



## 下水道モニター 平成 28 年度第 4 回アンケート結果

### 目次

1. 調査の概要 .....	1
1.1. 調査の目的 .....	1
1.2. 調査の対象 .....	1
1.3. 調査の方法 .....	1
1.4. 回答回収率 .....	1
1.5. 調査の内容 .....	1
1.6. 調査期間 .....	1
1.7. 集計上・表記上への注意事項 .....	1
2. 結果概要 .....	2
2.1. 『東京都下水道事業 経営レポート 2016』について .....	2
2.1.1. 経営レポート 2016 についての理解度 .....	2
2.1.2. 理解できなかった理由（自由回答） .....	2
2.1.3. 経営レポート 2016 についての評価 .....	3
2.1.4. 評価が低い理由（自由回答） .....	3
2.1.5. 経営レポート 2016 についての期待度 .....	4
2.1.6. 経営レポート 2016 に対する感想・意見（自由回答） .....	4
2.2. 東京都下水道局のホームページについて .....	5
2.2.1. ホームページを閲覧する頻度 .....	5
2.2.2. ホームページを閲覧する方法 .....	5
2.2.3. ホームページでよく見る記事 .....	6
2.2.4. ホームページに関する要望（自由回答） .....	7
2.3. 下水道モニターの感想について .....	8
2.3.1. アンケートの頻度 .....	8
2.3.2. アンケートの設問内容のわかり易さ .....	8
2.3.3. 設問内容がわかりにくいと思う理由（自由回答） .....	9
2.3.4. メールマガジン及び施設見学会についての評価 .....	9
2.3.5. メールマガジン及び施設見学会への評価が低い理由（自由回答） .....	9
2.3.6. メールマガジンの継続について .....	10
2.3.7. 謝礼について .....	10

2.3.8.	意識や行動に変化があった事項.....	11
2.3.9.	下水道モニターとしての満足度.....	12
2.3.10.	下水道モニターの感想（自由回答） .....	12
3.	回答者属性 .....	13
3.1.	回答者 性・年代 .....	13
3.2.	回答者 居住地域 .....	13
3.3.	回答者 職業 .....	13
4.	集計結果 .....	14
4.1.	『東京都下水道事業 経営レポート2016』について .....	14
4.1.1.	経営レポート2016についての理解度（全体） .....	14
4.1.2.	経営レポート2016についての理解度（1. 東京都の下水道） .....	15
4.1.3.	経営レポート2016についての理解度（2. 再構築） .....	16
4.1.4.	経営レポート2016についての理解度（3. 浸水対策） .....	17
4.1.5.	経営レポート2016についての理解度（4. 震災対策） .....	18
4.1.6.	経営レポート2016についての理解度（5. 水再生センター間の相互融通機能の確保）	19
4.1.7.	経営レポート2016についての理解度（6. 合流式下水道の改善） .....	20
4.1.8.	経営レポート2016についての理解度（7. 高度処理） .....	21
4.1.9.	経営レポート2016についての理解度（8. エネルギー・地球温暖化対策） .....	22
4.1.10.	経営レポート2016についての理解度（9. 東京下水道の「応援団」を獲得）	23
4.1.11.	経営レポート2016についての理解度（10. 財政運営と経営の効率化） .....	24
4.1.12.	経営レポート2016についての理解度（11. 事業指標の達成状況一覧） .....	25
4.1.13.	経営レポート2016についての理解度（12. 事業効果の状況） .....	26
4.1.14.	理解できなかった理由（自由回答） .....	27
4.1.15.	理解できなかった施策について .....	28
4.1.16.	経営レポート2016についての評価（全体） .....	32
4.1.17.	経営レポート2016についての評価（1. 再構築） .....	33
4.1.18.	経営レポート2016についての評価（2. 浸水対策） .....	34
4.1.19.	経営レポート2016についての評価（3. 震災対策） .....	35
4.1.20.	経営レポート2016についての評価（4. 水再生センター間の相互融通機能の確保）	36
4.1.21.	経営レポート2016についての評価（5. 合流式下水道の改善） .....	37
4.1.22.	経営レポート2016についての評価（6. 高度処理） .....	38
4.1.23.	経営レポート2016についての評価（7. エネルギー・地球温暖化対策） .....	39
4.1.24.	経営レポート2016についての評価（8. 東京下水道の「応援団」を獲得） .....	40
4.1.25.	経営レポート2016についての評価（9. 財政運営と経営の効率化） .....	41

4.1.26.	評価が低い理由（自由回答） .....	42
4.1.27.	評価が低い施策について.....	43
4.1.28.	経営レポート2016についての期待度（全体） .....	46
4.1.29.	経営レポート2016についての期待度（1．再構築） .....	47
4.1.30.	経営レポート2016についての期待度（2．浸水対策） .....	48
4.1.31.	経営レポート2016についての期待度（3．震災対策） .....	49
4.1.32.	経営レポート2016についての期待度（4．水再生センター間の相互融通機能の確保） 50	
4.1.33.	経営レポート2016についての期待度（5．合流式下水道の改善） .....	51
4.1.34.	経営レポート2016についての期待度（6．高度処理） .....	52
4.1.35.	経営レポート2016についての期待度（7．エネルギー・地球温暖化対策） .....	53
4.1.36.	経営レポート2016についての期待度（8．東京下水道の「応援団」を獲得） .....	54
4.1.37.	経営レポート2016についての期待度（9．財政運営と経営の効率化） .....	55
4.1.38.	経営レポート2016に対する感想・意見（自由回答） .....	56
4.2.	東京都下水道局のホームページについて .....	59
4.2.1.	ホームページを閲覧する頻度 .....	59
4.2.2.	ホームページを閲覧する方法 .....	60
4.2.3.	ホームページをよく見る記事 .....	61
4.2.4.	ホームページに関する要望（自由回答） .....	64
4.3.	下水道モニターの感想について .....	67
4.3.1.	アンケートの頻度（全体） .....	67
4.3.2.	アンケートの頻度（実施数（4回／年）） .....	68
4.3.3.	アンケートの頻度（設問数（15～20問）） .....	69
4.3.4.	アンケートの頻度（実施期間（約2週間）） .....	70
4.3.5.	アンケートの設問内容のわかり易さ .....	71
4.3.6.	設問内容がわかりにくいと思う理由（自由回答） .....	72
4.3.7.	メールマガジン及び施設見学会についての評価（全体） .....	75
4.3.8.	メールマガジン及び施設見学会についての評価（メールマガジン） .....	76
4.3.9.	メールマガジン及び施設見学会についての評価（施設見学会） .....	77
4.3.10.	メールマガジン及び施設見学会への評価が低い理由（自由回答） .....	78
4.3.11.	メールマガジンの継続について.....	80
4.3.12.	謝礼について.....	81
4.3.13.	意識や行動に変化があった事項.....	82
4.3.14.	下水道モニターとしての満足度.....	86
4.3.15.	下水道モニターの感想（自由回答） .....	87

# 1. 調査の概要

---

## 1.1. 調査の目的

第4回アンケートでは、東京都下水道局の「東京都下水道事業 経営レポート2016」について把握するために実施した。

## 1.2. 調査の対象

- (1) 調査対象：東京都下水道局「平成28年度下水道モニター」  
※東京都在住20歳以上の男女個人
- (2) 調査対象の数：792人
- (3) 調査対象の抽出：インターネット上から「平成28年度下水道モニター」を募集

## 1.3. 調査の方法

インターネットによる自記式アンケート

## 1.4. 回答回収率

モニター件数	： 792 件
回答者数	： 477 件
回答率	： 60.3%

## 1.5. 調査の内容

- (1) 『東京都下水道事業 経営レポート2016』について
- (2) 東京都下水道事局のホームページについて
- (3) 下水道モニターの感想について

## 1.6. 調査期間

平成29年1月11日（水）～同年1月25日（水）

## 1.7. 集計上・表記上への注意事項

- (1) 集計表中の割合（％）は原則として小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。
- (2) 図表中の「n」は、質問に対する回答数で、集計母数を表す。

## 2. 結果概要

---

### 2.1. 『東京都下水道事業 経営レポート2016』について

#### 2.1.1. 経営レポート2016についての理解度

##### (1) 全体

「理解できた（良く理解できた、まあ理解できた）」と回答したモニターは、「1. 東京都の下水道」が92.6%で最も多く、次に「4. 震災対策」が87.8%、「3. 浸水対策」が87.4%であった。

また、6割以上のモニターが『東京都下水道事業 経営レポート2016』について、理解できたと回答した。

##### (2) 性別

「理解できた」と回答した項目が最も多かったのは、男性、女性ともに「1. 東京都の下水道」で、男性が93.0%、女性が92.3%でともに9割を超え、次に男性では「4. 震災対策」が88.4%、女性では「3. 浸水対策」が87.7%であった。

また、最も少なかったのは、男性が「10. 財政運営と経営の効率化」と「11. 事業指標の達成状況一覧」で68.1%、女性が「11. 事業指標の達成状況一覧」で63.6%になった。

##### (3) 年代別

全ての年代の9割以上が「1. 東京都の下水道」については、「理解できた」と回答した。

また、最も少なかったのは、20歳代から60歳代が「10. 財政運営と経営の効率化」で、20歳代が61.6%、30歳代が62.8%、40歳代が70.2%、50歳代が67.0%、60歳代が62.6%となり、70歳以上は、「11. 事業指標の達成状況一覧」が59.2%であった。

##### (4) 地域別

「理解できた」と回答した項目が最も多かったのは、23区・多摩地区ともに「1. 東京都の下水道」で、23区が93.6%、多摩地区が91.2%でともに9割を超えた。

#### 2.1.2. 理解できなかった理由（自由回答）

「理解できなかった（あまり理解できなかった、全く理解できなかった）」理由については、「読みづらい、わかりづらい、理解できない」が37.9%で最も多く、次に「内容が難しい」、「内容が不十分」が13.6%であった。

また、「その他」を除くと、最も少なかったのは、「情報過多」で7.6%になった。

### 2.1.3. 経営レポート2016についての評価

#### (1) 全体

「高い評価（極めて高い評価、やや高い評価）」と回答したモニターは、「3. 震災対策」が86.4%で最も多く、次に「2. 浸水対策」が85.1%、「1. 再構築」が80.3%であった。

また、6割以上のモニターが『東京都下水道事業 経営レポート2016』について、評価できたと回答した。

#### (2) 性別

「高い評価」と回答した項目が最も多かったのは、男性が「2. 浸水対策」で84.9%、女性が「3. 震災対策」で88.2%になった。

また、最も少なかったのは、男性、女性ともに「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で、男性が59.2%、女性が61.4%であった。

#### (3) 年代別

「高い評価」と回答した項目の中で50歳代を除く年代では、「3. 震災対策」が最も多く、20歳代が92.3%、30歳代が87.2%、40歳代が83.6%、60歳代が89.0%、70歳以上が87.7%となり、50歳代では「2. 浸水対策」が88.4%で最も多くなった。全年代で「2. 浸水対策」および「3. 震災対策」については、評価が高かった。

また、最も少なかったのは、20歳代と60歳代では「9. 財政運営と経営の効率化」で、20歳代が46.2%、60歳代が61.6%となり、他の年代では「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で、30歳代が59.0%、40歳代が58.9%、50歳代が58.0%、70歳以上が63.3%であった。

#### (4) 地域別

「高い評価」と回答した項目が最も多かったのは、23区が「3. 震災対策」で87.9%、多摩地区が「2. 浸水対策」で84.5%になった。

### 2.1.4. 評価が低い理由（自由回答）

「評価が低い（やや低い評価、極めて低い評価）」理由については、その他を除くと「わかりづらい、理解できない」、「達成率、実績値の低さ」が17.9%で最も多く、次に「広報」が14.3%であった。

また、最も少なかったのは、「集中豪雨・浸水」、「効率化」で3.6%になった。

### 2.1.5. 経営レポート2016についての期待度

#### (1) 全体

「期待できる（とても期待できる、まあ期待できる）」と回答したモニターは、「2. 浸水対策」が89.3%で最も多く、次に「3. 震災対策」が87.8%、「1. 再構築」が84.9%であった。

また、期待度が低かったのは、「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で64.2%になった。

#### (2) 性別

「期待できる」と回答した項目が最も多かったのは、男性、女性ともに「2. 浸水対策」で、男性が88.0%、女性が90.9%であった。

また、最も少なかったのは男性、女性ともに「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で、男性が61.1%、女性が67.7%であった。

#### (3) 年代別

「期待できる」と回答した項目が最も多かったのは、20歳代、30歳代、50歳代、60歳代が「2. 浸水対策」で、それぞれ92.3%、91.0%、92.9%、87.9%となり、40歳代が「3. 震災対策」で88.1%、70歳以上が「1. 再構築」で91.8%になった。

また、最も少なかったのは、20歳代から50歳代では「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で、20歳代が53.8%、30歳代が64.1%、40歳代が64.9%、50歳代が58.1%となり、60歳代と70歳以上は、「9. 財政運営と経営の効率化」で、60歳代が64.8%、70歳以上が69.4%であった。

#### (4) 地域別

「期待できる」と回答した項目が最も多かったのは、23区が「2. 浸水対策」で92.6%、多摩地区が「1. 再構築」と「3. 震災対策」で85.0%になった。

また、23区では「1. 再構築」、「2. 浸水対策」、「3. 震災対策」、「4. 水再生センター間の相互融通機能の確保」、「6. 高度処理」が8割を超え、期待度が高かった。

### 2.1.6. 経営レポート2016に対する感想・意見（自由回答）

感想・意見については、「わかりやすい、よくできている、理解できた、見やすい、読みやすい、知ることができた、勉強になった」が28.3%で最も多く、次に「レポートの施策・下水道事業の内容について」が22.1%、「むずかしい、わからない、読むのに大変、情報量（文字・数値）が多い、みずらい、もっとわかりやすく」が19.9%であった。

また、最も少なかったのは「地区に特化している」で1.1%になった。

## 2.2. 東京都下水道局のホームページについて

### 2.2.1. ホームページを閲覧する頻度

#### (1) 全体

「ほとんど見ない（月に1回以下）」の回答が 53.7%で最も多く、次に「たまに見る（月に2、3回）」が 37.9%であった。

#### (2) 性別

男性、女性ともに「ほとんど見ない（月に1回以下）」の回答が最も多く、男性が 50.6%、女性が 57.3%で、女性の方の割合が高かった。

次に、回答が多かったのは、男性、女性ともに「たまに見る（月に2、3回）」で、男性が 40.9%、女性が 34.5%で、男性の方の割合が高かった。

#### (3) 年代別

「ほとんど見ない（月に1回以下）」の回答が最も多かったのは、30歳代が 66.7%、最も少なかったのは、20歳代が 46.2%であった。

次に「たまに見る（月に2、3回）」の回答が最も多かったのは、70歳以上が 49.0%、最も少なかったのは、30歳代が 21.8%であった。

#### (4) 地域別

23区、多摩地区ともに「ほとんど見ない（月に1回以下）」の回答が最も多く、23区が 52.5%、多摩地区が 55.6%で、多摩地区の方の割合が高かった。

次に、回答が多かったのは、23区、多摩地区ともに「たまに見る（月に2、3回）」で、23区が 38.4%、多摩地区が 37.2%で、23区の方の割合が高かった。

### 2.2.2. ホームページを閲覧する方法

#### (1) 全体

「自宅、会社等のパソコンのみ」の回答が 77.0%で最も多く、次に「スマートフォンなどの携帯端末のみ」が 11.0%であった。

#### (2) 性別

男性、女性ともに「自宅、会社等のパソコンのみ」の回答が最も多く、男性が 79.0%、女性が 74.1%で、男性の方の割合が高かった。

次に、回答が多かったのは、男性、女性ともに「スマートフォンなどの携帯端末のみ」で、男性が 8.4%、女性が 14.8%で、女性の方の割合が高かった。



### (3) 年代別

年代が高くなるに従って、「自宅、会社等のパソコンのみ」の回答が多くなり、70歳以上が95.8%で、20歳代が40.0%であった。

逆に、年代が低くなるに従って、「スマートフォンなどの携帯端末のみ」+「1, 2 どちらも見るが2の方が多い」の回答が多くなり、20歳代が60.0%、70歳以上が4.2%であった。

### (4) 地域別

23区、多摩地区ともに「自宅、会社等のパソコンのみ」の回答が最も多く、23区が80.3%、多摩地区が71.2%であった。

## 2.2.3. ホームページでよく見る記事

### (1) 全体

「1. 新着情報・お知らせ」の回答が61.5%で最も多く、次に「2. 下水道と暮らし」が45.0%、「5. 見学案内」が39.5%であった。

また、最も低かったのは、「12. その他」を除くと、「9. 刊行物・ビデオ」が1.0%であった。

### (2) 性別

男性・女性ともに「1. 新着情報・お知らせ」の回答が最も多く、男性が63.9%、女性が58.0%であった。

次に、回答が多かったのは、男性が「2. 下水道と暮らし」で51.3%、女性が「5. 見学案内」で42.0%であった。

### (3) 年代別

全年代で「1. 新着情報・お知らせ」の回答が最も多く、60歳代が67.4%、50歳代が64.8%、70歳以上が62.5%で、20歳代が60.0%、30歳代が55.0%、40歳代が54.9%の順番になった。

次に、回答が多かったのは、20歳代が「6. 事業案内」と「10. 東京アメッシュ」で40.0%、30歳代が「5. 見学案内」と「10. 東京アメッシュ」で45.0%、40歳代が「10. 東京アメッシュ」で47.1%、50歳代と60歳代は、「2. 下水道と暮らし」で、それぞれ44.4%、58.7%、70歳以上が「5. 見学案内」で58.3%になった。

### (4) 地域別

23区、多摩地区ともに「1. 新着情報・お知らせ」の回答が最も多く、23区が64.6%、多摩地区が56.2%であった。

次に、回答が多かったのは、23区が「2. 下水道と暮らし」で48.8%、多摩地区が「5. 見学案内」で46.6%であった。

#### 2.2.4. ホームページに関する要望（自由回答）

要望は、「アメッシュに関する事（予報・予測・専用アプリケーション・他とリンク等）」の回答が16.7%で最も多く、次に「全体的に細々、行間が狭い、項目が多くてみづらい」が10.7%、「イベント、企画、見学会を増やしてほしい」が8.3%であった。

また、最も少なかったのは、「大量降雨時の下水稼働状況を知りたい」が2.6%であった。

## 2.3. 下水道モニターの感想について

### 2.3.1. アンケートの頻度

#### (1) 全体

「1. 実施数（4回／年）」、「2. 設問数（15～20問）」、「3. 実施期間（約2週間）」は、「適当」だと回答したモニターが最も多く、「1. 実施数（4回／年）」が80.1%、「2. 設問数（15～20問）」が80.1%、「3. 実施期間（約2週間）」が87.8%であった。

また、「1. 実施数（4回／年）」が「少ない（短い）」と考えているモニターが18.9%、「2. 設問数（15～20問）」が「多い（長い）」と考えているモニターが18.7%存在した。

#### (2) 性別

男性、女性ともに「1. 実施数（4回／年）」、「2. 設問数（15～20問）」、「3. 実施期間（約2週間）」は、「適当」であると回答したのが最も多かった。また、「1. 実施数（4回／年）」が「少ない（短い）」と考えている男性が22.2%、女性が15.0%、「2. 設問数（15～20問）」「多い（長い）」と考えている男性が16.7%、女性が20.9%存在した。

#### (3) 年代別

「適当」だと回答したモニターのうち、「1. 実施数（4回／年）」、「2. 設問数（15～20問）」、「3. 実施期間（約2週間）」は、70歳以上が最も多く、それぞれ87.8%、85.7%、95.9%であった。

また、60歳代は、「1. 実施数（4回／年）」が「少ない（短い）」と考えているのが27.5%、「2. 設問数（15～20問）」が「多い（長い）」と考えているのが22.0%、「3. 実施期間（約2週間）」「多い（長い）」と考えているのが12.1%存在し、他の年代よりも多かった。

#### (4) 地域別

「1. 実施数（4回／年）」が「適当」であると回答したモニターは、23区が78.1%、摩地区が83.3%、「2. 設問数（15～20問）」が「適当」であると回答したモニターは、23区が81.5%、多摩地区が77.8%、「3. 実施期間（約2週間）」が「適当」であると回答したモニターは、23区が88.9%、多摩地区が86.1%であった。

### 2.3.2. アンケートの設問内容のわかり易さ

#### (1) 全体

「わかり易い（答えやすい）」の回答が63.1%で最も多く、「わかりにくい（答えにくい）」の回答が14.7%であった。

#### (2) 性別

「わかり易い（答えやすい）」の回答は、男性が67.7%、女性が57.7%で、「わかりにくい（答えにくい）」の回答は、男性が14.8%、女性が14.5%であった。

(3) 年代別

「わかり易い(答えやすい)」の回答は、20歳代が69.2%で最も多く、次に70歳以上が67.3%であった。

「わかりにくい(答えにくい)」の回答は、70歳以上が18.4%で最も多く、次に50歳代が16.1%であった。

(4) 地域別

「わかり易い(答えやすい)」の回答は、23区が68.4%、多摩地区が54.4%で、「わかりにくい(答えにくい)」の回答は、23区が13.8%、多摩地区が16.1%であった。

### 2.3.3. 設問内容がわかりにくいと思う理由（自由回答）

わかりにくい理由は、「資料・設問あるいは数値の情報量が多くて、見る・読むのが大変)」の回答が29.2%で最も多く、次に「内容が難しい、わかりづらい、何をききたいのかわからない、理解しづらい」が24.6%、「回答しにくい、回答に迷う」が10.8%であった。

また、最も少なかったのは、「設問内容が似ている」で6.2%になった。

### 2.3.4. メールマガジン及び施設見学会についての評価

(1) 全体

「高い評価(極めて高い評価、やや高い評価)」と回答したモニターは、「1. メールマガジン」が66.3%で、「2. 施設見学会」が70.5%であった。

(2) 性別

「高い評価」と回答したモニターは、「1. メールマガジン」では、男性が69.6%、女性が62.3%、「2. 施設見学会」では、男性が66.5%、女性が75.0%であった。

(3) 年代別

「高い評価」と回答したモニターは、「1. メールマガジン」では、20歳代が76.9%で最も多く、「2. 施設見学会」では、70歳以上が81.7%で最も多くなった。

(4) 地域別

「高い評価」と回答したモニターは、「1. メールマガジン」では、23区が69.0%、多摩地区が61.7%、「2. 施設見学会」では、23区が72.8%、多摩地区が66.7%であった。

### 2.3.5. メールマガジン及び施設見学会への評価が低い理由（自由回答）

評価が低い理由は、「その他」を除くと、「応募しても当選しないため」、「メルマガの内容が文字だけ、案内が少ない、読まない」の回答が20.0%で最も多く、次に「施設見学会が平日のため」、「施設見学会を土日あるいは参加しやすい日にしてほしい」が16.0%であった。

### 2.3.6. メールマガジンの継続について

#### (1) 全体

「継続したい」の回答が 67.7%で最も多く、「継続しない」が 9.4%、「どちらとも言えない」が 22.9%であった。

#### (2) 性別

「継続したい」の回答は、男性が 73.5%、女性が 60.9%で、「継続しない」の回答は、男性が 8.9%、女性が 10.0%であった。

#### (3) 年代別

「継続したい」の回答は、70歳以上が 81.6%で最も多く、次に50歳代が 72.3%で、「継続しない」の回答は、20歳代が 23.1%で最も多く、次に60歳代が 12.1%であった。

#### (4) 地域別

「継続したい」の回答は、23区が 70.7%、多摩地区が 62.8%で、「継続しない」の回答は、23区が 10.1%、多摩地区が 8.3%であった。

### 2.3.7. 謝礼について

#### (1) 全体

「適当である」の回答が 86.6%で最も多く、次に「少ない」が 8.4%、「多い」が 2.9%、「必要ない」が 2.1%であった。

#### (2) 性別

「適当である」の回答は、男性が 88.7%、女性が 84.1%で男性の割合が高く、「少ない」の回答は、男性が 7.4%、女性が 9.5%で女性の割合が高く、「多い」の回答は、男性が 1.2%、女性が 5.0%で女性の割合が高くなった。

#### (3) 年代別

「適当である」の回答は、70歳以上が 89.8%で最も多く、次に40歳代が 89.6%で、「少ない」の回答は、30歳代が 14.1%で最も多く、次に60歳代で 12.1%であった。

また、20歳代は、「多い」が 15.4%、「必要ない」が 7.7%で、他の年代より高くなった。

#### (4) 地域別

「適当である」の回答は、23区が 87.9%、多摩地区が 84.4%で、「少ない」の回答は、23区が 7.7%、多摩地区が 9.4%で、「多い」の回答は、23区が 3.0%、多摩地区が 2.8%であった。

### 2.3.8. 意識や行動に変化があった事項

#### (1) 全体

「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の回答が51.8%で最も多く、次に「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が44.4%、「1. 台所や風呂、洗たくなどの排水口にゴミを流さないようになった」が41.1%であった。

また、最も低かったのは、「13. 該当なし」を除くと、「3. お米はとぎ汁の出ない「無洗米」を使用するようになった」が16.6%であった。

#### (2) 性別

男性、女性ともに、「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の回答が最も多く、男性が48.2%、女性が55.9%であった。

次に、回答が多かったのは、男性が「12. 海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」で43.6%、女性が「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」で48.6%になった。

#### (3) 年代別

20代を除く全年代で「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の回答が最も多く、30歳代が42.3%、40歳代が49.3%、50歳代が56.3%、60歳代が57.1%、70歳以上が61.2%になった。20歳代は、「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が最も多く、53.8%であった。

次に、回答が多かったのは、20歳代が「1. 台所や風呂、洗たくなどの排水口にゴミを流さないようになった」で46.2%、30歳代、40歳代、60歳代、70歳以上が「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」で、それぞれ、41.0%、42.5%、52.7%、55.1%、50歳代が「1. 台所や風呂、洗たくなどの排水口にゴミを流さないようになった」で40.2%になった。

#### (4) 地域別

23区、多摩地区ともに「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の回答が最も多く、23区が50.8%、多摩地区が53.3%であった。

次に、回答が多かったのは、23区、多摩地区ともに「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」、23区が45.1%、多摩地区が43.3%であった。

### 2.3.9. 下水道モニターとしての満足度

#### (1) 全体

「満足している」の回答が 79.2%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が 17.0%、「不満足」が 3.8%であった。

#### (2) 性別

「満足している」の回答は、男性が 80.5%、女性が 77.7%で、「どちらとも言えない」の回答は、男性が 14.4%、女性が 20.0%であった。

#### (3) 年代別

「満足している」の回答は、40歳代が 85.1%で最も多く、次に20歳代が 84.6%で、「どちらとも言えない」の回答は、70歳以上が 22.4%で最も多く、次に60歳代が 20.9%であった。

#### (4) 地域別

「満足している」の回答は、23区が 80.1%、多摩地区が 77.8%で、「どちらとも言えない」の回答は、23区が 14.8%、多摩地区が 20.6%であった。

### 2.3.10. 下水道モニターの感想（自由回答）

「その他」を除くと最も多かった感想は、「勉強になった、知ることができた、理解できた、知識が増えた」が33.8%で、次に「関心をもつ、意識する、気にする、努力している、期待している、ありがたさ、再認識した」が22.2%、「アンケートについて（期間が短い、回数が少ない、設問数が多い、答えにくい、難しい、大変／保存機能、スマホで見にくい）」が10.3%であった。

また、最も少なかったのは、「謝礼が高い／謝礼のため」で0.6%になった。

### 3. 回答者属性

#### 3.1. 回答者 性・年代

性別	年齢	回答者数(人)	モニター数(人)	回答率
男性	20歳代	6	15	40.0%
	30歳代	27	60	45.0%
	40歳代	56	99	56.6%
	50歳代	64	94	68.1%
	60歳代	66	91	72.5%
	70歳以上	38	44	86.4%
	小計	257	403	63.8%
女性	20歳代	7	36	19.4%
	30歳代	51	109	46.8%
	40歳代	78	120	65.0%
	50歳代	48	72	66.7%
	60歳代	25	35	71.4%
	70歳以上	11	17	64.7%
	小計	220	389	56.6%
合計		477	792	60.2%

#### 3.2. 回答者 居住地域

地域	回答者数(人)	モニター数(人)	回答率
23区	297	477	62.3%
多摩地区	180	315	57.1%
合計	477	792	60.2%

#### 3.3. 回答者 職業

職業	回答者数(人)	モニター数(人)	回答率
会社員	201	353	56.9%
自営業	32	53	60.4%
学生	3	7	42.9%
私立学校教員・塾講師	6	8	75.0%
パート	41	70	58.6%
アルバイト	11	18	61.1%
専業主婦	91	155	58.7%
無職	74	102	72.5%
その他	18	26	69.2%
合計	477	792	60.2%



## 4. 集計結果

### 4.1. 『東京都下水道事業 経営レポート2016』について

#### 4.1.1. 経営レポート2016についての理解度（全体）

問1 『東京都下水道事業経営レポート2016』をお読みになり、以下に示す各施策等にて、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの理解度をお答えください。（単一回答）

理解できた（良く理解できた、まあ理解できた）項目は、「1. 東京都の下水道」が92.6%で最も多く、次に「4. 震災対策」が87.8%、「3. 浸水対策」が87.4%であった。  
また、理解度が低かったのは、「10. 財政運営と経営の効率化」が66.0%であった。

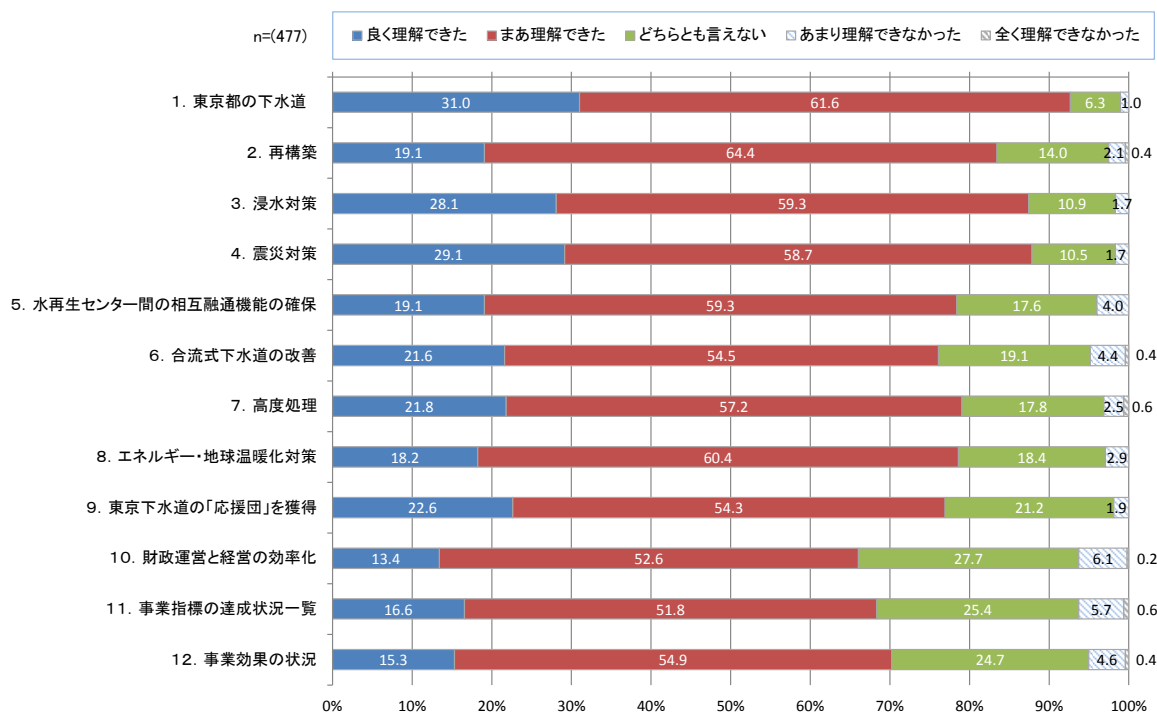


図 4.1.1 経営レポート2016についての理解度（全体）

<備考> 以後、「理解できた」は、「良く理解できた」と「まあ理解できた」の合計比率とし、「理解できなかった」は、「あまり理解できなかった」と「全く理解できなかった」の合計比率とする。

#### 4.1.2. 経営レポート2016についての理解度（1. 東京都の下水道）

- 「理解できた」との回答が92.6%で、「理解できなかった」との回答が1.0%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が93.0%、女性が92.3%となり、男性の方が0.7ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が96.2%で最も多く、次に20歳代が92.3%で、最も少なかったのは30歳代と50歳代で91.1%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が93.6%、多摩地区で91.2%となり、23区の方が2.4ポイント高くなった。

