



## 下水道モニター

### 令和4年度 第1回アンケート結果

下水道モニターアンケート第1回では、下水道の役割等の認知度などやデジタルメディアを使用したPR手法、「東京アメッシュ」についてアンケートしました。

- ◆ 実施期間 令和4年5月23日(月)～6月5日(日)の14日間
- ◆ 対象者 東京都下水道局「令和4年度下水道モニター」  
※東京都在住 18歳以上の男女個人
- ◆ 回答者数 757名
- ◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート
- ◆ 内容

I	結果の概要	1
1	下水道の役割の認知度と重要度	1
2	デジタルメディアを活用したPR手法	2
3	「東京アメッシュ」について	3
4	下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など	5
5	局へのご意見、ご要望	6
II	回答者の属性	7
1	回答者数（性別、年代、地域、職業）	7
2	回答者属性別グラフ	8
III	集計結果	9
1	下水道の役割の認知度と重要度	9
2	デジタルメディアを活用したPR手法	33
3	「東京アメッシュ」について	43
4	下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など	52
5	局へのご意見、ご要望	64

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

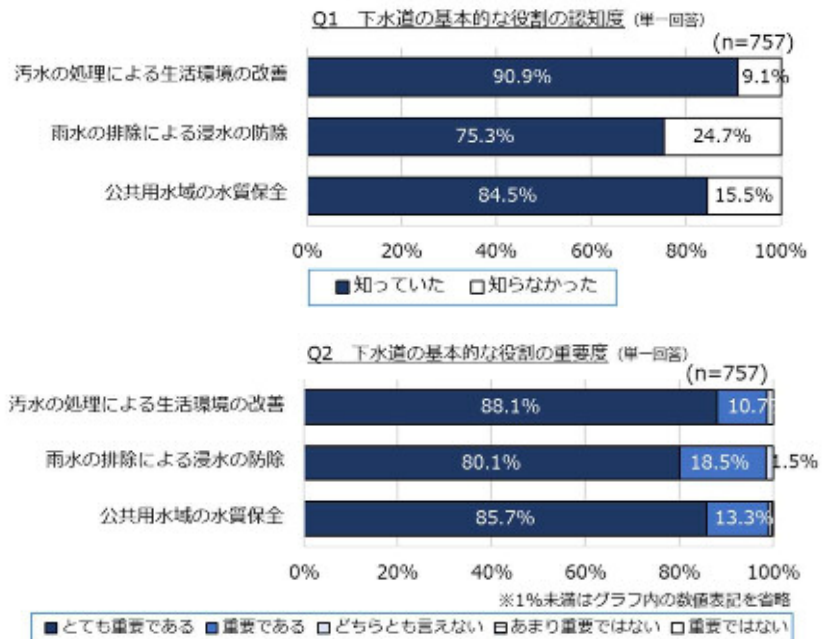
# I 結果の概要

## 1 下水道の役割の認知度と重要度

### (1) 下水道の基本的な役割の認知度と重要度

下水道の役割の認知度について、「汚水の処理による生活環境の改善」「雨水の排除による浸水の防除」「公共用水域の水質保全」を知っている回答者はいずれも約7割以上だった。

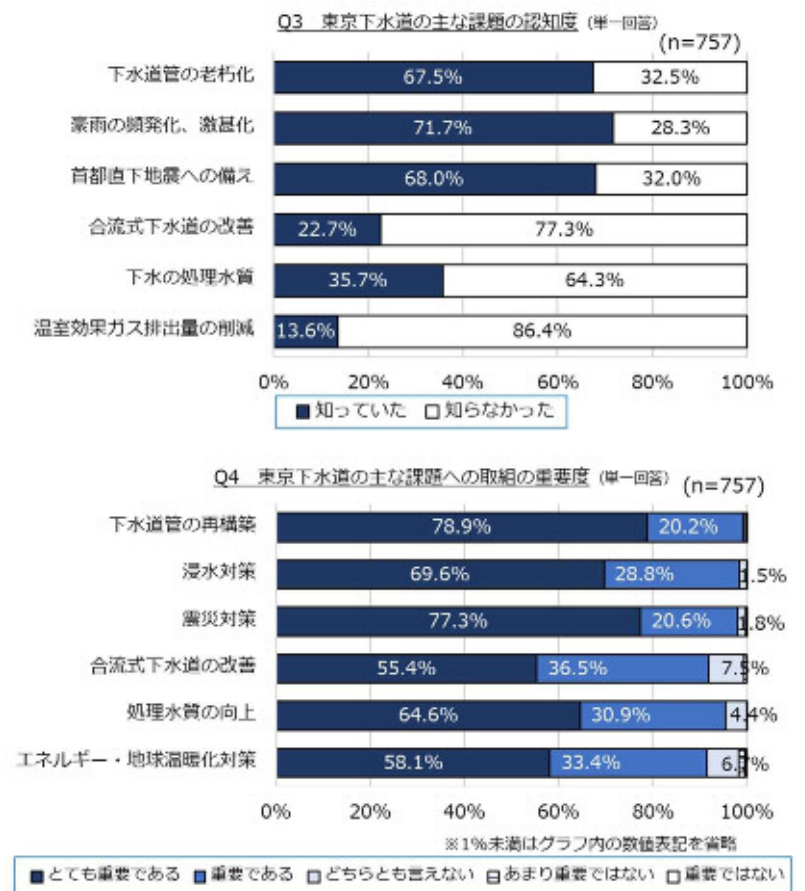
下水道の役割の重要度はほとんどの回答者が「とても重要」「重要」と回答し、重要性が広く認識されていた。



### (2) 東京下水道の主な課題の認知度と取組の重要度

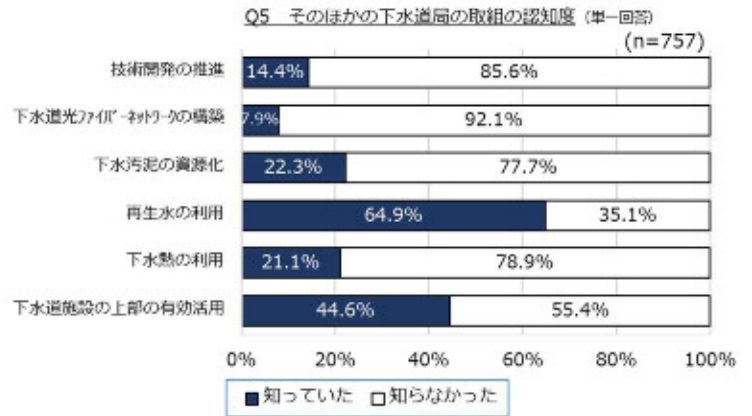
東京下水道の主な課題の認知度は、「豪雨の頻発化、激甚化」が71.7%、次いで「首都直下地震への備え」が68.0%と高かった。

東京下水道の主な課題に対する局の取組を設問内で説明したところ、ほとんどの回答者が「とても重要」「重要」と回答し、課題への取組の重要性を認識してもらう機会となった。



### (3) そのほかの下水道局の取組の認知度

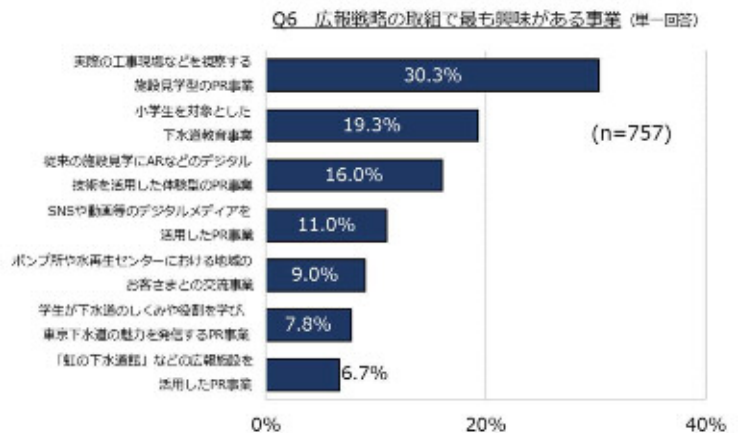
そのほかの下水道局の取組では、「再生水の利用」が回答者の6割以上に、「下水道施設の上部の有効利用」が4割以上に知られていた。



## 2 デジタルメディアを活用したPR手法

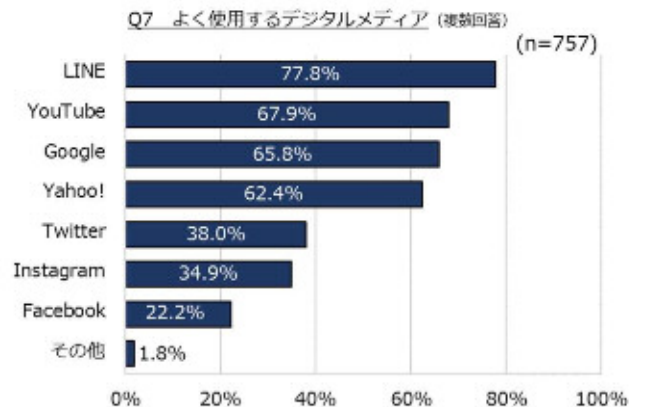
### (1) 下水道局の広報戦略の取組で最も興味がある事業

最も興味がある事業について、『実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業』が30.3%と最も高く、次いで『小学生を対象とした下水道教育事業』が19.3%となった。



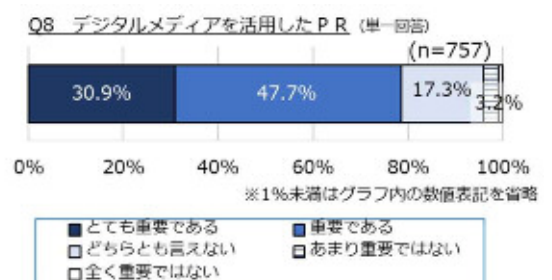
### (2) よく使用するデジタルメディア

上位4つ (LINE、YouTube、Google、Yahoo!) は6割以上が、Twitter や Instagram、3割以上が使用していた。



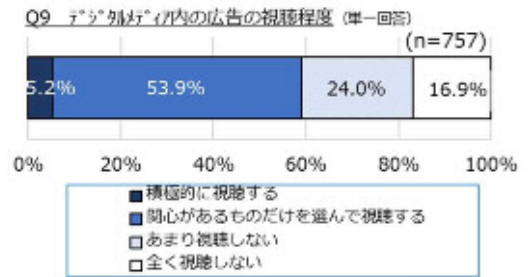
### (3) デジタルメディアを活用したPR

デジタルメディアを活用したPRを「重要である」と回答したのは約8割だった。



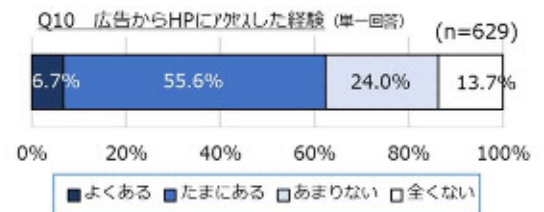
#### (4) デジタルメディア内で流れている広告の視聴程度

デジタルメディア内で流れて広告の視聴は、「積極的に視聴する」「関心があるものだけを選んで視聴する」との回答をあわせると約6割だった。



#### (5) デジタルメディア内で流れている広告からHPへのアクセス経験

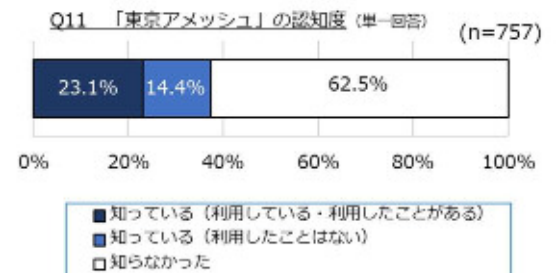
2 (4) (Q9) で「積極的に視聴する」「関心があるものだけを選んで視聴する」と回答した 629 人のうち、視聴広告から広告元のHPへアクセスした経験が「よくある」「たまにある」と回答したのはあわせて約6割だった。



### 3 「東京アメッシュ」について

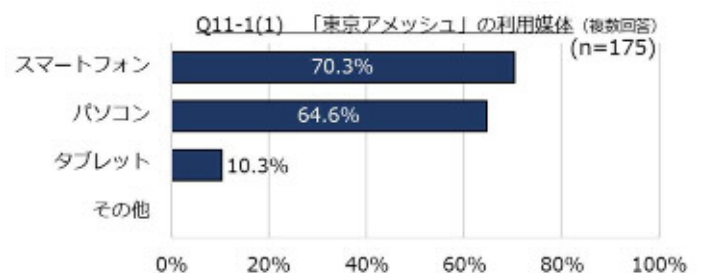
#### (1) 「東京アメッシュ」の認知度

「東京アメッシュ」を「知っている (利用している・利用したことがある)」は23.1%、「知っている (利用したことはない)」は14.4%で、両者を合わせた『知っている』は37.5%の認知度であった。



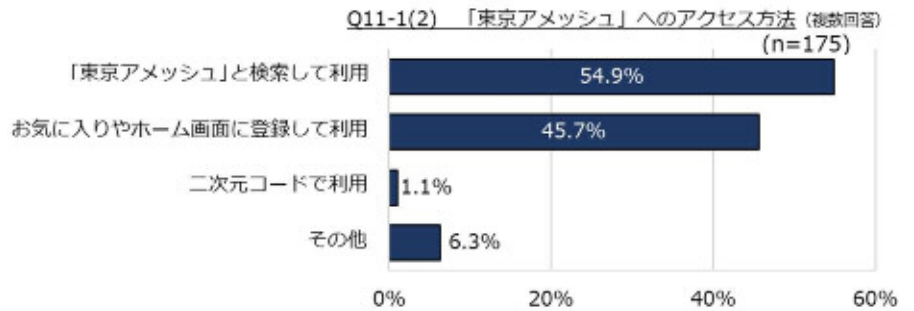
#### (2) 「東京アメッシュ」の利用媒体

3 (1) (Q11) で「知っている (利用している・利用したことがある)」と回答した 175 人は「パソコン」や「スマートフォン」の利用が多く、「その他」を選択した人はいなかった。



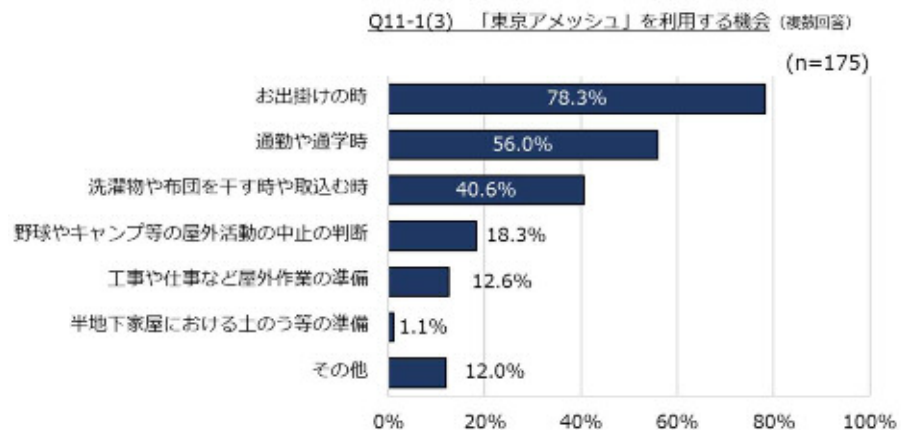
### (3) 「東京アメッシュ」へのアクセス方法

3 (1) (Q11) で「知っている (利用している・利用したことがある)」と回答した 175 人のアクセス方法は、「「東京アメッシュ」と検索して利用」と「お気に入りやホーム画面に登録して利用」の回答が多かった。



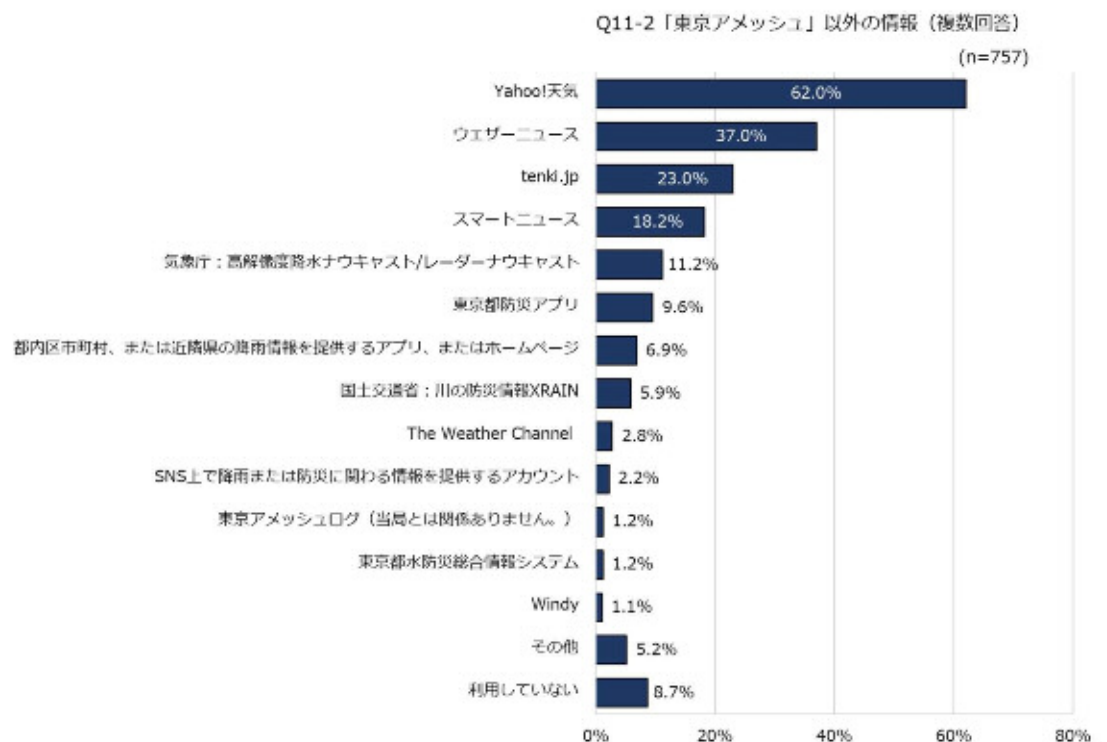
### (4) 「東京アメッシュ」を利用する機会

3 (1) (Q11) で「知っている (利用している・利用したことがある)」と回答した 175 人について、アメッシュを利用する機会は「お出かけの時」が最も多く、回答者の 8 割近くだった。



### (5) 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨または防災に関わる情報

降雨や防災に関わる情報で利用が多いものは、Yahoo!天気やウェザーニュースだった。

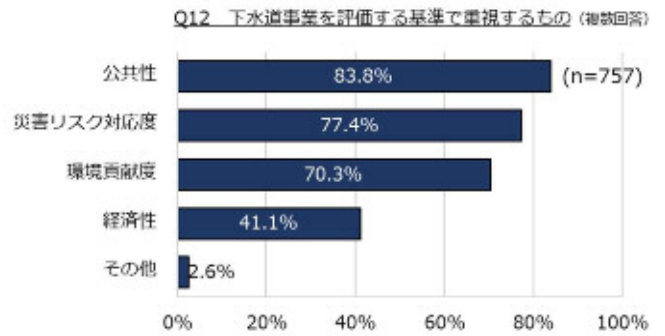




## 4 下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など

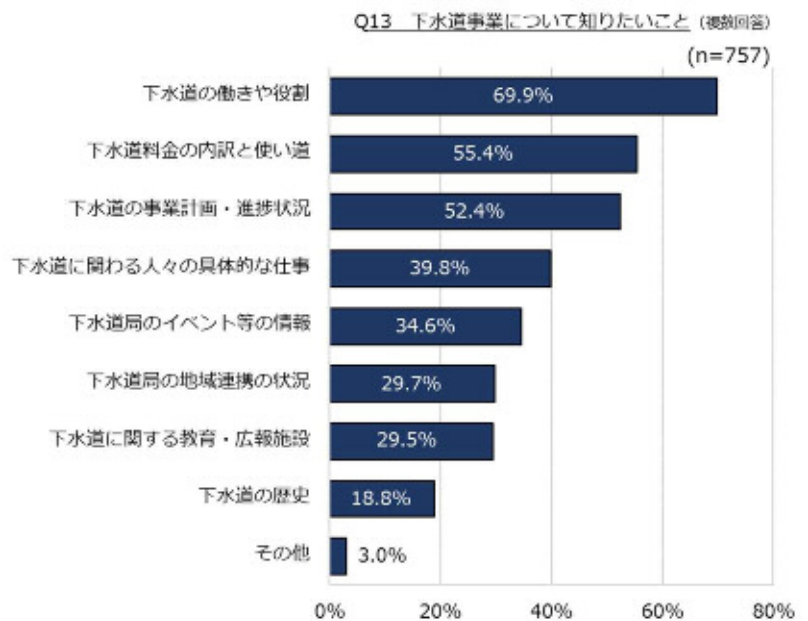
### (1) 下水道事業を評価する基準

下水道事業の評価基準で重視するものは、「公共性」「災害リスク対応度」「環境貢献度」の順だった。



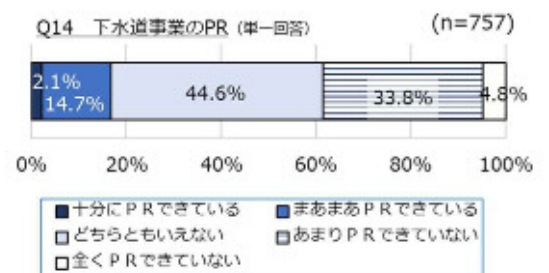
### (2) 下水道事業について知りたいと思うこと

下水道事業で知りたいと思うことは、「下水道の働きや役割」が最も多かった。



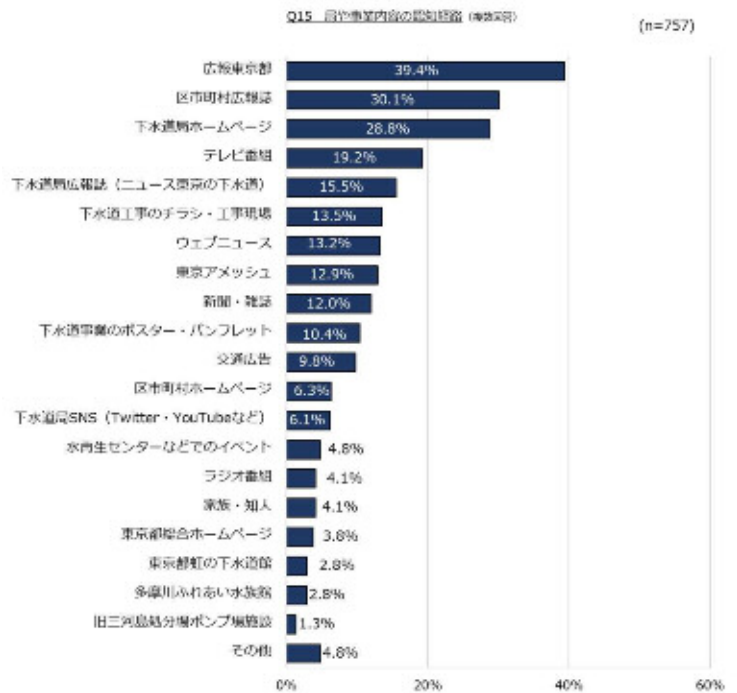
### (3) 下水道事業のPR

4 (2) (Q13) で「知りたいと思うこと」について「PR できている」と考える回答者は合わせて 16.8%、「PR できていない」との回答者は合わせて 38.6%だった。



#### (4) 下水道事業の認知経路

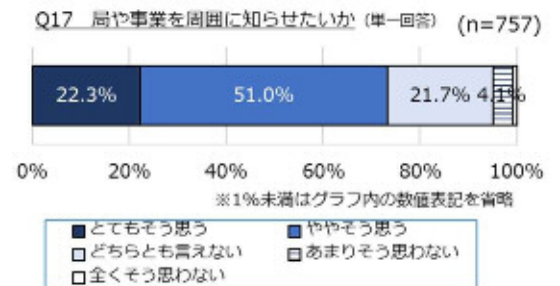
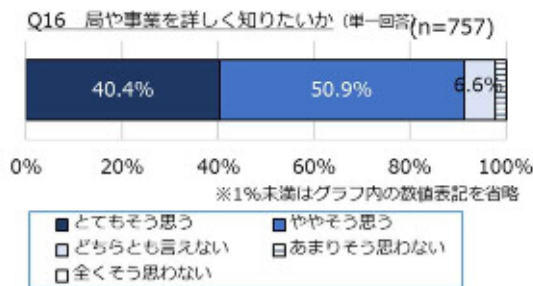
事業の認知経路は、「広報東京都」が最も多く、次いで「市区町村広報誌」が続いた。



#### (5) 下水道局や下水道事業について

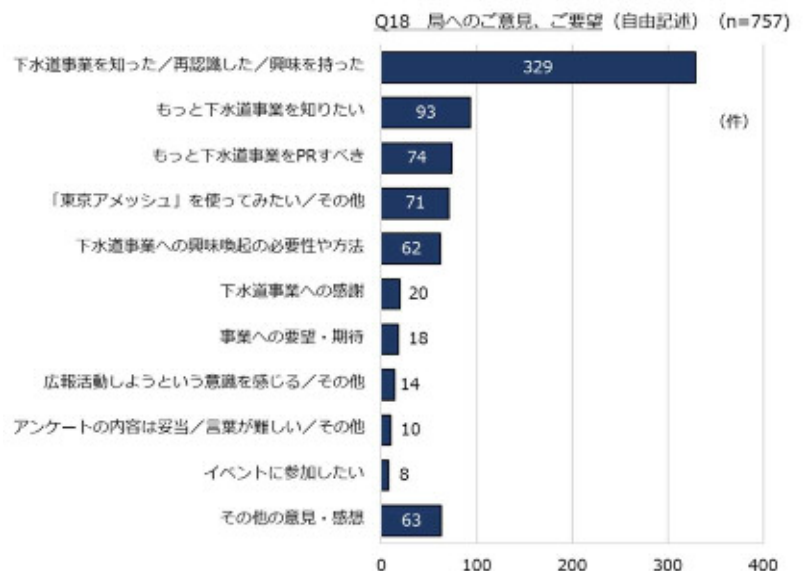
さらに詳しく知りたいか、周囲の人に知らせたいか

回答者の91%が「下水道局や事業についてさらに知りたい」と回答し、73%が「周囲の人に知らせたい」と回答した。



### 5 局へのご意見、ご要望

アンケートやモニター活動で「下水道事業を知った」等の意見が最も多く、次いで「もっと下水道事業を知りたい」「もっと下水道事業をPRすべき」が多かった。



## II 回答者の属性

第1回モニターアンケートは、令和4年5月23日（月）から6月5日（日）までの14日間で実施した。その結果、757名の方から回答があった。（回答率76.8%）

### 1 回答者数（性別、年代、地域、職業）

性別	回答者数	回答者中の割合
男性	289	38.2%
女性	468	61.8%
合計	757	100.0%

年代	回答者数	回答者中の割合
10歳代	1	0.1%
20歳代	51	6.7%
30歳代	148	19.6%
40歳代	213	28.1%
50歳代	169	22.3%
60歳代	111	14.7%
70歳以上	64	8.5%
合計	757	100.0%

地域	回答者数	回答者中の割合
23区部	345	45.6%
多摩地区	412	54.4%
合計	757	100.0%

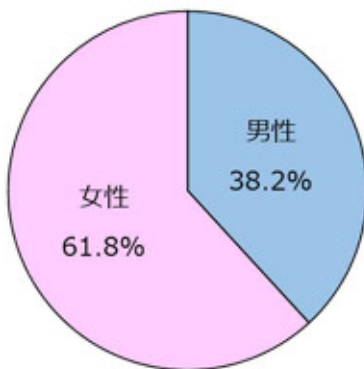
職業	回答者数	回答者中の割合
会社員	328	43.3%
自営業・家族従業	44	5.8%
学生	15	2.0%
学校教員・塾講師	4	0.5%
パート・アルバイト	117	15.5%
専業主婦	154	20.3%
無職	66	8.7%
その他	29	3.8%
合計	757	100.0%

※10歳代（18歳及び19歳）と20歳代の回答は「20歳代以下」として集計した。

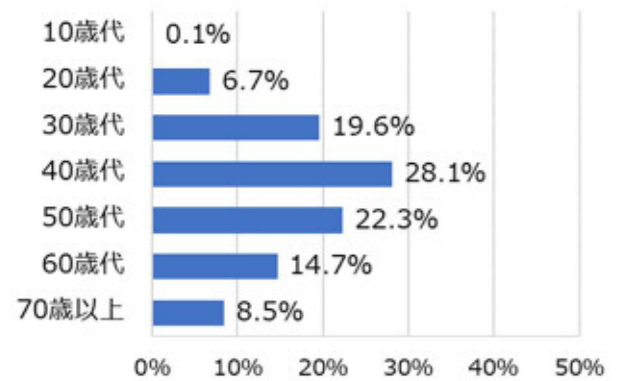


## 2 回答者属性別グラフ

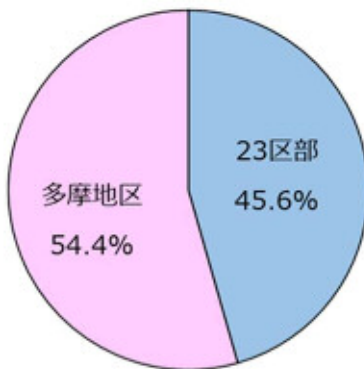
回答者 性別 (n=757)



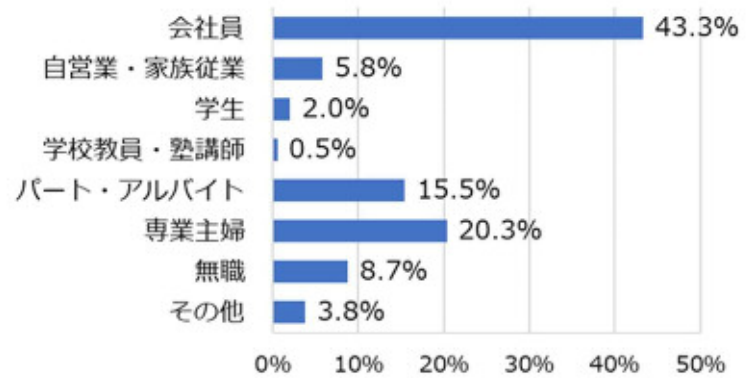
回答者 年代 (n=757)



回答者 地域 (n=757)



回答者 職業 (n=757)



