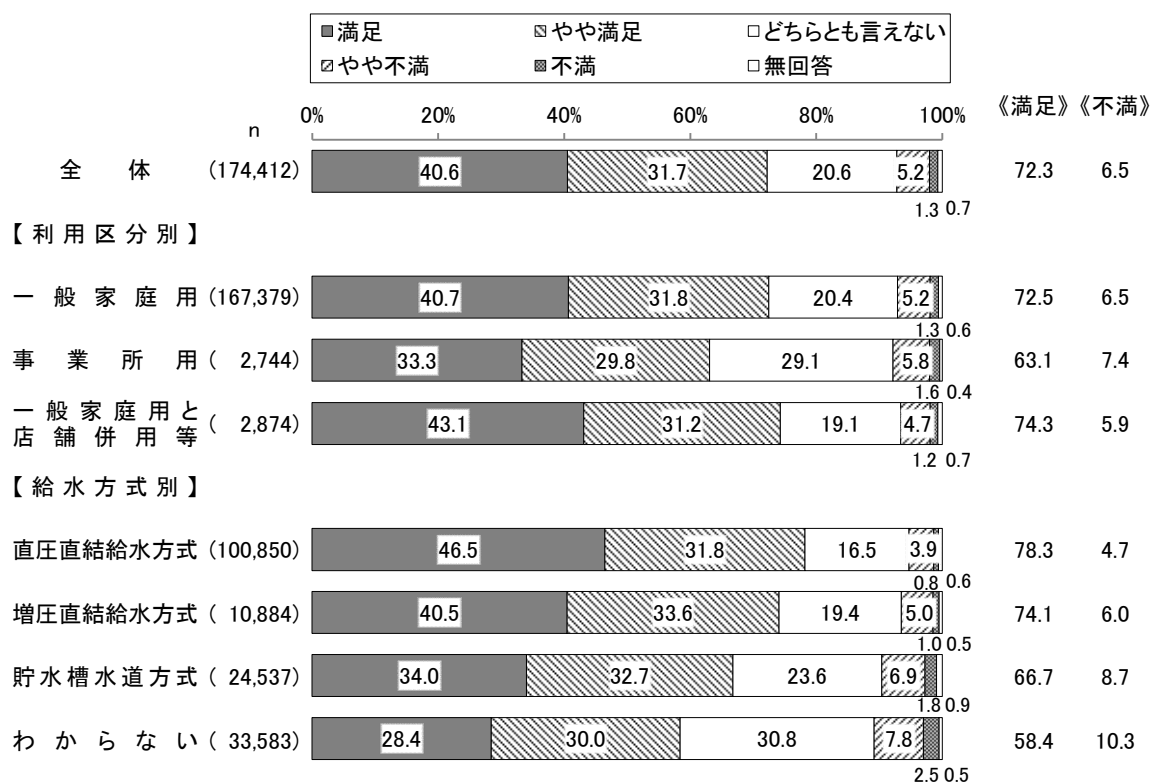
問 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じますか。

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（給水方式別）〈図表2-2-1〉



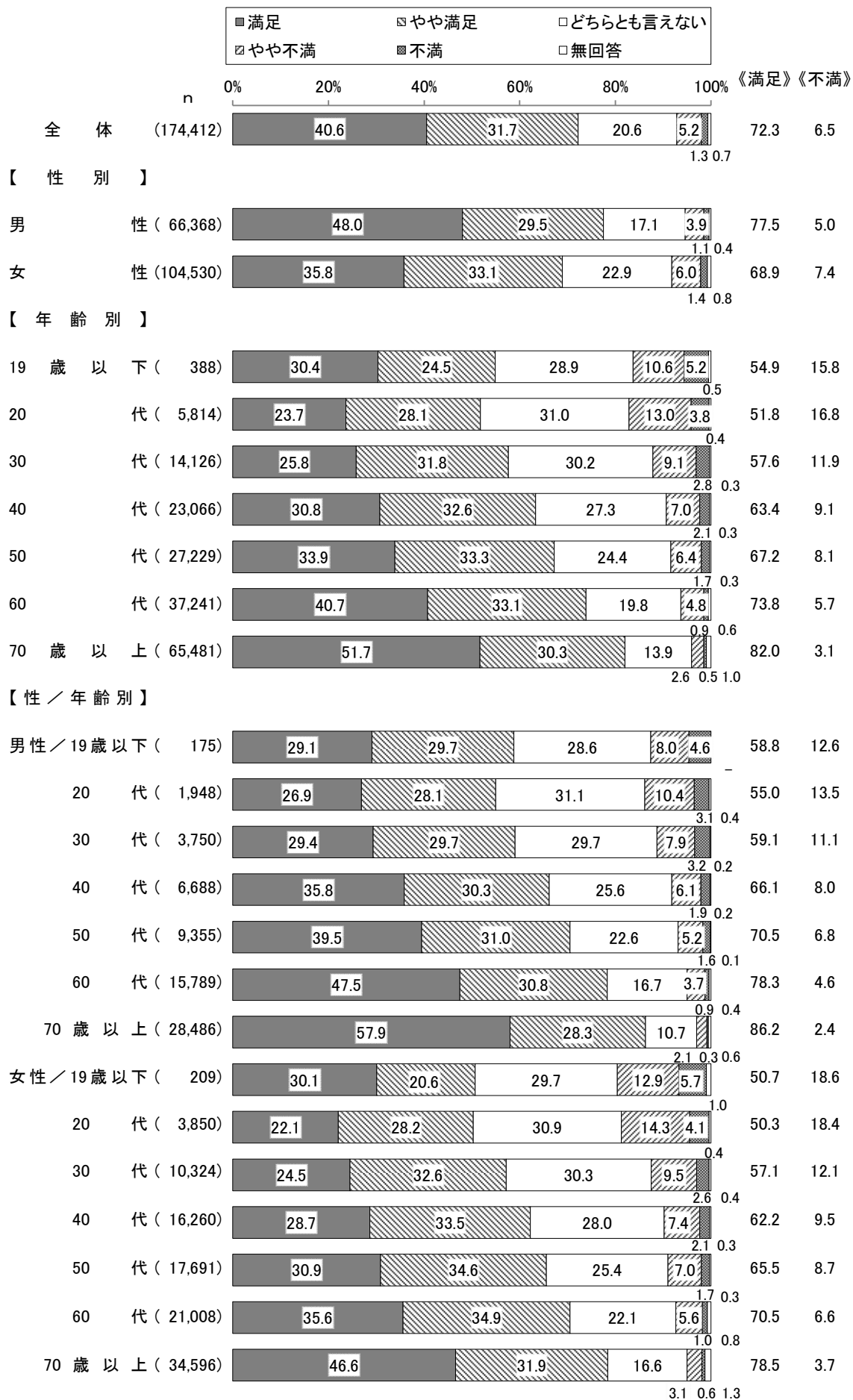
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が40.6%と最も高く、「やや満足」(31.7%)を合わせた《満足》は72.3%となっている。一方、「やや不満」(5.2%)と「不満」(1.3%)を合わせた《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74.3%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78.3%と最も高くなっている。

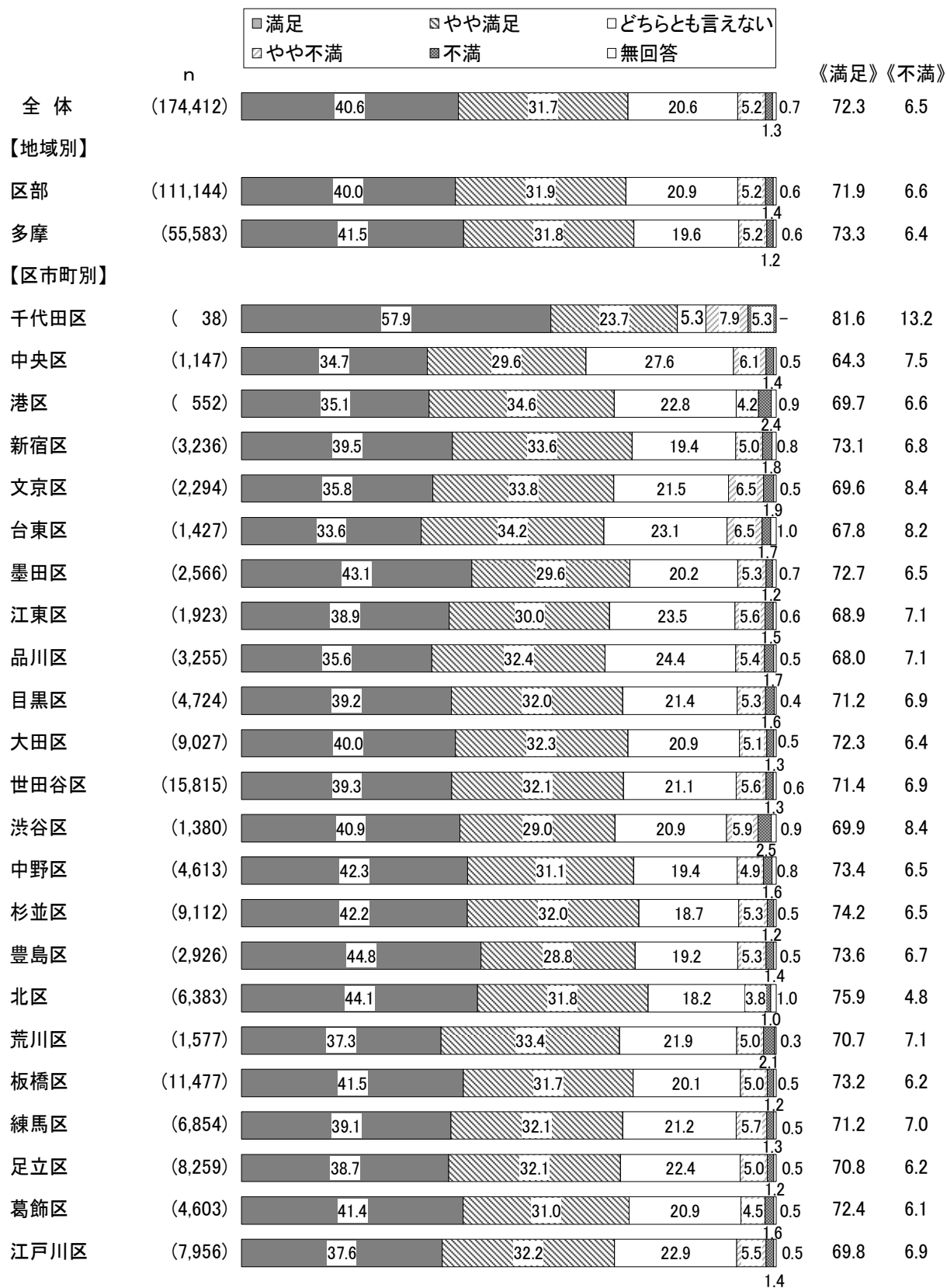
② 飲み水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２〉



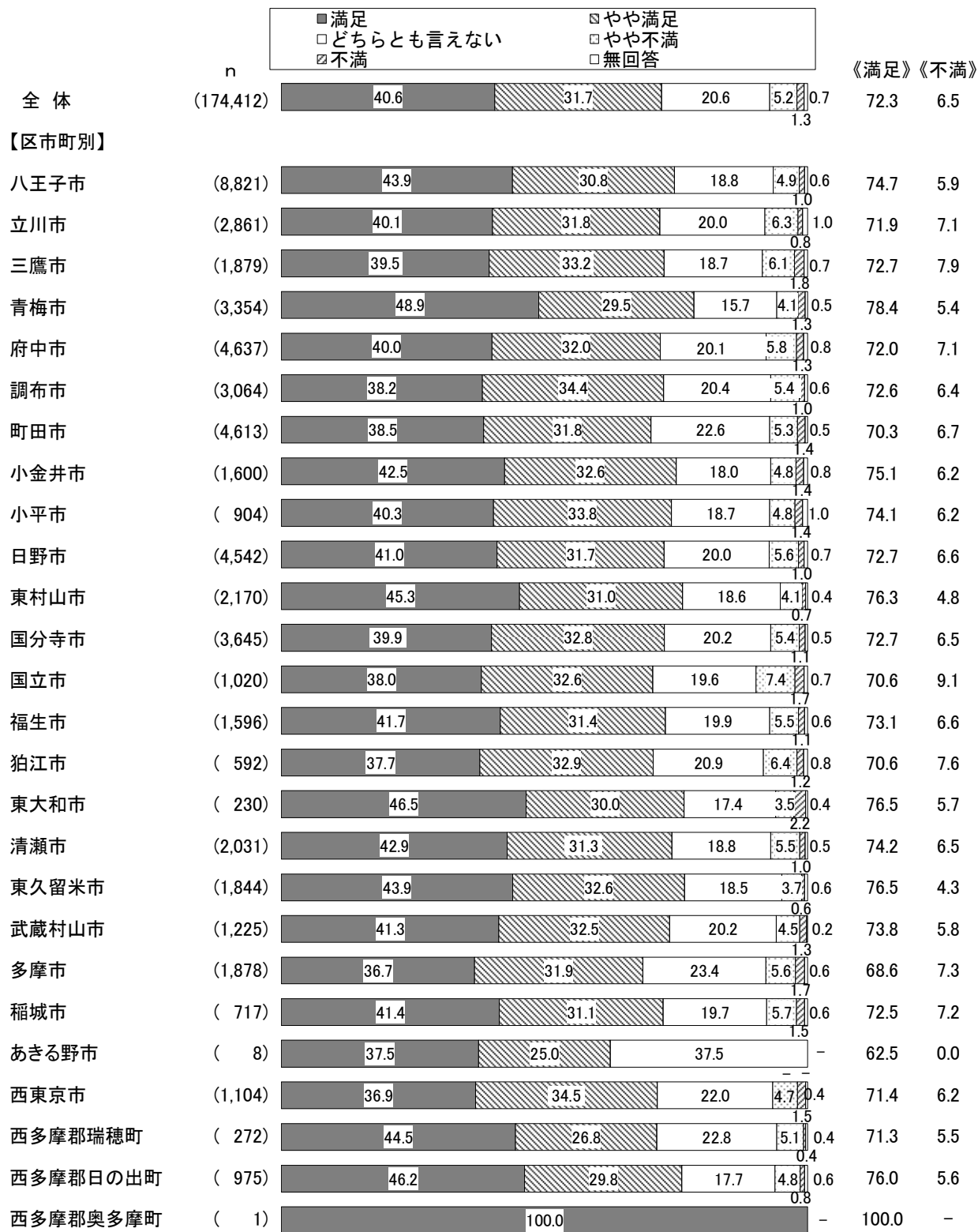
<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（77.5%）の方が女性（68.9%）より8.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（51.8%）から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（82.0%）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：86.2% 女性：78.5%）で高く、一方《不満》は女性の19歳以下（18.6%）と20代（18.4%）で2割弱と高くなっている。

③ 飲み水としての水質の満足度（地区別、区市町別）〈図表２－２－３〉



③ 飲み水としての水質の満足度（地区別、区市町別）〈図表２－２－４〉

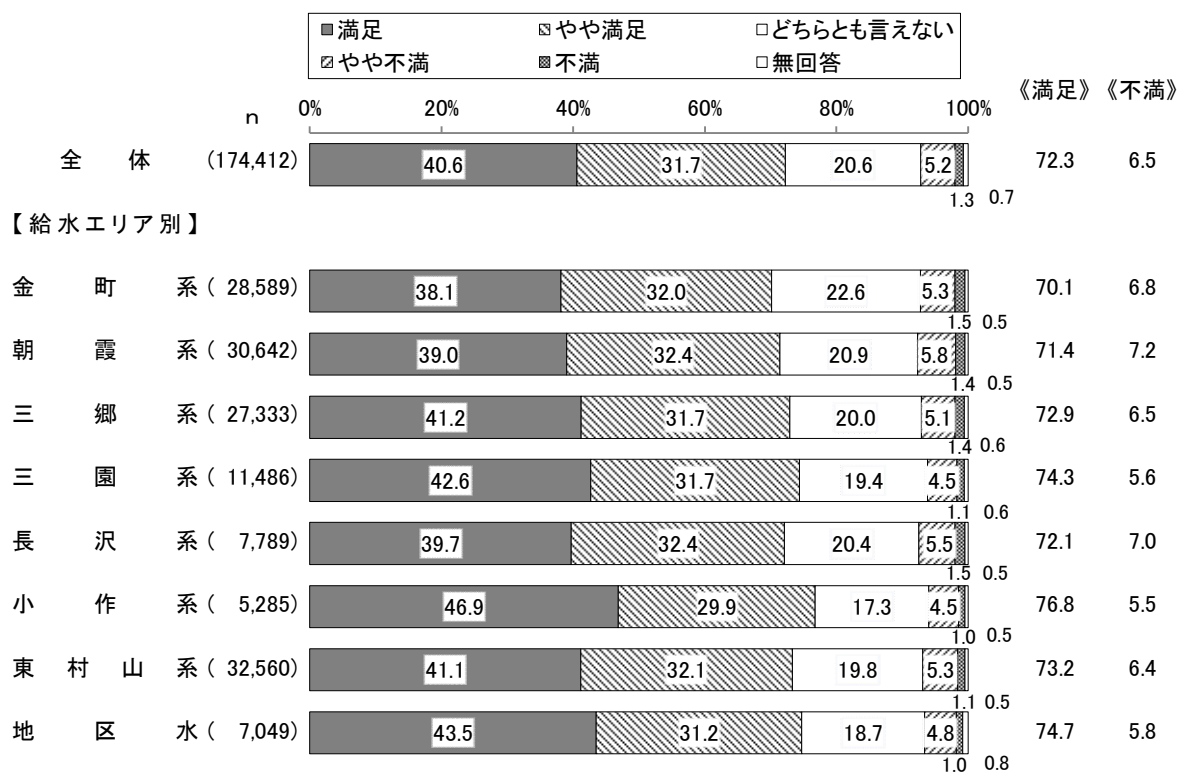


<特徴>

○地域別では、《満足》に特に大きな違いはみられない。

○区市町別でみると、《満足》は、区部では千代田区(81.6%)が8割を超え最も高く、次いで北区(75.9%)、杉並区(74.2%)と続いている。多摩では青梅市(78.4%)が8割近くで最も高く、次いで東久留米市と東大和市(ともに76.5%)、東村山市(76.3%)と続いている。

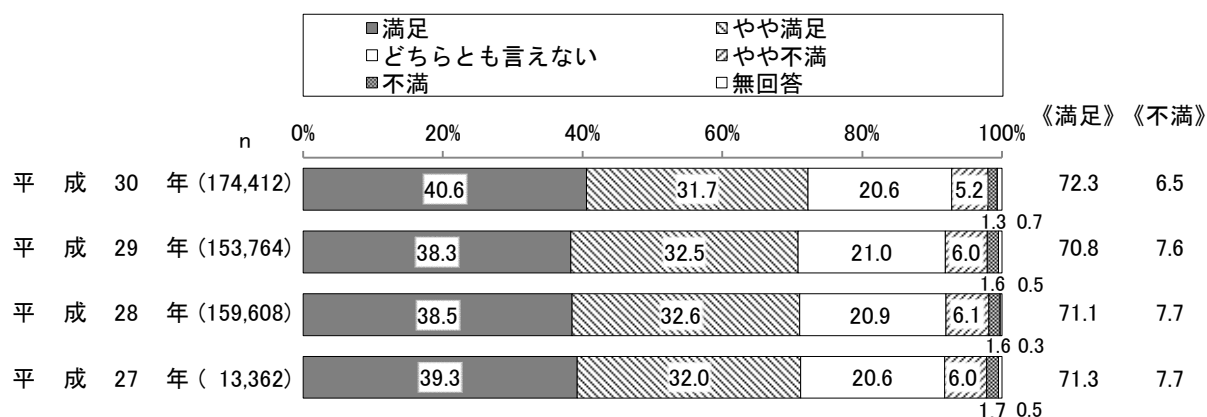
④ 飲み水としての水質の満足度（給水エリア別）〈図表２－２－５〉



<特徴>

○給水エリア別では、《満足》は、小作系（76.8％）で最も高く、次いで、地区水（74.7％）となっている。

⑤ 飲み水としての水質の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－6〉

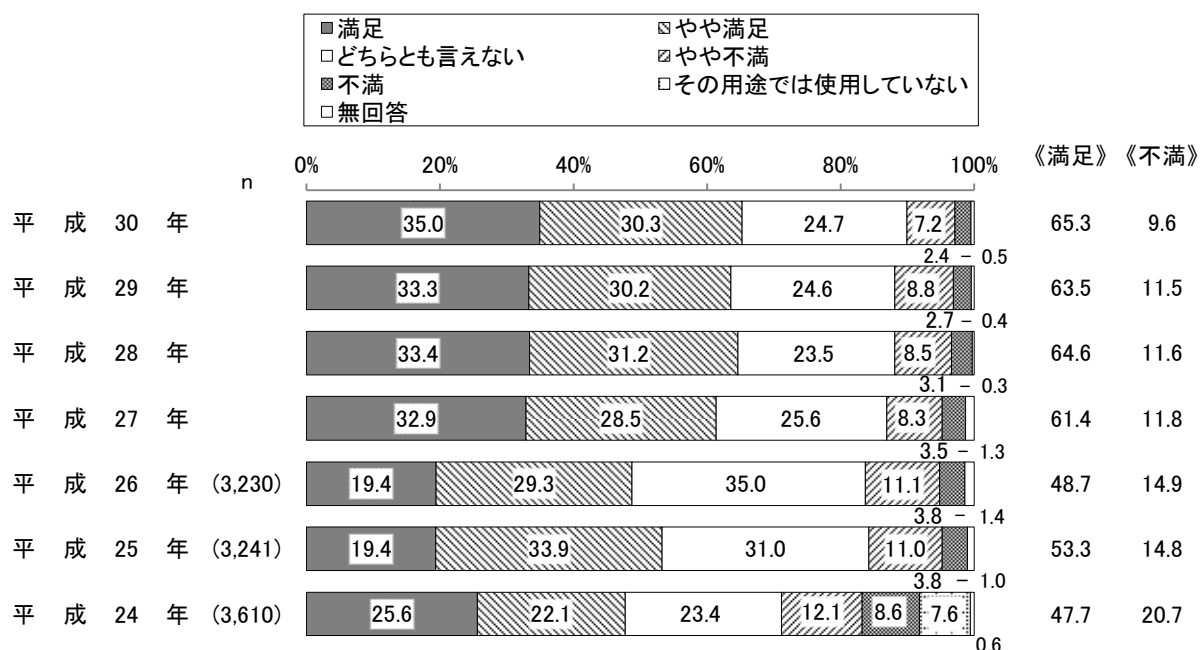


＜特徴＞

○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 2－2－7〉

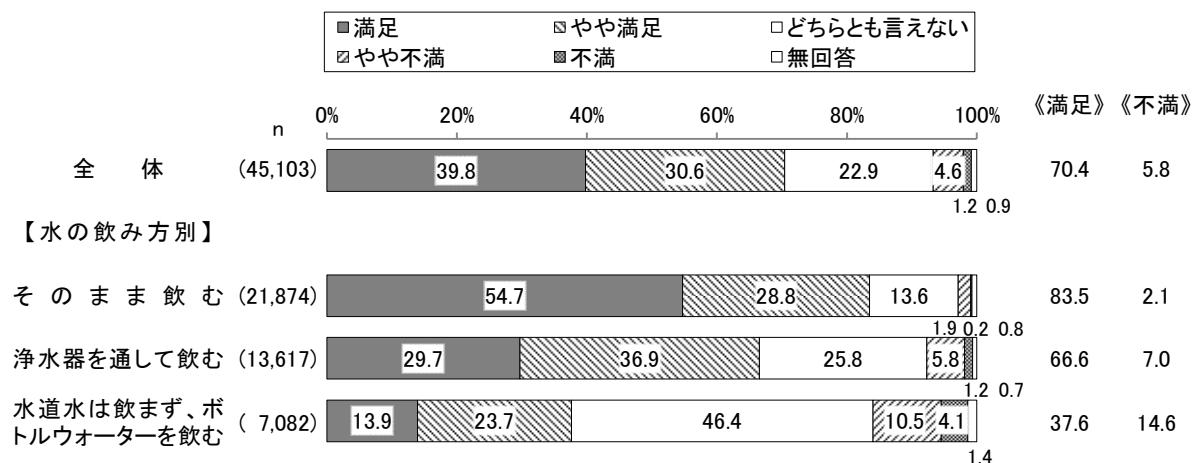


＜特徴＞

○参考までにウェイトバック集計値で、今年度調査を全体で見ると、「満足」が35.0%で最も高く、「やや満足」(30.3%)を合わせた《満足》は65.3%となっている。「どちらとも言えない」は24.7%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票の設問)

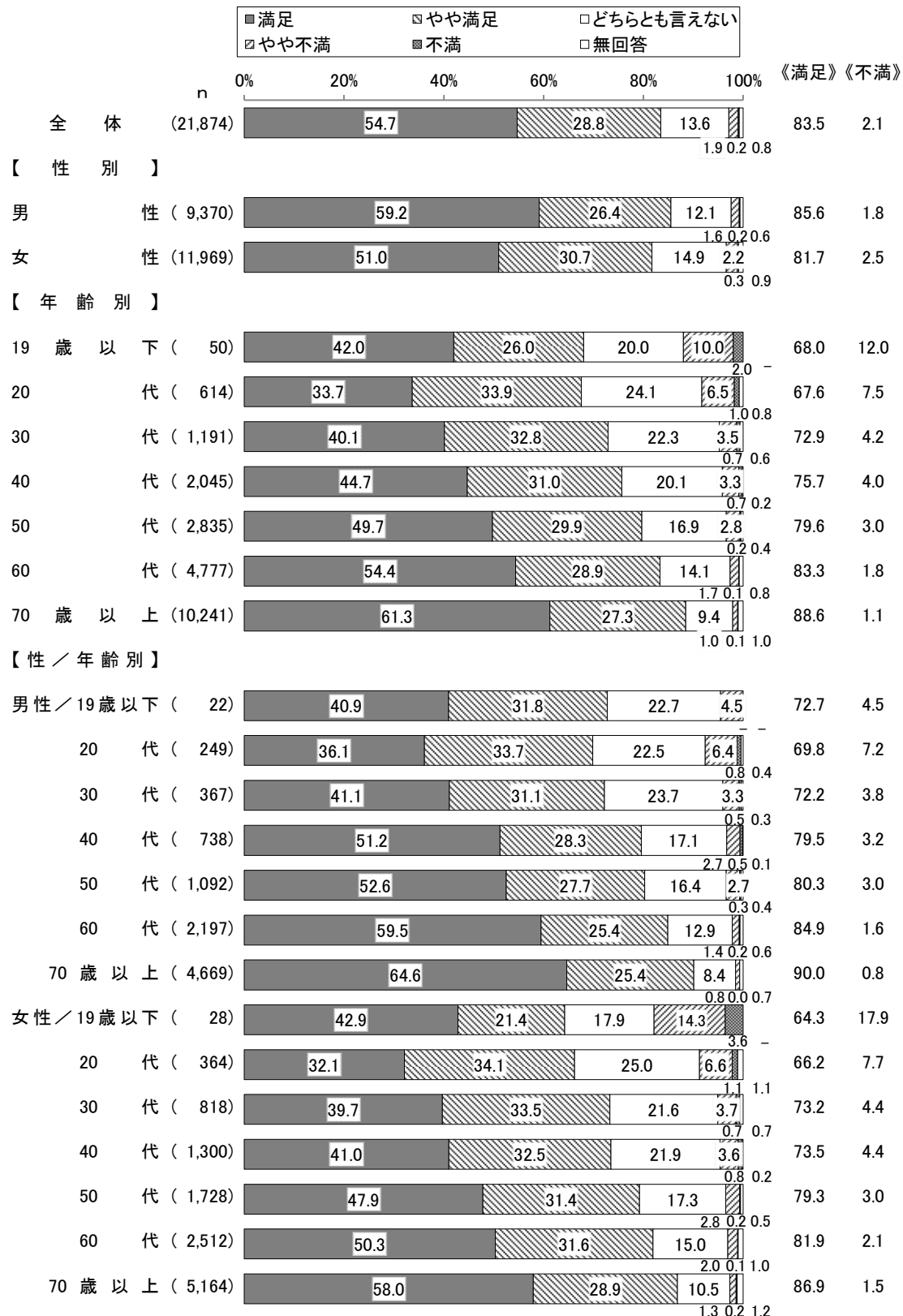
⑥ 飲み水としての水質の満足度 (水の飲み方別) (図表 2-2-8)



<特徴>

○水の飲み方別では、《満足》は、水をそのまま飲む人 (83.5%) 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 (14.6%) で最も高くなっている。

⑥－１ 「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〉



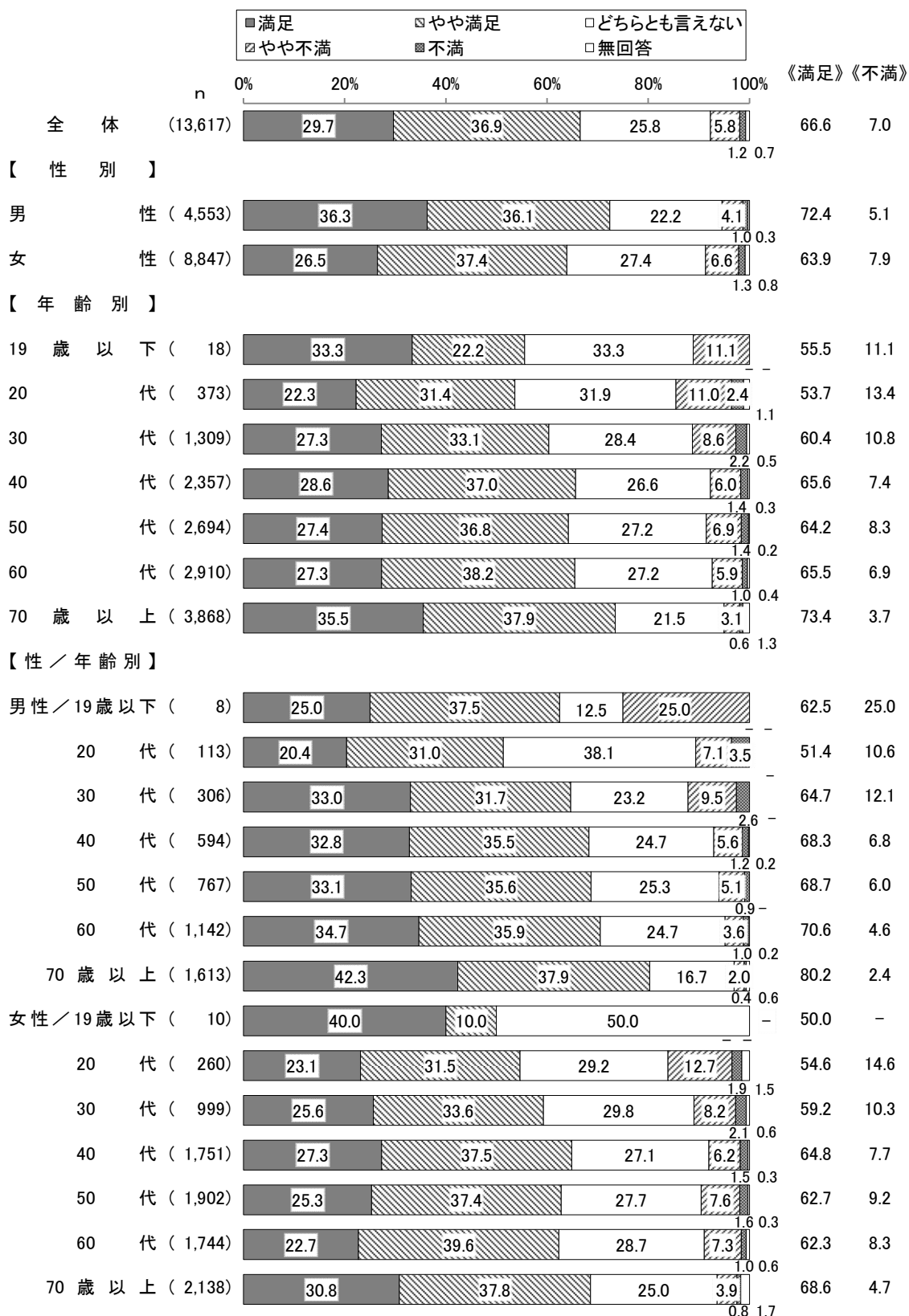
＜特徴＞

○性別では、《満足》は、男性（85.6％）の方が女性（81.7％）より3.9ポイント高くなっている。

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（88.6％）で最も高く、一方《不満》は、19歳以下（12.0％）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（90.0％）で最も高くなっている。

⑥ー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〉



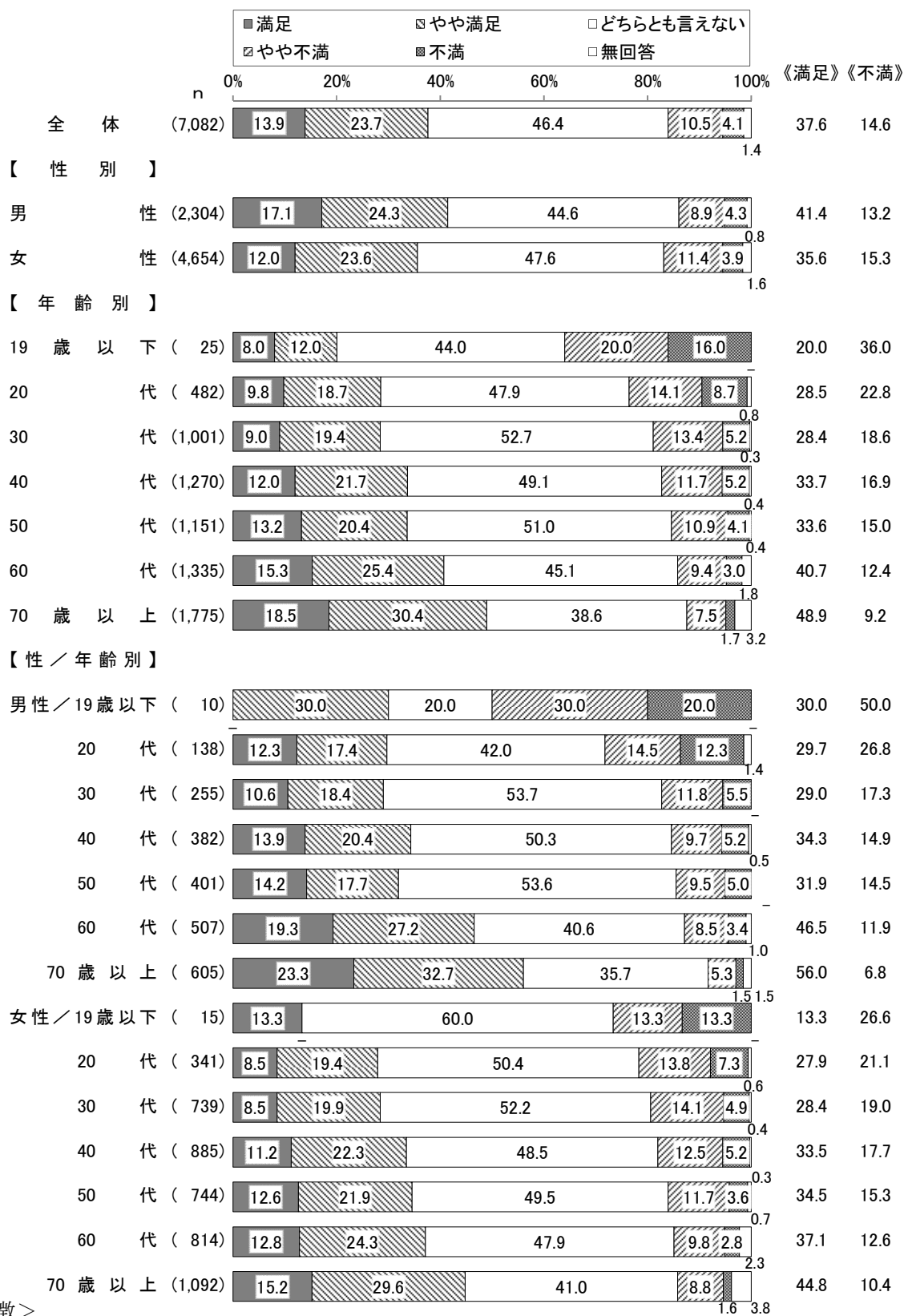
<特徴>

○性別では、《満足》は、男性（72.4%）の方が女性（63.9%）より8.5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につれ割合が高くなり、70歳以上（73.4%）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（80.2%）で最も高くなっている。

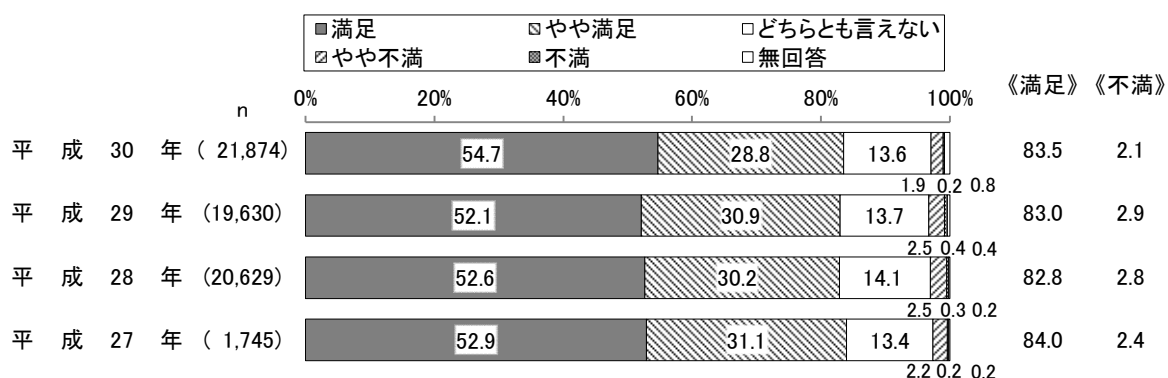
⑥ー３ 「水道水は飲まず、ボトルウォーター（サーバー水等）を飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（属性別）〈図表２－２－１１〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は男性（41.4％）の方が女性（35.6％）より5.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は70歳以上（48.9％）で最も高く、19歳以下（20.0％）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（56.0％）で5割台半ばと最も高くなっている。

⑥－４ 「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〉



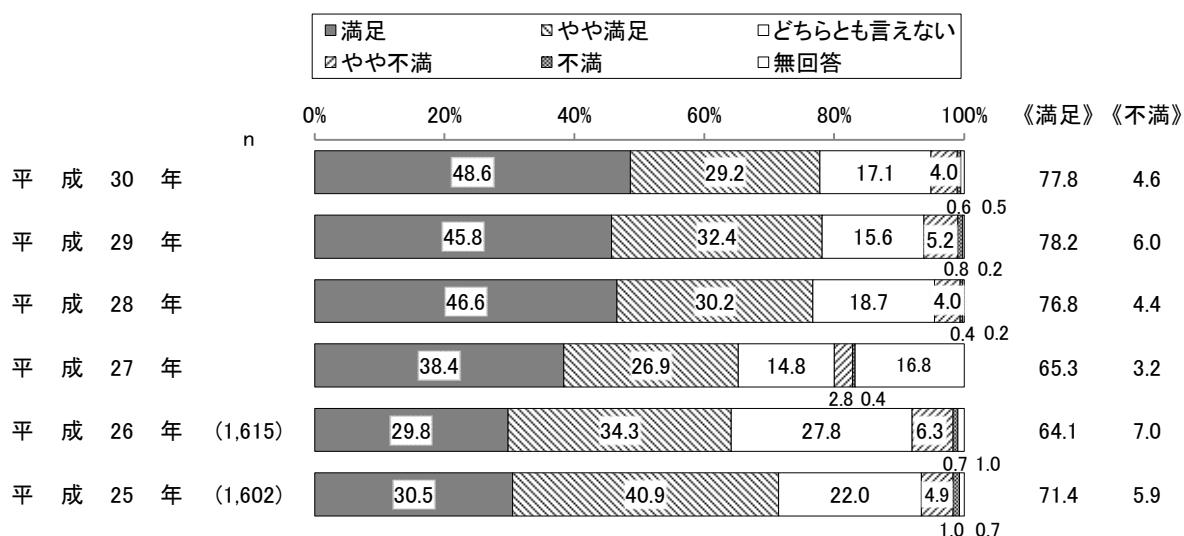
＜特徴＞

○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

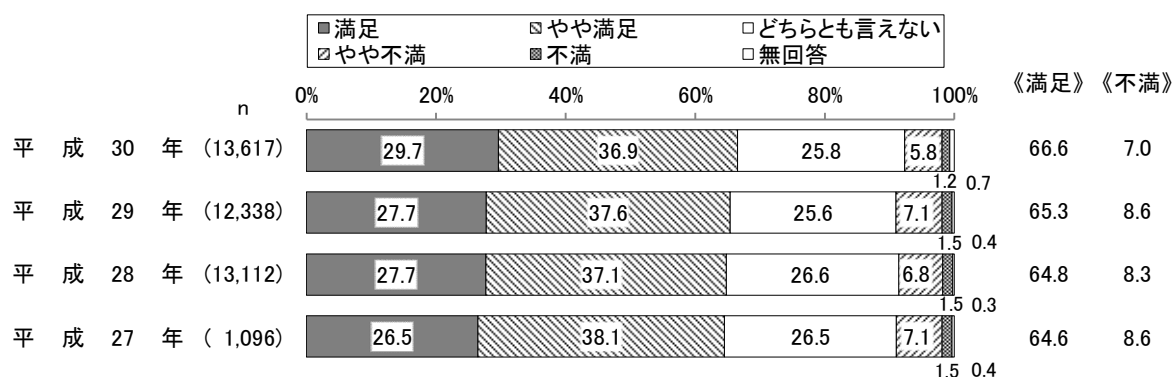
「そのまま飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」(時系列)〈図表２－２－１３〉



＜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48.6%で最も高く、「やや満足」(29.2%)と合わせた《満足》は77.8%となっている。「どちらとも言えない」は17.1%となっている。

⑥ー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〉

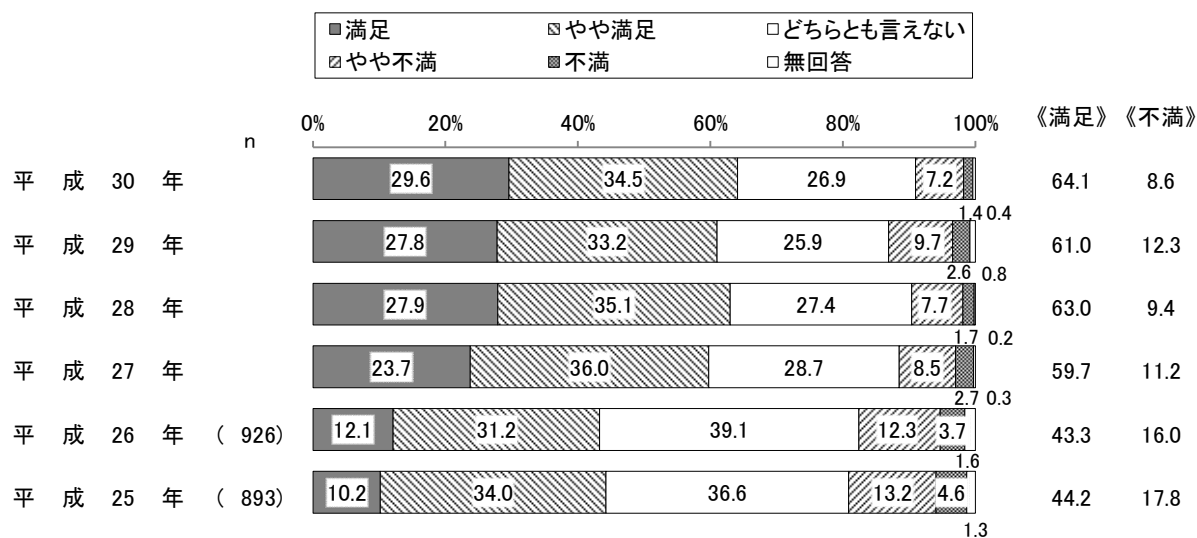


<特徴>

○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。

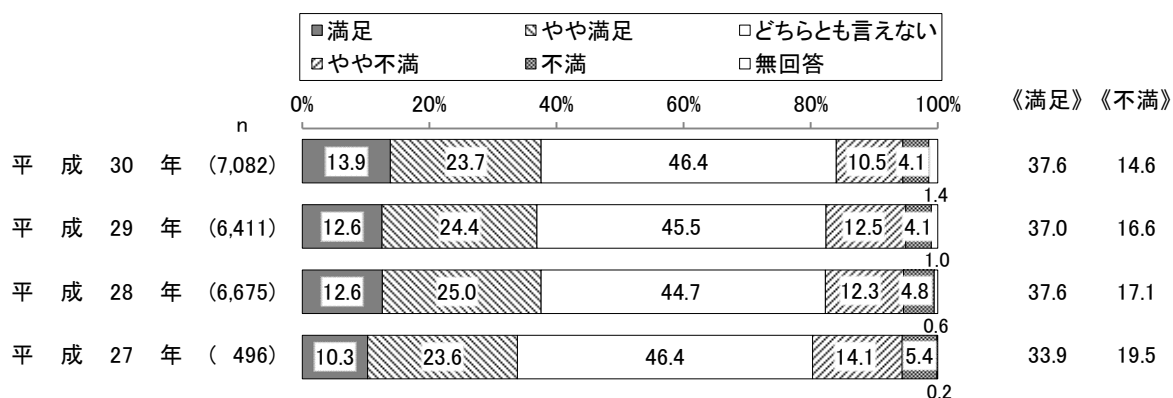
参考 「浄水器を通して飲む」人の「飲み水としての水質の満足度」（時系列）〈図表２－２－１５〉



<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34.5%で最も高く、「満足」（29.6%）と合わせた《満足》は64.1%となっている。「どちらとも言えない」は26.9%となっている。

⑥ー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〉



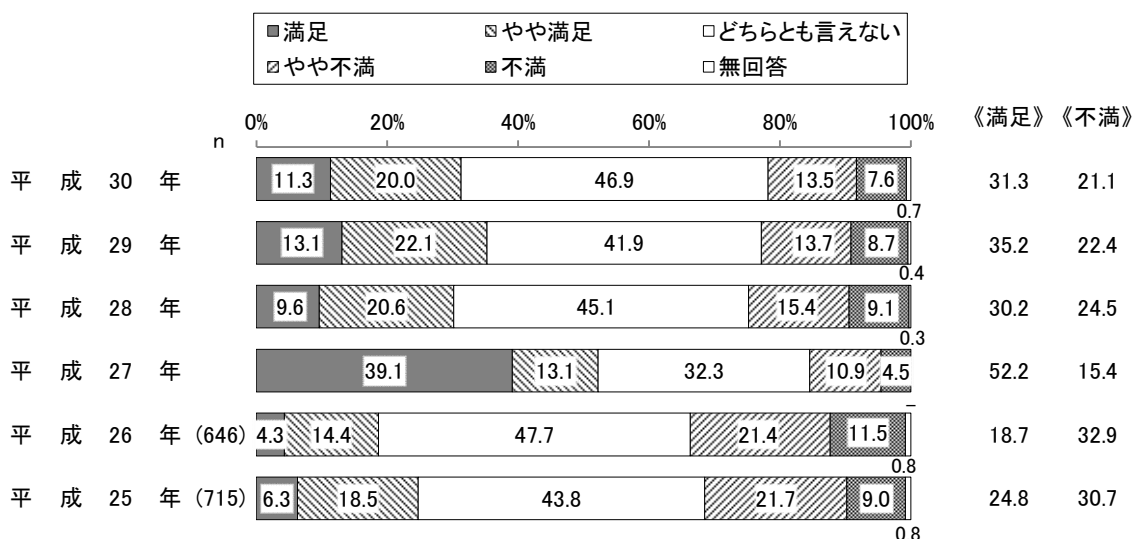
＜特徴＞

○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30年度までの4年間で《満足》の変化でみると、平成30年度（37.6%）は平成27年度（33.9%）から3.7ポイント増加し、《不満》は平成30年度（14.6%）は平成27年度（19.5%）から4.9ポイント減少している。

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〉

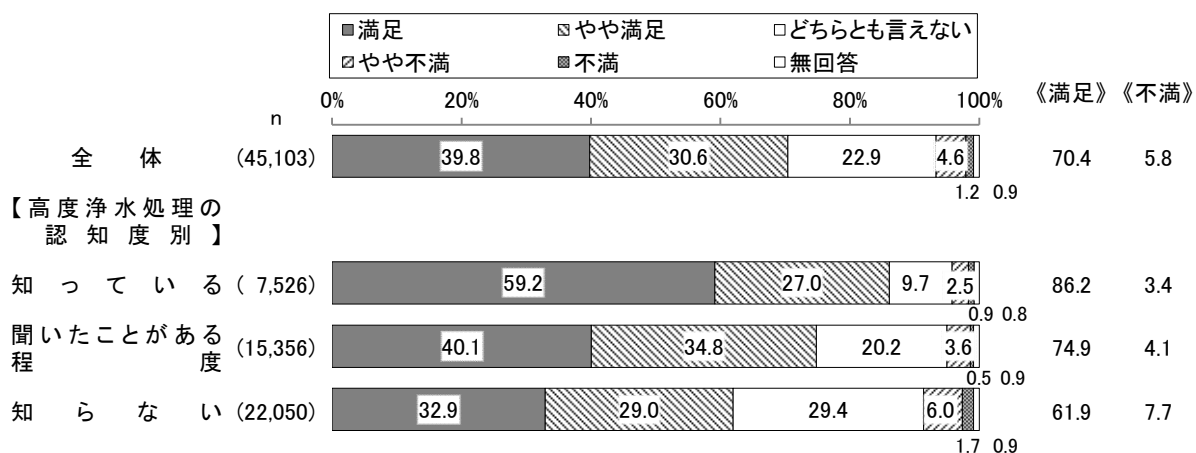


＜特徴＞

○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46.9%で最も高くなっている。次いで「やや満足」（20.0%）となっており、「満足」（11.3%）を合わせた《満足》は31.3%となっている。

[詳細分析] (分析の軸はA票の設問)

⑦ 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)



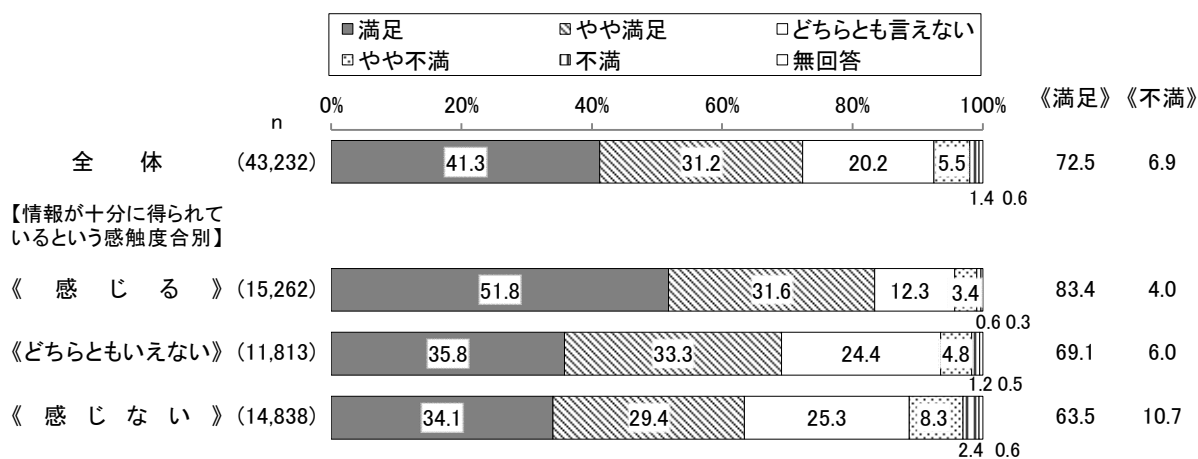
<特徴>

○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 (86.2%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はB票の設問)

⑧ 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 2-2-19)

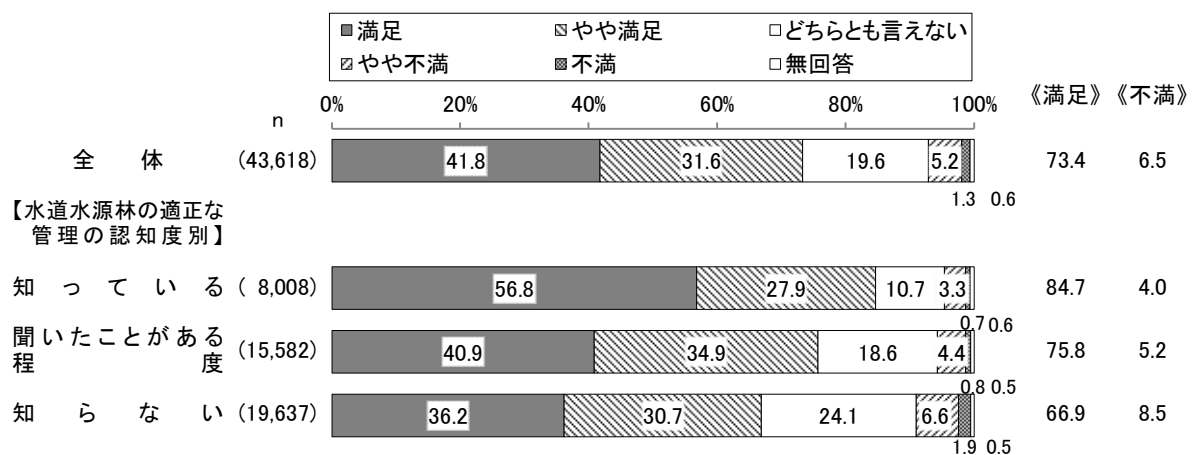


<特徴>

○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 (83.4%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、感じない人 (10.7%) で最も高くなっている。

[詳細分析] (分析の軸はC票の設問)

⑨ 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 2-2-20)



<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 (84.7%) で最も高くなっている。一方、《不満》は、知らない人 (8.5%) 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。〉

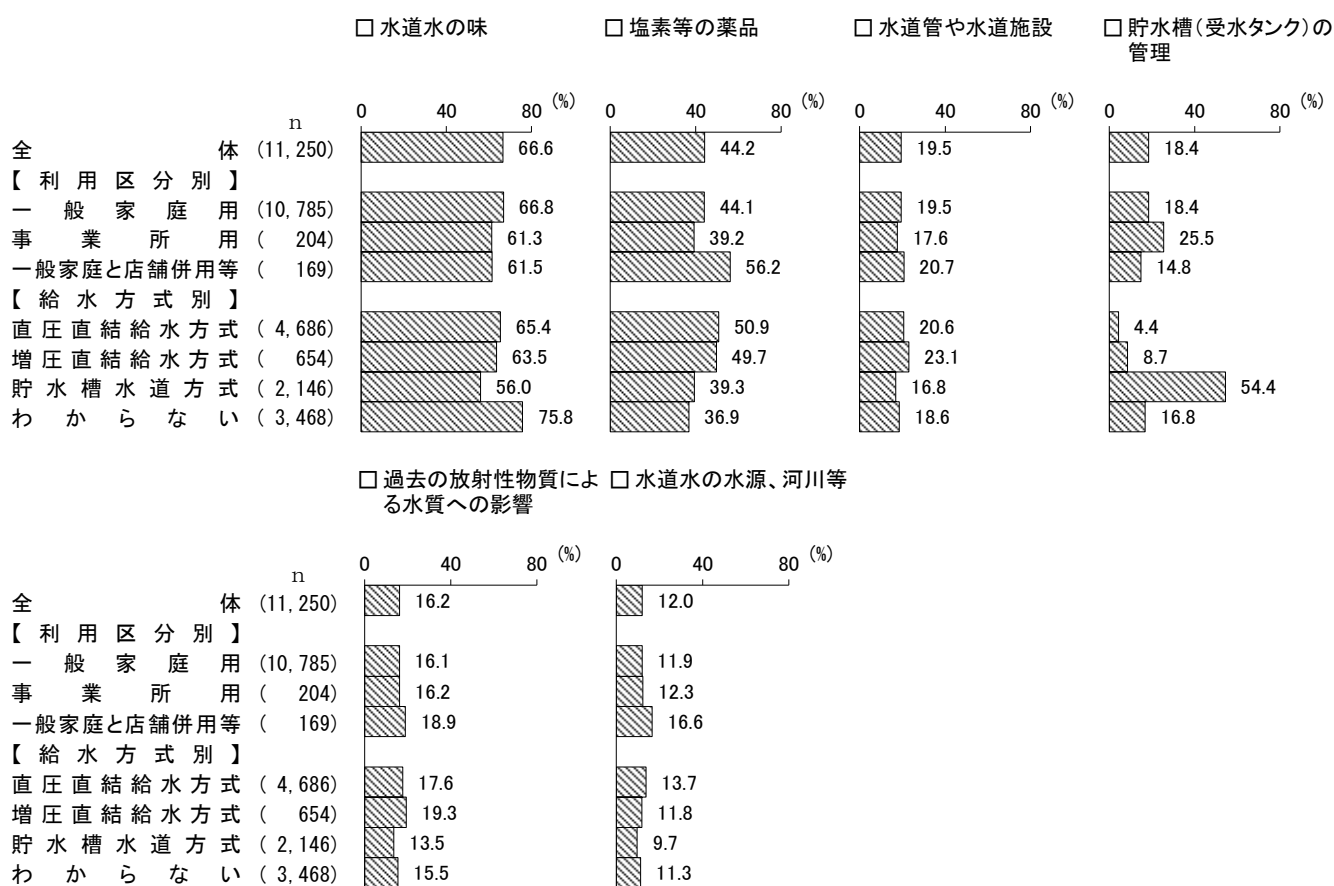
飲み水としての水道水を不満と思う要因は何ですか。(複数回答可)

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

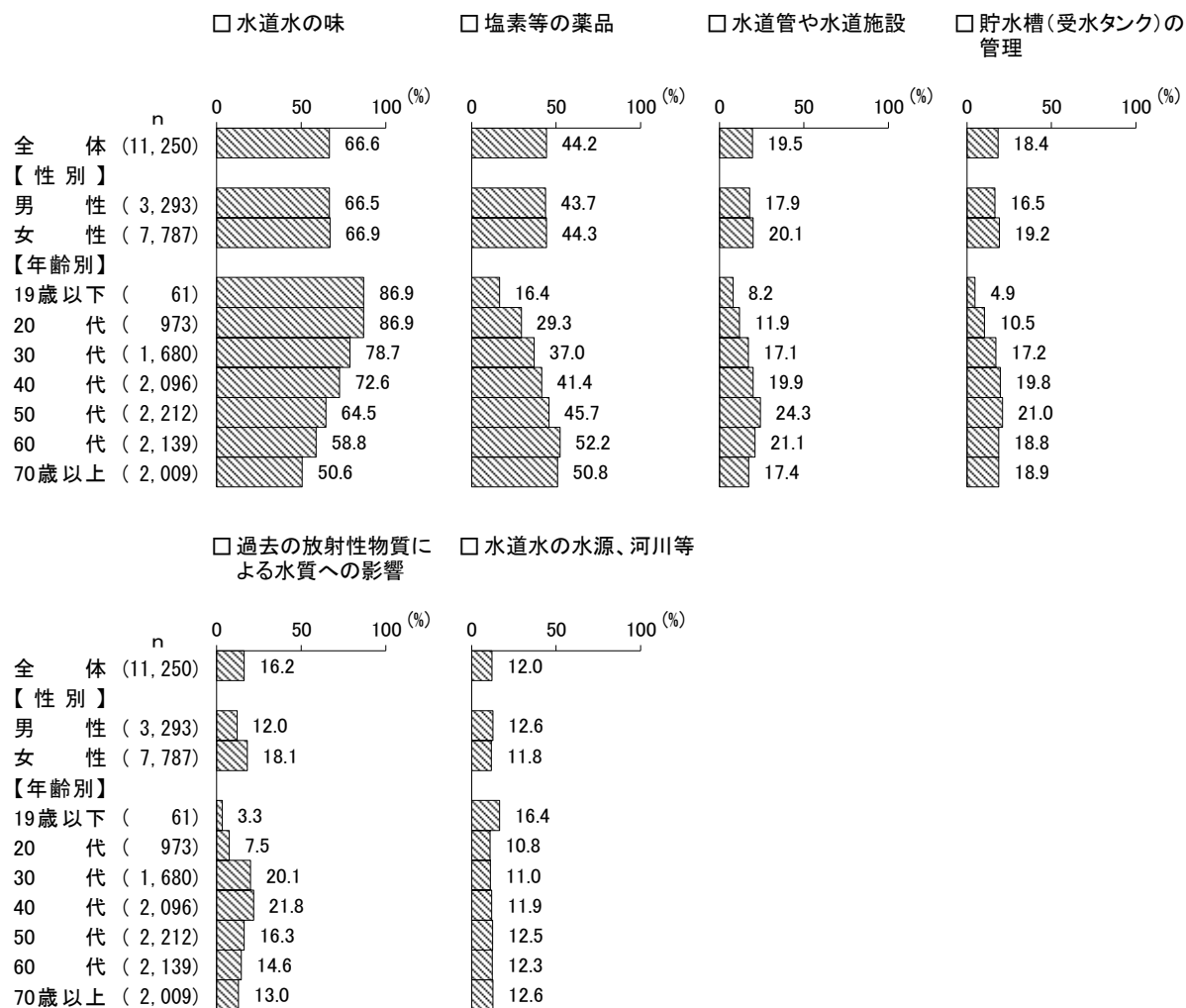
① 飲み水としての水道水を不満と思う要因(利用区分別、給水方式別)〈図表2-2-2-1〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「水道水の味」が66.6%で最も高くなっている。以下「塩素等の薬品」(44.2%)、「水道管や水道施設」(19.5%)、「貯水槽(受水タンク)の管理」(18.4%)、「過去の放射性物質による水質への影響」(16.2%)、「水道水の水源、河川等」(12.0%)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66.8%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56.2%と最も高く、「水道管や水道施設」でも20.7%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25.5%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54.4%と最も高くなっている。

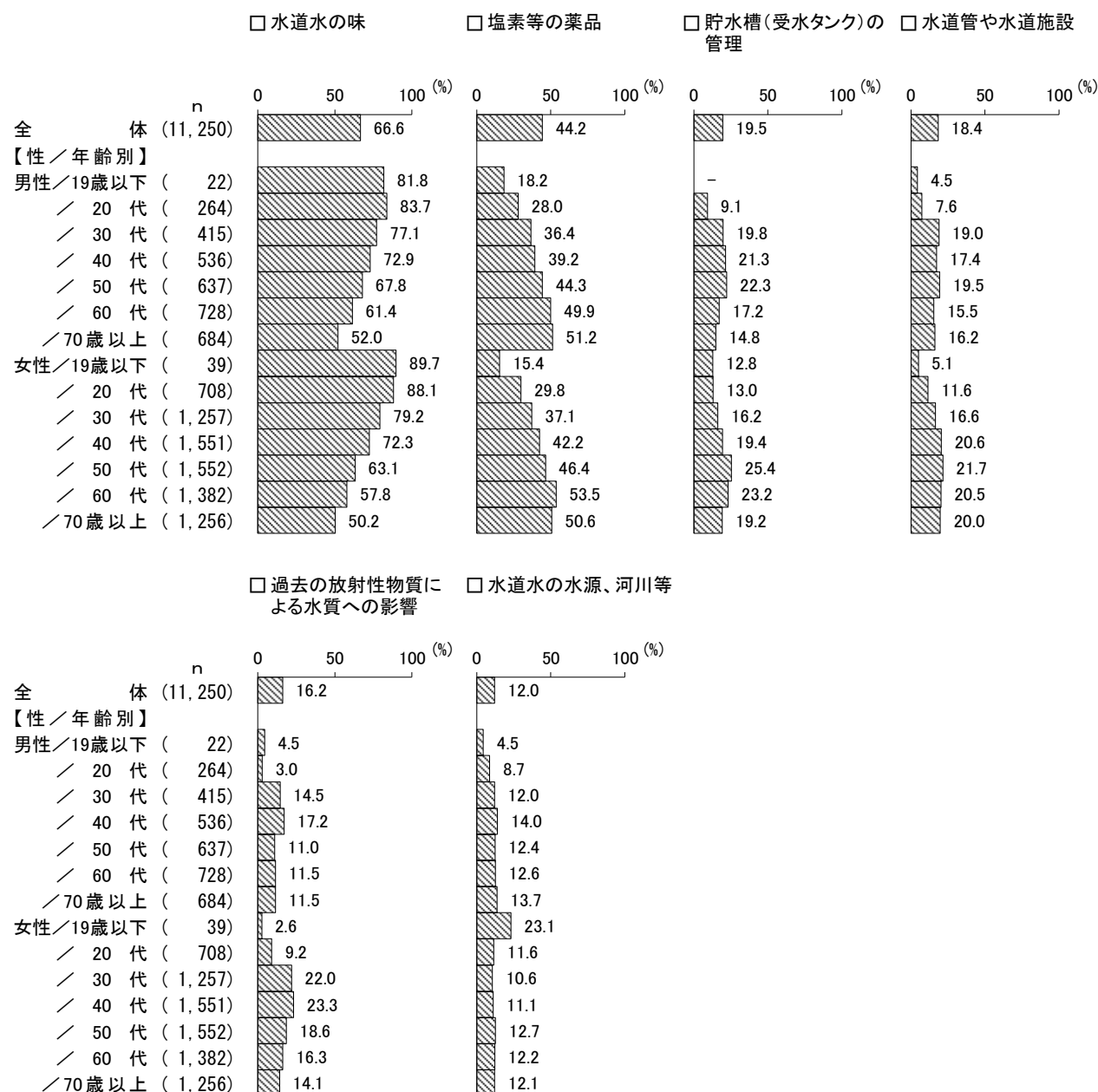
② 飲み水としての水道水を不満と思う要因（性別、年齢別）〈図表 2-2-22〉



<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（18.1%）の方が男性（12.0%）より6.1ポイント高くなっている。
- 年齢別では、「水道水の味」は19歳以下と20代（86.9%）で最も高く、年齢が上がるにつれて割合は低くなり70歳以上では50.6%となっている。一方、「塩素等の薬品」は、19歳以下（16.4%）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（24.3%・21.0%）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（21.8%）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 2－2－23〉

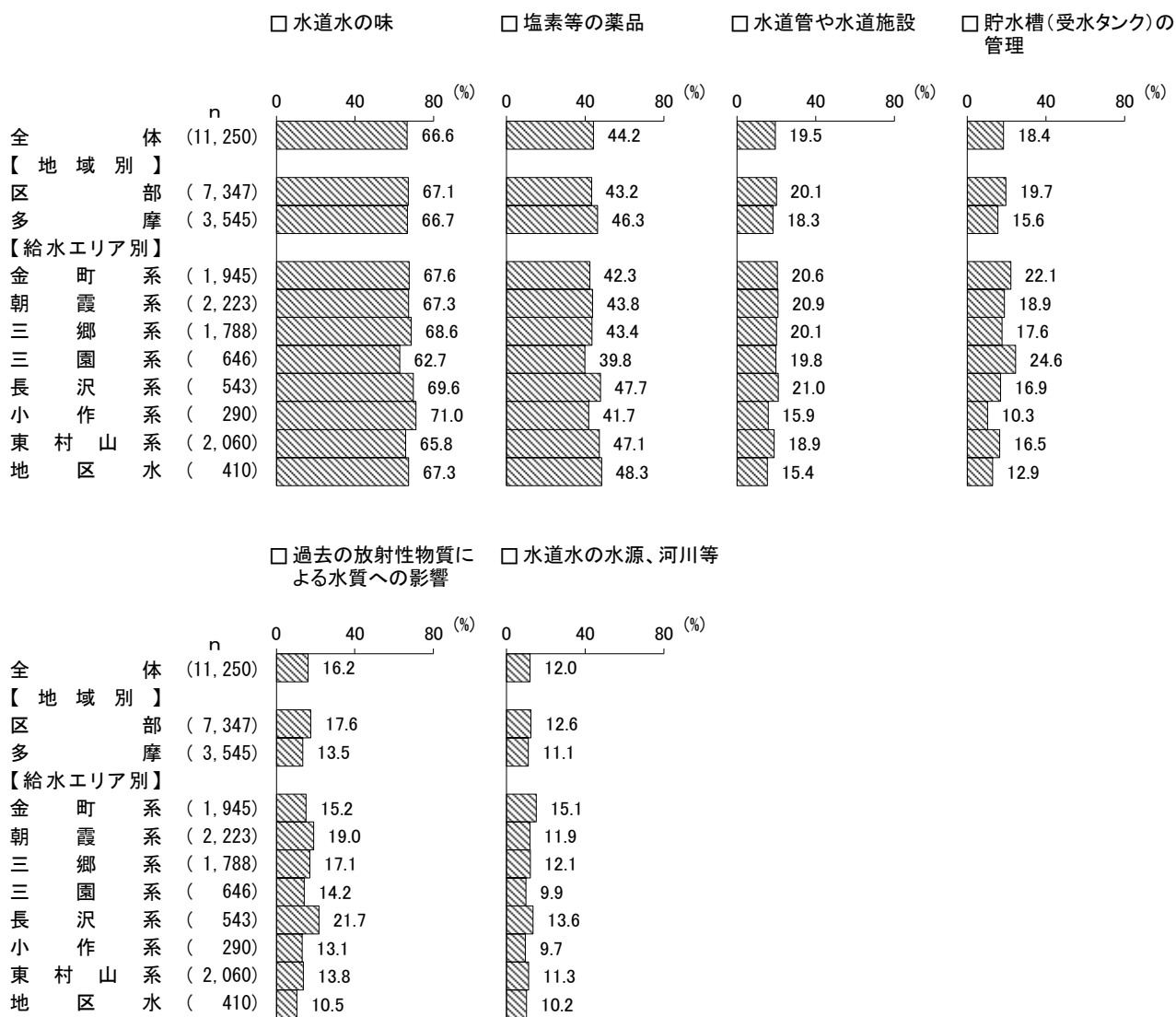


<特徴>

○性／年齢別では、「水道水の味」は、女性の19歳以下（89.7%）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、男性は70歳以上（51.2%）、女性は60代（53.5%）、70歳以上（50.6%）で5割台と高くなっている。

また、「貯水槽（受水タンク）の管理」は、女性の50代（25.4%）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（23.3%）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２－２－２４〉



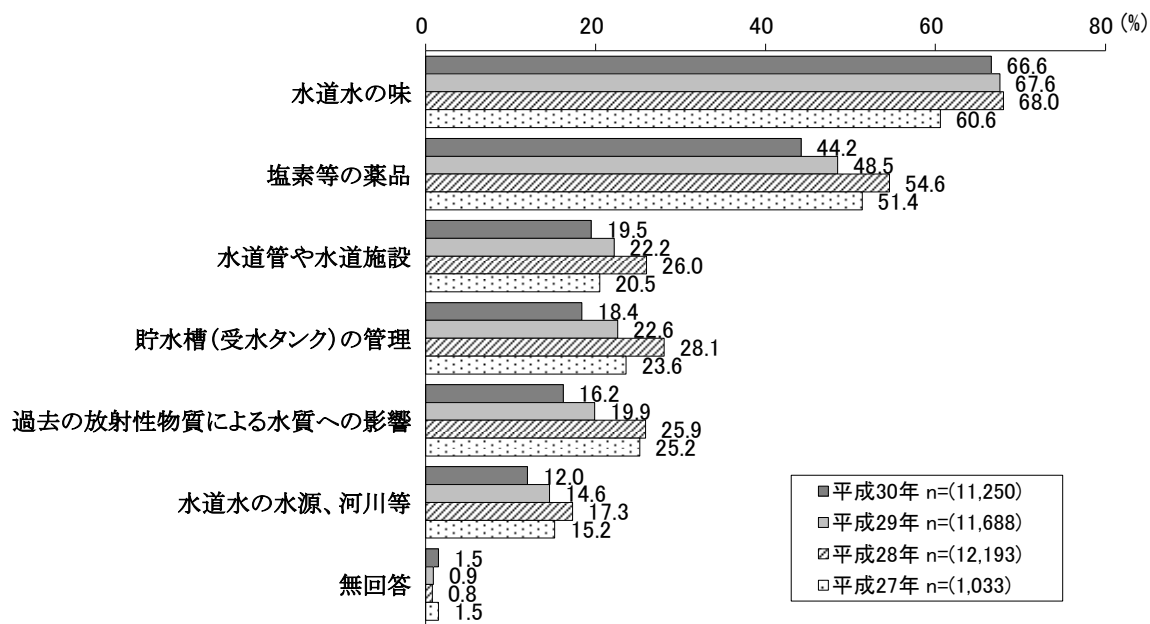
<特徴>

○地域別では、区部と多摩で「貯水槽（受水タンク）の管理」（区部19.7%：多摩15.6%）と「過去の放射性物質による水質への影響」（区部17.6%：多摩13.5%）での違いが最も大きく、ともに区部の方が多摩より4.1ポイント高くなっている。逆に、「塩素等の薬品」では多摩（46.3%）の方が区部（43.2%）より3.1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、小作系（71.0%）で最も高く、次いで長沢系（69.6%）となっている。「塩素等の薬品」は、地区水（48.3%）で最も高く、次いで長沢系（47.7%）となっている。

また、「水道管や水道施設」は長沢系（21.0%）、「貯水槽（受水タンク）の管理」は三園系（24.6%）、「過去の放射性物質による水質への影響」は長沢系（21.7%）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２－２－２５〉



<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（44.2%）が前年度調査（48.5%）から4.3ポイント減少している。

また、「貯水槽（受水タンク）の管理」でも今回調査（18.4%）は、前年度調査（22.6%）から4.2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年間の傾向では、平成27年度から平成28年度ではすべての項目で割合が増加したが、平成28年度から平成30年度にかけてはすべての項目で割合が減少している。

(3) 調理に使用する水としての水質の満足度

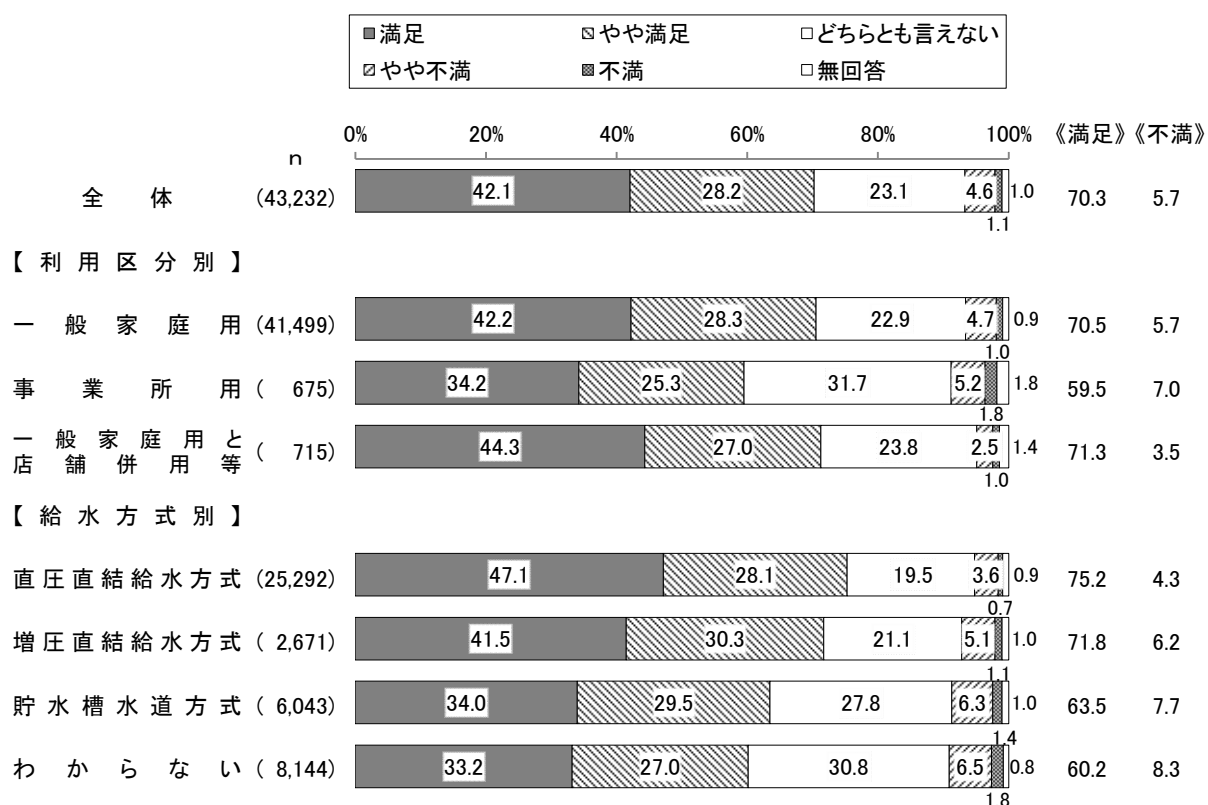
問 東京の水道水を調理に使用する場合、水質をどのように感じますか。

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（給水方式別）〈図表2-2-26〉



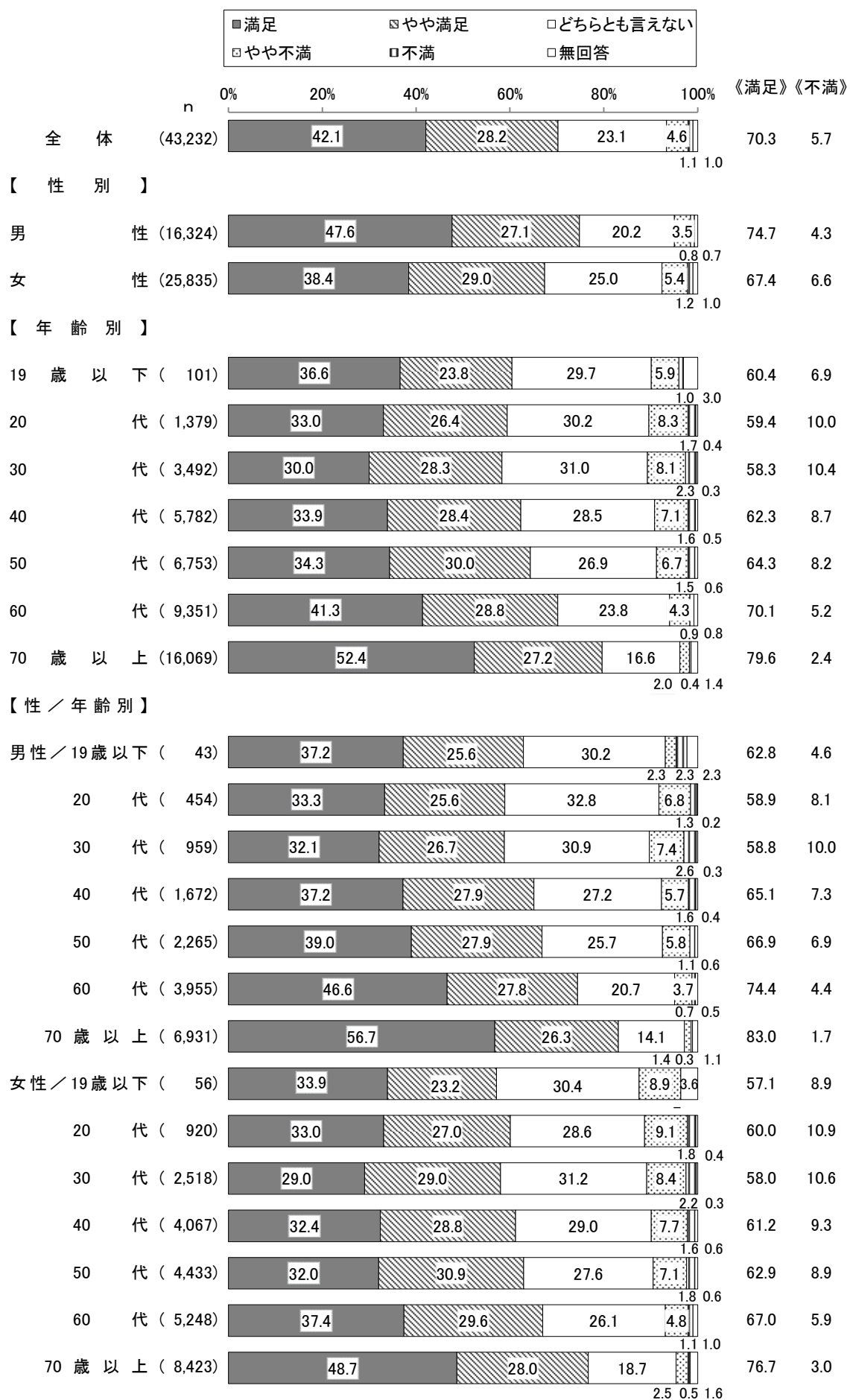
＜特徴＞

○全体でみると、「満足」が42.1%と最も高く、「やや満足」(28.2%)を合わせた《満足》は70.3%となっている。一方、《不満》は5.7%となっている。

○利用区別では、《満足》は、一般家庭用と店舗併用等で71.3%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75.2%と最も高くなっている。

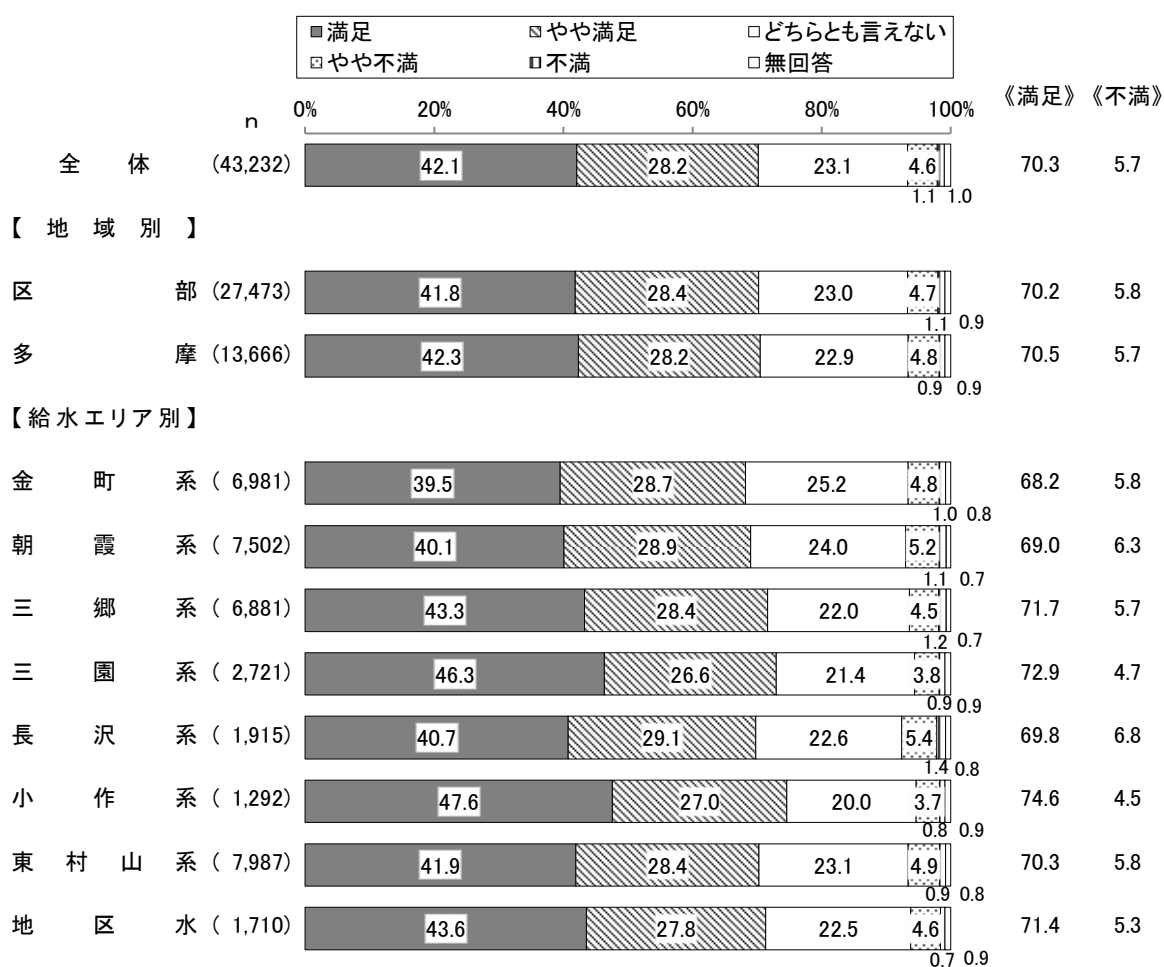
② 調理に使用する水としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－２７〉



<特徴>

- 性別では、「満足」は、男性（47.6％）の方が女性（38.4％）より9.2ポイント高く、《満足》でも、男性（74.7％）の方が女性（67.4％）より7.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代から30代までは6割前後となっているが、40代以上からは年齢が上がるにつれて高くなり、70歳以上（79.6％）で最も高い割合となっている。
- 性／年齢別では、男女ともに20代から30代まで割合は大きく変わらないが、40代から年齢が上がるにつれて割合が高くなっている。《満足》は、女性の19歳以下（57.1％）で最も低く、男性の70歳以上（83.0％）で最も高い割合となっている。

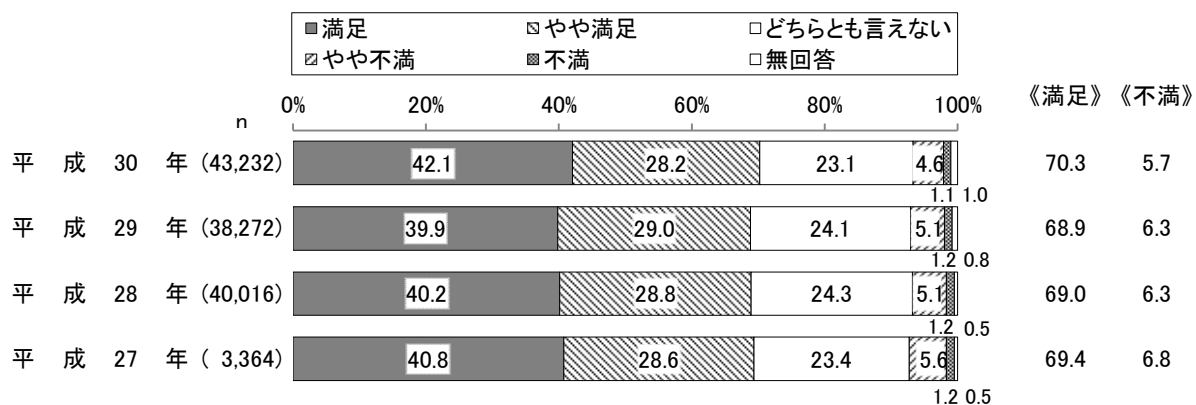
③ 調理に使用する水としての水質の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-28〉



<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（74.6％）で最も高く、次いで三園系（72.9％）となっている。

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 2－2－29〉



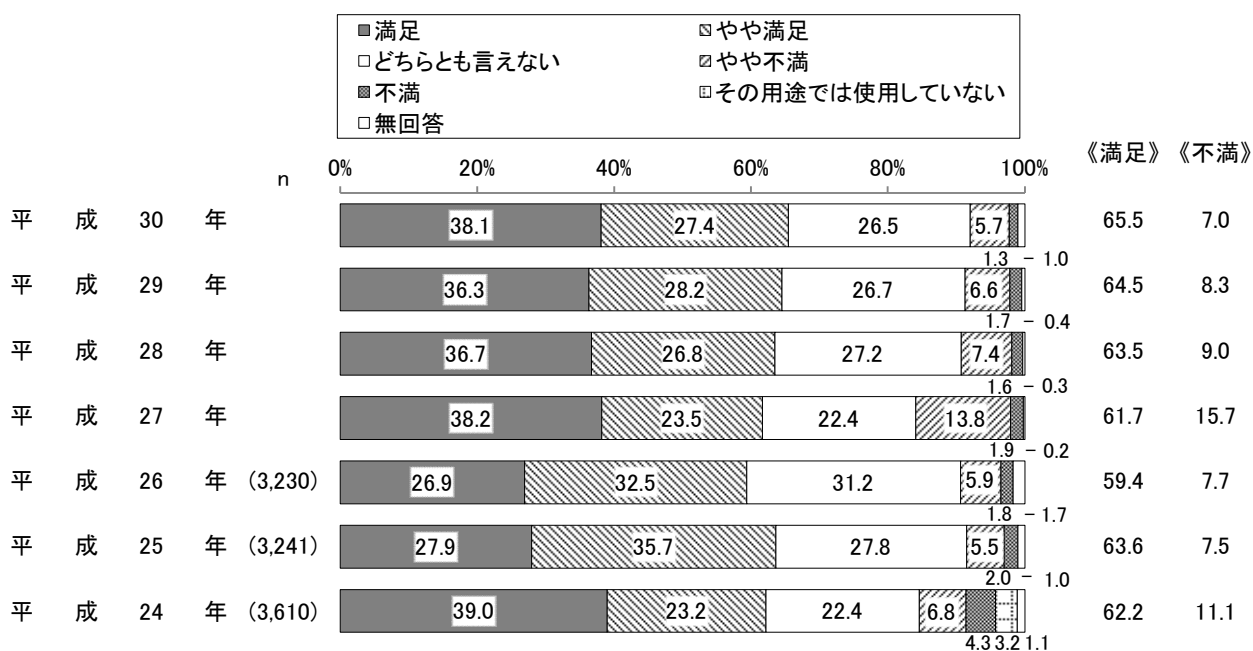
＜特徴＞

○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割前後、「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 2－2－30〉



＜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38.1%で最も高く、「やや満足」(27.4%)を合わせた《満足》は65.5%となっている。「どちらとも言えない」は26.5%となっている。

(4) 洗面・風呂等としての水質の満足度

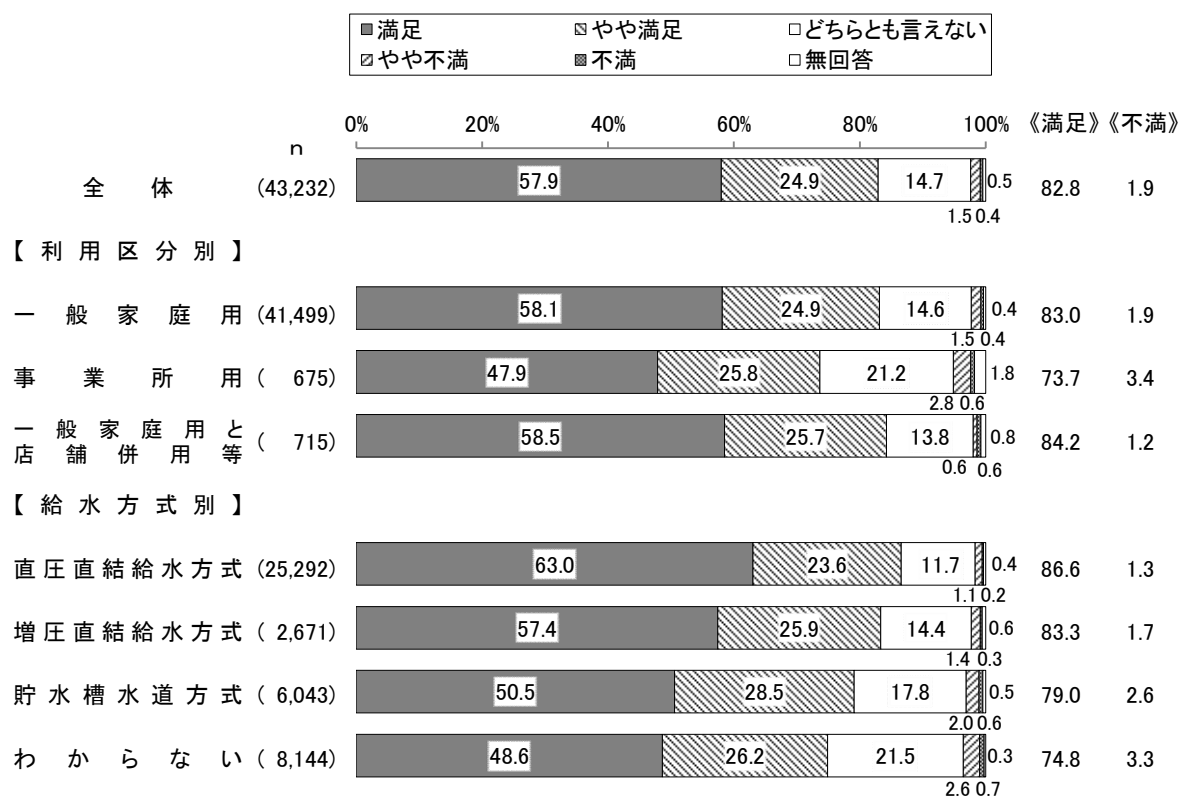
問 東京の水道水の洗面・風呂等としての水質をどのように感じますか。

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（給水方式別）〈図表2-2-31〉



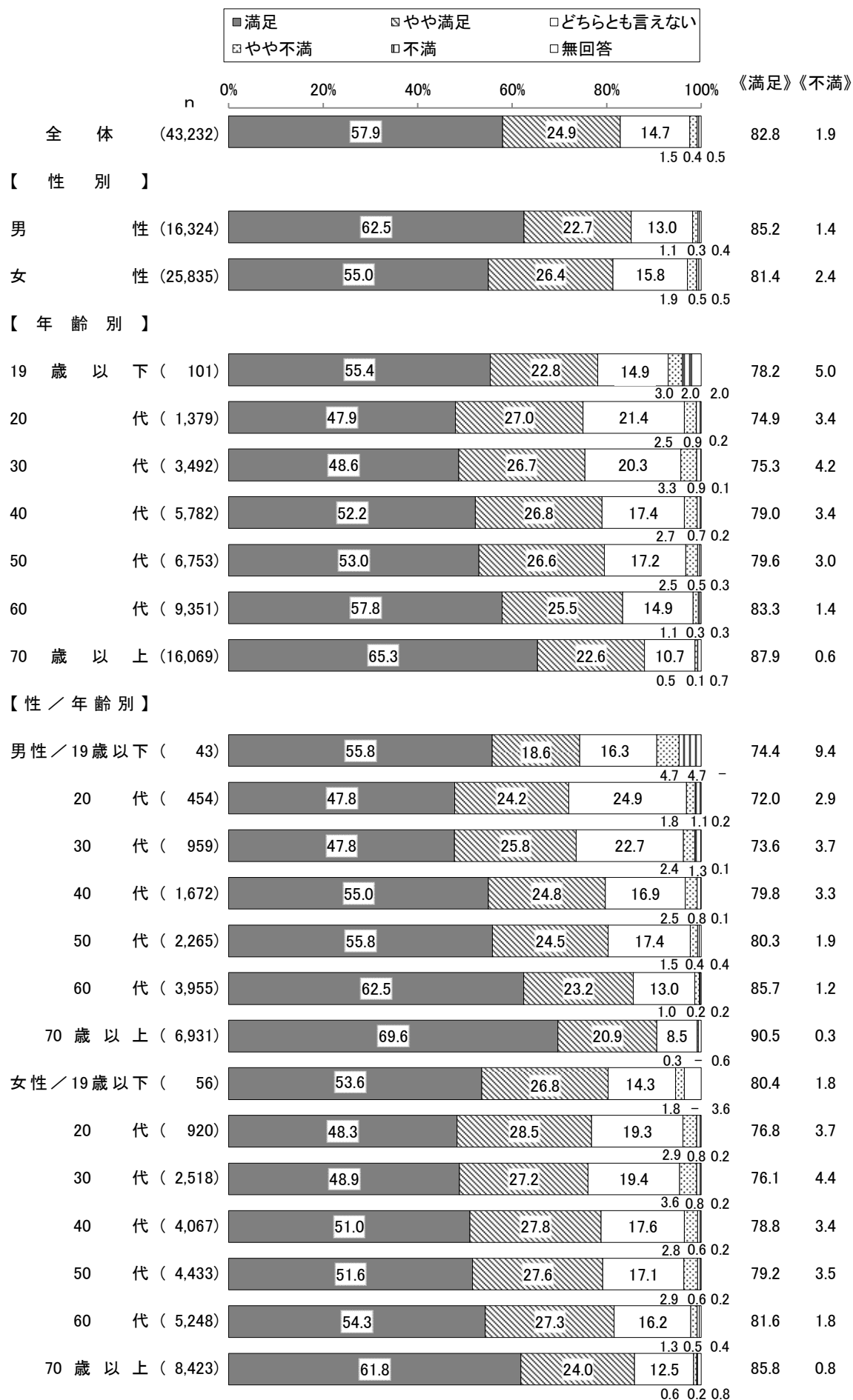
<特徴>

○全体でみると、「満足」が57.9%と最も高く、「やや満足」(24.9%)を合わせた《満足》は82.8%を占めており、《不満》は1.9%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84.2%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86.6%と最も高くなっている。

