

# 東京の下水道に関する都民意識調査

## 調査結果

令和2年3月

東京都下水道局

# 目 次

<b>1. 調査の概要</b> .....	4
<b>2. 結果の概要</b> .....	5
2.1 「下水道」を意識する場面.....	5
2.2 「下水道」に対するイメージ .....	5
2.3 下水道についての関心度 .....	5
2.4 下水道用語の認知度 .....	5
2.5.1 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出） .....	5
2.5.2 下水道事業の役割の認知度（下水処理） .....	5
2.5.3 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除） .....	6
2.6.1 下水道料金の徴収に関する認知度 .....	6
2.6.2 下水道料金の徴収に関する認知度-2 .....	6
2.7 東京都の下水道が抱える課題の認知度 .....	6
2.8 東京都下水道局が推進する施策の重要度の認識 .....	6
2.9 都民の日常的な情報入手経路について .....	6
2.10 下水道事業に関する情報の入手経路.....	7
2.11 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて .....	7
2.12 下水道事業の広報戦略について.....	7
2.13 下水道汚染防止への関心度.....	7
2.14 東京都下水道局事業に対する意見・要望 .....	7
<b>3. 回答者属性</b> .....	9
<b>4. 集計結果</b> .....	11
4.1 「下水道」を意識する場面.....	11
4.2 「下水道」に対するイメージ .....	14
4.3.1 「下水道」についての関心度 .....	16
4.3.2 「下水道」についての関心への意見.....	17
4.4 下水道用語の認知度 .....	18
4.5 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出） .....	21

4.6	下水道事業の役割の認知度（下水処理）	22
4.7	下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）	23
4.8	下水道料金の徴収に関する認知度-1	24
4.9	下水道料金の徴収に関する認知度-2	26
4.10	東京都の下水道が抱える課題の認知度	28
4.11	東京都下水道局が推進する施策の重要度の認識	30
4.11.1	【再構築】の重要度の認識	30
4.11.2	【浸水対策】重要度の認識	31
4.11.3	【震災対策】重要度の認識	32
4.11.4	【合流式下水道の改善】重要度の認識	33
4.11.5	【高度処理】重要度の認識	34
4.11.6	【エネルギー・地球温暖化対策】重要度の認識	35
4.11.7	【維持管理の充実】重要度の認識	36
4.12	都民の日常的な情報入手経路について	37
4.12.1	都民の日常的な情報入手経路について【テレビ】	37
4.12.2	都民の日常的な情報入手経路について【ラジオ】	38
4.12.3	都民の日常的な情報入手経路について【新聞】	39
4.12.4	都民の日常的な情報入手経路について【折込チラシ・ダイレクトメール】	40
4.12.5	都民の日常的な情報入手経路について【書籍、雑誌】	41
4.12.6	都民の日常的な情報入手経路について【パソコン】	42
4.12.7	都民の日常的な情報入手経路について【スマートフォン・タブレット】	43
4.12.8	都民の日常的な情報入手経路について【電車内の広告】	44
4.12.9	都民の日常的な情報入手経路について【街頭ビジョン等のデジタルサイネージ】	45
4.12.10	都民の日常的な情報入手経路について【セミナーや講演会等】	46
4.12.11	都民の日常的な情報入手経路について【イベント】	47
4.12.12	都民の日常的な情報入手経路について【広告メール・メールマガジン】	48
4.12.13	都民の日常的な情報入手経路について【家族、知人からの口コミ】	49
4.12.14	都民の日常的な情報入手経路について【動画共有サイト】	50
4.12.15	都民の日常的な情報入手経路について【ソーシャルメディア（SNS）】	51
4.13	下水道事業に関する情報の入手経路	52
4.14	東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別）	58

4.14.1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【1.下水道の仕組みや役割】 .....	61
4.14.2 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【2.下水道の事業計画・進捗状況】 .....	62
4.14.3 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【3.下水道料金の内訳と使い道】 .....	63
4.14.4 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【4.下水道に関する教育・広報施設】 .....	64
4.14.5 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【5.下水道局のイベント等】 .....	65
4.14.6 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【6.下水道に関わる人々の具体的な仕事】 .....	66
4.14.7 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【7.下水道の歴史】 .....	67
4.14.8 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【8.下水道施設の見学案内】 .....	68
4.14.9 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）	
【9.下水道に関わる情報】 .....	69
4.15 下水道事業の広報戦略について.....	70
4.16 下水道汚染防止への関心度.....	74
4.17 東京都下水道局事業に対する意見・要望 .....	75

# 1. 調査の概要

---

## (1) 調査目的

都民の日常生活に関わる下水道への認知度や意識及び要望などを把握し、東京都下水道局が策定する広報戦略のための基礎資料とするため。

## (2) 調査対象

- ① 調査対象：東京都在住 20 歳以上の男女個人
- ② 調査対象の数：3,000 名
- ③ 抽出方法：無作為抽出法

## (3) 調査方法

インターネット・調査票への自記式アンケート

## (4) 回答回収率

モニター件数	: 3,000 名
回答者数	: 1,113 名
回答率	: 37.1%

## (5) 調査項目

東京都下水道局 広報広聴アンケート

## (6) 調査期間

令和元年 11 月 15 日（金）～ 令和 2 年 1 月 15 日（水）

## (7) 集計上・表記上への注意事項

- ① 本文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率（%）は全て「n」を基数として算出している。また、比率を小数点第二位で四捨五入し「0.0%」となる項目については、グラフ上の表記を省略する。
- ② 本文中の年代、職業別分析において、年代、職業それぞれにおける「無回答」「不明」は省略する。

## 2. 結果の概要

---

### 2.1 「下水道」を意識する場面

「下水道」を意識する場面について、「トイレを使う時」が73.2%と最も多く、次いで「くさい臭いがした時」が62.7%であった。

一方で、「川や海を見ている時」は8.2%と最も少なかった。

ほとんどの選択肢に対して高齢者ほど比率が高かったが、「くさい臭いがした時」は若年層ほど比率が高かった。

### 2.2 「下水道」に対するイメージ

「下水道」に対するイメージについて、「汚い、臭う」が42.2%と最も多く、次いで「生活に必要」が21.4%となった。

一方で「処理施設」は最も低く8.3%だった。

### 2.3 下水道についての関心度

下水道への関心について、「どちらともいえない」が52.4%で最も多く、次いで「関心を持っている」が31.4%、「関心を持っていない」が14.6%となった。

年代別でみると、「関心を持っている」は70歳以上が最も多く、それ以降は減少傾向が見られるが、30歳代が最も少ない。

「下水道」への関心度については、「安全・災害などに関すること」が27.9%で最も多く、次いで「処理方法・しくみなどについて」が23.2%となった。

### 2.4 下水道用語の認知度

下水道用語の認知度で最も高かったのは「マンホール」の97.8%、最も低かったのは「合流式下水道、分流式下水道」の16.8%となった。

年代別で最も認知度に差が出たのは「ポンプ所」で、20歳代と70歳以上では25ポイントの差が出た。

職業別で最も認知度に差が出たのは「雨水ます、汚水ます」で、22.9ポイントの差が出た。

#### 2.5.1 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）について、「知っている」が55.7%、「知らない」が43.5%となった。

年代別でみると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。

職業別では、「知っている」では自営業主・家族従業が62.2%で6.5ポイント高かった。

#### 2.5.2 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

下水道事業の役割の認知度（下水処理）については、「知っている」が71.2%、「知らない」が28.1%となった。

年代別でみると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。

### 2.5.3 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）について、「知っている」が63.1%、「知らない」が35.9%となった。

年代別でみると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。

### 2.6.1 下水道料金の徴収に関する認知度

汚水・雨水に係る経費の負担への認知度について、「下水道が汚水の処理と雨水の排除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」が53.6%と最も多く、次いで「下水道が雨水の排除を行っていることを知らなかった」が24.6%であった。

一方で、「知っている」は23.4%と最も少なかった。

年代別、職業別ともに、「下水道が汚水の処理と雨水の排除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」では平均を超えたものが多かった。

### 2.6.2 下水道料金の徴収に関する認知度-2

下水道料金が水道料金にあわせて徴収されていることへの認知度について、「水道料金にあわせて徴収されていることは知っていたが、下水道料金の額は覚えていない」が最も高い43.3%、次いで「下水道料金が毎回どの程度の金額か、だいたい分かっている」が24.3%、「すべて水道料金だと思って支払っていたので、下水道料金の額を意識したことはない」が23.2%となった。

一方で、「節水を意識しており、毎回、検針票や請求書で前回との増減をチェックしている」は9.6%と最も低かった。

年代別でみると、「すべて水道料金だと思って支払っていたので、下水道料金の額を意識したことはない」は年代が小さくなるにつれて増加傾向に、「下水道料金が毎回どの程度の金額か、だいたい分かっている」では年代が大きくなるにつれて増加傾向にあった。

## 2.7 東京都の下水道が抱える課題の認知度

東京都の下水道が抱える課題の認知度について、「近年頻発する局地的な集中豪雨により、浸水被害が生じる可能性があること」が76.2%で最も多く、次いで「大きな地震によって下水道管や下水道施設に大規模な被害が発生した場合、下水の処理機能が低下し、トイレなどが使用できなくなる危険性があること」が72.8%、「古くなった下水道管は、下水道の機能が維持できなくなってしまうばかりか、道路が陥没する原因になること」が66.7%となった。

一方で、「東京都の下水道事業は、都内の総電力消費量の約1%を占めており、温室効果ガスを大量に排出していること」は2.9%と最も少なかった。

## 2.8 東京都下水道局が推進する施策の重要度の認識

下水道局の各取り組みについて、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』の割合は、「再構築」が95.2%と最も高く、次いで「浸水対策」が93.2%、「震災対策」が92.4%となった。一方、「エネルギー・地球温暖化対策」は77.0%でほかに比べ低い結果となった。

## 2.9 都民の日常的な情報入手経路について

都民の日常的な情報入手経路について、「非常によく見たり、聞いたりする」では「スマートフォン・タブレット」が62.4%と最も高く、次いで「テレビ」が59.3%、「パソコン」が42.0%となった。一方、「イベント」は0.7%と低い結果となった。

## 2.10 下水道事業に関する情報の入手経路

下水道事業に関する情報の入手経路について、「テレビ」が49.8%と最も高く、次いで「新聞」が22.1%、「インターネットニュースサイト」が19.2%となった。

年代別で見ると、最も高かった「テレビ」はすべての年代で8割以上となったが、50歳代以上が全体平均を超える形となった。「インターネットニュース」は全体で19.2%だが70歳以上は3.6%と少ない。

## 2.11 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

下水道事業の中で「知りたい」と思うことについて、「下水道の仕組みや役割」が52.6%で最も多く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」が48.5%、「下水道の事業計画・進捗状況」が42.4%となった。

すべての項目において、「十分にPRできている」の評価が最も高かったのは「下水道の仕組みや役割」だったが、2.2%と数値は低かった。

## 2.12 下水道事業の広報戦略について

下水道事業周知の取組みへのアンケートについて、「テレビなどマスコミを活用した広報」が64.4%と最も高く、次いで「学校、区役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が37.2%、「インターネットでの動画配信」が28.0%となった。

年代別で見ると、最も高かった「テレビなどマスコミを活用した広報」はすべての年代で5割以上となった。「インターネットでの動画配信」は全体だと28.0%だが、20歳代では54.5%、30歳代では33.2%、40歳代では29.0%と高い結果となった。「広報誌の配布」についても、全体だと17.9%だが、70歳以上では41.4%と高い結果が出ている。

## 2.13 下水道汚染防止への関心度

油で汚れた洗い物をする際に、汚れを拭き取ってから洗っているかというアンケートでは、「いつも拭き取ってから洗っている」が30.7%、「時々拭き取ってから洗っている」が41.1%、「拭き取らずに洗っている」が25.4%となった。

年代別で見ると、「いつも拭き取ってから洗っている」では70歳代が41.4%と最も高く、40歳代が25.8%と最も低い結果となった。

職業別で見ると、「いつも拭き取ってから洗っている」では家事専業が46.5%で15.8ポイント高かった。

## 2.14 東京都下水道局事業に対する意見・要望

東京都下水道局事業に関しての意見・感想については、「イベント・PRを展開して欲しい」が26.4%と最も高く、次いで「満足しているので現状維持をしっかりとやって欲しい」が15.9%、「勉強不足を自覚した・能動的に知っていききたい」が13.8%となった。





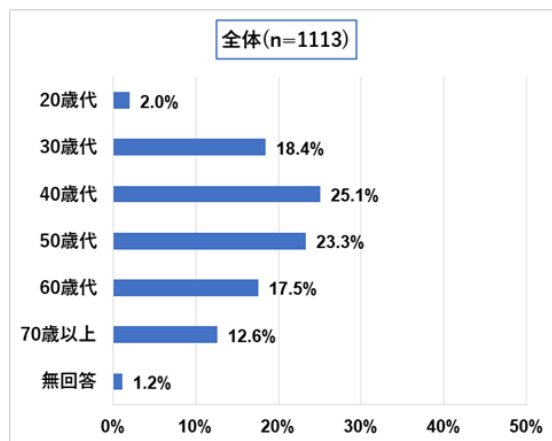
### 3. 回答者属性

アンケートは、令和元年11月15日（金）から令和2年1月15日（水）までの2か月間で実施した。その結果、1,113名の方から回答があった。（回答率37.1%）

#### ■ 回答者属性

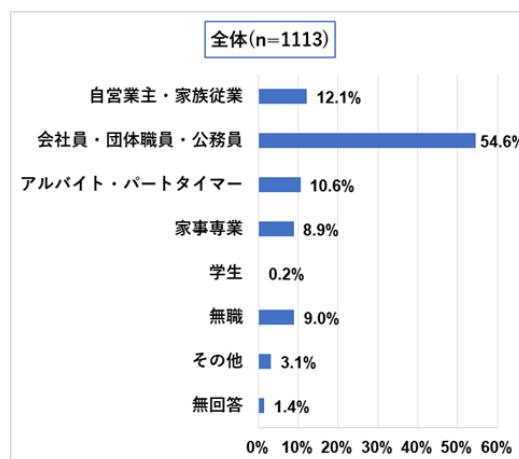
<年代別>

年代	回答者数	回答者中の割合
20歳代	22	2.0%
30歳代	205	18.4%
40歳代	279	25.1%
50歳代	259	23.3%
60歳代	195	17.5%
70歳以上	140	12.6%
無回答	13	1.2%
合計	1113	100%



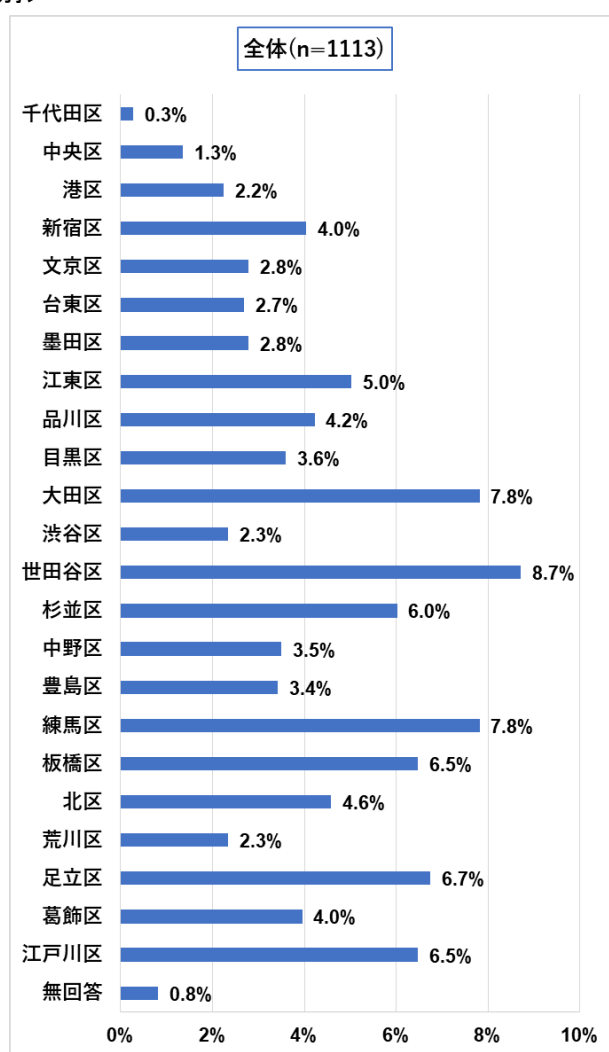
<職業別>

職業	回答者数	回答者中の割合
自営業主・家族従業	135	12.1%
会社員・団体職員・公務員	608	54.6%
アルバイト・パートタイマー	118	10.6%
家事専業	99	8.9%
学生	2	0.2%
無職	100	9.0%
その他	35	3.1%
無回答	16	1.4%
合計	1113	100.0%



<地区別>

地域	回答者数	回答者中の割合
千代田区	3	0.3%
中央区	15	1.3%
港区	25	2.2%
新宿区	45	4.0%
文京区	31	2.8%
台東区	30	2.7%
墨田区	31	2.8%
江東区	56	5.0%
品川区	47	4.2%
目黒区	40	3.6%
大田区	87	7.8%
渋谷区	26	2.3%
世田谷区	97	8.7%
杉並区	67	6.0%
中野区	39	3.5%
豊島区	38	3.4%
練馬区	87	7.8%
板橋区	72	6.5%
北区	51	4.6%
荒川区	26	2.3%
足立区	75	6.7%
葛飾区	44	4.0%
江戸川区	72	6.5%
無回答	9	0.8%
合計	1113	100%



## 4. 集計結果

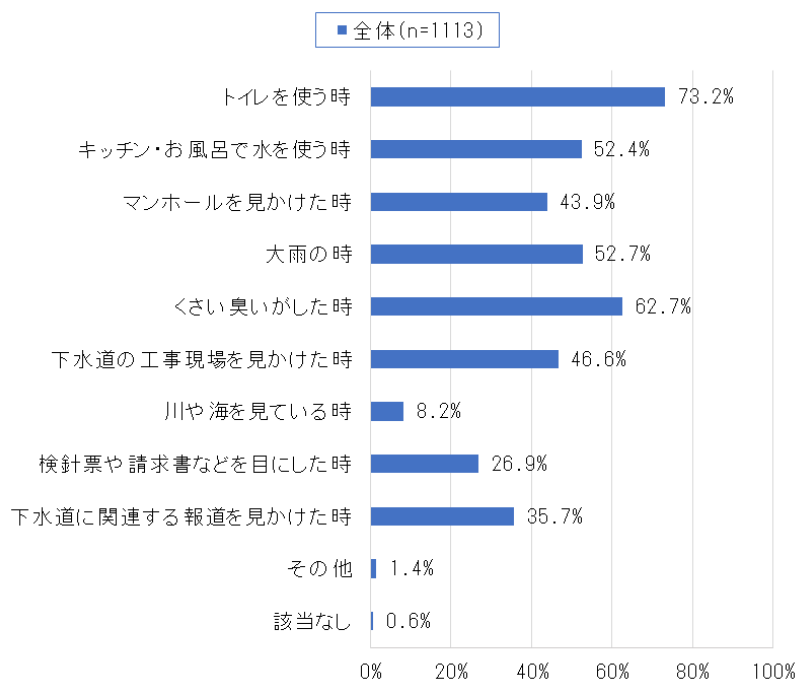
- ※ 文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率（%）はすべて「n」を基数（100%）として算出している。
- ※ 年代別集計結果において、20歳代母数は30未満の為、コメントを省略した。

### 4.1 「下水道」を意識する場面

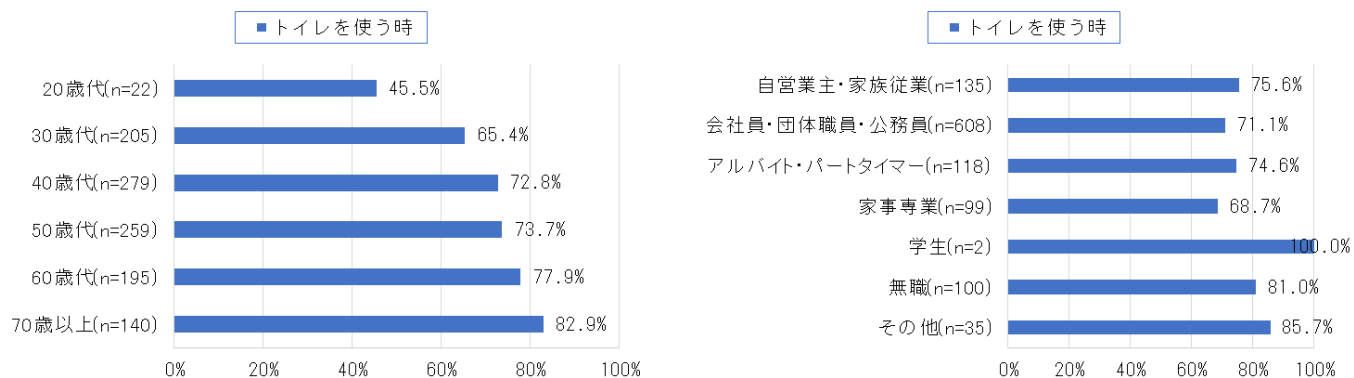
- ◆ 「下水道」を意識する場面については、「トイレを使う時」が73.2%と最も多く、次いで「くさい臭いがした時」が62.7%であった。
- ◆ 一方で、「川や海を見ている時」は8.2%と最も少なかった。
- ◆ ほとんどの選択肢に対して高齢者ほど比率が高かったが、「くさい臭いがした時」は若年層ほど比率が高かった。

Q1 あなたは生活の中でどのような場面で「下水道」を意識しますか。  
以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（〇はいくつでも）

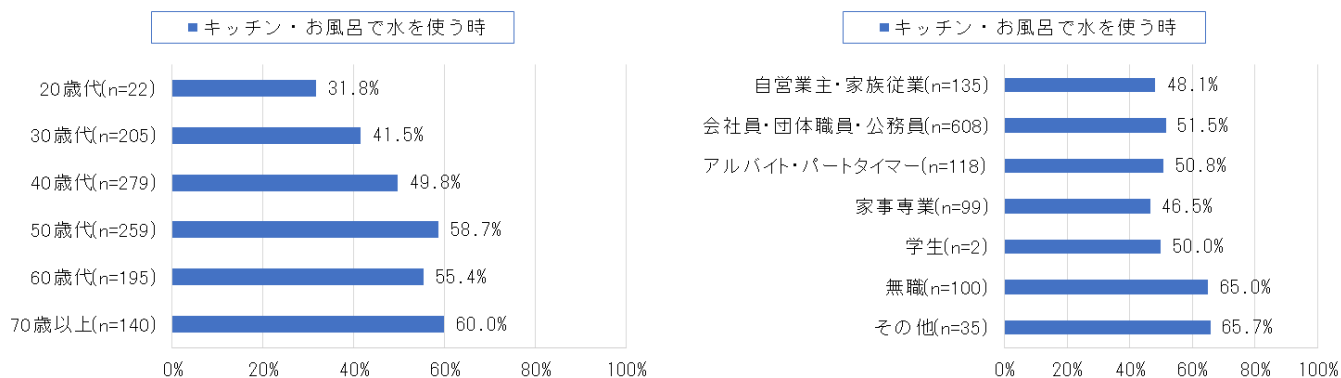
図表 4-1-1 「下水道」に対するイメージ（全体）



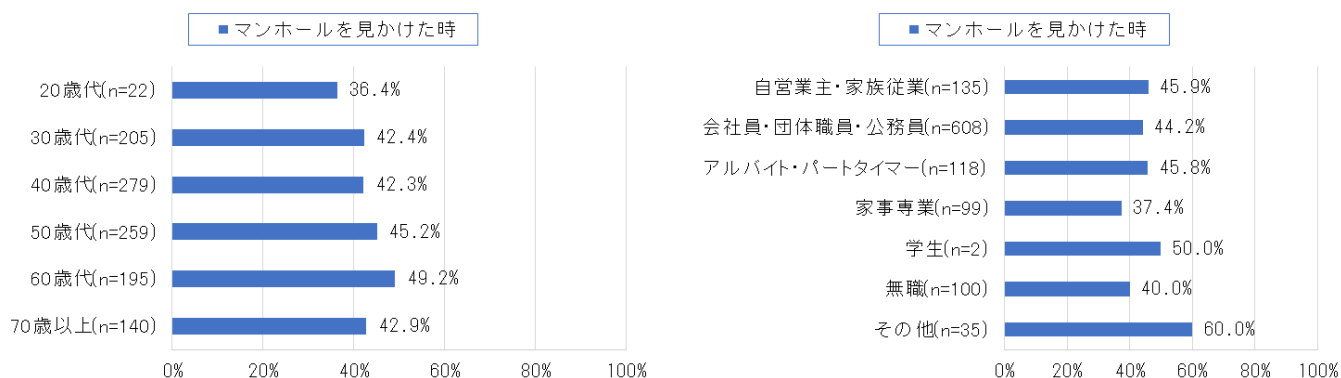
図表 4-1-2 「トイレを使う時」回答者の属性別構成



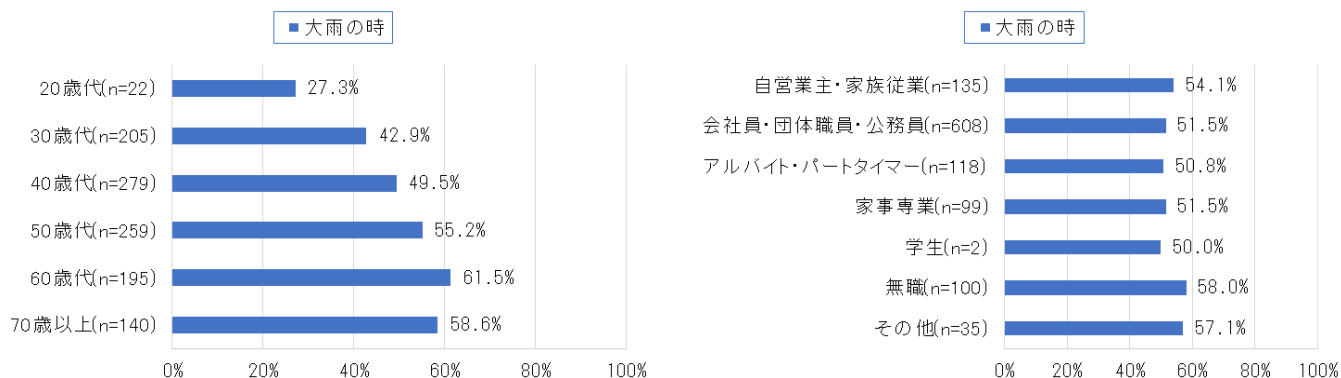
図表 4-1-3 「キッチン・お風呂で水を使う時」回答者の属性別構成



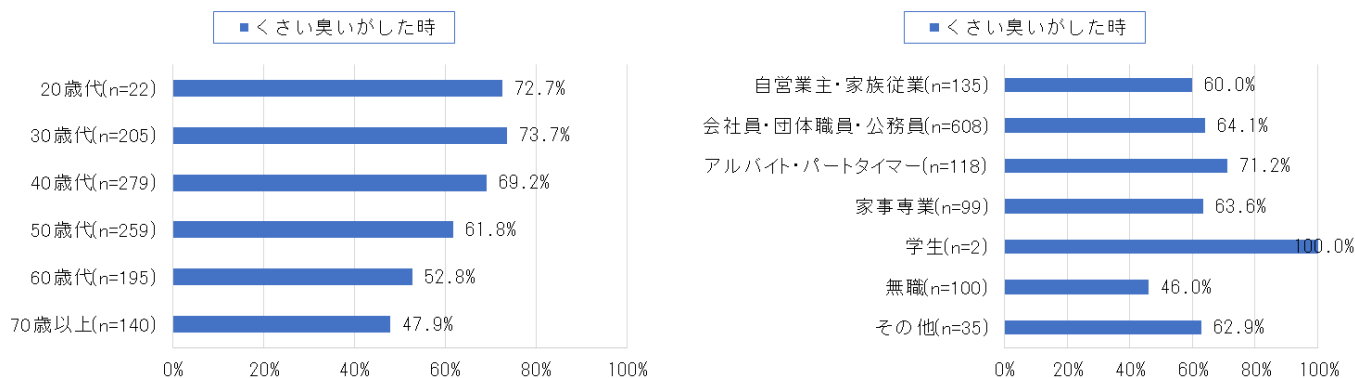
図表 4-1-4 「マンホールを見かけた時」回答者の属性別構成



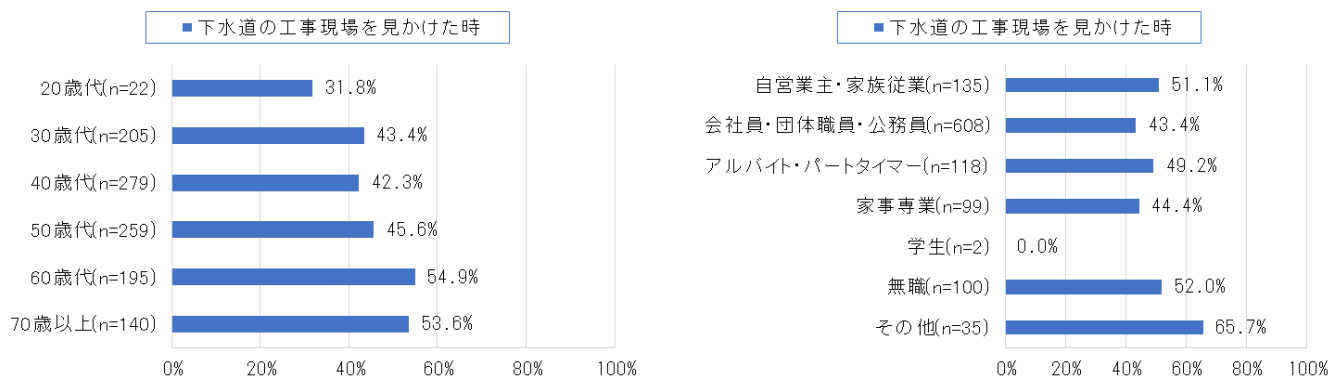
図表 4-1-5 「大雨の時」回答者の属性別構成



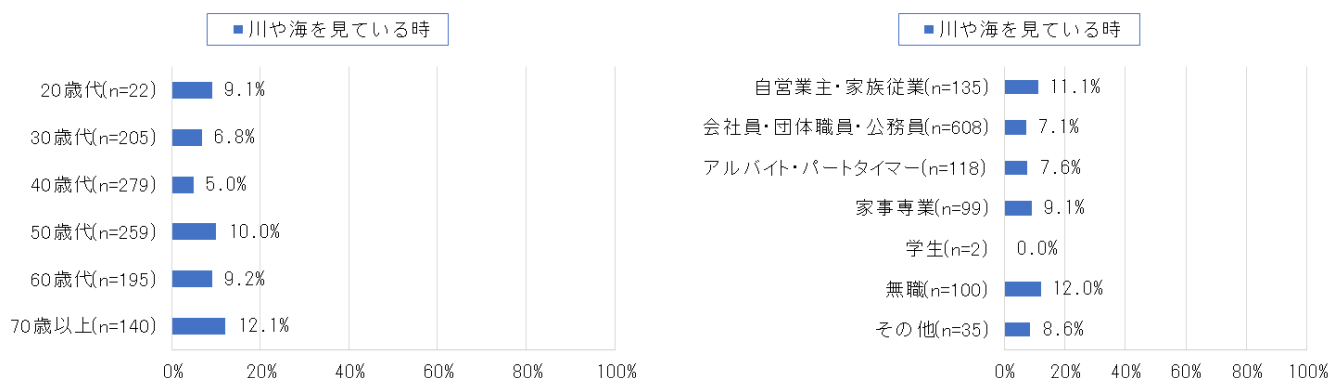
図表 4-1-6 「くさい臭いがした時」回答者の属性別構成



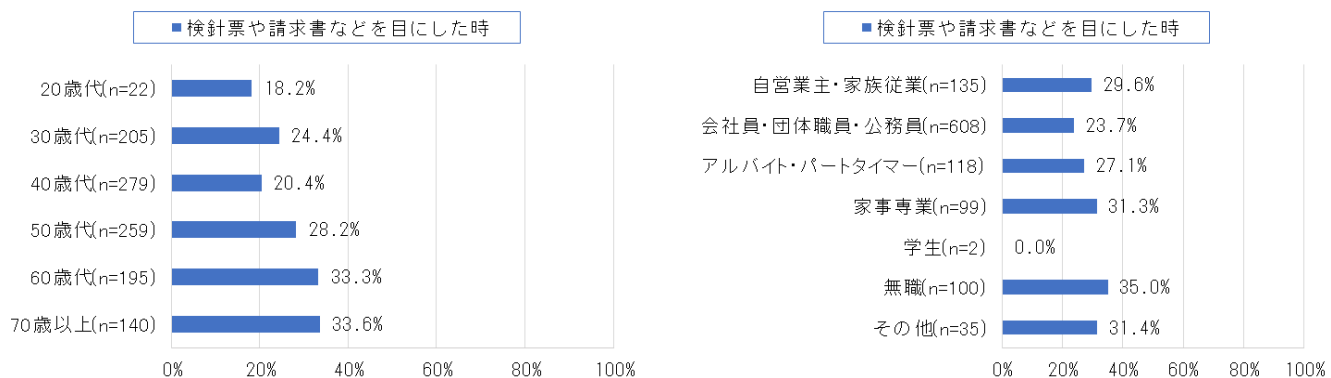
図表 4-1-7 「下水道の工事現場を見かけた時」回答者の属性別構成



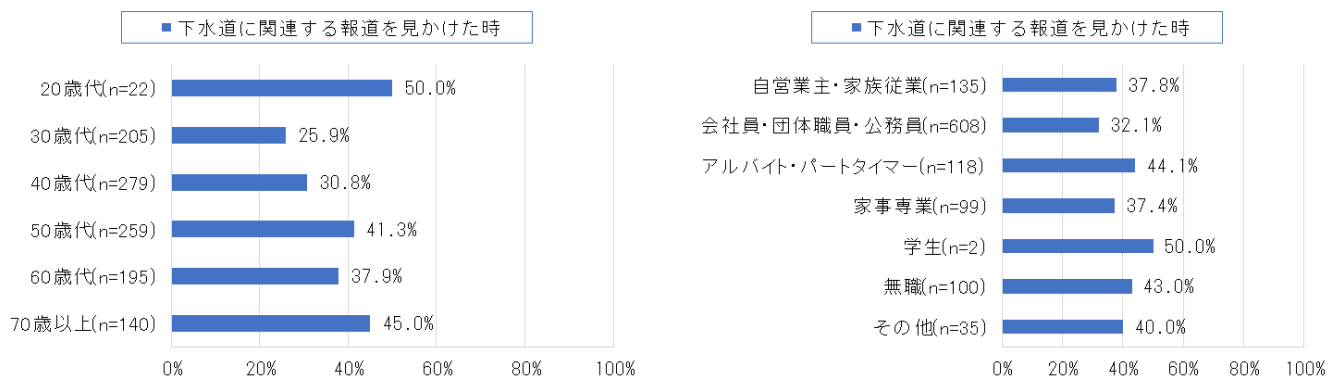
図表 4-1-8 「川や海を見ている時」回答者の属性別構成



図表 4-1-9 「検針票や請求書などを目にした時」回答者の属性別構成



図表 4-1-10 「下水道に関連する情報を見かけた時」回答者の属性別構成

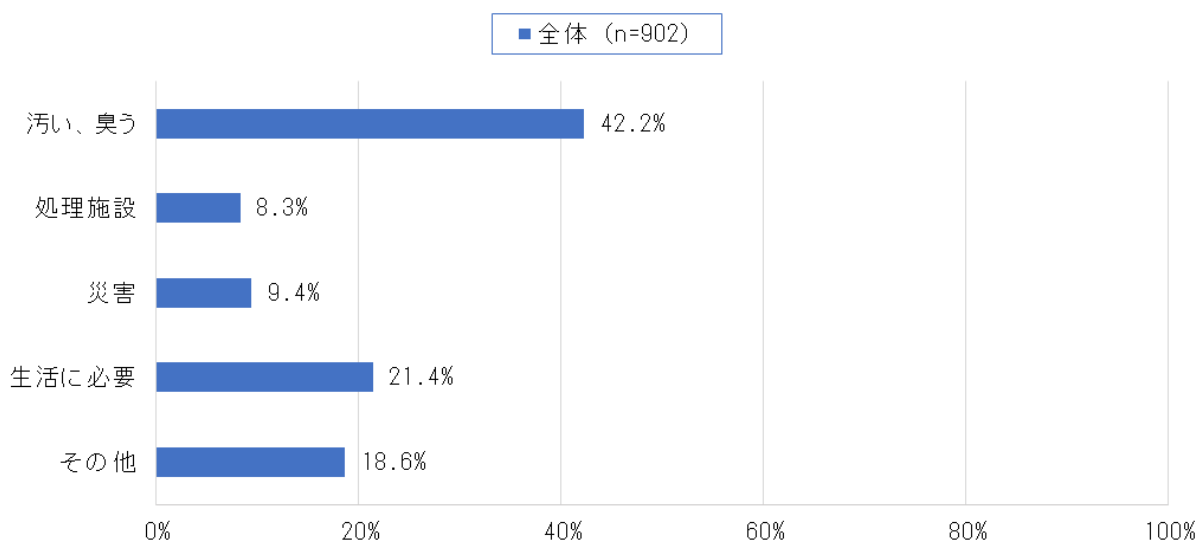


## 4.2 「下水道」に対するイメージ

- ◆ 「下水道」に対するイメージについては、「汚い、臭う」が 42.2%と最も多く、次いで「生活に必要」が 21.4%となった。
- ◆ 一方で「処理施設」は最も低く 8.3%だった。

Q2 あなたは「下水道」に対して、どのようなイメージをお持ちですか。  
思い浮かぶ印象・イメージについて、どのようなことでも結構ですのでご自由にお答え下さい。（自由記入）

図 4-2 「下水道に対するイメージ」



### >汚い、臭う

- ◆ なくてはならないものですが、汚いもの、臭いもの、という悪いイメージが最初にかぶ。（60歳代、練馬区）
- ◆ 「下水道」という漢字と昔のイメージ、くさい、汚い…というイメージ。（50歳代、豊島区）
- ◆ 「臭い」というイメージだが、実際に匂いを感じて臭いと思うことは、日常ではほとんど無い。まれに夏に台所の排水管から臭いを感じた時ぐらい。（60歳代、江東区）

### >処理施設

- ◆ 生活排水を、完璧に処理してくれるありがたい施設。一方で、どのように機能しているのか、全く理解できていない。（50歳代、江東区）
- ◆ 汚水を処理してくれることで排水をきれいにし環境を守ってくれるもの。（40歳代、板橋区）
- ◆ 生活上、生じる排水の最終的な始末をしてくれている。海や川に流せるよう浄化する技術。水害を起こさないよう、インフラ面で処理能力を高めている。（50歳代、江東区）

### >災害

- ◆ 汚水、雨水を浄化してくれる。災害時の水の排出に大きく関わっている。（40歳代、品川区）
- ◆ 最近では台風の被害の時その重要性について意識することが多い。（40歳代、杉並区）

➤生活に必要

- ◆ 普段意識もしてはいませんが、なにか事があるとありがたみを感じられます。目立たないけれどなくては困ります。 (50歳代、練馬区)
- ◆ 生活になくてはならないもの、下水を処理して清浄化してもらっているからこそ川や海が汚れず維持できていると考えています。 (40歳代、目黒区)

➤その他

- ◆ 水道管の古さがニュースになるが、下水道管は大丈夫なのかと思う時がある。 (70歳以上、練馬区)
- ◆ 何がどのように流れているのかわからない。 (50歳代、新宿区)
- ◆ 上水道に対し高い。古い管を交換したりして、万全にして欲しい。 (60歳代、品川区)

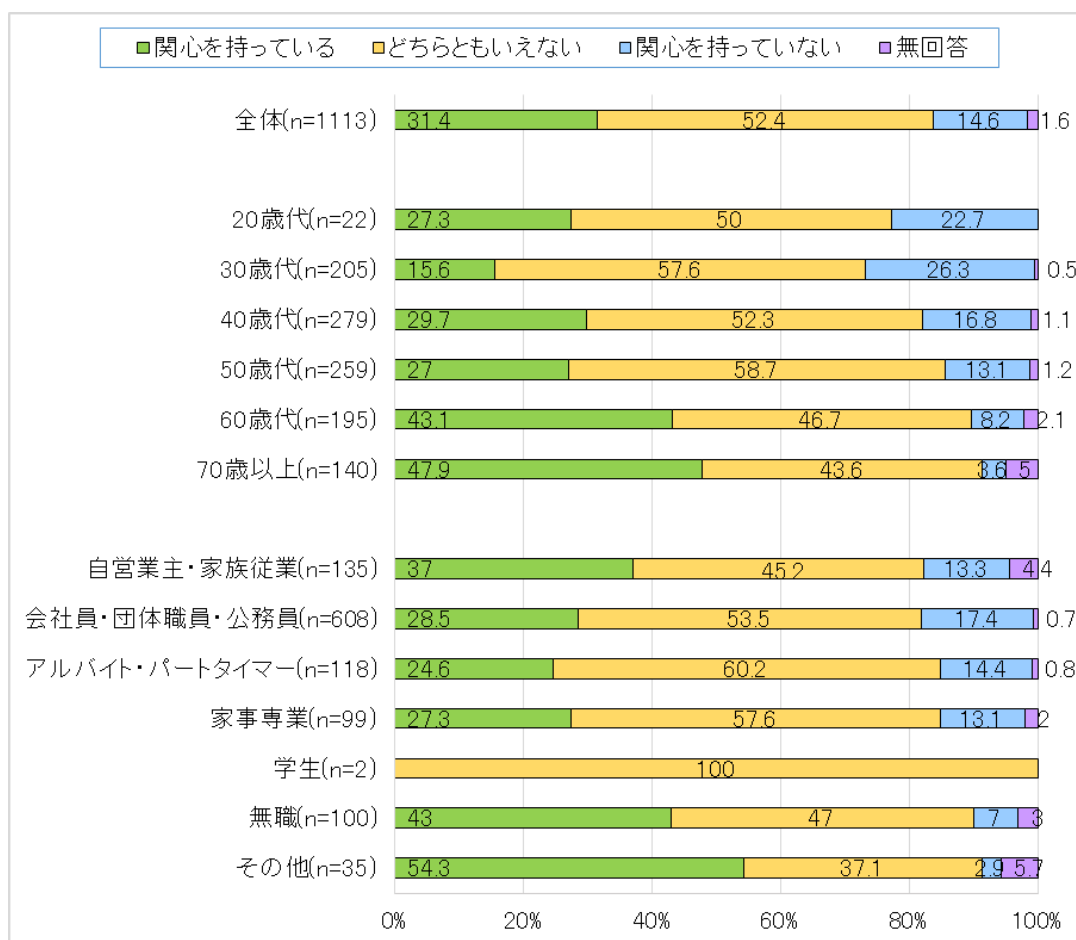


### 4.3.1 「下水道」についての関心度

- ◆ 下水道への関心について、「どちらともいえない」が 52.4%で最も多く、次いで「関心を持っている」が 31.4%、「関心を持っていない」が 14.6%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「関心を持っている」は 70 歳以上が最も多く、年代が下がるほど減少傾向が見られるが、30 歳代が最も少ない。
- ◆ 職業別で見ると、無職では「関心を持っている」が 43.0%で 11.6 ポイント、自営業主・家族従業では 37.0%で 5.6 ポイント高く、アルバイト・パートタイマーでは 24.6%で 6.8 ポイント低かった。

