



## 下水道モニター 令和元年度 第 1 回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行っています。

第 1 回アンケートでは、下水道の課題や新たな下水道事業に対する認知度、「見せる化」や「東京アメッシュ」に関してご意見や評価を伺いました。

この報告書は、その結果をまとめたものです。

- ◆ 実施期間 令和元年 5 月 22 日(水)～6 月 4 日(火)14 日間
- ◆ 対 象 者 東京都下水道局「平成 31 年度下水道モニター」  
※東京都在住 20 歳以上の男女個人
- ◆ 回答者数 501 名
- ◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

### I 結果の概要

### II 回答者属性

### III 集計結果

- 1 下水道の役割、東京都下水道局が行っている活動や取組について
- 2 下水道の課題
- 3 新たな下水道事業の認知度と評価
- 4 東京都下水道局が行っている「見せる化」について
- 5 東京都下水道局が行っている活動や取組について
- 6 「見せる化」への効果的な取組について
- 7 東京アメッシュについて
- 8 下水道事業の評価
- 9 下水道事業に関して知りたいこと
- 10 下水道事業に関する認知経路
- 11 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求
- 12 下水道局へのご意見・ご要望など

# I 結果の概要

---

## 1 下水道の役割、東京都下水道局が行っている活動や取組について

- 水質改善…認知度 90%。評価（貢献度）全世代は 97%だが、20 歳代では 56%
- 浸水防除…認知度 75%。「とても重要」は全世代で 8 割越え

## 2 下水道の課題

- 下水道管の老朽化…認知度 52%、「深刻な問題と思う」は 100%
- 都市型浸水対策…認知度 71%、「深刻な問題と思う」は 99%
- 合流式下水道の改善…認知度 26%、「深刻な問題と思う」は 98%
- 課題の公表…「積極的に知らせるべき」76%、「知ってもらふ努力を」24%

## 3 新たな下水道事業の認知度と評価

- 再生水をトイレ用水や車両洗浄に使用…認知度 64%、「役立っている」96%
- 水再生センター上部を公園に利用…認知度 55%、「役立っている」90%
- 下水汚泥をセメントなどに資源化…認知度 27%、「役立っている」83%
- 再生水を流す清流復活の取組…認知度 23%、「役立っている」86%
- 再生水によるヒートアイランド現象抑制…認知度 42%、「役立っている」89%
- 下水道管内に光ファイバー…認知度 13%、「役立っている」68%
- 高度処理技術の開発・導入…認知度 34%、「役立っている」83%
- 下水道施設の省エネルギー化…認知度 23%、「役立っている」86%
- 下水熱の活用…認知度 26%、「役立っている」85%
- 焼却方法の改良による温室効果ガスの抑制…認知度 27%、「役立っている」84%

## 4 東京都下水道局が行っている「見せる化」、活動や取組について

- 「見せる化」の取組…認知度 9%、「重要である」91%  
効果的な取組；上部公園でのイベント、テレビやラジオ、SNSでの発信  
土日にも施設見学を行い社会人が参加しやすくする

## 5 東京都下水道局が行っている活動や取組について

- 下水道局の活動や取組…「情報を得ている」28%、満足度 51%

## 6 「見せる化」への効果的な取組について

- 「テレビ・ラジオCM」18%…情報番組や知的バラエティでの特集 など
- 「学校教育の利用」13%…未就学児や小中学生の施設見学会や出前授業

## 7 東京アメッシュについて

- 東京アメッシュ…「利用あり」29%、「知っている」15%、「知らない」56%
- 利用媒体…パソコン 64%、スマートフォン 70%、タブレット 13%
- アクセス方法…「登録済み」40%、「その都度検索」25%
- 利用目的…「お出かけの時」50%、「物干し」23%、「屋外活動」9%

## 8 下水道事業の評価

- 評価基準…公共性 85%、災害リスク対応 78%、環境貢献度 71%、経済性 41%

## 9 下水道事業に関して知りたいこと

- 「知りたい」が4割を超えたのは4事業  
「下水道の働きや役割」66%、「下水道料金の内訳と使い道」57%、  
「下水道の事業計画・進捗状況」51%、「下水道局のイベント等の情報」45%

## 10 下水道事業に関する認知経路

- 「広報東京都」が61%で最も高く、次いで「下水道局ホームページ」が27%
- 年代別では高い年代は新聞等の紙媒体が多く、年代が下がるにつれさまざまな媒体から情報を得ている傾向にある

## 11 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

- さらに詳しく知りたいか……「そう思う」97%、「そう思わない」0.6%
- 周囲に知らせたいと思うか…「そう思う」83%、「そう思わない」4%

## 12 下水道局へのご意見・ご要望など

- アンケートを通して活動内容が分かり有意義 29%
- もっと知識や理解を深めたい 12%
- 東京都下水道局へのご意見やご要望、アンケートに対する感想など、お寄せいただいた中から、一部をご紹介します。

## Ⅱ 回答者属性

第1回モニターアンケートは、平成31年5月22日（水）から6月4日（火）までの14日間で実施した。その結果、501名の方から回答があった。（回答率71.2%）

### ■ 回答者数（性別、年代別、職業別、地区別）

性別	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
男性	239	325	73.5%	47.7%
女性	262	379	69.1%	52.3%
合計	501	704	71.2%	100.0%

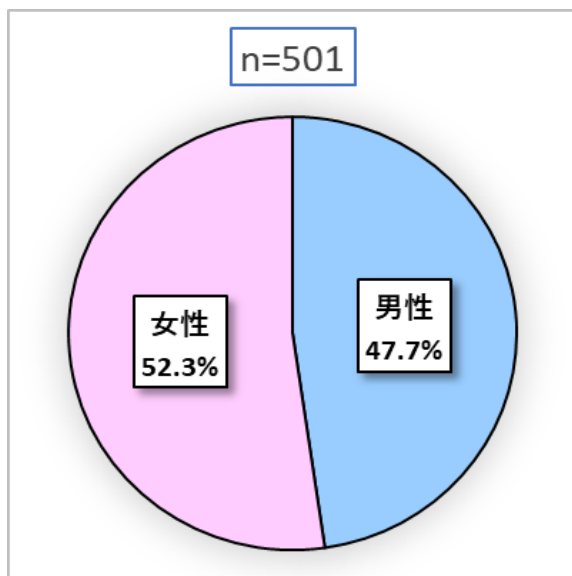
年代	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
20歳代	16	36	44.4%	3.2%
30歳代	84	132	63.6%	16.8%
40歳代	139	196	70.9%	27.7%
50歳代	104	147	70.7%	20.8%
60歳代	97	123	78.9%	19.4%
70歳以上	61	70	87.1%	12.2%
合計	501	704	71.2%	100.0%

地域	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
23区部	256	366	69.9%	51.1%
多摩地区	245	338	72.5%	48.9%
合計	501	704	71.2%	100.0%

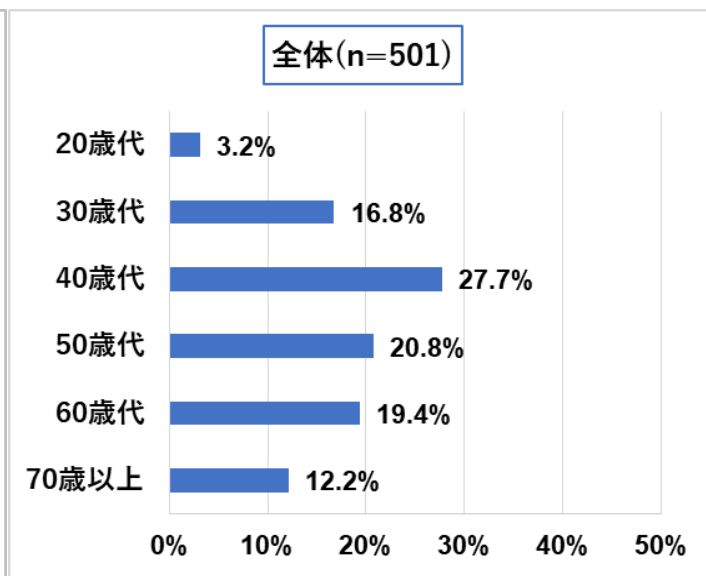
職業	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
会社員	189	271	69.7%	37.7%
自営業	29	49	59.2%	5.8%
学生	4	8	50.0%	0.8%
学校教員・塾講師	8	8	100.0%	1.6%
パート	57	88	64.8%	11.4%
アルバイト	15	15	100.0%	3.0%
専業主婦	93	139	66.9%	18.6%
無職	87	107	81.3%	17.4%
その他	19	19	100.0%	3.8%
合計	501	704	71.2%	100.0%

## ■ 回答者属性別グラフ

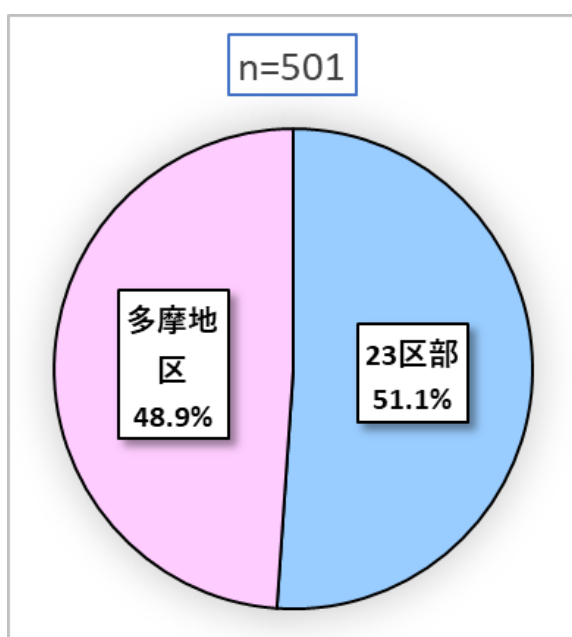
<性別>



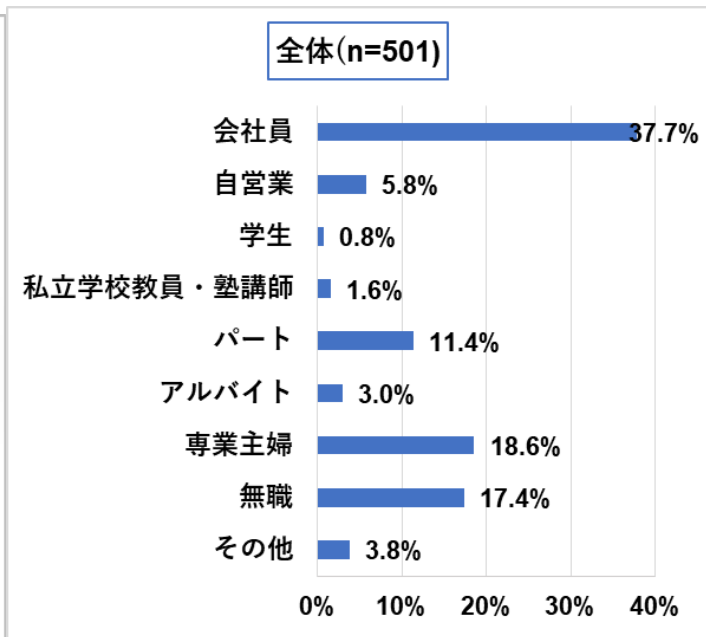
<年代別>



<地区別>



<職業別>



### ※集計上・表記上への注意事項

- ① 本文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率(%)は全て「n」を基数として算出している。また、比率を小数点第二位で四捨五入し「0.0%」となる項目については、グラフ上の表記を省略する。
- ② 本文中の性別、年代、地域、子供と同居有無別分析において、性別、年代、地域、子供と同居それぞれにおける「無回答」「不明」は省略する。

## Ⅲ 集計結果

※ 文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率（％）はすべて「n」を基数（100％）として算出している。

### 3.1 下水道の役割、東京都下水道局が行っている活動や取組について

#### 3.1.1 下水道の役割「水質改善」の認知度

- ◆ 「水質改善」の認知度について、90.2%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が93.3%、女性が87.4%となり、男性が女性より5.9ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では全年代で8割以上を示した。特に70歳代以上では9割を超えており、認知度が高いことがわかった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が88.3%、多摩地区が92.4%となり、多摩地区が23区部に比べ4.1ポイント高い結果になった。
- ◆ 経年比較でみると、「知っていた」では平成28年度調査から増加傾向が見られたが、平成31年度が平成30年度に比べ1.6ポイント低い結果となった。

Q5 下水道には、家庭や工場などから出る汚れた水をきれいにしてから川や海に放流するという「水質改善」の役割があります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）

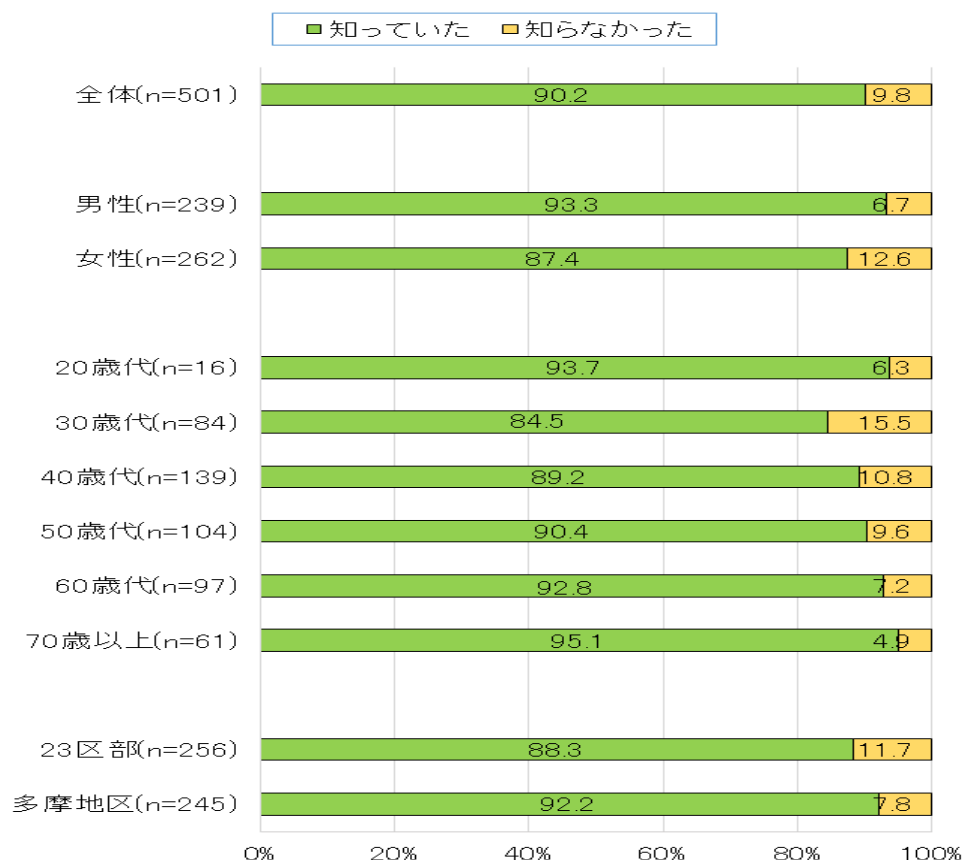


図3-1-1 「水質改善」の認知度

表 3-1 「水質改善」を「知っていた」と回答した方の割合の経年比較

	全体	男女別		地域別	
		男性	女性	23 区	多摩地域
H28	88.0	89.1	86.8	86.9	89.7
H29	90.0	93.3	85.9	88.5	92.4
H30	91.8	91.9	91.6	90.6	93.5
H31	90.2	93.3	87.4	88.3	92.2

### 3.1.2 下水道の役割「水質改善」の重要度

- ◆ 「水質改善」について、「とても重要である」が 90.0%、「重要である」が 9.4%で、「重要である」との回答は合わせて 99.4%となり、「水質改善」の重要度は広く認識されていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、「とても重要である」では男性が 90.4%、女性が 89.7%となり、男性と女性で顕著な差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「とても重要である」では 70 歳以上が 95.1%と最も多く、次いで 50 歳以上が 93.3%、40 歳代が 90.7%となった。一番低い結果の 20 歳代でも 75.0%と 7 割を超えていた。
- ◆ 地区別にみると、「とても重要である」では 23 区部が 91.0%、多摩地区が 89.0%となり、23 区部が多摩地区に比べ 2 ポイント高い結果となった。

Q 6 「水質改善」の役割について、あなたはどのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）



図 3-1-2 「水質改善」の重要度

### 3.1.3 下水道の役割「水質改善」の評価

- ◆ 「水質改善」について、「とても貢献している」が 72.4%、「貢献している」が 24.6%で、「貢献している」と評価された方は合わせて 97.0%となり、多くの方に評価いただいていることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、「とても貢献している」では男性が 72.4%、女性が 72.5%となり、女性と男性で顕著な差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「とても貢献している」では 70 歳以上が 78.7%と最も高く、次いで 40 歳代が 74.8%、50 歳代が 74.0%となった。一方 20 歳代は 56.2%と最も低い結果となり、他の年代に比べ、「水質改善」への評価は低かった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に貢献度がある」では 23 区部が 73.0%、多摩地区が 71.8%と、23 区部が 1.2 ポイント高い結果となった。

Q 7 水質改善の役割は、我々の生活にとってどのくらい貢献していると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）

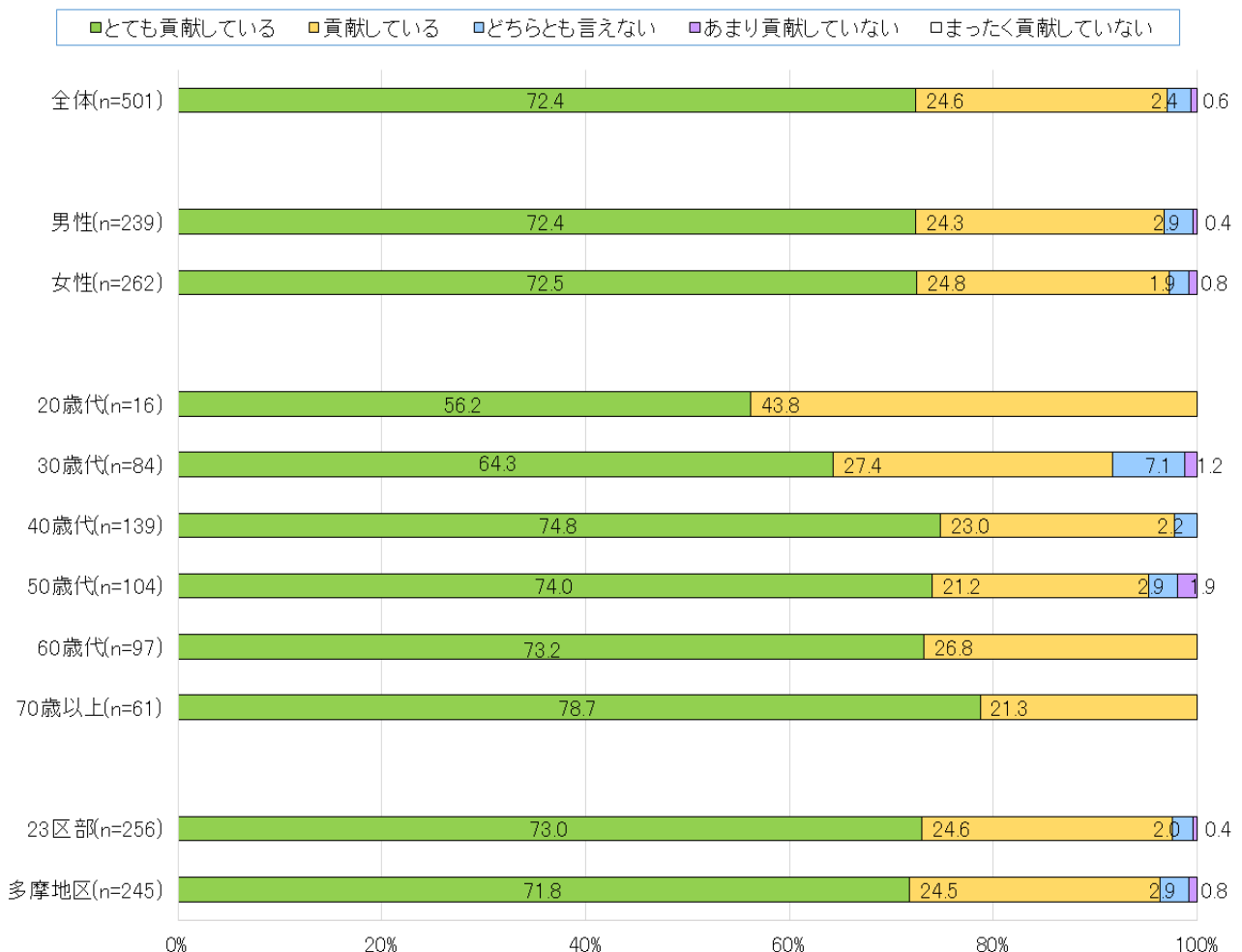


図 3-1-3 「水質改善」の評価



### 3.1.4 下水道の役割「浸水防除」の認知度

- ◆ 「浸水防除」の認知度について、75.2%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が83.3%、女性が67.9%と、男性が女性より15.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」の割合は年代が上がるとともに上昇する傾向を示し、70歳以上では、91.8%と9割を超える高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が74.2%、多摩地区が76.3%となり、多摩地区が23区部より2.1ポイント高い結果となった。

Q 8 下水道には、強い雨が降った時に、雨水を下水道管に取り込み川や海に放流することで、大雨による浸水からまちを守るといふ「浸水防除」の役割があります。あなたは、このことをご存知でしたか？  
以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）

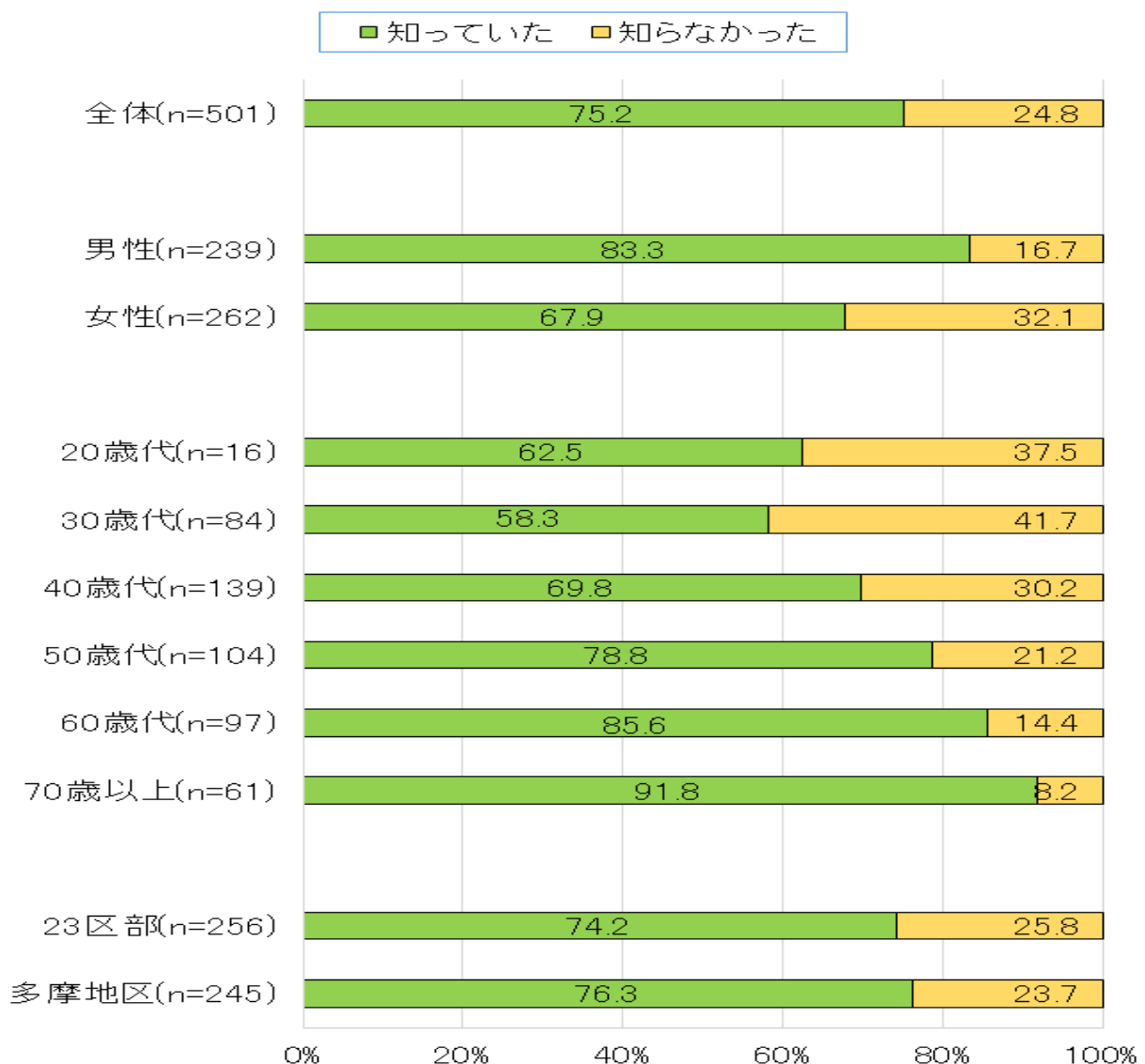


図3-1-4 「浸水防除」の認知度

### 3.1.5 下水道の役割「浸水防除」の重要度

- ◆ 「浸水防除」について、「とても重要である」が 85.8%、「重要である」が 13.2%で、「重要である」との回答は合わせて 99.0%となり、「浸水防除」の重要度は広く認識されていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、「とても重要である」では男性が 84.5%、女性が 87.0%と、女性が男性より 2.5 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても重要である」では、60 歳代の 88.7%を頂点として、20 歳代が 8 割を超える高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「とても重要である」では 23 区部が 87.1%、多摩地区が 84.5%となり、23 区部が多摩地区より 2.6 ポイント高い結果となった。

Q 9 「浸水防除」の役割について、あなたは、どのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）

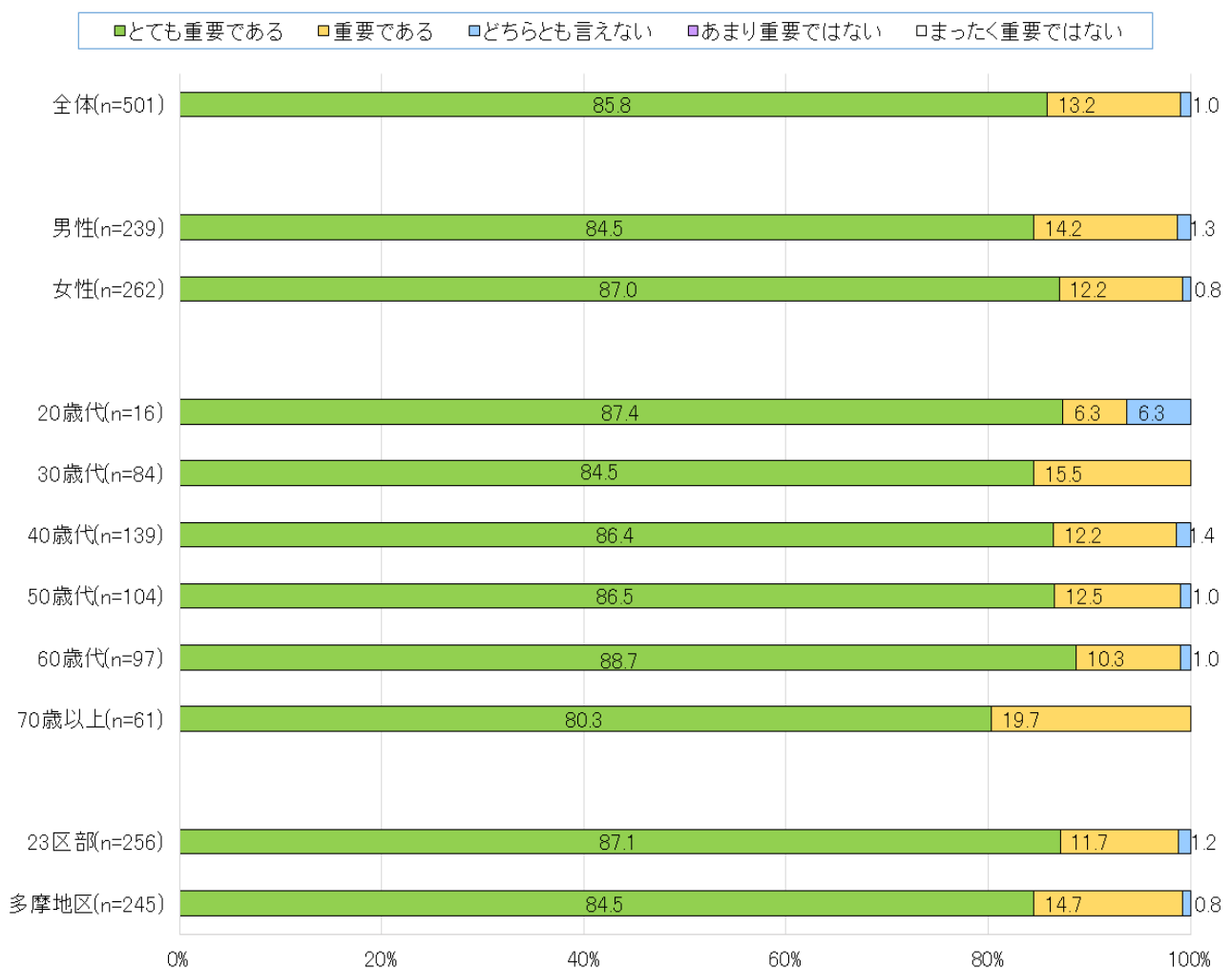


図 3-1-5 「浸水防除」の重要度

### 3.1.6 下水道の役割「浸水防除」の評価

- ◆ 「浸水防除」について、「とても貢献している」が 69.7%、「貢献している」が 25.3%で、「貢献している」との回答は合わせて 95.0%となり、多くの方に評価いただいていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、「とても貢献している」では男性が 67.8%、女性が 71.4%となり、女性が男性より 3.6 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても貢献している」では全世代で 60%を超えていたが、特に 40 歳代が 73.4%と最も高く、次いで 50 歳代が 73.0%、20 歳代が 68.7%となった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に貢献度がある」では 23 区部が 72.2%、多摩地区が 66.9%となり、23 区部が多摩地区より 5.3 ポイント高い結果となった。

