

参 考 资 料

参考資料 1 : 単純集計

<水道の使用状況>

問1 普段、ご自宅又は事業所で、水道水をどのように飲まれていますか。
次の中から、最も近いものを1つ選び、番号に○をつけてください。

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(サーバール)を含む。	水道水は飲まず、ボトル水を含む。	無回答
3230	1615	926	646	43	
100.0	50.0	28.7	20.0	1.3	

◎上記の「飲む」は、沸かして、お茶等として飲むものも含まれます。

問2 普段、ご自宅又は事業所で調理をする場合に、水道水をどのように使用されていますか。
次の中から、最も近いものを1つ選び、番号に○をつけてください。

調査数	そのまま使用する	浄水器を通して使用する	ウォーターサーバー(サーバール)を使用する。	水道水は使わず、ボトル水を含む。	無回答
3230	2201	798	169	62	
100.0	68.1	24.7	5.2	1.9	

<水道水の水質>

問3 東京の水道水の水質について、どのように感じていますか。

次のa～c、ア～オについて、満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

	調査数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
a 飲み水としての水質	3230 100.0	628 19.4	945 29.3	1132 35.0	357 11.1	123 3.8	1573 48.7	480 14.9	45 1.4	0.50
b 調理に使用する水としての水質	3230 100.0	868 26.9	1051 32.5	1009 31.2	191 5.9	57 1.8	1919 59.4	248 7.7	54 1.7	0.78
c 洗面・風呂等としての水質	3230 100.0	1511 46.8	894 27.7	705 21.8	53 1.6	16 0.5	2405 74.5	69 2.1	51 1.6	1.21
ア 味(おいしさ)	3230 100.0	457 14.1	888 27.5	1387 42.9	331 10.2	130 4.0	1345 41.6	461 14.3	37 1.1	0.38
イ におい(カルキ・かび等)の少なさ	3230 100.0	602 18.6	966 29.9	1155 35.8	363 11.2	108 3.3	1568 48.5	471 14.6	36 1.1	0.50
ウ にごりの少なさ・無色	3230 100.0	1203 37.2	1067 33.0	830 25.7	75 2.3	24 0.7	2270 70.3	99 3.1	31 1.0	1.05
エ 安全性	3230 100.0	1011 31.3	1036 32.1	932 28.9	149 4.6	66 2.0	2047 63.4	215 6.7	36 1.1	0.87
オ 水道水の出具合(水量・水圧)	3230 100.0	1484 45.9	978 30.3	611 18.9	95 2.9	31 1.0	2462 76.2	126 3.9	31 1.0	1.18

<問3の「a 飲み水としての水質」における満足度で「2 やや不満」「1 不満」と回答した方のみ、にお尋ねします(それ以外の方は、問4にお進みください。)>

問3-1 飲み水としての水道水を不満と思う理由は何ですか。次の中からいくつでも選び、番号に○をつけてください。

調査数	地下水等の原水(水源、河川、	塩素不安の薬品が体から与える影響	水道管や水道施設に不安があるか	貯水槽の管理に不安があるか	過去の放射線物質による水質	味が悪く、おいしくないから	その他	無回答
480 100.0	191 39.8	200 41.7	192 40.0	147 30.6	120 25.0	242 50.4	48 10.0	7 1.5

【再び、全ての方にお尋ねします。】

問4 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。

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	平均
3230 100.0	417 12.9	869 26.9	1914 59.3	30 0.9	-0.47

<安全でおいしい水の安定供給に向けた取組>

問5 水道局では、安全でおいしい水の供給に向けた様々な取組を行っていますが、以下の取組についてご存知ですか。次のa～cについて、「3 知っている」～「1 知らない」の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

	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	平均
a 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	3230 100.0	666 20.6	1113 34.5	1418 43.9	33 1.0	-0.24
b 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	3230 100.0	435 13.5	1093 33.8	1661 51.4	41 1.3	-0.38
c 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	3230 100.0	623 19.3	1259 39.0	1306 40.4	42 1.3	-0.21

問6 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
3230 100.0	2062 63.8	1143 35.4	25 0.8

<危機管理対策>

問7 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	聞いたことがある程度	知らない	無回答	平均
3230 100.0	630 19.5	1292 40.0	1289 39.9	19 0.6	-0.21