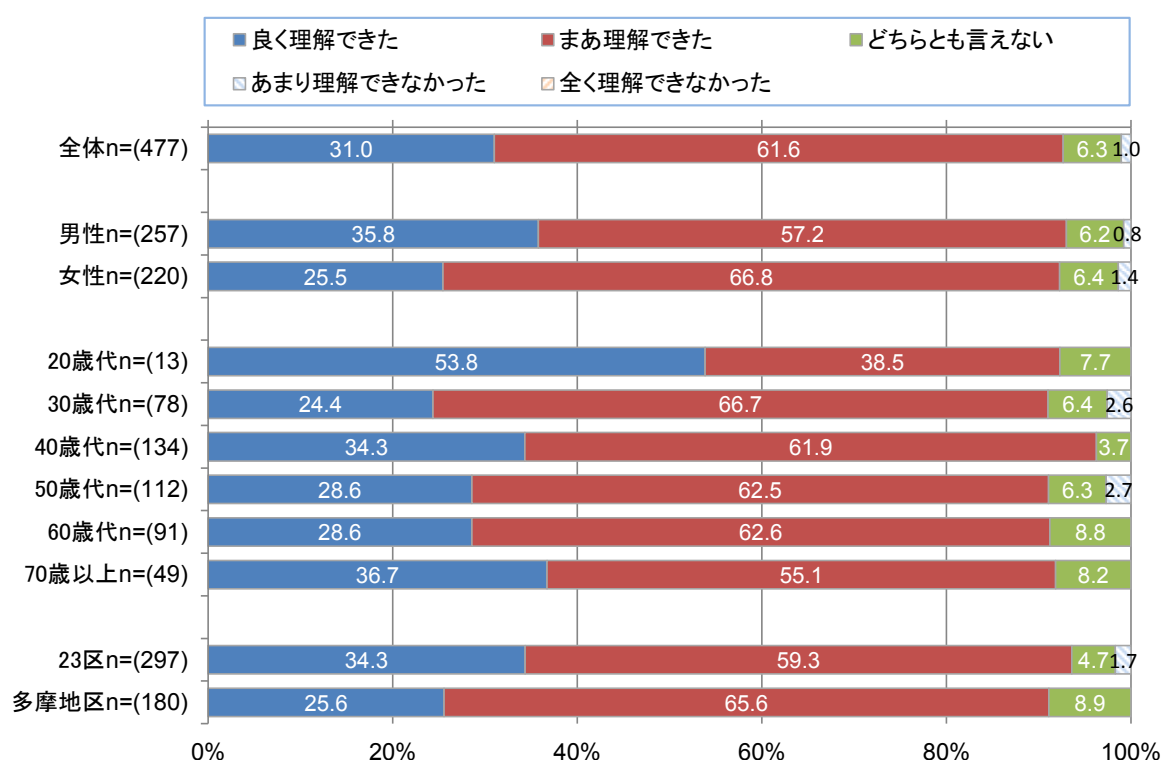


図 4.1.2 経営レポート2016についての理解度（1. 東京都の下水道）

#### 4.1.3. 経営レポート2016についての理解度（2. 再構築）

- 「理解できた」との回答が83.5%で、「理解できなかった」との回答が2.5%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が84.8%、女性が81.8%となり、男性の方が3.0ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が87.3%で最も多く、次に70歳以上が85.7%で、最も少なかったのは20歳代で77.0%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が82.1%、多摩地区で85.6%となり、多摩地区の方が3.5ポイント高くなった。

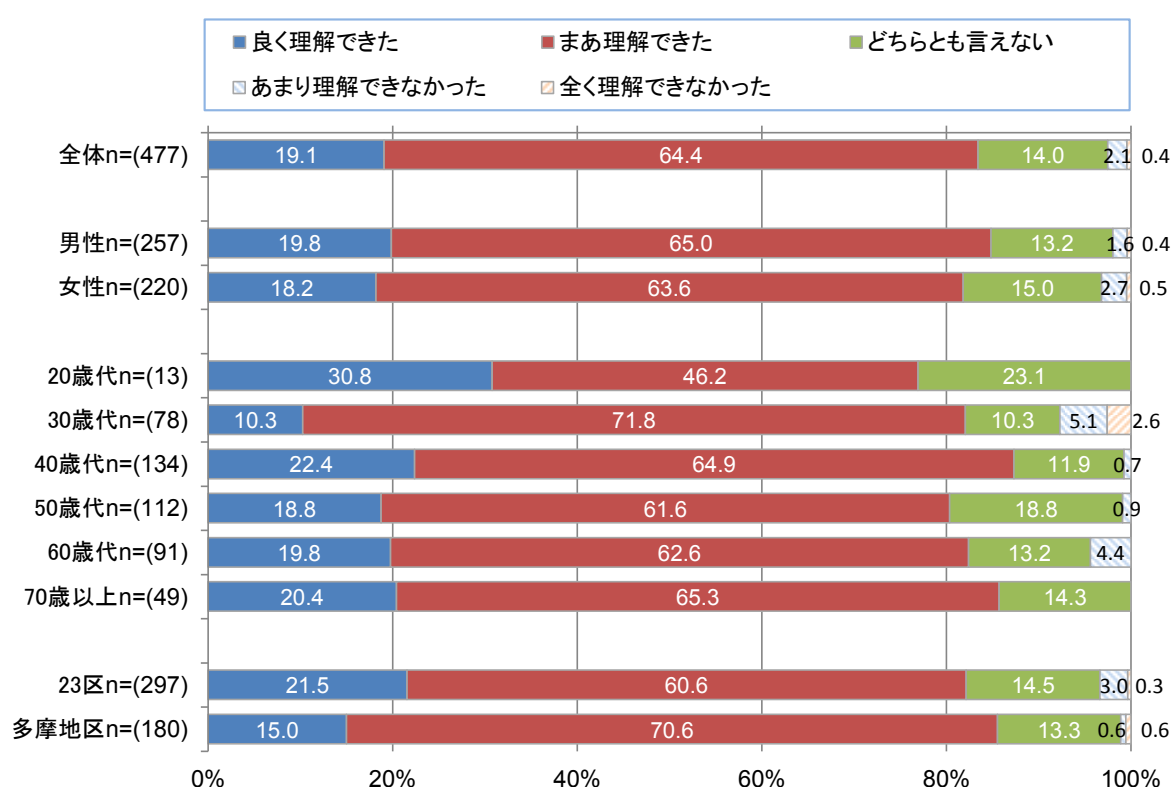


図 4.1.3 経営レポート2016についての理解度（2. 再構築）

#### 4.1.4. 経営レポート2016についての理解度（3. 浸水対策）

- 「理解できた」との回答が87.4%で、「理解できなかった」との回答が1.7%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が87.1%、女性が87.7%となり、女性の方が0.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が91.1%で最も多く、次に50歳代が89.3%で、最も少なかったのは30歳代で82.0%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が88.9%、多摩地区で85.0%となり、23区の方が3.9ポイント高くなった。

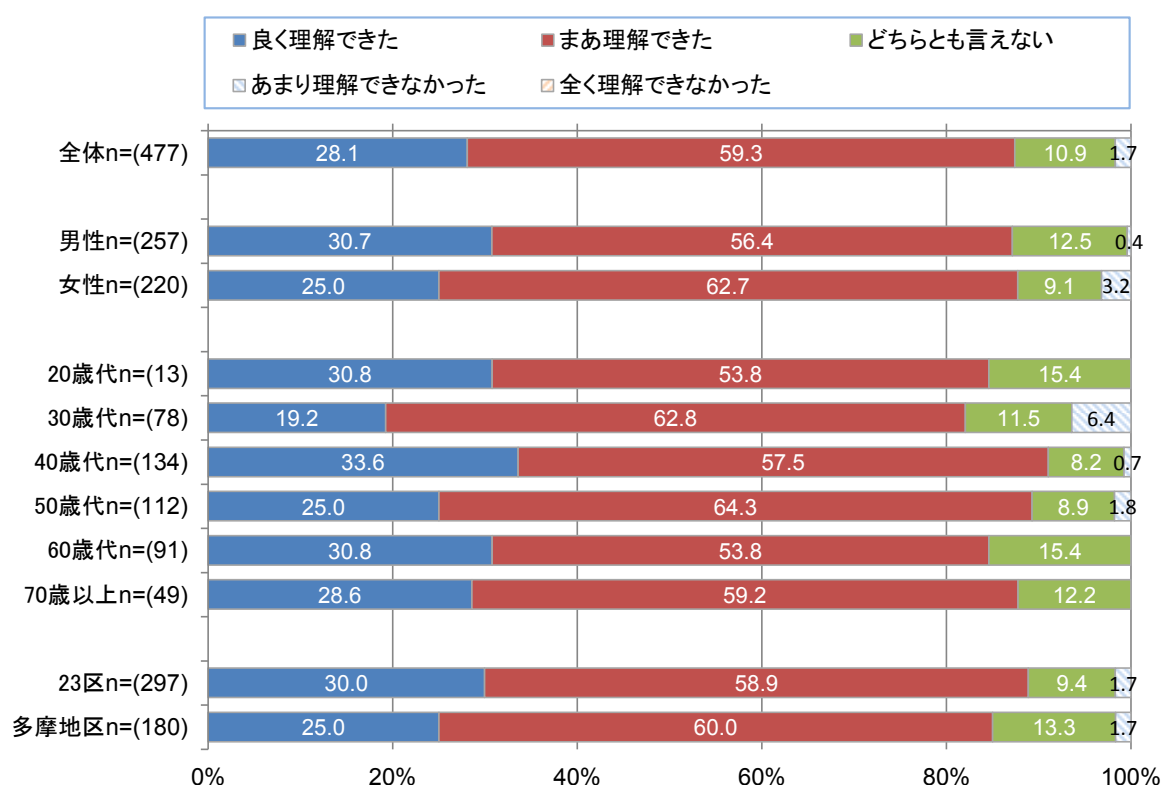


図 4.1.4 経営レポート2016についての理解度（3. 浸水対策）

#### 4.1.5. 経営レポート2016についての理解度（４．震災対策）

- 「理解できた」との回答が87.8%で、「理解できなかった」との回答が1.7%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が88.4%、女性が87.2%となり、男性の方が1.2ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、70歳以上が91.8%で最も多く、次に40歳代が90.3%で、最も少なかったのは60歳代で84.6%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が89.5%、多摩地区で85.0%となり、23区の方が4.5ポイント高くなった。

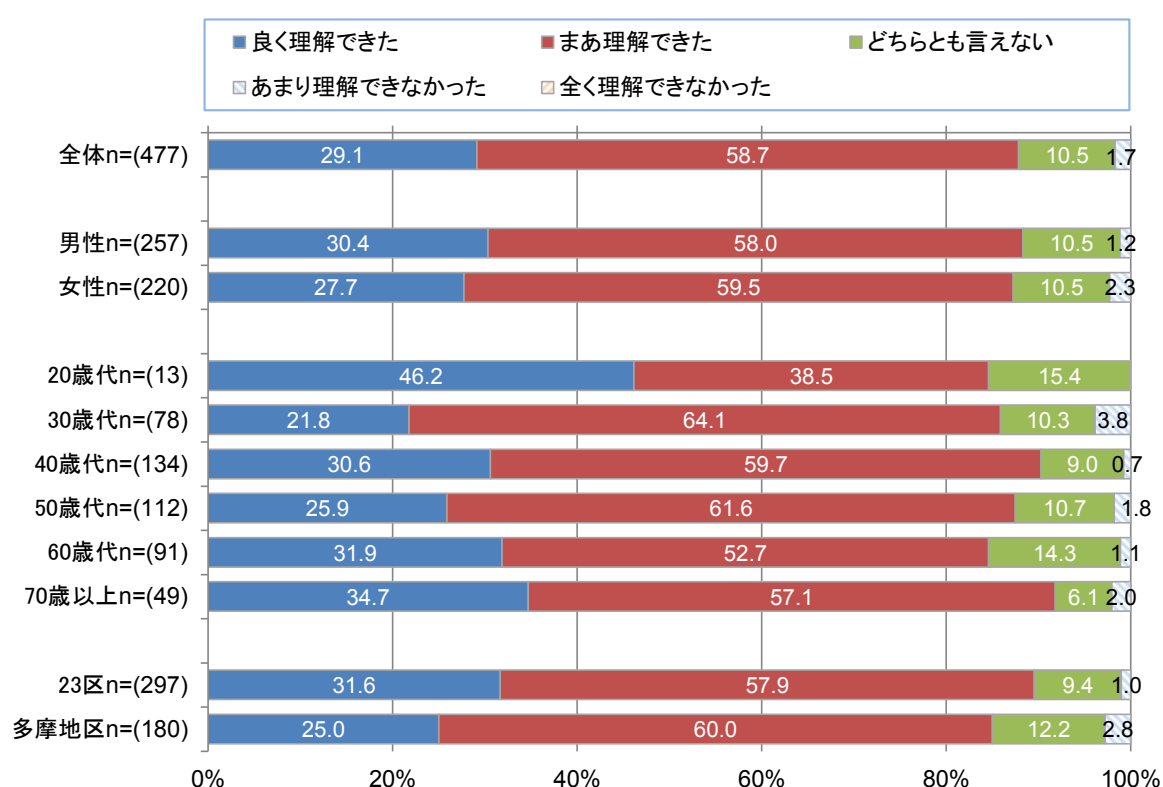


図 4.1.5 経営レポート2016についての理解度（４．震災対策）

#### 4.1.6. 経営レポート2016についての理解度（5. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

- 「理解できた」との回答が78.4%で、「理解できなかった」との回答が4.0%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が79.3%、女性が77.2%となり、男性の方が2.1ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、20歳代が84.6%で最も多く、次に70歳以上が81.7%で、最も少なかったのは40歳代で78.3%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が77.4%、多摩地区で80.0%となり、多摩地区の方が2.6ポイント高くなった。

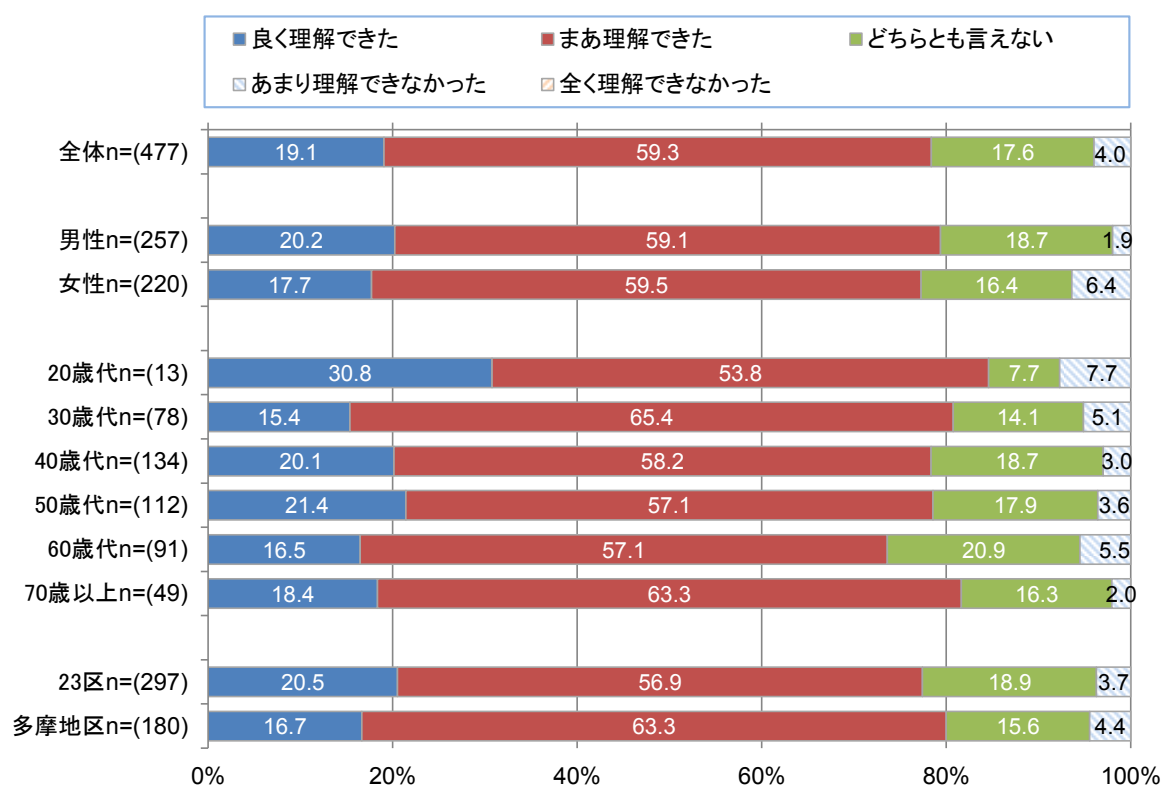


図 4.1.6 経営レポート2016についての理解度  
（5. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

#### 4.1.7. 経営レポート2016についての理解度（6. 合流式下水道の改善）

- 「理解できた」との回答が76.1%で、「理解できなかった」との回答が4.8%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が78.6%、女性が73.2%となり、男性の方が5.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、70歳以上が81.7%で最も多く、次に30歳代が79.5%で、最も少なかったのは40歳代で71.7%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が75.4%、多摩地区で77.2%となり、多摩地区の方が1.8ポイント高くなった。

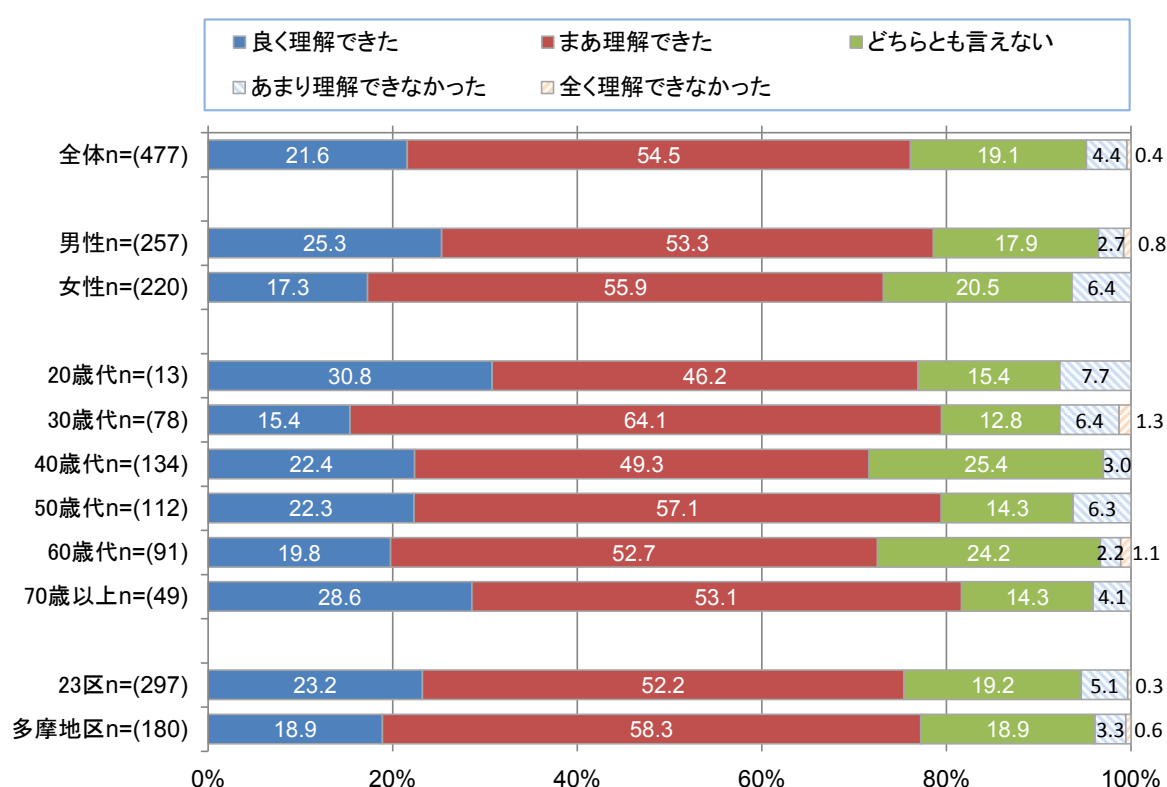


図 4.1.7 経営レポート2016についての理解度（6. 合流式下水道の改善）

#### 4.1.8. 経営レポート2016についての理解度（7. 高度処理）

- 「理解できた」との回答が79.0%で、「理解できなかった」との回答が3.1%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が81.7%、女性が75.9%となり、男性の方が5.8ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、20歳代が84.6%で最も多く、次に40歳代が80.6%で、最も少なかったのは70歳以上で75.5%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が77.8%、多摩地区で81.1%となり、多摩地区の方が3.3ポイント高くなった。

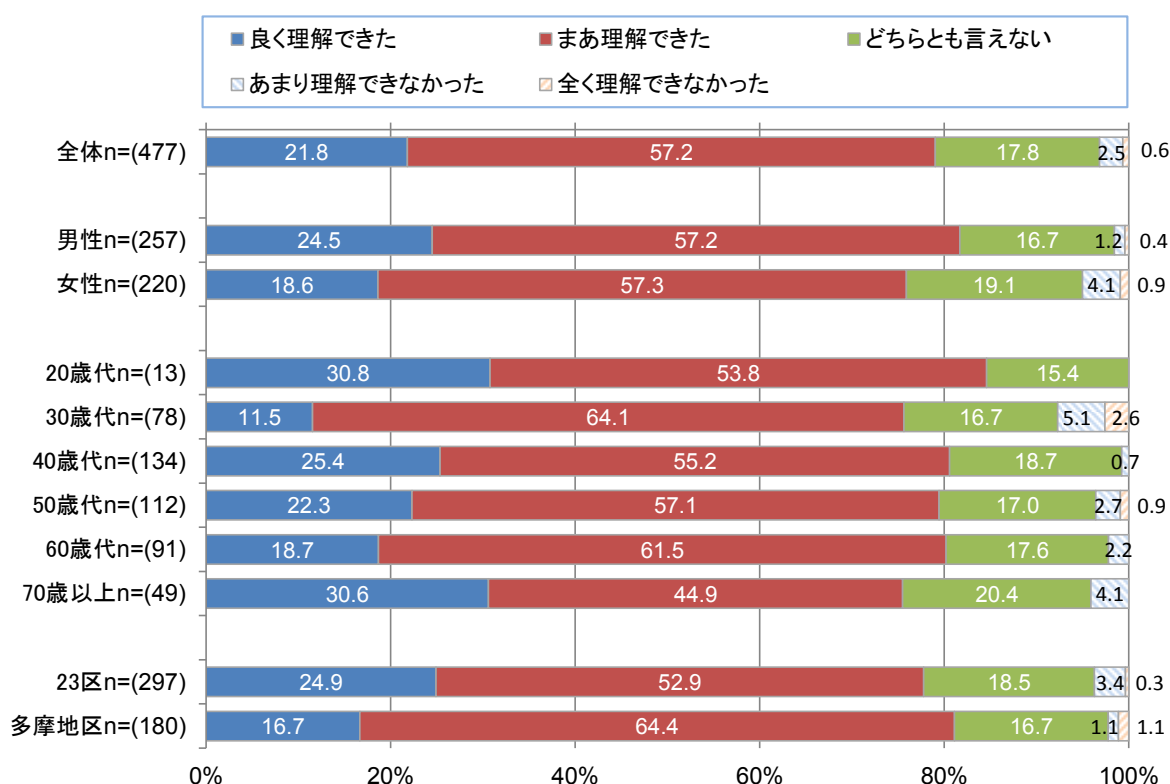


図 4.1.8 経営レポート2016についての理解度（7. 高度処理）



#### 4.1.9. 経営レポート2016についての理解度（8. エネルギー・地球温暖化対策）

- 「理解できた」との回答が78.6%で、「理解できなかった」との回答が2.9%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が79.8%、女性が77.3%となり、男性の方が2.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が82.1%で最も多く、次に30歳代が79.5%で、最も少なかったのは60歳代で72.5%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が77.1%、多摩地区で81.1%となり、多摩地区の方が4.0ポイント高くなった。

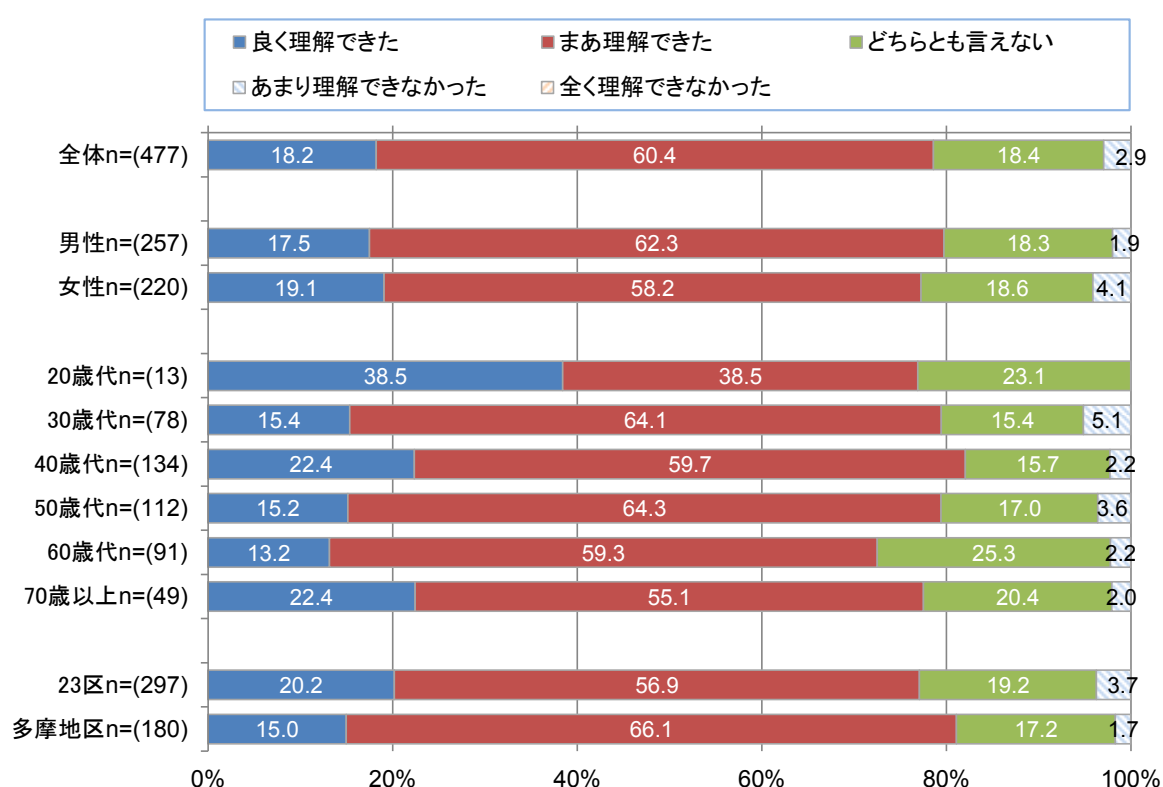


図 4.1.9 経営レポート2016についての理解度  
（8. エネルギー・地球温暖化対策）

#### 4.1.10. 経営レポート2016についての理解度（9. 東京下水道の「応援団」を獲得）

- 「理解できた」との回答が76.9%で、「理解できなかった」との回答が1.9%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が75.1%、女性が79.1%となり、女性の方が4.0ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が80.6%で最も多く、次に70歳以上が79.6%で、最も少なかったのは60歳代で70.4%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が77.8%、多摩地区で75.5%となり、23区の方が2.3ポイント高くなった。

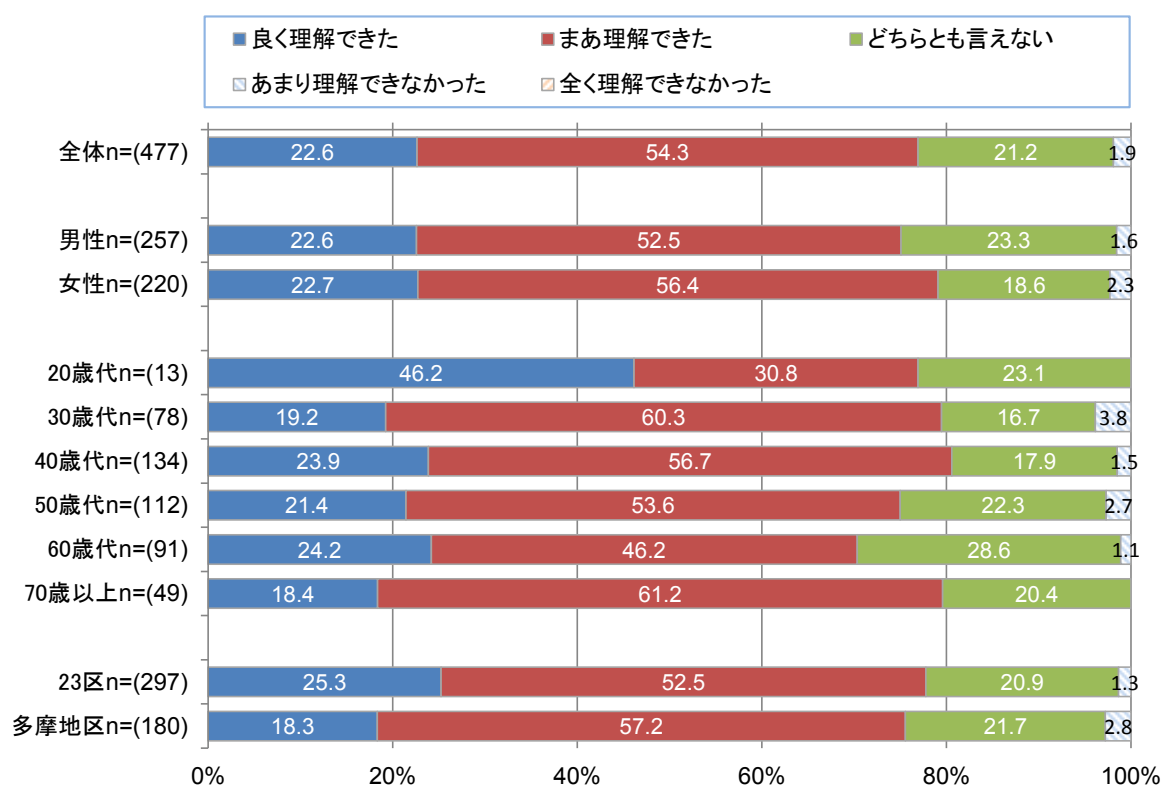


図 4.1.10 経営レポート2016についての理解度  
（9. 東京下水道の「応援団」を獲得）

#### 4.1.11. 経営レポート2016についての理解度（10．財政運営と経営の効率化）

- 「理解できた」との回答が66.0%で、「理解できなかった」との回答が6.3%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が68.1%、女性が63.6%となり、男性の方が4.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が70.2%で最も多く、次に50歳代が67.0%で、最も少なかったのは20歳代で61.6%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が64.7%、多摩地区で68.4%となり、多摩地区の方が3.7ポイント高くなった。

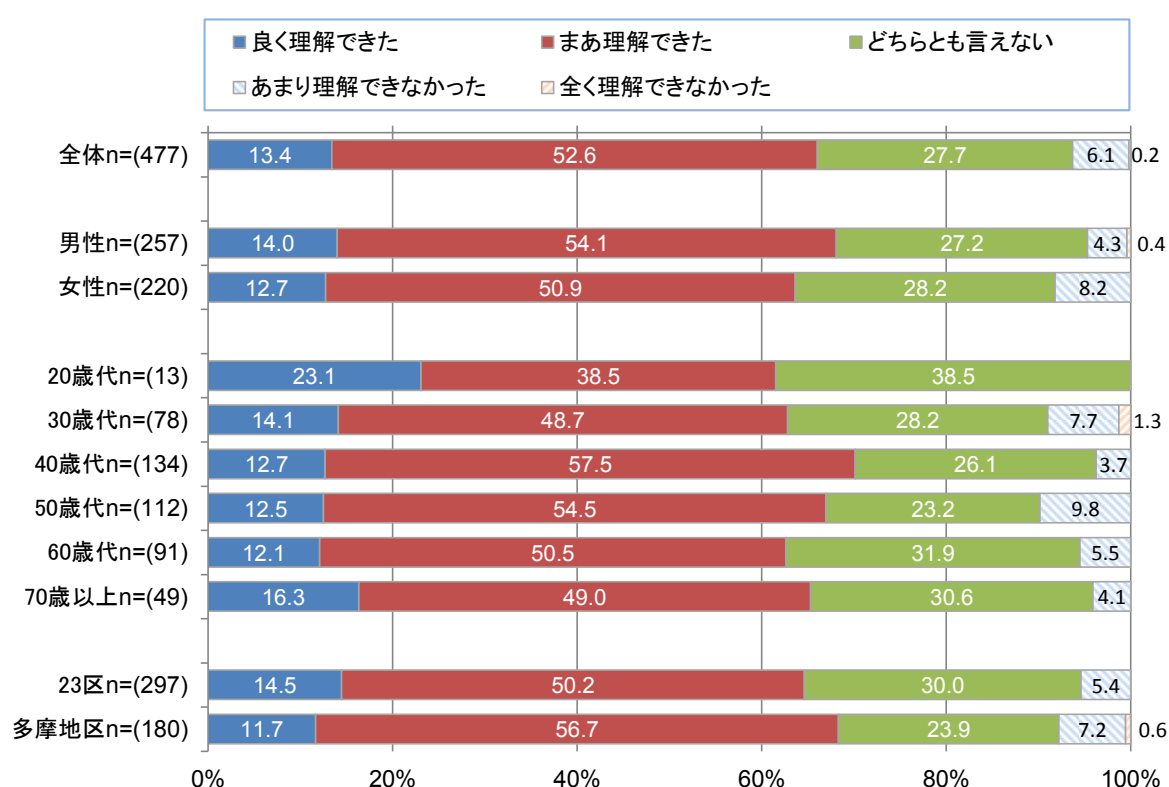


図 4.1.11 経営レポート2016についての理解度  
（10．財政運営と経営の効率化）

#### 4.1.12. 経営レポート2016についての理解度（11. 事業指標の達成状況一覧）

- 「理解できた」との回答が68.4%で、「理解できなかった」との回答が6.3%であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が68.1%、女性が68.6%となり、女性の方が0.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が70.9%で最も多く、次に50歳代が70.6%で、最も少なかったのは70歳以上で59.2%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区、多摩地区ともに68.3%となった。

