



下水道モニター
令和4年度 第5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5回では、「東京都下水道事業 経営レポート2022」に対する意見と下水道モニターの感想についてアンケートしました。

- ◆ 実施期間 令和4年11月30日（木）～12月25日（日）
- ◆ 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 592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 経営レポート2022』	1
2	下水道モニター活動について.....	3
II	回答者の属性.....	5
1	回答者数（性別、年代、地域、職業）	5
2	回答者属性別グラフ	6
III	集計結果	7
1	『東京都下水道事業 経営レポート2022』	7
2	下水道モニター活動について.....	28

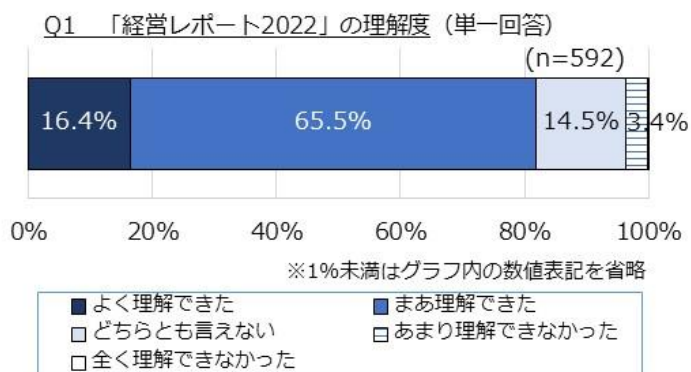
構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

I 結果の概要

1 『東京都下水道事業 経営レポート2022』

(1) 『東京都下水道事業 経営レポート2022』の理解度

『東京都下水道事業 経営レポート2022』の理解度は、「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』が約8割だった。



(2) 『東京都下水道事業 経営レポート2022』の分かりにくい点と改善点

「経営レポート2022」の分かりにくい点や改善点に関する設問には435人から回答があった。レポートについて「分かりやすかった・改善点はない」との回答が最も多かった。分かりにくい点や改善点としては「文字・情報量・ページが多かった」「内容が専門的など難しかった」が挙げられた。

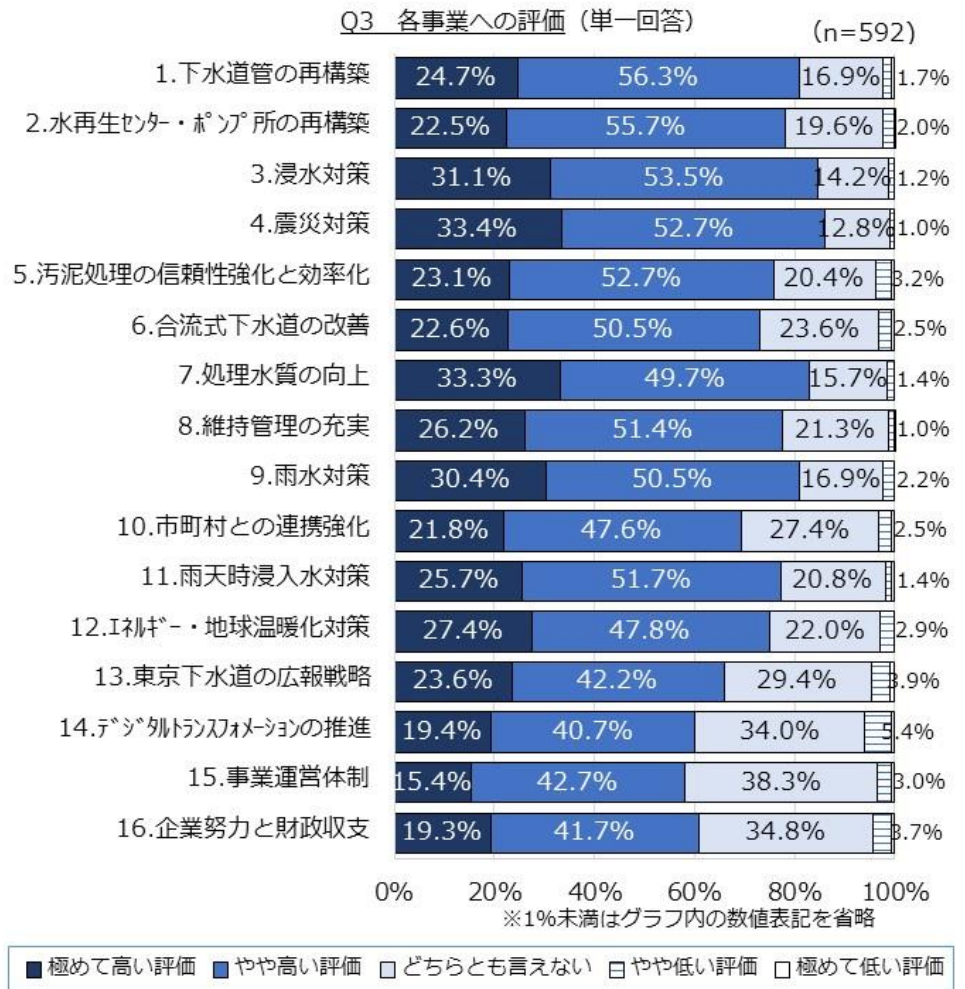
Q2 レポートの分かりにくい点と改善点 (自由回答)

分かりやすかった・改善点はない	184
イラスト・写真・表が多く良かった	81
文字・情報量・ページが多かった	73
概要版が良かった・分かりやすかった	60
内容が専門的など難しかった	46
文字の大きさや配色を改善して欲しい	26
イラスト・写真・表を増やして欲しい	26
概要版をより簡素化した方が良い	14
概要版などからレポートにリンクすると良い	6
その他の意見	113

(3) 下水道局の各事業

業についての評価

各事業については「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』の割合は、「4. 震災対策」が最も高く、次いで「3. 浸水対策」「7. 処理水質の向上」の順だった。



(4) 経営レポートを見た上での東京都下水道事業に対する意見や感想

経営レポートを見た上での下水道事業に対する意見や感想では、447人から回答があった。「激励や感謝・好印象をもった」「知ることができて良かった・理解することができた」「多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要」等が挙げられた。

Q4 レポートを見たうえで下水道事業への意見・感想 (自由回答)

激励や感謝・好印象をもった	143
知ることができて良かった・理解することができた	69
多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要	42
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	19
興味深く読めた・良かった	16
イラストや写真や表が用いられており、分かりやすかった	12
文字や内容が多すぎる	10
見やすく、分かりやすくしてほしい (文章、レイアウト、PDF等)	7
内容、専門用語が難しかった	6
その他	116
特になし	7

2 下水道モニター活動について

(1) 下水道モニターアンケートの設問内容

下水道モニターアンケート設問内容については、約3分の2が「分かりやすい」と回答した。

Q5 アンケートの設問 (単一回答)



(2) 下水道モニターアンケートが分かりにくい理由

2(1)でアンケートが「分かりにくい」と回答した61名に理由を尋ねたところ、「量が多すぎる」「内容が難しすぎる」「資料とアンケートが分かれていて操作が煩雑」「質問が答えづらい」「妥当な選択肢がない」「内容が分かりにくい」「その他」等が挙げられた。

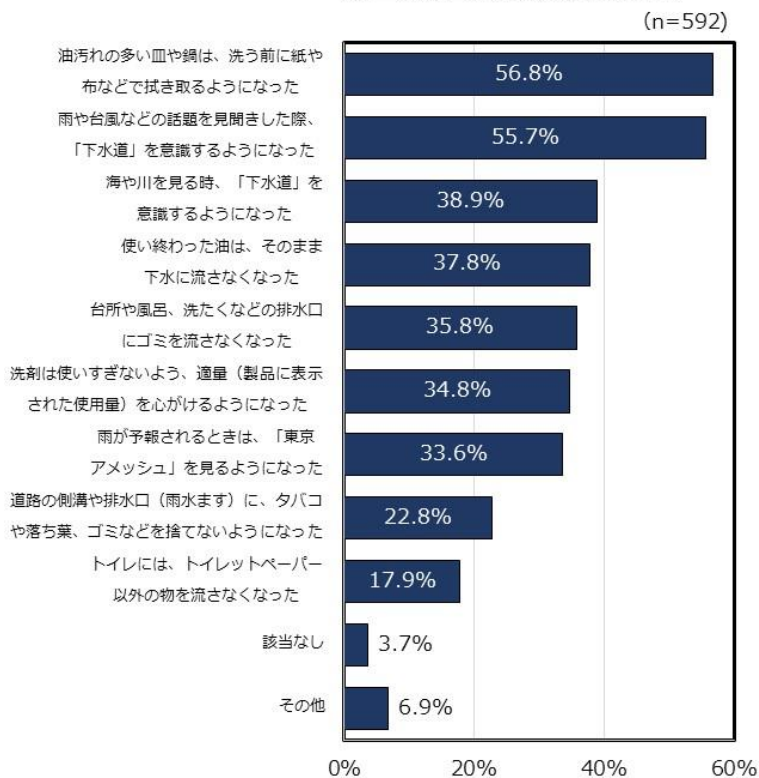
Q5-1 アンケートの分かりにくい点と改善点 (自由回答)

量が多すぎる	12
内容が難しすぎる	11
資料とアンケートが分かれていて操作が煩雑	10
質問が答えづらい	7
妥当な選択肢がない	3
内容が分かりにくい	2
その他	9
無回答	7

(3) 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

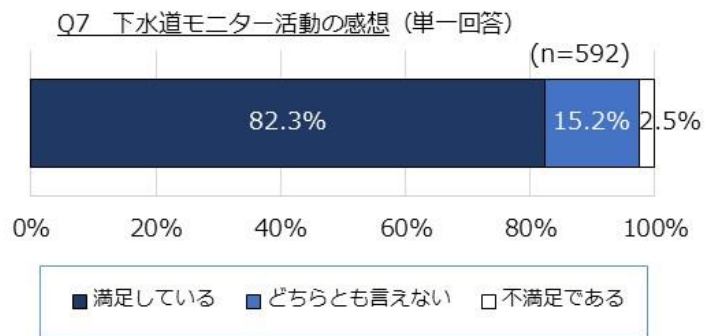
下水道モニターになってからの意識や行動の変化では「油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」「海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」「使い終わった油は、そのまま下水に流さなくなった」「台所や風呂、洗たくなどの排水口にゴミを流さなくなった」「洗剤は使いすぎないよう、適量(製品に表示された使用量)を心がけるようになった」「雨が予報されるときは、「東京アメッシュ」を見るようになった」「道路の側溝や排水口(雨水ます)に、タバコや落ち葉、ゴミなどを捨てないようになった」「トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さなくなった」

Q6 意識や行動の変化 (複数回答)



(4) 下水道モニター活動の感想

下水道モニターの活動は「満足している」が約 8割、「どちらとも言えない」「不満足である」が約 2割だった。



(5) 下水道モニターに関する感想や意見

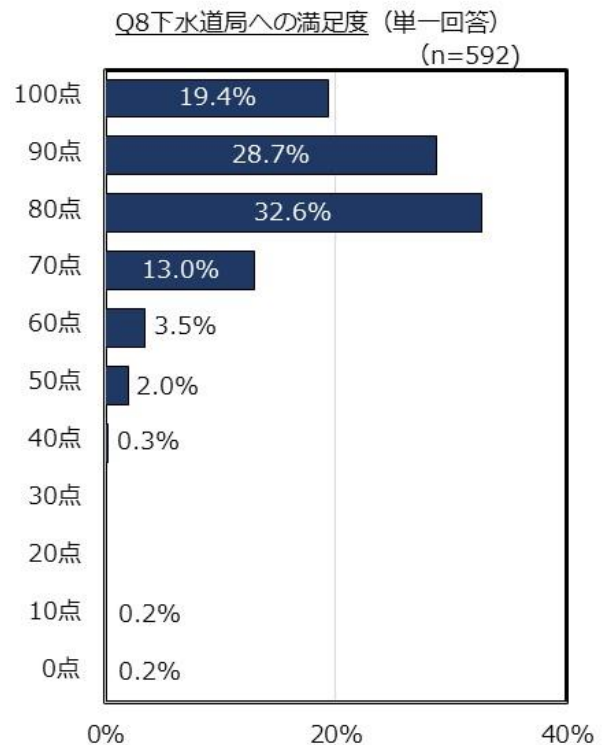
下水道モニターに関する感想や意見では、「下水道について知ることができて良かった」「勉強になった」「下水道について関心・興味を持つようになった」といった回答が多かった。

Q7-1 下水道モニターの感想や意見 (自由回答)

下水道について知ることができて良かった	113
勉強になった	62
下水道について関心・興味を持つようになった	61
下水道に関する事に意識が向上した	43
楽しかった・モニターをして良かった	34
レポートやアンケートで改善してほしいこと	17
下水道のことについて理解できて良かった	16
活動に期待している・激励・感謝	14
施設を見学したい	5
その他	92
特になし	4

(6) 下水道局への満足度

下水道局への満足度は 70 点以上が 9 割以上だった。「80 点」「90 点」の割合が約 3 割と多く、「100 点」が約 2 割だった。



II 回答者の属性

第5回モニターアンケートは、令和4年11月30日（木）から12月25日（日）までの26日間実施、592名の回答があった。（回答率 60.2%）

1 回答者数（性別、年代、地域、職業）

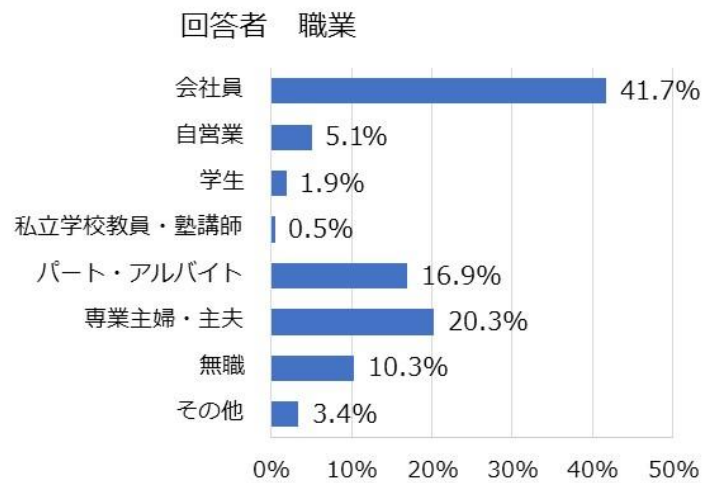
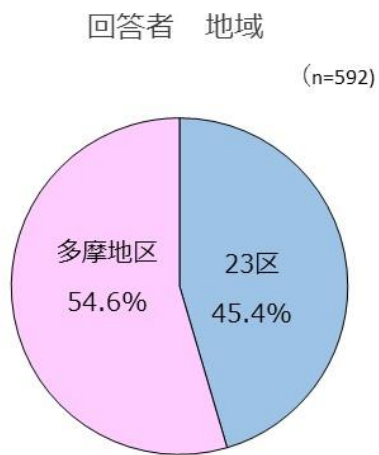
性別	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
男性	229	375	61.1%	38.7%
女性	363	609	59.6%	61.3%
合計	592	984	60.2%	100.0%

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	40	77	51.9%	6.8%
30歳代	102	205	49.8%	17.2%
40歳代	162	267	60.7%	27.4%
50歳代	135	221	61.1%	22.8%
60歳代	96	136	70.6%	16.2%
70歳以上	57	78	73.1%	9.6%
合計	592	984	60.2%	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	269	447	60.2%	45.4%
多摩地区	323	537	60.1%	54.6%
合計	592	984	60.2%	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	247	432	57.2%	41.7%
自営業・家族従業	30	52	57.7%	5.1%
学生	11	20	55.0%	1.9%
私立学校教員・塾講師	3	5	60.0%	0.5%
パート・アルバイト	100	146	68.5%	16.9%
専業主婦	120	195	61.5%	20.3%
無職	61	103	59.2%	10.3%
その他	20	31	64.5%	3.4%
合計	592	984	60.2%	100.0%

