



下水道モニター

令和元年度 第4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4回アンケートでは、『東京都下水道事業 経営レポート 2019』に対するご意見と、下水道モニターの感想など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 12 月 13 日(金)～27 日(金) 15 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 341 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 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』について
 - ・ レポートの理解度
 - ・ 各取組みへの評価や意見
- 2 下水道モニターの感想について
 - ・ アンケートに対する評価
 - ・ モニターを体験しての意識や行動の変化について

I 結果の概要

1 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』について

・ レポートの理解度

- レポートを読んで「理解できた」と回答したからの割合は 69%と高く、50 歳代が 79%と最も高かった。
- 改善点について、「文字や内容が多すぎる/要点をまとめた簡易版も作ってほしい」とする意見が 28%あった。また「見やすく、わかりやすくしてほしい（文章、レイアウト、PDF 等）」の意見が 19%ある一方、「イラストや表が用いられており、分かりやすかった」との回答も 11%あり、意見が分かれた。

・ 各取り組みへの評価や意見

- 評価が高いのは【浸水対策】で 79%が『高い評価』となり、前年度より 5%増加した。事業の効果を理解していただけたことが理由と思われる。一方で評価を低くした理由として、今でも浸水被害が起きている現状が挙げられた。
- 次いで【震災対策】で 72%が『高い評価』となり、その理由に困難な工事に取り組んでいる点を挙げる声があった。
- 『高い評価』が最も低かったのは【企業努力と財政収支】で 51%だったが、20 歳代からは 71%と評価が高かった。高評価の理由には、適正な財政運営がされている点が挙げられた。

2 下水道モニターの感想について

・ アンケートに対する評価

- アンケートの実施回数（年 4 回）や設問数（15～20 問）について「適当」とする割合は 8 割を超え、多くの方にご理解いただけていることが分かった。
- 設問内容の分かりやすさについて「分かりやすい」が 64%だったが、「分かりにくい」と答えた方も 14%あった。分かりにくい理由として、「資料の専門用語や内容が難しい」が 20%、「設問や資料をよく読まないと答えられない／時間がかかる」が 19%あった。資料を使用する場合は、平易な言葉を使った読みやすさだけでなく、要点をまとめて簡潔にする必要があることが分かった。

・ モニターを体験しての意識や行動の変化について

- モニターを経験しての意識や行動の変化について、「雨などの話題で「下水道」を意識するようになった」は 68%、「油汚れの多い皿などは洗う前に拭き取るようになった」が 52%と、下水道に関する情報を提供することにより、下水道への関心が高くなったことが分かった。
- モニターを経験したことについて「満足している」が 80%と多くの方に満足していただけたことが分かった。

Ⅱ 回答者属性

第4回モニターアンケートは、令和元年12月13日（金）から12月27日（金）までの15日間で実施した。その結果、341名の方から回答があった。（回答率48.6%）

■ 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 | 171 | 325 | 52.6% | 50.1% |
| 女 性 | 170 | 376 | 45.2% | 49.9% |
| 合 計 | 341 | 701 | 48.6% | 100.0% |

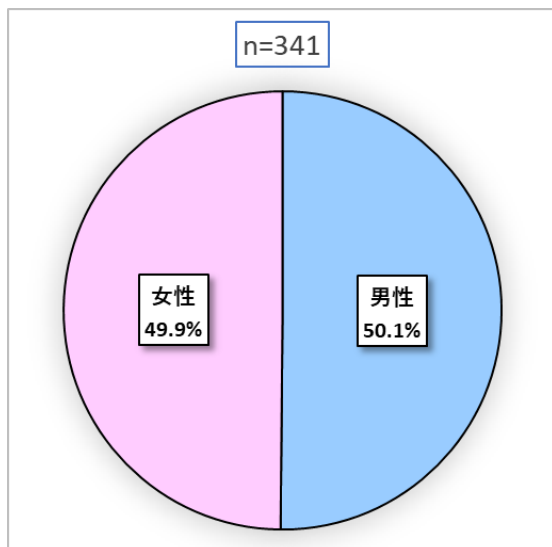
| 年 代 | 回答者数 | モニター数 | 回答率 | 回答者中の割合 |
|--------|------|-------|-------|---------|
| 20 歳代 | 7 | 36 | 19.4% | 2.1% |
| 30 歳代 | 52 | 131 | 39.7% | 15.2% |
| 40 歳代 | 94 | 196 | 48.0% | 27.6% |
| 50 歳代 | 68 | 146 | 46.6% | 19.9% |
| 60 歳代 | 64 | 122 | 52.5% | 18.8% |
| 70 歳以上 | 56 | 70 | 80.0% | 16.4% |
| 合 計 | 341 | 701 | 48.6% | 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 | 181 | 364 | 49.7% | 53.1% |
| 多摩地区 | 160 | 337 | 47.5% | 46.9% |
| 合 計 | 341 | 701 | 48.6% | 100.0% |

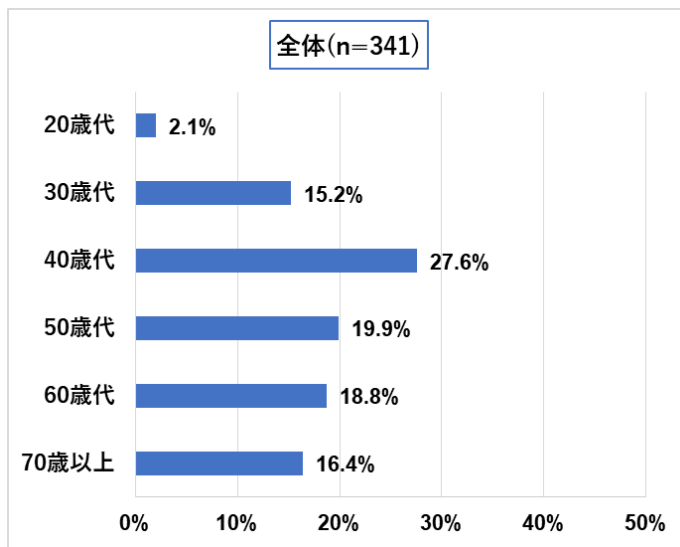
| 職 業 | 回答者数 | モニター数 | 回答率 | 回答者中の割合 |
|----------------|------|-------|--------|---------|
| 会社員 | 124 | 271 | 45.8% | 36.4% |
| 自営業 | 27 | 49 | 55.1% | 7.9% |
| 学生 | 0 | 8 | 0.0% | 0.0% |
| 私立学校教員・ 塾講師 | 6 | 8 | 75.0% | 1.8% |
| パート | 43 | 86 | 50.0% | 12.6% |
| アルバイト | 15 | 15 | 100.0% | 4.4% |
| 専業主婦 | 55 | 139 | 39.6% | 16.1% |
| 無職 | 62 | 106 | 58.5% | 18.2% |
| その他 | 9 | 19 | 47.4% | 2.6% |
| 合 計 | 341 | 701 | 48.6% | 100.0% |

■ 回答者属性別グラフ

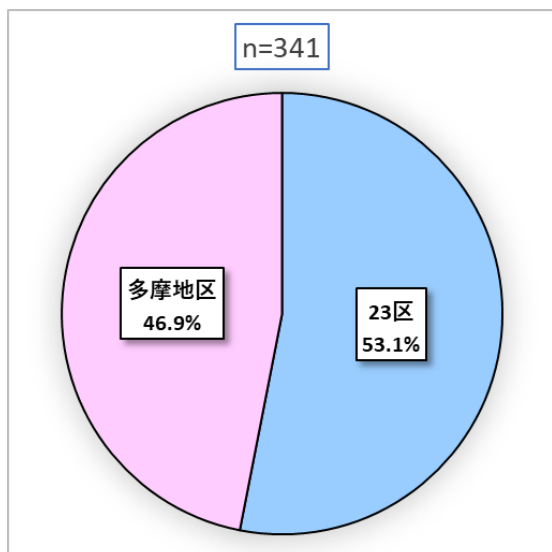
<性別>



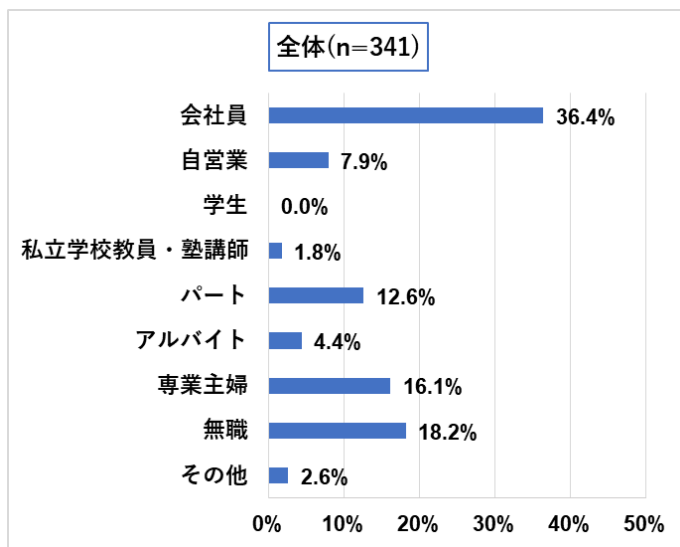
<年代別>



<地区別>



<職業別>



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。

※ 年代別集計結果において、20歳代母数は30未満の為、コメントを省略した。

3.1 『東京都下水道事業 経営レポート2019』について

3.1.1 『東京都下水道事業 経営レポート2019』への理解度

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート2019』の理解度について、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』69.2%、「どちらともいえない」が20.8%、「あまり理解できなかった」が8.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、『理解できた』の割合は、女性が65.8%、男性が72.5%となり、男性が女性に比べ、6.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『理解できた』は50歳代が最も高く79.4%となった。
- ◆ 地域別にみると、『理解できた』では23区部が68.5%、多摩地区が70.0%となり、23区部と多摩地区で差は見られなかった。

Q5 経営レポートは分かりやすかったですか？

あなたの経営レポートの全体的な理解状況として、最もよく当てはまるものを1つお選びください。

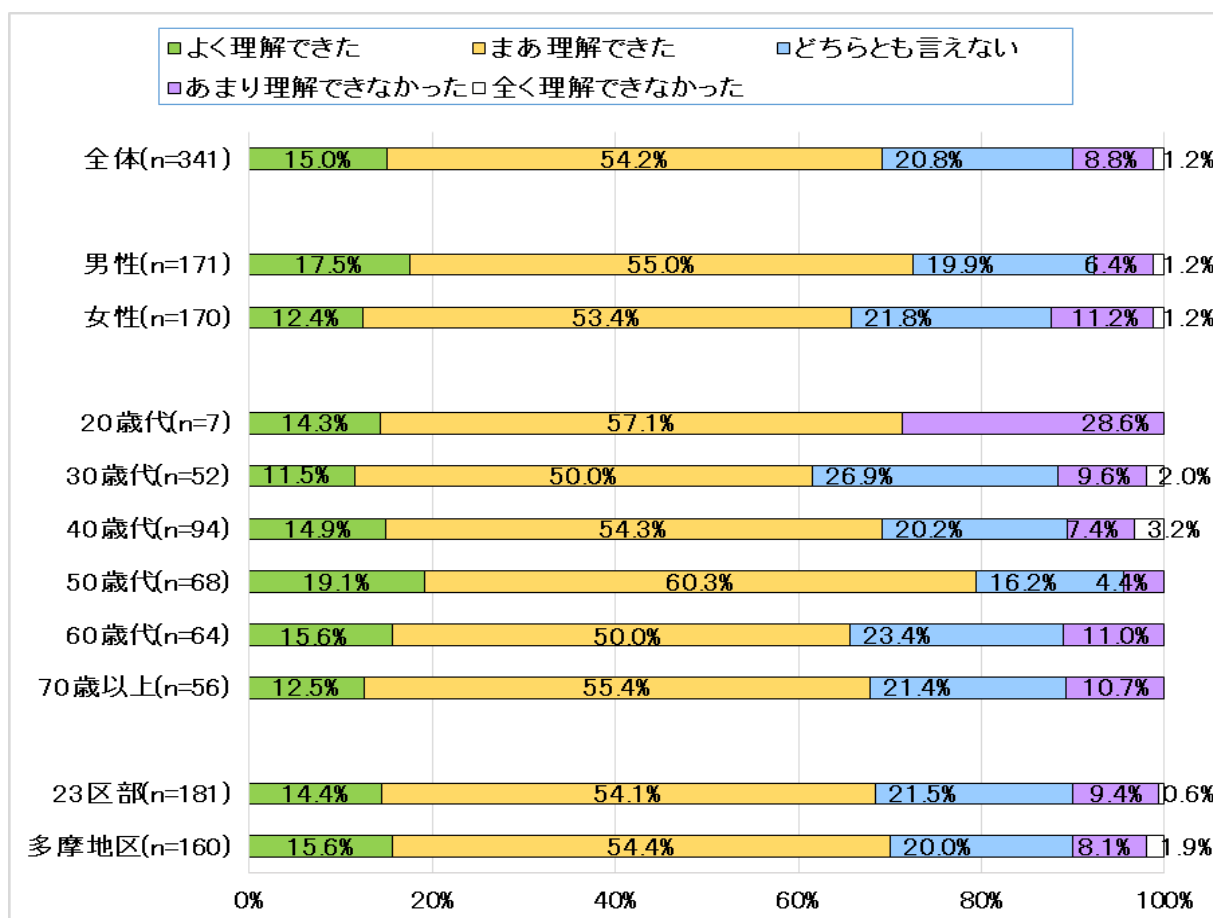


図3-1-1 『東京都下水道事業 経営レポート2019』への理解度

3.1.2 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』の分かりにくい点や改善点

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』の分かりにくい点と改善点について、「文字や内容が多すぎる/要点をまとめた簡易版も作ってほしい」が27.9%と最も高く、次いで「見やすく、わかりやすくしてほしい（文章、レイアウト、PDF等）」の18.8%となった。一方で「イラストや表が用いられており、分かりやすかった」との回答も10.6%あった。

Q 6 経営レポートをより分かりやすくするため、分かりにくかった点や改善点などをお聞かせください。
（自由回答）

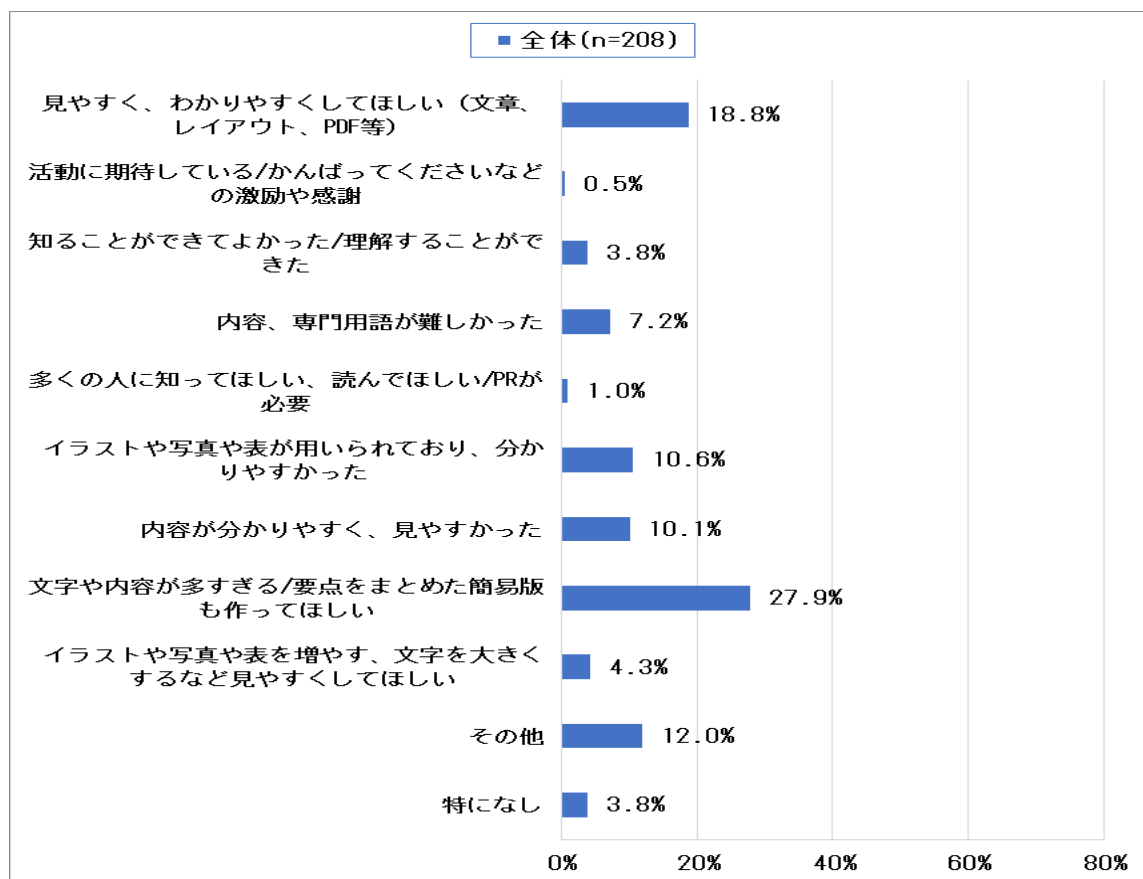


図3-1-2 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』の分かりにくい点と改善点

表 3-1-2 『東京都下水道事業 経営レポート 2019』の分かりにくい点と改善点＜その他＞

| No | 内 容 |
|----|--|
| 1 | 事業費の圧縮を図るため、道路計画や都市計画との整合性をとり、道路工事の時に開削して工事を進めてはどうでしょうか。他省庁と連携調整についてもっと触れて欲しい。 |
| 2 | 経営レポートのなかで、重点エリアなどに該当しているエリアで居住する方にエリア広告を出して、情報を発信すべき。ただ書いて、pdf でアップすれば良いわけではない。届けるべき人に情報が届いて初めて、情報は意味を持つと思う。 |
| 3 | 下水道工事費が適切なかわからない。第三者機関や市民の代表による監査報告もつけるべき。黒字なら、値下げすべきだ。少しでも安く利用できるようにすべきで、大規模な改良、新設工事は不要だと思います。多少の浸水は市民が備えるべきだ。 |
| 4 | 達成率の低い理由や問題点を明確にすべき。 |
| 5 | 前回のレポート、あるいは目標値からどれくらい進展したか数値で示されることでより理解が進むかと思います。 |
| 6 | 企業努力と財政収支のページ数を増やし、より詳しく下水道収入の微増の環境下で、維持管理費の増加に対する考え方を示してほしい。 |
| 7 | 動画にしたらどうでしょう。アニメとか。 |
| 8 | 冒頭で 26 指標のうち 19 指標で目標達となっているが、26 指標と 19 指標とはどんな課題なのか、レポートの末尾にあるが、冒頭で重要な課題に対する進捗率を掲載したほうが良いと思う。 |
| 9 | 地域別の進捗状況がもっと分かりやすいと思いました。 |
| 10 | 全般的にコラムがわかりやすかったので、それらの感じですべてがまとまっていると素人には理解しやすいと思いました。 |
| 11 | 合流式を分流式に改修するには費用と時間がかかるので、このような改善に取り組んでいることも、誤解を受けないような一言で説明を附記するのはいかがでしょう。 |
| 12 | 老朽化下水道管の更新を最優先させる予算配分がなされるよう対策を講じてもらいたいと思います。 |
| 13 | 全体的に明確でわかりやすく、素人でも大理解できた。 ただ、災害対策については目標値を超えており、目標値自体に疑問を感じた。またエネルギー地球温暖化対策については導入数の評価ではなくその効果が重要だと考えるので数値だけの結果ではわかりにくく感じた。もっと日常生活でわかりやすい例えがあると良いと考える。財政の収支については残念ながらコラムをみても理解ができず、非常に複雑なこと、経営状況が悪いということは理解できた。 |
| 14 | 中期計画（5 年計画）に対しての進捗は進度グラフで良く分かるが、今年度の計画に対してどうであったのか判りにくかった。区部は人口が多く重要なことは理解する。されど多摩地区さらに独立している町田において、目標・達成状況がどうだったのか分からない。「再構築」「浸水対策」「合流式下水道の改善」では、多摩地域では対応済で必要ないならその旨記載が欲しい。 |
| 15 | 理解しやすいように工夫はされているが、事業の評価部分について、要は旨くいっているのか、いっていないのかをわかりやすく表示してほしい。答えは○とか×とかで端的に。そして、今後○にするための課題が何かを端的に！ |
| 16 | 環境問題をより大きくとりあげてほしい。 |
| 17 | 区部と多摩の区分はわからないではないが、区部に偏りがある。 |
| 18 | レポートしてまとめるのは、必要なことと理解するが、より多くの市民に理解いただくため pdf のほか Web 上で気軽に閲覧できる方法も採用いただければと思う。 |
| 19 | 今回の台風で浸水被害の発生状況、改善点をもっと知りたい。東京都の河川のハザードマップによる浸水対策施設を知りたい。 |

3.1.3 下水道局の各取組についての評価

- ◆ 下水道局の各取組について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』の割合は、【浸水対策】が78.9%と最も高く、次いで【震災対策】が72.1%、【高度処理】が70.4%となった。一方、【企業努力と財政収支】は51.3%と低い結果となった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。

