



## 下水道モニター

### 令和5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5年5月23日(火)～6月6日(火)の14日間
- ◆ 対象者 東京都下水道局「令和5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 755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.....             | 7  |
| II  | 回答者の属性.....                 | 8  |
| 1   | 回答者数（性別、年代、地域） .....        | 8  |
| 2   | 回答者属性別グラフ.....              | 9  |
| III | 集計結果.....                   | 10 |
| 1   | 下水道の役割の認知度と重要度 .....        | 10 |
| 2   | デジタルメディアを活用したPR手法.....      | 34 |
| 3   | 「東京アメッシュ」について .....         | 44 |
| 4   | 下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など ..... | 54 |
| 5   | 局へのご意見、ご要望.....             | 66 |

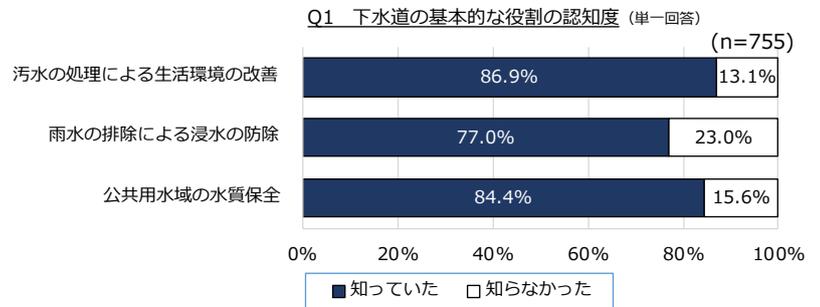
構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

# I 結果の概要

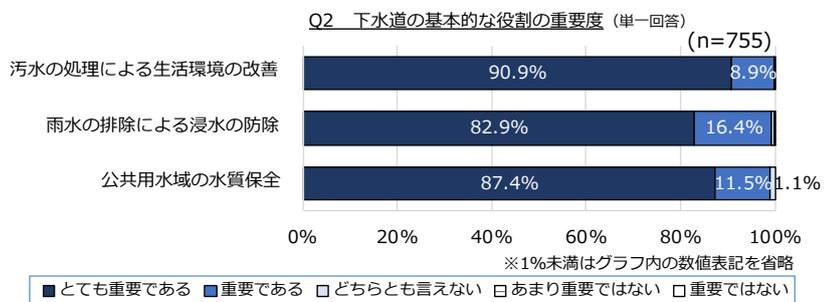
## 1 下水道の役割の認知度と重要度

### (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7割以上だった。

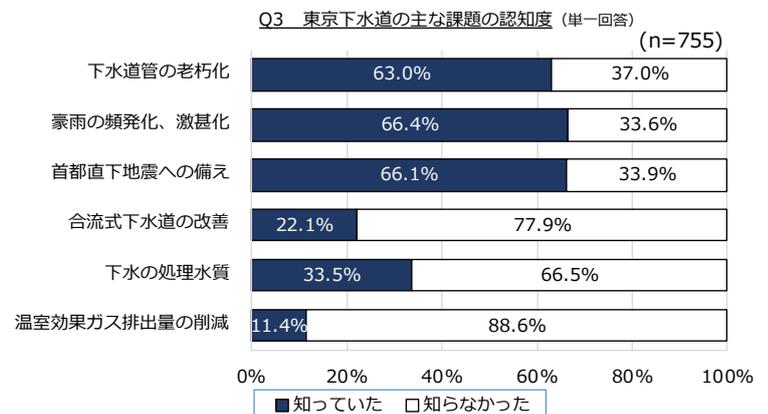


下水道の役割の重要度について、ほとんどの回答者が「とても重要」「重要」と回答し、重要性が広く認識されていた。

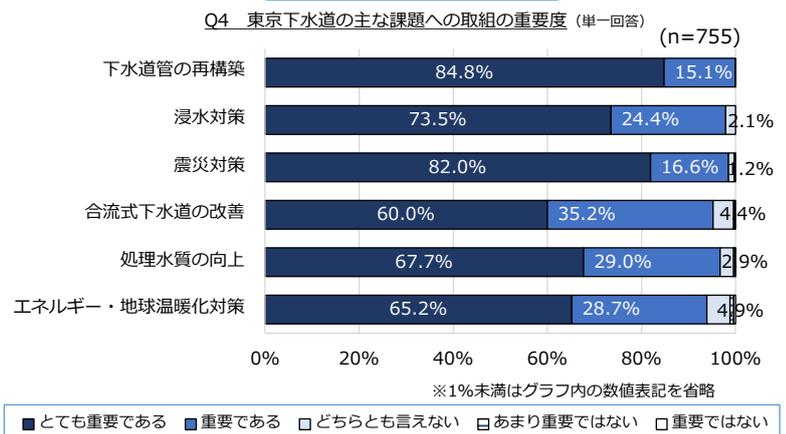


### (2) 東京下水道の主な課題の認知度と取組の重要度

東京下水道の主な課題の認知度は、「豪雨の頻発化、激甚化」「首都直下地震への備え」「下水道管の老朽化」が高かった。

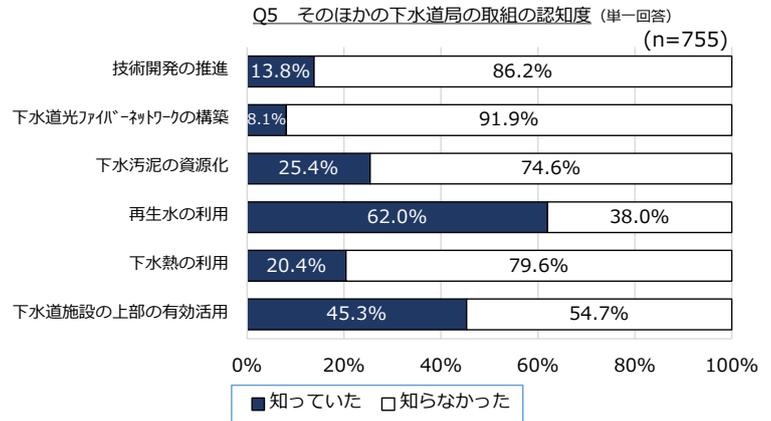


東京下水道の主な課題に対する局の取組を設問内で説明したところ、ほとんどの回答者が「とても重要」「重要」と回答し、課題への取組の重要性を認識してもらった機会となった。



### (3) そのほかの下水道局の取組の認知度

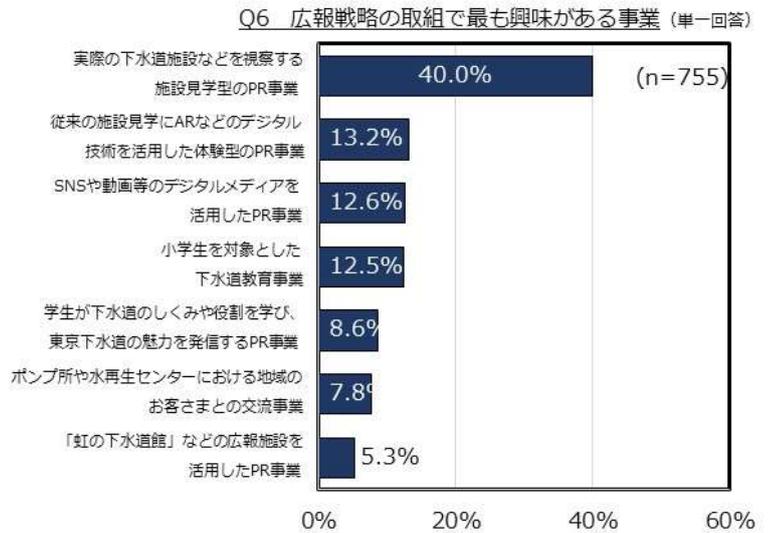
そのほかの下水道局の取組では、「再生水の利用」が回答者の6割以上に、「下水道施設の上部の有効利用」が4割以上に知られていた。



## 2 デジタルメディアを活用したPR手法

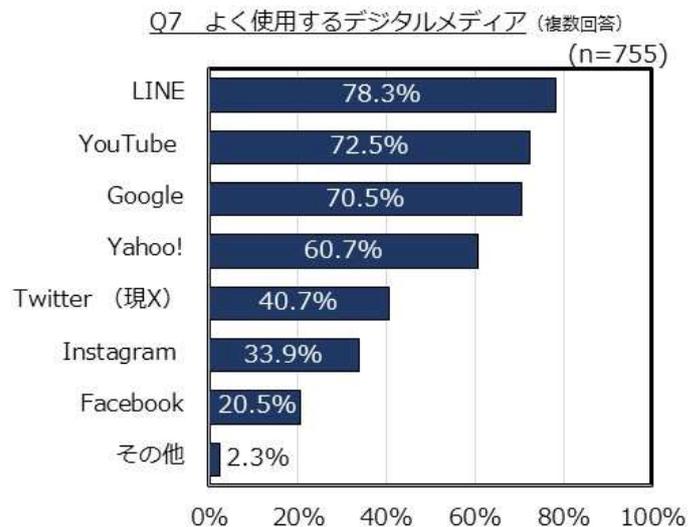
### (1) 下水道局の広報戦略の取組で最も興味がある事業

最も興味がある事業では、『実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業』が高く、約4割を占めた。



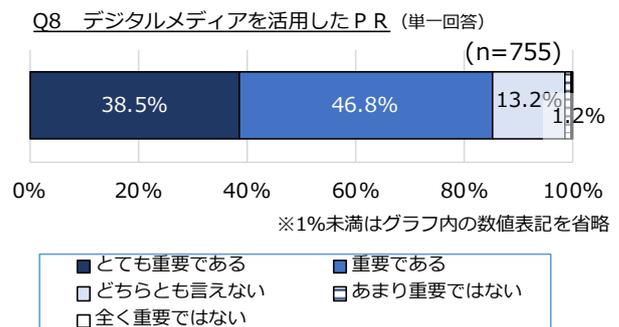
### (2) よく使用するデジタルメディア

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



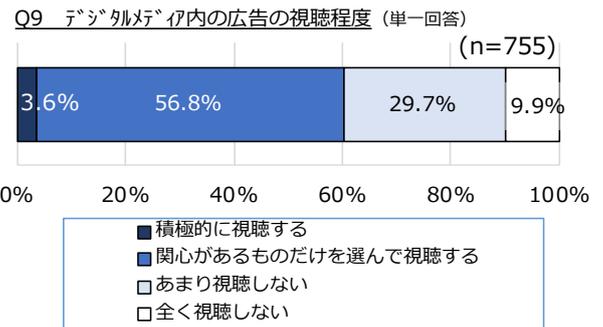
### (3) デジタルメディアを活用したPR

デジタルメディアを活用したPRを「とても重要である」「重要である」と回答したのは8割以上だった。



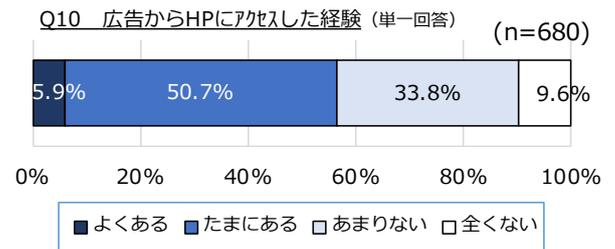
#### (4) デジタルメディア内で流れている広告の視聴程度

デジタルメディア内で流れる広告の視聴について、「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」の回答を合わせると約6割だった。



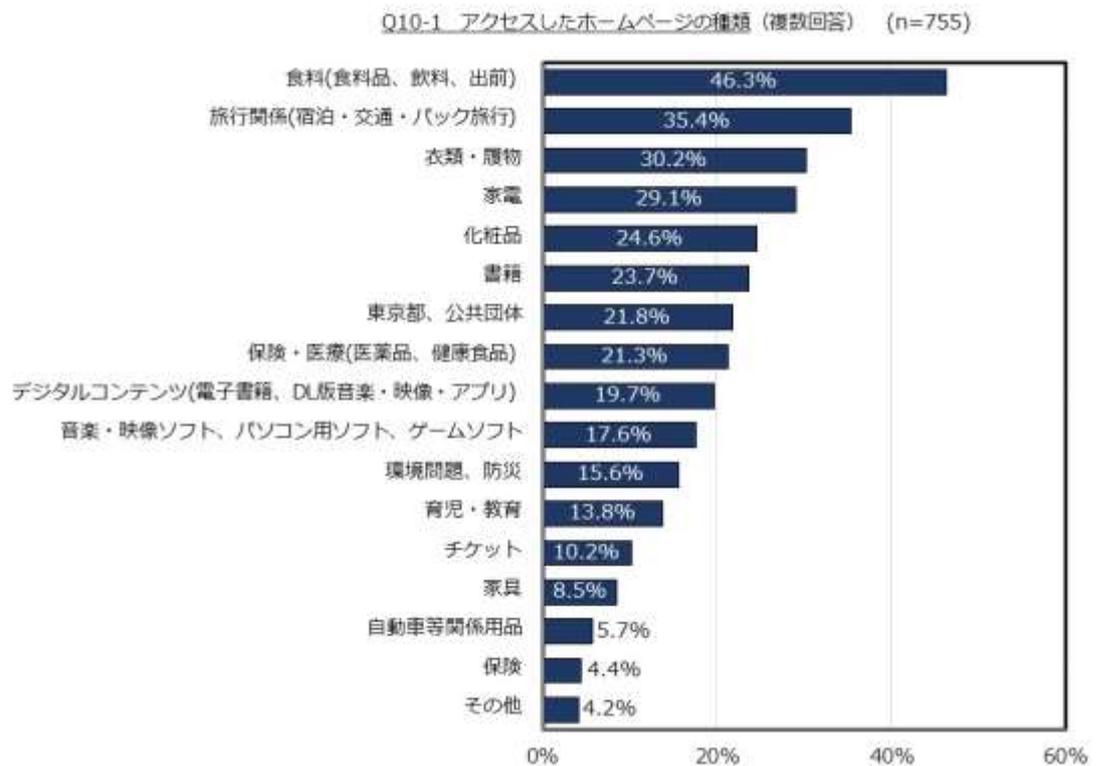
#### (5) デジタルメディア内で流れている広告からHPへのアクセス経験

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456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「たまにある」のは約5割、「あまりない」は約3割だった。



#### (6) 広告からアクセスしたHPの結果

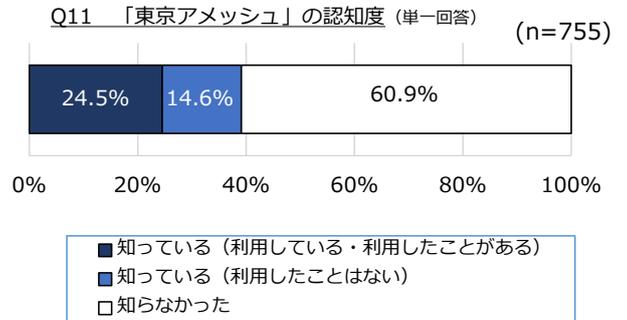
広告からアクセスしたHPの種類では、「食料(食料品、飲料、出前)」が最も多く、旅行関係、衣類・履物、家電と続いた。東京都や公共団体のHPにアクセスしたとの回答は約2割だった。



### 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」については、約4割が『知っている』と回答した。



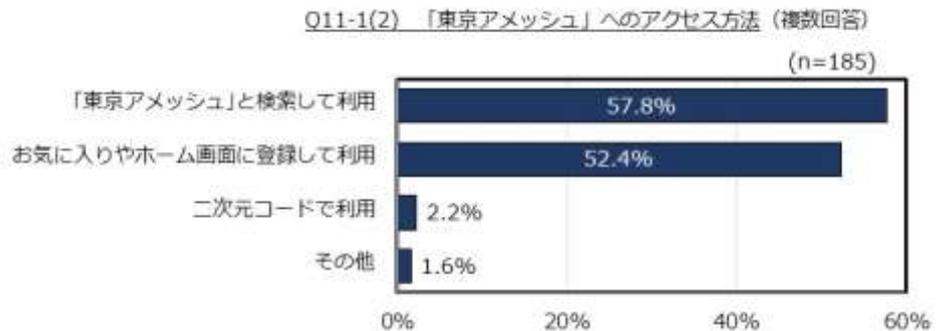
#### (2) 「東京アメッシュ」の利用媒体

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 185 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 185 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

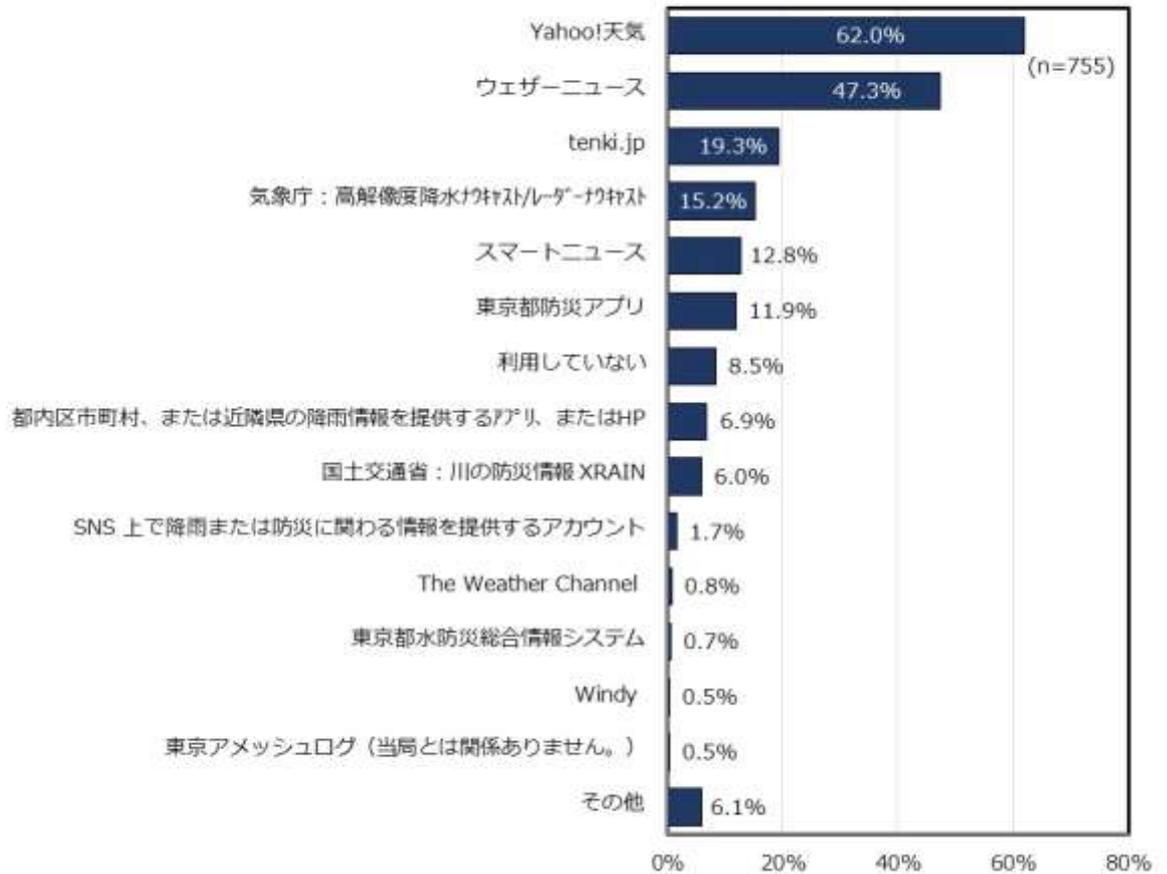
3 (1) (Q11) で「知っている (利用している・利用したことがある)」と回答した 185 人について、アメッシュを利用する機会は「お出掛けの時」が最も多く、回答者の約8割だった。



## （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。

Q11-2 「東京アメッシュ」以外の情報（複数回答）

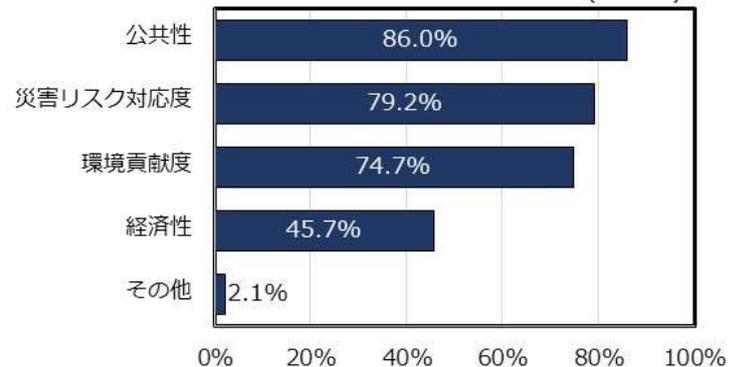


## 4 下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など

### （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。

Q12 下水道事業評価の基準で重視するもの（複数回答）  
(n=755)



## (2) 下水道事業について知りたいと思うこと

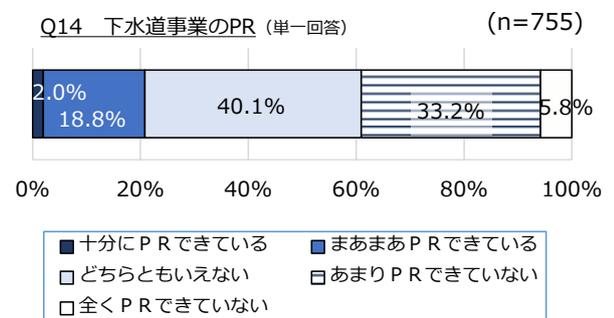
下水道事業で知りたいと思うことは、「下水道の働きや役割」が最も多かった。



## (3) 下水道事業のPR

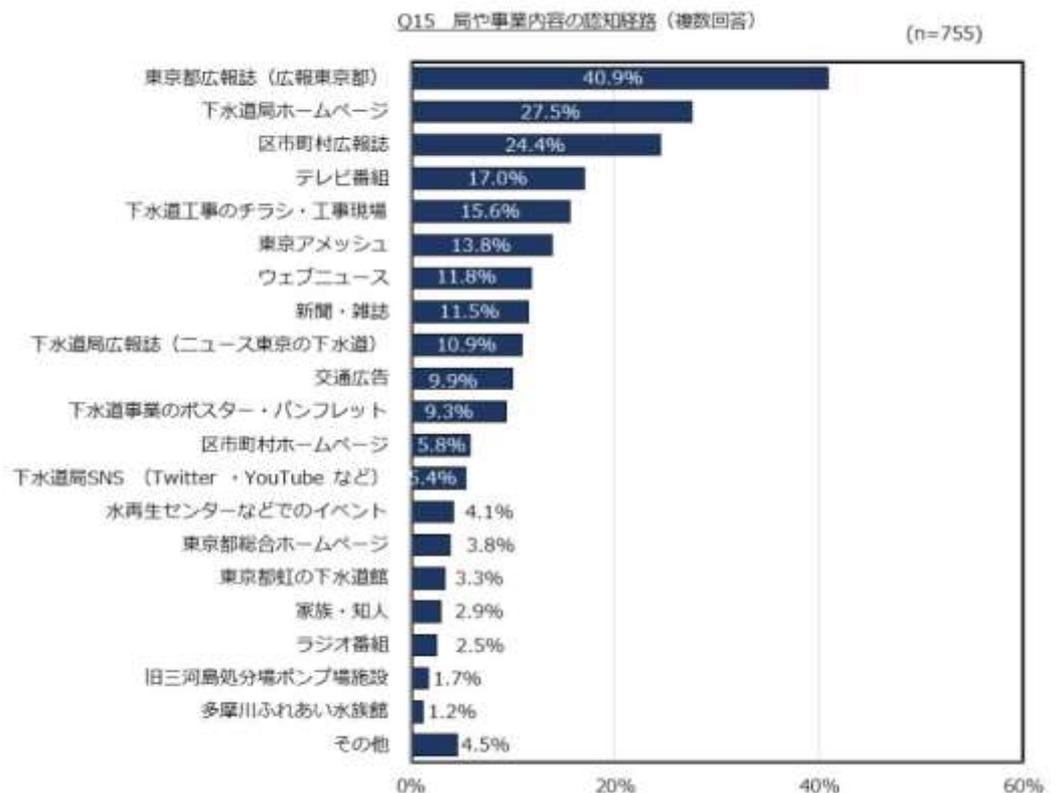
4 (2) (Q13) の「知りたいと思うこと」について「PRできている」と考える回答者は約2割、「PRできていない」と考える回答者は約4割だった。

「PRできている」と考える回答者の理由は「ホームページや下水道局動画で情報提供できている」「施設見学やイベントを目にする」が多かった。「できていない」と考える回答者の理由は、「PRをしている場面を見かけない」「知らない取組があるため」が挙げられた。

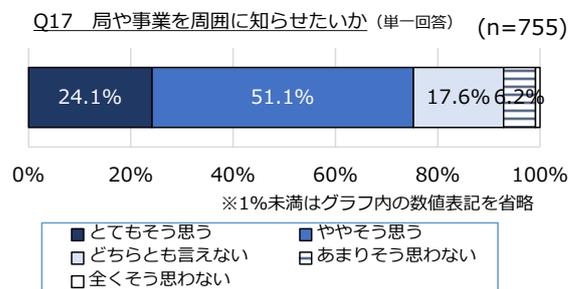
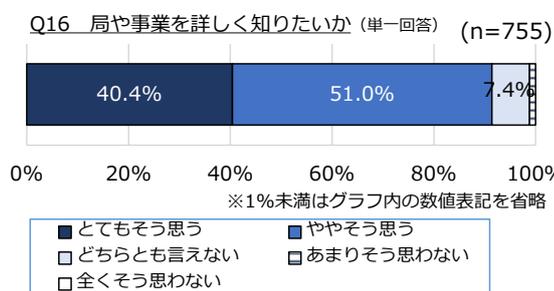


## (4) 下水道事業の認知経路

事業の認知経路は、「広報東京都」が最も多く、次いで「下水道局ホームページ」が続いた。

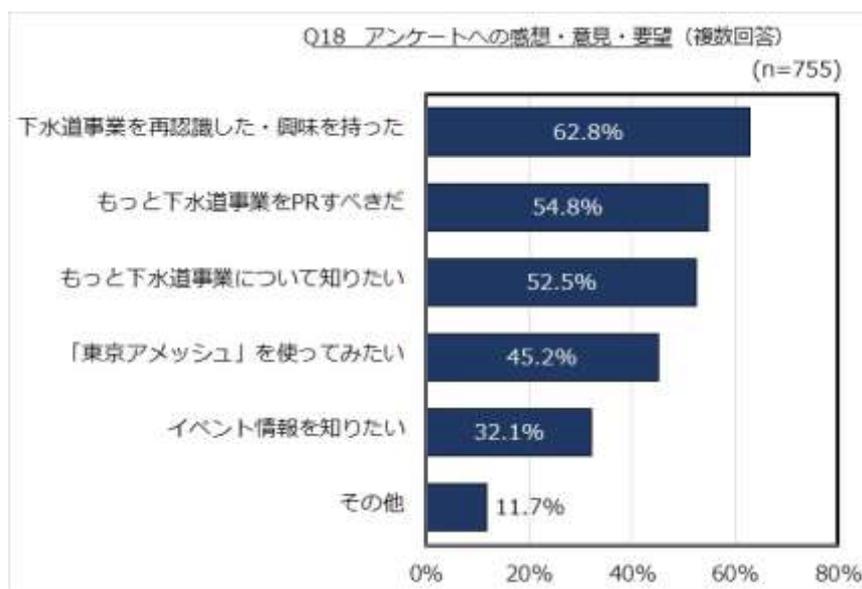


(5) 下水道局や下水道事業についてさらに詳しく知りたいか、周囲の人に知らせたいか  
 回答者の約9割が「下水道局や事業についてさらに知りたい」と回答し、7割以上が「周囲の人に知らせたい」と回答した。



## 5 局へのご意見、ご要望

アンケートへの回答を通して「下水道事業を再認識した・興味を持った」が最も多く、次いで「もっと下水道事業をPRすべきだ」「もっと下水道事業について知りたい」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5年5月23日(火)～6月6日(火)までの14日間で実施した。その結果、755名の方から回答があった。(回答率76.0%)

### 1 回答者数（性別、年代、地域）

| 性別 | 回答者数 | モニター数 | 回答率   | 回答者中の割合 |
|----|------|-------|-------|---------|
| 男性 | 325  | 423   | 76.8% | 43.0%   |
| 女性 | 430  | 571   | 75.3% | 57.0%   |
| 合計 | 755  | 994   | 76.0% | 100.0%  |

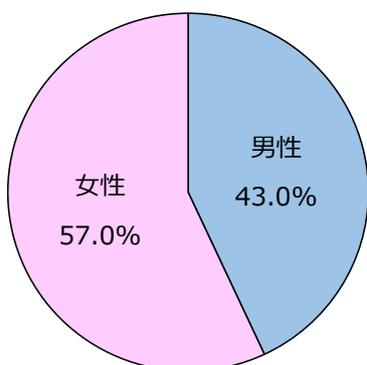
| 年代     | 回答者数 | モニター数 | 回答率   | 回答者中の割合 |
|--------|------|-------|-------|---------|
| 20歳代以下 | 55   | 71    | 77.5% | 6.4%    |
| 30歳代   | 141  | 176   | 80.1% | 18.7%   |
| 40歳代   | 173  | 227   | 76.2% | 22.9%   |
| 50歳代   | 189  | 249   | 75.9% | 25.0%   |
| 60歳代   | 139  | 187   | 74.3% | 18.4%   |
| 70歳以上  | 58   | 84    | 69.0% | 7.7%    |
| 合計     | 755  | 994   | 76.0% | 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 | 368  | 481   | 76.5% | 48.7%   |
| 多摩地区 | 387  | 513   | 75.4% | 51.3%   |
| 合計   | 755  | 994   | 76.0% | 100.0%  |

