

令和3年度
東京の水道に関するお客さま意識調査
報告書

令和4年（2022年）3月

東京都水道局

目次

第1章 調査概要

1. 調査目的	1
2. 調査設計	1
3. 調査内容	1
4. 回収結果	2
5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明	2
6. 回答者の属性	3

第2章 調査結果の分析

I. 水道の使用状況	
1. 水道水の飲み方	5
2. 水道水をそのまま飲まない理由	7
II. 水質	
1. 水道水の水質の総合的な満足度	9
2. 水道水の味、においの満足度	11
3. 水道水の「安全性」の満足度	15
4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由	16
5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由	18
6. 「あんぜん・あんしん水質指標」の分かりやすさ	20
III. 危機管理対策等	
1. 災害時給水ステーションの認知度	21
2. 災害時給水ステーションを認知した手段	21
3. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無	22
4. 「飲料水」を備蓄していない理由	22
5. 災害発生時に欲しい水道に関する情報	23
6. 災害時における水道に関する情報の入手手段	23
7. 水道施設の計画的な維持管理の取組	24

IV. 環境対策等	
1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度	25
2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組	25
3. 環境対策に投じるコスト	26
4. 水道水源林の適切な管理の認知度	27
5. 水道水源林に関する取組で期待するもの	27
V. 水道料金	
1. 水道料金に関する認知度	28
VI. 広報等	
1. スマートフォンアプリで利用してみたい機能	29
2. 水道事業に関する情報の入手媒体	30
3. 水道事業に関して知りたい情報	31
VII. その他	
1. 本アンケートについて感じたこと	32
VIII. 水道事業に関する意見や要望	33

第1章 調査概要

1. 調査目的

本調査は、水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することで、今後の水道事業運営の基礎資料とすることを目的とする。

2. 調査設計

項目	内容
調査地域	東京都23区及び多摩地区統合26市町
対象者	対象地域内の水道使用者
標本数	11,000標本（家庭7,400標本、事業所3,600標本）
調査方法	水道使用者の中から層化無作為抽出法により抽出した対象者に対し、郵送法（インターネット回答併用）にて実施
調査時期	令和3年10月25日（月）から11月21日（日）まで

3. 調査内容

本調査の設問内容は、次のとおりである。

- (1) 水道の使用状況及び水質について
- (2) 危機管理対策等について
- (3) 環境対策等について
- (4) 水道料金について
- (5) 広報等について
- (6) その他
- (7) 水道事業に関するご意見・ご要望について（自由記述）

4. 回収結果

有効回収数 4,293 件

(内訳 一般家庭用 3,033 件、事業所用 988 件、一般家庭と事業所併用 272 件)

配布数	回収方法	回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
11,000件	(合計)	4,293件	39.0%	100.0%
	郵送回収	2,984件	27.1%	69.5%
	ウェブ回収	1,309件	11.9%	30.5%

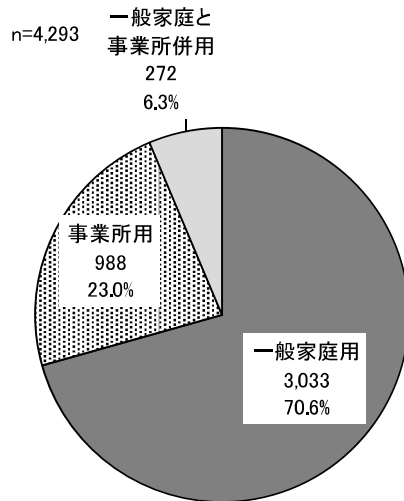
5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明

- (1) n は設問に対する回答者数で、比率算出の基数を示す (number of case の略)。
- (2) グラフの結果数値 (%) は、小数点以下第2位を四捨五入し、結果を小数点以下第1位まで表示しているため、内訳の合計が全体の計に一致しないことがある。
- (3) 本文中、複数の選択肢をまとめて表示する場合には、《》(二重括弧) で示す。
 本文中の合計値は、グラフの数値を単純に合計したものを記載している。
 本文中で使われている複数の選択肢をまとめて表示したもの
 《満足》「満足」及び「やや満足」の合計
 《不満》「不満」及び「やや不満」の合計
 《認知度》「知っている」及び「聞いたことがある程度」の合計等 (選択肢1及び2の合計)
 《備蓄している》「1人あたり90 以上備蓄している」及び「備蓄しているが、90 未満である」の合計
 《期待する》「期待する」及び「やや期待する」の合計
 《期待しない》「期待しない」及び「あまり期待しない」の合計
- (4) クロス集計における分析の軸 (=表側) が対になっている項目 (例 性別、地域別など) の比較では、比率の差を中心に記述している。その表現は%ではなく、ポイントで表すこととし、小数点以下第2位を四捨五入している。
- (5) 調査回答者の属性別のクロス集計によっては、回答者数 (n) の少ないもの (20 未満) がある。このような場合は1件の回答により回答比率が大きく変化し、標本誤差が大きくなるため、参考として表示するにとどめ、本文中のコメントでは触れていない場合がある。

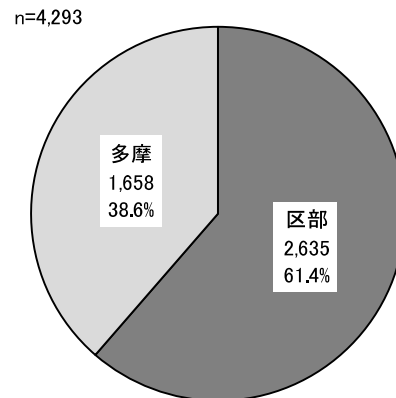
6. 回答者の属性

(1) 全体

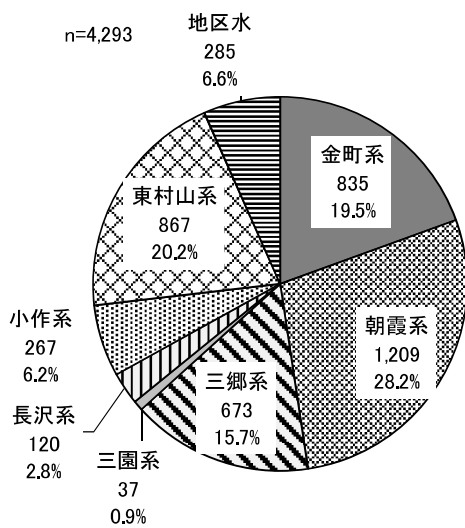
① 利用区分



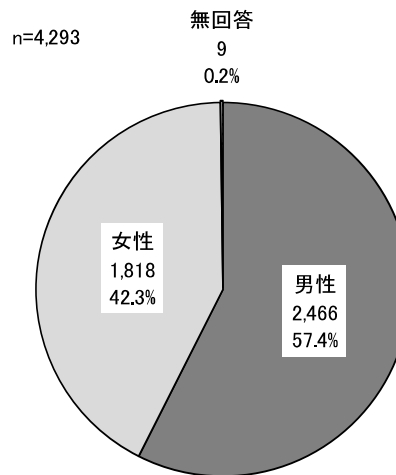
② 地域



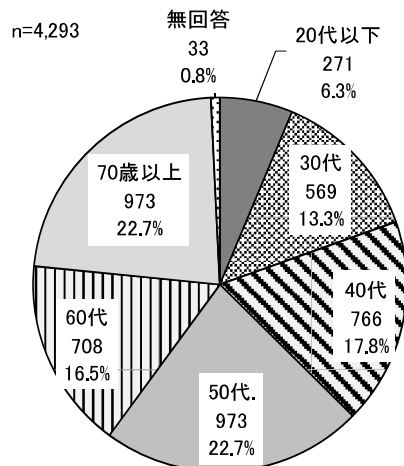
③ 給水エリア



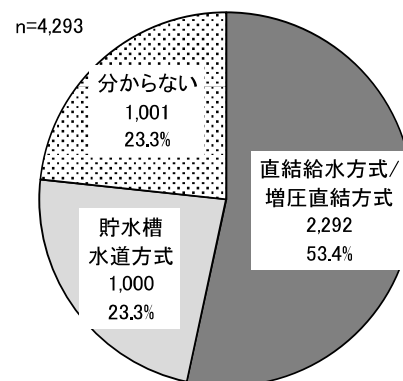
④ 性別



⑤ 年齢



⑥ 給水方式別



(2) 利用区分別

① 地域

	総数	区部	多摩
一般家庭	3,033件(100.0%)	1,668件(55.0%)	1,365件(45.0%)
事業所	988件(100.0%)	757件(76.6%)	231件(23.4%)
一般家庭と事業所併用	272件(100.0%)	210件(77.2%)	62件(22.8%)

② 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	東村山系	地区水
一般家庭	3,033件 100.0%	520件 17.1%	776件 25.6%	444件 14.6%	28件 0.9%	98件 3.2%	216件 7.1%	723件 23.8%	228件 7.5%
事業所	988件 100.0%	253件 25.6%	342件 34.6%	175件 17.7%	8件 0.8%	13件 1.3%	37件 3.7%	117件 11.8%	43件 4.4%
一般家庭と 事業所併用	272件 100.0%	62件 22.8%	91件 33.5%	54件 19.9%	1件 0.4%	9件 3.3%	14件 5.1%	27件 9.9%	14件 5.1%

③ 性別

	総数	男性	女性	無回答
一般家庭	3,033件(100.0%)	1,644件(54.2%)	1,388件(45.8%)	1件(0.0%)
事業所	988件(100.0%)	651件(65.9%)	330件(33.4%)	7件(0.7%)
一般家庭と事業所併用	272件(100.0%)	171件(62.9%)	100件(36.8%)	1件(0.4%)

④ 年齢

	総数	20代以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
一般家庭	3,033件 100.0%	218件 7.2%	424件 14.0%	494件 16.3%	597件 19.7%	479件 15.8%	804件 26.5%	17件 0.6%
事業所	988件 100.0%	47件 4.8%	129件 13.1%	230件 23.3%	315件 31.9%	166件 16.8%	86件 8.7%	15件 1.5%
一般家庭と 事業所併用	272件 100.0%	6件 2.2%	16件 5.9%	42件 15.4%	61件 22.4%	63件 23.2%	83件 30.5%	1件 0.4%

⑤ 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
一般家庭	3,033件 100.0%	1,684件 55.5%	531件 17.5%	818件 27.0%
事業所	988件 100.0%	415件 42.0%	412件 41.7%	161件 16.3%
一般家庭と 事業所併用	272件 100.0%	193件 71.0%	57件 21.0%	22件 8.1%

第2章 調査結果の分析

I. 水道の使用状況

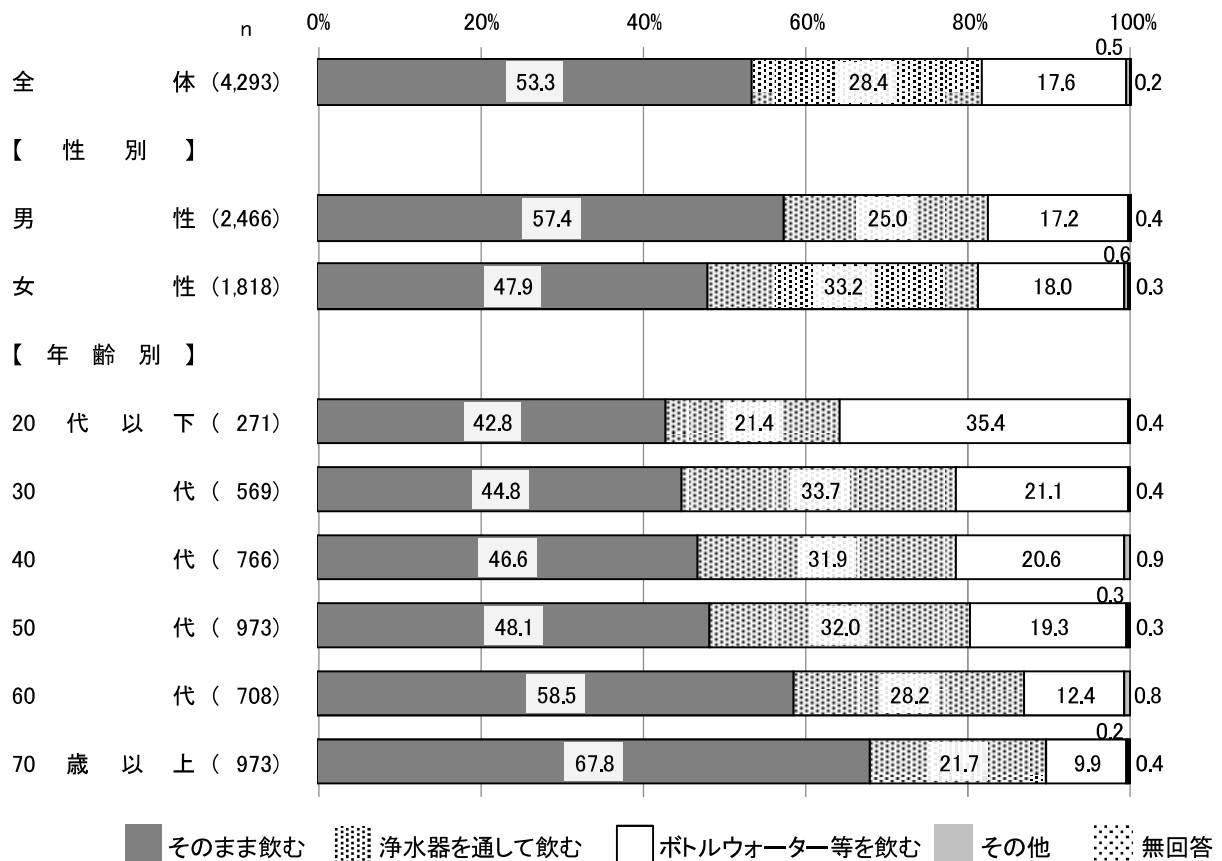
1. 水道水の飲み方

○水道水をどのように飲むかについては、「そのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」(以下「そのまま飲む」という。)が過半数の 53.3%で最も多い。なお、「その他」の内容としては、「給茶機を使用」、「夏はボトルウォーター、冬はそのまま飲む」などがある。