### III 集計結果

#### 1 下水道の役割の認知度と重要度

##### (1) 下水道の基本的な役割の認知度と重要度

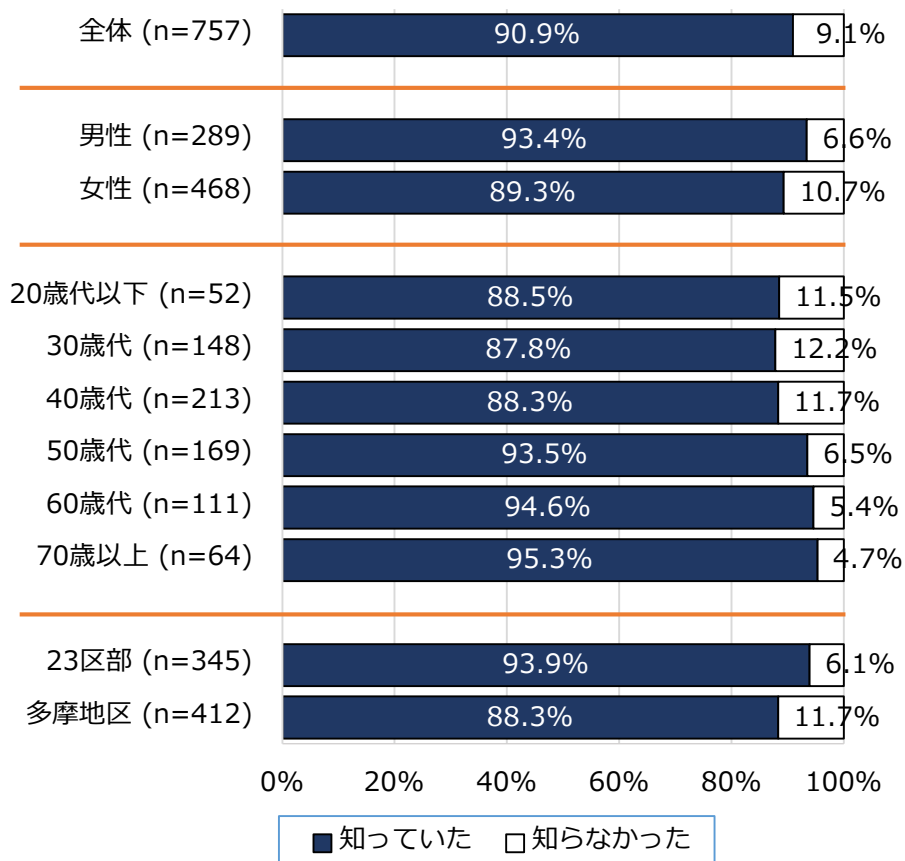
###### ア. 「汚水の処理による生活環境の改善」の認知度

- ◆ 「汚水の処理による生活環境の改善」の認知度について、90.9%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が93.4%、女性が89.3%となり、男性が女性より4.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では全年代で8割以上を示した。特に50歳代以上では9割以上が認知していることがわかった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が93.9%、多摩地区が88.3%となり、23区が多摩地区より5.6ポイント高い結果となった。

Q1 下水道の基本的な役割として「汚水の処理による生活環境の改善」「雨水の排除による浸水の防除」「川や海などの水質保全」の三つがあります。あなたは、このことをご存じでしたか。(1)から(3)について該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

###### Q1-(1)「汚水の処理による生活環境の改善」

家庭や工場から排出された汚水の処理を処理して、快適な生活環境を確保するという汚水の処理による生活環境の改善の役割

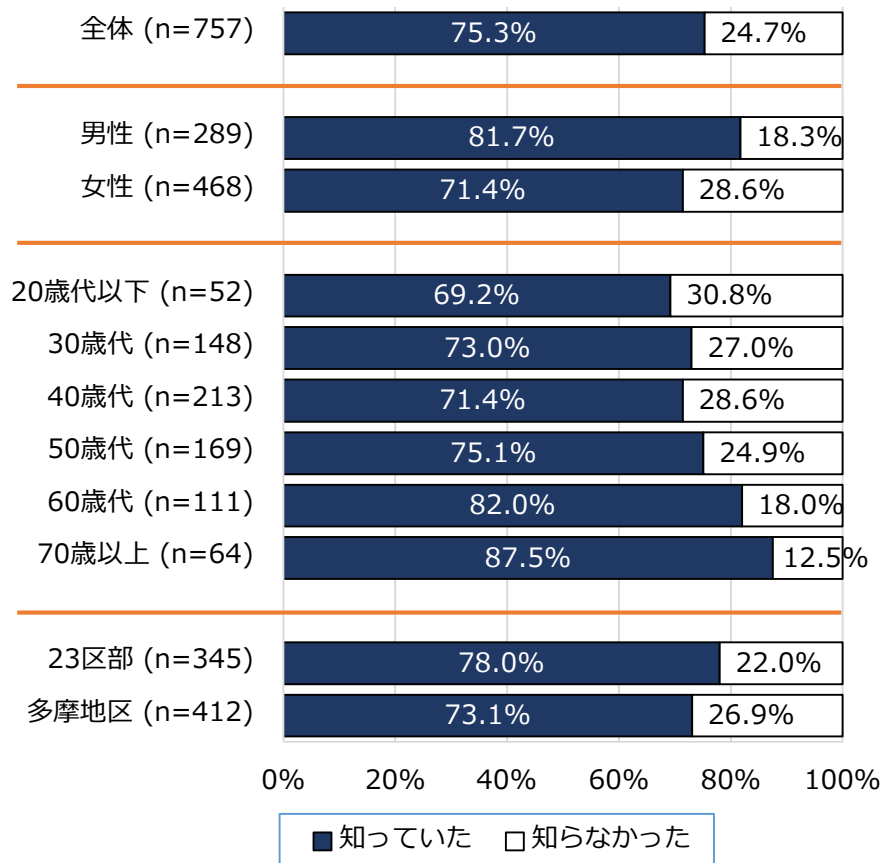


## イ. 「雨水の排除による浸水の防除」の認知度

- ◆ 「雨水の排除による浸水の防除」の認知度について、75.3%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が81.7%、女性が71.4%となり、男性が女性より10.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が87.5%と最も高く、次いで60歳代が82.0%となった。一方、20歳代以下では69.2%と最も低い結果となった
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が78.0%、多摩地区が73.1%となり、23区部が多摩地区より4.9ポイント高い結果となった。

### Q1 - (2) 雨水の排除による浸水の防除

道路や宅地に降った雨水を速やかに排除して、浸水から街を守るという雨水の排除による浸水の防除の役割

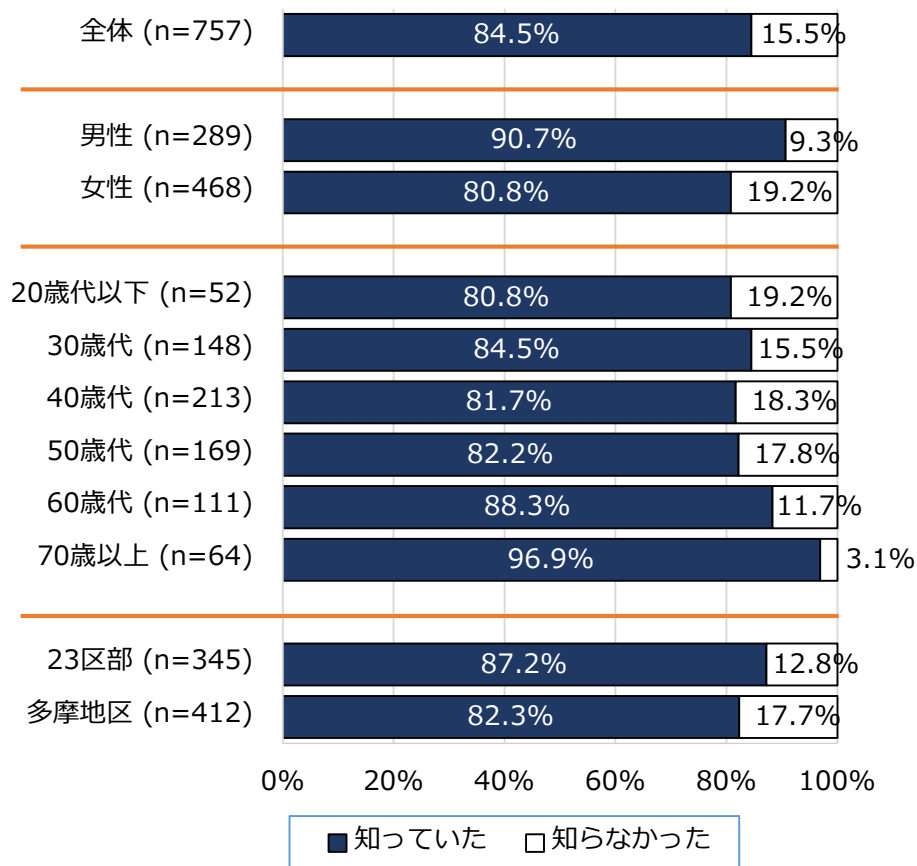


## ウ. 「公共用水域の水質保全」の認知度

- ◆ 「公共用水域の水質保全」の認知度について、84.5%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が90.7%、女性が80.8%となり、男性が女性より9.9ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では全年代で8割以上を示した。特に70歳以上では96.9%となり、認知度が最も高いことがわかった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が87.2%、多摩地区が82.3%となり、23区部が多摩地区より4.9ポイント高い結果となった。

### Q1-(3) 公共用水域の水質保全

下水を処理し、きれいにした水を川や海に放流することにより、その水質を改善し、保全するという川や海などの水質保全の役割



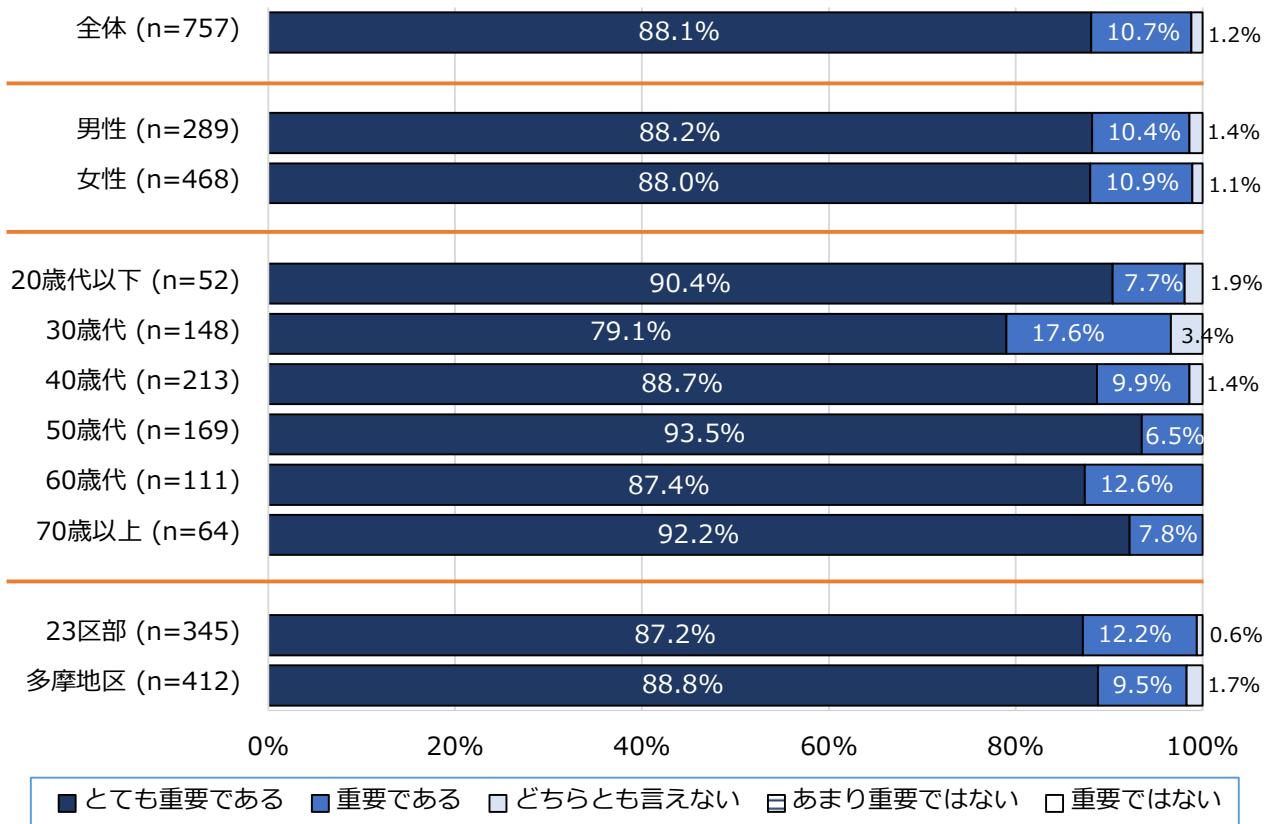
## 工. 「汚水の処理による生活環境の改善」の重要度

- ◆ 「汚水の処理による生活環境の改善」について、「とても重要である」が88.1%、「重要である」が10.7%で、『重要である』との回答は合わせて98.8%となり、「汚水の処理による生活環境の改善」の重要度は広く認識されていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が98.6%、女性が98.9%となり、男性と女性で顕著な差は見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』は50歳代、60歳代と70歳以上が100%と最も多く、次いで40歳台が98.6%、20歳代以下が98.1%となった。一番低い結果の30歳代でも96.6%と9割を超えていた。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が99.4%、多摩地区が98.3%となり、顕著な違いは見られなかった。

Q2 下水道の基本的な役割について、あなたはどのくらい重要であると思いますか。(1)から(3)について以下の選択肢から、該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

### Q2-(1)「汚水の処理による生活環境の改善」

家庭や工場から排出された汚水を処理して、快適な生活環境を確保するという汚水の処理による生活環境の改善の役割

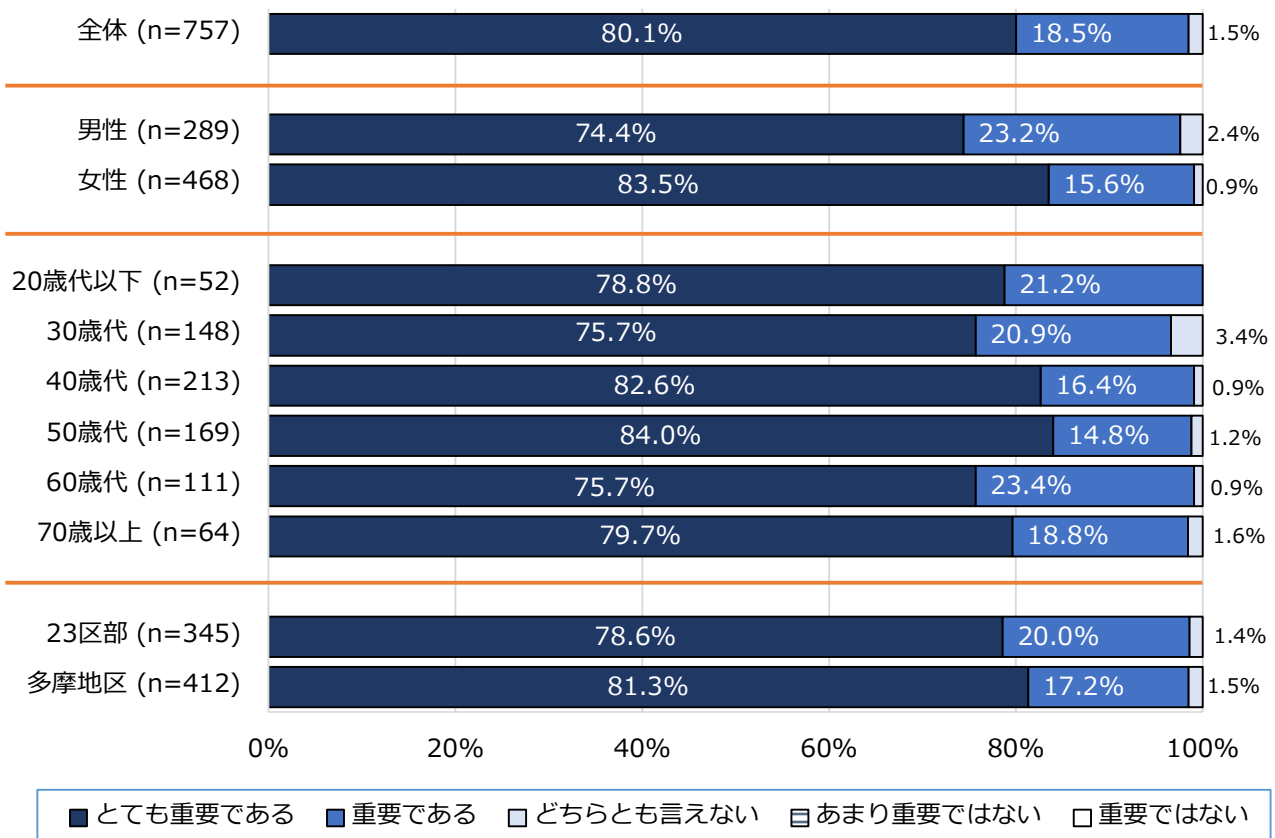


## オ. 「雨水の排除による浸水の防除」の重要度

- ◆ 「雨水の排除による浸水の防除」について、「とても重要である」が80.1%、「重要である」が18.5%で、『重要である』との回答は合わせて98.6%となり、「雨水の排除による浸水の防除」の重要度は広く認識されていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が97.6%、女性が99.1%となり、女性が男性より1.5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』は20歳代以下が100%と最も多く、次いで40歳代と60歳代が99.1%となり、一番低い結果の30歳代でも96.6%と9割を超えていた。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が98.6%、多摩地区が98.5%となり、顕著な違いは見られなかった。

### Q2-(2) 雨水の排除による浸水の防除

道路や宅地に降った雨水を速やかに排除して、浸水から街を守るという雨水の排除による浸水の防除の役割



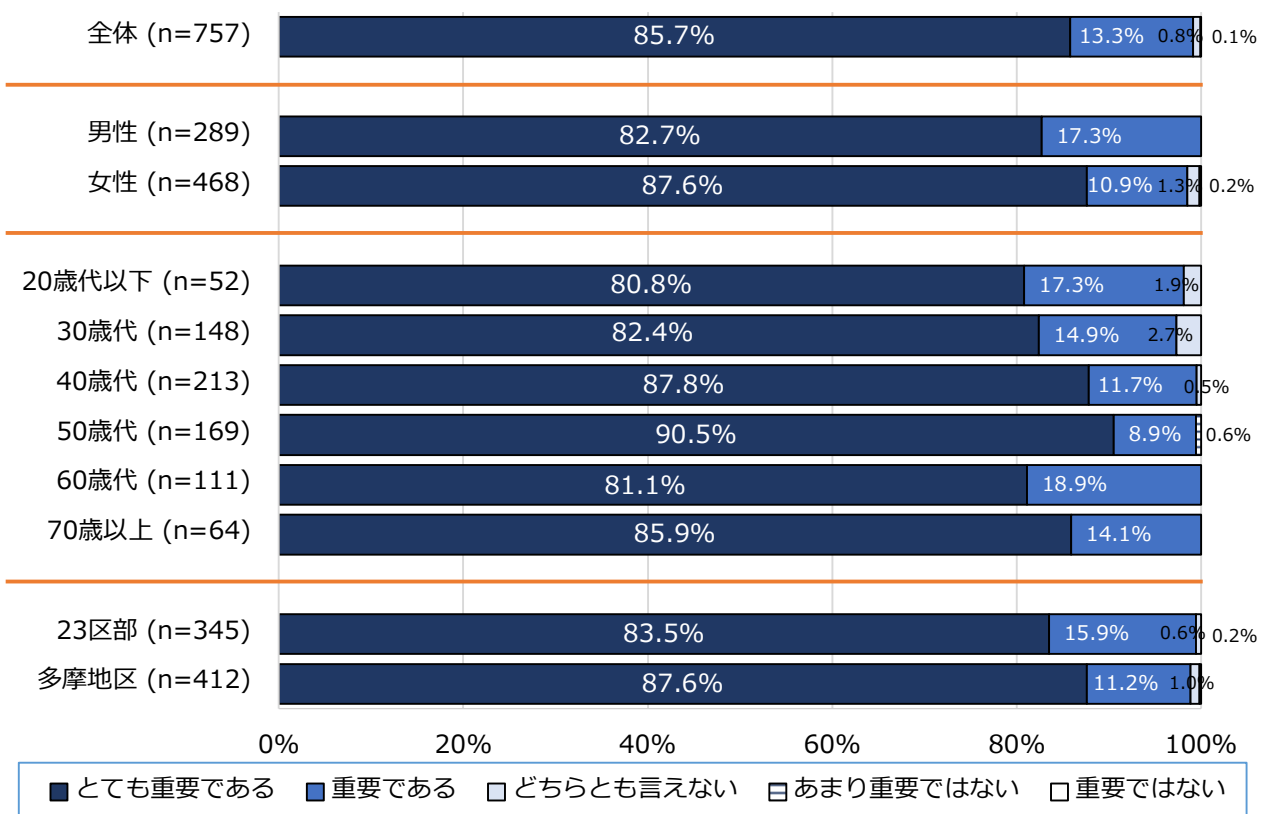


## カ. 「公共用水域の水質保全」の重要度

- ◆ 「公共用水域の水質保全」について、「とても重要である」が85.7%、「重要である」が13.3%で、『重要である』との回答は合わせて99.0%となり、「公共用水域の水質保全」の重要度は広く認識されていることがわかった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が100%、女性が98.5%となり、男性が女性より1.5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』は60歳代と70歳以上が100%と最も多く、次いで40歳代が99.5%、50歳代が99.4%となった。一番低い結果の30歳代でも97.3%と9割を超えていた。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が99.4%、多摩地区が98.8%となり、顕著な違いは見られなかった。

### Q2-(3) 公共用水域の水質保全

下水を処理し、きれいにした水を川や海に放流することにより、その水質を改善し、保全するという川や海などの水質保全の役割



## (2) 東京下水道の主な課題の認知度と取組の重要度

### ア. 「下水道管の老朽化」の認知度

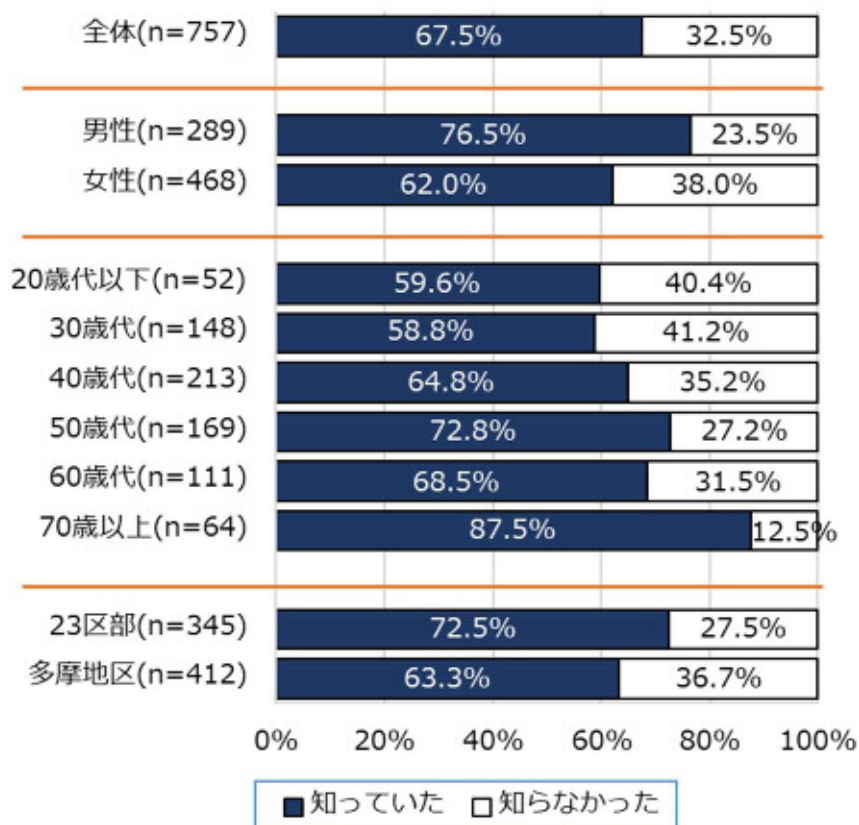
- ◆ 「下水道管の老朽化」について、「知っていた」は 67.5% となり、「下水道管の老朽化」の認知度は約 6 割であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が 76.5%、女性が 62.0% と、女性が男性より 14.5 ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70 歳以上が 87.5% と最も多く、次いで 50 歳代が 72.8%、60 歳代が 68.5% となっており概ね高年齢層の認知度が高くなっている。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では 23 区部が 72.5%、多摩地区が 63.3% となり、23 区部が多摩地区より 9.2 ポイント高い結果となった。

Q3 東京下水道の主な課題として「下水道管の老朽化」や「豪雨の頻発化、激甚化」などがあります。あなたは、このことをご存じでしたか。(1) から (6) について以下の選択肢から、該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

#### Q3-(1) 下水道管の老朽化

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

東京都の下水道は整備を始めてから既に 100 年以上が経過しています。下水道管は耐用年数が 50 年とされており、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耐用年数に達する等、急速に下水道管の老朽化が進んでいます。



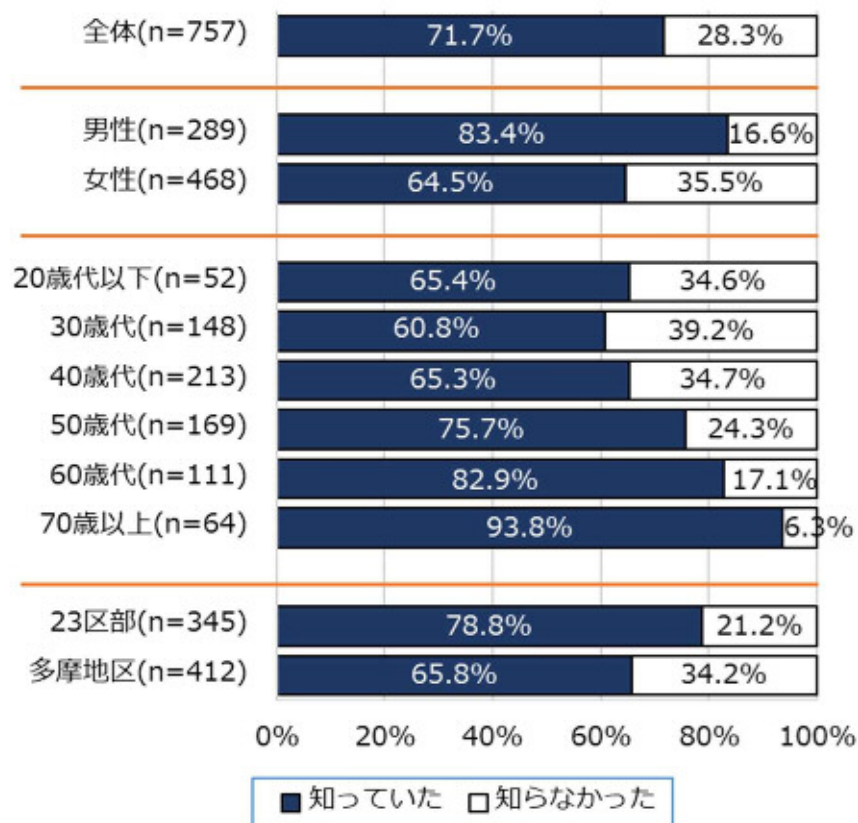
## イ. 「豪雨の頻発化、激甚化」の認知度

- ◆ 「豪雨の頻発化、激甚化」について、「知っていた」は71.7%となり、「豪雨の頻発化、激甚化」の認知度は約7割であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が83.4%、女性が64.5%と、女性が男性より18.9ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が93.8%と最も高く、次いで60歳代が82.9%となっており最も低いのは30歳代の60.8%次いで低いのは20歳代以下の65.4%と若年層の認知度が低くなっている。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が78.8%、多摩地区が65.8%となり、23区部が多摩地区より13ポイント高い結果となった。

### Q3-(2) 豪雨の頻発化、激甚化

近年、豪雨が頻発化、激甚化しています。また、都市化によって道路等の舗装が進み、雨水が地中にしみ込みにくくなるなど、下水道に流れ込む雨水の量が増加しています。

これにより、既に下水道が整備された東京都でも、豪雨により下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、浸水被害が発生することがあります。

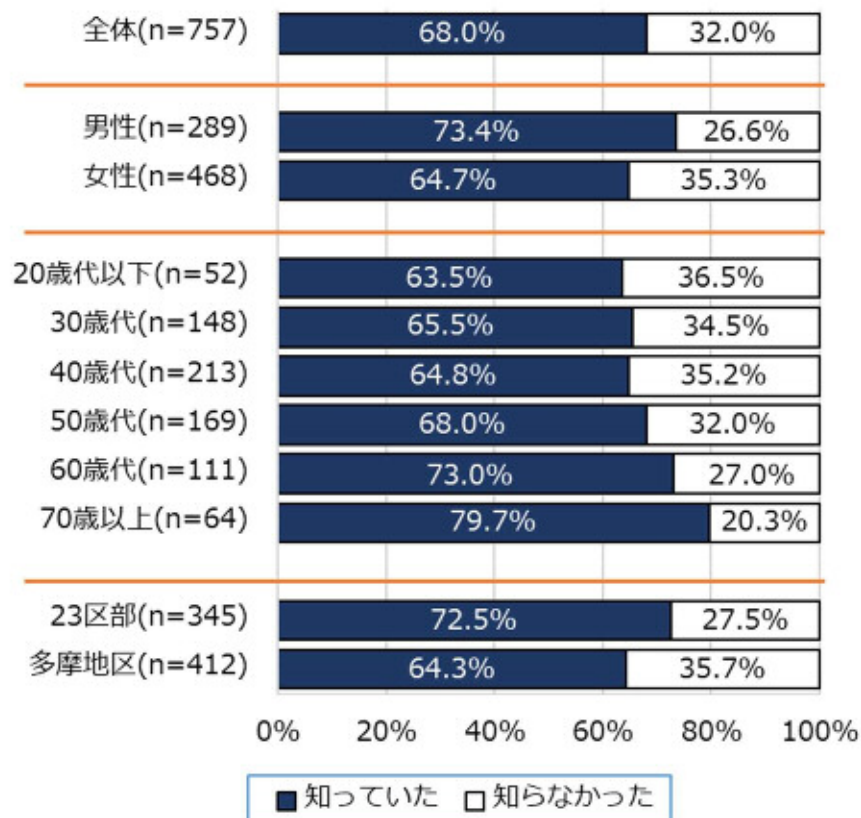


## ウ. 「首都直下地震への備え」の認知度

- ◆ 「首都直下地震への備え」について、「知っていた」は 68.0% となり、「首都直下地震への備え」の認知度は約 7 割であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が 73.4%、女性が 64.7% と、女性が男性より 8.7 ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70 歳以上が 79.7% と最も高く、次いで 60 歳代が 73.0%。最も低いのは 20 歳代以下の 62.7% で概ね年代の上昇とともに認知度が上がる傾向が見られた。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では 23 区部が 72.5%、多摩地区が 64.3% となり、23 区部が多摩地区より 8.2 ポイント高い結果となった。