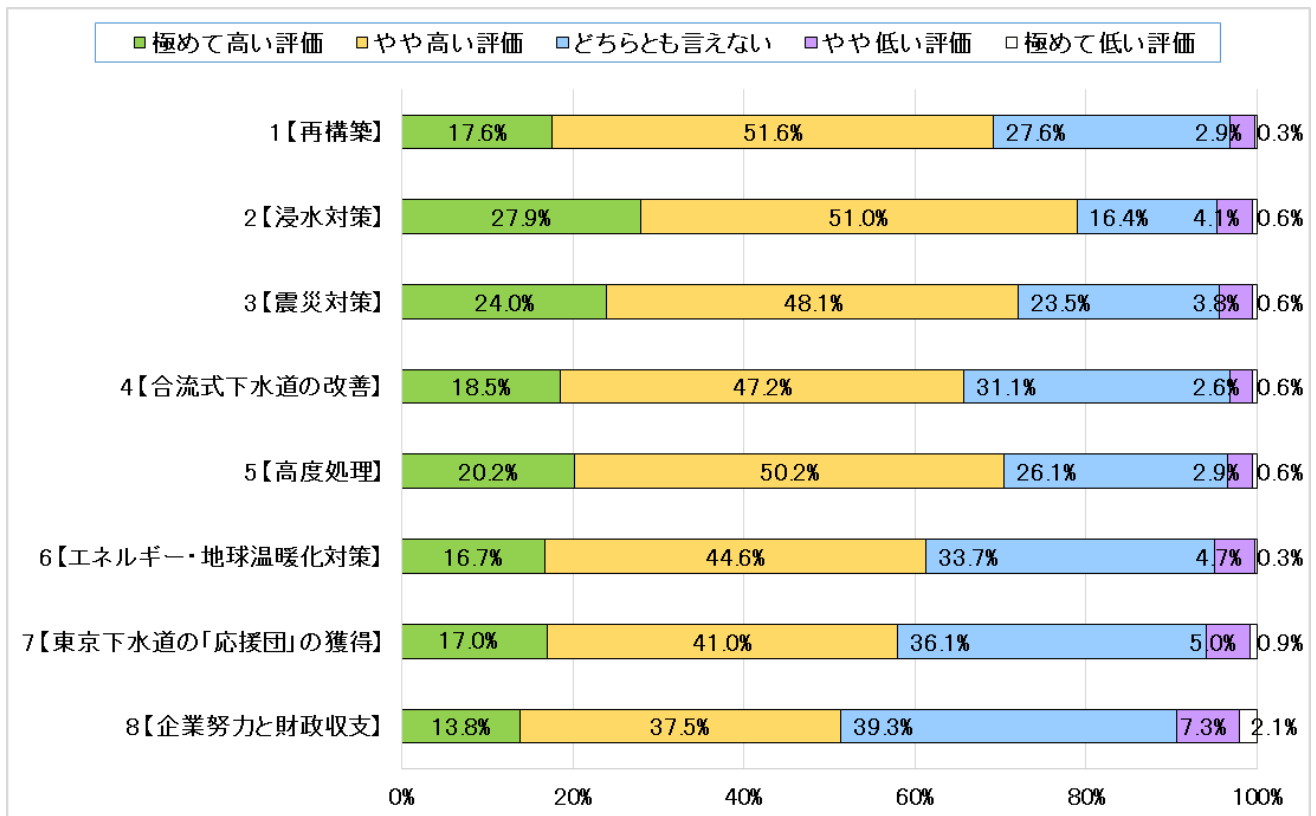
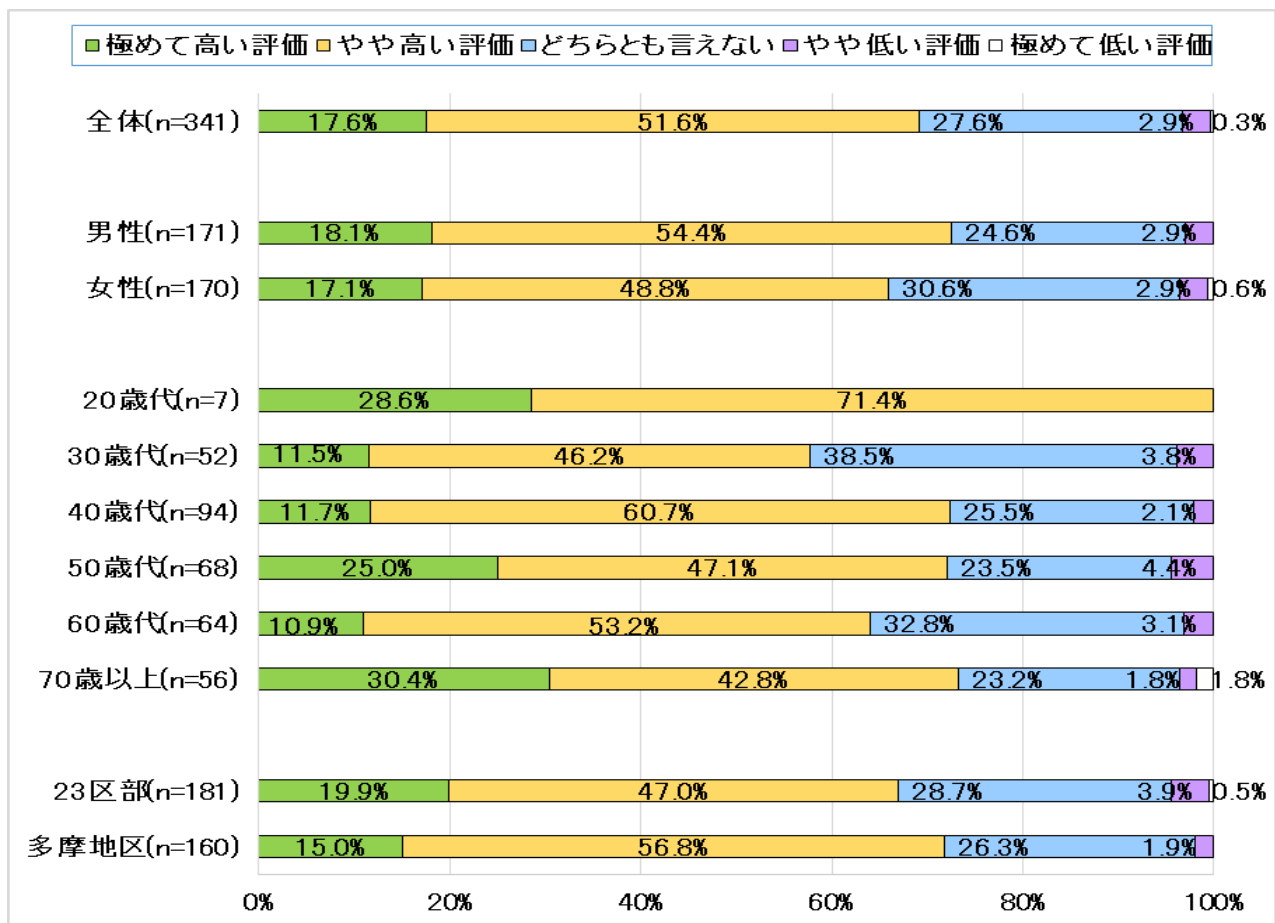


図3-1-3 『東京都下水道事業 経営レポート2019』への評価

3.1.3.1 【再構築】への評価

- ◆ 【再構築】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 69.2% 「どちらとも言えない」が 27.6%、「やや低い評価」が 2.9%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が 72.5%、女性が 65.9%となり、男性が女性に比べ 6.6 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、20 歳代が 100%と非常に高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では 23 区部が 66.9%、多摩地区が 71.8%となり、多摩地区が 23 区部より 4.9 ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は 1.6 ポイント高い結果となった。

Q 7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

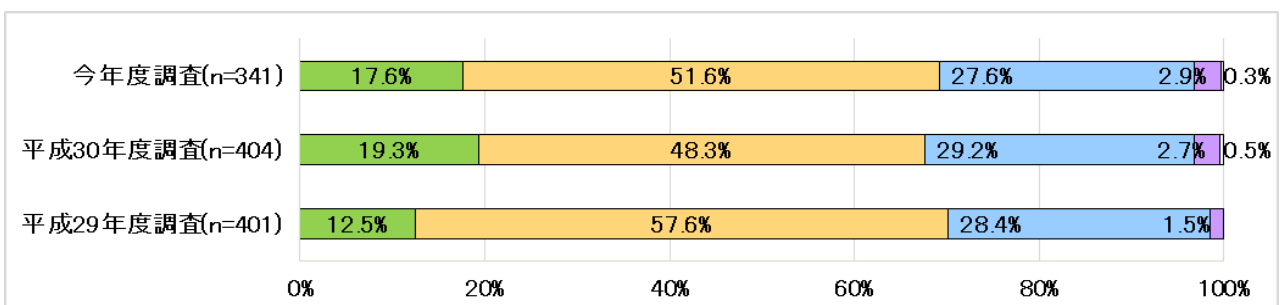


図 3-1-3-1 【再構築】への評価

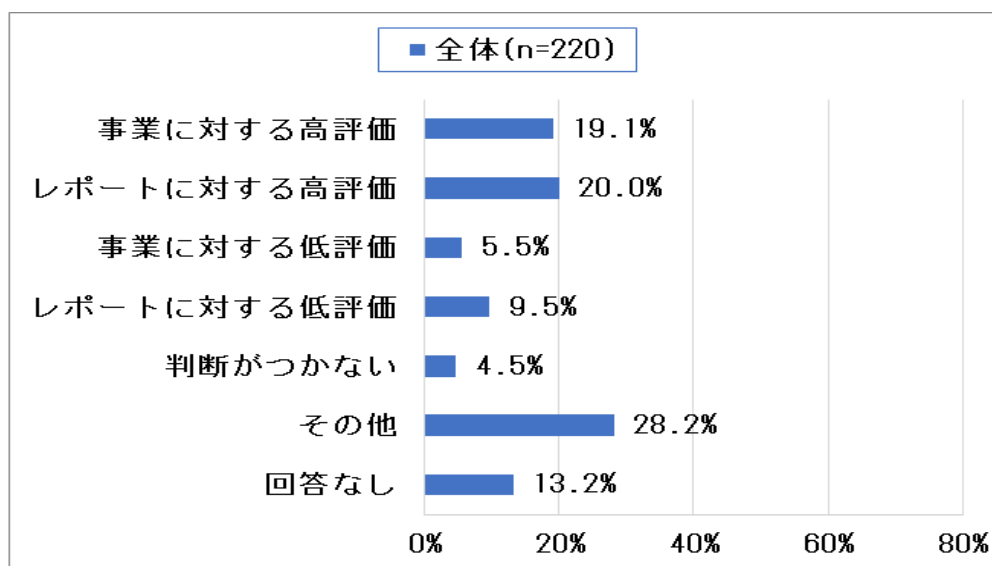


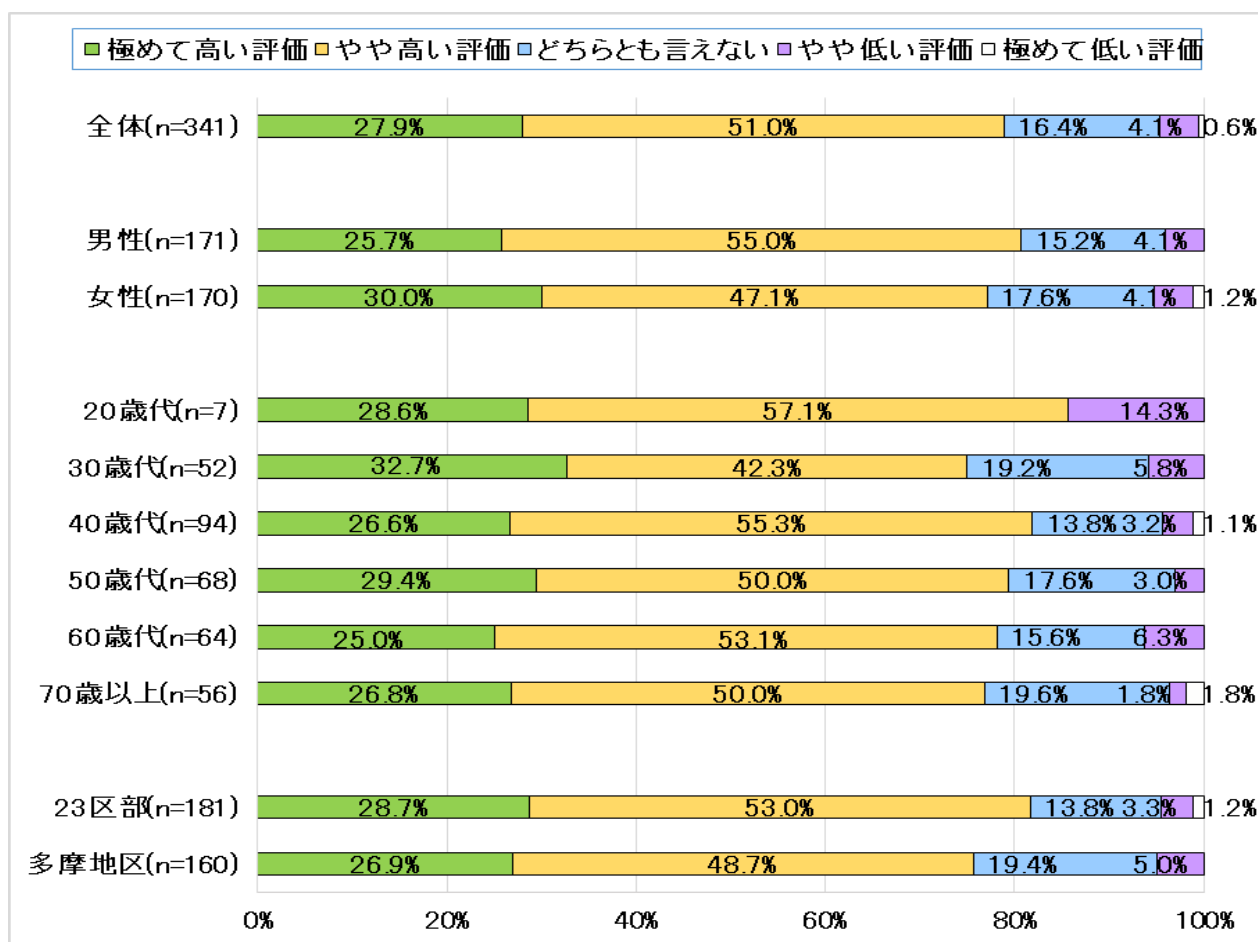
図 3-1-3-1 【再構築】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 陥没事故が着手後より格段に減っている。
 - ◇ 老朽化対策にあわせて機能の向上などを効率的に図っている。
 - ◇ コンスタントに再構築を行ってくれていることがわかり安心感がある。
- レポートに対する高評価
 - ◇ 再構築の前と後の写真があつて、とても分かりやすい。
 - ◇ 施設の整備が必要ながわかり、コラムも良かった。
 - ◇ 取組方針・進捗度が明確。
- 事業に対する低評価
 - ◇ プラスチック樹脂を使うのは環境上どうかと思う。
 - ◇ 工事発注時期の平準化がなぜこれまで行ってこなかったのかの疑問が残りました。
 - ◇ 費用を含め改善の余地があると思うので。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 基本的には専門的な知識が無いと分かりにくい。
 - ◇ 読みづらい、タイトルから要旨も推測できない。
 - ◇ データがわかりにくい。（グラフ化してほしい）
- 判断がつかない
 - ◇ 専門家ではないので評価できない。
 - ◇ 達成率が良いのか悪いのかわからない。
 - ◇ 自分の区の話にしてもらわないと良くわからない。
- その他
 - ◇ 30年延命するとあるが、そもそも法定耐用年数50年は妥当であるのか。
 - ◇ 入札不調対策が妥当かどうか不明。

3.1.3.2 【浸水対策】への評価

- ◆ 【浸水対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 78.9%、「どちらとも言えない」が 16.4%、「やや低い評価」が 4.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が 80.7%、女性が 77.1%となり、男性が女性に比べ 3.6 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、20 歳代、40 歳代が高く、一番低い 30 歳代でも 75.0%と全ての年代で比較的高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では 23 区部が 81.7%、多摩地区が 75.6%となり、23 区部が多摩地区より 6.1 ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は 4.9 ポイント高い結果となった。

Q 7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

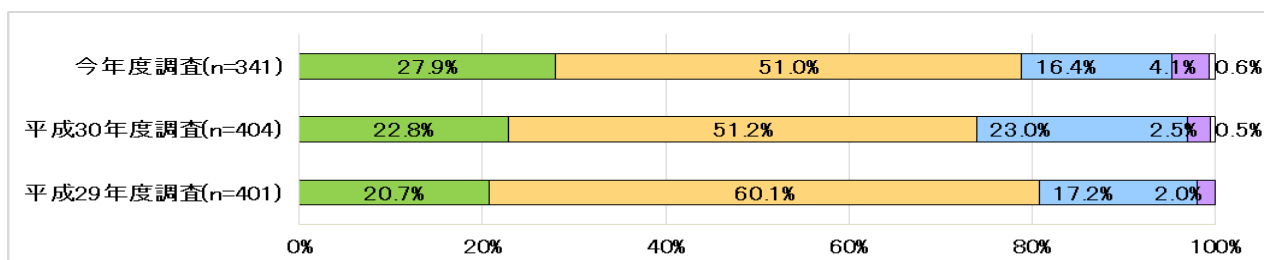


図 3-1-3-2 【浸水対策】への評価

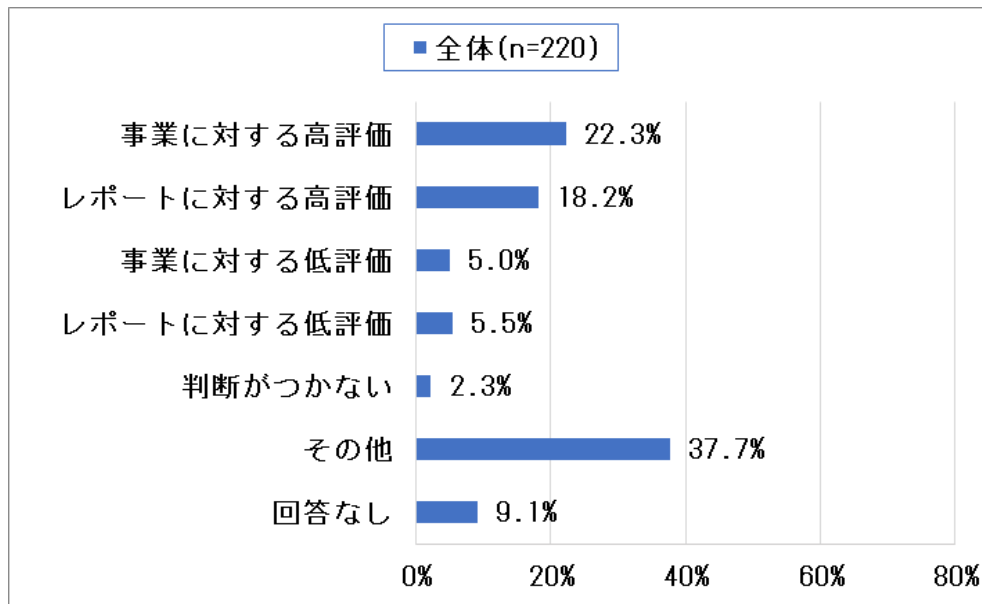


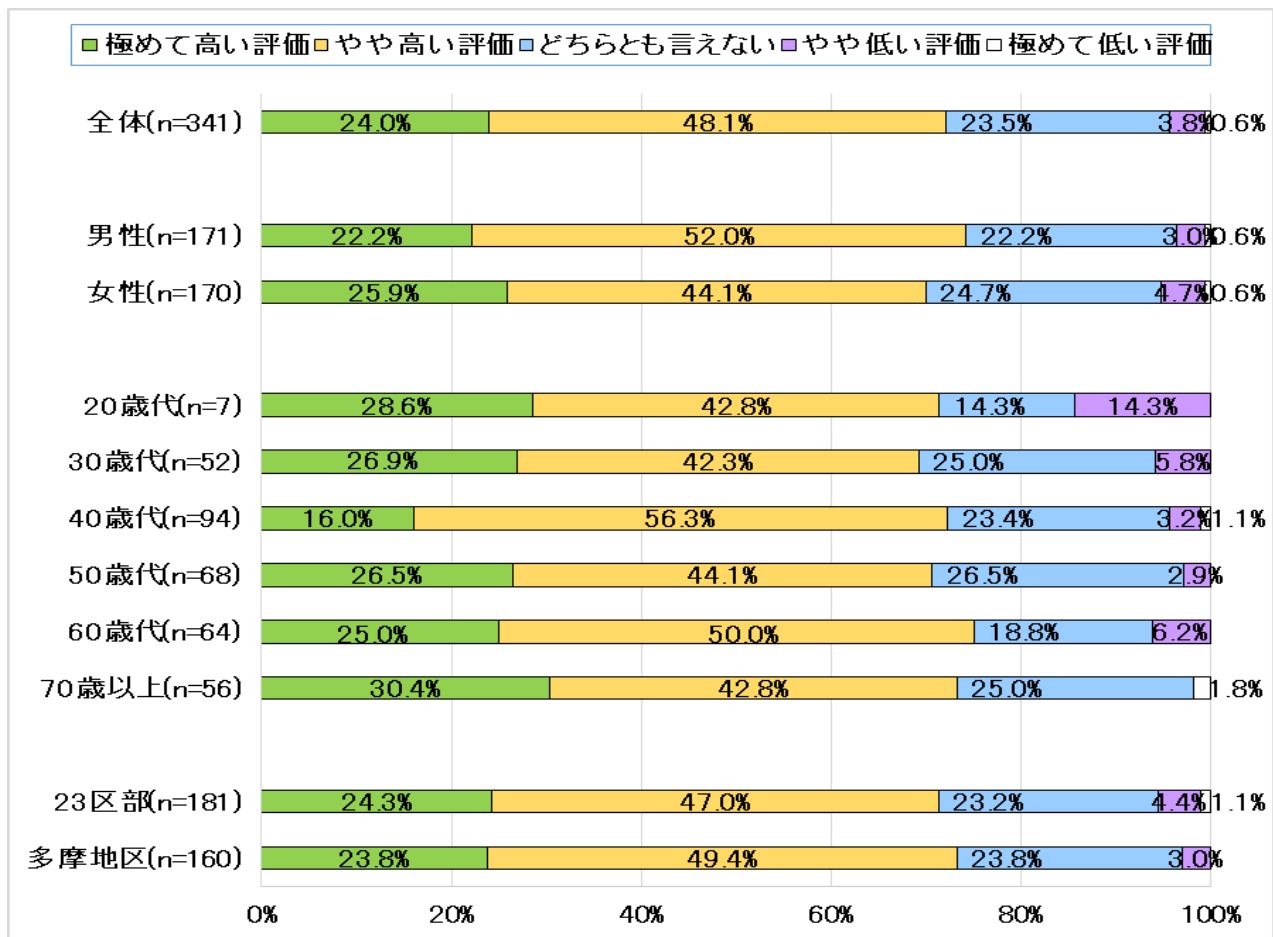
図 3-1-3-2 【浸水対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 台風等の際、一定の効果が出ていると思われるので。
 - ◇ 公園の地下に雨水貯留槽を設置したり地道に対策を進めています。
 - ◇ 都心の主要な地下街が、こんな丁寧な対策を取られているとは知らなかった。
- レポートに対する高評価
 - ◇ イメージ図などがあり、わかりやすい。
 - ◇ 私たちの生活に密着した内容で分かりやすかったから。
 - ◇ イラストが分かりやすかった。特に雨の降り方が参考になりました。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 今回の台風の被害での甚大な被害から考慮して。
 - ◇ 家の近くではまだまだ先日の大雨・台風で浸水が見られ、早急に抜本的な対策をしてほしい。
 - ◇ 最近の気象状況に鑑み、対策のスピードアップを望む。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 浸水対策の喫緊具合がページから読み取れない。
 - ◇ 数字の羅列で内容がわかりにくいです。
 - ◇ 内容が抽象的、ピンと来ない。
- 判断がつかない
 - ◇ 技術の知識が無いので評価出来ない。
 - ◇ 気象の条件が変化しているので必要条件が判断しにくい。
- その他
 - ◇ 優先すべきと思わない。下水道の普及が先だ。
 - ◇ なんでも公がやるのではなく、都民の自助努力を進めるべき。
 - ◇ ある程度はできていると思うが、都民への喚起も行ってほしい。

3.1.3.3 【震災対策】への評価

- ◆ 【震災対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が72.1%、「どちらとも言えない」が23.5%、「やや低い評価」が3.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が74.2%、女性が70.0%となり、男性が女性に比べ4.2ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、全ての年代で大きな差はみられなかった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が71.3%、多摩地区が73.2%となり、23区部と多摩地区で大きな差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は4ポイント高い結果となった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