○性別では、「浄水器を通して飲む」は、男性で4人に1人だが、女性では3人に1人となっており女性の方が、割合が高い。

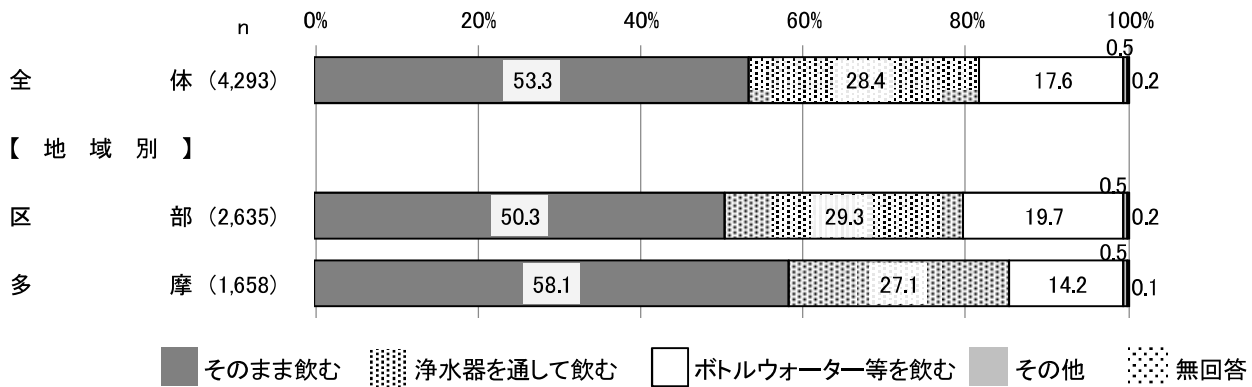
○年齢別では、「そのまま飲む」は年齢が低くなるにつれ割合が下がっており、70歳以上で 67.8%、60代で 58.5%と過半数を占めるが、60歳未満では4割台となっている。30～50代は「浄水器を通して飲む」が3割強、「ボトルウォーター等を飲む」が約2割となっている。20代以下では、「ボトルウォーター等を飲む」が 35.4%となっており、「浄水器を通して飲む」を 14.0ポイント上回っている。

<図1-1. 水道水の飲み方(属性別)>



○地域別では、「そのまま飲む」は区部で 50.3%となっており、多摩の 58.1%に比べ割合が低くなっている。一方、「ボトルウォーター等を飲む」は区部の方が多く 19.7%となっている。

<図 1-2. 水道水の飲み方（地域別）>

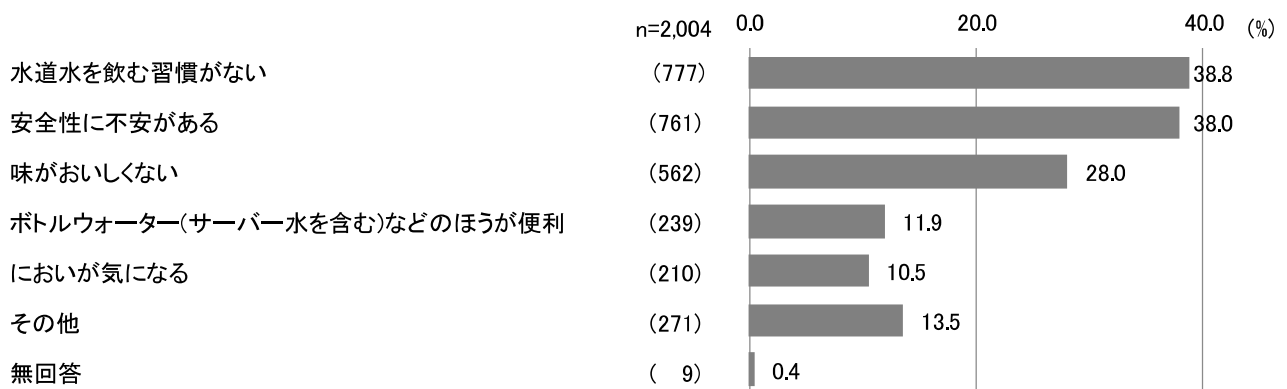


2. 水道水をそのまま飲まない理由

○水道水をそのまま飲まないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、「水道水を飲む習慣がない」(38.8%)、「安全性に不安がある」(38.0%)がそれぞれ4割、「味がおいしくない」(28.0%)が3割となっている。

なお、「その他」の内容としては、「カルキが気になる」、「塩素が入っているので」、「浄水器が備え付けられており習慣的に使用している」、「マンションが古く、浄水槽や配管も古そうだから」、「水道管の劣化などで生じる錆が気になる」などがある。

<図1-1-1. 水道水をそのまま飲まない理由>



II. 水質

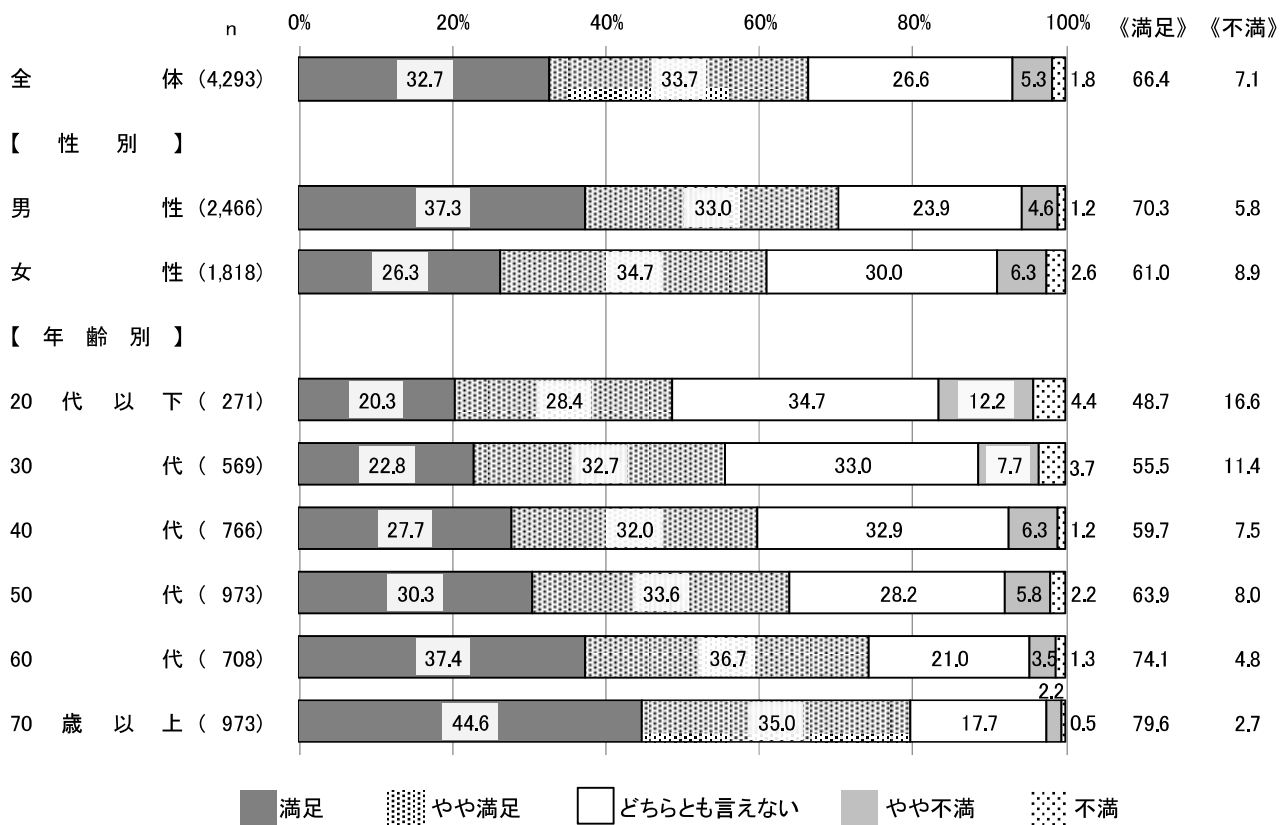
1. 水道水の水質の総合的な満足度

○水道水の水質の総合的な満足度については、全体では、3人に2人が《満足》と回答しており、《不満》は7.1%となっている。

○性別では、女性は《不満》と回答した人が8.9%で男性(5.8%)よりやや高くなっている。

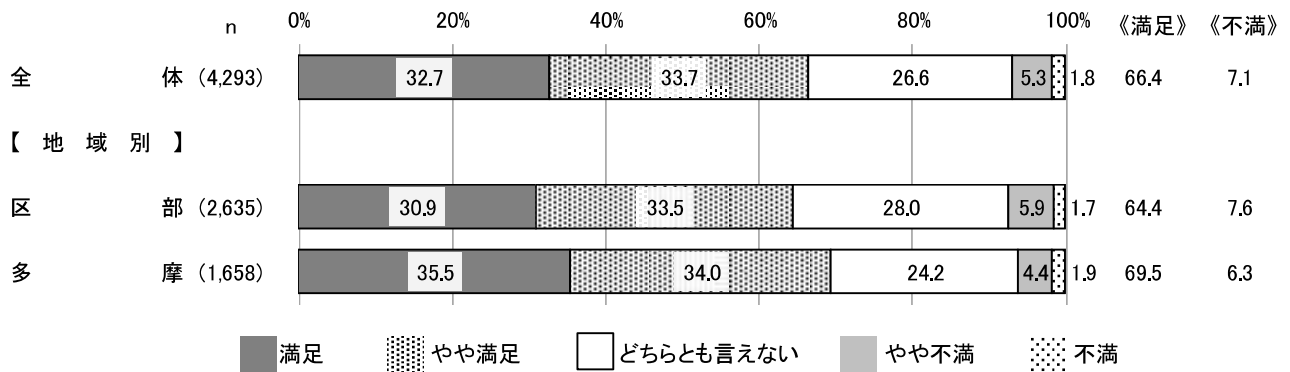
○年齢別では、年齢が下がるにつれて満足度が低下しており、70歳以上では《不満》は2.7%のみだが、30代以下では《不満》と答えた人が1割を超えている。