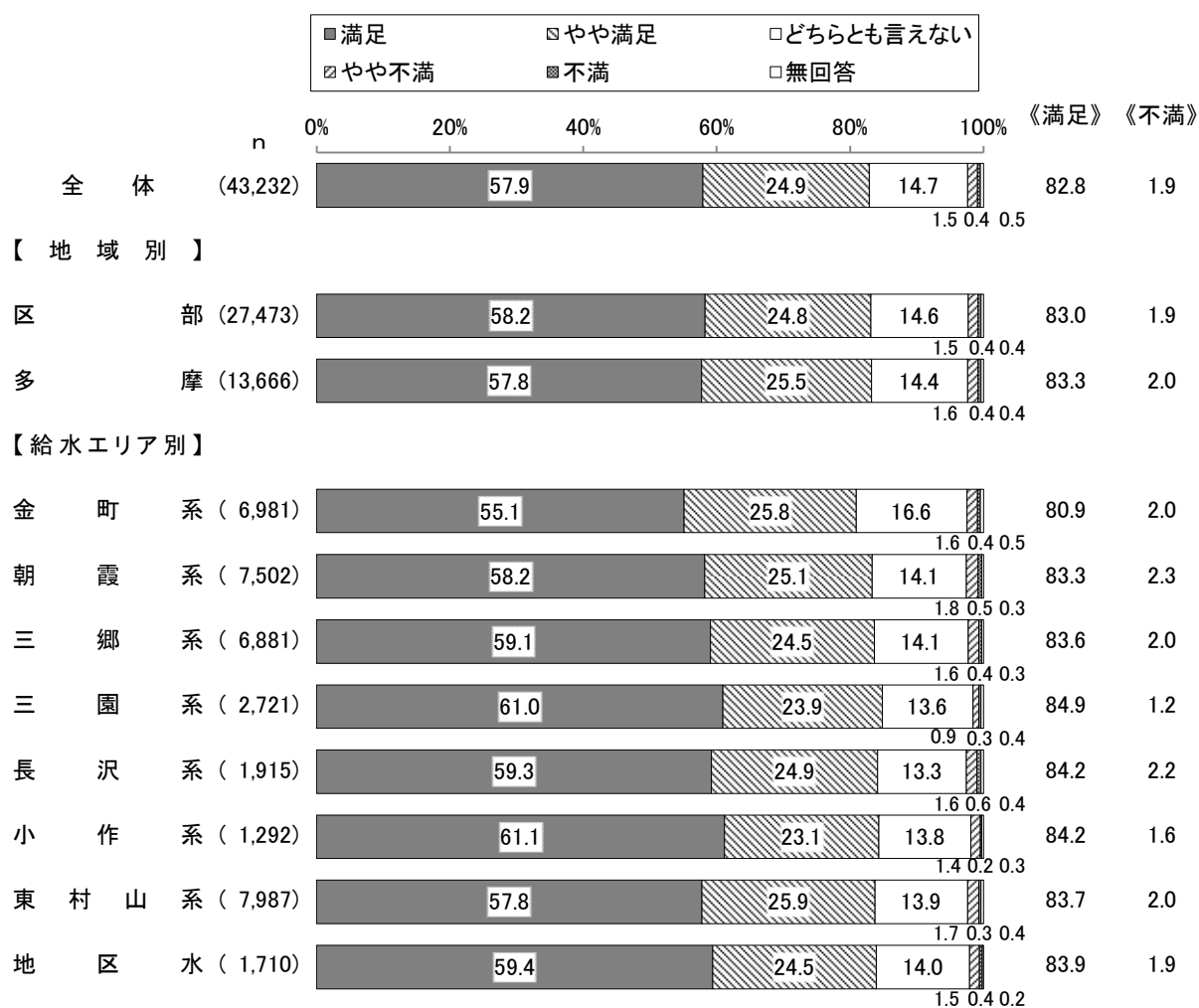
② 洗面・風呂等としての水質の満足度（属性別）〈図表２－２－３２〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（85.2%）の方が女性（81.4%）より3.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（78.2%）から20代（74.9%）は低くなるが、30代以上からは年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（87.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別でも、《満足》は男女ともに、おおむね19歳以下から20代と30代で低くなるが、40代から年齢が上がるにつれ割合が高くなり、男性の70歳以上（90.5%）で最も高くなっている。

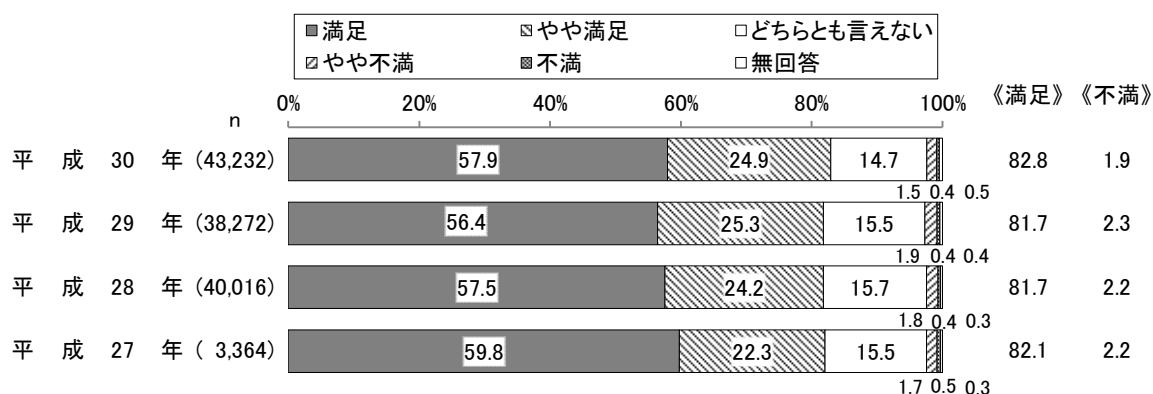
③ 洗面・風呂等としての水質の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-33〉



<特徴>

- 地域別では、《満足》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、《満足》の割合に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２－２－３４〉



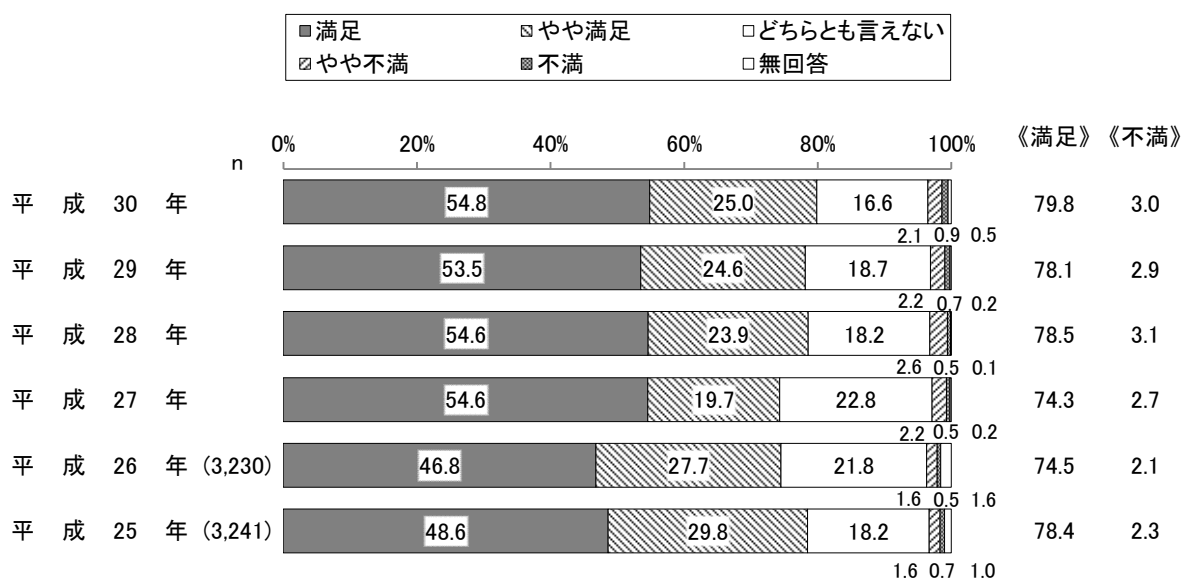
<特徴>

○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２－２－３５〉



<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79.8%となっている。「どちらとも言えない」は16.6%となっている。

(5) 味（おいしさ）の満足度

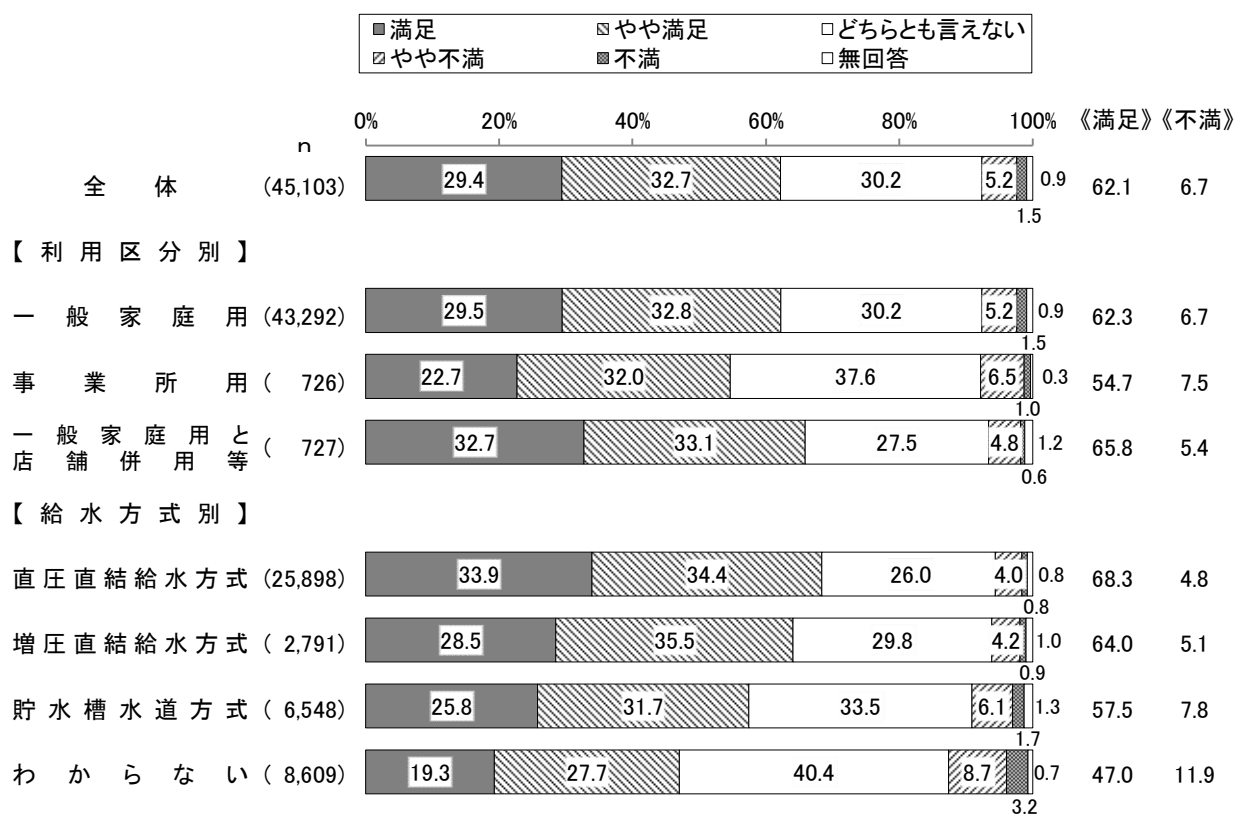
問 東京の水道水の味（おいしさ）を、どのように感じますか。

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〕

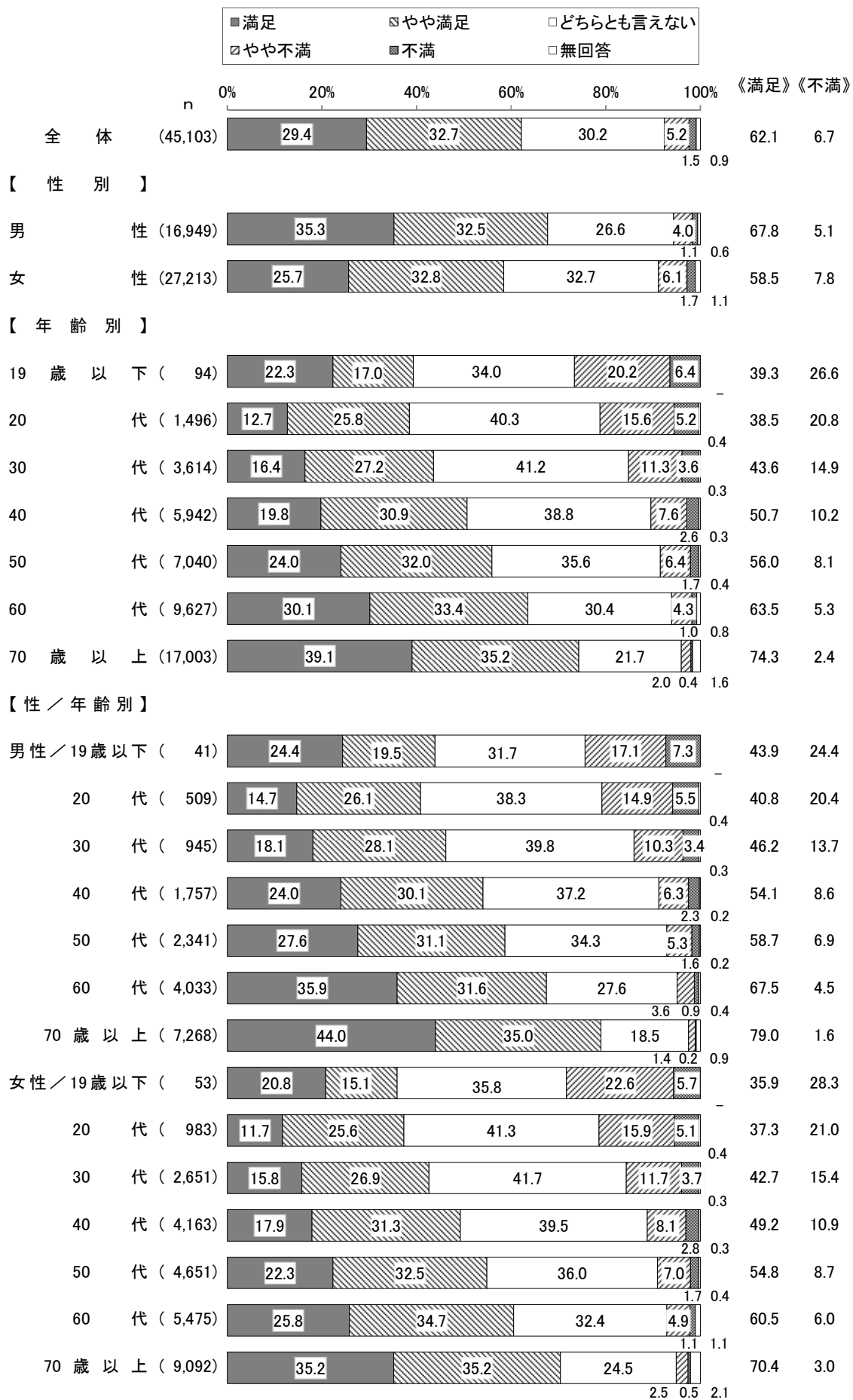
① 味（おいしさ）の満足度（給水方式別）〈図表2-2-36〉



<特徴>

- 全体でみると、「やや満足」が32.7%で最も高く、「満足」(29.4%)を合わせた《満足》は62.1%となっている。一方、《不満》は6.7%で、「どちらともいえない」は30.2%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65.8%で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。

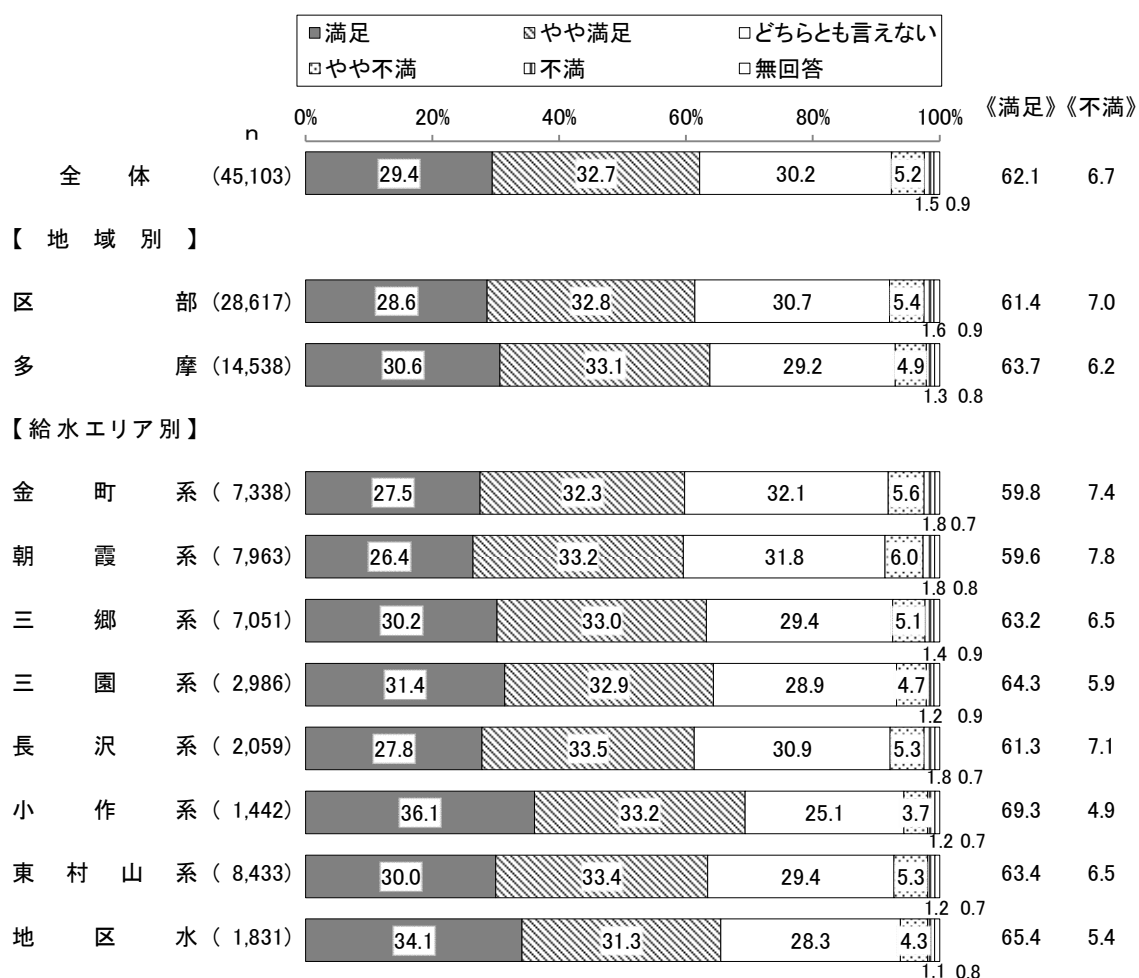
② 味（おいしさ）の満足度（属性別）〈図表 2-2-37〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（67.8%）の方が女性（58.5%）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（38.5%）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（74.3%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに年齢が上がるにつれ割合が高くなっており、男性の70歳以上（79.0%）で最も高くなっている。

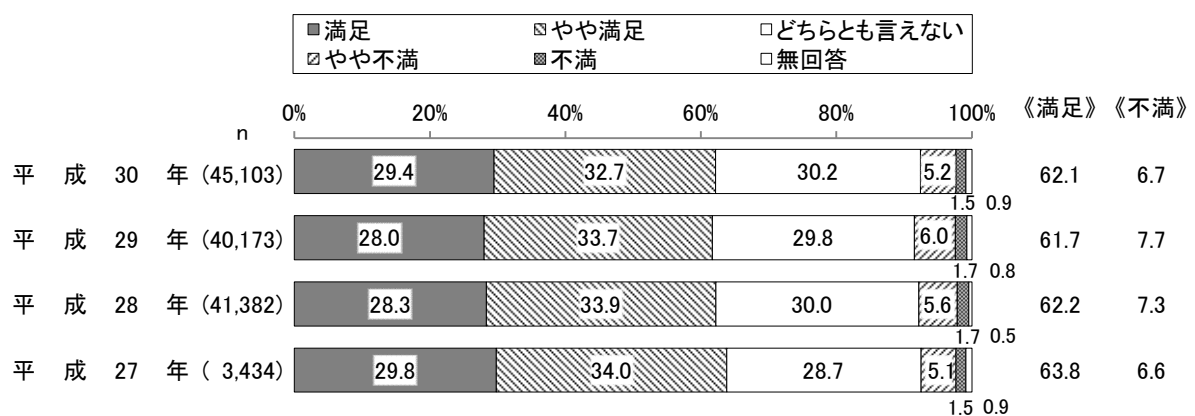
③ 味（おいしさ）の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-38〉



<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（69.3%）で7割弱と最も高くなっており、朝霞系（59.6%）と金町系（59.8%）で6割弱と低くなっている。

④ 味（おいしさ）の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－39〉



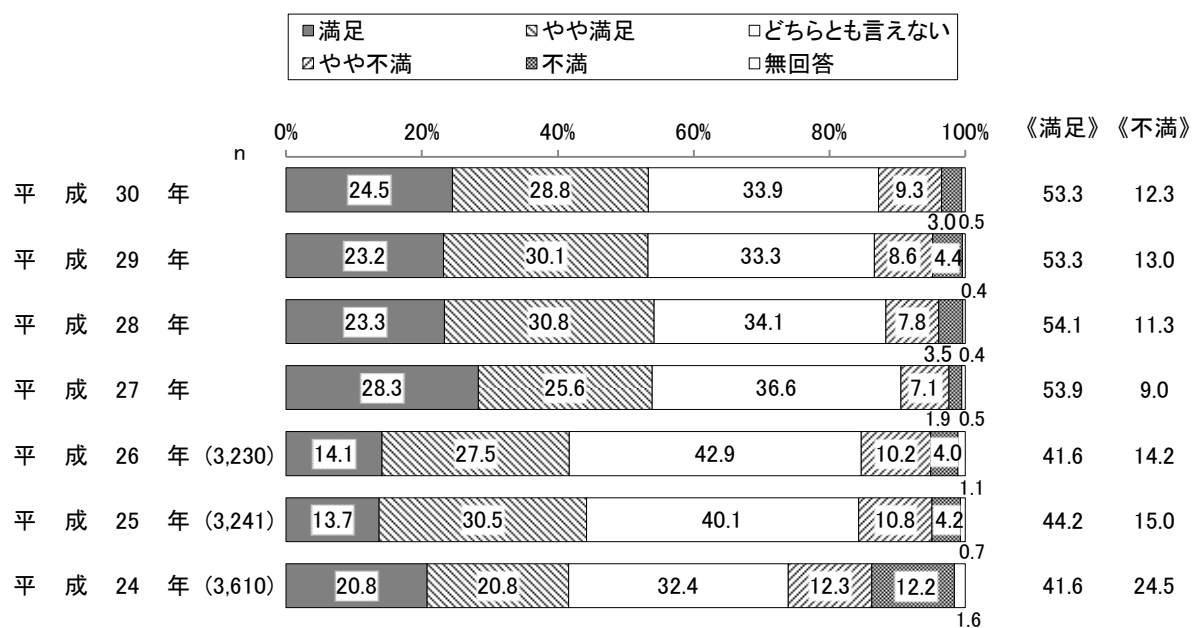
＜特徴＞

○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 2－2－40〉



＜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33.9%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

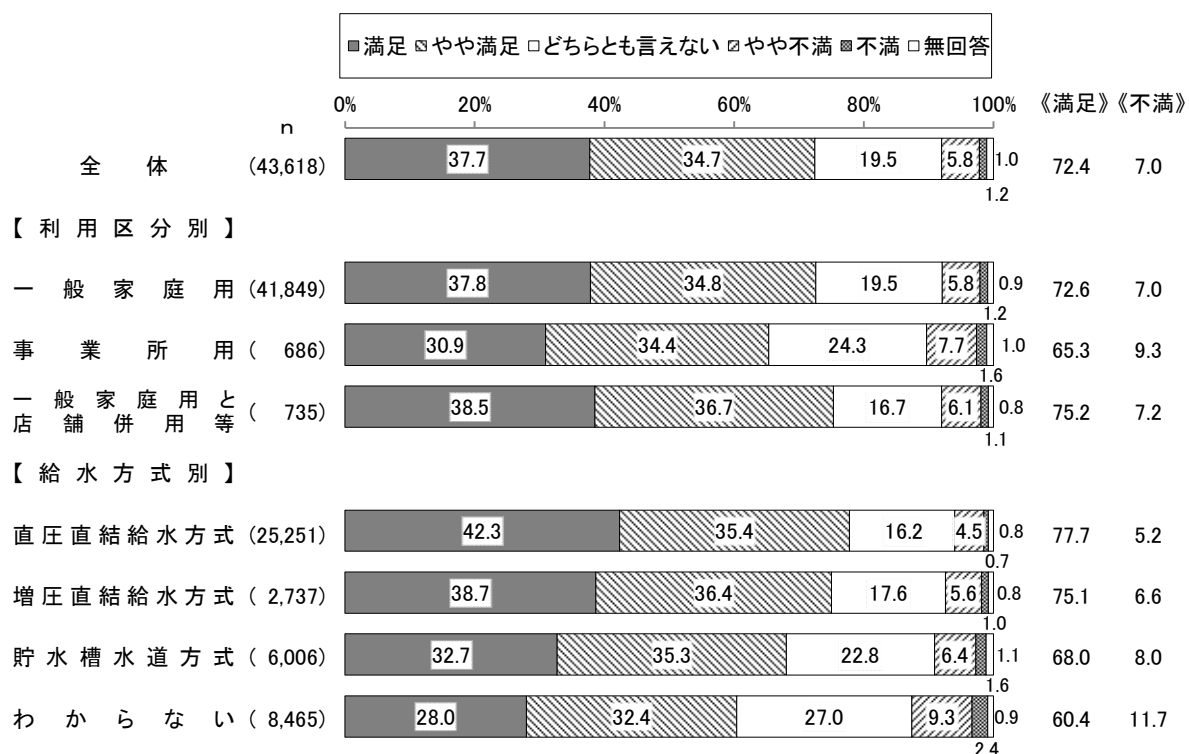
問 東京の水道水のにおい（カルキ臭・かび臭等）の少なさを、どのように感じますか。

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〕

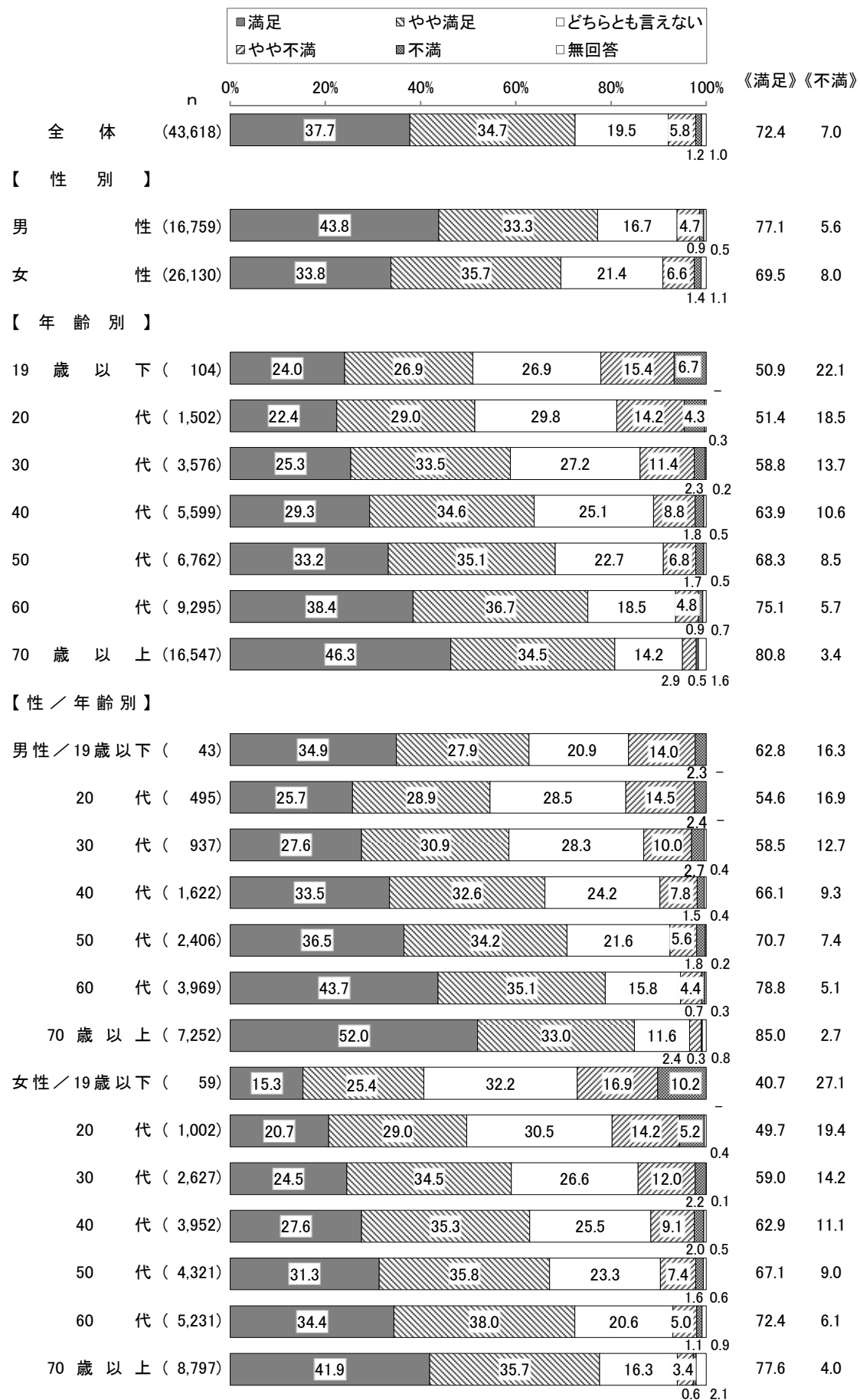
① におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（給水方式別）〈図表2-2-41〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「満足」が37.7%で最も高く、「やや満足」(34.7%)を合わせた《満足》は72.4%となっている。一方、《不満》は7.0%で、「どちらとも言えない」は19.5%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75.2%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77.7%と最も高くなっている。

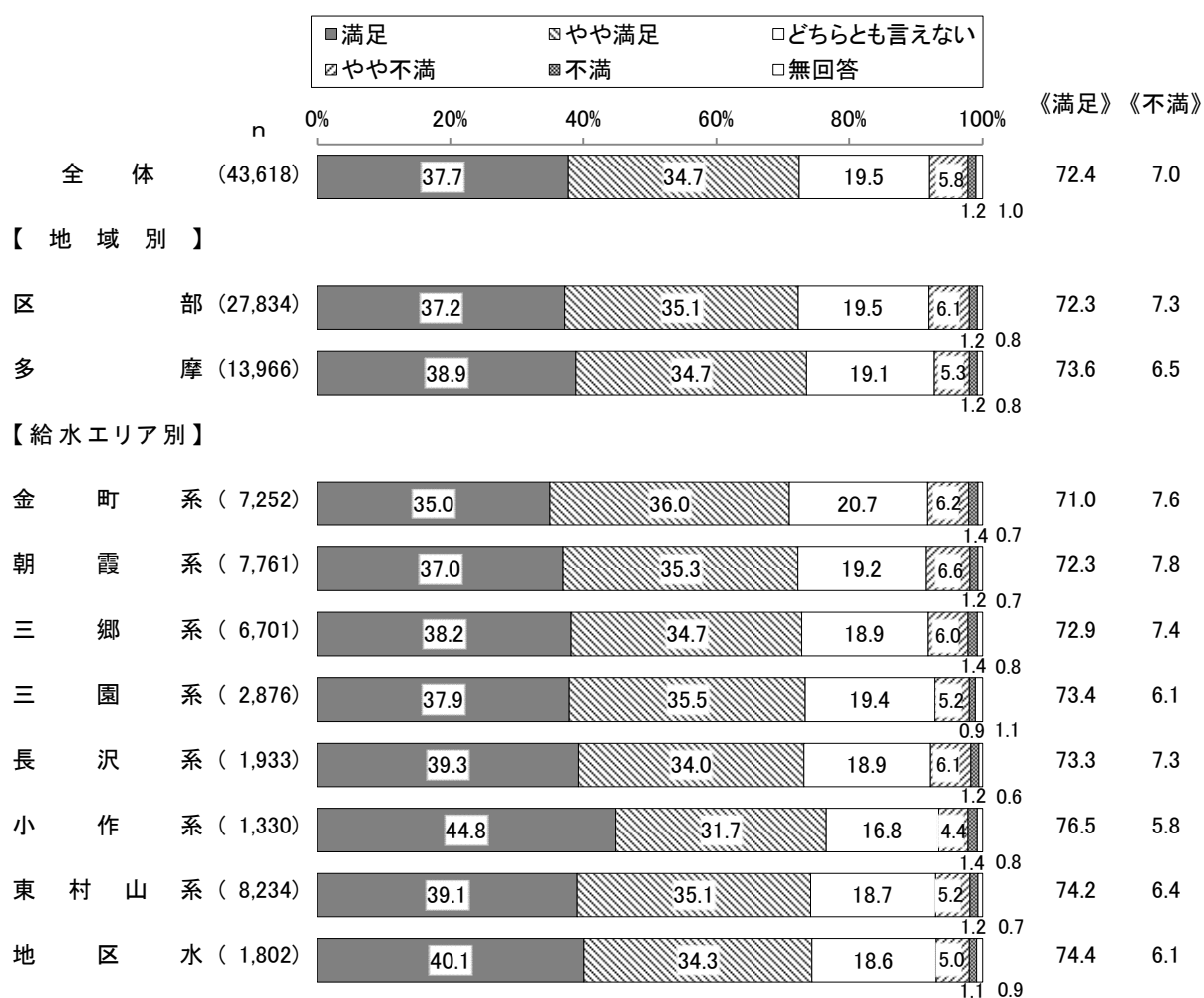
② におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（属性別）〈図表２－２－４２〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（77.1%）の方が女性（69.5%）より7.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（50.9%）が最も低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（80.8%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、女性の19歳以下（40.7%）が4割で最も低く、男性の70歳以上（85.0%）が8割台半ばと最も高くなっている。

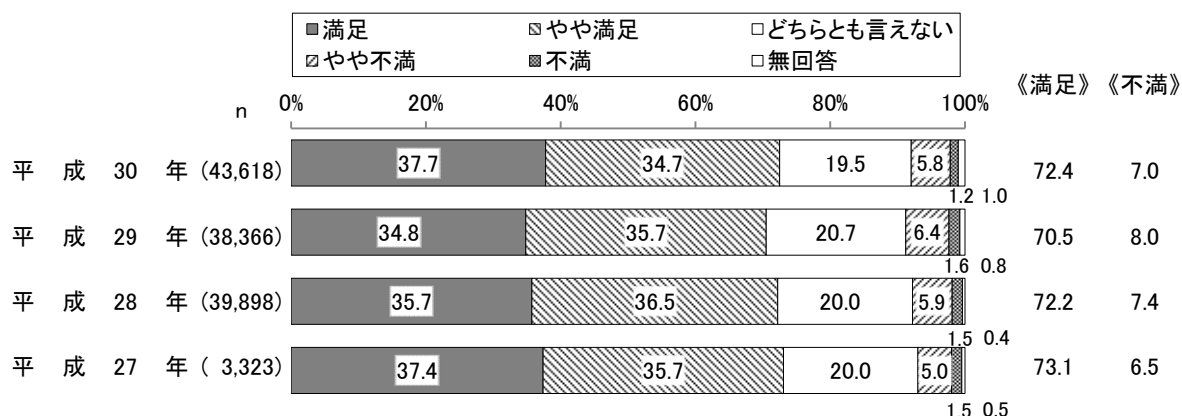
③ におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさの満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-43〉



<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（76.5%）が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２－２－４４〉

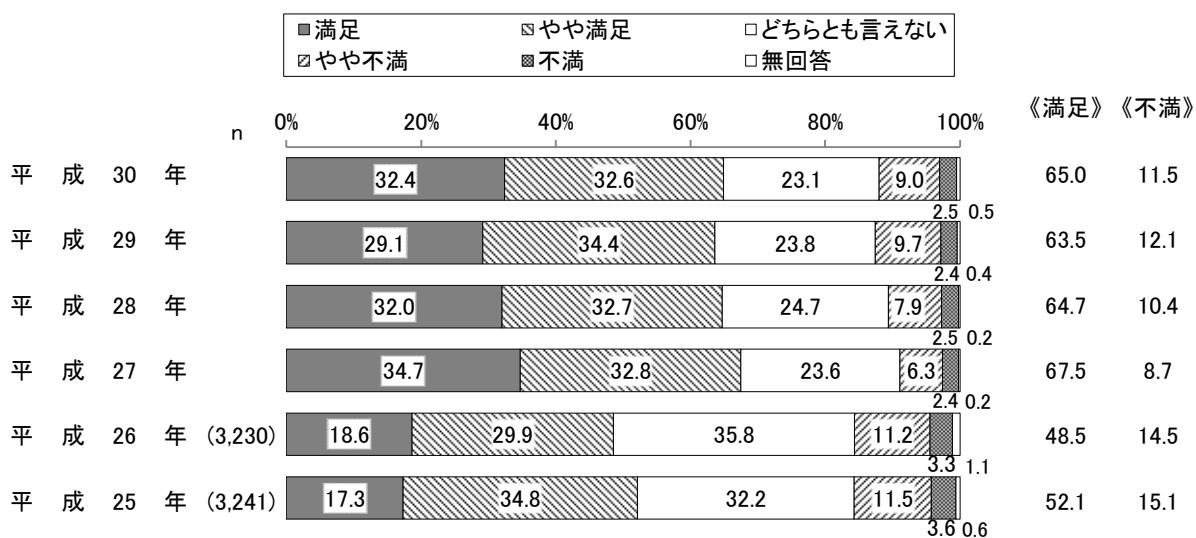


＜特徴＞

○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：全体）〈図表２－２－４５〉



＜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65.0%となっている。「どちらとも言えない」は23.1%となっている。

(7) にごりの少なさ・透明度の満足度

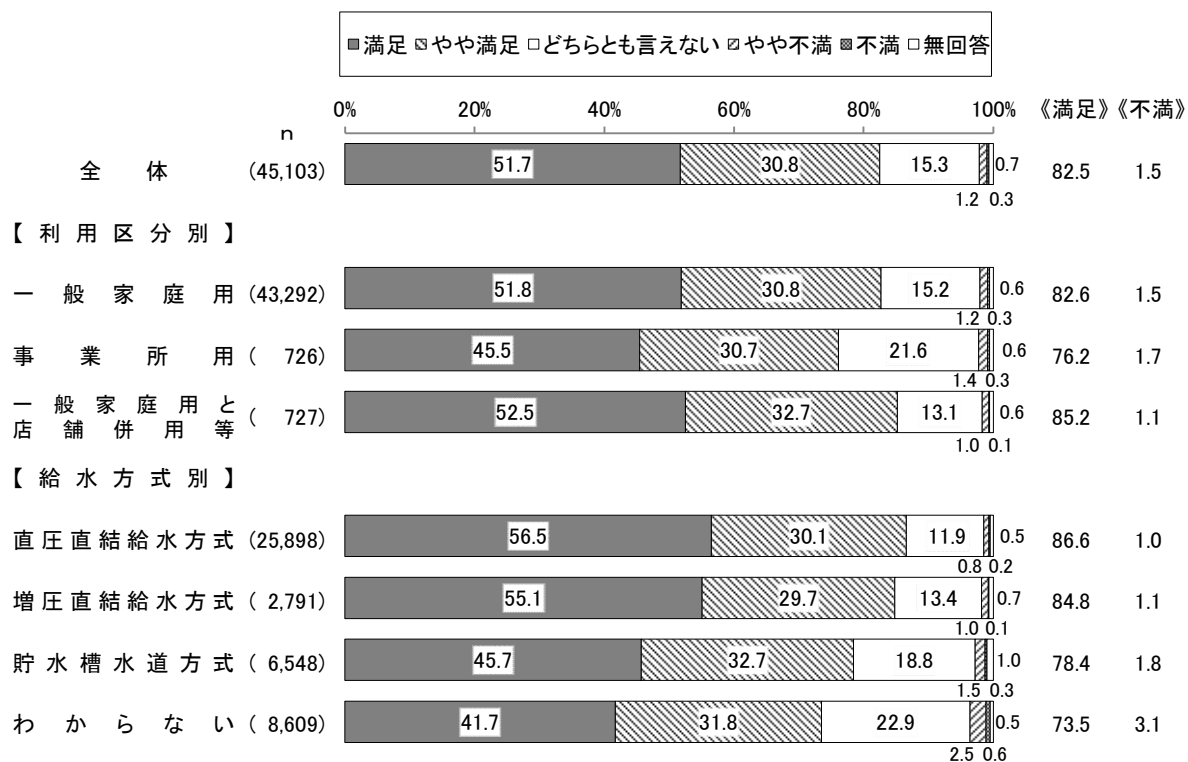
問 東京の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じますか。

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（給水方式別）〈図表 2-2-46〉



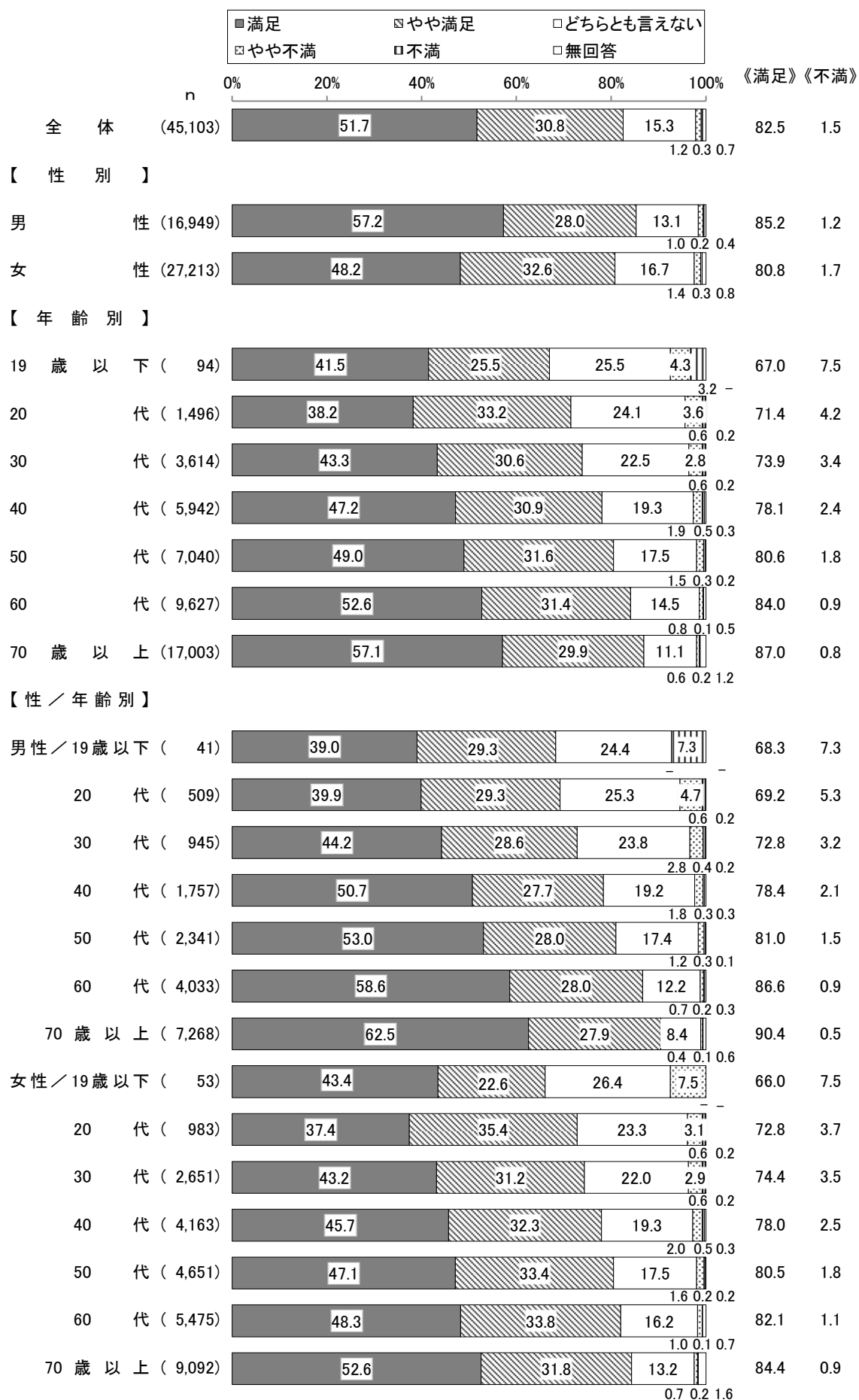
<特徴>

○全体でみると、「満足」が51.7%と最も高く、「やや満足」(30.8%)を合わせた《満足》は82.5%を占めている。一方、《不満》は1.5%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85.2%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86.6%と最も高く、増圧直結給水方式が84.8%と続いている。

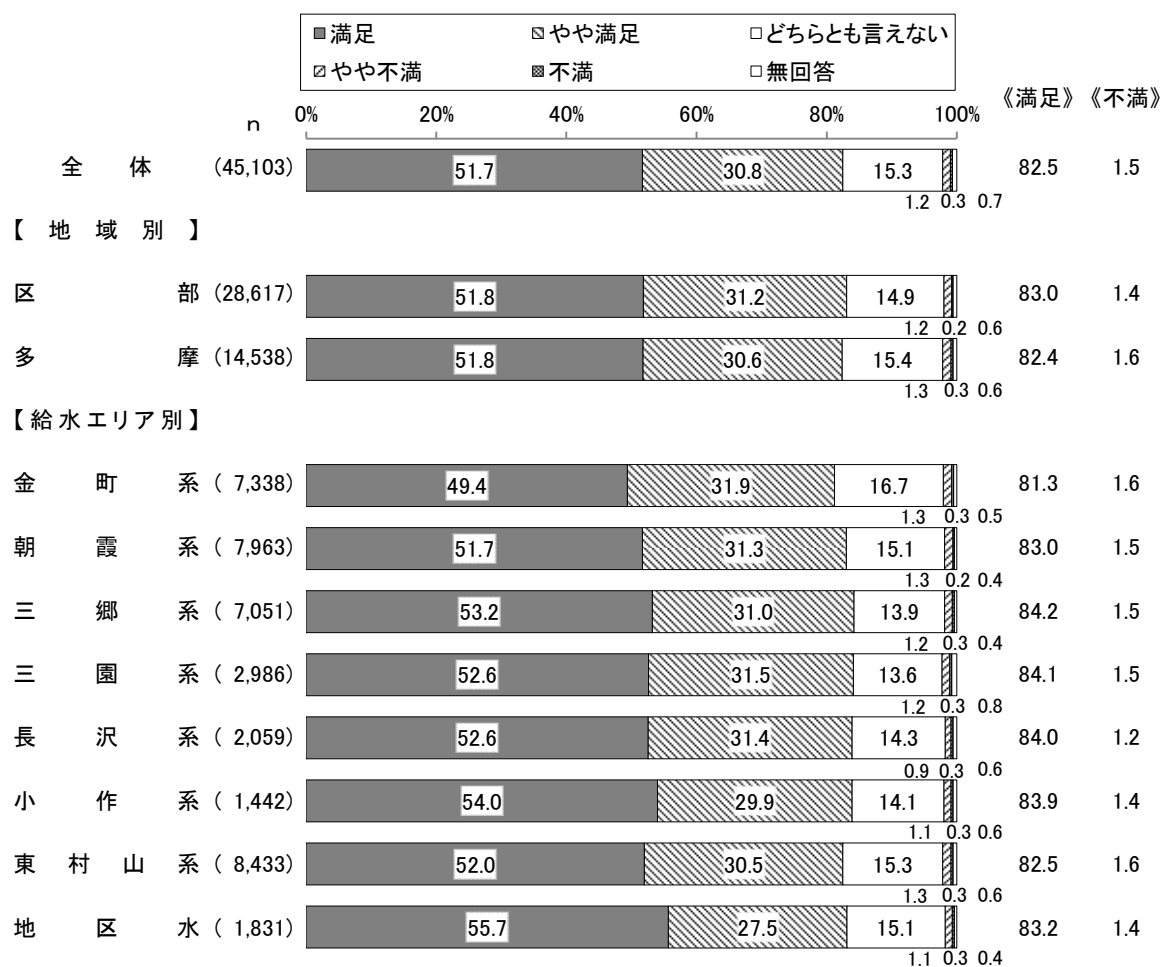
② にごりの少なさ・透明度の満足度（属性別）〈図表 2－2－47〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（85.2%）の方が女性（80.8%）より4.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（67.0%）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（87.0%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに年齢が上がるにつれ高くなり、男性の70歳以上（90.4%）で最も高くなっている。

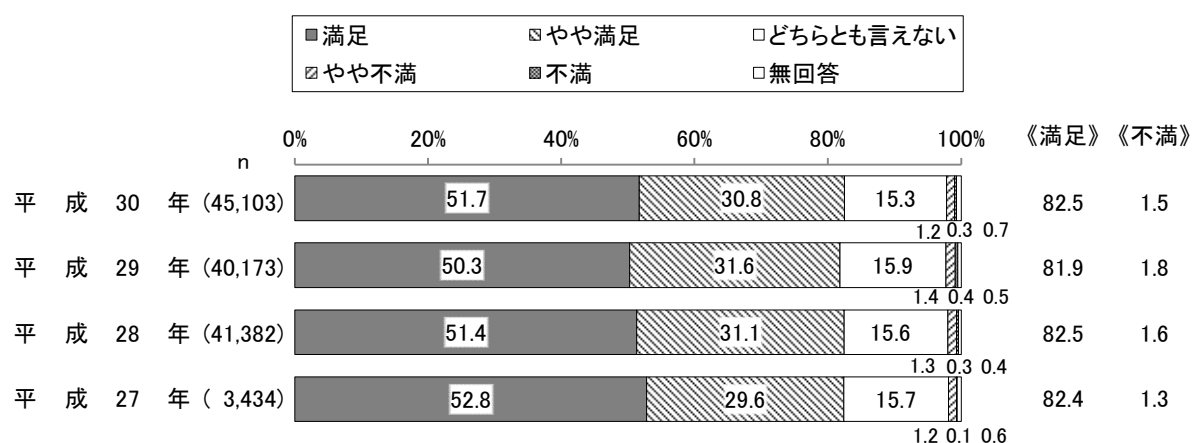
③ にごりの少なさ・透明度の満足度（給水エリア別）〈図表2-2-48〉



<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（55.7%）で最も高く、金町系（49.4%）で最も低くなっているが、《満足》でみると、特に大きな違いはみられない。

④ にごりの少なさ・透明度の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－４９〉



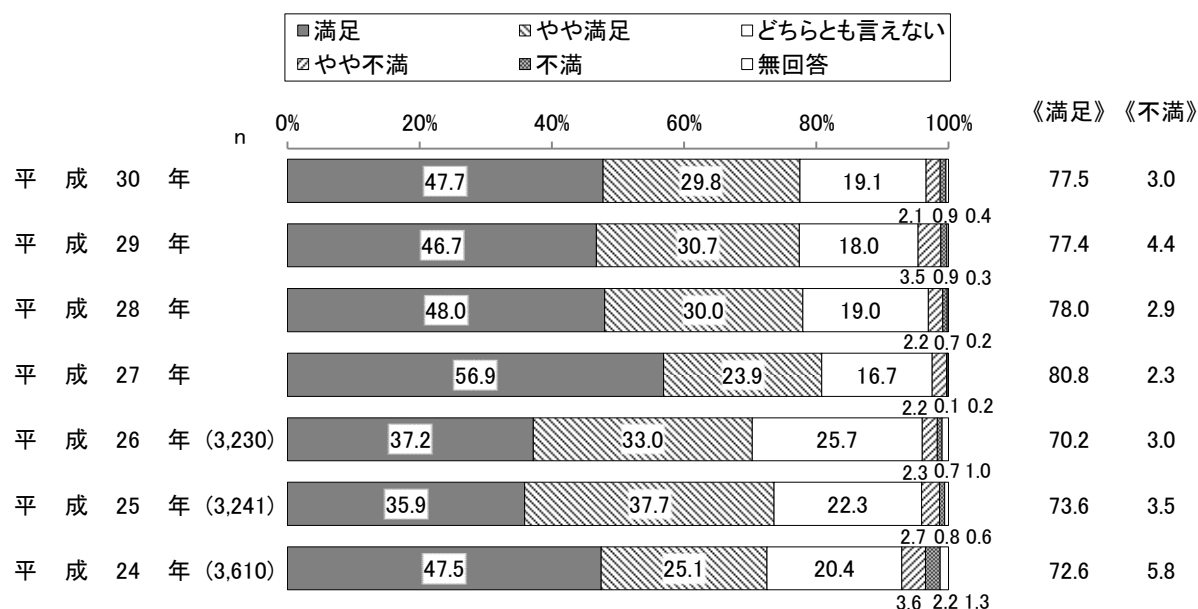
＜特徴＞

○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２－２－５０〉



＜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77.5%となっている。「どちらとも言えない」は19.1%となっている。

(8) 安全性の満足度

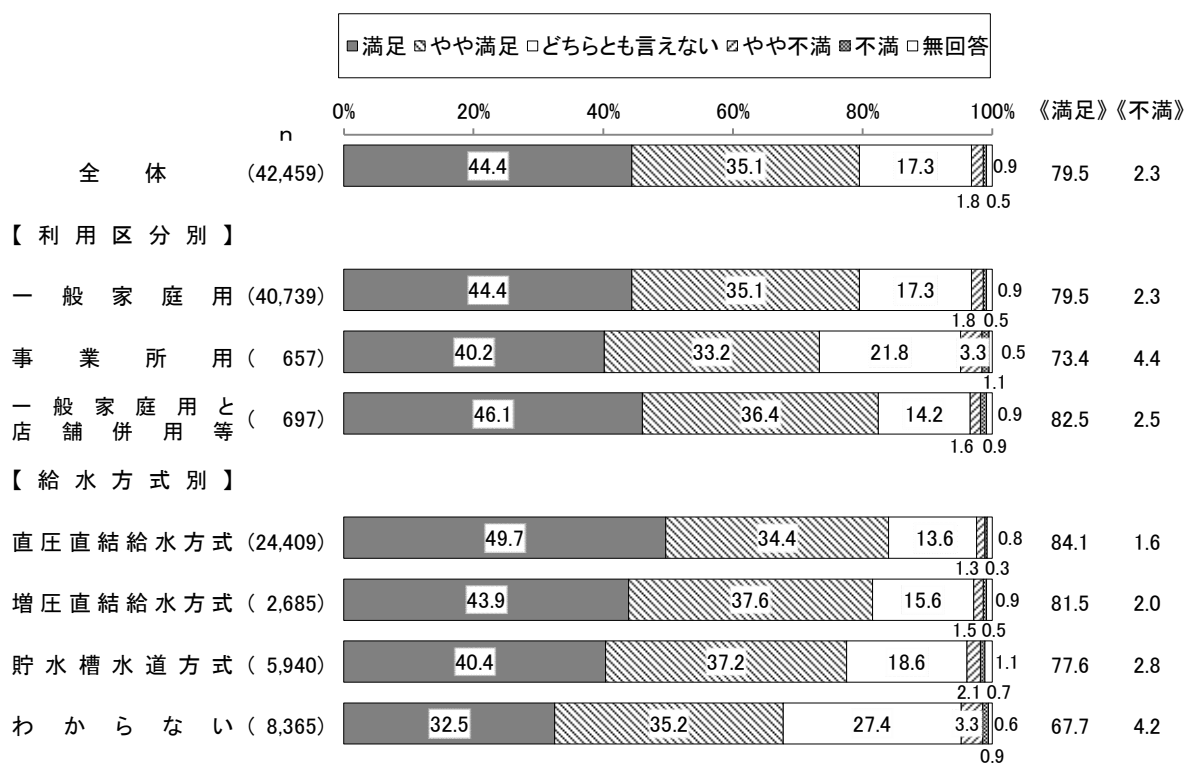
問 東京の水道水の安全性を、どのように感じますか。

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〕

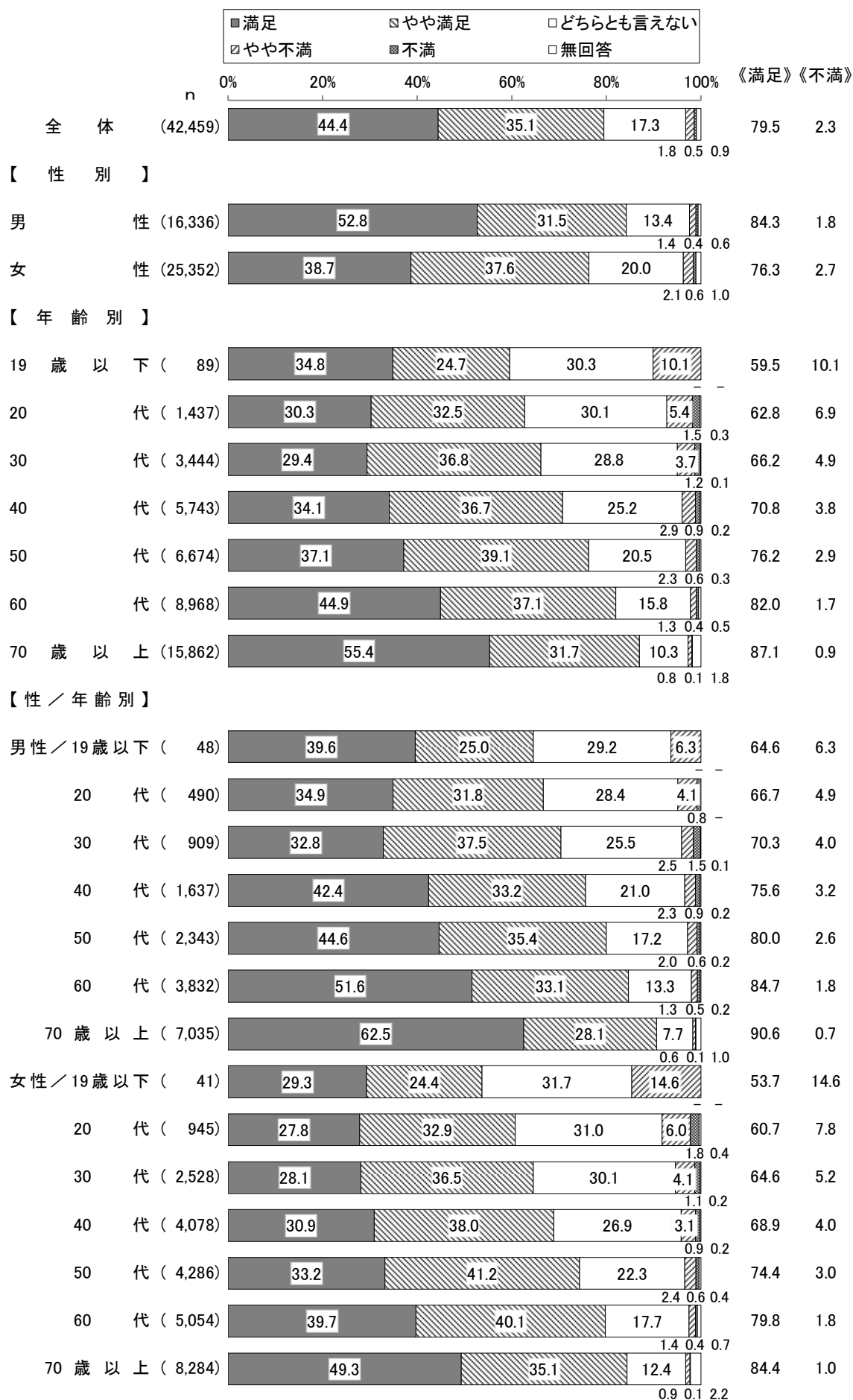
① 安全性の満足度（給水方式別）〈図表2-2-51〉



＜特徴＞

- 全体でみると「満足」が44.4%で最も高く、「やや満足」(35.1%)を合わせた《満足》は79.5%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82.5%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84.1%と最も高く、増圧直結給水方式が81.5%と続いている。

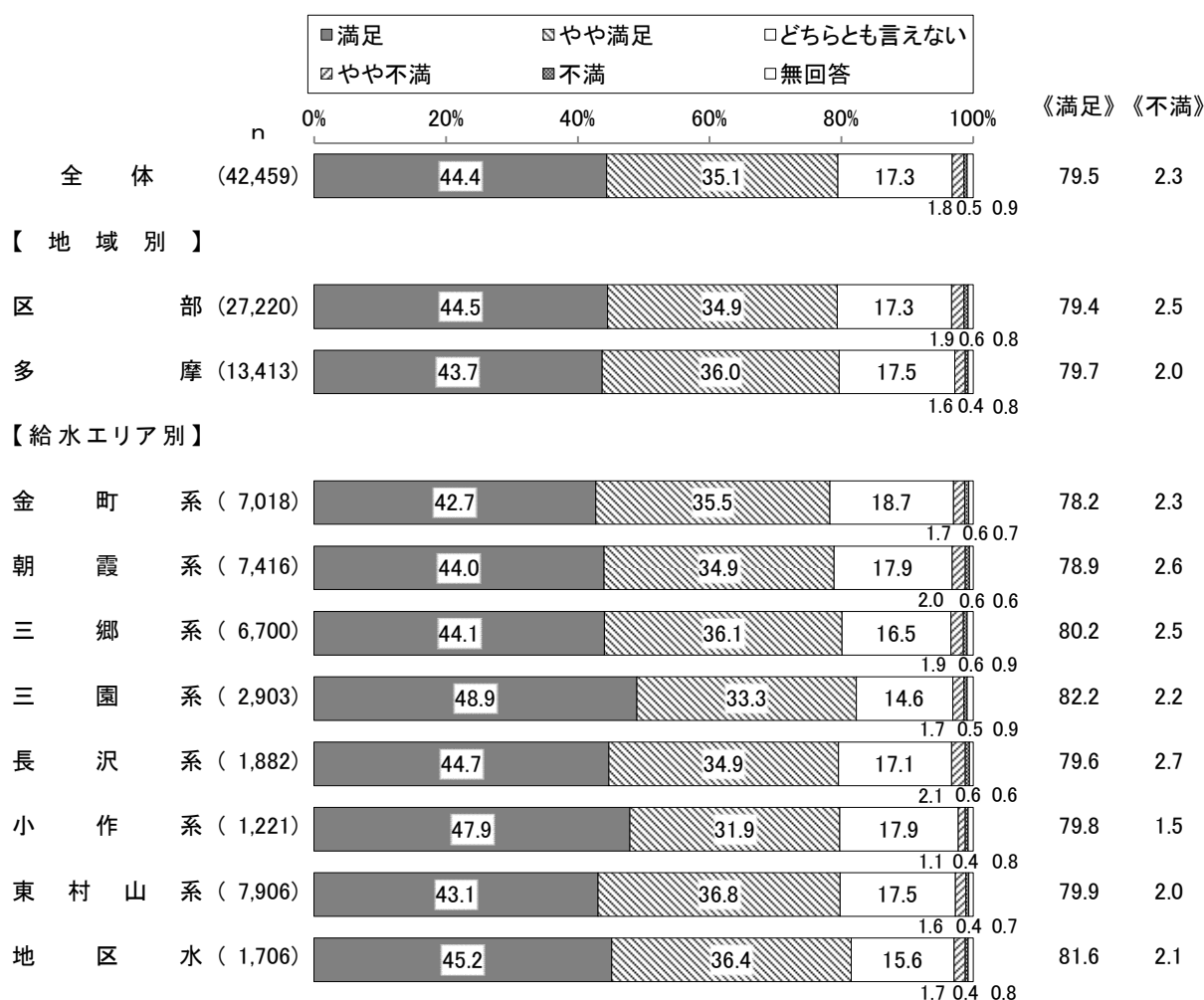
② 安全性の満足度（属性別）〈図表 2－2－5 2〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（84.3%）の方が女性（76.3%）より8.0ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、19歳以下（59.5%）で最も低く、年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（87.1%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男女ともに年齢が上がるにつれ割合が高くなっており、男性の70歳以上（90.6%）で最も高くなっている。

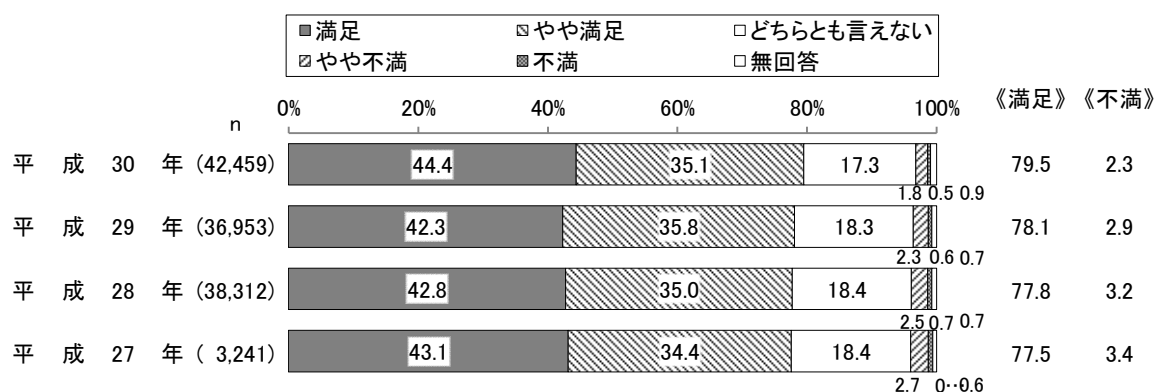
③ 安全性の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-53〉



<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（48.9%）で最も高く、金町系（42.7%）で最も低くなっているが、《満足》でみると特に大きな違いはみられない。

④ 安全性の満足度（時系列：全体）〈図表 2－2－5 4〉

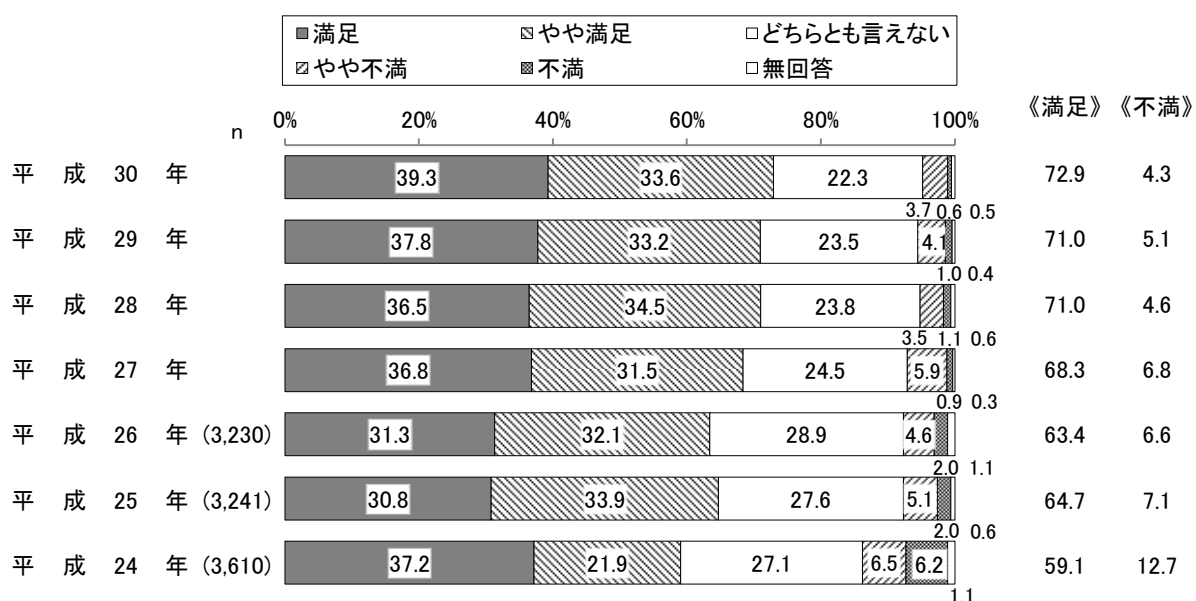


＜特徴＞

○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割台半ばから8割近く、「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 2－2－5 5〉



＜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72.9%となっている。「どちらとも言えない」は22.3%となっている。

(9) 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度

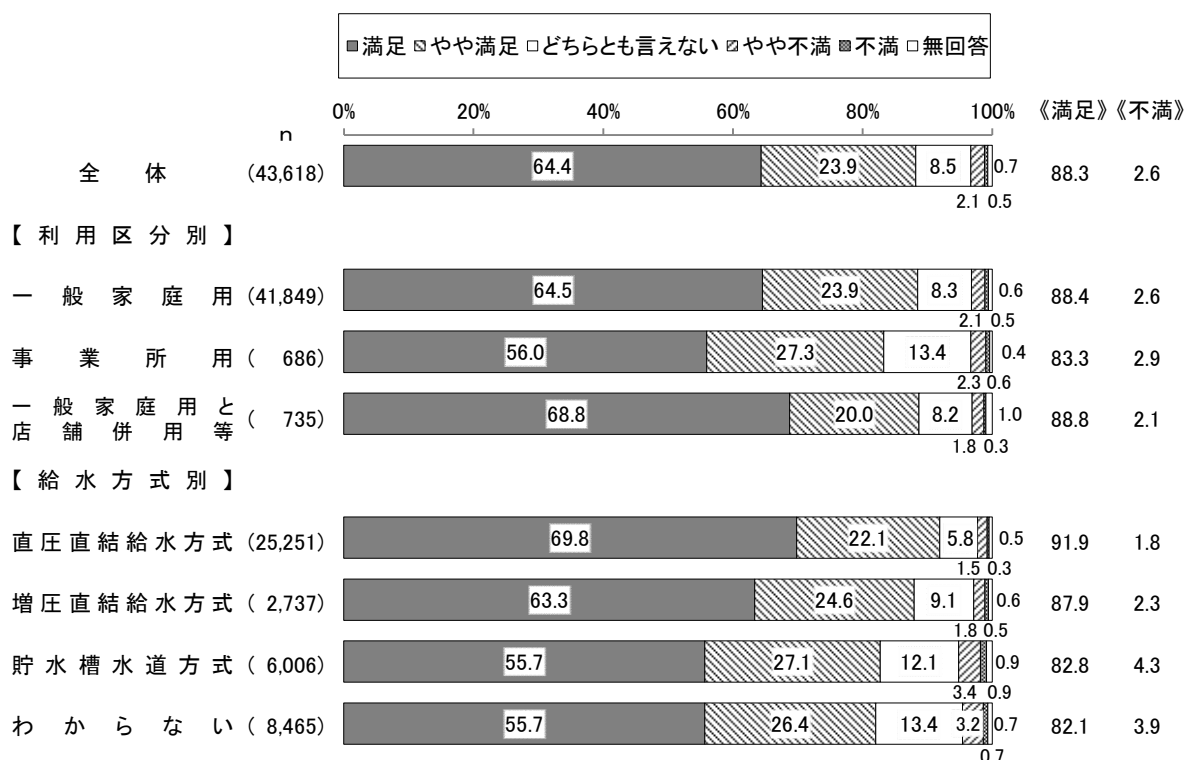
問 東京の水道水の出具合（水量・水圧）を、どのように感じますか。

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（給水方式別）〈図表2-2-56〉



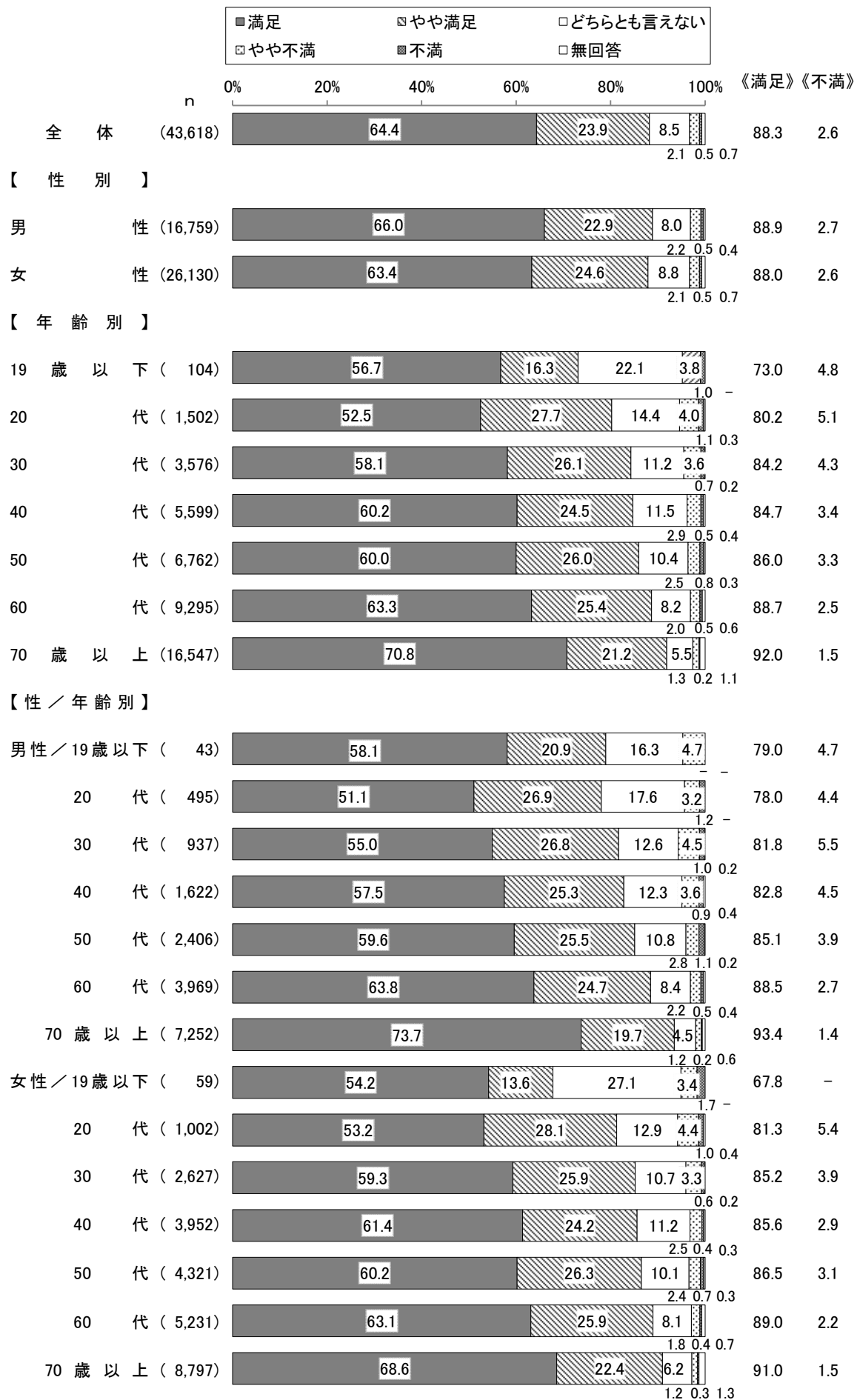
＜特徴＞

○全体でみると「満足」が64.4%で最も高く、「やや満足」（23.9%）を合わせた《満足》は88.3%を占めている。一方、《不満》は2.6%となっている。

○利用区分別では、《満足》は、一般家庭用でと店舗併用等で88.8%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91.9%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２－２－５７〉



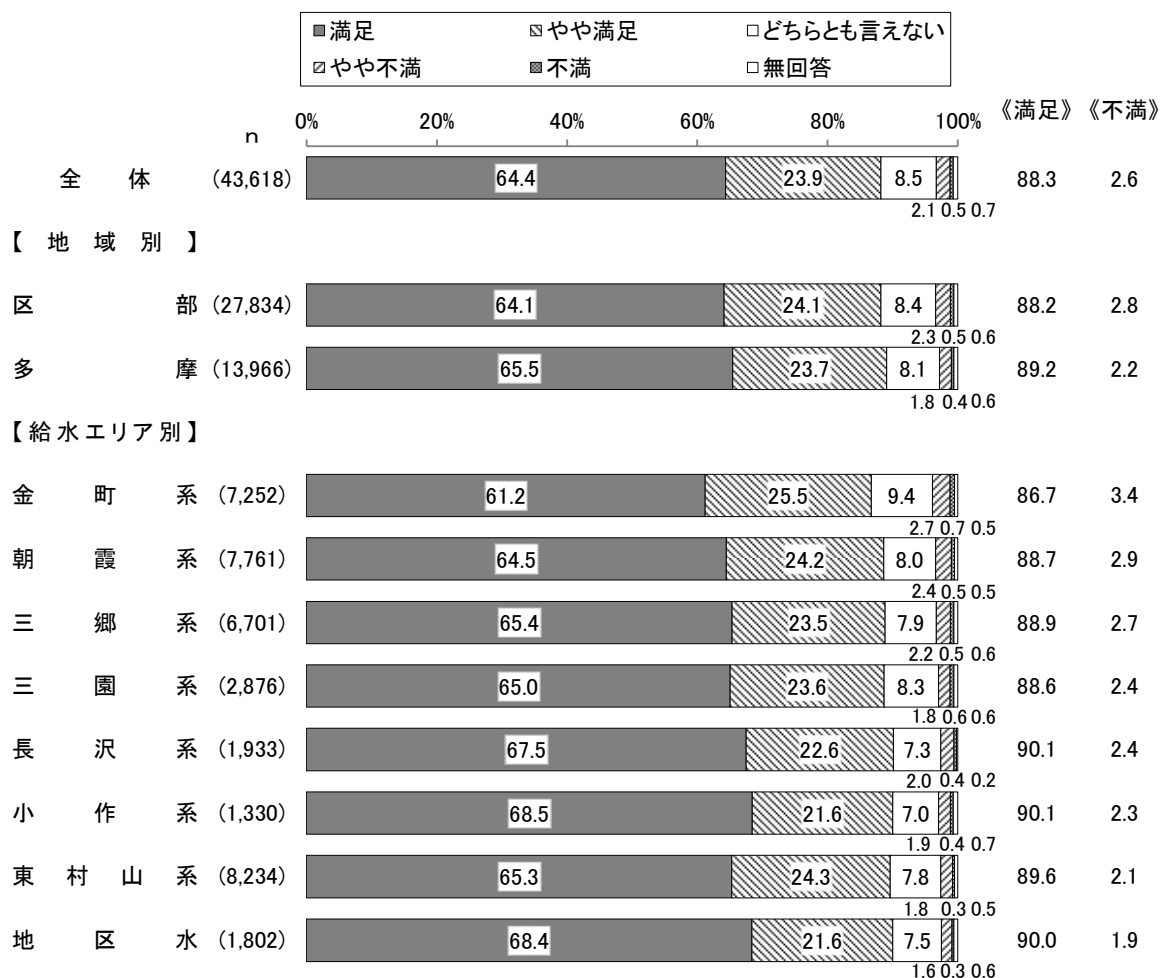
<特徴>

○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（73.0%）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（92.0%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男女ともに年齢が上がるにつれ割合が高くなっており、男性の70歳以上（93.4%）で9割台半ばと高くなっている。

③ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（地区別、給水エリア別）〈図表2-2-58〉

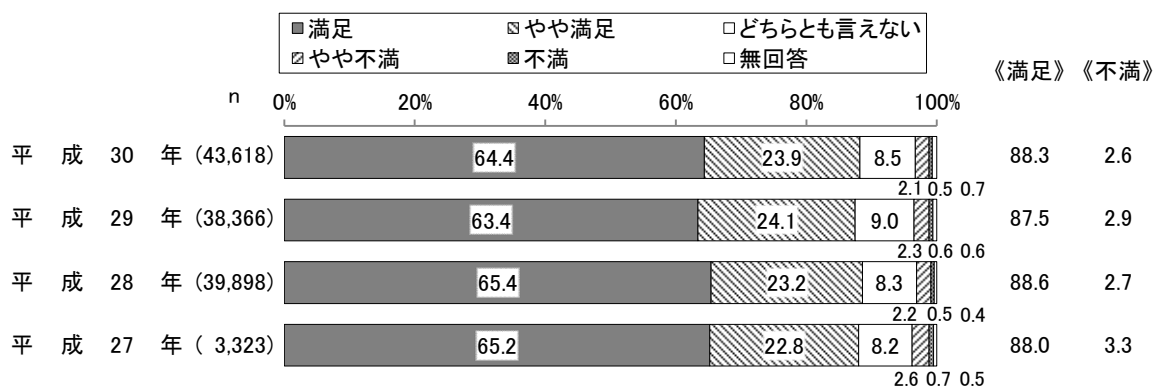


<特徴>

○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、長沢系と小作系（ともに90.1%）で最も高く、金町系（86.7%）で最も低くなっている。

④ 水道水の出具合（水量・水圧）の満足度（時系列：全体）〈図表２－２－５９〉

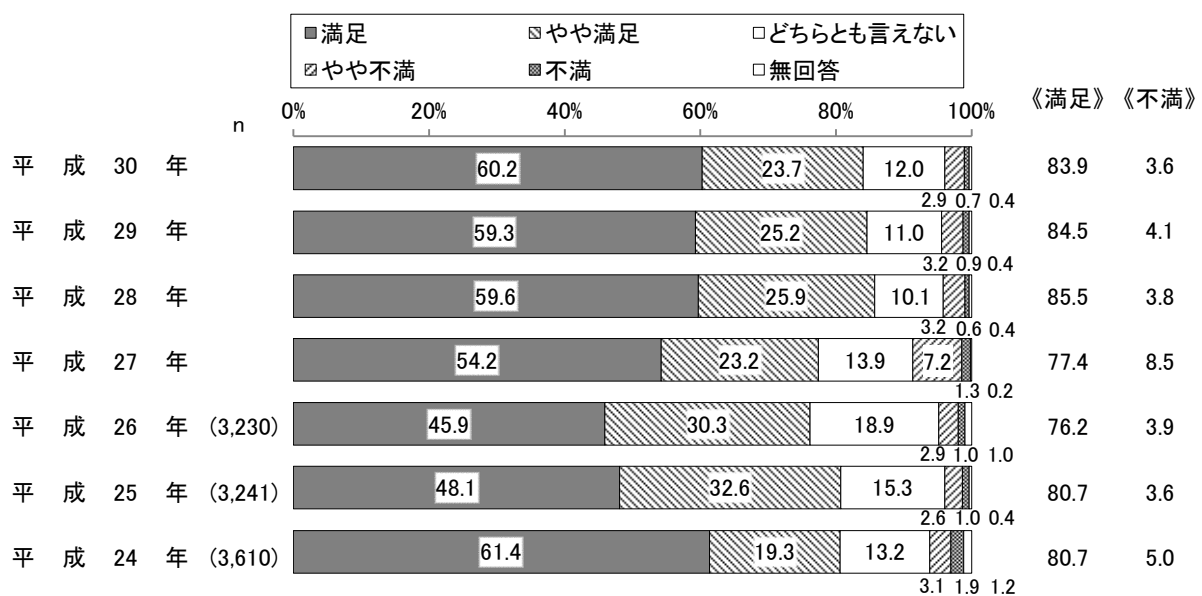


＜特徴＞

○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２－２－６０〉



＜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83.9%となっている。「どちらとも言えない」は12.0%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

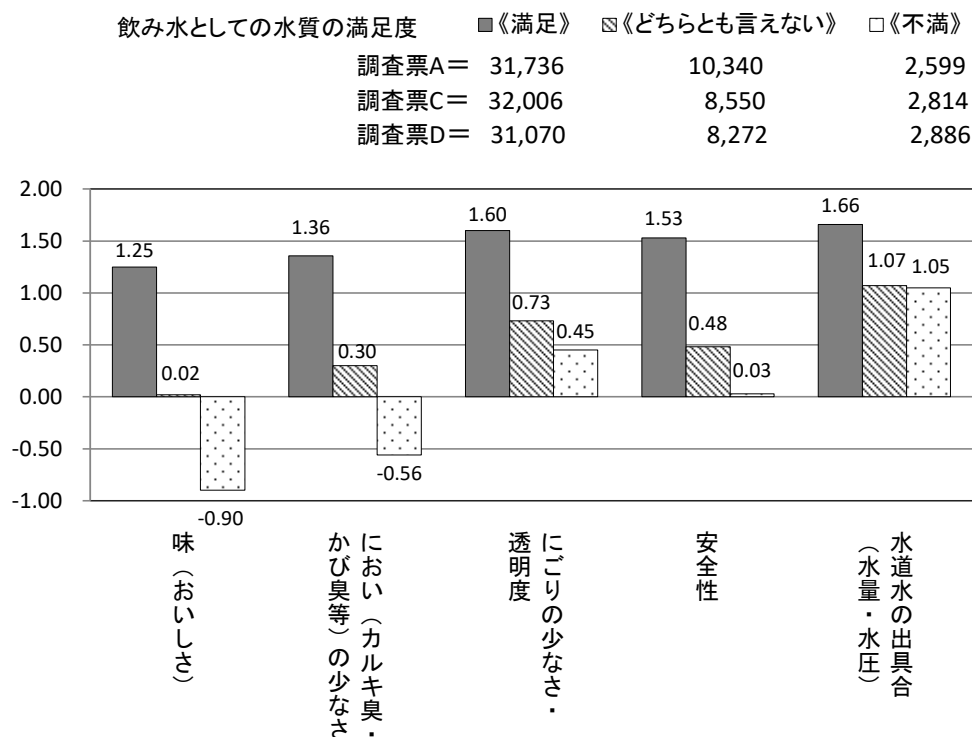
○味やにおいなどの満足度とは、「味（おいしさ）」、「におい（カルキ臭・かび臭等）の少なさ」、「にごりの少なさ・透明度」、「安全性」、「水道水の出具合（水量・水圧）」の5項目での満足度をいう。

○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 2-2-6 1〉



〈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」での満足度がマイナスとなっており、「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。

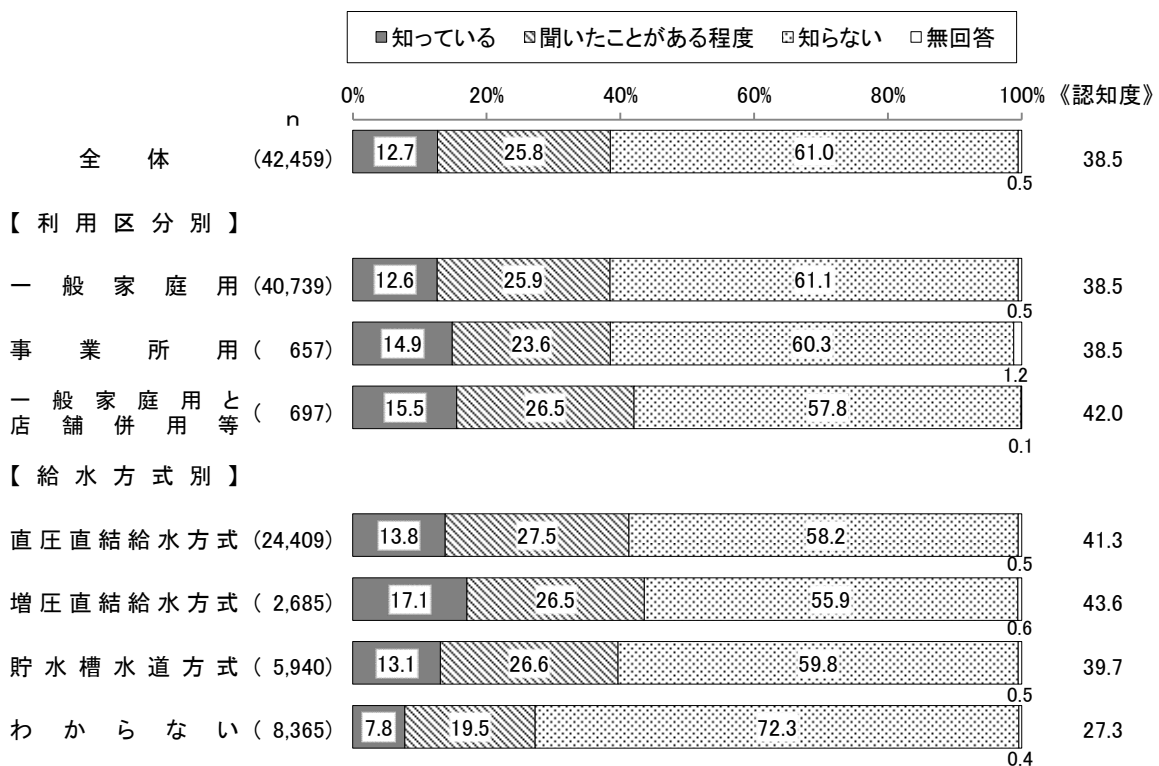
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔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2-2-62〉

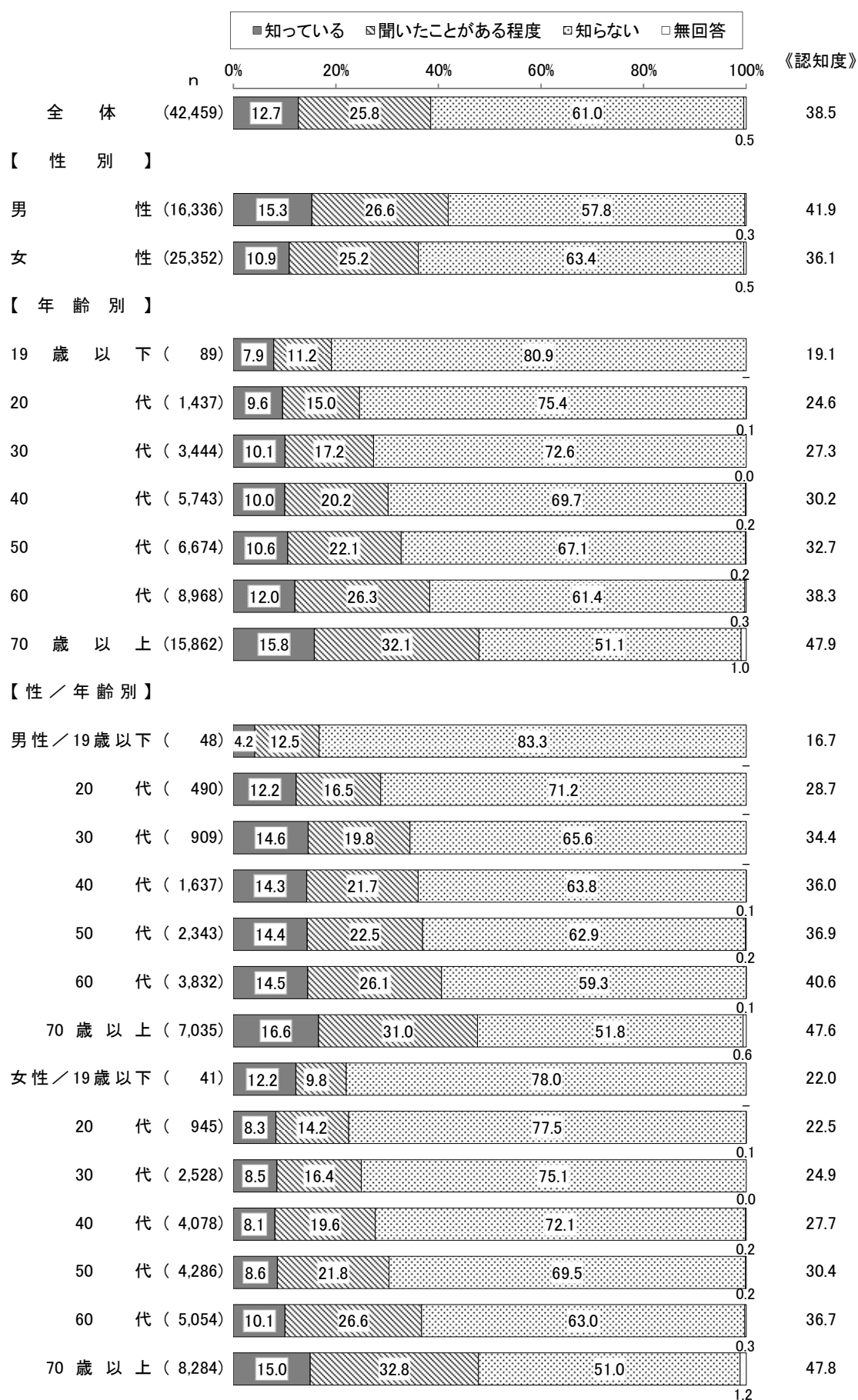


＜特徴＞

- 全体でみると、「知らない」が61.0%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が25.8%で、「聞いたことのある程度」と「知っている」（12.7%）を合わせた《認知度》は38.5%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42.0%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43.6%と最も高く、直圧直結給水方式が41.3%と続いている。

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2-2-63〉

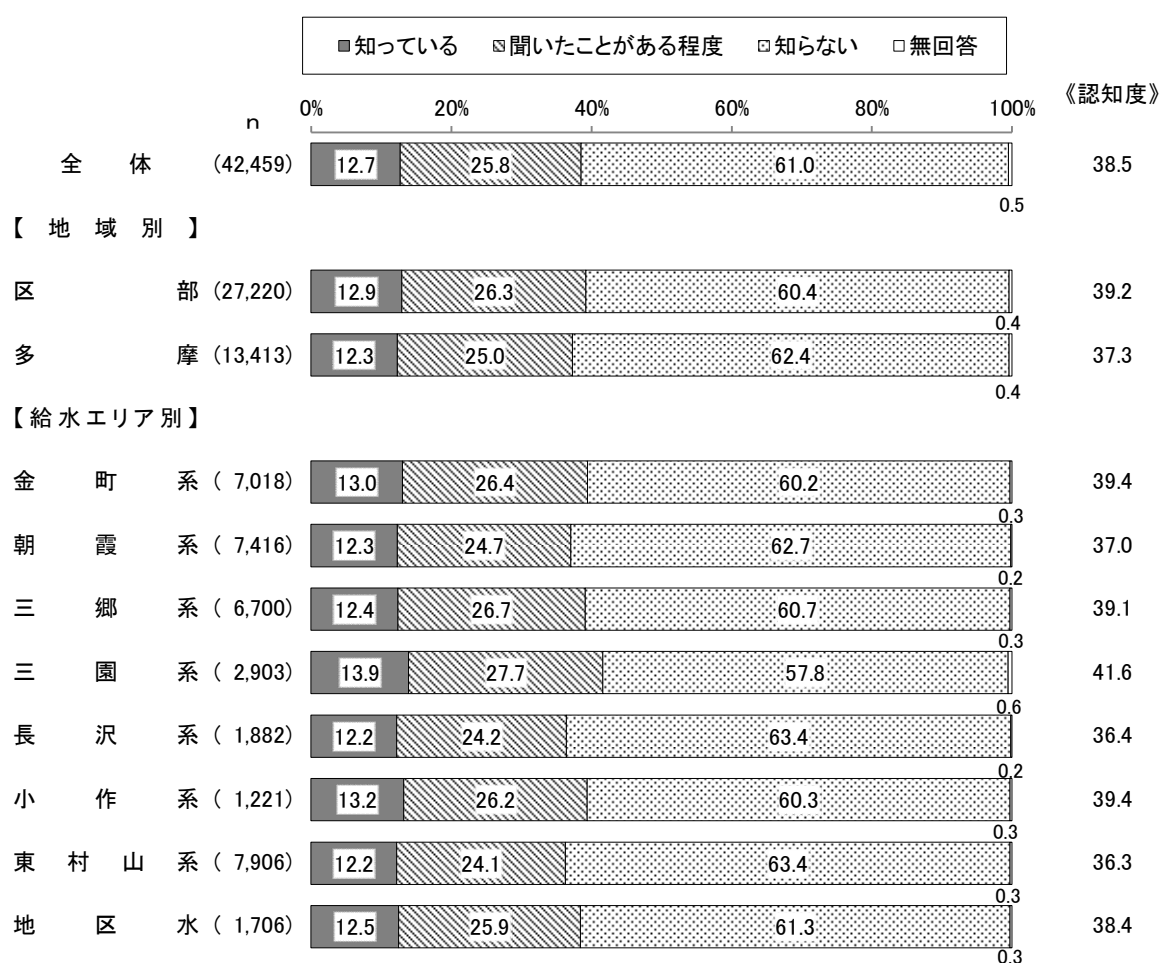


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（41.9%）の方が女性（36.1%）より5.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（19.1%）で2割弱と最も低く、年齢が上がるにつれ高くなり、70歳以上（47.9%）で5割近くと最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに年齢が上がるにつれ高くなり、女性の70歳以上（47.8%）で最も高くなっている。

