

參考資料

参考資料 1 単純集計（令和元年度）

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
17,962	6,681	10,901	380
100.0	37.2	60.7	2.1

問 2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
17,962	11,041	6,242	679
100.0	61.5	34.8	3.8

(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	不明・無回答等
17,962	3,304	2,206	3,698	517	838	797	3,359	619	2,624
100.0	18.4	12.3	20.6	2.9	4.7	4.4	18.7	3.4	14.6

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
17,962	28	488	1,220	1,949	2,524	3,789	7,797	167
100.0	0.2	2.7	6.8	10.9	14.1	21.1	43.4	0.9

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
17,962	17,322	229	256	155
100.0	96.4	1.3	1.4	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
17,962	11,101	1,216	2,237	2,865	543
100.0	61.8	6.8	12.5	16.0	3.0

調査票A <単純集計表>

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(サーボトル等)を飲む	水道水は飲まず、ボトル水	無回答
17,962 100.0	9,127 50.8	5,181 28.8	2,525 14.1	1,129 6.3	

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
17,962 100.0	7,674 42.7	5,444 30.3	3,772 21.0	668 3.7	185 1.0	13,118 73.0	853 4.7	219 1.2	1.11

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	管貯水槽(受水タンク)の	水質への放射性物質による	過去の影射性物質による	水道水の味	無回答
853 100.0	123 14.4	416 48.8	191 22.4	142 16.6	125 14.7	537 63.0	15 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
17,962 100.0	5,863 32.6	5,858 32.6	5,118 28.5	756 4.2	206 1.1	11,721 65.3	962 5.4	161 0.9	0.92

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。

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
17,962 100.0	9,762 54.3	5,475 30.5	2,379 13.2	178 1.0	44 0.2	15,237 84.8	222 1.2	124 0.7	1.39

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
17,962 100.0	3,189 17.8	6,023 33.5	8,668 48.3	82 0.5

調査票 A <単純集計表>

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ベツ	ボトルウォーターや災害用	その他	確保していない	無回答
17,962 100.0	3,330 18.5	10,739 59.8	635 3.5	4,425 24.6	141 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	確保する場所がないか	面倒だから	水道局や区市町村が配つ	無回答
4,425 100.0	2,087 47.2	1,406 31.8	1,006 22.7	565 12.8	135 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
17,962 100.0	8,870 49.4	2,925 16.3	6,001 33.4	166 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
17,962 100.0	4,186 23.3	4,117 22.9	9,358 52.1	301 1.7

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
17,306 100.0	6,559 37.9	10,313 59.6	434 2.5

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
17,306 100.0	10,706 61.9	5,832 33.7	768 4.4

(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	不明・無回答等
17,306 100.0	3,241 18.7	2,172 12.6	3,562 20.6	429 2.5	820 4.7	738 4.3	3,149 18.2	600 3.5	2,595 15.0

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
17,306 100.0	38 0.2	491 2.8	1,126 6.5	1,920 11.1	2,485 14.4	3,491 20.2	7,576 43.8	179 1.0

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
17,306 100.0	16,666 96.3	216 1.2	268 1.5	156 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
17,306 100.0	10,691 61.8	1,141 6.6	2,203 12.7	2,738 15.8	533 3.1

調査票B <単純集計表>

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
17,306 100.0	7,659 44.3	5,403 31.2	3,208 18.5	755 4.4	169 1.0	13,062 75.5	924 5.3	112 0.6	1.14

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)	過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答	
924 100.0	115 12.4	409 44.3	193 20.9	154 16.7	130 14.1	574 62.1	17 1.8

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	ウォーターサーバー(サール)等を使用する	水道水を使わず、ボトル水	無回答
17,306 100.0	11,498 66.4	4,679 27.0	435 2.5	694 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
17,306 100.0	7,873 45.5	4,858 28.1	3,640 21.0	609 3.5	136 0.8	12,731 73.6	745 4.3	190 1.1	1.15