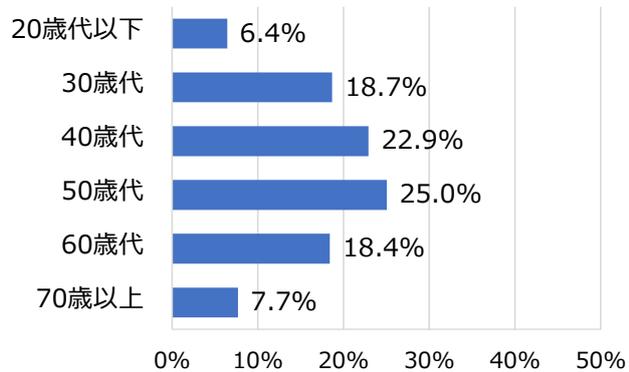
※10歳代（18歳及び19歳）と20歳代の回答は「20歳代以下」として集計した。

## 2 回答者属性別グラフ

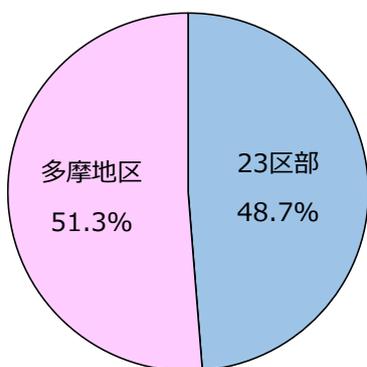
回答者 性別 (n=755)



回答者 年代 (n=755)



回答者 地域 (n=755)



### 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

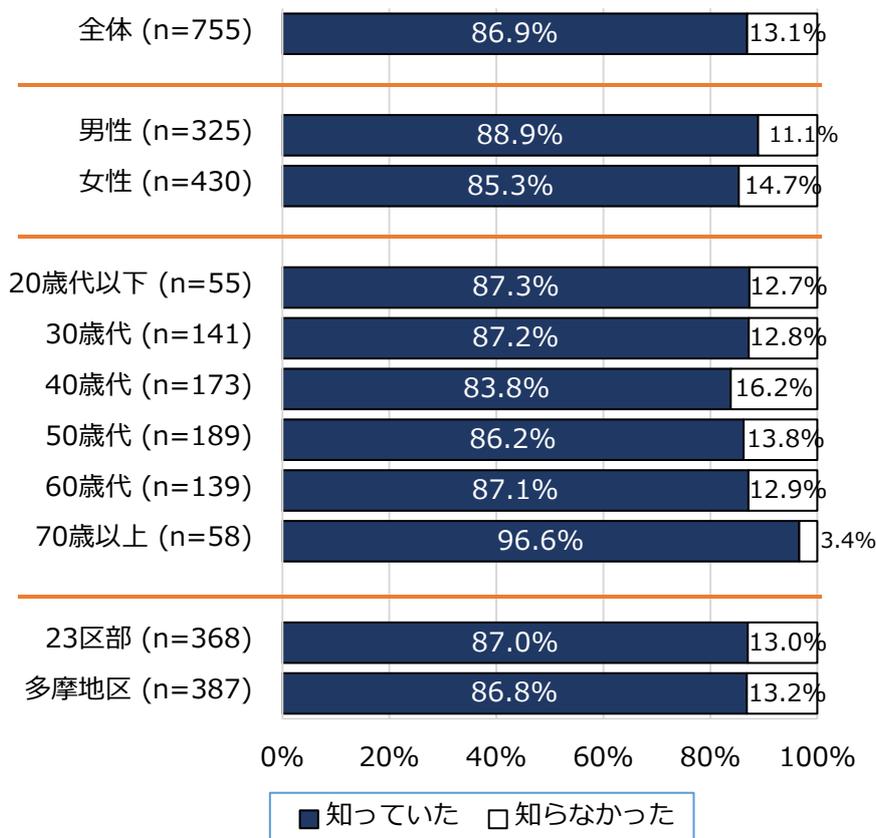
###### ア. 「汚水の処理による生活環境の改善」の認知度

- ◆ 「汚水の処理による生活環境の改善」は86.9%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別、地区別での認知度には大きな違いはなかった。
- ◆ 年代別では全年代で8割以上が「知っていた」と回答した。70歳以上では9割以上と高かった。

Q 1 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)それぞれについてお答えください。(単一回答)

###### Q 1 - (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

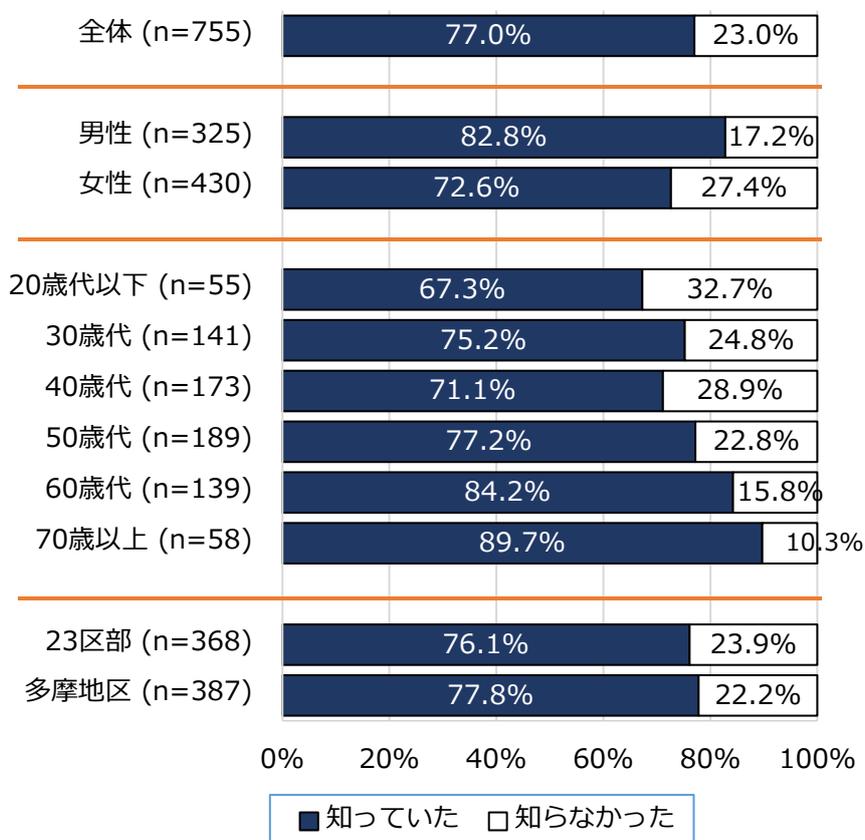


イ、「雨水の排除による浸水の防除」の認知度

- ◆ 「雨水の排除による浸水の防除」は77.0%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より10.2ポイント高かった。
- ◆ 年代別では70歳以上での認知度が89.7%と最も高く、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。
- ◆ 地区別での認知度に大きな違いはなかった。

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

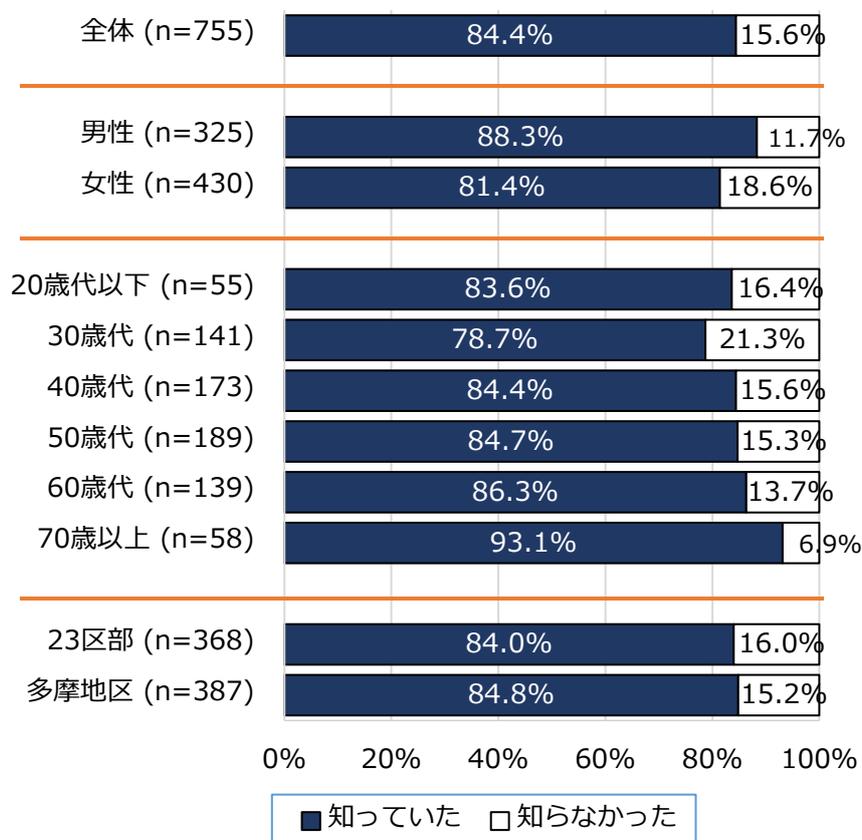


## ウ. 「公共用水域の水質保全」の認知度

- ◆ 「公共用水域の水質保全」の認知度は84.4%だった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より6.9ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、30歳代以外で8割以上、70歳以上での認知度は9割以上だった。
- ◆ 地区別での認知度に違いはなかった。

### 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



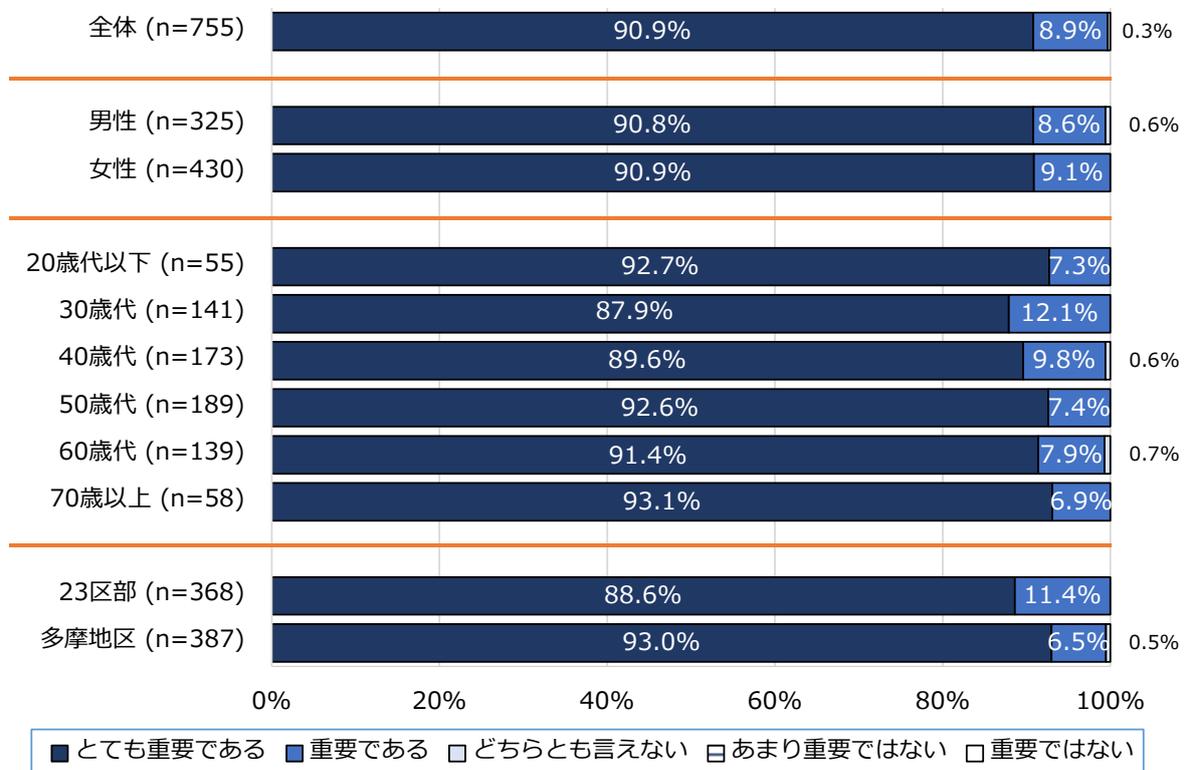
## 工. 「汚水の処理による生活環境の改善」の重要度

- ◆ 「汚水の処理による生活環境の改善」では、「とても重要である」「重要である」を合わせた『重要である』との回答が99.7%となり、重要度は広く認識されていた。
- ◆ 男性と女性とで結果に違いはなかった。
- ◆ 年代別、地区別でも結果に大きな違いはなかった。

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)それぞれについてお答えください。(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

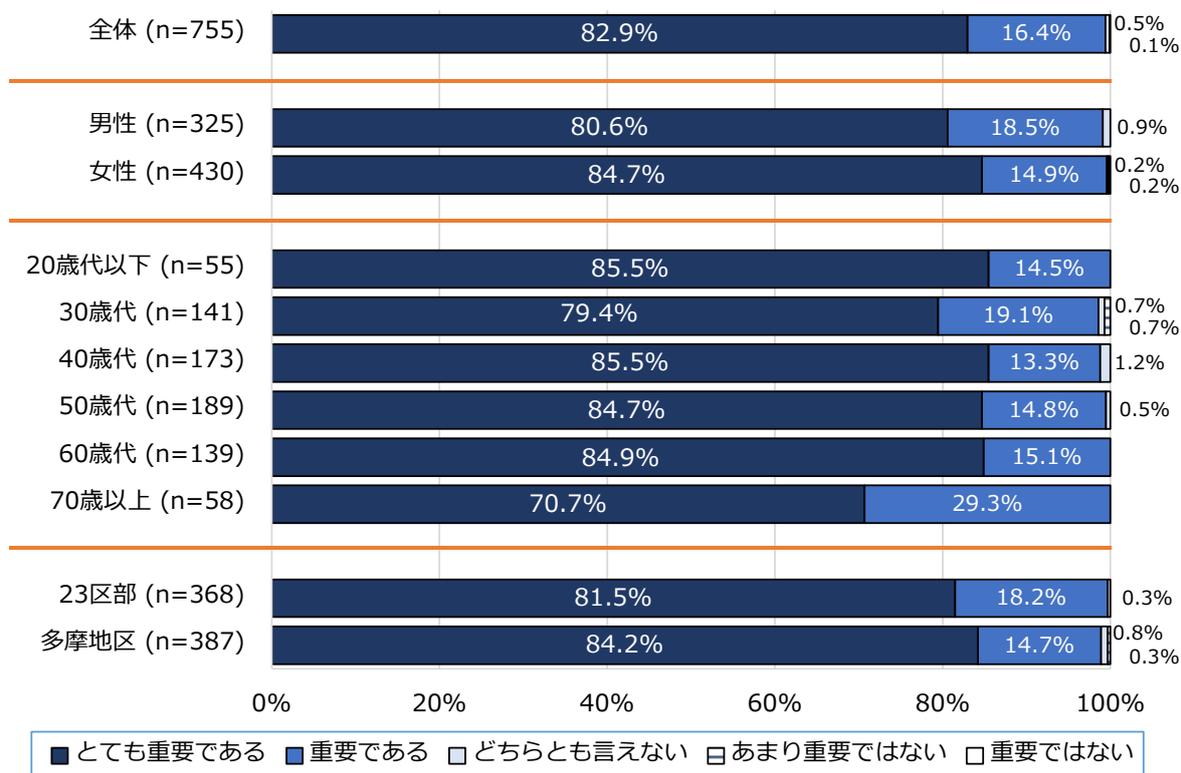


オ. 「雨水の排除による浸水の防除」の重要度

- ◆ 「雨水の排除による浸水の防除」について、「とても重要」と「重要」を合わせた『重要である』との回答は99.3%で、重要度は広く認識されていた。
- ◆ 男女別、地区別では結果に大きな違いはなかった。
- ◆ 年代別では、多くの年代で8割以上が「とても重要」と回答した。

Q 2 - ( 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ふ雨水の排除による浸水の防除の役割

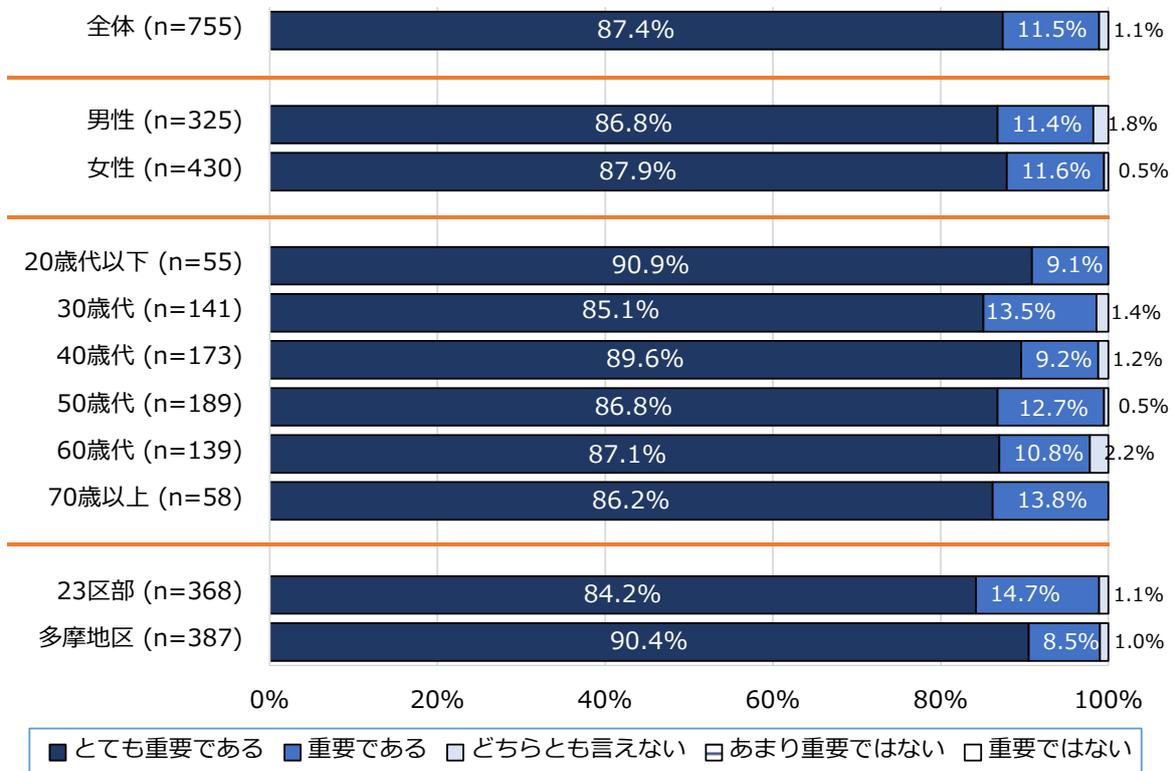


カ. 「公共用水域の水質保全」の重要度

- ◆ 「公共用水域の水質保全」について、「とても重要である」と「重要である」とを合わせた『重要である』との回答は98.9%となり、重要度は広く認識されていた。
- ◆ 男女別、年代別では結果に大きな違いはなかった。
- ◆ 地区別では「とても重要である」との回答が多摩地区のほうが区部よりも多かった。

Q 2 - (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

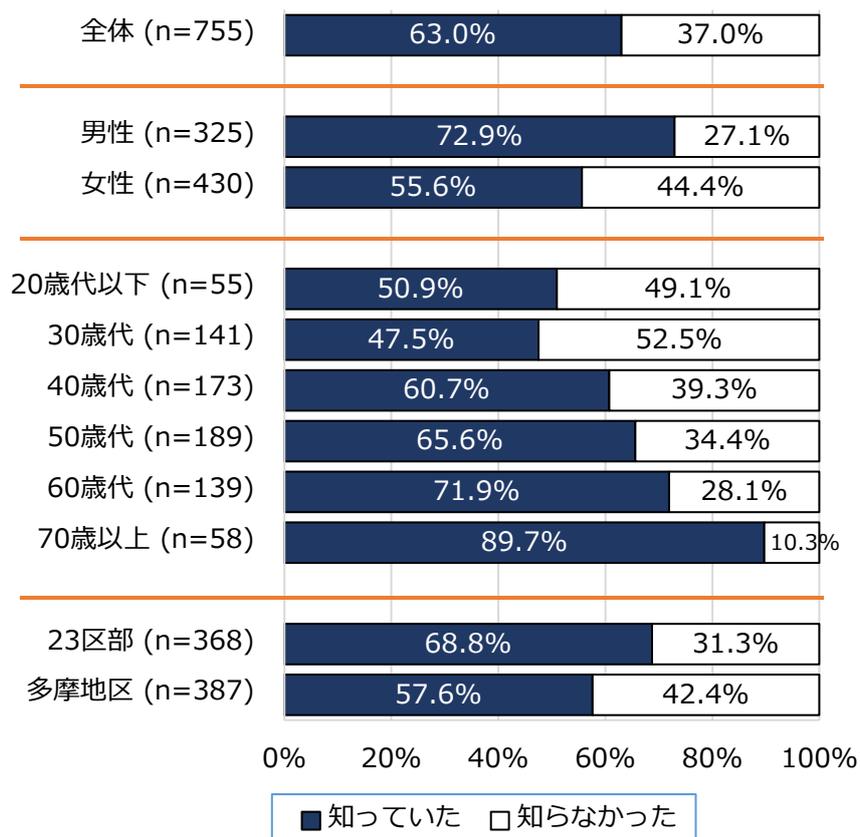
- ◆ 「下水道管の老朽化」の認知度は約6割だった。
- ◆ 男女別での認知度は、女性より男性が17.3ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は70歳以上が最も高く、概ね年代の上昇とともに認知度が上がった。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より11.2ポイント高かった。

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)それぞれについてお答えください。(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。



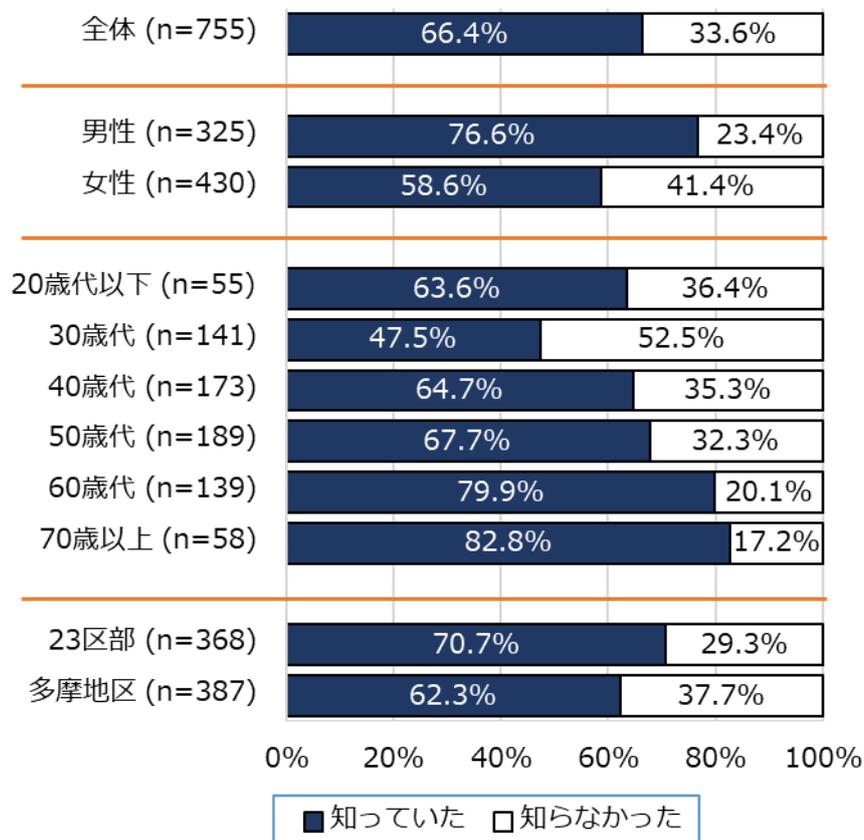
## イ、「豪雨の頻発化、激甚化」の認知度

- ◆ 「豪雨の頻発化、激甚化」の認知度は6割台半ばだった。
- ◆ 男女別での認知度は、女性より男性が18.0ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は概ね年代の上昇とともに認知度が上がった。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より8.4ポイント高かった。

### 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。

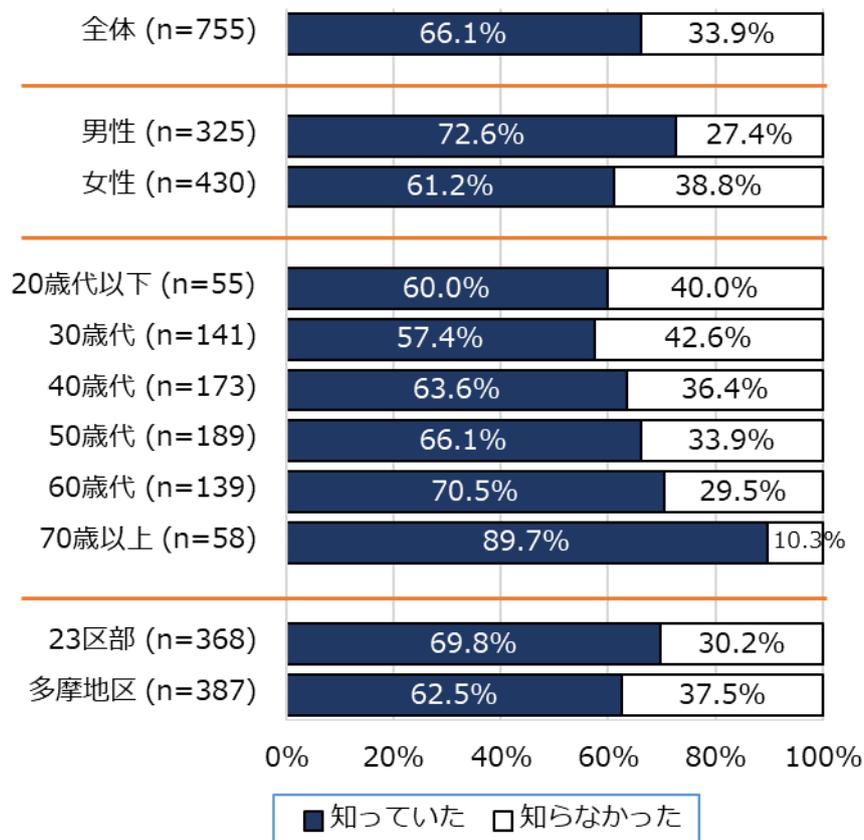


## ウ. 「首都直下地震への備え」の認知度

- ◆ 「首都直下地震への備え」についての認知度は6割台半ばであった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より11.4ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、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。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より7.3ポイント高かった。

### 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。

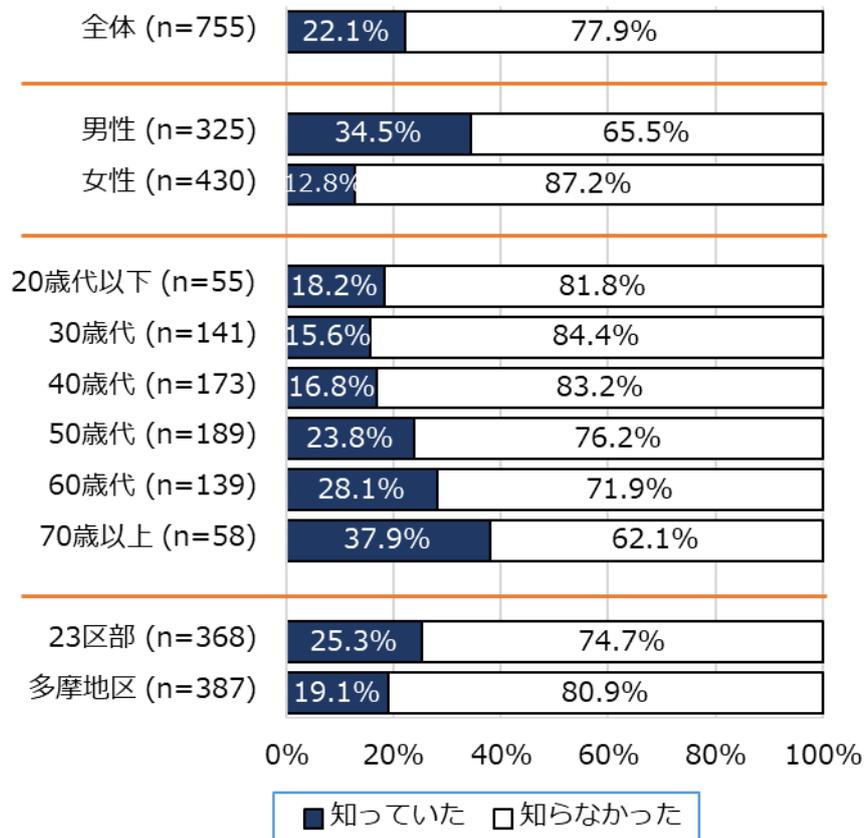


## エ. 「合流式下水道の改善」の認知度

- ◆ 「合流式下水道の改善」については、およそ5人に1人の認知度だった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より21.7ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、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。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より6.2ポイント高かった。