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（地区別、給水エリア別）

〈図表2-2-64〉

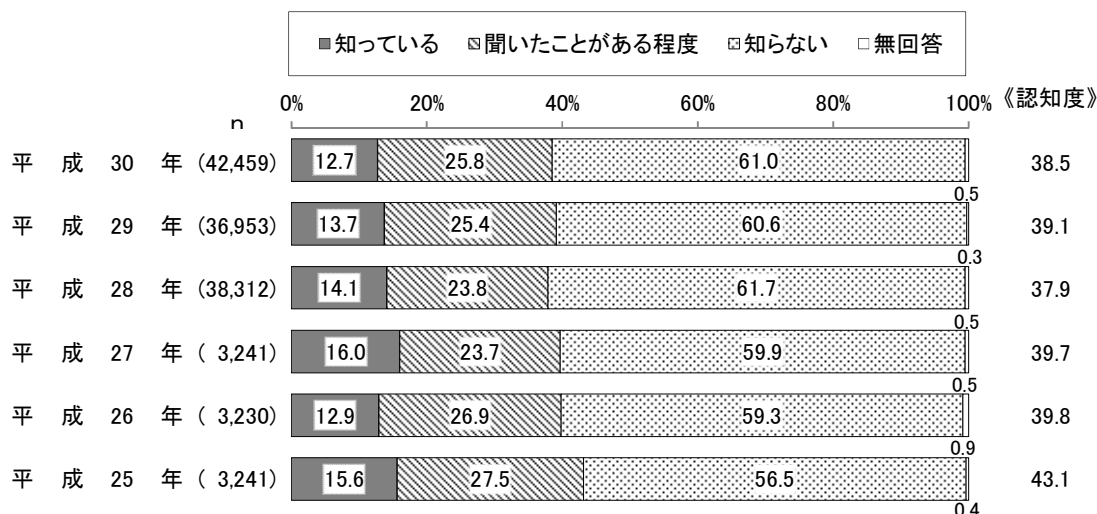


<特徴>

- 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（41.6%）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 2-2-65〉



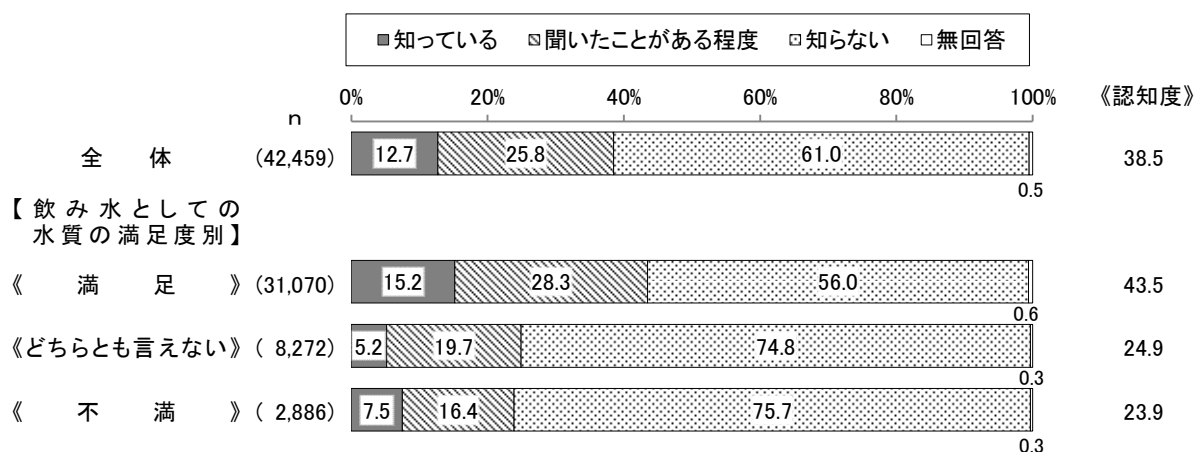
＜特徴＞

○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、《認知度》は4割弱で推移している。

〔詳細分析〕（分析の軸はD票の設問）

⑤ 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（飲み水としての水質の満足度別）〈図表 2-2-66〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（15.2%）の方が、《不満》な人（7.5%）より7.7ポイント高くなっている。また、飲み水としての水質に《満足》な人で「知っている」と「聞いたことがある程度」（28.3%）を合わせた『認知度』は43.5%となり、《不満》な人（23.9%）より19.6ポイント高くなっている。

2-3 安全でおいしい水の安定供給に向けた取組

(1) 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。

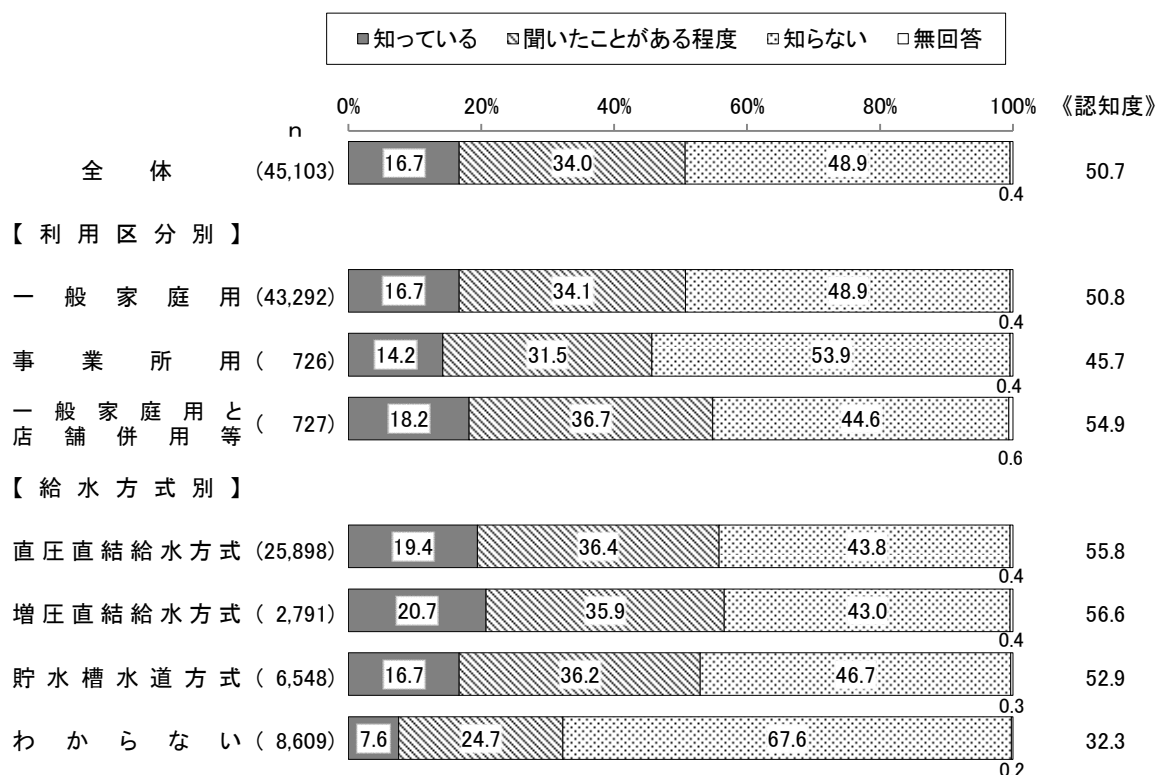
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔A：問11〕

〔調査結果〕

① 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〉



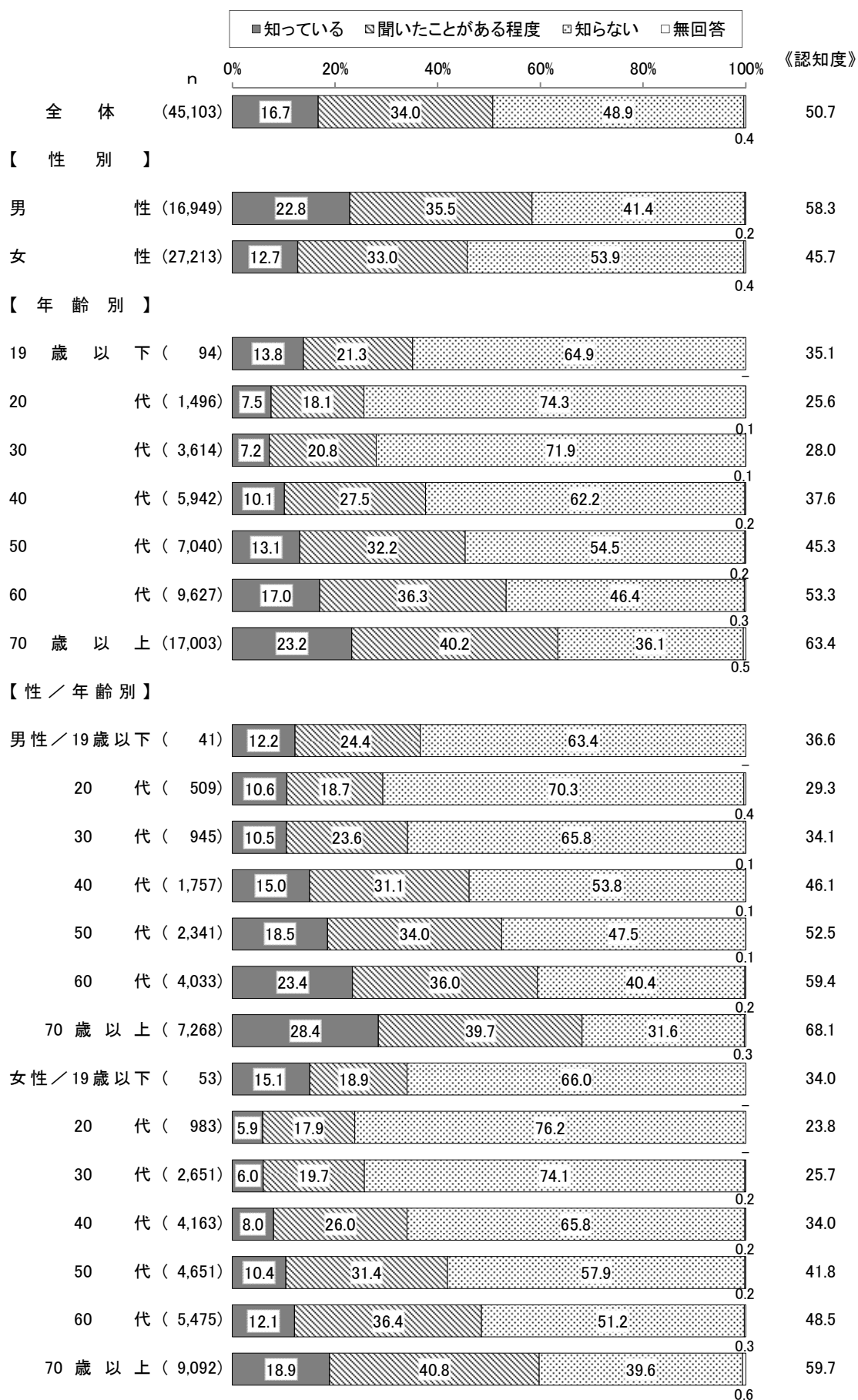
＜特徴＞

○全体でみると、「知らない」が48.9%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が34.0%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」(16.7%)を合わせた《認知度》は50.7%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54.9%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56.6%と最も高く、直圧直結給水方式が55.8%で続いている。

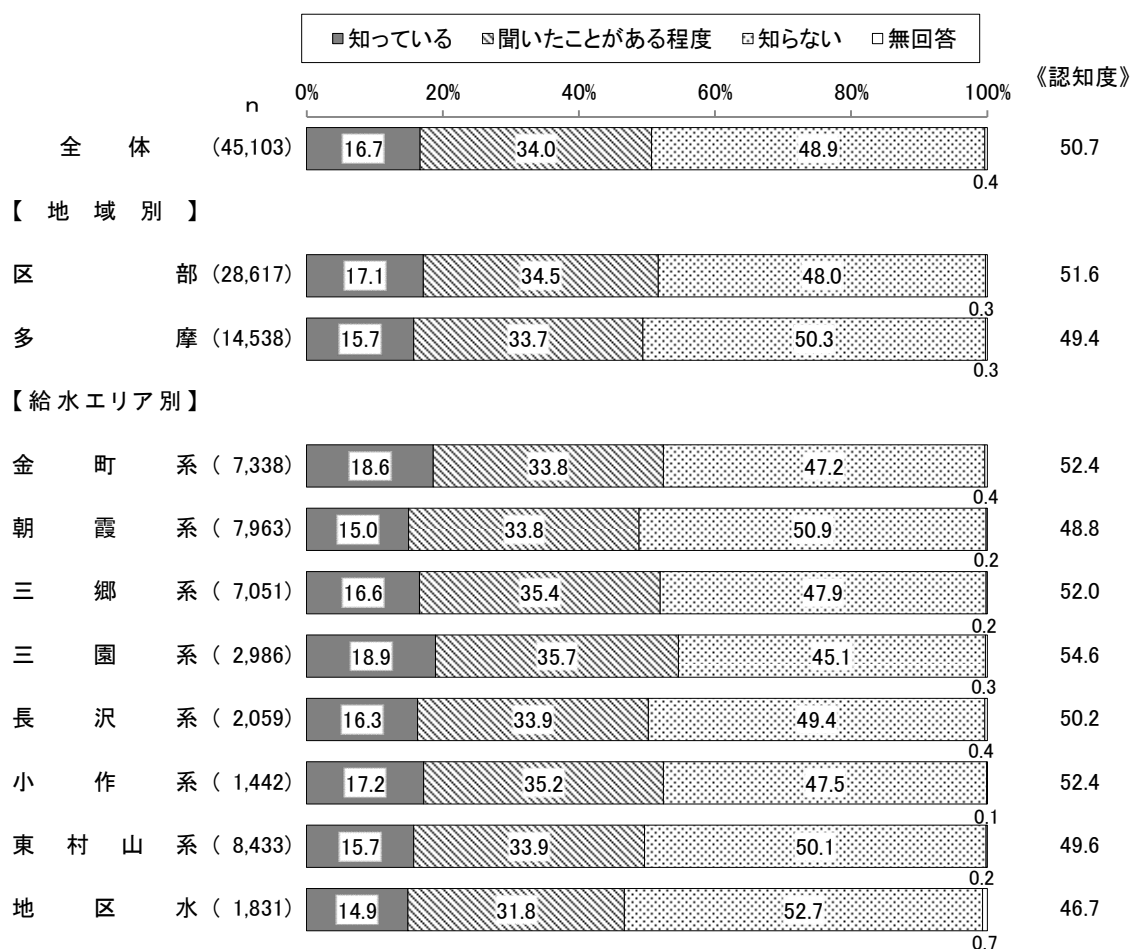
② 高度浄水処理導入の認知度（属性別）〈図表 2－3－2〉



<特徴>

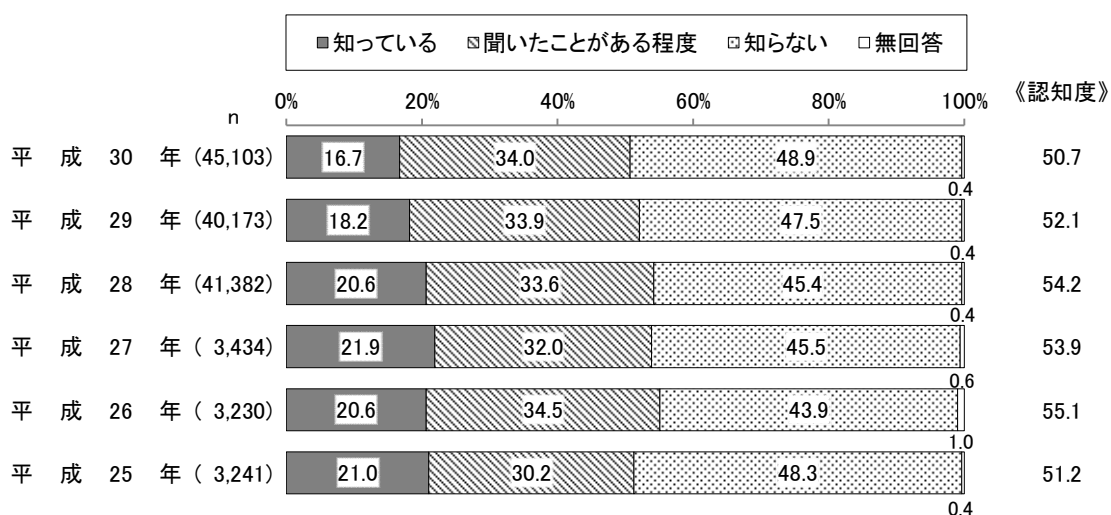
- 性別では、《認知度》は、男性（58.3%）の方が女性（45.7%）より12.6ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（35.1%）から20代（25.6%）、30代（28.0%）にかけて低くなるが、40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（63.4%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに19歳以下から20代、30代にかけて低くなるが、40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなっており、男性の70歳以上（68.1%）で最も高くなっている。

③ 高度浄水処理導入の認知度（地区別、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、三園系（54.6%）で最も高く、金町系、小作系（ともに52.4%）と続いている。

④ 高度浄水処理導入の認知度（時系列：全体）〈図表２－３－４〉

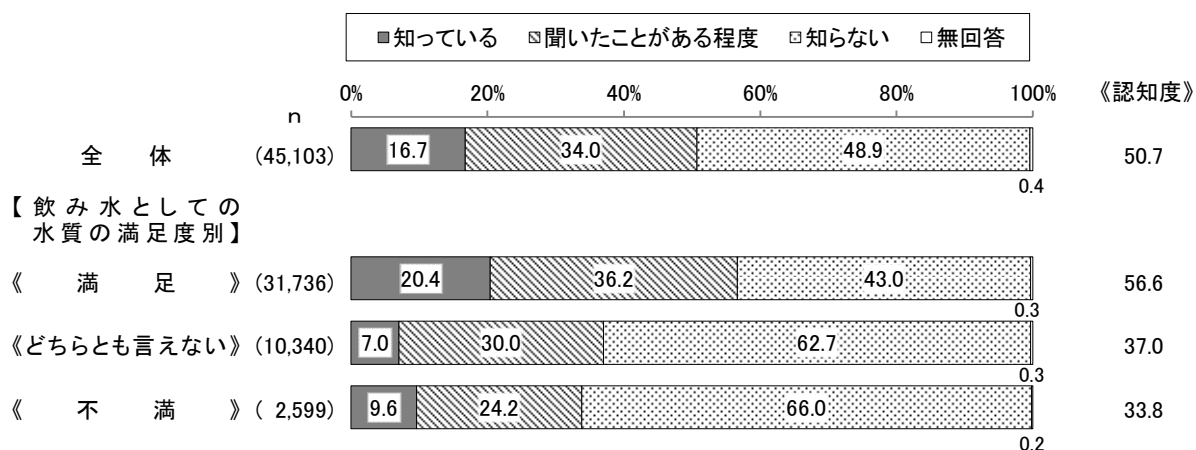


＜特徴＞

○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30年度までの4年間の《認知度》の傾向は、平成27年度（53.9%）から平成30年度（50.7%）で3.2ポイント減少している。

⑤ 高度浄水処理導入の認知度（飲み水としての水質の満足度別）〈図表２－３－５〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（20.4%）の方が、《不満》な人（9.6%）より10.8ポイント高くなっている。さらに「聞いたことがある程度」（36.2%）を合わせた『認知度』は56.6%となり、《不満》な人（33.8%）より22.8ポイント高くなっている。

（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

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。

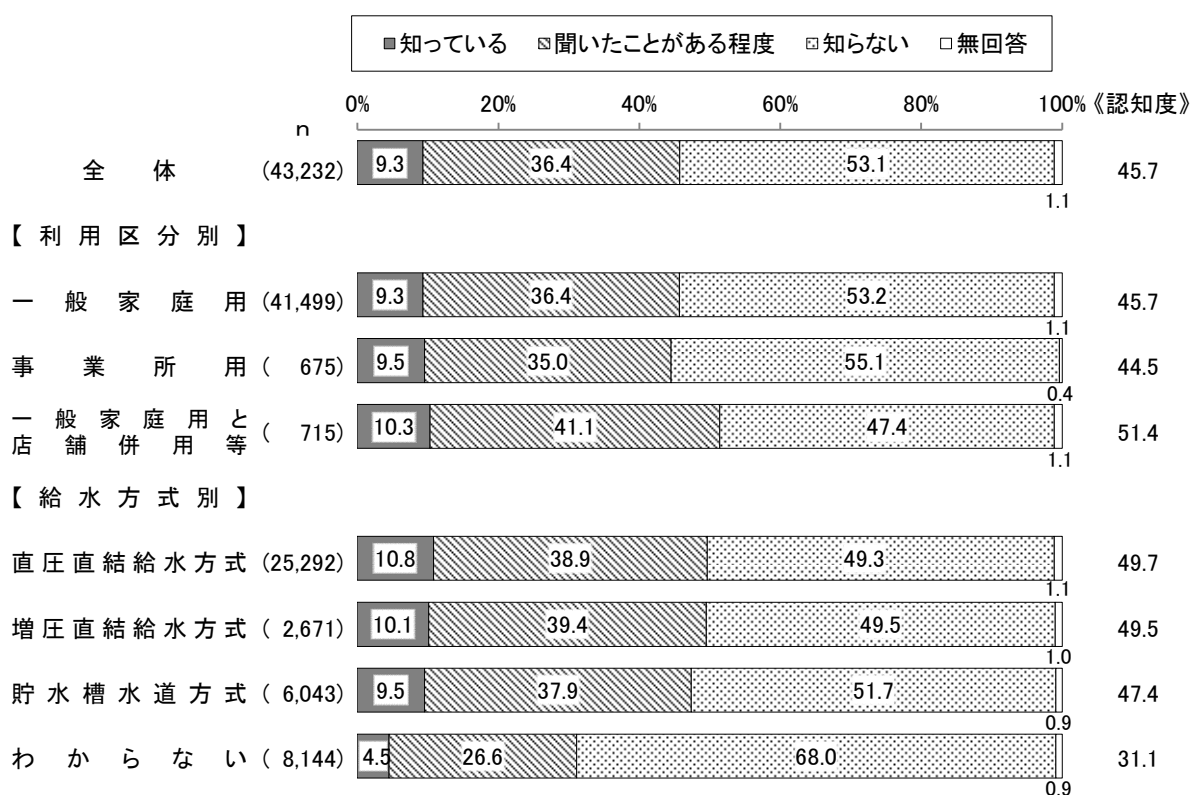
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

〔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２－３－６〉



＜特徴＞

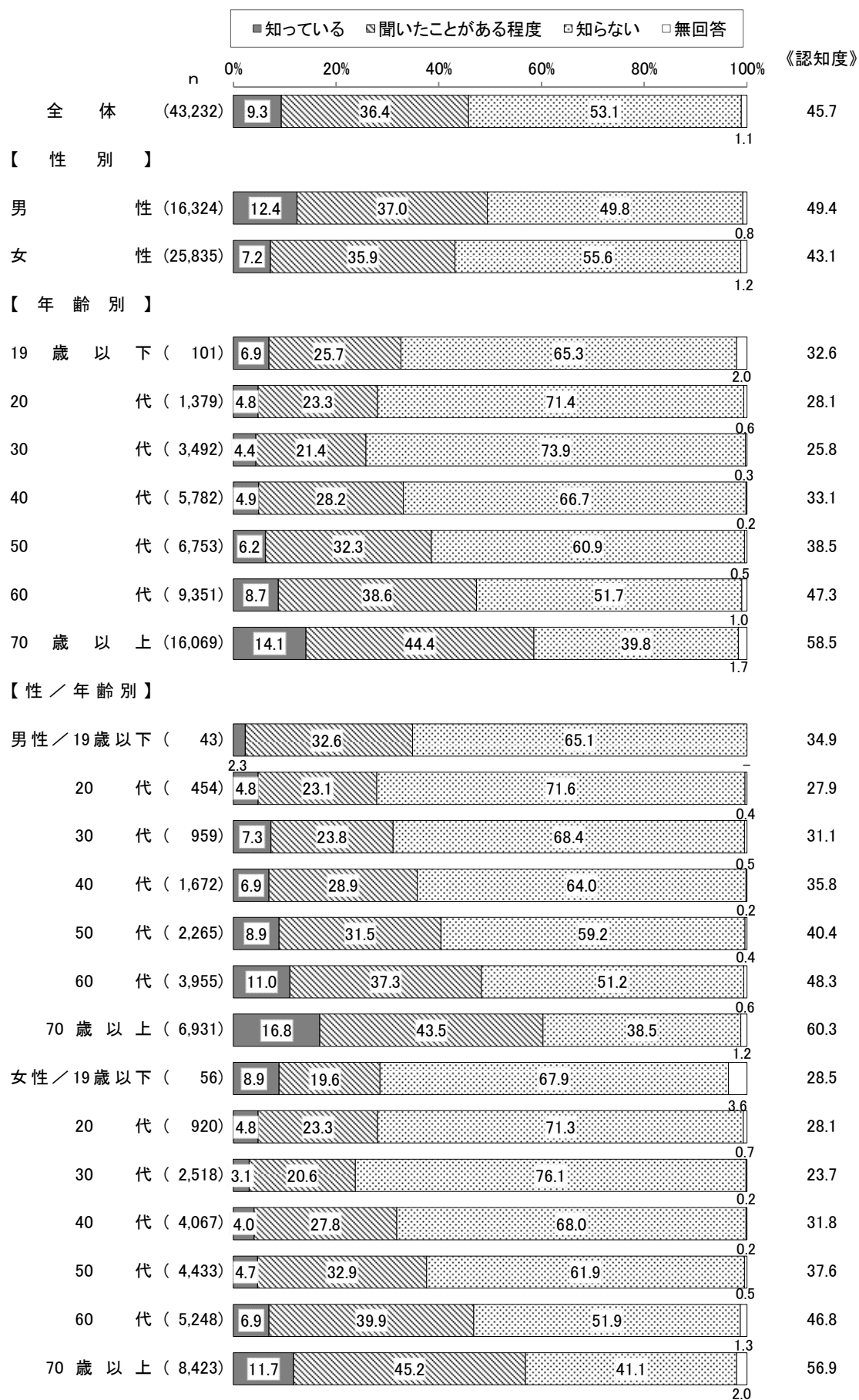
○全体でみると、「知らない」が53.1%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が36.4%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」(9.3%)を合わせた《認知度》は45.7%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で51.4%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49.7%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 2-3-7〉

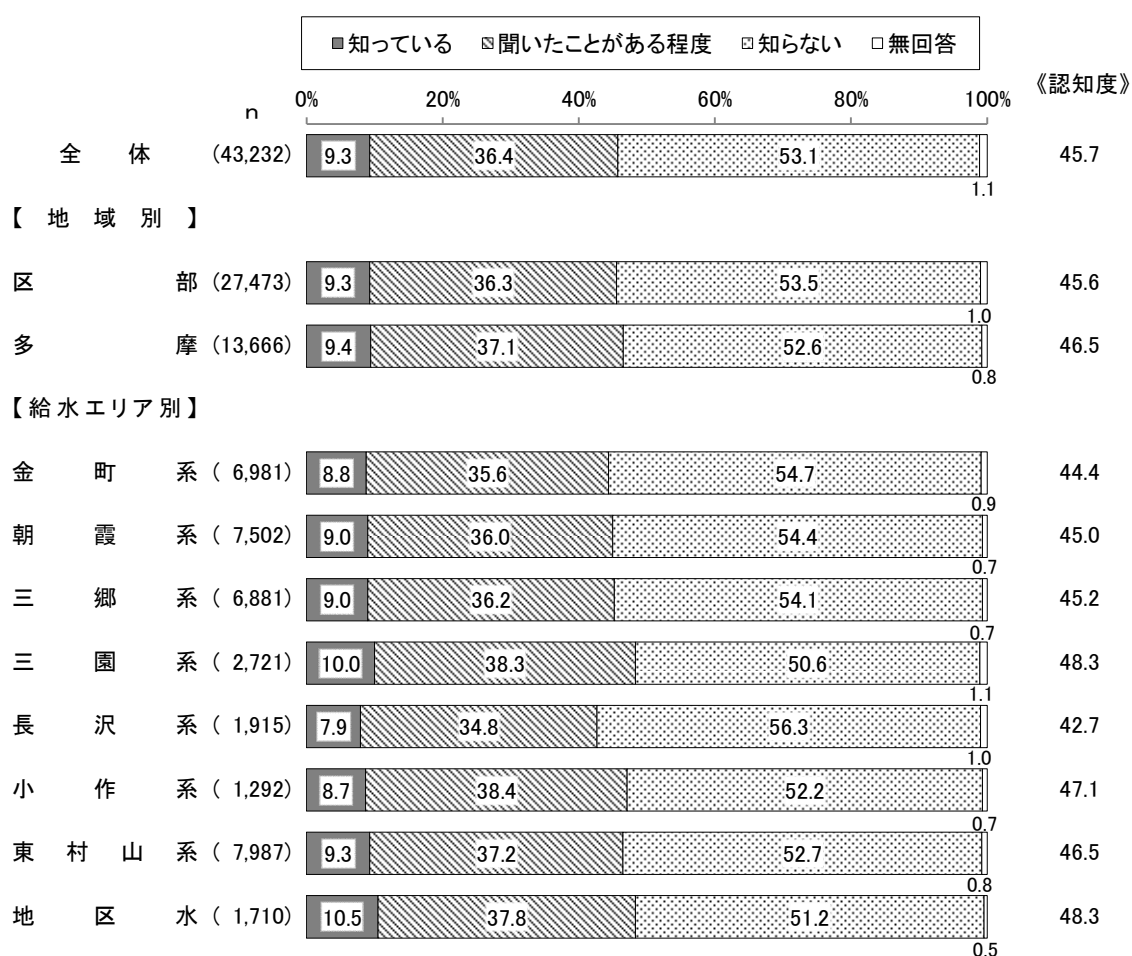


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（49.4%）の方が女性（43.1%）より6.3ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（32.6%）から20代（28.1%）、30代（25.8%）にかけて低くなるが、40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（58.5%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男性は20代（27.9%）、女性は30代（23.7%）で最も低く、それから年齢が上がるにつれ割合は高くなっており、男性の70歳以上（60.3%）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

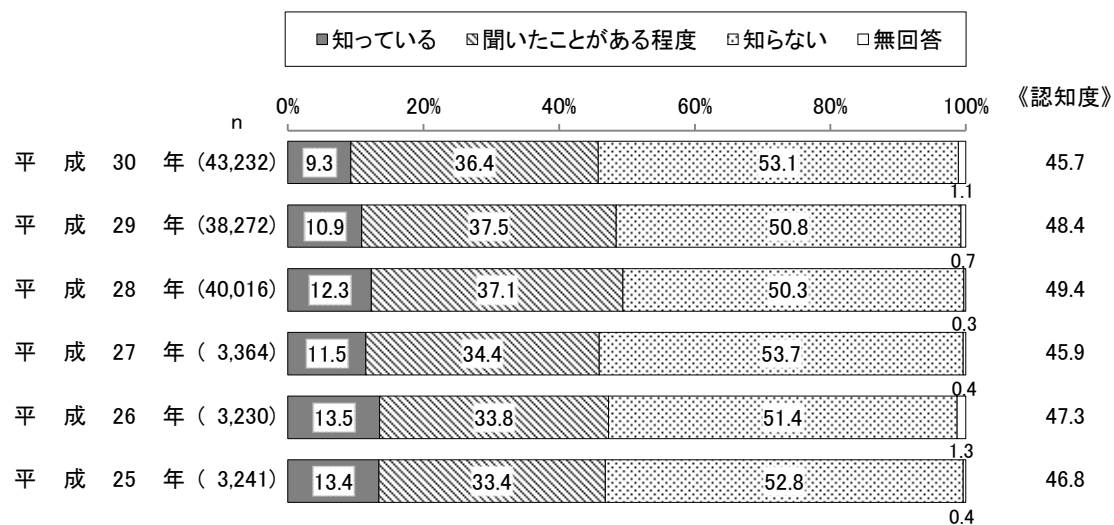
（地区別、給水エリア別）〈図表2-3-8〉



- 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、三園系と地区水（ともに48.3%）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 2－3－9〉



＜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、《認知度》は平成28年と平成29年に5割近くまで増加したが平成30年は平成27年と同じ4割台半ばに減少している。

(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。

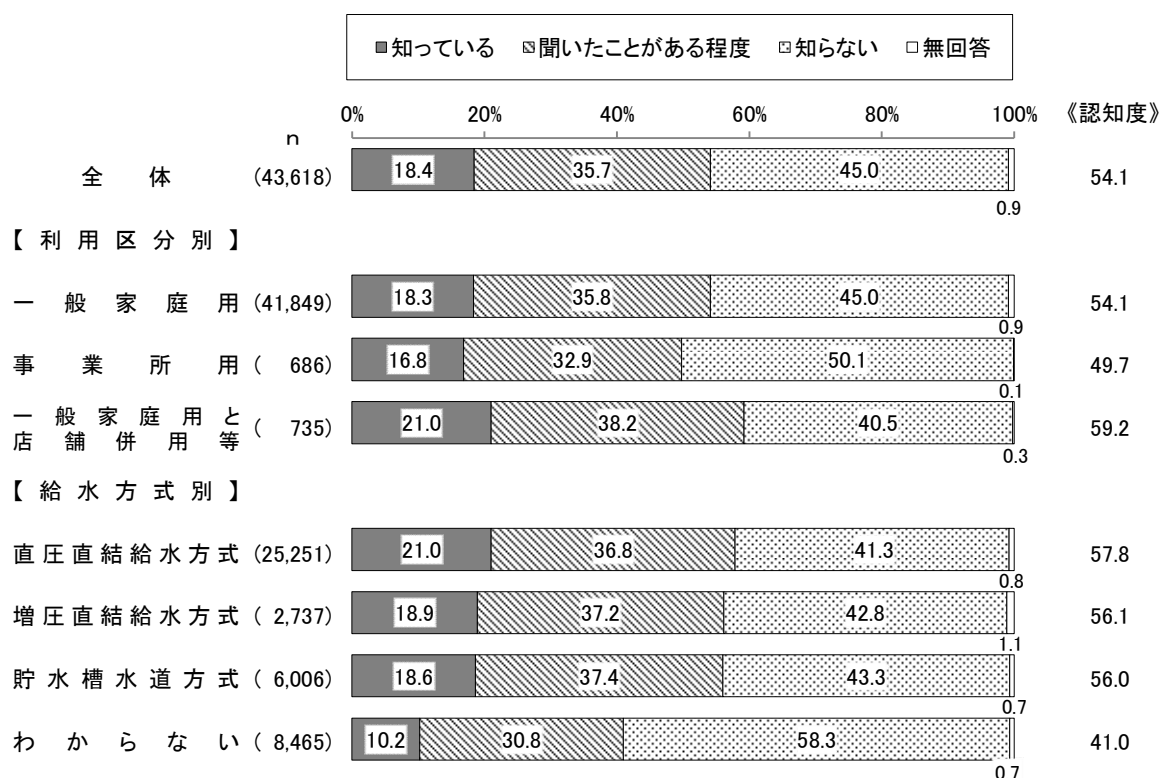
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[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

(給水方式別)〈図表2-3-10〉



<特徴>

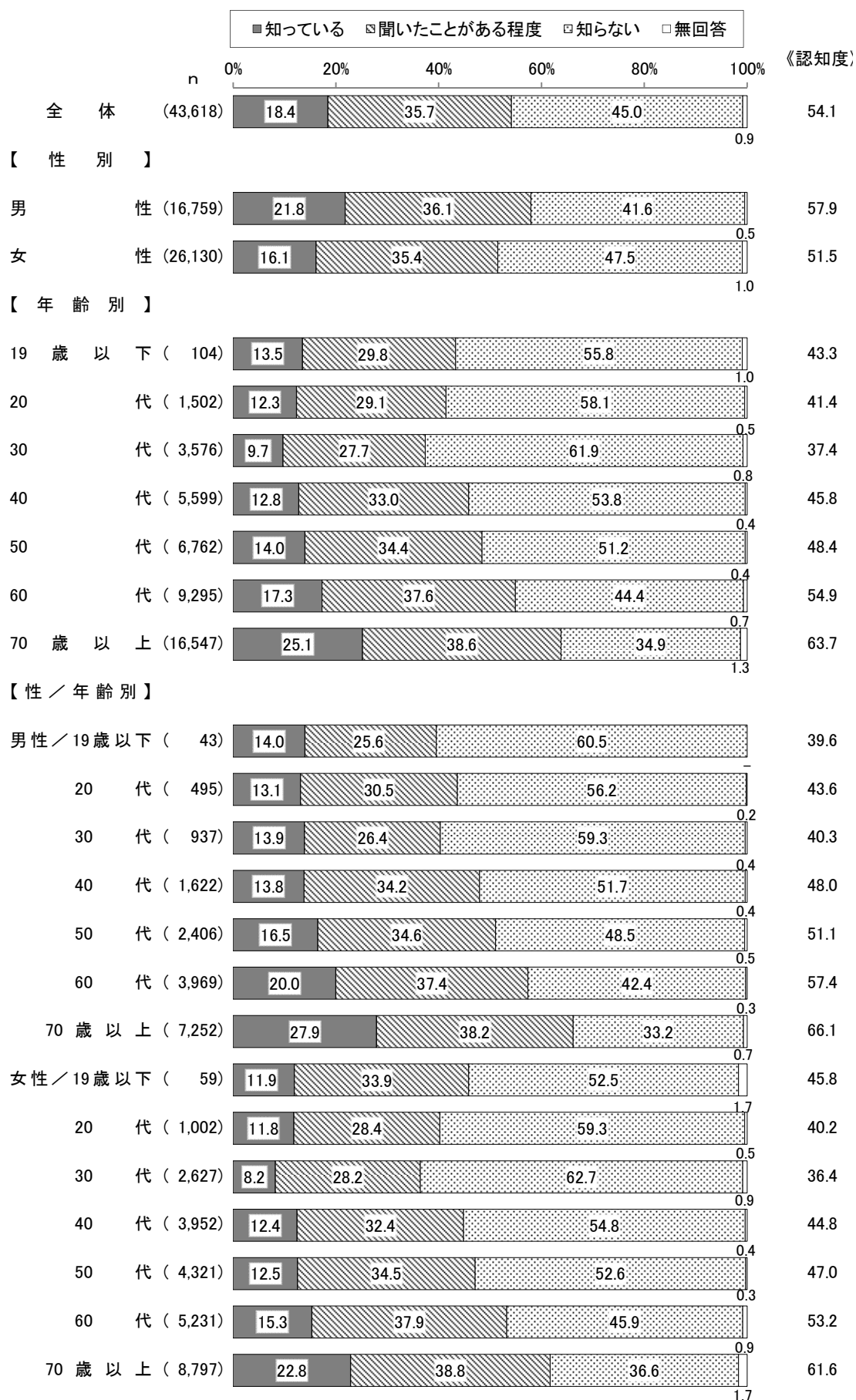
○全体でみると、「知らない」が45.0%で最も高くなっている。次いで「聞いたことがある程度」が35.7%で、「聞いたことがある程度」と「知っている」(18.4%)を合わせた《認知度》は54.1%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で59.2%と最も高くなっている。

○給水方式別では、《認知度》は、直圧直結給水方式が57.8%で最も高くなっている。

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

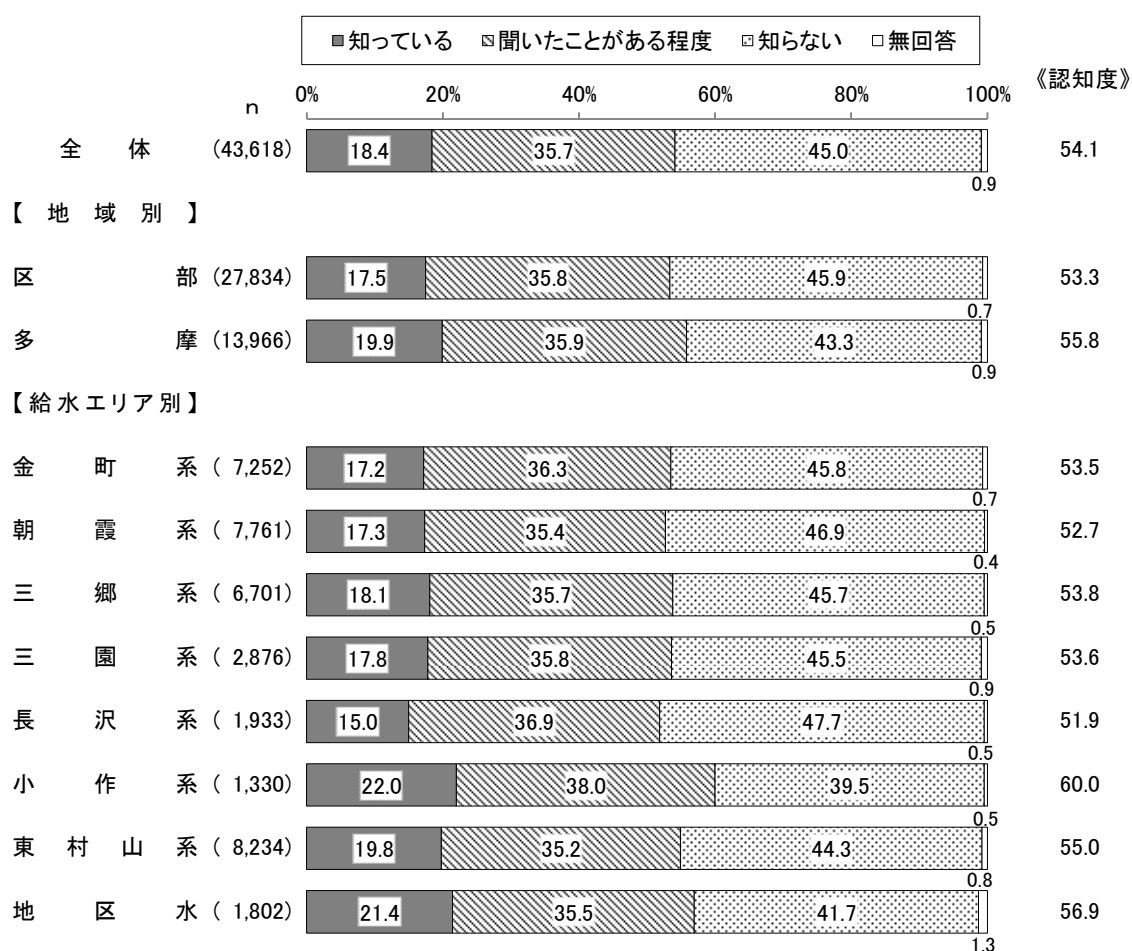
(属性別)〈図表2-3-11〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（57.9%）の方が女性（51.5%）より6.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（43.3%）から20代（41.4%）、30代（37.4%）にかけて低くなるが、40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（63.7%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに40代から年齢が上がるにつれ割合は高くなっており、男性の70歳以上（66.1%）で最も高くなっている。

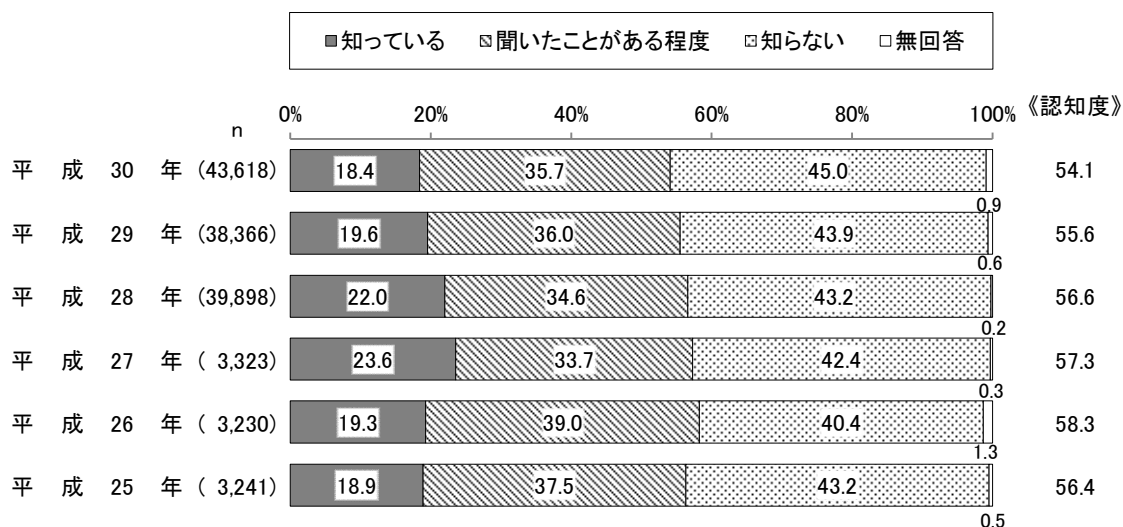
③ 雨水を蓄え、きれいな水に浄化する等の機能を持つ水道水源林の適正な管理の認知度
(地区別、給水エリア別)〈図表2-3-12〉



- 地域別では、《認知度》は、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（60.0%）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2-3-13〉



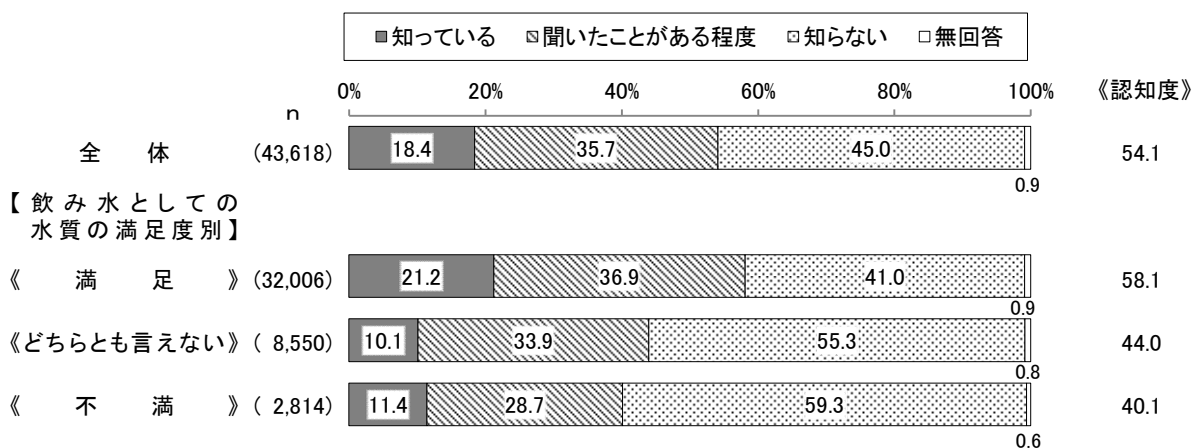
＜特徴＞

○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30年度までの4年間の傾向では「知っている」が平成27年度（23.6%）から平成30年度（18.4%）で5.2ポイント減少しているが、《認知度》でみると特に大きな違いはみられない。

〔詳細分析〕（分析の軸はC票の設問）

⑤ 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（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-3-14〉



＜特徴＞

○飲み水としての水質の満足度別では、「知っている」は、飲み水としての水質に《満足》な人（21.2%）の方が、《不満》な人（11.4%）より9.8ポイント高くなっている。さらに「聞いたことがある程度」（36.9%）を合わせた『認知度』は58.1%となり、《不満》な人（40.1%）より18.0ポイント高くなっている。

(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

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

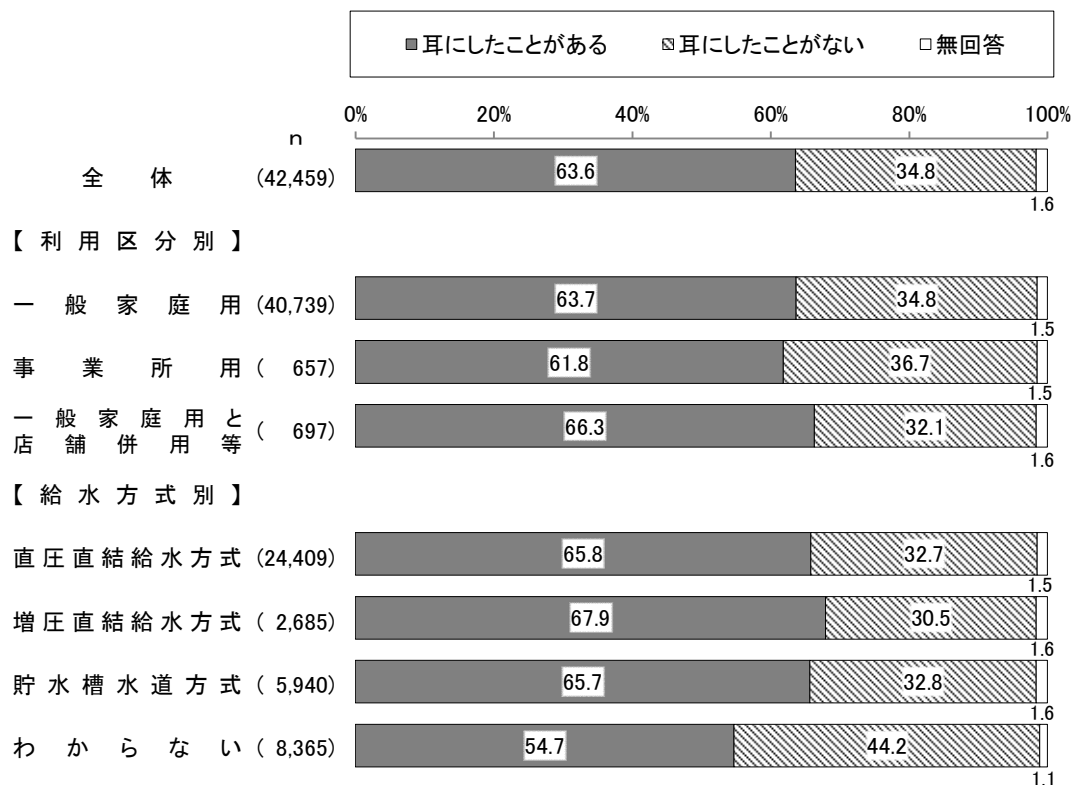
2) 耳にしたことがない

〔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（給水方式別）

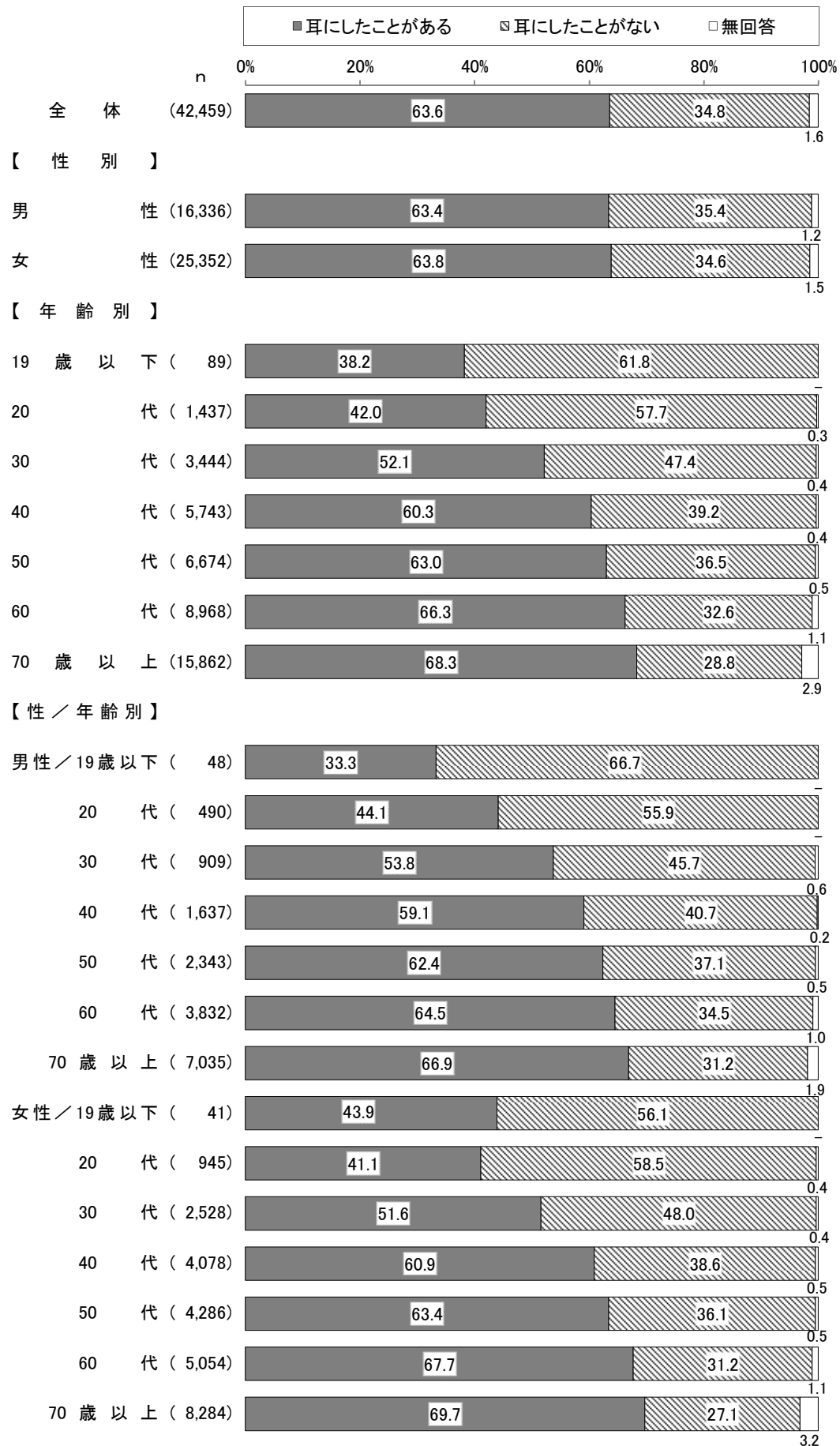
〈図表2-3-15〉



＜特徴＞

- 全体では、「耳にしたことがある」が63.6%で、「耳にしたことがない」(34.8%)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66.3%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67.9%と最も高くなっている。

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 2-3-16〉



<特徴>

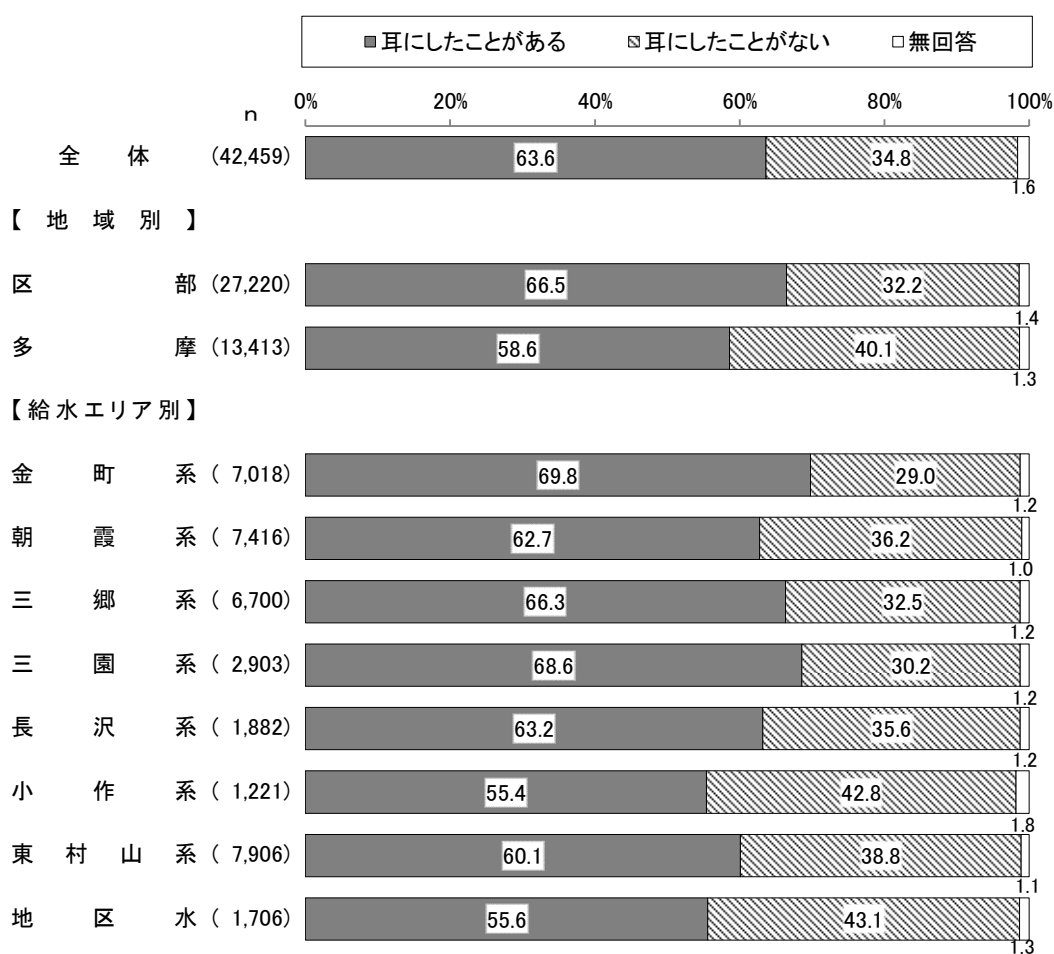
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、「耳にしたことがある」は、19歳以下（38.2%）で最も低く、年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（68.3%）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、男女ともにおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなっており、女性の70歳以上（69.7%）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（地区別、給水エリア別）

〈図表2-3-17〉

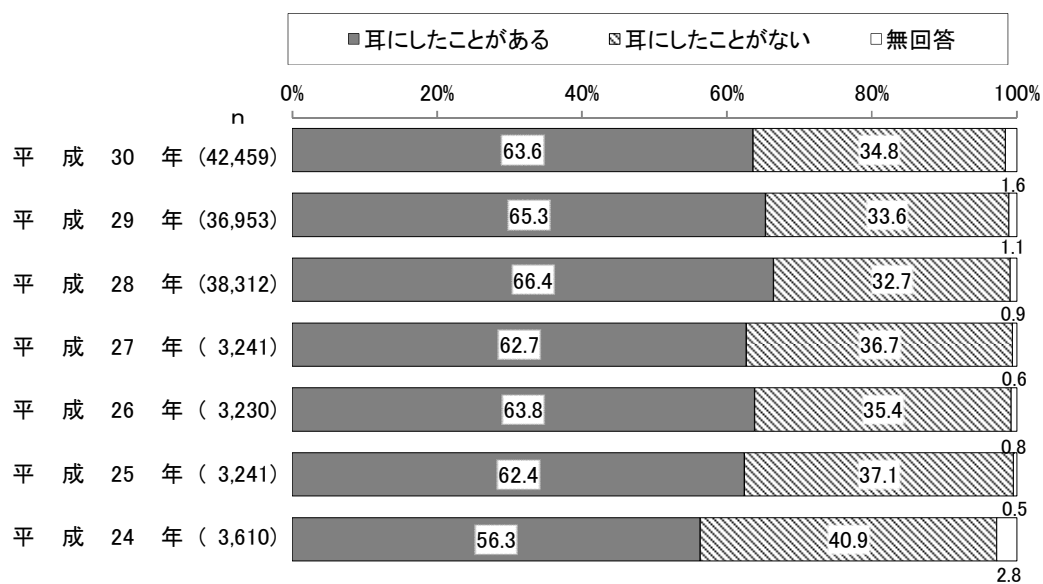


○地域別では、「耳にしたことがある」は、区部（66.5%）の方が多摩（58.6%）より7.9ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、「耳にしたことがある」は、金町系（69.8%）で最も高く、次いで三園系（68.6%）となっている。

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 2－3－18〉



＜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30年度までの4年間の傾向は、「耳にしたことがある」は6割強から6割台半ばの間で推移している。

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。

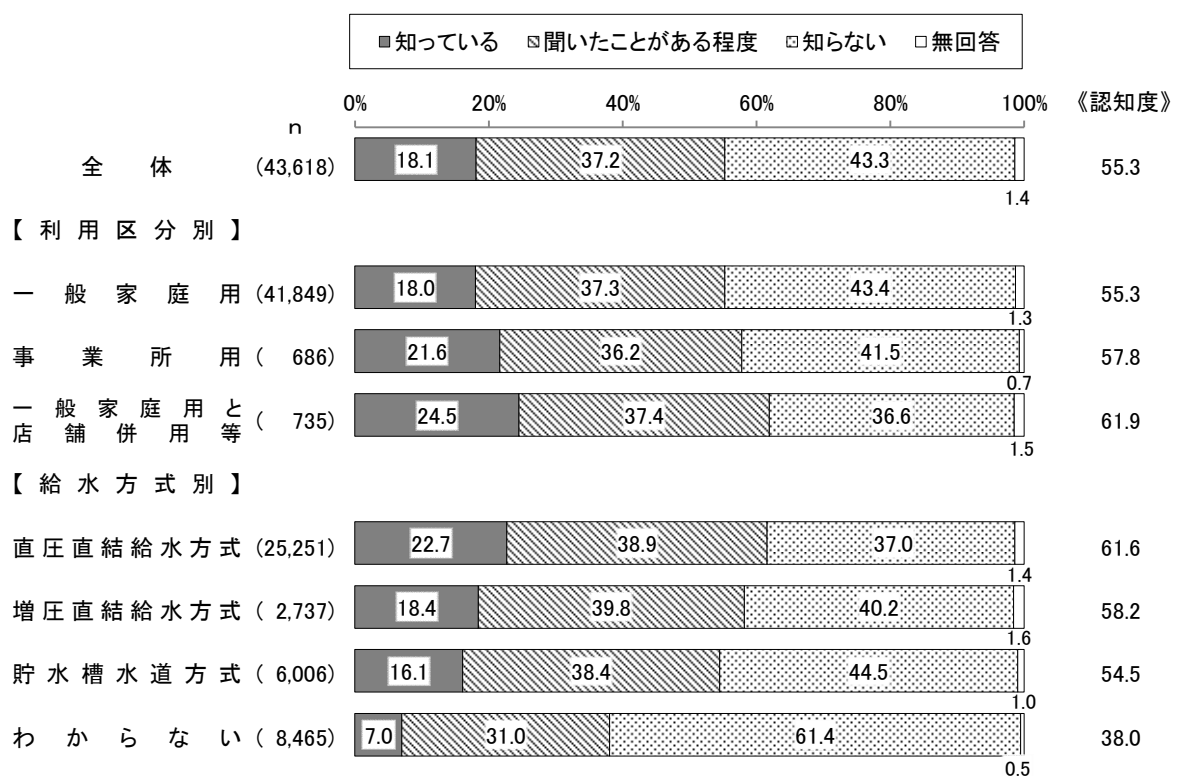
※2 震災等により水道管路に異常があった場合でも、断水・濁水を最小限に抑えるために、他の系統からの給水を可能にするための管路の整備拡充を図っています。

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（給水方式別）〈図表2-4-1〉



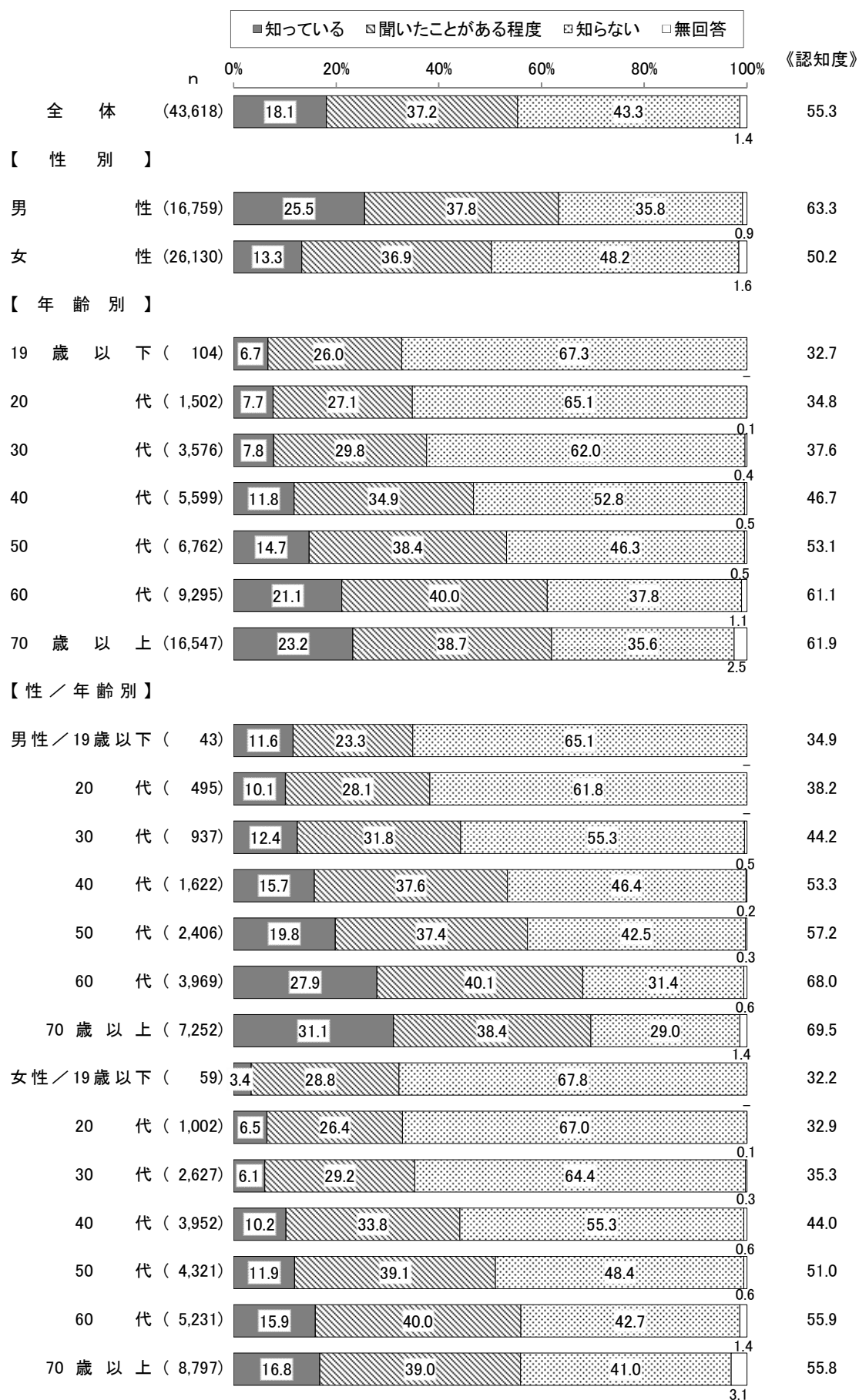
＜特徴＞

○全体では、「知らない」が43.3%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」(18.1%)を合わせた《認知度》は55.3%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61.9%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61.6%と最も高くなっている。

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〉

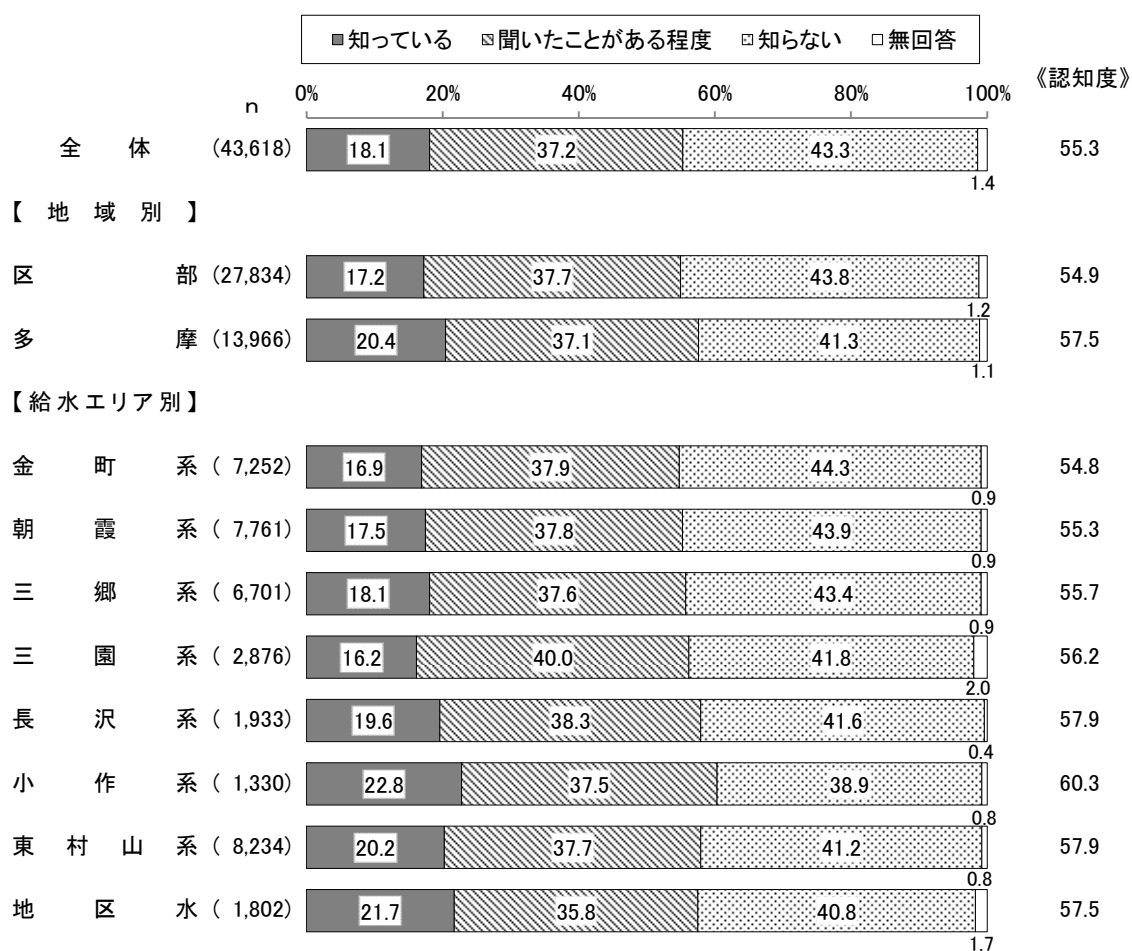


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（63.3%）の方が女性（50.2%）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（32.7%）で最も低く、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19歳以下（男性34.9%：女性32.2%）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（69.5%）で最も高くなっている。

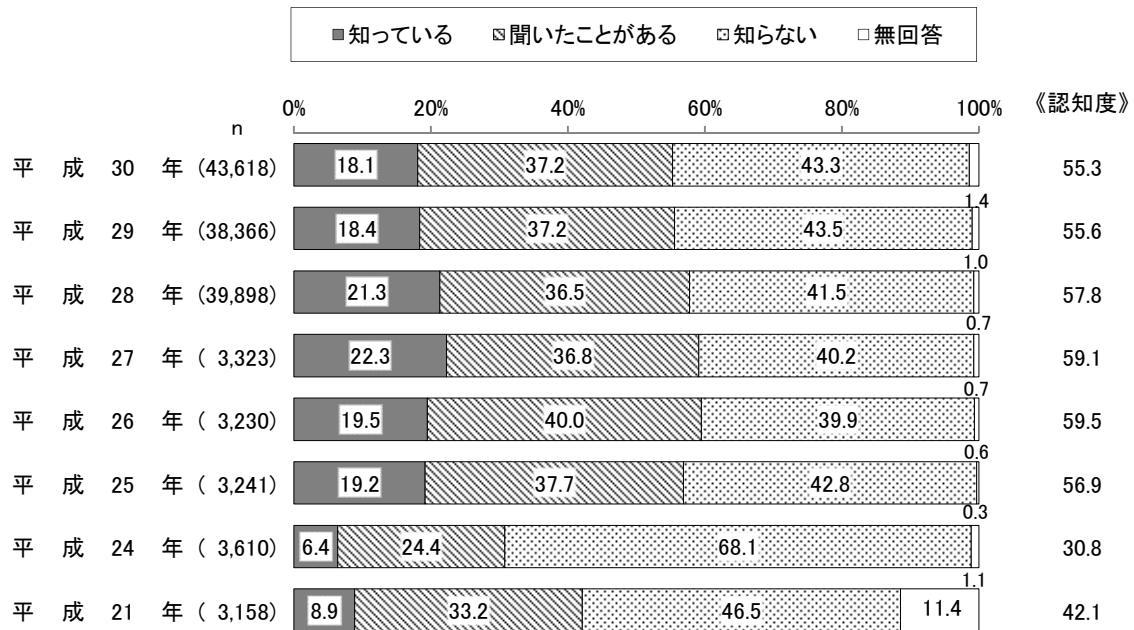
③ 浄水場の耐震化や水道管の耐震強化などの取組の認知度（地区別、給水エリア別）

〈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（60.3%）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30年度までの4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

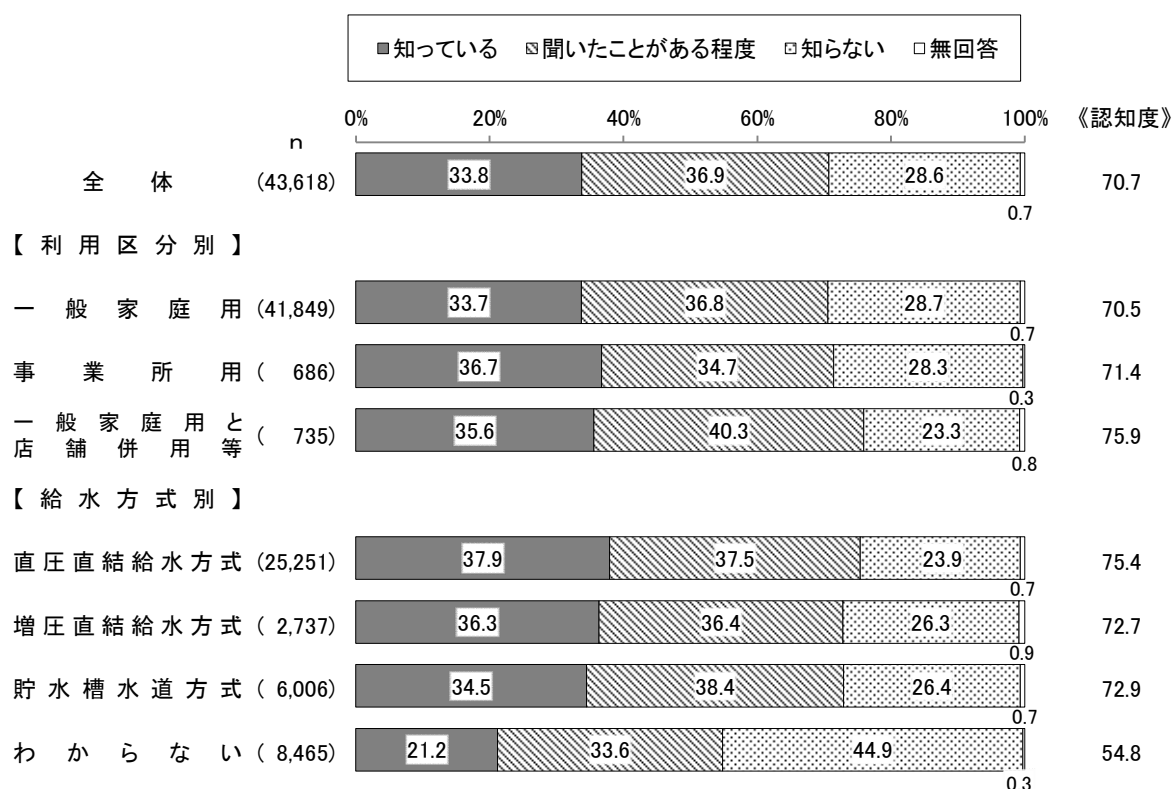
問 東京都の大規模浄水場は、昭和 30 年代後半からの高度経済成長期の需要増に対応するために整備されたものが多く、現在老朽化が進んでいることをご存知ですか。

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〕

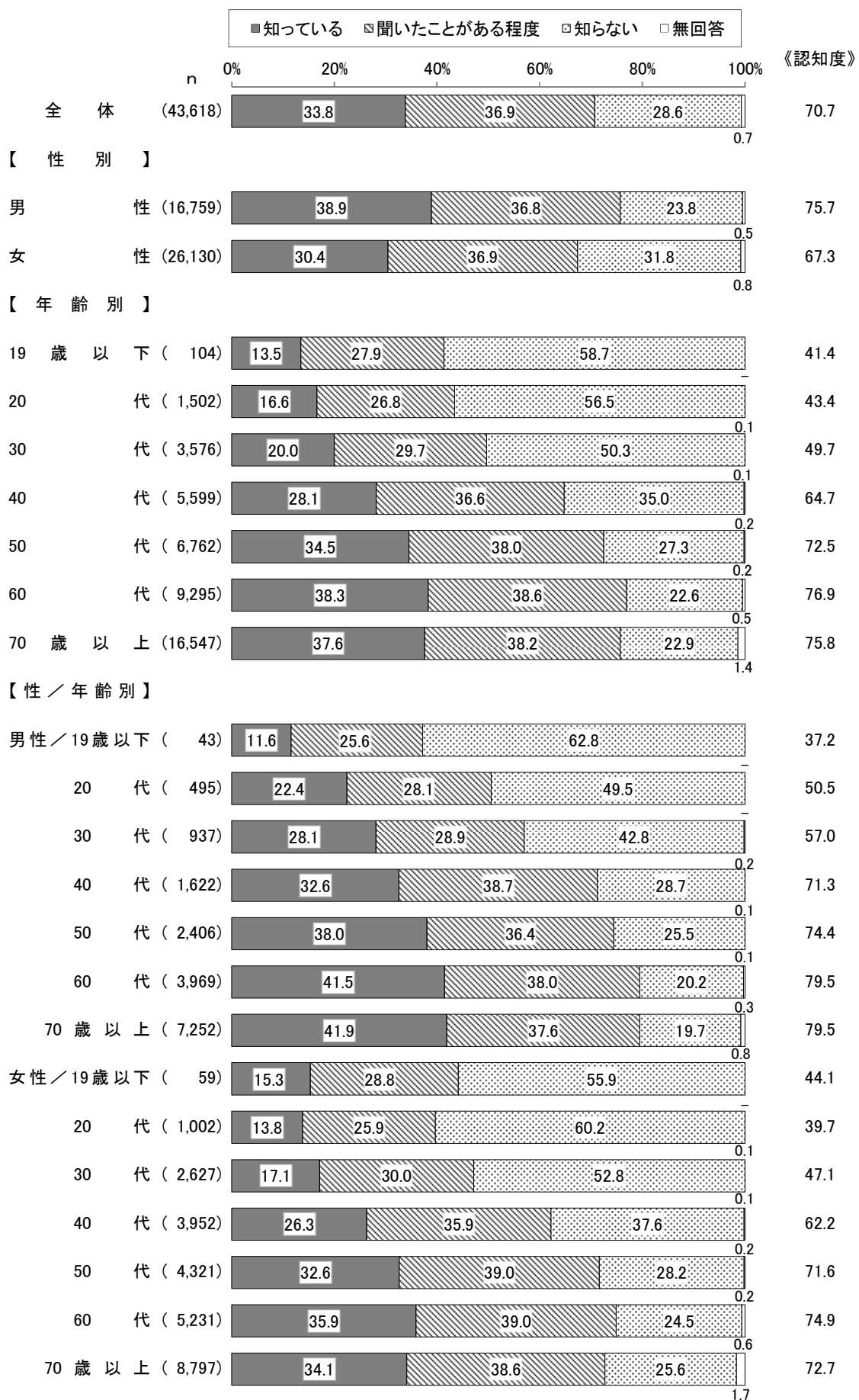
① 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（給水方式別）〈図表 2－4－5〉



＜特徴＞

- 全体では、「聞いたことがある程度」が36.9%で最も高く、「知っている」(33.8%)を合わせた《認知度》は70.7%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75.9%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75.4%と最も高くなっている。

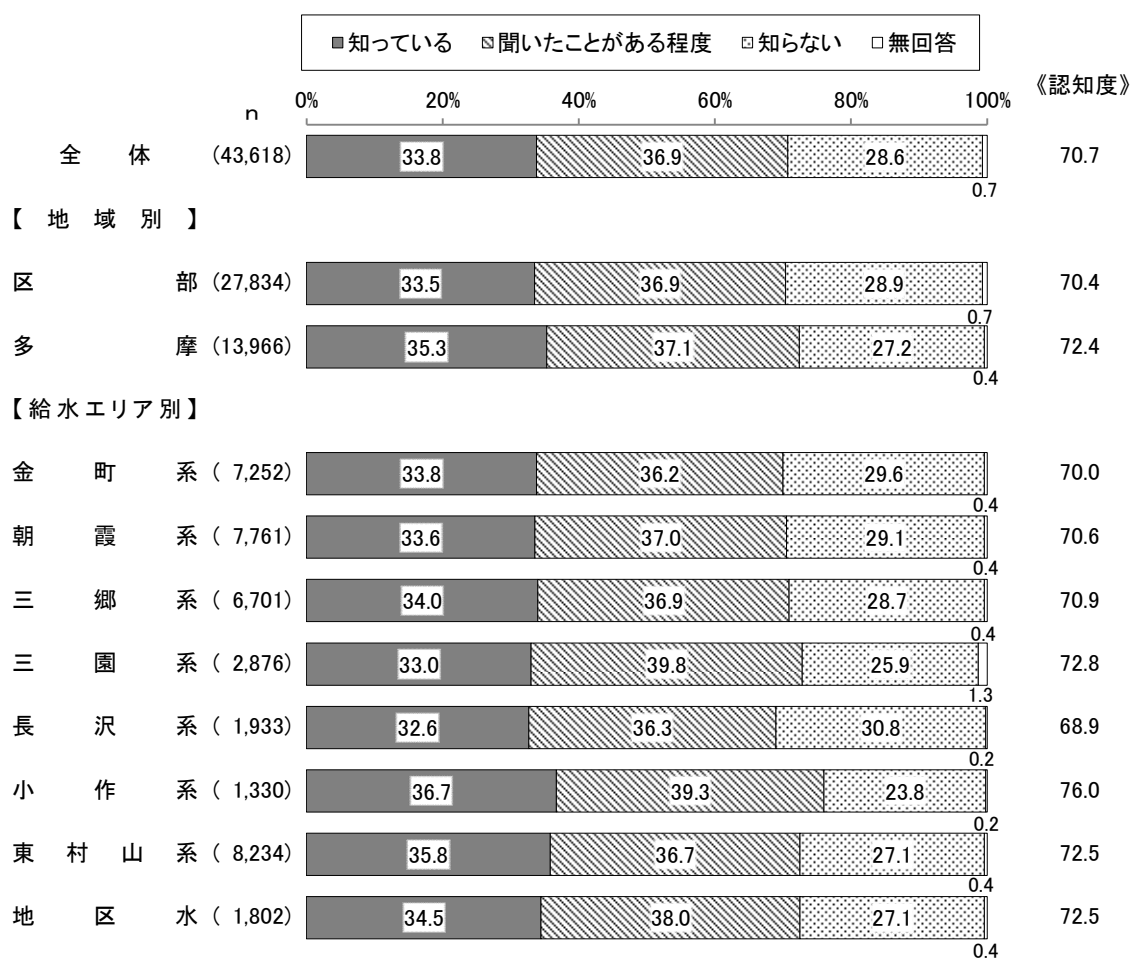
② 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（属性別）〈図表２－４－６〉



<特徴>

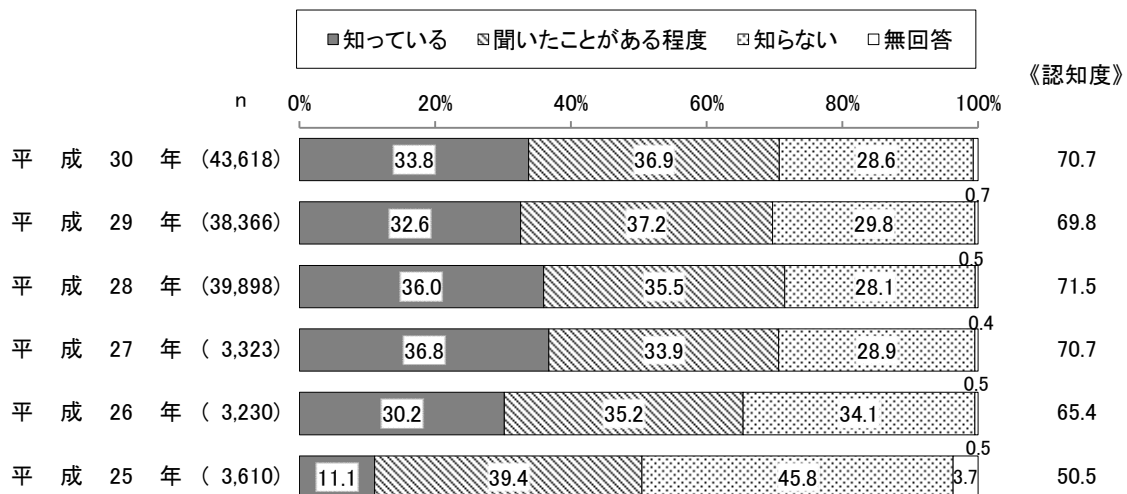
- 性別では、《認知度》は、男性（75.7%）の方が女性（67.3%）より8.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（41.4%）で最も低く、60代までは年齢が上がるほど割合は高くなっており、60代（76.9%）で最も高くなっている。
- 性／年齢別では、《認知度》は、男女ともに概ね年齢が上がるほど割合は高くなっており、男性の60代と70歳以上（ともに79.5%）で最も高くなっている。

③ 大規模浄水場の老朽化が進んでいることの認知度（地区別、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。
- 給水エリア別では、小作系（76.0%）で最も高くなっている。

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30年度までの4年間の傾向でも、特に大きな違いはなく、《認知度》は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

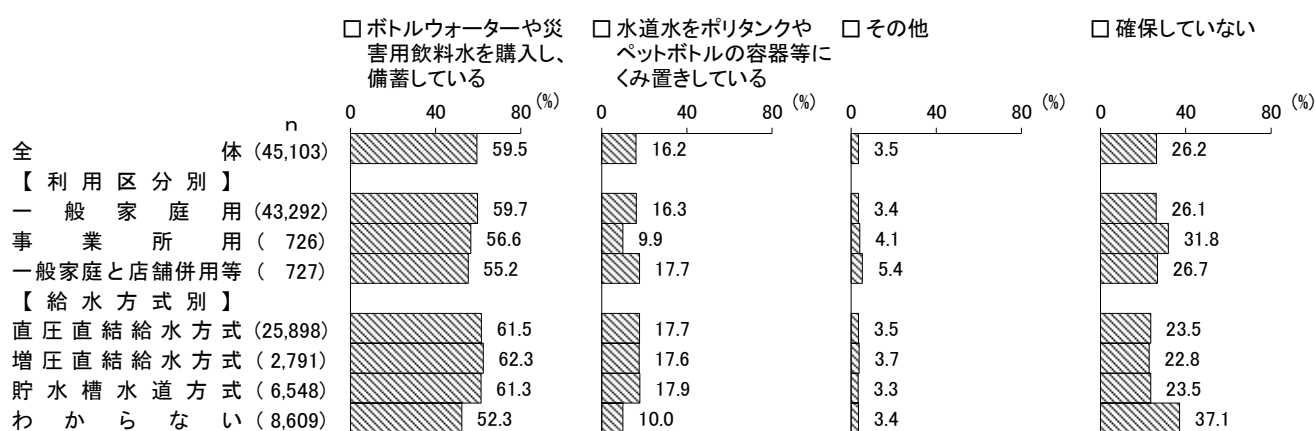
問 日頃から震災等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。(複数回答可)

- 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〕

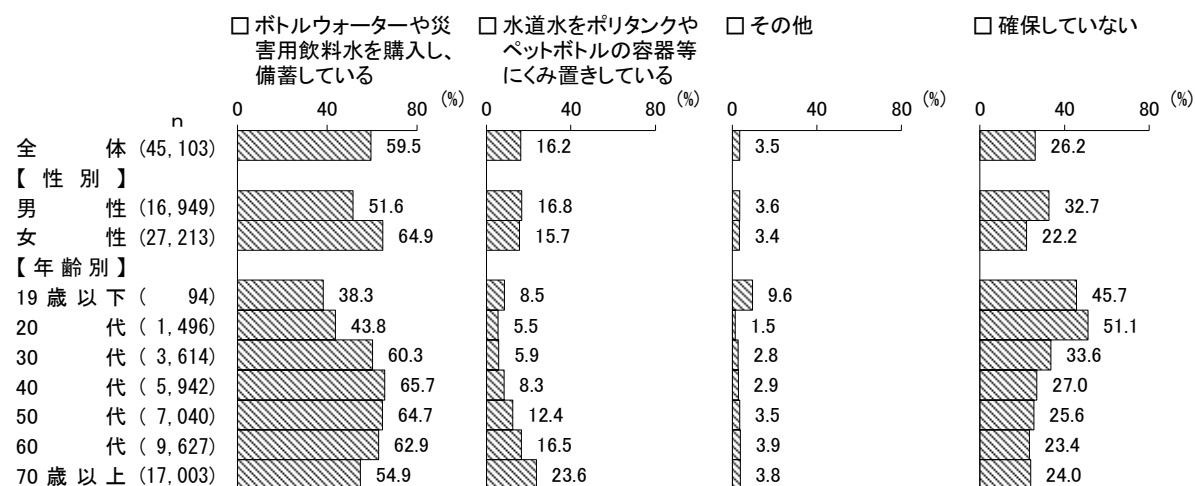
① 震災に備えた「飲料水」の確保状況（利用区分別、給水方式別）〈図表2-4-9〉



<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」が59.5%で最も高く、以下、「確保していない」(26.2%)、「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」(16.2%)、「その他」(3.5%)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59.7%と最も高くなっている。一方、「確保していない」は、事業所用(31.8%)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62.3%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〉

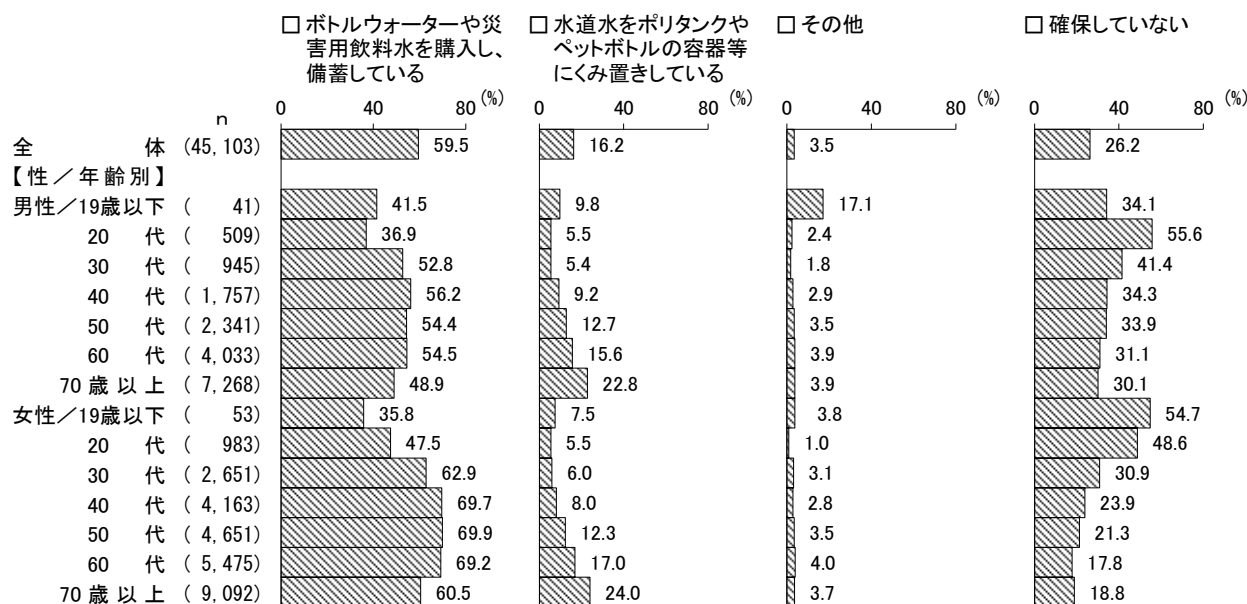


＜特徴＞

○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（64.9%）の方が男性（51.6%）より13.3ポイント高くなっている。一方、「確保していない」は、男性（32.7%）の方が女性（22.2%）より10.5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（65.7%）で最も高く、19歳以下（38.3%）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（23.6%）で最も高くなっている。一方、「確保していない」は、20代（51.1%）で5割を超え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40代から60代で7割弱と高くなっている。女性では30代以上の全ての年代で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（地区別、区市町別）〈図表２－４－１２〉

	調査数	水道水をポリタンクや ベクトルに置きしている 容器等	ボトルウォーターや、 備蓄している水を 購入し、災害時	その他	確保していない	無回答
全体	45,103	16.2	59.5	3.5	26.2	0.8
【地域別】						
区部	28,617	16.2	60.3	3.2	26.1	0.7
多摩	14,538	16.1	59.6	3.9	26.1	0.5
【区市町別】						
千代田区	13	23.1	76.9	－	－	－
中央区	295	15.6	58.6	6.8	23.7	0.7
港区	133	17.3	68.4	3.0	19.5	0.8
新宿区	854	16.4	58.0	3.2	26.5	1.1
文京区	620	12.4	63.4	2.7	25.5	0.8
台東区	375	14.9	63.2	2.7	23.2	0.3
墨田区	643	15.6	53.5	2.6	30.9	0.6
江東区	520	16.0	58.8	3.7	27.7	0.8
品川区	850	14.7	58.7	4.4	25.1	2.4
目黒区	1,274	15.9	67.4	3.0	21.5	0.3
大田区	2,307	16.5	62.2	2.4	25.1	0.6
世田谷区	4,035	15.6	64.9	3.1	23.5	0.3
渋谷区	370	19.2	63.2	3.0	21.9	0.3
中野区	1,130	15.6	62.2	3.1	24.6	0.8
杉並区	2,375	16.6	64.3	2.7	23.1	0.6
豊島区	732	17.8	56.7	3.6	28.6	0.5
北区	1,613	18.9	52.9	3.8	29.4	1.6
荒川区	383	13.6	57.2	2.6	30.8	0.3
板橋区	3,025	17.2	56.5	3.3	28.4	0.7
練馬区	1,781	16.3	62.1	3.1	25.2	0.6
足立区	2,107	14.9	58.6	3.2	28.6	0.3
葛飾区	1,121	17.4	56.4	3.9	28.3	0.6
江戸川区	2,061	15.9	55.9	3.4	29.7	0.6
八王子市	2,338	16.1	59.8	4.2	26.3	0.3
立川市	744	14.4	55.0	3.0	32.3	0.7
三鷹市	483	11.2	65.4	3.5	23.2	0.2
青梅市	885	16.0	47.1	5.1	35.6	0.2
府中市	1,308	14.5	61.8	3.7	25.2	0.3
調布市	800	14.1	65.4	3.0	23.8	0.1
町田市	1,220	17.7	63.4	4.2	21.6	0.4
小金井市	386	17.4	63.2	3.9	21.8	0.5
小平市	244	15.2	61.1	2.5	27.5	0.4
日野市	1,131	20.2	60.7	3.8	23.2	0.4
東村山市	589	16.8	59.6	3.9	26.1	0.2
国分寺市	917	16.0	62.7	4.1	23.6	0.4
国立市	255	18.0	58.8	3.9	27.5	0.8
福生市	402	16.4	50.7	4.5	33.1	0.7
狛江市	152	14.5	59.2	4.6	28.9	0.7
東大和市	66	15.2	60.6	－	24.2	1.5
清瀬市	523	19.5	53.9	4.0	29.3	0.8
東久留米市	465	17.6	61.5	2.6	22.8	1.3
武蔵村山市	319	12.9	55.2	5.0	32.3	1.6
多摩市	507	12.8	66.7	3.6	23.3	－
稲城市	179	22.3	54.7	5.6	24.0	0.6
あきる野市	5	20.0	20.0	－	60.0	－
西東京市	297	14.1	63.6	4.4	22.2	1.0
西多摩郡瑞穂町	67	9.0	56.7	4.5	31.3	－
西多摩郡日の出町	256	16.0	50.0	5.1	30.5	2.0
西多摩郡奥多摩町	－	－	－	－	－	－

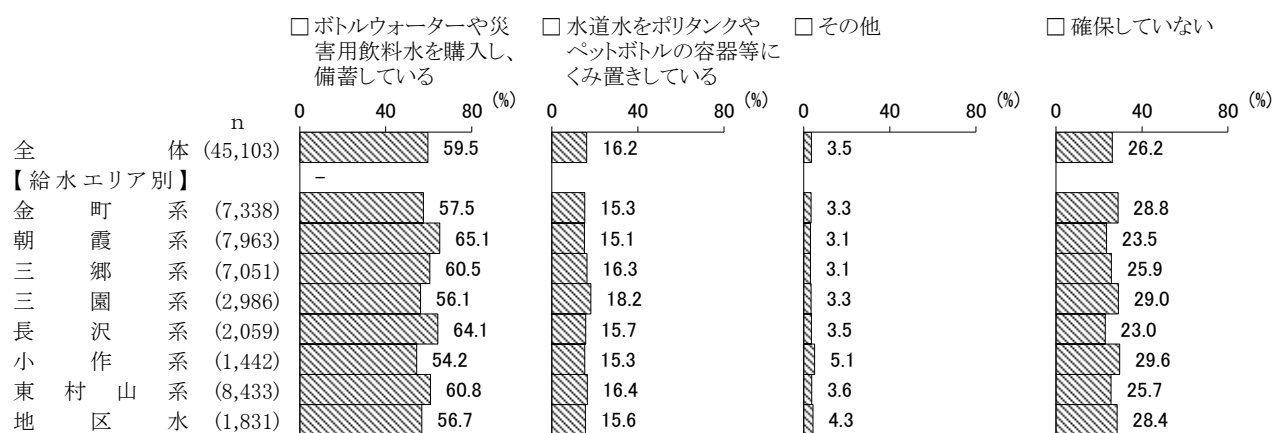
(人)