<図2-1. 水道水の水質の総合的な満足度（属性別）>



○地域別では、多摩の方が、区部に比べて満足度がやや高くなっている。

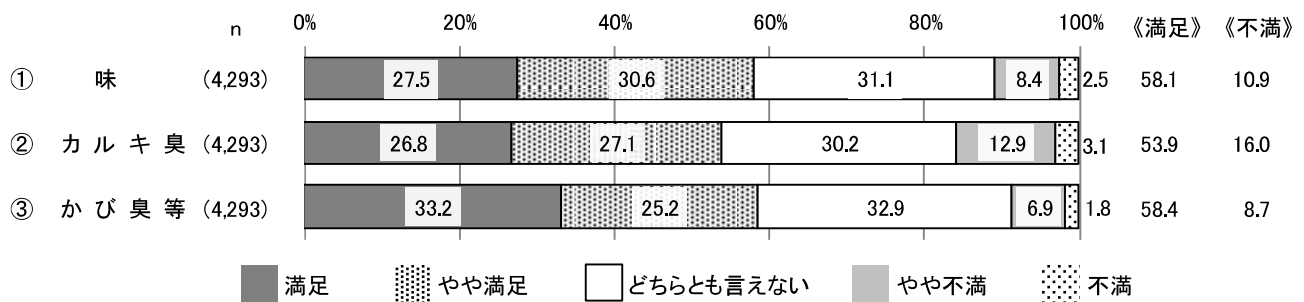
<図2-2. 水道水の水質の総合的な満足度（地域別）>



2. 水道水の味、においの満足度

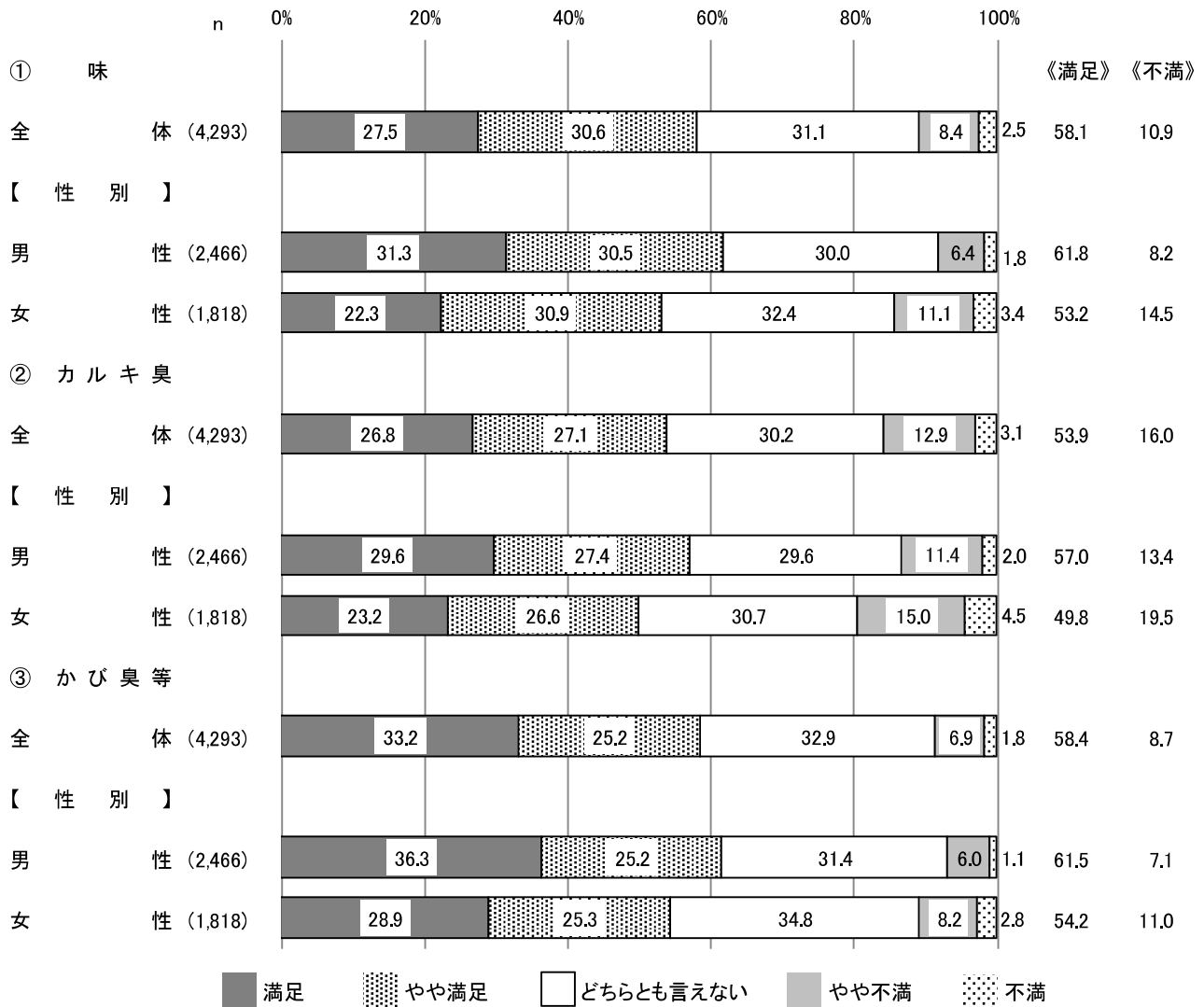
○ 味、カルキ(塩素)臭、かび臭等(カルキ臭以外)のそれぞれについて満足度を見ると、いずれの項目についても《満足》が過半数となっている。《不満》は、かび臭等については 8.7%と比較的低く、満足度が高いと言えるが、味で 10.9%、カルキ臭では 16.0%となっており、特に、カルキ臭については、《不満》と考える人の割合が比較的高い。

<図3-1. 水道水の味、においの満足度>



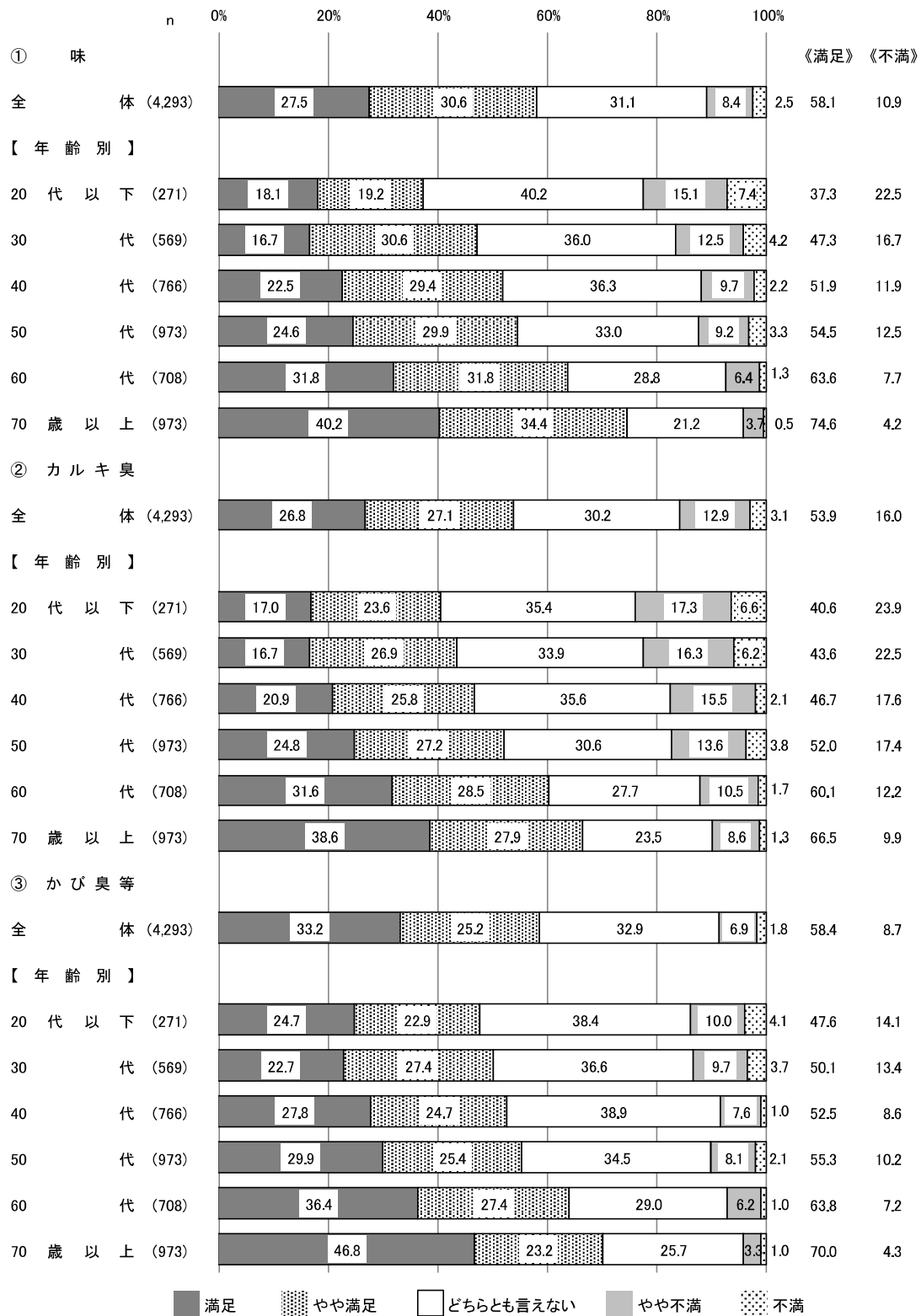
○性別では、いずれの項目も女性の満足度が低く、特に、カルキ臭については女性の2割(19.5%)が《不満》と感じている。

<図3-2. 水道水の味、においの満足度(性別)>



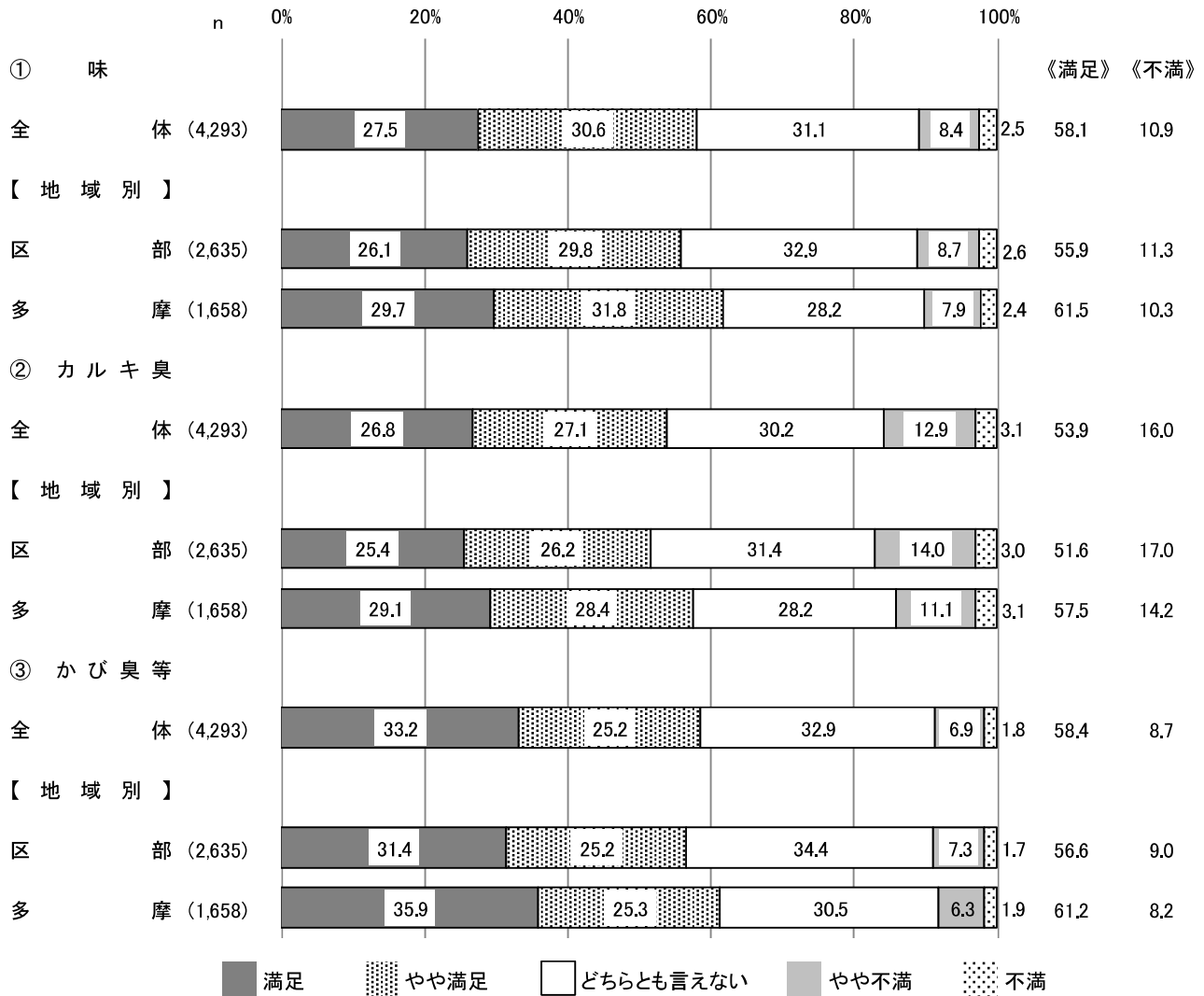
○年齢別では、いずれの項目も年齢が下がるにつれて、満足度は低下する傾向にある。味とかび臭等については、60歳以上では《不満》と回答した人は1割未満で、《満足》が6割以上となっており、満足度が高い。一方、味については20代以下で、カルキ臭については30代以下で《不満》と回答した人が2割を超えている。