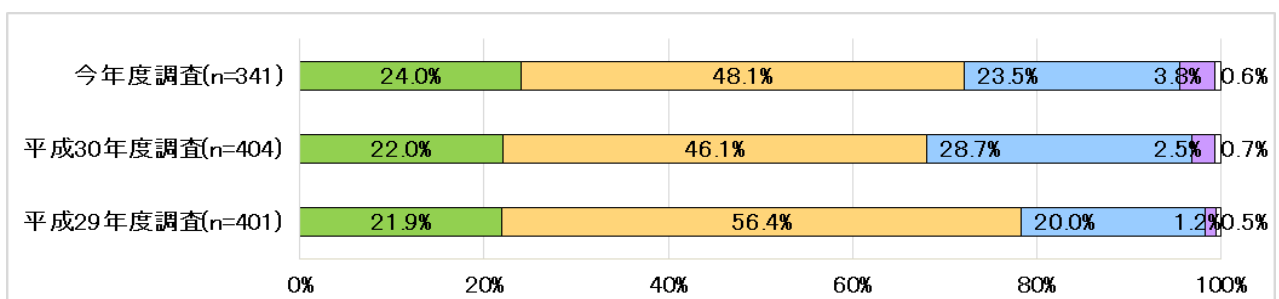


図3-1-3-3 【震災対策】への評価

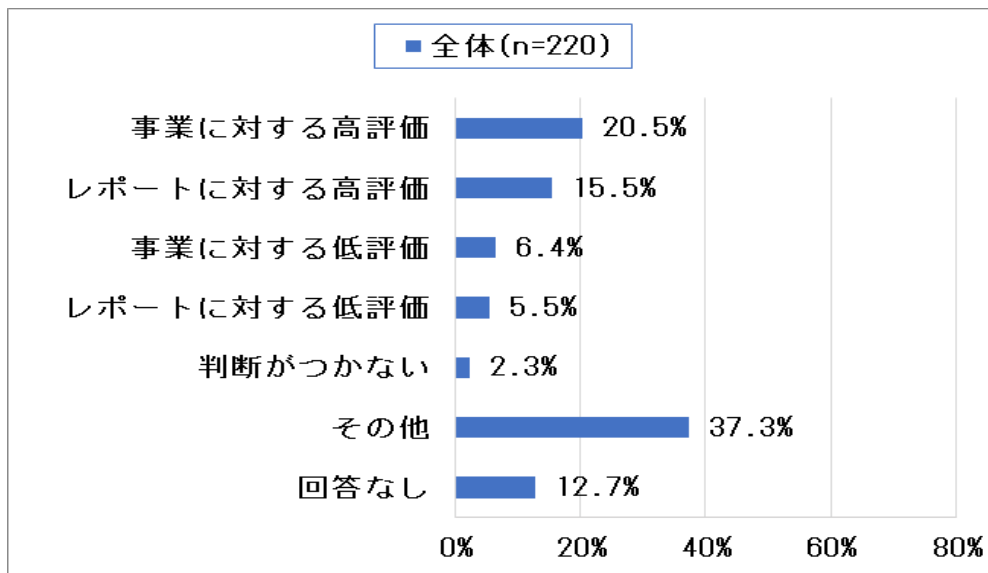


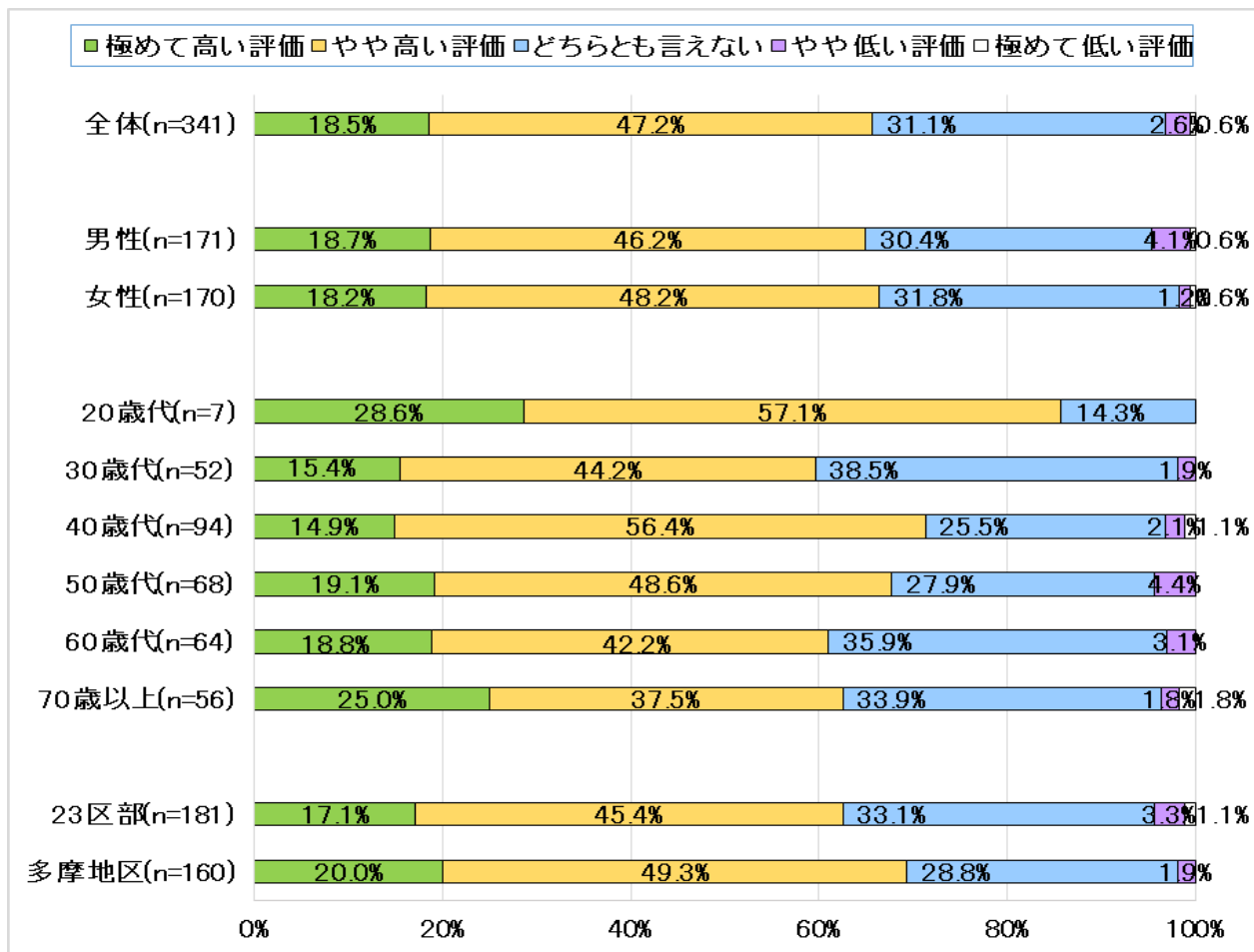
図3-1-3-3 【震災対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 下水道の耐震化は3915か所完了し震災時のトイレ機能の確保85%向上できたため。
 - ◇ 東京の下水道工事が難しい中から、首都直下地震などに備える取り組みがなされている点。
 - ◇ 災害時の対応の早さは諸外国に比べて格段だと思う。
- レポートに対する高評価
 - ◇ やるべきことをやる、という姿勢がよく表されている。
 - ◇ コラムで絵や写真があり、見やすかった。
 - ◇ 取組の一覧がわかりやすい。
- 事業に対する低評価
 - ◇ もっと基本的な事をしっかり取り組んでほしい。
 - ◇ 水再生センターやポンプ所の耐震対策が遅れている。
 - ◇ 震災時のトイレなどの問題がとても心配。災害時の復旧がすぐ行えるような対策が物足りないような気がする。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 内容があまりピンとこなかった。
 - ◇ 震災時の対応と、他の災害時の対応との違いが、理解出来なかった。
 - ◇ 対策を施していることは伝わったが、具体的に何をしているのか理解できなかったから。
- 判断がつかない
 - ◇ 評価できない。（起きていない）
- その他
 - ◇ 311を風化しないように。
 - ◇ 浸水対策と一緒に進めてほしい。

3.1.3.4 【合流式下水道の改善】への評価

- ◆ 【合流式下水道の改善】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が65.7%、「どちらとも言えない」が31.1%、「やや低い評価」が2.6%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が64.9%、女性が66.4%となり、ほとんど差はなかった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、20歳代が85.7%と最も高く、次いで40歳代の71.3%となり、30歳代が59.6%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が62.5%、多摩地区が69.3%となり、多摩地区が23区部より6.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は1.8ポイント高い結果となった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

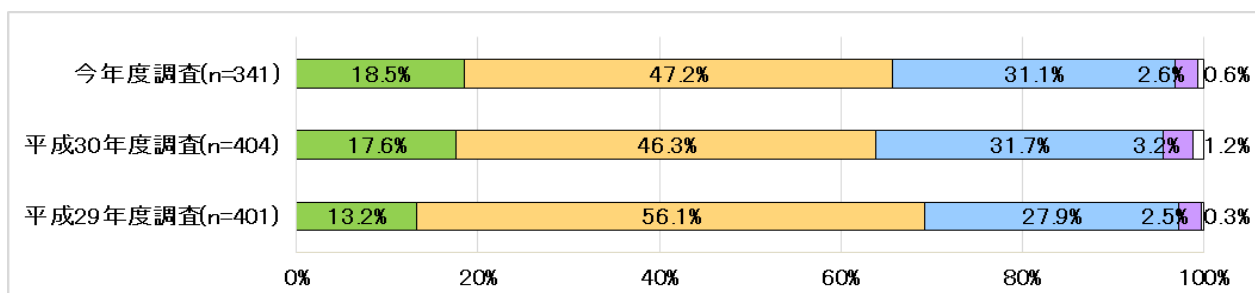


図3-1-3-4 【合流式下水道の改善】への評価

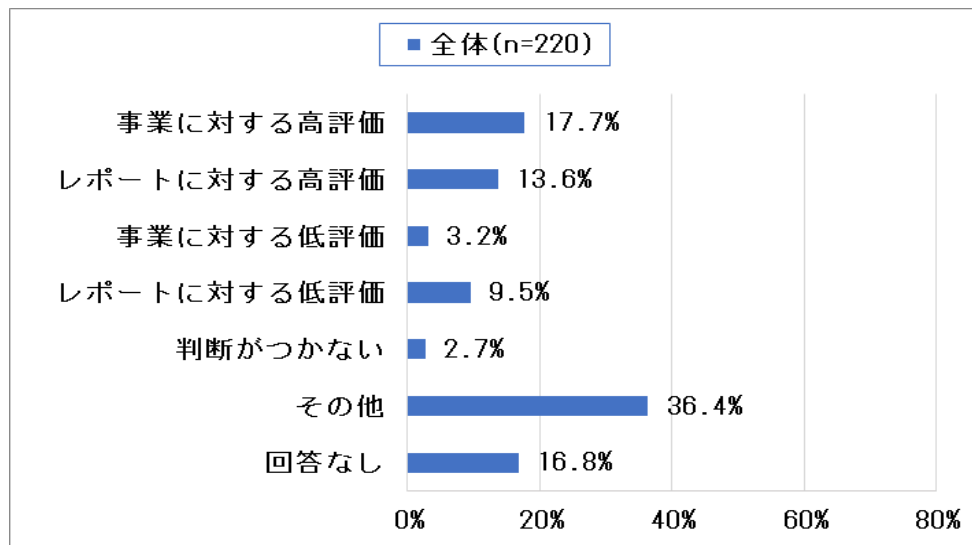


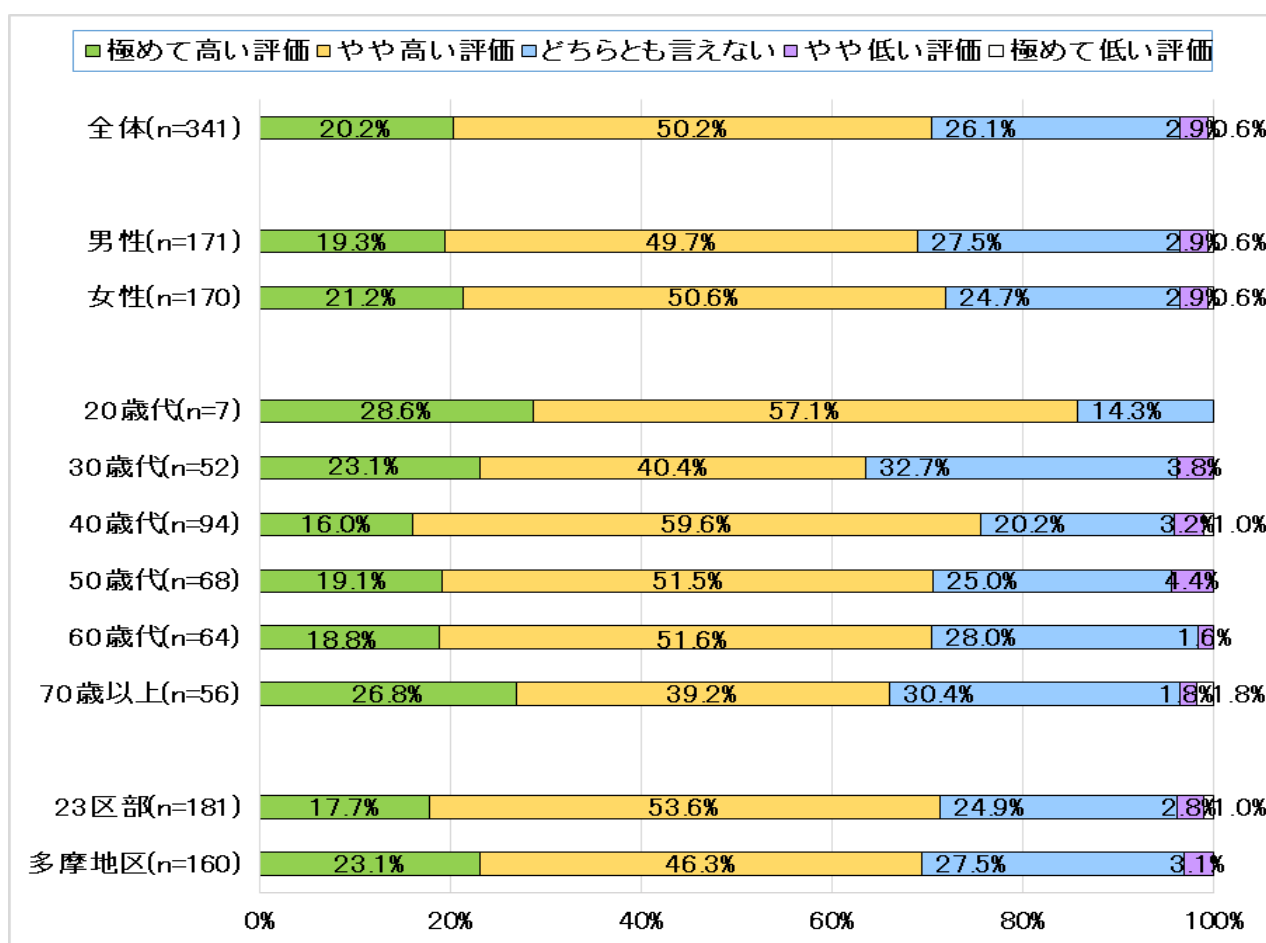
図 3-1-3-4 【合流式下水道の改善】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 先般、有明水再生センターを見学させていただき、その高度な処理技術に感銘しました。
 - ◇ 高速ろ過システム導入がよかった。
 - ◇ 様々な事業と協力している。
- レポートに対する高評価
 - ◇ 地図により、多くの箇所の改善が判った。
 - ◇ 具体的な例を挙げていること。
 - ◇ 写真などがあり、見やすい。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 検討中の箇所の促進を要望。
 - ◇ 小手先の改善より分流式に直すべき。
 - ◇ 令和6年からの強化取組？では遅いのでは。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 全体的に内容が分かりにくいため。
 - ◇ 何の写真かよくわからない。
- その他
 - ◇ どんどん深くなると川、海に放流できるのですか？
 - ◇ 基本的性能のことなので、注意して読んだ。
 - ◇ オリンピック、パラリンピックは取り組みの方針にはあまり重要ではないと思います。

3.1.3.5 【高度処理】への評価

- ◆ 【高度処理】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 70.4%、「どちらとも言えない」が 26.1%、「やや低い評価」が 2.9%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が 69.0%、女性が 71.8%と、大きな差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は 20 歳代が 85.7%と最も高く、次いで 40 歳代の 75.6%となり、30 歳代は 63.5%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では 23 区部が 71.3%、多摩地区が 69.4%となり、23 区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は 2.5 ポイント高い結果となった。

Q 7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

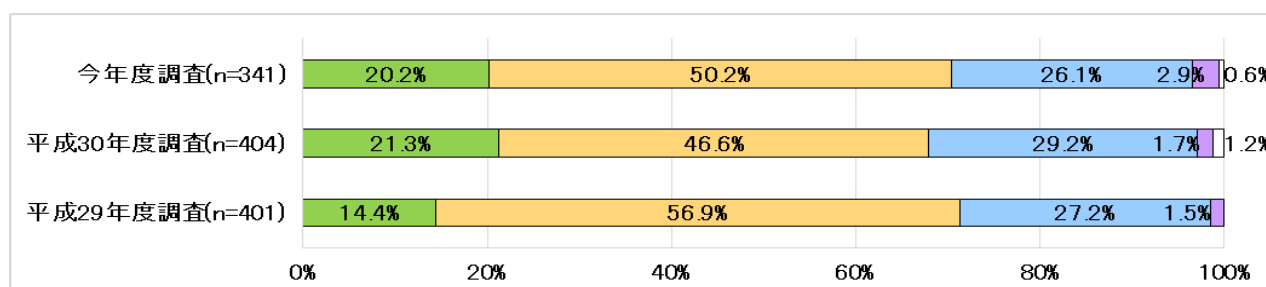


図 3-1-3-5 【高度処理】への評価

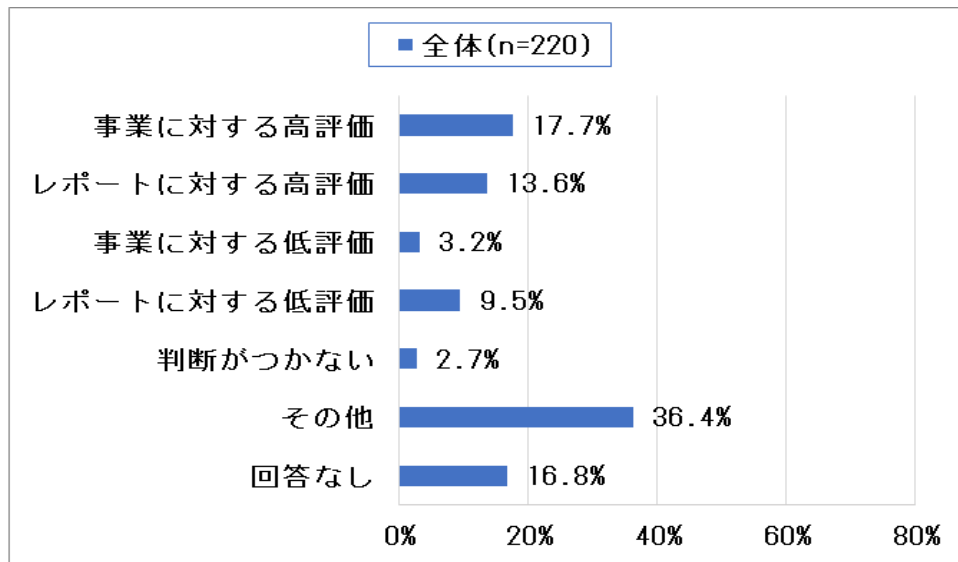


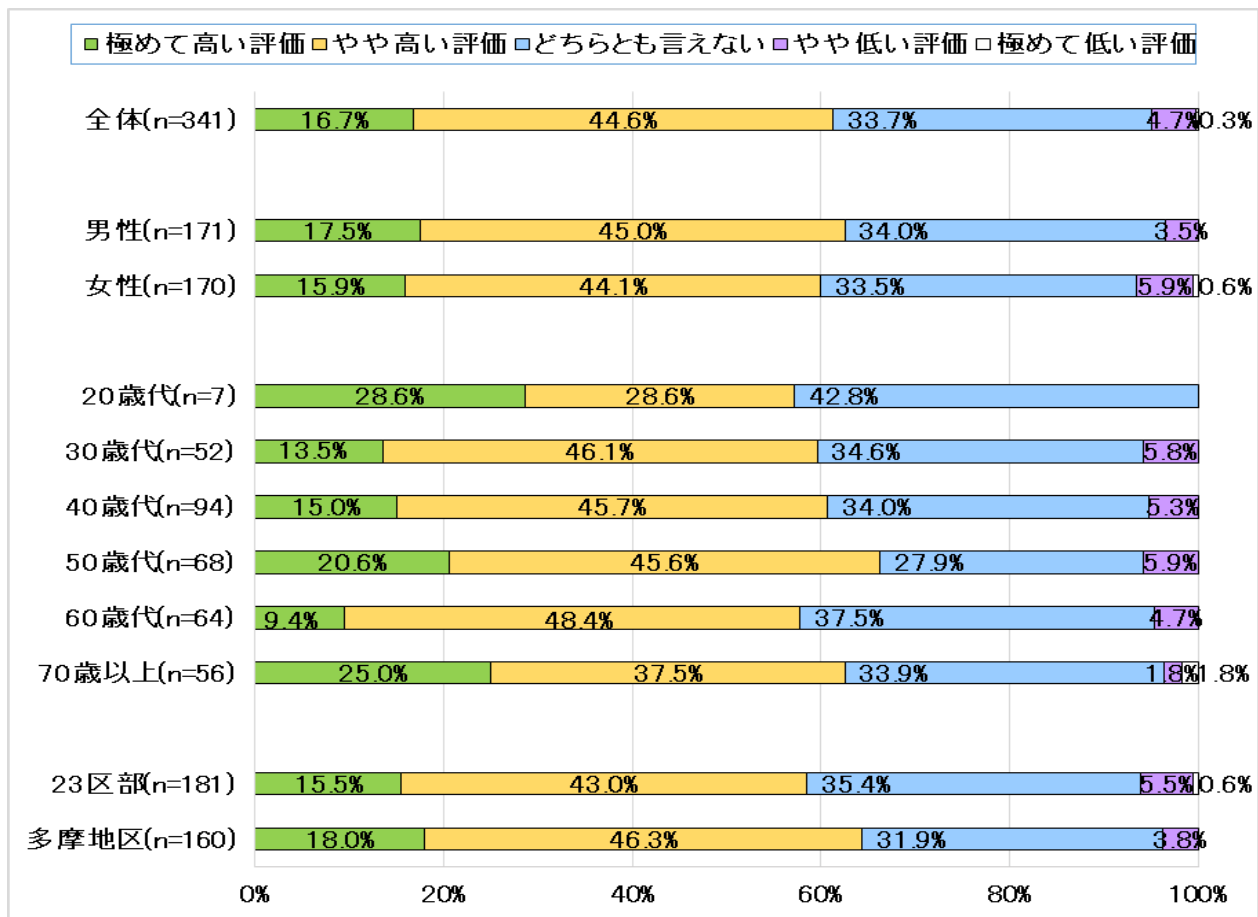
図 3-1-3-5 【高度処理】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 環境に配慮して、より綺麗な水への取り組みが素晴らしい。
 - ◇ 既にかなり高度な処理が施されているのに更に改善しつつあるのは素晴らしいと思います。
- レポートに対する高評価
 - ◇ カラフルで良いと思う。
 - ◇ 多摩川に親しむ人の写真がインパクトありました。
 - ◇ 取り組みの図がわかりやすく理解できたから。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 事業効果（実施値、目標値）がまだ満足いくものでないようなので。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 取組方針に挙げられている「新技術の開発」について明確な説明がほしい。
 - ◇ 何が変わったのかよくわからなかった。
 - ◇ 多摩地区に触れていないですし、わかりにくいです。
- その他
 - ◇ 必要だと思わない。料金を安くするほうが重要だ。
 - ◇ 生活からの排水そのものに色々な物質が入り込む可能性が高くなっている。
 - ◇ 事業効果の目標値は達成可能な限りの数値だと思います。素人目には、もう少し高くても良いのではとの印象を持ちます。

3.1.3.6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価

- ◆ 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が61.3%、「どちらとも言えない」が33.7%、「やや低い評価」が4.7%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が62.5%、女性が60.0%となり、大きな差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合はどの年代も6割前後となったが、50歳代での割合は66.2%と最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が58.5%、多摩地区が64.3%となり、多摩地区が23区部に比べ5.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は2.1ポイント低い結果となった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