Q3 あなたは、「下水道」に対して関心をお持ちですか。

図表 4-3-1 「下水道」についての関心度

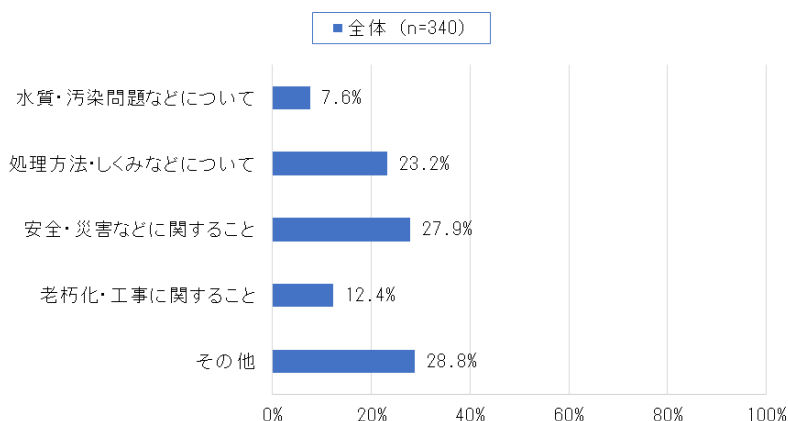


## 4.3.2 「下水道」についての関心への意見

- ◆ 「下水道」への関心度については、「安全・災害などに関すること」が27.9%で最も多く、次いで「処理方法・しくみなどについて」が23.2%となった。

Q3-1 問3で「1 関心を持っている」を選択された方にお尋ねします。あなたは「下水道」についてどのような事柄に関心をお持ちですか。ご自由にお答えください。

図 4-3-2 「下水道」についての関心への意見



### ➤水質・汚染問題について

- ◆ 東京オリンピックのトライアスロンで東京湾の海水が汚いと報道されたので、実際にどの程度汚いか気になった。（40歳代、大田区）
- ◆ 河川・海に流れる下水道水の水質。地震で下水道管等が破損したらどうなるのか？復旧はすぐに出来るのか？（60歳代、世田谷区）

### ➤処理方法・しくみなどについて

- ◆ 下水道というものがどのようなシステムで構築されているか意外と知らないなので、テレビなどで詳しく説明する番組を見てみたい。（40歳代、墨田区）
- ◆ どのように処理を行っているのか。どのような人々が、どんな日常的作業を行っているのか。（50歳代、江東区）

### ➤安全・災害などに関すること

- ◆ 現在のような予想も出来ない豪雨等の下水処理に関心と一抹の不安感を持っております。（70歳以上、足立区）
- ◆ 大雨に対してトイレやマンホールの逆流した場合どの様に対策すべきなのか。（50歳代、足立区）

### ➤老朽化・工事に関すること

- ◆ 下水道の老朽化がどの程度なのか知りたい。温暖化による豪雨に下水道がどの程度耐えられるか等。（60歳代、葛飾区）
- ◆ 災害が起きない（減らす）対策の工事現場を見かけると詳しく知りたくなります。（50歳代、北区）

### ➤その他

- ◆ 社会への貢献度、事業費用の使われ方、事業費用の推移、建設業者の依存度。（50歳代、板橋区）

## 4.4 下水道用語の認知度

- ◆ 最も認知度が高かったのは「マンホール」の97.8%、最も低かったのは「合流式下水道、分流式下水道」の16.6%となった。
- ◆ 年代別で最も認知度に差が出たのは「ポンプ所」で、20歳代と70歳以上では25ポイントの差が出た。

Q7 あなたは、下水道に関する次の用語をご存知ですか。（〇はいくつでも）

図 4-4-1 下水道用語の認知度（全体）

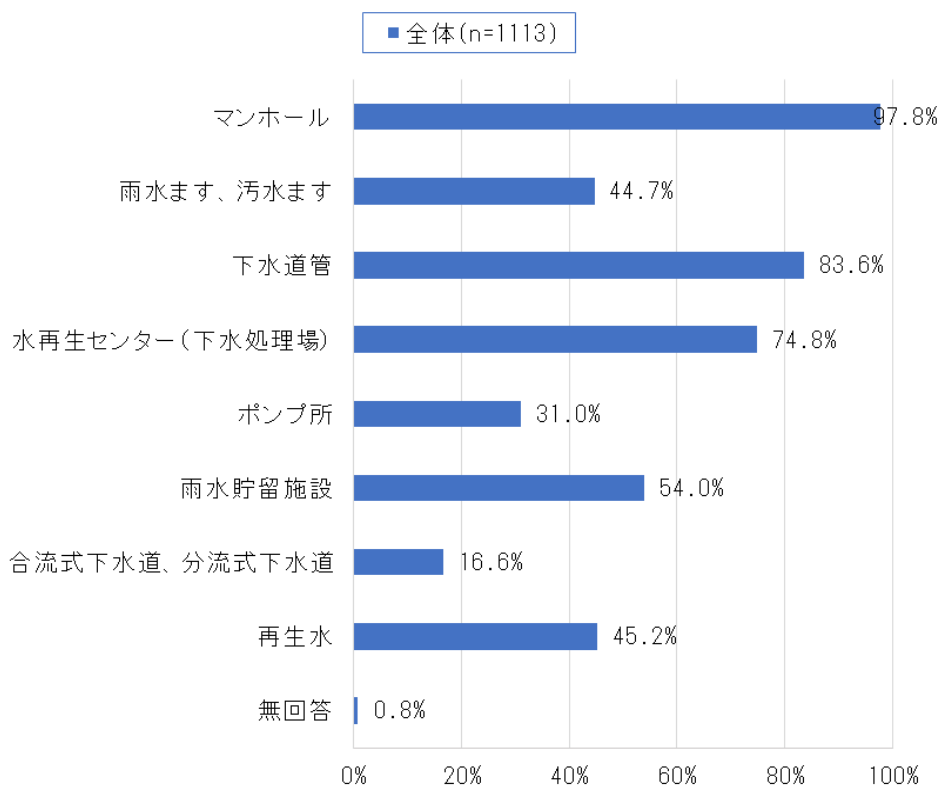


図 4-4-2 「マンホール」回答者の属性別構成

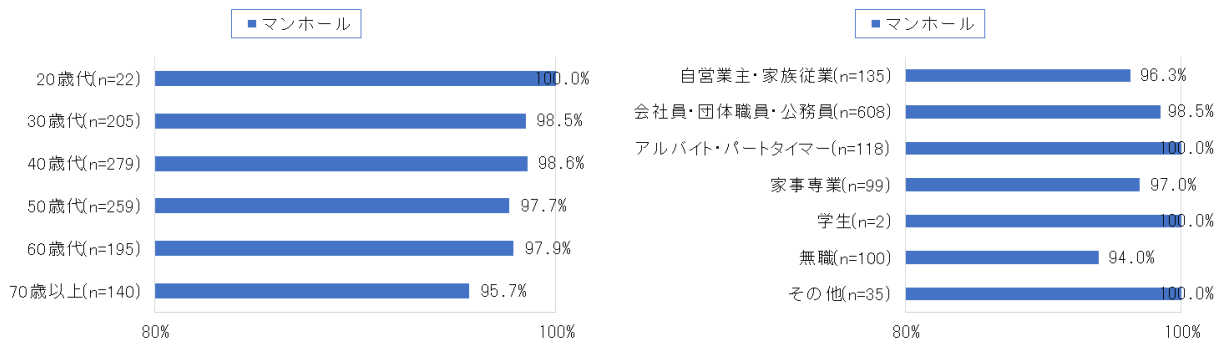


図 4-4-3 「雨水ます、汚水ます」回答者の属性別構成

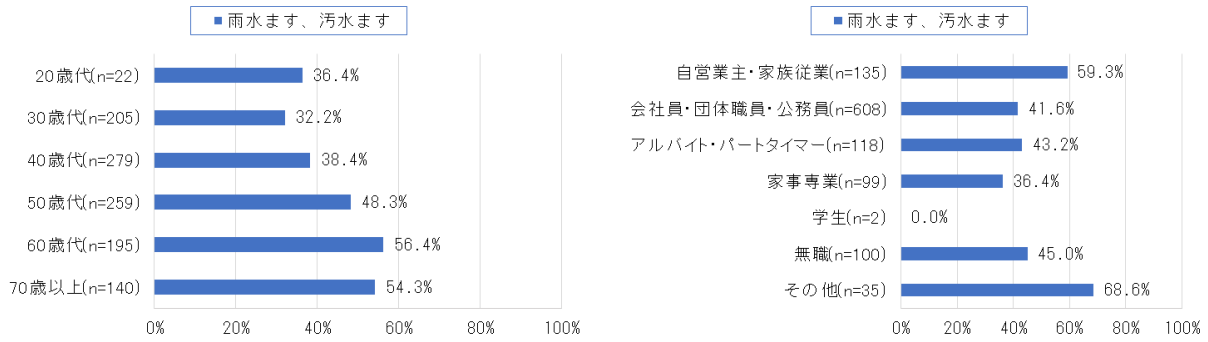


図 4-4-4 「下水道管」回答者の属性別構成

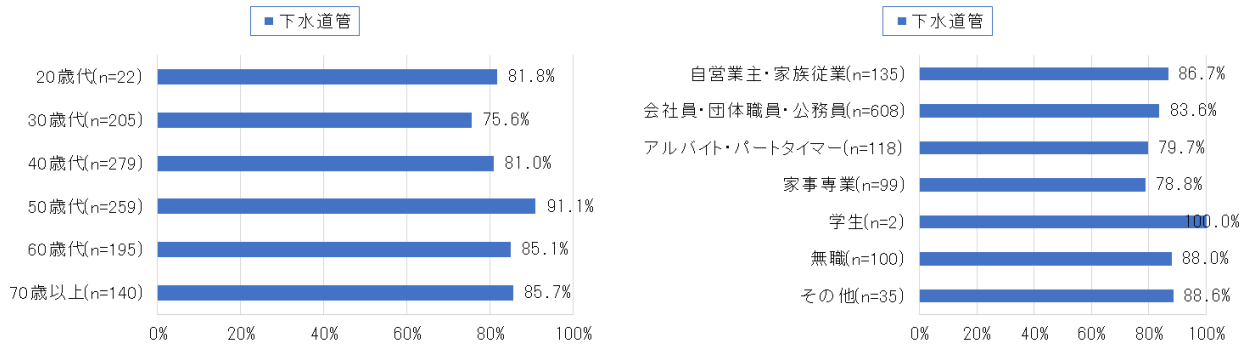


図 4-4-5 「水再生センター（下水処理場）」回答者の属性別構成

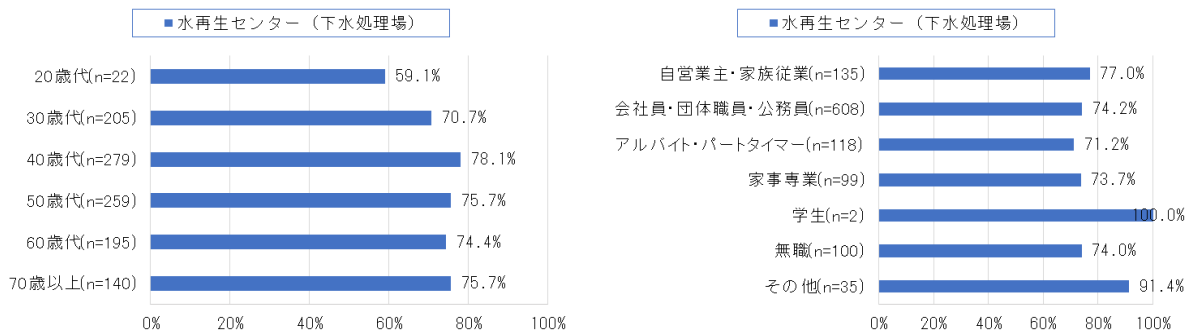


図 4-4-6 「ポンプ所」回答者の属性別構成

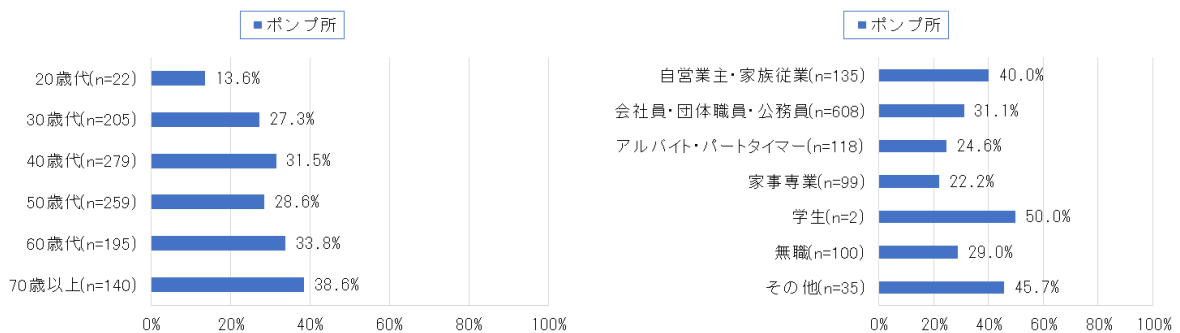


図 4-4-7 「雨水貯留施設」回答者の属性別構成

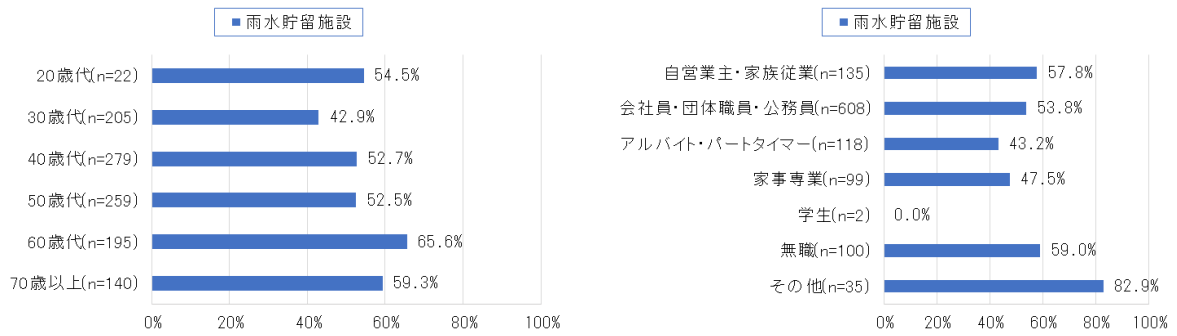


図 4-4-8 「合流式下水道、分流式下水道」回答者の属性別構成

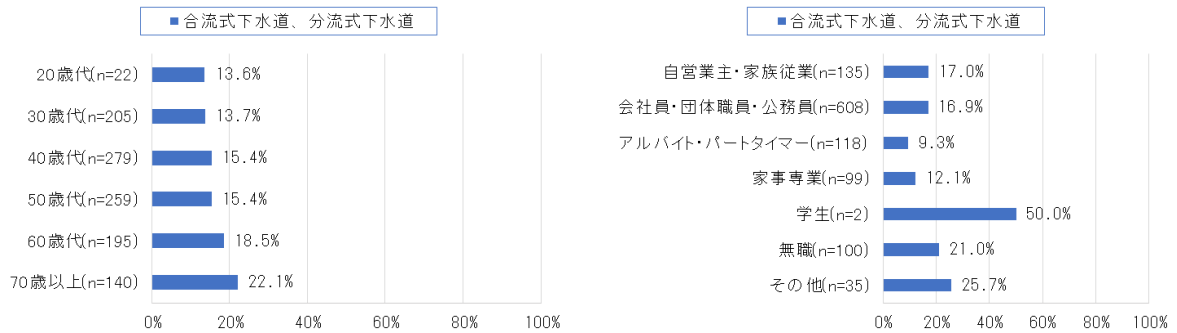
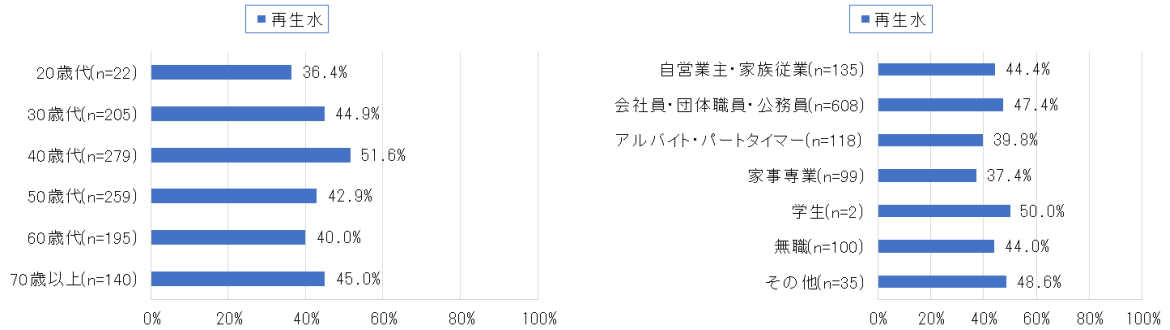


図 4-4-9 「再生水」回答者の属性別構成

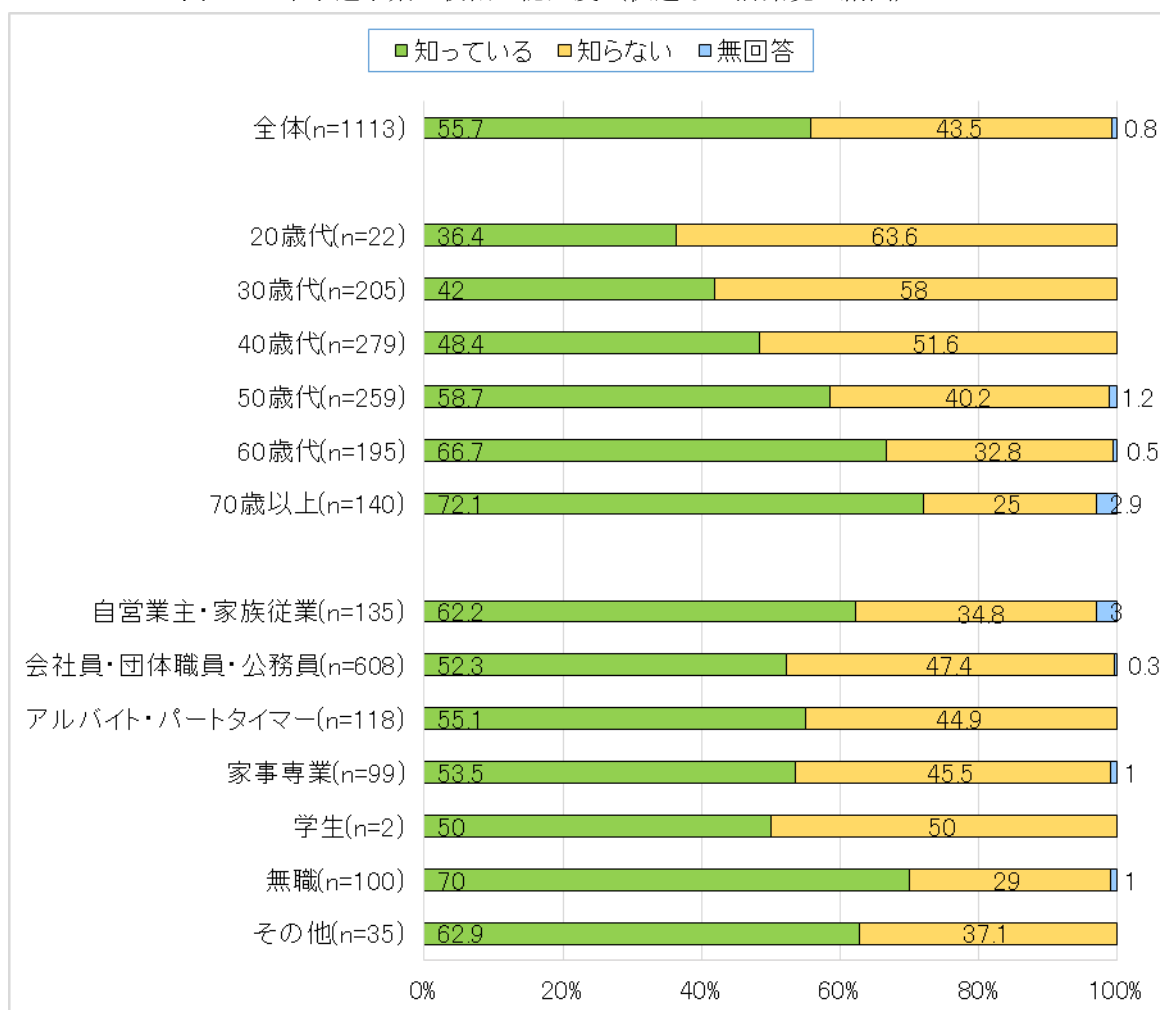


## 4.5 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

- ◆ 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）について、「知っている」が55.7%、「知らない」が43.5%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。
- ◆ 職業別で見ると、「知っている」では無職が70.0%で14.3ポイント高かった。

Q5 都内の下水道はほぼ100%の普及率となり、清潔で快適な生活環境に寄与しています。あなたは、このことをご存知ですか。

図 4-5 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

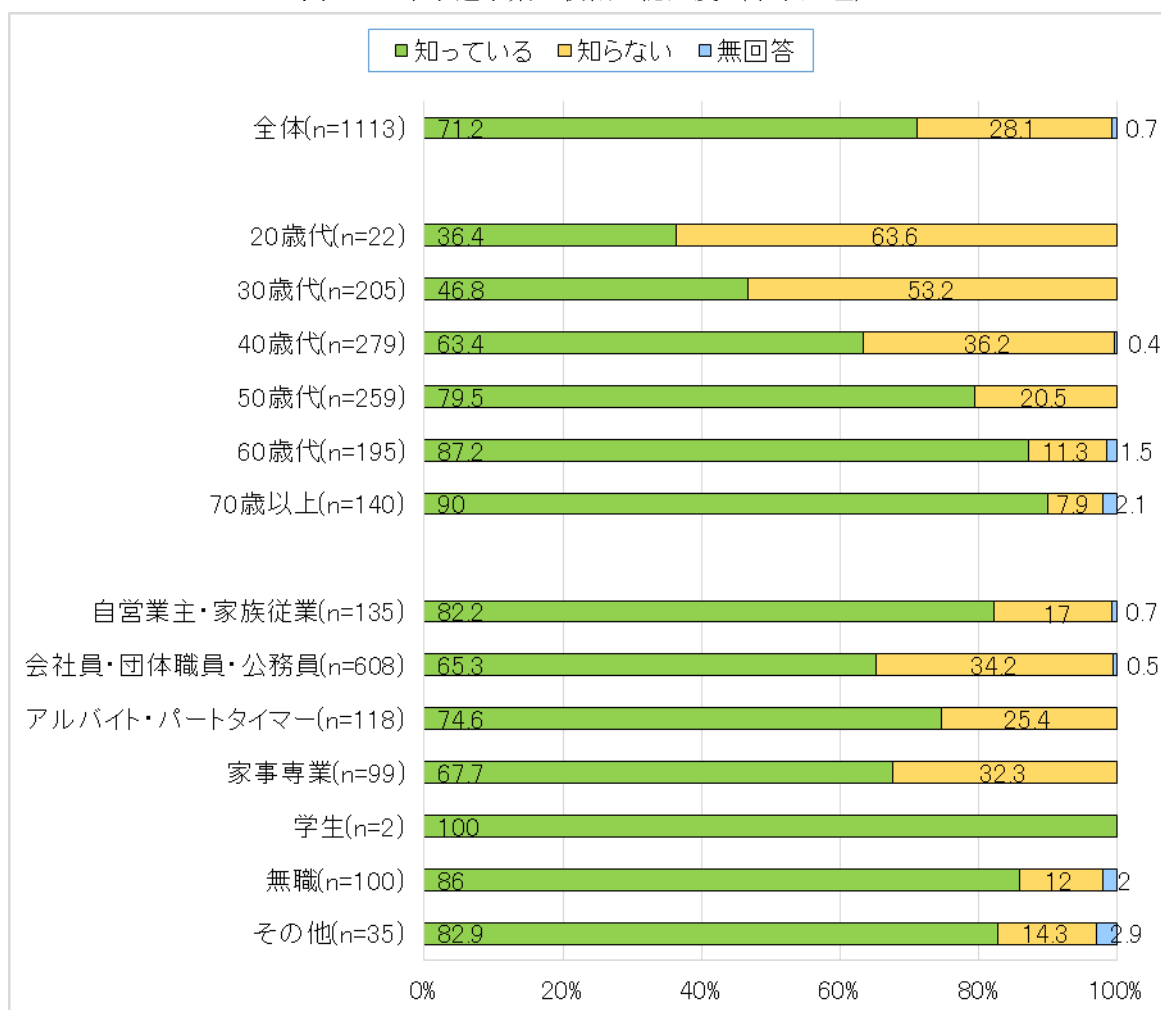


## 4.6 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

- ◆ 下水道事業の役割の認知度（下水処理）について、「知っている」が71.2%、「知らない」が28.1%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。
- ◆ 職業別で見ると、「知っている」では無職が86.0%で14.8ポイント高かった。

Q6 日常生活で発生する汚れた水を処理し、きれいにして川に戻すことで、以前は汚れていた隅田川や多摩川は水質が改善してきれいになりました。あなたは、このことをご存知ですか。

図4-6 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

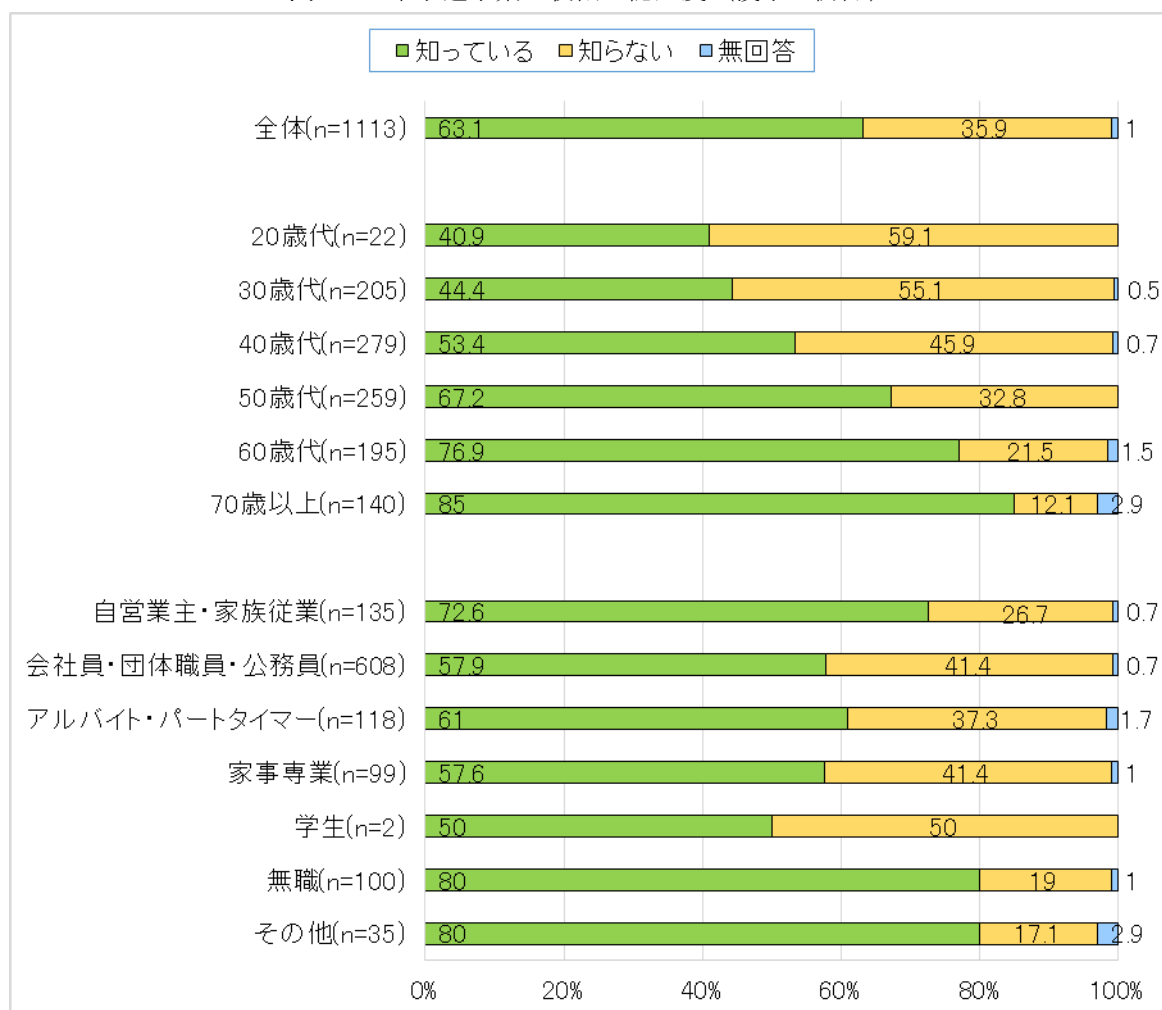


## 4.7 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

- ◆ 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）について、「知っている」が63.1%、「知らない」が35.9%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「知っている」では70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向にある。
- ◆ 職業別で見ると、「知っている」では無職が80.0%で16.9ポイント高かった。

Q7 道路や住宅地に降った雨は、雨水ますを通して下水道管に入ります。下水道の普及により、以前と比べ大雨の際の深刻な浸水被害が少なくなりました。あなたは、このことをご存知ですか。

図 4-7 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）





## 4.8 下水道料金の徴収に関する認知度-1

- ◆ 汚水・雨水に係る経費の負担への認知度について、「下水道が汚水の処理と雨水の排除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」が53.6%と最も多く、次いで「下水道が雨水の排除を行っていることを知らなかった」が24.6%であった。
- ◆ 一方で、「知っている」は23.4%と最も少なかった。
- ◆ 年代別、職業別ともに、「下水道が汚水の処理と雨水の排除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」では平均を超えたものが多かった。
- ◆ 職業別でみると、「下水道が汚水の処理と雨水の排除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」では無職が60.0%で6.4ポイント高かった。

Q8 下水道は、家庭や工場などから排出された汚水の処理と、道路や住宅街に降った雨水の排除を行っています。

汚水に係る経費は利用者の下水道料金で負担し、雨水に係る経費は社会全体が便益を受けることから都税などで負担しています。あなたは、このことをご存知ですか。（〇はいくつでも）

図 4-8-1 下水道料金の徴収に関する認知度-1（全体）

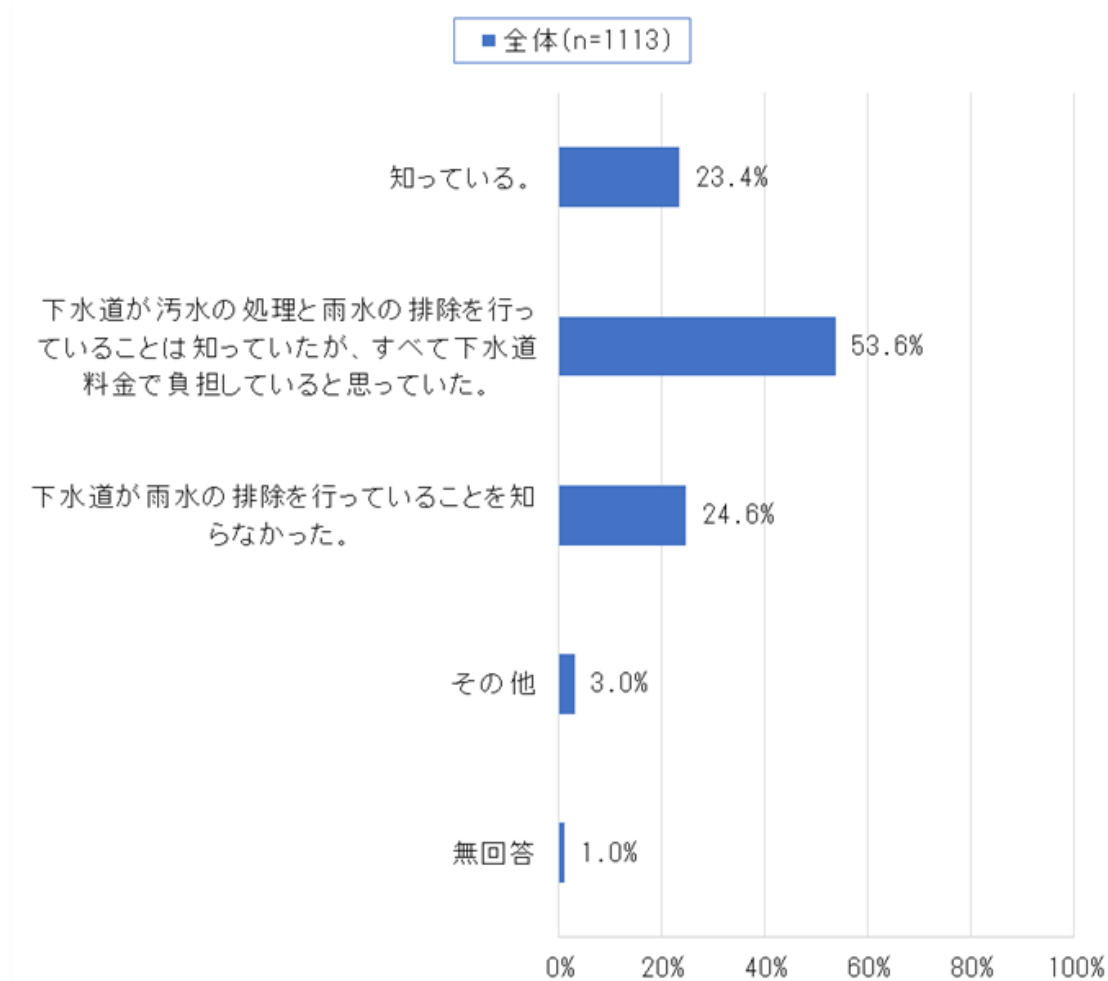


図 4-8-2 「知っている」回答者の属性別構成

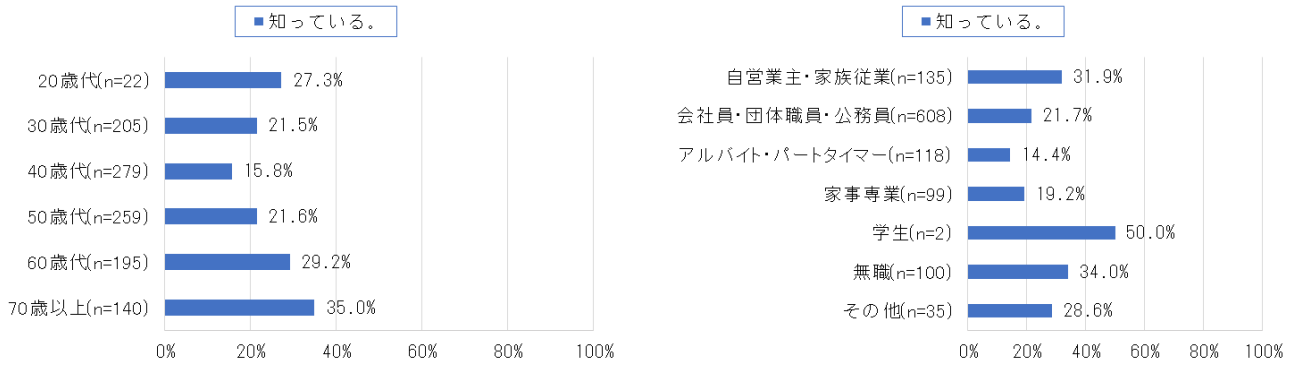


図 4-8-3 「下水道が汚水の処理と雨水の掃除を行っていることは知っていたが、すべて下水道料金で負担していると思っていた」回答者の属性別構成

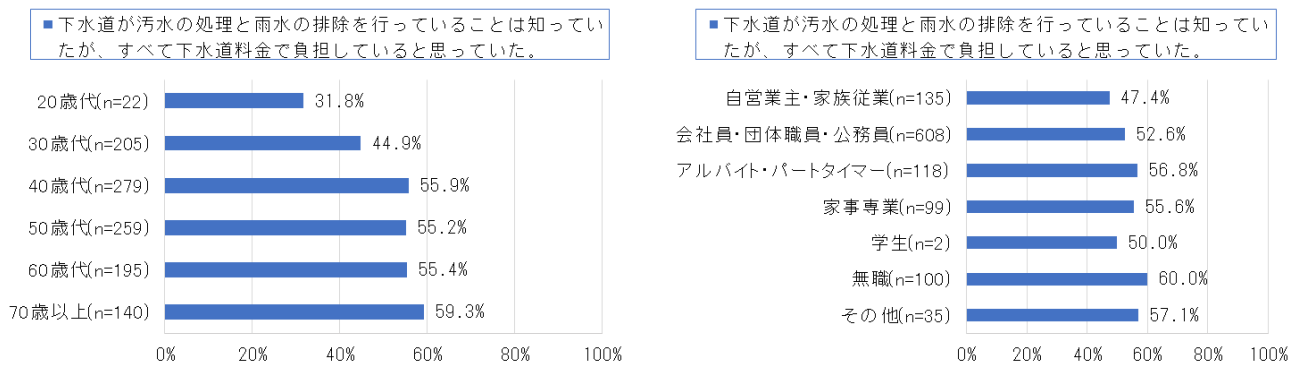


図 4-8-4 「下水道が雨水の掃除を行っていることを知らなかった」回答者の属性別構成

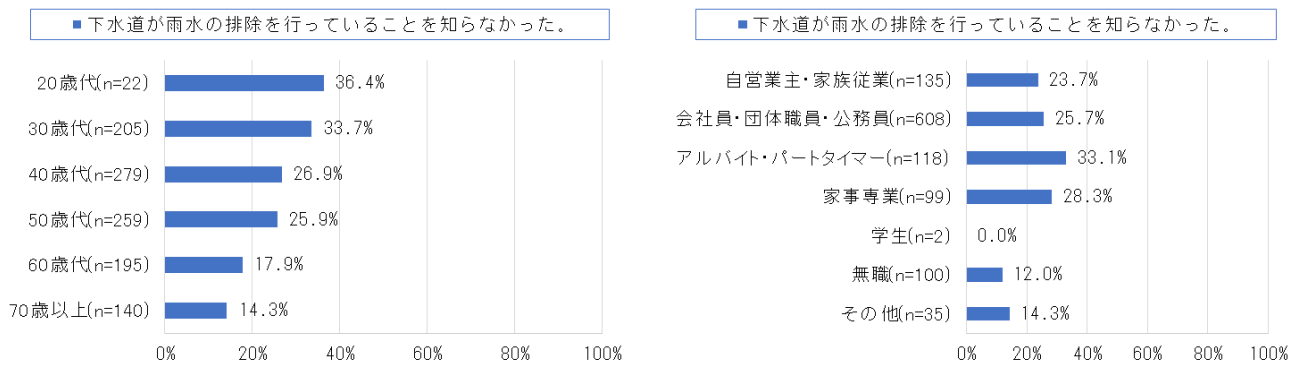
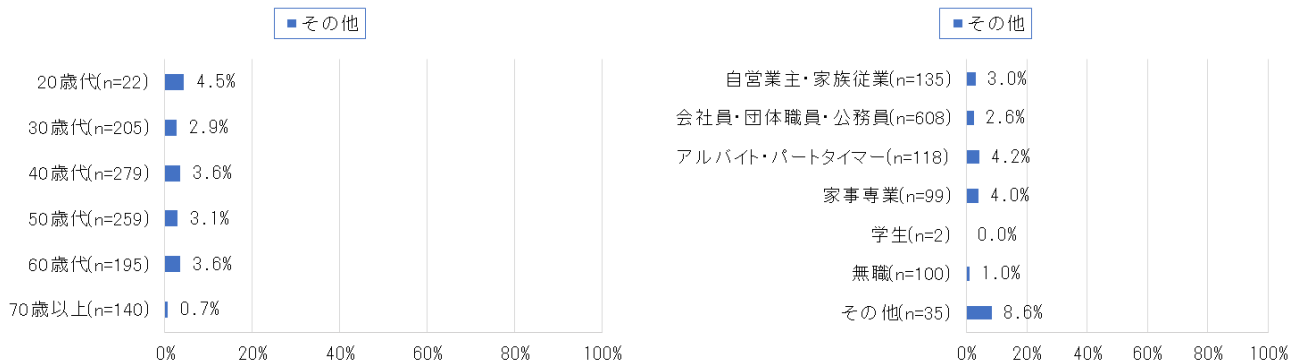


図 4-8-5 「その他」回答者の属性別構成



## 4.9 下水道料金の徴収に関する認知度-2

- ◆ 下水道料金が水道料金にあわせて徴収されていることへの認知度について、「水道料金にあわせて徴収されていることは知っていたが、下水道料金の額は覚えていない」が最も高い43.3%、次いで「下水道料金が毎回の程度の金額か、だいたい分かっている」が24.3%、「すべて水道料金だと思って支払っていたので、下水道料金の額を意識したことはない」が23.2%となった。
- ◆ 一方で、「節水を意識しており、毎回、検針票や請求書で前回との増減をチェックしている」は9.6%と最も低かった。
- ◆ 年代別で見ると、「すべて水道料金だと思って支払っていたので、下水道料金の額を意識したことはない」は年代が小さくなるにつれて増加傾向に、「下水道料金が毎回の程度の金額か、だいたい分かっている」では年代が大きくなるにつれて増加傾向にあった。
- ◆ 職業別で見ると、「節水を意識しており、毎回、検針票や請求書で前回との増減をチェックしている」は無職が23.0%で17.1ポイント高かった。

