

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

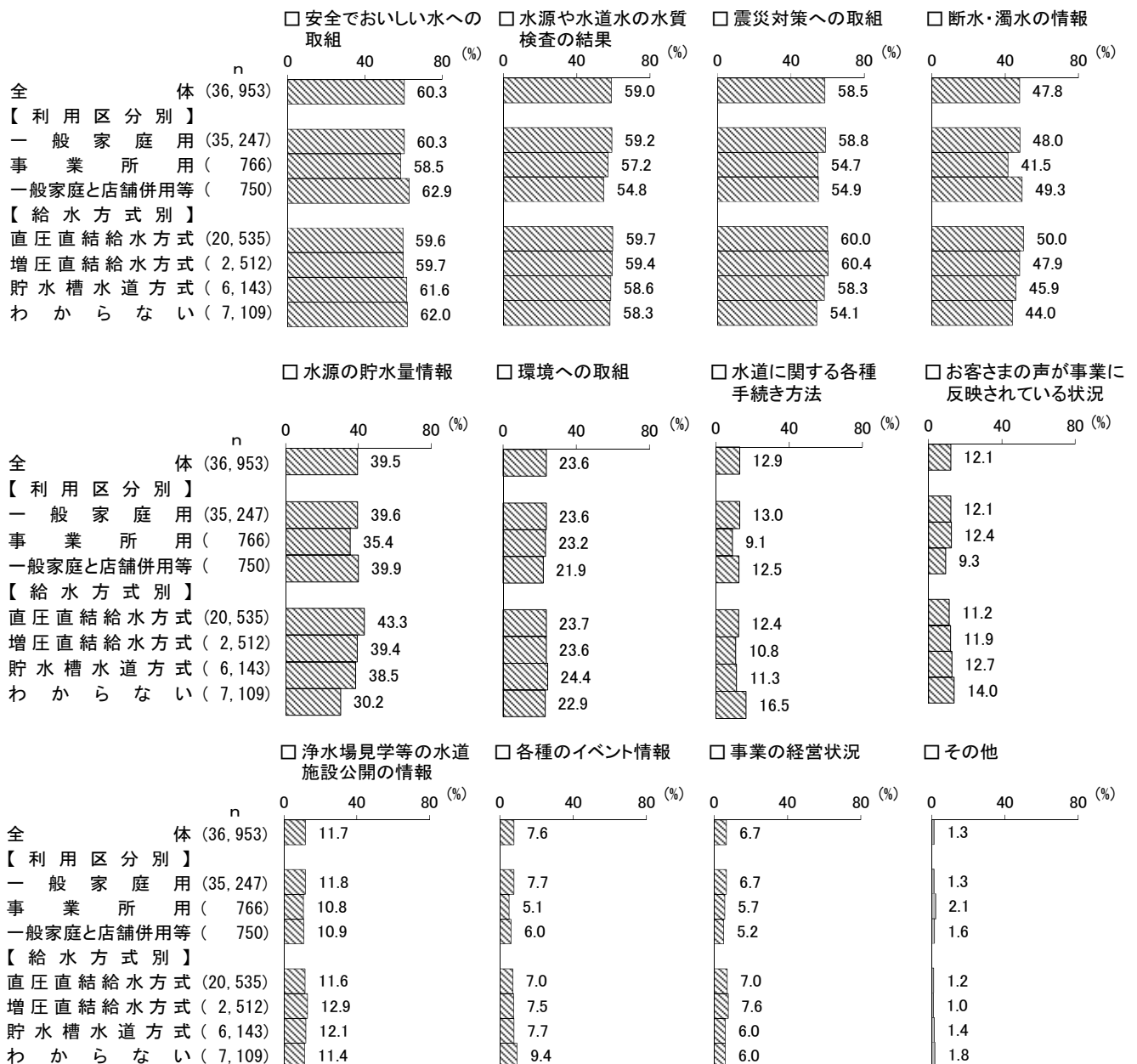
問 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。(複数回答可)

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 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]

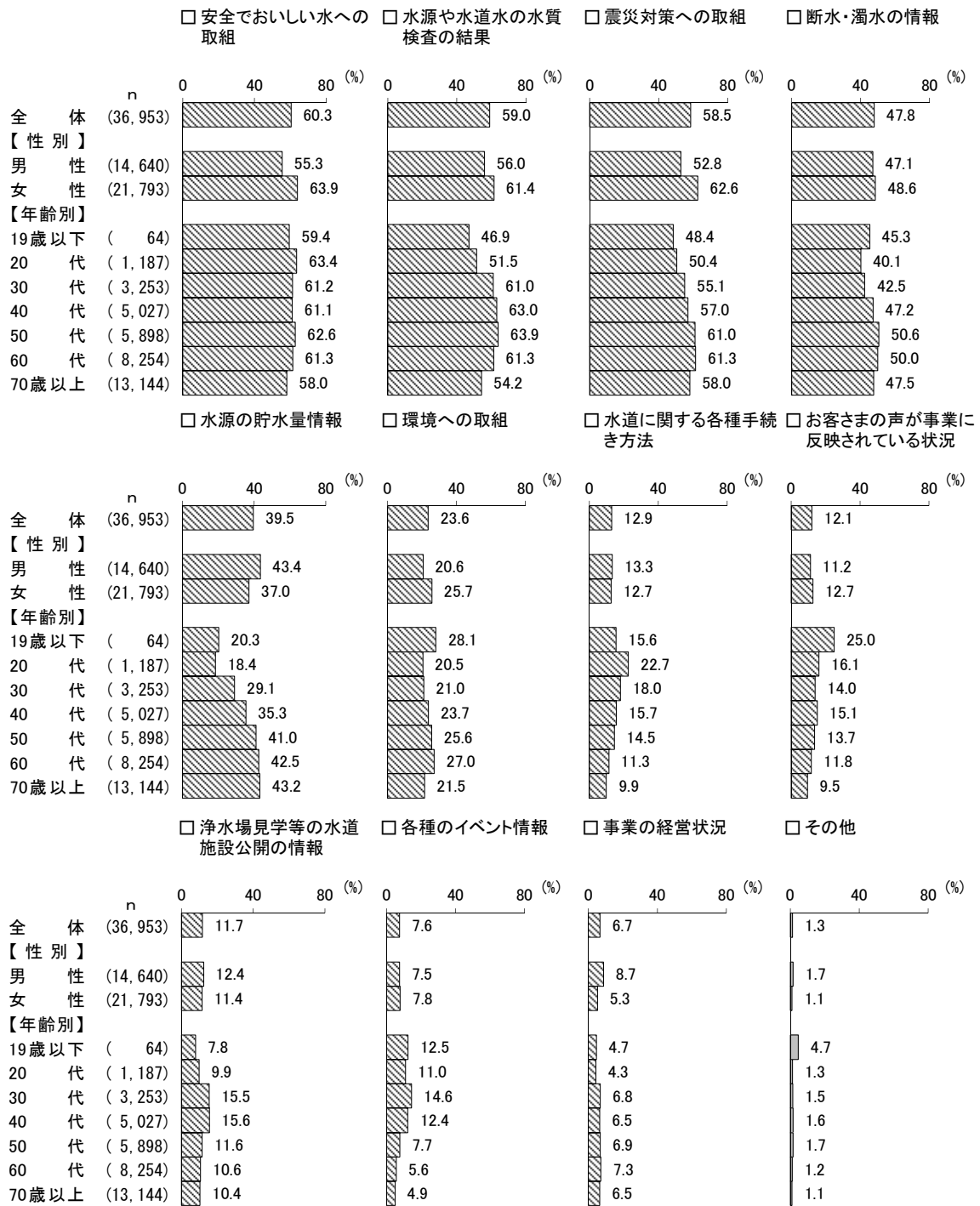
① 水道事業に関して提供してほしい情報（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-1〉



<特徴>

- 全体で見ると、「安全でおいしい水への取組」が60.3%で最も高くなっている。次いで「水源や水道水の水質検査の結果」(59.0%)、「震災対策への取組」(58.5%)、「断水・濁水の情報」(47.8%)、「水源の貯水量情報」(39.5%)と続いている。
- 利用区分別では、「安全でおいしい水への取組」は、一般家庭と店舗併用等で62.9%、「断水・濁水の情報」も49.3%で最も高く、「水源や水道水の水質検査の結果」は、一般家庭用で59.2%、「震災対策への取組」でも58.8%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、回答割合の高かった上位の3項目では特に大きな違いはみられなかった。

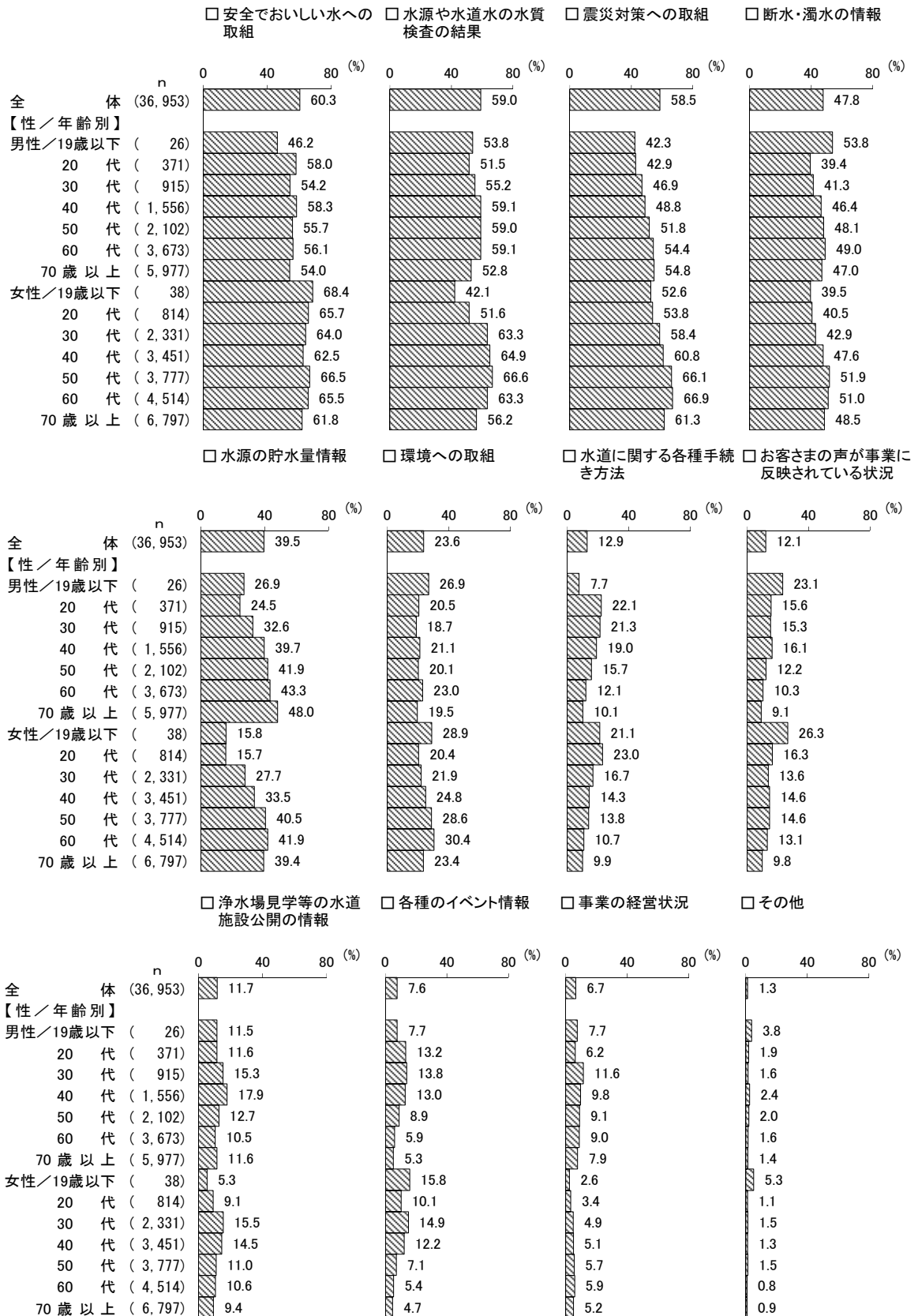
② 水道事業に関して提供してほしい情報（性別、年齢別）〈図表2-6-2〉



<特徴>

- 性別では、「安全でおいしい水への取組」（男性：55.3% 女性：63.9%）、「水源や水道水の水質検査の結果」（男性：56.0% 女性：61.4%）、「震災対策への取組」（男性：52.8% 女性：62.6%）、「環境への取組」（男性：20.6% 女性：25.7%）など多くの項目で女性が高いが、「水源の貯水量情報」（男性：43.4% 女性：37.0%）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、すべての年代で6割前後と特に大きな違いはみられないが、「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6割強、「震災対策への取組」は50代と60代で6割強と高くなっている。また、「水源の貯水量情報」は、おおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、70歳以上（43.2%）で最も高くなっている。

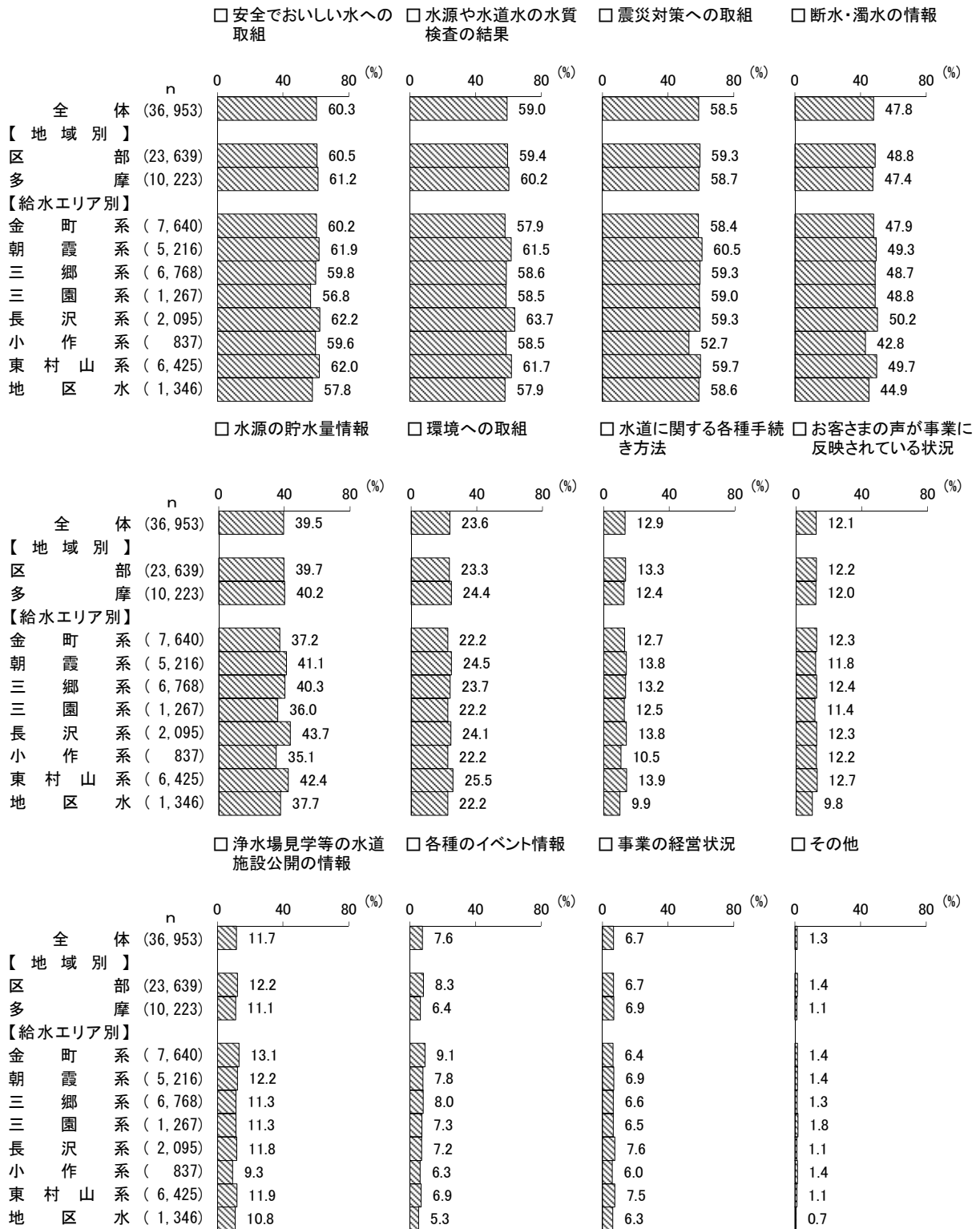
③ 水道事業に関して提供してほしい情報（属性別）〈図表2-6-3〉



<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（68.4%）で最も高くなっている。「水源や水道水の水質検査の結果」は、女性の50代（66.6%）で最も高くなっている。「震災対策への取組」は、男女ともおおむね年齢が上がるにつれ割合は高くなり、女性の60代（66.9%）で最も高くなっている。