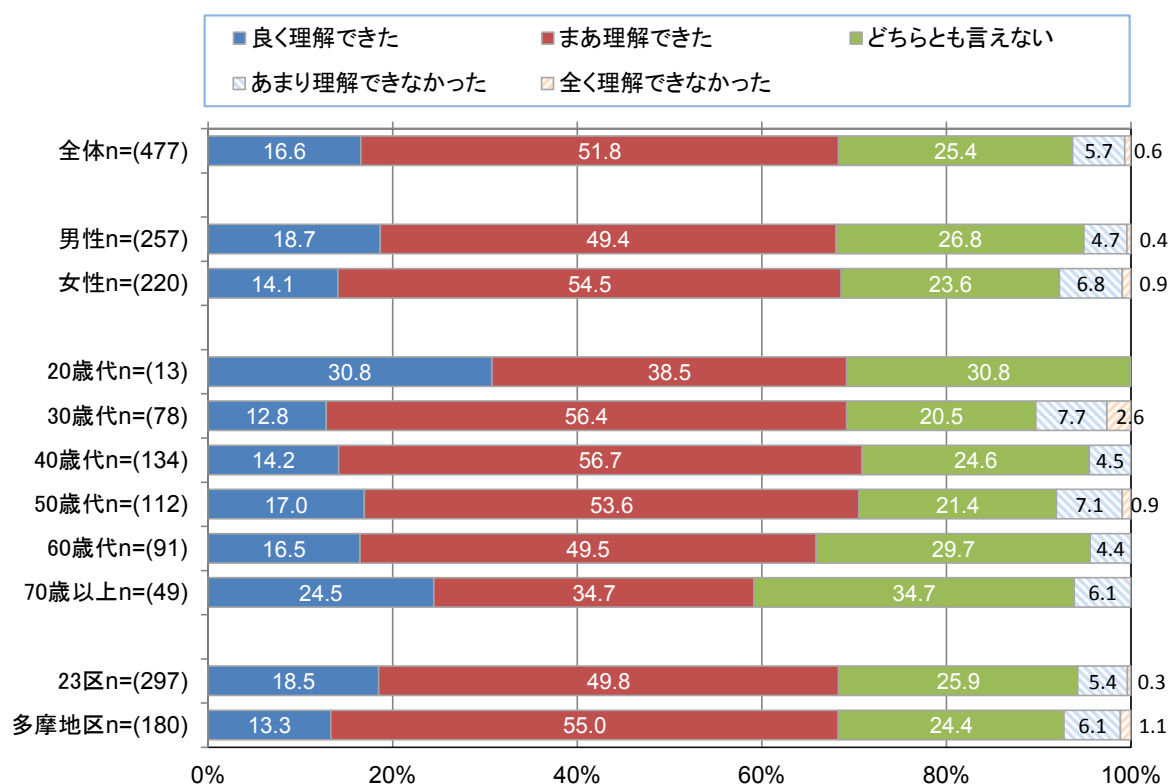


図 4.1.12 経営レポート2016についての理解度  
（11. 事業指標の達成状況一覧）

#### 4.1.13. 経営レポート2016についての理解度（12. 事業効果の状況）

- 「理解できた」との回答が70.2%で、「理解できなかった」との回答が5.0であった。
- 性別でみると、「理解できた」との回答は、男性が70.0%、女性が70.5%となり、女性の方が0.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「理解できた」との回答は、40歳代が73.9%で最も多く、次に50歳代が73.2%で、最も少なかったのは70歳以上で61.2%になった。
- 地域別にみると、「理解できた」との回答は、23区が71.0%、多摩地区で68.8%となり、23区の方が2.2ポイント高くなった。

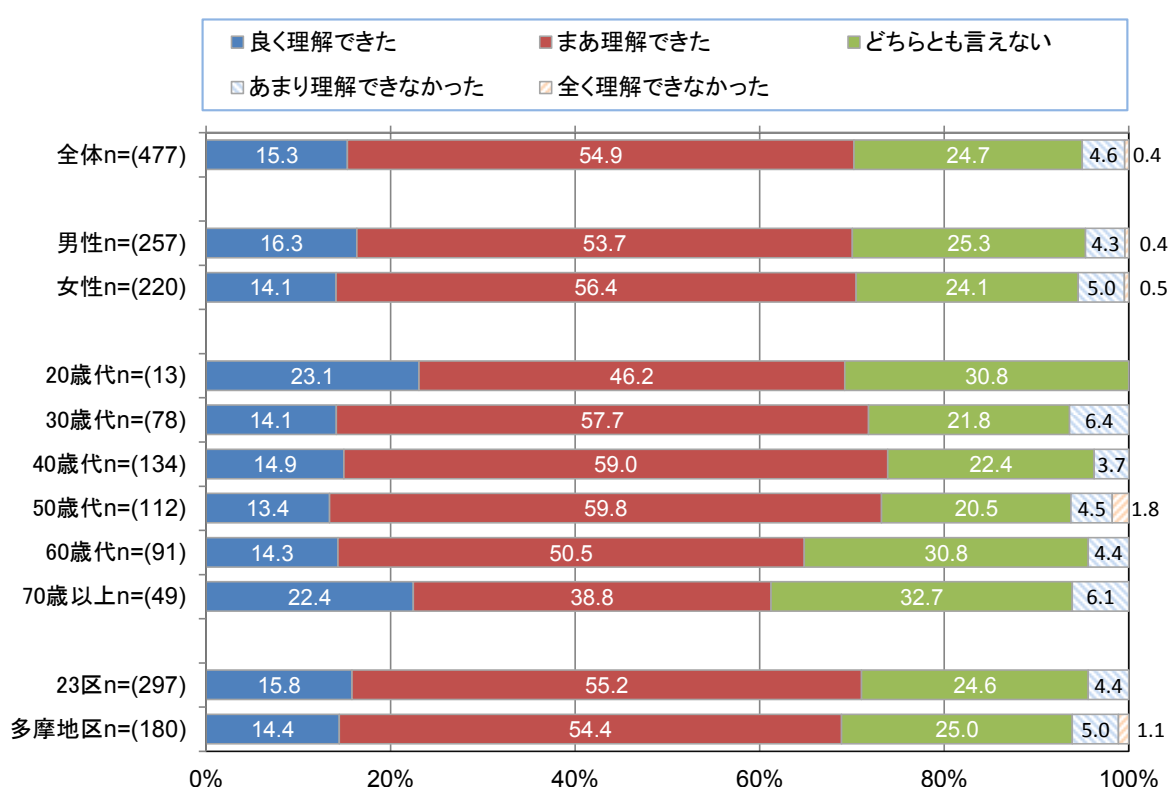


図 4.1.13 経営レポート2016についての理解度（12. 事業効果の状況）

#### 4.1.14. 理解できなかった理由（自由回答）

問2 問1の中で、「あまり理解できなかった」「全く理解できなかった」と思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

「経営レポート2016」に示した主な施策について、「理解できなかった（あまり理解できなかった、全く理解できなかった）」理由については、「読みづらい、わかりづらい、理解できない」が37.9%で最も多く、次に「内容が難しい」、「内容が不十分」が13.6%であった。

また、「その他」を除くと、最も少なかったのは、「情報過多」が7.6%であった。

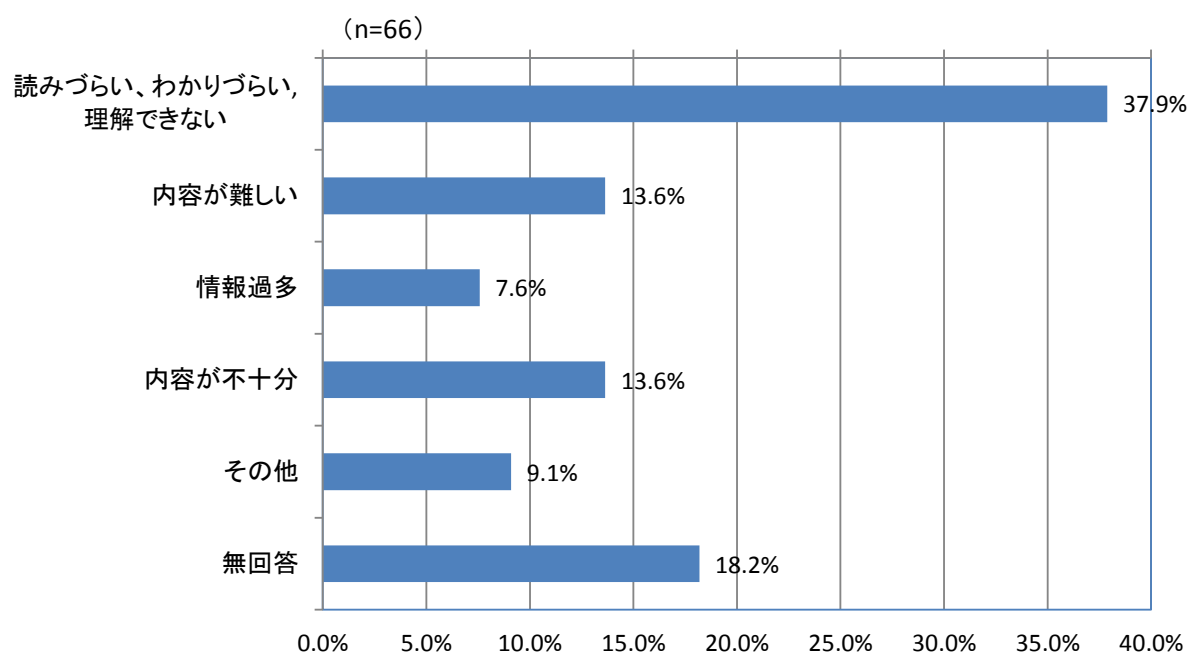


図 4.1.14 各施策について理解できなかった理由（自由回答）

#### 4.1.15. 理解できなかった施策について

「理解できなかった（あまり理解できなかった、全く理解できなかった）」と回答した施策で、最も多かったのは「10. 財政運営と経営の効率化」が29人で、次に「11. 事業指標の達成状況一覧」が27人、最も少なかったのは「1. 東京都の下水道」で5人になった。

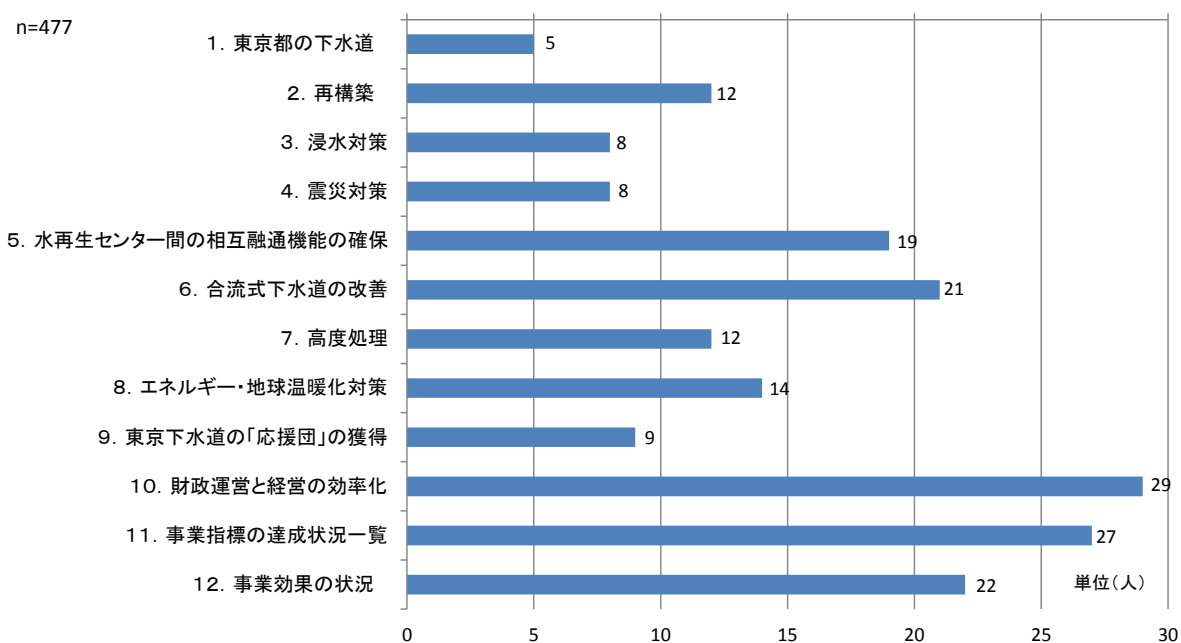


図 4.1.15 理解できなかった施策について

## ◇主な理由

### (1) 東京都の下水道

- ◆ 数値結果がある意味一番わかりやすいせいにはあるが、なじみのない数字なので身近に感じにくい。(23区女性、30歳代)
- ◆ 申し訳ないのですが、知識にとぼしいので、わけわかりませんでした。もう少しわかりやすく書いていただけたらと思います。(23区女性、30歳代)
- ◆ 説明不足だと思う。中身があまりよくわからないものがある。完了した、設備した、取り組む、進める等全く具体的な数値や話が出ていない。通り一遍の説明で教科書のように。都民に説明するならもっと内容を分かりやすくしないとだめだと思う。(23区男性、50歳代)

### (2) 再構築

- ◆ 脚注2の「アセットマネジメント手法」の説明が良く理解できなかったため。「合流式下水道」と「分流式下水道」の違いが良く理解できなかったため。水再生などに電力等を使っていることは分かるが具体的にどういう設備があるのかが全然分からないので地球温暖化対策といわれてもピンとこなかったため。(23区男性、60歳代)
- ◆ 「2.再構築」で経済的耐用年数が法定耐用年数より30年延長した取組方針となっているが、なぜ30年も延長できるのかわからない。最近の20年間で道路陥没件数が7割減少したとの記述があるが、今までの陥没状況(年間件数、事故地域、事故原因等)についての説明が必要ではないか。(23区男性、60歳代)
- ◆ 理由については、難しい言葉が多く、もう少し意識的に漢字を少なくするなどの努力が必要です。(多摩地区男性、60歳代)

### (3) 浸水対策

- ◆ 1時間50mmの降雨に対する対策とは具体的に何かわからなかった。下水道を綺麗な川に放流するのが不安で理解しにくかった。(23区女性、50歳代)
- ◆ この資料では『浸水対策』と『合流下水道の改善』の報告があるのが23区内だけで、私は市部に在住なので「あれ？ほかの地域は対策は考えられてないのかな？」と思いました。市部も東京都なので、全域を教えていただけたらと思いました。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 資料が多すぎて読んでうちにわからなくなったから。(多摩地区女性、30歳代)

### (4) 震災対策

- ◆ 震災対策において、今現在使っている「下水道管」が震災時に、破損して使えなくなる恐れがあると思います。そこで、古い下水道管を早急に交換しなければならないと思います。その点についての記述がありませんでしたので、あまり理解できませんでした。(多摩地区男性、70歳以上)
- ◆ 内容が専門的すぎるため。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 何度か、読み返して、やっと内容が分かりました。一度で分かればいいのですが、文字数も多くて、読みづらいでした。(多摩地区女性、40歳代)



(5) 水再生センター間の相互融通機能の確保

- ◆ 文字数が多いことと文字が小さいため、じっくりと読み込むのが難しく感じられた。また表も読み飛ばしてしまうことが多くじっくり読めない。もう少し簡略化されていたら・・・と思う。(23区女性、30歳代)
- ◆ 少し内容に難しいところがあり、十分に理解ができなかったと思います。(多摩地区男性、50歳代)
- ◆ 文字が多く 専門用語をつかい さらに数字は理解できない。もっと柔らかい言葉で簡略して書くようにしてほしい。ページ数が多い。(23区女性、60歳代)

(6) 合流式下水道の改善

- ◆ 合流式なら、言葉からすると下水道の汚濁度合は下がると思われるのに、上がるというのは不思議な感じがします。(23区男性、70歳以上)
- ◆ もう少しわかりやすい解説付きのイラストがあると良かったと思います。(23区女性、20歳代)
- ◆ 合流式自体が理解できませんでした。多摩地区に住んでますが、雨水と汚水は一緒に流れていると思います。単純に一時貯留施設整備かと思いました。(多摩地区男性、50歳代)

(7) 高度処理

- ◆ 一般の人には、表やグラフが多く、文章もかたく感じられて読みづらいのです。もっと、わかりやすく簡単明瞭に説明してほしいと思います。(23区女性、50歳代)
- ◆ 資料に目を通しましたが、文章量(表やデータ)が多すぎて、わかりにくかったです。(23区女性、50歳代)
- ◆ だらだら書いてあって 良く分からない。(多摩地区女性、70歳以上)

(8) エネルギー・地球温暖化対策

- ◆ エネルギー 温暖化の数値だけでは判断できない(実感として)。(23区男性、50歳代)
- ◆ 内容が読んでいて難しく感じました。写真があるとイメージがしやすいなと思いました。(23区女性、30歳代)
- ◆ パソコンでこれだけのページ数を読んでも自分の理解力をこえてしまう。(23区女性、40歳代)

(9) 東京下水道の「応援団」の獲得

- ◆ 何を言いたいのかが理解しづらい。(23区男性、30歳代)
- ◆ 次世代に正しい下水道の理解を促すために活動を行っているのは分かるが、応援団?とってしまったのと、告知がどうやってされたのか、私は少なからず存じ上げませんでした。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 文章が長く、専門用語もあり、専門知識のない人間にはわかりにくい。もう少し、簡潔にわかりやすい文構成で。(多摩地区女性、50歳代)

(10) 財政運営と経営の効率化

- ◆ 多摩地域の下水道についてがよくわからなかった。10～12は数字の羅列でよくわからなかった。あまり読む気がわいてこない。(23区男性、50歳代)
- ◆ 財政経営の効率化で23億円の収支改善が図られてとなっているが、住民サービスに影響がなかったことがわからない。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 自分とはかけ離れた世界でイメージがわき肉方。(23区女性、30歳代)

(11) 事業指標の達成状況一覧

- ◆ 「11 事業指標の達成状況」が理解できなかったのは、示された数値がどのような根拠に基づいて算出されたのかがわからなかったため、評価できませんでした。(23区男性、40歳代)
- ◆ 対象があまりにも広範囲であるため。(23区女性、70歳以上)
- ◆ 評価方法が自己目標に対する達成割合であり、目標自体の妥当性が理解でき無いため、全体も理解できません。(多摩地区女性、70歳以上)

(12) 事業指標の達成状況一覧

- ◆ 震災対策で15%、%の達成率が良く理解が出来ませんでした。(多摩地区女性、70歳以上)
- ◆ 事業効果の状況は理解できたのだが、費用が各事業にどのくらい掛かったのか示してほしかった。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ とても詳しく記載されているのですが、反面、文字が多く読み辛い面がありました。(23区男性、40歳代)

#### 4.1.16. 経営レポート2016についての評価（全体）

問3 『東京都下水道事業経営レポート2016』をお読みにになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。（単一回答）

高い評価（極めて高い評価、やや高い評価）だった項目は、「3. 震災対策」が86.4%で最も多く、次に「2. 浸水対策」が85.1%、「1. 再構築」が80.3%であった。

また、評価が低かったのは、「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」が60.3%であった。

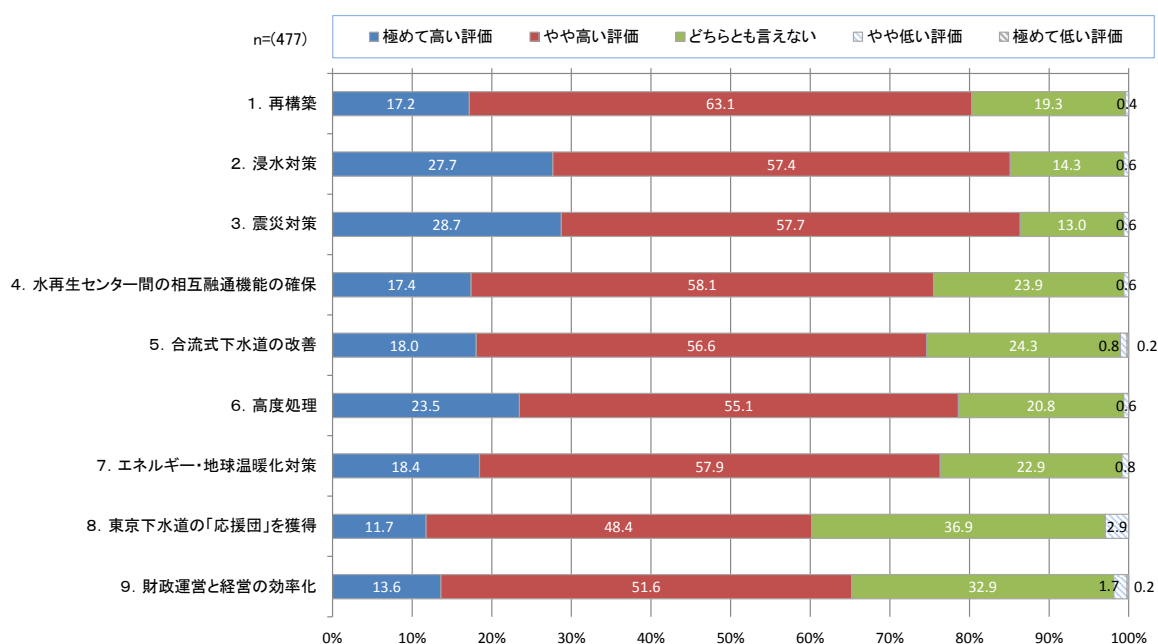


図 4.1.16 経営レポート2016についての評価（全体）

<備考> 以後、「高い評価」は、「極めて高い評価」と「やや高い評価」の合計比率とし、「低い評価」は、「やや低い評価」と「極めて低い評価」の合計比率とする。

#### 4.1.17. 経営レポート2016についての評価（1. 再構築）

- 「高い評価」の回答が80.3%で、「低い評価」の回答が0.4%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が80.6%、女性が80.0%となり、男性の方が0.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、70歳以上が87.8%で最も多く、次に50歳代が83.0%で、最も少なかったのは30歳代で74.4%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が78.8%、多摩地区で82.8%となり、多摩地区の方が4.0ポイント高くなった。

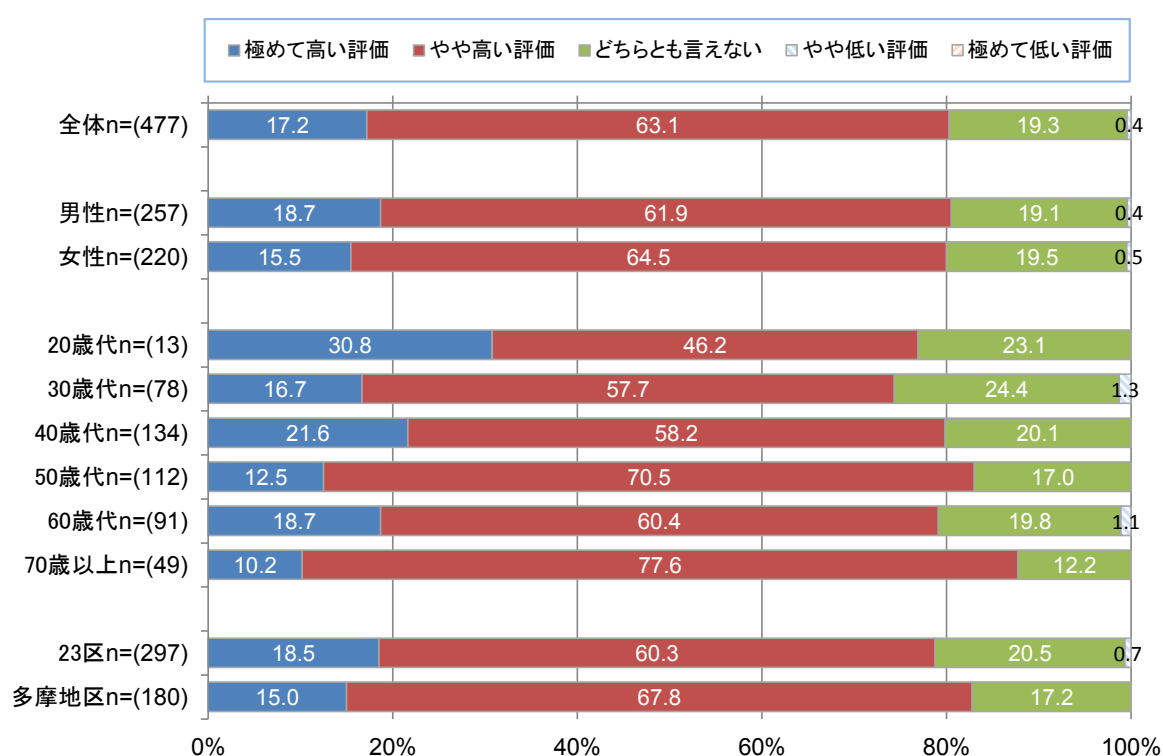


図 4.1.17 経営レポート2016についての評価（1. 再構築）

#### 4.1.18. 経営レポート2016についての評価（2. 浸水対策）

- 「高い評価」の回答が85.1%で、「低い評価」の回答が0.6%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が84.9%、女性が85.5%となり、女性の方が0.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、50歳代が88.4%で最も多く、次に70歳以上が87.7%で、最も少なかったのは30歳代で79.5%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が85.5%、多摩地区で84.5%となり、23区の方が1.0ポイント高くなった。

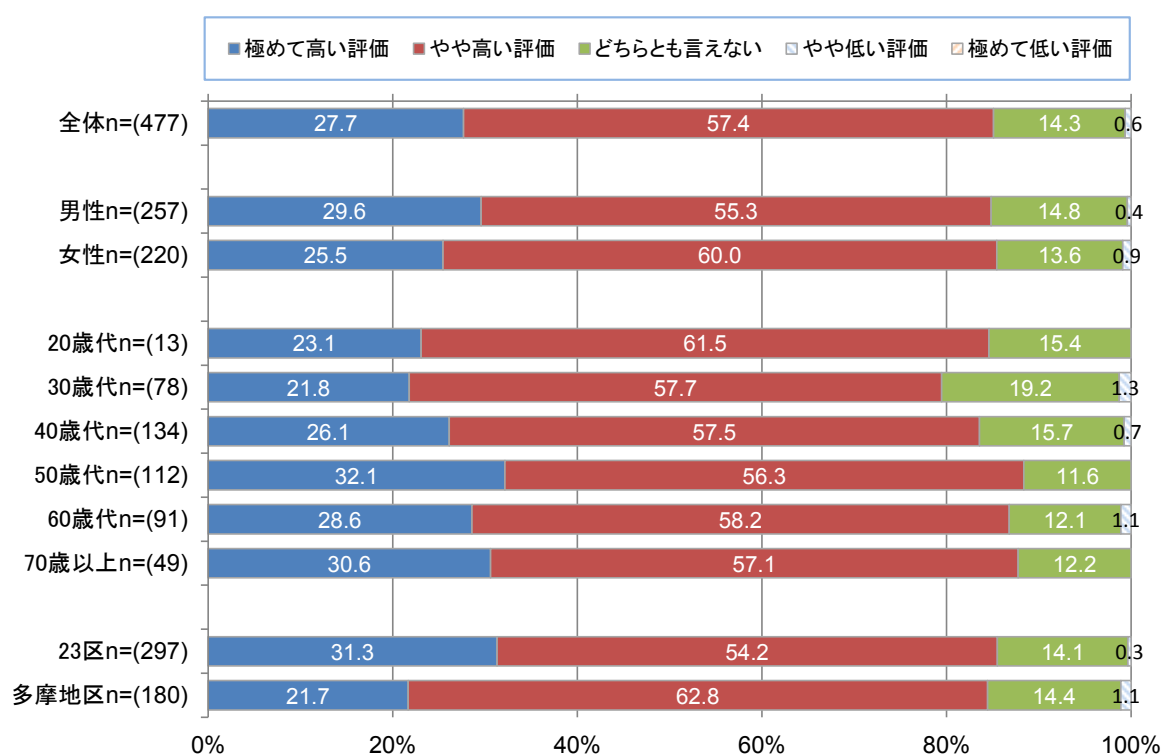


図 4.1.18 経営レポート2016についての評価（2. 浸水対策）

#### 4.1.19. 経営レポート2016についての評価（3. 震災対策）

- 「高い評価」の回答が86.4%で、「低い評価」の回答が0.6%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が84.8%、女性が88.2%となり、女性の方が3.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、20歳代が92.3%で最も多く、次に60歳代上が89.0%で、最も少なかったのは40歳代で83.6%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が87.9%、多摩地区で83.9%となり、23区の方が4.0ポイント高くなった。

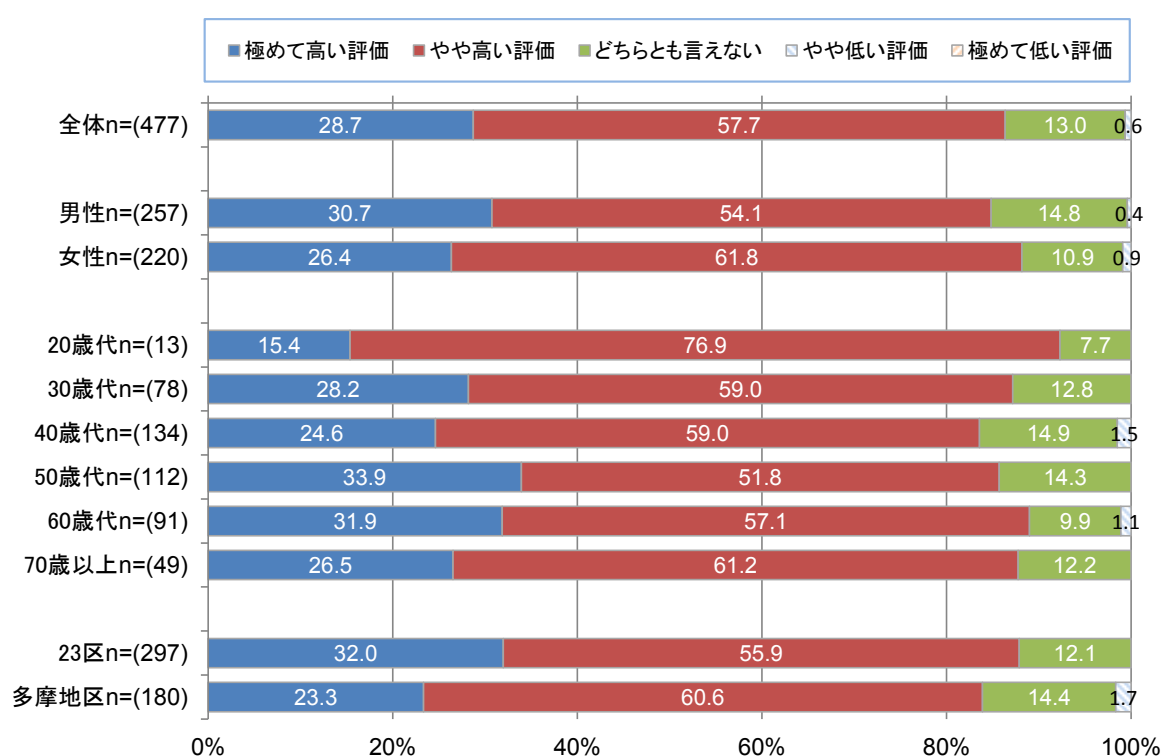


図 4.1.19 経営レポート2016についての評価（3. 震災対策）

#### 4.1.20. 経営レポート2016についての評価（4. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

- 「高い評価」の回答が75.5%で、「低い評価」の回答が0.6%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が74.7%、女性が76.4%となり、女性の方が1.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、70歳以上が79.6%で最も多く、次に30歳代が77.0%で、最も少なかったのは60歳代で73.6%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が75.1%、多摩地区で76.1%となり、多摩地区の方が1.0ポイント高くなった。

