



下水道モニター 平成24年度 第3回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行っています。

第3回アンケートでは、ご家庭での浸水への対策、東京都下水道局のホームページへのご意見、同じく下水道局の広報活動・媒体に対するご意見について伺いました。

- ◆ 実施期間 平成24年9月10日（月）～9月25日（火）16日間
- ◆ 対象者 東京都下水道局「平成24年度下水道モニター」
※東京都在住 20歳以上の男女個人
- ◆ 回答者数 684名
- ◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

I 結果の概要

II 回答者属性

III 集計結果

1. 家庭での浸水への対策
2. 東京都下水道局のホームページ
3. 東京都下水道局の広報活動・媒体に対するご意見

I 結果の概要

1. 家庭での浸水への対策

9～26 頁

◆【「浸水対策強化月間」の認知度】

(全 体) 浸水対策強化月間の認知度としては、「1.内容や意味を知っている」2%、「2.少しは内容や意味を知っている」8%であり、「3.言葉を聞いたことがある程度」21%を含めると、全体で31%であった。

(性 別) 「1.内容や意味を知っている」から「3.言葉を聞いたことがある程度」の合計は、男性は33%、女性は29%であり、男性の方が4ポイント高くなった。

(年代別) 年齢が高くなるほど認知度が高まる傾向が顕著であり、20歳代の11%に対して、70歳以上は59%であった。

(地域別) 23区は34%、多摩地区は27%であり、23区の方が7ポイント高くなった。

◆【「浸水対策強化月間」をどこで知ったか】

(全 体) 「浸水対策強化月間」を知った経路については、全体では、「1.東京都や東京都下水道局の広報誌」55%、「2.東京都下水道局のホームページ」33%、「3.ポスター」16%「4.チラシやパンフレットなど」12%の順で高くなった。

(性 別) 女性が「1.東京都や東京都下水道局の広報誌」62%と男性を13ポイント上回る一方、男性は「2.東京都下水道局のホームページ」38%と女性を10ポイント上回り、認知の経路に違いがみられる。

(地域別) 23区と多摩地区とでは「1.東京都や東京都下水道局の広報誌」や「2.東京都下水道局のホームページ」といった全体で上位の認知経路に顕著な差異はみられないものの、「3.ポスター」については、23区は20%、多摩地区は9%であり、23区の方が11ポイント高くなった。

(年代別) 「1.東京都や東京都下水道局の広報誌」は各年代で50%台となっているが、「2.東京都下水道局のホームページ」については20歳代25%、30歳代39%、40歳代29%、40歳代43%、60歳代・70歳以上が共に30%と、年代により幅広く分布している。また20歳代は4サンプルと少なく、あくまで参考であるが、「3.ポスター」50%となっており、全体に対して34ポイント高くなっている。

◆【ご家庭での浸水対策について】

(全 体) 全体では、「3.自宅の雨ドイや排水口を掃除している」28%、「2.ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」25%、「4.『雨水ます』にゴミを入れない、上に物を置かないよう心がけている」18%の順に高くなった。ただし、「5.この中でやっているものはない」が48%にも及び、半数近くの回答者が、設問に挙げた対策を行っていない。

(性 別) 各選択肢で1～3ポイントの差にとどまっており、男女で顕著な差異はみられない。

(地域別) 「2.ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」については、23区は28%、多摩地区は18%であり、23区の方が10ポイント高くなった。一方「4.『雨水ます』にゴミを入れない、上に物を置かないよう心がけている」については、23区は15%、多摩地区は24%であり、多摩地区の方が9ポイント高くなった。

(年代別) 全体で最も高い「3.自宅の雨ドイや排水口を掃除している」については、年齢が高くなるほど実施割合も高くなる傾向がみえ、20 歳代では 18%、70 歳以上では 50%という結果となった。全体で2番目に高い「2.ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」については、40 歳代が 28%と最も高くなった。

◆【ご家庭での浸水対策の安全性】

(全 体) 全体では 71%が「1.たぶん安全だと思う」と回答している。

(性 別) 「1.たぶん安全だと思う」は、男性は 78%、女性は 65%であり、男性の方が 13 ポイント高くなった。

(年代別) 40 歳代を除いて全体的に、年齢が高くなるほど「1.たぶん安全だと思う」が高くなる傾向にあり、20 歳代 62%に対して、70 歳以上 94%であった。

(地域別) 「1.たぶん安全だと思う」は、23 区は 68%、多摩地区は 78%であり、多摩地区の方が 10 ポイント高くなった。

◆【ご家庭での浸水対策の安全性に対する理由】

(全 体) 「たぶん安全だと思う」と回答した方では、「高層階に居住」を理由とする方が 39%と最も高かった。

「あまり安全ではないと思う」「安全ではないと思う」と回答した方では、「川に近い」(23%)、「低地・崖地に居住」(22%)などが理由として挙げられた。

2. 東京都下水道局のホームページ

27~52 頁

◆【東京都下水道局のホームページを見る頻度】

(全 体) 「1.よく見る(週に1回以上)」9%、「2.たまに見る(月に2~3回)」33%、「3.ほとんど見ない(月に1回以下)」55%であった。

(性 別) 「1.よく見る(週に1回以上)」は、男性は 10%、女性は 8%であり、男性の方が 2 ポイント高く、「2.たまに見る(月に2~3回)」を加えると男性は 46%、女性は 38%であり、男性の方が 8 ポイント高くなった。

(年代別) 「1.よく見る(週に1回以上)」については、40 歳代の 14%、70 歳以上の 12%、30 歳代の 8%の順で高くなった。「2.たまに見る(月に2~3回)」を加えた比較では、70 歳以上が 62%と突出している。

(地域別) 「1.よく見る(週に1回以上)」が 23 区は 11%、多摩地区は 5%であり 6 ポイント、「2.たまに見る(月に2~3回)」を加えると 23 区は 42%、多摩地区は 41%であり、23 区の方が 1 ポイント高くなった。

◆【東京都下水道局のホームページで見る記事】

(全 体) 「4.見学案内」「10.東京都下水道局からのお知らせ」が共に 41%、「1.下水道と暮らし」「11.東京アメッシュ」が共に 40%で上位であり、「9.新着情報・お知らせ」32%、「3.キッズコーナー」18%、「2.Q&A」17%と続く。

(性 別) 「1.下水道と暮らし」が男性は 44%、女性は 36%であり、男性の方が 8 ポイント高く、「11.東京アメッシュ」が男性は 43%、女性は 37%で男性の方が 6 ポイント高くなった。一方、「4.見学案内」が男性は 39%、女性は 44%で 5 ポイント、「9.新着情報・お知らせ」が男性は 26%、女性は 38%で 12 ポイント、「10.東京都下水道局からのお知らせ」が男性は 40%、女性は 43%で 3 ポイント、女性の方が高くなった。