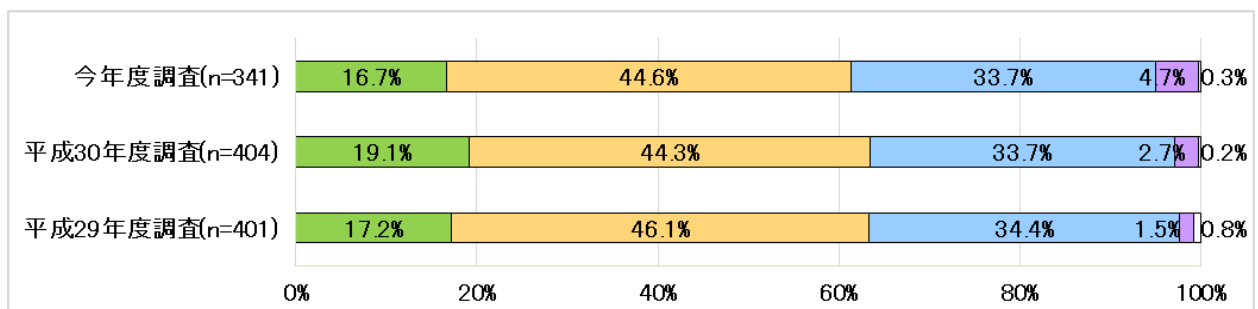


図3-1-3-6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価

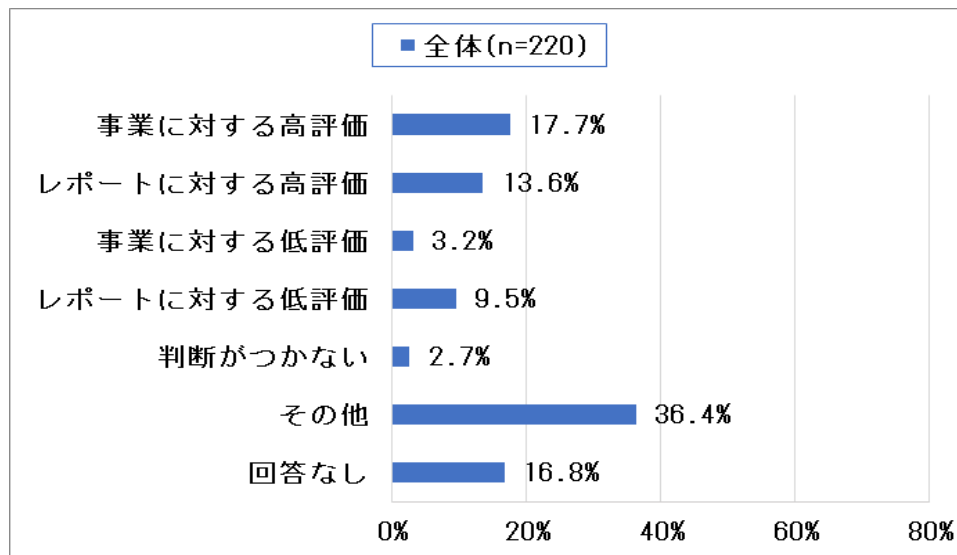


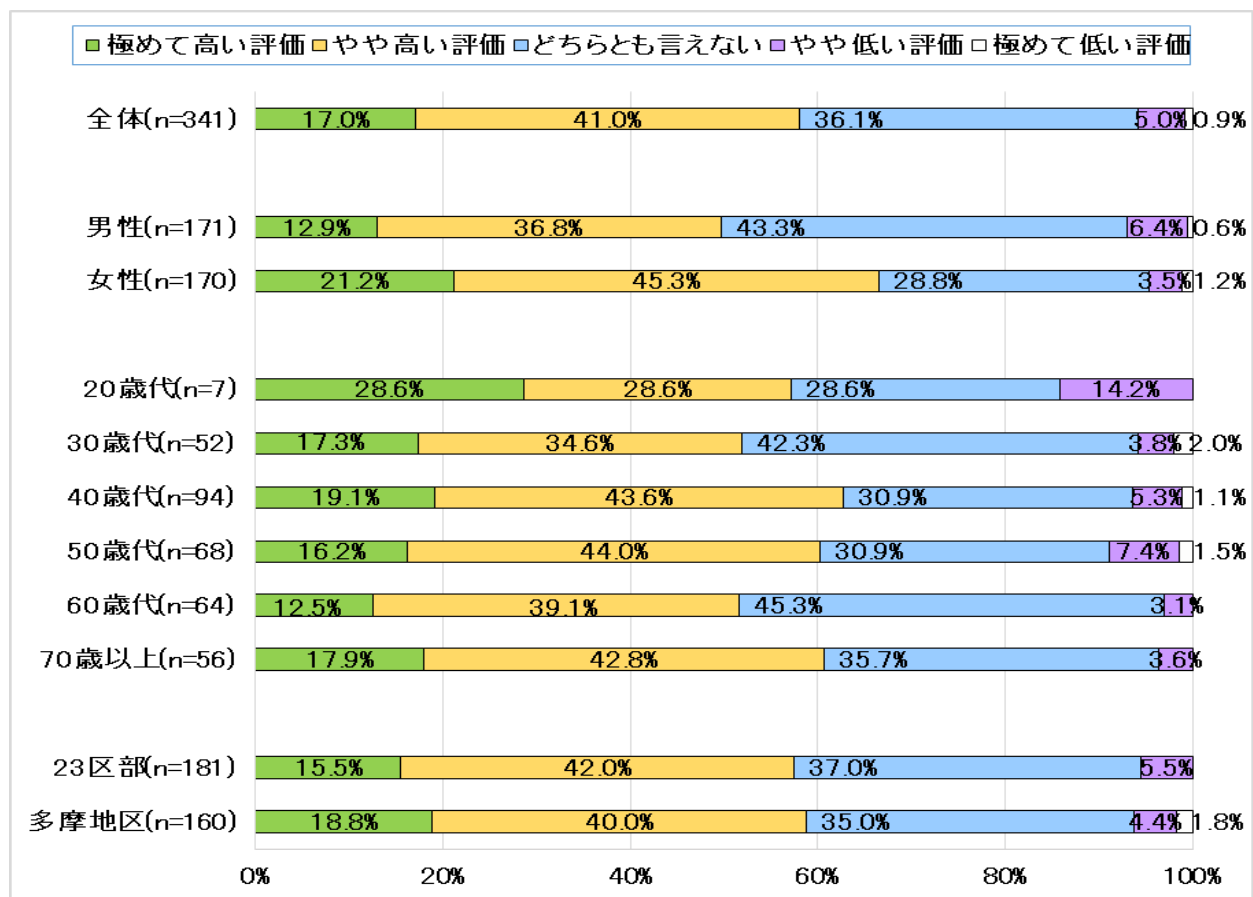
図 3-1-3-6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 今後の日本で一番ともいえる課題に積極的に取り組んでいるため。
 - ◇ 電気使用量の削減の為、送風機を更新したり、温室効果ガスの発生を大幅に削減されるシステムの整備が完了したこと。
 - ◇ 目標が達成できているから。
- レポートに対する高評価
 - ◇ 未来のためにも取り組みをしていることがわかってよかった。
 - ◇ 達成率などのデータが良かったので。
 - ◇ 図イラストが豊富で分かりやすい。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 温暖化対策をしてくれていることは評価ができるが、現状では物足りない。もっと抜本的なことはないか。
 - ◇ オリンピックに向けて目標を達成できるのか疑問。
 - ◇ 総エネルギー使用量に占める再エネ量・省エネ量の割合が低いと感じたため。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 地球温暖化はホットな話題。もう少しページ数増やしても良いのでは。
 - ◇ レポートでは効果がわかりにくかったから。
 - ◇ 図解してほしい。
- 判断がつかない
 - ◇ 比較できる評価対象がないため。
- その他
 - ◇ 個人の意識向上を得られる対策を進めれば、更なる結果に結び付くのではないかと思います。
 - ◇ 「第三世代型焼却システム」を使った外部への売電も実現してほしい。

3.1.3.7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価

- ◆ 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が58.0%、「どちらとも言えない」が36.1%、「やや低い評価」が5.0%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が49.7%、女性が66.5%となり、女性が男性に比べ16.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、40歳代が最も高く62.7%となったが、どの年代での割合も7割に達しておらず低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が57.5%、多摩地区が58.8%となり、23区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、『高い評価』の割合は年度の違いによる顕著な差は見られなかった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

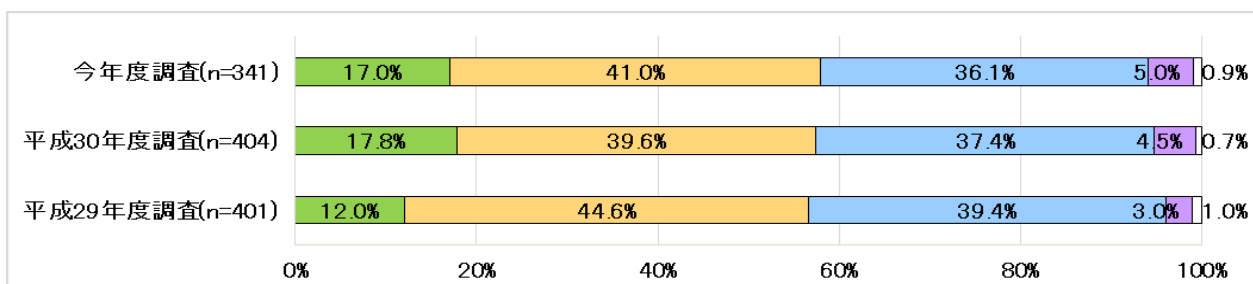


図3-1-3-7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価

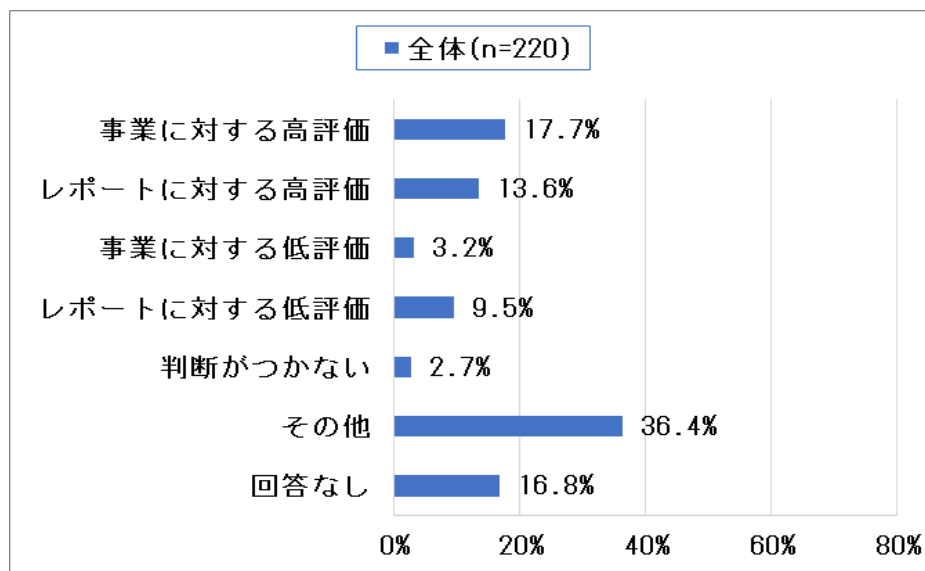


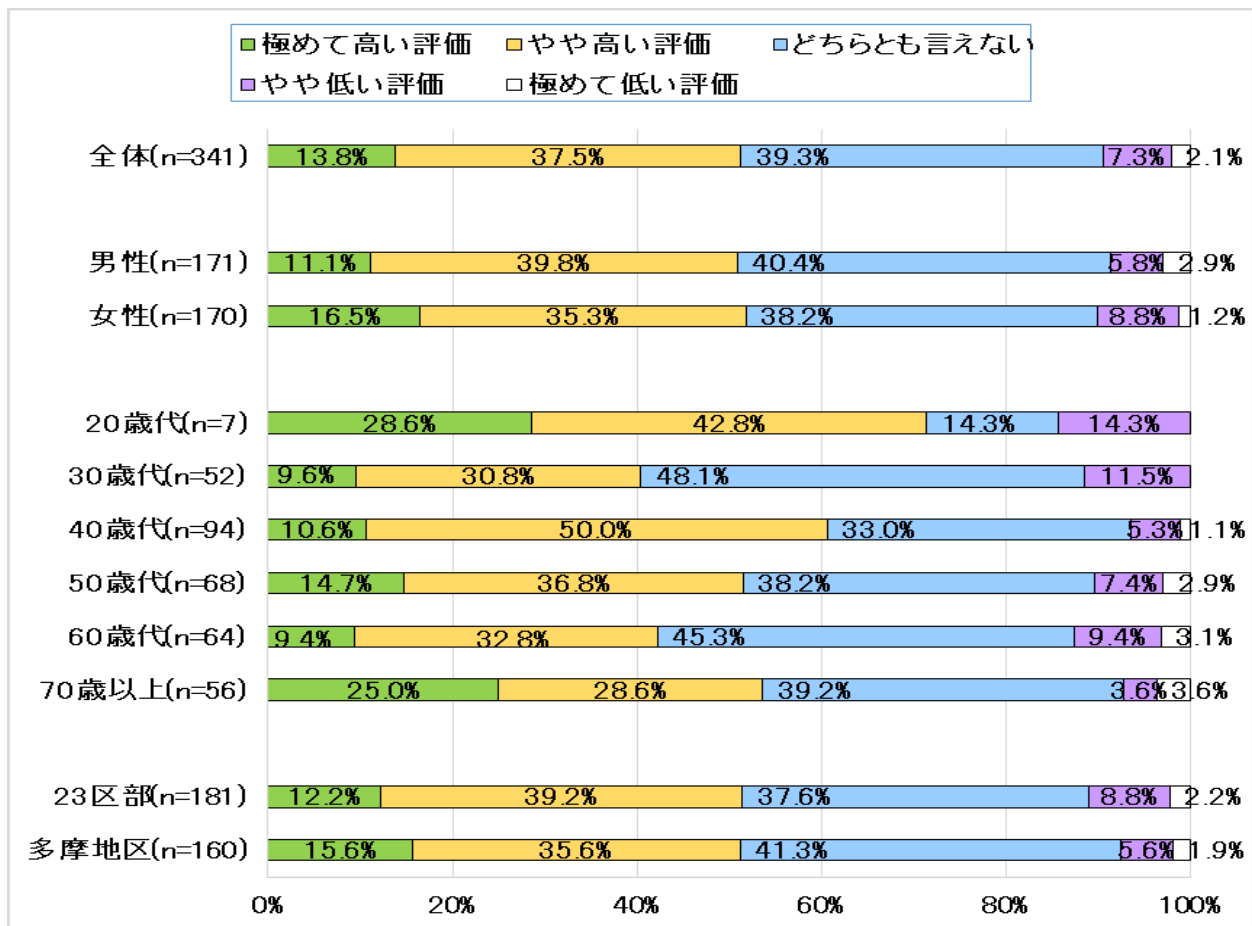
図3-1-3-7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 子供たちへの環境学習の機会を提供する取り組みをされている点がよかったと思います。
 - ◇ 東京下水道の見せる化の取り組みによってより多くの人に東京下水道への理解を深めることができたため。
 - ◇ 水を使う側への『正しい使い方』を色々なアプローチで取り組んでいるのを常に感じています。素晴らしい事と思っています。
- レポートに対する高評価
 - ◇ 取り組みが分かり易く記載されていたため。
 - ◇ 応援団とは何かと思ったら、小学生や見学者の写真があり分かりやすかった。
 - ◇ 具体的活動が確認できる。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 重要と思うが、小学生に偏り過ぎていないか。
 - ◇ 内輪盛り上りのでもっと大々的（テレビ等）で宣伝した方がいい。
 - ◇ 必要な事だが、赤字なので優先順位は低いと思った。
- レポートに対する低評価
 - ◇ 取り組みはわかったが、効果の出ている具合が分かりにくかった。
- 判断がつかない
 - ◇ そもそも必要性があるのかわからなかった。
 - ◇ 可もなく不可もなく。
- その他
 - ◇ 見学ツアーを増やして欲しい。
 - ◇ あまり興味を持てなかった。

3.1.3.8 【企業努力と財政収支】への評価

- ◆ 【企業努力と財政収支】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が51.3%、「どちらとも言えない」が39.3%、「やや低い評価」が7.3%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が50.9%、女性が51.8%となり、ほとんど差はなかった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、20歳代が71.4%と最も高く、次いで40歳代の60.6%、一方最も低かったのは30歳代の40.4%となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が51.4%、多摩地区が51.2%となり、23区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、昨年度に比べ『高い評価』の割合は1.9ポイント低い結果となった。

Q7 下水道局の各取組について、あなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

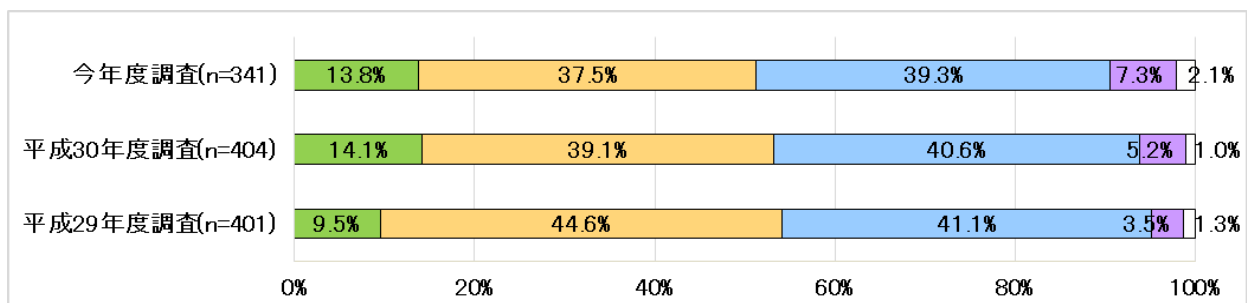


図3-1-3-8 【企業努力と財政収支】への評価

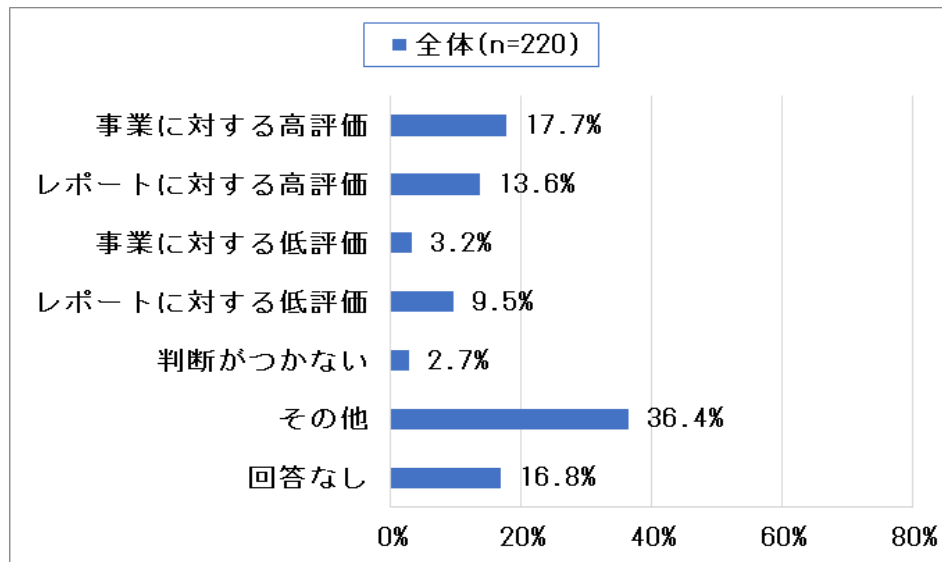


図 3-1-3-8 【企業努力と財政収支】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 下水処理場などを機能的に高める一方、効率的な財政運営がなされていると感じました。
 - ◇ 区部下水道事業では現行の料金水準を維持し収支均衡の安定的な財政運営を行っている点と、流域下水道事業でも維持管理負担金単価を維持するために経営改善に努めている点。
 - ◇ 厳しい財政の中、企業努力を感じずにはいられません。
- レポートに対する高評価
 - ◇ 赤字理由も明確になっていたため。
 - ◇ 努力や財政が表でよくわかった。
 - ◇ 数字がグラフ化されていて、わかりやすかったのだ。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 技術があることに対して、先見して改革する体制がいまいち。取り組みの遅さも気になります。
 - ◇ 収入の確保、効率化に取り組む必要があります。
 - ◇ 流域下水道事業の財政収支は 18 億円の不足、累積資金不足は 104 億円となってしまったため。
- レポートに対する低評価
 - ◇ トータルコストの削減の内容が知りたかった。
 - ◇ 企業努力の額に、土地や建物の使用料収入の増加を入れて良いのか疑問。
 - ◇ 計画・目標に対し、実績が見えづらい。
- 判断がつかない
 - ◇ この資料だけでは判断が難しい。
 - ◇ 妥当なのか高いのか安いのか理解できなかった。
- その他
 - ◇ 一般市民、企業ともに協力して無駄をはぶきたい。
 - ◇ 使用者の節水意識の向上が財政収支にこんなにも影響あることをあらためて知りました。

3.1.4 東京都下水道事業に対する意見や感想

- ◆ 東京都下水道事業に対する感想や意見については、「激励や感謝/好印象をもった」の割合が 22.6%と最も高く、次いで「知ることができてよかった/理解することができた」の割合が 12.6%となった。

Q 8 経営レポートをご覧いただいた上での、東京都下水道事業に対する率直なご意見やご感想などをお聞かせください。（自由回答）

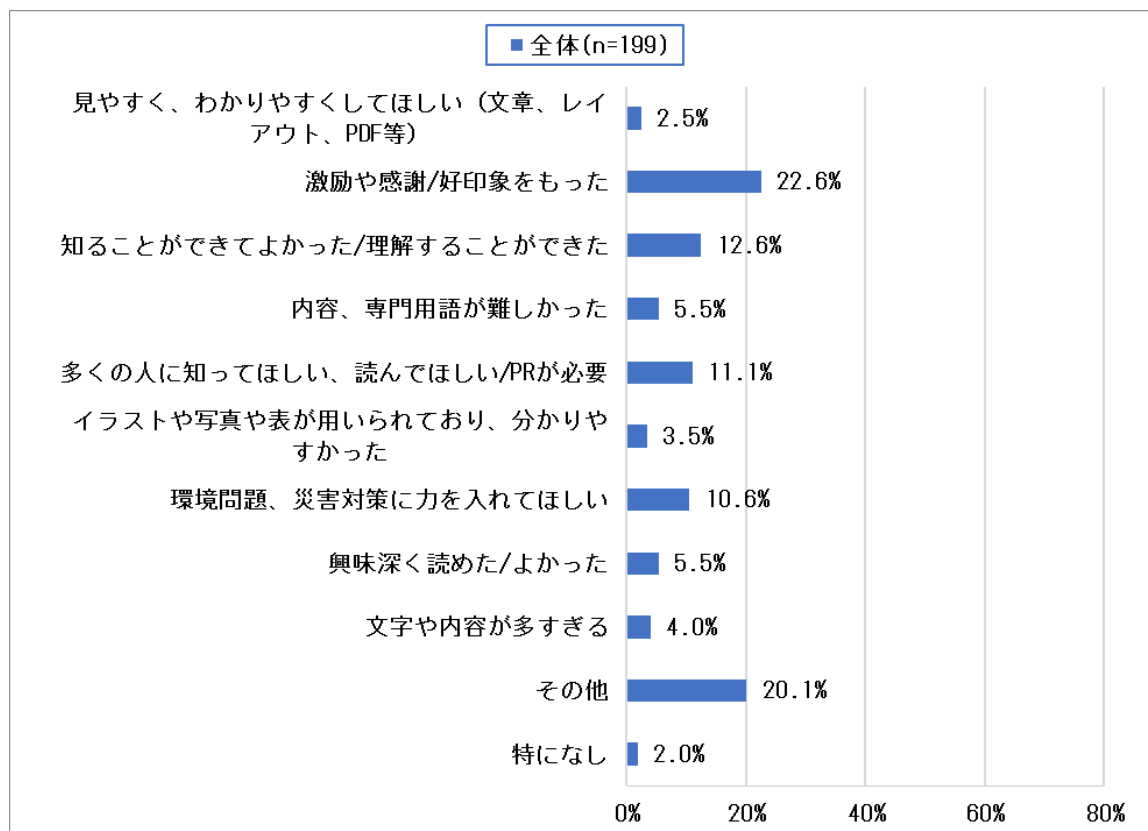


図 3－1－4 東京都下水道事業に対する意見や感想

表 3－1－4 東京都下水道事業に対する意見や感想＜その他＞

| No | 内 容 |
|----|---|
| 1 | 写真やグラフなどがあり、楽しく参照できました。イメージ図などが非常にわかりやすく、子供から年寄りまで幅広く理解できるようにできていると思います。浸水対策も深く検討して頂いているので、安心しました。見せる化も進んでいるので、活用させて頂いています。 |
| 2 | 最近台風が多く神田川周辺に子供のころから住んでいるため駅の水漏れや神田川の水域の変化などはとても身近です。そういった浸水対策に取り組まれていることがわかりました。 |
| 3 | とても真摯に対応していただいているのが伝わります。そのおかげで私達の生活がなりたっていることがわかります。 |
| 4 | コラム②を拝見すると、東京都ならではのご苦労は感じられますが、他の自治体に比べ先進的な取り組みが多いように思います。 |
| 5 | 図表を多用し、とても見やすくわかりやすいです。災害が多発する中、少子高齢化で設備の維持対策はどのような方向に行くのか関心があります。 |

| No | 内 容 |
|----|---|
| 6 | 財政収支について取り上げているのは、大変良いと思う。仕組みが複雑なので、丁寧な説明が必要。その意味で応援団の幅広い獲得とその維持が重要ではないか |
| 7 | 見えない所で日々、進化している下水道事業だと思います。生活には欠かせない下水道ですので、個人としても排水等々には意識を持たなくてはと思います。 |
| 8 | 良くまとまっていて、感心しました。ゆっくり時間をかけて読んでみたいです。 |
| 9 | ここまできちんと情報が公開されていることに感心した。また色々な努力を知り身近に感じるようになった。 |
| 10 | レポートが細かく、かつ視覚的にも分かりやすく作られている点が非常に素晴らしいと感じました。私自身、図表を読み解く能力が低いと思っているため、すこし難しく感じた部分もありました。コラムといった息抜き項目もあって勉強にもなったので、今後のレポートも楽しみにしております。 |
| 11 | 下水道事業と一言で言ってもさまざまな取り組みをされていて、またそれぞれの方面で専門的で今の時代に適した方法を模索しながら進めていらっしゃる事が印象的でした。 |
| 12 | 達成率に関しては表の数字を信じるしかないが、達成箇所の全写真表示があったらよいと思う |
| 13 | 最初のページにある達成度が分かりやすかった。都民に課題も含めて理解してもらいたいという工夫が伝わる内容だった。行政のパンフレットの中では珍しい気がした。先日の台風で東京の対策の素晴らしさを実感しました。いつもありがとうございます。 |
| 14 | カラフルで写真も多く採用しており、レポートについても、見せる化に取り組んでいることが伝わってくる。 |
| 15 | かなり具体的な数値データやエビデンスにもとづく説明で、信頼性が高い。今後ともより一層の精緻化と完成度の高さを意見のフィードバック等により目指してください。 |
| 16 | ああ、こんなに都民の生活のために、頑張ってもらっているのだなあ、と、感動いたしました。そして、地球のためにも、子孫のためにも、たゆまぬ努力をされていることがわかり、感謝の気持ちでいっぱいです。 |
| 17 | 地球温暖化対策での実施内容を詳細に記載してほしかった。 |
| 18 | 下水道事業といっても、単に下水道のことだけではなく、もっと幅広い事業だったということが分かった。また、下水道に関する様々な現代の問題にも対応した事業も行われているということが分かったので、親しみが持てた。 |
| 19 | 基幹事業である下水道事業の遂行には技術的にも、財政的にも困難が山積しているとおもいますが、展望をはっきり描き、緻密な計画を描き、対策を進めていることは素晴らしいことだとおもいます。極めて困難で、不安な材料も多くあると思いますが、包み隠さず情報を提供すると良い。経営レポートをいかに多くの都民に周知させるか、とりわけ学校教育での啓発が重要だと思います。 |
| 20 | 継続的に整備や改良をしていることがわかった |
| 21 | 今までに経営レポートを見たことがなく下水道事業が都民のために努力していることが理解出来ました。 |
| 22 | 日常生活の中で、目に見える形で、お世話になっており、感謝しております。経営（目標に対する達成状況・収支）に対しては、知識が無く、理解が出来なかった。 |
| 23 | 気候変動で色々、対策が大変だと思いますが、よろしくお願いいたします。 |
| 24 | モニターになるまで下水道事業に興味も関心もなかったが、これを通して下水道のことや災害対策なども知ることができて良かったと思う。 |
| 25 | お金の面人材の面、異常気象による浸水等の対策、老朽化対策、モラルの低い利用者など問題は多岐にわたりご苦労はあると思いますがこれからもよろしくお願いいたします。 |
| 26 | 下水道は都民の重要なインフラですので、活動に期待しています。一方、全体的に数字の羅列で、理解しやすいかといえば理解しにくいです。どこの地域のなにが課題で、どれを優先的に課題解決する必要があるのかを明確化していただくと、都民にとって理解しやすい内容になると思います。あと役所の慣例で仕方がないのですが、西暦と元号をごちゃごちゃに記載するのは良くないと思います。 |