### Q3-(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。

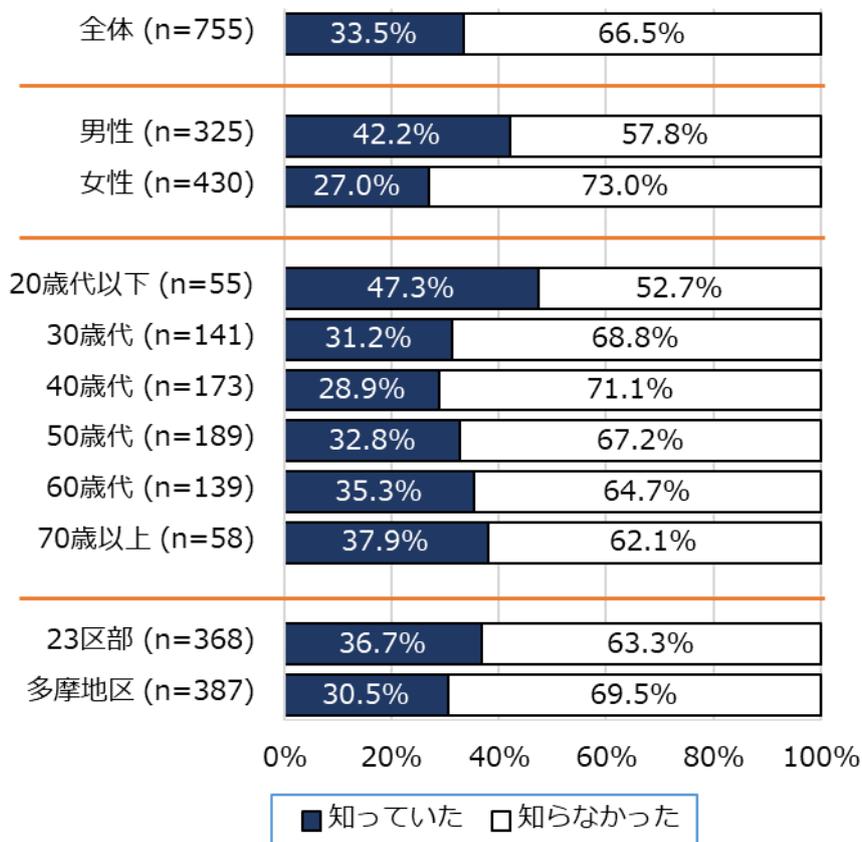


オ. 「下水の処理水質」の認知度

- ◆ 「下水の処理水質」の認知度は4割弱だった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より15.2ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、20歳以下が47.3%と最も高かった。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より6.2ポイント高かった。

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。

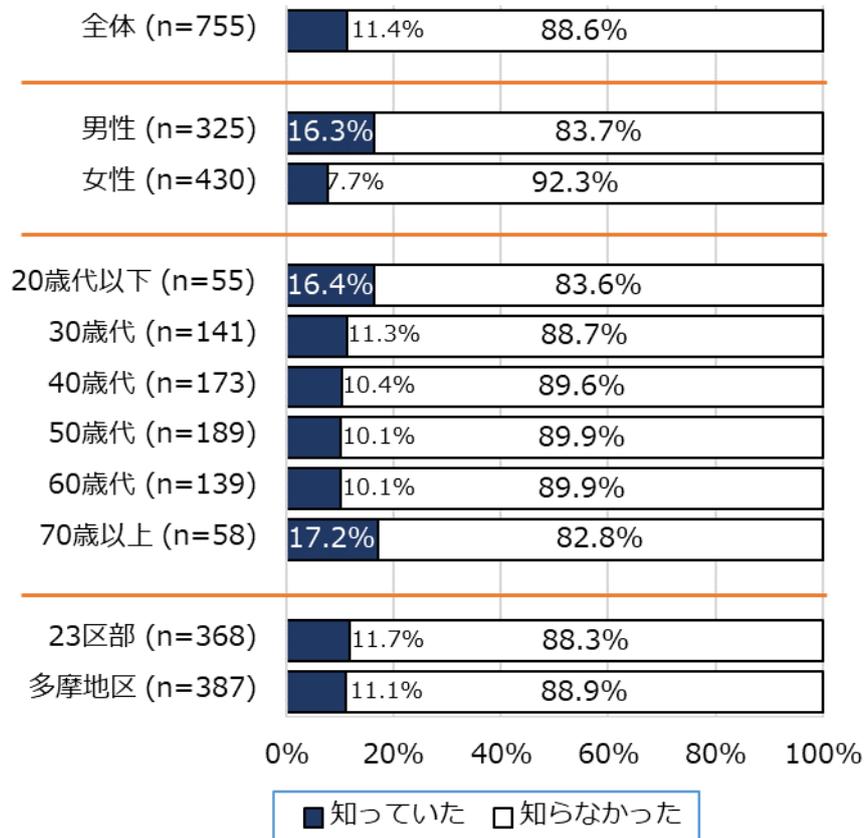


## カ. 「温室効果ガス排出量の削減」の認知度

- ◆ 「温室効果ガス排出量の削減」の認知度は約1割だった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より8.6ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、20歳代以下と70歳以上が高めだった。
- ◆ 地区別では、認知度に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。



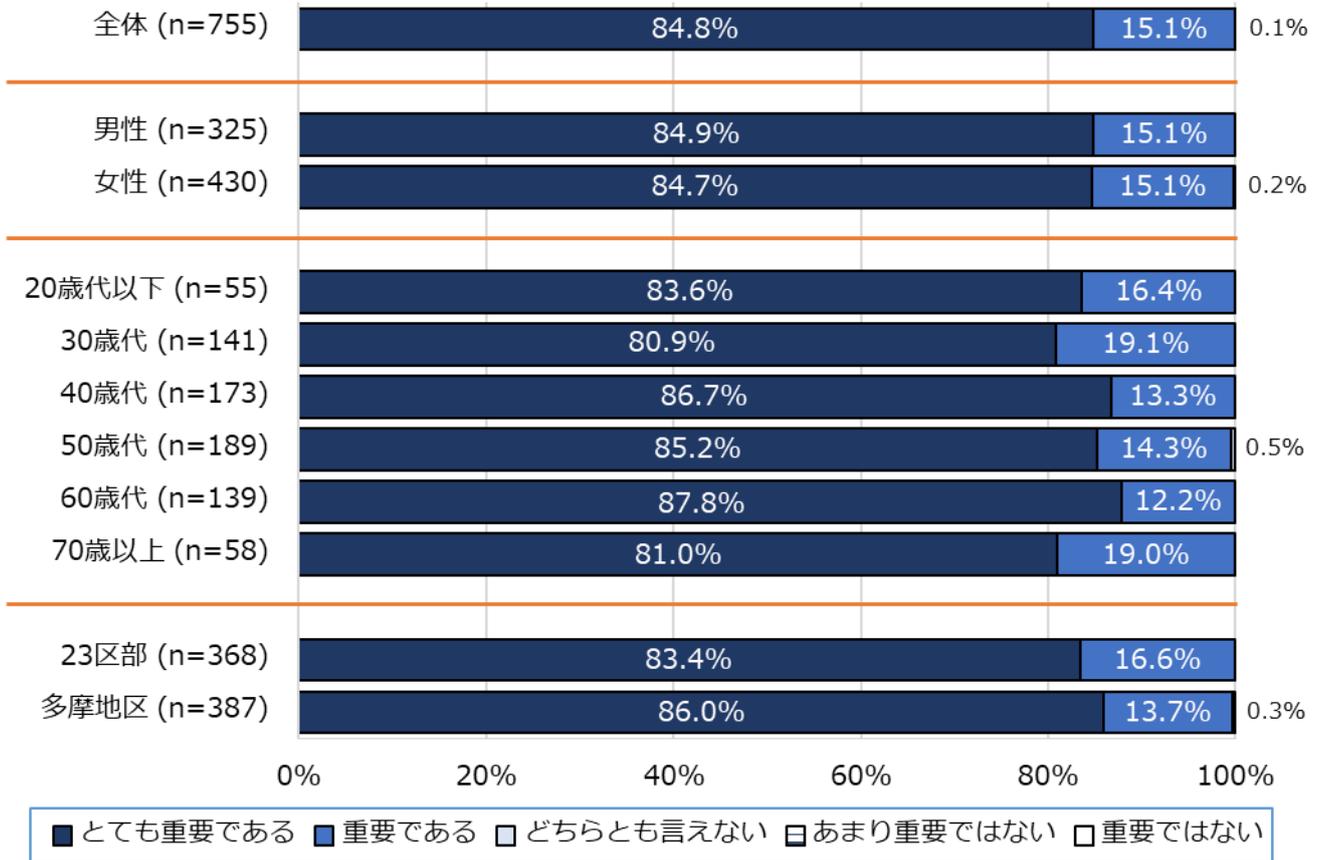
キ. 「下水道管の再構築」の重要度

- ◆ 「下水道管の再構築」について、「とても重要」が84.8%、「重要」が15.1%で、ほとんどの人が『重要』と考えていた。
- ◆ 男女別、年代別、地区別のいずれでも、8割以上が「とても重要」と回答した。

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)それぞれについてお答えください。(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。

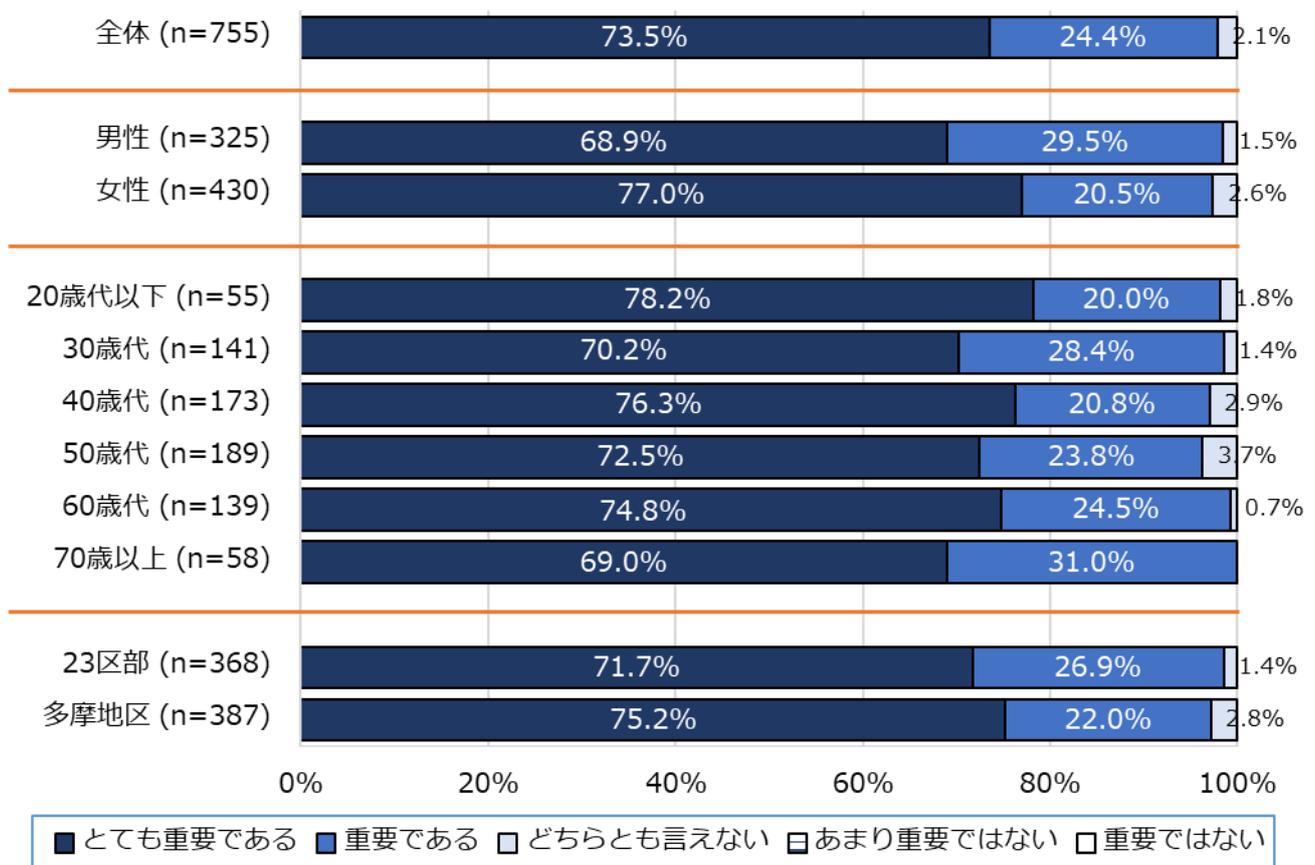


## ク 「浸水対策」の重要度

- ◆ 「浸水対策」について、「とても重要」が73.5%、「重要」が24.4%で、重要度は広く認識されていた。
- ◆ 男女別、年代別、地区別のいずれでも、約7割が「とても重要」と回答した。

### 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。



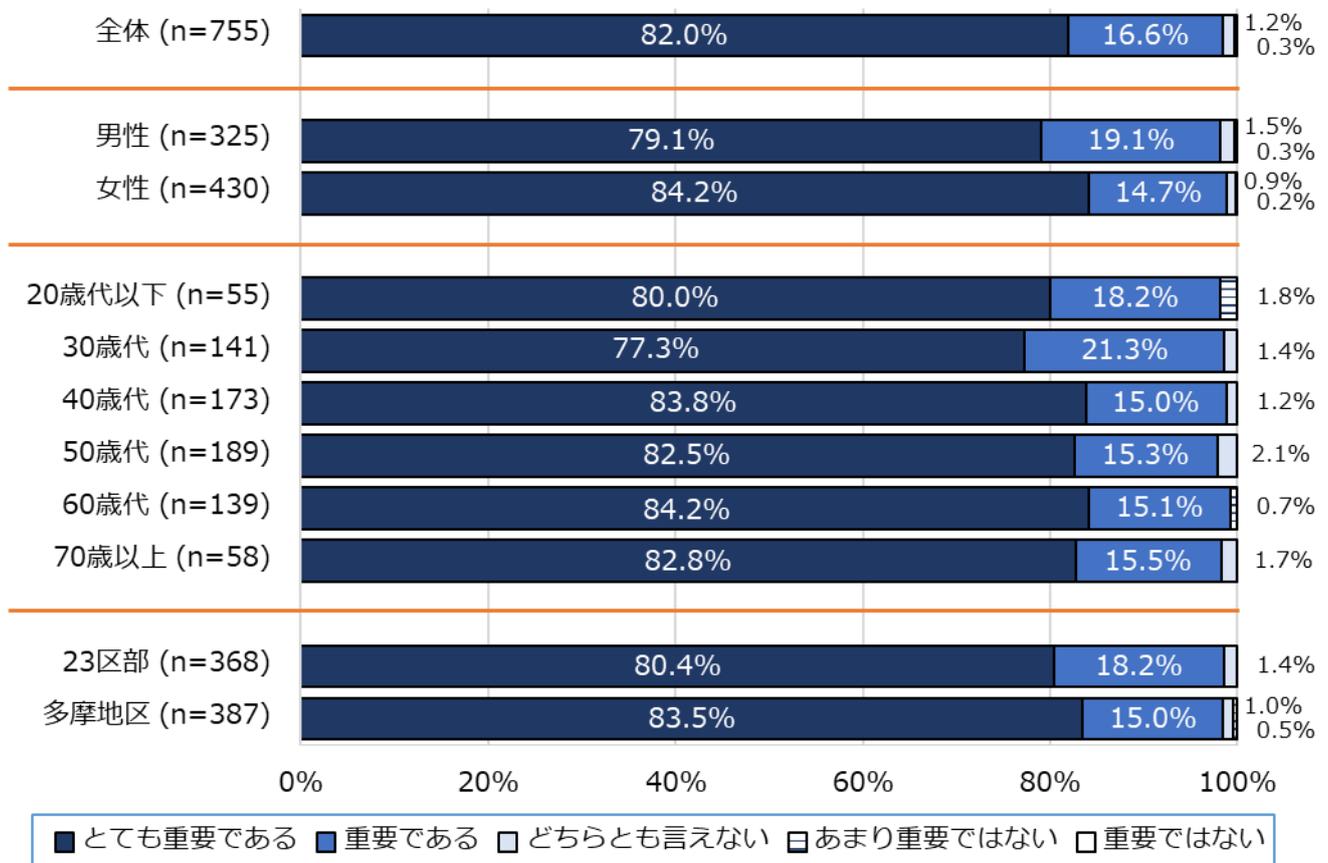


## ケ. 「震災対策」の重要度

- ◆ 「震災対策」については、「とても重要」が82.0%、「重要」が16.6%で、重要度は広く認識されていた。
- ◆ 男女別、年代別、地区別のいずれも、約8割が「とても重要」と回答した。

### 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。

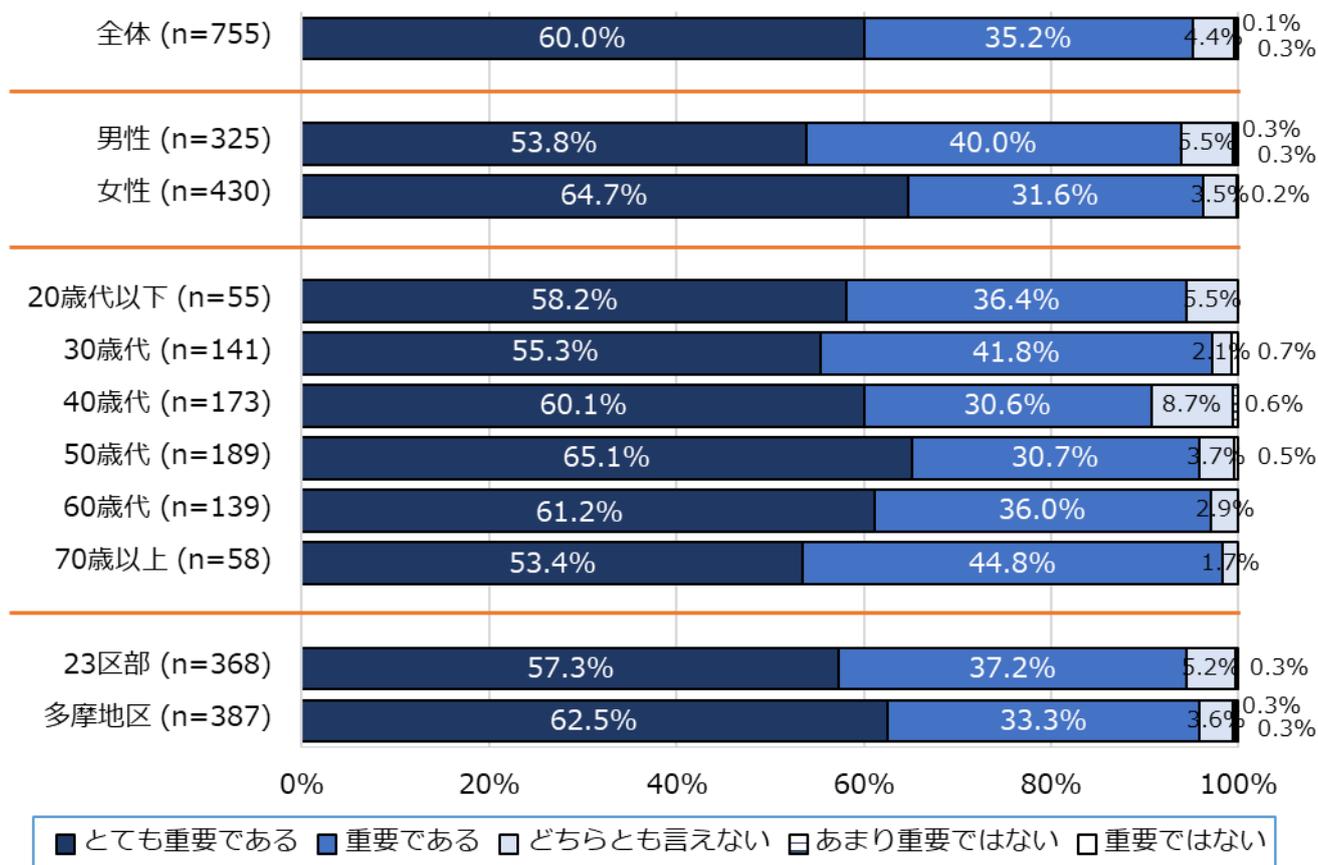


## コ. 「合流式下水道の改善」の重要度

- ◆ 「合流式下水道の改善」については、「とても重要」が60.0%、「重要」が35.2%だった。
- ◆ 男女別では、「とても重要」との回答で女性が男性より10.9ポイント高かった。
- ◆ 年代別、地区別のいずれでも、約6割が「とても重要」と回答した。

### 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。

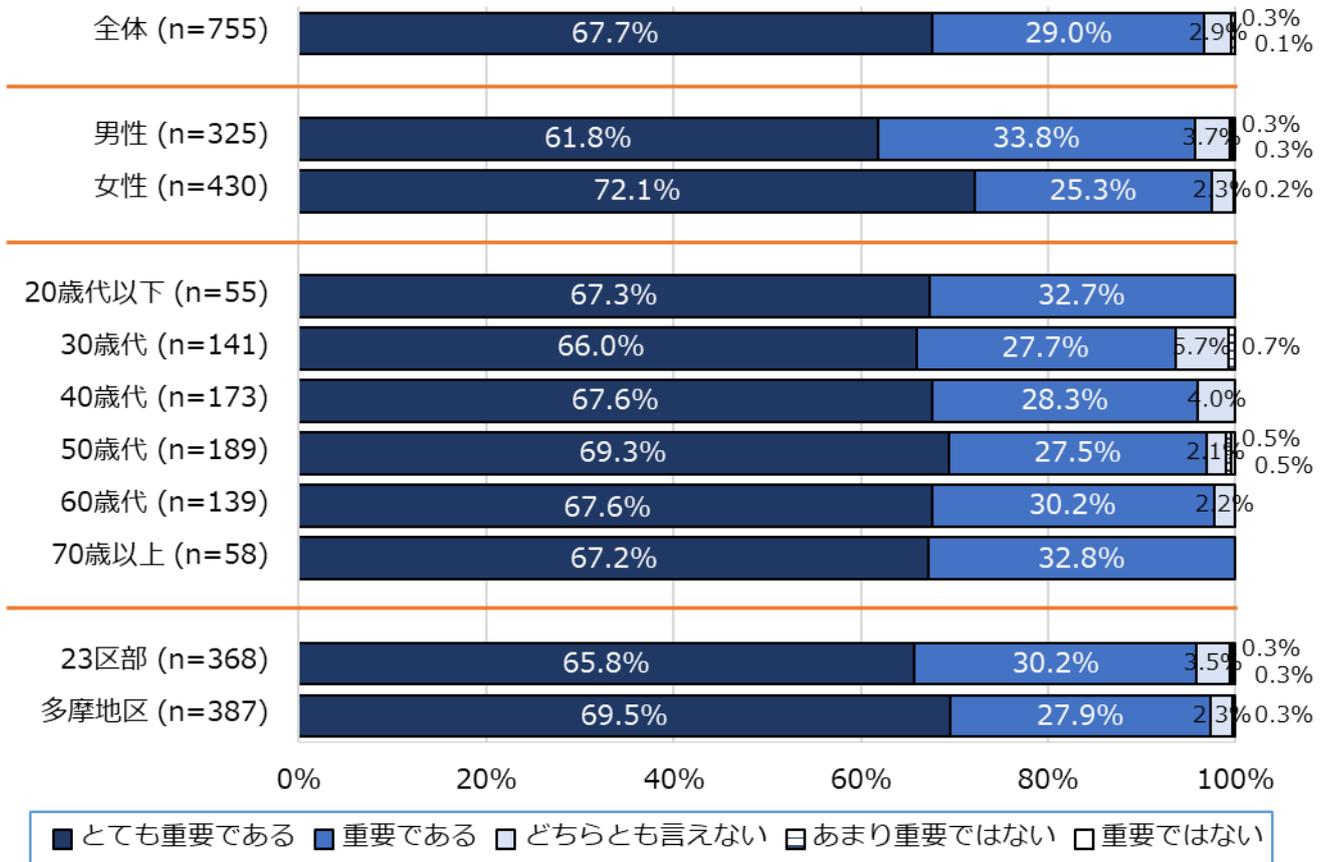


サ. 「処理水質の向上」の重要度

- ◆ 「処理水質の向上」については、「とても重要」が67.7%、「重要」が29.0%だった。
- ◆ 男女別では、「とても重要」との回答で女性が男性より10.3ポイント高かった。
- ◆ 年代別、地区別のいずれでも、7割近くが「とても重要」と回答した。

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。

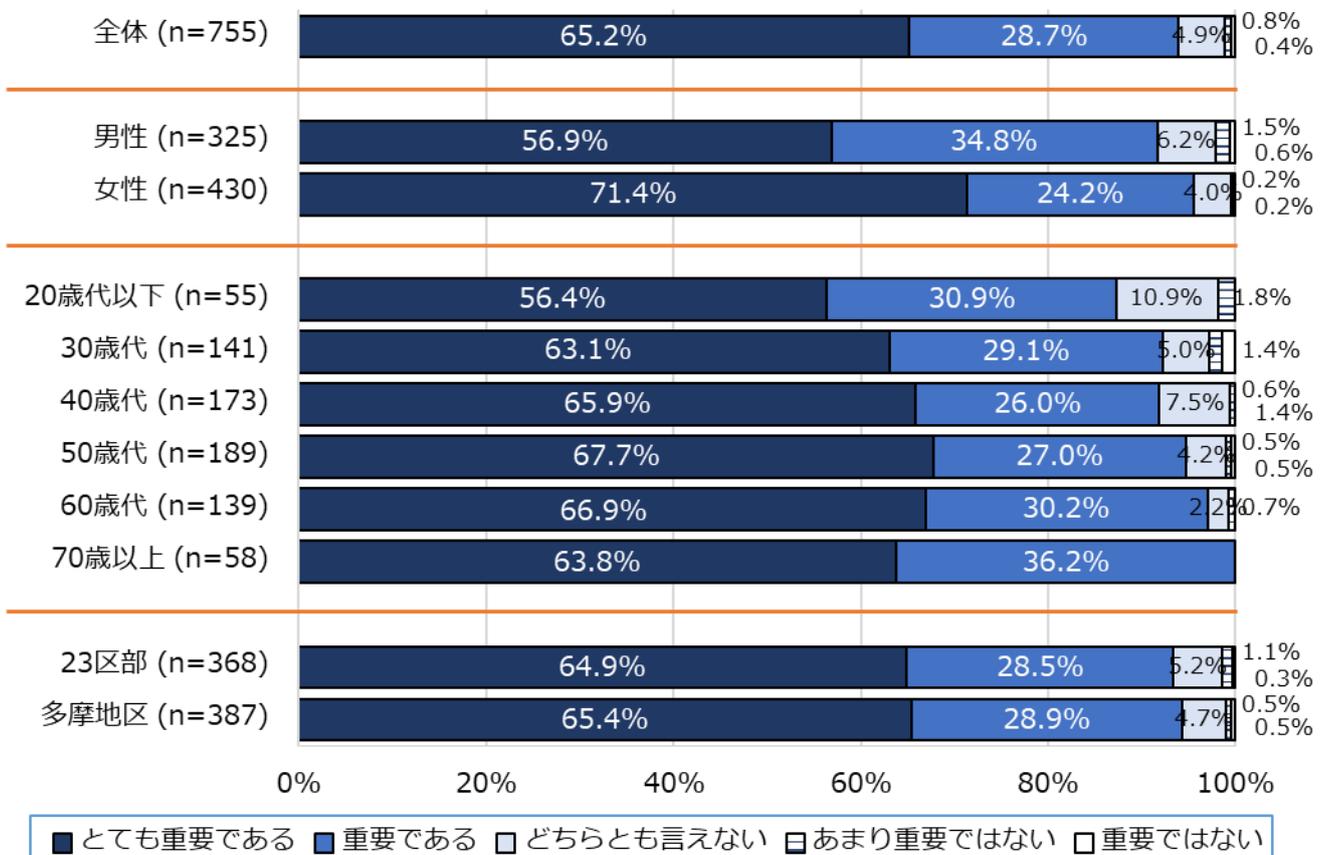


## シ. 「エネルギー・地球温暖化対策」の重要度

- ◆ 「エネルギー・地球温暖化対策」については、「とても重要」が65.2%、「重要」が28.7%だった。
- ◆ 男女別では、「とても重要」との回答で女性が男性より14.5ポイント高かった。
- ◆ 年代別では、『重要』との回答は、年代の上昇とともに高くなる傾向が見られた。
- ◆ 地区別では、結果に大きな違いはなかった。