(地域別)「1.下水道と暮らし」が23区は37%、多摩地区は46%で9ポイント、「4.見学案内」が23区は38%、多摩地区は47%で9ポイント、「9.新着情報・お知らせ」が23区は31%、多摩地区は33%で2ポイント、「10.東京都下水道局からのお知らせ」が23区は39%、多摩地区は46%で7ポイント、多摩地区の方が高くなった一方、「11.東京アメッシュ」が23区は45%、多摩地区は31%で、23区の方が14ポイント高くなった。

(年代別)20歳代は(サンプル数が8件と少ないが)「9.新着情報・お知らせ」で50%、30歳代と40歳代は「11.東京アメッシュ」でそれぞれ47%と51%、50歳代は「10.東京都下水道局からのお知らせ」で49%、60歳代は「4.見学案内」で56%、70歳以上は「10.東京都下水道局からのお知らせ」で71%となった。なお70歳以上は、60歳代と同様に、「1.下水道と暮らし」「4.見学案内」についてもニーズが高い。

◆【東京都下水道局のホームページの改善案】

(全体)東京都下水道局のホームページの改善案について尋ねたところ、「こんなことができたらいい」では「東京アメッシュについて」が20%と高く、「ここが使い使いづらい、見づらい」では、「画面デザインについて」が13%と高くなった。

◆【東京都下水道局のホームページを見ない理由】

(全体)東京都下水道局のホームページを、「ほとんど見ない」「全く見たことはない」と回答した方に、ご覧にならない理由をうかがったところ、「見る必要性がない、用事がない」36%、「面白くない、興味をひかない、有用な情報がない」16%と高くなった。

◆【ホームページで見やすい文字について】

(全体)ホームページで用いる文字のデザインとして見やすいものを尋ねたところ、全体では、最も大きい(14ポイント)ゴシック体に対する評価が一番高くなった。

(全体-順位ポイント率による集計)

パターン6が88%と最も高くなったが、次いでパターン3も76%と高い評価を得た。続いてパターン9が73%、パターン5が58%、パターン8が51%といった順である。

(性別)男女とも最も大きい(14ポイント)ゴシック体(パターン6)に対する評価が高く、その中でも、特に女性はこれを1位に上げる回答割合が53%と男性45%に比べ8ポイント高くなった。

(性別-順位ポイント率による集計)

男女とも第1位のパターン6は、男性86%、女性90%と、女性の方が4ポイント高くなった。順位ポイント率による各パターンの順位に、男女間で差異はない。

(地域別)最も大きい(14ポイント)ゴシック体を1位とする回答が23区で50%、多摩地区で49%となるなど、顕著な差異は見られない。

(地域別-順位ポイント率による集計)

23区・多摩地区とも第1位のパターン6は、23区88%、女性87%と、23区の方が1ポイント高くなった。順位ポイント率による各パターンの順位に、地域間で差異はない。

(年代別)各年代にわたって最も大きい(14ポイント)ゴシック体に対する評価が高く、

20 歳代、60 歳代および 70 歳以上については、比較的、最も大きい（14 ポイント）Pゴシック体に対する評価も高くなった。

（年代別-順位ポイント率による集計）

全体で第 1 位のパターン 6 は、各年代でみてもやはり第 1 位となっているが、第 2 位については、（いずれもわずかな差ではあるが）20 歳代・60 歳代・70 歳以上ではパターン 9、30 歳代～50 歳代ではパターン 3 となり、傾向が別れる結果となった。

◆【スマートフォンの利用状況】

（全 体）ホームページに対するご意見の背景として、参考に回答者のスマートフォンの利用状況を尋ねたところ、全体で 26%が利用していることが分かった。

（性 別）ともに 26%と利用割合に差異はみられない。

（年代別）全般に若年層ほど利用割合が高く、20 歳代 56%、30 歳代 35%、40 歳代・28%、50 歳代 26%といった順である。なお、70 歳以上は 9%と、60 歳代より 4 ポイント高くなった。

（地域別）23 区は 28%、多摩地区は 22%であり、23 区の方が 6 ポイント高くなった。

◆【PRが不足していると感じる事柄】

- (全 体) 「1.東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」58%、「8.下水道料金の使われ方」51%、「2.下水道に油を流さないお願い」49%、「7.震災対策への取り組み」43%といった順で高くなった。
- (性 別) 「1.東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」が男性は54%、女性は62%で8ポイント、「4.下水道工事のお知らせや必要性」が男性は25%、女性は32%で7ポイント、「5.東京アメッシュ、工事情報、台帳情報など情報サービス」が男性は24%、女性は28%で4ポイント、「8.下水道料金の使われ方」が男性は47%、女性は54%で7ポイント、女性の方が高くなった。
- (地域別) 「1.東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」が23区は57%、多摩地区は61%で4ポイント、「8.下水道料金の使われ方」が23区は50%、多摩地区は53%で3ポイント、多摩地区の方が高くなった。一方、「2.下水道に油を流さないお願い」が23区は50%、多摩地区は47%で3ポイント、「3.東京都下水道局の事業内容(働きや役割、貢献内容)の紹介」が23区は30%、多摩地区は28%で2ポイント、「4.下水道工事のお知らせや必要性」が23区は30%、多摩地区は26%で4ポイント、「5.東京アメッシュ、工事情報、台帳情報など情報サービス」が23区は28%、多摩地区は22%で6ポイント、23区の方が高くなった。
- (年代別) 全体で回答割合の高い「1.東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」、「8.下水道料金の使われ方」といった事柄については各年代で一様に高くなった。「7.震災対策への取り組み」については、20歳代54%、60歳代51%、70歳以上65%と高くなった一方、30歳代は38%、40歳代は36%にとどまっており、若年層および高齢者層と、中間の世代とで傾向が別れている。

◆【東京都下水道局の広報活動に対する評価】

- (全 体) 比較的評価の高いグループとしては「1.良い」5%、「2.まあ良い」30%で合計35%であり、一方評価の低いグループは「4.あまり良くない」17%、「5.良くない」3%で合計20%といった状況であった。ただし、45%が「3.どちらともいえない」と回答している。
- (性 別) 「1.良い」については男性の方が6%と女性より2ポイント高くなったが、「2.まあ良い」と合わせると、男女とも35%となった。また「4.あまり良くない」と「5.良くない」の合計については、男性の方が22%と4ポイント高くなった。
- (年代別) 「1.良い」については60歳代の8%が第一位であるが、「2.まあ良い」と合わせると、70歳以上の53%が最も高くなった。「1.良い」および「1.良い」と「2.まあ良い」の合計については30歳代が最も低くなった。
- (地域別) 多摩地区のほうが23区より比較的評価が高く、「1.良い」については5%と1ポイント、「1.良い」と「2.まあ良い」の合計については37%と4ポイント高くなった。

◆【広報活動に対する評価についての理由】

- (全 体)現在の東京都下水道局の広報活動に対する評価についての理由を尋ねたところ、

Q16で「良い」「まあ良い」と回答した方では、「情報提供の努力が感じられる・わかりやすい」が23%、「広報誌・冊子がよい」が17%であった。Q16で「あまり良くない」「良くない」と回答した方では、「広報を目にしない・目立たない・PR不足」が55%、「下水道局の取り組みが知られていない」が14%であった。