Q10 「浸水防除」の役割は、我々の生活にとってどのくらい社会的な貢献度が高いと思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）

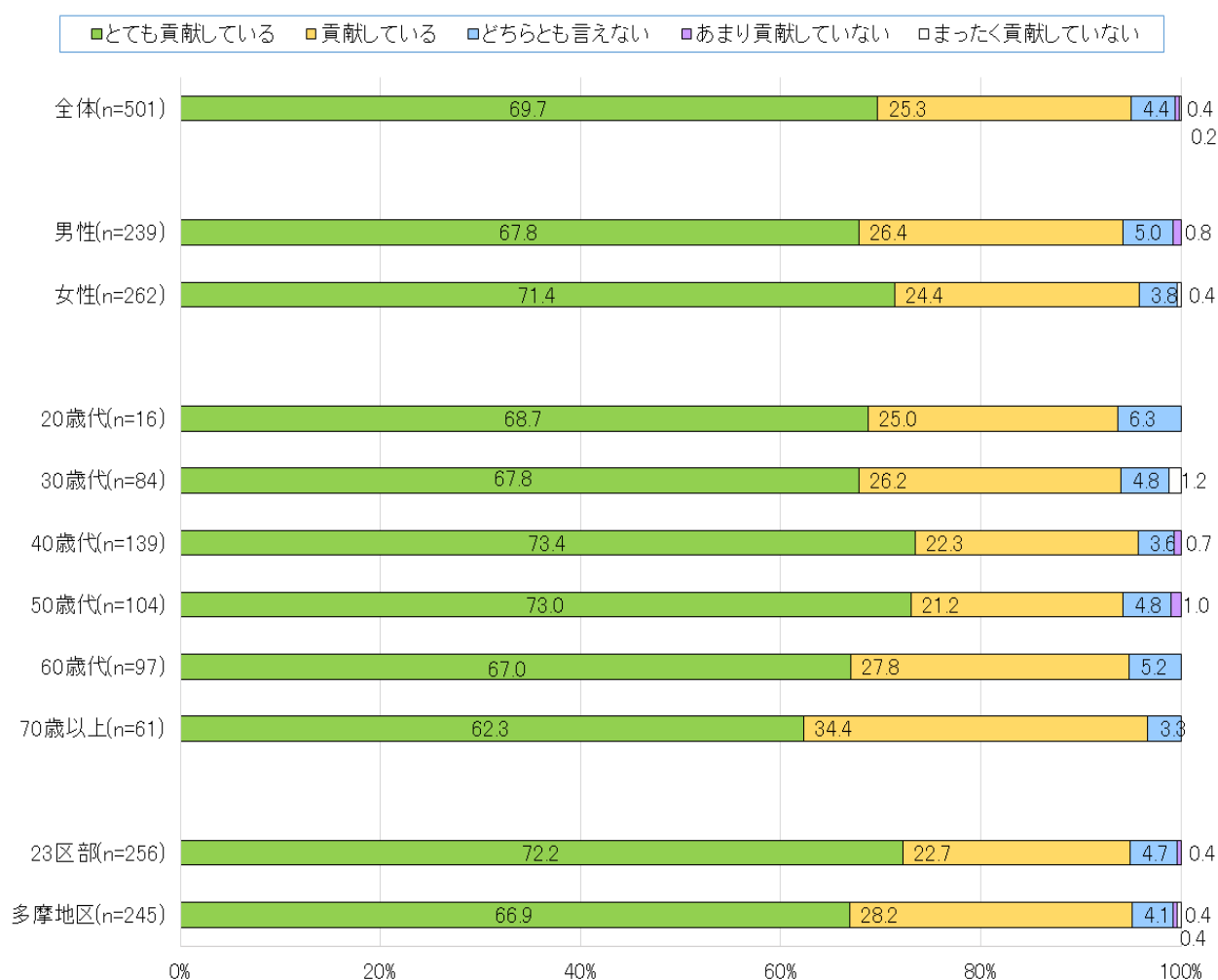


図3-1-6 「浸水防除」の評価

## 3.2 下水道の課題

### 3.2.1 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の認知度

- ◆ 「下水道管の老朽化」について、「知っていた」は52.3%となり、「下水道管の老朽化」の認知度は約5割であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が61.1%、女性が44.3%と、女性が男性より16.8ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、60歳代が64.9%と最も高く、次いで70歳代以上が63.9%となった。一方、20歳代では約4割の37.5%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が54.3%、多摩地区が50.2%となり、23区部が多摩地区より4.1ポイント高い結果となった。

Q 1 1 道路の下に埋設される下水道管が破損すると、道路の陥没事故につながる恐れがあるため、古い下水道管は取替えや補修が必要です。

東京都の下水道は整備を始めてから既に100年以上が経過しています。下水道管は耐用年数が50年とされており、現在でも一部の下水道管は耐用年数を越えています。また、高度経済成長期以降（1960年代以降）に整備した大量の下水道管が間もなく耐用年数に達しようとしています。

あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。

（単一回答）

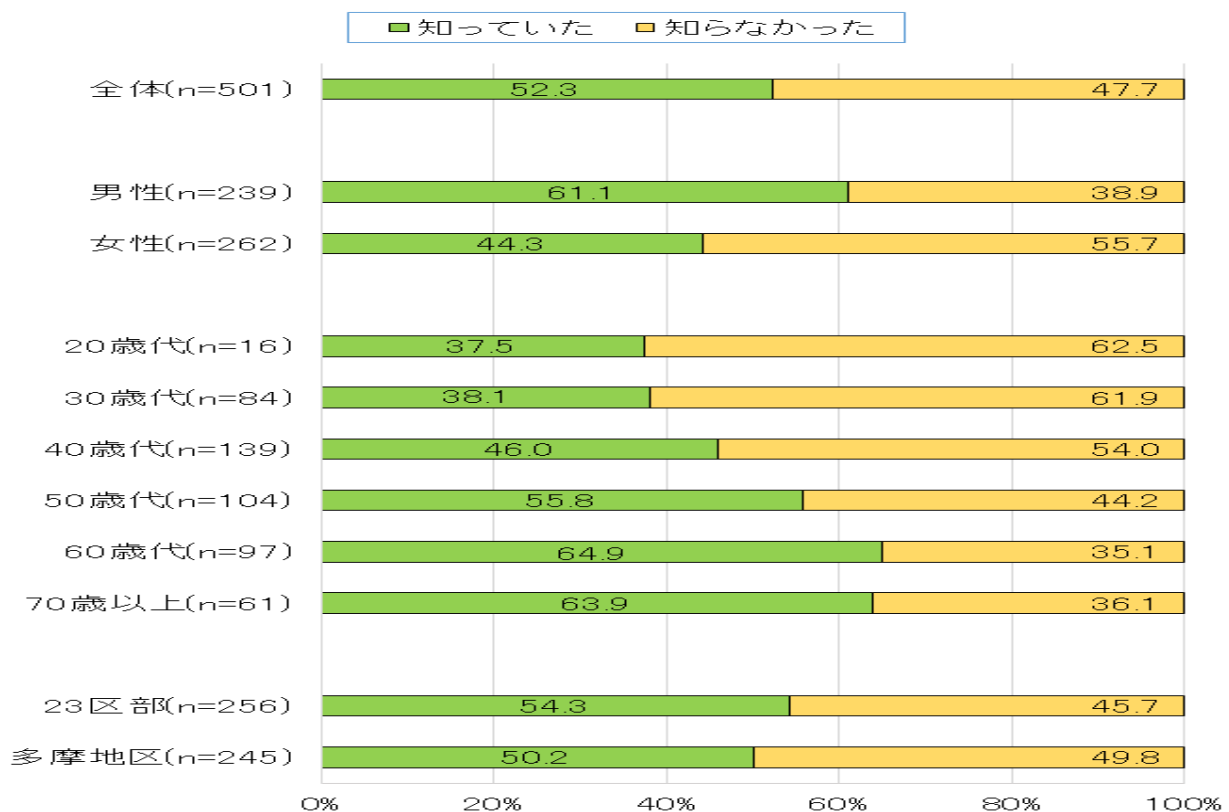


図3-2-1 「下水道管の老朽化」の認知度

### 3.2.2 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の認識度

- ◆ 「下水道管の老朽化」について、「とても深刻な問題だと思う」が 90.8%、「やや深刻な問題だと思う」が 9.2%で、「深刻な問題だと思う」とする方は合わせて 100%となり、多くの方に「深刻な問題」と認識されていることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が 90.8%、女性が 90.8%となり、男性と女性で差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」と「やや深刻な問題だと思う」を合わせた「深刻な問題だと思う」との回答は、どの年代も 8 割を超え、中でも 60 歳代は 95.9%と高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では 23 区部が 93.7%、多摩地区が 87.7%となり、23 区部が多摩地区より 6 ポイント高い結果となった。

Q 1 2 「下水道管の老朽化」について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

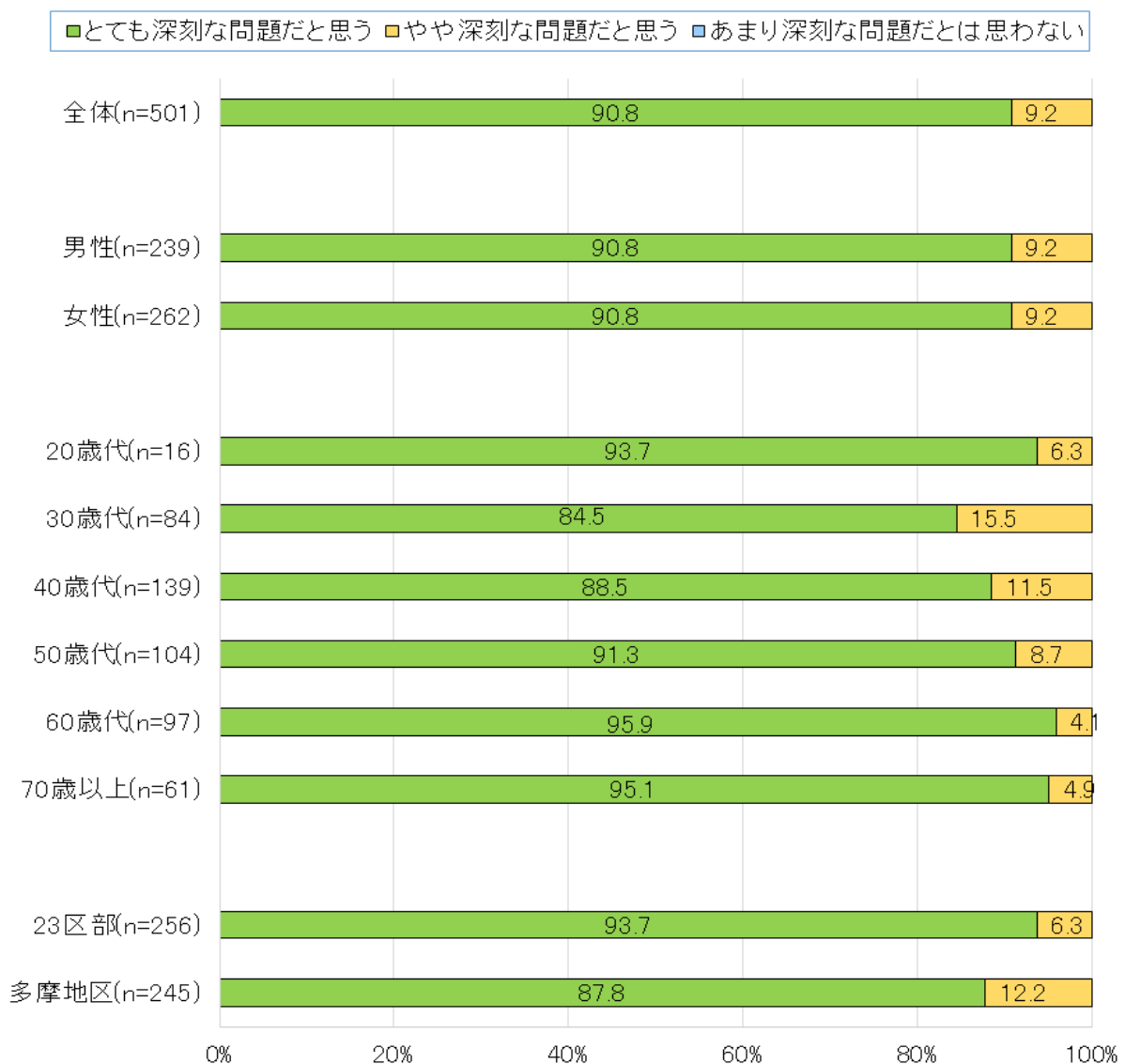


図 3 - 2 - 2 「下水道管の老朽化」の認識度

### 3.2.3 下水道の課題②「都市型浸水対策」の認知度

- ◆ 「都市型浸水対策」について、約7割の70.7%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が79.1%、女性が63.0%となり、男性が女性より16.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」は40歳代から年齢が高くなるにつれて増加する傾向がみられ、70歳以上が90.2%と最も高かった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が71.9%、多摩地区が69.4%となり、多摩地区と23区部で地区による顕著な違いは見られなかった。

Q13 都市化によって、道路等の舗装が進み、雨水が地面に浸透しにくくなった結果、下水道に流れ込む雨水の量が増大しました。これにより、既に下水道が整備された東京都でも、短時間に猛烈な集中豪雨があると、下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、都市型の浸水が発生することがあります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

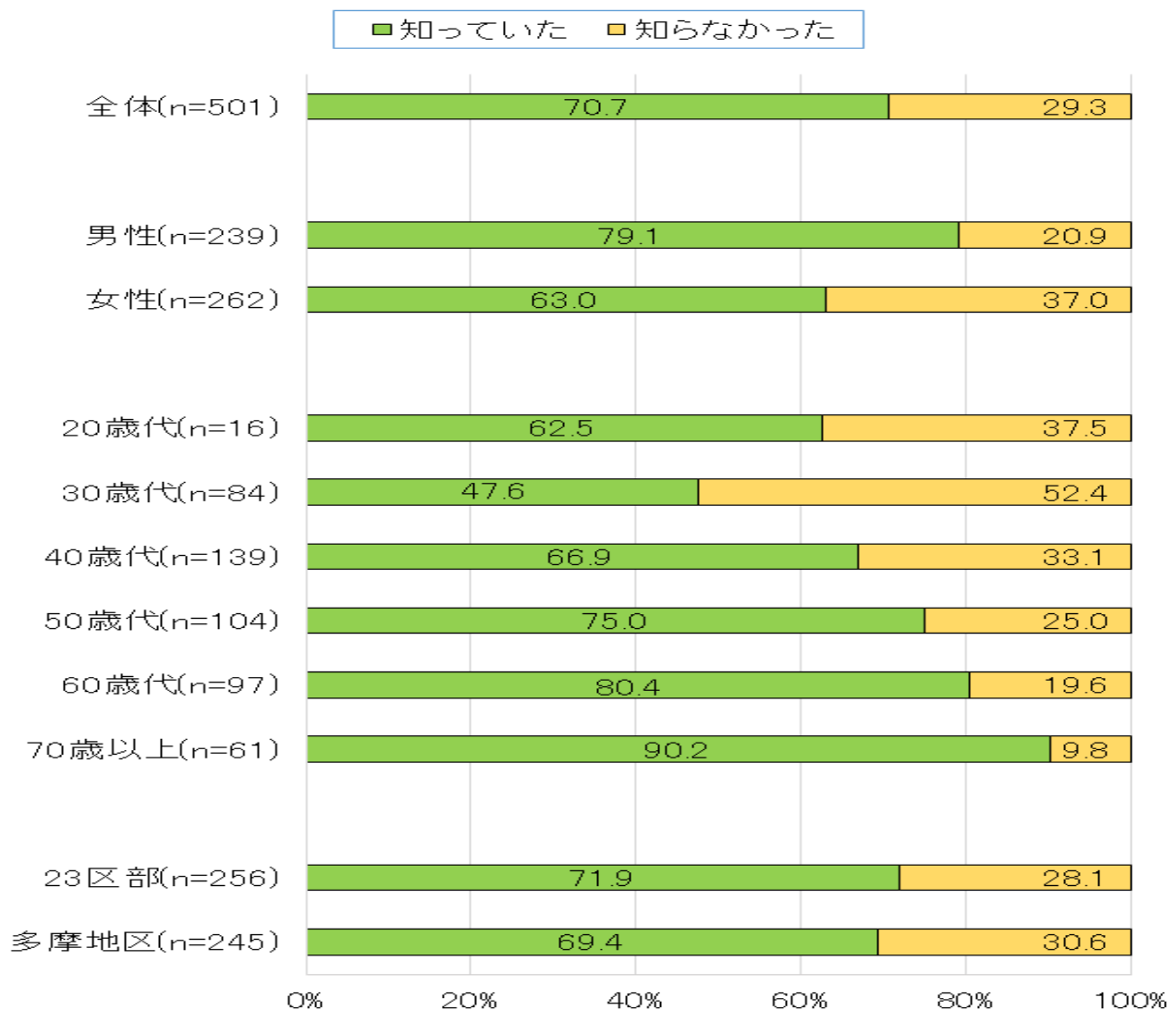


図3-2-3 「都市型浸水対策」の認知度

### 3.2.4 下水道の課題②「都市型浸水対策」の認識度

- ◆ 「都市型浸水対策」について、「とても深刻な問題だと思う」が86.6%、「やや深刻な問題だと思う」が12.8%で、「やや深刻な問題だと思う」との回答は合わせて99.4%となり、多くの方に「深刻な問題」と認識されていることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が85.3%、女性が87.8%となり、女性が男性より2.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」と「やや深刻な問題だと思う」を合わせた「やや深刻な問題だと思う」との回答は、どの年代も9割を超え、中でも50歳代以外は最も高く100%であった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では23区が88.7%、多摩地区が84.5%となり、23区部が多摩地区より4.2ポイント高い結果となった。

Q14 「都市型浸水」について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

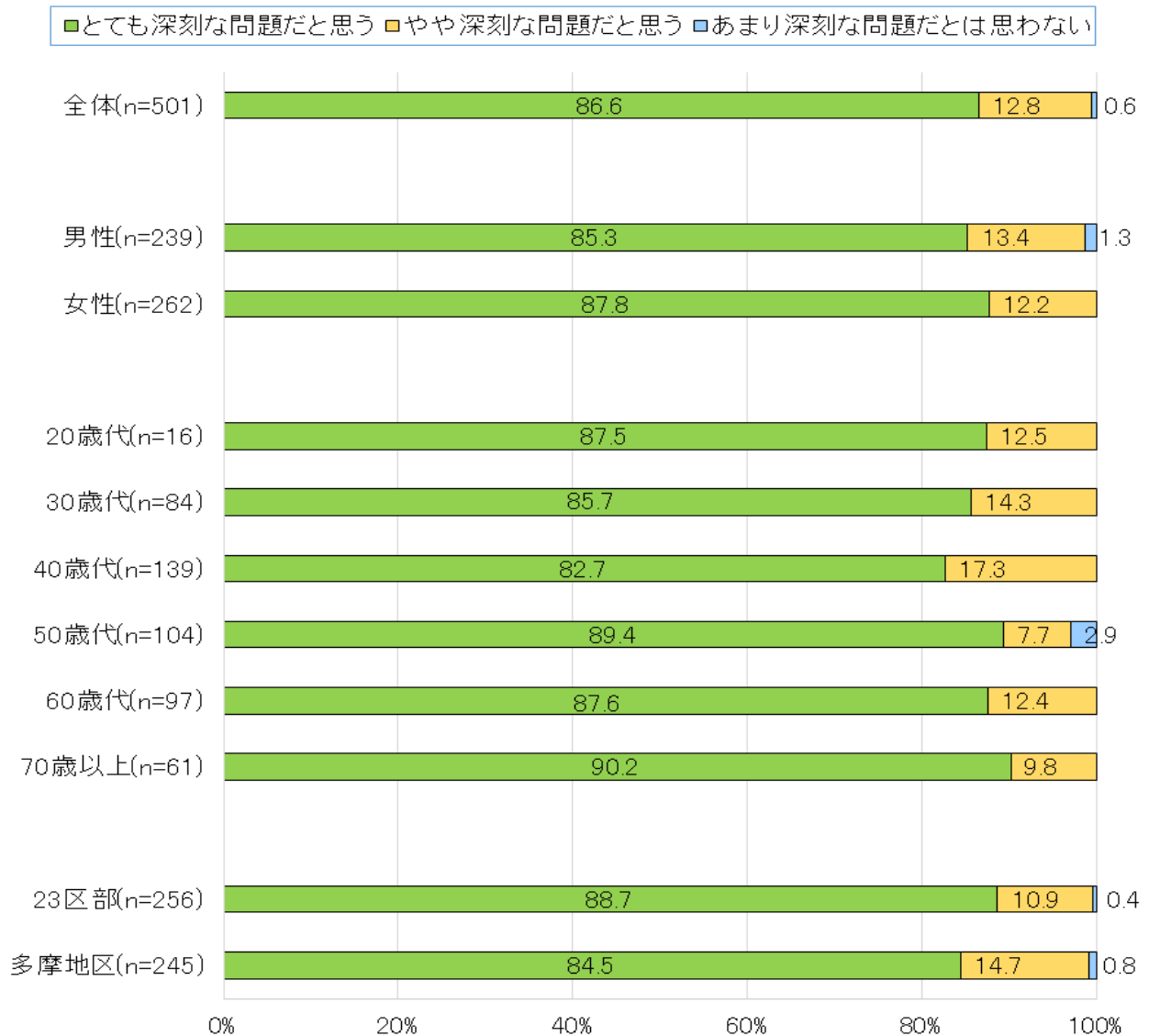


図3-2-4 「都市型浸水対策」の認識度

### 3.2.5 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の認知度

- ◆ 「合流式下水道の改善」の認知度について、「知っていた」は26.3%と低い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が35.6%、女性が17.9%と、男性に比べ女性の認知度がとても低いことが明らかとなった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上は47.5%と高かった。一方、若年層の認知度は低く、特に30歳代では2割以下と大変低いことが明らかとなった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が30.9%、多摩地区が21.6%となり、23区部が多摩地区より9.3ポイント高い結果となった。

Q15 東京都の下水道は、主に、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる「合流式下水道」で整備されています。この方式は、大雨が降ると下水の水量が一気に増大するため、水再生センターに流入する前に河川へ放流せざるを得なくなり、雨水で薄まった汚水の一部が、そのまま河川に流れてしまうということが起こります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

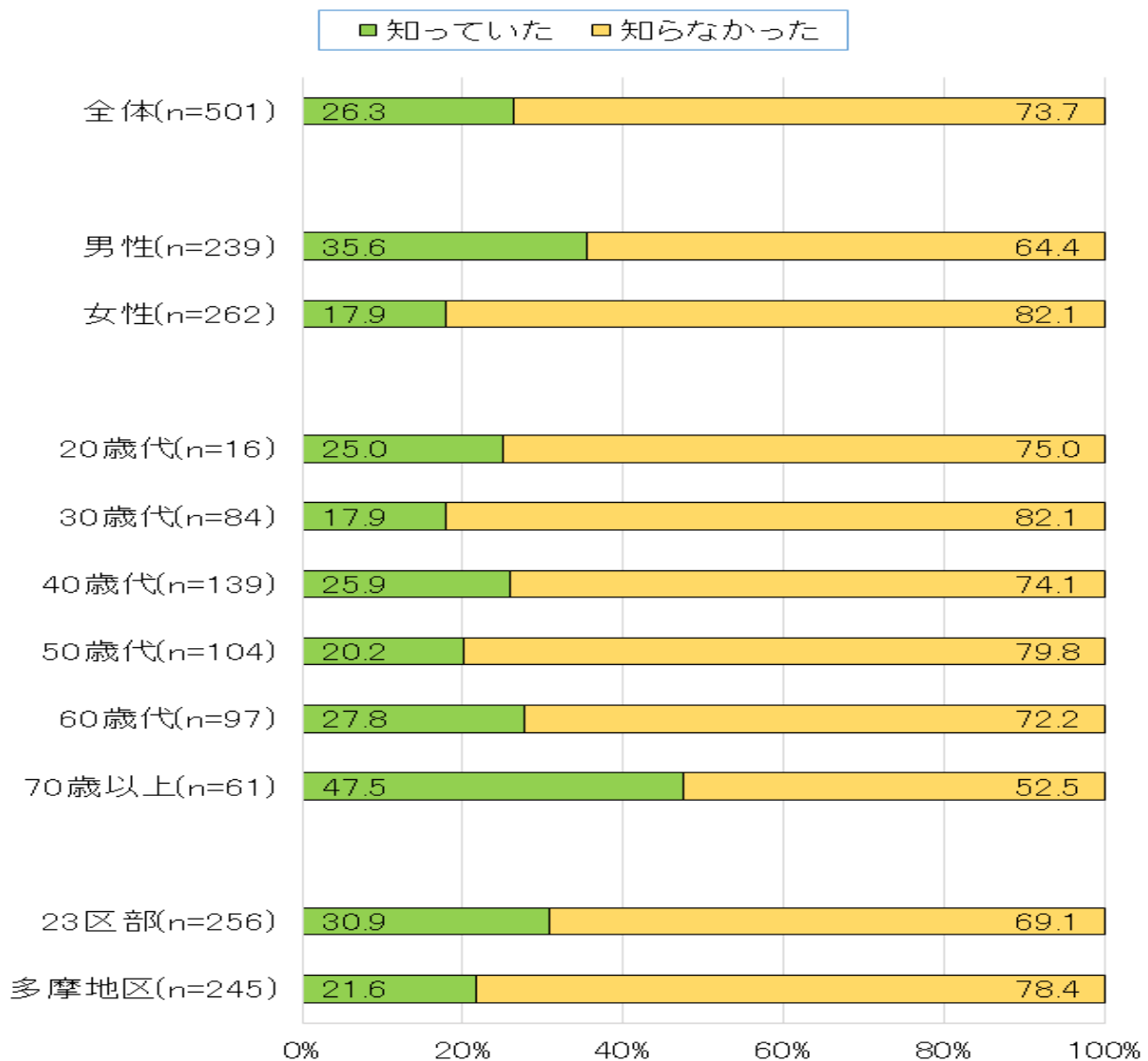


図3-2-5 「合流式下水道の改善」の認知度



### 3.2.6 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の認識度

- ◆ 「合流式下水道の改善」については、「とても深刻な問題だと思う」が 66.7%、「やや深刻な問題だと思う」が 31.3%で、「やや深刻な問題だと思う」との回答は合わせて 98.0%となり、多くの方に「深刻な問題」と認識されていることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が 65.3%、女性が 67.9%と、女性が男性より 2.6 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、20 歳代では、「とても深刻な問題だと思う」の回答率が 75.0%と最も高かっただけでなく、「とても深刻な問題だと思う」と「やや深刻な問題だと思う」を合わせた「深刻な問題だと思う」との回答率が 100%となり、「合流式下水道の改善」についての認識が極めて高いことが明らかとなった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では 23 区部が 68.4%、多摩地区が 64.9%となり、23 区部が多摩地区より 3.5 ポイント高い結果となった。