### 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

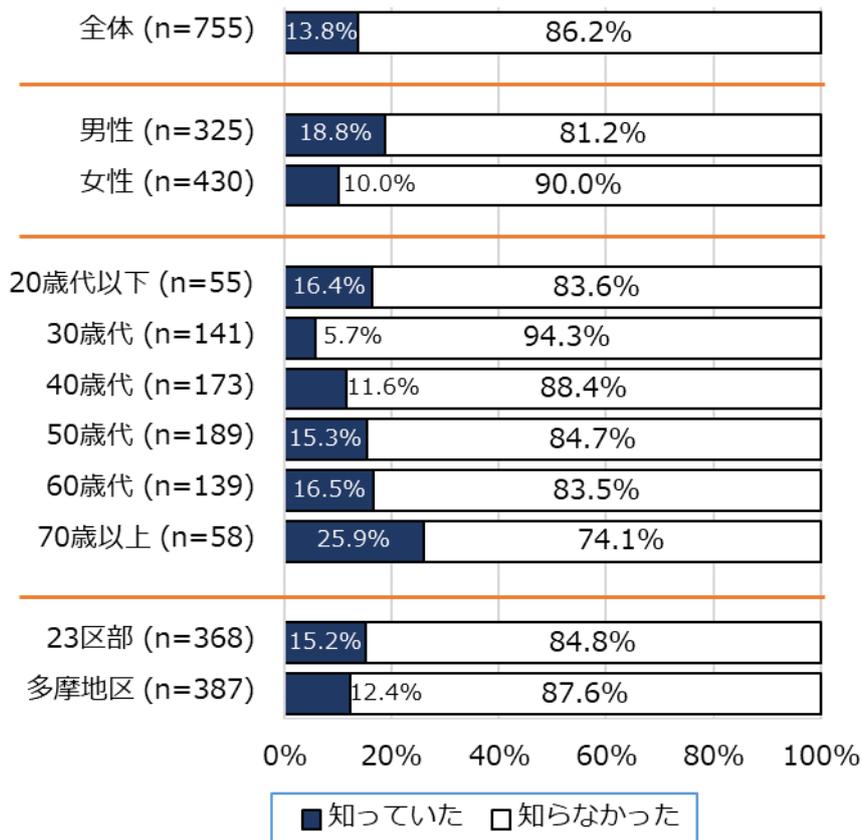
#### ア. 「技術開発の推進」の認知度

- ◆ 「技術開発の推進」については、13.8%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より8.8ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は70歳以上が最も高く、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。
- ◆ 地区別での認知度に大きな違いはなかった。

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)それぞれについてお答えください。(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

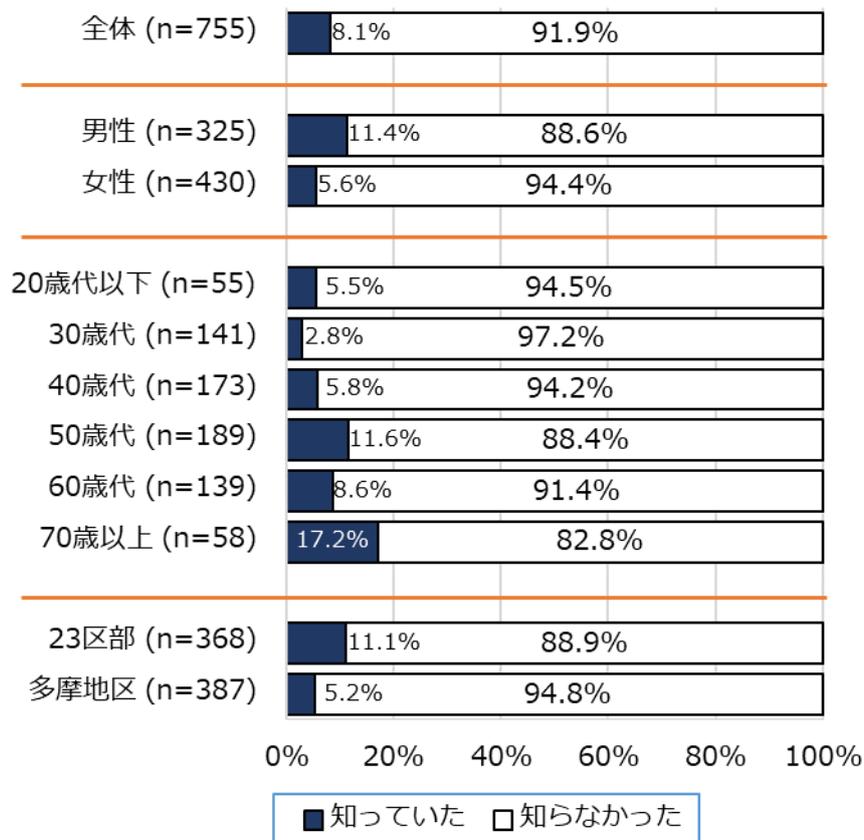


イ、「下水道光ファイバーネットワークの構築」の認知度

- ◆ 「下水道光ファイバーネットワークの構築」については、8.1%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別、年代別、地区別で、認知度は1割前後だった。

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

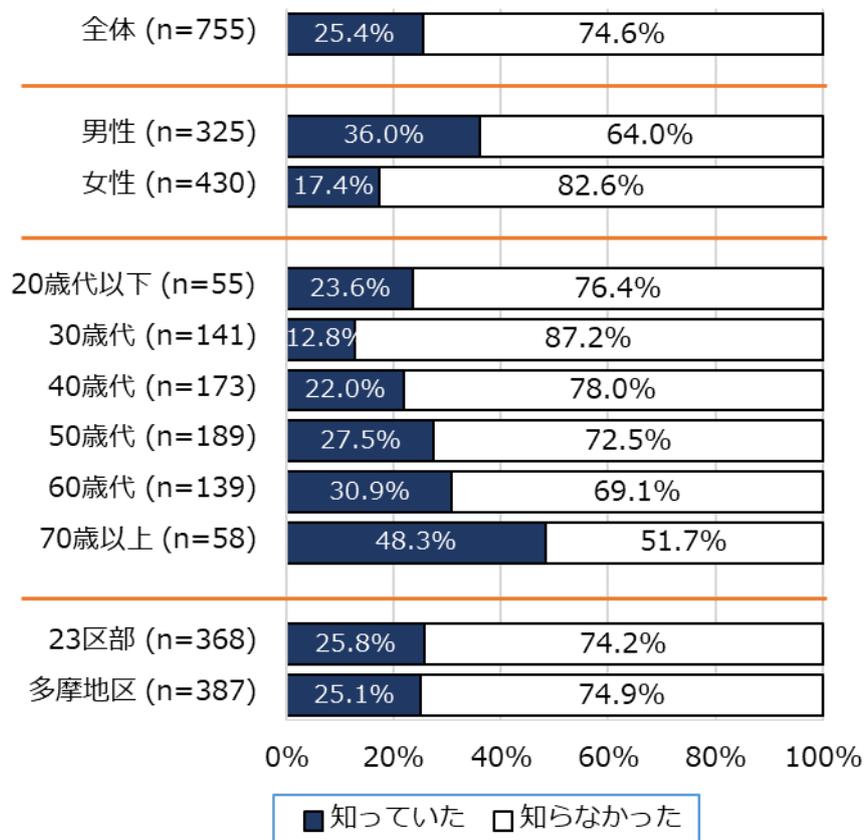


## ウ. 「下水汚泥の資源化」の認知度

- ◆ 「下水汚泥の資源化」については、25.4%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より18.6ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、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。
- ◆ 地区別では、違いはなかった。

### Q 5 - (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

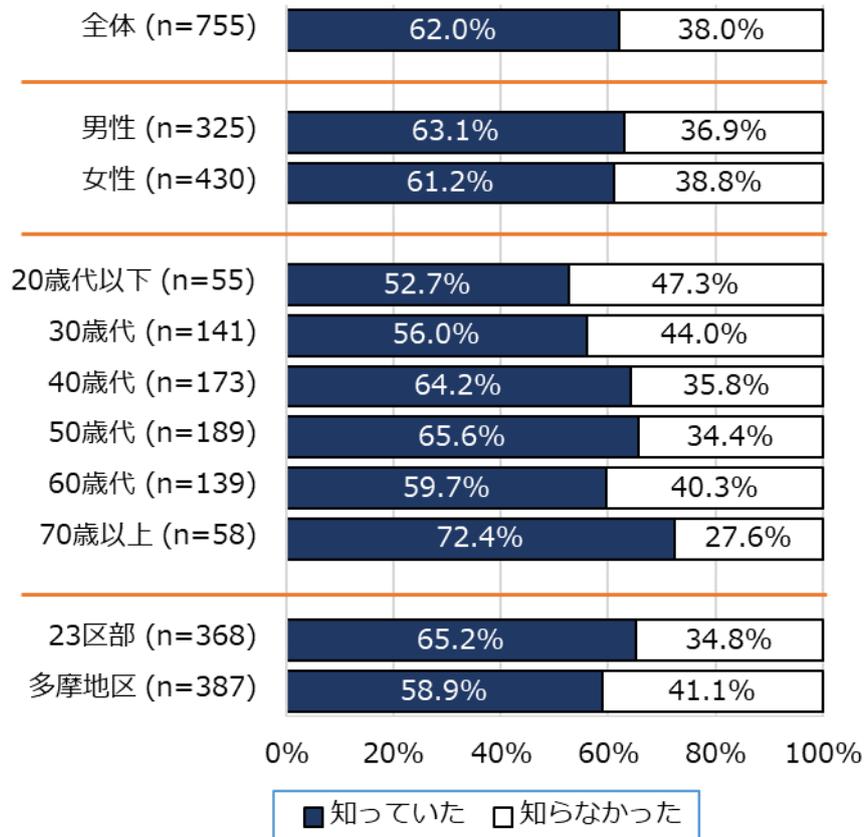


## エ. 「再生水の利用」の認知度

- ◆ 「再生水の利用」については、62.0%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別では認知度に大きな違いは見られなかった。
- ◆ 年代別の認知度は、年代の上昇とともに認知度が上がる傾向が見られた。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より6.3ポイント高かった。

### 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



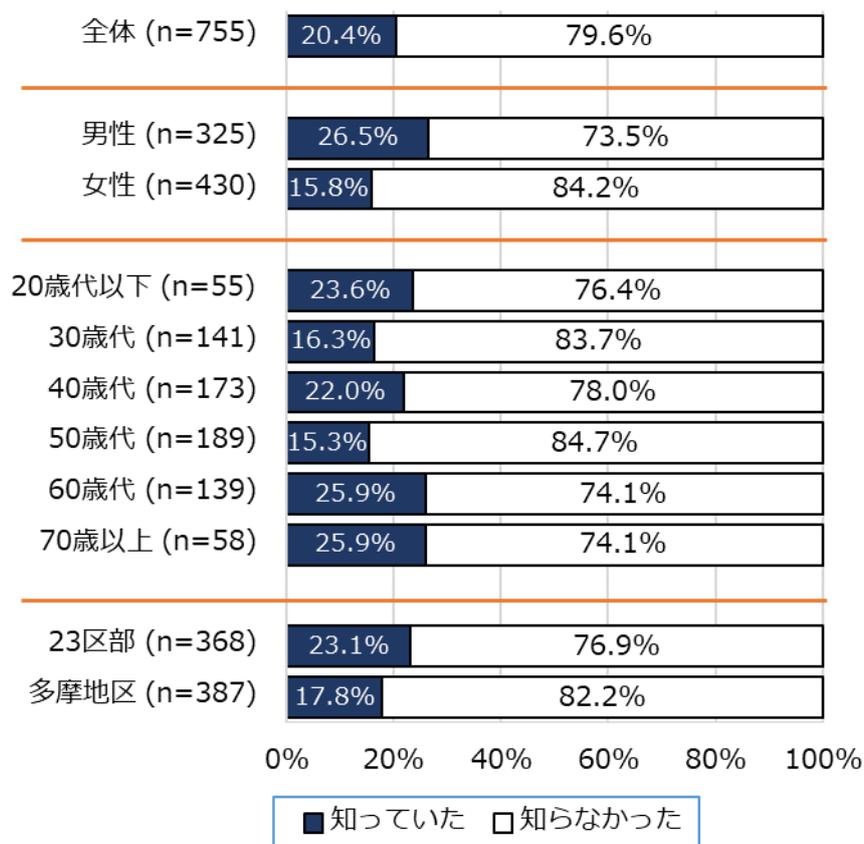


オ. 「下水熱の利用」の認知度

- ◆ 「下水熱の利用」については、20.4%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別での認知度は男性が女性より 10.7 ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、どの年代も約 2 割だった。
- ◆ 地区別での認知度は、23 区部が多摩地区より 5.3 ポイント高かった。

Q 5 - ( 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

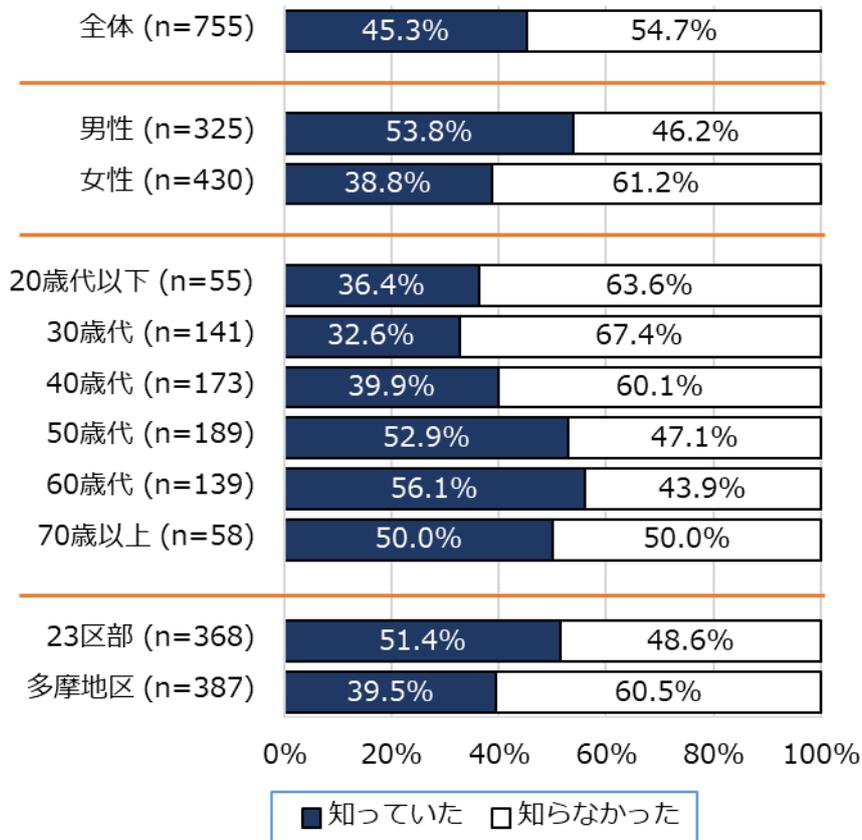


カ. 「下水道施設の上部の有効活用」の認知度

- ◆ 「下水道施設の上部の有効活用」については、45.3%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より 15.0 ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、年代の上昇とともに認知度が上がる傾向が見られた。
- ◆ 地区別での認知度は、23 区部が多摩地区より 11.9 ポイント高かった。

Q 5 - (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



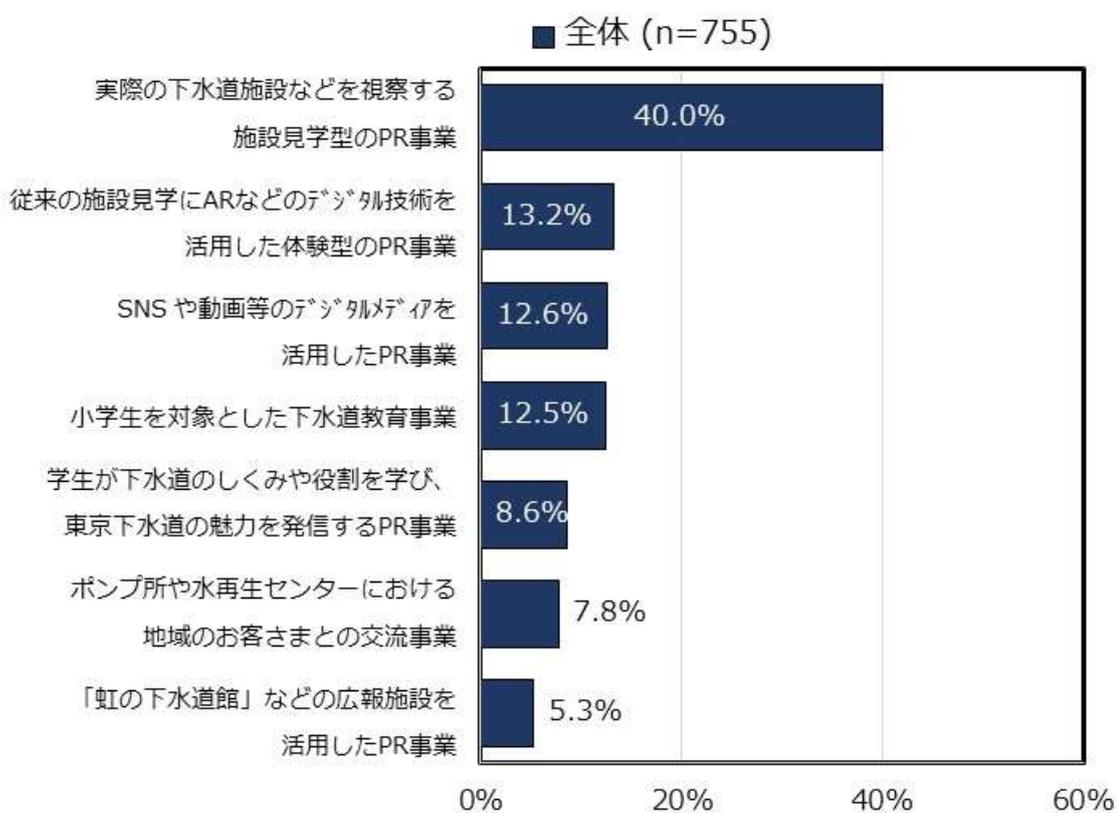
## 2 デジタルメディアを活用したPR手法

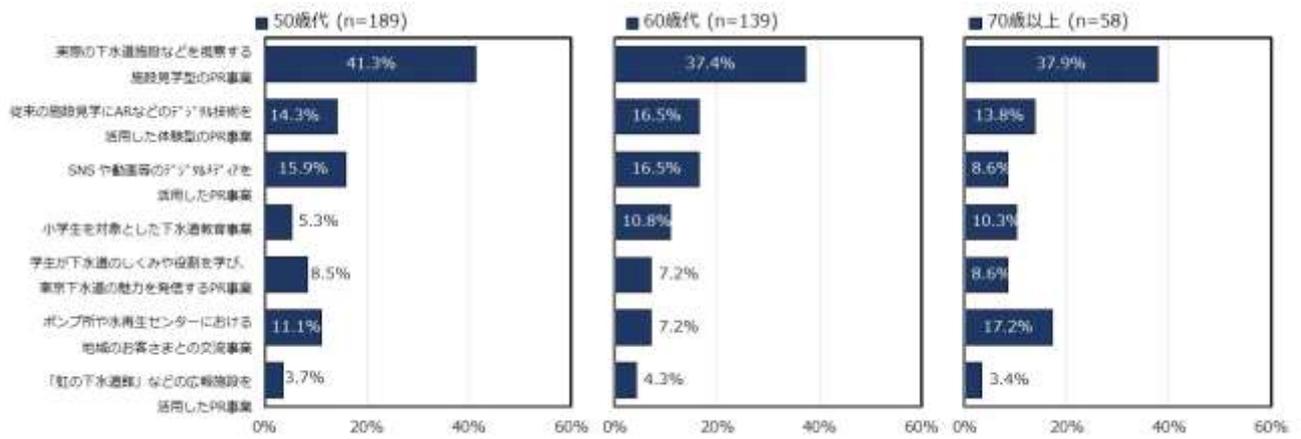
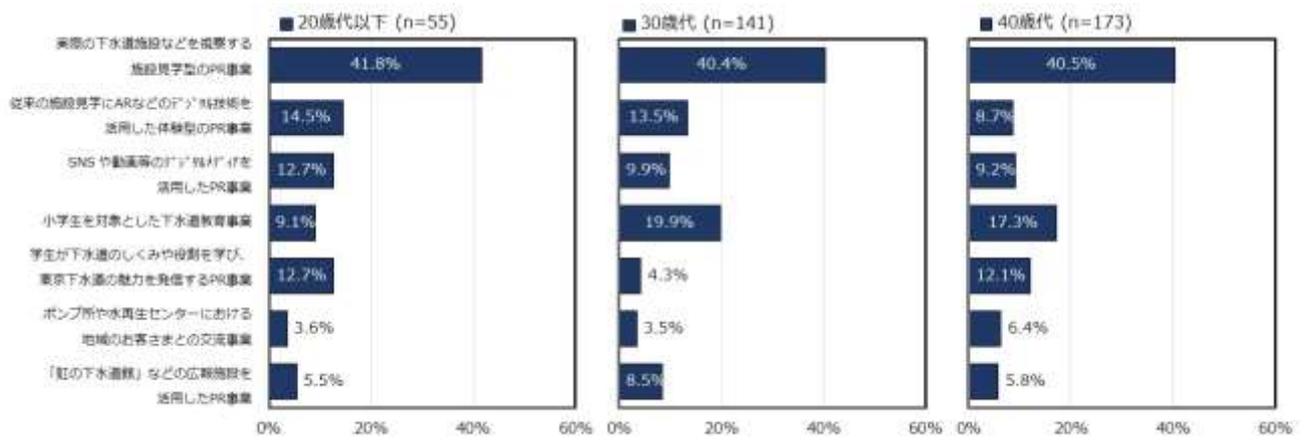
### (1) 下水道局の広報戦略の取組で最も興味がある事業

- ◆ 最も興味がある事業は、「『実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業』が高く、約4割を占めた。
- ◆ 年代別では、「実際の工事現場などを視察する施設見学型のPR事業」が全年齢で高く、20歳代以下では「学生が下水道のしくみや役割を学び、東京下水道の魅力を発信するPR事業」が、30歳代・40歳代では「小学生を対象とした下水道教育事業」が高い結果となった。

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)



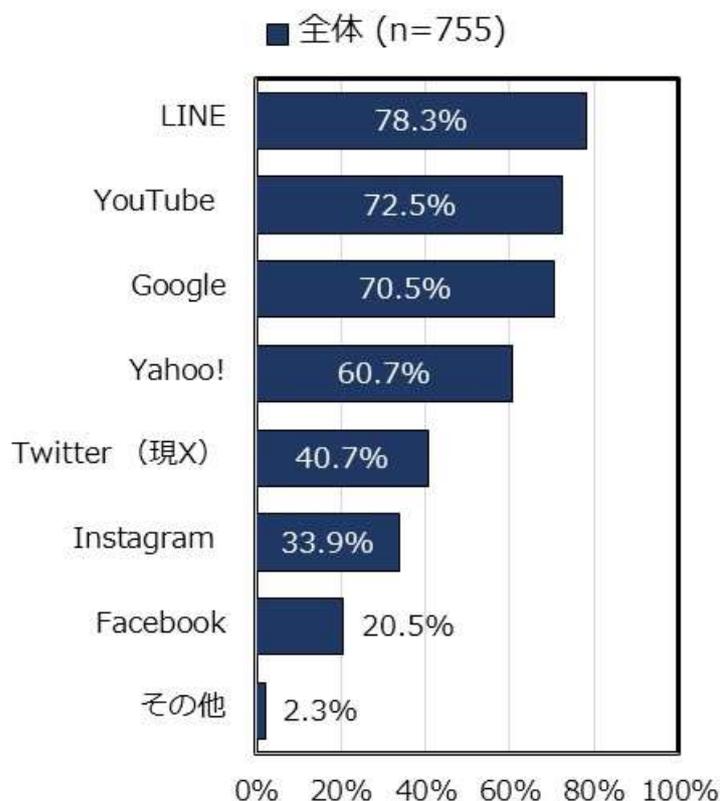


## (2) よく使用するデジタルメディア

- ◆ よく使用するデジタルメディアは、「LINE」「YouTube」「Google」「Yahoo!」が上位だった。
- ◆ 男女別では、男性が「YouTube」、女性が「LINE」が高かった。
- ◆ 年代別では、20歳代以下は「YouTube」が85.5%と最も高く、「LINE」は70歳以上を除く全世代で最も高かった。

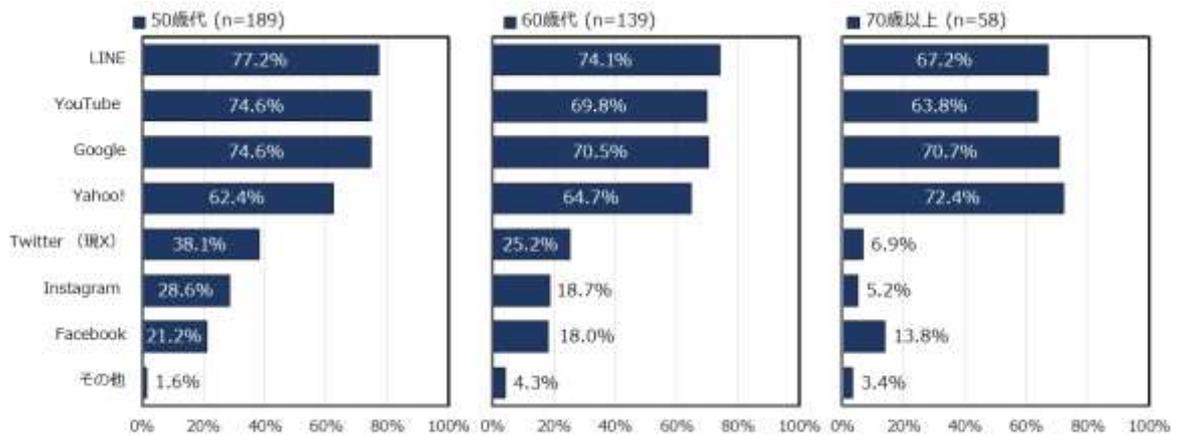
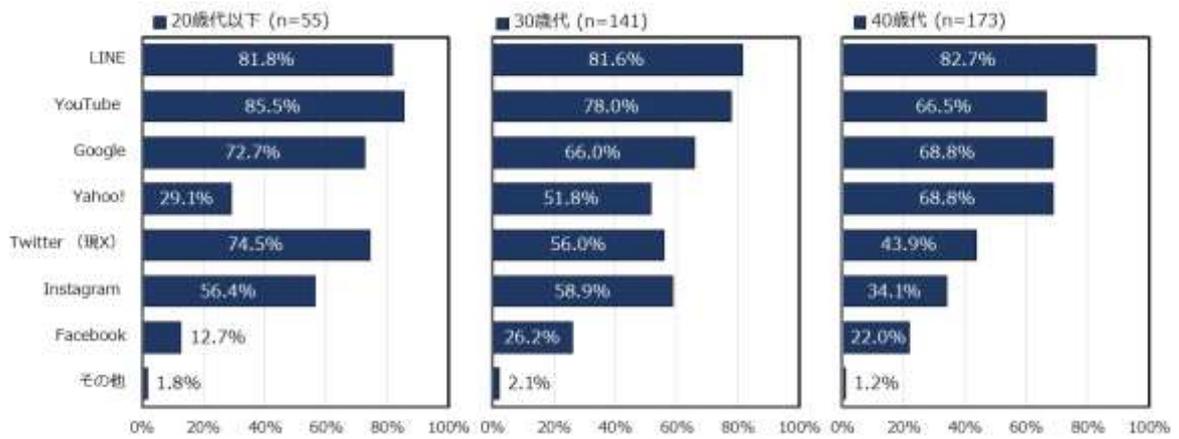
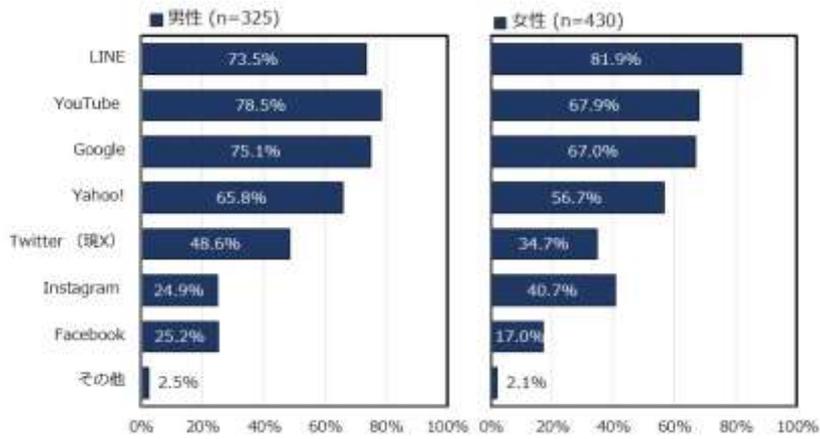
令和4年度の実施として、お客さまが知りたい情報や必要としている情報を把握し、SNSや動画等のデジタルメディアを活用したPR手法を多く取り入れ、受け手側の反応を捉えた双方向かつ機動的な広報に力を入れていきます。

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」(17件)の自由記述

Quora、web検索とメールのみ、下水道局のHPを閲覧、使用をしていない、JR線などの電車ドア上モニター、note、ブログ、WhatsApp、TikTok、Microsoft Edge、NTT関連 Dmenu、IM

