



## 下水道モニター 平成 24 年度 第 1 回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行っています。

第 1 回アンケートでは、東京都下水道局や下水道事業に対するイメージ、事業活動に対する認知度や評価、東京都の下水道が抱える課題などについてうかがいました。

この報告書は、その結果をまとめたものです。

◆ 実施期間 平成 24 年 5 月 14 日（月）から 5 月 29 日（火）16 日間

◆ 対 象 者 東京都下水道局「平成 24 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 788 名

◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

### I 結果の概要

### II 回答者属性

### III 集計結果

1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度
2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価
3. 下水道に関するニーズ
4. 下水道の課題
5. 下水道事業の評価基準
6. 生活排水についての日頃の取組
7. 下水道事業の認知経路
8. 下水道事業のイメージ
9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求
10. 下水道局へのご意見・ご要望など

# I 結果の概要

## 1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度

6～16 頁

### ◆【水質改善】

（認知度）全体では、「知っていた」との回答が多く 93%となった。平成 20 年度調査と比較して、2 ポイント上昇した。男性は 97%、女性は 90%であった。年代別にみると、最も少ないのは 20 歳代 88%、最も多いのは 50 歳代及び 70 歳以上で 97%であった。地域別では 23 区、多摩地区とも 93%となった。

（重要度）全体では「非常に重要である」との回答が多く 86%となった。平成 23 年度調査より 2 ポイント低下した。男性は 85%、女性は 88%となった。年代別にみると、最も少ないのは 20 歳代の 83%となり、最も多いのは 40 歳代と 60 歳代とともに 88%であった。地域別にみると、23 区で 87%、多摩地区で 86%となった。

（貢献度）全体では「非常に貢献度がある」との回答が多く 80%となった。平成 23 年度調査も 80%と変化はなかった。男性が 77%、女性が 82%となった。年代別にみると、最も回答が少ないのは 30 歳代の 75%、最も回答が多いのは 40 歳代の 84%であった。地域別にみると、23 区が 81%、多摩地区は 78%となった。

### ◆【浸水防除】

（認知度）全体では、「知っていた」との回答が多く 83%となった。平成 23 年度調査と比較すると 4 ポイント上昇した。男性で 88%、女性は 79%となった。年代別にみると、最も少ないのは 20 歳代で 71%、最も多いのは 60 歳代で 91%となった。地域別にみると、「知っていた」との回答は 23 区で 83%、多摩地区で 84%となった。

（重要度）全体では「非常に重要である」との回答が多く 70%となった。平成 23 年度と比較すると 1 ポイント低下した。男性が 68%、女性が 71%となった。年代別にみると、最も高くなったのは 70 歳以上で 90%であり、次いで 60 歳代の 78%であった。地域別では 23 区で 71%、多摩地区で 69%となった。

（貢献度）全体では「非常に貢献度がある」との回答が多く 67%となった。平成 23 年度と比較すると、2 ポイント低下した。男性で 65%、女性は 68%となった。年代別にみると、70 歳以上が 79%と最も多くなり、次いで 60 歳代が 72%となった。地域別にみると、23 区 69%、多摩地区 63%となった。

## 2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

17～25 頁

### ◆【新たな事業活動の認知度】

「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」61%、「2)水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」55%が他の事業活動よりも高い。

男女別にみると、ほとんどの事業で男性の方が「知っていた」と回答する傾向が高くなった。「9)下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」のみ女性が男性よりも 1 ポイント高い。地域別にみると、23 区、多摩地区ともに「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が最も高くなり、ともに 61%となった。年代別にみると、60 歳代を除き、全ての年代において、「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が他の事業活動よりも高くなった。60 歳代の場合、「1)

きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」と「2)水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」がともに 72%となった。

◆【新たな事業活動の社会的貢献度】

全体では「6)下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」を除き、80%以上が「役立っている（非常に役立っている＋かなり役立っている）」と評価している。なお、「6)下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」は 65%であった。

◆【新たな事業活動の受容状況と総合評価に影響する要因】

認知度、社会的な貢献度ともに高い事業と認知されているのは「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」。

### 3. 下水道に関するニーズ

26～30 頁

- ◆【下水道について知りたいこと】…全体では「2.下水道の働きや役割・貢献内容」76%、「3.下水道料金の内訳と使い道」72%となった。平成 23 年度調査と比べると、「1.下水道の歴史」、「2.下水道の働きや役割・貢献内容」、「3.下水道料金の内訳と使い道」、「8.その他」は上昇した。男女別にみると、「1.下水道の歴史」「4.下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」「8.その他」を除いた全ての項目において女性の方が多く回答している。地域別にみると、「2.下水道の働きや役割・貢献内容」が最も回答が多くなり 23 区は 76%、多摩地区では 77%となった。

### 4. 下水道の課題

31～40 頁

- ◆【下水道管の老朽化(認知度)】…全体では「知っていた」との回答が 33%となった。これは平成 23 年度調査と同じ結果である。男女別にみると、「知っていた」は男性が 41%、女性 26%となった。年代別にみると、30～70 歳以上までは、60 歳代を除き、年代が上がるにつれて「知っていた」が多くなる。地域別にみると 23 区は 35%、多摩地区は 31%となった。
- ◆【下水道管の老朽化(感想)】…全体では 99%が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う＋すこし深刻な問題だと思う）」と考えている。「とても深刻な問題だと思う」との回答は平成 20 年度調査より 2 ポイント上昇した。男性では 79%、女性は 84%となった。年代別にみると 70 歳以上が最も少なく 74%、60 歳代が 83%で最も多い。地域別にみると、23 区で 82%、多摩地区で 81%となった。
- ◆【都市型浸水対策(認知度)】…全体では「知っていた」との回答が多く 71%。「知っていた」は平成 20 年度調査と比較して 8 ポイント低下した。同様に男性では 79%、女性が 63%となった。年代が上がるにつれて多くなり、70 歳以上は 90%となった。地域別にみると、23 区で 70%、多摩地区で 71%となった。
- ◆【都市型浸水対策(感想)】…全体では 99%が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う＋すこし深刻な問題だと思う）」と考えている。「とても深刻な問題だと思う」は平成 20 年度調査よりも 6 ポイント上昇した。同様に男性は 78%、女性は 85%となった。年代別にみると、20 歳代で 76%と最も少なく、40 歳代が 86%と最も多くなった。地域別にみると、23 区で 82%、多摩地区で 80%となった。
- ◆【合流式下水道の改善(認知度)】…全体では「知っていた」との回答が 19%となった。平成 20 年度調査と比較すると 18 ポイント低下した。同様に男性は 31%、女性は 10%となった。年代別にみると 30 歳代以降、年代が上がるにつれて回答が多くなる。地域別にみると、23 区で 20%、多摩地区で 18%となった。
- ◆【合流式下水道の改善(感想)】…全体では 98%が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う＋すこし深刻な問題だと思う）」と考えている。平成 20 年度調査と比較す

ると7ポイント上昇した。「とても深刻な問題だと思う」との回答は男性で63%、女性の72%となった。年代別にみると、60歳代で61%と最も少なくなった。逆に70歳以上では72%と最も多くなった。地域別にみると、23区、多摩地区ともに68%となった。

- ◆【課題の公表】…全体では68%が「積極的に知らせるべきだ」と思っている。平成20年度調査と比較すると5ポイント上昇した。男女別にみると男性70%、女性67%となった。年代別にみると、20～50歳代までは年代が上がるにつれて回答が多くなる。最も少ないのは20歳代の64%、逆に最も多いのは70歳以上の72%であった。地域別にみると23区では67%、多摩地区では71%となった。

## 5. 下水道事業の評価基準

41～44 頁

- ◆【下水道事業の評価基準】…全体では「1.公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」84%、「3.環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」79%、「4.災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」74%と続く。男女別でも同じ順序となった。

## 6. 生活排水についての日頃の取組

45～48 頁

- ◆【生活排水についての日頃の取組】…全体では「8.トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている」が93%と最も多い。以降、「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」89%、「10.浴室や洗面所の抜け毛は、下水に流さずゴミとして捨てている」83%と続く。平成23年度調査と比較して、全体的な傾向に大きな変化は見られない。

## 7. 下水道事業の認知経路

49～53 頁

- ◆【下水道事業の認知経路】…全体では回答が多かった順に「広報東京都」55%、「下水道局ホームページ」36%、「テレビ番組・ニュース」29%となった。年代別にみても「広報東京都」は、20歳代を除いてすべての年代でやはり1位であり、年代が上がるにつれて回答も多くなっている。

## 8. 下水道事業のイメージ

54 頁

- ◆【下水道事業のイメージ】…下水道事業のイメージとして挙げられた語句の内、最も多かったのが「生活」で全体の18%、次いで「重要」が16%であった。その他「汚い」が13%となっており、下水道は「重要」で、「汚い」「水」に対処し、「生活」を送る上で「必要」と認識している人が多かった。

## 9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

55～60 頁

- ◆【下水道事業に関する情報の探求欲求】…下水道局や下水道事業について、さらに詳しいと知りたいと思うかについて質問について全体では、「知りたいと思う（非常に思う＋やや思う）」との回答が96%となった。これは平成23年度調査とほぼ同様の結果である。
- ◆【下水道事業に関する情報の共有欲求】…下水道事業について知りたい（知りたくない）理由としては、「下水道知識がまだ不十分」が35%と最も多かった。次いで、「社会問題・身近な問題として検討」が14%という結果だった。

- ◆【東京都下水道局へのご意見やご要望】…ご意見やご要望としては、「活動内容がわかり有意義」が27%、「さらなるPRや教育活動必要」が17%となった。またアンケートによってこれまで詳しく知らなかったことを知ることが出来たとの意見が寄せられた。

## Ⅱ 回答者属性

- 平成 24 年度下水道モニター数は、アンケート実施時で 995 名である。
- 第 1 回アンケートは、平成 24 年 5 月 14 日（月）から 5 月 29 日（火）までの 16 日間で実施した。その結果、788 名の方からの回答があった。（回答率 79.2%）

### ■ 回答者 性・年代

性・年齢		回答者数	モニター数	回答率
男性	20 歳代	21	38	55.3%
	30 歳代	73	107	68.2%
	40 歳代	92	107	86.0%
	50 歳代	67	81	82.7%
	60 歳代	79	95	83.2%
	70 歳以上	32	34	94.1%
	小計	364	462	78.8%
女性	20 歳代	38	58	65.5%
	30 歳代	138	187	73.8%
	40 歳代	149	175	85.1%
	50 歳代	51	58	87.9%
	60 歳代	41	45	91.1%
	70 歳以上	7	10	70.0%
	小計	424	533	79.5%
合計		788	995	79.2%

### ■ 回答者 居住地域

地域	回答者数	モニター数	回答率
23 区	537	677	79.3%
多摩地区	251	318	78.9%
合計	788	995	79.2%

### ■ 回答者 職業

職業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	307	399	76.9%
自営業	50	66	75.8%
学生	11	24	45.8%
私立学校教員・塾講師	8	7	114.3%
パート	49	66	74.2%
アルバイト	26	25	104.0%
専業主婦	217	281	77.2%
無職	88	95	92.6%
その他	32	32	100.0%
合計	788	995	79.2%

※モニター数と回答者数については、未回答や職業の変化等により一致しないことがある。



### Ⅲ 集計結果

※ 文中の「n」は、質問に対する回答者数で、比率(%)はすべて「n」を基数(100%)として算出している。  
また、小数点以下を四捨五入してあるので、内訳の合計が 100%にならないこともある。

## 1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度

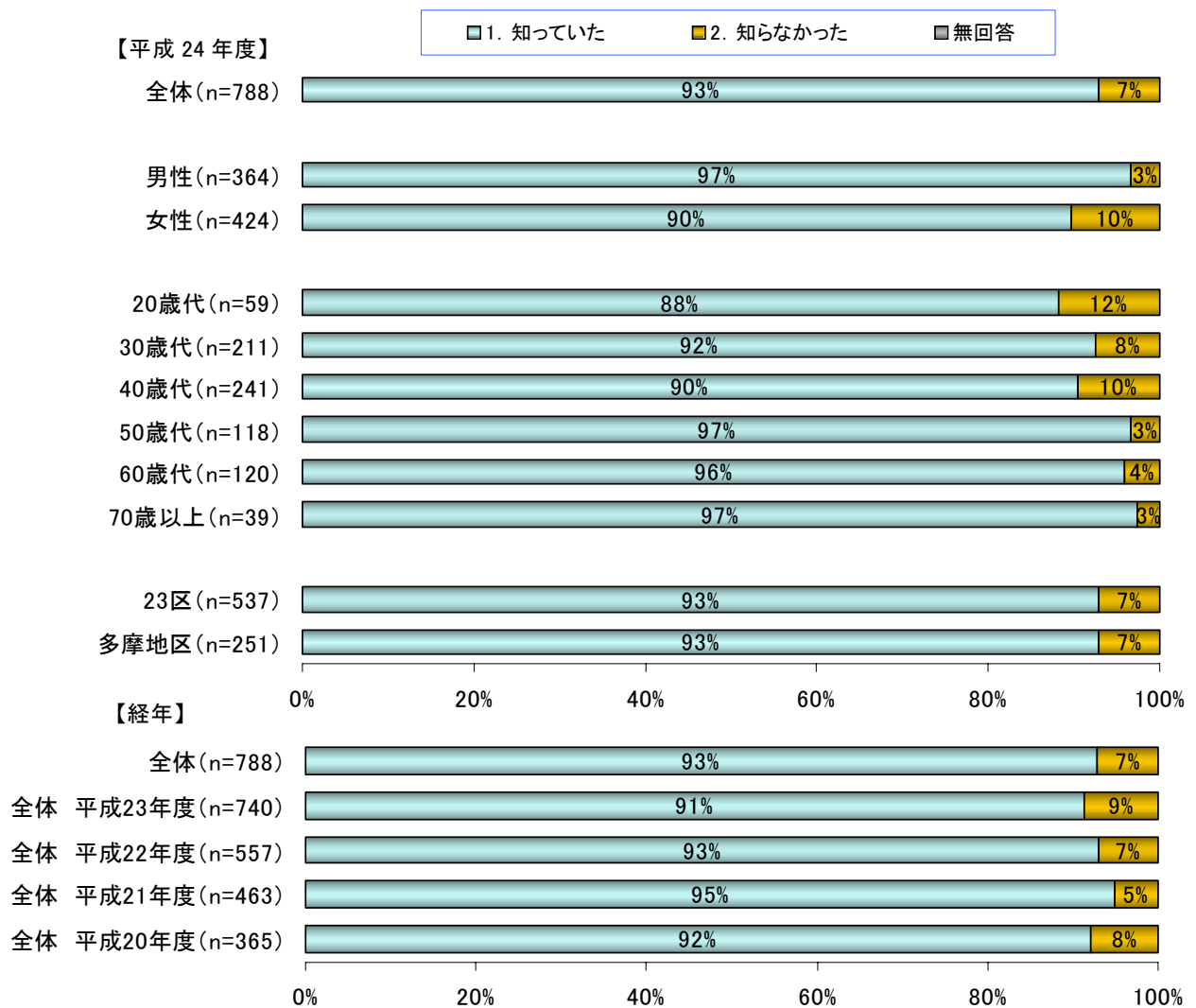
### 1-1. 下水道の役割「水質改善」の認知度

---

- 下水道事業（①水質改善）の認知度をみる。全体では、「知っていた」との回答が多く 93%となった。
  - 男女別にみると、「知っていた」との回答は男性は 97%、女性は 90%であった。男性の方が女性よりも 7 ポイント高くなった。
  - 年代別にみると、50 歳代、60 歳代、70 歳以上では他よりも「知っていた」との回答が多くなる。最も少ないのは 20 歳代 88%、最も多いのは 50 歳代及び 70 歳以上で 97%であった。
  - 地域別にみると、23 区、多摩地区とも 93%となった。
  - 下水道事業（①水質改善）の認知度の経年変化をみると、「知っていた」との回答は平成 20 年度調査では 92%であり、1 ポイント上昇した。
- 

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

図 1-1 「水質改善」の認知度



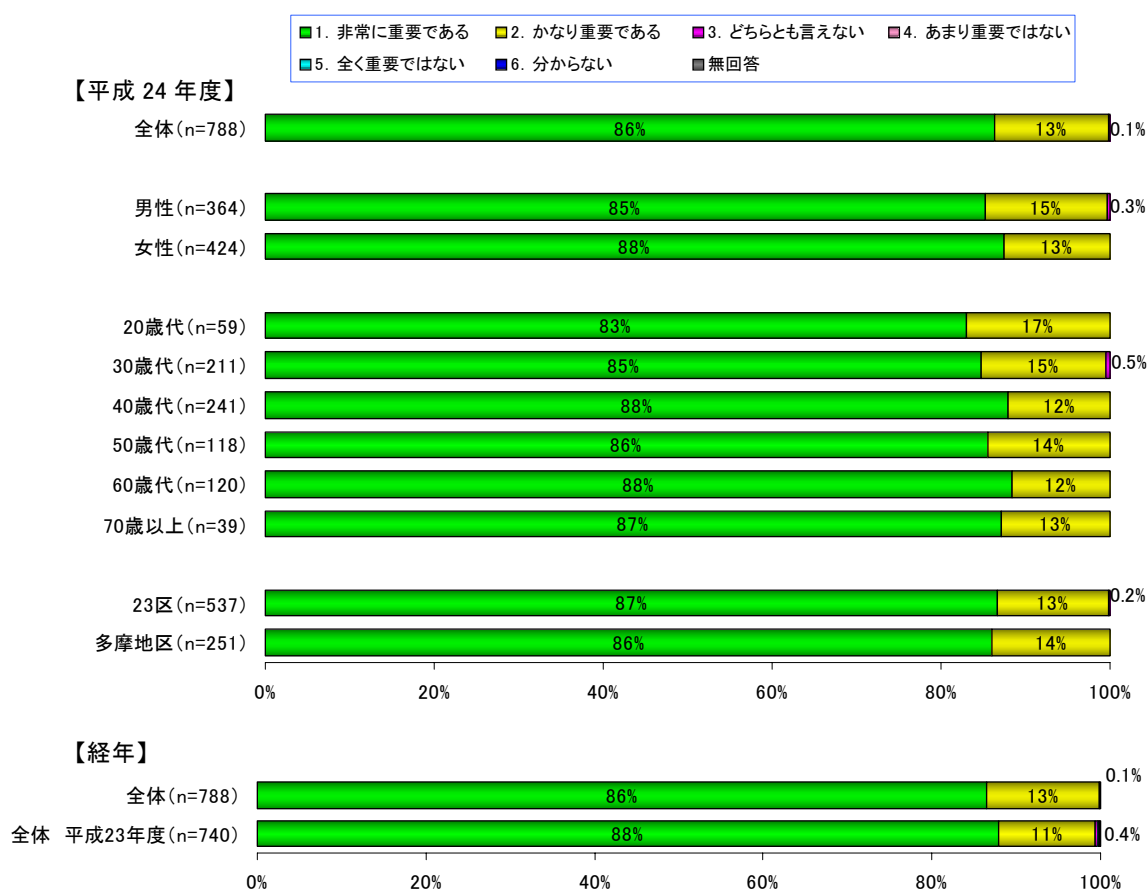


## 1-2. 下水道の役割「水質改善」の重要度

- 下水道事業（①水質改善）の重要度をみる。全体では「非常に重要である」との回答が多く 86%となった。
- 男女別にみると、「非常に重要である」は男性 85%、女性 88%となった。女性の方が男性よりも 3 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、最も少ないのは 20 歳代の 83%となり、最も多いのは 40 歳代および、60 歳代でともに 88%であった。
- 地域別にみると、23 区で 87%、多摩地区で 86%となり、23 区が 1 ポイント高くなった。
- 下水道事業（①水質改善）の重要度の経年変化をみると、「非常に重要である」との回答は平成 23 年度調査では 88%であり、2 ポイント低下した。

Q6. 上記 Q5 の役割について、あなたはどのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 1-2 「水質改善」の重要度



### 1-3. 下水道の役割「水質改善」の社会的貢献度

- 下水道事業（①水質改善）の社会的貢献度をみる。全体では「非常に貢献度がある」との回答が多く 80%となった。
- 男女別にみると、「非常に貢献度がある」は男性が 77%、女性が 82%であり、女性の方が男性よりも 5 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「非常に貢献度がある」について最も回答が少ないのは 30 歳代の 75%となり、最も回答が多いのは 40 歳代の 84%であった。
- 地域別にみると、「非常に貢献度がある」について 23 区が 81%、多摩地区は 78%となり、23 区が 3 ポイント高くなった。
- 下水道事業（①水質改善）の社会的貢献度の経年変化をみると、「非常に貢献度がある」との回答は平成 23 年度調査も 80%であり同じ結果となった。

Q7. 上記 Q5 の役割は、我々の生活にとってどのくらい社会的な貢献度が高いと思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 1-3 「水質改善」の社会的貢献度

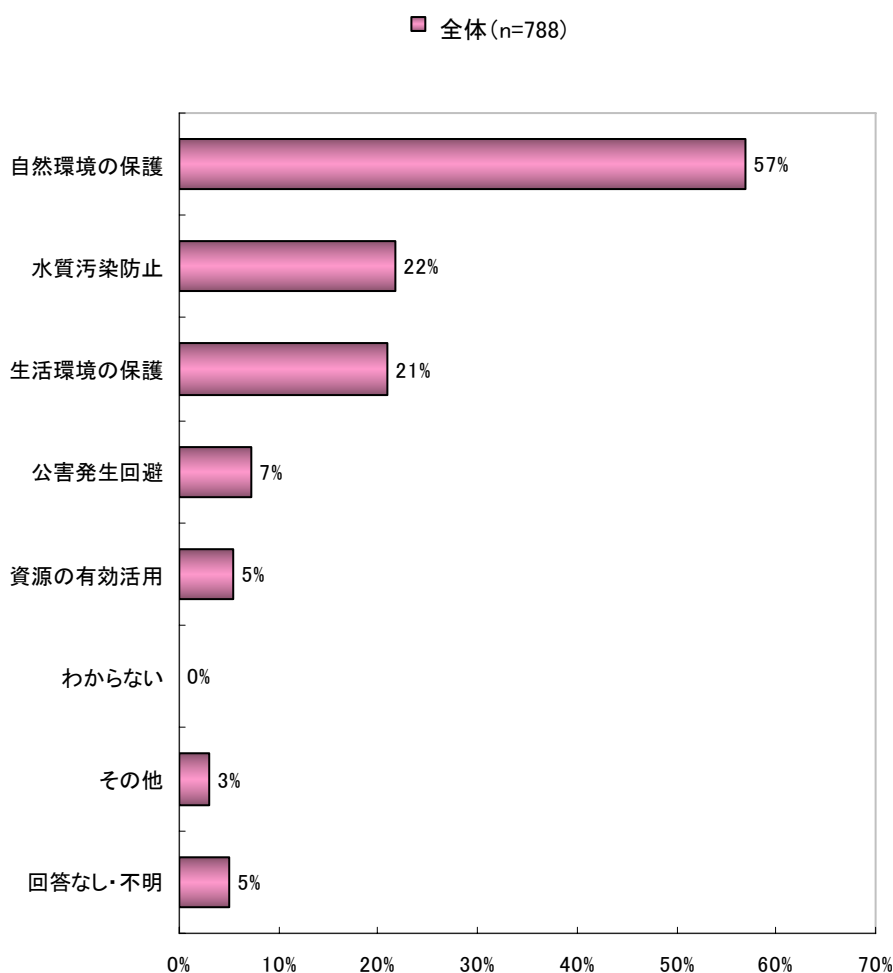


## 1-4. 「水質改善」の社会的貢献に対する理由

- 下水道事業が行う水質改善に対する社会的貢献として、「自然環境の保護」の貢献を認める意見が54%と最も多かった。
- 次いで、「水質汚染防止」(21%)、「生活環境の保護」(18%)などが貢献を認める理由として挙げられた。

Q8. 上記 Q7 のように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）。

図 1-4 「水質改善」の社会的貢献に対する理由



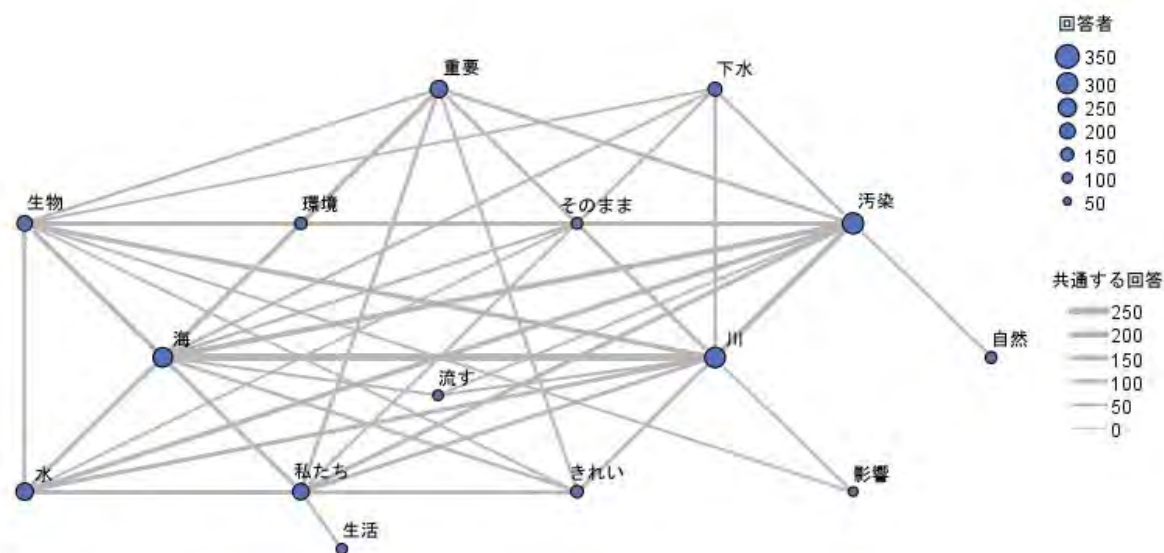
※ 上記は、表記のキーワードに関連した内容を回答した回答者の割合（率）である。例えば1位の「自然環境の保護」は、総回答者数788人のうち、回答欄に文章で「自然環境の保護」に関連する内容を記載した427人（54%）の割合を示している（以降の自由回答は、すべて同様の方法にて集計している）。