④ 水道事業に関して提供してほしい情報（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-4〉

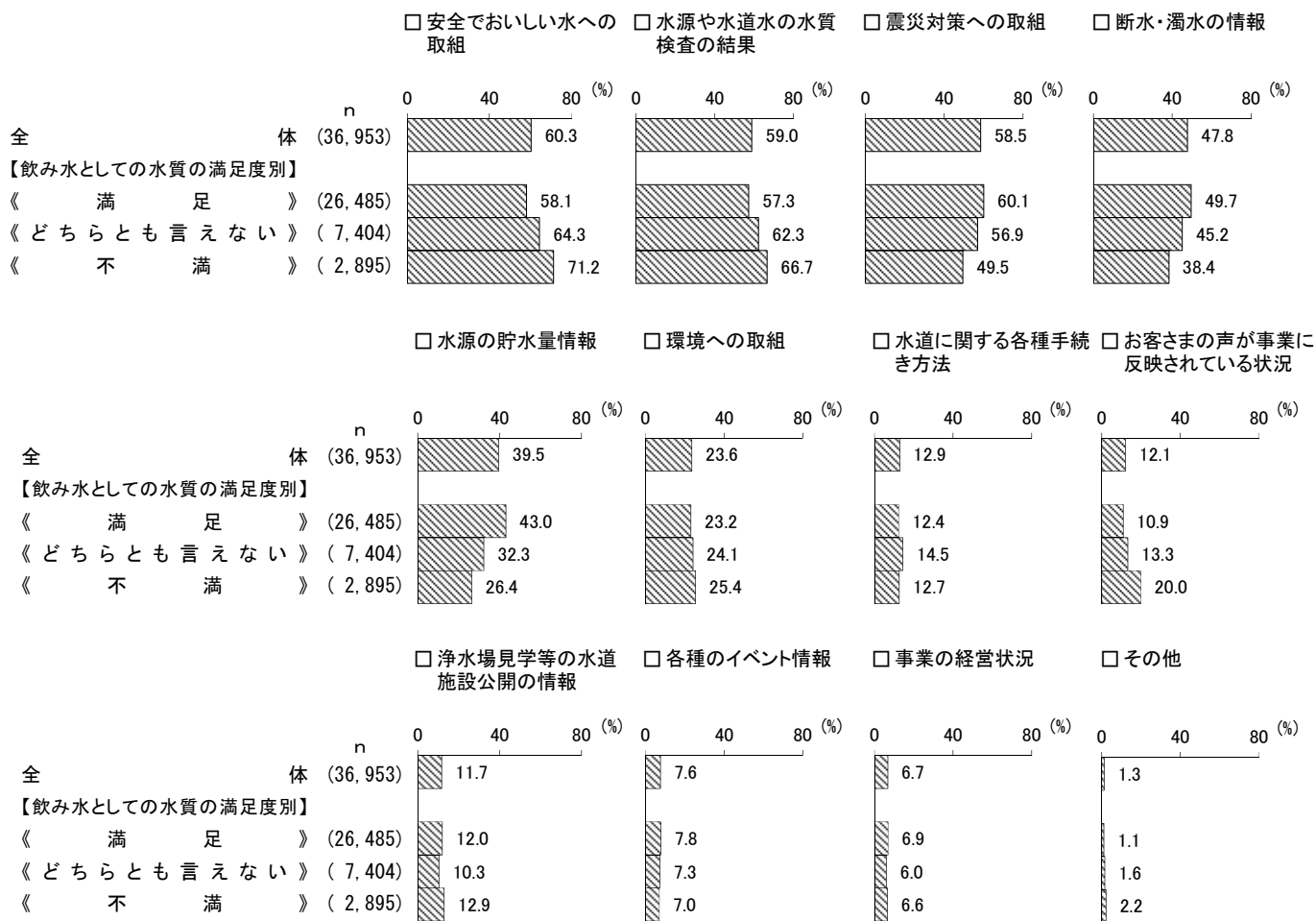


<特徴>

- 地域別では、どの項目においても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、上位5項目のうち4項目で長沢系がもっとも高く、「震災対策への取組」では朝霞系（60.5%）が最も高くなっている。逆に上位5項目のうち3項目で小作系が最も低い割合となっている。

[詳細分析] (分析の軸はD票の設問)

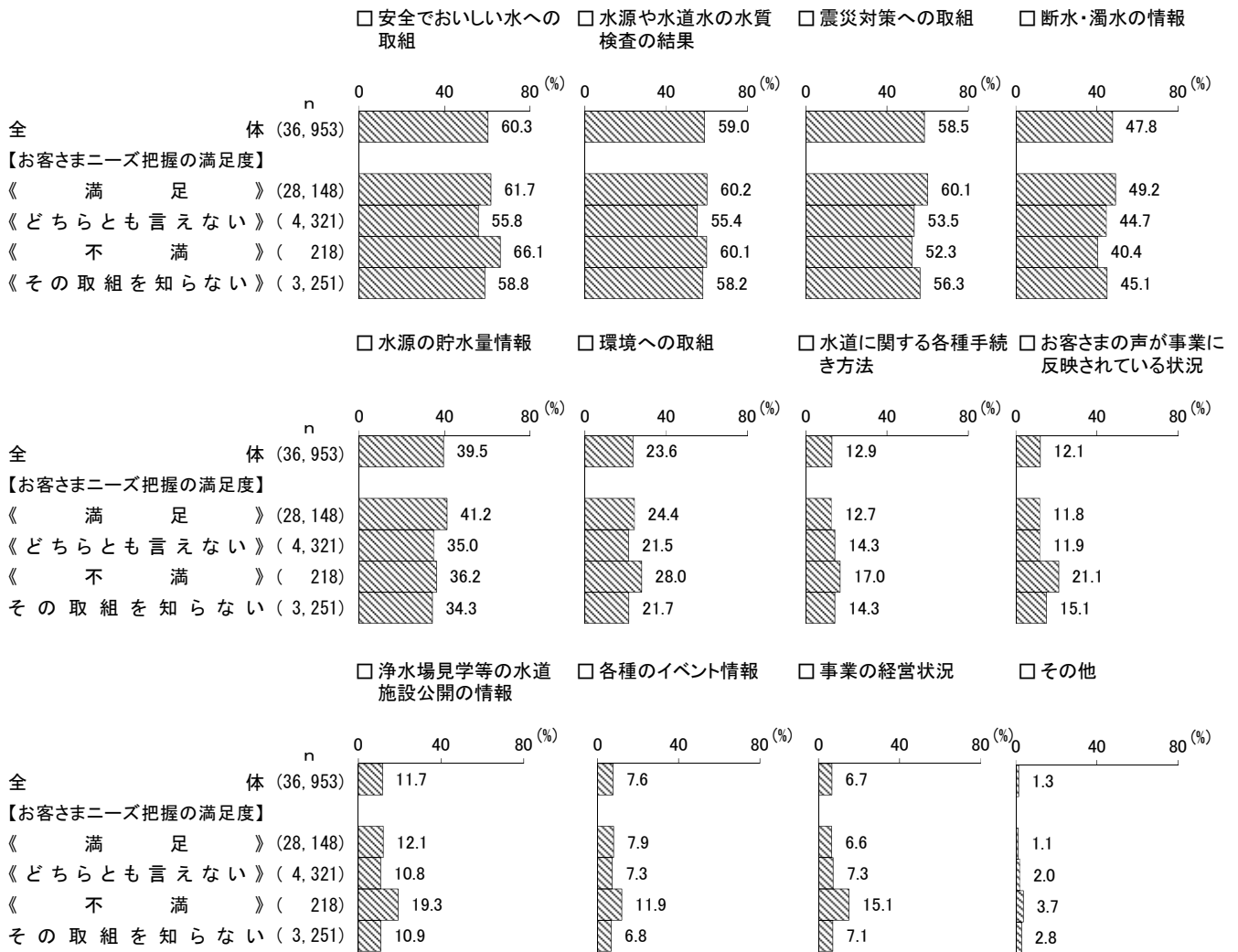
⑤ 水道事業に関して提供してほしい情報 (飲み水としての水質の満足度別) (図表2-6-5)



<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項目のうち、「安全でおいしい水への取組」(《満足》: 58.1% 《不満》: 71.2%)と「水源や水道水の水質検査の結果」(《満足》: 57.3% 《不満》: 66.7%)では、飲み水としての水質に《不満》な人の割合が高く、一方、「震災対策への取組」(《満足》: 60.1% 《不満》: 49.5%)、「断水・濁水の情報」(《満足》: 49.7% 《不満》: 38.4%)、「水源の貯水量情報」(《満足》: 43.0% 《不満》: 26.4%)では、飲み水としての水質に《満足》な人の割合が高くなっている。

⑥ 水道事業に関して提供してほしい情報（アンケートでお客様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2-6-6〉

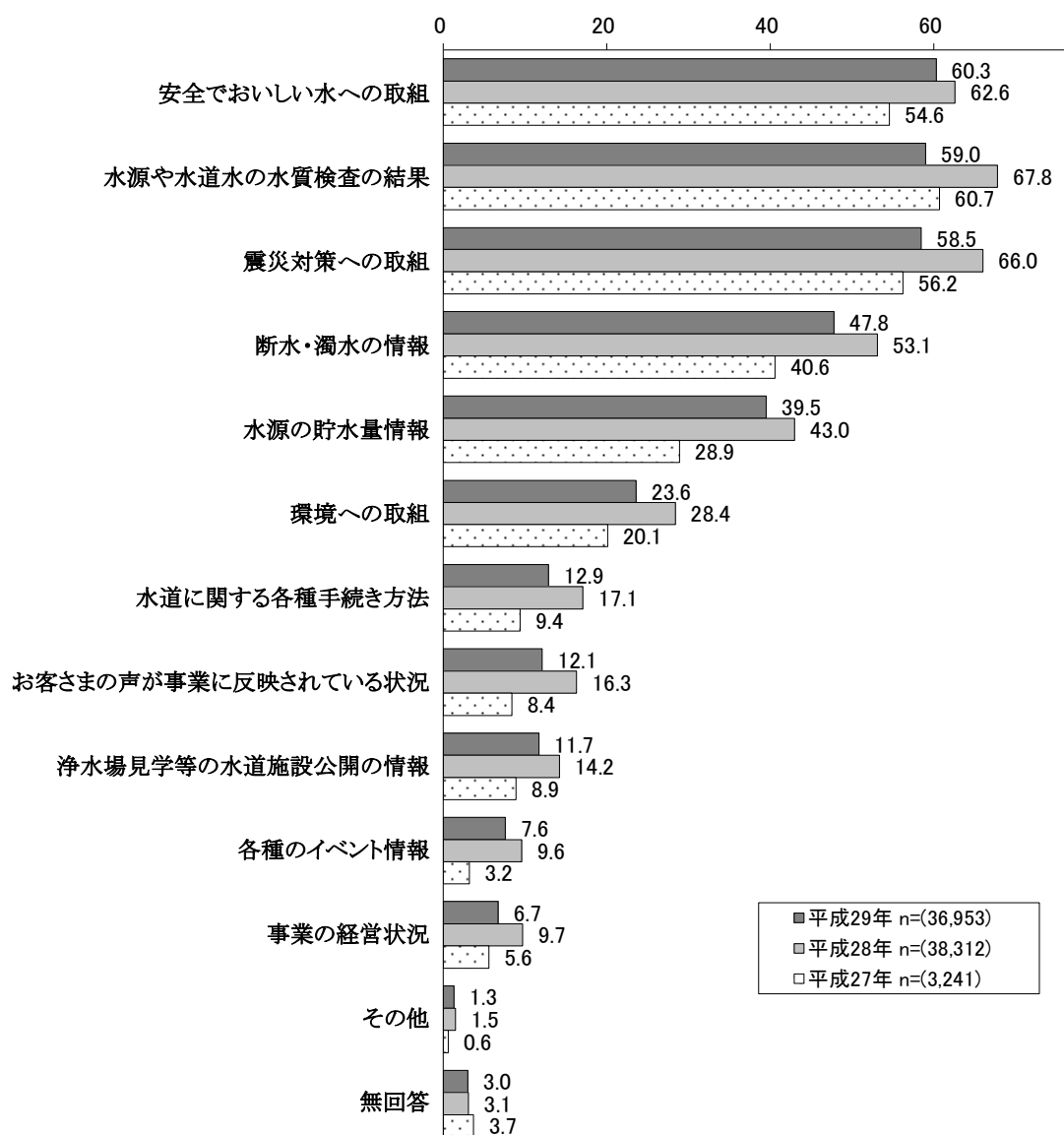


＜特徴＞

○水道事業に関して提供してほしい情報を、お客様ニーズ把握の満足度別にみると、上位5項目のうち、「震災対策への取組」（《満足》：60.1% 《不満》：52.3%）、「断水・濁水の情報」（《満足》：49.2% 《不満》：40.4%）、「水源の貯水量情報」（《満足》：41.2% 《不満》：36.2%）では、お客様ニーズ把握に《満足》な人の割合が《不満》な人より高くなっている。一方、「安全でおいしい水への取組」（《満足》：61.7% 《不満》：66.1%）では、お客様ニーズ把握に《不満》な人の割合が《満足》な人より高くなっている。

また、「水源や水道水の水質検査の結果」（《満足》：60.2% 《不満》：60.1%）では、お客様ニーズ把握に《満足》な人の割合と《不満》な人の割合に大きな違いはなかった。

⑦ 水道事業に関して提供してほしい情報（時系列：全体）〈図表 2-6-7〉



<特徴>

○前年度調査との比較では、全て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（59.0%）は前年度調査（67.8%）から8.8ポイント減少している。「震災対策への取組」でも、今回調査（66.0%）は前年度調査（58.5%）から7.5ポイント減少している。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向をみると、平成27年度と平成28年度の上位3位の順位は、1位が「水源や水道水の水質検査の結果」、2位が「震災対策への取組」で、3位が「安全でおいしい水への取組」となっていたが、平成29年度では、「安全でおいしい水への取組」が1位となっている。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。

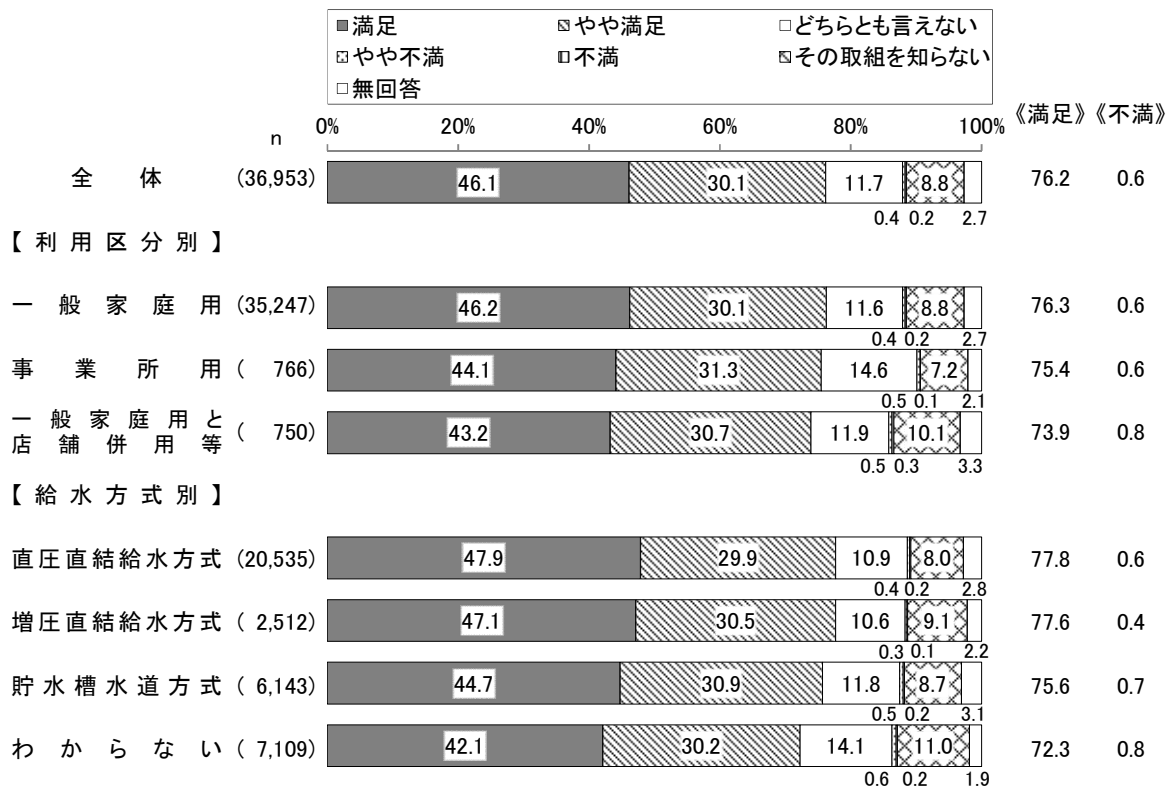
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
 4) やや不満 5) 不満 6) その取組を知らない