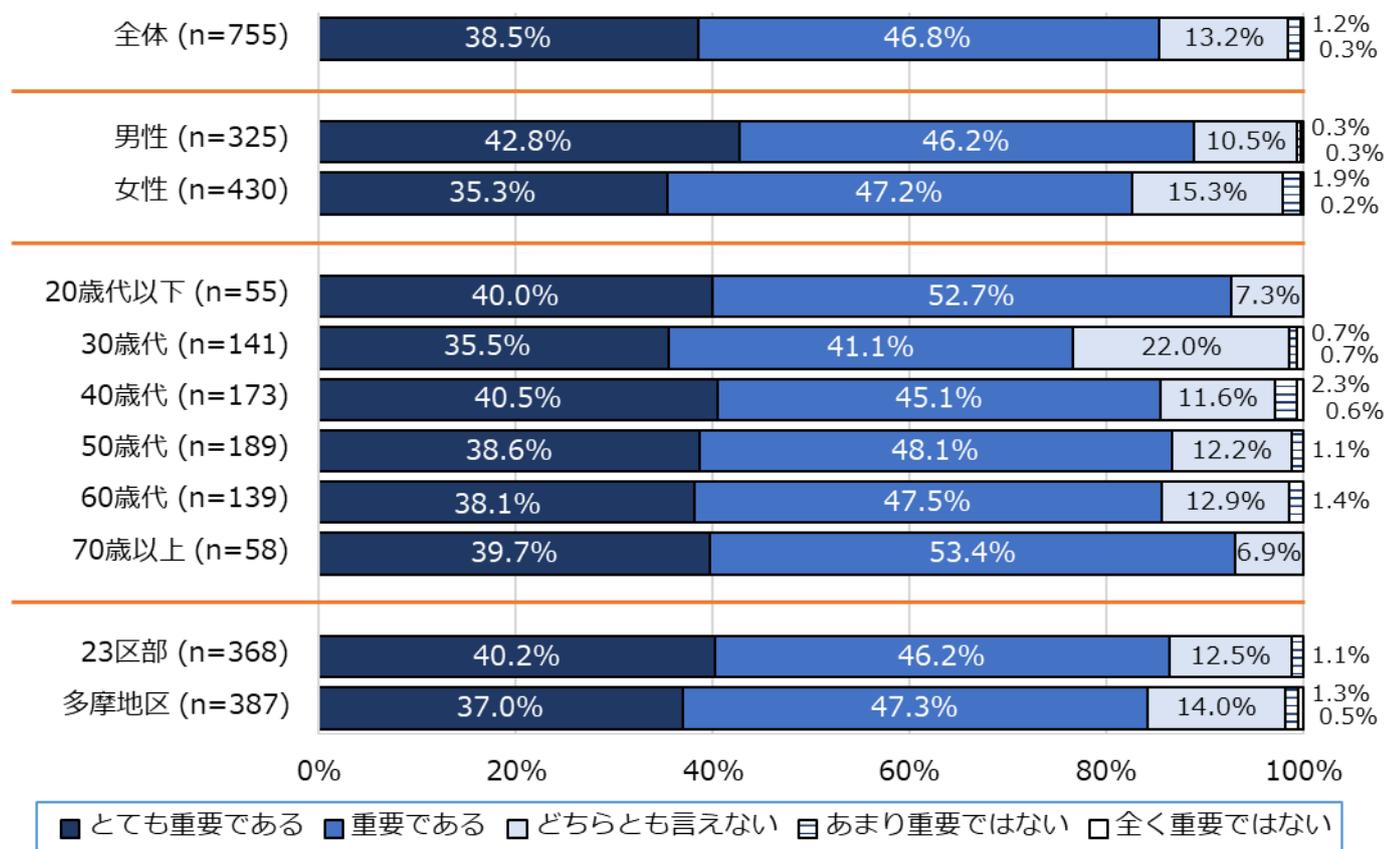


### (3) デジタルメディアを活用した PR

#### 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 については、「とても重要」と「重要」とを合わせた『重要である』とする方が 85.3%で、多くの方が重要であると認識していた。
- ◆ 男女別では、「とても重要」との回答で男性が女性より 7.5 ポイント高かった。
- ◆ 年代別で『重要である』との回答は、70 歳以上が最も高く 93.1%、次いで 20 歳代以下の 92.7%だった。

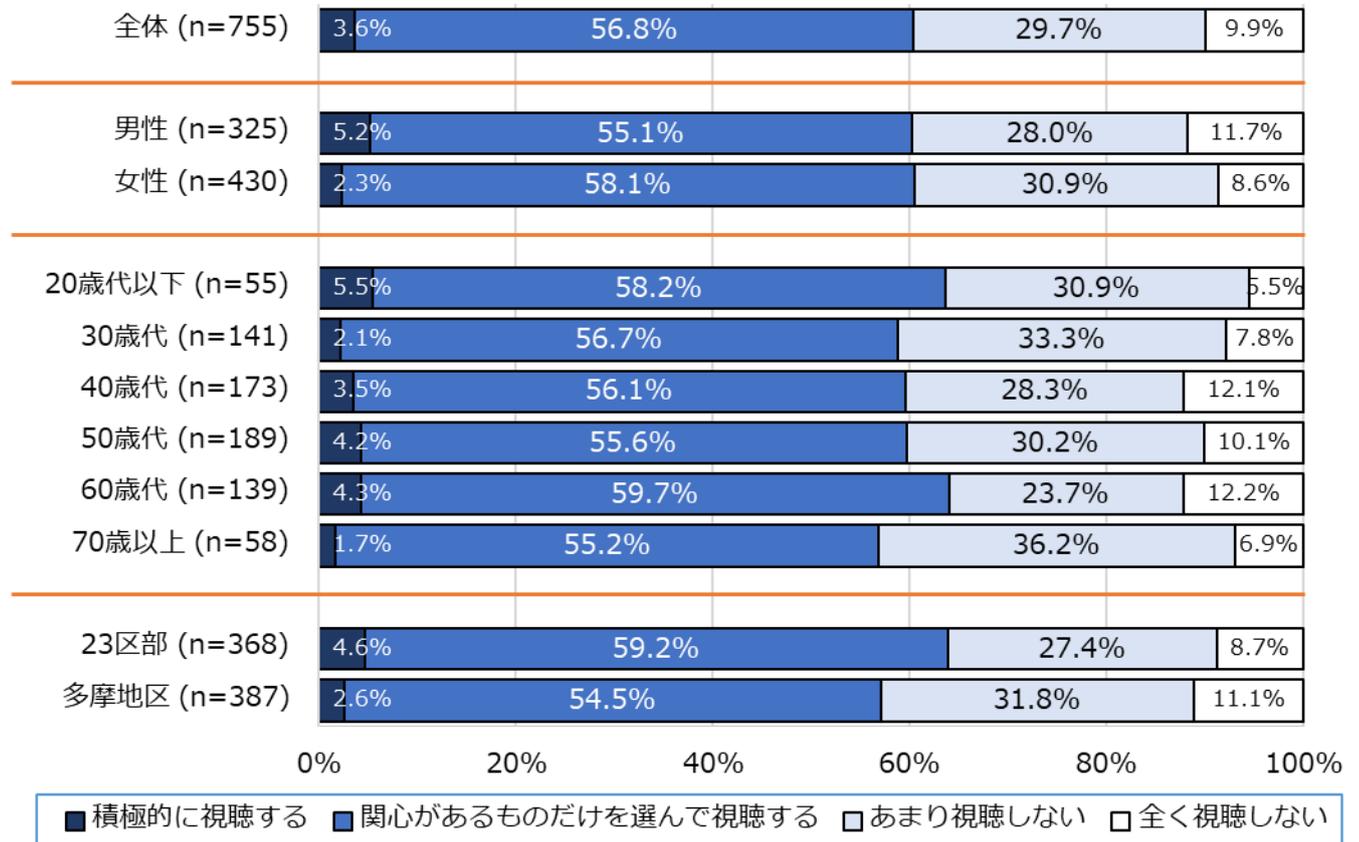
Q 8 Q 7で伺ったデジタルメディアを活用した PR について、あなたはどのように思いますか。(単一回答)



#### (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」との回答は低く、「関心があるものだけを選んで視聴する」が56.8%と高かった。
- ◆ この傾向は、男女別、年代別、地区別で同様だった。

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)



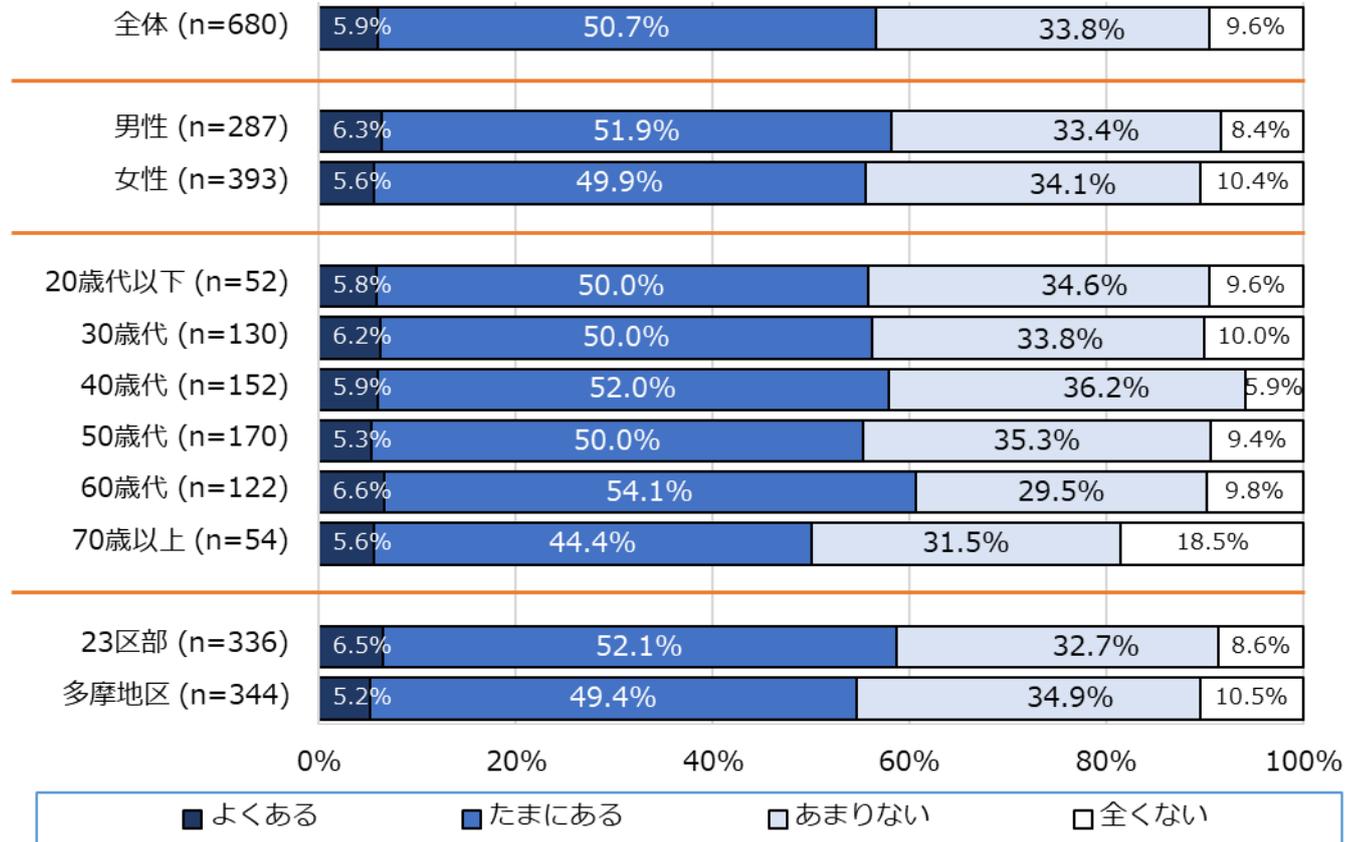


## (5) デジタルメディアで流れている広告からのHPへのアクセス経験

- ◆ 広告からホームページにアクセスした経験は「たまにある」のは約5割、「あまりない」は約3割だった。
- ◆ 男女別、年代別、地区別で概ね同様の傾向だった。

Q10 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。

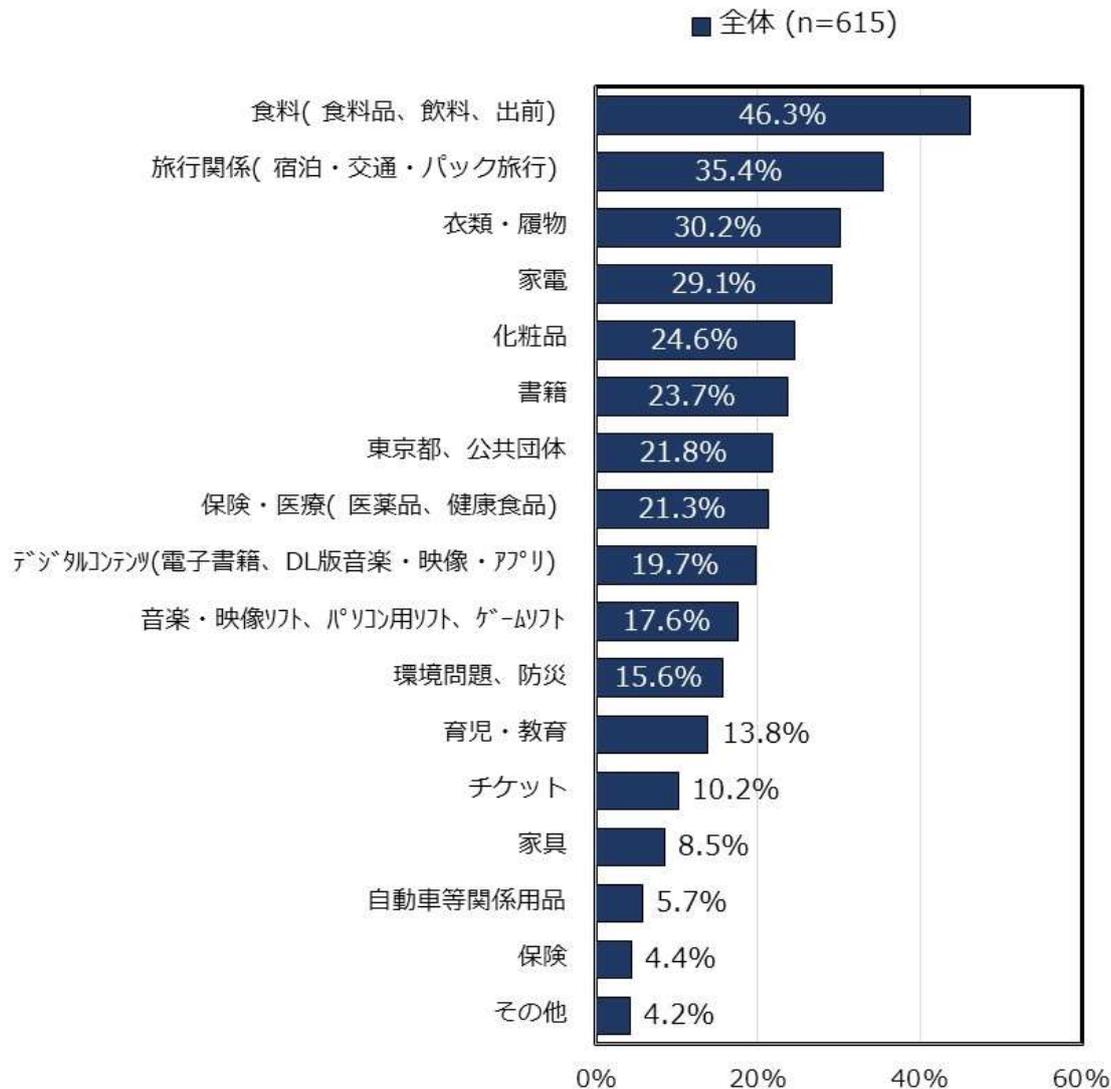
(単一回答)



## (6) 広告からアクセスしたホームページ

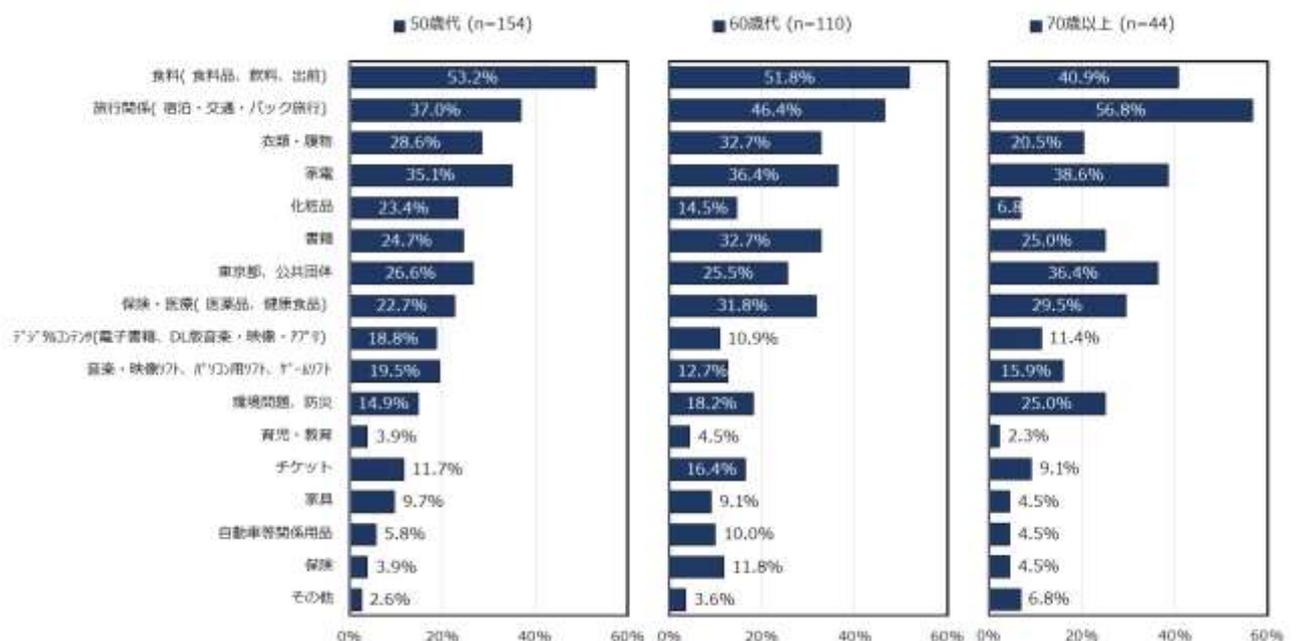
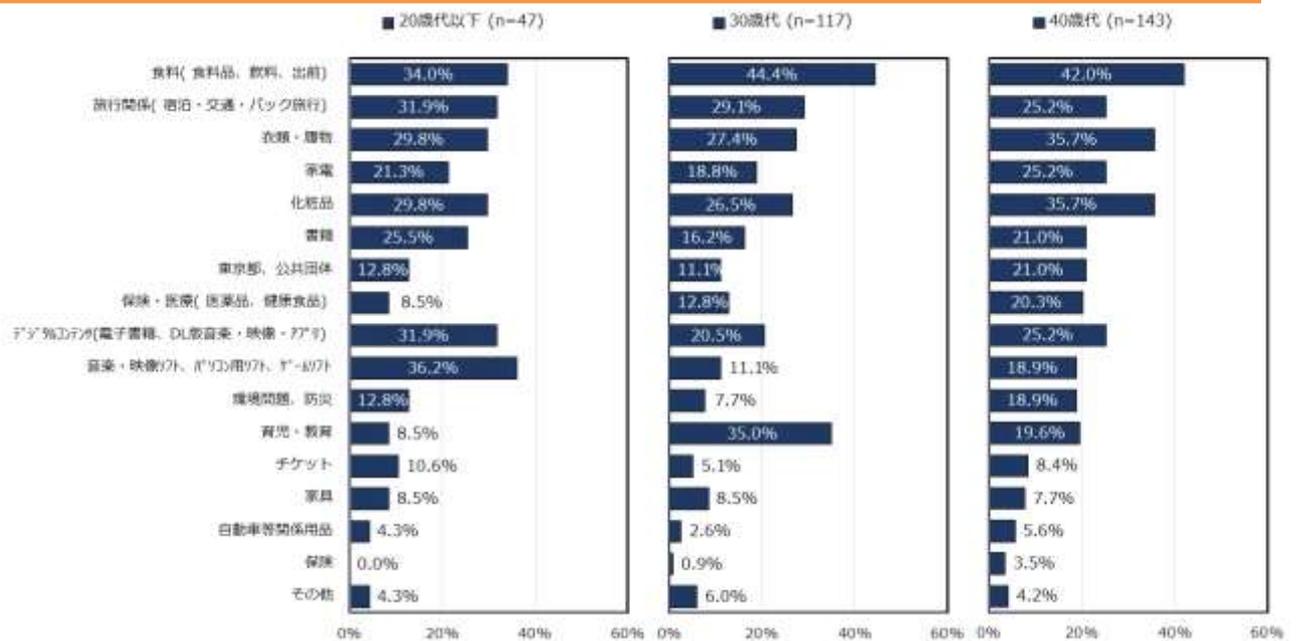
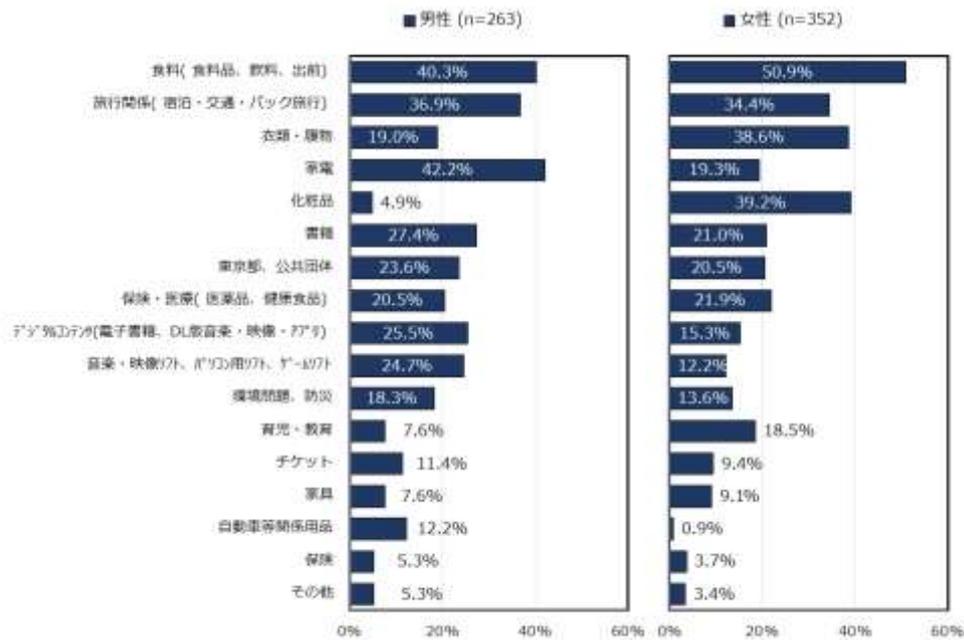
- ◆ 広告からアクセスしたホームページは、「食料(食料品、飲料、出前)」「旅行関係(宿泊・交通・バック旅行)」「衣類・履物」「家電」が上位だった。「東京都、公共団体」との回答は2割だった。
- ◆ 男女別では、男性が「家電」42.2%、女性が「食料(食料品、飲料、出前)」50.9%などと差異があった。
- ◆ 年代別は、年齢が上がるにつれて、「東京都、公共団体」の割合が上昇した。

Q10-1 広告からアクセスしたホームページとは、何に関するサイトですか。(複数回答)



### 「その他」(26件)の自由記述

転職、アウトドア用品、趣味に関連した資材やクラウドファンディング、イベント、住宅、政治、美容、情報技術やAI関係、家庭菜園、グルメ情報(激旨&安価)、建築関係、地域情報、映画、金融関連、情報商材、ニュース関連等



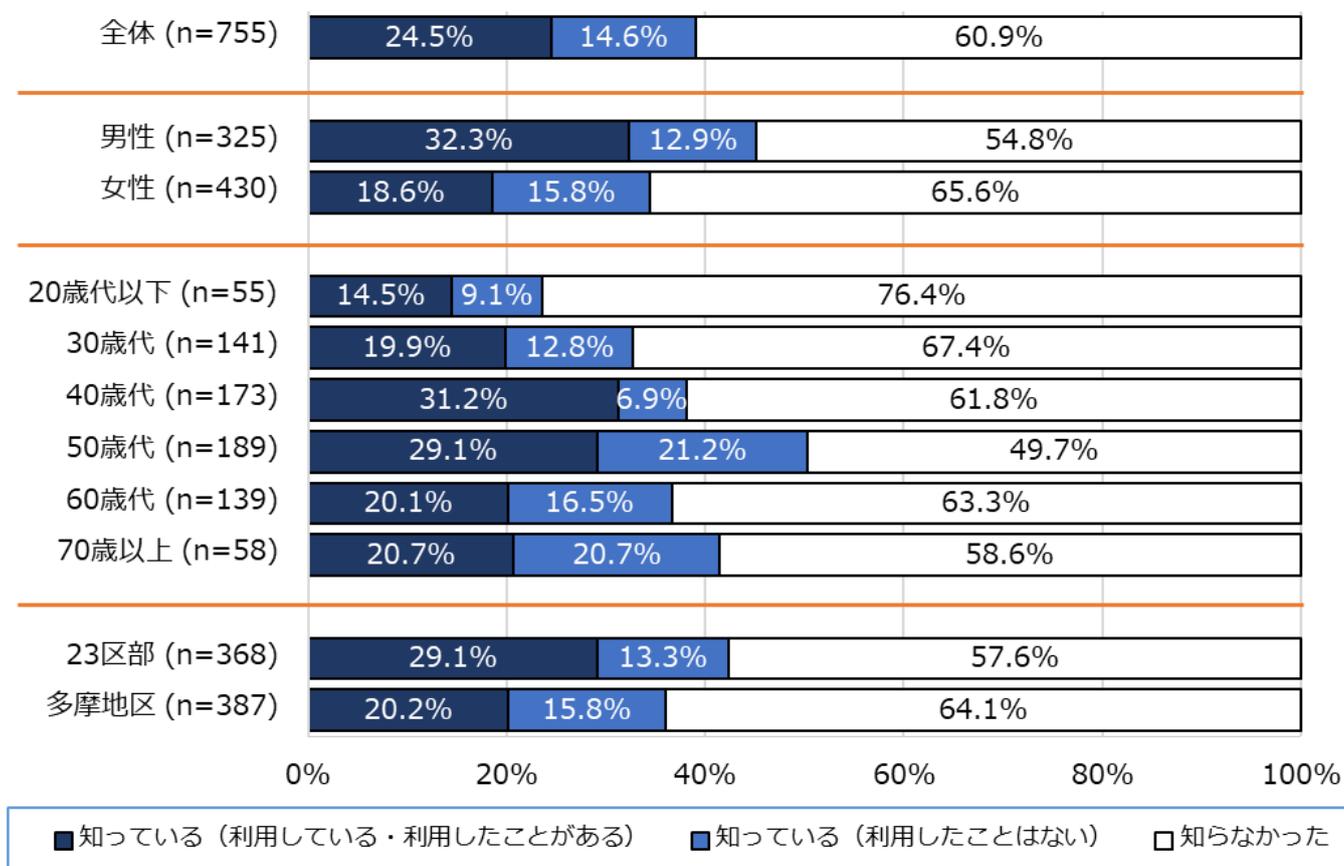


### 3 「東京アメッシュ」について

#### (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24.5%、「知っている（利用したことはない）」は14.6%で、両者を合わせた『知っている』は約4割だった。
- ◆ 男女別での認知度は、男性が女性より10.8ポイント高かった。
- ◆ 年代別での認知度は、50歳代が50.3%と最も高く、次いで70歳以上や40歳代が高かった。
- ◆ 地区別での認知度は、23区部が多摩地区より6.5ポイント高かった。