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
17,306 100.0	10,535 60.9	4,074 23.5	2,315 13.4	238 1.4	50 0.3	14,609 84.4	288 1.7	94 0.5	1.44

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・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
17,306 100.0	5,936 34.3	11,167 64.5	203 1.2

調査票B <単純集計表>

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か、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
17,306 100.0	1,759 10.2	6,391 36.9	8,933 51.6	223 1.3

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
17,306 100.0	3,157 18.2	3,344 19.3	6,854 39.6	738 4.3	265 1.5	2,510 14.5	6,501 37.6	1,003 5.8	438 2.5	0.58

問14 ご自宅又は事業所など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
17,306 100.0	2,548 14.7	2,249 13.0	4,596 26.6	279 1.6	147 0.8	6,930 40.0	4,797 27.7	426 2.5	557 3.2	0.69

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
17,306 100.0	1,529 8.8	4,888 28.2	4,701 27.2	4,725 27.3	827 4.8	6,417 37.1	5,552 32.1	636 3.7	0.09

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
17,173 100.0	6,480 37.7	10,391 60.5	302 1.8

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
17,173 100.0	10,546 61.4	5,962 34.7	665 3.9

(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	不明・無回答等
17,173 100.0	3,133 18.2	2,067 12.0	3,619 21.1	430 2.5	869 5.1	780 4.5	3,215 18.7	613 3.6	2,447 14.2

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
17,173 100.0	42 0.2	449 2.6	1,148 6.7	1,884 11.0	2,366 13.8	3,713 21.6	7,419 43.2	152 0.9

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
17,173 100.0	16,511 96.1	215 1.3	296 1.7	151 0.9

問5 建物への給水方法を教えてください。

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
17,173 100.0	10,728 62.5	1,071 6.2	2,136 12.4	2,765 16.1	473 2.8

調査票C <単純集計表>

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
17,173 100.0	7,815 45.5	5,266 30.7	3,071 17.9	713 4.2	200 1.2	13,081 76.2	913 5.3	108 0.6	1.16

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	管貯水槽(受水タンク)の	水過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
913 100.0	95 10.4	406 44.5	198 21.7	157 17.2	135 14.8	574 62.9	20 2.2

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
17,173 100.0	3,448 20.1	6,477 37.7	6,795 39.6	453 2.6

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
17,173 100.0	6,551 38.1	6,115 35.6	4,236 24.7	271 1.6

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
17,173 100.0	6,948 40.5	5,885 34.3	3,128 18.2	845 4.9	207 1.2	12,833 74.7	1,052 6.1	160 0.9	1.09

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
17,173 100.0	11,464 66.8	3,933 22.9	1,311 7.6	294 1.7	52 0.3	15,397 89.7	346 2.0	119 0.7	1.55

調査票C <単純集計表>

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か、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
17,173 100.0	3,296 19.2	6,181 36.0	7,509 43.7	187 1.1

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
17,173 100.0	3,183 18.5	1,782 10.4	1,683 9.8	83 0.5	42 0.2	9,921 57.8	4,965 28.9	125 0.7	479 2.8	1.18

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
17,173 100.0	7,030 40.9	2,480 14.4	2,197 12.8	101 0.6	34 0.2	5,036 29.3	9,510 55.4	135 0.8	295 1.7	1.38

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
16,734 100.0	6,387 38.2	10,068 60.2	279 1.7

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
16,734 100.0	10,187 60.9	5,905 35.3	642 3.8

(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	不明・無回答等
16,734 100.0	3,097 18.5	2,142 12.8	3,255 19.5	510 3.0	819 4.9	780 4.7	3,227 19.3	556 3.3	2,348 14.0

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
16,734 100.0	32 0.2	440 2.6	1,080 6.5	1,803 10.8	2,369 14.2	3,563 21.3	7,286 43.5	161 1.0

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
16,734 100.0	16,144 96.5	222 1.3	223 1.3	145 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
16,734 100.0	10,537 63.0	1,113 6.7	2,067 12.4	2,574 15.4	443 2.6