### Q3-(3) 首都直下地震への備え

首都直下地震などの震災時に、下水道管が損傷等することで、トイレが使用できなくなることがあります。また、水再生センター・ポンプ所の損傷や大規模停電などの発生時には、下水処理機能が損なわれるおそれがあります。

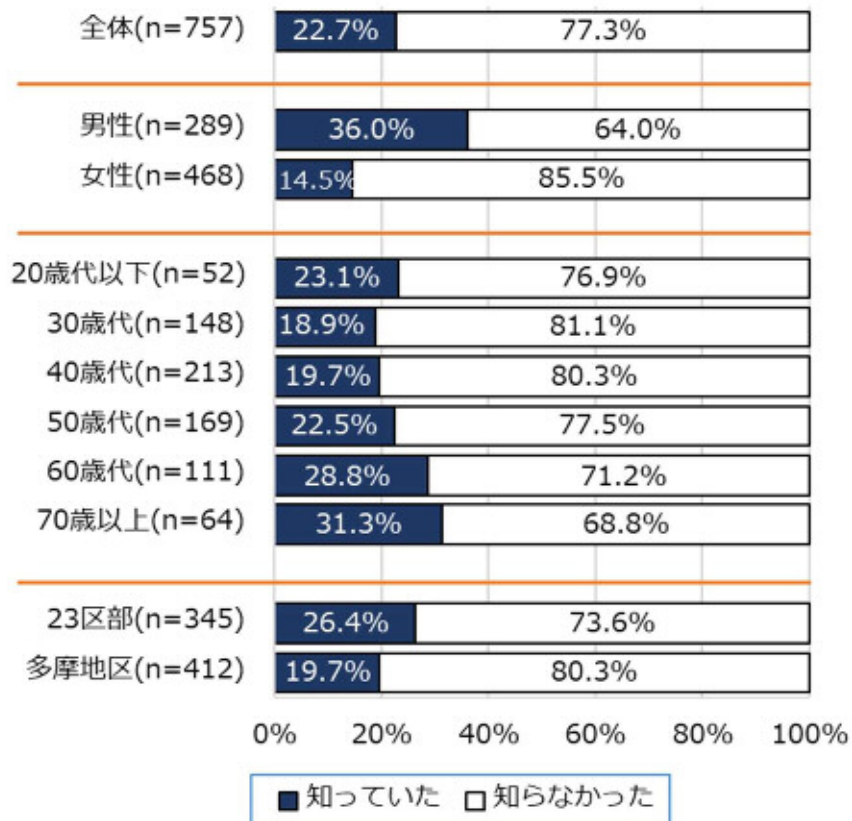


## 工. 「合流式下水道の改善」の認知度

- ◆ 「合流式下水道の改善」について、「知っていた」は 22.7%となり、「合流式下水道の改善」については約 4～5 人に 1 人の認知度であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が 36.0%、女性が 14.5%と、女性が男性より 21.5 ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70 歳以上の 31.3%と 60 歳代の 28.8%と約 3 割、50 歳代以下では約 2 割の認知度となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では 23 区部が 26.4%、多摩地区が 19.7%となり、23 区部が多摩地区より 6.7 ポイント高い結果となった。

### Q 3 - (4) 合流式下水道の改善

東京都の下水道は、主に汚水と雨水を一つの下水道管で集める「合流式下水道」の方式で整備されています。合流式下水道では、弱い雨の日は、地面や道路の汚れは雨と一緒に下水道管に集められ、水再生センターで処理されます。一方、強い雨の日は、市街地を浸水から守るため、汚水混じりの雨水が河川などへ放流されます。このため、河川などへ放流される汚濁負荷量を削減する取組が必要です。

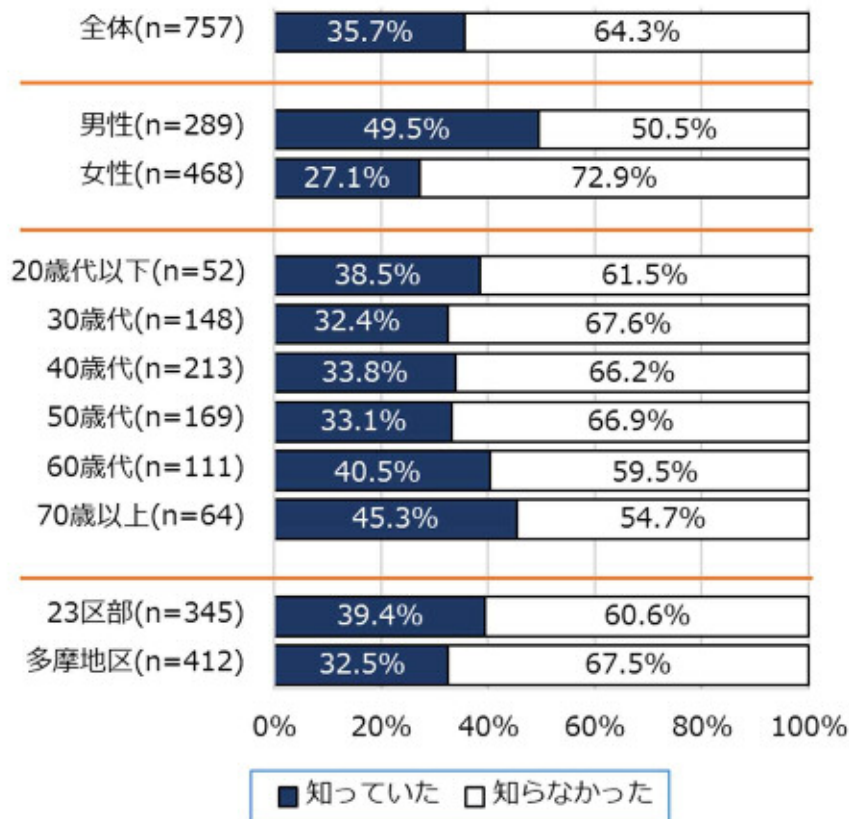


## オ. 「下水の処理水質」の認知度

- ◆ 「下水の処理水質」について、「知っていた」は35.7%となり、「下水の処理水質」の認知度は4割には届かなかった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が49.5%、女性が27.1%と、女性が男性より22.4ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が45.3%と最も高く、次いで60歳代が40.5%となっておりすべての年代で5割には届かなかった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が39.4%、多摩地区が32.5%となり、23区部が多摩地区より6.9ポイント高い結果となった。

### Q3-(5) 下水の処理水質

多摩川では河川水量の約半分が下水処理水であるなど、下水の処理水質が、水生生物の生息などの水環境に大きく影響します。また、下水処理水に含まれる窒素・りんは、東京湾の赤潮の発生要因のひとつにもなっています。



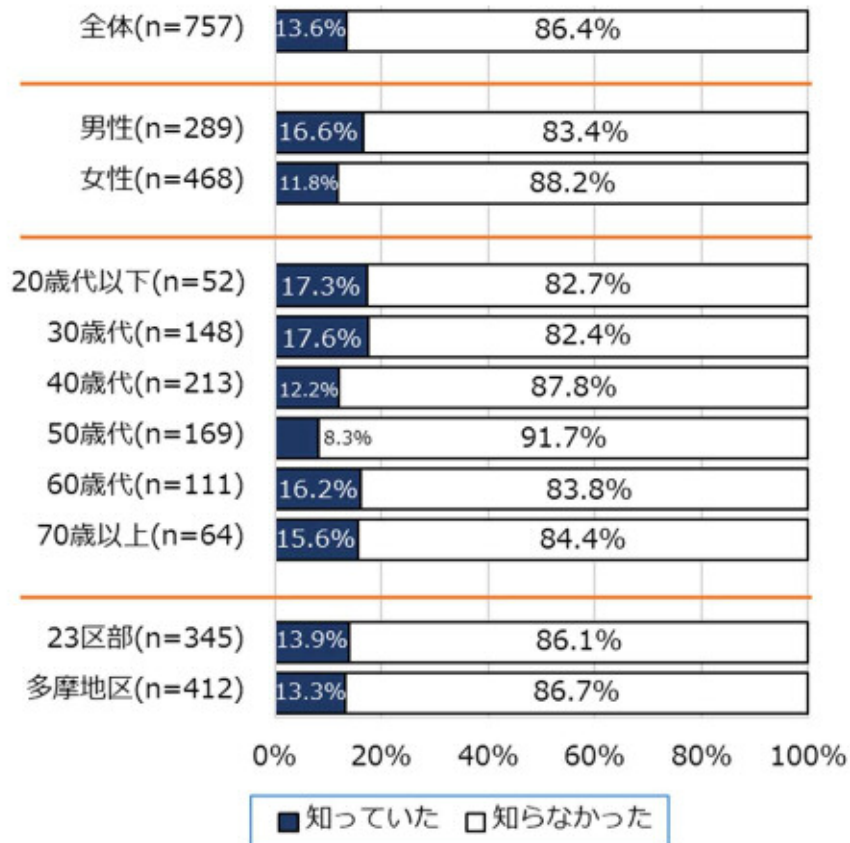


## カ. 「温室効果ガス排出量の削減」の認知度

- ◆ 「温室効果ガス排出量の削減」について、「知っていた」は13.6%となり、「温室効果ガス排出量の削減」の認知度は約1割であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が16.6%、女性が11.8%と、女性が男性より4.8ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、30歳代が17.6%と最も高く、次いで20歳代以下が17.3%となっており、全ての世代で2割に満たなかった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が13.9%、多摩地区が13.3%となり、顕著な違いは見られなかった。

### Q3-(6) 温室効果ガス排出量の削減

下水道局は、年間約21億 $\text{m}^3$ （東京ドーム約1700杯分）の下水を処理するとともに、処理過程で発生する汚泥を年間約120万トン焼却処理しています。これらの処理のため、都内全域の電力使用量の約1%に当たる電力を消費するなど、大量のエネルギーを必要とし、多くの温室効果ガスを排出しています。



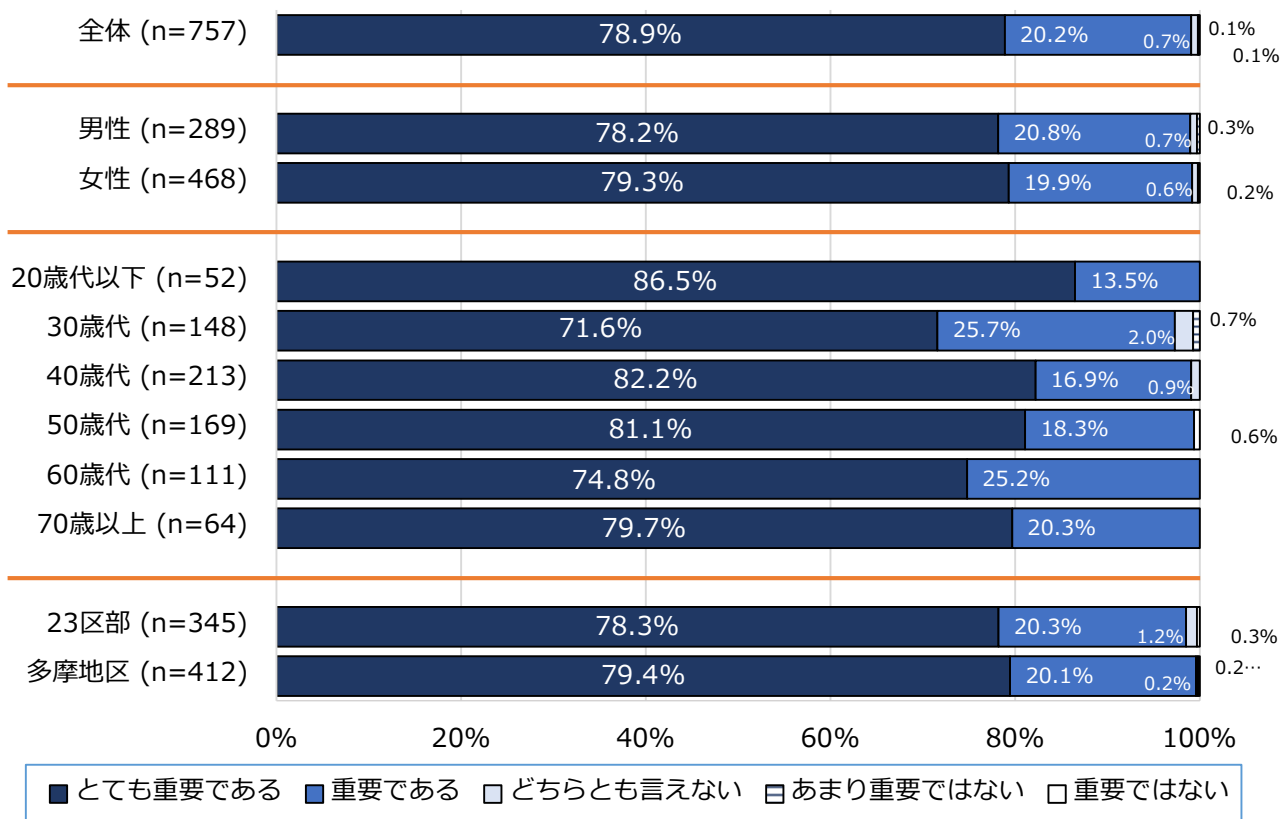
キ. 「下水道管の再構築」の重要度

- ◆ 「下水道管の再構築」について、「とても重要である」が78.9%、「やや重要である」が20.2%で、『重要である』とする方は合わせて99.1%となり、多くの方が重要であると認識していることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が99.0%、女性が99.2%となり、顕著な違いは見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、どの年代も9割を超え、20歳代以下・60歳代・70歳以上が100%、最も低い30歳代でも97.3%と高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が98.6%、多摩地区が99.5%となり、顕著な違いは見られなかった。

Q4 東京下水道の主な課題への対応策について、あなたはどのくらい重要だと思いますか。(1)から(6)について以下の選択肢から、該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

Q4- (1) 下水道管の再構築

下水道管の老朽化対策にあわせて、雨水排除能力の増強や耐震性の向上など、機能の向上を図る再構築を計画的に進めています。

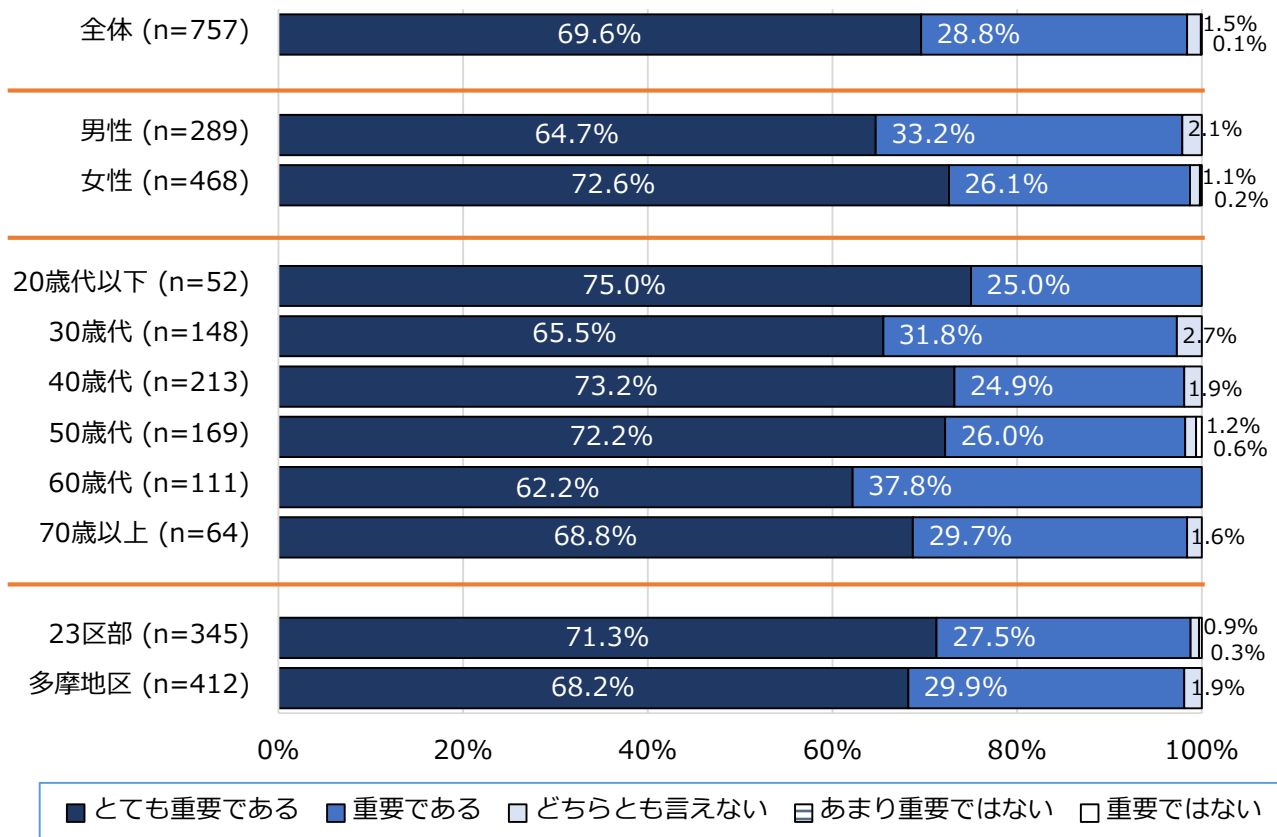


## ク. 「浸水対策」の重要度

- ◆ 「浸水対策」について、「とても重要である」が69.6%、「やや重要である」が28.8%で、『重要である』とする方は合わせて98.4%となり、多くの方が重要であると認識していることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が97.9%、女性が98.7%となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、どの年代も9割を超え、20歳代以下と60歳代が100%と最も高かった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が98.8%、多摩地区が98.1%となった。

### Q4-(2) 浸水対策

浸水被害を防ぐため、浸水の危険性が高い地区などに重点化し、雨水貯留施設の整備やポンプ所の能力増強などを進めています。

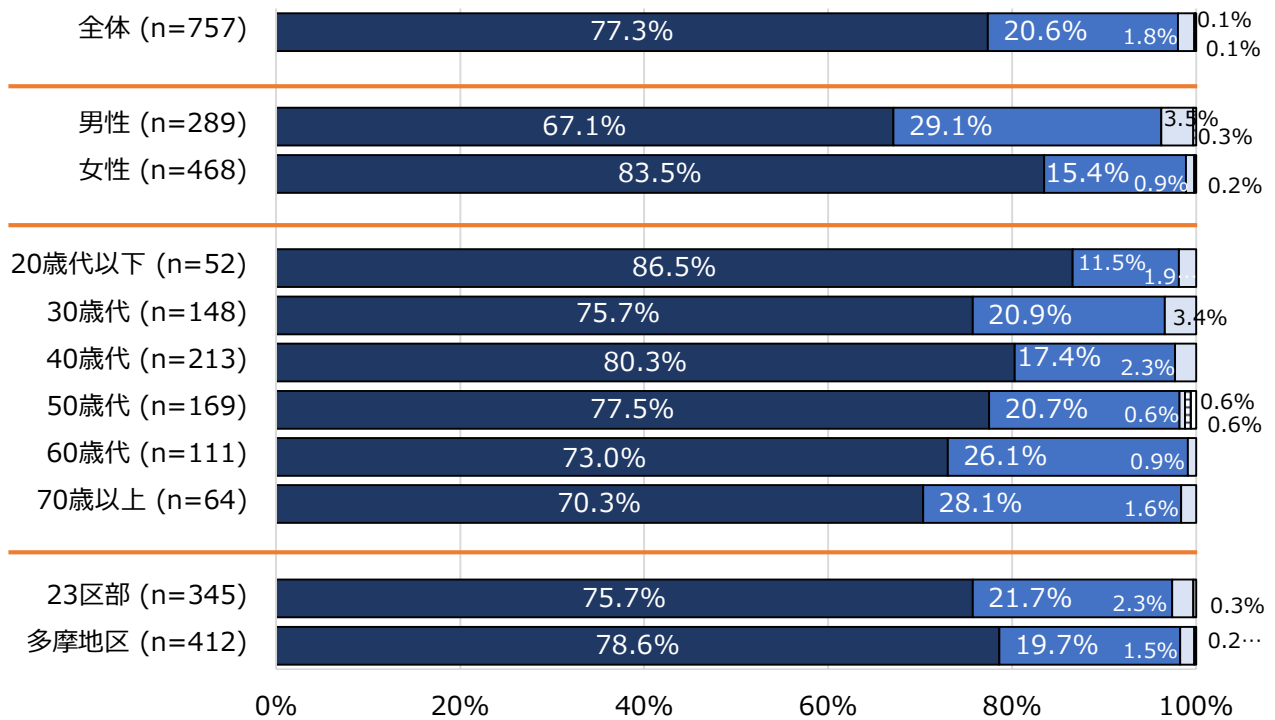


## ケ. 「震災対策」の重要度

- ◆ 「震災対策」について、「とても重要である」が77.3%、「やや重要である」が20.6%で、『重要である』とする方は合わせて97.9%となり、多くの方が重要であると認識していることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が96.2%、女性が98.9%となり女性が男性より2.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、どの年代も9割を超え、最も低い30歳代でも96.6%と高い値となった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が97.4%、多摩地区が98.3%となり、顕著な違いは見られなかった。

### Q4-(3) 震災対策

避難所など震災時に人が集まる施設や災害拠点連携病院などから排水を受け入れる下水道管の耐震化を進め、震災時にもトイレを使用できるようにします。また、水再生センター、ポンプ所の耐震対策を進め、震災時にも機能を確保します。



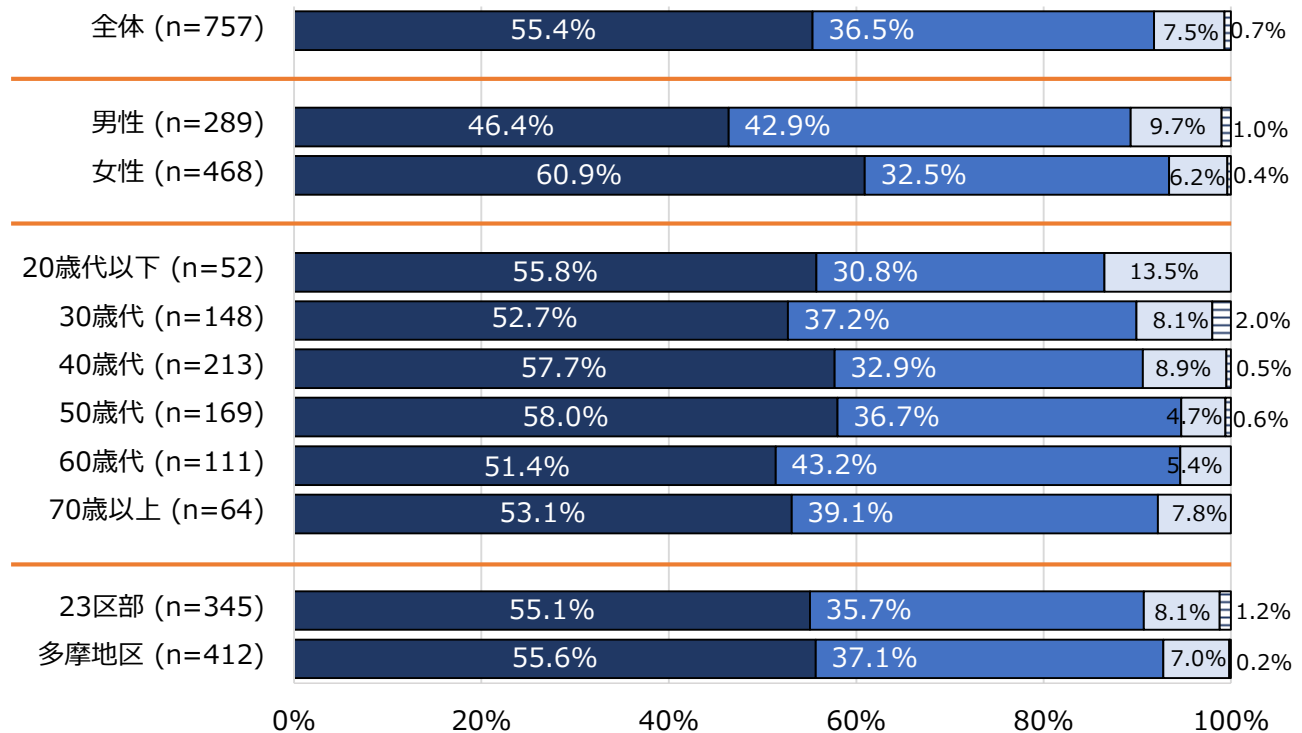
■ とても重要である ■ 重要である □ どちらとも言えない □ あまり重要ではない □ 重要ではない

## コ. 「合流式下水道の改善」の重要度

- ◆ 「合流式下水道の改善」について、「とても重要である」が55.4%、「やや重要である」が36.5%で、『重要である』とする方は合わせて91.9%となり、多くの方が重要であると認識していることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が89.3%、女性が93.4%となり、女性が男性より4.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は40歳代以上のすべての世代で9割以上となり、最も低い20歳代以下でも86.6%と高い値となった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が90.8%、多摩地区が92.7%となり、多摩地区が23区部より1.9ポイント高い結果となった。

### Q4-(4) 合流式下水道の改善

雨天時に「合流式下水道」から河川や海などに放流される放流水質の改善のため、降雨初期の特に汚れた下水を貯留する施設の整備等を進めています。



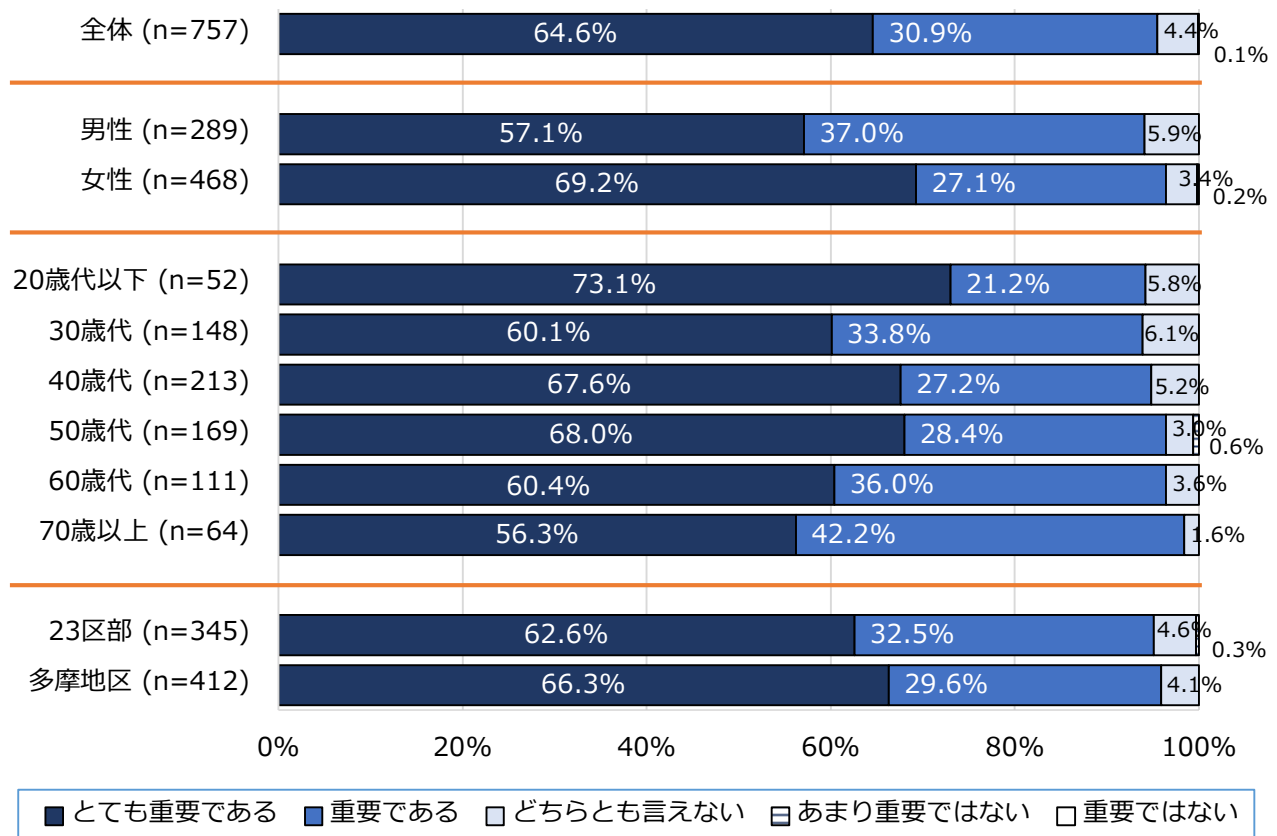
とても重要である
  重要である
  どちらとも言えない
  あまり重要ではない
  重要ではない

## サ. 「処理水質の向上」の重要度

- ◆ 「処理水質の向上」について、「とても重要である」が64.6%、「やや重要である」が30.9%で、『重要である』とする方は合わせて95.5%となり、多くの方が重要であると認識していることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が94.1%、女性が96.3%となり、女性が男性より2.2ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、どの年代も9割を超え、最も低い30歳代でも93.9%と高い値となった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が95.1%、多摩地区が95.9%となり、顕著な違いは見られなかった。