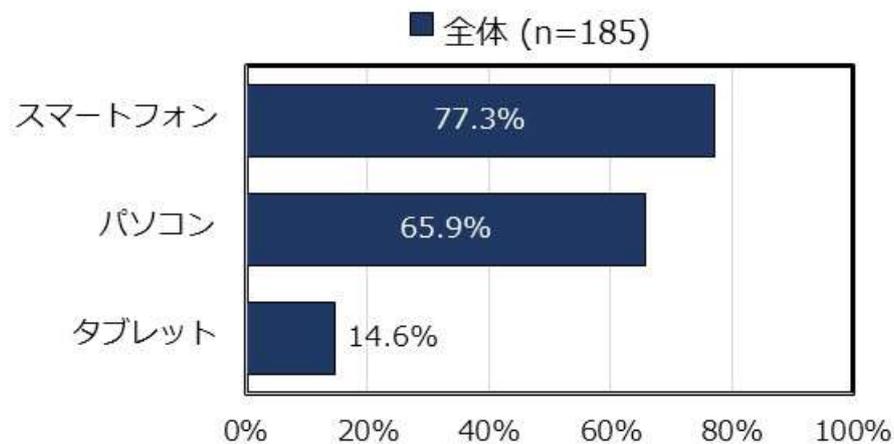
Q11 あなたは「東京アメッシュ」について、ご存知でしたか。（単一回答）

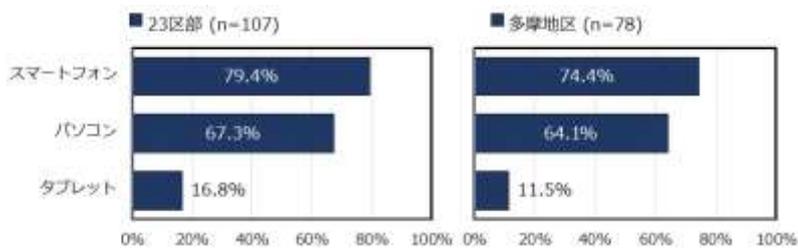
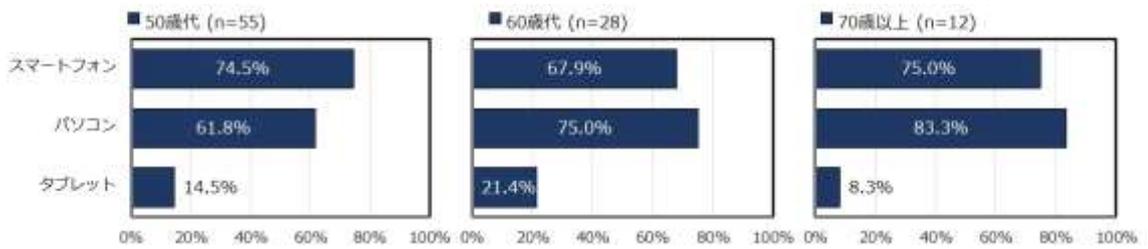
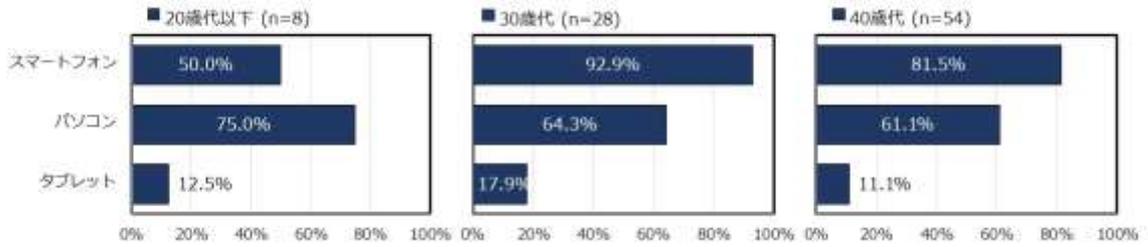
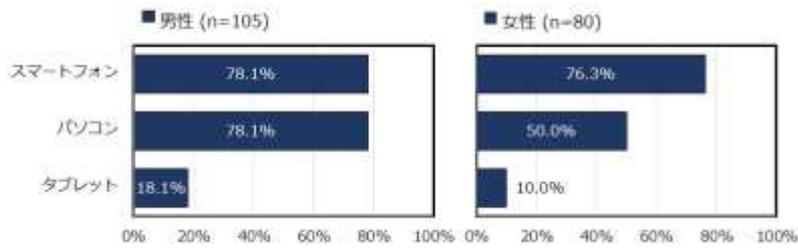


## (2) 「東京アメッシュ」の利用媒体

- ◆ 「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（185名）の利用媒体は、「スマートフォン」が最も多く、次いで「パソコン」「タブレット」となった。「その他」を選択した人はいなかった。
- ◆ 男性は「パソコン」「スマートフォン」共に利用度が高く、女性は「スマートフォン」利用が多かった。
- ◆ 年代別では、30 から 50 歳代では「スマートフォン」の利用度が高く、20 歳代以下、60 歳代、70 歳以上では「パソコン」の利用が多かった。

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）

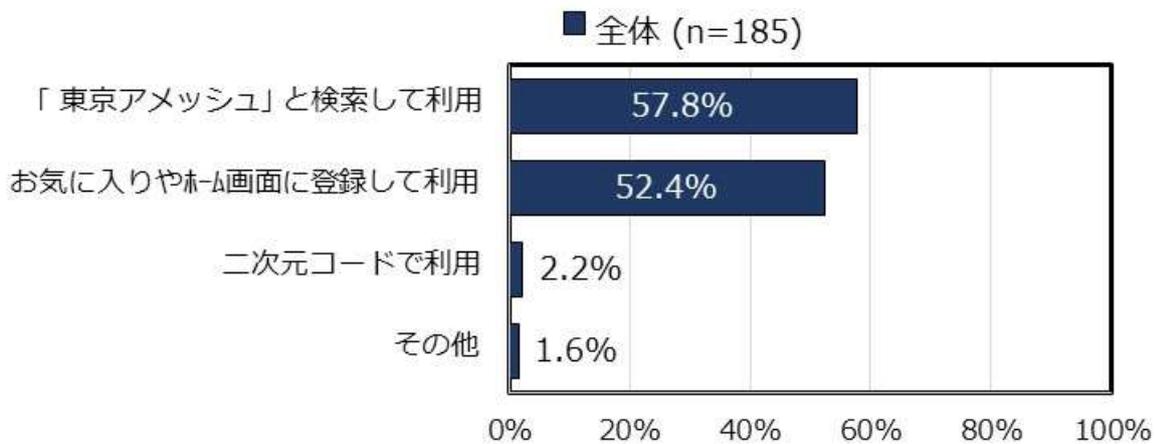




### (3) 「東京アメッシュ」へのアクセス方法

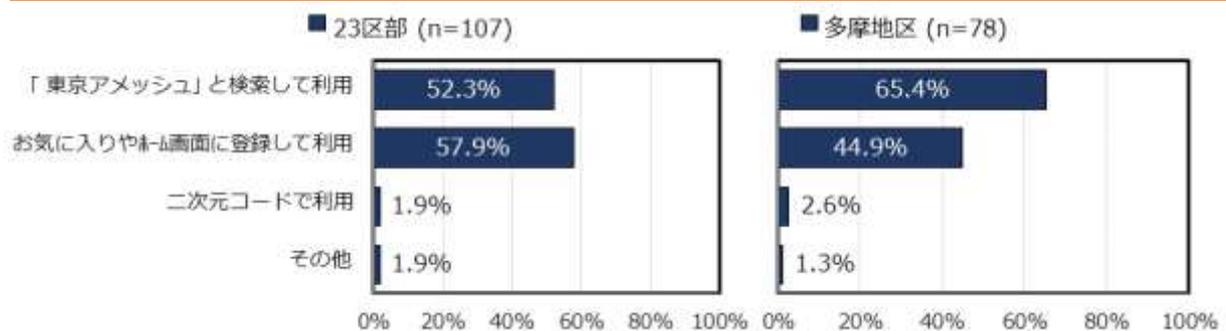
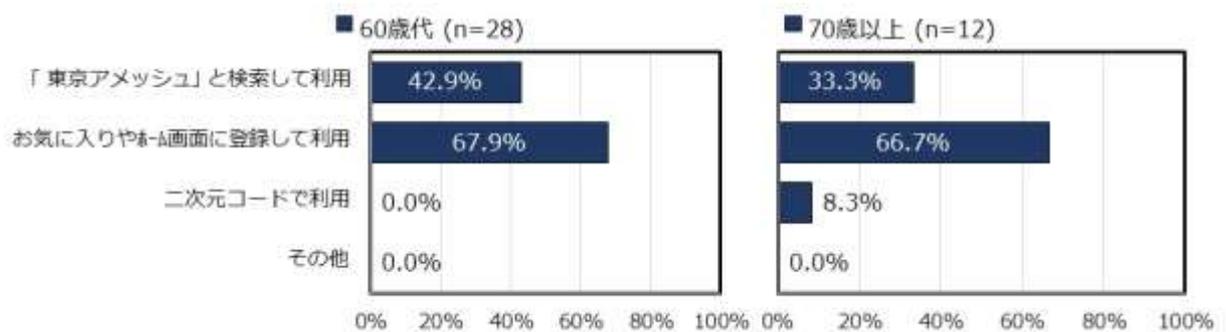
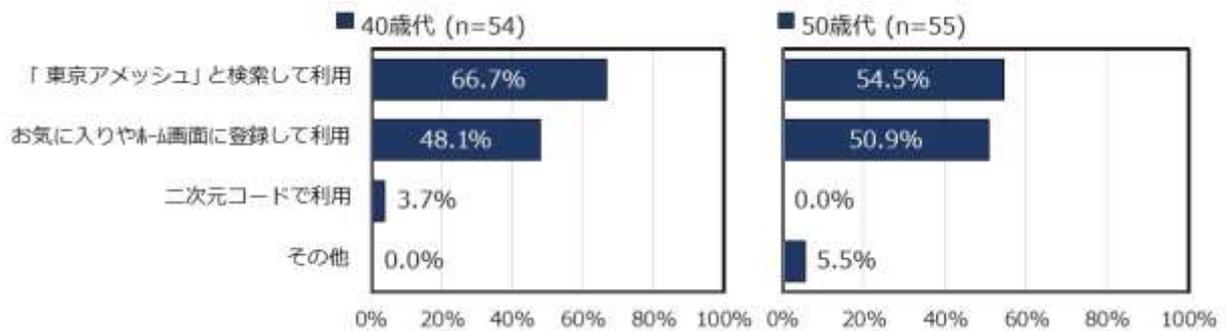
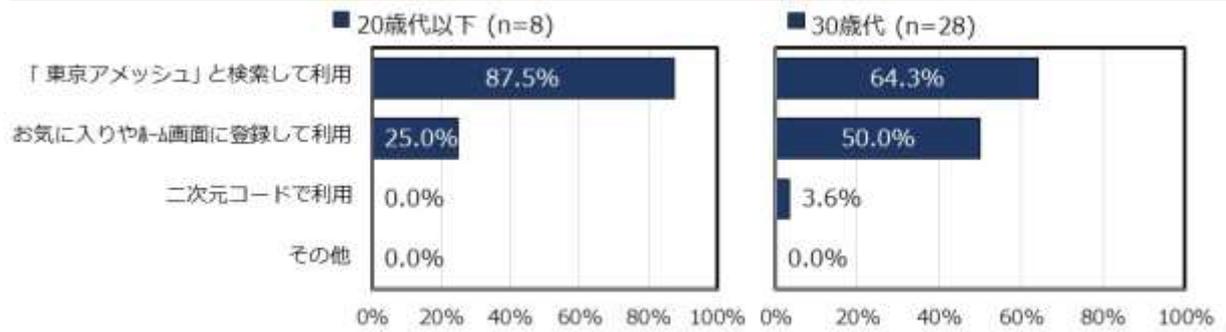
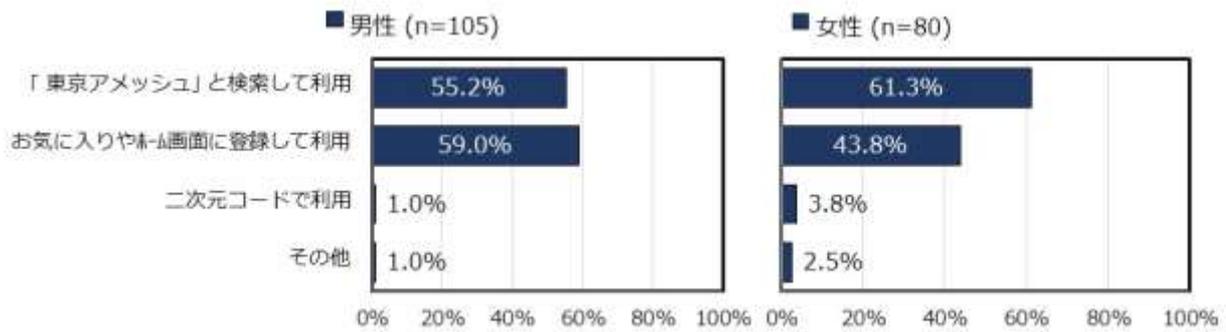
- ◆ 「東京アメッシュ」を「知っている（利用している・利用したことがある）」方（185名）は、「「東京アメッシュ」と検索して利用」が最も多く、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が続いた。
- ◆ 男性では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が多かったが、女性では「「東京アメッシュ」と検索して利用」が多かった。
- ◆ 年代別では、30から50歳代では「「東京アメッシュ」と検索して利用」の割合が高かったが、60歳代と70歳以上では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」の割合が高かった。

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」(3件)の自由記述(一部) |
| ・「雨 東京」と検索して利用     |

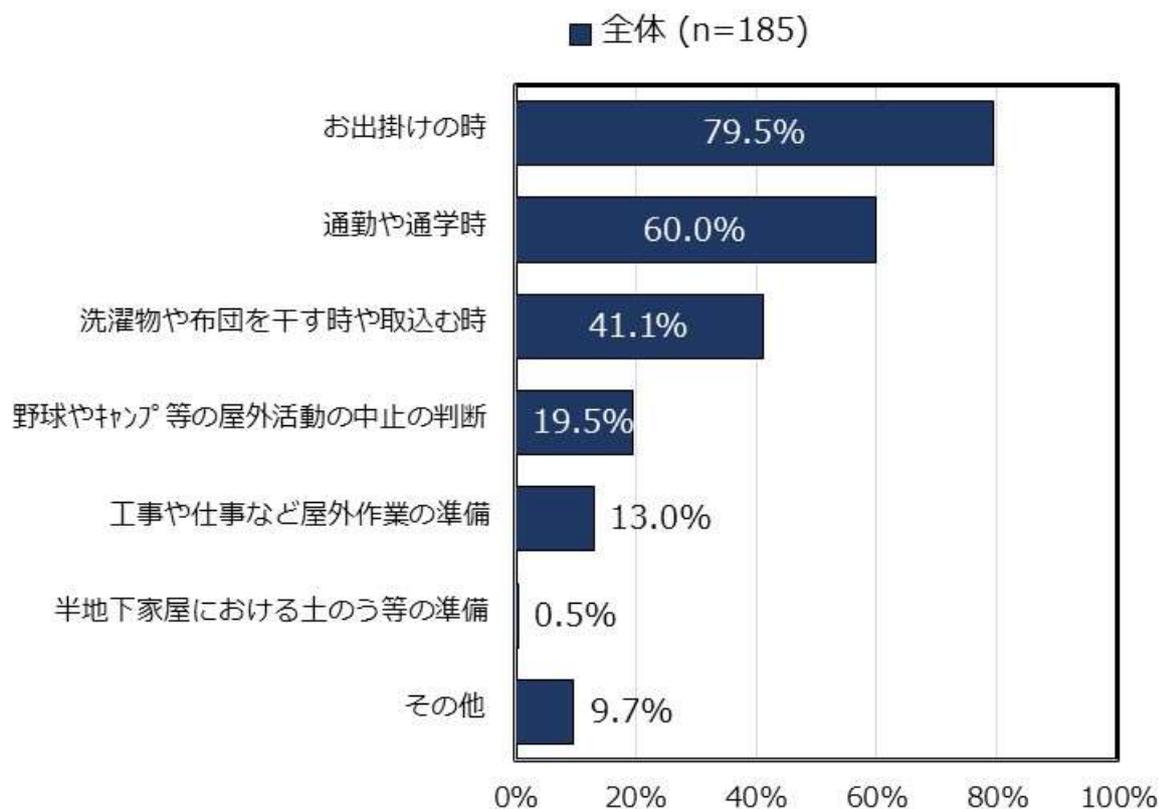




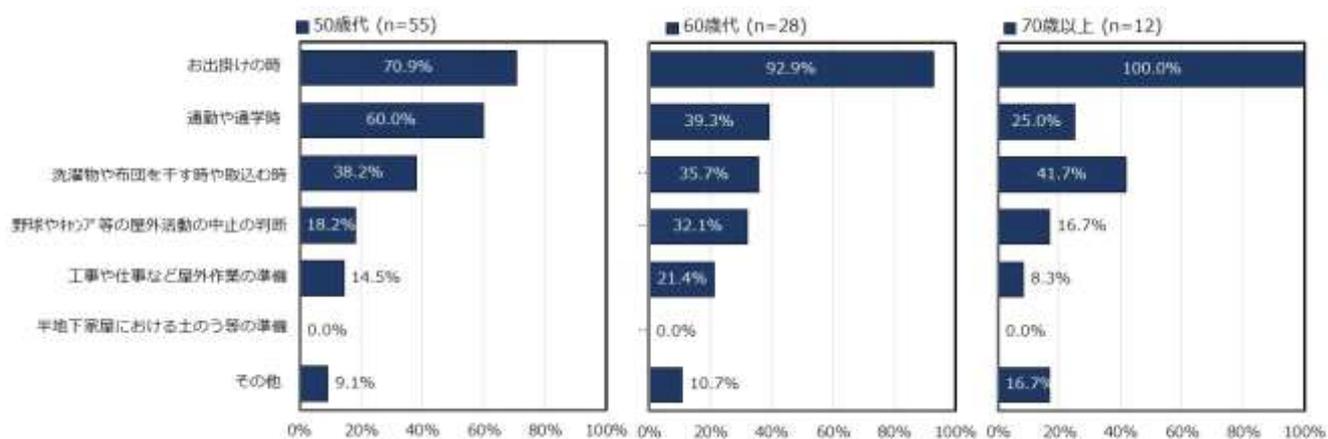
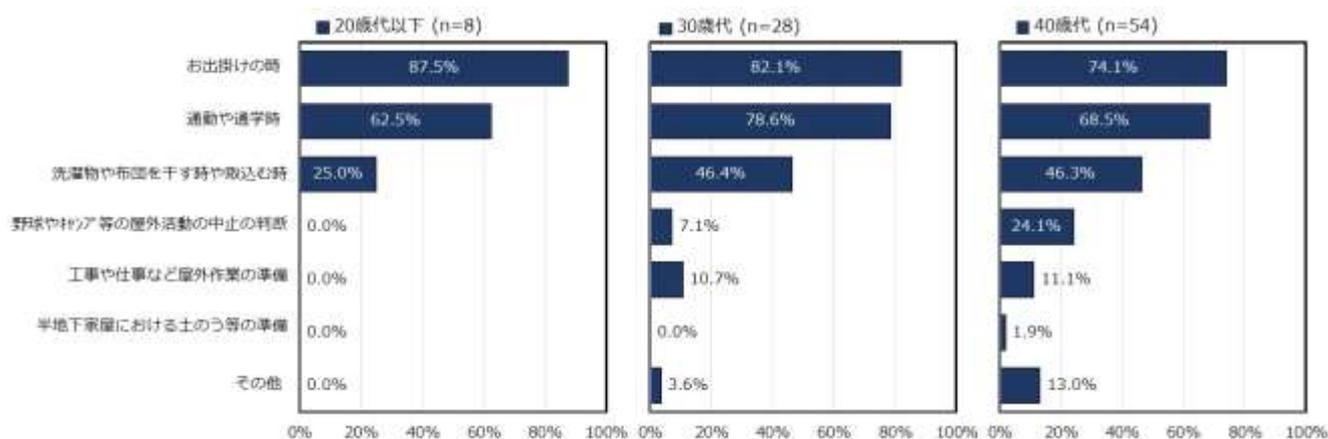
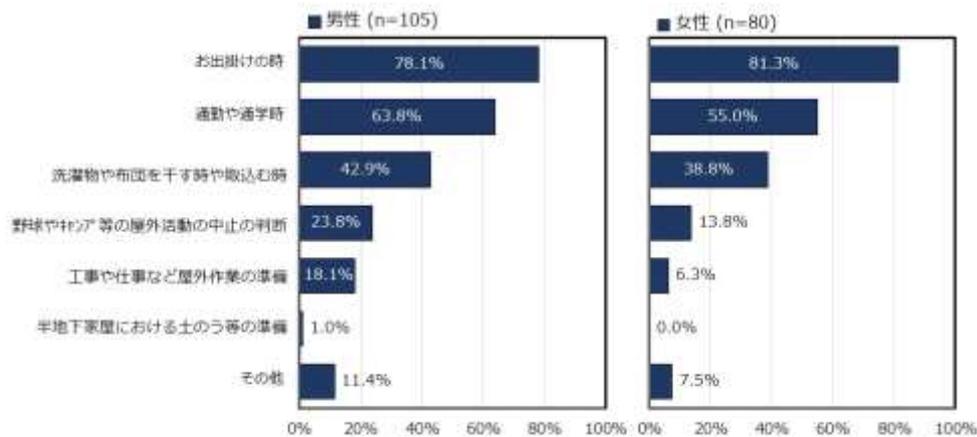
#### (4) 「東京アメッシュ」を利用する機会

- ◆ 「東京アメッシュ」の利用機会については「お出掛けの時」が最も高く、次いで「通勤や通学時」「洗濯物や布団を干す時や取込む時」だった。
- ◆ 男女別では、男性で、「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。
- ◆ 年代別では、60歳代以上では「お出掛けの時」の利用が、その他の年代では「通勤や通学時」の利用が多い傾向が見られた。
- ◆ 23区部と多摩地区とでは同様な傾向だった。

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)



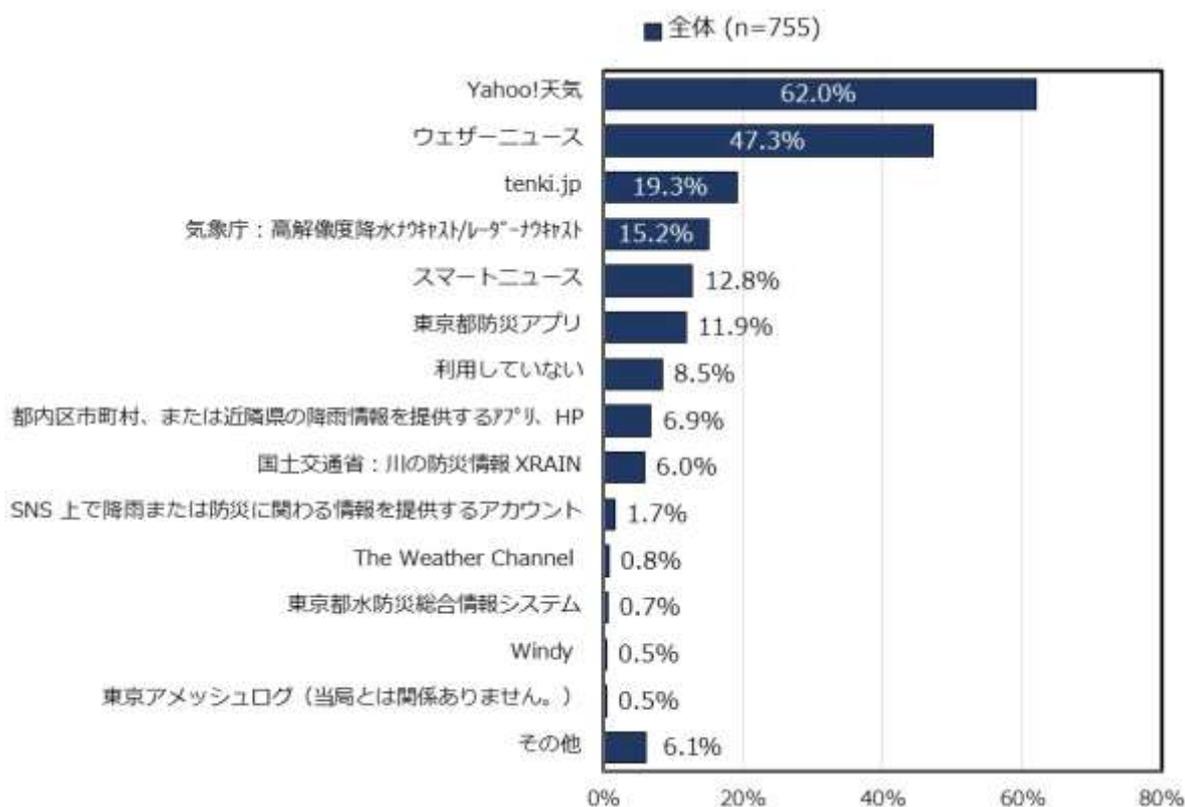
| 「その他」(18件)の自由記述 (一部) |  |
|----------------------|--|
| 降水量の確認時 (5件)         | ・降水時に雨の強さがどのくらいなのかを確認するため (40歳代男性、多摩地区)        |
| 大雨や台風の時 (5件)         | ・ゲリラ豪雨が来た時・報じられた時 (安全確保行動の必要の判断) (40歳代男性、多摩地区) |
| 日常的に (5件)            | ・犬の散歩の時 (60歳代男性、多摩地区)                          |



## (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

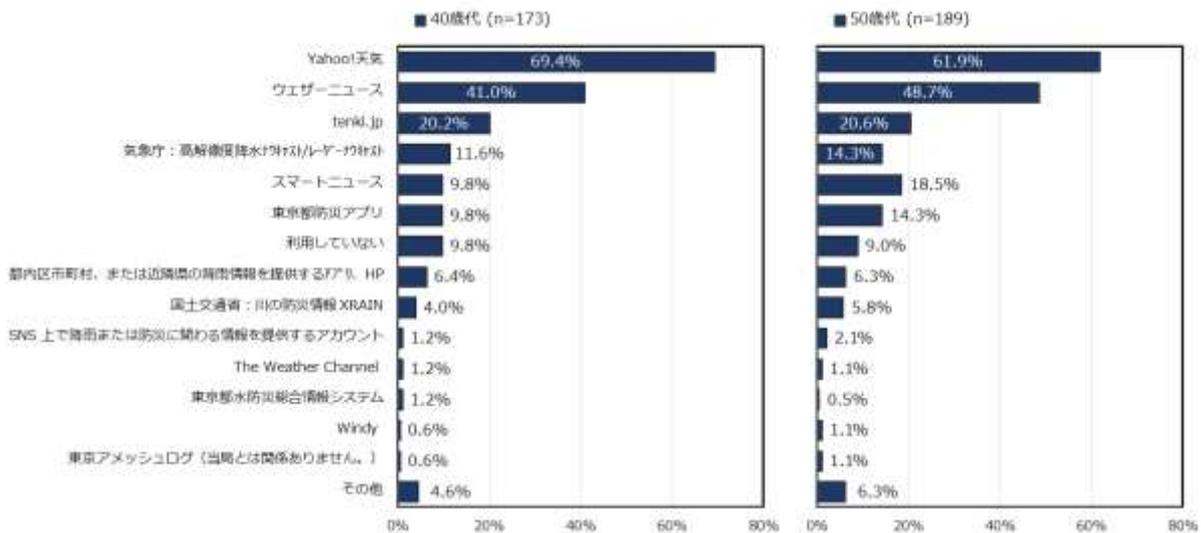
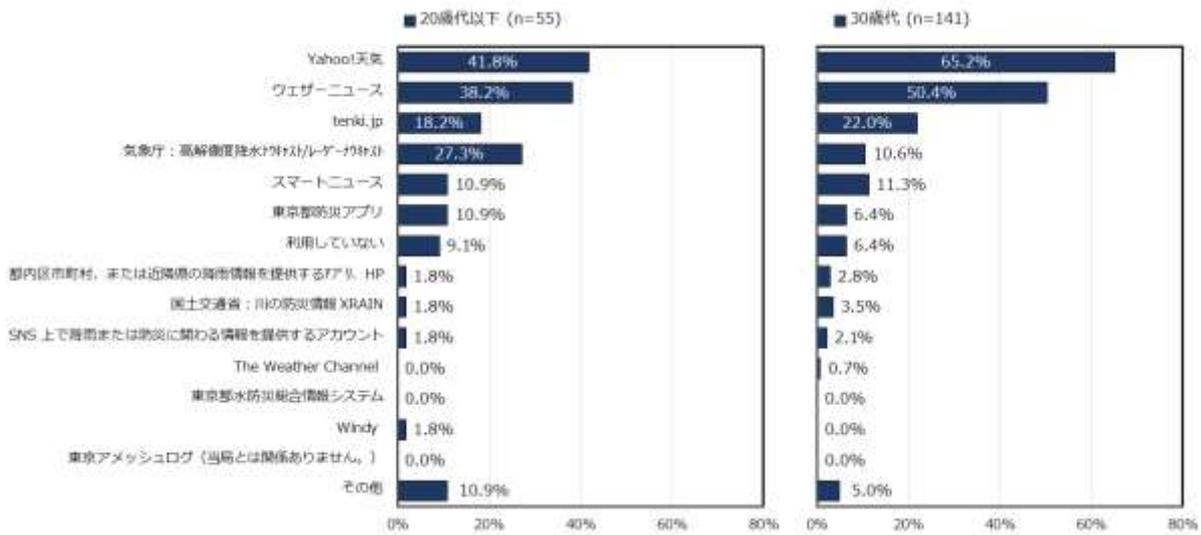
- ◆ 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報は、「Yahoo!天気」「ウェザーニュース」「tenki.jp」が多かった。
- ◆ 男女別、地区別では、顕著な違いは見られなかった。
- ◆ 年代別では、「tenki.jp」は20歳代以下が最も多く、「ウェザーニュース」は70歳以上で最も多かった。