Q9 下水道料金は、水道料金にあわせて徴収されます。あなたは、ご家庭で下水道料金をどのくらい負担しているかご存知ですか。（〇はいくつでも）

図 4-9-1 下水道料金の徴収に関する認知度-2（全体）

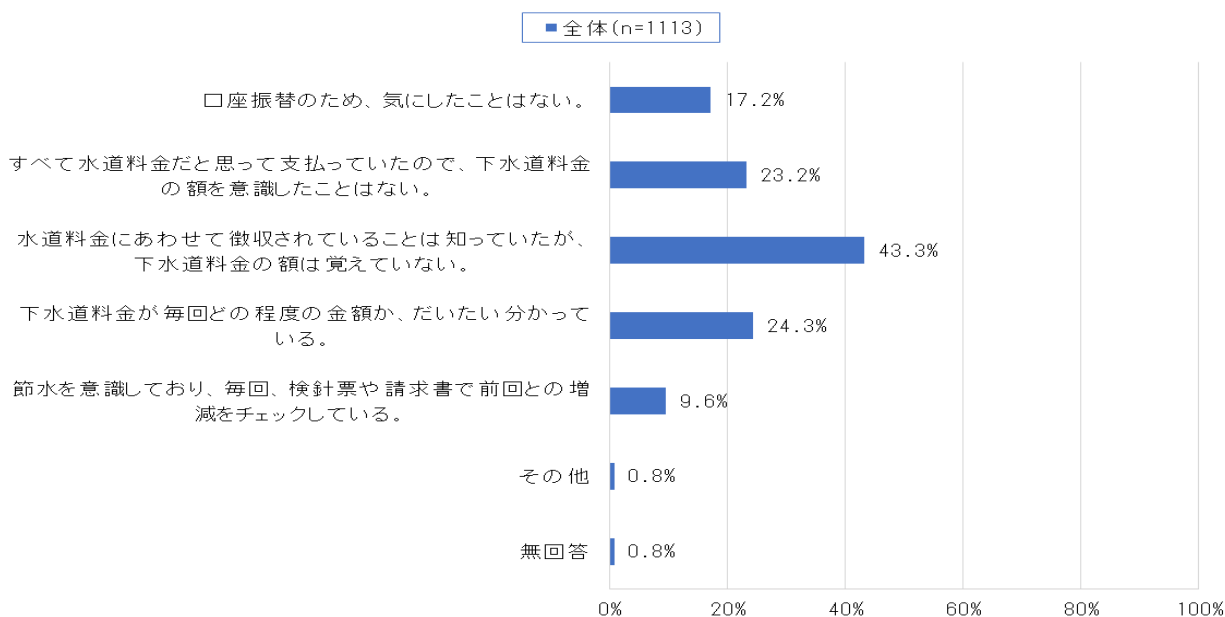


図 4-9-2 「口座振替のため、気にしたことはない」回答者の属性別構成

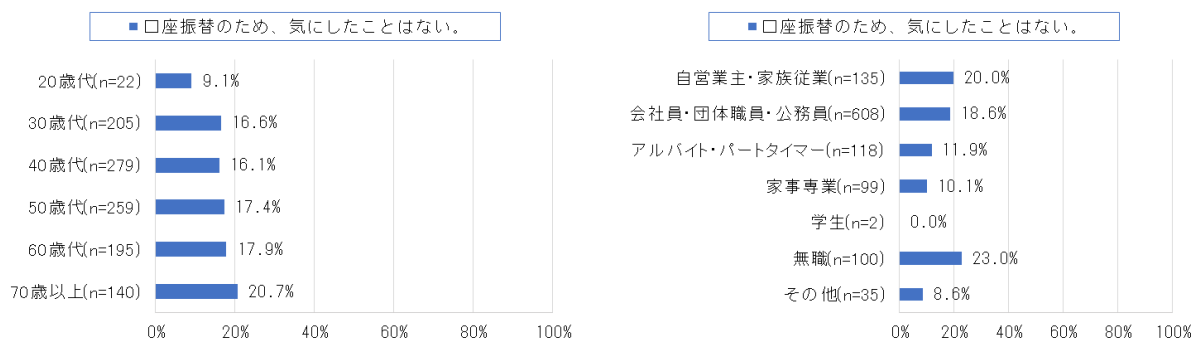


図 4-9-3 「すべて水道料金だと思って支払っていたので、下水道料金の額を意識したことはない」回答者の属性別構成

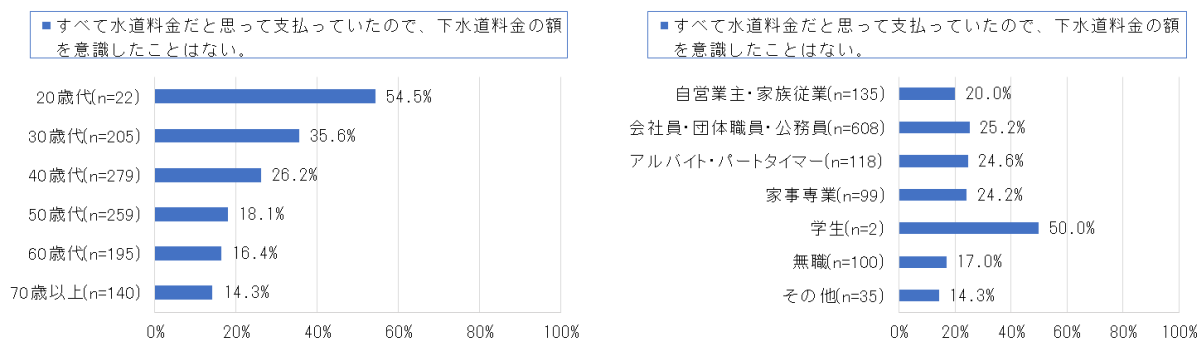


図 4-9-4 「水道料金にあわせて徴収されていることは知っていたが、下水道料金の額は覚えていない」回答者の属性別構成

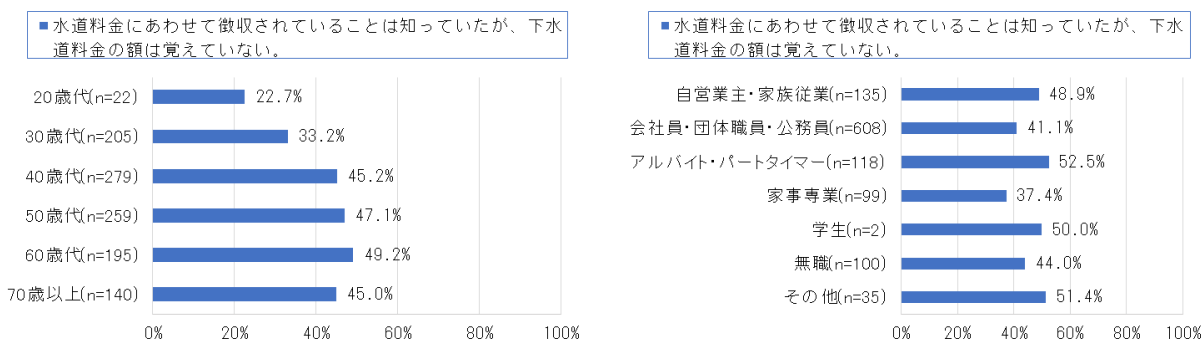


図 4-9-5 「下水道料金が毎回どの程度の金額か、だいたい分かっている」回答者の属性別構成

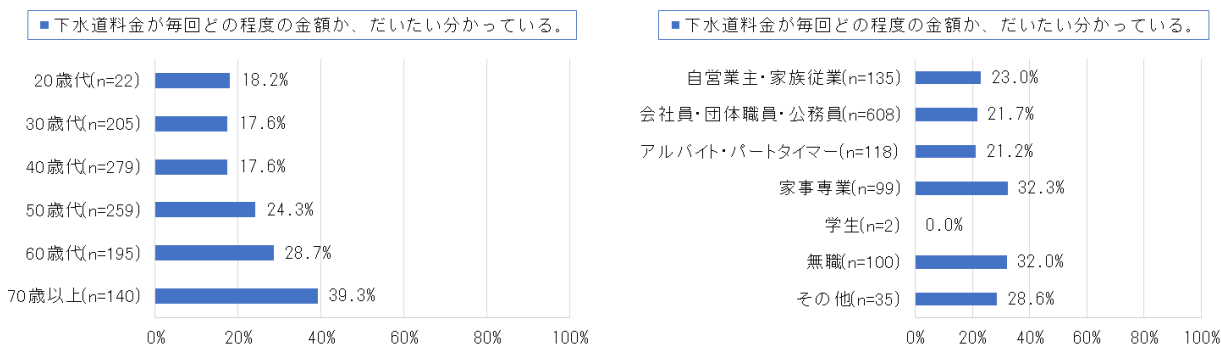
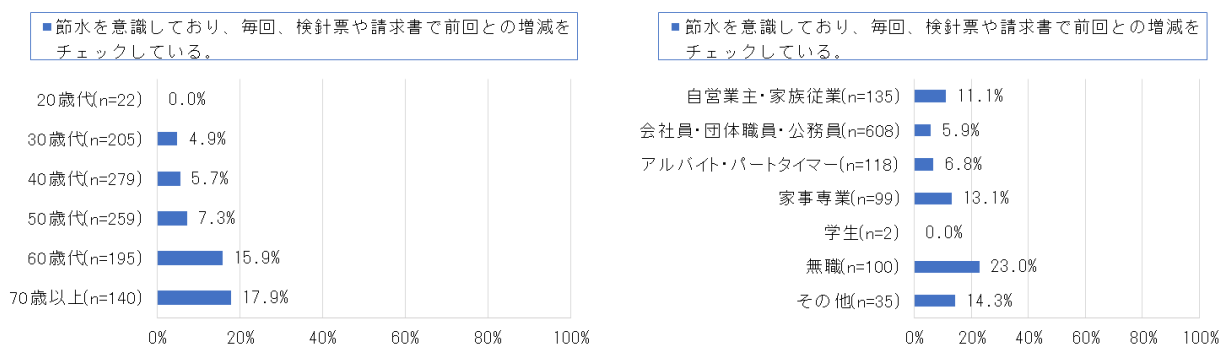


図 4-9-6 「節水を意識しており、毎回、検針票や請求書で前回との増減をチェックしている」回答者の属性別構成



## 4.10 東京都の下水道が抱える課題の認知度

- ◆ 東京都の下水道が抱える課題の認知度について、「近年頻発する局地的な集中豪雨により、浸水被害が生じる可能性があること」が76.2%で最も多く、次いで「大きな地震によって下水道管や下水道施設に大規模な被害が発生した場合、下水の処理機能が低下し、トイレなどが使用できなくなる危険性があること」が72.8%、「古くなった下水道管は、下水道の機能が維持できなくなってしまうばかりか、道路が陥没する原因になること」が66.7%となった。
- ◆ 一方で、「東京都の下水道事業は、都内の総電力消費量の約1%を占めており、温室効果ガスを大量に排出していること」は2.9%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「古くなった下水道管は、下水道の機能が維持できなくなってしまうばかりか、道路が陥没する原因になること」では無職が75.0%で8.3ポイント高かった。

Q10 あなたは、東京都の下水道が抱える課題をご存知ですか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（○はいくつでも）

図 4-10-1 東京都下水道が抱える課題の認知度（全体）

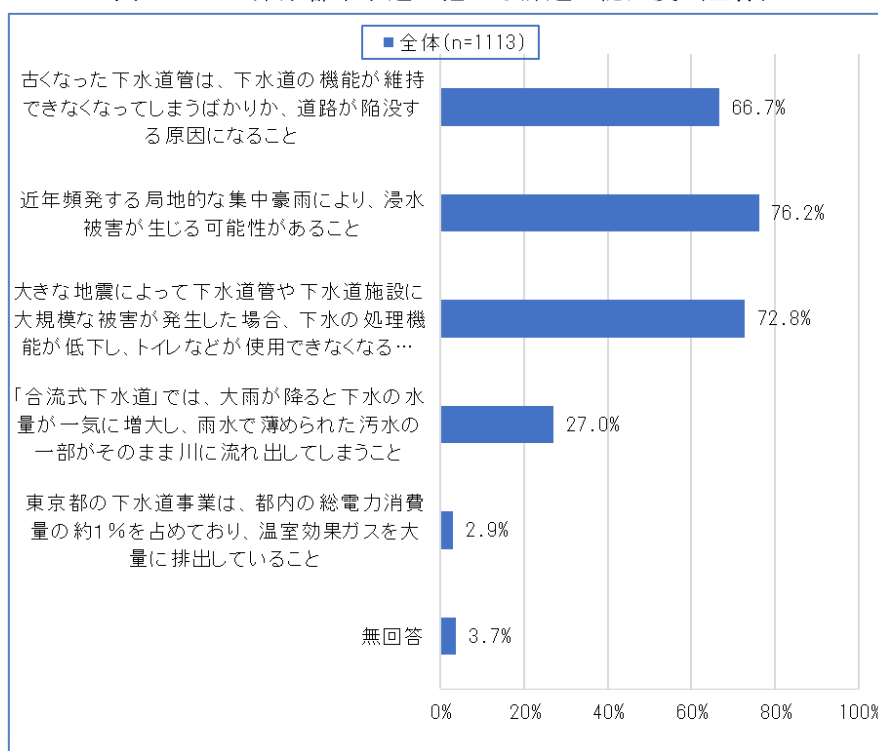


図 4-10-2 「古くなった下水道管は、下水道の機能が維持できなくなってしまうばかりか、道路が陥没する原因になること」回答者の属性別構成

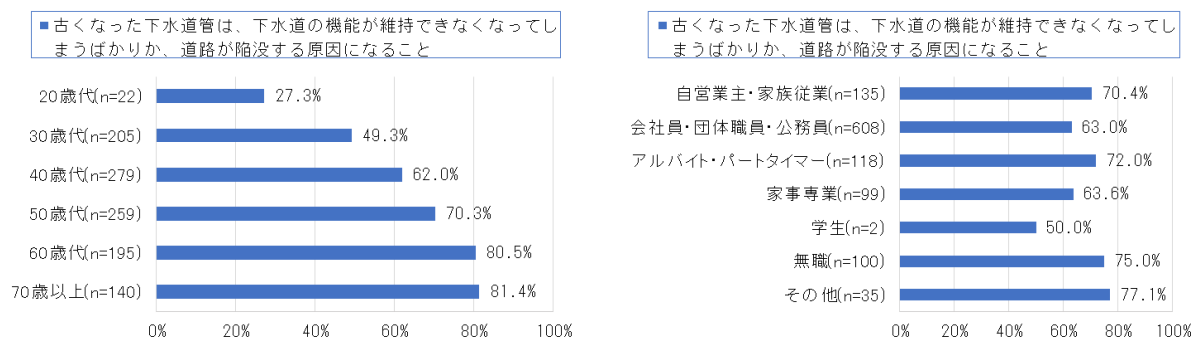


図 4-10-3 「近年頻発する局地的な集中豪雨により、  
浸水被害が生じる可能性があること」回答者の属性別構成

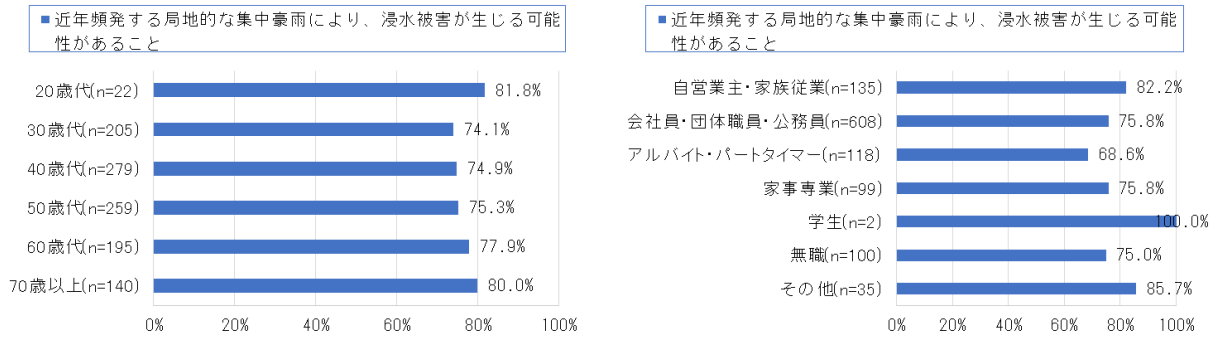


図 4-10-4 「大きな地震によって下水管や下水道施設に大規模な被害が発生した場合、  
下水の処理機能が低下し、トイレなどが使用できなくなる危険性があること」回答者の属性別構成

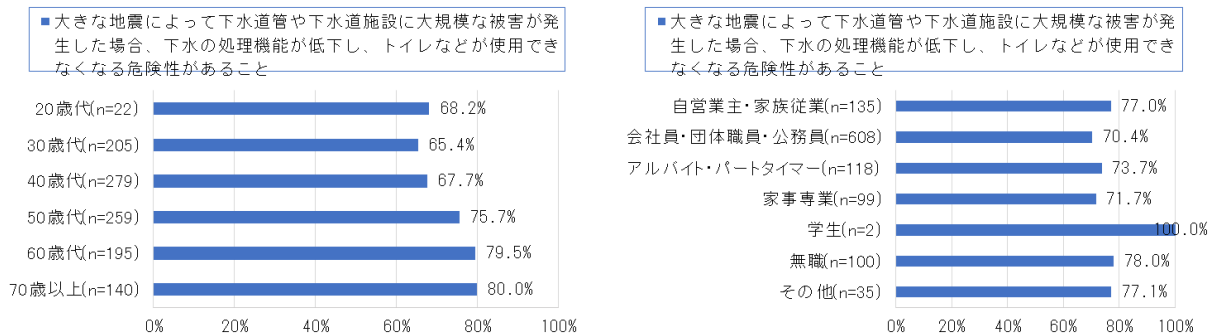


図 4-10-5 「『合流式下水道』では、大雨が降ると下水道の水量が一気に増大し、  
雨水で薄められた汚水の一部がそのまま川に流れ出してしまうこと」回答者の属性別構成

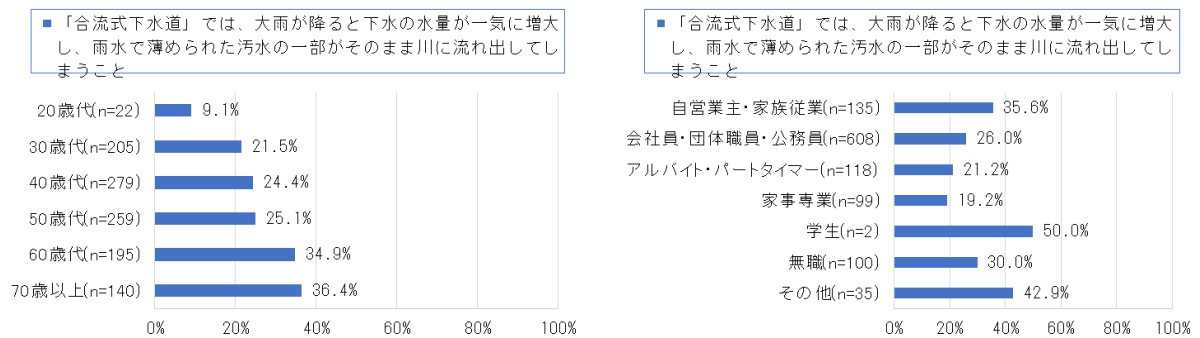
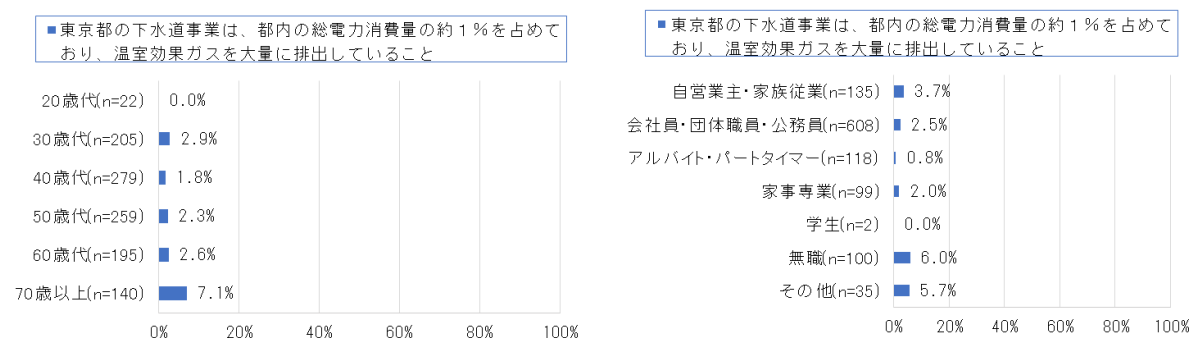


図 4-10-5 「東京都の下水道事業は、都内の総電力消費量の約1%を占めており、  
温室効果ガスを大量に排出していること」回答者の属性別構成



## 4.11 東京都下水道局が推進する施策の重要度の認識

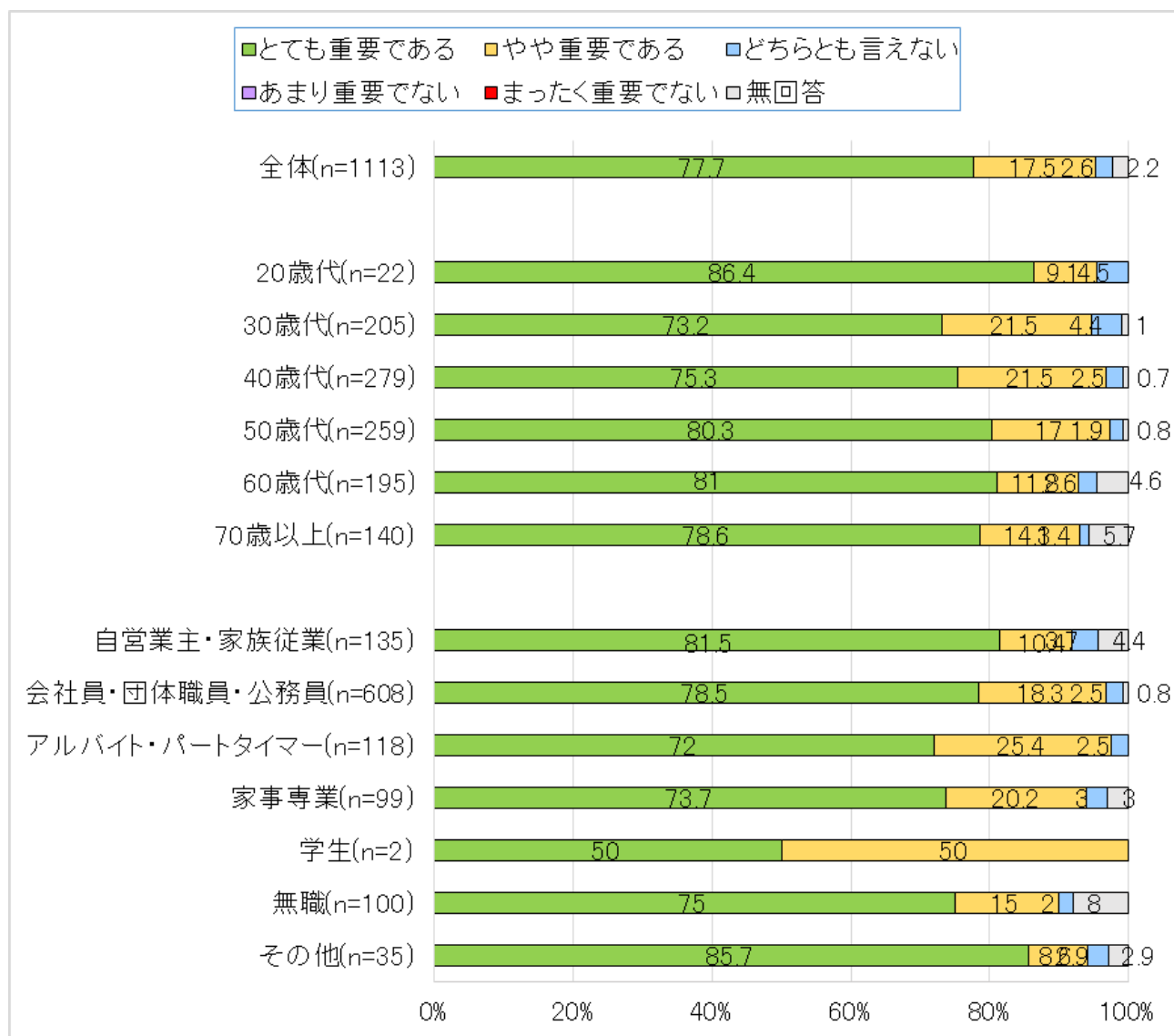
### 4.11.1 【再構築】の重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【再構築】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が95.2%、「どちらとも言えない」が2.6%となった。
- ◆ 年代別では、『重要である』の割合で大きな差は見られなかった。
- ◆ 職業別でみると、『重要である』では無職が90.0%で5.2ポイント低かった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<1. 再構築：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を図る再構築を計画的・効率的に実施>

図 4-11-1 【再構築】の重要度の認識



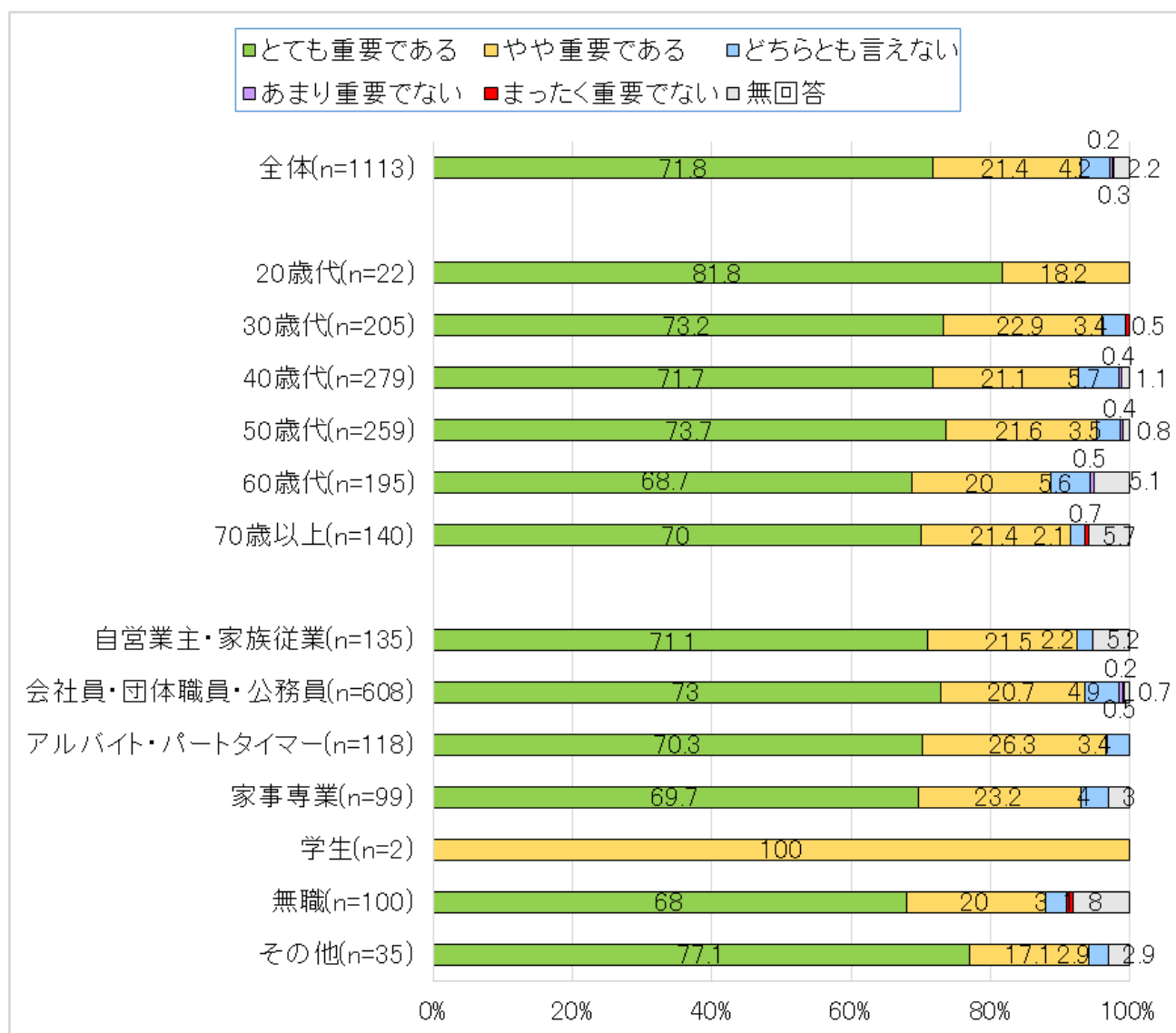
## 4.11.2 【浸水対策】重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【浸水対策】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が93.2%、「どちらとも言えない」が4.2%、「あまり重要でない」と「まったく重要でない」を合わせた『重要でない』が0.5%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、20歳代が100%と非常に高い結果となった。60歳代が88.7%と最も低かった。
- ◆ 職業別で見ると、『重要である』では無職が88.0%で5.2ポイント低かった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<2. 浸水対策：浸水の危険性が高い地区等において被害の軽減を図るための施設を整備>

図4-11-2 【浸水対策】の重要度の認識





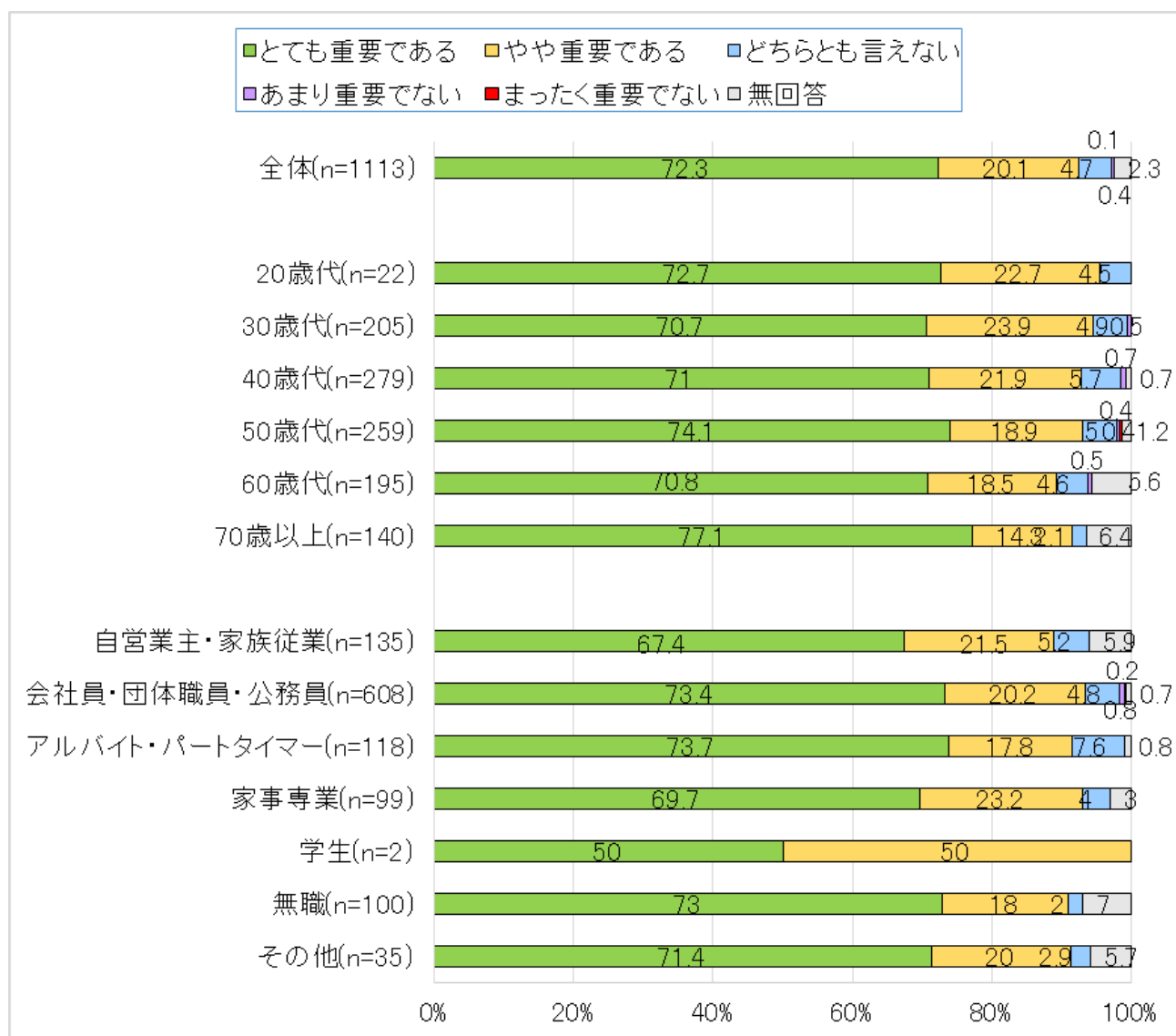
### 4.11.3 【震災対策】重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【震災対策】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が92.4%、「どちらとも言えない」が4.7%、「あまり重要でない」と「まったく重要でない」を合わせた『重要でない』が0.5%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、20歳代が95.4%と最も高く、60歳代が89.3%と最も低かった。
- ◆ 職業別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<3. 震災対策：首都直下地震などの地震や津波に対し、下水道機能を確保するための対策を実施>

図4-11-3 【震災対策】の重要度の認識



#### 4.11.4 【合流式下水道の改善】重要度の認識

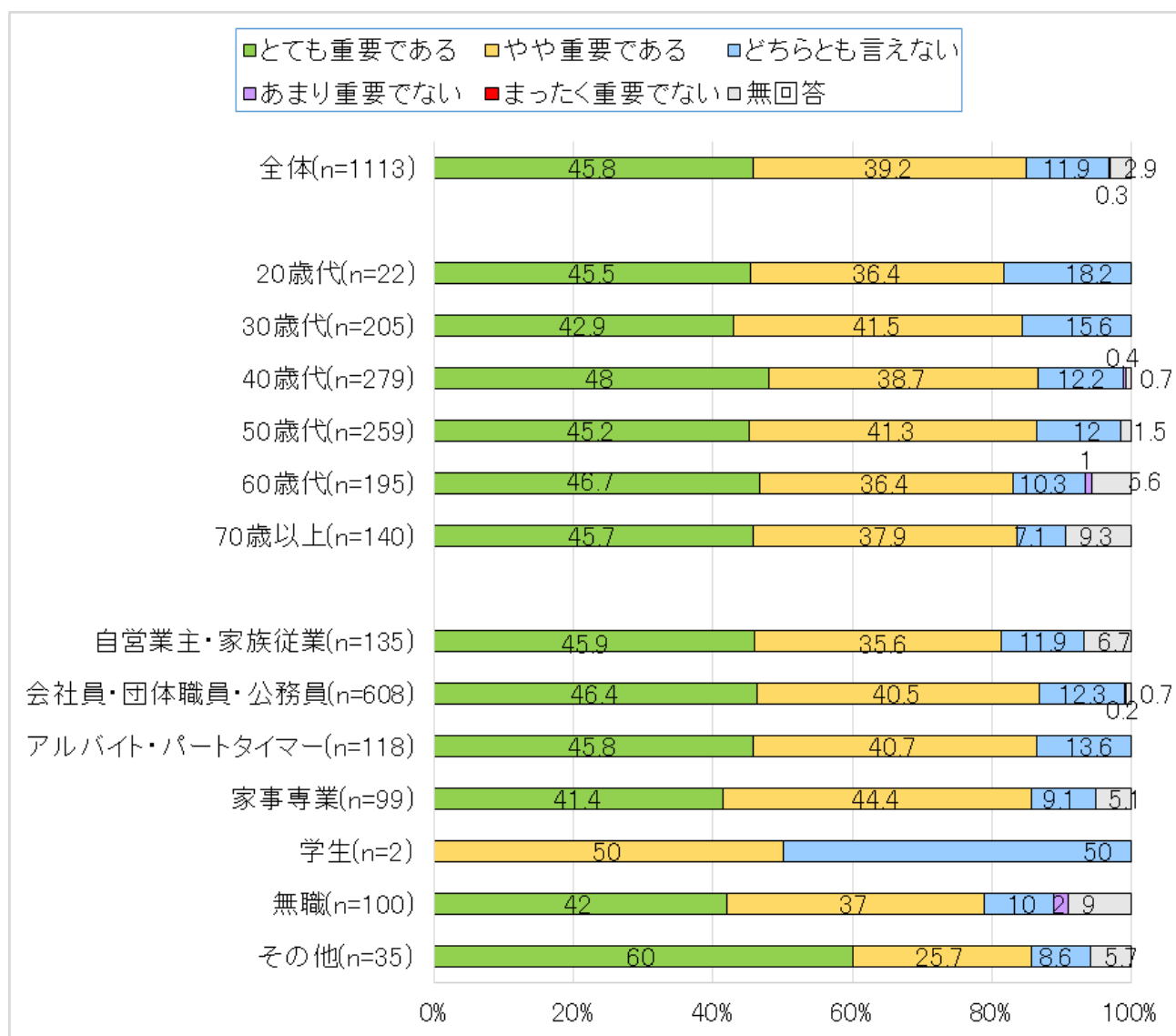
- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【合流式下水道の改善】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が85.0%、「どちらとも言えない」が11.9%、「あまり重要でない」が0.3%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、全ての年代で大きな差は見られなかった。
- ◆ 職業別で見ると、『重要である』では無職が79.0%と6ポイント低かった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<4. 合流式下水道の改善：\*詳細は参考アンケート内の参考文章を参照\*

雨天時に合流式下水道から河川等に放流する放流水質改善のため、貯留施設などを整備>

図 4-11-4 【合流式下水道の改善】の重要度の認識



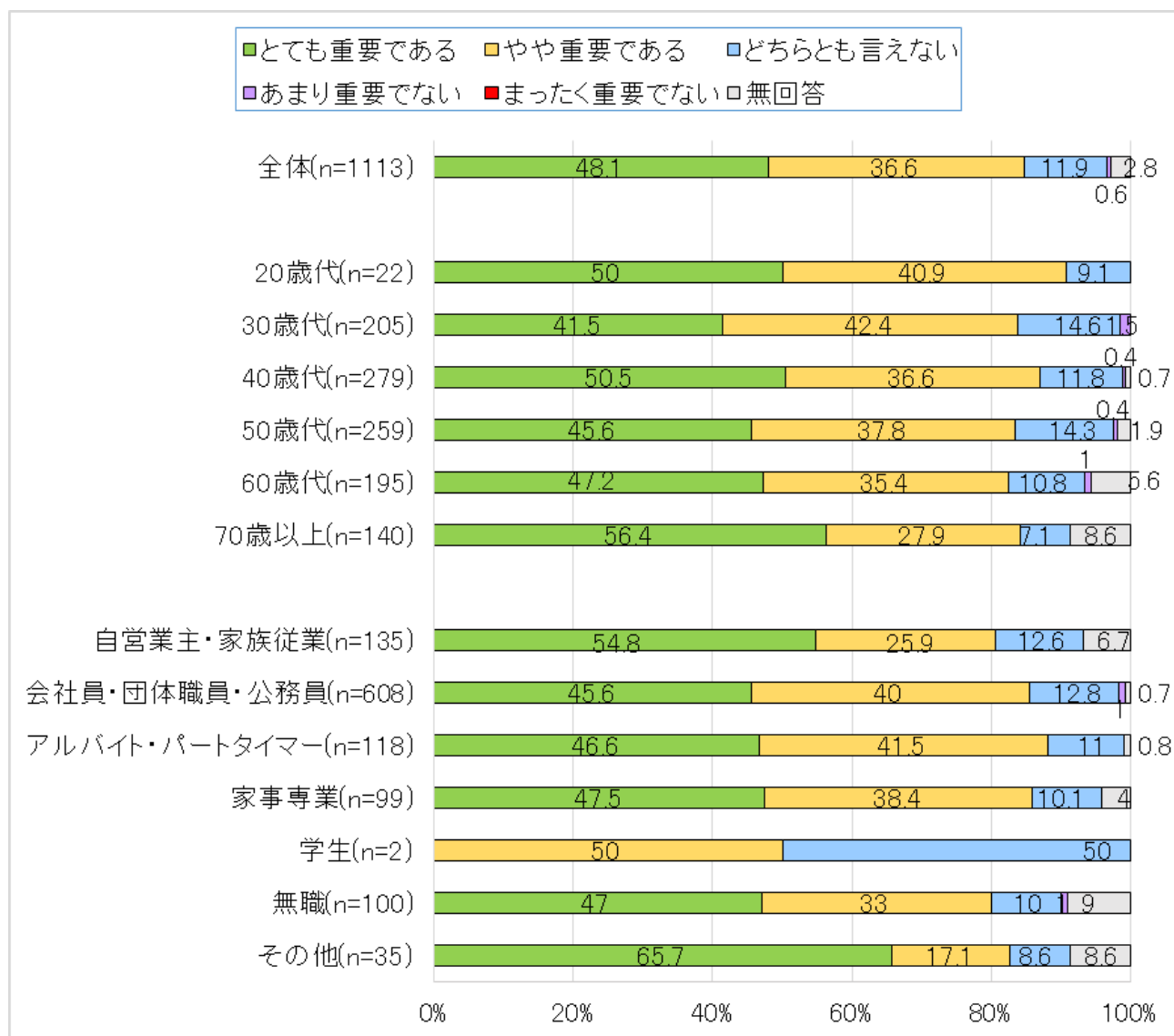
#### 4.11.5 【高度処理】重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【高度処理】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が84.7%、「どちらとも言えない」が11.9%、「あまり重要でない」が0.6%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、20歳代が90.9%と最も高く、60歳代が82.6%と最も低かった。
- ◆ 職業別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<5. 高度処理：東京湾の赤潮発生の一因であるちっ素、りんを削減し、水再生センターから河川等に放流する下水処理水の水質を改善する施設を整備>