| No | 内 容 |
|----|--|
| 27 | イベント開催も良いですが、もっと多くの都民が下水道事業に関心を持てるようにするためにも、いろいろな情報に簡単にアクセスでき、易しい言葉や表現によって事業の実態や問題点などを理解できるように、更なる努力をお願いしたいと思います。 |
| 28 | 経営レポートを読ませていただき、さまざまな取り組みをしている事がわかり、下水道事業に関わっている方々には、都民のために日々努力していただき感謝します。 |
| 29 | 読んでいて難しいところもありましたが、全体的にわかりやすく良かったです。もう少し短くまとめていただくと良かったです。 |
| 30 | 2016 年から 2020 年までの 5 年間で、「経営計画 2016」の体系で掲げた事業指標を達成するために、日々努力されていることがよくわかり、とても勉強になりました。 |
| 31 | とても御努力されていることが分かりました。震災が多くなる昨今、今後もいろいろな難題が増えていくのかなあ、と思いながら拝見しました。 |
| 32 | 公共インフラの総合的なレポートとしては一般人にもわかりやすく説明されていてしかも読む気にさせる構成になっていると思います。役所の作成するレポート類は興味があっても最初の数ページで読む気をなくしますが下水道局の経営レポートはそうではなく興味をもって読み課題も理解できました。モニターにならなければ接する事ができなかったと思うのでHP上での公開だけではなく駅や公共の場所での冊子配布も検討してみてもどうでしょうか。このような有益なレポートがある事を多くの都民が知らないのでは？ |
| 33 | 下水道事業は物造りと、維持管理・改修が同時進行なので、費用がかかる。多摩地区（市部）の流域下水道整備を進め多摩川をはじめとして、他の中河川の水質改善に寄与している点の記載が弱いのでは。 |
| 34 | 今年は大型台風による浸水被害など、災害が相次ぎ、下水道の浸水対策についての必要性を強く実感し、また、いつくるかわからない首都直下型地震の不安もある中、下水道においても早急な災害対策が求められていると思います。今回のレポートを読むことで、普段意識していなかった下水道の現状について知ることができ、大変有意義でした。 |
| 35 | 浸水の項目のことは、今年になって深く考えるようになり、下水道事業の浸水対策は勉強になった。 |
| 36 | レポートに目を通し全体的な状況として自分なりに理解できたように思います。どのような仕事・どのような取り組みをモットーにしているのか未知の世界でしたが最少の経費で最良のサービスを安定的に提供するという事が底辺にながれている空気を感じました。 |
| 37 | それぞれのページで目的と方針を最初に掲げているのでわかりやすかった。が同時並行で多摩地区に於いても取り組みがなされていると思うのでそちらも知りたい。 |
| 38 | このレポートを作成する為に、担当の方のご苦労があったり、予算があると思いますが、「大多数の都民は見る機会が無いのでは…」というのが正直な気持ちです。今回、初めてレポートを読んで、達成率を知り、頑張っていることが分かりました。地球温暖化の影響で、局地的な豪雨が増えているので、浸水対策が益々重要になって来ると思います。今後の事業に期待しています。 |
| 39 | 多くの取り組みをしており、またそれを必要な人に届ける工夫があることを知り勉強になりました。 |
| 40 | 企業レポートへたどるまで、モニターからのページで URL が載っていたのですがすぐにわかったが、単独でホームページからレポートへ行くまでに時間がかかった。一般の人には存在が見えにくいと感じた。 |
| 41 | 地味な事業乍ら、核心に触れる事でもあります。我々も、もっと勉強しないとイケない心境です。 |
| 42 | 実際に施設を見学させていただいた経験を踏まえてレポートを見たので、具体的にどのような事業があるか、どのように取り組んでいるかが理解しやすかったと感じた。 |
| 43 | 下水道事業が抱える問題は多いのだと改めて感じました。各方面で努力して頂いていることを知ることが出来ました。 |

3.2 下水道モニターの感想について

3.2.1 下水道モニターアンケートの頻度

- ◆ 下水道モニターアンケートの頻度について、【実施数（4回／年）】では、「適当」の割合が83.3%と最も高く、次いで「少ない」が14.1%、「多い」が2.6%となった。
- ◆ 【設問数（15～20問）】では、「適当」の割合が82.7%と最も高く、次いで「多い」が15.0%、「少ない」が2.3%となった。
- ◆ 【実施期間（約2週間）】では、「適当」の割合が91.2%と最も高く、次いで「短い」が5.6%、「長い」が3.2%となった。
- ◆ 下水道モニターアンケートの頻度については、多くのモニターが適当と考えていることがわかった。

Q 9 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め4回実施し、1回あたりの設問数は15～20問、実施期間は約2週間でした。アンケートの実施回数等について、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）

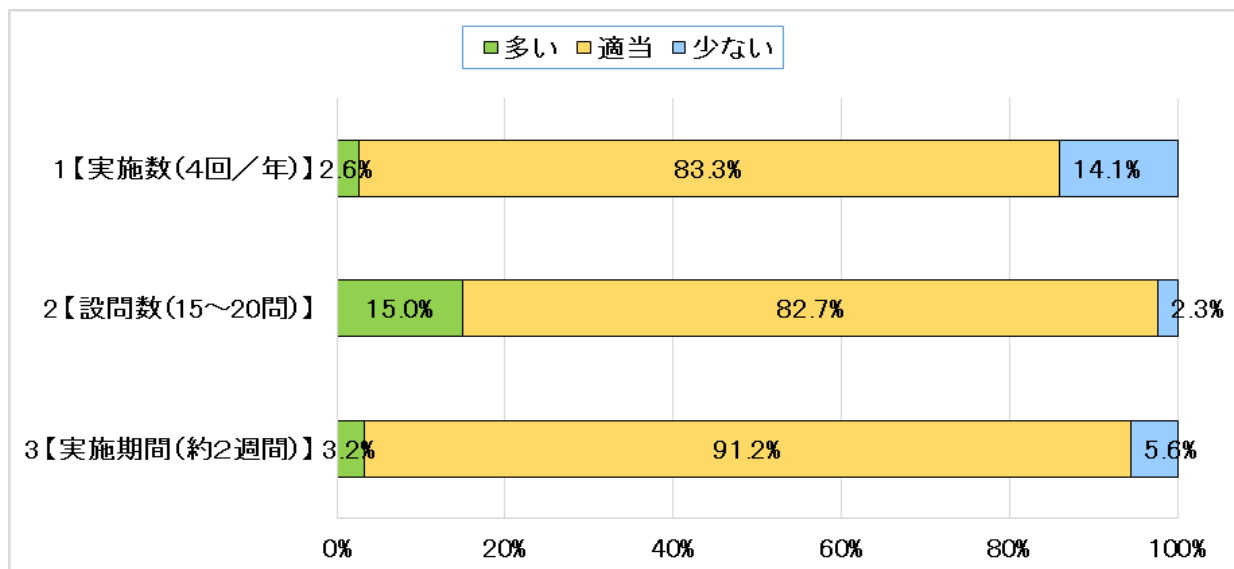
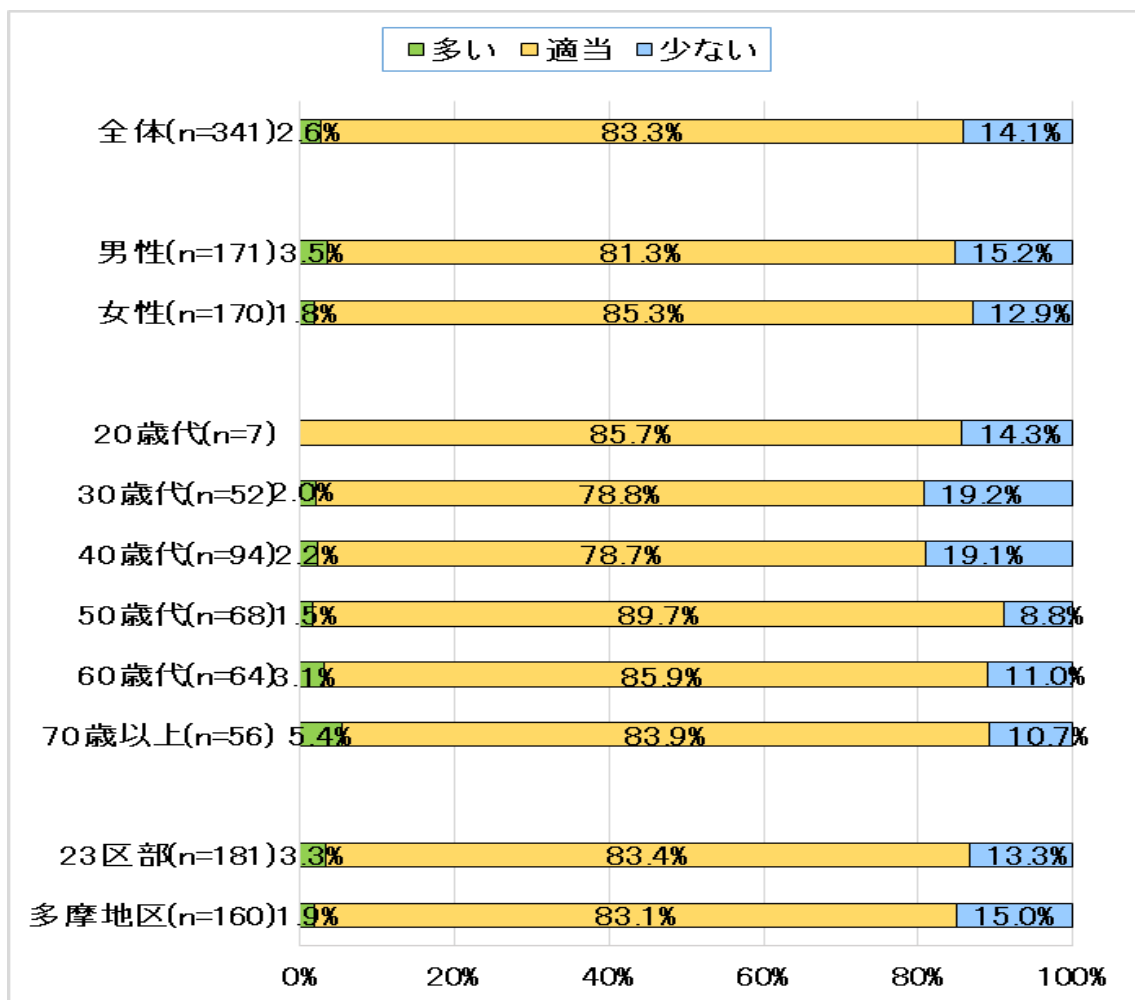


図3-2-1 下水道モニターアンケートの頻度

3.2.1.1 下水道モニターアンケートの頻度【実施数（4回／年）】

- ◆ 下水道モニターアンケートの頻度【実施数（4回／年）】を男女別にみると、「適当」では男性が81.3%、女性が85.3%と、女性が男性に比べ4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「適当」では50歳代が89.7%と最も高く、次いで60歳代が85.9%、20歳代が85.7%となったが、どの年代も7割を超える高い割合を示した。
- ◆ 地区別にみると、「適当」では23区部が83.4%、多摩地区が83.1%となり、23区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、「適当」の割合は年度の違いによる顕著な差は見られなかった。

Q9 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め4回実施し、1回あたりの設問数は15～20問、実施期間は約2週間でした。アンケートの実施回数等について、以下の選択肢の中から、該当するものをつだけお選びください。（単一回答）



【経年比較】

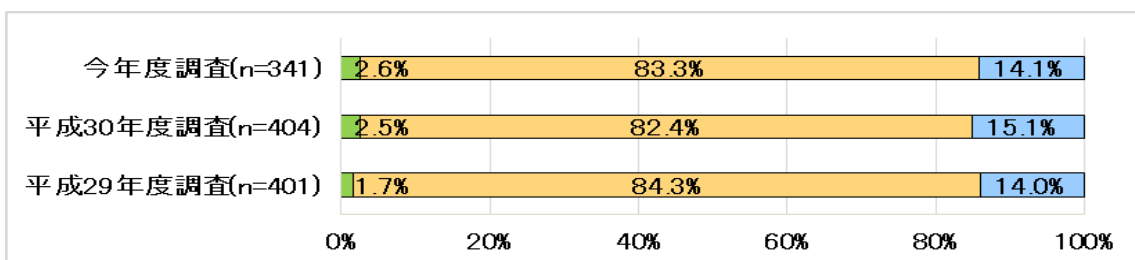
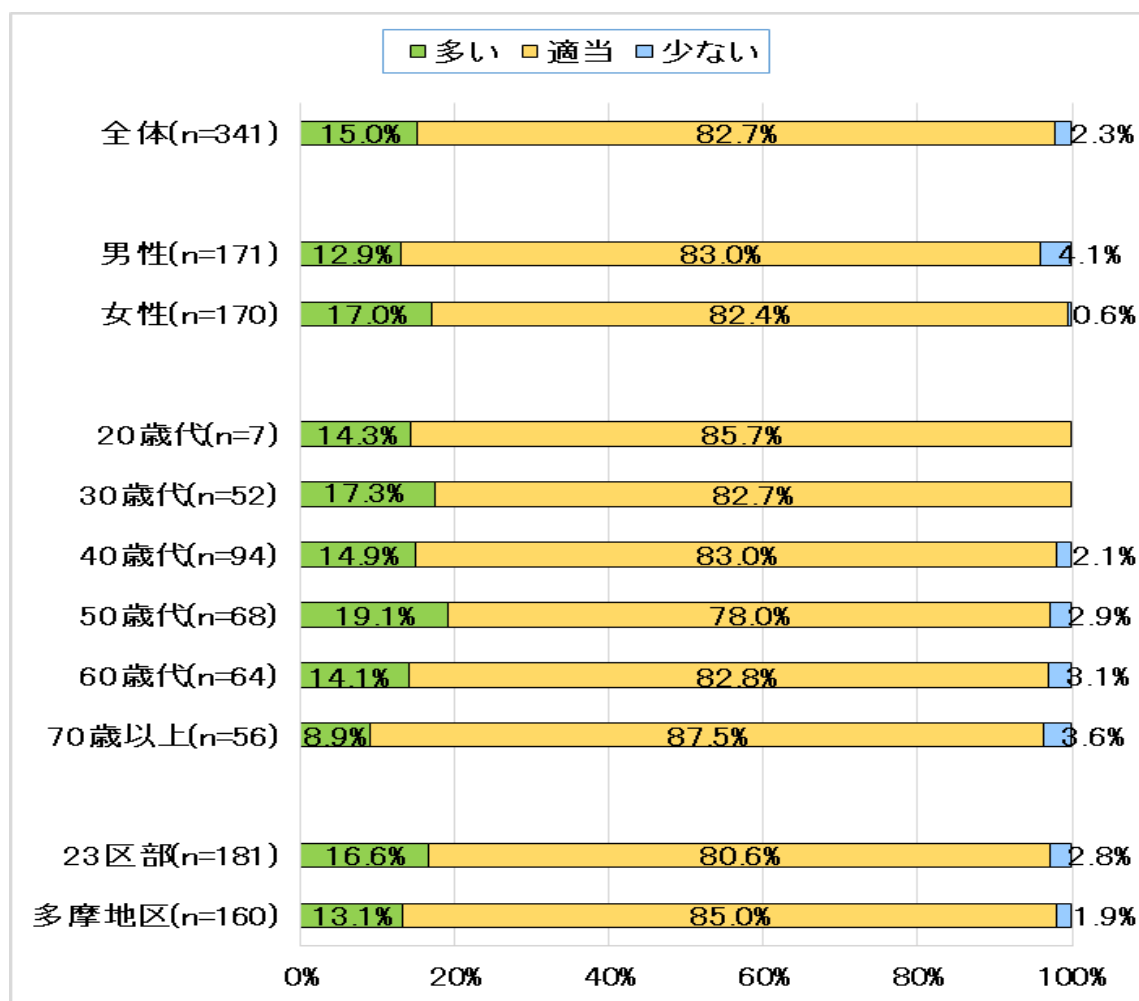


図3-2-1-1 下水道モニターアンケートの頻度【実施数（4回／年）】

3.2.1.2 下水道モニターアンケートの頻度【設問数（15～20問）】

- ◆ 下水道モニターアンケートの頻度【設問数（15～20問）】を男女別にみると、「適当」の割合は男性が83.0%、女性が82.4%となり、ほとんど差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、「適当」の割合は、70歳以上が87.5%と最も高く、次いで20歳代の85.7%、40歳代が83.0%となった。
- ◆ 地区別にみると、「適当」の割合は、23区部が80.6%、多摩地区が85.0%となり、多摩地区が23区部より4.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「適当」の割合は年度の違いによる顕著な差は見られなかった。

Q9 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め4回実施し、1回あたりの設問数は15～20問、実施期間は約2週間でした。アンケートの実施回数等について、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）



【経年比較】

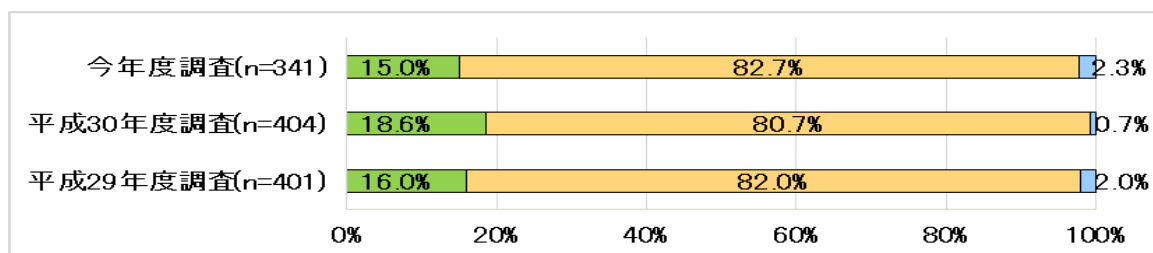
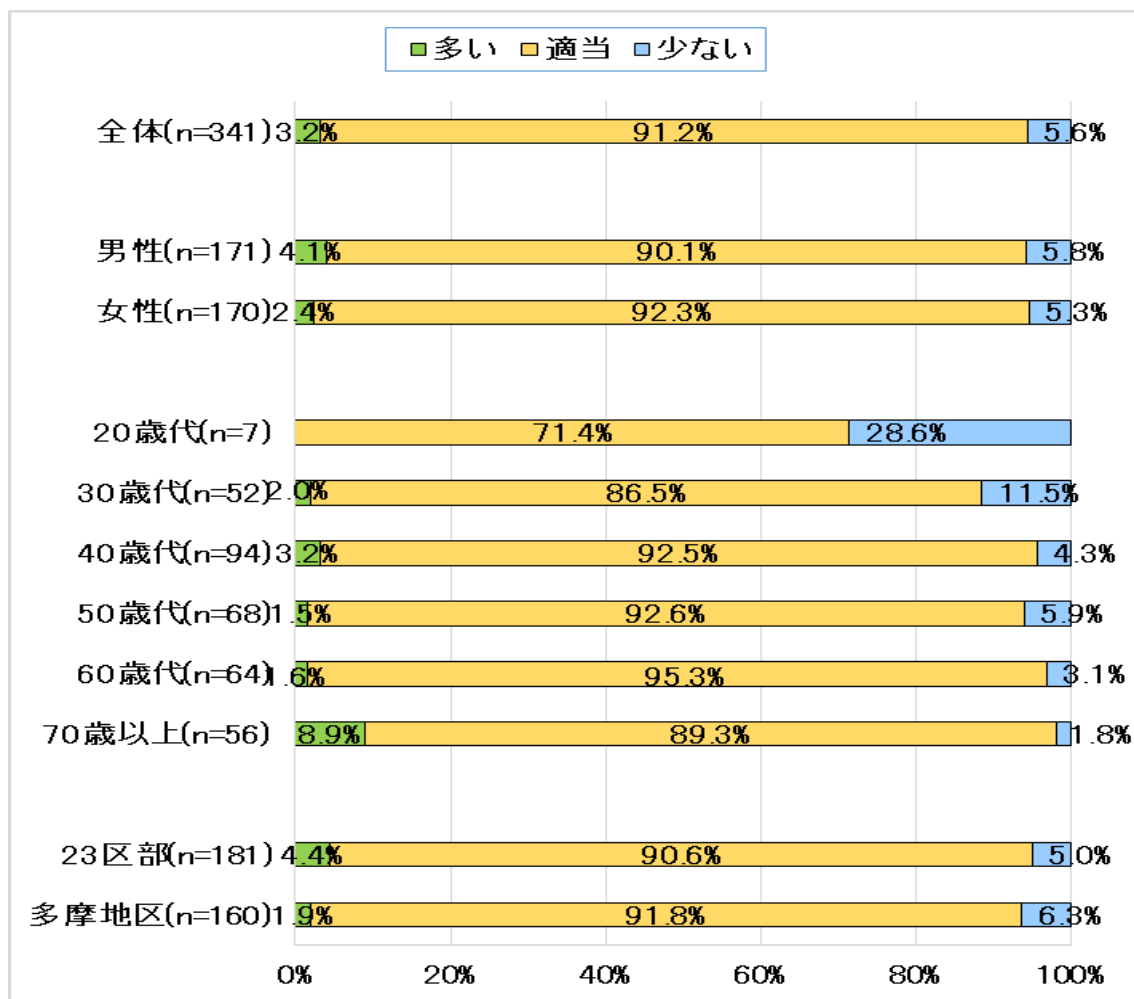


図3-2-1-2 下水道モニターアンケートの頻度【設問数（15～20問）】

3.2.1.3 下水道モニターアンケートの頻度【実施期間（約2週間）】

- ◆ 下水道モニターアンケートの頻度【実施期間（約2週間）】を男女別にみると、「適当」の割合は、男性が90.1%、女性が92.3%となり、大きな差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、「適当」の割合は60歳代が95.3%と最も高く、次いで50歳代が92.6%、40歳代が92.5%となり、20歳代以外の全ての年代で8割を超える高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「適当」の割合は23区部が90.6%、多摩地区が91.8%となり、23区部と多摩地区で大きな差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、今年度の「適当」の割合は平成30年度調査に比べ7ポイント増加した。

Q9 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め4回実施し、1回あたりの設問数は15～20問、実施期間は約2週間でした。アンケートの実施回数等について、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）