## 1-5. 「水質改善」の社会的貢献に対する理由の傾向

- ネットワーク図を見ると、水質改善の社会的貢献としては、「海」や「川」を中心として、「水」「環境」「生物」に対する「汚染」の影響についてコメントが集まっており、この点に関心が高いことが伺われる。
- また、「そのまま」、「下水」に「流す」こと、「川」や「海」などの「自然」への「影響」についての意見も比較的多く出ていることが想定される。

Q8. 上記 Q7 のように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）。

図 1-5 「水質改善」の社会的貢献に対する理由のネットワーク図



※ 上図は、水質改善が社会的に貢献している（あるいは貢献していない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数が合ったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯（上図のグレーの線）として表示したネットワーク図である。

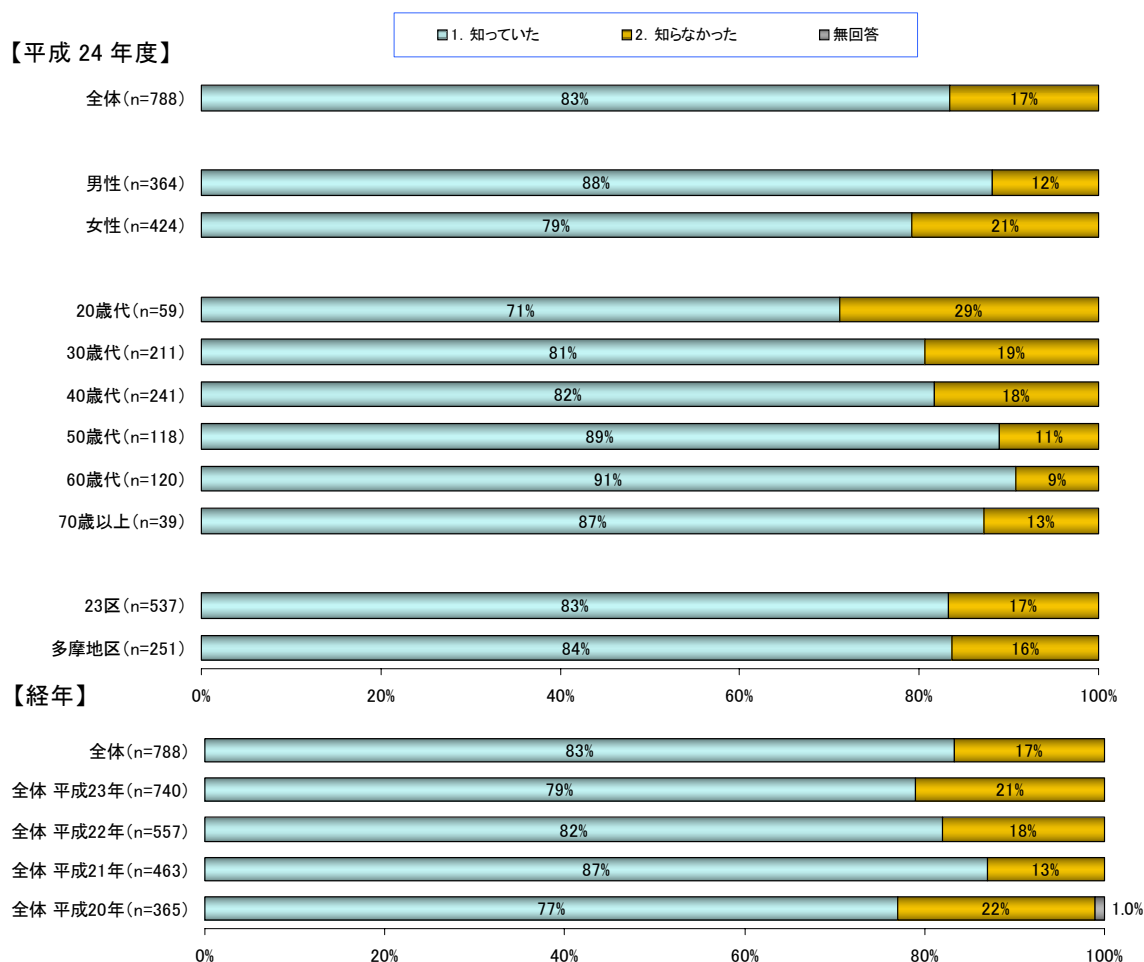
※ 上図ではノードを 50 回答以上、紐帯を 50 回答以上のもののみ表示している。

## 1-6. 下水道の役割「浸水防除」の認知度

- 下水道事業（②浸水防除）の認知度をみる。全体では、「知っていた」との回答が多く83%となった。
- 男女別にみると、「知っていた」は男性で88%、女性は79%となり、男性の方が女性よりも9ポイント高くなった。
- 年代別にみると、20歳代～60歳代までは年代が上がるにつれて「知っていた」との回答も上昇していった。最も少ないのは20歳代で71%、一方で最も多いのは60歳代で91%となった。次いで50歳代の89%であった。
- 地域別にみると、「知っていた」との回答は23区で83%、多摩地区で84%となり、多摩地区が1ポイント高くなった。
- 下水道事業（②浸水防除）の認知度の経年変化をみると、「知っていた」との回答は、平成20年度調査では77%であり、6ポイント上昇した。

Q9. 下水道には、雨水を下水道管を通して川や海に流し、大雨による浸水からまちを守るという役割があります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 1-6 「浸水防除」の認知度

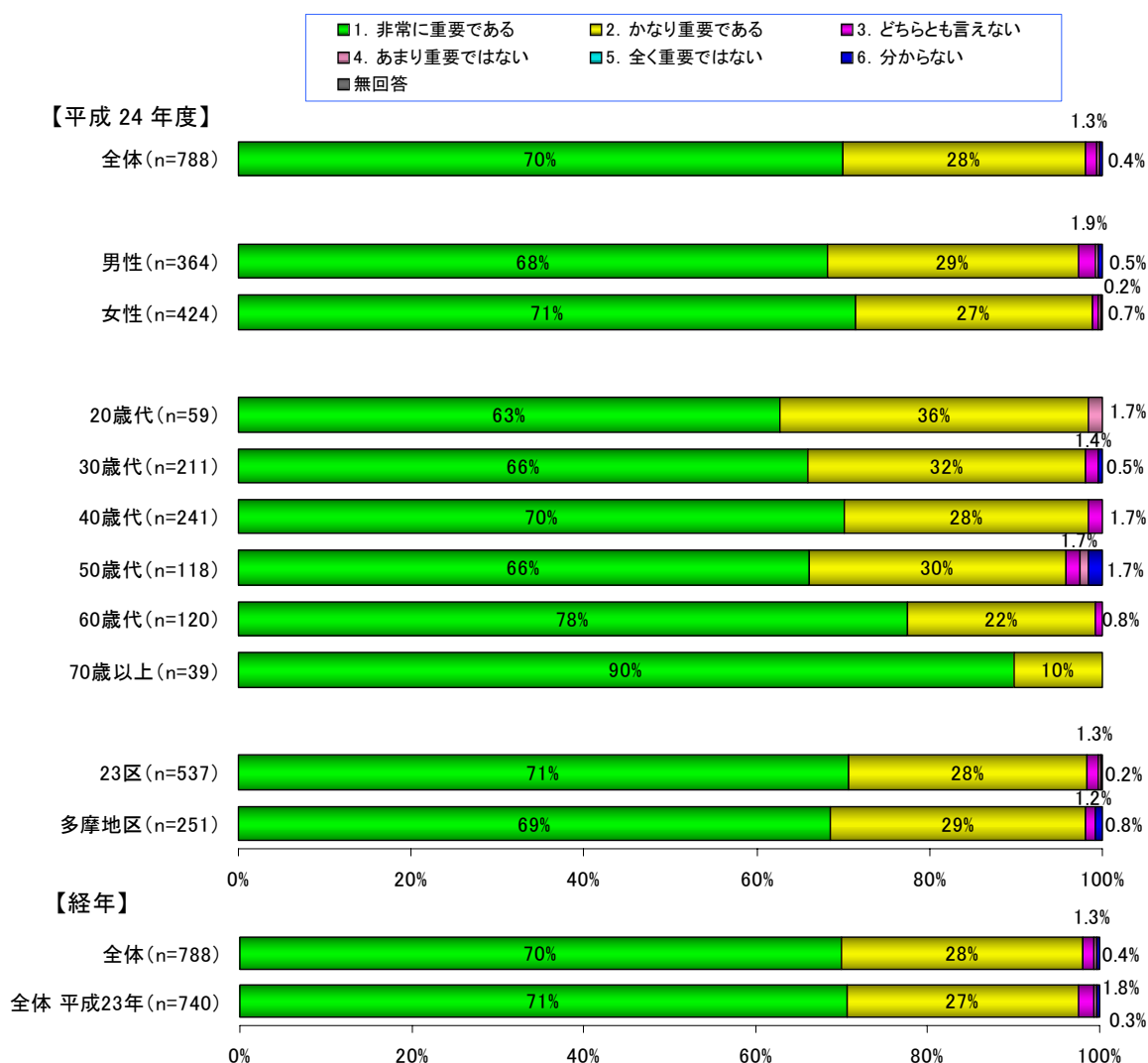


## 1-7. 下水道の役割「浸水防除」の重要度

- 下水道事業（②浸水防除）の重要度をみる。全体では「非常に重要である」との回答が多く 70%となった。
- 男女別にみると、「非常に重要である」は男性が 68%、女性が 71%となり、女性の方が男性よりも 3 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、最も多くなったのは 70 歳以上で 90%、次いで 60 歳代の 78%であった。
- 地域別にみると、23 区で 71%、多摩地区で 69%となり、多摩地区が 2 ポイント高くなった。
- 下水道事業（②浸水防除）の重要度の経年変化をみると、「非常に重要である」との回答は、平成 23 年度調査では 71%であり、1 ポイント低下した。

Q10. 上記 Q9 の役割について、あなたは、どのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 1-7 「浸水防除」に対する重要度

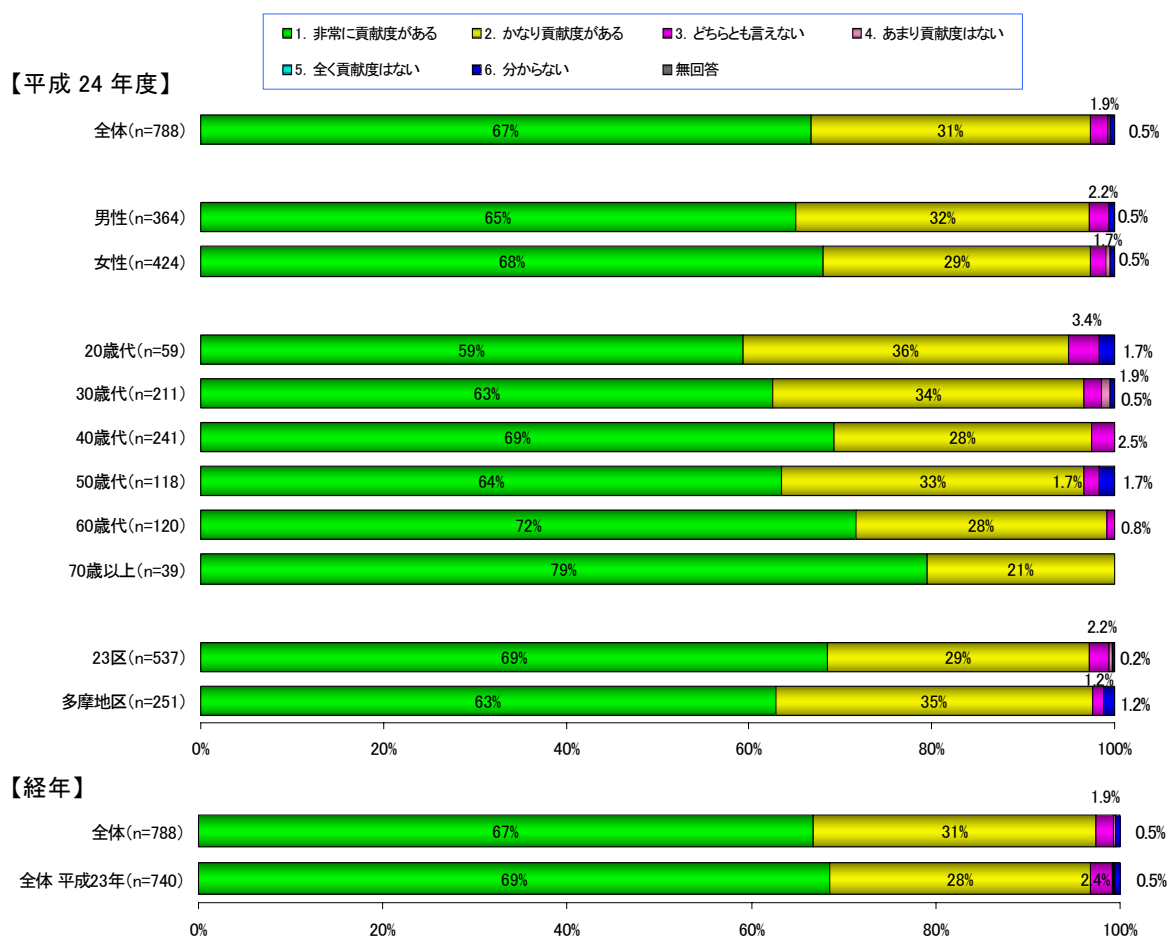


## 1-8. 下水道の役割「浸水防除」の社会的貢献度

- 下水道事業（②浸水防除）の社会的貢献度をみる、全体では「非常に貢献度がある」との回答が多く 67%となった。
- 男女別にみると、「非常に貢献度がある」との回答は男性で 65%、女性は 68%となり、女性の方が男性よりも 3 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、70 歳以上が 79%と最も多くなり、次いで 60 歳代が 72%となった。
- 地域別にみると、23 区 69%、多摩地区 63%となり、23 区が 6 ポイント高くなった。
- 下水道事業（②浸水防除）の社会的貢献度の経年変化をみると、「非常に貢献度がある」との回答は、平成 23 年度は 69%であり、2 ポイント低下した。

Q11. 上記 Q9 の役割は、我々の生活にとってどのくらい社会的な貢献度が高いと思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 1-8 「浸水防除」に対する社会的貢献度



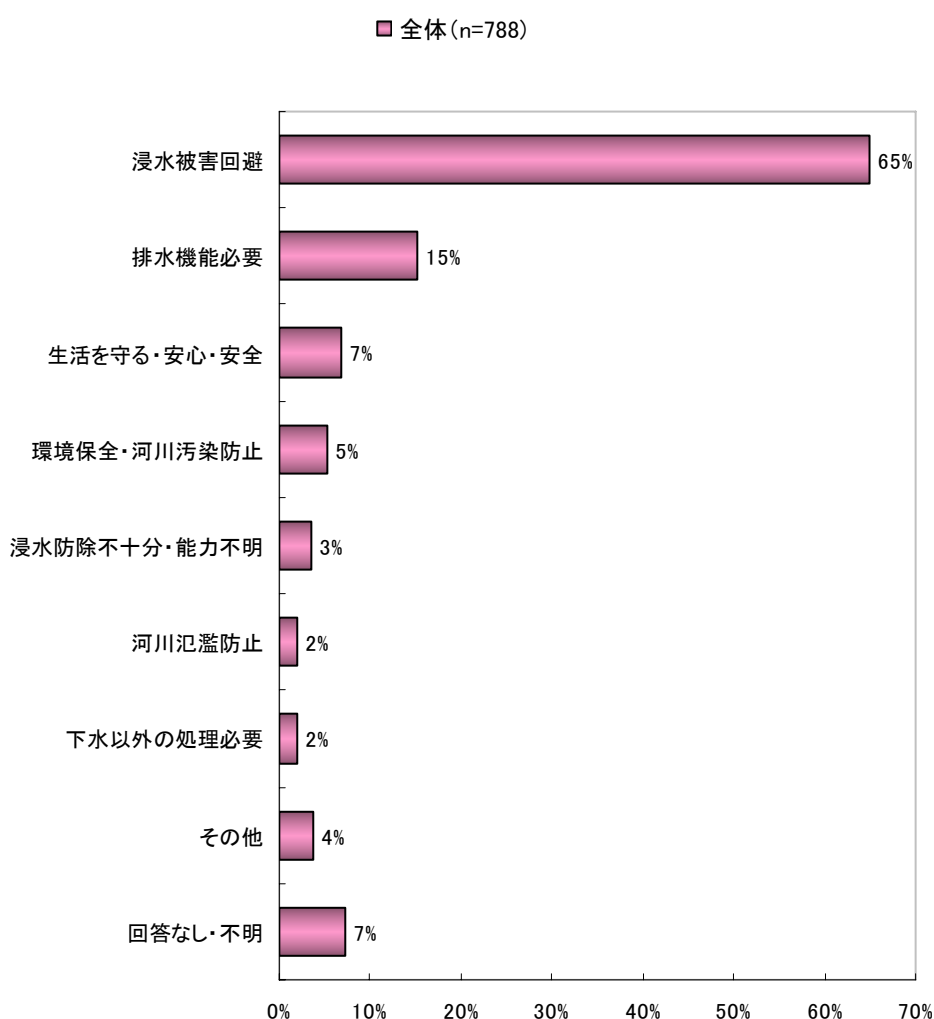


## 1-9. 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由

- 下水道事業が行う「浸水防除」に対する社会的貢献として、「浸水被害回避」の貢献を認める意見が65%と圧倒的に多い。
- 次いで、「排水機能必要」(15%)、「生活を守る・安心・安全」(7%)、「環境保全・河川汚染防止」(5%)が貢献を認める理由として挙げられた。

Q12. 上記 Q11 のように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）。

図 1-9 「浸水防除」に対する社会的貢献の理由



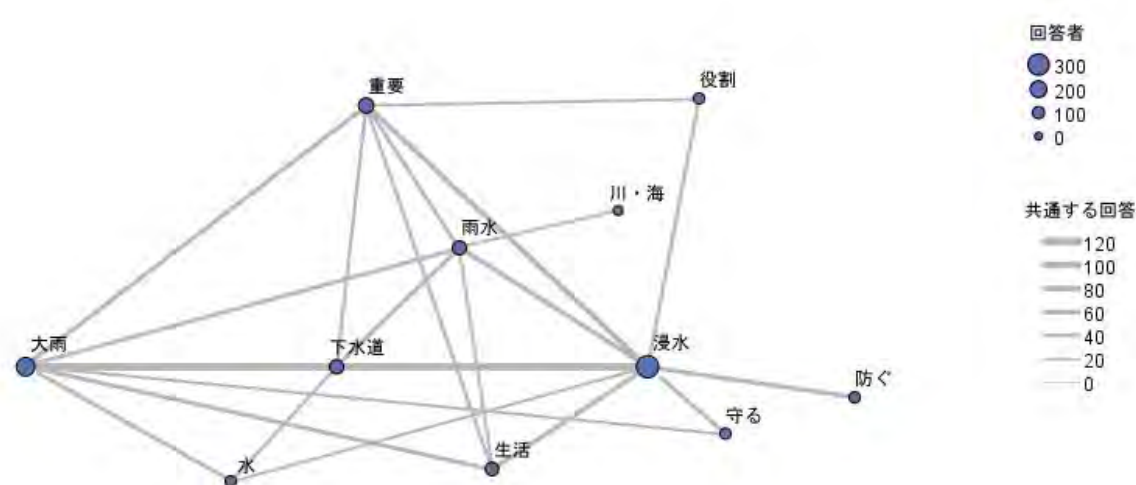
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

## 1-10. 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由の傾向

- ネットワーク図を見ると、「大雨」「浸水」に対する対策に関心が高く、特にこの点において「下水道」の役割が期待されているものと見られる。

Q12. 上記 Q11 のように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）。

図 1-10 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由のネットワーク図



※ 上図は、浸水防除が社会的に貢献している（あるいは貢献していない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数が合ったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯（上図のグレーの線）として表示したネットワーク図である。

※ 上図ではノードを 50 回答以上、紐帯を 30 回答以上のもののみ表示している。

## 2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

### 2-1. 新たな事業活動の認知度

- 新たな事業活動の認知度をみると、「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」61%、「2) 水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」55%と他の事業活動よりも高くなった。
- 男女別にみると、ほとんどの事業で男性の方が「知っていた」と回答する傾向が高くなった。「9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」のみ女性が男性よりも1ポイント高くなった。
- 男女別に最も高くなった事業活動をみると、男性では「2) 水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」68%、女性では「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が59%となった。
- 地域別にみると、23区、多摩地区ともに「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が最も高くなり、ともに61%となった。
- 年代別にみると、60歳代を除き、全ての年代において、「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が他の事業活動よりも高くなった。60歳代の場合、「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」と「2) 水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」がともに72%となった。

Q13. 東京都下水道局が行っている新たな活動や取組についてうかがいます。以下のそれぞれの項目について、あなたはこのことをご存知でしたか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 2-1 新たな事業活動の認知度

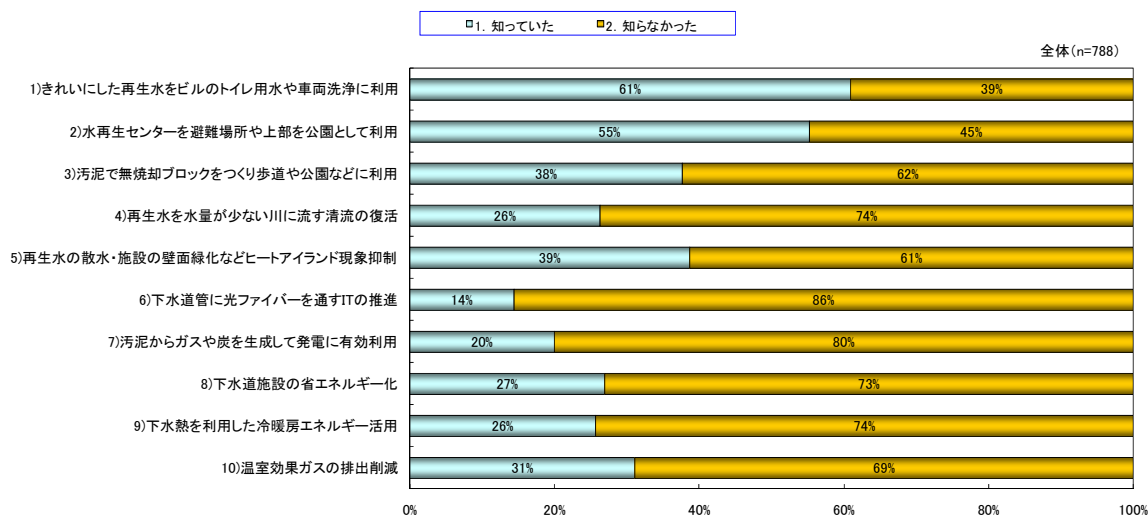
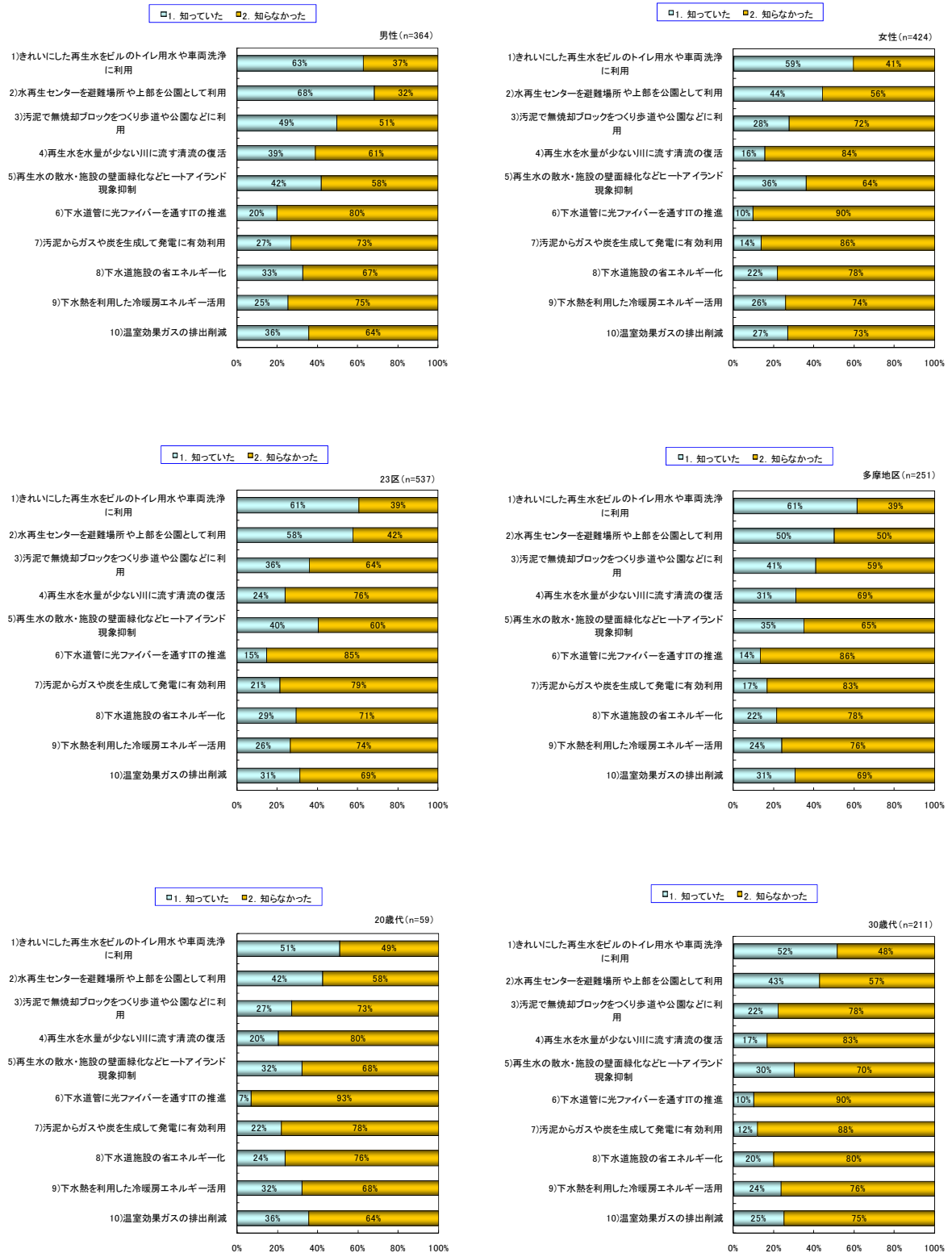
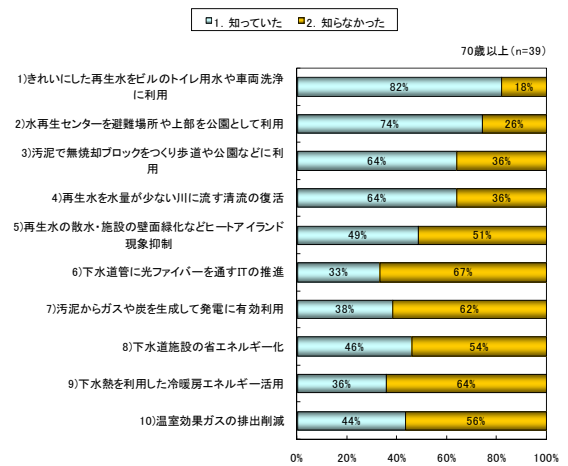
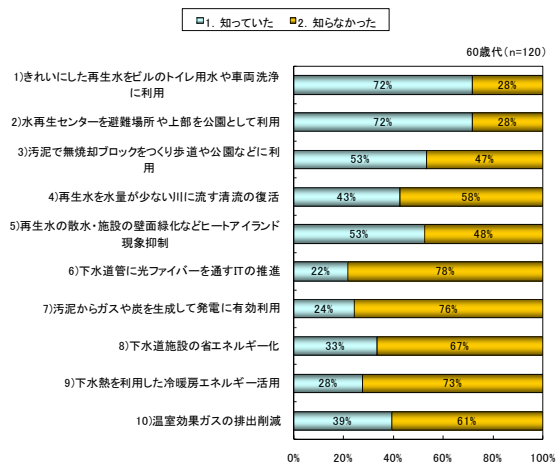
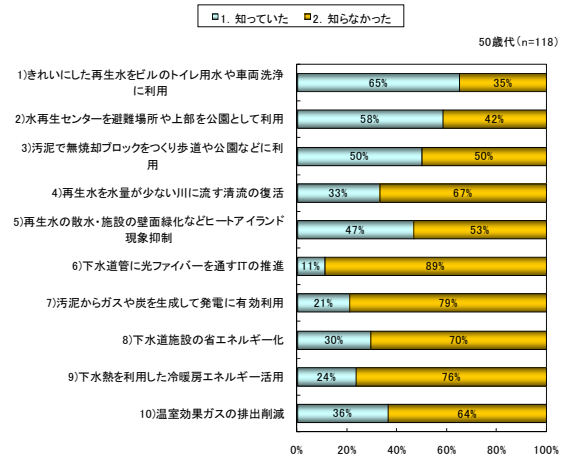
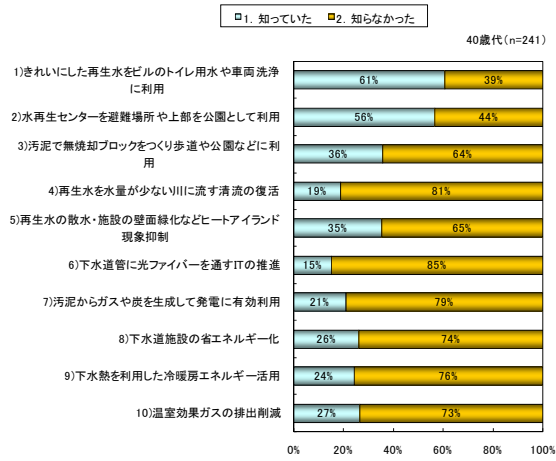


