



下水道モニター  
令和4年度 第4回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行っています。

下水道モニターアンケート第4回では、「東京都下水道事業 経営計画 2021」についてアンケートしました。

- ◆ 実施期間 令和4年10月13日（木）～10月26日（水）
- ◆ 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 558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	『東京都下水道事業 経営計画2021』 .....	1
II	回答者の属性.....	4
1	回答者数（性別、年代、地域、職業） .....	4
2	回答者属性別グラフ .....	5
III	集計結果 .....	6
1	『東京都下水道事業 経営計画2021』 .....	6

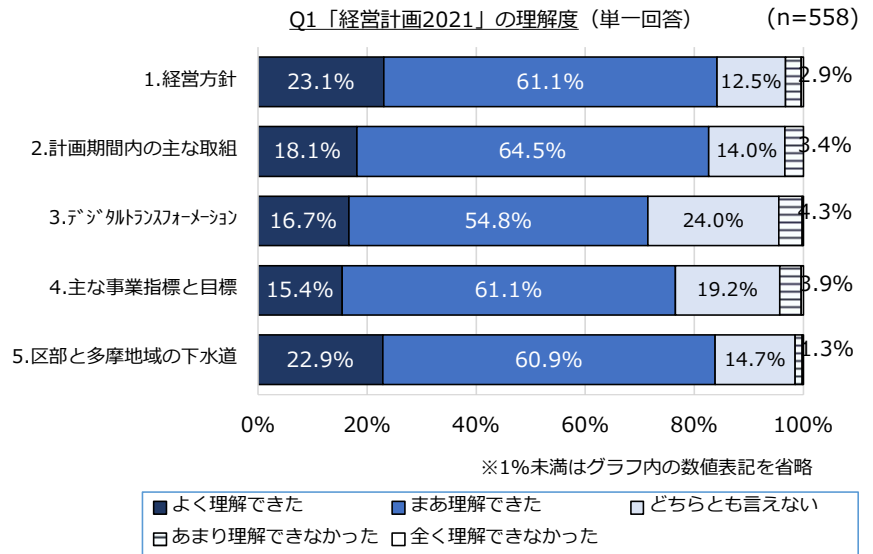
構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

# I 結果の概要

## 1 『東京都下水道事業 経営計画2021』

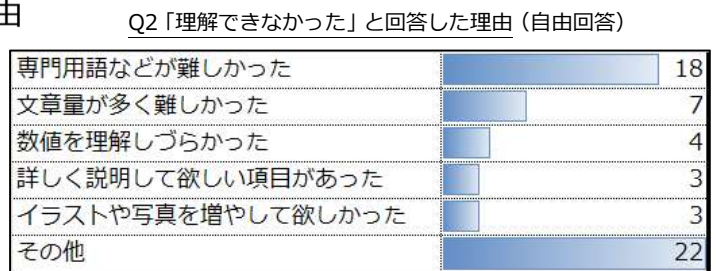
### (1) 『東京都下水道事業 経営計画2021』の理解度

『東京都下水道事業 経営計画 2021』について、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』との回答はいずれの項目も7割以上だった。



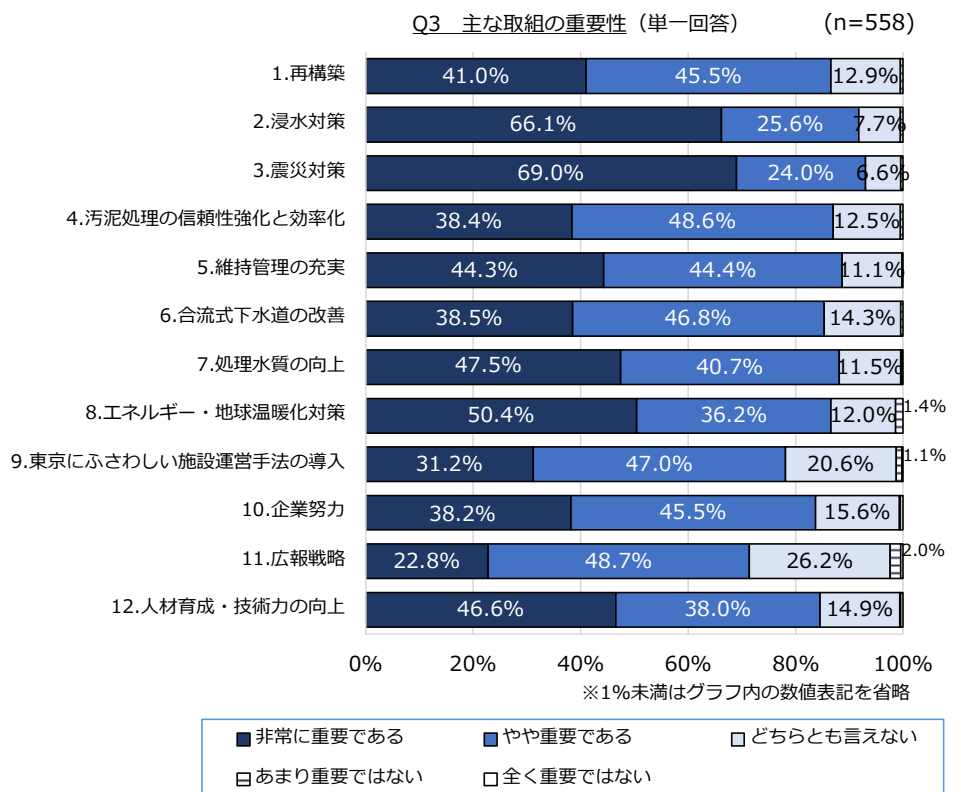
### (2) 「理解できなかった」と回答した理由

「理解できなかった」理由 (57件) には、「専門用語などが難しかった」「文章量が多く難しかった」などが挙げられた。



### (3) 主な取組の重要性

主な取組について「非常に重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要』との回答割合は、「3. 震災対策」が最も高く、次いで「2. 浸水対策」「5. 維持管理の充実」の順となった。



#### (4) 「重要」や「重要でない」と回答した理由

1 (3) のように回答した理由 (320 件) のほとんどが、各取組を「重要」と考える理由だった。

その内容は「災害対策 (浸水、震災)」「人材育成・技術力向上」「再構築」に関するもののほか、取組は「全て重要」との記載も多かった。

Q4 重要性について回答した理由 (自由回答)

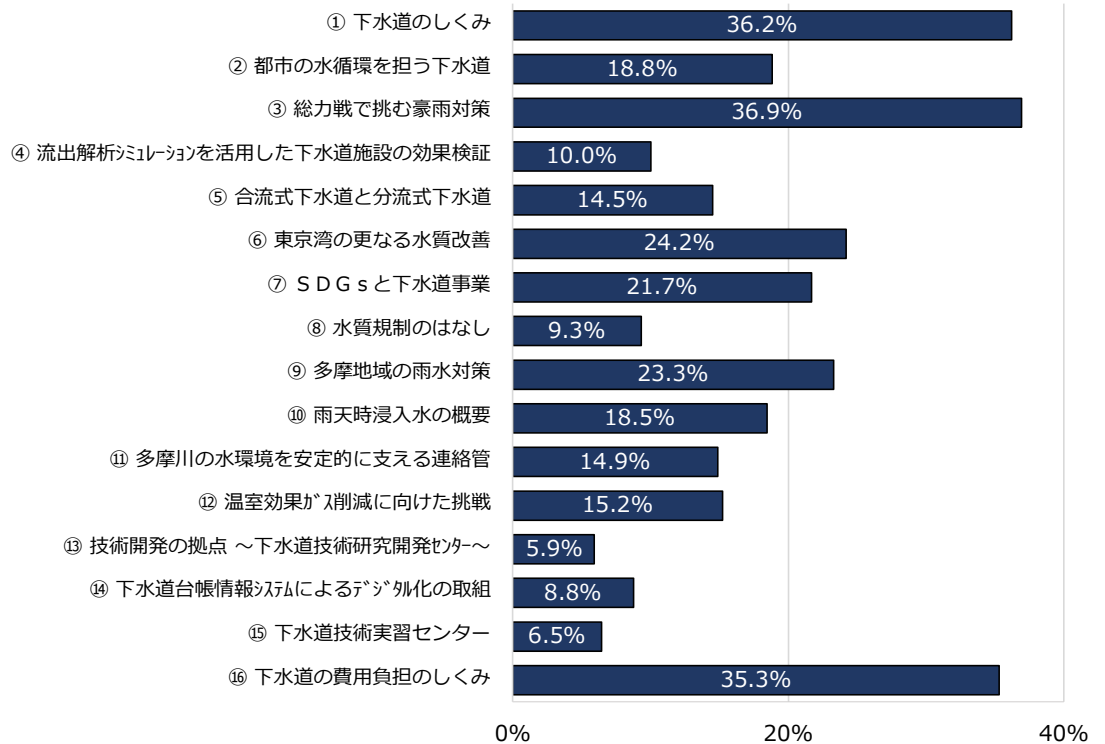
災害対策 (浸水、震災) は重要だから	102
人材育成・技術力向上は重要だから	48
再構築・老朽化対策は重要だから	28
企業努力・経営効率化は重要だから	28
広報活動は重要だから	16
温暖化対策は重要だから	10
全て重要だから	38
重要ではないと回答した理由	7

#### (5) コラムについて

興味関心の高いコラムには、③「総力戦で挑む豪雨対策」、①「下水道のしくみ」、⑯「下水道の費用負担のしくみ」が多く選ばれた。選んだ理由やコラムへの意見・感想 (397 件) は「下水道について分かった/意識が高まった」「費用/下水道料金について分かった」「多摩川/多摩地区に興味関心があった」との内容が多かった。

Q5 興味関心の高いコラム (3つ回答)

(n=588)



Q5-2 選んだ理由やコラムへの意見・感想 (自由回答)

下水道について分かった/意識が高まった	51
費用/水道料金について分かった	38
多摩川/多摩地区に興味関心があった	36
災害・豪雨対策を知った/意識が高まった	33
SDGsに興味関心があった	31
読みやすかった/わかりやすかった	27
東京湾の水質に興味関心があった	13
身近に感じる内容だった	11
地球温暖化に興味関心があった	9

## (6) 追加して欲しいコラムのテーマ

追加して欲しいコラムテーマはさまざまな内容（156件）が寄せられた。

Q6 追加して欲しいテーマ（自由回答）

環境問題	10
下水道局の仕事・働いている人	7
水道・下水道料金	7
個人にできること	6
コスト・お金	6
汚泥の有効利用	6
大雨・災害対策	5
子供向け	5
災害時について	5
満足、継続希望	4
昔との比較	4
歴史	4

## (7) 「東京都下水道事業 経営計画2021」に対する感想・意見

「東京都下水道事業 経営計画2021」に対する感想や意見（264件）では、「知ることができてよかった/理解することができた」「激励や感謝/好印象をもった」「多くの人に知ってほしい、読んで欲しい/PRが必要」といった感想・意見が多かった。

Q7 「経営計画2021」に対する感想・意見（自由回答）

知ることができてよかった/理解することができた	51
激励や感謝/好印象をもった	38
多くの人に知って欲しい、読んで欲しい/PRが必要	37
見やすく、わかりやすくして欲しい	32
イラストや写真や表を用いて分かりやすかった	28
文字や内容が多すぎる	19
興味深く読めた/よかった	9
内容、専門用語が難しかった	5
環境問題、災害対策に力を入れて欲しい	2
その他	40
特になし	3

## II 回答者の属性

第4回モニターアンケートは、令和4年10月13日（木）から10月26日（水）までの14日間で実施した。その結果、558名から回答があった。（回答率56.7%）

### 1 回答者数（性別、年代、地域、職業）

性別	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
男性	223	375	59.5%	40.0%
女性	335	609	55.0%	60.0%
合計	558	984	56.7%	100.0%

年代	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
20歳代以下	36	77	46.8%	6.5%
30歳代	100	205	48.8%	17.9%
40歳代	154	267	57.7%	27.6%
50歳代	126	221	57.0%	22.6%
60歳代	90	136	66.2%	16.1%
70歳以上	52	78	66.7%	9.3%
合計	558	984	56.7%	100.0%

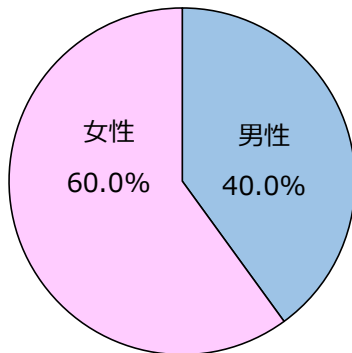
地域	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
23区部	256	447	57.3%	45.9%
多摩地区	302	537	56.2%	54.1%
合計	558	984	56.7%	100.0%

職業	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
会社員	230	432	53.2%	41.2%
自営業・家族従業	31	52	59.6%	5.6%
学生	11	20	55.0%	2.0%
学校教員・塾講師	4	5	80.0%	0.7%
パート・アルバイト	89	146	61.0%	15.9%
専業主婦	117	195	60.0%	21.0%
無職	58	103	56.3%	10.4%
その他	18	31	58.1%	3.2%
合計	558	984	56.7%	100.0%