### Q4-(5) 処理水質の向上

良好な水環境を創出するため、省エネルギーにも配慮しつつ、窒素やりんの除去施設等を整備し、下水処理水の水質をより一層改善します。



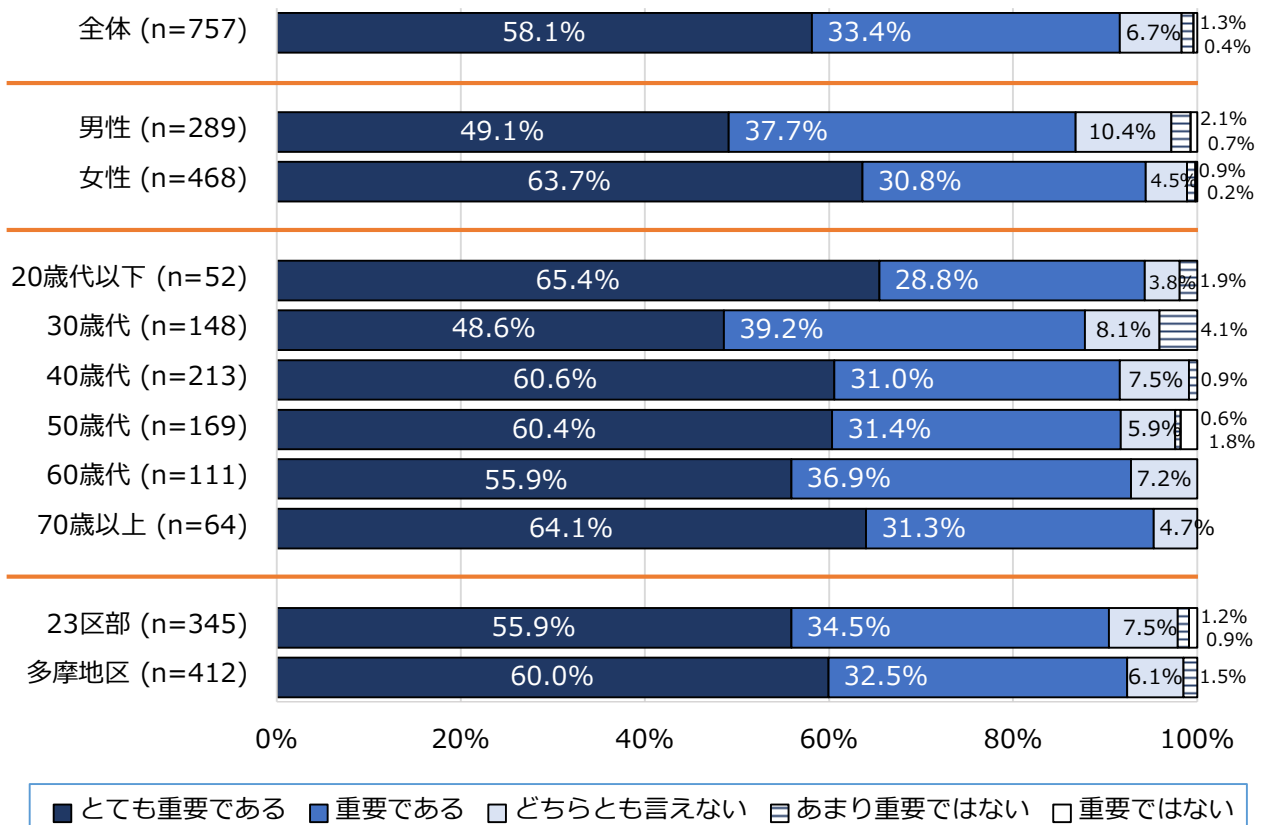


### シ. 「エネルギー・地球温暖化対策」の重要度

- ◆ 「エネルギー・地球温暖化対策」について、「とても重要である」が58.1%、「やや重要である」が33.4%で、『重要である』とする方は合わせて91.5%となり、多くの方に「重要である」と認識されていることが分かった。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が86.8%、女性が94.5%となり、女性が男性より7.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、30歳代以外はすべて9割を超え、最も低い30歳代でも87.8%と高い値になった。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が90.4%、多摩地区が92.5%となり、多摩地区が23区部より2.1ポイント高い結果となった。

#### Q4-(6) エネルギー・地球温暖化対策

省エネルギー型機器の導入や、運転の効率化を図り、エネルギー使用量を削減するなど、温室効果ガス排出量を積極的に削減するとともに、再生可能エネルギーの利用拡大を図ります。



### (3) そのほかの下水道局の取組の認知度

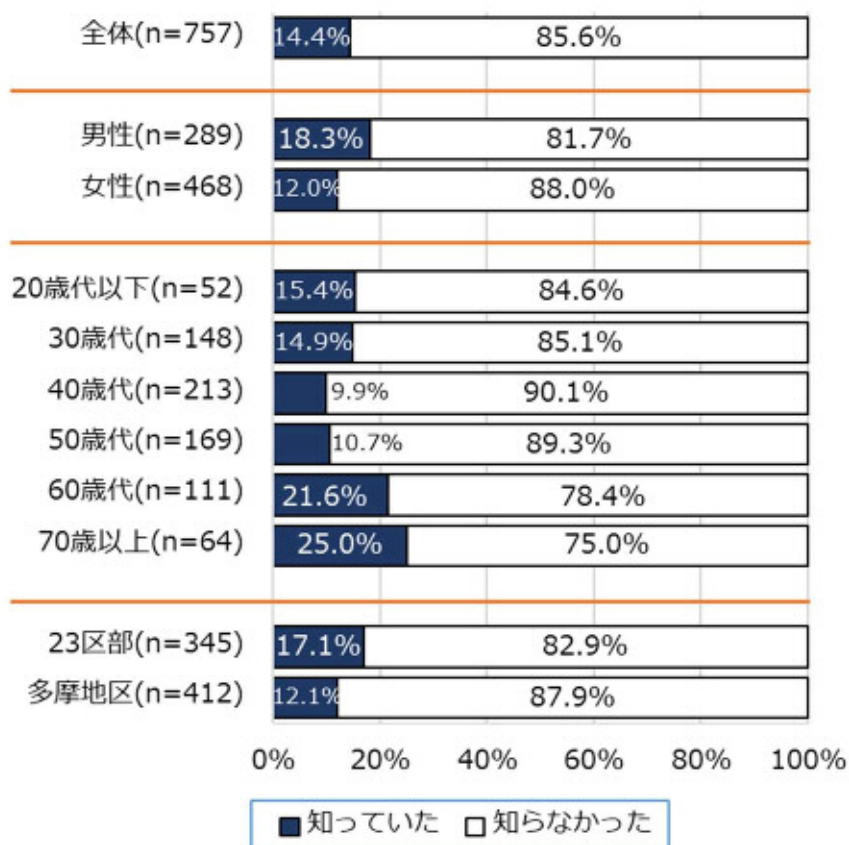
#### ア. 「技術開発の推進」の認知度

- ◆ 「技術開発の推進」について、14.4%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が18.3%、女性が12.0%となり、男性が女性より6.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」は70歳以上が25.0%と最も高く、続いて60歳代の21.6%その他の世代では全て20%以下となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が17.1%、多摩地区が12.1%となり、23区部が多摩地区より5ポイント高い結果となった。

Q5 東京都下水道局が行っている取組について伺います。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。(1)から(6)について該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

#### Q5-(1) 技術開発の推進

事業が直面する課題等に対応するため、最先端技術を持つ民間企業や大学との共同研究を進めるなど、下水道局自ら新たな技術の開発・導入を推進

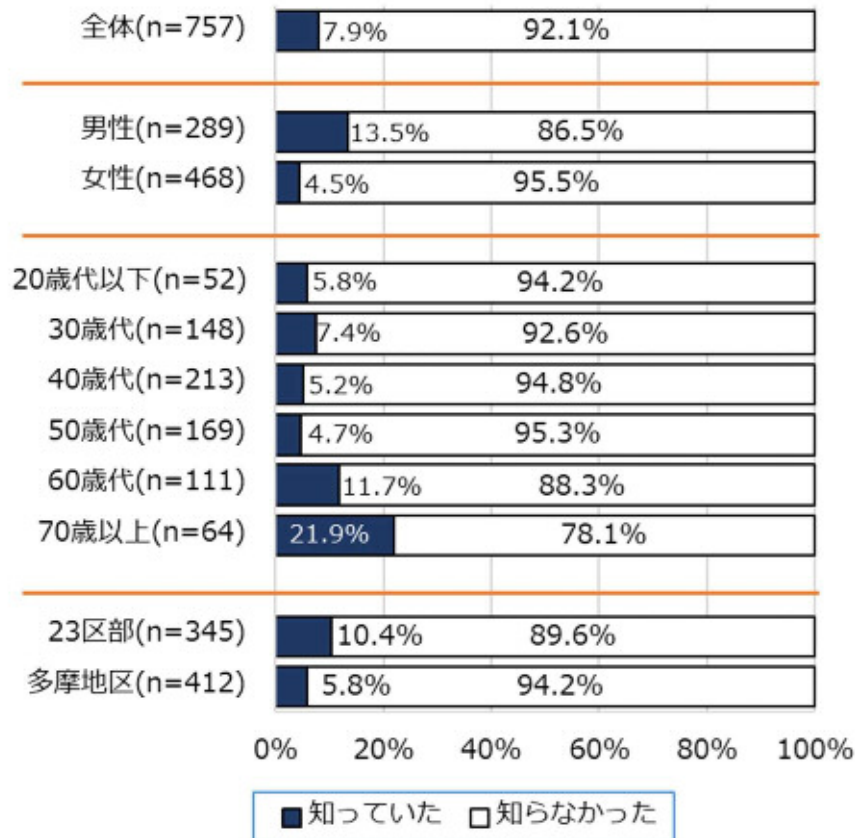


## イ. 「下水道光ファイバーネットワークの構築」の認知度

- ◆ 「下水道光ファイバーネットワークの構築」について、7.9%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が13.5%、女性が4.5%と、男性が女性より9.0ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が21.9%と最も高く、次いで60歳以上が11.7%となり、その他の世代は1割以下となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が10.4%、多摩地区が5.8%となり、23区部が多摩地区より4.6ポイント高い結果となった。

### Q5-(2) 下水道光ファイバーネットワークの構築

下水道管内に光ファイバーケーブルを敷設し、独自の通信網を構築して水再生センター・ポンプ所の遠方監視制御などに活用

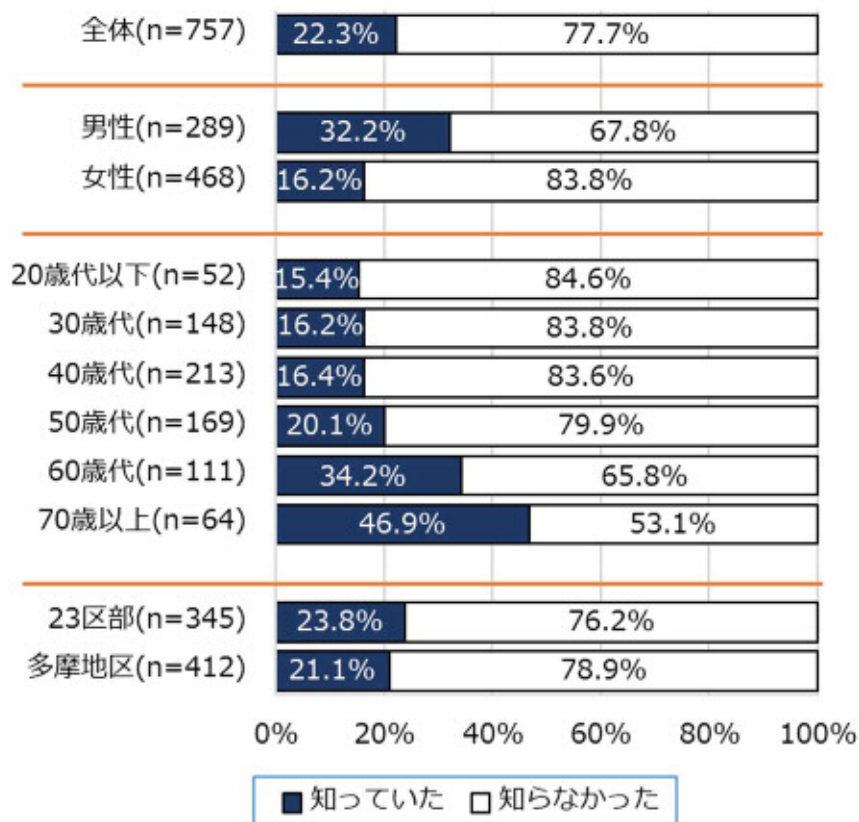


## ウ. 「下水汚泥の資源化」の認知度

- ◆ 「下水汚泥の資源化」について、約2割の22.3%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が32.2%、女性が16.2%と、男性が女性より16.0ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が46.9%と最も高く、次いで60歳以上が34.2%となり、50歳代から年代の上昇とともに認知度が上がる傾向が見られた。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が23.8%、多摩地区が21.1%となり、23区部が多摩地区より2.7ポイント高い結果となった。

### Q5-（3）下水汚泥の資源化

下水道が有する資源・エネルギーなどの有効利用として、下水汚泥を焼却する際に発生する焼却灰を、セメントなどの原料とする資源化を推進

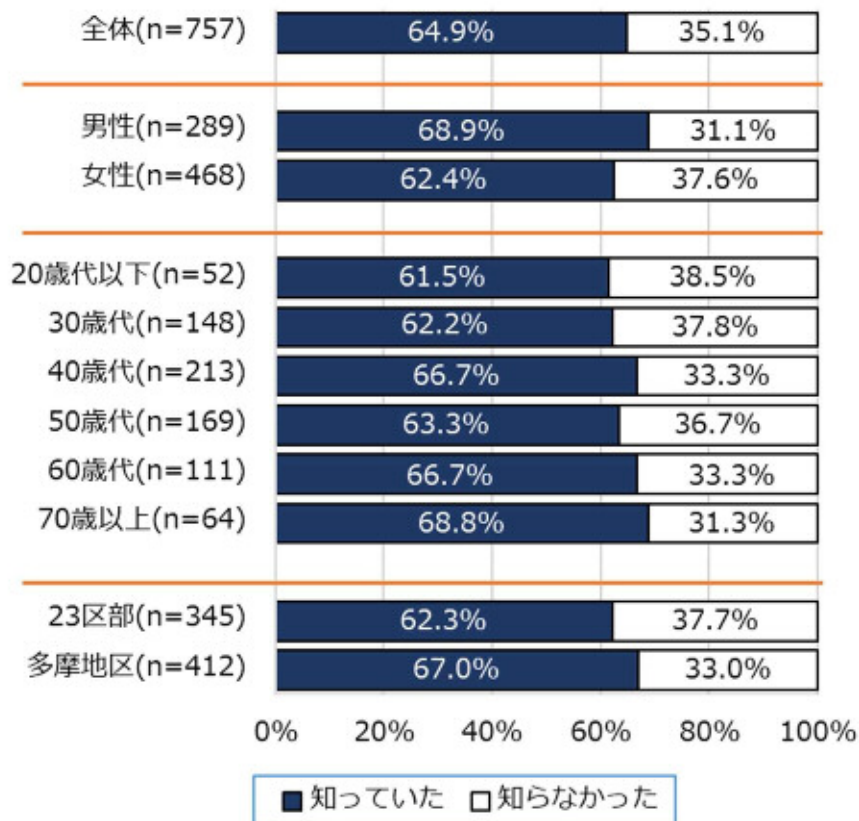


## 工. 「再生水の利用」の認知度

- ◆ 「再生水の利用」について、64.9%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が68.9%、女性が62.4%と、男性が女性より6.5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が68.8%と最も高く、次いで40歳代と60歳代が66.7%となっており、最も低い20歳代以下で61.5%だった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が62.3%、多摩地区が67.0%となり、多摩地区が23区部より4.7ポイント高い結果となった。

### Q5-(4) 再生水の利用

きれいにした再生水を、ビルのトイレ用水や車両洗浄水、水量が少ない川に流す清流復活に利用

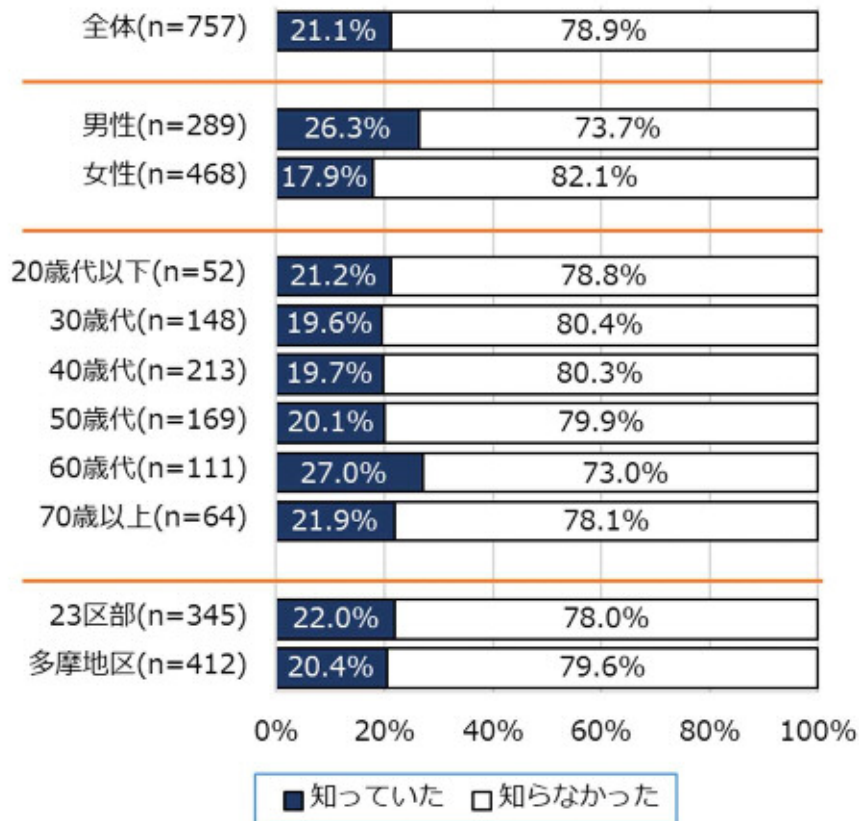


## オ. 「下水熱の利用」の認知度

- ◆ 「下水熱の利用」について、約2割の21.1%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が26.3%、女性が17.9%と、男性が女性より8.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、60歳代が27.0%と最も高く、次いで70歳以上の21.9%で、20歳代以下の21.2%、50歳代の20.1%の順だった
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が22.0%、多摩地区が20.4%となり、23区部が多摩地区より1.6ポイント高い結果となった。

### Q5-(5) 下水熱の利用

気温と比べ、「夏は冷たく、冬は暖かい」という下水の温度特性を活用し、下水熱をオフィスビルなどの冷暖房の熱源として利用



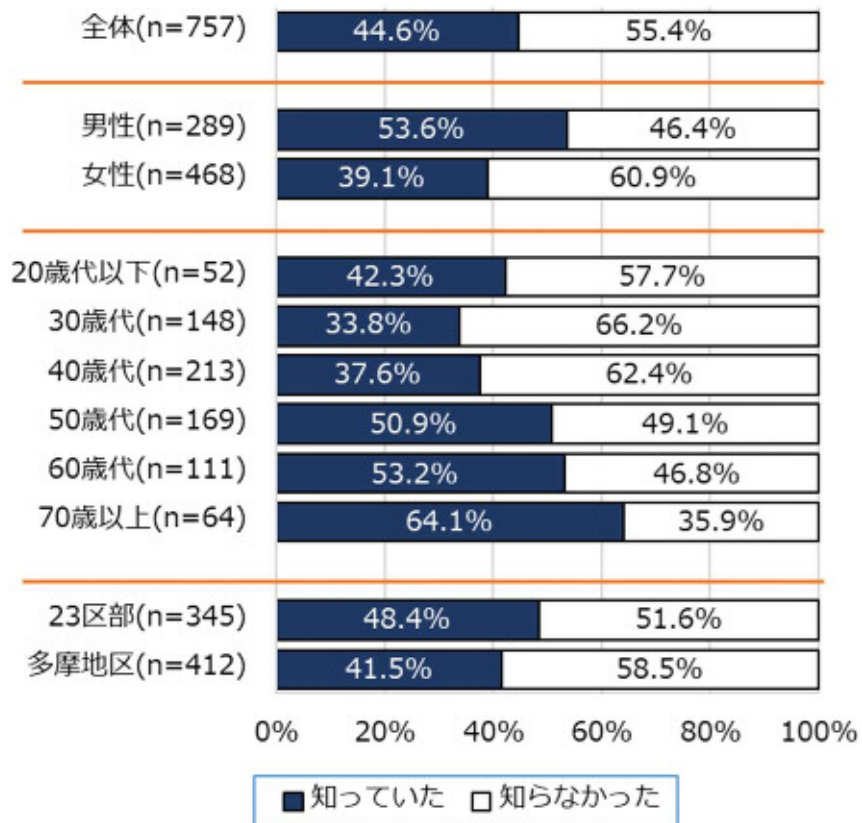


カ. 「下水道施設の上部の有効活用」の認知度

- ◆ 「下水道施設の上部の有効活用」について、約5割弱の44.6%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が53.6%、女性が39.1%と、男性が女性より14.5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では、70歳以上が64.1%と最も高く、最も低いのは30歳代の33.8%となっており年代による認知度の差が見られた。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が48.4%、多摩地区が41.5%となり、23区部が多摩地区より6.9ポイント高い結果となった。

Q5-(6) 下水道施設の上部の有効活用

水再生センターなどの下水道施設の上部を、公園や運動場、災害時の避難場所として活用し、周辺地域の環境整備にも貢献



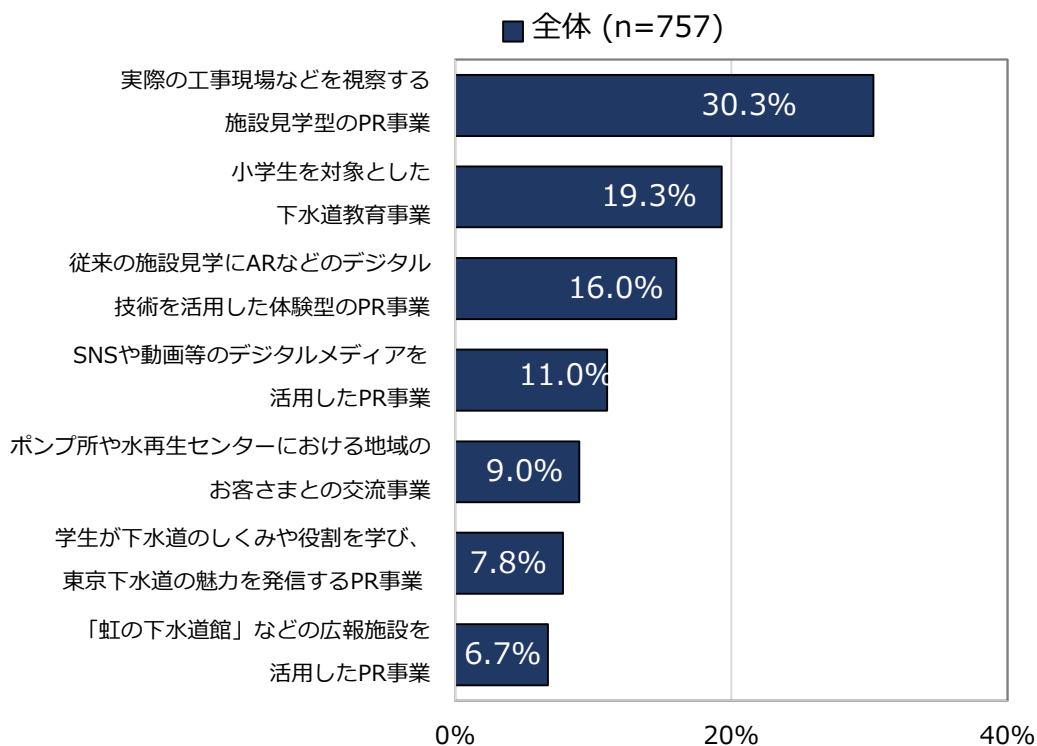
## 2 デジタルメディアを活用したPR手法

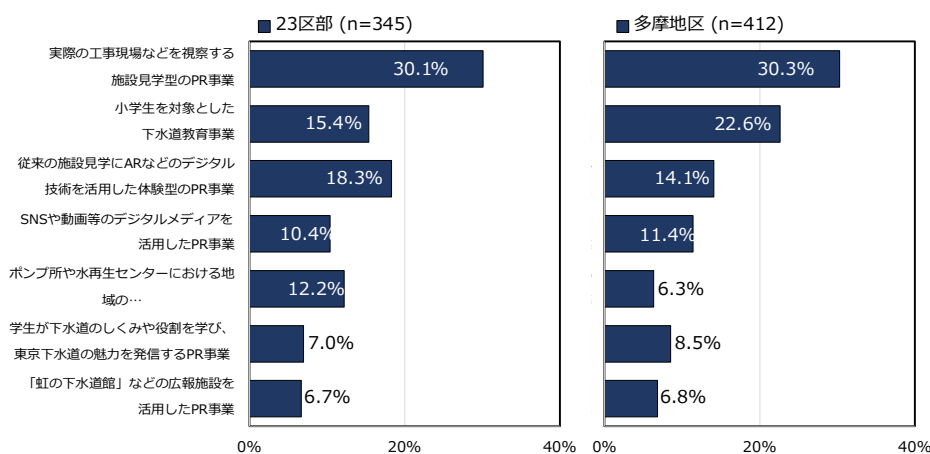
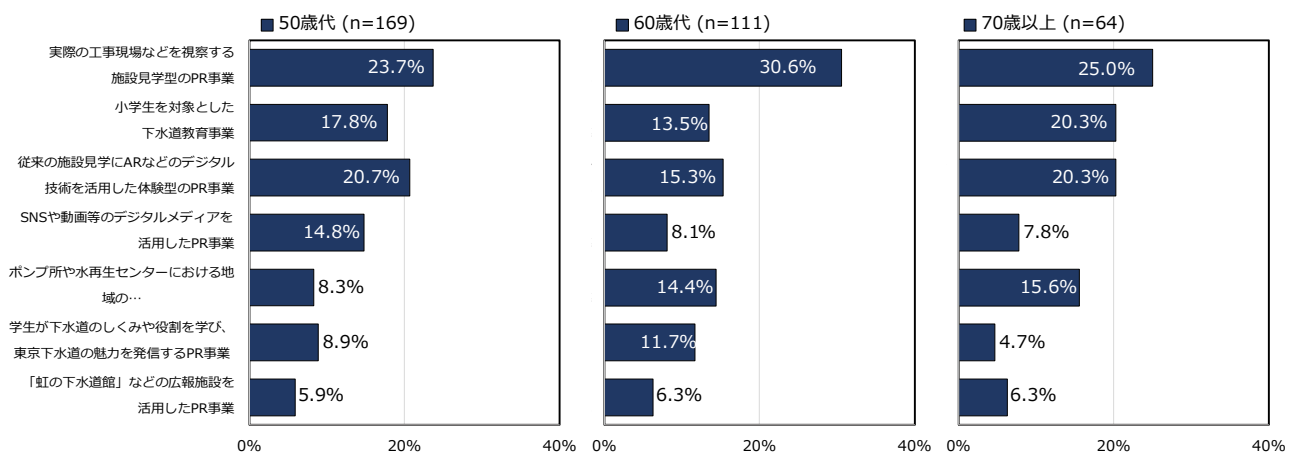
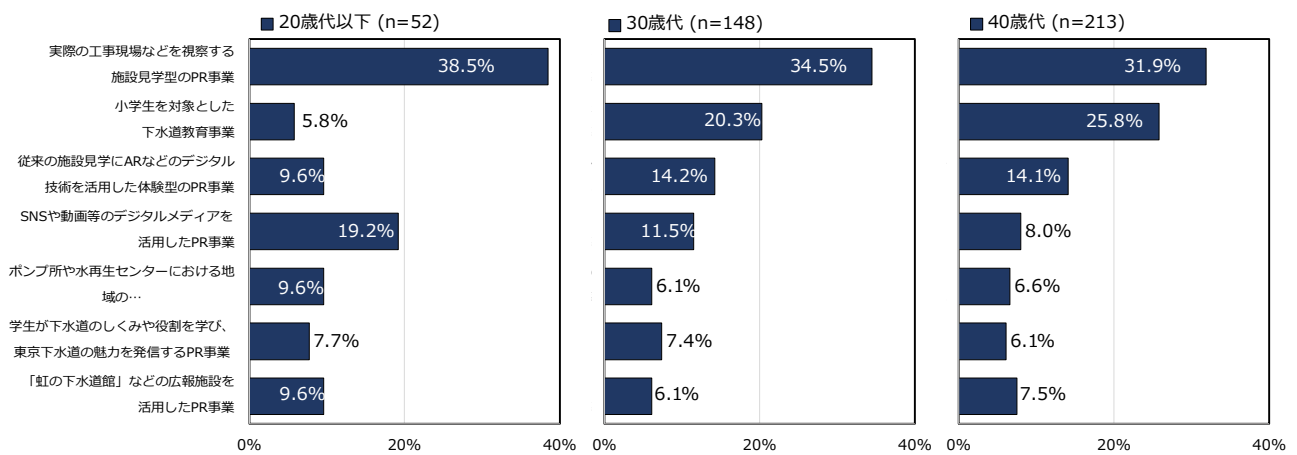
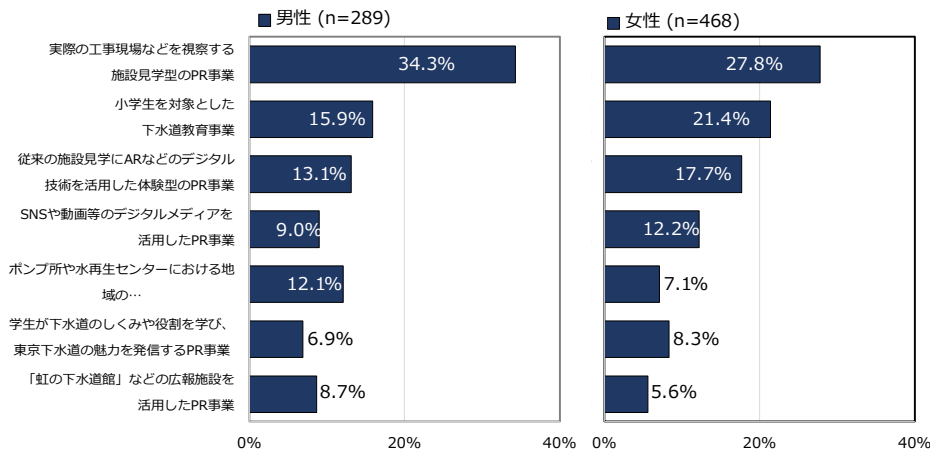
### (1) 下水道局の広報戦略の取組で最も興味がある事業

- ◆ 最も興味がある事業について、「実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業」が30.3%と最も高く、次いで「小学生を対象とした下水道教育事業」が19.3%となった。
- ◆ 男女別にみると、「実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業」では男性が34.3%、女性が27.8%と、男性が女性より6.5ポイント高い結果となった。「小学生を対象とした下水道教育事業」では男性が14.0%、女性が23.4%と、女性が男性より9.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別では特に、20歳代以下の「実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業」が38.5%と最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「小学生を対象とした下水道教育事業」では23区部が15.4%、多摩地区が22.6%となり、多摩地区が23区部より7.2ポイント高い結果となった。

下水道局では、広報戦略として、これまでの取組をより深化・発展させることで、東京下水道の更なる「認知度向上」を図り、「理解度向上」「イメージアップ」につなげることをとしています。

Q6 下水道局の広報事業で、一番興味がある事業はどれですか。(単一回答)