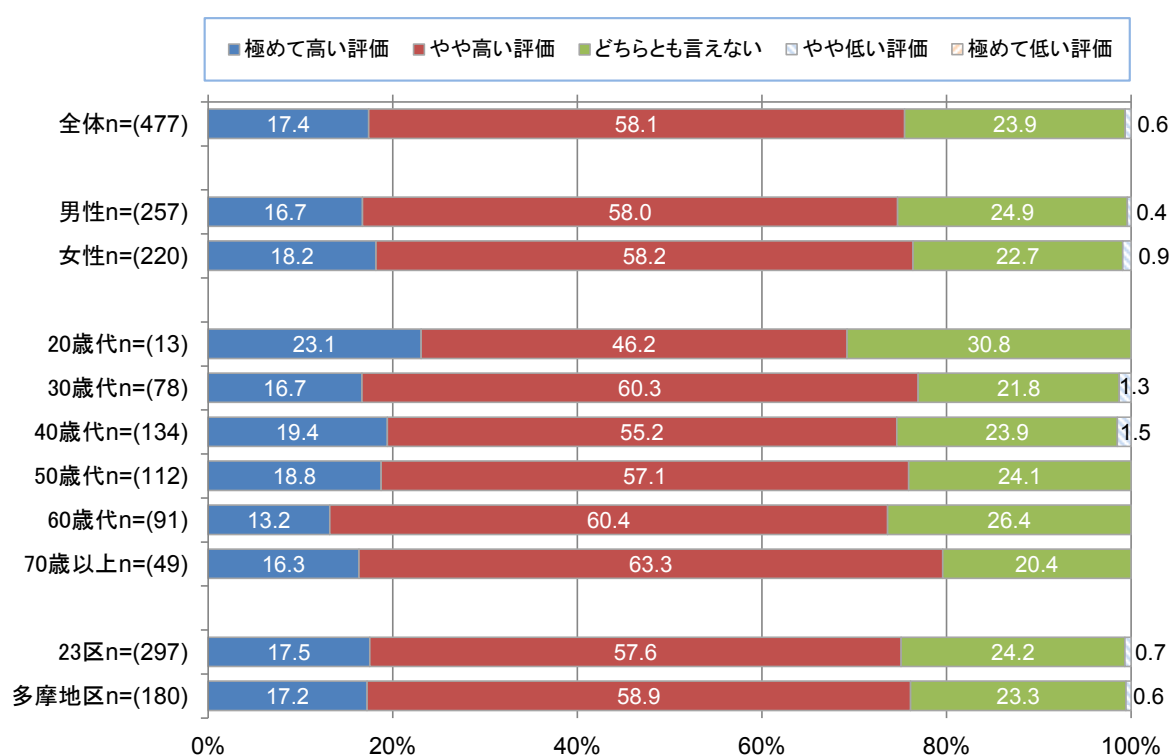


図 4.1.20 経営レポート2016についての評価  
（4. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

#### 4.1.21. 経営レポート2016についての評価（5. 合流式下水道の改善）

- 「高い評価」の回答が74.6%で、「低い評価」の回答が1.0%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が75.8%、女性が73.2%となり、男性の方が2.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、70歳以上が77.5%で最も多く、次に20歳代が76.9%で、最も少なかったのは60歳代で70.3%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が73.7%、多摩地区で76.1%となり、多摩地区の方が2.4ポイント高くなった。

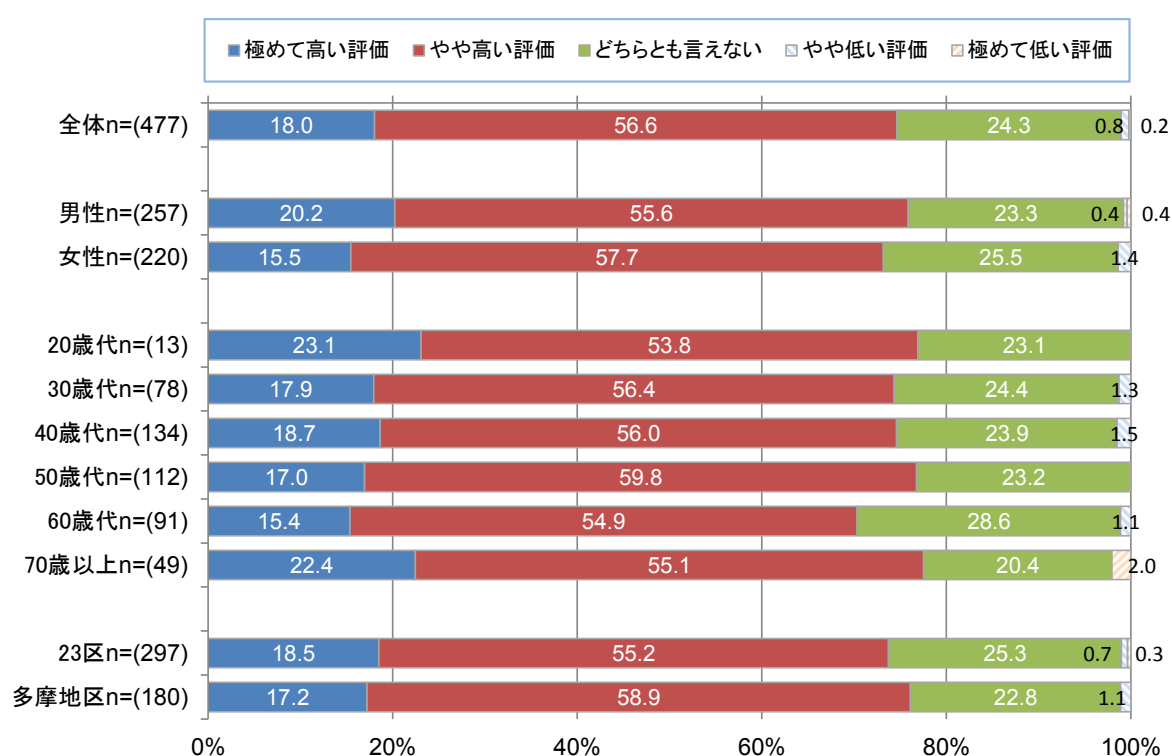


図 4.1.21 経営レポート2016についての評価  
（5. 合流式下水道の改善）



#### 4.1.22. 経営レポート2016についての評価（6. 高度処理）

- 「高い評価」の回答が78.6%で、「低い評価」の回答が0.6%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が80.9%、女性が75.9%となり、男性の方が5.0ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、20歳代が84.6%で最も多く、次に70歳以上が81.7%で、最も少なかったのは40歳代で79.1%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が76.8%、多摩地区で81.7%となり、多摩地区の方が4.9ポイント高くなった。

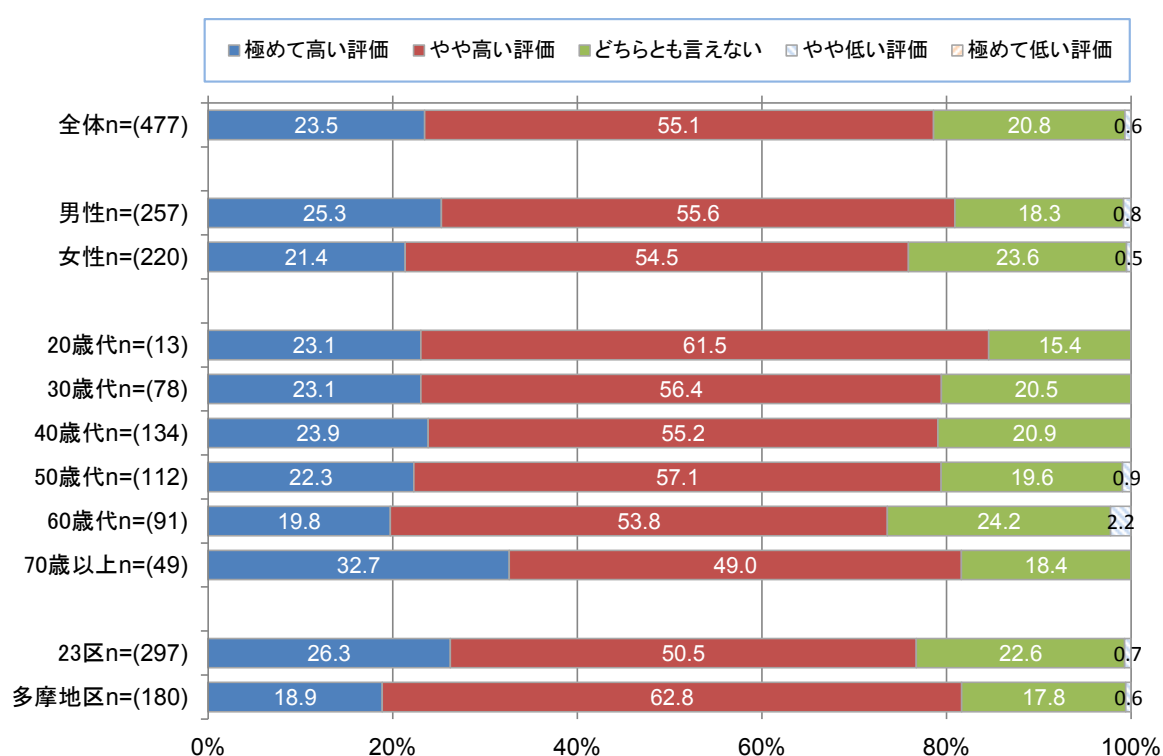


図 4.1.22 経営レポート2016についての評価（6. 高度処理）

#### 4.1.23. 経営レポート2016についての評価（7. エネルギー・地球温暖化対策）

- 「高い評価」の回答が76.3%で、「低い評価」の回答が0.8%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が75.5%、女性が77.3%となり、女性の方が1.8ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、70歳以上が85.7%で最も多く、次に50歳代が78.6%で、最も少なかったのは60歳代で73.6%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が73.7%、多摩地区で80.5%となり、多摩地区の方が6.8ポイント高くなった。

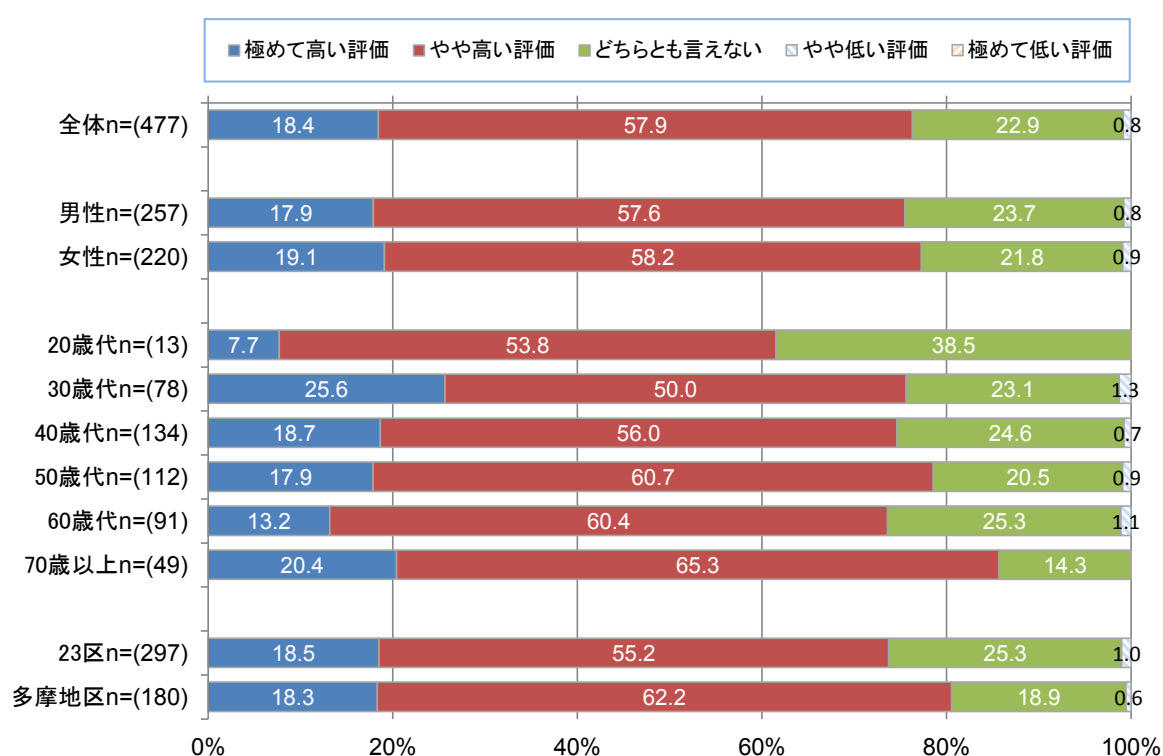


図 4.1.23 経営レポート2016についての評価  
（7. エネルギー・地球温暖化対策）

#### 4.1.24. 経営レポート2016についての評価（8. 東京下水道の「応援団」を獲得）

- 「高い評価」の回答が60.1%で、「低い評価」の回答が2.9%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が59.2%、女性が61.4%となり、女性の方が2.2ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、60歳代が65.9%で最も多く、次に70歳以上が63.3%で、最も少なかったのは20歳代で46.2%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が62.6%、多摩地区で56.1%となり、23区の方が6.5ポイント高くなった。

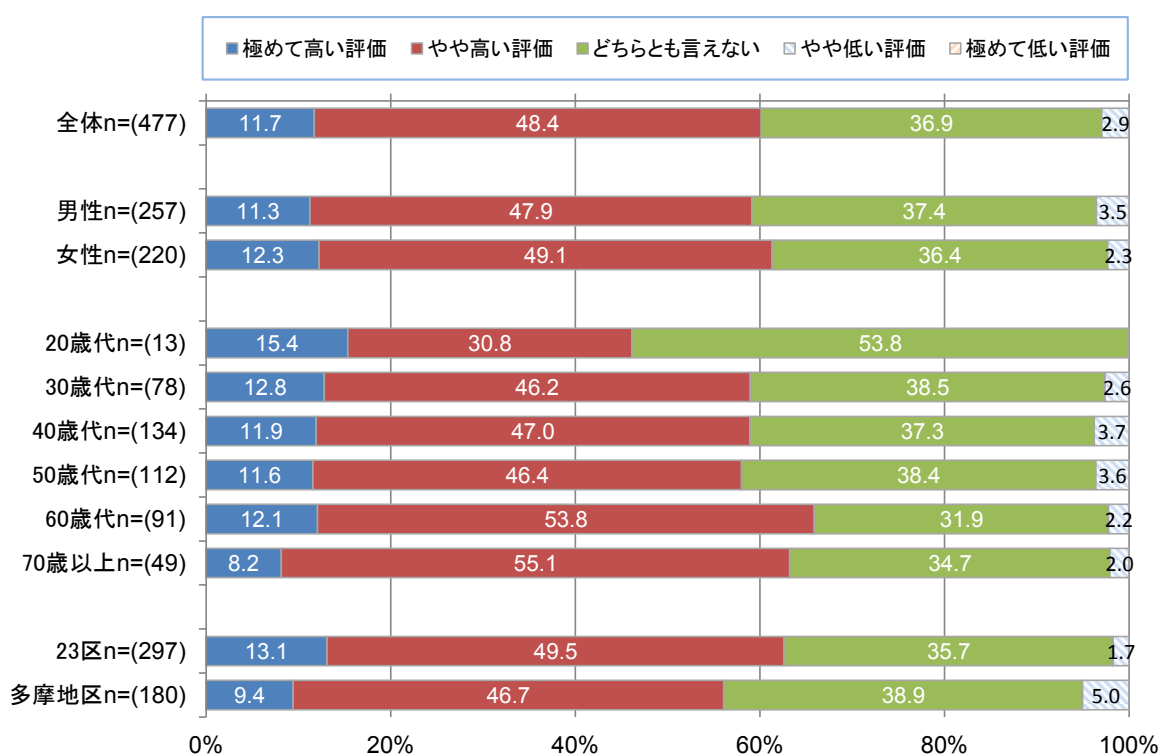


図 4.1.24 経営レポート2016についての評価  
（8. 東京下水道の「応援団」を獲得）

#### 4.1.25. 経営レポート2016についての評価（9. 財政運営と経営の効率化）

- 「高い評価」の回答が65.2%で、「低い評価」の回答が1.9%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が62.2%、女性が68.7%となり、女性の方が6.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、30歳代と50歳代が67.9%で最も多く、最も少なかったのは20歳代で46.2%になった。また、20歳代では「極めて高い評価」の回答がなかった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が65.0%、多摩地区で65.5%となり、23区の方が0.5ポイント高くなった。

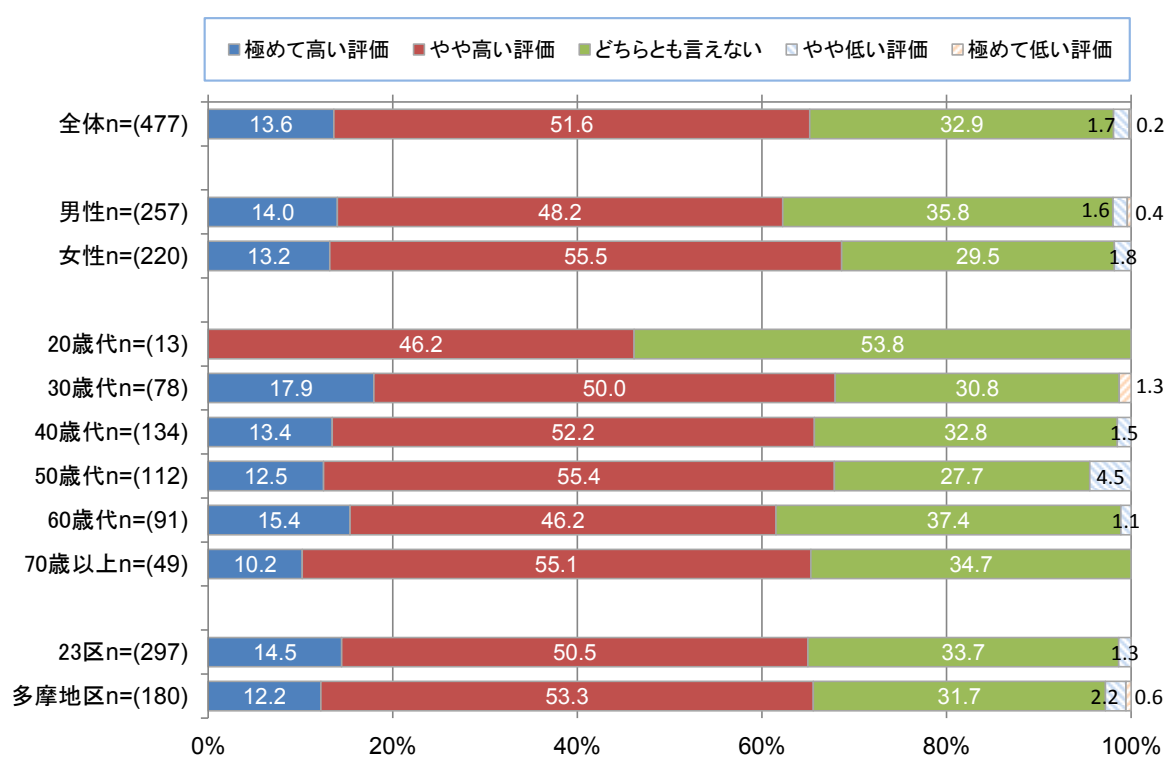


図 4.1.25 経営レポート2016についての評価  
（9. 財政運営と経営の効率化）

#### 4.1.26. 評価が低い理由（自由回答）

問4 問3の中で、「やや低い評価」「極めて低い評価」と思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

「経営レポート2016」に示した主な施策について、「評価が低い（やや低い評価、極めて低い評価）」理由については、「わかりづらい、理解できない」、「達成率、実績値の低さ」が17.9%で最も多く、次に「広報」が14.3%であった。

また、最も少なかったのは、「集中豪雨・浸水」、「効率化」で3.6%になった。

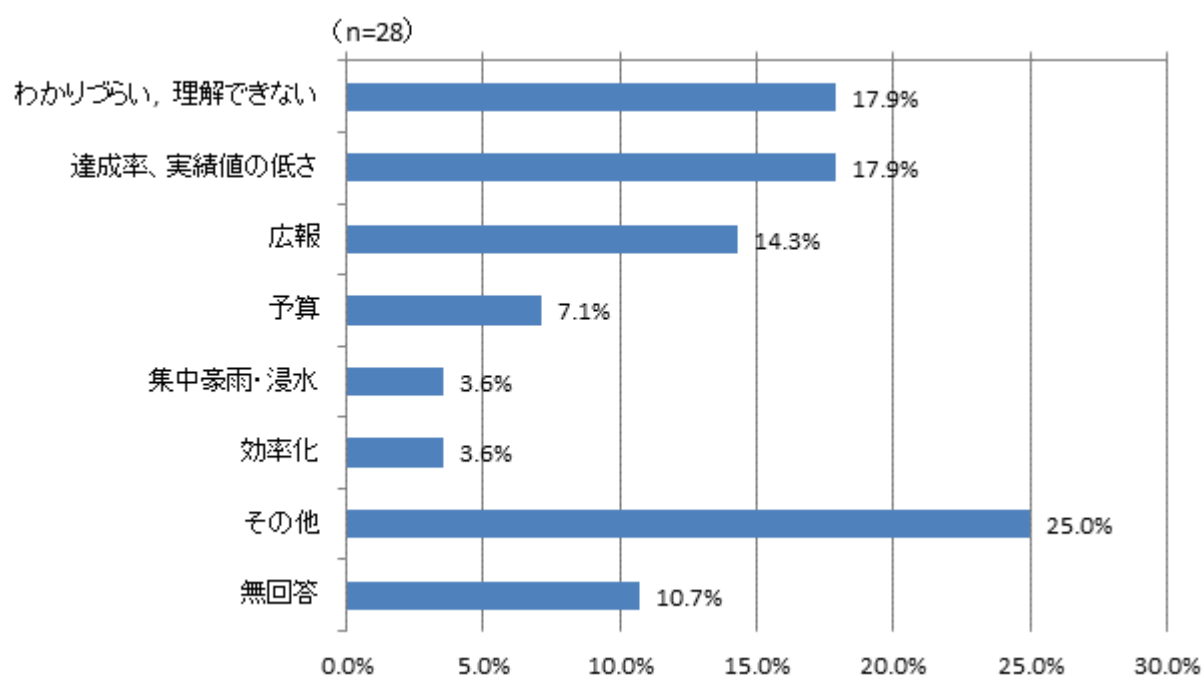


図 4.1.26 評価が低い理由（自由回答）

#### 4.1.27. 評価が低い施策について

「評価が低い（やや低い評価、極めて低い評価）」と回答した施策で、最も多かったのは「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」が14人で、次に「9. 財政運営と経営の効率化」が8人、最も少なかったのは「1. 再構築」で、2人になった。

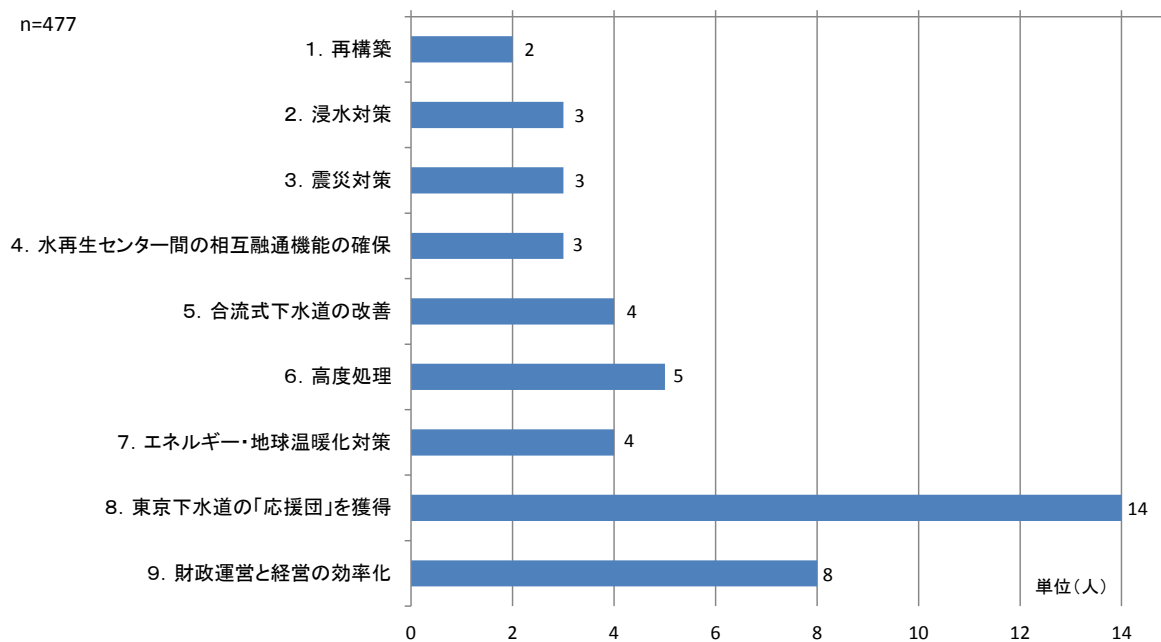


図 4.1.27 評価が低い施策について

## ◇主な理由

### (1) 再構築

- ◆ 実施率が低いため。(23区女性、30歳代)

### (2) 浸水対策

- ◆ 浸水対策の50ミリ対応は見直したほうが良いのでは？(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 目標値が低かったので、やや低い評価にしました。(23区女性、30歳代)

### (3) 震災対策

- ◆ とくに震災対策で「震災時のトイレ機能を確保できた割合は90%に向上」と書かれているが、何と比較してなのか、誰に対して行ったアンケート結果なのか、非常に不明瞭だから。(多摩地区男性、60歳代)

### (4) 水再生センター間の相互融通機能の確保

- ◆ 「4水再生センターの相互融通機能の確保」が相互融通を行うべき距離感といったものがわからなかったことと、費用対効果が良くわからなかったためです。(23区男性、40歳代)

### (5) 合流式下水道の改善

- ◆ 計画達成率が低いと思う。(23区男性、70歳以上)

### (6) 高度処理

- ◆ 高度処理の評価はどちらでもないとしたが、コメントが記載できないのであまり期待できないとしました。高度処理で窒素、リンの除去とありましたが、除去したものを再利用する(実現性は未確認だが、農業肥料への活用)取り組みを検討する取り組みを期待します。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 今まさに家の前を下水道工事していますが(平井地区)もう少しインフォメーションをしたら良いと思う 順次工事に取り掛かっているので、たまたまなのかもしれませんが予算の年度末の帳尻合わせと感じている方もいます。(23区男性、50歳代)

### (7) エネルギー・地球温暖化対策

- ◆ 下水道事業への理解を深める→東京下水道の「応援団」を獲得するとの結論との因果関係が不明理解、認知度を向上するのみで良いのではないかと？(23区男性、30歳代)

(8) 東京下水道の「応援団」を獲得

- ◆ 応援団という言い方が、なんというか、感覚だけっていう実際は実質は怎なの？という、うさんくさを感じるから。(多摩地区女性、50歳代)
- ◆ 応援団などの取り組みがあるのが、まだまだ周知されていないから(多摩地区女性、30歳代)
- ◆ 応援団という名称そのものが、適切ではないと感じます。(多摩地区男性、40歳代)

(9) 財政運営と経営の効率化

- ◆ 理由としては収支がマイナスになっており、評価は低くせざるを得ないです。(多摩地区女性、30歳代)
- ◆ 設問の意味がよくわからない。例えば「やや低い評価」とは「あまりよいとは思わない」という意味ですか。(23区女性、50歳代)
- ◆ 見える化(見せ方)の観点から検討することが必要ではないかと思われます。(23区男性、40歳代)



#### 4.1.28. 経営レポート2016についての期待度（全体）

問5 『東京都下水道事業経営レポート2016』をお読みにになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの期待度をお答えください。（単一回答）

期待できる（とても期待できる、まあまあ期待できる）項目は「2. 浸水対策」が89.3%で最も多く、次に「3. 震災対策」が87.8%、「1. 再構築」が84.9%であった。

また、期待度が低かったのは「8. 東京下水道の「応援団」を獲得」で64.2%であった。

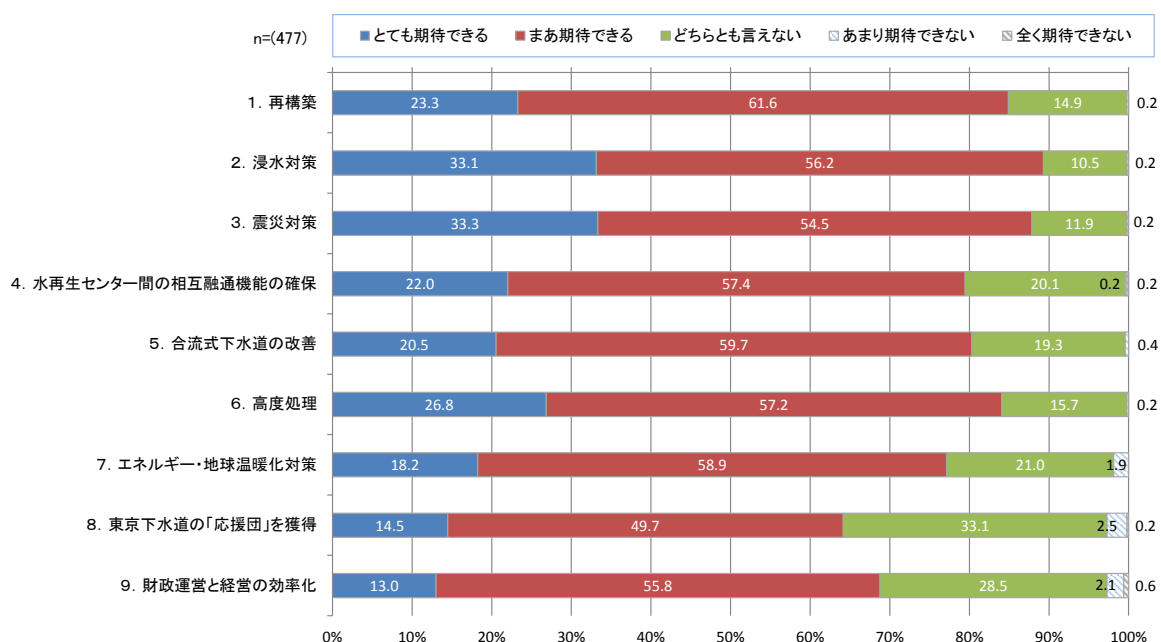


図 4.1.28 経営レポート2016についての期待度（全体）

<備考> 以後、「期待できる」は、「とても期待できる」と「まあまあ期待できる」の合計比率とし、「期待できない」は、「あまり期待できない」と「全く期待できない」の合計比率とする。

#### 4.1.29. 経営レポート2016についての期待度（1. 再構築）

- 「期待できる」との回答が84.9%で、「期待できない」との回答が0.2%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が82.5%、女性が87.8%となり、女性の方が5.3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、70歳以上が91.8%で最も多く、次に50歳代が84.9%で、最も少なかったのは60歳代で82.4%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が84.8%、多摩地区が85.0%となり、多摩地区の方が0.2ポイント高くなった。

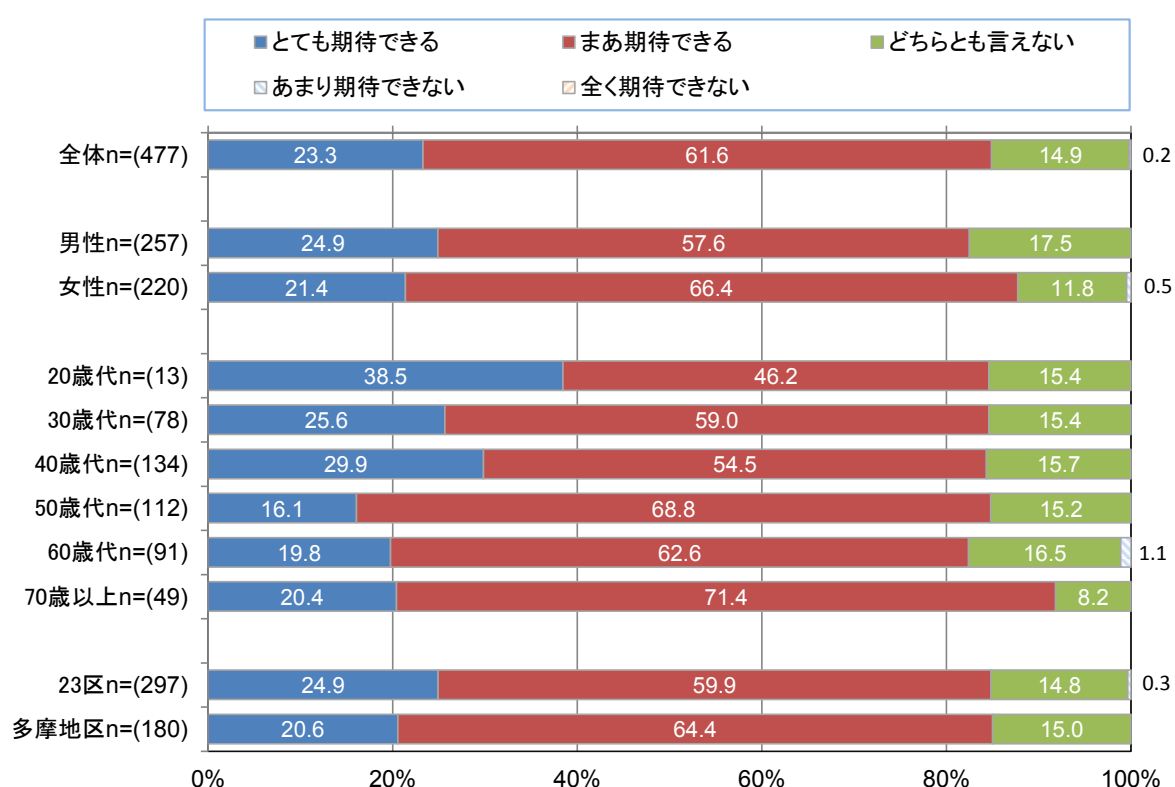


図 4.1.29 経営レポート2016についての期待度（1. 再構築）

#### 4.1.30. 経営レポート2016についての期待度（2. 浸水対策）

- 「期待できる」との回答が89.3%で、「期待できない」との回答が0.2%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が88.0%、女性が90.9%となり、女性の方が2.9ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、50歳代が92.9%で最も多く、次に20歳代が92.4%で、最も少なかったのは40歳代で85.8%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が92.6%、多摩地区が83.9%となり、23区の方が8.7ポイント高くなった。