図 2-2 新たな事業活動の認知度〔性別・地域別・年代別〕





## 2-2. 新たな事業活動の社会的貢献度

- 各事業活動をみると、全体では「6)下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」を除き、80%以上が「役立っている（非常に役立っている＋かなり役立っている）」と評価している。なお、「6)下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」は 65%であった。
- 「非常に役立っている」との回答が多くなった順に上位 3 位まで見ると、「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」は 55%、次いで「10)温室効果ガスの排出削減」46%、「5)再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制」44%となる。

Q14. これら東京都下水道局が行っている新たな活動や取組について、以下のそれぞれの項目について、あなたはどの程度「社会的に役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 2-3 新たな事業活動の社会的貢献度

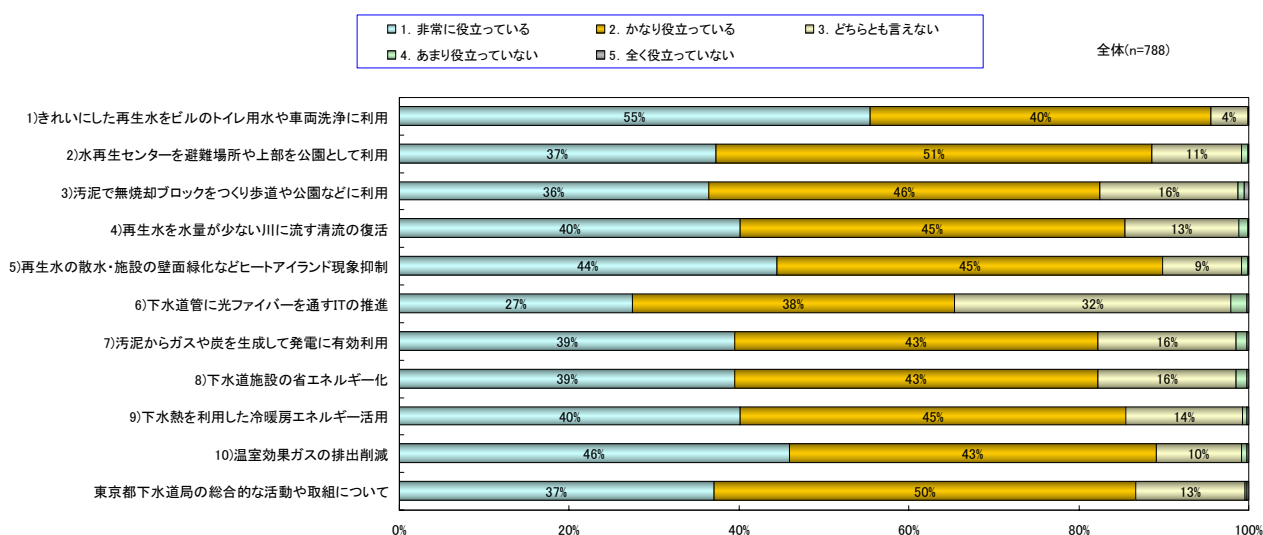
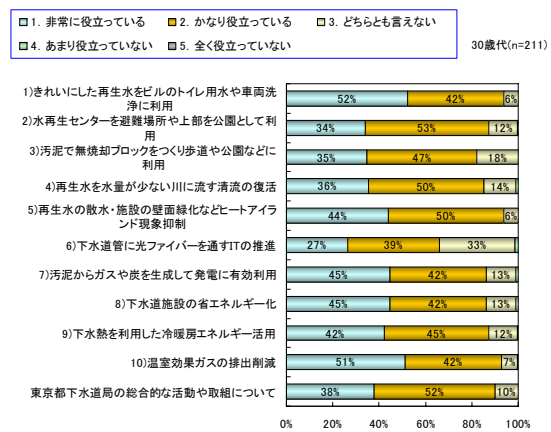
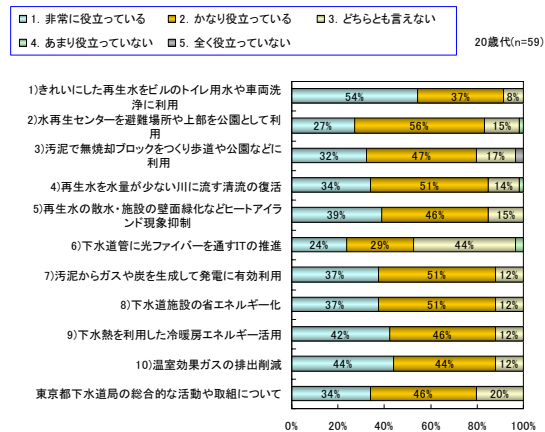
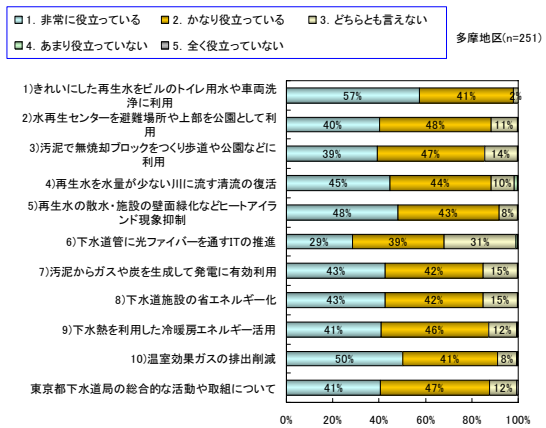
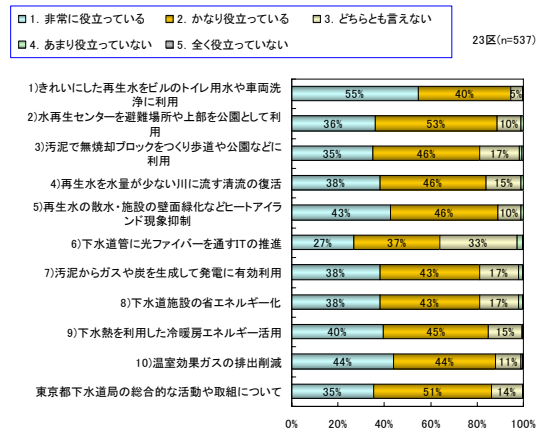
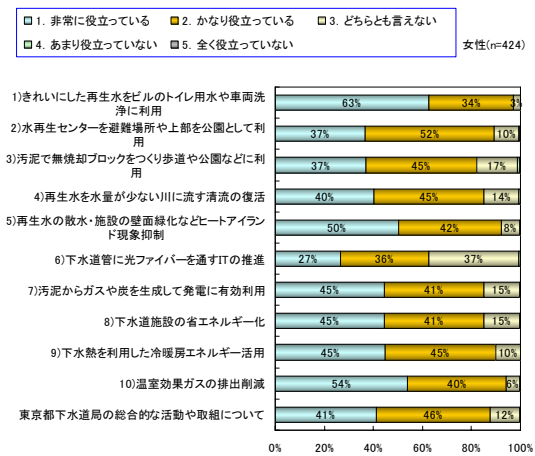
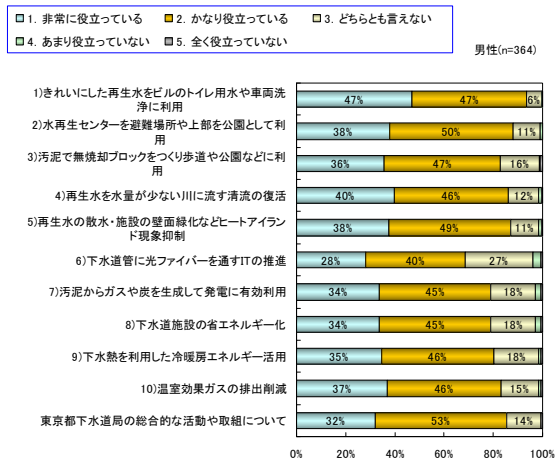


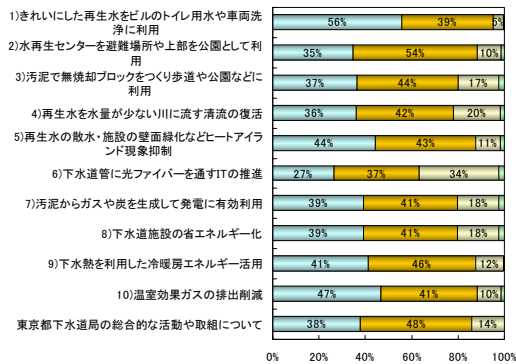
図 2-4 新たな事業活動の社会貢献度〔性別・地域別・年代別〕





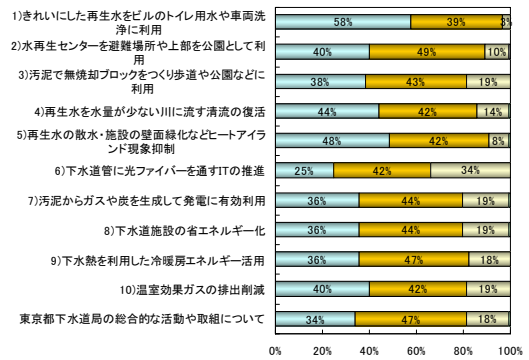
☐ 1. 非常に役立っている    ☐ 2. かなり役立っている    ☐ 3. どちらとも言えない  
☐ 4. あまり役立っていない    ☐ 5. 全く役立っていない

40歳代(n=241)



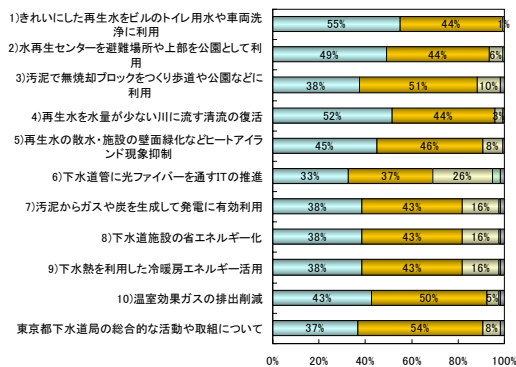
☐ 1. 非常に役立っている    ☐ 2. かなり役立っている    ☐ 3. どちらとも言えない  
☐ 4. あまり役立っていない    ☐ 5. 全く役立っていない

50歳代(n=118)



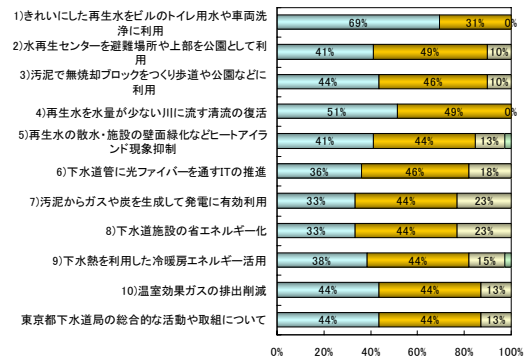
☐ 1. 非常に役立っている    ☐ 2. かなり役立っている    ☐ 3. どちらとも言えない  
☐ 4. あまり役立っていない    ☐ 5. 全く役立っていない

60歳代(n=120)



☐ 1. 非常に役立っている    ☐ 2. かなり役立っている    ☐ 3. どちらとも言えない  
☐ 4. あまり役立っていない    ☐ 5. 全く役立っていない

70歳以上(n=39)

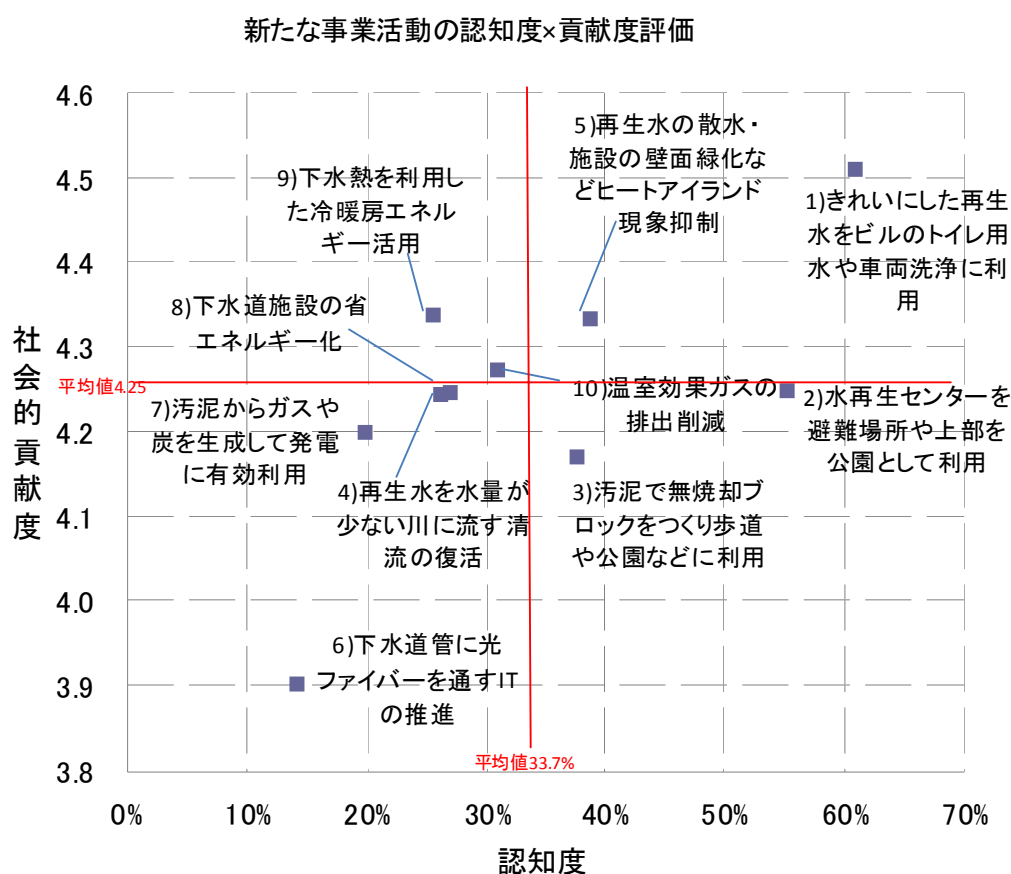


## 2-2. 新たな事業活動の社会的貢献度（認知度×貢献度評価）

- 社会的な貢献度が高く評価され認知度も高い事業活動としては、「1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」があり、認知度はやや下がるものの、やはり社会的貢献度が評価されているものに、「9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」「5) 再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制」「10) 温室効果ガスの排出削減」がある。
- その他認知度が高い事業活動としては、「2) 水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」がある。

Q14. これら東京都下水道局が行っている新たな活動や取組について、以下のそれぞれの項目について、あなたはどの程度「社会的に役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図 2-5 新たな事業活動の認知度×貢献度評価

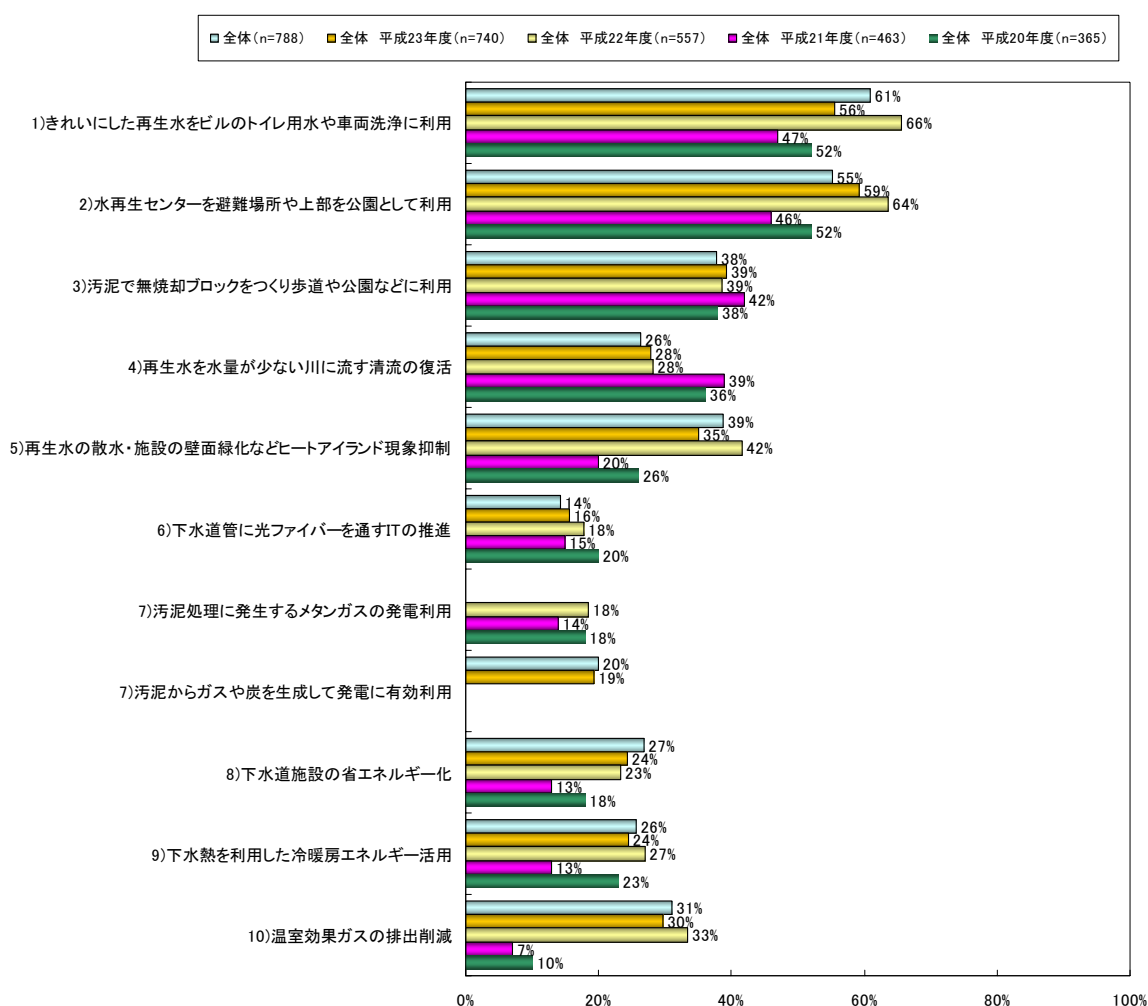


※ 上の図は「東京都下水道局が行っている新たな活動や取組（10項目）」について、それぞれの項目の「社会的貢献度（Q14の単純平均値）」を縦軸、「認知度（Q13の認知率）」を横軸にとった交点を示している。社会的貢献度については5段階（5:非常に役立っている 4:かなり役立っている 3:どちらとも言えない 2:あまり役立っていない 1:全く役立っていない）での評価であり、評価の幅は3.9～4.5となるため、総じて評価が高い中での相対的な評価となっている。

## 2-3. 東京都下水道局の新たな事業活動の認知度〔経年比較〕

- 今年度調査と、5年前の平成20年度調査と比較して認知度が上がった項目をみる。認知度の差が大きくなった順に「10)温室効果ガスの排出削減」(21ポイント上昇)、次に「5)再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制」(13ポイント上昇)、以降、「1)きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」(9ポイント上昇)、「8)下水道施設の省エネルギー化」(9ポイント上昇)、「2)水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」(3ポイント上昇)、「9)下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」(3ポイント上昇)、となった。
- 逆に認知度が低下した項目は2つあり、低下率が大きくなった順に「4)再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」は10ポイント、「6)下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は6ポイント低下した。

図2-6 東京都下水道局の新たな事業活動の認知度〔経年比較〕

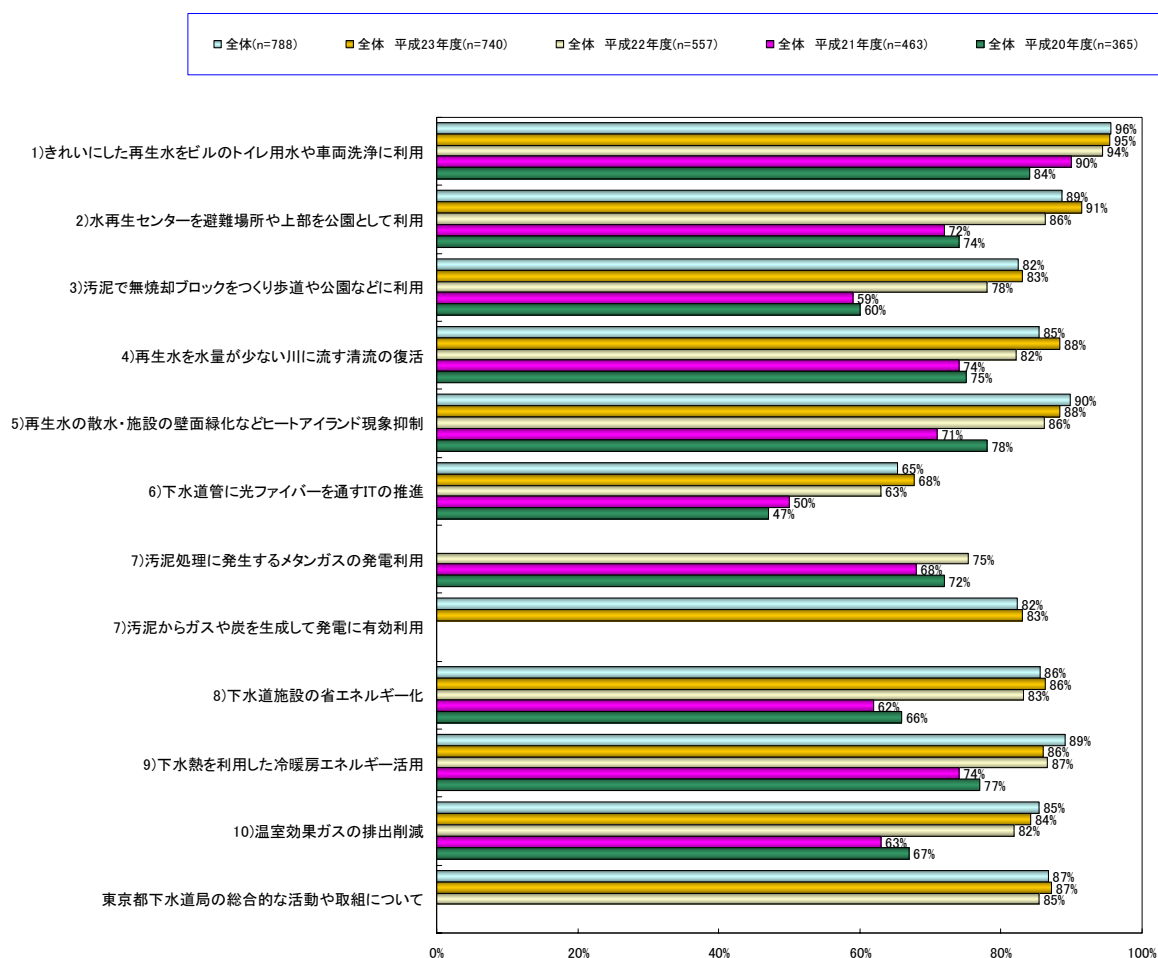


※選択肢 7)は平成23年度調査より「汚泥からガスや炭を生成して発電に有効利用」に変更

## 2-3. 東京都下水道局の新たな事業活動の貢献度〔経年比較〕

- 「東京都下水道局の総合的な活動や取組について」87%が「役立っている（非常に役立っている＋かなり役立っている）」と回答した。
- 差が大きくなった順に上位3位までを示すと、「3)汚泥で無焼却ブロックをつくり歩道や公園などに利用」は22ポイントの差が生じた。以降、「9)下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」12ポイント差、「6)下水道管に光ファイバーを通すITの推進」18ポイント差、「10)温室効果ガスの排出削減」18ポイント差と続く。
- 今年度調査と5年前の平成20年度調査と比較して回答率が上昇した項目をみると、比較可能なすべての項目において回答率が上昇した。