<図3-3. 水道水の味、においの満足度（年齢別）>



○地域別では、いずれの項目も多摩の方が区部に比べて満足度が高くなっている。

<図3-4. 水道水の味、においの満足度（地域別）>



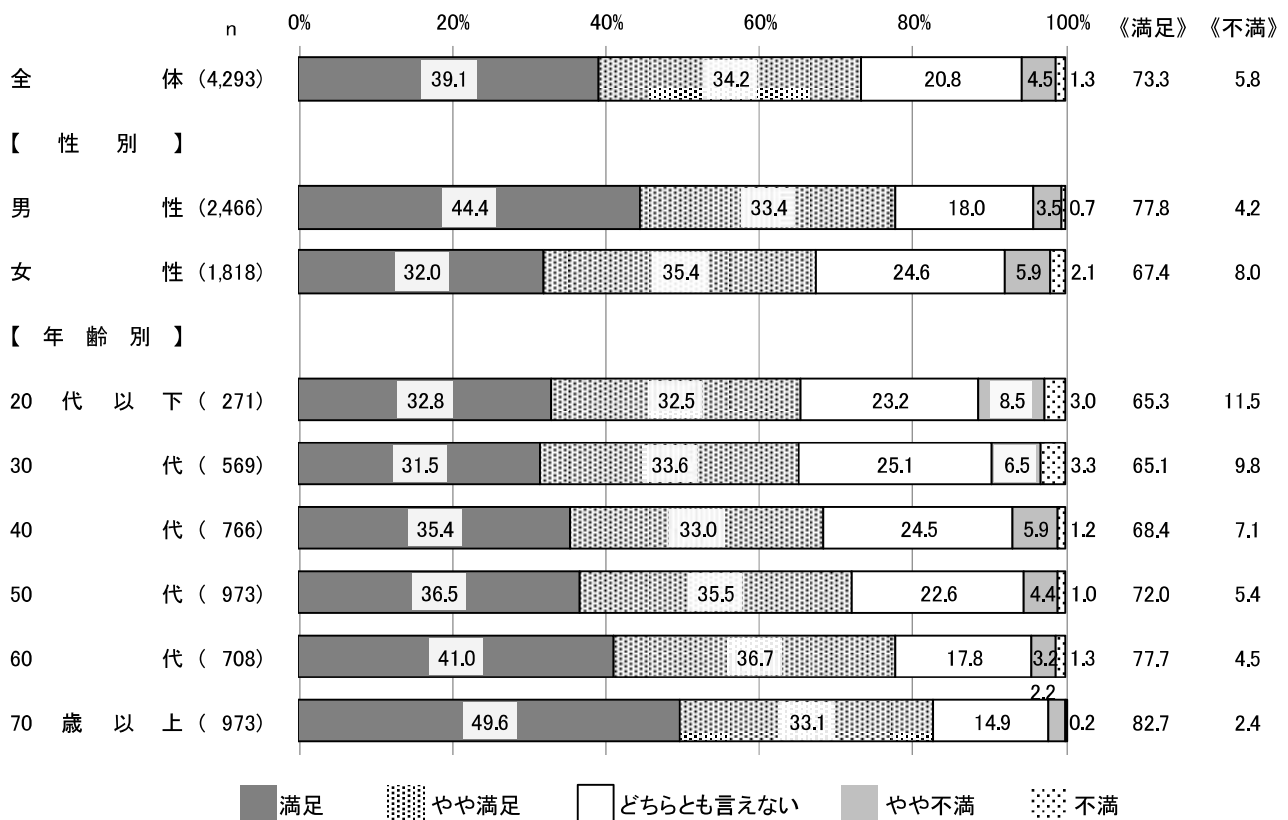
3. 水道水の「安全性」の満足度

○水道水の「安全性」については、全体では、《満足》と回答した人が 73.3%と7割を超え、満足度が非常に高くなっている。

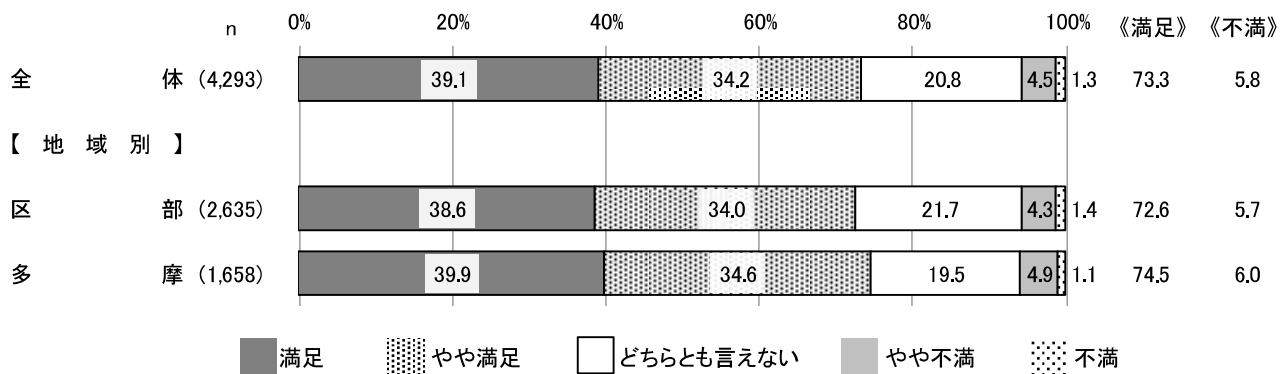
○性別では、女性の方が、満足度が低い。

○年齢別では、年齢が低くなるにつれ満足度は低下する傾向にある。

<図4-1. 水道水の「安全性」の満足度（属性別）>



<図4-2. 水道水の「安全性」の満足度（地域別）>

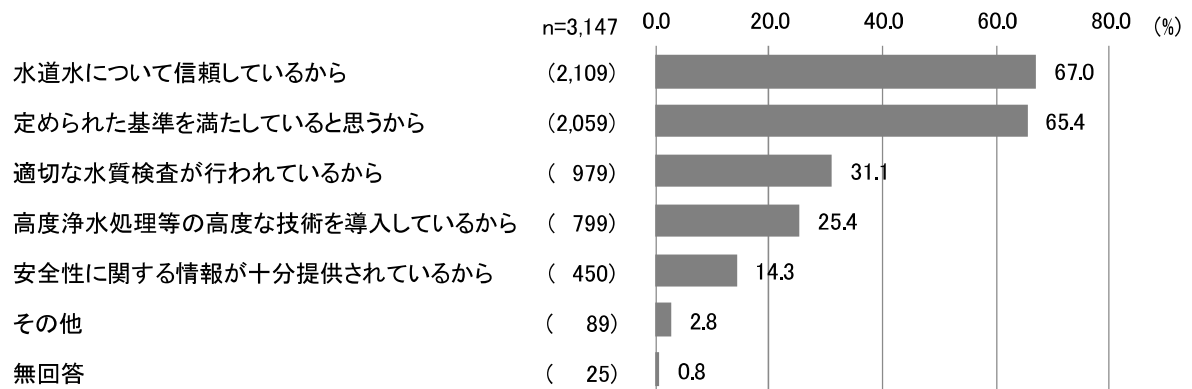


4. 水道水の「安全性」を満足と考える理由

○水道水の「安全性」について「満足」又は「やや満足」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道水について信頼しているから」(67.0%)、「定められた基準を満たしていると思うから」(65.4%)を挙げた人がそれぞれ3人に2人と多くなっている。

なお、「その他」の内容としては、「特に不満や危険性を感じたことがないから」、「長年料理などで飲んだりして健康に問題が無いため」、「TVで東京の水道水はきれいだと見たことがあるから」などがある。

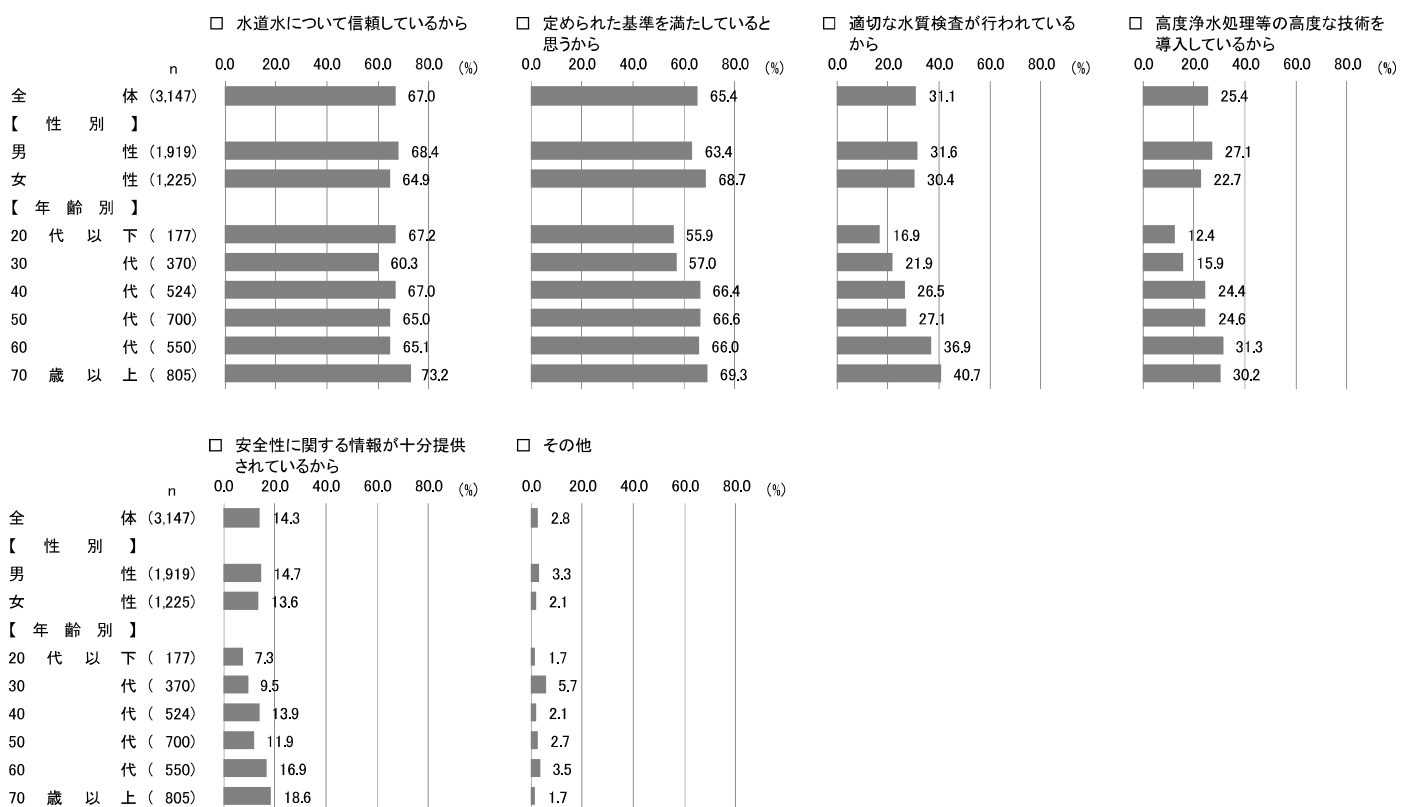
<図4-1-1. 水道水の「安全性」を満足と考える理由>



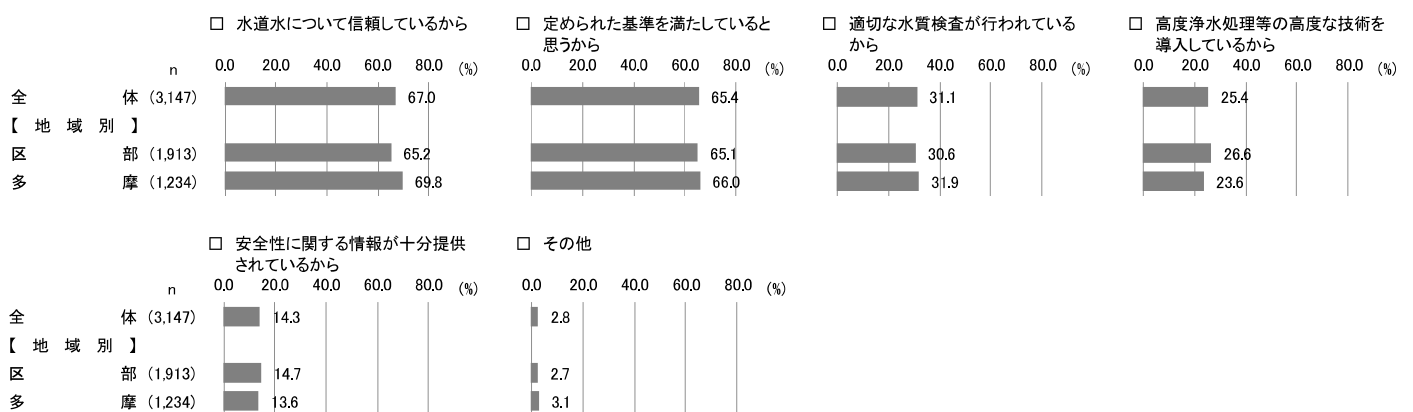
○性別では、男性は「水道水について信頼しているから」(68.4%)が最も高く、一方、女性は「定められた基準を満たしていると思うから」(68.7%)が最も高くなっている。

○年齢別では、「水道水について信頼しているから」は70歳以上で73.2%と他の世代と比べてやや高い割合となっている。それ以外の項目はいずれも年齢が高いほど割合も高くなっているが、特に、「適切な水質検査が行われているから」、「高度浄水処理等の高度な技術を導入しているから」でその傾向が強くなっており、「適切な水質検査が行われているから」は20代以下、「高度浄水処理等の高度な技術を導入しているから」は30代以下では2割未満となっている。