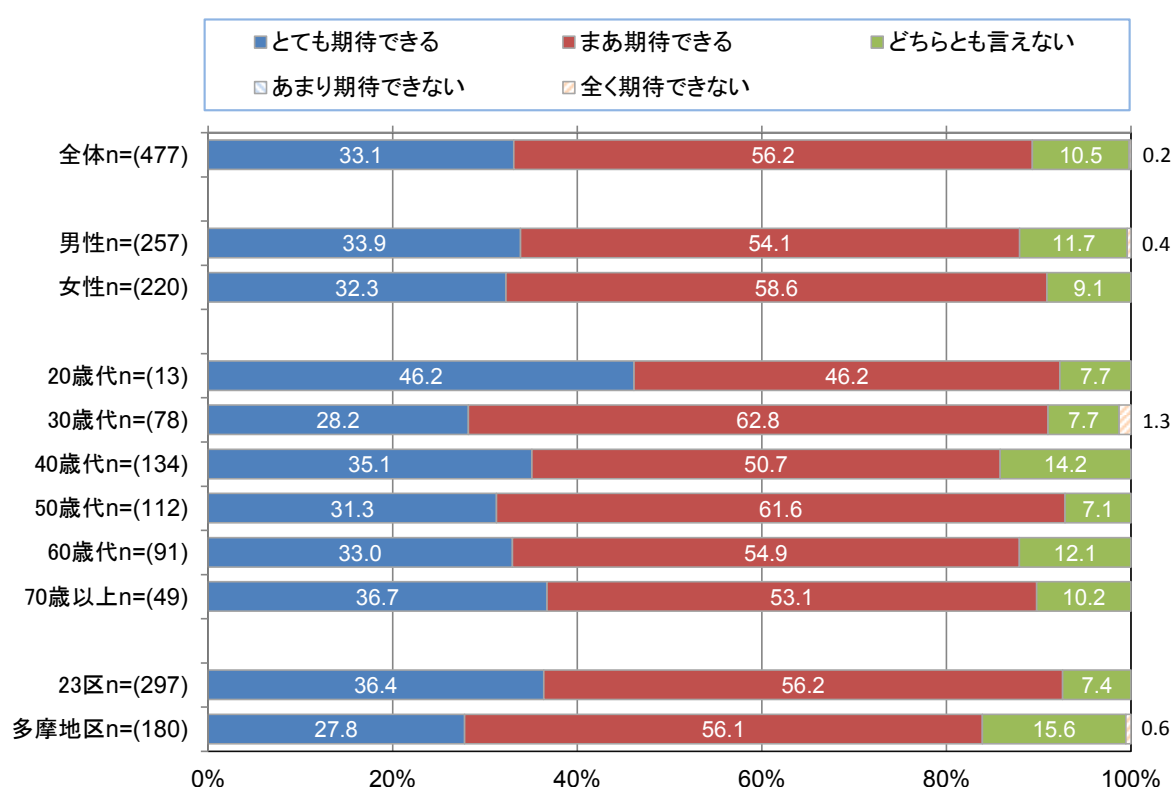


図 4.1.30 経営レポート2016についての期待度（2. 浸水対策）

#### 4.1.31. 経営レポート2016についての期待度（3. 震災対策）

- 「期待できる」との回答が87.8%で、「期待できない」との回答が0.2%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が87.1%、女性が88.6%となり、女性の方が1.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、70歳以上が89.8%で最も多く、次に30歳代が88.5%で、最も少なかったのは20歳代で84.7%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が89.6%、多摩地区が85.0%となり、23区の方が4.6ポイント高くなった。

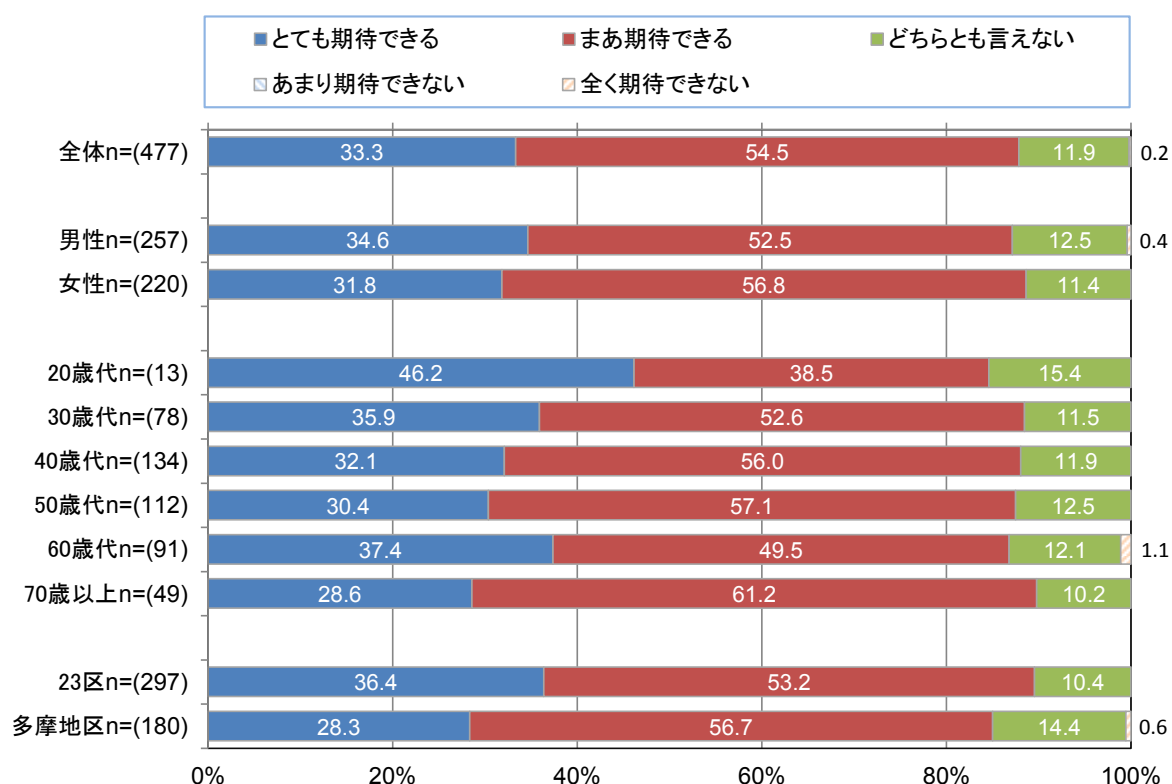


図 4.1.31 経営レポート2016についての期待度（3. 震災対策）

#### 4.1.32. 経営レポート2016についての期待度（4. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

- 「期待できる」との回答が79.4%で、「期待できない」との回答が0.4%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が77.8%、女性が81.3%となり、女性の方が3.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、20歳代が84.7%で最も多く、次に40歳代が82.1%で、最も少なかったのは60歳代で75.8%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が80.1%、多摩地区が78.3%となり、23区の方が1.8ポイント高くなった。

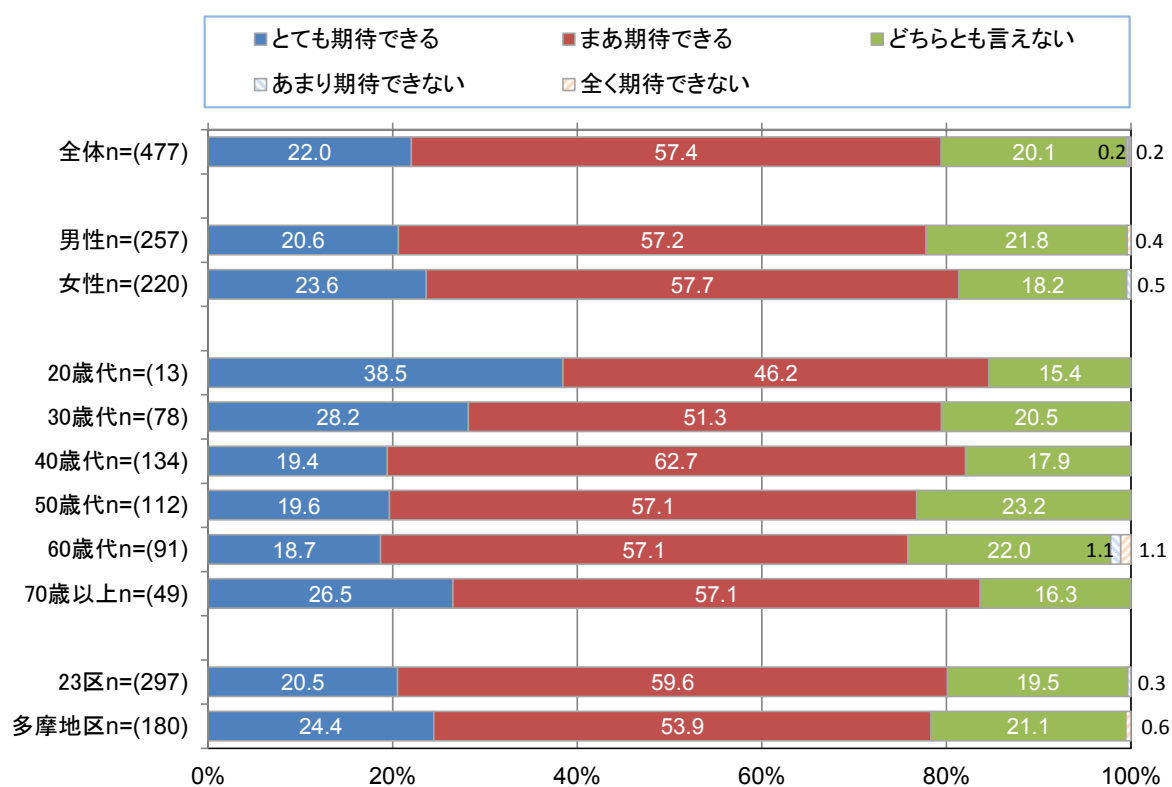


図 4.1.32 経営レポート2016についての期待度  
（4. 水再生センター間の相互融通機能の確保）

#### 4.1.33. 経営レポート2016についての期待度（5. 合流式下水道の改善）

- 「期待できる」との回答が80.2%で、「期待できない」との回答が0.4%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が80.1%、女性が80.4%となり、女性の方が0.3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、70歳以上が89.8%で最も多く、次に20歳代が84.7%で、最も少なかったのは50歳代で77.7%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が78.8%、多摩地区が82.8%となり、多摩地区の方が4.0ポイント高くなった。

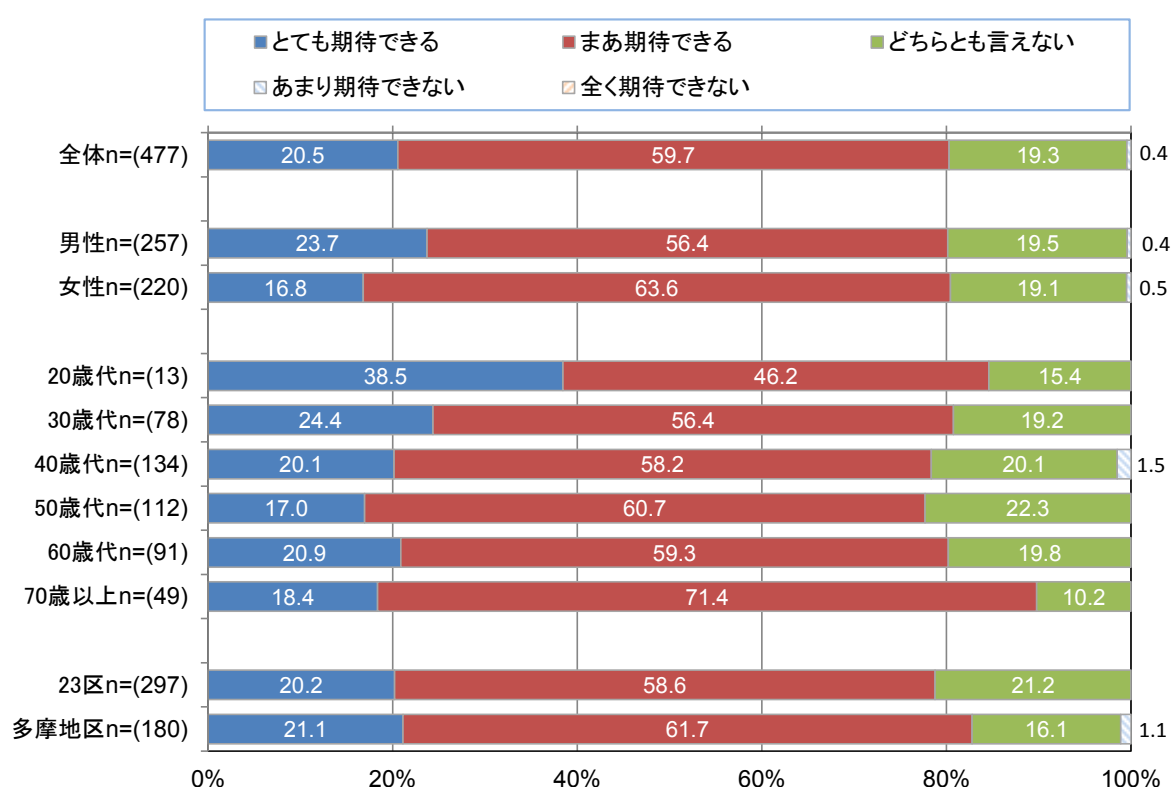


図 4.1.33 経営レポート2016についての期待度  
（5. 合流式下水道の改善）

#### 4.1.34. 経営レポート2016についての期待度（6. 高度処理）

- 「期待できる」との回答が84.0%で、「期待できない」との回答が0.2%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が84.5%、女性が83.6%となり、男性の方が0.9ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、20歳代が92.4%で最も多く、次に30歳代が85.9%で、最も少なかったのは60歳代で82.4%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が84.5%、多摩地区が83.4%となり、23区の方が1.1ポイント高くなった。

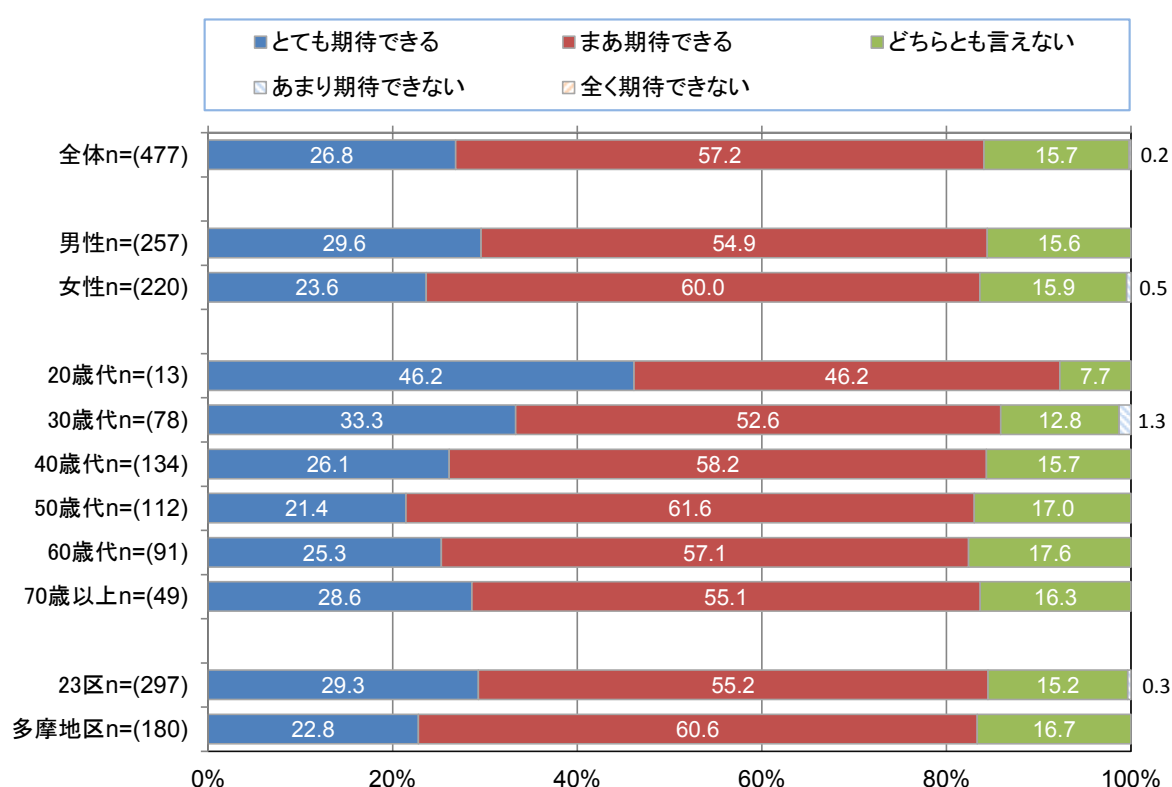


図 4.1.34 経営レポート2016についての期待度（6. 高度処理）

#### 4.1.35. 経営レポート2016についての期待度（7. エネルギー・地球温暖化対策）

- 「期待できる」との回答が77.1%で、「期待できない」との回答が1.9%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が74.3%、女性が80.5%となり、女性の方が6.2ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、70歳以上が81.6%で最も多く、次に40歳代が78.4%で、最も少なかったのは60歳代で73.6%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が75.7%、多摩地区が79.5%となり、多摩地区の方が3.8ポイント高くなった。

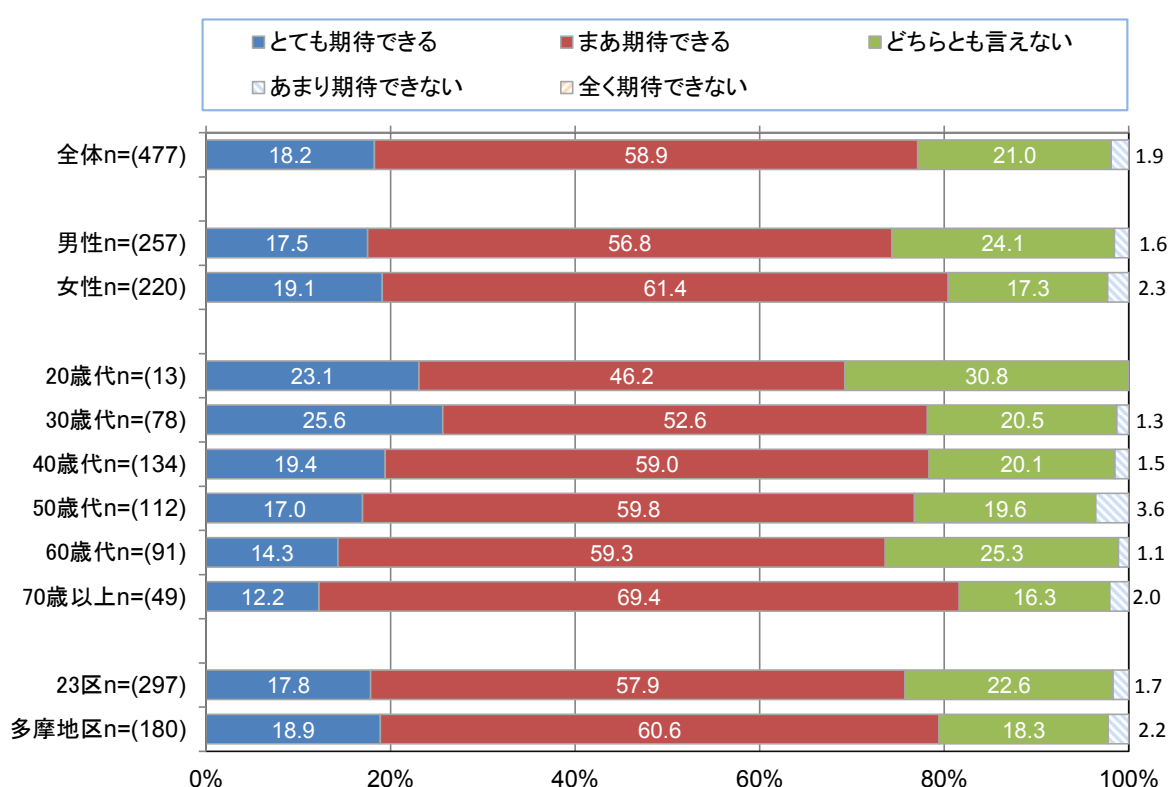


図 4.1.35 経営レポート2016についての期待度  
（7. エネルギー・地球温暖化対策）



#### 4.1.36. 経営レポート2016についての期待度（8. 東京下水道の「応援団」を獲得）

- 「期待できる」との回答が64.2%で、「期待できない」との回答が2.7%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が61.1%、女性が67.7%となり、女性の方が6.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、70歳以上が73.5%で最も多く、次に60歳代が67.1%で、最も少なかったのは50歳代で58.1%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が65.7%、多摩地区が61.7%となり、23区の方が4.0ポイント高くなった。

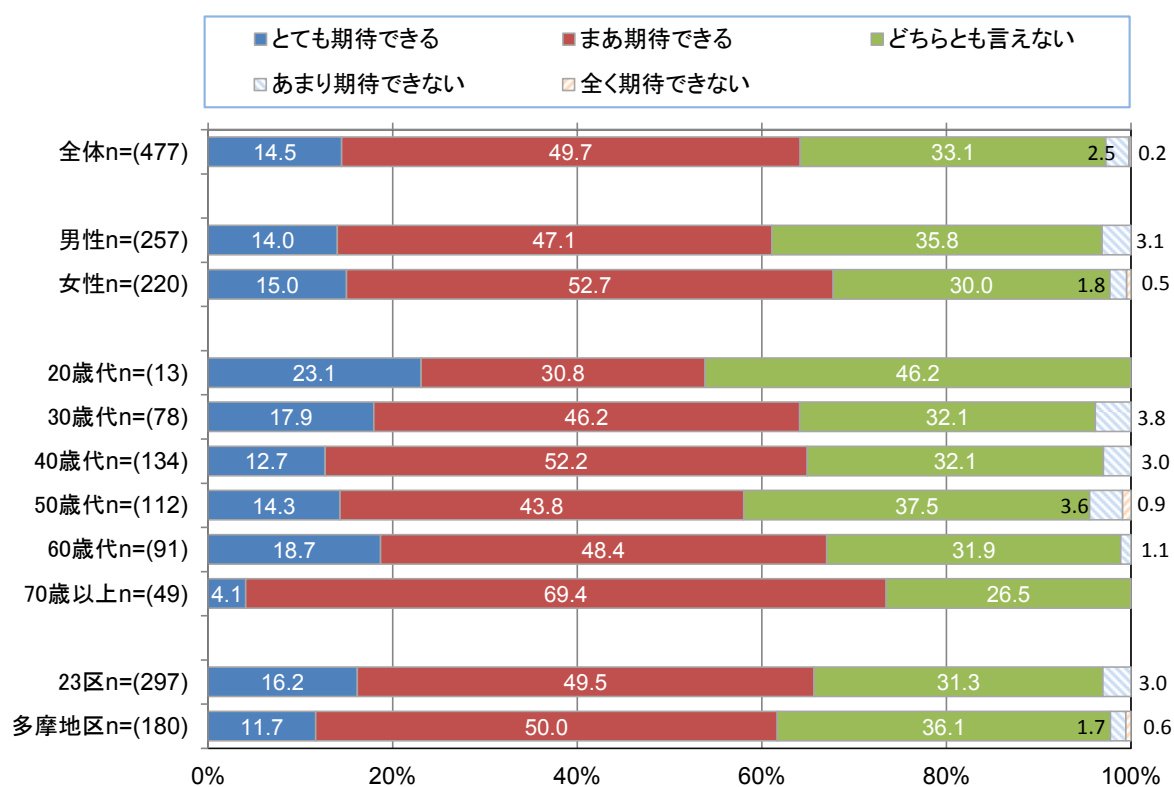


図 4.1.36 経営レポート2016についての期待度  
（8. 東京下水道の「応援団」を獲得）

#### 4.1.37. 経営レポート2016についての期待度（9. 財政運営と経営の効率化）

- 「期待できる」との回答が68.8%で、「期待できない」との回答が2.7%であった。
- 性別でみると、「期待できる」との回答は、男性が67.4%、女性が70.5%となり、女性の方が3.1ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「期待できる」との回答は、30歳代が71.8%で最も多く、次に70歳以上が69.4%で、最も少なかったのは60歳代で64.8%になった。
- 地域別にみると、「期待できる」との回答は、23区が68.3%、多摩地区が69.4%となり、多摩地区の方が1.1ポイント高くなった。

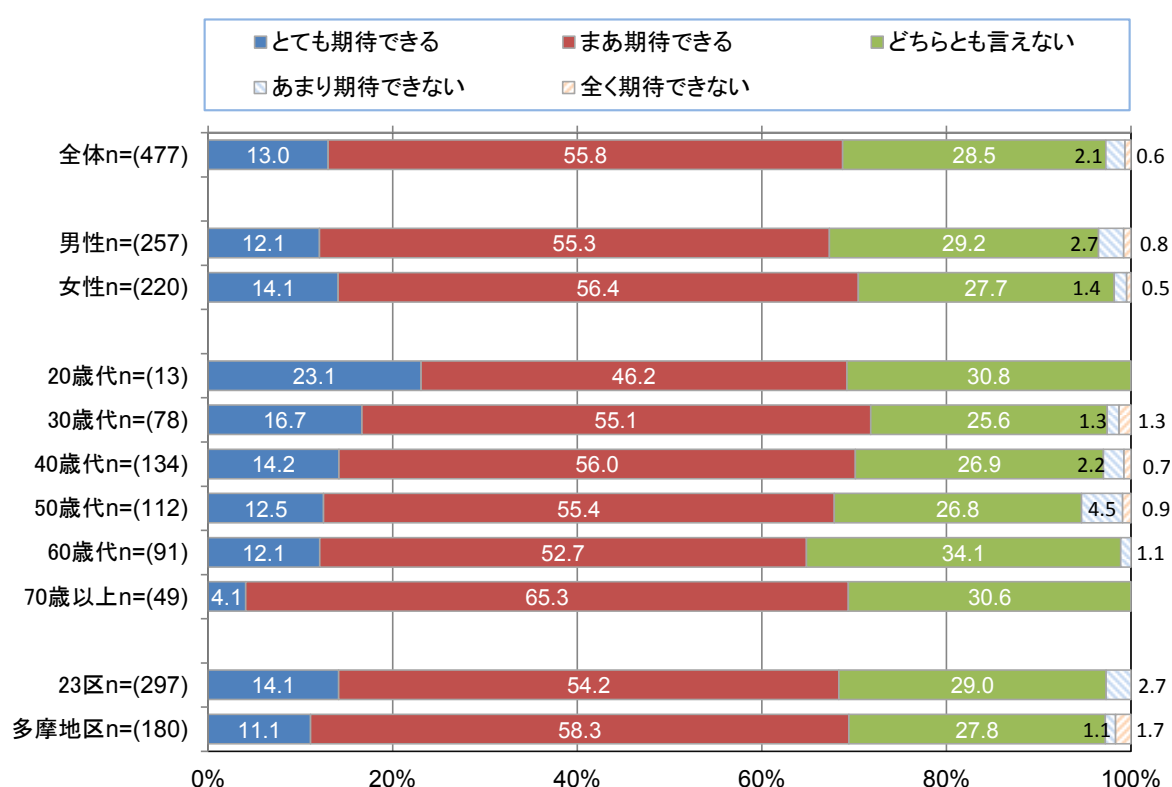


図 4.1.37 経営レポート2016についての期待度  
（9. 財政運営と経営の効率化）

#### 4.1.38. 経営レポート2016に対する感想・意見（自由回答）

問6 『東京都下水道事業経営レポート2016』に対する率直な感想やご意見などをお聞かせください。（自由回答）

感想・意見については、「わかりやすい、よくできている、理解できた、見やすい、読みやすい、知ることができた、勉強になった」が28.3%で最も多く、次に「レポートの施策・下水道事業の内容について」が22.1%、「むずかしい、わからない、読むのに大変、情報量（文字・数値）が多い、みづらい、もっとわかりやすく」が19.9%であった。

また、最も少なかったのは、「地区に特化」で1.1%になった。

全体（n=272）

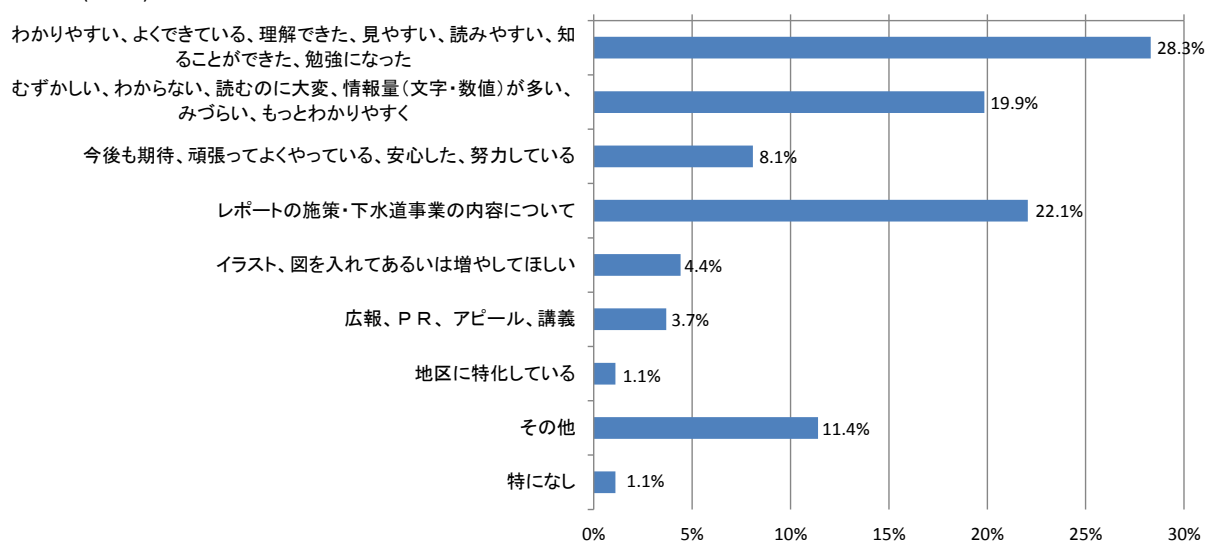


図 4.1.38 経営レポート2016に対する感想・意見（自由回答）

## ◇主な感想・意見

(1) わかりやすい、よくできている、理解できた、見やすい、読みやすい、知ることができた、勉強になった

- ◆ 実際のところ、下水道事業については直接見聞きする場面が少ないが、このレポートを拝読すると着実に展開していることが理解できました。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 比較的文章が短く、図、写真を多用しており読みやすかった。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 去年よりも見やすくなった。(多摩地区男性、40歳代)

(2) むづかしい、わからない、読むのに大変、情報量(文字・数値)が多い、みづらい、もっとわかりやすく

- ◆ もう少し少ない資料でわかりやすくしてほしいです。(多摩地区女性、30歳代)
- ◆ 具体的に何をするのかのイメージがわからない。(23区男性、50歳代)
- ◆ 確認内容が多すぎて理解するには大変。もっと絞り回を分けると負担が少ないのでは、素人には辛いですね。(多摩地区男性、60歳代)