(%)

<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。
- 区市町別では、「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、港区（68.4%）が最も高く、次いで目黒区（67.4%）となっている。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」は、稲城市（22.3%）と日野市（20.2%）で2割を超えている。一方、「確保していない」は、青梅市（35.6%）で最も高く、次いで福生市（33.1%）となっている。

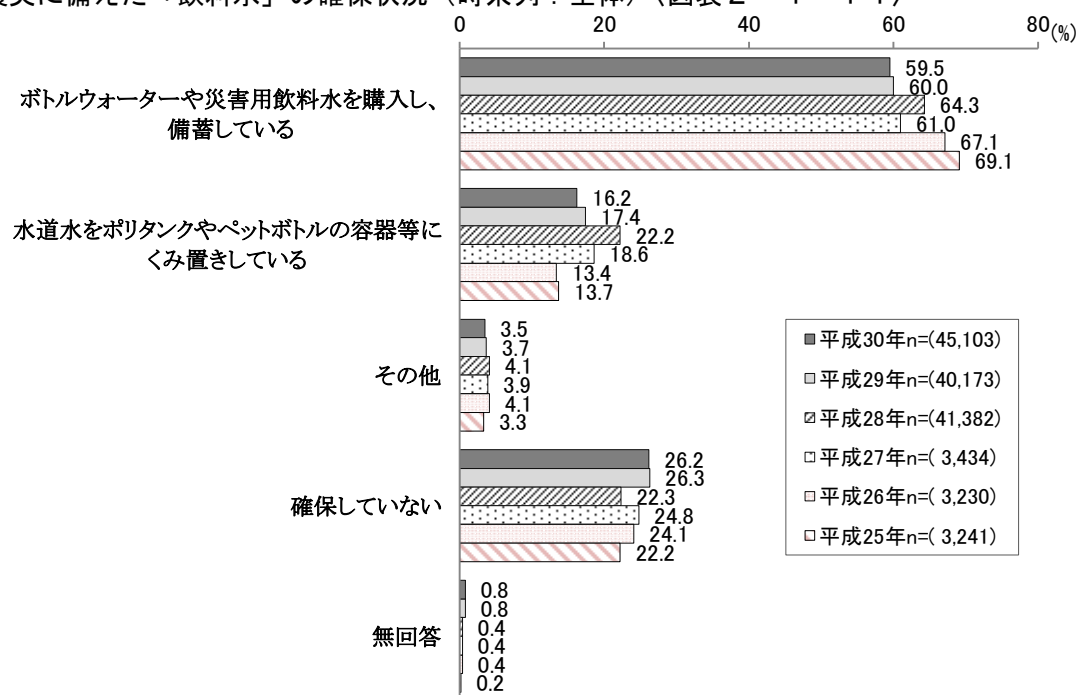
⑤ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（給水エリア別）〈図表2-4-13〉



<特徴>

- 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（65.1%）で最も高く、次いで長沢系（64.1%）となっている。一方、「確保していない」は、小作系（29.6%）で最も高くなっている。

⑥ 震災に備えた「飲料水」の確保状況（時系列：全体）〈図表 2－4－1 4〉



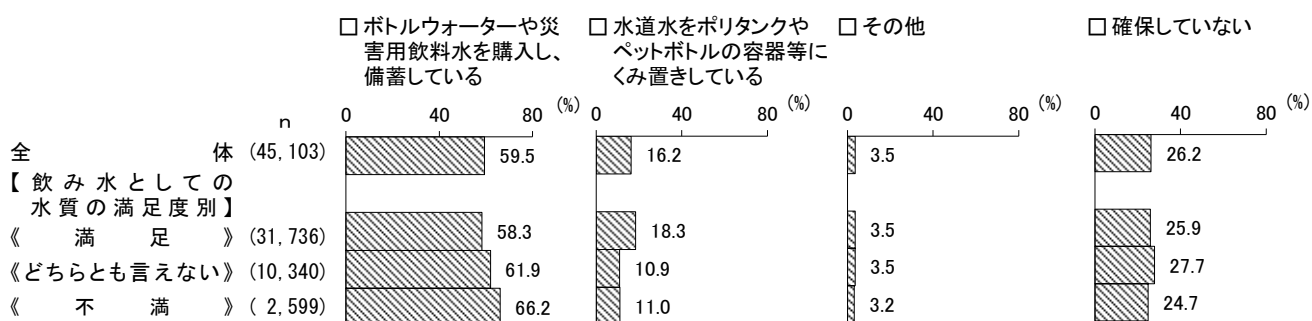
<特徴>

○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30年度までの4年間の傾向で、特に、平成28年度から平成30年度をみると、「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」は4.8ポイント減少し、「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6.0ポイント減少しており、一方、「確保していない」は3.9ポイント増加している。

[詳細分析]（分析の軸はA票の設問）

⑦ 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 2－4－1 5〉



<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（66.2%）の方が《満足》な人（58.3%）より7.9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（18.3%）の方が《不満》な人（11.0%）より7.3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。〉

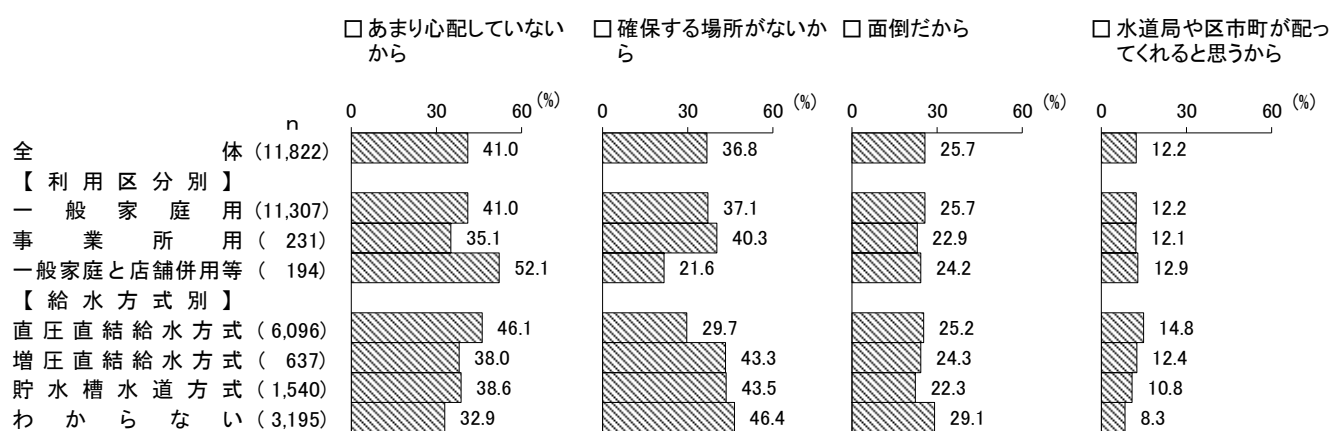
飲料水を確保しない理由は何ですか。(複数回答可)

- 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〕

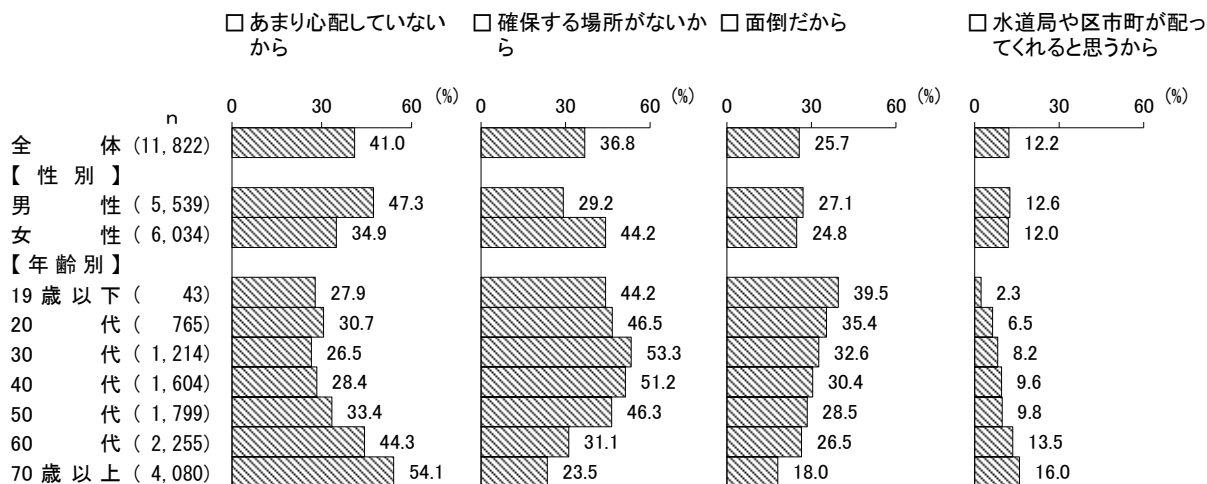
① 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（利用区分別、給水方式別）〈図表 2－4－16〉



＜特徴＞

- 全体では、「あまり心配していないから」が41.0%で最も高くなっている。以下、「確保する場所がないから」(36.8%)、「面倒だから」(25.7%)、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」(12.2%)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52.1%と最も高く、「確保する場所がないから」は、事業所用で40.3%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(46.1%)が最も高くなっており、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」でも直圧直結給水方式(14.8%)が最も高くなっている。

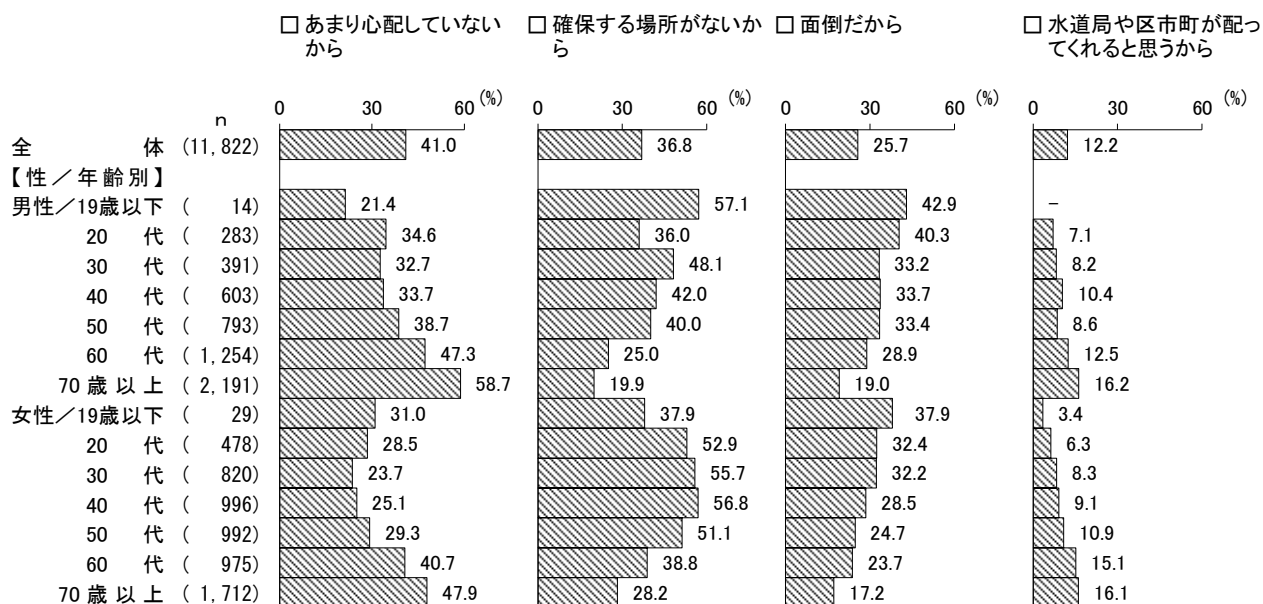
② 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性別、年齢別）〈図表 2-4-17〉



<特徴>

- 性別では、「あまり心配していないから」は、男性（47.3%）の方が女性（34.9%）より12.4ポイント高く、逆に、「確保する場所がないから」は、女性（44.2%）の方が男性（29.2%）より15.0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（26.5%）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（54.1%）で最も高くなっている。「確保する場所がないから」は、30代（53.3%）で最も高く、また、「面倒だから」では、19歳以下（39.5%）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。

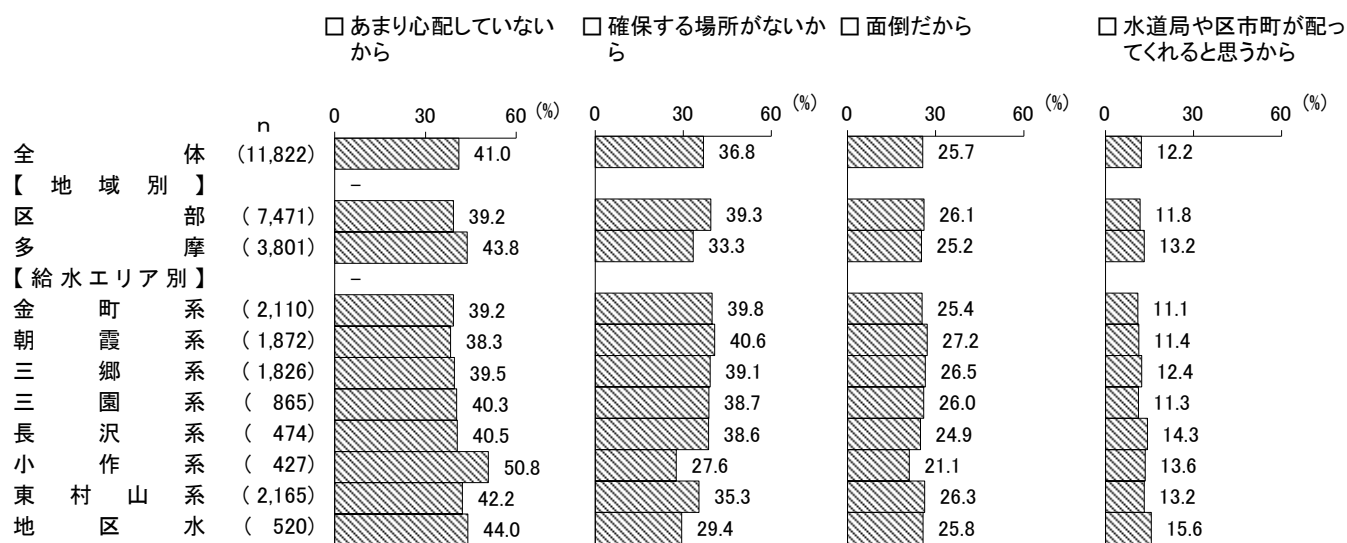
③ 震災に備えて「飲料水」を確保していない理由（性／年齢別）〈図表 2-4-18〉



<特徴>

- 性／年齢別では、「あまり心配していないから」は、男女ともに30代と40代で低く、男性の70歳以上（58.7%）で最も高くなっている。逆に、「確保する場所がないから」は、男女ともに30代と40代で高くなっており、男性の70歳以上（19.9%）で最も低くなっている。また、「面倒だから」は男女ともに年齢が下がるほど割合が高くなっている。

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２－４－１９〉

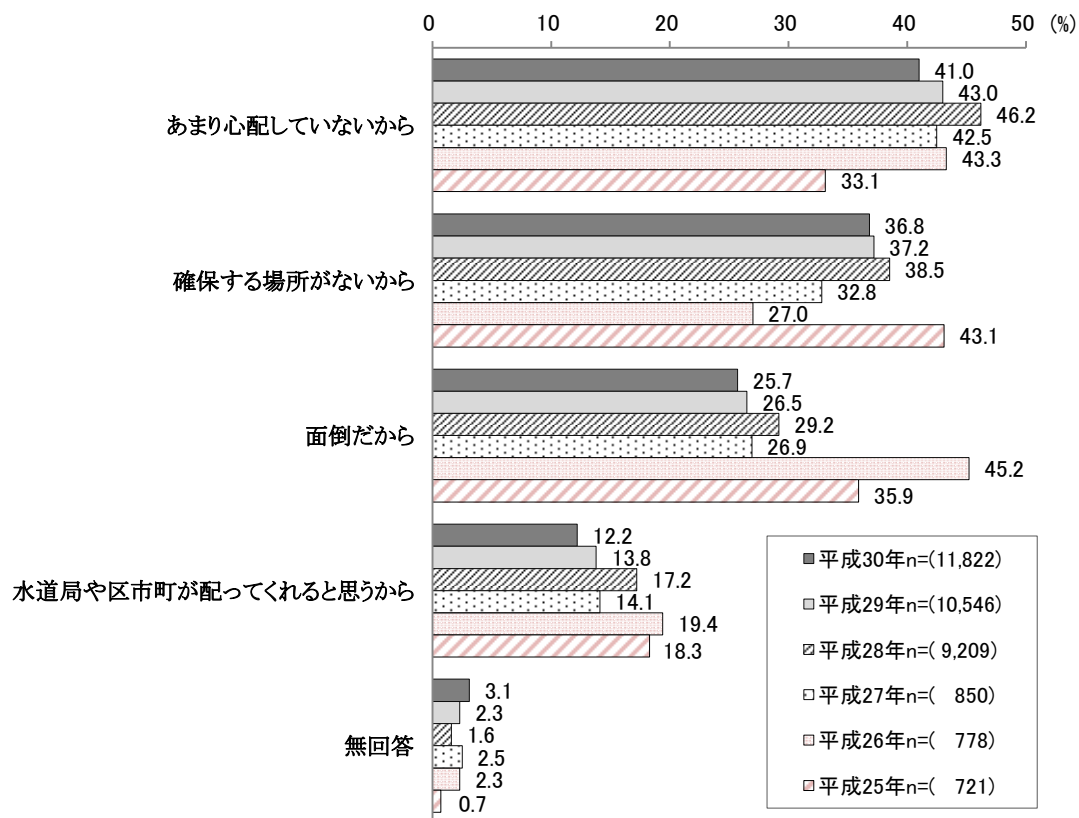


<特徴>

○地域別では、「あまり心配していないから」は、多摩（43.8％）が区部（39.2％）より4.6ポイント高くなっている。逆に、「確保する場所がないから」では、区部（39.3％）が多摩（33.3％）より6.0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（50.8％）が5割で最も高く、「確保する場所がないから」は朝霞系（40.6％）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２－４－２０〉



<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、特に、平成28年度から平成30年度をみると、「無回答」を除く全ての項目で割合が減少しており、なかでも減少幅が大きいのは、「あまり心配していないから」が5.2ポイント、「水道局や区市町が配ってくれると思うから」が5.0ポイントとなっている。

(5) 最寄り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。

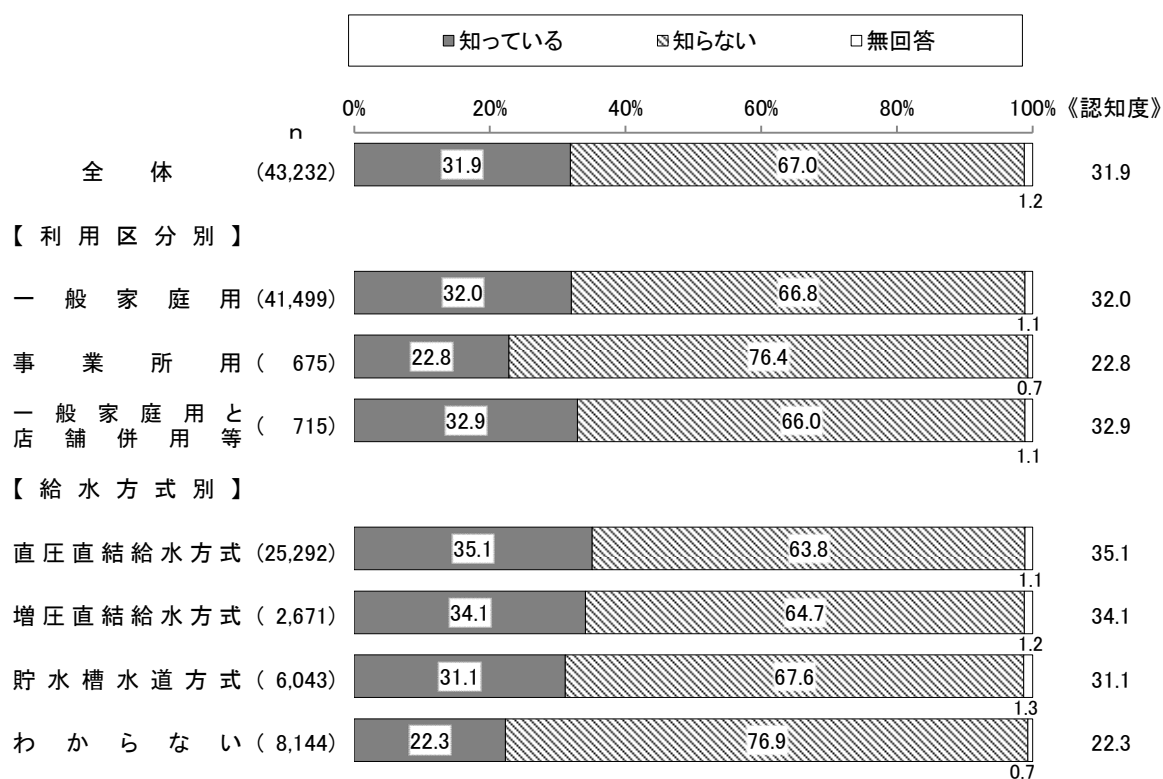
1) 知っている

2) 知らない

〔B：問11〕

〔調査結果〕

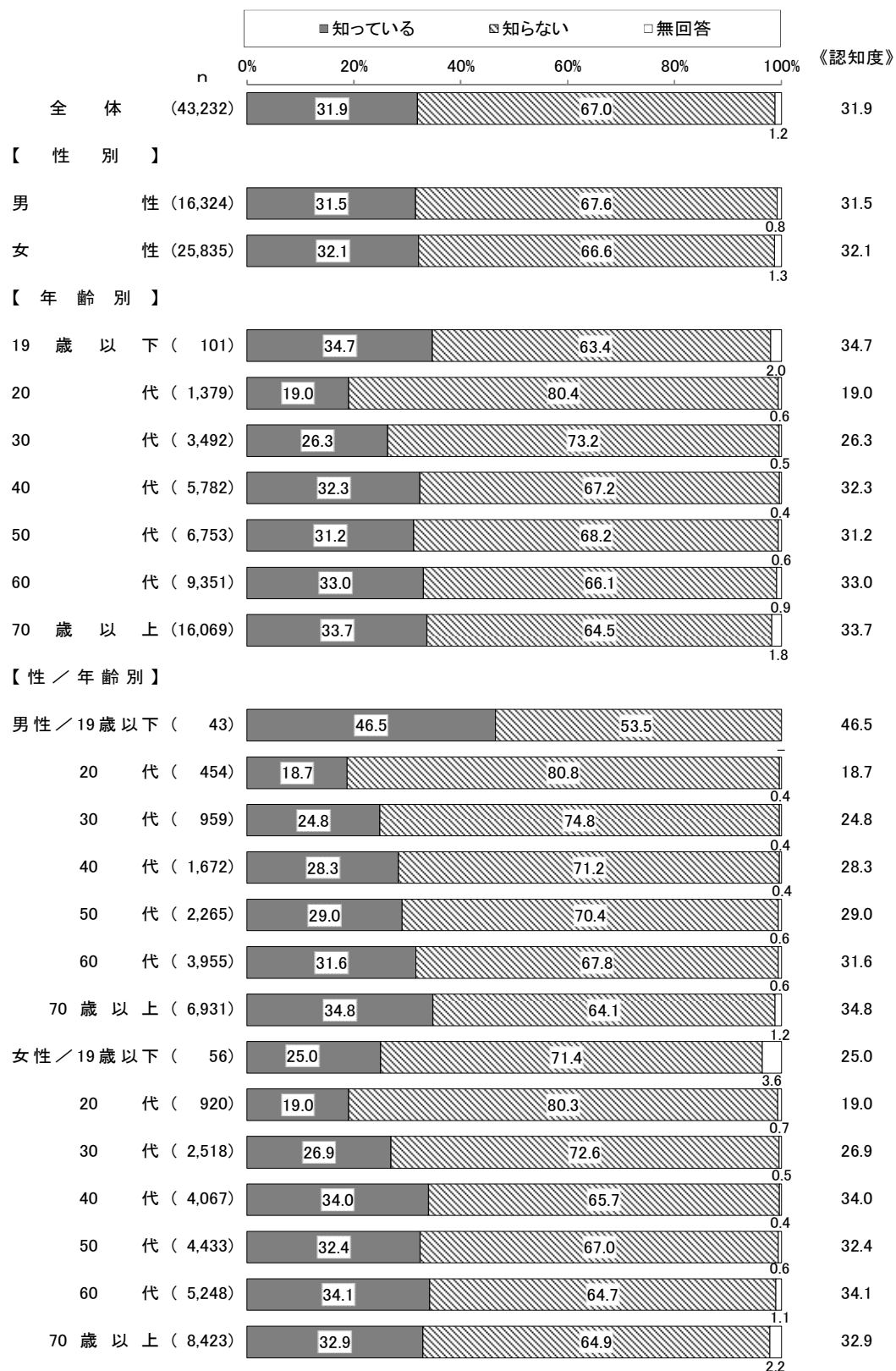
① 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-4-21〉



＜特徴＞

- 全体でみると、「知っている」は31.9%で、「知らない」が67.0%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32.9%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、「知っている」は、直圧直結給水方式で35.1%と最も高くなっている。

② 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（属性別）〈図表 2-4-22〉



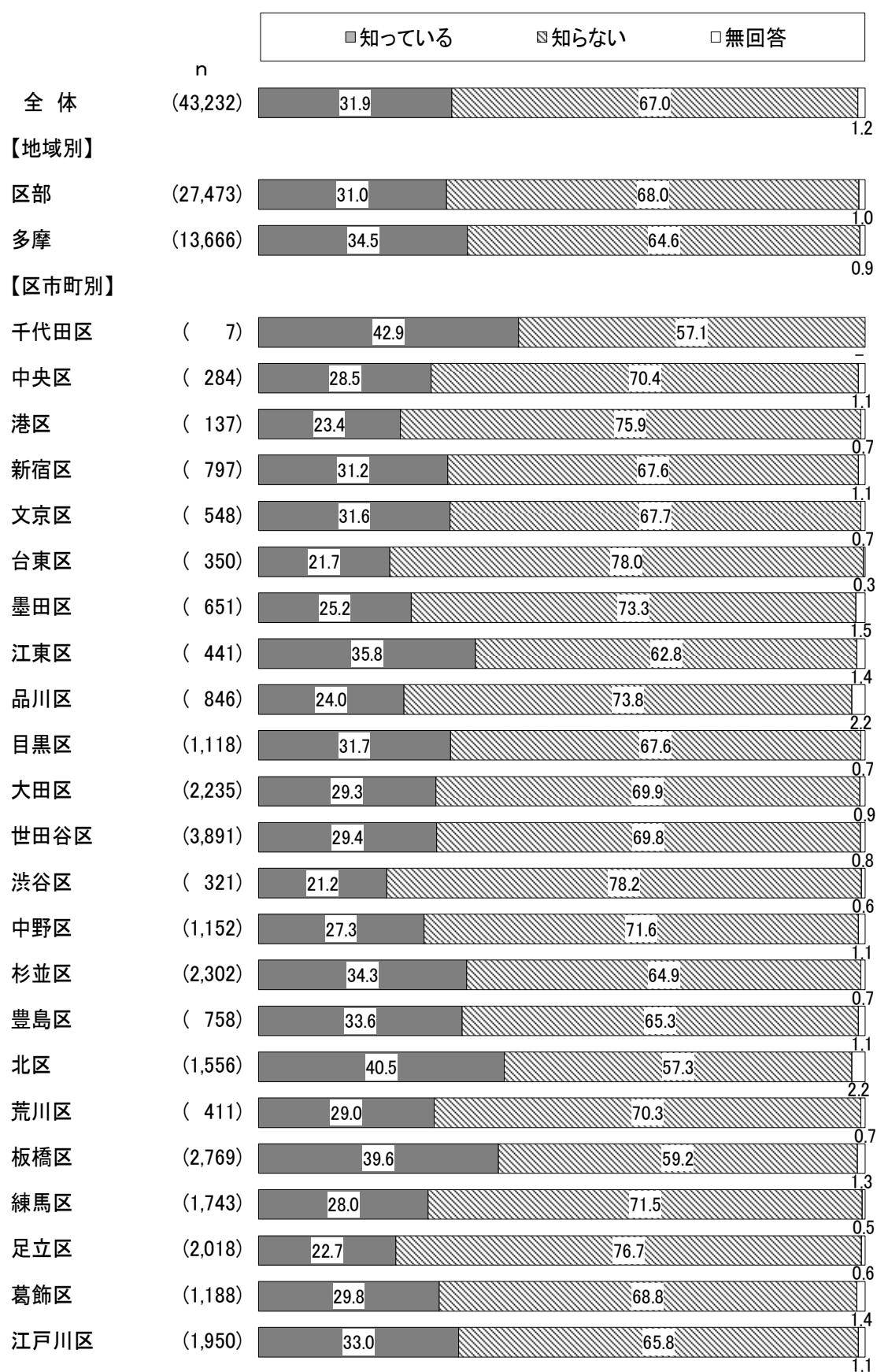
＜特徴＞

○性別では、特に大きな違いはみられない。

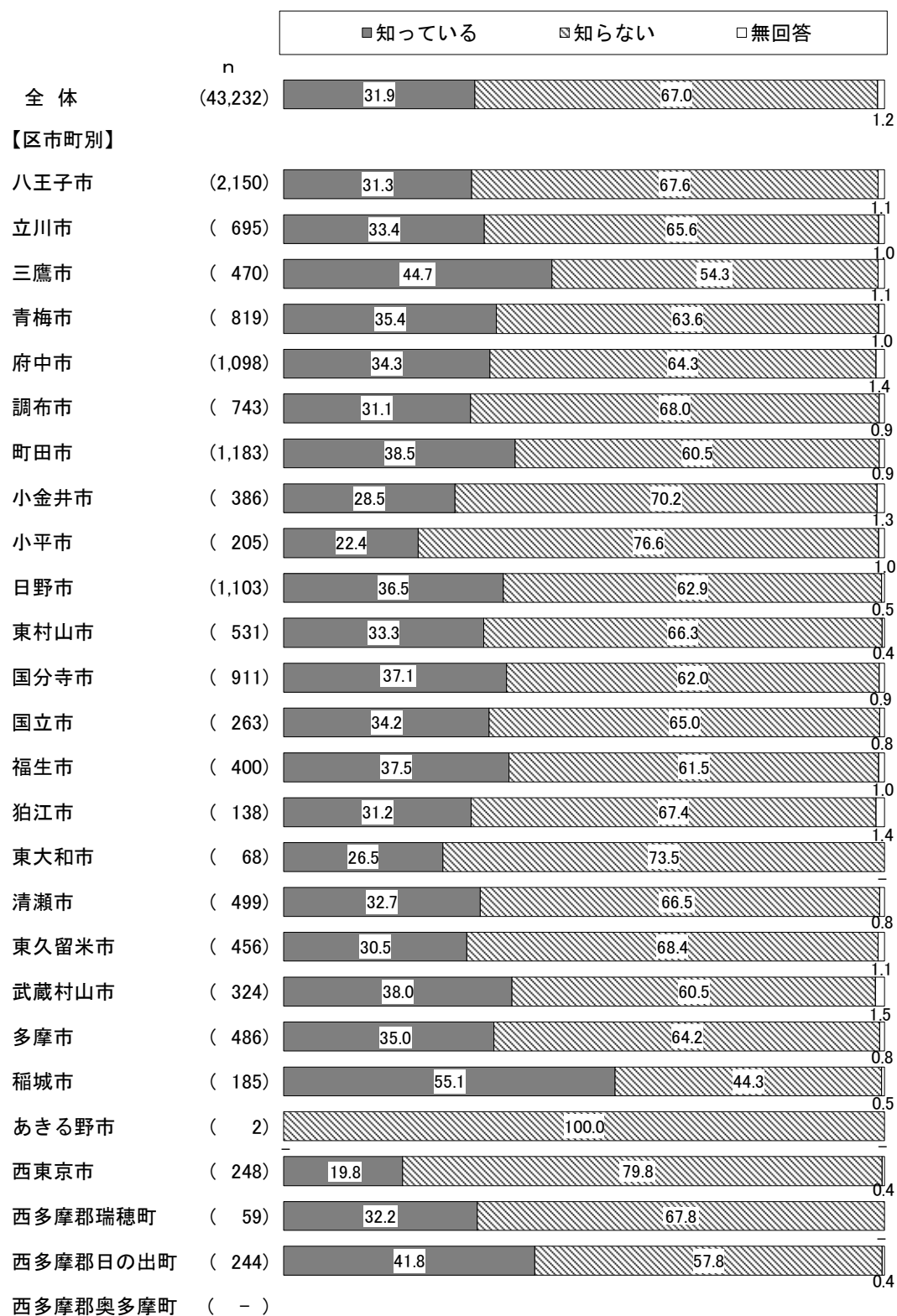
○年齢別では、「知っている」は、20代（19.0%）が2割弱で最も低く、次いで、30代（26.3%）が2割半ばとなっており、その他の年代はすべて3割台となっている。

○性／年齢別では、「知っている」は、男性の19歳以下（46.5%）が最も高く、次いで男性の70歳以上（34.8%）となっている。

③ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（地区別、区市町別）〈図表２－４－２３〉



③ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（地区別、区市町別）〈図表２－４－２４〉

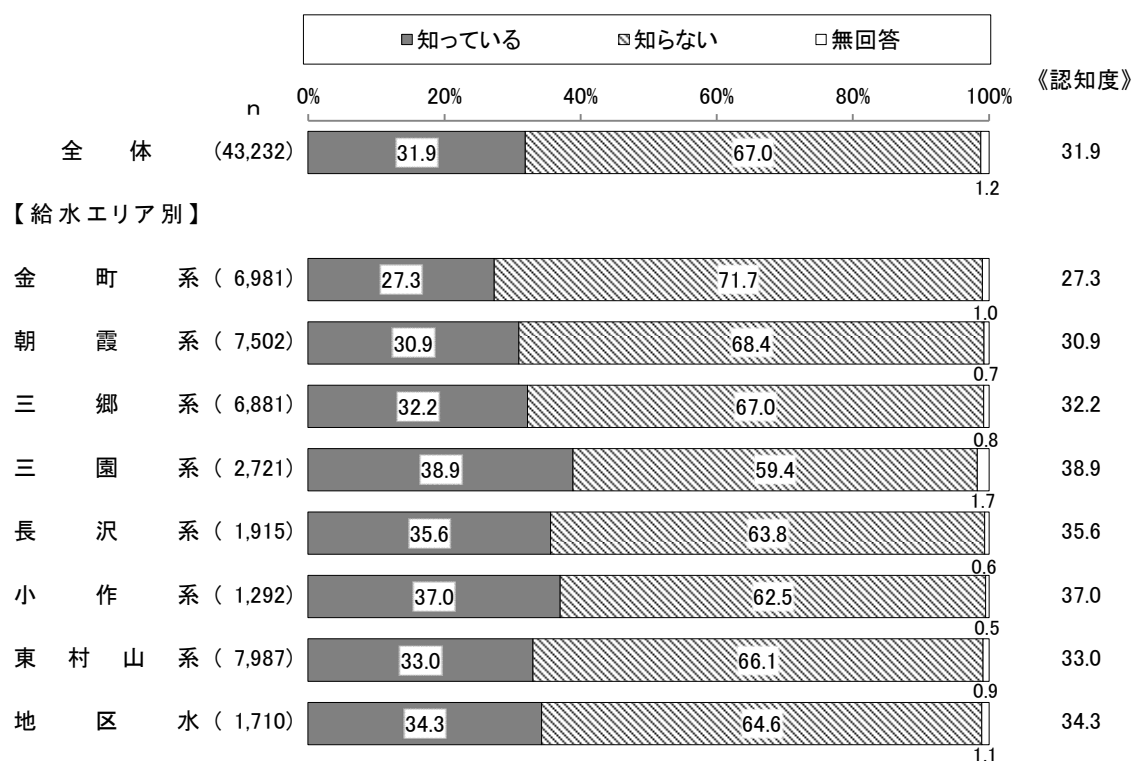


<特徴>

○地域別では、「知っている」は、多摩（34.5%）の方が区部（31.0%）より3.5ポイント高くなっている。

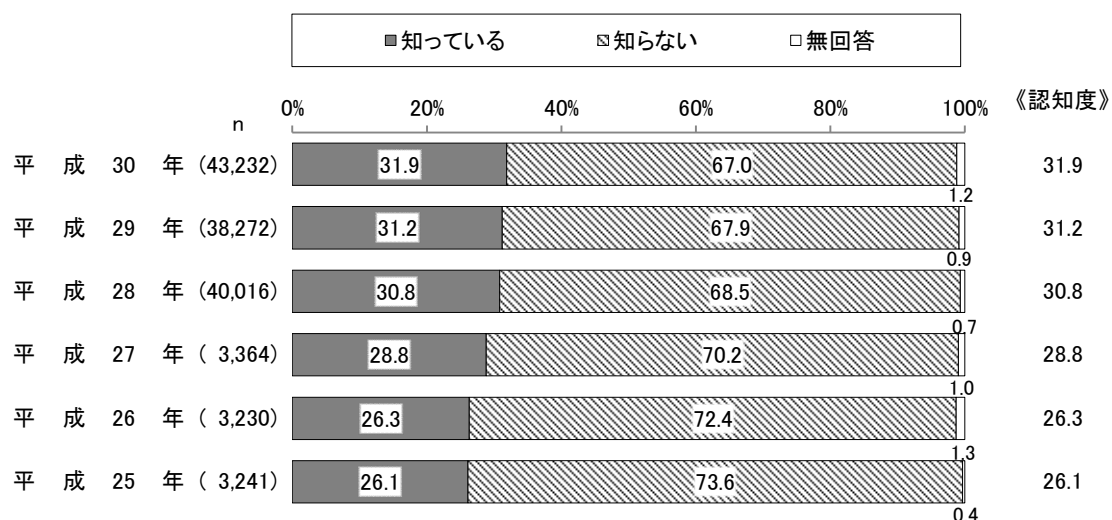
○区市町別にみると、「知っている」は、稲城市が55.1%で最も高く、以下、三鷹市（44.7%）、日の出町（41.8%）、北区（40.5%）、板橋区（39.6%）と続いている。

④ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（給水エリア別）〈図表２－４－２５〉



○給水エリア別では、「知っている」は、三園系（38.9%）が最も高く、金町系（27.3%）で最も低くなっている。

⑤ 最寄りの災害時給水ステーションの認知度（時系列：全体）〈図表２－４－２６〉



○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年間の傾向をみると、《認知度》はわずかながら増加しており、平成27年度（28.8%）に比較して平成30年度（31.9%）では3.1ポイントの増加となっている。

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

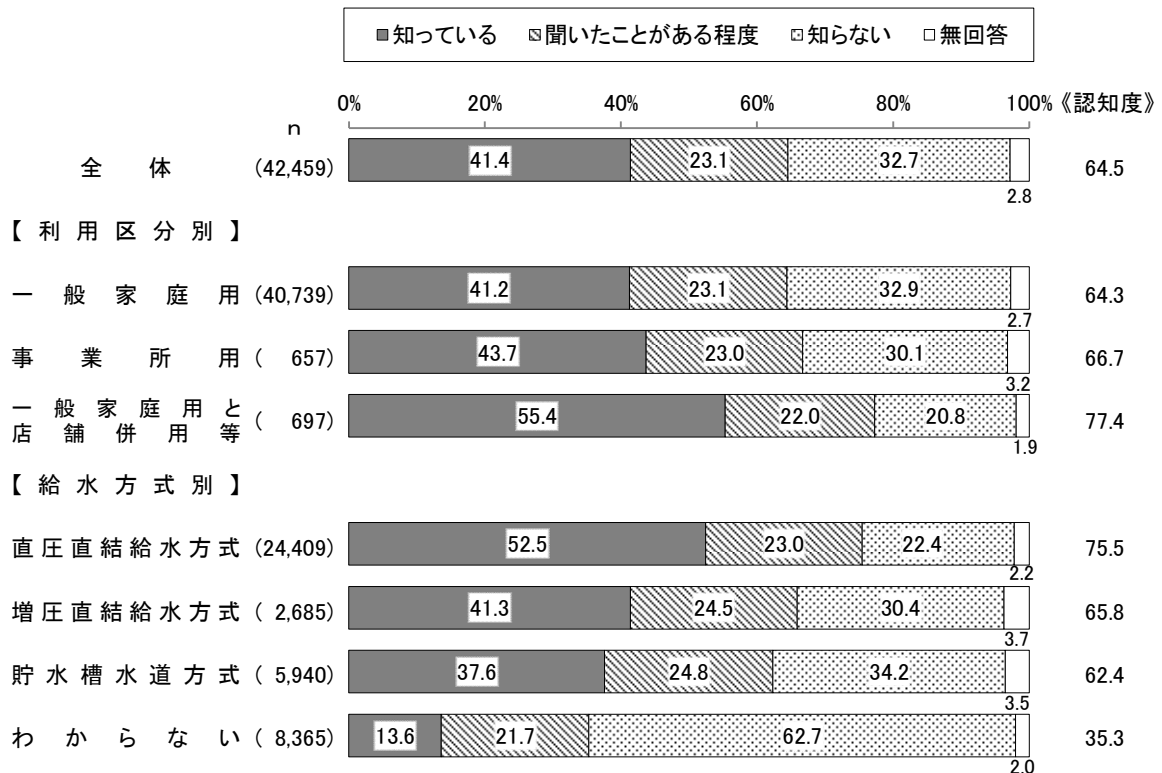
2) 聞いたことがある程度

3) 知らない

[D : 問 6]

[調査結果]

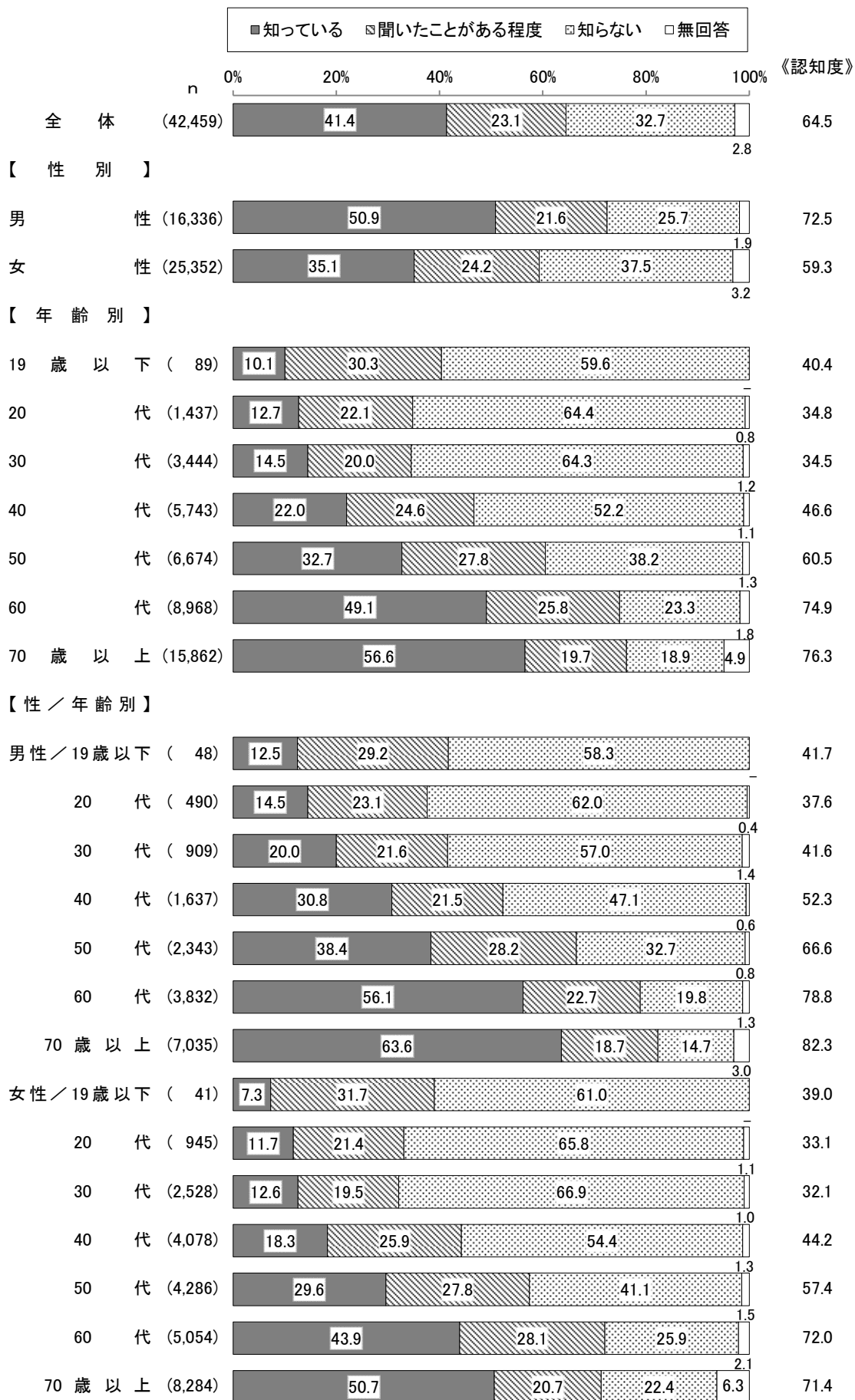
① 給水管の修繕等に関する認知度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-5-1〉



<特徴>

- 全体では、「知っている」は41.4%で最も高く、「聞いたことがある程度」（23.1%）を合わせた《認知度》は64.5%となっている。一方、「知らない」は32.7%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77.4%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75.5%と最も高くなっている。

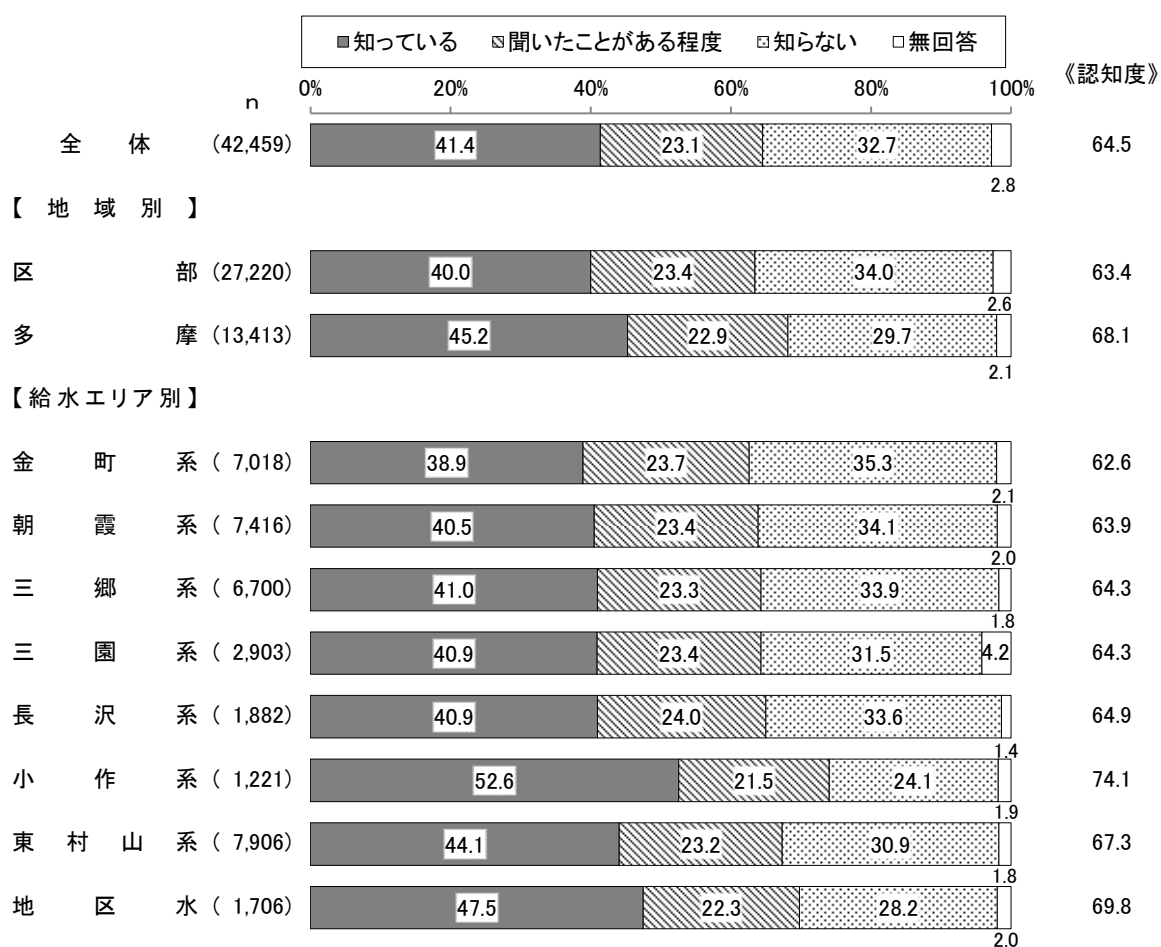
② 給水管の修繕等に関する認知度（属性別）〈図表２－５－２〉



<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（72.5%）の方が女性（59.3%）より13.2ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、19歳以下（40.4%）から20代（34.8%）、30代（34.5%）にかけて低くなり、40代からは年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（76.3%）で最も高くなっている。
- 性・年齢別でも、《認知度》は、男女ともに年齢別の傾向同様に20代と30代で低く、男性の70歳以上（82.3%）で最も高くなっている。

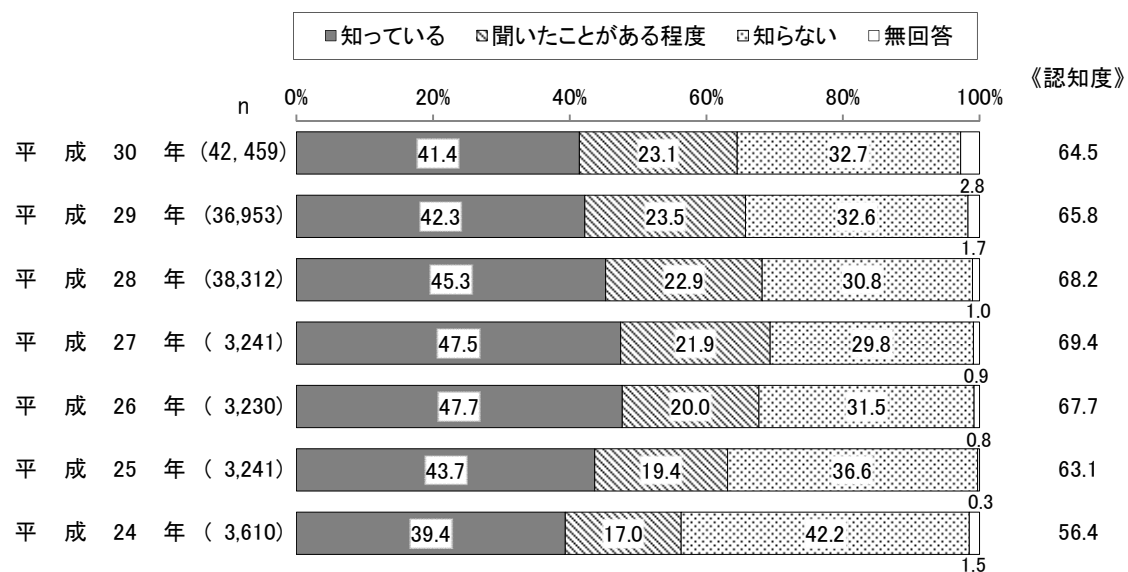
③ 給水管の修繕等に関する認知度（地区別、給水エリア別）〈図表2-5-3〉



<特徴>

- 地域別では、多摩（68.1%）の方が区部（63.4%）より4.7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（74.1%）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、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、《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

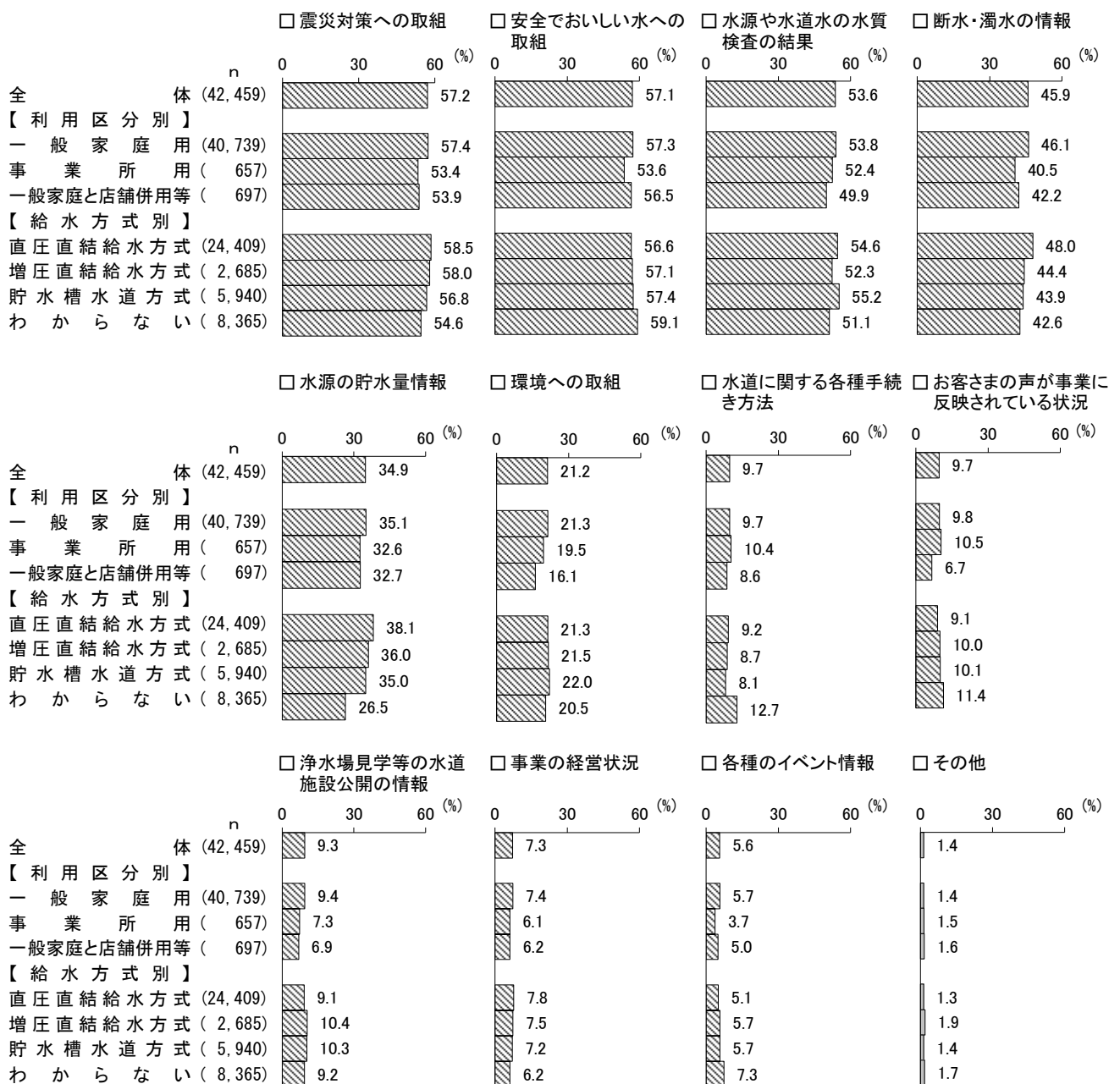
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

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

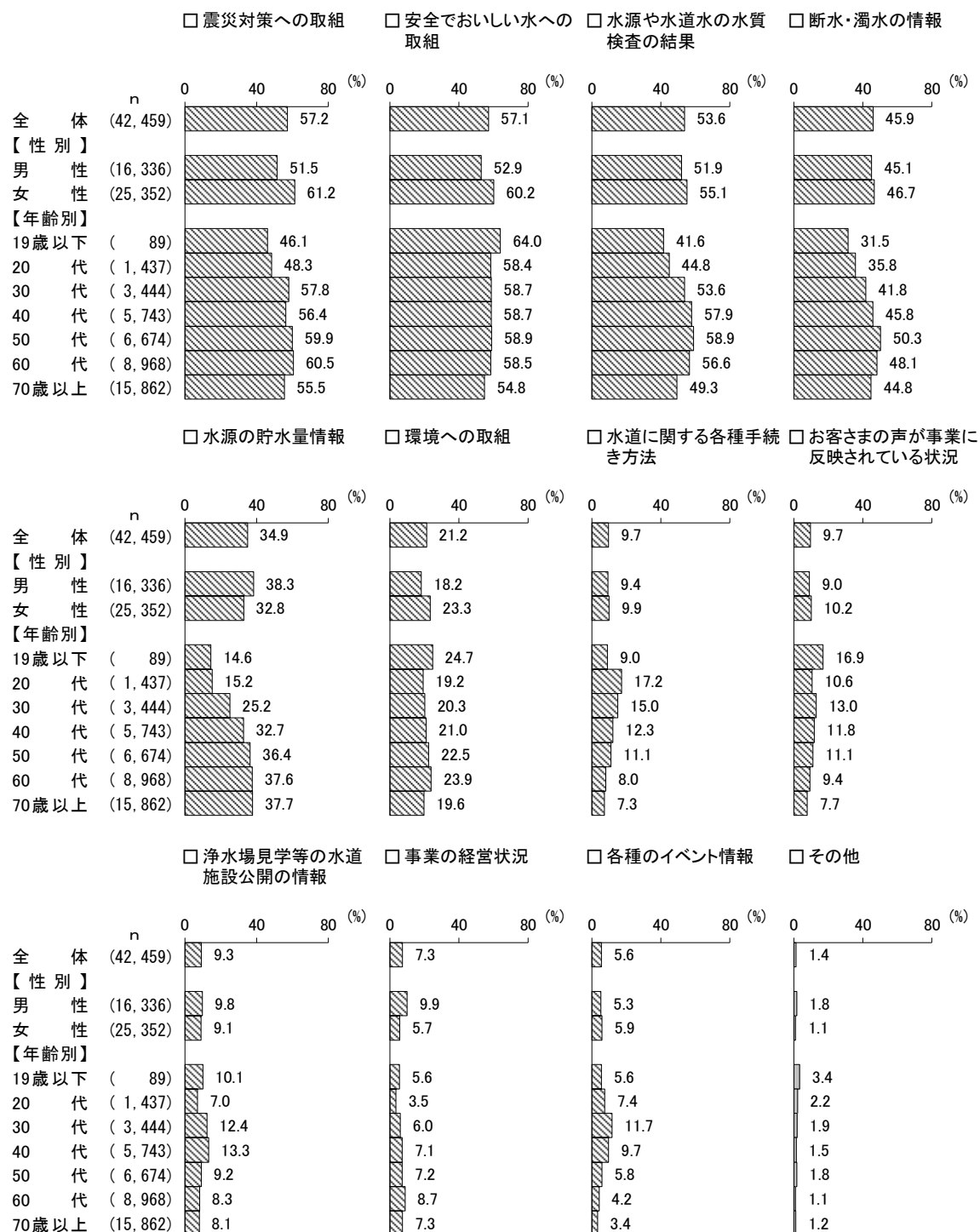
① 水道事業に関して提供してほしい情報（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体でみると、「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〉

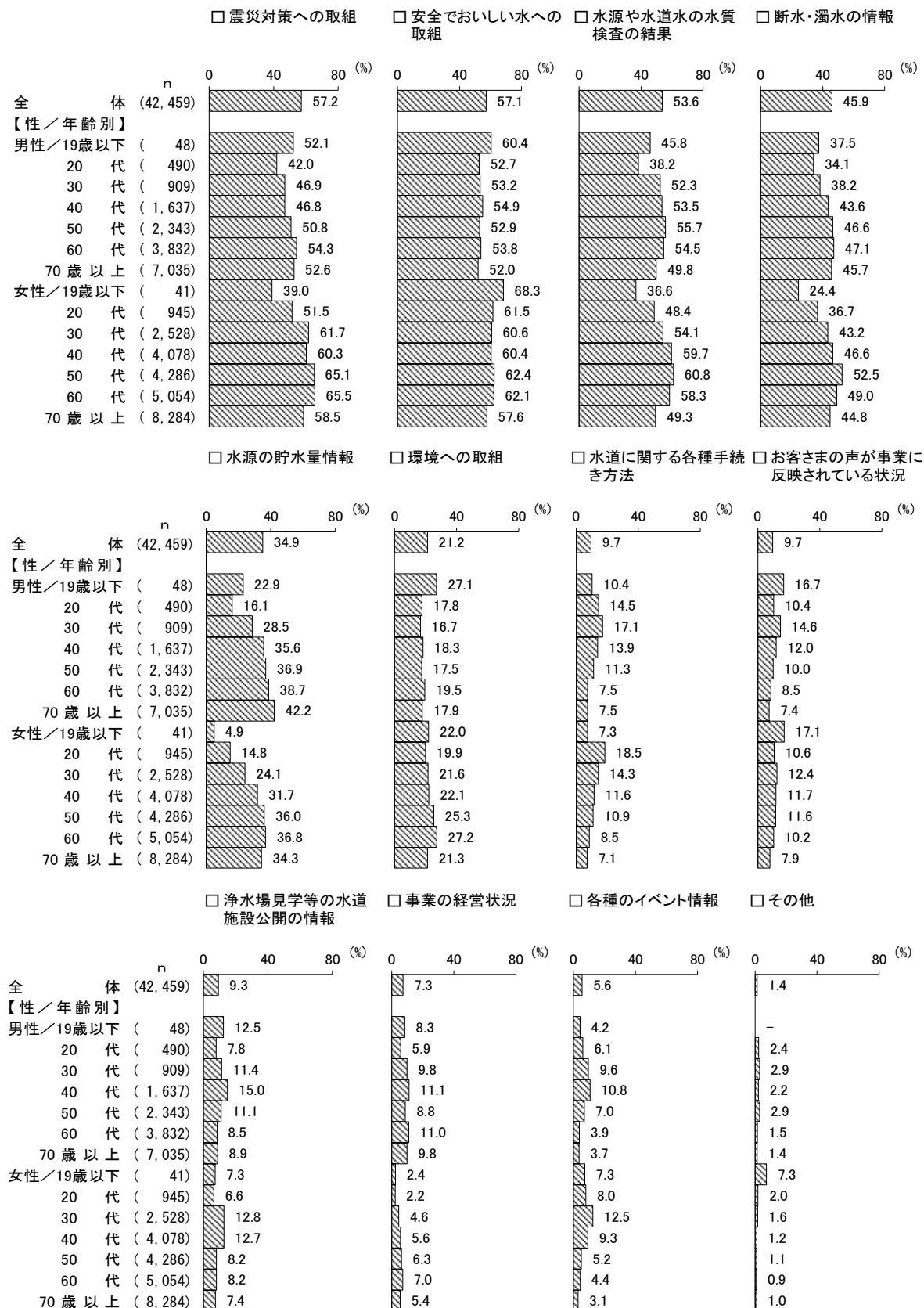


<特徴>

○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	－

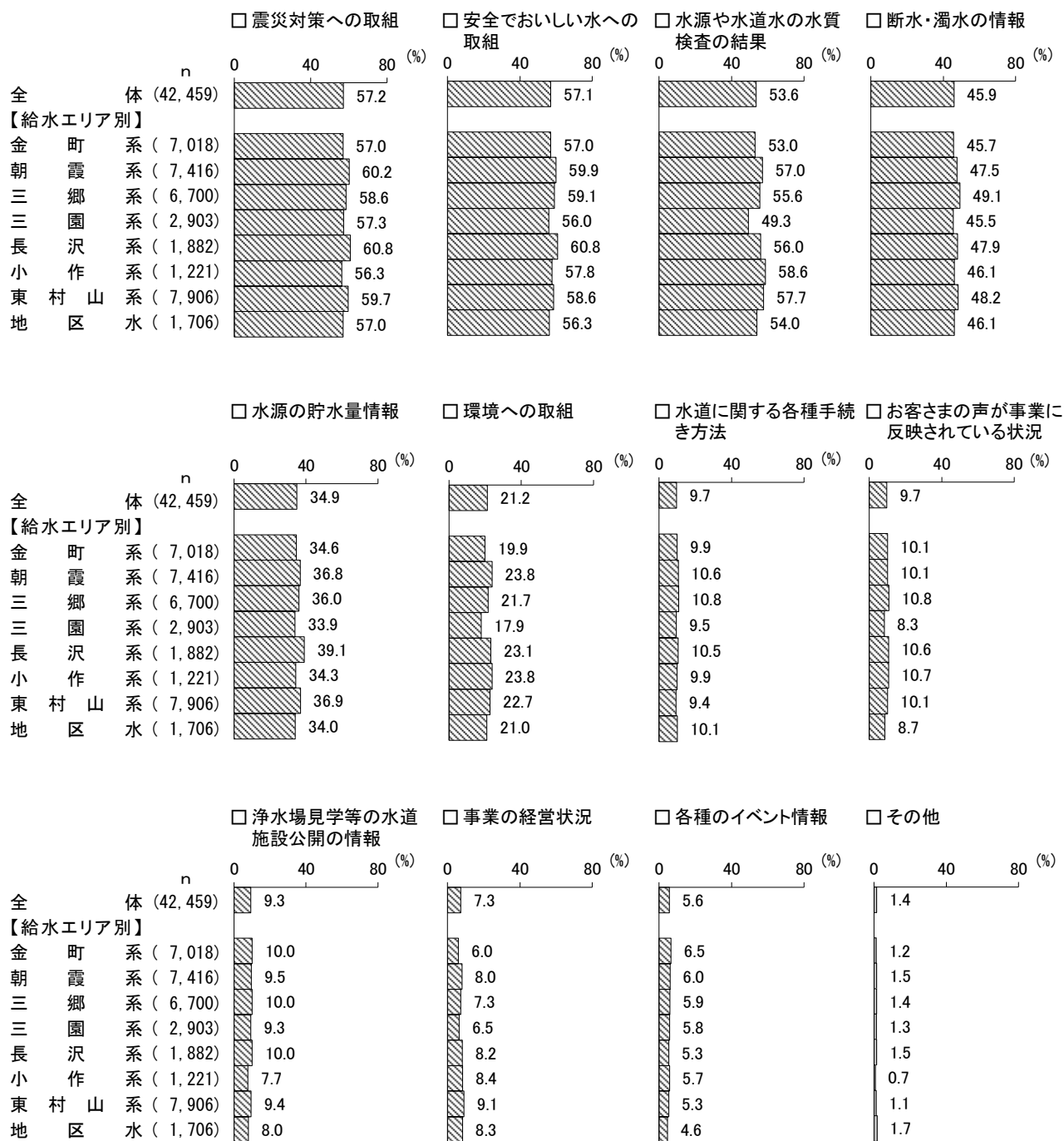
(人)

(%)

<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〉

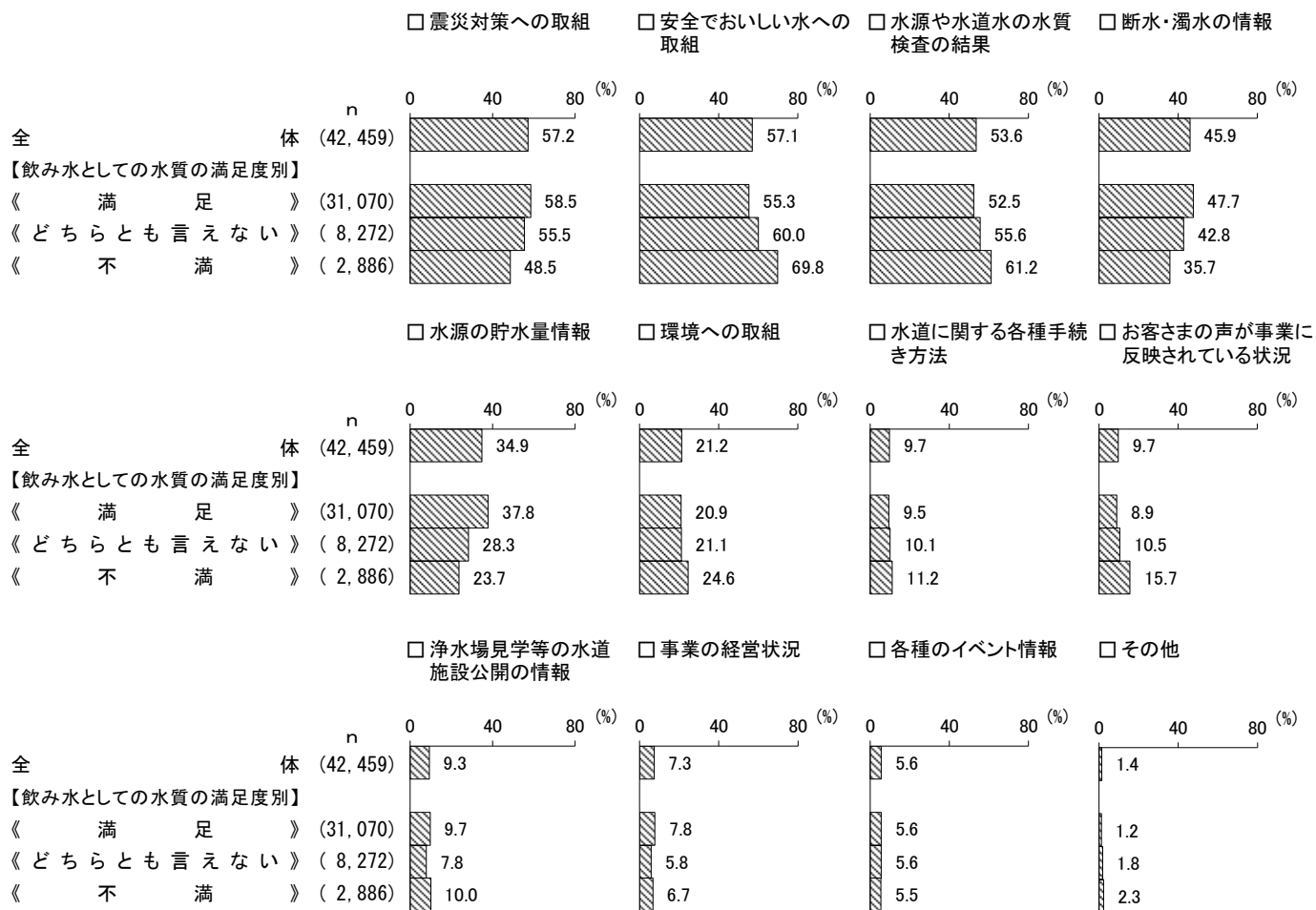


<特徴>

○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）

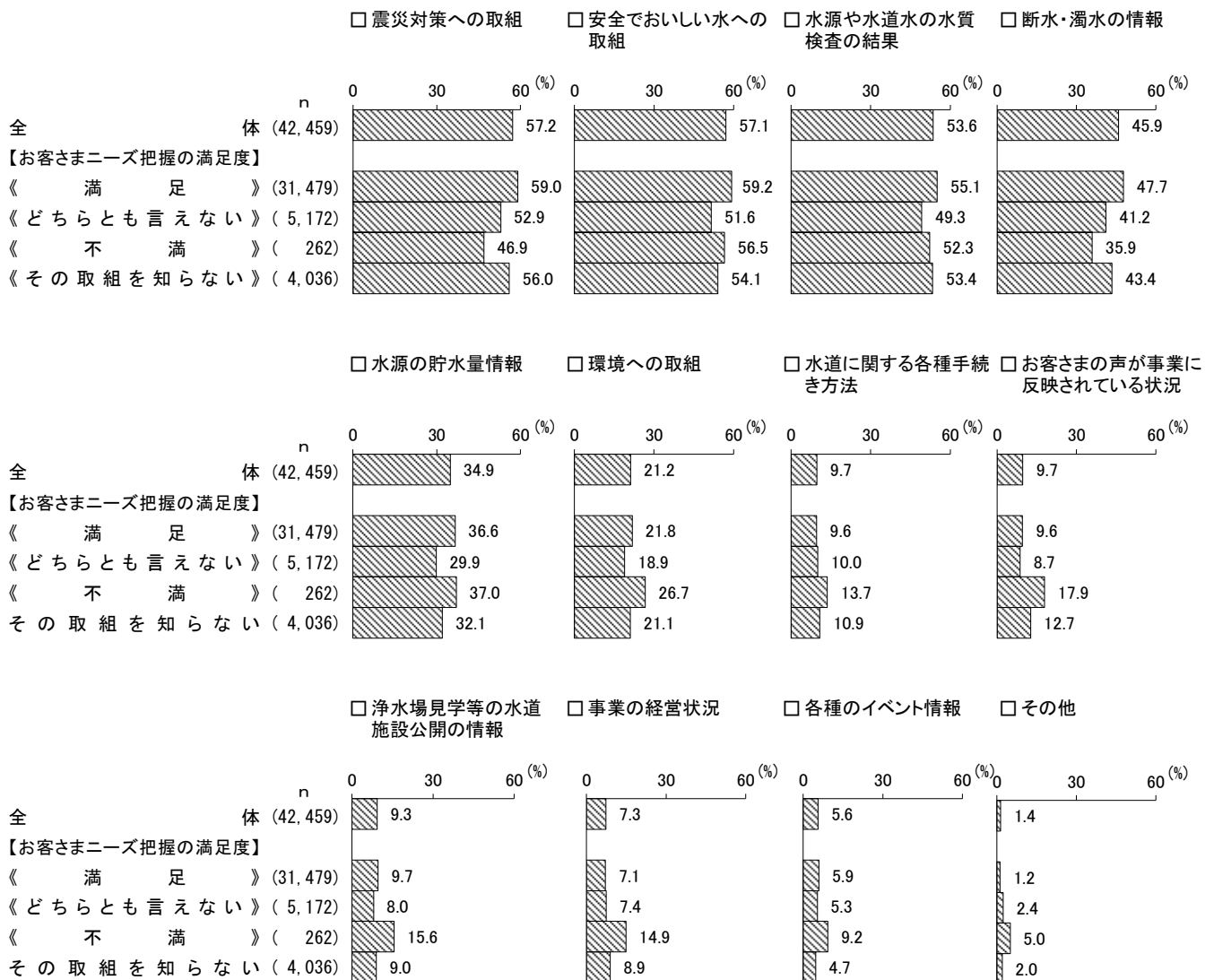
⑥ 水道事業に関して提供してほしい情報（飲み水としての水質の満足度別）〈図表2-6-6〉



＜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。

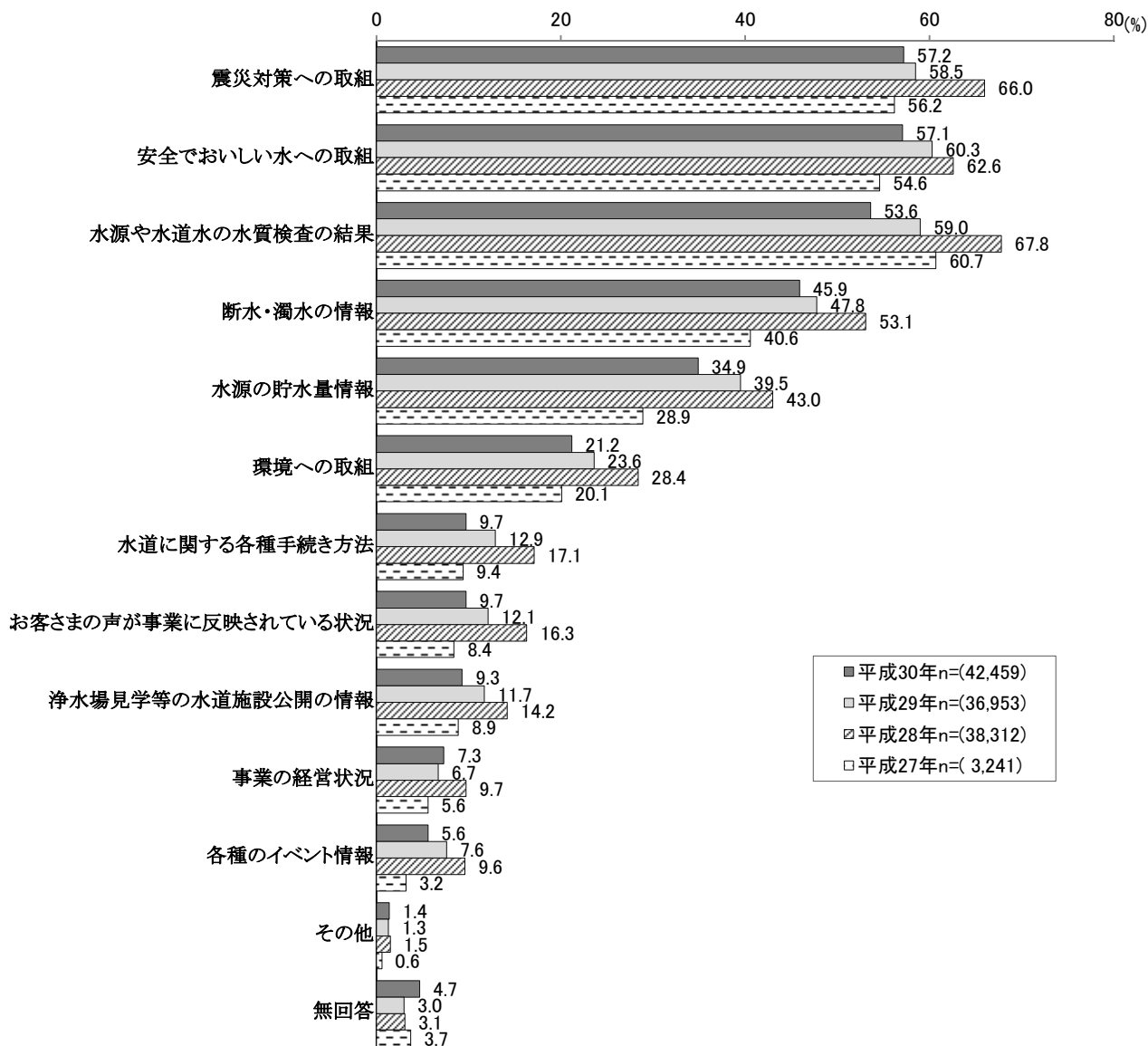
⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（アンケートでお客さまニーズを把握し新たな施策へと反映させる取組の満足度別）〈図表 2－6－7〉



<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。

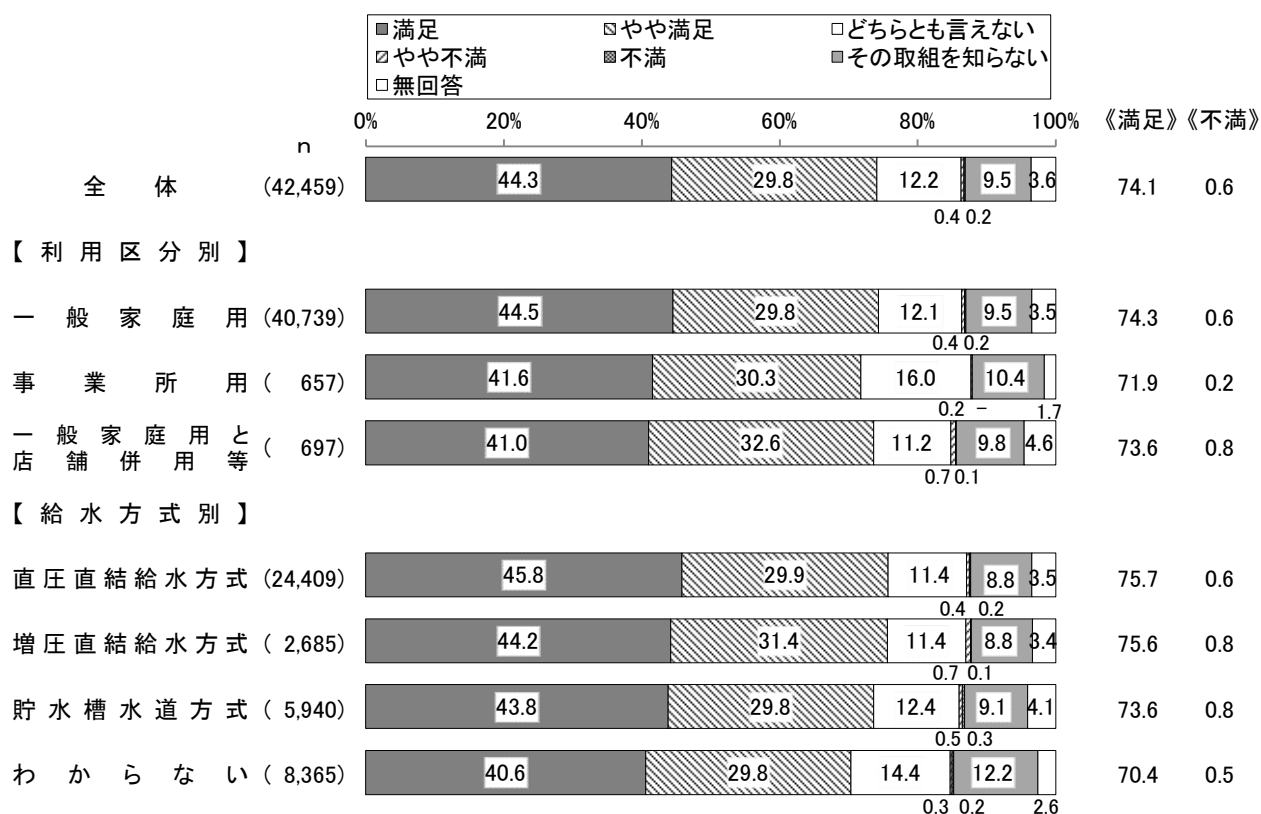
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

〔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〉

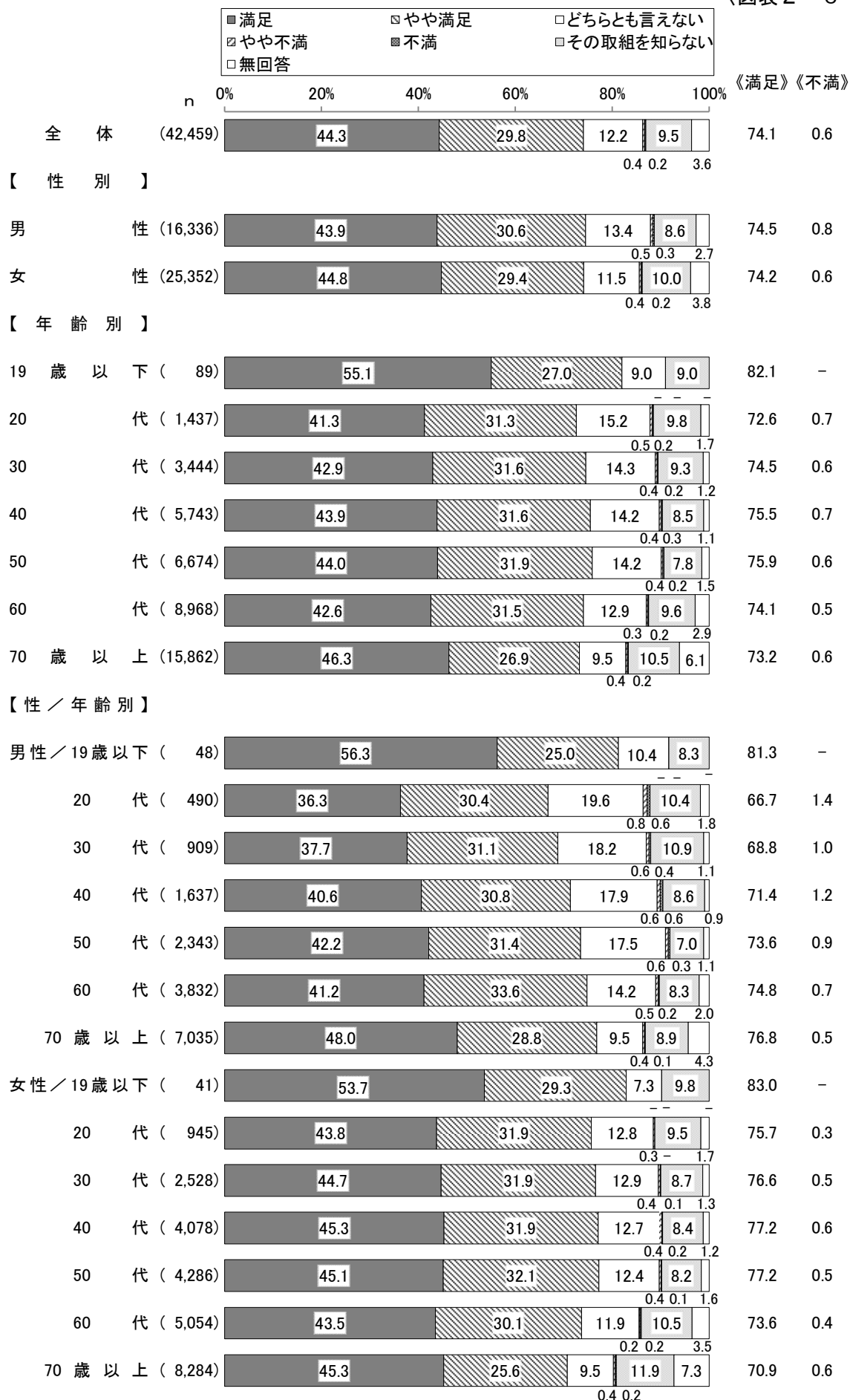


＜特徴＞

- 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>

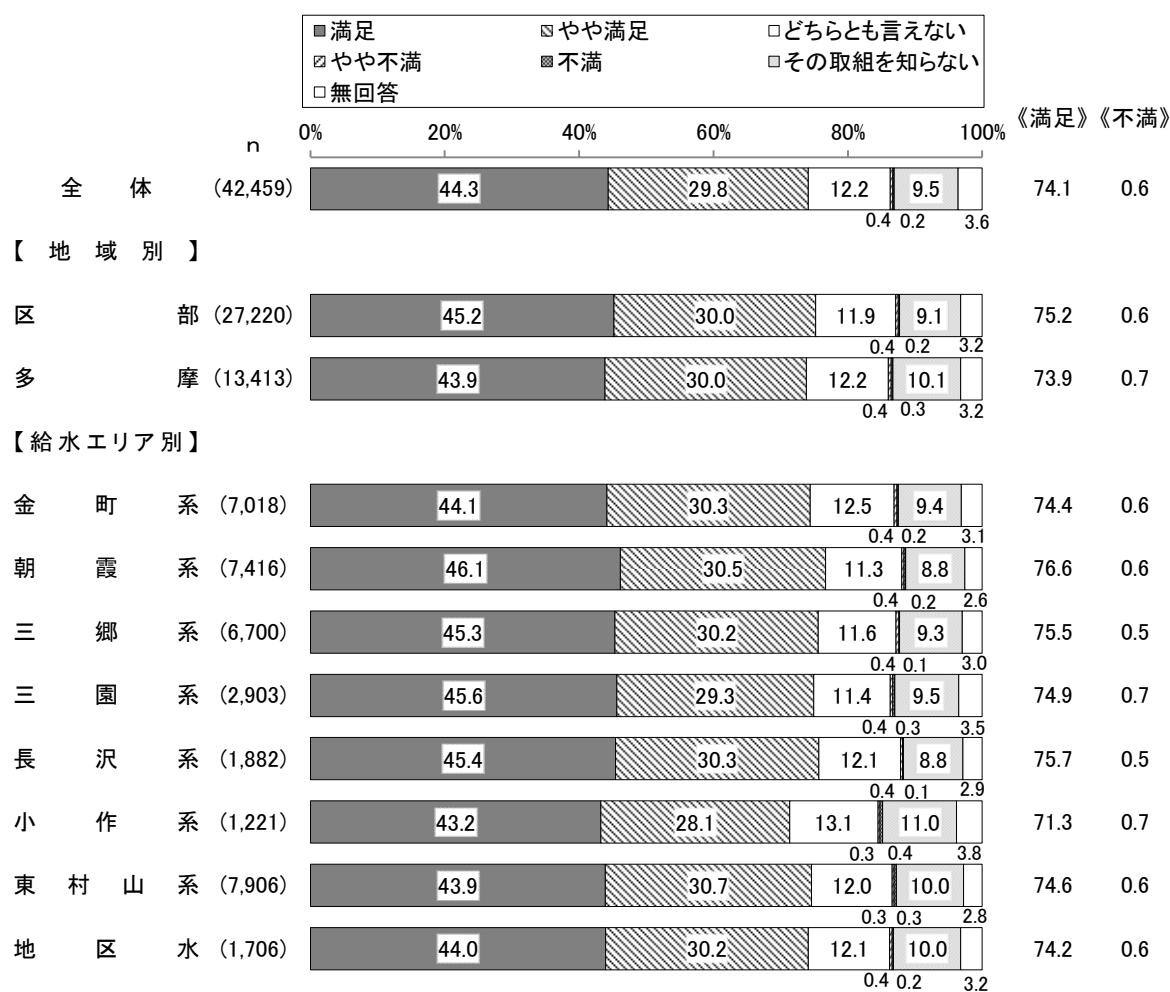
○性別では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

○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〉



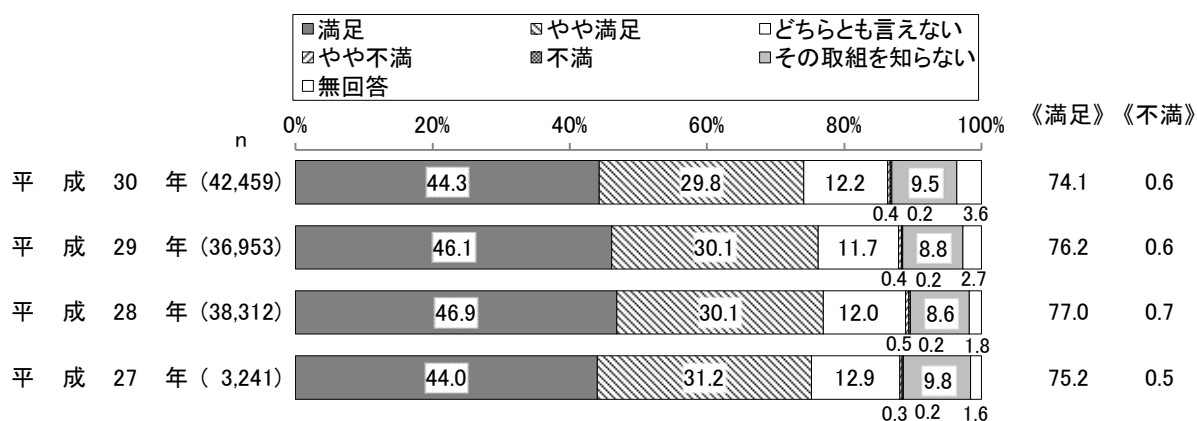
<特徴>

○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〉



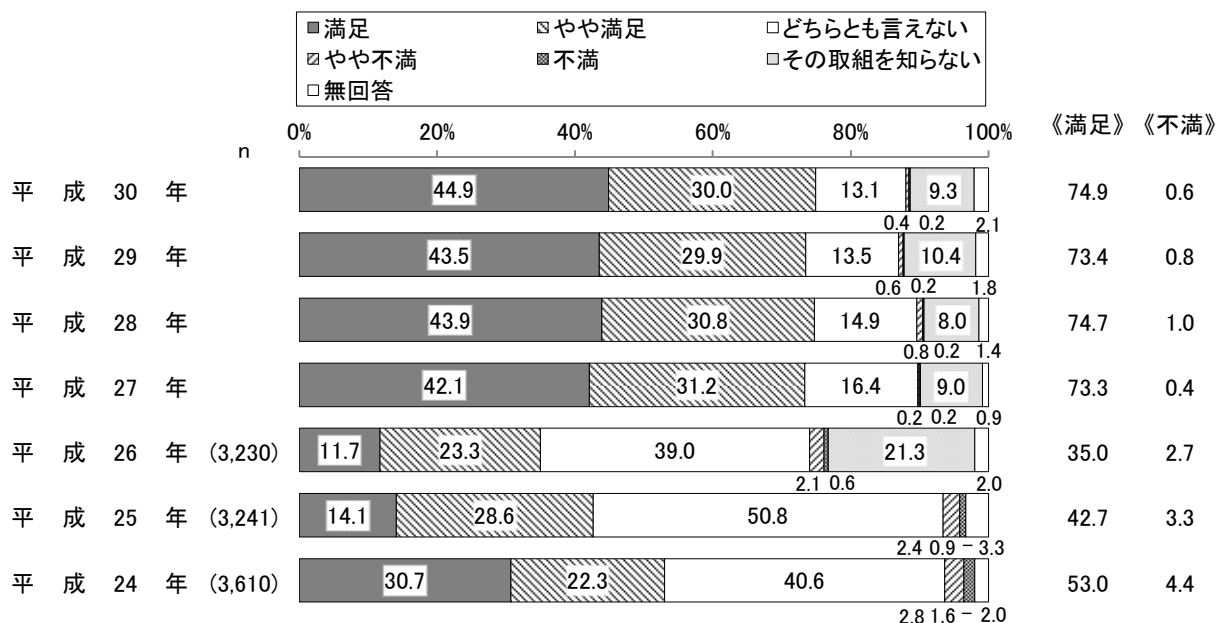
＜特徴＞

○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

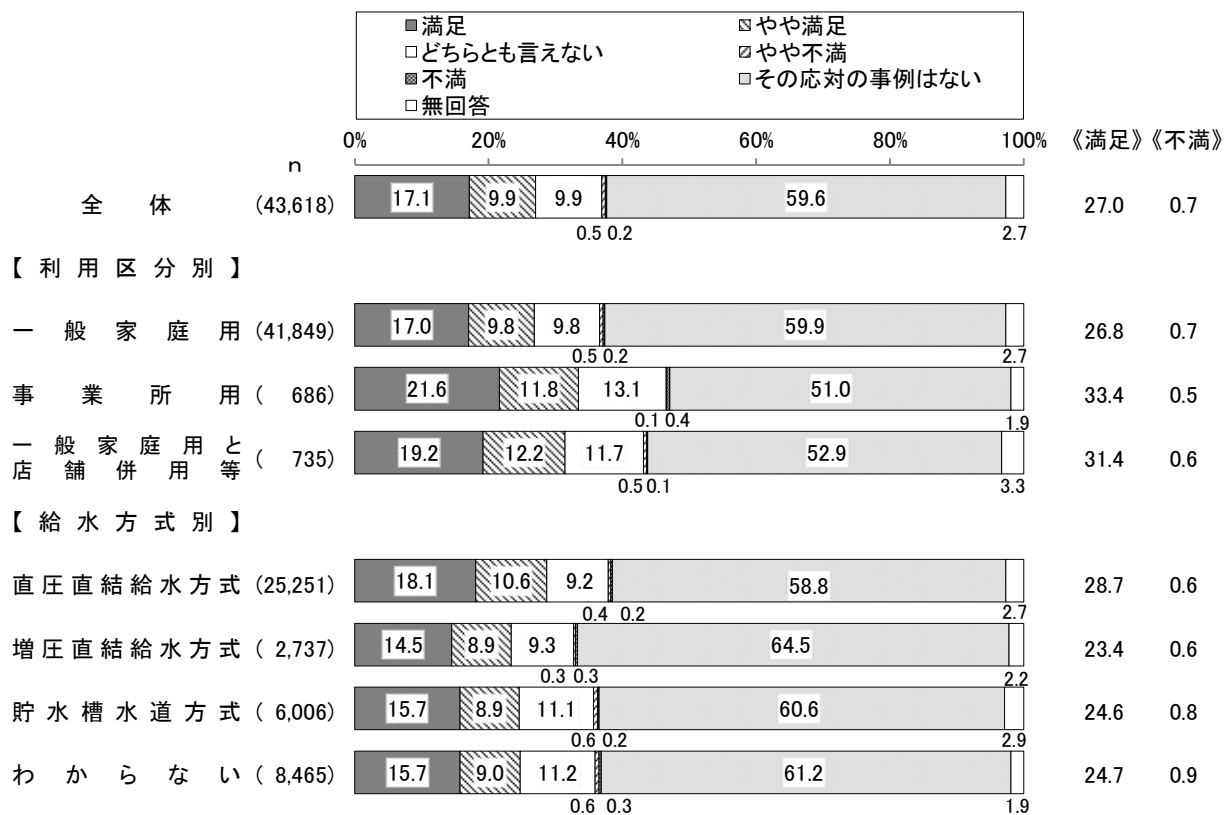
問 電話や窓口での対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〕