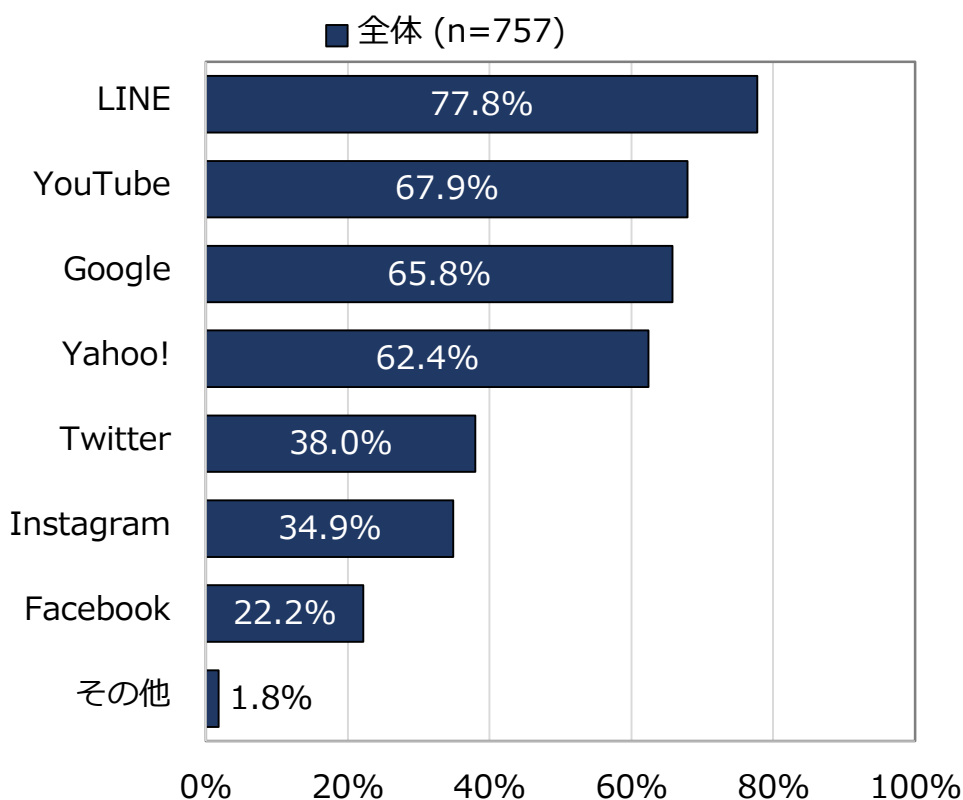


## (2) よく使用するデジタルメディア

- ◆ よく使用するデジタルメディアについて、「LINE」は77.8%と最も高く、次いで「YouTube」67.9%、「Google」65.8%、「Yahoo!」62.4%となった。
- ◆ 男女別にみると、男性が「YouTube」74.0%、女性が「LINE」82.1%と最も高かった。
- ◆ 年代別にみると、特に20歳代以下のみ「Twitter」78.8%と高く、「LINE」は全世代で最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「LINE」では23区部が62.5%、多摩地区が70.8%となり、多摩地区が23区部より8.3ポイント高い結果となった。

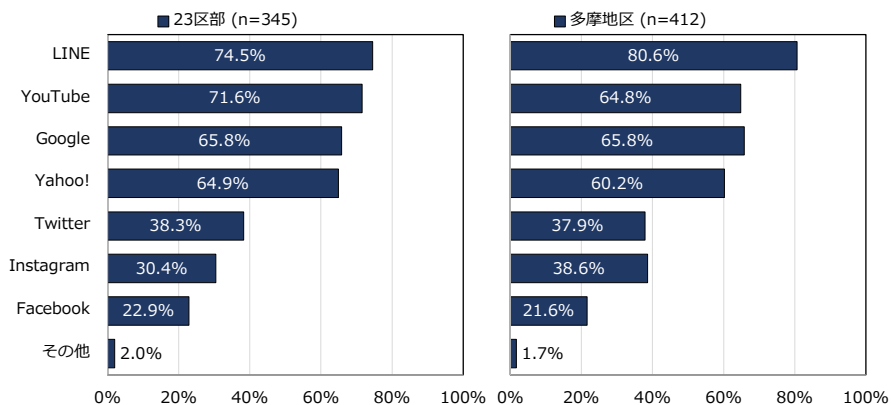
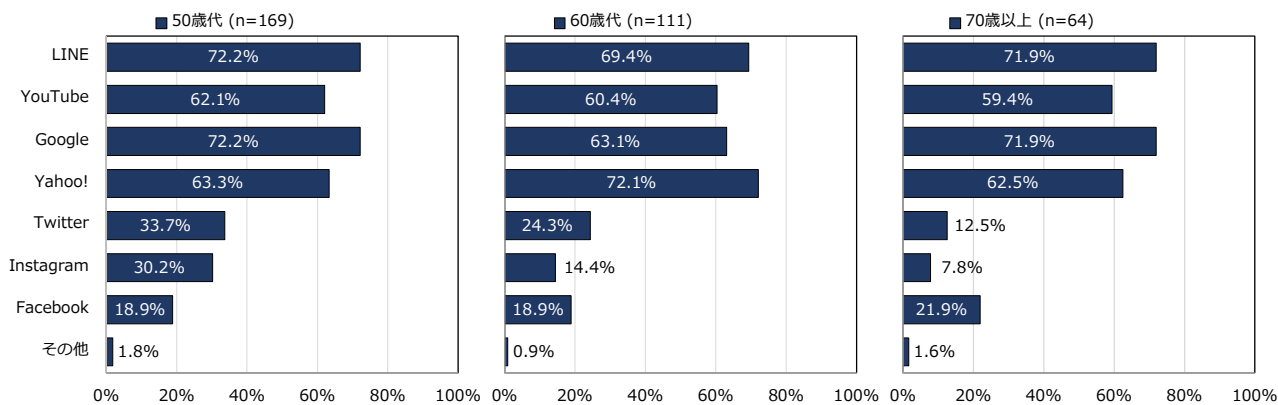
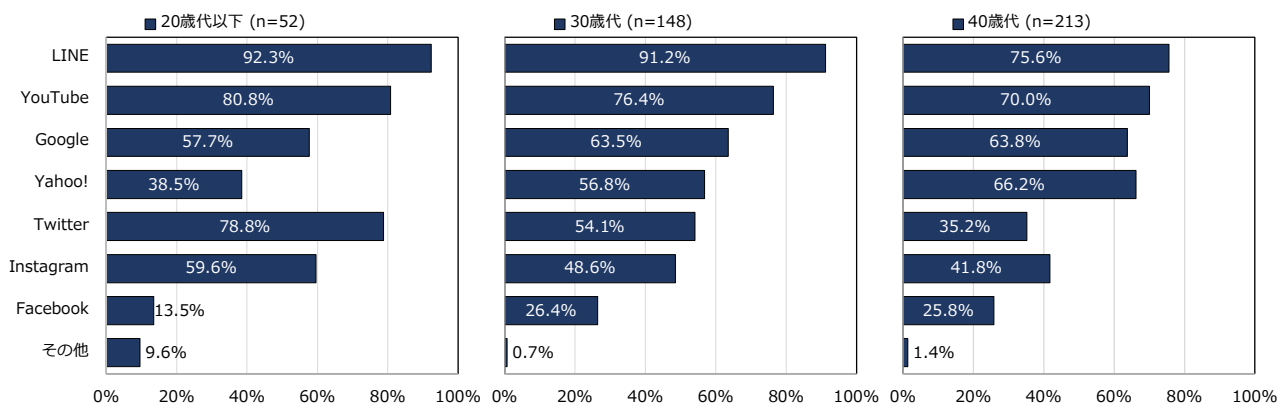
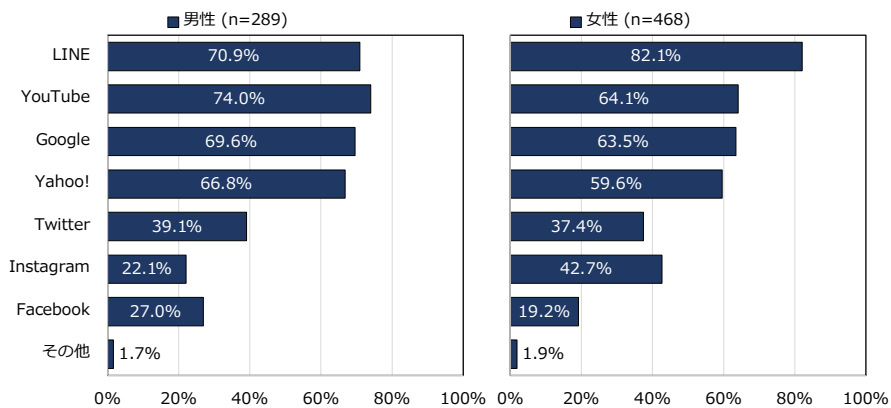
令和4年度の実施として、お客さまが知りたい情報や必要としている情報を把握し、SNSや動画等のデジタルメディアを活用したPR手法を多く取り入れ、受け手側の反応を捉えた双方向かつ機動的な広報に力を入れていきます。

Q7 あなたがよく使用するデジタルメディアをいくつでもお答えください。(複数回答)



「その他」(14件)の自由記述

TikTok、TVer、LinkedIn、DuckDuckGo、ニコニコ動画  
テレビ、あまり利用しない

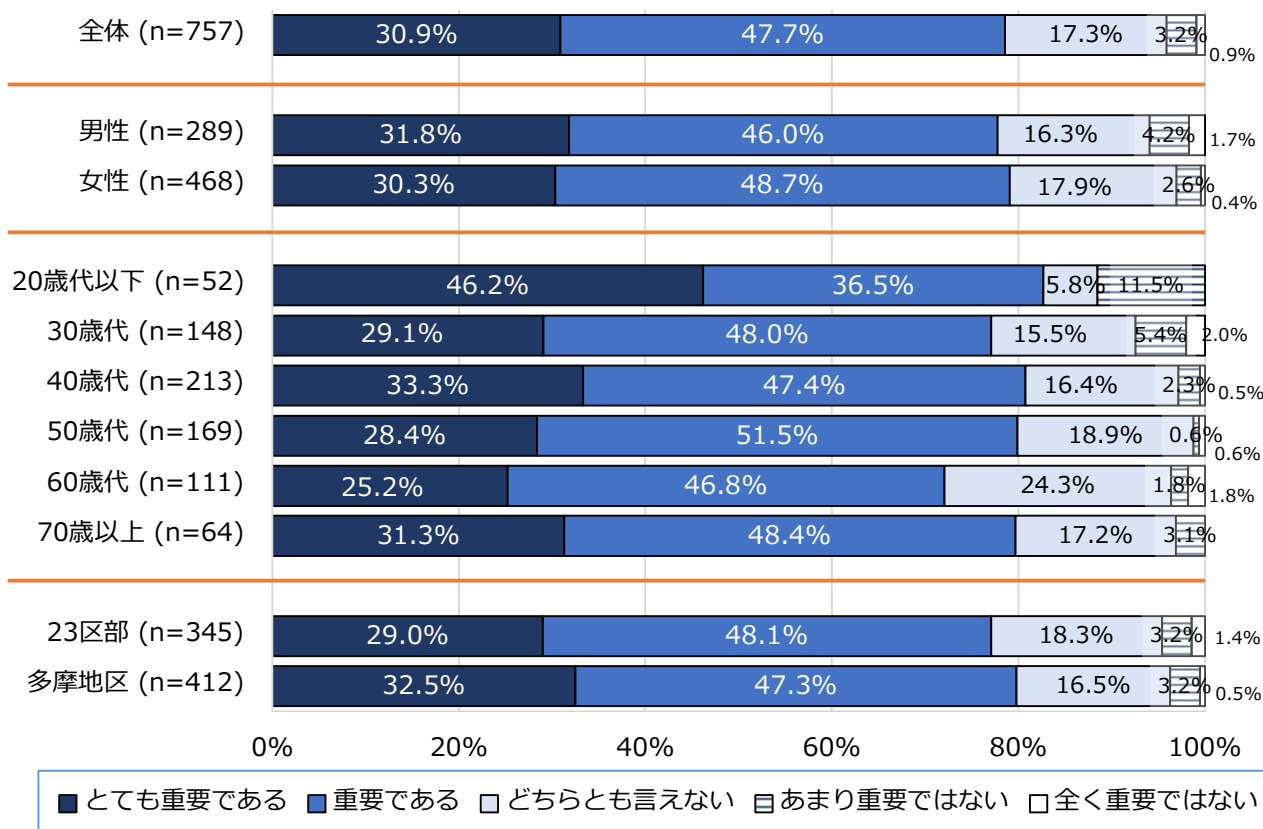


### (3) デジタルメディアを活用したPR

#### ア. デジタルメディアを活用したPRの重要性

- ◆ デジタルメディアを活用したPRについて、「とても重要である」が30.9%、「重要である」が47.7%で、『重要である』とする方は合わせて78.6%となり、多くの方が重要であると認識していた。
- ◆ 男女別にみると、『重要である』は男性が77.8%、女性が79%だった。
- ◆ 年代別にみると、『重要である』との回答は、20歳代以下が最も高く82.7%、次いで40歳代の80.7%、70歳以上の79.7%となる。
- ◆ 地区別にみると、『重要である』は23区部が77.1%、多摩地区が79.8%となり、多摩地区が23区部より2.7ポイント高い結果となった。

Q8 Q7で伺ったデジタルメディアを活用したPRについて、あなたはどのように思いますか。(単一回答)



## イ. そう思う理由

- ◆ Q8回答のそう思う理由について、「重要である」と回答した人では利用しやすさや目にする機会が多いからとの回答が最も多く、「どちらともいえない」「あまり重要でない」と回答した人ではデジタル広告は興味がないと見ないと回答が多かった。

### Q8-1 Q8について、あなたがそう思う理由を教えてください。(自由回答)

	とても重要である	重要である	どちらともいえない	あまり重要でない	全く重要でない
利用しやすい、目にする機会が多いから	73	124	2	1	0
若い世代に周知できるから	41	58	1	1	1
時代に適しているから	36	37	0	0	0
情報発信は必要だから	30	40	3	0	0
様々な世代が目にする機会が多いから	22	24	0	0	0
情報の収集が容易だから	6	5	0	0	0
視覚的にわかりやすくPRできるから	2	11	2	0	0
デジタル広告は興味がないと見ないから	2	2	36	9	0
対象とする年齢層等が偏るから	0	4	18	2	0
デジタル広告は多くて見ないから	0	3	12	0	0
効果が不明だから	0	0	12	2	0
内容に工夫が必要だから	1	4	7	0	0
デジタルメディアは信頼性が低いから	0	0	4	2	2
実体験や紙媒体など別の方法がよいから	0	1	2	1	2
その他	6	7	16	5	1
無回答	15	41	16	1	1
合計	234	361	131	24	7

とても重要である	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● とても身近なものだから。目に入りやすい。印象に残る。(40歳代女性・23区部)</li> <li>● 若い世代に知ってもらうために必要だと思うため。(20歳代以下男性・多摩地区)</li> <li>● 時代に合った考え方であり、コストや手間の削減にもなるから。(40歳代女性・23区部)</li> </ul>
重要である	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● いつでもどこでもネットさえあれば確認できる。(40歳代女性・多摩地区)</li> <li>● 特にこれからの若い世代が良く利用しているSNSを通じ、事業内容を理解してもらえと思うから。(60歳代男性・23区部)</li> <li>● 最近は広報も紙媒体からデジタル媒体での周知が一般化しているから。(50歳代男性・多摩地区)</li> </ul>

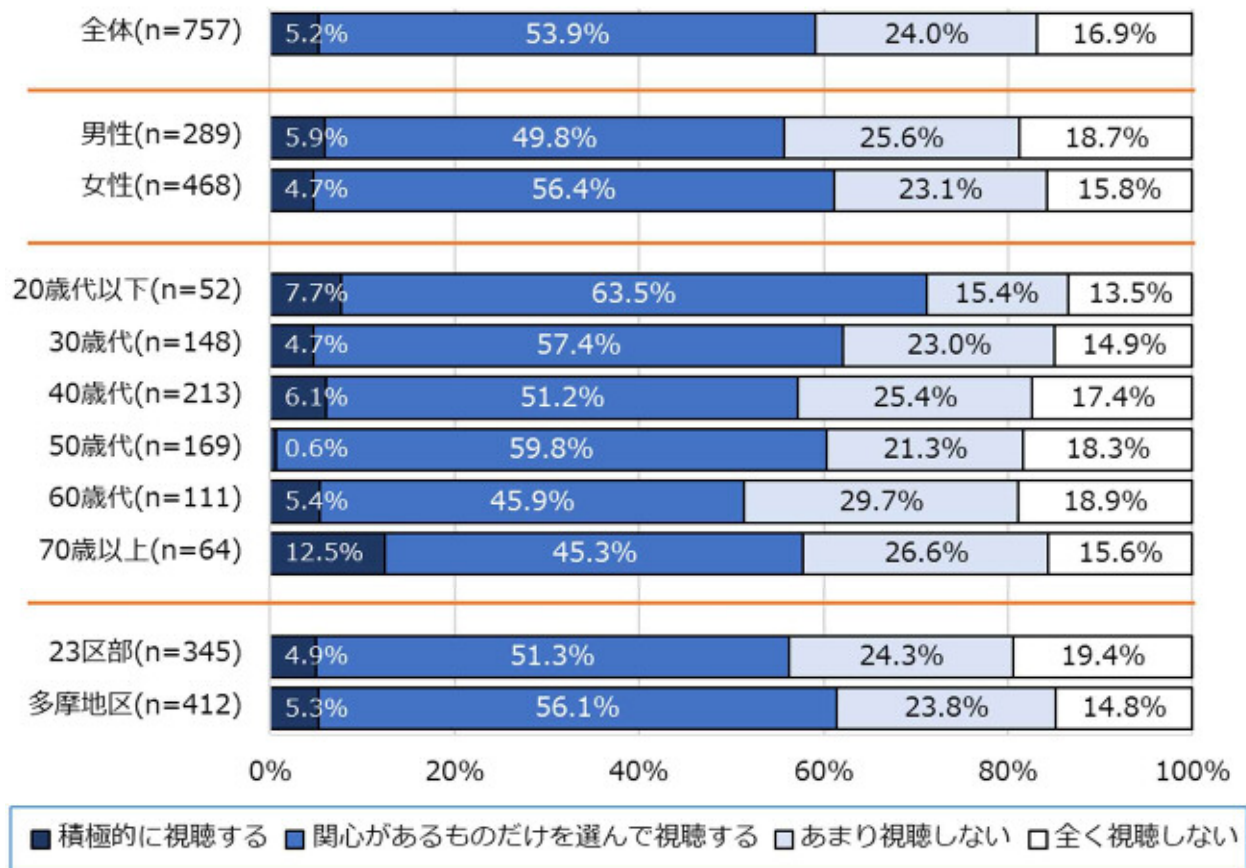


どちらとも言えない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● どのメディアを選ぶにしても興味をひくタイトルなどをつけないと読んでもらえないから。(20 歳代以下女性・多摩地区)</li> <li>● ソーシャルメディアは情報量が多いため、うまく PRしないと、その中に埋もれてしまい、見てもらえないため。(30 歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
あまり重要ではない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● インフルエンサーが PR するなら、観るかもしれないがそうでなければ観ないと思う。(20 歳代以下女性・23 区部)</li> <li>● 好きでもないものは目に入っても気につけない。(20 歳代以下男性・23 区部)</li> </ul>
全く重要ではない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 下水道事業にはそぐわない。地道にやりましょう。(50 歳代男性・23 区部)</li> <li>● 結局直接見なければ伝わらない。何のための PR なのかを考えて媒体を選ぶべき。(30 歳代男性・23 区部)</li> <li>● ネットを信用してないから。(40 歳代男性・多摩地区)</li> </ul>

#### (4) デジタルメディア内で流れている広告の視聴程度

- ◆ デジタルメディア内で流れている広告について、「積極的に視聴する」が5.2%、「関心があるものだけを選んで視聴する」が53.9%で、『視聴する』とする方は合わせて59.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、『視聴する』は男性が55.7%、女性が61.1%となり、女性が男性より5.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『視聴する』との回答は、20歳代以下が71.2%と最も高く、次いで30歳代の62.1%、50歳代の60.4%となった。
- ◆ 地区別にみると、『視聴する』は23区部が56.2%、多摩地区が61.4%となり、多摩地区が23区部より5.2ポイント高い結果となった。

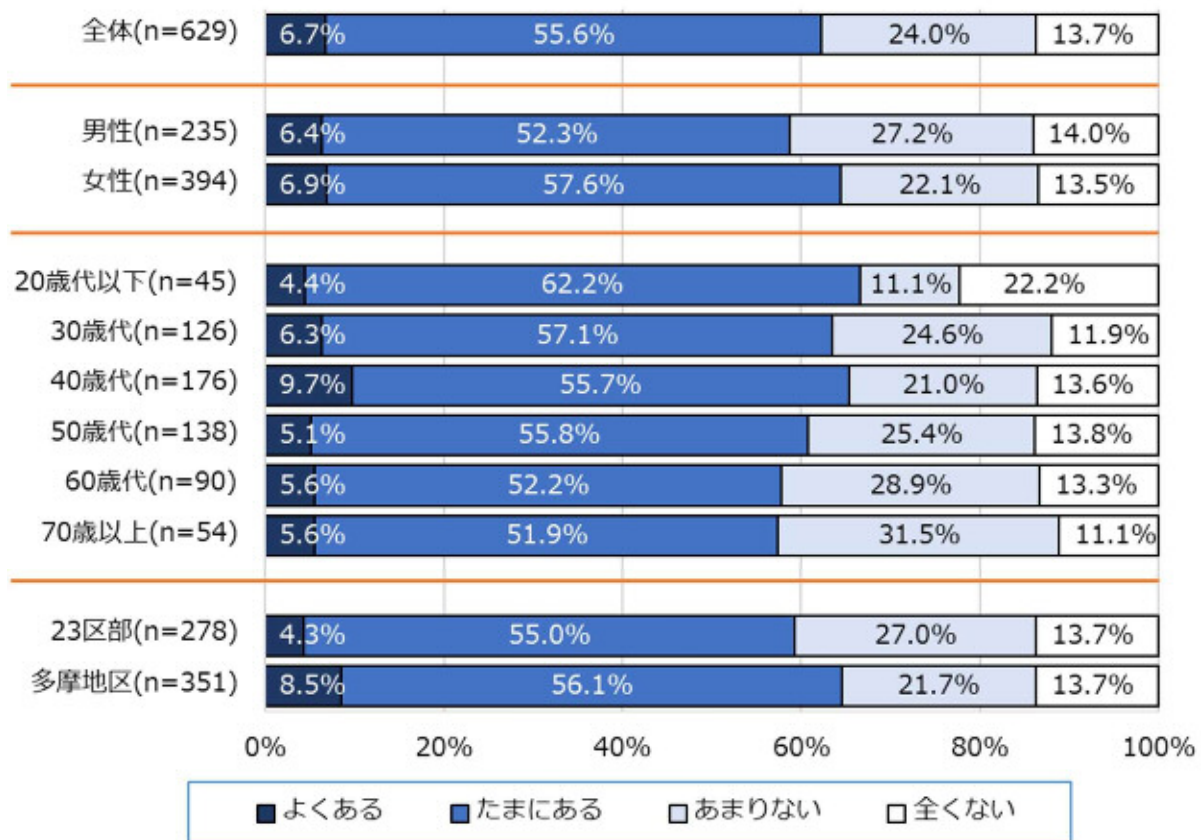
Q9 デジタルメディア内で流れている広告について、あなたはどのくらい視聴していますか。(単一回答)



## (5) デジタルメディア内で流れている広告から HP へのアクセス経験

- ◆ 広告からホームページにアクセスした経験について、「よくある」が6.7%、「たまにある」が55.6%で、『ある』とする方は合わせて62.3%となった。
- ◆ 男女別にみると、『ある』は男性が58.7%、女性が64.5%となり、女性が男性より5.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『ある』との回答は、20歳代以下が66.6%と最も高い、次いで40歳代が65.4%となった。70歳以上が57.5%と最も低かった。
- ◆ 地区別にみると、『ある』は23区部が59.3%、多摩地区が64.6%となり、多摩地区が23区部より5.3ポイント高い結果となった。

Q10 Q9の質問で「積極的に視聴する」「関心があるものだけを選んで視聴する」「あまり視聴しない」と回答をされた方に伺います。デジタルメディアにおける広告で、広告からホームページにアクセスした経験がありますか。(単一回答)



Q10-1 Q10の質問で「よくある」「たまにある」「あまりない」と回答をされた方に伺います。広告からアクセスしたホームページとは、どのようなサイトですか。アクセスした理由も教えてください。(自由回答)

【アクセスしたサイト】(n=543)

商品・サービス・通信販売	89
服飾・化粧品	63
食べ物・飲み物	49
医療・健康・サプリメント	44
育児・教育	23
不動産・住居・車	18
本・漫画・ゲーム	15
旅行	14
東京都、公共団体等	11
環境問題、防災	10
スポーツ	10
インテリア・園芸	9
イベント・見学会	8
クリックしない	18
覚えていない	24
その他	60
回答なし	58

【アクセスした理由】

興味関心がある、趣味、欲しい商品	193
キャンペーン・プレゼント・懸賞	23

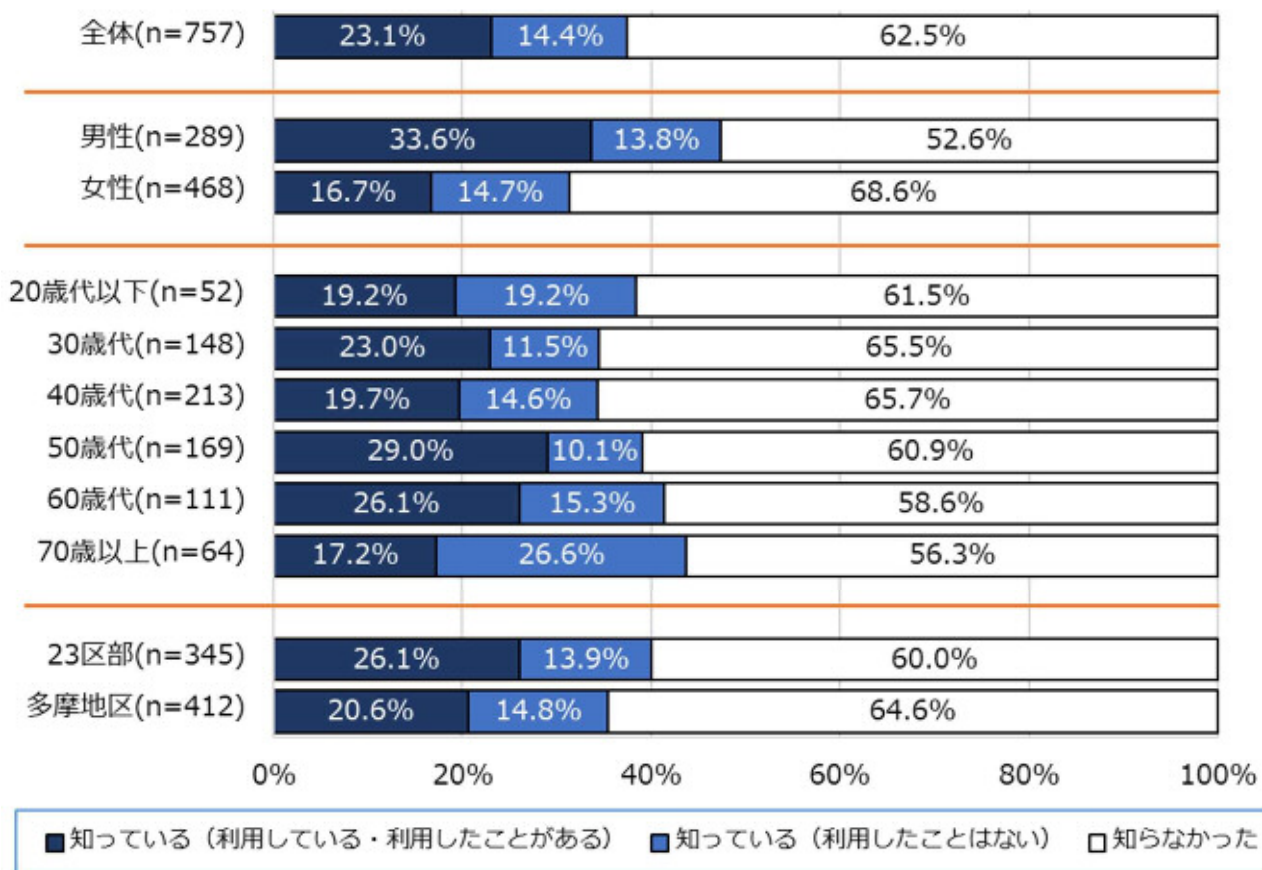
東京都や公共団体	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品に関する広告ではアクセスしないが公共施設などはあけています。(70歳以上女性・多摩地区)</li> <li>● 東京都水道局及び東京都下水道局 浄水場及び水再生センターの所在地や役割を調べたかったから。(60歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
イベント・見学会	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 体験型のイベントがあるようなサイトはアクセスします(40歳代男性・多摩地区)</li> <li>● イベントの紹介記事で、さらに細かいことを実際の開催者の正式なホームページで確認したくてアクセスしました。(30歳代女性・23区部)</li> </ul>

### 3 「東京アメッシュ」について

#### (1) 「東京アメッシュ」の認知度

- ◆ 「東京アメッシュ」について、「知っている（利用している・利用したことがある）」は23.1%、「知っている（利用したことはない）」は14.4%で、両者を合わせた『知っている』は37.5%の認知度であった。
- ◆ 男女別にみると、『知っている』では男性が47.4%、女性が31.4%と、男性が女性より16.0ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『知っている』では70歳以上が43.8%と最も高く、次いで60歳代が41.4%だった。
- ◆ 地区別にみると、『知っている』では23区部が40.0%、多摩地区が35.4%と、23区部が多摩地区より4.6ポイント高い結果となった。