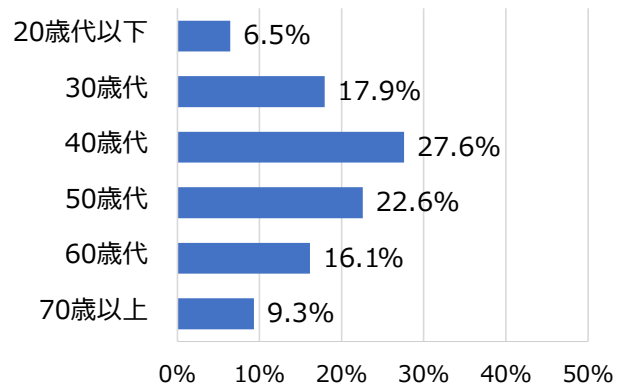
※10歳代（18歳及び19歳）と20歳代の回答は「20歳代以下」として集計した。

## 2 回答者属性別グラフ

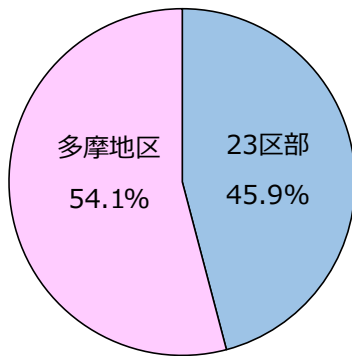
回答者 性別



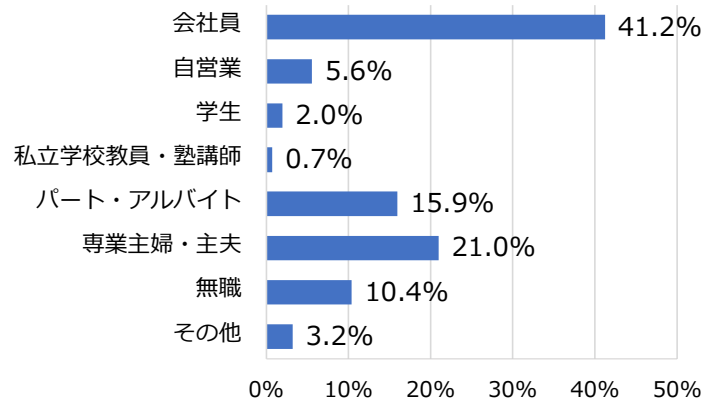
回答者 年代



回答者 地域



回答者 職業



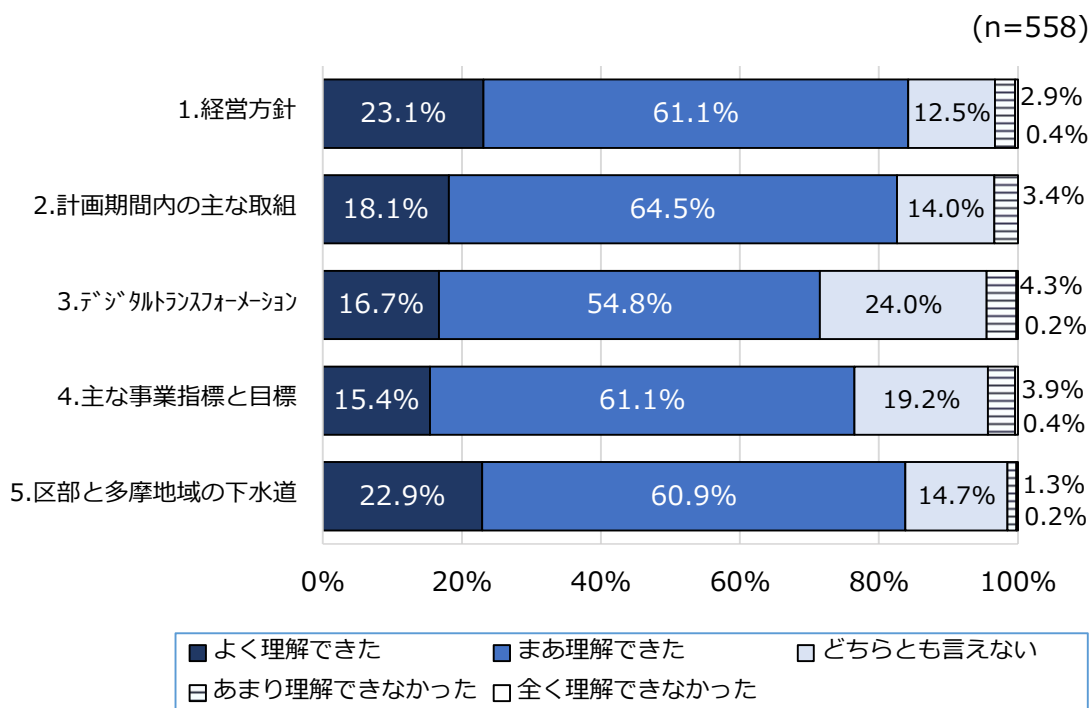
### III集計結果

#### 1 『東京都下水道事業 経営計画2021』

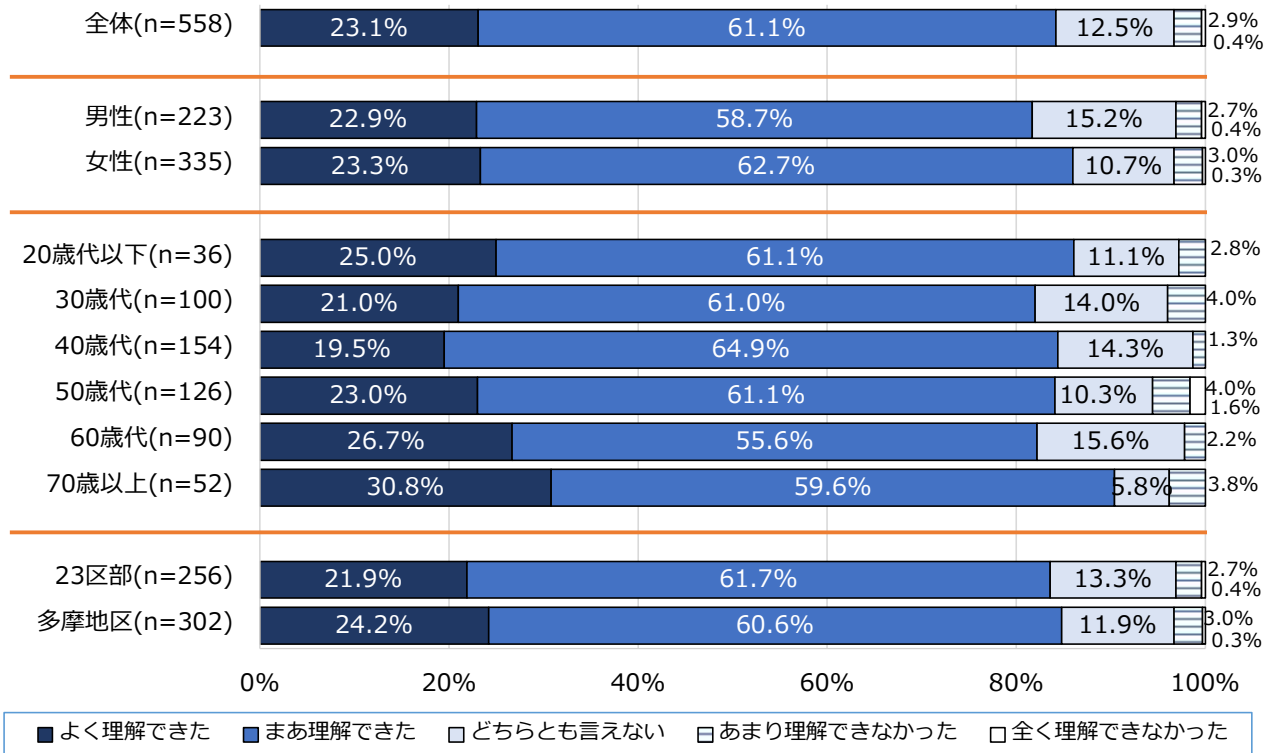
##### (1) 『東京都下水道事業 経営計画2021』の理解度

- ◆ 『東京都下水道事業 経営計画2021』について、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』との回答はいずれの項目も7割以上だった。「経営方針」が最も高く、次いで「区部と多摩地域の下水道」の順だった。

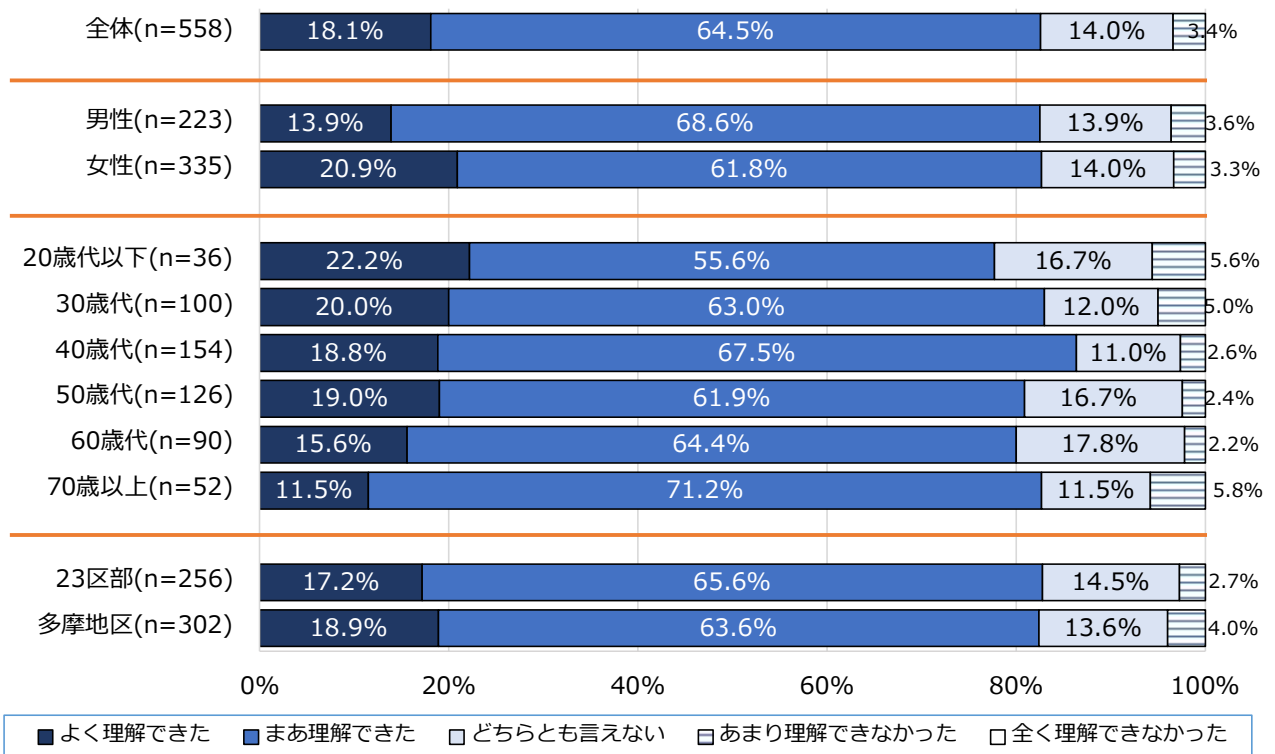
Q1 『東京都下水道事業 経営計画2021』をお読みにになり、以下に示す東京都下水道局の取組等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの理解度をお答えください。(単一回答)