調査票D <単純集計表>

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業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	度聞いたことがある程	知らない	無回答
16,734 100.0	7,272 43.5	3,892 23.3	4,833 28.9	737 4.4

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
16,734 100.0	7,247 43.3	5,544 33.1	2,970 17.7	720 4.3	152 0.9	12,791 76.4	872 5.2	101 0.6	1.14

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)理	過去の放射性物質による影響	水道水の味	無回答
872 100.0	127 14.6	390 44.7	171 19.6	144 16.5	136 15.6	585 67.1	12 1.4

問9 東京の水道水の安全性を、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
16,734 100.0	8,018 48	5,741 34	2,529 15	247 2	43 0	13,759 82	290 2	156 0.9	1.29

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	度聞いたことがある程	知らない	無回答
16,734 100.0	2,165 12.9	4,385 26.2	10,070 60.2	114 0.7

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
16,734 100.0	10,518 62.9	5,948 35.5	268 1.6

調査票D <単純集計表>

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	果 水源や水道水の 水質検結	断水・濁水の 情報	安全でおいしい 水への	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 各種手続法	浄水場見学等 の水道施開 情報	各種のイベン ト情報	お客さまの状 況が事業にさ れ	その他	無回答
16,734 100.0	5,689 34.0	8,841 52.8	7,774 46.5	9,337 55.8	3,836 22.9	9,403 56.2	1,549 9.3	1,576 9.4	1,589 9.5	876 5.2	1,532 9.2	319 1.9	901 5.4

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。

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
16,734 100.0	7,759 46.4	4,837 28.9	1,940 11.6	62 0.4	26 0.2	1,479 8.8	12,596 75.3	88 0.5	631 3.8	1.38

調査票E <単純集計表>

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
10,056 100.0	3,981 39.6	5,912 58.8	163 1.6

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
10,056 100.0	5,602 55.7	4,268 42.4	186 1.8

(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	不明・無回答等
10,056 100.0	1,460 14.5	1,516 15.1	2,093 20.8	491 4.9	337 3.4	644 6.4	2,307 22.9	263 2.6	945 9.4

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
10,056 100.0	21 0.2	444 4.4	1,002 10.0	1,473 14.6	1,659 16.5	1,864 18.5	3,560 35.4	33 0.3

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

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
10,056 100.0	9,791 97.4	104 1.0	124 1.2	37 0.4

問5 建物への給水方式をお教えてください。

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
10,056 100.0	5,928 58.9	569 5.7	1,327 13.2	2,018 20.1	214 2.1

調査票 E <単純集計表>

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(サーボトル等)を飲む	水道水は飲まず、ボトル水	無回答
10,056 100.0	4,888 48.6	3,134 31.2	1,588 15.8	446 4.4	

問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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
10,056 100.0	4,014 39.9	3,171 31.5	2,209 22.0	462 4.6	123 1.2	7,185 71.4	585 5.8	77 0.8	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しょうか。(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	過去の放射性物質による水質への影響	水道水の味	無回答
585 100.0	81 13.8	269 46.0	134 22.9	120 20.5	78 13.3	396 67.7	6 1.0

問9 東京の水道水の味(おいしさ)を、どのように感じられますか。

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
10,056 100.0	2,967 29.5	3,345 33.3	2,963 29.5	561 5.6	157 1.6	6,312 62.8	718 7.1	63 0.6	0.84

問10 東京の水道水のにごりの少なさ・透明度について、どのように感じられますか。

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
10,056 100.0	5,200 51.7	3,183 31.7	1,455 14.5	131 1.3	38 0.4	8,383 83.4	169 1.7	49 0.5	1.34

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おりますが、ご存知でしょうか。

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
10,056 100.0	1,673 16.6	3,468 34.5	4,886 48.6	29 0.3

調査票E <単純集計表>

問12 水道局では、研修への協力や視察の受け入れなど、国内水道事業者へ貢献する取組を進めております。この取組を積極的に進めることについて、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	4,963 49.4	3,064 30.5	1,624 16.1	197 2.0	61 0.6	8,027 79.8	258 2.6	147 1.5	1.28