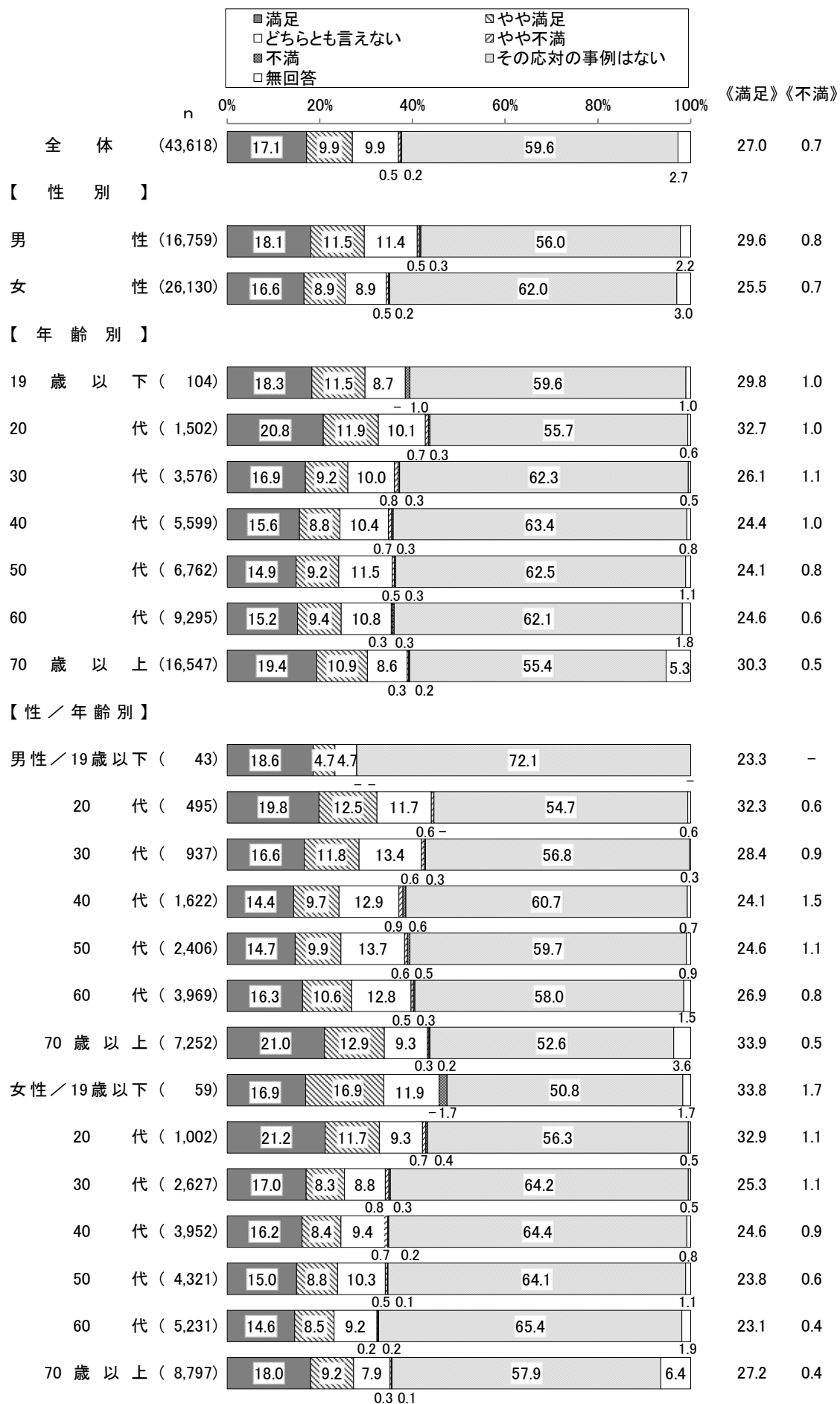
① 電話や窓口での対応の満足度（給水方式別）〈図表２－６－１４〉



＜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〉



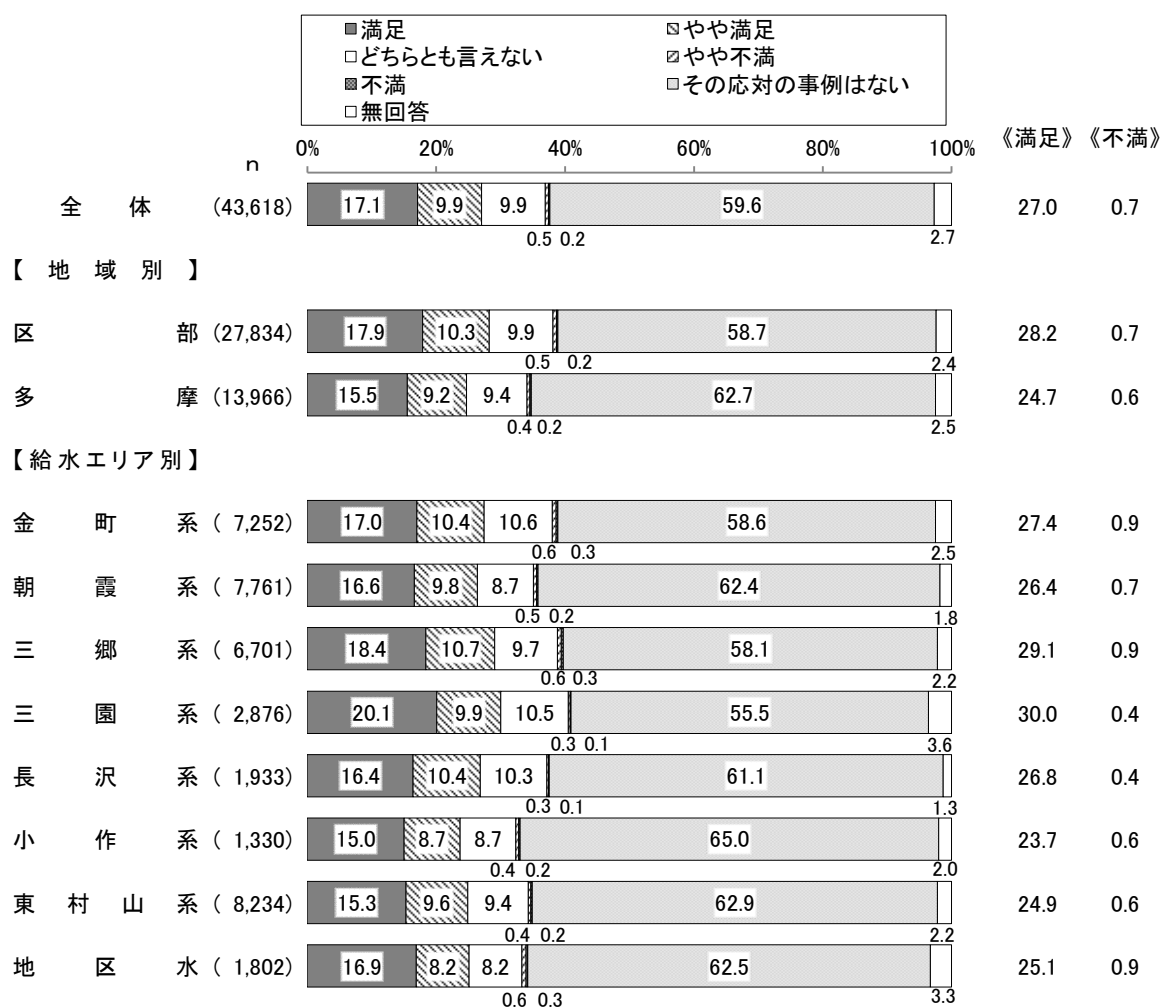
<特徴>

○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〉

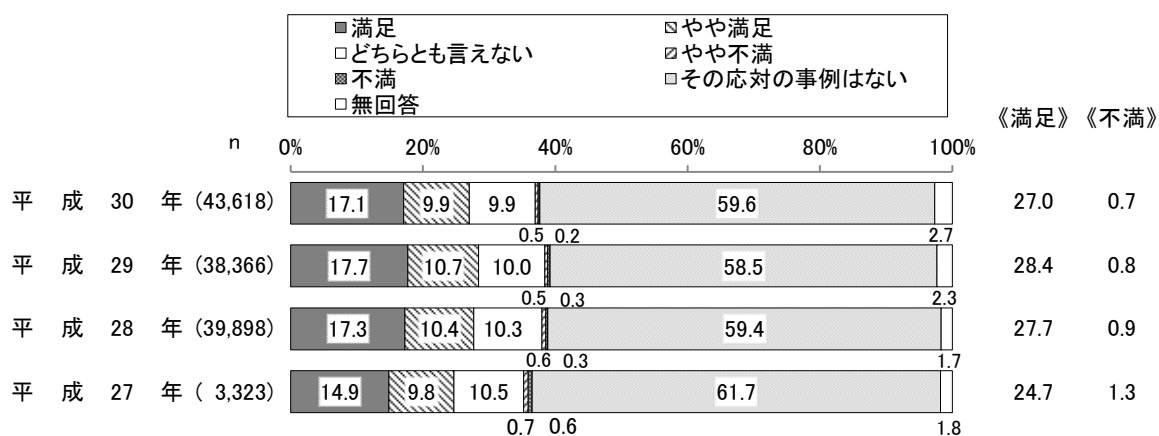


<特徴>

○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〉

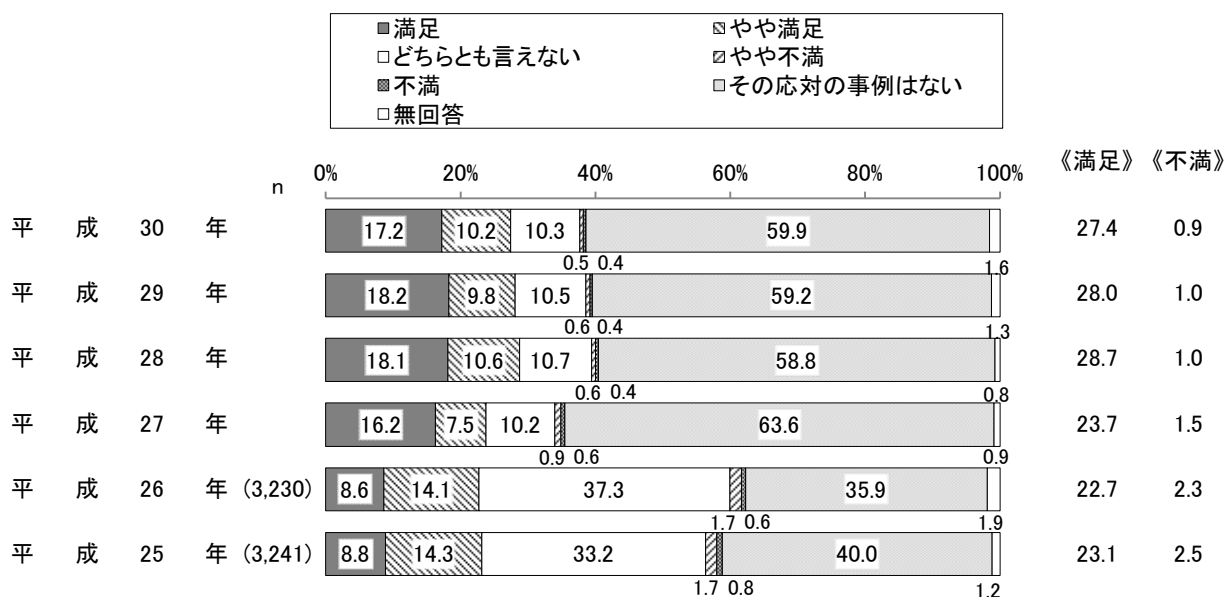


<特徴>

○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

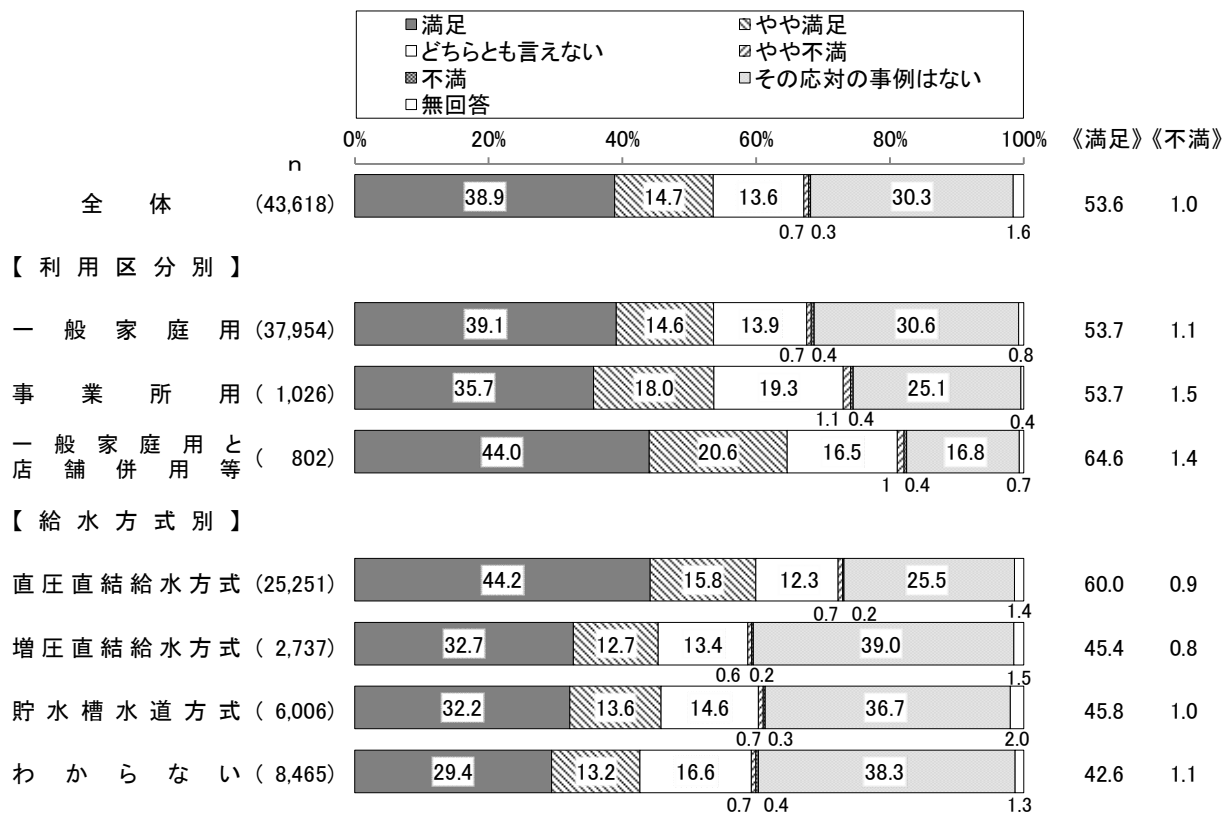
問 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〕

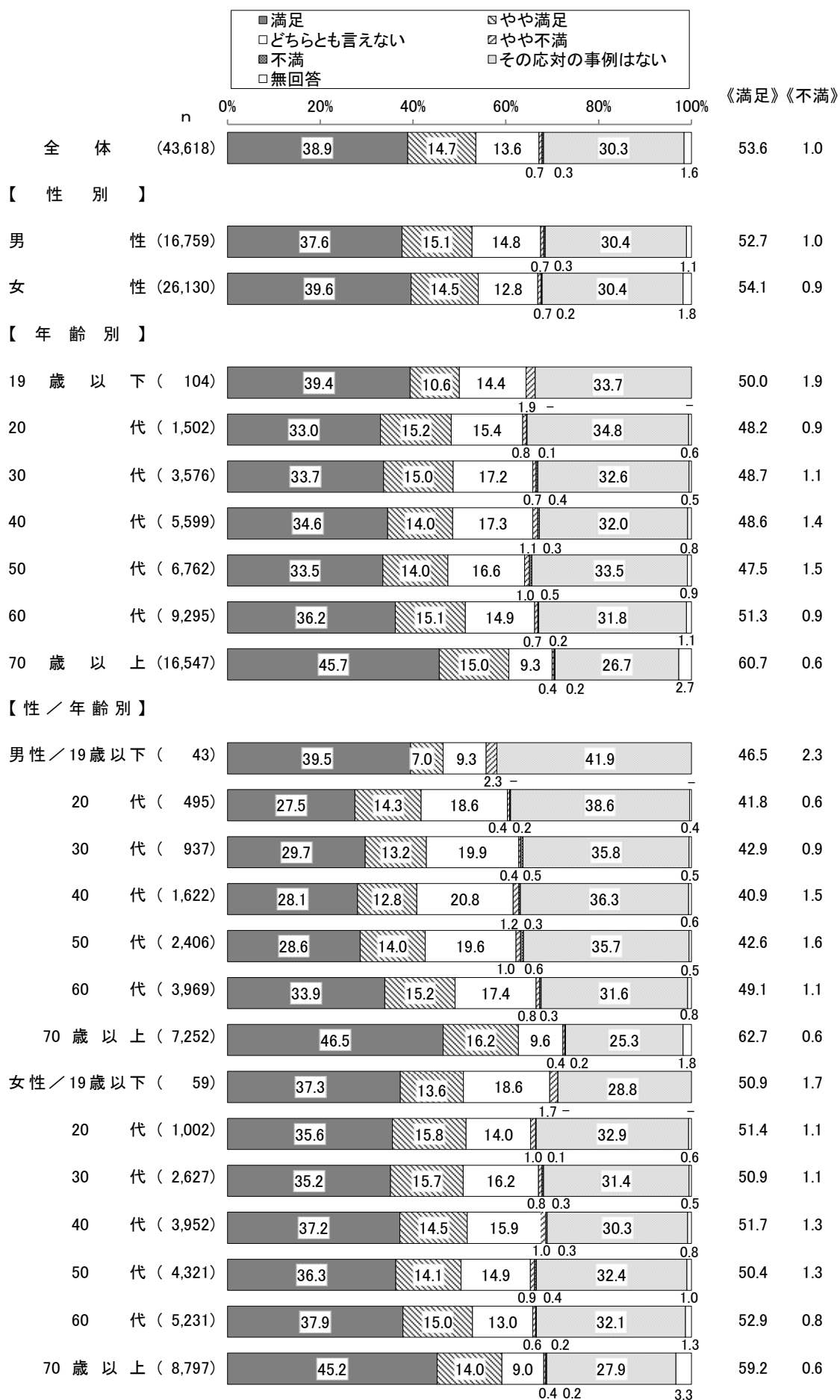
① 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応の満足度（給水方式別）〈図表２－６－１９〉



＜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>

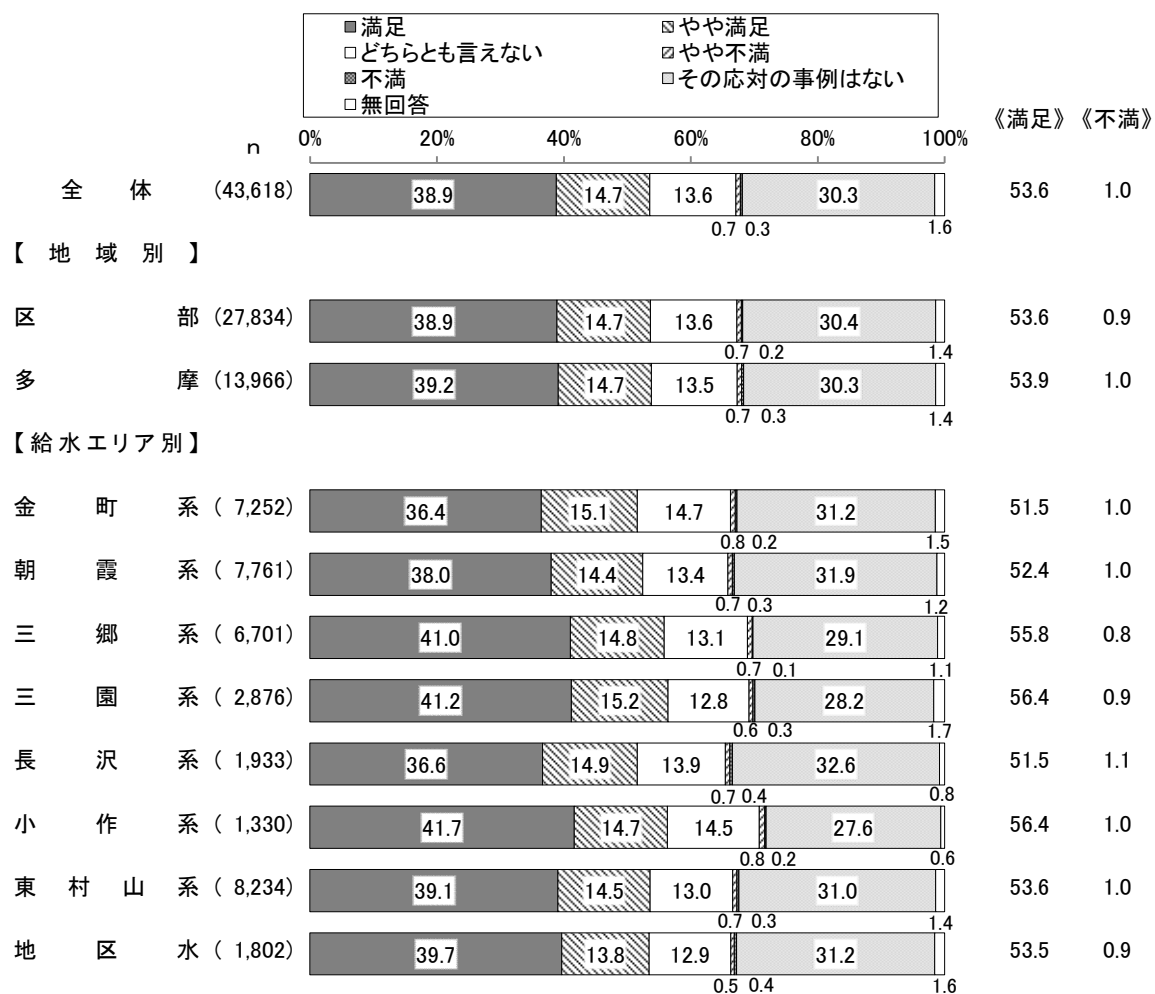
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○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〉



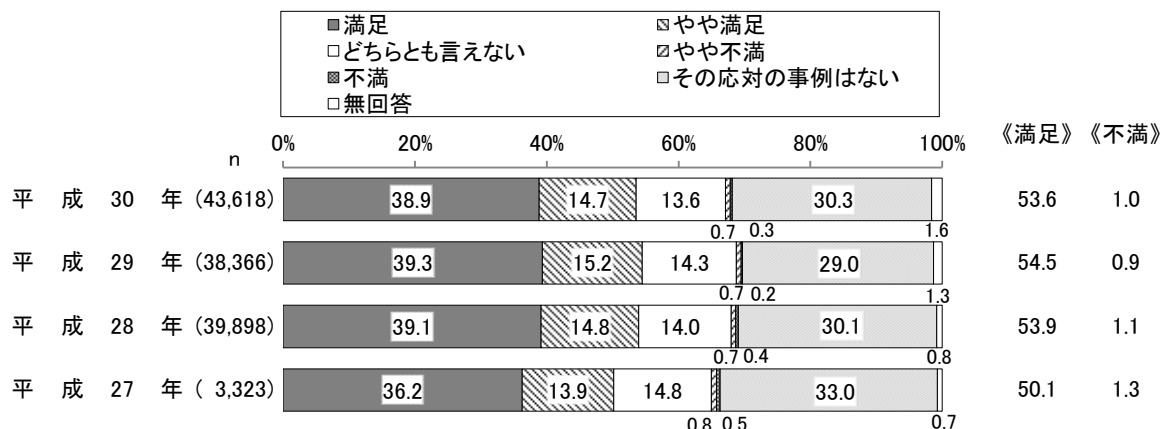
<特徴>

○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＞

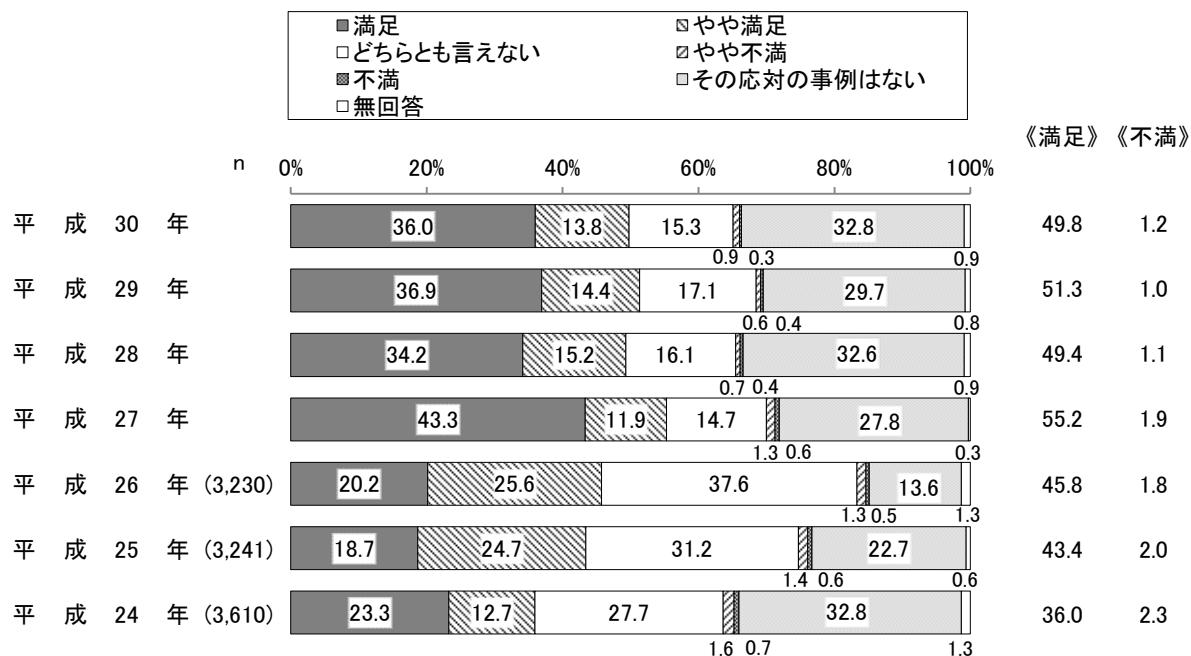
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

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

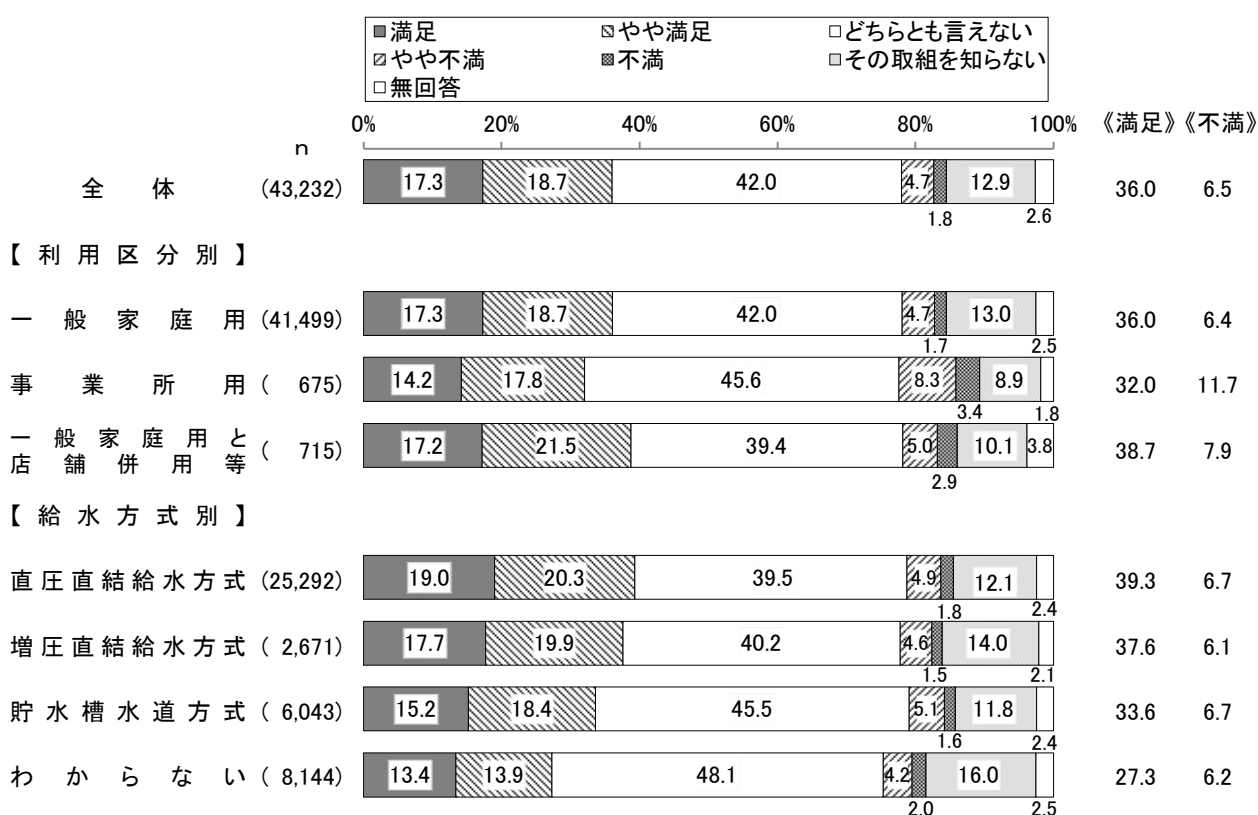
問 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この１～２年間）をどのように感じますか。

- 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〉



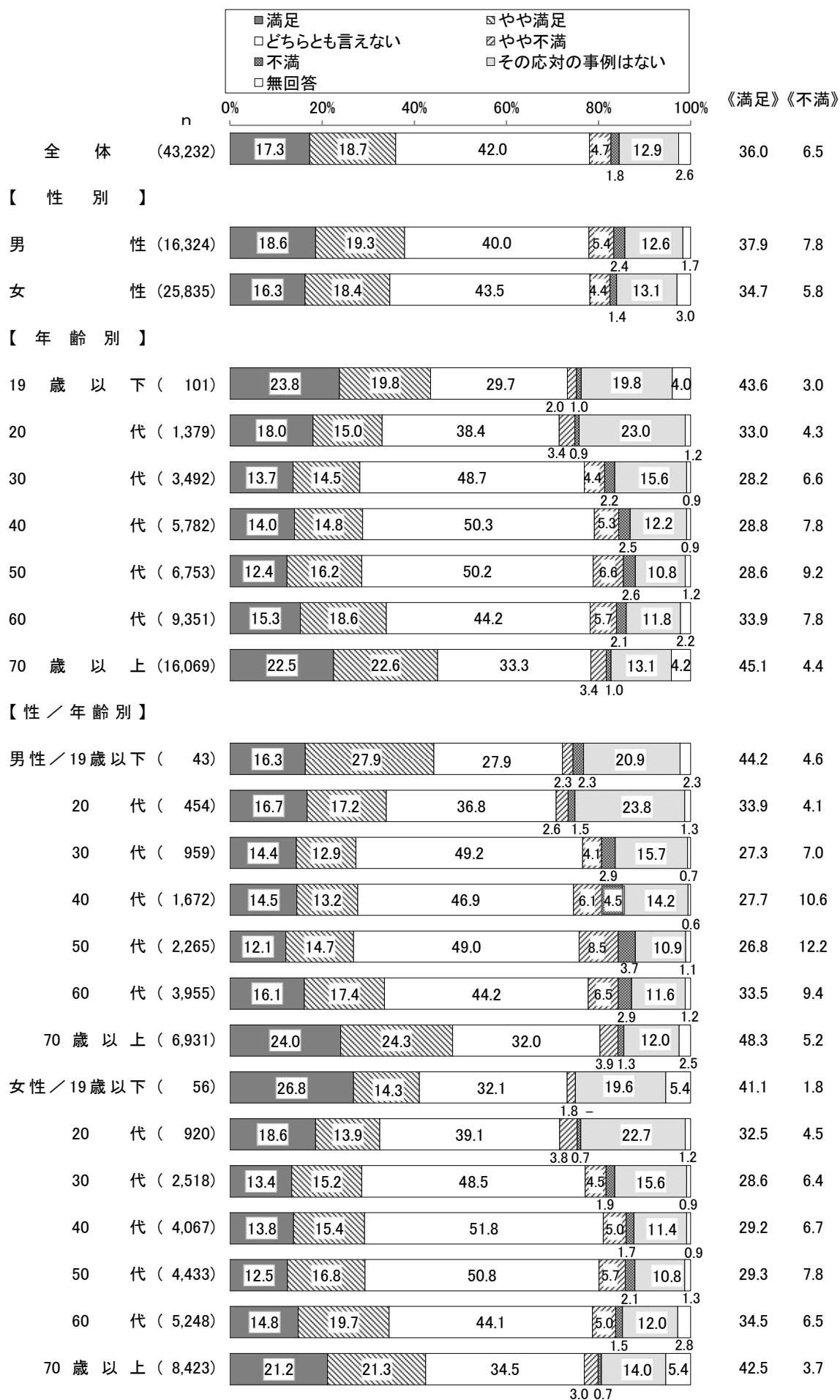
＜特徴＞

○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〉

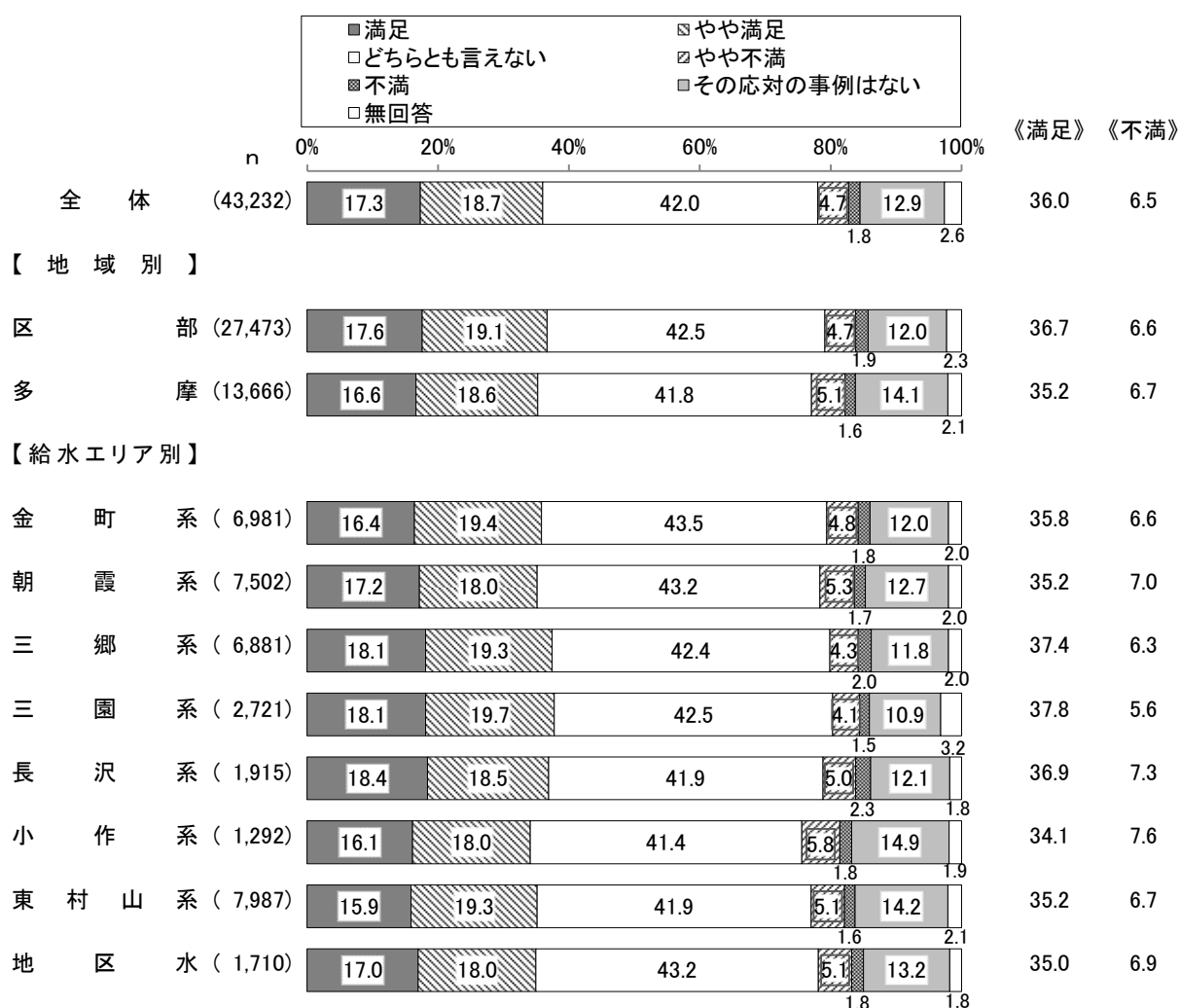


<特徴>

- 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〉

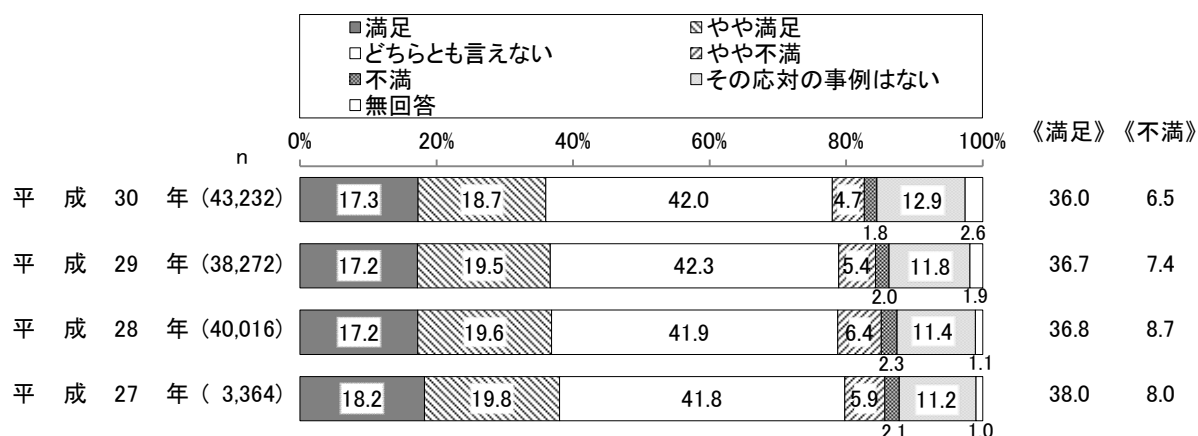


<特徴>

- 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＞

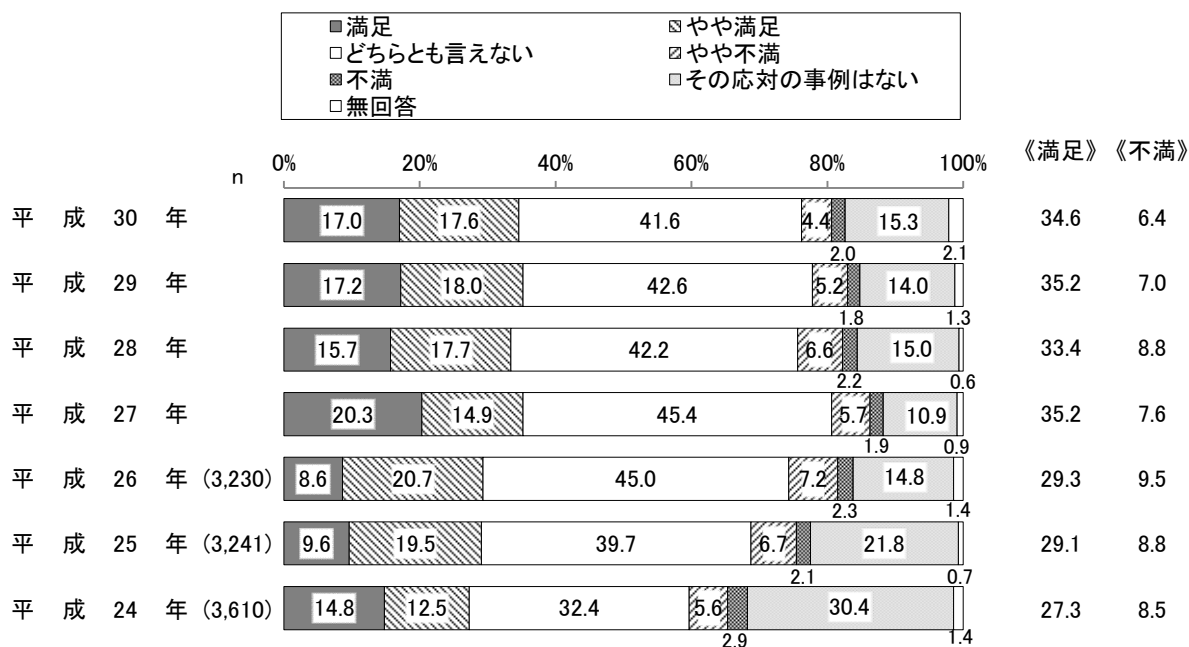
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

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。

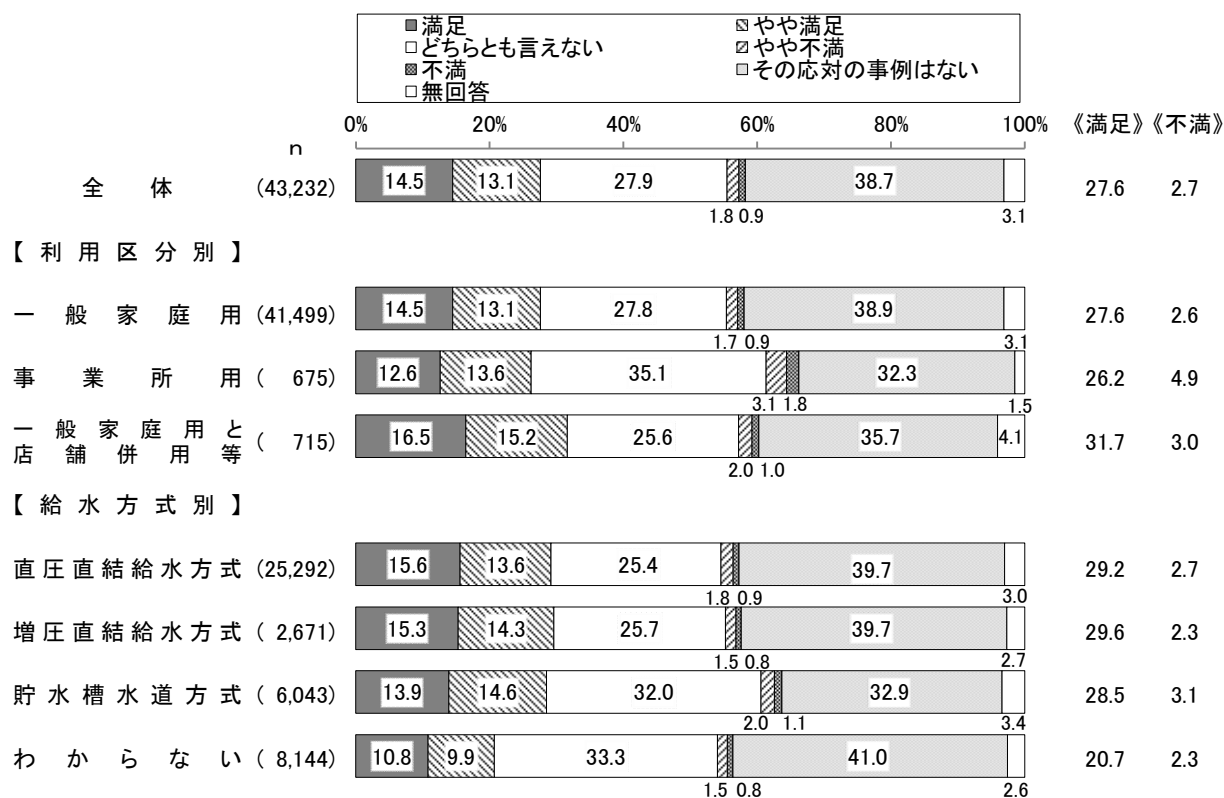
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

〔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〉

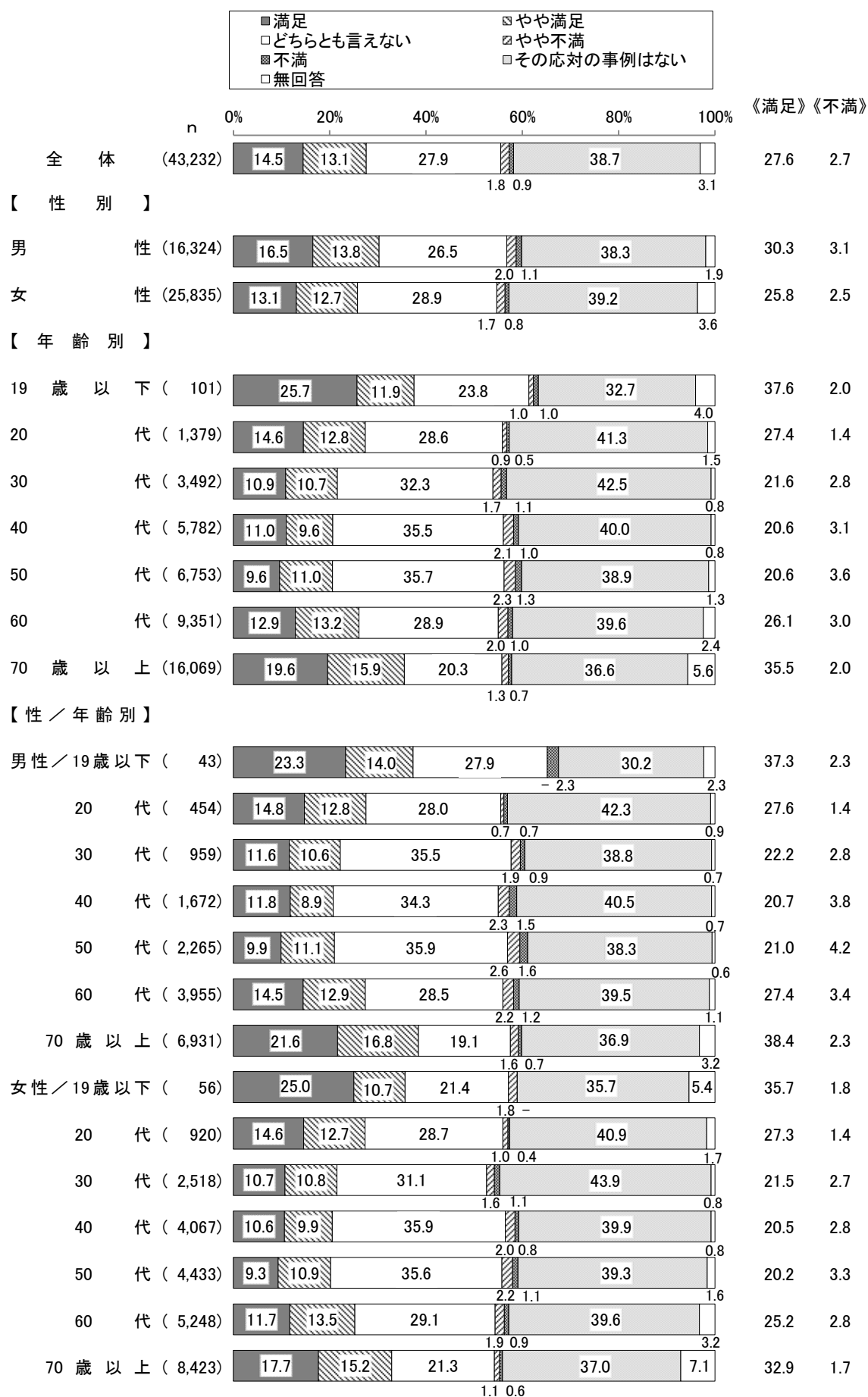


＜特徴＞

- 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〉

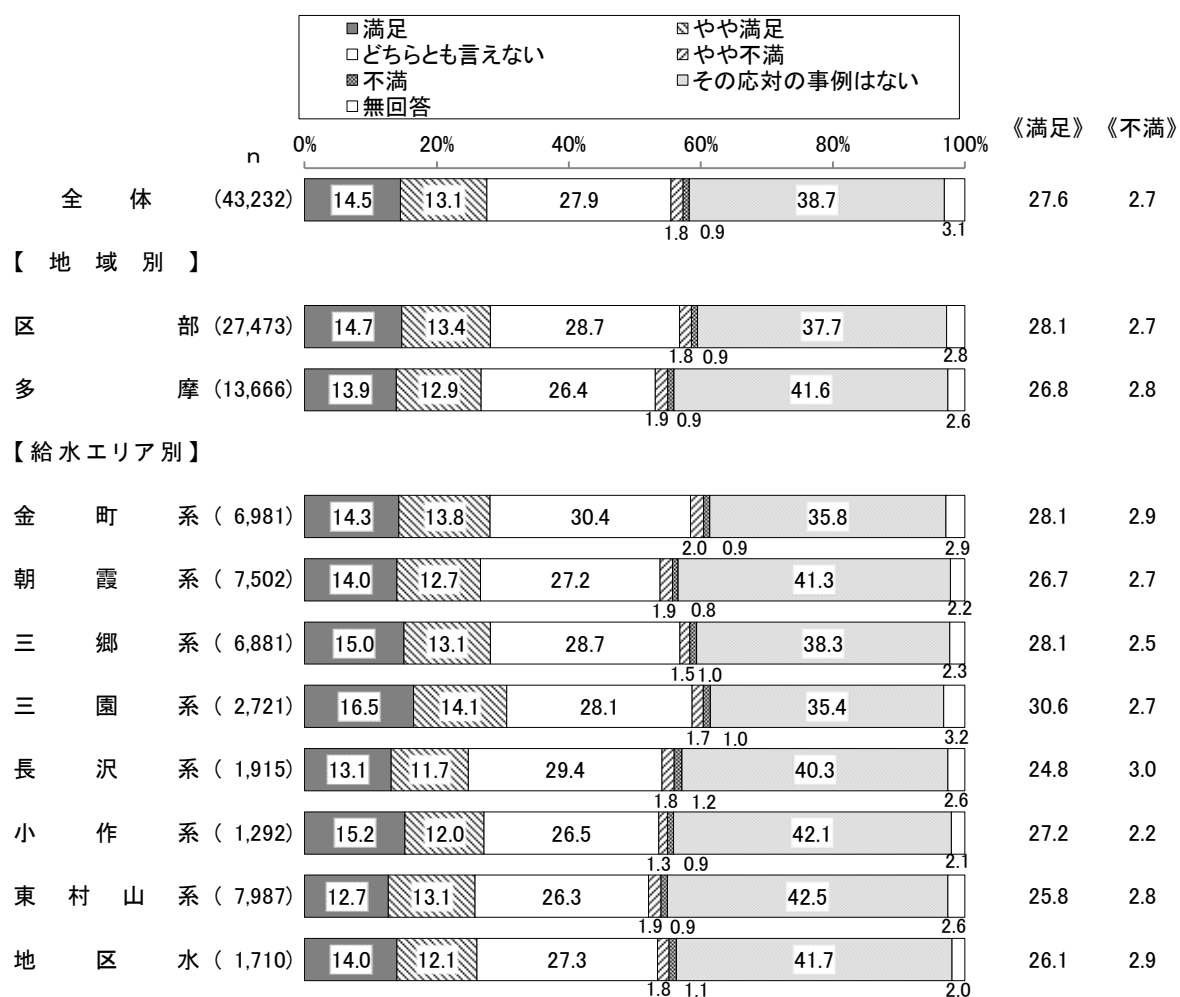


<特徴>

- 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〉

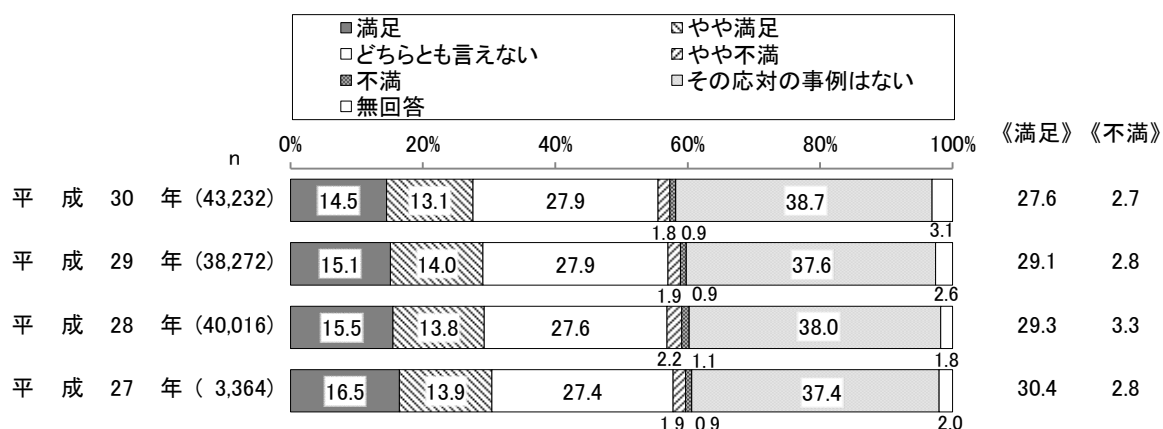


<特徴>

- 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 2－6－3 2〉



＜特徴＞

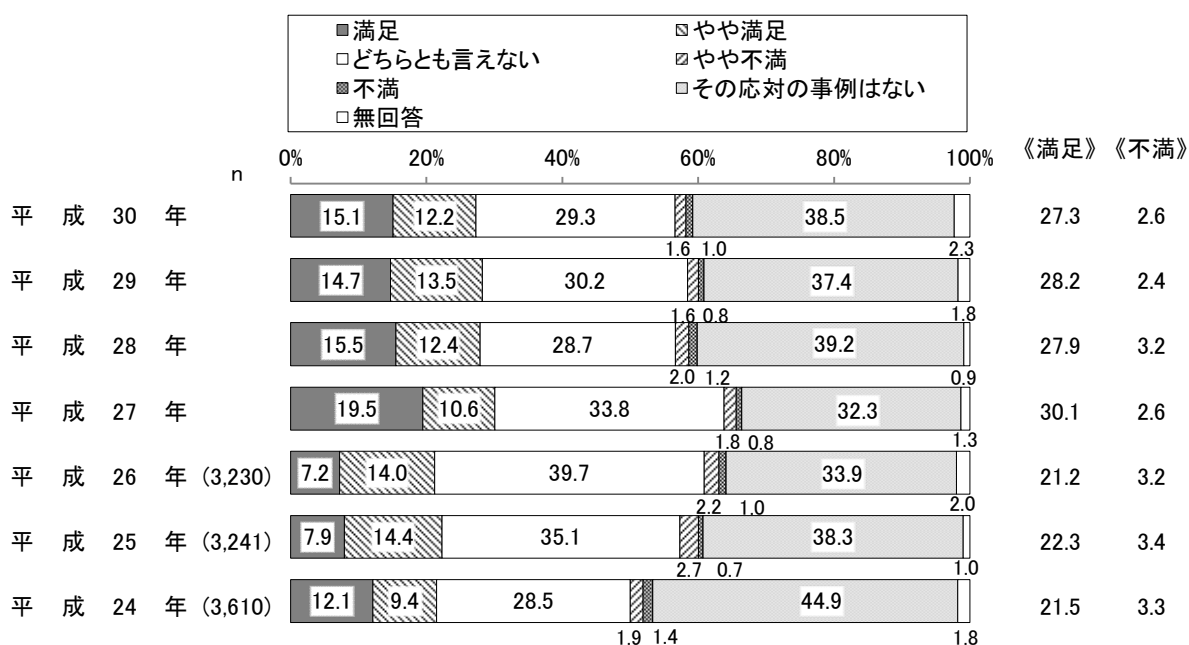
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

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 2－6－3 3〉



＜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。

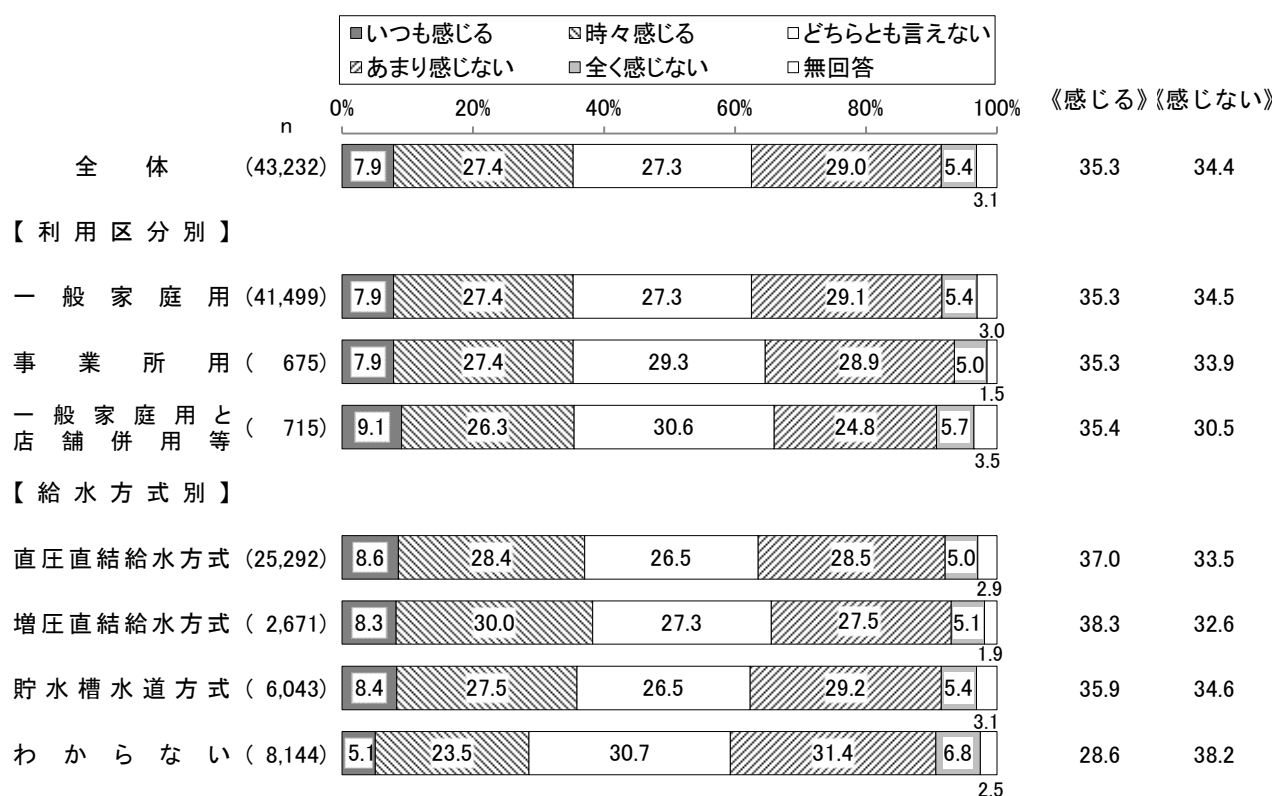
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

〔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〉



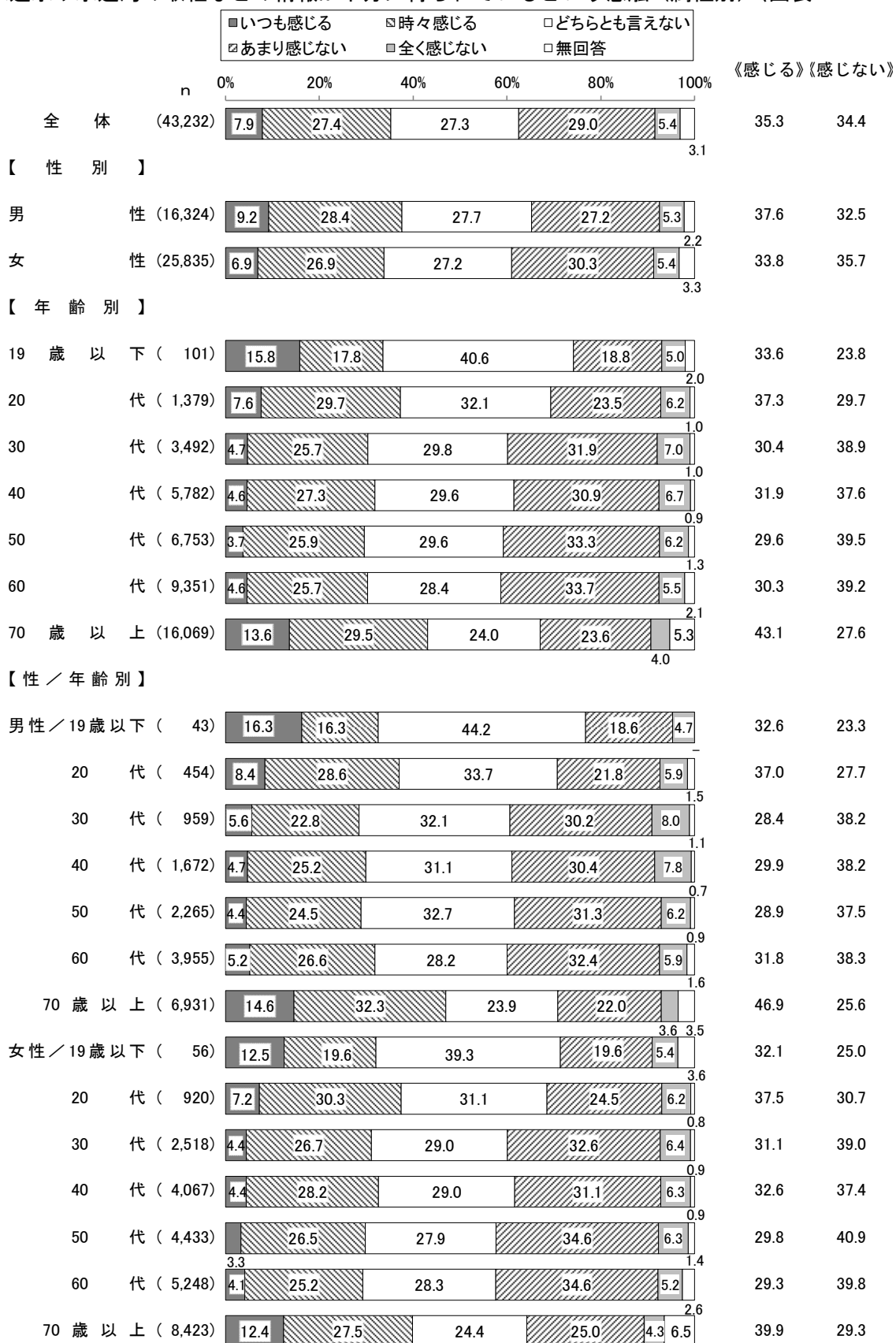
＜特徴＞

○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>

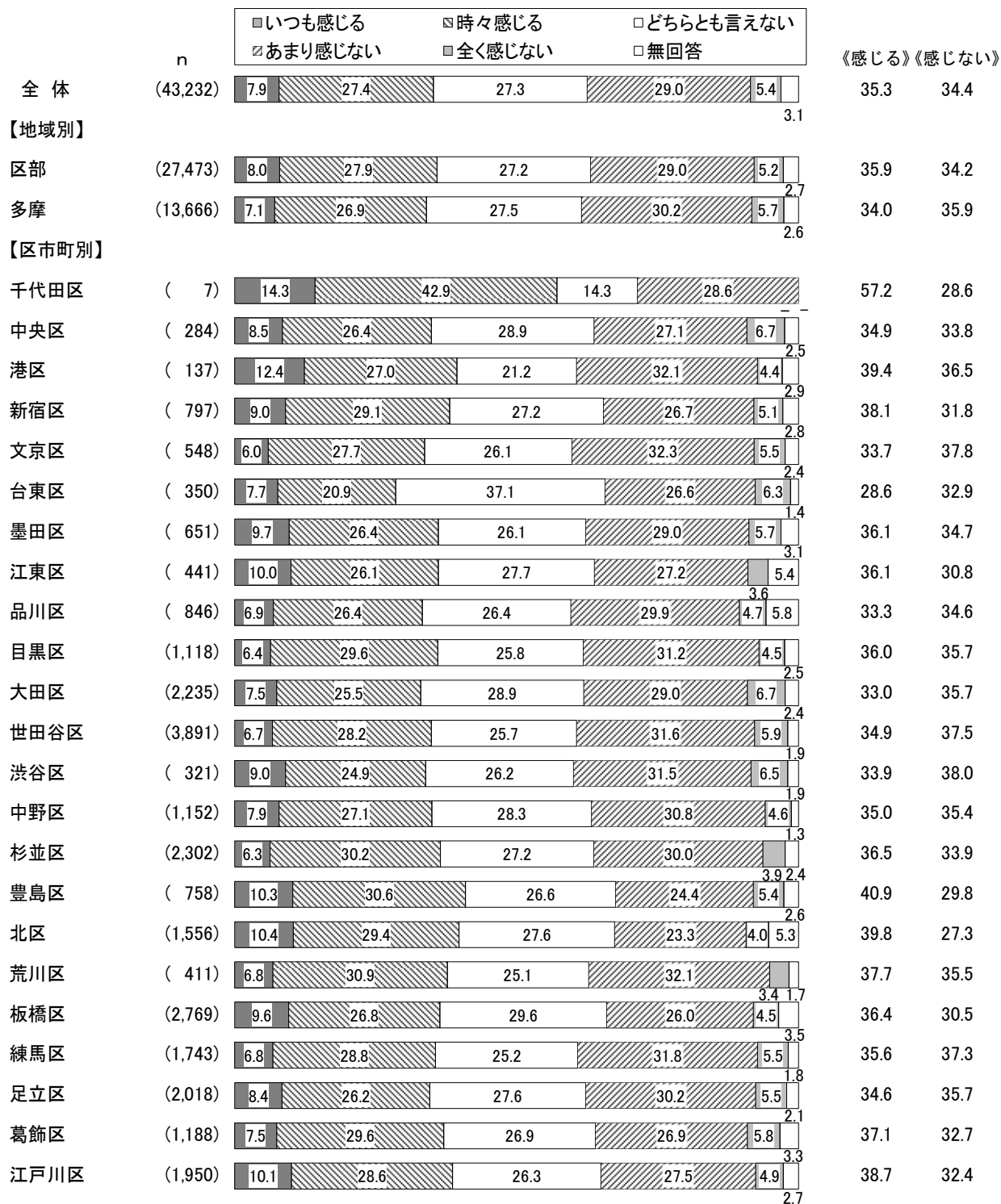
○性別では、《感じる》は男性（37.6%）の方が女性（33.8%）より3.8ポイント高くなっている。

○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。

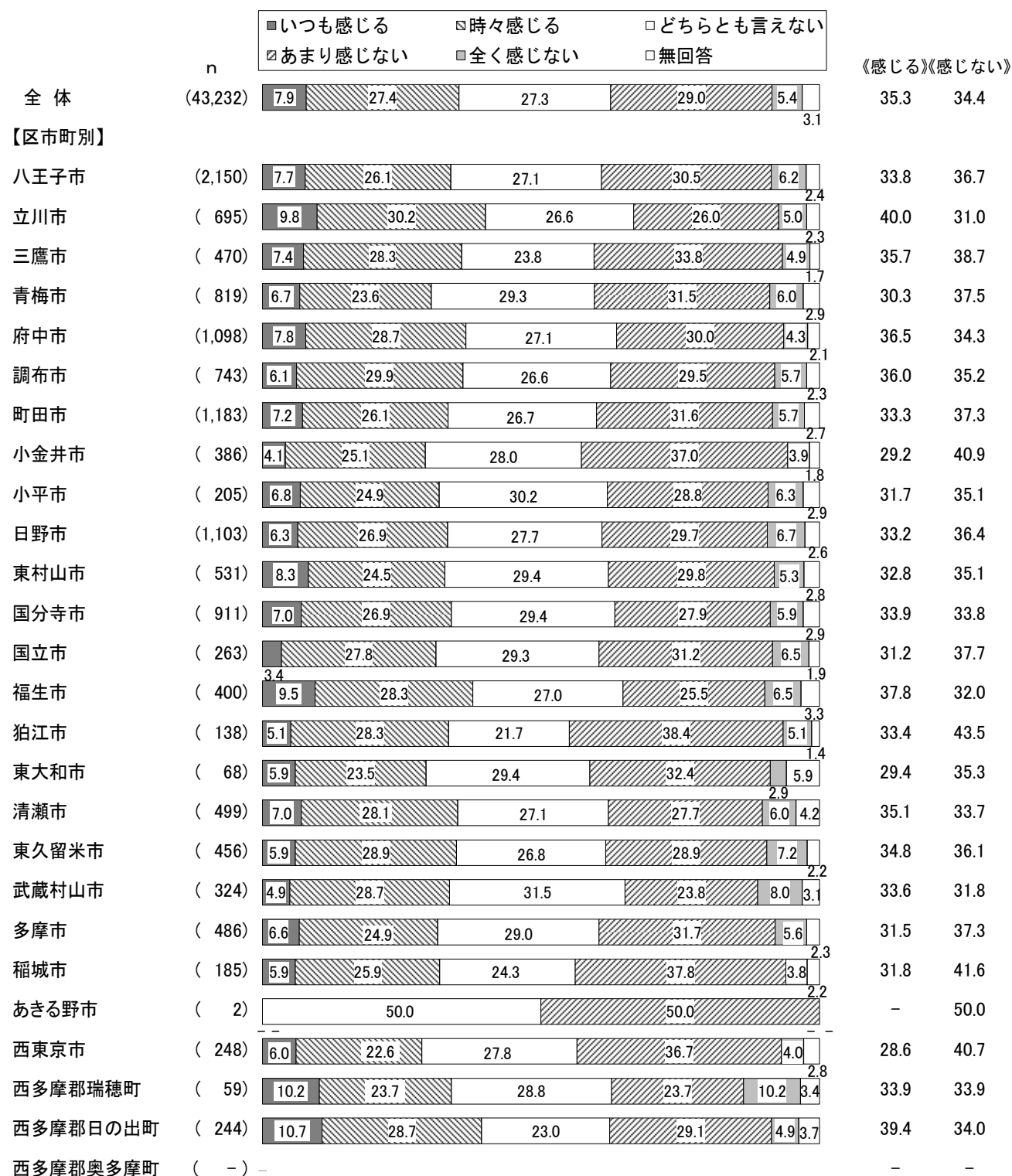
③ 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触（地区別、区市町別）

〈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〉



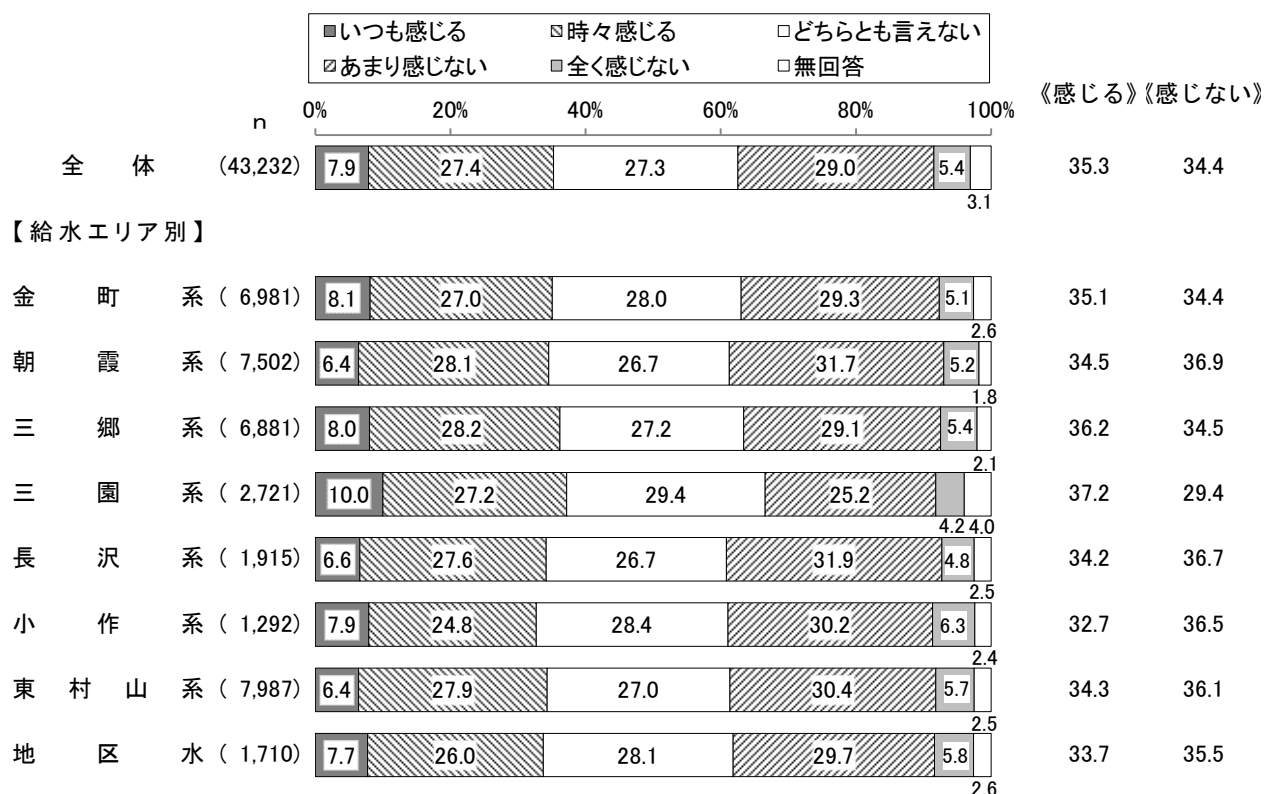
＜特徴＞

○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〉

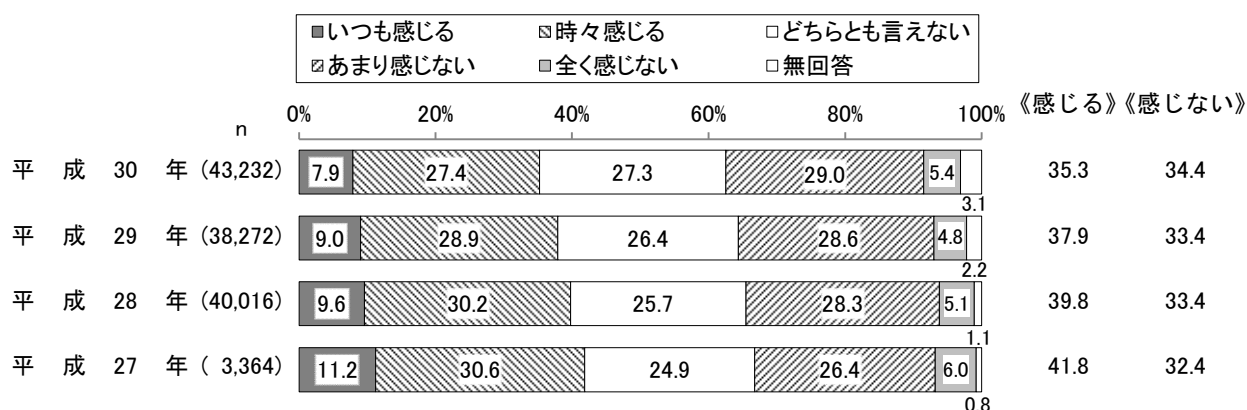


＜特徴＞

○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。

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。

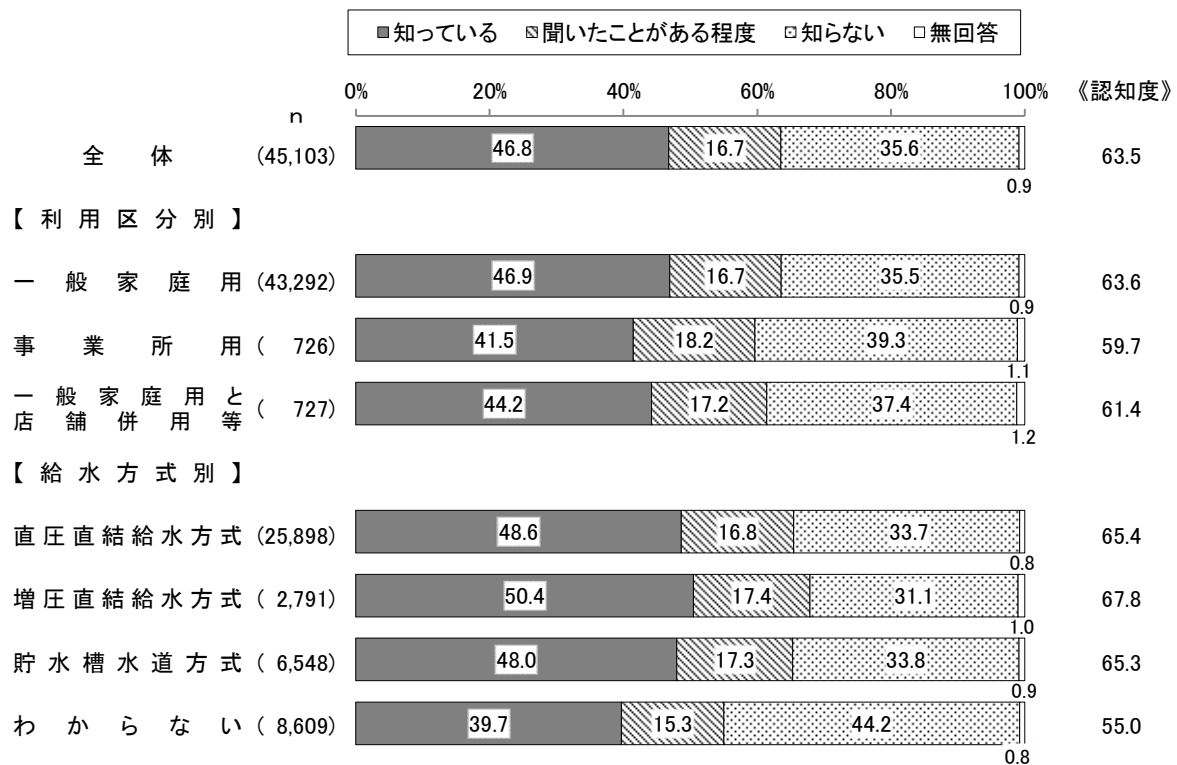
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[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（給水方式別）

〈図表 2-7-1〉



<特徴>

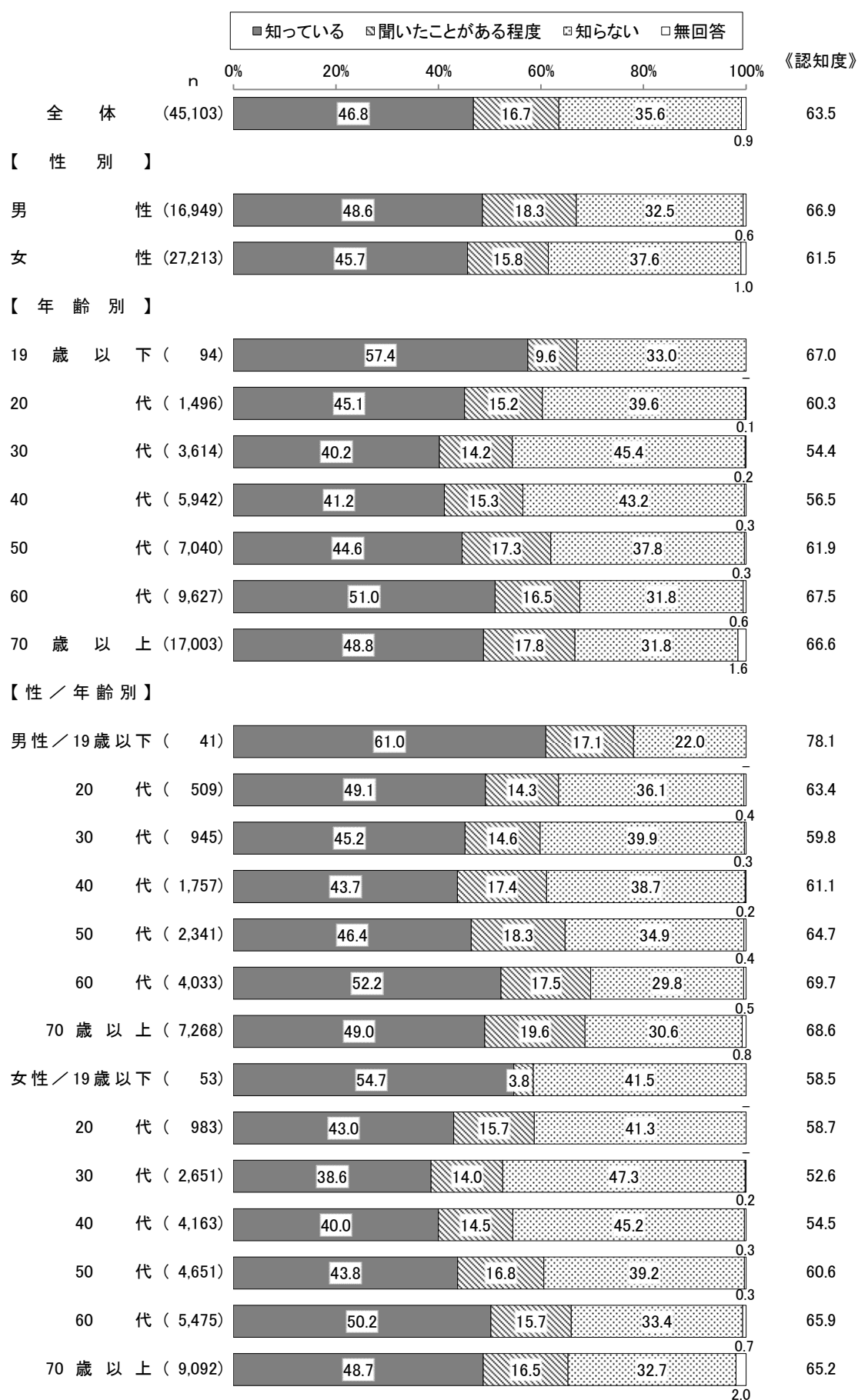
○全体でみると、「知っている」が46.8%で最も高く、「聞いたことがある程度」(16.7%)と合わせた《認知度》は63.5%となっている。一方「知らない」は35.6%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用で63.6%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67.8%と最も高くなっている。

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>

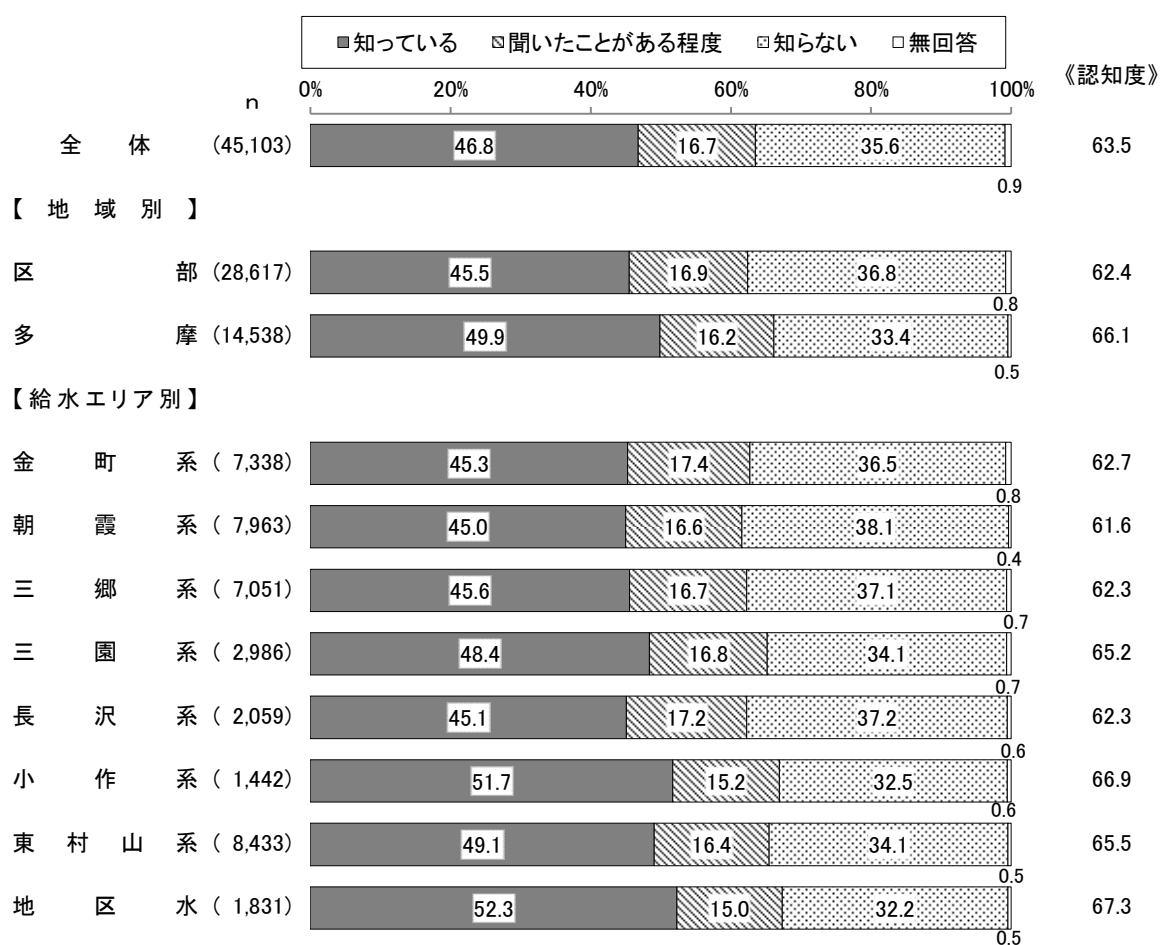
○性別では、《認知度》は、男性（66.9%）の方が女性（61.5%）より5.4ポイント高くなっている。

○年齢別では、《認知度》は、60代（67.5%）で最も高く、19歳以下（67.0%）、70歳以上（66.6%）と続いている。

○性／年齢別では、《認知度》は、男性の19歳以下（78.1%）が最も高く、男性の60代（69.7%）、70歳以上（68.6%）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（地区別、給水エリア別）

〈図表2-7-3〉

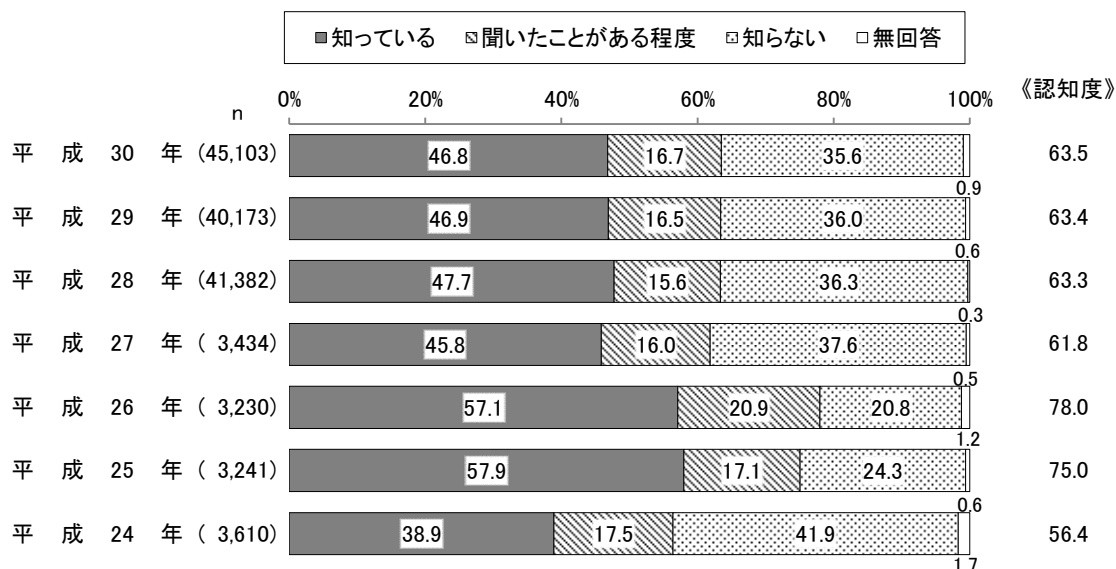


○地域別では、《認知度》は、多摩（66.1%）の方が区部（62.4%）より3.7ポイント高くなっている。

○給水エリア別では、《認知度》は、地区水（67.3%）で最も高く、次いで小作系（66.9%）となっている。

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＞

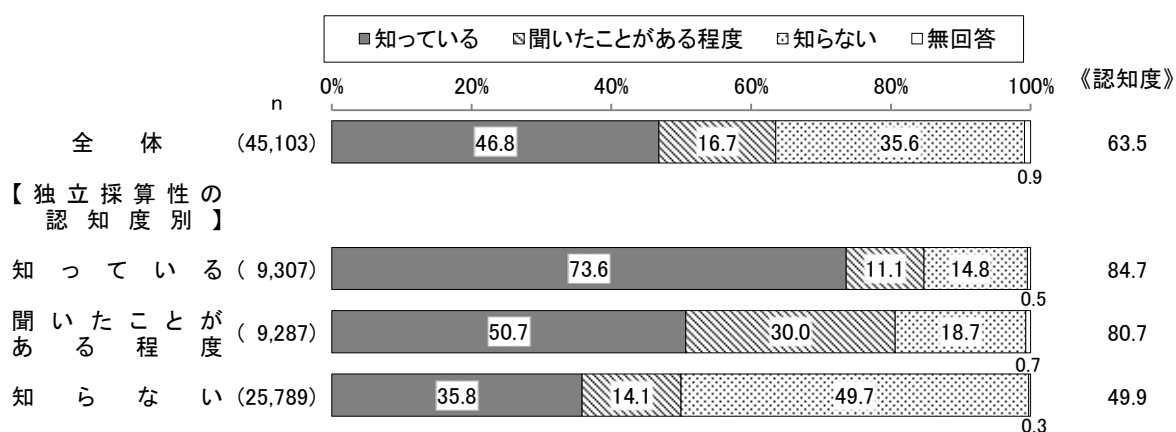
○前年度調査との比較では、《認知度》は、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成30年度までの4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）

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（独立採算性の認知度別）

〈図表 2-7-5〉



＜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」で84.7%と最も高く「独立採算制を聞いたことがある程度」が80.7%、「独立採算制を知らない」では49.9%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。

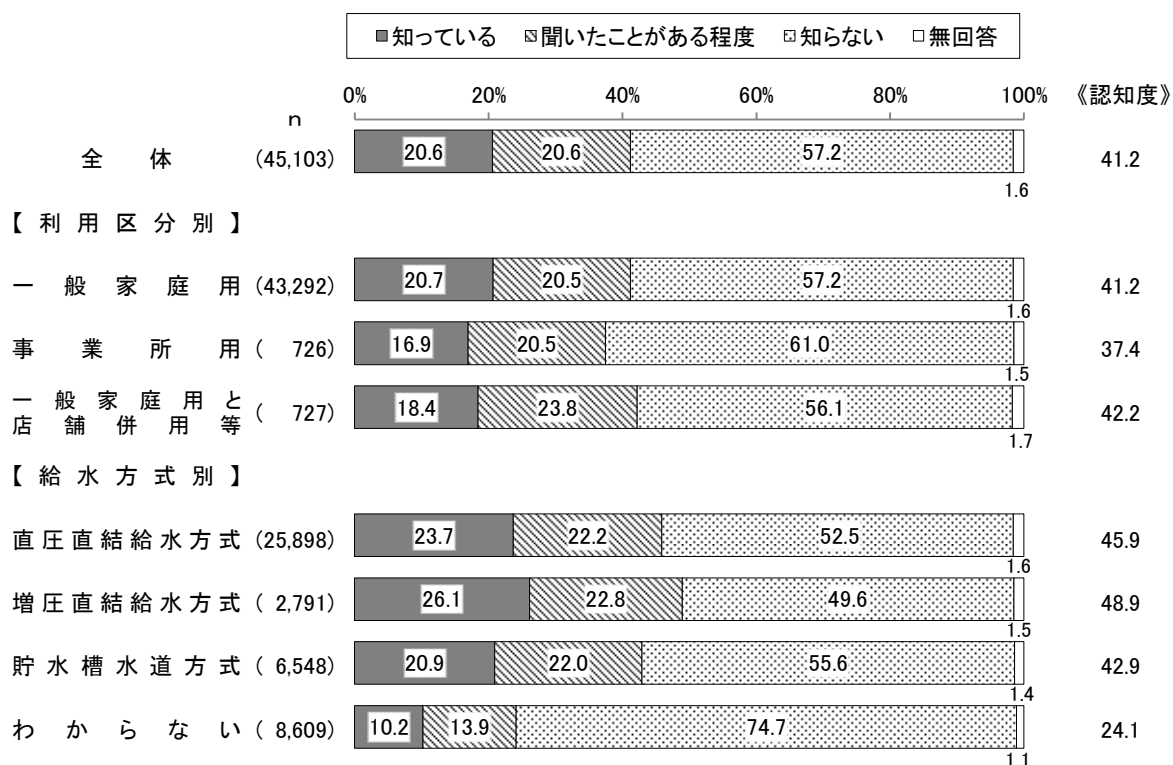
1) 知っている 2) 聞いたことがある程度 3) 知らない

[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（給水方式別）

〈図表 2-7-6〉



＜特徴＞

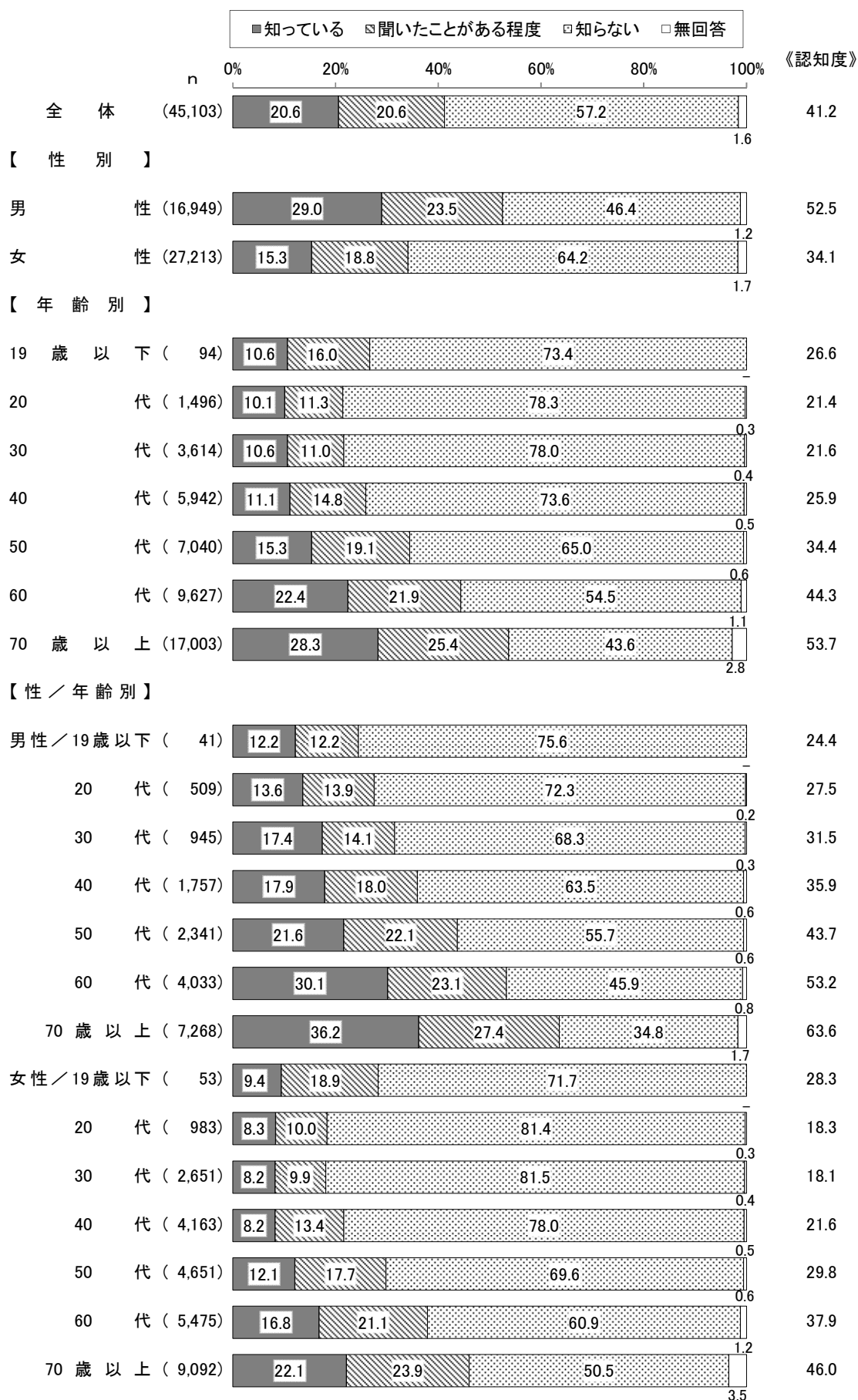
○全体でみると、「知らない」が57.2%で最も高くなっている。「知っている」(20.6%)と「聞いたことがある程度」(20.6%)を合わせた《認知度》は41.2%となっている。