【経年比較】

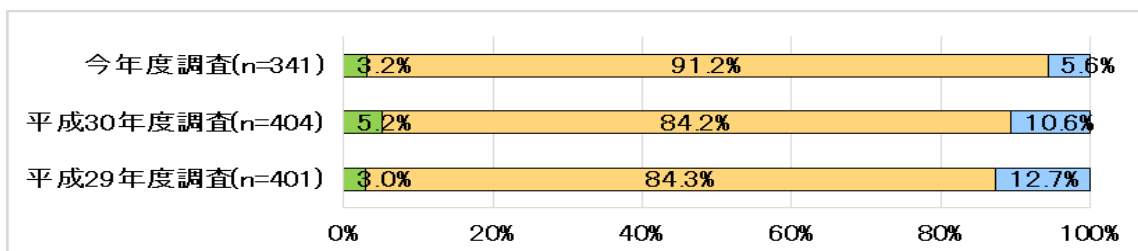
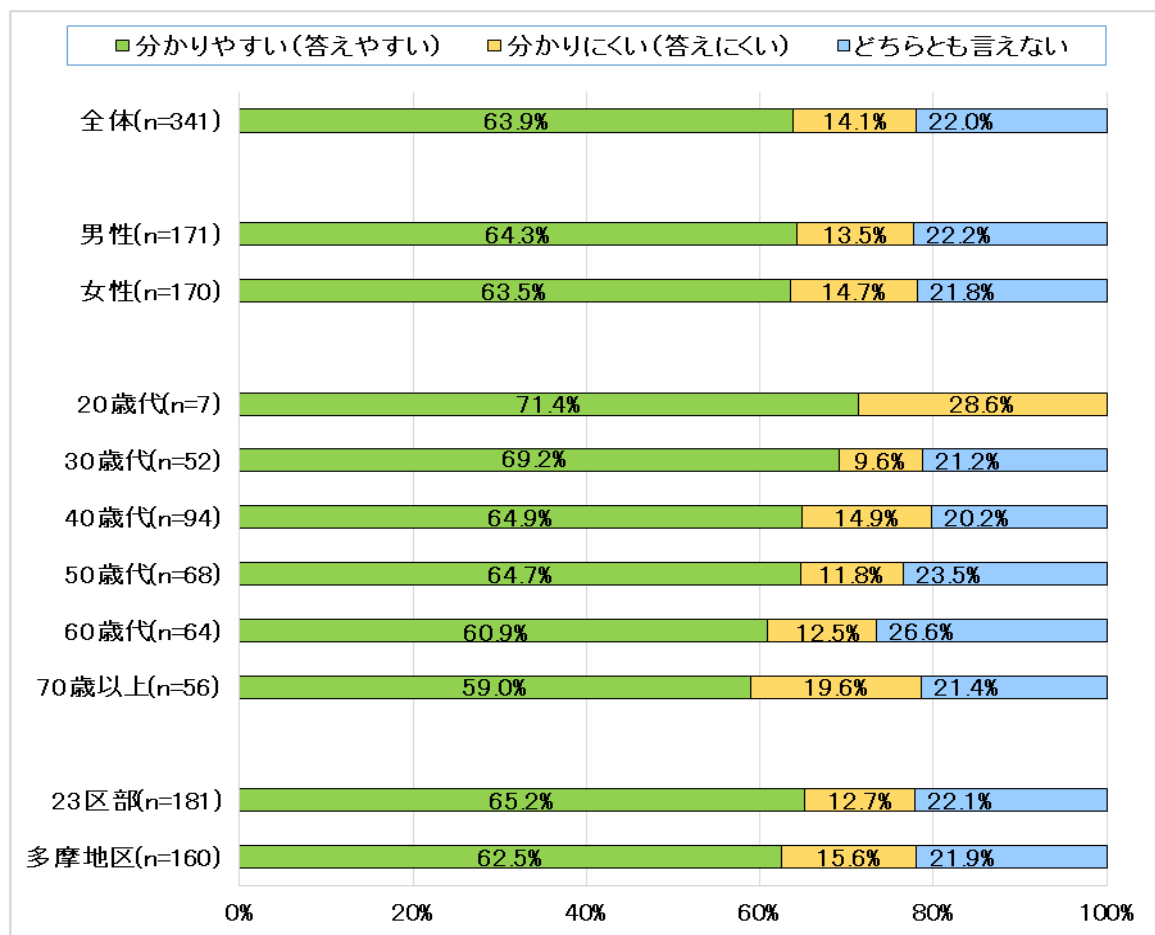


図3-2-1-3 下水道モニターアンケートの頻度【実施期間（約2週間）】

3.2.2 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさ

- ◆ 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさについては、「分かりやすい」が63.9%、「分かりにくい」が14.1%、「どちらとも言えない」が22.0%となった。
- ◆ 男女別にみると、「分かりやすい」の割合は、男性が64.3%、女性が63.5%となり、ほとんど差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、「分かりやすい」の割合は、20歳代が71.4%と最も高く、次いで30歳代が69.2%、40歳代が64.9%となり、年代が上がるとともに「分かりやすい」の割合が低くなる傾向がみられた。
- ◆ 地区別にみると、「分かりやすい」の割合は、23区部が65.2%、多摩地区が62.5%となり、23区部と多摩地区で大きな差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、「分かりやすい」の割合に顕著な傾向は見られなかった。

Q10 アンケートの設問内容の分かりやすさ（答えやすさ）について、以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）



【経年比較】

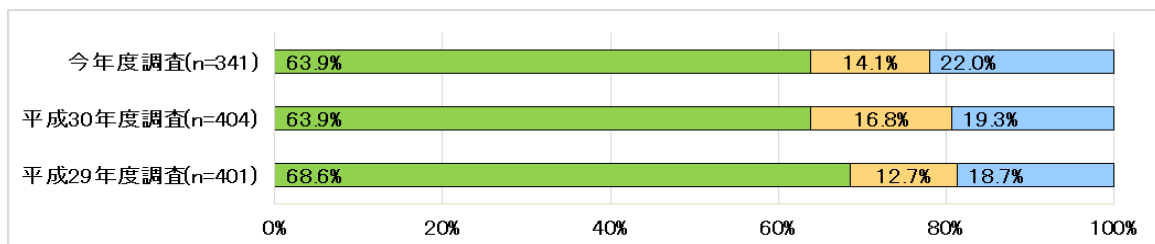


図3-2-2 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさ

3.2.3 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由

- ◆ 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由について、「資料の専門用語や内容が難しい」が20.3%と最も多く、次いで「設問や資料をよく読まない/時間がかかる」が18.6%となった。

Q10-1 上記Q10の中で、「分かりにくい（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ください。（自由回答）

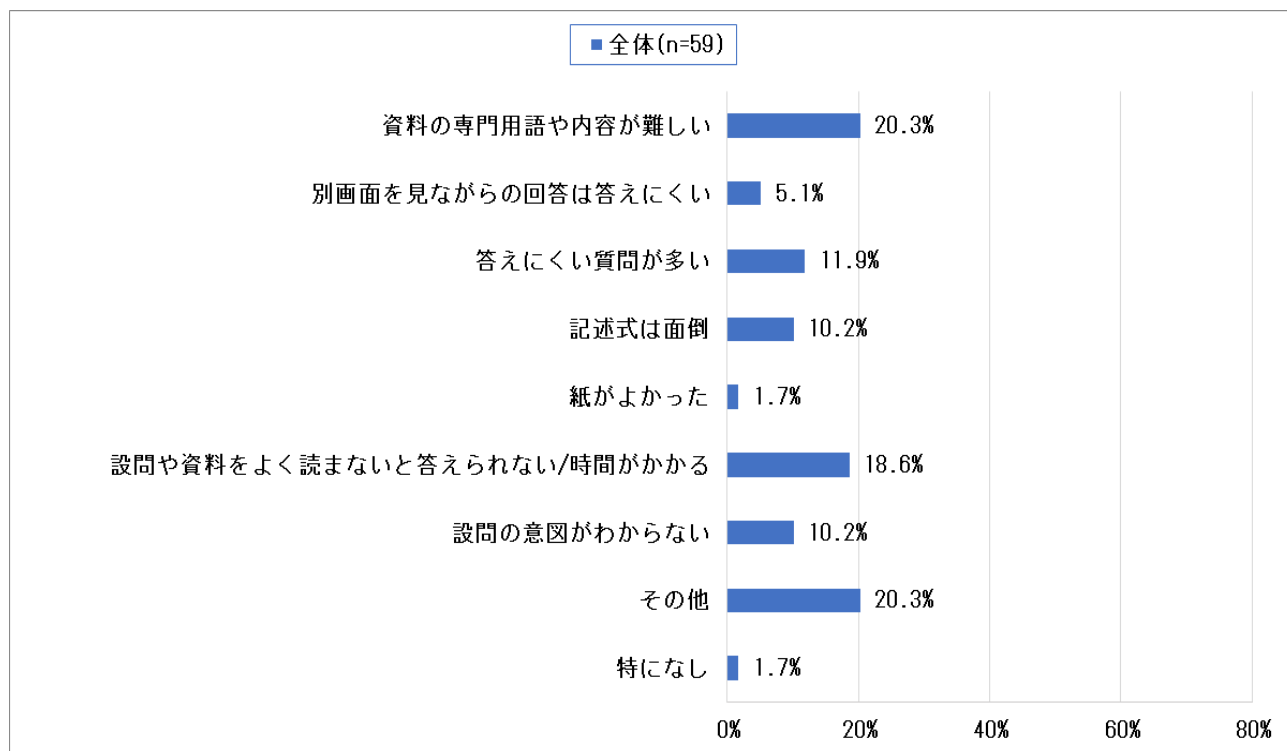


図3-2-3 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由

表3-2-3 その他の分かりにくい（答えにくい）理由＜その他＞

| No | 内 容 |
|----|---|
| 1 | にわか知識では評価できないものもある。より具体的事項を掲げて質問したらどうか、と思う。 |
| 2 | ページのフォーマットが使いにくい、文字が小さい |
| 3 | 設問の数が多すぎます。事前に読むように指示される資料もわかりにくく読みづらく、そこにいつまでも設問が続くのでとてもしんどいです。設問の数を減らし、資料をもっと見やすいものにしてください。 |
| 4 | 言い回しが堅苦しい |
| 5 | 事前の学びがなく、生活の上で考えるので・・・、キッチンとどちら、と言えないところです。 |
| 6 | 設問が多いので同じような回答になってしまった |
| 7 | Web 画面のみの内容という事で、理解にどうしても限界値があるかと思います。 |
| 8 | モニターにもっと情報を与えると、興味を持つ何かが必要です。やはり一度、集めてモニターへの主旨を説明し、そしてそのために何をしたらいいのかを議論するような場が会ってもいいのでは。 |

3.2.4 下水道事業に広く関心をもっていたくための取組への評価

- ◆ 【メールマガジン】では、「とても良い」と「良い」を合わせた『良い評価』が80.0%、「どちらとも言えない」が17.0%、「良くない」と「悪い」を合わせた『悪い評価』が3.0%となった。
- ◆ 【施設見学会】では『良い評価』が80.1%、「どちらとも言えない」が16.7%、『悪い評価』が3.2%となった。

Q 1 1 下水道モニターでは、下水道局の事業施策の評価等をうかがうアンケートのほか、メールマガジンの配信、施設見学会の実施により、下水道事業に広く関心をもっていた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）

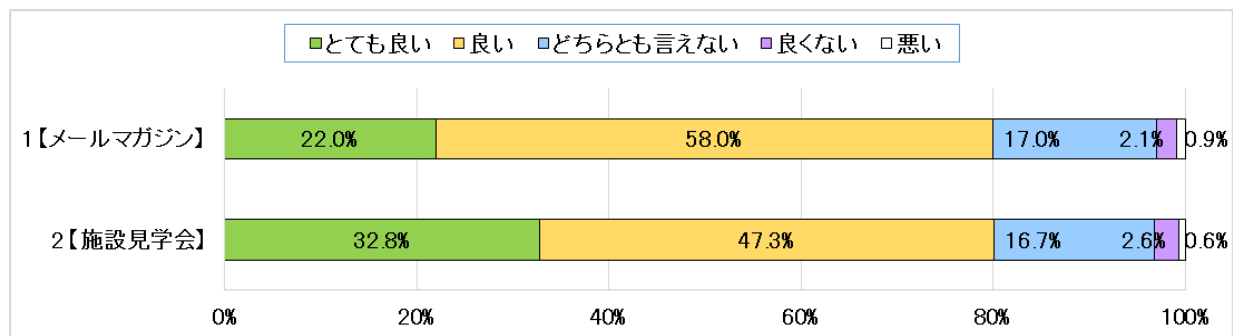
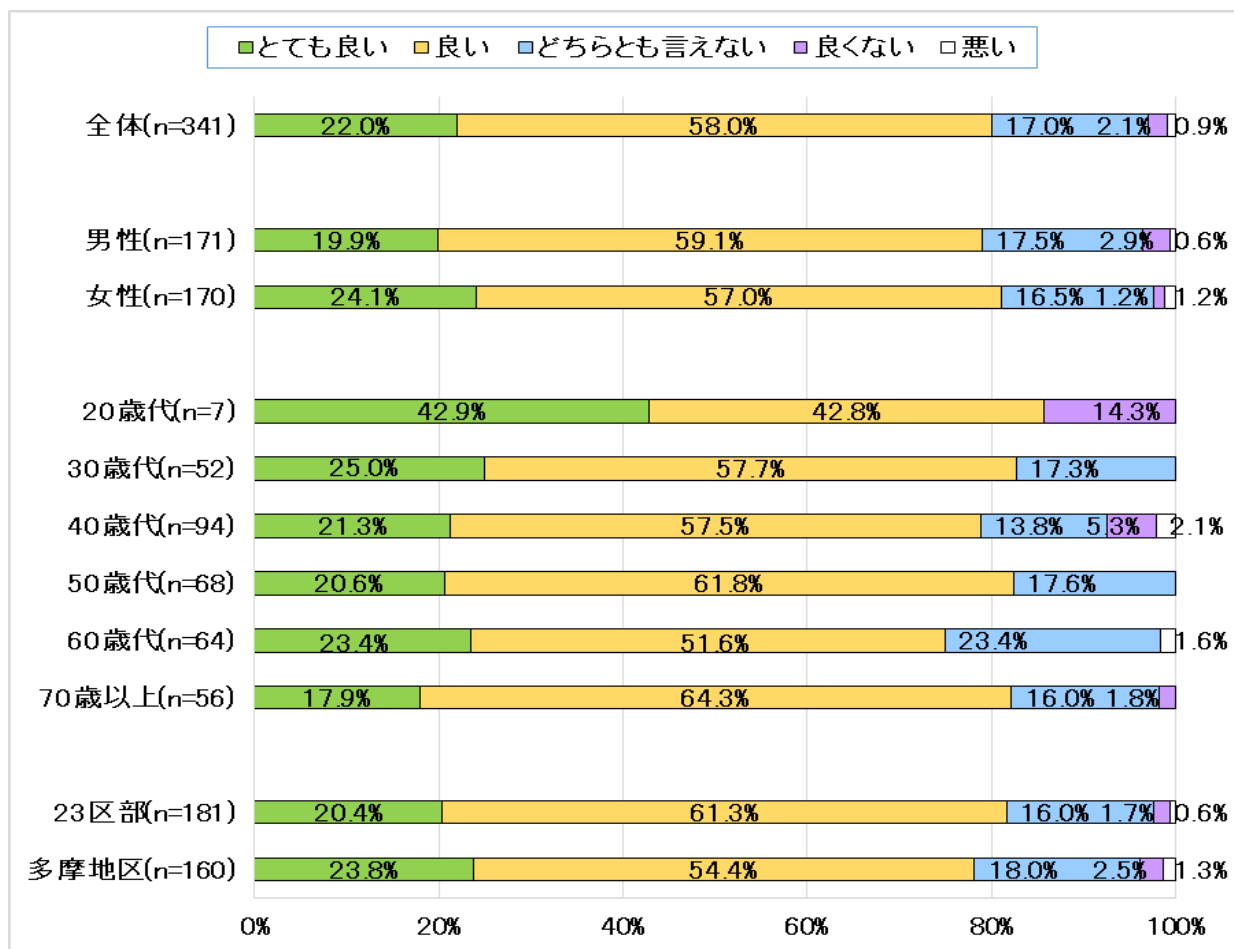


図 3－2－4 下水道事業に広く関心をもっていたくための取組への評価

3.2.4.1 【メールマガジン】への評価

- ◆ 【メールマガジン】について男女別にみると、『良い評価』では、男性が79.0%、女性が81.1%となり、女性と男性で大きな差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、『良い評価』の割合は20歳代が85.7%と最も高く、次いで30歳代が82.7%、50歳代が82.4%となった。
- ◆ 地区別にみると、『良い評価』の割合は23区部が81.7%、多摩地区が78.2%となり、23区部が多摩地区に比べ3.5ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、今年度の『良い評価』の値は平成30年度調査に比べ17.1ポイント増加した。

Q11 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）



【経年比較】

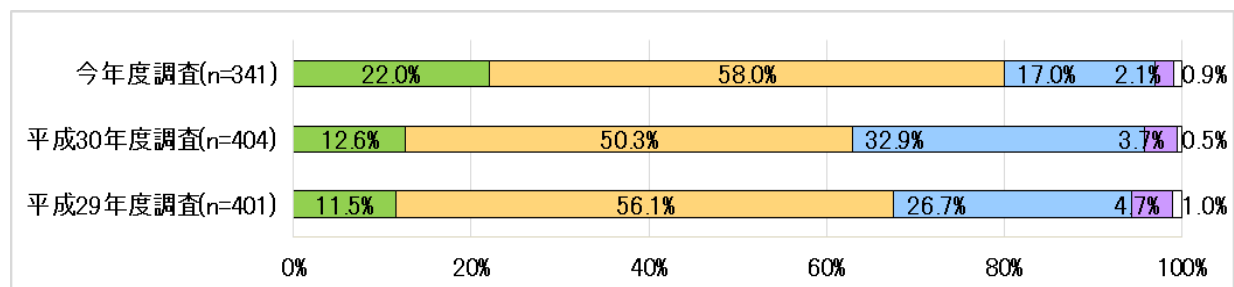
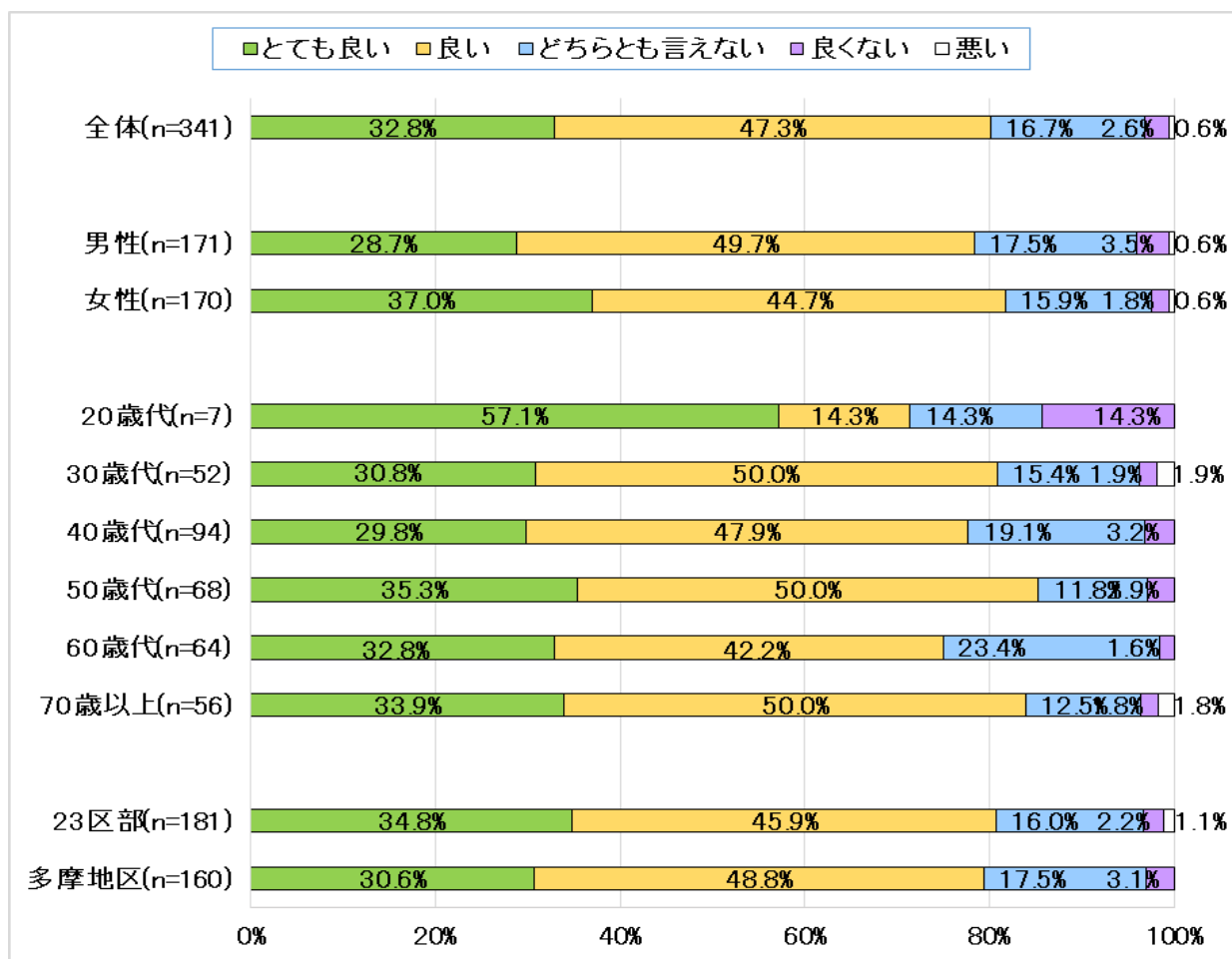


図3-2-4-1 下水道事業に広く関心をもていただくための取組への評価【メールマガジン】

3.2.4.2 【施設見学会】への評価

- ◆ 【施設見学会】について男女別にみると、『良い評価』では男性が78.4%、女性が81.7%となり、女性が男性に比べ3.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『良い評価』の割合は50歳代が85.3%と最も高く、次いで70歳以上が83.9%、30歳代が80.8%となった。
- ◆ 地区別にみると、『良い評価』の割合は、23区部が80.7%、多摩地区が79.4%となり、23区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較でみると、今年度の『良い評価』の値は平成30年度調査に比べ17.7ポイント増加した。

Q11 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）



【経年比較】

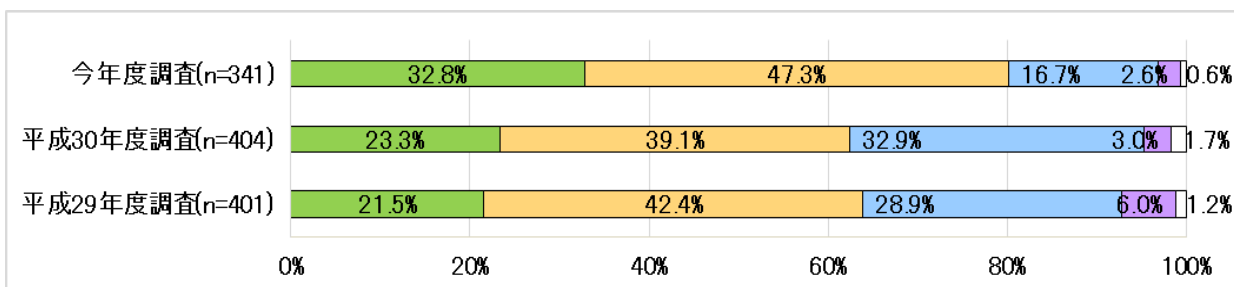


図3-2-4-2 下水道事業に広く関心をもていただくための取組への評価【施設見学会】

3.2.5 下水道事業に広く関心をもっていたいただくための取組への評価が低い理由

- ◆ 【メールマガジン】の評価が低い理由は、「読んでいない」が10.8%と最も高く、次いで「興味がわからない」が10.5%となった。
- ◆ 【施設見学会】にて評価が低い理由は、「都合がつかず参加できなかった」が13.0%と最も高く、次いで「参加できなかったがいつか参加したい」が10.9%となった。

Q 1 1-1 上記Q 1 1の中で、「良くない」「悪い」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ください。（自由回答）