2 回答者属性別グラフ



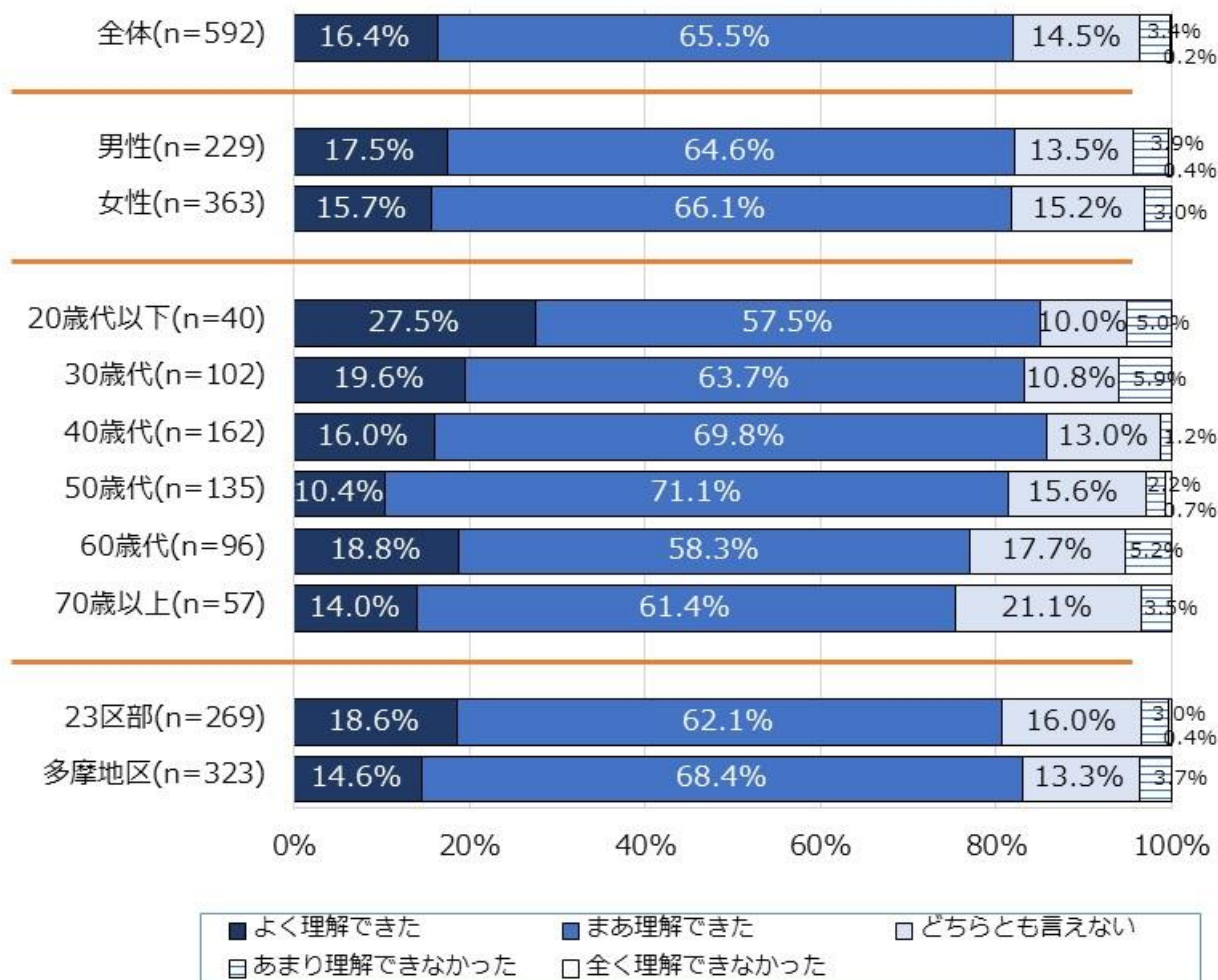
III 集計結果

1 『東京都下水道事業 経営レポート2022』

(1) 『東京都下水道事業 経営レポート2022』の理解度

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート2022』の理解度は、「よく理解できた」「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』が81.9%、「どちらとも言えない」が14.5%、「あまり理解できなかった」「全く理解できなかった」を合わせた『理解できなかった』が3.6%だった。
- ◆ 男女別で見ると顕著な違いは見られなかった。
- ◆ 年代別で見ると『理解できた』は40歳代が85.8%で最も高く70歳以上が75.4%で最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると『理解できた』は多摩地区が23区部より2.3ポイント高い結果となった。

Q1 経営レポートは理解できましたか。経営レポートの全体的な理解状況として、最もよく当てはまるものを1つお選びください。(単一回答)



(2) 『東京都下水道事業 経営レポート2022』の分かりにくい点と改善点

- ◆ 435 人から回答があり、レポートについて「分かりやすかった・改善点はない」との回答が最も多かった。分かりにくい点や改善点としては「文字・情報量・ページが多かった」「内容が専門的など難しかった」が挙げられた。

Q2 昨年度のアンケート結果を踏まえ、概要版ページ（ダイジェスト、トピックス）の拡充や、デジタルブックによる掲載等を実施しています。経営レポートをより分かりやすくするため、分かりにくかった点や改善点などをお聞かせください。（自由回答）

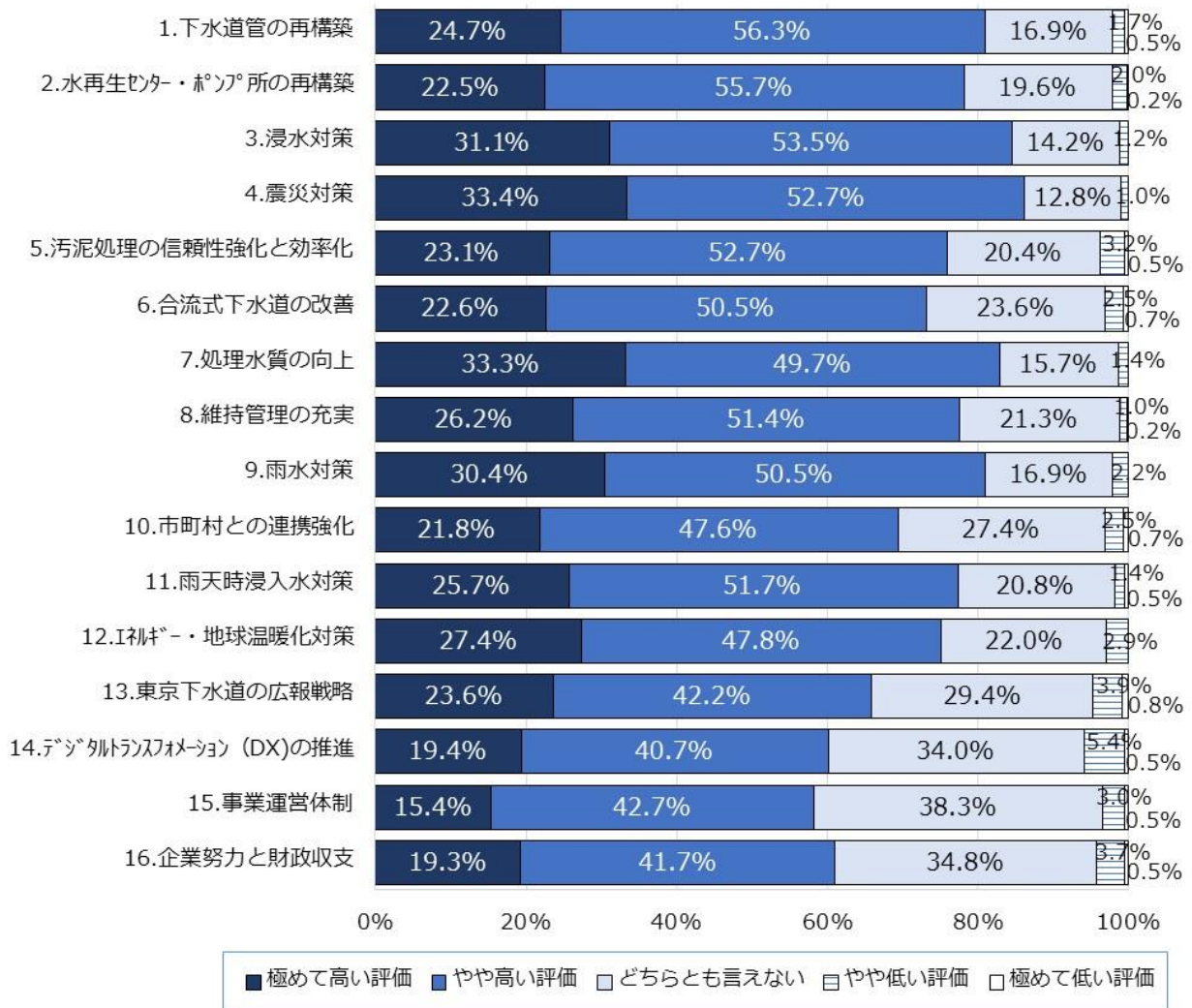
分かりやすかった・改善点はない	184
イラスト・写真・表が多く良かった	81
文字・情報量・ページが多かった	73
概要版が良かった・分かりやすかった	60
内容が専門的など難しかった	46
文字の大きさや配色を改善して欲しい	26
イラスト・写真・表を増やして欲しい	26
概要版をより簡素化した方が良い	14
概要版などからレポートにリンクすると良い	6
その他の意見	113

経営レポートに対する自由記述の一部	
分かりやすかった・改善点はない	・大変量も多く詳細に書かれていて読みごたえがありました。特に震災対策に興味深く読ませて頂きました。東京アメッシュの配信もこれからの時代は活躍されるのではと思います。（60歳代女性、多摩地区）
イラスト・写真・表が多く良かった	・写真やイラストが多く、わかりやすいがページ数が多いため、例えば一部は動画で提供すれば、もっと短時間で閲覧可能だと思う。（30歳代女性、23区部）
文字・情報量・ページが多かった	・とてもまとめられているのですが、なにせボリュームがあるので読むのに時間がかかりました。概要版なのですが、もっと写真を大きく、文字を減らしてみたいかがでしょうか。（50歳代女性、多摩地区）
概要版が良かった・分かりやすかった	・どのページも簡潔でわかりやすくかかれていてよかったですと感じました。概要版は量が少ないため、ダウンロード形式ではなく、直接内容を画像等で貼った方が、閲覧する方が増えると思います。（20歳代以下女性、23区部）
内容・用語が専門的など難しかった	・一般人には難しいのではないかと？一般人向けでは無く、関係者、技術者向けならば良いが。（60歳代男性、多摩地区）
文字の大きさや配色を改善してほしい	・文字だけの部分が細かすぎて読みづらい部分がある。水色ベースで白文字記載だと文字が見えにくい。（40歳代女性、多摩地区）
イラスト・写真・表を増やしてほしい	・もっと写真が有った方が、理解が進むと思いました。（50歳代男性、多摩地区）

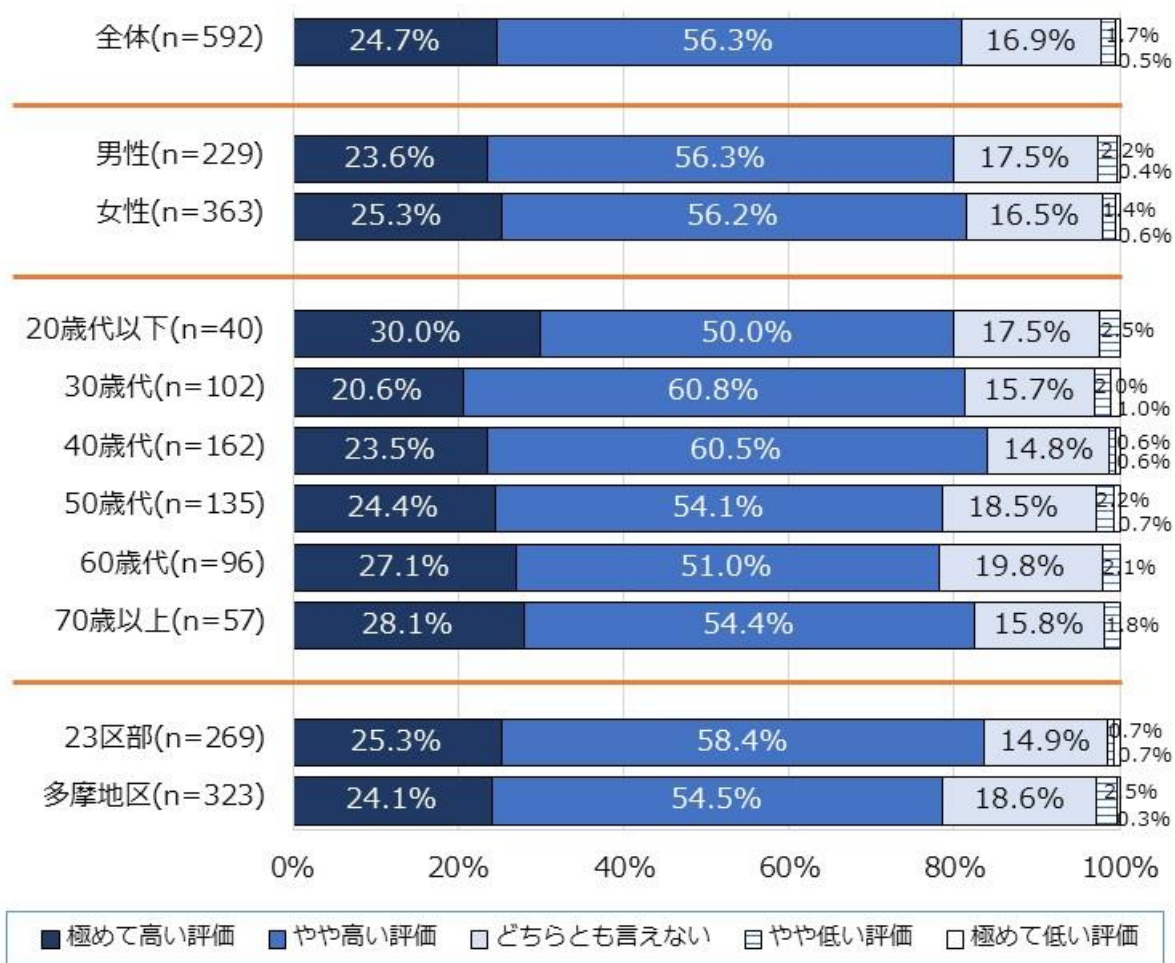
(3) 下水道局の各事業についての評価

- ◆ 各事業については「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』の割合は、「4. 震災対策」が最も高く、次いで「3. 浸水対策」、「7. 処理水質の向上」の順となった。

Q3 これから経営レポートに掲載の16事業についてお聞きします。
経営レポート（デジタルブック）の各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、評価の理由をお聞かせください。（単一回答）