(3) 今後も期待、頑張ってくよくやっている、努力している

- ◆ 多岐に渡る項目が記述されており、興味がある。国民に一読いただけるような積極的な取り組みを期待します。(多摩地区女性、50歳代)
- ◆ 東京都下水道事業経営レポートを今までしっかり読んだことがなく今回アンケートに参加させていただきしっかり目を通す機会を得ました。今後の下水道にも期待ができ安心できました。(多摩地区女性、50歳代)
- ◆ エネルギー地球温暖化は一自治体でできるものではない。いくらやっても中国などの大量のCO2排出国の方が極めて問題。その他項目では技術的なものはものすごく期待している。(23区男性、50歳代)

(4) レポートの施策、下水道事業について

- ◆ 平成27年度におけるコスト削減などの企業努力の額は95億円で、3か年では累計224億円となり、計画を12億円上回った事は大変良かったと思います。更なる改善をよろしくをお願いします。(23区男性、50歳代)
- ◆ 様々な対策に着実に取り組んでいることがわかります。ただ都は他の自治体に比べ予算が潤沢にあるので、できることであり、やはり恵まれている事業環境下にあるのも事実だと思います。それらを踏まえ、都市インフラの要の一つでもある下水道施設の質実剛健な維持管理や構築をこれまで通り進めて頂きたいなあと思います。(23区男性、40歳代)
- ◆ エネルギー・地球温暖化対策について目標の値にするにはなかなか厳しいとは思いますが、社会のさらなる発展につながるのでぜひとも実現してほしいと思います。(多摩地区女性、30歳代)

(5) イラスト、図を入れてあるいは増やしてほしい

- ◆ 数字、表が多く見にくい。もっとグラフ、図、イラストを増やすと良いと思う。(23区女性、50歳代)
- ◆ 枚数を少なくまとめてほしい。また、図解を多くしてほしい。(23区男性、60歳代)
- ◆ このレポートの位置づけが良く分からない。一般向け広報資料ならば字数が多く読むのに苦勞し、余程の人でなければ最後まで読まないと思う。簡潔な表現とともにイラストを多くしてはどうだろうか。(多摩地区男性、70歳以上)

(6) 広報、PR、アピール

- ◆ 下水道という目立たないながら、社会的に必要不可欠な事業だけに、どうやって市民に理解を求めるかが重要なことと認識しています。これからも地道に下水道事業について関心を持っていただけるように事業のPRをしていってください。(23区男性、50歳代)
- ◆ 各種の活動によって老朽更新・延命・高度化などが行われていることに敬意を表します。広報のやり方にもう少し改善があれば、関係者の努力がもっと都民に伝わるのではないかと思います。一例として耐震化工事が各所で行われていますが、私の周りの人で排水管の耐震化を理解している人は殆どいません。工事現場の標識に、耐震化工事の内容を図示した、今回のレポートの絵などを表示するととても役に立つと思います。他の工事と同じです。簡単な説明の図があると一目瞭然で応援団を増やせると思います。(23区男性、60歳代)
- ◆ 色々な課題に対して対策を検討していることが良く分かりました。都民にもお金がかからないメディアを活用してアピールしたほうが良いと思います。(多摩地区男性、60歳代)

(7) 地区に特化している

- ◆ せっかくアンケートを多摩地区の人から取っているのに、多摩地区の情報をお願いします。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 前回も同じコメントをさせていただいたが、内容が23区に特化していて多摩地区情報が非常に少なく多摩在住としては東京都民なのに拾える情報が少なく残念だった。以前住んでいた練馬区との差が大きすぎた。私が今住んでいる東久留米市は綺麗な水が湧き出ていて水源豊富な地であります。都内には他にも綺麗な水のある所が沢山あるので、そんなところとのコラボ企画などがあると子どもたちはもちろん、大人世代もより下水に興味をわくと思います。(多摩地区女性、70歳以上)

(8) その他

- ◆ かなりの知識が備わった。合流式下水道の改善要望を書きましたが未だに進んでいません、残念。(23区男性、50歳代)
- ◆ 株式会社という株主に対する説明資料のようだ。都民一般に対する説明は、別途必要と思われる。(23区男性、70歳以上)
- ◆ 人口が減る(利用者) 将来に対する対策？(23区男性、50歳代)

## 4.2. 東京都下水道局のホームページについて

### 4.2.1. ホームページを閲覧する頻度

問 7 あなたは、東京都下水道局のホームページをどの程度の頻度でご覧になりますか。該当する選択肢を一つだけお選びください（単一回答）。

- 「ほとんど見ない（月に1回以下）」の回答が53.7%で最も多く、次に「たまに見る（月に2、3回）」が37.9%であった。
- 性別でみると、「ほとんど見ない（月に1回以下）」との回答は、男性が50.6%、女性が57.3%となり、女性の方が6.7ポイント高く、「たまに見る（月に2、3回）」との回答は、男性が40.9%、女性が34.5%となり、男性の方が6.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「ほとんど見ない（月に1回以下）」との回答は、30歳代が66.7%で最も多く、次に40歳代が57.5%で、最も少なかったのは20歳代で46.2%になった。  
「たまに見る（月に2、3回）」との回答は、70歳以上が49.0%で最も多く、最も少なかったのは30歳代で21.8%になった。
- 地域別にみると、「ほとんど見ない（月に1回以下）」との回答は、23区が52.5%、多摩地区で55.6%となり、多摩地区の方が3.1ポイント高く、「たまに見る（月に2、3回）」との回答は、23区が38.4%、多摩地区が37.2%となり、23区の方が1.2ポイント高くなった。

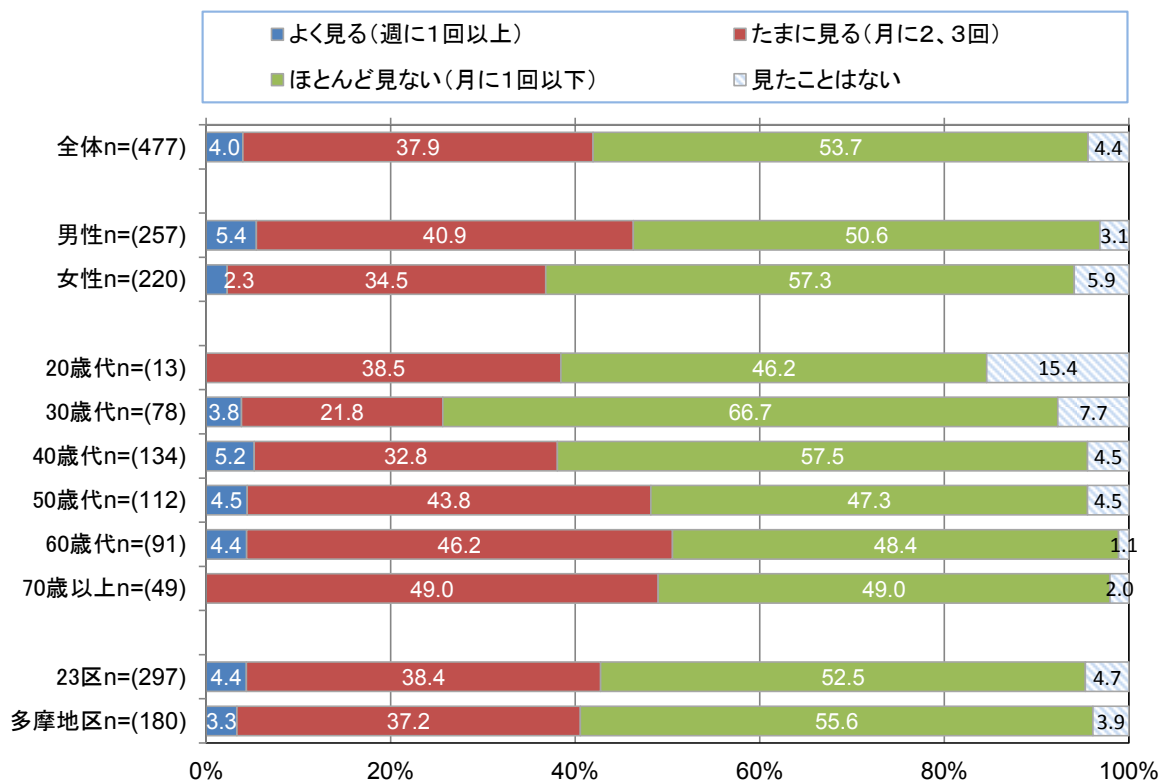


図 4.2.1 ホームページを閲覧する頻度

#### 4.2.2. ホームページを閲覧する方法

問 8 問 7 で「1～2」を選択した人におたずねします。あなたは、東京都下水道局のホームページをどのようにご覧になりますか。該当する選択肢を一つだけお選びください（単一回答）。

- 「自宅、会社等のパソコンのみ」の回答が77.0%で最も多く、次に「スマートフォンなどの携帯端末のみ」が11.0%であった。
- 性別でみると、「自宅、会社等のパソコンのみ」との回答は、男性が79.0%、女性が74.1%となり、男性の方が4.9ポイント高く、「スマートフォンなどの携帯端末のみ」との回答は、男性が8.4%、女性が14.8%となり、女性の方が6.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「自宅、会社等のパソコンのみ」との回答は、70歳以上が95.8%で最も多く、次に60歳代が84.8%で、最も少なかったのは20歳代で40.0%になった。  
「スマートフォンなどの携帯端末のみ」との回答は、30歳代が25.0%で最も多く、最も少なかったのは70歳以上で4.2%になった。
- 地域別にみると、「自宅、会社等のパソコンのみ」との回答は、23区が80.3%、多摩地区で71.2%となり、23区の方が9.1ポイント高く、「スマートフォンなどの携帯端末のみ」との回答は、23区が9.4%、多摩地区が13.7%となり、多摩地区の方が4.3ポイント高くなった。

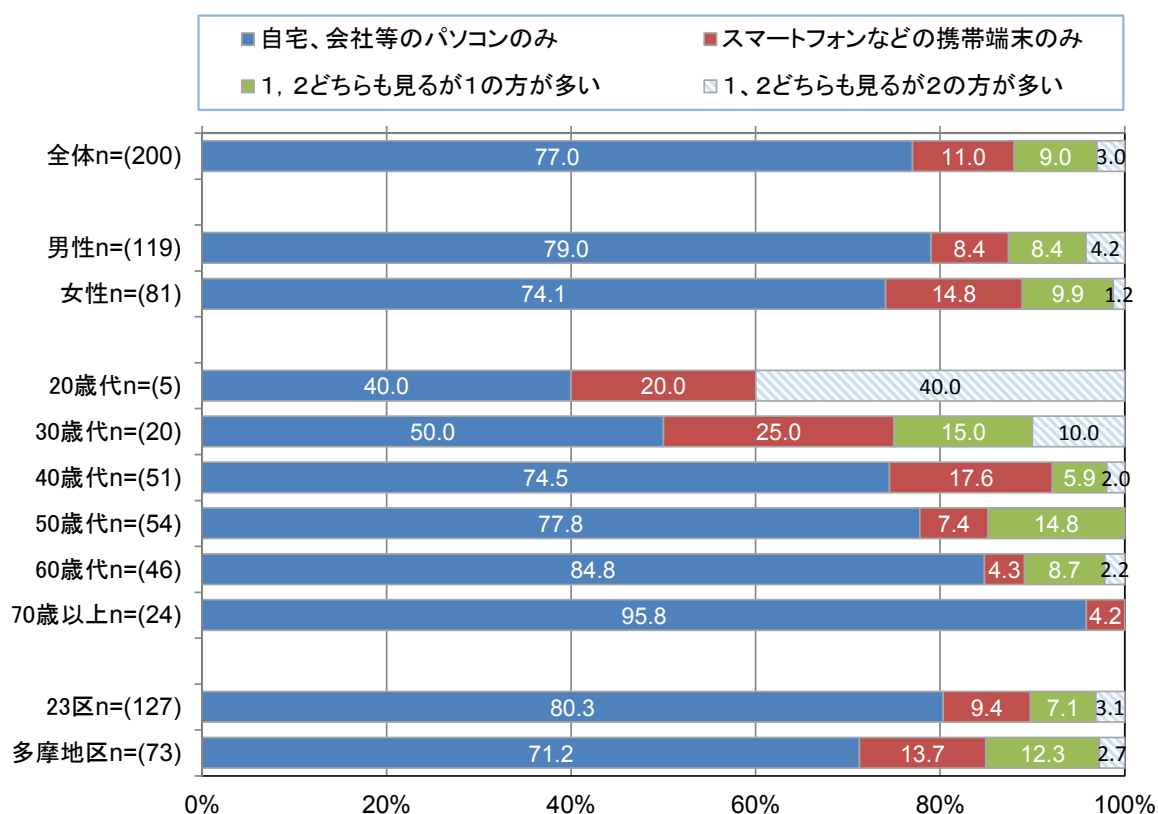


図 4.2.2 ホームページを閲覧する方法

### 4.2.3. ホームページをよく見る記事

問9 問7で「1～2」を選択した人におたずねします。

あなたが、東京都下水道局のホームページでよくご覧になる記事は何ですか。以下の選択肢の中から、該当するものをいくつかでもお答え下さい（複数回答）。

#### (1) 全体

最も多かった回答は、「1. 新着情報・お知らせ」で61.5%、次に「2. 下水道と暮らし」が45.0%、「5. 見学案内」が39.5%であった。

また、最も少なかった回答は、「12. その他」を除くと、「9. 刊行物・ビデオ」が1.0%であった。

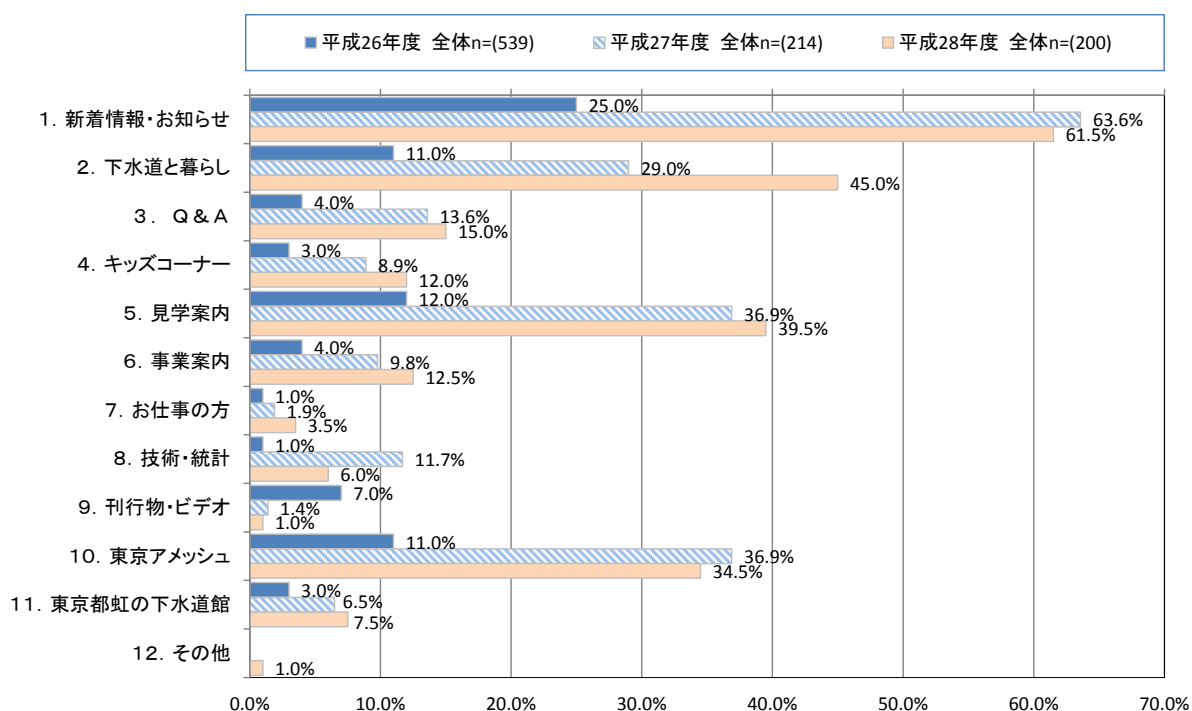


図 4.2.3(1) ホームページをよく見る記事（全体）



## (2) 性別

最も多かった回答は、男性、女性ともに「1. 新着情報・お知らせ」で、男性が 63.9%、女性が 58.0%となり、男性の方が 5.9 ポイント高くなった。次に男性が「2. 下水道と暮らし」で 51.3%、女性が「5. 見学案内」で 42.0%になった。

また、最も少なかった回答は、「12. その他」を除くと、男性、女性ともに「9. 刊行物・ビデオ」で、男性が 1.7%、女性の回答者は存在しなかった。

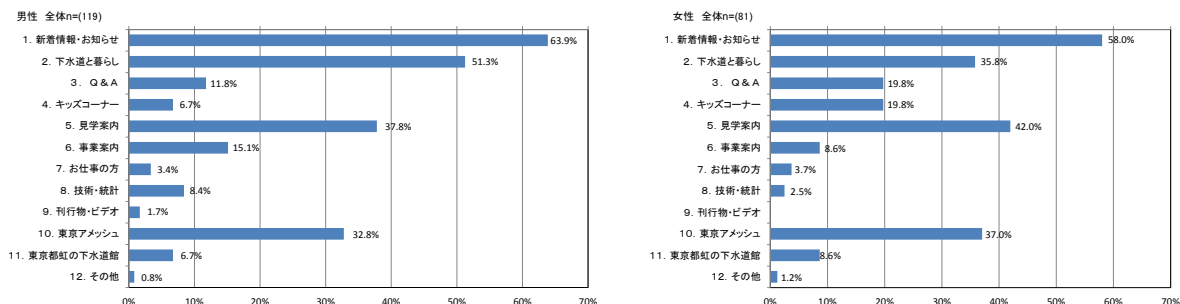


図 4.2.3(2) ホームページをよく見る記事（性別）

## (3) 地域別

最も多かった回答は、23区、多摩地区ともに「1. 新着情報・お知らせ」で、23区が 64.6%、多摩地区が 56.2%となり、23区の方が 8.4 ポイント高くなった。次に23区が「2. 下水道と暮らし」で 48.8%、多摩地区が「5. 見学案内」で 46.6%であった。

また、最も少なかった回答は、「12. その他」を除くと、23区、多摩地区ともに「9. 刊行物・ビデオ」で、多摩地区が 2.7%、23区の回答者は存在しなかった。

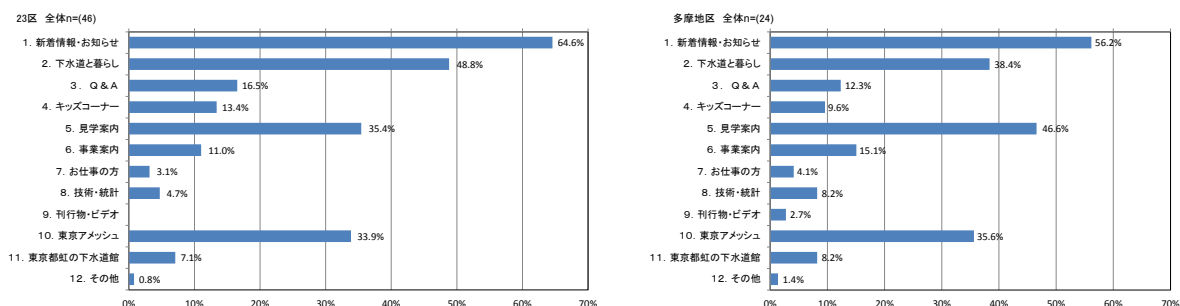


図 4.2.3(3) ホームページをよく見る記事（地域別）

#### (4) 年代別

全年代で「1. 新着情報・お知らせ」の回答が最も多く、60歳代が67.4%、50歳代が64.8%、70歳以上が62.5%で、20歳代が60.0%、30歳代が55.0%、40歳代が54.9%の順番になった。

また、最も少なかった回答は、「12. その他」を除くと、20歳代が「2. 下水道と暮らし」、「4. キッズコーナー」、「8. 技術・統計」、「9. 刊行物・ビデオ」、30歳代、40歳代および60歳代が「9. 刊行物・ビデオ」、50歳代、70歳以上が「7. お仕事の方」であったが、回答した者は存在しなかった。

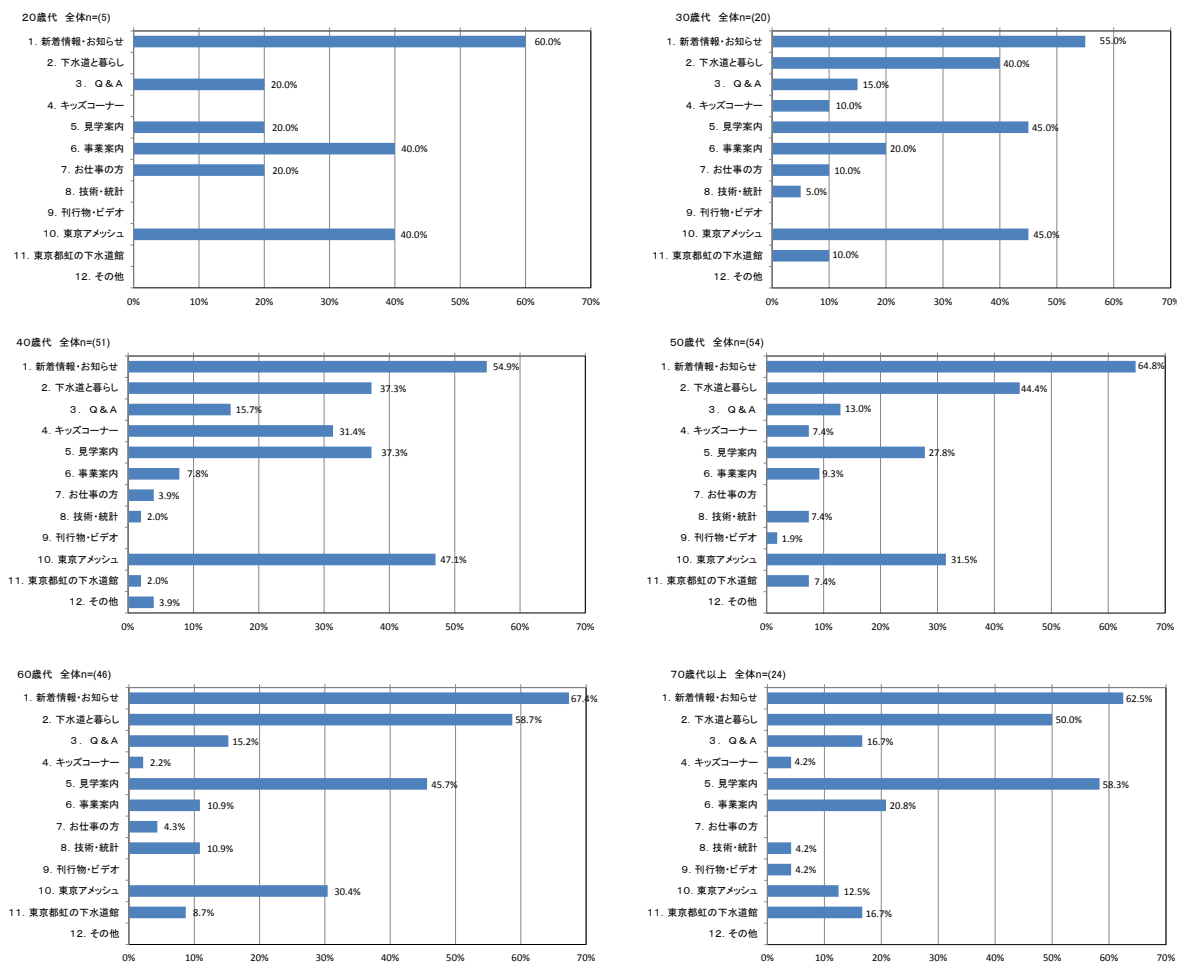


図 4.2.3(4) ホームページをよく見る記事（年代別）

#### 4.2.4. ホームページに関する要望（自由回答）

問 10 問 7で「1～2」を選択した人におたずねします。

あなたが、東京都下水道局ホームページで「こんなことができたらいい」と思うことや、「ここが使いづらい、見づらい」など、お気づきの点がございましたら、ご自由にお答えください（自由回答）。

東京都下水道局のホームページを見る人で、要望で最も多かったのは、「アメッシュに関する事（予報・予測・専用アプリケーション・他とリンク等）」が16.7%、次に「全体的に細々、行間が狭い、項目が多くてみづらい」が10.7%、「イベント、企画、見学会を増やしてほしい」が8.3%、最も少なかったのは、「大量降雨時の下水稼働状況を知りたい」が2.4%であった。

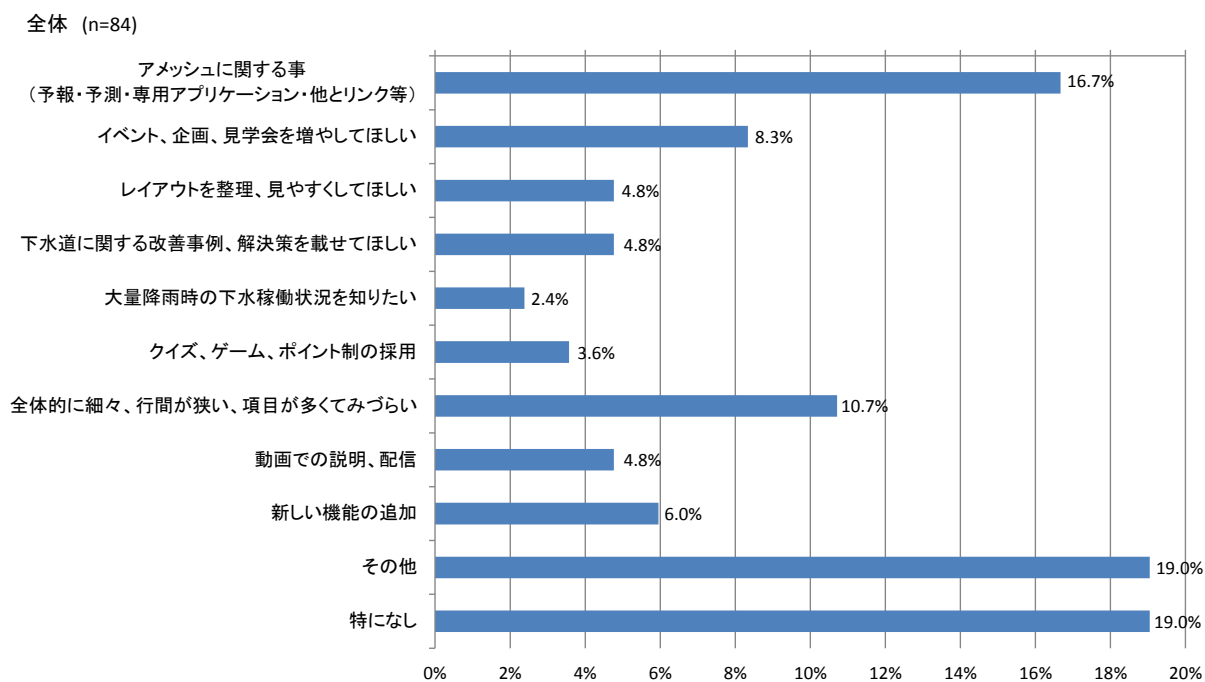


図 4.2.4 ホームページに関する要望（自由回答）

## ◇主要要望

### (1) アメッシュに関する事（予報・予測・専用アプリケーション・他とリンク等）

- ◆ アメッシュで、5 時間後までの予測もシミュレーションしてほしい。（多摩地区男性、60 歳代）
- ◆ 東京アメッシュがスマホでもアプリで存在したらいいと思う。（23 区女性、30 歳代）
- ◆ アメッシュの操作性向上および、アメッシュによる比較的長めの雨予測動画。（23 区男性、40 歳代）

### (2) イベント、企画、見学会を増やしてほしい

- ◆ もっと施設案内を増やしてほしい。イベント、見学会も増やしてほしい。（23 区女性、50 歳代）
- ◆ 見学ツアーを増やしてほしい。（23 区男性、50 歳代）

### (3) レイアウトを整理、見やすくしてほしい

- ◆ 紙面の色使いに工夫があるといいと思う。読み疲れしない紙面の作成をお願いします。（23 区女性、50 歳代）
- ◆ 全体的にもっと見やすく分かりやすく、操作しやすく、楽しく明るくきれいなレイアウトデザインを勉強していただきたい。（23 区男性、50 歳代）

### (4) 下水道に関する改善事例、解決策を載せてほしい

- ◆ 改善実施の進捗状況・情報が得られると良い。（23 区男性、60 歳代）
- ◆ 都民が実践できる水に関する改善事例の紹介など。（23 区男性、50 歳代）

### (5) 大量降雨時の下水稼働状況を知りたい

- ◆ 降雨時の下水道流量のリアルタイム速報などが見れると良いと思います。（23 区男性、50 歳代）

### (6) クイズ、ゲーム、ポイント制の採用

- ◆ クイズ等も取り入れては如何でしょうか？（23 区女性、70 歳以上）
- ◆ ゲームができるホームページはどうでしょうか。アンケートなどがありますが、誰でも簡単にできるゲームで、下水道の知識が豊富になるようなものがあれば、もっと見てくれるかもしれません。（23 区女性、50 歳代）

### (7) 全体的に細々、行間が狭い、項目が多くてみづらい

- ◆ 全体的にテキスト項目が多くやや見づらいと思う。（多摩地区女性、40 歳代）
- ◆ 「新着情報・お知らせ」「下水道局からのお願い」の行間が狭うので、読みにくいと思う。（多摩地区女性、50 歳代）
- ◆ こまごまして、わかりづらいから、クリックが多くてもいいからわかりやすいほうがよく探すのに大変。（23 区男性、30 歳代）

(8) 動画での説明、配信

- ◆ 動画での説明があればいいかな。又トップの方の紹介・メッセージなども聞きたい。職員の日常の行動例はどうなっているのか知りたい。(23区女性、60歳代)

(9) 新しい機能の追加

- ◆ 雨が降るときに知らせてくれるメールとかほしい。(23区女性、30歳代)
- ◆ 「インターネット上でバーチャル下水道ツアー」等のメニューがあれば面白そう。(多摩地区男性、40歳代)

(10) その他

- ◆ 災害時の対応、処理の仕方に一番興味があります。余分な水を速やかに流す工夫が知りたいです。(23区男性、60歳代)
- ◆ 幅広い世代に読んでもらえるように工夫されていて感心しています。楽しみながら学ぶことができとても良いとおもいます。(23区女性、50歳代)

#### 4.3. 下水道モニターの感想について

##### 4.3.1. アンケートの頻度（全体）

問 1 1 下水道モニターアンケートは、4 回実施しました。設問数は属性に関するものを除きおよそ 15～20 問、1 回あたりの実施期間は約 2 週間です。本アンケートの頻度等について、以下の選択肢の中から、該当するものを 1 つお選びください。（単一回答）

「適当」だと回答したモニターが最も多く、「1. 実施数（4 回／年）」が 80.1%、「2. 設問数（15～20 問）」が 80.1%、「3. 実施期間（約 2 週間）」が 87.8%であった。

また、「1. 実施数（4 回／年）」が「少ない（短い）」と考えているモニターが 18.9%、「2. 設問数（15～20 問）」が「多い（長い）」と考えているモニターが 18.7%存在した。

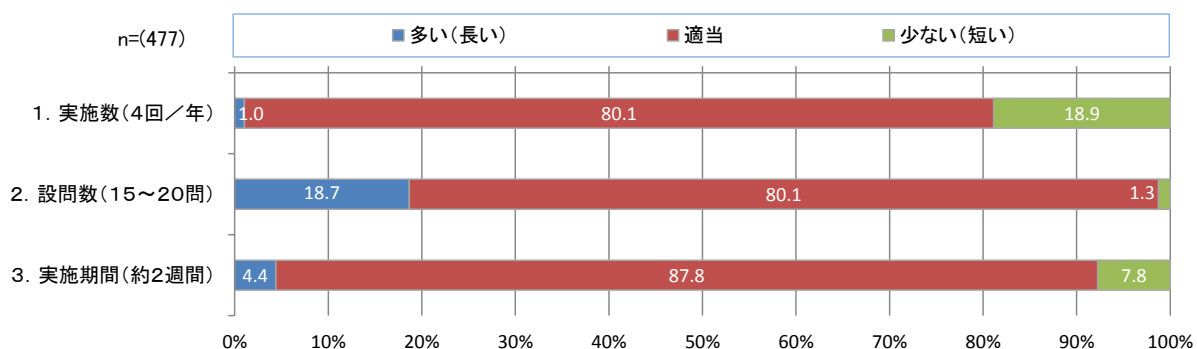


図 4.3.1 アンケートの頻度

#### 4.3.2. アンケートの頻度（実施数（４回／年））

- 「適当」の回答が80.1%で最も多く、次に「少ない（短い）」が18.9%であった。
- 性別でみると、「適当」との回答は、男性が76.7%、女性が84.1%となり、女性の方が7.4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「適当」との回答は、70歳以上が87.8%で最も多く、次に40歳代と50歳代が82.1%で、最も少なかったのは60歳代で70.3%になった。
- 地域別にみると、「適当」との回答は、23区が78.1%、多摩地区が83.3%となり、多摩地区の方が5.2ポイント高くなった。