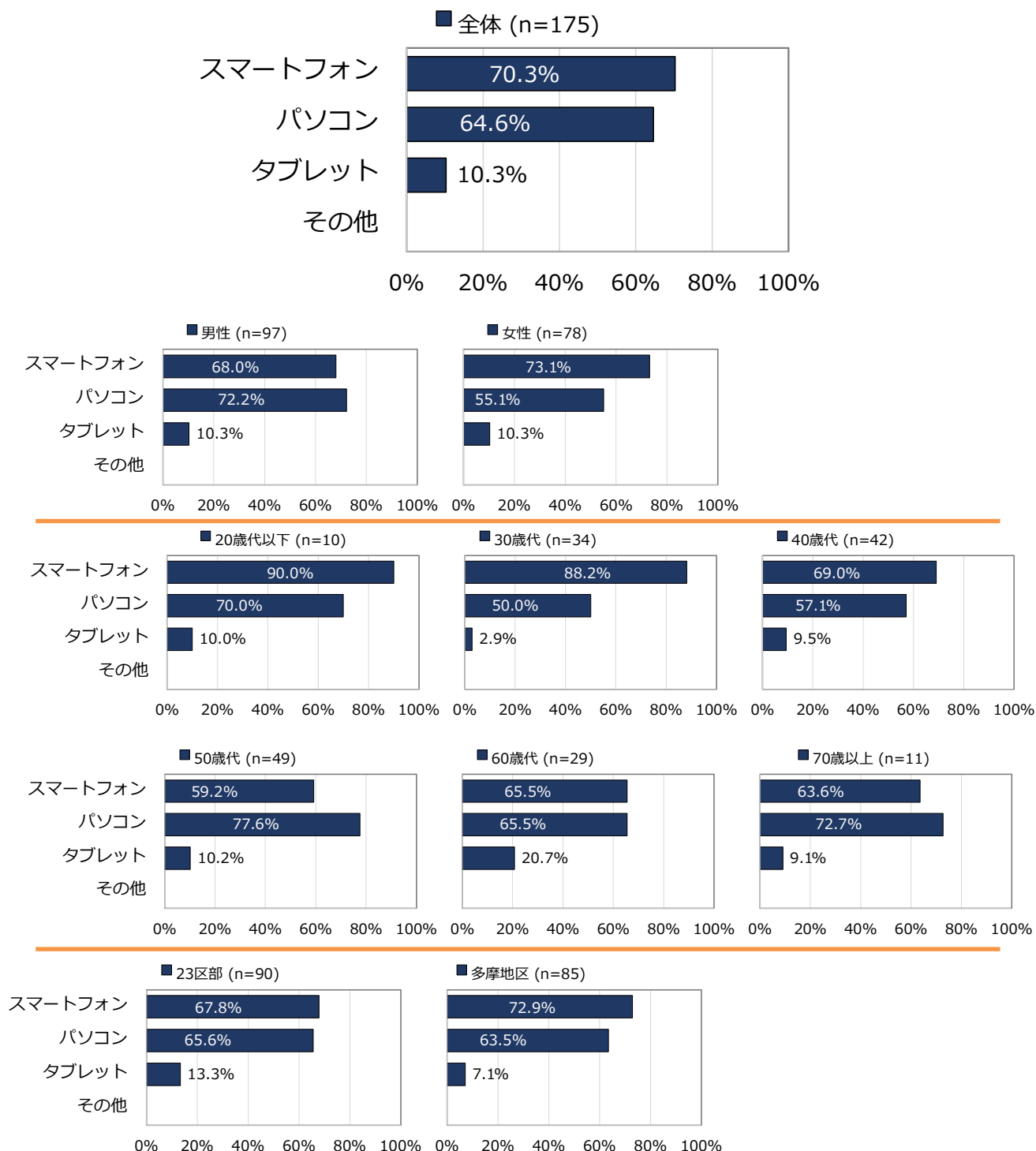
Q11 あなたは「東京アメッシュ」について、ご存知でしたか。（単一回答）



## (2) 「東京アメッシュ」の利用媒体

- ◆ 「東京アメッシュ」を「知っている（利用している・利用したことがある）」方（175名）の利用媒体は、「スマートフォン」が最も多く70.3%、次いで「パソコン」が64.6%、「タブレット」は10.3%となった。「その他」を選択した人はいなかった。
- ◆ 男女別にみると、男性は「パソコン」利用度が高く、女性は「スマートフォン」利用度が高かった。
- ◆ 年代別にみると、20歳代以下、30歳代、40歳代では「スマートフォン」の利用度が高く、50歳代、70歳以上では「パソコン」の利用度が高かった。

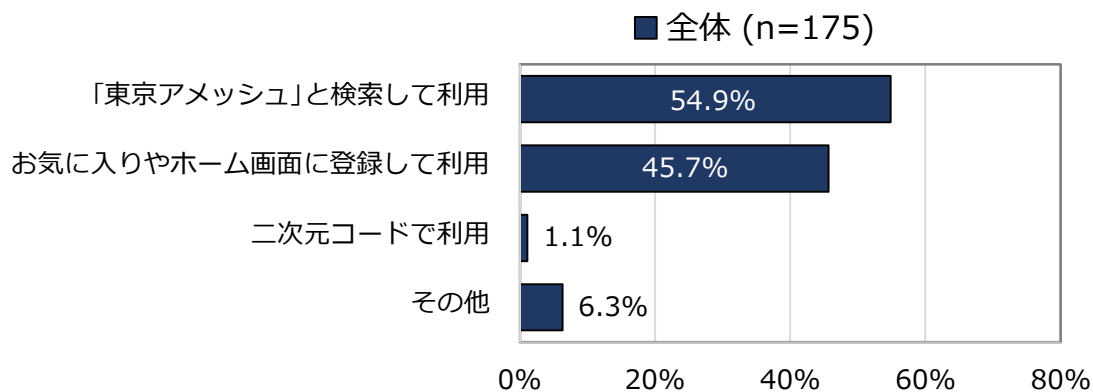
Q11-1 (1) Q11で、「知っている（利用している・したことがある）」を選択した方に伺います。  
あなたは、「東京アメッシュ」を利用する際、何を使用してご覧になっていますか。（複数回答）



### (3) 「東京アメッシュ」へのアクセス方法

- ◆ 「東京アメッシュ」を「知っている（利用している・利用したことがある）」方（175名）は、「東京アメッシュ」と検索して利用」が最も多く54.9%、次いで「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が45.7%だった。
- ◆ 男女別にみると、男性では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が多かったが、女性では「東京アメッシュ」と検索して利用」が多かった。
- ◆ 年代別にみると、60歳代、70歳以上では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」の割合が高かったが、20歳代以下、30歳代、40歳代、50歳代では「東京アメッシュ」と検索して利用」の割合が高かった。

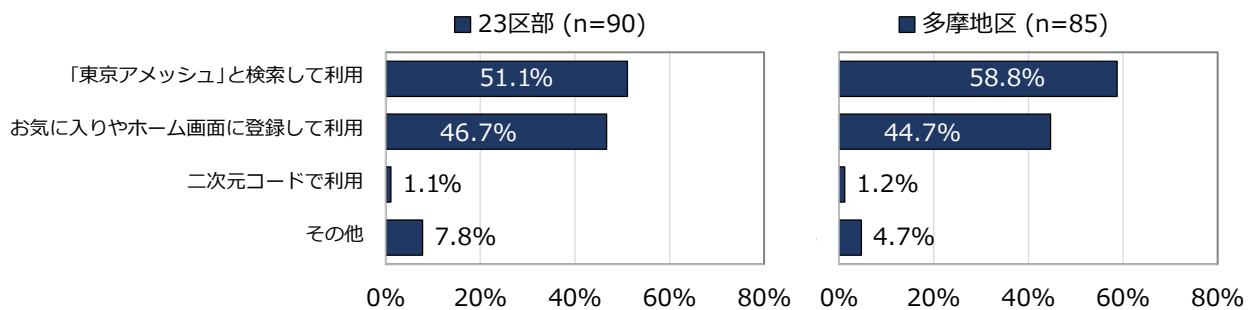
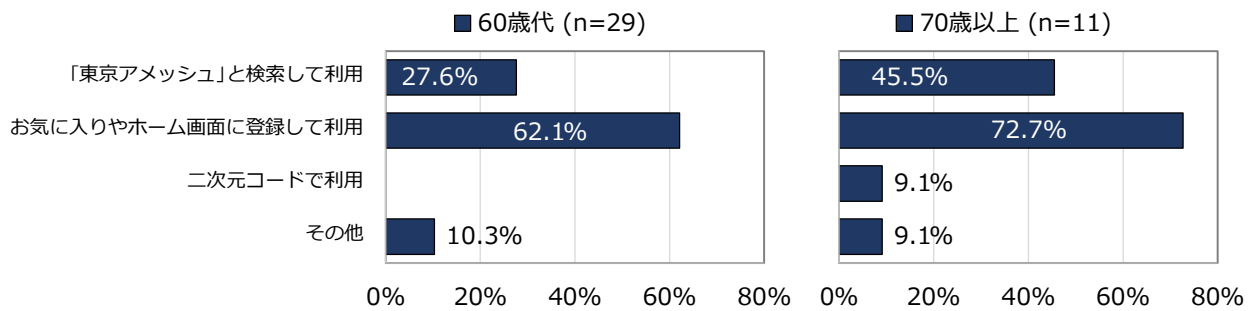
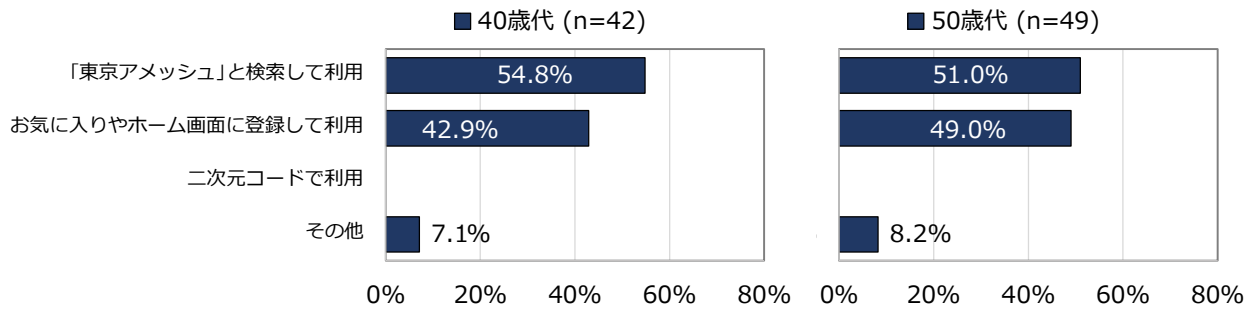
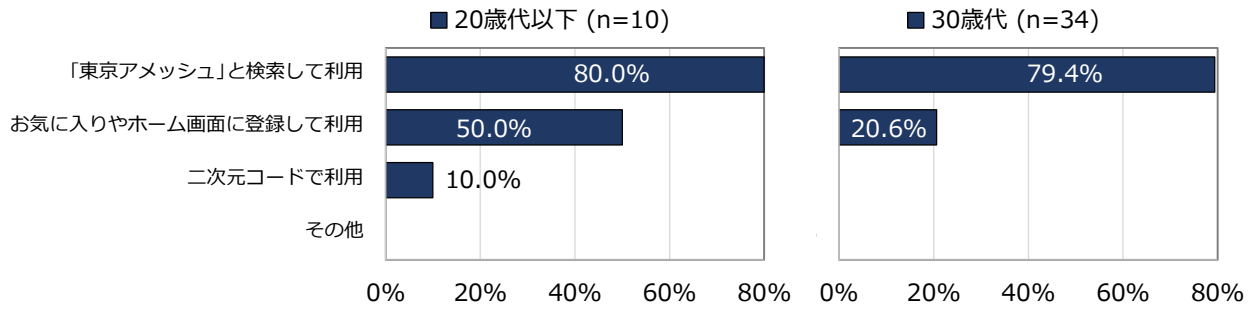
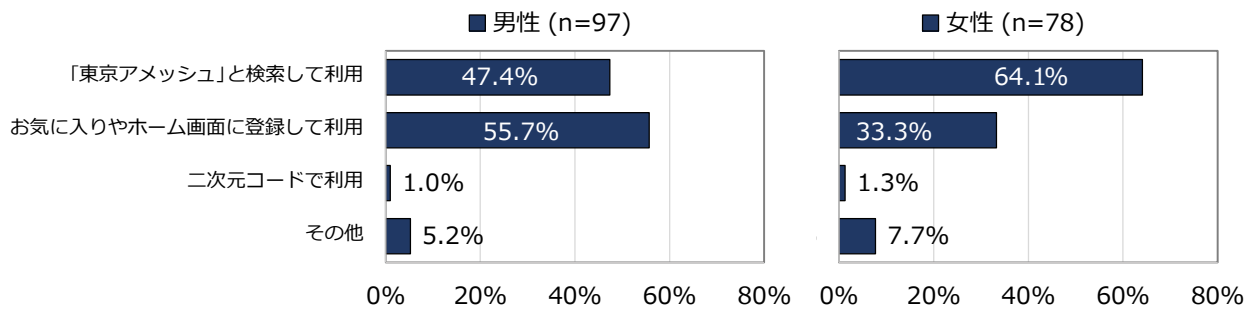
Q11-1(2) 「東京アメッシュ」を利用する際、どのようにアクセスして利用していますか。(複数回答)



#### 「その他」(11件)の自由記述

- ・ウェブで「天気情報」などを検索して (8件)
- ・アプリから (2件)
- ・東京都防災のサイトから (1件)

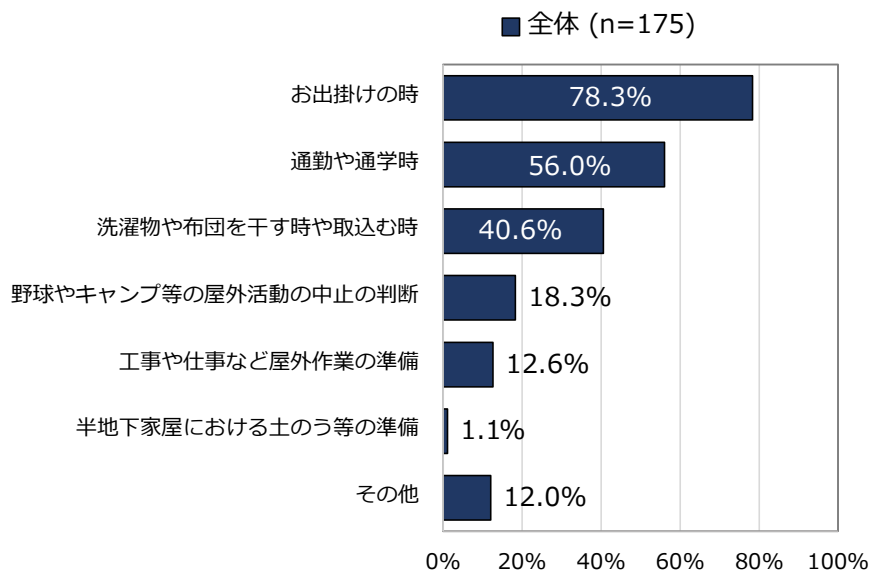




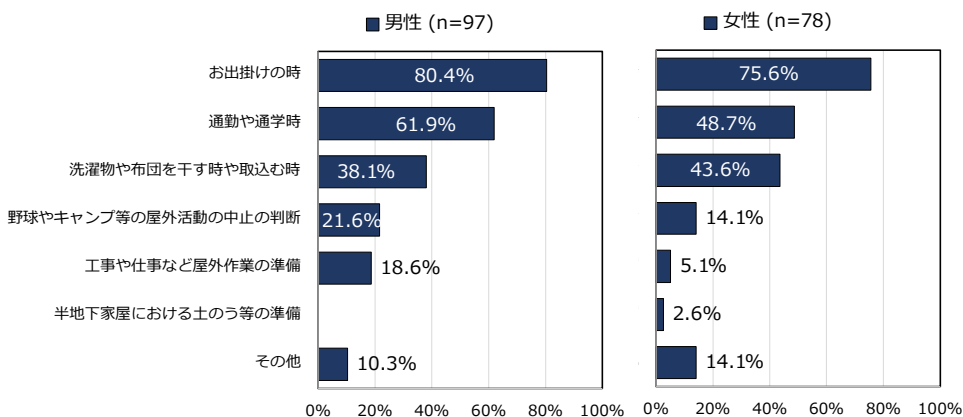
#### (4) 「東京アメッシュ」を利用する機会

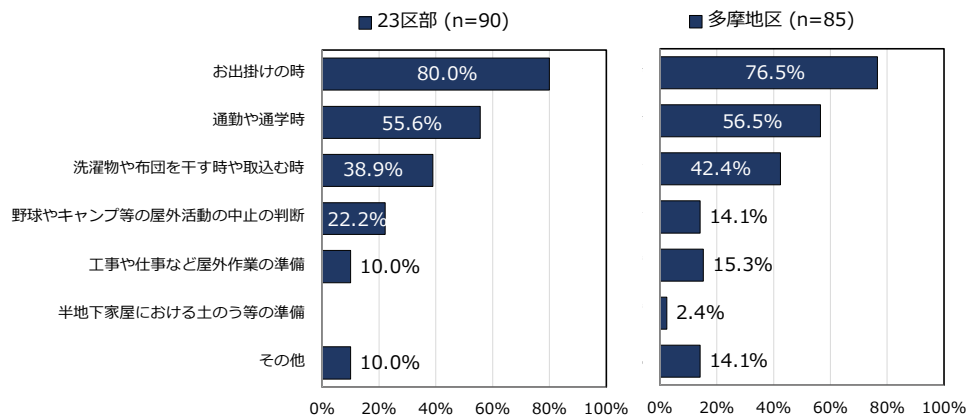
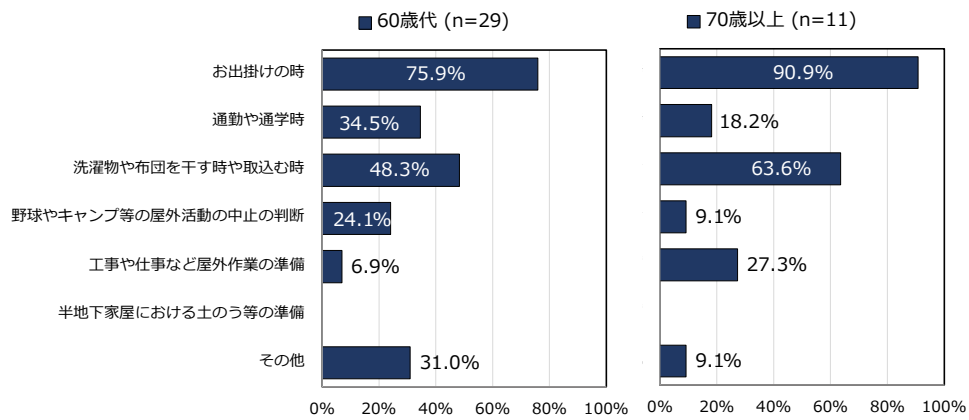
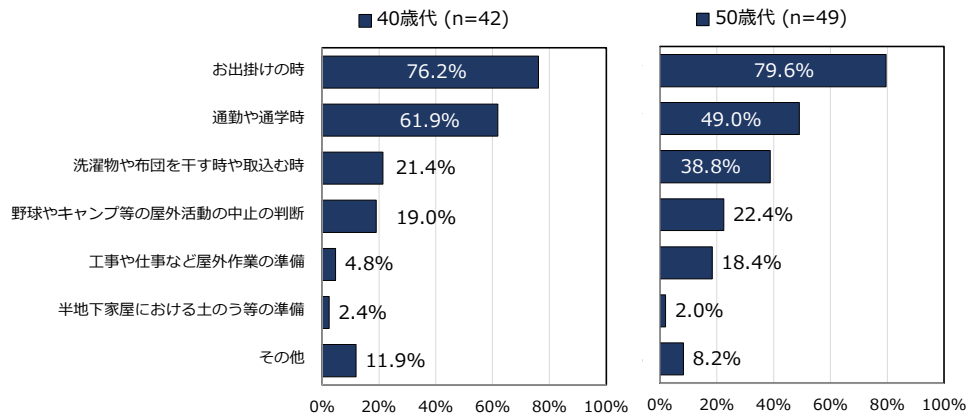
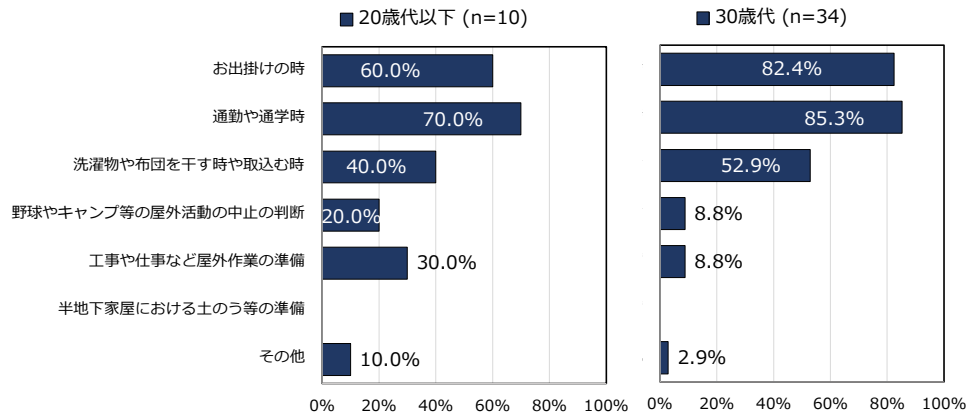
- ◆ 「東京アメッシュ」の利用機会については「お出掛けの時」が78.3%と最も高く、次いで「通勤や通学時」が56.0%、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」が40.6%だった。
- ◆ 男女別にみると、男性、女性ともに利用方法の上位は、「お出掛けの時」、「通勤や通学時」、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」であったが、女性に比べ男性では、「工事や仕事など屋外作業の準備」で利用される傾向が見られた。
- ◆ 年代別にみると、70歳以上が「お出掛けの時」の利用が多かったが、20歳代以下と30歳代では「通勤や通学時」の利用が多い傾向が見られた。
- ◆ 地区別にみると、23区部と多摩地区は同様な傾向が見られた。

Q11-1 (3) どのような時に「東京アメッシュ」を利用していますか。(複数回答)



「その他」(21件)の自由記述 (一部)	
豪雨、台風の予報が出ているとき (9件)	・ 台風やそれに伴う大雨・洪水が心配される時 (60歳代男性・23区部)
注意報・警報が出ているとき (2件)	・ 大雨警報が所在地に出ている時に (30歳代女性・多摩地区)
勤務中 (1件)	・ 帰宅時に雨が降るかどうかが調べるため (40歳代女性・多摩地区)
随時確認 (1件)	・ 宅配便の仕事なので雨がどれくらい降るか見えています (40歳代男性・23区部)

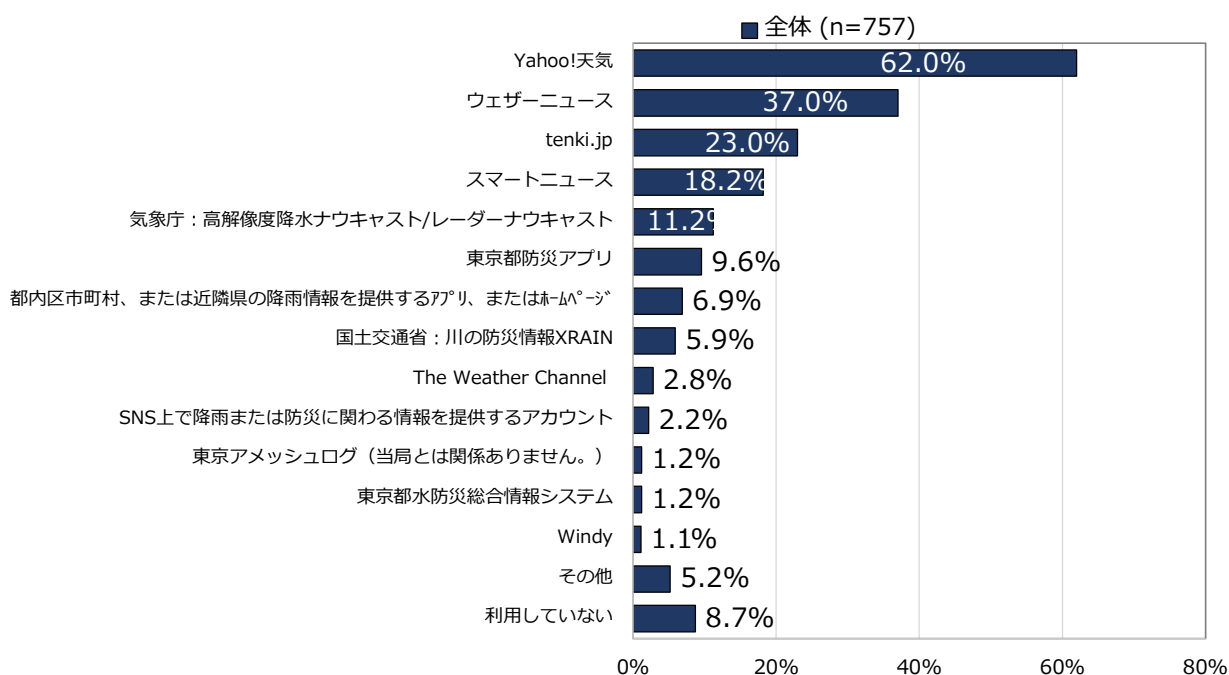




「東京アメッシュ」以外に利用している降雨または防災に関わる情報

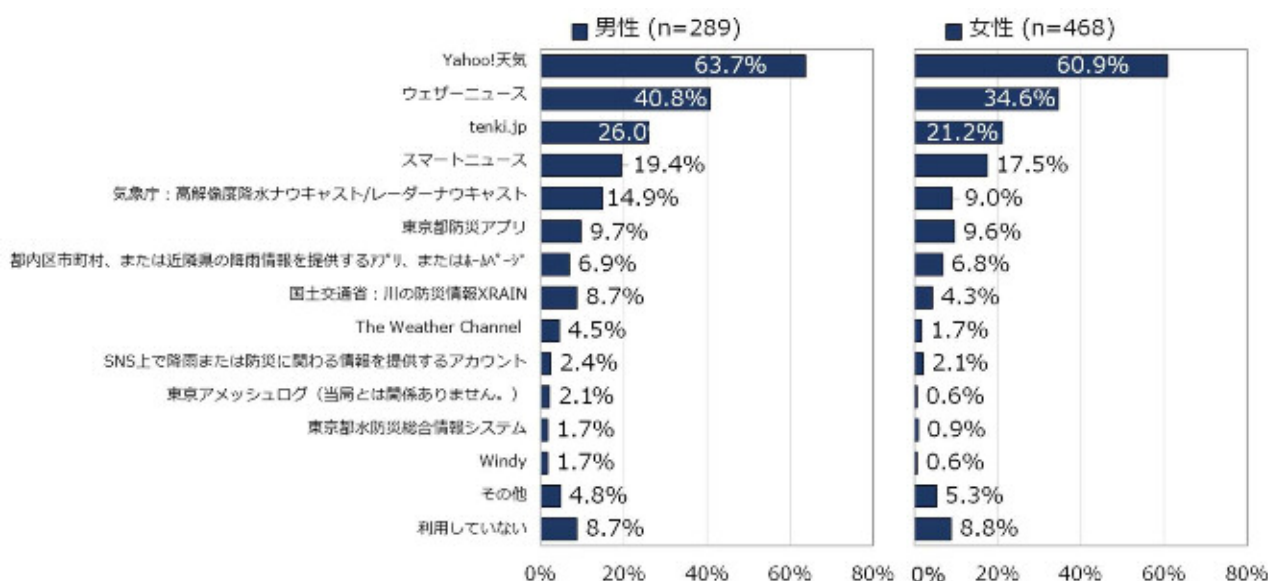
- ◆ 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報について、「Yahoo!天気」「ウェザーニュース」「tenki.jp」が利用されていた。
- ◆ 男女別、地区別では、顕著な違いは見られなかった。
- ◆ 年代別にみると、「tenki.jp」は20歳代以下が32.7%と最も多く、「ウェザーニュース」は70歳以上で46.9%と最も多かった。