図 4-11-5 【高度処理】の重要度の認識



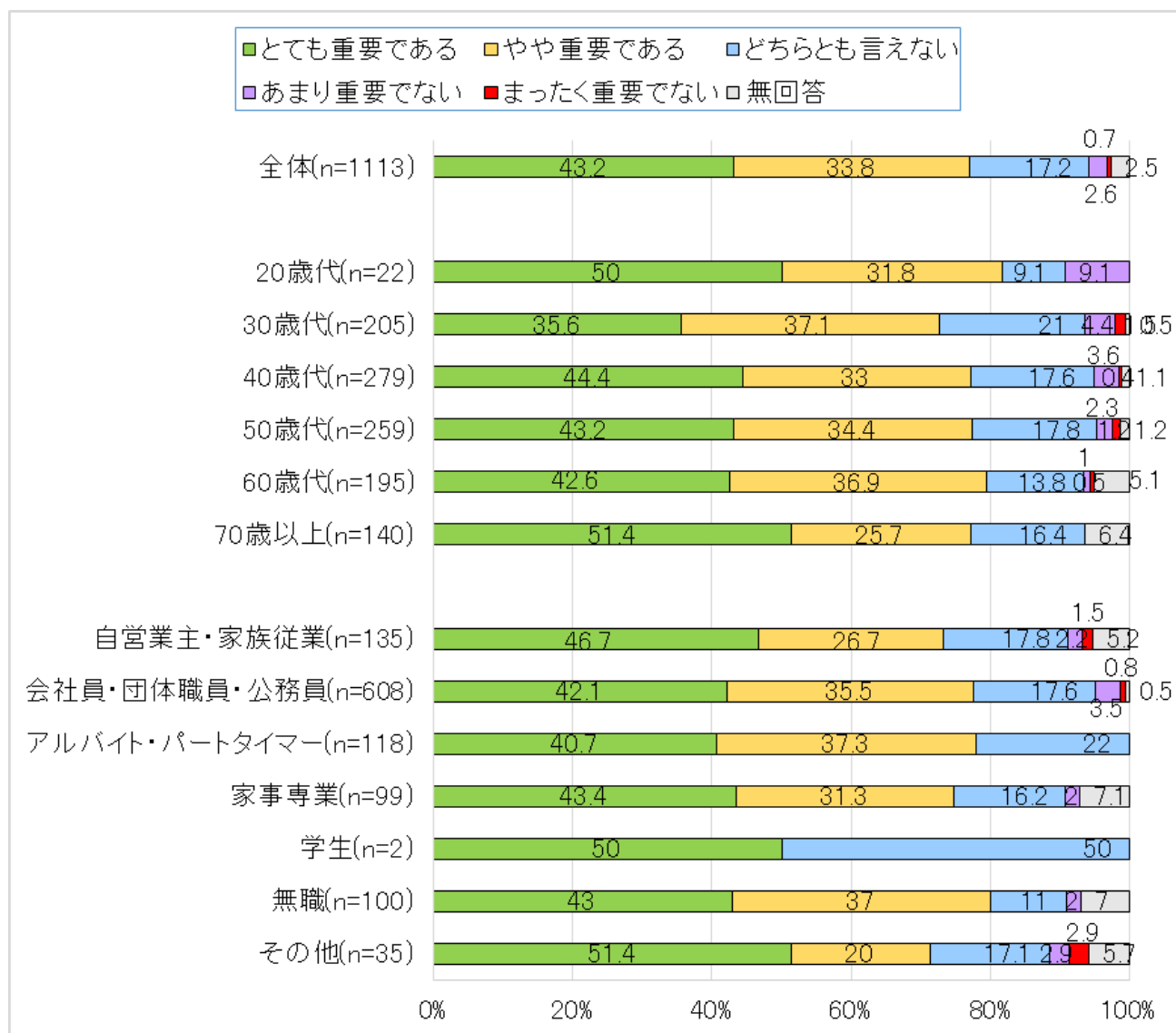
#### 4.11.6 【エネルギー・地球温暖化対策】重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【エネルギー・地球温暖化対策】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が77.0%、「どちらとも言えない」が17.2%、「あまり重要でない」と「まったく重要でない」を合わせた『重要でない』が3.3%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、20歳代が81.8%と最も高く、30歳代が72.2%と最も低かった。
- ◆ 職業別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。（それぞれに、○は1つ）

<6. エネルギー・地球温暖化対策：エネルギー使用量と温室効果ガス排出量の削減を推進するための施設を整備>

図 4-11-6 【エネルギー・地球温暖化対策】の重要度の認識



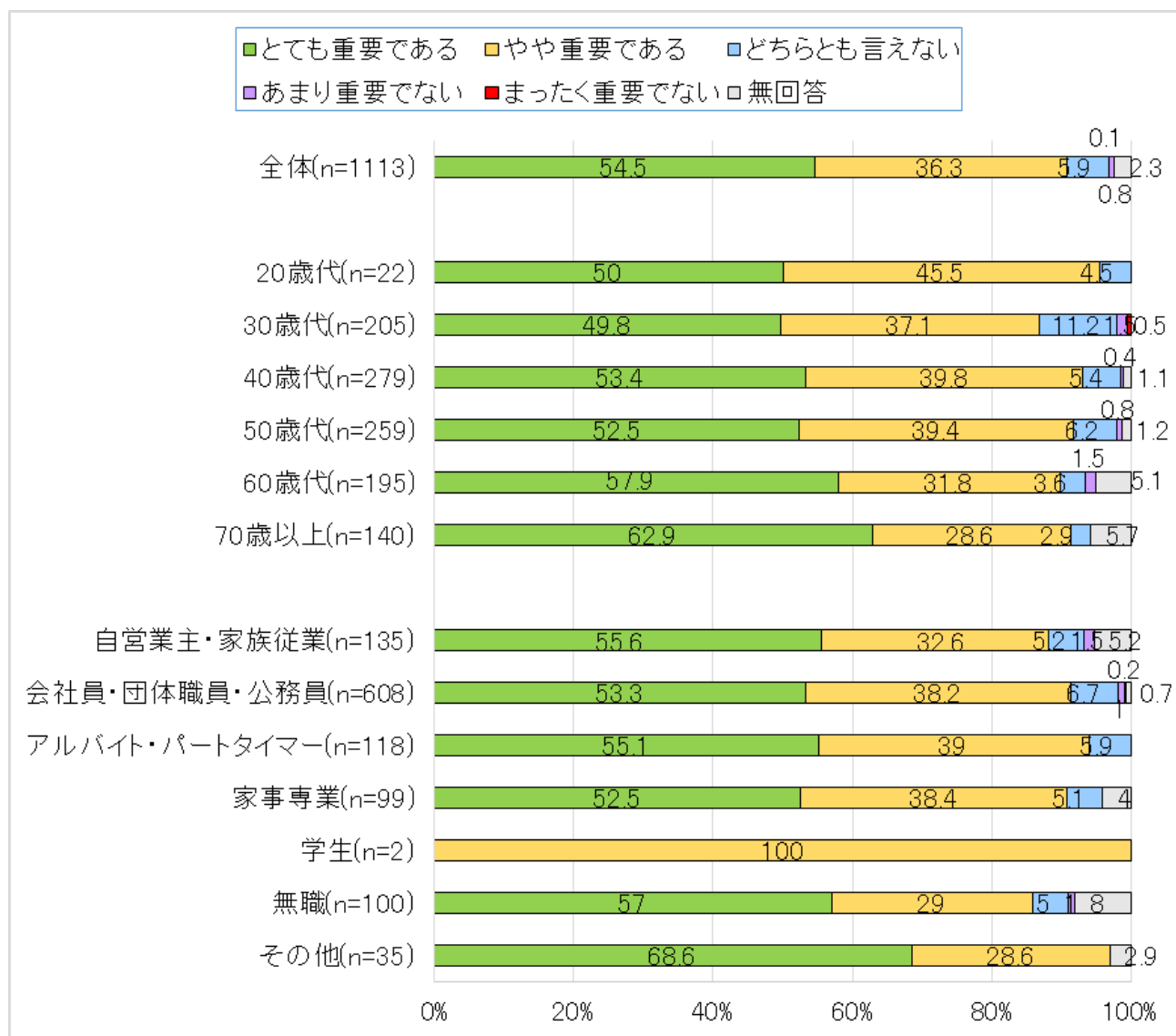
#### 4.11.7 【維持管理の充実】重要度の認識

- ◆ 東京都下水道局が推進している施策【維持管理の充実】について、「とても重要である」と「やや重要である」を合わせた『重要である』が90.8%、「どちらとも言えない」が5.9%、「あまり重要でない」と「まったく重要でない」を合わせた『重要でない』が0.9%となった。
- ◆ 年代別で見ると、『重要である』の割合は、20歳代が95.5%と最も高く、30歳代が86.9%と最も低かった。
- ◆ 職業別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

Q11 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたはどの程度重要だと思いますか。それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びください。

<7. 維持管理の充実：下水道管や水再生センターなどを適切に維持管理  
(下水道管の清掃、水再生センター、ポンプ所の運転、設備の点検・補修など)>

図 4-11-7 【維持管理の充実】の重要度の認識



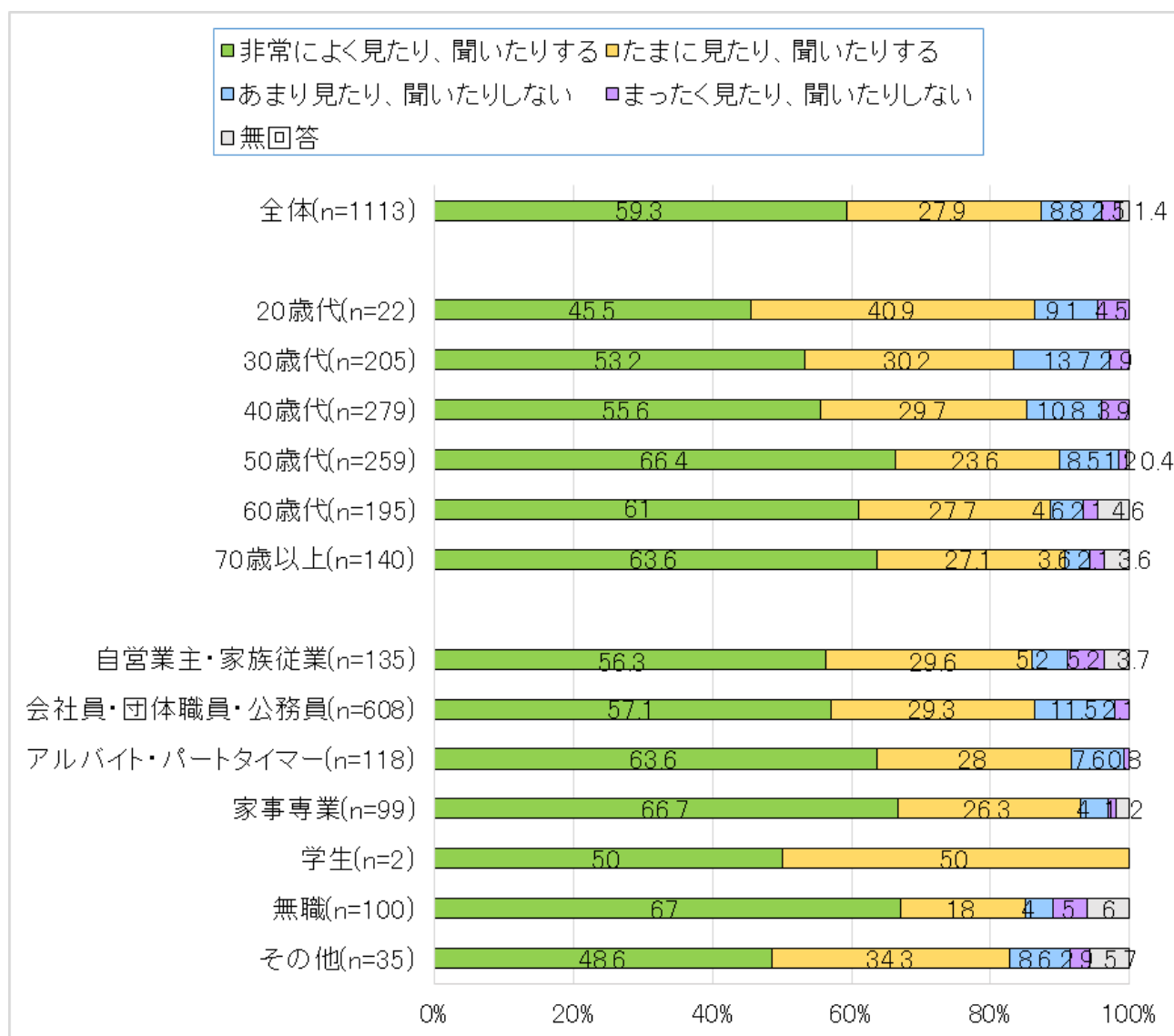
## 4.12 都民の日常的な情報入手経路について

### 4.12.1 都民の日常的な情報入手経路について【テレビ】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【テレビ】については、「非常によく見たり、聞いたりする」が59.3%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が27.9%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「非常によく見たり、聞いたりする」では50歳代が66.4%と最も多く、20歳代が45.5%と最も少なかった。
- ◆ 職業別で見ると、「非常によく見たり、聞いたりする」では無職が67.0%で7.7ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-1 都民の日常的な情報入手経路について【テレビ】

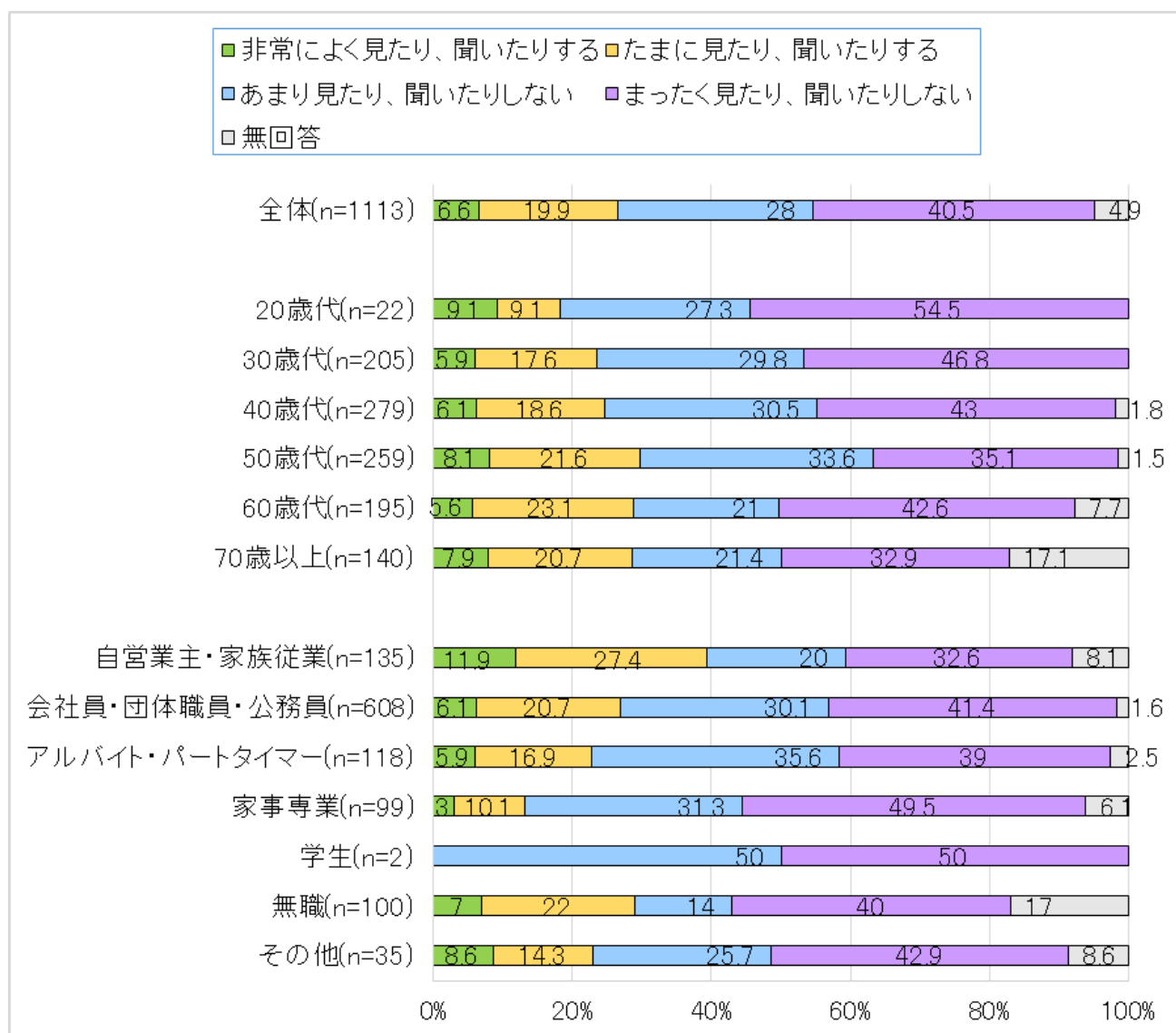


## 4.12.2 都民の日常的な情報入手経路について【ラジオ】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【ラジオ】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が40.5%と最も高く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が28.0%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では20歳代が9.1%と最も多いが、「まったく見たり、聞いたりしない」でも20歳代が54.4%と最も多い。「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」をあわせた『認知度』では50歳代が29.7%と最も多い。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では自営業主・家族従業が5.3%でポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-2 都民の日常的な情報入手経路について【ラジオ】

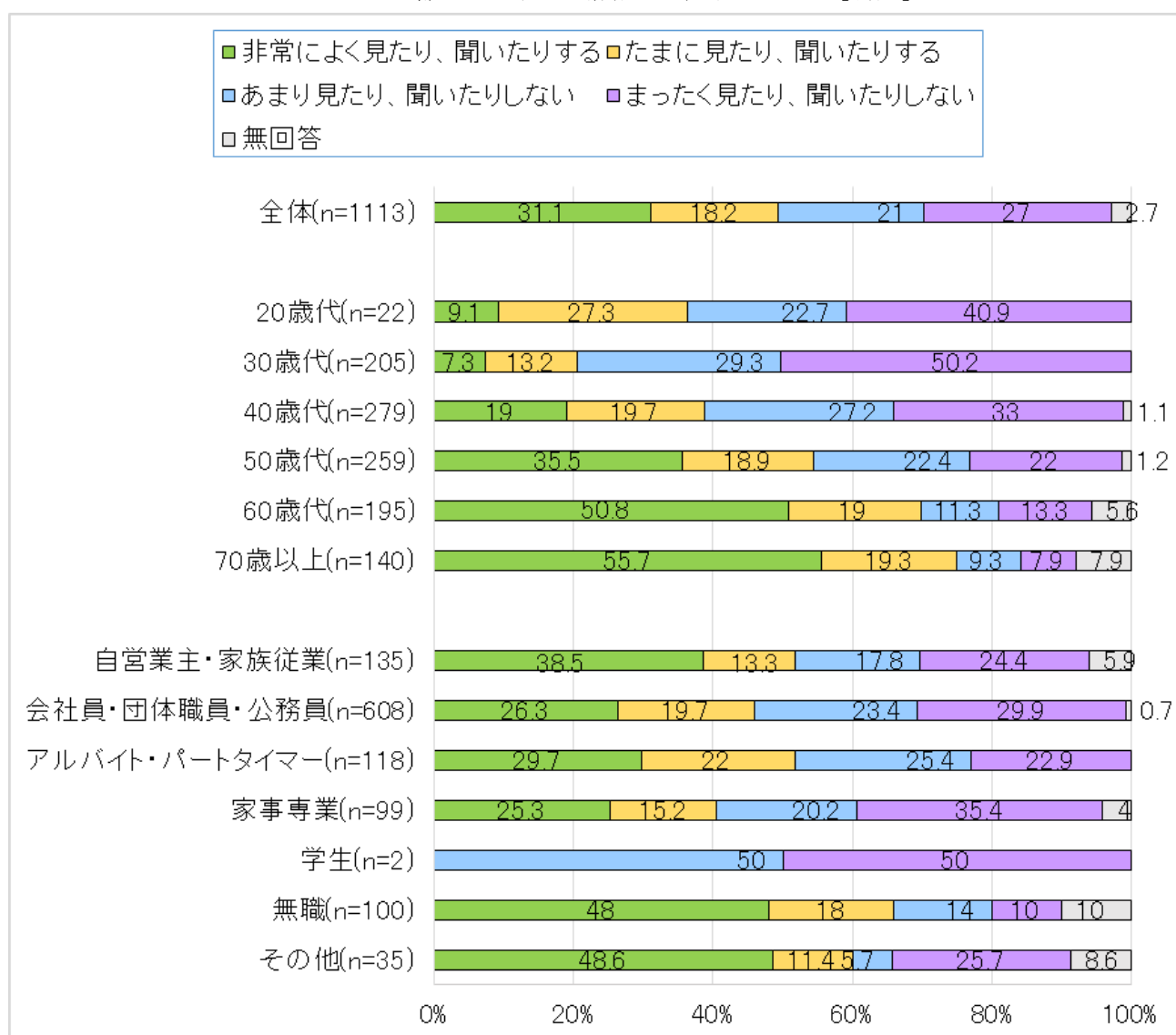


### 4.12.3 都民の日常的な情報入手経路について【新聞】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【新聞】については、「非常によく見たり、聞いたりする」が31.1%と最も多く、次いで「まったく見たり、聞いたりしない」が27.0%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では70歳以上が55.7%と最も多く、30歳代が7.3%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では無職が48.0%で16.9ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-3 都民の日常的な情報入手経路について【新聞】



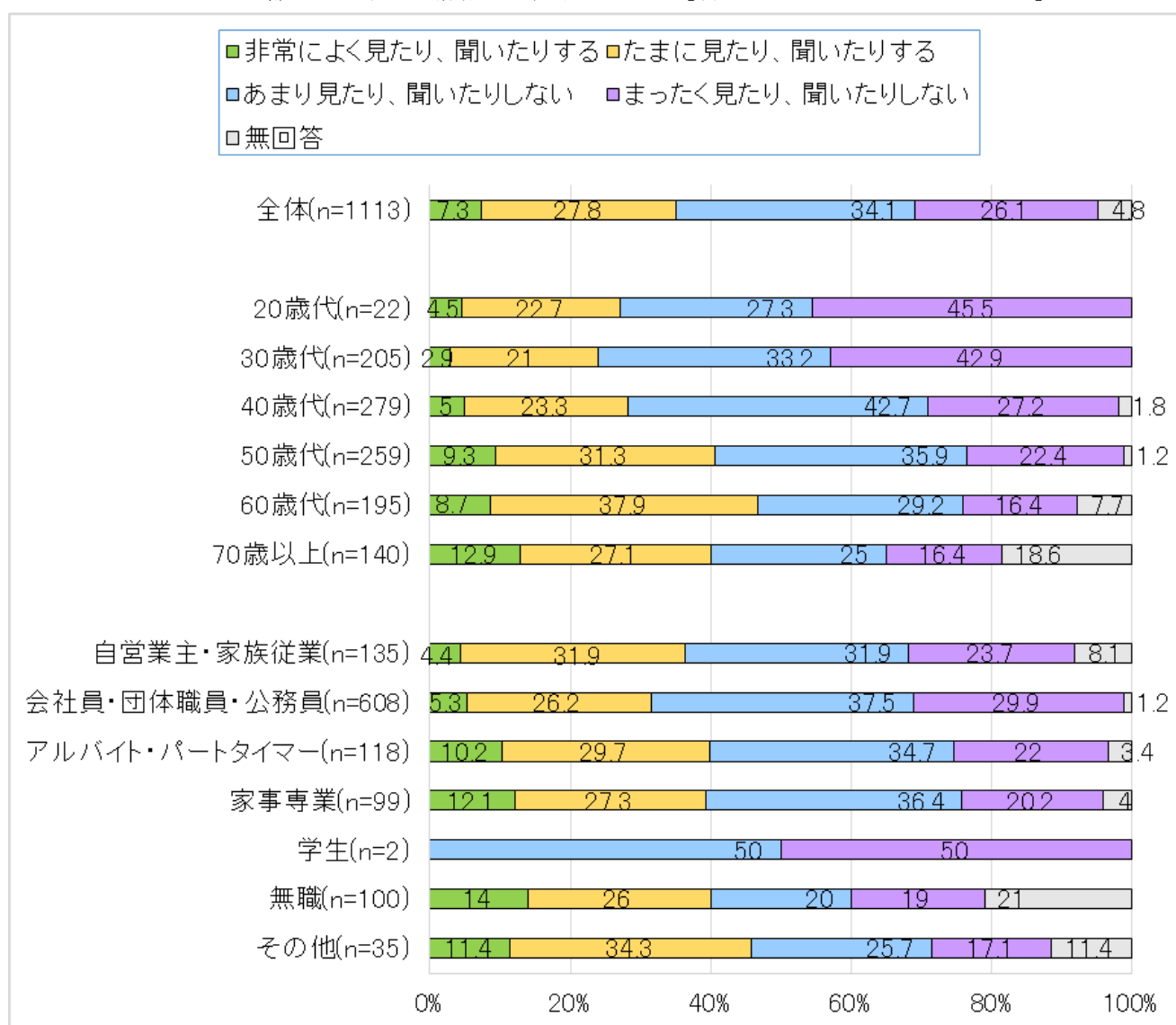


#### 4.12.4 都民の日常的な情報入手経路について【折込チラシ・ダイレクトメール】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【折込チラシ・ダイレクトメール】については、「あまり見たり、聞いたりしない」が34.1%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が27.8%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、60歳代が46.6%と最も高く、30歳代が23.9%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』ではアルバイト・パートタイマーが39.9%で4.8ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図 4-12-4 都民の日常的な情報入手経路について【折込チラシ・ダイレクトメール】

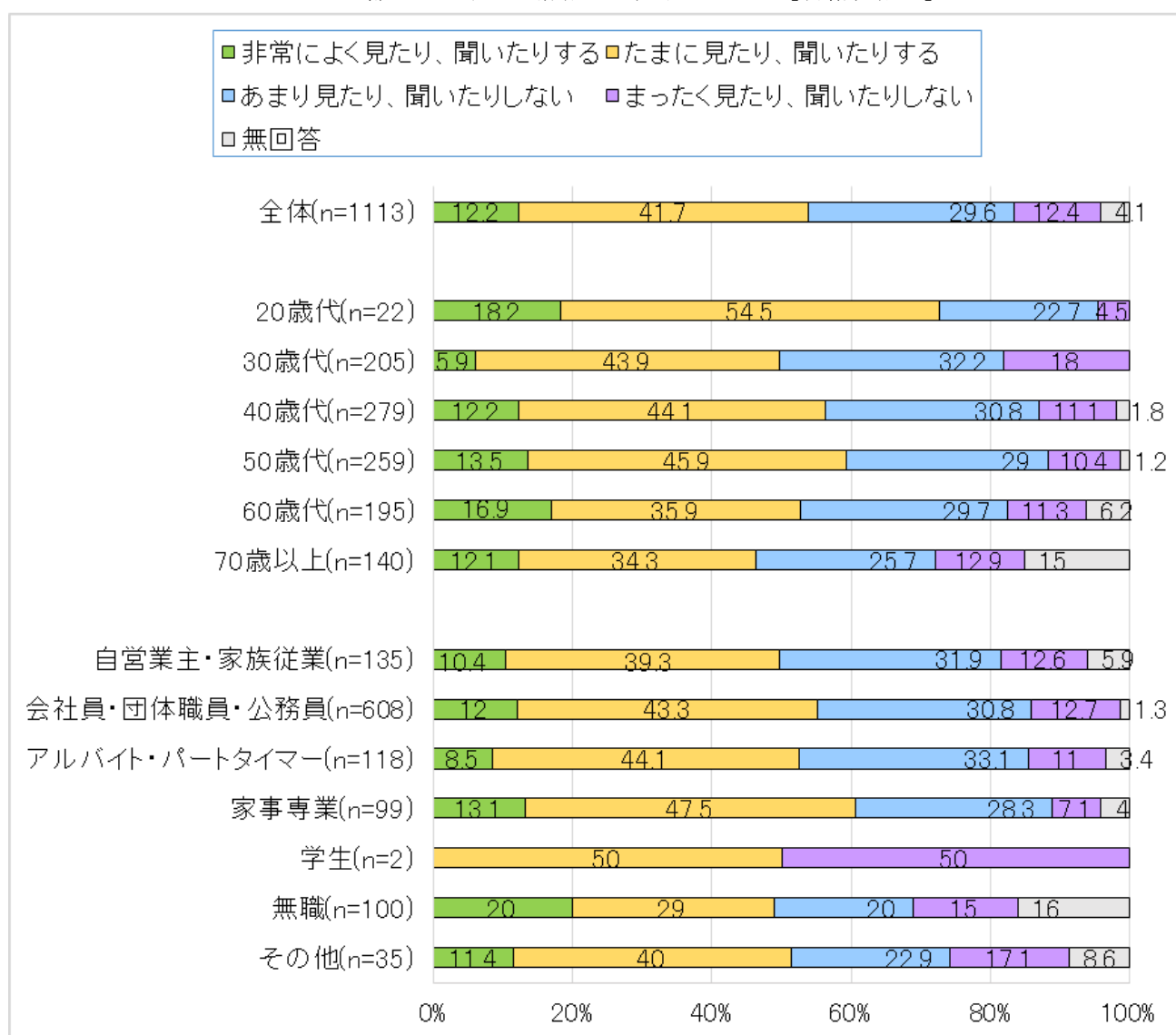


#### 4.12.5 都民の日常的な情報入手経路について【書籍、雑誌】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【書籍、雑誌】については、「たまに見たり、聞いたりする」が41.7%と最も高く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が29.6%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が72.7%と最も高く、70歳以上が46.4%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では家事専業が60.6%で6.7ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-5 都民の日常的な情報入手経路について【書籍、雑誌】

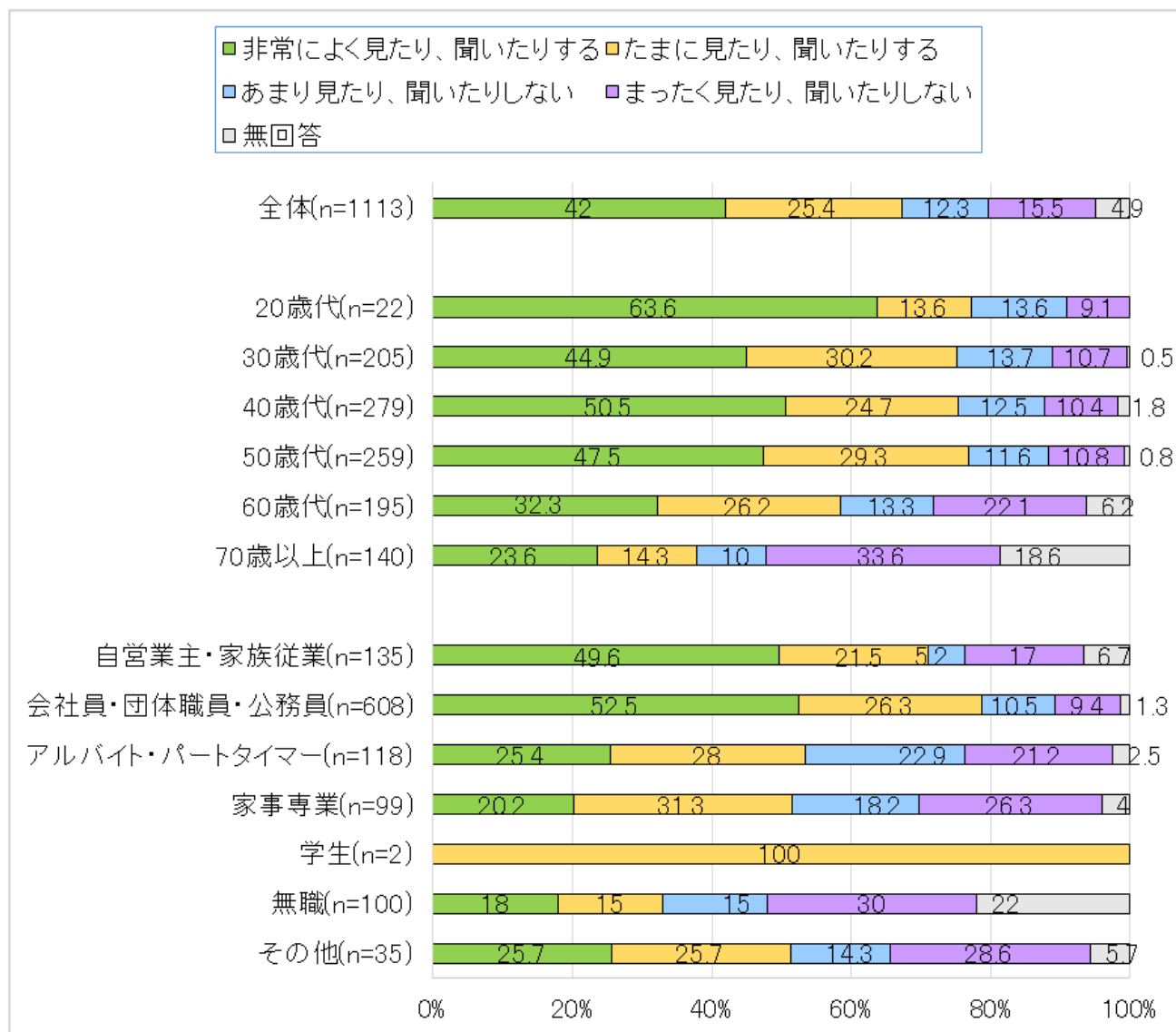


## 4.12.6 都民の日常的な情報入手経路について【パソコン】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【パソコン】については、「非常によく見たり、聞いたりする」が42.0%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が25.4%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では20歳代が63.6%と最も高く、70歳以上が23.6%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では会社員・団体職員・公務員が52.5%で7.5ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-6 都民の日常的な情報入手経路について【パソコン】

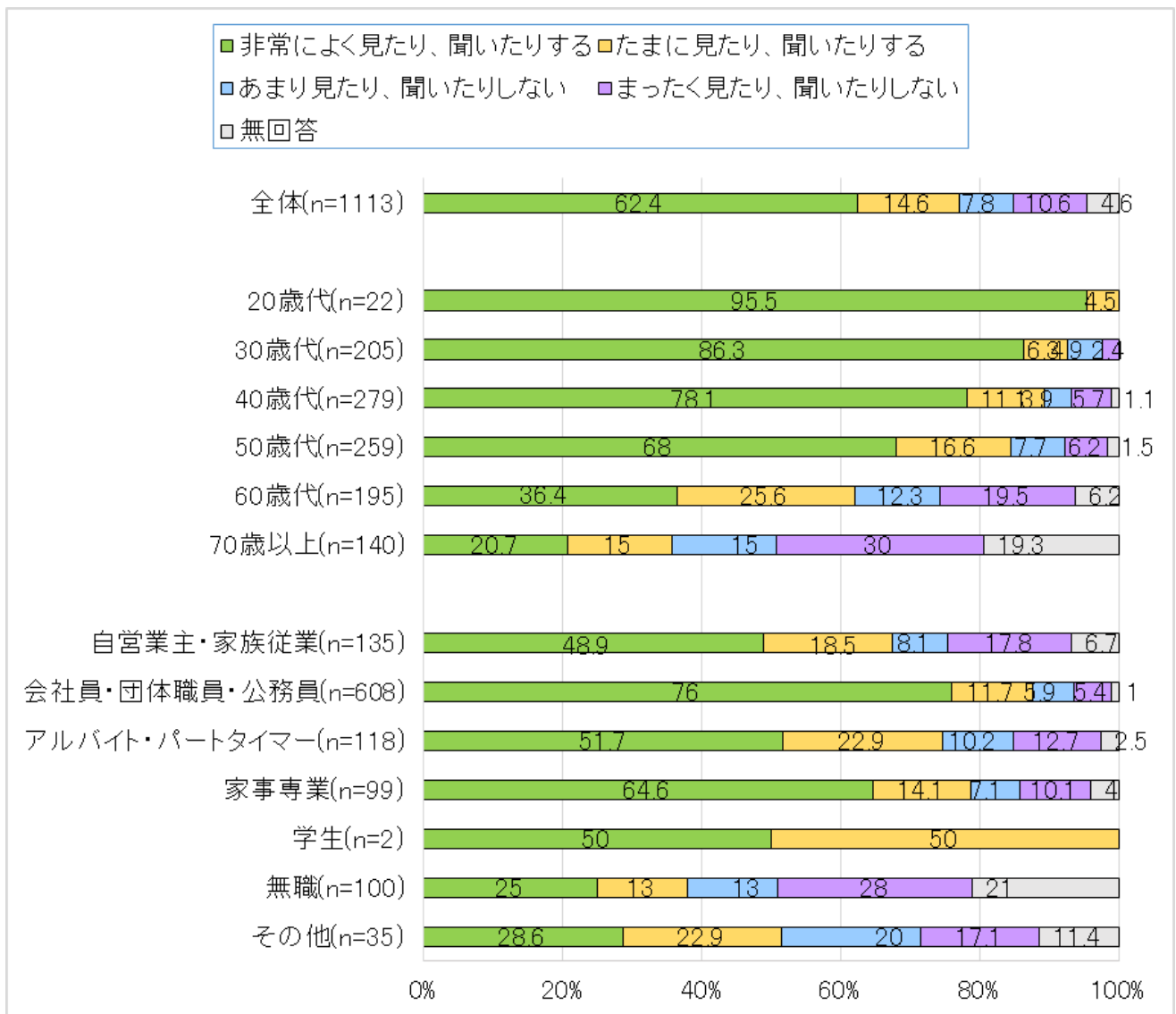


#### 4.12.7 都民の日常的な情報入手経路について【スマートフォン・タブレット】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【スマートフォン・タブレット】については、「非常によく見たり、聞いたりする」が62.4%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が14.6%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では20歳代が95.5%と非常に高く、70歳以上が20.7%と最も低かった。年代が大きくなるにつれて減少傾向にある。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では会社員・団体職員・公務員が76.0%で13.6ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-7 都民の日常的な情報入手経路について【スマートフォン・タブレット】

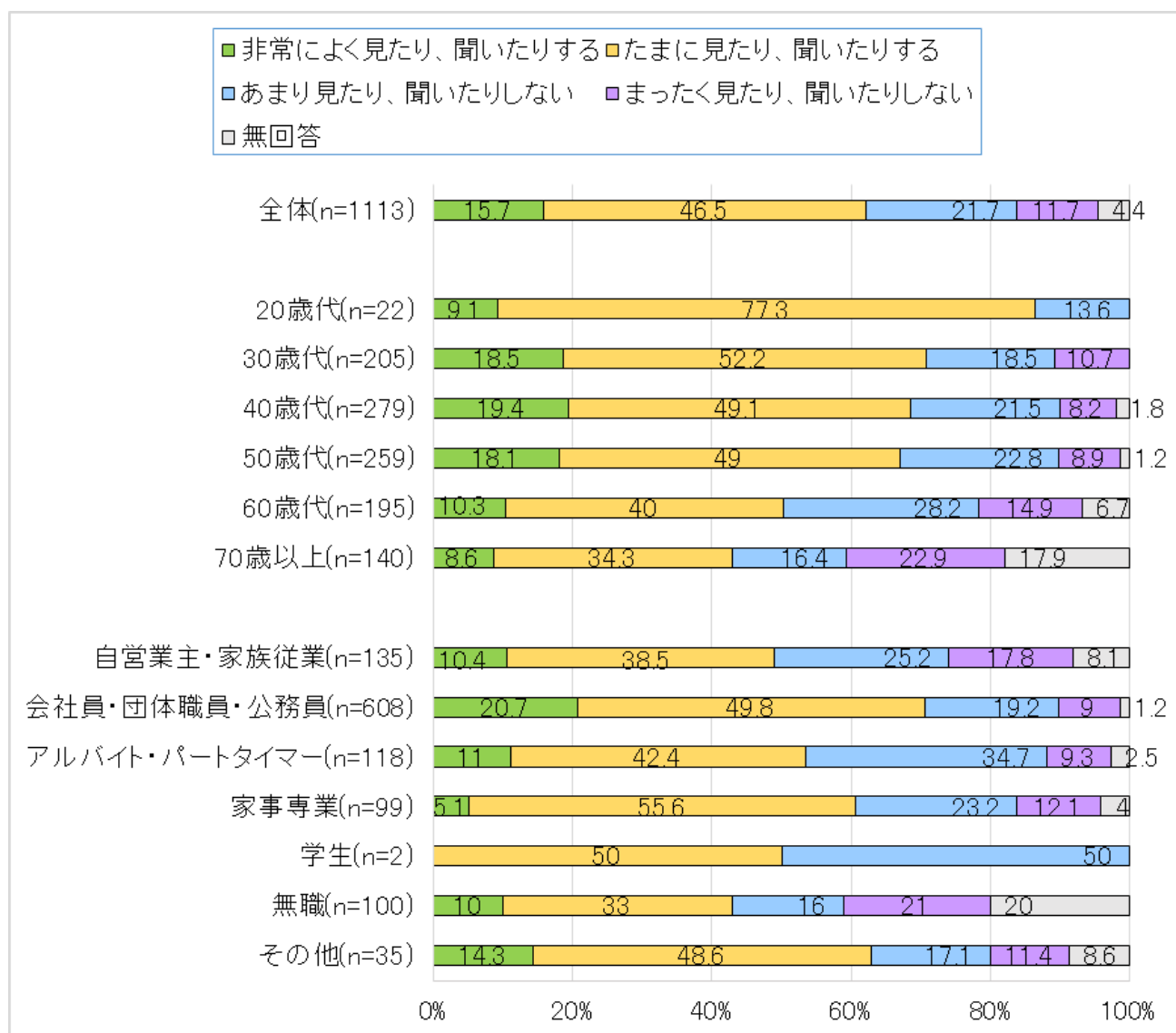


## 4.12.8 都民の日常的な情報入手経路について【電車内の広告】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【電車内の広告（中吊りポスター、社内液晶モニター等）】については、「たまに見たり、聞いたりする」が46.5%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が21.7%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が86.4%と最も高く、70歳代が42.9%と最も低かった。年代が大きくなるにつれて減少傾向にある。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では会社員・団体職員・公務員が70.5%で8.3ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-8 都民の日常的な情報入手経路について【電車内の広告】

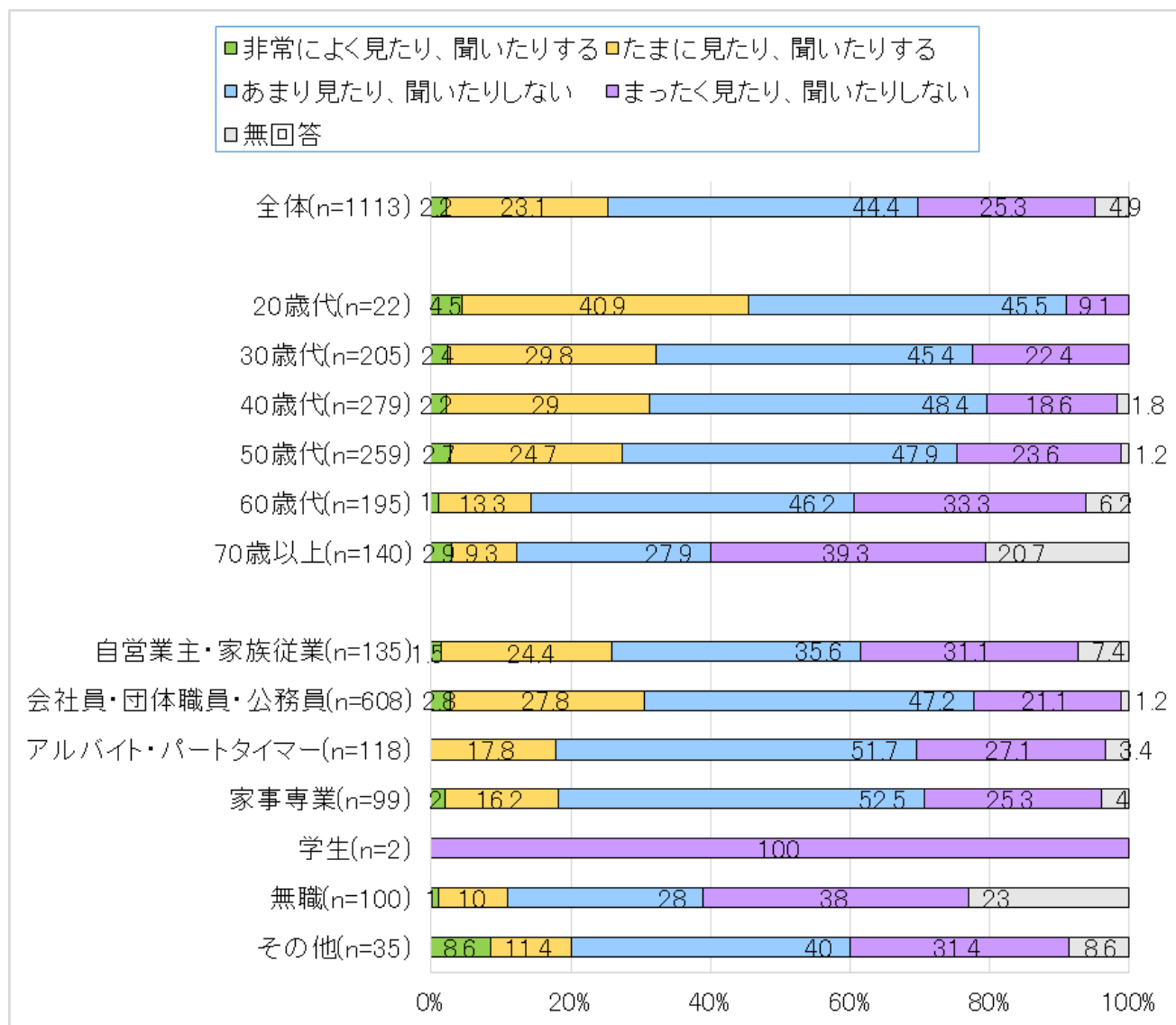


#### 4.12.9 都民の日常的な情報入手経路について【街頭ビジョン等のデジタルサイネージ】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【街頭ビジョン等のデジタルサイネージ】については、「あまり見たり、聞いたりしない」が44.4%と最も多く、次いで「まったく見たり、聞いたりしない」が25.3%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が45.4%と最も高く、70歳代が12.2%と最も低かった。年代が大きくなるにつれて減少傾向にある。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では会社員・団体職員・公務員が30.6%で5.3ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図 4-12-9 都民の日常的な情報入手経路について【街頭ビジョン等のデジタルサイネージ】