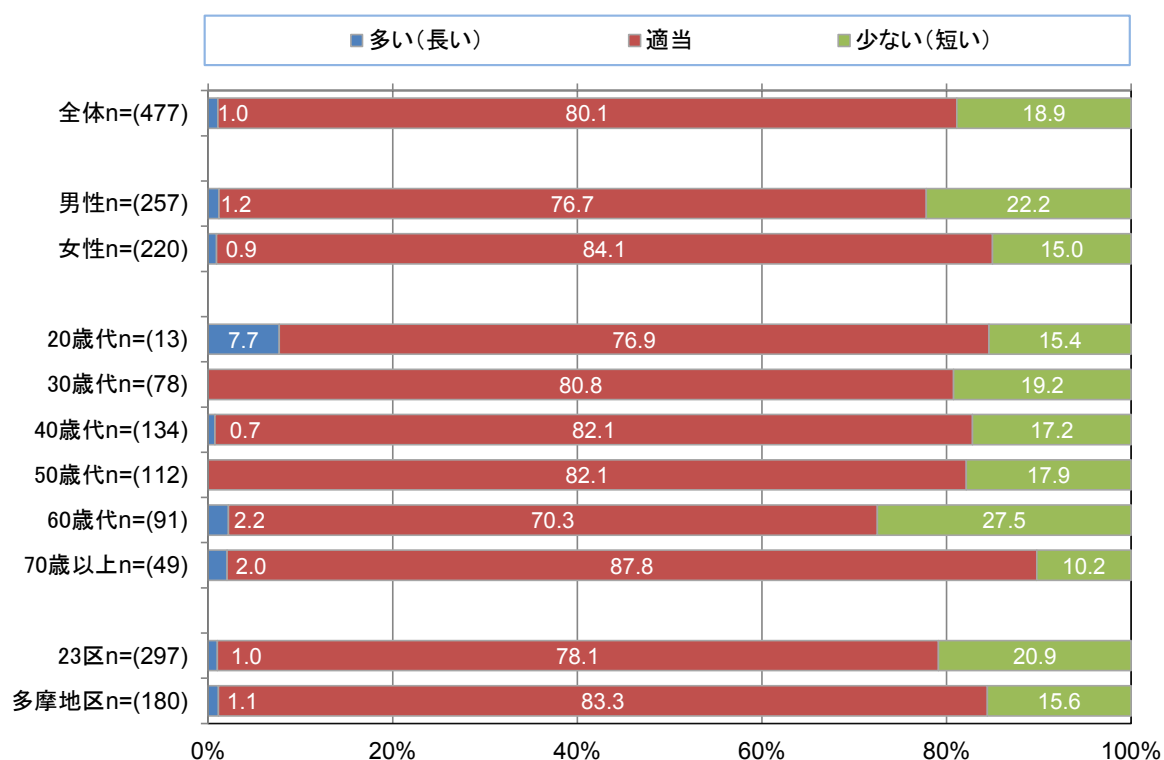


図 4.3.2 アンケートの頻度（実施数（４回／年））

#### 4.3.3. アンケートの頻度（設問数（１５～２０問））

- 「適当」の回答が80.1%で最も多く、次に「多い（長い）」が18.7%であった。
- 性別でみると、「適当」との回答は、男性が81.7%、女性が78.2%となり、男性の方が3.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「適当」との回答は、70歳以上が85.7%で最も多く、次に20歳代が84.6%で、最も少なかったのは60歳代で75.8%になった。
- 地域別にみると、「適当」との回答は、23区が81.5%、多摩地区が77.8%となり、23区の方が3.7ポイント高くなった。

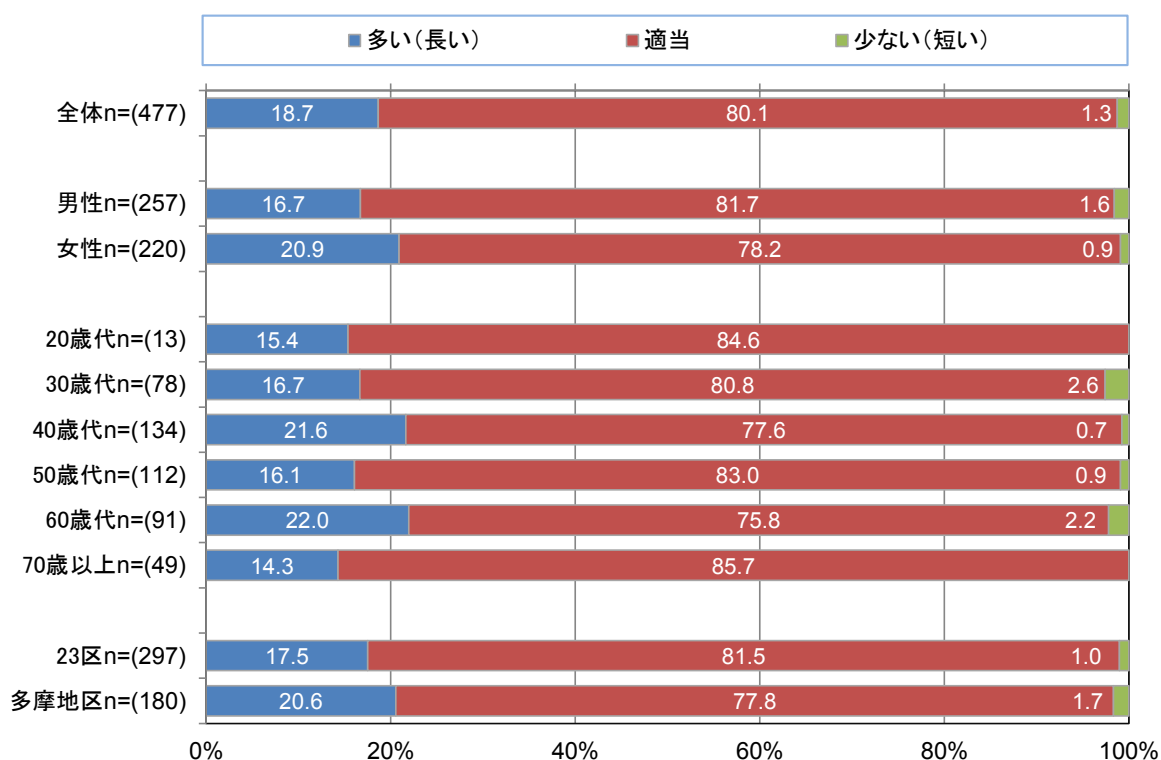


図 4.3.3 アンケートの頻度（設問数（１５～２０問））



#### 4.3.4. アンケートの頻度（実施期間（約2週間））

- 「適当」の回答が87.8%で最も多く、次に「少ない（短い）」が7.8%であった。
- 性別でみると、「適当」との回答は、男性が85.6%、女性が90.5%となり、女性の方が4.9ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「適当」との回答は、70歳以上が95.9%で最も多く、次に40歳代が88.8%で、最も少なかったのは60歳代で82.4%になった。
- 地域別にみると、「適当」との回答は、23区が88.9%、多摩地区が86.1%となり、23区の方が2.8ポイント高くなった。

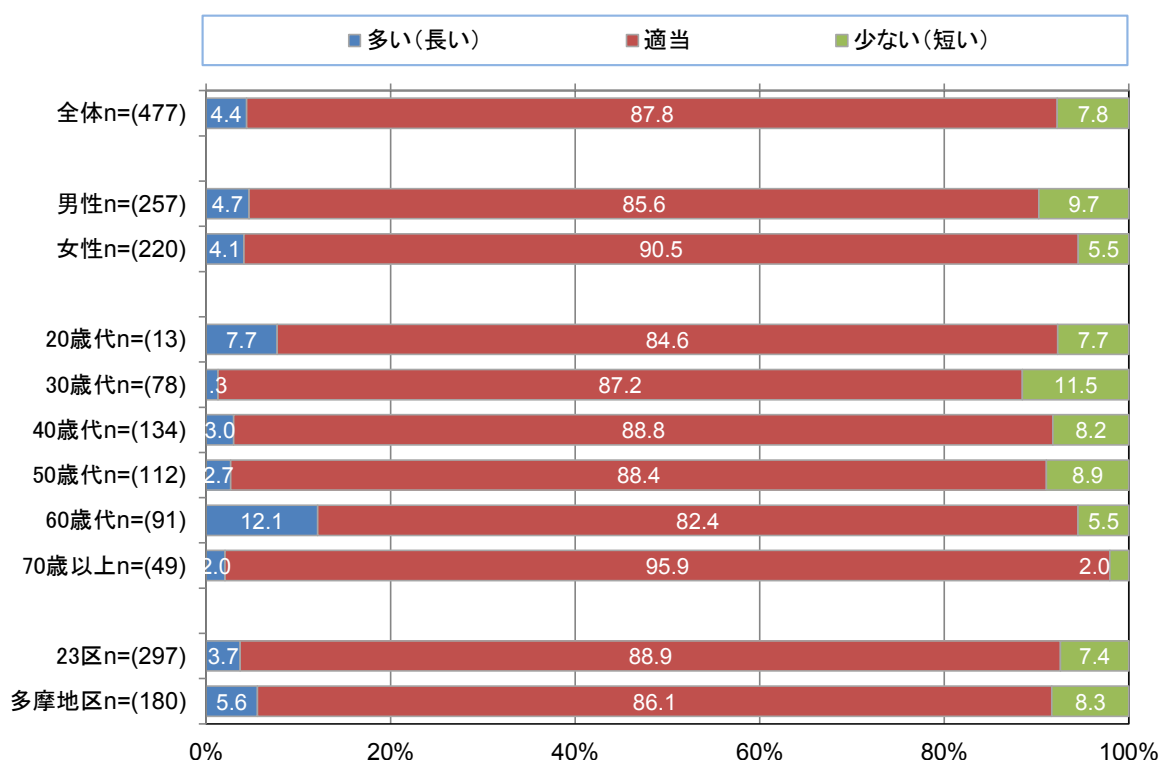


図 4.3.4 アンケートの頻度（実施期間（約2週間））

#### 4.3.5. アンケートの設問内容のわかり易さ

問 1 2 下水道モニターアンケートにおける、アンケートの設問内容のわかり易さ（答えやすさ）について、以下の選択肢の中から、該当するものを 1 つお選びください。（単一回

- 「わかり易い（答えやすい）」の回答が63.1%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が22.2%であった。
- 性別でみると、「わかり易い（答えやすい）」との回答は、男性が67.7%、女性が57.7%となり、男性の方が10.0ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「わかり易い（答えやすい）」との回答は、20歳代が69.2%で最も多く、次に70歳以上が67.3%で、最も少なかったのは40歳代で57.5%であった。
- 地域別にみると、「わかり易い（答えやすい）」との回答は、23区が68.4%、多摩地区が54.4%となり、23区の方が14.0ポイント高くなった。

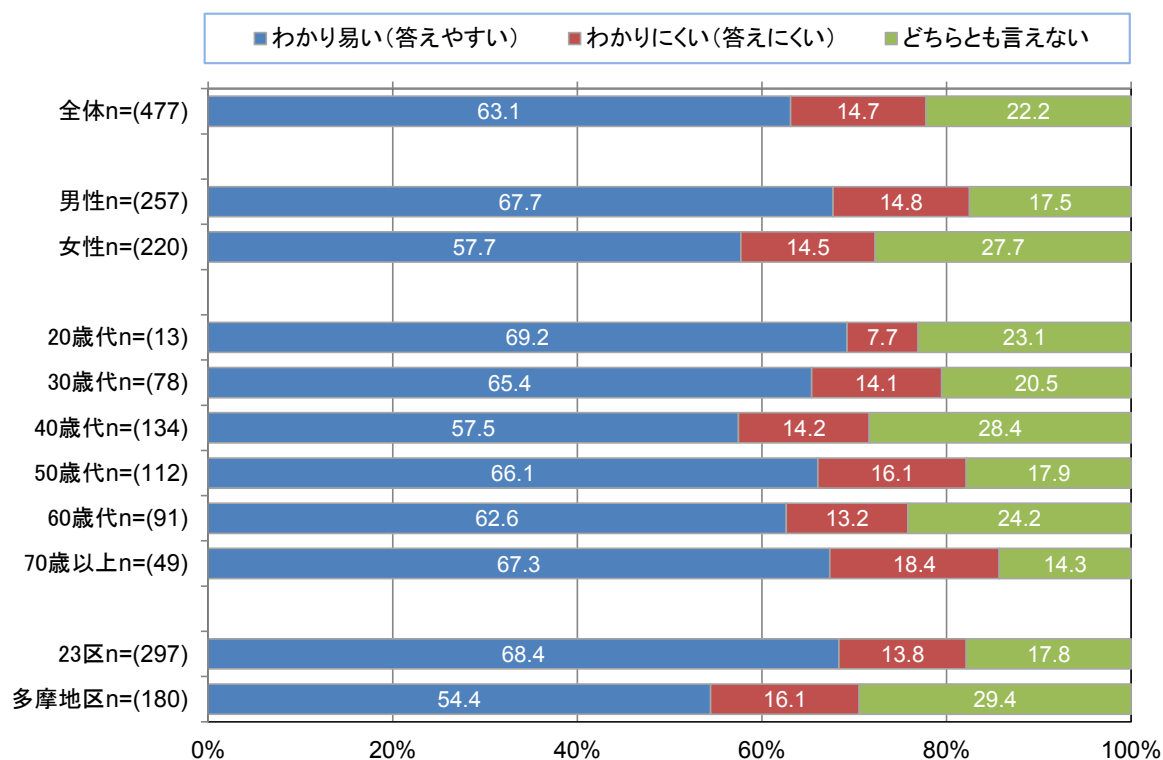


図 4.3.5 アンケートの設問内容のわかり易さ

#### 4.3.6. 設問内容がわかりにくいと思う理由（自由回答）

問 1 3 問 1 2 の中で、「わかりにくい（答えにくい）」と思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

アンケートの内容がわかりにくいと思う理由で、最も多かったのは、「資料・設問あるいは数値の情報量が多くて、見る・読むのが大変」が29.2%、次に「内容が難しい、わかりづらい、何をききたいのかわからない、理解しづらい」が24.6%、「回答しにくい、回答に迷う」が10.8%であった。

また、最も少なかったのは、「設問内容が似ている」で6.2%になった。

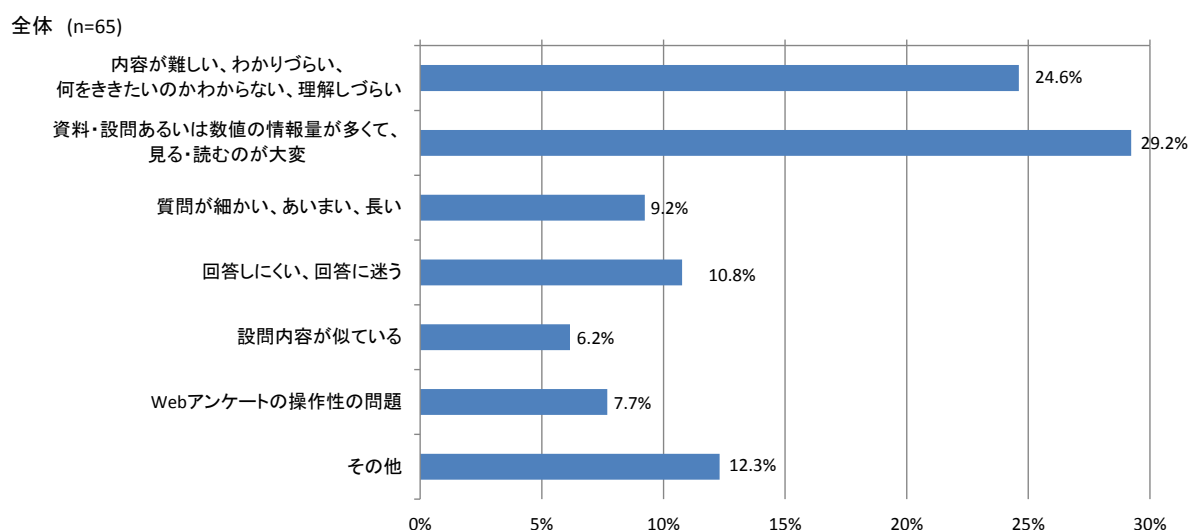


図 4.3.6 設問内容がわかりにくいと思う理由（自由回答）

## ◇主な理由

### (1) 内容が難しい、わかりづらい、何をききたいのかわからない、理解しづらい

- ◆ そちらの評価資料として使いたいという意図は見えるが、専門的すぎる。アンケートしたひとが、他人に「こんなことがあるそうだと話したくなるような情報をアンケート項目化してほしい。(23区男性、70歳以上)
- ◆ 例えば、ある施策が効果があるかどうか期待できるかどうかは「何をもって」なのか判断基準がないから。(多摩地区女性、50歳代)
- ◆ 下水道特有の専門用語があるなど、一般的には意味がよくわからないものが多かった。(23区男性、50歳代)

### (2) 資料・設問あるいは数値の情報量が多くて、見る・読むのが大変

- ◆ 資料が多すぎて見るのが大変です。(多摩地区女性、30歳代)
- ◆ 報告書、レポートを読ませる以外に、項目ごとに要点をパワーポイント等で各担当者、広報者等が動画で直接説明し、その都度その説明範囲の内容に対する設問を出し、回答を求めれば答えやすく、更により正確な感想がえられると思う。これだけの報告書を丁寧に読みこなすのは苦痛、精読しないと内容が分かりにくい。従って適当に解答しがちになる。今回の設問は5回くらいの説明動画とアンケートに分けて行えば、もっと正確な意見が得られると思うが。(23区男性、70歳以上)
- ◆ 情報量が多すぎる(1回が広範囲)。(多摩地区男性、60歳代)

### (3) 質問が細かい、あいまい、長い

- ◆ 前回第3回の質問内容は特に細かく、難しく、回答に苦慮した。(23区男性、40歳代)
- ◆ 質問があいまい。(多摩地区男性、50歳代)

### (4) 回答しにくい、回答に迷う

- ◆ 多くの回答選択肢が5択だが、回答者にも結果の閲覧者にも分かりづらい。思い切って2択(期待できる、期待できない。理解できた、理解できない。等)にしても良いと思います。(23区男性、40歳代)
- ◆ 設問の内容が他のサイトを見ながら答えるところについては、あちらとこちらで少々答えづらさを感じました。(多摩地区男性、50歳代)
- ◆ 解答範囲が広すぎて、回答に迷ってしまいます。設問数は多くても良いので、もう少し解答範囲を絞っていただくと回答がしやすいです。例えば、今回のアンケートでは、東京都下水道事業経営レポート2016」に対する意見は各項目ごとに、など。(多摩地区男性、40歳代)

### (5) 設問内容が似ている

- ◆ 設問が似ている。(今回だと理解・評価・期待など)(23区男性、50歳代)

(6) Web アンケートの操作性の問題

- ◆ 内容を理解するために資料を読んでいるうちにタイムアウトになってしまいそのまま入力したものもやり直しになってしまう。一時保存できるとよいのですが。(23区女性、40歳代)
- ◆ 使用するブラウザによる差異かもしれませんが、アンケート画面と事業レポート画面が別ウィンドで開く設定になっていると、設問に沿ってレポート各ページを読みやすくなると思います。現状では同一ウィンド内でタブ別に表示されるので、画面を行ったり来たりする形になります。ちなみに当方はMacOSX Safari 10.0.2です。(多摩地区男性、60歳代)

(7) その他

- ◆ 詳しく知らないのに 良い 悪いの評価はむづかしい。(23区男性、70歳以上)
- ◆ 設問が回答者の立場では無く、質問者の立場。(23区男性、60歳代)

#### 4.3.7. メールマガジン及び施設見学会についての評価（全体）

問 1 4 下水道モニターでは、インターネットによる事業施策の評価等を伺うアンケートのほか、当局が定期的に配信するメールマガジンや、施設見学会を実施し、下水道事業に広く関心をもっていただく取組も行っています。メールマガジン及び施設見学会について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。（単一回答）

「高い評価（極めて高い評価、やや高い評価）」は、「1. メールマガジン」が 66.3%で、「2. 施設見学会」が 70.5%であった。

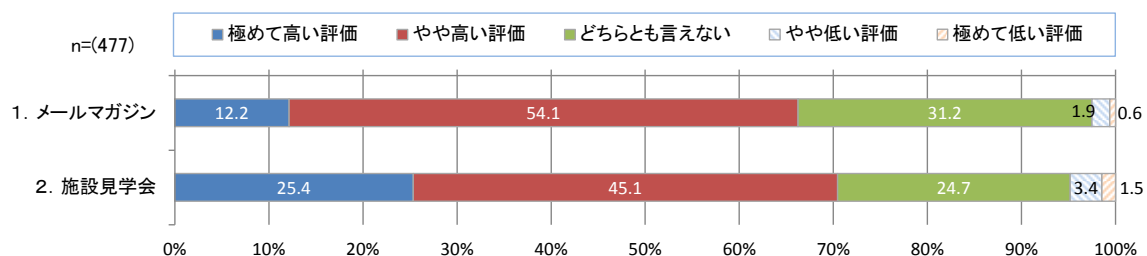


図 4.3.7 メールマガジン及び施設見学会についての評価（全体）

<備考> 以後、「高い評価」は、「極めて高い評価」と「やや高い評価」の合計比率とし、「低い評価」は、「やや低い評価」と「極めて低い評価」の合計比率とする。

#### 4.3.8. メールマガジン及び施設見学会についての評価（メールマガジン）

- 「高い評価」の回答が66.3%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が31.2%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が69.6%、女性が62.3%となり、男性の方が7.3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、20歳代が76.9%で最も多く、次に50歳代が71.4%で、最も少なかったのは30歳代で61.5%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が69.0%、多摩地区が61.7%となり、23区の方が7.3ポイント高くなった。

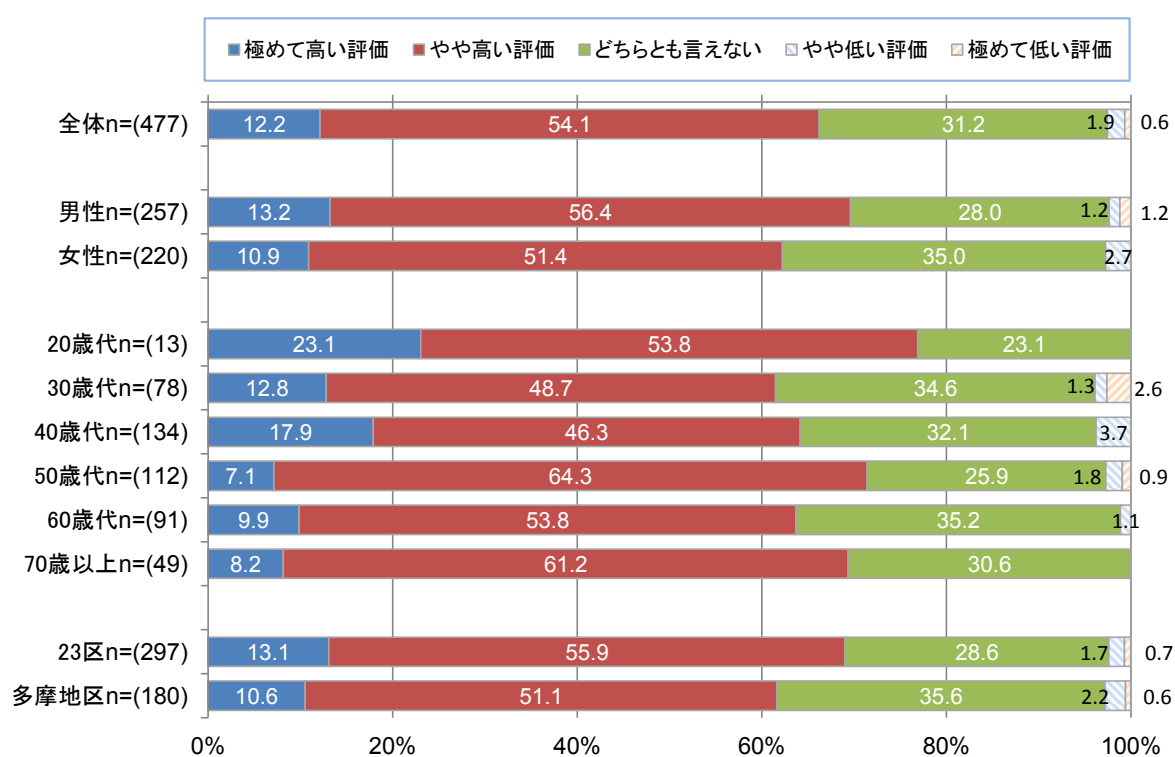


図 4.3.8 メールマガジン及び施設見学会についての評価（メールマガジン）

#### 4.3.9. メールマガジン及び施設見学会についての評価（施設見学会）

- 「高い評価」の回答が70.5%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が24.7%であった。
- 性別でみると、「高い評価」の回答は、男性が66.5%、女性が75.0%となり、女性の方が8.5ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「高い評価」の回答は、70歳以上が81.7%で最も多く、次に40歳代が75.4%で、最も少なかったのは20歳代で46.2%になった。
- 地域別にみると、「高い評価」の回答は、23区が72.8%、多摩地区が66.7%となり、23区の方が6.1ポイント高くなった。

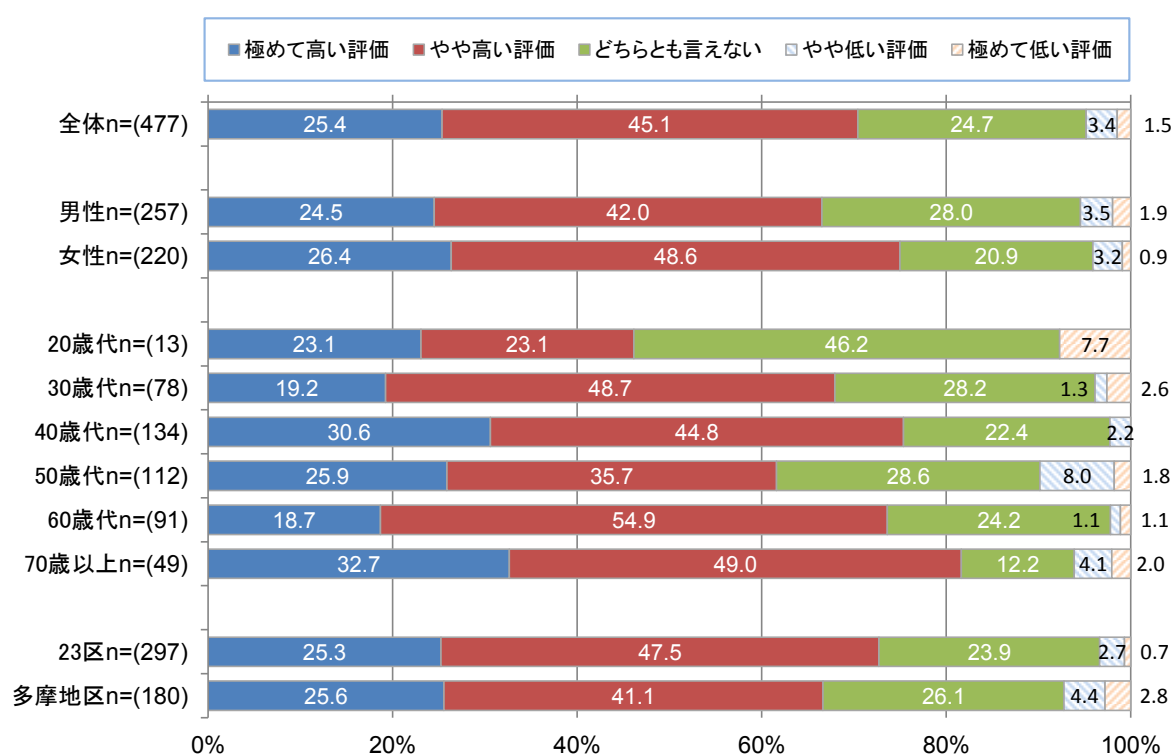


図 4.3.9 メールマガジン及び施設見学会についての評価（施設見学会）



#### 4.3.10. メールマガジン及び施設見学会への評価が低い理由（自由回答）

問 1 5 問 14 の中で、「やや低い評価」「極めて低い評価」と思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

「評価が低い（やや低い評価、極めて低い評価）」理由については、「その他」を除くと。「応募しても当選しないため」、「メルマガの内容が文字だけ、案内が少ない、読まない」が20.0%で最も多く、次に「施設見学会が平日のため」、「施設見学会を土日あるいは参加しやすい日にしてほしい」が16.0%であった。

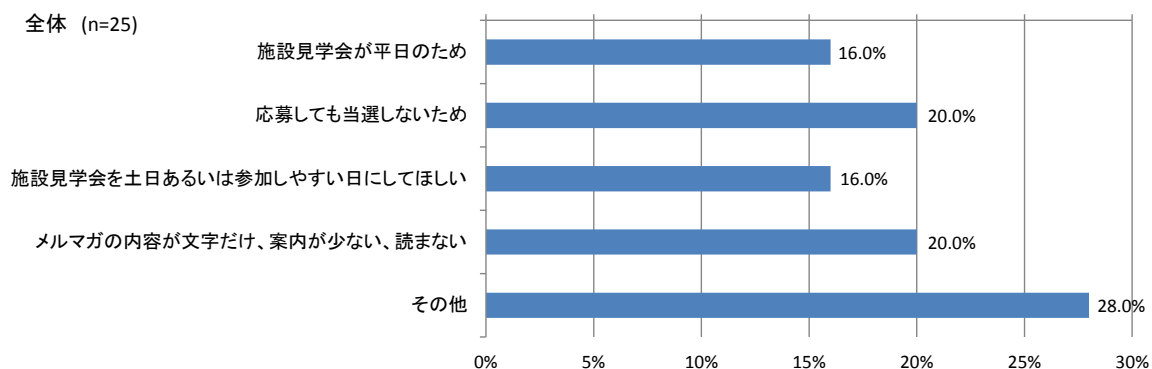


図 4.3.10 メールマガジン及び施設見学会への評価が低い理由（自由回答）

## ◇主な理由

### (1) 施設見学会が平日のため

- ◆ 見学会が平日だったり、子供の参加だったり、かなり限定されていて参加出来ない。(23区女性、30歳代)
- ◆ 施設見学会はほとんど平日開催なので、仕事場参加が難しい。(多摩地区男性、40歳代)

### (2) 応募しても当選しないため

- ◆ 施設見学会は何度応募しても当選しない。年間の見学施設数と見学者の人数は??? (23区男性、70歳以上)
- ◆ 施設見学会 に行ってみたくはずっと思っていますが、申し込んでもなかなか選ばれず、行けないのが現状です。(23区女性、50歳代)

### (3) 施設見学会を土日あるいは参加しやすい日にしてほしい

- ◆ 施設見学会に参加しやすい、日程を組んで欲しいので。(多摩地区男性、50歳代)
- ◆ 施設の見学は、土・日でもできるようにすべき。(多摩地区男性、50歳代)

### (4) メルマガの内容が文字だけ、案内が少ない、読まない

- ◆ メルマガって読みます? (23区男性、40歳代)
- ◆ 文字だけって! ?って感じです。(23区男性、40歳代)

#### 4.3.11. メールマガジンの継続について

問 1 6 東京都下水道局では、都民の方に向けてメールマガジン『T O K Y O下水道マガジン』を配信しています。このメールマガジンに、下水道モニターの皆様へのお知らせ等を追加して、モニターあてのメールマガジンを配信しています。あなたは、下水道モニター終了後も、メールマガジンを継続して受信したい意志はありますか？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）

- 「継続したい」の回答が67.7%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が22.9%であった。
- 性別でみると、「継続したい」との回答は、男性が73.5%、女性が60.9%となり、男性の方が12.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「継続したい」との回答は、70歳以上が81.6%で最も多く、次に50歳以上が72.3%で、最も少なかったのは20歳代で46.2%になった。
- 地域別にみると、「継続したい」との回答は、23区が70.7%、多摩地区が62.8%となり、23区の方が7.9ポイント高くなった。

