

# 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年度及び28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29年4月から平成30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 1,404,937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29年4月から平成30年3月31日まで

## 1-5 回収結果

有効回収数 153,764件

（内訳 一般家庭用146,887件本、事業所用3,117件、一般家庭と店舗併用等2,945件及び無回答815件）

| 配付数        | 回収方法  | 回収数      | 回収率<br>(対配付数) | 回収割合<br>(対回収数) |
|------------|-------|----------|---------------|----------------|
| 1,404,937件 | (合計)  | 153,764件 | 10.94%        | 100.0%         |
|            | 郵送回収  | 89,430件  | 6.37%         | 58.2%          |
|            | 現地回収  | 47,704件  | 3.40%         | 31.0%          |
|            | ウェブ回収 | 16,630件  | 1.18%         | 10.8%          |

## 1-6 回答者属性

### (1) 家庭・事業所全体

#### 利用区分

| 総数                  | 一般家庭               | 事業所             | 一般家庭と<br>店舗併用等  | 無回答           |
|---------------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 146,887 件<br>95.5% | 3,117 件<br>2.0% | 2,945 件<br>1.9% | 815 件<br>0.5% |

#### 地域

| 総数                  | 区部                | 多摩                | 無回答              |
|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 97,407 件<br>63.3% | 42,606 件<br>27.7% | 13,751 件<br>8.9% |

#### 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             |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 32,033 件<br>20.8% | 21,527 件<br>14.0% | 27,483 件<br>17.9% | 5,087 件<br>3.3% | 8,593 件<br>5.6% | 3,474 件<br>2.3% |

| 東村山系              | 地区水             | 無回答               |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| 26,749 件<br>17.4% | 5,706 件<br>3.7% | 23,112 件<br>15.0% |

#### 性別

| 総数                  | 男性                | 女性                | 無回答             |
|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 59,471 件<br>38.7% | 91,900 件<br>59.8% | 2,393 件<br>1.6% |

#### 年齢

| 総数                  | 19歳以下         | 20代             | 30代              | 40代               | 50代               | 60代               |
|---------------------|---------------|-----------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 279 件<br>0.2% | 4,838 件<br>3.1% | 13,432 件<br>8.7% | 21,116 件<br>13.7% | 24,156 件<br>15.7% | 34,221 件<br>22.3% |

| 70歳以上             | 無回答           |
|-------------------|---------------|
| 55,262 件<br>35.9% | 460 件<br>0.3% |

#### 給水方式

| 総数                  | 直圧直結給<br>水方式      | 増圧直結給<br>水方式     | 貯水槽<br>水道方式       | わからない             | 無回答             |
|---------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 153,764 件<br>100.0% | 85,654 件<br>55.7% | 10,269 件<br>6.7% | 25,479 件<br>16.6% | 29,153 件<br>19.0% | 3,209 件<br>2.1% |

(2) 家庭のみ

地域

| 総数                  | 区部                | 多摩                | 無回答              |
|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| 146,887 件<br>100.0% | 92,762 件<br>63.2% | 41,289 件<br>28.1% | 12,836 件<br>8.7% |

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             |
|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 146,887 件<br>100.0% | 30,649 件<br>20.9% | 20,486 件<br>13.9% | 25,903 件<br>17.6% | 4,914 件<br>3.3% | 8,326 件<br>5.7% | 3,342 件<br>2.3% |

| 東村山系              | 地区水             | 無回答               |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| 25,974 件<br>17.7% | 5,516 件<br>3.8% | 21,777 件<br>14.8% |

性別

| 総数                  | 男性                | 女性                | 無回答             |
|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 146,887 件<br>100.0% | 56,090 件<br>38.2% | 88,564 件<br>60.3% | 2,233 件<br>1.5% |

年齢

| 総数                  | 19 歳以下        | 20 代            | 30 代             | 40 代              | 50 代              | 60 代              |
|---------------------|---------------|-----------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 146,887 件<br>100.0% | 275 件<br>0.2% | 4,711 件<br>3.2% | 12,993 件<br>8.8% | 20,125 件<br>13.7% | 22,745 件<br>15.5% | 32,508 件<br>22.1% |

| 70 歳以上            | 無回答           |
|-------------------|---------------|
| 53,151 件<br>36.2% | 379 件<br>0.3% |