◆【「東京都下水道局」のイメージ】

- (全 体) 全体では「2.事業の内容がわかりにくい」50%、「1.広告や宣伝が不得意」45%が上位にあり、「5.誠実な感じがする」32%、「3.環境問題への取組に積極的」27%、「6.工事が多い」27%、「4.災害対策への取組に積極的」25%、「7.いかにも役所といった感じがする」24%といった回答が続いている。
- (性 別) 目立った差異のあるものとしては、「2.事業の内容がわかりにくい」が男性は45%、女性は55%で10ポイント、「6.工事が多い」が男性は22%、女性は31%で9ポイント、女性の方が高くなった。一方「1.広告や宣伝が不得意」が男性は49%、女性は42%と男性の方が7ポイント高くなった。
- (地域別) 「1.広告や宣伝が不得意」が23区は47%、多摩地区は42%で5ポイント、「6.工事が多い」が23区は29%、多摩地区は23%で6ポイント、23区の方が高くなった。
- (年代別) 全体で回答割合の高い「2.事業の内容がわかりにくい」は、20歳代から50歳代は50%台前半で推移している一方、60歳代で42%、70歳以上で41%と、むしろ高齢者の方が低くなった。一方「1.広告や宣伝が不得意」については、60歳代で52%、70歳以上で59%と、高齢者のほうが高くなった。「5.誠実な感じがする」については、若年者の回答が比較的低い一方、例えば70歳以上では59%と各年代を通じて最も高く、また70歳以上の回答の中では「1.広告や宣伝が不得意」と並んで最も高くなった。

◆【下水道局のお客さまサービスについて】

- (全 体) 比較的評価の高いグループは「1.良い」5%、「2.まあ良い」34%で合計39%であり、一方評価の低いグループは「4.あまり良くない」4%、「5.良くない」1%で合計5%といった状況であった。ただし、「3.どちらともいえない」は55%が回答している。
- (性 別) 「1.良い」については女性の方が6%と男性より2ポイント高くなった一方、「2.まあ良い」と合わせると、男性が41%と3ポイント高くなった。また「4.あまり良くない」と「5.良くない」の合計については、男性の方が7%と2ポイント高くなった。
- (年代別) 「1.良い」については70歳以上が9%で、各年代を通じて一位であり、また「2.まあ良い」との合計値は、年齢が高くなるほど高くなる傾向にあり、70歳以上62%、60歳代52%、40歳代・50歳代が共に37%と続く。
- (地域別) 「1.良い」と「2.まあ良い」の合計については、23区は38%、多摩地区は41%と、多摩地区の方が3ポイント高くなった。

◆【お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体】

- (全 体) 「お客さまに対するお願い、注意喚起の呼びかけ」のために適した広報媒体を尋ねたところ、全体では「行政機関の広報紙」54%、「テレビ広告」52%、「公共料金の支払い明細」49%、「新聞広告」46%が上位に挙げられた。
- (性 別) 女性が男性に比べ高いものとしては、「行政機関の広報紙」が男性は52%、女性は56%で4ポイント、「テレビ広告」が男性は48%、女性は56%で8

ポイント、「新聞広告」が男性は43%、女性は48%で5ポイント、「公共料金の支払い明細」が男性は42%、女性は55%で13ポイントの差があり、一方、男性が高いものとしては、「東京都下水道局ホームページ」が男性は46%、女性は36%で10ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が男性は32%、女性は30%で2ポイントの差があった。

(地域別) 多摩地区が23区に比べ高いものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は61%で10ポイント、「テレビ広告」が23区は52%、多摩地区は54%で2ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が23区は30%、多摩地区は32%で2ポイントの差があり、一方23区の方が高いものとしては、「新聞広告」が23区は48%、多摩地区は42%で6ポイント、「公共料金の支払い明細」が23区は51%、多摩地区は46%で5ポイントの差があった。

(年代別) 各年代で最も高いものとしては、20歳代・30歳代は「公共料金の支払い明細」がそれぞれ69%、63%でトップ、40歳代は「テレビ広告」の56%、50歳代・60歳代は「行政機関の広報紙」がそれぞれ56%、58%、70歳以上は「テレビ広告」68%となっている。

◆【事業内容などのお知らせに適した広報媒体】

(全体) 「東京都下水道局ホームページ」61%、「行政機関の広報紙」53%、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」35%といったものが上位に挙げられた。

(性別) 全体で上位のものなかで顕著に違いが出たものとして、「公共料金の支払い明細」が男性は20%、女性は32%で12ポイントの差がある。「東京都下水道局ホームページ」が男性は65%、女性は58%と、男性の方が7ポイント高くなった。

(地域別) 多摩地区が23区に比べて高くなったものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は56%で5ポイント、「東京都下水道局ホームページ」が23区は60%、多摩地区は63%で3ポイントの差があり、一方、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が23区は36%、多摩地区は34%で、23区の方が2ポイント高くなった。

(年代別) 全体で1位の「東京都下水道局ホームページ」が、いずれの年代でも最も高い媒体として挙げられた。また全体で2位の「行政機関の広報紙」はやはり各年代で2位に挙げられている。(70歳以上については1位・2位は同率である。)

◆【緊急性の高いお知らせに適した広報媒体】

(全体) 「テレビ広告」72%、「新聞広告」48%、「東京都下水道局ホームページ」48%、「インターネット広告」33%、「行政機関の広報紙」31%といったものが上位に挙げられた。

(性別) 全体で上位のものなかで、女性が男性に比べて高いものとしては、「テレビ広告」が男性は67%、女性は77%で10ポイント、「行政機関の広報紙」は男性は29%、女性は33%で4ポイント高くなっており、一方、男性の方が高くなったものとしては、「東京都下水道局ホームページ」が男性は50%、女性は47%で3ポイント高くなっている。

(地域別) 多摩地区の方が高いものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は30%、多摩地区は35%で5ポイント、「テレビ広告」が23区は71%、多摩地区は75%で4ポイント、「新聞広告」が23区は47%、多摩地区は49%で2

ポイント高くなっており、一方、「インターネット広告」については23区は34%、多摩地区は31%で、23区の方が3ポイント高くなった。

(年代別) 全体で1位の「テレビ広告」は、特に70歳以上で82%、20歳代で77%と高くなった。また、2位の新聞広告は、20歳代の36%を除いて各年代で比較的一様である一方、同じく2位の「東京都下水道局ホームページ」は特に70歳以上で56%と高くなった。なお70歳以上については、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」41%についても、各年代の中で突出している。

◆【イベントのお知らせに適した広報媒体】

(全体) 「東京都下水道局ホームページ」58%、「行政機関の広報紙」55%、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」38%、「新聞広告」35%、「インターネット広告」31%といったものが上位に挙げられた。

(性別) 全般にあまり顕著な差異はないものの、「公共料金の支払い明細」が男性は21%、女性は26%と、5ポイントの差がある。「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」については、男性は36%、女性は41%と、女性の方が5ポイント高くなった。