[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

(利用区分別、給水方式別)〈図表2-6-8〉

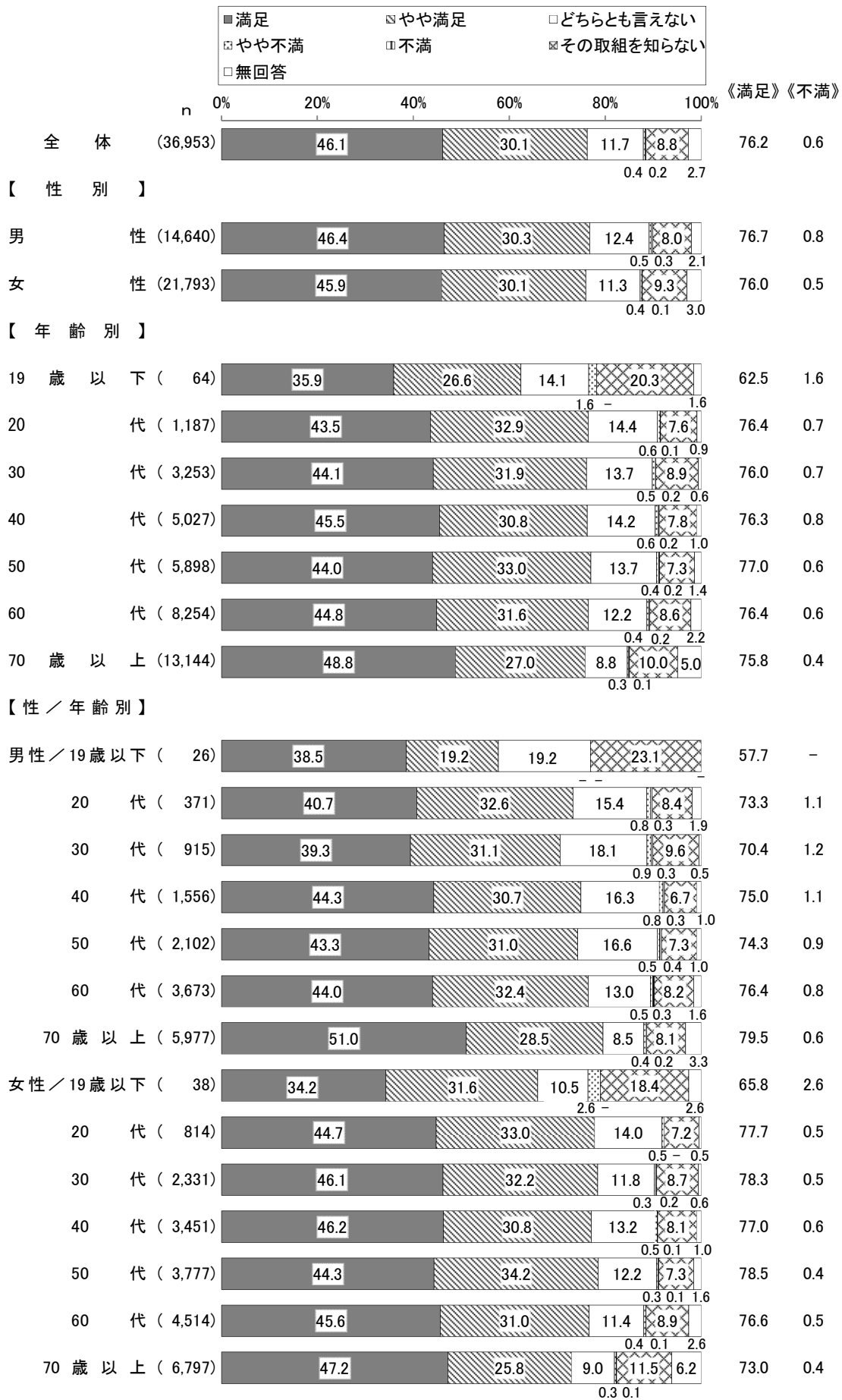


<特徴>

- 全体で見ると、「満足」は46.1%で最も高く、「やや満足」(30.1%)を合わせた《満足》が76.2%となっている。一方、《不満》は0.6%で、「どちらとも言えない」は11.7%、「その取組は知らない」は8.8%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2-6-9〉

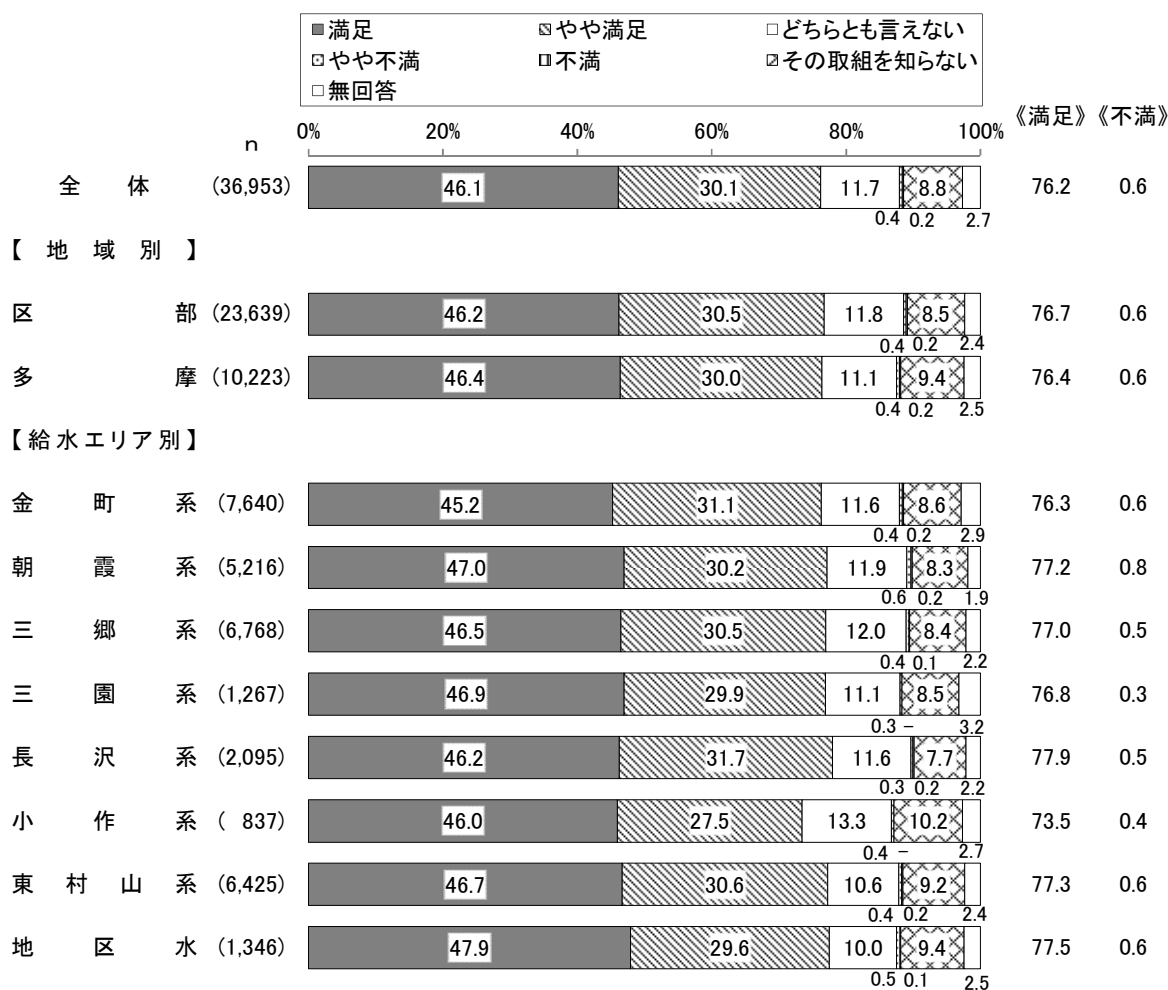


<特徴>

- 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、20代から70歳以上で7割台半ばでほぼ同じ割合だが、19歳以下では「その取組を知らない」が約2割と他の年代より高く、《満足》は6割強と低くなっている。
- 性/年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（79.5%）で最も高く、男性の19歳以下（57.7%）で最も低くなっている。

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

(地域別、給水エリア別) <図表2-6-10>

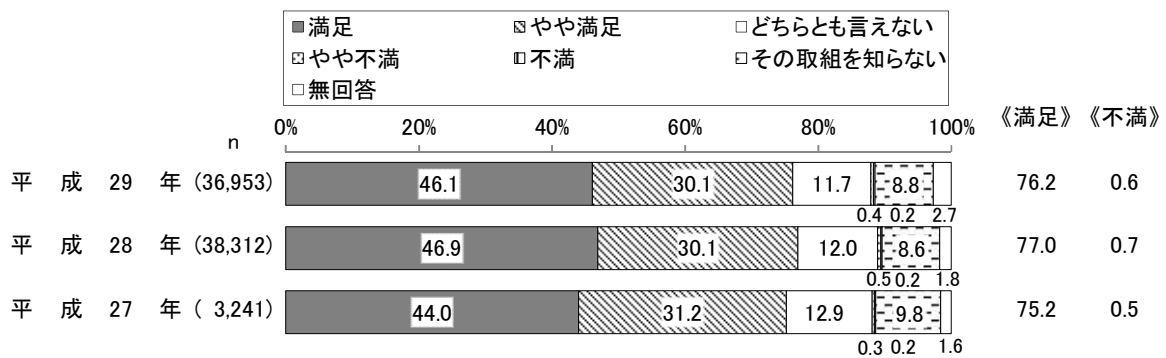


<特徴>

- 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（77.9%）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2-6-11〉



〈特徴〉

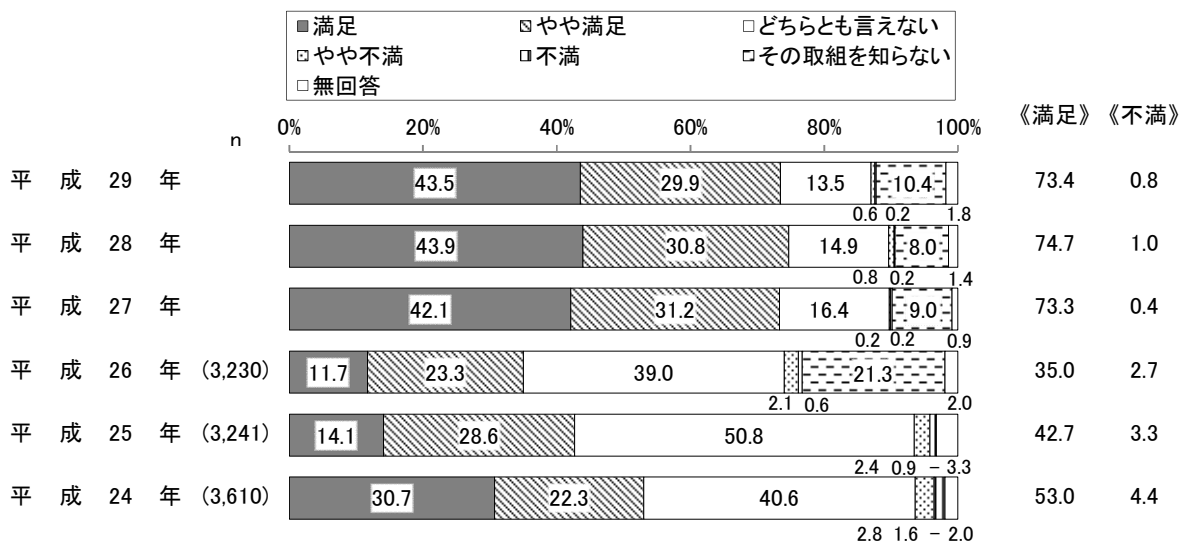
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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7割台半ば超えの間で推移している。

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2-6-12〉

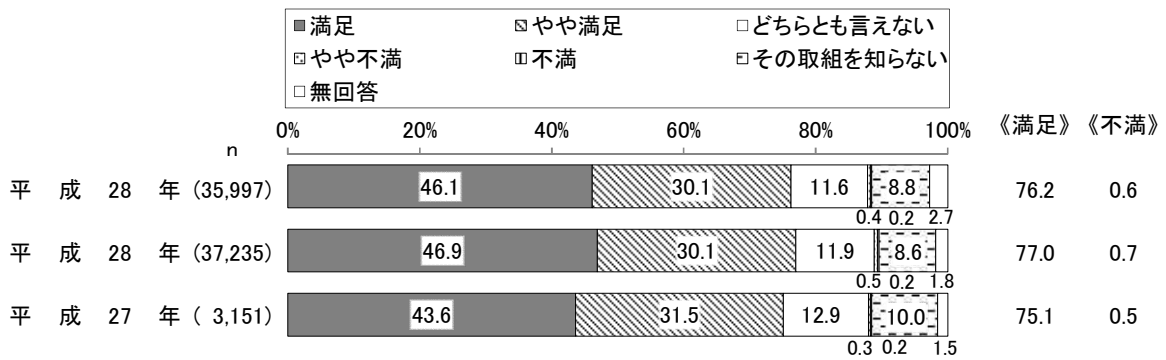


〈特徴〉

○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73.4%となっている。「どちらとも言えない」は13.5%となっている。

⑤ 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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-13〉



<特徴>

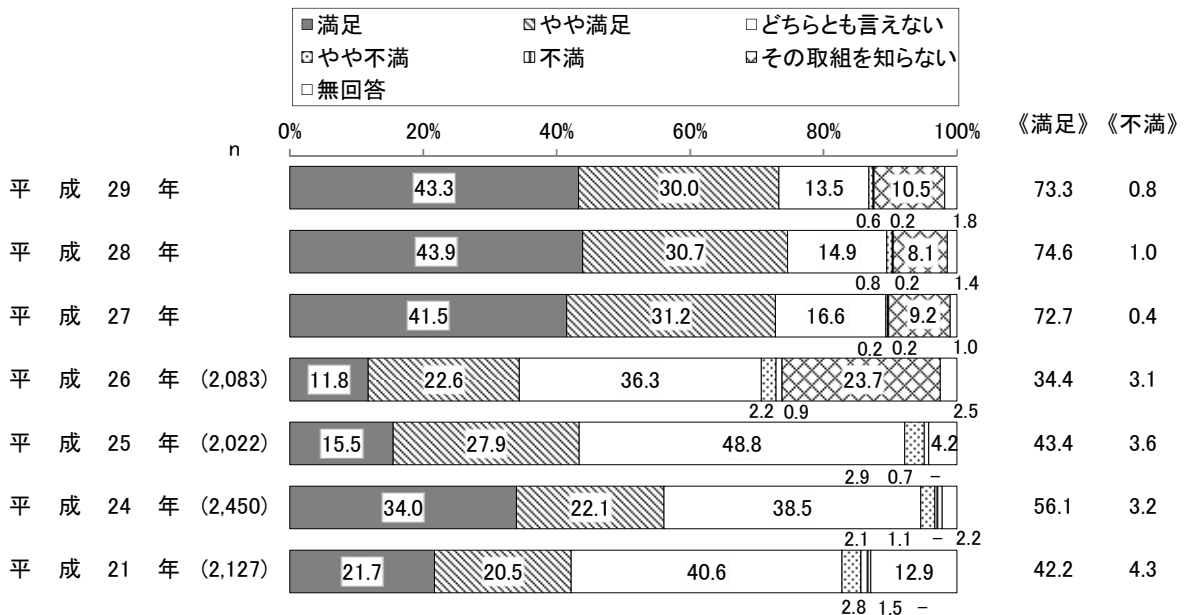
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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7割台半ば超えの間で推移している。

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:「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-14〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、《満足》は73.3%となっている。「どちらとも言えない」は13.5%となっている。

(3) 電話や窓口での対応の満足度

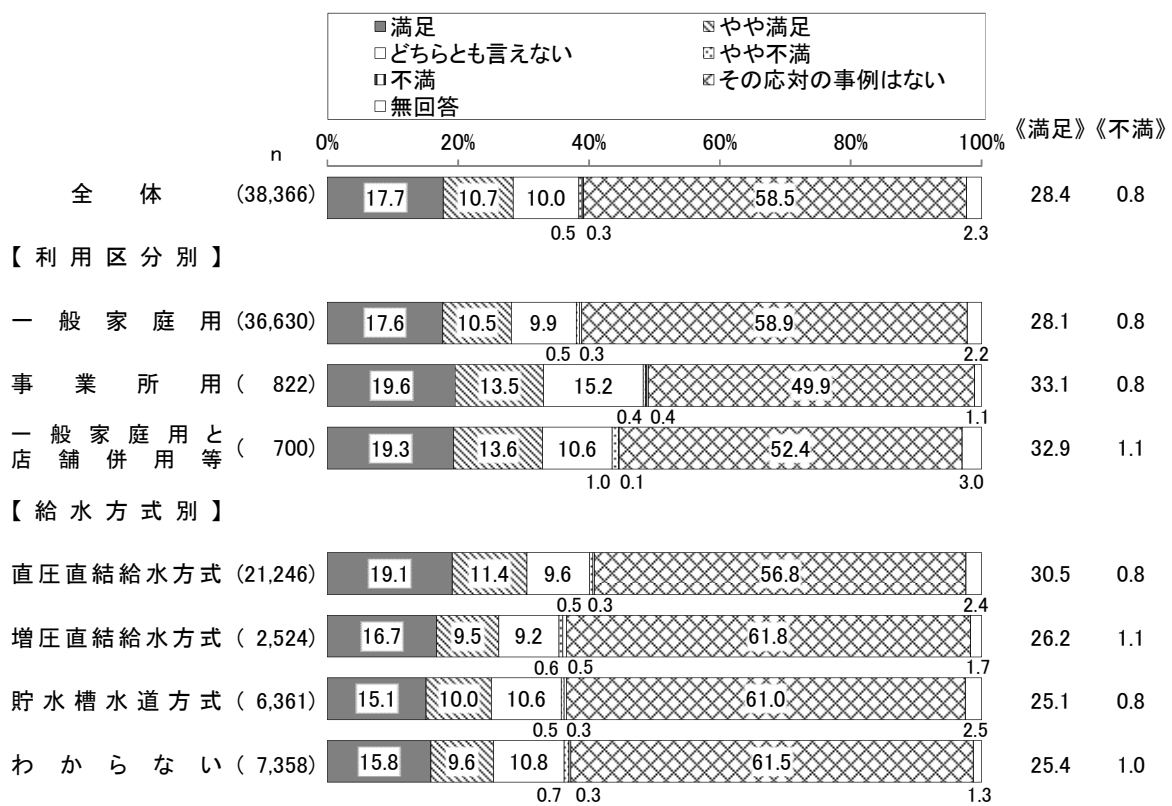
問 電話や窓口での対応（この1～2年間）をどのように感じますか。

- 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]