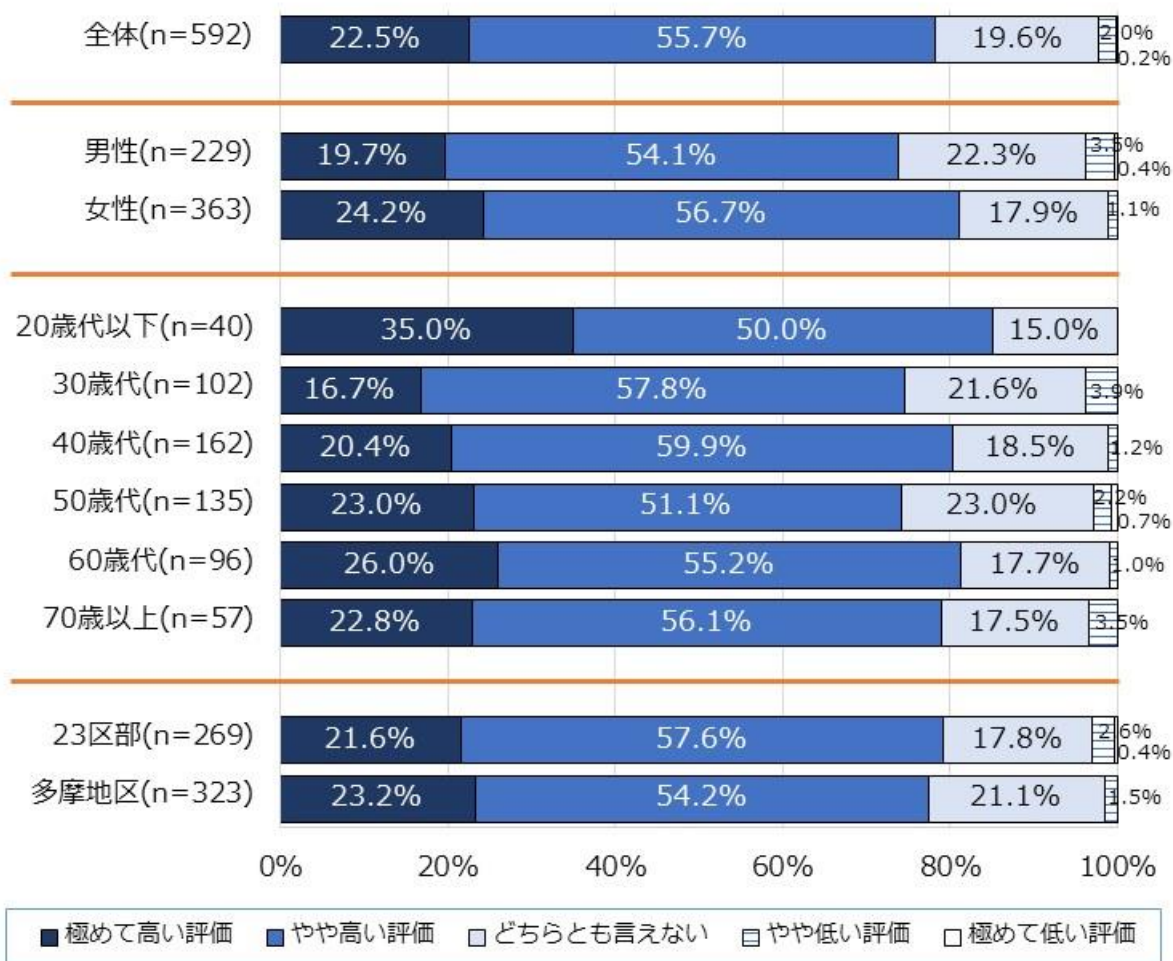


ア. 【下水道管の再構築】への評価



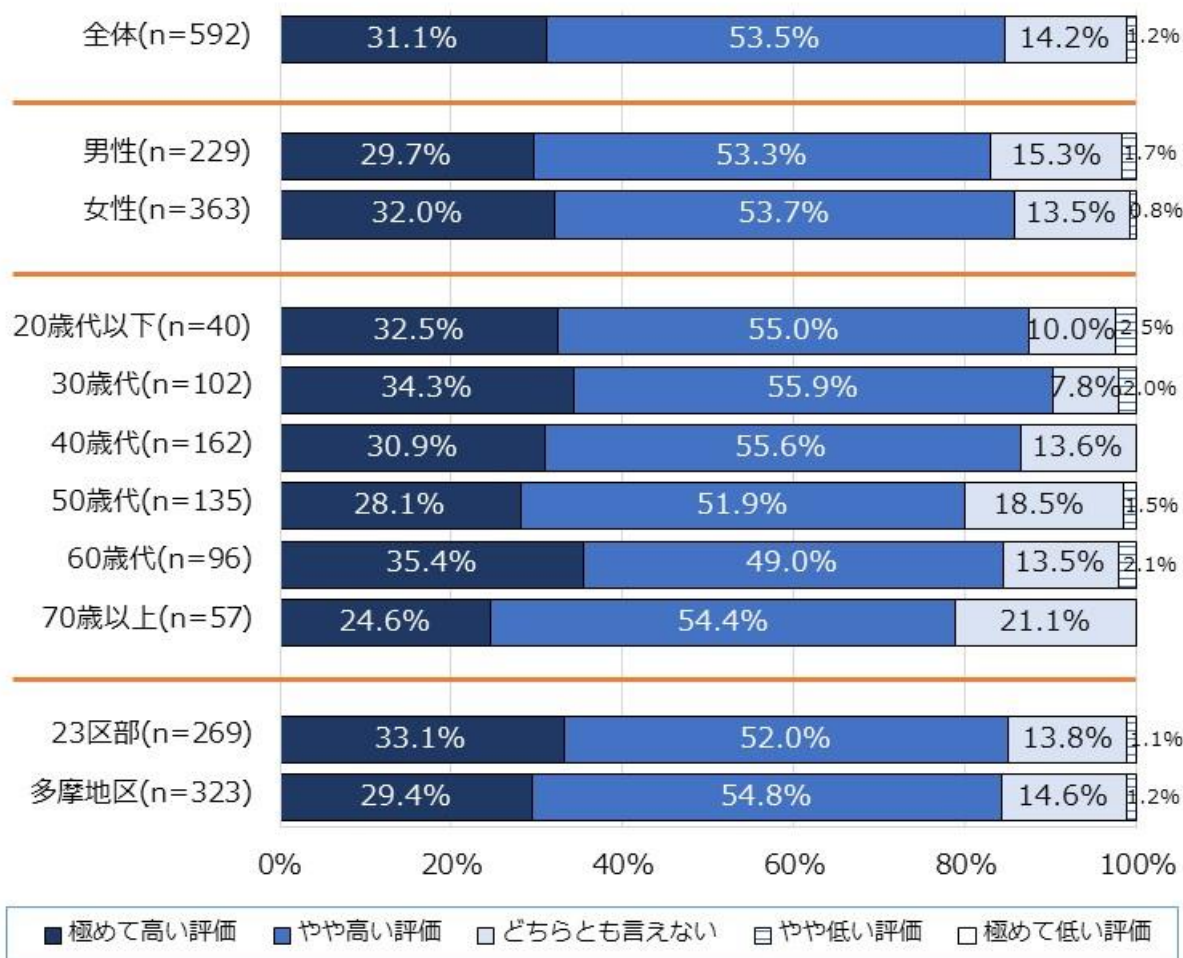
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・下水道管の老朽化が進んで、再構築は大変だなと思いました。それは、24時間、365日、下水道を止めることができないので、雨の降らない渇水時期を利用して、工事を進めることが分かりました。(40歳代女性、多摩地区)
やや高い評価	・老朽化対策がされていることがわかり安心した。同時に耐震性などの向上が図られているので、時代に合った対策を続けてほしい(60歳代女性、多摩地区)
どちらとも言えない	老朽化のスピードを再構築のスピードが上回っているかが読み取れません。(50歳代男性、多摩地区)
やや低い評価	・費用の面で再構築はもう少し長い期間で平準化したほうが良いと感じたから。(50歳代男性、多摩地区)
極めて低い評価	・パット見たら一回で理解出来ない。文章が多い気がする。(40歳代女性、23区部)

イ. 【水再生センター・ポンプ所の再構築】への評価



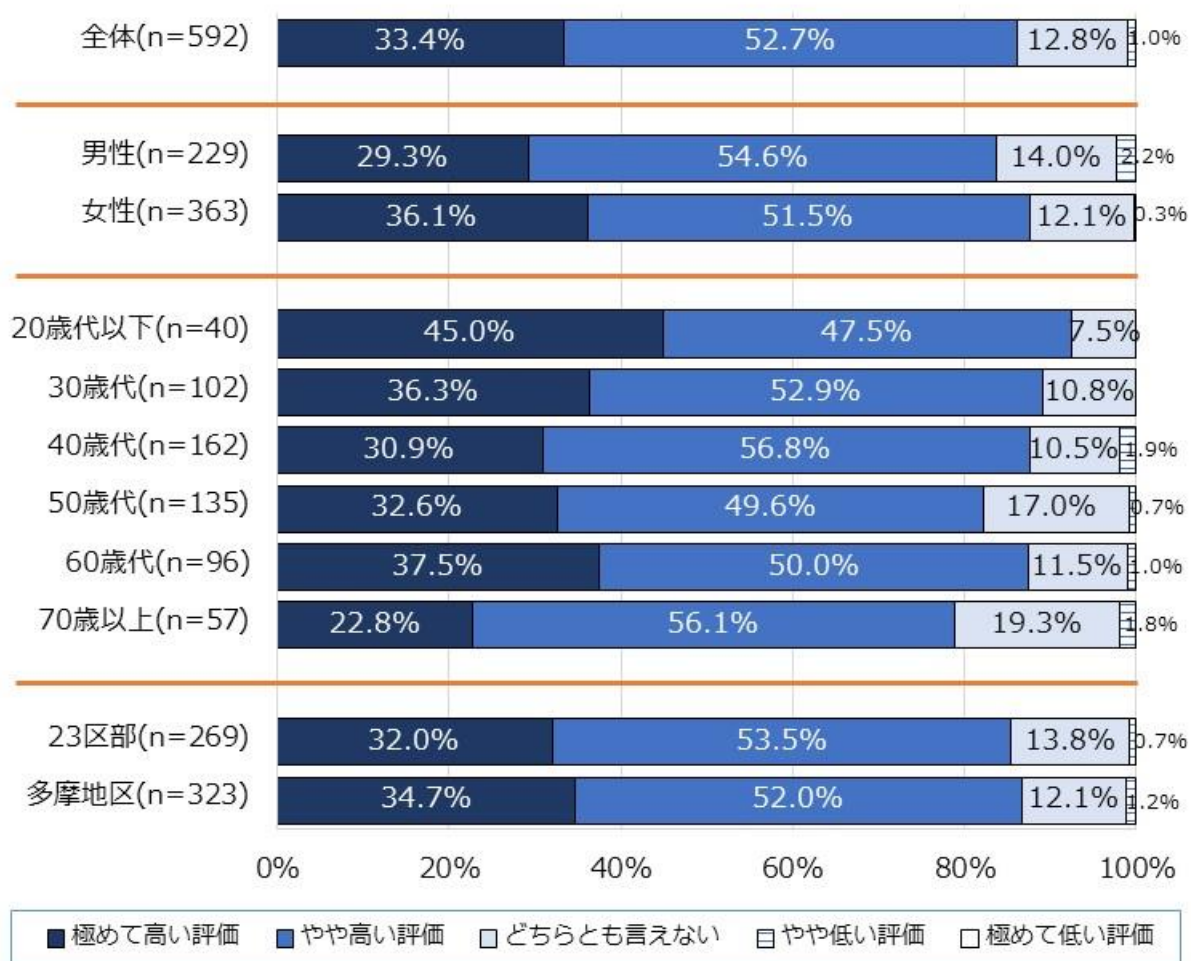
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・再構築した主要設備が目標値に達しなくても着実に事業が進んでいることが伝わってきて、暮らしに安心感もてた。(40歳代女性、23区部)
やや高い評価	・当たり前のように考えていた水の存在を、そうではなく再利用していく考え方を浸透させる仕組み作りを構築しているから。(40歳代男性、多摩地区)
どちらとも言えない	・設備の延命化の詳細について、どのような方法で延命をするのかや効果・安全性についての説明が欲しかったです。(30歳代女性、23区部)
やや低い評価	・達成率が86%であったため。(70歳以上男性、23区部)

ウ. 【浸水対策】への評価



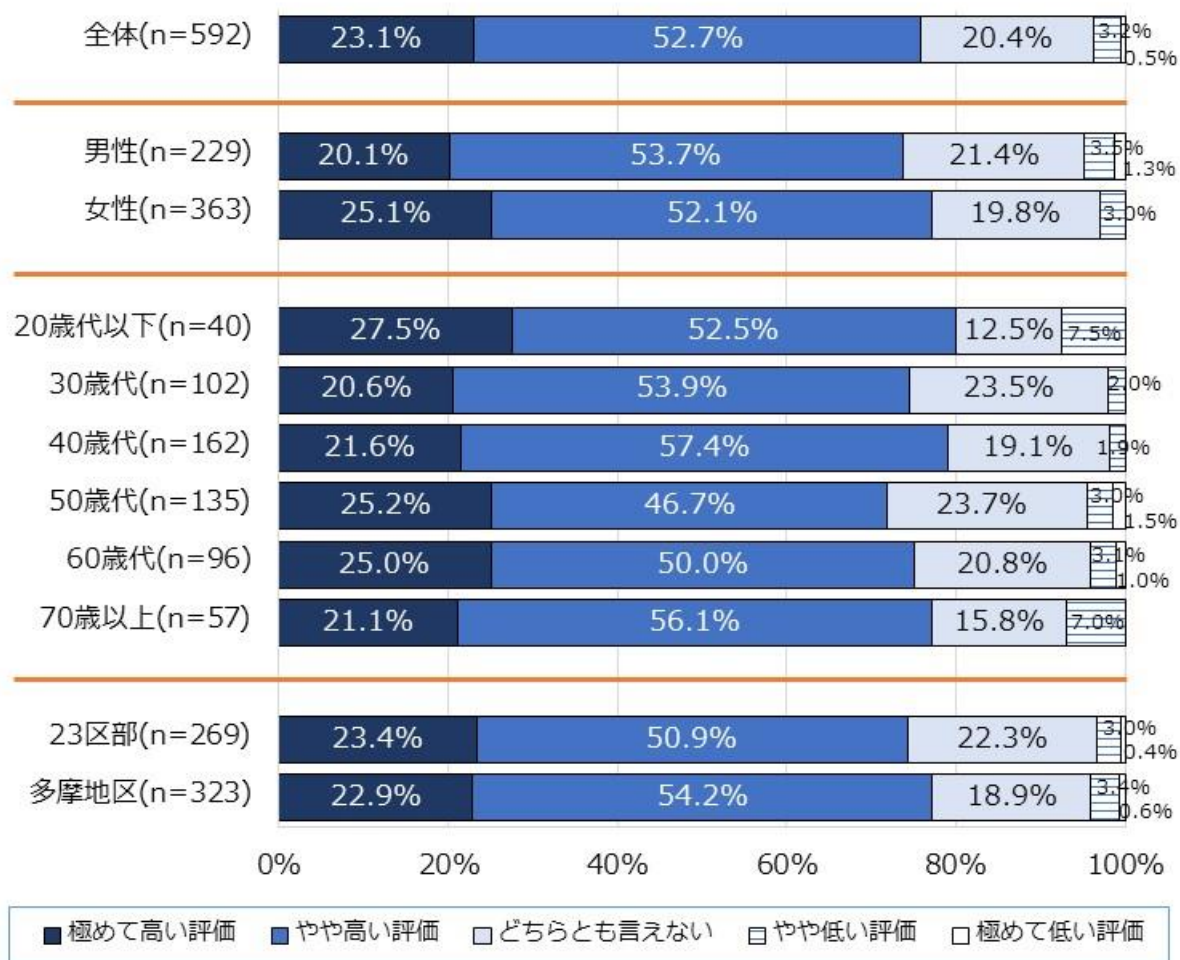
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・最近の降水量の増加に伴い計画的に見通しを立てて対策をしている様子が伝わり安心した。(40歳代女性、23区部)
やや高い評価	・ハード面ソフト面から浸水に対応していかなければならない状況がわかりました。気候変動で対応が追いついていけるのか不安はあります。(60歳代女性、23区部)
どちらとも言えない	・雨水ますの維持についての周知が、私たちにできる事なので心がけたいと思いました。(50歳代女性、多摩地区)
やや低い評価	・雨量75ミリ想定だと、昨今の豪雨被害に対応できないのではないかと不安です。そもそも雨量75ミリという数字はどこから出てきたのでしょうか。(50歳代女性、多摩地区)

工. 【震災対策】への評価



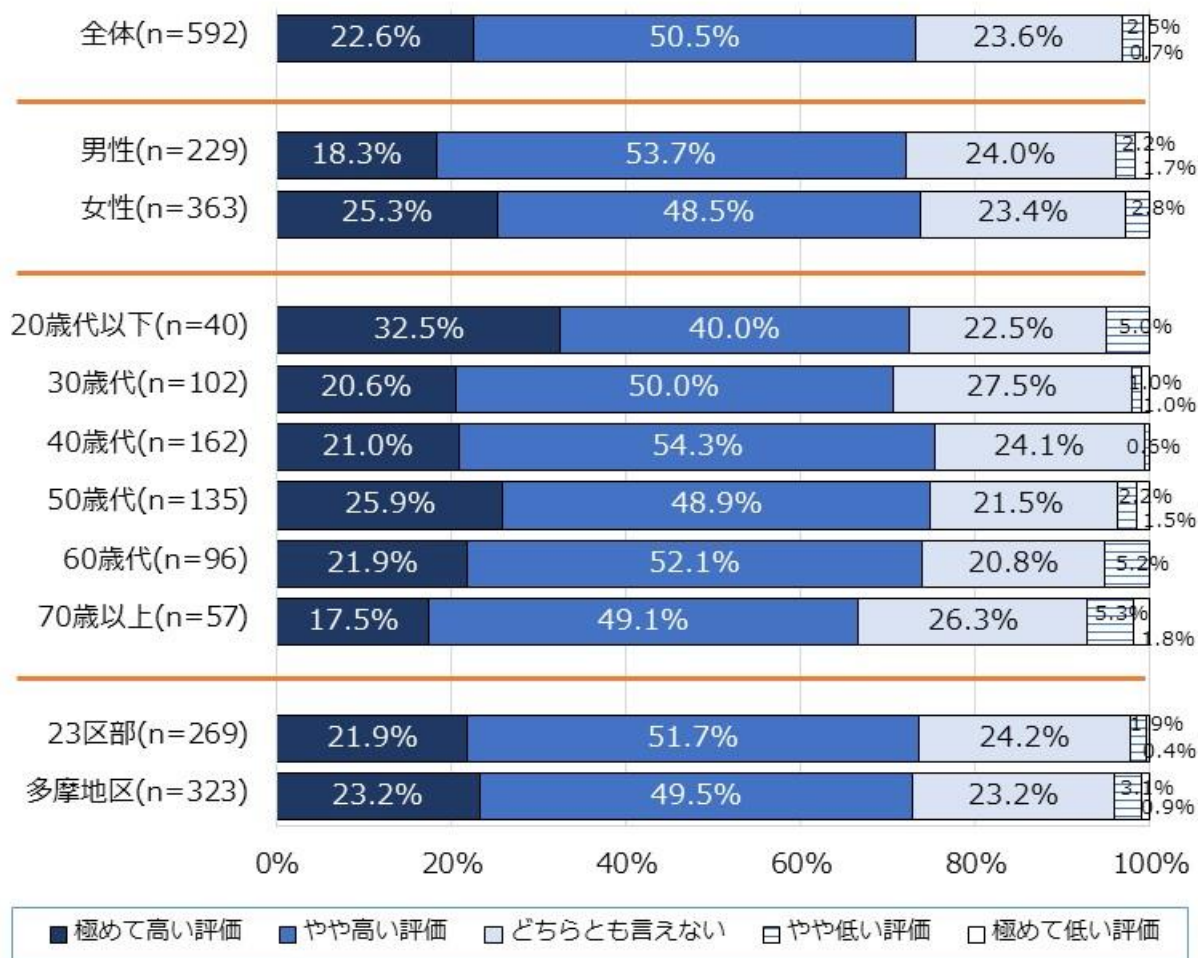
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・首都直下地震に備える対策は喫緊の課題であり、計画以上に耐震化が進んでいる。(40歳代男性、多摩地区)
やや高い評価	・計画性や公開性はいいと思います。但し一般市民の生活の中では実感しにくいのでその部分で評価を引いています。(40歳代男性、23区部)
どちらとも言えない	・マンホールの浮上抑制対策がよくわからなかった。(40歳代女性、多摩地区)
やや低い評価	・まだまだ不十分と感じました(40歳代男性、多摩地区)

