



## 下水道モニター 平成27年度第1回アンケート結果

### 目次

I	結果の概要	2
II	回答者属性	3
III	集計結果	5
	1. 都民の日常的な情報入手経路について	5
	2. 「下水道」に対するイメージ	21
	3. 「下水道」を意識する場面	27
	4. 下水道用語の認知度	29
	5. 東京都下水道局事業の関心度	38
	6. 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）	39
	7. 下水道事業の役割の認知度（下水処理）	40
	8. 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）	41
	9. 下水道料金の徴収に関する認知度	42
	10. 下水道事業に関する情報の入手経路	43
	11. 東京都下水道が抱える課題（主要施策）の認知度	46
	12. 東京都下水道事業（その他の施策）の認知度	48
	13. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて	51
	14. 下水道事業の広報戦略について	64
	15. 東京都下水道事業に対する意見・要望など	67

## I 結果の概要

---

1. 調査目的：都民の日常生活に関わる下水道への認知度や意識及び要望などを把握し、東京都下水道局が策定する広報戦略のための基礎資料とするため。
2. 調査区目：
  - (1) 下水道に対するイメージ
  - (2) 下水道に関する認知度・関心度
  - (3) 下水道の役割
  - (4) 東京都下水道局の広報活動
  - (5) 東京都の下水道の課題
  - (6) 東京都下水道局の施策
  - (7) 広報戦略の必要性
3. 調査対象：下水道モニター807 名
4. 調査方法：郵送法
5. 調査期間：平成 27 年 5 月 25 日（月）～平成 27 年 6 月 9 日（火）
6. 調査主体：東京都下水道局
7. 調査機関：株式会社アストジェイ
8. 回収結果：有効回答数（率）                      620 標本（76.8%）
9. その他   ：
  - (1) 本文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率（%）は全て「n」を基数として算出している。また、比率を小数点第一位で四捨五入し「0.0%」となる項目については、グラフ上の表記を省略する。
  - (2) 本文中の性別、年代、地域、子供と同居有無別分析において、性別、年代、地域、子供と同居それぞれにおける「無回答」「不明」は省略する。

## Ⅱ 回答者属性

第1回アンケートは、平成27年5月25日（月）から6月9日（火）までの16日間で実施した。その結果、620名の方から回答があった。（回答率76.8%）

### ■ 回答者数（性別、年代別、職業別、地域別）

性別	回答者数	モニター数	回答率
男性	322	418	77.0%
女性	298	387	77.0%
空白	0	2	0.0%
合計	620	807	76.8%

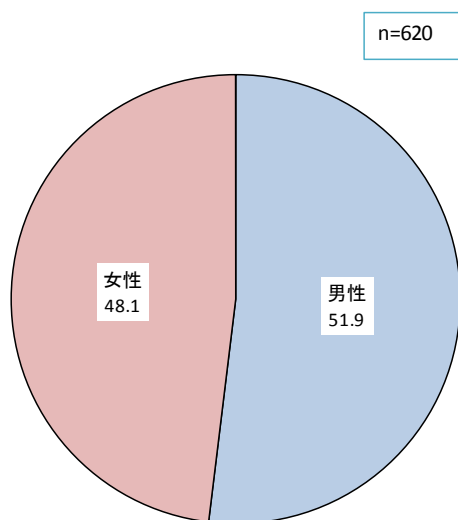
年代	回答者数	モニター数	回答率
20歳代	33	52	63.5%
30歳代	126	181	69.6%
40歳代	203	260	78.1%
50歳代	120	139	86.3%
60歳代	102	121	84.3%
70歳以上	36	52	69.2%
空白	0	2	0.0%
合計	620	807	76.8%

地域	回答者数	モニター数	回答率
23区	360	461	78.1%
多摩地区	260	346	75.1%
合計	620	807	76.8%

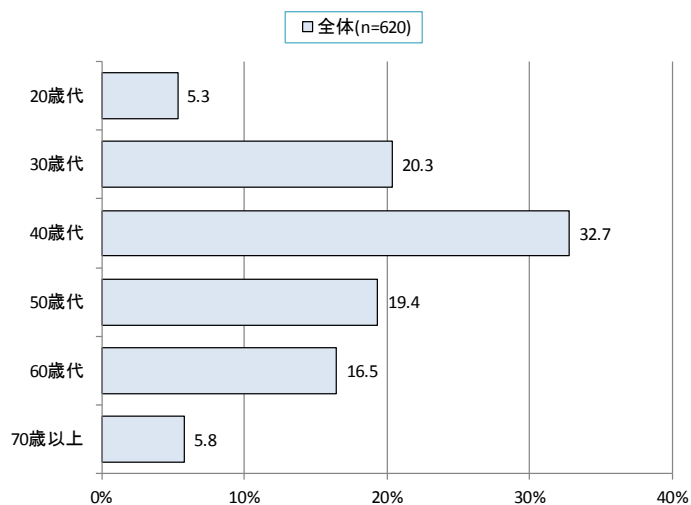
職業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	266	356	74.7%
自営業	55	67	82.1%
学生	8	12	66.7%
私立学校教員・塾講師	4	6	66.7%
パート	52	71	73.2%
アルバイト	16	21	76.2%
専業主婦	127	150	84.7%
無職	69	90	76.7%
その他	23	32	71.9%
空白	0	2	0.0%
合計	620	807	76.8%

## ■ 回答者属性別グラフ

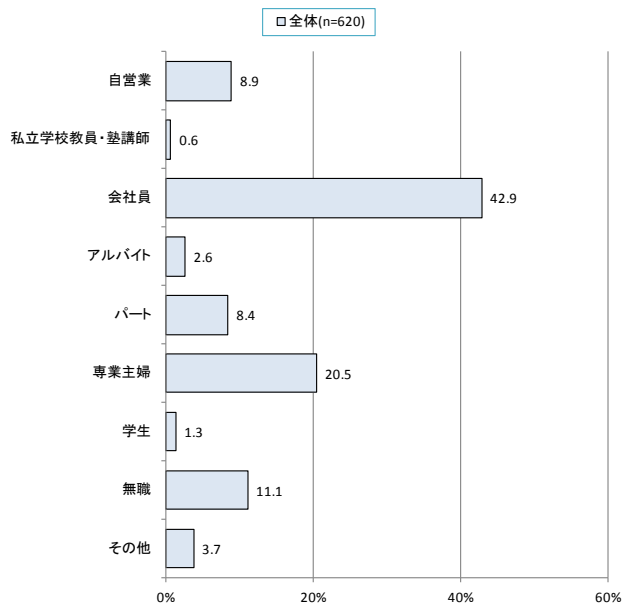
<性別>



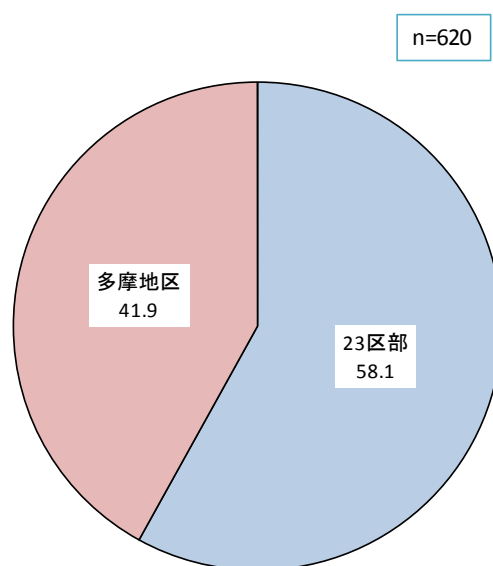
<年代別>



<職業別>



<地域別>



### 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。

※ 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。

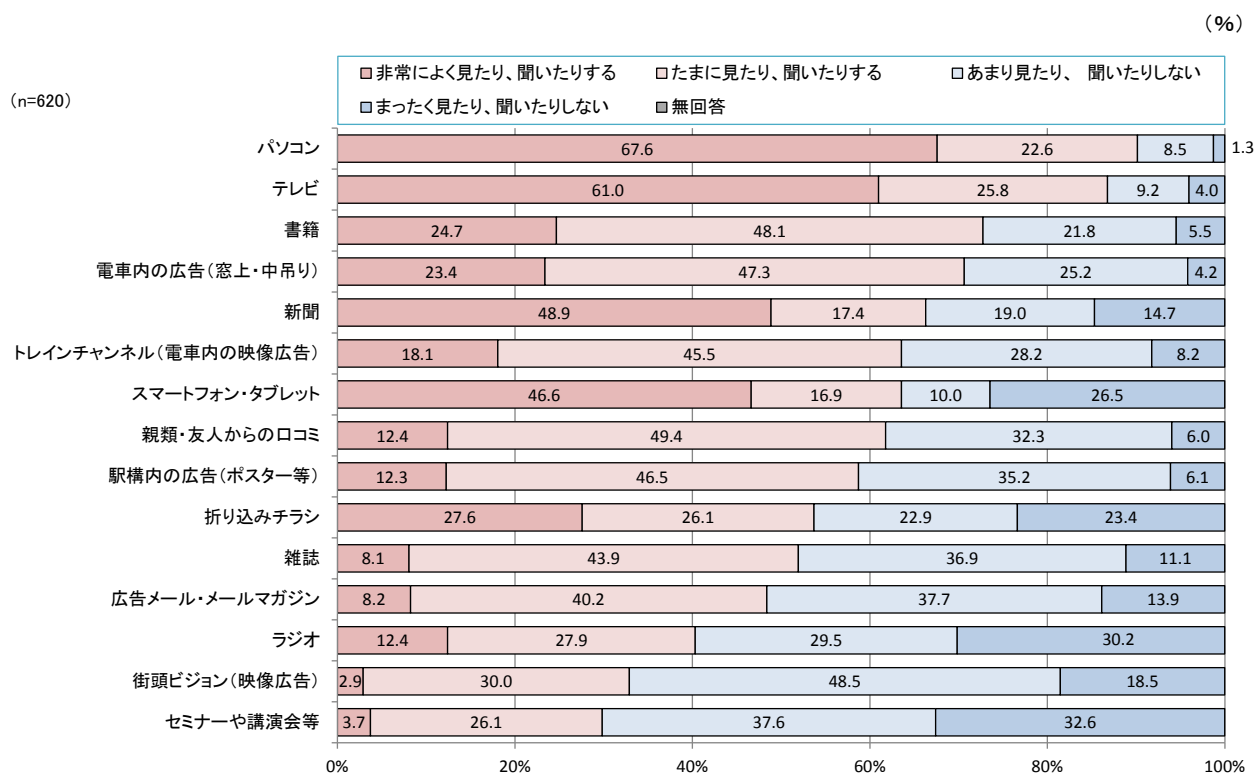
#### 1－1. 都民の日常的な情報入手経路について（全体）

情報の入手経路について、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」の回答を合算した比率を「認知度」、「あまり見たり、聞いたりしない」「まったく見たり、聞いたりしない」の回答を合算した比率を「非認知度」と定義した。

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路については、「パソコン」が90.2%と最も多く、次いで「テレビ」が86.8%、「書籍」が72.8%であった。
- ◆ 一方で、「セミナーや講演会等」は29.8%で最も少なかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

図表 1－1 都民の日常的な情報入手経路（全体）



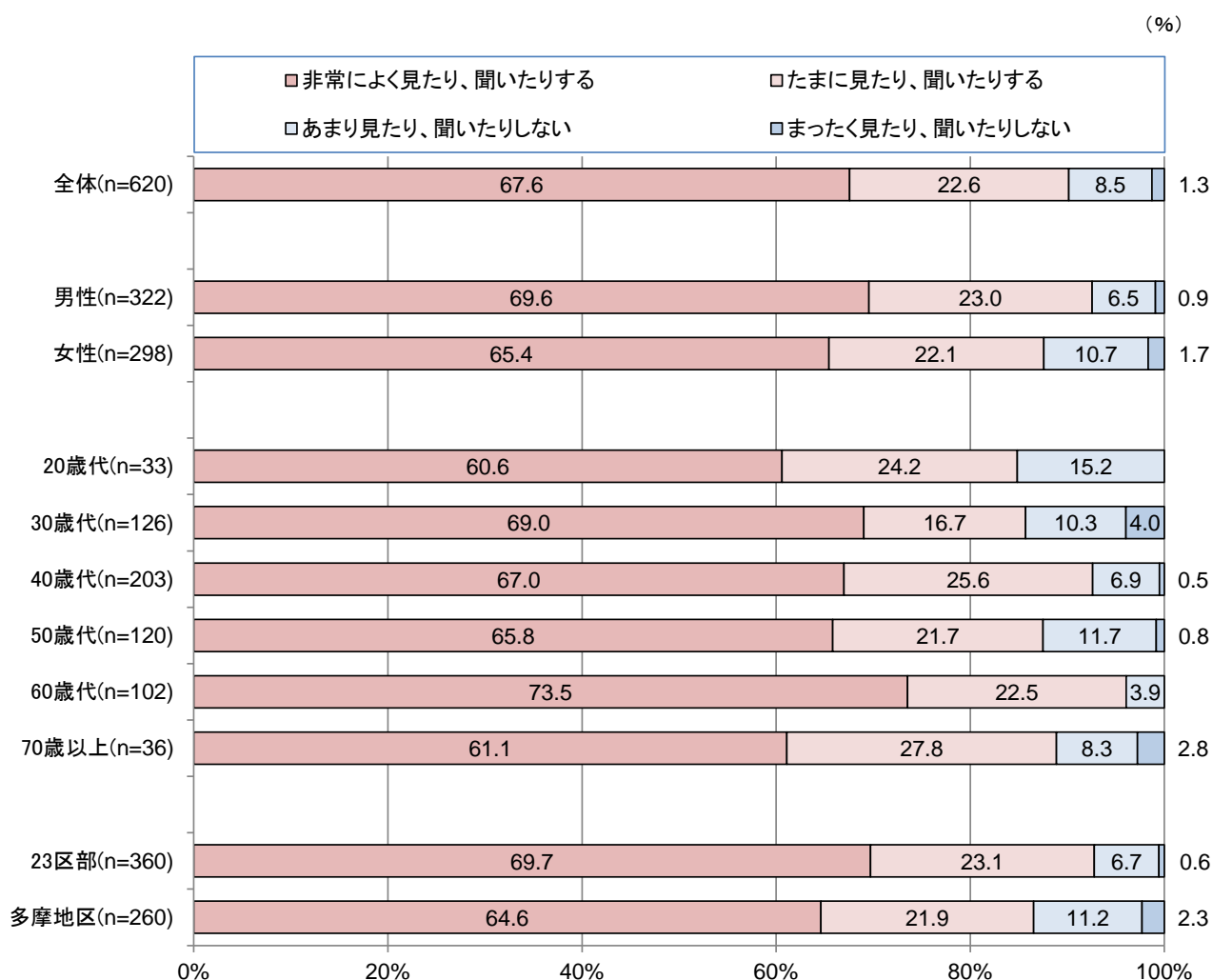
## 1－2. 都民の日常的な情報入手経路について （1. パソコン）

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「パソコン」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 67.6%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が 22.6%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では全ての年代において 6 割を超え、60 歳代では 7 割を超えた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問 1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は 1 つ）

### 1. パソコン

図表 1－2 都民の日常的な情報入手経路（パソコン）



# 1－3. 都民の日常的な情報入手経路について （2. テレビ）

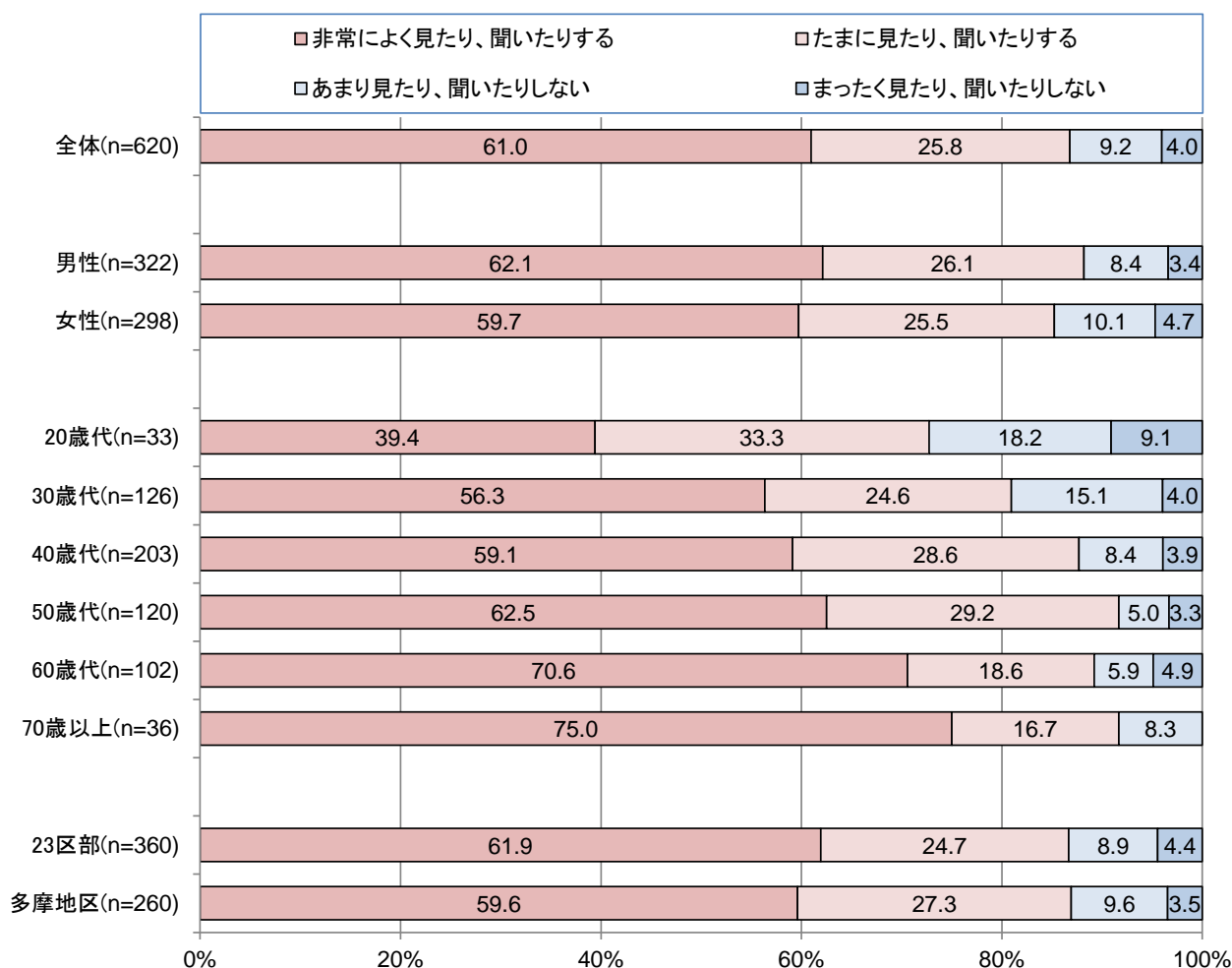
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「テレビ」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 61.0%と最も多く、次いで「たまに見たり聞いたりする」が 25.8%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では、年代が大きくなるにつれて増加する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

## 2. テレビ

図表 1－3 都民の日常的な情報入手経路（テレビ）

(%)



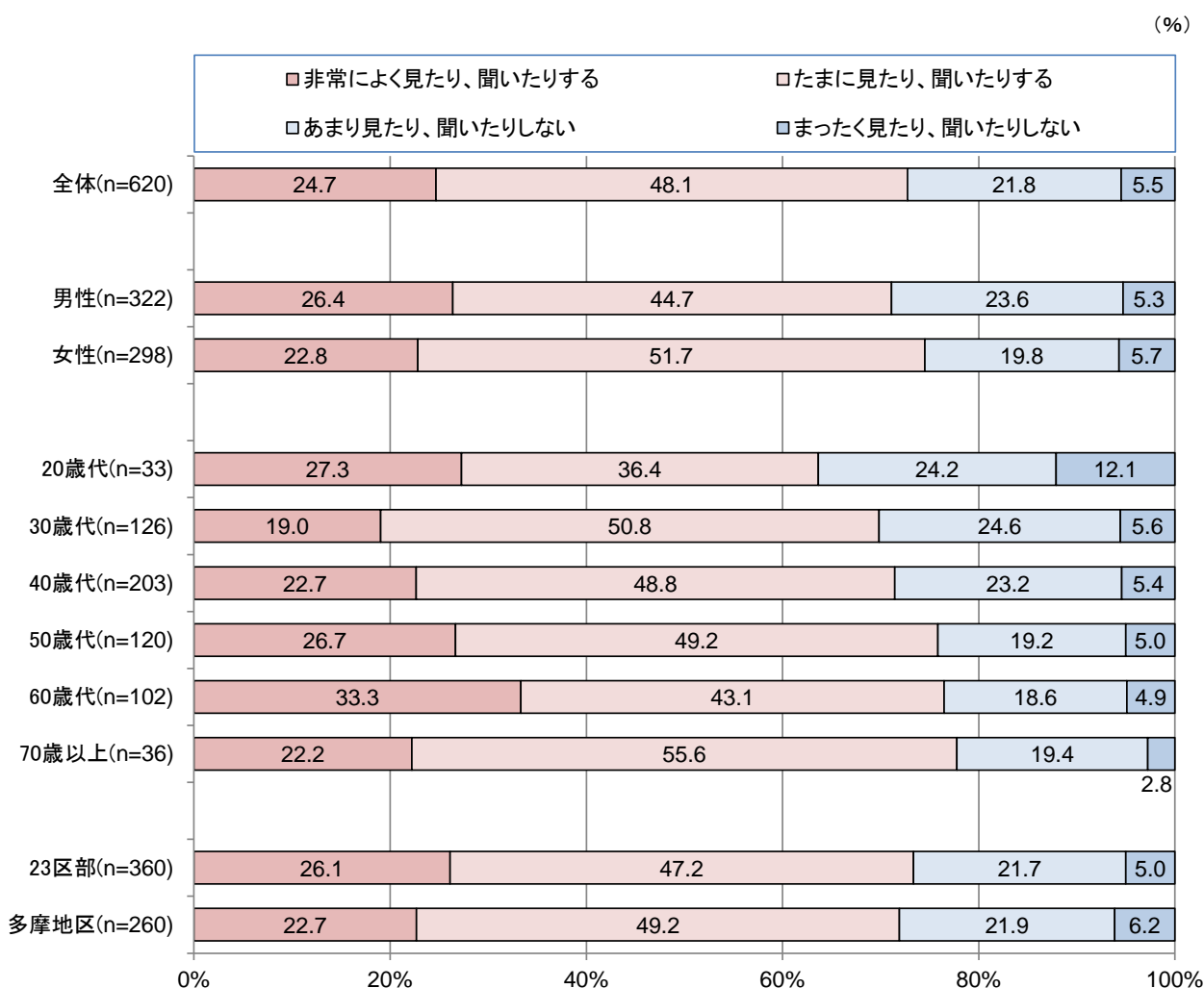
## 1－4．都民の日常的な情報入手経路について （3．書籍）

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「書籍」については、「たまに見たり、聞いたりする」が 48.1%と最も多く、次いで「非常によく見たり、聞いたりする」が 24.7%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」が、30 歳代が最も少なくなり、以降年代が大きくなるにつれて増加する傾向がみられ、60 歳代で 33.3%と最も多くなった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問 1．あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は 1 つ）

### 3．書籍

図表 1－4 都民の日常的な情報入手経路（書籍）





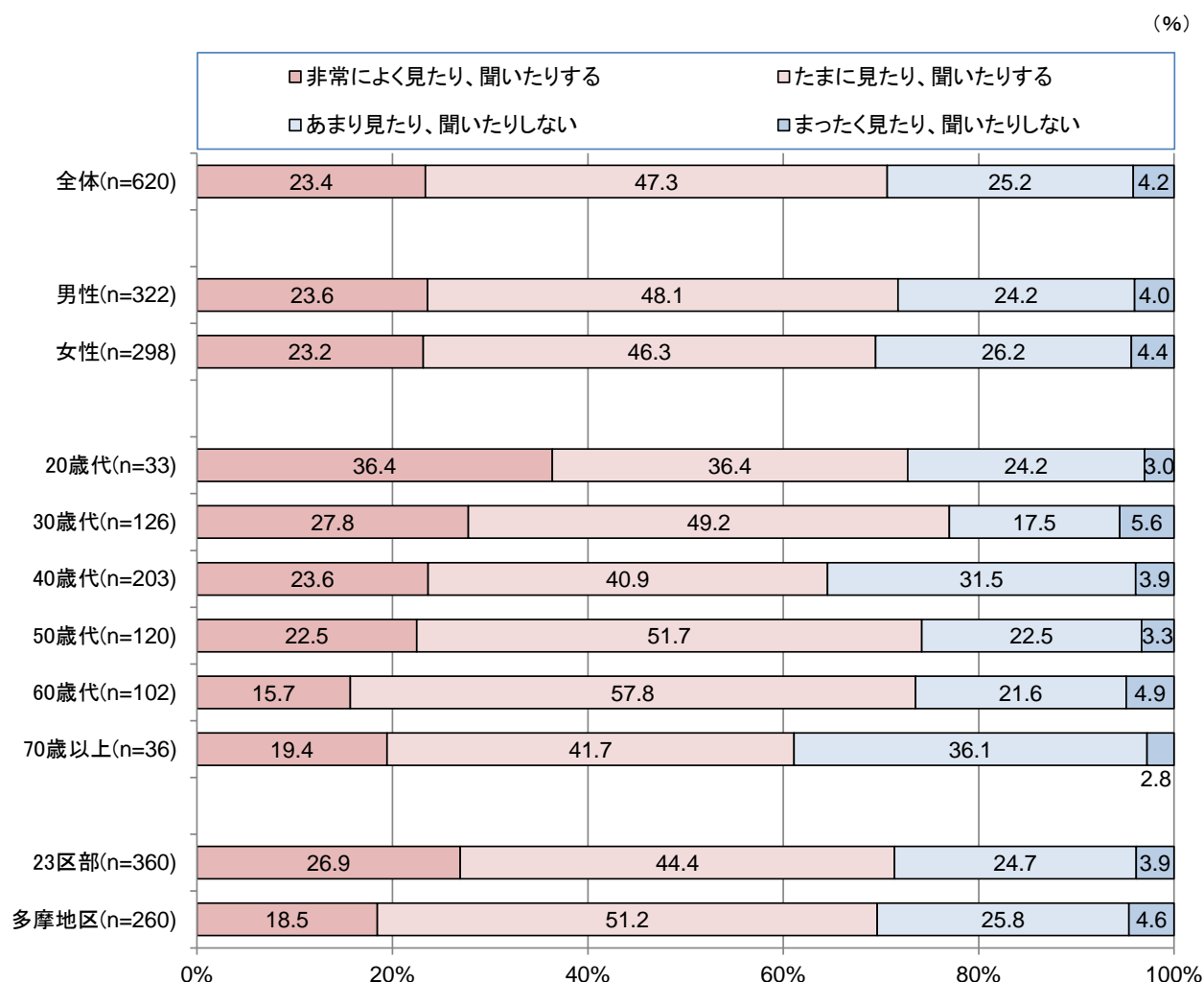
## 1－5. 都民の日常的な情報入手経路について（4. 電車内の広告（窓上・中吊り））

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「電車内の広告（窓上・中吊り）」については、「たまに見たり、聞いたりする」が47.3%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が25.2%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では20歳代が最も多く、年代が大きくなるにつれて減少する傾向がみられる。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

### 4. 電車内の広告（窓上・中吊り）

図表 1－5 都民の日常的な情報入手経路（電車内の広告（窓上・中吊り））



## 1-6. 都民の日常的な情報入手経路について (5. 新聞)

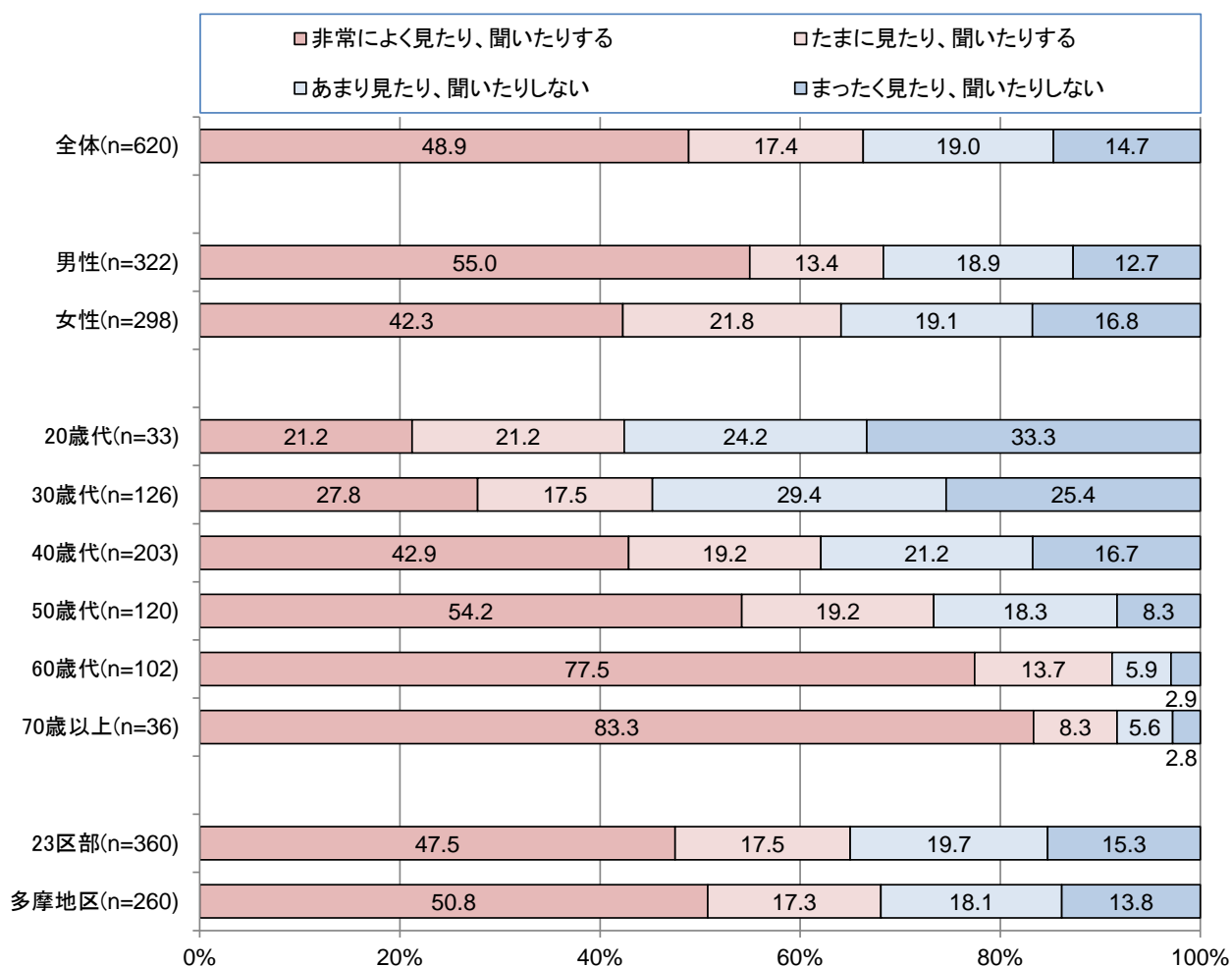
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「新聞」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 48.9%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が 19.0%となった。
- ◆ 性別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では男性が 55.0%と、女性と比較して高い割合となった。
- ◆ 年代別でみると、年代が大きくなるにつれて【認知度】は増加する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

### 5. 新聞

図表 1-6 都民の日常的な情報入手経路 (新聞)

(%)



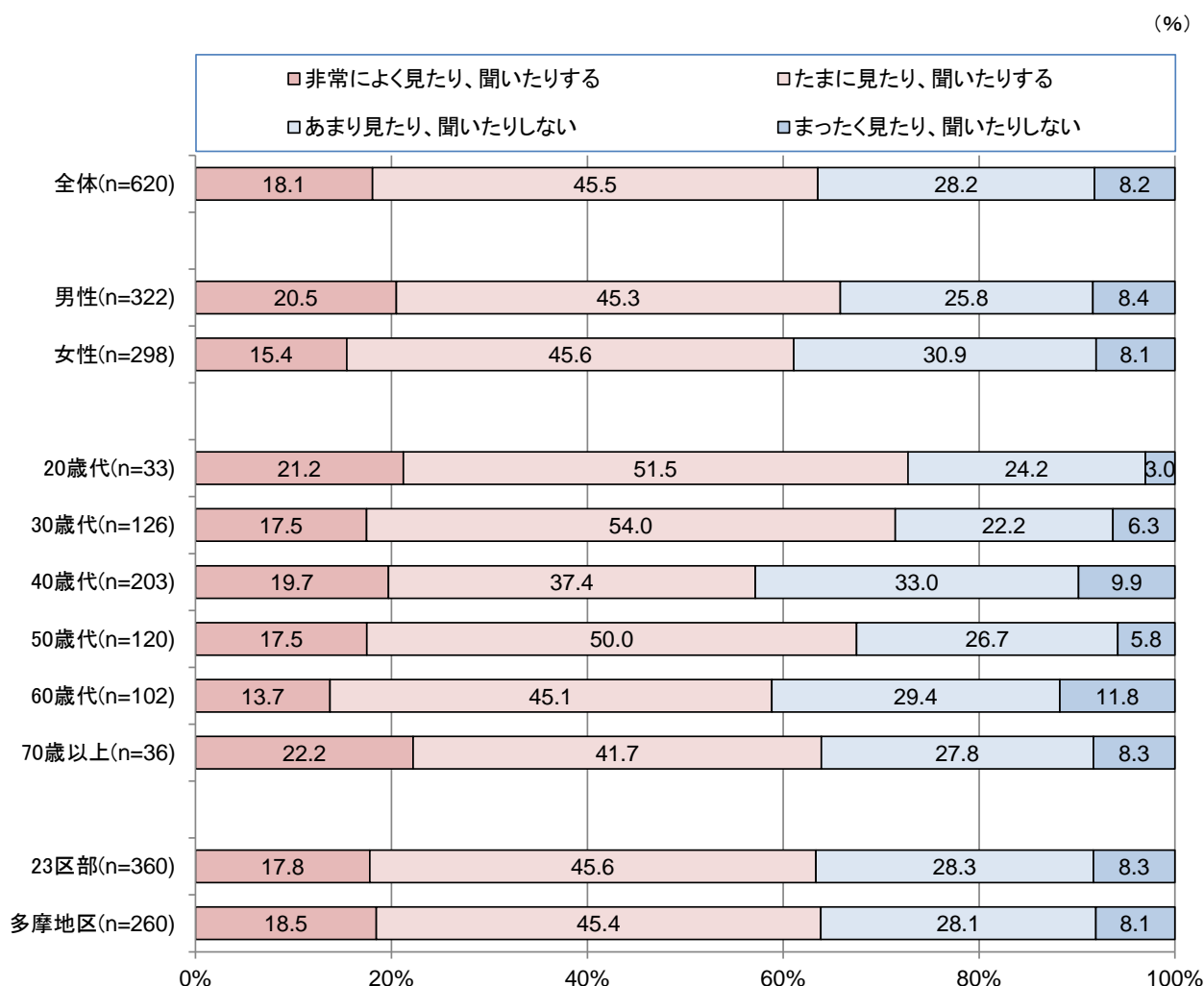
## 1-7. 都民の日常的な情報入手経路について （6. トレインチャンネル （電車内の映像広告））

