参考資料 2 単純集計（5か年の累計）

<単純集計表>（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

属性1 性別

調査数	男性	女性	無回答
609,159 100.0	235,310 38.6	364,268 59.8	9,581 1.6

属性2 地域

調査数	区部	多摩	不明・無回答等
609,159 100.0	362,289 59.5	193,697 31.8	53,173 8.7

属性3 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	無回答等
609,159 100.0	110,519 18.1	95,377 15.7	106,855 17.5	24,575 4.0	26,307 4.3	19,156 3.1	119,301 19.6	19,115 3.1	87,954 14.4

属性4 年齢（回答者）

調査数	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
609,159 100.0	1,214 0.2	18,714 3.1	48,735 8.0	79,102 13.0	93,106 15.3	135,353 22.2	230,379 37.8	2,556 0.4

属性5 利用区分

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
609,159 100.0	582,993 95.7	11,691 1.9	11,012 1.8	3,463 0.6

属性6 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
609,159 100.0	343,944 56.5	41,675 6.8	98,555 16.2	111,523 18.3	13,462 2.2

<単純集計表> (5か年累計) ※設問の順は第2章の分析順

設問1-1 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	水道水は飲まず、ウォーター（サー）ボトル等）を飲む	無回答
158,110 100.0	77,893 49.3	48,478 30.7	24,777 15.7	6,962 4.4

設問1-2 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	水道水を使わず、ウォーター（サー）ボトル等）を使用する	無回答
142,190 100.0	92,269 64.9	40,686 28.6	5,038 3.5	4,197 3.0

設問2-1 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
609,159 100.0	242,924 39.9	195,879 32.2	125,020 20.5	33,523 5.5	8,580 1.4	438,803 72.0	42,103 6.9	3,233 0.5	1.04

設問2-2 <前問で「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）の管理	過去の放射線物質による水質への影響	水道水の味	無回答
42,103 100.0	35,028 83.2	23,400 55.6	10,868 25.8	4,723 11.2	2,323 5.5	5,721 13.6	465 1.1

設問2-3 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
142,190 100.0	58,784 41.3	40,595 28.5	33,352 23.5	6,802 4.8	1,552 1.1	99,379 69.9	8,354 5.9	1,105 0.8	1.05

設問2-4 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
151,811 100.0	88,063 58.0	37,391 24.6	22,539 14.8	2,563 1.7	610 0.4	125,454 82.6	3,173 2.1	645 0.4	1.39

<単純集計表>（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

設問2-5 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
158,110 100.0	46,074 29.1	52,700 33.3	47,076 29.8	8,586 5.4	2,467 1.6	98,774 62.5	11,053 7.0	1,207 0.8	0.84

設問2-6 東京の水道水のおい（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
151,998 100.0	56,124 36.9	53,804 35.4	29,863 19.6	8,927 5.9	2,124 1.4	109,928 72.3	11,051 7.3	1,156 0.8	1.01

設問2-7 水道水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
158,110 100.0	81,567 51.6	49,095 31.1	24,110 15.2	1,995 1.3	491 0.3	130,662 82.6	2,486 1.6	852 0.5	1.33

設問2-8 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
147,240 100.0	64,545 43.8	51,795 35.2	25,827 17.5	3,115 2.1	808 0.5	116,340 79.0	3,923 2.7	1,150 0.8	1.21

設問2-9 東京の水道水の出具合（水量・水圧）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
142,378 100.0	92,111 64.7	33,636 23.6	12,034 8.5	3,090 2.2	695 0.5	125,747 88.3	3,785 2.7	812 0.6	1.51

設問2-11 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
137,699 100.0	18,515 13.4	34,597 25.1	83,933 61.0	654 0.5

<単純集計表>（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

設問3-1 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
158,110 100.0	28,988 18.3	53,471 33.8	75,011 47.4	640 0.4

設問3-2 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
142,190 100.0	15,296 10.8	52,476 36.9	73,281 51.5	1,137 0.8

設問3-3 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
151,999 100.0	29,928 19.7	54,417 35.8	66,706 43.9	948 0.6

設問3-4 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
137,699 100.0	89,162 64.8	46,850 34.0	1,687 1.2