才. 【汚泥処理の信頼性強化と効率化】への評価



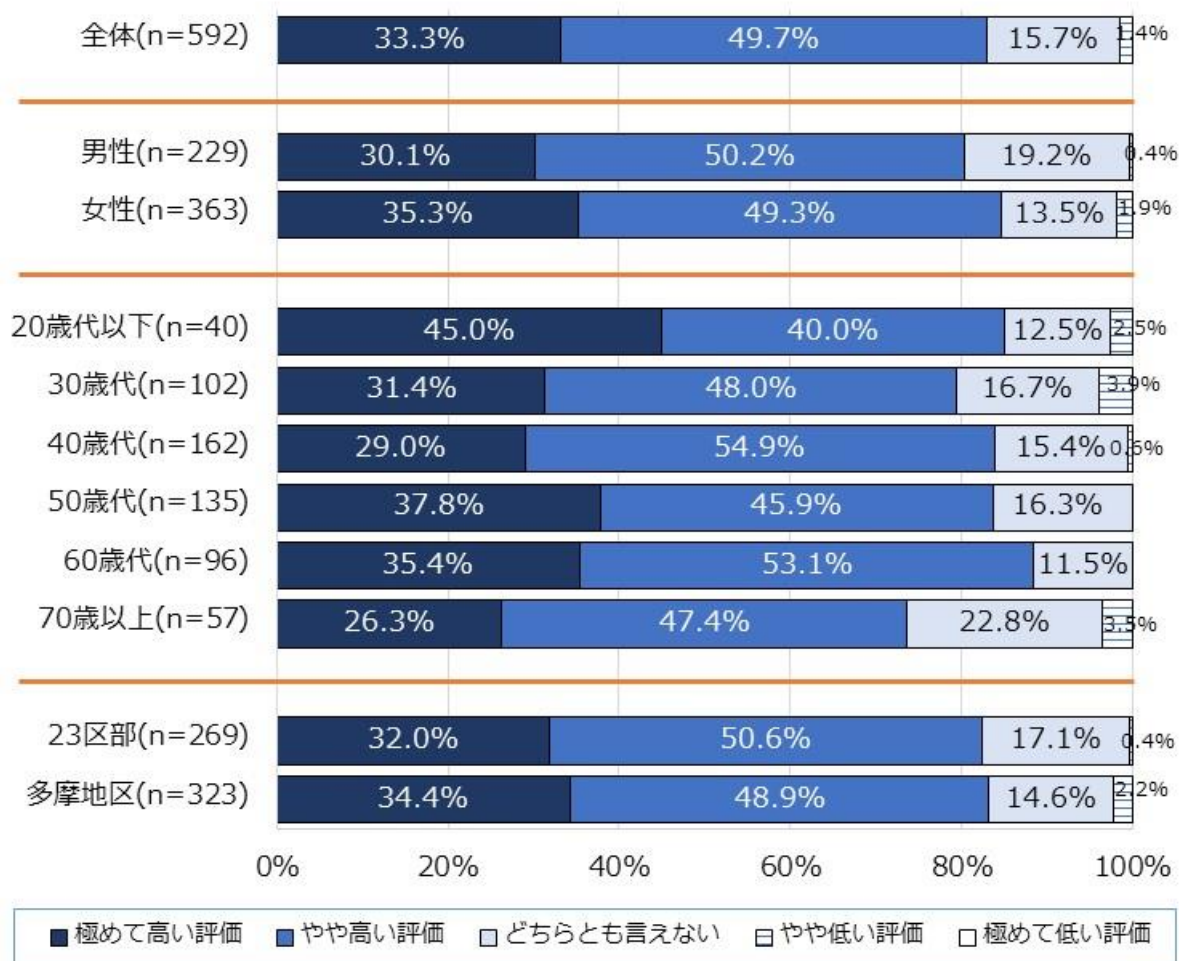
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・汚泥処理では大量のCO2が発生すると聞いた。その効率化により、省エネ、埋立地延命を図っており、地味だが環境対策として大切と思う。(40歳代男性、多摩地区)
やや高い評価	・普段気にすることがない汚泥についても、対策されていることが良く分かり、とても有難く感じました。(40歳代女性、23区部)
どちらとも言えない	・汚泥処理施設が震災等で被害を受けた場合の対処が安全に行われるのかの安心感が得られませんでした。(60歳代女性、23区部)
やや低い評価	・汚泥の資源化率をもっと上げる取り組みが欲しいと感じた(50歳代男性、多摩地区)
極めて低い評価	・目標数値が無いので判断材料がない。※1で計画的に進めているのであればその計画を示すべき!(50歳代男性、多摩地区)

力。【合流式下水道の改善】への評価



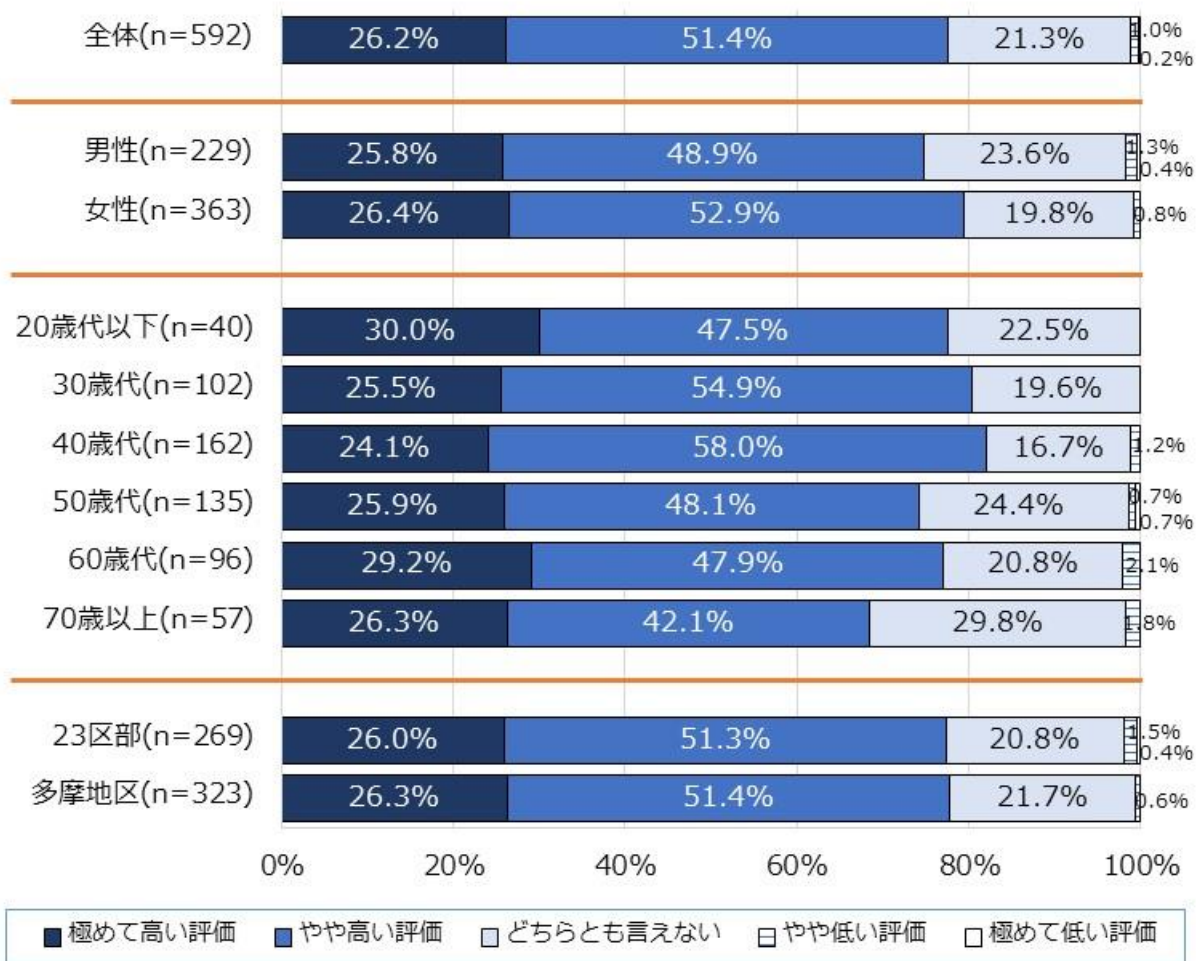
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・これに関してはぜひ目標達成して欲しい。汚水が雨水に混ざって流れていることに抵抗がある。(50歳代女性、多摩地区)
やや高い評価	・全部の分流化は現実的でないため、水再生センターでの処理能力の充実を行っており、評価できる。ただ、水再生センターが足りない印象を受けた。(40歳代男性、多摩地区)
どちらとも言えない	・区部の例だけなので多摩地区のことが知りたい。理由はあるにせよ工事があまり進んでいないのは、改善の必要を感じる。(60歳代女性、多摩地区)
やや低い評価	・環境対策も含めて、重要な事業だと思います。2021年度実績値がゼロは残念です。(50歳代女性、23区部)
極めて低い評価	・理由はあると思うが実績が低すぎる。(70歳以上男性、多摩地区)

キ. 【処理水質の向上】への評価



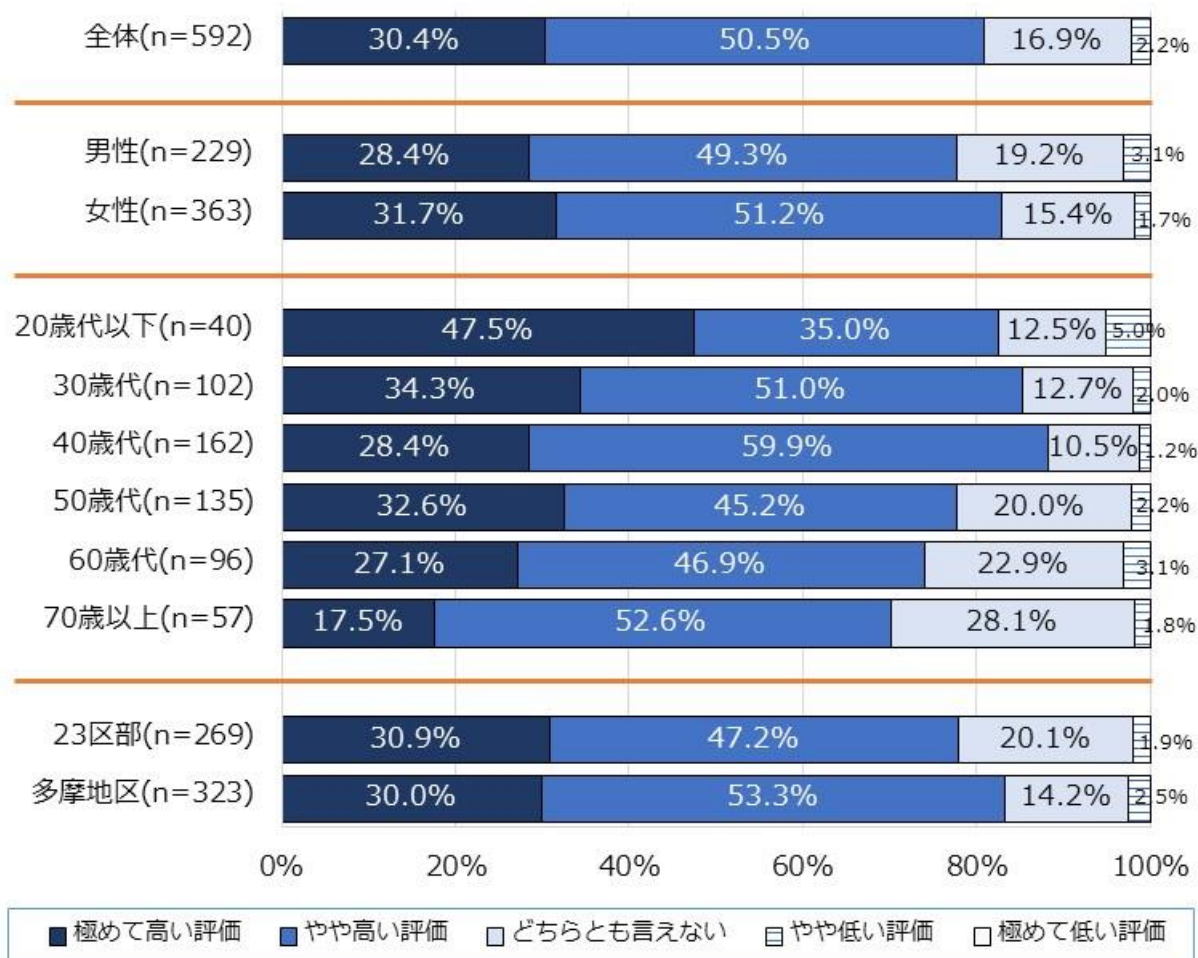
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・処理水質の向上は、一度やれば終わりの事業ではなく、やり続ける事業であるから、それに取り組む事業の重要性を水道局が強く認識できているという点は都民として安心できるから。(30歳代女性、多摩地区)
やや高い評価	・赤潮の発生などが減り、河川や海の水質が良くなるように努力されており、更に継続、推進を期待している。(60歳代女性、多摩地区)
どちらとも言えない	・今でも綺麗ならどこまで対応する必要があるのかよく分からなかったです(30歳代男性、23区部)
やや低い評価	・除去率をもっと上げられたら地球環境にもいいと思うし、そのような研究事業が発展してほしい。(30歳代女性、多摩地区)

ク. 【維持管理の充実】への評価



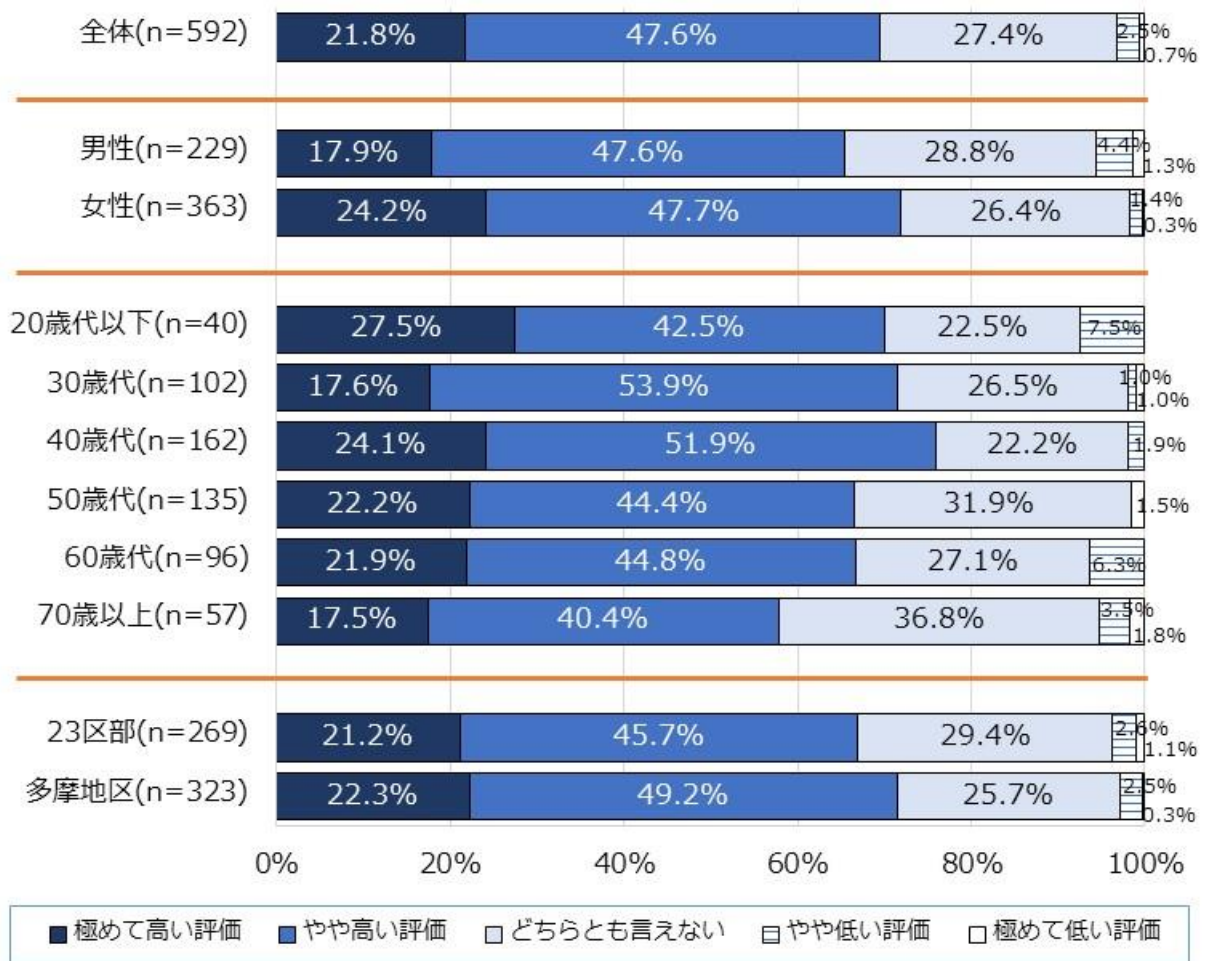
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・危機管理対応の強化に向けた取り組みで、埼玉への汚泥排出訓練まで行われていたことはいい意味で驚きでした。(50歳代女性、多摩地区)
やや高い評価	・当たり前のように使う水、有事や気象などで何かあった時に対応できるようにしてもらえるのは助かります。何も無い普段は何か対策はしているか気になった(40歳代女性、多摩地区)
どちらとも言えない	・地域により下水道管の年数が大きく異なると思うので、それをベースにした順序だてである計画であって欲しい。(60歳代男性、23区部)
やや低い評価	・地下にある下水道管の補修整備は、大変なことです引き続き維持管理を宜しくお願いします。(60歳代女性、多摩地区)