(地域別) 多摩地区が23区に比べて高くなったものとして、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は61%で10ポイント、「東京都下水道局ホームページ」が23区は56%、多摩地区は63%で7ポイント高いことが目立つ。

(年代別) 全体で1位の「東京都下水道局ホームページ」は特に70歳以上で74%と高く、また70歳以上は「新聞広告」についても74%と高くなった。また全体で2位の「行政機関の広報紙」は、特に50歳代で64%と高くなった。

II 回答者属性

- 平成 24 年度下水道モニター数は、アンケート実施時で 994 名である。
- 第 3 回アンケートは、平成 24 年 9 月 10 日（月）～9 月 25 日（火）までの 16 日間で実施した。その結果、684 名の方からの回答があった。（回答率 68.8%）

■回答者 性別・年代

性別・年代		回答者数	モニター数	回答率
男性	20 歳代	14	37	37.8%
	30 歳代	61	107	57.0%
	40 歳代	90	107	84.1%
	50 歳代	59	81	72.8%
	60 歳代	74	95	77.9%
	70 歳以上	27	34	79.4%
	小計	325	461	70.5%
女性	20 歳代	25	58	43.1%
	30 歳代	106	187	56.7%
	40 歳代	138	175	78.9%
	50 歳代	46	58	79.3%
	60 歳代	37	45	82.2%
	70 歳以上	7	10	70.0%
	小計	359	533	67.4%
合計		684	994	68.8%

■回答者 居住地

居住地	回答者数	モニター数	回答率
2 3 区	447	676	66.1%
多摩地区	237	318	74.5%
合 計	684	994	68.8%

■回答者 職業

職 業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	265	398	66.6%
自営業	44	66	66.7%
学生	9	24	37.5%
私立学校教員・塾講師	8	7	114.3%
パート	44	66	66.7%
アルバイト	25	25	100.0%
専業主婦	185	281	65.8%
無職	79	95	83.2%
その他	25	32	78.1%
合計	684	994	68.8%

※モニター数と回答者数については、職業の変化等により、一致しないことがある。

Ⅲ 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。
また、小数点以下を四捨五入してあるので、内訳の合計が100%にならないこともある。

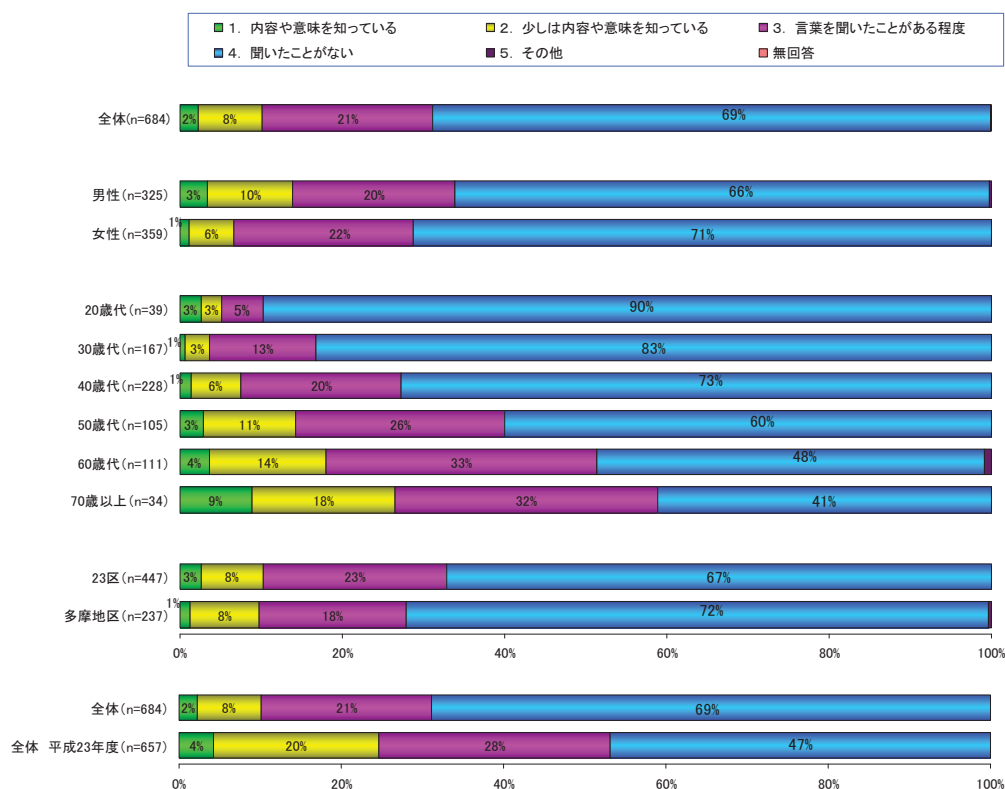
1. 家庭での浸水への対策

1-1. 「浸水対策強化月間」の認知度

- 浸水対策強化月間の認知度としては、「1. 内容や意味を知っている」2%、「2. 少しは内容や意味を知っている」8%であり、「3. 言葉を聞いたことがある程度」21%を含めると、全体で31%であった。
- 性別にみると、「1. 内容や意味を知っている」から「3. 言葉を聞いたことがある程度」の合計は、男性は33%、女性は29%であり、男性の方が4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、年齢が高くなるほど認知度が高まる傾向が顕著であり、20歳代の11%に対して、70歳以上は59%であった。
- 地域別にみると、23区は34%、多摩地区は27%であり、23区の方が7ポイント高くなった。
- 平成23年度調査と比較すると、全体の認知度は52%から21ポイント低くなった。

Q5 あなたは、「浸水対策強化月間」についてどのくらいご存知ですか。以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください（単一回答）。