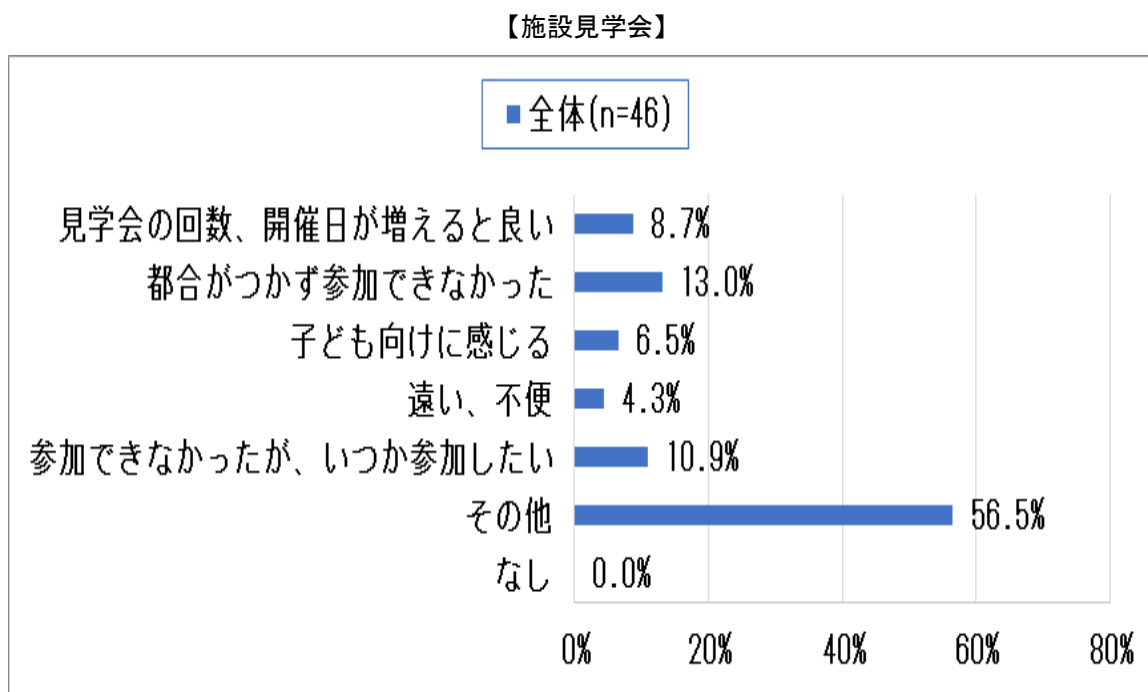
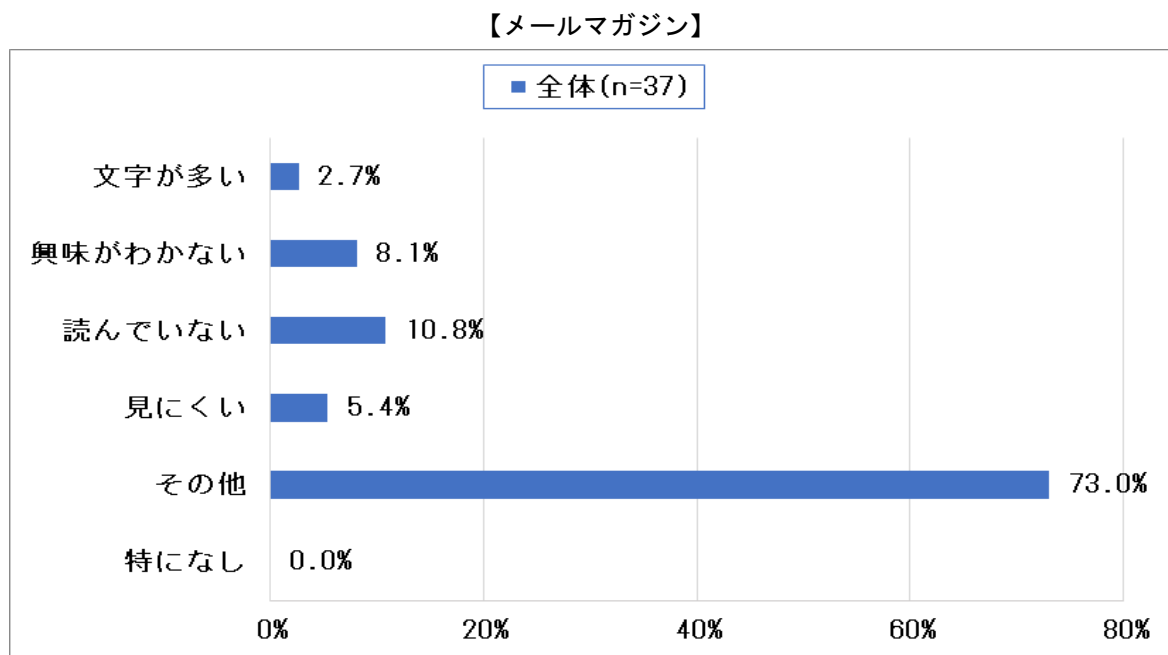


図 3-2-5 下水道事業に広く関心をもっていたいただくための取組への評価が低い理由

表 3－2－5 下水道事業に広く関心をもっていただくための取組への評価が低い理由＜その他＞

【メールマガジン】

| No | 内 容 |
|----|---------------------------------|
| 1 | 普段接する情報ではないから |
| 2 | レポート形式なので、読み物の要素があれば、なお興味を持ちました |
| 3 | 物事を広告するツールとして古い。 |

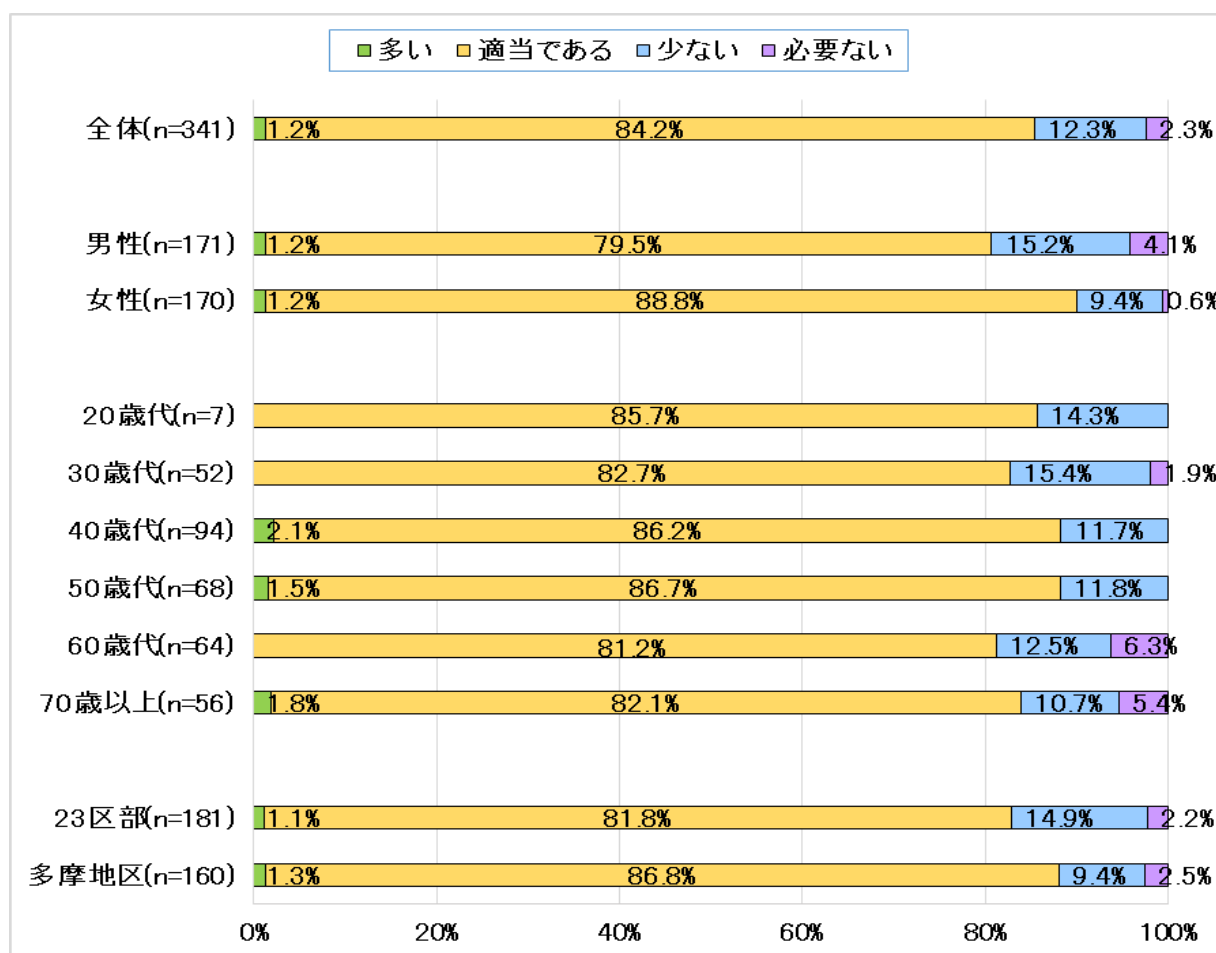
【施設見学会】

| No | 内 容 |
|----|---|
| 1 | 対応レベルの周知 |
| 2 | 親子で楽しめるワークショップなどを増やすなど、もっと魅力的なものを増やしてほしい。Instagramなどで、施設見学会の様子やイベントなどを発信したり、モニターを募集して、参加した親子に口コミを載せてもらうなどしてほしい。 |
| 3 | 見学のポイントを事前に周知する。 |
| 4 | 車椅子なので、手を借りる必要がある |

3.2.6 下水道モニターアンケートの謝礼について

- ◆ 下水道モニターアンケート終了時の謝礼について、「適当である」の割合が84.2%と最も高く、次いで「少ない」が12.3%、「必要ない」が2.3%、「多い」が1.2%となった。
- ◆ 男女別にみると、「適当である」の割合は、男性が79.5%、女性が88.8%となり、女性が男性に比べ9.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、どの年代も「適当である」の割合が8割を超えており、年代による大きな差はみられなかった。
- ◆ 地区別にみると、「適当である」の割合は、23区部が81.8%、多摩地区が86.8%となり、多摩地区が23区部に比べ5ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「適当である」の割合に顕著な傾向は見られなかった。

Q12 下水道モニターではアンケートの回答数に応じ、謝礼として1回あたり「500円の図書券」を贈呈しています。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)



【経年比較】

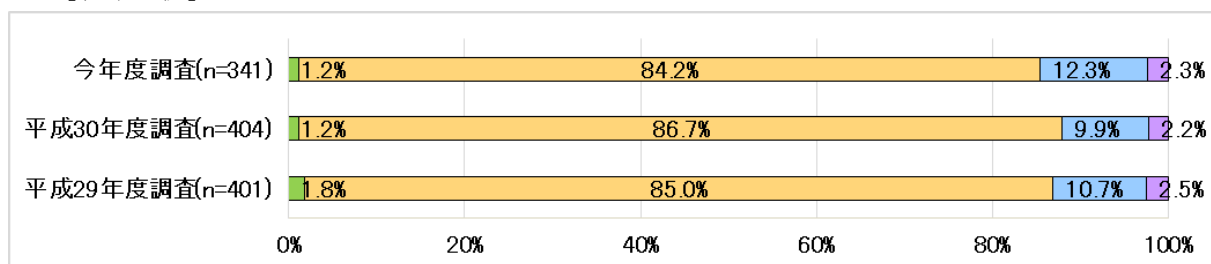


図3-2-6 下水道モニターアンケートの謝礼について

3.2.7 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

- ◆ 下水道モニターになってからの意識や行動の変化について、「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」の割合が68.0%と最も高く、次いで「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52.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、「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」では男性が46.8%、女性が58.8%となり、女性が男性より12ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「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」では70歳以上の割合が76.8%と最も高く、次いで50歳代が73.5%であった。「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」では30歳代の割合が57.7%と最も高く、次いで70歳以上が55.4%となり、「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」では30歳代の割合が57.7%と最も高く、次いで60歳代が50.0%となった。
- ◆ 地区別にみると、「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」の割合は、23区部が64.6%、多摩地区が71.9%となり、多摩地区が23区部に比べ7.3ポイントと高く、「使い終わった油は、そのまま下水に流さなくなった」でも、23区部が34.3%、多摩地区が42.5%と、多摩地区が2区部より8.2ポイント高い結果となった。一方、「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」の割合は、23区部が55.8%、多摩地区が49.4%となり、23区部が多摩地区より6.4ポイント高い結果となった。

Q13 あなたが下水道モニターになって、生活排水に関する意識や行動に特に変化が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ください。（複数回答）