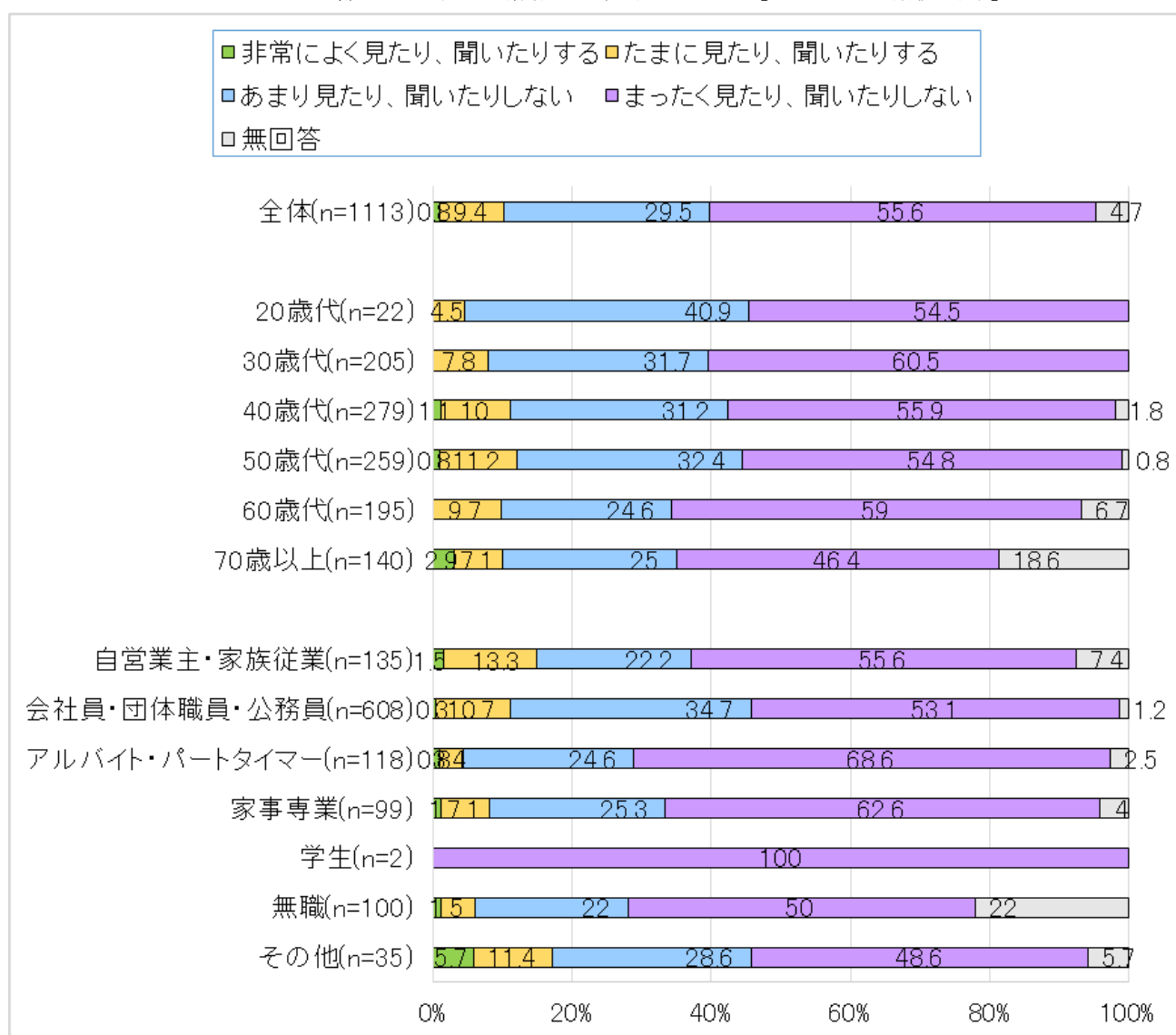


## 4.12.10 都民の日常的な情報入手経路について【セミナーや講演会等】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【セミナーや講演会等】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が55.6%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が29.5%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、50歳代が12.0%と最も高く、20歳代が4.5%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では自営業主・家族従業が14.8%で4.6ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-10 都民の日常的な情報入手経路について【セミナーや講演会等】

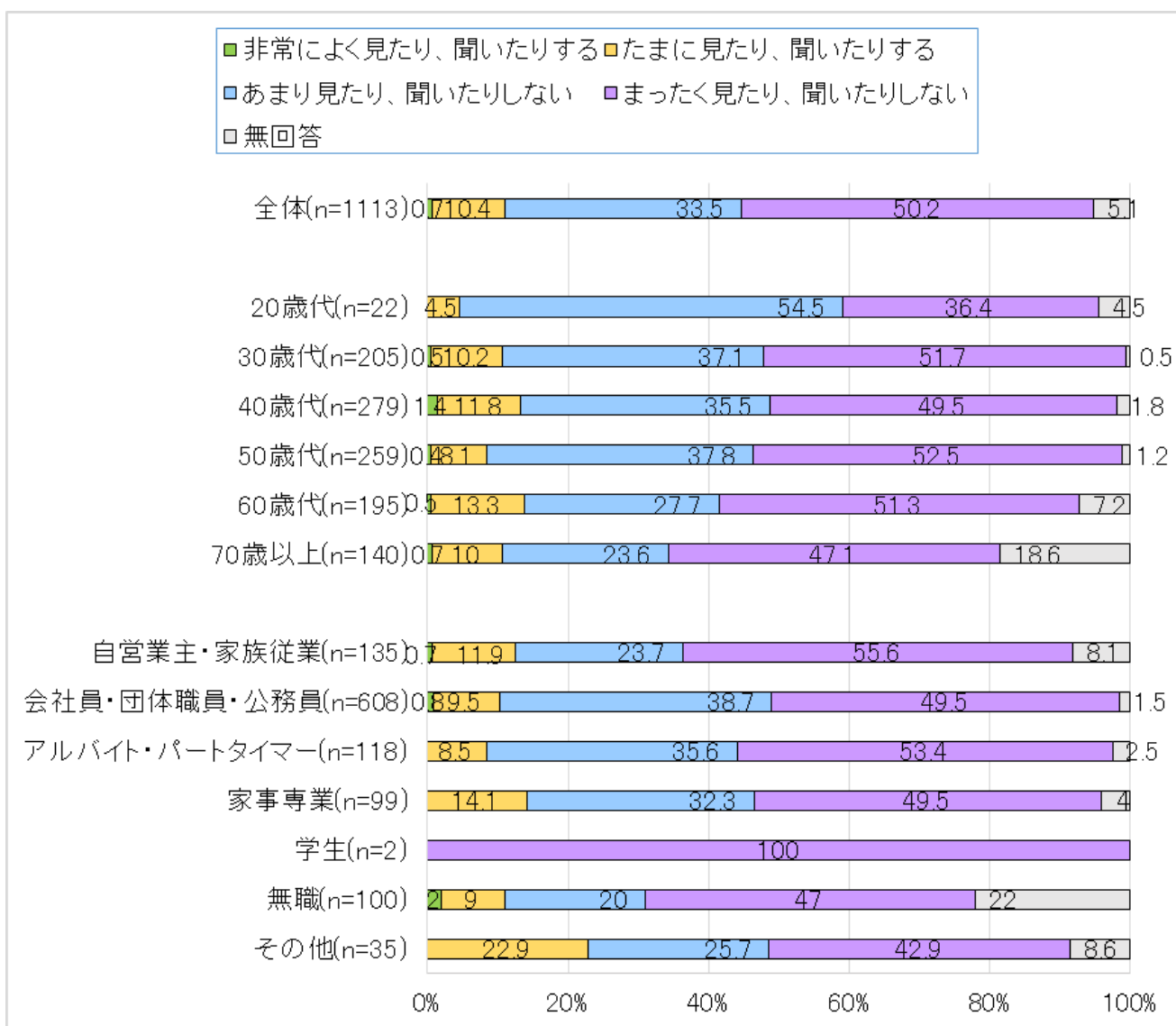


#### 4.12.11 都民の日常的な情報入手経路について【イベント】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【イベント】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が50.2%と最も多く、「あまり見たり、聞いたりしない」が33.5%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、60歳代が13.8%と最も高く、20歳代が4.5%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では家事専業が14.1%で3.0ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-11 都民の日常的な情報入手経路について【イベント】



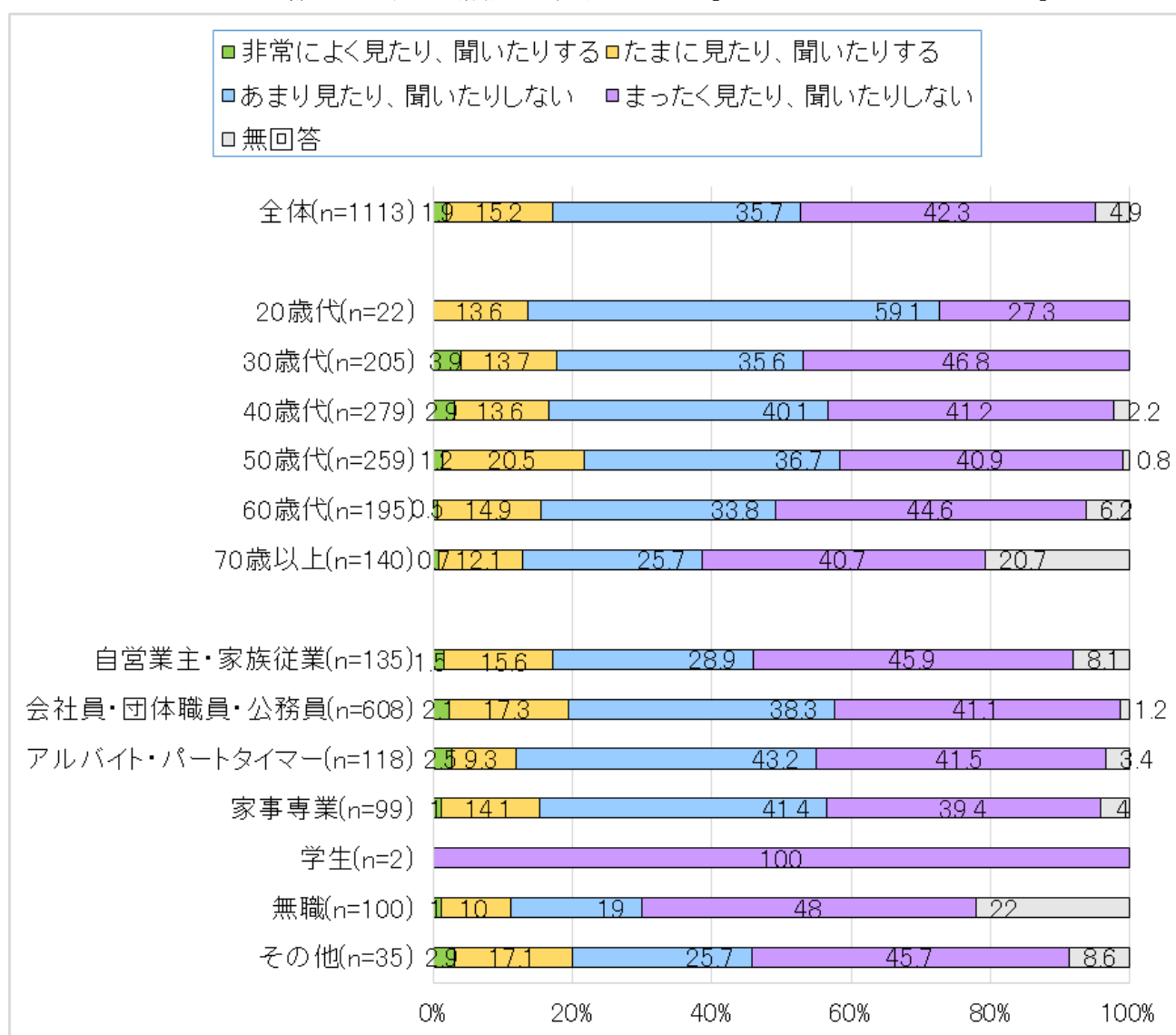


#### 4.12.12 都民の日常的な情報入手経路について【広告メール・メールマガジン】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【広告メール・メールマガジン】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が42.3%と最も高く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が35.7%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、50歳代が21.7%と最も高く、70歳以上が12.8%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では会社員・団体職員・公務員が19.4%で2.3ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-12 都民の日常的な情報入手経路について【広告メール・メールマガジン】

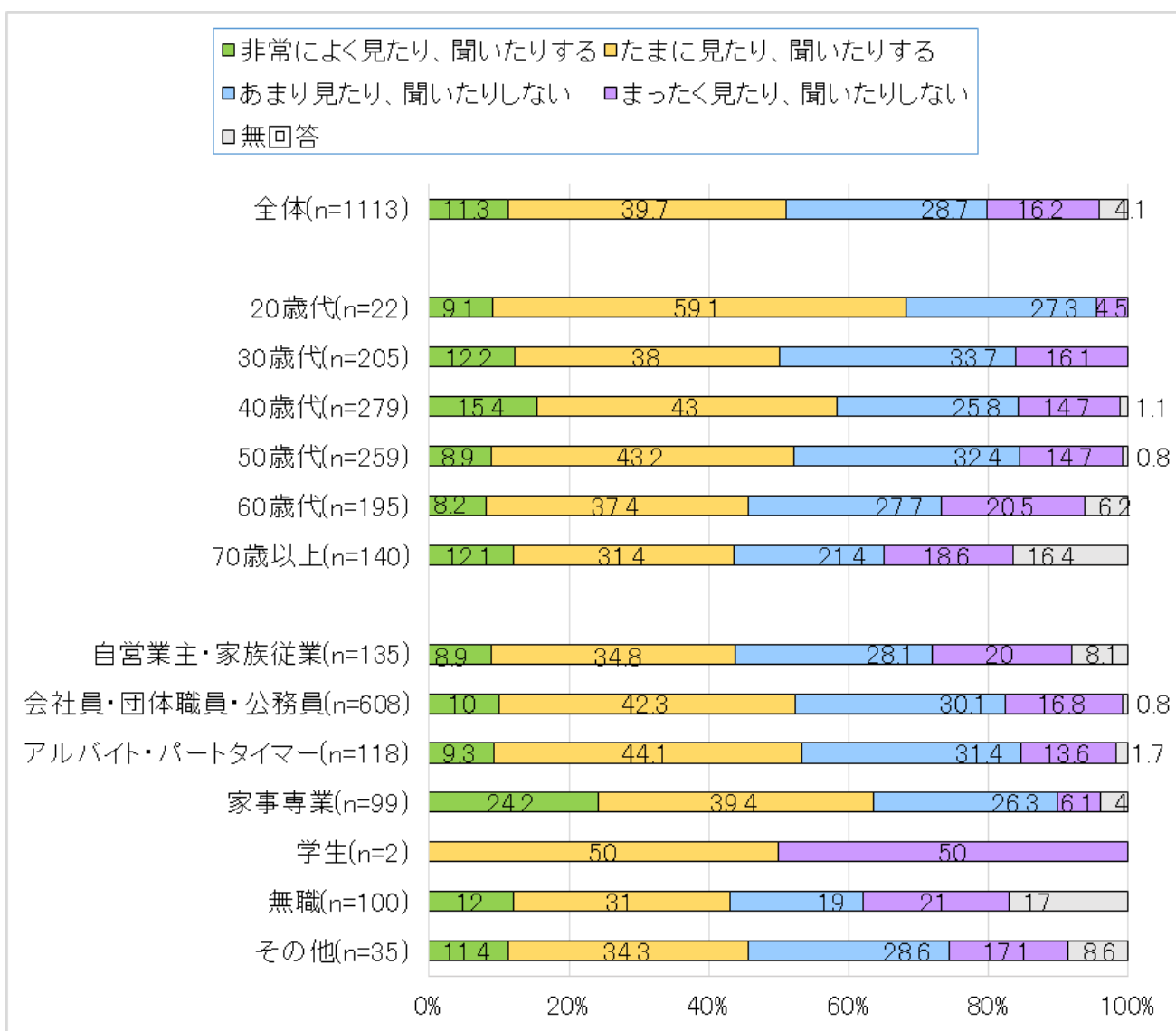


#### 4.12.13 都民の日常的な情報入手経路について【家族、知人からの口コミ】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【家族、知人からの口コミ】については、「たまに見たり、聞いたりする」が39.7%と最も高く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が28.7%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が68.2%と最も高く、70歳以上が43.5%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では家事専業が63.6%で12.6ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図 4-12-13 都民の日常的な情報入手経路について【家族、知人からの口コミ】

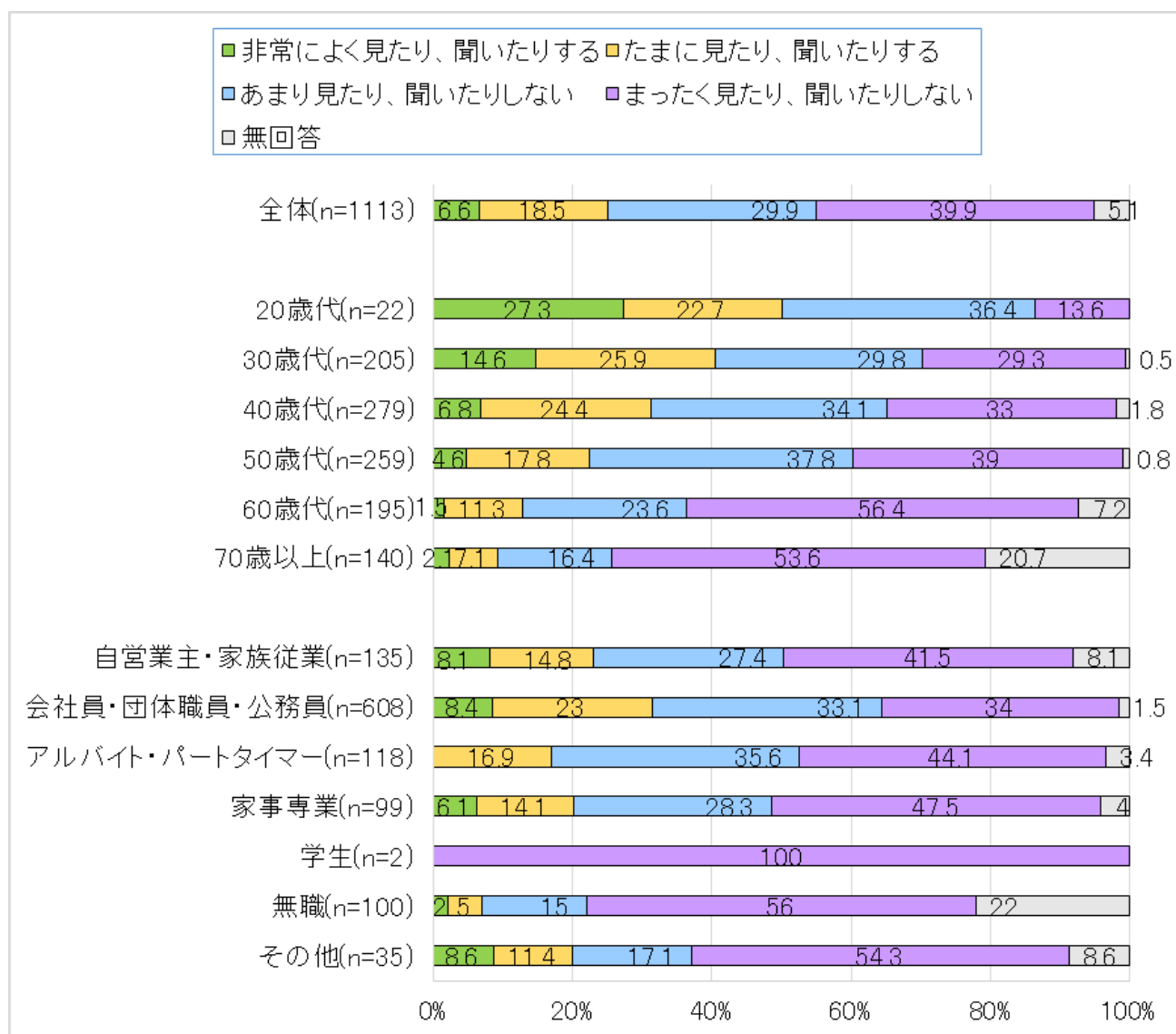


## 4.12.14 都民の日常的な情報入手経路について【動画共有サイト】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【動画共有サイト】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が39.9%と最も高く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が29.9%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が50.0%と最も高く、70歳以上が9.2%と最も低かった。年代が大きくなるにつれて減少傾向にある。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では会社員・団体職員・公務員が31.4%で6.3ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-14 都民の日常的な情報入手経路について【動画共有サイト】

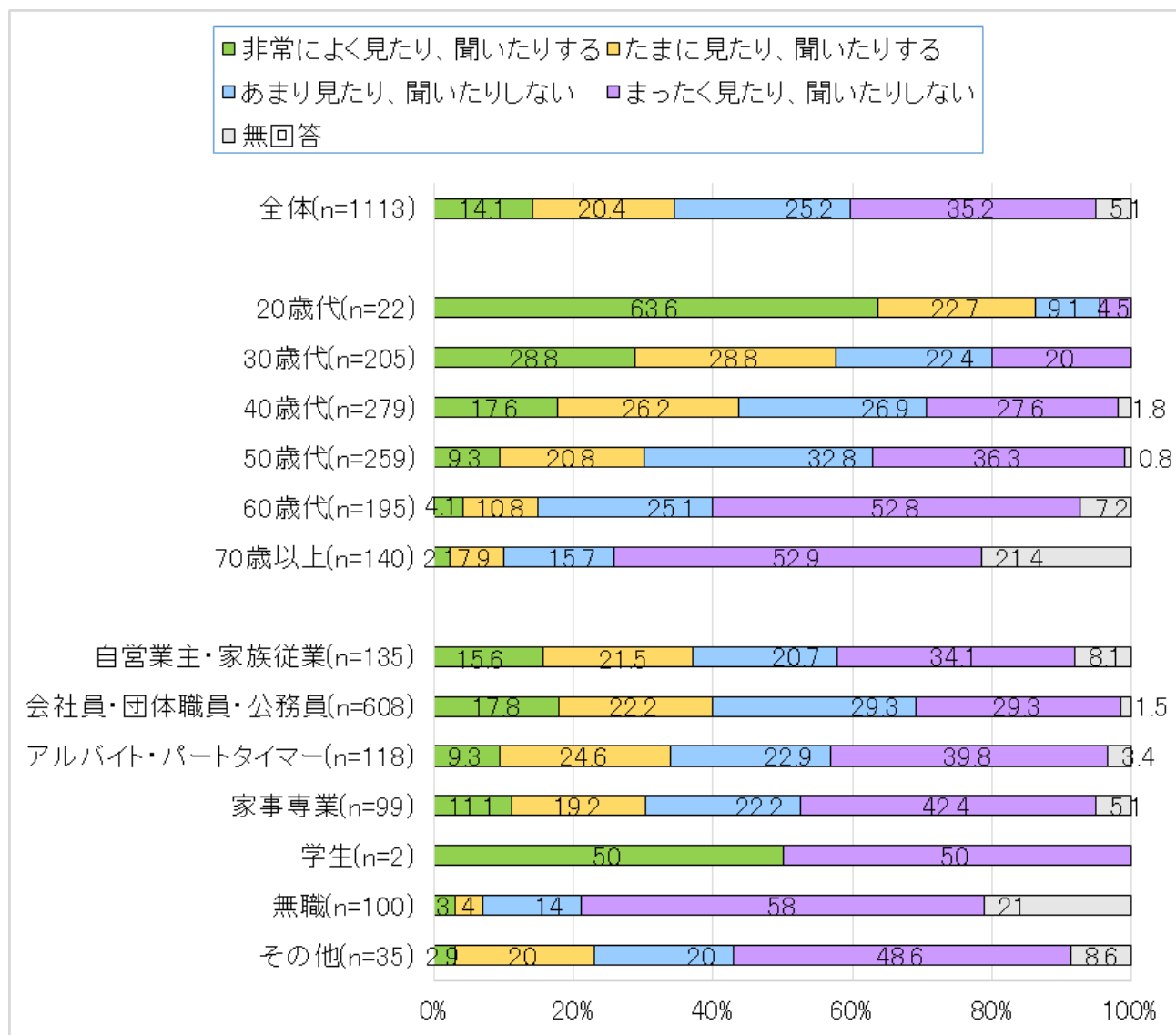


#### 4.12.15 都民の日常的な情報入手経路について【ソーシャルメディア（SNS）】

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路【ソーシャルメディア（SNS）】については、「まったく見たり、聞いたりしない」が35.2%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が25.2%となった。
- ◆ 年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」を合わせた『認知度』の割合は、20歳代が86.3%と最も高く、70歳以上が10.0%と最も低かった。年代が大きくなるにつれて減少傾向にある。
- ◆ 職業別でみると、『認知度』では会社員・団体職員・公務員が40.0%で5.5ポイント高かった。

Q12 あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。

図4-12-15 都民の日常的な情報入手経路について【ソーシャルメディア（SNS）】



## 4.13 下水道事業に関する情報の入手経路

- ◆ 下水道事業に関する情報の入手経路については、「テレビ」が49.8%と最も高く、次いで「新聞」が22.1%、「インターネットニュースサイト」が19.2%となった。
- ◆ 年代別で見ると、新聞や広報誌などの紙媒体は年代が上がるほど高い傾向にあり、ホームページやインターネットサイトなどの電子媒体は年代が下がるほど高い傾向にあった。
- ◆ 職業別で見ると、「新聞」と「インターネットニュース」を比較すると、選択された割合が逆の傾向にあることが分かった。

Q13 東京都下水道局や下水道事業の内容について、ここ1、2年の間に、あなたはどのようなところから知りましたか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（〇はいくつでも）