問13 現在の水道料金のお支払い方法をお教えてください。

調査数	口座振替でのお支払い	クレジットカードでのお支払い	請求書でのお支払い	無回答
10,056 100.0	6,801 67.6	2,070 20.6	1,084 10.8	101 1.0

問14 水道局では、スマートフォンアプリによる料金支払いなど、キャッシュレス化の導入を促進していく予定です。このお支払い方法を使ってみたいと思われますか。

調査数	ぜひ使ってみたい	使ってみたい	どちらとも言えない	あまり使ってみたくない	使ってみたくない	使いたい「計」	使いたくない「計」	無回答	平均
10,056 100.0	868 8.6	1,295 12.9	3,375 33.6	1,780 17.7	2,562 25.5	2,163 21.5	4,342 43.2	176 1.8	-0.39

問15 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しょうか。

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
10,056 100.0	4,570 45.4	1,828 18.2	3,608 35.9	50 0.5

問16 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しょうか。

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
10,056 100.0	2,298 22.9	2,356 23.4	5,285 52.6	117 1.2

調査票 F <単純集計表>

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
9,621 100.0	3,898 40.5	5,506 57.2	217 2.3

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
9,621 100.0	5,349 55.6	4,009 41.7	263 2.7

(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	不明・無回答等
9,621 100.0	1,287 13.4	1,442 15.0	2,079 21.6	451 4.7	346 3.6	569 5.9	2,236 23.2	248 2.6	963 10.0

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
9,621 100.0	31 0.3	442 4.6	982 10.2	1,475 15.3	1,577 16.4	1,812 18.8	3,276 34.1	26 0.3

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

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
9,621 100.0	9,312 96.8	126 1.3	132 1.4	51 0.5

問5 建物への給水方式をお教えてください。

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
9,621 100.0	5,628 58.5	550 5.7	1,192 12.4	2,098 21.8	153 1.6

調査票 F <単純集計表>

問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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
9,621 100.0	4,066 42.3	3,138 32.6	1,809 18.8	443 4.6	118 1.2	7,204 74.9	561 5.8	47 0.5	1.11

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しょうか。(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管理	貯水槽(受水タンク)の放射線物質による影響	水道水の味	無回答	
561 100.0	70 12.5	235 41.9	102 18.2	92 16.4	77 13.7	397 70.8	6 1.1

問8 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られますか。

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
9,621 100.0	5,862 60.9	2,425 25.2	1,098 11.4	131 1.4	36 0.4	8,287 86.1	167 1.7	69 0.7	1.46

問9 水道局では、都市外交の一環として、途上国の水道事業を改善するため、東京水道の技術力を活用した国際展開の取組を実施しています。この取組を積極的に進めることについて、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	6,048 62.9	2,326 24.2	1,011 10.5	96 1.0	60 0.6	8,374 87.0	156 1.6	80 0.8	1.49

問10 外国のお客さまに対しても正確な情報発信を行うため、水道局ではお客さまへの多言語対応を進めております。この取組について、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらともいえない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,621 100.0	5,643 58.7	2,546 26.5	1,110 11.5	130 1.4	68 0.7	8,189 85.1	198 2.1	124 1.3	1.43

問11 最寄の災害時給水ステーション(給水拠点※)をご存知でしょうか

※ 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
9,621 100.0	3,353 34.9	6,184 64.3	84 0.9

調査票 F <単純集計表>

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おりますが、ご存知でしょうか。

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
9,621 100.0	1,546 16.1	3,939 40.9	4,078 42.4	58 0.6

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)をどのように感じられますか。

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
9,621 100.0	1,987 20.7	2,154 22.4	3,813 39.6	494 5.1	172 1.8	855 8.9	4,141 43.0	666 6.9	146 1.5	0.61

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)をどのように感じられますか。

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
9,621 100.0	1,670 17.4	1,518 15.8	2,819 29.3	204 2.1	86 0.9	3,126 32.5	3,188 33.1	290 3.0	198 2.1	0.71