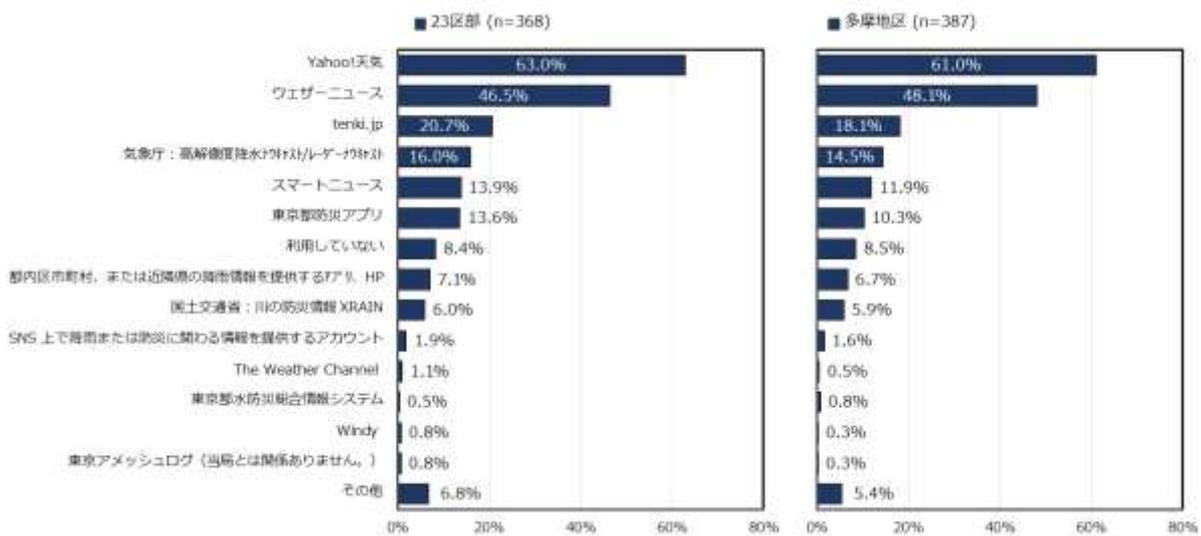
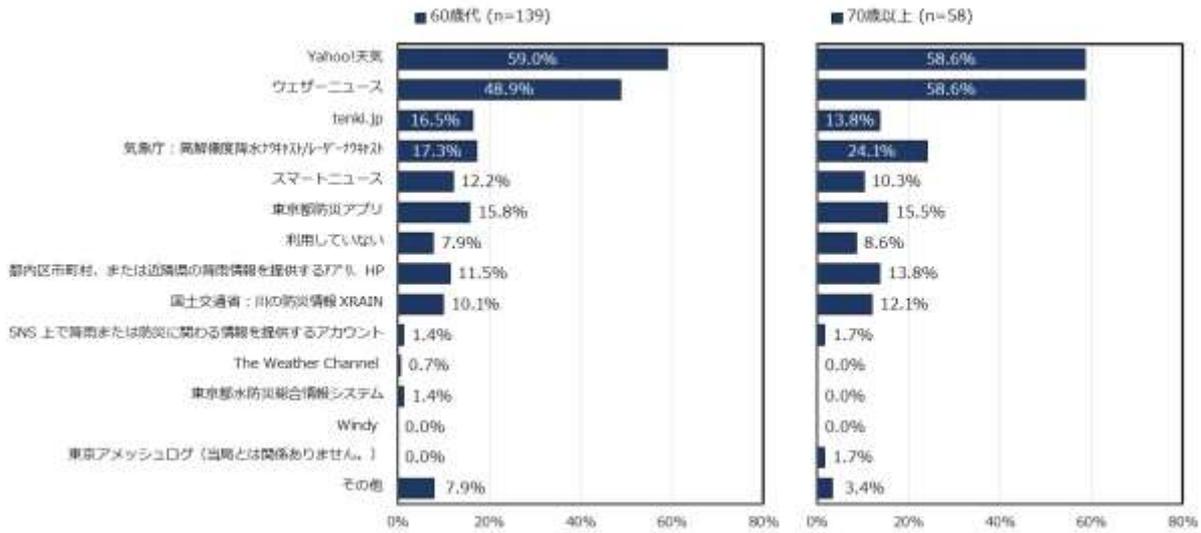
Q11-2 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨または防災に関わる情報はありますか。(複数回答)



### 「その他」(46件)の自由記述

- ・NHK 防災アプリ (14件)
- ・スマートフォンのデフォルト天気予報 (5件)
- ・テレビのデータ放送 (2件) など





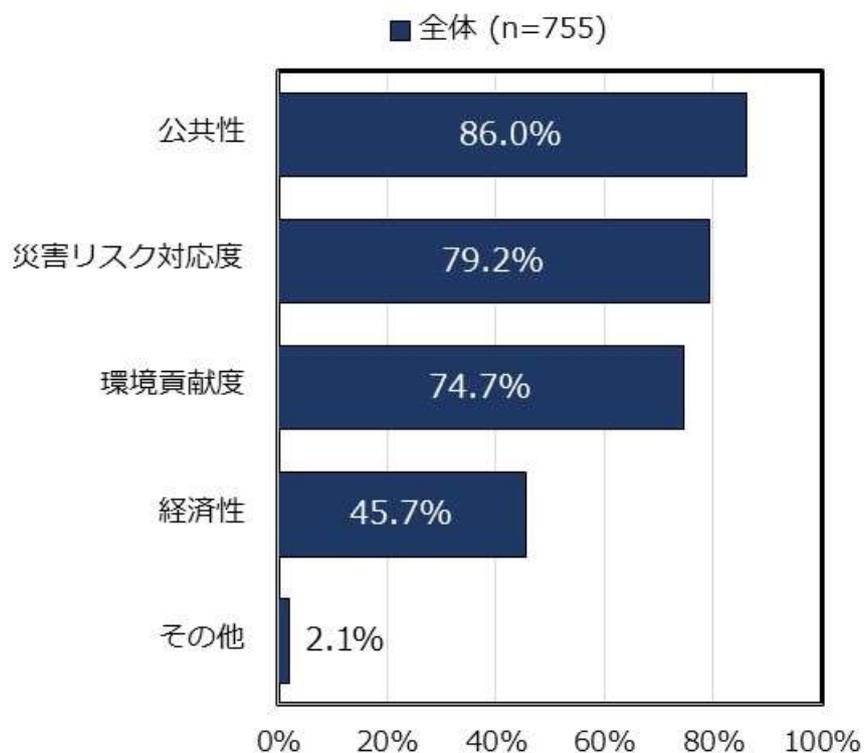
## 4 下水道事業の評価基準、ニーズ、認知経路など

### (1) 下水道事業を評価する基準

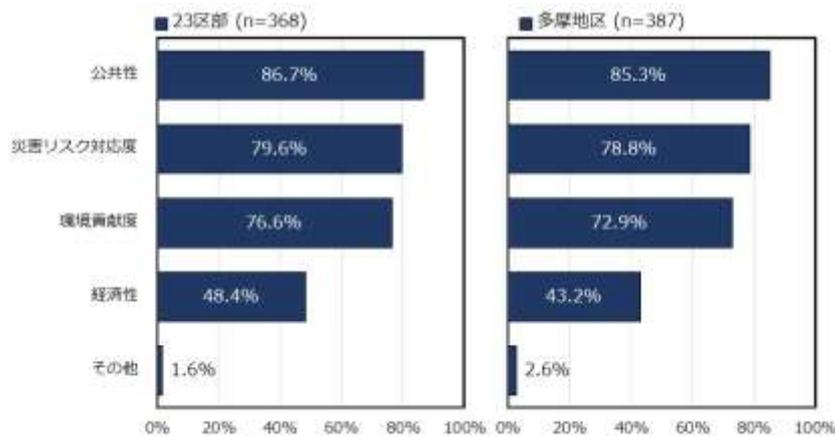
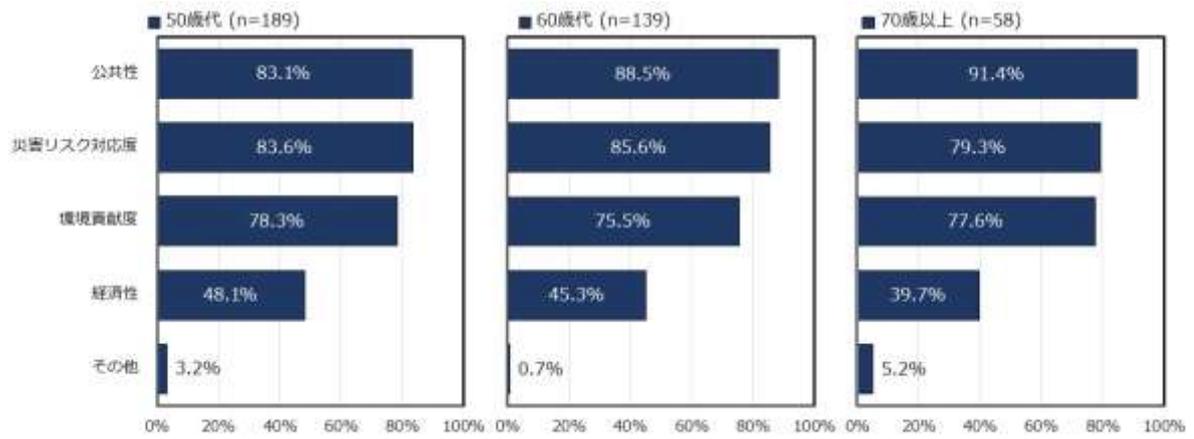
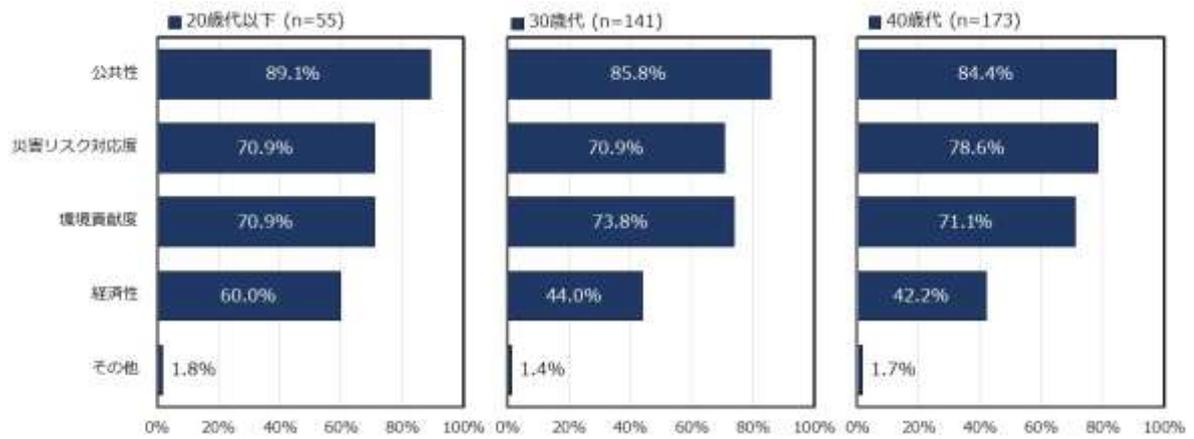
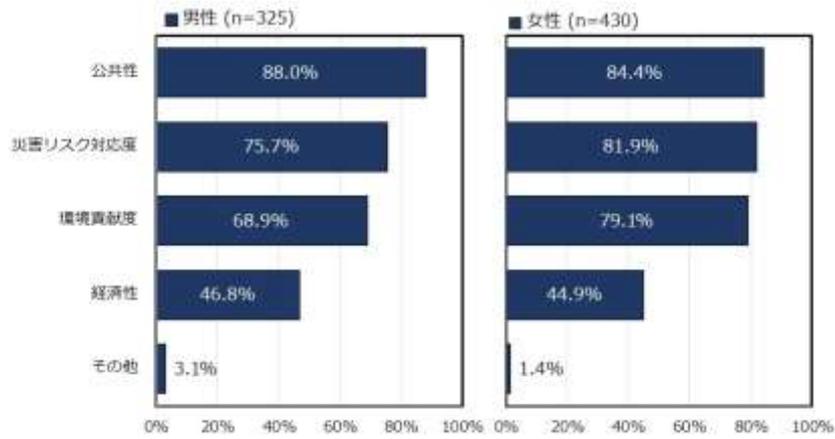
- ◆ 下水道事業を評価する基準では、「公共性」が最も高く、「災害リスク対応度」「環境貢献度」が続いた。
- ◆ 男女別、年代別、地区別では、概ね「公共性」、「災害リスク対応度」、「環境貢献度」の順だった。30歳代は、「公共性」、「環境貢献度」、「災害リスク対応度」の順だった。

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(16件)」の自由記述 (一部) |   |
|----------------------|---|
| 環境への配慮 (3件)          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・汚水を浄化しすぎるのも環境破壊につながるのではと危惧しています(50歳代男性、23区部)</li> <li>・環境貢献度 特に 尿尿を河川に流さず 活用して循環利用する 技術の開発と実装(50歳代男性、23区部)</li> </ul> |
| 衛生安全性 (3件)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・汚染物質除去対策(70歳以上男性、多摩地区)</li> </ul>   |
| 労働環境 (2件)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者や関係者の労働条件・環境(20歳代以下男性、多摩地区)</li> </ul>   |

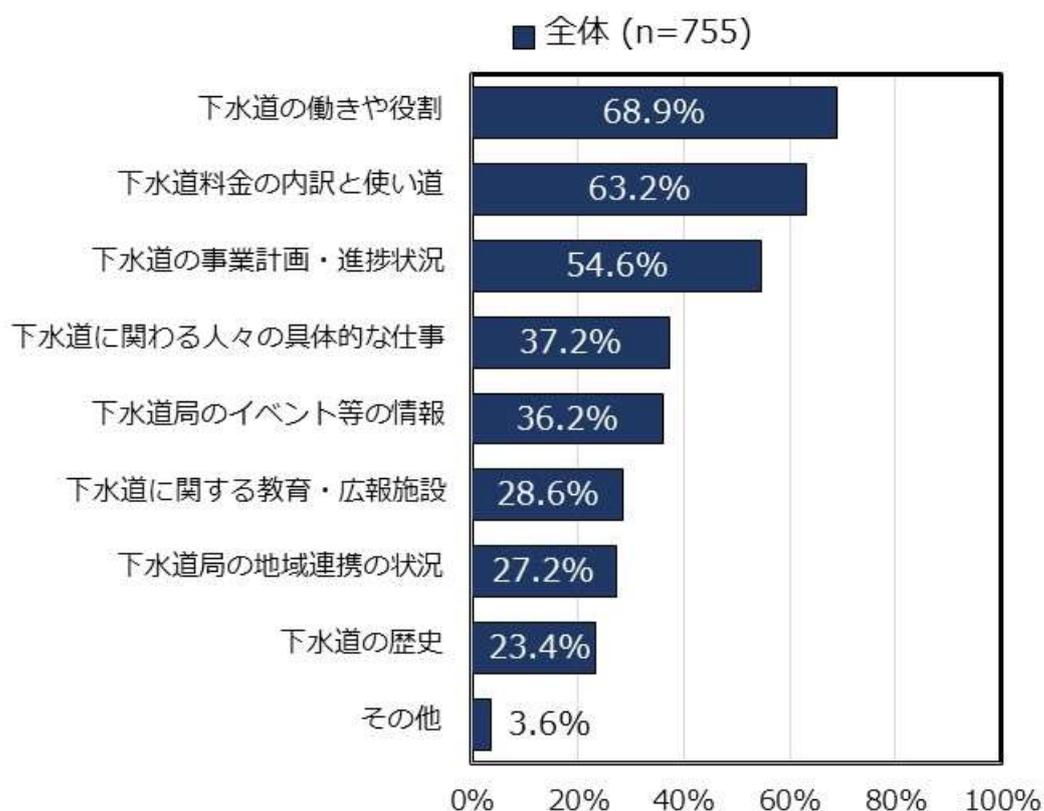




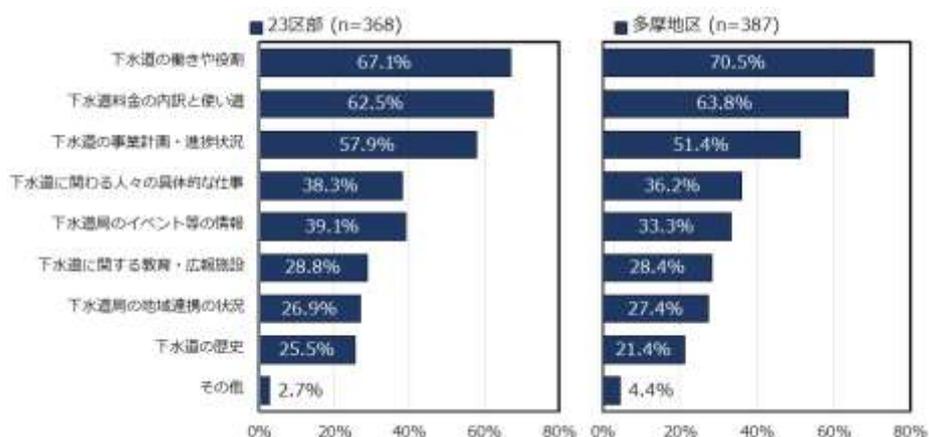
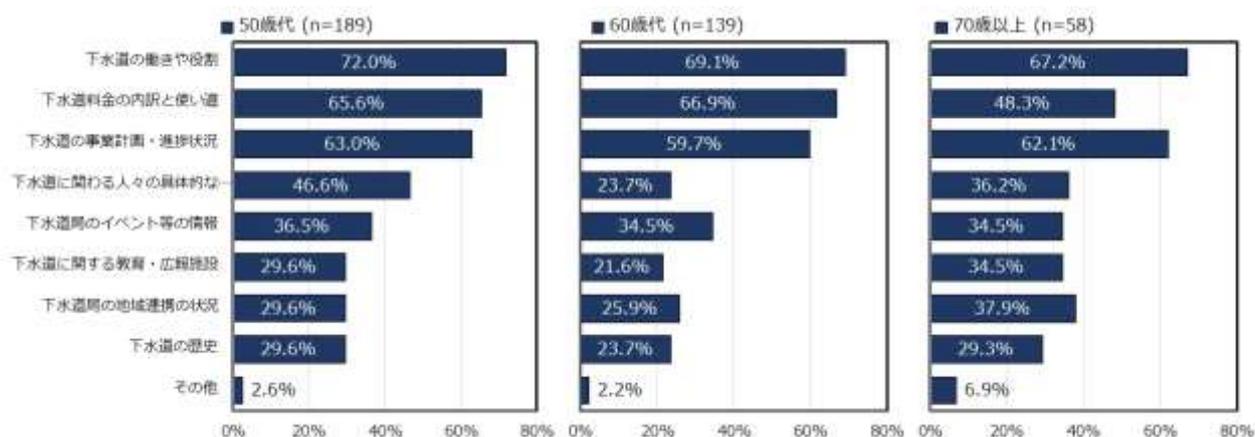
## (2) 下水道事業について知りたいと思うこと

- ◆ 下水道に関して知りたいことは、「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」が上位だった。
- ◆ 男女別では、「下水道の働きや役割」の次に、男性は「事業計画・進捗状況」、女性は「料金の内訳と使い道」が高かった。
- ◆ 年代別では、70歳以上が「下水道の働きや役割」「事業計画・進捗状況」を挙げる割合が高かった。
- ◆ 地区別では大きな違いはなかった。

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」(26件)の自由記述 (一部) |  |
|----------------------|--|
| 技術に関すること (6件)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道に係る技術の進展にはどのようなものがあるか。(40歳代男性、多摩地区)</li> <li>・下水道に活用されている技術(特にIT技術)(20歳代以下男性、多摩地区)</li> </ul> |
| 災害対応 (4件)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の下水道の復旧工程について。(50歳代男性、23区部)</li> <li>・下水道不全化の全リスク(リスク内容/被害金額)(70歳以上男性、23区部)</li> </ul>        |
| 下水設備・施設 (3件)         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水管の配置(設置、埋設)状況がわかる図面(地図)(60歳代男性、多摩地区)</li> </ul>  |
| 環境対策 (3件)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境負荷とその対策(40歳代男性、多摩地区)</li> </ul>  |
| 老朽化 (3件)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・下水管の交換などメンテナンスや取り組みのこと(40歳代女性、多摩地区)</li> </ul>   |

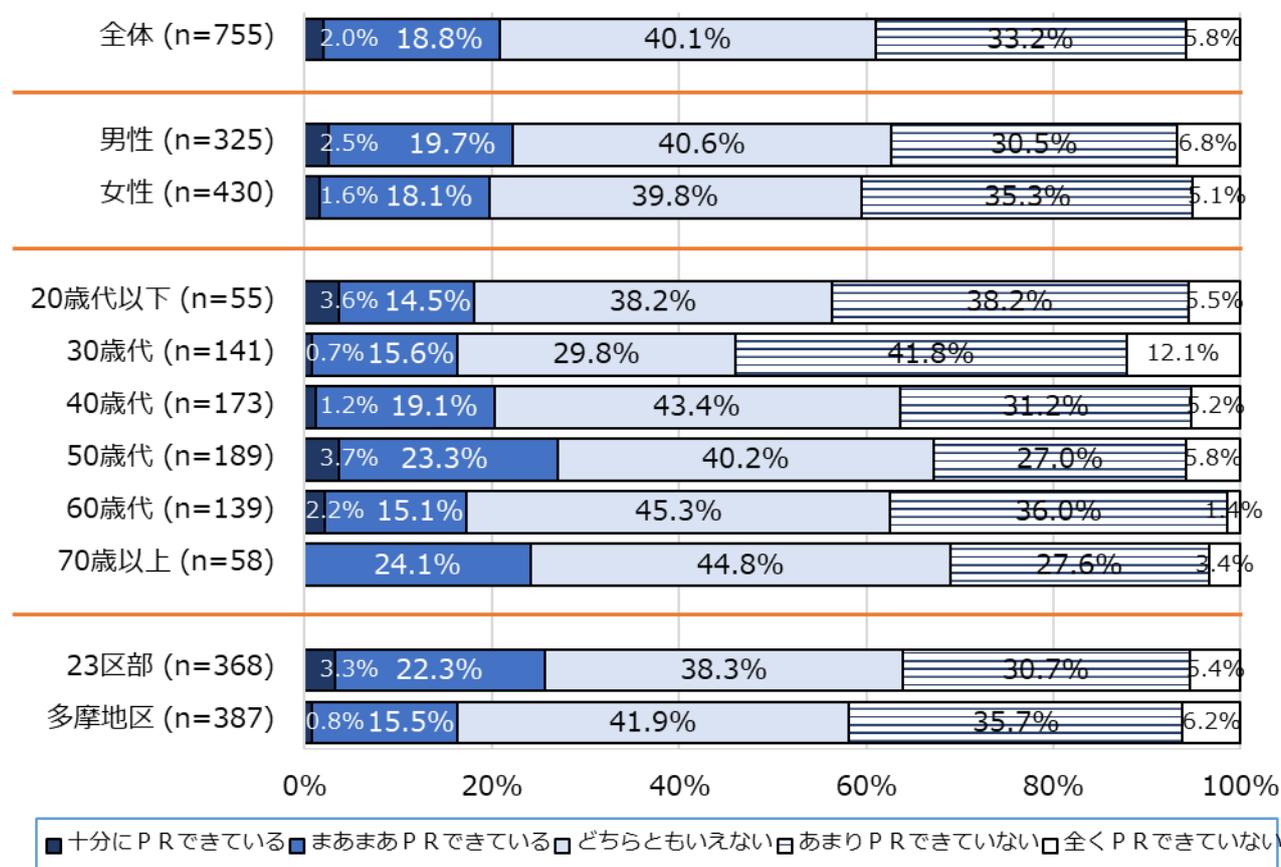


### (3) 下水道事業のPR

#### ア. 下水道事業PRが十分かどうか

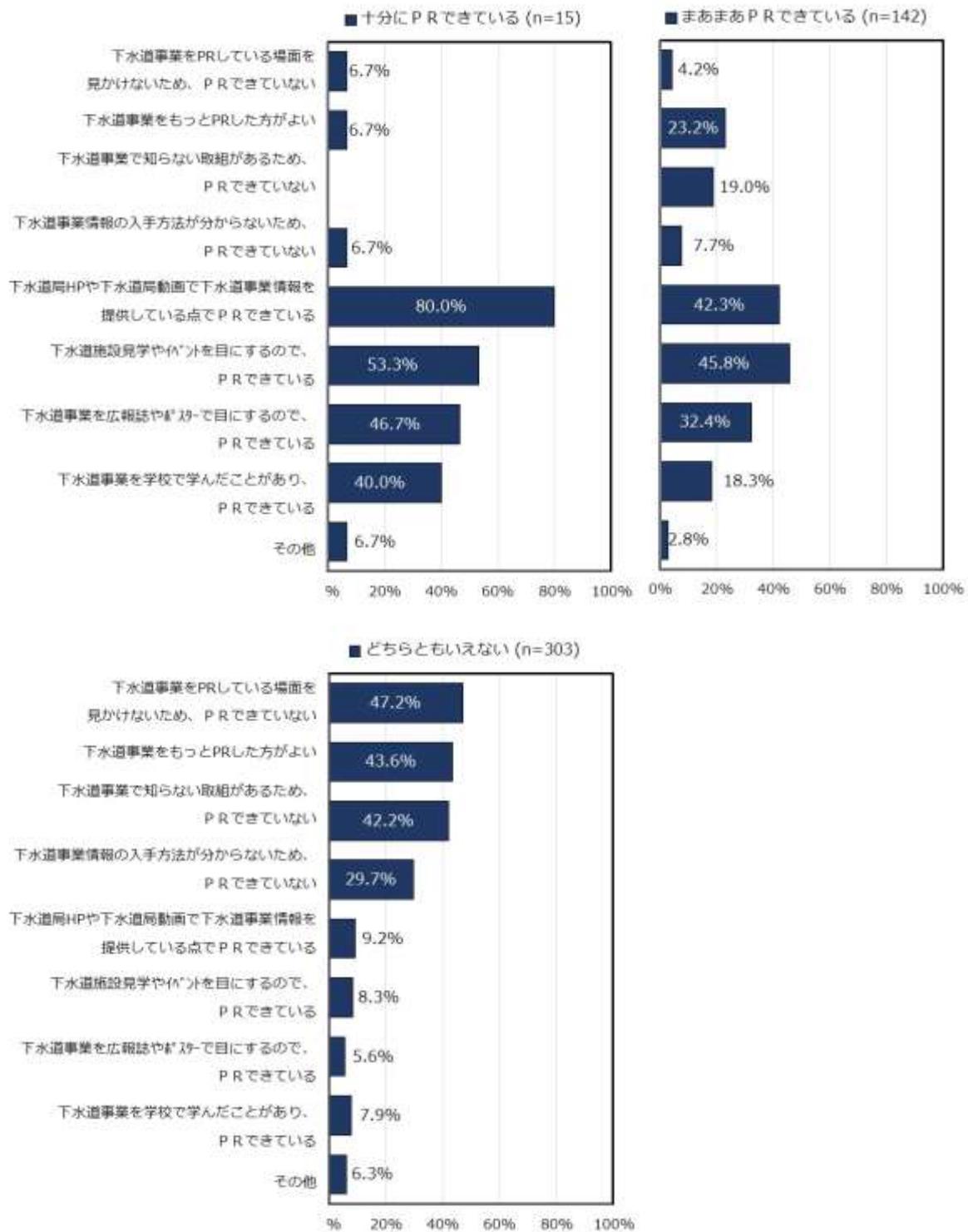
- ◆ 下水道事業PRについては、「十分にPRできている」「まあまあPRできている」を合わせた『PRできている』が約2割だった。
- ◆ 男女別では、女性の方が『PRできていない』との回答が多かった。
- ◆ 年代別では、30歳代で『PRできていない』との回答が約5割だった。
- ◆ 地区別では、『PRできている』は、23区部が多摩地区より9.2ポイント高かった。

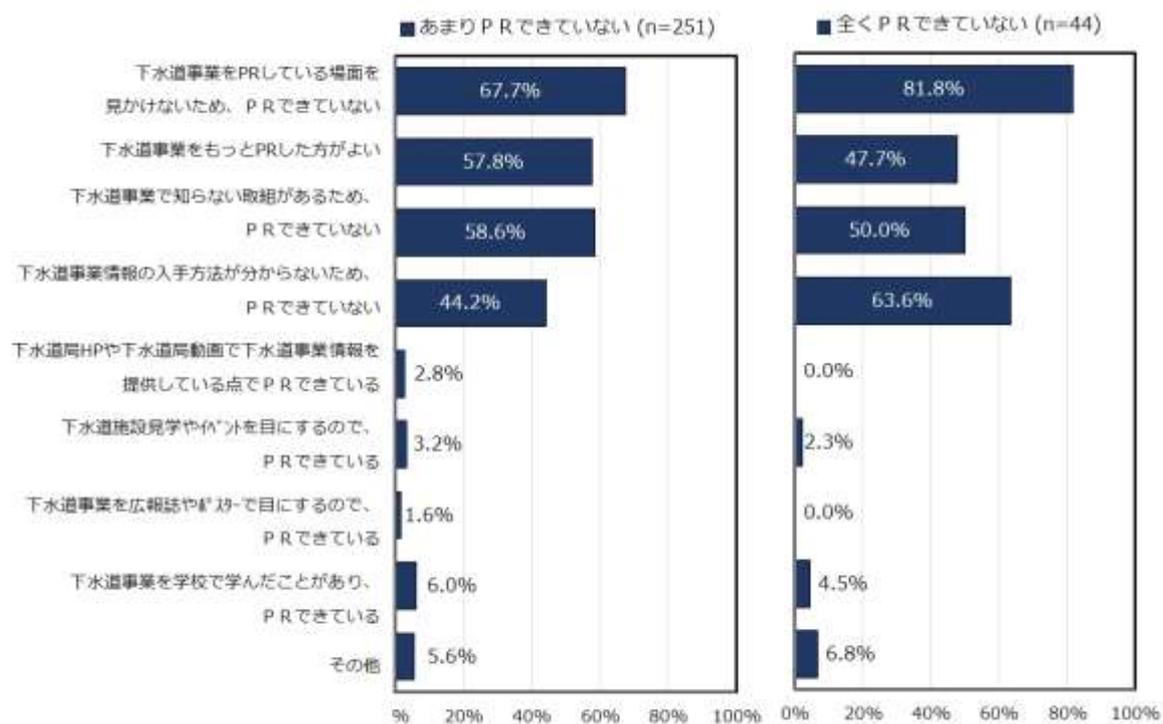
Q14 Q13の質問であなたの「知りたい」と思うことに対して、東京都下水道局が十分にPRできていると思いますか。(単一回答)