図4-13-1 下水道事業に関する情報の入手経路（全体）

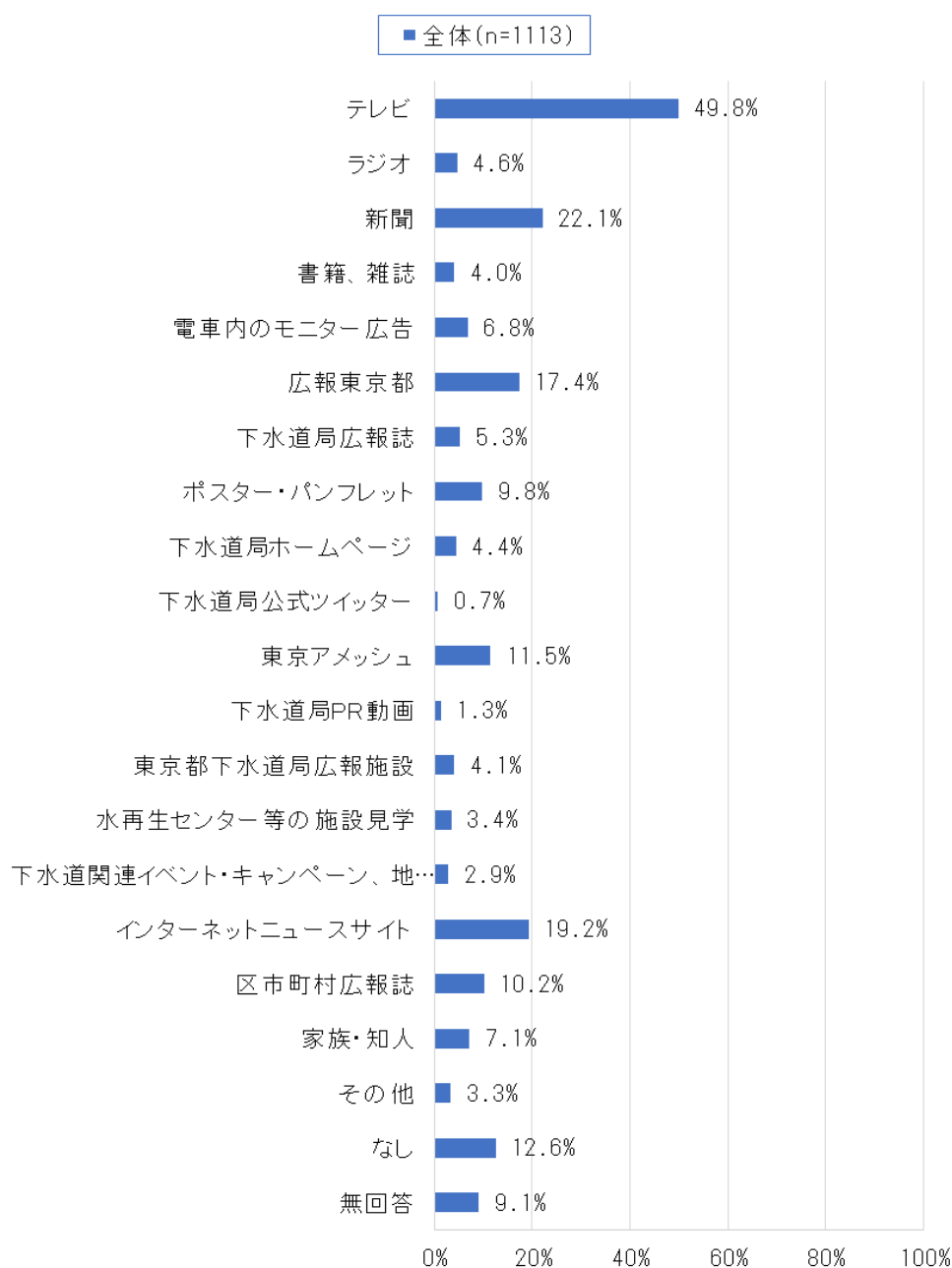


図 4-13-2 「テレビ」回答者の属性別構成

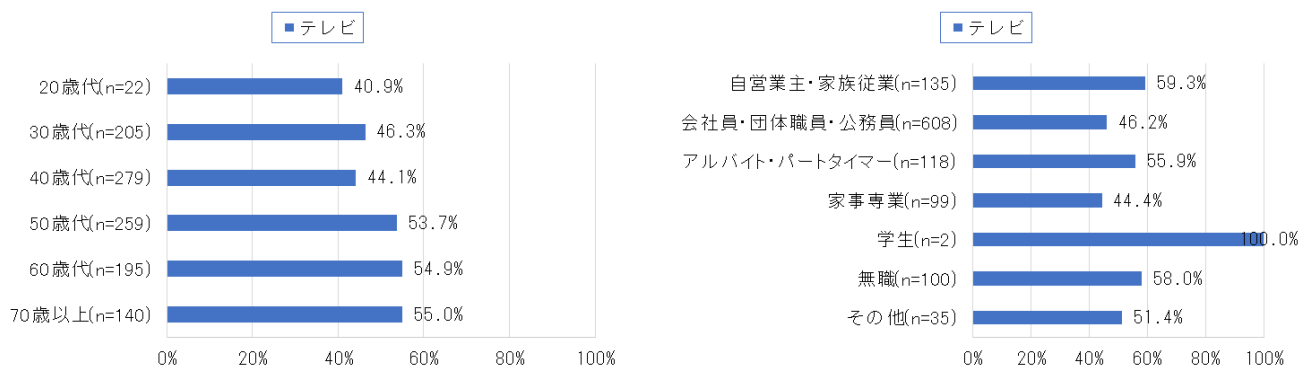


図 4-13-3 「ラジオ」回答者の属性別構成

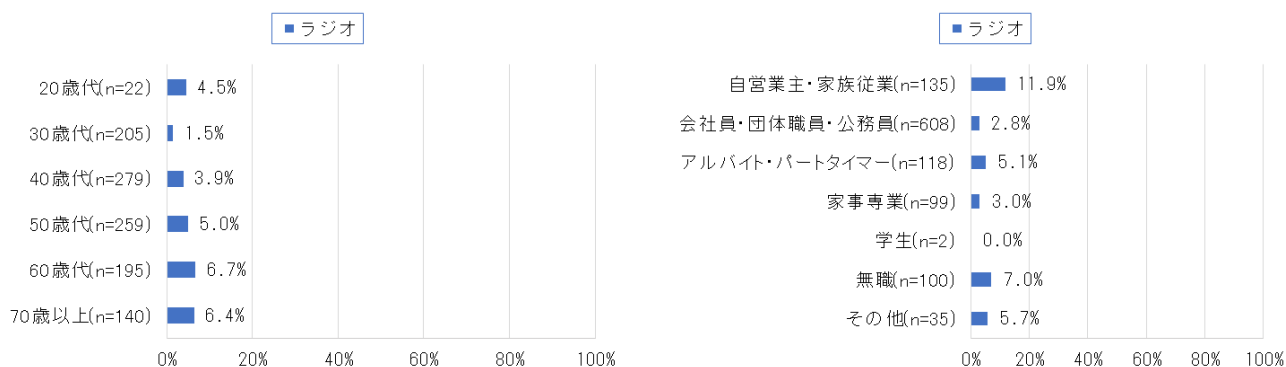


図 4-13-4 「新聞」回答者の属性別構成

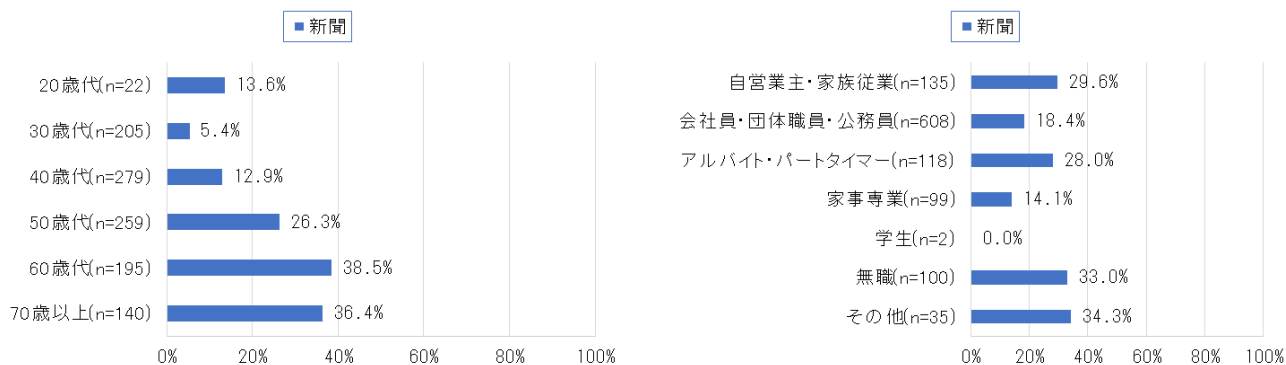


図 4-13-5 「書籍、雑誌」回答者の属性別構成

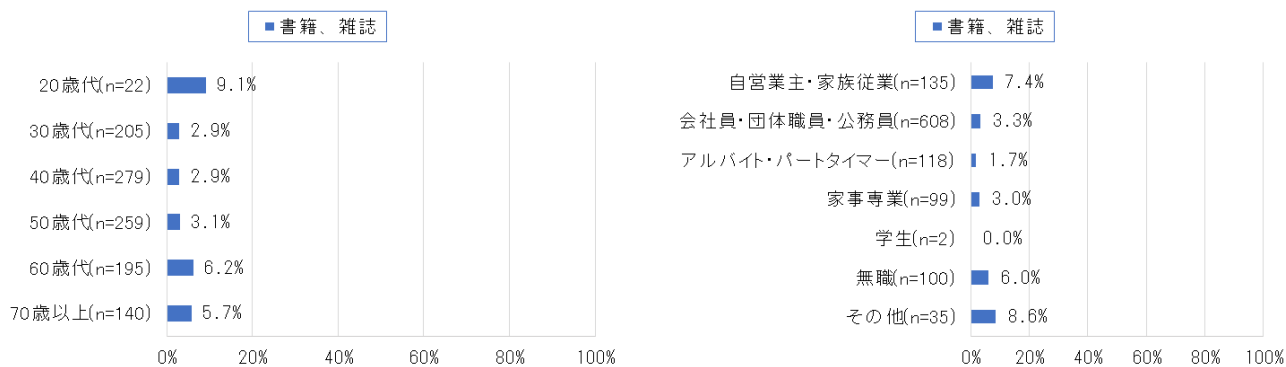


図 4-13-6 「電車内のモニター広告」回答者の属性別構成

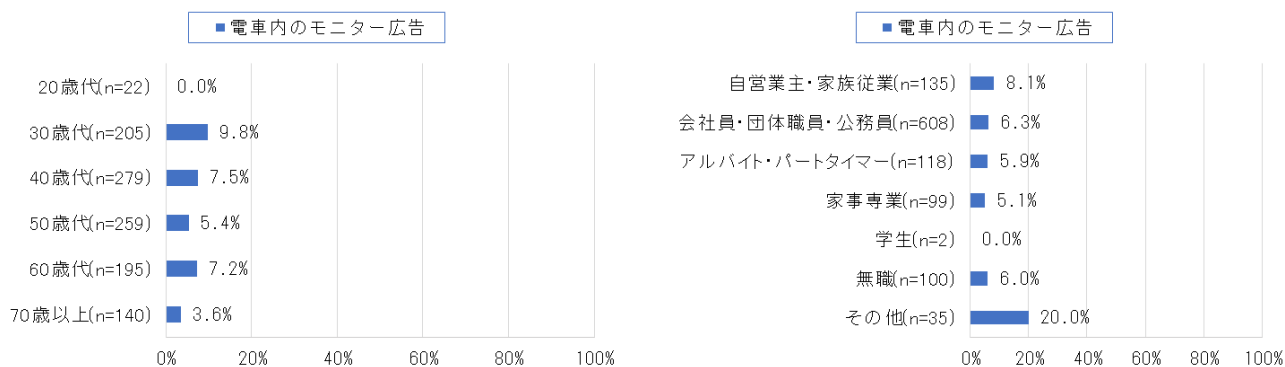


図 4-13-7 「広報東京都」回答者の属性別構成

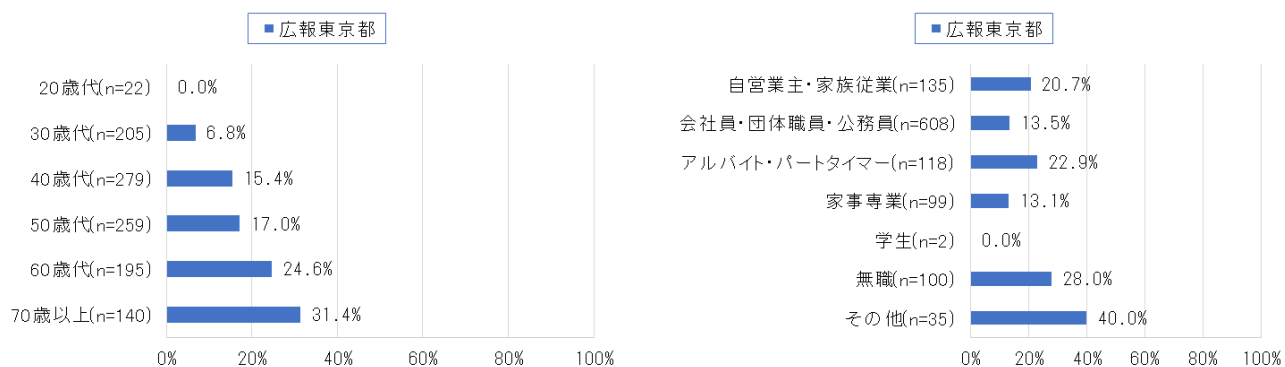


図 4-13-8 「下水道局広報誌」回答者の属性別構成

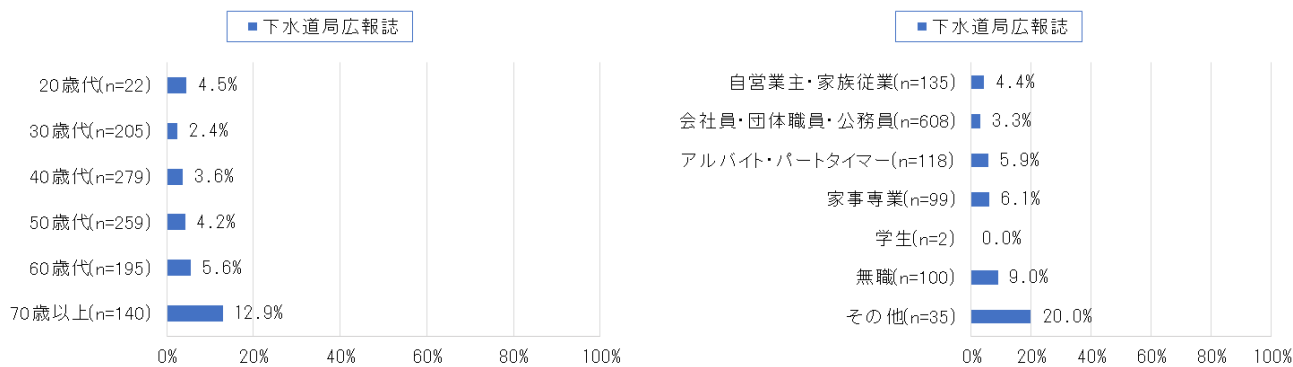


図 4-13-9 「ポスター・パンフレット」回答者の属性別構成

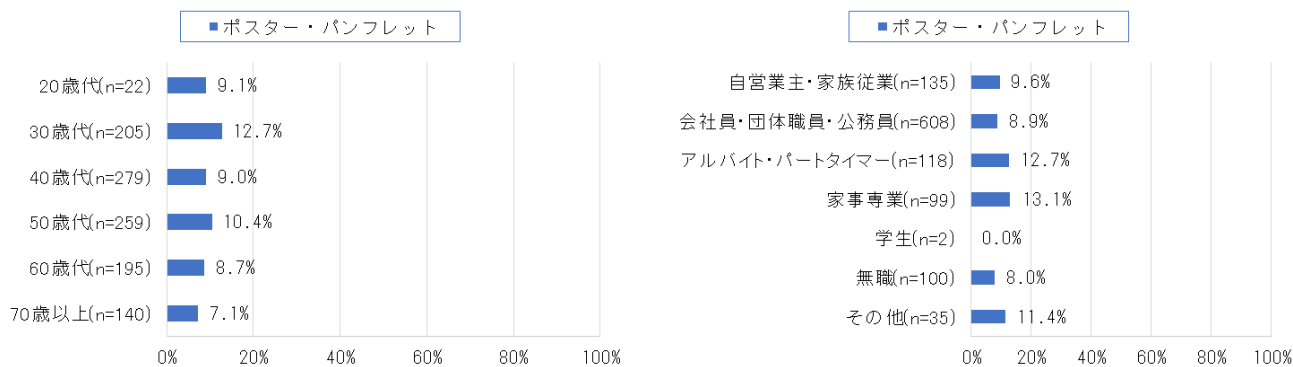


図 4-13-10 「下水道局ホームページ」回答者の属性別構成

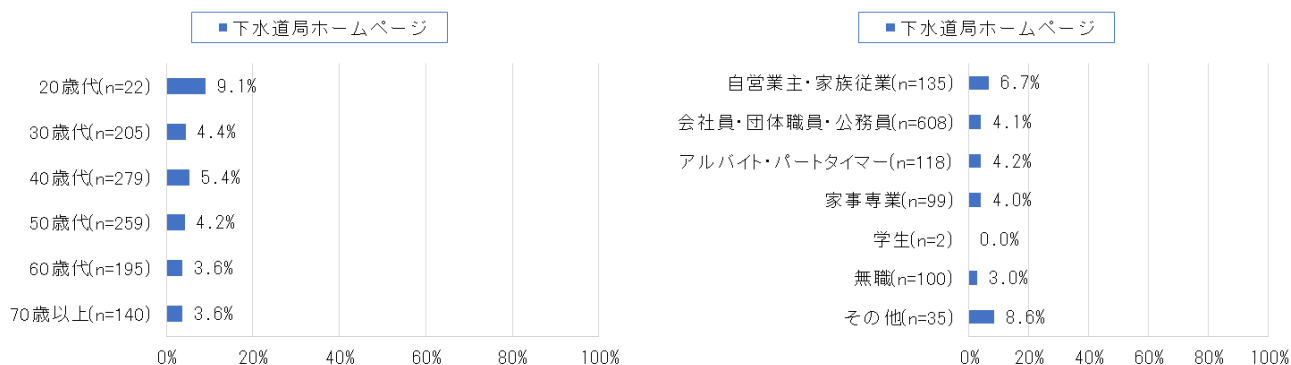


図 4-13-11 「下水道局公式ツイッター」回答者の属性別構成

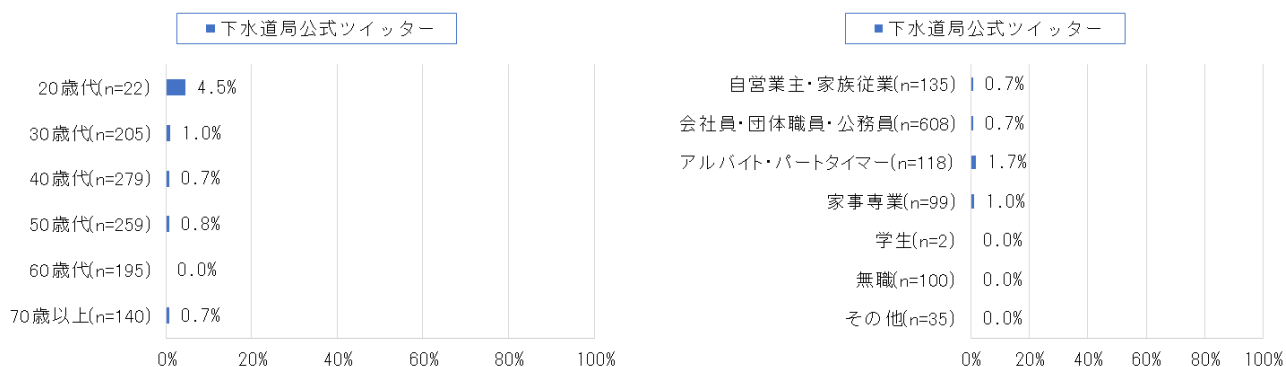


図 4-13-12 「東京アメッシュ」回答者の属性別構成

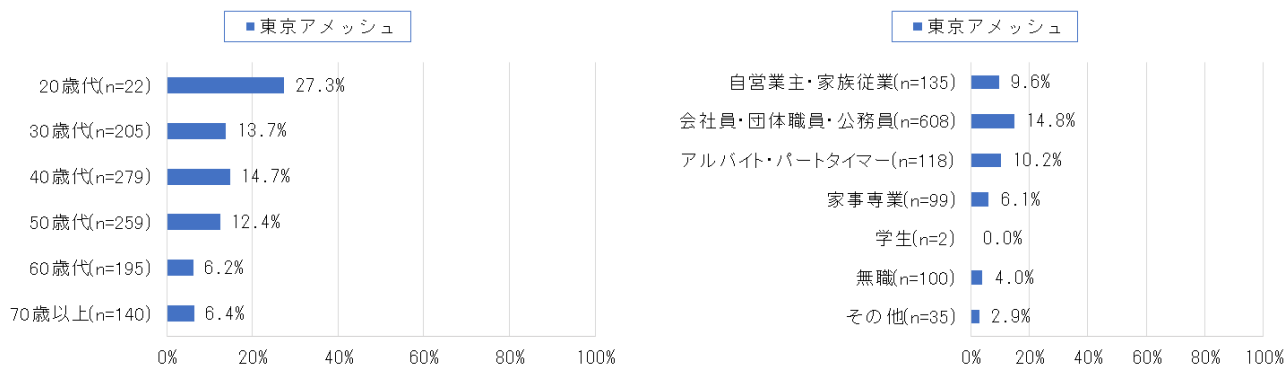


図 4-13-13 「下水道局 PR 動画」回答者の属性別構成

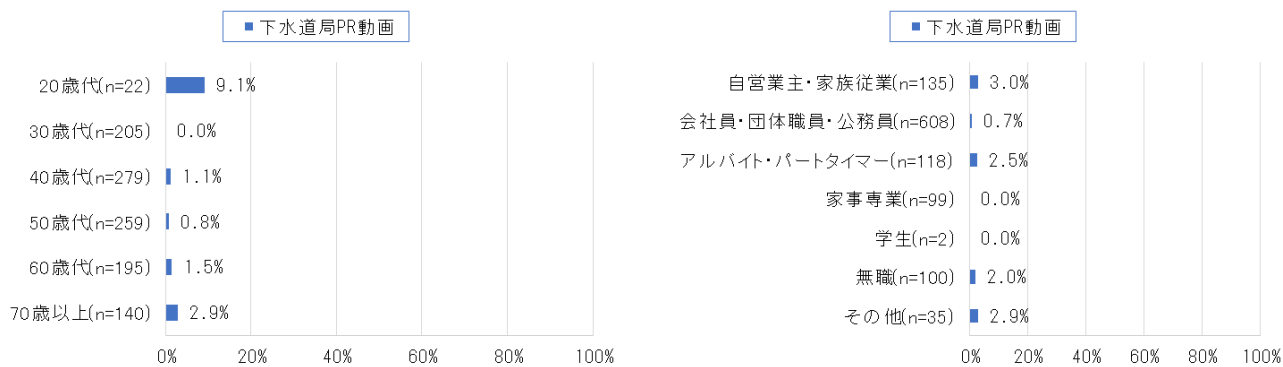




図 4-13-14 「東京都下水道局広報施設」回答者の属性別構成

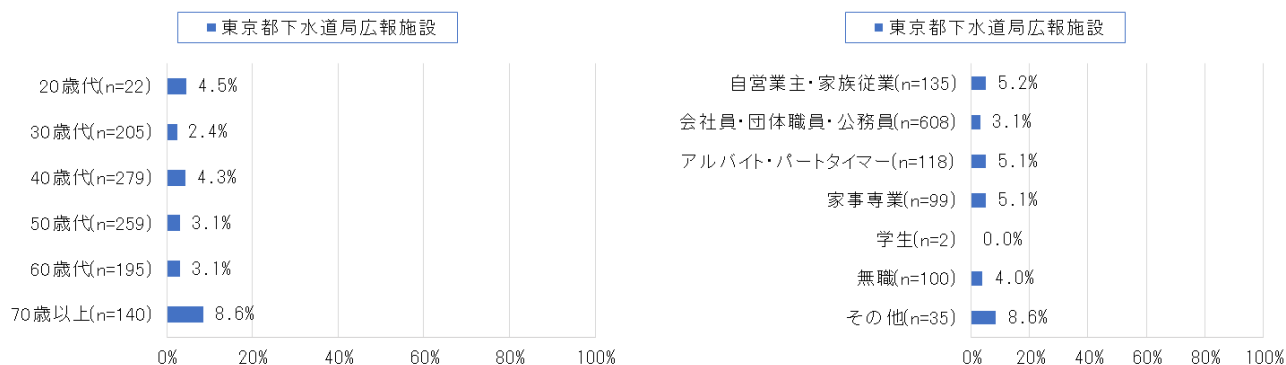


図 4-13-15 「水再生センター等の施設見学」回答者の属性別構成

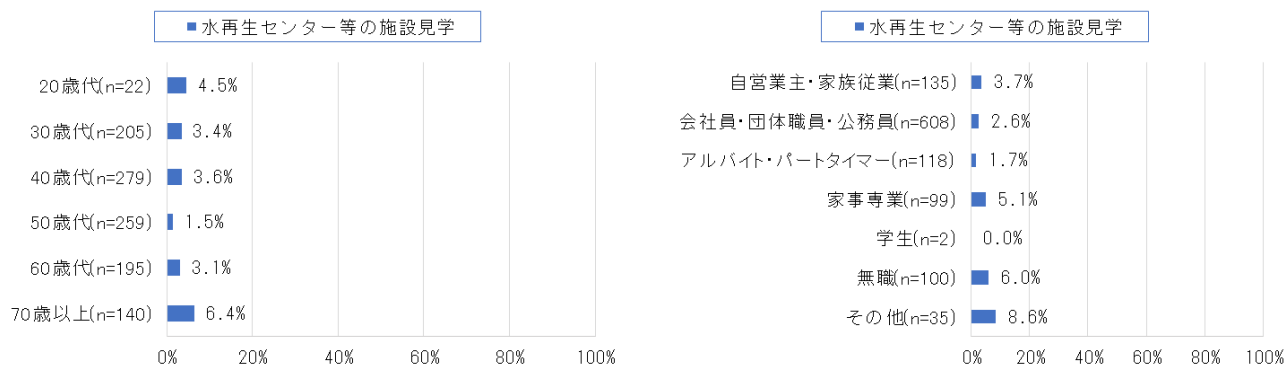


図 4-13-16 「下水道関連イベント・キャンペーン、地下ラボ」回答者の属性別構成

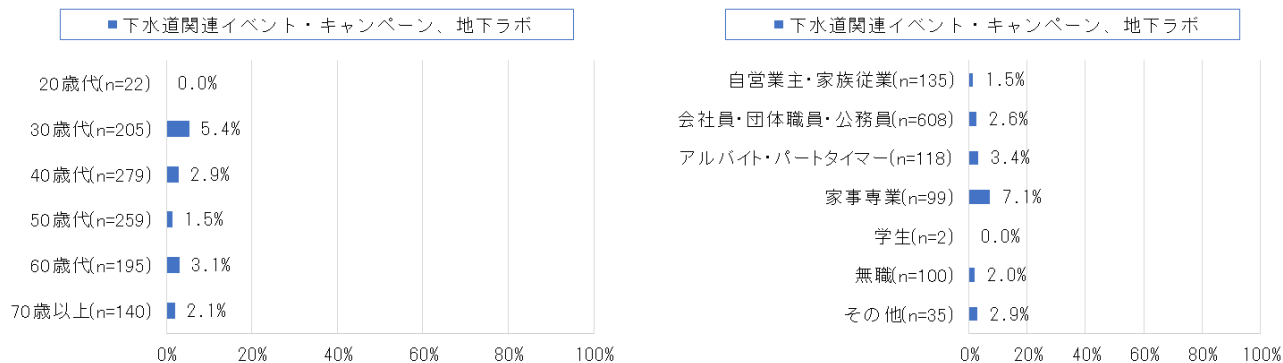


図 4-13-17 「インターネットニュースサイト」回答者の属性別構成

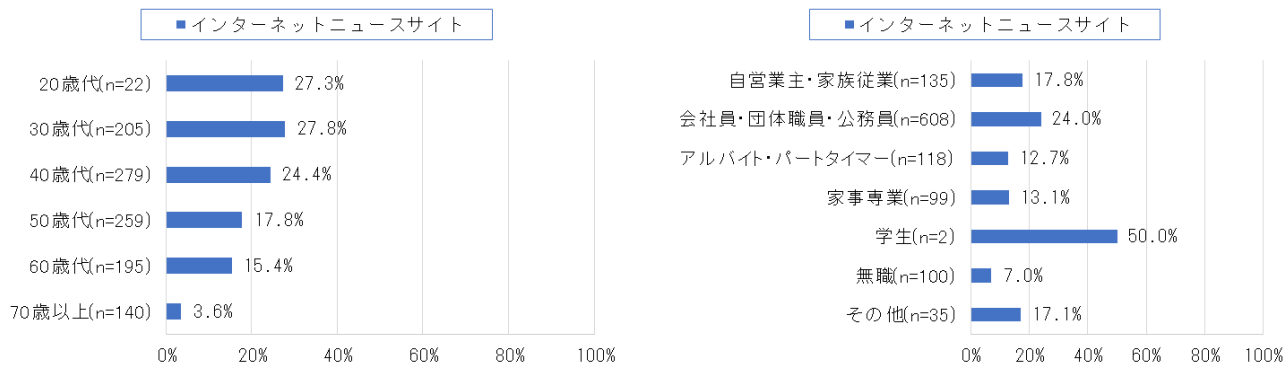


図 4-13-18 「区市町村広報誌」回答者の属性別構成

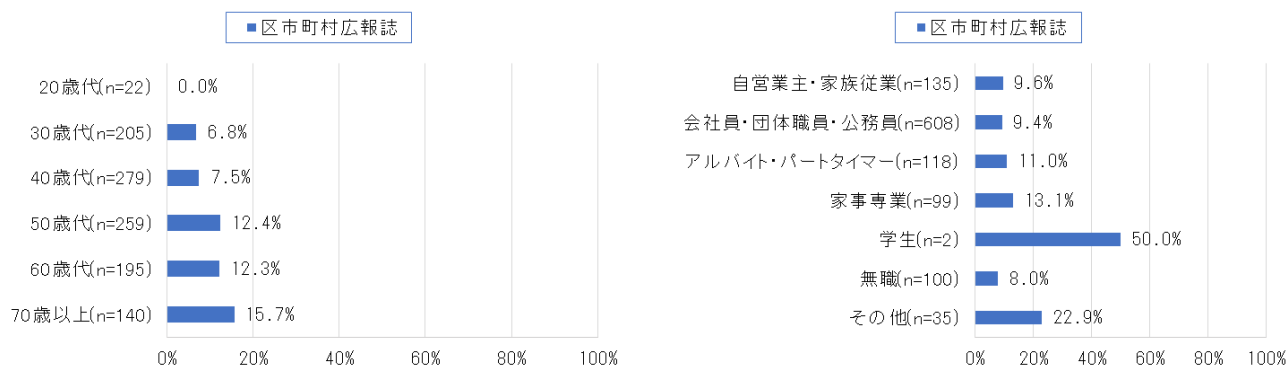


図 4-13-19 「家族・知人」回答者の属性別構成

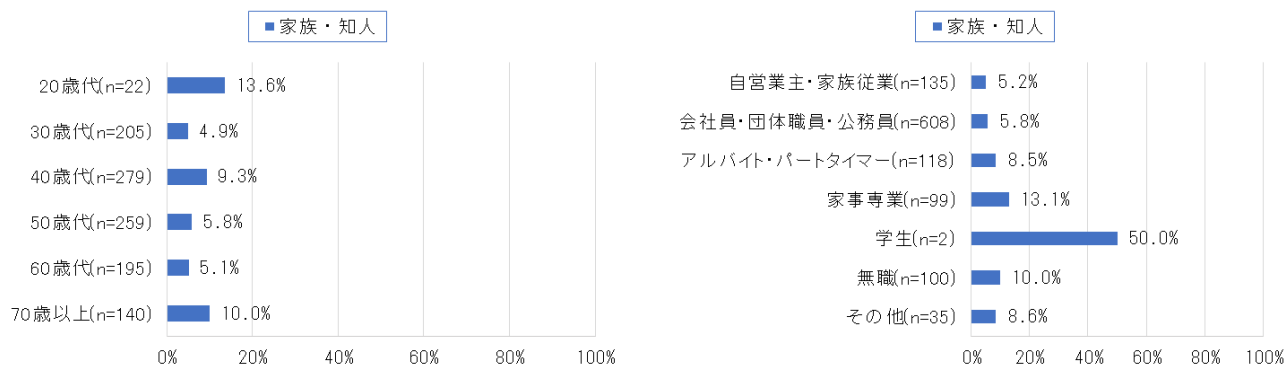


図 4-13-20 「その他」回答者の属性別構成

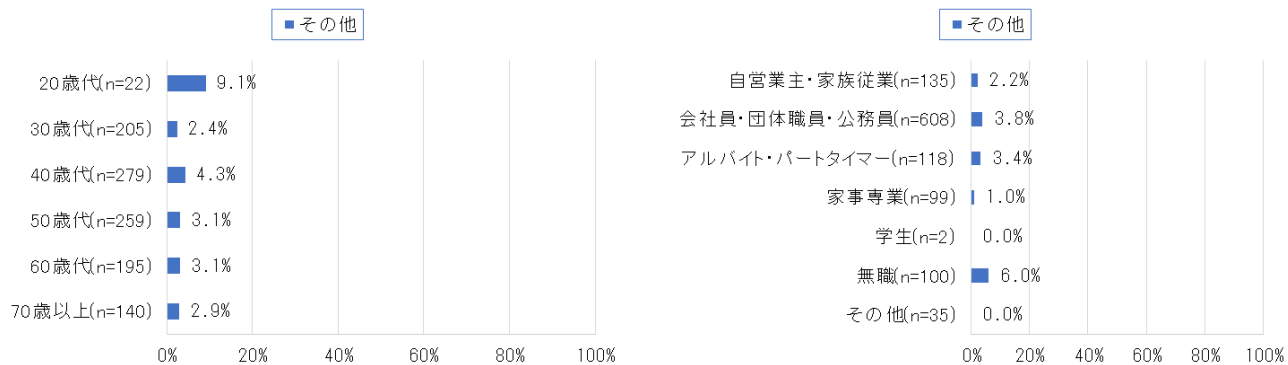
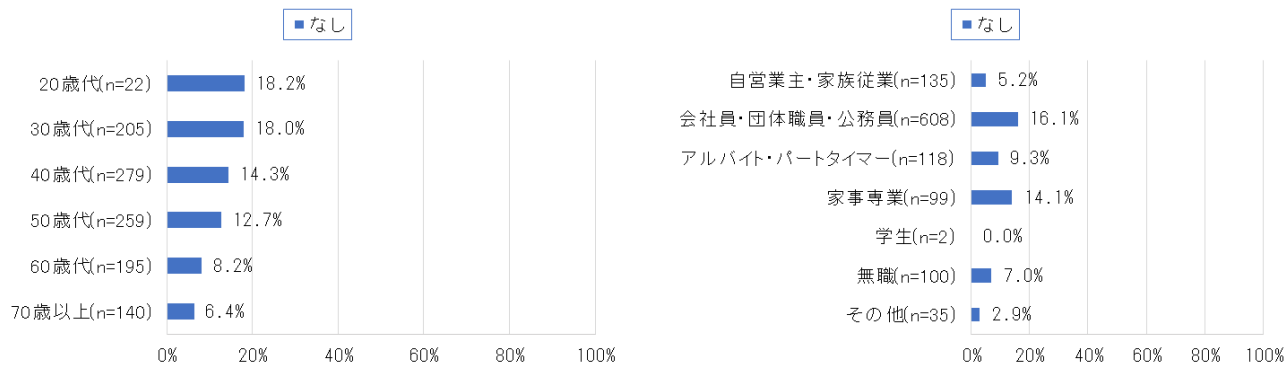


図 4-13-21 「なし」回答者の属性別構成



## 4.14 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別）

- ◆ 下水道事業で「知りたい」と思うことについて、「下水道の仕組みや役割」が52.6%で最も多く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」が48.5%、「下水道の事業計画・進捗状況」が42.4%となった。
- ◆ 年代別で見ると、「下水道料金の内訳と使い道」では年代が低くなるほど高まる傾向にある。また「下水道の歴史」や「下水道工事に関わる情報」では年代が高くなるほど高まる傾向にあることが分かった。
- ◆ 職業別で見ると、「下水道料金の内訳と使い道」では無職がやや低かったが、他の項目ではどれも平均的であり、特徴的な傾向は見られなかった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-1-1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（項目別）

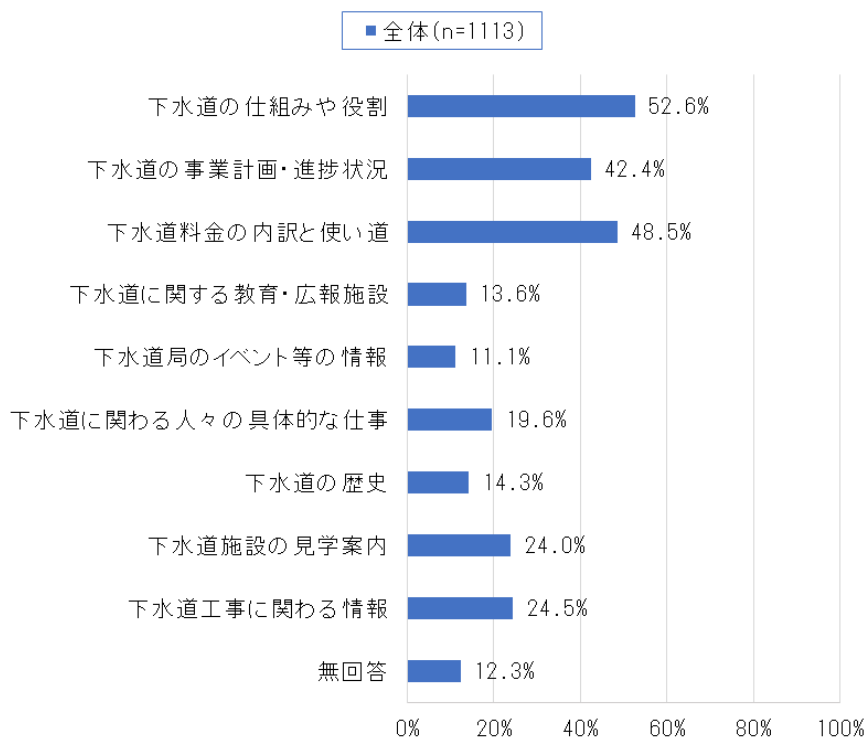


図 4-14-1-2 「下水道の仕組みや役割」回答者の属性別構成

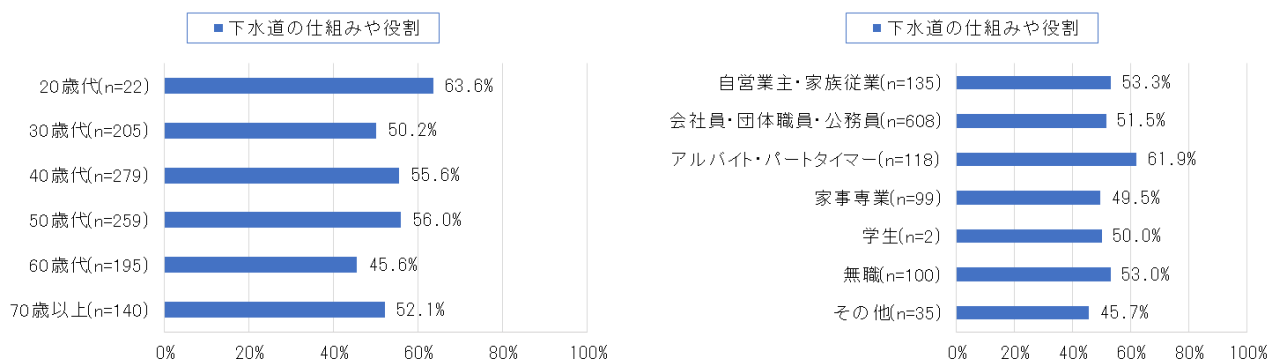


図 4-14-1-3 「下水道の事業計画・進捗状況」回答者の属性別構成

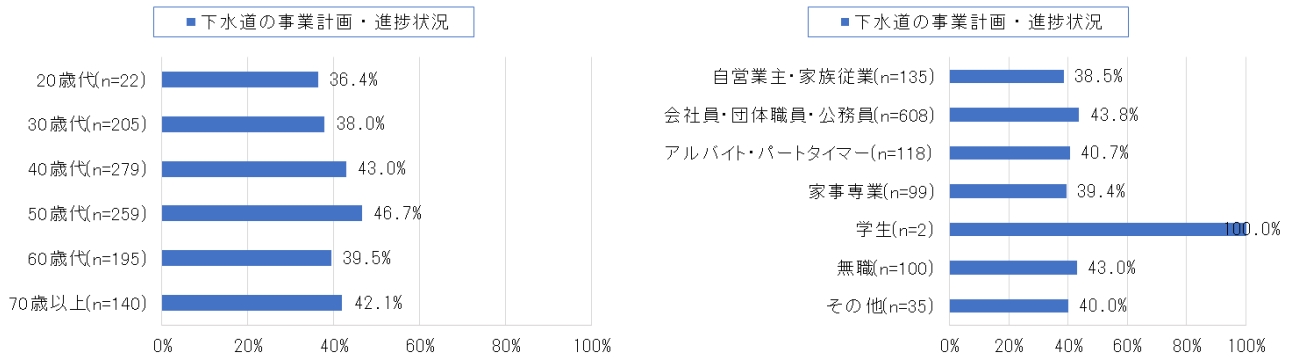


図 4-14-1-4 「下水道料金の内訳と使い道」回答者の属性別構成

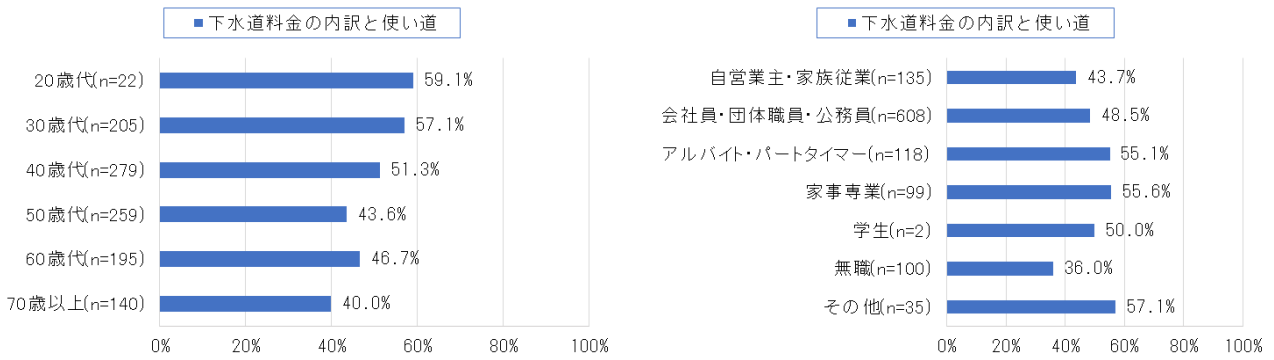


図 4-14-1-5 「下水道に関する教育・広報施設」回答者の属性別構成

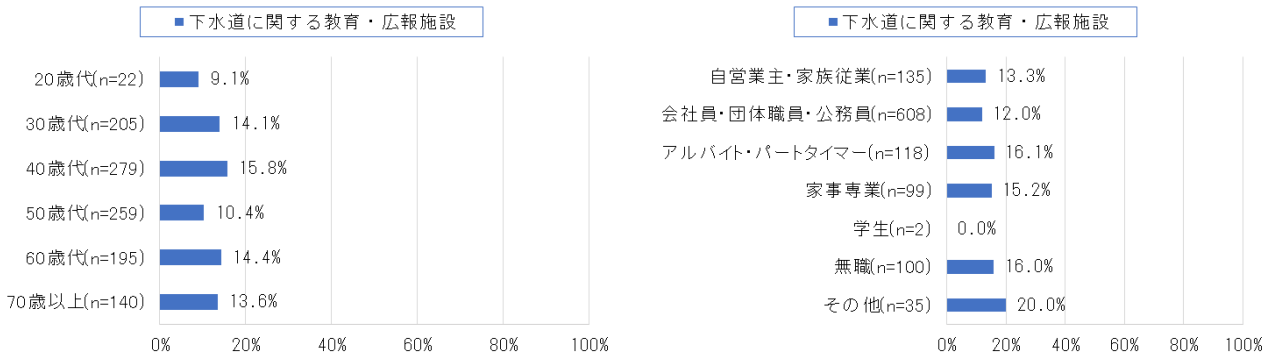


図 4-14-1-6 「下水道局のイベント等」回答者の属性別構成

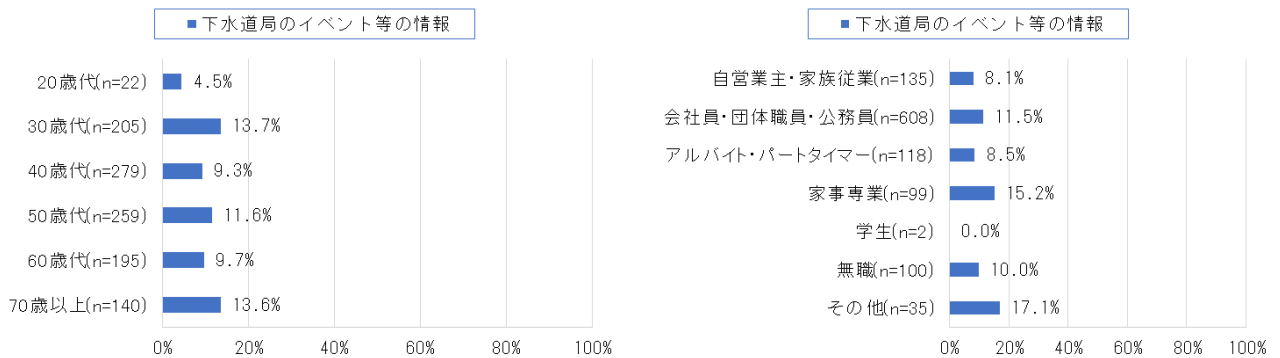


図 4-14-1-7 「下水道に関わる人々の具体的な仕事」回答者の属性別構成

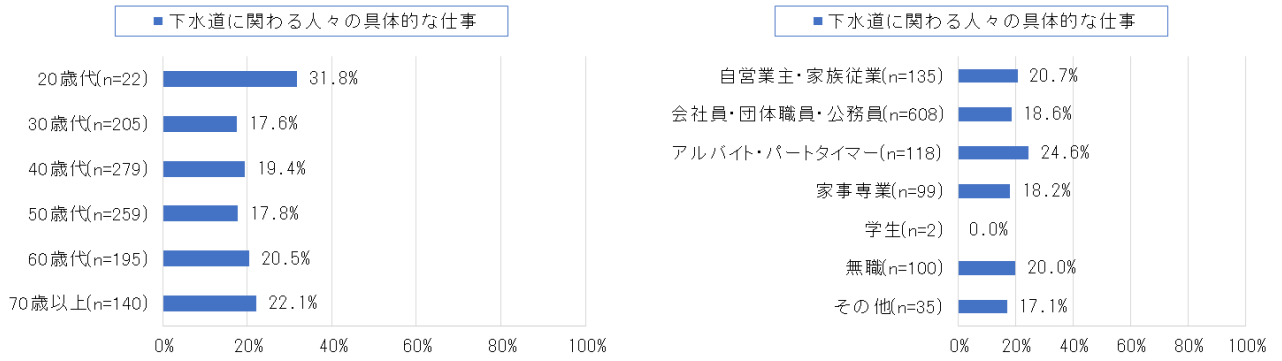


図 4-14-1-8 「下水道の歴史」回答者の属性別構成

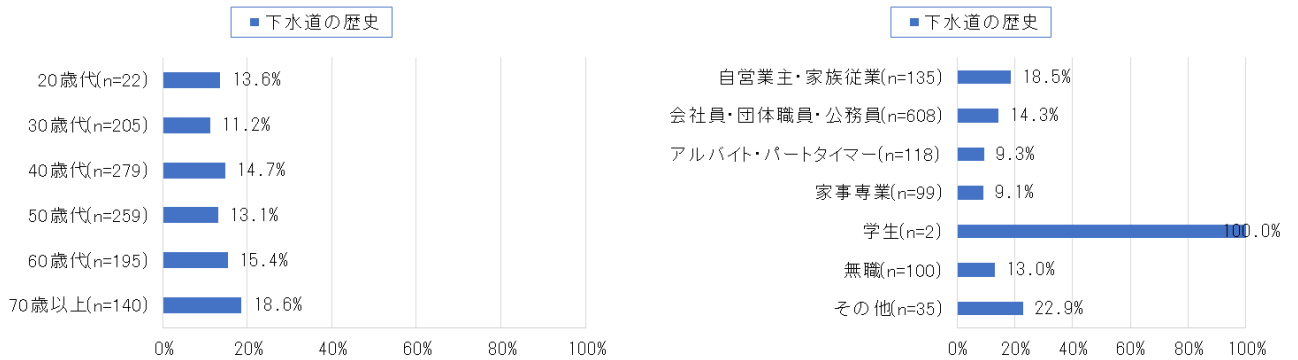


図 4-14-1-9 「下水道施設の見学案内」回答者の属性別構成

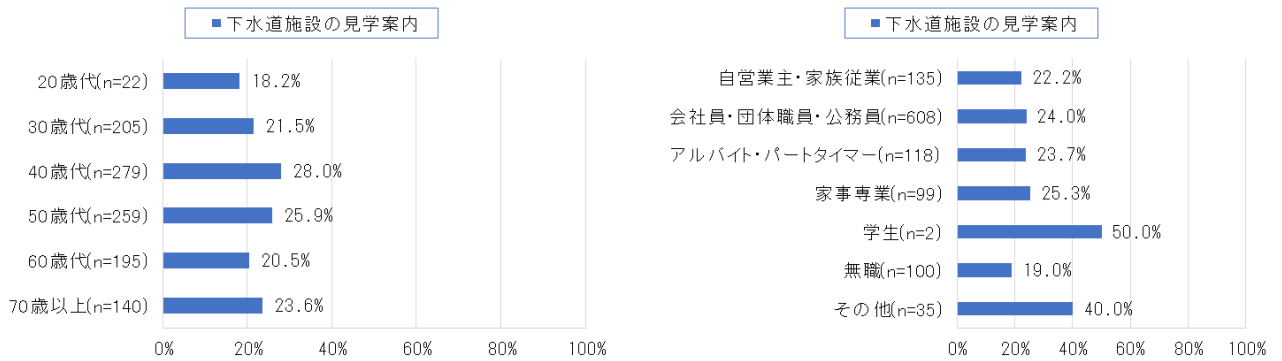
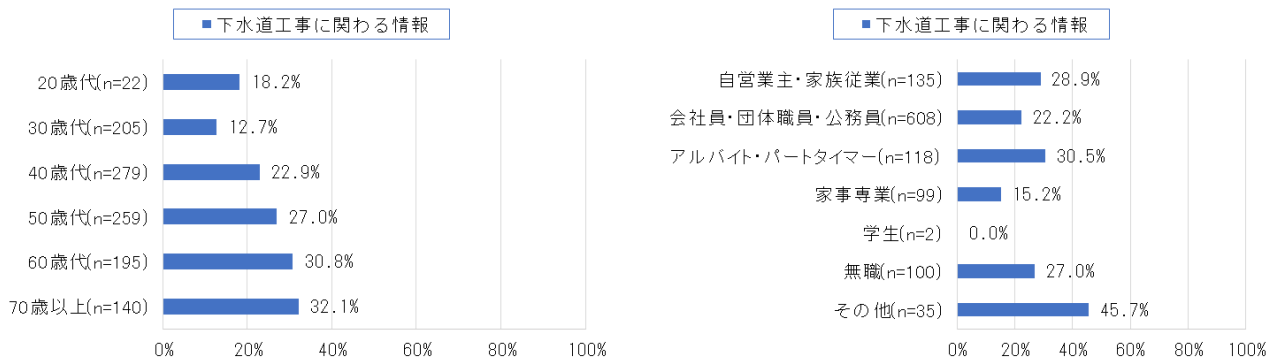


図 4-14-1-10 「下水道に関わる情報」回答者の属性別構成



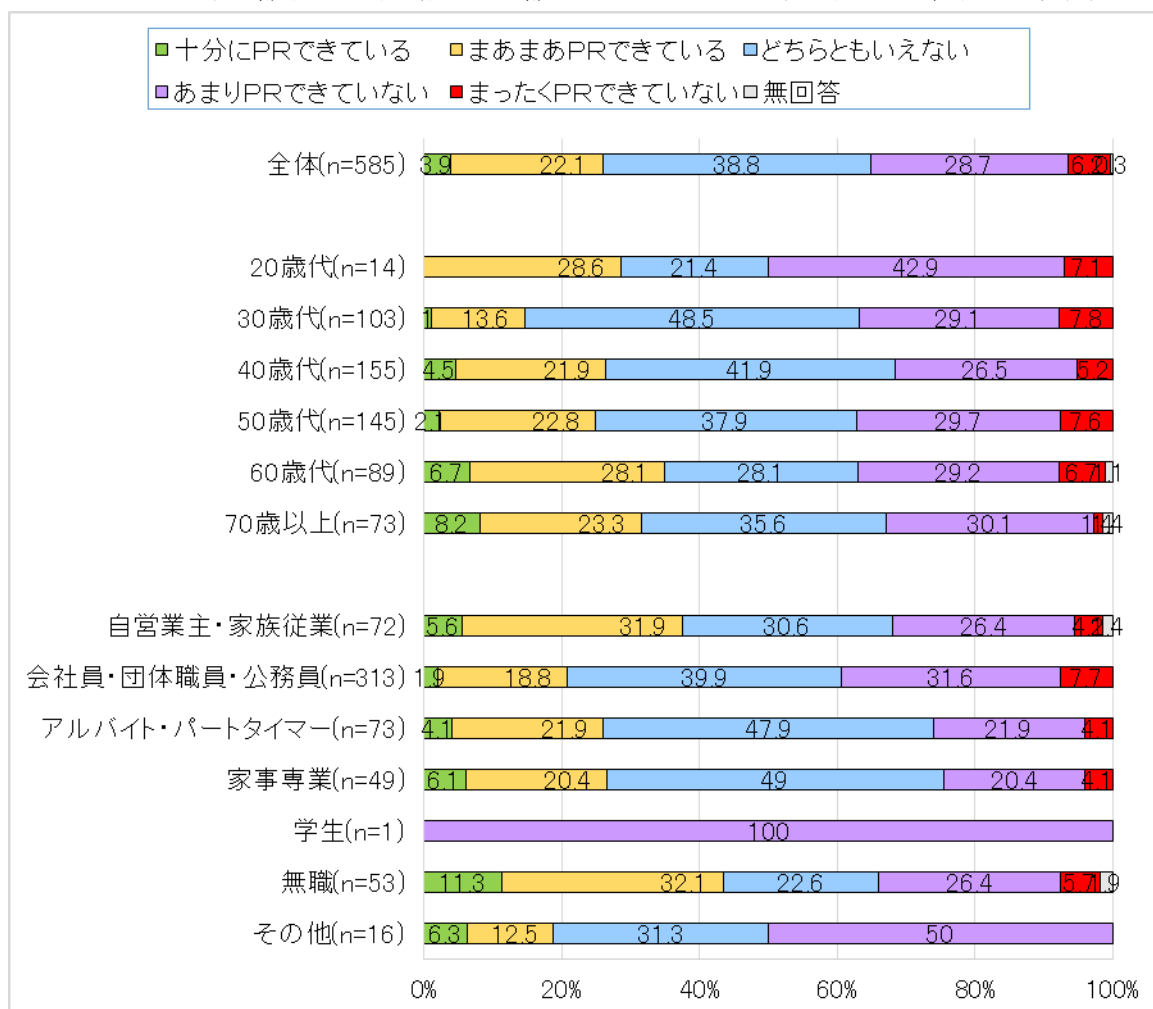
## 4.14.1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

### 【1. 下水道の仕組みや役割】

- ◆ 【下水道の仕組みや役割】については、「どちらともいえない」が38.8%と最も高く、次いで「あまりPRできていない」が28.7%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は60歳代が34.8%と最も高く、30歳代が14.6%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、『高い評価』では無職が43.4%で17.4ポイント高かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（1. 下水道の仕組みや役割）