ケ. 【雨水対策】への評価



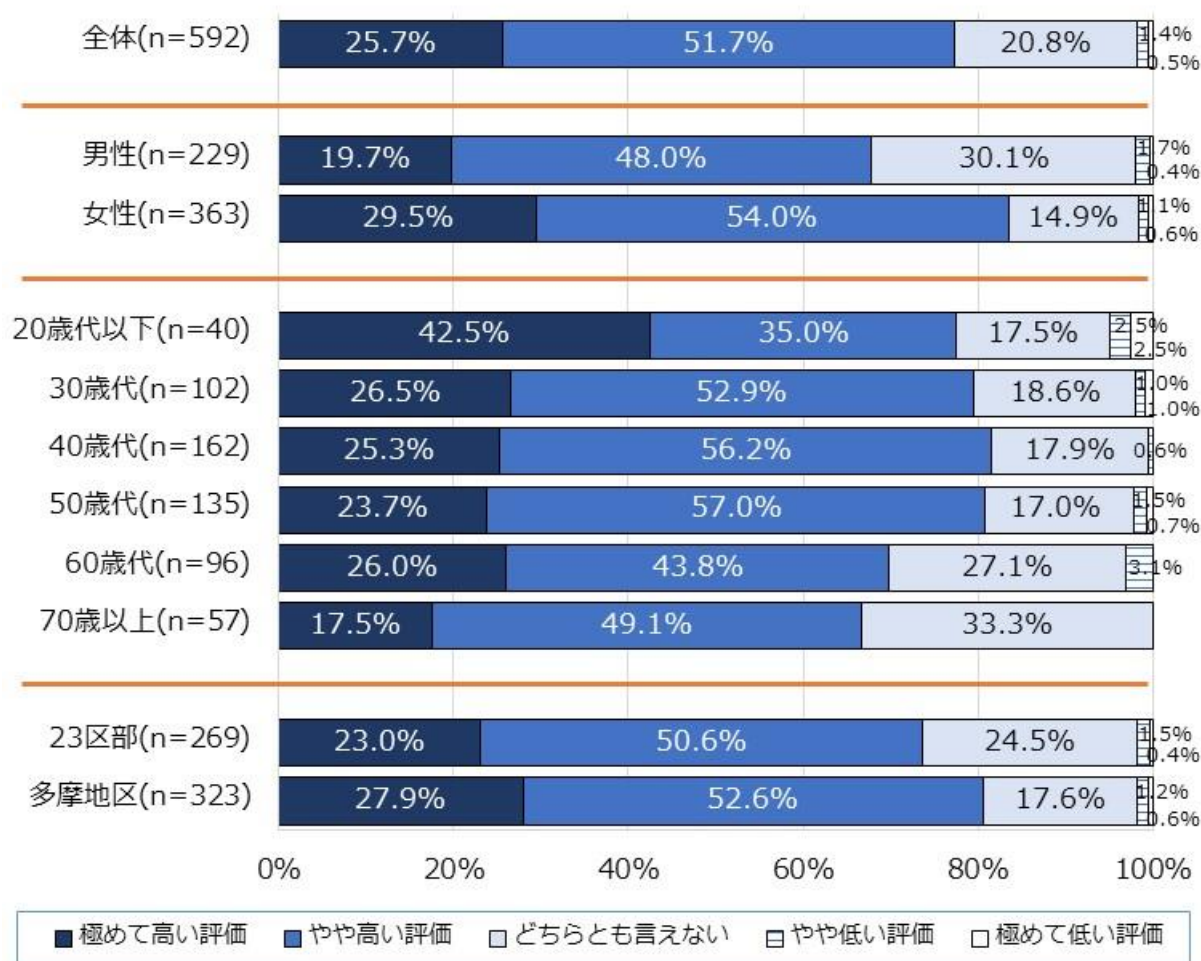
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・市単独で雨水を処理できない事案が立川市、東大和市、武蔵村山市で起きていることを知りませんでした。重要な施策ですね（50歳代女性、多摩地区）
やや高い評価	・雨水対策は全体最適が重要なので連携して行う事を推進して欲しい。→下流地域でも安心して暮らせる様に対応して欲しい（60歳代男性、23区部）
どちらとも言えない	・立川、東大和、武蔵村山の空堀川の整備着手について準備を進めているとあるが、おおよそいつぐらいから、期間はどれぐらいかなど詳細を知りたい。（30歳代女性、多摩地区）
やや低い評価	・毎年豪雨災害が多くなっているので整備のスピードが必要かと思う。（50歳代女性、23区部）

コ. 【市町村との連携強化】への評価



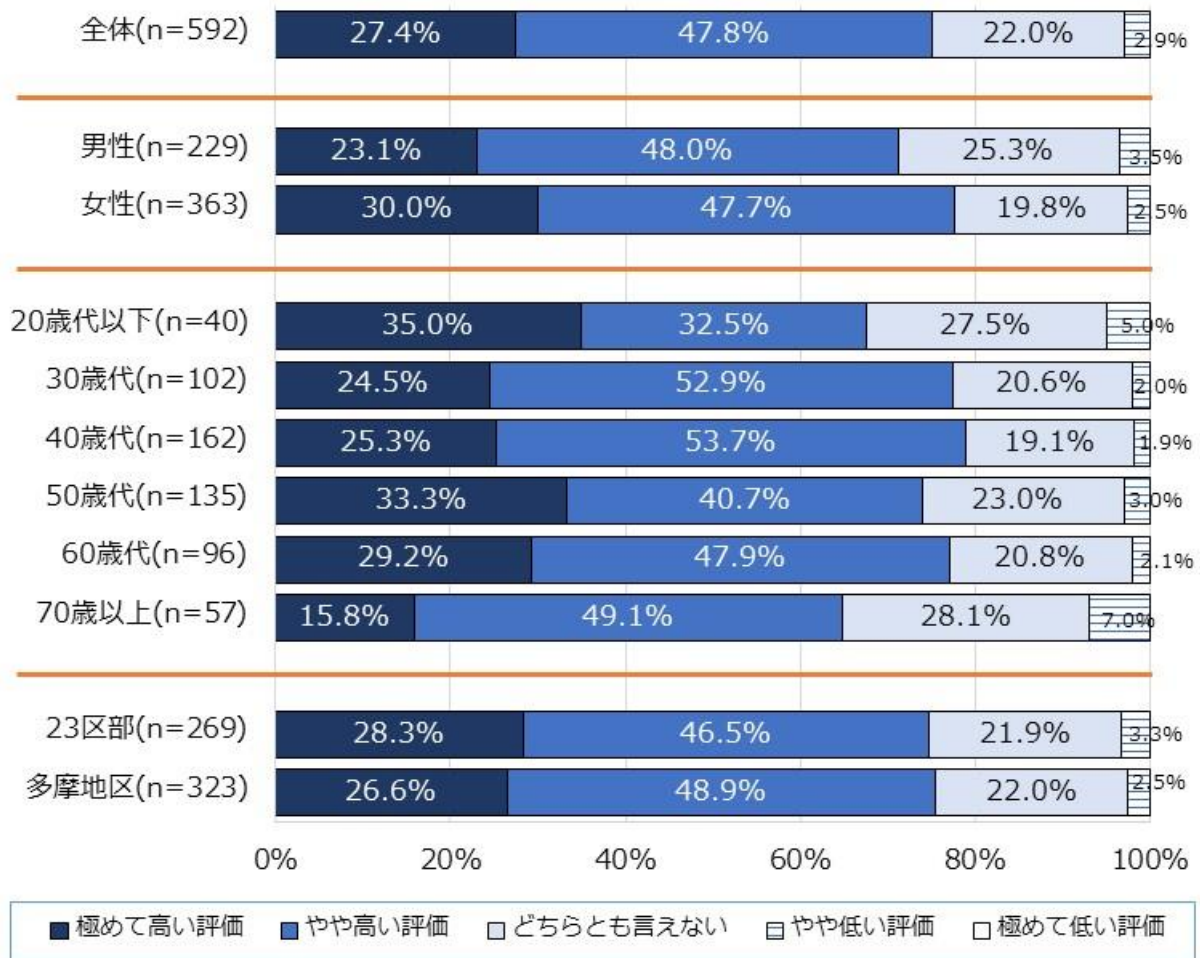
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・市町村との連携はとても大切だと感じました。他にも国、道府県とも連携が取れると更に良いと思います。(20歳代以下男性、多摩地区)
やや高い評価	・都下水道ルールとして、対策が拡充されることは、ありがたい。多摩ルールがあったことなどは、知らなかった。(60歳代女性、多摩地区)
どちらとも言えない	・実際に災害にあったことがないので果たして市町村と連携できているのかわかりづらい(50歳代女性、多摩地区)
やや低い評価	・都市部と比べて、人口数の違いがあると思うが予算の関係等を考えると とくに多摩地域は目に見えた形で、積極的に住民にアピール必要があると考えます。(70歳以上男性、多摩地区)
極めて低い評価	・都が月に一回発行される広報には下水道についての記載がありますが、練馬区広報では見ることは乏しいです。(50歳代女性、23区部)

サ. 【雨天時浸入水対策】への評価



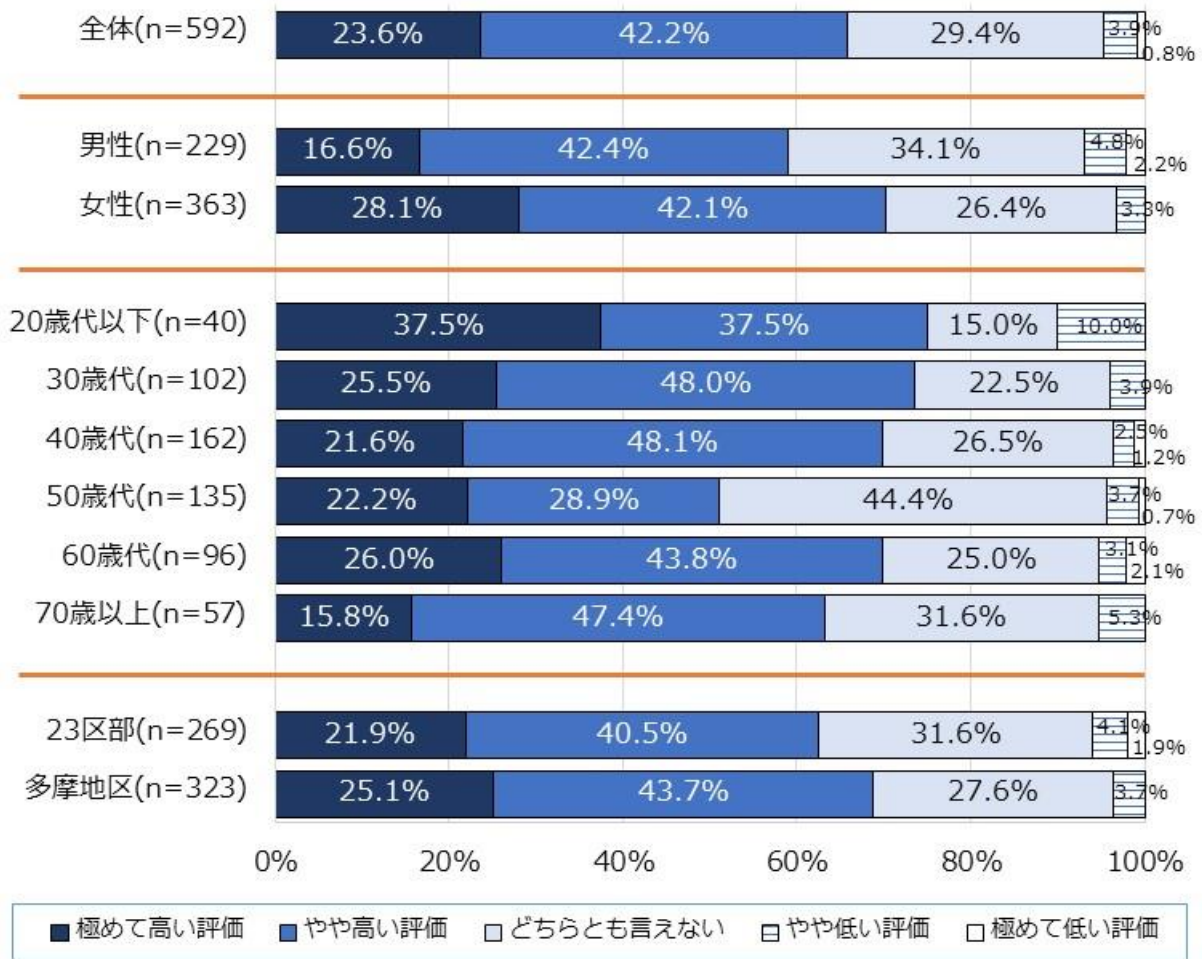
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・多機能型マンホールというものを初めて知った。街中で機会があれば注目してみたい。(40歳代女性、23区部)
やや高い評価	・家を建てる際、雨樋の位置が少しズレただけで大変なことになるということがよくわかった。(50歳代女性、多摩地区)
どちらとも言えない	・必要だと思いますが、これで対策仕切れるイメージがもてなかった。(30歳代女性、23区部)
やや低い評価	・最近マンホールから水が溢れる映像をよく見るので確実に進めてほしい対策だと思いました。(20歳代以下女性、23区部)
極めて低い評価	・10センチ以上の段差を作っても、上記の写真では明らかに10センチ以上水が噴出している(30歳代女性、多摩地区)