イ. そう思う理由

Q14-1 Q14について、あなたがそう思う理由は何ですか。(複数回答)





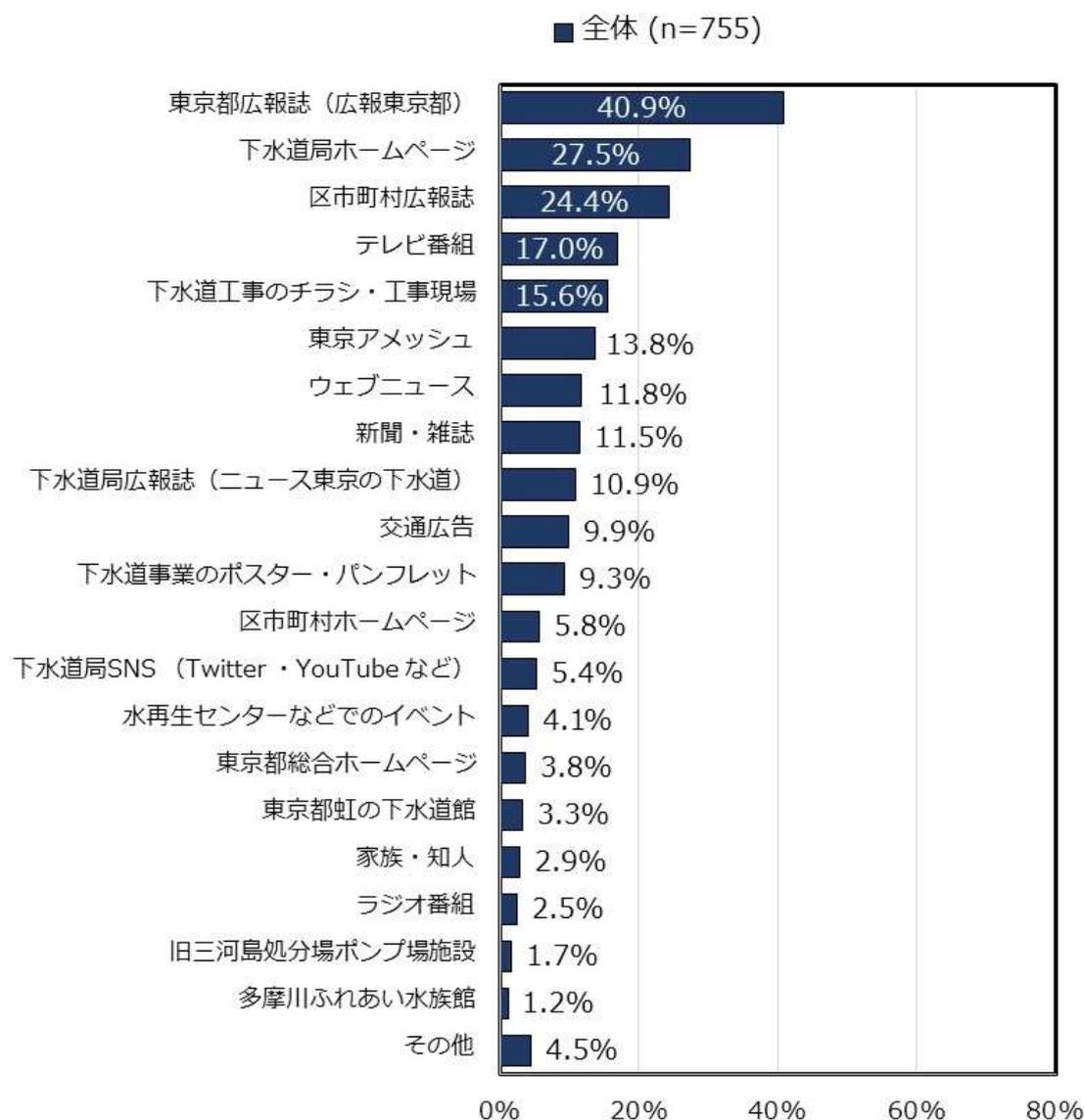
「その他」(41件)の自由記述 (一部)

- ・PR内容・手法について (14件)
- ・PRの困難さについて (5件)
- ・目にする機会がない (4件)
- ・メディアによる有効なPR (3件) など

#### (4) 下水道事業の認知経路

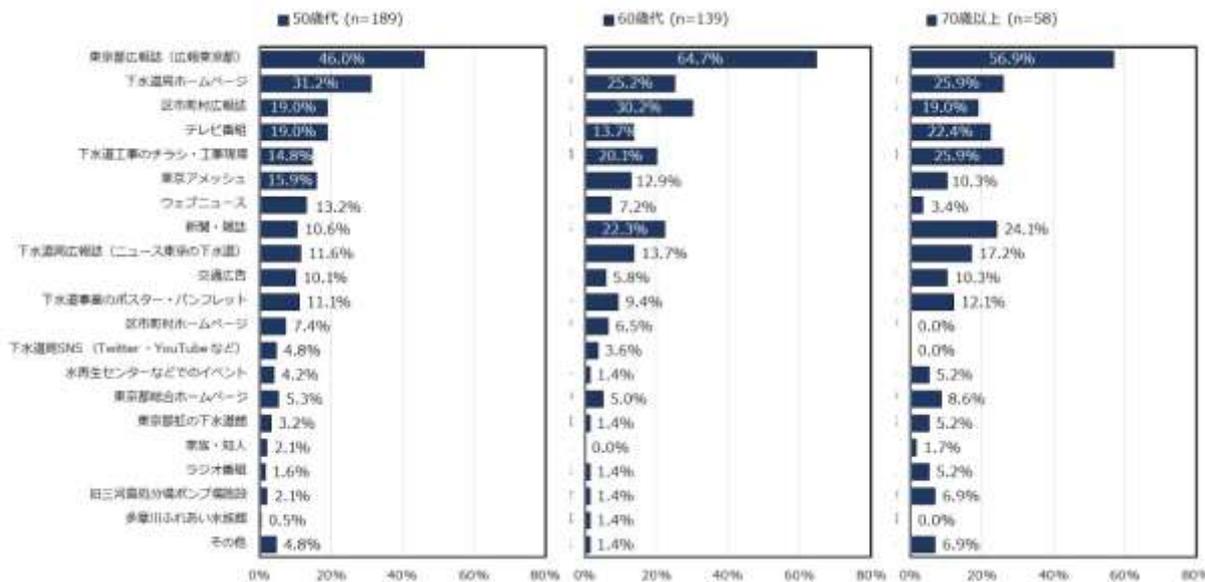
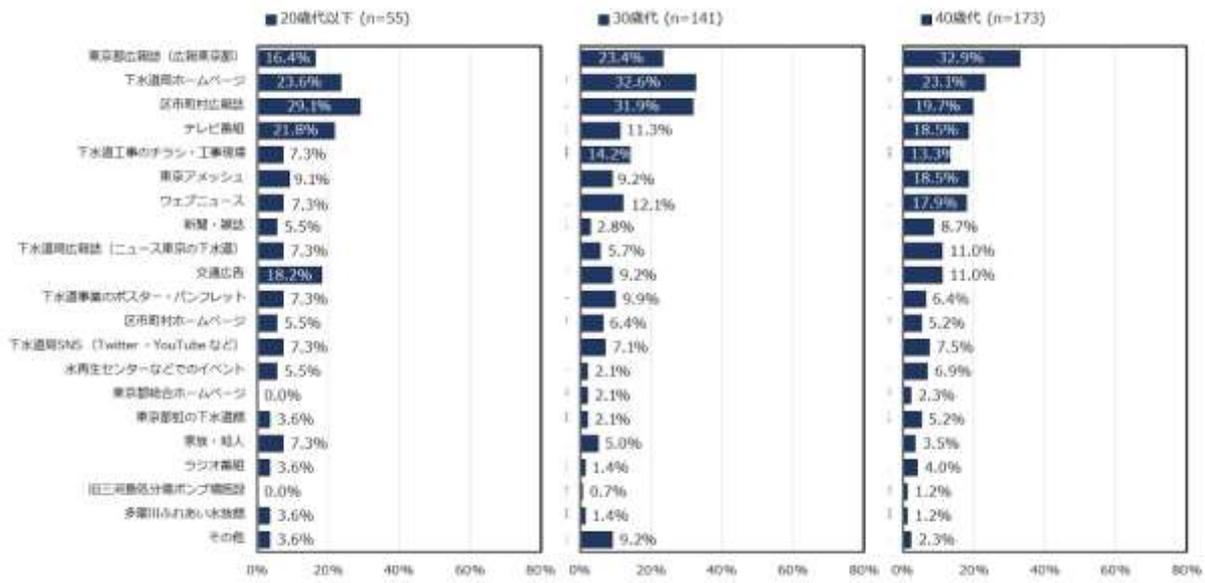
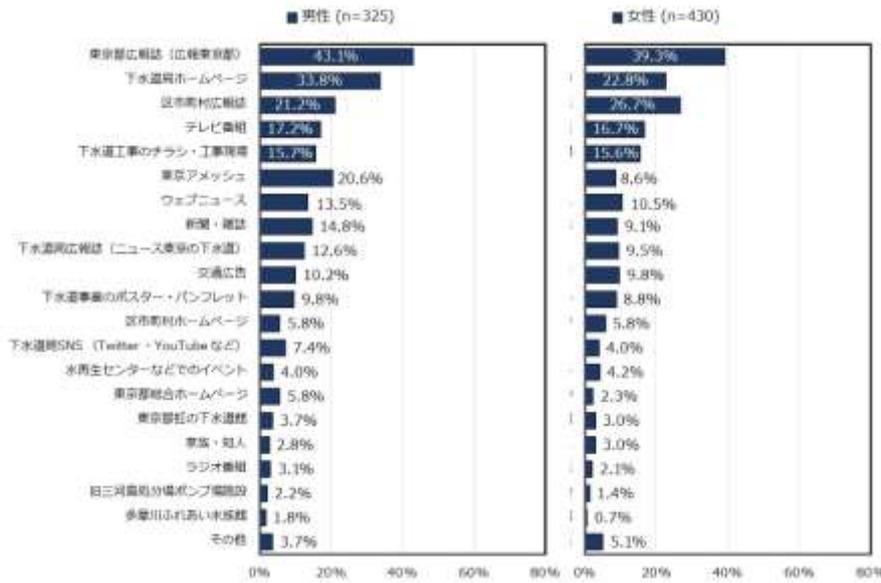
- ◆ 下水道事業の認知経路は、「広報東京都」「下水道局ホームページ」「区市町村広報誌」が上位だった。
- ◆ 男性、女性ともに認知経路は概ね同様な傾向を示したが、「下水道局ホームページ」は男性が女性より 11.0 ポイント高かった。
- ◆ 年代別では、「広報東京都」の割合は年代が上がるにつれて高くなった。
- ◆ 地区別では、「広報東京都」は 23 区部で高く、「区市町村広報誌」は多摩地区で高めだった。

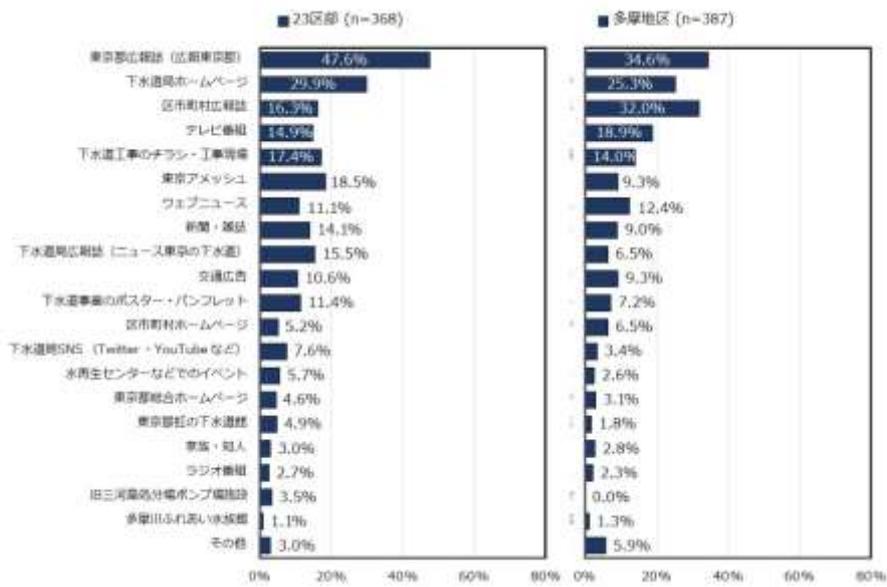
Q15 あなたは、下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか。  
(複数回答)



##### 「その他」(33 件)の自由記述 (一部)

- ・知る機会がない (12 件)
- ・小平市ふれあい下水道館等の施設 (5 件)
- ・仕事で (2 件)
- ・料金票 (2 件)





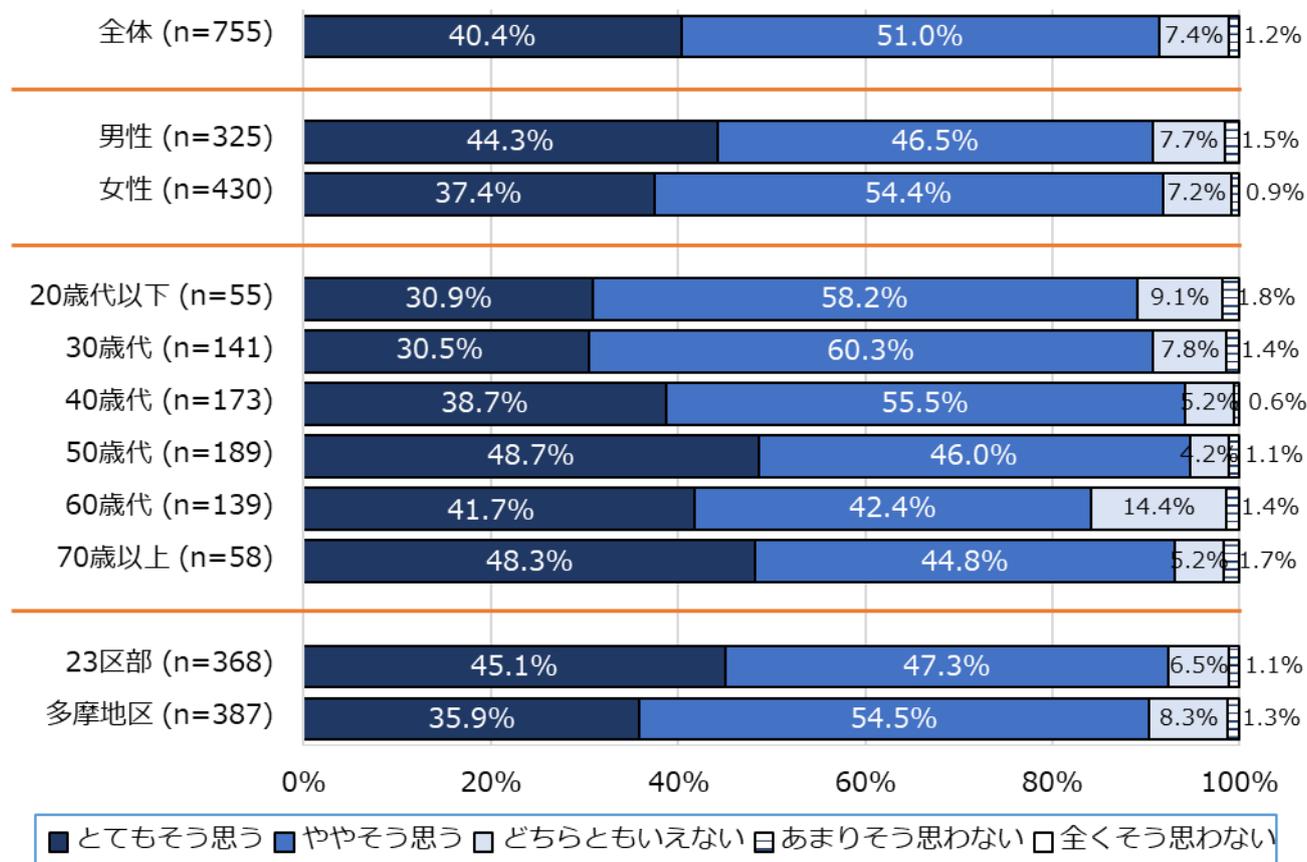


## (5) 下水道局や下水道事業についてさらに詳しく知りたいか、周囲の人に知らせたいか

ア. さらに詳しく知りたいか

- ◆ 下水道事業をさらに知りたいかでは、「とてもそう思う」と「ややそう思う」とを合わせた『そう思う』との回答が9割だった。
- ◆ 男女別では、男性の方が「とてもそう思う」と回答した。
- ◆ 年代別では、『そう思う』との回答はどの年代も8割を超え、「とてもそう思う」は年代の上昇とともに上がる傾向が見られた。
- ◆ 地区別にみると、「とてもそう思う」との回答は23区部が多摩地区より高かった。

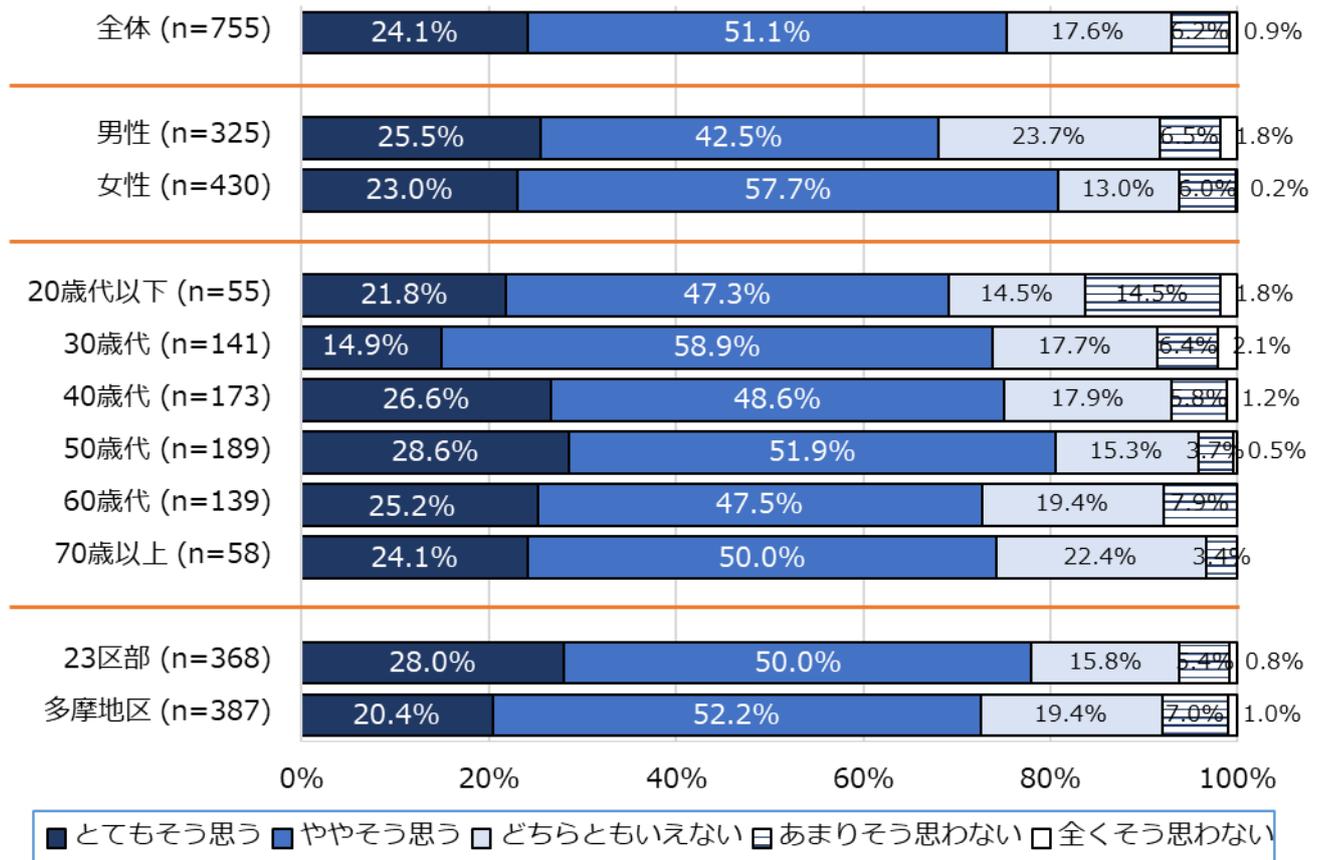
Q16 あなたは、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思いませんか。(単一回答)



イ、 周囲の人に知らせたいか

- ◆ 下水道事業に関する情報を周囲の人に知らせたいかについては、「とてもそう思う」と「ややそう思う」を合わせた『そう思う』は75.2%であり、多くの方知らせたいと思っていた。
- ◆ 男女別では、『そう思う』との回答は女性の方が男性より12.7ポイント高かった。
- ◆ 年代別ではどの年代も、『そう思う』が概ね7割前後だった。
- ◆ 地区別では、『そう思う』で、23区部が多摩地区より5.4ポイント高かった。

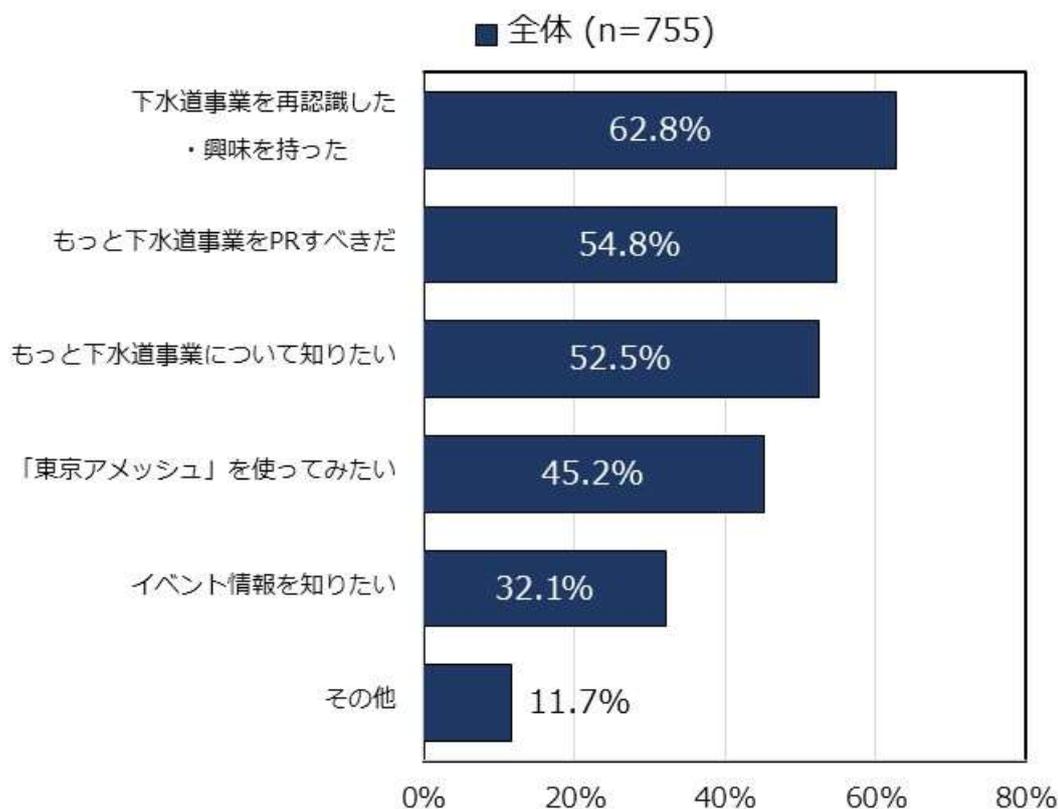
Q17 あなたは、下水道局や下水道事業に関して知っていることを、周囲の人に知らせたいと思いますか。  
(単一回答)



## 5 局へのご意見、ご要望

- ◆ アンケートに回答した感想について、「下水道事業を再認識した・興味を持った」が最も多く、次いで「もっと下水道事業をPRすべきだ」「もっと下水道事業について知りたい」と続いた。

Q18 本アンケートに回答したご感想をお聞かせください。その他のご感想や、東京都下水道局へのご意見・ご要望等があればその他にお書きください。(複数回答)



※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】

|                    |   |
|--------------------|---|
| 下水道事業を再認識した・興味を持った |   |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩川にかなりの量の処理水を流していること、汚泥が年120万トン焼却、都内全域の電気使用エネルギーが約1%と知らなかったことばかりで勉強になりました。(50歳代女性、23区部)</li> <li>・下水道には以前から大変興味があります。その分多少知識はあるつもりでしたが、このアンケートによって学ばせて頂いた事もありました。更にもっと学んで行きたいと思います。宜しくお願い致します。(50歳代男性、23区部)</li> </ul> |
| もっと下水道事業をPRすべきだ    |   |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・上水道の事は情報もあり気にしているが、下水道に関してはほとんど知られていないと周囲の友人を見ても思います。飲み水は生命に必要不可欠ですが、同様に下水を処理してもらわなければ現代の都会では生きられない！という事を広く報せて欲しいと思います。(70歳以上女性、23区部)</li> </ul>  |

|                        |   |
|------------------------|---|
| もっと下水道事業について知りたい       |   |
|                        | <p>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。(40 歳代女性、23 区部)</p> <p>・日本の下水道事業がどれだけ先進的か教えてほしい(40 歳代男性、多摩地区)</p>  |
| 「東京アメッシュ」を使ってみたい／その他   |   |
|                        | <p>・東京アメッシュ、とても活用しています。(60 歳代男性、多摩地区)</p> <p>・東京アメッシュを早速ホーム画面に登録しました。これから使ってみたいと思います。(40 歳代男性、23 区部)</p>  |
| 事業への要望・期待              |   |
|                        | <p>・水道、下水道は命にかかわる最重要課題と考えます。(70 歳以上男性、多摩地区)</p> <p>・安全に関わるインフラであるため、安上がりで済ませてはいけないと思う。環境対応や、災害対策などが進むよう、都として予算措置をするべき。(40 歳代男性、多摩地区)</p>  |
| アンケートの内容は妥当／言葉が難しい／その他 |   |
|                        | <p>・今回のアンケートで学べたこともあるので、この質問と回答を自分でも見返せるように保存できたらうれしいです。(30 歳代女性、多摩地区)</p> <p>・こういうアンケートをやったりすることも知識や関心を増やせる機会だと思います。(50 歳代女性、多摩地区)</p>   |
| イベントに参加したい             |   |
|                        | <p>・小学生の頃、下水道見学した記憶が未だに鮮明に残っている。我が子にも見学させたい。(30 歳代女性、多摩地区)</p> <p>・子どもの面白そうな無料イベントがあれば、大人（子どもの親）も来ると思う。(30 歳代女性、多摩地区)</p>   |
| 下水道事業への興味喚起の必要性や方法     |   |
|                        | <p>・重要な社会インフラなので、利用者が気をつけるべきこと等、もっと知る機会があればよいですね。(40 歳代男性、多摩地区)</p> <p>・PR は大切であると思いますが、市町村がやる様なキャラクターや PR と称しゲームをやらせる様な方向には進んでほしくないと思います。重要であるので遊び要素は不要だと思います。(50 歳代女性、23 区部)</p> <p>・よりアクセスしたいと思うようなつくりの PR 方法を考えて欲しいです。(60 歳代男性、23 区部)</p> |
| 下水道事業への感謝              |   |
|                        | <p>・下水道管の経年劣化に対する交換・修繕作業は、喫緊の重要な課題です。巨大都市東京に張り巡らされた大量の下水道管の更改を効率的に行うことは大切なことです。地球温暖化に伴う集中豪雨やゲリラ豪雨が、毎年発生しています。これらへの対応も含めてインフラをサポートして備えを十分にしておく必要があります。東京都下水道局の皆さんの絶え間ない努力に感謝するしだいです。頑張ってください。(70 歳以上男性、23 区部)</p>                              |

|                      |   |
|----------------------|---|
| 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>・一般の都民でも情報が入手しやすく、興味を持てるような広報を行っていると思う。他の公共事業局も下水道局を見習うとよいと常々考えている。(50歳代女性、23区部)</li> </ul>  |
| その他                  |   |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・最近局所的に大雨が降ることが多く溝板にある金属の網目になった蓋が枯れ木や葉っぱ等で塞がって水たまりができてしまう事が多いようだ。(50歳代男性、多摩地区)</li> <li>・下水道事業を知ることに対して信頼のおける書籍・文献等があれば知りたいです。(30歳代女性、23区部)</li> </ul> |