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「トレインチャンネル（電車内の映像広告）」については、「たまに見たり、聞いたりする」が45.5%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が28.2%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、年代による大きな差異はみられなかったが、40歳代が最も少なく、全体平均と比較すると6.5ポイント低かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

6. トレインチャンネル（電車内の映像広告）

図表1-7 都民の日常的な情報入手経路（トレインチャンネル（電車内の映像広告））



## 1－8．都民の日常的な情報入手経路について（７．スマートフォン・タブレット）

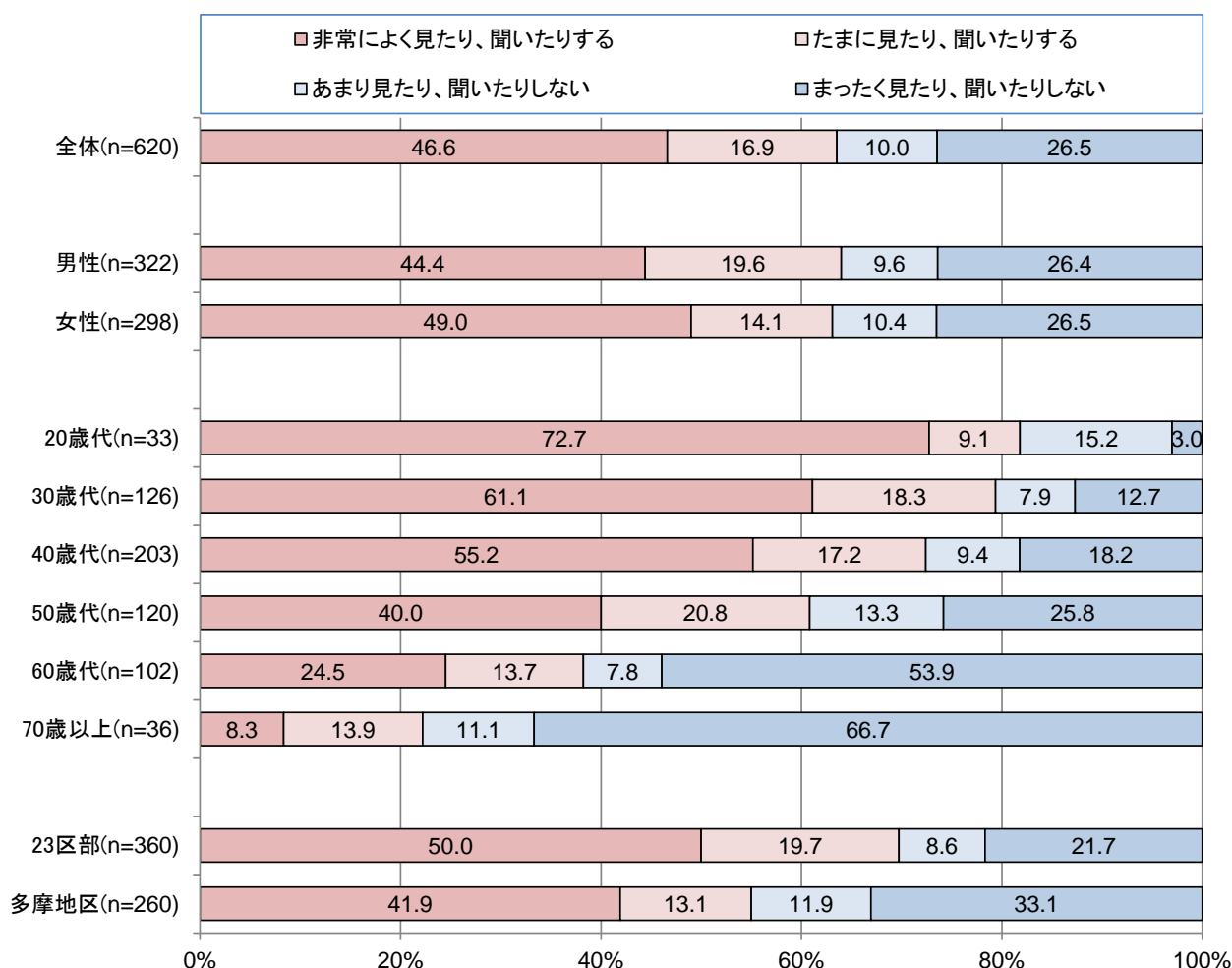
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「スマートフォン・タブレット」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が46.6%と最も多く、次いで「まったく見たり、聞いたりしない」が26.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【認知度】は年代が大きくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では「まったく見たり、聞いたりしない」が33.1%で6.6ポイント高かった。

問１．あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は１つ）

### ７．スマートフォン・タブレット

図表１－８ 都民の日常的な情報入手経路（スマートフォン・タブレット）

(%)



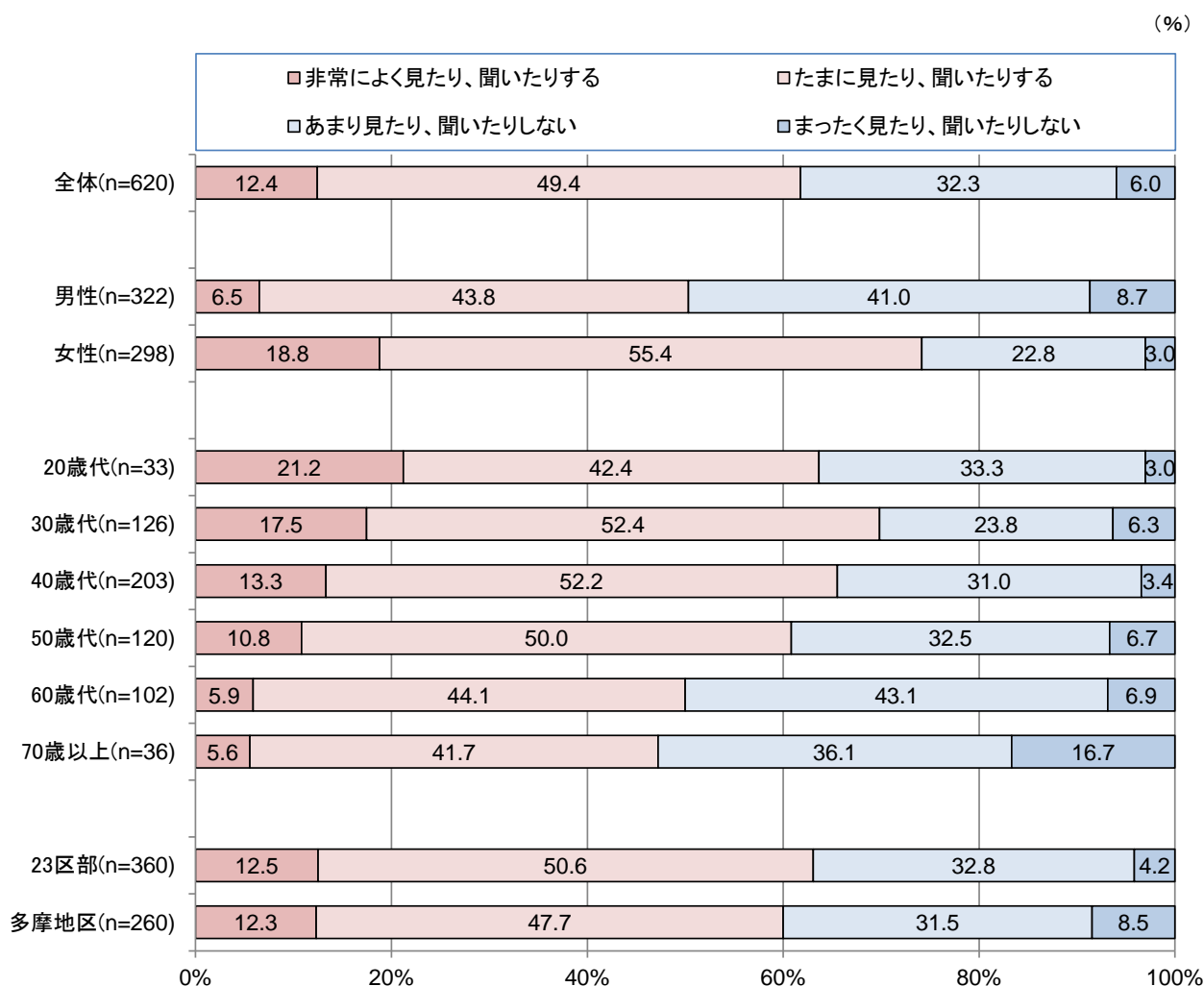
## 1－9．都民の日常的な情報入手経路について（8．親類・友人からの口コミ）

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「親類・友人からの口コミ」については、「たまに見たり、聞いたりする」が49.4%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が32.3%となった。
- ◆ 性別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では、女性が男性を2倍以上上回る結果となった。
- ◆ 年代別でみると、【認知度】は30歳代が最も多く、以降年齢が大きくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1．あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

### 8．親類・友人からの口コミ

図表 1－9 都民の日常的な情報入手経路（親類・友人からの口コミ）



## 1-10. 都民の日常的な情報入手経路について (9. 駅構内の広告(ポスター等))

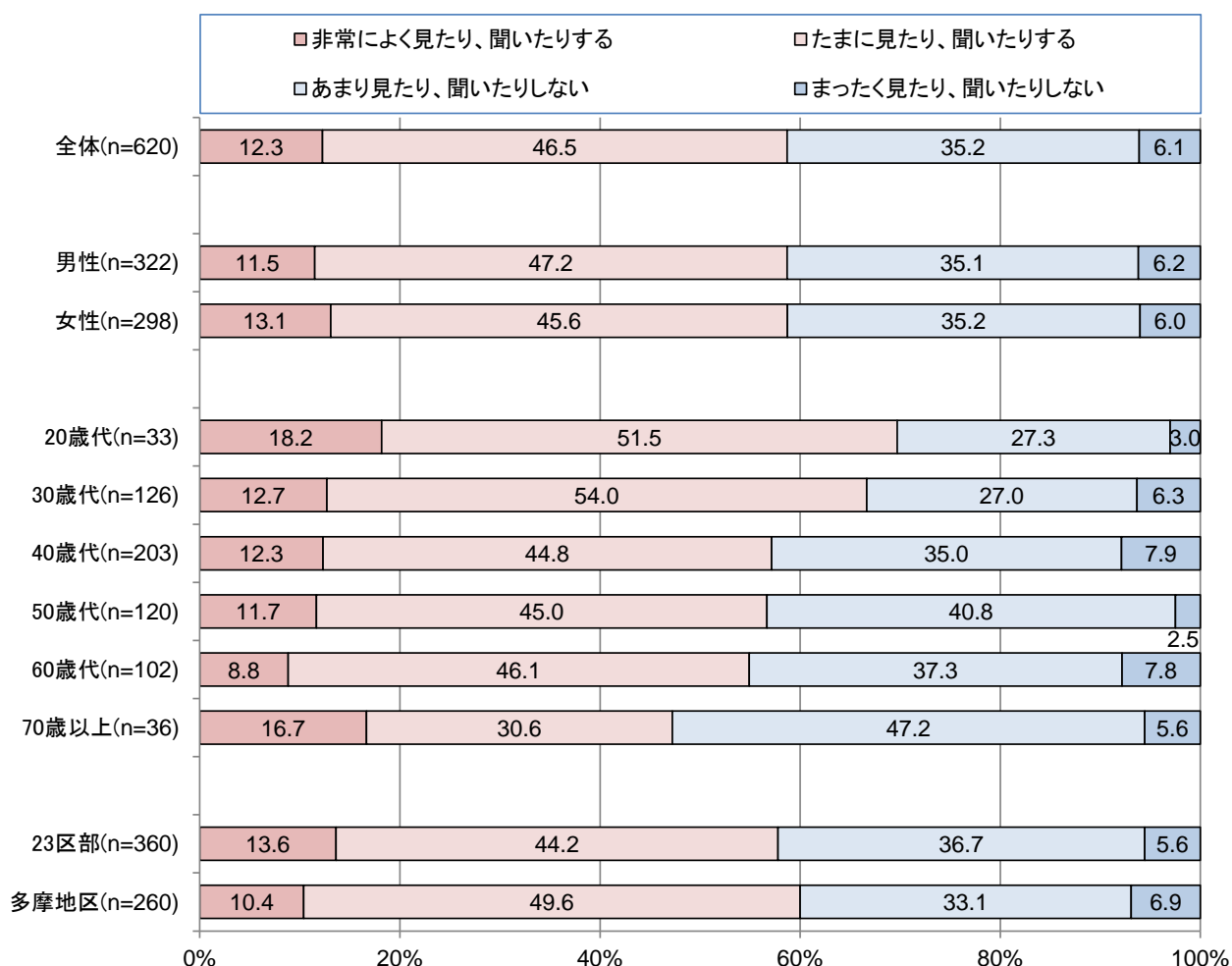
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「駅構内の広告(ポスター等)」については、「たまに見たり、聞いたりする」が46.5%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が35.2%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【認知度】は20歳代が最も多く、年齢が大きくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

### 9. 駅構内の広告(ポスター等)

図表 1-10 都民の日常的な情報入手経路(駅構内の広告(ポスター等))

(%)



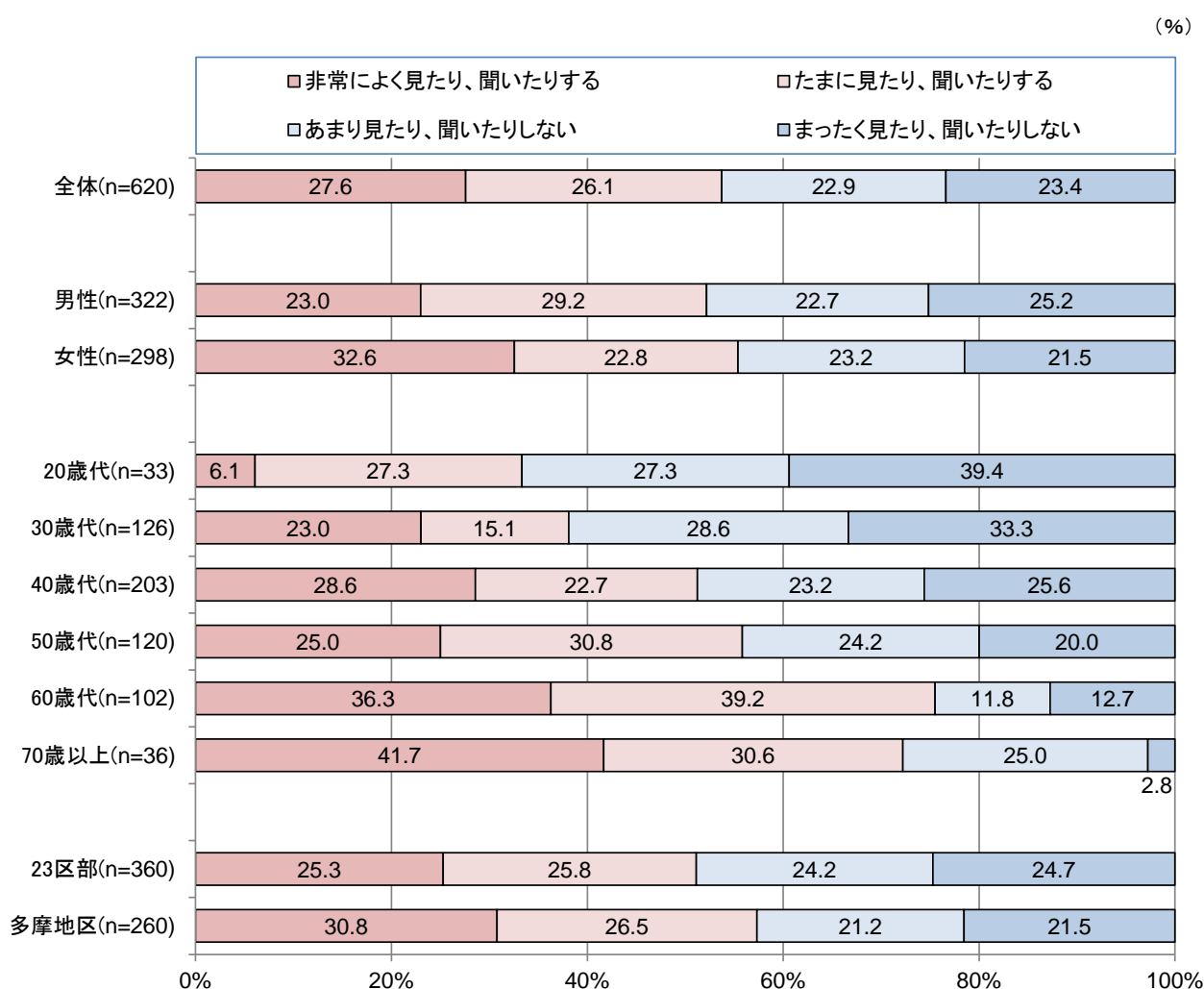
## 1-1-1. 都民の日常的な情報入手経路について（10. 折り込みチラシ）

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「折り込みチラシ」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が27.6%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が26.1%となった。
- ◆ 性別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では女性が32.6%で、男性と比較して9.6ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、【非認知度】においては20歳代が最も多く、年代が大きくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

### 10. 折り込みチラシ

図表 1-1-1 都民の日常的な情報入手経路（折り込みチラシ）



## 1-12. 都民の日常的な情報入手経路について (11. 雑誌)

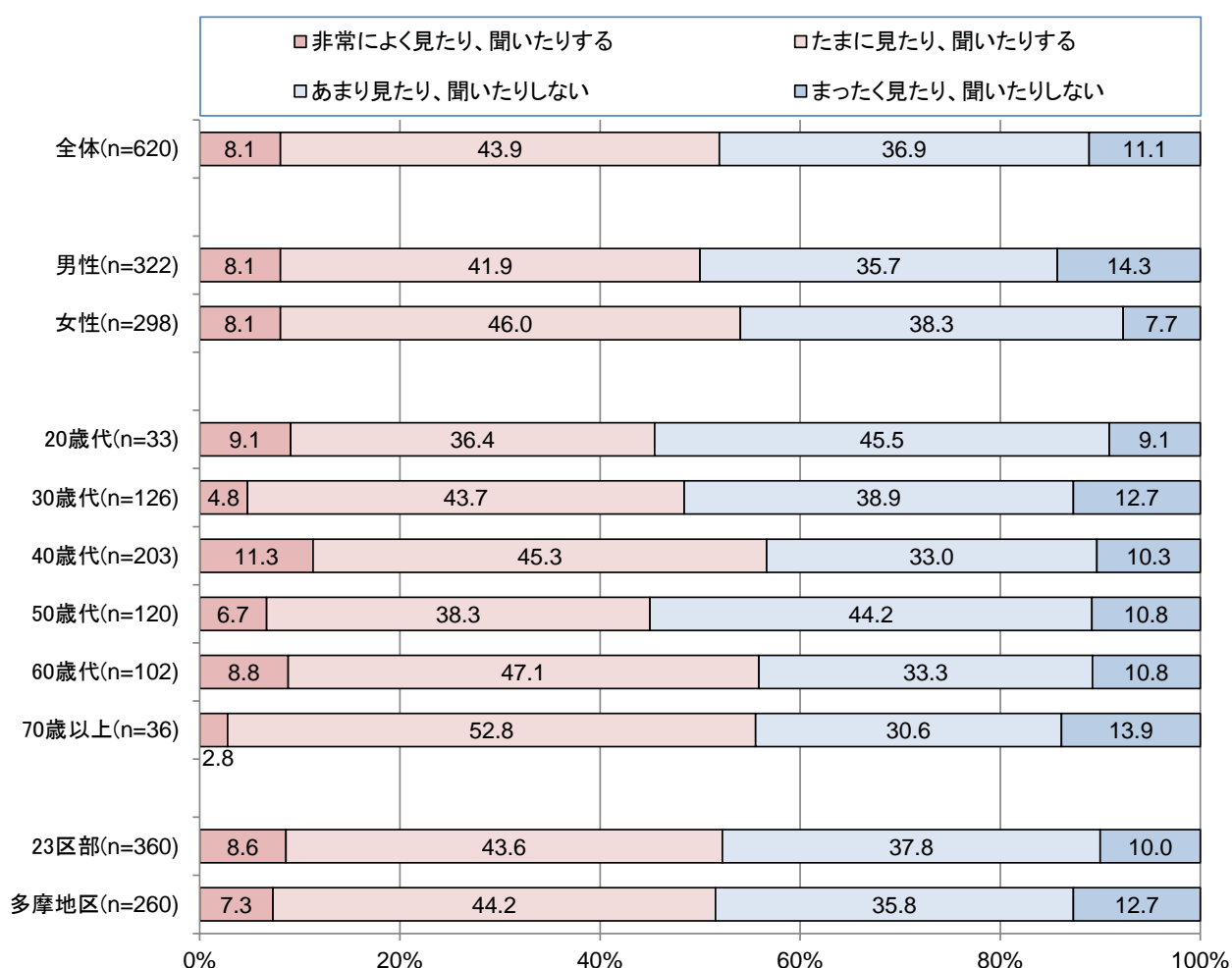
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「雑誌」については、「たまに見たり、聞いたりする」が 43.9%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が 36.9%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、大きな差異はないが、40 歳代が最も多く、50 歳代が最も少ない結果となった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

### 11. 雑誌

図表 1-12 都民の日常的な情報入手経路（雑誌）

(%)





# 1－13．都民の日常的な情報入手経路について（12．広告メール・メールマガジン）

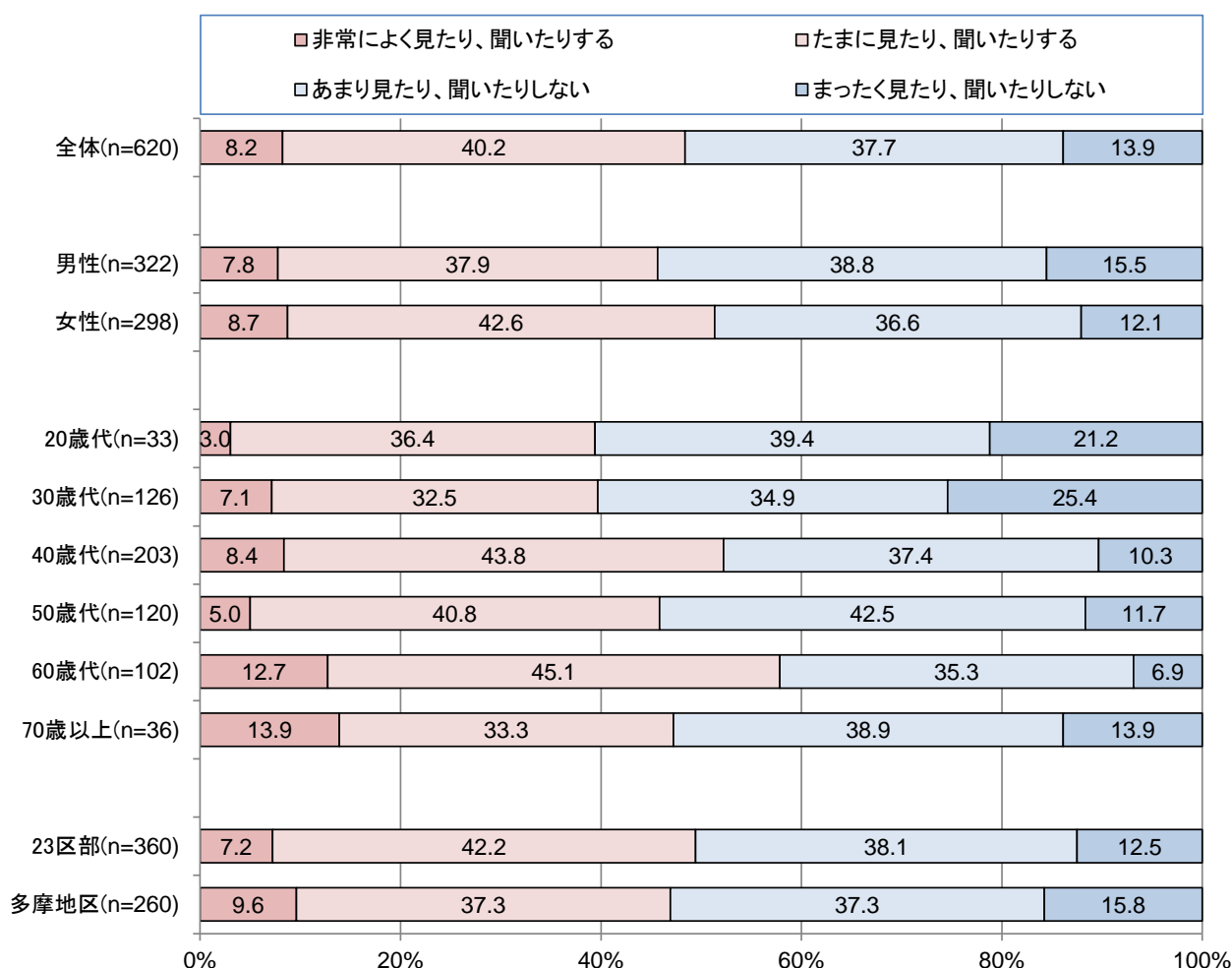
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「広告メール・メールマガジン」については、「たまに見たり、聞いたりする」が40.2%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が37.7%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【非認知度】では20～30歳代が最も多く、6割を超える結果となった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1．あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

## 12．広告メール・メールマガジン

図表1－13 都民の日常的な情報入手経路（広告メール・メールマガジン）

(%)



## 1-14. 都民の日常的な情報入手経路について (13. ラジオ)

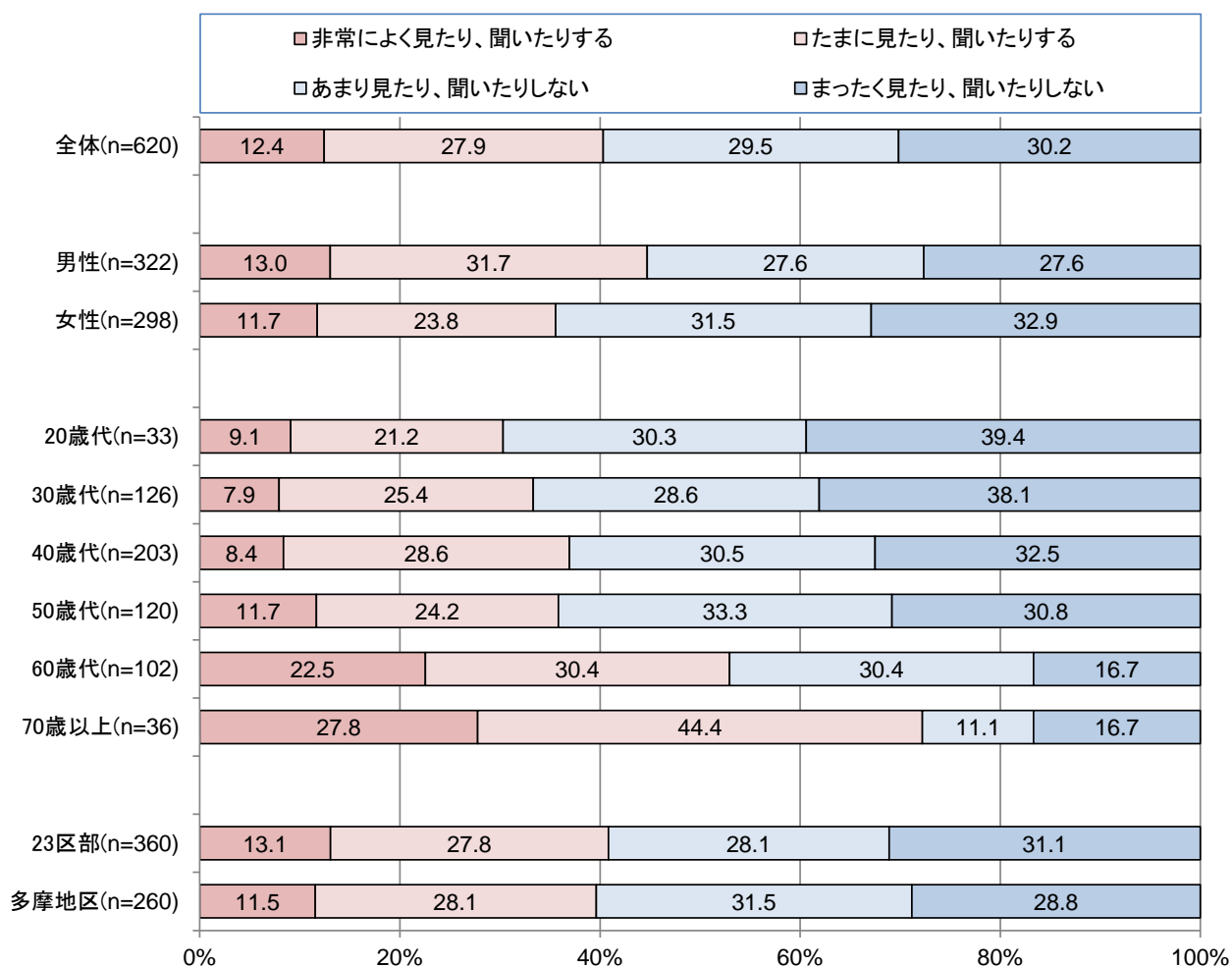
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「ラジオ」については、「まったく見たり、聞いたりしない」が 30.2%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が 29.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【認知度】では、年代が小さくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

### 13. ラジオ

図表 1-14 都民の日常的な情報入手経路 (ラジオ)

(%)



## 1-15. 都民の日常的な情報入手経路について（14. 街頭ビジョン（映像広告））

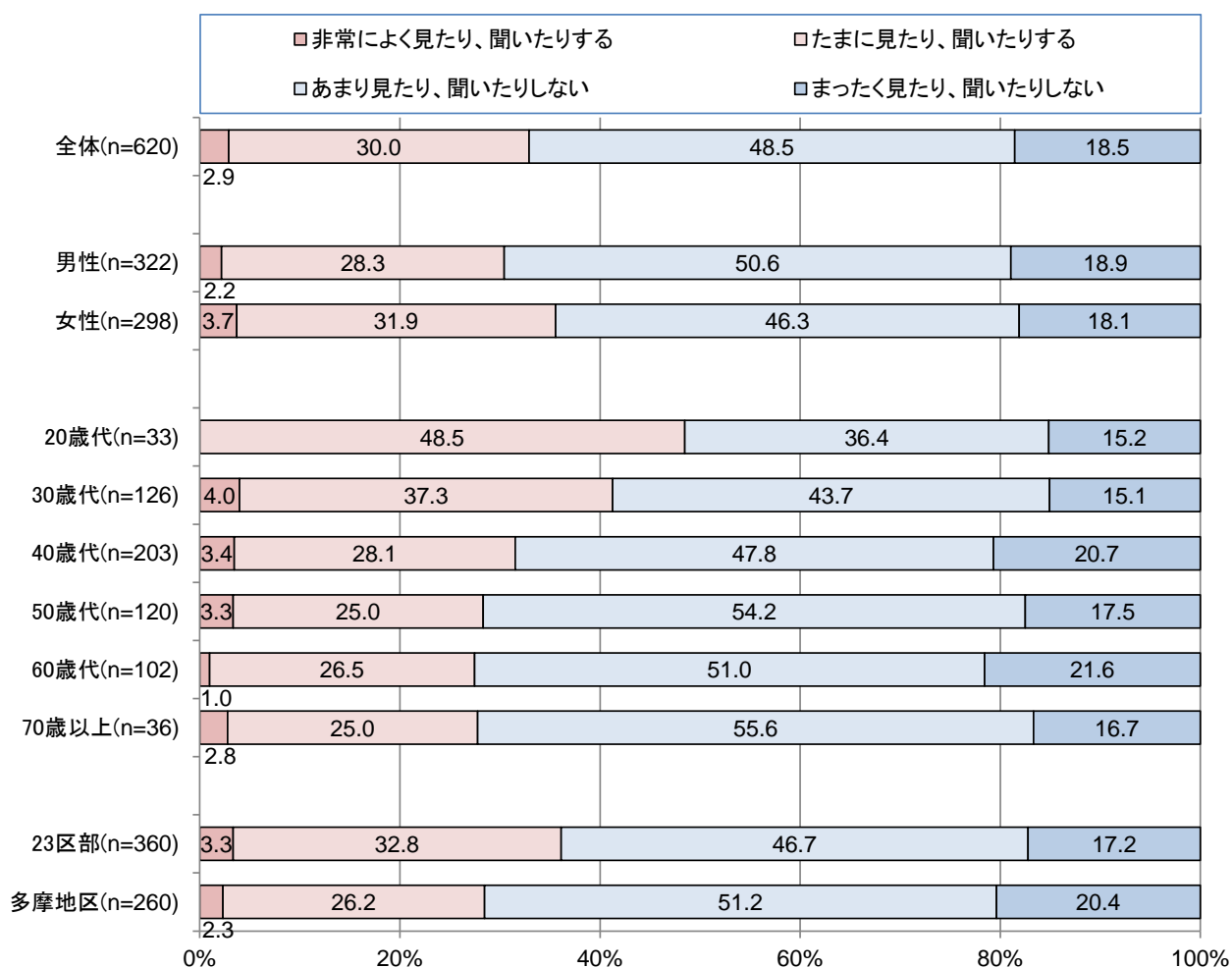
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「街頭ビジョン（映像広告）」については、「あまり見たり、聞いたりしない」が48.5%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が30.0%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【認知度】では、年代が大きくなるにつれて増加する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

### 14. 街頭ビジョン（映像広告）

図表1-15 都民の日常的な情報入手経路（街頭ビジョン（映像広告））

(%)