シ. 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価



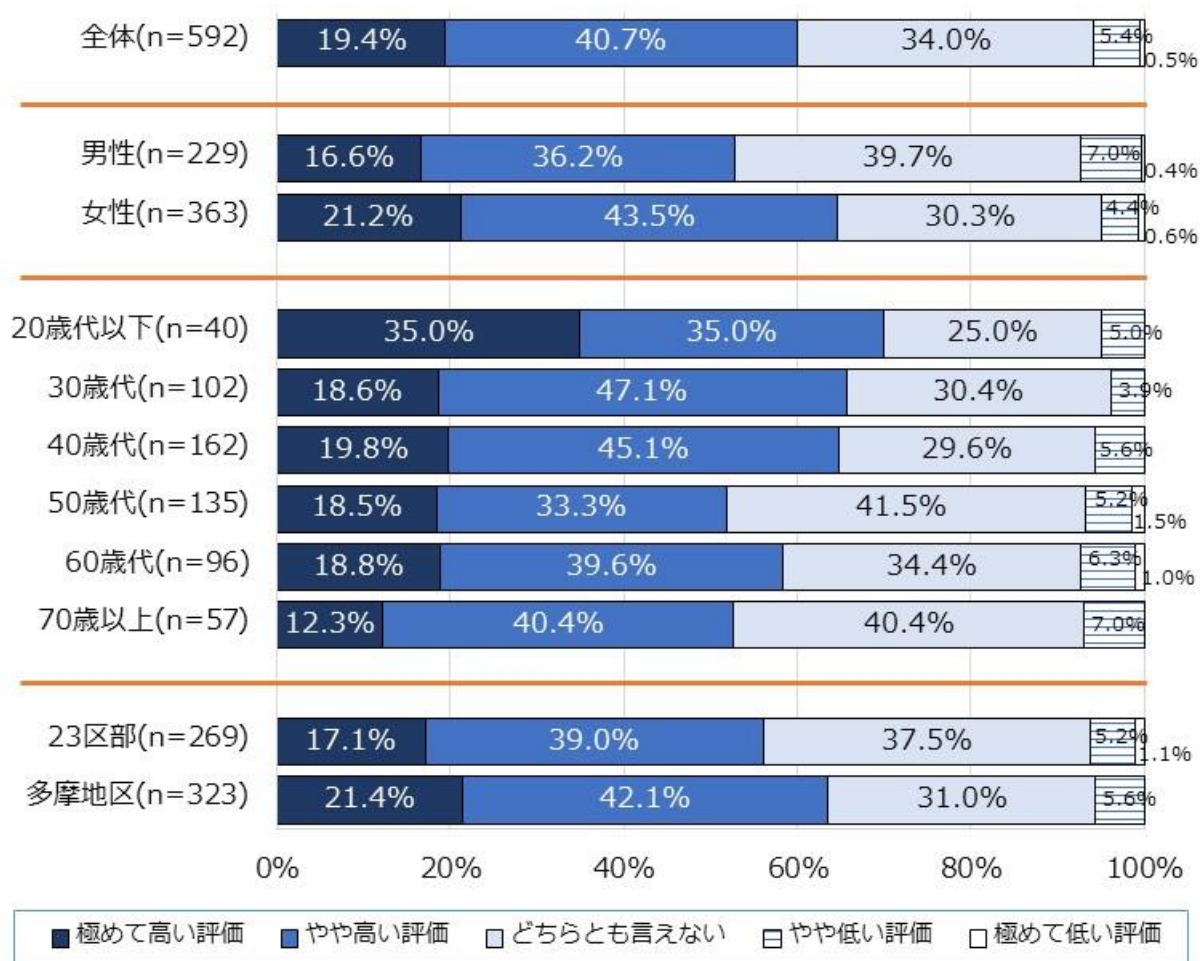
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・グローバルな観点では一番大切な対策なので、大幅に温室効果ガスを削減できる下水道を達成して欲しいと思います。(40歳代男性、多摩地区)
やや高い評価	・AIの活用等、最新技術で環境問題にも配慮されていることが分かり良かったと思います。(40歳代女性、23区部)
どちらとも言えない	・時代の流れとして、効率化や環境に優しい仕組みになるのは良い。(30歳代女性、多摩地区)

ス。【東京下水道の広報戦略】への評価



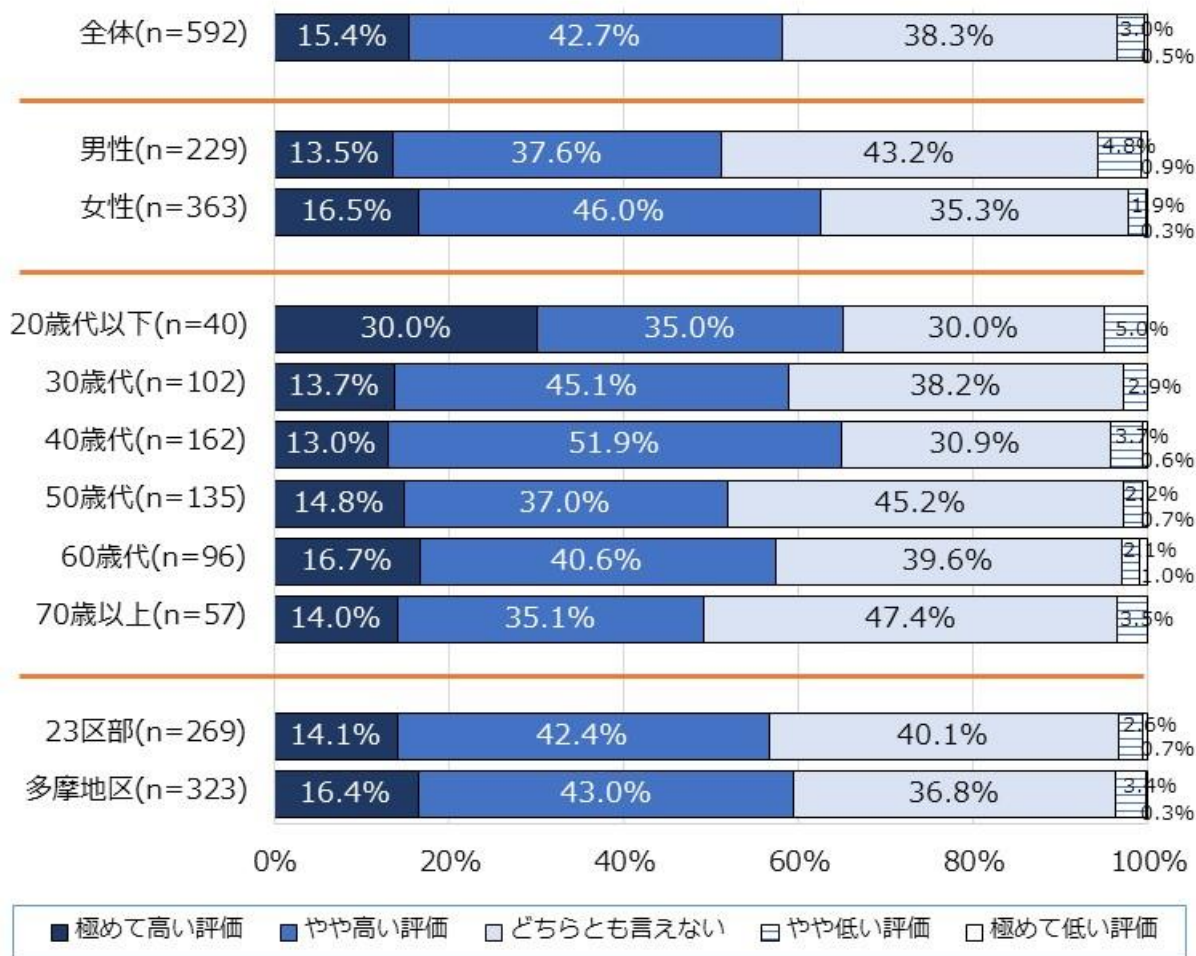
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・水道下水道は一番生活に近い分野のため、理解促進と各施策への共感協力を得るために必要だと思います。(40歳代男性、多摩地区)
やや高い評価	・子どもたちへの教育は必須だと思います。もっと積極的にやってほしいです(40歳代男性、多摩地区)
どちらとも言えない	・自分自身はふれあいの場が無いため、無料の冊子を郵便局などに置いてくれると手に取りやすいです。(40歳代女性、23区部)
やや低い評価	・一般的には、認知度は低いと思います。夏休みの自由研究のテーマとして工夫しては、どうでしょう。(50歳代男性、多摩地区)
極めて低い評価	・せっかくのモニターなのに、施設を見学する機会が一度も無く、とても残念です。施設を実際に見学することにより、何か有益な意見が出てくるかもしれません。広報戦略の問題なのか分かりませんが、ぜひモニターの各施設見学会の実施を検討下さい。期待しています。(40歳代男性、23区部)

セ. 【デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進】への評価



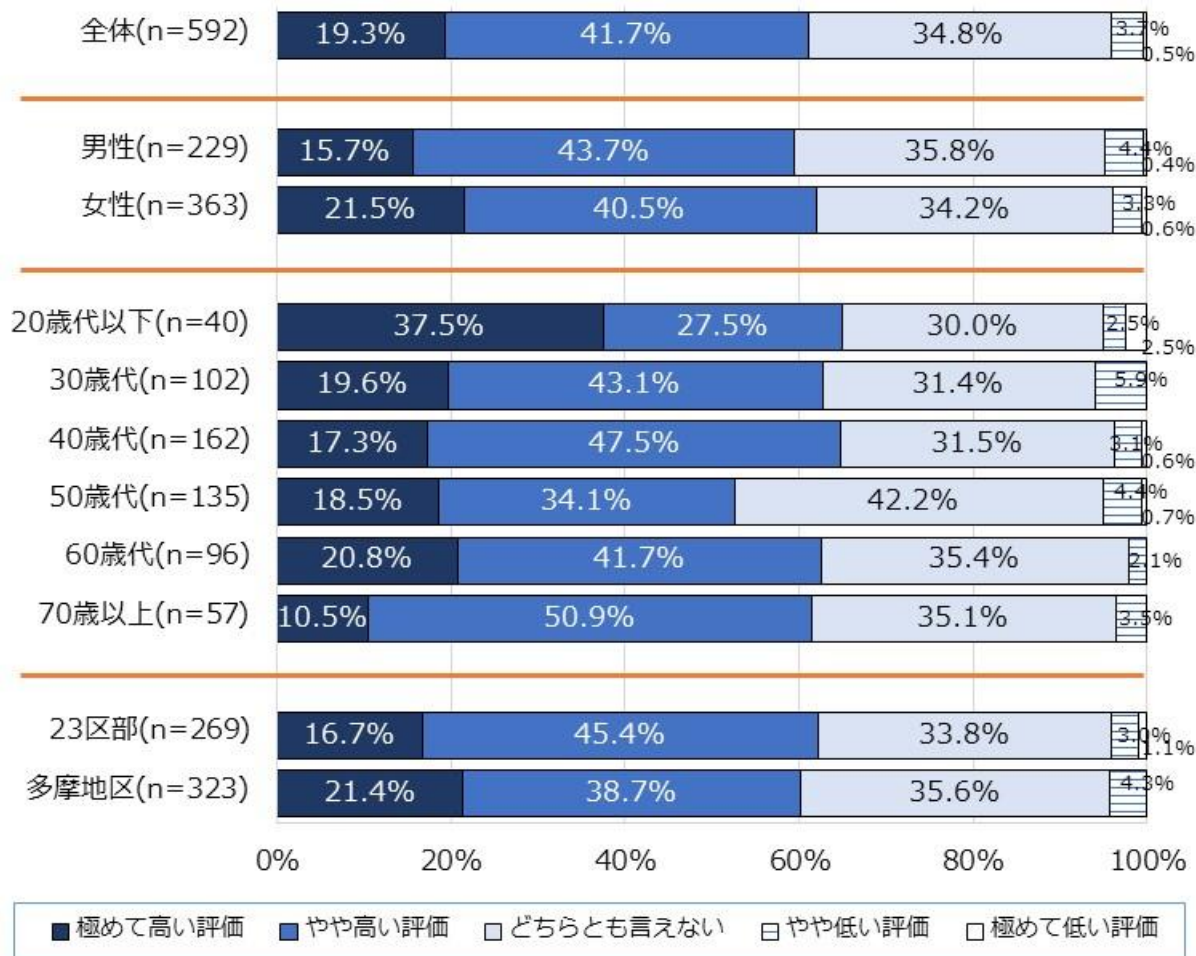
事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・ AI を活用した対策が取られていることにとても安心感を覚えます。行政でのサービスもより一層デジタル化が進むことを期待します。(60歳代女性、23区部)
やや高い評価	・ オンライン化など賛成ですし早急に進めてほしいが、どのくらい出来るようになるのかのイメージが持てなかったから(30歳代女性、23区部)
どちらとも言えない	・ 自分自身がまだデジタル化についていけない為(40歳代女性、多摩地区)
やや低い評価	・ DXの推進というところが抽象的で具体的に記載されていないので分かりにくく感じました。(40歳代男性、多摩地区)

ソ. 【事業運営体制】への評価



事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・東京都の下水道事業の運営は特殊な環境だと思えますが、官民協業で持続可能性のある運営をお願いしたいと思います。(40歳代男性、多摩地区)
やや高い評価	・生活に必要なインフラなので高度で効率の良い運営ができる民間企業との連携は重要だと思う(60歳代男性、23区部)
どちらとも言えない	・具体的な内容がいまいちイメージできなかった(30歳代女性、23区部)
やや低い評価	・水道事業は極力民間を入れずにやって欲しい。(30歳代男性、多摩地区)
極めて低い評価	・運営体制に住民が入っていない、このアンケートの声が住民の声？直接そのサービスを受ける、サービスが必要な人の声を聴くべき。政治家や利権の関与は徐々に不要にしてほしい。(60歳代男性、23区部)

タ. 【企業努力と財政収支】 への評価



事業に対する評価の理由の一部	
極めて高い評価	・企業努力をされているのがとてもよく分かったから。(20歳代以下女性、23区部)
やや高い評価	・建設・維持管理コストを抑えることは利用者は望まないと思うので、新たな技術の開発や導入にはかわらず力を入れて欲しい。(40歳代女性、23区部)
どちらとも言えない	・コスト削減と働く環境改善の両立が出来ているのか不明。働く環境が改善できれば、効率は確実に上がります。(60歳代女性、23区部)
やや低い評価	・都の運営から第三セクターによる運営により効率化できないか(50歳代男性、多摩地区)
極めて低い評価	・数字の意味が分かりません。(20歳代以下女性、23区部)

(4) 経営レポートを見た上での東京都下水道事業に対する意見や感想

- ◆ 経営レポートを見た上で下水道事業に対する意見や感想を尋ねたところ、447人から回答があった。最も多かったのは「激励や感謝・好印象をもった」で、次いで「知ることができて良かった・理解することができた」「多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要」が挙げられた。

Q4 経営レポートをご覧いただいた上で、東京都下水道事業に対する率直なご意見やご感想などをお聞かせください。(自由記述)

激励や感謝・好印象をもった	143
知ることができて良かった・理解することができた	69
多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要	42
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	19
興味深く読めた・良かった	16
イラストや写真や表が用いられており、分かりやすかった	12
文字や内容が多すぎる	10
見やすく、分かりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF等)	7
内容、専門用語が難しかった	6
その他	116
特になし	7

経営レポートに対する自由記述の一部	
激励や感謝・好印象をもった	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を多角的に今の時代にあったやり方で頑張っていると感じた。(60歳代女性、23区部) ・積極的に都民に情報を発信していこうという姿勢が感じられ好印象。(40歳代男性、23区部)
知ることができて良かった・理解することができた	<ul style="list-style-type: none"> ・目標数値を達成できていることや、広報活動、様々な緊急時の対策などを行っていることを知り、安心しました。(30歳代女性、多摩地区)
多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道事業は、大切です。この先、ますます問題山積。東京都民に、もっと広報活動して理解を求める事も大切です。(60歳代女性、23区部)
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・温暖化等により今までになかったような浸水などの災害が日常化しているので、浸水対策の強化に務めて頂きたいと思います。(60歳代男性、多摩地区)
興味深く読めた・良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・とてもわかりやすいレポート内容になっていて素人の私でも取っつきやすく興味深く拝見させていただきました。毎日、必ず利用しているのに知らないことばかりで恥ずかしく感じました。モニターに選んでいただき感謝いたします。ありがとうございました。(50歳代女性、多摩地区)
イラストや写真や表が用いられており、分かりやすかった	<ul style="list-style-type: none"> ・適度にイラストや写真が使用されており総じて分かりやすくまとまっていると感じました。(40歳代男性、多摩地区)
文字や内容が多すぎる	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道事業について概ね理解できる内容のレポートだと思いましたが、専門的な用語も多く一般向けのレポート(ダイジェスト版を増やす)といいと思いました。(50歳代女性、23区部)
見やすく、分かりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF等)	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもでもわかるようなレポートがみたい。(30歳代女性、23区部)