図 1-1 「浸水対策強化月間」の認知度

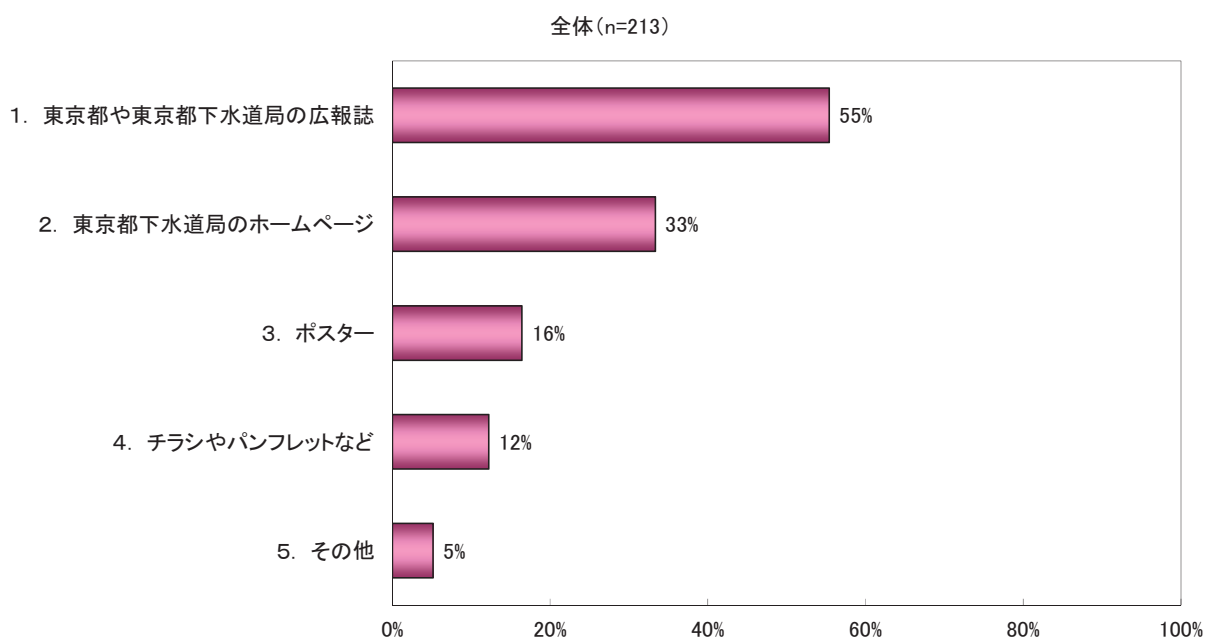


1-2. 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔全体〕

- 「浸水対策強化月間」を知った経路については、全体では、「1. 東京都や東京都下水道局の広報誌」55%、「2. 東京都下水道局のホームページ」33%、「3. ポスター」16%、「4. チラシやパンフレットなど」12%の順で高くなった。

Q6 (Q5で、1～3を選択した人にお伺いします。)
「浸水対策強化月間」をどこで知りましたか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつでもお選びください(複数回答)。

図 1-2 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔全体〕



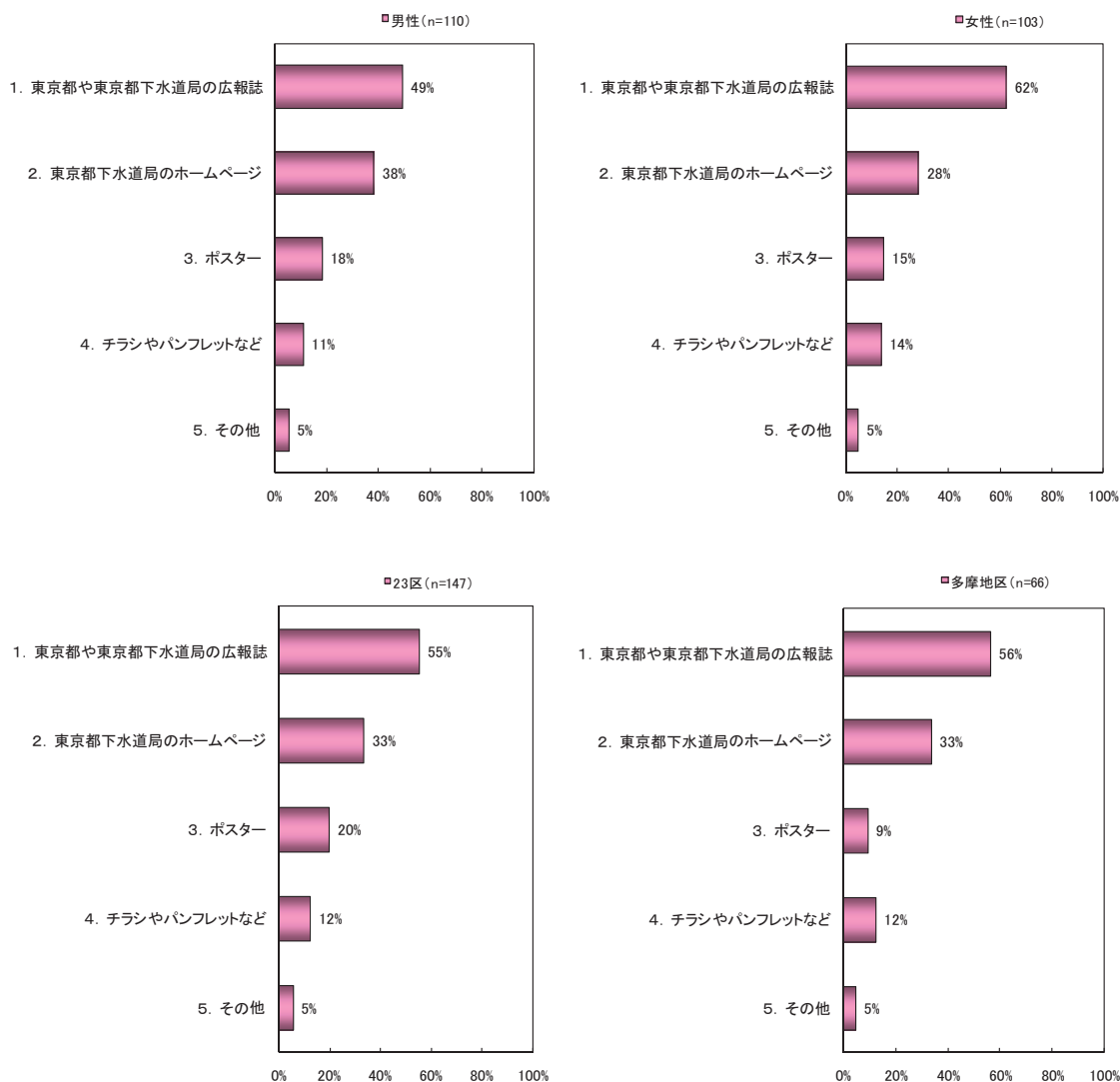
1-3. 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔性別・地域別〕

- 性別にみると、女性が「1. 東京都や東京都下水道局の広報誌」62%と男性を13ポイント上回る一方、男性は「2. 東京都下水道局のホームページ」38%と女性を10ポイント上回り、認知の経路に違いがみられる。
- 地域別にみると、23区と多摩地区とでは「1. 東京都や東京都下水道局の広報誌」や「2. 東京都下水道局のホームページ」といった全体で上位の認知経路に顕著な差異はみられないものの、「3. ポスター」については、23区は20%、多摩地区は9%であり、23区の方が11ポイント高くなった。

Q6 (Q5で、1～3を選択した人にお伺いします。)

「浸水対策強化月間」をどこで知りましたか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつかもお選びください(複数回答)。