## 1-16. 都民の日常的な情報入手経路について (15. セミナーや講演会等)

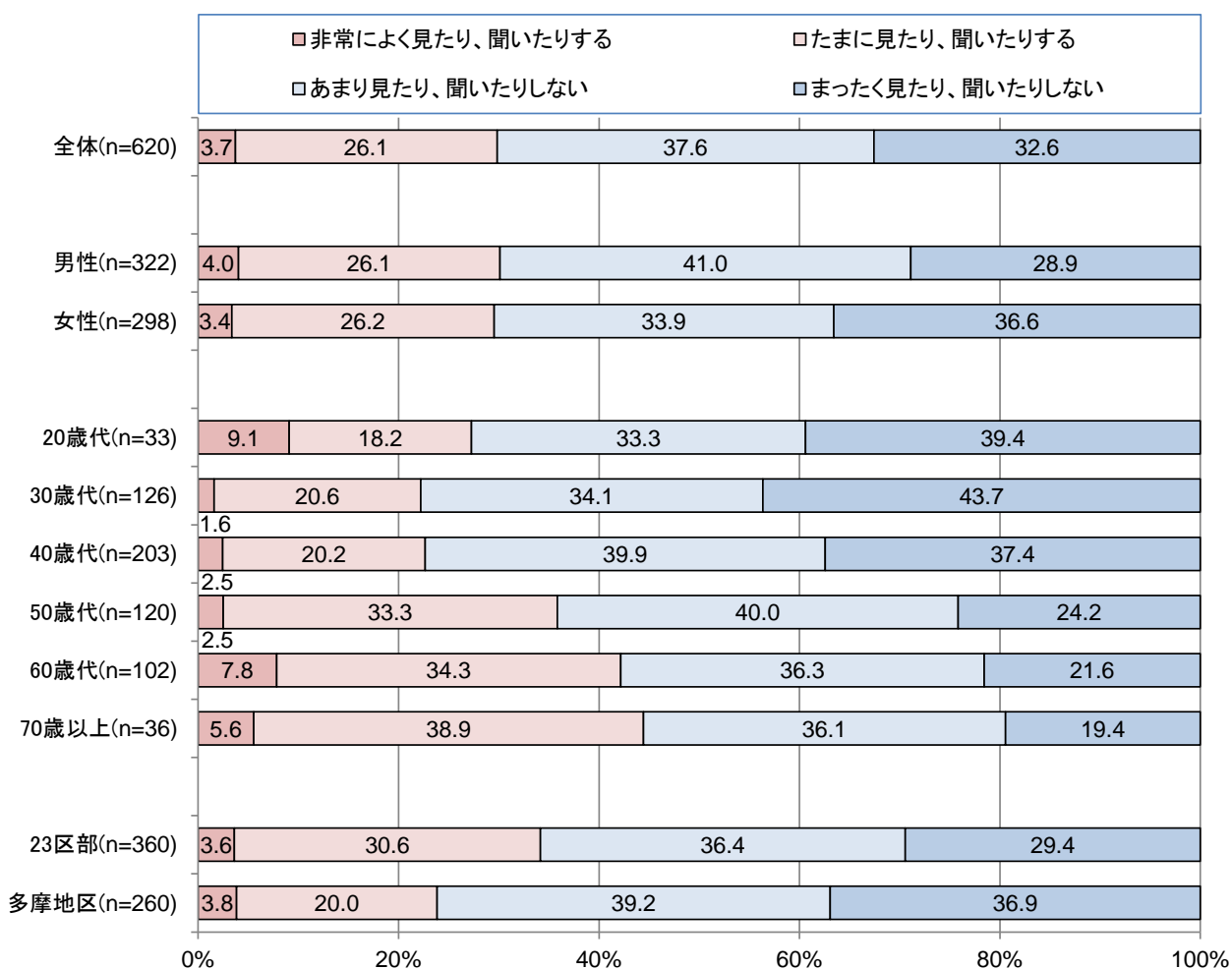
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「セミナーや講演会等」については、「あまり見たり、聞いたりしない」が37.6%と最も多く、次いで「まったく見たり、聞いたりしない」が32.6%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、30～40歳代の【非認知度】が最も高く、7割を超える結果となった。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では「たまに見たり、聞いたりする」が20.0%で6.1ポイント低かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

### 15. セミナーや講演会等

図表 1-16 都民の日常的な情報入手経路 (セミナーや講演会等)

(%)

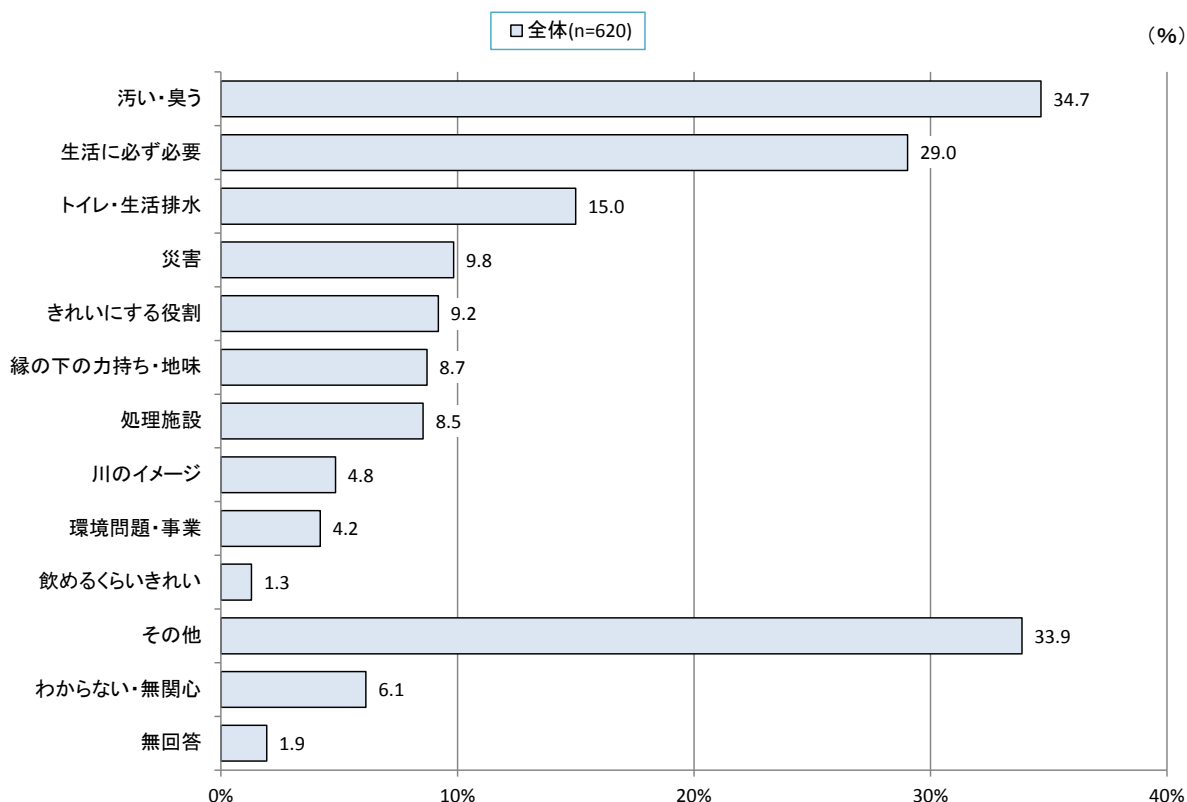


## 2. 「下水道」に対するイメージ

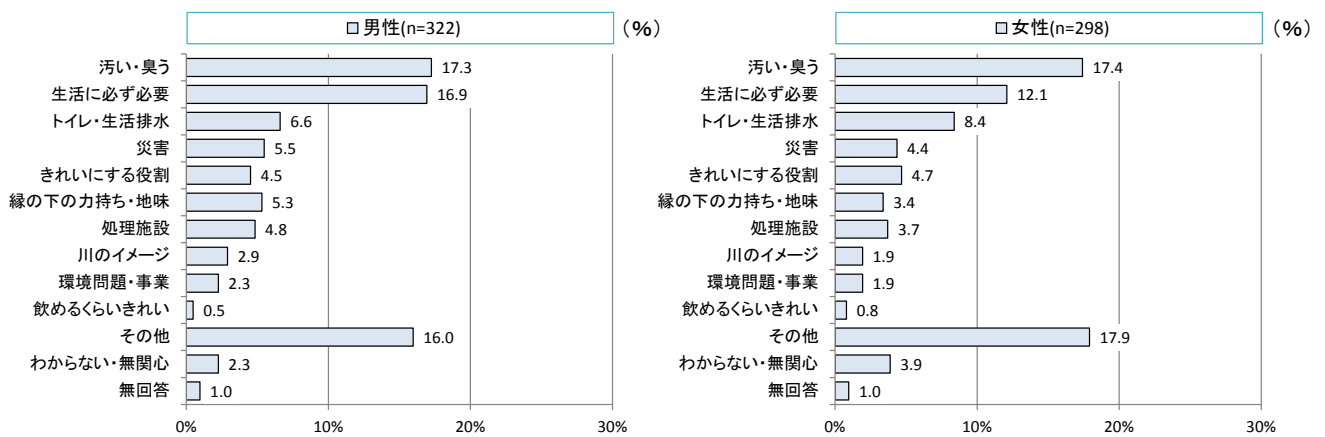
- ◆ 「下水道」に対するイメージについては、「汚い・臭う」が 34.7%と最も多く、次いで「生活に必ず必要」が 29.0%であった。
- ◆ 男女別でみると、「生活に必ず必要」では、男性の割合が 16.9%と高く、女性に比べて 4.8 ポイント多かった。
- ◆ 地域別でみると、「汚い・臭う」では 23 区部の割合が 21.0%と高く、多摩地区に比べて 7.3 ポイント多かった。
- ◆ 年齢別でみると、20～40 歳代では「汚い・臭う」が最も多いのに比べて、50～70 歳以上では「生活に必ず必要」の割合が多くなった。

問2. 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。（自由記入）

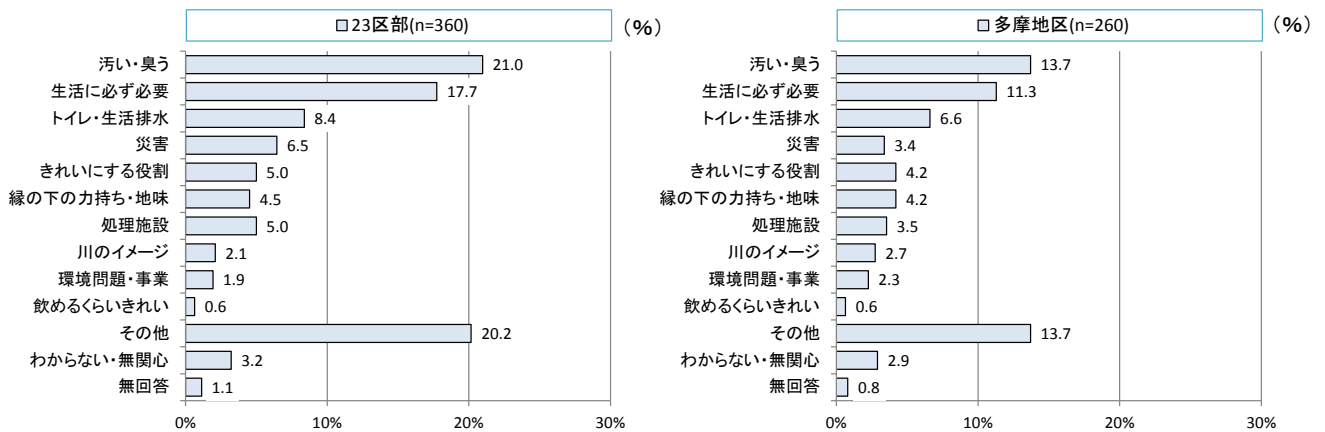
図表 2－1 「下水道」に対するイメージ（全体）



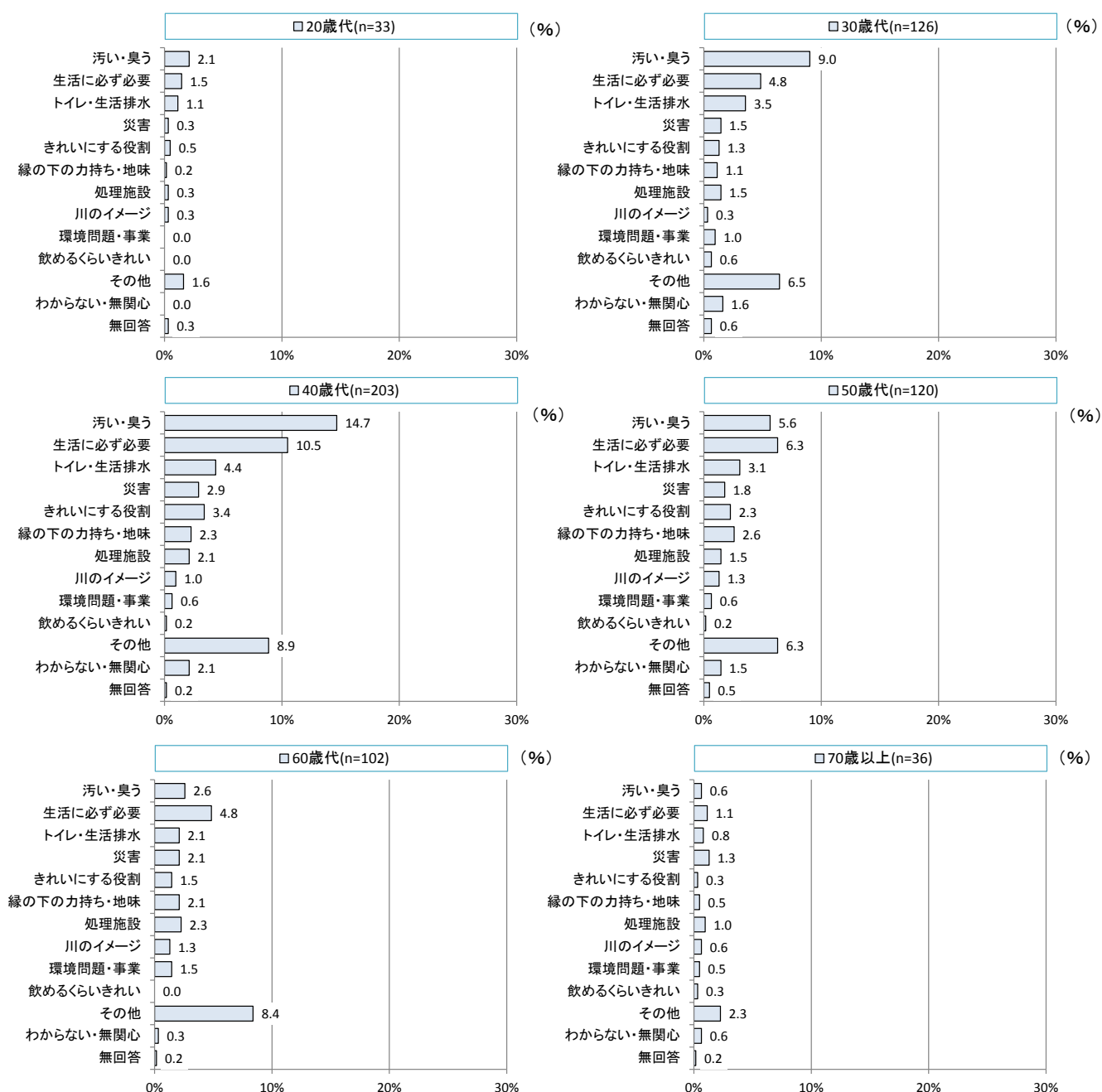
図表 2-2 「下水道」に対するイメージ（性別）



図表 2-3 「下水道」に対するイメージ（地域別）



図表 2-4 「下水道」に対するイメージ（年代別）



## ◆ 汚い・臭う

- ◇ 汚いものが流れているイメージ (30 歳代男性、23 区)
- ◇ 生活には大事ではあるが、やはり汚いというイメージになる。 (30 歳代男性、23 区)
- ◇ 「上水道」は飲める水＝きれいな水、無臭、無色。「下水道」は飲めない水＝汚い水、臭い、濁っている。 (40 歳代男性、23 区)
- ◇ 正直に言うと、下水道という言葉のイメージがあまり良くない印象を受ける。暗い、匂う、汚いといった印象がある。 (40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 近くを通過して、臭いときがある。 (40 歳代女性、23 区)
- ◇ あまりきれいなイメージはない。( 40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 汚い、汚れたイメージ (60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 汚水を流す管。失礼ですが、汚いイメージ。(以前、下水道博物館に行ったときの臭いなどの印象から。 (40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 臭い。特に街中の交差点辺り (40 歳代男性、23 区)
- ◇ 設備が古いイメージ。それに伴い汚水の悪臭も連想します。 (30 歳代女性、多摩地区)

## ◆ 生活に必ず必要

- ◇ 水の循環機能として、生活になくてはならないものである。 (20 歳代男性、23 区)
- ◇ 水道はニュートラル、清潔なイメージなのに比べて、下水道は汚水、不衛生なイメージがあるが、しかし、必要ではある。 (40 歳代女性、23 区)
- ◇ 現代社会生活に絶対に欠かせない重要インフラとは認識していますが、上水道、電気など他の生活インフラと比べると、その仕組みやどこを通過しているのかなどの具体的なイメージはあまり浮かんでこない存在です。 (40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 生活に欠かせない身近な存在。何事もなく機能してくれているのが当たり前になっていて、ふだん何に留意しなくてはいけないのか(する方がいいのか)意識していない。 (40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 都市には必要な施設 (30 歳代男性、23 区)
- ◇ ありがたい。必要不可欠。東日本大震災の時、上水道と下水道は幸せに暮らしたい人間に絶対必要なものだと感じた。(私は被害には会わなかったが) (40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 下水道設備があるからこそ、衛生的な生活が送れる (40 歳代女性、23 区)
- ◇ なくてはならない水道を使うたびにこの水の行く末について考えることがある。下水道は水道に対する言葉であるが、水道を「上水道」とはあまり言わない。下水道という言葉はあまりいい言葉でないと思うことがある。水の行く末の意味で「未水道」なんて名称もいいなと感じる朝もある。 (60 歳代男性、23 区)
- ◇ 普段使っている上水道にばかり関心がいき、なかなか下水道までは関心がいきにくく感じます。本来は生活には欠かす事の出来ない大切なものであるのに。 (50 歳代男性、23 区)

## ◆ トイレ・生活排水

- ◇ 生活排水が通る。薬で下水をきれいにしている。油よごれをそのまま流すと下水道にたまる。比較的いいイメージ。なるべく汚したくないと思う。 (20 歳代女性、23 区)
- ◇ あまり深く考えたことはないが、汚水を流しているというイメージ (30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ みんなが使った汚水が流れているところというイメージでした。最近、子供が小学生になり、イベントなどに参加するため虹の下水道館に何度か遊びに行くようになり、水をきれいにする仕組みなど少しずつ学んで、イメージが変わってきています。 (30 歳代女性、23 区)
- ◇ マンホールから湯気が出ているのを見ると、あ、誰か、お風呂のお湯を流しているなと感じます。 (30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 生活排水、汚水・雨水の排出及び処理。人間で言えば静脈器官。(70 歳以上男性、23 区)



◆ 災害

- ◇ 大雨の際に川が増水するのを防いだりしている。 （30 歳代女性、23 区）
- ◇ 雨が降ったらあふれる。悪臭がする。夏になると蚊が発生する。 （50 歳代男性、23 区）
- ◇ 都心の下水道が整備されたことから、河川の水質が向上したことと、ゲリラ豪雨に対する様々な施策を高く評価しています （20 歳代女性、23 区）

◆ きれいにする役割

- ◇ 様々な用途で使われて汚れてしまった水を浄化して、自然に返す。 （40 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 汚水を処理して活用している。クリーンなイメージではないが、エコロジーだと思う。 （30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 日本の下水道は最先端の技術により、常にきれいな水を循環している （40 歳代男性、23 区）

◆ 縁の下の力持ち・地味

- ◇ 縁の下の力持ち。大切なインフラ、だけど普段目に見えてない。地下にあるイメージ。 （40 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 目立たないけど、とてつもなく大事な存在。実は世界的に見ても凄い品質。 （40 歳代男性、23 区）
- ◇ 都市の静脈として非常に重要だと思っていますが、実際は時々臭うときぐらいしか意識しません。 （40 歳代男性、23 区）

◆ 処理施設

- ◇ 水の再生、社会科見学 （50 歳代女性、23 区）
- ◇ 都市型豪雨対策の地下トンネル。 排水処理後の中水道利用。 温排水処理の熱リサイクル。 （60 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 生きていくために必要不可欠な「水」を飲み水、工場用水、農業用水、生活用水、貯蓄用などに分けるところ。 （30 歳代女性、多摩地区）

◆ 川のイメージ

- ◇ 下水道が整備されて、川の水がきれいになったり、水があふれたりしないで、衛生的に生活できる。 （50 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 河川の環境保全には不可欠です。枯渇するリンの回収を行う。 （70 歳以上男性、多摩地区）
- ◇ 昭和 30 年代の公害による河川の汚染を経験してきた事により 上水より非常に関心が有り 近年の河川の浄化が都市全体の環境に大きく貢献していると思う。又それにより上水の給水の安定にも繋がると思う。 （70 歳以上男性、23 区）

◆ 環境問題・事業

- ◇ 海を汚さないための設備 （40 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 汚水の流れ道。整備が進み、川がきれいになった。 （60 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 家庭、企業からの排水を処理して環境維持に務めていると思います。 （50 歳代女性、23 区）

◆ 飲めるくらいきれい

- ◇ よろしく願い申し上げます。昔は非衛生、汚いのイメージでしたが、下水処理した水を飲めるとゆうことをお聞きして技術の進歩に驚くばかりです。そんな処理場を早く見学出来たらと思います。（70 歳以上男性、多摩地区）
- ◇ 浄水器をつけるのが当たり前になった今では、直に飲むのは多少抵抗があるものの、海外に比べてお腹の調子が悪くもならないし、浄水技術は高いのだと思う。ペットボトルに入った商品としても売り出され、東京の水はきれいという印象はある。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ きれいで美味しい水の”源”の下水道を処理してくれるのが「東京の下水道」に対するイメージです。当然安心・安全は確保されていると信じています。何年か前に調布が出发点で多摩川を歩くサークルに参加、その折に下水処理場を見学させてもらった時、地味ながらも大変に重要な仕事をされていると感じました。今回のモニター参加もそのつながりです。これからは追々、諸々の設問などされるでしょうから都度意見ほかを提供する所存です。（70 歳以上男性、多摩地区）

◆ その他

- ◇ 都道府県によって整備状況が異なる（30 歳代男性、23 区）
- ◇ 歴史好きなので、ローマの下水道や映画のシーンをまず思い出します。次に思い出すのがマンホールです。都市の地下の世界というイメージです。（50 歳代女性、23 区）
- ◇ 下水道は公共財である。当地の下水管は敷設から年数が経ち随分傷んでいると聞いています。雨水等は浸透弁を設置し負荷をかけないように致したく思っております。（60 歳代女性、多摩地区）
- ◇ とてもダークで汚物が寄せ集まっているイメージ。暗い印象が強すぎるため話題に上げることもはばかれる。（40 歳代女性、23 区）
- ◇ 我が家は水再生センターに少しでも負荷をかけないように雨水タンクを設置しています。下水道というイメージは我が家と道路の境界線に設置され、雨や雪が降った時に下水道を通して流れていくものといったイメージです。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 東京の下水道は高い技術を持っている。（30 歳代女性、23 区）
- ◇ 上水道の使用量は一目瞭然ですが、下水道の使用量の算定方法にいつも疑問が。水道代は高いと思いますが、設備を考えればこういうものなののでしょうか（30 歳代女性、23 区）
- ◇ モニター登録をして、最近になって、上水道と下水道が全くの別のものと知りました。一緒かと思っていました。（40 歳代女性、多摩地区）

◆ わからない・無関心

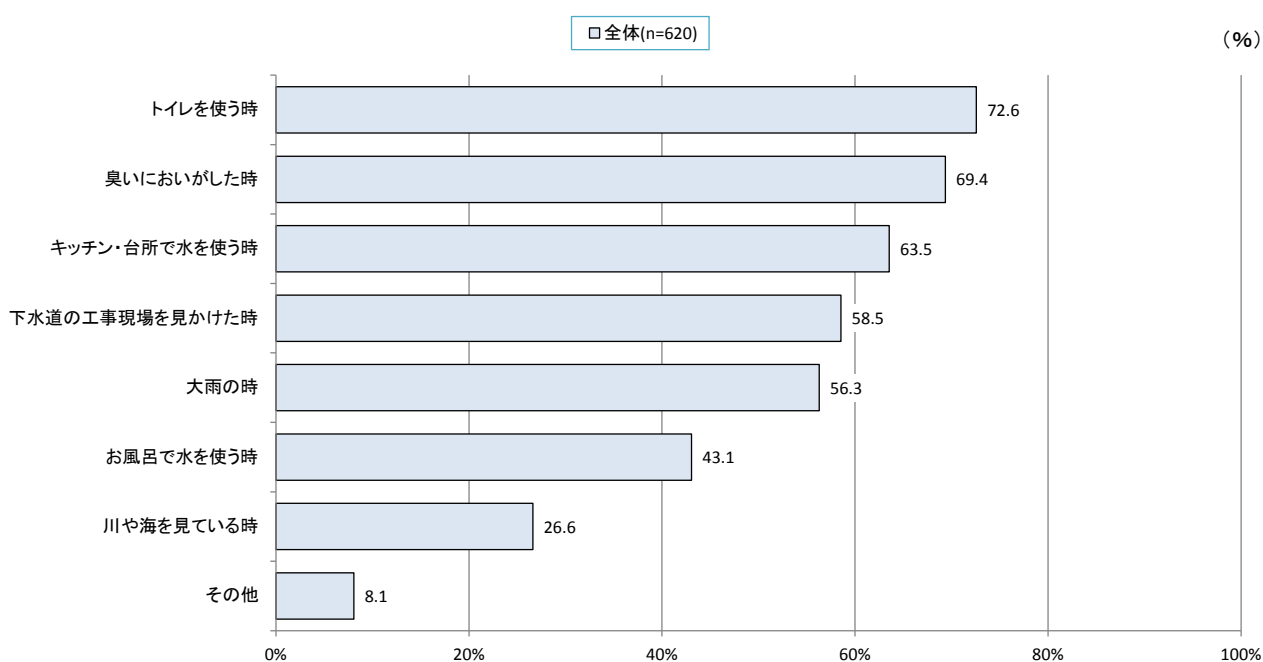
- ◇ 正直に言って今まであまり関心がなかった。当然のように処理されるのは当たり前のように思っていた。また、上水道・下水道の区別も考えたことがなかった。（70 歳以上男性、多摩地区）
- ◇ ほぼ実生活で気にした事がない。道路上にあるマンホールと関係あるのか、自宅の排水溝とどうつながっているのか、全く想像がつかない。（50 歳代女性、多摩地区）

### 3. 「下水道」を意識する場面

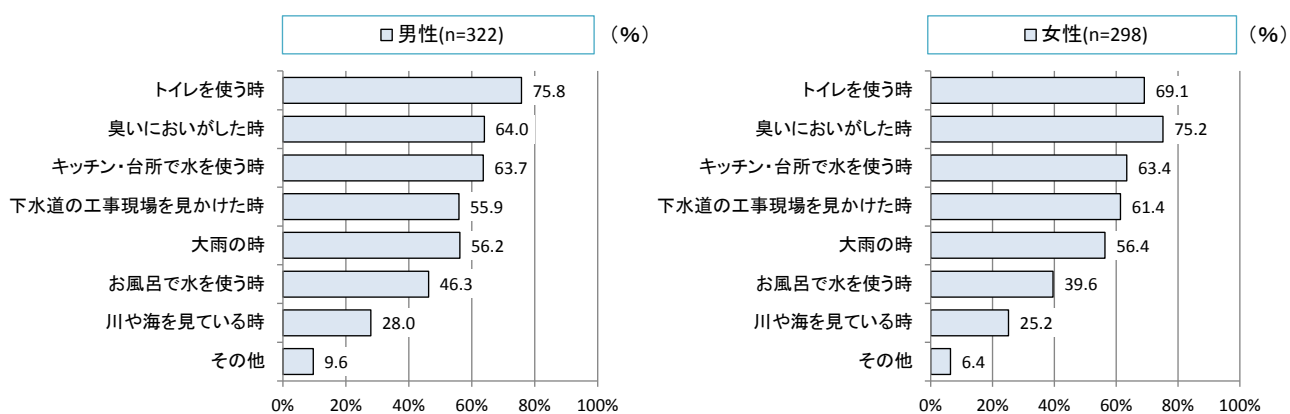
- ◆ 「下水道」を意識する場面については、「トイレを使う時」が 72.6%で最も多く、次いで「臭いにおいがした時」が 69.4%、「キッチン・台所で水を使う時」が 63.5%であった。
- ◆ 一方で、「川や海を見ている時」は 26.6%と最も少なかった。
- ◆ 男女別でみると、男性では「トイレを使う時」が最も多いのに比べ、女性では「臭いにおいがした時」が最も多かった。
- ◆ 地域別でみると、23 区部は「臭いにおいがした時」「トイレを使う時」「キッチン・台所で水を使う時」の順に対して、多摩地区では「トイレを使う時」「キッチン・台所で水を使う時」「臭いにおいがした時」の順となった。
- ◆ 年代別でみると、20～40 歳代では「臭いにおいがした時」が最も多いのに対して、50～70 歳以上では「トイレを使う時」が最も多かった。

問3. あなたは生活の中で「下水道」を意識する場面がありますか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（○はいくつでも）

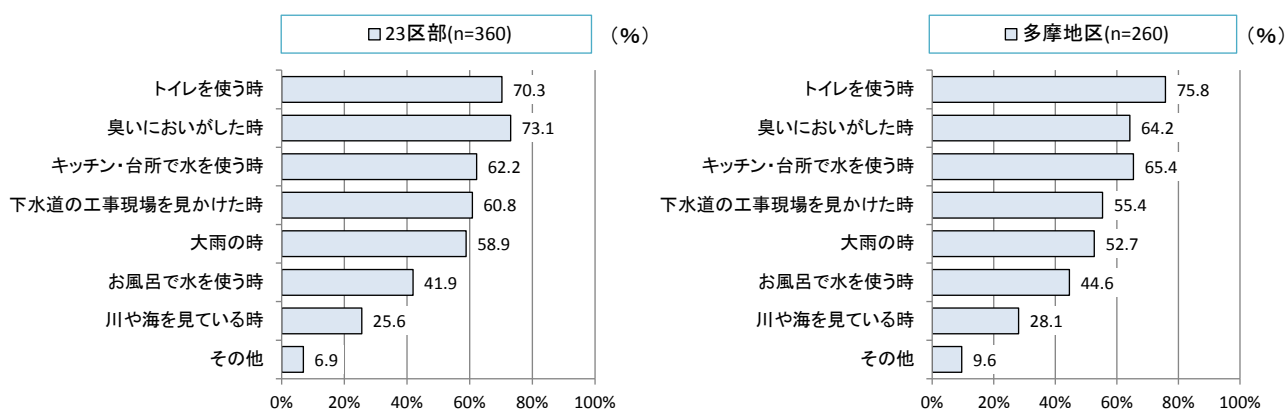
図表 3－1 「下水道」を意識する場面（全体）



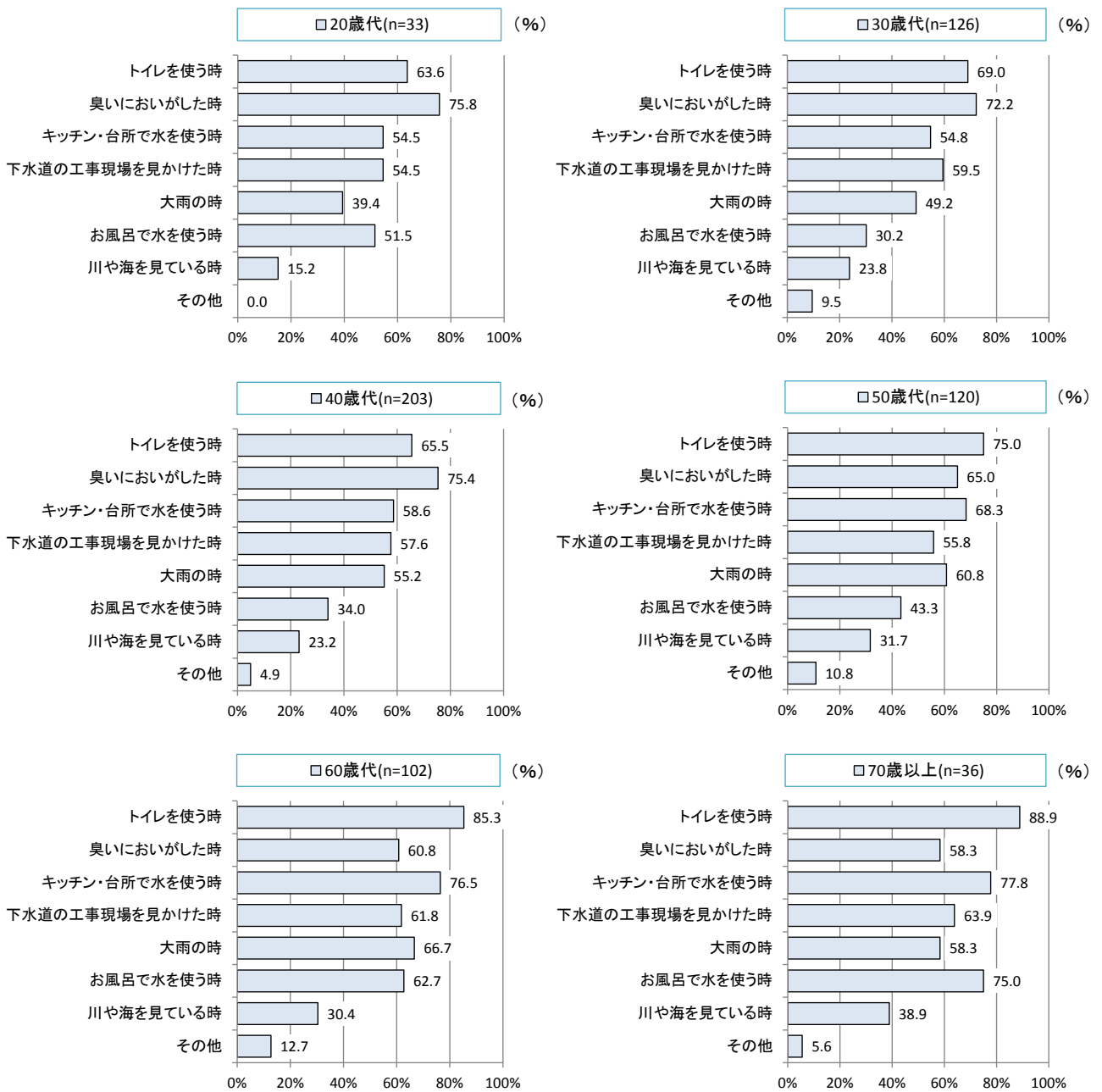
図表 3－2 「下水道」を意識する場面（性別）



図表 3－3 「下水道」を意識する場面（地域別）



図表３－４ 「下水道」を意識する場面（年代別）

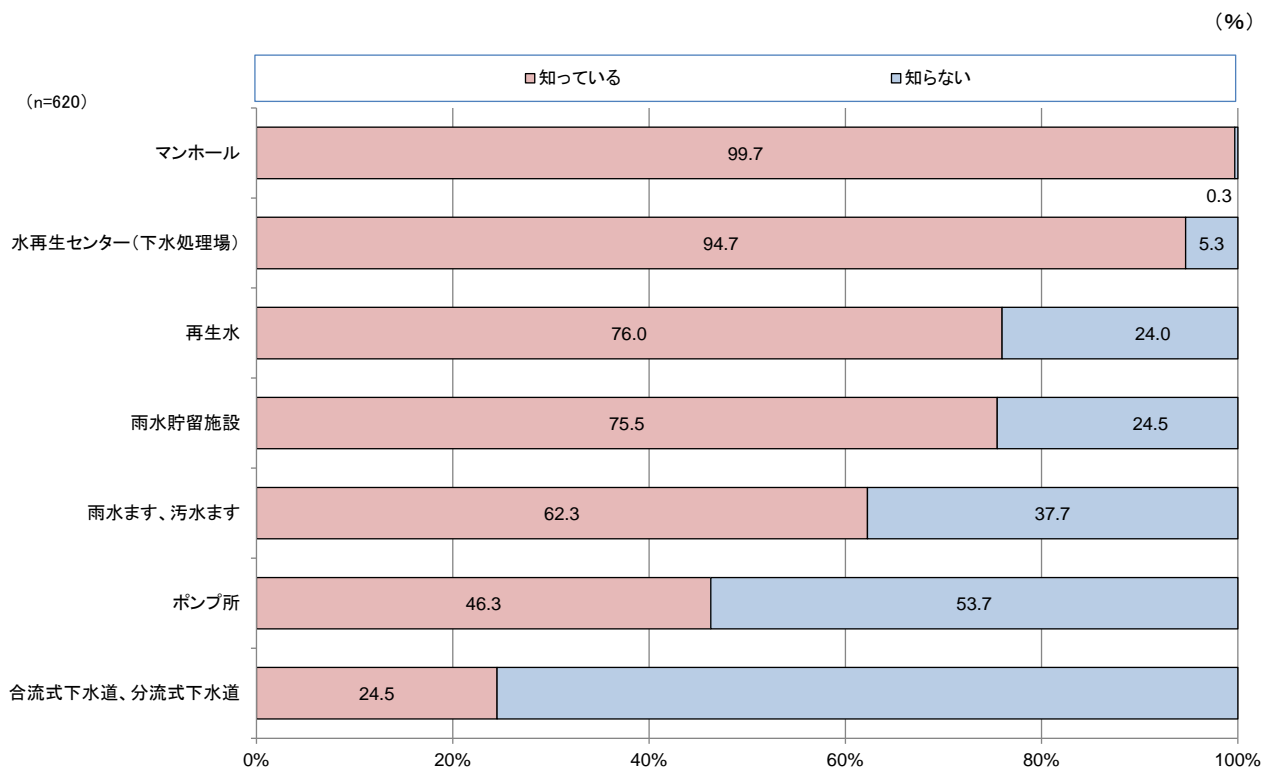


## 4－1．下水道用語の認知度（全体）

- ◆ 下水道用語の認知度について、「マンホール」が 99.7%で最も多く、次いで「水再生センター（下水処理場）」が 94.7%であった。
- ◆ 一方で、「合流式下水道、分流式下水道」は 24.5%と最も少なかった。