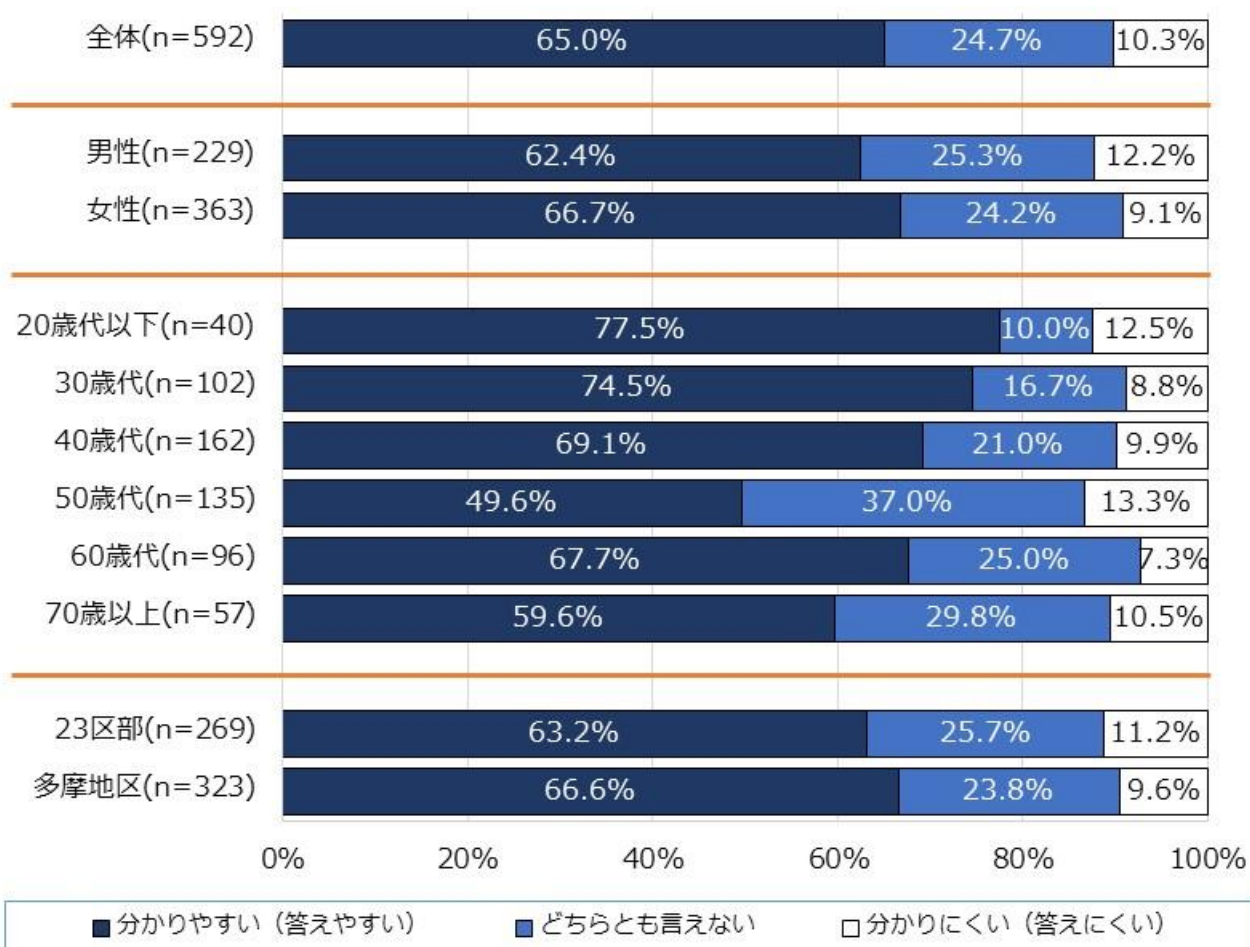
内容、専門用語が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> ・一言で言って、素人には難しいです。もう少し、詳細な数値とかは簡略化し、幅広い層に受け入れられるレポートをお願いします。作成されている方々の思いは伝わりますが、細かすぎます。(40歳代男性、多摩地区)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・せっかくのレポートをどうやって手に取ってもらうか、目につくようにするかが難しいですね。(40歳代男性、多摩地区) ・費用対効果などを勘案すると取組みは大切である。(50歳代男性・多摩地区) ・都内に比べ多摩地区はやはり弱いかなあと思っていましたがそんなことはなく安心しました。(30歳代女性、多摩地区)

2 下水道モニター活動について

(1) 下水道モニターアンケートの設問内容

- ◆ これまで実施した5回のアンケートの内容の分かりやすさ（答えやすさ）について三択で質問したところ約3分の2が「分かりやすい（答えやすい）」と回答した。
- ◆ 男女別、地域別では顕著な違いはなかった。
- ◆ 年代別では「分かりやすい（答えやすい）」の回答は20歳代以下が最も高く77.5%、最も低い50歳代では49.6%と大きな違いが見られた。

Q5 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め5回実施しました。アンケートの設問内容の分かりやすさ（答えやすさ）について、以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）



(2) 下水道モニターアンケートが分かりにくい理由

- ◆ 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）と回答した 61 名の理由は、「量が多すぎる」「内容が難しすぎる」「資料とアンケートが分かれています操作が煩雑」等が挙げられた。

Q5-1 上記Q5の中で、「分かりにくい（答えにくい）」と思われるのはなぜですか。その理由について自由にお答えください。（自由回答）

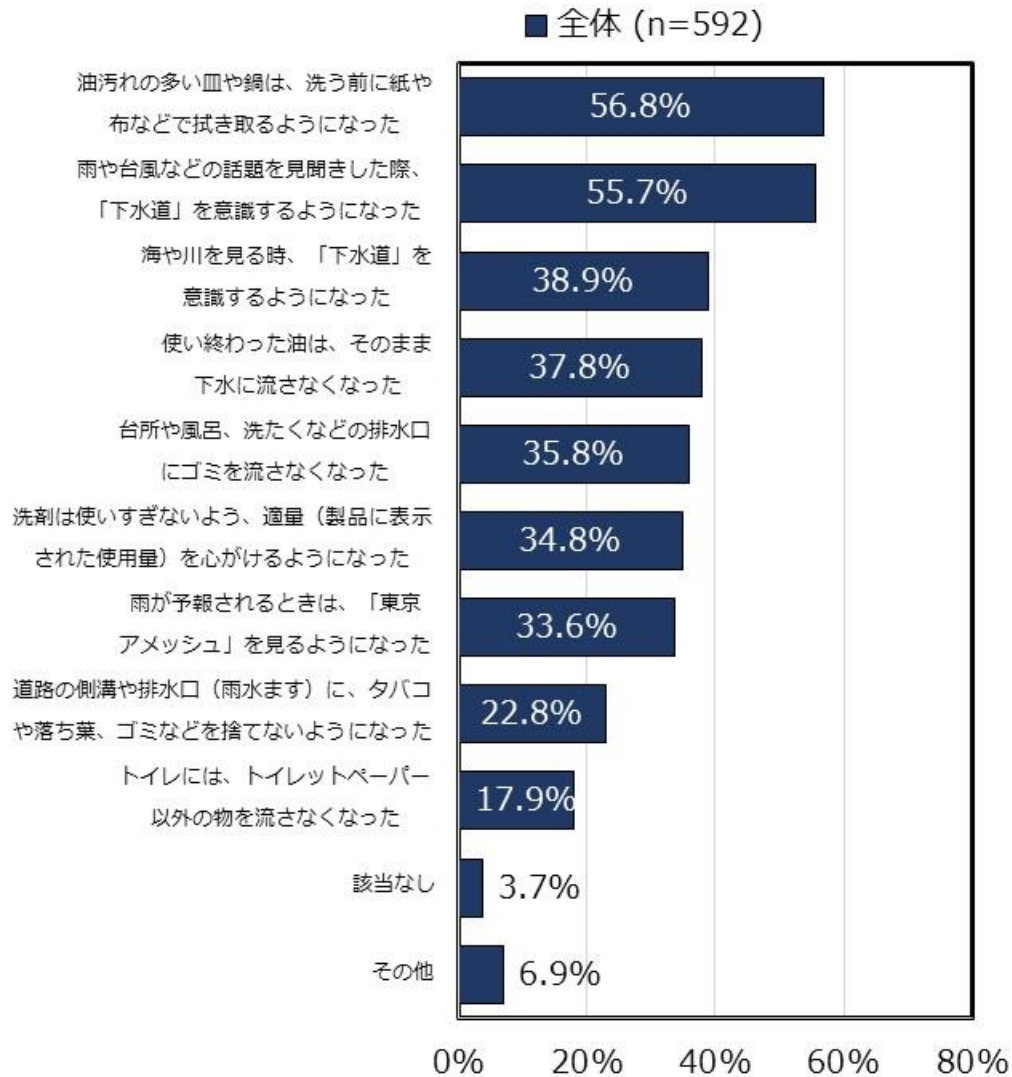
量が多すぎる	12
内容が難しすぎる	11
資料とアンケートが分かれています操作が煩雑	10
質問が答えづらい	7
妥当な選択肢がない	3
内容が分かりにくい	2
その他	9
無回答	7

アンケートが分かりにくい（答えにくい）理由 自由記述の一部	
量が多すぎる	<ul style="list-style-type: none"> ・理解しながら回答しているが量が多い（50歳代女性、23区部） ・専門用語や言い回しが難しく、コラムやレポートの分量が多くて読むのが大変だった。生活圏であまり下水道の情報を見聞きする機会もないので身近なものとして捉えるのも骨が折れた（40歳代女性、23区部）
内容が難しすぎる	<ul style="list-style-type: none"> ・理解するのが難しかった。（20歳代以下男性、23区部） ・基本的な知識が無く理解しづらい（60歳代男性、多摩地区）
資料とアンケートが分かれています操作が煩雑	<ul style="list-style-type: none"> ・設問に関する画面をいちいち開くのが面倒くさい。（50歳代女性、多摩地区） ・外部資料を見ながら回答しなければいけないのが手間なので、同ページに資料も表示して欲しい。（30歳代女性、多摩地区）
質問が答えづらい	<ul style="list-style-type: none"> ・同じような問いが細分化され過ぎていて、答えにくいと感じた。（40歳代女性、23区部） ・これを見て、読んでどう思いますか？という質問漠然すぎて答えにくい（50歳代女性、多摩地区）
妥当な選択肢がない	<ul style="list-style-type: none"> ・選択肢が少ない、設問が具体的でない（50歳代男性、23区部）
内容が分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の内容が一部わかりにくい（70歳以上女性、23区部）
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の設問は、経営レポートを読むだけでは判断が難しいものが多かったため。（40歳代女性、23区部） ・アンケートのメールが来たのがわかりづらい（40歳代男性、23区部男性）

(3) 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

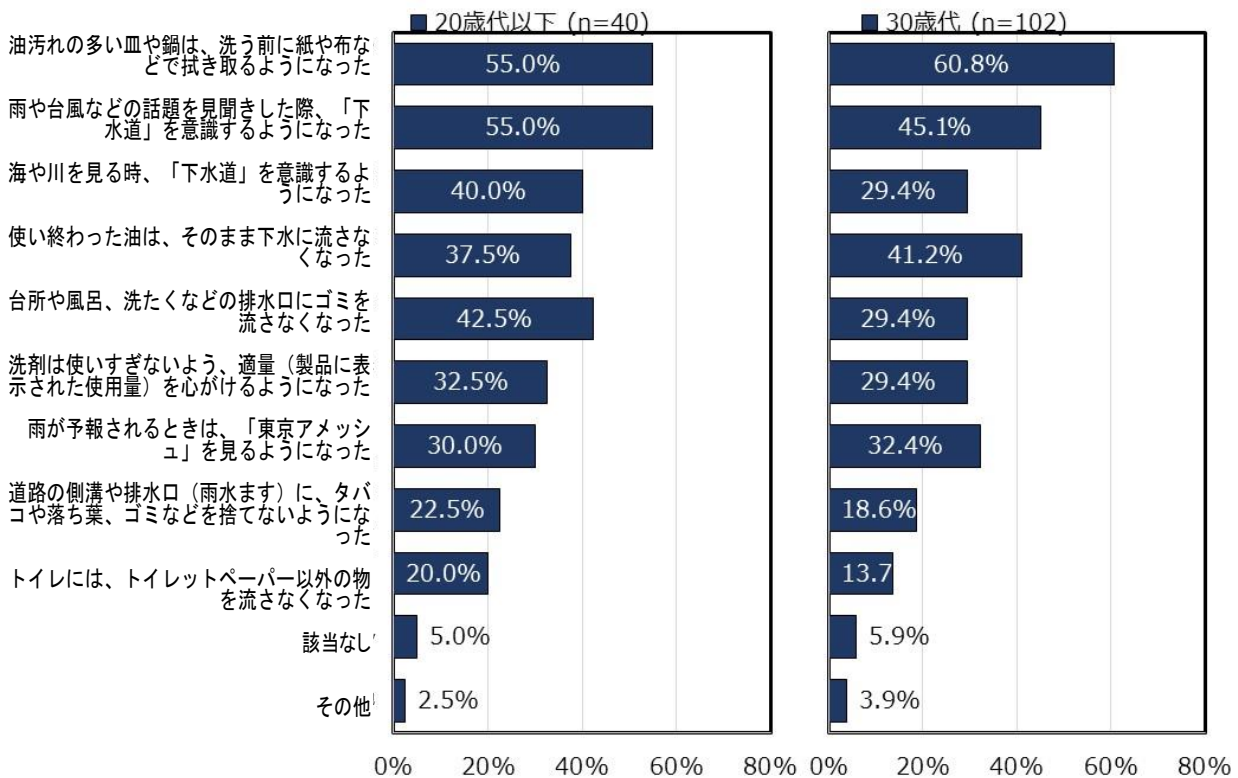
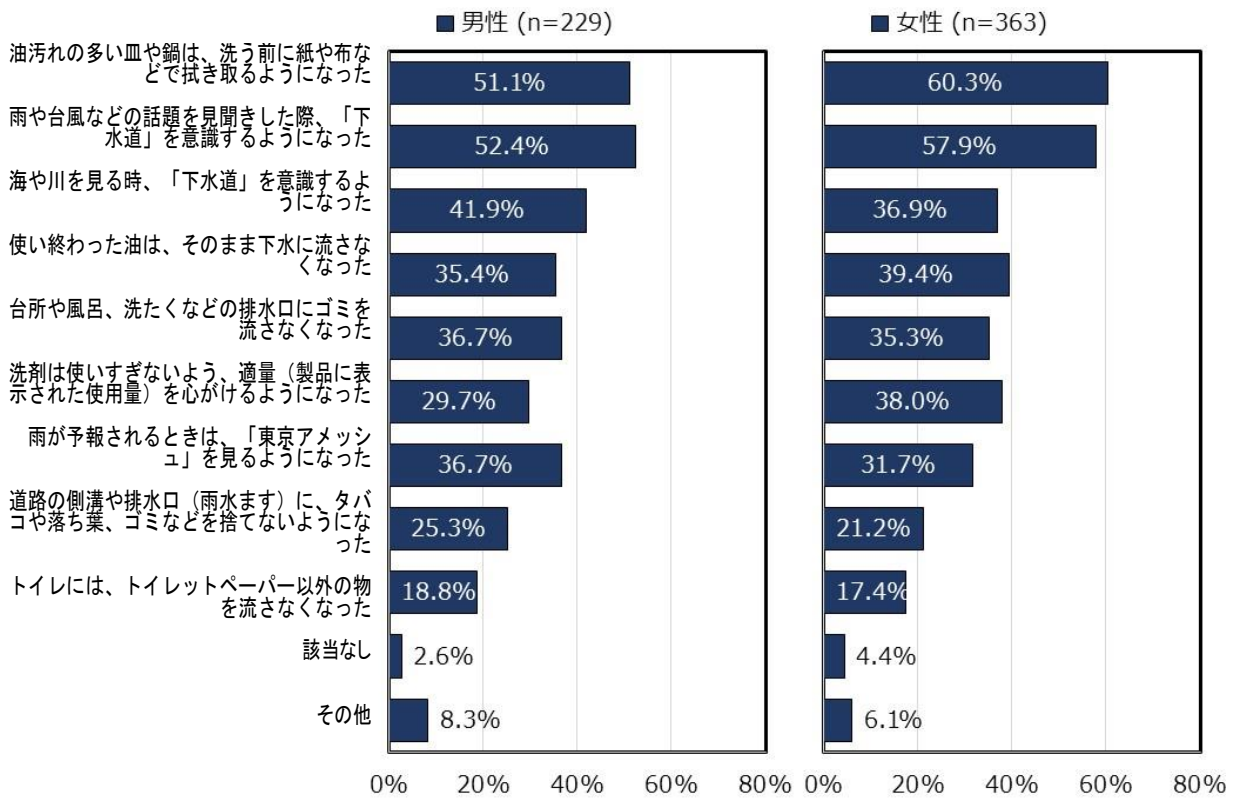
- ◆ 下水道モニターになって意識や行動の変化について尋ねたところ、約半数の人が「油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」と答えた。