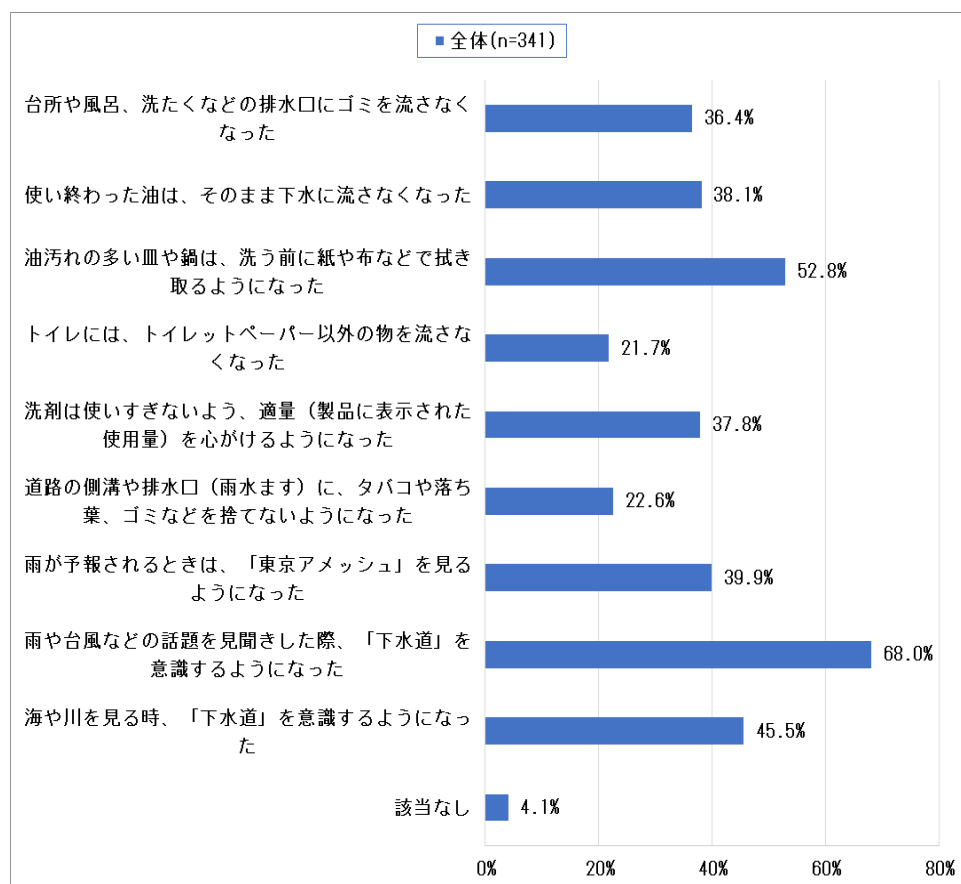


図3-2-7 下水道モニターになってからの意識や行動の変化＜全体＞

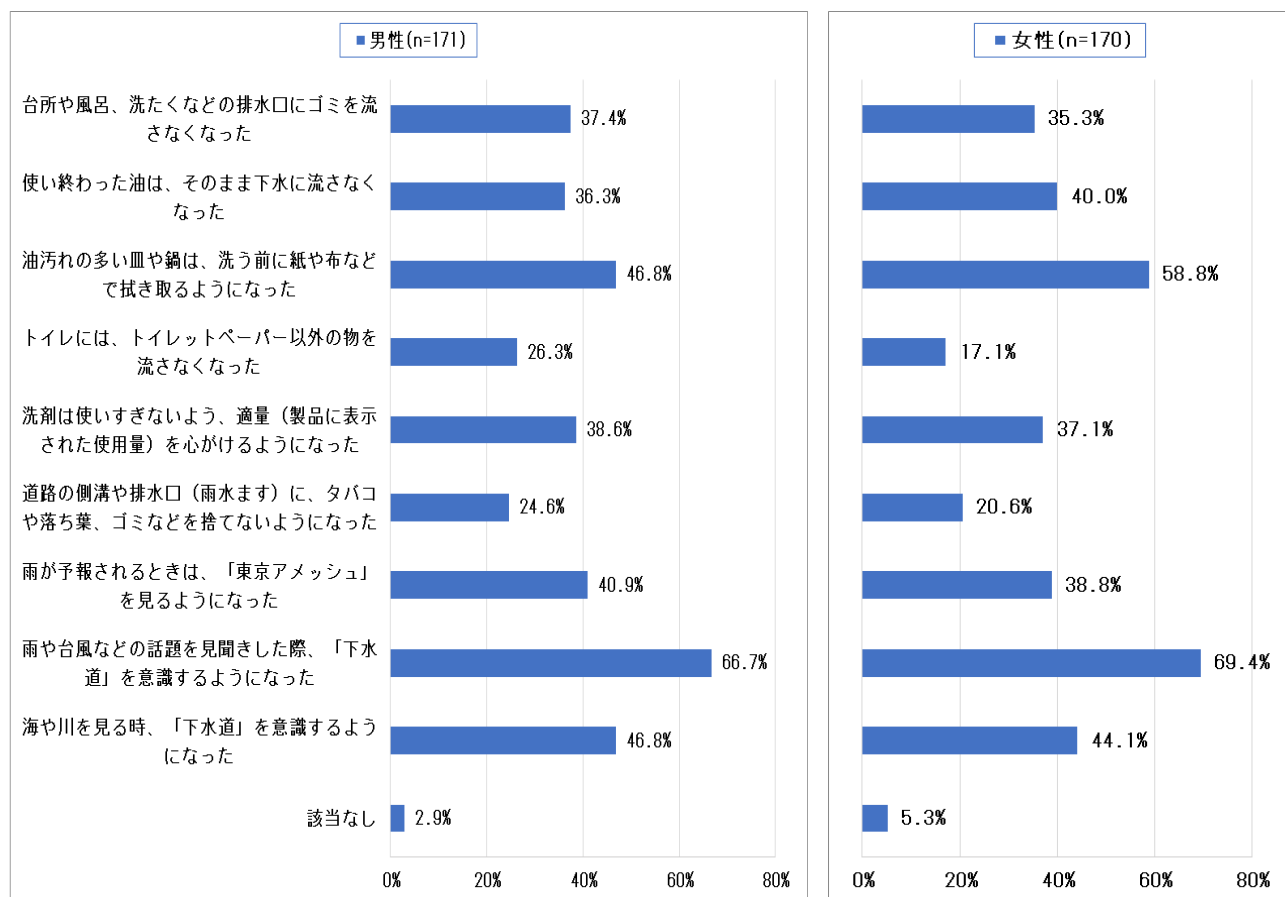


図 3-2-7-1 下水道モニターになってからの意識や行動の変化＜性別＞

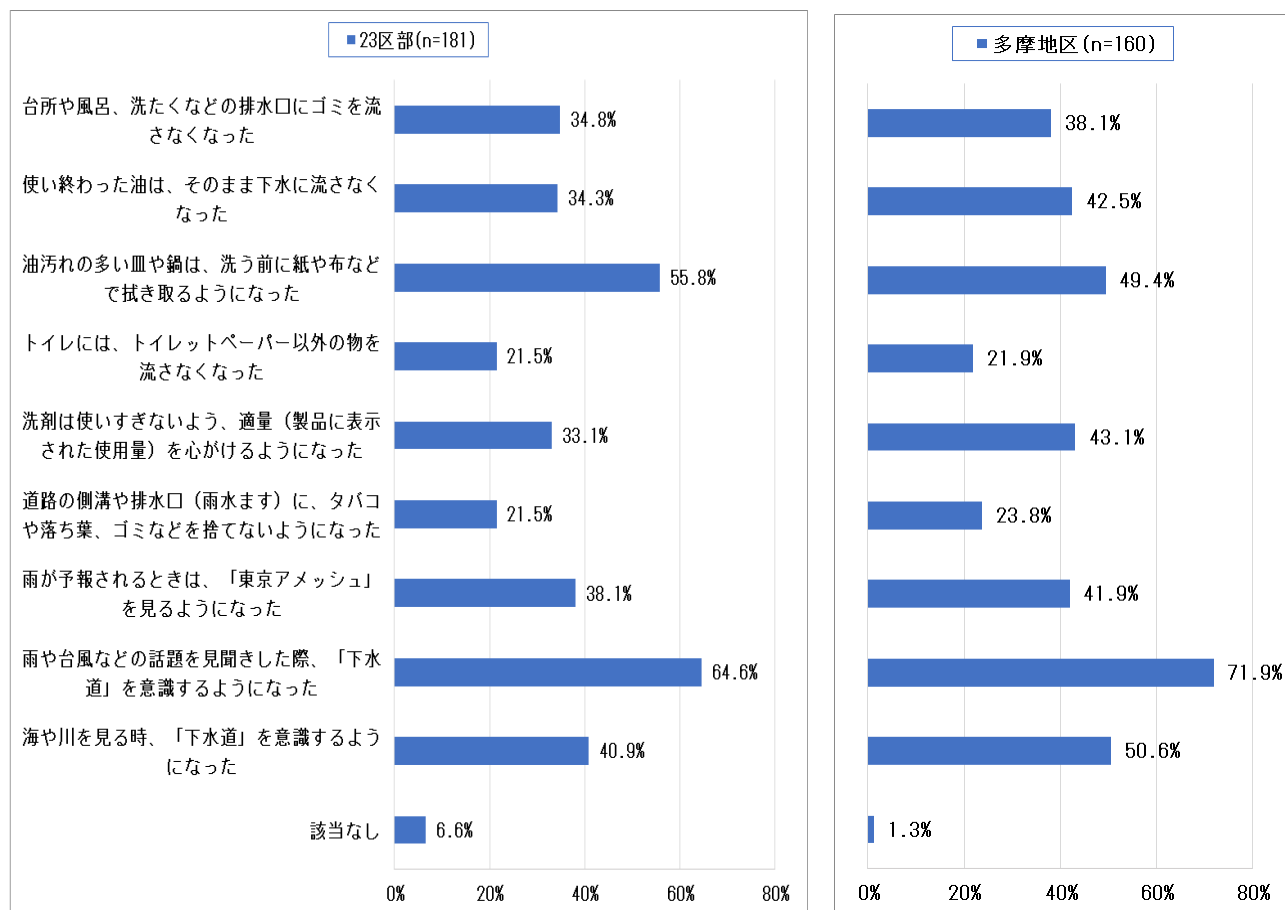


図 3-2-7-2 下水道モニターになってからの意識や行動の変化＜地区別＞

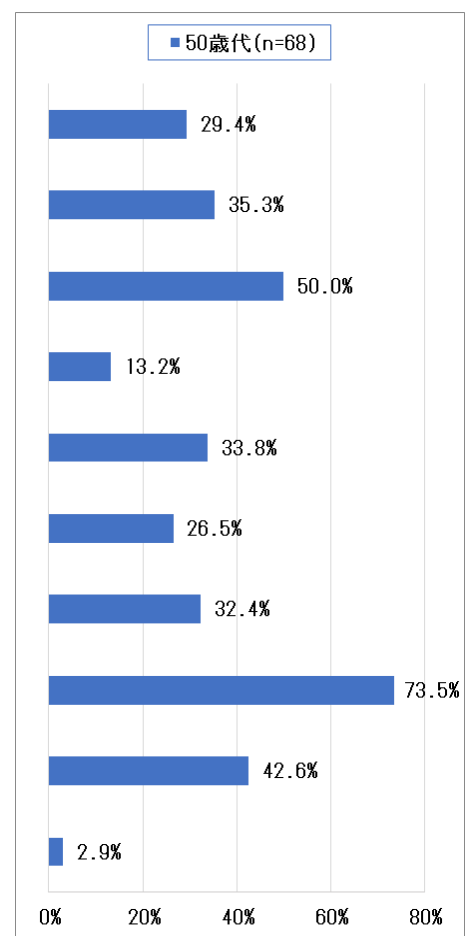
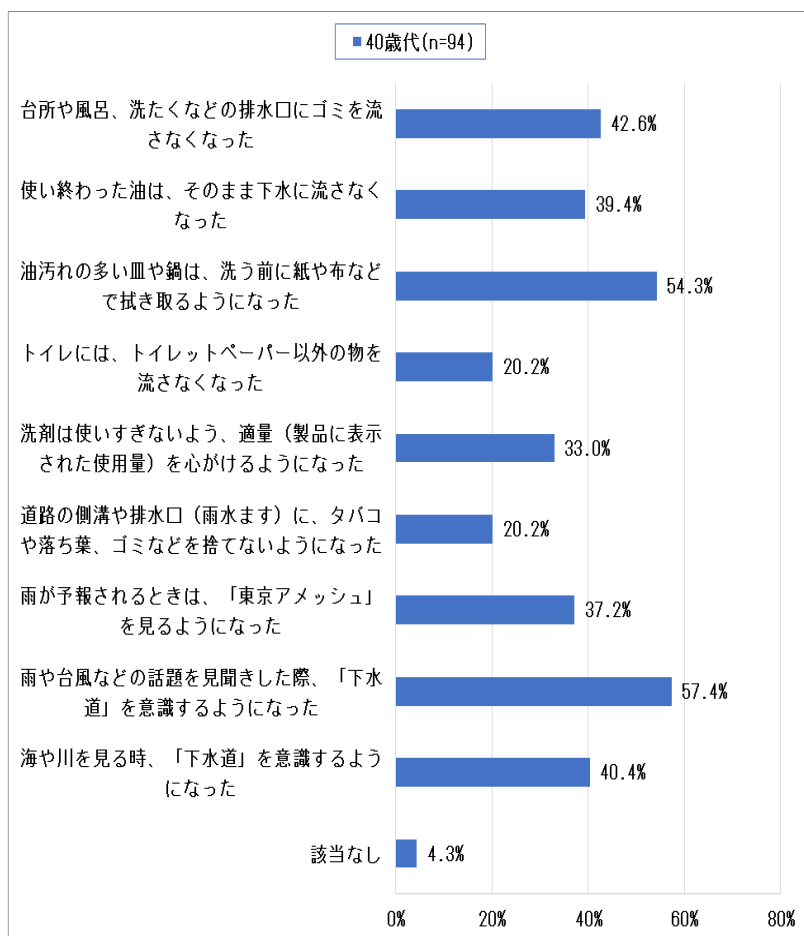
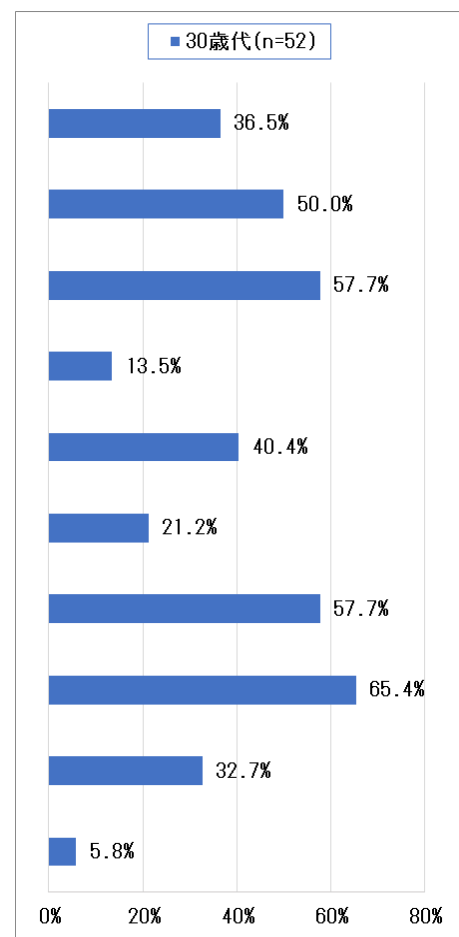
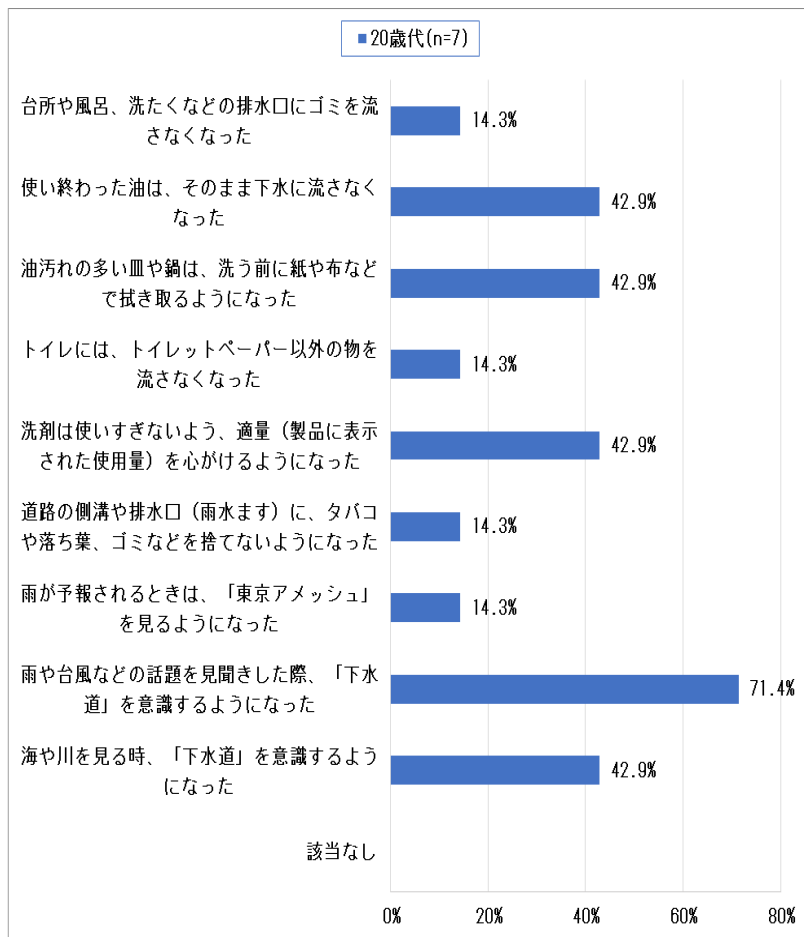


図 3-2-7-3 下水道モニターになってからの意識や行動の変化＜年代別その1＞

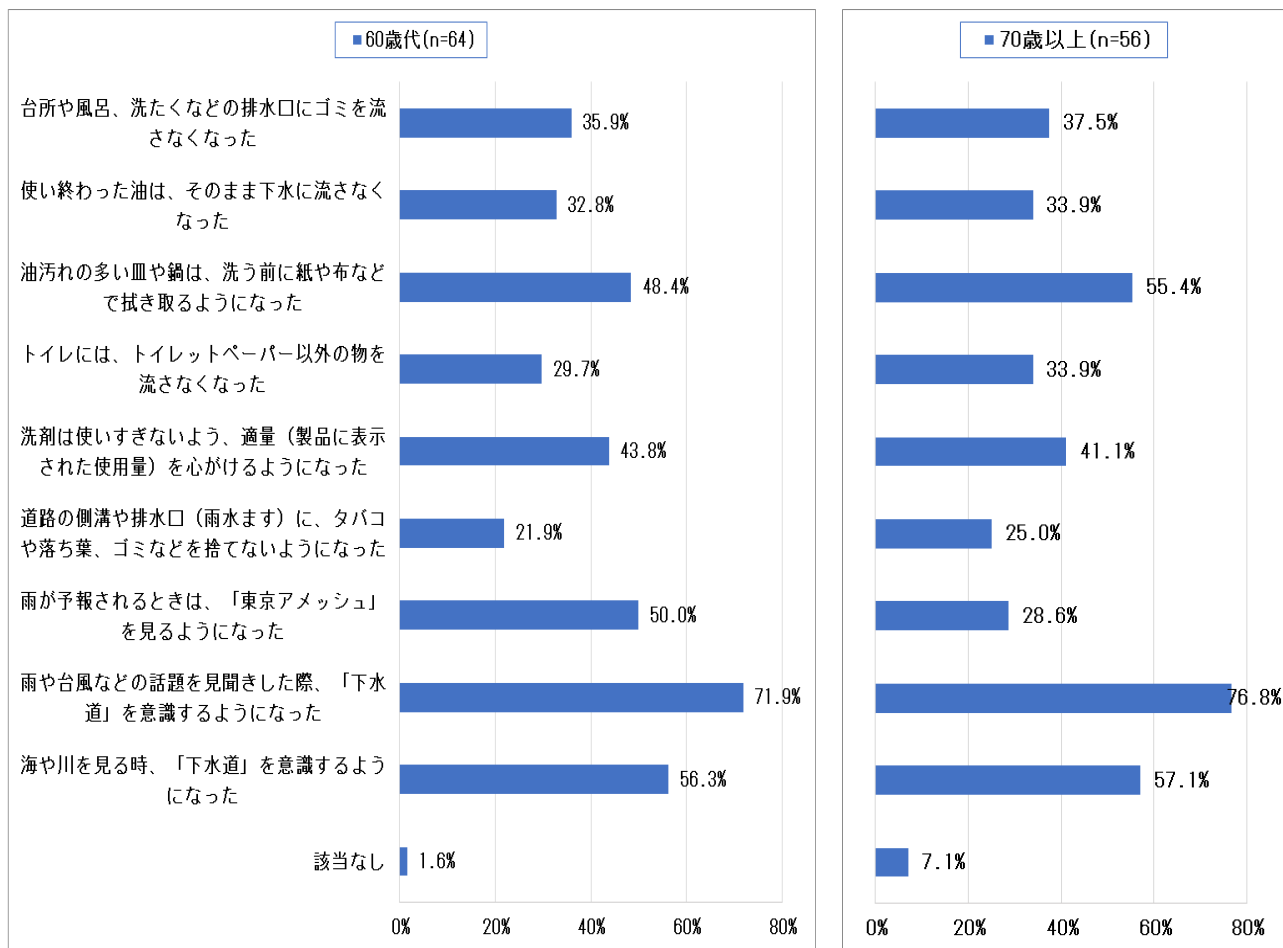
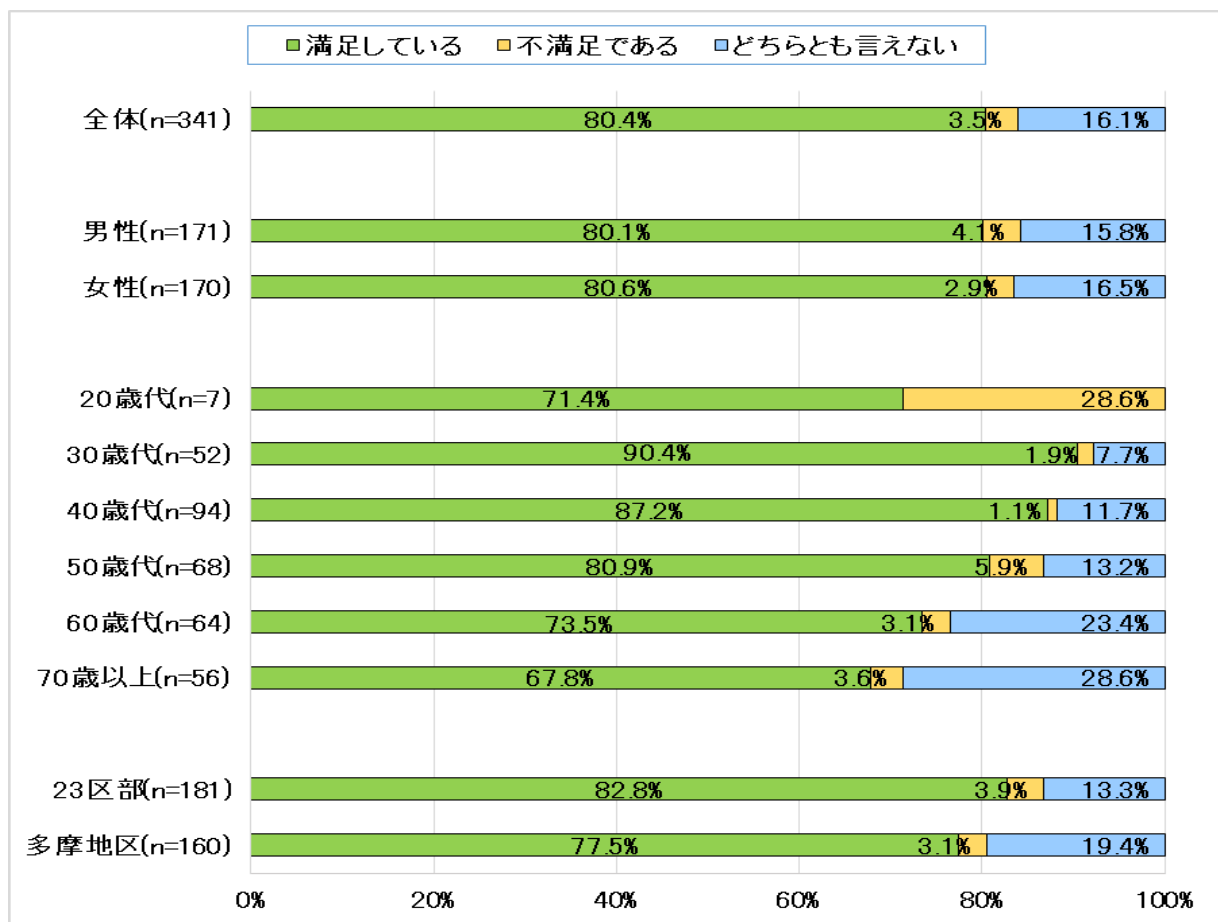


図 3 - 2 - 7 - 4 下水道モニターになってからの意識や行動の変化＜年代別その 2＞

3.2.8 下水道モニターの感想

- ◆ 下水道モニターの感想について、「満足している」が80.4%、「不満足である」が3.5%、「どちらとも言えない」が16.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、「満足している」の割合は男性が80.1%、女性が80.6%となり、ほとんど差はみられなかった。
- ◆ 年代別にみると、「満足している」の割合は30歳代が90.4%と最も高く、次いで40歳代が87.2%、50歳代が80.9%となった。
- ◆ 地区別にみると、「満足している」の割合は、23区部が82.8%、多摩地区が77.5%となり、23区部が多摩地区に比べ5.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「満足している」の割合に年度による大きな違いは見られなかった。

Q14 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)



【経年比較】

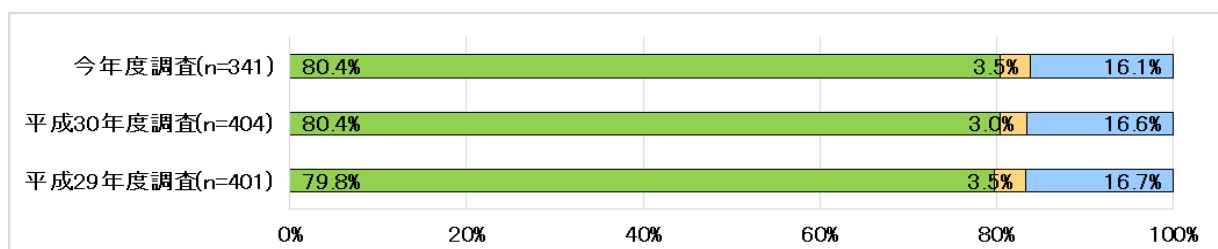


図3-2-8 下水道モニターの感想

3.2.9 下水道モニターに関する感想や意見

- ◆ 下水道モニターに関する感想や意見では、「下水道について関心・興味を持つようになった」の割合が16.7%と最も高く、次いで「下水道について知ることができてよかった」「レポートやアンケートで改善してほしいこと」「できることからやっていこうと思った」が9.6%となった。

Q15 上記Q14の中で、具体的にどのような感想をお持ちですか。ご自由にお答えください。（自由回答）

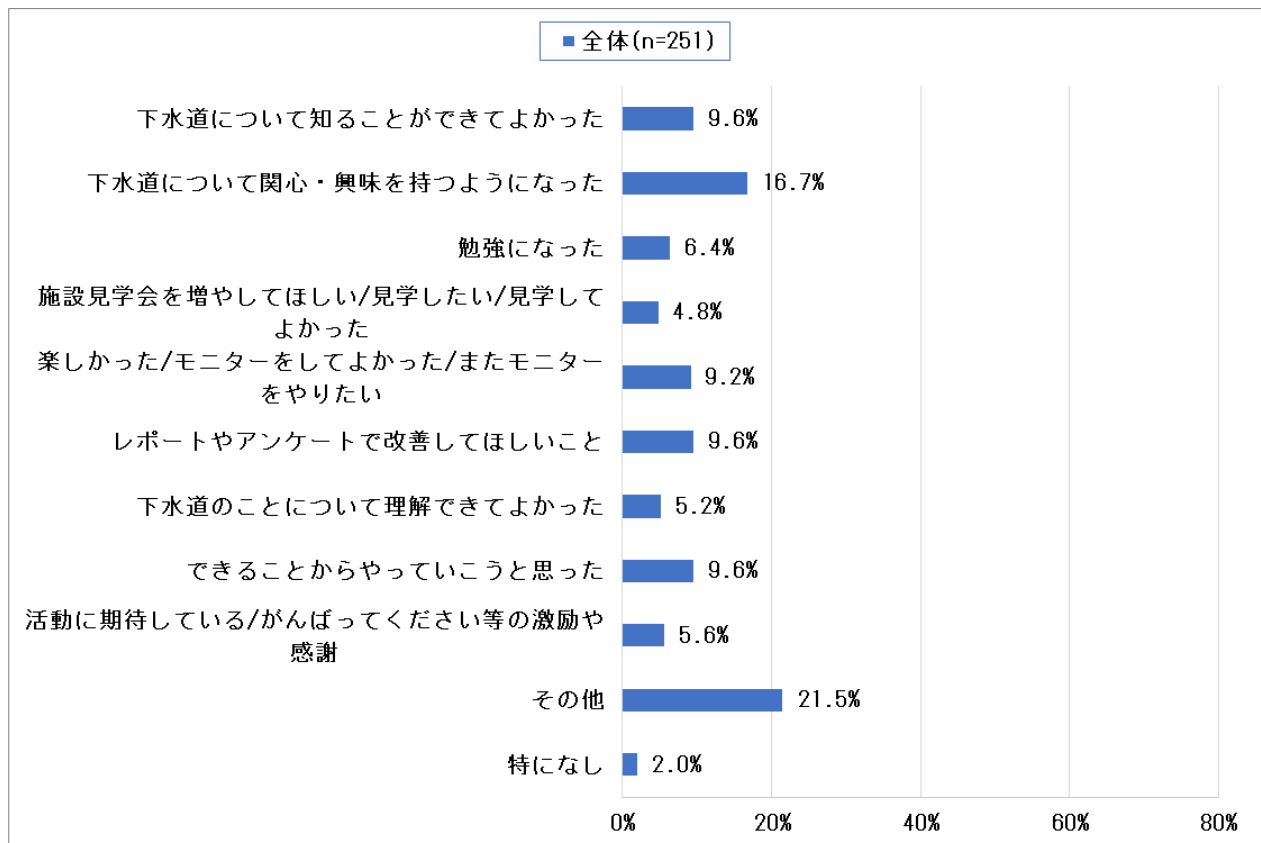


図3-2-9 下水道モニターに関する感想や意見

【下水道モニターに関する感想や意見】

- 下水道について知ることができてよかった
- ◇ 今年は関東の台風災害が例年より多かった。温暖化の影響なのか以前より関東に台風が接近、上陸するのが多くなってきている。下水道に損害があればとても大きな災害になります。下水道の現状とどのような対策がとられているのか知ることができよかったと思います。（70歳以上男性・23区部）
 - ◇ 下水道について知りたいという目的で参加したので理解が深まった、また知らなかった下水道の世界が知れたということで満足している。（30歳代女性・23区部）
 - ◇ 生活に一番身近なのに「下水」というイメージから見て見ぬふりをしがちな下水道事業を詳しく知る事ができた貴重な機会でした。（50歳代男性・23区部）

- 下水道について関心・興味を持つようになった
 - ◇ 参加させて頂く事で、夕食時などに家族で下水道関連の会話をする機会が増えました。家族全員でいろいろな事を学習する事もできました。(50 歳代男性・23 区部)
 - ◇ モニターになる前は、下水道に関して全く関心がなかったが、最近は下水道の汚染防止を意識するようになったので、今後は周囲の人にも意識付けをしていきたいと考えている(60 歳代男性・23 区部)
 - ◇ 下水道モニターに、参加をさせて頂くことにより、日常生活の中で、当たり前前に使用していた下水道に、興味関心を持つようになりました。家庭内で、下水道に流している場所はどこかを考えるようになり、下水道料金の減額も出来ました。自身の日頃の行いが、今後、下水道を安全に使用していく事に繋がる事が、体系的に学べました。(50 歳代女性・23 区部)

- 勉強になった
 - ◇ 下水道のことについて、知らないことが多く、モニターを勤めたことにより、勉強になりました。(40 歳代男性・23 区部)
 - ◇ 下水道がいろいろな役割を果たしている、そしていろいろな取り組みをしてみると言うことに今まで気づけなかったもので、いろいろ勉強できた。(40 歳代女性・23 区部)
 - ◇ 今まで下水を意識したことがなかったので、大変勉強になった。一人一人が気に留めれば、多くの問題が良いほうへ向くように思える。多くの人にこのような機会を経験してほしいと思う。(60 歳代女性・多摩地区)

- 施設見学会を増やしてほしい/見学したい/見学してよかった
 - ◇ 施設見学会で処理の実態がよく理解でき大変に良かった。(70 歳以上男性・23 区部)
 - ◇ 初めて知ることも沢山ありました。又、施設見学に参加させて頂いて、実際に下水処理の説明を聞いたり、見たり出来たのが、とても良かったです。普段、台所の油のことで感じていることを、意見としてお伝えすることが出来ました。有難うございました。(50 歳代女性・多摩地区)

- 楽しかった/モニターをしてよかった/またモニターをやりたい
 - ◇ モニターがきっかけとなりアメッシュや下水道の工事のこと、見学会は仕事などで行けなかったのですがいろいろなイベントがあることもわかりました。子供と歩いている時も川を見るようになったり、マンホールに汚水など記載されているのをみながら歩くようになりました。モニターになれて良かったです。(40 歳代女性・23 区部)
 - ◇ 普段の生活で下水道を意識することが正直あまりありませんでしたが、HP等を拝見すると、下水道局の方々の活動がわかって、下水道の大切さに意識が行くようになりました。また、今般のゲリラ豪雨など、災害時の対応にも対応していただいていることがわかり、モニターになることにより理解できた部分も多く、有意義でした。(40 歳代男性・多摩地区)
 - ◇ 今回 このモニターをやって大変満足しています。勉強になりました。今年の台風の東京都の被害特に荒川は覚悟していましたが・・下水道局の地道な努力もあり、軽微ですみました。ご苦労様！個人ではフライパンの油は料理終了後紙で拭き、下水に油を流さない等意識も変わりました。ありがとうございました。(60 歳代男性・23 区部)

- 下水道のことについて理解できてよかった
 - ◇ 都の下水道事業への取り組みが大変良く理解できたことと、自分自身の生活に関して災害や洪水、渇水など到大変関心を持つことができた。(60 歳代男性・23 区部)
 - ◇ 最近災害があると水道や川や色々気になる。治山治水っていう言葉がすごく重くのしかかっています。このチャンスで、下水道もたくさん取り組みしていることがよく分かりました。(70 歳以上女

性・多摩地区)

- ◇ 施設の見学を含め、下水道への理解が深まり、日々の生活で水の利用を考える時に、どのような点に気がつけたらよいか等に注目するようになり、貴重な体験をしたと感じた。(60 歳代女性・23 区部)

➤ できることからやっいていこうと思った

- ◇ 下水道についてさまざまな情報を得ることができ、下水道事業がいかに幅広い活動をなしているのか知りました。改めて下水道のありがたさを感じました。同時に、各家庭でも小さな行動ではありますが、水を節約したり、汚さない工夫をしていこうと思いました。(40 歳代女性・多摩地区)
- ◇ 下水道について知ることができたことは、身近な人には伝えるようになった。上下水道に関する意識が高まったことで、庭の木への散水と非常用用水確保を目的として、庭に雨水タンクを設置した。(40 歳代男性・多摩地区)
- ◇ 子供達の将来の為に、できることを少しずつでもやっていきたいと思いました(40 歳代女性・23 区部)

➤ 活動に期待している/がんばってください等の激励や感謝

- ◇ 下水道の大切さが身に染みた。どんどん宣伝してほしい。いつも頑張ってくれてありがとうございます。(70 歳以上男性・23 区部)
- ◇ これまで全く関心を持たなかった下水道事業を、少しでも知ることができプラスになった。地味で目立たない事業であるが、我々の日常の当たり前を支え続けてくれることに「本当にありがとうございます」と言わせていただきます。いい経験となりました。(70 歳以上男性・多摩地区)
- ◇ 家庭で流している水がどのように処理されているのか・・・わかりました。下水道の処理の大切さ、処理する仕事の大切さ、その苦勞・・・日頃考えてみたこともありませんでした。あたりまえと思っていたことが、実は見えないところで大変な作業がなされての結果の上になりたっていたんですね。仕事に従事されている方に感謝です。(70 歳以上女性・多摩地区)

➤ その他

- ◇ 一般都民からのなまの意見が判るので、良いと思います。台風などによる大雨や、大雨の時に河川に放流するなどがありましたが、もっと都民が関心を持つべき。(40 歳代男性・23 区部)
- ◇ 下水道の機能は近代都市においては絶対に劣化は避けられないことであり、その事業のより高いグレードアップについては、利用者利益にたいする対価の負担の増加は止むを得ないとする。(70 歳以上男性・23 区部)