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にお伝えし、事業を進めていきたいと考えております。こうした情報を十分得ていると感じられますか。

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
9,621 100.0	848 8.8	2,974 30.9	2,700 28.1	2,512 26.1	381 4.0	3,822 39.7	2,893 30.1	206 2.1	0.15

調査票G <単純集計表>

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
9,620 100.0	3,779 39.3	5,686 59.1	155 1.6

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
9,620 100.0	5,368 55.8	4,080 42.4	172 1.8

(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	不明・無回答等
9,620 100.0	1,315 14	1,446 15	2,067 22	482 5	339 4	598 6	2,303 24	245 3	825 8.6

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	1 9 歳 以下	2 0 代	3 0 代	4 0 代	5 0 代	6 0 代	7 0 歳 以上	無 回 答
9,620 100.0	22 0.2	441 4.6	967 10.1	1,473 15.3	1,589 16.5	1,824 19.0	3,281 34.1	23 0.2

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

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
9,620 100.0	9,349 97.2	111 1.2	123 1.3	37 0.4

問5 建物への給水方式をお教えてください。

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
9,620 100.0	5,589 58.1	630 6.5	1,245 12.9	1,976 20.5	180 1.9

調査票G <単純集計表>

問6 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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
9,620 100.0	4,148 43.1	3,042 31.6	1,764 18.3	505 5.2	118 1.2	7,190 74.7	623 6.5	43 0.4	1.11

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しょうか。(複数回答可)

調査数	等水道水の水 源、河川	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 性物質に よる水質への影 響	水道水の味	無回答
9,620 100.0	143 1.5	413 4.3	239 2.5	168 1.7	132 1.4	575 6.0	8,633 89.7

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)などを進めております。この取組についてご存知でしょうか。

※1 耐震性の低い水道管を耐震性の高い管に取り替えております。

※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おります。

調査数	知っている	聞いたことがある	知らない	無回答
9,620 100.0	1,867 19.4	3,658 38.0	4,007 41.7	88 0.9

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しょうか。

調査数	知っている	聞いたことがある程	知らない	無回答
9,620 100.0	3,553 36.9	3,406 35.4	2,634 27.4	27 0.3

問10 水道局では、安定給水を確保するため、浄水場の更新について代替施設等をあらかじめ整備し、長期に及ぶ更新工事を計画的に進めております。このことについて、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	6,052 62.9	2,481 25.8	877 9.1	93 1.0	27 0.3	8,533 88.7	120 1.2	90 0.9	1.52

問11 東京の水道水において(カルキ臭・かび臭等)の少なさを、どのように感じられますか。

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
9,620 100.0	3,877 40.3	3,338 34.7	1,615 16.8	578 6.0	119 1.2	7,215 75.0	697 7.2	93 1.0	1.08

調査票G <単純集計表>

問12 電話や窓口での対応（この1～2年間）をどのように感じられますか。

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
9,620 100.0	1,761 18.3	1,057 11.0	1,040 10.8	65 0.7	30 0.3	5,441 56.6	2,818 29.3	95 1.0	226 2.3	1.13

問13 水道局では、お客さまサービスの更なる向上を目指し、問い合わせなどにAIを活用していく予定です。このことについて、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,620 100.0	3,017 31.4	2,638 27.4	2,855 29.7	611 6.4	279 2.9	5,655 58.8	890 9.3	220 2.3	0.80

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）をどのように感じられますか。

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
9,620 100.0	3,906 40.6	1,601 16.6	1,496 15.6	101 1.0	47 0.5	2,371 24.6	5,507 57.2	148 1.5	98 1.0	1.29

問15 水道局が東京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られますか。

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
9,620 100.0	4,492 46.7	3,145 32.7	1,678 17.4	32 0.3	20 0.2	7,637 79.4	52 0.5	253 2.6	1.29