○利用区分別では、《認知度》は、一般家庭用と店舗併用等で42.2%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48.9%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２－７－７〉

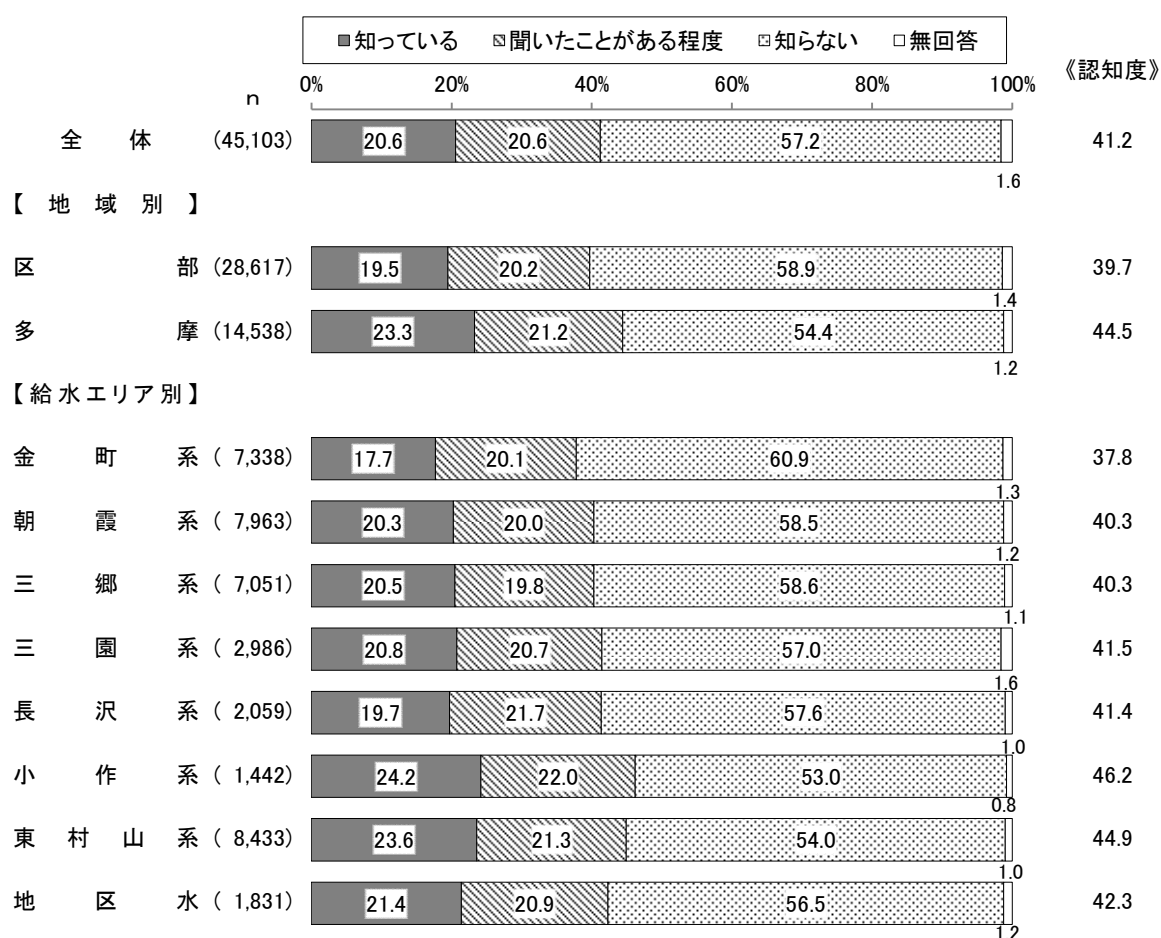


<特徴>

- 性別では、《認知度》は、男性（52.5%）の方が女性（34.1%）より18.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《認知度》は、20代（21.4%）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（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63.6%で最も高く、次いで男性の60代（53.2%）となっている。

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（地区別、給水エリア別）

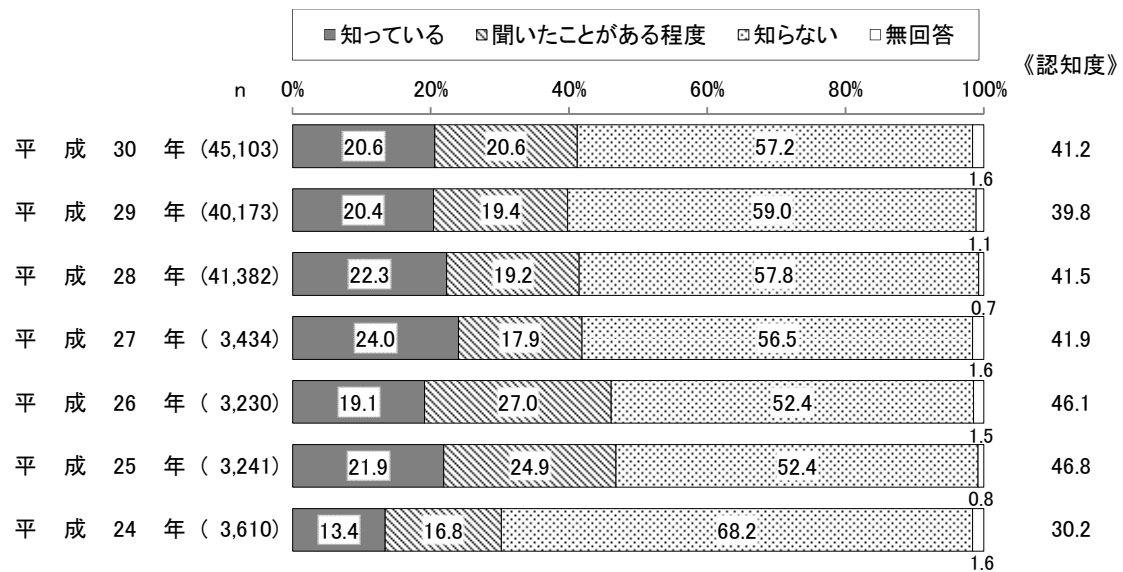
〈図表2-7-8〉



- 地域別では、《認知度》は、多摩（44.5%）の方が区部（39.7%）より4.8ポイント高くなっている
- 給水エリア別では、《認知度》は、小作系が46.2%で最も高く、次いで東村山系（44.9%）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２－７－９〉



＜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30年度までの4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。

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、67,133 人の方から延べ 78,808 件のご意見・ご要望をいただいた。

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。

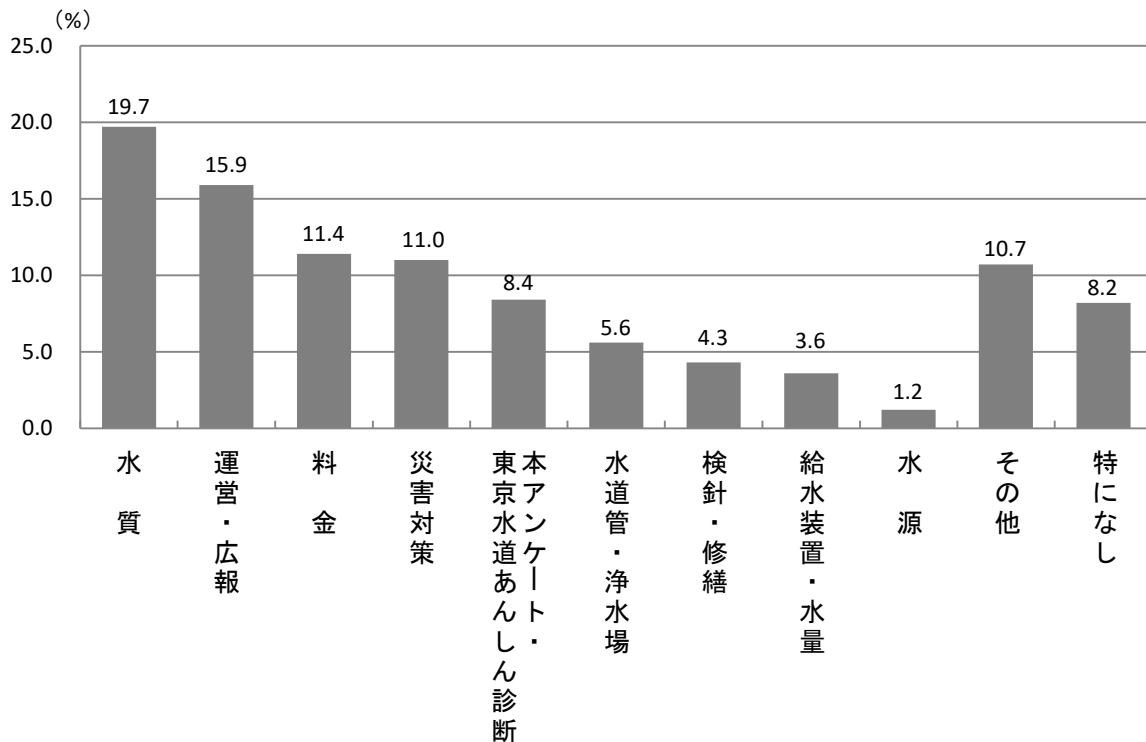
大分類	中分類		件数	割合 (%)	評価等								要望・提案等		
					1 満足・良い	2 いずれでも ない評価外	3 不満・不足	4 質の向上 対策に期待	5 要望	6 提案	7 苦情	8 その他	9 要望	10 提案	11 苦情
1	水 質	1 安全・安心	4,484	6.7	1,725	38.5	61	1.4	571	12.7	2,127	47.4	2,233	-	-
		2 味	3,420	5.1	2,325	68.0	74	2.2	565	16.5	456	13.3	581	4	-
		3 カルキ	1,332	2.0	286	21.5	29	2.2	952	71.5	65	4.9	199	1	-
		4 臭い	966	1.4	287	29.7	8	0.8	644	66.7	27	2.8	115	-	1
		5 調理用途	464	0.7	307	66.2	7	1.5	139	30.0	11	2.4	32	-	1
		6 濁り	427	0.6	31	7.3	10	2.3	371	86.9	15	3.5	53	-	-
		7 洗面・風呂用途	210	0.3	36	17.1	5	2.4	164	78.1	5	2.4	32	-	-
		8 その他	4,198	6.3	1,756	41.8	193	4.6	1,455	34.7	794	18.9	965	8	1
			15,501	19.7	6,753	43.6	387	2.5	4,861	31.4	3,500	22.6	4,210	13	3
2	給水装置 ・水量	1 給水管	973	1.4	14	1.4	18	1.8	172	17.7	769	79.0	321	3	-
		2 水量・水圧	635	0.9	78	12.3	11	1.7	516	81.3	30	4.7	149	7	-
		3 給水方法	633	0.9	63	10.0	32	5.1	311	49.1	227	35.9	190	2	1
		4 水漏れ	438	0.7	47	10.7	19	4.3	172	39.3	200	45.7	141	5	3
		5 その他	191	0.3	2	1.0	23	12.0	75	39.3	91	47.6	73	3	1
			2,870	3.6	204	7.1	103	3.6	1,246	43.4	1,317	45.9	874	20	5
3	水道管 ・浄水場	1 水道管の劣化・工事	3,877	5.8	530	13.7	102	2.6	1,744	45.0	1,501	38.7	1,461	10	64
		2 浄水場の管理	201	0.3	71	35.3	12	6.0	29	14.4	89	44.3	73	3	-
		3 配水の基盤	180	0.3	9	5.0	12	6.7	116	64.4	43	23.9	63	8	-
		4 その他	134	0.2	7	5.2	25	18.7	36	26.9	66	49.3	62	-	-
			4,392	5.6	617	14.0	151	3.4	1,925	43.8	1,699	38.7	1,659	21	64
4	料 金	1 料金	6,878	10.2	782	11.4	120	1.7	5,692	82.8	284	4.1	2,195	8	1
		2 制度(課金・支払等)	2,011	3.0	81	4.0	109	5.4	1,649	82.0	172	8.6	1,181	38	3
		3 その他	74	0.1	2	2.7	40	54.1	18	24.3	14	18.9	24	2	1
			8,963	11.4	865	9.7	269	3.0	7,359	82.1	470	5.2	3,400	48	5
5	水 源	1 水源(林)の確保・管理	487	0.7	48	9.9	22	4.5	80	16.4	337	69.2	236	6	-
		2 渇水対策	297	0.4	12	4.0	8	2.7	67	22.6	210	70.7	117	9	-
		3 その他	180	0.3	3	1.7	107	59.4	28	15.6	42	23.3	129	3	-
			964	1.2	63	6.5	137	14.2	175	18.2	589	61.1	482	18	0
6	災害対策	1 情報の提供	3,048	4.5	97	3.2	354	11.6	1,176	38.6	1,421	46.6	2,221	17	1
		2 断水・災害時給水ステーション	2,834	4.2	137	4.8	33	1.2	1,216	42.9	1,448	51.1	1,208	16	1
		3 基盤の整備	2,329	3.5	110	4.7	13	0.6	294	12.6	1,912	82.1	1,086	15	-
		4 その他	444	0.7	5	1.1	99	22.3	96	21.6	244	55.0	221	13	1
			8,655	11.0	349	4.0	499	5.8	2,782	32.1	5,025	58.1	4,736	61	3
7	検針・修繕	1 検針・検針員	2,346	3.5	1,478	63.0	69	2.9	539	23.0	260	11.1	414	16	29
		2 修繕・修繕員	998	1.5	155	15.5	57	5.7	555	55.6	231	23.1	407	2	19
		3 その他	69	0.1	2	2.9	14	20.3	41	59.4	12	17.4	23	2	1
			3,413	4.3	1,635	47.9	140	4.1	1,135	33.3	503	14.7	844	20	49
8	運営・広報	1 運営・取組	6,948	10.3	750	10.8	45	0.6	792	11.4	5,361	77.2	3,159	70	1
		2 広報の内容	3,963	5.9	88	2.2	24	0.6	1,541	38.9	2,310	58.3	2,698	46	-
		3 広報媒体	1,519	2.3	864	56.9	28	1.8	273	18.0	354	23.3	466	25	2
		4 その他	72	0.1	3	4.2	10	13.9	27	37.5	32	44.4	35	2	-
			12,502	15.9	1,705	13.6	107	0.9	2,633	21.1	8,057	64.4	6,358	143	3
9	本アンケート あんしん診断	1 あんしん診断の内容	2,600	3.9	1,946	74.8	66	2.5	305	11.7	283	10.9	459	2	14
		2 あんしん診断の診断員	2,472	3.7	2,341	94.7	8	0.3	107	4.3	16	0.6	48	2	15
		3 アンケート・あんしん診断の方法	735	1.1	114	15.5	22	3.0	511	69.5	88	12.0	306	8	24
		4 アンケートの内容	549	0.8	340	61.9	39	7.1	118	21.5	52	9.5	61	6	1
		5 その他	294	0.4	6	2.0	47	16.0	47	16.0	194	66.0	236	2	-
			6,650	8.4	4,747	71.4	182	2.7	1,088	16.4	633	9.5	1,110	20	54
10	その他	1 感謝・激励等	4,876	7.3	4,858	99.6	18	0.4	-	-	-	-	7	-	1
		2 窓口・職員の対応	2,140	3.2	1,905	89.0	48	2.2	176	8.2	11	0.5	33	-	9
		3 その他(水道局に間接関与)	1,422	2.1	14	1.0	1087	76.4	135	9.5	186	13.1	32	1	1
			8,438	10.7	6,777	80.3	1,153	13.7	311	3.7	197	2.3	72	1	11
11	特になし		6,460	8.2											

注 割合(%)の見方:「大分類」は中分類別延べ回答者数(78,808件)に対する割合、「中分類」は回答者数(67,133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 19.7%であった。以下、「運営・広報」(15.9%)、「料金」(11.4%)、「災害対策」(11.0%)、「本アンケート・東京水道あんしん診断」(8.4%)、「水道管・浄水場」(5.6%)、「検針・修繕」(4.3%)、「給水装置・水量」(3.6%)、「水源」(1.2%)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 10.7%であった。



n=67,133 (M.T=78,808)

ご意見・ご要望の分野	回答数	%
水 質	15,501	19.7
運営・広報	12,502	15.9
料 金	8,963	11.4
災害対策	8,655	11.0
本アンケート・東京水道あんしん診断	6,650	8.4
水道管・浄水場	4,392	5.6
検針・修繕	3,413	4.3
給水装置・水量	2,870	3.6
水 源	964	1.2
その他（日頃の事業への感謝・激励等を含む）	8,438	10.7
特になし	6,460	8.2

※割合は延べ回答件数(M.T=78,808)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”（26.1%）の方が、“男性”（18.6%）より高く、また「本アンケート・東京水道あんしん診断」（“女性・12.7%”、“男性・5.8%”）と「災害対策」（“女性・13.8%”、“男性・11.5%”）でも女性の方が高い割合であった。一方、「運営・広報」は、“男性”（19.7%）の方が“女性”（18.0%）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り、年齢が低くなるほど割合が高くなっている。「運営・広報」は、“40～60代”で2割と高く、「本アンケート・東京水道あんしん診断」は“30代”が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 あんしん診断	10 本 東京・水道 その他	11 特になし	
全 体		67,133 100.0	78,808 117.4	15,501 23.1	2,870 4.3	4,392 6.5	8,963 13.4	964 1.4	8,655 12.9	3,413 5.1	12,502 18.6	6,650 9.9	8,438 12.6	6,460 9.6	
性 別	男 性	26,358 39.3	29,988 113.8	4,915 18.6	1,161 4.4	1,853 7.0	3,441 13.1	441 1.7	3,029 11.5	1,258 4.8	5,192 19.7	1,538 5.8	3,259 12.4	3,901 14.8	
	女 性	39,724 59.2	47,630 119.9	10,381 26.1	1,655 4.2	2,486 6.3	5,386 13.6	512 1.3	5,500 13.8	2,092 5.3	7,141 18.0	5,041 12.7	5,007 12.6	2,429 6.1	
	無回答	1,051 1.6	1,190 113.2	205 19.5	54 5.1	53 5.0	136 12.9	11 1.0	126 12.0	63 6.0	169 16.1	71 6.8	172 16.4	130 12.4	
年 齢 別	19歳以下	118 0.2	133 112.7	34 28.8	2 1.7	3 2.5	16 13.6	－ －	8 6.8	1 0.8	13 11.0	18 15.3	17 14.4	21 17.8	
	20代	1,716 2.6	1,972 114.9	447 26.0	38 2.2	71 4.1	257 15.0	5 0.3	147 8.6	43 2.5	253 14.7	266 15.5	243 14.2	202 11.8	
	30代	5,017 7.5	5,924 118.1	1,232 24.6	176 3.5	260 5.2	714 14.2	40 0.8	577 11.5	146 2.9	972 19.4	858 17.1	555 11.1	394 7.9	
	40代	8,742 13.0	10,315 118.0	2,097 24.0	338 3.9	570 6.5	1,162 13.3	102 1.2	1,058 12.1	318 3.6	1,764 20.2	1,287 14.7	945 10.8	674 7.7	
	50代	10,750 16.0	12,710 118.2	2,497 23.2	487 4.5	717 6.7	1,397 13.0	146 1.4	1,556 14.5	462 4.3	2,232 20.8	1,281 11.9	1,067 9.9	868 8.1	
	60代	15,104 22.5	17,930 118.7	3,419 22.6	663 4.4	1,199 7.9	2,127 14.1	253 1.7	2,061 13.6	793 5.3	3,099 20.5	1,255 8.3	1,526 10.1	1,535 10.2	
	70歳以上	25,370 37.8	29,465 116.1	5,716 22.5	1,152 4.5	1,559 6.1	3,257 12.8	414 1.6	3,216 12.7	1,635 6.4	4,116 16.2	1,659 6.5	4,035 15.9	2,706 10.7	
	無回答	316 0.5	359 113.6	59 18.7	14 4.4	13 4.1	33 10.4	4 1.3	32 10.1	15 4.7	53 16.8	26 8.2	50 15.8	60 19.0	
性・年 齢 別	男 性	19歳以下	53 0.1	60 113.2	14 26.4	2 3.8	2 3.8	7 13.2	－ －	4 7.5	1 1.9	5 9.4	10 18.9	6 11.3	9 17.0
		20代	506 0.8	572 113.0	113 22.3	11 2.2	21 4.2	80 15.8	2 0.4	32 6.3	10 2.0	84 16.6	54 10.7	76 15.0	89 17.6
		30代	1,292 1.9	1,465 113.4	278 21.5	38 2.9	78 6.0	189 14.6	17 1.3	137 10.6	22 1.7	281 21.7	115 8.9	158 12.2	152 11.8
		40代	2,605 3.9	2,950 113.2	532 20.4	96 3.7	184 7.1	374 14.4	40 1.5	274 10.5	81 3.1	521 20.0	205 7.9	300 11.5	343 13.2
		50代	3,670 5.5	4,118 112.2	705 19.2	171 4.7	252 6.9	480 13.1	53 1.4	396 10.8	121 3.3	808 22.0	253 6.9	379 10.3	500 13.6
		60代	6,535 9.7	7,474 114.4	1,203 18.4	281 4.3	540 8.3	868 13.3	113 1.7	780 11.9	311 4.8	1,376 21.1	377 5.8	610 9.3	1,015 15.5
		70歳以上	11,634 17.3	13,281 114.2	2,057 17.7	558 4.8	773 6.6	1,436 12.3	216 1.9	1,401 12.0	710 6.1	2,104 18.1	519 4.5	1,720 14.8	1,787 15.4
	女 性	19歳以下	64 0.1	72 112.5	20 31.3	－ －	1 1.6	9 14.1	－ －	4 6.3	－ －	8 12.5	8 12.5	10 15.6	12 18.8
		20代	1,208 1.8	1,396 115.6	333 27.6	27 2.2	50 4.1	177 14.7	3 0.2	115 9.5	33 2.7	168 13.9	210 17.4	167 13.8	113 9.4
		30代	3,714 5.5	4,447 119.7	952 25.6	138 3.7	181 4.9	524 14.1	23 0.6	438 11.8	123 3.3	689 18.6	742 20.0	395 10.6	242 6.5
		40代	6,103 9.1	7,328 120.1	1,559 25.5	241 3.9	386 6.3	783 12.8	62 1.0	781 12.8	236 3.9	1,235 20.2	1,078 17.7	640 10.5	327 5.4
		50代	7,021 10.5	8,528 121.5	1,779 25.3	315 4.5	461 6.6	906 12.9	92 1.3	1,154 16.4	337 4.8	1,415 20.2	1,021 14.5	684 9.7	364 5.2
		60代	8,438 12.6	10,296 122.0	2,194 26.0	366 4.3	647 7.7	1,238 14.7	138 1.6	1,267 15.0	472 5.6	1,690 20.0	870 10.3	906 10.7	508 6.0
		70歳以上	12,992 19.4	15,346 118.1	3,506 27.0	561 4.3	750 5.8	1,730 13.3	190 1.5	1,719 13.2	881 6.8	1,904 14.7	1,093 8.4	2,180 16.8	832 6.4

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、全ての給水エリアで「水質」が最も高い割合で、次いで「運営・広報」であった。

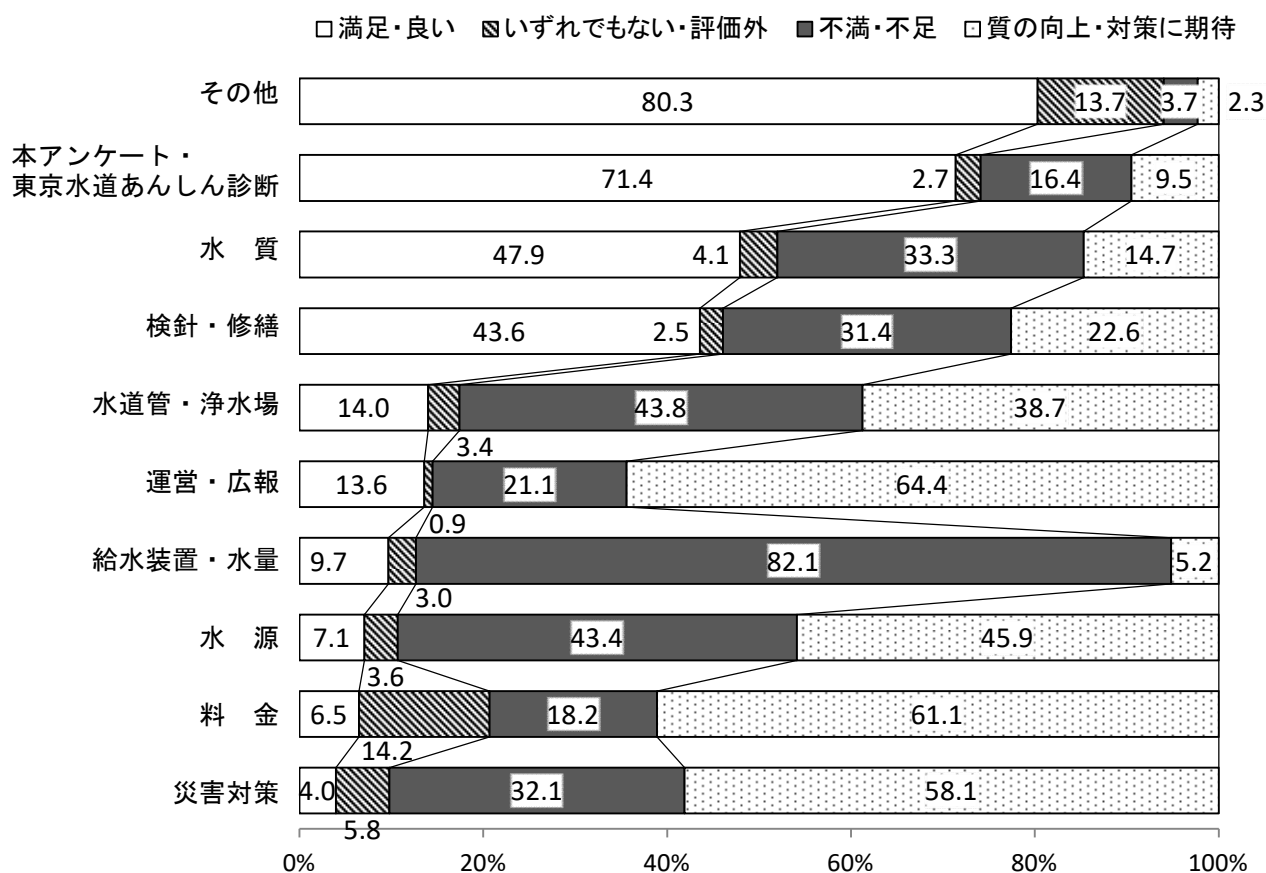
				(上段:件数 下段:%)										
		回答者数	延べ回答数	1 水質	2 給水装置・水量	3 水道管・浄水場	4 料金	5 水源	6 災害対策	7 検針・修繕	8 運営・広報	9 本 東京 水道あんしん診断	10 その他	11 特になし
全 体		67,133 100.0	78,808 117.4	15,501 23.1	2,870 4.3	4,392 6.5	8,963 13.4	964 1.4	8,655 12.9	3,413 5.1	12,502 18.6	6,650 9.9	8,438 12.6	6,460 9.6
地区別	区部	41,741 62.2	49,031 117.5	9,746 23.3	1,766 4.2	2,783 6.7	5,430 13.0	552 1.3	5,479 13.1	1,993 4.8	7,631 18.3	4,254 10.2	5,421 13.0	3,976 9.5
		21,875 32.6	25,761 117.8	4,994 22.8	950 4.3	1,392 6.4	3,059 14.0	376 1.7	2,823 12.9	1,250 5.7	4,309 19.7	2,065 9.4	2,478 11.3	2,065 9.4
	その他・無回答	3,517 5.2	4,016 114.2	761 21.6	154 4.4	217 6.2	474 13.5	36 1.0	353 10.0	170 4.8	562 16.0	331 9.4	539 15.3	419 11.9
給水エリア別	金町系	10,994 16.4	12,773 116.2	2,528 23.0	496 4.5	662 6.0	1,606 14.6	106 1.0	1,495 13.6	497 4.5	1,814 16.5	1,007 9.2	1,437 13.1	1,125 10.2
		12,644 18.8	15,023 118.8	3,022 23.9	528 4.2	866 6.8	1,553 12.3	214 1.7	1,714 13.6	623 4.9	2,530 20.0	1,307 10.3	1,580 12.5	1,086 8.6
	三郷系	10,958 16.3	12,958 118.3	2,516 23.0	465 4.2	757 6.9	1,402 12.8	158 1.4	1,405 12.8	525 4.8	1,987 18.1	1,240 11.3	1,426 13.0	1,077 9.8
		4,330 6.4	5,016 115.8	1,020 23.6	196 4.5	299 6.9	538 12.4	51 1.2	519 12.0	229 5.3	699 16.1	426 9.8	600 13.9	439 10.1
	長沢系	3,183 4.7	3,759 118.1	743 23.3	117 3.7	211 6.6	397 12.5	50 1.6	424 13.3	149 4.7	682 21.4	317 10.0	378 11.9	291 9.1
		2,158 3.2	2,487 115.2	473 21.9	95 4.4	119 5.5	345 16.0	41 1.9	247 11.4	122 5.7	413 19.1	155 7.2	225 10.4	252 11.7
	東村山系	13,483 20.1	15,916 118.0	3,057 22.7	561 4.2	893 6.6	1,871 13.9	218 1.6	1,755 13.0	769 5.7	2,735 20.3	1,302 9.7	1,526 11.3	1,229 9.1
		2,720 4.1	3,188 117.2	608 22.4	129 4.7	175 6.4	363 13.3	43 1.6	339 12.5	161 5.9	494 18.2	263 9.7	329 12.1	284 10.4
	不明	6,663 9.9	7,688 115.4	1,534 23.0	283 4.2	410 6.2	888 13.3	83 1.2	757 11.4	338 5.1	1,148 17.2	633 9.5	937 14.1	677 10.2

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80.3%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71.4%で最も高く、次いで、“水質”（47.9%）、“検針・修繕”（43.6%）などとなった。逆に、「不満・不足」については、“給水装置・水量”が82.1%で最も高く、次いで、“水道管・浄水場”（43.8%），“水源”（43.4%）などとなった。

一方、「質の向上・対策に期待」については、“運営・広報”が64.4%で最も高く、次いで“料金”（61.1%），“災害対策”（58.1%）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・ご要望をいただいたのかを見てみる。

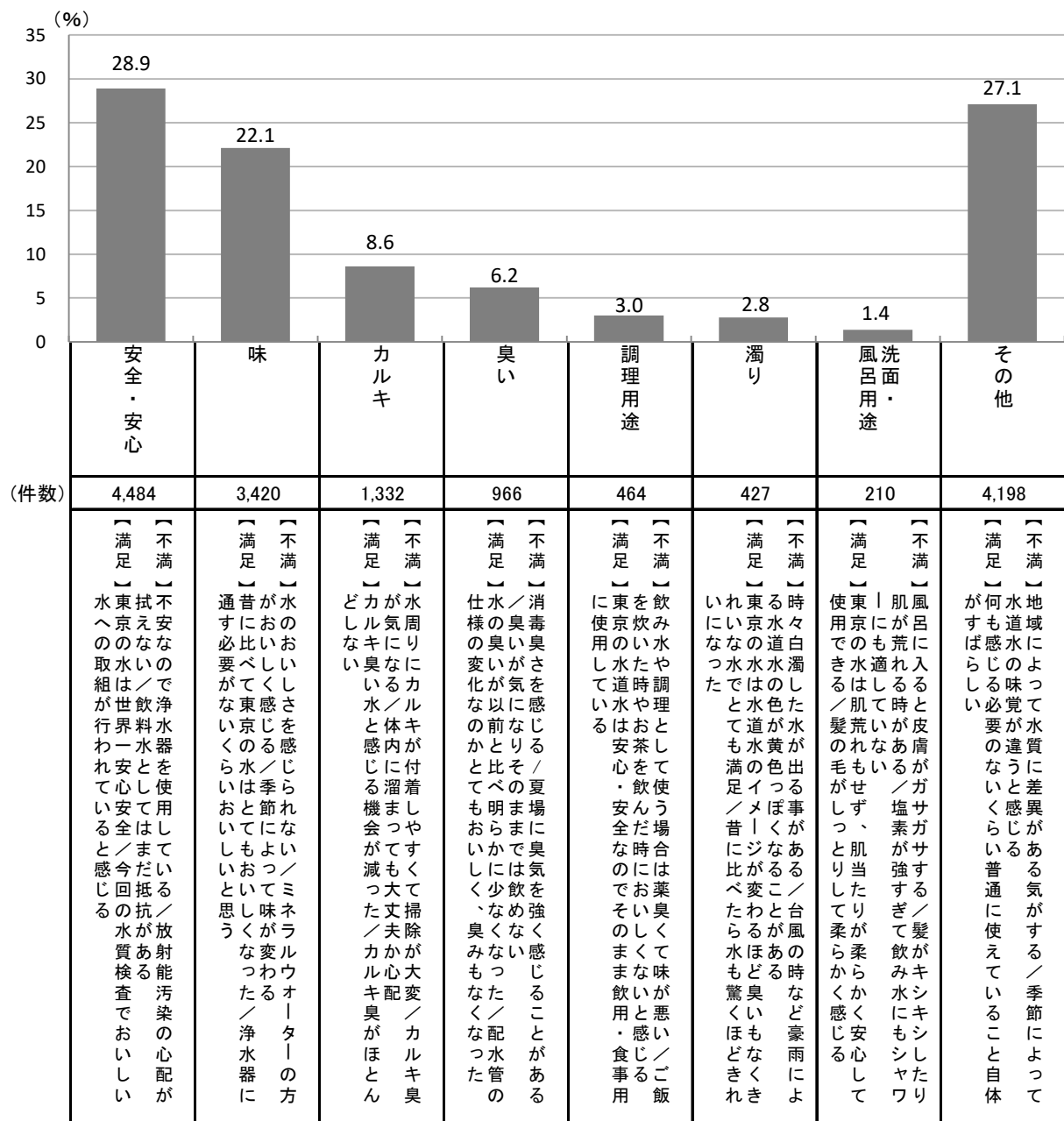
なお、ご意見・ご要望は、誤解等がある場合があるが、お客さまの生の声を共有するため、原則としてお客さまが記載した原文のまま掲載している。

(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28.9%となった。次いで、「その他」(27.1%)、「味」(22.1%)、「カルキ」(8.6%)となっている。

なお、「その他」の具体的な内容としては、“季節に関わらず水温を一定化してほしい”、“フッ素入りの水道水を検討してほしい”等のご意見もいただいた。



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”（29.9%）の方が“男性”（26.8%）より高く、「その他」では“男性”（31.7%）の方が“女性”（24.9%）より高くなっている。

年齢別にみると、「安全・安心」は“20代以外”の年齢層で3割前後と最も高く、“20代”では「味」（26.0%）が最も高い割合となっている。

地区別にみると、「カルキ」は、“多摩”（10.1%）の方が“区部”（7.8%）より高くなっている。

給水エリア別にみると、「安全・安心」はすべてのエリアで最も高い割合であり、特に“三園系”（31.2%）と“朝霞系”（30.2%）で3割台の高い割合となっている。「味」については、“小作系”（26.2%）が最も高い割合で、「カルキ」については“地区水”（11.8%）と“小作系”（10.4%）で1割台と他のエリアに比べて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 調 理 用 途	6 濁 り	7 風 洗 呂 面 用 ・ 途	8 そ の 他
延べ回答数		15,501 100.0	4,484 28.9	3,420 22.1	1,332 8.6	966 6.2	464 3.0	427 2.8	210 1.4	4,198 27.1
性 別	男 性	4,915 100.0	1,317 26.8	1,085 22.1	430 8.7	243 4.9	82 1.7	137 2.8	61 1.2	1,560 31.7
	女 性	10,381 100.0	3,104 29.9	2,294 22.1	883 8.5	713 6.9	372 3.6	284 2.7	145 1.4	2,586 24.9
年 齢 別	19歳以下	34 100.0	10 29.4	7 20.6	1 2.9	5 14.7	1 2.9	2 5.9	－ －	8 23.5
	20代	447 100.0	92 20.6	116 26.0	34 7.6	36 8.1	19 4.3	17 3.8	8 1.8	125 28.0
	30代	1,232 100.0	337 27.4	248 20.1	99 8.0	102 8.3	39 3.2	47 3.8	29 2.4	331 26.9
	40代	2,097 100.0	569 27.1	487 23.2	173 8.2	152 7.2	72 3.4	70 3.3	43 2.1	531 25.3
	50代	2,497 100.0	714 28.6	593 23.7	189 7.6	180 7.2	67 2.7	58 2.3	36 1.4	660 26.4
	60代	3,419 100.0	1,088 31.8	746 21.8	324 9.5	200 5.8	90 2.6	71 2.1	34 1.0	866 25.3
	70歳以上	5,716 100.0	1,662 29.1	1,205 21.1	506 8.9	285 5.0	174 3.0	161 2.8	59 1.0	1,664 29.1
地 区 別	区部	9,746 100.0	2,863 29.4	2,131 21.9	761 7.8	653 6.7	316 3.2	235 2.4	149 1.5	2,638 27.1
	多摩	4,994 100.0	1,394 27.9	1,126 22.5	502 10.1	275 5.5	129 2.6	172 3.4	51 1.0	1,345 26.9
給 水 エ リ ア 別	金町系	2,528 100.0	719 28.4	564 22.3	198 7.8	196 7.8	86 3.4	50 2.0	33 1.3	682 27.0
	朝霞系	3,022 100.0	914 30.2	606 20.1	248 8.2	183 6.1	92 3.0	71 2.3	52 1.7	856 28.3
	三郷系	2,516 100.0	687 27.3	589 23.4	197 7.8	162 6.4	92 3.7	77 3.1	47 1.9	665 26.4
	三園系	1,020 100.0	318 31.2	226 22.2	78 7.6	60 5.9	34 3.3	24 2.4	11 1.1	269 26.4
	長沢系	743 100.0	220 29.6	175 23.6	61 8.2	53 7.1	13 1.7	14 1.9	7 0.9	200 26.9
	小作系	473 100.0	132 27.9	124 26.2	49 10.4	31 6.6	14 3.0	13 2.7	3 0.6	107 22.6
	東村山系	3,057 100.0	884 28.9	666 21.8	289 9.5	157 5.1	78 2.6	105 3.4	32 1.0	846 27.7
	地区水	608 100.0	155 25.5	135 22.2	72 11.8	44 7.2	15 2.5	26 4.3	7 1.2	154 25.3

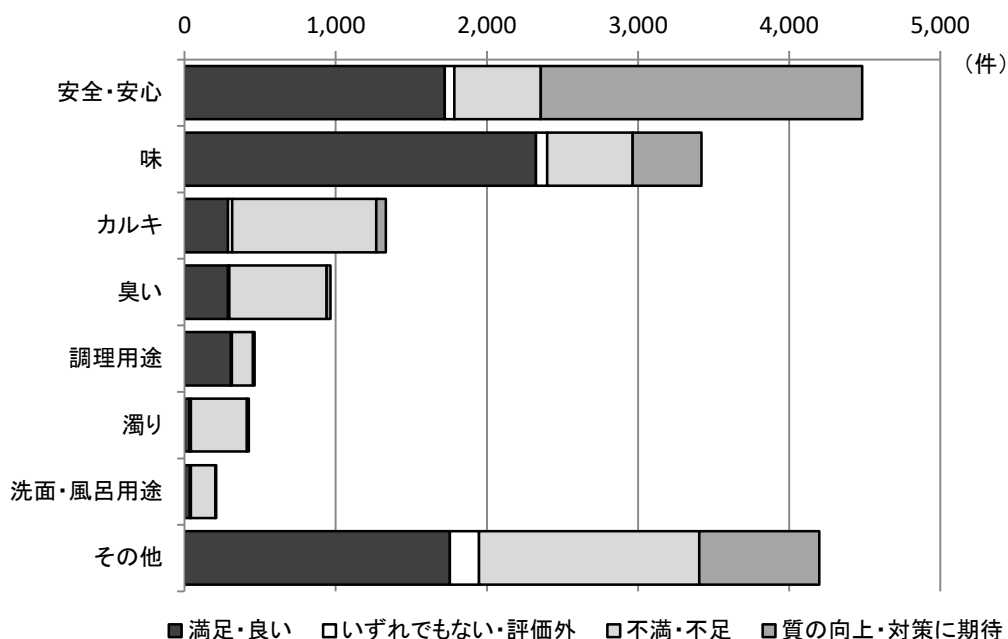
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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43.6%で最も高く、「不満・不足」は31.4%、「質の向上・対策に期待」は22.6%であった。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“味”（68.0%），“調理用途”（66.2%），“その他”（41.8%）で最も高い割合であった。逆に「不満・不足」は“濁り”（86.9%），“洗面・風呂用途”（78.1%），“カルキ”（71.5%），“臭い”（66.7%）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”で47.5%と最も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 価 で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	15,501 100.0	6,753 43.6	387 2.5	4,861 31.4	3,500 22.6
安全・安心	4,484 100.0	1,725 38.5	61 1.4	571 12.7	2,127 47.4
味	3,420 100.0	2,325 68.0	74 2.2	565 16.5	456 13.3
カルキ	1,332 100.0	286 21.5	29 2.2	952 71.5	65 4.9
臭い	966 100.0	287 29.7	8 0.8	644 66.7	27 2.8
調理用途	464 100.0	307 66.2	7 1.5	139 30.0	11 2.4
濁り	427 100.0	31 7.3	10 2.3	371 86.9	15 3.5
洗面・風呂用途	210 100.0	36 17.1	5 2.4	164 78.1	5 2.4
その他	4,198 100.0	1,756 41.8	193 4.6	1,455 34.7	794 18.9



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】

- ・いつも安心安全のお水を提供してくださり、ありがとうございます。子どもも安心して飲める水をいただけるのはとてもありがたいと思っております。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・都の水道水は安全だと思っています。オゾンや生物活性炭を利用していることは知りませんでした。とても良いことだと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・海外へ行った時、その国の水道水を直に飲むことができる国はほんの数か国しかありませんでした。その点、日本の水道水はどこでも安心して飲むことができるので、これは本当に素晴らしいことだと思います。歯みがきやうがいさえもできない国もありました。今後、水道管などの取替作業など大変なこともあります。どうか“水は命”を第一に取り組んでください。できる限りの協力はするつもりでおります。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・外国の水道水と比較して、東京水も含めて日本の水道水は、質が高く、安心して飲んだり、利用できることは素晴らしいです。供給量も安定しています。消費者は、節水にもっと気を使ってよいと思います。水道料金は、低く設定されており、ありがたいことだと思います。東京都水道局さんの日々の設備管理や水質管理に御礼申し上げます。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・日本の水道水は、他の国の水道水より、安心ということをいつも耳にしています。私どもの生活にはかせない水道水です。とても安心しております。今後とも、良い水を提供していただきたく存じます。水道に携わる方々に日々感謝いたします。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・東京都水道局の水道水だから信頼して、安心、安全だと思って使っている。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・いつも安全でおいしい水を得られることに大変満足しております。今回水質調査もしていただきましたが、正常な水が当たり前のよういただけるのも水道局の職員の皆様やその他多くの方々のおかげで心から感謝いたします。私も微力ながらこのきれいな水を大切に使うよう常に心掛けたいと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・お金を出して購入するペットボトルのミネラルウォーターより、東京都の水道は衛生基準が厳しいと聞いたことがあります。そのおかげで安全な水が飲めて利用できるのだと思います。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水道水が安全で安心して飲むことができ、味もおいしいので長年続けてきた浄水器を外しました。これからも素晴らしい東京水を提供して下さい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・東京都の水は安心安全と思いそのまま飲んでいました。東京水読本でさらに確かになりました。また、色々と役に立ちました。水道局の皆様の努力と姿に感謝しております。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・妊娠をしたとき、生まれてくる子どもへのミルクについてはウォーターサーバーを契約したり、ミネラルウォーターを買わないといけないだろうと考えました。しかし、水道水の安全性を実感し、生後2ヶ月のわが子に安心してミルクを作ってやれる環境を今後も願うばかりです。＜女性・30代・区部・給水エリア不明＞

1 安全・安心について（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・水道水をそのまま飲むことに抵抗がありますが、本当に身体に害はないのか明確にしてください。
＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・残留塩素は、煮沸しないと水道水には残りますが、体内に長く滞留するのか、また、大量に水道水を飲む場合など体への影響は診断済みですか？毎日少量でも蓄積していった場合の人体への影響が心配です。
＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・普段の飲料に適する水のにごりなど、絶対的に安心と言えるか心配です。私の所は、ボトルウォーターを購入して飲んでいますが、ただ、火を使うものだけ水道水を使用しています。完全に安心か心配です。たまに塩素の臭いがあります。団地の貯水タンクの影響もあるのだと思っています。
＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・東京水道水は「おいしい水」になったということは、よくわかるのですが、浄水器などの宣伝にあるような発がん物質の除去という点について、水道水は安全なのか気になります。
＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道水、安心して飲めるのでしょうか？浄水器を付ける時（30年前位）塩素の量を調べていただいた時にすごい塩素反応があり、それ以来、生水（水道水）は飲めないでおります。
＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道水は飲んでもいいものか、飲まないほうがいいのか、いまだによくわかりません。安全だと言われても、やっぱり都会（東京）の水は汚いという印象があります。
＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・放射性物質による水質への影響にこれまでも、これからも不安や心配をかかえていくだろうと思います。水道管、水道施設の経年劣化による水質への影響も大変気になります。残留塩素濃度を保った水質管理でも、大変なお仕事と思いますが、それだけでは、私たちは「あんしん」できない。「大丈夫です、問題ありません」PRでなく、客観的データの蓄積と開示をお願いしたいと思います。
＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道水は本当に安全なのかなと不安になることもあります。水質検査をもっと詳しくわかりやすく水道水は安全だと教えてほしいです。水は毎日飲みますので、子どもの健康や家族の健康のためにも安心して飲みたいです。
＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・テレビ等では、東京の水道水は安全でとてもおいしいとされていますが、東日本大震災以降、まだ放射性物質が検出されていると聞いています。本当はどうか、まだ放射性物質があるとしたら人体に影響はあるのか、など不安になります。良い悪いにかかわらず、正確な情報を伝えていただきたいと思います。
＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道水の水は薬品等が投入されているので飲まない方が良く皆さんに言われるので、怖くて飲めません。安全な水を提供して下さい。飲水と料理用にはスーパーから水を買ってきます。体の中に入るので安全、安心な水を飲みたいです。
＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・安全でおいしい水のはずなのに、ふと気付けば飲み水はペットボトル、水道蛇口には浄水器。やはり何か不安が残っていることが残念です。朝はバケツ一杯分は食事には使わないなど、気遣いつつなにか変だと思います。このような消費者の意識を正しいのかどうか分かるように説明してほしいです。
＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

1 安全・安心について（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・我が家は料理と製氷、飲料すべて水道水を利用していますので、ぜひ安全を保っていただきたいと思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道水の安全性には万全の注意を払って下さっているとは思いますが、やはり薬品等の使用があるようで、一抹の不安を覚えています。より一層の安心安全に努力して下さい。水道水の味は悪くありません。頑張ってください。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・日本は安心して水道水が飲める国だと思います。水道水は、生活に必要不可欠で、感謝しながら使いたいと思います。そして、これからも責任を持って安心出来るお水が使えるよう、国や都で徹底した管理をしていただきたいです。料金も負担にならない位の価格だと、よりありがたいです。＜女性・40代・多摩・小作系＞
- ・世界的に見ると日本のように安心して水を飲める国は少ないという。現在の安全安心なレベルを将来も維持して行けるよう、早目早目に対応してもらいたい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・生きていくために水はもっとも大切だと思います。安心して飲むことが出来る水に感謝しております。その水を管理している皆様にも感謝です。これからも、どうぞ安心、安全な水をお願いいたします。PR活動を誰でも知る事が出来るようお願いいたします。民間委託を耳にしますがどうなるのですか？＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・安全な水の供給に取り組んでいただきありがとうございます。災害など各地で頻発していますので対応が難しい事態もあると思いますが、安心して飲めるよう、引き続き努めていただけるよう期待しています。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・毎日常生活に必要なお水を安全に供給していただきありがとうございます。これからも健康に過ごせますように、お水が身体に安心して（飲み水として）とり入れられるよう努力と研究の方をよろしくをお願いいたします。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・いつも私たちの陰で、質の高い飲料水をありがとうございます。インフラ整備には大変な金額がかかると思いますが多少の値上げは構いません。これからも安全、安心出来る飲料水を供給して下さい。お願いします。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 味について

【満足・良い】

- ・安心して使用できる水道に感謝しています。味もずいぶん良くなって、旅行で出かけた地方（国内）の味と比べると東京の水はおいしいと思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・いつでも水を使える事に感謝しております。最近の水道水はおいしくなったと感じています。最近、体調をくずしミネラルウォーターを飲む必要性があり飲んでいました。体調が元に戻り水道水を飲んだ時「おいしい」と感じました。ずっと昔のカルキ臭とは全くちがっているのをあらためて感じました。皆様のご努力のたまものと感謝しております。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・東京都の水はおいしくて満足しています。海外に行くと水道の水が飲めない国もあります。そういう中で蛇口をひねればいつでもおいしく飲めるということは幸せです。これからもおいしい水をお願いします。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・地方出身ですが、東京のお水が予想以上においしくて驚きました。おいしいお水の提供ありがとうございます。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞

2 味について（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・私が一人暮らしを始めて 20 年程経ちますが、格段にお水がおいしくなったと感じます。ミネラルウォーターに頼ることなく、いつも水道水を飲んでいますが！安全なお水をありがとうございます。周りの友人は、ミネラルウォーターに頼っている人が多く、私が水道水を飲んでることを伝えるとびっくりされたりします。「海外じゃないんだから、そんなにびっくりしなくてもいいのに」と複雑な気持ちです。ミネラルウォーターとそこまで味は変わらないと思うのですが。「水道水は臭い」とか「ミネラルウォーターの方が安全」とか、ミネラルウォーターを販売する会社に言われたのかどうか分かりませんが、そんな風に考えている人が多いように思います。日本のお水はとても素晴らしいので、正しい情報を積極的に発信して欲しいです。＜女性・40 代・区部・長沢系＞
- ・東京の水道水は国内の別の都市、また海外でそのまま飲料可の水とくらべると、格段に美味しいと感じます。ケトルでわかしても底に石灰がたまらず、微臭もないので生水、氷、炊飯、飲物 etc に心配なく使っています。清潔に整備された浄水場も近くにあるので全幅の信頼をおいています。＜女性・70 歳以上・区部・長沢系＞
- ・湧き水で有名な静岡県の清水町の水を飲んで育ちましたが、東京の水も大変おいしく感じ、浄水器などは一切使用することなく毎日飲んでいますが、ありがたいです。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・当たり前で使用している水。生活に欠かすことのできない大切な水を改めてありがたさを感じさせてくれたこのアンケート。ご自宅にお水のタンクやペットボトルを購入される方が多いようですが、我が家はこの水道水がとてもおいしく満足しています。それは水道局の皆さんのお陰！＜女性・50 代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・「東京の水がおいしくなった」と耳にしたことはあるが、実感なく、残念に思っています。＜女性・30 代・区部・金町系＞
- ・最近、東京都の水道水が「おいしい水」「おいしくなった水」とよく聞きますが、あまり実感がありません。どのようにおいしくなったのか、具体的に教えて下さい。＜女性・60 代・区部・金町系＞
- ・やはり水道水は味がまずく感じます。飲み水は浄水器の水しか飲みません。安全だとしても味がまずく感じるかぎり今後も飲まないと思います。＜女性・40 代・多摩・小作系＞
- ・水道水はおいしくないで直接飲めない。調理には使うが、沸騰させないと無理。＜女性・50 代・多摩・地区水＞
- ・東京都の水道水は質が良い事はわかっているし、お台場の水の科学館でも詳しく見て来ました。でもやはり水道水をそのまま飲むにはおいしくないで結局飲み水は外でボトルを購入しています。沸騰させる、料理に使う分には良いのですが、そのまま飲むためにフィルターを備え付けようと検討中。都の方で用意していただくオプションなどあれば良いのにと感じます。＜女性・60 代・区部・朝霞系＞
- ・最近水道水の味がおいしくないで地方の公共水をくみに行くことがある。その水の方がコーヒーもお米もおいしくいただける。犬も地方の水の方が良く飲む。東京の水は安全だと感じるがおいしくはない。＜女性・40 代・区部・長沢系＞
- ・水道水は飲み水として使用したいが実際は味がよくないので使っていない。東京の水道水というペットボトルで飲んだ水と家の水は同じと思えない。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞

2 味について（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・最近旅先で良く水道水を味見します。水源も色々細かくあるようで、微妙に違いがあり、面白いものです。東京も以前と比べると格段に良くなり、携帯するにも安全な水として、空き容器やボトルに詰めて持ち歩くこともあります。これからもおいしい水をお願い致します。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・安心な水をいつでも手軽に飲むことができ幸せなことと思っています。ますますおいしく、飲み易くしていただければ嬉しいです。取組を進めて下さい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・東京の水道水は販売できる位に飲料水として素晴らしく、技術も海外でも必要とされるような技術であると確信して使用しておりますので、これからもおいしい東京の水道水の提供をお願いいたします。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・「東京の水がおいしくなった」と都が宣伝したり、耳にすることはあるが、実感は乏しい。カルキ臭くなくなったのは事実だが、お茶やコーヒーを飲んでも水の旨さを感じたことがない。山で湧き水を飲むような旨さを実感させてほしい！＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・「水」というまでもなく、毎日の生活上、一番大切な資源であり、生命でもあります。水道事業は電気・ガスに比べ比較的地味な業種ですが、一番大切な事業を遂行している自覚を持って、今後とも「おいしい水」を提供していただくよう頑張ってください。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・私の子どももペットボトルの水を買って使い分けしていますが、昔の人間なのか水は東京の水道がおいしいし、買って飲む必要がないと思う。私の知人も水道の水がおいしいと言ってます。震災時などは水道局が配ってくれる水を頼りにしております。これからもおいしい水を作り続けて下さい。東京水読本は助かります。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞
- ・日本では安心、安全な水道水があたりまえのように飲める環境であるが、世界に目を向けると決してそうではない。今後も“おいしい”水道水を我々に、供給願います。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道水とミネラルウォーターとの飲み比べをしたり、水道水をおいしくという努力は歓迎しています。これからも努力を惜しむことなく、おいしい東京水をお願いいたします。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・夏は特にですが、あたりまえに蛇口をひねると水が使えるということに被災地のニュース等で様子を知り、ありがたい事だと日々感じています。麦茶を作る場合は一度沸騰させていますが、東京の水道水はおいしくなったと信じて直接飲んでいきます。経済的にも助かりますし、ぜひこの状態を持続していただきたいと思います。＜女性・60代・地域不明・給水エリア不明＞

3 カルキについて

【満足・良い】

- ・30数年前は、東京都の水は、まずい！カルキ臭い！ことが当たり前でしたが、いつからか、アラ不思議…水道水がおいしい！と、感じるようになり、ありがたく思っております。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・以前よりカルキ臭とか少なくなったような気がします。浄水器を使用しなくてもそのまま飲料水として大丈夫になりました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞

3 カルキについて(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・カルキ臭がなく、おいしい水で満足しています。おかげさまでペットボトルの水は買う必要がなく、経済的にもグッドです。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・数年前のカルキ臭は強い時があつて驚きましたが、ここ何年かそういう思いはありません。研究してくれてるんだなと思って安心しています。これからもよろしくお願いします。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・ずっと以前のことで、都内の水道水はカルキの臭いがとても強かったようですが、長年当地に住んでいますと全く異臭はなく、とてもおいしくそのままの水を飲んでいます。とてもおいしいです。＜女性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・水道水は特にカルキ臭さがなく、普通に飲料として使っている。ペットボトルを買ったりしていないので、水道水を信頼している。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・日本の水道水はおいしいと世界でも有名です。水道水を冷蔵庫に一晩置き、夏は冷たいまま飲んでもよし、お茶を入れてもカルキの臭いもなくおいしくいただいています。衛生面でも安心第一で飲めるのは大変ありがたいです。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・朝起きて、水道水をコップ一杯毎日飲んでおりますが、カルキ臭もなく、おいしいです。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・東京の水は、おいしいと思っている。カルキ臭も以前に比べて少ないので飲む事にためらいを感じることがない。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・昔は（特に夏）塩素の臭いがしたのですが、近頃は臭いも全然なく、飲み水も買わずに生活していて何の影響もありません。港区で水道水での酒造りもしていて東京の水道は素晴らしいと思います。まだ一部、昔の水道管の所もあるようですが、がんばって新しい管に取り換えて下さい。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・カルキ臭がやはり気になってしまいます。みそ汁等、料理には使用していますが、水をそのまま飲む、お湯を沸かしてお茶を飲むといった時には、臭いがするため、ミネラルウォーターを飲用しています。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・東京の水道水を“おいしい”とアピールしていますが、とても塩素臭く、直接飲むのをためらう臭いの強さです。シャワーをあびていてもプールのような臭いで、大丈夫だろうかと不安になるほどです。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・塩素の臭いがいやです。外国に行くと飲めるレベルの水道水でもあまり塩素の臭いがしないことがあります。日本もそのように出来ないでしょうか？夏は特に臭いが強くて体調が悪くなります。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・カルキ臭が気になります。ポットややかんを長年使用していると中が白くガサガサ。これを日々口にいるかと思うと少々不安になります。特に子ども達への影響大丈夫なのでしょうか？＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・飲み水はミネラルウォーターを買っています。水道水に味や臭いの不満はないのですが、塩素やカルキが気になって。水を1日2Lくらい飲むとデトックスになるらしいのですが、水道水だと塩素やカルキが入ってあまり健康には良くない、というイメージが多くの人にあると思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

3 カルキについて(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・東京都の水は安心と聞いていますが、やはりカルキ臭がイヤで飲めません。おいしくて安心して飲める水というのはむずかしいのでしょうか。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・雨の後の水道水はカルキ臭が強いように感じます。時々、カルキ臭が強いのを、外出用に持って出た時は飲めなくて困った事がありました。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・通常は、おいしい水を飲ませていただいているのですが、時々塩素臭がかなりひどく、日本茶やコーヒーが水道水そのままでは、おいしくないことがあります。そういう時は仕方なく、買いおきのペットボトルの水を使って、なんとかやり過ごしています。受水タンクに水を貯めて給水する方式のせいでしょうか。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・お風呂使用の時、一番塩素の臭いを感じる。肌や髪に悪いように思う。これらを改善して欲しい！＜男性・60代・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・毎年、夏期は手荒れがひどくなりますが、塩素などの分量によるものなののでしょうか？少しでもやさしくなればありがたいです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今日の「東京水道あんしん診断」で東京都の水道水は安心して飲めることがわかったけれど、味が薬臭いと思います。もう少し飲んでおいしいと感じるようにしていただきたいです。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・カルキの臭いが気になります。浄水器をつけていますが、改善していただければと思います。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・毎年、梅雨時に消毒のような臭いと味がしますので、改善をお願いします。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・実家で井戸水を使用しているせいだとは思いますが、いくらおいしくなったと言われる東京の水道水でも、塩素臭が気になり飲み込むことができません。塩素臭をこれ以上除くことは不可能なののでしょうか？＜男性・20代・多摩・東村山系＞
- ・浄水器を通してのお水でないと、塩素の臭いがキツすぎてとてもそのまま飲もうとは思わない。が、幼稚園や小学校等では子どもたちがそのままのお水を飲んでいるので、心配。もう少しどうにかならないものでしょうか。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・浄水のため、塩素などの薬品が使用されているので安心して飲めないのが不満である。薬品を使用しない浄化を考えて欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

4 臭いについて

【満足・良い】

- ・水道水は臭いもなく、我が家ではミネラルウォーターを買わずに飲料としても使用している。とても信頼できる水だと思っているので、今後も飲料としても使用していきたい。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・かなり前だが、時々水道水がとても臭うことがあったが、最近は全然なくなったように思う。色々研究、努力をされているんだと思う。＜女性・60代・区部・金町系＞

4 臭いについて(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・高度浄水処理のおかげで「臭い」が少なくなり、良くなったと思う。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・以前は、朝一番のお水は薬剤の臭いがしましたが、最近はありませんね。皆さんの努力の結果でしょうか。これからもおいしいお水、よろしくお願いいたします。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道水が昔から比べると、臭いが少なくなり、ミネラルウォーターを買う必要がなくなって助かっています。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・数年前より、水質と言うか、臭いが急激に良くなったような気がします。以前は、カルキやら塩素臭や下水臭がしましたが、今は安心して水道水を直に飲水できるようになりました。かなり、研究や設備投資をされたのかと思いました。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・30年位前には、夏の間、水の臭いが臭くなっていましたが、十数年前からはまったく気にならなくなりました。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・以前は水道水に氷を入れないと飲めなかったが、最近では常温でも臭いが気にならず、飲めるようになりました！＜女性・20代・地域不明・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水道水の味が、歯みがきでうがいするの嫌なほど、薬臭さを感じます。建物自体の水道管の問題なのでしょうか。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・私道に住居があり、水道管が私管となっているので簡単に取り替えることが出来ず、費用の負担も大きいこともあり、何となく鉄臭い味がする水道水を使用しています。浄水場ではきれいな水道水なんですが、各家庭に届いた頃には古い水道管の味しかない水になっていませんか？実態調査をお願いします。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・どの部分の問題なのかわかりませんが、水道水が「ドブ臭い」と子どもが言うので1年前から浄水器を通して生水は飲んでます。衛生面では信用しておりますので、料理など味の濃いものなど他のことには普通に使用しています。原因は何でしょうか？＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・東京の水道水はおいしくなったということですが、自宅の水道水はやはり直接飲むと独特な薬品臭さが出て、浄水器なしでは飲まないです。マンションもそんなに古くない中で、何が原因なのか単純に理由を知りたいです。せっかくおいしいお水を供給して下さっているのにもったいないと思っています。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道水がおいしくない。気温が高くなる季節は水を沸とうしてから冷ましても生臭い味がする。夏ほどではないが冬でも多少、生臭いので、毎日、やかんで水を沸とうしてから使っている。どうにからないでしょうか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・マンション住まいです。直接の水は臭くて飲めません。水道管の臭いかもしれませんが、せっかくのおいしい水がもったいないです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・いつも水道水を飲用、料理用に使用しています。夏は薬品等の臭いを感じることがあります。季節により消毒等の対応が異なっているのか知りたいです。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

4 臭いについて(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・市販の飲料水に比べると、やはり独特な臭いや味がするなと感じます。もう少し、臭いが抑えられるととても嬉しいです！＜女性・19歳以下・区部・三郷系＞
- ・きれいな水だとは思いますが、そのまま飲みますとどうしても味や臭いが気になりますので、浄水器をつけております。今以上に臭いを消すことは無理なのでしょうか？＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・田舎の湧水みたいに、臭いのしないきれいな水になれば嬉しいです。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・もっと無臭の水になると良いと思います。水道管の問題かもしれませんが、現状は特有の臭いがあるように感じており、浄水器を通してしか飲めない状況です。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・冬は問題ないですが夏になると水が臭う時があるので、そこが良くなるといいと思っています。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・塩素臭さが強くて飲み水としてはあまり使っていない。高度浄水処理のエリアのはずだが「東京水」として宣伝されるほどのすごさを感じない。味も大切だと思うが臭いの方も改善を望みたい。＜男性・30代・区部・三郷系＞

5 調理用途

【満足・良い】

- ・昔はカルキ臭があり、とても気になりましたが、今はとてもおいしいと思います。お茶・コーヒー等もおいしくいただけます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・昭和の時代からすると、今はたいへんおいしくなり、夏などは、水道水から麦茶など作りゴクゴク飲んでます。ありがとうございます。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道水も、調理にそのまま使っていますが味や臭い等、問題なく利用できています。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・数年前から水道水で入れたコーヒーが大変おいしく感じるようになりました。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・お水は水道水としては、良いほうだと思います。特に浄水器など通さなくても、遜色なく料理炊飯などにもそのまま使って、味もおいしいと思います。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・我が家では飲料・氷・ご飯炊きなど、すべて水道水です。何の違和感もなくおいしくいただいています。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・水道水の水は料理や飲料水としてとても良いと思います。これからも水質を保って下さい。よろしくお願いします。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・直接調理に利用したり、飲み水として使用するには不安を感じる。過去の放射性物質による水質への影響。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東京都の水道の水質は安全だと思うのですが、味や臭いがどうしても気になるため、飲料や調理に使うのがためらわれます。＜女性・40代・多摩・小作系＞

5 調理用途(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・カルキ臭がひどい時がよくあり、そのまま飲んだり調理には使えない。野菜を洗ったりには使っています。＜女性・60代・多摩・小作系＞
- ・時々、水道水でそのまま料理をすると臭みを感じる。＜女性・30代・多摩・地区水＞
- ・みそ汁のような料理で、薄めの味付けにすると浄水器を通していても変な味がする。ペットボトルの水で作ることもあった。子どもも小学校の水はおいしくないと言う。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道水で料理を作ったり、飲み水として使用をしていません。なぜ安全なのか知りたいです。味も“水道水”の味がします。水道水で作るとおいしさが半減するようにも思います。実際はどうなのでしょう？＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・おみそ汁、ホットコーヒー、紅茶を水道水を使った水で作ると、味がおいしくありません。買った水で作るとおいしいです。水道水で作っても味がおいしくなると嬉しいです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・おいしい水をこれからも飲んだり、料理などに使えるといいと思います。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・今までもずっと信頼して飲んだり、お料理に使用していました。今後も信頼を裏切るようなことのないように、しっかりお願いします。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・毎日、普通に水道水を使っています。お料理にも何でも。今後とも安心して飲める、使える水道水の供給を期待します。＜女性・50代・地域不明・給水エリア不明＞

6 濁りについて

【満足・良い】

- ・自分が子どもの時よりも、水道水に濁りがなくなっています。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・30年以上このマンションに住んでいるが、断水、濁りなどなく満足です。東京水道あんしん診断も初めてです。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・昔は塩素等の薬品を多く使用していたが、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していることを知り、濁りの少なさ・透明度が良くなった。水は貴重な資源であり、ムダ使いをしない心掛けが大切だと思います。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道水に濁りはなく、断水もなく大変感謝しております。料金も安いしありがたいです。＜男性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・以前は、水が白く濁っていたのですが、最近は透明な水が出るようになりました。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・東京の水は濁りもないし臭いもないので安心して飲んでいきます。料金などは気にしません。工事の方々もとても丁寧に対応してくれます。＜女性・70歳以上・区部・東村山系＞

6 濁りについて(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・35 年前頃、水道水がときどき茶色になったり汚れた水が出たので飲めないでいました。以来、ボトル天然水をずっと飲んでいました。2 年前頃から茶色の水汚れの感じが消えて、水道水をおいしく飲んでいきます。＜女性・70 歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・浄水器のフィルターに小さな石、錆が多く見受けられる。水道管の老朽化と思われます。＜男性・60 代・多摩・朝霞系＞
- ・水道水に、黒いカスが入っていることがあるので気になります。＜女性・20 代・区部・三郷系＞
- ・朝一番でコップに入れると濁るのはなぜ？以前、無害と聞いたが気持ち悪い。＜男性・70 歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・水道管のさびが水道水に混じることが何度かありました。より良い水が出てくれることを願います。＜女性・30 代・多摩・東村山系＞
- ・マンションの水道の水が一時、茶色く濁ったことがあり気持ちが悪いので、透明になってからも飲み水を買って飲むようにしている。水道の水は、特に味に不満はないけれど、今ひとつ安全なのか心配しています。＜女性・50 代・区部・金町系＞
- ・水道水がときどき白く濁り、しばらく水を出さないと透明にならない。＜女性・70 歳以上・多摩・地区水＞
- ・お風呂のお湯が白く濁り、手足などが荒れるような気がします。水道水をカップにとるとちょっと黄色っぽいので、汚れているのか心配。＜女性・70 歳以上・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・冷水は透明ですが、沸騰させると水が白く濁っている時があり少し心配です。特に衛生面で支障をきたしているわけではないので放置しておりますが、大丈夫なのだろうかと思うことがあります。＜男性・20 代・区部・三郷系＞
- ・濁り水や泡の混入などがたまにある。原因は分からないが、工事などが原因だとしたら、もっと注意をしてほしい。＜男性・50 代・多摩・小作系＞
- ・断水、濁りのないようこれからもおいしい東京の水道水の供給に努めて下さい。また、最近の日本列島地震災害等の多さに驚いています。東京も心配です。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・今の水道水（濁り、透明度）以下にならないようにしていただければありがたいです。＜女性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・先日、朝の水の濁り、困ってしまいました。近くに工事があったとのこと、出しているうちに水の濁りはなくなりましたが、知らせていただきたく思います。＜女性・70 歳以上・多摩・給水エリア不明＞

7 洗面・風呂用途

【満足・良い】

- ・東京の水道水は、世界的に見ても素晴らしい水質だと思います。水道からの水をそのまま飲める国は、あまりないです。髪を洗ってもギシギシしないし、風呂の水も濁っていません。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・旅行した時、東京の水は肌にやさしい水と感じる。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・昔、井戸水で、風呂や洗濯をしていた際に、水道水で沸かした風呂は消毒臭を感じましたが、ここ近年は気になりません。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道水は以前のような臭い感じはせず、顔を洗うのも洗濯をするのにも、とても良い感じで使用させてもらっています。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水道水で手洗いをすると肌荒れに。何か対策はありますか？＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・地方で髪を洗うと、安いシャンプーでもツヤツヤになる。東京では高いシャンプーを使ってもゴワゴワ。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・鏡やステンレスに付着する白いもの（カルシウム分？）が多い。洗顔やシャワー、洗髪には適さない気がする。軟水のようにすべすべにならない。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・洗顔や洗髪中に水道水が目に入るとすごくしみて痛く、目が充血するので塩素等の薬品が強いのではないかと感じたりします。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道水の塩素が強いのか、アトピー肌だと荒れてしまうことがある。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・いつも安心して使える水道水に感謝しています。それでも塩素が多く入っているようで心配です。風呂に入った時に塩素のためか皮膚が乾燥するような気がしています。大丈夫でしょうか。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・大田区は特に残留塩素が多いようです。アトピー体質で肌が敏感に反応します。安全面にも配慮しつつ、せめて他の地域と同じレベルにならないでしょうか。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・浴室にて使用しているプラスチック製のイスや洗面器等に白い塩素系の着色が目立ち落ちにくい点、どのような改善策があるか知りたい。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・冬期・渇水期に入浴すると、明らかに塩素臭が鼻につき、肌がピリピリすることがあり、家族で話題になることがあります。普段は「東京の水道水」はおいしく、下手なミネラルウォーターより安全で命を預けられるものと信頼しておりますが、なお一層、バランスのとれた水質にご努力下さいますようお願い申し上げます。＜女性・60代・区部・朝霞系＞

8 その他

【満足・良い】

- ・東京の水道水は、世界一だと思います。水質がどんどん良くなっていると思います。お茶は買うけど、水は買ったことがないです。上水、下水のインフラも東京都は素晴らしいと思います。水道が一番大切なインフラだと思います。安全に水を飲むことは、国の礎だと思います。＜男性・50代・区部・朝霞系＞

8 その他（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・墨田区に移り住んでからまだ半年も経っていないが、水道水をまずいと感じたことは一度もない。1,000万人を超える人口を抱える東京で、これだけ質の高い水を毎日利用できるのはどれだけ恵まれているのかを考えるきっかけになった。水道局の皆様の努力に感謝しつつ、今後は節水への協力を少しずつ始めようと思う。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・数十年前、都心などでの水質には疑問が多かった。現在、水質については都内どこでも良く努力された結果になっていると感じている。施設等の老朽化、更新、良質な水源、量の確保について、適切に対処されることを希望します。よろしく。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道水は時代が変化しても命綱であり、東京水の水質の高さは、類を見ないほどだと認識しています。昨今は民営化などと耳にしますが、絶対反対です。今後も安定供給をお願いします。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・日常生活に「あって当たり前」になっている重要なインフラを高水準で守っていただいていると思います。以前に比べて水質もとても良く、トイレに流すのがもったいないくらいです。ミネラルウォーターを買いたいと思ったこともないです。これからも、よろしくお願い致します。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・一時浄水器を付けていた時がありましたが、ハウスメーカーに頼んで蛇口を新しいものに替えた時、その担当者から東京の水道水はペットボトルで売っているほど、おいしくて安全と聞いたので、取り外しました。高価なカートリッジを交換する必要がなくなり良かった。水道水はとても便利です。＜女性・60代・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・口に入るものについては、常に浄水器を使用しています。やはり、水道水を直接口に入れるには抵抗があります。水道水を管理する側としては、もっと啓蒙する必要があると思います。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・蛇口にフィルターを取り付けているが、一ヶ月ぐらいすると汚れが目立ってくる。これは水道水が汚れているということではないかと思うのですが？＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道管耐震化により埋設が浅くなり、冬は冷たく、夏はぬるくなった。特に夏は冷やさないと飲めない。以前は飲めた。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・東京都の水道水の水質が飲料水に直接使えるとは思えない。実際の水質はどうなっているのだろうか。ホームページを見てもはっきりとは分からない。＜男性・30代・多摩・東村山系＞
- ・私は今まで生きて来た中で、水道水をそのまま飲み水として使用したことはなく、浄水器を通して、ろ過された状態のものしか飲んだことがありません。自然と水道水はそのまま飲んではダメなものと親に言われて育ちました。今、育児をしていますが、やはりミネラルウォーターの方が安心と思ってしまいます。東京の水道水が安全だということをもっと分かりやすく、都民に伝えるべきだと思います。現時点で飲み水は、「ウォーターサーバー」か「ミネラルウォーターを買う」か「浄水器を使う」のが一般的になっているので。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・真夏でも真冬でも、できれば水道水の温度が一定であったら良いなと思います。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

8 その他（前ページの続き）

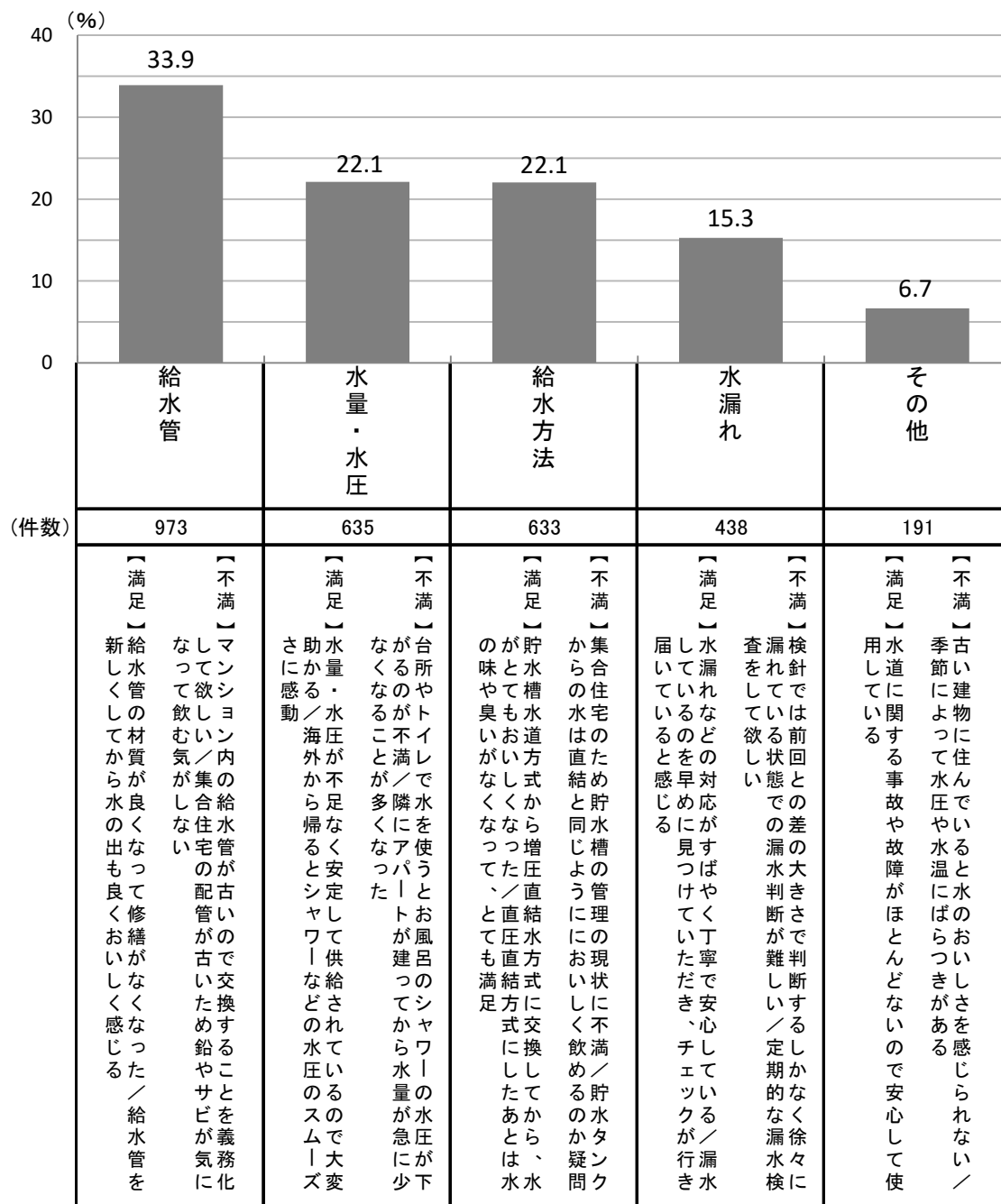
【質の向上・対策に期待】

- ・水質を気にしてミネラルウォーターやウォーターサーバーを導入する家庭が多い。水質の向上があればそれらもなくなり利用率の向上につながるのではないかと。＜男性・20代・多摩・給水エリア不明＞
- ・蛇口をひねって飲める水が出てくる国は少なく、限られているのを知っているので、水質に対しての不満はほぼありません。ただもう少し前進してフッ素の入った水道水など、検討していただけないでしょうか。そうすることで日本国民の歯の質を向上させることができると思います！＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・東京の水道水をおいしいと、がぶがぶ飲むことが出来ませんが、色々な事情を察すると水質は「やや満足」と答えてよいのかなあとされます。正直、我が家では、浄水器を使用・契約しておりますが、味の違いは歴然です。贅沢になり過ぎてしまっているのかもしれませんが、さらなる良い水質、良い水道水を提供していただきたくお願い申し上げます。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・飲み水としての水道水の利用はなんとなく避けています。市販の飲料水が一般的になっている昨今、“水道水は飲める”ということをアピールされてはどうでしょう。水道水は安全かつおいしい水であるという努力とアピールに期待します。＜女性・40代・区部・三園系＞

(2) 給水装置・水量

1 「2 給水装置・水量」に対する全般的意見の傾向

「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、「給水管」(33.9%)であった。以下、「水量・水圧」(22.1%)、「給水方法」(22.1%)、「水漏れ」(15.3%)、「その他」(6.7%)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

性別でみると、「給水管」(女性 37.5% : 男性 29.4%) と「給水方法」(女性 23.6% : 男性 19.8%) は女性の方が男性より高く、「水量・水圧」(男性 26.6% : 女性 18.8%) と「水漏れ」(男性 17.4% : 女性 13.7%) は“男性”の方が“女性”より高くなっている。

年齢別にみると、「給水管」は“20代以上”の全ての年齢層で最も高い割合となっており、「水量・水圧」は“20代”でともに最も高い割合となっている。

地区別にみると、「給水管」(多摩 36.1% : 区部 33.6%)、「水量・水圧」(多摩 23.9% : 区部 20.9%)、「水漏れ」(多摩 18.4% : 区部 13.3%) は“多摩”の方が“区部”より高く、「給水方法」は“区部”(24.6%)の方が“多摩”(16.7%)より高くなっている。

給水エリア別にみると、「給水管」は“金町系”以外の全てのエリアで3割台の最も高い割合となっている。“金町系”では「給水方法」が28.6%で最も高い割合となっている。「水量・水圧」は“小作系”(30.5%)で3割台、「水漏れ」は、“地区水”(21.7%)と“小作系”(20.0%)で2割台と他の地区に比べて高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)				
		・ 給 水 量 装 置	1 給 水 管	2 水 量 ・ 水 圧	3 給 水 方 法	4 水 漏 れ	5 そ の 他
延べ回答数		2,870 100.0	973 33.9	635 22.1	633 22.1	438 15.3	191 6.7
性 別	男 性	1,161 100.0	341 29.4	309 26.6	230 19.8	202 17.4	79 6.8
	女 性	1,655 100.0	621 37.5	311 18.8	391 23.6	226 13.7	106 6.4
年 齢 別	19歳以下	2 100.0	- -	2 100.0	- -	- -	- -
	20代	38 100.0	12 31.6	12 31.6	10 26.3	2 5.3	2 5.3
	30代	176 100.0	66 37.5	39 22.2	36 20.5	26 14.8	9 5.1
	40代	338 100.0	144 42.6	64 18.9	74 21.9	29 8.6	27 8.0
	50代	487 100.0	185 38.0	102 20.9	97 19.9	68 14.0	35 7.2
	60代	663 100.0	245 37.0	146 22.0	141 21.3	94 14.2	37 5.6
	70歳以上	1,152 100.0	313 27.2	266 23.1	273 23.7	219 19.0	81 7.0
地 区 別	区部	1,766 100.0	593 33.6	369 20.9	434 24.6	234 13.3	136 7.7
	多摩	950 100.0	343 36.1	227 23.9	159 16.7	175 18.4	46 4.8
給 水 エ リ ア 別	金町系	496 100.0	131 26.4	118 23.8	142 28.6	65 13.1	40 8.1
	朝霞系	528 100.0	194 36.7	107 20.3	116 22.0	67 12.7	44 8.3
	三郷系	465 100.0	165 35.5	98 21.1	116 24.9	56 12.0	30 6.5
	三園系	196 100.0	70 35.7	30 15.3	47 24.0	33 16.8	16 8.2
	長沢系	117 100.0	45 38.5	24 20.5	20 17.1	17 14.5	11 9.4
	小作系	95 100.0	32 33.7	29 30.5	12 12.6	19 20.0	3 3.2
	東村山系	561 100.0	206 36.7	139 24.8	95 16.9	98 17.5	23 4.1
	地区水	129 100.0	48 37.2	22 17.1	21 16.3	28 21.7	10 7.8

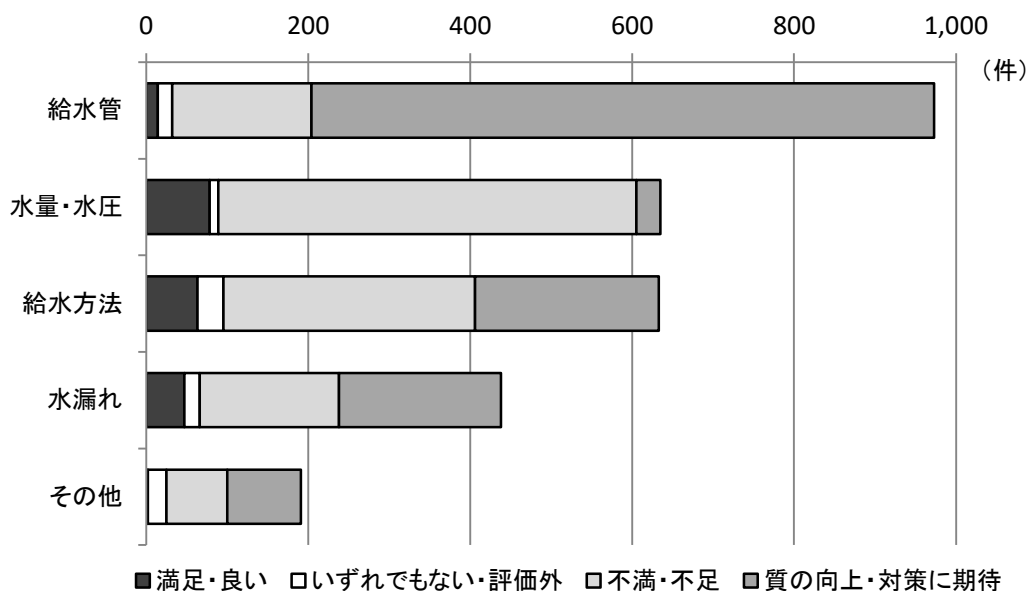
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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、「質の向上・対策に期待」が45.9%で最も高く、以下「不満・不足」(43.4%)、「満足・良い」(7.1%)、「いずれでもない・評価外」(3.6%)であった。

項目(中分類)でみると、「質の向上・対策に期待」は“給水管”で79.0%と最も高い割合であった。「不満・不足」は、“水量・水圧”(81.3%)が最も高い割合であった。また、「満足・良い」は“水量・水圧”(12.3%)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 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	2,870 100.0	204 7.1	103 3.6	1,246 43.4	1,317 45.9
給水管	973 100.0	14 1.4	18 1.8	172 17.7	769 79.0
水量・水圧	635 100.0	78 12.3	11 1.7	516 81.3	30 4.7
給水方法	633 100.0	63 10.0	32 5.1	311 49.1	227 35.9
水漏れ	438 100.0	47 10.7	19 4.3	172 39.3	200 45.7
その他	191 100.0	2 1.0	23 12.0	75 39.3	91 47.6



4 「2 給水装置・水量」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 給水管

【満足・良い】

- ・自宅は31年前に古い家屋をコンクリートに建て替えました。先頃メータの取り替え時に、一部の配管が腐蝕していたところを取り替えていただいて感謝しています。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・この冬は寒さが厳しく、ところによっては水道管の凍結もあったと聞いていますが、幸いそのようなこともなく快適に利用させていただいております。日々メンテナンスして下さる皆様のおかげだと思います。ありがとうございます。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・最近、長年心配していた私道内の水道管を耐震性のある新しい管に変えていただき、ありがたく思っています。工事の進め方も丁寧で良かったです。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・屋内に引き込んだ給水管のメンテナンスは、なかなか掘り上げて管路のチェックは出来ませんが、水道局としては道路部分以外の給水管はまったく考えていない、メンテナンス対象外と言う理解でしょうか？地質調査などしっかりした上であれば給水管を利用していただければ良いですが、そうでない場合、給水管に亀裂が入り、水質に影響が生じた場合、責任分岐点など明確化されてあるのでしょうか？＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・水道管が老朽化しているが、交換が大変だとか費用がかなりかかるということを見聞きして、不安に思っています。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・東京都の水質管理には満足だが、配管の劣化や古い建物内の給水管が古くなっているように思う。以前、サビのような固まりが出てきたことがあり、調理には使いづらいと感じています。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・私道からの管が鉄管のため、水道水を飲みたくない。改善策があれば教えてほしい。古いので災害時に水道管が破裂するなど不安です。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・自宅の給水管は、地震のたびに穴があき修理しています。もう少し耐震性の良い水道管の開発ならびに使用を望みます。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・いくら水道水を良くしてくれていても、配管などの清掃を定期的にしていただければ意味がないのでは？ちなみに賃貸の建物はほとんどやっている様子がありません。不衛生です。＜男性・40代・区部・三園系＞
- ・都の浄水場から配給される水が、水質も良くてもおいしくても、各家庭への配管や、貯水槽の劣化で水の味が損われてしまい、結局、各家庭にも浄水器を設置している状態がもったいないと感じる。＜女性・40代・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・給水管の寿命はどの位でしょうか？今年風呂場の給水管がつまり業者さんに交換していただきましたが、サビが一杯溜まっていたとのこと。他の給水管も同様にサビが溜まっているのでは？大丈夫でしょうか？＜性別不明・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・給水される水そのものについては、現在のところ特に不安や不満は感じられない。ただ家庭に給水される水道管などの老朽化や地震対策などに不安を抱いている。特に直接影響がある水道管はどうなっているのか。水は生活、命を支える根源なので水道の仕事に期待している。＜女性・60代・多摩・朝霞系＞

1 給水管（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・今年の冬、水道管が凍結して破損しました。ノウハウがなく、何をして良いか分からなかったのが現状です。注意喚起や対策を発信してもらえると良かったのかな、と思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・貯水槽水道方式で、5階建ての1階に住んでいるため、朝一番の使いはじめはどうしても気になり、水を流して少し捨ててしまいますが、管の中の汚れは大丈夫なのかと心配です。夏はお湯ほどの熱い水が出てきます。菌が増えやすいことはないのでしょうか？＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・東京水道水がおいしくなっても、施設の貯水槽が完璧に清掃されていなければ反映されないので、集合住宅等の貯水槽式の住宅へは定期的に清掃するように指導して欲しい。建造物内の配管については大規模な工事になるので我慢するとして、いつでも安全でおいしい水を飲みたいものです。＜男性・50代・区部・三園系＞
- ・給水管を取替えた日時（何年に工事か）が、分かりやすい表記があるとありがたい。＜女性・60代・区部・三園系＞

2 水量・水圧

【満足・良い】

- ・直結給水方式で、3階まで水が上がるので植木の水やりが助かっています。昔は水の出が悪くて困っている時が長かった。直結給水方式になってからは本当に楽になりました。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・最近、家の前の道路の水道管を取りかえる工事があり、その後、水の出が以前より良くなりました。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・高台の住宅に住んでいて、以前は日によって水圧が下がることがあったが、今はそういうことがなくなったので嬉しいです。＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・私は、理容業ですが、昔はお店で使う水道水はシスタंकを高い場所に設置し、水道水の圧力を増して使用していました。現在はそのような設備もなく、シャンプー時、シャワーを何台も一緒に使っても水圧が強く、安心して仕事が出来ます。これからも、水道事業頑張って下さい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・北区に昨年越して来て、水量、水圧がとても高く満足している。使いすぎに注意しているくらいです。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・30年前に家を新築。当時は水圧が低く3階建てであったため、増圧直結給水方式を選択してきましたが、2年位前に直圧直結給水方式に変更し、非常に水圧が高く、使い勝手が良くなりました。＜男性・60代・地域不明・給水エリア不明＞

【不満・不足】

- ・水量が多く、水圧が強過ぎるため、蛇口をその都度調節して使う必要がある。普段の圧力をもう少し減らした方がよいと思われます。水不足の時の水圧でちょうどよく感じます。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・3階建てのマンションですが、増圧しています。低層マンションでは増圧不要となるような水圧にしていきたいです。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・2世帯住居の2階で使用しているが、複数箇所の使用で水の出が悪くなる。水道管の口径を太くする等の方法で、水の出を良くすることが可能になるか？＜女性・60代・区部・朝霞系＞

2 水量・水圧（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・近隣での水道使用量が増える時間帯は、我が家の水道が水圧・水量ともに極端に少なくなる不満がある。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・日によりますが、夕方頃（16時～18時頃）に水圧が著しく下がっているように感じます。多くの家庭が使用する時刻であるためと思われますが、もし水圧を維持する方法があれば講じていただけると幸いです。＜男性・20代・多摩・東村山系＞
- ・水道水の水圧が強すぎるような気がします。いかななものでしょうか？頼みもしないのに昔に比べたら水圧が強くなっている。水をたくさん使わせようとしている作戦か？とさえ思えてくるのは、私だけ？＜女性・60代・区部・三園系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・蛇口の水の分配料がどのくらいが多いのか、少ないのか、判断がつかないので平均を知りたい。調節出来るとよい。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・前に、内部の水道管が破裂し室内が水浸しになったことがあります。圧力が高すぎる時にメータで止めるような仕組みはないのでしょうか。インターネットで通知ではなく、一度止めるようにしたいです。＜男性・70歳以上・区部・東村山系＞

3 給水方法

【満足・良い】

- ・マンション等の貯水槽水道式でも水質が保たれているので驚いています。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・以前は受水タンク方式で、道端に置いてあるので不安がいっぱいでした。鍵を付けたリタンク内の清掃もし、保健所で水質検査もしていただいております。水圧が高くなり3階でも大丈夫と聞きタンクの使用をやめ、直結給水方式にしました。いつでも水が出るので安心して生活できています。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・直結給水方式に変更して良かった。受水槽、高架水槽の維持が必要なくなり、手間と費用が節約された。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・5階建マンションの給水設備が古くなって更新しました。貯水槽を撤去して直圧直結給水方式となりました。余計な管理や清掃がなくなり、住民一同喜んでおります。これも、水道水の圧力が高かったため実現したことです。感謝しております。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・集合住宅の居住者ですが、6～7年前に直結給水方式に変更しました。その後、確認のために水質検査に参加しました。予想以上の良い結果が出たので安心と、変更して良かったと感じました。この結果はマンションの総会で報告しました。水は大切に使用しています。読本は非常に役立ちます。＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・マンションに住んでおり、以前は受水タンクに水を貯めるタイプでしたが増圧直結給水方式になり、水がさらにおいしく感じられるようになりました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・当団地は屋上に受水タンクを設けており、今年の猛暑で、蛇口からは生暖かい水道水となってしまった。できれば直結給水方式があればと思うが難しい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

3 給水方法（前ページの続き）

【不満・不足】

- ・自宅のマンションは貯水槽水道方式です。以前テレビで受水タンクの中が非常に汚れているのを見たことがあります。実際、受水タンクの清掃とか義務づけ等はあるのか？水質検査はしているのか？等々気になることはあります。今回、水質調査をしていただけるのはありがたいです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・都の水道水の品質には満足するものがあるが、居住マンションの受水タンクは、必ずしも満足するものではない。カビ臭や濁りやゴミ汚れは実際に発生している。個別宅内で安心して直に飲める状態ではないと思っている。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・せっかく東京の水道水がおいしくなったのに、住居の関係でいったん貯水槽に入れられてしまって、あまりおいしくなく残念に思っています。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・東京都水道局がさまざまなことに取り組み、努力されていることはありがたいと思います。でも現実、その後にマンション等の集合住宅が受水タンクに適切な工程を行っていない場合、おいしい水、清潔な水を求めることはむずかしいと考えています。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・マンションの地下受水タンクの清掃など、管理者に対して点検・清掃等の命令はできないのでしょうか。何十年も不安のまま水道を使用しています。＜男性・60代・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・東京のお水はおいしく安全に飲めると私は思います。しかしマンションの受水タンクへの信頼性の問題で、飲めないと言う方もいらっしゃると思います。とてももったいないと思います。マンション管理者は費用をかけたくないのですが、安心・安全の面で管理の強化の声掛けをしていただけたら嬉しいです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・貯水槽水道方式が安全に運営されているかどうかは、どのように把握されているのか、いないのか心配。水道事業管轄外なのかさえ分からないが、そこまで管轄するのが良いと思う。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・古いマンションなので、給水管の劣化による不純物の混じりが心配です。マンションなので管理組合が検査することになるのですが、このような機会にその方法が知れたらありがたいです。＜男性・60代・多摩・小作系＞
- ・受水タンクの検査をどのようにされているか、またその検査結果などをお知らせいただけると安心です。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・小学生の息子が、学校の水道水が夏場、生暖くなるのが嫌だと言っています。どうしようもないとは思いますが、改善・対策方法があったら知りたいなと思います。また我が家の水道水が臭いと感じる理由が、貯水槽のタンクの影響だと思いますが、確認方法はありますか？たとえば自宅で検査できるキットとか。＜女性・30代・区部・三園系＞

4 水漏れ

【満足・良い】

- ・このたび、漏水の御指摘をいただき調査したところ、無事箇所を特定・工事できました。また、漏水分を返金してくださり、御配慮に感謝いたします。職員皆さん親切な方々で雨の中もいとわずいらして下さり、頭が下がります。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・メータを見ることで漏水を発見できることが知れてよかった。震災等に備えて水道水をくみ置きしてみようと思った。＜女性・40代・多摩・地区水＞