Q1-1 「経営方針」の理解度

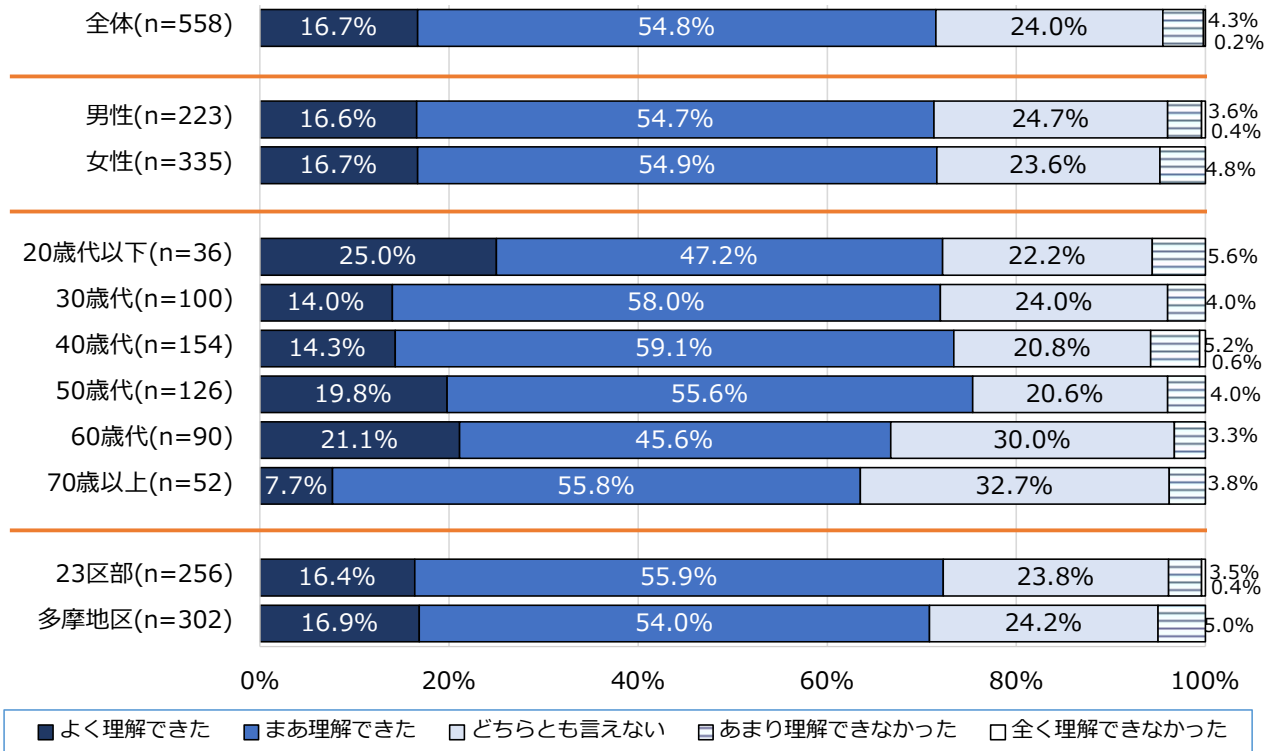


Q1-2 「計画期間内の主な取組」の理解度

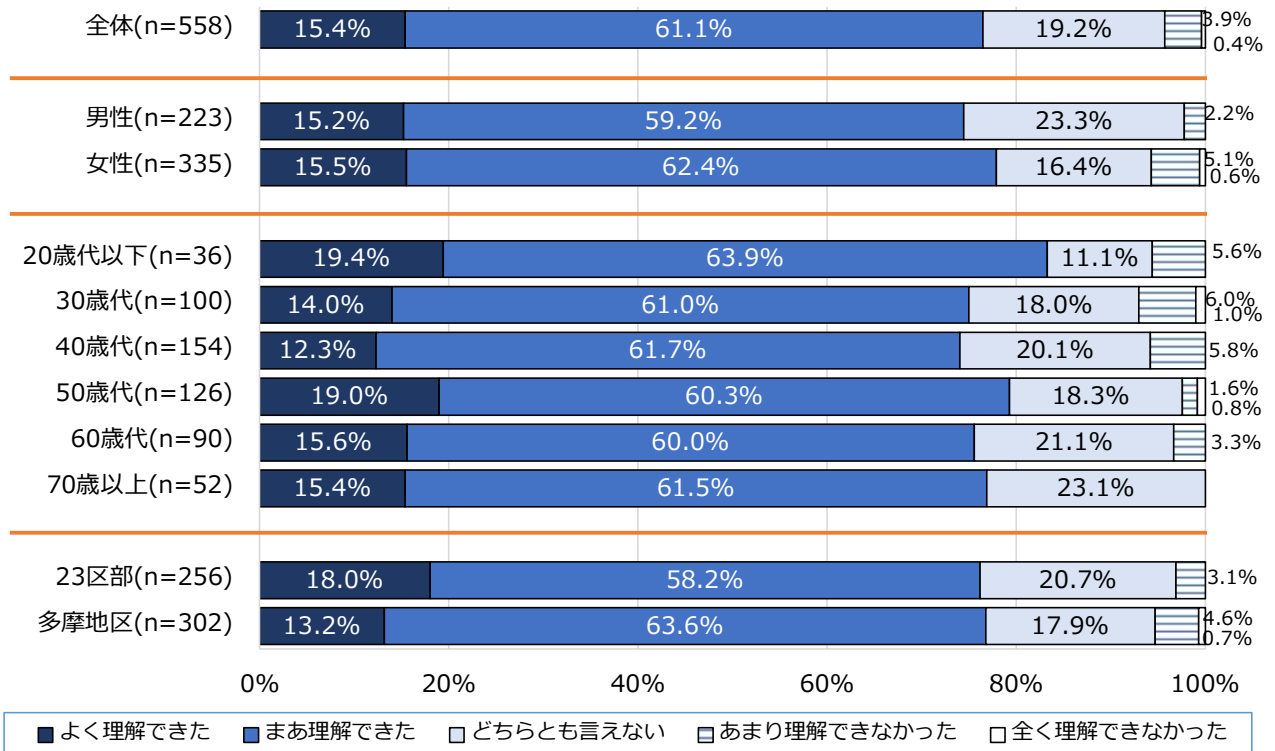




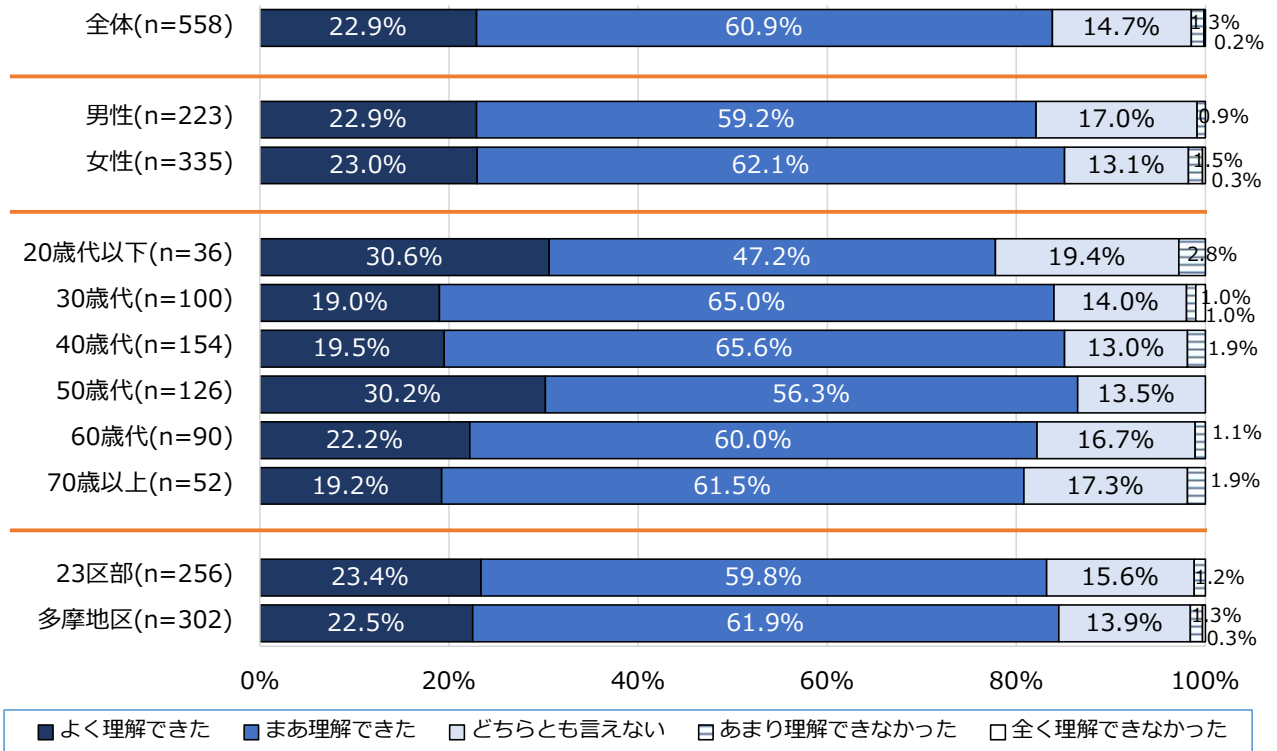
Q1-3 「デジタルトランスフォーメーション」の理解度



Q1-4 「主な事業指標と目標」の理解度



Q1-5 「区部と多摩地域の下水道」の理解度



## (2) 「理解できなかった」と回答した理由

- ◆ 『経営計画 2021』を「理解できなかった」理由は 57 人から回答があった。内容は「専門用語などが難しかった」「文章量が多く難しかった」などが挙げられた。

Q2 Q1で、「あまり理解できなかった」「全く理解できなかった」と思われるのはなぜですか。(自由回答)

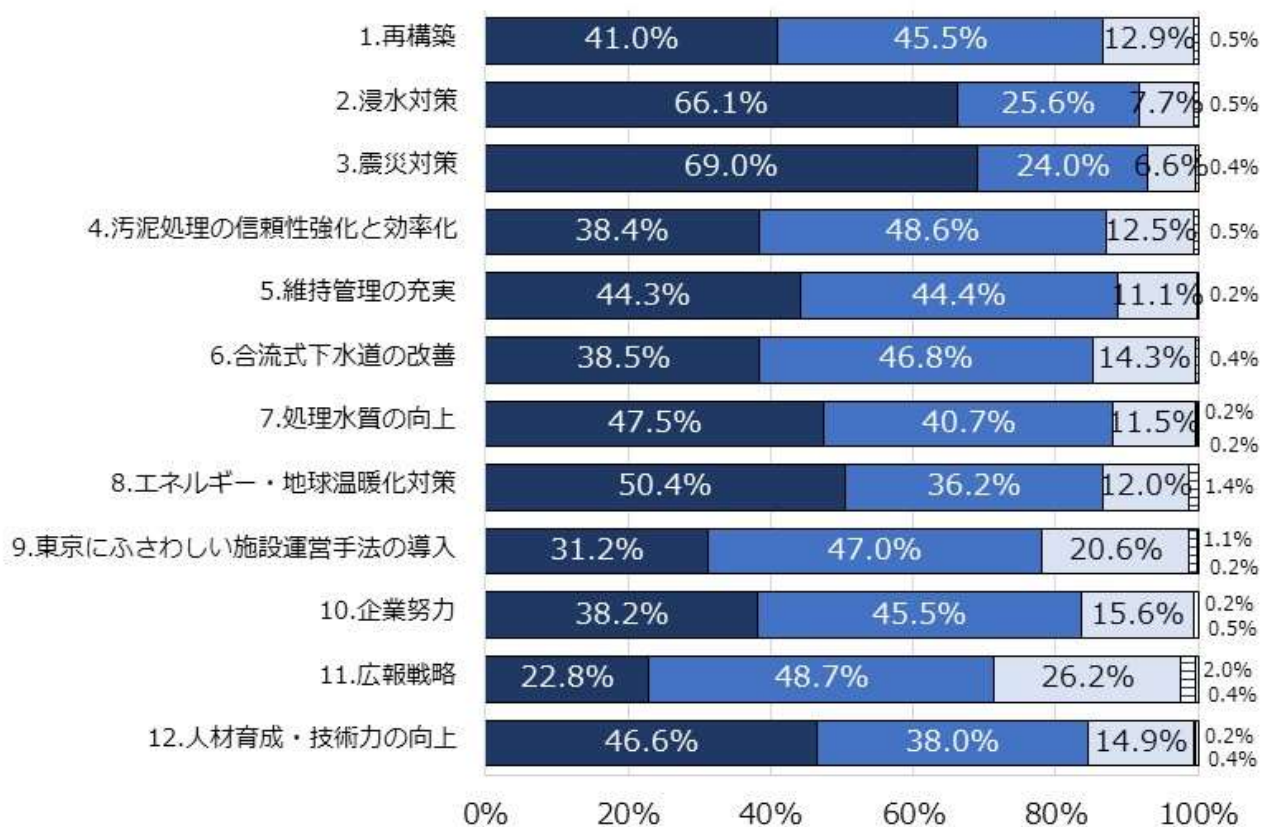
専門用語などが難しかった	18
文章量が多く難しかった	7
数値を理解しづらかった	4
詳しく説明して欲しい項目があった	3
イラストや写真を増やして欲しかった	3
その他	22

『経営計画 2021』を理解できなかった理由（一部）	
専門用語などが難しかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門用語が難しい。(70 歳以上男性、23 区部)</li> <li>・それぞれの用語の定義や内容がよく理解できなかった。(30 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
文章量が多く難しかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文字数が多く読んでいるのが精一杯で、理解までには至らなかった。(50 歳代女性、23 区部)</li> <li>・文字が多くて、頭になかなか入ってこなくて、読んだ後も記憶に残りません。(50 歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
数値を理解しづらかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数字を示されても、どの程度のことなのか分かりづらい。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
詳しく説明して欲しい項目があった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機能マンホール蓋という物を初めて知ったので、仕組みについて詳しい説明が欲しかった。どの部分でどのように測定され、その情報がどう記されるのか?が分かりにくかった。数値をリアルタイムで測定できるのはわかるが具体的に知りたい。(50 歳代女性、23 区部)</li> <li>・下水道管と雨水管がどこで合流するのかがわからなかったため、雨水貯留槽で雨水のみが貯留するのか汚水が混じるのかよくわからなかった。(50 歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
イラストや写真を増やして欲しかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に字が多く色の使い方など工夫する余地があると思います。イラストや写真をもう少し盛り込み、協調したい箇所をアンダーラインと字を太字に強調するなどしてポイントを絞って表現しては如何でしょうか。(40 歳代男性、多摩地区) 的には箇条書きのように短いセンテンスを好みます。(40 歳代男性、多摩地区)</li> </ul>