図2-7 東京都下水道局の新たな事業活動の貢献度〔経年比較〕



※選択肢 7)は平成23年度調査より「汚泥からガスや炭を生成して発電に有効利用」に変更  
 ※貢献度はある事業全体の回答者のうち、「役立っている（非常に役立っている＋かなり役立っている）」と回答した人の割合を指す。

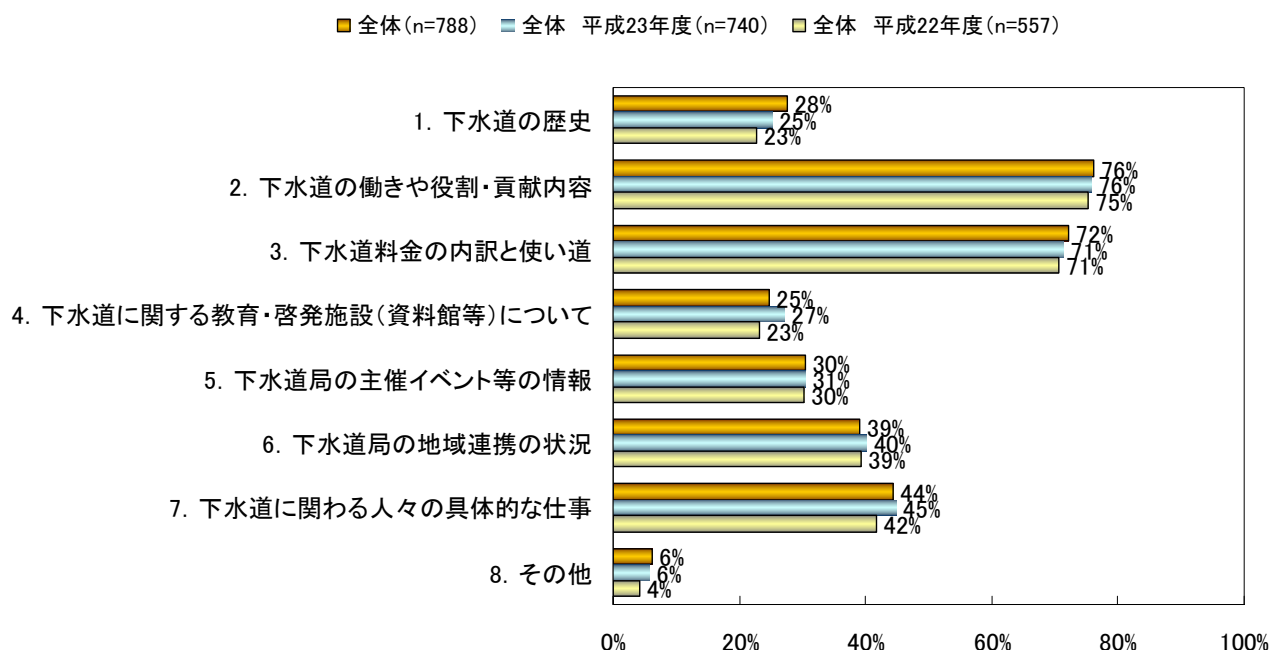
### 3. 下水道に関するニーズ

#### 3-1. 下水道に関して知りたいと思うこと〔全体〕

- 下水道事業について知りたいことをみる。全体では「2. 下水道の働きや役割・貢献内容」との回答が 76%と最も多い。次いで「3. 下水道料金の内訳と使い道」72%となった。上記2つよりは少なくなるが、「7. 下水道に関わる人々の具体的な仕事」も 44%と多い。
- 上記項目は平成 23 年度調査と比べると、「1. 下水道の歴史」、「2. 下水道の働きや役割・貢献内容」、「3. 下水道料金の内訳と使い道」、「8. その他」は上昇した。逆に「4. 下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」、「5. 下水道局の主催イベント等の情報」、「6. 下水道局の地域連携の状況」、「7. 下水道に関わる人々の具体的な仕事」は下降した。

Q15. 下水道事業について、あなたが知りたいと思うことはどのようなことですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図 3-1 下水道に関して知りたいと思うこと〔全体〕



\*\*\*\*\* 【その他の回答】(今回調査) \*\*\*\*\*

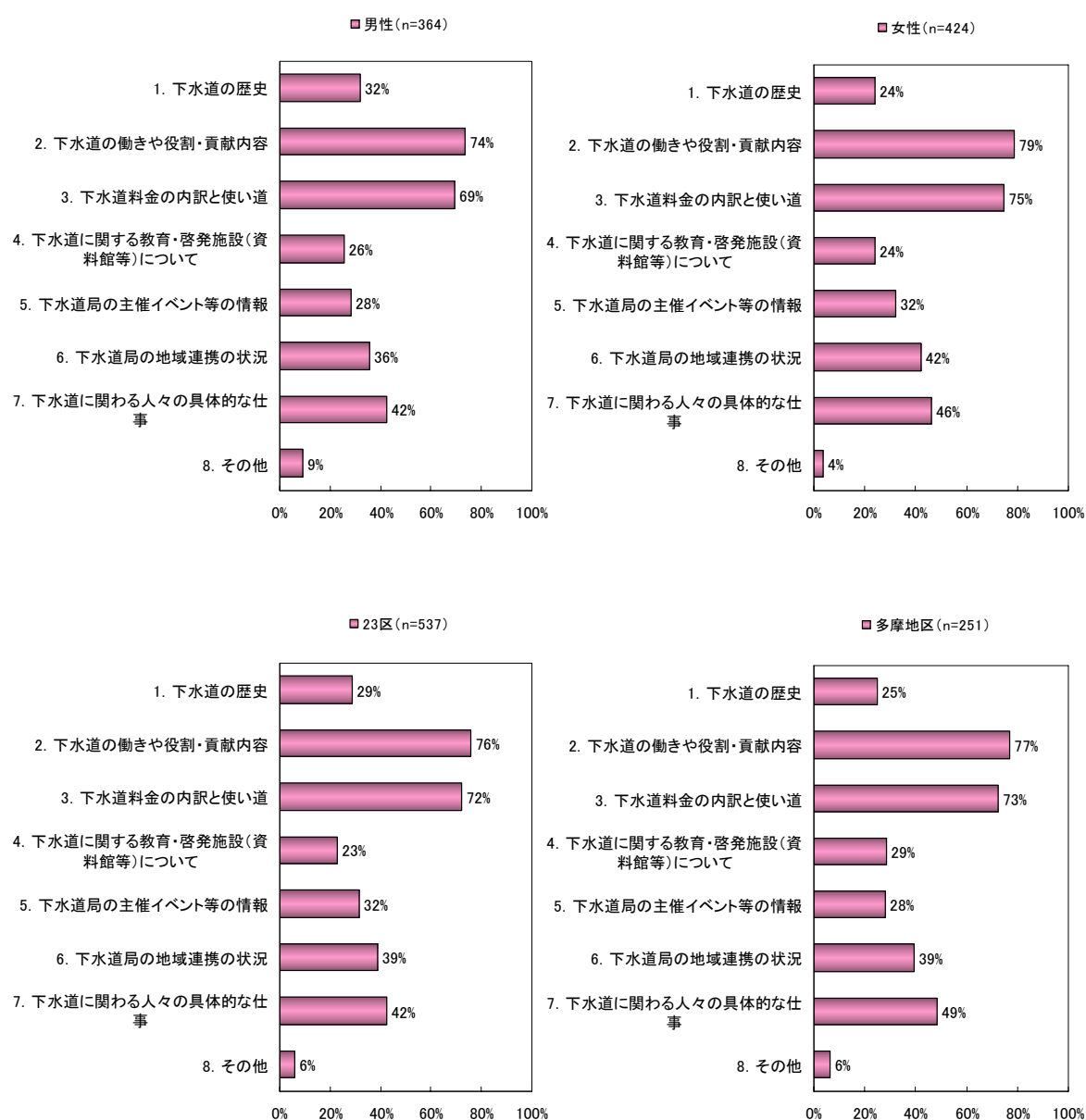
※カッコ内は回答件数を示す。

- |  |   |
|--|---|
| 1. 下水道の将来ビジョン・計画 (5)                                 | 8. 下水道事業の世界輸出と貢献 (2)                          |
| 2. 最新の下水道技術・取組状況 (4)                                 | 9. 最個人が下水を通して貢献できる事<br>(トイレや雨水溝に流してはいけない物等)   |
| 3. 現在実施されている事業の費用対効果 (4)                             | 10. 下水道の完備状況                                  |
| 4. 汚泥からガスや炭を生成して発電する方法 (4)                           | 11. 大震災時の都民の行動指針                              |
| 5. 水の流れの図解 (4)                                       | 12. 処理能力の過不足と対策                               |
| 6. 下水道管の地域ごとの老朽化対策 (3)                               | 13. アメッシュの具体的利用法                              |
| 7. 「下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」とは具体的にどのような取り組みがされているか (2) | 14. 自分の地域の下水道の安全性                             |
| 16. 下水道を有効に使う為に私たちが気をつけた方が良い事                        | 15. オリンピック時に埋め立てられた河川下水の写真                    |
| 17. 汚泥の状況、内訳   | 21. 汚泥や施設の放射能汚染について                           |
| 18. 下水道のあるべき姿と現実のギャップ                                | 22. 「下水＝汚い」というイメージがあるので、必ずしもそうではないということを知りたい。 |
| 19. 下水道管の地震対策  | 23. 下水道を作った人の苦労話                              |
| 20. 災害時の管の状態や管の強度                                    | 24. 施設維持管理方法、更新手段                             |
|  | 25. 下水道の役割・貢献の積極的広報                           |

## 3-2. 下水道に関して知りたいと思うこと〔性別・地域別〕

- 男女別にみると、「1. 下水道の歴史」「4. 下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」「8. その他」を除いた全ての項目において女性の方が多く回答している。
- 地域別にみると、最も回答が多い「2. 下水道の働きや役割・貢献内容」は23区は76%、多摩地区では77%となり、多摩地区の方が回答が1ポイント高くなった。次に回答が多くなったのは、両地区とも「3. 下水道料金の内訳と使い道」であった。

図 3-2 下水道に関して知りたいと思うこと〔性別・地域別〕

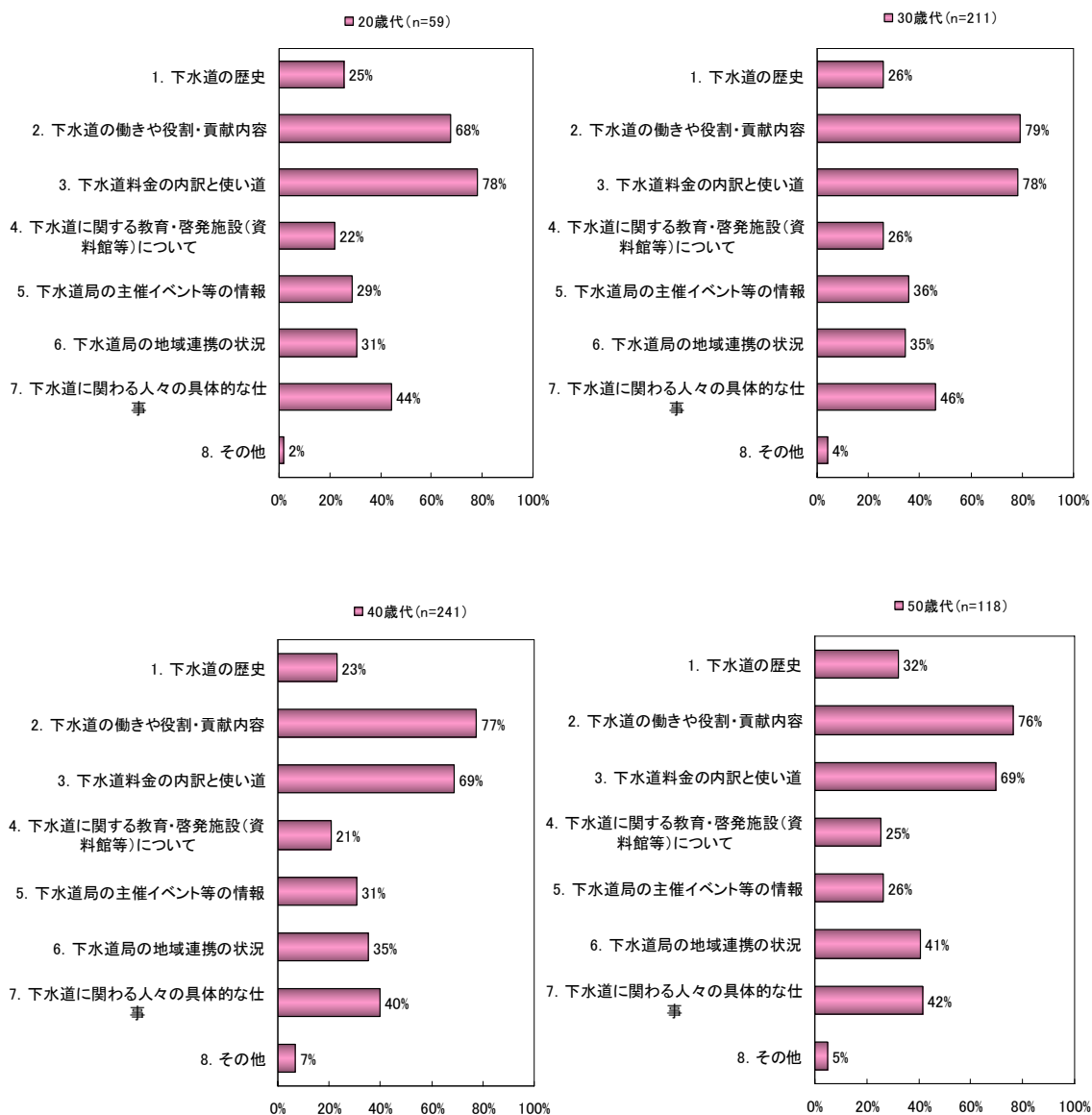


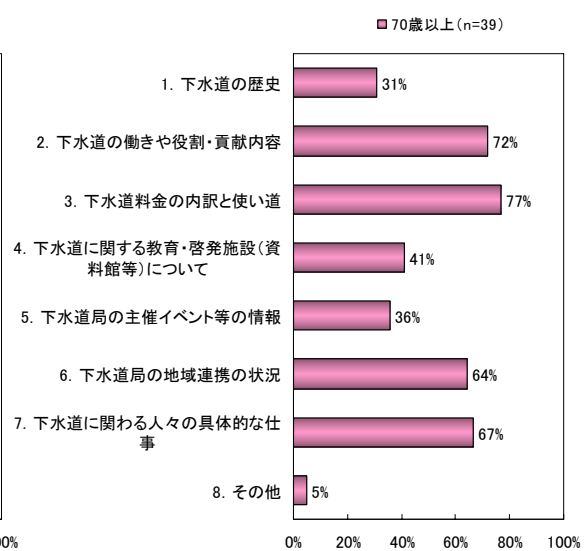
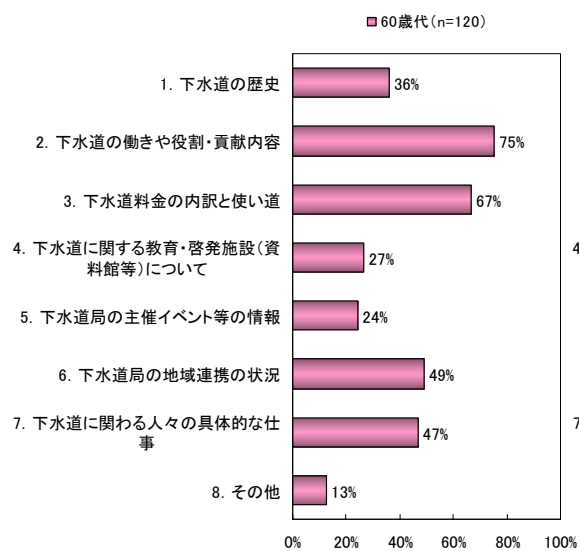


### 3-3. 下水道に関して知りたいと思うこと〔年代別〕

- 年代別に最も多くなった項目をみると、20歳代と70歳以上では「3. 下水道料金の内訳と使い道」であり、30～60歳では「2. 下水道の働きや役割・貢献内容」となった。

図 3-3 下水道に関して知りたいと思うこと〔年代別〕





## 4. 下水道の課題

### 4-1. 下水道の課題①「下水道管の老朽化」（認知度）

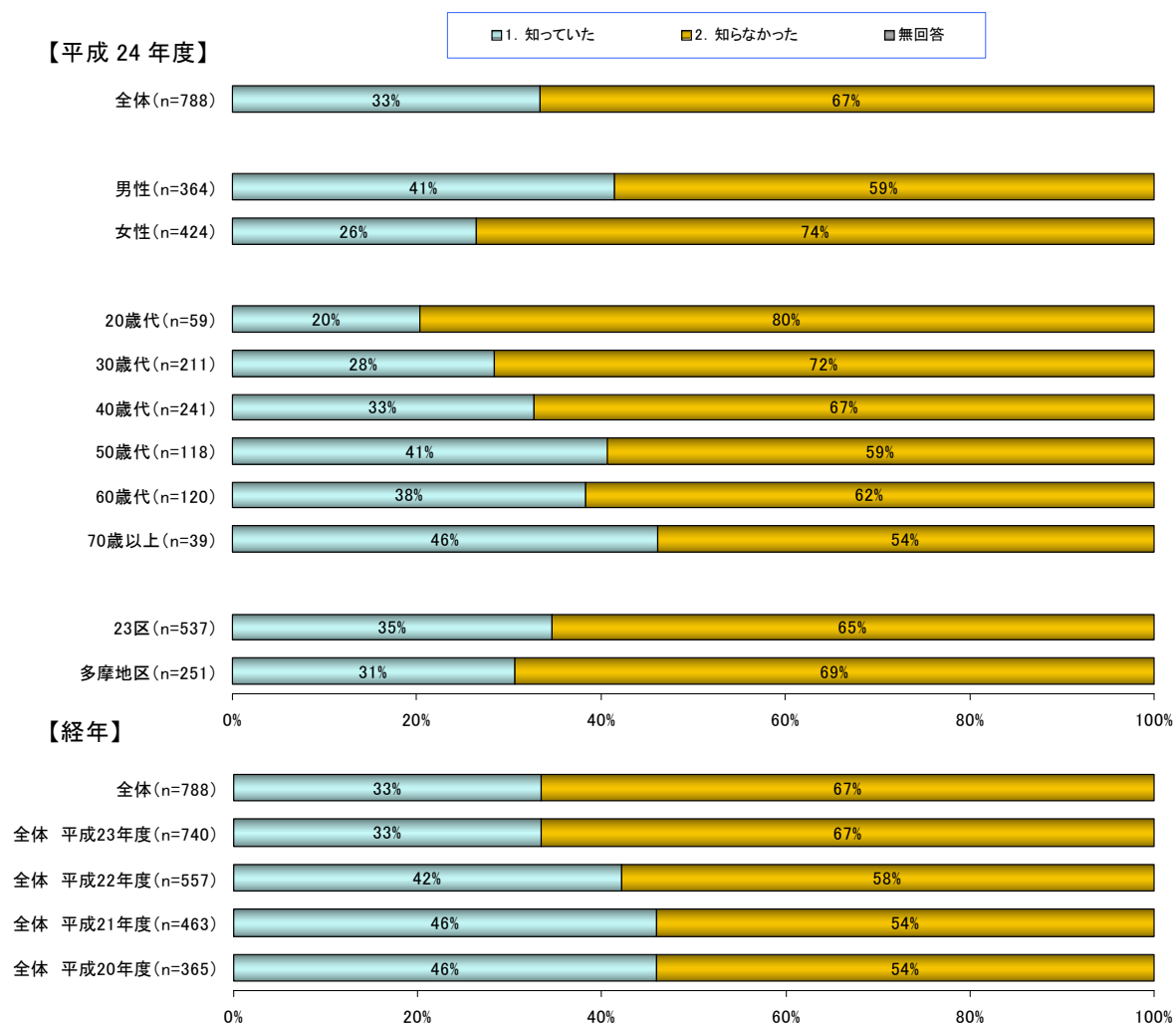
---

- 下水道課題（①下水道管の老朽化）の認知度についてみる。全体では「知っていた」との回答が多く 33%となった。
  - 男女別にみると、「知っていた」との回答は男性が 41%であり、女性 26%となった。男性の方が女性よりも 15 ポイント高くなった。
  - 年代別にみると、30～70 歳以上までは、60 歳代を除き、年代が上がるにつれて「知っていた」との回答が多くなる。
  - 地域別にみると「知っていた」との回答が 23 区で 35%、多摩地区で 31%となり、23 区が 4 ポイント高くなった。
  - 下水道課題（①下水道管の老朽化）の認知度の経年変化をみると、「知っていた」との回答は平成 20 年度調査では 46%で、13 ポイント低下した。
- 

Q16. 下水道管は、耐用年数が 50 年とされており、古い下水道管は道路の陥没事故につながるため、取替えや補修が必要です。東京都の下水道は整備を始めてから既に 100 年以上が経過し、現在でも一部の下水道管は耐用年数を越えています。また、高度経済成長期以降（1960 年代以降）に整備した大量の下水道管が間もなく耐用年数に達しようとしています。

①あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答え下さい（単一回答）。

図 4-1 「下水道管の老朽化」の認知度



## 4-2. 下水道の課題①「下水道管の老朽化」（感想）

- 下水道課題（①下水道管の老朽化）の感想をみる。全体では 99%が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う＋すこし深刻な問題だと思う）」と考えている。
- 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は男性は 79%、女性は 84%となった。女性の方が男性よりも 5 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が最も少なくなるのは、70 歳以上で 74%、最も多くなったのは 60 歳代 83%であった。
- 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が 23 区で 82%、多摩地区で 81%となり、23 区が 1 ポイント高くなった。
- 下水道課題（①下水道管の老朽化）の深刻度の経年変化をみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は平成 20 年度調査では 98%で、1 ポイント上昇した。

Q16. 下水道管は、耐用年数が 50 年とされており、古い下水道管は道路の陥没事故につながるため、取替えや補修が必要です。東京都の下水道は整備を始めてから既に 100 年以上が経過し、現在でも一部の下水道管は耐用年数を越えています。また、高度経済成長期以降（1960 年代以降）に整備した大量の下水道管が間もなく耐用年数に達しようとしています。

②このことについて、どのようにお感じになりましたか。

図 4-2 「下水道管の老朽化」に対する感想



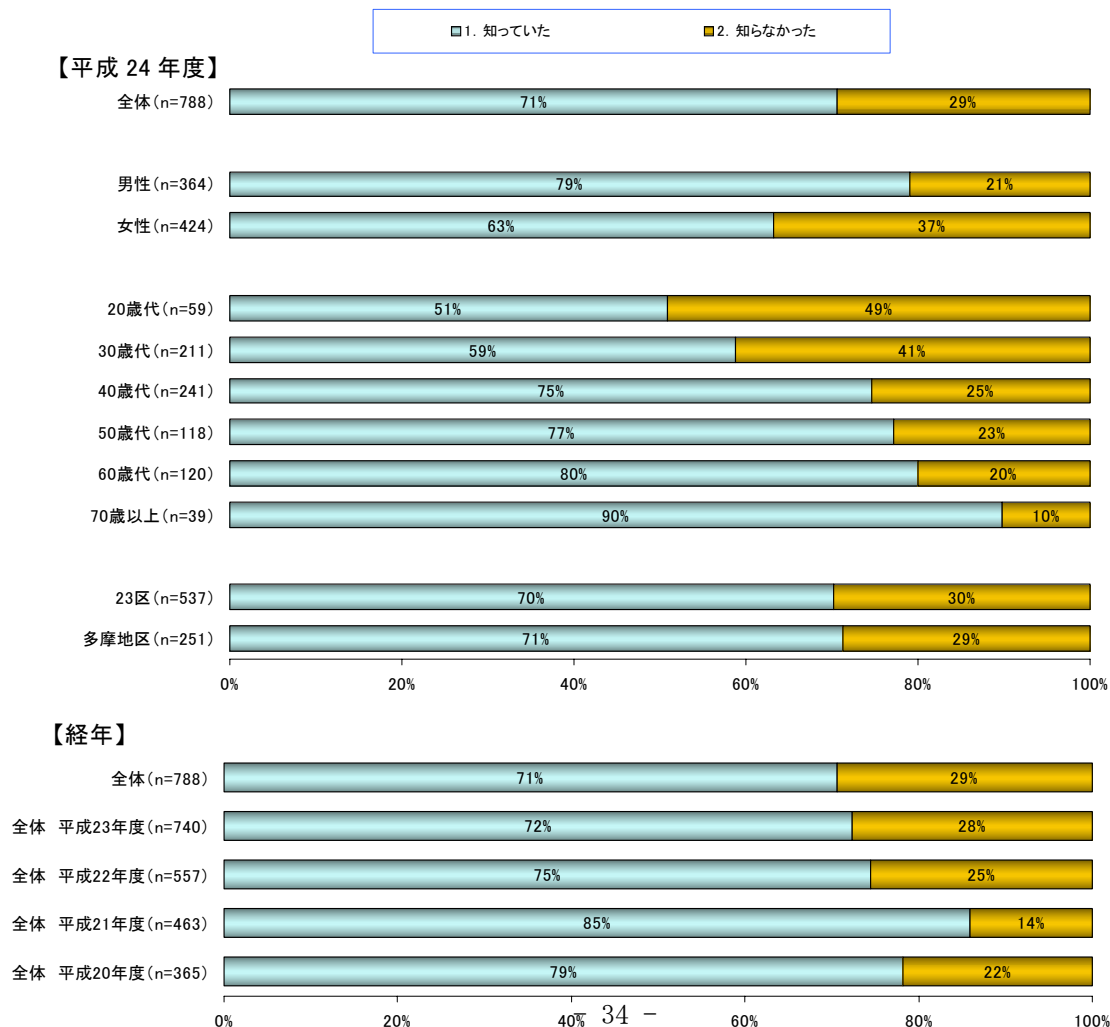
### 4-3. 下水道の課題②「都市型浸水対策」(認知度)