4 水漏れ（前ページの続き）

【満足・良い】

- ・清瀬市に住んでいた時に、しばらく、やけに水道代が高いなあと思っていたのですが、その時漏水の疑いがあると連絡いただき修理を行いました。そのまま徴収されずに、連絡して下さって大変助かりました。とても信頼しています。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・以前、トイレの水が流れっぱなしという状況があり、使用量が増えて連絡をくださった。事情を説明すると費用を安くしてくれ、こんなサービスしてくれるのは日本だけなのではとありがたく感謝している。家の中のことで責任はこちら側ともとれる状況にもかかわらず、ありがとうございました。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・給水管にひびが入り、水漏れがあった際に対応が良かったことを思い出します。工事後のフォローもあり親切であった。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・昨年、検針員の方が、定期検針の際に漏水を発見していただき、近所の工事会社の紹介を受け、迅速な改修を行うことが出来ました。また、このことで水道料金軽減の対応をしていただきました。幅広く、誠実な対応にお礼を申し上げます。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・以前、床下配管の針穴のような穴から漏水、長い時間をかけて床下いっぱい水が溜まりました。床防水はされていないはずでしたが、階下への漏水はなく玄関からあふれ出るまで気付かせませんでした。メータを見れば分かると言われましたが、普段からメータをチェックする人などは少数です。漏水センサーのようなものはありませんか？＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・漏水の発生をしらせるシステムはないのでしょうか？＜女性・50代・多摩・小作系＞
- ・取水管の漏水に気付くのが遅れ、使用料が通常月の倍額になった。漏水は自分で修理したが、検針員の方が気付いて「業者に頼んで直していれば補償されたのに」とのことでした。自分で気付いて修理したのに。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道メータ交換後の検針で漏水を指摘された。依頼をした工事店の担当者が漏水箇所が見付けられず全部引直しをした。このため相当の費用がかかった。メータ以下は個人の責任区分となることは分かるが、このような場合の漏水箇所を見付けるための局側での対応窓口が欲しい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・先日、漏水しており、漏水していたと業者に証明してもらい、料金を減額していただきましたが、漏水していたであろう分のすべてではなかったもので、結局はいつもの2倍くらいになってしまいました。それも減額は1回限りとのこと、納得できませんでした。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・水漏れが発生した際に見に来ていただいたのですが、水漏れ箇所により水道局なのか、大家さんなのか分かれているとのこと、それが決まりとはいえ、たとえ水が漏れていても応急処置も出来ないということについては非常に不満でした。この程度の水漏れなら水道料金もそんなにかかりませんよと、軽く言われましたが、それもどうなのかなと思いました。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・責任分岐点の自宅側での漏水についての遠隔監視をして、素早く対応できるようにできないか。＜性別不明・60代・多摩・東村山系＞
- ・今、水道を使っていなくてもパイロットが回ることがあり、漏水しているようだ。しかし、常にクルクル回っているわけではなく、漏水の箇所がわからない。でも水道料金は昨年同月よりはね上がって払っている。これが漏水箇所が見つかるまで続くようで、納得できない。わずかな漏水でも水道局や水道屋さんが発見できるように技術の向上をお願いします。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

4 水漏れ（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・万が一漏水して、多額の水道料金がかかると心配なので、漏水の疑いがある時はすぐに知らせて欲しい。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・この前、メータを見て下さる方に前回より1万円高くなっています。と言ってもらいました。その場合どのようなところに検証してもらうのがいいのか、自分たちでチェックできる方法などはあるのでしょうか。アドバイスをお願いしたいです。マンションオーナーなので、他のお部屋の料金も上がっていたらどうしよう、と不安です。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・停止中の水道があり、メータは回っていないので料金は請求されないが、なぜか栓は止まっているのに水漏れしてくる場所があり、困っています。また、直すにしても万が一高額な請求をされると不安なので、保守サービスなどがあると良い。＜男性・20代・多摩・小作系＞
- ・一度、配管から少し漏れていて高額な請求がきました。一度だけは免除してもらえたんですが、また配管から漏れたりしないかがすごく不安です。ずっと出っぱなしになっているときに何か教えてくれるような機械があればいいなと思います。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞

5 その他

【満足・良い】

- ・引き続き安定した供給をお願いします。＜男性・50代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・貯水槽水道方式から直結給水方式に変えました。工事をお願いした時に見積りを出していただきましたが工事店で金額に差があり、どちらの工事店でお願いしたらよいか迷いました。その他、東京都の水道事業全般で都民の目線の配慮をアップしていただければ嬉しいです。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・最近キッチンの蛇口がこわれ、水が漏れたので業者に頼んだが、急ぐことなので他と比べることも出来ず、修理代が正当かどうかはわからず支払いをした。こういう場合はどのようにしたら良いのか、水道局には関係がないのか、指示してほしいです。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・安心安全なお水をよろしくお願いします。足立区で汚水の混ざった水が局地的に供給されてしまったことは、大変不安に思います。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・住んでいるマンションの貯水槽が不安です。ずっと水が溜まっている限り、あまりきれいじゃないと思うので、都が法律などを作ってくるとありがたいです。年に1回は重点的にきれいにするなどの法例。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・建物下に見える貯水槽があまりに老朽化していて、飲用に使うのがイヤです。耐用年数制限があれば良いと思います。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・高度浄水処理を導入しているなど、水道事業の情報はなかなか伝わりにくいなと思いました。東京の水道水のレベルは高いと思うのですが、マンションの受水タンクの衛生状態などに疑問が残るので、水道水を直接飲む習慣があまりありません。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・受水タンクの点検などして欲しい。鳥とか鳥の羽、虫が入っていないか。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

5 その他（前ページの続き）

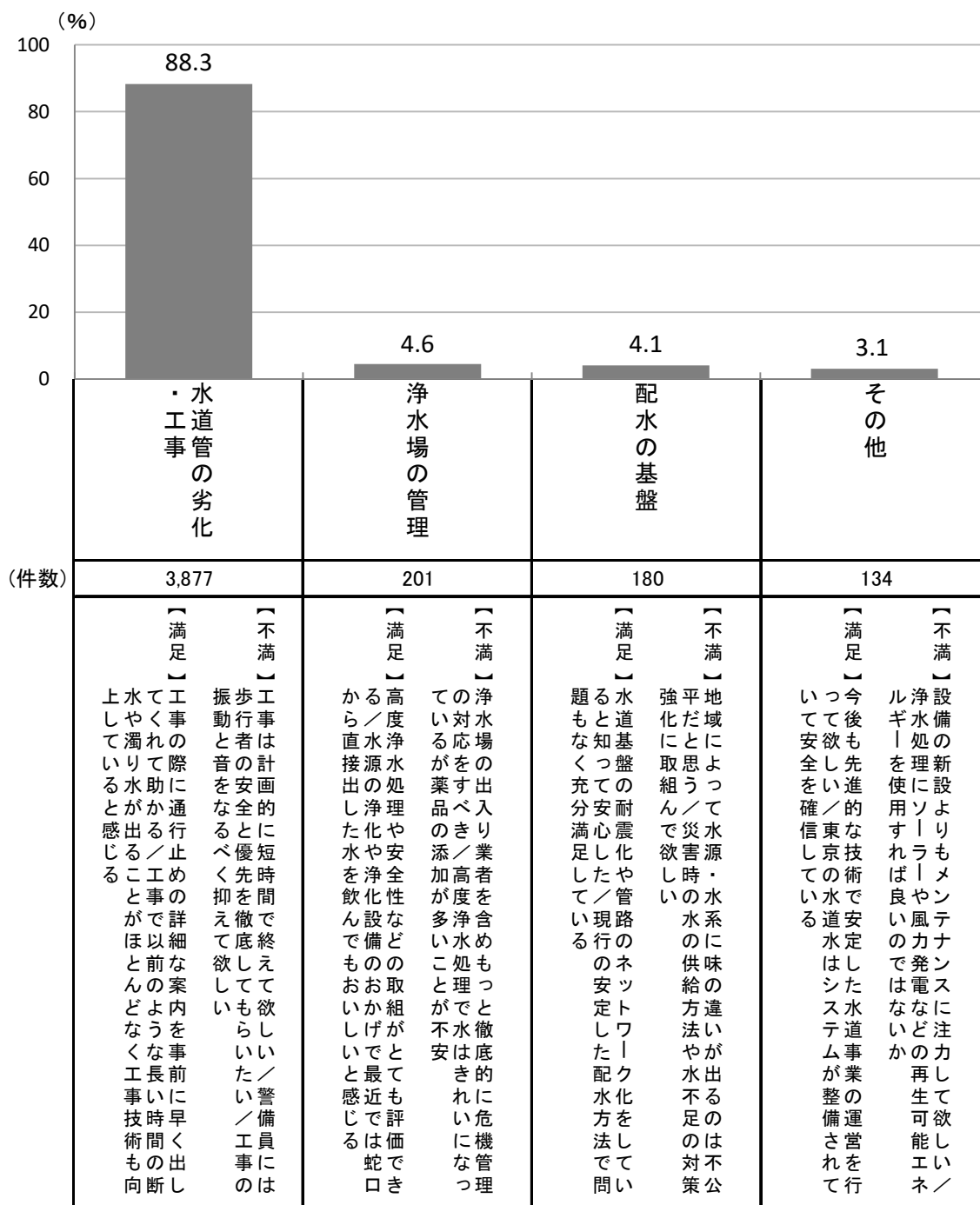
【質の向上・対策に期待】

- ・親のマンションの築年数が古く、水廻りについて不安である。築年数の古いマンションへの丁寧な対応を希望。また震災の時の水道管破裂等も心配である。基本、情報源はテレビ、インターネットである。もう少し情報を増やして欲しい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道水からサビのような物が出てくる時があります。敷地内の水道管が古くなったことが原因なのではと思うのですが、希望者を集めて、少し安く工事をしていただける公的な仕組みがあればよいのと思います。自己負担でどの程度の費用なのか知りたいです。水道屋さんには尋ねづらいです。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・水道水を生水で飲むには抵抗を感じます。なぜならばマンションの受水タンクの水の安全性（タンクの清掃等）に不安を感じる。定期的に清掃は出来ているが、数ヶ月おきに検査をして結果を知らせる環境作りを望む。現在、浄水カートリッジを使用していますが、使用しなくとも安全であるような環境であって欲しい。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞

(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 88.3%を占めて最も高い割合であった。以下、「浄水場の管理」(4.6%)、「配水の基盤」(4.1%)、「その他」(3.1%)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、年齢別、地区別、給水エリア別にみると、「水道管の劣化・工事」がいずれも8割台後半から9割と最も高く、「浄水場の管理」と「配水の基盤」の割合に特に大きな違いはみられない。

			(上段:件数 下段:%)			
		浄水 水道 場管 ・	1 ・ 水 工道 事 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		4,392 100.0	3,877 88.3	201 4.6	180 4.1	134 3.1
性 別	男 性	1,853 100.0	1,601 86.4	90 4.9	92 5.0	70 3.8
	女 性	2,486 100.0	2,232 89.8	108 4.3	84 3.4	62 2.5
年 齢 別	19歳以下	3 100.0	2 66.7	－ －	1 33.3	－ －
	20代	71 100.0	66 93.0	1 1.4	2 2.8	2 2.8
	30代	260 100.0	232 89.2	11 4.2	10 3.8	7 2.7
	40代	570 100.0	516 90.5	27 4.7	11 1.9	16 2.8
	50代	717 100.0	640 89.3	32 4.5	24 3.3	21 2.9
	60代	1,199 100.0	1,056 88.1	49 4.1	48 4.0	46 3.8
	70歳以上	1,559 100.0	1,354 86.9	80 5.1	84 5.4	41 2.6
地 区 別	区部	2,783 100.0	2,482 89.2	118 4.2	109 3.9	74 2.7
	多摩	1,392 100.0	1,205 86.6	73 5.2	61 4.4	53 3.8
給 水 エ リ ア 別	金町系	662 100.0	594 89.7	30 4.5	21 3.2	17 2.6
	朝霞系	866 100.0	765 88.3	34 3.9	39 4.5	28 3.2
	三郷系	757 100.0	659 87.1	41 5.4	30 4.0	27 3.6
	三園系	299 100.0	271 90.6	8 2.7	13 4.3	7 2.3
	長沢系	211 100.0	189 89.6	8 3.8	9 4.3	5 2.4
	小作系	119 100.0	103 86.6	5 4.2	5 4.2	6 5.0
	東村山系	893 100.0	775 86.8	47 5.3	40 4.5	31 3.5
	地区水	175 100.0	158 90.3	8 4.6	3 1.7	6 3.4

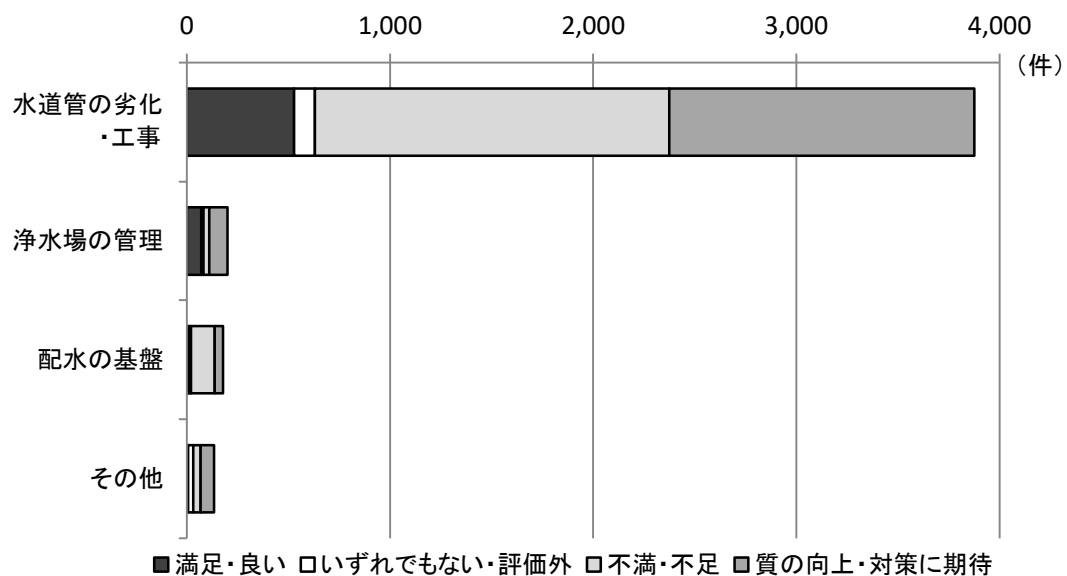
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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43.8%で最も高く、以下「質の向上・対策に期待」(38.7%)、「満足・良い」(14.0%)、「いずれでもない・評価外」(3.4%)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”が49.3%で最も高く、「浄水場の管理」(44.3%)でも4割台となっている。また、「不満・不足」は“配水の基盤”が64.4%で最も高くなっている。逆に、「満足・良い」では“浄水場の管理”が35.3%で他の項目に比べ高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	浄水 水道 場管 ・	1 満 足 ・ 良 い	2 ・ い 評 価 れ 外 で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	4,392 100.0	616 14.0	151 3.4	1,925 43.8	1,700 38.7
水道管の劣化 ・工事	3,877 100.0	529 13.6	102 2.6	1,744 45.0	1,502 38.7
浄水場の管理	201 100.0	71 35.3	12 6.0	29 14.4	89 44.3
配水の基盤	180 100.0	9 5.0	12 6.7	116 64.4	43 23.9
その他	134 100.0	7 5.2	25 18.7	36 26.9	66 49.3



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】

- ・今年（平成 30 年）に家の前の道路の水道管の取替工事があった。おそらく 30 年位前に埋設された管だと思われる。新しくなった水道管は、震災に優れた材質であることを工事の方から聞いて、また現物を見て安心している。＜男性・60 代・多摩・東村山系＞
- ・数日前まで水道管の取替工事をやっていただきました。工事が終わりました時に、終わったことの挨拶と、異常ありませんかと尋ねてこられて、その丁寧な話し方に、思わずありがとうございましたと頭が下がりました。＜女性・70 歳以上・多摩・地区水＞
- ・よく道路で下水、あるいは水道管の取替作業中に出くわしますが、いつも大変作業員の方は丁寧で感心しています。以前に比べ水道水がおいしくなりましたね。＜女性・70 歳以上・区部・朝霞系＞
- ・計画的に水道管の修繕を行なっていると感じています。修繕時の道路規制の範囲や方法についても工夫している努力が伺えます。＜男性・60 代・区部・長沢系＞
- ・日頃は水道事業に就く方にお会いする機会が少なく、自転車などの置き方で検針の方にもご迷惑をかけているかも知れません。昨年、給水管の定期取替時に、工事の方々のご挨拶や通行の方々への細やかな気遣いに、とても感心させられたことははっきり覚えています。当たり前に出てくると思っている「水」。皆さんのご尽力によるものですよね。これからもよろしくお願いいたします。＜女性・60 代・区部・金町系＞
- ・最近、街のいたる所で水道管を古いものから新しいものに替える作業をよく見かけるようになった。災害に備えての対応策というが、費用もかかり大変な作業と思うが、整備作業が順調に進むことを望みます。＜男性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・最近、家の前の水道管取替工事が行なわれ、新しくなりました。浄水場では良い水であっても、古い水道管を通ると水質が悪くなると心配していたので、とても良かったです。＜女性・60 代・多摩・東村山系＞
- ・私の地域では水道管の取替工事が終了しています。工事の際に業者の方から交換手順のお話を聞く機会がありました。使用者に不便をかけない進め方と安全性に感心しました。事前に配布されている工程表を「ああ、工事があるのか。」でなく、きちんと読まなければと反省しました。以降、様々なお知らせ文は必ず目を通すようになりました。＜女性・60 代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・近所の水道工事の日程や時間が良く分からず、急いでいる時などに待たされることがあり、困ることがある。看板を出す、地図で示すなど工夫していただけると助かる。＜女性・40 代・多摩・地区水＞
- ・毎年、1 月～3 月末まで道路を掘り起こして工事をしていますが、近隣の生活者は大変困っています。道路のコンクリートを砕く音や通路が制限されたりで通行もままならず、特に自転車で行く物に行く時など不便でなりません。もう少し生活をしている人のことも考えて工事をして下さい。道路を掘りおこす工事に反発を感じます。＜女性・70 歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・工事や点検の際、水道局であることを明示してほしい。自宅前のマンホールを開けていた作業員がいたが、身分を示すものや、看板もなく家族が不安に思った。異物の混入等が起きないように水道管の安全に万全を尽してほしい。＜男性・70 歳以上・区部・長沢系＞

1 水道管の劣化・工事(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・工事等ある時、どうしても大きな音が出ることがあります。しょうがないのですが、時間の長さ等を明確に伝えていただけるとありがたいです。その時は外出するなどの対策ができるので助かります。大きな音が苦手なもので。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道工事で道路を堀削していた場所が終わったと思うと、数ヶ月かほんの数年の間に再度堀削していたりするように感じる。もう少し効率よく出来ないものかと思うことがある。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・夜間の工事が多く、朝方までやっているのも眠れずかなりのストレスです。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・水道工事後の道路舗装の品質が低い。工事中に壊したブロックの破損部分の修繕もひどい。＜女性・50代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・在宅介護を行っている、水道工事等、濁り水を併う工事の影響を受ける場合は、できる限り早い時期に工事の日程が知りたいと思う。理由として在宅介護サービスを受けている場合、ケアマネージャー等への連絡でサービスの日程や時間を調整しなければならなくなり、その対応にも時間を取られるため。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・公道の水道管はよく取り替えているようですが、私道の水道管も同じように扱って欲しいと思います。よろしくお願いします。＜女性・60代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・そもそも水道管の劣化(老朽化)の原因は何か究明する余知があります。耐性(長寿命)の水道管をメーカーとともに開発してこなかったことが原因ではないでしょうか？工事委託も安かろうでは、将来にそのツケが回ってくることが必然だと思います。また、水道管がなぜ、地下なのかも疑問です。点検や交換しやすい地上にすることも検討要かと。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・自宅までの給水管ルート(浄水場から蛇口まで)のうち、震災対策が済んでいるところ、済んでいないところが水道局サイトなどで検索できたら安心。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞

2 浄水場の管理

【満足・良い】

- ・府中市武蔵台浄水場作成にあたり、担当町会として見学させていただき、その際、水道局の担当の方が浄水場の構造および、東京では高度浄水処理を導入して世界一の「東京水」であることを詳細に説明を受け、安心しております。また、誇りにしています。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・金町浄水場のテレビ番組を何度か見ました。自身の鼻を頼りに水質検査をされており、日頃の努力が伺えて、感心と、私達のためにありがたいと思ったことを思い出しました。引越して1年になりますが、水でのトラブル、不安、不満なく生活させていただいています。今後とも、今まで通りの取組に励んで下さい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今年は浄水場の見学もしましたが、水への取組が丁寧に行われていて感心しました。環境への取組など、今後も続けてほしいです。いつもありがとうございます。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 浄水場の管理(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・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るのを知って、水道局の御苦労がわかりました。これからは、前にも増して大切な水道水を無駄にしないように使いたいと思いました。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・小学生の頃に金町浄水場の見学に行ったのですが、汚い水をきれいにする技術の説明や、実際の過程を見て、今でも印象に残っています。蛇口をひねれば当たり前に水が出ることを当たり前に思わず、日々節水を心がけようと思います。＜男性・30代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・河川の水が汚れているイメージから、また、それを薬品処理することで飲みたくない。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・浄水場の老朽化が進んでいるとのこと、対策を急いで下さい。＜男性・60代・多摩・地区水＞
- ・大規模浄水場の老朽化が心配です。また、震災や水害に際しての備えが十分であるかについて不安を感じています。予算を優先的に配分してしっかり整備してほしいです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水源はともかく、貯水場が屋外にあるのを目にした覚えがあります。せっかく水をきれいにしても意味がないのでは？と思ったものです。ときおり水道水の味が濃く感じる場合があります。何か影響しているのでしょうか。気になっています。＜女性・30代・多摩・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水場に万が一テロなどの攻撃を受けた場合の対策はどのようになっているのか知りたい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・浄水場の耐震化水道管の耐震強化は、早急に進めてほしいです。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・人口減少で利用者が減り水道料金が集まらず、老朽化した施設等のメンテナンスが十分できるか心配です。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・取水口、浄水場におけるテロ対策は十分か。上水道のみでなく、下水道管の容量、強度、衰耗度は大丈夫か。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・浄水場の老朽化は、震災や事故に備えての最優先事項として、ライフライン確保のため、至急万全の設備準備をお願いしたい。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・いつも思っていることですが、浄水場への毒物混入などの対策などは、どのようになっているのか気になります。最近、テロや事件が多くなっているので。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・東京水がおいしい水だということは知っているが、自分の使っている水の浄水場の浄化レベルが分からないので、知りたいと思っています。東北の震災時に放射能飛散のニュースで、浄水場によって浄化レベルが違うことを知りました。＜女性・60代・区部・三郷系＞

3 配水の基盤

【満足・良い】

- ・海外の水道事業に比べ、日本は優秀だと思っています。浄水場から、各家庭への漏水がほとんどないと昔、聞いたことがあります。現在もそうだと私は信じています。塩素やカルキが人体によろしくない、という意見も多く聞きますが、それでも、普通に飲み水として機能してることはありがたいと感じてます。浄水や配管など、治水に関わる方々の誠実な仕事に感謝です。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・震災・事故に備えて浄水場・水道管の対応強化を行っていることをほとんど知りませんでした。道路で工事を行っているのを見かけることが多くなり最近工事が増えているのに気づいてはいたのです。もっとアピールしては良いのではないのでしょうか。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道局の広報を読むと、水道水が安心して飲める。雨水など活用の、中水道というのがあることを知って、とてもよい取組だと思った。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断を初めて受けましたが、大変参考になり、よい取組だと思います。水道の技術はすごいと感じます。このような大都市にくまなく水が届けられ、本当にありがたいです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・毎日使っていて、なくてはならないインフラと思います。＜男性・50代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・東京の水道水は安心しておいしく飲めるため日々感謝しておりますが、その高級な「お水」を洗濯やトイレに惜しげもなく使ってしまうことに後ろめたさを感じます。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・費用が高くつくが、トイレの浄水は雨水利用を推めて下さい。家庭での利用は水の出を押さえて節約していますが、飲料と兼用はもったいない！新設の高層ビルは雨水でトイレ使用を強制して欲しいもの。＜男性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・足立区で発生した、下水管と水道管の直結等の事態が起きないように、工事会社への指導を徹底し、更なる安全な水の供給をお願いしたい。老朽管の更新状況についての情報の開示を希望したい。現段階での都水道局の更新状況を見て、我が家の地区は耐震管なのかを確認したい。＜男性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・地域によって水の味が違うことをよく感じる。個人の口に入るまで、どこにいても変わらないおいしい水が飲める時代がくるといいなと思う。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・都内でも場所によって茶色の水が出る場合がある。以前目黒に住んでいるときにそうであったので、場所による差異がないとありがたい。また、震災時に予定している対応方法の周知もあると嬉しい。＜女性・30代・区部・長沢系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水の大切さをつくづく感じています。地震・台風等で断水になるなど世の中、大変なことが続いているなど自分でも確保してはいますが、何日もは保ちません。水道管等、2ルート化とかバックアップ体制の充実が必要かと思います。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・私の若い頃に比べ東京の水道水は大変おいしくなっている。水道局の努力はすばらしい！しかし、水の供給についての不安は常に感じている。基本、雨天頼み、人々の節水頼みとしか思えない。海水を真水に換える装置や空気からH₂Oを産み出す技術は、すでに開発済みと聞く。水道料金が非常に高いものになっても恒久的な安定供給を望む。飲料水と生活用水の分離使用でもよい。＜女性・50代・多摩・給水エリア不明＞

3 配水の基盤(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・水道、ガス、電気等の共同溝を強力に推進され、工事の減少を図っていただきたい。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・浄水場から家庭に届くまでに漏水して無駄になっていると聞きます。漏水ゼロを目標に頑張ってください。災害時には更に多くなると思いますが、万全の点検を日常の業務に取り入れて下さい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・いつも蛇口をひねれば、安心・安全な水道水が飲めることを感謝しています。特に住宅地内に給水塔があり、その衛生管理が行き届いていることもありがたいことです。＜性別不明・70歳以上・区部・三園系＞
- ・日常になくってはならない水道について、安心しているだけでよく知らないことが分かりました。“高度浄水処理”を知ったことは、ありがたい限りです。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・都市部のインフラ整備は日頃から対策をしているので、安心しています。＜男性・60代・区部・三園系＞
- ・あまり気にしたことがなかったが、浄水の性能など色々と進んでいるんだなあと思いました。＜女性・20代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道局の水質への取組みは評価できるが、飲料用の水とトイレの洗浄水に同じ水を使用することは無駄が大きい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・現在地での水道水はとても満足しているが、場所によって（水源による）臭いだったり、味だったり悪いところがあると感じます。＜性別不明・60代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・荒川水系のブレンドは必要ないと思う。やはり水道水は地域ごとの供給で十分。水に地域差があってもよいと思う。＜男性・50代・多摩・地区水＞
- ・東京の水は飲用水として利用することが可能なのはよく分かっていますが、先日ニュース番組で観た時、水道施設での水をきれいに（飲用可能に）する方法を知りましたが、それが少し信じられないくらいの洗浄力があり、逆に水道から出たそのものの水を飲むのが少々不安というよりも、抵抗感が湧きました。ニュース番組等でさらに細かな部分も知れるべきだとも思います。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・道路に埋設された管は約46年前に布設されたもので、細い塩ビ管だと記憶しています。安全性に不安があります。状況を知りたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・家は、大きな道路に面しています。最近車が通る時の地面の揺れが大きくなって来た気がします。道路が漏水または、液状化現象をおこして空洞化しているのではないかと心配です。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・道路から、私道に入っている部分の水道管についても適切な点検等お願いします。＜男性・60代・区部・朝霞系＞

4 その他(前ページの続き)

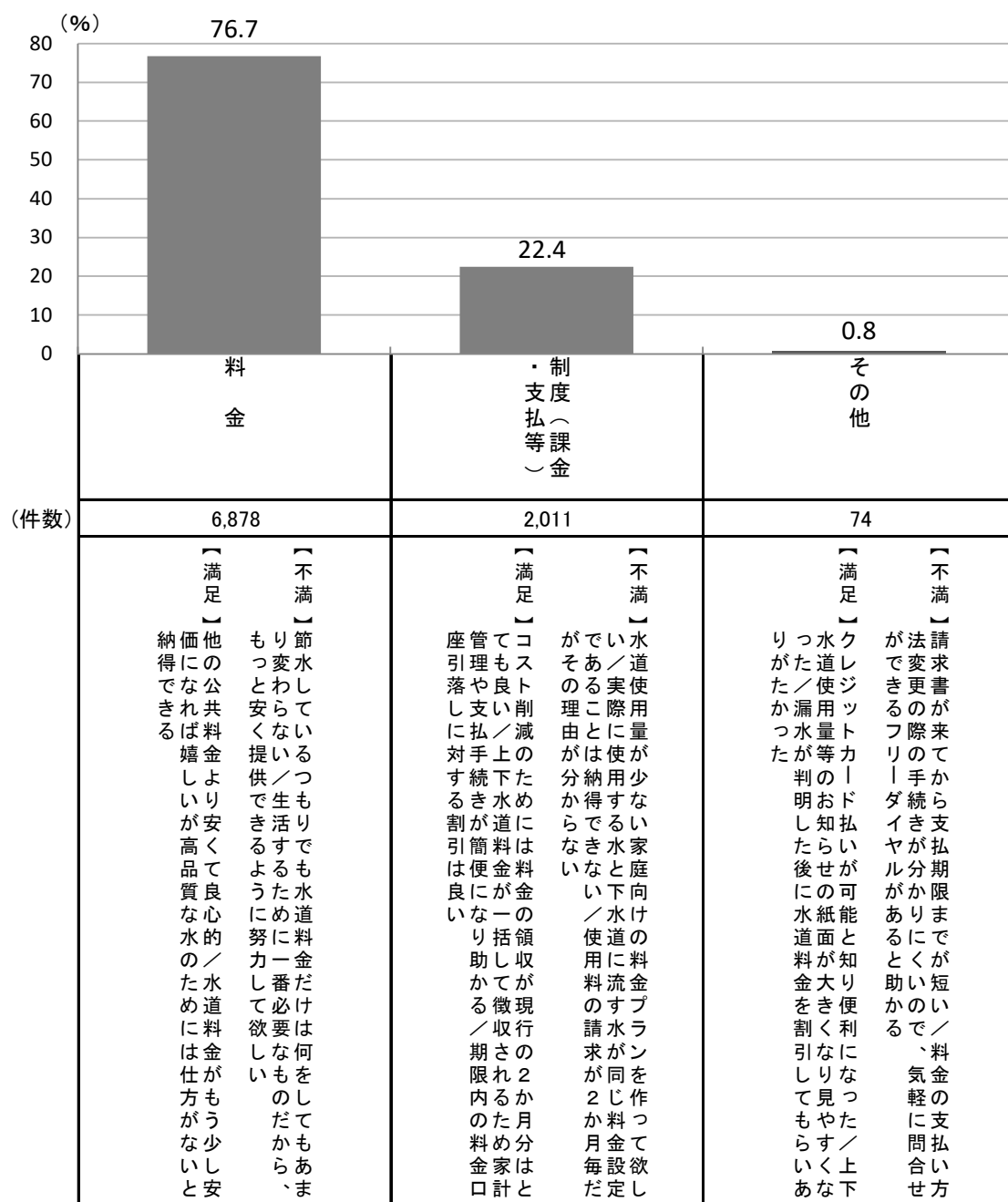
【質の向上・対策に期待】

- ・インフラの老朽化ということが、だいぶ前から言われていて破損などを心配する。その補修などに、今後費用が莫大にかかると思われ、利用料に転嫁されるのではないかと不安に思う。特に、水道事業が民営化されるというので、利用料がはね上がらないかと心配している。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・蛇口をひねればいつもキレイな水が出てくることをありがたく思っています。新たな取組も必要なのかもしれませんが、今ある状況を保つ為の努力を当たり前のように常に心がけてほしいです。水道水を貯める場所、水道管内を清潔に保つよう洗浄交換等をお願いしたい。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・気温が低い時に、水道管の破裂を防ぐためにどういった対応をすべきか分かりづらいので、情報を提供してほしい。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・災害時、一番大切なのは水だと思います。給水管、排水管の大規模な破損などがないよう、メンテナンスをお願いいたします。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・水道は電気以上に重要なライフラインであり、老朽化した水道管、給水施設は、漏水・破損が発生する前に、計画的に改修すべきものと考えます。継続的な予算の投入が必要となる水道事業を、利益重視の民間企業に委託した場合、対策がその場しのぎの繰り返しとなり、ある日突然、復旧困難な事態に陥るのでは、と心配しています。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道からごくまれに黒い細かい物質が出ることもある。原因が分からない。水道管の老朽化なのか？近所を見ていると、水道管の更新工事が行われていることがなく、何年前から水道管を使用しているかの情報が欲しいです。＜男性・40代・区部・三郷系＞

(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 76.7%を占めており、さらにその 8割強を“不満・不足”(82.1%)が占めている。「制度(課金・支払等)」は 22.4%、「その他」は 0.8%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

性別にみると、「料金」は“女性”(79.0%)の方が“男性”(72.9%)より高い割合となっている。

年齢別にみると、「料金」は“60代”(80.1%)、“70歳以上”(79.6%)で8割前後と特に高い割合となっている。一方「制度(課金・支払等)」は“30代”(28.9%)、“40代”(28.1%)で3割近くの高い割合で、“60代”(19.0%)、“70歳以上”(19.7%)は2割弱の低い割合となっている。

地区別、給水エリア別にみると、割合に多少の違いはあるものの、傾向として大きな違いはみられない。

			(上段:件数 下段:%)		
		料 金	1 料 金	2 支 制 度 (等) (課 金 ・)	3 そ の 他
延べ回答数		8,963 100.0	6,878 76.7	2,011 22.4	74 0.8
性 別	男 性	3,441 100.0	2,510 72.9	903 26.2	28 0.8
	女 性	5,386 100.0	4,257 79.0	1,085 20.1	44 0.8
年 齢 別	19歳以下	16 100.0	13 81.3	3 18.8	－ －
	20代	257 100.0	188 73.2	66 25.7	3 1.2
	30代	714 100.0	502 70.3	206 28.9	6 0.8
	40代	1,162 100.0	823 70.8	327 28.1	12 1.0
	50代	1,397 100.0	1,028 73.6	358 25.6	11 0.8
	60代	2,127 100.0	1,703 80.1	405 19.0	19 0.9
	70歳以上	3,257 100.0	2,593 79.6	641 19.7	23 0.7
地 区 別	区部	5,430 100.0	4,098 75.5	1,279 23.6	53 1.0
	多摩	3,059 100.0	2,396 78.3	644 21.1	19 0.6
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,606 100.0	1,220 76.0	365 22.7	21 1.3
	朝霞系	1,553 100.0	1,153 74.2	386 24.9	14 0.9
	三郷系	1,402 100.0	1,058 75.5	334 23.8	10 0.7
	三園系	538 100.0	425 79.0	108 20.1	5 0.9
	長沢系	397 100.0	292 73.6	103 25.9	2 0.5
	小作系	345 100.0	276 80.0	67 19.4	2 0.6
	東村山系	1,871 100.0	1,478 79.0	383 20.5	10 0.5
	地区水	363 100.0	282 77.7	77 21.2	4 1.1

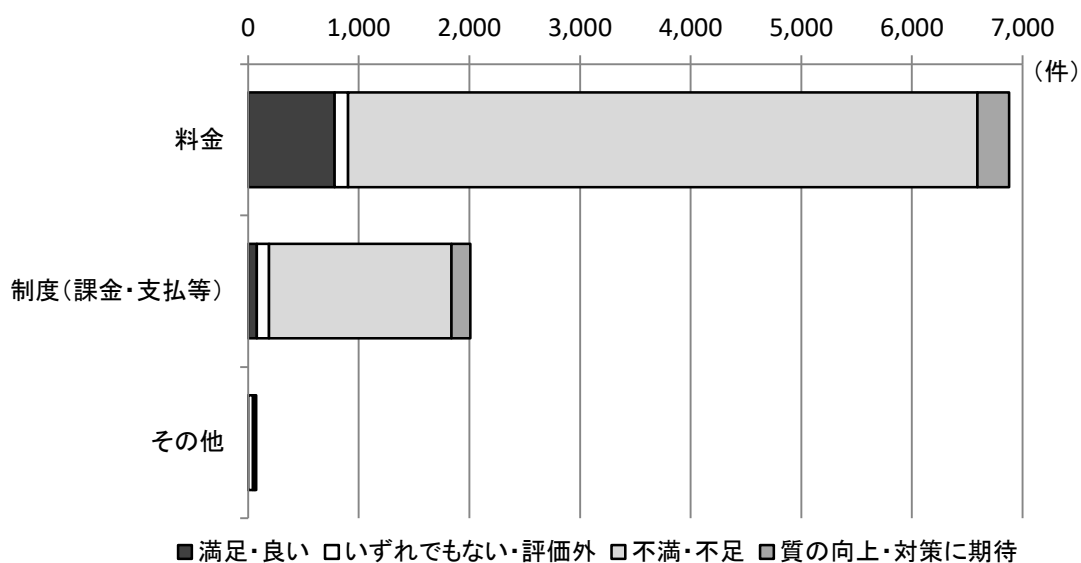
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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82.1%を占めている。「満足・良い」が9.7%、「質の向上・対策に期待」が5.2%、「いずれでもない・評価外」は3.0%であった。

項目（中分類）でみると、「不満・不足」は“料金”（82.8%）、「制度（課金・支払等）」（82.0%）ともに8割強の同じ割合となっているが、「満足・良い」では、“料金”（11.4%）の方が“制度（課金・支払等）”（4.0%）より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 向 期 上 待 ・
合 計	8,963 100.0	865 9.7	269 3.0	7,359 82.1	470 5.2
料金	6,878 100.0	782 11.4	120 1.7	5,692 82.8	284 4.1
制度 (課金・支払等)	2,011 100.0	81 4.0	109 5.4	1,649 82.0	172 8.6
その他	74 100.0	2 2.7	40 54.1	18 24.3	14 18.9



4 「4 料金」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 料金

【満足・良い】

- ・一般物価に対し水道料金は誠に安価でありがたく思い、局の経営努力やサービスに関しても敬意を表する。＜男性・70 歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水道料金は一年を通して安定しており、何も不満もございません。＜女性・40 代・多摩・東村山系＞
- ・電気、ガスの料金にくらべて、水道料金は割安です。それに以前より、水道水はおいしく感じられます。たいへんありがたいことです。＜女性・70 歳以上・区部・金町系＞
- ・水道料金が安く済んで助かっています。これからも安全で安定感のある供給を期待しています。＜女性・30 代・区部・金町系＞
- ・水道水に関して不満は全くありません。安全な水をととてもリーズナブルな価格で提供していただいているのでいつもありがたいと思っています。いつでも利用したい時にできる、蛇口をひねれば清潔な水がいつも出てくる環境に感謝しています。＜女性・40 代・区部・金町系＞
- ・東京都は他県に比べ水道料金が安いと聞いているので満足しています。＜女性・70 歳以上・区部・朝霞系＞
- ・生活基盤となる水を常に安全に手軽にそして安価に利用できることに深く感謝しています。その環境を整えてくださる職員の方々、いつもありがとうございます。＜女性・30 代・区部・三園系＞
- ・子どもの頃から水には苦勞してきたので、今でも水は大事に無駄な使用はせず、風呂水なども有効に使っています。料金は安いと思う。もっと高くすれば、無駄な使用は少なくなると思う。現在の料金の倍くらいでも良い。水の大切さを知るために。＜女性・70 歳以上・多摩・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・なんだか、水道料金が高く思う。毎回、同じような金額の請求。節水は心がけているが下がったと思うことがない。もう少し、安くしてほしい。＜女性・50 代・区部・金町系＞
- ・知らない間に、料金が値上がっている気がする。基本料金等の値上がりの推移が知りたい。＜男性・40 代・区部・金町系＞
- ・水道水は毎日使用するものなので料金のシステムを改善してほしい。正直、高いと思います。＜女性・30 代・区部・金町系＞
- ・基本料金が高く感じる。ほとんど基本料金内なので、使わない時にはもっと安くしてほしい。＜男性・60 代・区部・朝霞系＞
- ・他県の 4 人家族と東京の独り暮らしの水道料金が同じであることに驚いた。東京の水道料金はもう少し安くないのですか？＜女性・20 代・区部・朝霞系＞
- ・料金を安くしようと努力してもあまり変化がないので節水する気がなくなった。基本料金が高いのではないのでしょうか？＜女性・60 代・多摩・東村山系＞
- ・3 人家族ですが水道料金が高く、以前漏水の有無を調べていただきましたが漏水していないとのことでした。普通に生活しているつもりですが、なぜ使用量が多いのか疑問です。＜女性・50 代・多摩・東村山系＞
- ・利用料金を安くできないのでしょうか。水は人間生活に必須であり、下水道料金と合わせると多額になる。コストダウンの努力をして欲しい。＜男性・70 歳以上・区部・朝霞系＞

1 料金（前ページの続き）

【質の向上・対策に期待】

- ・近頃、水道料金がどんどん高くなっていると聞く。実感としてはあまりないが、今以上に高くなるのは困る。自由化の話も聞くが水は誰もが必要なものなので、今までのように公共事業として行ってほしいと思うが、住んでいる場所により違うのも差があり不公平。皆同じ料金にしてほしいと思う。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・料金が上がらないようにコスト縮減に努めてください。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道管の老朽化・更新などのため、将来、水道料金が急激に上がることを懸念しています。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水道局が民間になり、料金が値上がりするとテレビで放送されていたので心配です。＜女性・60代・区部・三園系＞

2 制度（課金・支払等）

【満足・良い】

- ・長い期間、減額免除をさせていただき、大変助かっておりました。期間終了の手続きの為、赤羽の窓口へ直接お伺いさせていただいたのですが、職員の方々の対応がとても良く素晴らしいと思いました。職員の方々と直接関わることがありませんが、水道をひねると、すぐに使用できる状況であることに感謝しております。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・口座振替の場合、割引が適用されるのは嬉しい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・クレジット払いが出来ることは満足です。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・低価格で利用できて嬉しい。2ヶ月に1回の検針なのもコスト削減できてよい。＜男性・20代・区部・朝霞系＞
- ・前回より水道代が上がるとお知らせが入るのは親切で助かります。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・自動引き落としにすると料金が安くなるのが嬉しい。水道でまだ困ったことがないというのが何よりのサービスだと思う。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・水道料金が高すぎる。2ヵ月ではなく、1ヵ月ごとの支払いができると良い。2ヵ月分だと厳しい。＜性別不明・50代・区部・金町系＞
- ・口座振替が可能な銀行が少なすぎる。特にネット銀行の多くが不可なのは最悪。東京電力や東京ガスはネット銀行の多くが可能。イオン銀行・セブン銀行などのネット銀行の振替を可能にしてほしい。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・請求書が届いてから支払期限までの期間が短すぎる。＜男性・60代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・どうして水道料金は、使用量が多くなると単価が上がるのですか？家族が多くなると、使用量も多くなり、家計を脅かします。他の面でも大家族は、生活費がかかり何かと大変なのに、水道料金が飛びぬけて多くなるのにびっくりです。今は2人家族ですが、4月から5人家族になるのでとても心配です。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

2 制度(課金・支払等)前ページの続き

【不満・不足】

- ・支払い方法について、電子マネーによる支払いを可能にして欲しい。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道・下水道使用量のお知らせにある内訳で、従量料金の計算式が分かりにくい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・水道料金が使うほど割高になるというのが納得いかない。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・私は不在のことが多く、水道を使わない月があるのに基本料金は引かれる。とても高いと思う。まったく使わない月は基本料金も引き下げてほしい。＜女性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・口座引き落としの手続きがインターネットでできると助かる。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水道は節約しても料金に効果が現れにくいようなので、少しでも節約しやすい料金体系だと良いです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・水道水の使用量が多くなる傾向があり、使用料金額が年金生活家庭にとって徐々に負担するのが厳しくなると思います。高齢者への負担を軽減する対策を講じるようお願いしたい。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・節水の為に、その場で使用量、料金等がわかるといいと思う。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・今年のように気温が高く、水道水の使用量が極端に増える場合の料金が少し割引してもらえるようなシステムは作れないでしょうか？＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・子育て中は水を多く使うため、子どもが小さいときは割引等があると嬉しい。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・水道、下水道料金のクレジットカード払いでも割引等適用があれば良いと思います。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・水道料金の請求が2ヶ月毎なのは、なぜでしょうか？毎月払いも選択できたらいいなと思うのですが。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水は毎日生活で使うものなので、もう少し料金が安くなるといいなと思います。もしくは、ガスや電気のように利用料金によってポイントが貯まるといいなと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・アパート用の共同水道の使用量が少ないため、2～3ヶ月に1回位の支払いにしてもらっています。これをきちんと提案し実行してくれているので安心出来ます。＜女性・70歳以上・区部・給水エリア不明＞
- ・いつも安全な水を供給いただきありがとうございます。震災対策をされていることをこのアンケートで初めて知りました。毎月支払っている料金が、そういった事業にも活かされているのはすごくありがたいです。＜女性・30代・区部・三園系＞

3 その他(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・水道料金が何にどのように使われているかが不透明です。また、震災時、どこで給水が行なわれるか、公園に立て看板など、設置してほしいです。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道料金を単に使用料とだけするのではなく、災害対策や旧設備の交換にかかった費用分として明確に入れてほしい。個人的にはそういったインフラ設備の更新・最新化はしっかりと進めてほしいので、それに関しての負担分を明確にして支払いたい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・母子家庭には水道料金の免除制度があると聞いたが、手続き方法がわからない。＜女性・40代・区部・金町系＞

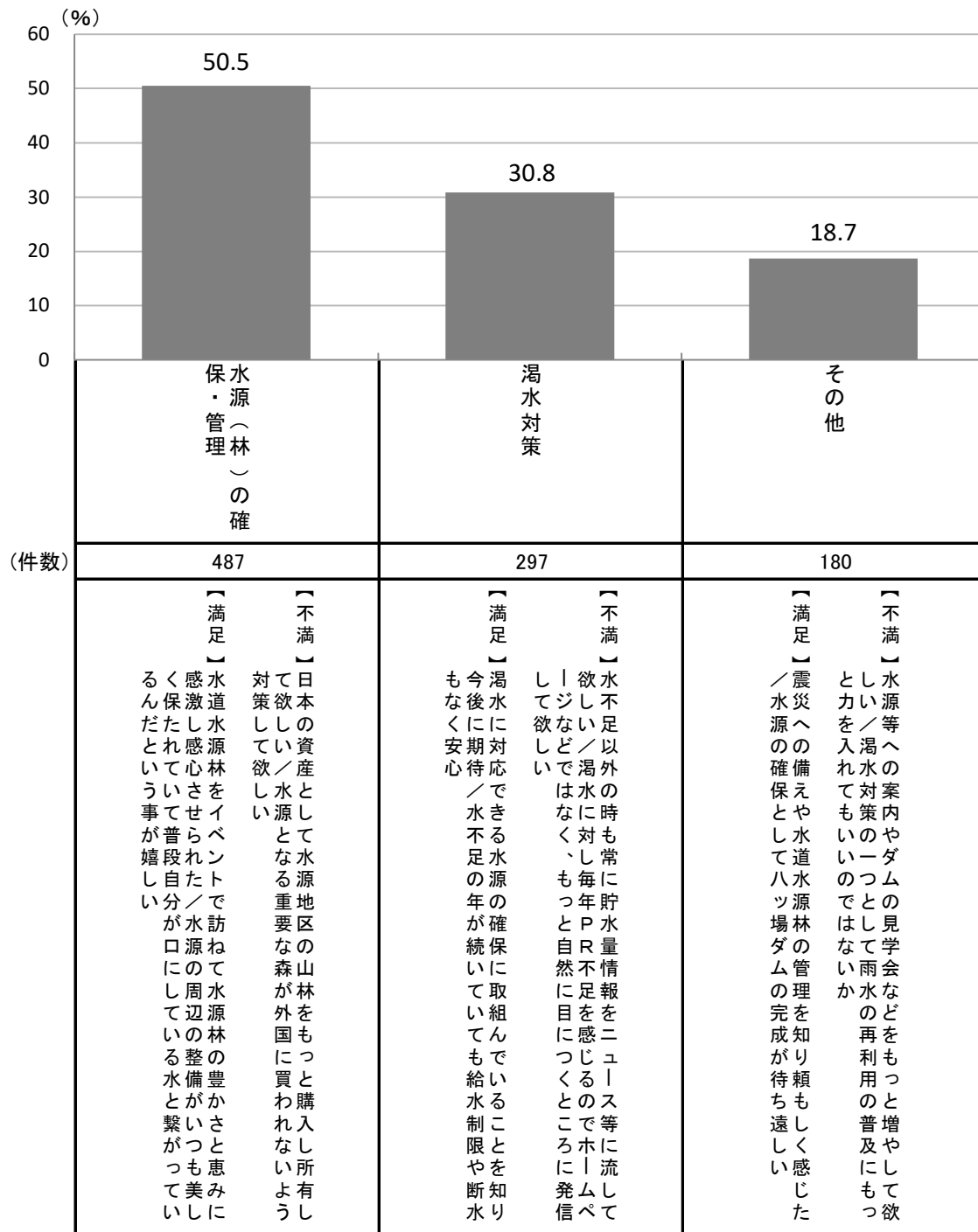
【質の向上・対策に期待】

- ・今後、老朽化した水道管、浄水施設を更新する必要があると思うが、その工事費用が水道料金に影響あるのかが気になります。運営計画など、しっかりと明確にする必要があると思います。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・地域による水道料金格差が少し気になります。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・使用量のお知らせの廃止。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・最近、水道料金が水道管の老朽化に伴う交換の必要性から上がりそうと聞く。安全に飲める水を確保するためには値上げもやむを得ないと思うが、見通しがどうなっているのか知りたい。＜女性・60代・多摩・東村山系＞

(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・ご要望では「水源（林）の確保・管理」に対するものが 50.5%で最も多かった。「渇水対策」は 30.8%、「その他」は 18.7%であった。



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”（34.4%）の方が“男性”（26.8%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「水源（林）の確保・管理」は“60代”（55.3%）で最も高く、“30代”（35.0%）で最も低い割合となっているが、逆に「渇水対策」では“30代”（40.0%）で最も高く、“60代”（25.7%）で最も低い割合となっている。

地区別にみると、「渇水対策」は“区部”（34.1%）の方が“多摩”（26.1%）より高い割合となっている。

給水エリア別にみると、「水源（林）の確保・管理」は“長沢系”（68.0%）で最も高く、「渇水対策」は“金町系”（39.6%）と最も高い割合となっている。

			(上段:件数 下段:%)		
水 源			1 確 水 保 源 ・ (林 管 理 の	2 渇 水 対 策	3 そ の 他
延べ回答数		964 100.0	487 50.5	297 30.8	180 18.7
性 別	男 性	441 100.0	223 50.6	118 26.8	100 22.7
	女 性	512 100.0	259 50.6	176 34.4	77 15.0
年 齢 別	19歳以下	— —	— —	— —	— —
	20代	5 100.0	5 100.0	— —	— —
	30代	40 100.0	14 35.0	16 40.0	10 25.0
	40代	102 100.0	50 49.0	34 33.3	18 17.6
	50代	146 100.0	74 50.7	44 30.1	28 19.2
	60代	253 100.0	140 55.3	65 25.7	48 19.0
	70歳以上	414 100.0	201 48.6	137 33.1	76 18.4
地 区 別	区部	552 100.0	281 50.9	188 34.1	83 15.0
	多摩	376 100.0	184 48.9	98 26.1	94 25.0
給 水 エ リ ア 別	金町系	106 100.0	53 50.0	42 39.6	11 10.4
	朝霞系	214 100.0	106 49.5	69 32.2	39 18.2
	三郷系	158 100.0	74 46.8	53 33.5	31 19.6
	三園系	51 100.0	27 52.9	16 31.4	8 15.7
	長沢系	50 100.0	34 68.0	13 26.0	3 6.0
	小作系	41 100.0	18 43.9	11 26.8	12 29.3
	東村山系	218 100.0	109 50.0	59 27.1	50 22.9
	地区水	43 100.0	21 48.8	10 23.3	12 27.9

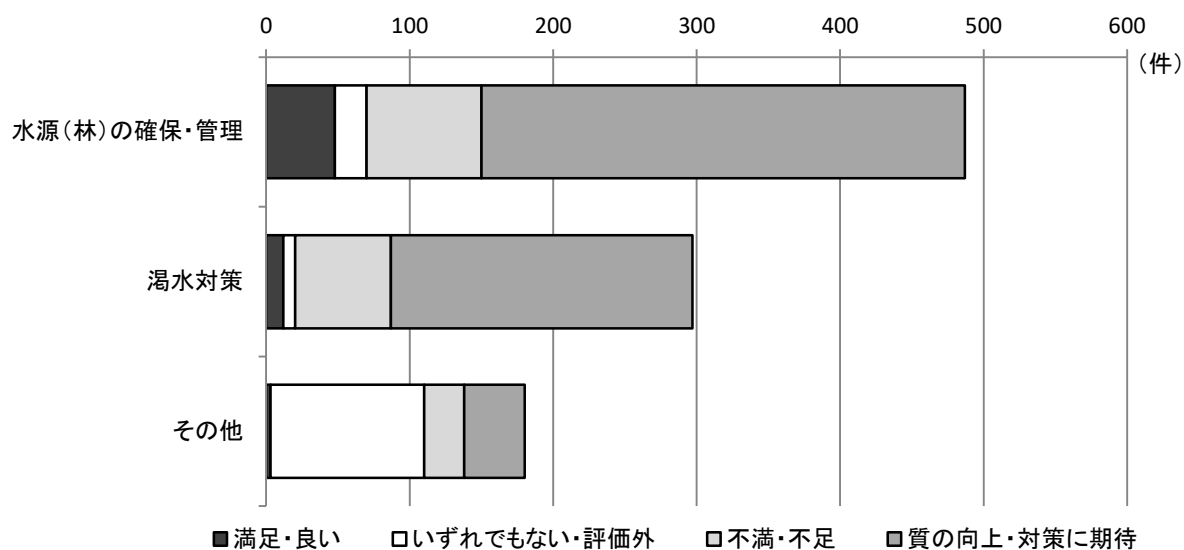
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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61.1%が最も高くなっている。以下「不満・不足」(18.2%)、「いずれでもない・評価外」(14.2%)となっており、「満足・良い」は6.5%にとどまっている。

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”(69.2%)、“渇水対策”(70.7%)とともに7割前後で変わらないが、「不満・不足」では“渇水対策”(22.6%)の方が“水源(林)の確保・管理”(16.4%)より高く、逆に「満足・良い」では“水源(林)の確保・管理”(9.9%)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 評 価 れ 外 で も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対 質 策 の に 向 期 上 待 ・
合 計	964 100.0	63 6.5	137 14.2	175 18.2	589 61.1
水源(林)の 確保・管理	487 100.0	48 9.9	22 4.5	80 16.4	337 69.2
渇水対策	297 100.0	12 4.0	8 2.7	67 22.6	210 70.7
その他	180 100.0	3 1.7	107 59.4	28 15.6	42 23.3



4 「5 水源」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 水源(林)の確保・管理

【満足・良い】

- ・都の水源林の管理への努力を山でよく見ます。奥多摩湖への土砂の流入も少ないと聞きます。もっとこのようなことを広く伝えていただければ嬉しく思います。＜男性・70 歳以上・多摩・小作系＞
- ・近郊の山に出かけた時、あちこちで東京都水源林であること、その取組の看板等を目にします。そのたびに感心し、感謝しています。＜女性・70 歳以上・区部・三郷系＞
- ・奥多摩～山梨県境附近の水道水源林の見学をしたことがあるが、広大な森林がきれいに整備されていることに驚き、東京の水道水を守る多くの方々の努力と苦勞に感激した。その後、水道水の無駄使いをしないように、家族や自身を戒めている。＜男性・70 歳以上・多摩・長沢系＞
- ・個人的な環境保全への関心から、多摩川流域の探索を3年ほどしている。昨年、水源のひとつ笠取山の水干を訪れた際、山がきれいに管理されていて感心した。下水の浄化施設も訪れたことがあるが、微生物利用に感動した。ライフラインの大切さ、高技術を、もっと広く知ってもらえたら良いと思う。＜女性・50 代・区部・朝霞系＞
- ・昨年、新緑の頃小菅村を旅しました。水源の山々がこんもりと新緑に輝いていた光景に感動しました。永い年月、水源の森を守るため丁寧に管理されてきた賜物だと携わっておられる方々に感謝です。こうした地道な営みのおかげで水が利用できていることを、いろいろな手段を使って広報してもいいのではないかと思います。＜女性・70 歳以上・多摩・東村山系＞
- ・先日、多摩川の源流を見に行行って来ました。水道水源林と下流にある小河内貯水池（奥多摩湖）が一体となり、水を守り東京で暮らす人々に安全でおいしい水を届けていることに大変感動しました。＜男性・70 歳以上・多摩・地区水＞
- ・山登りが趣味で、奥多摩の水源林の保全を現地で見ています。美しく丁寧に保全された山林のすばらしさは東京都が一番だと思っています。これからも山林の保全をよろしくお願いします。＜男性・40 代・区部・三園系＞

【不満・不足】

- ・巨額投資で、結局料金にはねかえってくるものなので、コストパフォーマンスも考えて計画し、ダムを建設すべきである。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・水源確保について、ダムは長い目で見ると貯水量は堆積物等で減っていくし、河川の生態系、水量も変えてしまう。水源地の自然保護（針葉樹よりも保水力のある樹木等）に力を入れ、また、昨今の湧水林が他国に買われるのを見ていると誠に情けない。＜男性・40代・多摩・地区水＞
- ・水道水の水源管理が最も大切だと思う。それは水源の林野の管理でしょう。放置された林野を水源としてもっと力を入れてやってほしいです。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・水源保持について、国はあまりにも危機感がないと思います。最近の中国等の水源地買上げなど、国をあげて取組むべきです。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水源周辺の山林所有者が外国人になることが心配。自国の水は自分達で守るという取組が欲しいです。＜性別不明・50代・区部・長沢系＞
- ・「水道の民営化」の話を聞きますが、絶対反対です。水は生活に不可欠なものですから公共性が高く、経営の対象として考えてはいけないと思います。水源地を外国資本に買われないように、国家レベルで取組むべきです。「水と安全はタダ」ではありません。安全に係わる水は公的機関が守るべきです。＜女性・50代・区部・三郷系＞

1 水源(林)の確保・管理(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・水の需要の高まる夏に、水源のダムに水が貯まっているのか不安になる時があります。家庭での節水を心がけていますが、正確なデータを知らせて欲しいと思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水源地から取水地までの整備、ゴミが入らないように厳しい管理が必要だと思う。廃水が入り込まないように定期巡回、指導が重要だと思う。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・良質な水源、水道の確保を続けて下さい。多少高くなっても東京水の宣伝も積極的に広めましょう。民間委託の話も出ていますが絶対に委託しないよう願います。日本の水道のすばらしさを都民にしっかりPRして下さい。水源林の拡大は安全上必要です。予算確保に努力を。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・江東区青海あたりにダムを作って欲しい。将来的に人口増加が見込めて、東京大都会にダムがあった方が水不足対策に役立てるかもしれない予感。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・日頃、我々都民が目につくことがない水源地や川の源流域の環境保全の状況が気になります。定期的かつ細やかな情報の提供をお願いしたい。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・今年は、特に梅雨が短く、「水源ダムの貯水率が少ない」と報道で見ると不安になります。早急に水源の確保対策をお願いします。＜女性・60代・区部・朝霞系＞

2 渇水対策

【満足・良い】

- ・渇水に対応できる水源確保に取り組んでくださっていること、まったく知らなかったのも、水道局でもその取組をされていることを知らせていただけると良いと思いました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・現在居住している狛江市は、夏場の渇水時でも比較的安定した給水が受けられ、ありがたく感謝しております。＜男性・70歳以上・多摩・長沢系＞
- ・何にも考えずにいつも水道を使用しています。水不足にならずに感謝しています。お水もおいしくなり、買う量も減りました。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・今まで貯水量が少なくなった時、断水の心配をする時があるが、断水にはならずありがたいと思っています。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・東京都内は他の自治体と比べて、比較的、水不足になる心配がないのがよい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・毎年の水不足を見ていて、渇水対策を海水を真水に変えた方が安定した対策になるのでは。毎年雨降りは神頼み的で進歩がない。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・降雨不足・断水への対応が不十分。雨頼みの綱渡りをやっているような気がいたします。ダム貯水容量の増強等、根本対応をお願いできたらと思います。＜性別不明・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・渇水時、ダムから放流制限していないのに水道の使用量制限のお願いをするのが理解出来ない。ダムと水道が直結しているわけではないので。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

2 渇水対策(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・オリンピックは夏です。東京の人口が増えます。毎年夏の水不足はどのように解決するのか心配です。例年でも水不足は深刻です。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・水源の貯水量が減ってくると、テレビのニュース等で知りますが、もっと早く給水制限を始めるということとはできないのでしょうか。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・他所で断水（時間給水）を何度か経験していますので、雨が少ないといつも心配しています。東京水道局では絶対にはないのですか。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・地球温暖化に伴い、夏になると水不足が心配になります。心配しないでいいように、ダム等水資源の確保をよろしくお願いします。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・雨が少ない時、節水に協力ではなく、場合によっては、小中高校のプールの使用をやめる、水道料金を値上げなどして、使わせないようにできないのだろうか？＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・特に夏頃の渇水がいつも心配で携帯で水源貯水地の貯水量を調べています。NHK等の天気予報時にテロップ等で現状の貯水量（％）を知らせて欲しい。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・東京オリンピックが開催される夏に渇水にならぬよう、万全の対応をお願いします。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・雨水の量により水道制限や断水が生じてしまうことに不安を感じている。常に最悪の事態を想定し、取組んでいただければありがたい。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・渇水期ともなれば、ダムの貯水量が気になります。新聞の片隅で結構です。奥多摩湖の貯水量を表示されれば安心感もあり、また市民もそれぞれ対応されていくことでしょう。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・海外旅行をすると日本の水の素晴らしさに感動し、日本に戻ってくるとホッとします。しかしいつまでもたっても雨にだけ水源の確保を依存しています。そういう情報はマスコミが報道してくれないと分からないので残念ですが、夏ごろ貯水量ゼロに近かった福島はどのようなのでしょうか？ゲリラ豪雨の水もムダにしない水の貯め方とか作ってほしいです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今年は梅雨がとても短く、この先水が足りなくなる恐れが考えられるので、チラシ・ホームページ等で注意喚起を実施すればよいと思う。マスコミ等では、水の状況がまるで報じられていない。＜男性・40代・多摩・小作系＞
- ・夏の渇水対策は自然相手で困難な課題ですが、水源確保に手を打って欲しい。ダムに引込む水源を少しでも多く引込むなど。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・日野市は湧水が多いので水道水に混ぜて使っていると聞いています。とてもありがたいと思っています。＜男性・40代・多摩・東村山系＞

3 その他(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・水道事業の中で、配水管管理が第一でこれまで取組まれておられたのが、水源林にも目を向けられると知って心強く思っております。私共は節水に心がけ大切に地球資源として心掛けて行きます。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・浄水のための林の管理をしていることを知らなかった。とても良いことだと思うので、続けてもらってより良くして欲しい。＜女性・20代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・田舎から帰って来ると水道水の味がややまずく感じるのは、東京の水源の河川の状態が良くないのでしょうか。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・多摩地区の水はおいしいと感じていたが、都心に引越ししたらまずいと感じた。都心部の水を多摩地区の水にして欲しい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・泥水のような川から取水して、塩素等の薬品を大量に使用して、何がおいしい水なのか？まず取水口を上流へ変更してください。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・飲める水と飲めない水の区別がつかないので、基本的に飲まないようにしている。都内の河川などの清掃など、目に見える所の水をきれいにしないと、上水とは言え飲まないほうが良いと思っています。東京の河川の汚さは異常だと思います。＜男性・30代・区部・金町系＞
- ・多摩川からくる水道水はおいしいそうですが、我が家は荒川からだそうです。多摩川に近いのになぜ荒川なのでしょう？多摩川の水を飲んでみたいものです。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・渇水時に「取水制限するかもしれない」とアナウンスされても、平常時の貯水量が分からず、どれくらいの緊急度なのかピンと来ない。また、自宅の水がどこから届いているのか調べても、ホームページ上でははっきりと分からず、子どもに説明出来なかった。＜女性・40代・多摩・地区水＞

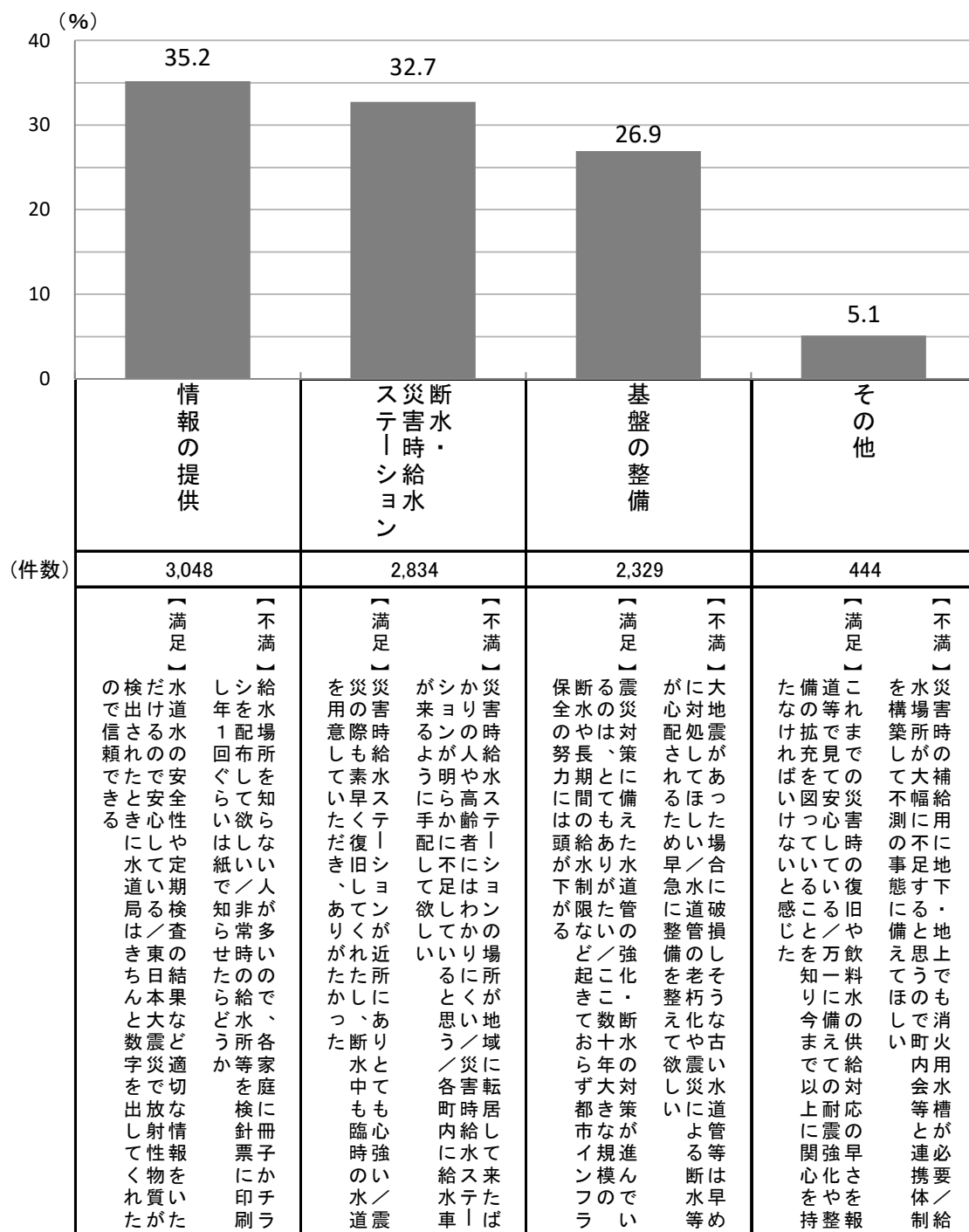
【質の向上・対策に期待】

- ・雨の多い日本、その雨水を浄化し、トイレ・風呂用の水に使うことが出来る家庭用浄化システムを考えられませんか？＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・集中豪雨の時の水を有効に貯水できる施設を増やし、渇水期の冷房、庭木への散水などに有効活用していただきたい。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・地下に雨水を溜める設備を作る件、すでに実施しているのかもしれないが、公共施設、公園等の地下に雨水を溜める水槽のようなものを作っておく。今年の関東のように空梅雨の時などには雨水を有効利用できるのではないか？＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・地下水を含めた総合的な水資源管理を考えて欲しい。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・水源が河川の場合、河川の水質が気になる。なるべく上流からの取水が望ましい。＜女性・60代・区部・三園系＞

(6) 災害対策

1 「6 災害対策」に対する全般的なご意見の傾向

「災害対策」に関するご意見・ご要望では、「情報の提供」が 35.2%で最も高い割合であった。以下、「断水・災害時給水ステーション」(32.7%)、「基盤の整備」(26.9%)、「その他」(5.1%)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”（35.9%）の方が“男性”（26.9%）より高く、「基盤の整備」では“男性”（31.9%）の方が“女性”（24.2%）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”（58.5%）で最も高くなっている。逆に「断水・災害時給水ステーション」は年齢が上がるほど割合が高くなり、“70歳以上”（34.9%）で最も高くなっている。

地区別では、特に大きな違いはみられない。

給水エリア別にみると、「情報の提供」は“朝霞系”と“東村山系”（ともに37.0%）で3割台半ばを超えて最も高く、「断水・災害時給水ステーション」は“小作系”（38.9%）で4割近く、「基盤の整備」は“長沢系”（29.0%）と“小作系”（29.1%）で3割弱と他のエリアに比べて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 災害断水・ ステーション給 水	3 基盤 の 整 備	4 そ の 他
延べ回答数		8,655 100.0	3,048 35.2	2,834 32.7	2,329 26.9	444 5.1
性別	男性	3,029 100.0	1,068 35.3	815 26.9	967 31.9	179 5.9
	女性	5,500 100.0	1,939 35.3	1,974 35.9	1,329 24.2	258 4.7
年齢別	19歳以下	8 100.0	5 62.5	－ －	1 12.5	2 25.0
	20代	147 100.0	86 58.5	32 21.8	24 16.3	5 3.4
	30代	577 100.0	274 47.5	146 25.3	132 22.9	25 4.3
	40代	1,058 100.0	452 42.7	309 29.2	255 24.1	42 4.0
	50代	1,556 100.0	568 36.5	496 31.9	424 27.2	68 4.4
	60代	2,061 100.0	654 31.7	716 34.7	579 28.1	112 5.4
	70歳以上	3,216 100.0	1,001 31.1	1,122 34.9	903 28.1	190 5.9
地区別	区部	5,479 100.0	1,924 35.1	1,835 33.5	1,445 26.4	275 5.0
	多摩	2,823 100.0	1,011 35.8	887 31.4	778 27.6	147 5.2
給水エリア別	金町系	1,495 100.0	507 33.9	552 36.9	360 24.1	76 5.1
	朝霞系	1,714 100.0	635 37.0	507 29.6	481 28.1	91 5.3
	三郷系	1,405 100.0	497 35.4	476 33.9	358 25.5	74 5.3
	三園系	519 100.0	170 32.8	181 34.9	141 27.2	27 5.2
	長沢系	424 100.0	151 35.6	133 31.4	123 29.0	17 4.0
	小作系	247 100.0	69 27.9	96 38.9	72 29.1	10 4.0
	東村山系	1,755 100.0	649 37.0	535 30.5	487 27.7	84 4.8
	地区水	339 100.0	114 33.6	122 36.0	89 26.3	14 4.1

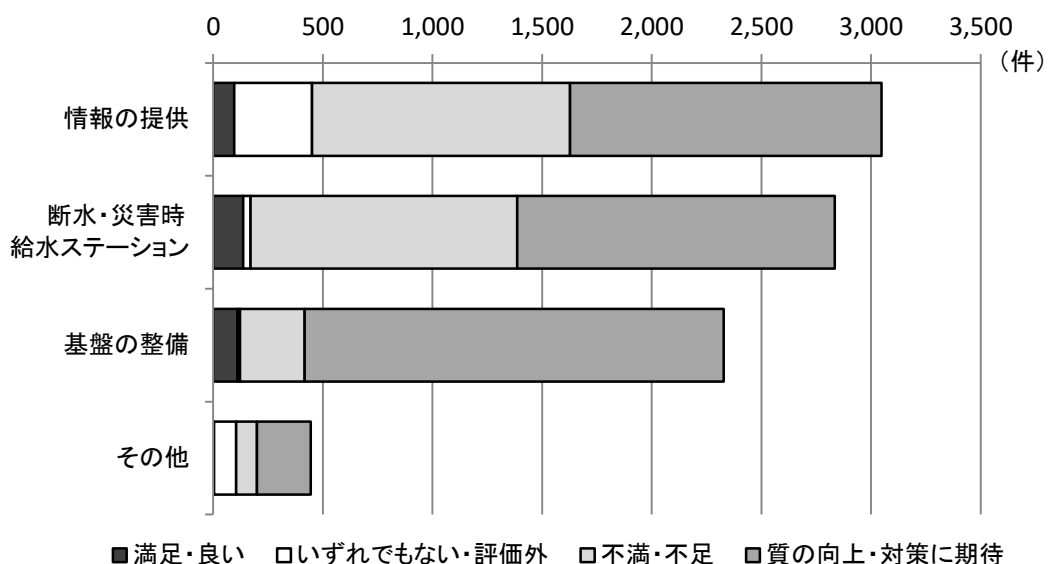
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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58.1%と最も高い割合となっている。以下、「不満・不足」(32.1%)、「いずれでもない・評価外」(5.8%)、「満足・良い」(4.0%)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“基盤の整備”で82.1%と最も高い割合であった。「不平・不満」は“断水・災害時給水ステーション”(42.9%)と“情報の提供”(38.6%)で4割前後と高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	災害対策	1 満足・ 良い	2 ・い ずれ 評価 外で もな い	3 不 満・ 不 足	4 対質 策の に 向 期 上 待・
合 計	8,655 100.0	349 4.0	499 5.8	2,782 32.1	5,025 58.1
情報の提供	3,048 100.0	97 3.2	354 11.6	1,176 38.6	1,421 46.6
断水・災害時給水 ステーション	2,834 100.0	137 4.8	33 1.2	1,216 42.9	1,448 51.1
基盤の整備	2,329 100.0	110 4.7	13 0.6	294 12.6	1,912 82.1
その他	444 100.0	5 1.1	99 22.3	96 21.6	244 55.0



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】

- ・先日、水道水の検査に来ていただいた時に震災時、給水場所を教えてくださいました。自分で調べていなかったことで、頭の中にも入っていなかったことなので、とても役に立ちました。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・災害時給水ステーションについて情報が広げられており、小学生の息子も興味を持って調べたり、知識を得ようと心がけているので、とても素晴らしいことだと思っています。これからも、たくさんの情報の普及にご尽力下さいますよう、願っております。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・災害時の臨時給水所の看板は目立つ位置にあり良い。草取り等も見えており、安心、感心しております。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道施設などに“大地震の際はこの施設で水を配ります”といった内容の表記が建物の外に大きく掲げられているのは、とても良いと思います。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・震災などの災害時に給水していただけるポイント（一番近いところにある場所）を教えてください助かりました。非常時には活用させていただきます。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・今回診断に来ていただいた際、震災時に水をどこに取りに行けば良いかを教えてくださいましたが、とてもありがたかったです。特に独身の方や地元でない人は知らない場合が多いと思うので、こういった声かけは非常に大切だと思います。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・給水ステーションに関してまったく情報がありません。集めようと思ったこともなかったので、存在自体を知りませんでした。いつ起きるかわからない災害に備えて、もっと目にとまる場所での情報提供をしていただけるとありがたいなと思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・災害時の対応についての情報提供が不十分で不安に感じています。実際にもし今日震災が起これたらどうなるのか、どうしたらよいかわからない。地域別に具体的な対処法をお知らせいただきたいです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・災害があった時に給水ポイントがすぐに分かるように掲示して欲しい。また、普段、各家庭で出来る水の確保などの情報が欲しい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・自宅地区は震災対策された管が導入されていますが、水源地よりどの程度震災対策された管が施工されてるかわかりません。情報が欲しいです。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・震災時、復旧状況をスマホもインターネットも持たない者はどうしたら情報が得られるかが心配です。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・震災時、各戸でどうしたら良いか、水道が使えるようになった時の注意点など、ほとんど周知されていない。口コミなどではなく、水道局として一般の人達に分かりやすい形でお願いします。東京水読本に記載しても読まない人は多いと思います。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・災害があった時の給水場所等についてももう少し情報を教えてほしい。避難場所は知っていたのですが、給水場所は別だと今回教えてもらいました。もっと、回覧板や区報などで教えて欲しいです。＜女性・60代・区部・金町系＞

1 情報の提供(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・震災対策を広告・チラシ・パンフレット、テレビのコマーシャル等で詳しく知らせてほしい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・最近自然災害が頻繁に起こっているため、災害に対する事前対策に力を入れていただきたいと思います。また、断水や水不足などがあつた際は、できるだけ早くお知らせくださると助かります。特に、TwitterなどのSNSで発信してくださると嬉しいです。＜女性・20代・区部・三郷系＞
- ・災害時の避難場所はなんとなくわかっていても、“給水拠点は？”と聞かれると、どこだろう、と分かりませんでした。災害マップ等見れば載っているとは思いますが、大人も子どももすぐに答えられるくらい情報を広げてほしいと思います。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・震災の対策について、非常用保存水、飲料水等の備蓄の方法や万一の場合、水道局は給水はどのように市民に配水して下さるのか、保存期間5年のペットボトルの水は大丈夫なのか、など細かいことが気になります。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・災害時の給水場所など、しつこいくらいにお知らせしてほしいです。「ポリタンクを持ってこい」とか「ビニール袋は支給します」とか地震が起きてから慌てないように、周知徹底して下さるとありがたいです。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・震災時はどのように行動すれば良いのか、水道専用の小冊子など無料配布していただけると助かります。避難が困難な方への支援（水を配給してあげる）もできると思います。また小学校の社会見学など積極的に来場してもらえようアピールし、子どもの時から大切な「水」に対して意識づけしてもらうことが必要かと思います。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・震災時に断水をした場合の各地区の配給場所等を、毎月の水道料金の検針票の裏等に表示すると、いざという時に役に立つのではないかと思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞

2 断水・災害時給水ステーション

【満足・良い】

- ・東日本大震災の時、都心から自宅まで徒歩で帰ることとなりましたが、途中の水道局でペットボトルの水をいただき、大変ありがたかったです。とてもおいしかったです。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・自然災害の時、断水を防ぐための設備を整えているのは、安心して利用できる。＜男性・20代・多摩・給水エリア不明＞
- ・この辺ではほとんど災害もないし、水に困ることがないので心配していない。テレビなど見る限り災害の場合給水車が廻って、すぐ水を配っているのを感じています。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・浄水場が近いため、給水場所が得られることで震災時等の安心感が少しでも増している。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・安心しておいしく飲んでおります。近くに給水拠点があるので安心です。＜女性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・東京に住んで長いですが、断水の記憶がありません。いつでも水が使えることに感謝しています。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・震災対策として近隣に給水場が増やされていることを知り、心強く思いました。＜女性・60代・区部・金町系＞

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】

- ・近くの山の頂上附近に災害時給水ポイントがあるが、車がやっと1台通れる道路で本当に災害時に給水可能か疑問に感じる。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・災害時の給水所を出来るだけ多く用意していただきたい。年を取っているので遠くまでは行けないので。給水車が来てくれることを期待している。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・このたび災害時給水ステーションを確認いたしました。あまりにも遠いことにびっくりしています。災害時であることを考えるとそこまでたどり着けるか？と不安に思う次第です。もう少し給水場所を増やすなど検討してほしいものです。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・断水、災害などで水が供給できない場合、給水拠点から水を持って来る時のバッグがないと持って来れない。そのバッグ等の配付がないのでしょうか。一家に1個配った方が良い。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・災害時給水ステーションの数が少ないと思います。東日本大震災は東北で被災し、断水が続きましたが、水の確保は大変でした。ましてや23区で人口も多いところで、この数では水をもらうだけでも大混乱が予想されます。もちろん、家庭でも日ごろから備えてはいますが、少々不安です。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・飲料水を災害時に備え備蓄しているが、保育園などで、緊急時に園児の為に優先して水を供給してもらえるような仕組みがあると心強い。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・震災対策として、より一層の給水拠点を設けて欲しい。万が一の際、避難所・自宅により近くにあれば安心する。ご検討願いたい。＜男性・30代・多摩・地区水＞
- ・災害時給水ステーションについて、団地があり相当数の人が並ぶと思います。家には障害者がいて1人で留守番が出来ないので一緒に並ばないといけなと思います。テレビで見ていると、1人1人の給水に時間がかかっているようなので、並ぶ時間を少なくしてもらいたいです。数日後には、車両輸送などで分散してもらいたいです。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・災害対策のための飲料水を備蓄するポリ容器を安く販売して欲しい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・災害時には近くに給水拠点があるか否かで避難生活の質が大きく変わると思います。給水拠点を増やす・拠点まで行けない家庭への対応など重要かと思います。＜性別不明・50代・区部・朝霞系＞
- ・災害時給水ステーションについては、今回初めて知りました。今まで無関心すぎたと注意喚起になり感謝いたします。半径2kmというのは、重さを考えると不安です。状況次第でしょうが、給水車の頻回の巡回をお願いできたら嬉しいことです。車両の確保人員など問題は多いと思いますが、ご尽力お願いいたします。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・災害による断水対策として、雨水の有効利用の貯水設備の普及を進め、設置者には助成金の拠出を検討されてはいがでしょうか。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・私は80才の高齢なので重い荷物があまり持てません。震災など、また気候の変動で停電した時など、ペットボトルの水を定期的に、たとえば有料であっても配達してくれるようになれば大変助かります。何しろ水は命ですから。＜女性・70歳以上・多摩・朝霞系＞

3 基盤の整備

【満足・良い】

- ・順次、古い管を撤去し、新しい水道管に交換している様子を見かけるので、震災対策に取り組んでいるのを実感しています。お金がかかる事業なのでなかなか大変そうだが、ぜひ続けてほしいです。＜女性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・震災への不安が強まる中、浄水場や水道管の耐震強化などを進めてることを伺って心強く思います。より、一般の人がわかるような情報をいただけたら嬉しいです。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・震災、水害等が起った際の水の大切さを感じます。いざという時に他の系統からの給水を可能にするため整備拡充を図っているとのことなので、少し安心しました。今後も整備拡充に期待します。＜男性・30代・多摩・地区水＞
- ・震災が起きると、電気、ガス、水道どれも止まると困りますが、やはり一番必要なのは水だと思います。水道局が震災や事故に対してその取組をやっていただいているということは、とても安心し、嬉しいことだと思います。＜女性・60代・区部・長沢系＞
- ・耐震のための取り替え事業や、劣化による整備など気の遠くなるような数だと思います。取組をありがとうございます。今後も住み良い環境になることを期待しています。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・管路耐震化、高度浄水処理導入、民間活用等、地方水道をリードした対応に満足しています。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・このところ水道管の耐震化工事が多いと感じる。安心感がある。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・災害時、飲料水の確保を給水車やペットボトルに頼らずに供給できるインフラの整備を早急に着手すべきだと思う。＜男性・50代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・地震や雨等の災害時、一番に水不足があげられると思いますが、もっと迅速な対応は出来ないのでしょうか。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・消火用の取水栓の数が不足してるように思います。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・大震災などの飲料水や、生活水の備えに対しての自分自身や地域の対応への不安を感じます。飲料水に関しては、町内会はじめ、地域の最低限の備蓄対応が、出来ているか？その辺りの行政並び地域住民への啓蒙が不足しているように感じます。＜男性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・東京のインフラ整備に東京都はもっと真剣に対応しなければなりません。オリンピックに多額の費用を使っている場合ではありません。インフラ整備に使ってほしいです。＜男性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞

【質の向上・対策に期待】

- ・震災等の災害対策に加え、水源や浄水場等施設に対するテロ対策など、今まであまり考えなかったようなリスクに対する対策を強化していただけるとありがたいです。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・安全・安心な東京水をいつでも飲めることに感謝しています。地震に強い水道管の埋設等の完成を期待しています。＜男性・60代・区部・朝霞系＞

3 基盤の整備(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・東日本大地震の時の対応は見事だったと思います。来るであろう南海地震の対応も、よろしくお願いします。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・自然災害でライフラインの水道、ガス、電気が日常生活に大切であることを感じています。災害への備えや、早い復旧など、これからも対応や改善されていくことをお願いします。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・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管路のネットワーク化などを完全化してほしい。東京都の大規模浄水場老朽化が進んでいることに関しては、人間が生存していくには水が一番必要で大事な物なので、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と同様に老朽化の修復を急ぐべきだと思います。＜女性・60代・区部・三郷系＞

4 その他

【満足・良い】

- ・震災対策である程度は安心している。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・震災対策はいろいろ頑張っていると思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・幸運にも震災の時もそれほどに（被災地に比べて）苦労なく、水道局の方々の努力をありがたく思っています。＜女性・60代・多摩・地区水＞

【不満・不足】

- ・震災時のことを不安に思っています。トイレはどのくらいで復旧するのか、震災時の飲み水は本当に信用できるのか。＜女性・30代・区部・金町系＞
- ・震災の時、マンションの場合、各階に対応出来るか心配です。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・震災等の時など運ばれてくる水道水は安全性が保たれているのか心配です。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

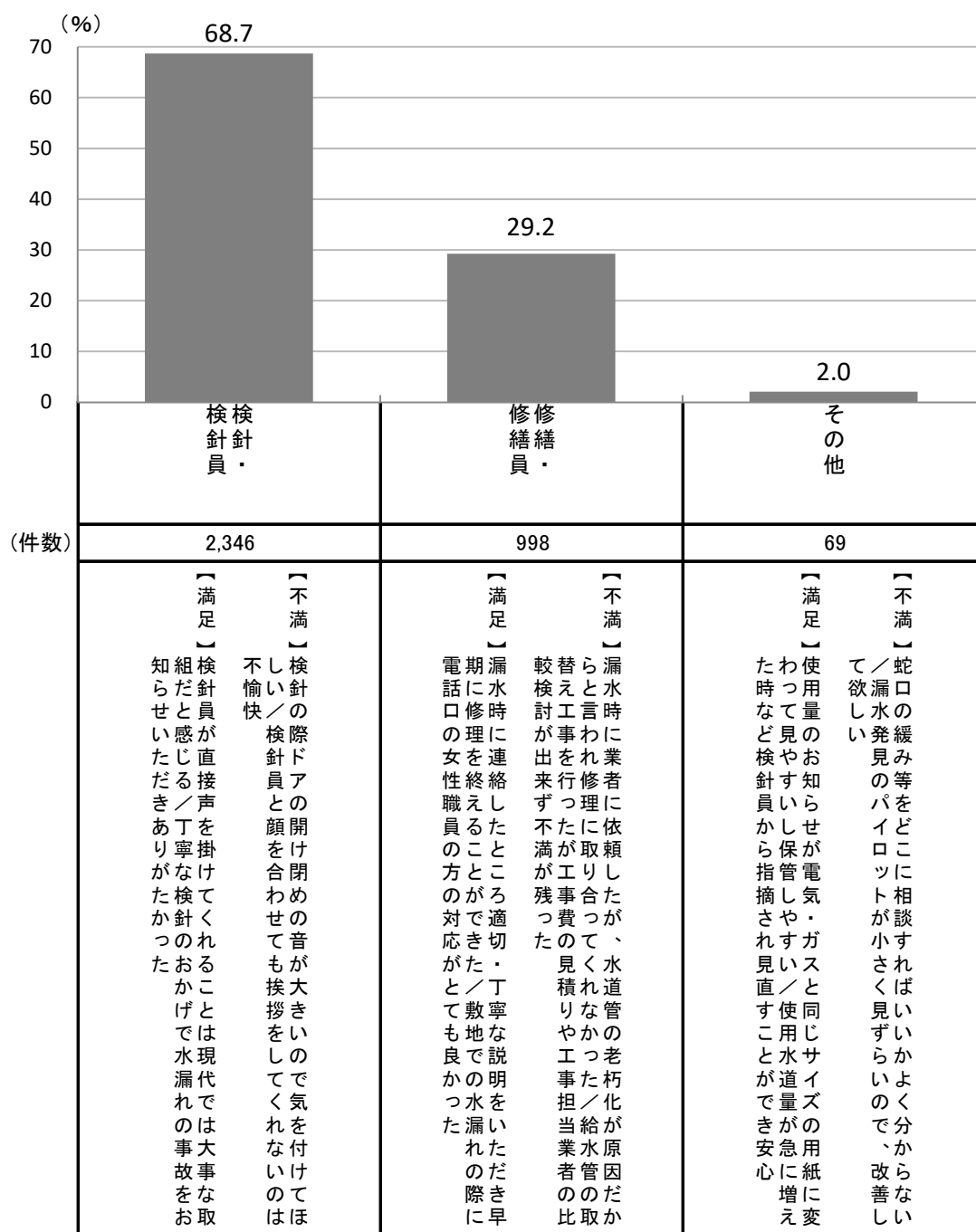
【質の向上・対策に期待】

- ・震災時の為に水を確保というが、1人3日分の水を確保するなんて都心の住まいでは、確保場所が少なく現実的ではない。それに、緊急時にその量を運ぶのは困難。最低限の水は、都や区で配ってほしい。＜男性・30代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・異常・緊急事態の対応は、市役所や町会等との連携強化、及び対応訓練が大切だと思います。給水車両の充実・確保への対応も望みます。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・大震災時の水道水確保に不安を感じている。給水対策の万全を望む。避難所等でのスタンドパイプを使用した給水対応の訓練を指導してほしい。住民でも実施できるようにしておいた方が安心である。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・震災時、給水所へ行くことが難しい弱者の方には、近隣をまきこんで配布してもらおう対策など人手をお願いするようなことを事前にして訓練などしてもよいのではないかと。＜女性・40代・区部・長沢系＞

(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 68.7%で最も高い割合となっている。「修繕・修繕員」は 29.2%、「その他」は 2.0%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（72.8%）の方が男性（62.2%）より高く、「修繕・修繕員」では男性（34.8%）の方が女性（25.8%）より高くなっている。

年齢別にみると、「検針・検針員」は“20代”（79.1%），“30代”（86.3%），“40代”（75.8%）で7割以上と高く、「修繕・修繕員」は“50代”（29.2%），“60代”（28.8%），“70歳以上”（32.7%）で3割前後と他の年齢層に比べて高くなっている。

地区別では、特に大きな違いはみられない。

給水エリア別にみると、「検針・検針員」は“長沢系”で81.9%と最も高く、「修繕・修繕員」は“朝霞系”（32.3%）と“地区水”（31.1%）で3割台と他のエリアに比べて高く、逆に“長沢系”（16.1%）は1割台半ばと低い割合となっている。

		(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		3,413 100.0	2,346 68.7	998 29.2	69 2.0
性別	男性	1,258 100.0	783 62.2	438 34.8	37 2.9
	女性	2,092 100.0	1,523 72.8	539 25.8	30 1.4
年齢別	19歳以下	1 100.0	1 100.0	— —	— —
	20代	43 100.0	34 79.1	8 18.6	1 2.3
	30代	146 100.0	126 86.3	16 11.0	4 2.7
	40代	318 100.0	241 75.8	72 22.6	5 1.6
	50代	462 100.0	319 69.0	135 29.2	8 1.7
	60代	793 100.0	546 68.9	228 28.8	19 2.4
	70歳以上	1,635 100.0	1,069 65.4	534 32.7	32 2.0
地区別	区部	1,993 100.0	1,386 69.5	563 28.2	44 2.2
	多摩	1,250 100.0	856 68.5	372 29.8	22 1.8
給水エリア別	金町系	497 100.0	353 71.0	132 26.6	12 2.4
	朝霞系	623 100.0	408 65.5	201 32.3	14 2.2
	三郷系	525 100.0	365 69.5	151 28.8	9 1.7
	三園系	229 100.0	159 69.4	65 28.4	5 2.2
	長沢系	149 100.0	122 81.9	24 16.1	3 2.0
	小作系	122 100.0	86 70.5	35 28.7	1 0.8
	東村山系	769 100.0	529 68.8	226 29.4	14 1.8
	地区水	161 100.0	107 66.5	50 31.1	4 2.5

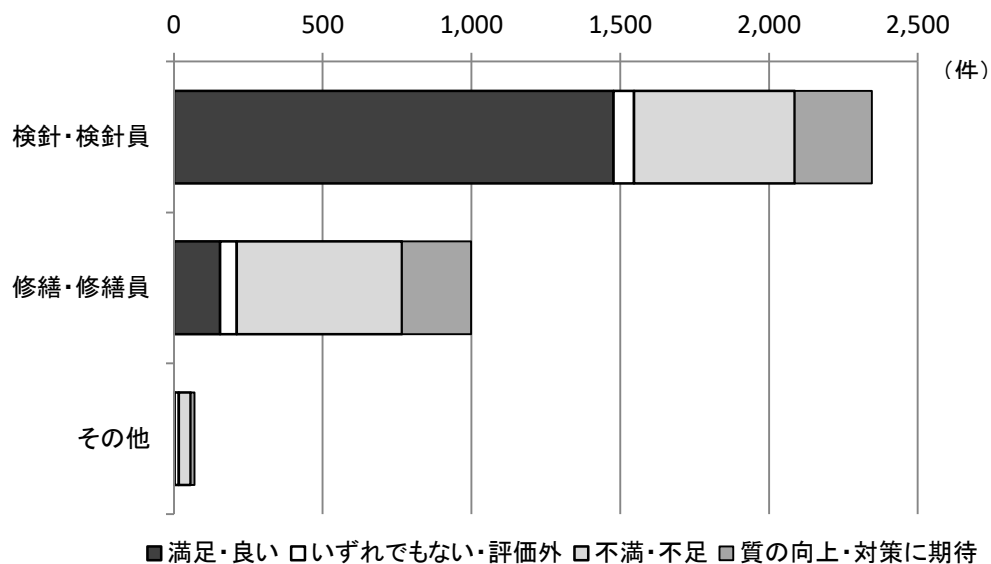
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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」が47.9%で最も高い割合であった。以下は「不満・不足」(33.3%)、「質の向上・対策に期待」(14.7%)、「いずれでもない・評価外」(4.1%)であった。

項目(中分類)でみると、「満足・良い」は“検針・検針員”で63.0%と高い割合であった。逆に「不満・不足」は“修繕・修繕員”(55.6%)で5割台半ばと高い割合となり、「質の向上・対策に期待」(23.1%)でも他の項目に比べ高い割合となった。

		(上段:件数 下段:%)			
	検針・修繕	1 満足・ 良い	2 ・い 評価 ずれ 外 でも ない	3 不満 ・ 不足	4 質の 向上 期待・ 対策に
合 計	3,413 100.0	1,635 47.9	140 4.1	1,135 33.3	503 14.7
検針・検針員	2,346 100.0	1,478 63.0	69 2.9	539 23.0	260 11.1
修繕・修繕員	998 100.0	155 15.5	57 5.7	555 55.6	231 23.1
その他	69 100.0	2 2.9	14 20.3	41 59.4	12 17.4



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】

- ・通常より目立って使用量の多い月があった際に検針員の方が指摘してくれました。家内に障害があり、水道栓の閉め忘れが頻繁に起きていたことに気付きました。感謝しています。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・春先に検針員の方に水漏れがあると指摘され初めて気付きました。水道料金だけでは、我々は気付かないので検針員の方には感謝いたします。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水道メータ検針員の方が毎回、誰もいなくても挨拶をして裏手へ入って来られるので、とても感じが良いです。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・昨年、積雪のため検針不能のメモが入っていたので早速メータボックス周辺だけ除雪しました。後日検針に来られた方が気付いて「ありがとう」との言葉が「使用量お知らせ」の伝票に添えてあり、とても嬉しく思いました。お目にかかる機会はありませんが、お人柄を感じ暖かい気持ちになりました。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・以前、使用量がかなり増えた時（子どもが産まれたため）、検針員の方が、丁寧に使用量が増えていることや水漏れの心配等を説明して下さい、ありがたかったです。忙しいとついつい「水道・下水道使用量等のお知らせ」をパッとしか見ずに、料金の請求で「なぜこんなに高いのだろう？」と思うかもしれませんが、今回は丁寧な説明のおかげで、疑問に思うこともありませんでした。＜女性・30代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・夏休みに孫が遊びにきて、水遊びをしたので使用量がいつもよりも上がったようで、検針員の方が、何かお心当たりはありますかと聞いてくれました。理由を言うと水漏れではないようですので安心しましたと言ってくれました。気にかけていただき、うれしかったです。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・先日、検針にいらした方に漏水について質問したところ、大変丁寧に親切にご対応いただきました。普段、お話する機会がないだけに、とても心に残り、悩みが解消され、本当にありがたかったです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・先般、検針員の方から若干の漏水がある、との指摘をいただき、早速にシャワー・トイレの僅かな漏水を修理したが、お蔭様で漏水は無くなりました。このような指摘はまったくありがたい。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・前々回の請求が通常の2倍から3倍にハネ上がり、びっくりして水道の点検をしたところトイレタンクより漏水が発覚しました。パッキンの老朽化が原因ですが、その約3ヶ月間2度もメータパイロットを見ているはずの検針員の方から一言もお声をかけていただけなかったことは残念です。不在でもメッセージをポストに入れることをしていただければ、もう少し早く発見できたと思われます。今後ご検討下さいますようお願いいたします。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・使用量のお知らせの印字が小さくて細い。老人が多い現代、文字を読みやすくして下さい。せめて、電気代のお知らせと同じに。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・毎月の水道メータの検針について。電力、ガス等は自動検針となっていますが、水道メータの対応を急いでほしい。現在、水道メータが敷地内にあり、検針員が来訪する時に不在にできず困っている。＜男性・60代・区部・東村山系＞
- ・男性のメータ検針員の方がいつも少々図々しい態度です。一度漏水の疑いがあり説明をしてきましたが、こちらに落度があるというような口調をされ、あまり気分が良くなかったです。＜女性・50代・区部・長沢系＞