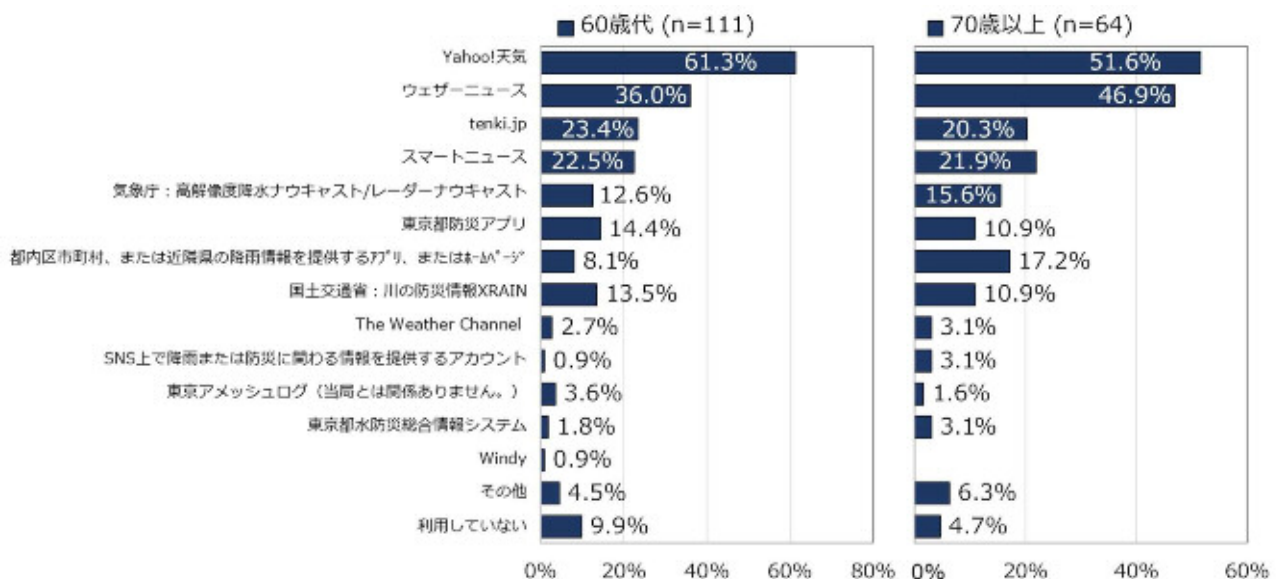
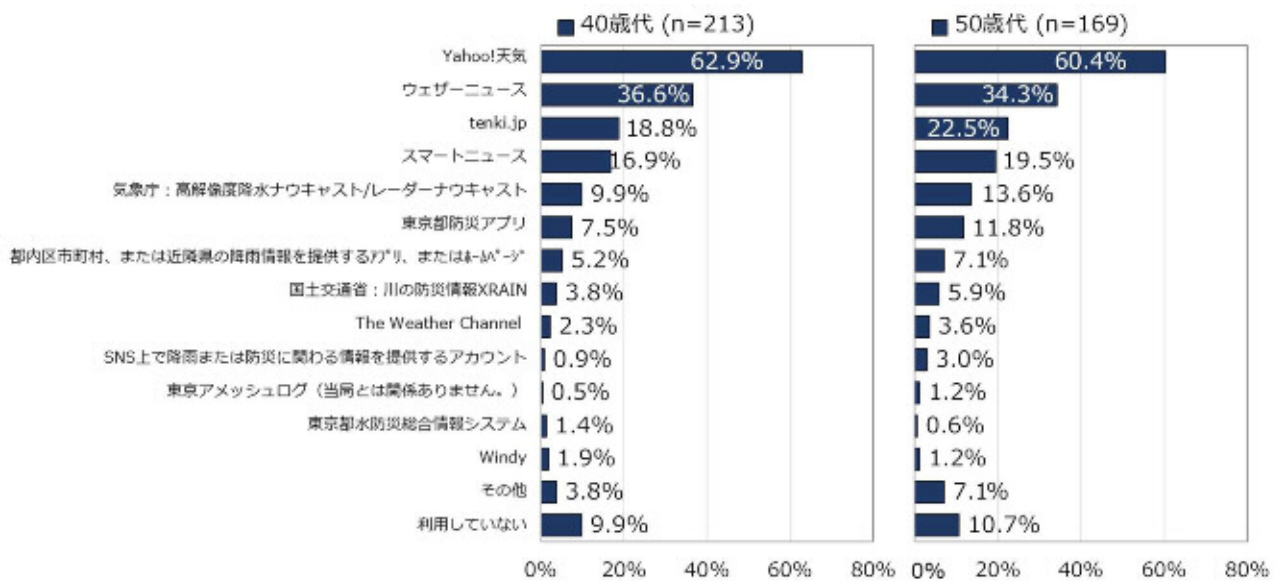
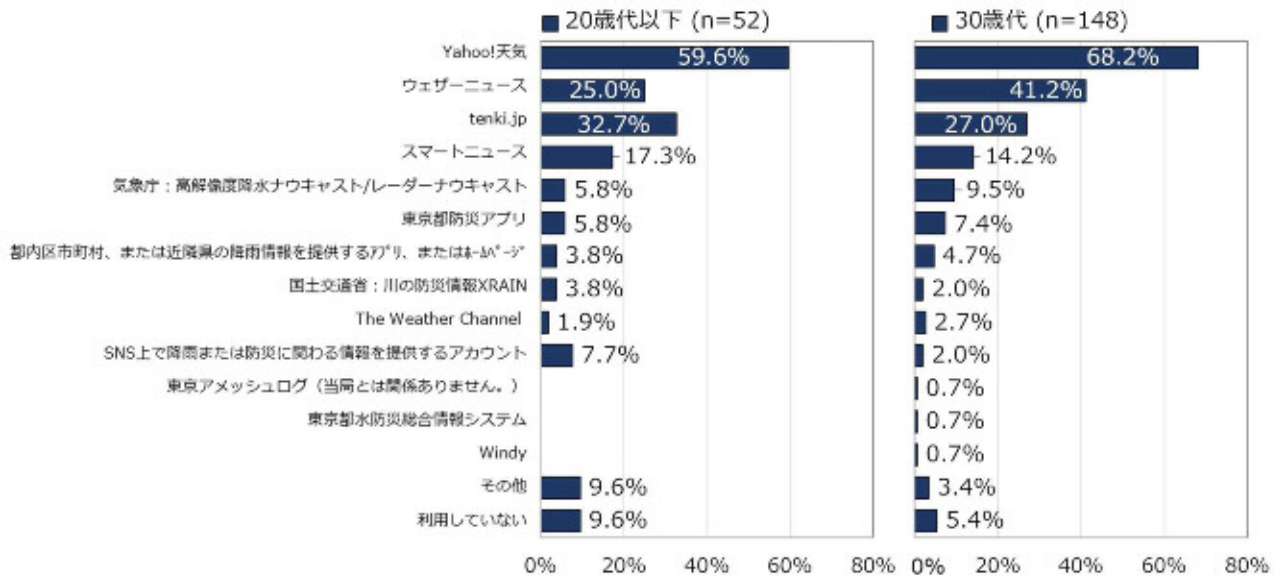
Q11-2 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨または防災に関わる情報がございましたら、以下の選択肢から、該当するものをいくつでもお選びください。（複数回答）

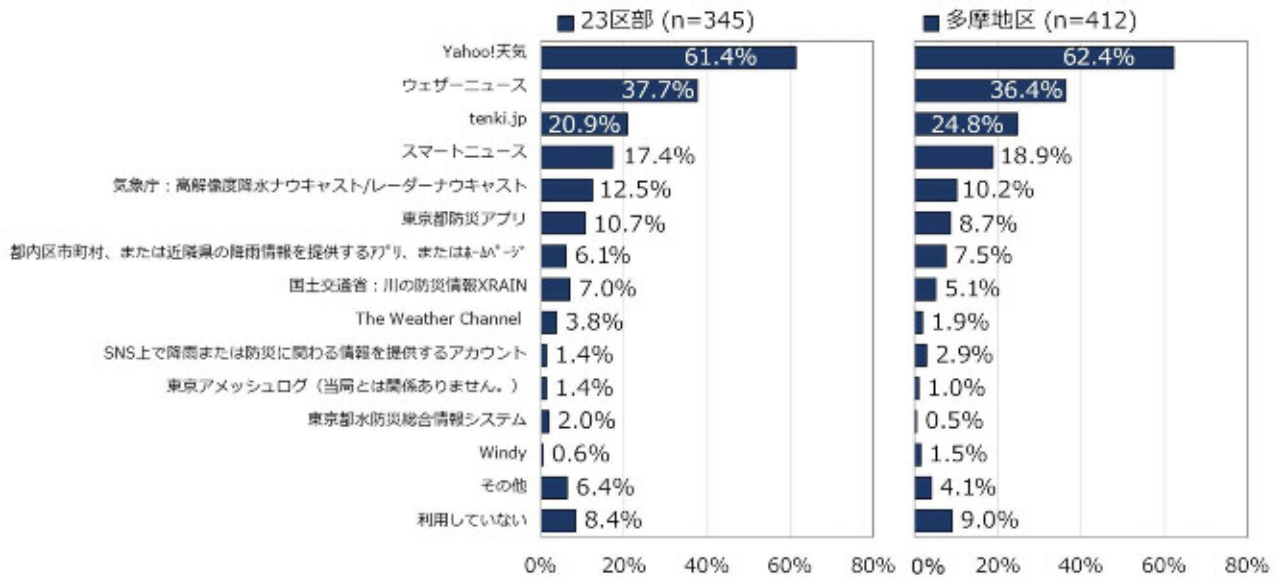


「その他」(39件)の自由記述

- ・NHK 防災アプリ (13件)
- ・スマートフォンのデフォルト天気予報 (5件)
- ・自治体メール (2件)
- ・テレビのデータ放送 (2件) など







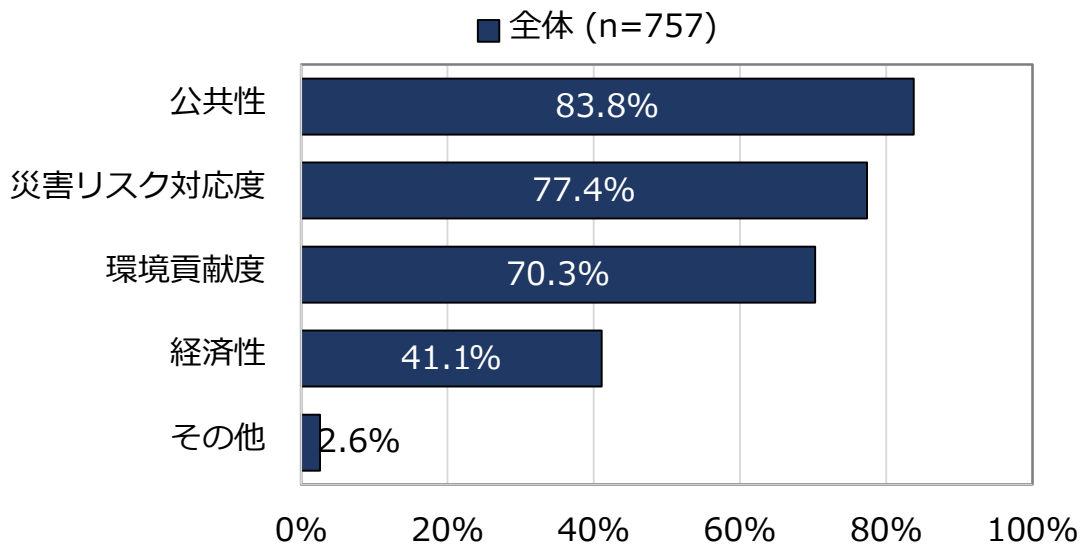
## 4 下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など

### (1) 下水道事業を評価する基準

- ◆ 下水道事業を評価する基準について、「公共性」が83.8%と最も高く、次いで「災害リスク対応度」が77.4%、「環境貢献度」が70.3%だった。
- ◆ 男女別、年代別（20歳代以下を除く）、地区別では、「公共性」、「災害リスク対応度」、「環境貢献度」の順だった。
- ◆ 20歳代以下では、「公共性」、「環境貢献度」、「災害リスク対応度」の順だった。

Q12 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。（複数回答）

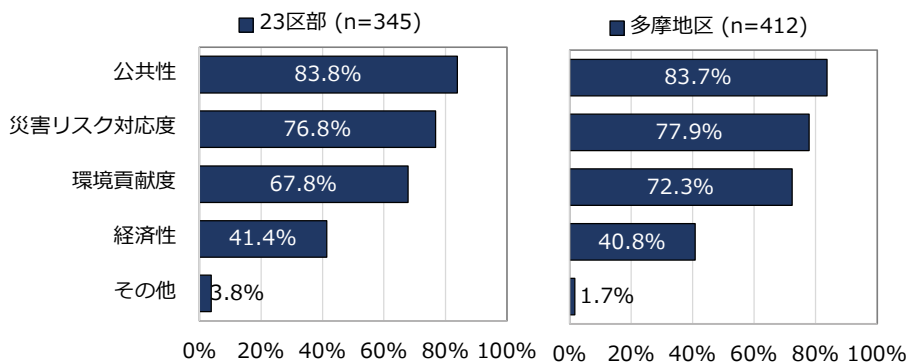
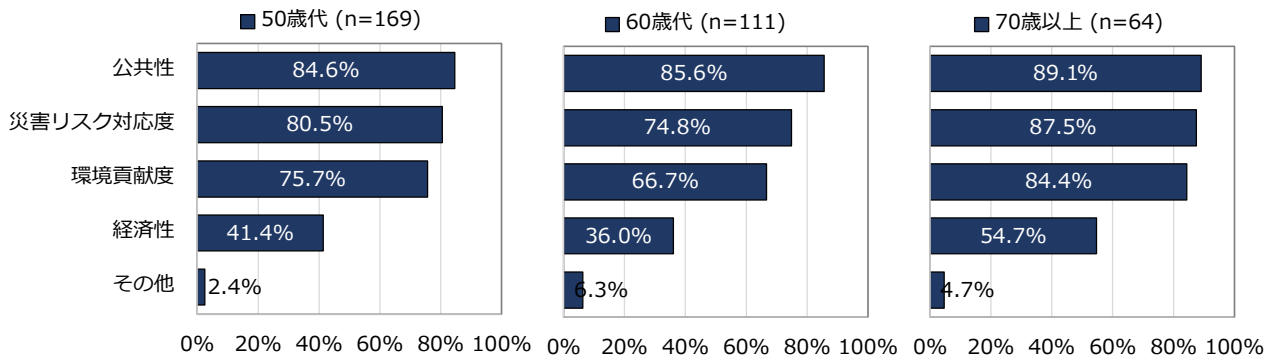
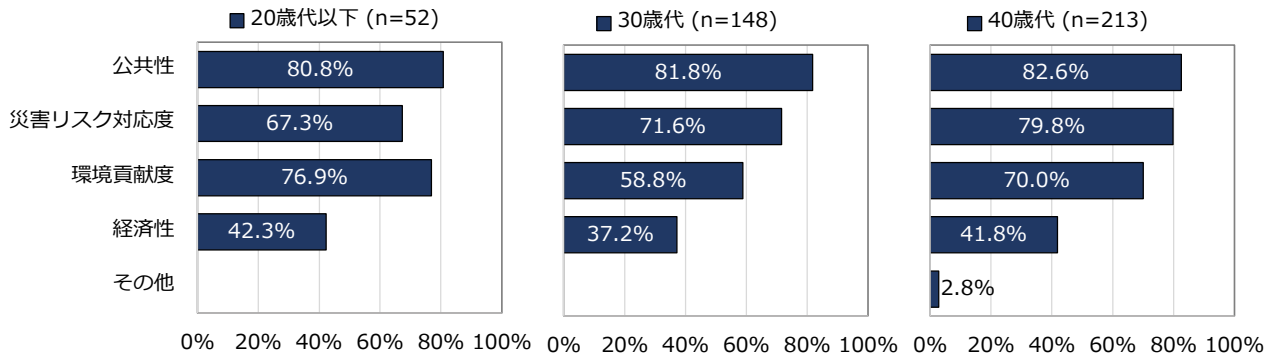
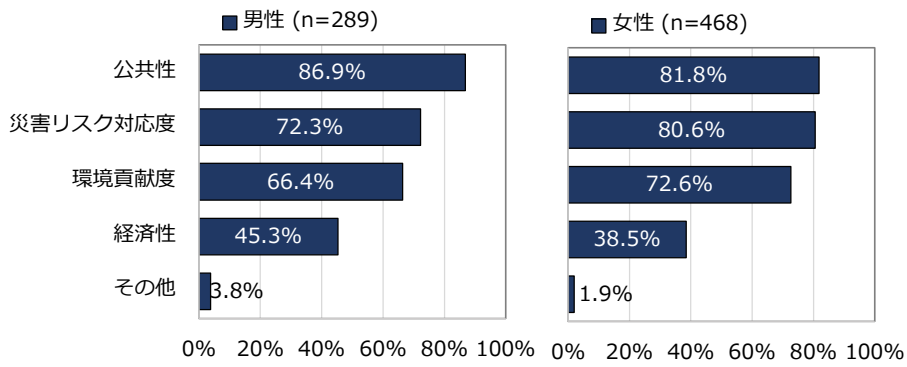
公共性：国民、地域住民のために役立つ事業であるか  
 災害リスク対応度：災害リスクへの対応が想定されているか  
 環境貢献度：私たちが住む環境の保全に貢献しているか  
 経済性：投資する費用と期待する効果が合っているか



#### 「その他(20件)」の自由記述（一部）

透明性・情報公開（5件）	・透明性：支出や計画が上記の目的に見合うかどうか(40歳代男性・23区部) ・誰のための事業か、利権としての事業でないこと、お金の流れ使い方が透明(60歳代男性・23区部)
安全性（3件）	・安全性。工業排水を安全に浄化しているか。(40歳代女性・23区部)
いつでも使えること（1件）	・いつでも不自由なく使えること(60歳代男性・23区部)

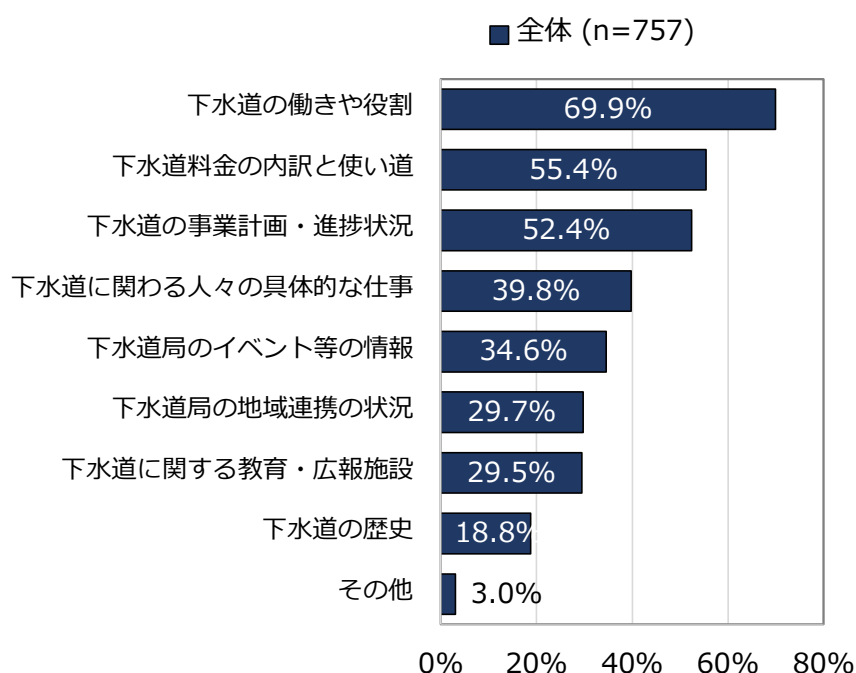




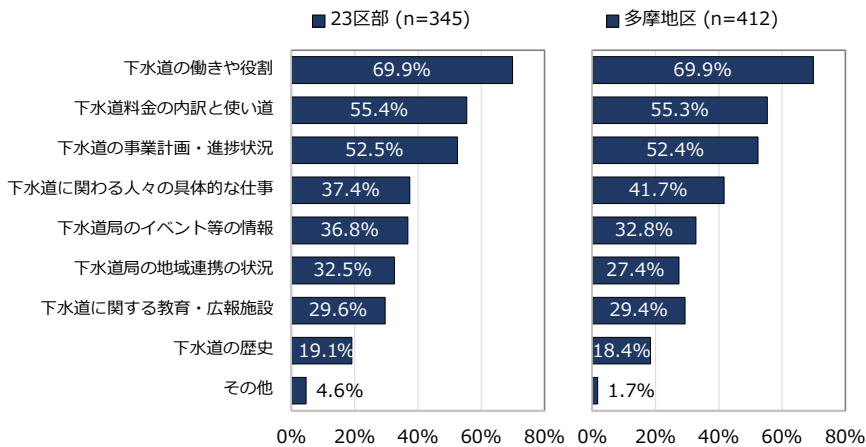
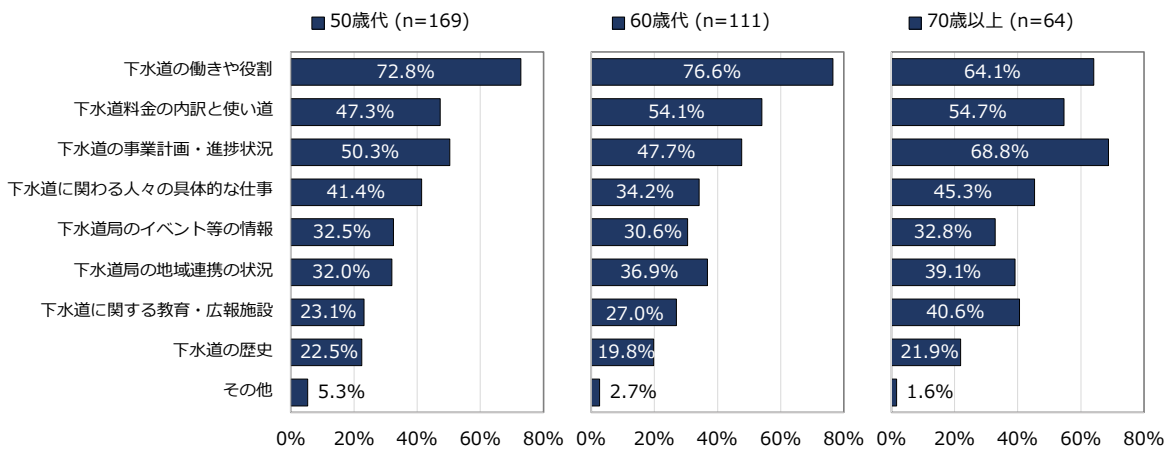
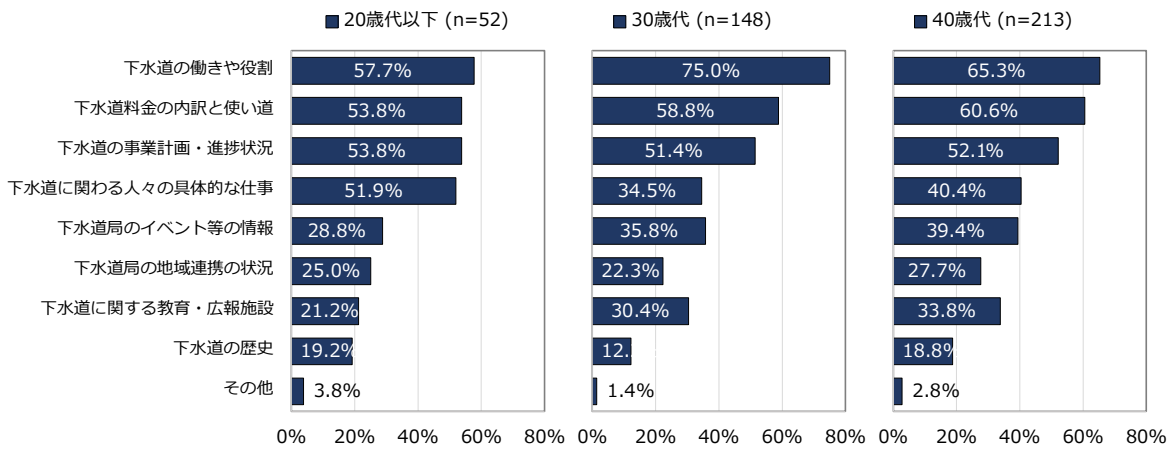
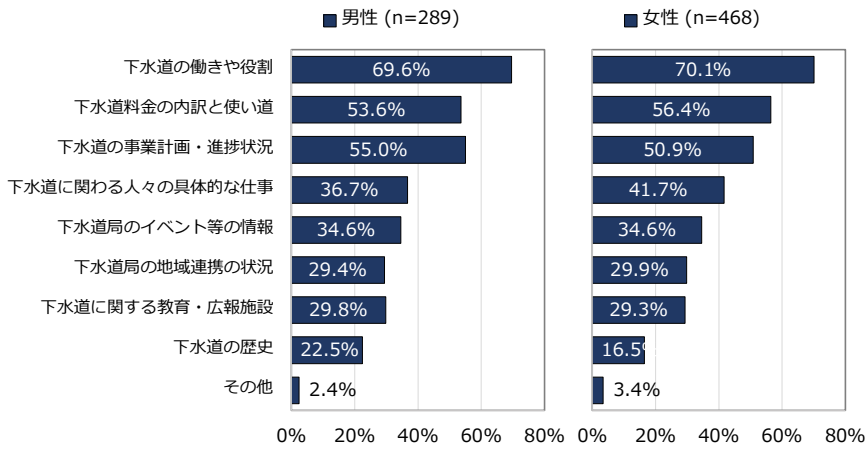
## (2) 下水道事業について知りたいと思うこと

- ◆ 下水道に関して知りたいと思うことは、「下水道の働きや役割」が最も高く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」、「下水道の事業計画・進捗状況」の順となった。
- ◆ 男女別にみると、男性と女性ではともに「下水道の働きや役割」、「下水道料金の内訳と使い道」、「下水道の事業計画・進捗状況」の割合が高い結果となった。女性では「下水道の働きや役割」の次に「下水道料金の内訳と使い道」が高い割合となっており、下水道料金への関心が高かった。
- ◆ 年代別にみると、「下水道料金の内訳と使い道」では40歳代が60.6%と最も高く、「下水道に関わる人々の具体的な仕事」では20歳代以下で5割以上の結果となった。
- ◆ 地区別にみると、23区部、多摩地区ともに同様の傾向を示し、「下水道の働きや役割」、「下水道料金の内訳と使い道」、「下水道の事業計画・進捗状況」の割合が高かった。

Q13 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。(複数回答)



「その他」(23件)の自由記述 (一部)	
下水道のしくみ (4件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭やオフィスからの汚水や汚物はどのような配管を經由して下水処理施設までたどり着くのか知りたい。(40歳代女性・23区部)</li> <li>・マンホールの仕組み 処理場までの道のり。(50歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
自宅付近の状況 (2件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅付近の下水道管の使用年数。(40歳代女性・23区部)</li> <li>・自分の住んでいる下水道の状況。(50歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
都民が協力できること (1件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題と改善に向けて市民が取り組めること。(50歳代女性・多摩地区)</li> </ul>
耐震化 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間工事をしている際にお知らせが入っており、耐震化とあったがもっと詳しく知りたかった。(20歳代以下女性・23区部)</li> </ul>
事業計画 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画、進捗情報を簡潔に分かりやすく知りたい。(30歳代女性・多摩地区)</li> </ul>

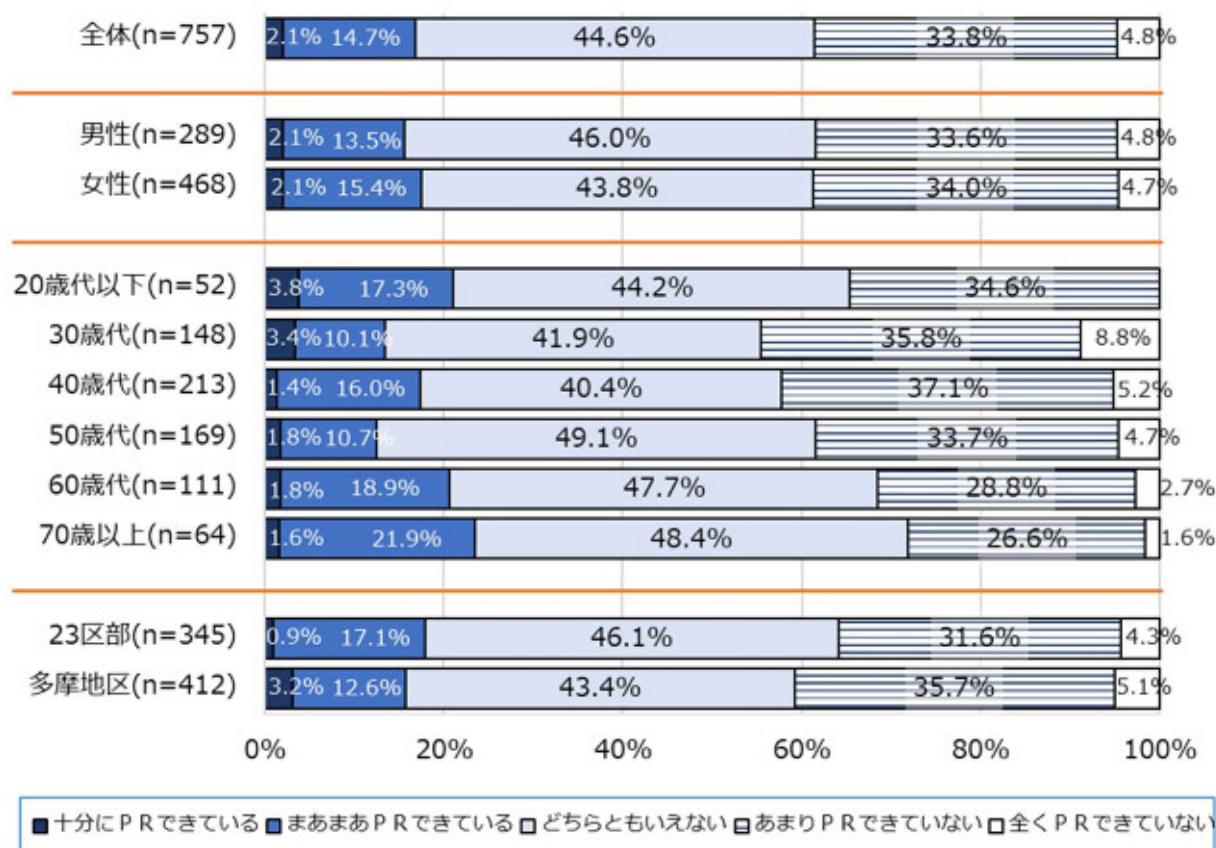


### (3) 下水道事業のPR

#### ア. 下水道事業PRが十分かどうか

- ◆ 下水道事業PRの認知は、「十分にPRできている」が2.1%、「まあまあPRできている」が14.7%で、『PRできている』とする方は合わせて16.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、『PRできている』は男性が15.6%、女性が17.5%となり、女性が男性より1.9ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『PRできている』との回答は、70歳以上が23.5%と最も高く、次いで20歳代以下が21.1%となった。
- ◆ 地区別にみると、『PRできている』は23区部が18.0%、多摩地区が15.8%となり、23区部が多摩地区より2.2ポイント高い結果となった。

Q14 Q13の質問であなたの「知りたい」と思うことに対して、東京都下水道局が十分にPRできていると思いますか。(単一回答)



## イ. そう思う理由

- ◆ Q14回答のそう思う理由について、「PRできている」との回答者は下水道事業の情報を何らかの媒体で入手できていると感じているが、「どちらともいえない」「PRできていない」との回答者は、下水道事業のPRを見かけないことや下水道局の取組をこれまで知らなかったことを理由に挙げた人が多かった。

### Q14-1 Q14について、あなたがそう思う理由を教えてください。(自由回答)

	十分にPRできている	まあまあPRできている	どちらとも言えない	あまりPRできていない	全くPRできていない
局HPや局動画で下水道事業情報を提供しているから	10	22	0	0	0
下水道施設見学やイベントを目にするから	4	9	0	0	0
下水道事業を広報誌で目にするから	2	15	0	0	0
下水道事業を目にする機会が多いから	0	7	0	0	0
局から下水道事業情報を入手できているから	0	6	0	0	0
下水道事業を学校で学んでいるから	0	1	0	0	0
下水道事業PRを見かけないから	0	0	115	135	25
下水道事業で知らない取組があるから	0	0	38	27	1
能動的に行動しないと下水道事業情報が入手できないから	0	0	27	18	0
下水道事業をもっとPRした方がよいから	0	11	8	12	4
下水道事業情報の入手方法が分からないから	0	0	7	2	0
局の取組を知らないので回答できない	0	0	3	2	0
その他	0	22	88	24	4
無回答	0	18	52	36	2
合計	16	111	338	256	36