- 下水道課題(②都市型浸水対策)の認知度についてみる。全体では「知っていた」との回答が多く71%となった。
- 男女別にみると、「知っていた」との回答は男性が79%、女性が63%となった。男性の方が女性よりも16ポイント高くなった。
- 年代別にみると年代が上がるにつれて「知っていた」との回答が多くなる。特に70歳以上は90%が「知っていた」と回答した。
- 地域別にみると、「知っていた」との回答が23区で70%、多摩地区で71%となり、多摩地区が1ポイント高くなった。
- 下水道課題(②都市型浸水対策)の認知度の経年変化をみると、「知っていた」との回答は平成20年度調査では79%で、8ポイント低下した。

Q17. 都市化によって、道路等の舗装が進み、雨水が地面に浸透しにくくなった結果、下水道に流れ込む雨水の量が増大しました。これにより、既に下水道が整備された東京都でも、短時間に猛烈な集中豪雨があると、下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、都市型の浸水が発生することがあります。

①あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答え下さい(単一回答)。

図 4-3 「都市型浸水対策」の認知度



## 4-4. 下水道の課題②「都市型浸水対策」(感想)

---

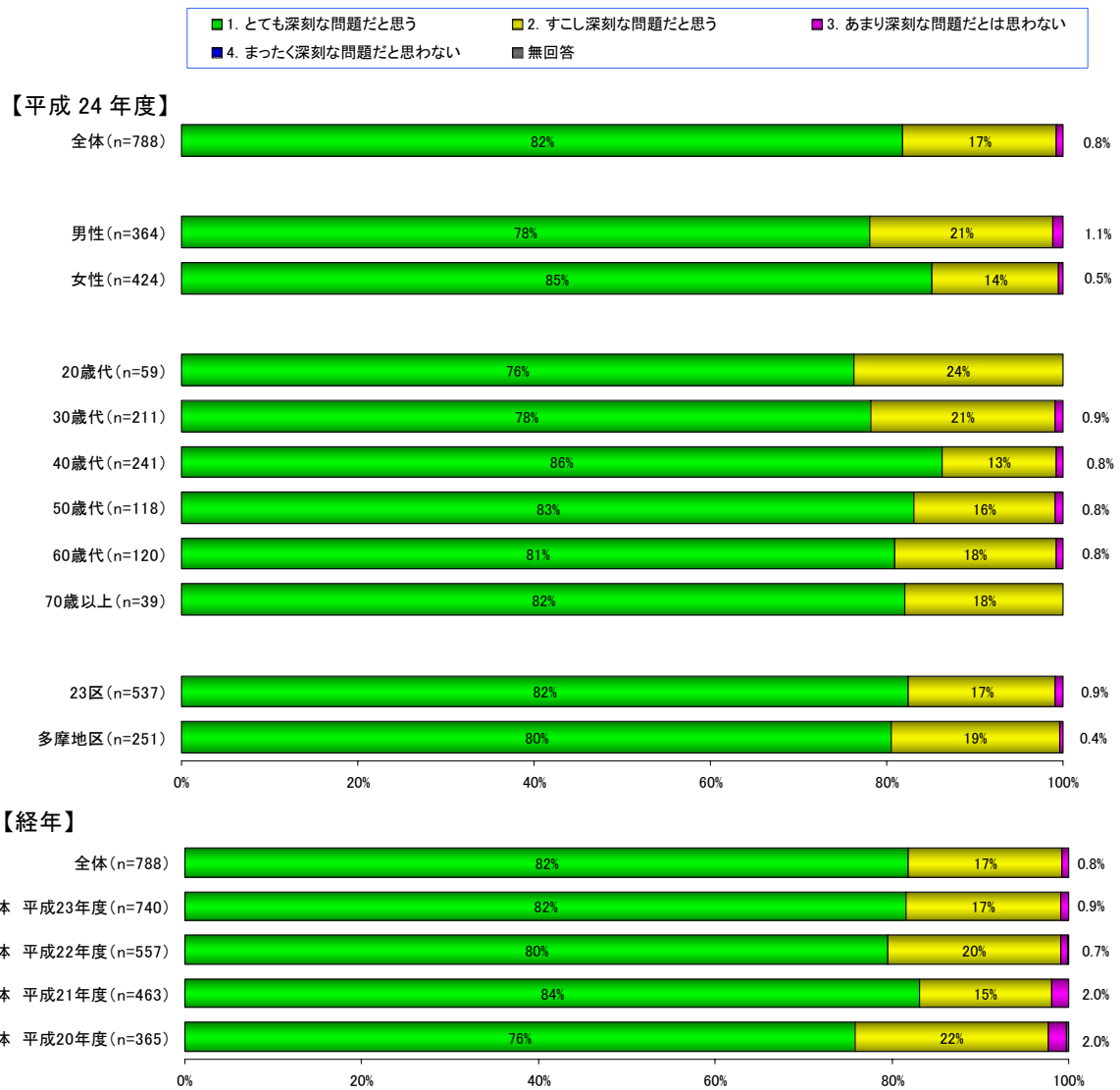
- 下水道課題(②都市型浸水対策)の感想をみる。全体では99%が「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」と考えている。
  - 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は男性が78%であり、女性は、85%となった。女性の方が男性よりも7ポイント高くなった。
  - 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が最も少なくなるのは、20歳代で76%、最も多くなったのは40歳代86%であった。
  - 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が23区で82%、多摩地区で80%となり、23区が2ポイント高くなった。
  - 下水道課題(②都市型浸水対策)の深刻度の経年変化をみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は平成20年度調査では98%で、1ポイント上昇した。
- 

Q17. 都市化によって、道路等の舗装が進み、雨水が地面に浸透しにくくなった結果、下水道に流れ込む雨水の量が増大しました。これにより、既に下水道が整備された東京都でも、短時間に猛烈な集中豪雨があると、下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、都市型の浸水が発生することがあります。

②このことについて、どのようにお感じになりましたか。



図 4-4 「都市型浸水対策」に対する感想



## 4-5. 下水道の課題③「合流式下水道の改善」（認知度）

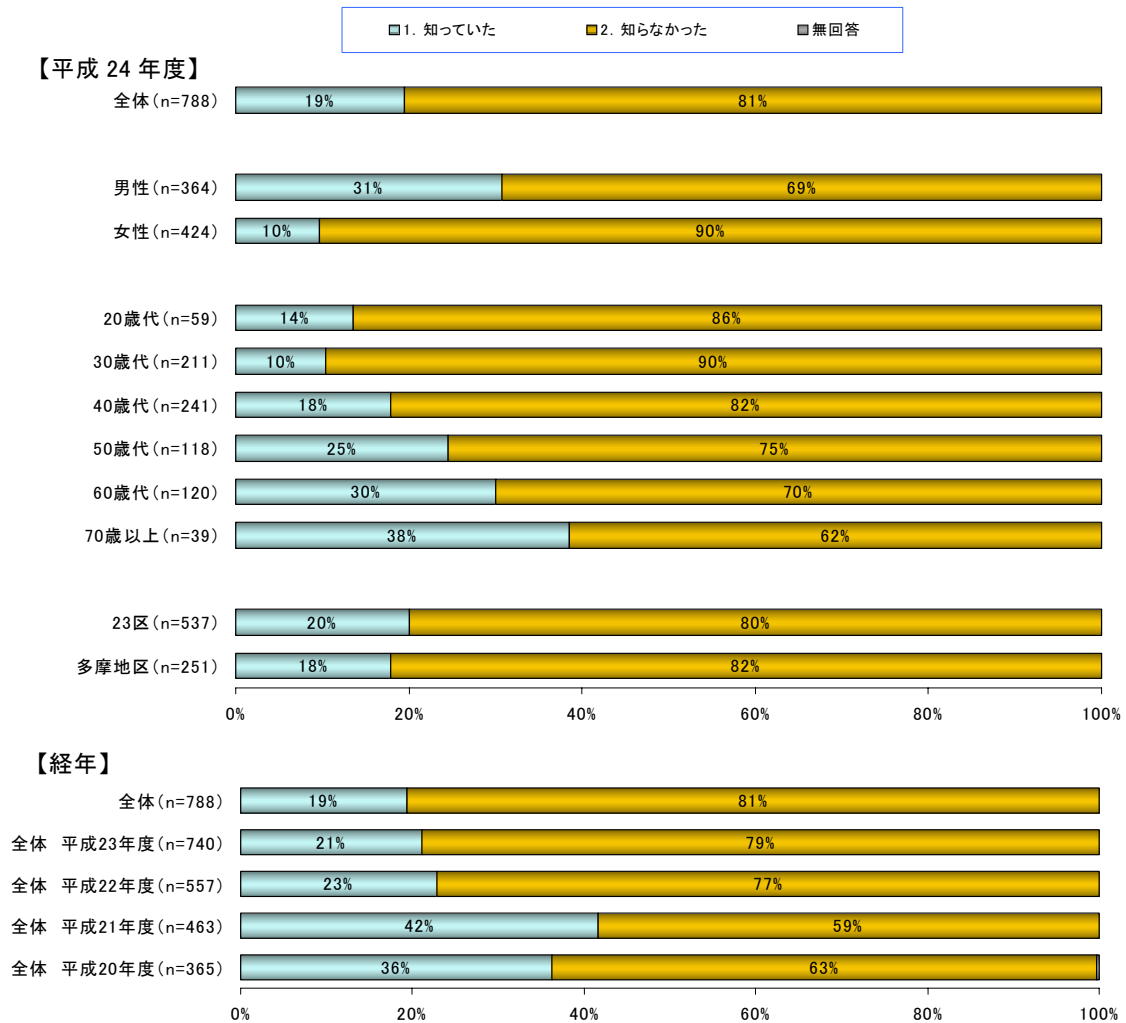
---

- 下水道課題（③合流式下水道の改善）の認知度についてみる。全体では「知っていた」との回答が 19%となった。
  - 男女別にみると、「知っていた」との回答は男性が 31%、女性は 10%となった。男性の方が多く、女性よりも 21 ポイント高くなった。
  - 年代別にみると 30 歳代以降、年代が上がるにつれて「知っていた」との回答が多くなる。ただし、30 歳代は 10%であり 20 歳代の 14%よりも 4 ポイント低くなった。
  - 地域別にみると、「知っていた」との回答が 23 区で 20%、多摩地区で 18%となり、23 区が 2 ポイント高くなった。
  - 下水道課題（③合流式下水道の改善）の認知度の経年変化をみると、「知っていた」との回答は平成 20 年度調査では 36%で、17 ポイント低下した。
- 

Q18. 東京都の下水道は、主に「合流式下水道」と呼ばれる、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる方式で整備されています。この方式は、大雨が降ると下水の水量が一気に増大するため、水再生センターに流入する前に河川へ放流せざるを得なくなり、雨水で薄まった汚水の一部が、そのまま河川に流れてしまうということが起こります。

- ①あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答え下さい（単一回答）。

図 4-5 「合流式下水道」の認知度



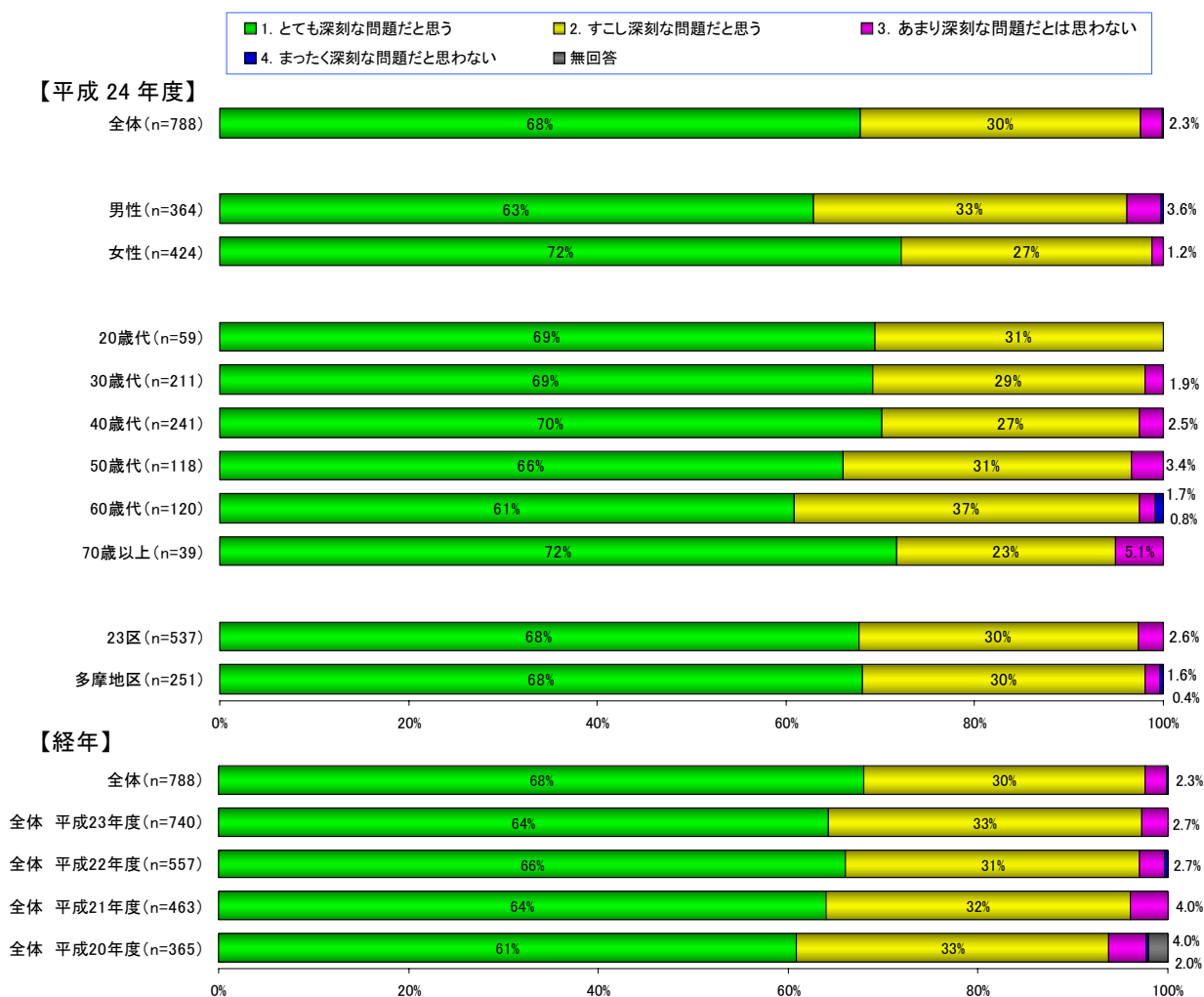
## 4-6. 下水道の課題③「合流式下水道の改善」（感想）

- 下水道課題（③合流式下水道の改善）の感想をみる。全体では 98%が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う＋すこし深刻な問題だと思う）」と考えている。
- 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は男性が 63%、女性が 72%となった。女性の方が男性より 9 ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「深刻な問題だと思う」との回答が最も少なくなるのは 60 歳代であり 61%となった。逆に最も多くなったのは 70 歳以上の 72%であった。
- 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が 23 区、多摩地区ともに 68%となった。
- 下水道課題（③合流式下水道の改善）の深刻度の経年変化をみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答は平成 20 年度調査では 94%で、4 ポイント上昇した。

Q18. 東京都の下水道は、主に「合流式下水道」と呼ばれる、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる方式で整備されています。この方式は、大雨が降ると下水の水量が一気に増大するため、水再生センターに流入する前に河川へ放流せざるを得なくなり、雨水で薄まった汚水の一部が、そのまま河川に流れてしまうということが起こります。

②このことについて、どのようにお感じになりましたか。

図 4-6 「合流式下水道」に対する感想

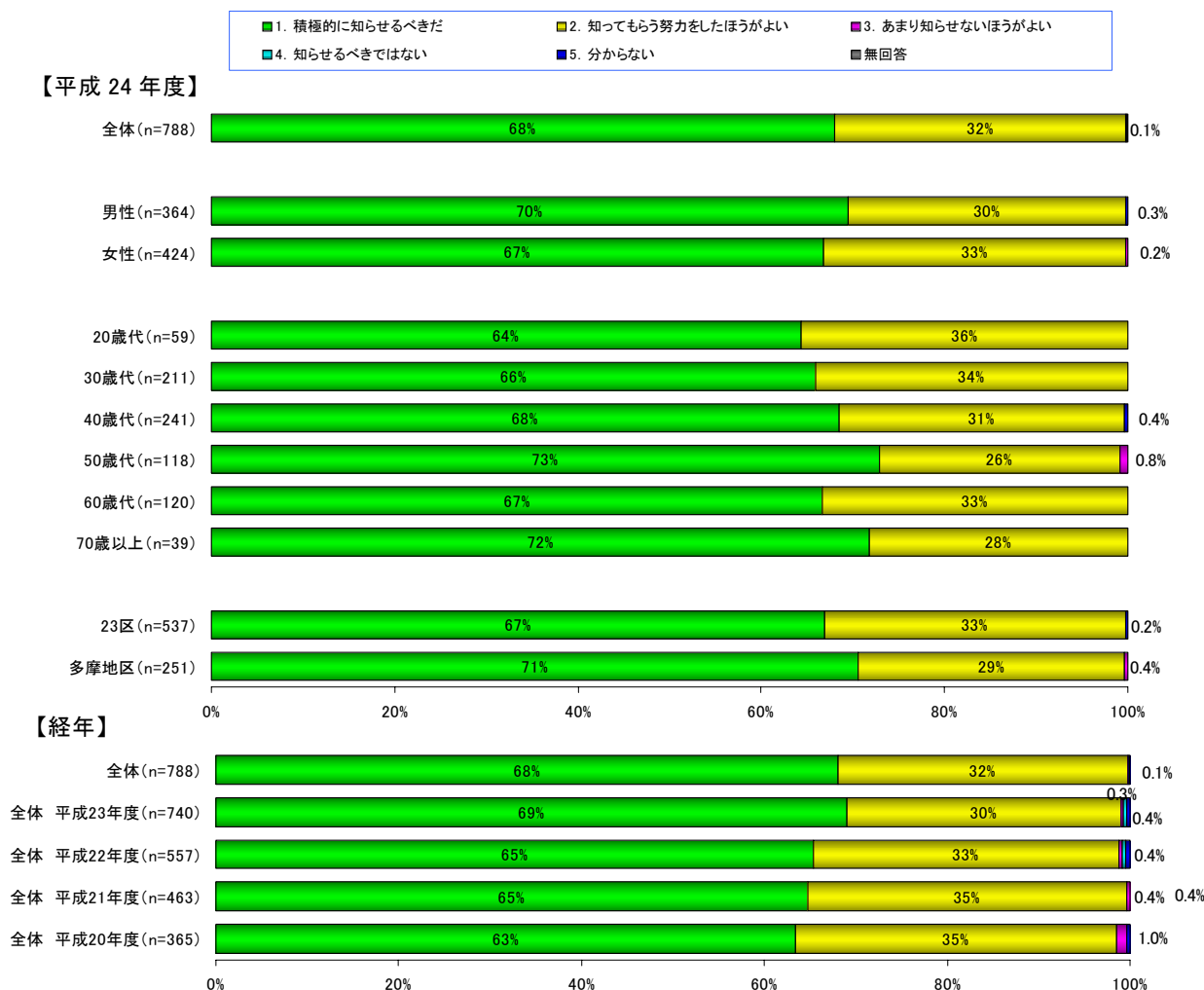


## 4-7. 下水道が抱える課題の公表について

- 東京都の下水道が抱える課題の公表の是非についてみる。全体では 68%が「積極的に知らせるべきだ」と思っている。
- 男女別にみると、「積極的に知らせるべきだ」との回答は男性 70%、女性 67%となり、男性が3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、20～50 歳代までは年代が上がるにつれて「積極的に知らせるべきだ」との回答が多くなる。60 歳代でいったん減少するものの 70 歳以上で再び上昇する。なお、最も少ないのは 20 歳代の 64%であり、最も多いのは 50 歳代の 73%であった。
- 地域別にみると、「積極的に知らせるべきだ」との回答が 23 区では 67%、多摩地区で 71%となり、多摩地区が4ポイント高くなった。
- 下水道が抱える課題の公表の是非の経年変化をみると、「積極的に知らせるべきだ」との回答は平成 23 年度調査と比較して、1 ポイント減少した。ただし 5 年前と比較すると 5 ポイント上昇しており、長期的には上昇傾向にある。

Q19. 上記（下水道管の老朽化）、（都市型浸水対策）、（合流式下水道の改善）でおうかがいした、東京都の下水道における課題について、次の中からあなたのお考に近いと思うものを一つだけお答え下さい（単一回答）。

図 4-7 課題の公表についての是非



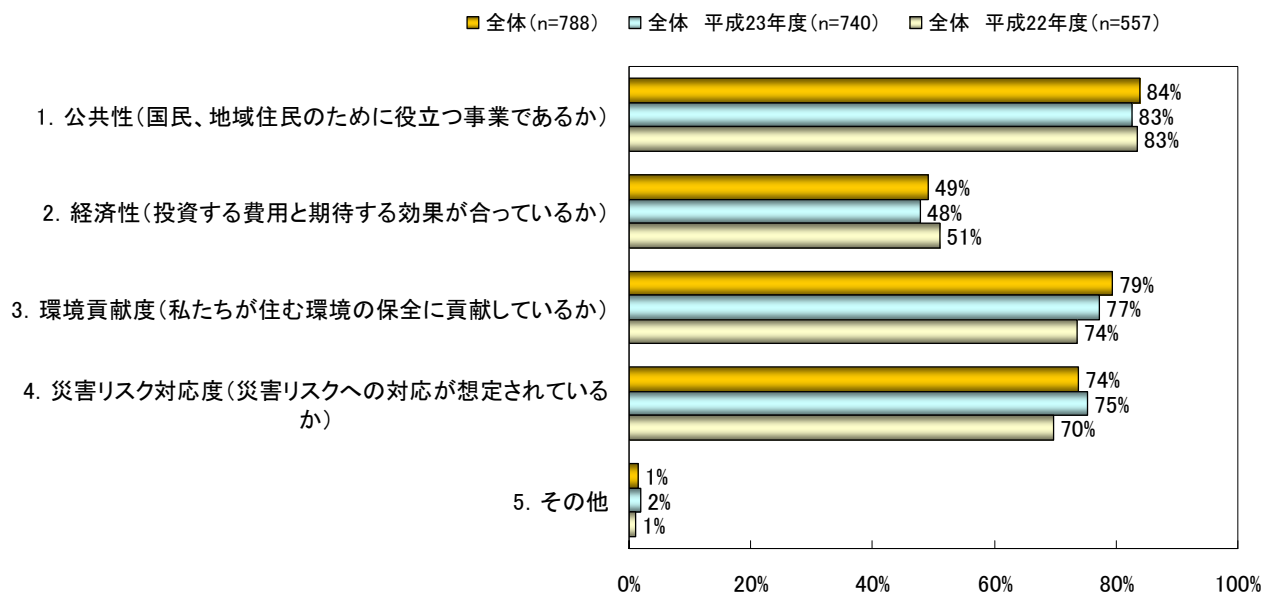
## 5. 下水道事業の評価基準

### 5-1. 下水道事業を評価する基準〔全体〕

- 下水道事業を評価する基準についてみる。全体では「1. 公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」が 84%と最も多い。以降、「3. 環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」79%、「4. 災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」74%と続く。さらに、少し値に差があいて、「2. 経済性（投資する費用と期待する効果が合っているか）」49%となった。
- この結果、下水道事業は「1. 公共性」「3. 環境貢献度」「4. 災害リスク対応度」が重視されていることがわかる。
- 平成 23 年度調査と比べて高くなったのは「1. 公共性」「2. 経済性」「3. 環境貢献度」であった。

Q20. あなたが下水道事業を評価する基準で重視しているのは、どのようなことですか？  
以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選び下さい（複数回答）。

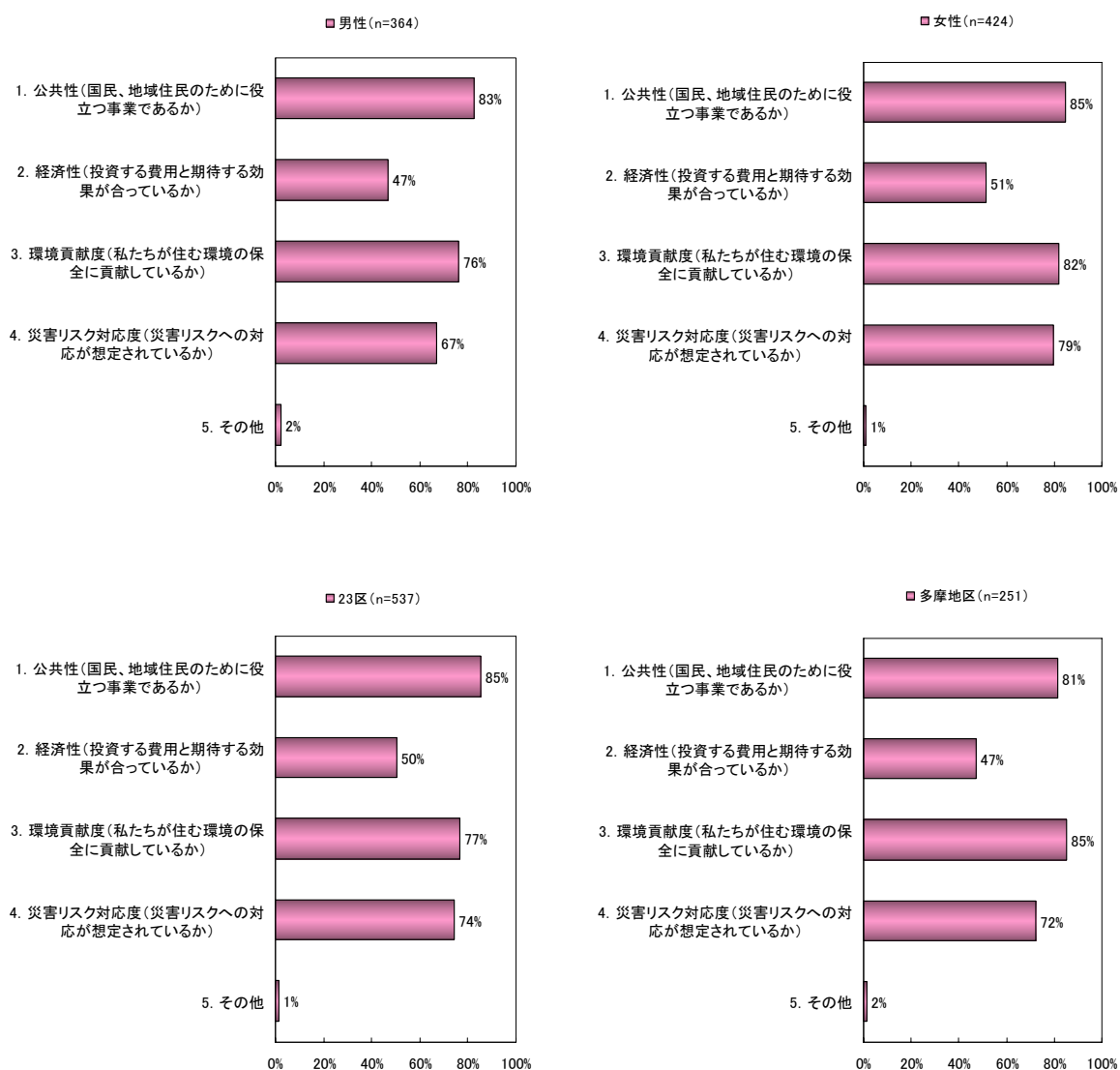
図 5-1 下水道事業を評価する基準〔全体〕



## 5-2. 下水道事業を評価する基準〔性別・地域別〕

- 男女別にみると、男女ともに「1. 公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」が最も多くなった（男性は 83%、女性は 85%）、次いで男女とも「3. 環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」（男性は 76%、女性は 82%）、「4. 災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」（男性は 67%、女性は 79%）となった。
- 地域別にみると 23 区は、「1. 公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」「2. 経済性（投資する費用と期待する効果が合っているか）」「4. 災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」の項目において、多摩地区よりも回答が多くなった。