1 検針・検針員(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・以前、漏水しているかもしれないというチラシが入っており、調査するとのことでしたが、その後、結果がどうだったのか、何も知らされず不安だったことがあります。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・水道メータ検針員の検針票の取り扱いが悪く、破れていたことが何度もあり、雨の日などびしょびしょに濡れていて読めないことがあり、担当者に連絡して直してもらった。なぜ最初からちゃんとできないのか。＜男性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道メータ検針の際、玄関チャイムを鳴らさずにゲートを開けて入っている時がありました。不審者と間違えることもあるため、気をつけていただきたいです。＜女性・30代・区部・三園系＞
- ・玄関先で検針員の方と鉢合わせした際、目が合ったにも関わらず、挨拶も会釈もありませんでした。道具や作業着でおおよそ検針員の方とは把握できるものの、やはり見慣れない方が自分の住まいの敷地内に入っていると、少なからず不信感や不安を感じる印象を受けてしまいます。人と関わることに得手、不得手もあると思うので無理強いはいたしません、お互いに声掛けや挨拶をして、少しでも不安を拭っていただけると嬉しく思います。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・水道メータの検針で蓋を開け閉めする際に、蓋の取り扱いが丁寧でない時があり、一部少しひび割れがあったので、気をつけていただきたいです。＜女性・30代・多摩・給水エリア不明＞
- ・検針の時、「水道を使用しているので検針が出来ない、止めるように」と言われました。今年になって2回あります。止めないで検針出来るように対策をお願いします。＜男性・60代・多摩・小作系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道検針の日、時間をメール等で知らせていただけるとありがたいです。建物の中にメータがあるので、入口を開けなくてはならないからです。何とぞ対策をお願いいたします。＜男性・40代・区部・三郷系＞
- ・メータ確認の際に車の移動が必要なため、目検でなく、データ通信で確認できるようにシステムを見直して欲しい。＜男性・40代・区部・長沢系＞
- ・検針票の発行をしないようにすれば、ペーパーレスになると思います(検針結果をインターネットで確認する場合等)。＜男性・30代・区部・金町系＞

2 修繕・修繕員

【満足・良い】

- ・今年の冬は、ガス湯沸器の凍結破裂と道路からメータに至るまでの旧水道管の老朽化による水洩れと2件のトラブルが発生したが、関係者(工事、職員)の対応が良く、寒い中、本当にありがとうございました。＜男性・70歳以上・多摩・朝霞系＞
- ・休日に水漏れが見つかり、お客さまセンターへ連絡しました。対応も良く、また、休日でもすぐ来てくれて修理をしてくれました。とても助かりました。＜女性・70歳以上・多摩・給水エリア不明＞
- ・以前、工事の方が、親切で、メータ周りのコンクリートまで直して下さった。仕事はここまでと割り切らないで、とても良い印象を受けました。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞

2 修繕・修繕員(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・近隣の家族宅で水道故障があった際に、漏水の可能性と修繕について何度もご連絡いただいたので助かりました。不明な点についても電話で問い合わせたところ、受付の女性にも担当の方にもとても丁寧に対応していただきました。感謝しております。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・前にトイレや洗濯器等の水漏れがあった時に水道局の方に電話をして、修理をして下さる所を紹介して下さいました。夜間にもかかわらず親切に対応して下さい、修理にきて下さった方にもとても良く説明して下さいありがたかったです。「何かあったら連絡して下さい」との言葉が嬉しかったです。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・以前、水道管が不具合のため、漏水した事があり、その際にすぐに対応していただくことができました。とても丁寧に対応いただき、今でも感謝しています。水道局の担当者の方や、工事業者の方の迅速な対応により、断水時間もほぼ半日で解消するなど、見事なチームワークでした。限られた要員と予算の中で対応いただいていることに、日々、感謝しながら水道を使用しています。＜男性・40代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・修繕等で水道工事事業者とのトラブルを耳にすることがあります。もしもの時どこの業者をお願いすればいいのかわからない。水道局指定とあっても不安です。料金には基本になるものがあるのでしょうか？＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・数年前にメータ交換工事の際、水道局指定業者の施工ミスにより漏水事故が発生したが、その被害補償に対する水道局の姿勢・対応には不満。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道や水まわりが故障した時、どこに連絡をして良いのかが分かりにくいです。テレビでCMなどやっている業者に問い合わせると、目が飛び出る位の金額を請求されてしまいます。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・先日、お風呂の蛇口が壊れて水が止まらなくなり、取替工事の際、メータの所の元栓も壊れていて、止水できないことが判明。何だかんだ2週間も水が止まらず、本当に辛かったです。その際、水道局さんへ料金のご相談を試みましたが、考慮していただけないとのことで落ち込みました。請求書が怖いのです。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・水圧が低いから口径を上げるよう申し込んだが、集合住宅のためできなかった。増圧機もつけられないといわれ、とても不便を感じている。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・以前水漏れがあった時、水道局に電話したら、民間の水道屋に調べてもらえと言われたけれど、水道屋では地下の水漏れ部分が発見できず、結局、水道局の職員に発見してもらったことがある。過去の経験の蓄積があるから水漏れは水道局に面倒を見て欲しい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・私道内での工事は、個人の負担となっておりますが、老朽化や災害時など、どのようにすれば良いか分かりません。また、莫大な費用がかかると思われるので、個人負担というのは難しいと思います。そのような場合は、どうすれば良いのか教えて欲しいです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・最近、水道メータを交換したが、予定した日付よりも1週間も早く訪問され、それも夕方の6時近くで水道を使っていたので断った。なんのための予定表のお知らせだったのか、意味がない。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・給水管修理に際して信頼できる業者のリストをインターネットで公開して欲しい。リフォーム関係は悪徳業者が多いので安心して任せられる業者を探すのが難しい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

2 修繕・修繕員(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・以前、水不足が心配されたおり、節水コマを各家庭に配布された年がありましたが、漏水や水もれの際パッキン交換などの簡単なメンテナンス等も有料であっても請け負っていただけるとありがたいです。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道管（自宅内）の修理が必要になった時の依頼する業者の探し方がわからない。自分で探した際信頼できる業者なのか心配。参考として妥当な適正価格の案内を水道局が情報として発信して欲しい。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道工事会社が減っており、急を用する場合とても困っています。近くの水道工事会社は忙しくなかなか来てくれない。水のトラブル等でCMしたり、ポストにチラシが入っている会社は料金が高すぎるし、信用もあまりできない。水道局で個人の工事に対して取組むべき。（安く・安心できる工事）＜女性・70歳以上・区部・長沢系＞

3 その他

【満足・良い】

- ・「水道・下水道使用量等のお知らせ」が電気やガスのお知らせの様式と統一されたことは管理や保管がしやすくなって良かったです。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

【不満・不足】

- ・使用量等のお知らせの印字を濃くして下さい。使用量と料金以外が薄いから見にくいです。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・メータ横のバルブの修理を問い合わせた時、バルブは個人管理を強調され、適切な方法がわからず、水道修理の会社探しに苦労したことがある。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・東京水道マイネットの会員ですが、東京水道マイネット・サービス内容照会から水道・下水道使用量等のお知らせで使用料金を確認したいのですが、データに辿り着くまでをもう少しスッキリしてもらいたい。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・先日予告なしでメータの交換があり、知らずに水を出したところ、濁った水が出てきてびっくりしました。あとでポストを確認したところ確かにお知らせは入っていましたが、事前の予告はなかったと記憶しています。できれば事前にしっかり周知していただきたかったです。＜女性・30代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水道メータの蓋も水道局で購入出来るようにしてほしい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・毎日使う水だけど、知らないことが多いですね。節水の仕方や、こんな時にはどこを確認、そしてどこに連絡するのか？わかりやすいといいなと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・外水栓をたまに閉め忘れてしまって、後になって気づくことがあります。一定量出続けたら自動で止まるとか、お知らせしてくれるとかあるといいなと思います。気をつければいいのですが。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・家庭での水道メータボックスの取扱いや管理方法など、生活に沿った情報はどこから取得できますか。メータボックスの劣化が気になっています。＜女性・50代・区部・東村山系＞

1 「8 運営・広報」に対する全般なご意見の傾向

[illegible]

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、「運営・取組」は“男性”（57.8%）の方が“女性”（53.8%）より高くなっており、「広報媒体」では“女性”（14.5%）の方が“男性”（8.9%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「運営・取組」は概ね年齢が上がるほど割合が高くなっており、逆に「広報の内容」と「広報媒体」は概ね年齢が上がるほど割合が低くなっている。

地区別では、特に大きな違いはみられない。

給水エリア別にみると、「運営・取組」は“小作系”（61.0%），“東村山系”（59.5%），“三園系”（59.1%）で6割前後と高く、「広報の内容」は“地区水”（40.1%）で4割と他のエリアに比べて高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)				
		運 営 ・ 広 報	1 運 営 ・ 取 組	2 広 報 の 内 容	3 広 報 媒 体	4 そ の 他
延べ回答数		12,502 100.0	6,948 55.6	3,963 31.7	1,519 12.2	72 0.6
性 別	男 性	5,192 100.0	3,003 57.8	1,687 32.5	464 8.9	38 0.7
	女 性	7,141 100.0	3,843 53.8	2,230 31.2	1,034 14.5	34 0.5
年 齢 別	19歳以下	13 100.0	11 84.6	1 7.7	1 7.7	－ －
	20代	253 100.0	86 34.0	97 38.3	65 25.7	5 2.0
	30代	972 100.0	427 43.9	373 38.4	167 17.2	5 0.5
	40代	1,764 100.0	944 53.5	565 32.0	242 13.7	13 0.7
	50代	2,232 100.0	1,173 52.6	762 34.1	282 12.6	15 0.7
	60代	3,099 100.0	1,815 58.6	941 30.4	331 10.7	12 0.4
	70歳以上	4,116 100.0	2,461 59.8	1,209 29.4	424 10.3	22 0.5
地 区 別	区部	7,631 100.0	4,141 54.3	2,474 32.4	967 12.7	49 0.6
	多摩	4,309 100.0	2,474 57.4	1,322 30.7	491 11.4	22 0.5
給 水 エ リ ア 別	金町系	1,814 100.0	935 51.5	604 33.3	260 14.3	15 0.8
	朝霞系	2,530 100.0	1,355 53.6	858 33.9	300 11.9	17 0.7
	三郷系	1,987 100.0	1,050 52.8	652 32.8	272 13.7	13 0.7
	三園系	699 100.0	413 59.1	207 29.6	79 11.3	－ －
	長沢系	682 100.0	395 57.9	213 31.2	70 10.3	4 0.6
	小作系	413 100.0	252 61.0	106 25.7	52 12.6	3 0.7
	東村山系	2,735 100.0	1,626 59.5	797 29.1	298 10.9	14 0.5
	地区水	494 100.0	242 49.0	198 40.1	54 10.9	－ －

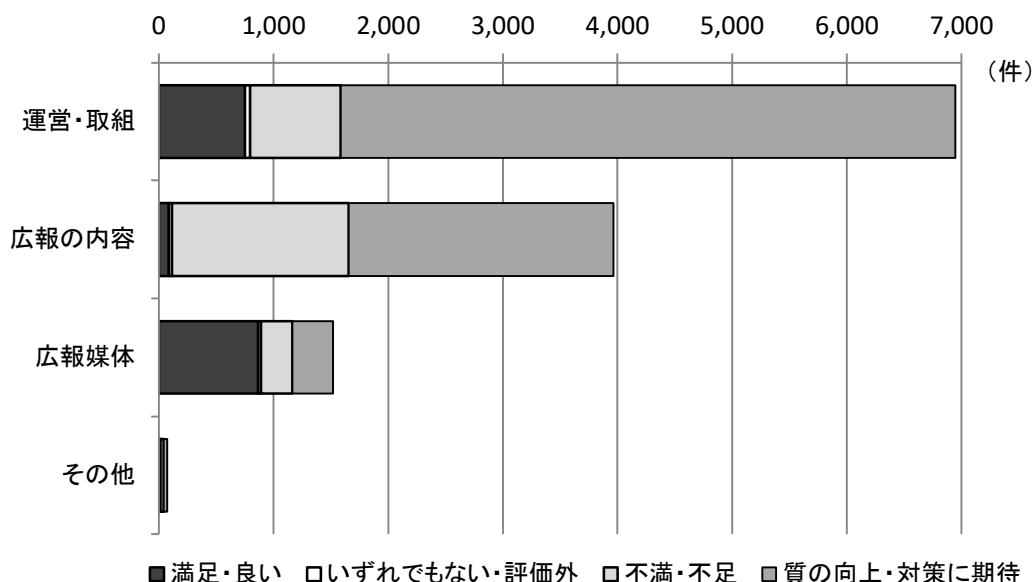
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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64.4%で最も高い割合であった。以下、「不満・不足」(21.1%)、「満足・良い」(13.6%)、「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“運営・取組”(77.2%)で最も高く、“広報の内容”(58.3%)でも約6割と高くなっている。「不満・不足」は“広報の内容”(38.9%)で、「満足・良い」は“広報媒体”(56.9%)で他の項目に比べて高い割合となっている。

		(上段:件数 下段:%)			
	運営・ 広報	1 満足・ 良い	2 ・い 評ず れで も な い	3 不 満 ・ 不 足	4 対質 策の に向 期上 待・
合 計	12,502 100.0	1,705 13.6	107 0.9	2,633 21.1	8,057 64.4
運営・取組	6,948 100.0	750 10.8	45 0.6	792 11.4	5,361 77.2
広報の内容	3,963 100.0	88 2.2	24 0.6	1,541 38.9	2,310 58.3
広報媒体	1,519 100.0	864 56.9	28 1.8	273 18.0	354 23.3
その他	72 100.0	3 4.2	10 13.9	27 37.5	32 44.4



4 「8 運営・広報」に関するご意見・ご要望（抜粋）

1 運営・取組

【満足・良い】

- ・子どもが中学生の時、某水道局で1週間の職業訓練に行きました。とても質の高い経験をさせていただき、東京の水道水に興味を持つことができました。今後もこのような事業が続くことを願っています。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・小学生の子どもが東京都の水道について学習して東京の水の飲みくらべキットを持ち帰って来ました。身近な水道水についての理解・関心が深まったようです。＜女性・30代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・子どもと一緒に水道歴史館に行きました。スタッフの方がとても親切に教えてくださいました。次は水の科学館に行ってみたいと思います。水道局に問い合わせをした時も、お忙しい中、丁寧な対応をしてくださり感謝しております。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・小学生に東村山浄水場を見学させていただくのはとても良い体験になりました。大人になった今でも、東村山浄水場のペットボトルでもらった水が一生で一番おいしい水だったと言っています。ありがとうございます。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道事業に関する東京都水道局の様々な取組に感謝している。水源保全に対する歴史的な取組、一貫した安心安全への構え、実践、ありがたいことです。そのおかげをもちまして世界でもまれにみるおいしく清潔な水を利用することができていることによりの幸せを感じています。江戸時代の神田上水、玉川上水についても勉強しています。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・当方、2018年に水道局の企画イベントで小作から福生辺りを散策するウォーキングに参加しました。とても有意義で参考になり、水道局スタッフの皆様の熱意に感服した次第です。今後とも、安価で良質な「水」を末長くお願い申しあげます。＜男性・60代・区部・長沢系＞
- ・以前、児童館に来てくれた水道キャラバンにて、水の飲み比べをしました。東京水のおいしさを再確認する共に、子どもにも大人にも水について関心を持つきっかけになり良かったです。キャラクターも可愛いと思います。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・毎年11月頃に水道局主催で玉川上水ウォーキングが開催されています。毎月申込みますが、過去1回しか参加できませんでした。参加人数を増やすか、年2回以上にするか、多数の人が参加できるようにお願いします。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道料金が独立採算性とは知らなかった。事業運営として、今後問題が生じる可能性がないかと初めて思った。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・電気・ガス等に比べて、定期的に一般家庭への巡回訪問が少ないのでは？＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・水道局への問い合わせの電話をフリーダイヤルにしたいです。夜間も対応していただくとありがたいです。震災対策などもっとPRしたほうがよいと思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・水道事業に民間企業が携われるようになるというニュースを聞き、心配しています。水の供給は生命に関わることで、採算によって左右される民間企業が任うことに不安を感じます。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・民営化になるのはとても不安です。管の老朽化については大丈夫なのでしょうか？＜女性・50代・多摩・朝霞系＞

1 運営・取組(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・今回、既に水道料金を引き落としに登録しているカードが、更新により有効期限が変わり、カード情報の変更が必要かどうかを確認する際、ガス・電気会社はサイトより分かりやすく確認出来たが、水道局は直接、電話確認するなど、他に比べて手間がかかった。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・イベントや情報提供など余計な経費をかけず、水道料金を下げる努力をしてほしい。＜男性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・有明の水の科学館の開館時間を、週末だけでも延ばしてほしい。せっかくリラックスできる雰囲気なのにもったいない。＜男性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・漏水を連絡する場合のお客さまセンターは、なぜ終日対応ではないのでしょうか？不安です。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・御茶ノ水の水道歴史館が、マンネリ化している。水道に関する啓蒙活動があまり伝わっていない。節水意識をもっと向上させる必要がある。＜男性・60代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・自宅内の水道管で漏れた箇所がないかなど、管内の汚れとか点検してもらえるサービスがあると助かります。業者に任せると高額な料金をとられたりするので、一律な料金でやってもらえるサービスをしてほしい。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・区役所、地域センター等に、ペットボトルに東京水を入れられる装置を設置して欲しい。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・18年前に北海道旭川より引越してきたが、東京の水道の方がおいしい。東京マラソンで走った折、ペットボトルの東京水をいただいた。もっと簡単にセブンイレブン・ローソンなどでいつも買えるようにしていただきたい。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・10～20代は新聞、ニュースを見ないので、告知にSNSを活用してほしい。(フェイスブック、ツイッターなど)。＜男性・20代・多摩・給水エリア不明＞
- ・水道事業(局等)の方々とは普段ふれあう機会がありません。相談窓口の増設や、広告、イベントを増やして、交流を計っていただきたいです。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・災害時用の保存水(東京都庁で売っている)はペットボトルのみですが、横浜市は缶入りもあります。キャップができるということではペットボトルが良いと思いますが、長期保存用に缶入りも作って欲しい。＜男性・60代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・小河内ダムや浄水場の見学会、浅川など水源を歩く催し物に何回か参加させていただきました。ああいう啓蒙活動は大変だと思いますが、続けることで意味があると考えます。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・水道事業の民営化が本格的に進むと水道料金が値上がったり様々な問題が出てくるのではないかと不安です。水がおいしくなったという東京の水道水も、民営化されたとたんに関係者の質が低下したり、違法な薬品が使われるのではないかと思います。生きて行く上で欠かせないものですので誠実な対応を望みます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・日本の水道水は外国の企業には任せられないと思っています。どうか、東京都水道局の方々、関係者の方々、頑張ってください。おいしい安全な水がいつまでも飲める、日本であってほしいです。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・東京の水がペットボトルで売られているようですが、身近に手に入ると良いと思います。コンビニ等で売られていると買うことができます。＜女性・60代・区部・三園系＞

1 運営・取組(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・最近、マスコミを通じて自治体によっては水道事業を民間委託したために起こるトラブル等を見聞します。水道はライフラインの最たるものと思います。海外などで民間にしたが、また公共として役所に戻す傾向もあるそうです。「水」の確保、安全はとても重要と感じます。民間ではどうしても営利を求めます。安全性や安定した供給に不安を持つことのないようお願いしたい。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞

2 広報の内容

【満足・良い】

- ・いつも東京都水道局ニュースを見ており、水道についての情報が得られて有意義です。老朽管の耐震対策等よろしくお願いします。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・水道の節約に心掛けていますが、植木の水やりや、浴室用の水には気を使います。飲める水をもったいないなと思います。東京水の安心、安全、おいしさをテレビで見ました。具体的で良いPRだと思います。東京水で日本酒を造っている会社があることを知り、ビックリしています。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・海外の観光客にも東京の水道水がおいしい・安全なことをアピールしているのをみて、日本のよさをアピールするのにつながると感じました。水道水を安心して飲める国はあまりないので、素晴らしいことだと思います。＜女性・50代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・京浜東北線の車内モニターで、東京の水道水についての紹介を以前見ました。水道水の使い方などを紹介されていて、東京の水は安心安全なのだなと思いました。車内モニターの利用は、働く私たち世代にPRされるのに有効と思います。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・「東京水読本」ととても参考になりました。特に料金表、小さな注意で大きな節水、インフォメーションのページが良かったです。これから夏に向かって雨が降らなかつたり（水不足）、水を使う機会が多くなるので、今まで以上に節水を心掛けようと思いました。「東京の水道水源と浄水場別給水区域」東京都にこんなに貯水地（ダムや川）があるのを初めて知りビックリしました。それでも水不足になることが多々あるので使用量もかなり多いのですね。1人1人が気を付けなければいけないですね。裏面のコラムも勉強になりました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・区の施設タワーホール船堀のウォータークーラーには「おいしい東京水」と書いてあり、つい利用してしまいます。人間は“ひとこと”あるだけで安心、と思ったり“おいしい”と思ったりします。PRは大切だと感じています。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・小学校などに東京水道水は安全でおいしいというPRのチラシを配るなどしてくれていて、とても良いと思います。幼い時から、そういう物を見たり聞いたりすることによって感心を持ち、大人になってからも、我が子に伝え、東京水道水は品質が保たれていくのだと思います。いつもおいしい水道水をありがとうございます。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・以前電車の中の広告で、安全でおいしいので水道水を飲みましょうと盛んに宣伝していたので、飲むようになりました。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・テレビ東京サイトで、水道について聞いてます。これからもテレビで報道すると良いと思います。また避難訓練等の地域活動でぜひ宣伝してはいかがでしょうか。東京の水道水はおいしいと思っています。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

2 広報の内容(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・水道の情報は市の広報をみても年間ほとんど目にしません。もっと広報に記事をのせてPRすべきでは。例えば、節水、簡単なパッキン交換方法、料金の仕組みなど、特に節水については大切なことかと思います。＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・毎日の生活に欠かせない水がどれほど安全なのか確信のないまま、あまり不安と思わず使用し続けています。ダイレクトメールなどなるべく見てはいますが、正しく理解するには情報が少ないと思います。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道事業の民営化についての議論が進んでいるが、水道局の考え方の発信が少ないのもっと積極的に情報を発信して欲しい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・利用する外国人も情報を十分に理解できるように、英語や外国語でも情報を教えてくれたらいいと思います。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・一時問題になったトリハロメタンについて詳しい情報を知らせてほしい。東京水として売っているペットボトルの水はどこの水か詳しく知らせてほしい。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水源や水道水の水質検査がいつどのように行われているのか、東京の水がおいしくなったことへの取組はどのようにしてなったのか、震災対策について、もっとわかりやすく情報が聞けるようになってほしい。＜女性・40代・区部・給水エリア不明＞
- ・どこの浄水場から水が来ているのか、水質検査の内容等、知らない人が多いと思うので、もっと情報提供してほしい。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・東京の水道水が飲み水としてどれだけ安全なのか、ちゃんとしたデータに基づいてもっとPRしてほしい。ただ安全です、だけではわかりません。難しい専門用語などはわかりやすく噛み砕いて説明していただくと水道水に対して信頼ができます。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・現状は水道水はおいしくない、カルキ臭がする等でそのまま飲料水としている人は多くないようです。市販の水を購入する人が多いのは水道水は“マズイ”と思い込んでいるが人がいかに多いかということです。世界中の水の中では格段に良質でおいしいのですが。もっとアピールして下さい。＜性別不明・60代・多摩・地区水＞

【質の向上・対策に期待】

- ・浄水場別給水区域の資料は、初めて見たので良い取組だと感じました。少しわかりにくいので、全体の他に各地域をズームした資料があるとさらに良いと思います。＜男性・40代・多摩・給水エリア不明＞
- ・取組については、テレビCM、街の大型ビジョン等考えうる媒体を使ってPRすべき。人命に関わって来るとも忘れずに。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道事業の民営化のメリットとデメリットを詳しく知りたい。＜男性・50代・多摩・小作系＞
- ・今回のアンケートで知らないことがありました。私は普段家にいることが多いのでテレビを良く見えています。コマーシャル等も良く見えています。水道局のコマーシャルはあまり見ない気がします。いろいろなことに取組んでいることをもっと宣伝された方が良いと思います。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道メータ検針員の方がいつ頃来られているのかまったく把握しておらず、また、アンケート上にあった水道局の取組もまったく認識していなかった。どうやって情報を得るのかもよくわかりません。ホームページでしょうか？情報を知るための情報を周知してほしいです。＜女性・30代・区部・金町系＞

2 広報の内容(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・一般的に災害時の水不足対策として「水の汲み置き」が言われているが、それ以外にも個人・家庭でできる災害対策があれば、水道局ホームページにとどまらず広く様々なかたちで教えてほしい。＜女性・20代・多摩・給水エリア不明＞
- ・メールマガジンやポストインの情報誌などで、事業の取組などが気軽に知れたら良いと思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東京マラソンエキスポで水道局の取組、水道水の安全性を知りました。これからもこのようなイベントでの「知る機会」をどんどん増やしていただけると嬉しいです。＜女性・30代・区部・東村山系＞
- ・住んでいる地域の水質などの情報がより簡単に得られると嬉しい。＜女性・30代・区部・長沢系＞
- ・水道水の安全性については目に見えないので、絶対に安全であるということを具体的にわかりやすくPRしてほしい。また、それを信用できるような事業への取組み方に期待したいと思います。＜性別不明・年齢不明・地域不明・給水エリア不明＞
- ・水道局の仕事に関するPR不足で何をやっているのか知らない。水道工事の業者さんとは接するが都内でどれだけ漏水により水がムダになっているのか。耐震用の水道管がどれだけ埋設されているか。水源・浄水場でのテロ・安全対策（油や危険物など何でも水に流す人がいる）。OBを活用して各種イベントでのPR活動、ジオラマ・簡易キット等で見たり、体験した方が水道について身近に感じてもらえる。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・一般の企業と比べ経営努力が見えにくい環境の中、過去の常識にとらわれない新しい風を末端の職員までで何に浸透させるかを常に考えていただきたい。例えばもっと思い切って“国際化”を推進させたら？末端では顧客側から見ると“水”が一番近い存在であるはずだが、その事業が一番遠く感じるのは私だけであろうか？＜男性・70歳以上・多摩・小作系＞
- ・さまざまな取組をされていることを、アンケートを通して知りました。広報活動を通して広く知られるようにした方が良いのではないのでしょうか。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

3 広報媒体

【満足・良い】

- ・東京水読本（区部版）を初めて目にしたが、たいへん良くできた資料で、これが一部あれば日常生活に際してあまり困ることは起こらないような気がする。23区給水拠点数にかなりのばらつきがあることが分かったが、ターミナル駅のある区が案外手薄であるとの印象を持った。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・東京水読本はとても参考になりました。今まで、水道料金のお知らせはあまり細かく見ていませんでしたが、計算式でこれほど細かく計算されているとは思いませんでした。改めて、水道の使い方を見直したいと思いました。今までいかに水道を無駄使いしていたかを思いました。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・東京水読本の節水や故障への対応に興味深く読みました。届いた時は、しばらく放置され中を読むこともなかったのですが、今回のアンケートを機に読んでみるといういろいろためになることが書かれていました。アンケートプレゼントの企画が水道事業を知るきっかけになりました。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞

3 広報媒体(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・今回のアンケートならびに東京水読本を読んで、節水についてや震災対策、特に給水ステーションは初めて知りました。これからも、このような情報をインターネットを通してでなく、何らかの高齢者にも伝わる方法で発信して下さい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・東京水読本、以前にもいただいていたのですが、今回じっくり読んでみたところ、読みやすく内容も分かりやすく勉強になりました。水は生命に関わる大切なもの。いつもあってあたり前と思っているものですが、節水、漏水、震災など考えなくてはならないことがたくさんあること。また安全な水を私たちが使えるように関わる方々が働いていて下さること、改めて感謝しなければと思いました。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・MXテレビなどで東京の水道事業の取組を見ることがあります。震災時などは水が本当に貴重だと感じるので、普段から水の大切さをしっかりとって日常、普通に水が使えるありがたさを感じています。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・東京水読本はとても参考になった。料金の話や節水の内容は特に良かった。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・金町浄水場の設備は最新式と聞いたことがありますが、給水の範囲はどこまでなのか、知る機会がないのが残念です。今回の添付地図も分かりにくいです。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・使用量が多くなるほど単価が上がることはまったく知らず、もっとちゃんと理解したいと思ったので、水道料金の明細にわかりやすく料金の説明（グラフなど）を書いてもらいたい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・目にとまりやすい方法で広報してほしい。例えば文京区では「文の京」とか、台東区では「たいとう」等、区報にのせていただくとか。チラシ1枚や貼り紙ではスルーしやすい。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・ホームページ等では水道水に関する情報、取組を伝えているのかも知れませんが、正直あまりアクセスする機会もなく、知る機会が少ないです。SNSの活用、電車、バスの広告、魅力あるイベント（大人向けも）があると良いと思います。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・電車の車内などで東京水の広告を見たことがありますが、あのような広告をする予算があったら災害時の対策など、別のことに使っていただきたいです。その分、小学生や中学生など、教育の場をつかってきちんと情報を伝えたり、メディアの方に海外の都市と比較した東京の水の安全性を伝えたり、より効果的なやり方に注力してはいかがでしょうか。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・例年、夏前にダムの渇水状況がテレビ等にて報道されますが、4月頃から前倒しに、ラジオ、テレビ等にて情報を提供してほしい。節水意識および高齢者の活字離れのため。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・水道局の新聞が、時々、新聞折り込み広告に入っていますが、他のチラシと一緒に、のけてしまうことが多い。取組んでいることを、もっとうまくアピールした方がいい。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・今回いただいた水道水源と浄水場別給水区域の用紙ですが、大変興味がありましたが、1つ1つの文字があまりにも小さくて見えません。せっかく配るのですから、どの年代の人にも読んでもらえるよう少し大きめを心がけていただくとありがたいです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞

3 広報媒体(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・水道・下水道使用料等(検針票)、数字が小さいので見にくい。大きくしてもらいたい。〈男性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明〉
- ・自分の地域の水がどこから来てるのか簡易地図ではわからないので、もっと分かりやすくして欲しい。〈女性・30代・多摩・東村山系〉

【質の向上・対策に期待】

- ・災害時の車両給水について、開設状況の情報はホームページと書いてありますが、携帯、ネットを使っていないため、情報の収集の仕方を読本などに記載してほしい。〈男性・40代・地域不明・給水エリア不明〉
- ・水道代を抑える方法などを使用量のお知らせに印字してもらえると助かります。〈女性・30代・区部・三郷系〉
- ・区の「ごみ収集カレンダー」に、災害時給水ステーションをのせてもらえると、日常で目にすることができていいのではないのでしょうか。ライフライン関係は、まとめて情報がほしいです。〈女性・40代・区部・給水エリア不明〉
- ・毎日の水の使用量や、おおよその料金等がリアルタイムで分かるウェブサービスやスマホアプリ等があるといい。水道事業に対する関心も高まるし、これからの時代に合う、便利なものになると思う。〈男性・20代・区部・給水エリア不明〉
- ・水道局の様々な取組が、あまり伝わっていないと思うので、半年に1度でもいいから小冊子のような物を配布してみては？〈男性・50代・区部・三郷系〉
- ・スマートフォンなどのアプリで現在の水道の使用量、料金が見れると便利。〈男性・30代・区部・三郷系〉
- ・東京都水道局をフォローしているが、水や水道と直接関係のないつぶやきがあるように感じている。現在、20代～30代はツイッターをよく利用しているので、SNSでの情報発信をさらに積極的かつ有意義に行ってほしい。〈女性・20代・区部・金町系〉
- ・震災対策は、個々の家庭での備蓄が基本だと思いますが、行政として、飲み水の備蓄等の取組を是非区報等を通じて教えてほしい。〈女性・50代・区部・金町系〉
- ・震災対策についての取組に興味があるものの、情報が入ってこないで冊子やマンガなどで分かりやすく伝えていただきたいです。〈女性・30代・区部・朝霞系〉

4 その他

【満足・良い】

- ・東京都水道局の本年カレンダーが昨年暮の抽選で送られて来ましたが、写真やサイズが使い易く大変便利に使っています。担当の方に宜しくお伝え下さい。〈男性・60代・区部・長沢系〉
- ・使用量等のお知らせのサイズが電気やガスと同じになってすごく収納しやすくなって良かったです。これからもこのような小さな改善が続くと嬉しいです。〈女性・40代・区部・金町系〉

4 その他(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・24時間対応の電話番号が1つのみというのはいかなるものか？漏水等は時間を選ばない。＜男性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・各種手続（住所変更やクレジットカード決済設定時）にお客さま番号が必要となるが、番号の確認方法が少なく（利用明細は通常、確認後捨ててしまうため）不便。インターネット等で確認できるようにしてほしい。また、利用料もインターネット等で見れるようになるととても便利。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・使用量・料金は電気などと同様に、ある程度の履歴がウェブから見られるようにしてほしい。過去と比較する機会が増えることで節水に繋がると思う。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・東京ガスは毎年点検等があるので身近な感じがしますが、水道局はあまり身近な感じがしないです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・問い合わせ時の、ナビダイヤルをやめてほしい。＜男性・40代・多摩・東村山系＞

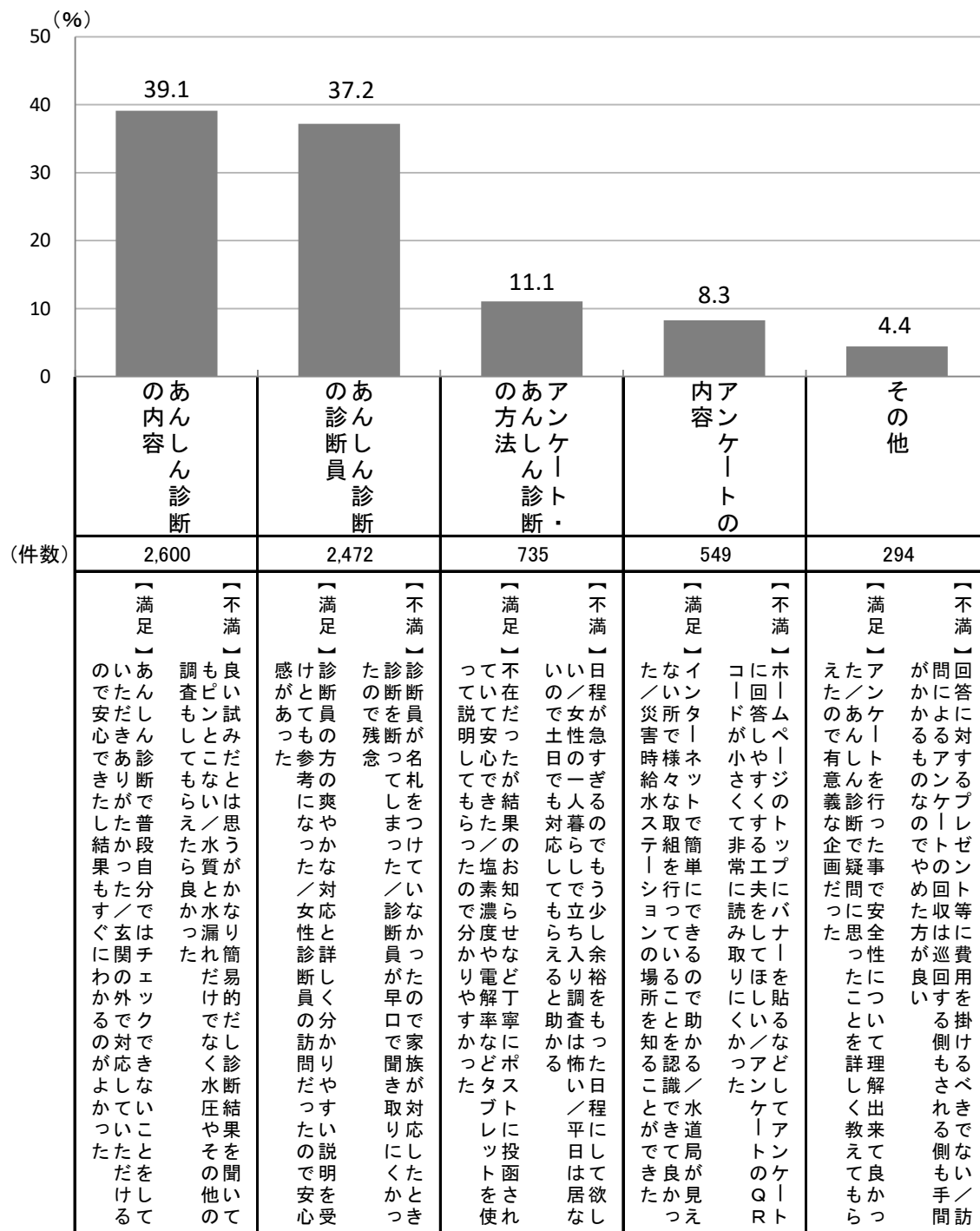
【質の向上・対策に期待】

- ・先般、家人が一晩中風呂の水栓を開けかなりの水道料金を負担した。責任は当方にあるが、認知症等増加の状況にあって、このような事実を異常と感知して、水栓を止める（事前に契約者と合意を取った上で）ことができないかと望む。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・家庭における節水対策、また、そのための器具等についての情報が欲しい。例えば蛇口交換、シャワーヘッドの交換等。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・電話をかけた際、待ち時間が長いのでオペレーターを増やしていただけるとありがたいです。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・水道関係で、高齢者等への悪質な訪問販売が出来ないような仕組みを構築して下さい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

(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39.1%で最も高い割合であった。以下、「あんしん診断の診断員」(37.2%)、「アンケート・あんしん診断の方法」(11.1%)、「アンケートの内容」(8.3%)、「その他」(4.4%)となっている。

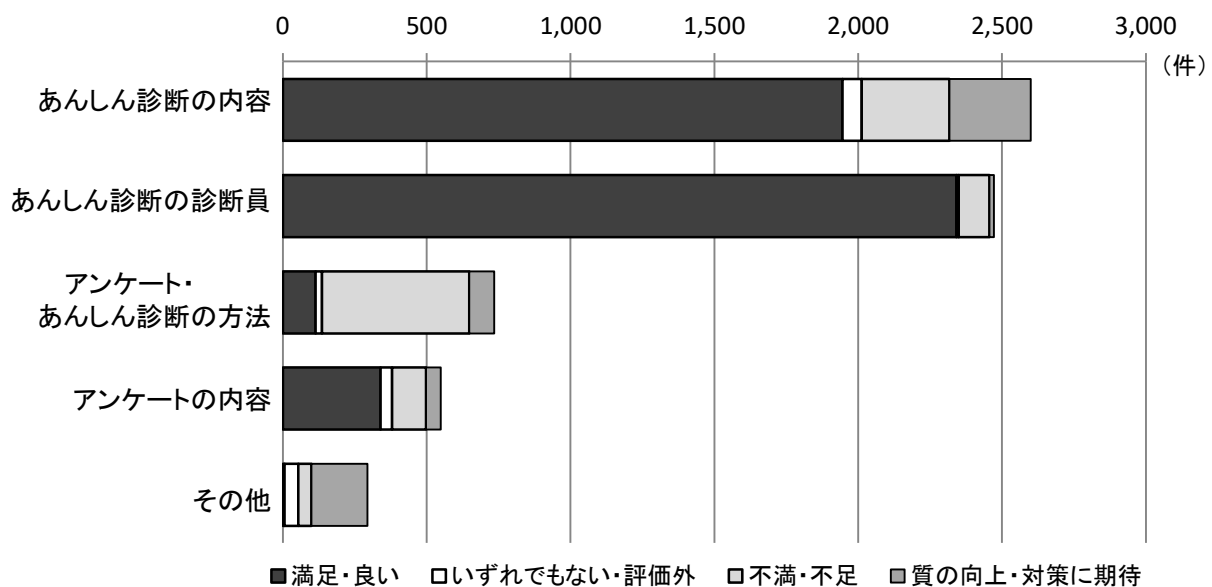


3 「9 本アンケート・東京水道あんしん診断」に対するご意見における評価等の傾向

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71.4%を占めて最も高くなっている。以下、「不満・不足」(16.4%)、「質の向上・対策に期待」(9.5%)、「いずれでもない・評価外」(2.7%)となっている。

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”(74.8%)、“アンケートの内容”(61.9%)で最も高い割合であった。逆に「不満・不足」は“アンケート・あんしん診断の方法”で69.5%と最も高い割合であった。

		(上段:件数 下段:%)			
	東京水道 あんしん 診断	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	6,650 100.0	4,747 71.4	182 2.7	1,088 16.4	633 9.5
あんしん診断の内容	2,600 100.0	1,946 74.8	66 2.5	305 11.7	283 10.9
あんしん診断の診断員	2,472 100.0	2,341 94.7	8 0.3	107 4.3	16 0.6
アンケート・あんしん診断の方法	735 100.0	114 15.5	22 3.0	511 69.5	88 12.0
アンケートの内容	549 100.0	340 61.9	39 7.1	118 21.5	52 9.5
その他	294 100.0	6 2.0	47 16.0	47 16.0	194 66.0



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】

- ・「東京水道あんしん診断」を受け、漏水の有無、水質（特に塩素）、緊急時の給水場等の確認ができ、大変良かった。診断員の方もネームプレート、委託証明書を見せてくれたので、安心できた。
＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・今回、「あんしん診断」をやっていただきありがとうございました。普段わからない漏水調査や水質調査を目の前で診断員と一緒に説明を受けながら見られ、安心と同時にわかりやすく、おいしい水の訳がわかりました。前もって診断日時のチラシを入れてもらったのも良かったです。東京水読本も絵入りで分かりやすく保存本にします。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・今回のような調査・診断は実際に目の前で検査を行なう点が安心につながるのでありがたいと思います。診断員も感じの良い方でした。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・あんしん診断は、分かりやすく、受けてよかったです。サービスについては一方的なものと思い込んでいましたが、このように利用者の意見を聞く場があったり、取組を知りより信頼できると率直に感じています。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道水は、トリハロメタン等も除去されているたいへん安全な水質だと知りました。そのような情報はすでに公開されていると思いますが、私は確認不足でした。今日教えていただいて良かったです。水道水は昔に比べておいしくなったと感じていましたが、安全性も知ることができ、生活に欠かせない水道水のありがたさを再確認できました。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・このような訪問調査は、普段知り得ないことも調査に加え、教えてもらうことができ、ありがたいと思います。今回、緊急時の水配給場所とメータの位置を確認する事ができ、貴重な経験になりました。ありがとうございました。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・検査の時に、男性と女性の組み合わせで来られましたが、これは良いと思います。男性1人だけで来られたら、今の世の中とても怖くてドアを開けられなかったと思います。また、今まで検査というのを他の都道府県で受けたことがなかったので、実際に「安心です」のお墨付きをもらうことは非常にいいことだと思いました。常々水道水の質が不安で、ミネラルウォーターを購入していたので。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・「東京水道あんしん診断」は昔から行っていたのでしょうか？私は初めてで、診断員の方が結果をていねいに教えてくれて、安心しました。一軒一軒回って説明するのはお金がかかり大変だと思いますが、一度説明を目の前で自分の所の水道水から聞いたのは良かったです。この訪問診断の様子をテレビでやったら良いと思います。＜女性・40代・区部・三郷系＞

【不満・不足】

- ・今回の検査時、水道水を調べてもらいましたが、使用している容器にこちらが入れる前に水滴がついていました。また、検査器具にも汚れがついており、これで正しい結果を得られるのだろうかという疑問を感じました。せっかく検査をするなら、基本的なことなので気をつけてほしいです。
＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・今回の案内の内容がお粗末すぎる。不在でも出来るような言い回しで書いてあったのに、実際の診断結果は「不在のため出来ませんでした」。びっくりしました。＜女性・50代・地域不明・給水エリア不明＞
- ・「水道あんしん診断」の実施はありがたいが、時間が短く質問にも慌ただしく対応され不満足感が残った。＜男性・70歳以上・区部・金町系＞

1 あんしん診断の内容(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・パンフレットに不在時はメータによる漏水調査実施と記載があったのに、不在のため調査不可と結果が入っていた。普段メータ検針しているなら可能なのでは？まぎらわしい内容なら記載不要と思う。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・訪問時間より40分も早く訪問されたので不在でした。すぐ連絡しましたが誰も電話にすら出なかったです。このような状況に不信感が募ります。そちらから時間指定されたのならきちんと厳守して欲しいと思います。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・東京水道あんしん診断の目的・効果がわからない。仮に問題があった場合、水道局として各家庭の水道施設をどうこうする話ではないのでしょうか？水質は浄水場で管理されてますし、多大な費用をかけて何をやっているのですか？水道料金の無駄使いと思います。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・今回の診断について、特に水質調査の測定値が良いのか悪いのかが分からなかった。せっかく診断してもらったのに結果がわかるようにしていただけると良かったと思う。＜男性・40代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・今回の検査のような場合、事前の案内として、家の中に立ち入らないで、玄関先で済むということを伝えた方が良くと思います。我が家は検査をしていただきましたが、同じマンションの友人が、「家の中が汚いから断っちゃった」と言っており、そうではなかったことを伝えると「なんだ、それなら検査してもらえば良かったな」と言っていました。お互いせっかくの機会なのにもったいないなと思いました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・今日のあんしん診断、とても良かったです。浄水器を取りつけてありますが、必要ない感じがしました。今日の診断で、検査した結果項目をもっと詳しく説明してくれるといいと思います。塩素だけの検査なののでしょうか？＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・「東京水道あんしん診断」は、何年に1回行うものなのか？定期的に行なわれているのかが知りたかったです。そして、前回の数値も比べられるように教えてもらえた方がいいです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・あんしん診断をしてもらえてよかったです。電気伝導率や残留塩素がどの範囲であれば安心なのかの基準の記載が欲しかったです。＜女性・40代・区部・朝霞系＞

2 あんしん診断の診断員

【満足・良い】

- ・今回、診断の際に非常時の給水所の場所を確認していただいたり、コップに入れていた水を捨てる場所に気を遣ってくださったりと担当者の丁寧な対応がとてもよかったです。また、水質調査によりこれからも安心してお水が使えるのが嬉しいです。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・今回、東京都の水道あんしん診断を受け、とても分りやすく色々なことも説明していただき本当に良かったと思います。訪問の時にきちんとネームプレートを見せて礼儀正しく簡潔に説明して下さり、ありがとうございました。災害時給水ステーションの場所を知らなかったのも、私が一番聞きたかったことを、こちらから質問する前に丁寧に教えてくれて感謝いたします。とても対応が良かったです。＜性別不明・40代・区部・長沢系＞

2 あんしん診断の診断員(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・今回の「あんしん診断」で時間帯等の変更をお願いした際、電話での対応はもちろん、担当者の方がとても親切でこちらの無理なお願いも「大丈夫ですよ」と聞いて下さり、とても気分がよかったです。診断時の説明もわかりやすく、とても素敵な方でした。＜女性・40代・多摩・地区水＞
- ・今回の水質検査の職員さんの対応がとても親切で不足なくスムーズで良かったです。給水ステーションの場所のみならず、行く際は入れものが必要なことなど具体的なお話しもしてくださりありがたかったです。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・今回のあんしん診断では、てっきり男性作業員が来ると思っていました。女性が来ていただいたので、気持ちの中ではホッとした気がしました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・職員の方が、とても丁寧な挨拶と説明で感じが良かった。検査も、あまり使っていない外の蛇口の水だったからか塩素がほとんど検出されなかったのが、念のため室内の蛇口からも調べてくれたり、何度も検査して異常がないかきちんと確認してくれました。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・あんしん診断に来ていただき、出掛け間際で急かしてしまいましたが、とても快く対応していただきました。ありがとうございました。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・水質の点検ということで、職員の方が来てチェックをして下さいましたが、一方的にとっても早口で、相手に伝えるための説明ではなく、作業を早く終わらせるためにまくし立てられ、よく分からず不親切だと感じました。もし質問があったとしても、取り付くしまもない説明でした。お客さまに伝わらない説明をするために一軒一軒まわることに意味があるのでしょうか。何のためにその時間を空けていたのだろうと思いました。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・風邪をひいて寝ていたので、チャイムを2度押して下さいましたが、玄関に出た時にはすでに帰られた後だったようで姿がありませんでした。もう少し待っていていただけたらと思いました。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・水質調査後の水を玄関に捨てられ不愉快でした。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・診断員の方は、まじめに対応してくれました。ただ、電気伝導率とはなんですか？ どうして測定するのですかと質問しましたが、明確なお話をいただけませんでした。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・災害時給水ステーションについて聞きましたが、場所や詳しい内容はお調べ下さいとの回答で、事務的な対応で親切さや丁寧さは感じられないのが残念でした。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・診断員に、災害時の給水ステーションの場所を教えていただいた際、「そこはどの辺ですか？」と伺うと、「私は土地勘がないのでわかりません」との返答。そのあとも感じが悪く質問するだけ無駄のような対応でした。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・水道診断の際の訪問員は、口を大きく開けて、分かりやすく話してほしいと思いました。聞きとりやすく、聞き返した手間がかかりました。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・調査に来てくれた方々は、水道局が作り出した1番新しい状態の水の水質数値がどれくらいなのを知りませんでした。自分の家の蛇口に水が届くまでの間に、水がどの程度汚染されているのかの数値が知りたかったです。＜女性・40代・区部・三郷系＞

2 あんしん診断の診断員(前ページの続き)

【質の向上・対策に期待】

- ・診断員の訪問の際、1回ベルを鳴らしても対応出来ないこともあるので2～3回鳴らして下さい。先日は1回鳴らただけですぐに帰ってしまいました。＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・今回の『東京水道あんしん診断』に来ていただいて、我が家は不在だったのであとでインターホンの画像を見たのですが、画面に、制服やネームプレートが見えにくかったので、もう少しわかりやすい色、デザイン、もしくは、ネームプレートを画像に映るようにしていただけるといいなと思いました。＜女性・40代・区部・長沢系＞

3 アンケート・あんしん診断の方法

【満足・良い】

- ・訪問日時の変更にも快く、診断する業者の方に応じてもらえました。結果も良かったので安心しました。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・訪問が多いので、事前に検診日を知らせてくれるのは助かります。当日も無駄なく、テキパキと作業されていて良かったです。＜女性・50代・多摩・三郷系＞
- ・あんしん診断の訪問予定日に不在し再訪問をお願いしたところ、気持ちよく受けてくれ、その日に診断に来てくれ、助かりました。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・今回の「東京水道あんしん診断」のように、立ち会い不要の事業はありがたいです。＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・あんしん診断に関して、担当の方が2人一組でお越しになられていることに安堵いたしました。また、家の中に入らずに水道水の検査をされるのは、いいアイデアだと思います。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・最近、水道局の人かと思ったら、水道関係の会社の飛び込み営業の人だったりすることもあるので、事前に知らせてもらえたりネームプレートの確認があったりするのは安心できた。暑い中大変だと思うのに、職員の方の対応がとても良かったと思う。＜女性・30代・多摩・朝霞系＞
- ・今回、留守中でも診断してくれたので面倒がなかった。また診断結果、アンケート、水道の広報誌をひとつにまとめてビニールに入れてくださったので全部に目を通せた。こういうサービスはありがたいです。＜女性・40代・多摩・東村山系＞

【不満・不足】

- ・一人住まい用のマンションの訪問日が、平日の日中というのはあまりにも非常識だと思います。真剣に「あんしん診断」に取り組むならその辺のことを考えても良いと思います。形だけなら行わない方が良いです。＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・「東京水道あんしん診断」の日時を一方的に決められるのは困ります。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・今回あんしん診断を実施してもらったが、事前のパンフレットでは家屋の中に立ち入らない、不在でも大丈夫となっていたが、結果は不在のため「調査不可」となっていた。在宅でも家屋に立ち入らずに水質調査などできるのか？また、不在で調査不可なのであればそもそも何のための調査なのか。在宅できる場合は在宅するように事前に依頼するべきではないか。また、アンケートのページが非常にわかりにくい。QRコードがあったが、パソコンからの場合は意味がない。あんしん診断のページからリンクをするなどの工夫がほしい。＜男性・50代・区部・金町系＞

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】

- ・水質検査に来ていただきましたが、小学生の子ども1人で留守番していて、インターホン越しに親がいないと伝えたものの、「水道水だけください」と言われ玄関を開けたそうです。できれば親のいないときは遠慮してもらいたいです。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・アンケートのサイトがわかりにくい。アンケートに答えようとしてパソコンで進めてみたけどアンケートに辿りつかなく、アンケートの答えにしか行けない。東京水道あんしん診断の近くに「アンケートはこちら」とあるだけで分かりやすく、答えやすくなると思う。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・今回、あんしん診断でしたが、診断日は不在だったので、日時変更の窓口で電話をしました。しかし、何度かけても電話は呼び出ししているのに一向に繋がることはありませんでした。不在の時は日時変更のアナウンスをしているのであれば、きちんと誰かしらに繋がる電話を案内すべきではないでしょうか。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・訪問に対して警戒心が強いこの時代に、アンケート回収が各家庭へ直接回収というのは、防犯的にも業務効率的にもあまりに非効率と感じます。＜男性・30代・区部・三郷系＞
- ・せっかく診断に協力したいのに、共働きでできません。診断員の訪問を通常なら午後5時以降か土日になれば、かなり調査ができる家屋が増えると思う。＜男性・50代・多摩・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・水質調査をする時に、浄水器のついていない所から採取するようと言ってくれる方がよい。もしくは2ヶ所調査してくれると比べることができる。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・訪問される時、インターフォンを押すだけでなく、「水道局です」と名乗って下さると、安心して出ることが出来ます。セールスかと思ってしまい、出られないでいました。小さいことですが防犯上、お願い出来ればと思います。＜女性・30代・区部・朝霞系＞
- ・東京水道あんしん診断は、不在で調査不可ですと二度と診断は行われないのでしょくか。調査項目の意味する具体的内容をリーフレットに説明書きしてほしいと感じました。＜男性・40代・区部・金町系＞
- ・「東京水道あんしん診断」の実施日への回答を電話、インターネット、スマホ等、何種類も準備しておいて欲しい。また、アンケートのホームページ上のフォーマットが見つからなかったのて、誰にでも分かりやすくホームページを作て欲しい。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・家への訪問の時は、水道局の人間だと確信を持てる対策をしてほしい。あやしい業者の訪問による被害を防ぐためにお願いします。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・あんしん診断を行っていただくなどのサービスは非常によいと思いますが、平日の昼間は仕事をしているとなかなか時間がとれないため、土、日も含めて行っていただく、事前予約のシステムなどがあるとありがたいです。訪問が難しければ、水質管理については調査キットを配布して独自に診断できる仕組みなどもご検討いただけると利用者としては安心に繋がると思います。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・水道あんしん診断の実施日時の変更ができると、在宅時間に訪問していただけるので、ネット上で予約時間の変更をさせてほしい。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・東京都が実施している水道点検のようですが、公のものか民間の実施か分からず戸惑いました。官を名乗ったり、官の存在を匂わせながら、民間の業者から不要な工事や改悪工事を勧められてはかぬいせん。点検時期(季節や期間、抽出される家庭など)の目安などがあれば、もっと公に告知していただけると助かります。＜男性・50代・区部・朝霞系＞

4 アンケートの内容

【満足・良い】

- ・東京の水道水は、きれいで安全なものと認識している。今回アンケートで高度浄水処理をしていることを知った。さらに独立採算性で運営していることも知った。飲料水はより安全性を考えて浄水器を通してあるが、あまり必要がないのかもしれないと感じた。今後も水道事業を円滑に行っていただきたい。水道水で生かされていると思っている。料金は安くありがたいと感じている。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・こういうアンケートがあることで、普段気にしていなかったことを意識して良いと思います。給水ステーションを調べてみようと思った。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・診断に来てくださった方が、災害時の給水場所を教えてくださいまして良かったです。抽選付きのアンケートも面白いと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・今回、マンションの給水方式が何方式であるのか知らなかったの、インターネットで確認しました。そこでこのようなアンケートを知るきっかけとなったと思います。今後も皆の水道に対する意識向上にもなると思いますので、今回のような活動・アンケートは有効だと思います。＜女性・60代・区部・朝霞系＞
- ・水道料金の「従量料金」というのがよく分かりませんでした、今回のアンケートで単価だということが分かりました。料金の内訳が理解できて良かったです。新しい「水道・下水道使用等のお知らせ」になってから、内容も詳しくより見やすくなって助かっています。これからも安心・安全なお水をよろしくお願いします。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・このアンケートで、自分が知っているより多くの取組がなされているのを知りました。今まで、不便なく使用していた水道でしたが、あたり前の事をあたり前に使用するために多くの努力がなされていたんですね。これからも、質の高い日本の水道に期待しています。＜女性・30代・多摩・東村山系＞
- ・今回の「水道あんしん診断」は、とても良かったと思います。以前から残量塩素の濃度が気になっていました。その場で診断していただき、しかも実際に自分でも確認することが出来たので安心しました。また、今回のアンケートで、家屋内に引き込んだ配水小管の修繕は自分で行なうことも分かったの、勉強になりました。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・このレベルのアンケートは実施しなくていいのでは？お金がもったいない！＜男性・60代・区部・朝霞系＞
- ・このアンケート調査は、景品、袋、印刷、人件費委託と無駄にお金かかってませんか？水は生きるのに必要なものだから、アンケートをとるまでもなく、安心、安全第一で考えれば必要な施策が出るのではないかしら。水道局の人々も、市民として都民として同じように生活しているのですから。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・アンケートを行う趣旨や意図が書かれている文章がわかりにくく、困った。＜男性・50代・多摩・東村山系＞
- ・「直圧直結給水」等は水道局の言語で、都民には全く馴染みがない。消費者志向をもし考えるなら、もっと都民レベルに立ってこのアンケートも作るべきと思う。＜男性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・このような診断、アンケート等があることさえも知らなかった。現在の場所に6年は住んでいるが、初めてポストに入っていたので驚いた。あと、最後のプレゼント応募するのにも、お客様番号とか検針票など、とっておかないとすぐわからない情報だったので分かりづらくなってしまいました。＜女性・30代・多摩・東村山系＞

4 アンケートの内容(前ページの続き)

【不満・不足】

- ・質問にあった給水所の場所等は、結局どこなんですか？聞くだけで解決できないのはどうかと。アンケートに挟んで説明してくれればいいのに。＜女性・40代・区部・三郷系＞
- ・民営化直前にこのアンケートは形式上に思えて、真摯に答えるのが躊躇されると思います。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・こういうアンケートもウェブサイトのトップページから簡単にページ移行できるようにすべき。わざわざ長ったらしいURLを入力させる神経がダメ。でかいことばかり目を向けずに、小さいことからコツコツと。＜男性・60代・区部・朝霞系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・このようなアンケートはとても良いと思うので、もう少しこまめにやるといいのではないかな。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・インフラについて意識したことがないが、このようなアンケートに答えることで何かよりよいことにつながるなら協力したい。＜女性・40代・区部・長沢系＞
- ・こちらのアンケートを診断前に記入しておこうとしましたが、すぐにお客さま番号が出てくる訳ではないので。どのみち、個人を特定するなら普通に名前、住所で良いのではないかと思います。もしくは選択制にするなど。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・アンケートに対し、新たな施策へと反映させる取組を必ず各世帯に通知して欲しい。＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・このアンケートが急にポストに入っていて不安になりました。あやしい、詐欺の可能性、偽物？事前にアンケートをする旨の情報が欲しかった。CM、ネットニュースなど。＜男性・30代・区部・金町系＞

5 その他

【不満・不足】

- ・あんしん診断を実施することになったきっかけは何ですか？本当に意味がありますか？もっと投資すべきところがあるのではないですか？＜男性・30代・区部・朝霞系＞
- ・水質検査によって、より安全な飲み水であるということを、もっと公表してほしいと思います。＜女性・70歳以上・区部・三郷系＞
- ・アンケートも税金なので、安価な方法のアンケートならよいが、高価なら採算があわない。とにかく、安全で継続的に安く、提供できることがよい。安全第一である。＜女性・50代・多摩・朝霞系＞
- ・今後、配管の老朽化などのため水道料金の値上げが検討されているとのニュースを耳にした。企業努力でのコスト削減を期待している。今回のあんしん診断は好感は持てるが、人件費と手間をかけすぎているように感じた。＜男性・40代・区部・三郷系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・「東京水道あんしん診断」の実施をはじめて知ったし、はじめての体験。大変良いことだと思う。漏水調査と共に、給水管診断（腐食等）もやってもらえるとありがたい。＜男性・60代・多摩・東村山系＞

5 その他(前ページの続き)

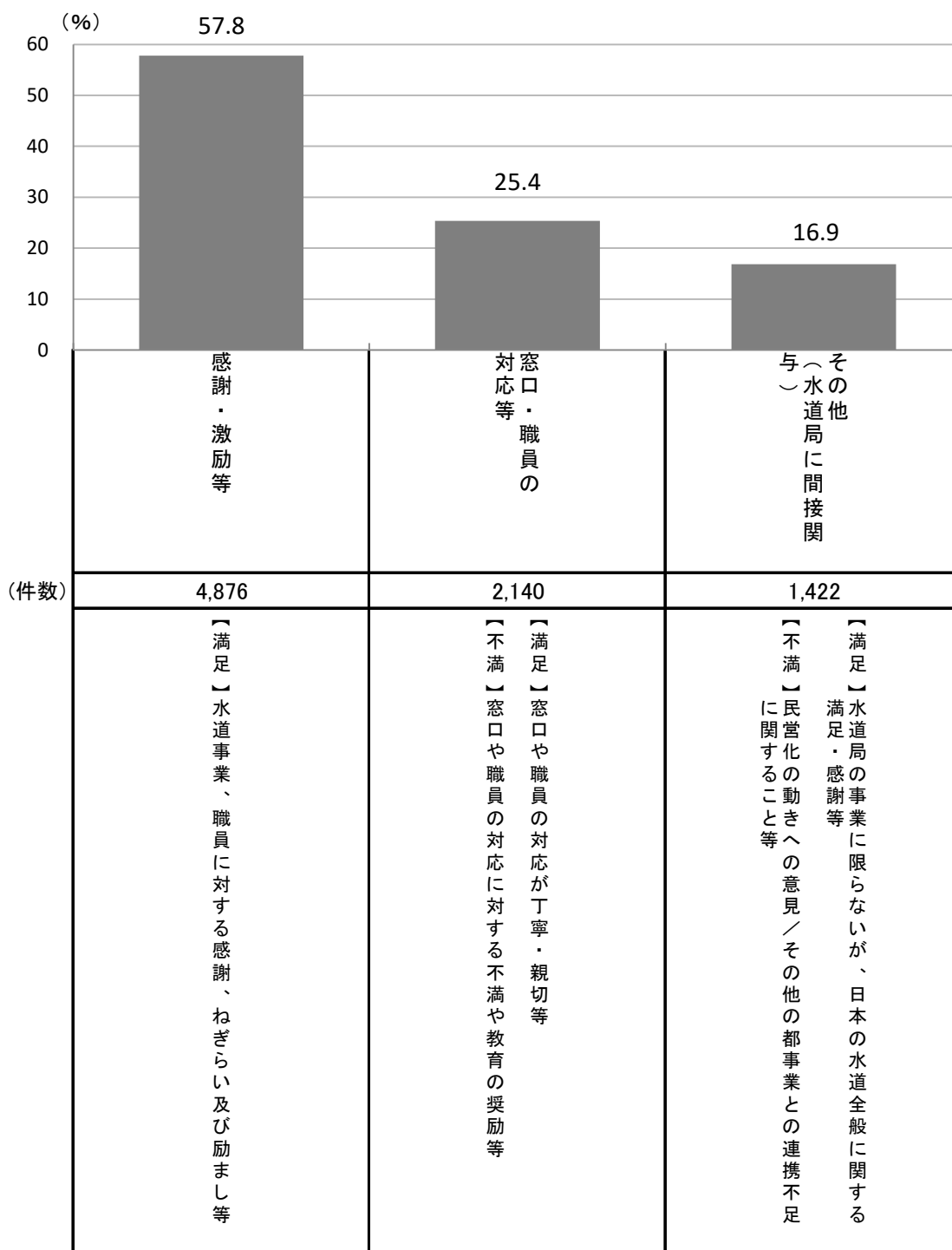
【質の向上・対策に期待】

- ・このアンケートの結果について、主な内容について、どのような意見があったのか、またその意見に対して、どのような改善をしたのか、すべては無理としても公表してほしい。そうでないと、アンケートに答えても意味がないですね。「あんしん診断」のお知らせは、実施の2日前ではなく、もう少し前に届くようお願いします。＜男性・70歳以上・多摩・地区水＞
- ・各家庭に簡易水質検査キットを無料配布（有料でも）すると、水や水道水についてもっと知識を深めることができると思います。スーパーで浄水をもらったりウォーターサーバーを置いたりミネラルウォーターを購入したり、皆、より安心安全を求めていると思います。＜女性・年齢不明・地域不明・給水エリア不明＞
- ・水道水の水質検査結果を知らせて欲しい。ミネラルウォーターとの比較の例を知らせて欲しい。飲み水として、安心して使用出来るのかを知りたい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・定期的に調べてほしい。今まで、このようなことがなかったので、電話で問い合わせたら、数年前にやっているとのこと。不定期らしく、安全性のためには、一年に1度くらいの診断をお願いできればと思います。＜女性・50代・多摩・地区水＞

(10) その他

1 「10 その他」に対する全般的なご意見の傾向

「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57.8%で最も高く、「窓口・職員の対応等」は25.4%であった。また、水道局の事業には直接関係しないが、日本の水道水や水道事業全般に関するご意見や感想などの「その他」が16.9%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”（61.2%）の方が“女性”（55.4%）より高く、逆に「窓口・職員の対応等」では“女性”（27.9%）の方が“男性”（21.6%）より高い割合となっている。

年齢別にみると、「窓口・職員の対応等」では“20代”（34.6%）と“30代”（33.9%）で3割台半ば近くと他の年齢層に比べて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、各エリアの割合に多少の違いはあるものの、傾向として大きな違いはみられない。

			(上段:件数 下段:%)		
		その他	1 感謝・ 激励等	2 対窓口・ 職員の	3 その他
延べ回答数		8,438 100.0	4,876 57.8	2,140 25.4	1,422 16.9
性別	男性	3,259 100.0	1,996 61.2	705 21.6	558 17.1
	女性	5,007 100.0	2,775 55.4	1,395 27.9	837 16.7
年齢別	19歳以下	17 100.0	9 52.9	6 35.3	2 11.8
	20代	243 100.0	140 57.6	84 34.6	19 7.8
	30代	555 100.0	302 54.4	188 33.9	65 11.7
	40代	945 100.0	524 55.4	262 27.7	159 16.8
	50代	1,067 100.0	601 56.3	267 25.0	199 18.7
	60代	1,526 100.0	882 57.8	363 23.8	281 18.4
	70歳以上	4,035 100.0	2,385 59.1	958 23.7	692 17.1
地区別	区部	5,421 100.0	3,170 58.5	1,373 25.3	878 16.2
	多摩	2,478 100.0	1,397 56.4	626 25.3	455 18.4
給水エリア別	金町系	1,437 100.0	852 59.3	352 24.5	233 16.2
	朝霞系	1,580 100.0	902 57.1	424 26.8	254 16.1
	三郷系	1,426 100.0	819 57.4	373 26.2	234 16.4
	三園系	600 100.0	370 61.7	134 22.3	96 16.0
	長沢系	378 100.0	221 58.5	96 25.4	61 16.1
	小作系	225 100.0	129 57.3	56 24.9	40 17.8
	東村山系	1,526 100.0	851 55.8	389 25.5	286 18.7
	地区水	329 100.0	199 60.5	68 20.7	62 18.8

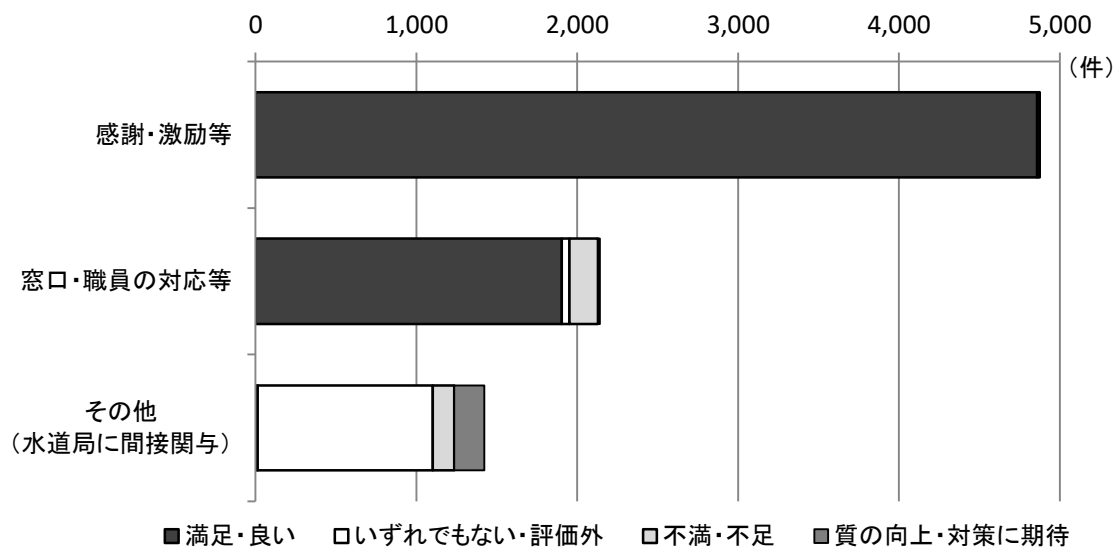
注 性・年齢・地区・給水エリアの未回答者は除く

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80.3%を占めていた。

項目（中分類）でみると、「満足・良い」は“感謝・激励等”で99.6%を占めており、「窓口・職員の対応等」でも89.0%と高い割合であった。一方、「不満・不足」は“窓口・職員の対応等”で8.2%あった。

		(上段:件数 下段:%)			
	その他	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 向上 期待・
合 計	8,438 100.0	6,777 80.3	1,153 13.7	311 3.7	197 2.3
感謝・激励等	4,876 100.0	4,858 99.6	18 0.4	— —	— —
窓口・職員の対応等	2,140 100.0	1,905 89.0	48 2.2	176 8.2	11 0.5
その他 (水道局に間接関与)	1,422 100.0	14 1.0	1,087 76.4	135 9.5	186 13.1



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】

- ・日頃の水道事業へのご尽力感謝いたします。安心で安全な水道が当たり前のように思えていましたが、過日の地震や台風での断水など改めて水道の大切さを実感しました。有事の際は速やかな復旧を願うと共に備えも意識したいと思います。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・東京の水が飲めると世間的に言われるのは、東京に住む私にとってとても誇りなことです。水道局で働いている方々や、他、水道事業に関わっている方々のおかげだと思っています。これからも安全な水を一人でも多くの人に届けられるように大変だとは思いますが、よろしくお願いします。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・飲み水が安心して飲めるとは、本当に嬉しいことです。他国と比べても日本の飲み水に対する技術、考え方は大変な努力を感じます。これからも努力を続けて若い人達にも理解を広めて下さい。＜女性・60代・区部・三園系＞
- ・常に、良質な水道水を提供していただいていることに深く感謝し、お礼を申し上げたいと思います。また、それ（浄水場施設、水道施設）を維持管理する皆様方にも感謝とお礼を申し上げます。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・44年前、名古屋から府中市へ引っ越した際、水道水のきりっとした雑味のないおいしさに驚きました。今は、その頃よりさらに飲みやすくなっており、ペットボトルの「東京水」も好んで手に入れています。関係された方々のなみなみならぬ努力に敬服しております。オリンピックでも何よりの「おもてなし」となることでしょう。＜女性・60代・多摩・東村山系＞
- ・お水が一番大切なもの。日本人は蛇口をひねれば水が出て来るのが当たり前と思っていますが、その影には日々働いているかたがいらっしゃるからです。ありがとうございます。これからも東京のお水を守って下さい。＜女性・50代・区部・三郷系＞

2 窓口・職員の対応等

【満足・良い】

- ・冬に、朝1番の水が何日か濁った水が出て、水道局に電話しても繋がらない状態でした。たまたま、昼間にバイクに乗った水道局員さんが家の前に止まっていて、水が濁った状態で電話が繋がらないと伝えたら名刺をくれ、こちらに電話してみてくださいと。対応がとても良かったです。すぐに電話をし、電話に出てくれた方も、すばやい対応をしてくれました。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞
- ・孫が鍵を道路の排水口から下に落として、泣きながら戻って来た時がありました。水道局の方が親切に蓋を開けて鍵をとってくださいました。ありがとうございます。いつも水が安心して使えることに感謝です。特に外国旅行した後に強く感じられます。＜女性・70歳以上・地域不明・給水エリア不明＞
- ・2ヶ月に1度ポストに入れて下さる検針票を、家計簿に記入しようとしたら見あたらず困った。電話で問い合わせしたところ、スムーズに、丁寧に、気持ち良く対応して下さい、電話をかけるのがドキドキしていましたが、不安がふっとびました。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・昨年、引っ越してきました。水道管を開ける時の対応の仕方を電話で丁寧に教えていただきました。優しい口調の方でとても安心したのを覚えています。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞

2 窓口・職員の対応等(前ページの続き)

【満足・良い】

- ・数ヵ月前に漏水しているという知らせをいただき、そのようなことは初めてでしたのでどうしたらよいのか不安でしたが、電話で問い合わせた所、とても感じよく対応してくださったので安心できました。日々、様々なお客さまの対応をし大変かとは思いますが、そのように優しく対応してくださる姿勢はなくさないでほしいです。これからも東京都水道局の活躍を期待しています。＜女性・40代・区部・東村山系＞
- ・以前、長期に入院したことがあり、水道局の女性の方から電話をいただき、たまたま家族が入院中の着替えを取りに帰った時に電話を取り、使用量が減ったことを異変と感じて下さり、退院の予定などをお話しし、水道料金のことや配水止め、使用開始の際の電話連絡など、とても親切に教えていただきました。これから、ますます高齢者の一人暮らしが増えてくると思います。ライフラインである水道の使用量でも生死の異変に敏感に対応して下さる感性豊かな職員さんが増えて下さることを局全体で広めてほしいです。＜女性・70歳以上・区部・金町系＞
- ・去年の夏に水が止まってしまい本当に困りましたが、すぐに給水車が来てくれ助かりました。すぐに復旧し水は普通に使えるとのことでしたが、念のためということで声をかけてくださいました。本当にありがたかったです。職員さんも夜遅くまで嫌な顔もせずに対応してくださり嬉しかったです。＜女性・40代・多摩・朝霞系＞

【不満・不足】

- ・漏水ありとの事で、修繕工事をしてもらい、水道局の方に連絡して下さいとあったので電話しました。応対に出られた女性の方でしたが、料金のことで上から目線の強い言い方で、多い分を支払わないと言っていないのに「今回は2度目ですから、お引きしませんから」と、感じがよくありませんでした。＜性別不明・60代・多摩・東村山系＞
- ・隣の空き家の水道が私の家から分岐している事が分かり、水道局に聞こうと電話した所、あちこちまわされ、冷たい対応でした。とても困っていたので特に感じました。＜女性・50代・多摩・地区水＞
- ・以前、お風呂の水が濁り問い合わせた所、「他からそのような問い合わせはない」と、一蹴。ぞんざいな対応でした。水道局側に原因がなかったことなのかも知れませんが、もう少し、こちら側を思う対応をして欲しかったです。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・各種手続き等の対応時間等を考えて欲しい。平日夜間や土・日も対応可になればと思う。職場で携帯が使えず、夜も帰りが遅いので電話1本が難しいです。公共サービスなので、お役所時間はやめて対応に幅を持たせてください。＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・以前、検針票が入っていないことがありました。問い合わせをしましたが発行ができないとのことで、その時は、いくら請求があつて、いくらをいつまでに入金しなくてはならないのかもわからずとても不安になったことがあります。人間のやっていることなのでミスがあるのは仕方ないことですが、誠意のある対応を希望します。＜女性・40代・区部・金町系＞
- ・漏水した時に検査をお願いしたが、場所を特定出来ずに、老朽化してるのだから、全部交換したらと言われただけだった。もう少し親身に相談に乗ってくれたらと思った。残念です。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・引越手続きなどで電話するも繋がらない。丸一日繋がらないこともあった。改善してほしい。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・転居時に住所変更の手続きのため電話連絡したところ、職員の応対が悪く（敬語が使えない・終始面倒くさそうな口調）で不快な思いをしました。ガス会社、電力会社の方の電話応対が良かった分とても悪い印象で心に残っています。今後改善していただければ嬉しいです。＜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)

【不満・不足】

- ・以前に水道局の人の対応が悪く、連絡をくれるという約束も何度も守ってもらえず、いつもこちらから問い合わせをする形で、挙句の果てに説明不足で不快な思いをした。＜女性・30代・区部・金町系＞

【質の向上・対策に期待】

- ・緊急時に備え平日以外の土日祝でも電話対応できるようにして欲しい。＜男性・20代・区部・金町系＞
- ・対応のいい方もいれば対応の悪い方もいて、同じように対応して欲しいです。また、電話の待ち時間が長いことが多々あるのが少し不満に思う。＜女性・20代・区部・金町系＞

3-5 いただいたご提案

ご意見・ご要望の中には、水道事業に対する提案や、提案とも受け取れるご要望をいただいた。
※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た。

1 水 質

- ・安全の為の殺菌として塩素以外の臭いのないものはないのでしょうか。または、臭いを簡単にとる方法はないのでしょうか。備蓄への応用が簡単にもなると思うのですが。＜男性・60代・区部・三郷系＞
- ・アメリカのようにフッ素が入ると齲歯にならない。＜女性・40代・区部・三園系＞
- ・安心・安全な水をいつでも飲める水道水は、海外へ旅行したことのある人は、皆驚嘆すると思う。軟水の日本の水のおいしさは、どこにも負けないと思う。オリンピックに向けて、日本の水道水のおいしさを知ってもらい良い機会だと思うので、自動販売機での販売や、空港での配布などを宣伝してみてはどうだろうか？＜女性・60代・区部・三郷系＞

2 給水装置・水量

- ・水道直結式の場合、地域や立地によっては、水道圧が高すぎる場合があるので各戸別に減圧弁設置が出来ないか。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・水压が高すぎるのは水道管の直径が太いのが原因と言われましたが、交換はむずかしいとのことでした。節水と水はねを防ぐために二階の水量を絞りました。季節や家族構成にあわせて気軽に水量調節ができるシステム器具ができれば便利だと思います。＜女性・60代・区部・三郷系＞
- ・以前に自宅の玄関先外側の漏水があり、工業者に相談し修理してもらったが、漏水の懸念を知らせるシステムがあったら助かる。＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・公共施設のトイレ、手洗い場、水飲み場などで水が出しっ放しになっていてもったいないと思うことがよくある。蛇口が開いていても、1時間くらい出しっ放しなら勝手に止まるような機能ができるといいなと思う。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・仕事柄、リフォームをする際に水道管の腐食（ピンホール現象やサビによる配管の詰まりなど）に関する相談をされます。キッチンやお風呂など、器具を交換すれば大丈夫なのか、配管（宅内）を全部交換しないといけないのか等です。みなさんインターネットで色々調べており、よくご存じです。ただ、自分の家の配管がどんな種類で、どのくらいの年代のものかということはご存じない方が多いです。リフォームや修理の参考に家でできる配管の種類を確認する方法や、簡易的に調べられる劣化の状況（水量）などを情報提供されてはいかがでしょうか。あんしん診断でご相談下さいと言われてしまえばそれまでですが、ふと思いついたときに簡単に確認して、不安や気になることがあったら、しっかりと相談したいという方もいらっしゃるのではないのでしょうか。「新しく便器を交換したが流れが悪い」との相談で、配管の腐食で水量が足りていなかったり、設備機器を交換した際に水道管がボロボロで新しい器具を付けられなかった、ということがあります。これらも事前に知識があればリフォーム計画の参考になるのではないのでしょうか。＜女性・30代・区部・三郷系＞

3 水道管・浄水場

- ・時々同じような場所で工事をしているが、ある時は水道工事、ある時はガス工事だったりしている。ガス・水道局で連絡を取り、一方の工事場所が同じだったら両者が一緒に工事をしたらどうだろうか。＜男性・70歳以上・区部・朝霞系＞
- ・自宅周辺の道路埋設水道管がきれいかどうか気になります。水道局のマップ（ホームページ）で例えば材質やいつ敷設されたものか、メンテナンスの状況などが分かれば安心かと思います。（もう、そのようなサービスがあればすみません。）＜女性・40代・多摩・東村山系＞
- ・水道局がどのような取組をしているのか知らない。もっと身近に感じるようなキャンペーンとかあると良いと思う。＜女性・30代・区部・朝霞系＞

4 料 金

- ・電気のように、時間帯によって水道料金が安くなるサービスはありますか。もしなかったら作ってほしい。＜女性・30代・区部・長沢系＞
- ・少しお風呂を貯めただけでもけっこう料金が増えてしまうので、子どももいて湯舟に入りたいが節約しないとやっていけないので、かわいそうだがお風呂はシャワーで終わらせてしまう。家族割りのようなサービスが欲しい。＜女性・20代・区部・金町系＞
- ・水質管理等でコスト高になるのは理解できるが、先進諸外国より水道料金が高く感じる。夏場は料金を高くし、冬場を安くするなど調整すると、夏の水不足に少々は役立つのではないかと？＜女性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道料金が高すぎると思います。それにともなって下水道料金も高すぎます。電気とガス料金セットで安くなるものもあるが、水道料金は何もありません。＜女性・60代・多摩・地区水＞
- ・水道料金のしくみは知らなかった。毎月の検針時にでもリーフレット等で広報PRして欲しい。また電気やガスの夜間割引のようなライフスタイルに合わせた多様な料金体系が水道にもあってもいいと思う。＜男性・50代・区部・朝霞系＞
- ・水道料金の用紙が分かりにくいです。そろそろフォーマットを変えるべきでは？＜女性・30代・地区不明・給水エリア不明＞

5 水 源

- ・水源地の安全と確保が心配。場合によりファンドを募ってもよいと思う。震災の時、トイレは使っていないのか、飲水をどこでもらうのか、広く知らせていただきたい。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・都の水道水は、天候に大きく左右され、夏は水不足がいつも気がかり。安心して水を使うためには、天候頼みだけでは限界だと思います。水源の確保は何と言っても山林の管理と保水性の高い植林が大切と考えます。尚今後については、雪国からの都の水系ダムへのパイプライン構想が必須と考えます。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・最近の天候不順で、夏に限らず水不足になる時があります。取水、給水制限を早目に、もっと厳しくしてもいいと思われます。例えば、公共の噴水の停止とか、プールや温水施設の利用制限など。生命に関わることであり、安全な大切な水を無駄に使用しているとしか思えません。＜女性・50代・区部・朝霞系＞

6 災害対策

- ・最近の各地の災害による断水などを見ると、水道管の耐震強化、管路のネットワーク化などの準備は是非とも進めてほしい。そのためには、例えば電気料金に何やら賦課金を加えているように、水道料金にもこの準備対応の賦課金を加えてはどうか。ライフラインで最も大事なのは「水」と思っているの。＜男性・70歳以上・多摩・東村山系＞
- ・災害時の給水ステーションについて、ほとんどの人がどこにあるのか分らないと思います。せっかく2ヶ月に1度検針があるので、検針票の項目に地区に近いステーションの場所が書いてあれば年6回見ることになるので、災害の時に役に立つと思います。＜男性・60代・多摩・東村山系＞
- ・いつもありがたく使わせていただいています。一つ要望があります。震災の際の水道局の対応がよくわかりません。もっとわかりやすくしてより減災をしていくためにも地域にポスターを貼ったり、地域防災訓練に参加するというのはどうでしょうか。できない点もあると思いますが検討よろしくお願いします。＜男性・19歳以下・区部・三郷系＞
- ・23区災害時給水ステーション一覧について 給水場所に高等学校が数校ありましたが、実際に災害時には、小学校や中学校の場所の方が多くの人に水が届くのではないのでしょうか。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・最近の気象が起こす災害に対して、都水道局では、どのような訓練や対応策を検討、試行結果検証をされているのか知りたい。また各自治体との連絡会等の組織は現在どのように、取組んでいるのか。「自分の命は自分で守る」と聞いていますが、各自治体の拠点避難所に指定されているところには、災害時給水拠点への対策をどのようにしたら良いか等、給水拠点災害マップなど配布して、近隣の災害時協力組織と共働で作業してゆけるよう、何か提案をしていただけると良いかなとも思っています。＜女性・60代・区部・金町系＞
- ・震災訓練として、一度ポンプ車などが地域を回って各自ポリタンクなどを持参して給水をする訓練などをしてみるとよいと思う。どんなに重くて大変か、どんな容器を持参したらよいか、などシミュレーションができるから。我が家は給水ステーションから遠いと伺って少し不安になりました。＜女性・40代・区部・長沢系＞

7 検針・修繕

- ・水道は命綱なので安全対策を2重3重にしていだきたい。検針係の方が一戸一戸廻って検針することは、現代の仕事のやり方でないと思う。スマートメータ化してリアルタイム検針にした方が、異常発生を素早く確認して対応が出来ると思う。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・検針票に検針日の記載があると、いつ来たとわかるので良いと思います。2月の検針の際に漏水の疑いがあると家主に連絡があり、私や業者の都合で1週間以上経ってから見ていただいた結果、パッキンの劣化が原因でした。使用していない荷物に埋もれていたため直視出来ずに気づくことが出来ませんでした。火災報知器のように、家主に定期的な点検等の義務づけがあったら、このようなことは未然に防げたと思います。＜女性・60代・多摩・地区水＞

8 運営・広報

- ・以前、水道局のモニターを経験したので、見学等を通じて都の水道水がいかに安全においしく作られているかを知ったが、未経験の人には水質に不安を感じて浄水器等を使うのかもしれない。一般の人にも東京水の良さがわかるような取組を進めてほしい。また、災害時の給水拠点は、もっとPRしてほしい。例えば検針票に明記してあればわかりやすいのではないか。＜女性・60代・区部・三郷系＞

8 運営・広報(前ページの続き)

- ・都主催のウォーキング大会に参加すると東京水のペットボトルをもらえますが、もっと小さいサイズでいいので無料で何かイベントや駅周辺などで配れば、広く東京水のおいしさをわかってもらえると思います。(特に夏場なら受け取ってもらいやすい) 非常用備蓄のペットボトルなどメーカーより少し安い値段で出せば売れるはずです。都会であること、高度成長期の汚染の古い記憶による東京水のイメージを払拭してほしいと思います。＜女性・50代・区部・長沢系＞
- ・地下水(井戸水)の汲み上げをして、植物への水やりとか災害時とかの利用、市民の憩いの場(流水利用の公園とか)を提供してはいかがでしょうか。＜女性・50代・多摩・東村山系＞
- ・都の水道水は世界的にも高品質な水だと思っているが、品質に関する情報(P R)が少ない。「料金のお知らせ」に節水呼びかけや種々のP Rを記載して、利用者との親近感を増やすようにしたらどうか。＜男性・70歳以上・区部・長沢系＞
- ・いつもダムの貯水量をネットで見ています。もう少しわかりやすくグラフやメータ表示(マンガ的でもよい)にして、アピールすれば、夏場などでみんながもっと気を使うようになるのではないのでしょうか?＜男性・50代・区部・給水エリア不明＞
- ・例えば、お客様番号をインターネットなどで入力すると、その水道の水源や、水質、薬品の含有量などの情報が分かるとより安心して使えると思います。＜男性・50代・区部・金町系＞
- ・ライフラインである水道事業をしっかり理解するために、我が町の老朽管状況と改修状況(スケジュール含む)の開示。町毎の使用量比較(もったいない!節水ラリーの展開)。地域単位(区など)の収支状況開示とそれぞれの地域の収支の問題点を具体的に提示する。＜男性・60代・区部・金町系＞
- ・いつもご苦労様です。小学校の頃に社会科見学で浄水場へ行ったのですが、夏休みにも親子見学会、大人の社会科見学などやってもらえると、いつも飲んでいるお水のありがたさなどをみんなが勉強できるのではないかなと思います。＜女性・30代・区部・三郷系＞
- ・広告等を利用して、もっと広く宣伝しても良いと思う。海外と比べると安心であることは解るが、民間企業が販売しているようなミネラルウォーターや天然水的なモノも販売しても良いと思う。イベント等で施設を解放して、地域の人とのコミュニケーションも必要かもと感じる。＜男性・50代・区部・三郷系＞
- ・水道の蛇口をひねれば飲める日本の水道をありがたく思っています。今回のアンケートで災害給水ステーションというのがあることを初めて知りました。町内の回覧板や公道の掲示板にポスターを貼るなど目立つアピールがあると助かります。また水道週間とか水道月間として水道局が水源、水質、工事等々改善、研究に有効に税金を使っていることを広く知ってもらえるフェスティバルのようなものがあるとよいと思います。小・中・高などの遠足(社会見学)の中に水源を見学したり浄化装置の説明を受けたりするコースを組み込むと家庭でも関心が高まると思います。＜女性・50代・区部・三郷系＞
- ・東京では、十数年(いえ、もっと?)の間、順調に給水されているのでそのありがたさを忘れがちです。水質は、飲料水としては、カルキ臭に不満がありますが、衛生上の問題はなく、ありがたい、と思っています。海外諸国大都市と比較すると、稀有なことです。そこで提案ですが、江戸以来の、水道事業にまつわる創意工夫の歴史を、物語り風に、次世代に伝えるのが大事ではないか。その実現を!＜女性・70歳以上・区部・三園系＞
- ・私は水道の施設を昔見学したことがあり、集ったすごくきかない水が飲めるほどになる過程を知り、とても感動し、見えない地味な仕事にたずさわる人にととても感謝したことがあります。1年の中で“水道の日”などという日を作って展示やイベントに参加したり、テレビで水道局で働く人の姿を見せたり、汚水がのめるほどになる過程を興味深く放映したらいいと思います。＜女性・70歳以上・多摩・東村山系＞

9 本アンケート・あんしん診断

- ・もっと効率的に意見を集める方法をとっても良いかなと思う。請求書にバーコードを入れて、スマホで回答。ポイントが貯ったら水道料金割引など。＜女性・50代・区部・金町系＞
- ・残留塩素の数値が出ていましたが、その数がどの程度良いのか等、表などがあればくればやすいと思いました。良くなっていますと言われたので、とりあえずは安心していますが…。＜女性・40代・区部・朝霞系＞
- ・ビルに入居している会社です。あんしん診断は戸別に行うのではなくビル全体で検査して、結果を報告していただければよいのではないのでしょうか？＜男性・40代・区部・朝霞系＞
- ・築の古いお家の水道水は、安心なのか知りたい。チェックできるオプションなど組んでいただくと助かります。追加料金かかっても良いと思います。素人が自己チェックをする機械を買うとコストが高いし、業者もどれに頼むのが安心か分からない。水道局さんが行ってくれれば安心して頼みやすい。すでにサービスがあれば告知して欲しいです。＜女性・40代・多摩・給水エリア不明＞

10 その他

- ・井戸水のある家を把握し、できれば年1回水質調査して飲料として大丈夫か、だめなのか等わかるようにしておいて災害の時に役立てられるようにしたら良いと思う。＜女性・50代・区部・三園系＞
- ・あんしん診断への参加の希望者には、パッキン（コマ）の交換等のサービスを行ってはいかがでしょうか。＜男性・60代・区部・三園系＞

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
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	ウォーターサーバー（サージバブル等）を飲む	水道水は飲まず、ペットボトル水	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	水質への放射性物質による影響	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
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	水道水をポリタンクや くみ置きしている容器等に ベツト水を購入し、や み置きする	用ボトルを購入し、や し飲料水を購入し、や 用ボトルを購入し、や し飲料水を購入し、や	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	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	水道局や区市町が配って くれると思うから	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
43,232 100.0	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	の貯水管理（受水タンク）	る過去の放射線物質による影響	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）を水道水を使わず、ウォーターサーバー、ボトル水等を使用する	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 東京の水道水において（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	過去の放射線物質による水質への影響	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	水の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方法	浄水場の見学等の水道施設公開の情報	各種のイベント情報	お客さまの声を状況に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合わ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

参考資料 2 調査票

アンケートへのご協力をお願い

抽選でプレゼントを
差し上げます！

東京水道あんしん診断お客さまアンケート

日頃から、東京都水道局の事業にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。
東京都水道局では「東京水道あんしん診断」(無料)を実施していますが、この機会に併せて
都営水道をお使いの全てのお客さまにアンケート調査を行います。

このアンケートは、水道局の取組に対するご意見やご要望をお伺いすることで、お客さまの
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
に活用させていただきます。

調査結果は、すべて統計的に処理した上で調査目的のみに活用いたします(例：水道水に満
足の家庭が〇〇%、不満の家庭が〇〇%)。なお、アンケートの集計については、プライバシー
マーク認定企業の「株式会社 サーベイリサーチセンター」に委託しております。

ご多忙のところ、誠に恐れ入りますが、この趣旨をご理解いただきまして、何とぞ協力く
ださいますようお願いいたします。

なお、ご意見やご要望について、より詳しくお伺いするため、東京都水道局からお客さまへ
ご連絡を差し上げる場合がございます。

アンケートの回収方法についてのご案内

■ 方法① 診断員による回収

裏面のアンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒に封入した上で、後日実施
する診断の際に診断員へ直接お渡しください。

※診断員は「東京水道あんしん診断」の集計結果をお知らせいたします。

※診断日以外にアンケート回収は対応いたしませんので、ご了承ください。
診断員訪問時にご不在など、診断員へ直接お渡しできなかった方は、方法②または
③をご利用ください。

■ 方法② インターネット(パソコン、スマートフォン等)による回答

右記QRコードまたは下記URLから、アンケート回答サイトにアクセスし、アンケー
トにお答えいただけます。

<http://www.waterworks.metro.tokyo.jp/anshinshindan/28/form2782a.html>



■ 方法③ 郵送による回答

裏面のアンケートにご回答いただき、同封の返信用封筒(切手不要)
に封入の上、ポストへ投函してください。

■ 注意事項

※本アンケートへの回答は任意です。

※サイトへの接続料及び通信料は、お客さまのご負担となります。



東京都水道局

アンケートにご協力いただいた皆様へ

アンケートにご協力いただいた方から抽選で、毎月合計300名の方に景品をプレン
トさせていただきます。

締め切りは訪問予定日の30日後です。

訪問予定日は同封の「東京水道あんしん診断のお知らせ」をご確認ください。

当選された方には、

「真空断熱 ケータイマグ」 をプレゼントします！

(※マグの色はお選びいただけません。また、やむを得ない理由で景品の内容を変更す
る場合がありますので、ご了承ください。)



【応募に関する注意事項】

- ◆ 抽選応募は水道ご契約者お一人につき一口とさせていただきます。
- ◆ 抽選応募にはお客さま番号が必要です。
- ◆ アンケートの全て(自由回答欄を除く)にご回答いただいた方を抽選の対象とさ
せていただきます。
- ◆ 当選者の発表は、景品の発送をもって代えさせていただきます。
- ◆ 当選者への景品の送付は応募から1~2か月程度かかります。ご了承ください。

【お客さま番号について】

- ◆ お客さま番号は、検針票や診断日に投函される「東京水道あんしん診断結果のお
知らせ」でご確認いただけます。
- ◆ 「インターネットによる回答」では、サイトにてお客さま番号の入力が必要です。
- ◆ 応募いただいたお客さまの個人情報(お客さま番号)は厳重に管理し、本アンケ
ート業務の目的のみに利用します。

1280

リサイクルマーク
このマークは、印刷物の紙へ
リサイクルできます。

※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 建物への給水方法を教えてください。
- 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圧により、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、ボトルウォーター（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

- 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

- 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 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

- 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 水道局や区市町村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】

【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 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7 <問6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。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

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。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

[C]

問10 東京の水道水において（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

問11 東京の水道水の出具合（水量・水压）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。

1 知っている2 聞いたことがある程度3 知らない

問13 電話や窓口での応対（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 その応対の事例はない

問14 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対（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 その応対の事例はない

問15 【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。 ●●● [C]

＊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くてください。）

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事業者に依頼し行うこと（※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]

- 295 -

平成 30 年度 東京水道あんしん診断お客さまアンケート報告書

(令和元年 9 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 31 年度規格表第一類登録第 311 号