<図4-1-2. 水道水の「安全性」を満足と考える理由（属性別）>



<図4-1-3. 水道水の「安全性」を満足と考える理由（地域別）>

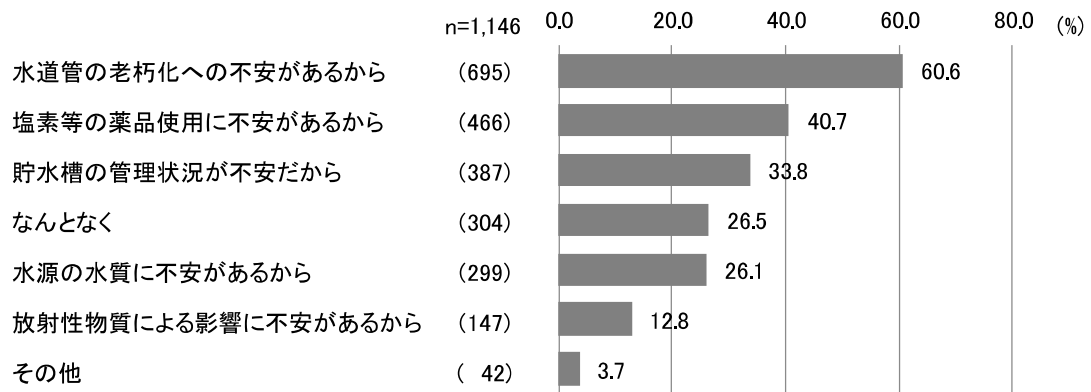


5. 水道水の「安全性」を不満と考える理由

○水道水の「安全性」について「不満」、「やや不満」又は「どちらとも言えない」と回答した人にその理由を尋ねたところ、「水道管の老朽化への不安があるから」が6割を占め最も多く、次いで、「塩素等の薬品使用に不安があるから」が4割となっている。また、3人に1人が「貯水槽の管理状況が不安だから」を挙げている。

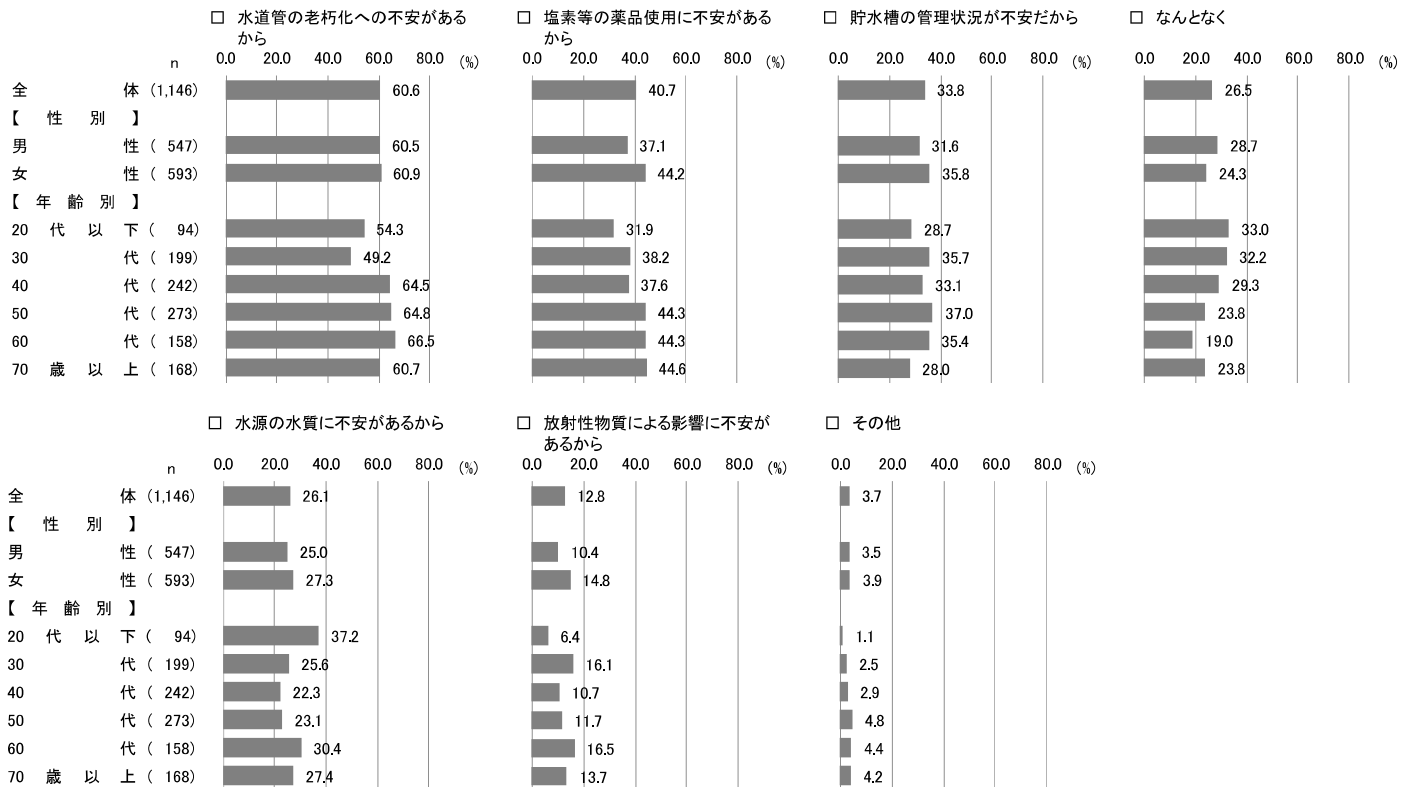
なお、「その他」の内容としては、「一般人の我々には貯水槽の管理、水源の水質等がどのようになっているかが分からないため」、「水質管理等詳しい事が分からないので」、「団地の水道管や貯水槽の状態が不安」などがある。

<図4-2-1. 水道水の「安全性」を不満と考える理由>



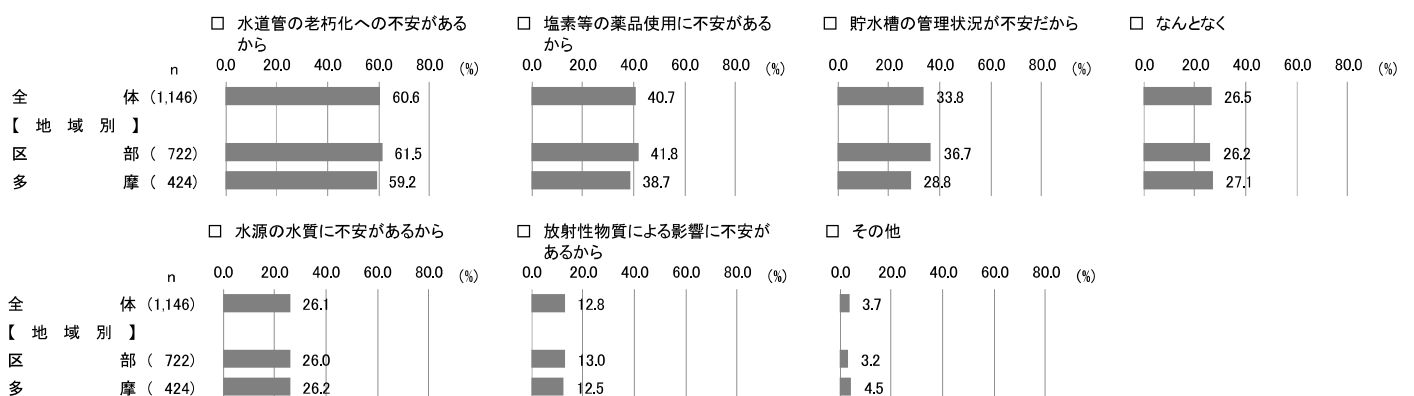
○性別では、「塩素等の薬品使用に不安があるから」、「貯水槽の管理状況が不安だから」は女性の方が、割合がやや高い。
 ○年齢別では、「水道管の老朽化への不安があるから」は30代以下では半数程度であるが40～60代ではやや高くなり、3人に2人程度が「安全性」に満足しない理由としてこの点を挙げている。また、「塩素等の薬品使用に不安があるから」は特に50代以上で約44%とやや高くなっている。

<図4-2-2. 水道水の「安全性」を不満と考える理由（属性別）>



○地域別では、「貯水槽の管理状況が不安だから」は区部で36.7%となっており多摩(28.8%)よりも高い割合となっている。

<図4-2-3. 水道水の「安全性」を不満と考える理由（地域別）>

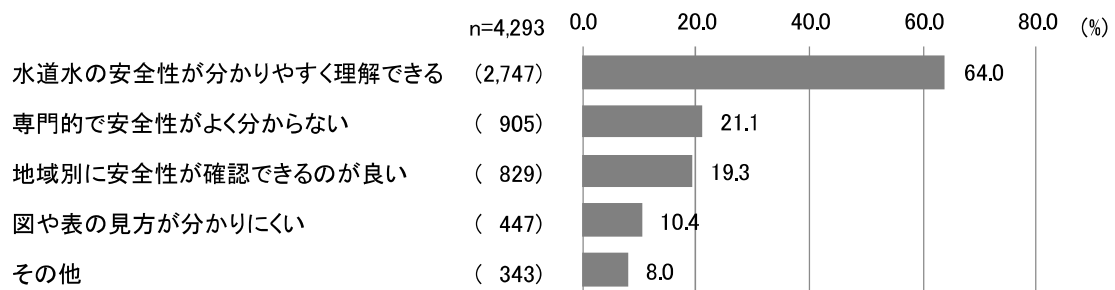


6. 「あんぜん・あんしん水質指標」の分かりやすさ

○水道局のWebページに表示されている「あんぜん・あんしん水質指標」の分かりやすさについては、「水道水の安全性が分かりやすく理解できる」が過半数の64.0%を占めた。一方で、「専門的で安全性がよく分からない」が21.1%、「図や表の見方が分かりにくい」が10.4%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「文字が多く、何をどう確認したら良いのか、見方がよく分からない」、「内容が細かいので、図表などを活用して分かりやすくしてほしい」、「各項目の使われ方の例はあるものの人体への影響が分かりづらい。目標値を達成している点に関しては分かりやすい」、「塩素、トリハロメタン、重金属の危険性の度合いが分からないのでピンと来なかった」、「スマートフォンの画面では非常に見づらい」などがある。

<図5. 「あんぜん・あんしん水質指標」の分かりやすさ>

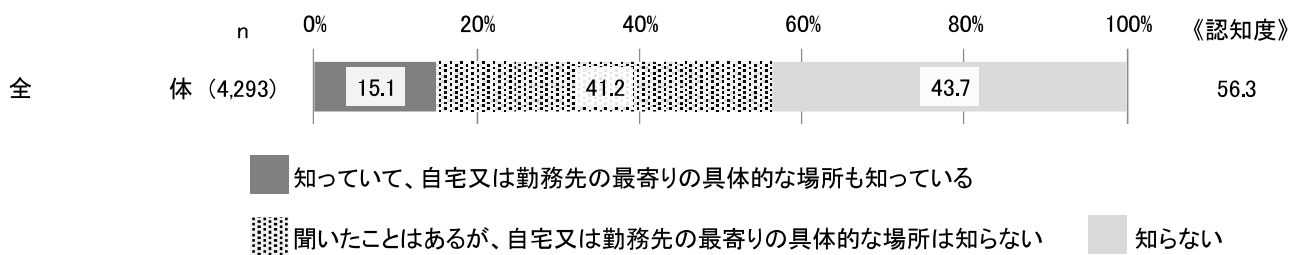


Ⅲ. 危機管理対策等

1. 災害時給水ステーションの認知度

○災害時給水ステーション(給水拠点)[※]の《認知度》は、半数をやや上回る 56.3%となっている。また、そのうち「自宅又は勤務先の最寄りの具体的な場所も知っている」という人は 15.1%となっている。
 ※災害時給水ステーション(給水拠点):水道施設や一部の公園、避難所等で飲み水が手に入る場所