### (3) 主な取組の重要性

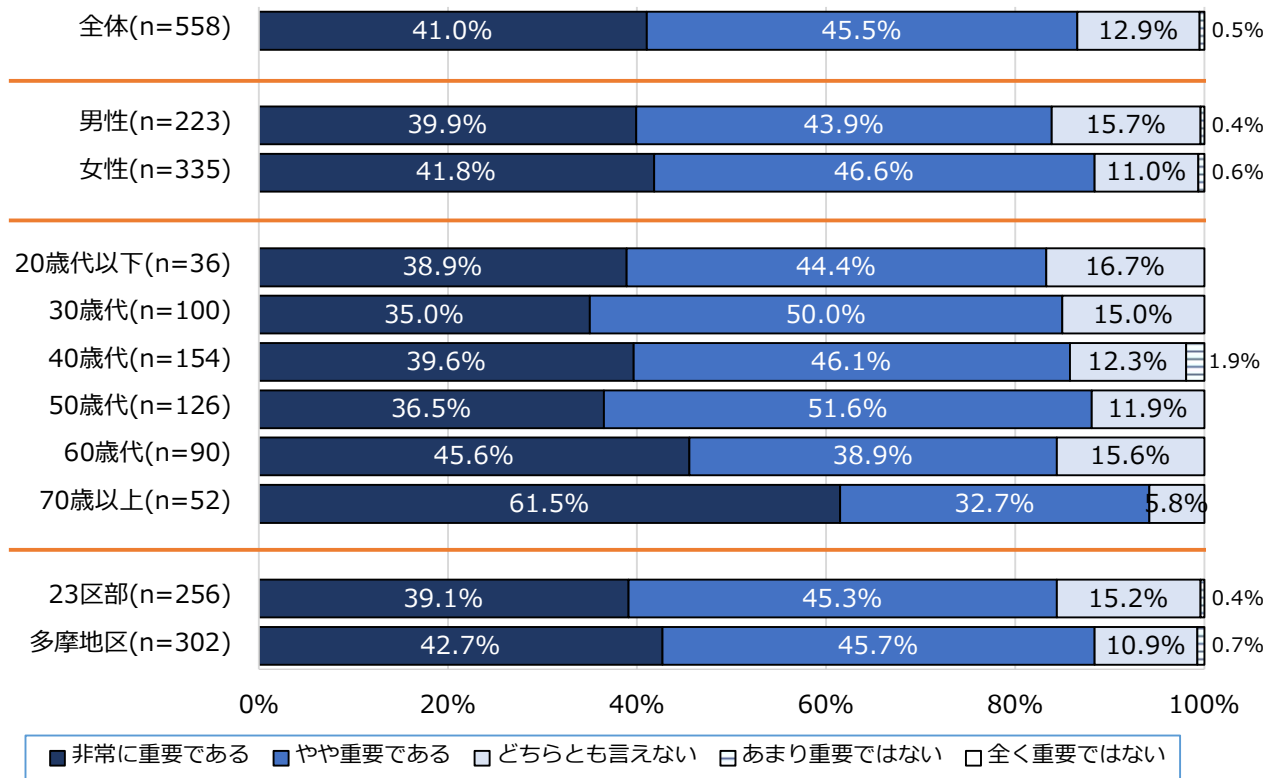
- ◆ 主な取組について「非常に重要である」と「やや重要である」とを合わせた『重要』との回答割合は、「3. 震災対策」が最も高く、次いで「2. 浸水対策」、「5.維持管理の充実」の順となった。

Q3 「計画期間内の主な取組」に示した主な施策について、あなたはどのくらい重要であると思われますか。(単一回答)