調査票H <単純集計表>

問1 お客さま（ご回答者）の性別をお教えてください。

調査数	男性	女性	無回答
9,541 100.0	3,748 39.3	5,636 59.1	157 1.6

問2 お客さまのお住まいの地域はどちらですか。

調査数	区部	多摩	無回答等
9,541 100.0	5,345 56.0	4,006 42.0	190 2.0

(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	不明・無回答等
9,541 100.0	1,289 13.5	1,380 14.5	2,130 22.3	477 5.0	329 3.4	602 6.3	2,257 23.7	243 2.5	834 8.7

問3 お客さま（ご回答者）の年齢をお教えてください。

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
9,541 100.0	16 0.2	421 4.4	992 10.4	1,402 14.7	1,603 16.8	1,727 18.1	3,343 35.0	37 0.4

問4 ご家庭でのご使用でしょうか、それとも事業所でのご使用でしょうか。

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
9,541 100.0	9,272 97.2	110 1.2	122 1.3	37 0.4

問5 建物への給水方式をお教えてください。

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
9,541 100.0	5,469 57.3	576 6.0	1,281 13.4	2,052 21.5	163 1.7

調査票H <単純集計表>

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業者に依頼して行うこと(※2)について、ご存知でしょうか。

※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まれた管です。
 ※2 道路部分などに埋設されている一部の排水管は、水道局が修繕いたします。

調査数	知っている	聞いたことがある程	知らない	無回答
9,541 100.0	3,721 39.0	2,311 24.2	3,317 34.8	192 2.0

問7 東京の水道水の飲み水としての水質を、どのように感じられますか。

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
9,541 100.0	3,814 40.0	3,236 33.9	1,838 19.3	485 5.1	123 1.3	7,050 73.9	608 6.4	45 0.5	1.07

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しょうか。(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	貯水管理(受水タンク)	過去の放射線物質による影響	水道水の味	無回答
608 100.0	74 12.2	253 41.6	131 21.5	119 19.6	96 15.8	435 71.5	2 0.3

問9 東京の水道水の安全性を、どのように感じられますか。

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
9,541 100.0	4,277 44.8	3,416 35.8	1,550 16.2	182 1.9	42 0.4	7,693 80.6	224 2.3	74 0.8	1.24

問10 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	水道水をボトルや容器等に保管している	飲料水の購入や災害用備蓄している	その他	確保していない	無回答
9,541 100.0	1,616 16.9	5,924 62.1	383 4.0	2,316 24.3	19 0.2

問11 <問10で「確保していない」と回答した方のみにお尋ねします。>
 飲料水を確保されない理由は何でしょうか。(複数回答可)

調査数	あまり心配していない	確保する場所がない	面倒だから	水道局や区市町村が配ると思うから	無回答
2,316 100.0	1,046 45.2	808 34.9	577 24.9	295 12.7	67 2.9

調査票H <単純集計表>

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われませんか。(複数回答可)

調査数	水源の貯水量情報	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	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	開浄水場見学等の水道施設公開の情報	各種のイベント情報	お客さまの声が事業に反映されている状況	その他	無回答
9,541 100.0	3,070 32.2	5,208 54.6	4,918 51.5	5,424 56.8	2,133 22.4	5,426 56.9	727 7.6	1,027 10.8	942 9.9	646 6.8	799 8.4	142 1.5	283 3.0

問13 水道局では、検診を自動的に行うスマートメーターを積極的に導入し、見守りサービスなども可能なお客さまサービスの向上を図ってまいります。この取組を進めることについて、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,848 50.8	2,803 29.4	1,547 16.2	128 1.3	68 0.7	7,651 80.2	196 2.1	147 1.5	1.30

問14 水道局では、「東京都水道局 環境5か年計画」を策定し、環境負荷の低減に向けた取組を実施しております。当局の進める環境対策について、どのくらい期待されていますか。

調査数	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない	期待する「計」	期待しない「計」	無回答	平均
9,541 100.0	4,665 48.9	2,974 31.2	1,418 14.9	107 1.1	47 0.5	7,639 80.1	154 1.6	330 3.5	1.31