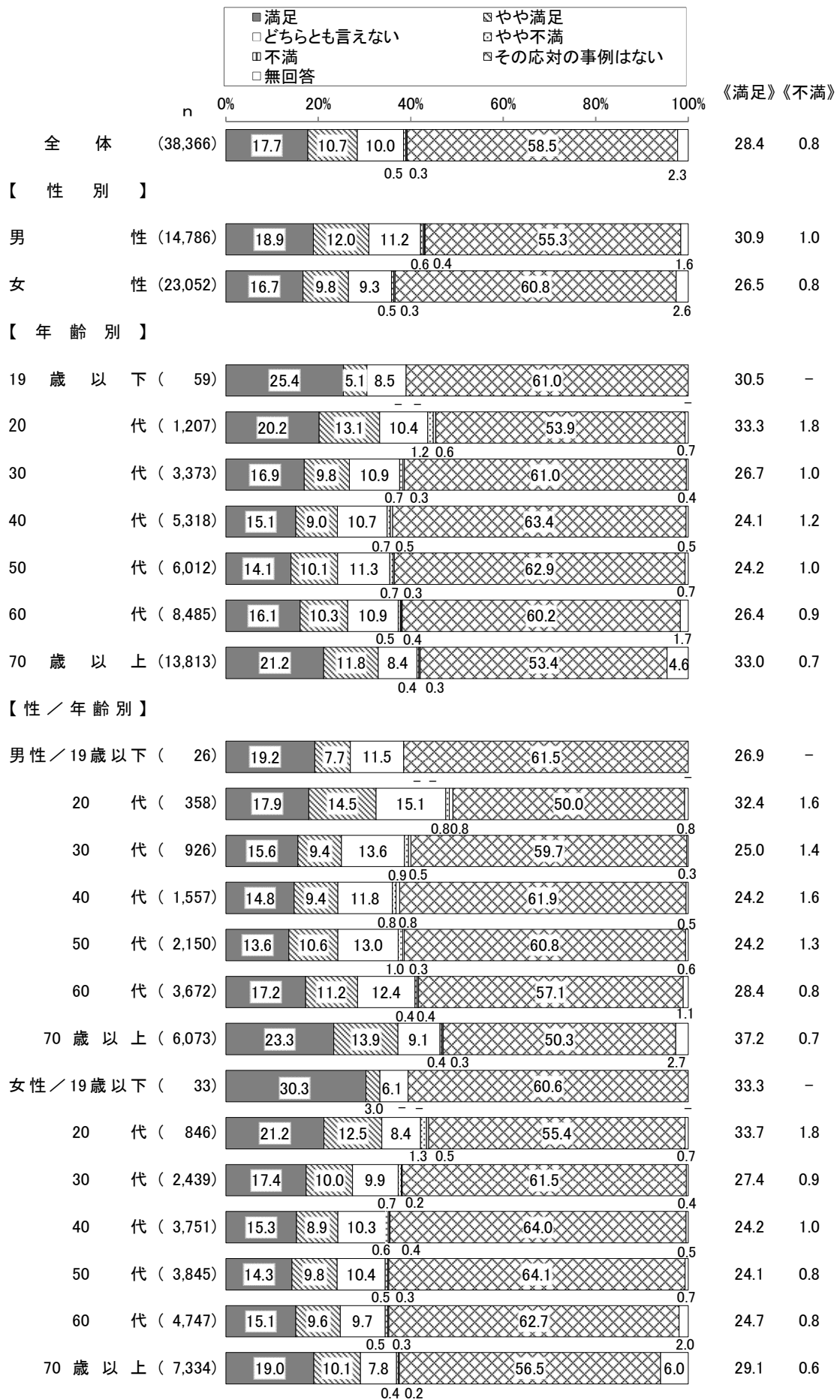
① 電話や窓口での対応の満足度（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-15〉



<特徴>

- 全体で見ると、「その対応の事例はない」は58.5%で最も高くなっている。次いで「満足」が17.7%で、「やや満足」(10.7%)を合わせた《満足》は28.4%となっている。一方、《不満》は0.8%となっている。
- 利用区分別では、《満足》は、事業所用で33.1%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30.5%と最も高くなっている。

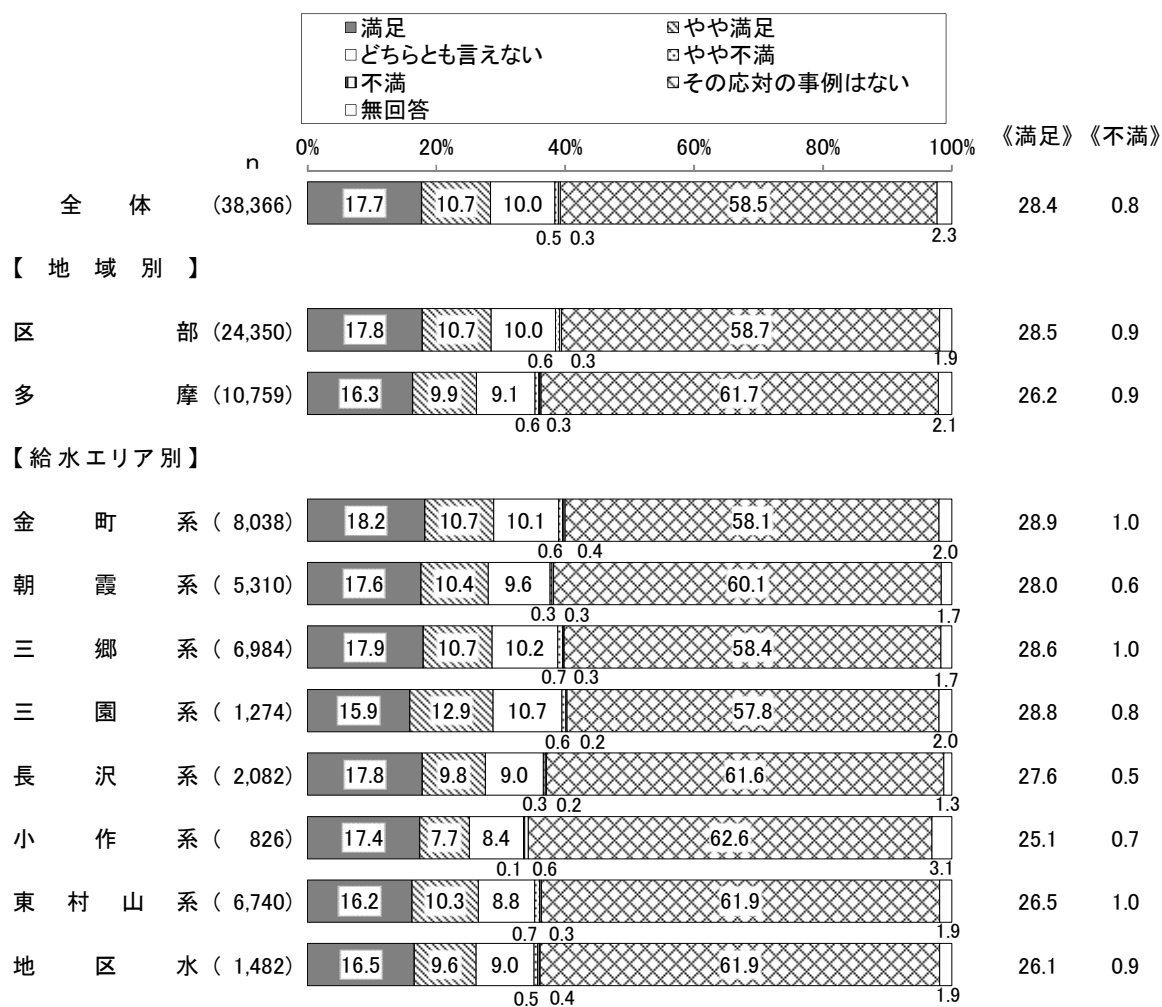
② 電話や窓口での対応の満足度（属性別）〈図表2-6-16〉



<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（30.9%）の方が女性（26.5%）より4.4ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、20代（33.3%）と70歳以上（33.0%）で高く、40代（24.1%）と50代（24.2%）で低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（37.2%）で最も高く、女性の50代（24.1%）で最も低くなっている。

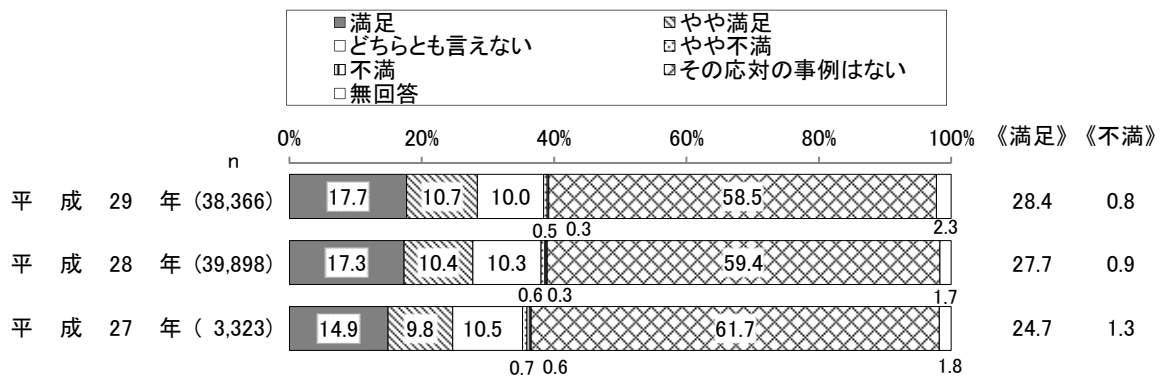
③ 電話や窓口での対応の満足度（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-17〉



<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、金町系（28.9%）で最も高く、小作系（25.1%）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 2-6-18〉



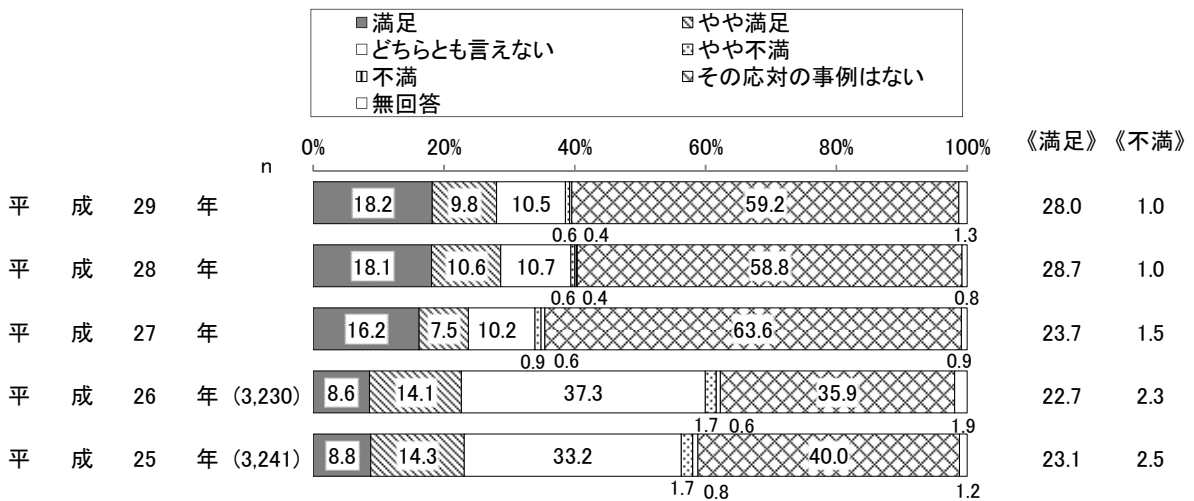
<特徴>

○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29年度までの3年間の傾向では、《満足》が2割半ば近くから3割近くに増加傾向となっている。

参考

電話や窓口での対応の満足度（時系列：全体）〈図表 2-6-19〉

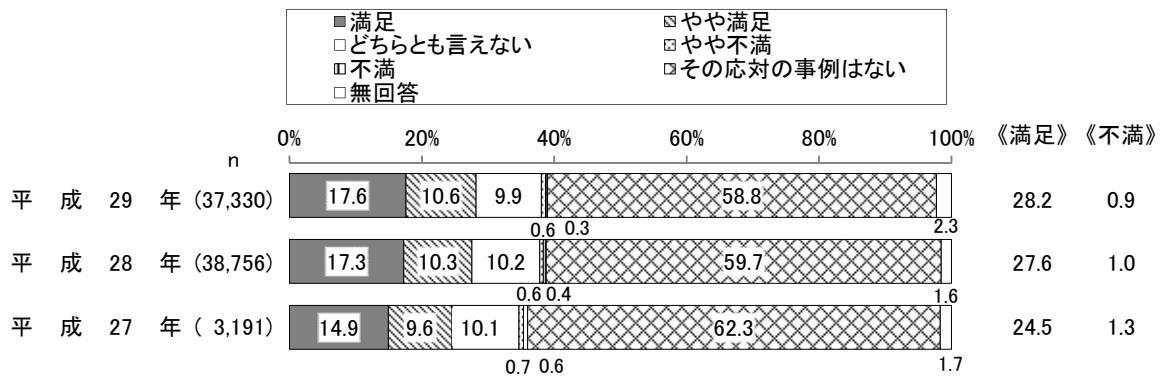


<特徴>

○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59.2%で最も高くなっている。《満足》は28.0%となっている。

⑤ 電話や窓口での対応の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表2-6-20〉



〈特徴〉

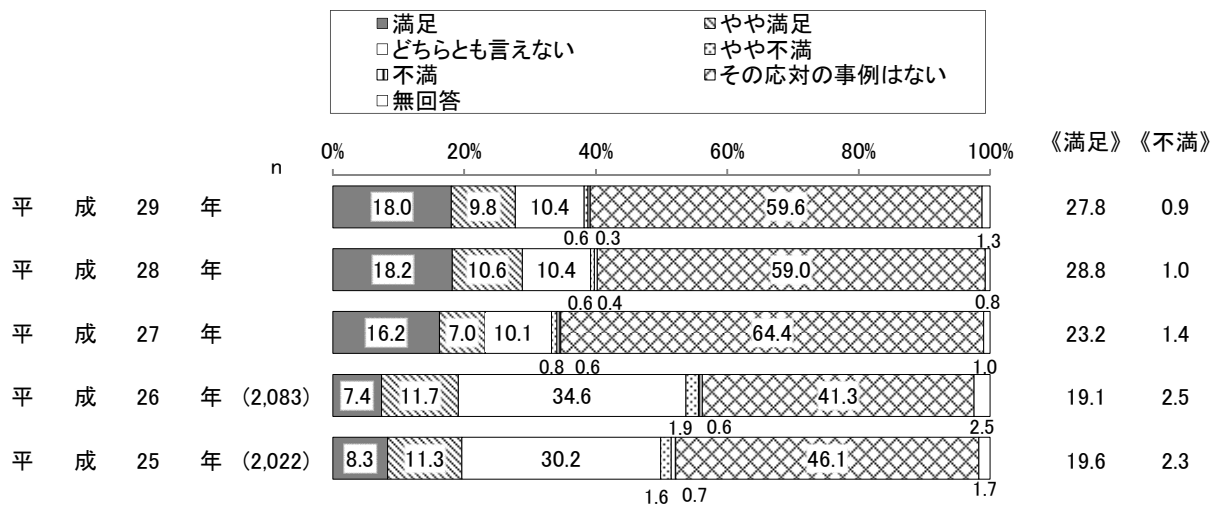
○前年度調査との比較では、《満足》は、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が2割半ば近くから3割近くに増加傾向となっている。

参考

電話や窓口での対応の満足度（時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）

〈図表2-6-21〉



〈特徴〉

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、「その対応の事例はない」が59.6%で最も高くなっている。《満足》は27.8%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。

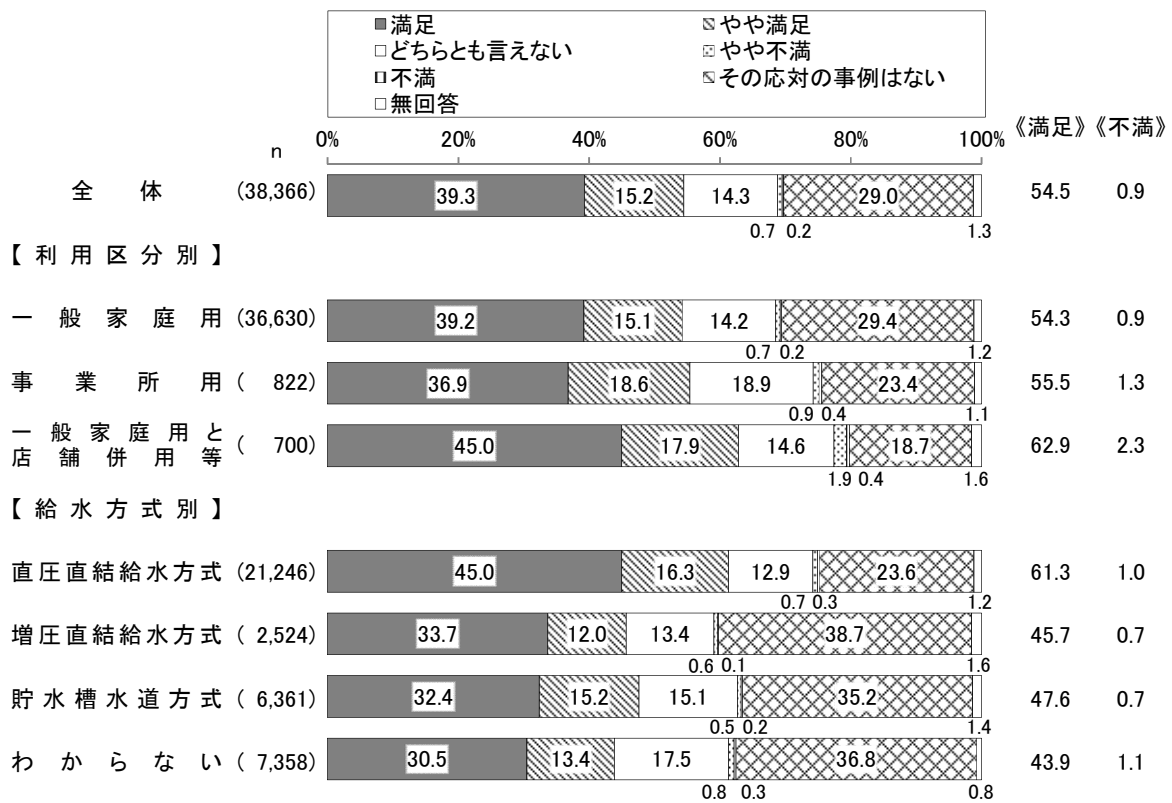
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
 4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