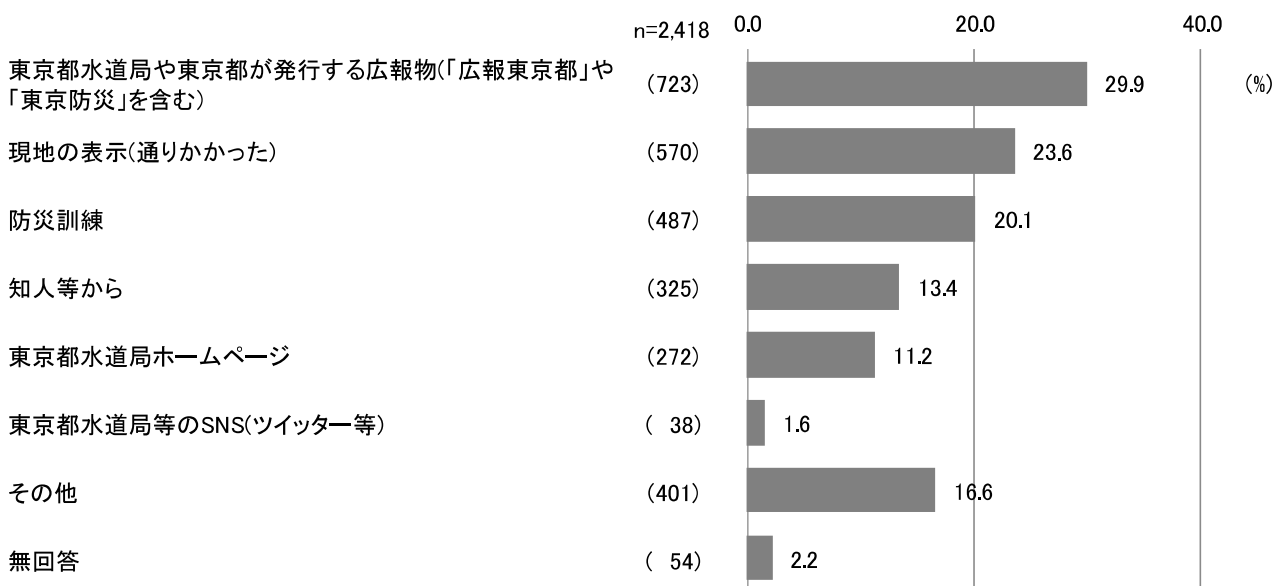
<図6. 災害時給水ステーションの認知度>



2. 災害時給水ステーションを認知した手段

○災害時給水ステーションを認知した手段については、「東京都水道局や東京都が発行する広報物(「広報東京都」や「東京防災」を含む)」が 29.9%で最も多く、次いで、「現地の表示(通りかかった)」(23.6%)、「防災訓練」(20.1%)となっており、電子媒体(ホームページや SNS)により知った割合は低くなっている。
 なお、「その他」の内容としては、「テレビ等の報道などで知った」、「新聞やインターネットのニュースで知った」、「町内会から案内があった」、「自治体のハザードマップで知った」、「自治体広報で知った」などがある。

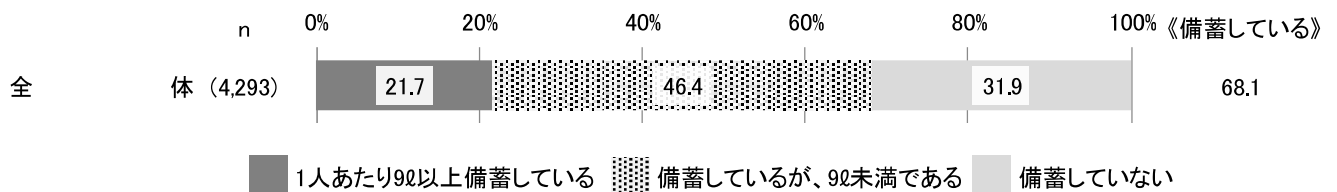
<図6-1. 災害時給水ステーションを認知した手段>



3. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無

○震災等に備えた「飲料水」の備蓄については、全体では、《備蓄している》が7割(68.1%)であり、そのうち「1人あたり9ℓ以上備蓄している」は2割(21.7%)となっている。

<図7. 震災等に備えた「飲料水」の備蓄の有無（利用区分別、給水方式別）>

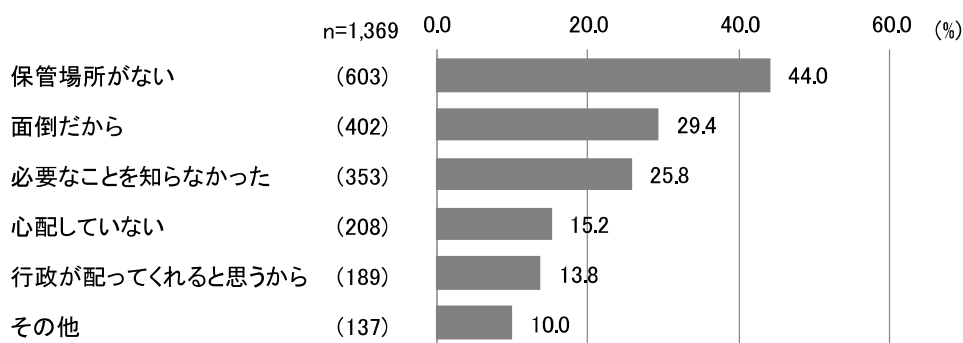


4. 「飲料水」を備蓄していない理由

○震災等に備えて「飲料水」を「備蓄していない」と回答した方にその理由を尋ねたところ、「保管場所がない」が44.0%で最も高く、次いで、「面倒だから」が29.4%となっている。また、4人に1人(25.8%)が「必要なことを知らなかった」と答えている。

なお、「その他」の内容としては、「以前備蓄していた保存水の期限が切れてしまい、その後買っていない」、「マンションとしての備蓄が少々ある」、「ミネラルウォーターを常備しているから」、「井戸水があるから」などがある。

<図7-1. 「飲料水」を備蓄していない理由>

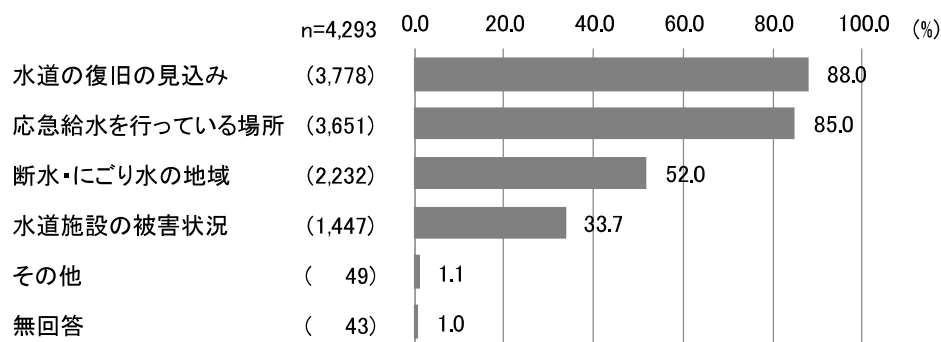


5. 災害発生時に欲しい水道に関する情報

○災害発生時に欲しい水道に関する情報としては、8割以上が「水道の復旧の見込み」(88.0%)と「応急給水を行っている場所」(85.0%)を挙げている。また、半数程度(52.0%)が「断水・にごり水の地域」と回答している。

なお、「その他」の内容としては、「応急給水を行っている時間」、「復旧時すぐ飲めるのか」、「水の安全性や使用時の注意事項」などがある。

＜図8. 災害発生時に欲しい水道に関する情報＞

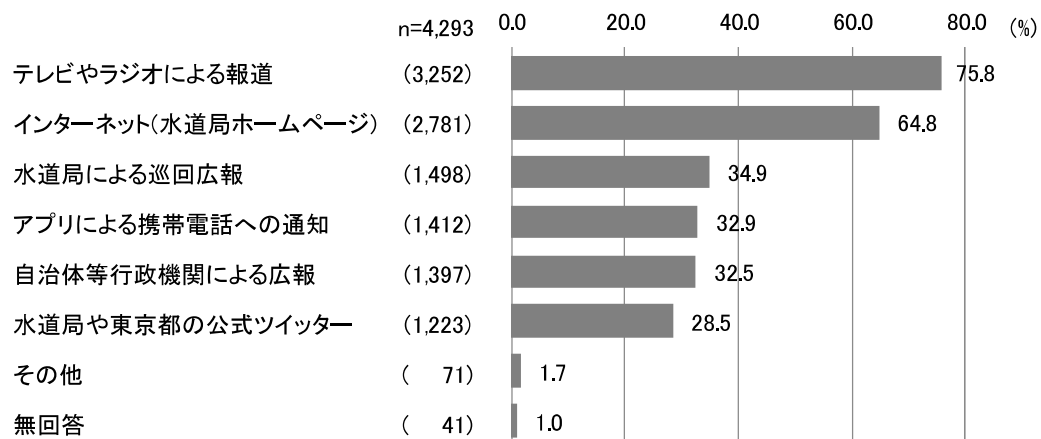


6. 災害時における水道に関する情報の入手手段

○災害時において水道に関する情報を得るために利用したい手段(媒体)としては、「テレビやラジオによる報道」(75.8%)が最も高く、次いで、「インターネット(水道局ホームページ)」(64.8%)となっている。

なお、「その他」の内容としては、「LINE」、「防災無線」、「避難場所での情報掲示」、「メール」などがある。

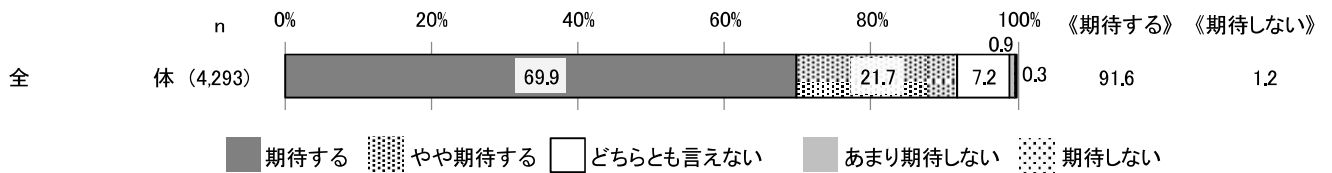
＜図9. 災害時における水道に関する情報の入手手段＞



7. 水道施設の計画的な維持管理の取組

○浄水場等の水道施設の適切な維持管理による長寿命化と年間事業費を抑制した計画的な更新の取組については、《期待する》が9割となっており、そのうち、「期待する」が7割を占める。

<図 10. 水道施設の計画的な維持管理の取組>

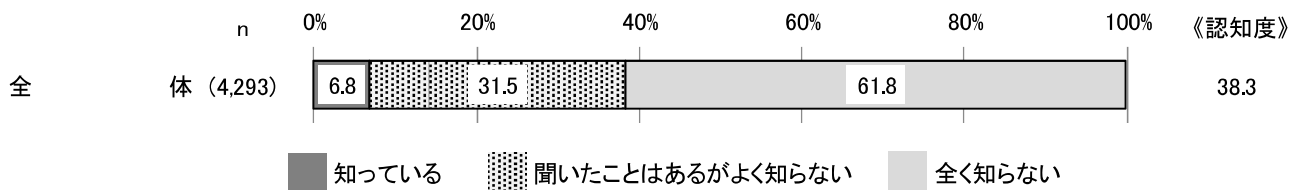


IV. 環境対策等

1. 環境負荷低減に向けた取組の認知度

○水道局が取り組む環境対策について、「全く知らない」が61.8%で最も高く、「知っている」(6.8%)と「聞いたことはあるがよく知らない」(31.5%)を合わせた《認知度》は4割弱(38.3%)となっている。

<図 11. 環境負荷低減に向けた取組の認知度>

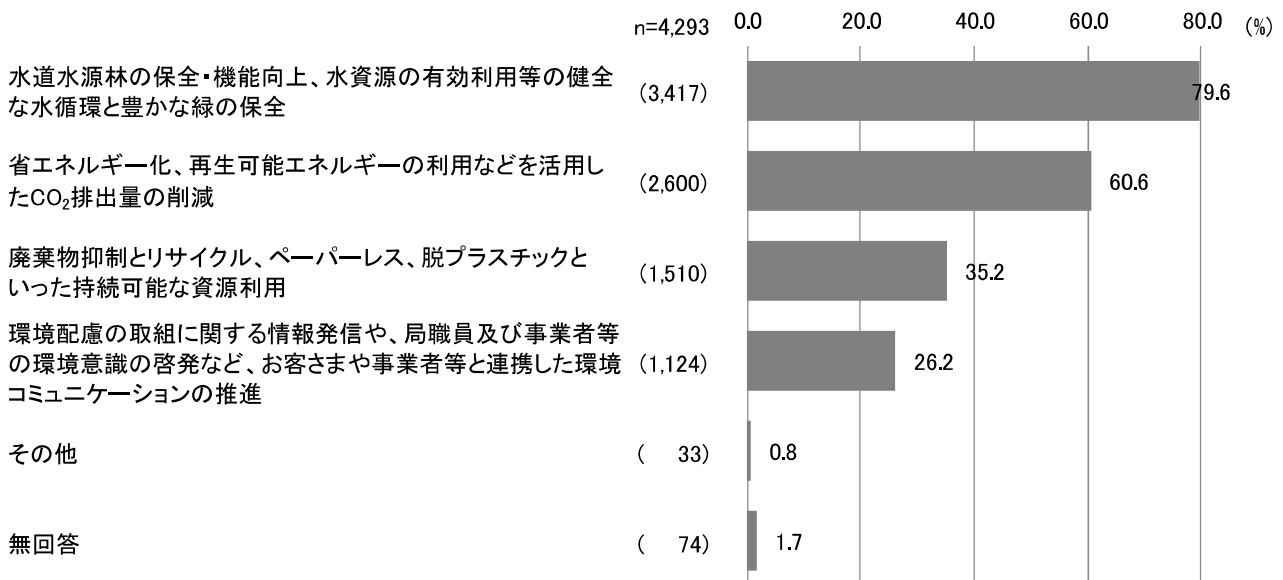


2. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組

○水道局が環境計画に位置付けて実施している取組の中で特に力を入れるべきと感じるものとしては、「健全な水循環と豊かな緑の保全」を挙げる人が8割で最も多く、次いで、「CO₂排出量の削減」が6割となっている。