Q 1 6 「合流式下水道」について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

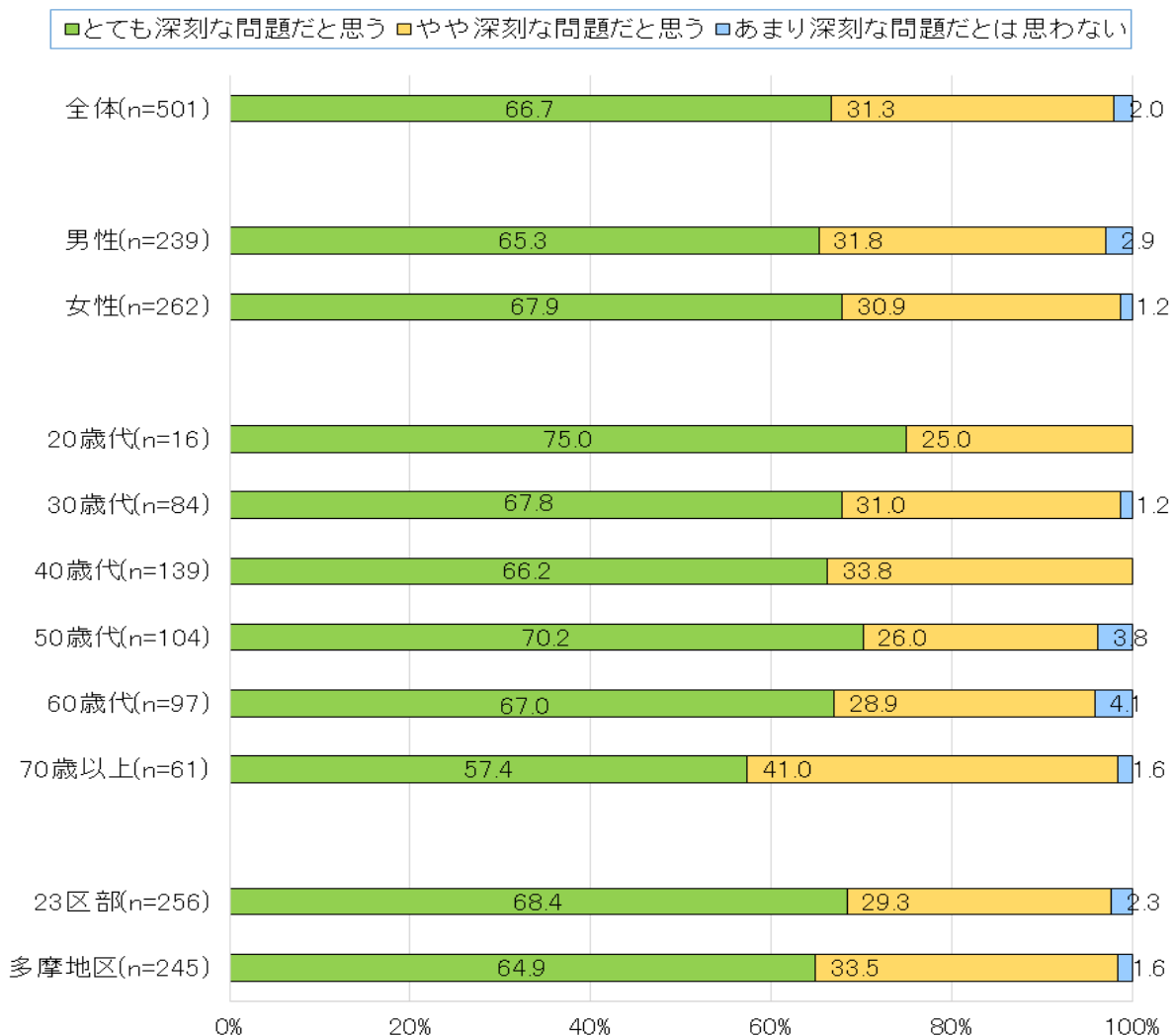


図 3-2-6 「合流式下水道の改善」の認識度

### 3.2.7 下水道が抱える課題の公表について

- ◆ 下水道が抱える課題の公表について、「積極的に知らせるべきだ」が 75.6%、「知ってもらおう努力をしたほうがよい」が 23.8%、合わせてほぼ 100%の 99.4%が課題の公表を求めていることがうかがえた。
- ◆ 男女別にみると、「積極的に知らせるべきだ」では男性が 78.3%、女性が 73.3%と、男性が女性より 5 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「積極的に知らせるべきだ」の割合は全年代で 7 割を超え、70 歳以上が 88.5%と最も高く、40 歳代では 71.2%と最も低かった。
- ◆ 地区別にみると、「積極的に知らせるべきだ」では 23 区部が 79.3%、多摩地区が 71.9%と 23 区部の方が多摩地区より 7.4 ポイント高い結果となった。

Q 17 上記「下水道管の老朽化」、「都市型浸水」、「合流式下水道」でおうかがいした、東京都の下水道における課題について、以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

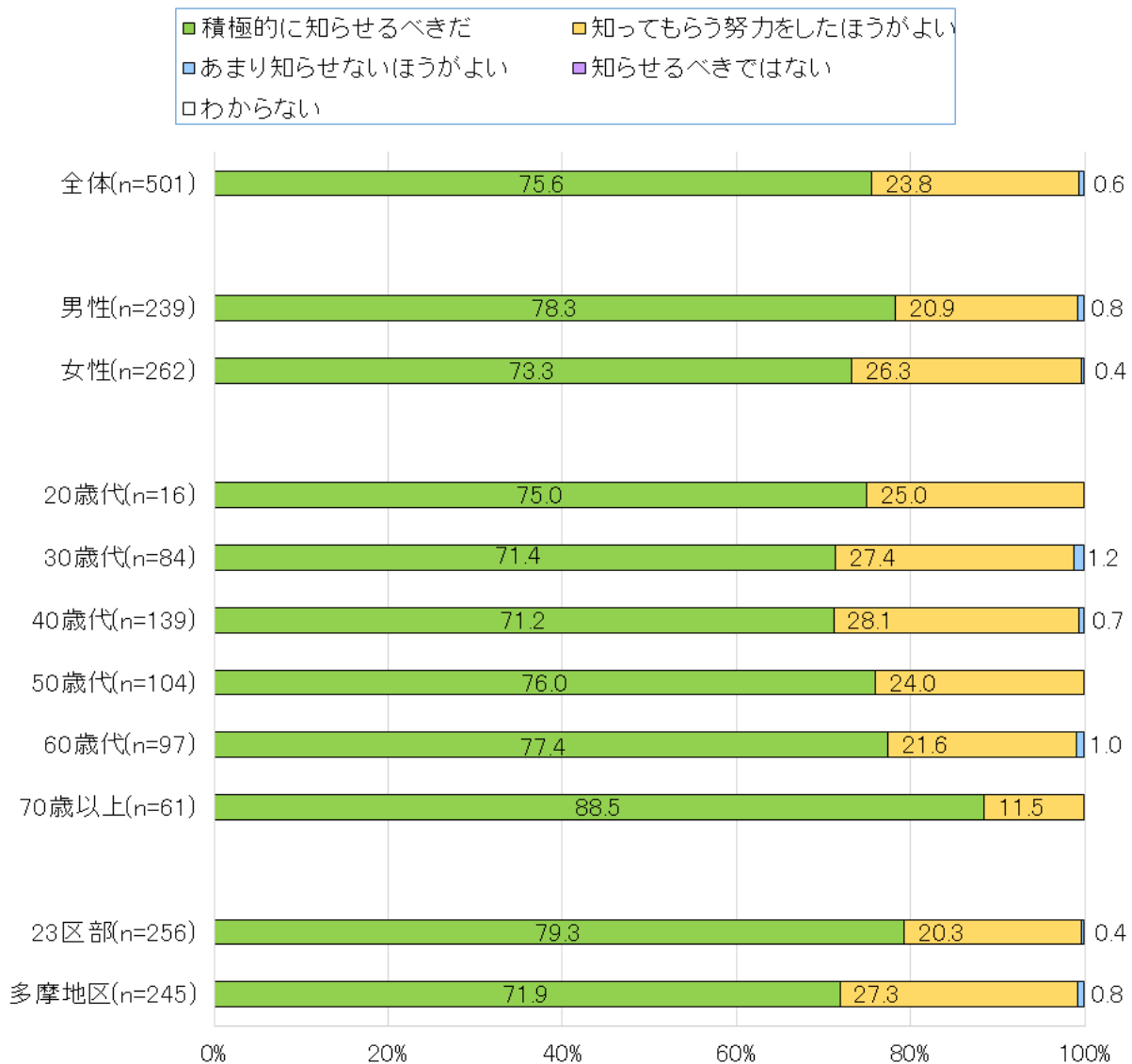


図 3-2-7 下水道が抱える課題の公表について

### 3.3 新たな下水道事業の認知度と評価

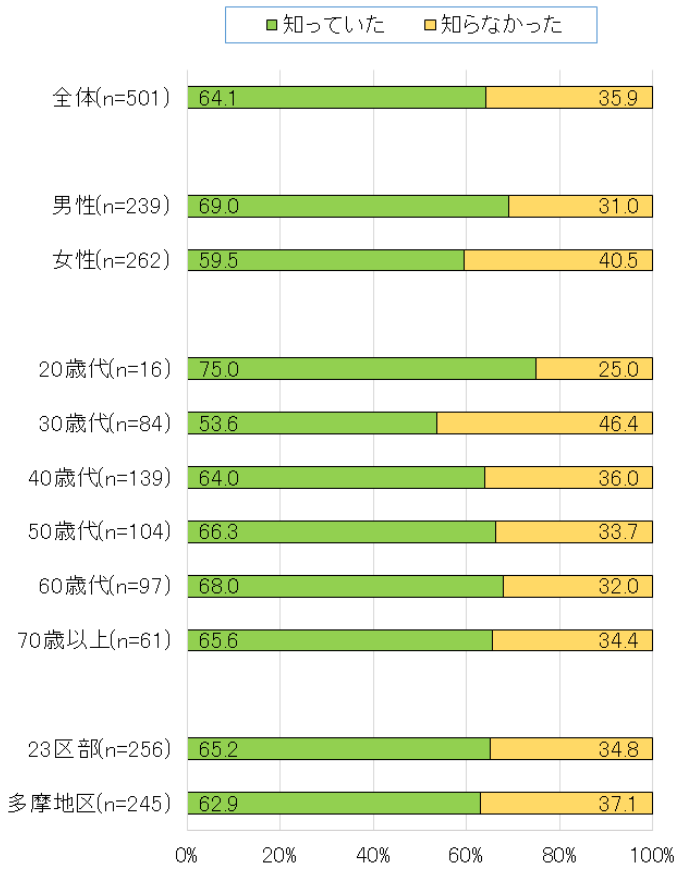
#### 3.3.1 新たな下水道事業の認知度

- ◆ 新たな下水道事業の認知度について、『知っていた』の回答率が5割を超えたのは、「1）きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」の64.1%と、「2）水再生センター上部を、区や市が管理する公園として利用」の54.9%だけであった。他の事業の認知度は4割未満と低く、特に「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は12.6%と最も低い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、全事業で女性より男性の認知度が高い結果となった。
- ◆ 年代別では特に、「3）下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」では70歳以上の認知度は、30代に比べ35.6ポイント高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、全般的に、地区の違いによる認知度の大きな違いは見られなかったが、「2）水再生センター上部を、区や市が管理する公園として利用」では23区部が59.4%、多摩地区が50.2%と、23区部が多摩地区より9.2ポイント高く、「8）下水道施設の省エネルギー化」では23区部が27.0%、多摩地区が19.6%と、23区部が多摩地区より7.5ポイント高い結果となった。

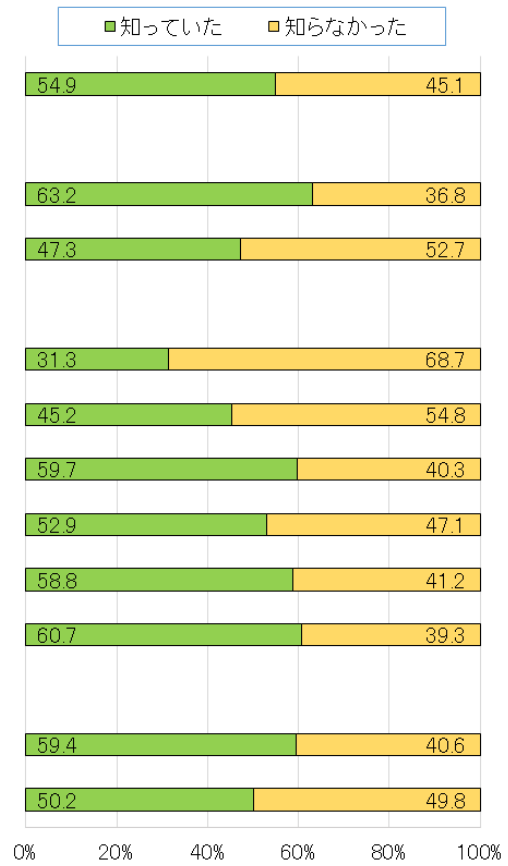
Q18 東京都下水道局が行っている新たな活動や取組についておうかがいます。以下のそれぞれの項目について、あなたはこのことをご存知でしたか？該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

- 1）きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用
- 2）水再生センターの上部を、区や市が管理する公園として利用
- 3）下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組
- 4）再生水を水量が少ない川に流す清流復活の取組
- 5）再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制
- 6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進
- 7）高度処理技術の開発・導入
- 8）下水道施設の省エネルギー化
- 9）下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用
- 10）焼却方式の改良など温室効果ガスの排出削減

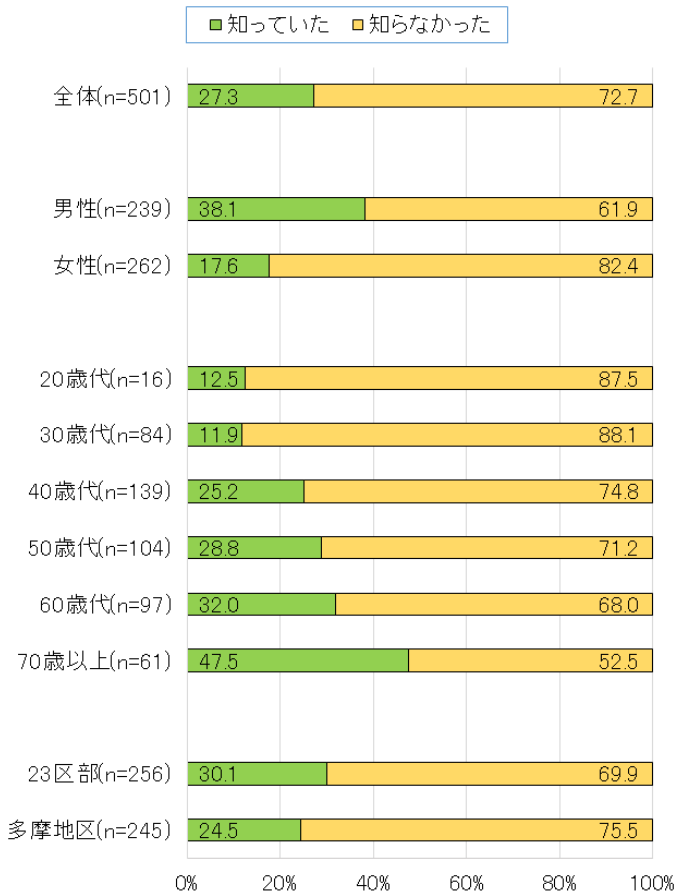
1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に  
利用



2) 水再生センターの上部を、区や市が管  
理する公園として利用



3) 下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組



4) 再生水を水量が少ない川に流す  
清流復活の取組

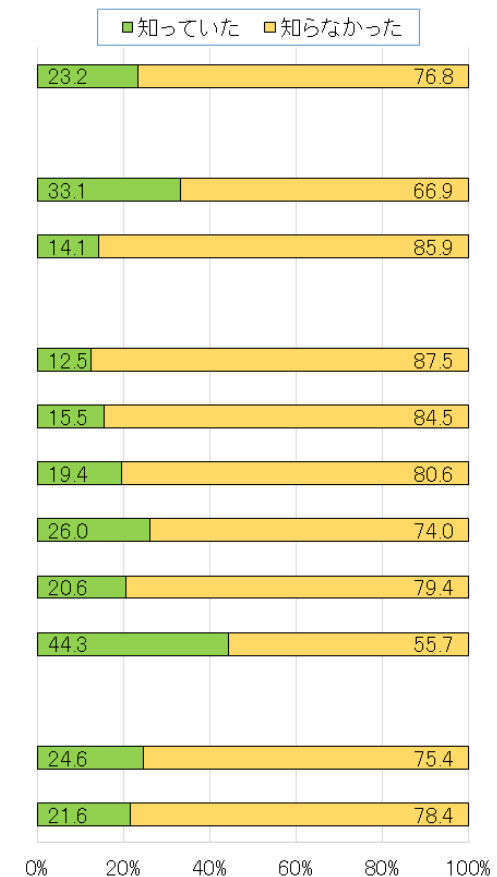


図 3-3-1-1 新たな事業活動の認知度 (性別・年代別・地区別)

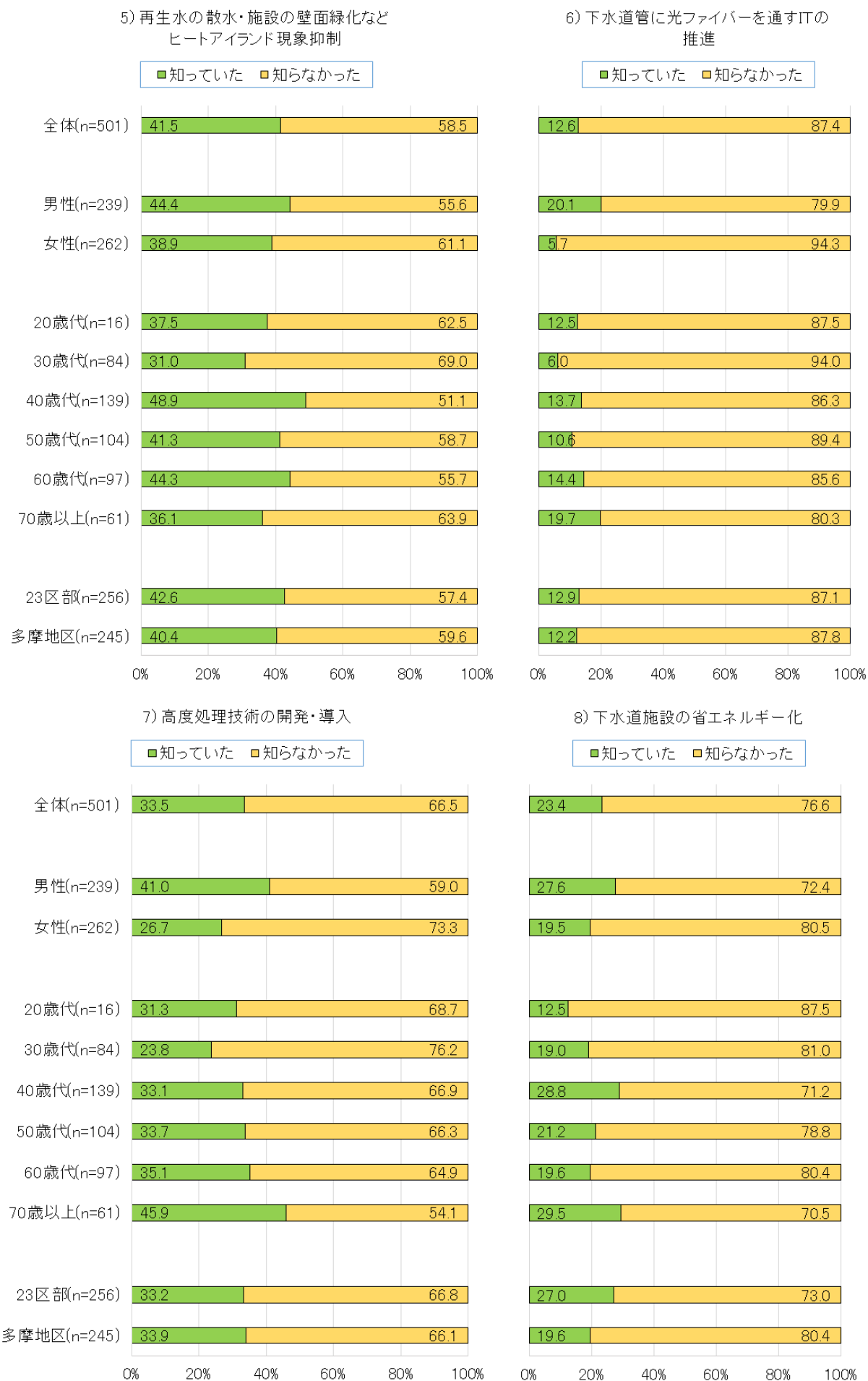
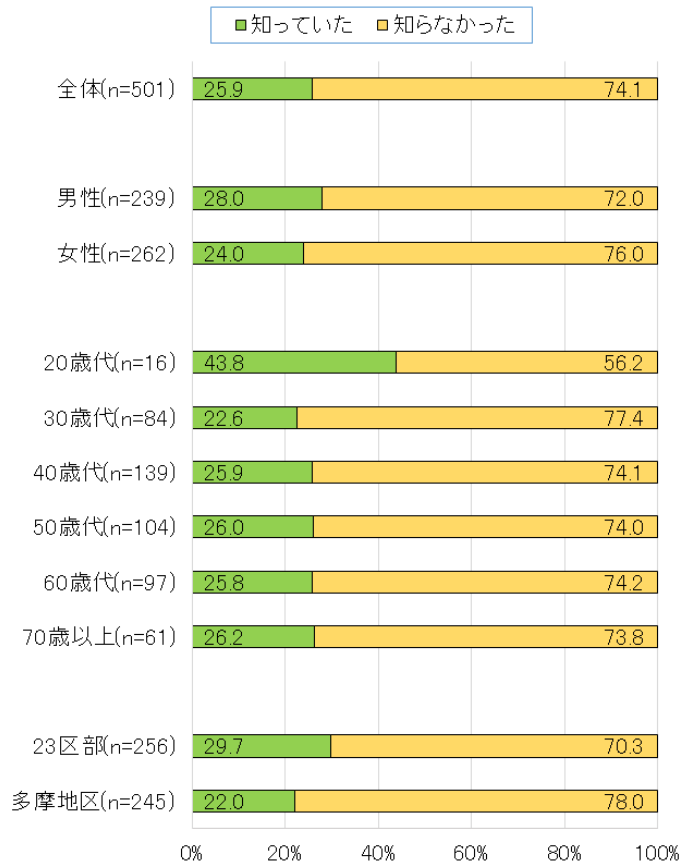


図 3-3-1-2 新たな事業活動の認知度（性別・年代別・地区別）

9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用



10) 新たな焼却方式への改良など温室  
化ガスの排出削減

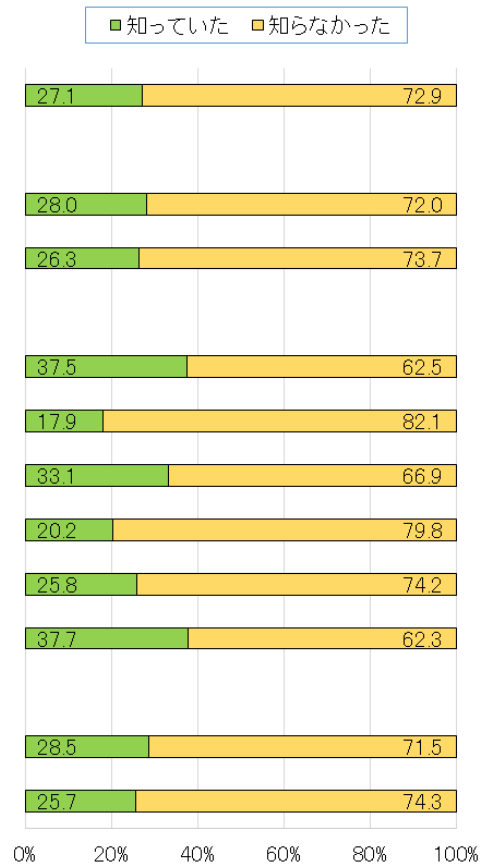


図 3-3-1-3 新たな事業活動の認知度（性別・年代別・地区別）

### 3.3.2 新たな下水道事業の評価

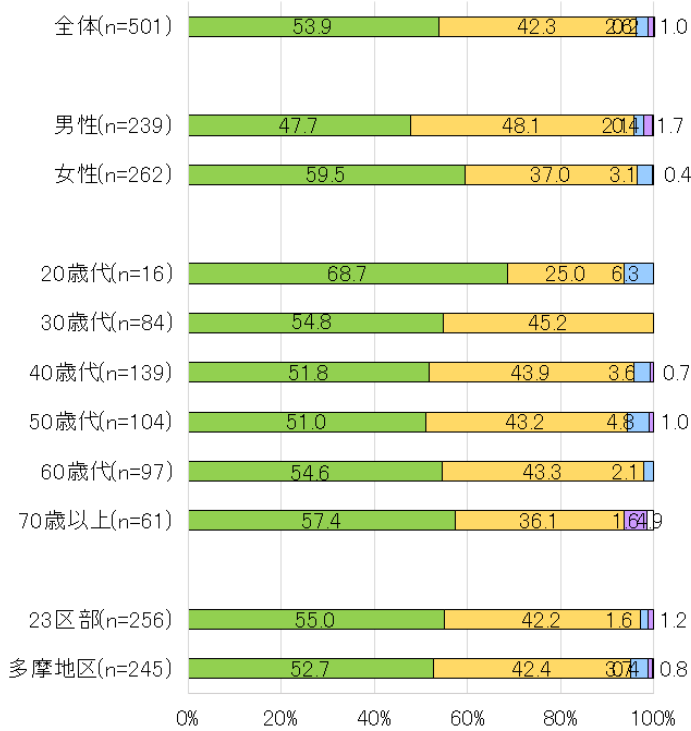
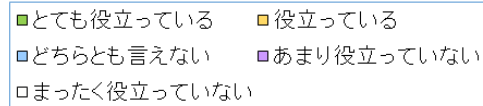
---

- ◆ 新たな下水道事業について、「とても役立っている」と「役立っている」を合わせた『役立っている』は、概ね全ての事業で8割を超える評価をいただいた。中でも「1）きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」は96.2%と最も高く、次いで「2）水再生センターの上部を、区や市が管理する公園として利用」が89.6%となった。一方、「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は67.7%と最も低い結果となった。
  - ◆ 男女別にみると、概ね全ての事業で『役立っている』は、男性より女性の割合が高い結果となった。
  - ◆ 年代別にみると、特に「2）水再生センターの上部を、区や市が管理する公園として利用」の『役立っている』の30歳代の割合が100%と最も高かった。
  - ◆ 地区別にみると、『役立っている』の割合の差は「7）高度処理技術の開発・導入」が最も大きく、23区部が88.7%、多摩地区が78.0%となり、23区部が多摩地区より10.7ポイント高い結果となった。
- 

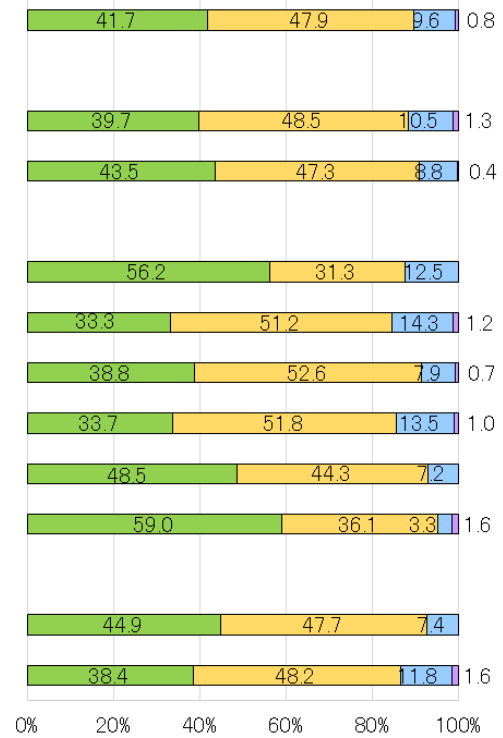
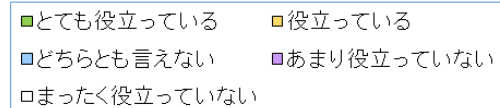
Q19 これら東京都下水道局が行っている活動や取組について、日常生活において、どの程度「役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

- 1）きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用
- 2）水再生センターの上部を、区や市が管理する公園として利用
- 3）下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組
- 4）再生水を水量が少ない川に流す清流復活の取組
- 5）再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制
- 6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進
- 7）高度処理技術の開発・導入
- 8）下水道施設の省エネルギー化
- 9）下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用
- 10）焼却方式の改良など温室効果ガスの排出削減