[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（利用区分別、給水方式別）

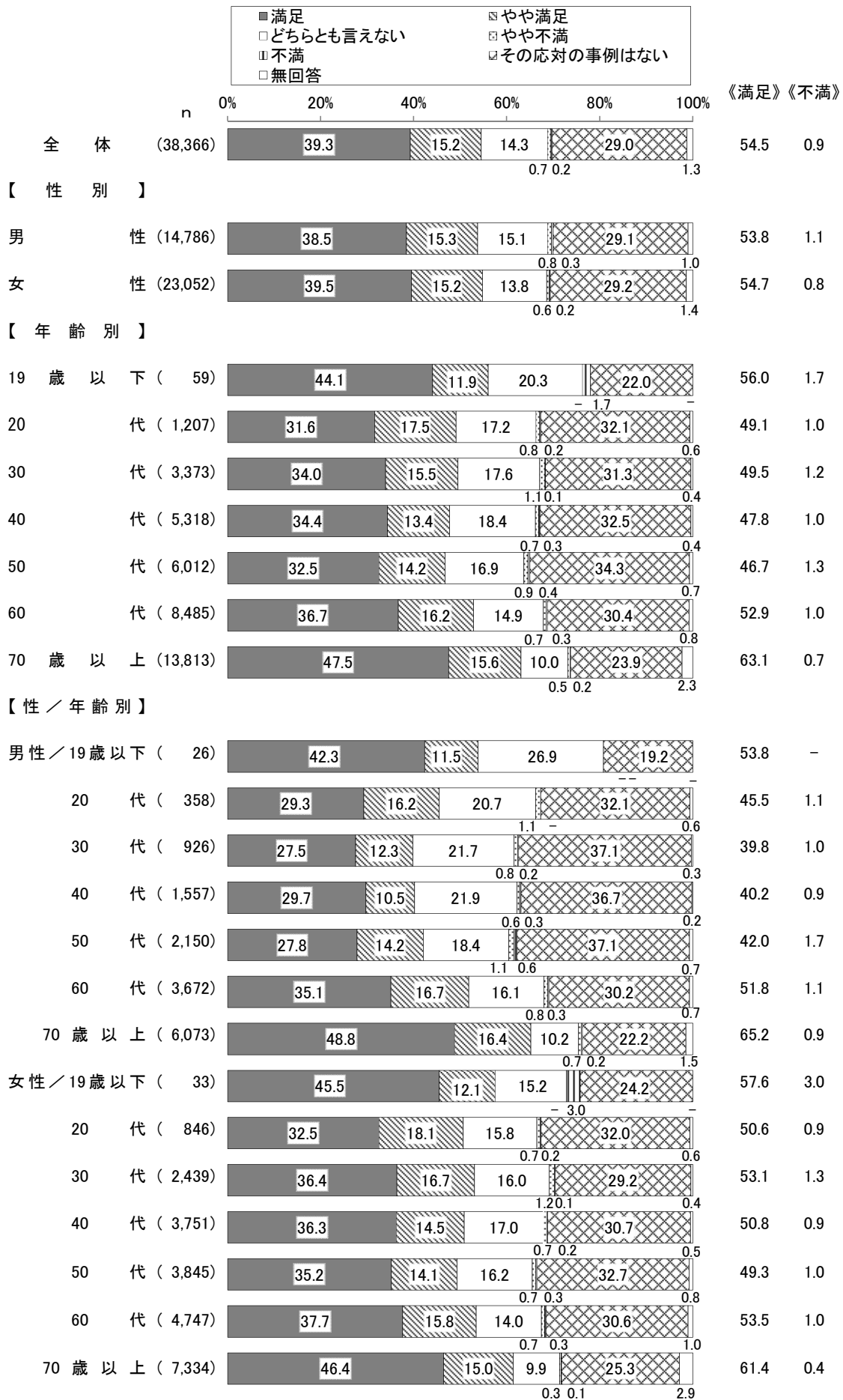
〈図表2-6-22〉



<特徴>

- 全体で見ると、「満足」は39.3%で最も高く、「やや満足」(15.2%)と合わせた《満足》は54.5%となっている。一方《不満》は0.9%で、「その対応の事例はない」は29.0%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62.9%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(61.3%)が6割強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2-6-23〉



<特徴>

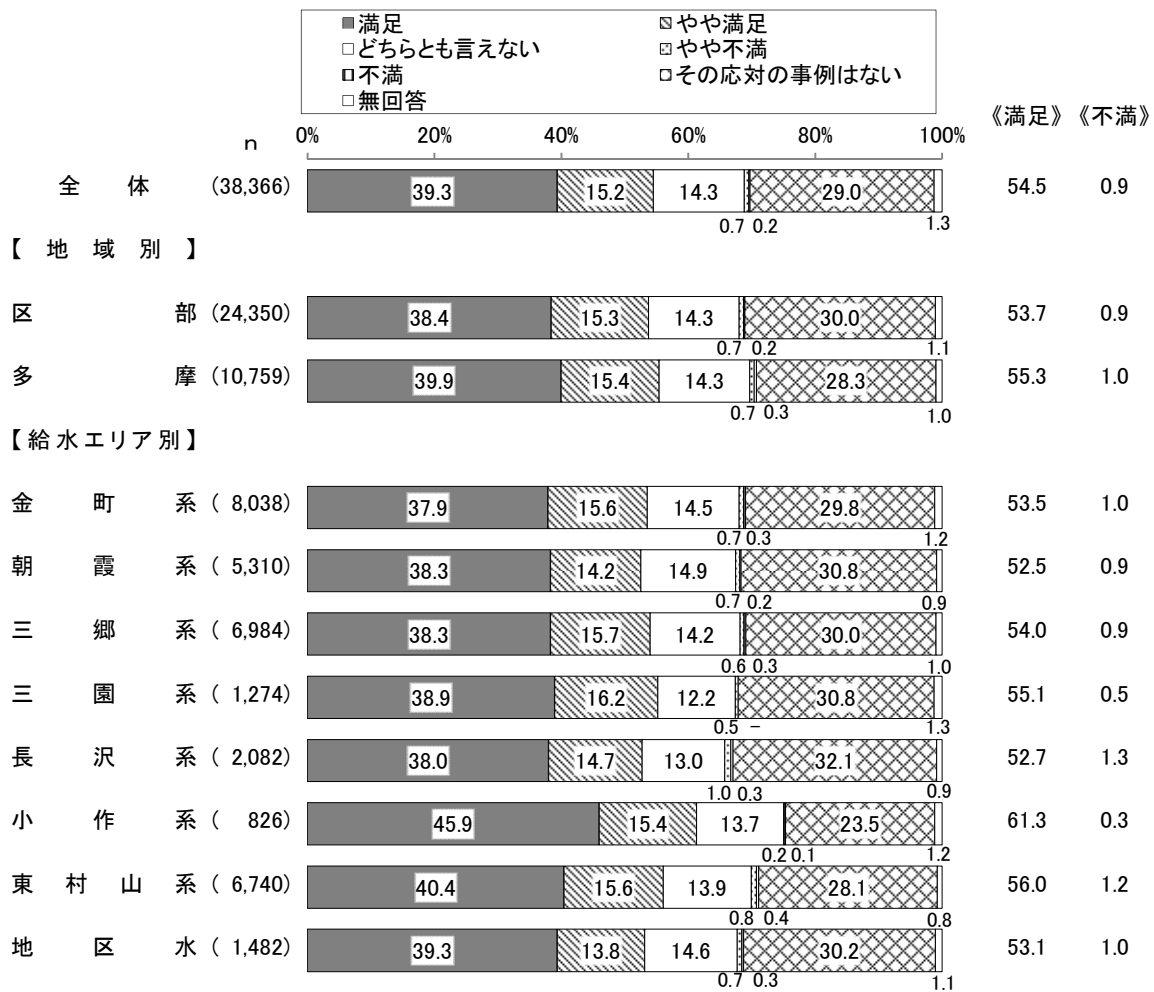
○性別では、特に大きな違いはみられない。

○年齢別では、《満足》は、19歳以下（56.0%）から年齢が上がるにつれ割合が低くなり、50代（46.7%）を境に年齢が上がるにつれ割合が高くなり、70歳以上（63.1%）で最も高くなっている。

○性／年齢別では、《満足》は、男性とも70歳以上（男性：65.2% 女性：61.4%）で6割を超え高くなっている。

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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-24〉



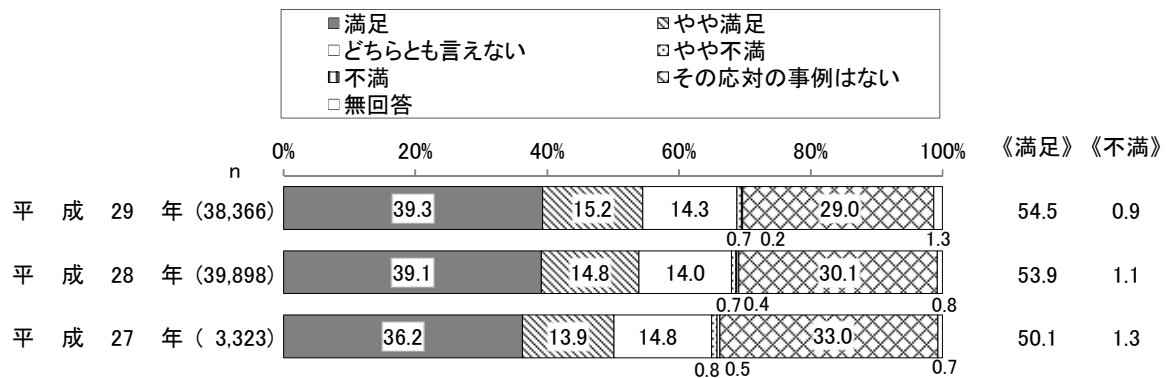
<特徴>

○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（61.3%）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2-6-25〉



〈特徴〉

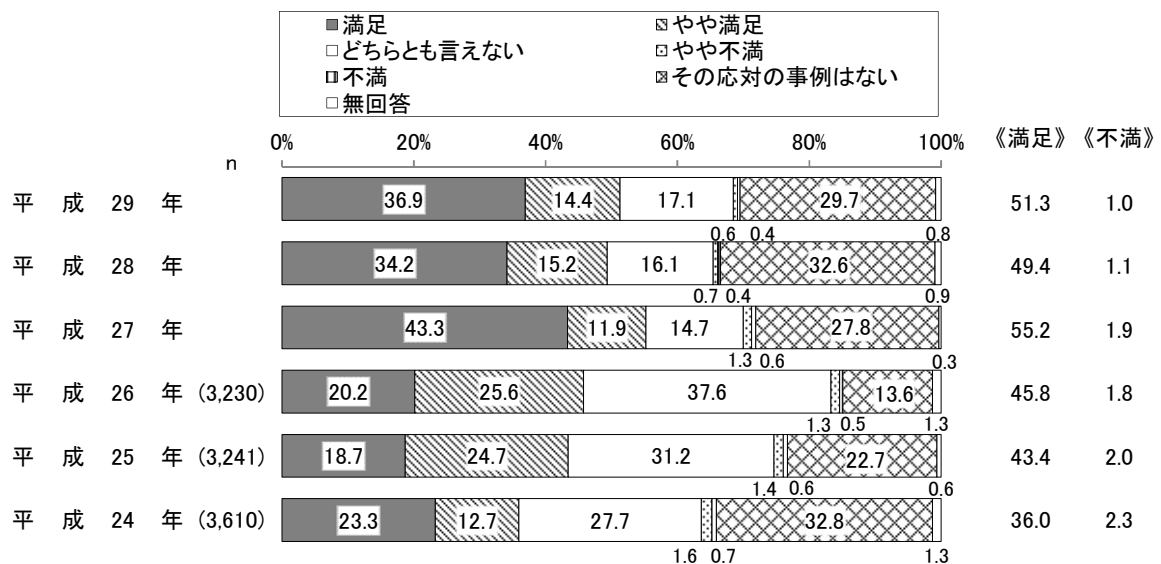
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が約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2-6-26〉

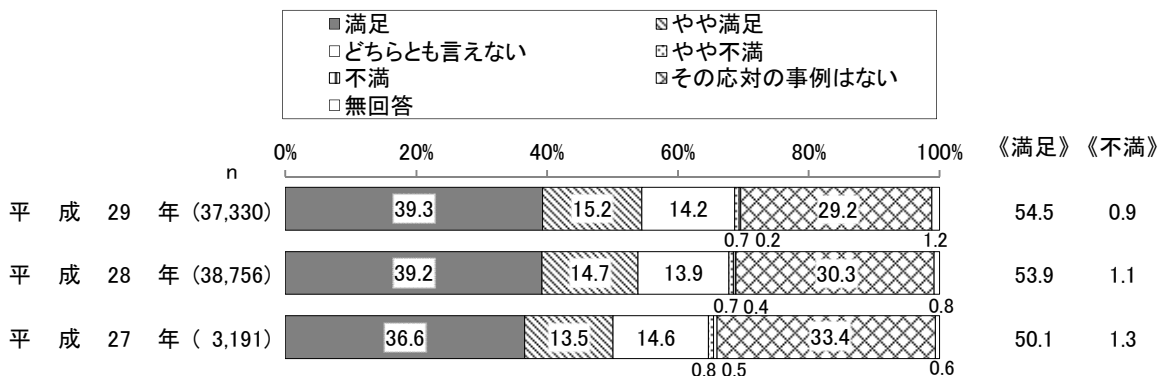


〈特徴〉

○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」が36.9%で最も高く、「やや満足」(14.4%)を合わせた《満足》は51.3%となっている。また、「その対応の事例はない」が29.7%、「どちらとも言えない」は17.1%となっている。

⑤ 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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-27〉



<特徴>

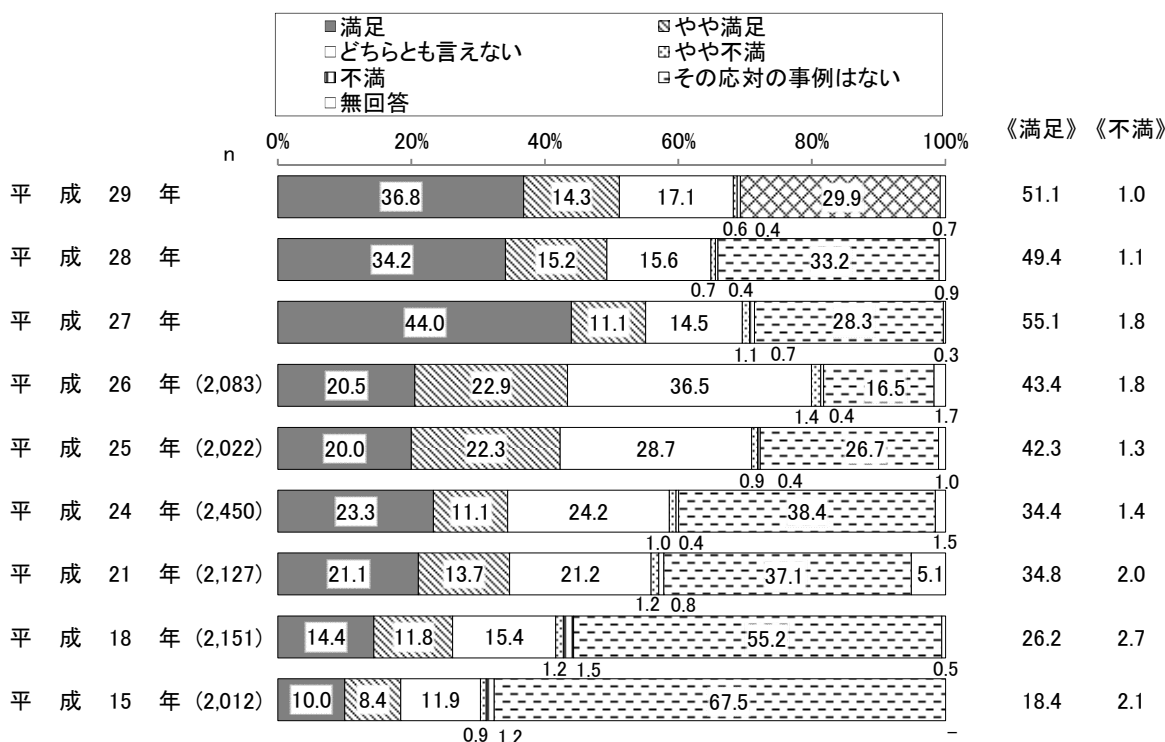
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3年間の傾向では、《満足》が約5割から5割台半ば近く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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈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「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、「満足」が36.8%で最も高く、「やや満足」(14.3%)を合わせた《満足》は51.2%となっている。また、「その対応の事例はない」が29.9%、「どちらとも言えない」は17.1%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。