図 1-3 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔性別・地域別〕



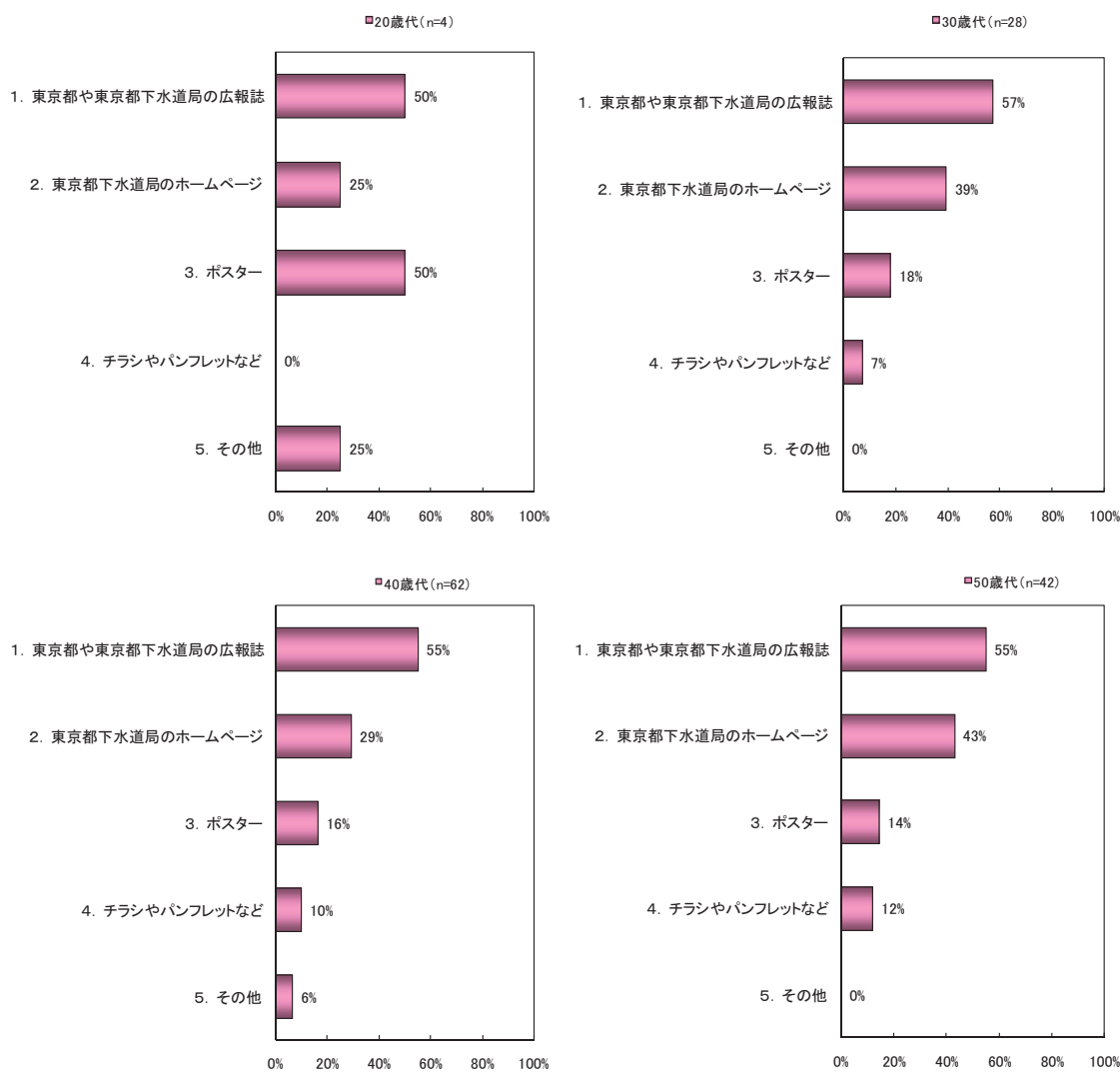
1-4. 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔年代別〕

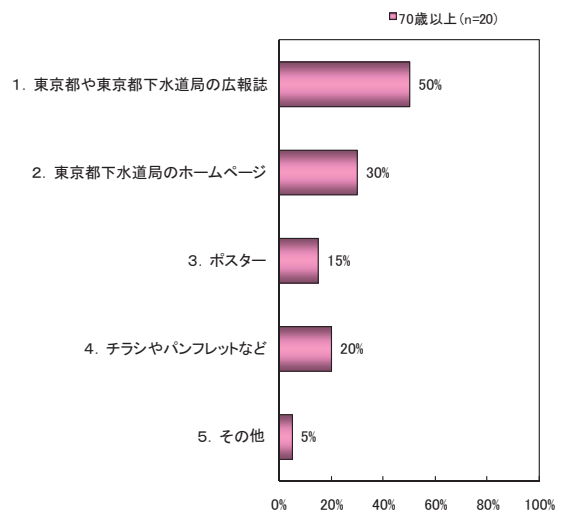
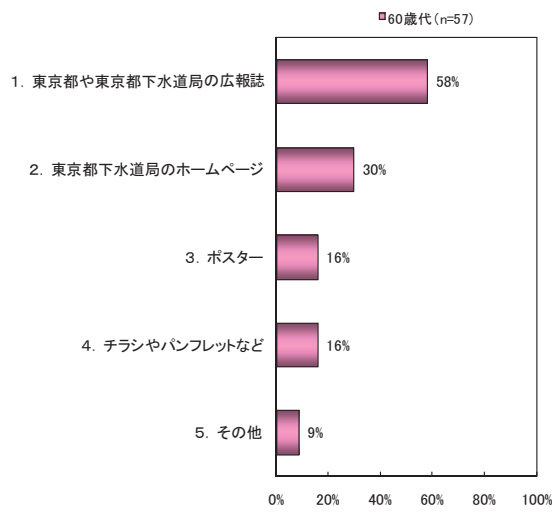
- 年代別にみると、「1. 東京都や東京都下水道局の広報誌」は各年代で 50%台となっているが、「2. 東京都下水道局のホームページ」については 20 歳代 25%、30 歳代 39%、40 歳代 29%、40 歳代 43%、60 歳代・70 歳以上が共に 30%と、年代により幅広く分布している。
- また 20 歳代は 4 サンプルと少なく、あくまで参考であるが、「3. ポスター」50%となっており、全体に対して 34 ポイント高くなっている。

Q6 (Q5 で、1～3 を選択した人にお伺いします。)

「浸水対策強化月間」をどこで知りましたか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつかもお選びください(複数回答)。