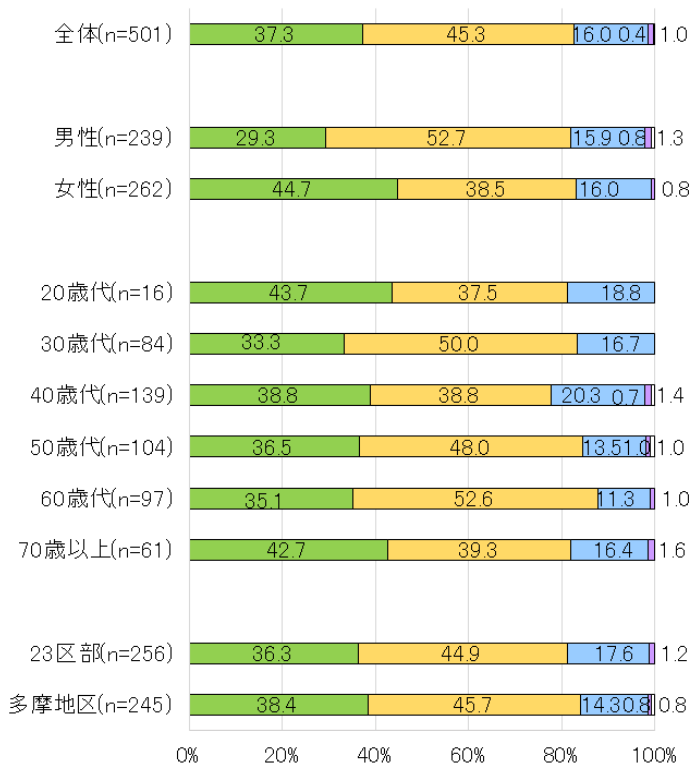
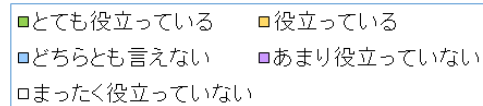
1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に  
利用



2) 水再生センターの上部を、区や市が管  
理する公園として利用



3) 下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組



4) 再生水を水量が少ない川に流す  
清流復活の取組

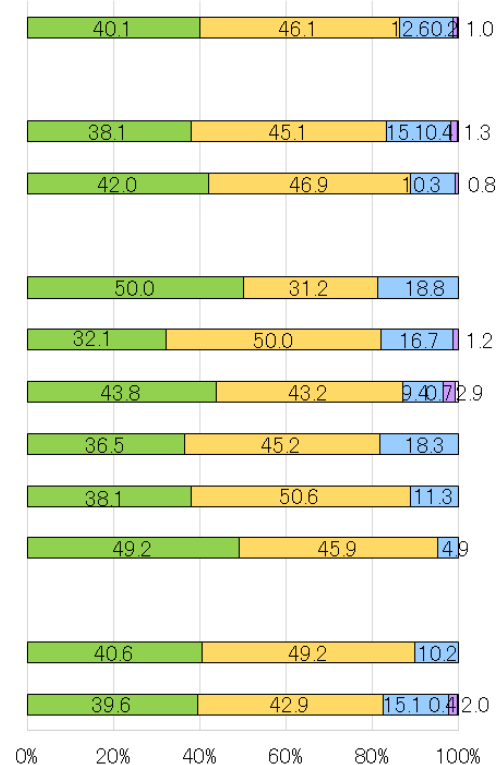
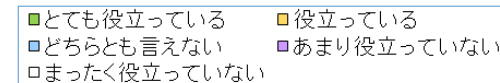


図3-3-2-1 新たな事業活動の社会的貢献度（性別・年代別・地区別）



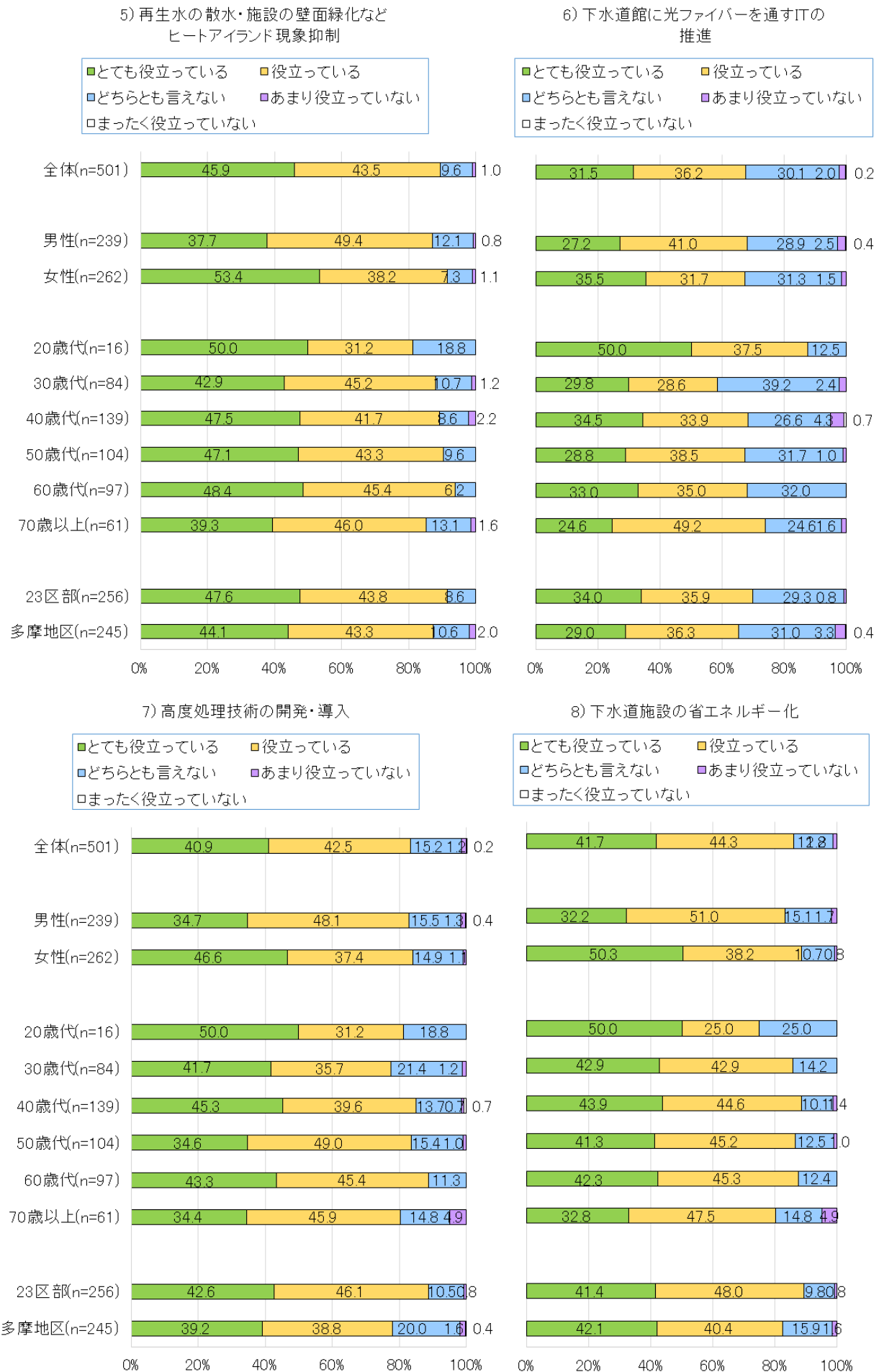


図3-3-2-2 新たな事業活動の社会的貢献度（性別・年代別・地区別）

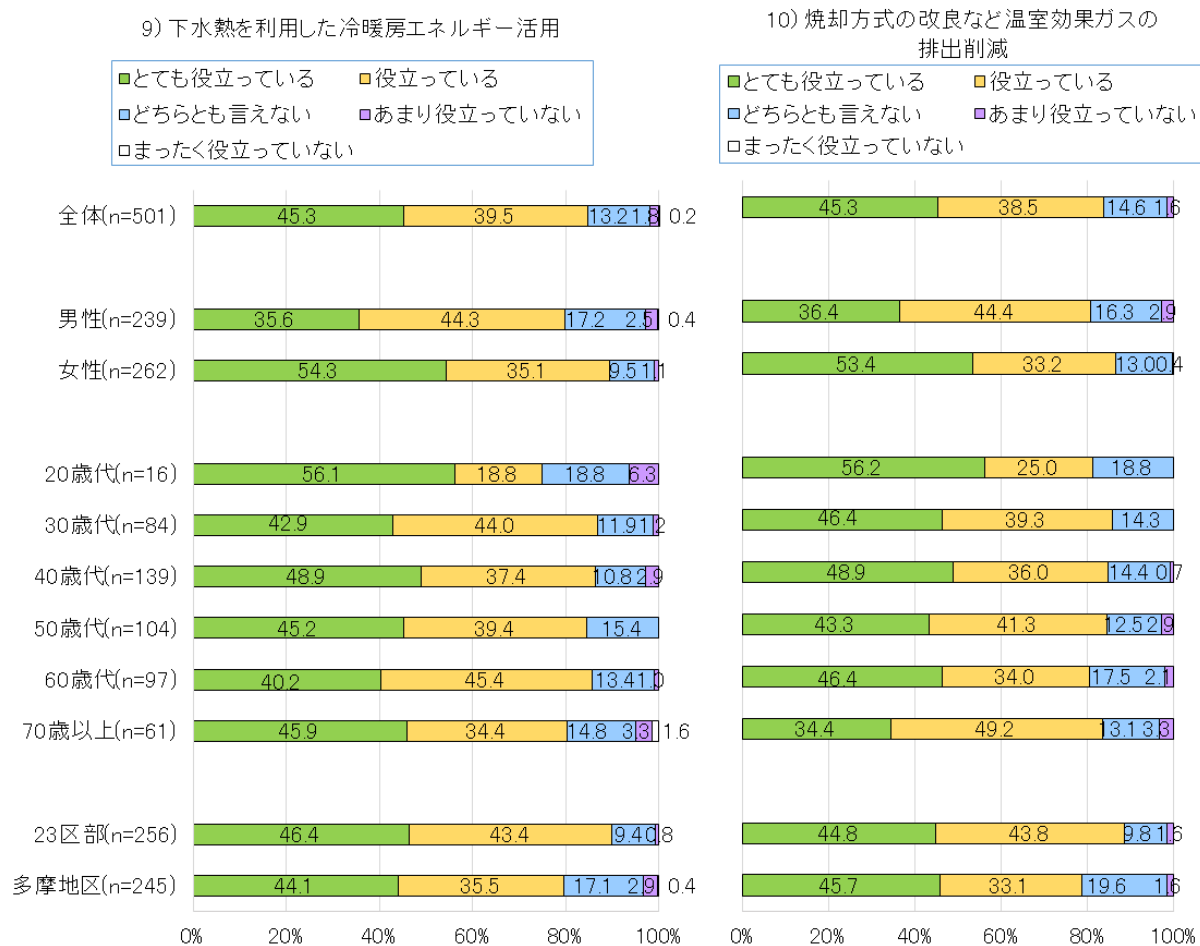


図 3-3-2-3 新たな事業活動の社会的貢献度（性別・年代別・地区別）

### 3.4 東京都下水道局が行っている「見せる化」について

#### 3.4.1 「見せる化」の認知度

- ◆ 「見せる化」の認知度について、「知っていた」は8.6%となっており、まだ認知は進んでいないことが明らかとなった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」は男性が10.9%、女性が6.5%となり、男性が女性より4.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」は70歳以上が14.8%と最も高く、ついで40歳代が10.8%であった。一方、30歳代は3.6%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」は23区部が9.0%、多摩地区が8.2%となり、23区部と多摩地区で顕著な差は見られなかった。

Q20 下水道局では、お客さまに下水道事業への理解を深めていただけるよう、平成29年4月に「東京下水道 見せる化マスタープラン」、平成30年3月に「東京下水道 見せる化アクションプラン2018」を策定し、東京下水道の役割、課題や魅力を積極的に発信していく「見せる化」に取り組んでいます。

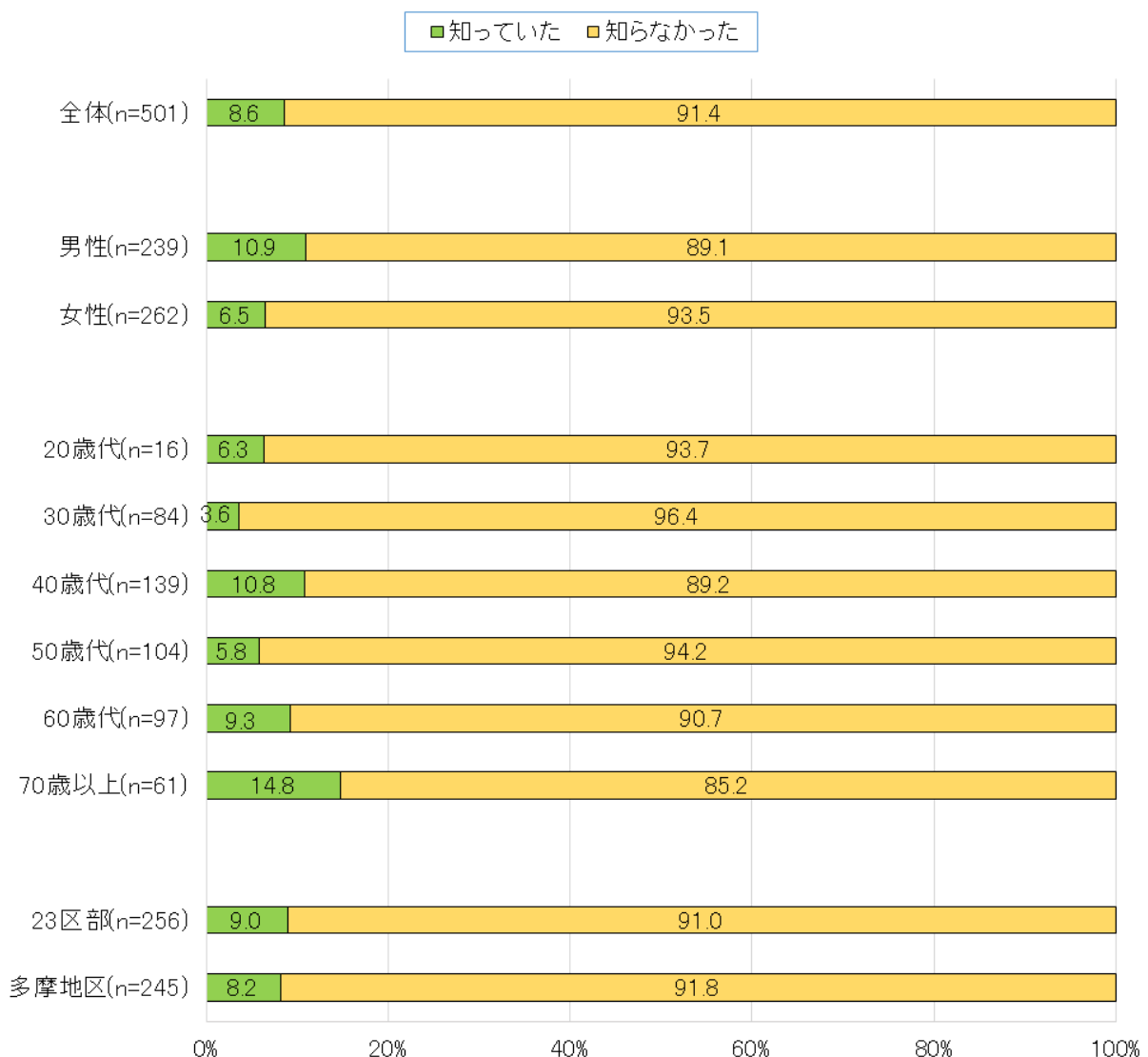


図3-4-1 「見せる化」の認知度

### 3.4.2 「見せる化」の重要度

- ◆ 「見せる化」の重要度について、「とても重要である」が38.7%、「重要である」が52.7%、「とても重要である」と「重要である」を合わせた「重要である」でみると91.4%となり、「見せる化」は重要な施策であると考え方が多いことが明らかとなった。
- ◆ 男女別にみると、男性では「とても重要である」が39.7%、「重要である」が49.4%、両者を合わせた「重要である」が89.1%となった。一方、女性では「とても重要である」が37.8%、「重要である」が55.7%、両者を合わせた「重要である」が93.5%となり、女性が男性より4.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても重要である」では60歳代が46.4%と最も高く、次いで70歳以上の44.3%、20歳代の43.7%、50歳代の39.4%となった。
- ◆ 地区別にみると、「重要である」の割合は23区部が91%、多摩地区が91.9%となり、23区部と多摩地区で顕著な差は見られなかった。

Q21 上記の質問でおうかがいした、「見せる化」の取組をあなたは、どう思いますか？（単一回答）

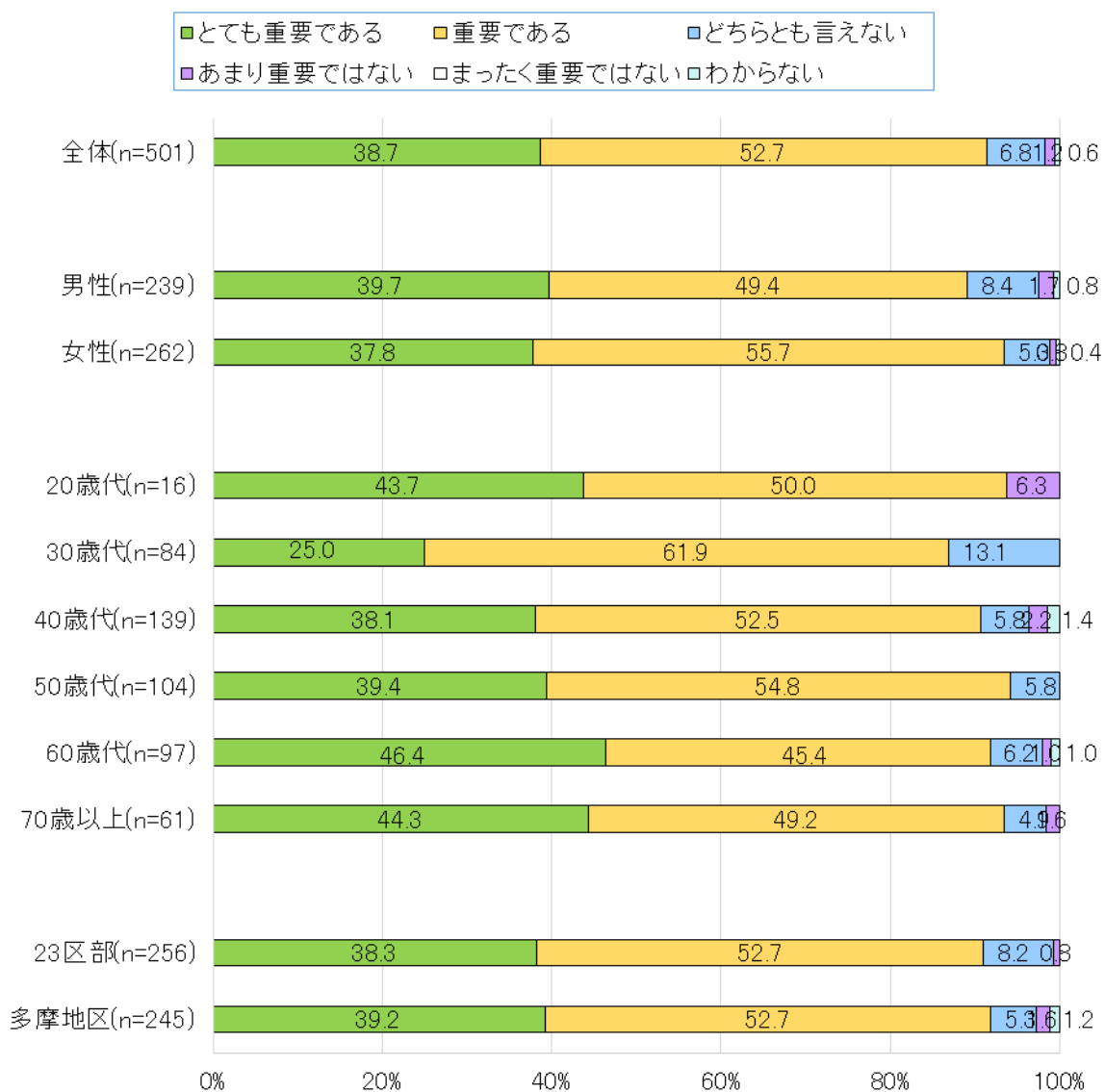


図3-4-2 「見せる化」の重要度

### 3.5 東京都下水道局が行っている活動や取組について

#### 3.5.1 下水道局が行っている活動や取組の浸透度

- ◆ 下水道局が行っている活動や取組の情報について、「あまり得ていない」が50.9%、「ほとんど得ていない」が21.0%で、両者を合わせた「情報を得ていない」の回答率は71.9%となり、多くの方に情報が伝わっていない実情が明らかとなった。
- ◆ 男女別にみると、「あまり得ていない」では男性が51.1%、女性が50.4%、「ほとんど得ていない」では男性が18.4%、女性が23.3%、両者を合わせた「情報を得ていない」の回答率は男性が69.9%、女性が73.3%となり、男性に比べ女性の方が情報を得られていない状況が明らかとなった。
- ◆ 年代別にみると、「ある程度得ている」では70歳以上が32.8%で最も高く、次いで50歳代が32.6%となった。一方30歳代は、14.3%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「ある程度得ている」では23区部が30.5%、多摩地区が21.6%と23区部が多摩地区より8.9ポイント高い結果となった。

Q. 22 あなたは東京都下水道局が行っている活動や取組についてどの程度情報を得ていると思いますか？  
(単一回答)

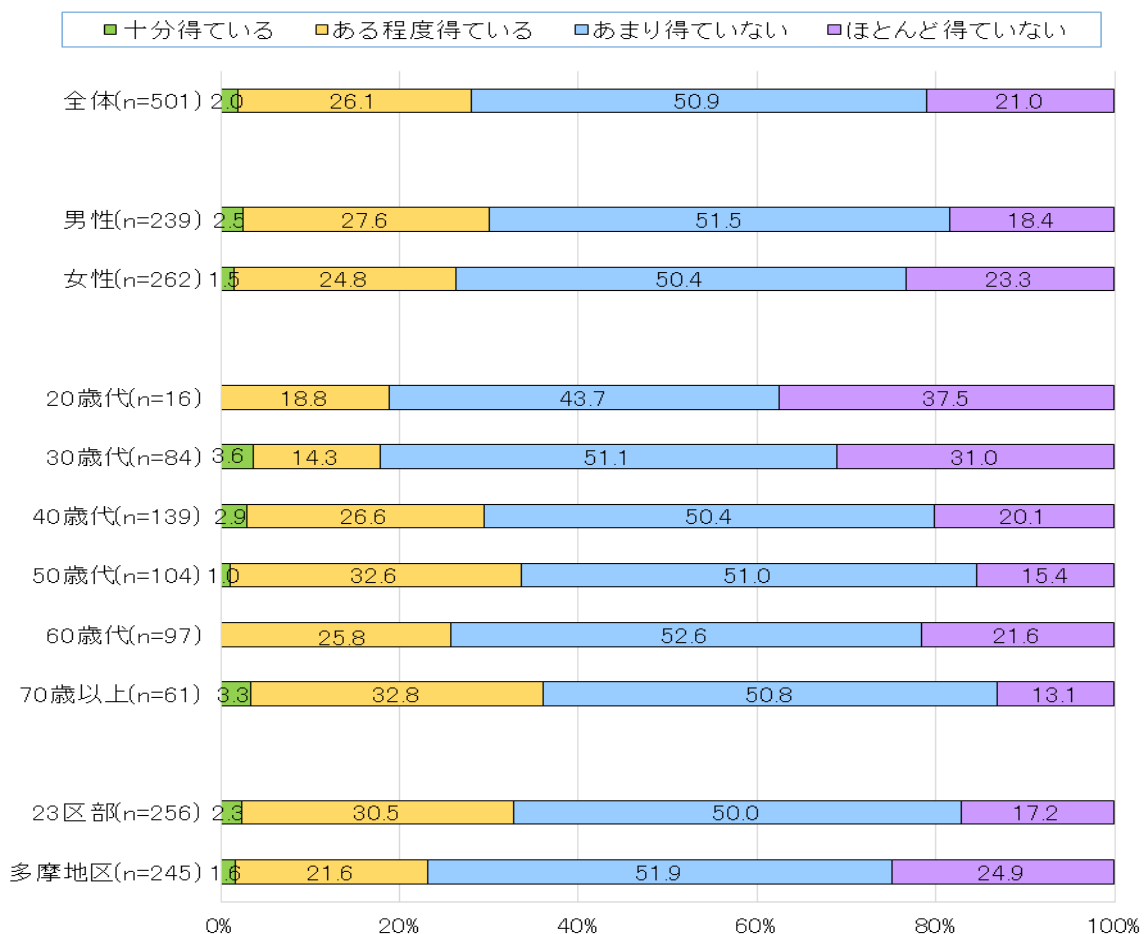


図3-5-1 下水道局が行っている活動や取組についての情報収集

### 3.5.2 下水道局が行っている活動や取組への満足度

- ◆ 下水道局が行っている活動や取組への満足度について、「やや満足している」が34.1%と最も高く、「満足している」と合わせて50.9%が満足しているという結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「やや満足している」では男性が34.2%、女性が34.0%で、男性と女性の差は0.2ポイント、「満足している」では男性が15.1%、女性が18.3%で、男性と女性の差は3.2ポイントとなり、男性と女性で顕著な差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、70歳以上で満足度が高い傾向を示し、「満足している」が27.9%と全年代で最も高い結果となった。一方、60歳代では「満足している」が12.4%「やや満足している」が33.0%で、両者を合わせた割合は45.4%が最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「満足している」では多摩地区が14.7%、23区部が18.8%で、その差は4.1ポイント、「やや満足している」では多摩地区が34.3%、23区部が34.0%で、その差は0.3ポイントと、地区による顕著な違いは見られなかった。

Q23 東京都下水道局が実施している活動や取組について、あなたはどのように感じていますか？  
(単一回答)

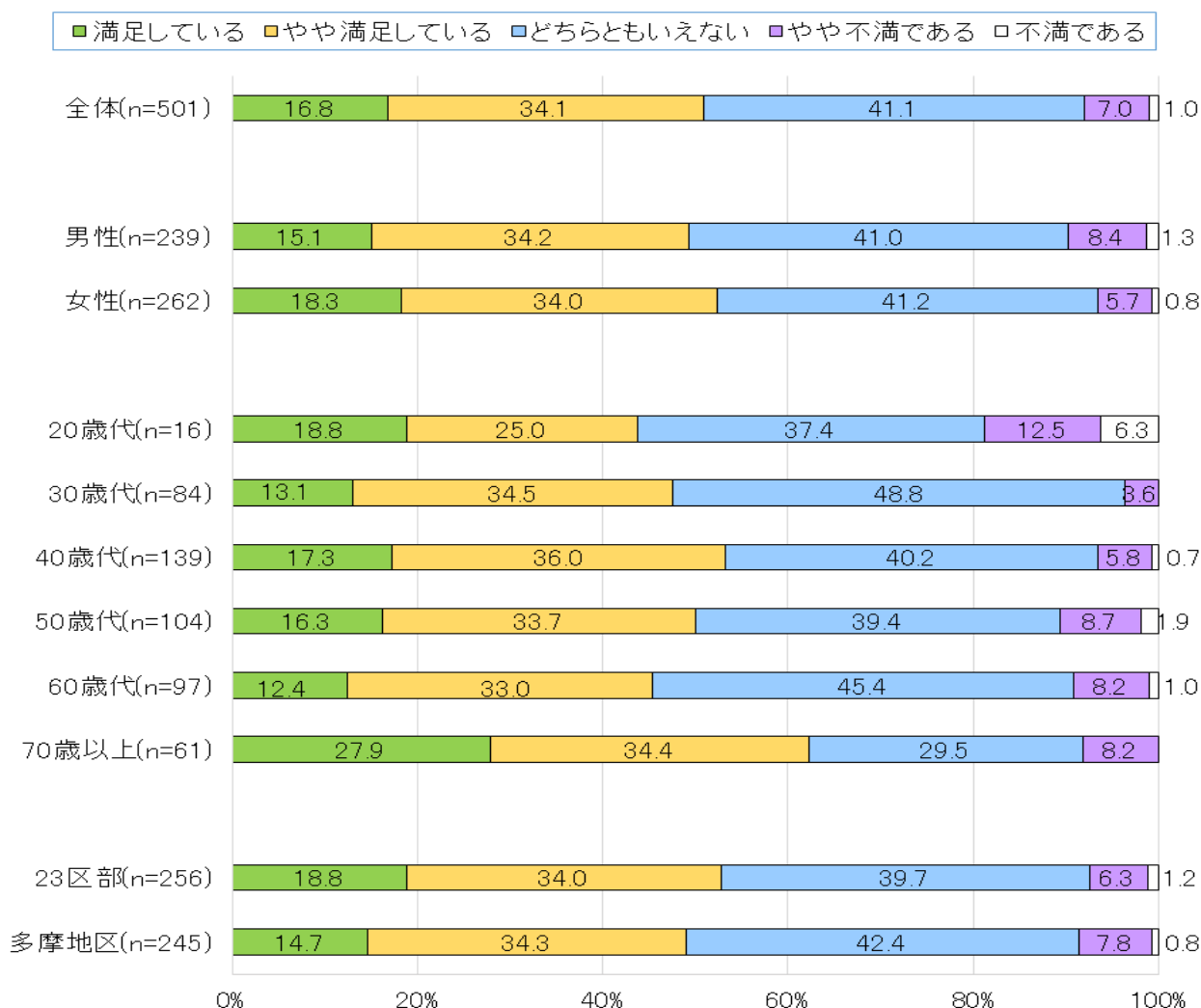


図3-5-2 下水道局が行っている活動や取組の満足度

### 3.6 「見せる化」への効果的な取組について

- Q 2 4 下水道はその施設の多くが地下にあって“見えにくく”、暮らしに“あって当たり前”のものとなっており、下水道に関心を持っているお客さまの割合は以前と比べて低くなっています。こうしたことから、これまでの「見える化」の取組をより体系的で効果的なものへと深化させ、事業の役割や課題、魅力を積極的に発信する「見せる化」に取り組んでいます。東京下水道についてお客さまに関心を持っていただき、その役割や課題について知っていただくためには、施設見学やホームページなどの既存の取組のほかに、どのような取組が効果的だと思いますか？アイデアやご意見をお答えください。（自由回答）