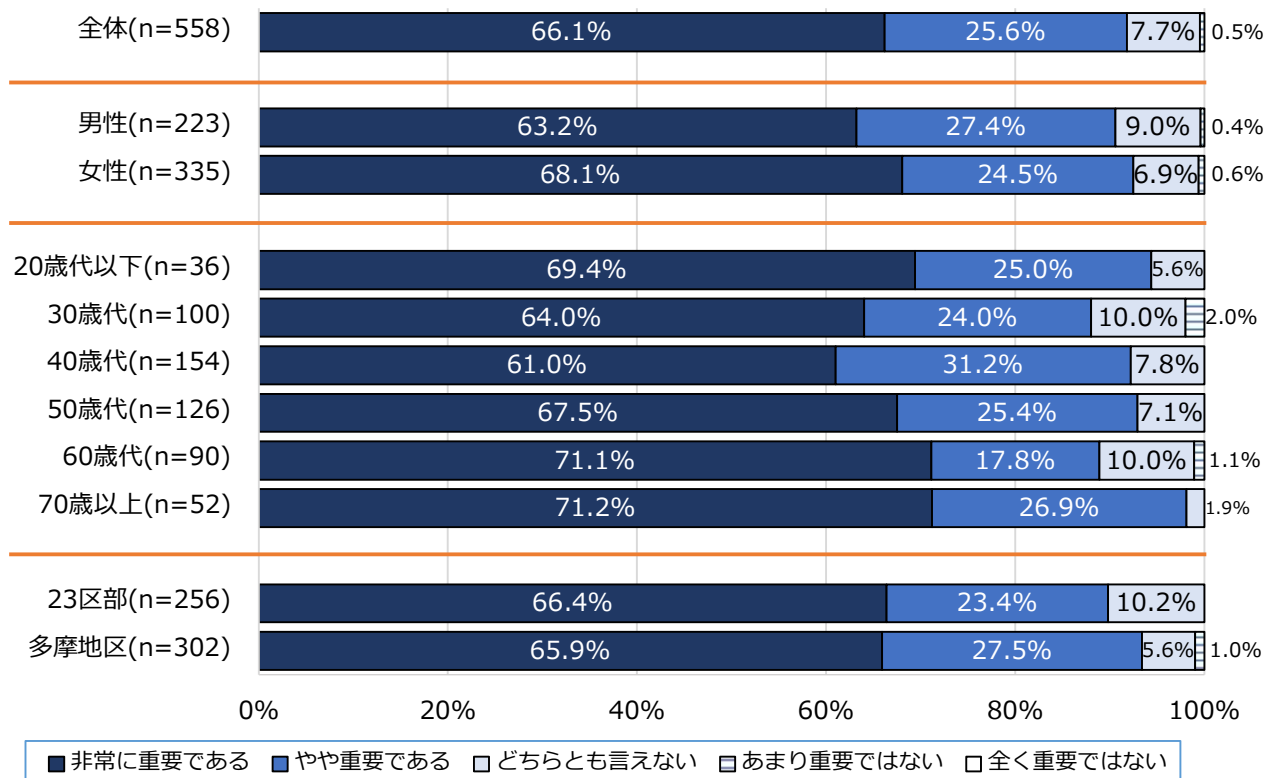


■ 非常に重要である ■ やや重要である □ どちらとも言えない □ あまり重要ではない □ 全く重要ではない

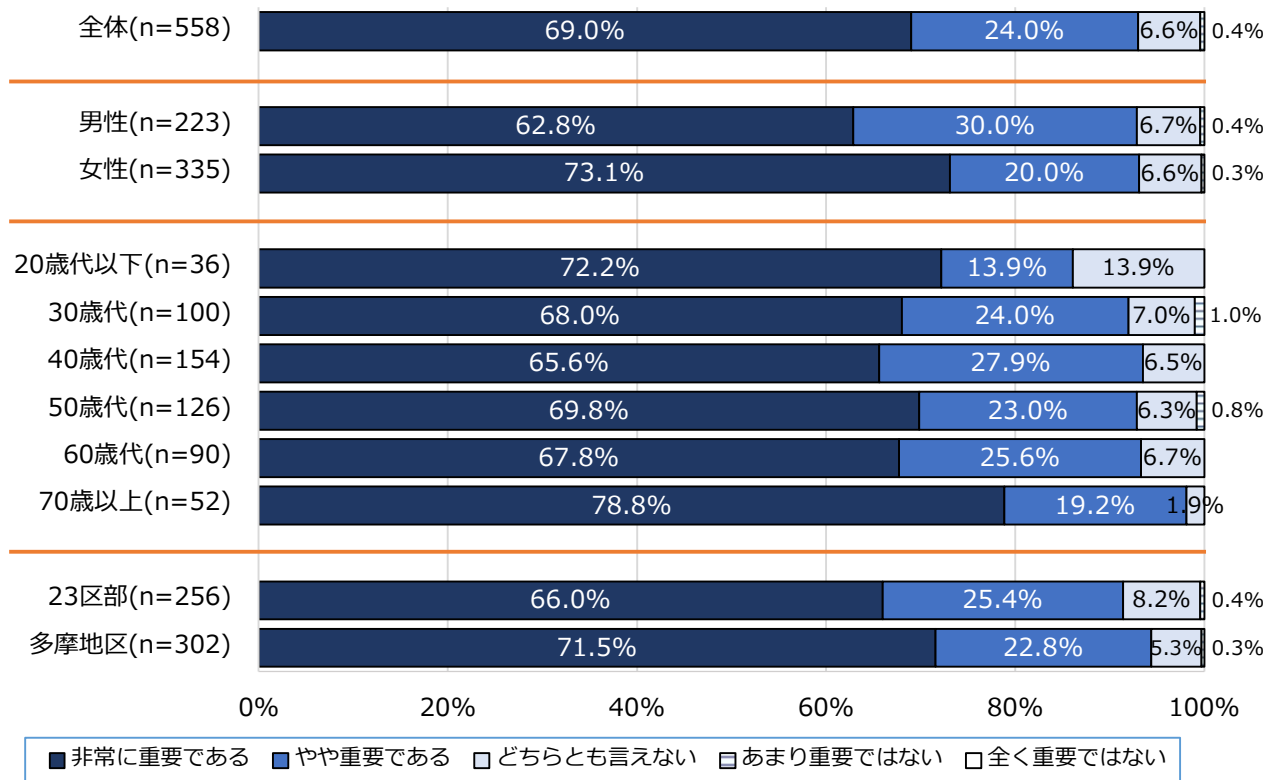
Q 3-1 「再構築」の重要性



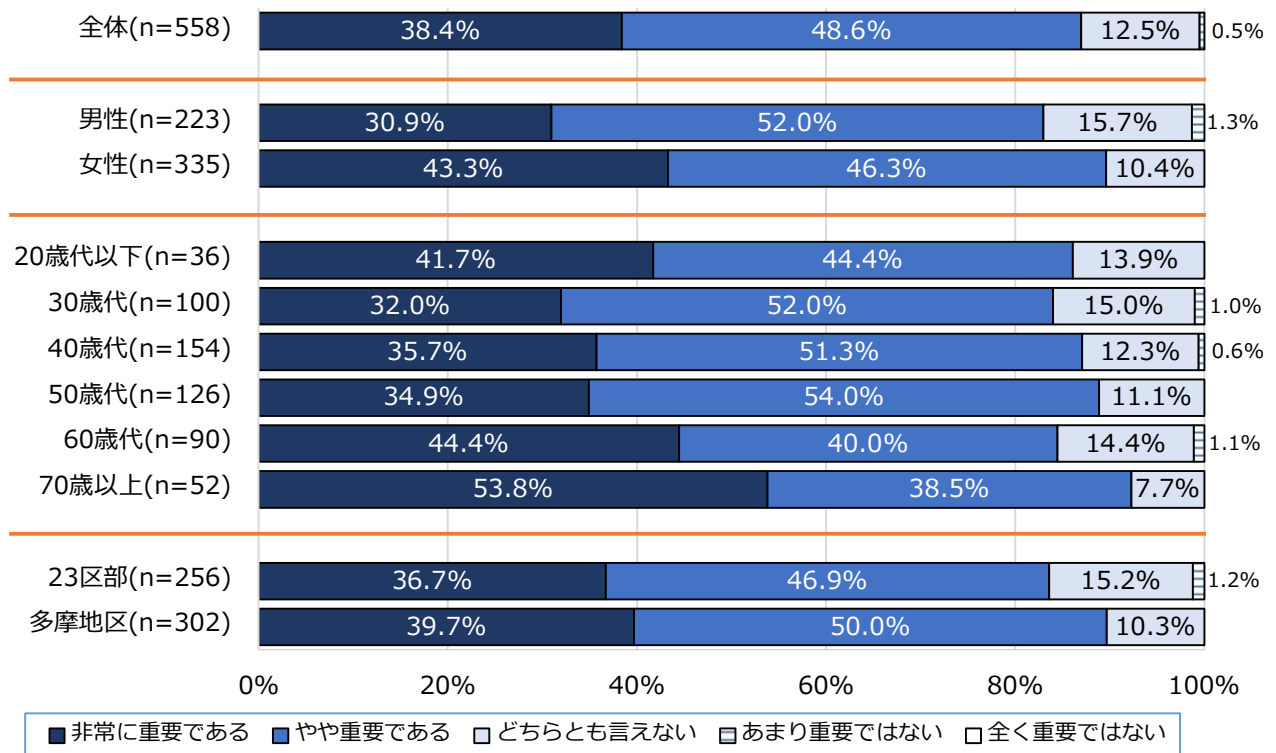
Q 3-2 「浸水対策」の重要性



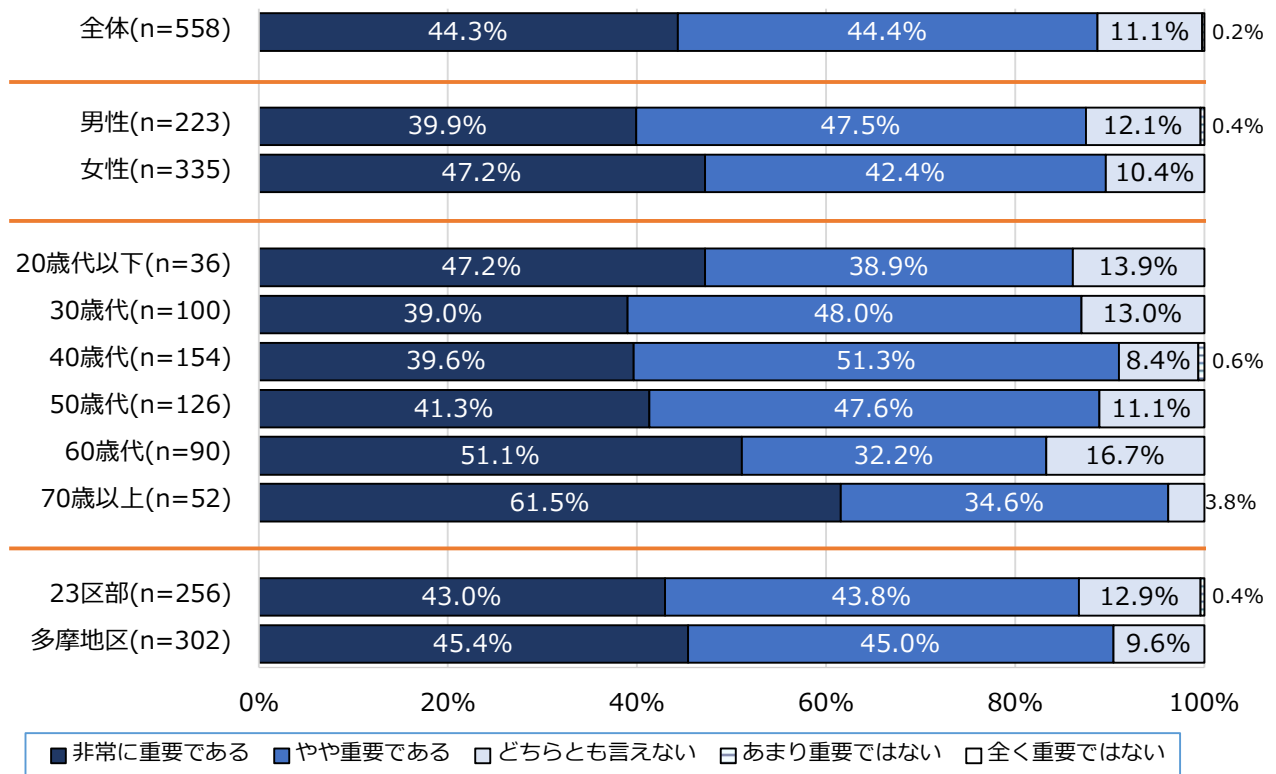
Q 3-3 「震災対策」の重要性



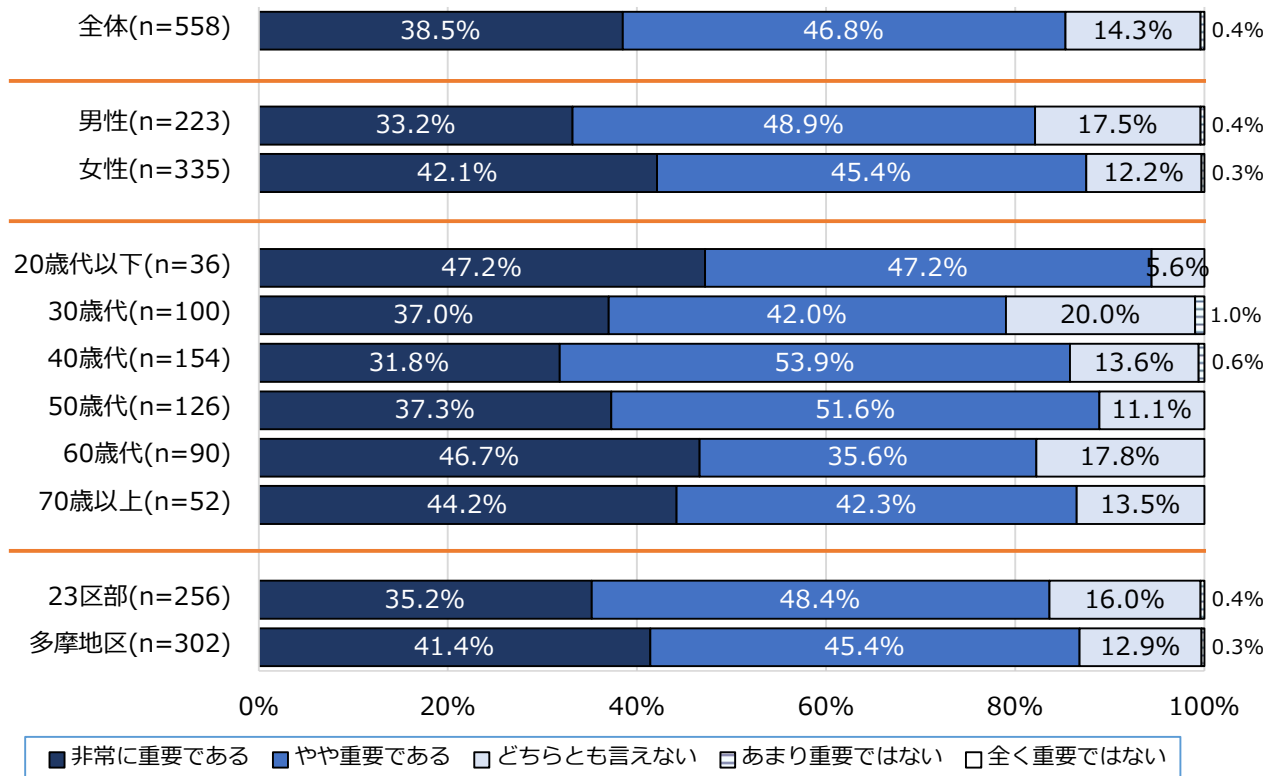
Q 3-4 「汚泥処理の信頼性強化と効率化」の重要性



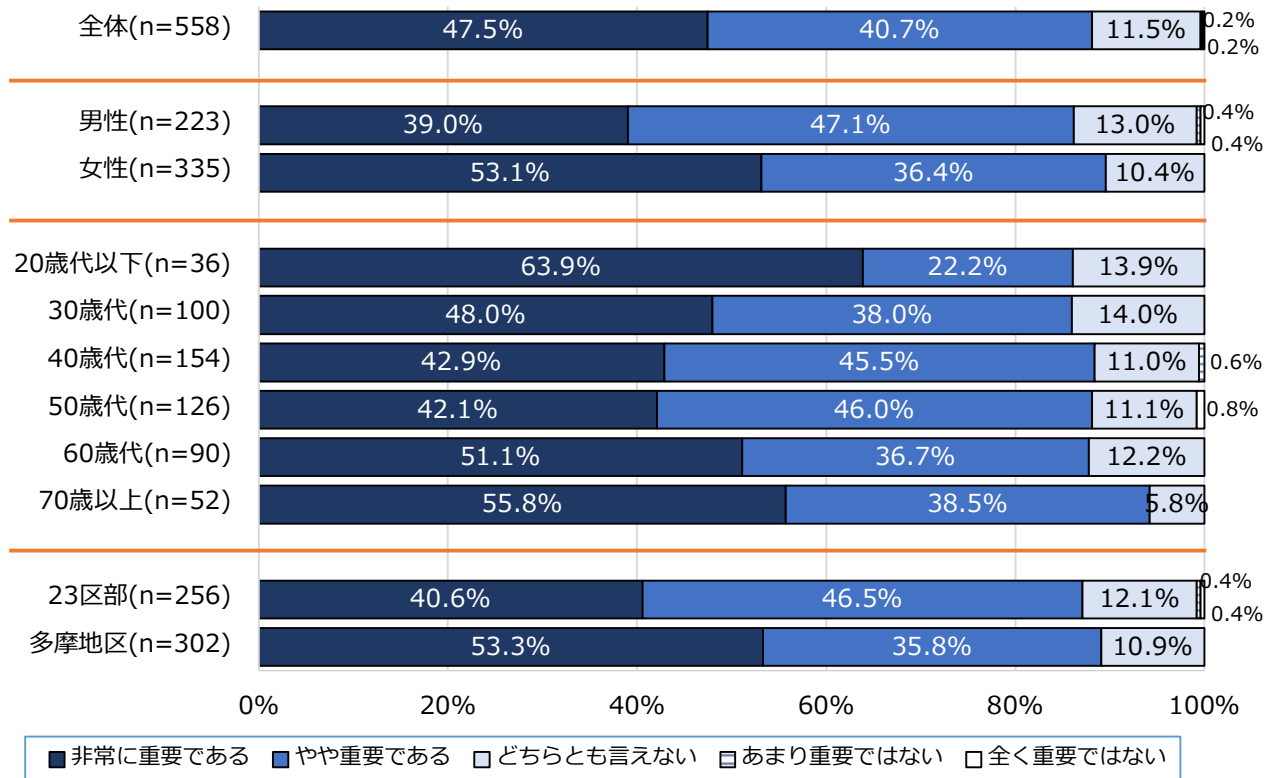
Q 3 - 5 「維持管理の充実」の重要性



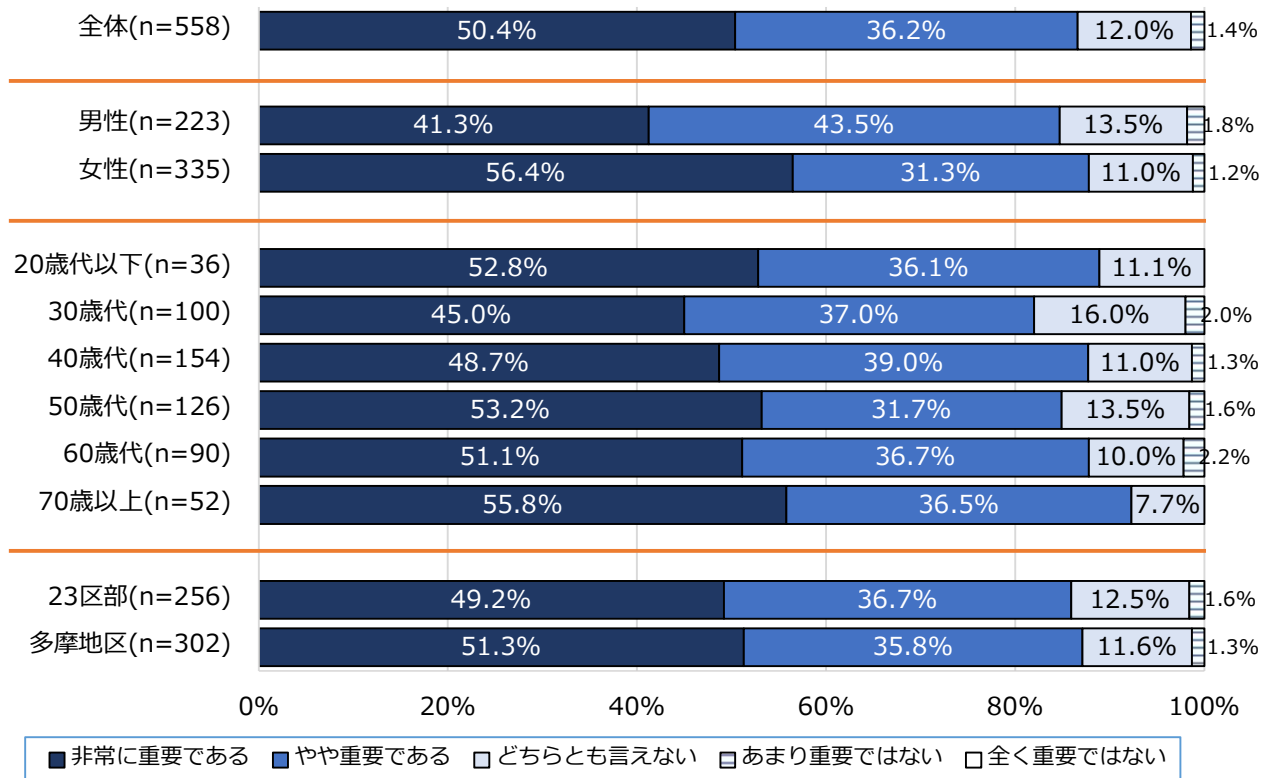
Q 3 - 6 「合流式下水道の改善」の重要性



Q3-7 「処理水質の向上」の重要性

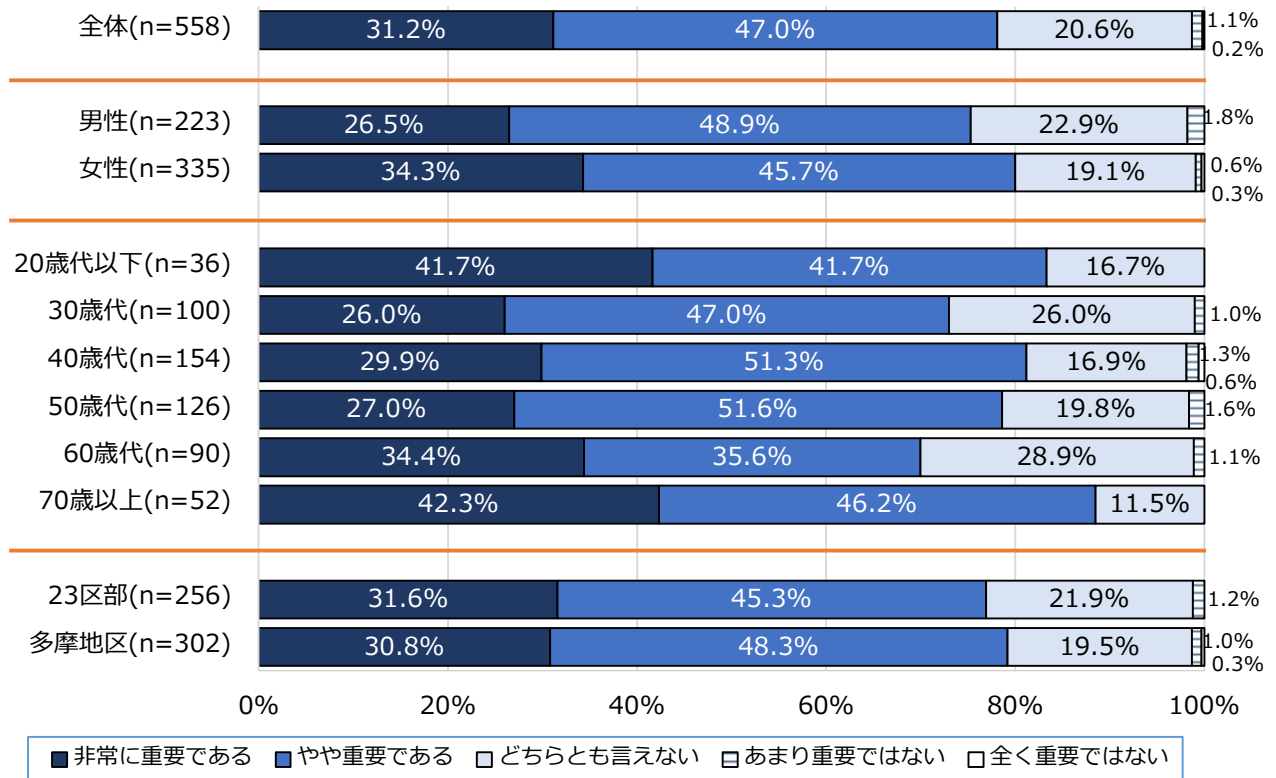


Q3-8 「エネルギー・地球温暖化対策」の重要性