図 1-4 「浸水対策強化月間」をどこで知ったか〔年代別〕





※その他の意見（自由回答）の例

「テレビニュース」

「新聞」

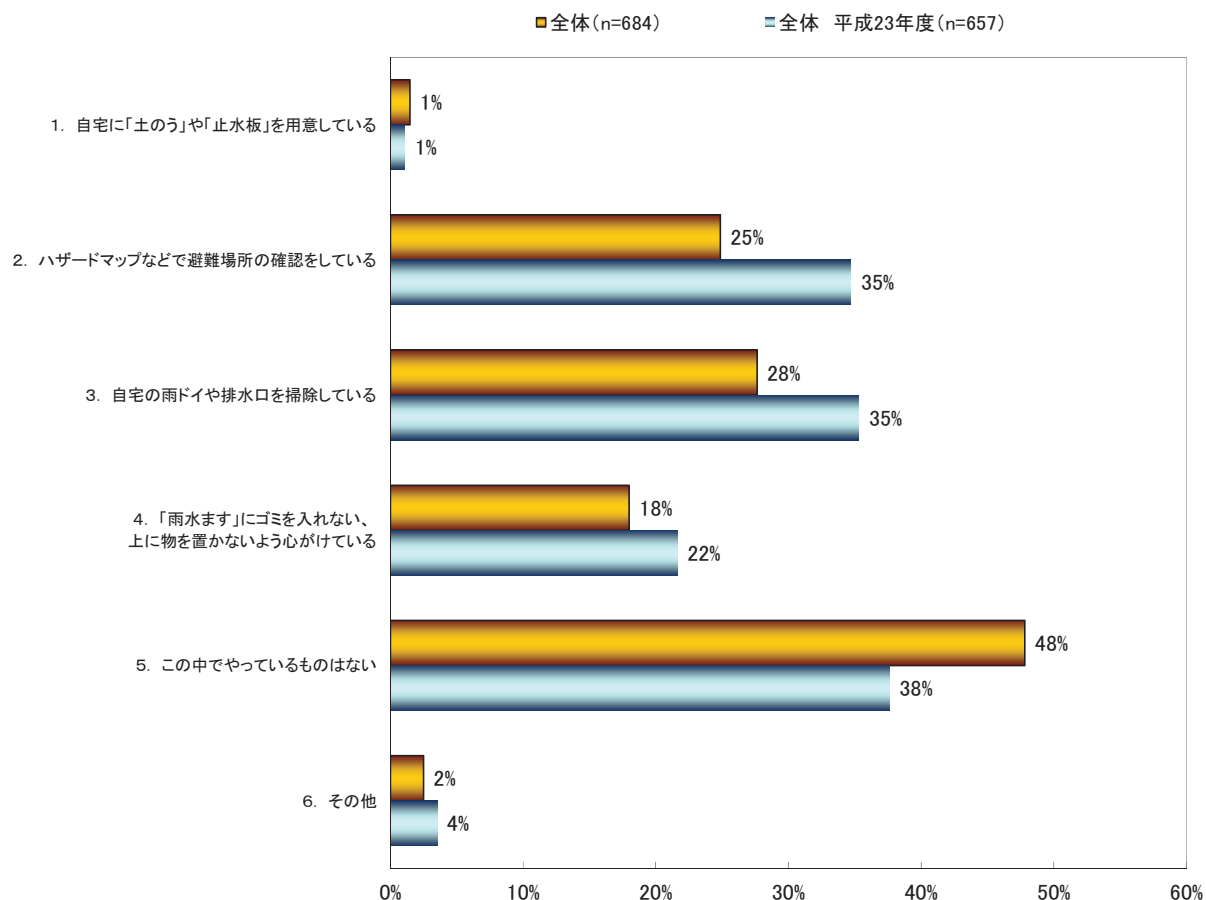
「職場の同僚が話しているのを聞いた」

1-5. ご家庭での浸水対策について〔全体〕

- 家庭での浸水対策としては、全体では、「3. 自宅の雨ドイや排水口を掃除している」28%、「2. ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」25%、「4. 『雨水ます』にゴミを入れない、上に物を置かないよう心がけている」18%の順に高くなった。ただし、「5. この中でやっているものはない」が48%にも及び、半数近くの回答者が、設問に挙げた対策を行っていない。
- 平成23年度調査との比較では、「3. 自宅の雨ドイや排水口を掃除している」については35%から7ポイント、「2. ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」は35%から10ポイント、「4. 『雨水ます』にゴミを入れない、上に物を置かないよう心がけている」は22%から4ポイント低くなっており、さらに、「5. この中でやっているものはない」は38%から10ポイントも高くなっている。平成23年度調査に比べ、浸水対策の実施割合が低い結果となった。

Q7 次の中で、あなたが日頃から行っている「浸水への備え」はありますか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図 1-5 ご家庭での浸水対策について〔全体〕