なお、「その他」の内容としては、「環境以前に水道設備等の老朽化の対策など安心安全な水を提供することに力を傾注してほしい」などがある。

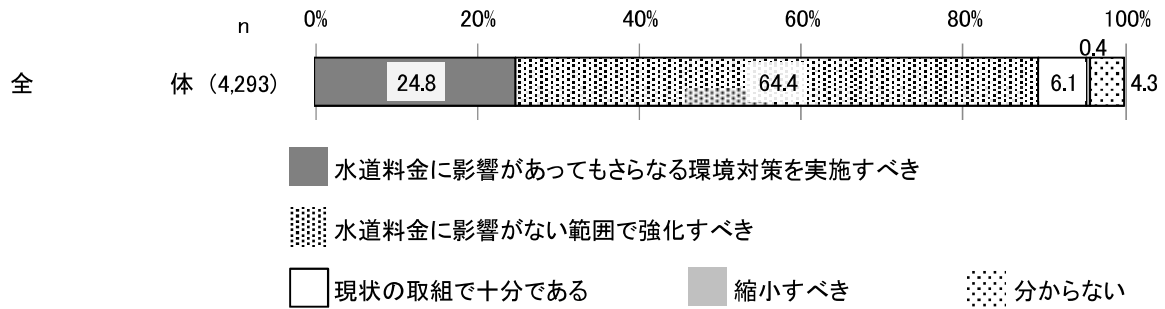
<図 12. 特に力を入れるべき環境負荷低減に向けた取組>



3. 環境対策に投じるコスト

○環境対策にどのように取り組むのが良いと感じるかについては、「水道料金に影響がない範囲で強化すべき」が64.4%を占めている。次いで、「水道料金に影響があってもさらなる環境対策を実施すべき」が24.8%となっている。

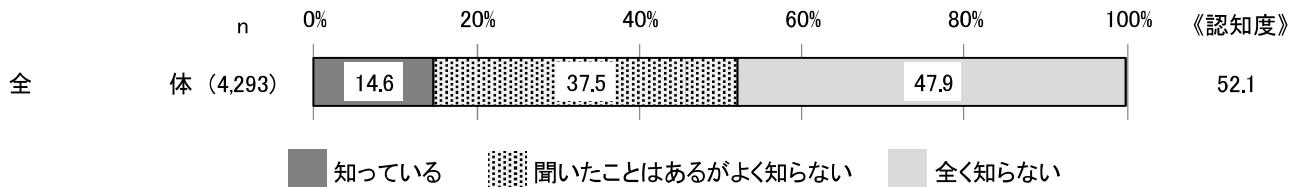
<図 13. 環境対策に投じるコスト>



4. 水道水源林の適切な管理の認知度

○水道水源林の適切な管理の取組についての《認知度》は、半数をやや上回る 52.1%となっている。
 そのうち、「知っている」は 14.6%である。

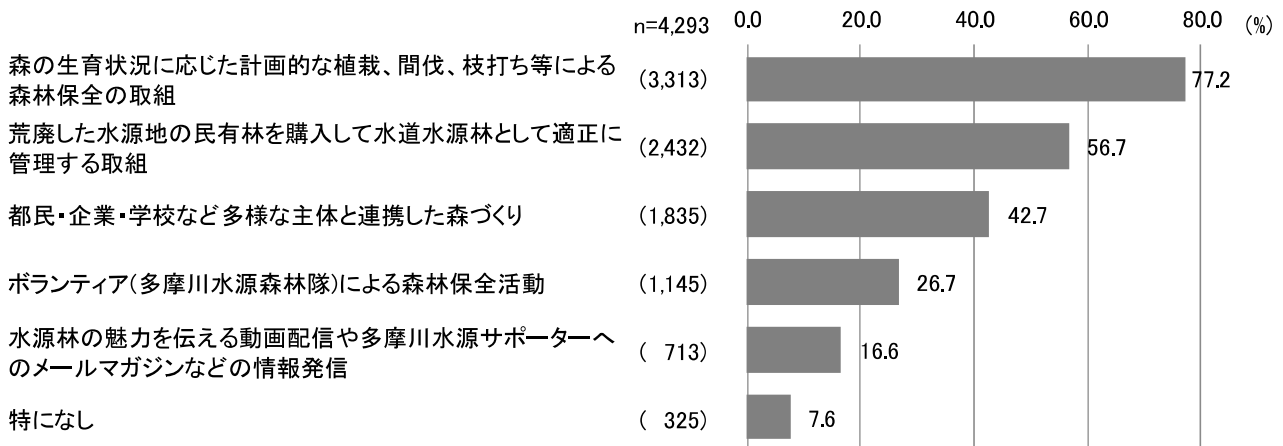
＜図 14. 水道水源林の適切な管理の認知度＞



5. 水道水源林に関する取組で期待するもの

○水道水源林に関する取組の中で期待するものとしては、「森の生育状況に応じた計画的な植栽、間伐、枝打ち等による森林保全の取組」が 77.2%で最も多く、次いで、「荒廃した水源地の民有林を購入して水道水源林として適正に管理する取組」(56.7%)、「都民・企業・学校など多様な主体と連携した森づくり」(42.7%)となっている。

＜図 15. 水道水源林に関する取組で期待するもの＞

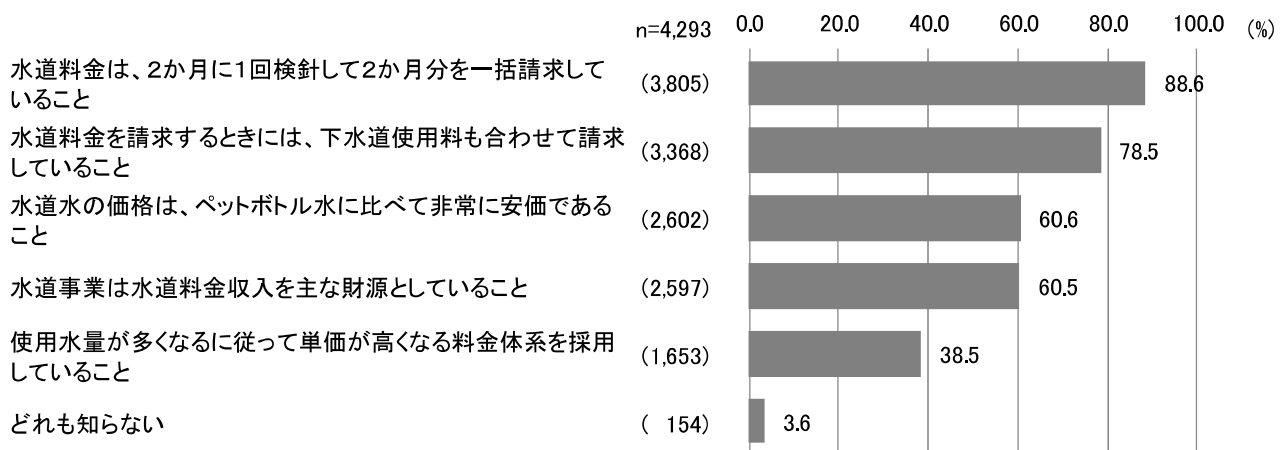


V. 水道料金

1. 水道料金に関する認知度

○水道料金について、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括請求していること」を知っている人が 88.6%、「水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること」を知っている人が 78.5%となっている。また、「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること」(60.6%)や「水道事業は水道料金収入を主な財源としていること」(60.5%)を知っている人は6割である。一方、「使用水量が多くなるに従って単価が高くなる料金体系を採用していること」を知っている人は半数に満たない 38.5%となっている。

<図 16. 水道料金に関する認知度>



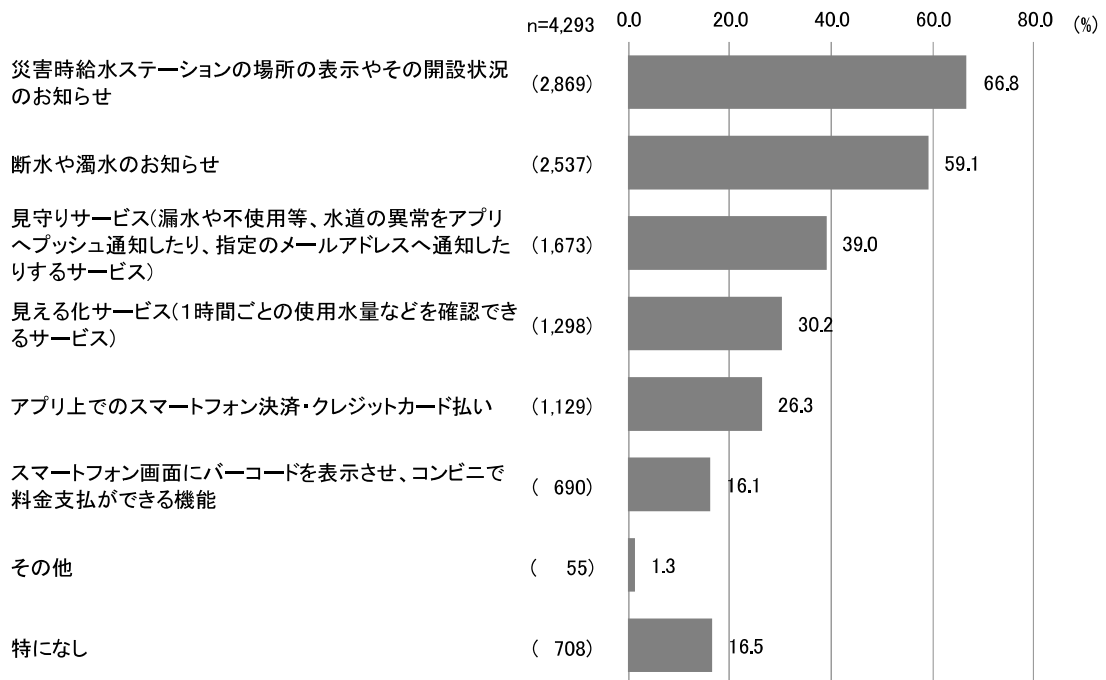
VI. 広報等

1. スマートフォンアプリで利用してみたい機能

○スマートフォンアプリで利用してみたい機能としては、「災害時給水ステーションの場所の表示やその開設状況のお知らせ」が66.8%で最も多く、次いで、「断水や濁水のお知らせ」が59.1%となっており、災害、断水等で水道が十分に使えなくなる際の情報案内機能を使いたいという回答が多い。また、「見守りサービス(漏水や不使用等、水道の異常をアプリへプッシュ通知したり、指定のメールアドレスへ通知したりするサービス)」が39.0%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「引っ越しの際の手続もアプリで出来れば便利」、「節水達成ポイント集め(ポイントで水道料金の支払い等)」などがある。