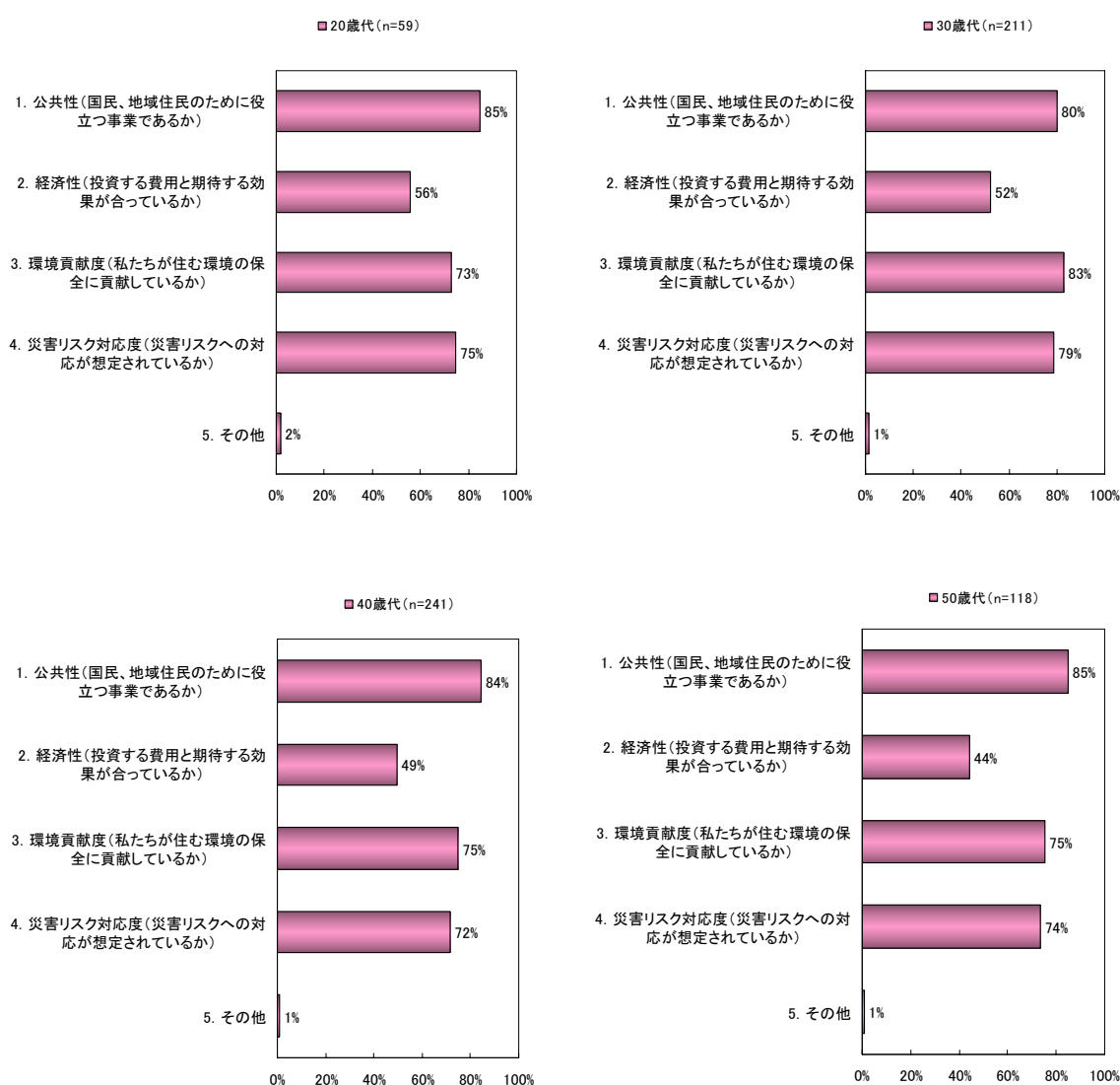
図 5-2 下水道事業を評価する基準〔性別・地域別〕



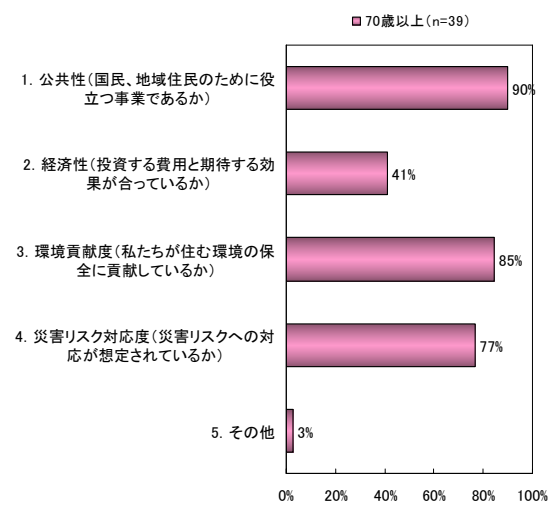
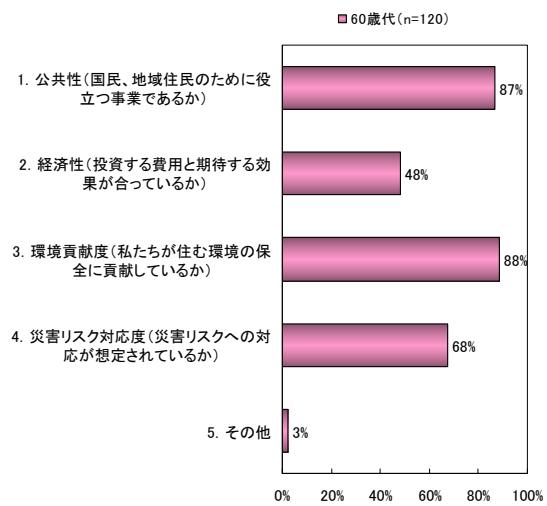
### 5-3. 下水道事業を評価する基準〔年代別〕

- 年代別にみる。ここでは全体で最も回答が多くなった「1. 公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」に注目すると、回答も多くなった順に、70 歳以上 90%、60 歳代 87%、20 歳代および 50 歳代が 85%となった。
- 上記以外の項目について最も回答が多くなった年代をみる。「2. 経済性（投資する費用と期待する効果が合っているか）」は 20 歳代が 56%、「3. 環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」は 60 歳代が 88%、「4. 災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」は 30 歳代で 79%となった。

図 5-3 下水道事業を評価する基準〔年代別〕







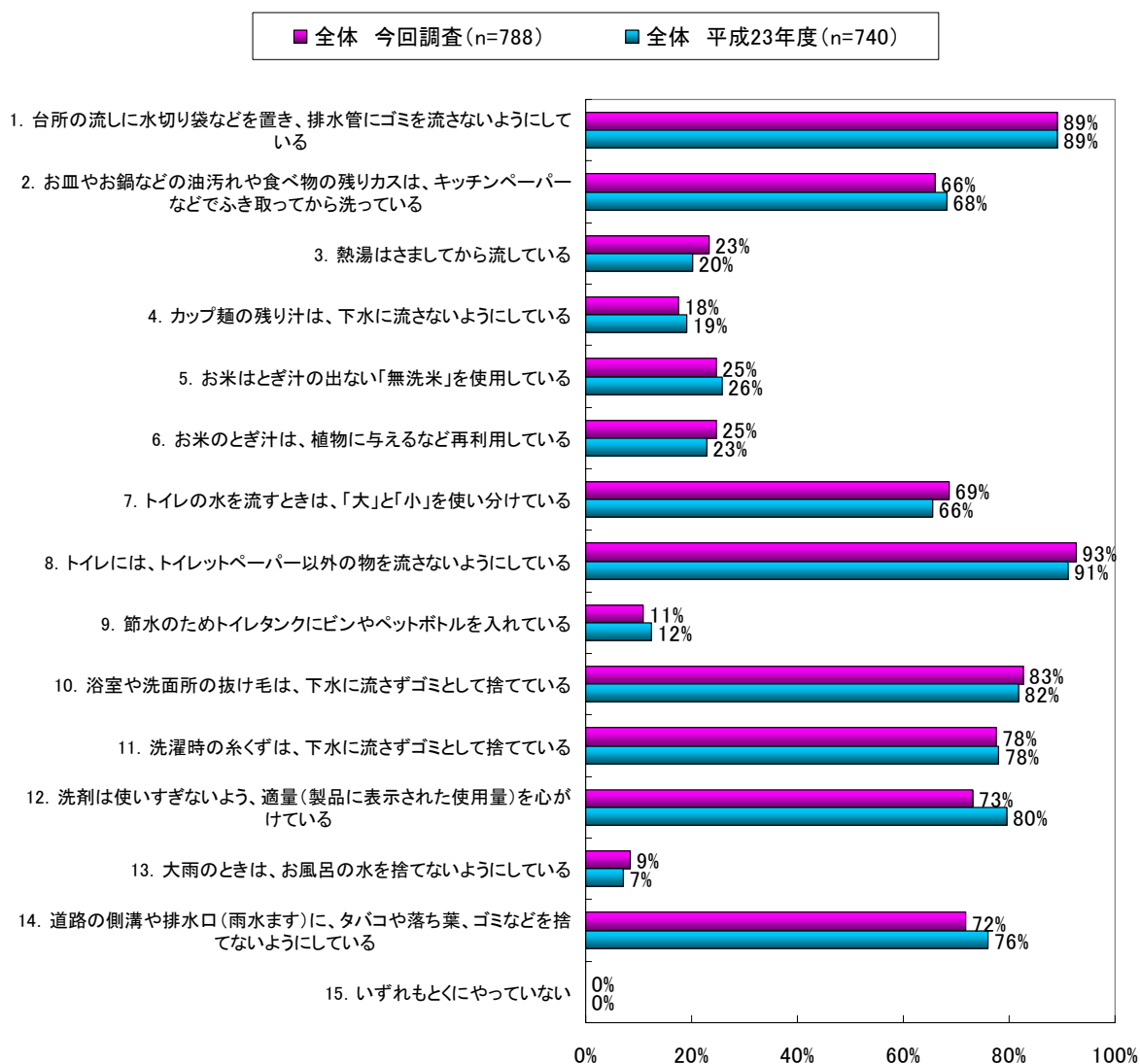
## 6. 生活排水についての日頃の取組

### 6-1. 生活排水についての日頃の取組〔全体〕

- 生活排水についての日頃の取組についてみる。全体では「8. トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている」が 93%と最も多い。以降、「1. 台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」89%、「10. 浴室や洗面所の抜け毛は、下水に流さずゴミとして捨てている」83%と続く。
- 平成 23 年度調査と比較して、全体的な傾向に大きな変化は見られない。

Q21. あなたが生活排水について日頃から取り組んでいることはありますか？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）。

図 6-1 生活排水についての取組

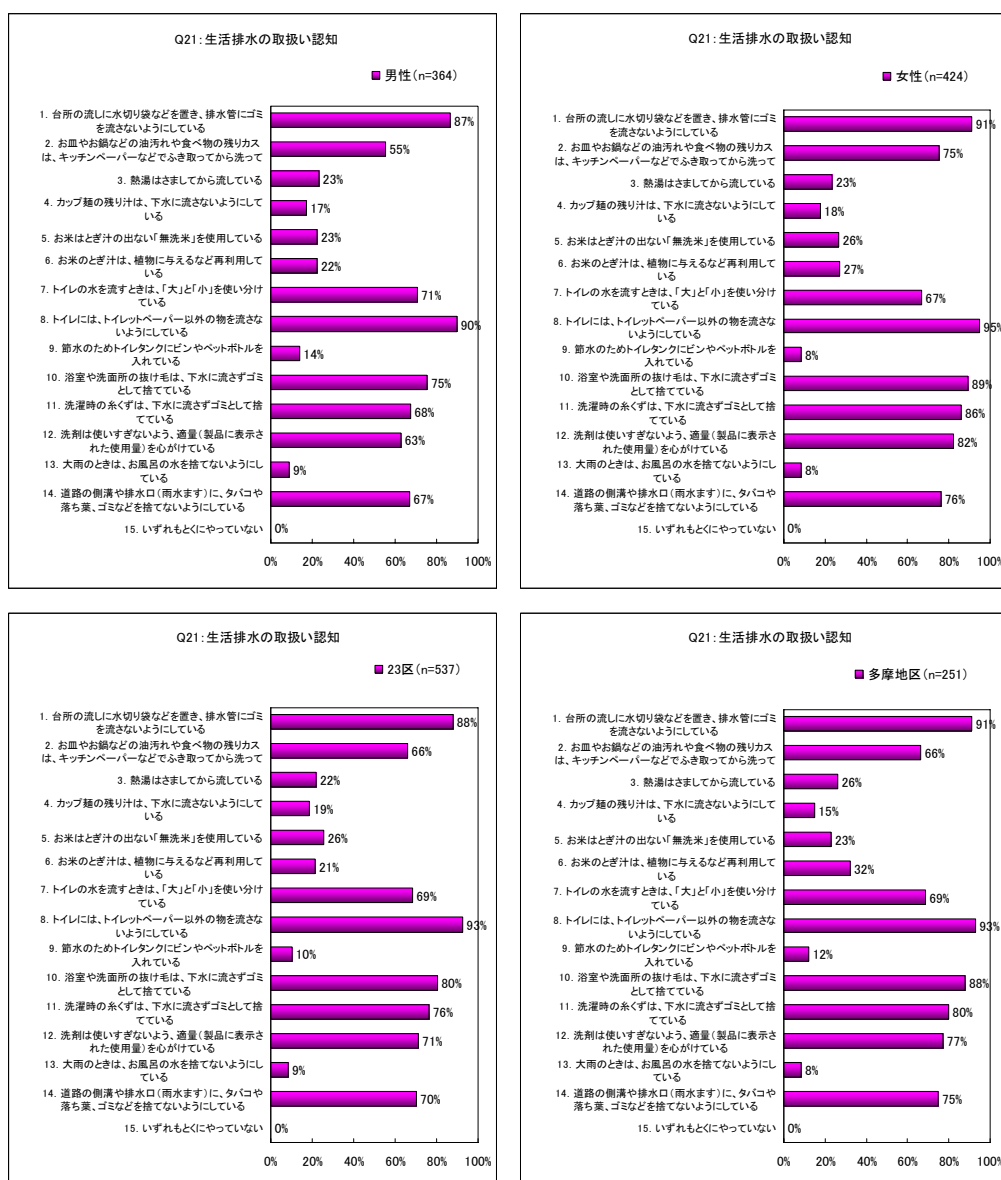


## 6-2. 生活排水についての日頃の取組〔性別・地域別〕

- 男女とも「8. トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている）」が最も多く、男性は90%、女性は95%という回答が得られている。
- 地域別にみても23区、多摩地区とも最も回答が多いものは、全体と同じく「8. トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている）」であり、いずれの地区とも93%という結果となった。

Q21. あなたが生活排水について日頃から取り組んでいることはありますか？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）。

図 6-2 生活排水についての取組〔性別・地域別〕

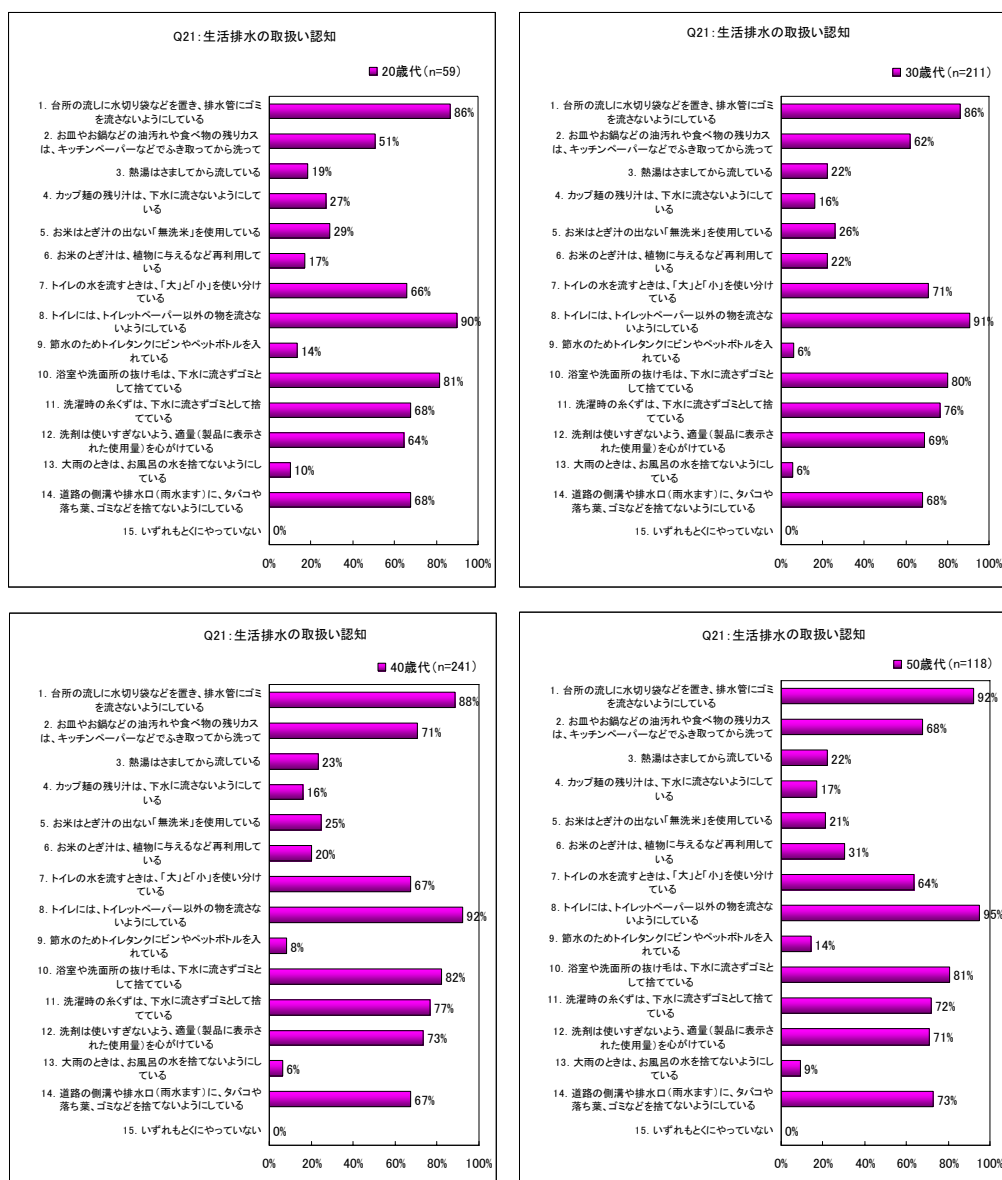


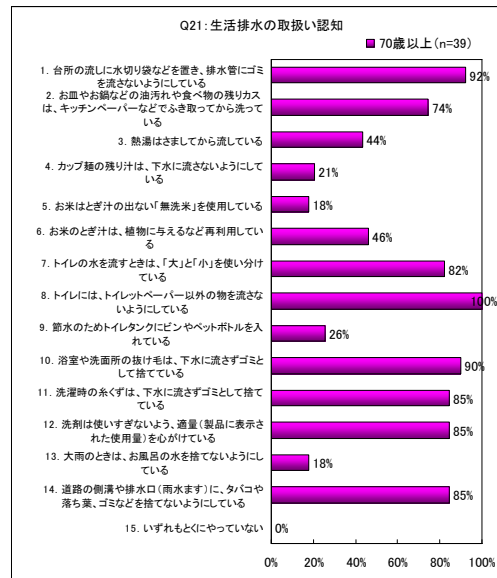
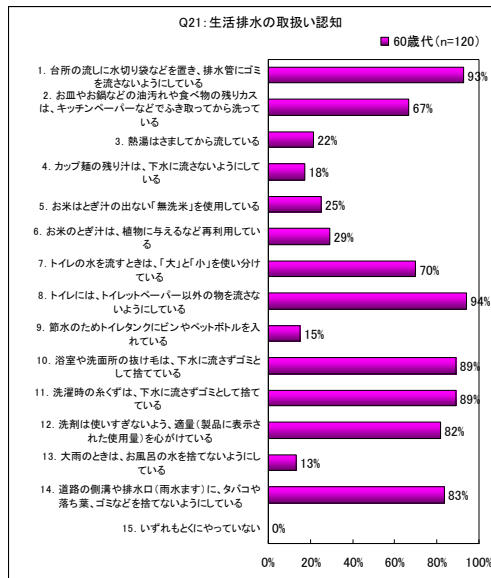
## 6-3. 生活排水についての日頃の取組〔年代別〕

- 年代別に回答が多い取組をみても、年代ごとに回答の多寡に顕著な違いは見られない。すべての年代において、「8. トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている」が最も回答が多かった。なお、70 歳以上ではこの回答が 100%という結果が得られている。

Q21. あなたが生活排水について日頃から取り組んでいることはありますか？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）。

図 6-3 生活排水についての取組〔年代別〕





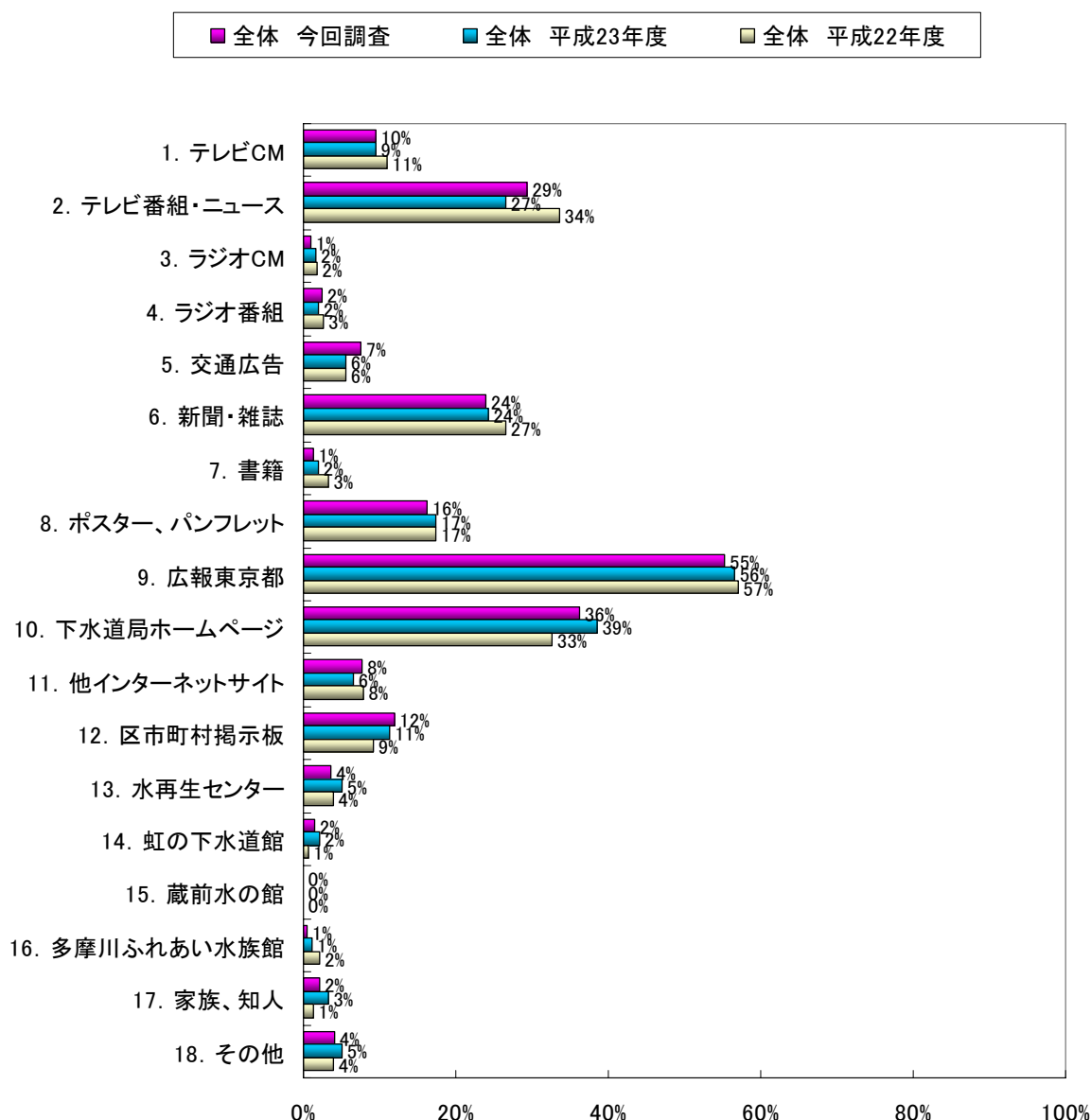
## 7. 下水道事業の認知経路

### 7-1. 下水道事業の認知経路〔全体〕

- 下水道事業に関する認知経路をみると、全体では、回答が多かった順に「9. 広報東京都」55%、「10. 下水道局ホームページ」36%、「2. テレビ番組・ニュース」29%となった。
- 前回平成23年度調査と比べて、3位までの順位に変動は無いが、「9. 広報東京都」が1ポイント、「10. 下水道局ホームページ」が3ポイント下げたのに対し、「2. テレビ番組・ニュース」が2ポイント増加をみている。