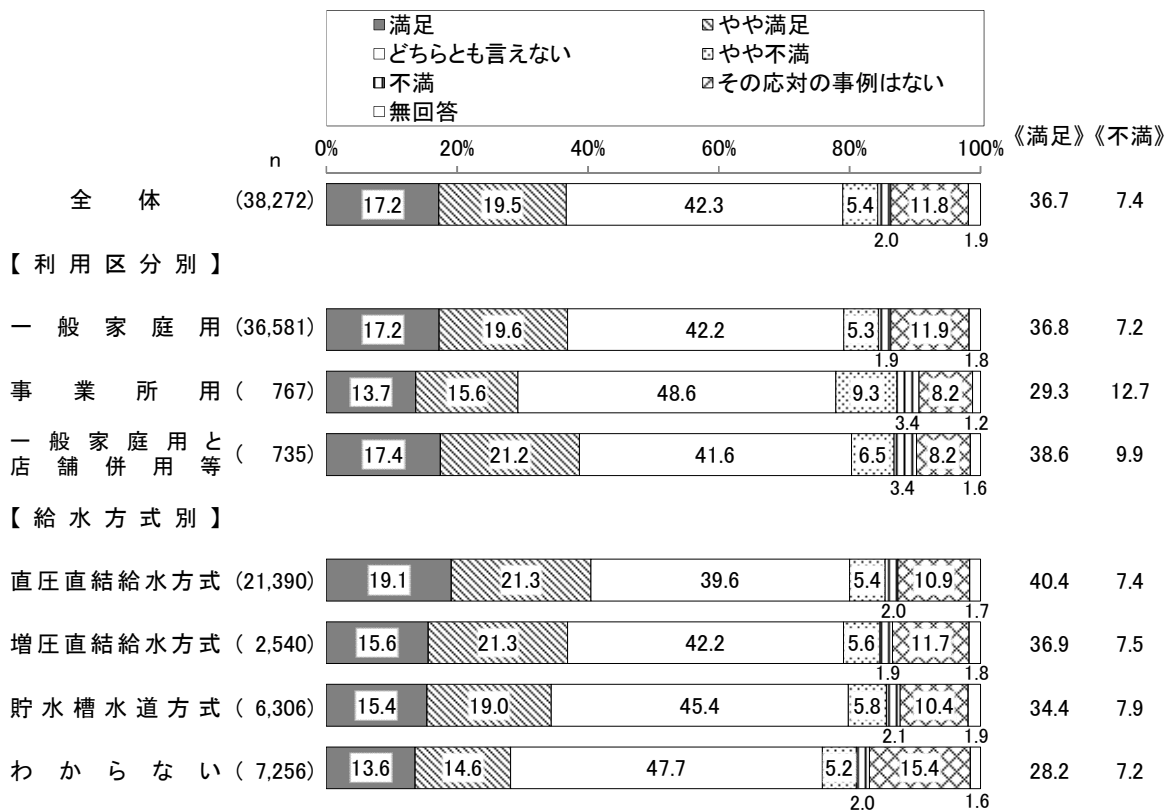
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
- 4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

[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（利用区分別、給水方式別）

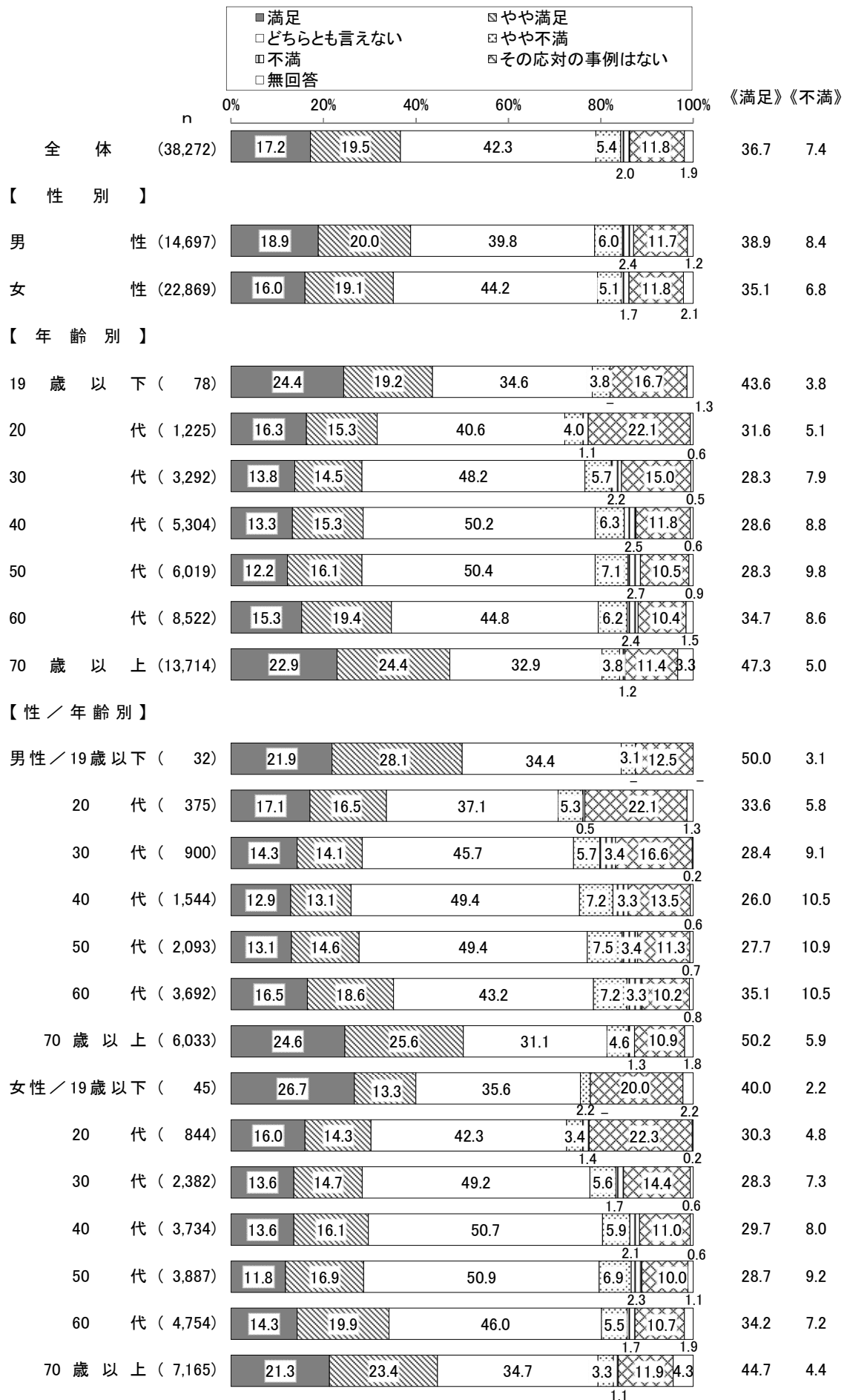
〈図表2-6-29〉



<特徴>

- 全体で見ると、「どちらとも言えない」が42.3%で最も高くなっている。次いで「やや満足」が19.5%となっており、「満足」(17.2%)と合わせた《満足》は36.7%となっている。一方《不満》は7.4%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38.6%と最も高くなっている。
- 給水方式別では、《満足》は、直圧直結給水方式で40.4%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2-6-30〉

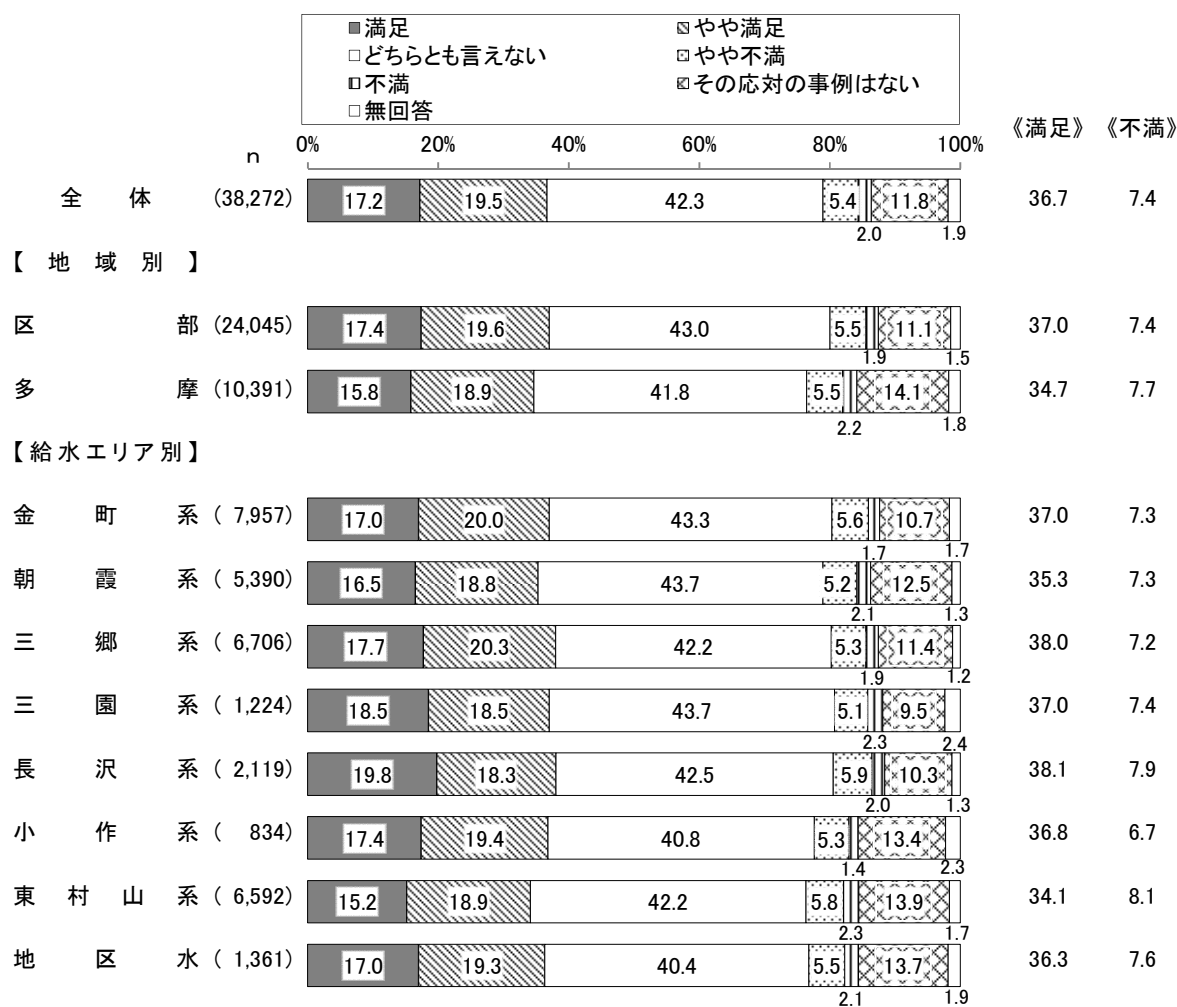


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（38.9%）の方が女性（35.1%）より3.8ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（47.3%）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代で低くなっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性の70歳以上（50.2%）で最も高く、次いで男性の19歳以下（50.0%）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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-31〉

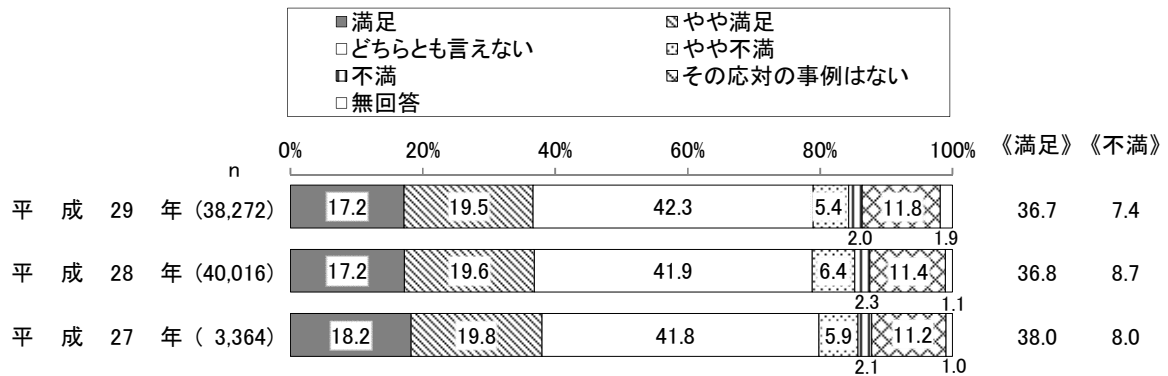


<特徴>

- 地域別では、区部（37.0%）の方が多摩（34.7%）よりわずかに高くなっている。
- 給水エリア別では、《満足》は、長沢系（38.1%）で最も高く、次いで、三郷系（38.0%）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2-6-32〉



〈特徴〉

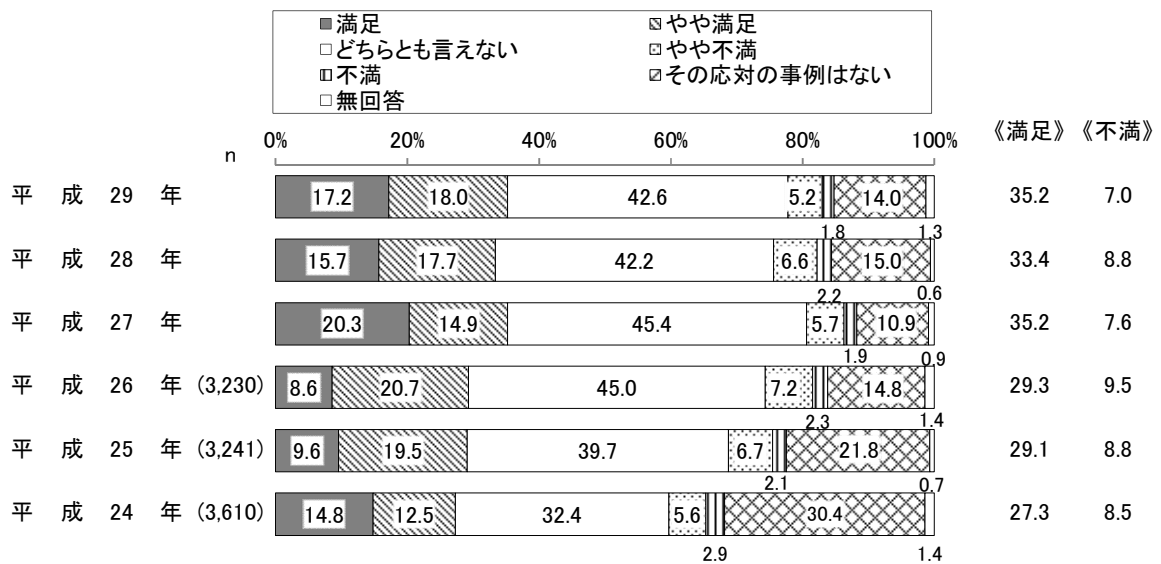
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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2-6-33〉

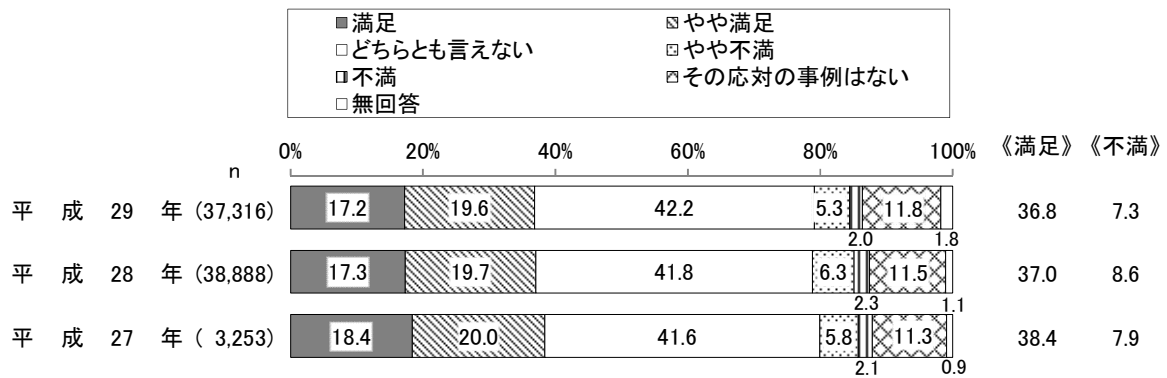


〈特徴〉

○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、「どちらとも言えない」が42.6%で、最も高く、《満足》は35.2%、《不満》は7.0%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