<図 17. スマートフォンアプリで利用してみたい機能>



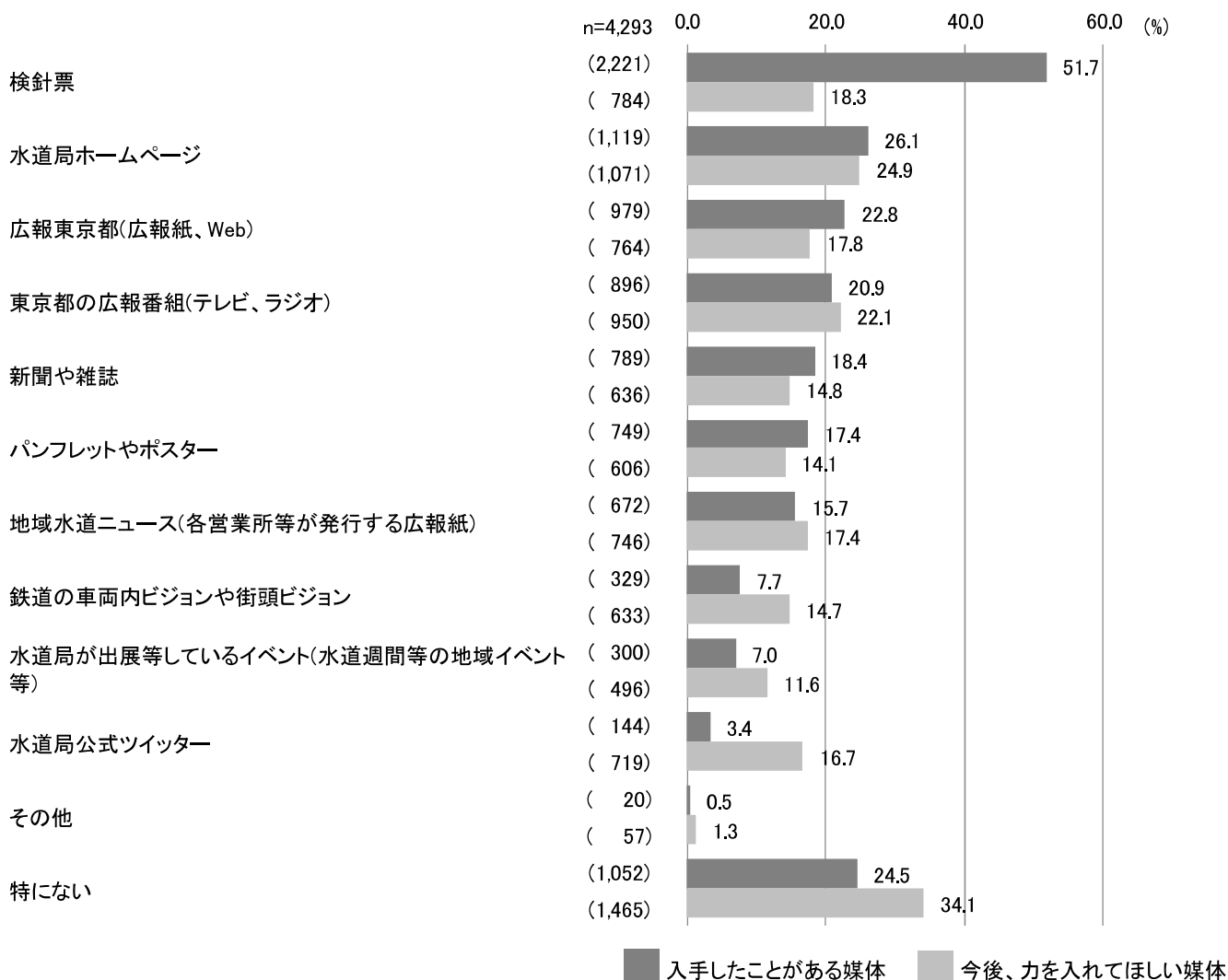
2. 水道事業に関する情報の入手媒体

○水道事業に関する情報を入手したことがある媒体としては、「検針票」が 51.7%で最も多い。その他、情報の入手先として「水道局ホームページ」(26.1%)、「広報東京都(広報紙、Web)」(22.8%)、「東京都の広報番組(テレビ、ラジオ)」(20.9%)を2割以上の人が利用している。なお、「その他」の内容としては、「水道歴史館」、「奥多摩水と緑のふれあい館」、「市の広報」などがある。

○今後力を入れてほしい媒体としては、「水道局ホームページ」(24.9%)と「東京都の広報番組(テレビ、ラジオ)」(22.1%)を2割以上の人が挙げている。また、媒体別で利用率が最も低かった「水道局公式ツイッター」(3.4%)は、今後力を入れてほしいと答えた人が 16.7%と現在の利用率の約5倍の割合となっている。

なお、「その他」の内容としては、「YouTube、LINE などの SNS」、「スマホアプリ」などがある。

<図 18. 水道事業に関する情報の入手媒体>

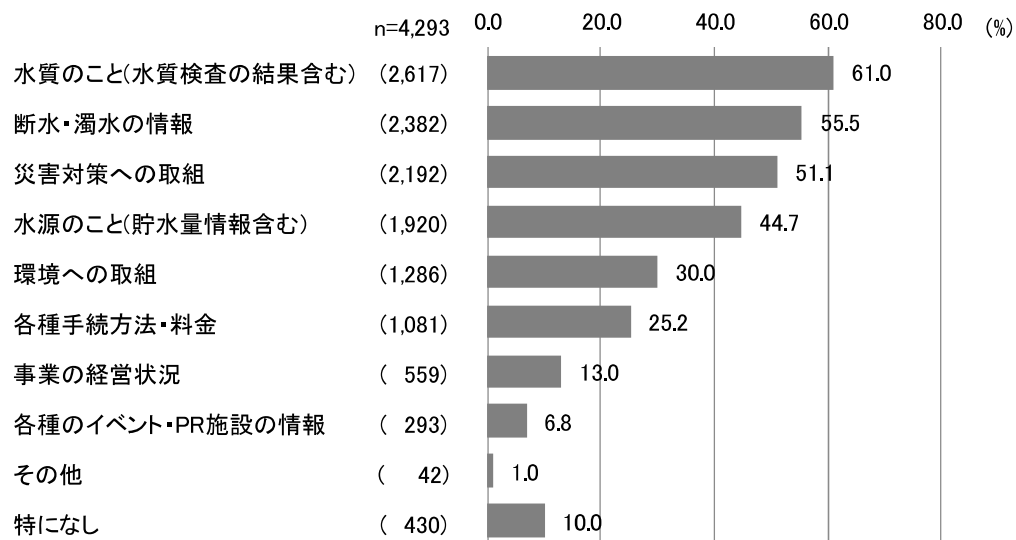


3. 水道事業に関して知りたい情報

○水道事業に関して知りたい情報としては、「水質のこと(水質検査の結果含む)」が 61.0%で最も多く、次いで、「断水・濁水の情報」(55.5%)、「災害対策への取組」(51.1%)となっており、以上の三つの情報については過半数の人が知りたいと回答している。その他、「水源のこと(貯水量情報含む)」が 44.7%となっている。

なお、「その他」の内容としては、「水道管等の保守、老朽化対策の取組や進捗状況」、「節水の方法、料金節約方法」などがある。

<図 19. 水道事業に関して知りたい情報>



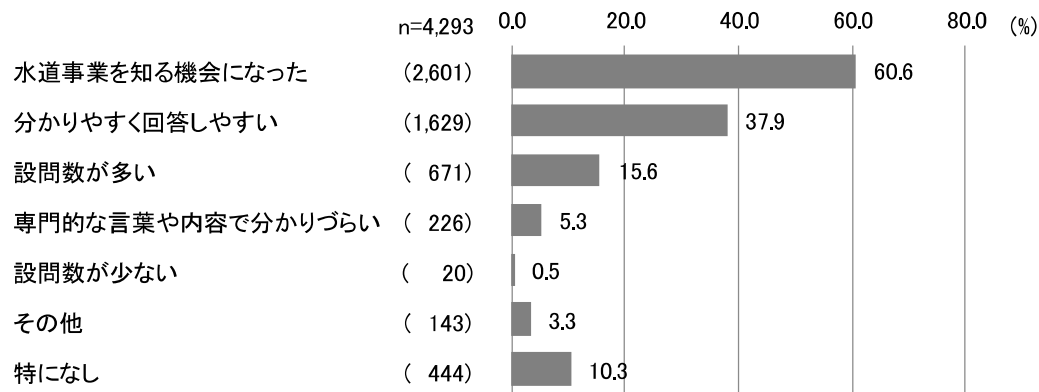
VII. その他

1. 本アンケートについて感じたこと

○本アンケートについて感じたこととしては、全体では、「水道事業を知る機会になった」が6割で最も多く、次いで、「分かりやすく回答しやすい」が4割弱(37.9%)となっている。

なお、「その他」の内容としては、「細かい事業を知らなかったので、どう答えて良いのか迷ったところがあった。」「やや分かりづらい表現がある」、「水道全般について余りにも無関心だったことに気付かされた。生活の中でももう少し関心を持たなければいけないと感じた」などがある。

<図 20. 本アンケートについて感じたこと>



VIII. 水道事業に関する意見や要望

水道事業に関する意見・要望を自由に記述していただいたところ、970人から延べ1,212件の貴重な意見を頂いた。(以下、抜粋記載)

水質に関するご意見等 (148件)

- ・以前群馬県に住んでいましたが、東京の水道水のほうが、おいしかったです。
- ・以前は浄水器を使用して居ましたが、現在は臭いもなく味も良く満足しています。
- ・浄水器なしで飲めるようにしてほしい。
- ・氷にした時、カルキの臭いが時々する。
- ・もう少しにおいが無くなると飲みやすいと思いました。(塩素臭)あまり塩素が無いと水が腐ってしまつて難しいかもしれませんが。
- ・洗顔時ひりひり又はかゆみが出ることもあり、カルキや他の添加物をなるべく少なくしてほしい。
- ・水質管理を強化してほしい。
- ・放射性物質がどれくらい除去されているか不安

水道管・給水装置の老朽、対策等や工事に関するご意見等 (119件)

- ・給水装置の工事費が高すぎる。
- ・せつかくの清潔な水を古いマンションがためにそのまま配給水できない現状がある事が悲しい。
- ・古い水道管を早く取り換えて欲しい。
- ・漏水時に早急に対処できる方法があれば嬉しい。
- ・水道水の安全を守るため、最近水道管をかえる工事が各地で行なわれているので、とても安心します。地震の時は、どうなるのかが心配です。
- ・災害時に水は必要になるので、そこには特に力を入れて欲しいです。可能なら、水道、ガス等の道路工事を一度にできませんか？工事が終わったと思ったらまた同じところを掘っているイメージです。

災害対策に関するご意見等 (85件)

- ・災害時給水ステーションを知らない人が多い。
- ・災害時の給水が心配／復旧までにどれくらいかかるか不安
- ・災害時での飲料水の配布場所をスマホに送ってほしい。
- ・水道管の耐震化などの災害対策を強化してほしい／断水や濁水にならないようにしてほしい。
- ・自身でも災害対策として水の確保が必要だと思う。

環境対策、水源確保・管理に関するご意見等 (71件)

- ・蛇口から出るきれいな水が水源地の確保、森林保全から始まっていることを再認識しました。
- ・次世代につながる自然・水を残せるような取り組みをさらに進めて頂きたい
- ・水道は最も大切なライフラインですから責任をもって公共機関(東京都で)が運営して下さい。水源地の森を守って下さい。
- ・森林保全が良い水の確保になる為、今後も継続して力を入れて欲しいです。

料金に関するご意見等 (116件)

- ・今の料金を維持して欲しい／安く満足している
- ・水道料金が高い気がする。自治体によってすごい開きがあることが疑問
- ・料金体系が少し分かりづらいと思う。

- ・今後インフラの老朽化問題は相当の負担になると思うが、なるべく低廉な料金で維持してほしい。
- ・検針票の領収証をもっと小さくしてほしい。

検針に関するご意見等 (28 件)

- ・検針時に声掛けしてくれるので安心できる。
- ・漏水の疑いがあることを知らせてくれて比較的早く直すことができた。
- ・使用量が大幅に増加した時は教えてほしい。
- ・日別の使用量が分かる様にしてほしい。
- ・スマートメーター(検針しなくても良い方法)の導入を先行して欲しい。

広報に関するご意見等 (151 件)

- ・お台場や文京区の水道の PR 施設は大変強勉強になり、無料で楽しめるところです。もっとイベントをやして下さい！(以前ひなまつりのイベントがたのしかった。)
- ・ホームページが分かりづらい。
- ・水道水の安全性・美味しさをもっと PR すべき
- ・使用者が出来る取組を発信してほしい。
- ・TV・アプリ・パンフレット・YOUTUBE・区報等で情報発信してほしい。
- ・ネットやスマホが不得意な世代へ広報を工夫して欲しい。
- ・ポスター等の広報は資源の無駄なので不要

運営、取り組みに関するご意見等 (126 件)

- ・全体的に適正に営まれていると感じている。
- ・民営化はしないほしい。
- ・色々手を出すより品質維持を優先して考えるべき。
- ・日本の水道技術を海外にも普及させたい。

今回の調査についてのご意見等 (89 件)

- ・当たり前のように毎日使っている水道ですが、(アンケートを通して)知らない事が多いと感じました。自分でも詳しく調べようと思います。
- ・費用がかかるため、アンケートはインターネットでそろそろ良いのではと思います。
- ・簡単なアンケートを頻繁に行ってほしい。

謝意・応援・励まし(226 件)

- ・これからも安全でおいしい水を使えるよう頑張ってください。
- ・他国に比べて日本の水は素晴らしいです。
- ・日本の水道水は世界で一番だと思う。
- ・窓口・職員の対応が丁寧・親切でした。

その他のご意見等 (53 件)

- ・水道事業に信頼は置いているのであまり関心がないのが本音です。
- ・節水も心掛けていきます／水が使えるのは当然と思わず大切にしたい。
- ・以前に急に自宅の水道水のカルキ臭が強くなったことがあり、水道局に問い合わせたところ、すぐに職員の方がきて水質検査をして貰えた。水質には問題がなく、「薬剤の量は規定内で問題ないこと、時期や住んでいる場所によって薬剤の強さが変わる」等説明していただき、安心しました。