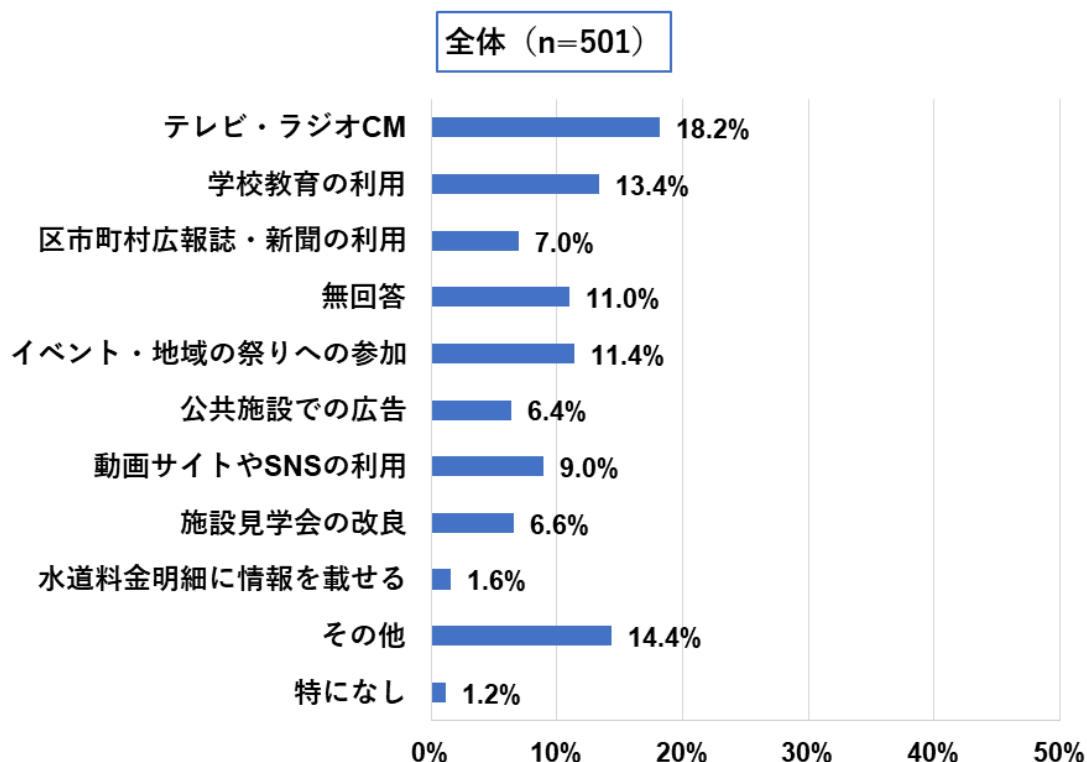


図 3-6-1 「見せる化」への効果的な取組に関する意見・アイデア

#### 【「見せる化」への効果的な取組に関する意見・アイデア】

- イベント・地域の祭りへの参加
  - ◇ イベント会場での展示、メディアでの広報。
  - ◇ 自治会ぐるみでのイベントとしてPRする。
  - ◇ 下水道施設の上部公園で、イベント開催などが良いと思います。
  - ◇ 各町で行われるイベントで、積極的にブースを設けて広報をされたい。
- 公共施設での広告・宣伝
  - ◇ 都営地下鉄や
  - ◇ 市役所にポスターを貼る。
  - ◇ 町中のサイネージなどでの広告。
  - ◇ 公共広告(AC)を作成し、テレビやラジオで放送する。

- 広報誌など紙媒体での広告
  - ◇ 東京都の広報誌に載せる。
  - ◇ 新聞などに、特集して欲しい。
  - ◇ 新聞の折り込み、各市の市報への掲載などが重要と思います。都政、市政に関心がある人は、下水に関心がある人と近いと思います。市報への掲載が良いと思います。
  
- 学校教育の一貫にする
  - ◇ 出前講義や、インターンシップを行う。
  - ◇ 幼児教育として幼稚園や、保育園に通っている未就学児世代へ施設見学をさせてあげ、小さい頃から興味があるように育ていくのはどうだろう。
  - ◇ 施設の見学の一般公開、小・中学生の社会見学。
  
- テレビ・ラジオでの宣伝
  - ◇ メディアやマスコミの活用。TV 例えば知的バラエティ番組で特集してもらう。
  - ◇ テレビのニュースや朝の情報番組で、特集を組んでもらったり、ニュースとして取り上げもらう。
  - ◇ より深く下水道について学べる仕組みや都広報のテレビやラジオ番組で特集を組んでほしい。
  - ◇ テレビやラジオで放送されている東京都からのお知らせのような番組での PR 活動を積極的にやる。
  
- SNS や動画サイトでのPR
  - ◇ インスタグラムでコンテストを行う。
  - ◇ YouTube 等へ取組みをのせる。
  - ◇ 若者の利用頻度が高い SNS の活用、\*\*キャンペーン期間等があるようであれば、アイドル、イケメン俳優の起用を考える
  
- 水道料金の請求書と同封する
  - ◇ 水道の料金を知らせる紙と一緒にチラシを付ける。
  - ◇ 水道水の請求書や領収ハガキに見学の募集や実施された結果を少しでも載せる。
  - ◇ 上下水道検針表に下水道の必要性を説く。
  
- 見学会
  - ◇ 現地見学会の回数の増加が必要と考えます。
  - ◇ 見学だけではなく、参加型ワークショップなどを頻繁に行う。
  - ◇ 新たな取組でなくても、既存の取組の強化でも効果はあると考えます。たとえば、施設見学など平日限定が多く、なかなか参加しにくかったりします。また、夏休み中や土日に設定されている親子見学は、子供いない、大きいなど条件が満たせない場合も多く、不公平。社会人が参加しやすいものを増やす。
  
- その他
  - ◇ 上下水道の工事の際、もっと近隣住民に説明会などをして、理解を得る取り組みが必要。工事を不快に思っている住民が多いと思う。
  - ◇ 「下水道」という名称のイメージが良くないので、愛称を付けると良いかも。
  - ◇ 各家庭が気をつけて油とか毛とかごみを流さないように注意すればもっと下水処理が楽になると考えます。もっと住民のみなさまにその重要性を伝えて、各自が出来るだけきれいな水を流し、余分なものは燃えるごみとして処分したり、下水道局としての流す前の注意事項をもっと検討してそれを住民に知らせる努力が必要だと思います。



### 3.7 東京アメッシュについて

#### 3.7.1 「東京アメッシュ」の認知度

- ◆ 「東京アメッシュ」について、「知っている（利用している・利用したことがある）」は 29.5%、「知っている（利用したことはない）」は 14.8%で、両者を合わせた「知っている」は 44.3%の認知度であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っている」では男性が 29.7%、女性が 29.4%と、男性と女性の差は 0.3 ポイントとなり男性と女性で顕著な差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「知っている」では 30 歳代が 47.6%と最も高く、ついで 40 歳代が 47.5%となっており、70 歳以上が 36.1%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っている」では 23 区部が 50.4%、多摩地区が 48.0%と、23 区部が多摩地区より 2.4 ポイント高い結果となった。

Q25 あなたは「東京アメッシュ」について、ご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するもの一つだけお選び下さい。（単一回答）

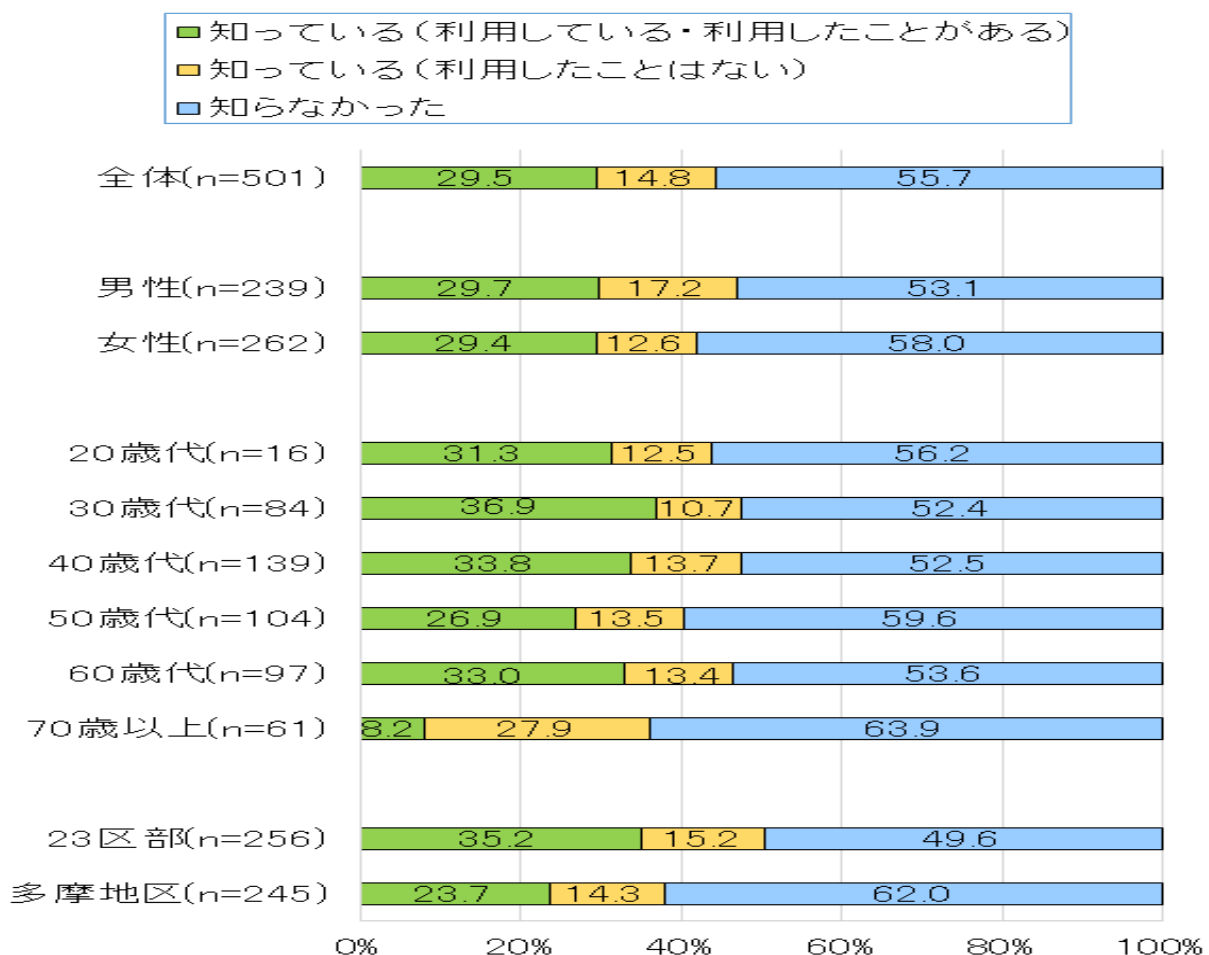


図3-7-1 「東京アメッシュ」の認知度

### 3.7.2 「東京アメッシュ」の利用媒体

- ◆ 「東京アメッシュ」を「利用している・利用したことがある」方（全体数 148 名）の利用媒体は、「スマートフォン」が最も多く 44.0%（65 名）、次いで「パソコン」が 40.6%（60 名）、「タブレット」は 8.1%（11 名）となった。
- ◆ 男女別にみると、男性は「パソコン」、「スマートフォン」、「タブレット」の順で高い割合となり、女性では「スマートフォン」、「パソコン」、「タブレット」の順で高い割合になった。
- ◆ 年代別にみると、60 歳代では「パソコン」と「スマートフォン」の割合が同程度であり、40 歳代では「スマートフォン」の利用度が高いことが明らかとなった。
- ◆ 地区別にみると、多摩地区に比べ 23 区部の方が、「パソコン」と「スマートフォン」を区別なく使用している傾向が見受けられた。

Q25-1（1）上記Q25で、「1」を選択した方におうかがいします。

あなたは、「東京アメッシュ」を利用する際、何を使用してご覧になっていますか？

以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選び下さい。（複数回答）

（※表は、Q25で知っている（利用している・利用したことがある）と回答しているものからの割合）

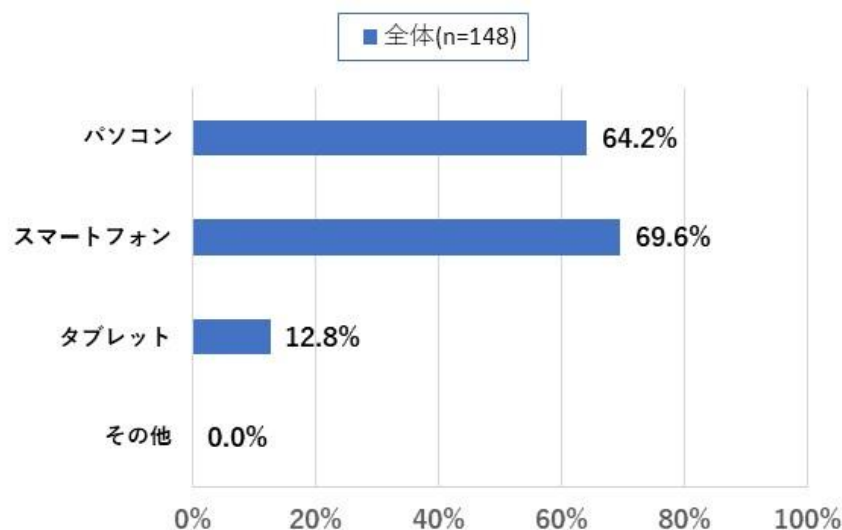


図3-7-2-1 「東京アメッシュ」の利用媒体（全体）  
（利用している・利用したことがある）

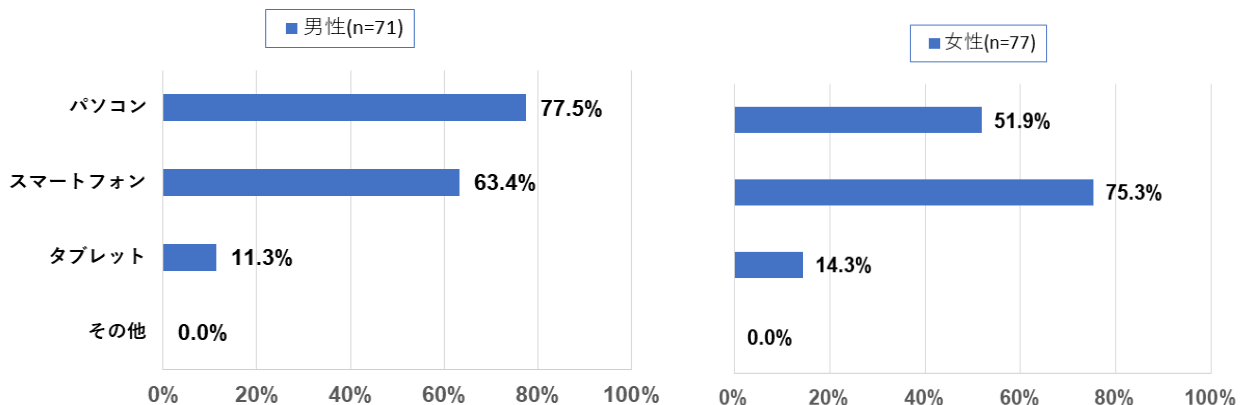


図3-7-2-2 「東京アメッシュ」の利用媒体（性別）

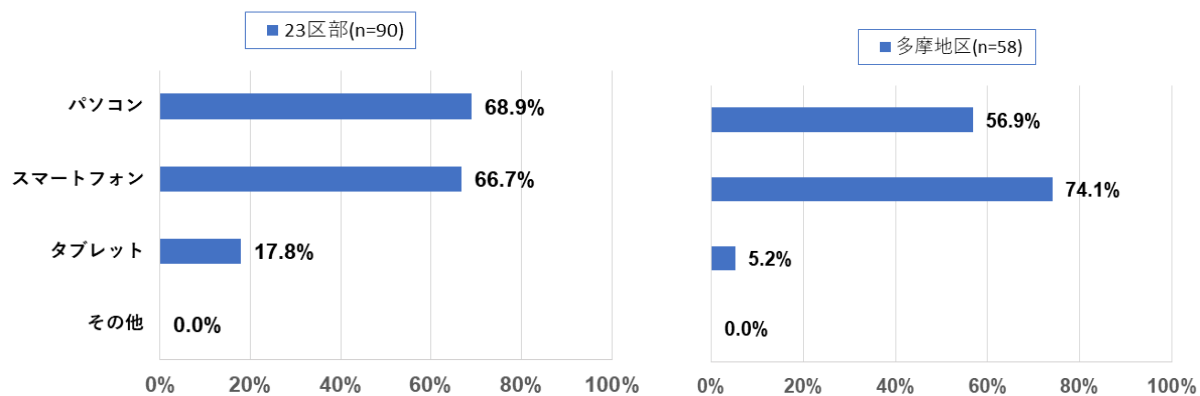


図 3-7-2-3 「東京アメッシュ」の利用媒体（地域別）

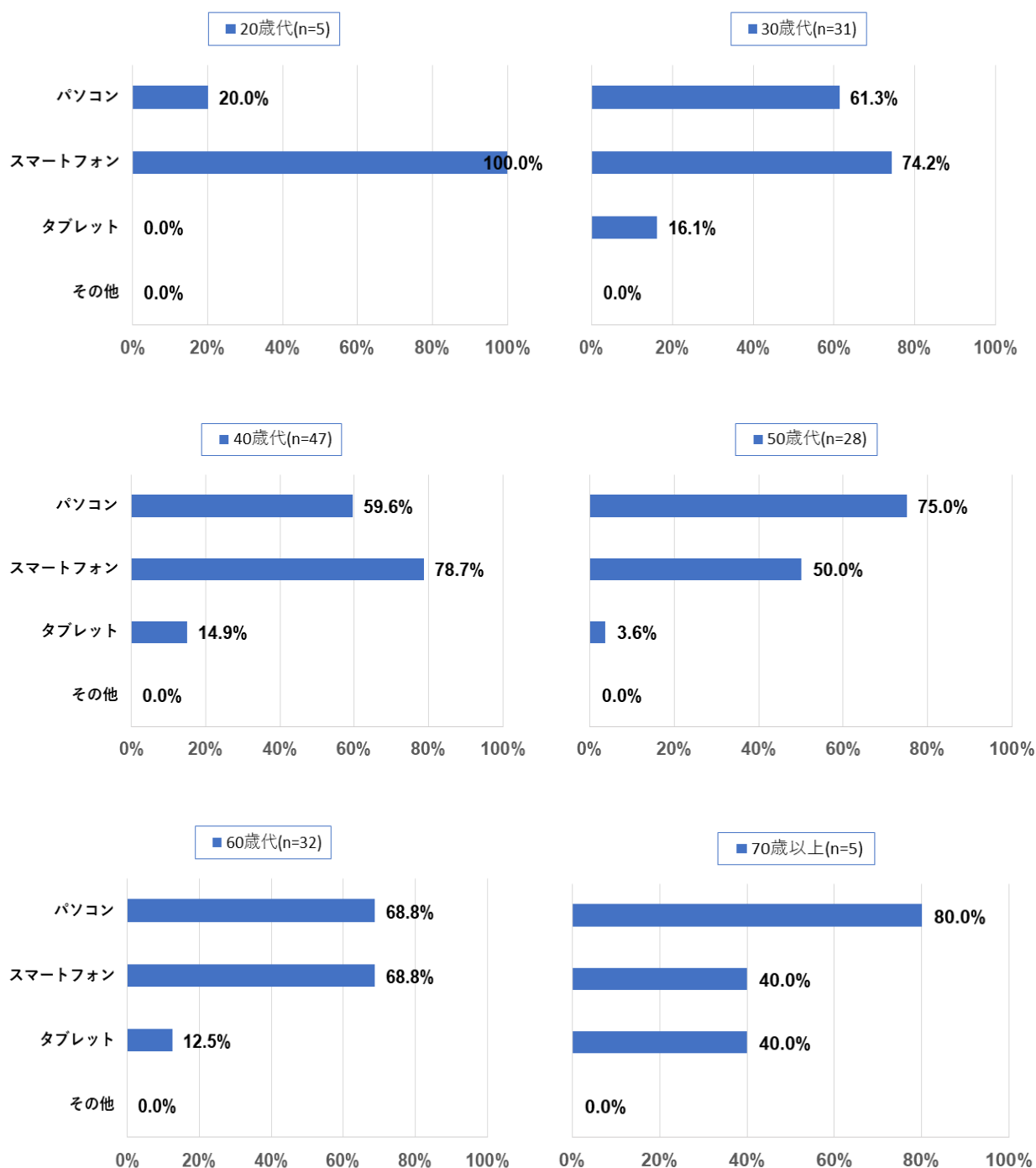


図 3-7-2-3 「東京アメッシュ」の利用媒体（年代別）

### 3.7.3 「東京アメッシュ」の利用に際してのアクセス方法

- ◆ 「東京アメッシュ」を「利用している・利用したことがある」方（全体数 148 名）の利用に際してのアクセス方法について、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が最も多く 39.7%（58 名）、次いで「「東京アメッシュ」と検索して利用」が 24.8%（36 名）、「その他」が 3.0%（4 名）となった。
- ◆ 男女別にみると、利用方法に差が見られ、男性・女性ともに「お気に入りやホーム画面に登録して利用」される方が多い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、利用方法に差が見られ、50 歳代では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」の割合が高かったが、20 歳代では「「東京アメッシュ」と検索して利用」される方の割合の方が高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」、「「東京アメッシュ」と検索して利用」とともに 23 区部と多摩地区の間で顕著な違いは見られなかった。

Q25-1（2）「東京アメッシュ」を利用する際、どのようにアクセスして利用していますか？

以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選び下さい。（複数回答）

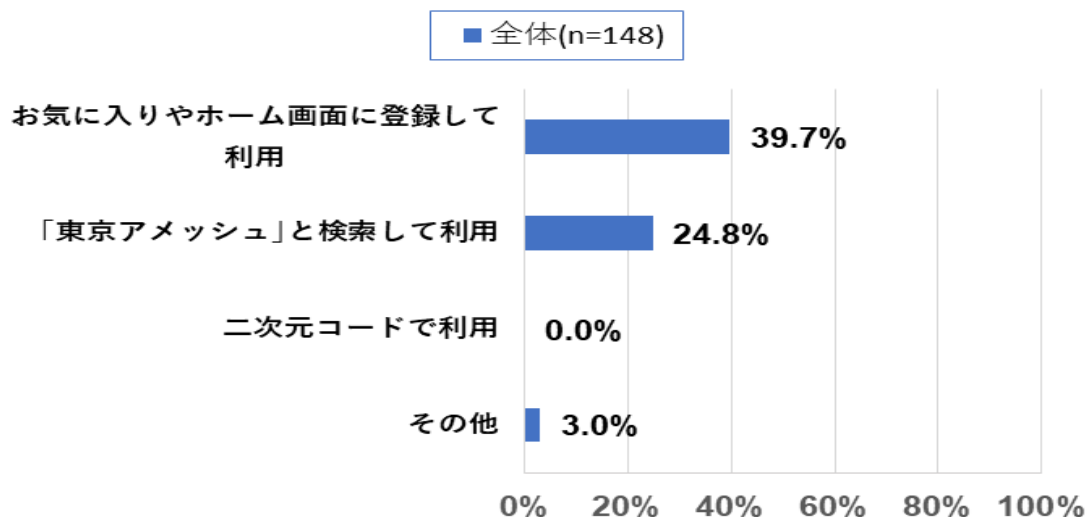


図 3-7-3-1 「東京アメッシュ」のアクセス方法（全体）

表 3-7-3 その他のアクセス方法

No.	その他(記入例)
1	東京都下水道局 HP⇒アメッシュ
2	東京都のホームページからリンク
3	天気予報を検索する
4	検索キーで毎回調べて出します
5	ヤフーのお天気案内から閲覧している
6	アメッシュの名は知らなかったなので、降雨状況として検索しました
7	アプリ
計	7 件