問 4．あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

図表 4－1 下水道事業の用語の認知度（全体）



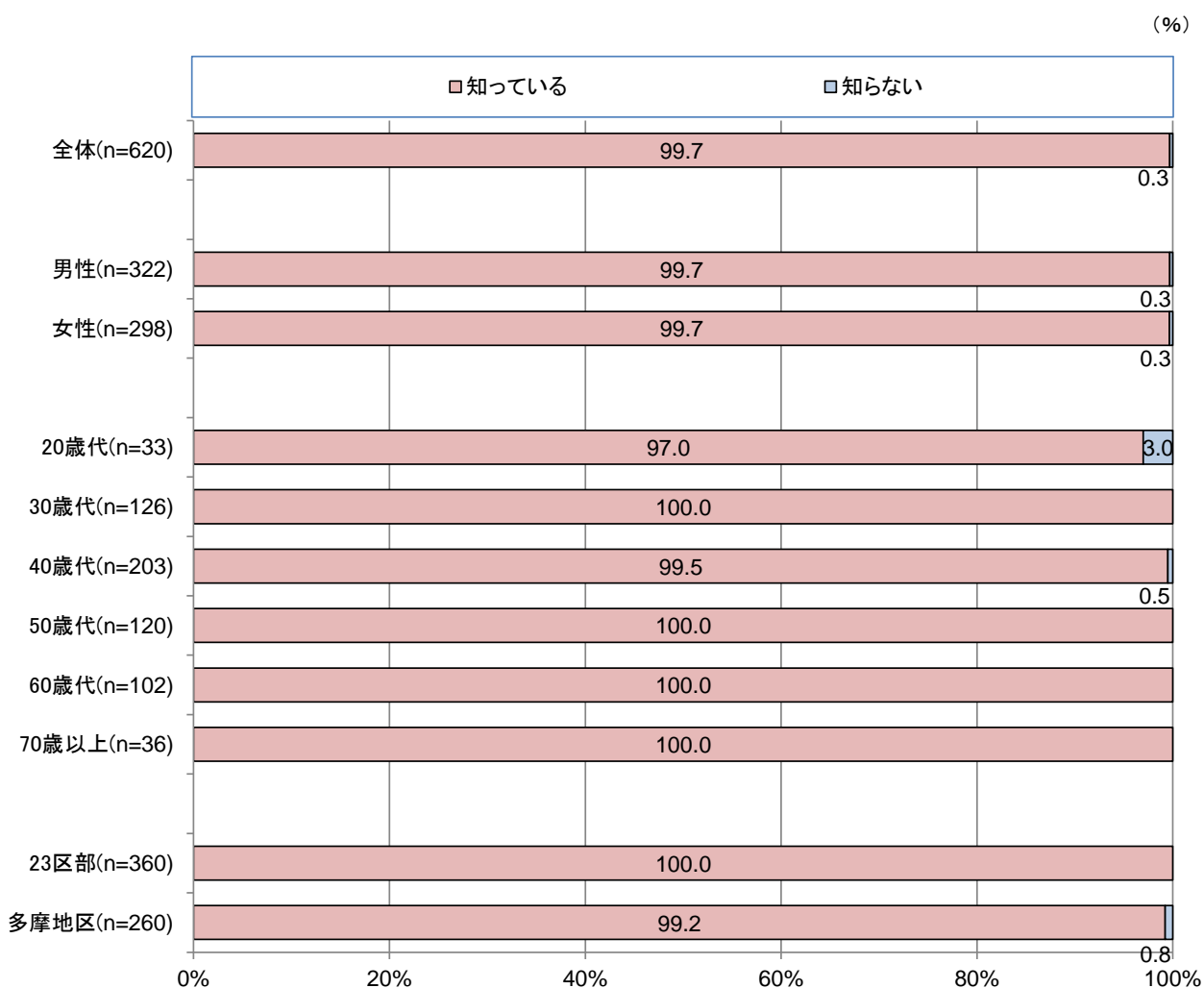
## 4-2. 下水道用語の認知度 (1. マンホール)

- ◆ 下水道に関する用語「マンホール」については、「知っている」が99.7%、「知らない」が0.3%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

### 1. マンホール

図表4-2 下水道事業の用語の認知度 (マンホール)



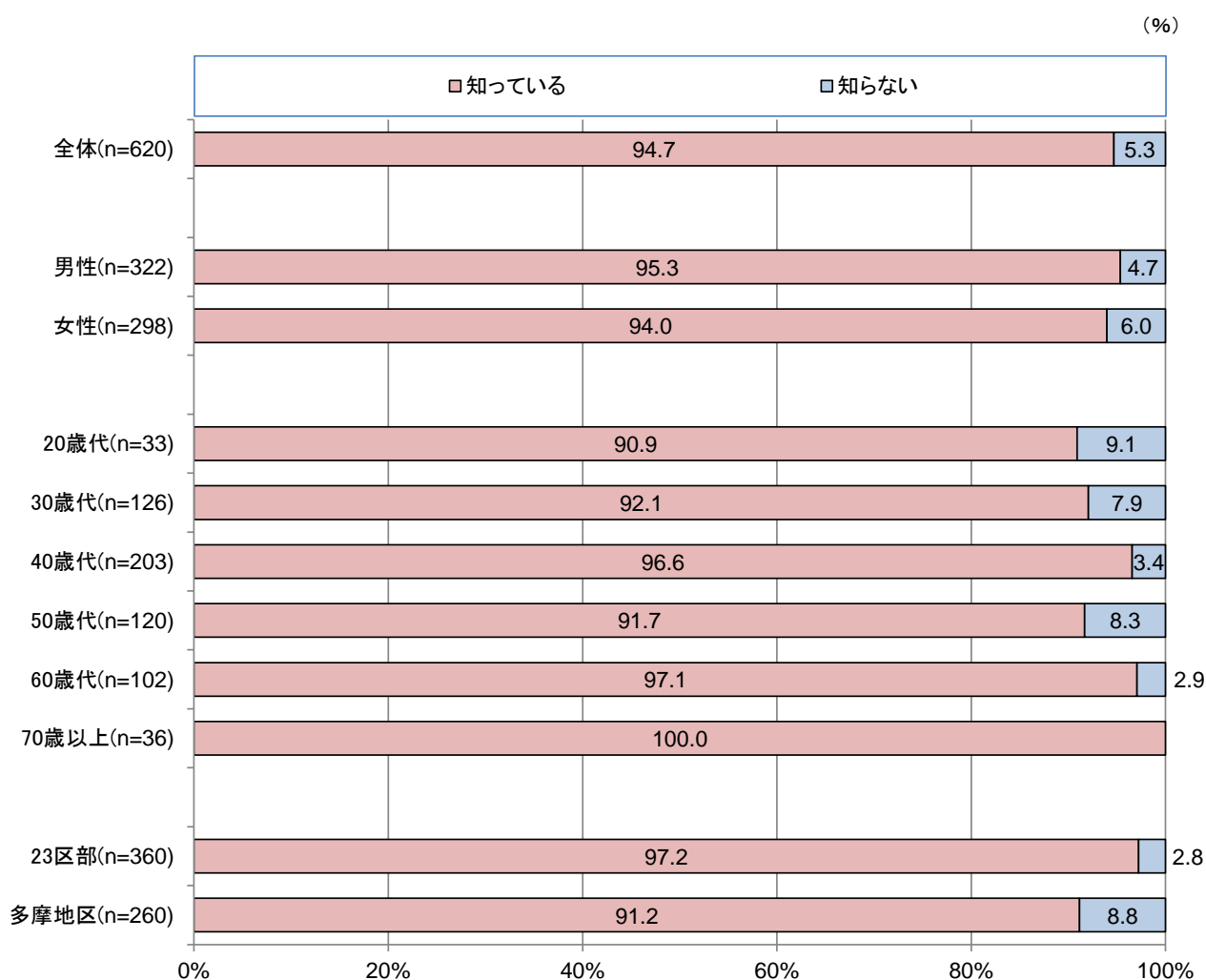
### 4－3. 下水道用語の認知度 （2. 水再生センター（下水処理場））

- ◆ 下水道に関する用語「水再生センター（下水処理場）」については、「知っている」が 94.7%、「知らない」が 5.3%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、大きな差異はみられなかった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

2. 水再生センター（下水処理場）

図表4－3 下水道事業の用語の認知度（水再生センター（下水処理場））





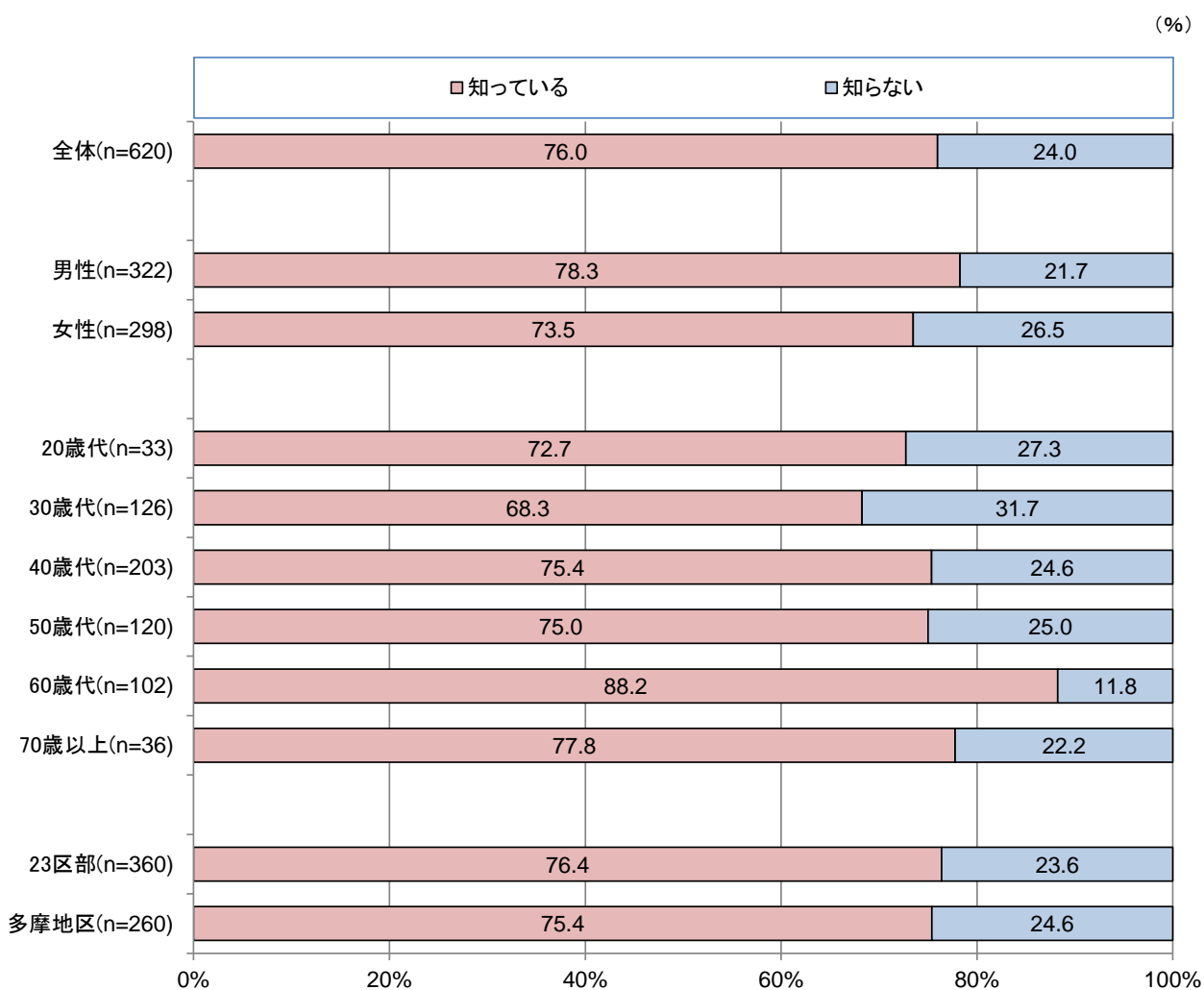
## 4-4. 下水道用語の認知度 (3. 再生水)

- ◆ 下水道に関する用語「再生水」については、「知っている」が76.0%、「知らない」が24.0%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」では60歳代が88.2%と最も多く、30歳代が68.3%と最も少なかった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

### 3. 再生水

図表4-4 下水道事業の用語の認知度(再生水)



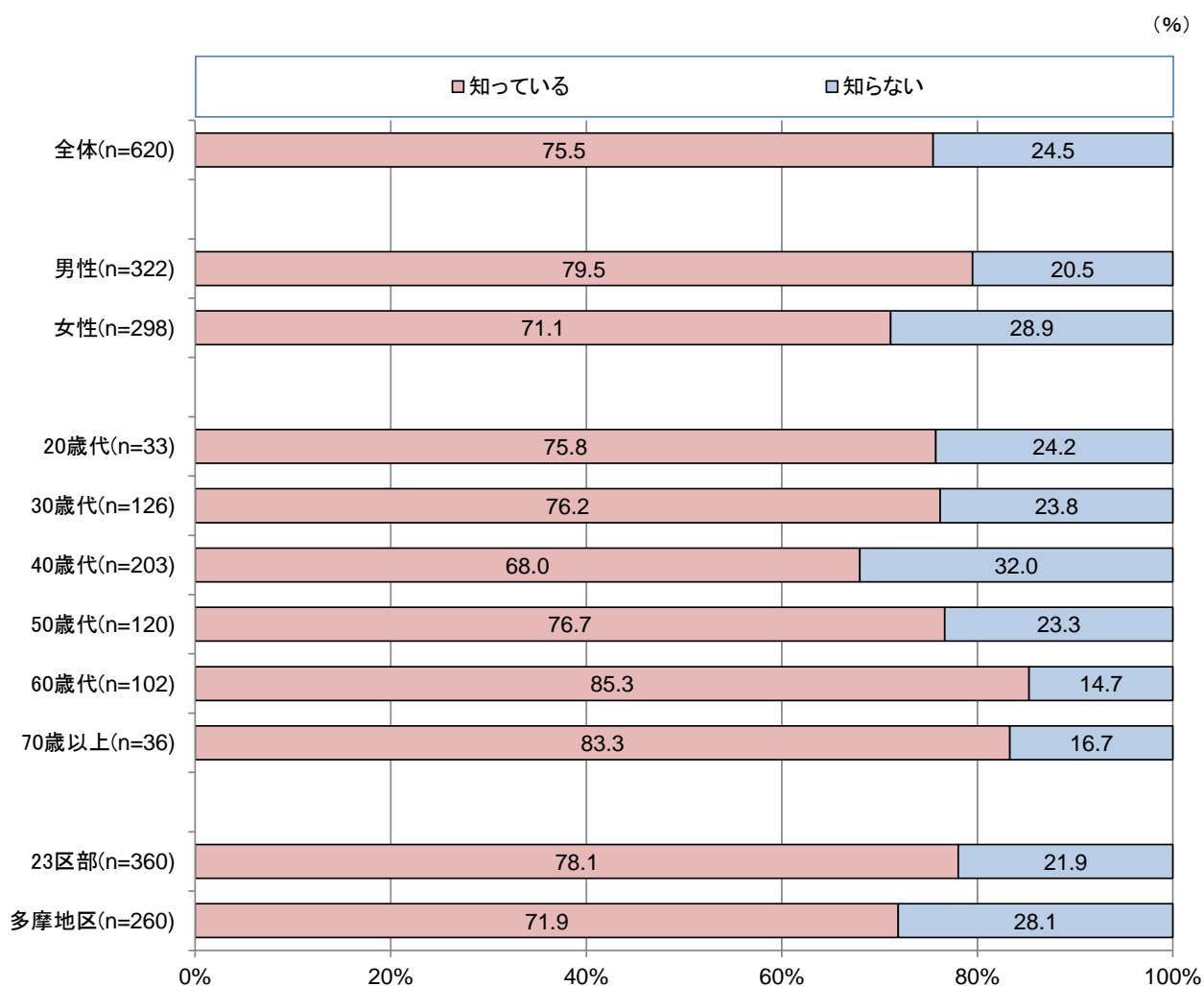
## 4－5. 下水道用語の認知度 （4. 雨水貯留施設）

- ◆ 下水道に関する用語「雨水貯留施設」については、「知っている」が75.5%、「知らない」が24.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」では60歳代が85.3%で最も多く、40歳代が68.0%で最も低かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

### 4. 雨水貯留施設

図表4－5 下水道事業の用語の認知度（雨水貯留施設）



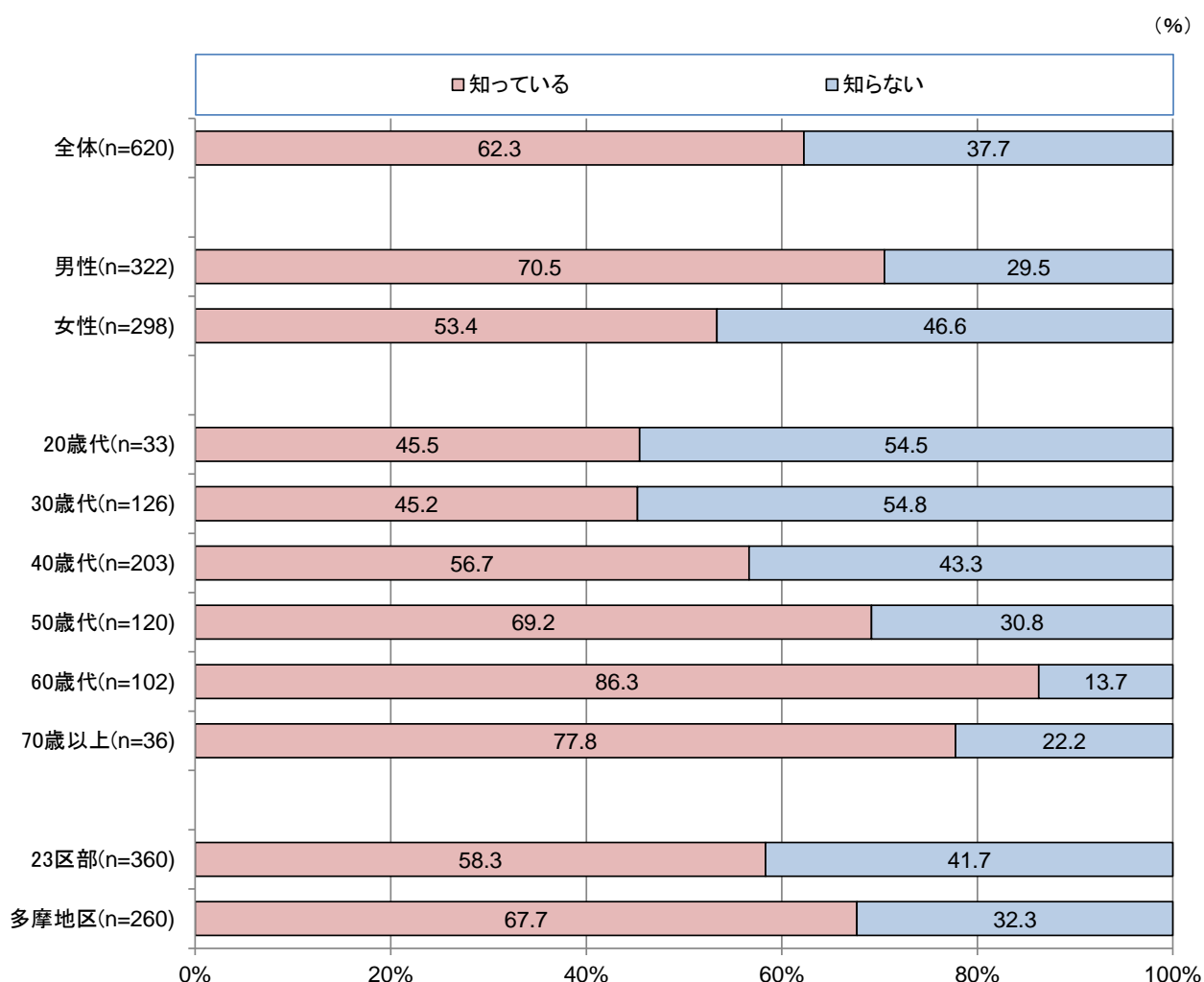
## 4－6. 下水道用語の認知度 （5. 雨水ます、汚水ます）

- ◆ 下水道に関する用語「雨水ます、汚水ます」については、「知っている」が62.3%、「知らない」が37.7%となった。
- ◆ 性別でみると、「知っている」では男性の割合が高く、7割を超えた。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」では60歳代が最も多く8割を超えたが、年代が小さくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では全体平均と比べ「知っている」が67.7%で5.4ポイント高かった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

5. 雨水ます、汚水ます

図表4－6 下水道事業の用語の認知度（雨水ます、汚水ます）



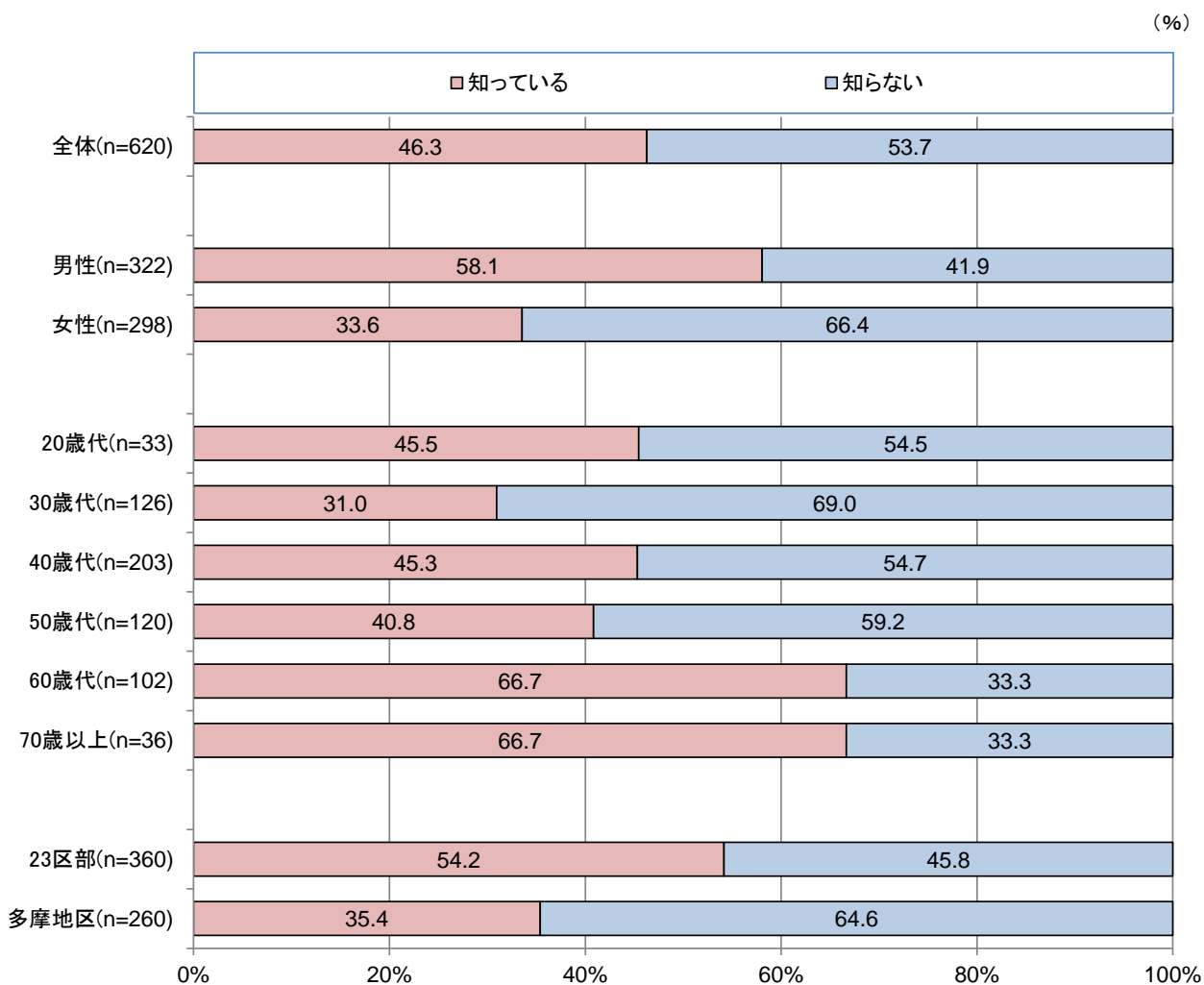
## 4-7. 下水道用語の認知度 (6. ポンプ所)

- ◆ 下水道に関する用語「ポンプ所」については、「知っている」が46.3%、「知らない」が53.7%となった。
- ◆ 性別でみると、「知っている」は男性の割合が高く、過半数を超えた。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」では60～70歳以上が最も多く、20～50歳代では過半数に達しなかった。
- ◆ 地域別でみると、「知っている」では23区部の割合が高く、過半数を超えた。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

6. ポンプ所

図表4-7 下水道事業の用語の認知度(ポンプ所)



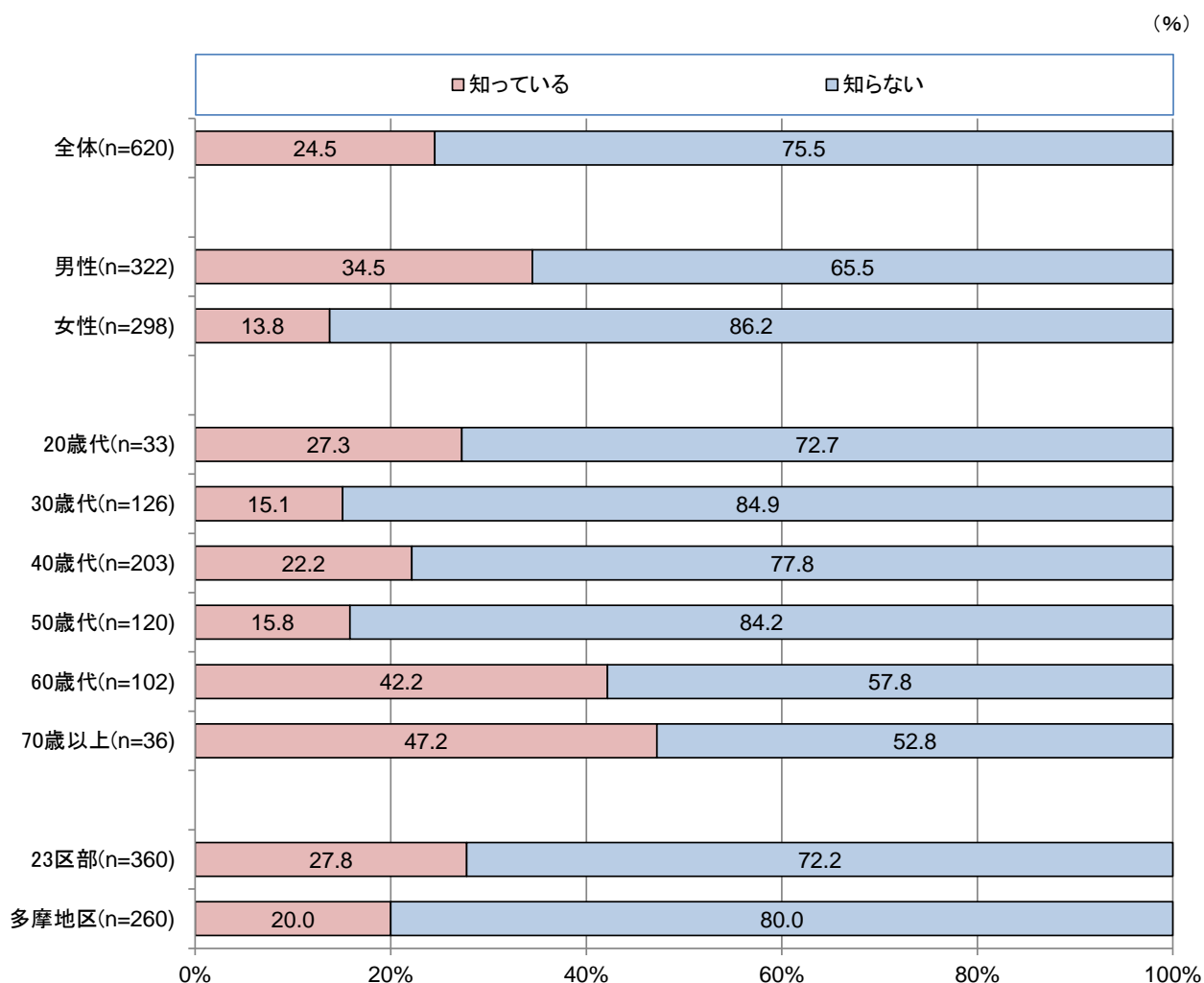
## 4－8．下水道用語の認知度（7．合流式下水道、分流式下水道）

- ◆ 下水道に関する用語「合流式下水道、分流式下水道」については、「知っている」が24.5%、「知らない」が75.5%となった。
- ◆ 性別で見ると、「知っている」では全体平均と比べて女性の割合が13.8%と少なく、10.7ポイント低くなった。
- ◆ 年代別で見ると、「知っている」では60～70歳以上が最も多く4割を超えたが、30～50歳代では2割程度となった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4．あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