(時系列：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-34〉



<特徴>

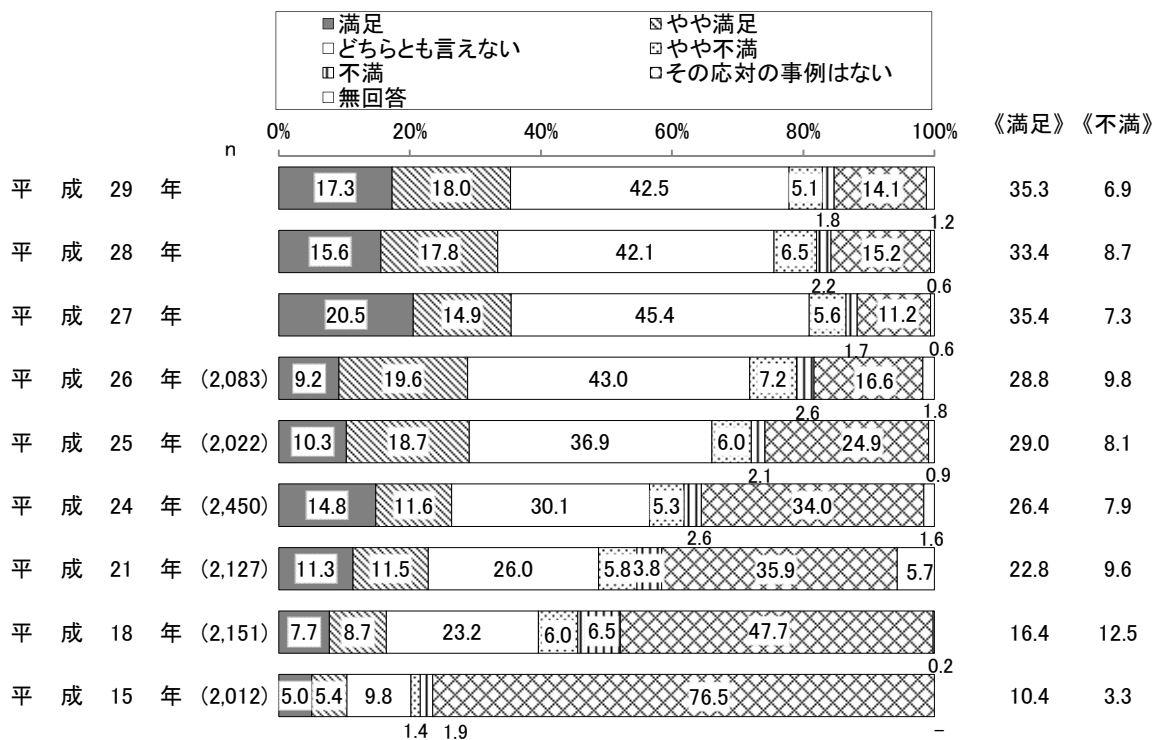
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-35〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計で見ると、「どちらとも言えない」が42.5%で最も高く、《満足》は35.3%、《不満》は6.9%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。

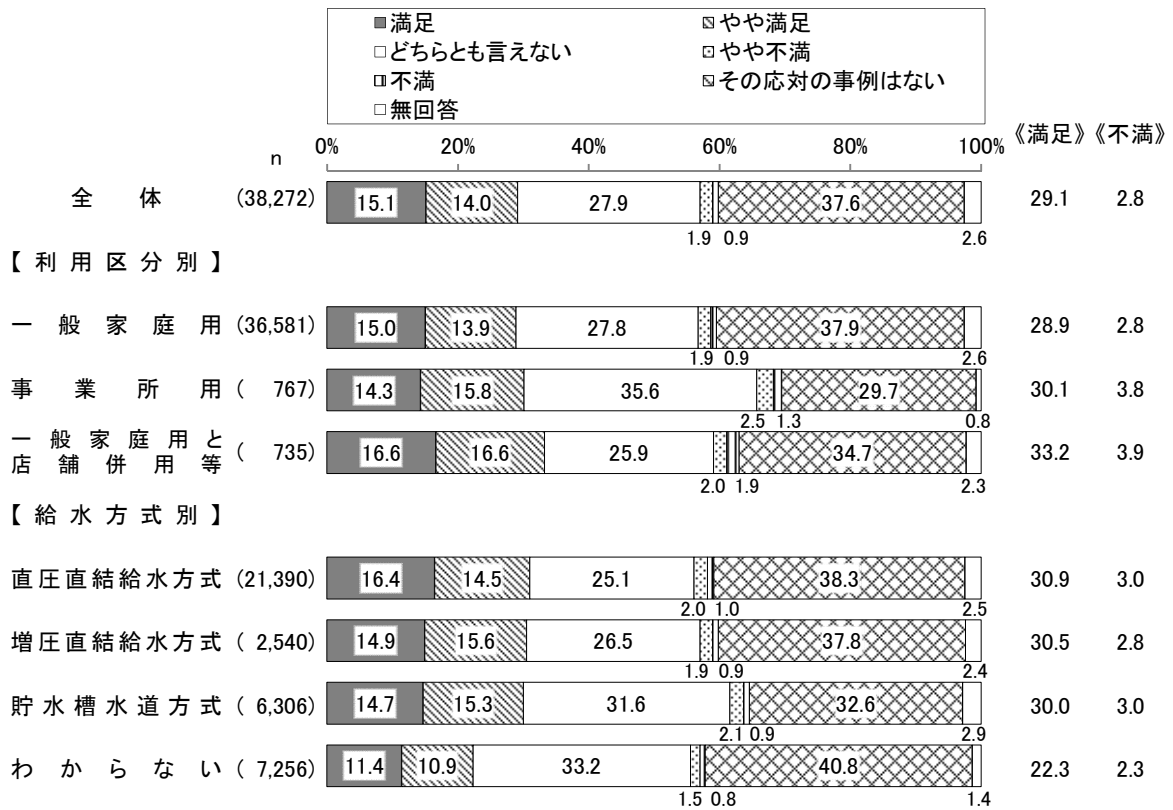
- 1) 満足 2) やや満足 3) どちらとも言えない
 4) やや不満 5) 不満 6) その対応の事例はない

[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（利用区分別、給水方式別）

〈図表2-6-36〉

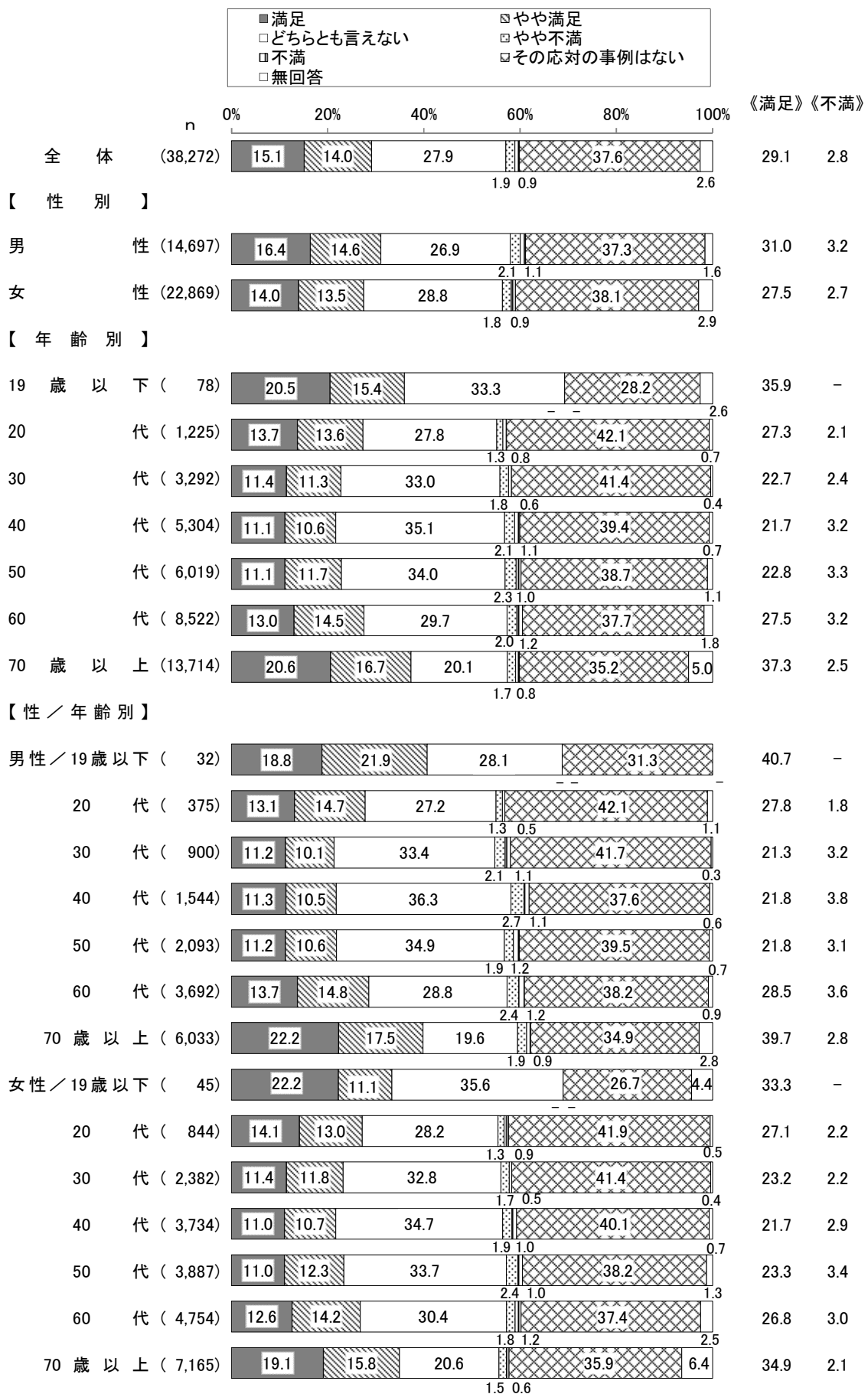


<特徴>

- 全体で見ると、「その対応の事例はない」が37.6%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」(15.1%)と「やや満足」(14.0%)を合わせた《満足》は29.1%となっており、《不満》は2.8%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33.2%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2-6-37〉

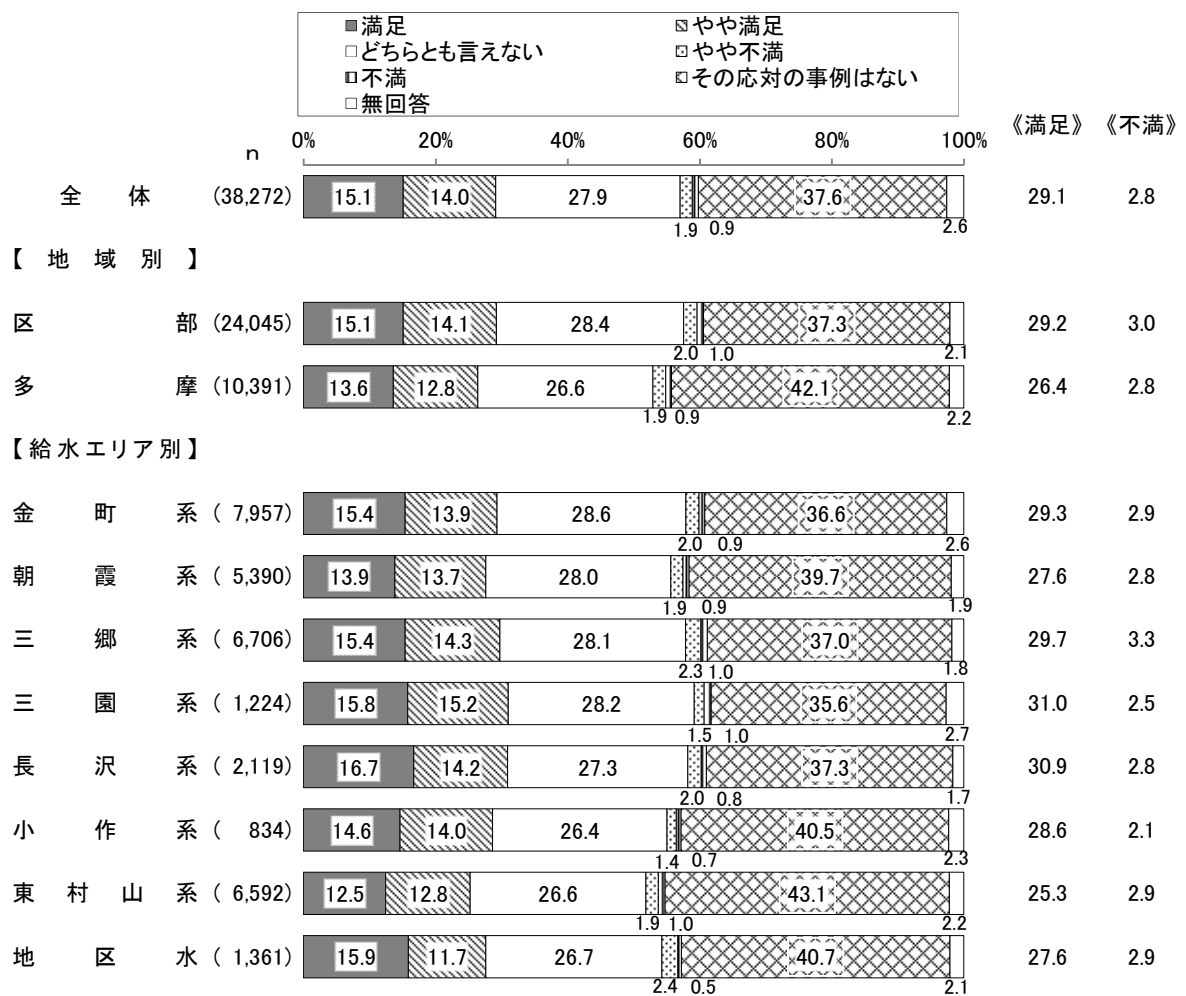


<特徴>

- 性別では、《満足》は、男性（31.0%）の方が女性（27.5%）より3.5ポイント高くなっている。
- 年齢別では、《満足》は、70歳以上（37.3%）が最も高く、次いで19歳以下（35.9%）となっている。
- 性／年齢別では、《満足》は、男性の19歳以下（40.7%）が最も高く、次いで70歳以上（39.7%）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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-38〉

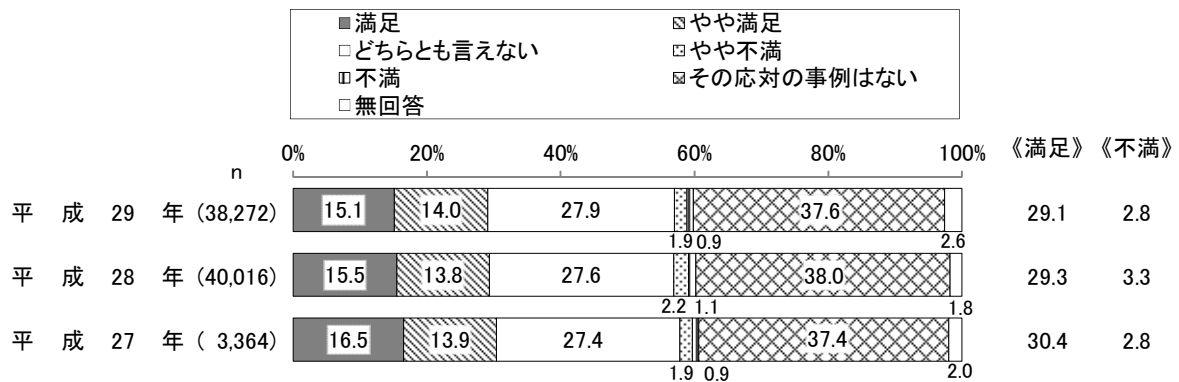


<特徴>

- 地域別では、「その対応の事例はない」は、多摩（42.1%）の方が区部（37.3%）より4.8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（31.0%）で最も高く、次いで長沢系（30.9%）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2-6-39〉



〈特徴〉

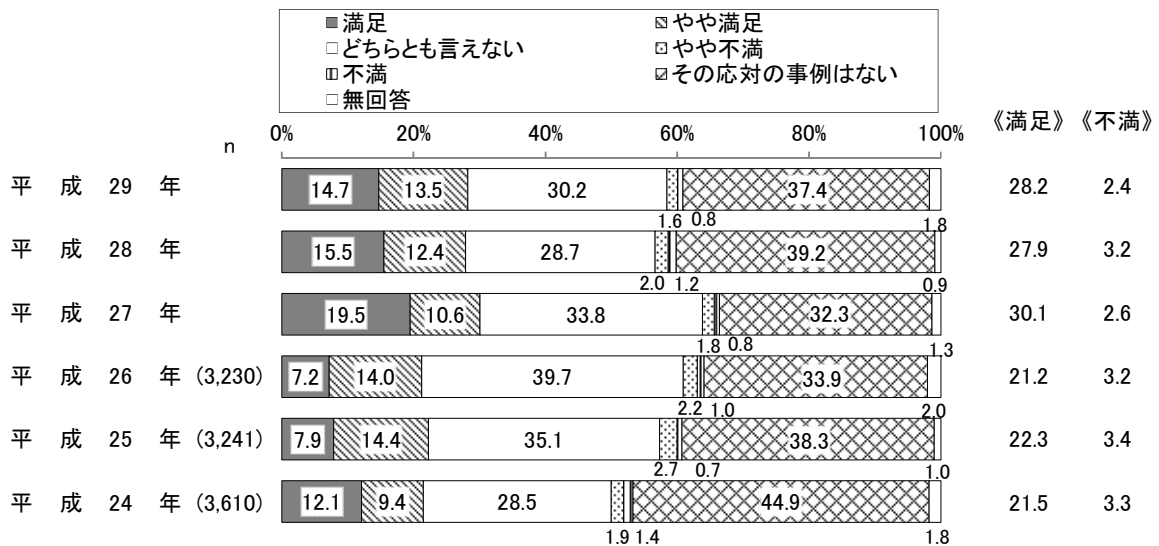
○前年度調査との比較では、特に大きな違いはみられない。

平成27年度から平成29年度までの3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2-6-40〉

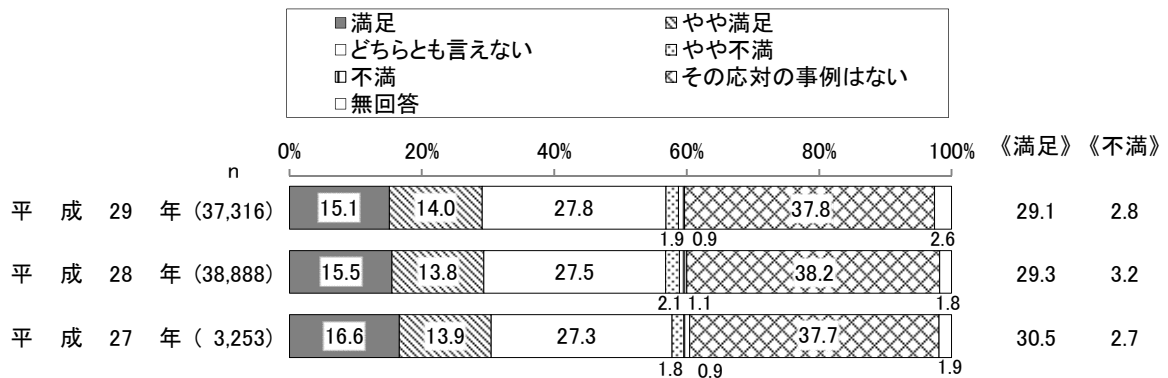


〈特徴〉

○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、「その対応の事例はない」が37.4%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は30.2%、《満足》は28.3%となっている。