給水方式

| 総数                  | 直圧直結給<br>水方式      | 増圧直結給<br>水方式    | 貯水槽<br>水道方式       | わからない             | 無回答             |
|---------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 146,887 件<br>100.0% | 81,779 件<br>55.7% | 9,821 件<br>6.7% | 24,488 件<br>16.7% | 27,885 件<br>19.0% | 2,914 件<br>2.0% |

### (3) 事業所のみ

#### 地域

| 総数                | 区部               | 多摩             | 無回答            |
|-------------------|------------------|----------------|----------------|
| 3,117 件<br>100.0% | 2,156 件<br>69.2% | 619 件<br>19.9% | 342 件<br>11.0% |

#### 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          |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|
| 3,117 件<br>100.0% | 478 件<br>15.3% | 553 件<br>17.7% | 829 件<br>26.6% | 74 件<br>2.4% | 124 件<br>4.0% | 67 件<br>2.1% |

| 東村山系           | 地区水          | 無回答            |
|----------------|--------------|----------------|
| 358 件<br>11.5% | 83 件<br>2.7% | 551 件<br>17.7% |

#### 性別

| 総数                | 男性               | 女性               | 無回答          |
|-------------------|------------------|------------------|--------------|
| 3,117 件<br>100.0% | 1,665 件<br>53.4% | 1,418 件<br>45.5% | 34 件<br>1.1% |

#### 年齢

| 総数                | 19歳以下       | 20代           | 30代            | 40代            | 50代            | 60代            |
|-------------------|-------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 3,117 件<br>100.0% | 3 件<br>0.1% | 104 件<br>3.3% | 331 件<br>10.6% | 659 件<br>21.1% | 777 件<br>24.9% | 748 件<br>24.0% |

| 70歳以上          | 無回答          |
|----------------|--------------|
| 471 件<br>15.1% | 24 件<br>0.8% |

#### 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          |
|-------------------|------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 3,117 件<br>100.0% | 1,374 件<br>44.1% | 213 件<br>6.8% | 558 件<br>17.9% | 878 件<br>28.2% | 94 件<br>3.0% |

(4) 一般家庭と店舗併用等

地域

| 総数                | 区部               | 多摩             | 無回答            |
|-------------------|------------------|----------------|----------------|
| 2,945 件<br>100.0% | 2,108 件<br>71.6% | 521 件<br>17.7% | 316 件<br>10.7% |

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          |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|
| 2,945 件<br>100.0% | 772 件<br>26.2% | 413 件<br>14.0% | 633 件<br>21.5% | 83 件<br>2.8% | 123 件<br>4.2% | 53 件<br>1.8% |

| 東村山系           | 地区水          | 無回答            |
|----------------|--------------|----------------|
| 307 件<br>10.4% | 82 件<br>2.8% | 479 件<br>16.3% |

性別

| 総数                | 男性               | 女性               | 無回答          |
|-------------------|------------------|------------------|--------------|
| 2,945 件<br>100.0% | 1,433 件<br>48.7% | 1,465 件<br>49.7% | 47 件<br>1.6% |

年齢

| 総数                | 19 歳以下      | 20 代        | 30 代         | 40 代          | 50 代           | 60 代           |
|-------------------|-------------|-------------|--------------|---------------|----------------|----------------|
| 2,945 件<br>100.0% | 1 件<br>0.0% | 7 件<br>0.2% | 78 件<br>2.6% | 284 件<br>9.6% | 526 件<br>17.9% | 817 件<br>27.7% |

| 70 歳以上           | 無回答          |
|------------------|--------------|
| 1,218 件<br>41.4% | 14 件<br>0.5% |

給水方式

| 総数                | 直圧直結給<br>水方式     | 増圧直結給<br>水方式  | 貯水槽<br>水道方式   | わからない         | 無回答          |
|-------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| 2,945 件<br>100.0% | 2,141 件<br>72.7% | 171 件<br>5.8% | 292 件<br>9.9% | 253 件<br>8.6% | 88 件<br>3.0% |