7．合流式下水道、分流式下水道

図表4－8 下水道事業の用語の認知度（合流式下水道、分流式下水道）

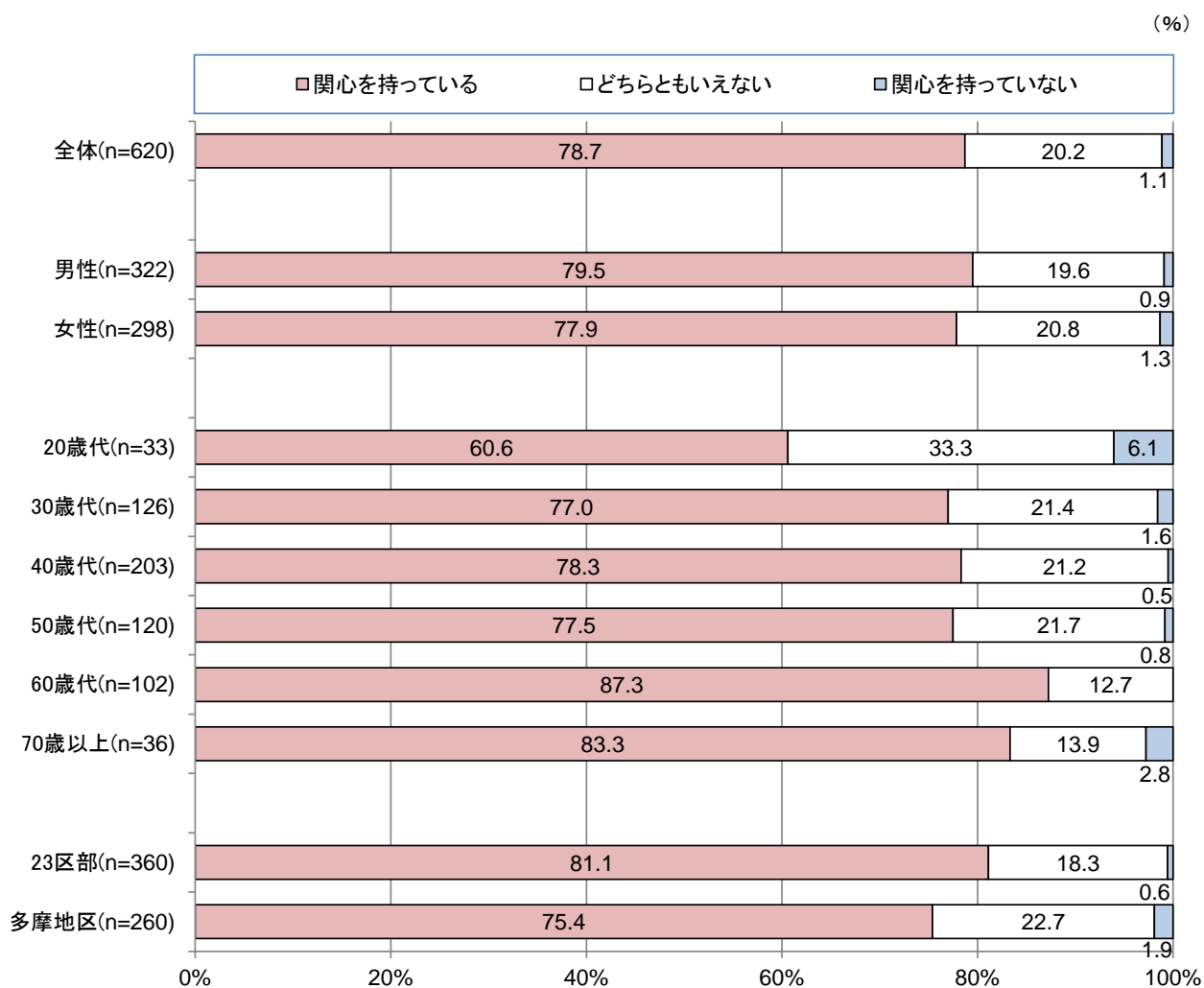


## 5. 東京都下水道局事業の関心度

- ◆ 東京都下水道局の事業内容に関して、「関心を持っている」が 78.7%で最も多く、次いで「どちらともいえない」が 20.2%、「関心を持っていない」が 1.1%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「関心を持っている」では 60 歳代が最も多く、8 割を超えた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問5. あなたは、東京都下水道局の事業内容に関心をお持ちですか。(○は1つ)

図表 5 - 1 東京都下水道局事業の関心度

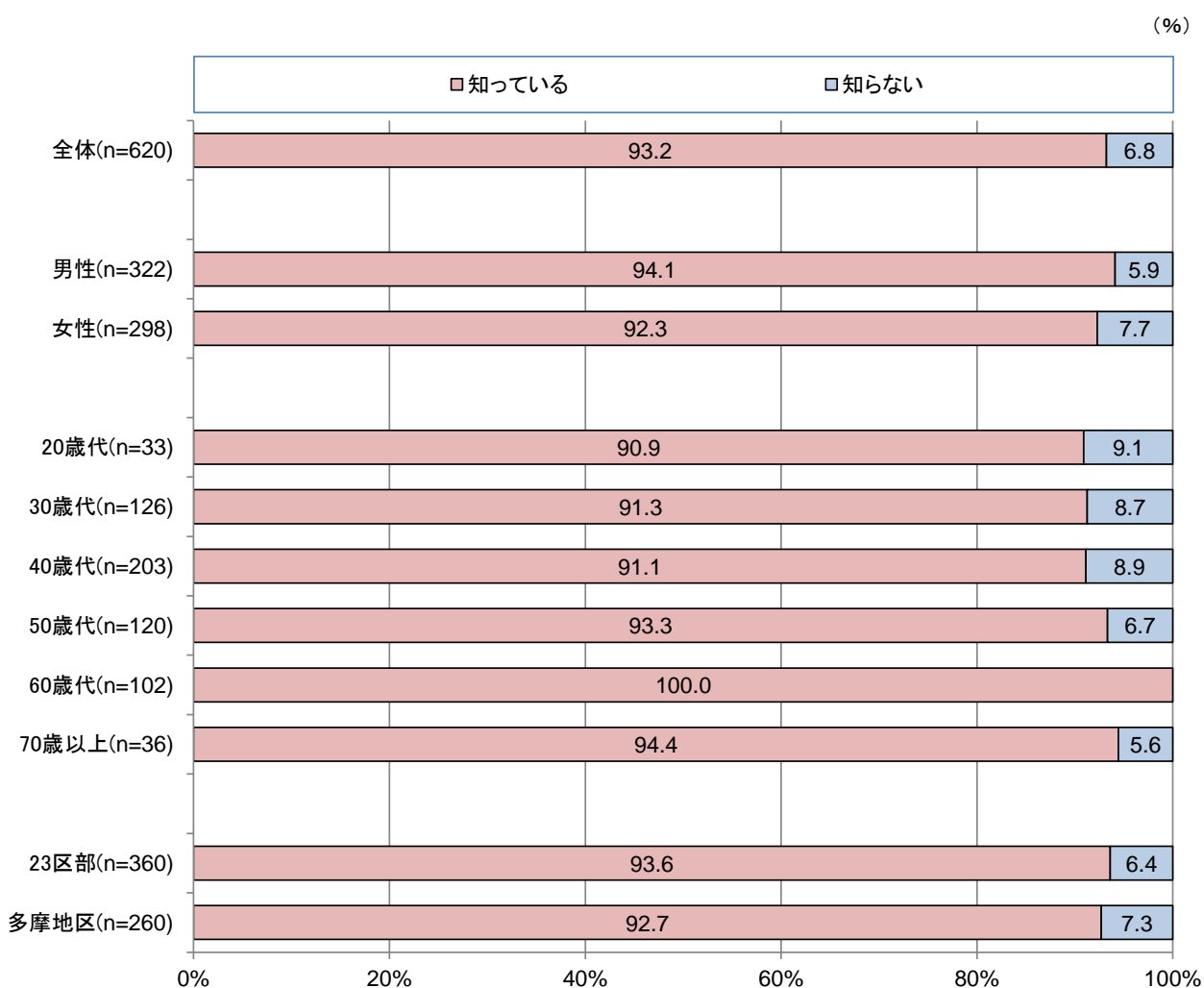


## 6. 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

- ◆ 清潔で快適な生活環境への寄与については、「知っている」が93.2%、「知らない」が6.8%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」ではすべての年代で大きな差異はみられなかったが、60歳代では100%となった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問6. ほとんどのご家庭で水洗トイレが利用できるようになるなど、下水道は、清潔で快適な生活環境に寄与しています。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表6－1 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

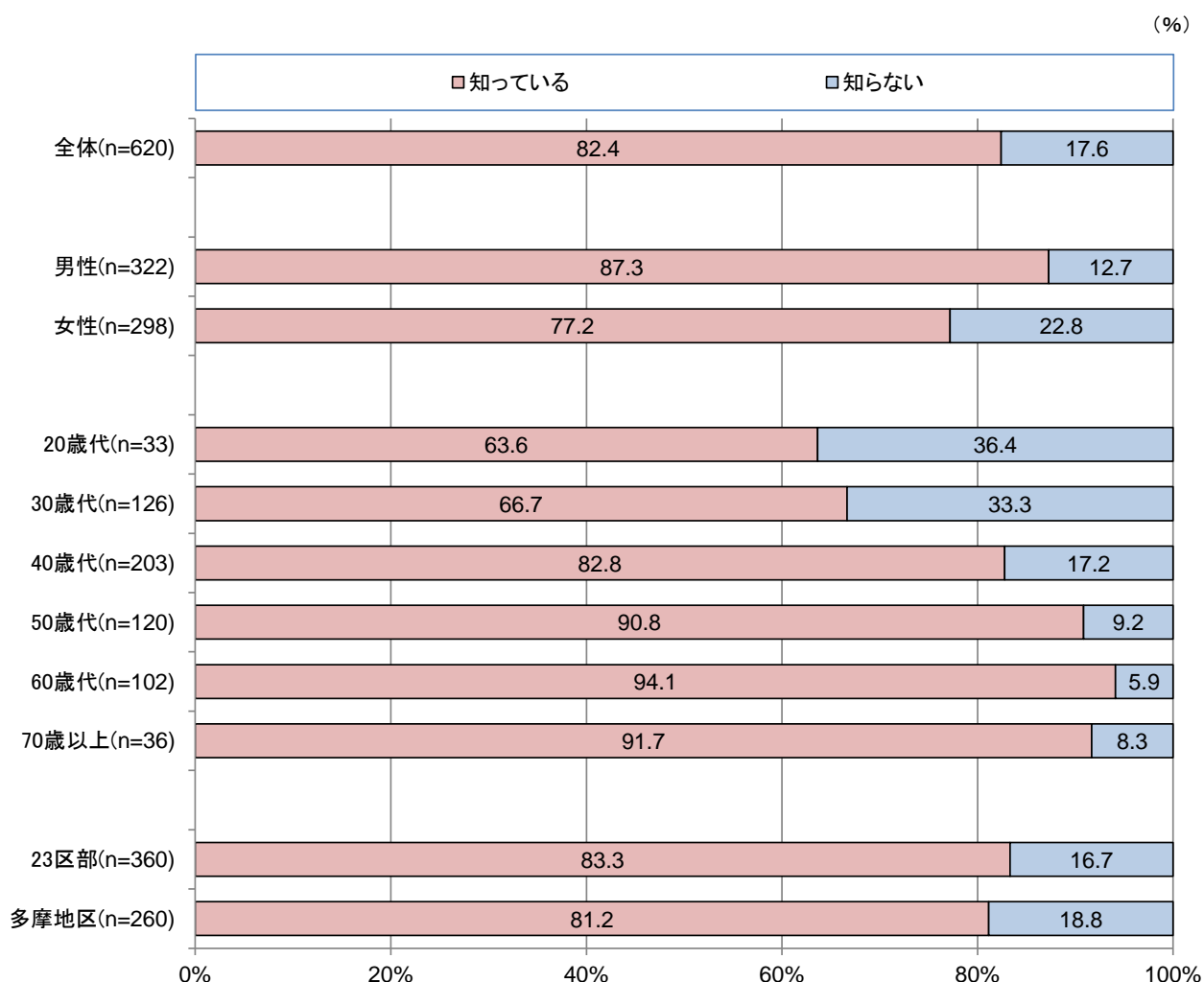


## 7. 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

- ◆ 下水の処理で以前は汚れていた隅田川や多摩川の水質改善については、「知っている」が82.4%、「知らない」が17.6%となった。
- ◆ 性別でみると、「知っている」では男性の割合が多く、87.3%となった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」は60歳代が94.1%で最も多く、年代が小さくなるにつれて減少する傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問7. 下水を処理し、きれいにした水を放流することで、以前は汚れていた隅田川や多摩川は水質が改善してきれいになりました。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表7-1 下水道事業の役割の認知度（下水処理）



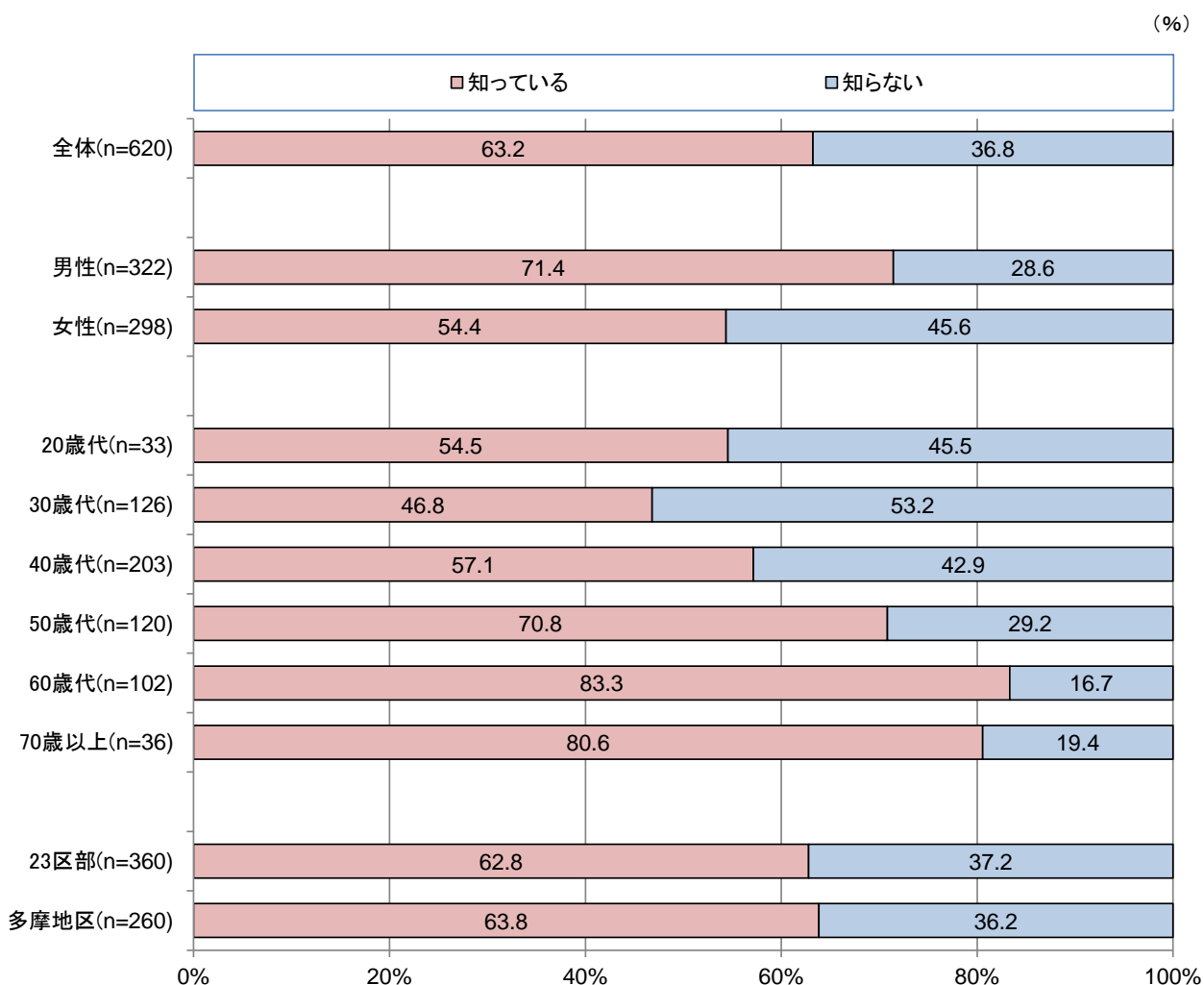


## 8. 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

- ◆ 下水道の普及により、以前と比べ大雨の際の深刻な浸水被害が少なくなったことについては、「知っている」が63.2%、「知らない」が36.8%となった。
- ◆ 性別でみると、「知っている」では全体平均と比べて男性の割合が71.4%と多く、8.2ポイント高くなった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」は60歳代が83.3%で最も高く、年代が小さくなるにつれて減少する傾向がみられ、30歳代が46.8%で最も低くなった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問8. 道路や住宅地に降った雨は、雨水ますを通して下水道管に入ります。下水道の普及により、以前と比べ大雨の際の深刻な浸水被害が少くなりました。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表8－1 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

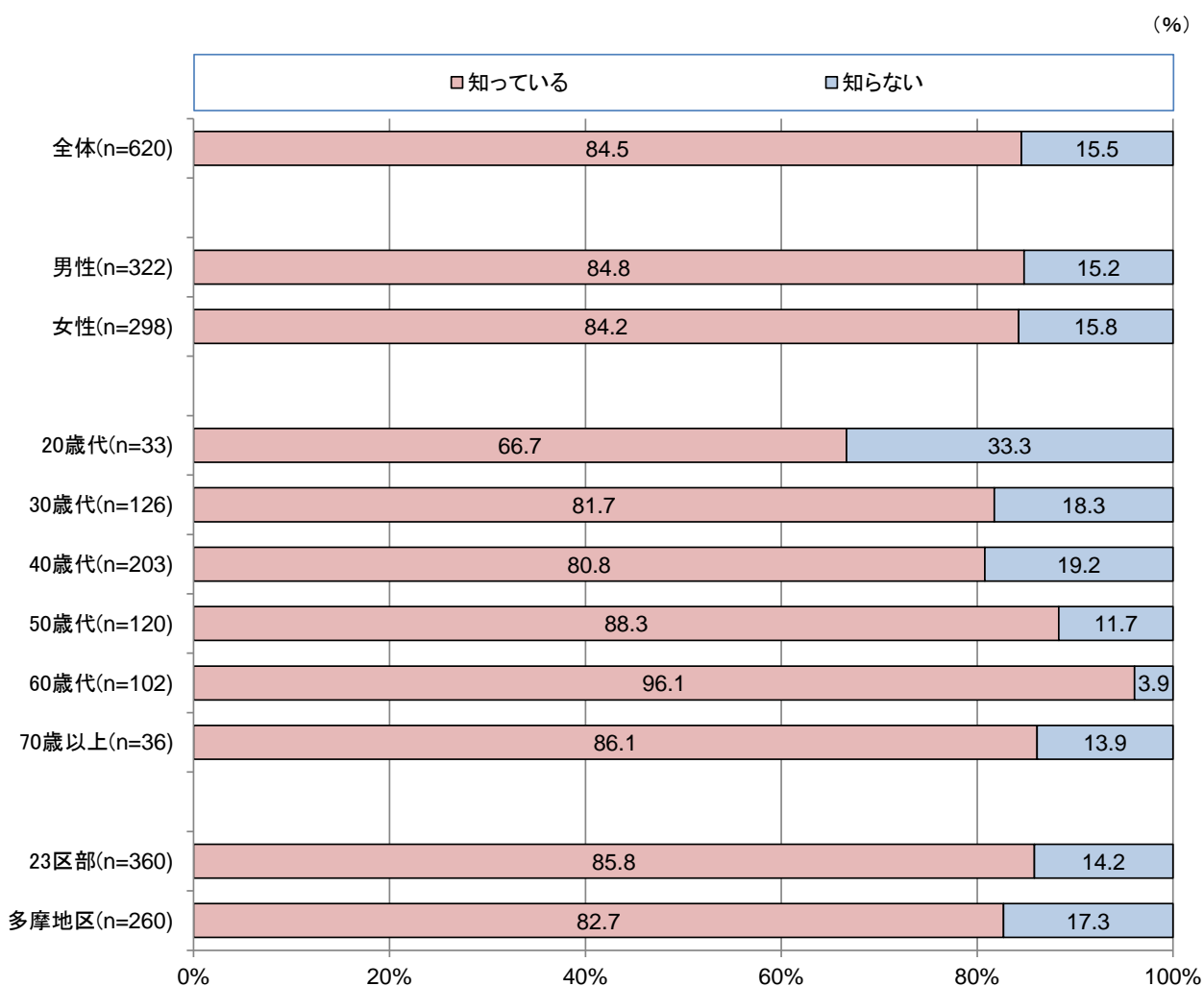


## 9. 下水道料金の徴収に関する認知度

- ◆ 下水道使用料金は水道使用料金にあわせて徴収されていることについては、「知っている」が 84.5%、「知らない」が 15.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「知っている」は 60 歳代が 96.1%で最も多く、年代が小さくなるにつれて減少する傾向が見られた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問9. 下水道使用料金は、水道使用料金にあわせて徴収されます。あなたは、このことをご存知ですか。  
(○は1つ)

図表 9 - 1 下水道料金の徴収に関する認知度

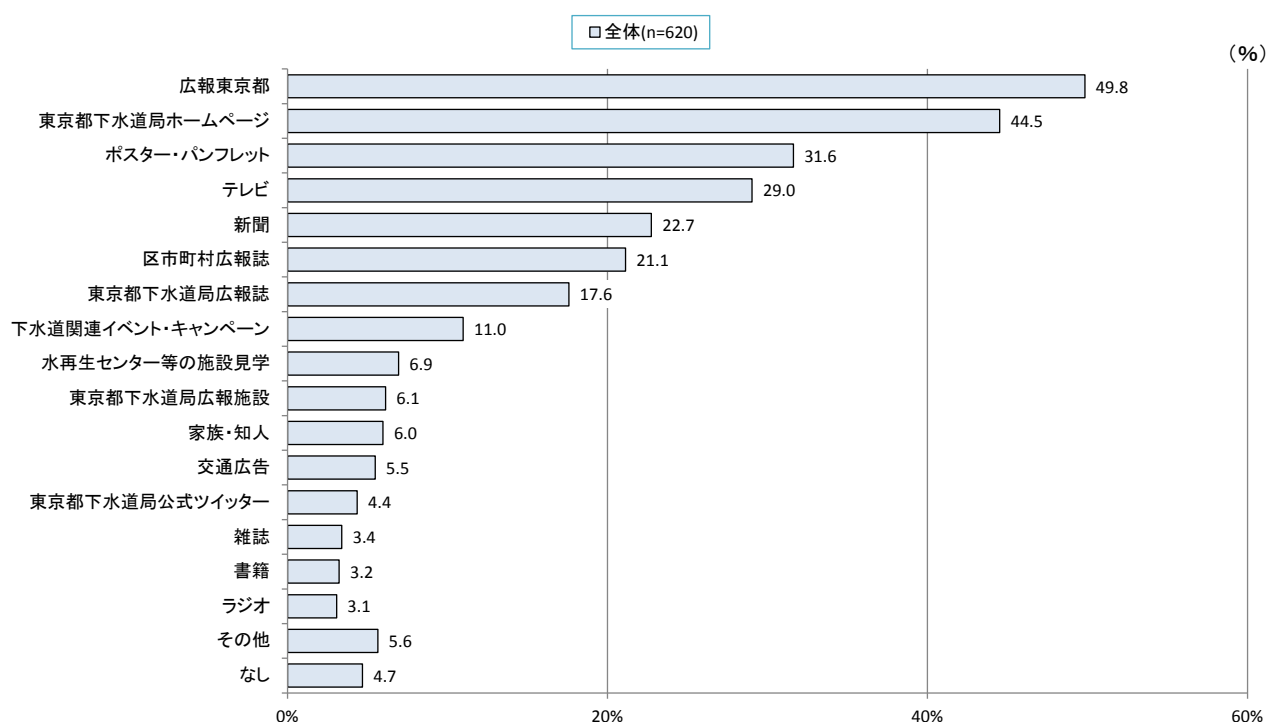


## 10. 下水道事業に関する情報の入手経路

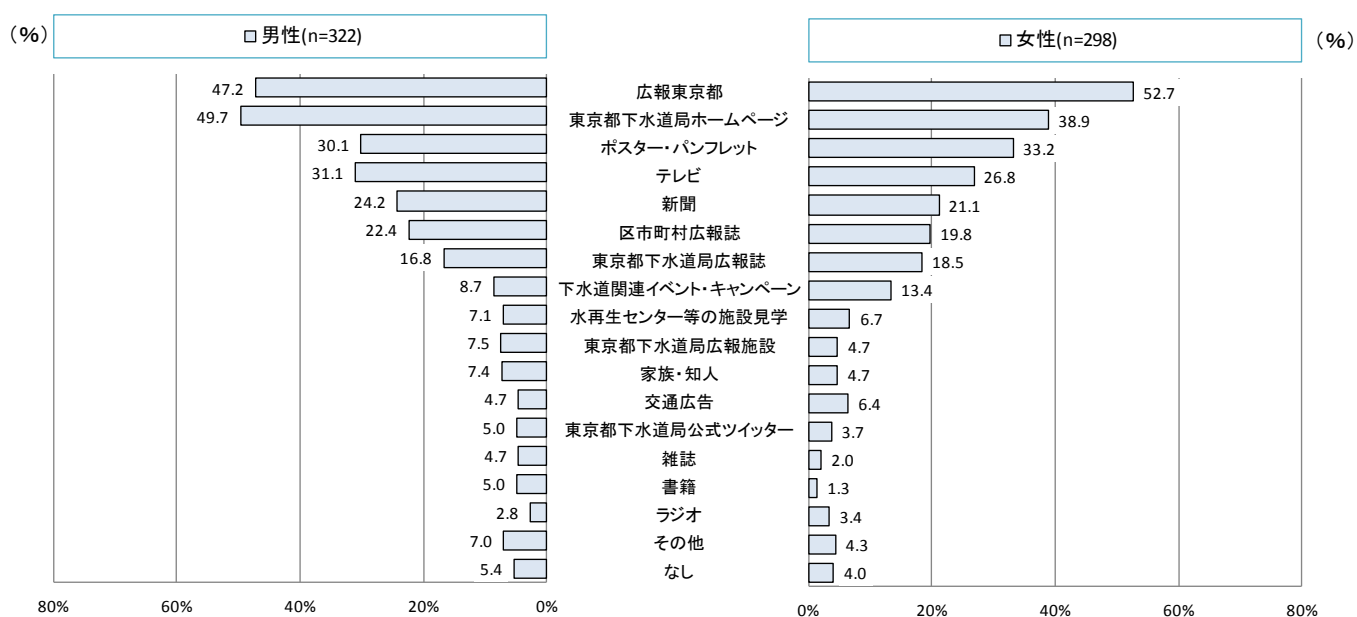
- ◆ 下水道事業に関する情報の入手経路について、「広報東京都」が 49.8%で最も多く、次いで「東京下水道局ホームページ」が 44.5%、「ポスター・パンフレット」が 31.6%であった。
- ◆ 一方で、「ラジオ」は 3.1%と最も少なかった。
- ◆ 性別でみると、男性は「東京都下水道局ホームページ」が 49.7%で最も多いのに対して、女性は「広報東京都」が 52.7%で最も多かった。
- ◆ 地域別でみると、上位 3 項目に差異はないが、割合では「東京都下水道局ホームページ」は 23 区部が 49.4%に対して多摩地区は 37.7%と 11.7 ポイントの差異がみられた。
- ◆ 年代別でみると、20～30 歳代では「東京都下水道局ホームページ」が最も多いが、30～70 歳以上では「広報東京都」が最も多かった。

問 10. 東京都下水道局や下水道事業の内容について、ここ 1、2 年の間に、あなたはどのようなところから知りましたか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。(〇はいくつでも)

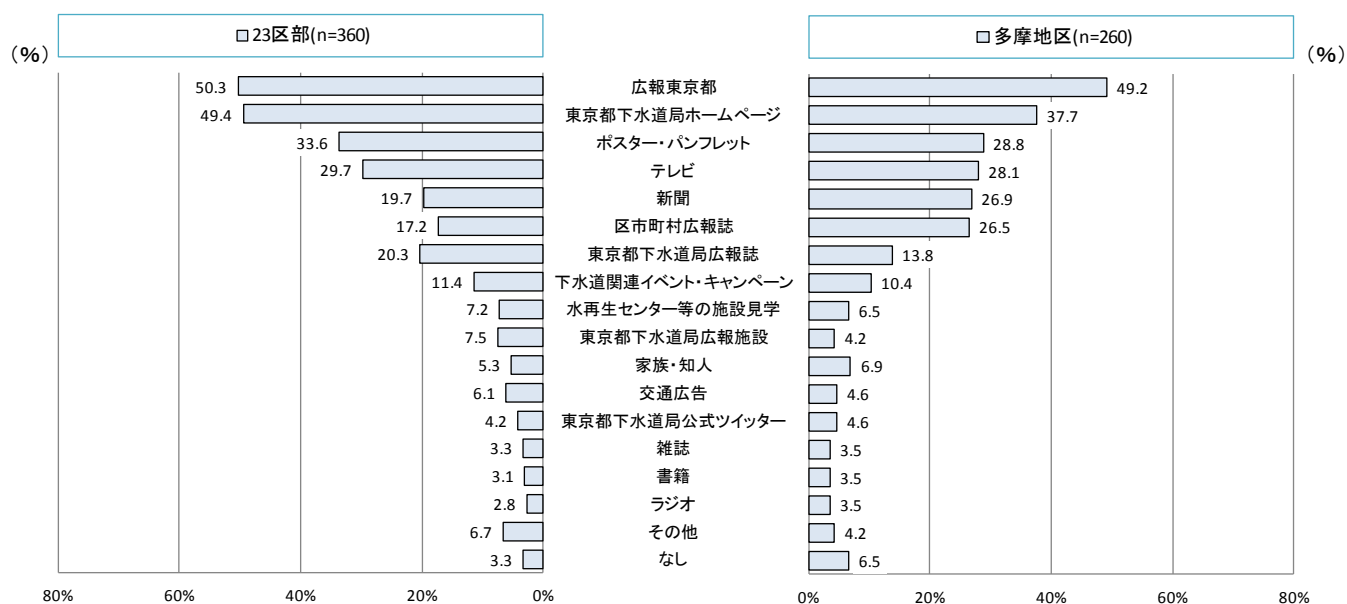
図表 10-1 下水道事業に関する情報の入手経路（全体）



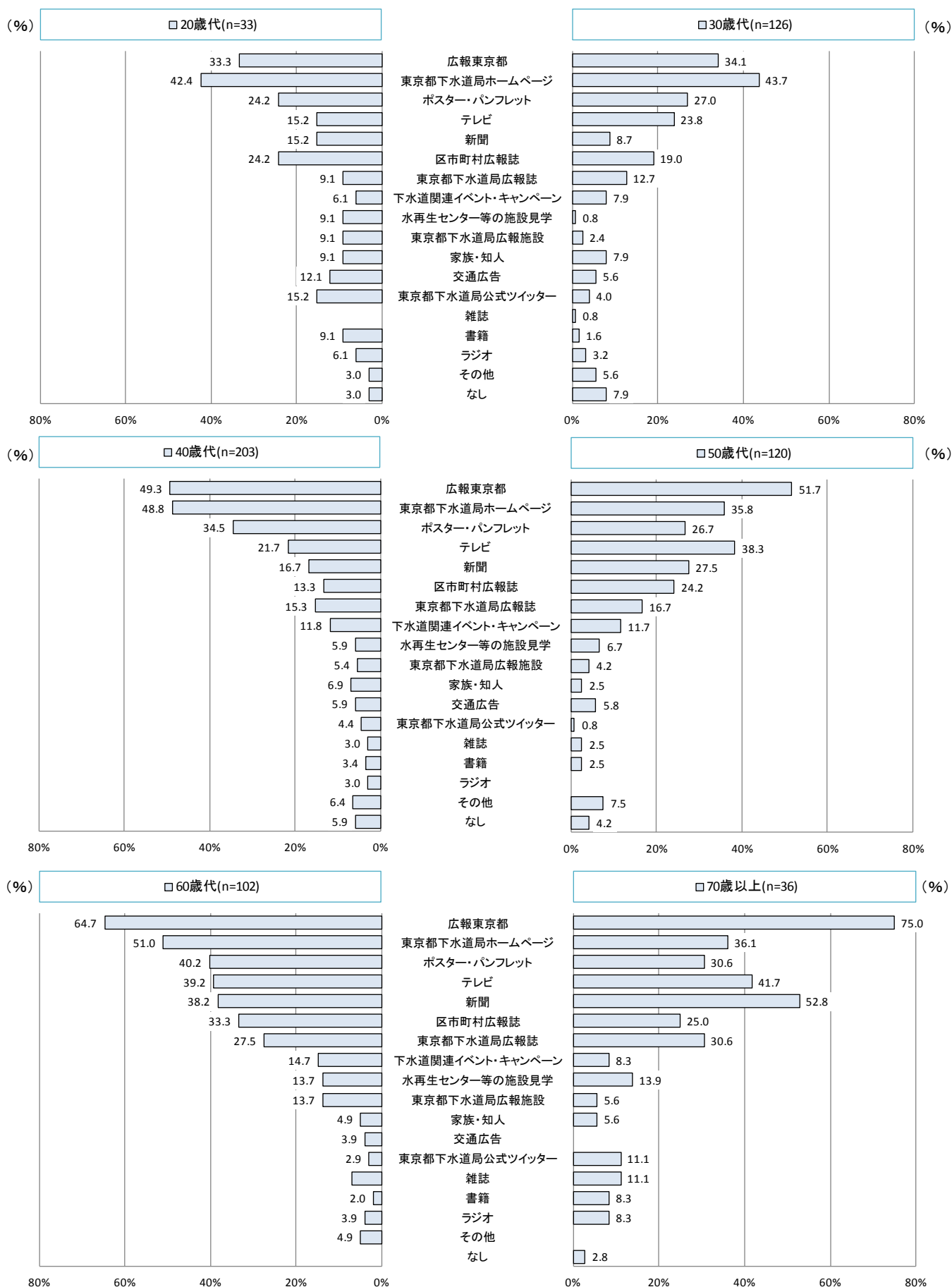
図表 10-2 下水道事業に関する情報の入手経路（性別）



図表 10-3 下水道事業に関する情報の入手経路（地域別）



図表 10-4 下水道事業に関する情報の入手経路（年代別）

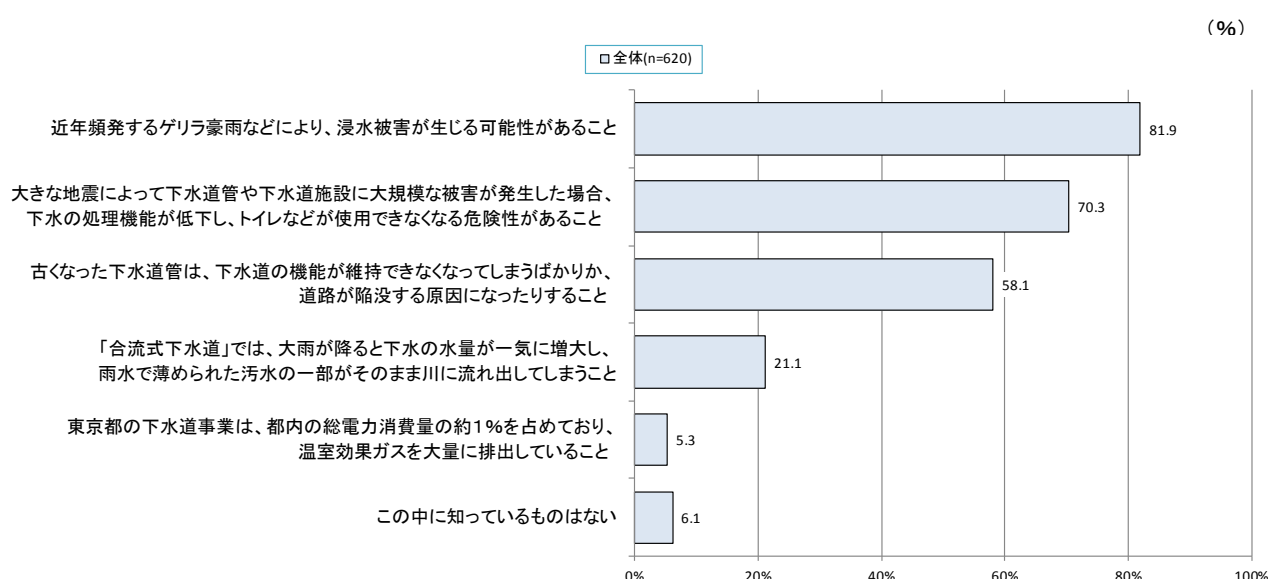


## 1 1. 東京都下水道がかかえる課題（主要施策）の認知度

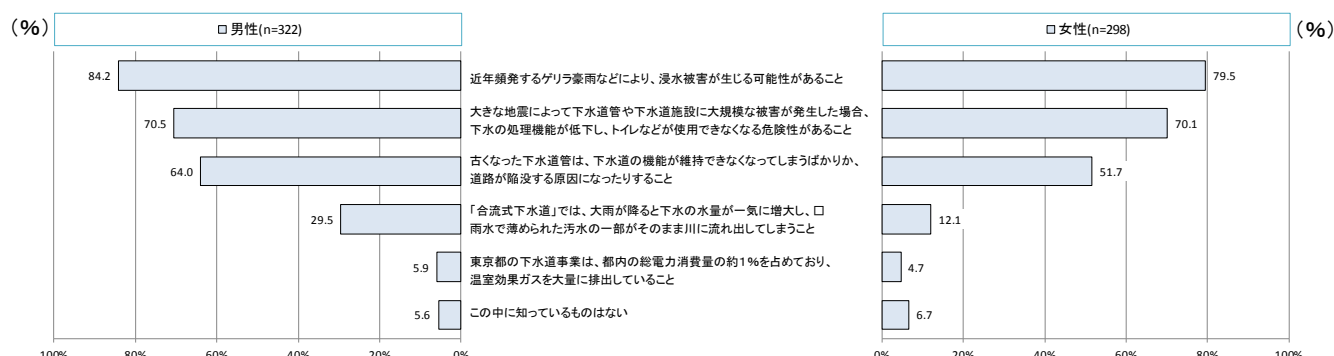
- ◆ 下水道がかかえる問題の認知度については、「近年頻発するゲリラ豪雨などにより、浸水被害が生じる可能性があること」が81.9%と最も多く、次いで「大きな地震によって下水道管や下水道施設に大規模な被害が発生した場合、下水の処理機能が低下し、トイレなどが使用できなくなる危険性があること」が70.3%であった。
- ◆ 一方で、「東京都の下水道事業は、都内の総電力消費量の約1%を占めており、温室効果ガスを大量に排出していること」は5.3%と最も少なかった。
- ◆ 性別では、大きな差異はみられなかった。
- ◆ 地域別では、大きな差異はみられなかった。
- ◆ 年代別では、上位3項目において60歳～70歳以上の認知度が高く、8割を超えた。