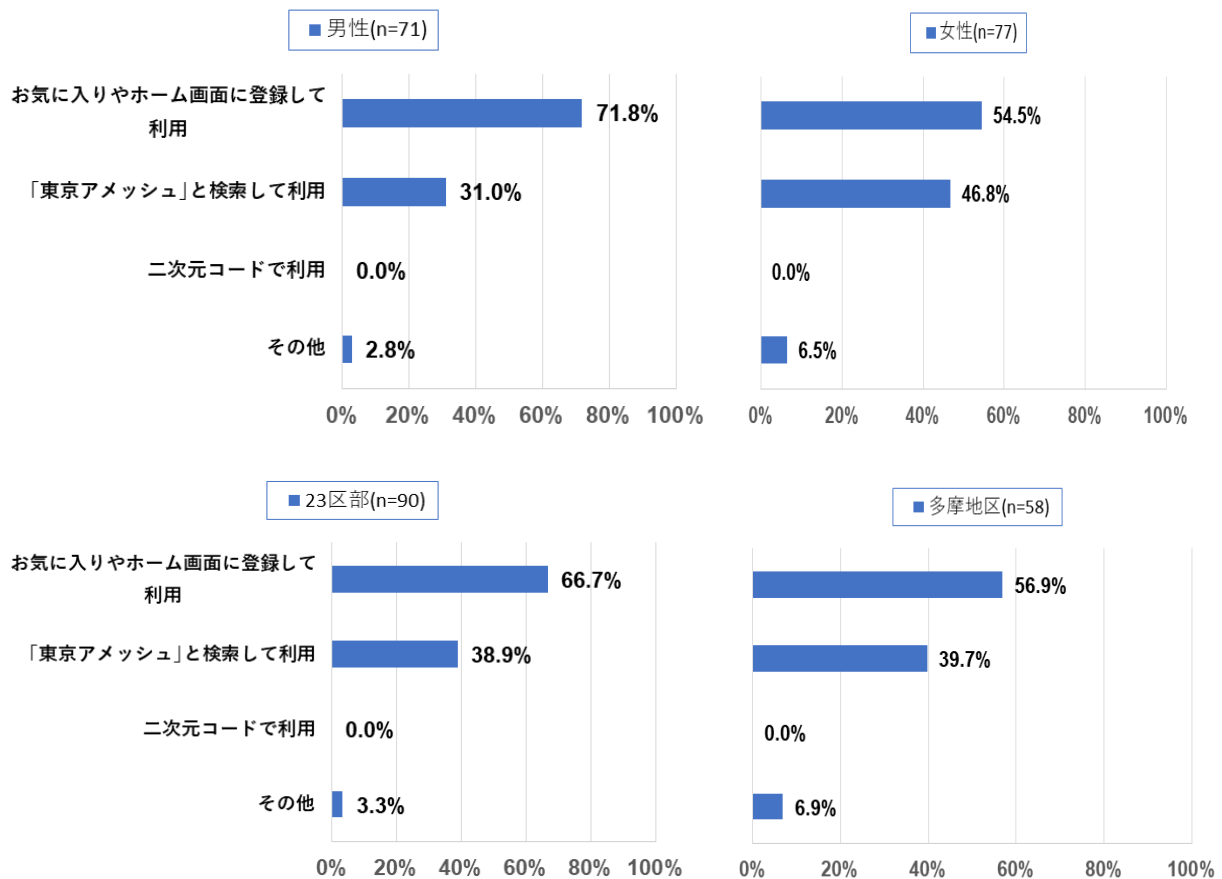


図 3-7-3-2 「東京アメッシュ」へのアクセス方法（性別・地域別）

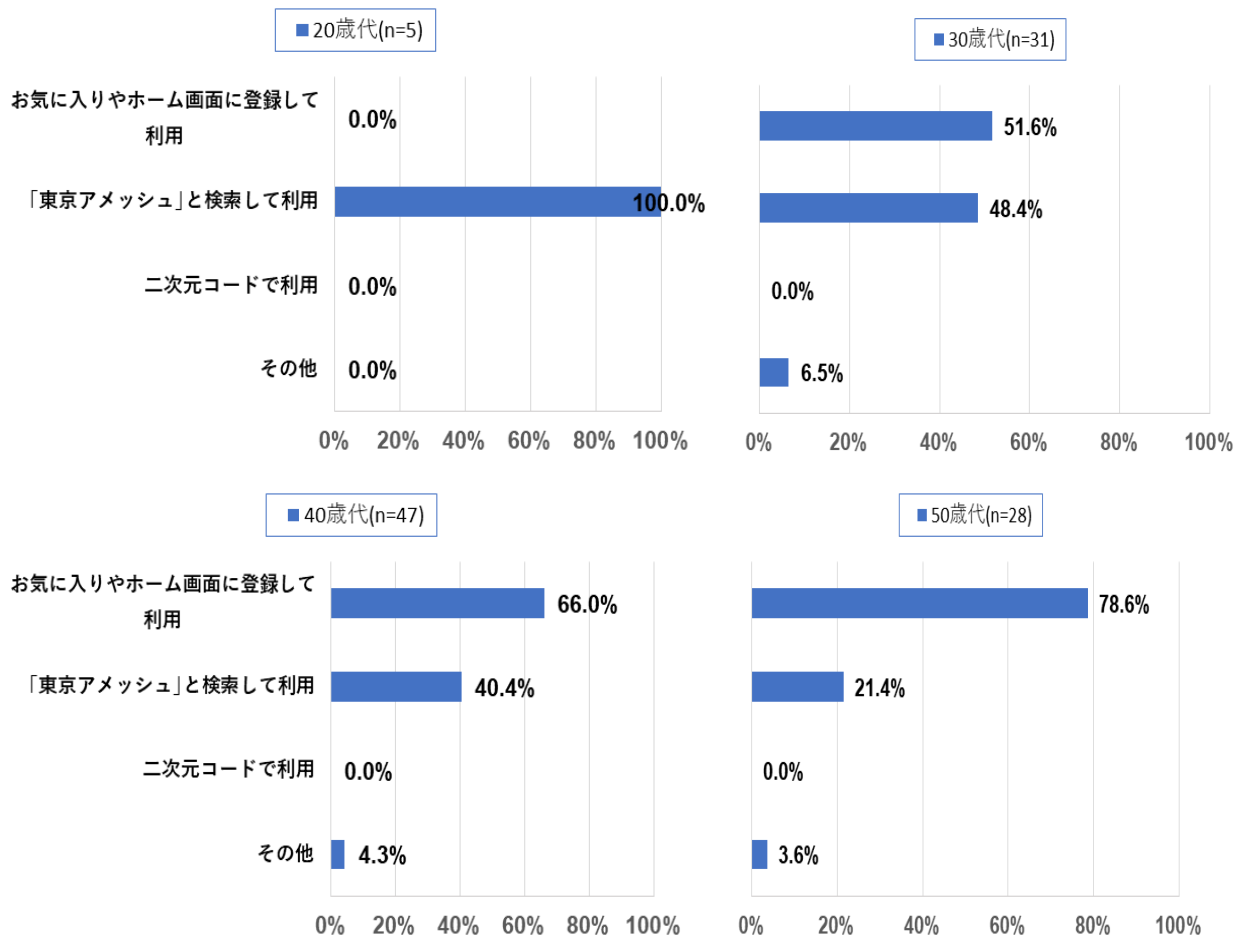


図 3-7-3-3 「東京アメッシュ」へのアクセス方法（年代別）

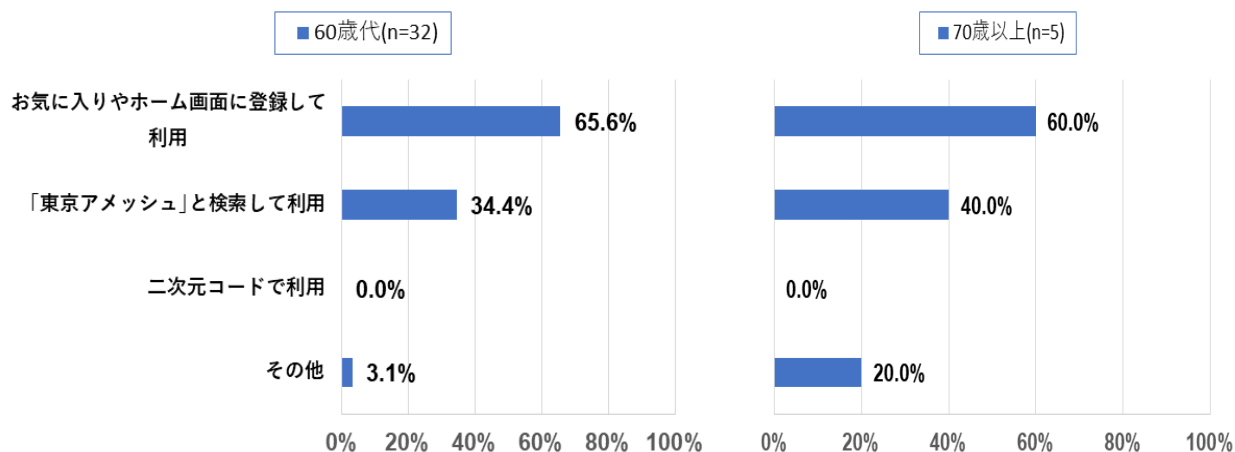


図 3-7-3-3 「東京アメッシュ」へのアクセス方法（年代別）

### 3.7.4 「東京アメッシュ」の利用方法

- ◆ 「東京アメッシュ」の利用方法について、「お出掛けの時」が 49.6%と最も高く、次いで「通勤や通学時」が 38.9%、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」が 23.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、男性、女性ともに利用方法の上位は、「お出掛けの時」、「通勤や通学時」、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」であったが、女性に比べ男性では、「工事や仕事など屋外作業の準備」や「野球やキャンプ等の屋外活動の中止の判断」といった屋外での作業時に利用される傾向が見られた。
- ◆ 年代別にみると、どの年代も「お出掛けの時」の利用が多い傾向が見られた。
- ◆ 地区別にみると、23 区部と多摩地区は同様な傾向が見られた。

Q 2 5-1 上記 Q 2 5 で、「1」を選択した方におうかがいします。

（3）どのような時に「東京アメッシュ」を利用していますか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選び下さい。（複数回答）

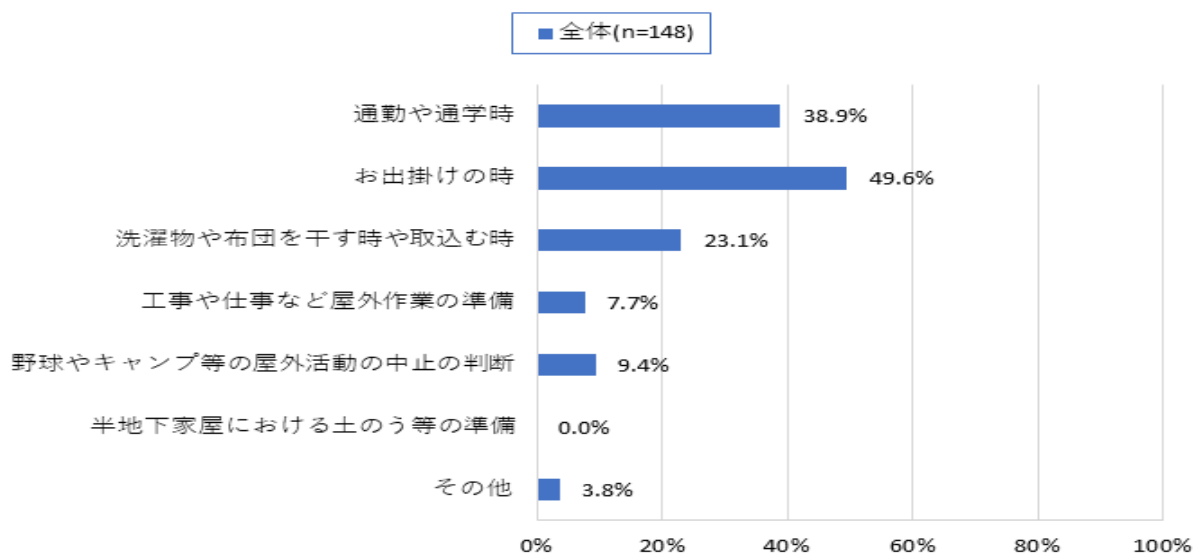


図 3-7-4-1 「東京アメッシュ」の利用方法

表 3-7-4 その他の利用方法

No.	その他(記入例)	件数
1	東京防災の警報が鳴った時	1
2	天候不順な時に、地域の雨の情報として知るため。	1
3	単純に見ているだけでも楽しくて雨が降るとつい開いてしまいます。	1
4	大雨警報時	1
5	仕事中(屋内なので外の状況がわからないから)	1
6	豪雨が予想されるとき	1
7	雨の量が知りたい時	1
8	雨が強く降ったとき	1
9	オフィス内から外に行きたいけど、雨降ってるか分からないから傘持っていくか悩む時	1
計		9件

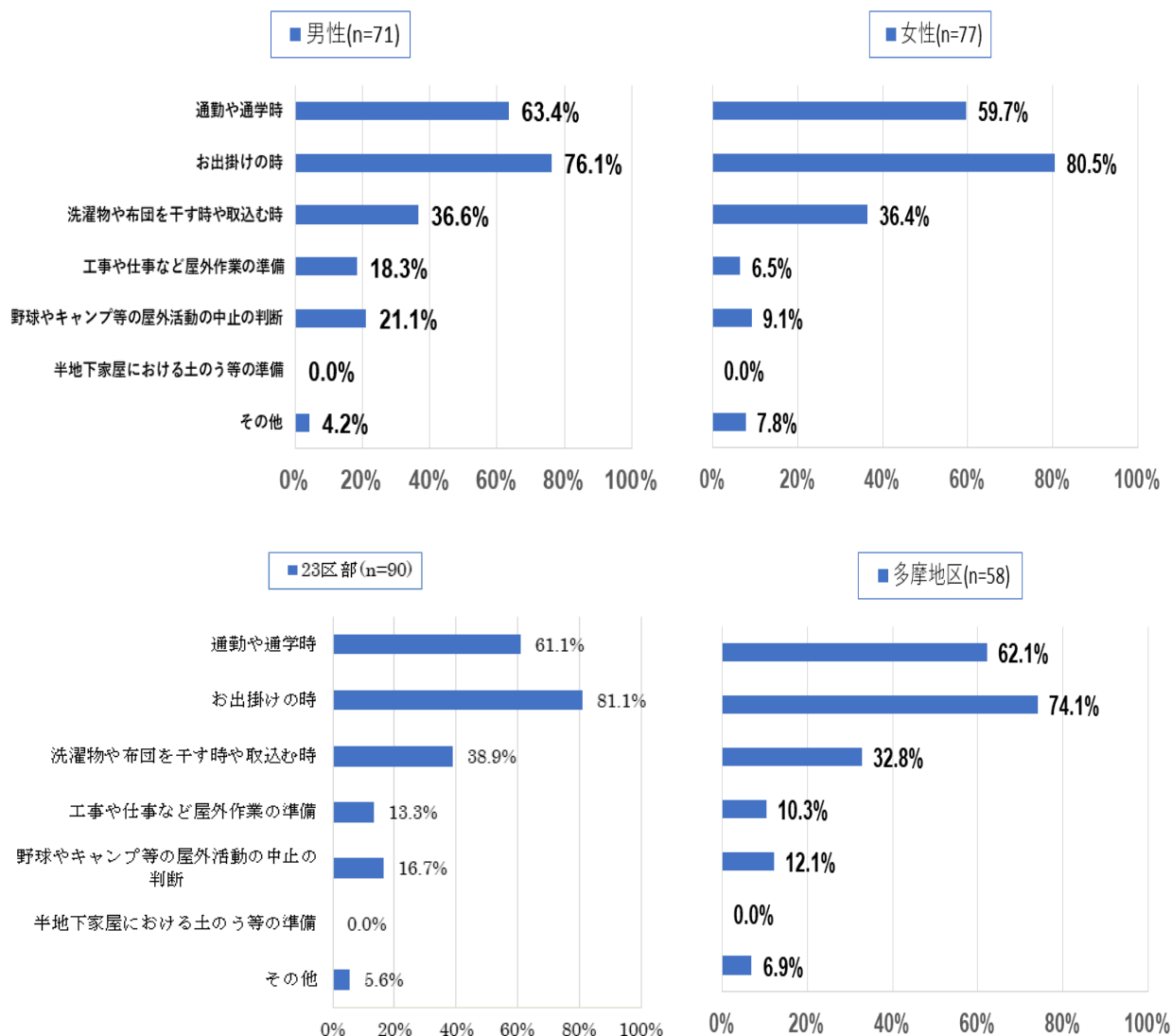


図 3-7-4-2 「東京アメッシュ」の利用方法(性別・地域別)

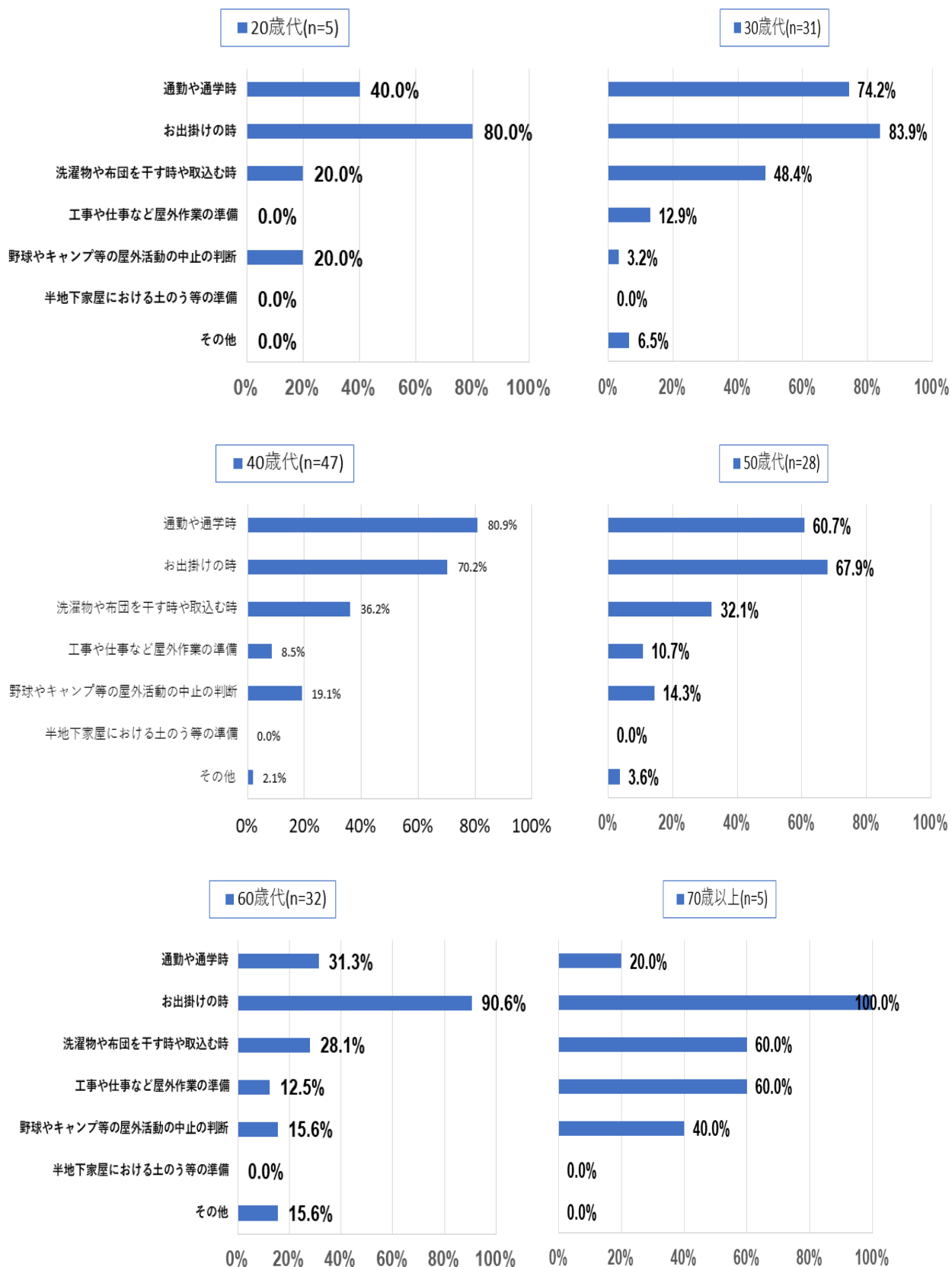


図 3-7-4-3 「東京アメッシュ」の利用方法（年代別）



### 3.7.5 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報

- ◆ 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報について、「利用していない」との回答が 38.9%と最も多かった。「東京アメッシュ」以外では、「防災速報」が 11.0%と最も多く、次いで「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/ レーダーナウキャスト」が 7.4%、「雨マップ」が 6.6%となった。
- ◆ 男女別、地区別にみても、「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報について、顕著な違いは見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「防災速報」では 20 歳代が 25.0%、「雨マップ」では 70 歳代以上が 21.3%と最も多い結果となった。

Q25-2 上記Q25で「2」及び「3」を選択した方におうかがいとお知らせをします。

(1)「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報はありますか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください。(複数回答)

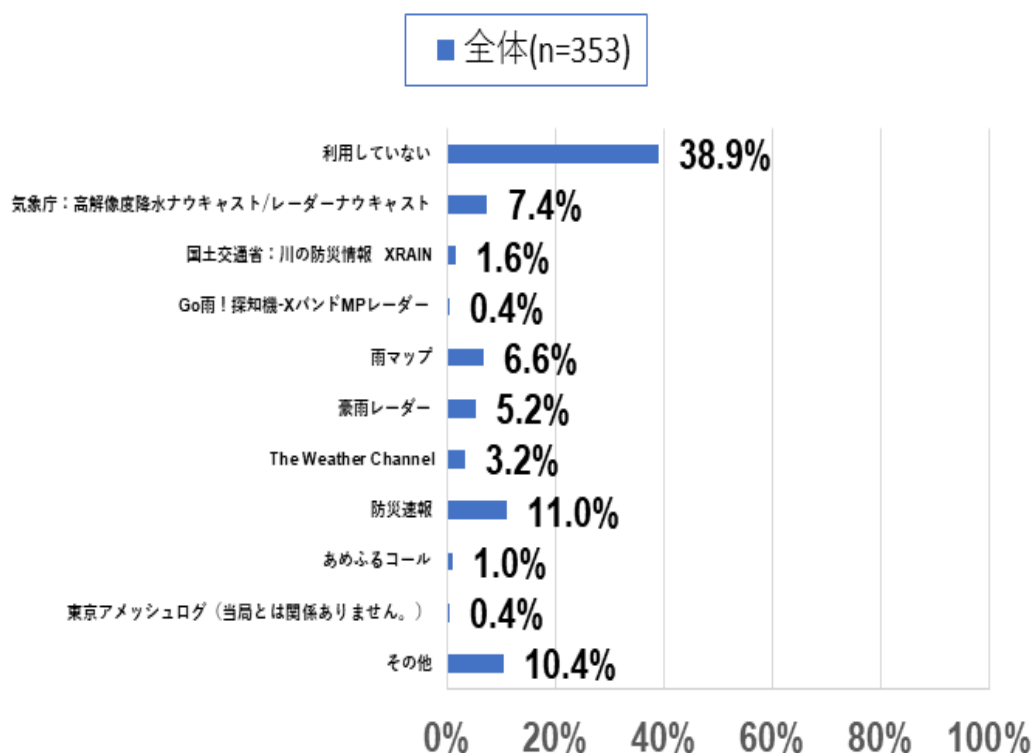


図3-7-5-1 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（全体）

表3-7-5 「アメッシュ東京」以外に利用している降雨情報

No.	その他(記入例)	件数
1	Yahoo!天気	34
2	テレビの天気予報	9
3	ウェザーニュース	2
4	雨雲レーダー	2
5	スマホに自動表示される天気予報	2
6	ラジオ	1
7	ネットのお天気情報	1
8	日本気象協会のホームページ	1
9	中央区の気象情報	1
計		53

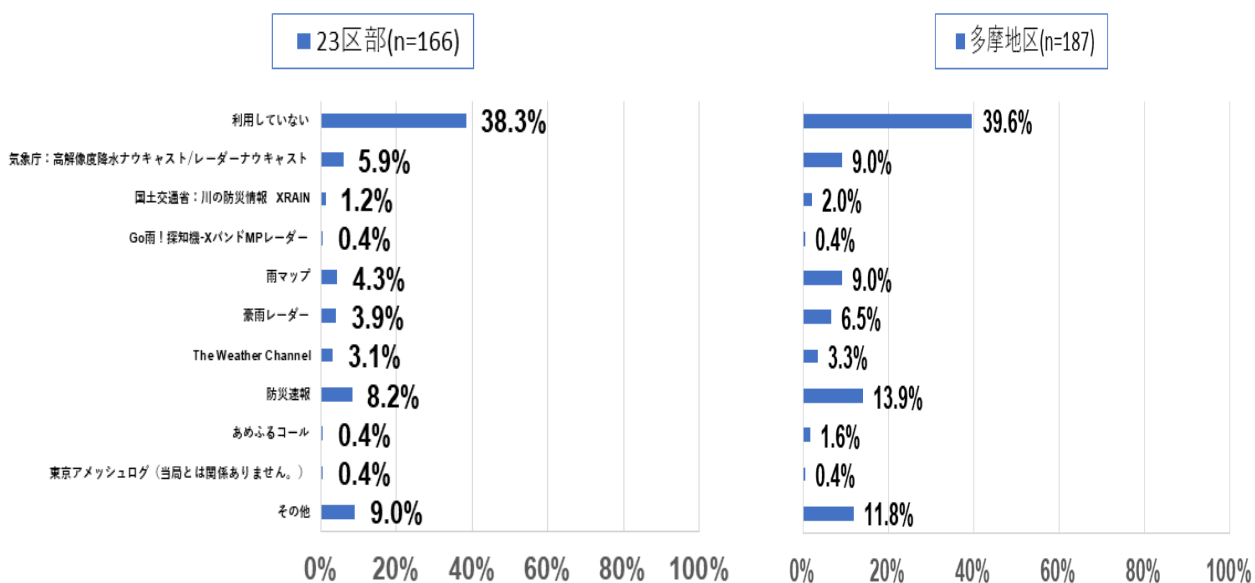
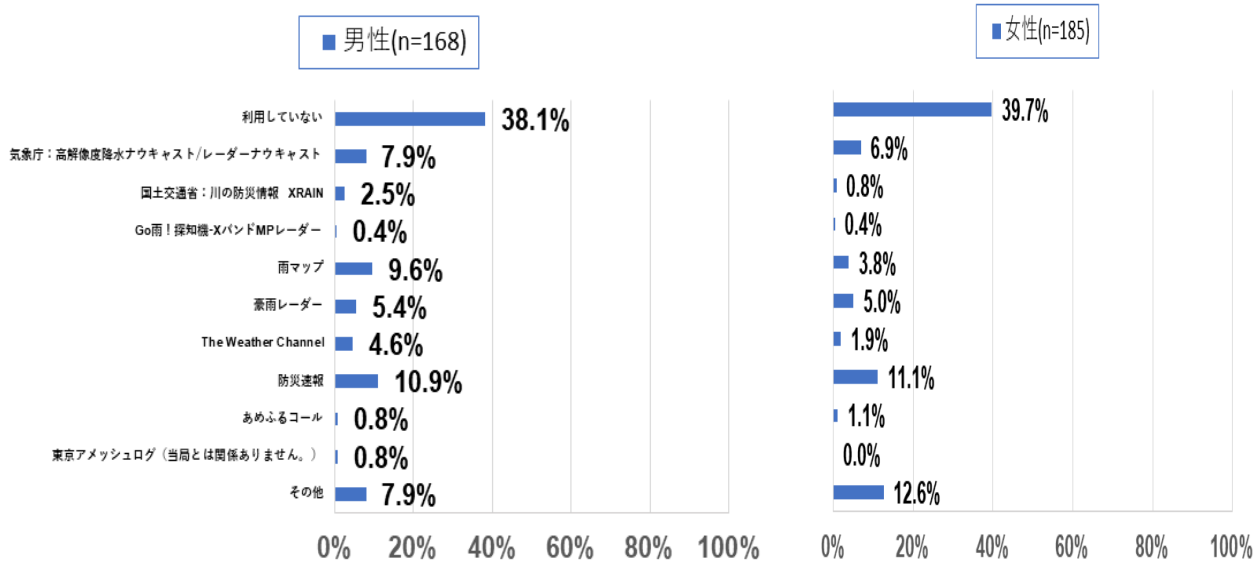


図 3-7-5-2 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（性別・地区別）

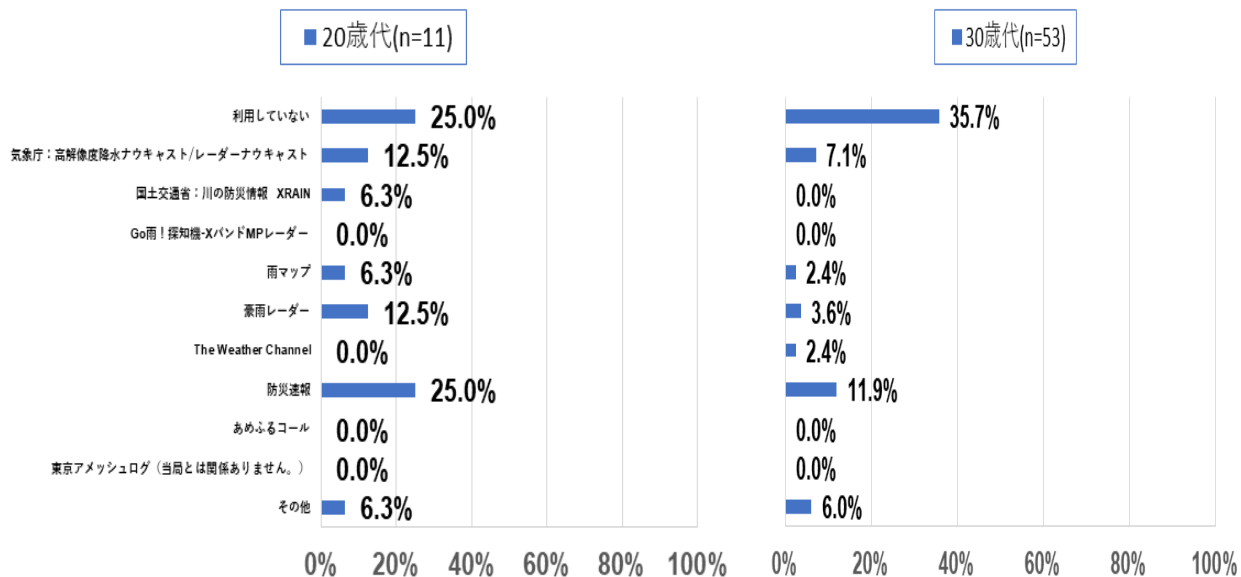


図 3-7-5-3 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（年代別）

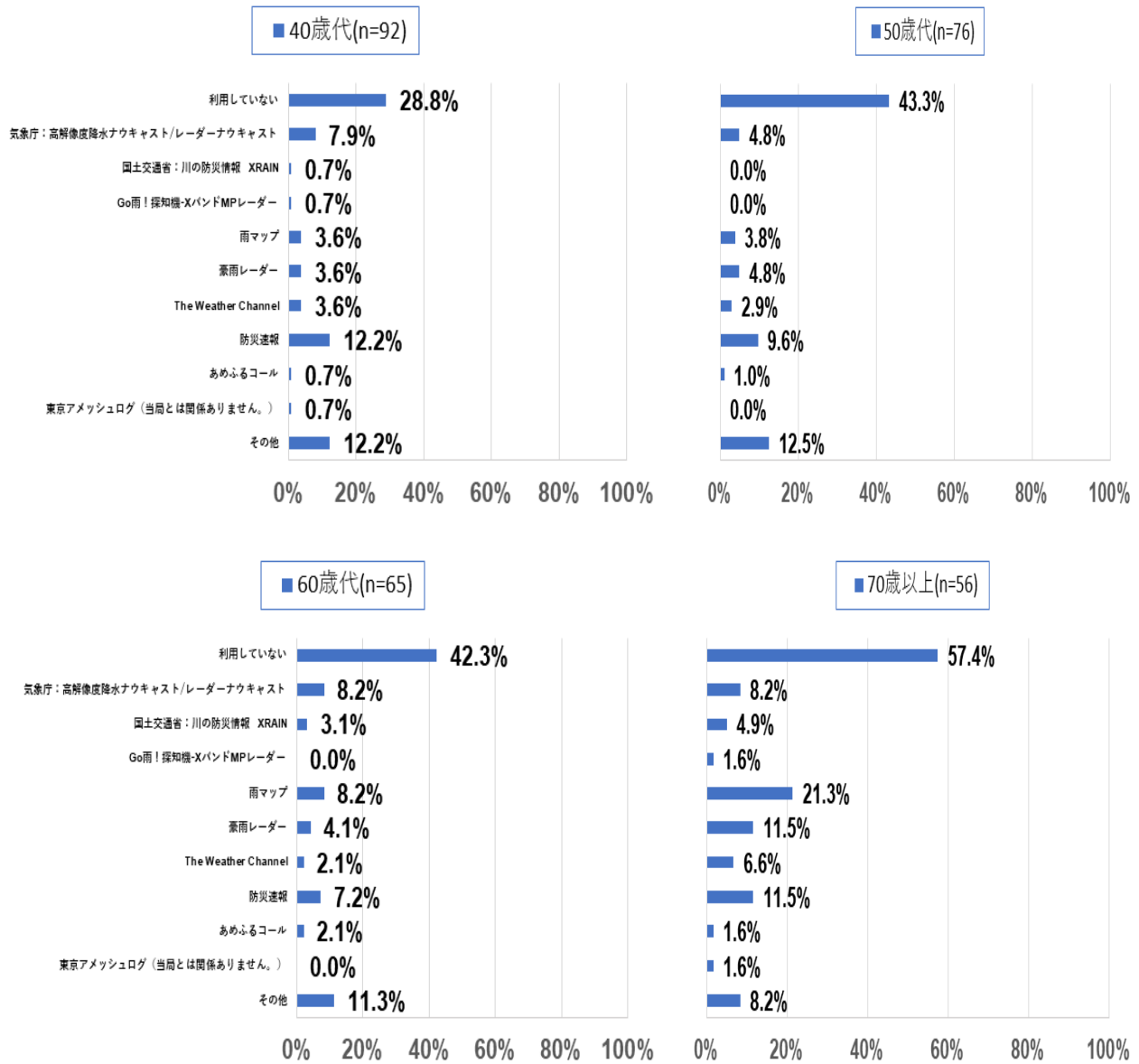


図 3-7-5-3 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（年代別）

### 3.8 下水道事業の評価

- ◆ 下水道事業を評価する基準について、「公共性」が 85.4%と最も高く、次いで「災害リスク対応度」が 78.2%、「環境貢献度」が 70.9%となった。
- ◆ 男女別にみると、下水道事業を評価する基準は、男性、女性ともに「公共性」、「災害リスク対応度」、「環境貢献度」が高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、年代が上がるとともに「公共性」、「災害リスク対応度」、「環境貢献度」に顕著な差が見られなくなり、「経済性」に比べ、これら3つの要因の重要性は増していることが示唆された。
- ◆ 地区別にみると、23 区部・多摩地区ともに、「公共性」に次ぐ評価基準は、「災害リスク対応度」、「環境貢献度」の順となった。