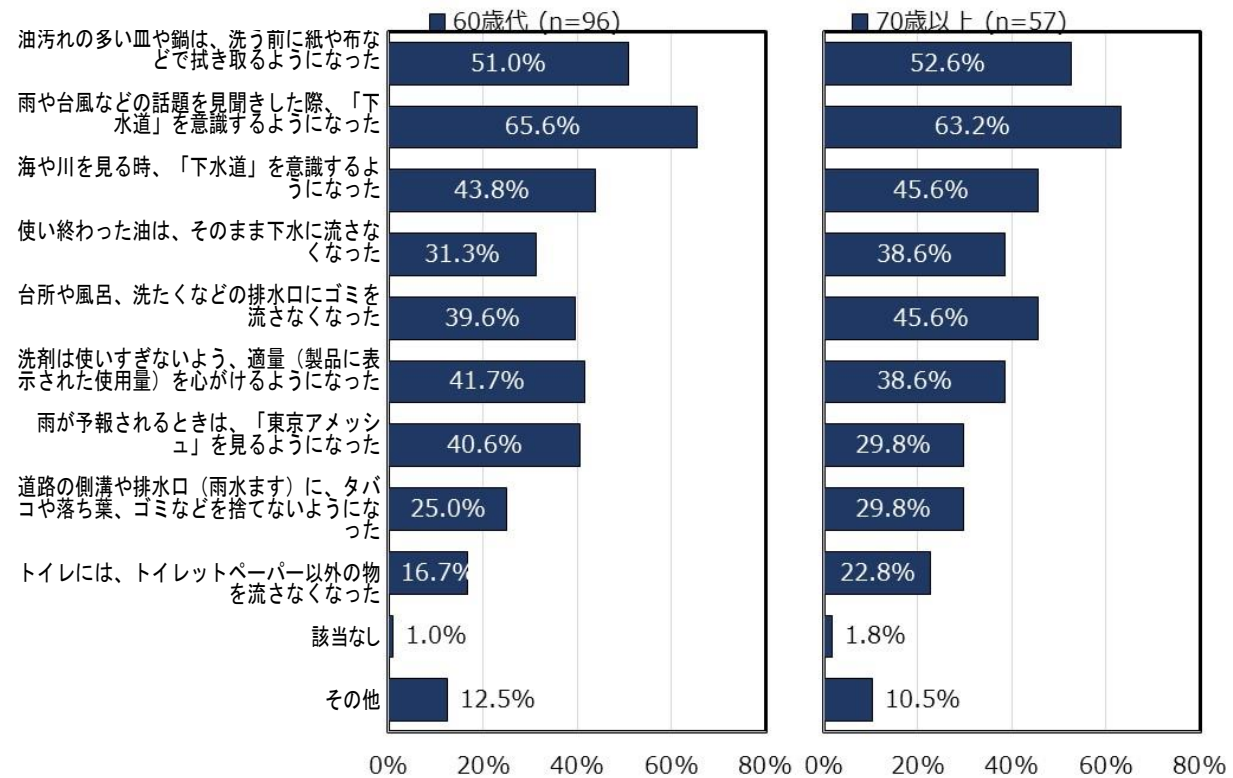
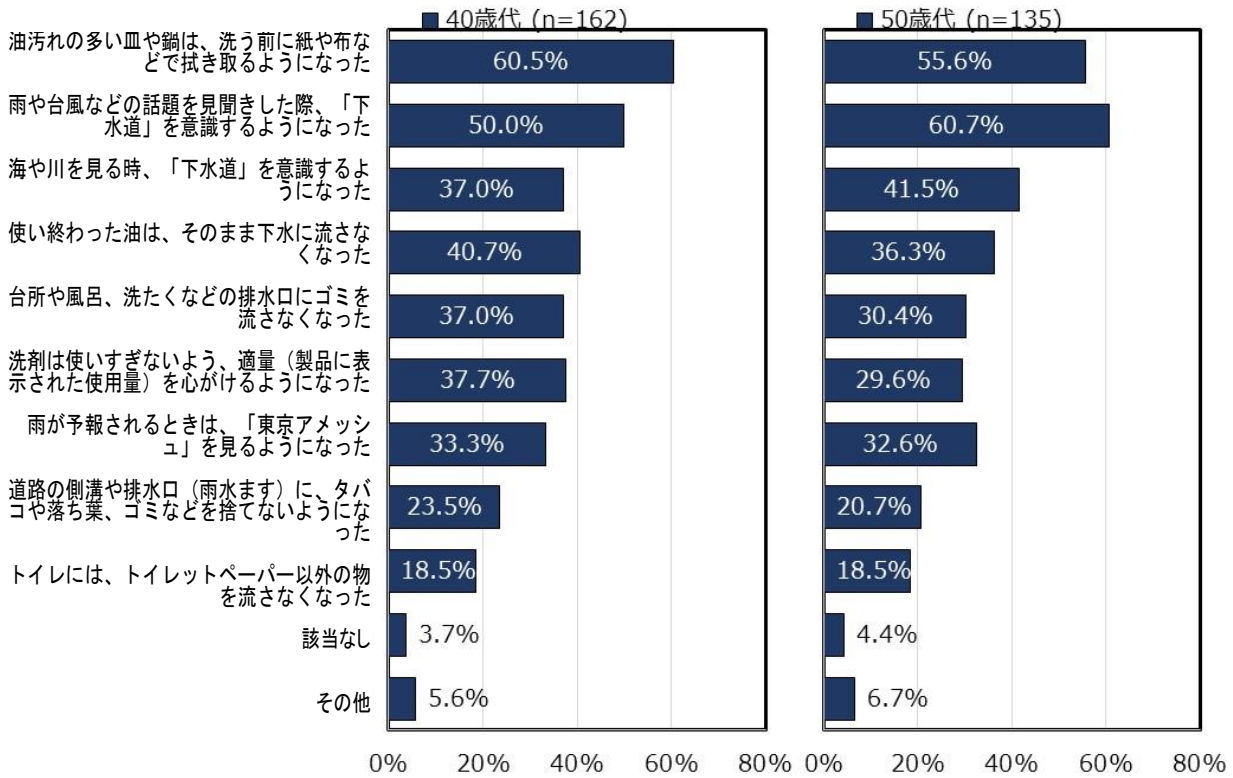
Q6 あなたが下水道モニターになって、生活排水に関する意識や行動に特に変化があった事項はありますか。以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください。(複数回答)

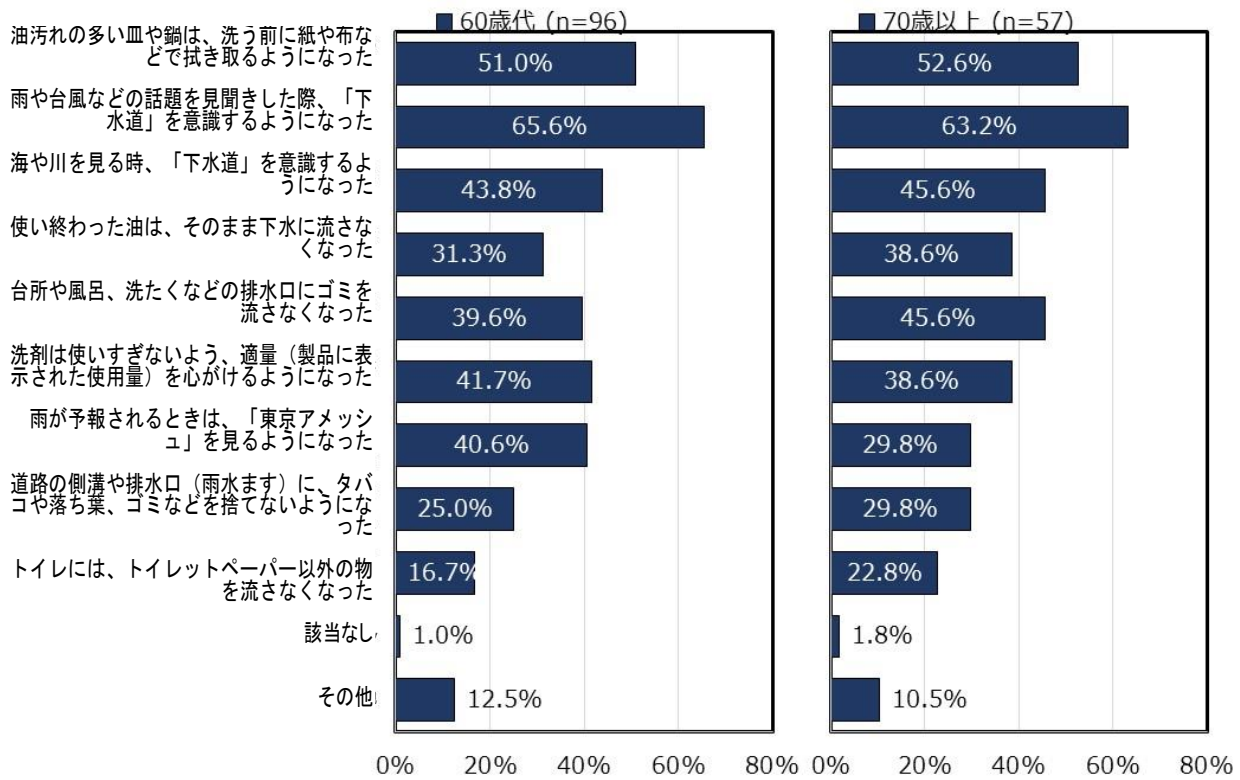


その他の具体例の一部

- ・有明の下水道博物館へ足を運んでみた（40歳代女性、23区部）
- ・道路の側溝や排水口の落ち葉など掃除するようになった（60歳代男性、多摩地区）
- ・上記には当てはまらず自身の生活は変わらないが、広報活動に興味を持った（60歳代女性、23区部）
- ・子供を下水道の施設に連れていった。また、そこで下水道の仕組みを私自身が 学びました。（40歳代女性、多摩地区）
- ・下水道以外の鉄蓋も意識するようになった。（50歳代女性、多摩地区）
- ・もともと気をつけていることの項目が多く、該当がありませんでした。（40歳代女性、多摩地区）



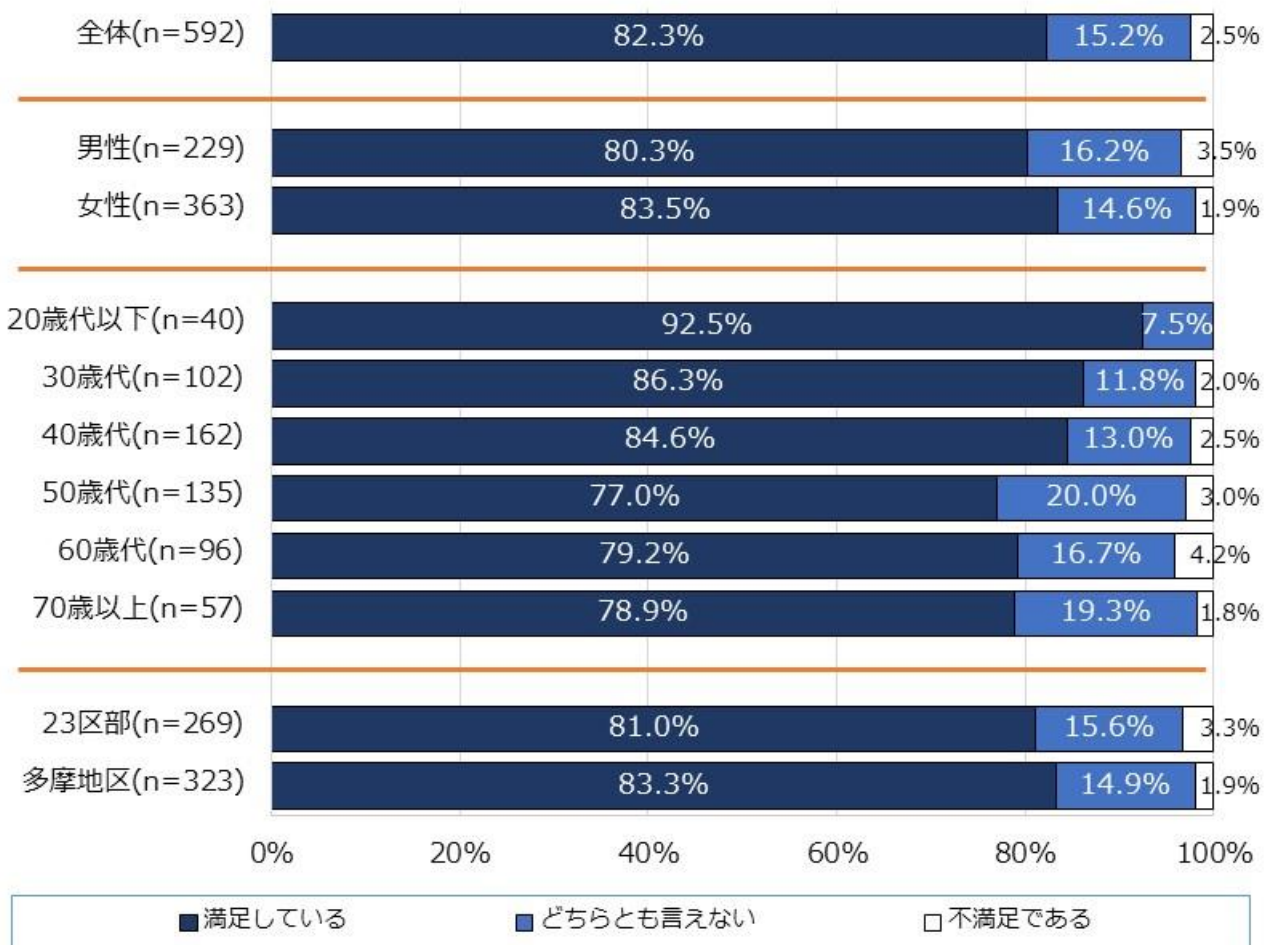




(4) 下水道モニター活動の感想

- ◆ 下水道モニターの活動は「満足している」は82.3%「不満である」は2.5%だった。
- ◆ 男女別でみると「満足している」は女性が男性より3.2ポイント高い結果だった。
- ◆ 年代別でみると「満足している」は20歳代以下が最も高く92.5%、次いで30歳代、40歳代と若年例世代ほど高い結果だった。
- ◆ 地区別では顕著な違いは見られなかった。

Q7 下水道モニターの感想として、以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)



(5) 下水道モニターに関しての感想や意見

- ◆ 下水道モニターに関しての感想や意見では、「下水道について知ることができて良かった」「勉強になった」「下水道について関心・興味を持つようになった」といった回答が多かった。

Q7-1 上記Q7の中で、具体的にどのような感想をお持ちですか。自由にお答えください。(自由回答)

下水道について知ることができて良かった	113
勉強になった	62
下水道について関心・興味を持つようになった	61
下水道に関する事に意識が向上した	43
楽しかった・モニターをして良かった	34
レポートやアンケートで改善してほしいこと	17
下水道のことについて理解できて良かった	16
活動に期待している・激励・感謝	14
施設を見学したい	5
その他	92
特になし	4

モニターの感想 自由記述の一部	
下水道について知ることができて良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターをしなければ触れることのなかったことがたくさんあった。(50歳代女性、23区部) ・雨水も、「下水」なのだという観点が得られたことや、日頃使っているインフラの裏側には素人には想像もつかないくらいメンテナンスが必要なんだと気がついた(30歳代女性、多摩地区)
勉強になった	<ul style="list-style-type: none"> ・とても勉強になったし、普通に生活していると考えない下水道管の重要性や水道局の事業の多彩さを知ることができた。(30歳代女性、多摩地区)
下水道について関心・興味を持つようになった	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道のことをあまり知らなかったのでたくさんの取り組みを知ることでより身近に感じられより将来の日本の現状について考える時間を持つことができました。(40歳代女性、23区部)
下水道に関する事に意識が向上した	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート前は、フライパンや鍋、食べ終わったお皿についていた油をそのまま流していたのですが、このアンケートを通して油をそのまま流すことが、いかに下水処理を大変にするかを学びました。(50歳代女性、多摩地区)
楽しかった・モニターをして良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・詳しい事業内容を知ることができた。今後の取り組み予定も分かって、心強かった。アメッシュや、ホームページで、事業に関するクイズに挑戦したり、楽しく学べた。(60歳代女性、多摩地区)
レポートやアンケートで改善してほしいこと	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの設問が多い。座談会やツアーなどあればよい。(50歳代女性、23区部)
下水道のことについて理解できて良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・難しいレポートやコラムも頑張って読んだし、東京都の下水道事業がどんな活動をしているか、下水道に対する理解もだいぶ深まった(40歳代女性、23区部)
活動に期待している・激励・感謝	<ul style="list-style-type: none"> 知っているつもりが知らない事が多く驚きました。これから自分に出来ることを少しずつでも心がけて行きたいと思います。私たち市民のために努力して下さっている水道局の方に感謝しながら生活して行きます。ありがとうございます。(60歳代女性、23区部)

施設を見学したい	<ul style="list-style-type: none"> ・座学のみで、実際に各施設を見学するような機会が一度も無いのはとても残念です。コロナでの行動制限も無いので、前向きに各施設の見学会の実施を検討して欲しいです。(40歳代男性、23区部)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は勉強になったが、難しいと感じてしまい、あまりお役に立てなかったように感じました。(50歳代男性、多摩地区) ・多少読み取りづらい設問もあるが、一度のアンケートとしては設問数は妥当と思います。こちらから問い合わせしたときかなり電話で待たされたので、フリーダイヤルを使用するか折り返しするようにした方が良いと思います。(50歳代女性、多摩地区)

(6) 下水道局への満足度

- ◆ 下水道局への満足度を0点から100点まで10点刻みで尋ねたところ「80点」が最も多く32.6%、次に「90点」の28.7%、「100点」の19.4%となり、「80点」以上の高評価が約8割となった。
- ◆ 男女別でみると「100点」は女性が男性より8.2ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別でみると「100点」は20歳代以下が最も高く40.0%、最も低い70歳以上では10.5%となった。
- ◆ 地区別では顕著な違いは見られなかった。

Q8 1年間を通して東京都下水道局についてお伝えしてきました。今のあなたの下水道局への満足度を点数にすると何点でしょうか。以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