問8 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についてご存知ですか。

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	平均
3230 100.0	976 30.2	1137 35.2	1101 34.1	16 0.5	-0.04

<危機管理対策>

問9 ご自宅又は事業所等で、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。
次の中からいくつでも選び、番号に○をつけてください。

調査数	ボ イ ト ル の 容 器 等 に く み 置 き し て い る	料 ボ ト ル 水 を 購 入 し 、 備 蓄 し て い る	そ の 他	確 保 し て い な い	無 回 答
3230	432	2168	133	778	12
100.0	13.4	67.1	4.1	24.1	0.4

<問9で「4 確保していない」と回答した方のみ、にお尋ねします。>

問9-1 飲料水を確保していない理由は何ですか。次の中からいくつでも選び、番号に○をつけてください。

調査数	あ ま り 心 配 し て い な い か ら	面 倒 だ か ら	確 保 す る 場 所 が な い か ら	水 道 局 や 区 市 町 が 配 つ て く れ な い	無 回 答
778	337	210	352	151	18
100.0	43.3	27.0	45.2	19.4	2.3

<給水拠点・給水装置>

問10 ご自宅又は事業所の最寄りの給水拠点(※)がどこかご存知ですか。

次の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

(※) 給水拠点…地震が発生し、断水になったときでも、公園の地下などにある応急給水槽や浄水場・給水所などで
応急給水を受けることができる場所のこと(都内に約200か所存在)。

調査数	知 つ て い る	知 ら な い	無 回 答
3230	848	2340	42
100.0	26.3	72.4	1.3

問11 給水管(※1)は、お客さまの財産であり、修繕等はお客さまが水道工事業者に依頼して行うこと(※2)について、ご存知ですか。

(※1) お客さまが、水道水を利用するために、配水小管又は他の給水装置から分岐して家屋内等に引き込んだ管です。

(※2) 道路部分などに埋設されている一部の給水管は、水道局が修繕します。

調査数	知 つ て い る	聞 い た こ と が あ る 程 度	知 ら な い	無 回 答	平 均
3230	1540	646	1018	26	0.16
100.0	47.7	20.0	31.5	0.8	

<お客さまとのコミュニケーション>

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。次の中からいくつでも選び、番号に○をつけてください。

調査数	水源の貯水量情報	果水源や水道水の水質検査の結果	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	災害対策への取組	事業の経営状況	水道に関する各種手続き方法	開浄水場見学などの水道施設公開の情報	各種のイベント情報	お客さまの声や状況が事業に反映されている状況	その他	無回答
3230	1393	2027	1770	1967	950	2091	303	465	409	200	405	77	84
100.0	43.1	62.8	54.8	60.9	29.4	64.7	9.4	14.4	12.7	6.2	12.5	2.4	2.6

問13 お客さまのニーズを把握し、新たな施策へ反映させる取組や水道局の対応について、どのように感じていますか。

次のa～eについて、満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

また、その取組又は対応の事例がない場合、「×その取組を知らない」又は「×その対応の事例はない」に○をつけてください。

	調査数	満足	やや満足	どちらともいえない	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
a お客さま満足度調査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	3230	379	753	1259	68	20	688	1132	88	63	0.57
b 電話や窓口での対応(この1～2年間)	3230	277	456	1204	55	20	1158	733	75	60	0.45
c 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)	3230	651	828	1213	41	15	440	1479	56	42	0.75
d 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応(この1～2年間)	3230	279	669	1453	232	73	479	948	305	45	0.31
e 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)	3230	233	452	1282	72	31	1096	685	103	64	0.38
	100.0	7.2	14.0	39.7	2.2	1.0	33.9	21.2	3.2	2.0	

問14 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ていますか。次のうちから1つ選び、番号に○をつけてください。

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
3230	124	764	1124	980	203	888	1183	35	-0.12
100.0	3.8	23.7	34.8	30.3	6.3	27.5	36.6	1.1	

＜水道料金＞

問 15 水道料金の仕組みについて、ご存知ですか。次の a～b について、「3 知っている」～「1 知らない」の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

	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	平均
a 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	3230 100.0	1845 57.1	674 20.9	672 20.8	39 1.2	0.37
b 水道局が、水道料金により独立採算制で事業運営していること	3230 100.0	616 19.1	872 27.0	1692 52.4	50 1.5	-0.34