問11. あなたは、東京都の下水道が抱える課題をご存じですか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（○はいくつでも）

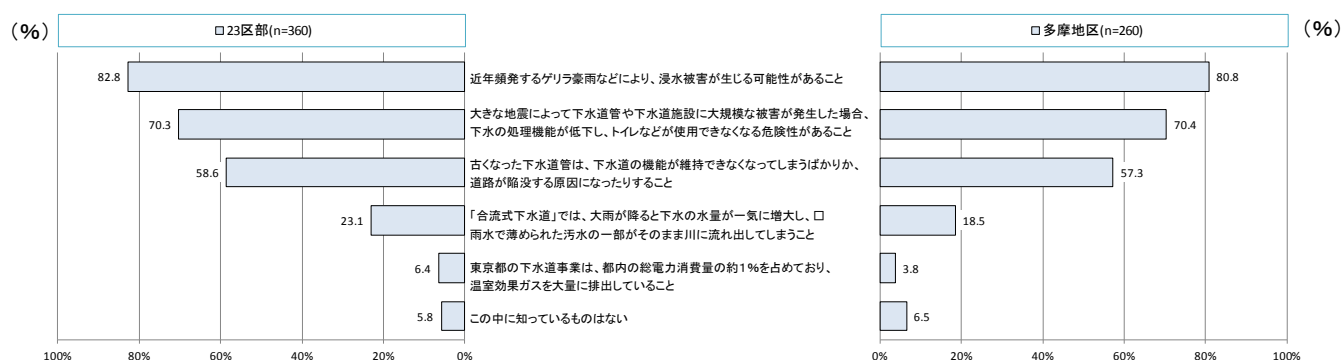
図表 1 1 - 1 下水道がかかえる課題の認知度（全体）



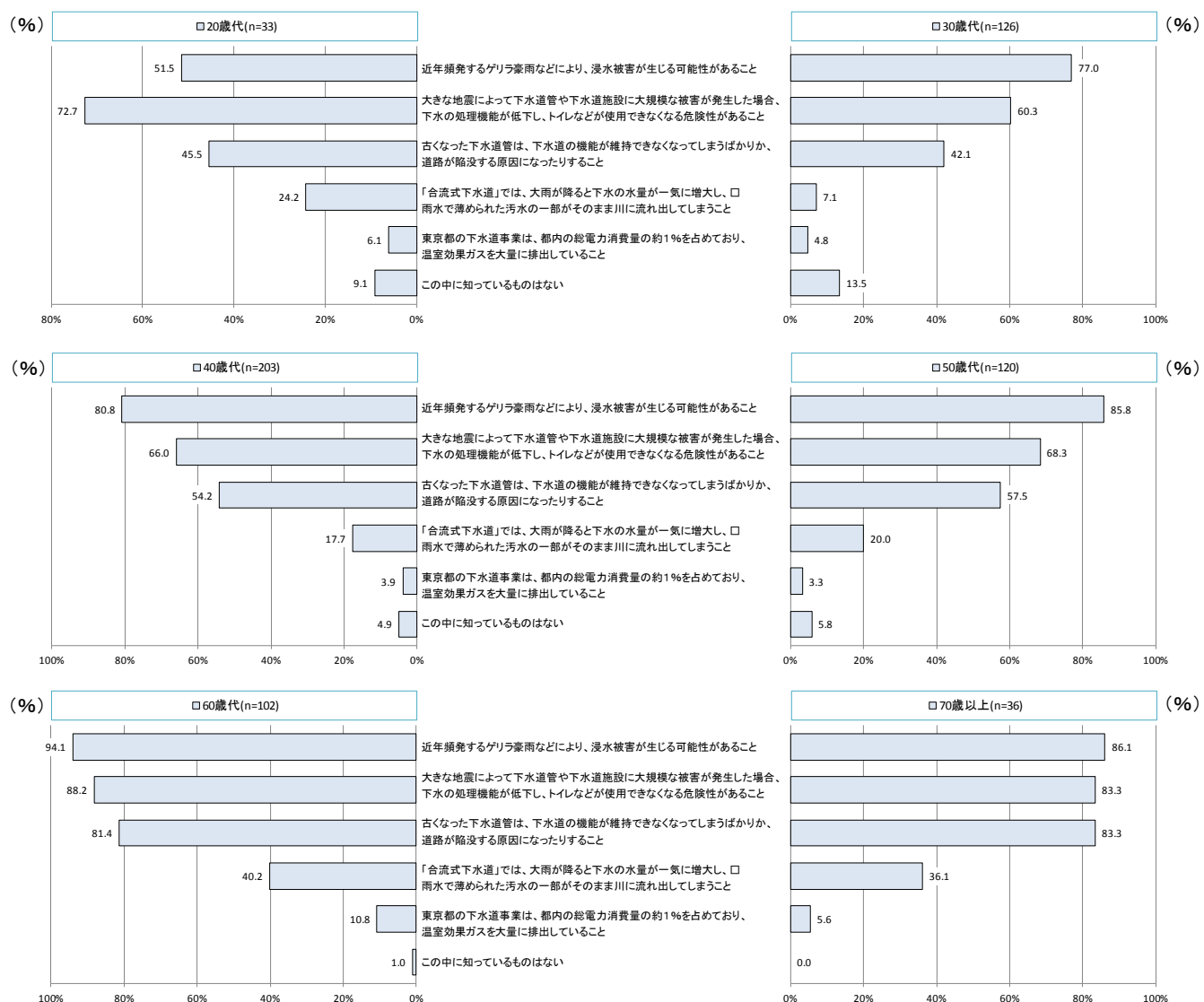
図表 1 1 - 2 下水道がかかえる課題の認知度（性別）



図表 1 1 - 3 下水道がかかえる課題の認知度（地域別）



図表 1 1 - 4 下水道がかかえる課題の認知度（年代別）

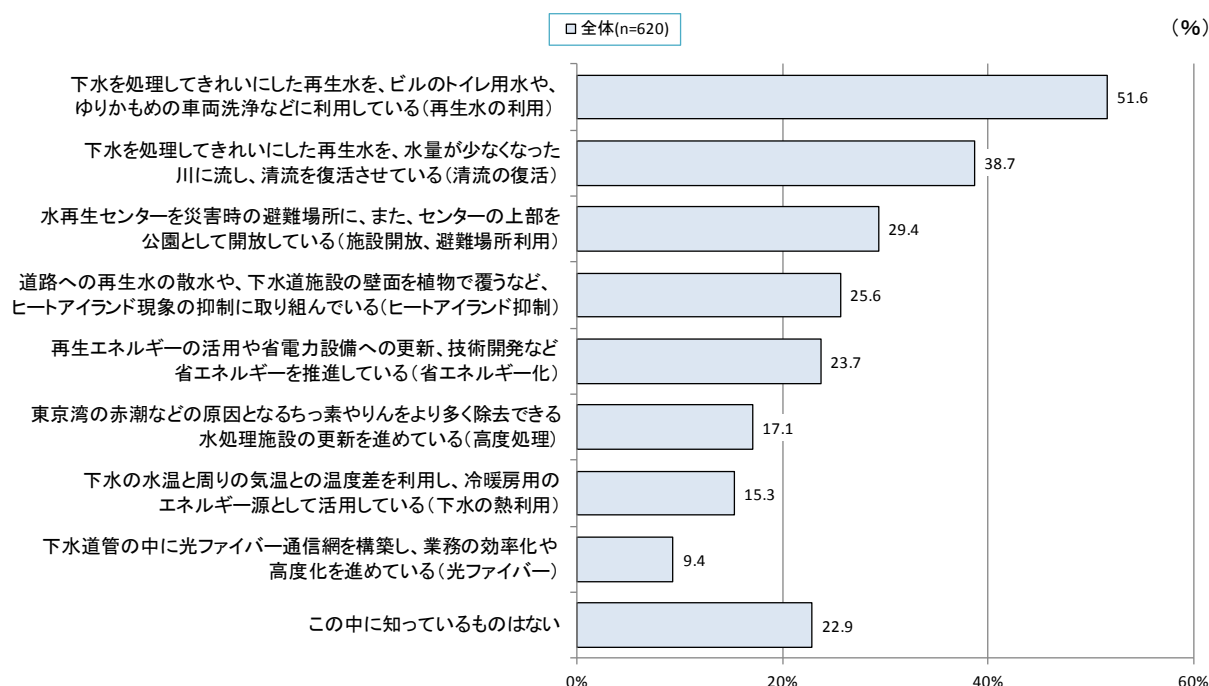


## 12. 東京都下水道事業（その他の施策）の認知度

- ◆ 東京都下水道事業（その他の施策）の認知度について、「下水を処理してきれいにした再生水を、ビルのトイレ用水や、ゆりかもめの車両洗浄などに利用している（再生水の利用）」が 51.6%で最も多く、次いで「下水を処理してきれいにした再生水を、水量が少なくなった川に流し、清流を復活させている（清流の復活）」が 38.7%であった。
- ◆ 一方で、「下水道管の中に光ファイバー通信網を構築し、業務の効率化や高度化を進めている（光ファイバー）」は 9.4%と最も少なかった。
- ◆ 性別でみると、すべての項目において男性の割合が高い結果となった。
- ◆ 地域別では、大きな差異はみられなかった。
- ◆ 年代別でみると、50～70 歳以上では全体的な認知度が高く、「下水処理してきれいにした再生水を、ビルのトイレ用水や、ゆりかもめの車両洗浄などに利用している（再生水の利用）」では 6 割を超えた。

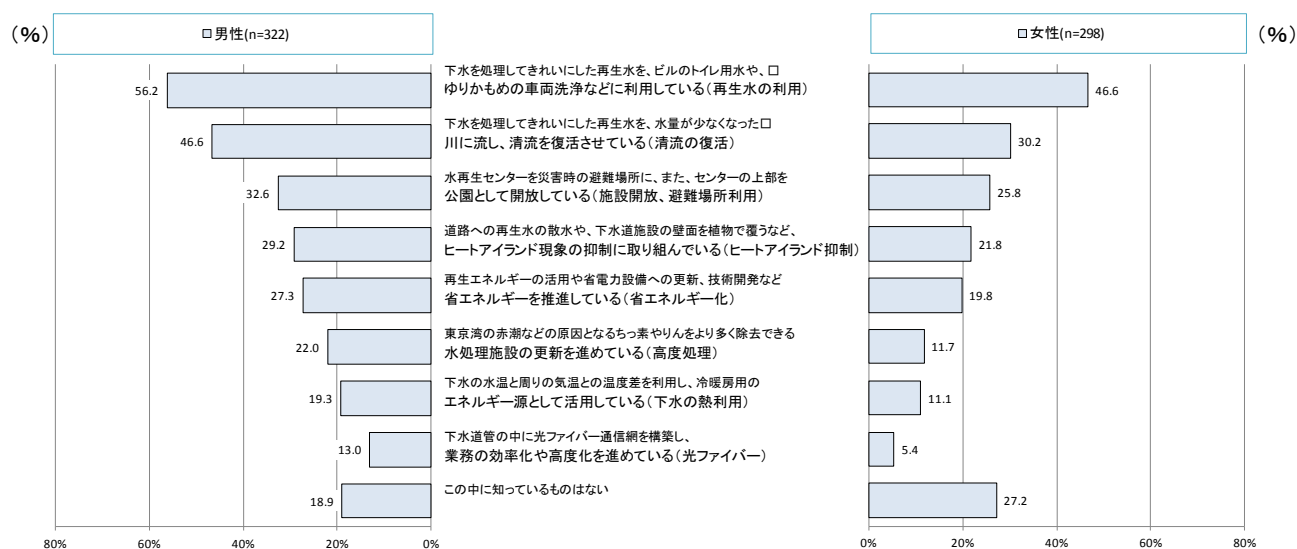
問 12. あなたは、東京都下水道局が進めている地球環境保全や良好な都市環境創出のための取組をご存じですか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（○はいくつでも）

図表 12-1 東京都下水道事業取組の認知度（全体）

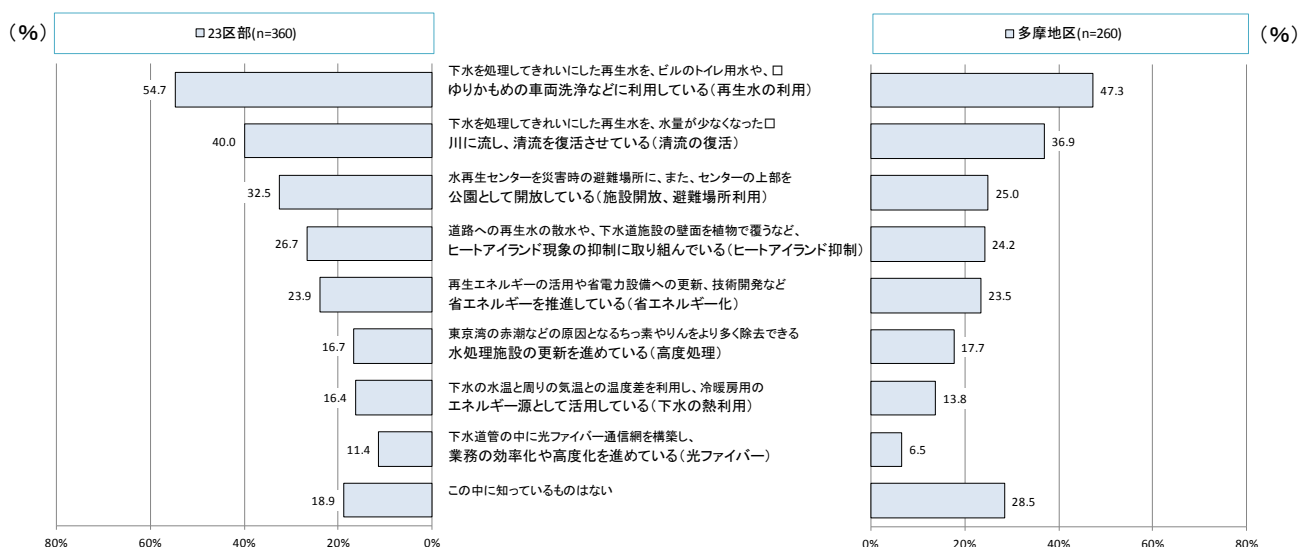




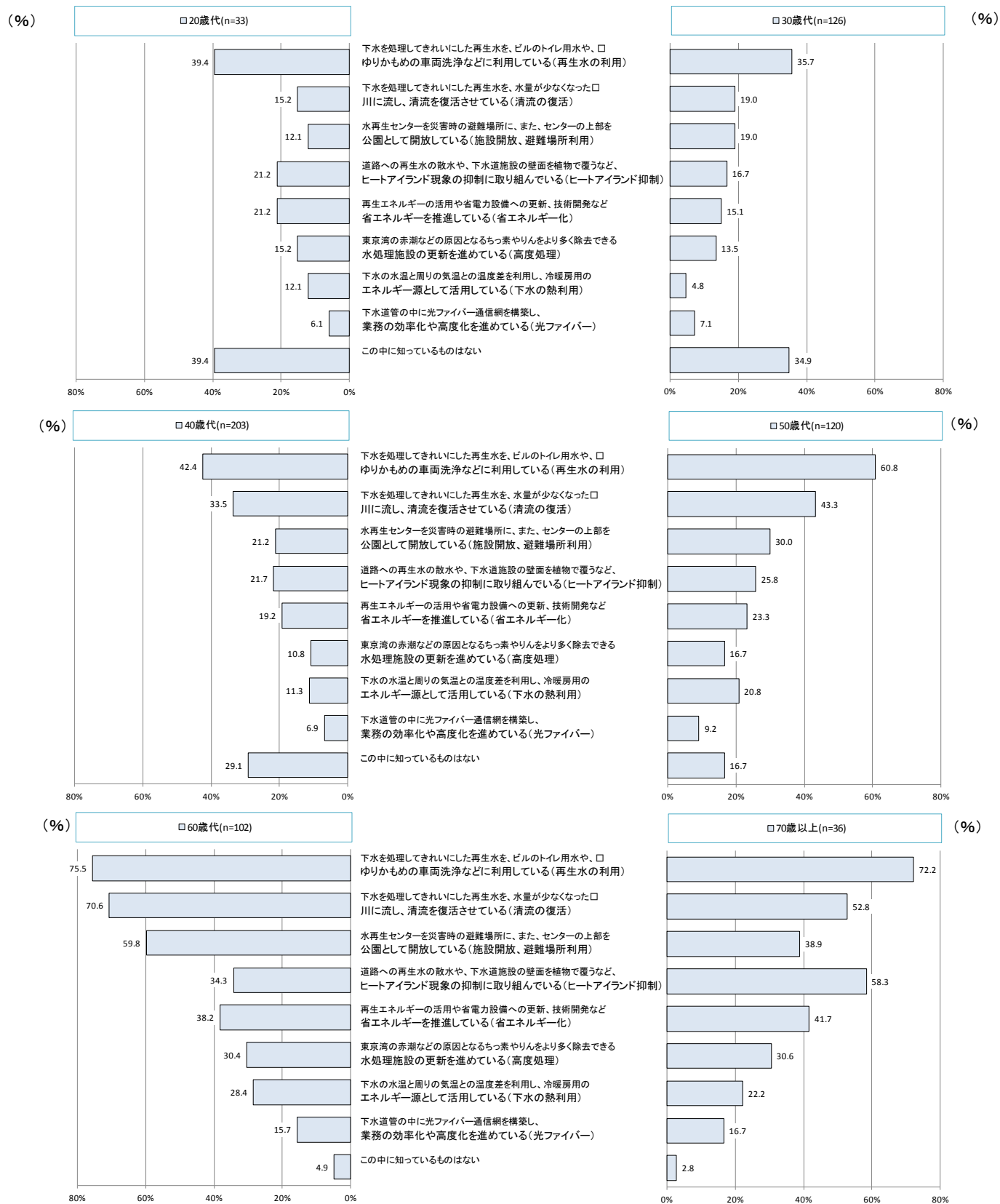
図表 1 2 - 2 東京都下水道事業取組の認知度（性別）



図表 1 2 - 3 東京都下水道事業取組の認知度（地域別）



図表 1 2 - 4 東京都下水道事業取組の認知度（年代別）



### 13-1. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（全体）

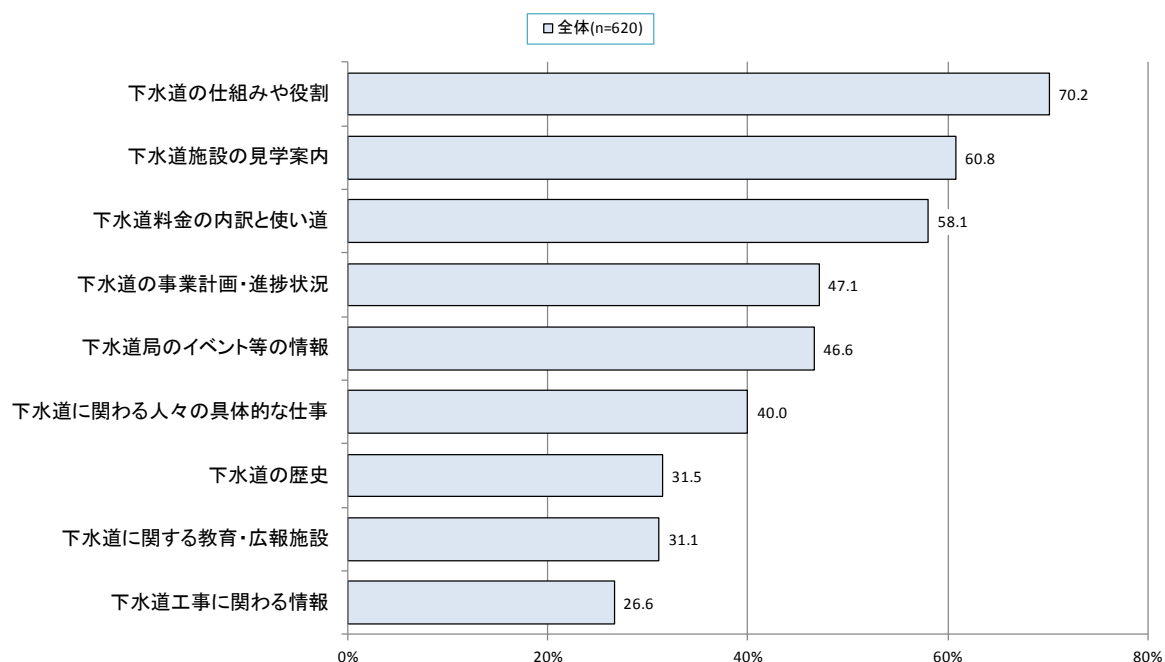
- ◆ 下水道事業で「知りたい」と思うことについては、「下水道の仕組みや役割」が 70.2%で最も多く、次いで「下水道施設の見学案内」が 60.8%となった。
- ◆ 一方で、「下水道工事に関わる情報」は 26.6%と最も少なかった。
- ◆ 性別でみると、女性では「下水道料金の内訳と使い道」の割合が男性に比べて 61.4%と多く、6.4 ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では「下水道施設の見学案内」の割合が 23 区部に比べて 56.9%と少なく、6.7 ポイント低かった。
- ◆ 年代別でみると、40 歳代では「下水道の事業計画・進捗状況」が 38.4%と少なく、全体平均と比べて 8.7 ポイント低かった。

問 13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

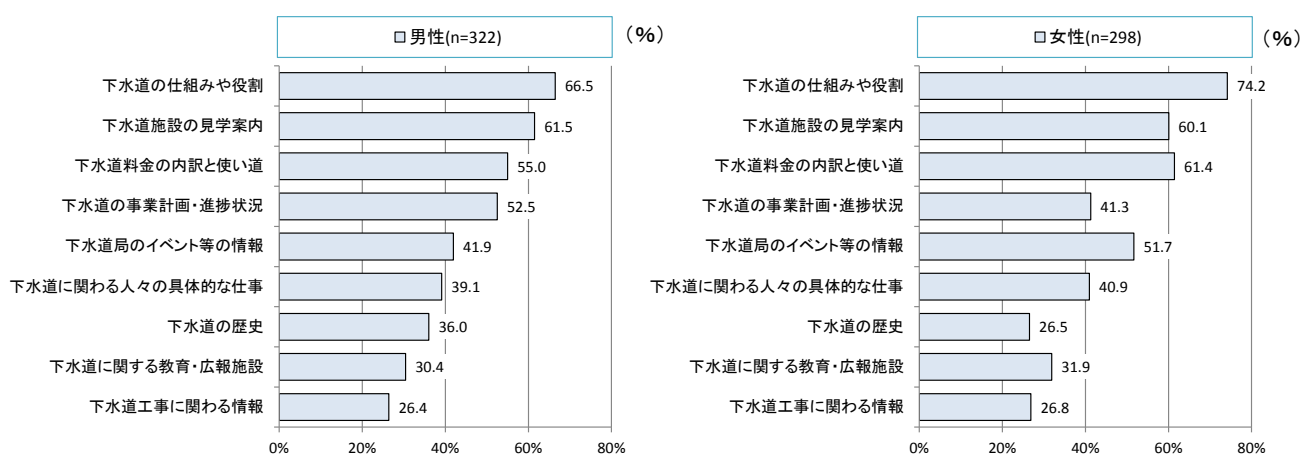
また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分に PR をできているかそれぞれ教えてください。

図表 13-1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（全体）

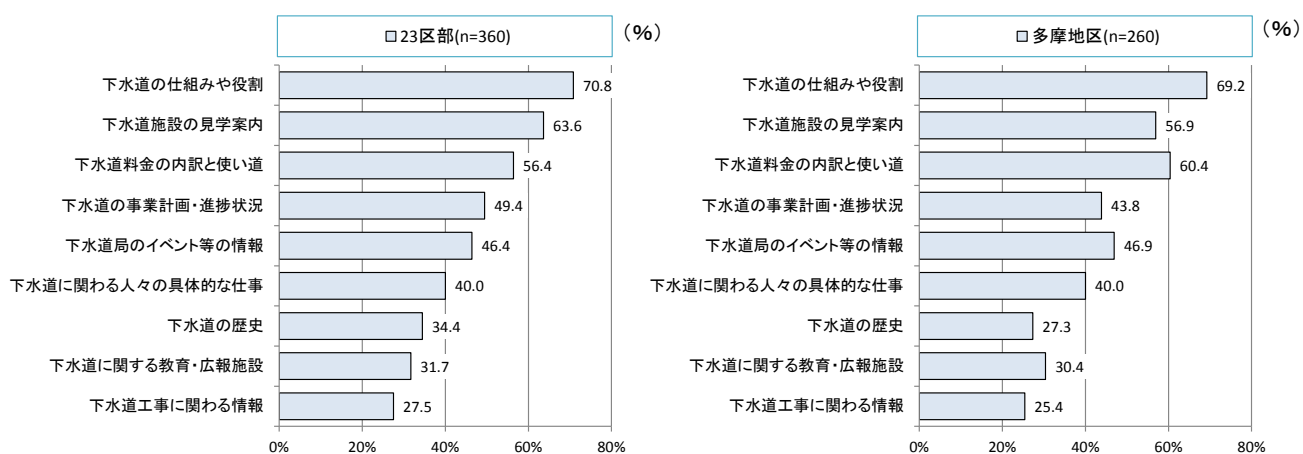
(%)



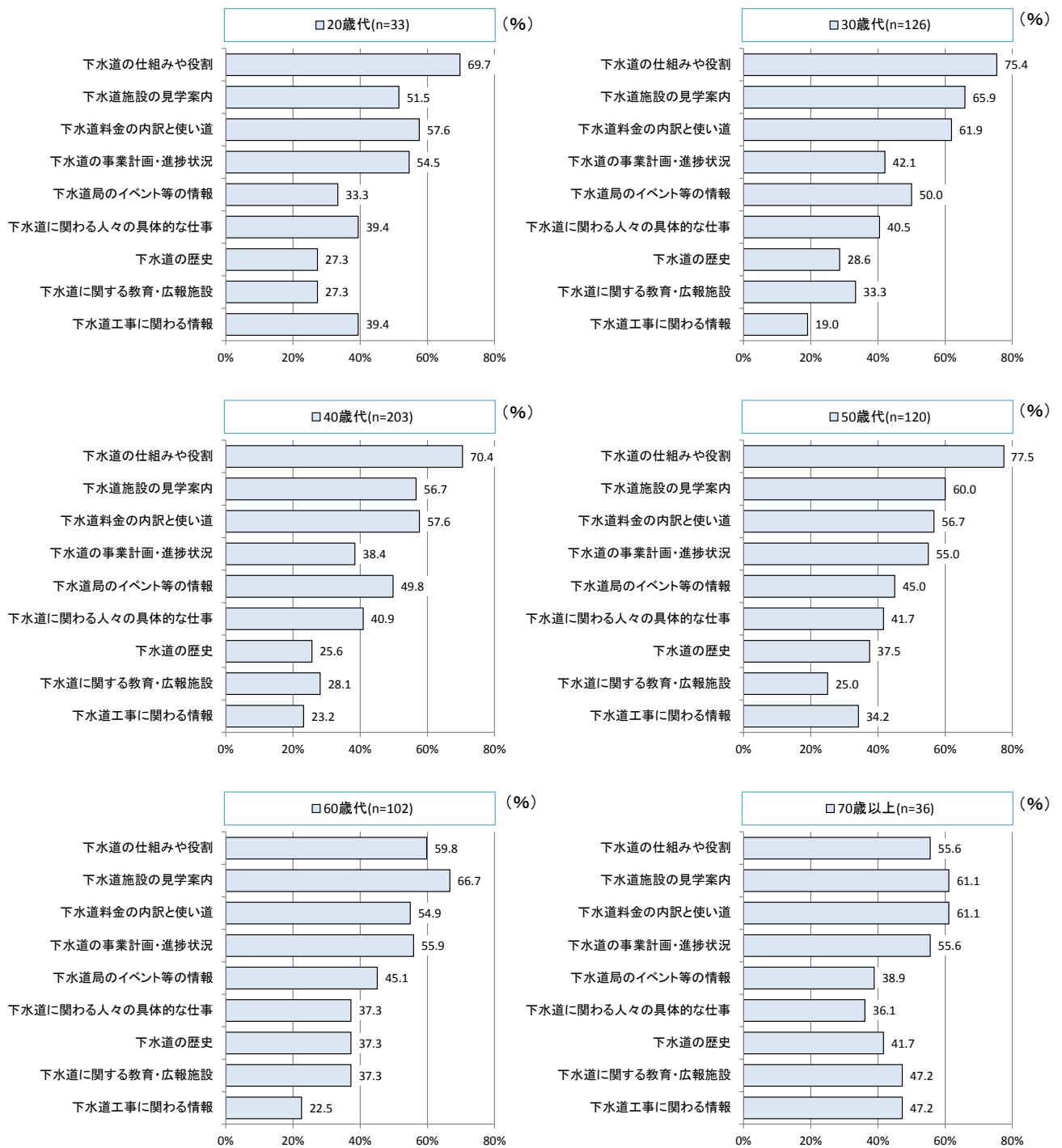
図表 1 3 - 2 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（性別）



図表 1 3 - 3 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（地域別）



図表 1 3 - 4 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（年代別）



## 13-2. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて(項目別PR評価)

広報活動PRの評価について、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」の回答を合算した比率を「PR充足度」、「あまりPRできていない」「まったくPRできていない」の回答を合算した比率を「PR不足度」と定義した。