⑤ 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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-4-1〉



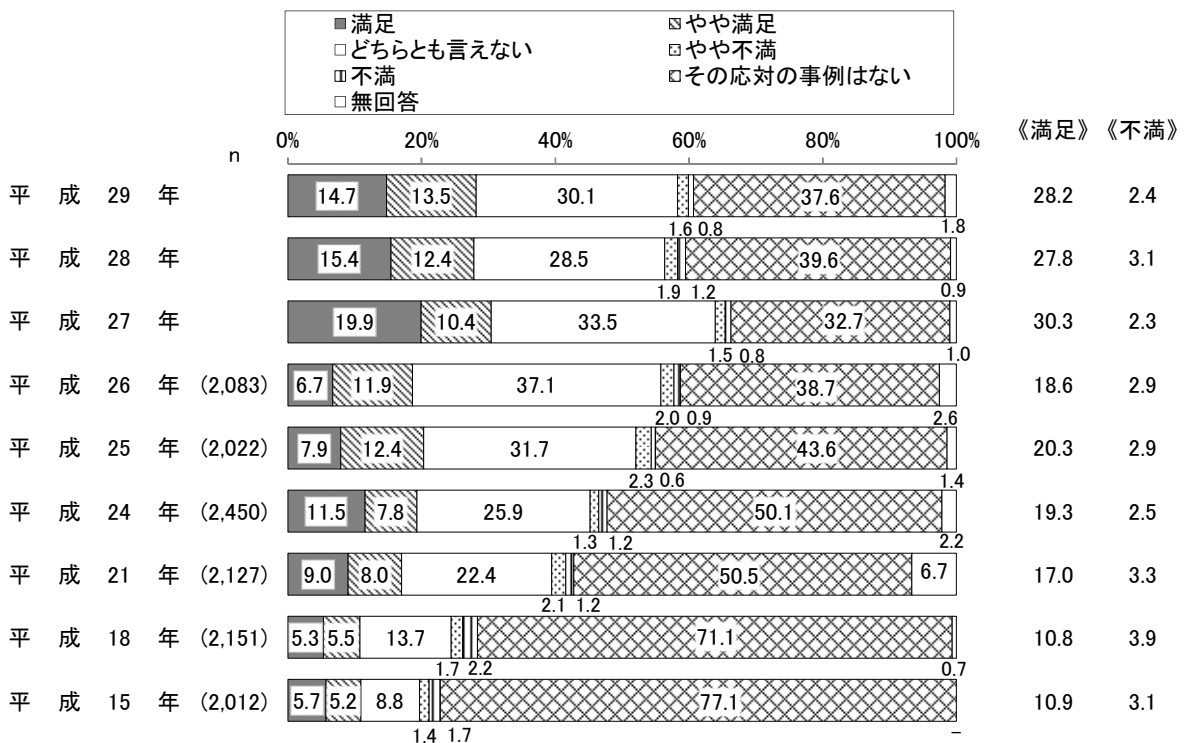
<特徴>

○時系列（「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計）では、特に大きな違いはみられない。平成27年度から平成29年度までの3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：「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計)〈図表2-6-4-2〉



<特徴>

○参考までにウェイトバック集計値で、今回調査を「一般家庭用」と「一般家庭と店舗併用等」の合計でみると、「その対応の事例はない」が37.6%で最も高くなっている。「どちらとも言えない」は30.1%、《満足》は28.2%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。

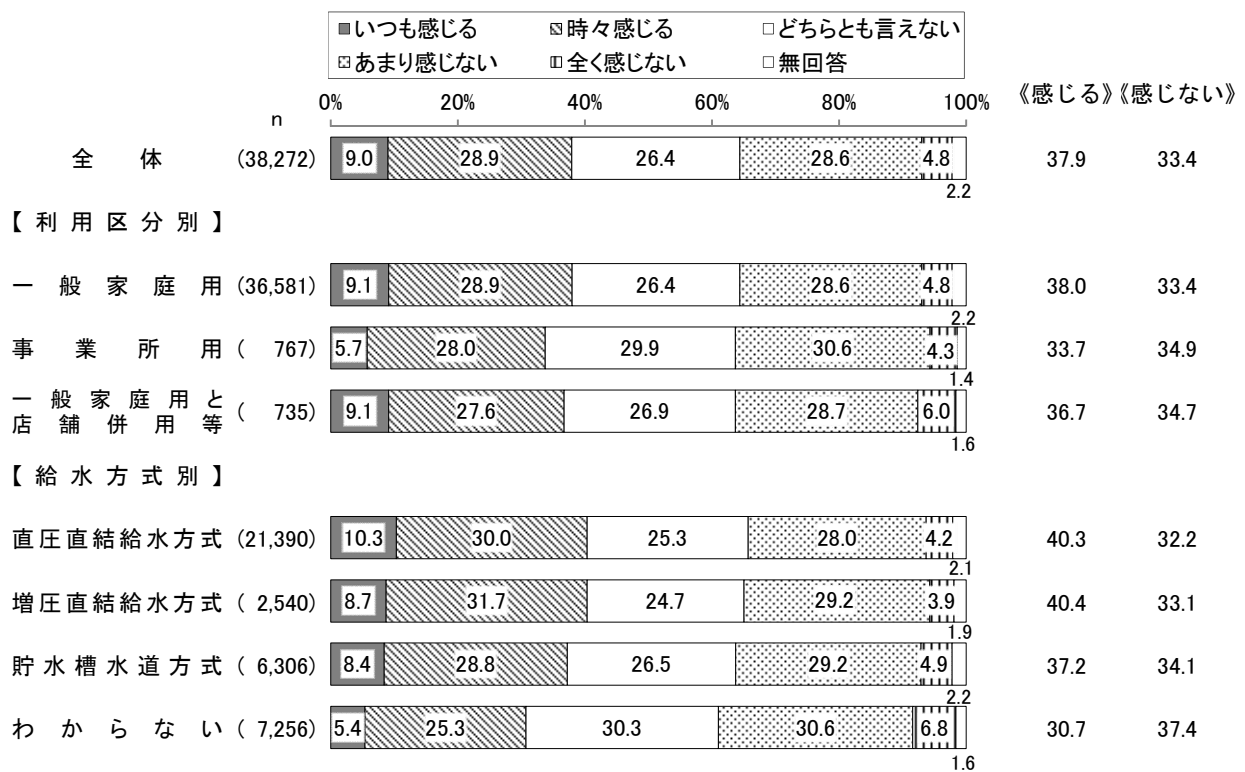
- 1) いつも感じる 2) 時々感じる 3) どちらとも言えない
4) あまり感じない 5) 全く感じない

[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 2-6-43〉

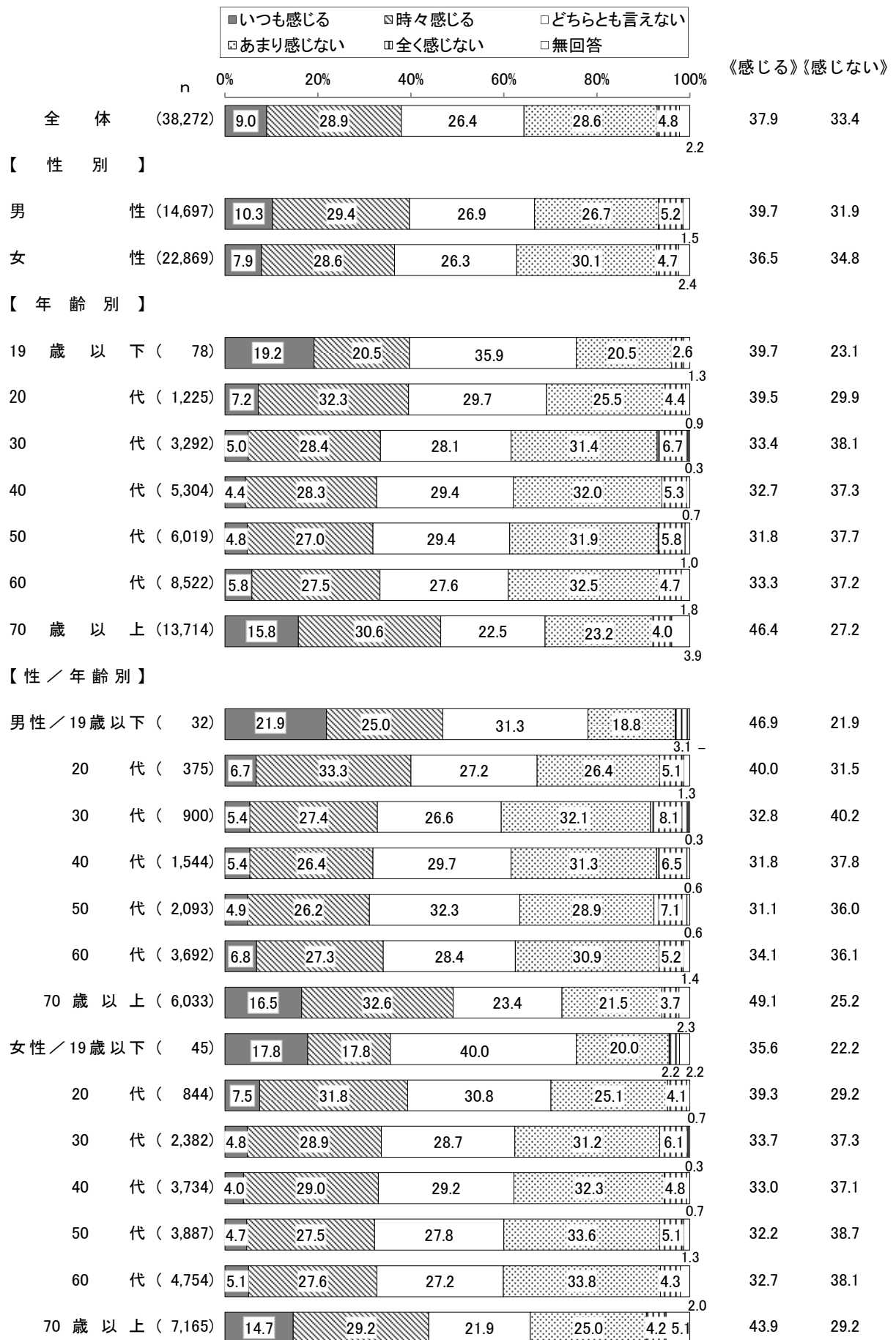


<特徴>

- 全体でみると、「時々感じる」が28.9%で最も高くなっており、「いつも感じる」(9.0%)を合わせた《感じる》は37.9%となっている。一方《感じない》は33.4%となっている。また、「どちらとも言えない」は26.4%となっている。
- 利用区分別では、《感じる》は、一般家庭用で38.0%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40.4%と最も高く、次いで、直圧直結給水方式(40.3%)となっている。

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2-6-44〉



<特徴>

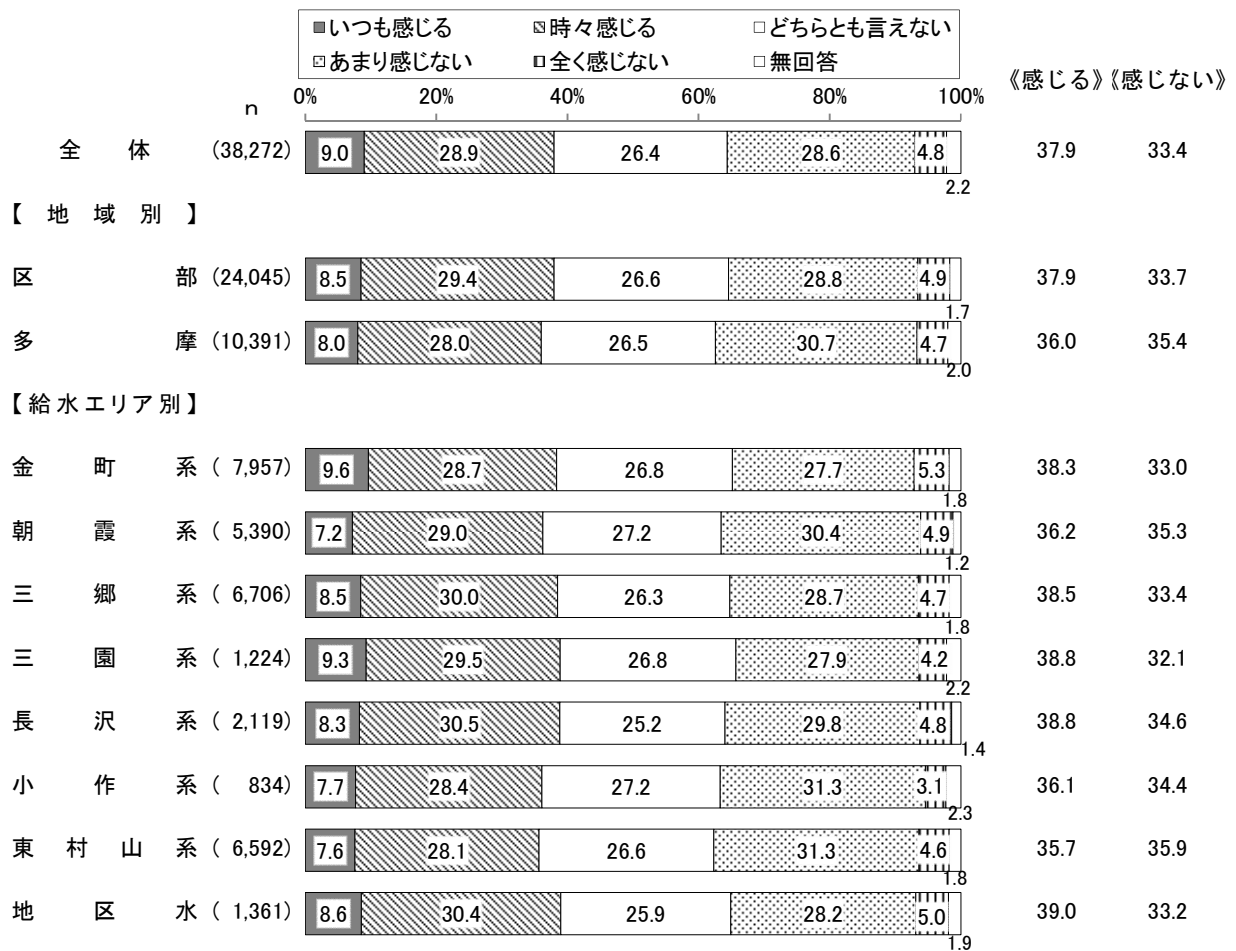
○性別では、男性（39.7%）の方が女性（36.5%）より3.2ポイント高くなっている。

○年齢別では、《感じる》は、70歳以上（46.4%）で最も高く、次いで19歳以下（39.7%）、20代（39.5%）となっている。

○性／年齢別では、《感じる》は、男性の70歳以上が49.1%で最も高くなっている。次いで男性の19歳以下（46.9%）、女性の70歳以上（43.9%）となっている。

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（地域別、給水エリア別）

〈図表2-6-45〉



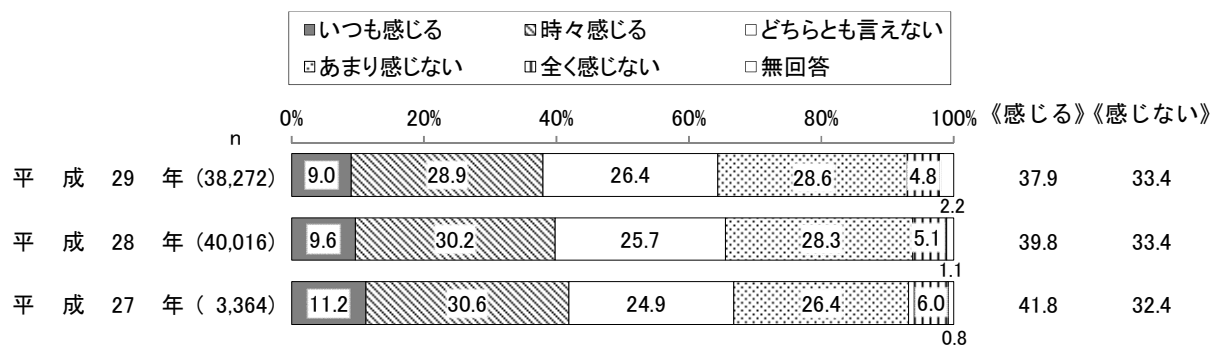
<特徴>

○地域別では、区部と多摩の割合に大きな違いはみられない。

○給水エリア別では、《感じる》は、地区水（39.0%）で最も高く、次いで、三園系と長沢系（ともに38.8%）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（時系列：全体）

〈図表2-6-46〉



＜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29年度までの3年間の傾向では、《感じる》が4割強から3割台半ば超えに減少傾向となっている。