Q 2 6 あなたが下水道事業を評価する基準で重視しているのは、どのようなことですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください。（複数回答）

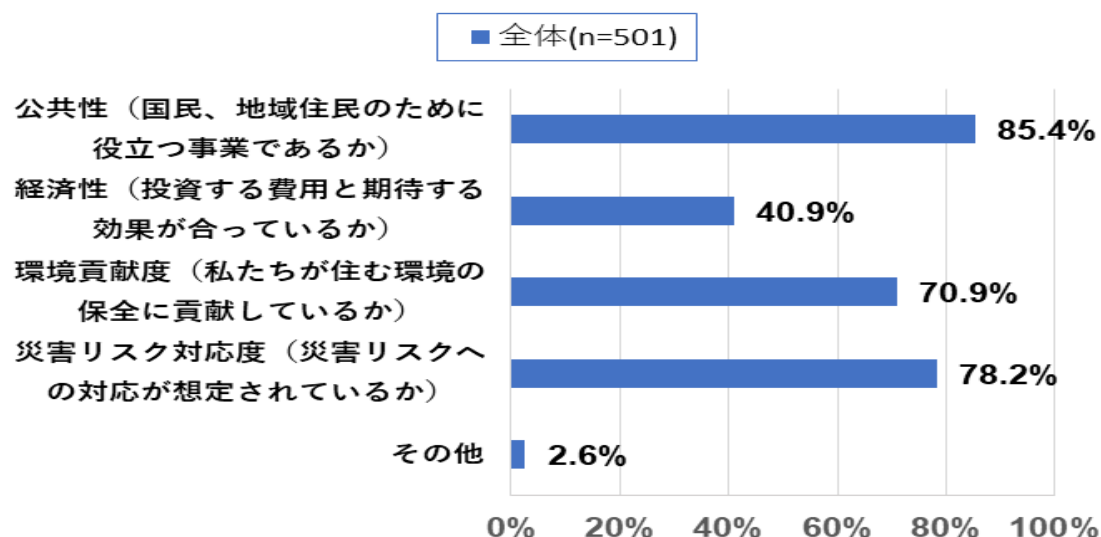


図 3-8-1 下水道事業を評価する基準（全体）

表 3-8 評価する基準（その他）

No.	その他(記入例)
1	迅速性
2	人間だけでなく自然や生き物にもやさしいか。環境に含まれる？
3	処理技術・方法等の開発・改善
4	子供たちの社会科見学の一環としての施設利用
5	最終的に、水が安全で美味しいか。
6	広報活動
7	公共性が高いので、民間化・業務譲渡反対です
8	環境と災害防止の優先性
9	下水道事業の重要性を住民にもっと認識してもらい、使用者にもっと下水道事業に役立ってもらうことが大切です。
10	下水道事業の財政健全性
11	衛生面(悪臭や病原菌的な影響を最小限にできるか。)
12	飲料水としての水の安全の確保が基本中の基本と考えます。
13	安全性
計	13件

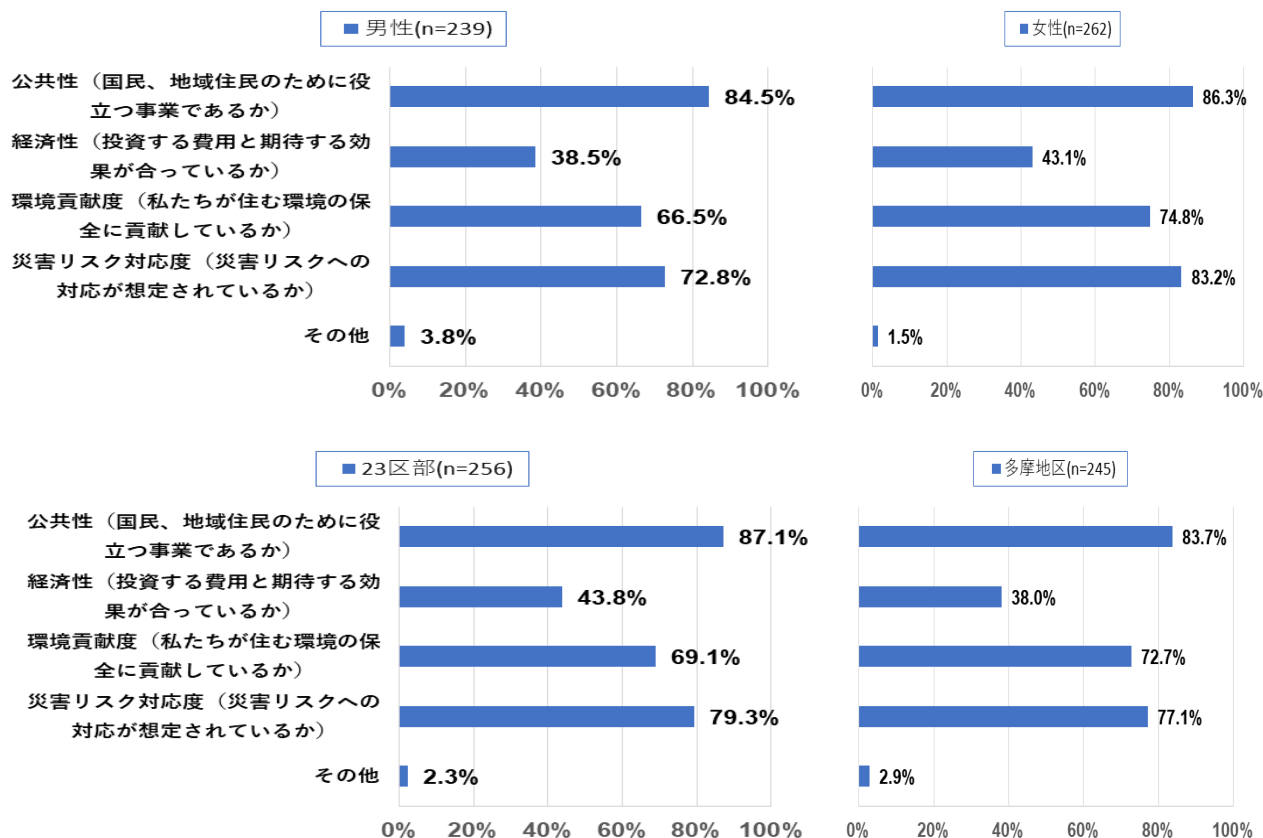


図 3－8－2 下水道事業を評価する基準（性別・地区別）

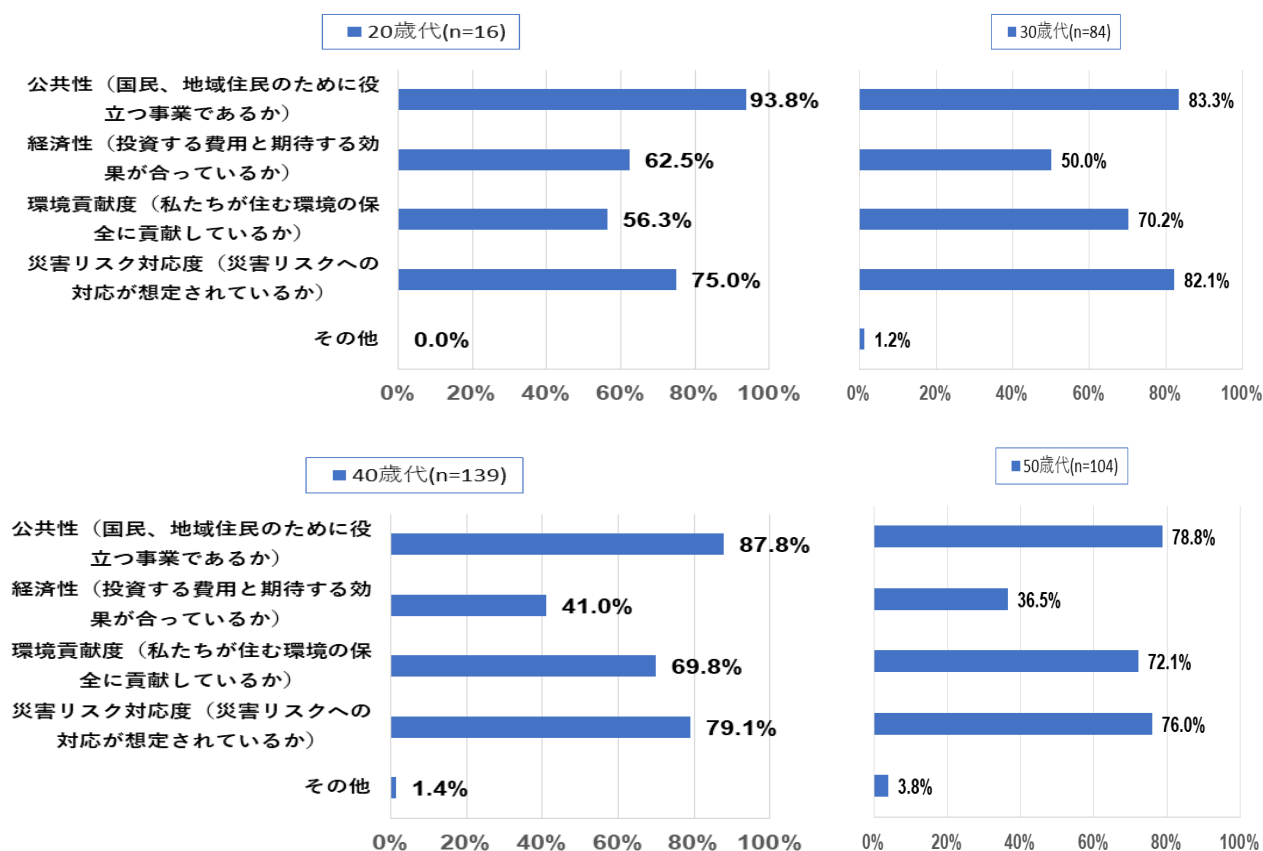


図 3－8－3 下水道事業を評価する基準（年代別）

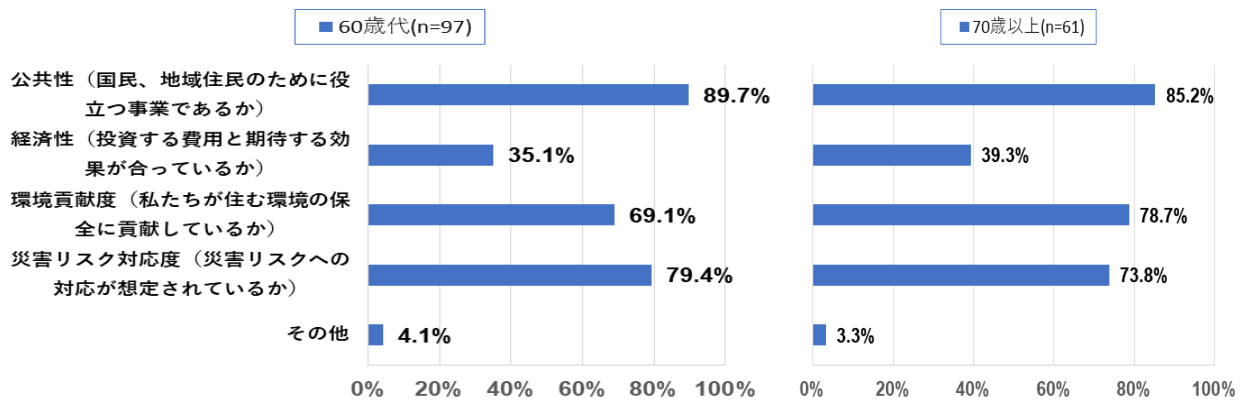


図 3－8－3 下水道事業を評価する基準（年代別）

### 3.9 下水道事業に関して知りたいこと

- ◆ 下水道に関して知りたいと思うことは、「下水道の働きや役割」が 66.1%と最も高く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」が 56.7%、「下水道の事業計画・進捗状況」が 50.7%となった。
- ◆ 男女別にみると、男性と女性ではともに「下水道の働きや役割」、「下水道料金の内訳と使い道」、「下水道の事業計画・進捗状況」、の順であった。「下水道の働きや役割」の次に「下水道料金の内訳と使い道」が高い割合となっており、下水道料金への関心が高いことが示唆された。
- ◆ 年代別にみると、どの年代も同様な傾向を示したが、20 歳代では「下水道料金の内訳と使い道」の割合が高く、40 歳代では「下水道の歴史」の割合が高いといった年代による違いが見られた。
- ◆ 地区別にみると、23 区部、多摩地区ともに同様な傾向を示し、「下水道の働きや役割」、「下水道料金の内訳と使い道」、「下水道の事業計画・進捗状況」の割合が高い結果となった。

Q 2 7 下水道事業について、あなたが知りたいと思うことはどのようなことですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください。（複数回答）

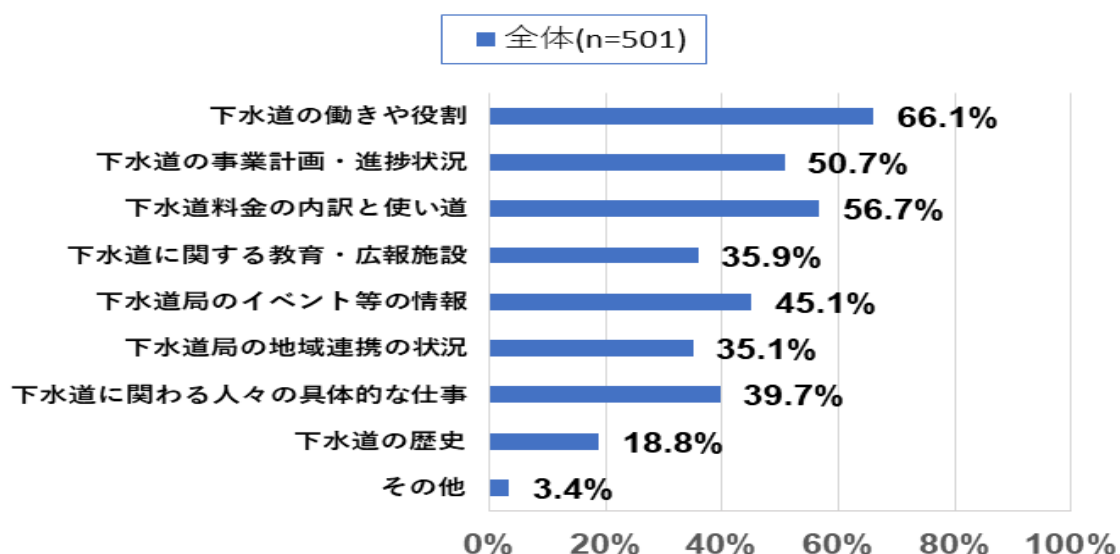


図 3－9－1 下水道に関して知りたいと思うこと（全体）

表 3-9 下水道に関して知りたいと思うこと（その他）

No.	その他(記入例)	件数
1	下水道の未来	5
2	施設・構造物について	4
3	下水道と災害の関連性	2
4	水質に対する検査	2
5	業務の効率化	1
6	居住地域の下水道での、困り事	1
7	下水そのものが持つ資源・エネルギーの利用（回収）	1
8	コスト	1
計		17件

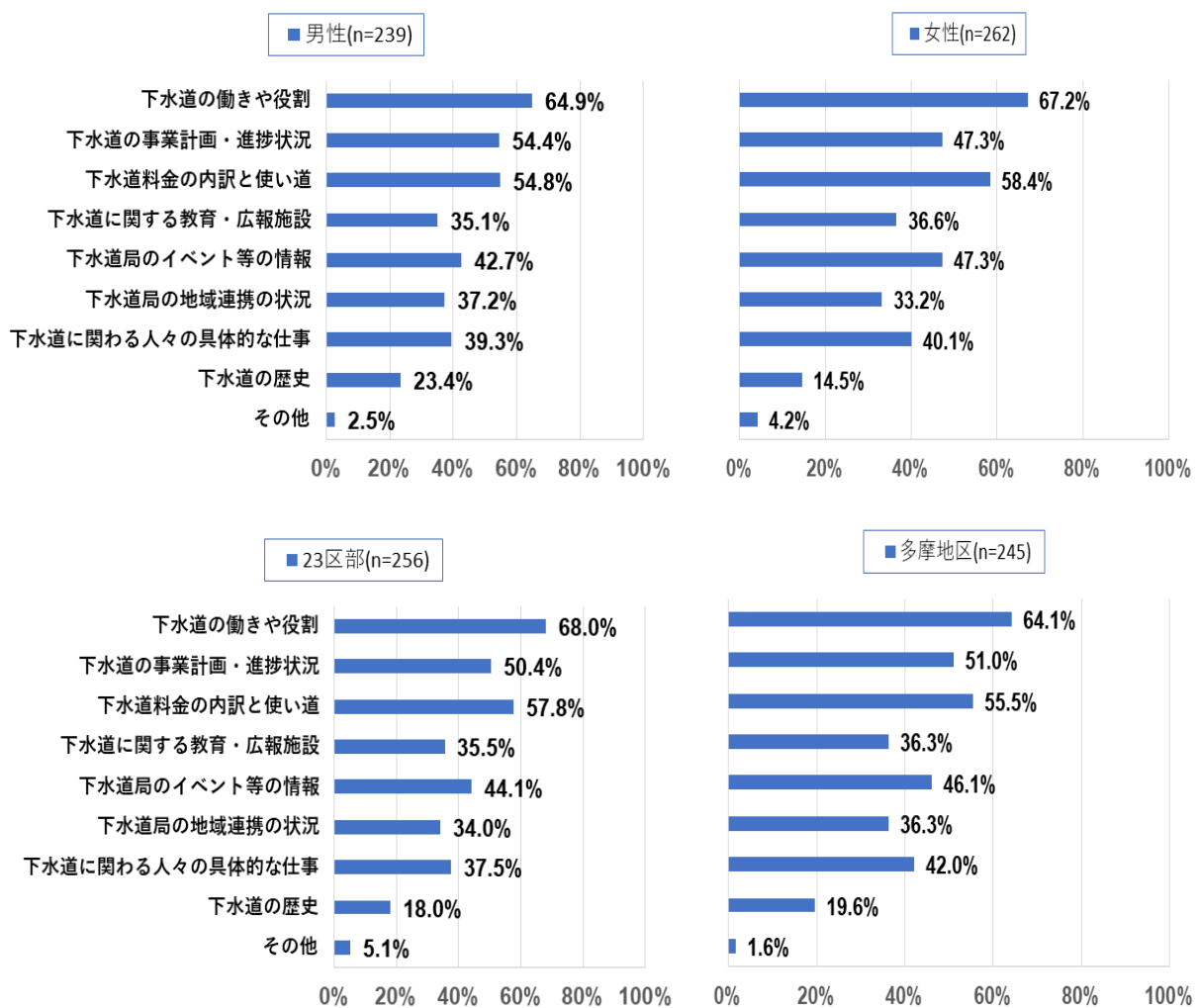


図 3-9-2 下水道に関して知りたいと思うこと（性別・地区別）

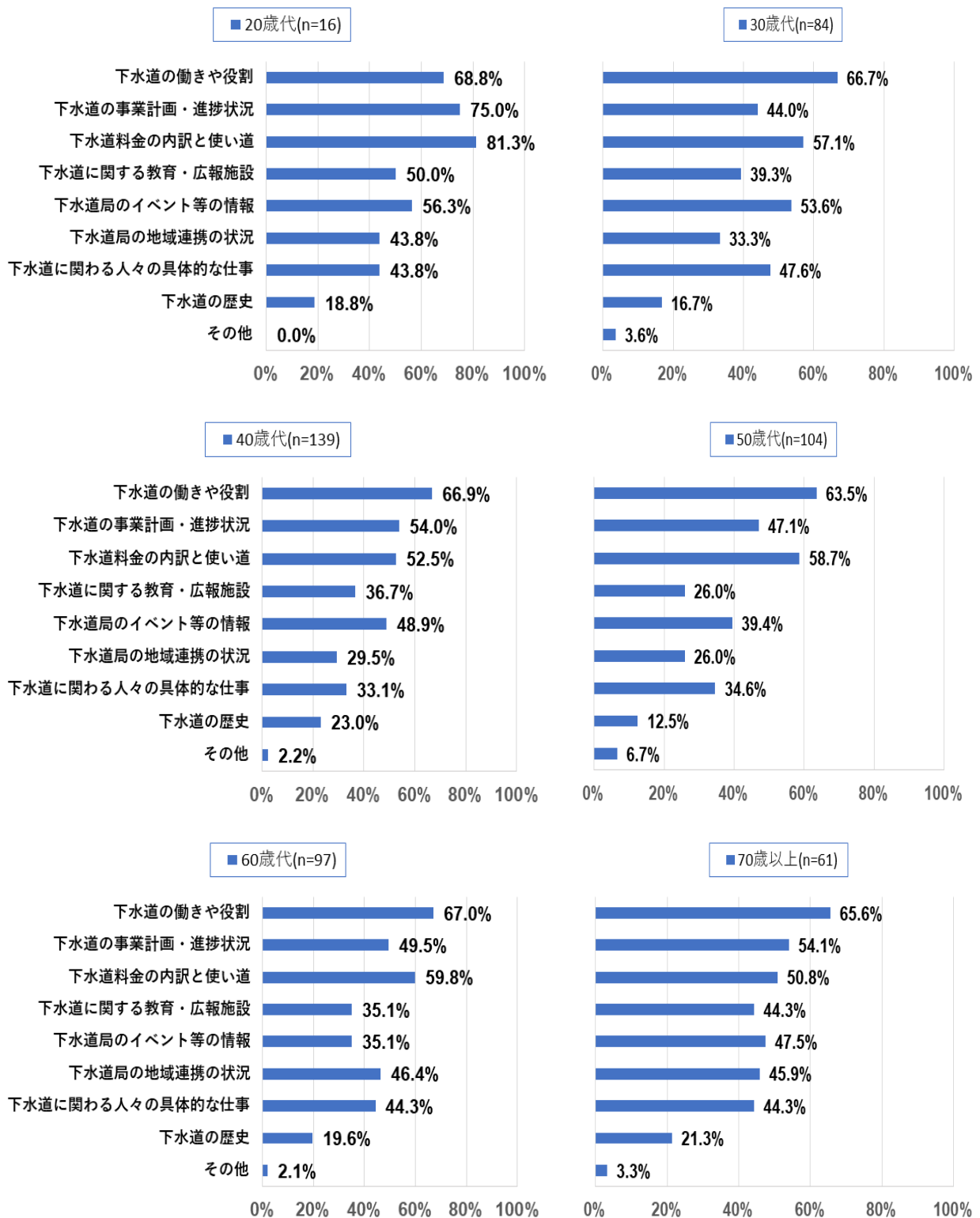


図3-9-3 下水道に関して知りたいと思うこと（年代別）



### 3.10 下水道事業に関する認知経路

- ◆ 下水道事業の認知経路は、「広報東京都」が 60.7%と最も高く、次いで「下水道局ホームページ」が 26.9%、「新聞・雑誌」が 24.4%となった。
- ◆ 男女別にみると、男性、女性ともに認知経路は同様な傾向を示し、「広報東京都」、「下水道局ホームページ」、「新聞・雑誌」、「テレビ番組・ニュース」が高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、高い年代では、「広報東京都」や「新聞・雑誌」といった紙媒体による認知が多い傾向を示したが、年代が下がるにつれ、紙や電子など媒体の形式によらず、様々な媒体から情報を得ていることが明らかとなった。
- ◆ 地区別にみると、23 区部、多摩地区ともに同様の傾向を示した。

Q 2 8 あなたは下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？  
以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答えください。（複数回答）

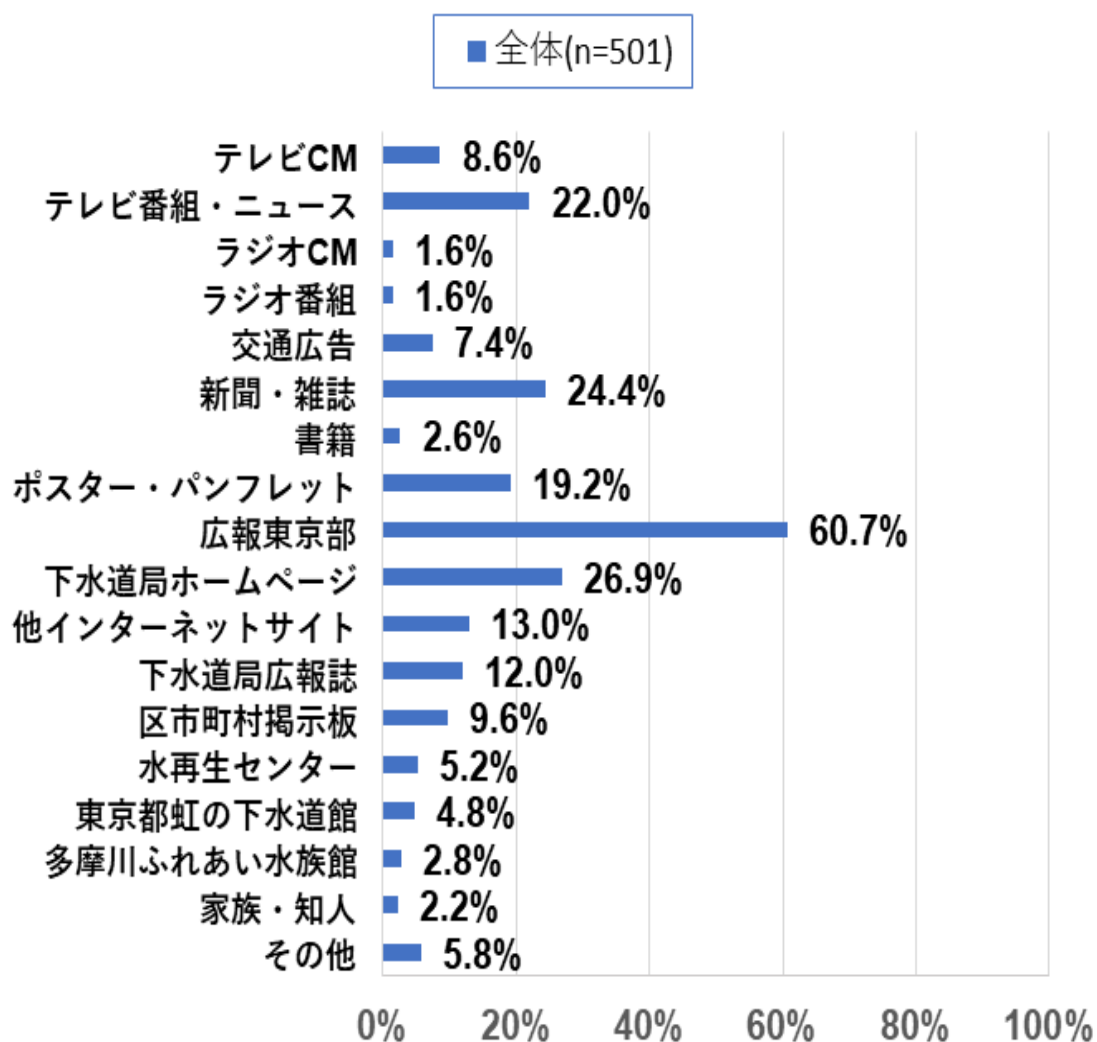


図 3 - 1 0 - 1 下水道事業の認知経路（全体）

表 3-10 下水道事業の認知経路（その他）

No.	その他(記入例)	件数
1	日常生活で知る機会はない	6
2	市区町村の広報	5
3	水道局関連の施設	4
4	民間処理業者の事業報告	2
5	地域のイベント	2
6	ニュース	2
7	小学校の授業内容	2
8	TwitterやFacebookなどのSNS	2
9	仕事柄	2
10	業界の専門雑誌	1
11	目黒川へのPR	1
計		29件