問4-1 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、管路のネットワーク化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。

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
151,998 100.0	29,531 19.4	56,411 37.1	64,250 42.3	1,806 1.2

設問4-2 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度	知らない	無回答
151,998 100.0	52,907 34.8	55,171 36.3	42,946 28.3	974 0.6

<単純集計表> (5か年累計) ※設問の順は第2章の分析順

設問4-3 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されていますか。(複数回答可)

調査数	くペットボトルをポリタンク等に置きしている容器等	水道水をポリタンク等に	ボトルウォーターや災害用飲料水の購入し、備蓄	その他	確保していない	無回答
157,595 100.0	134,226 85.2	29,149 18.5	1,197 0.8	6,748 4.3	972 0.6	

設問4-4 (前問で「確保していない」と回答した方のみにお尋ねします。) 飲料水を確保されてい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か	面倒だから	水道局や区市町が配つてくれると思うから	無回答
6,748 100.0	3,139 46.5	2,219 32.9	1,588 23.5	864 12.8	203 3.0

設問4-5 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。

調査数	知っている	知らない	無回答
151,811 100.0	48,280 31.8	102,096 67.3	1,435 0.9

設問5-1 給水管は、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について、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
147,240 100.0	63,106 42.9	34,166 23.2	46,844 31.8	3,124 2.1

設問6-1 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	浄水場見学等の水道施設の情報	各種のイベント情報	お客さまの状況が事業に反映されている	その他	無回答
147,240 100.0	55,611 37.8	86,551 58.8	71,511 48.6	87,054 59.1	35,207 23.9	87,873 59.7	11,748 8.0	18,305 12.4	16,562 11.2	10,509 7.1	17,425 11.8	2,145 1.5	5,608 3.8

設問6-2 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	その取組を知らない	満足「計」	不満「計」	無回答	平均
147,319 100.0	67,482 45.8	44,323 30.1	18,110 12.3	616 0.4	270 0.2	12,380 8.4	111,805 75.9	886 0.6	4,138 2.8	1.36

<単純集計表> (5か年累計) ※設問の順は第2章の分析順

設問6-3 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
151,998 100.0	26,607 17.5	15,726 10.3	15,379 10.1	815 0.5	462 0.3	89,513 58.9	42,333 27.9	1,277 0.8	3,496 2.3	1.14

設問6-4 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
151,998 100.0	59,770 39.3	22,707 14.9	21,186 13.9	1,068 0.7	461 0.3	44,899 29.5	82,477 54.3	1,529 1.0	1,907 1.3	1.33

設問6-5 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)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
151,811 100.0	26,714 17.6	29,596 19.5	63,161 41.6	8,105 5.3	2,950 1.9	18,391 12.1	56,310 37.1	11,055 7.3	2,894 1.9	0.53

設問6-6 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(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
151,811 100.0	23,028 15.2	20,797 13.7	42,108 27.7	2,899 1.9	1,451 1.0	57,637 38.0	43,825 28.9	4,350 2.9	3,891 2.6	0.68

設問6-7 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のお伝えし、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
151,811 100.0	13,477 8.9	43,869 28.9	40,437 26.6	42,935 28.3	7,634 5.0	57,346 37.8	50,569 33.3	3,459 2.3	0.09

設問7-1 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
158,110 100.0	74,686 47.2	25,930 16.4	56,440 35.7	1,054 0.7

<単純集計表> (5か年累計) ※設問の順は第2章の分析順

設問7-2 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
158,110 100.0	34,034 21.5	32,143 20.3	89,987 56.9	1,946 1.2

設問7-3 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

設問8-1 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
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

設問8-2 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せんか。

調査数	ぜひ使ってみたい	使ってみたい	どちらともいえない	あまり使ってみたくはない	使ってみたくはない	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

設問8-3 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	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

設問8-4 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

＜単純集計表＞（5か年累計） ※設問の順は第2章の分析順

設問8-5 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、長期に及び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
9,620 100.0	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

設問8-6 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
9,620 100.0	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

設問8-7 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
9,541 100.0	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

設問8-8 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。当局的に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
9,541 100.0	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