

第 1 章 調査概要

第1章 調査概要

1-1 調査目的

水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することにより、今後の水道事業運営及び次期経営計画策定の基礎資料とするために、「水道事業に対するお客さま満足度調査」を実施し、お客さまの満足度、計画事業に対する意識などを測定することを目的とする。

1-2 分析方針

(1) 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、問1から問17までの調査結果について、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、平成15年度調査、平成18年度調査、平成21年度調査、平成24年度調査及び平成25年度調査と同一の設問がある場合、一部の設問で経年比較による分析を行う。

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」、「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) 多摩地区の水道の運営に関する設問
- (9) 今後、水道局が取り組むべき事業に関する設問

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：対象地域内の水道使用者

標本数：6,000標本（家庭3,600標本、事業所2,400標本）

調査方法：あらかじめ調査票を対象者に郵送し、後日調査員が訪問により回収

調査時期：平成26年6月13日（金）から6月29日（日）まで

1-5 回収結果

有効回収数：3,230標本（うち家庭2,083標本、事業所1,147標本）

1-6 回答者属性

(1) 家庭・事業所全体

①利用区分

総数	家庭	事業所
3,230件	2,083件	1,147件
100.0%	64.5%	35.5%

②地域

総数	区部	多摩
3,230件	2,311件	919件
100.0%	71.5%	28.5%

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	東村山系	地区水
3,230件	797件	859件	614件	39件	92件	168件	497件	164件
100.0%	24.7%	26.6%	19.0%	1.2%	2.8%	5.2%	15.4%	5.1%

④性別

総数	男性	女性	無回答
3,230件	1,780件	1,409件	41件
100.0%	55.1%	43.6%	1.3%

⑤年齢

総数	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答
3,230件	171件	460件	709件	673件	612件	567件	38件
100.0%	5.3%	14.2%	22.0%	20.8%	18.9%	17.6%	1.2%

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
3,230件	1,094件	195件	943件	927件	71件
100.0%	33.9%	6.0%	29.2%	28.7%	2.2%

(2) 家庭のみ

①地域

総数	区部	多摩
2,083件	1,424件	659件
100.0%	68.4%	31.6%

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	東村山系	地区水
2,083件	482件	505件	401件	26件	73件	116件	363件	117件
100.0%	23.1%	24.2%	19.3%	1.2%	3.5%	5.6%	17.4%	5.6%

③性別

総数	男性	女性	無回答
2,083件	937件	1,123件	23件
100.0%	45.0%	53.9%	1.1%

④年齢

総数	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答
2,083件	94件	287件	405件	336件	408件	534件	19件
100.0%	4.5%	13.8%	19.4%	16.1%	19.6%	25.6%	0.9%

⑤同居家族人数

総数	1人暮らし	2人	3人	4人	5人	6人以上	無回答
2,083件	492件	679件	444件	303件	101件	41件	23件
100.0%	23.6%	32.6%	21.3%	14.5%	4.8%	2.0%	1.1%

⑥居住年数

総数	1年未満	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
2,083件	65件	456件	359件	1,173件	30件
100.0%	3.1%	21.9%	17.2%	56.3%	1.4%

⑦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
2,083件	827件	121件	392件	715件	28件
100.0%	39.7%	5.8%	18.8%	34.3%	1.3%

⑧水道水使用用途

総数	一般家庭	一般家庭と 店舗併用
2,083件	1,948件	135件
100.0%	93.5%	6.5%

⑨水道使用量（直近2か月間）

総数	10m ³ 以下	11～20m ³	21～40m ³	41～60m ³	61～ 100m ³	101m ³ 以上	わからない	無回答
2,083件	100件	199件	393件	248件	116件	49件	799件	179件
100.0%	4.8%	9.6%	18.9%	11.9%	5.6%	2.4%	38.4%	8.6%

(3) 事業所のみ

①地域

総数	区部	多摩
1,147件	887件	260件
100.0%	77.3%	22.7%

②給水エリア

総数	金町系	朝霞系	三郷系	三園系	長沢系	小作系	東村山系	地区水
1,147件	315件	354件	213件	13件	19件	52件	134件	47件
100.0%	27.5%	30.9%	18.6%	1.1%	1.7%	4.5%	11.7%	4.1%

③性別

総数	男性	女性	無回答
1,147件	843件	286件	18件
100.0%	73.5%	24.9%	1.6%

④年齢

総数	29歳以下	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答
1,147件	77件	173件	304件	337件	204件	33件	19件
100.0%	6.7%	15.1%	26.5%	29.4%	17.8%	2.9%	1.7%

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
1,147件	267件	74件	551件	212件	43件
100.0%	23.3%	6.5%	48.0%	18.5%	3.7%

⑥水道水使用用途

総数	事務所用	店舗用	学校用	病院用	工場用	その他	無回答
1,147件	507件	183件	182件	49件	63件	135件	28件
100.0%	44.2%	16.0%	15.9%	4.3%	5.5%	11.8%	2.4%

⑦水道使用量（直近2か月間）

総数	10m ³ 以下	11～20m ³	21～40m ³	41～60m ³	61～100m ³	101～200m ³	201～400m ³
1,147件	33件	28件	24件	21件	28件	77件	86件
100.0%	2.9%	2.4%	2.1%	1.8%	2.4%	6.7%	7.5%
	401～2,000m ³	2,001m ³ 以上	わからない	無回答			
	264件	237件	303件	46件			
	23.0%	20.7%	26.4%	4.0%			