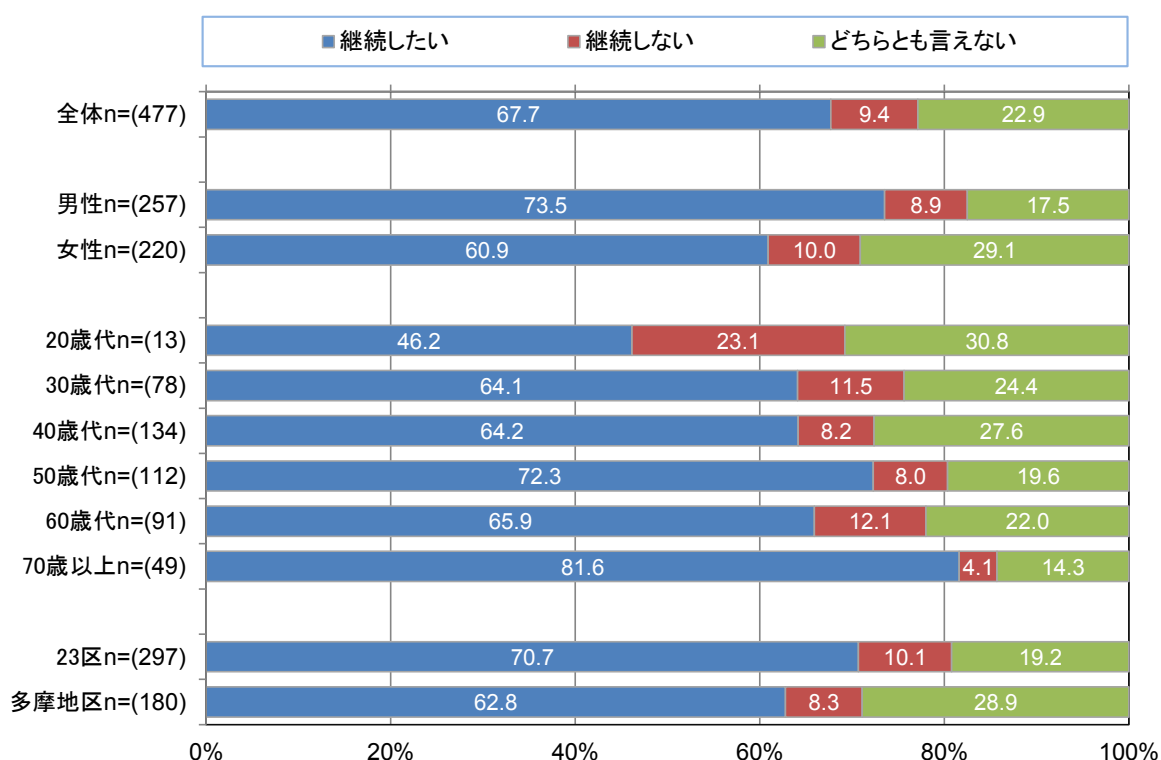


図 4. 3. 11 メールマガジンの継続について

#### 4.3.12. 謝礼について

問 1 7 下水道モニターでは、アンケートの回答数に応じて、1 回あたり「5 0 0 円の図書券」を謝礼として、すべてのアンケート終了時に贈呈しています。謝礼について、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)

- 「適当である」の回答が86.6%で最も多く、次に「少ない」が8.4%であった。
- 性別でみると、「適当である」との回答は、男性が88.7%、女性が84.1%となり、男性の方が4.6ポイント高く、「少ない」との回答は、男性が7.4%、女性が9.5%となり、女性の方が2.1ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「適当である」との回答は、7 0 歳以上が89.8%で最も多く、次に5 0 歳代が88.4%で、最も少なかったのは2 0 歳代で76.9%であった。  
「少ない」との回答は、3 0 歳代が 14.1%で最も多く、最も少なかったのは、2 0 歳代で、回答者が存在しなかった。
- 地域別にみると、「適当である」との回答は、2 3 区が87.9%、多摩地区で84.4%となり、2 3 区の方が3.5ポイント高く、「少ない」との回答は、2 3 区が7.7%、多摩地区が9.4%となり、多摩地区の方が1.7ポイント高くなった。

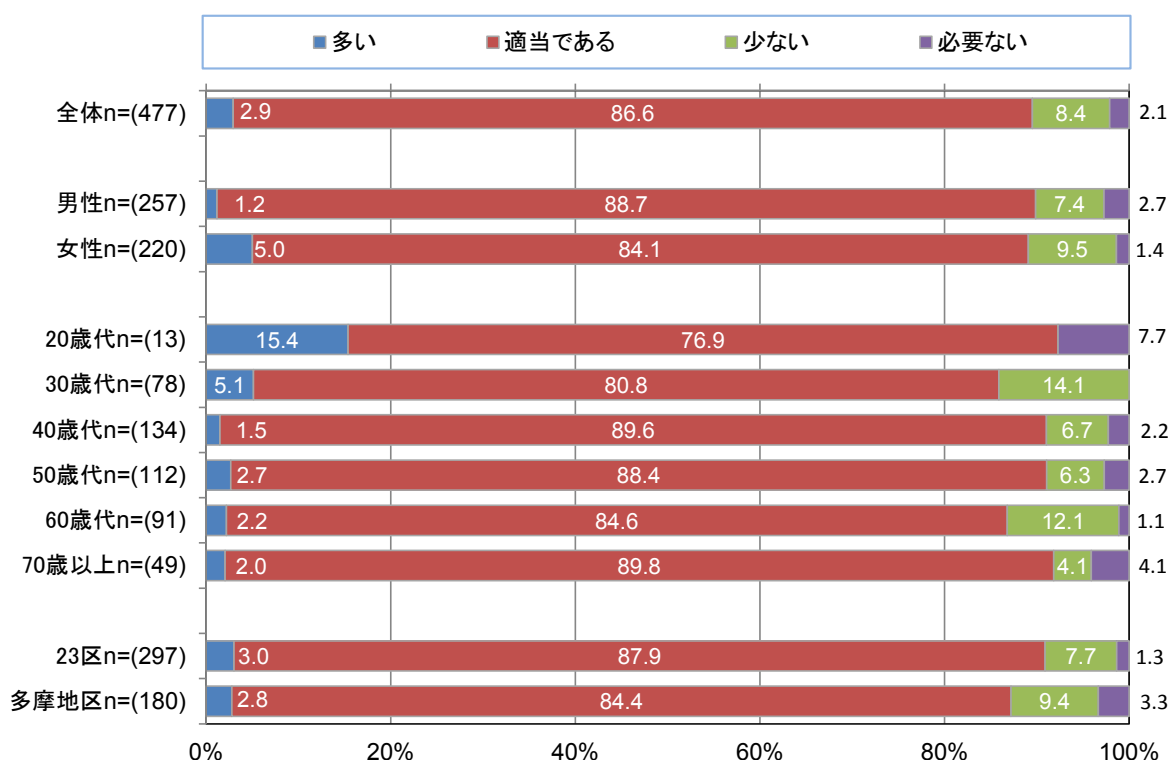


図 4.3.12 謝礼について

#### 4.3.13. 意識や行動に変化があった事項

問 1 8 生活排水についての行動様式のうち、あなたが下水道モニターになって、意識や行動に特に変化のあった事項はありますか。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下さい（複数回答）。

##### （１）全体

最も多かった回答は、「１１．雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」が51.8%で、次に「５．油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が44.4%であった。

また、最も少なかった回答は、「１３．該当なし」を除くと、「３.お米はとぎ汁の出ない「無洗米」を使用するようになった」で 16.6%になった。

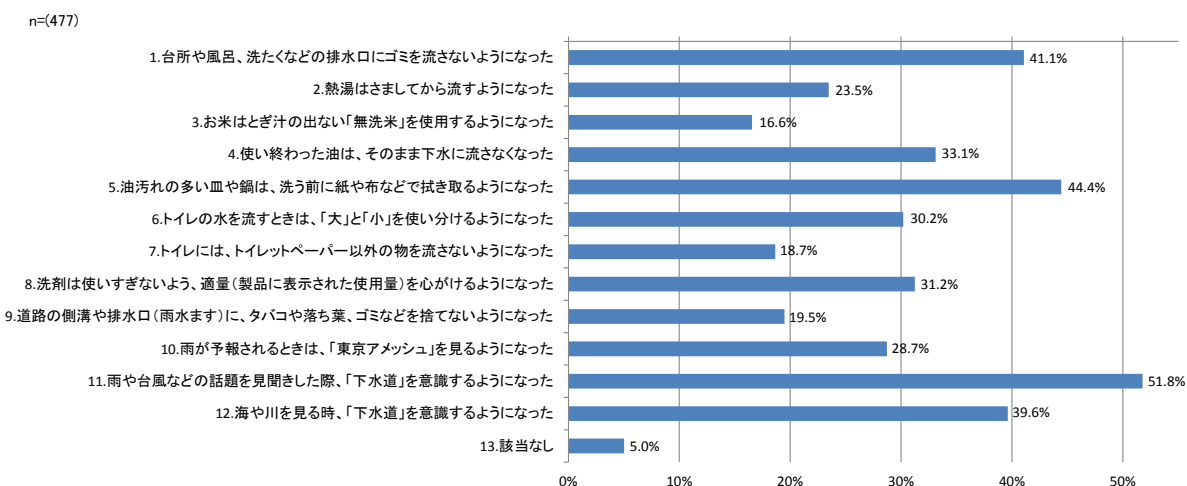


図 4.3.13(1) 意識や行動に変化があった事項（全体）

## (2) 性別

最も多かった回答は、男性、女性ともに「1 1. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」で、男性が 48.2%、女性が 55.9%となり、女性の方が 7.7 ポイント高くなった。次に男性が「1 2. 海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」で 43.6%、女性が「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」で 48.6%になった。

また、最も少なかった回答は、「1 3. 該当なし」を除くと、男性、女性ともに「3. お米はとぎ汁の出ない「無洗米」を使用するようになった」で男性が 16.0%、女性が 17.3%であった。

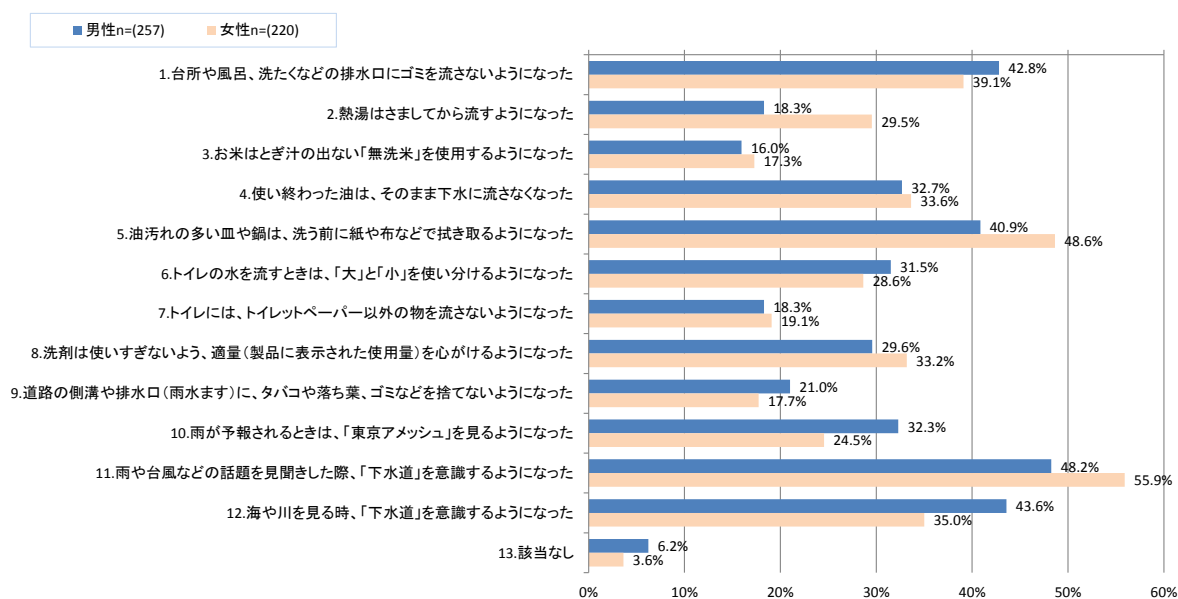


図 4. 3. 13(2) 意識や行動に変化があった事項 (性別)

### (3) 地域別

最も多かった回答は、23区、多摩地区ともに「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」で、23区が50.8%、多摩地区が53.3%となり、多摩地区の方が2.5ポイント高くなった。次に23区、多摩地区ともに「5. 油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」で、23区が45.1%、多摩地区が43.3%であった。

また、最も少なかった回答は、「13. 該当なし」を除くと、23区が「3. お米はとぎ汁の出ない「無洗米」を使用するようになった」で15.8%、多摩地区が「7. トイレには、トイレトペーパー以外の物を流さないようになった」で16.7%になった。

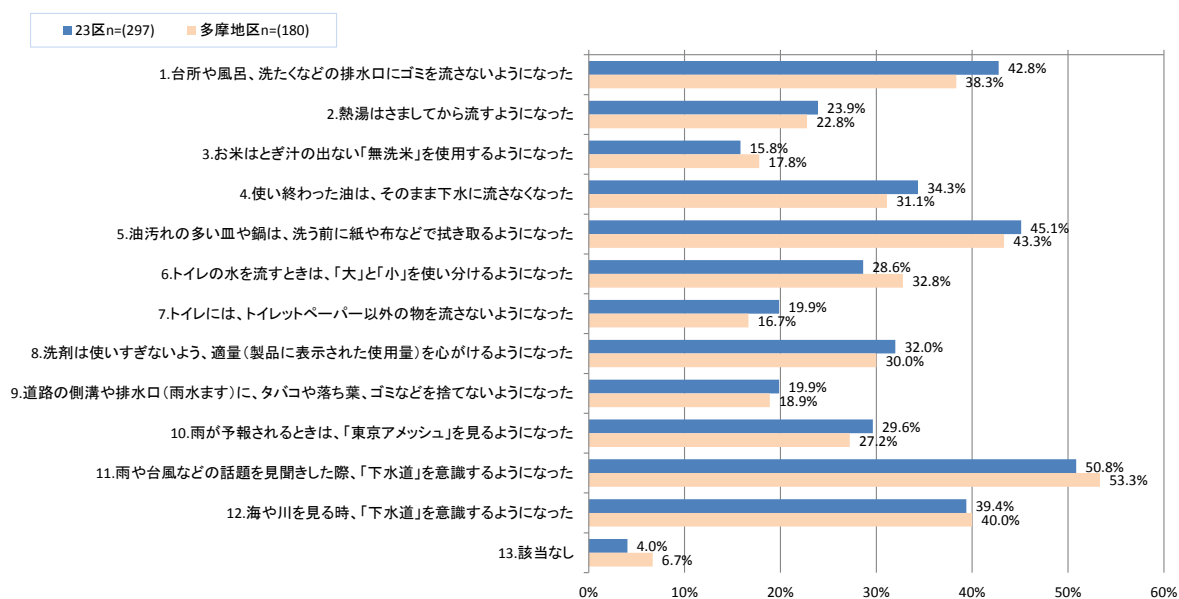


図 4. 3. 13(3) 意識や行動に変化があった事項 (地域別)

#### (4) 年代別

20代を除く全年代で「11. 雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の回答が最も多く、その中で70歳以上が61.2%で最も高く、30歳代が42.3%で最も低かった。20歳代は、「5. 油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が最も多く、53.8%であった。

また、最も少なかった回答は、「13. 該当なし」を除くと、20歳代以外は、「3. お米はとぎ汁の出ない「無洗米」を使用するようになった」で、30歳代が12.8%、40歳代が14.2%、50歳代が17.0%、60歳代が20.9%、70歳以上が18.4%になり、20歳代は「10. 雨が予報されるときは、「東京アメッシュ」を見るようになった」で15.4%になった。

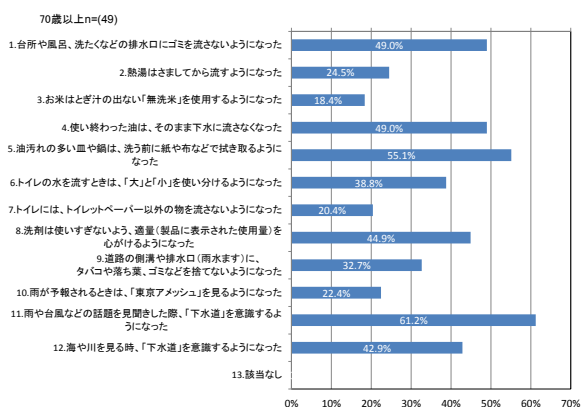
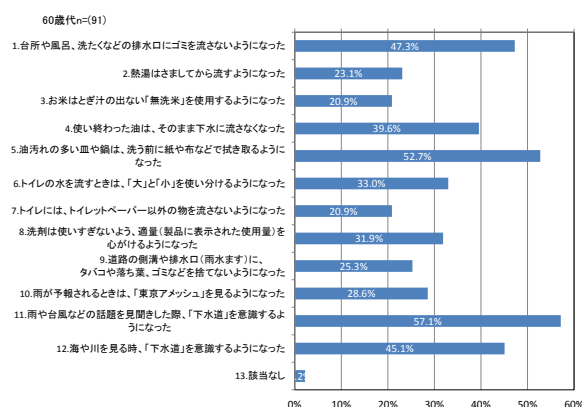
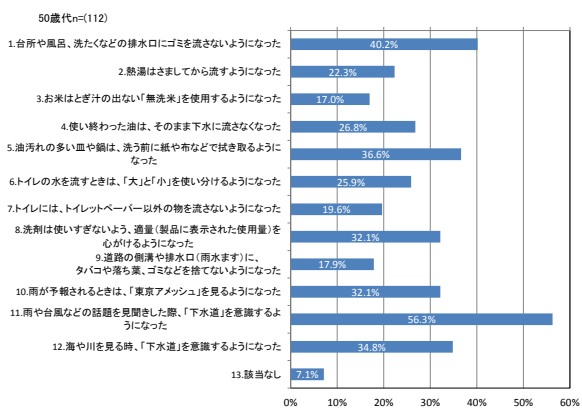
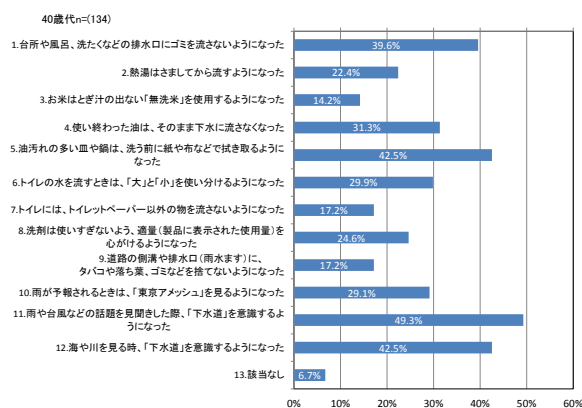
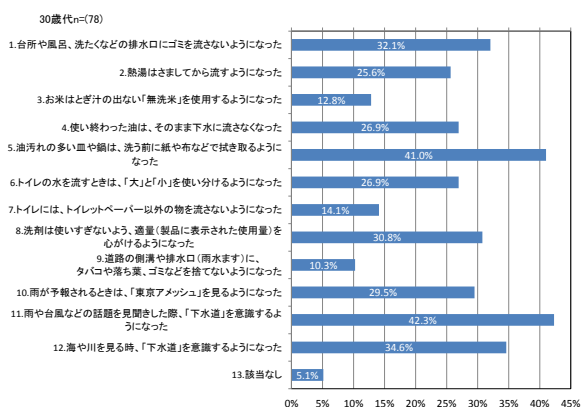
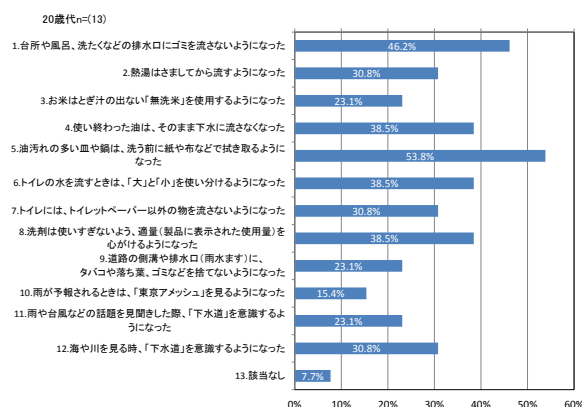


図 4.3.13(4) 意識や行動に変化があった事項(年代別)



#### 4.3.14. 下水道モニターとしての満足度

問 1 9 下水道モニターの感想として、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)

- 「満足している」の回答が79.2%で最も多く、次に「どちらとも言えない」が17.0%であった。
- 性別でみると、「満足している」との回答は、男性が80.5%、女性が77.7%となり、男性の方が2.8ポイント高く、「どちらとも言えない」との回答は、男性が14.4%、女性が20.0%となり、女性の方が5.6ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「満足している」との回答は、40歳代が85.1%で最も多く、次に20歳代が84.6%で、最も少なかったのは70歳以上で73.5%であった。  
「どちらとも言えない」との回答は、70歳以上が22.4%で最も多く、次に60歳代が20.9%で、最も少なかったのは40歳代で13.4%になった。
- 地域別にみると、「満足している」との回答は、23区が80.1%、多摩地区で77.8%となり、23区の方が2.3ポイント高く、「どちらとも言えない」との回答は、23区が14.8%、多摩地区が20.6%となり、多摩地区の方が5.8ポイント高くなった。

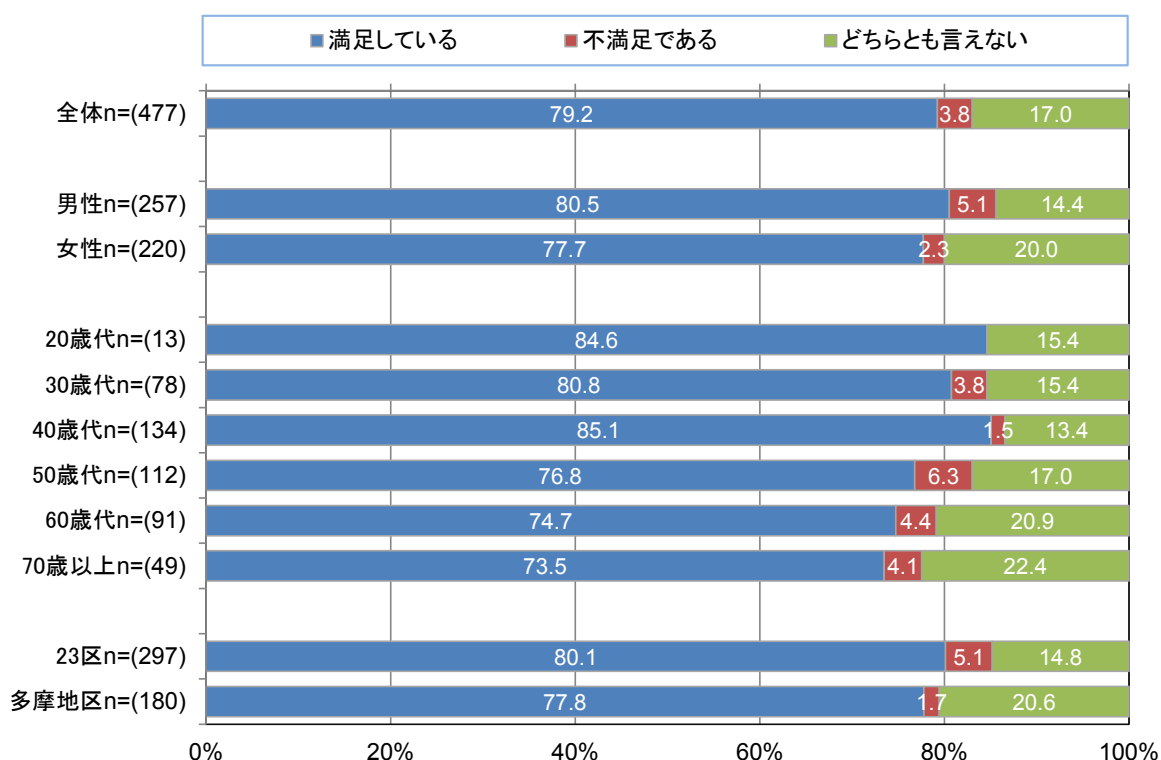


図 4.3.14 下水道モニターとしての満足度

#### 4.3.15. 下水道モニターの感想（自由回答）

問20 問19の中で、具体的にどのような感想をお持ちであるか、自由にお答え下さい（自由回答）。

「その他」を除くと最も多かった感想は、下水道事業について「勉強になった、知ることができた、理解できた、知識が増えた」が33.8%で、次に下水道事業について「関心をもつ、意識する、気にする、努力している、期待している、ありがたさ、再認識した」が22.2%であった。

また、最も少なかった感想は、「謝礼が高い／謝礼のため」が0.6%であった。

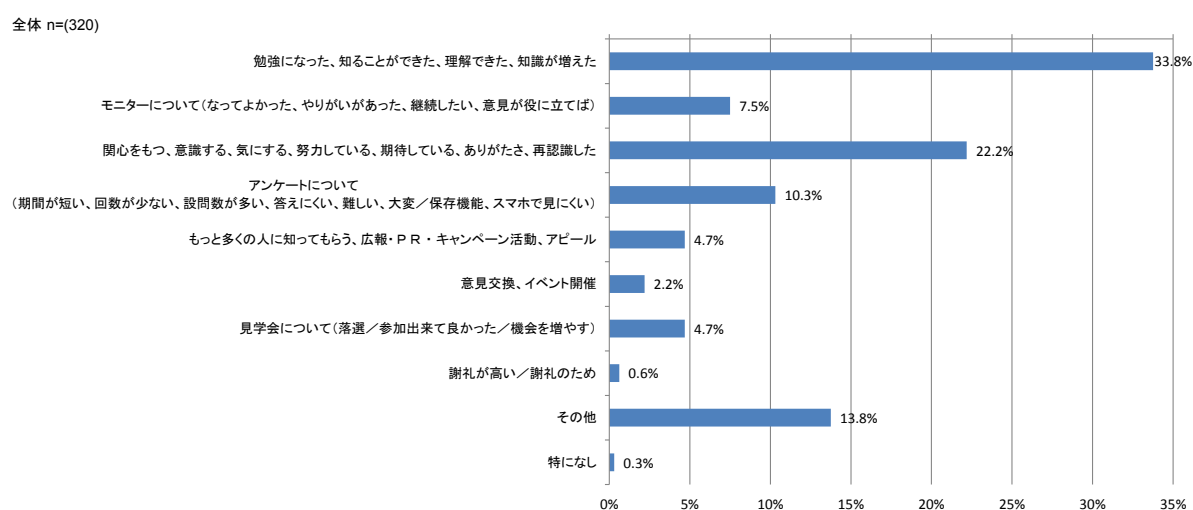


図 4.3.15 下水道モニターとの感想

## ◇主な感想

### <満足している>

(1) 勉強になった、知ることができた、理解できた、知識が増えた

- ◆ 下水道の知識が豊富になった。(23区男性、60歳代)
- ◆ 下水道見学ツアーに参加して、隅田川幹線を見学できたことは、子供にとっても自分にとってもいい経験になった。そこで教えてもらった、汚水と雨水のマンホールを見つけてよろこんだり、下水にかんする理解を深めることができた。(23地区女性、30歳代)
- ◆ まったく知らなかった下水道に関する知識が少しは身についたので。(23区男性、50歳代)

(2) モニターについて (なってよかった、やりがいがあった、継続したい、意見が役に立てば)

- ◆ 最も身近なインフラであっても知らないことが多いことに気付かされ、今回、モニターになって良かったと思った。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 再認識できる機会があるのは良いことだと思う。(23区男性、50歳代)
- ◆ 意識が変わったので参加して良かったと思っています。ただ、見学を楽しみにしていたので、まさか抽選だとは思わず、がっかりしました。(23区女性、50歳代)

(3) 関心をもつ、意識する、気にする、努力している、期待している、ありがたさ、再認識した

- ◆ マガジンを受信する事で、以前にも増して下水を意識するようになった。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 下水道事業等の実態を知る機会となり、実生活の中で注意意識が強まった。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 見学会などに参加して具体的な事業を見ることができ、大いに関心を持った。(23区男性、50歳代)

(4) アンケートについて

(期間が短い、回数が少ない、設問数が多い、答えにくい、難しい、大変／保存機能、スマホで見にくい)

- ◆ もっと下水道を知りたいこともあり、モニターに回数を年4回から6回以上にしてほしい。また施設見学会が平日でなかなか行けないので土日に開催して欲しい。(多摩地区女性、40歳代)
- ◆ 難しい質問があって答えにくいのもありました。(多摩地区女性、60歳代)
- ◆ Q15 に関するアンケートは、1回/月で設問はもう少し少なめに。またモニターの解答例なども公開してほしい。(23区女性、60歳代)

(5) もっと多くの人に知ってもらう、広報・PR・キャンペーン活動、アピール

- ◆ 下水道事業の重要性と内容をもっとアピールしていいと思います。(23区男性、50歳代)
- ◆ アンケート回答に当たっては一応資料を読ませて頂いている。モニター員でなければわざわざホームページまでは見ない。利用者の啓蒙は大事は大変理解できる。一本釣りも良いが、警視庁や消防庁の様に広く一般市民に紙による広報が効果的ではないのでしょうか。(多摩区男性、60歳代)
- ◆ モニター活動を通じて、下水道事業は、一見地味な感覚があるが「都民の暮らしを守る」ために、きわめて重要な事業であることを知ることができた。都が行わなければならない事業は多岐にわたると思うが、災害の頻発、巨大地震の懸念、従来では考えられないような豪雨等地球環境の変化、日本の地理的な条件の特殊性を考えれば、下水道事業は最優先のプライオリティがある。この点を、周囲の人たちに理解してもらえるように微力を尽くしたい。(23区男性、60歳代)

(6) 意見交換、イベント開催

- ◆ 座談会など意見交換が出来る場があると良いと思います。(多摩地区男性、40歳代)
- ◆ 事業者と利用者を結ぶコミュニケーション・ラインを増やし、利用者の声をより反映したサービスとするようにすると良いのではないかと思います。(23区男性、40歳代)
- ◆ グループインタビューなどもあったとよいとおもいます。(23区女性、40歳代)

(7) 見学会について(落選/参加出来て良かった/機会を増やす)

- ◆ 施設見学に行けなかったのが残念である。選ぶ回答が多くて楽だったが、それで本当にアンケート集計が出来るのかな、とも思った。(23区女性、50歳代)
- ◆ 何度も申し上げますが、是非施設見学の機会を与えて頂きたい。排水処理とは直接の関係ではありませんが、森ヶ崎水再生センターの屋上を活用した『リトルターン・プロジェクト(コアジサシの人工営巣地事業)』を高く評価しております。繁殖シーズンに是非見学したい。このニュースがモニター応募の引き金の一つでした。韓国・東南アジアを仕事柄良く訪問しましたが、彼等の下水処理能力を知った事も大きな応募の引き金になりました。東京都下水道局は彼等の指導にも御注力願いたいと思います。(多摩地区男性、70歳以上)
- ◆ 都合がつかず施設見学に参加できませんでした。2~3回に分けて募集していただければ、いずれかには参加できたと思います。百聞は一見に如かずです。下水道事業に理解者を増やすためにも今後ぜひ検討してください。(多摩地区男性、60歳代)

(8) その他

- ◆ スマホからでしたので、答えられないときが多々あり、ご迷惑をおかけしました。それなのに、最後まで丁寧、真摯に向き合ってください、とても嬉しかったです。これから資源を守りながら使うことを学びました。ほんとうに1年間、ありがとうございました。東京って素敵な土地だと、改めて感じ、嫁いできてよかったです。(多摩地区女性、30歳代)
- ◆ 東京都の下水道部門のお手伝いが少しでもできればと思っています。もっと我々を使ってください。(多摩地区男性、60歳代)
- ◆ 目に見えない作業をしている職員の苦勞がわかります。水は怖いですが有効に使える術を人間は持っていますので期待しています。(23区男性、60歳代)

<満足していない>

(1) アンケートについて

(期間が短い、回数が少ない、設問数が多い、答えにくい、難しい、大変／保存機能、スマホで見にくい)

- ◆ 1回の質問を簡潔に少なくして 回数を増やしてほしい。(23区男性、70歳以上)
- ◆ 設問が詳細すぎる。(23区男性、60歳代)
- ◆ 前回のアンケート調査読み込む内容が多すぎて答えにくいポイントをしばったアンケートにすべき。(23区女性、40歳代)

(2) もっと多くの人に知ってもらい、広報・PR・キャンペーン活動、アピール

- ◆ 前回のアンケート調査読み込む内容が多すぎて答えにくいポイントをしばったアンケートにすべき。(多摩地区男性、60歳代)

(3) 見学会について(落選／参加出来て良かった／機会を増やす)

- ◆ 実際に見学会などに参加して、担当者の方のリアルな話を聞きたかった。(23区男性、50歳代)
- ◆ モニターになったが施設見学会にも行けなかったし一方的なアンケートだけであつたので残念だった。希望してモニターになったのだから実際に担当者と話し合いたかった。(23区女性、50歳代)

(4) 謝礼が高い／謝礼のため

- ◆ この程度の設問数のアンケートで1回当たり500円の図書券は、民間企業のアンケートの設問数、回答にかかる時間を考えると、多少高いと思う。(もらう立場としては嬉しいが)・アンケートメールのタイトルが、通常のメールマガジンと、アンケート依頼のメールと区別が付かない。アンケート依頼の場合は、タイトルを変えて欲しい。(23区男性、50歳代)

(5) その他

- ◆ 回答を機械的に処理しているだけの印象。少しでいいので、双方向のやりとりができればいいと思います。(多摩地区女性、50歳代)
- ◆ 具体的項目(施策等)についての是非を問うような質問が少ないように感じた。(23区男性、60歳代)
- ◆ 前半、答えられなかったのが、残念。(23区男性、50歳代)