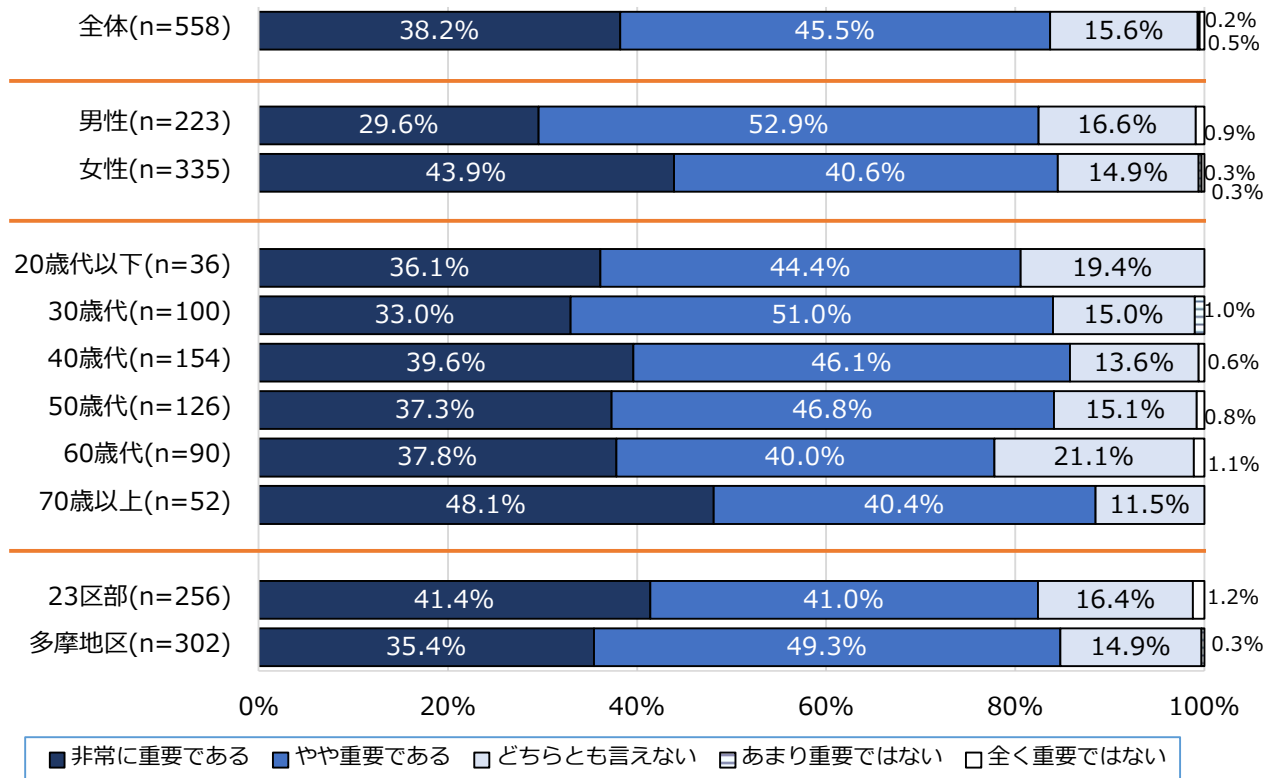




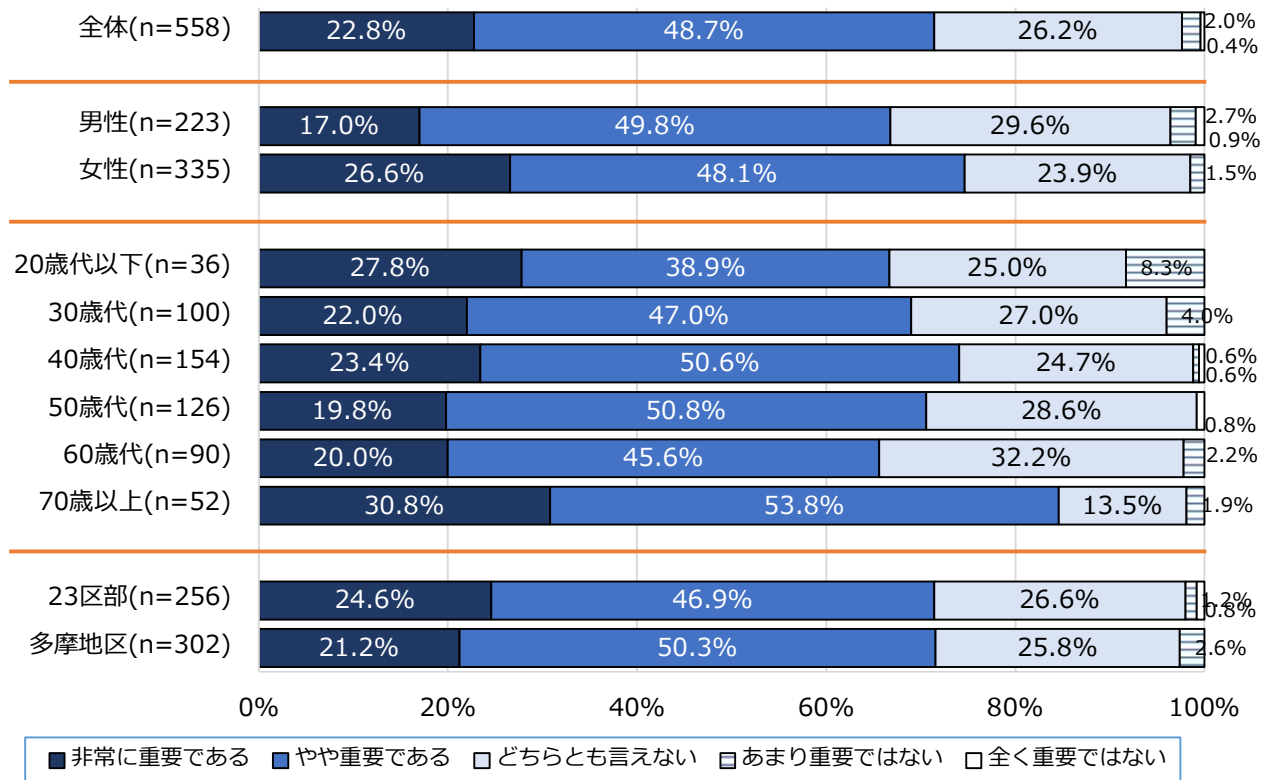
Q 3-9 「東京にふさわしい施設運営手法の導入」の重要性



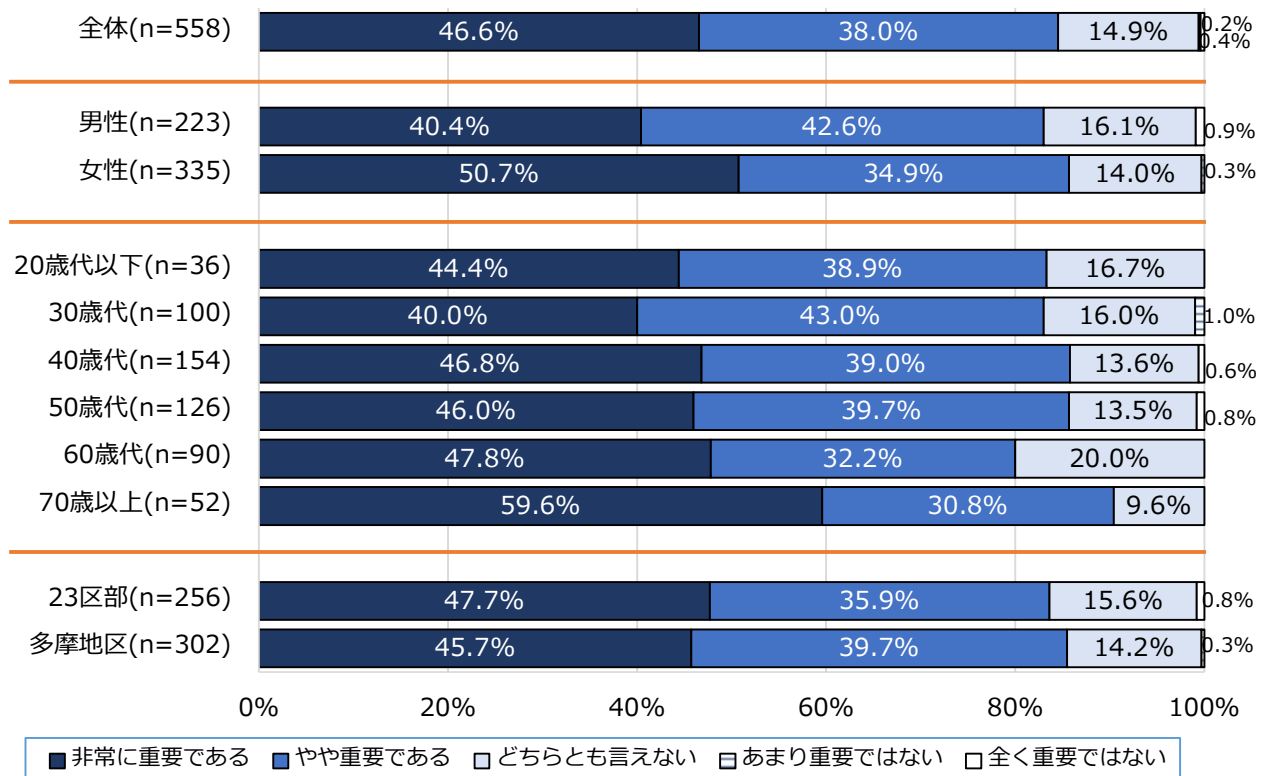
Q 3-10 「企業努力」の重要性



Q 3 - 11 「広報戦略」の重要性



Q 3 - 12 「人材育成・技術力の向上」の重要性



#### (4) 「重要」や「重要でない」と回答した理由

- ◆ Q3のように回答した理由について320人から回答があった。回答のほとんどが、Q3の取組を「重要」と考える理由であり、その内容は「災害対策（浸水、震災）」「人材育成・技術力向上」「再構築」に関するもののほか、取組は「全て重要」との記載も多かった。

Q4 「非常に重要である」「やや重要である」又は「あまり重要ではない」「全く重要ではない」と思われるのはなぜですか。（自由記述）

災害対策（浸水、震災）は重要だから	102
人材育成・技術力向上は重要だから	48
再構築・老朽化対策は重要だから	28
企業努力・経営効率化は重要だから	28
広報活動は重要だから	16
温暖化対策は重要だから	10
全て重要だから	38
重要ではないと回答した理由	7