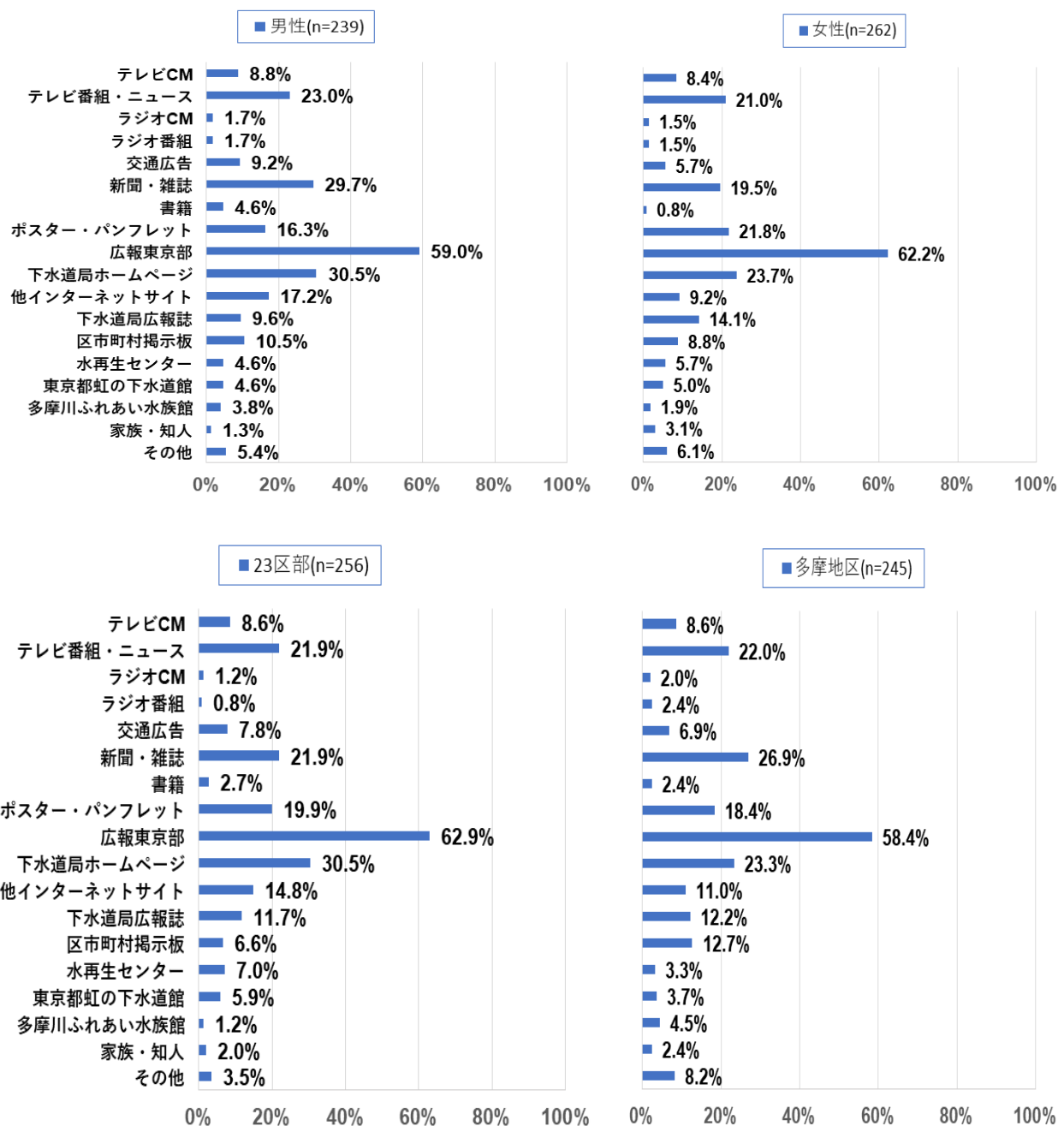


図 3-10-2 下水道事業の認知経路（性別・地区別）

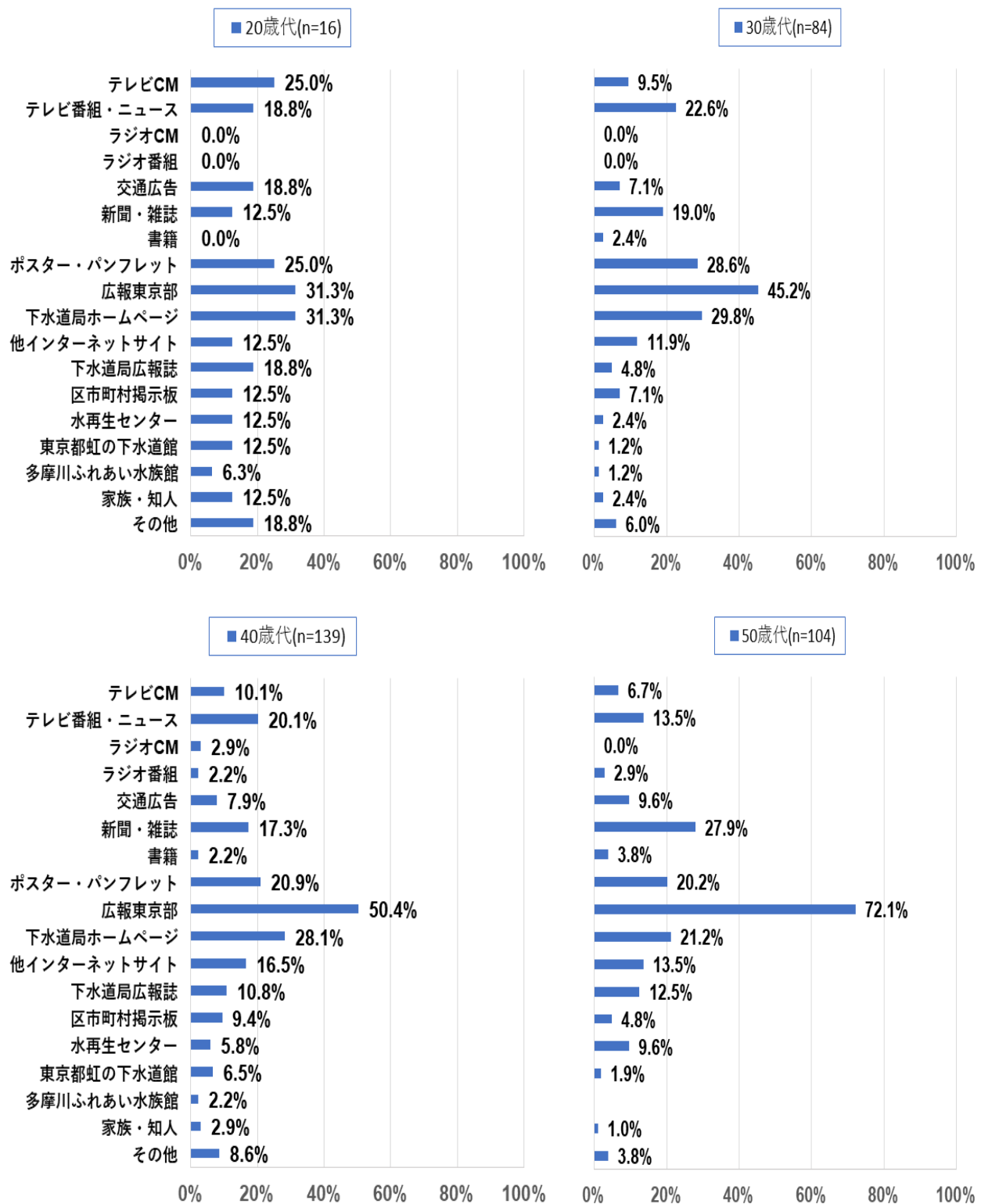


図 3 - 1 0 - 3 下水道事業の認知経路（年代別）

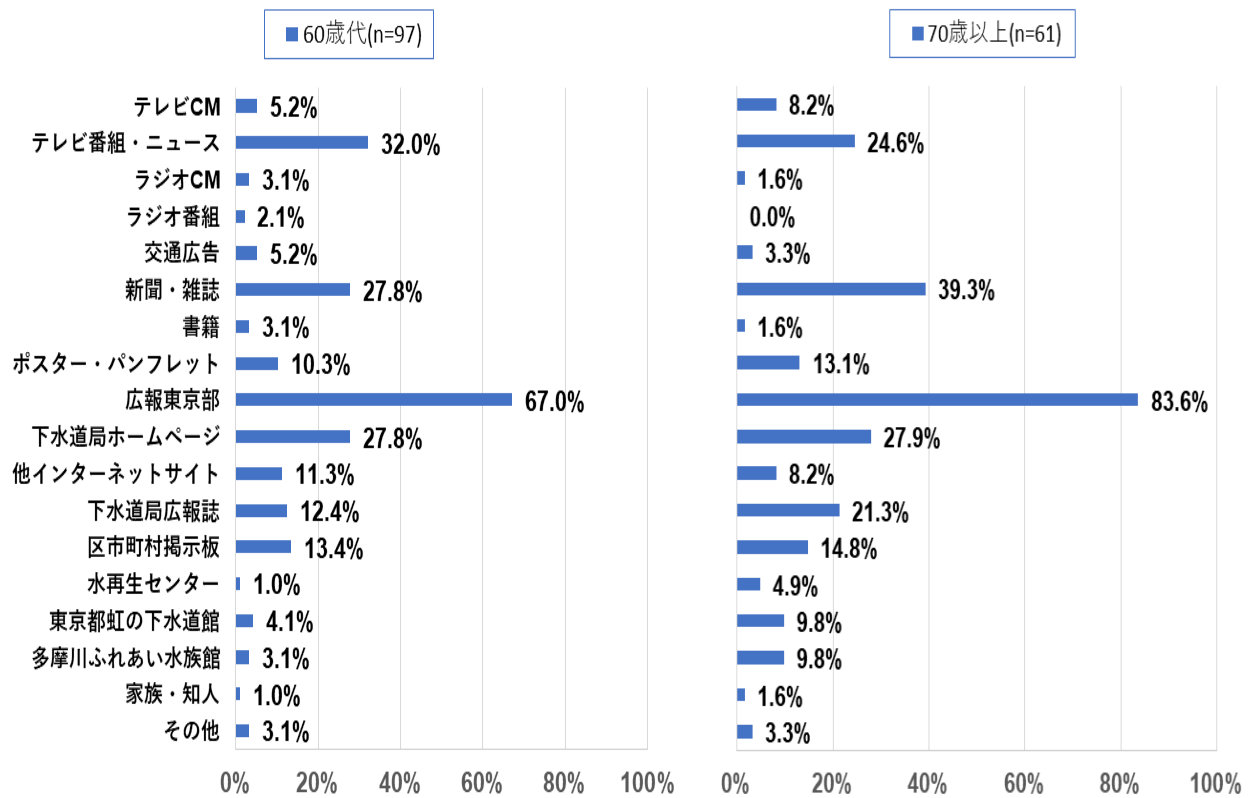


図 3 - 1 0 - 3 下水道事業の認知経路（年代別）

### 3.11 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

#### 3.11.1 下水道事業に関する情報の探求意思

- ◆ 下水道事業に関する情報の探求意思は、「とてもそう思う」が56.1%と最も高い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「とてもそう思う」では男性が60.7%、女性が51.8%と、男性が女性より8.9ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とてもそう思う」では70歳以上が67.2%と最も高く、次いで20歳代が56.2%、50歳代が57.7%となった。
- ◆ 地区別にみると、「とてもそう思う」では23区部が58.5%、多摩地区が53.5%となり、23区部が5ポイント高い結果となった。

Q29 あなたは、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思いませんか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

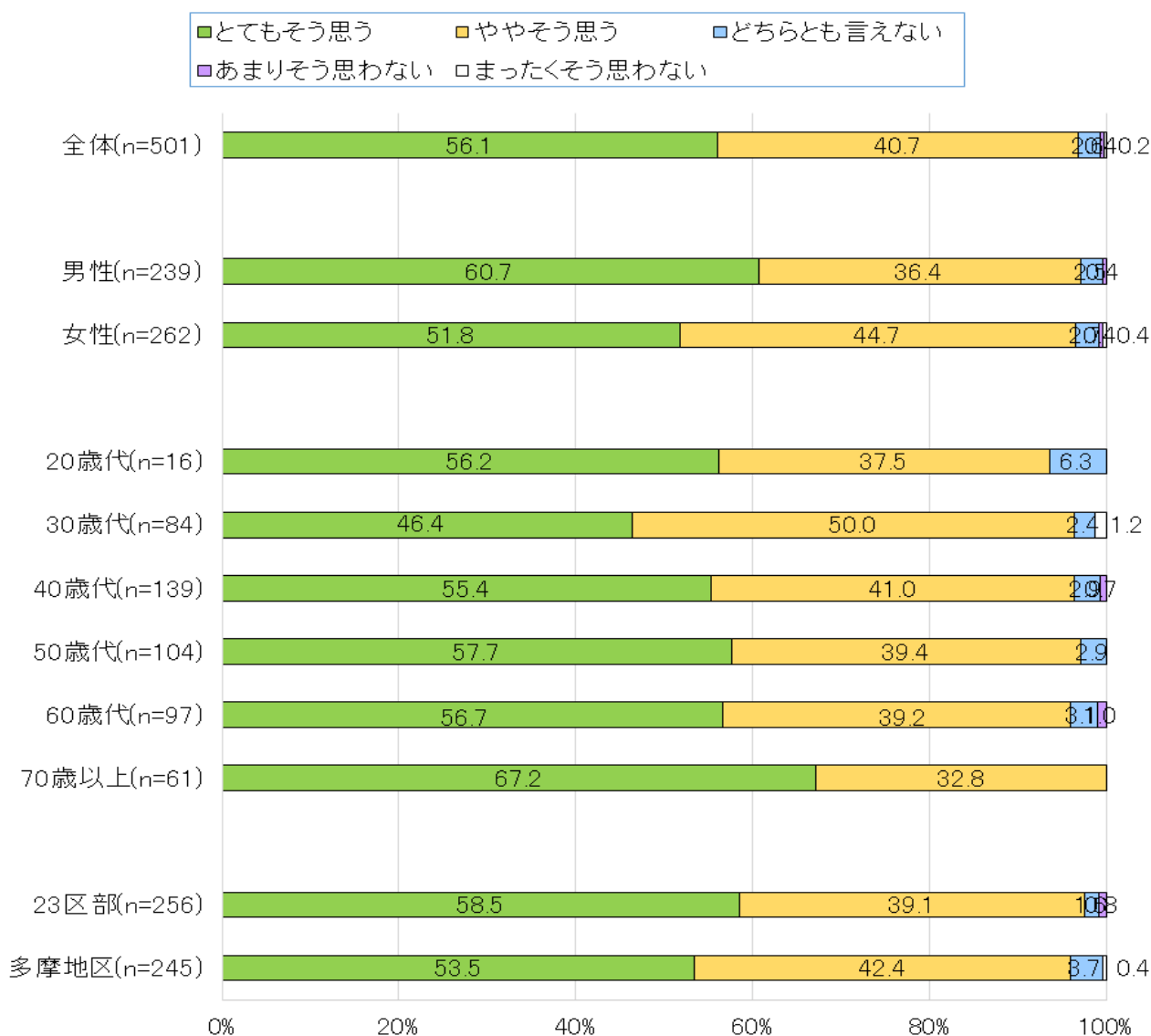


図3-11-1 下水道事業に関する情報の探求意思

### 3.11.2 下水道事業に関する情報の共有欲求

- ◆ 下水道事業に関する情報の共有欲求について、「とてもそう思う」と「ややそう思う」を合わせた「そう思う」は 82.8%であり、多くの方が下水道事業に関する情報を欲していることが明らかとなった。
- ◆ 男女別にみると、「そう思う」では男性が 80.3%、女性が 85.1%と、女性が男性より 4.8 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「そう思う」では 30 歳が 86.9%と最も高く、次いで 50 歳代が 83.7%、40 歳代が 82.8%となった。
- ◆ 地区別にみると、「そう思う」では 23 区部が 82.4%、多摩地区が 83.3%となり、23 区部と多摩地区で顕著な違いは見られなかった。

Q30 あなたは、下水道局や下水道事業に関して知っていることを、周囲の人に知らせたいと思いましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけ選びください。（単一回答）

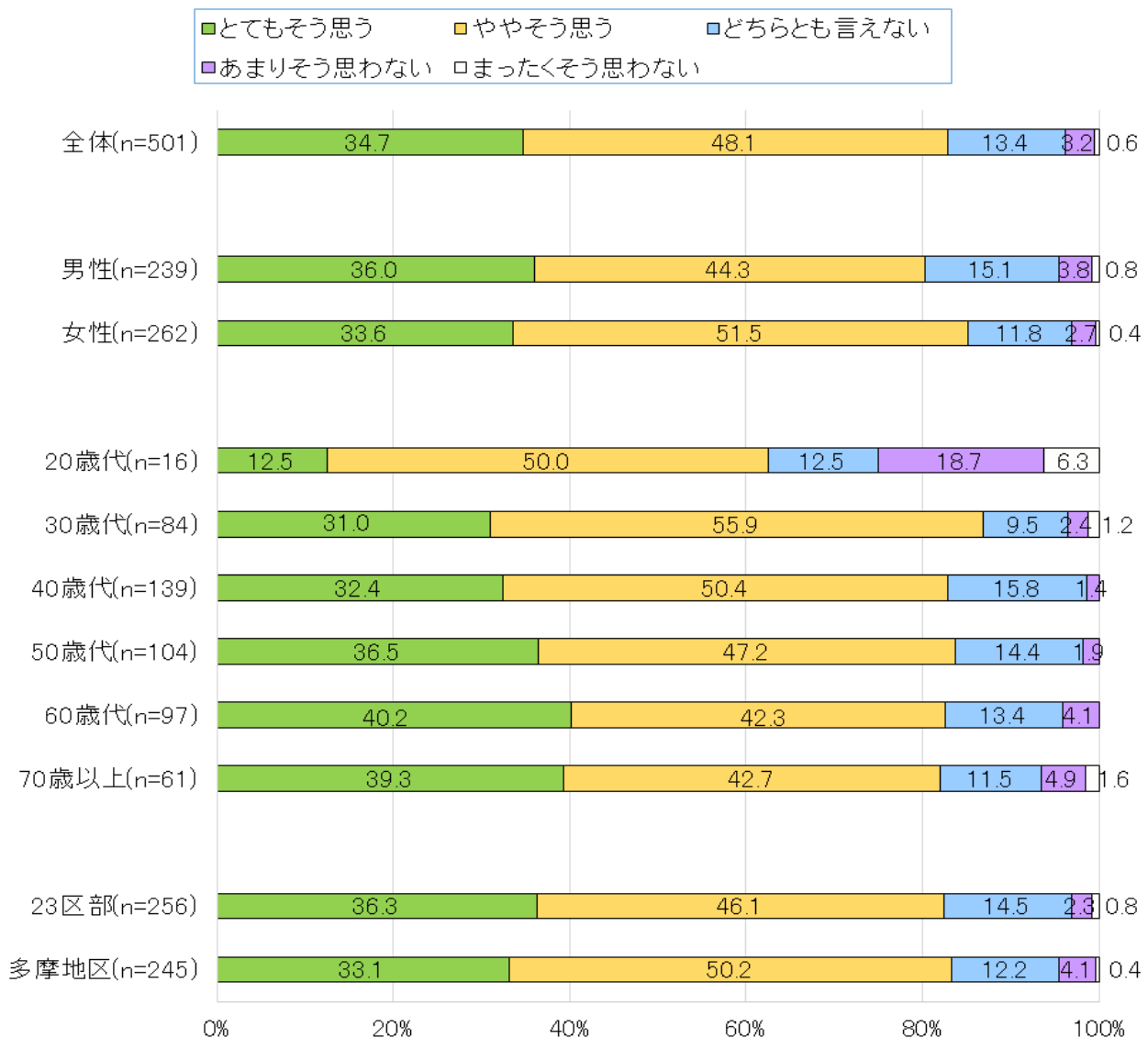


図3-11-2 下水道事業に関する情報の共有欲求

### 3.12 東京都下水道局へのご意見・ご要望など

- ◆ 下水道局へのご意見・ご要望について、「活動内容がわかり有意義」が 28.5%で最も多く、次いで「知識・理解を深めたい」が 11.6%となった。

Q 3 1 今回のアンケート内容（本アンケートに回答したことで、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせください。（自由回答）

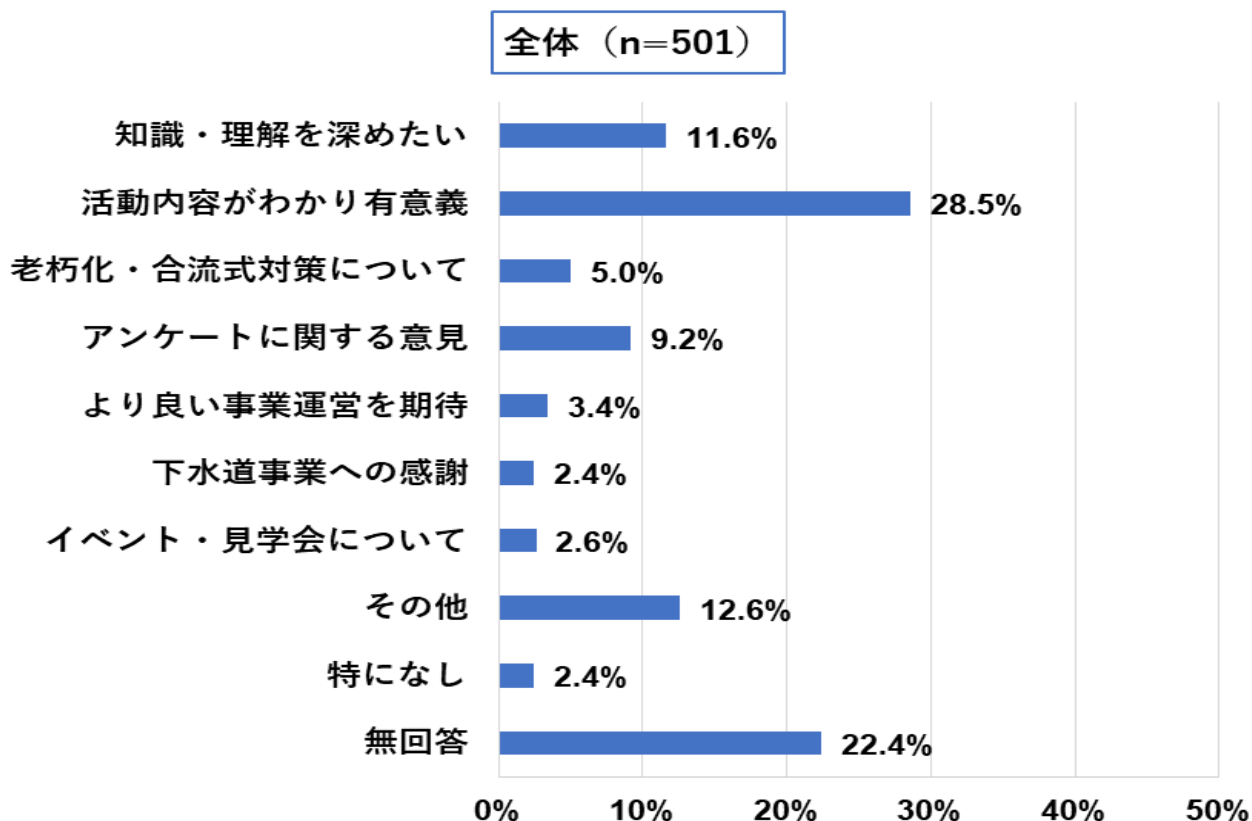


図 3-12 下水道局へのご意見・ご要望

#### 【下水道局へのご意見・ご要望】

- 知識・理解を深めたい
- ◇ 東京の下水道についてもっと知りたいと思った。
  - ◇ 知らないことだらけなので興味がわきました。
  - ◇ 下水処理以外にも防災や環境保全などさまざまな分野で活躍していることがわかり、大事な分野だと思いました。もっと活動内容や成果などを知りたくなりましたし、知った情報を周りの人に教えたいとも思いました。
  - ◇ 古い（汚染された）水道管がどのような計画で新しくなっていくのか知りたい。自分の家の利用している水道管は古いのかも知りたい。

➤ 活動内容が分かり有意義

- ◇ 下水道に関して知らないことが沢山あることがわった。
- ◇ 下水道の役割が、多岐に渡っていることが、学べました。一般家庭で使用する下水道の役割以外にも、興味を持ちました。
- ◇ 下水道が災害に直結している、今でも下水が川にそのまま排水されてしまうことがある、ということとは知らなかったので危機感が高まった。

➤ 老朽化・合流式対策について

- ◇ 下水道管が耐久年数を、大幅に超えていることを再認識し、今後の取り組みについて真面目にみんな考えていかないといけないのだと思いました。
- ◇ 最も痛感したのは下水道の災害対策への重要性です。温暖化で今後従来にないような豪雨が懸念される今日下水道の整備が急務と思います。
- ◇ 最近、各地の異常な大雨洪水の様子をテレビニュースで観るととても不安になる。下水は普段目に見えないところなので、老朽化対策はしっかりと行っていただきたいと思います。

➤ アンケートに関する意見

- ◇ 今回のアンケートでより一層情報収集し知識を深めたい。
- ◇ 非常に答えやすい質問が多かったので、このようなアンケートを続けてほしい。
- ◇ いろいろ知らないこともあり、やはりアンケートは大切だなあとと思います。これからも、特に危険性やリスクに関しての情報を期待しております。
- ◇ 今回のアンケートで概括的に都の下水道局の活動が見えたので、さらに深掘した情報を、文字情報プラス現場情報の両面で理解したいと思いました。
- ◇ 知らなかったことも多く、これから情報を積極的に入手していき、少しでも役立てるようなアンケート回答をしていきたいと思っています。

➤ より良い運営事業を期待

- ◇ 昨今の豪雨時で処理しきれない分を直放流していることを初めて知った。海や川の環境保全は重要なことなので解決方法が見つかる事を切に願います。
- ◇ 下水道事業は、生活に必須な事業であるのに住民は、情報が不足している。当局の PR 強化期待しています。
- ◇ 皆さんがいなければ今の生活は維持できないでしょう。影が光になるように期待してます。

➤ 下水道事業への感謝

- ◇ 下水道がいろいろな取り組みをしながら、現実の社会も生活も安全になるようにすべく働いてくれてありがとうという思いになりました。
- ◇ 下水道局が認識されている課題についてまだ漠然とはありますが、分かりました。ありがとうございます。
- ◇ 道路に降る雨水に対応しているとは知りませんでした。私たちの暮らしを安全にしてくださり、ますます感謝の気持ちが沸いています。知らなかった自分が恥ずかしいです。

➤ イベント・見学会について

- ◇ もっとイベントを増やしてほしい。
- ◇ せっかく下水道関連の施設（多摩川ふれあい水族館）など息子を連れて行こうと思ったのですが、土日休館で行けず残念でした。
- ◇ 虹の下水道館という施設があることをしり、ぜひ訪れてみたいと思いました。



➤ その他

- ◇ 下水に流れ込む汚水も依然と比べその質や量も格段に多くなっていると思う。どのように変化してきたのか、今後どうなりそうなのかについても広報してください。
- ◇ 下水道事業の必要性を周知して、税金の使途として理解してもらうことが必要と思います。
- ◇ 全国の下水道事業を民間で実施するような動きがありますが、国民の健康、生活に密接に結びついている公共的な事業なので、今までどおり公共機関で行うべきだと考えます。