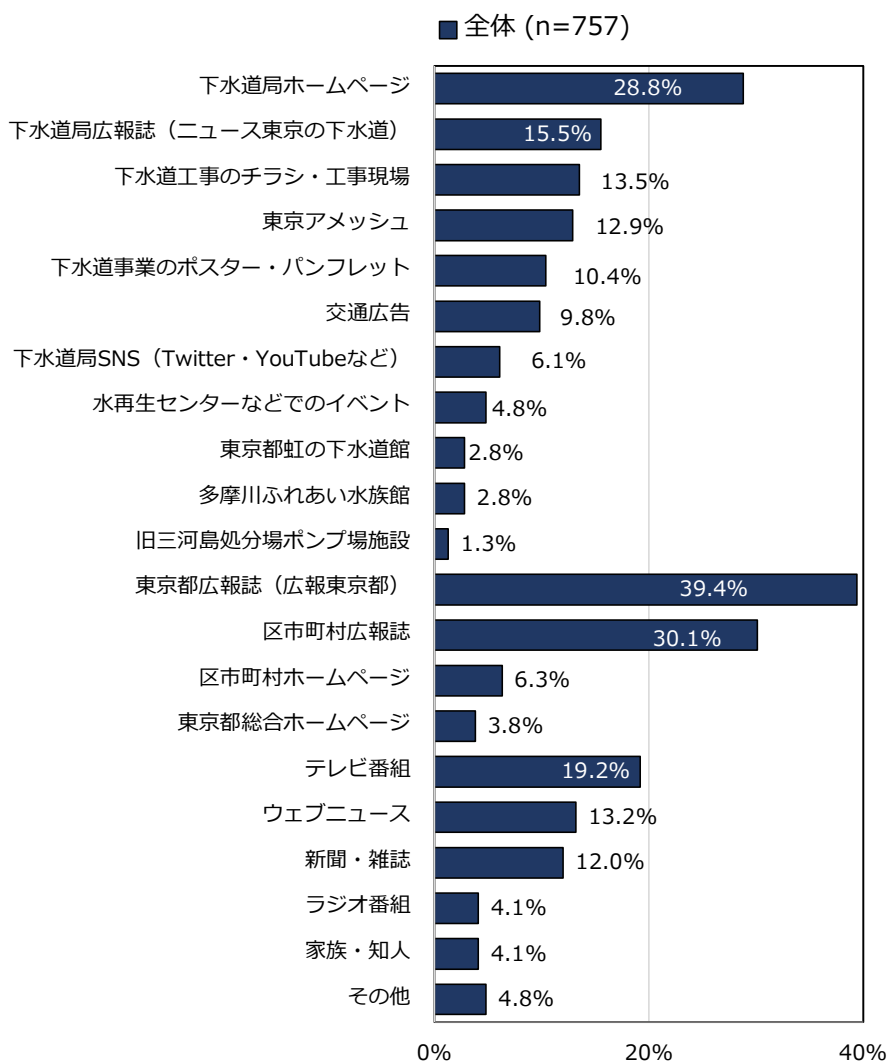
十分にPRできている	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 都内各所に見学施設や資料館があり、さらにデジタルメディアでも分かりやすい動画やオンライン見学等もイベントがあり、充実していると思います。(30歳代男性・23区部)</li> <li>● 公式サイトに色々なことが書いてあり、参考になったから。(20歳代以下男性・多摩地区)</li> <li>● ホームページなどや東京都の広報などでイベントをよく見かけたり、知るチャンスが多いので。(40歳代女性・多摩地区)</li> </ul>
まあまあPRできている	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● うち子どもが下水道に興味を持っているので、積極的に知ろうとしています。知りたいことが大体調べればわかるので助かります。(40歳代女性・23区部)</li> <li>● 駅に設置されている広報や、TV番組などで下水道に関する番組を見る機会が増えた。(40歳代女性・23区部)</li> <li>● メールマガジン等通じて、関心をもったため。(50歳代女性・23区部)</li> </ul>

どちらとも言えない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新聞をとっていた実家にいる時はチラシをよく見たように思うが、現在は新聞を取っていないこともあり、事業内容は自分から情報を取りに行かないと入ってこない状態であるため。(20歳代以下女性・多摩地区)</li> <li>● 環境問題が世界的なテーマとなっている現在の格好の機会を十分には活用できていない。(60歳代男性・多摩地区)</li> <li>● ほとんど目にする機会がありません。興味をもって SNS 等はこちらから見に行かないと流れて来ない。たまたまテレビでやった雨水を地下に貯めるシステムがあるというのは見たことはあります。(50歳代女性・23区部)</li> </ul>
あまりPRできていない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本アンケート内の質問にあった下水道局の行っている取組について知らないことが多かったため。(30歳代女性・多摩地区)</li> <li>● 下水道に関する情報を普段の生活の中で目にする事が無い。ゲリラ豪雨や洪水の際には話題になるが、日常生活と下水道の関わりなど知らないことが多い。(50歳代女性・多摩地区)</li> <li>● 数年前まで水再生センターの行事が、コロナで開催なし。(70歳以上男性・23区部)</li> </ul>
全くPRできていない	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日々暮らしている中で、下水道についての情報をほとんど見聞きすることがないので。(30歳代女性・多摩地区)</li> <li>● 実際に知らないことが多いから。目に入る媒体でアピールしてほしい。年配の人より若い人に積極的にアピールするべき。(30歳代女性・多摩地区)</li> <li>● 電気ガスに比べて水道事業は地味なイメージがある、ゴミ処理の施設もイベントや広報など市民に身近にPRしているので、水道事業ももっと市民にオープンにして欲しい。(50歳代男性・多摩地区)</li> </ul>

#### (4) 下水道事業の認知経路

- ◆ 下水道事業の認知経路は、「広報東京都」が39.4%と最も高く、次いで「区市町村広報誌」が30.1%、「下水道局ホームページ」が28.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、男性、女性ともに認知経路は同様な傾向を示し、「広報東京都」、「下水道局ホームページ」、「テレビ番組・ニュース」、「新聞・雑誌」が高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「広報東京都」との回答は、10歳代の100%と最も高く、次いで70歳以上が64.1%となり、最も低い30歳代が36.8%となった。
- ◆ 地区別にみると、「広報東京都」は23区部が62.8%、多摩地区が48.7%となり、23区部が多摩地区より14.1ポイント高い結果となった。

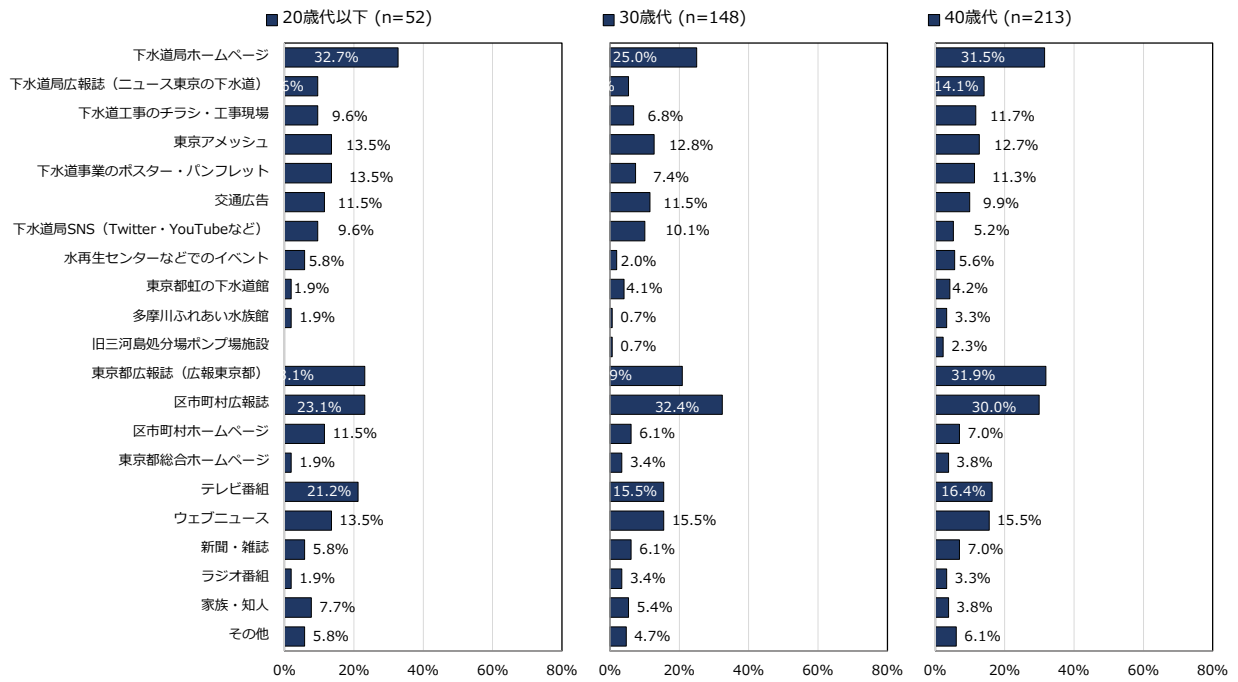
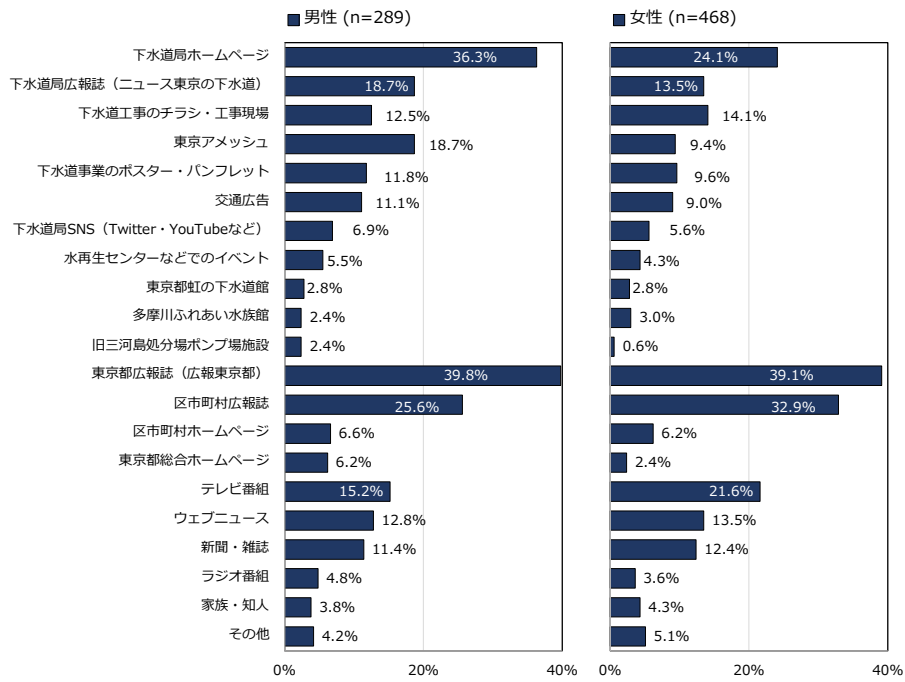
Q15 あなたは、下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか。  
(複数回答)

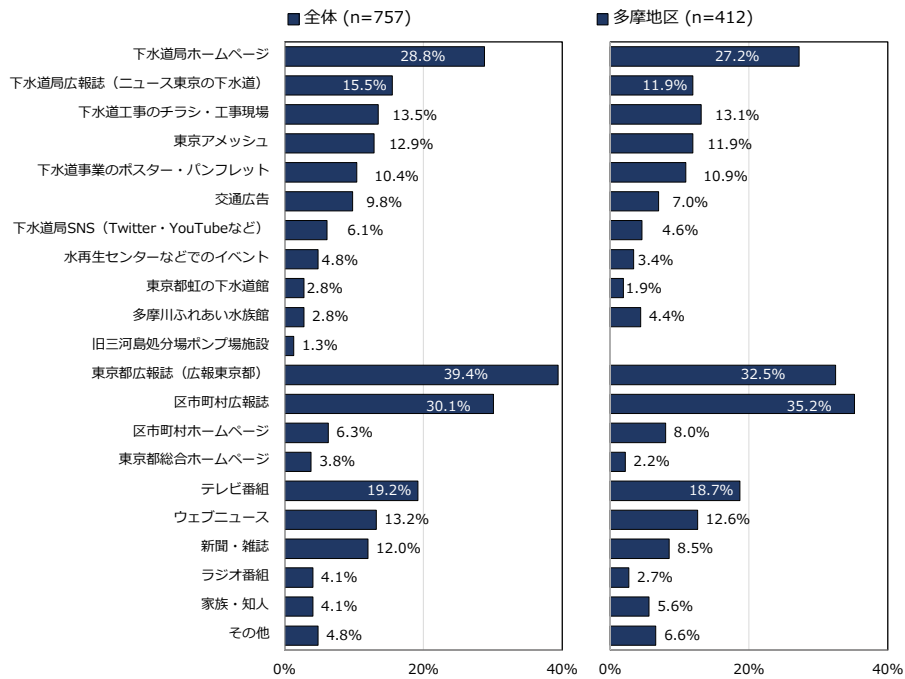
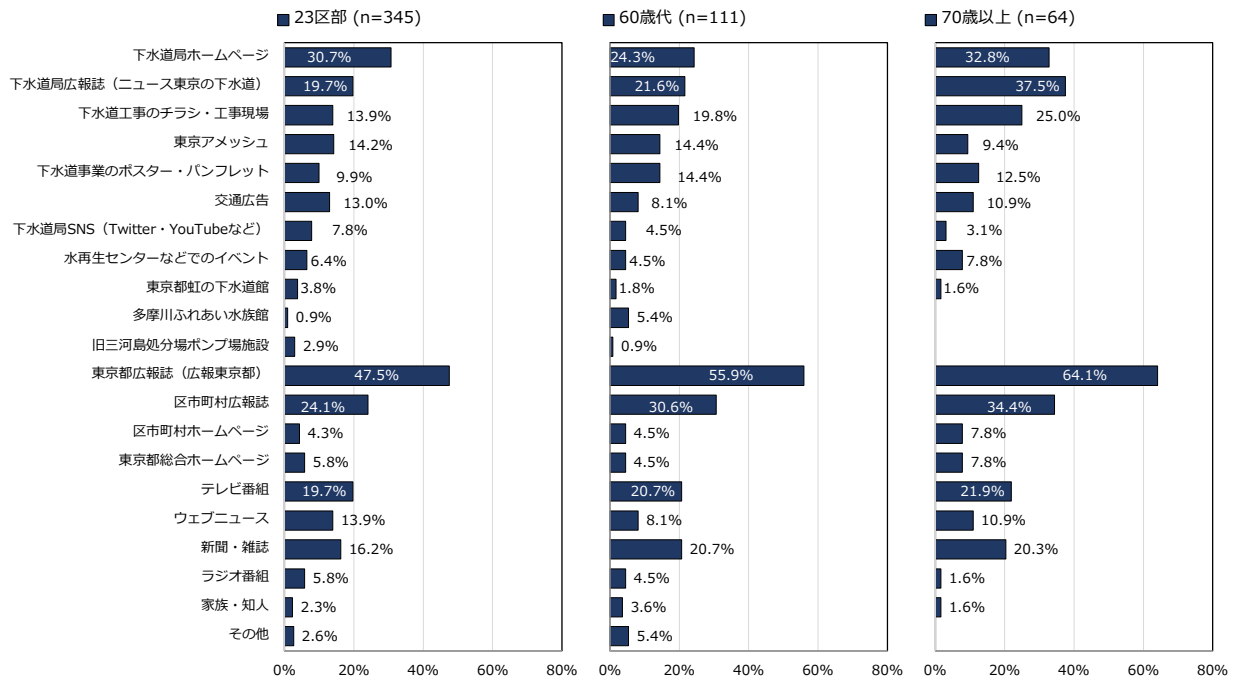


#### 「その他」(36件)の自由記述 (一部)

- ・知る機会がない (8件)
- ・小平市ふれあい下水道館 (5件)
- ・仕事で (3件)
- ・子どもが学校から持ってくるお便り (1件)





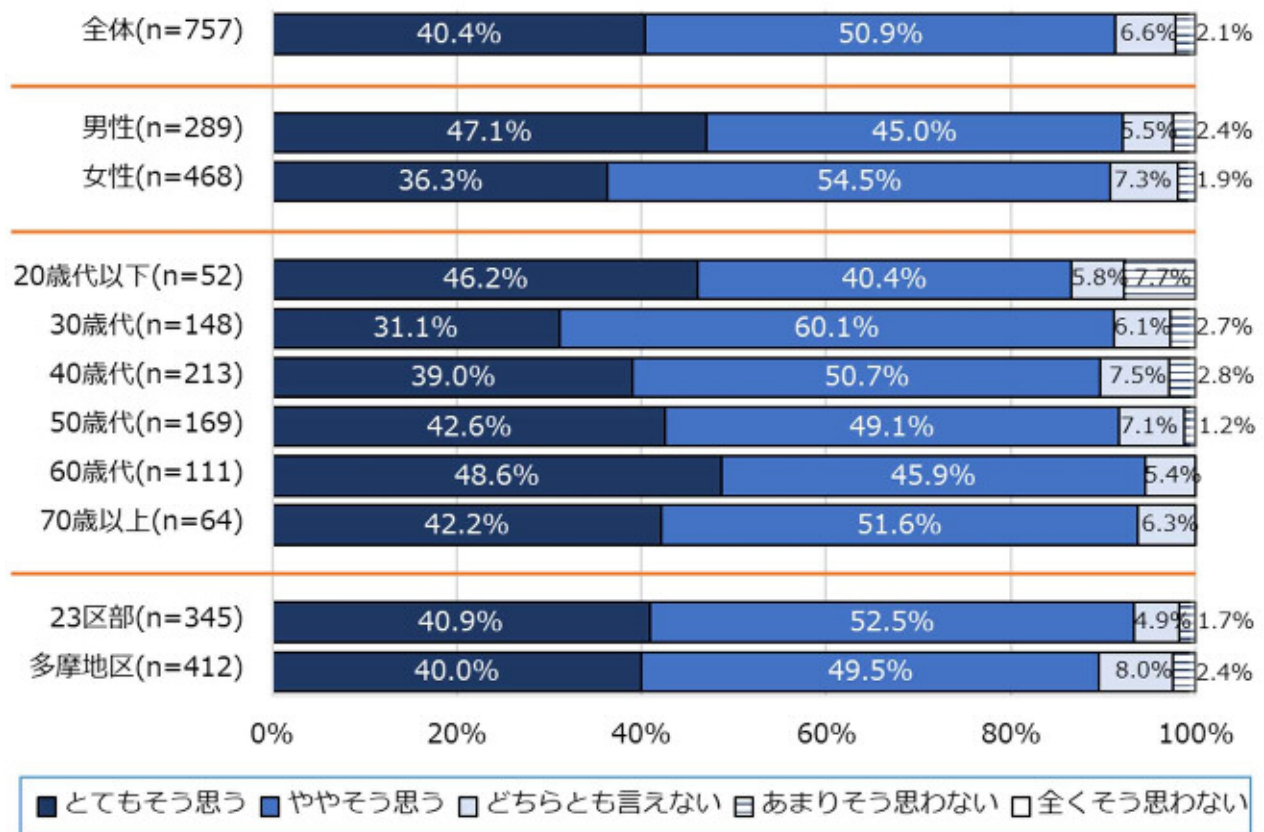


(5) 下水道局や下水道事業についてさらに詳しく知りたいか、周囲の人に知らせたいか

ア. さらに詳しく知りたいか

- ◆ 下水道事業に関する情報の探求意思は、「とてもそう思う」が40.4%、「ややそう思う」が50.9%で、『そう思う』とする方は合わせて91.3%となった。
- ◆ 男女別にみると、『そう思う』は男性が92.1%、女性が90.8%だった。
- ◆ 年代別にみると、『そう思う』との回答は、どの年代も8割を超え、最も低い20歳代以下でも86.6%となった。
- ◆ 地区別にみると、『そう思う』は23区部が93.4%、多摩地区が89.5%となり、23区部が多摩地区より3.9ポイント高い結果となった。

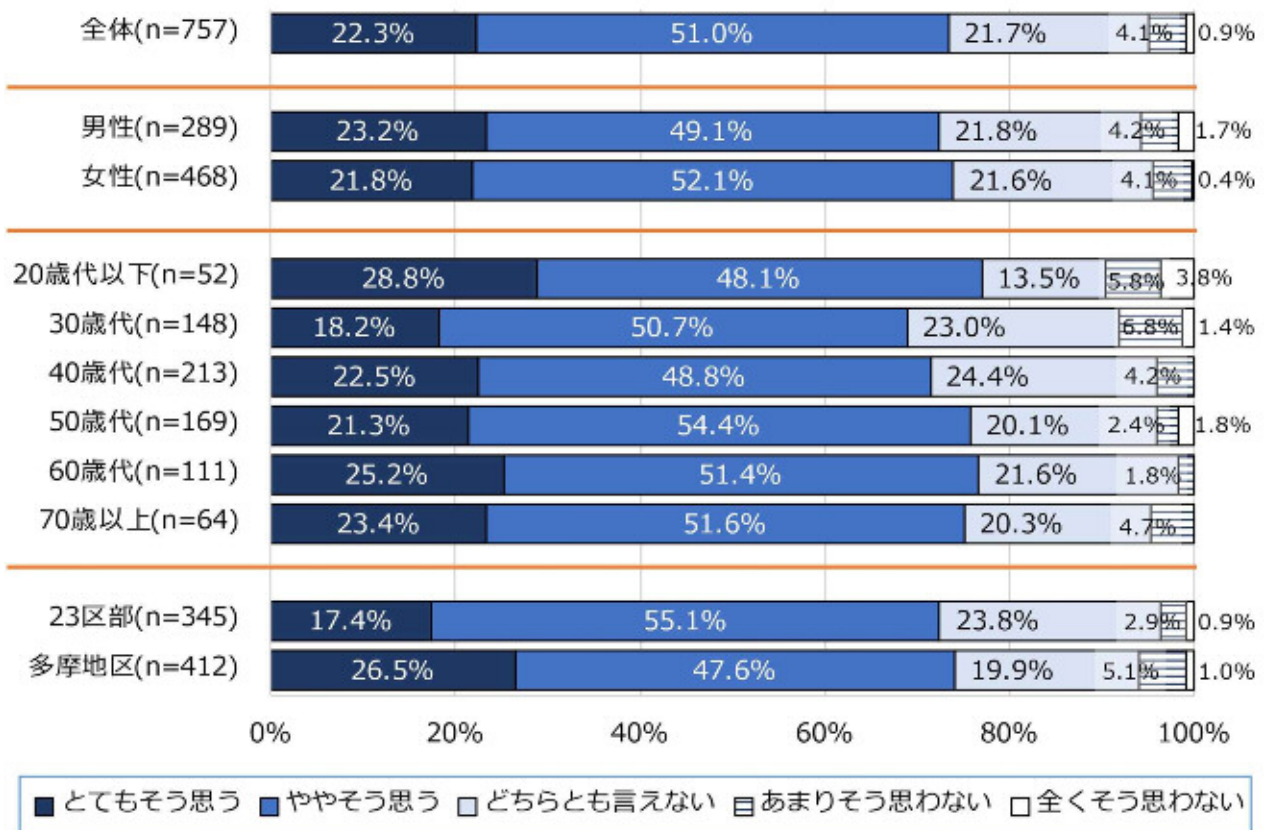
Q16 あなたは、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思いませんか。(単一回答)



## イ. 周囲の人に知らせたいか

- ◆ 下水道事業に関する情報の共有欲求について、「とてもそう思う」と「ややそう思う」を合わせた『そう思う』は73.3%であり、多くの方が下水道事業に関する情報を周囲の人に知らせたいと思っていることが明らかとなった。
- ◆ 男女別にみると、『そう思う』では男性が72.3%、女性が73.9%だった。
- ◆ 年代別にみると、『そう思う』では最も低い30歳代のみ68.9%で、その他の世代はすべて7割を上回った。
- ◆ 地区別にみると、『そう思う』では23区部が72.5%、多摩地区が74.1%となり、多摩地区が23区部より1.6ポイント高い結果となった。

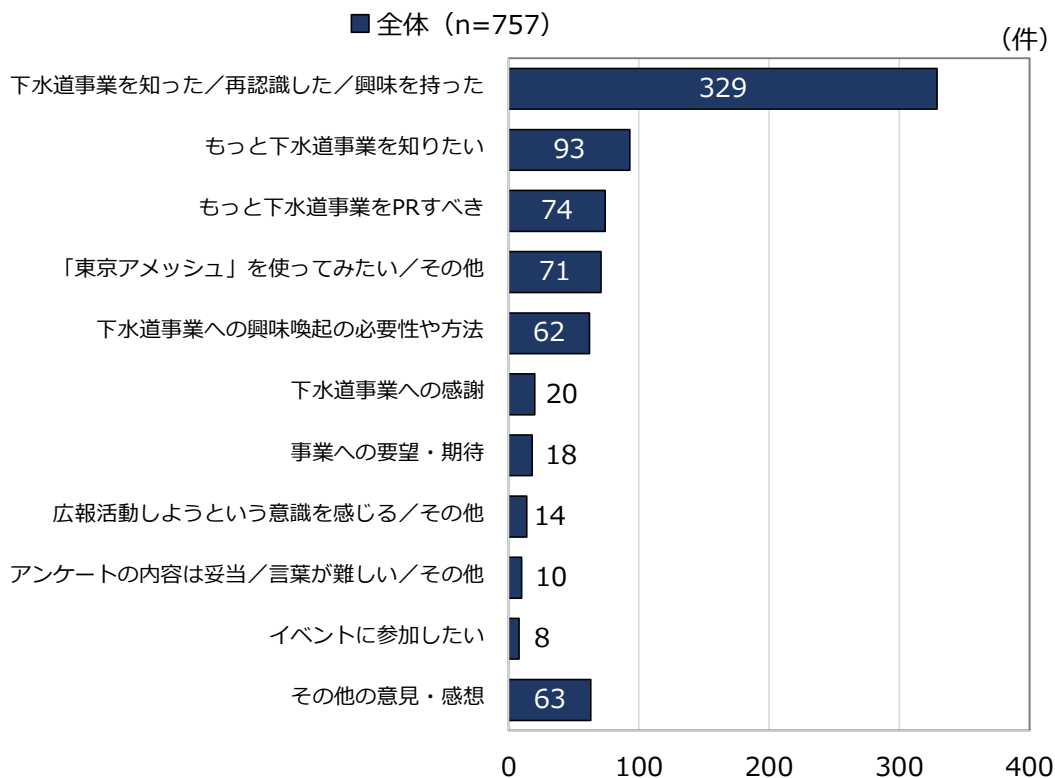
Q17 あなたは、下水道局や下水道事業に関して知っていることを、周囲の人に知らせたいと思いますか。  
(単一回答)



## 5 局へのご意見、ご要望

- ◆ アンケート内容や下水道局へのご意見・ご要望について、「活動内容がわかり有意義」が264件で最も多く、次いで「知識・理解を深めたい」が94件あった。

Q18 今回のアンケート内容(本アンケートに回答したことで、イメージが変わられた方はその理由など)、及び東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせください。(自由記述)



※回答に複数の内容が記載されているときは、それぞれの内容ごとに集計した

### 【アンケート内容や下水道局へのご意見・ご要望】

下水道事業を知った/再認識した/興味を持った	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な事業に取り組んでいること、都内の水道管の老朽化がものすごく進んでいること、など初めて知ることがたくさんありました。(30歳代女性・多摩地区)</li> <li>・下水道事業が災害防止にも役立っていることを理解した。(70歳以上男性・23区部)</li> <li>・下水道も様々な進化をとげ、また身近なところで私たちの生活に影響を与えていることがわかった。(40歳代女性・23区部)</li> </ul>
もっと下水道事業をPRすべき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知らない活動内容が知れてよかった。デジタル社会なのでもっと発信していけばいいと思った。(60歳代男性・23区部)</li> <li>・単なる下水処理のみならず、環境、省エネルギーに具体的に果たしている役割を広報してほしい。(50歳代)</li> </ul>

	男性・23区部)
もっと下水道事業を知りたい	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 沢山の下水道事業が分かり、もっと勉強しなければと思いました。(40歳代女性・多摩地区)</li> <li>・ 災害対応や環境保護のために行なっている技術開発等について、より詳しく知りたいと思います。(50歳代男性・23区部)</li> </ul>
「東京アメッシュ」を使ってみたい/その他	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマートフォン対応の広報活動、東京アメッシュ知らなかったですが、時代に合わせて対応しているのは素晴らしいと思います。(70歳以上女性・多摩地区)</li> <li>・ これから梅雨の時期なので便利そうなアメッシュを活用したいと思いました。(20歳代以下女性・23区部)</li> <li>・ アメッシュの存在を初めて知りました。家族や知人にも教えたいと思いました。(50歳代女性・多摩地区)</li> </ul>
事業への要望・期待	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都下水道局が取り組みの重要性とこれからの安心安全に暮らして行けるよう整備、対策等をこれからも取り組んでもらいたいと思います!(50歳代男性・23区部)</li> <li>・ 下水道管老朽化による取替えが喫緊で最大の課題だと思っています。何十年かかるかわからない大事業と推察しますが、少しでも早く取替えが進んでいくように切に願います。(50歳代男性・23区部)</li> </ul>
アンケートの内容は妥当/言葉が難しい/その他	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 丁寧なアンケートで下水道局の真摯な姿勢が伝わりました。東京アメッシュには大変興味が湧きました。(50歳代女性・多摩地区)</li> <li>・ 最初の質問で知っていますか?はとてもよかったです。啓発的であり、都民の知識欲をそそるような内容でした。(50歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
イベントに参加したい	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知らない事が多いので、知っておかなければと気づきがありました。また、未就学児の子供のいる世帯なので、子供と一緒に学べたり、体験型で学べる機会があれば積極的に参加したいと思いました。環境問題、省エネ、子供には小さいうちから考える機会があると身につくかもしれません。(40歳代女性・23区部)</li> <li>・ まだまだ知らない事がたくさんあることに気がつくことができました。子供と一緒にオンラインでも良いので、勉強ができるイベントがあると嬉しいです。(30歳代女性・多摩地区)</li> </ul>
下水道事業への興味喚起の必要性や方法	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 梅雨になると水に関するニュースが多くなりますが、そのタイミングで下水道の大切さも、アピール出来たら良いと思っています。(60歳代女性・23区部)</li> <li>・ 多分興味のない人にどれだけ熱く語っても振り向いてもらえないような・・・。もっと興味を持ってもらうには、恐怖を煽るのが良いのでは?老朽化の問題などの件で。(40歳代男性・23区部)</li> <li>・ 下水道が環境問題に非常に関係するということがわかりました。もっと環境問題との関連をアピールすると</li> </ul>

	よいと思いました。(70歳以上女性・23区部)
下水道事業への感謝	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都下水道局の研究、作業の努力等に感謝致します。(70歳以上男性・多摩地区)</li> <li>・下水道は私達にとっても重要であり、事業に携わっている方たちにいつも感謝しております。(60歳代男性・多摩地区)</li> </ul>
広報活動しようという意識を感じる／その他	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な事業を市民に伝えたいと思っている姿勢が感じられました。(40歳代女性・23区部)</li> <li>・積極的に情報発信されている事を知り、イメージが明るくなりました。それまでは肅々と下水道管理をいただいているイメージでした。(30歳代女性・多摩地区)</li> </ul>
その他	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもにも教えてあげたいが、どうしたら興味を持って伝えられるかなと思いました。(40歳代女性・23区部)</li> <li>・下水道事業に関するボランティア活動があれば、今後教えて頂けたら幸いです。(30歳代男性・23区部)</li> </ul>