※集計数が多かったものを掲載

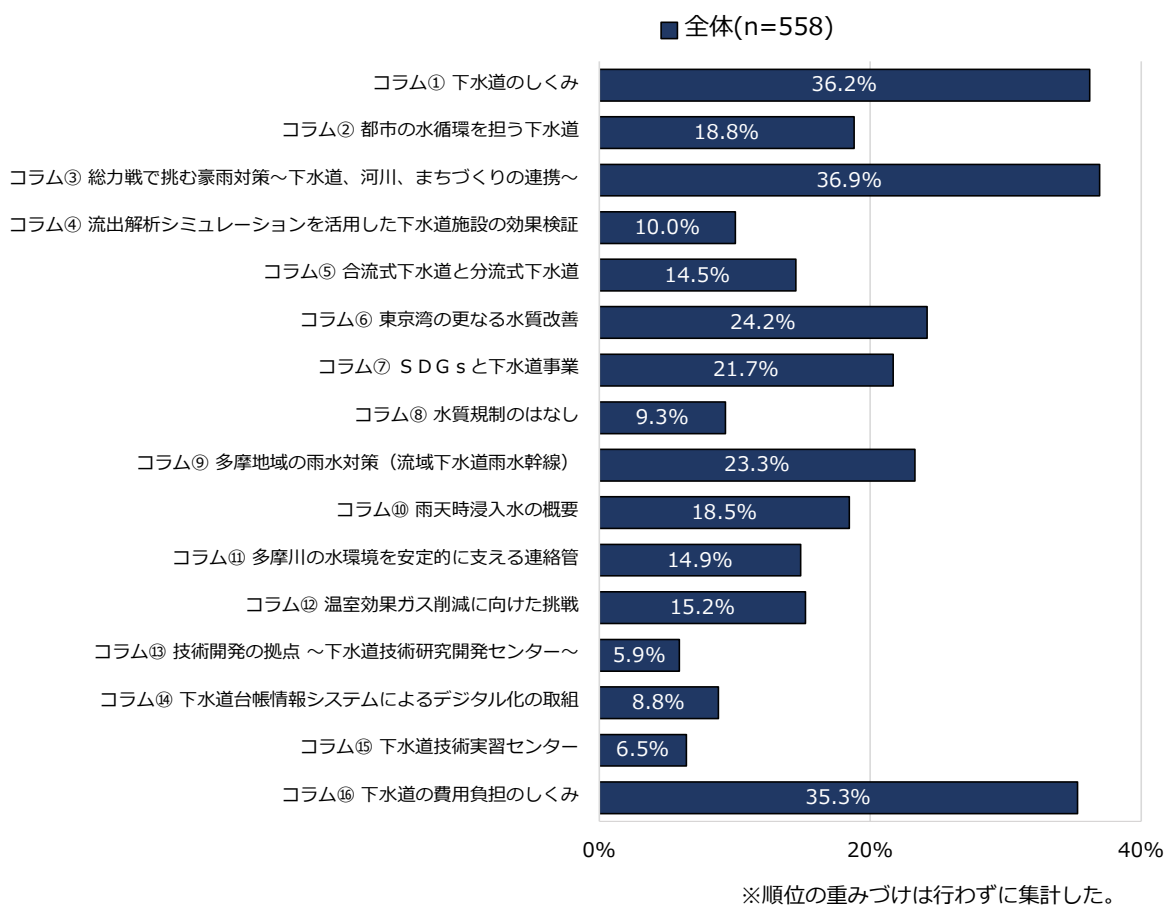
Q3のように回答した理由（一部）	
災害対策（浸水、震災）は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に浸水、震災の対策はいざという時のためにも前もって行う必要があるため。（40歳代女性、23区部）</li> <li>・浸水や災害対策は必要だから。ニュースでこれまで想定していない事態という言葉聞くので、対策して欲しい。（60歳代女性、23区部）</li> </ul>
人材育成・技術力向上は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・都民の安全と安心のためには多くの計画や対策とそれを可能にするための投資や人材育成が重要だと考えたから。（60歳代女性、多摩地区）</li> </ul>
再構築・老朽化対策は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化に対する再構築が最も重要だと思う。地区ごと、課題ごとに整理して進捗の目標管理をしていることが分かって、安心感、信頼感が増した。（40歳代女性、多摩地区）</li> </ul>
企業努力・経営効率化は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常あまり目立たない企業活動だと思うが、非常に重要な役割を担っていると思う。目立たない仕事だが、実際は日々の企業努力があっでできることだと思う。さまざまな課題があると思うが、日々の活動を続けることで、改善努力を続けて欲しい。（60歳代男性、23区部）</li> </ul>
広報活動は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報戦略は重要だと思う。下水と聞くと、当たり前存在すぎるのと、失礼ながら地味なイメージだけでも、小学生の頃からもっと詳しく知っておく必要がある。（30歳代女性、多摩地区）</li> </ul>
温暖化対策は重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>温暖化対策はどの分野でも最優先事項だと思うので（40歳代女性、多摩地区）</li> </ul>
全て重要だから	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どの項目も、大都市東京を支えるインフラとして必要不可欠な取組なので「非常に重要である」と評価しました。（50歳代女性、23区部）</li> </ul>
重要ではないと回答した理由	<p>【浸水対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浸水対策について、現状で浸水被害をあまり聞いたことがないので、これ以上の対策はあまり重要ではないのかと思ったから（30歳代女性、多摩地区）</li> </ul> <p>【汚泥処理の信頼性強化と効率化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化対策や災害対策は重要なのはわかるが、汚泥処理については意図があまりよく分からなかった。もしもごみ処理問題なのであれば、より下水道の維持の方に力を入れてほしい（30歳代男性、23区部）</li> </ul>

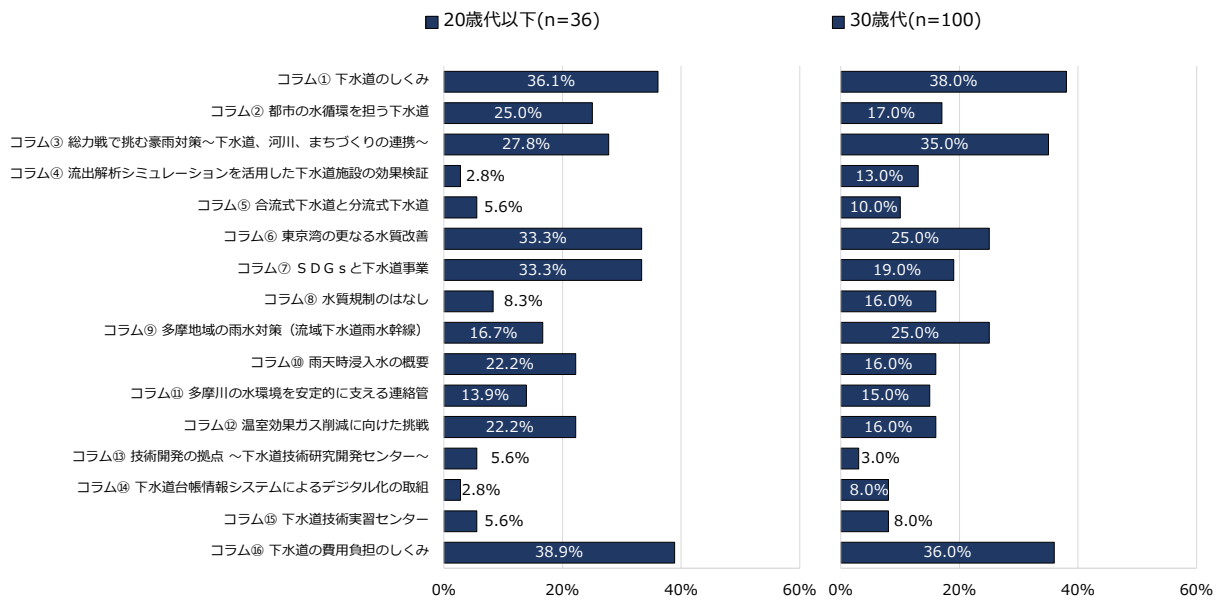
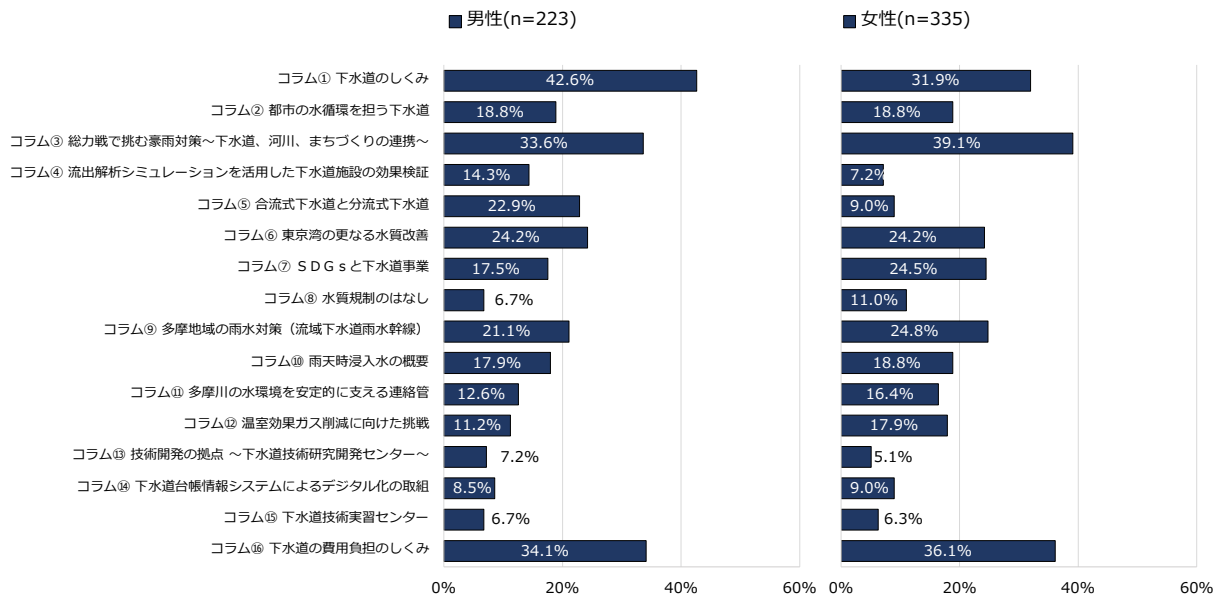
	<p><b>【エネルギー・地球温暖化対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・二酸化炭素削減はあまり重要でないと考える。なぜなら安全な上下水道を運営していくことの方が重要であり、その過程で排出される二酸化炭素は許容範囲（仕方がない）と思うから。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul> <p><b>【施設運営手法の導入】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託は信頼性の意味からあまり賛成できない (60 歳代男性、多摩地区)</li> <li>・委託という言葉に拒否感があります。これまでの東京都による運営が民間に徐々にスライドしていく序章なのではないかと不安に感じました。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul> <p><b>【広報戦略】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報に割く予算や時間があるなら他にすべきことがあると思うので (20 歳代以下女性、多摩地区)</li> <li>・広報の重要性はよく分かりません。一般の人に下水道の細かい仕組みを知らせる必要はあまりないと思います。20 歳代以下男性、23 区部)</li> </ul>
--	---

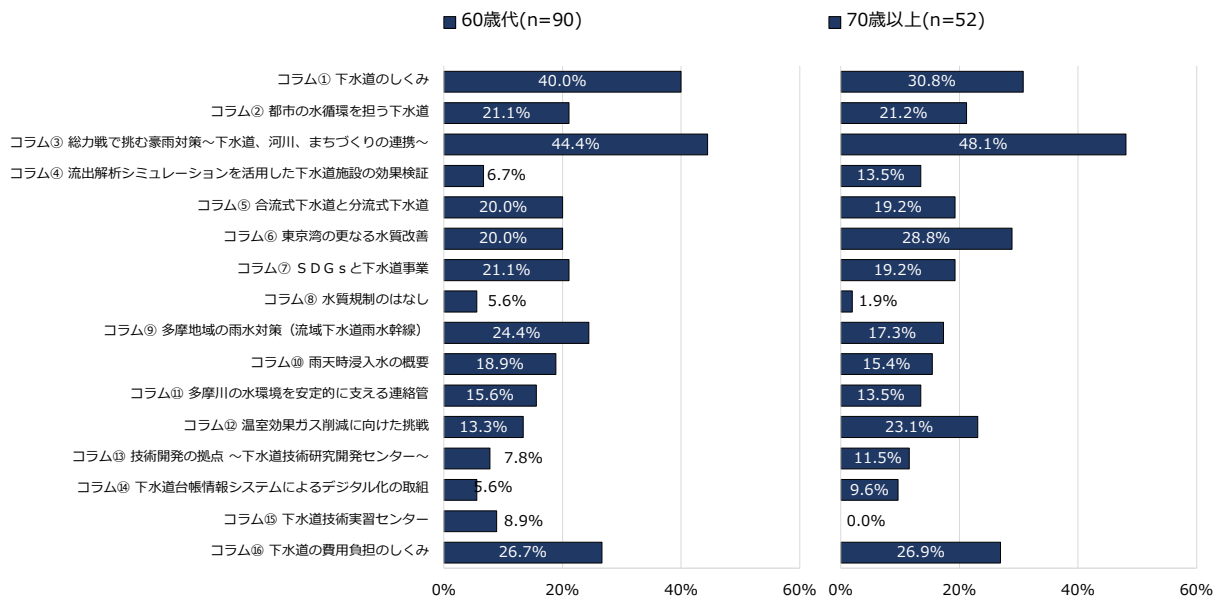
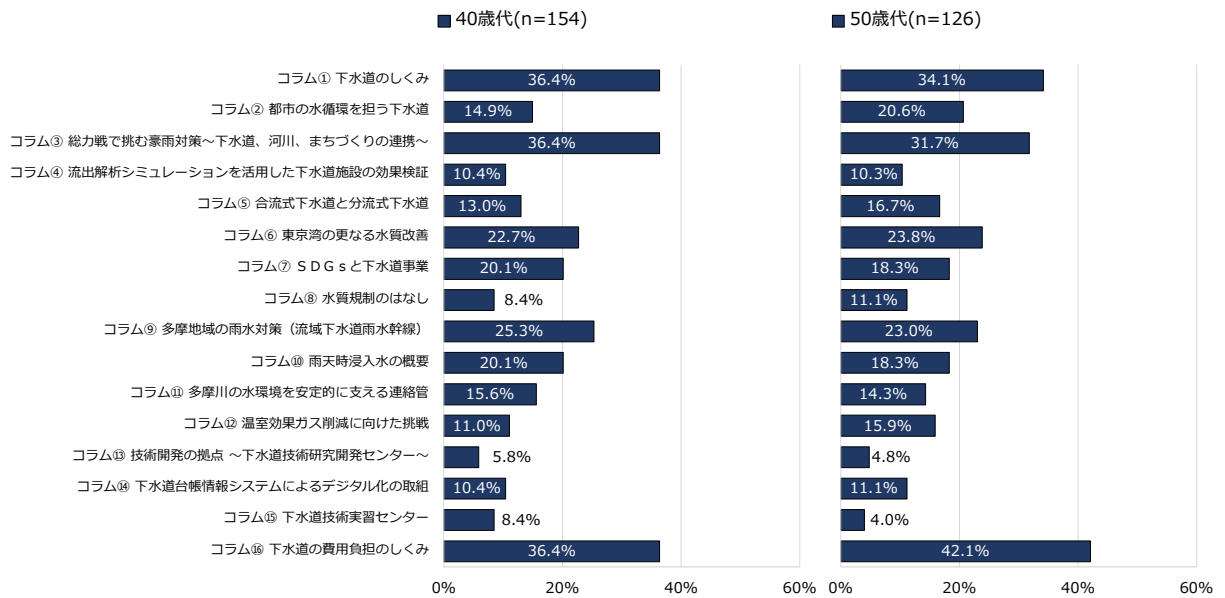
## (5) コラムについて