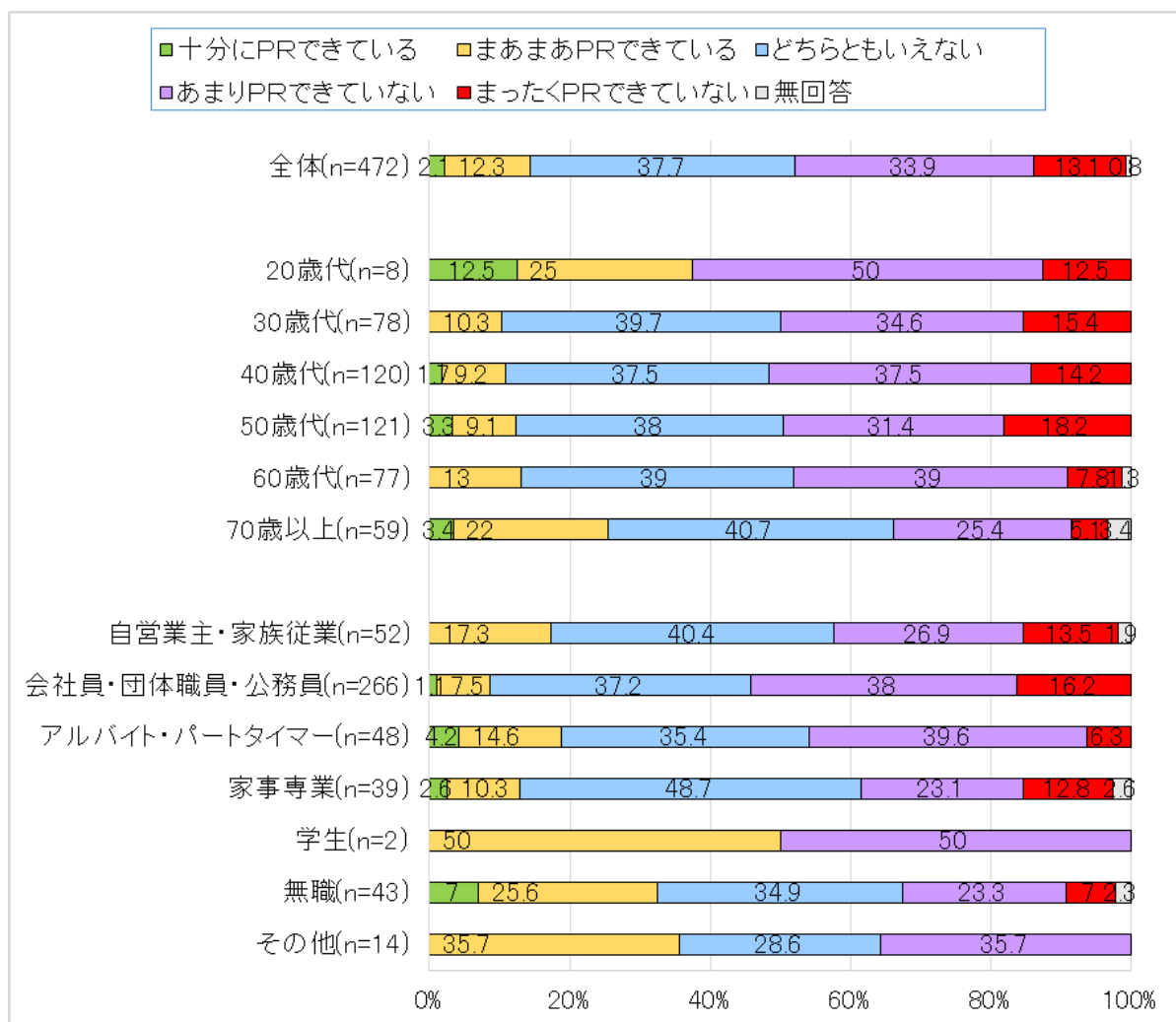
## 4.14.2 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

### 【2. 下水道の事業計画・進捗状況】

- ◆ 【下水道の事業計画・進捗状況】については、「どちらともいえない」が37.7%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が33.9%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は20歳代が37.5%と最も高く、30歳代が10.3%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』では会社員・団体職員・公務員が54.2%で7.2ポイント高かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-2 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（2. 下水道の事業計画・進捗状況）



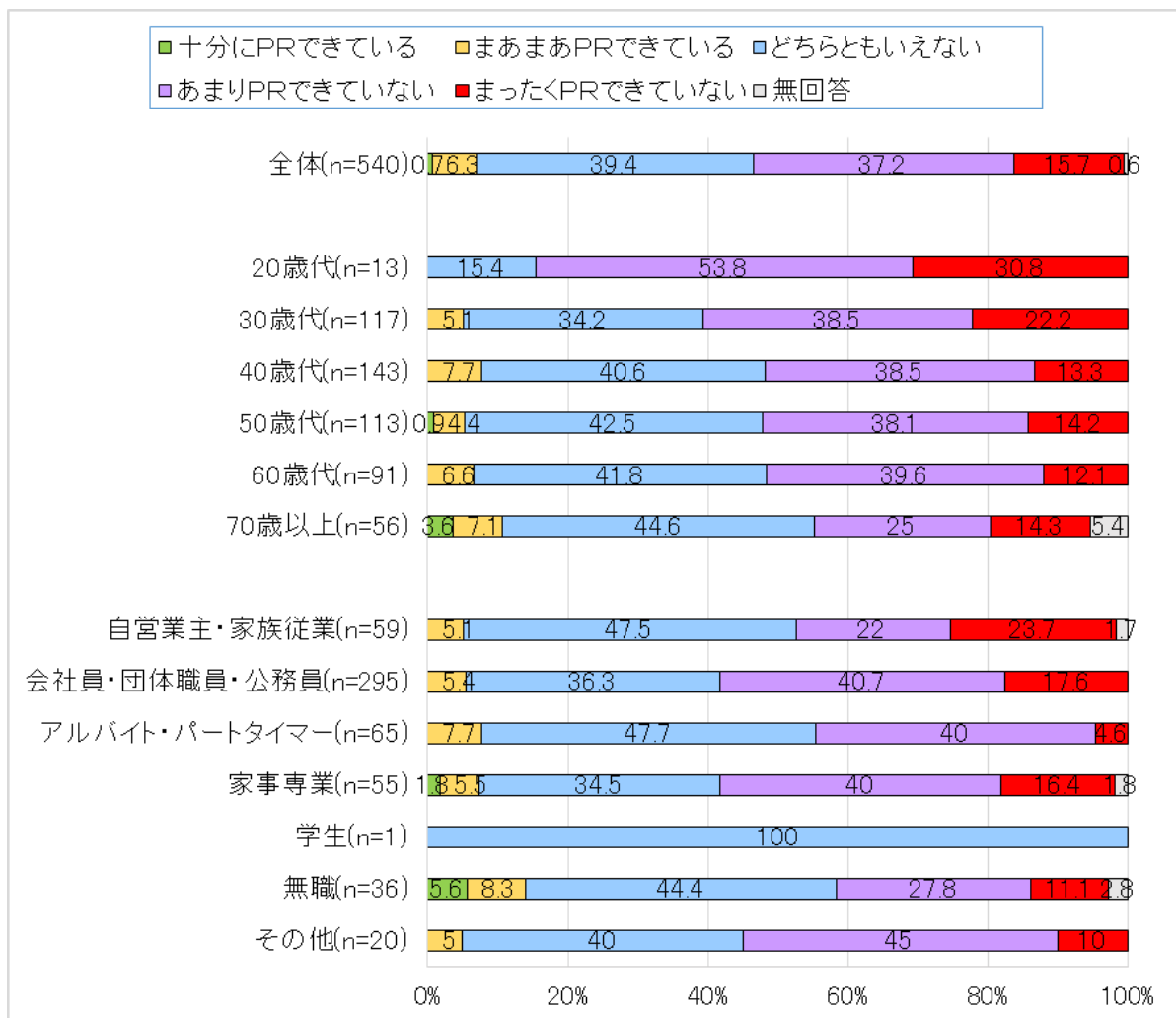
### 4.14.3 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

#### 【3. 下水道料金の内訳と使い道】

- ◆ 【下水道料金の内訳と使い道】については、「どちらともいえない」が39.4%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が37.2%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は70歳以上が10.7%と最も高く、20歳代が0%と非常に低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』では無職が38.9%と14ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図4-14-3 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（3. 下水道料金の内訳と使い道）





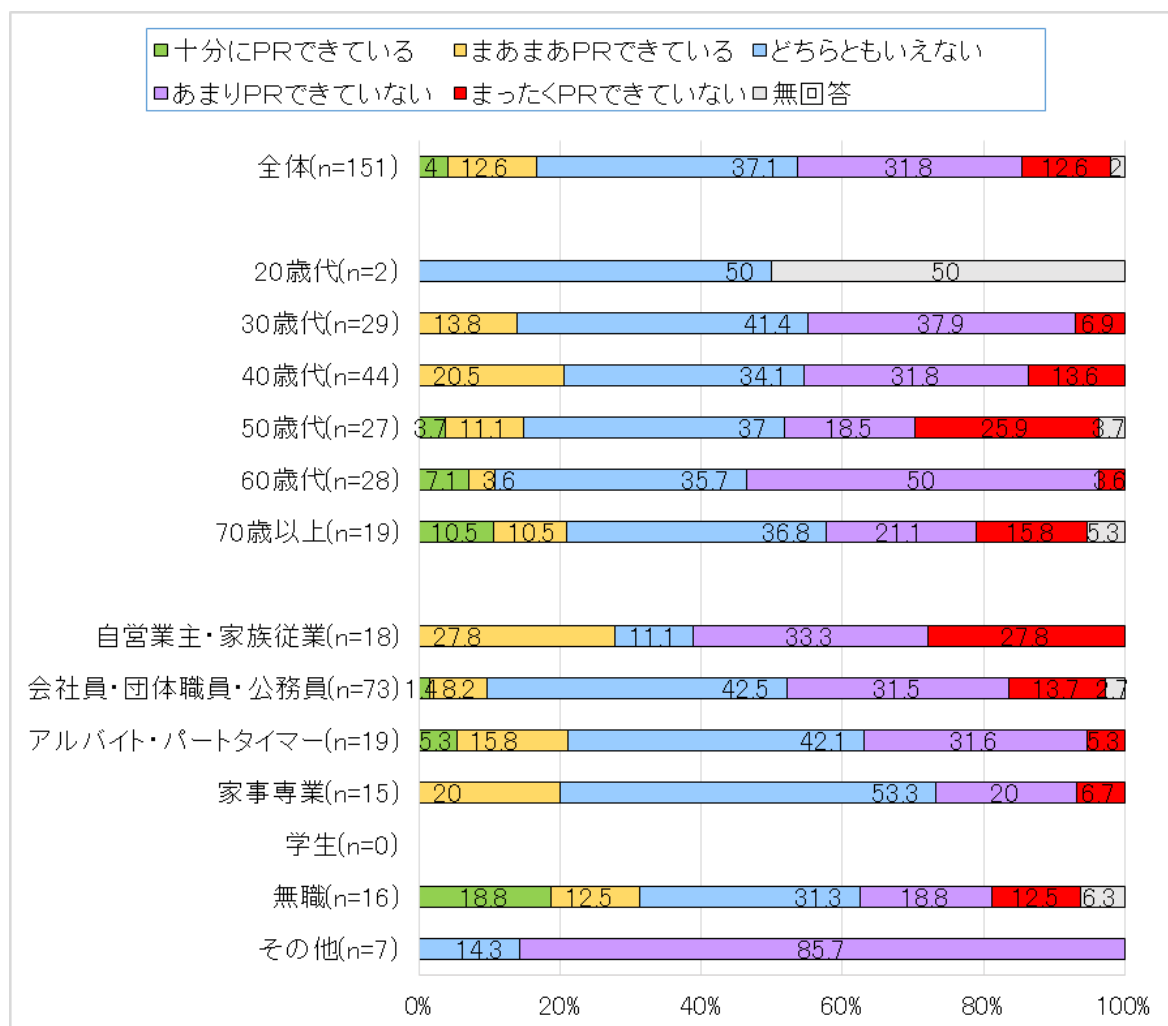
#### 4.14.4 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

##### 【4. 下水道に関する教育・広報施設】

- ◆ 【下水道に関する教育・広報施設】については、「どちらともいえない」が37.1%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が31.8%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は70歳以上が21.0%と最も高く、60歳代が10.7%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』で家事専業が26.7%で17.7ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-4 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（4. 下水道に関する教育・広報施設）



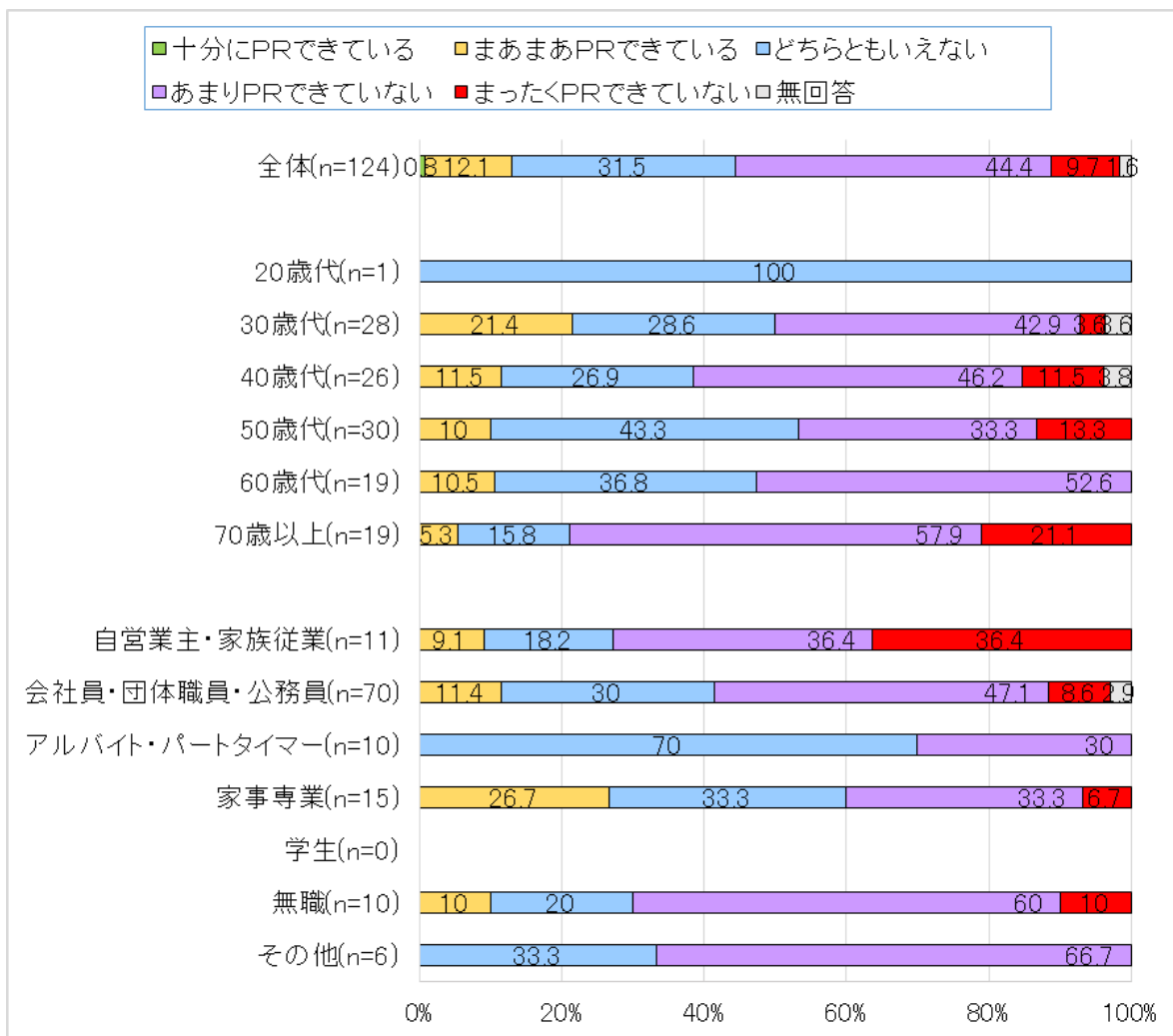
#### 4.14.5 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

##### 【5. 下水道局のイベント等】

- ◆ 【下水道局のイベント等】については、「あまりPRできていない」が44.4%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が31.5%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は30歳代が21.4%と最も高く、70歳以上が5.3%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』ではアルバイト・パートタイマーが30.0%と24.1ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図4-14-5 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（5.下水道局のイベント等）



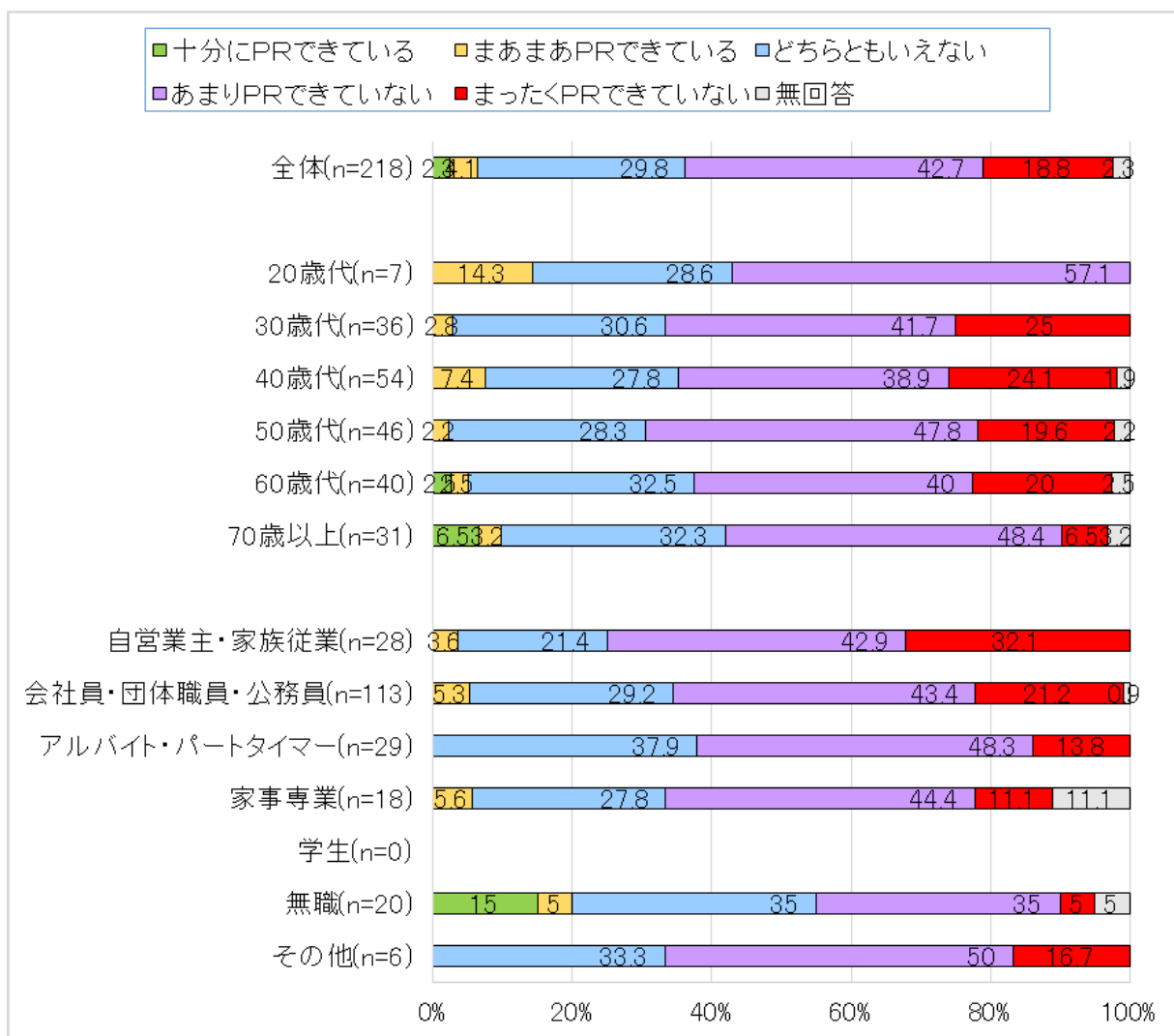
#### 4.14.6 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

##### 【6. 下水道に関わる人々の具体的な仕事】

- ◆ 【下水道に関わる人々の具体的な仕事】については、「あまりPRできていない」が42.7%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が29.8%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は20歳代が14.3%と最も高く、50歳代が2.2%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』では無職が40.0%で21.5ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-6 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（6. 下水道に関わる人々の具体的な仕事）



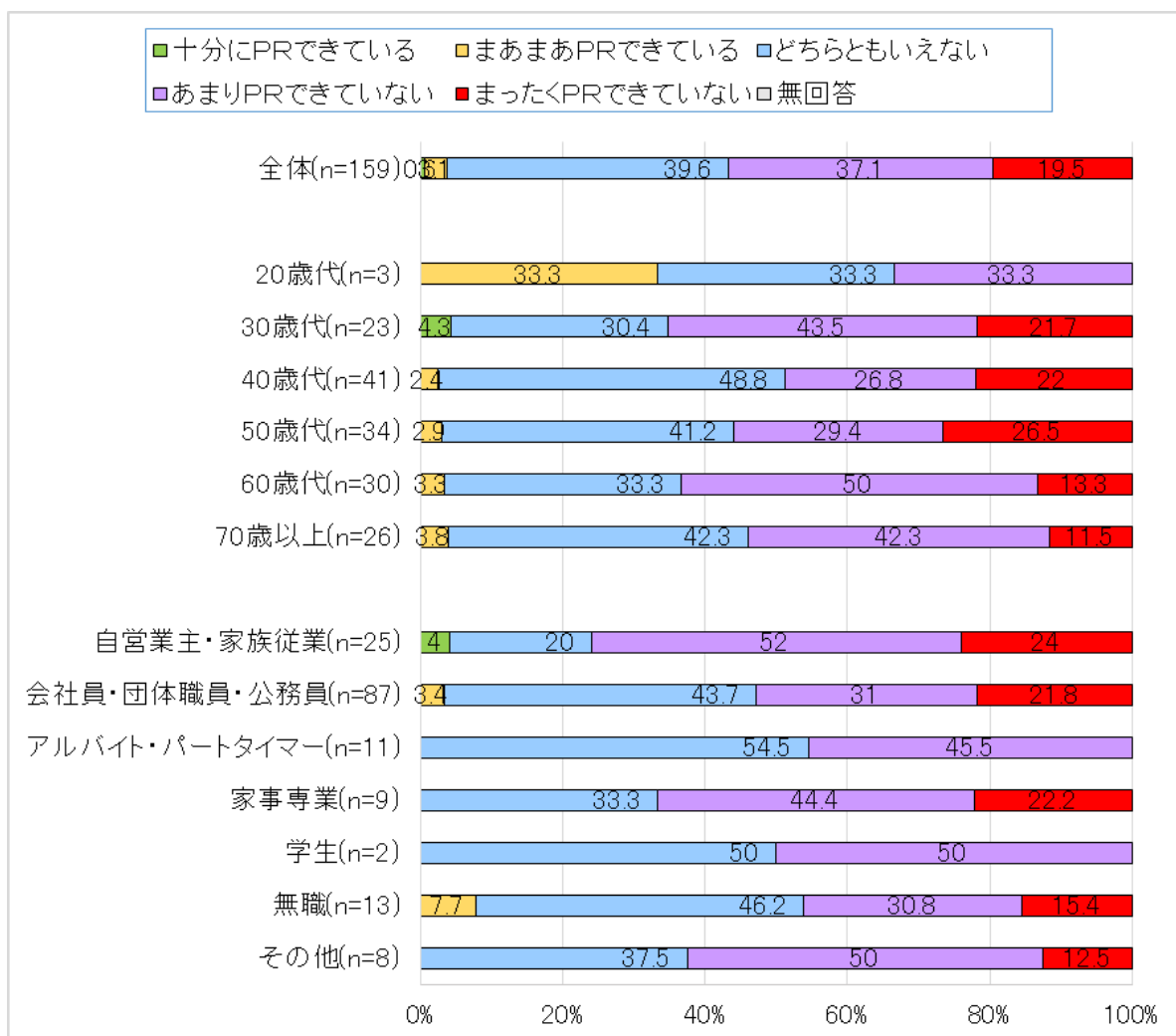
## 4.14.7 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

### 【7. 下水道の歴史】

- ◆ 【下水道の歴史】については、「どちらともいえない」が39.6%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が37.1%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は20歳代が33.3%と最も高く、40歳代が2.4%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』ではアルバイト・パートタイマーが45.5%で11.1ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-7 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（7. 下水道の歴史）



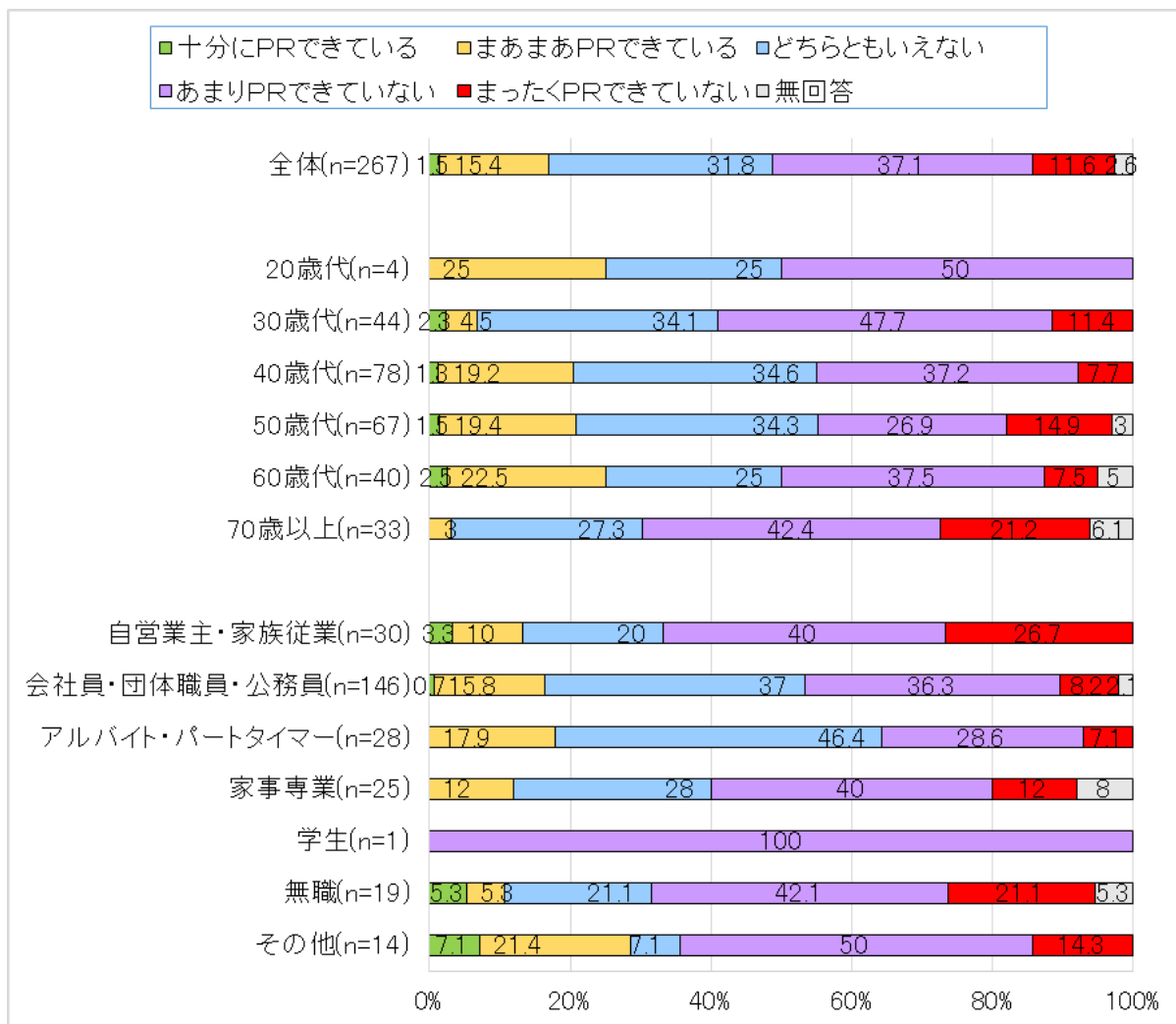
## 4.14.8 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

### 【8. 下水道施設の見学案内】

- ◆ 【下水道施設の見学案内】については、「あまりPRできていない」が37.1%と最も高く、次いで「どちらともいえない」が31.8%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」と「まあまあPRできている」をあわせた『高い評価』の割合は20歳代と60歳代が25.0%と最も高く、70歳以上が3.0%と非常に低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』ではアルバイト・パートタイマーが35.7%と13ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-8 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（8. 下水道施設の見学案内）



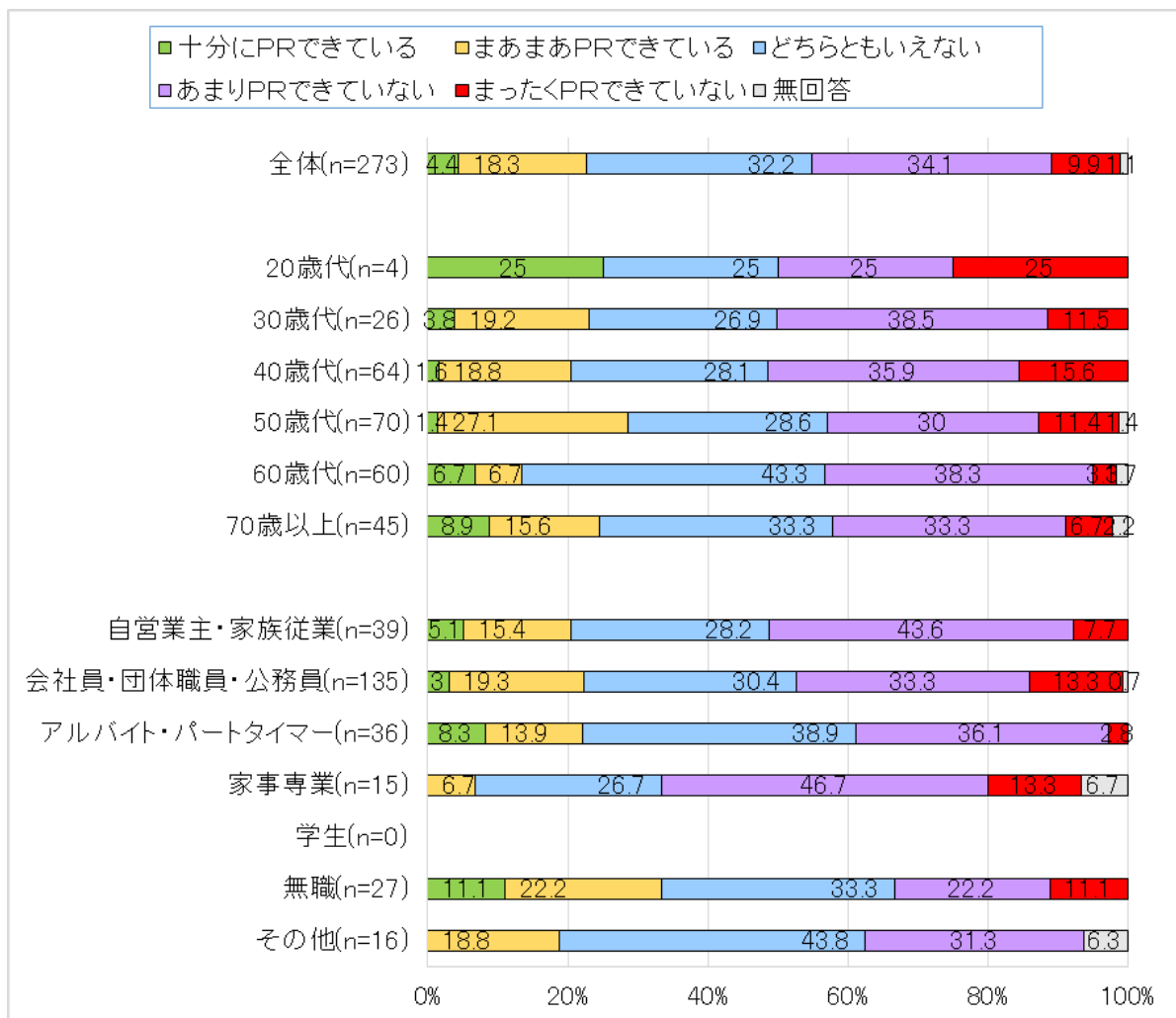
#### 4.14.9 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別PR効果）

##### 【9. 下水道に関わる情報】

- ◆ 【下水道に関わる情報】については、「あまりPRできていない」が34.1%と最も高く、「どちらともいえない」が32.2%となった。
- ◆ 年代別にみると、「十分にPRできている」の割合は50歳代が28.5%と最も高く、60歳代が13.4%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別にみると、「あまりPRできていない」と「まったくPRできていない」をあわせた『低い評価』では無職が33.3%と10.7ポイント低かった。

Q14 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。また、その「知りたい」ことに対して、東京都下水道局が十分にPRできているかそれぞれ教えてください。

図 4-14-9 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（9. 下水道に関わる情報）



## 4.15 下水道事業の広報戦略について

- ◆ 下水道事業の広報戦略については、「テレビなどマスコミを活用した広報」が64.4%と最も高く、次いで「学校、区役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が37.2%、「インターネットでの動画配信」が28.0%となった。
- ◆ 年代別で見ると、最も高かった「テレビなどマスコミを活用した広報」はすべての年代で5割以上となった。「インターネットでの動画配信」は全体では28.0%だが、20歳代では54.5%、30歳代では33.2%、40歳代では29.0%と高い結果となった。「広報誌の配布」についても、全体では17.9%だが、70歳以上では41.4%、60歳代では26.2%と高い結果となった。
- ◆ 職業別で見ると、「学校、区市役所などの公共施設での広報活動」ではアルバイト・パートタイマーや家事専業が全体より10ポイント程度高く、「下水道局が発行する広報誌の配布」では無職が32.0%と14.1ポイント高かった。