＜水道局の運営＞

多摩地区にお住まいのお客さまにお尋ねします。

問 16 多摩地区の水道は、過去、市町村ごとに運営していましたが、現在は、一部の市町村（※）を除き、東京都水道局が運営しています。（※）武蔵野市、昭島市、羽村市、檜原村

- (1) 現在の運営について、ご存知ですか。
- (2) お引越しの手続きや料金など各種問い合わせを電話でお受けしている「お客さまセンター」が区部だけでなく多摩地区にもあ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	平均
(1) 多摩地区の現在の運営	919 100.0	260 28.3	205 22.3	419 45.6	35 3.8	-0.18
(2) 多摩地区の「お客さまセンター」の存在	919 100.0	207 22.5	174 18.9	500 54.4	38 4.1	-0.33

＜今後、水道局が取り組むべき事業＞

問 17 今後の水道事業について、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組を次の中から3つまで選び、番号に○をつけてください。

調査数	す 湯 時 層 水 る 水 信 安 全 高 た 時 頼 度 め にも 性的 浄 の 水 性 の 水 水 源 の 高 い 処 源 の 水 水 供 給 確 保 道 事 故 震 災 的 に 設 施 の 備 に 供 給 備	2460 76.2	2202 68.2	369 11.4	321 9.9	176 5.4	544 16.8	92 2.8	302 9.3	104 3.2
3230 100.0	2367 73.3	2460 76.2	2202 68.2	369 11.4	321 9.9	176 5.4	544 16.8	92 2.8	302 9.3	104 3.2

<フェイスシート>

F 1 性別

調査数	男性	女性	無回答
3230	1780	1409	41
100.0	55.1	43.6	1.3

F 2 年齢

調査数	19歳以下	20～29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	無回答
3230	2	169	460	709	673	612	567	38
100.0	0.1	5.2	14.2	22.0	20.8	18.9	17.6	1.2

F 3 利用区分

調査数	一般家庭	一般家庭と店舗併用	事業所（事務所、店舗、工場など）
3230	1948	135	1147
100.0	60.3	4.2	35.5

F 4 同居している家族人数

調査数	1人暮らし（自分のみ）	2人	3人	4人	5人	6人以上	無回答
2083	492	679	444	303	101	41	23
100.0	23.6	32.6	21.3	14.5	4.8	2.0	1.1

F 4 6人以上の内訳

調査数	平均
41	7.3
100.0	

F 5 居住年数

調査数	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
2083	65	456	359	1173	30
100.0	3.1	21.9	17.2	56.3	1.4

F 6 居住形態

調査数	戸建住宅	集合住宅（1～3階）	集合住宅（4階以上）	無回答
2083	845	491	714	33
100.0	40.6	23.6	34.3	1.6

F 7 給水方式

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
3230	1094	195	943	927	71
100.0	33.9	6.0	29.2	28.7	2.2

F 8 直近2か月間の水道使用量（「一般家庭」と「一般家庭と店舗併用」）

調査数	10m ³ 以下	10～20m ³	20～40m ³	40～60m ³	60～100m ³	100m ³ 以上	わからない	無回答
2083	100	199	393	248	116	49	799	179
100.0	4.8	9.6	18.9	11.9	5.6	2.4	38.4	8.6

F 9 水道の主な使用用途（事業所）

調査数	事務所用	店舗用	学校用	病院用	工場用	その他	無回答
1147	507	183	182	49	63	135	28
100.0	44.2	16.0	15.9	4.3	5.5	11.8	2.4

F 10 直近2か月間の水道使用量（事業所）

調査数	1 0 m ³ 以下	1 ～ 2 0 m ³	2 ～ 4 0 m ³	4 ～ 6 0 m ³	6 ～ 1 0 0 m ³	1 0 ～ 2 0 0 m ³	2 0 ～ 4 0 0 m ³	4 0 ～ 1 0 0 0 m ³	2 0 0 1 m ³ 以上	わからない	無回答
1147	33	28	24	21	28	77	86	264	237	303	46
100.0	2.9	2.4	2.1	1.8	2.4	6.7	7.5	23.0	20.7	26.4	4.0