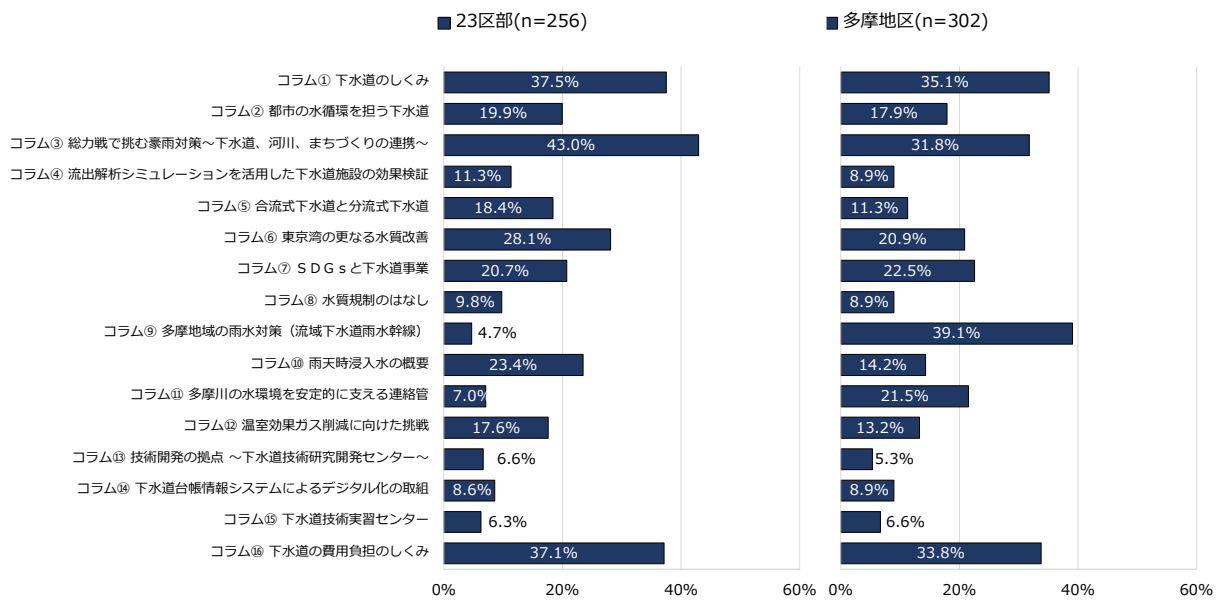
- ◆ 当局の事業の16コラムから、興味関心の高いコラムを3つ選択してもらった結果、「コラム③ 総力戦で挑む豪雨対策」、「コラム① 下水道のしくみ」、「コラム⑯ 下水道の費用負担のしくみ」が多く選ばれた。
- ◆ 男性では①が最も多く、女性では③が多かった。
- ◆ 多摩地区では⑨が多く選ばれた。
- ◆ 選んだ理由については397人から回答があった。「下水道について分かった/意識が高まった」「費用/下水道料金について分かった」「多摩川/多摩地区に興味関心があった」との内容が多かった。

Q5-1 興味関心が高いコラムを順番に3つ選んでください。(単一回答)









Q5-2 選んだ理由やコラムへのご意見・ご感想（自由回答）

下水道について分かった/意識が高まった	51
費用/料金について分かった	38
多摩川/多摩地区に興味関心があった	36
災害・豪雨対策を知った/意識が高まった	33
S D G s に興味関心があった	31
読みやすかった/分かりやすかった	27
東京湾の水質に興味関心があった	13
身近に感じる内容だった	11
地球温暖化に興味関心があった	9
内容に興味があった/興味深かった	9
勉強になった	8
合流式・分流式が分かった	7

※集計数が多かったものを掲載



選んだ理由やコラムへの感想・意見（一部）	
下水道について分かった/ 意識が高まった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・純粋に下水がどのような工程でどこへ流れていくのか等をイラストで分かりやすく知ることが出来て面白かった。多くの人が見ることができたら普段から水を大切に使うのではないかと思った。(40 歳代女性、多摩地区)</li> <li>・下水道関係の会社で働いているため、下水道の仕組みや水再生センターでどのように下水が処理されているのか知ることが出来て良かったです。(20 歳代以下女性、23 区部)</li> </ul>
費用/料金について分かった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道料金というものは特に意識をしていなかったのですが、料金の内訳、しくみの様子がよく分かりました。(50 歳代女性、23 区部)</li> <li>・費用負担の仕組みは、初めて知りました。細かく載っていたので、わかりやすく、イラストでイメージしやすかったので、良かったです。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
多摩川/多摩地区に興味関心があつた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩地域に住んでいるため、川の右岸左岸に各々下水道施設があるのは不思議に思っていた。ほとんどの河川は多摩川に通じており、多摩川での流量が浸水にも大きく影響することから、両施設を連結管で繋いで維持機能を強化していることに感心した。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
災害・豪雨対策を知った/ 意識が高まった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・豪雨対策がどう行われているのか具体的に知れてよかった。東京は河川が多いので、自然災害による浸水被害には毎年のように不安にさせられている。情報に触れることによって知識が増えて、やみくもに不安を覚えずに済むようになりたい。また、下水道の費用についてなど身近だけど知らないことが多かったので興味深く読んだ。(40 歳代女性、23 区部)</li> </ul>
SDG p s に興味関心があつた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SDGs については環境問題の視点からも考えざるを追えない。環境にとり改善点に重点的に取り組んで欲しい。環境の変化が多いこのごろ異常気象で大雨特別警報が多いので対策の考慮。(60 歳代女性、23 区部)</li> </ul>
読みやすかった/分かりやすかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図やイラストを多用して読みやすくわかりやすい。わかっていたようでいて実はよく知らなかったことを実感。(70 歳以上女性、23 区部)</li> </ul>
東京湾の水質に興味関心があつた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京 2020 大会でトライアスロン会場であるお台場の水が汚いと言われたのがとても残念だった。東京湾の水がもっときれいになると良いと思う。(50 歳代男性、23 区部)</li> </ul>
身近に感じる内容だった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身近に感じられるものに興味が湧く。費用に仕組みなどはもっと広く周知する必要があると思う。(40 歳代男性、23 区部)</li> </ul>
地球温暖化に興味関心があつた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地球温暖化について考えさせられた。この仕事に携わる人の努力が感じられた。(50 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
内容に興味があつた/興味深かった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知らないことだったので興味が湧いた (70 歳以上女性、多摩地区)</li> </ul>
勉強になった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な情報でも知らないことが多く、あらためて勉強になりました。特に豪雨対策に関する問題や日常的な排水がどのようにその後流れていくのかといった部分についてもあらためて知ることができて安心できましたし、排水などできるだけ汚れを最小限に抑えられるようにもっと工夫したいと思いました。(40 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
合流式・分流式が分かった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合流式下水道と分流式下水道のことがよくわかった。最近マンホールを見て「雨」とか書いてあるのを見て何?とと思っていた。(今までは文字が書いてあることさえ気にしていませんでした) すごくよくできたシステムだと思いますが、場所と天候により、全ての水がきれいになって河川に流れているわけではないということもわかりました。(50 歳代女性、多摩地区)</li> </ul>

## (6) 追加して欲しいコラムのテーマ

- ◆ 追加して欲しいコラムテーマについては156人からさまざまな内容が寄せられた。「満足、継続希望」との回答もあった。

Q6 追加して欲しいコラムのテーマがあればお聞かせください。(自由回答)

環境問題	10	節水	3
下水道局の仕事・働いている人	7	他の自治体について	3
水道・下水道料金	7	マンホール	3
個人にできること	6	マンホールカード	3
コスト・お金	6	新技術	3
汚泥の有効利用	6	世界との比較	3
大雨・災害対策	5	23区の下水道設備	2
子供向け	5	エネルギー	2
災害時について	5	局の施設について	2
満足、継続希望	4	下水道の民間会社	2
昔との比較	4	水の再利用	2
歴史	4	その他	56
SDGs	3		

追加して欲しいコラムテーマ（一部）	
環境問題	・東京湾の水質は昔に比べてかなり改善されていると聞いているが、実際にどんな取組をしてきてどう失敗したり成功したりしていったのか、それを追うように聞ければ面白いと思いました（30歳代女性、23区部）
下水道局の仕事・働いている人	・下水道も関係で働いている方への苦勞や意外な楽しみなど、インタビューがあれば親近感がわくと思いました。（20歳代以下女性、多摩地区）
水道・下水道料金	・下水道料金のところはもう少し詳しくでも良かったかなと。光熱費が上がっているので、皆さん気になるところ。（50歳代男性、多摩地区）
個人にできること	・個人のできる、自然環境に配慮し、資源を大切にす水の使用方、向き合い方。（30歳代女性、多摩地区）
コスト・お金	・民間技術の導入事例。コスト比較。（50歳代男性、23区部）
汚泥の有効利用	・汚泥の中の資源（40歳代男性、23区部）
大雨・災害対策	・台風や豪雨への対策、これまでの成功例や改善した方が良い点のまとめ（20歳代以下女性、多摩地区）
子供向け	・小中学生からの視点での意見交流のようなコラムがあると面白いと思いました。（40歳代男性、多摩地区）
昔との比較	・下水道今昔物語。下水道は身近な設備だが、実は具体的にはよく知られてない設備だと思う。今と昔を知り利用者として今後の課題に協力できる箇所がないか考えてみたい。（40歳代女性、23区部）

## (7) 「東京都下水道事業 経営計画2021」に対する感想・意見

- ◆ 「東京都下水道事業 経営計画2021」に対する感想や意見は264人から回答があった。
- ◆ 「知ることができてよかった/理解することができた」「激励や感謝/好印象をもった」「多くの人に知ってほしい、読んで欲しい/PRが必要」といった感想・意見が多かった。

Q7 「東京都下水道事業 経営計画2021」に対する率直なご感想やご意見などをお聞かせください。

(自由回答)

知ることができてよかった/理解することができた	51
激励や感謝/好印象をもった	38
多くの人に知って欲しい、読んで欲しい/PRが必要	37
見やすく、分かりやすくして欲しい	32
イラストや写真や表を用いて分かりやすかった	28
文字や内容が多すぎる	19
興味深く読めた/よかった	9
内容、専門用語が難しかった	5
環境問題、災害対策に力を入れて欲しい	2
その他	40
特になし	3

「経営計画2021」に対する感想・意見（自由回答）の一部	
知ることができてよかった/理解することができた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段気にせず使っている、やっている事が当たり前ではなく、下水道局の方々のお仕事で出来ているんだなあと思いました。詳しく知る事で自分でも出来る事やっていたいと思いました。(40歳代女性、23区部)</li> <li>・下水道事業において多くの課題があり、それらの課題に対し、積極的かつ広範囲な取組が行われていることを知ることができました。(60歳代男性、23区部)</li> </ul>
激励や感謝/好印象をもった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化や気候変動など大きな課題に立ち向かう決意が感じられ応援したくなりました。(40歳代男性、23区部)</li> </ul>
多くの人に知って欲しい、読んで欲しい/PRが必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・都民にとって大事な情報なのでもっとたくさんの方が見られるといいな、と思いました。(50歳代女性、23区部)</li> </ul>
見やすく、分かりやすくして欲しい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部外者が見て理解できる資料の量ではないと考えます。もっとまとめていただければ理解がすすみます。(50歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
イラストや写真や表を用いて、分かりやすかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図解入り説明がわかりやすい。温暖化、自然災害などとの因果関係にインパクトを与える説明、図解入りでしたらどうかと思う。(50歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
文字や内容が多すぎる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正直ボリュームが多すぎて抜粋して興味のある所読んでいます。デジタルの部分はちょっと分かりづらいですね。(60歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
興味深く読めた/よかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・興味深く、生活に密接に係わる情報が記載されていると感じる。(40歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
内容、専門用語が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容が高度専門的でありかなりのボリュームがある資料を、理解するには事前の予備知識が必要。読みこなすのが大変である。視覚化しても訴えるものはあるにせよイメージでの影響が強い。(70歳以上男性、多摩地区)</li> </ul>
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年10月の台風19号のような猛烈な台風に、きちんと対応できる下水道体制を持って欲しい。(50歳代男性、多摩地区)</li> </ul>