Q15 下水道事業について、都民の方にもっと知ってもらえるようにするために、どのような取り組みを行うと良いと思いますか。（〇はいくつでも）

図 4-15-1 下水道事業の広報戦略について（全体）

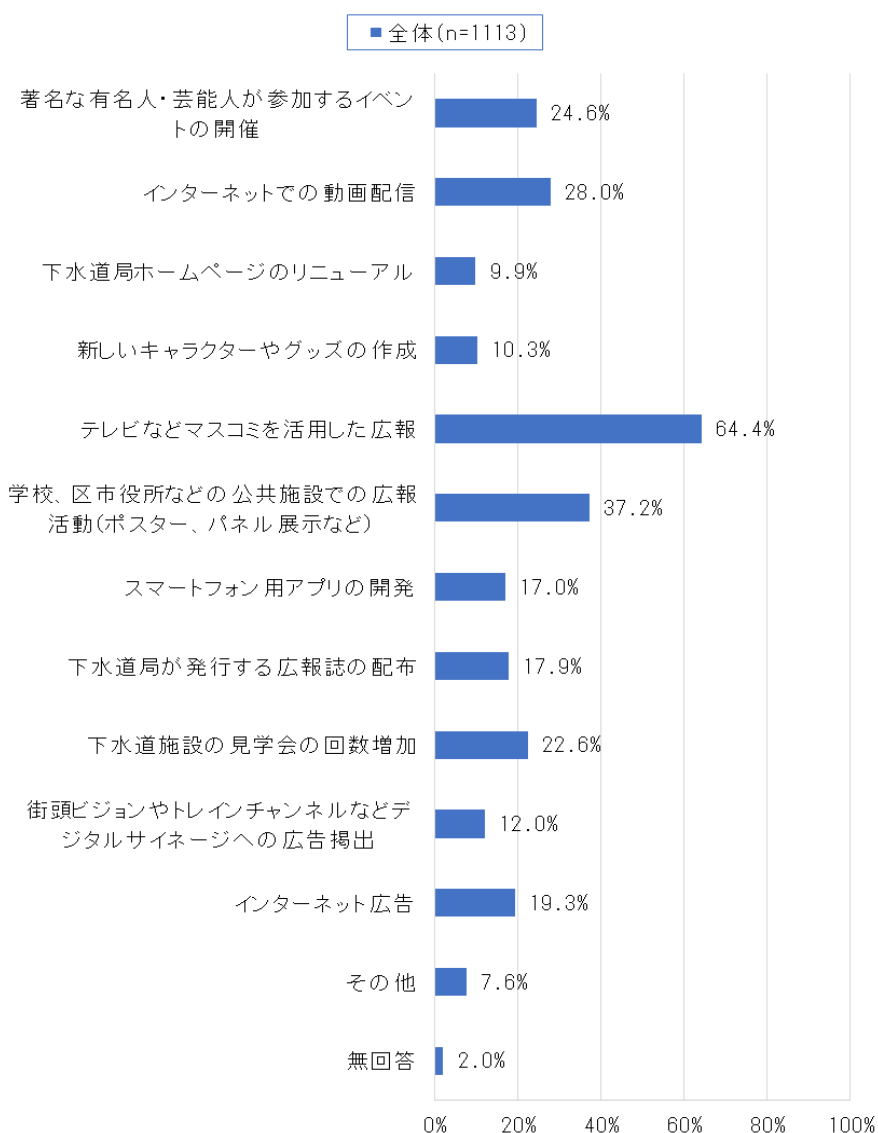


図 4-15-2 「著名な有名人・芸能人が参加するイベントの開催」回答者の属性別構成

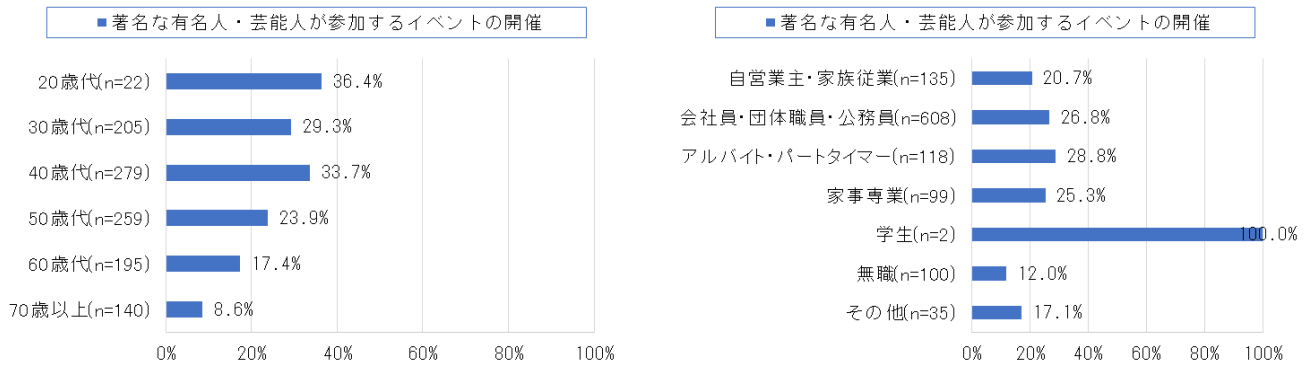


図 4-15-3 「インターネットでの動画配信」回答者の属性別構成

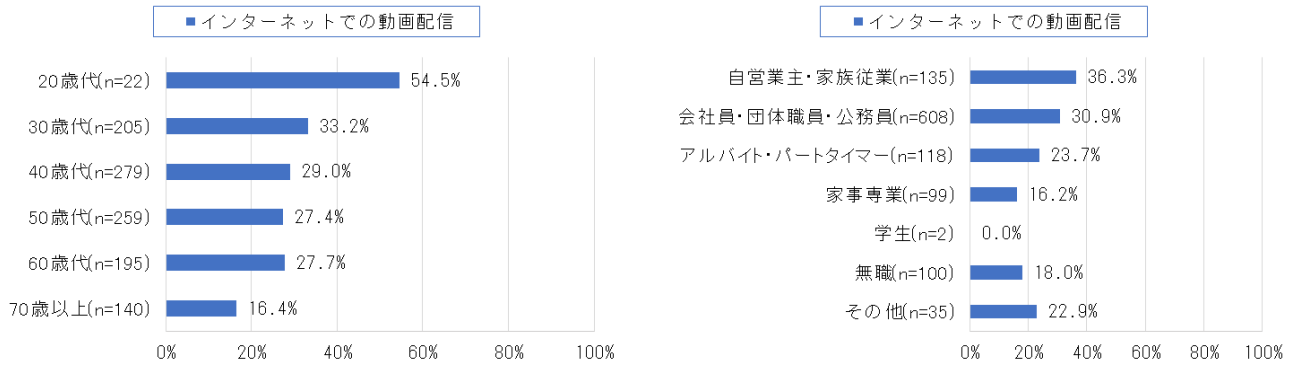


図 4-15-4 「下水道局ホームページのリニューアル」回答者の属性別構成

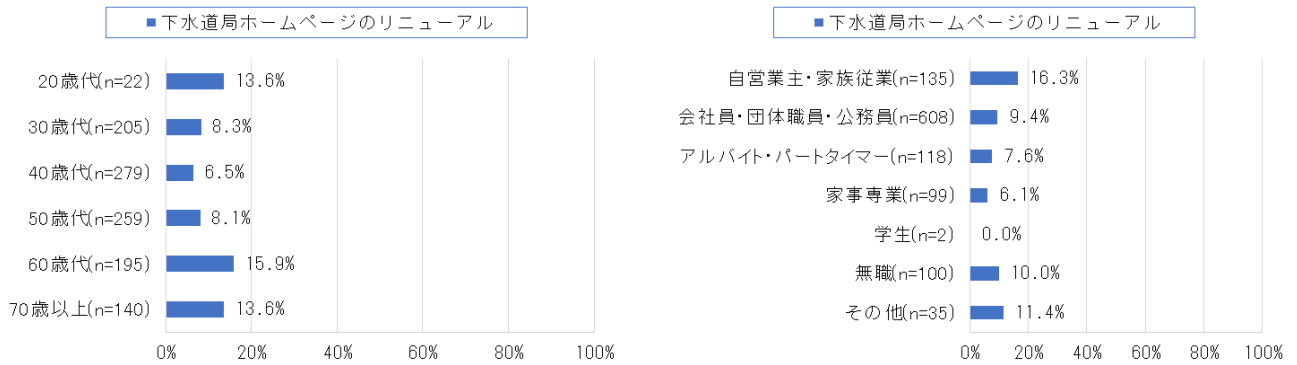


図 4-15-5 「新しいキャラクターやグッズの作成」回答者の属性別構成

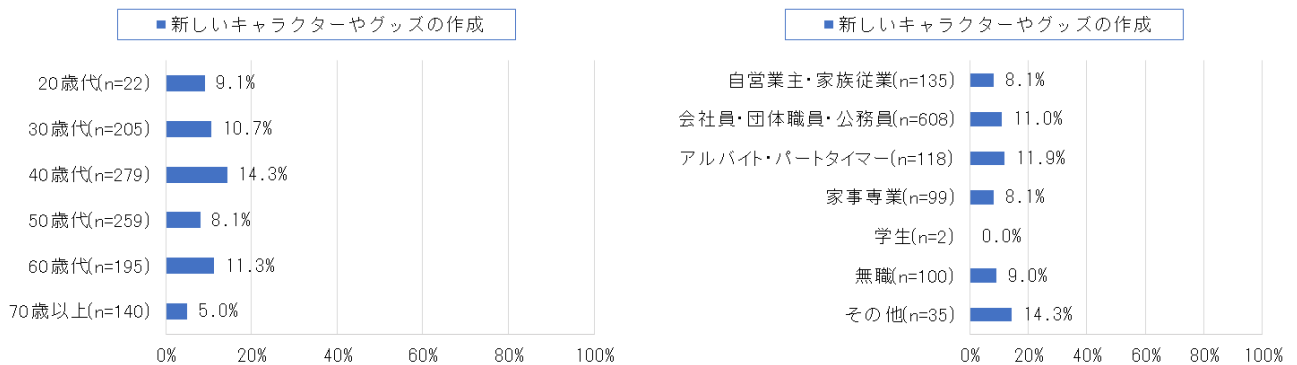




図 4-15-6 「テレビなどマスコミを活用した広報」回答者の属性別構成

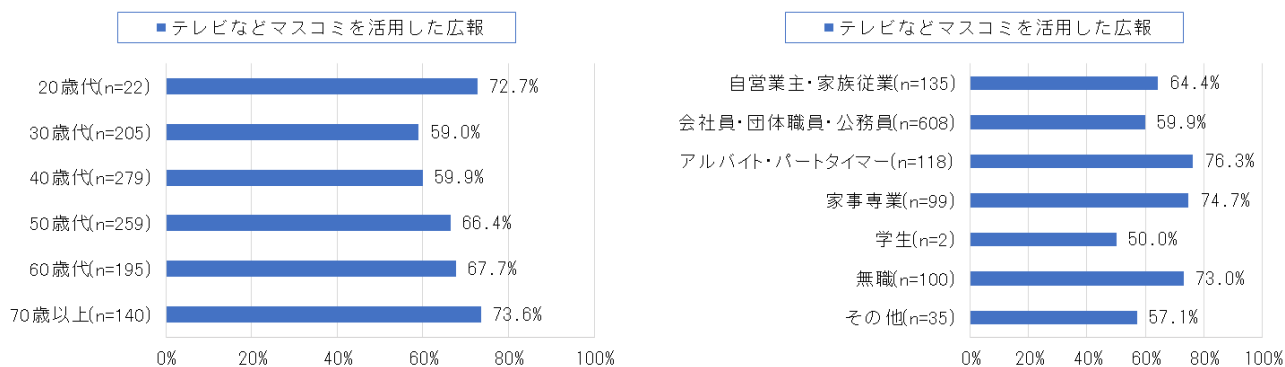


図 4-15-7 「学校、区市役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」回答者の属性別構成

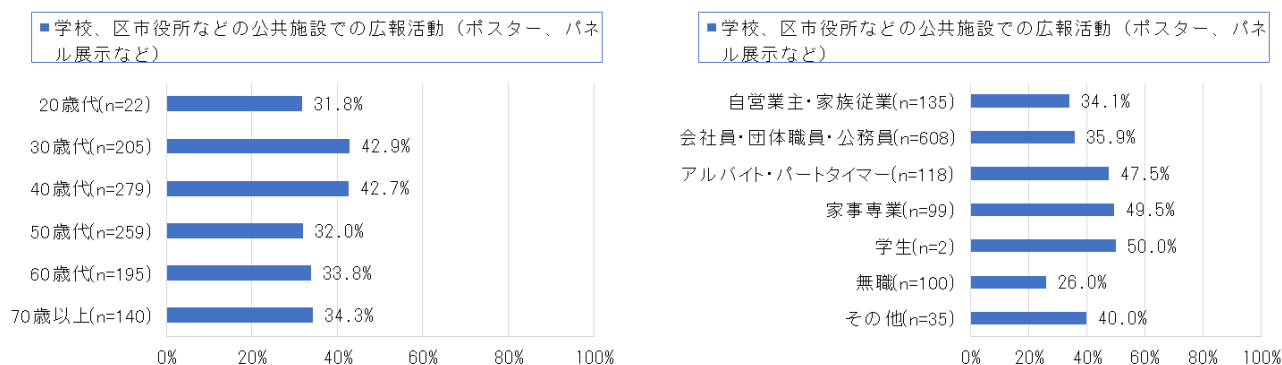


図 4-15-8 「スマートフォン用アプリの開発」回答者の属性別構成

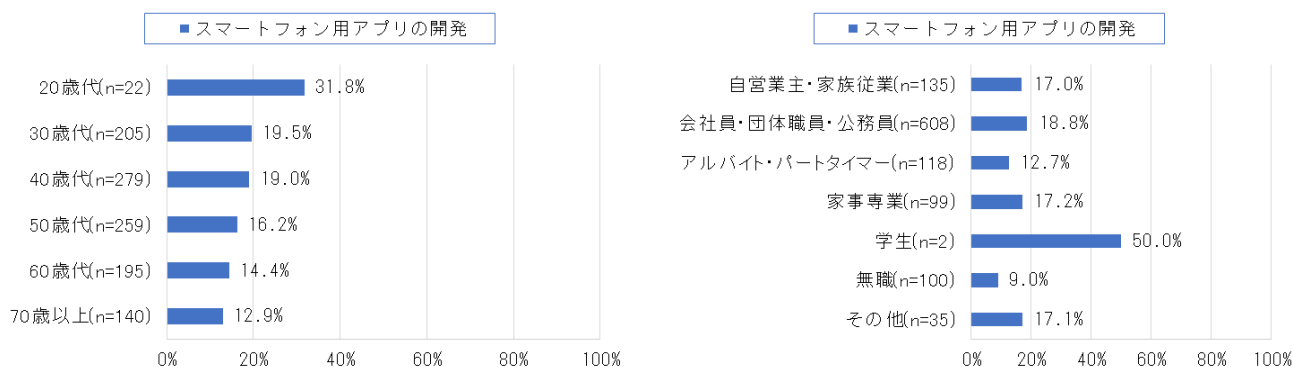


図 4-15-9 「下水道局が発行する広報誌の配布」回答者の属性別構成

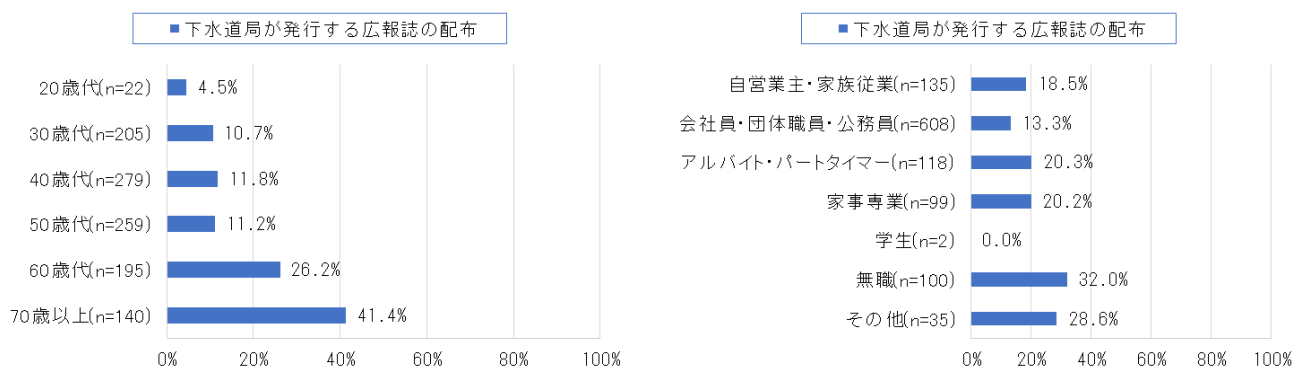


図 4-15-10 「下水道施設の見学会の回数増加」回答者の属性別構

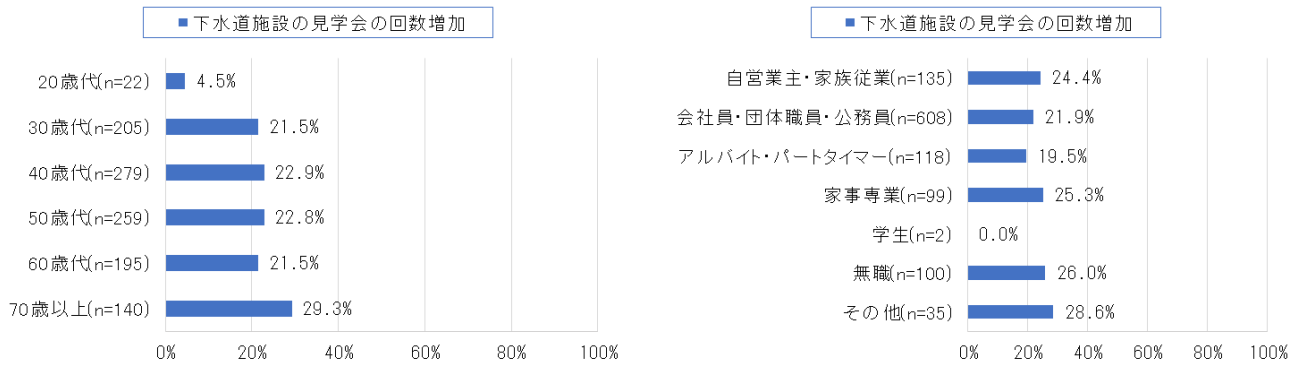
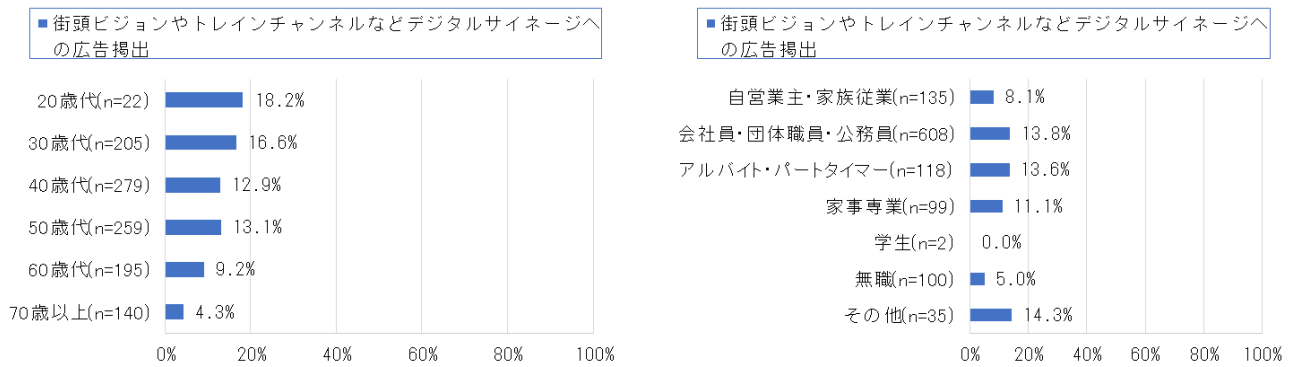


図 4-15-11 「街頭ビジョンやトレインチャンネルなどデジタルサイネージへの広告提出」  
回答者の属性別構成

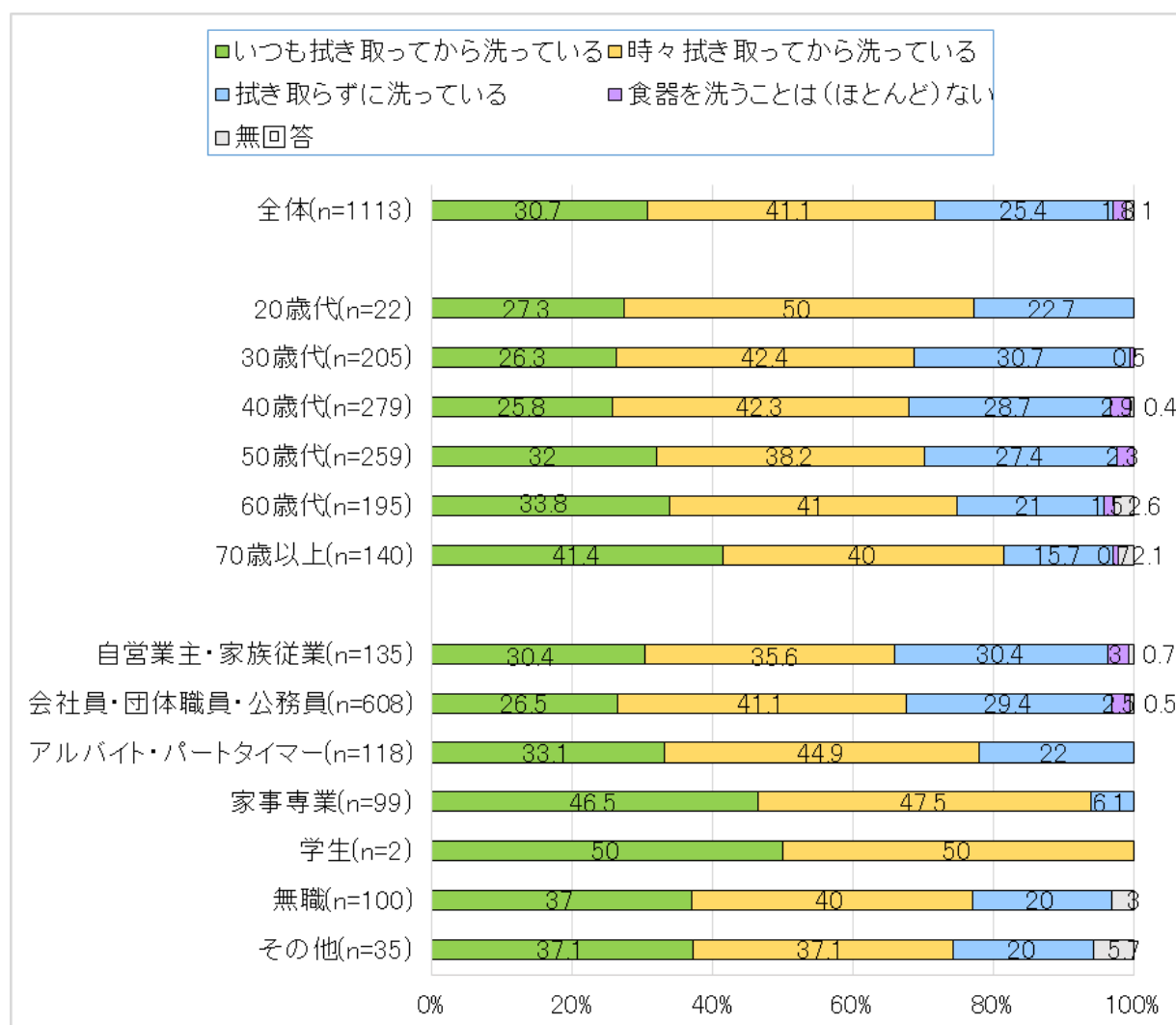


## 4.16 下水道汚染防止への関心度

- ◆ 油で汚れた洗い物をする際に、汚れを拭き取ってから洗っているかというアンケートについては、「いつも拭き取ってから洗っている」が30.7%、「時々拭き取ってから洗っている」が41.1%、「拭き取らずに洗っている」が25.4%となった。
- ◆ 年代別でみると、「いつも拭き取ってから洗っている」では70歳代が41.4%と最も高く、40歳代が25.8%と最も低い結果となった。
- ◆ 職業別でみると、「いつも拭き取ってから洗っている」では家事専業が46.5%で15.8ポイント高かった。

Q16 あなたのお宅では、油で汚れたお皿やお鍋などを洗うとき、古新聞、キッチンペーパーなどで拭き取ってから洗っていますか。以下の選択肢の中から、該当するもの一つだけお選びください。

図 4-16 下水道汚染防止への関心度



## 4.17 東京都下水道局事業に対する意見・要望

- ◆ 東京都下水道局事業についての意見・感想については、「イベント・PRを展開して欲しい」が26.4%と最も高く、次いで「満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい」が15.9%、「勉強不足を自覚した・能動的に知っていききたい」が13.8%となった。

Q17 東京都下水道局事業に関して、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですのご自由にお答え下さい。（自由回答）

図 4-17-1 東京都下水道局事業に対する意見・要望

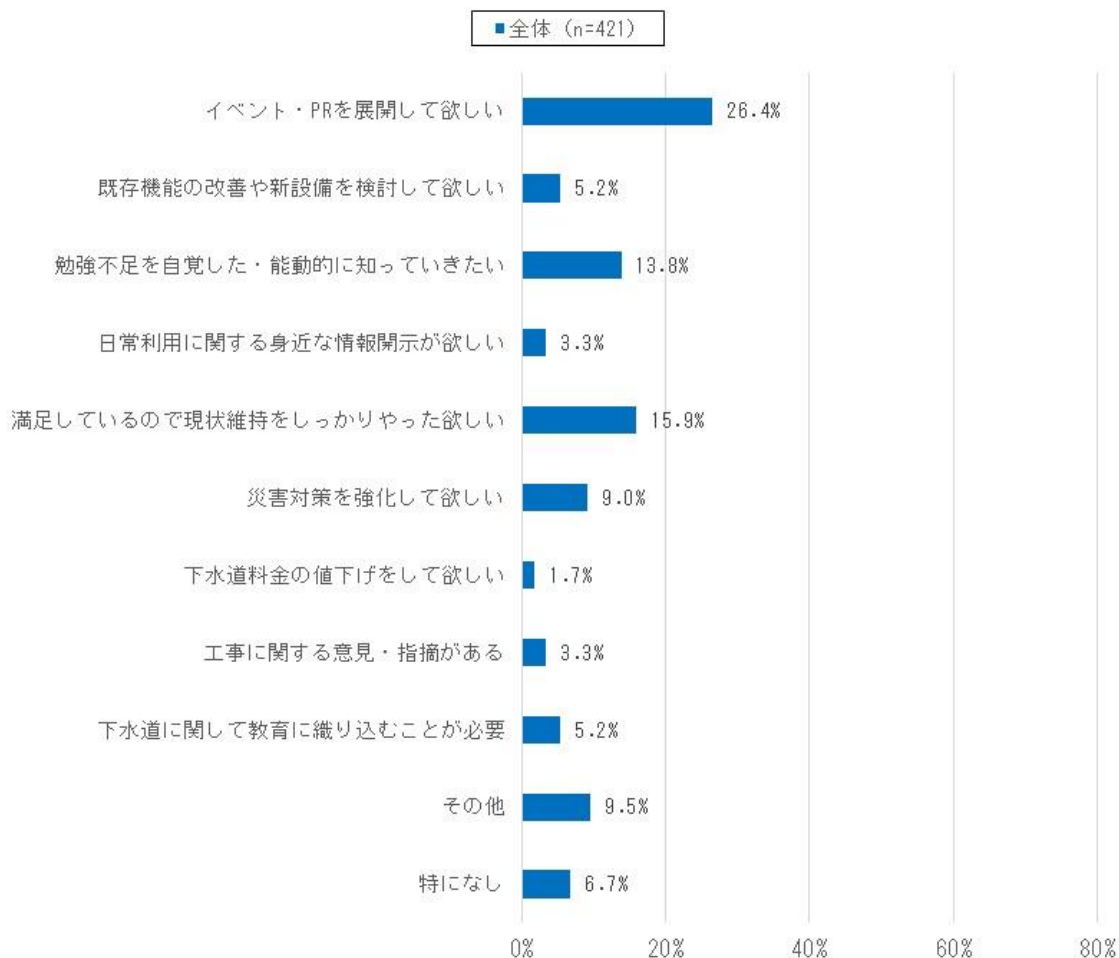


図 4-17-2 イベント・PR を展開して欲しい

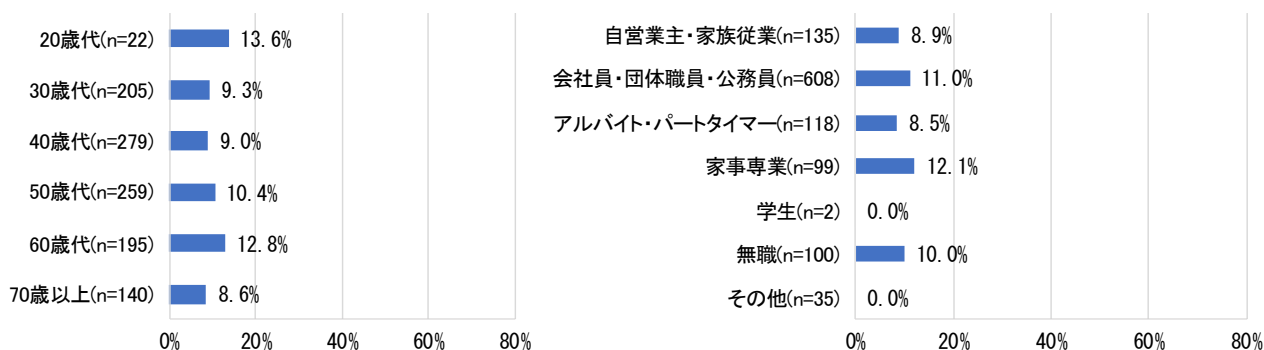


図 4-17-3 既存機能の改善や新設備を検討して欲しい

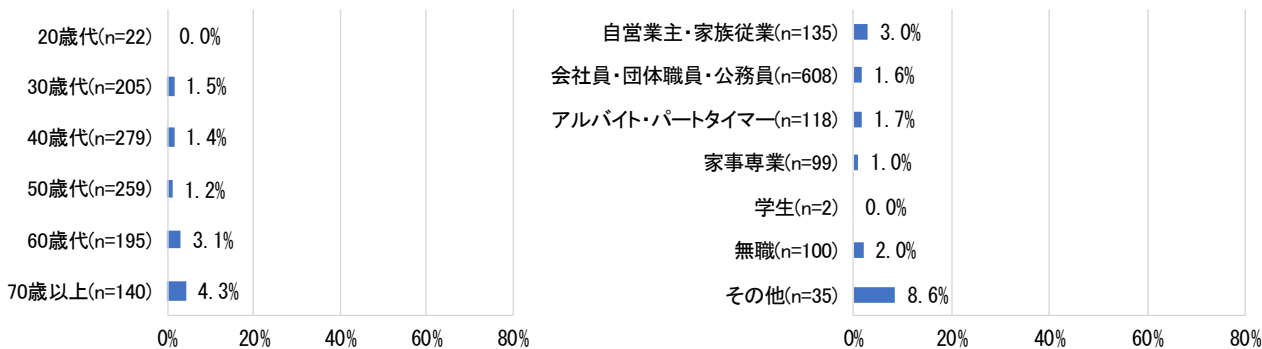


図 4-17-4 勉強不足を自覚した・能動的に知っていききたい

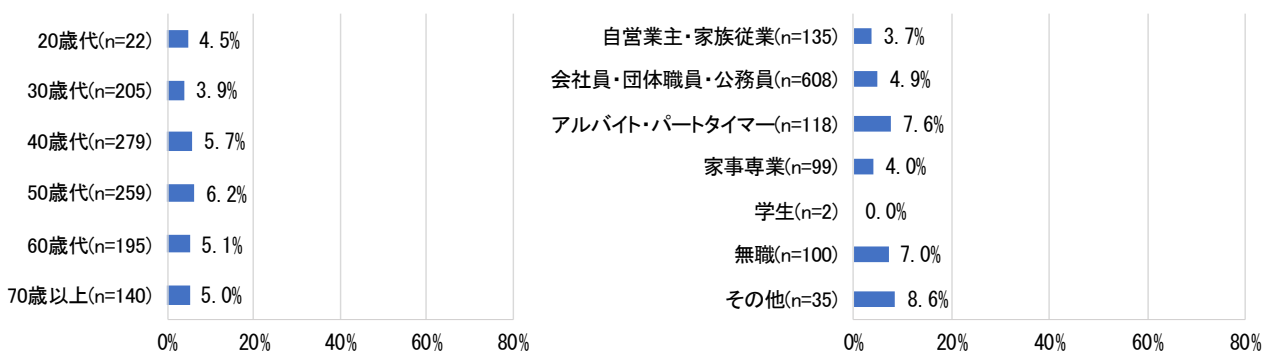


図 4-17-5 日常利用に関する身近な情報開示が欲しい

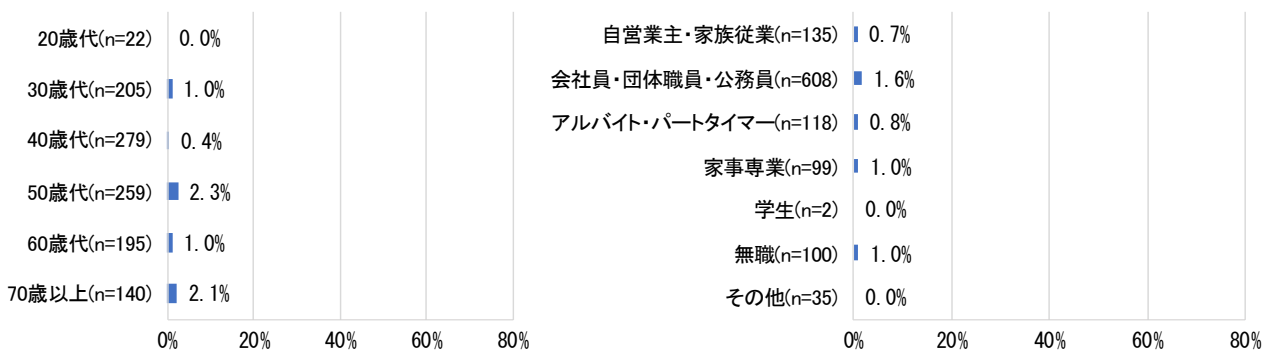


図 4-17-6 満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい

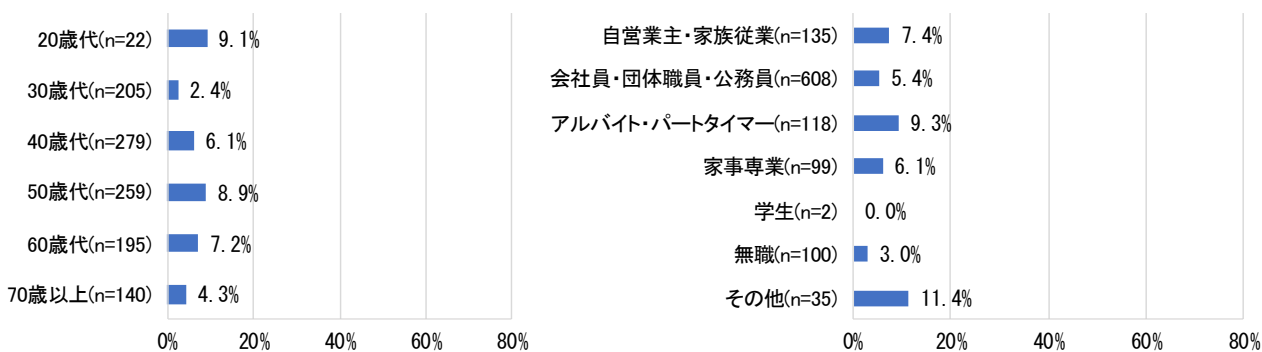


図 4-17-7 災害対策を強化して欲しい

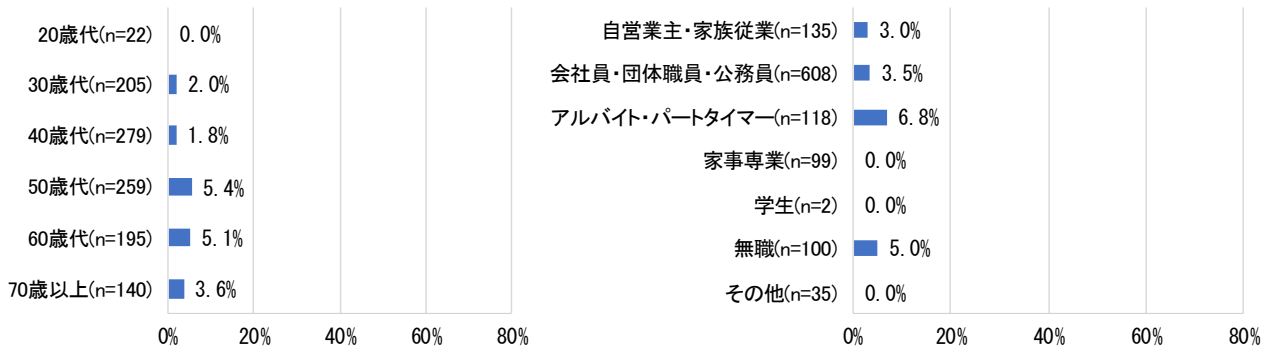


図 4-17-8 水道料金の値下げをして欲しい

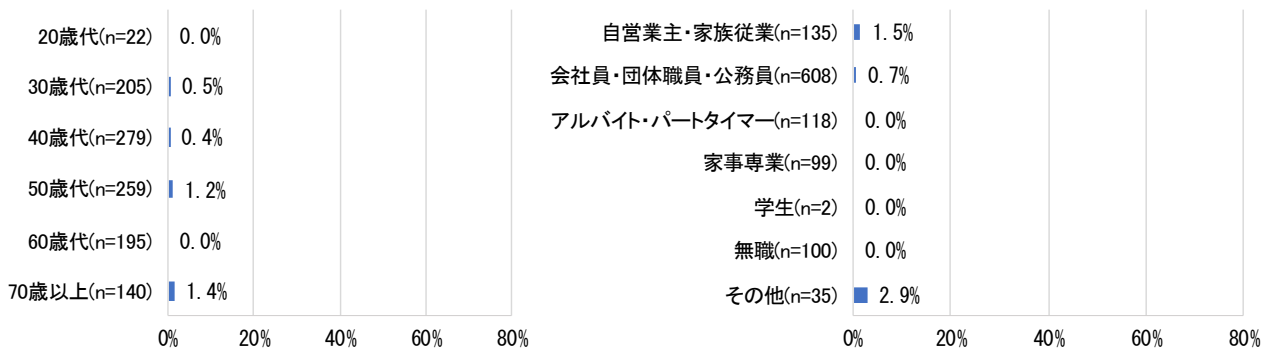


図 4-17-9 工事に関する意見・指摘がある

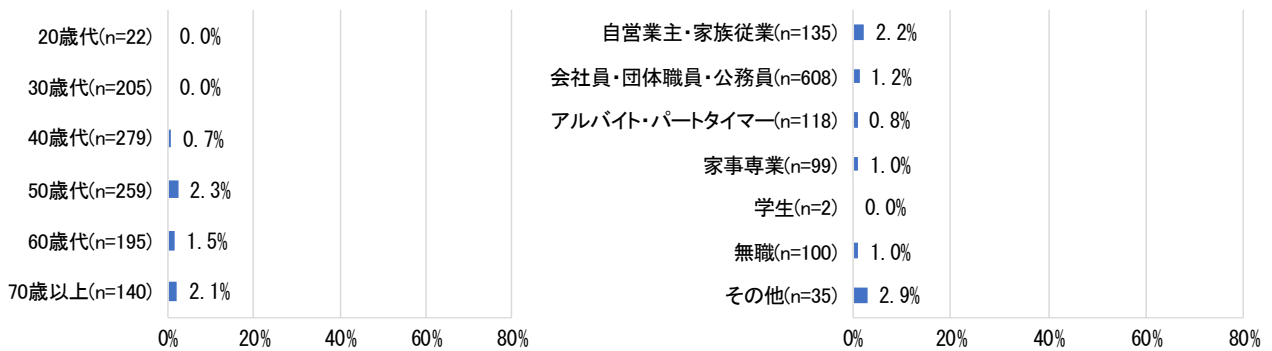


図 4-17-10 下水道に関して教育に織り込むことが必要

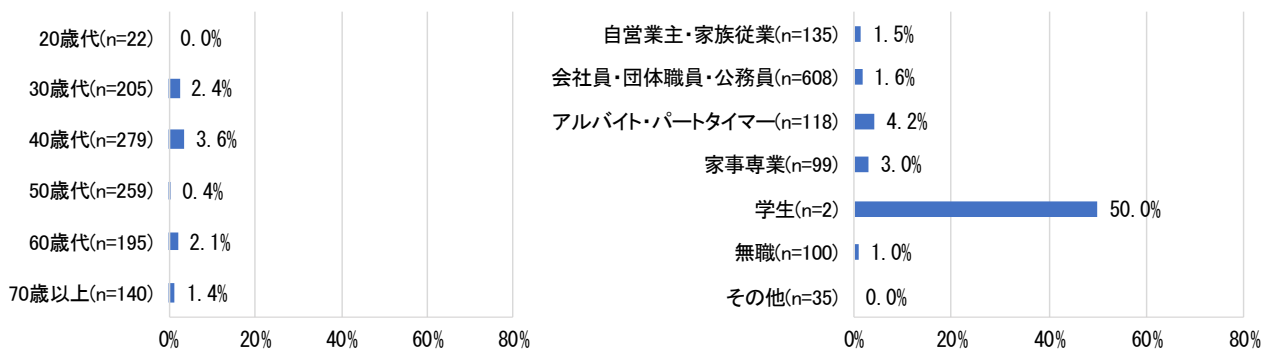


図 4-17-11 その他

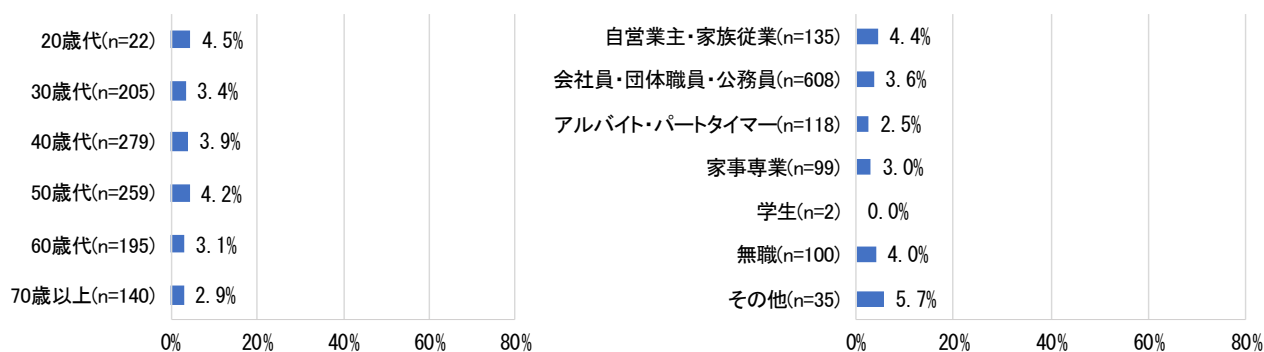
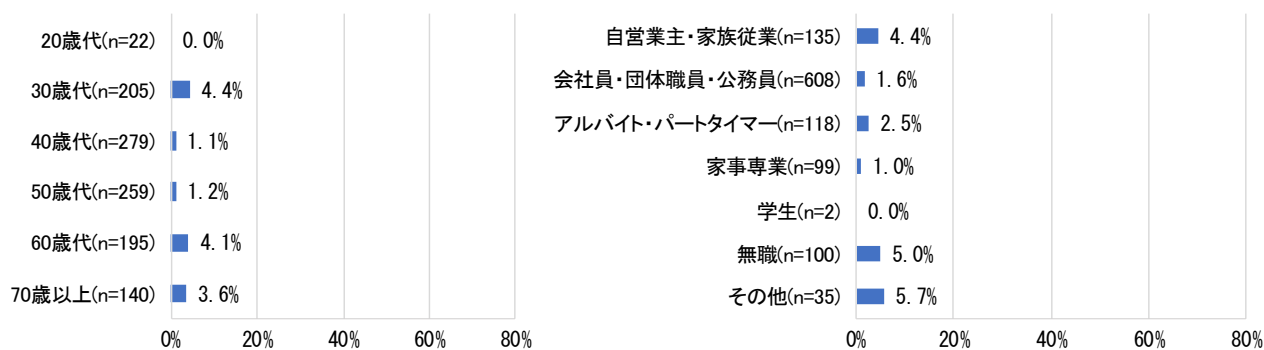


図 4-17-12 特になし



【東京都下水道事業に対する意見・要望】

➤ イベント・PR を展開して欲しい

- ◆ 積極的に TV ニュースや新聞にかかえている問題を提供すること。つまり広告広報費をかけないで効率化を考える。(70歳以上、新宿区)
- ◆ わかりやすく PR してもらいたい。(50歳代、杉並区)
- ◆ 大事な仕事だと思うので、どういう人がどういう仕事をしているか、もっと PR してよいと思います。(30歳代、足立区)
- ◆ 清掃事業の PR はお祭りなどのイベントでみるが、下水道事業についてはあまり見かけない。やはり、子供と見学などが多くなるので、子供が参加するようなイベントで PR を増やしてほしい。(40歳代、荒川区)

➤ 既存機能の改善や新設備を検討して欲しい

- ◆ 老朽化した管の早期更新をお願いします。(60歳代、新宿区)
- ◆ 震災時や台風時にも安心していただけるための設備投資を優先してほしい。(40歳代、大田区)
- ◆ 災害に備え、古い施設や、万全でない部分を調べ、対策して欲しい。(70歳以上、足立区)
- ◆ これからは豪雨の災害が多くなってくると思います。そのためにもぜひ、雨水を貯める貯水施設を整備してほしいです。汚水を川などに流さないようにしてほしいです。私もなるべく油を流さないように気を付けます。川の水が前に比べてきれいになってきたのは本当にうれしい事です。(60歳代、大田区)

➤勉強不足を自覚した・能動的に知っていききたい

- ◆ いつもお世話になっており助かります。今回のアンケートを通じて自分が下水道関連知識があまりにないことに気づきました。引き続き、いろんな媒体を通じて意識付け頂きたく存じます。（50歳代、渋谷区）
- ◆ 今回のアンケート回答が良い機会となりましたので今後はより関心を持って事業について理解するように自分でも努めます。継続的なご努力に感謝します。（60歳代、渋谷区）
- ◆ 下水のことをもっと知りたいと思いました。（30歳代、杉並区）
- ◆ 下水道ってなんとなくわかっている様で、よく知らない。知識不足の自分はずかしく思いました。今回のアンケートがなければ、気づかなかったかもしれません。東京都下水道局での取組なども初めて見ました。昨年は自然災害の恐ろしさと下水道の問題で国民の知るものとなりました。今が意識を深めるチャンスなのかもしれません。（50歳代、品川区）

➤日常利用に関する身近な情報開示が欲しい

- ◆ 都民として下水道維持のために心掛けることを分かり易く説明してもらいたい。（60歳代、練馬区）
- ◆ 油で汚れたお皿を拭き取った方がいいことは初めて知りました。まだ知らない人も多いので、もっとアピールした方が。下水道にいいことをたくさん知りたいです。（50歳代、板橋区）
- ◆ 災害時にお役立ちの下水道利用法。公園の簡易トイレ（災害時）が直接下水道に穴があいているのは知ってる。一般人でも活用できる方法の広報を。（50歳代、中野区）

➤満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい

- ◆ まず、普遍的な生活の一部として当たり前過ぎるほど当たり前になってしまっている下水道に関して、改めて関心を持つきっかけとなる今回のアンケートに感謝しています。その上で、当たり前過ぎるほど当たり前ということは、何ら意見や要望が生まれなほど十分な事業をなさっているという事だとも思いました。これからも私達の生活をお守りください。よろしくお願い致します。（30歳代、杉並区）
- ◆ 水がないと生活が成り立たないので、非常に大切な事業だと思います。ですが、ちょっと地味なイメージがあるなぁと感じます。（40歳代、板橋区）
- ◆ これからは下水道の維持が大変になると思いますが、下水道は我々の生活を守る上で不可欠な存在なので、様々な事業を積極的に進めてほしいです。（50歳代、文京区）
- ◆ いい水環境が保全され感謝しています。ベニスのように世界一水がきれいな「水の都」になることを期待します。（50歳代、渋谷区）

➤災害対策を強化して欲しい

- ◆ 震災時への対策を強化していただきたい。（50歳代、荒川区）
- ◆ 近年の大雨で洪水の不安は増大している。排水性能を拡充し、安心・安全な地域社会を実現して欲しい。（50歳代、葛飾区）
- ◆ 台風等の大雨時における浸水被害防止のための下水道関連施設の整備は重要。（70歳以上、江東区）
- ◆ 地震、津波、大停電など、想定の高くして、私達が安心して暮らせる設備を作っていただきたいと思います。（70歳以上、練馬区）

➤下水道料金の値下げをして欲しい

- ◆ 料金を安くできないか（30歳代、大田区）
- ◆ 体制の合理化による、費用の低減化。（70歳以上、板橋区）
- ◆ 徴収した料金の使いみちや下水道行政について積極的にアピールすべき。水道料金と一緒に徴収されるので何をしているのかわかりにくくなっている。（40歳代、北区）



➤工事に関する意見・指摘がある

- ◆ これだけ身近に工事を施工しているので、工事を行う（予定も含め）地区に町会などに PR し、地域に伝えてもらえばよいと思う。都民に最も身近なのに PR が不足しており、勿体ない。（70 歳以上、品川区）
- ◆ せっかく舗装してきれいになった道路も 3 年くらいすると下水管が古くなったとか言って、年度末などに一気に頻繁にいたるところで工事を始めるところを、もっと計画的に道路補修工事時に一気にやるとか、横のつながりをもってやってほしい。側に商店街のきれいなところなど下水に限らず頻繁に年度末に実施しているというのが信じられない。（50 歳代、中野区）
- ◆ 以前、家に入る道路でマンホールを開けて、カメラで調査をしていたが、道路使用も取らず、事前 PR もせず、やっていた。車が通行するので、一旦やめて、通らせてくれと言い、施工の人からは分かりましたすぐどけますといわれたが、10 分以上待たされ、買い物したものが温まってしまった。それ以来、下水道工事は、信頼していない。下水道局は、住民の配慮ができる工事会社を採用してほしい。もしくは、しっかり教育をして欲しい。（50 歳代、目黒区）

➤下水道に関して教育に織り込むことが必要

- ◆ 下水道の仕組み等を学校教育の中で教える機会があったらいいと思います。（30 歳代、板橋区）
- ◆ 見学施設は子供の教育には意外と良い。施設内にもフリーで入れる見学ルートとかあればよい。また、日本の技術を海外に提供する事で、戦略的に収益と技術力強化が得られる仕組みを考えて欲しい。（40 歳代、江東区）
- ◆ 未来を担う子供達に、しっかり PR することが重要だと思います。子供が親に話してくれことで、大人達も下水道に関する意識が高まるのではないのでしょうか。（40 歳代、大田区）
- ◆ 若い世代がこれからの未来を担うのだから、若い世代が興味をもてるような、新しい取り組みが必要だと思う。特に、中学生や高校生といった流行の最先端をいく若者が参加しやすい仕組みなど。（40 歳代、世田谷区）

➤その他

- ◆ 毎年夏休み？に応募している水再生センターの施設見学会に何回も応募してますが当たりません。関心ある人たちの声を拾う上でも見学会の回数を増やしてもらえると嬉しいです。（40 歳代、練馬区）
- ◆ 今後の取り組みについて、有名人・芸能人を活用したり、新しいキャラクターを作成することは効果がないと思います。インパクトのある動画やテレビで十分だと思います。（30 歳代、世田谷区）
- ◆ 東京アメッシュのスマホアプリを作ってほしい。昔のアメッシュの方が使いやすく、わかりやすかった。（画面が見やすかった）お天気のお姉さんより頼りになるのでよく使っている。近年はゲリラ豪雨や台風による水害により、水処理能力に期待されていますが、急ピッチで対策をやってくれていると感じます。人間は水に生かされ、水に命をうばわれる事もあります。私達に切っても切れない水を扱う職についている方を尊敬します！もっとアピールした方がいいです！（40 歳代、中央区）