Q22. あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図7-1 下水道事業の認知経路



\*\*\*\*\* 【その他の回答】（今回調査） \*\*\*\*\*

※カッコ内は回答件数を示す。

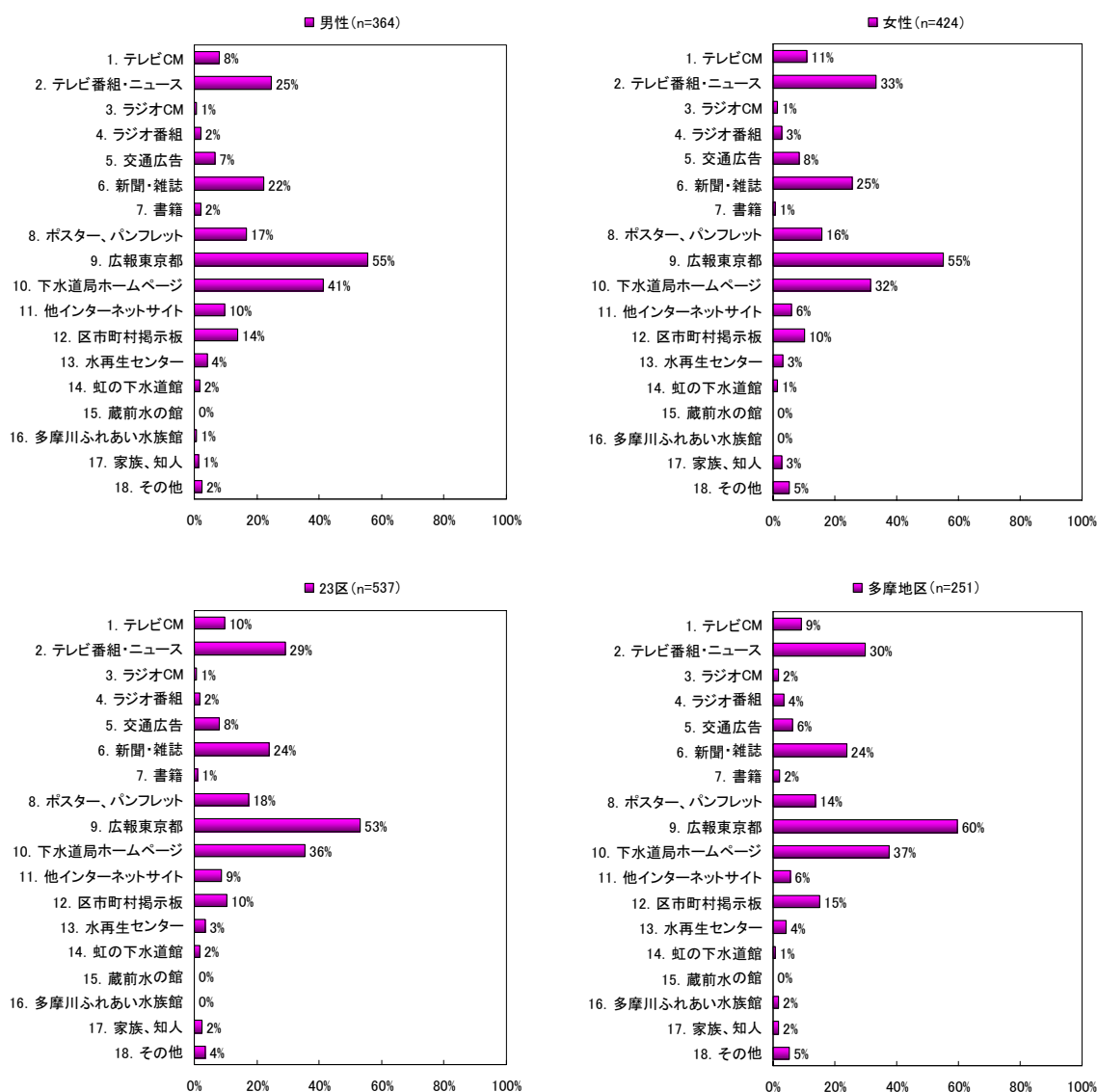
1. 知る機会がない（１７）
2. 本モニター経験を通じて（３）
3. 教科書（３）
4. 関連施設を通じて（小平市下水道館、処理場、清瀬市）（２）
5. 水道・下水道料金徴収書（２）
6. 下水道局のイベント
7. 市民団体からのメーリングリスト情報
8. 広報誌
9. 行事（公共主催）に参加

## 7-2. 下水道事業の認知経路〔性別・地域別〕

- 男女ともに 1 番回答の多いものは「9. 広報東京都」であるが、男性では次いで「10. 下水道局ホームページ」(41%)、「2. テレビ番組・ニュース」(25%) の順であり、女性では逆に「2. テレビ番組・ニュース」(33%)、「10. 下水道局ホームページ」(32%) の順であった。4 位・5 位は男女とも、「6. 新聞・雑誌」、「8. ポスター、パンフレット」となった。
- 地域別では、1～3 位までの認知経路は全体と同じ順位であった。

Q22. あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図 7-2 下水道事業の認知経路〔性別・地域別〕



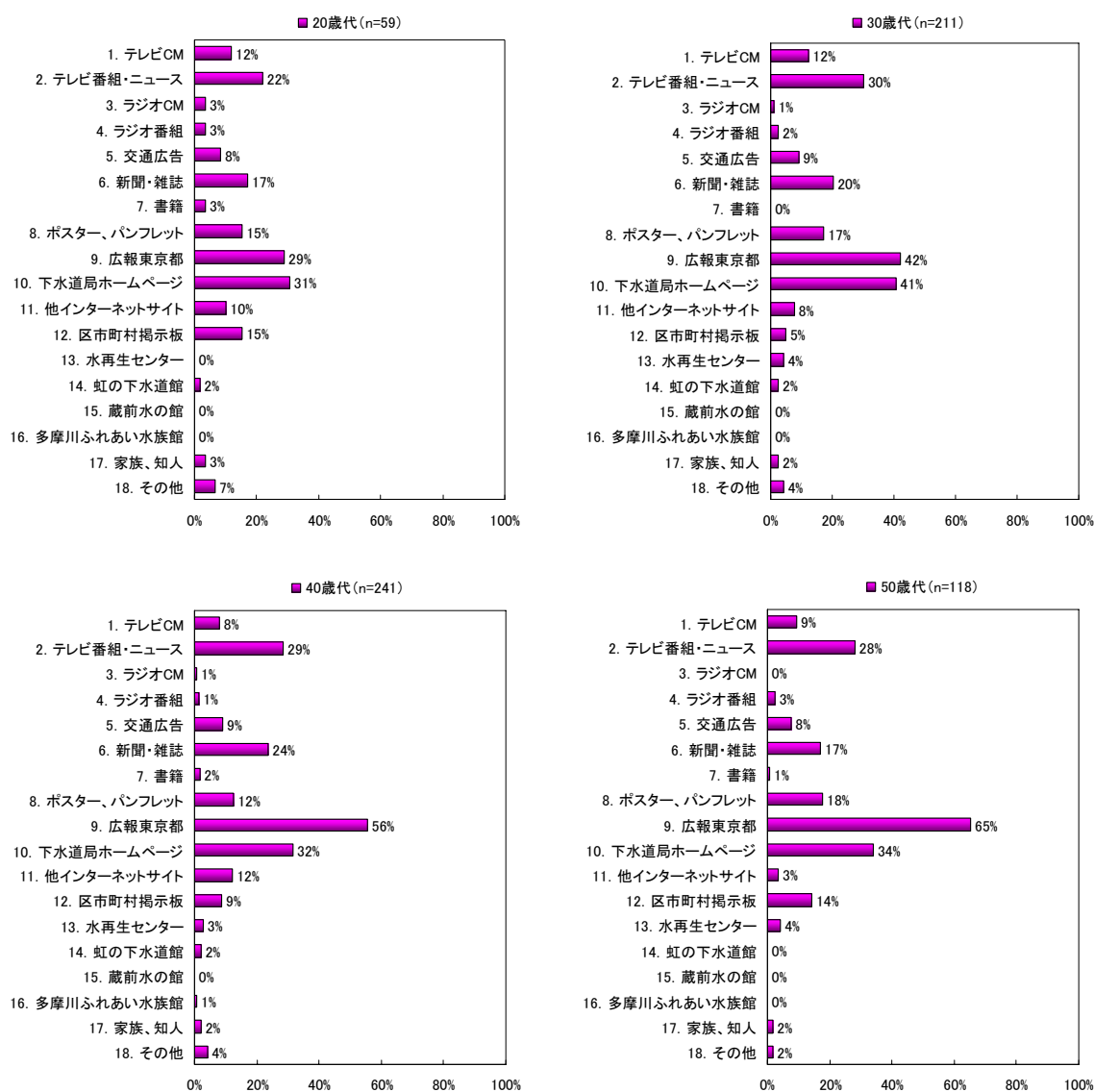


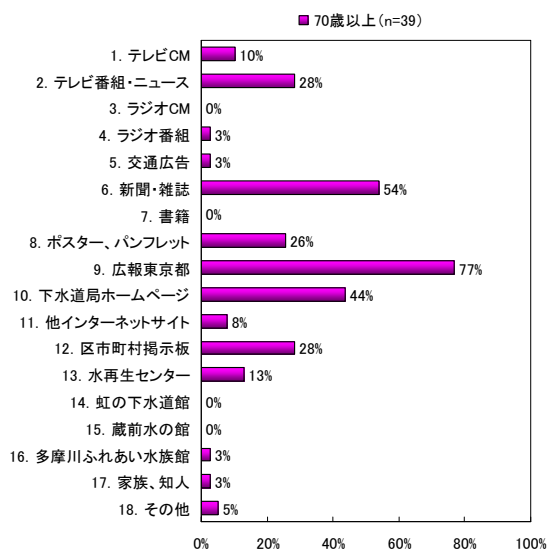
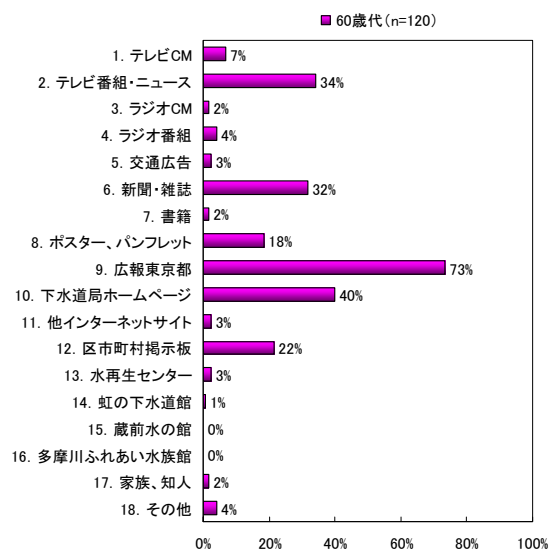
## 7-3. 下水道事業の認知経路〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で1位の「9. 広報東京都」は、20歳代を除いてすべての年代でやはり1位であり、年代が上がるにつれて回答も多くなっている。なお、「9. 広報東京都」について最も回答の少ない20歳代の29%は、最も多い70歳以上の77%と比べて、48ポイントも少ないものとなっている。

Q22. あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図7-3 下水道事業の認知経路〔年代別〕



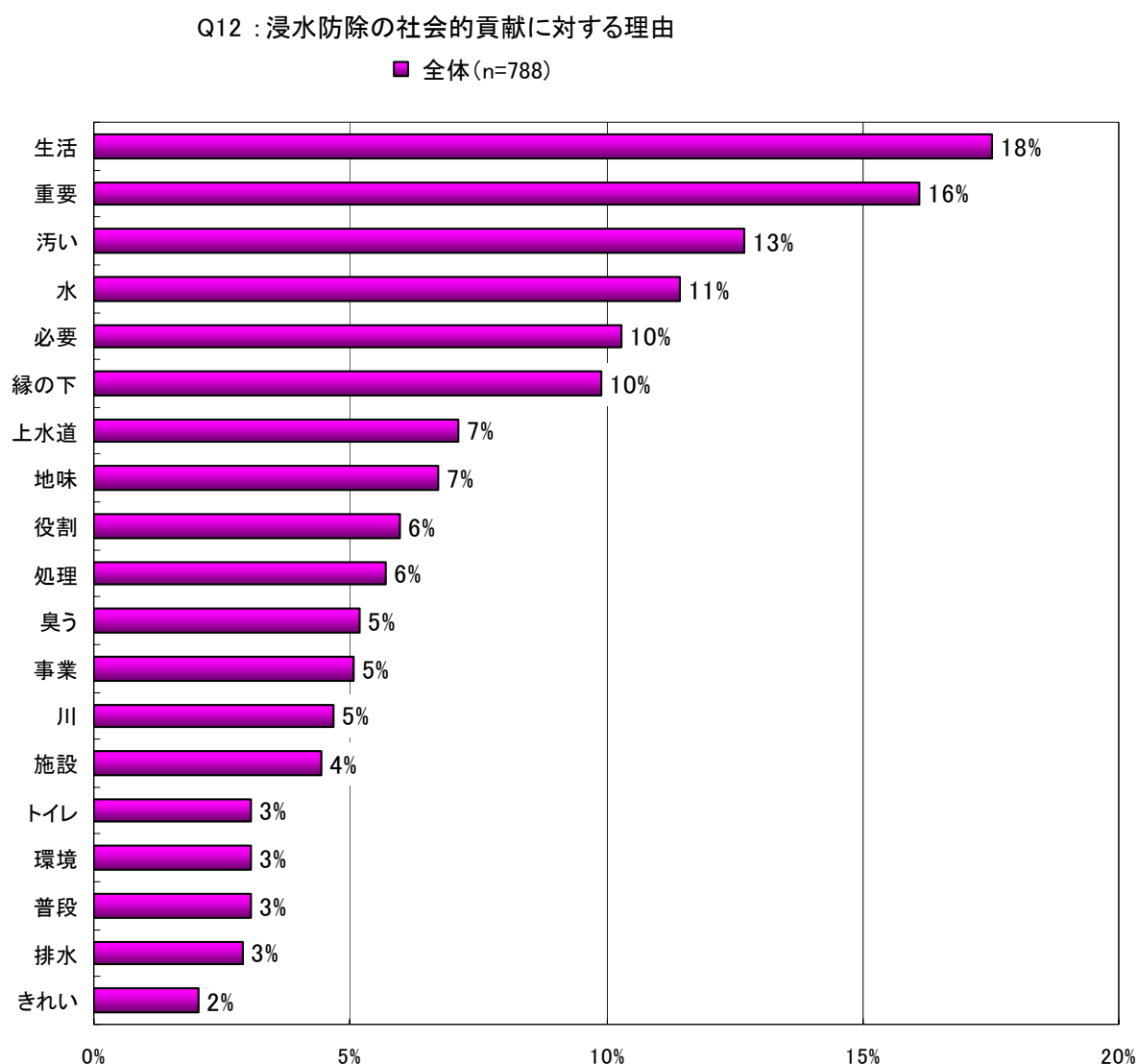


## 8. 下水道事業のイメージ

- 下水道事業のイメージとして挙げられた語句の内、最も多かったのが「生活」で全体の18%、次いで「重要」が16%であった。
- その他「汚い」が13%となっており、下水道は「重要」で、「汚い」「水」に対処し、「生活」を送る上で「必要」と認識している人が多かった。

Q23. あなたは「下水道」に対して、どのようなイメージをお持ちですか？思い浮かぶ印象・イメージについて、どのようなことでも結構ですのでご自由にお答え下さい(自由回答)。

図8-1 下水道事業のイメージ



※ 上記は、表記されている単語の回答者の割合（率）である。

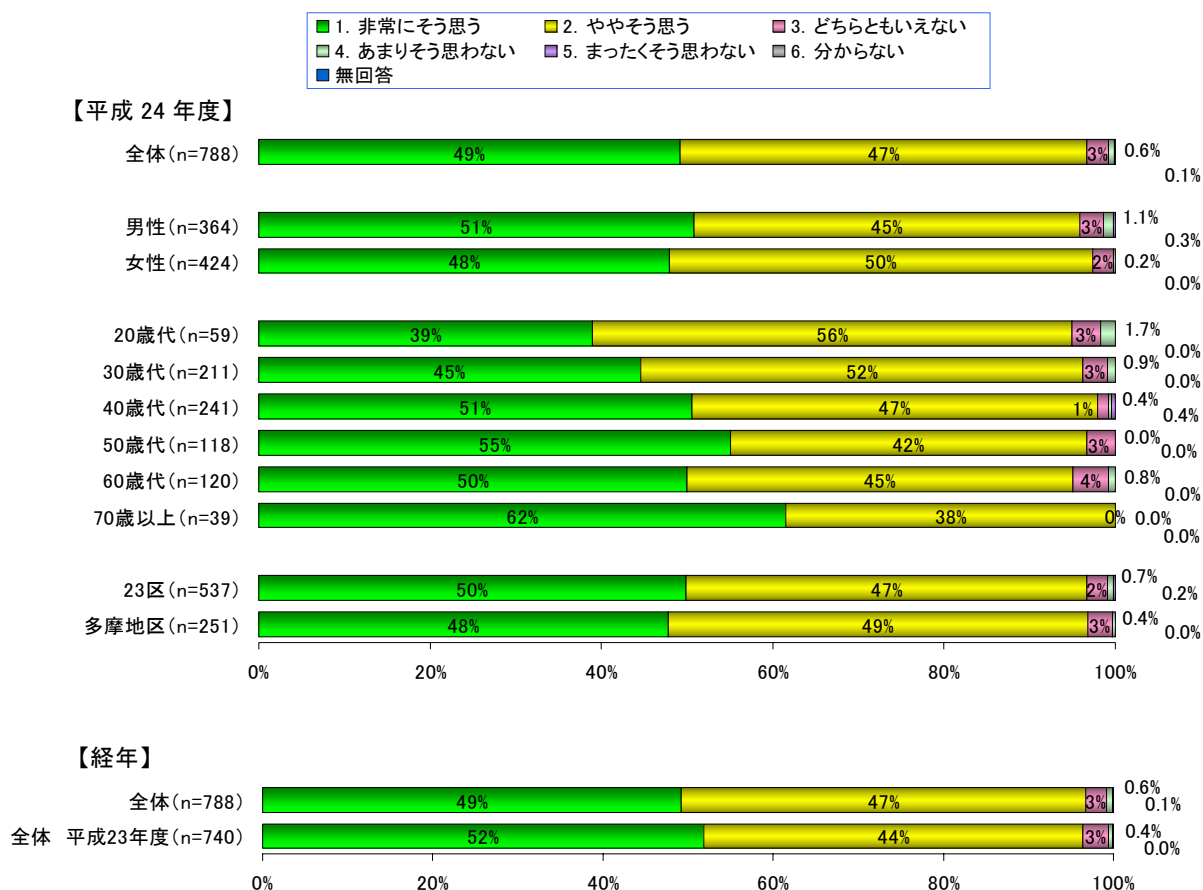
## 9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

### 9-1. 下水道事業に関する情報の探求意思

- アンケートの回答後、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思うかについて質問を行った。全体では、「知りたいと思う（非常にそう思う＋ややそう思う）」との回答が96%となった。
- 男女別にみると、「非常にそう思う」は男性で51%、女性は48%となり男性の方が女性よりも3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、40歳代以上では、過半数が「非常にそう思う」と回答しているが、20歳代はこれについて39%という結果となった。
- 地域別にみると、「非常にそう思う」との回答は23区では50%、多摩地区では48%となり、23区が2ポイント高くなった。
- 下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思うかについて経年変化をみると、平成23年度調査でも「知りたいと思う（非常にそう思う＋ややそう思う）」との回答が96%でほぼ同様の結果が得られている。

Q24. あなたは、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思いましたか（単一回答）？

図9-1 下水道局、下水道事業の情報の探求意思

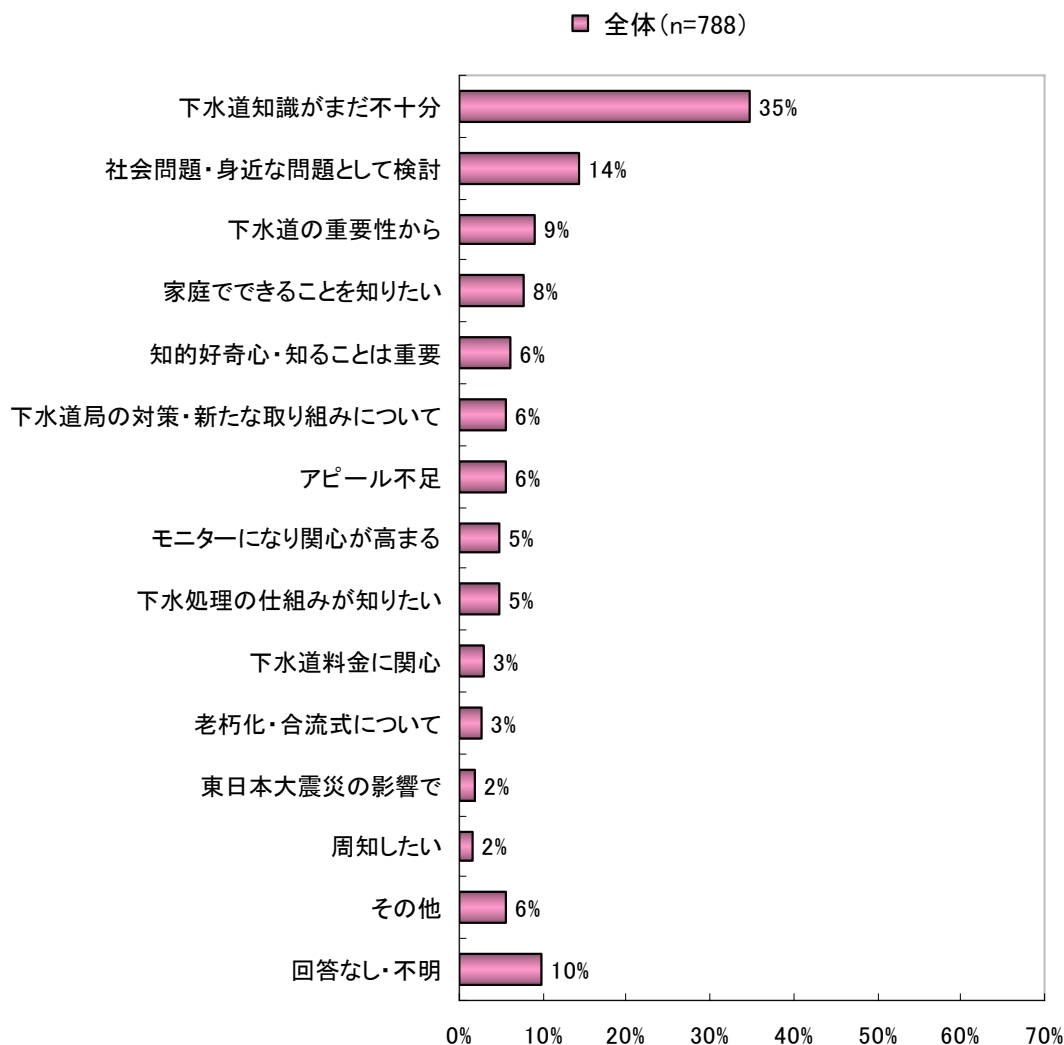


## 9-2. 下水道事業に関する情報の探求意思（理由）

- 下水道事業について知りたい（知りたくない）理由としては、「下水道知識がまだ不十分」が35%と最も多かった。次いで、「社会問題・身近な問題として検討」が14%という結果だった。
- パーセンテージとしては低いながらも、「モニターになり関心が高まる」ことで下水道についてさらに深く知りたくなったという意見もあった。

Q25. 上記 Q24 のように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）。

図9-2 下水道局、下水道事業の情報の探求意思の理由



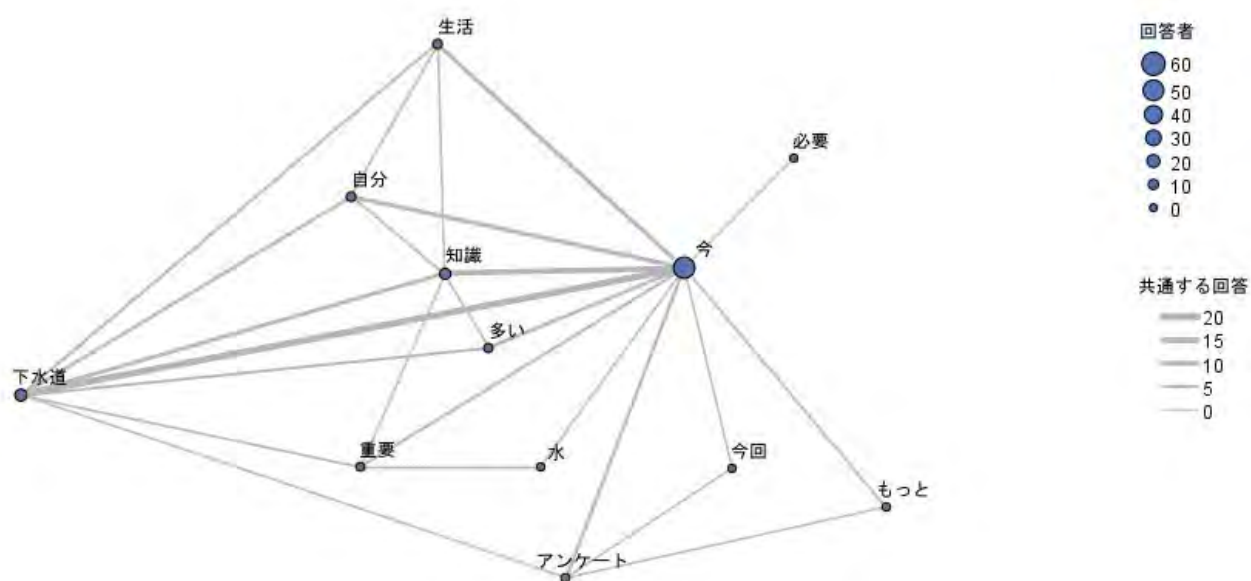
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