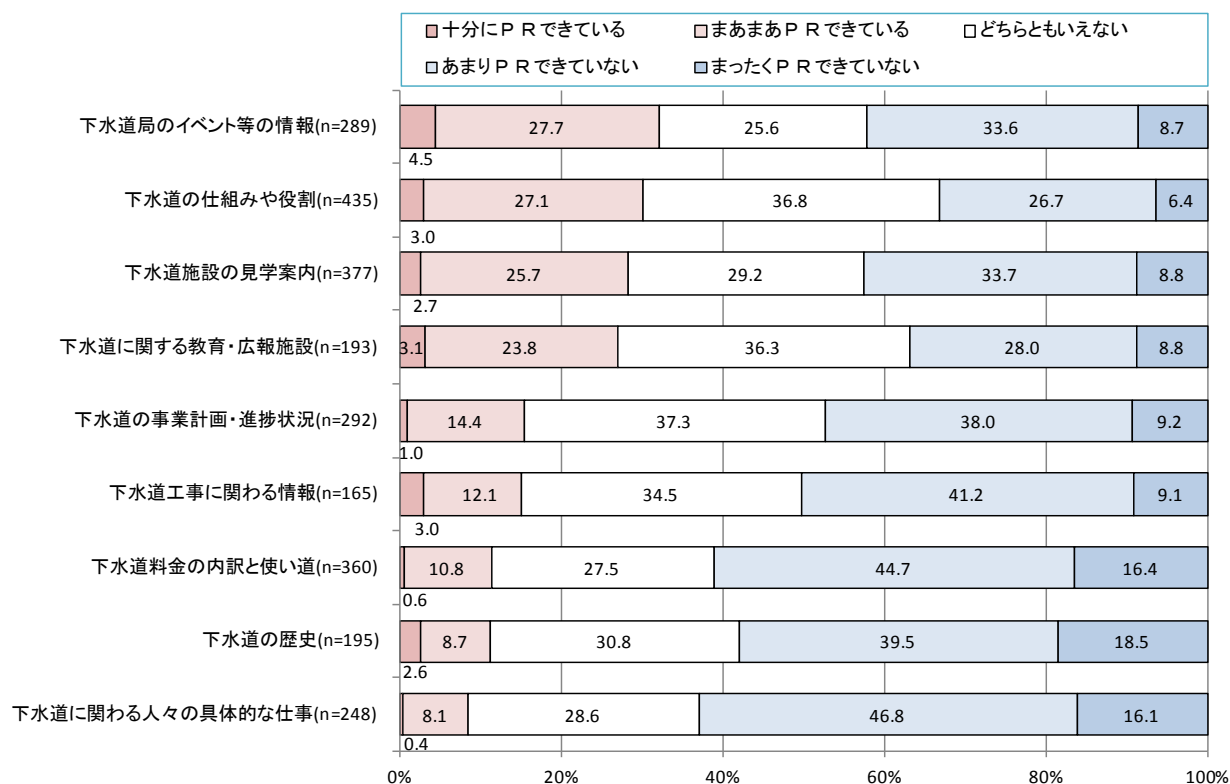
- ◆ 下水道事業で「知りたい」と思うことについて東京都下水道局が十分にPRできているかでは、「下水道局のイベント等の情報」が32.2%で最も多く、次いで「下水道の仕組みや役割」が30.1%となった。
- ◆ 一方で、「下水道にかかわる人々の具体的な仕事」は8.5%と最も少なかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

図表13-5 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ(項目別PR評価)

(%)



# 1 3－3. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

## (1. 下水道局のイベント等の情報)

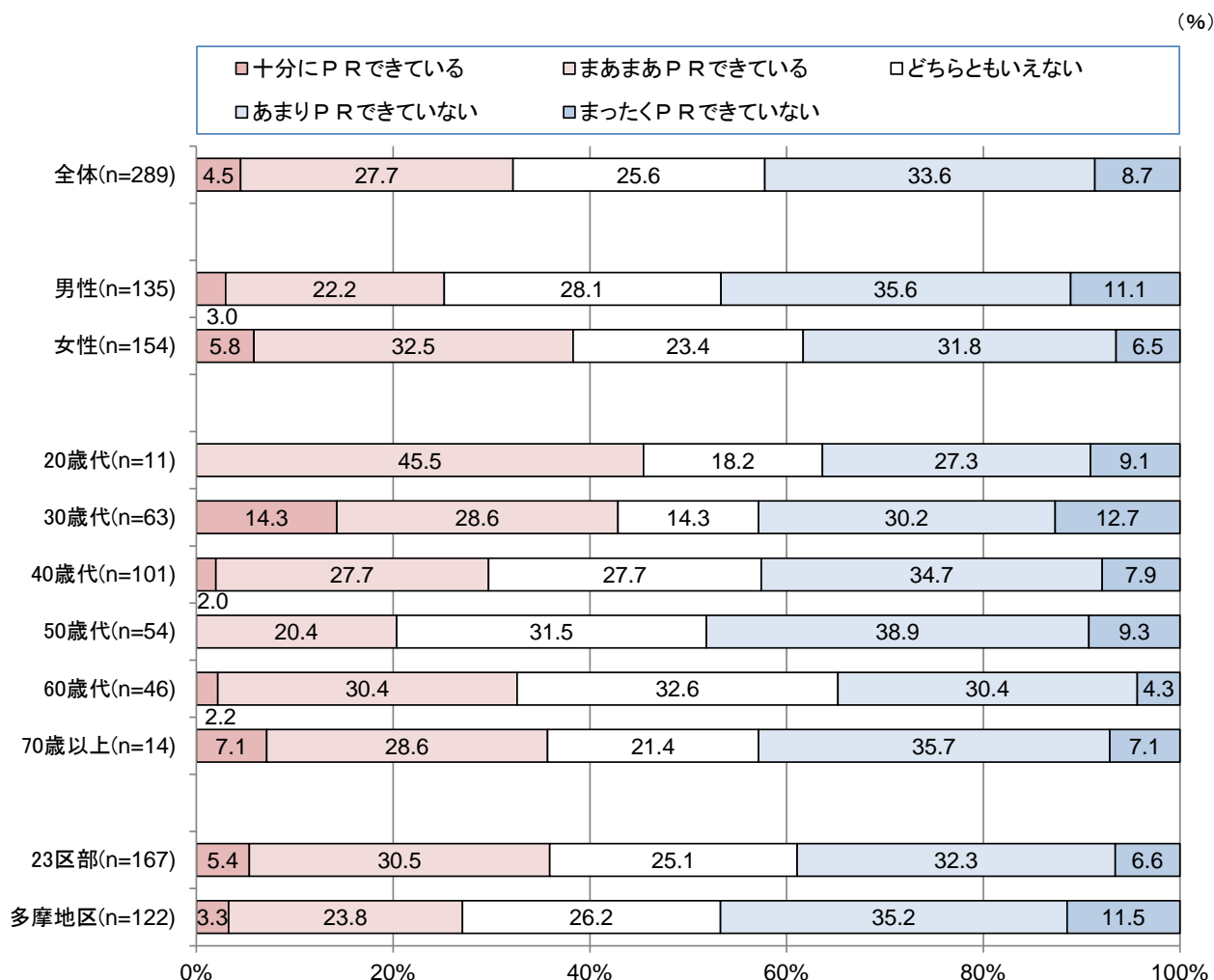
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道局のイベント等の情報」については、「あまりPRできていない」が33.6%と最も多く、次いで「まあまあPRできている」が27.7%となった。
- ◆ 性別でみると、【PR充足度】では女性の割合が高く、男性と比べて13.1ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、50歳代の【PR充足度】が20.4%と最も少なく、全体平均と比べて11.8ポイント低かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

### 1. 下水道局のイベント等の情報

図表13-6 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道局のイベント等の情報）



## 13-4. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

### (2. 下水道の仕組みや役割)

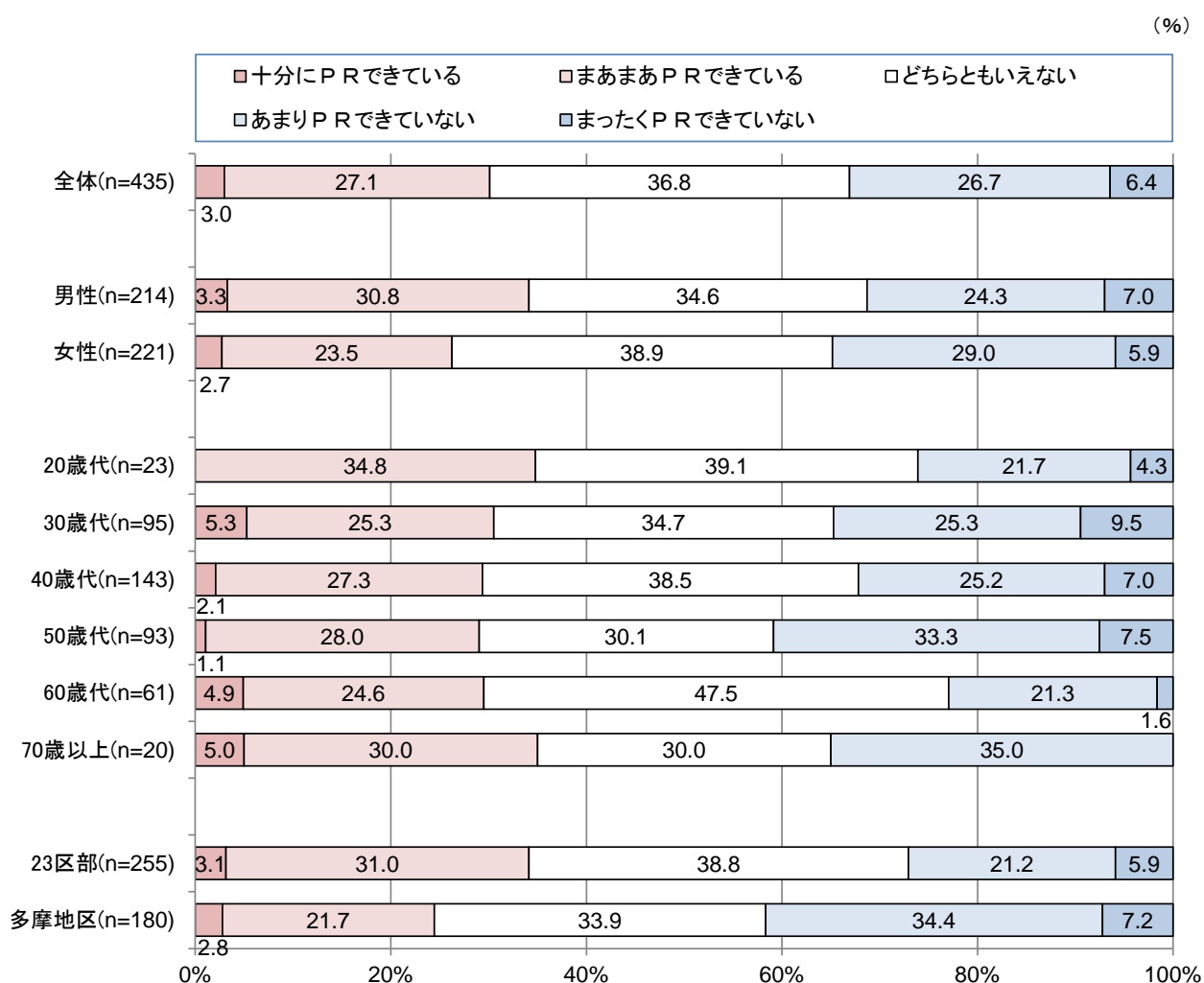
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道の仕組みや役割」については、「どちらともいえない」が 36.8%と最も多く、次いで「まあまあPRできている」が 27.1%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【PR充足度】に大きな差異はみえないが、【PR不足度】では 50 歳代が 40.8%と最も多く、全体平均と比べて 7.7 ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では「あまりPRできていない」が 34.4%で、23 区部と比べて 13.2 ポイント高かった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

#### 2. 下水道の仕組みや役割

図表 13-7 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の仕組みや役割）





## 13-5. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

### (3. 下水道施設の見学案内)

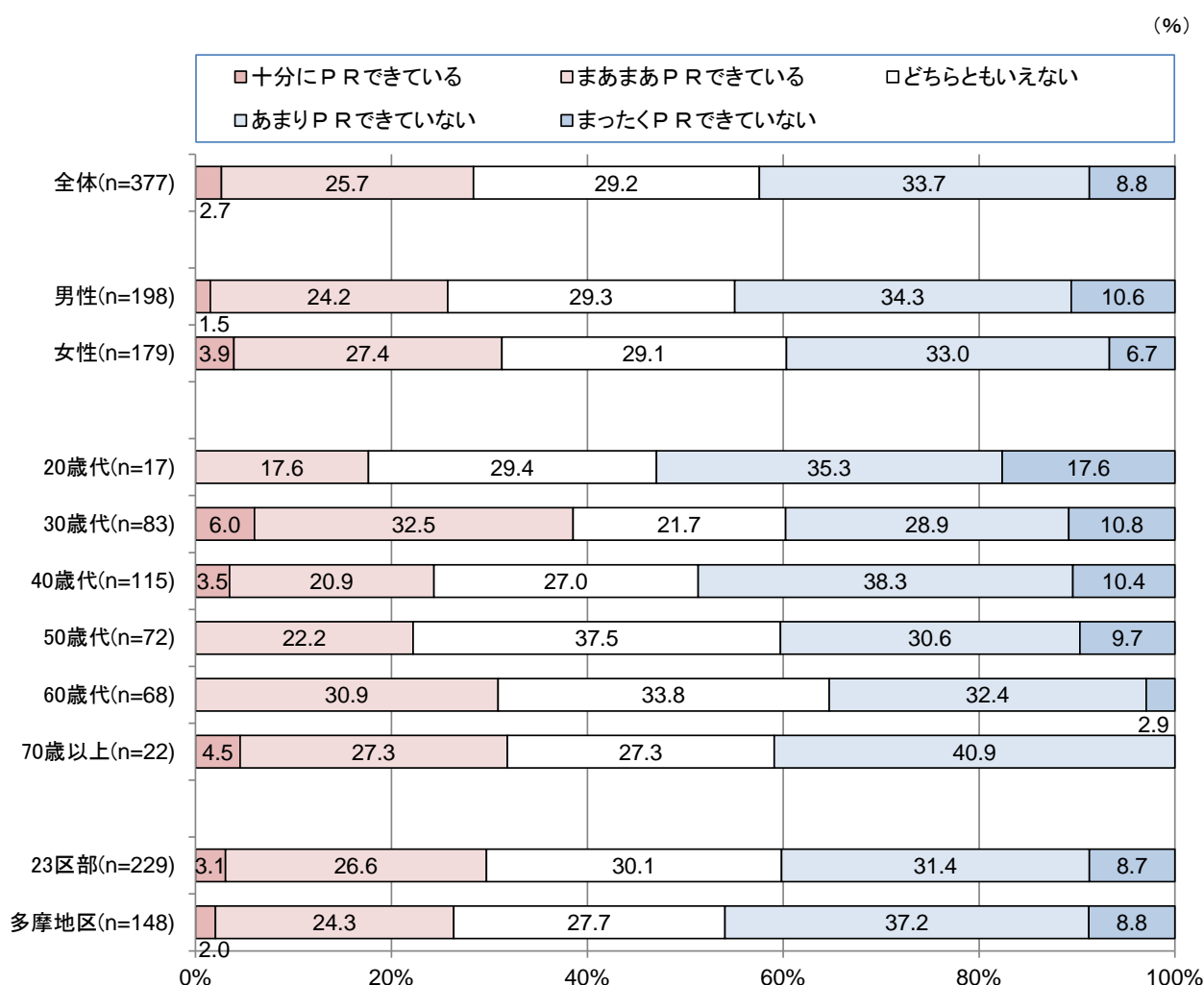
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道施設の見学案内」については、「あまりPRできていない」が33.7%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が29.2%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【PR充足度】では30歳代が38.5%と最も多く、全体平均と比べて10.1ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

#### 3. 下水道施設の見学案内

図表13-8 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道施設の見学案内）



## 13-6. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

### (4. 下水道に関する教育・広報施設)

- ◆ 東京下水道局の事業「下水道に関する教育・広報施設」については、「どちらともいえない」が 36.3% と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が 28.0% となった。
- ◆ 性別でみると、【PR充足度】では女性の割合が高く、男性と比べて 13.3 ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、【PR充足度】では 30 歳代が 35.7% と最も高く、【PR不足度】では 50 歳代が 53.4% と最も高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

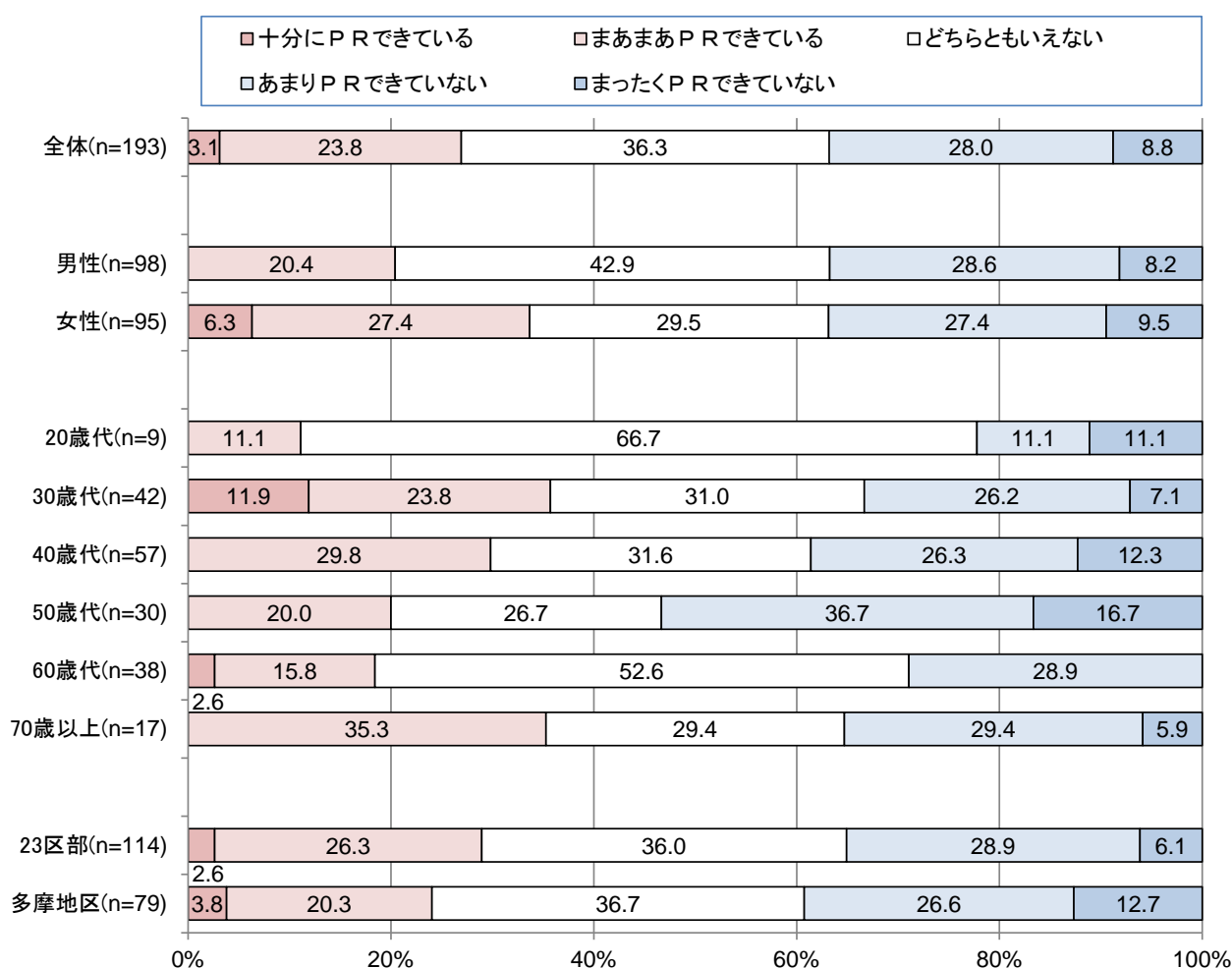
問 13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

#### 4. 下水道に関する教育・広報施設

図表 13-9 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道に関する教育・広報施設）

(%)



# 1 3－7. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて (5. 下水道の事業計画・進捗状況)

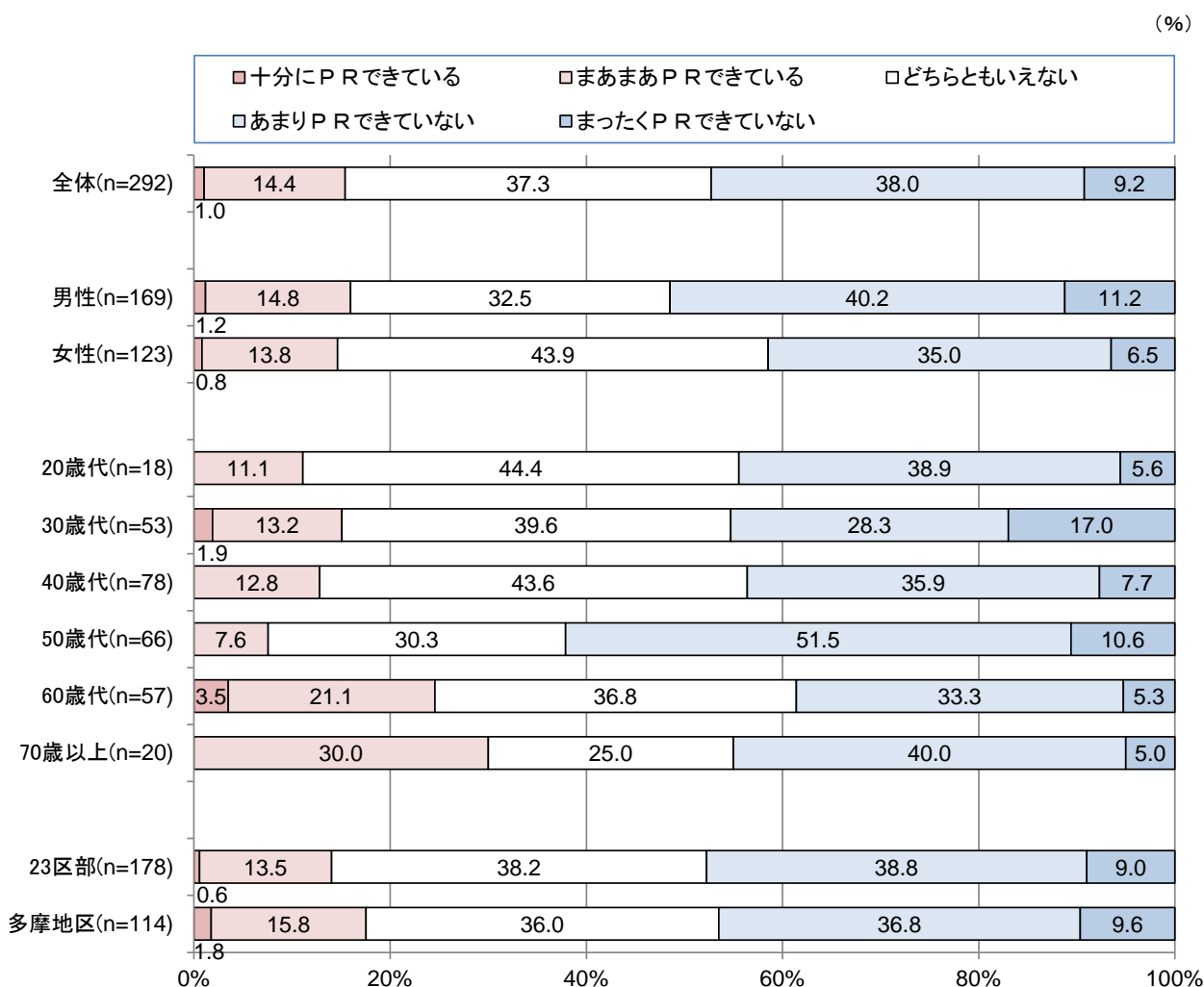
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道の事業計画・進捗状況」については、「あまりPRできていない」が38.0%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が37.3%となった。
- ◆ 性別でみると、【PR不足度】では男性の割合が高く、女性と比べて9.9ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「あまりPRできていない」では50歳代が51.5%と最も多く、過半数を超えた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

## 5. 下水道の事業計画・進捗状況

図表13－10 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の事業計画・進捗状況）



## 13-8. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

### (6. 下水道工事に関わる情報)

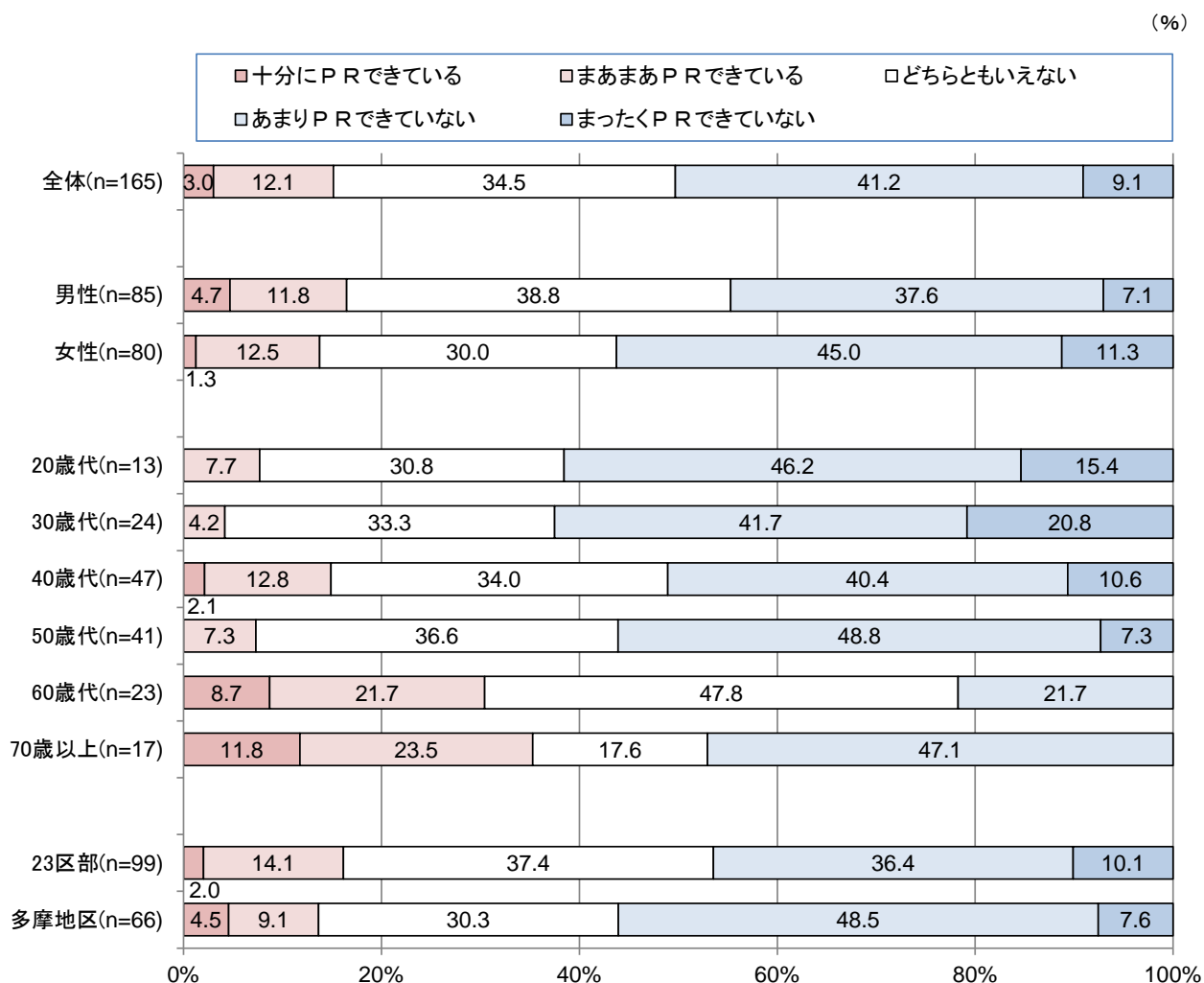
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道工事に関わる情報」については、「あまりPRできていない」が41.2%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が34.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、【PR不足度】では30歳代が62.5%と最も多く60歳代が21.7%と最も少なかった。
- ◆ 地域別でみると、「あまりPRできていない」では多摩地区の割合が高く、23区部と比べて12.1ポイント高かった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

#### 6. 下水道工事に関わる情報

図表13-11 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道工事に関わる情報）



## 13-9. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

### (7. 下水道料金の内訳と使い道)

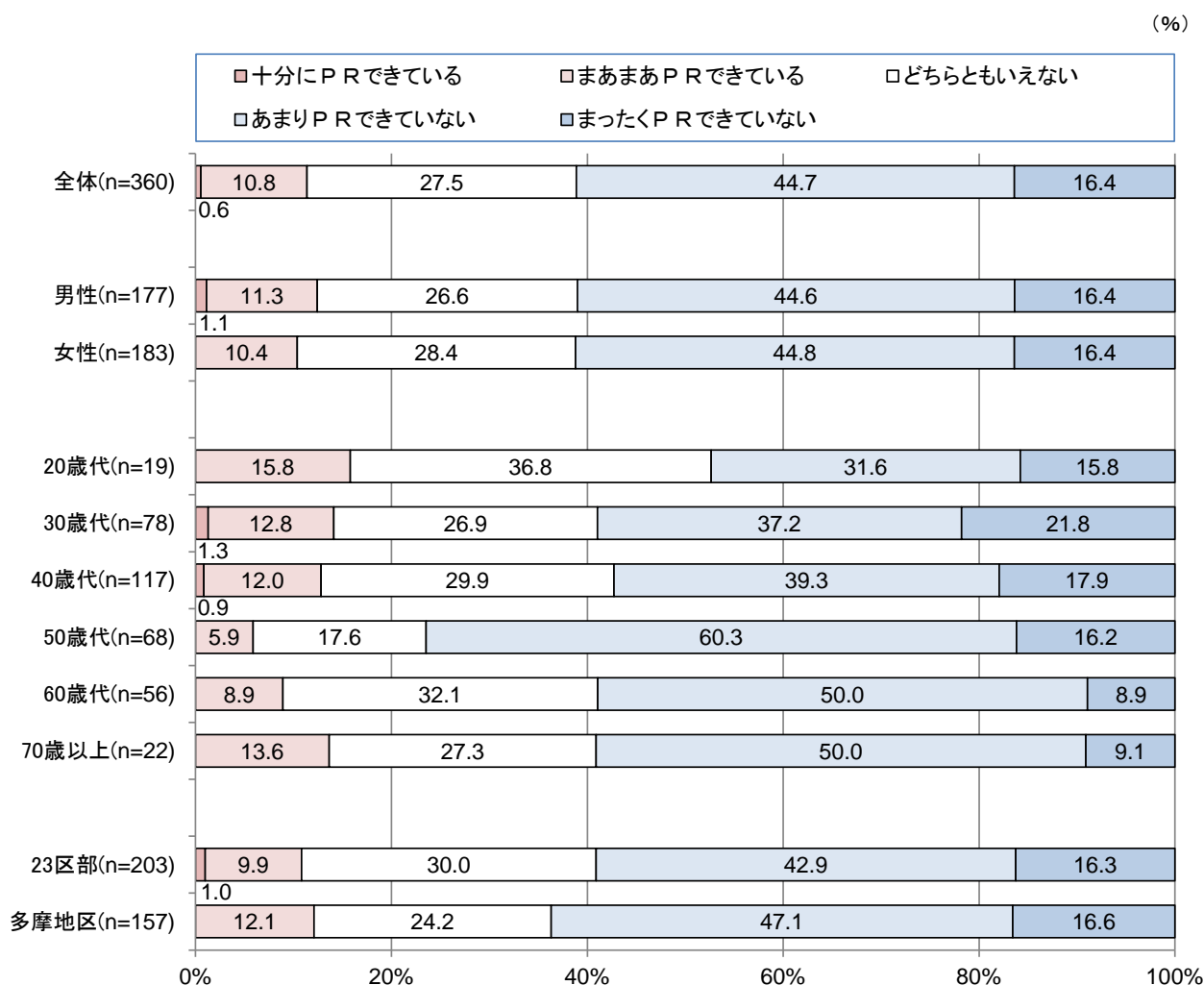
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道料金の内訳と使い道」については、「あまりPRできていない」が44.7%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が27.5%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、「あまりPRできていない」では50歳代が60.3%と最も多く、全体平均と比べて15.6ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

#### 7. 下水道料金の内訳と使い道

図表13-12 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道料金の内訳と使い道）



# 13-10. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

## (8. 下水道の歴史)

- ◆ 東京下水道局の事業「下水道の歴史」については、「あまりPRできていない」が39.5%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が30.8%となった。
- ◆ 性別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 年代別でみると、20～50歳代では【PR不足度】の割合が高く、60～70歳以上では全体平均と比べ割合が低くなった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

### 8. 下水道の歴史

図表13-13 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の歴史）



# 1 3－1 1．東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて （ 9．下水道に関わる人々の具体的な仕事）

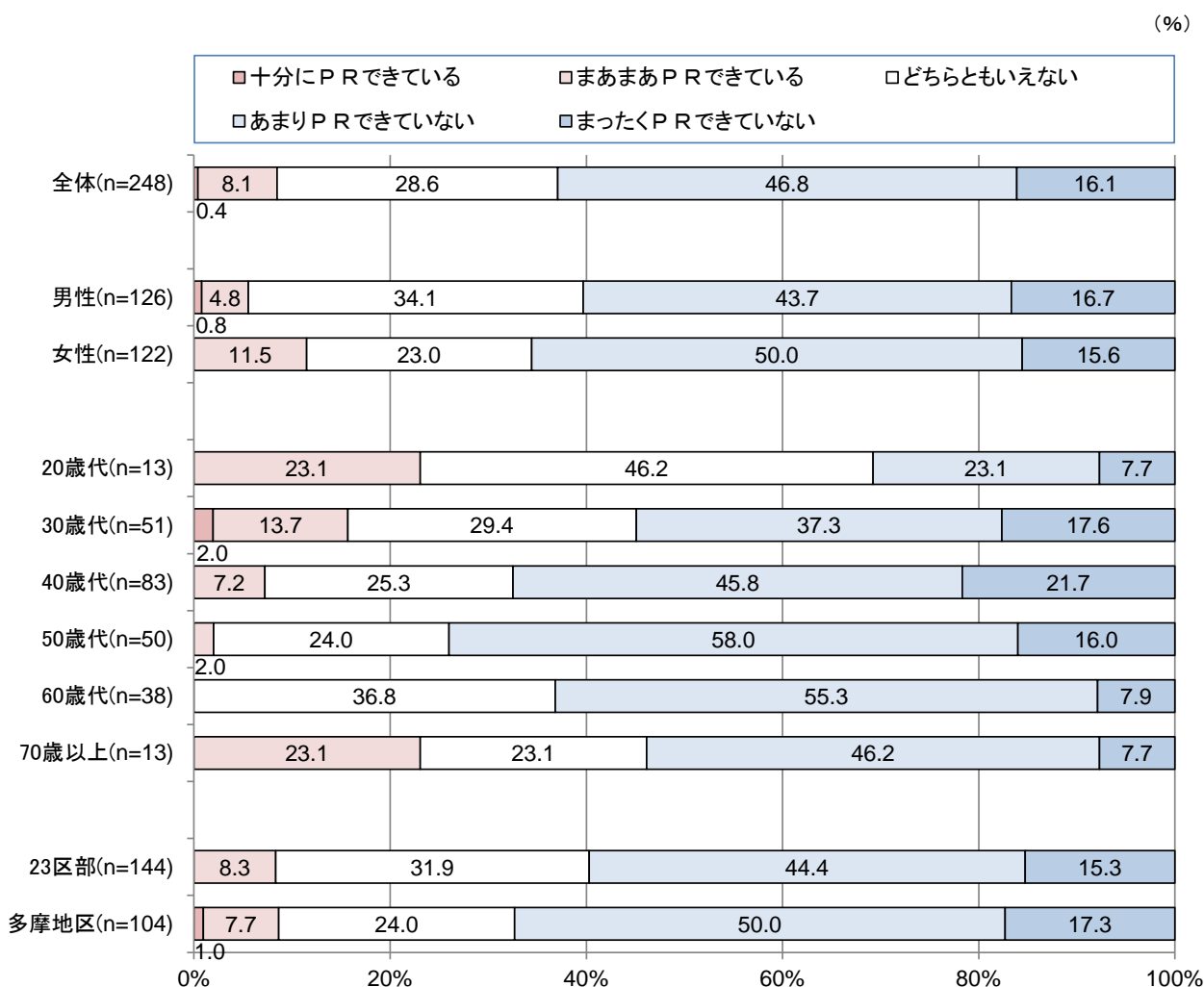
- ◆ 東京下水道局の事業「下水道に関わる人々の具体的な仕事」については、「あまりPRできていない」が46.8%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が28.6%となった。
- ◆ 性別でみると、【PR不足度】では女性の割合が高く、男性と比べて5.2ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「十分にPRできている」では30歳代のみとなった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13．下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