### 9-3. 下水道事業に関する情報の探求意思（理由の傾向）

- ネットワーク図を見ると、「下水道」が「今」の「自分」の「生活」にとって「重要」なものだから、という意見が集まっているものと想定される。
- また、「今回」の「アンケート」をきっかけに「もっと」、「下水道」について知りたいと思った、といったような意見も集まっている。

Q25. 上記 Q24 のように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）。

図9-3 下水道局、下水道事業の情報探求意思理由の傾向



※ 上図は、下水道や下水道事業についてさらに詳しく知りたい（あるいは知りたくない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数が合ったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯（上図のグレーの線）として表示したネットワーク図である。

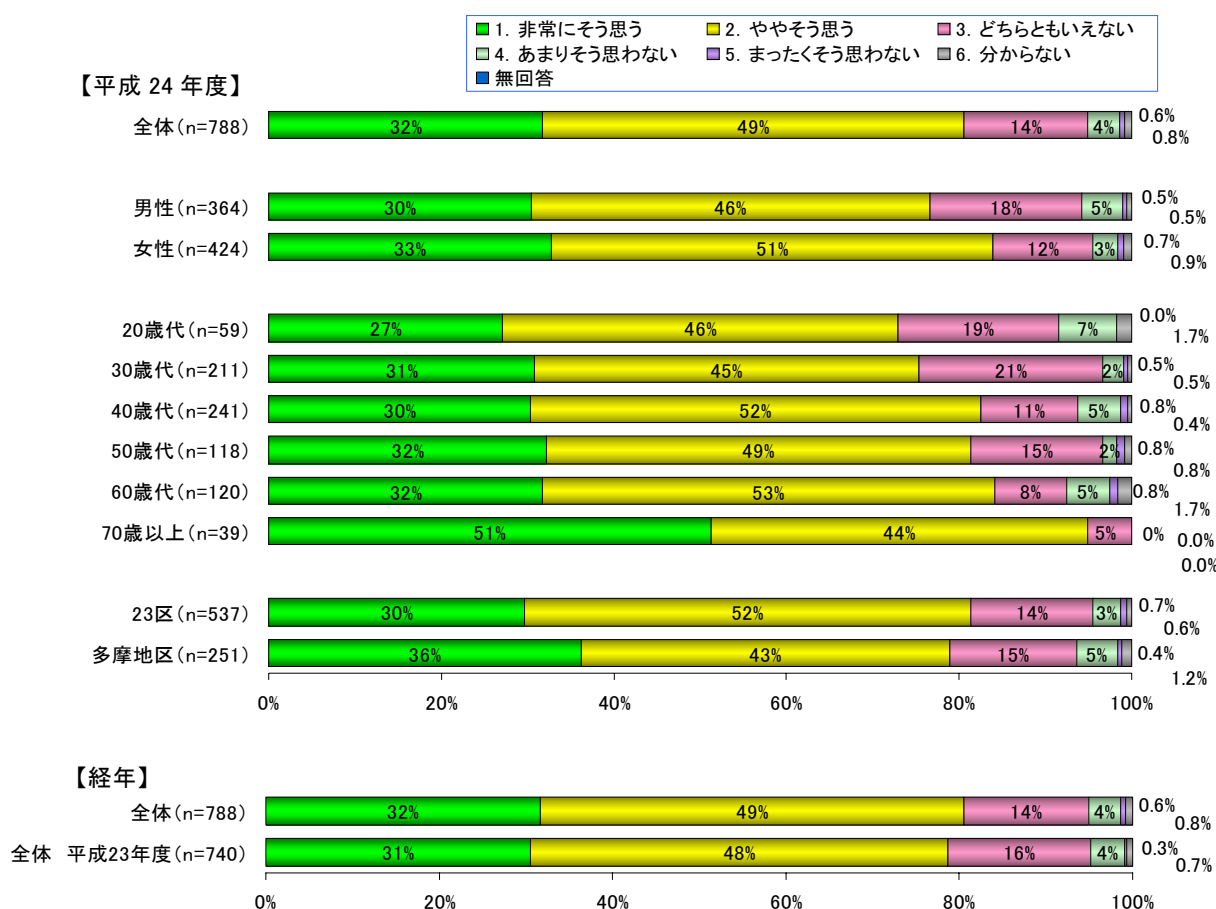
※ 上図はノードを10回答以上、紐帯を5回答以上のもののみ表示している。

## 9-4. 下水道事業に関する情報の共有欲求

- 下水道局や下水道事業について、知っていることを共有したいと思うかについて質問をおこなった。全体では、「情報を共有したいと思う（非常にそう思う＋ややそう思う）」との回答が81%となった。
- 男女別にみると、「非常にそう思う」は男性で30%、女性は33%となり、女性の方が男性よりも3ポイント高くなった。
- 年代別にみると、70歳以上において「非常にそう思う」と回答が多く51%となった。なお、最も少ない20歳代は27%であり、24ポイントの差が生じている。
- 地域別にみると、「非常にそう思う」は23区では30%、多摩地区では36%となり、多摩地区が6ポイント高くなった。
- 経年でみると、平成23年度調査に比べ「非常にそう思う」、「ややそう思う」の比率がそれぞれ1ポイントずつ上昇している。

Q26. あなたは、下水道局や下水道事業に関して知っていることを、周囲の人に知らせたいと思いますか（単一回答）？

図9-4 下水道局、下水道事業の情報の共有欲求

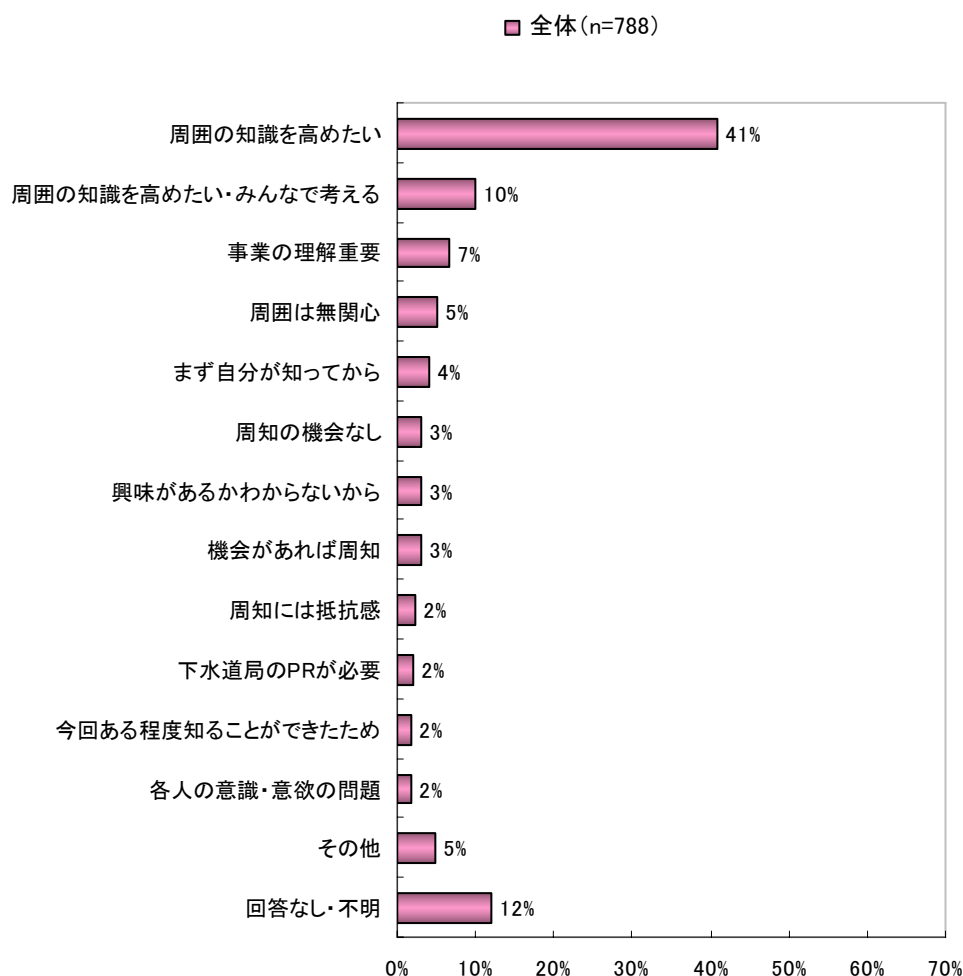


## 9-5. 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由）

- 下水道事業について知らせたいと思う理由としては、「周囲の知識を高めたい」が41%と最も多い。
- 次いで、「周囲の意識を高めたい・みんなで考える」10%、「事業の理解重要」7%が挙げられた。
- 周知に積極的でない意見としては、「周囲は無関心」(5%)、「まず自分が知ってから」(4%)、「機会があれば周知」「興味があるかわからないから」「周知の機会なし」(3%)、「各人の意識・意欲の問題」「今回ある程度知ることができたため」「下水道局のPRが必要」「周知には抵抗感」(2%)などが挙げられた。

Q27. 上記 Q26 のように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）。

図9-5 下水道事業に関する情報共有欲求の理由



※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

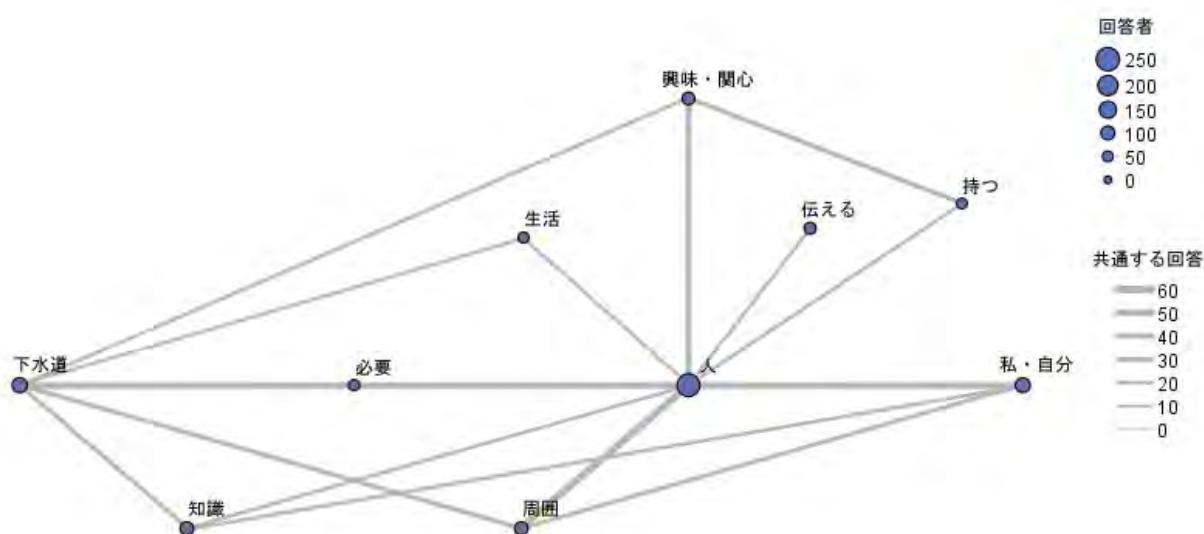


## 9-6. 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由の傾向）

- 下水道事業に関する情報の共有欲求については、「人」を中心として「興味・関心」のあることを「周囲」に「伝える」ことが「必要」といった意見が目立った。
- 「人」が「興味・関心」を「持つ」ようにすべきといった意見も挙がっていた。

Q27. 上記 Q26 のように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）。

図9-6 下水道事業に関する情報共有欲求理由の傾向



※ 上図は、下水道事業について知っていることを周囲に知らせたい（あるいは知らせたくない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数が合ったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯（上図のグレーの線）として表示したネットワーク図である。

※ 上図はノードを 50 回答以上、紐帯を 20 回答以上のもののみ表示している。

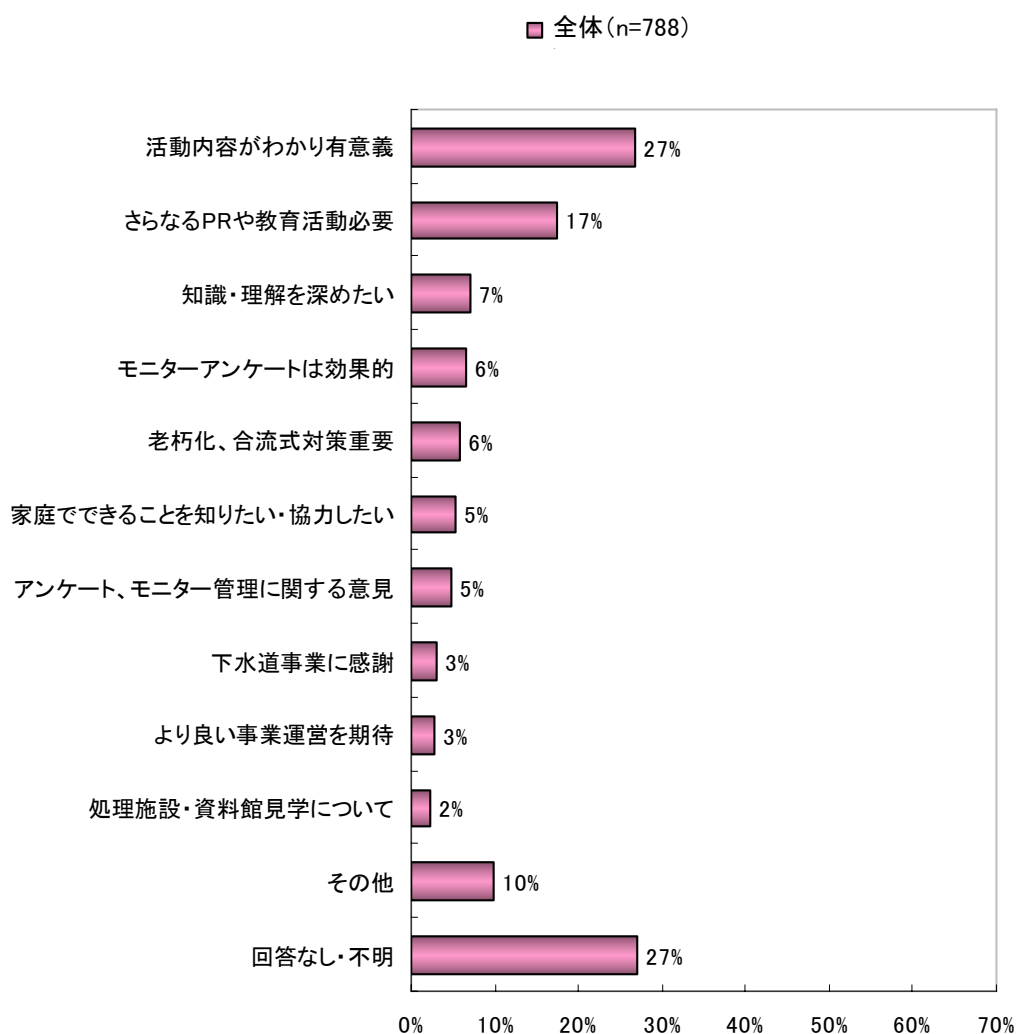
## 10. 下水道局へのご意見・ご要望など

### 10-1. 東京都下水道局へのご意見・ご要望

- 東京都下水道局へのご意見やご要望としては、アンケートにより「活動内容がわかり有意義」が27%と最も多く、次いで「さらなるPRや教育活動必要」が17%と多かった。これまで詳しく知らなかったことを知ることが出来たとの意見が寄せられた。

Q28. 以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

図 10-1 東京都下水道局へのご意見・ご要望



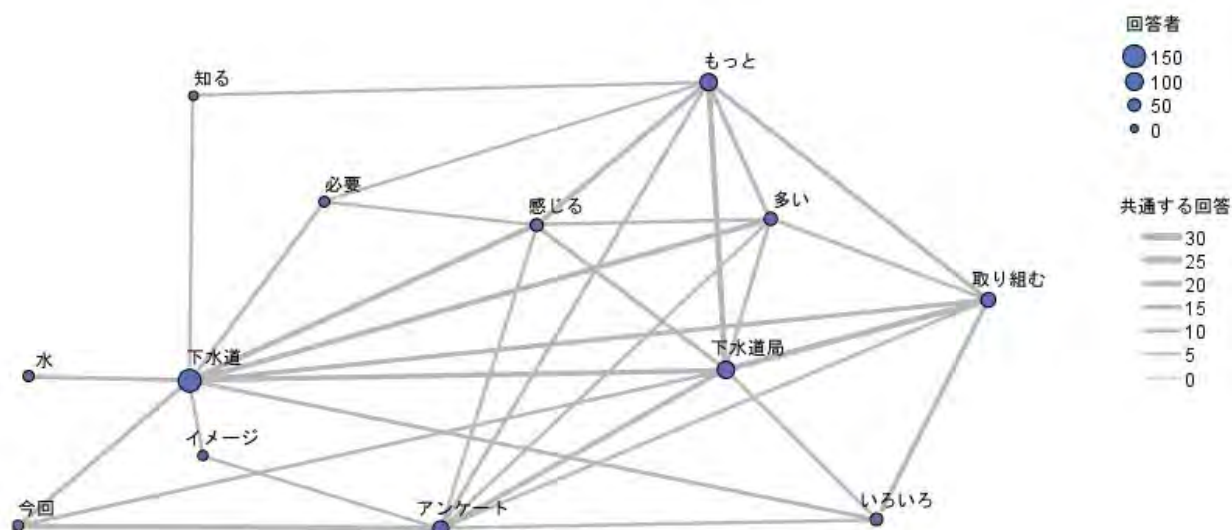
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

## 10-2. 東京都下水道局へのご意見・ご要望（理由の傾向）

- ネットワーク図を見ると、「下水道」について「必要」性や「感じる（た）」ことをもとに「もっと」「知りたい」という意見が多かったことを示している。
- また、「今回」の「アンケート」をきっかけに「下水道」や「下水道局」について「知る」ことができたという意見も多かった。

Q28. 以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

図10-2 東京都下水道局へのご意見・ご要望の傾向



※ 上図は、東京都下水道局へのご意見・ご要望として寄せられた自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数が合ったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯（上図のグレーの線）として表示したネットワーク図である。

※ 上図はノードを 30 回答以上、紐帯を 10 回答以上のもののみ表示している。

## 10-3. 東京都下水道局へのご意見・ご要望例

- 東京都下水道局へのご意見やご要望、アンケートに対するご感想など、多数お寄せいただきましたので、ここに一部ご紹介いたします。

Q31. 以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

### 1. 「活動内容がわかり有意義」に関連した意見

- ◆ 下水道と言っても今までは詳しい内容は判らなかった。環境に配慮した取り組みをしているのだと感じました。（男性多摩地区、70 歳以上）
- ◆ 取組など知らない事が多かったので知る機会となりよかったです。なかなか活動内容を見聞きする機会がなかったのか自分の関心が薄かったのか、これからは関心を持つよいきっかけとなりました（50 歳代女性、23 区）
- ◆ 水道についての知識はまったくなく漠然と汚い水を処理するところくらいでした。今回のアンケートでいろいろなことをやっているのを知り、少し興味がでてきました。都合が合えば見学会にも参加してみたいです（女性多摩地区、30 歳代）
- ◆ 単に汚水を処理するだけでなく、いろんな活動をしているのは分かったが、局所的な対応にならないよう、大局的な見地から費用対効果が高くなるよう推進をお願いします。（男性多摩地区、40 歳代）
- ◆ 下水道局が行っている事業が多様なことに少し驚いた。（男性 23 区、30 歳代）

### 2. 「さらなるPRや教育活動必要」に関連した意見

- ◆ もっと、広報等を通じて、都民に知らせる工夫がほしい。現在は、大変この件が欠けているように思える。（男性 23 区、70 歳以上）
- ◆ 環境の変化で、都市の下水道は深刻な問題を抱えている事がわかりました。もっと、テレビや新聞など、身近なメディアで、たくさんの人に知らせて欲しい。（女性多摩地区、40 歳代）
- ◆ 生活に欠かせないものだけど案外知らないことが多いので、もっと下水道に関する問題提起や環境に対するアピールをしたら良いと思う。関心が向けられないことが一番残念なことだと思う。（女性多摩地区、30 歳代）
- ◆ 下水道局の新たな取り組みを全く知らなかったものでこれから知りたいと思った。もっと多くの人に事業の内容を知らせる必要があるとも思った。（女性 23 区、50 歳代）

- ◆ やはり、我々が普段接することができる形での広報活動に力を入れて欲しいと思う。(男性多摩地区、20 歳代)

### 3. 「知識・理解を深めたい」に関連した意見

- ◆ わからない事が沢山有りました、今後モニターを通して、理解を深めたいと思います。(女性多摩地区、60 歳代)
- ◆ 第1回から興味深い質問が多く、又自ら知らなかった点も多く今後下水道に関しての知識を深めたいと思います。(男性多摩地区、30 歳代)
- ◆ 下水道事業の取り組みや活動についてほとんど知らなかったので、今後知りたいと思います(女性 23 区、40 歳代)
- ◆ おおよその流れがわかった気がするので今後もう少し深掘して詳しく知りたい。(男性多摩地区、50 歳代)
- ◆ 意外と知らない事があるのでもっと知りたくなった。(男性 23 区、50 歳代)

### 4. 「モニターアンケートは効果的」に関連した意見

- ◆ アンケートにより普段あまり知ることのない下水道についての事業内容や問題を知ることが出来ました。特に問題に関しては、設備面、資金面で改善が難しい中、今起こっている自然災害に対応できるよう出来るだけ迅速に対応できるよう認知されれば良いと思います。(女性多摩地区、20 歳代)
- ◆ 下水道について都民の意見を汲み上げる仕組みは重要なので、このようなアンケートは大変良いと思います。(女性 23 区、40 歳代)
- ◆ これまで下水道についてあまり認識がありませんでしたが、本アンケートによって下水道の役割の大切さが理解できました。(男性多摩地区、60 歳代)
- ◆ このアンケートに答えることがなかったら、水道局の取り組みや活動を知らなかっただろう。日頃工事など目にすることはあっても、具体的な内容まではわからないのでいい機会である(男性 23 区、30 歳代)
- ◆ 今回のモニターにより、下水道事業の大切さを知り、より理解が深まるように参加していきたいと思った。(女性 23 区、50 歳代)

### 5. 「老朽化、合流式対策重要」に関連した意見

- ◆ 合流式下水道というのは初めて知りました。梅雨や台風などでこれから雨の多い季節になるので、できるだけ海や川が汚れないような対策があればいいなと思いました(女性多摩地区、30 歳代)

- ◆ 大雨の際、汚染水がそのまま流れることがあることを知って、とても驚いた。(女性 23 区、20 歳代)
- ◆ 下水道管の老朽化、都市型浸水対策、合流式下水道の改善について、とても不安になってしまった。(女性 23 区、40 歳代)
- ◆ 下水道管の老朽化に対して早急に対処して欲しい。(女性多摩地区、50 歳代)
- ◆ 合流式下水道のままだと、大雨の時に急激に水質が悪化するため、川や海の小さな生物が死滅を繰り返すと聞いた。安定した環境を維持するために改善できないものか(男性 23 区、40 歳代)

## 6. 「家庭でできることを知りたい・協力したい」に関連した意見

- ◆ 知っていることもありました、知らないことも沢山あったので、正しい生活排水の出し方をもっと知りたいなと思いました。(女性 23 区、20 歳代)
- ◆ 個人で取り組める、生活排水の処理方法などの啓蒙をもっとして欲しい。(男性 23 区、50 歳代)
- ◆ 生活排水をきれいにする為の、具体的な方法や例を教えてほしい。(女性多摩地区、50 歳代)
- ◆ 何事も無い時には忘れて「下水」について、都民が協力できる方法があったら周知して欲しいです。(男性多摩地区、70 歳以上)
- ◆ まだまだ自分に出来る生活排水の処理方法など、改善すべきことがあることに気づきました。熱湯を流してはいけないなんて全然知りませんでした。カップラーメンの残り汁はどのように処理したらいいのでしょうか?汚れと同じようにキッチンペーパーなどを利用するのでしょうか?良い方法もあわせて教えていただけると助かります。(女性多摩地区、30 歳代)

## 7. 下水道事業に感謝

- ◆ 地味で 根気の必要な仕事ですが、私たちの生活に絶対に必要な事業です。頑張ってください。(男性 23 区、50 歳代)
- ◆ 今まで意識しなかった事、新たに知ることによって今以上に下水事に関心を持てた、表舞台にない皆さんの努力に感謝する。(男性多摩地区、60 歳代)
- ◆ 関係者のご苦労がよくわかります。(女性 23 区、70 歳以上)
- ◆ 今まで、このような活動を知りませんでした。地道に取り組んでおられる姿勢に、下水道に対する安心感が増しました。(女性多摩地区、50 歳代)

- ◆ 人間が生きていく上で、また人間の清潔を保つためには、たくさんの水を必要とし汚れた水が出ますが、それを適切に処理してくれる下水道事業があることに對してとても有難い気持ちになりました。(女性多摩地区、40 歳代)

## 8. より良い事業運営を期待

- ◆ 地震や豪雨対策など、機能維持と向上に、引き続き励んでいただきたい。(男性 23 区、50 歳代)
- ◆ より省エネかつ循環型の下水処理システムを築いて下さい。(女性多摩地区、40 歳代)
- ◆ 環境への取り組みを強化して頂きたいです(男性多摩地区、30 歳代)
- ◆ 下水道局が私の知らない新たな取り組みをしていることにとても勉強になりました。これからも更なる取り組みを期待しています。(男性多摩地区、60 歳代)
- ◆ 今必要としている、環境問題、エネルギー問題 少しでも良くなっていくように、更に期待している(女性 23 区、30 歳代)

## 9. 処理施設・資料館見学について

- ◆ 見学会は非常に希望者が多いと聞くが回数を増やすなど工夫していただきたい。(女性 23 区、60 歳代)
- ◆ 施設見学会を土日曜日にも開催していただけないでしょうか。(男性 23 区、40 歳代)
- ◆ 身近に施設の見学等が出来ればと思います。(男性多摩地区、50 歳代)
- ◆ 施設見学会では本当に驚きの連続でした。私たちの生活を守る為に熱心に取り組んでくれている職員の皆さんに心から感謝！です。3 月の任期終了まで色々教えて下さい。よろしくお願いします。(女性多摩地区、60 歳代)
- ◆ 施設見学会に参加しました。驚きました。家族・友人に話すたび驚かれます。もっと知りたいと強く思います。(男性多摩地区、60 歳代)

以 上