## 9．下水道に関わる人々の具体的な仕事

図表 1 3－1 4 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道に関わる人々の具体的な仕事）

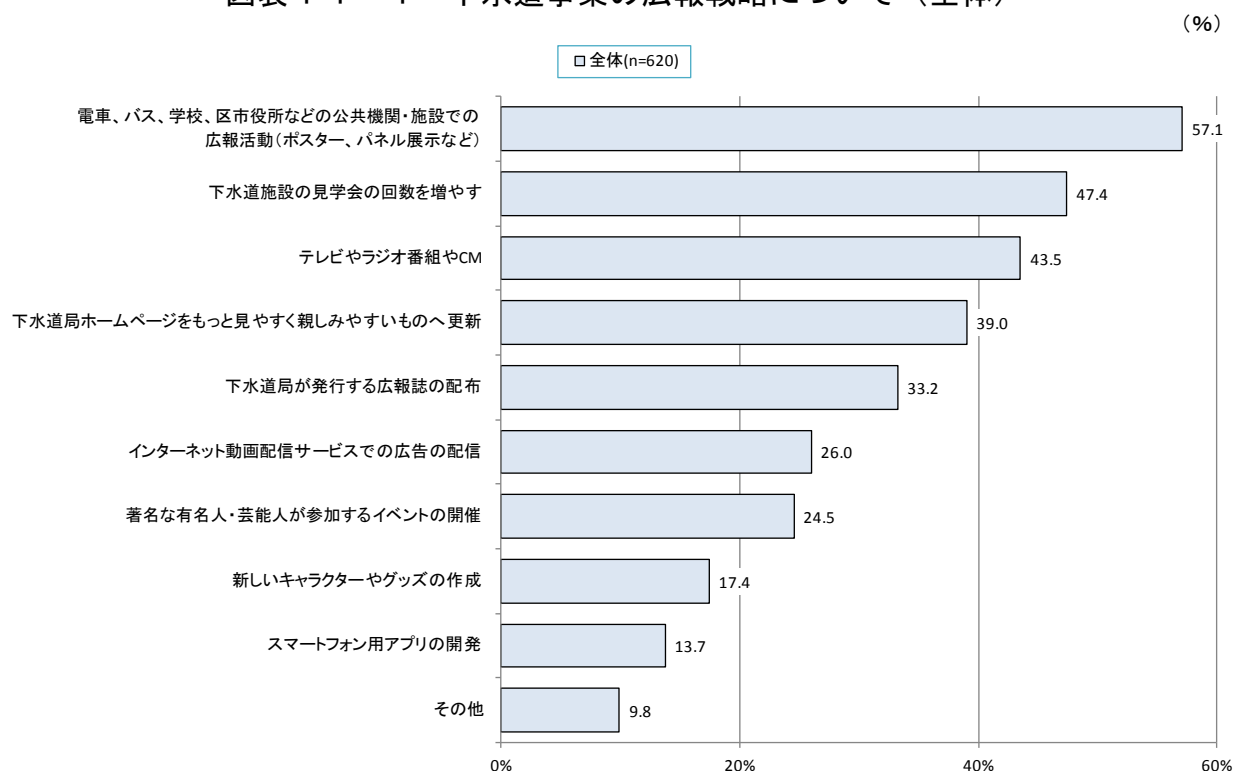


## 14. 下水道事業の広報戦略について

- ◆ 広報戦略の取り組みについて、「電車、バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が57.1%と最も多く、次いで「下水道施設の見学会の回数を増やす」が47.4%、「テレビやラジオ番組やCM」が43.5%となった。
- ◆ 一方で、「スマートフォン用アプリの開発」は13.7%と最も少なかった。
- ◆ 性別でみると、男女ともに「電車、バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が最も多いが、次いで男性では「下水道施設の見学会の回数を増やす」の割合が高いのに対して、女性では「テレビやラジオ番組やCM」の割合が高くなった。
- ◆ 地域別でみると、「電車、バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が最も多いが、次いで23区部では「下水道施設の見学会の回数を増やす」の割合が高いのに対して、多摩地区では「テレビやラジオ番組やCM」の割合が高くなった。
- ◆ 年代別でみると、「電車、バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」では60歳代が64.7%で最も多く、40歳代が52.7%で最も少なかった。

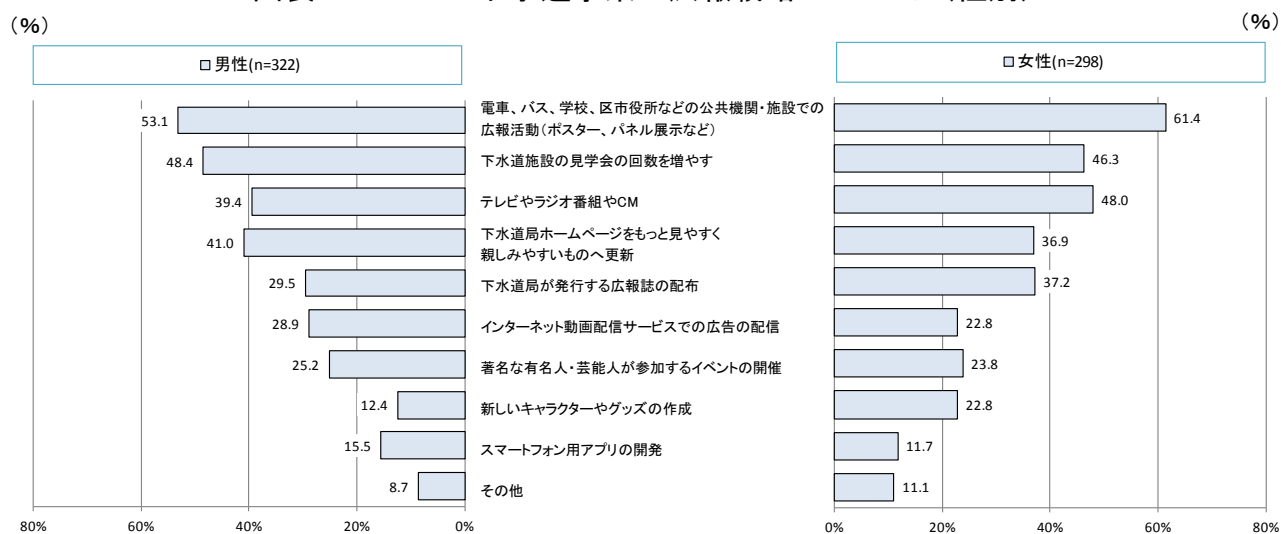
問14. 下水道事業について、都民の方にもっと知ってもらえるようにするために、どのような取り組みを行うと良いと思いますか。（〇はいくつでも）

図表14-1 下水道事業の広報戦略について（全体）

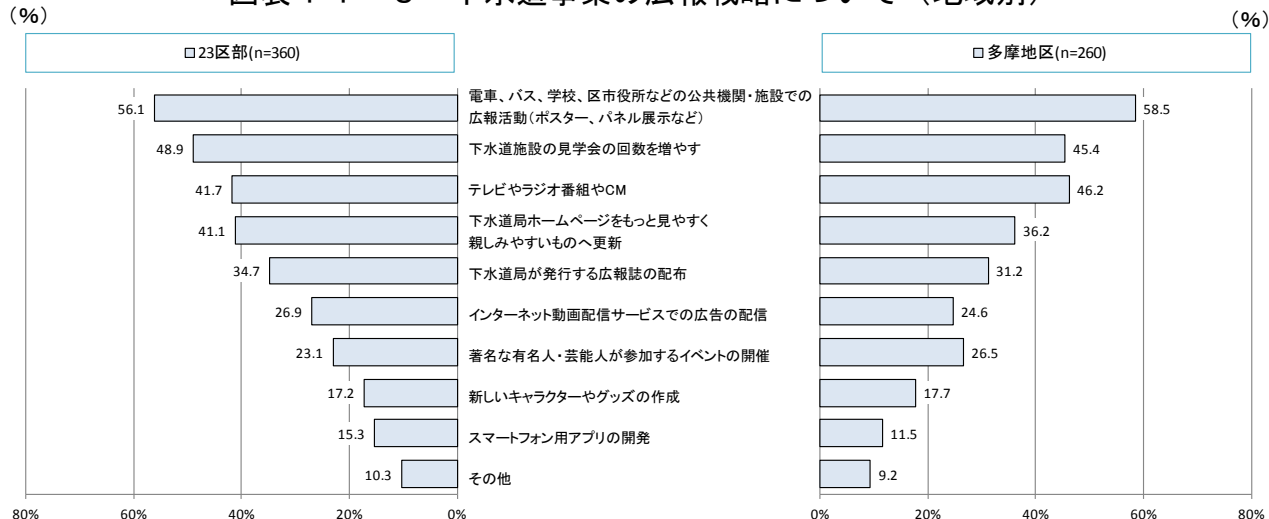




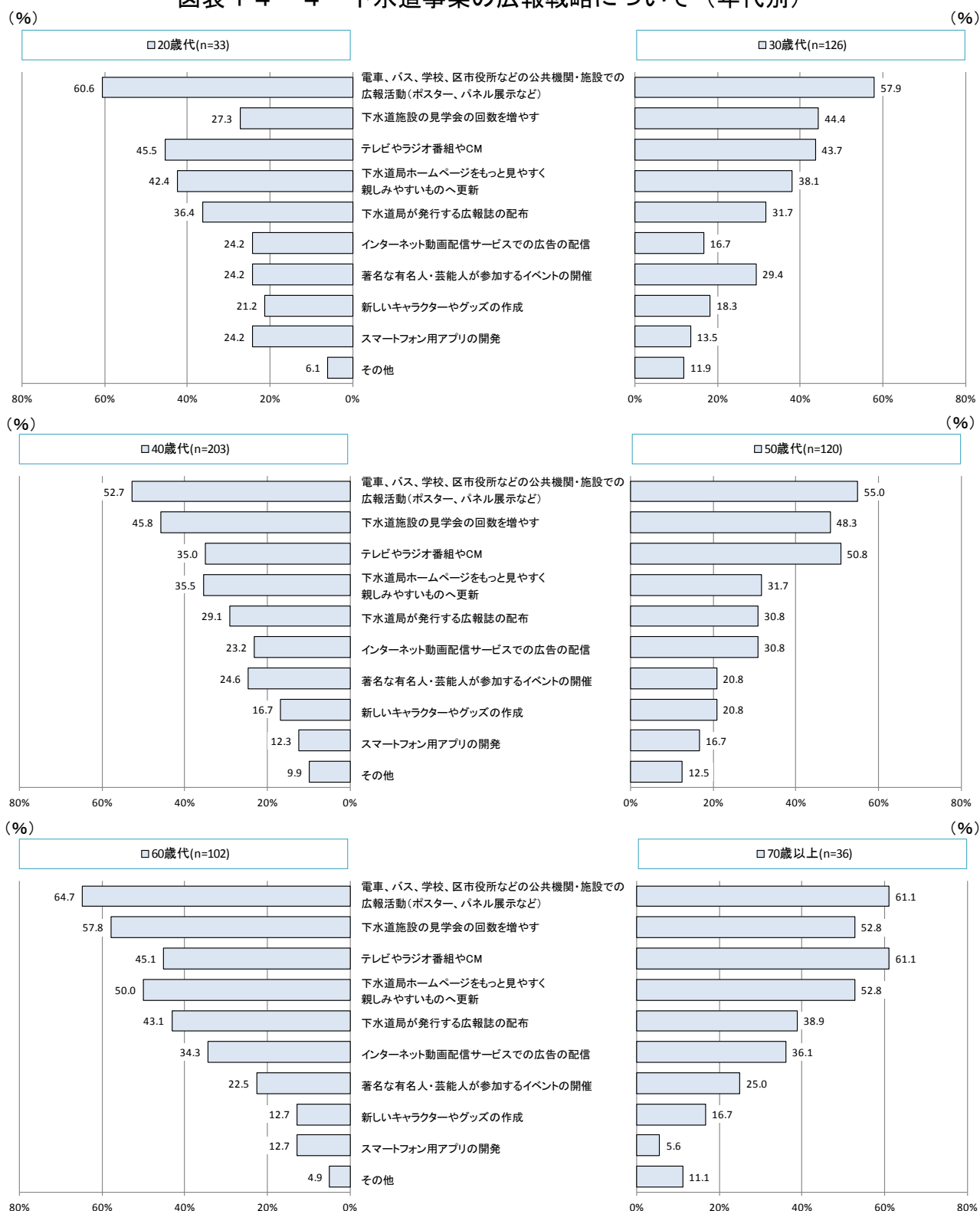
図表 1 4 - 2 下水道事業の広報戦略について（性別）



図表 1 4 - 3 下水道事業の広報戦略について（地域別）



図表 1 4 - 4 下水道事業の広報戦略について（年代別）

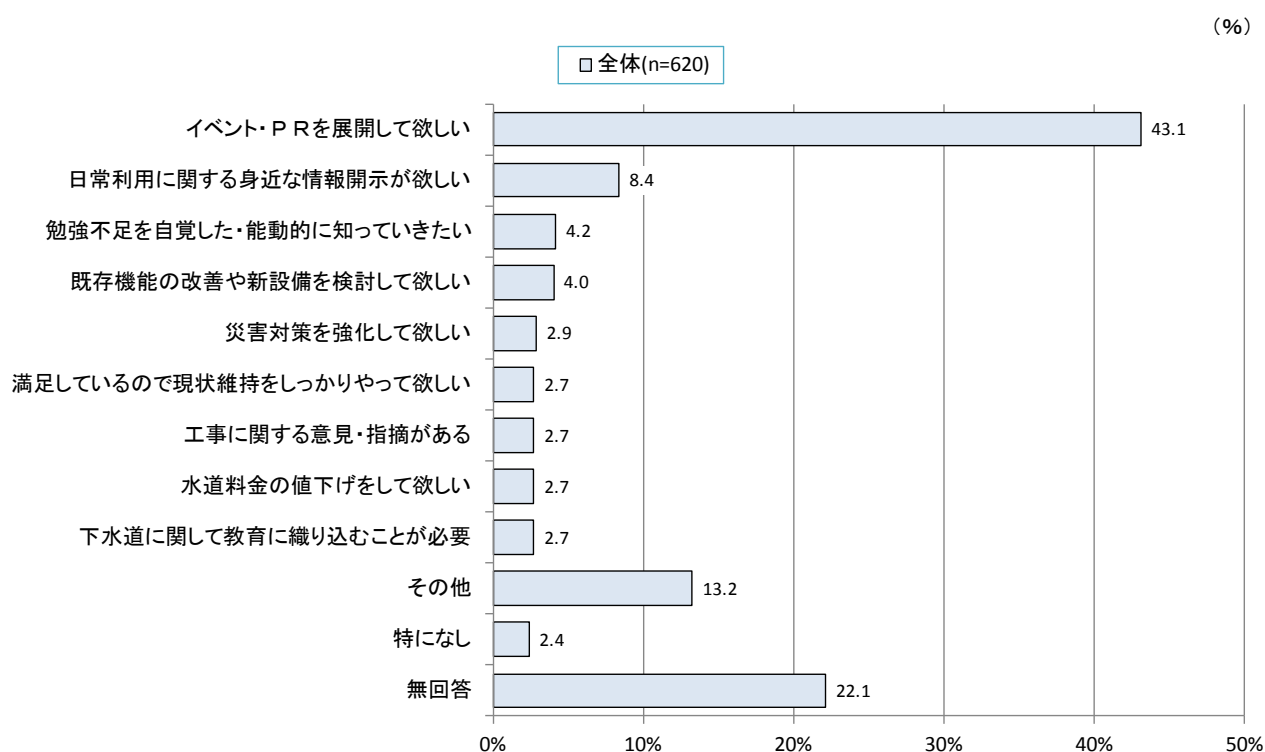


## 15. 東京都下水道事業に対する意見・要望など

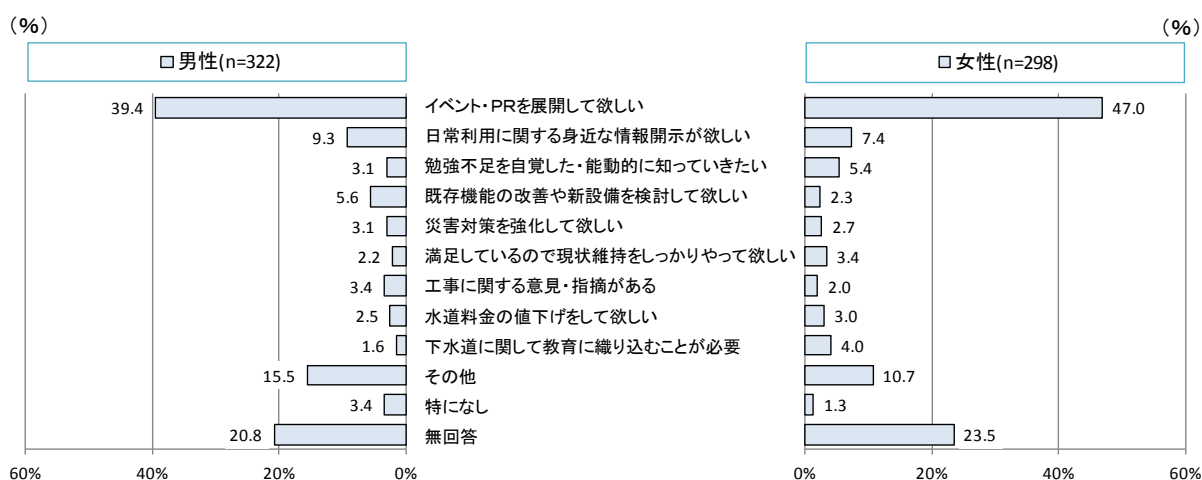
- ◆ 下水道局事業に関してのご意見・ご要望について、「イベント・PRを展開して欲しい」が43.1%と最も多くなった。
- ◆ 性別では、大きな差異はみられなかった。
- ◆ 地域別でみると、多摩地区では23区部と比べて「勉強不足を自覚した・能動的に知っていきたい」の割合が低く、「満足しているので現状維持をしっかりとやって欲しい」の割合が高かった。
- ◆ 年代別でみると、「イベント・PRを展開してほしい」が全ての年代で最も多いが、次いで30歳代では「勉強不足を自覚した・能動的に知っていきたい」が7.1%で高かった。

問15. 東京都下水道局事業に関して、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですのご自由にお答え下さい。(自由回答)

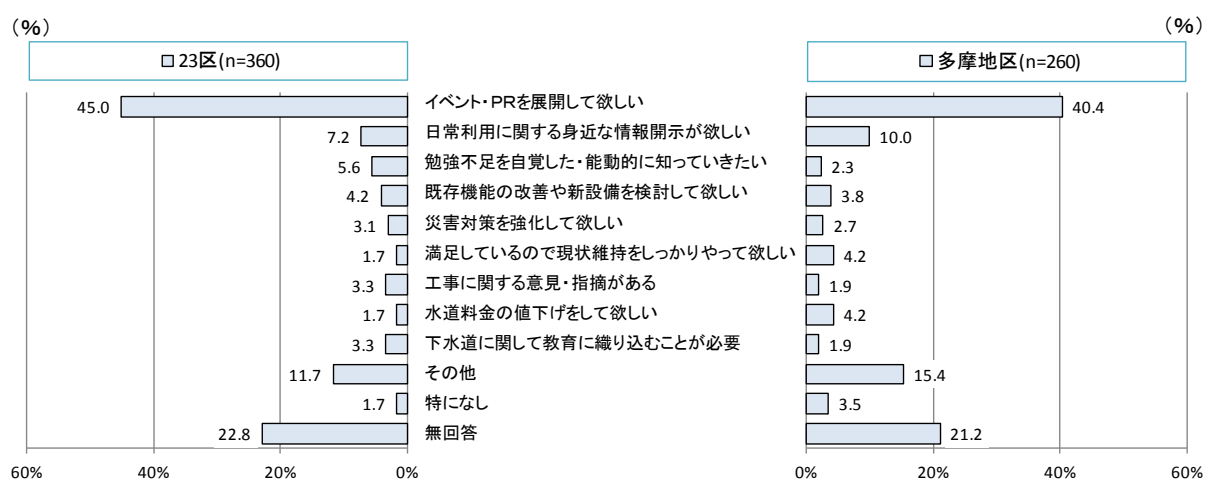
図表15-1 東京都下水道事業に対する意見・要望（全体）



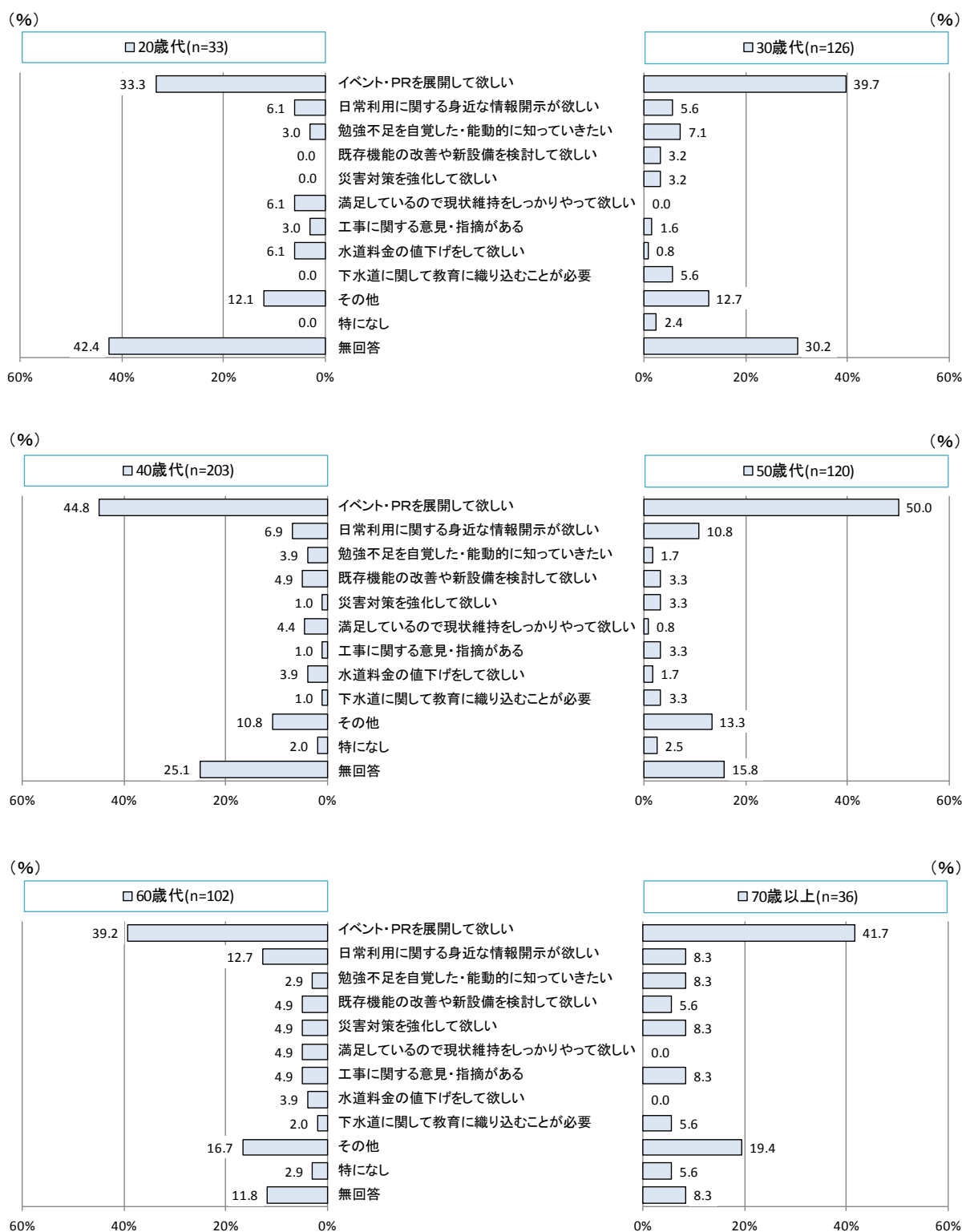
図表 1 5 - 2 東京都下水道事業に対する意見・要望（性別）



図表 1 5 - 3 東京都下水道事業に対する意見・要望（地域別）



図表 15-4 東京都下水道事業に対する意見・要望（年代別）



◆ イベント・PR を展開して欲しい

- ◇ もっと事業内容をPRしたほうがいいと思います。上水道事業に比べ、地味になっており、なじみも薄い、上水道事業と下水道事業は車の両輪と云うことを強調すべきです（60歳代男性、23区）
- ◇ あまり目立たないと思いますので、広報活動をしていただいた方が良いと思う反面、無駄なコストは掛けていただかないように考えていただければと思います。（30歳代男性、23区）
- ◇ イメージの箇所でも記入しましたが、下水道に関して、興味関心がわいてきません。いかに恵まれているのかを知り、納得できるかが大切だと思います。光熱費に関しては、何とか安くしたいと思うので、自分の支払っているものが、社会貢献につながっているということも含め、下水道事業への意識啓発普及に、工夫して頂きたいと思っています。（50歳代女性、23区）
- ◇ 東京都の下水道は、世界に誇れるものであり、もっと華々しくPRしてもよい素材がたくさんあると思う。しかしながら、ただ単に技術ばかりをPRするのでは、土木事業に興味がある人しか取り込めない。マンホールの蓋、昭和に作られた下水道、これらを取り上げた小説やマンガなどを組み合わせるPR・イベントを行えば、もっと東京都下水道事業に興味を持つ人が増えると思う。（40歳代女性、23区）
- ◇ 何かきっかけがあって、下水道のことを知らないと、興味も持たないと思います。「縁の下の～」状態ですがとても重要な事業だと感じています。私は施設を見学する機会がありましたから興味もあります友人知人に聞いても興味もない人が多いです。高速道路が開通前にウォーキングや自転車で行くイベントをやっていますが同じように、何か施設が出来た時に大きなイベントをやりたいです。（50歳代男性、多摩地区）
- ◇ アンケートのなかにもあったが、下水道の仕事に関わる方たちが、具体的に、どのようなことをしているのか都民は知らないと思う。そういうことをPRしてほしい。（70歳以上女性、23区）
- ◇ 小学校、中学校なんかを対象した活動はあると思いますが、いろんな年代の人を対象にしたPR活動がすくないのではと思います。下水道局の事業にいろんな事業があるかと思いますのでそれぞれの事業でターゲット年齢をしぼるとか、あるいは3年おきぐらいに年齢の対象を絞る等の綿密な活動を期待してます。以上（70歳以上男性、23区）
- ◇ 殆どの方が無関心である（汚いものにはふたをしている状態）。災害や水害で下水が利用出来なくなったことがないので、そういったことを疑似でもいいので体験できれば少しは関心を持つかもしれません。（40歳代男性、多摩地区）
- ◇ 電車のつり革はよくみる。そうゆうところに広告でていると興味をもって、電車のなかで調べたりする。会社のビルに全員必須で説明会とかやりにきてほしい。（20歳代女性、23区）
- ◇ 施設見学が個人でもできるのか知りたい。（20歳代女性、23区）
- ◇ 下水道単体で広報紙を出すのであれば、自分たちがやっていることをアピールことばかりにならないようにしてほしい。読んでいる人が「自分もこうすれば下水処理の負担を減らせる」「きれいな水づくりに協力できる」と常に思える情報がほしい。自分たちが参加している感覚がない限り、関心は高まらない。文字ばかりはNG。お年寄りや子どももわかるぐらいの文字の大きさとイラストや写真が必要。ある一定期間（夏休みなど子どもが参加しやすいとき）に、ネット上でクイズ大会をやったり、プレゼント応募（こちらも知識がいるイベントつき）をやったりして、広報誌以外のところから認知を高めるとよいのではないかと。親子ともに自由研究や理科への目が光るので。（40歳代女性、23区）

◆ 日常利用に関する身近な情報開示が欲しい

- ◇ 東京オリンピックに向けて事業計画・実施状況を教えて欲しい （60 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 世の中が、維持管理の時代を迎えている中で下水道管の取り替え工事などの情報や今現在埋まっている下水道管がいつ埋められたのかのデータを地域別に見やすくした情報などを簡単に見られるような環境作りをしてほしい。 （20 歳代男性、23 区）
- ◇ 徴収されている費用が適正なのか、またどのように使用されているかを知りたい。 （30 歳代男性、23 区）

◆ 勉強不足を自覚した・能動的に知っていきたい

- ◇ モニターに選ばれる今までは大まかなことしか知りませんでした。この機会を有意義に使って色々知っていきたいです。 （30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 下水道のエキスパートになりたいと思っています （40 歳代男性、23 区）
- ◇ 事業状況については現在は不知な部分が多く、意見を述べるレベルに達していない。 （60 歳代男性、23 区）

◆ 既存機能の改善や新設備を検討して欲しい

- ◇ 夏になると室内の排水溝から下水と思われるにおいがするのを防ぐ仕組みを考えてほしい。 （50 歳代男性、23 区）
- ◇ オリンピック開催に向けて更に環境保護の観点から下水道事業を推進してもらいたい （60 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 下水処理で生まれるメタンガスや下水処理水と外気温の差からの発電する等、従来、不要な物を処理するなど受け身的な活動から、エネルギーを作り出すなど積極的な活動を進めて行き、将来的にはその技術を海外に展開するなど、より夢のある事業を進めてもらいたい。 （60 歳代男性、多摩地区）

◆ 災害対策を強化して欲しい

- ◇ 最近の異常気象がもっとひどくなった時の対策 （70 歳以上女性、23 区）
- ◇ これから夏にかけてゲリラ豪雨が起きる可能性が多いと思いますが、マンホールから水が逆流していたり、雨水が側溝から溢れたりして危険な事もあります。その時の対処方法や注意点などをわかりやすく説明する方法があったら良いかと思います。 （50 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 今後災害発生が予想されますが、多分広く検討されていると思いますが、町内ごとの民間人の指揮・伝達組織を見直し確立されてはどうでしょうか。必要時には協力させていただきます。 （70 歳以上男性、23 区）

◆ 満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい

- ◇ 安定した業務を行っていただければ、それ以上のことは特にする必要はないのでは。 （20 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 提供品質の維持向上かつローコストオペレーション （40 歳代男性、23 区）
- ◇ これからも住民の生活を守るために事業を続けてもらいたい。 （40 歳代男性、23 区）

◆ 工事に関する意見・指摘がある

- ◇ 下水道工事の場所にもっと掲示板に絵やイラストなどを入れて都民に工事期間だけではなくこんな工事していると周知してほしいと思います （60 歳代女性、23 区）
- ◇ 大規模事業の内容、現在新規工事中の場所、完成予定時期などをもっと宣伝してほしい。 （70 歳以上男性、多摩地区）
- ◇ 水道工事に限らず、同じ場所を何回も掘り起こしていると感じます。電気・水道・ガス・その他・など工事が一回の掘削で終わらせるために、横の連絡が不十分でわないかと・・・でも調整が難しいかも、老朽化や事故等で無理もあろうかとも考えますが、できればそうあって欲しいと思います。 （70 歳以上男性、多摩地区）

◆ 水道料金の値下げをして欲しい

- ◇ 毎日芝生に水撒きをしています。ほとんど蒸発しているはずですが、その分下水道料金を取られていると思うと、納得ができ無いものがあります。（50 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 他の光熱費（ガス、電気）と比べて水道料金（下水道料金）が高すぎる。我が家ではガス代より高い。水はただとしかないが、なぜこのように高い料金システムになるのかわからない。（60 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 水道料金と下水道料金を見て、料金の差があるので、水道が高いのか下水道が安いのかと思ったことがある。料金は安い方がよいが、下水道は生活を支える社会インフラだと考えるので、今後も下水道の機能を発揮しつづけるための適度な料金を取るべきだと思う。ただ、現時点で、料金の使い道が見えないので、適度な料金なのかどうかはよくわからない。どちらかというと、同様の意味で、水道料金が高いなと感じている。（40 歳代男性、多摩地区）

◆ 下水道に関して教育に織り込むことが必要

- ◇ 水質保全や省エネ等とからめて義務教育に取り入れる。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 小学生の社会科見学に取り入れていなければ、取り入れてもらうようにすると思う。小学生でなく、中学生、高校生の方がもっとアピール力があると思う。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ 家庭でできる、流す水が少しでもキレイになる方法を教えてほしいです。子どもができることを、学校で、下水道の事、環境のことなどを、共に教えたらいいと思います。（30 歳代女性、多摩地区）

◆ その他

- ◇ 情報が多いのは良いとは思いますが、ホームページがちょっと分かりにくいです。トップページをもう少しシンプルにして欲しいけど、難しいのかな。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ まずは身近な東南アジアの下水道を改善するなど日本最高レベルの技術で貢献していったらどうだろうか。（40 歳代男性、23 区）
- ◇ 「アメッシュ」をよく利用するのだが、情報の正確性、即時性は特筆すべきものがあると思う。是非、下水道事業を広く知ってもらうために活用すべきだと思う。（40 歳代男性、多摩地区）
- ◇ これまでに進められてきたこと、今後の計画について、このアンケートだけでも知らないことがたくさんありました。育った環境から、隅田川をはじめ、横十軒川などの支流がきれいになってきたことを感じられるものでしたが、そういった改善を地道に進めてくださってるのだなとあらためて感じました。（30 歳代女性、23 区）
- ◇ このモニター制度、今回のアンケートがなかったら、下水道については、何も知らなかったと改めて実感しました。（30 歳代女性、23 区）