※その他の意見（自由回答）の例

「自宅周辺街路、側溝の掃除」

「マンションなので、ベランダの排水口の掃除のみ」

「マンションなので、管理業者に任せているという感覚で、具体的には認識していない」

「自宅の土台を高くしている」

「家の入り口を高くしてある」

「家の床を高くする、下水管を掃除する」

「雨水タンクを設け、少しでも水を排出しないようにしている」

「大雨が降りますと近所の家が浸水しやすい御宅の土嚢をチェックしに行きます」

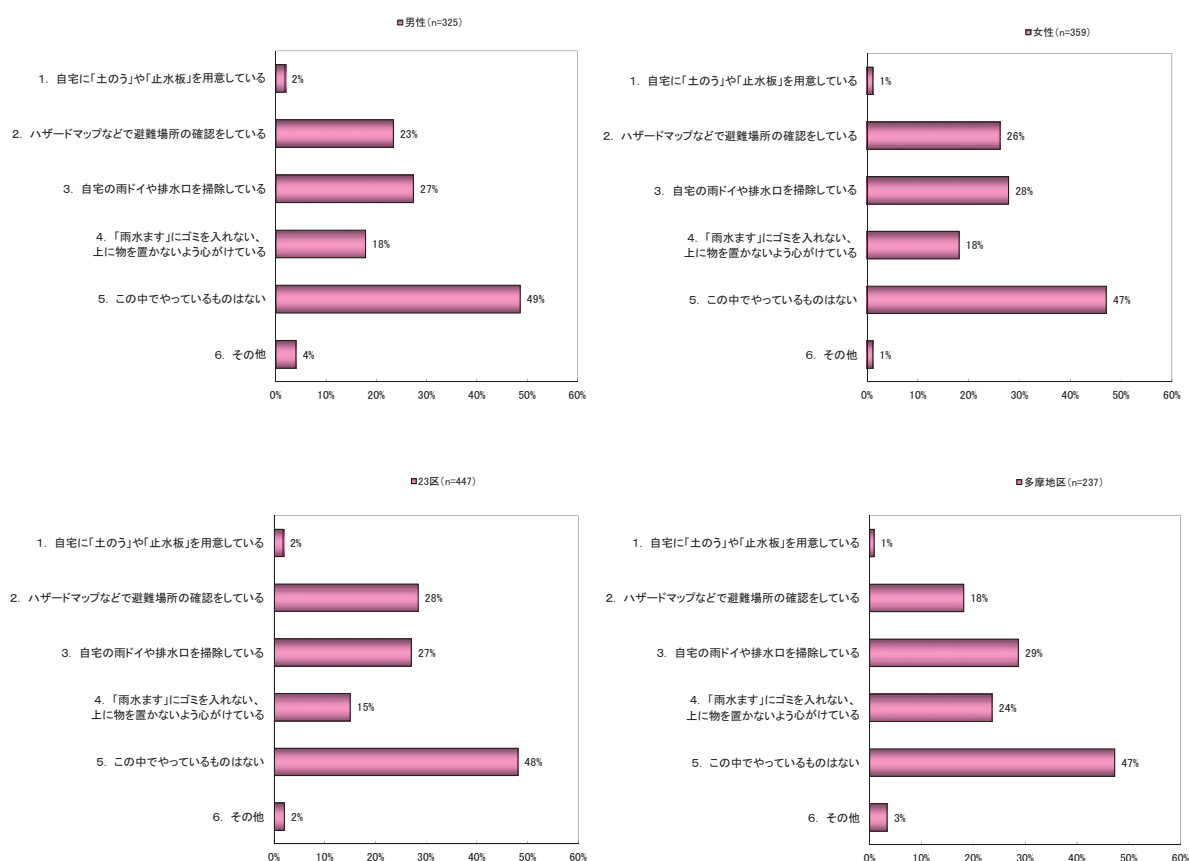
「市の災害訓練に参加」

1-6. ご家庭での浸水対策について〔性別・地域別〕

- 性別にみると、各選択肢で1~3ポイントの差にとどまっており、男女で顕著な差異はみられない。
- 地域別にみると、「2.ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」については、23区は28%、多摩地区は18%であり、23区の方が10ポイント高くなった。一方「4.『雨水ます』にゴミを入れない、上に物を置かないよう心がけている」については、23区は15%、多摩地区は24%であり、多摩地区の方が9ポイント高くなった。

Q7 次の中で、あなたが日頃から行っている「浸水への備え」はありますか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図 1-6 ご家庭での浸水対策について〔性別・地域別〕

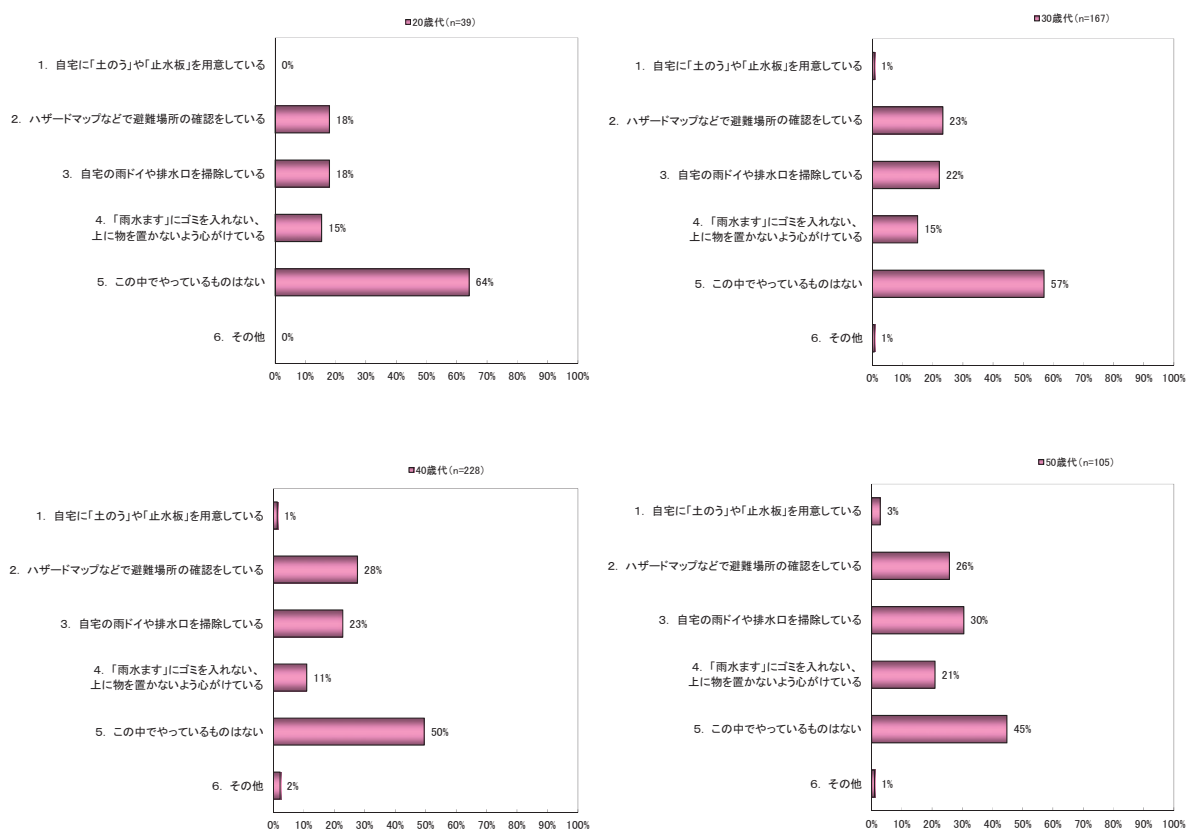


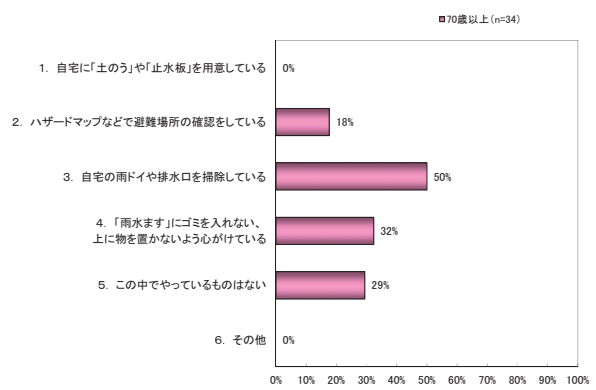
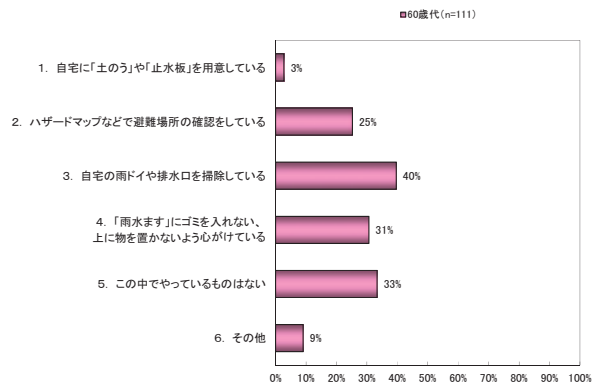
1-7. ご家庭での浸水対策について〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で最も高い「3. 自宅の雨ドイや排水口を掃除している」については、年齢が高くなるほど実施割合も高くなる傾向がみえ、20歳代では18%、70歳以上では50%という結果となった。
- 全体で2番目に高い「2. ハザードマップなどで避難場所の確認をしている」については、40歳代が28%と最も高くなった。

Q7 次の中で、あなたが日頃から行っている「浸水への備え」はありますか。以下の選択肢の中から該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図 1-7 ご家庭での浸水対策について〔年代別〕





1-8. ご家庭での浸水対策の安全性

- 家庭での浸水対策の安全性についての意識をみると、全体では71%が「1. たぶん安全だと思う」と回答している。
- 性別にみると、「1. たぶん安全だと思う」は、男性は78%、女性は65%であり、男性の方が13ポイント高くなった。
- 年代別にみると、40歳代を除いて全体的に、年齢が高くなるほど「1. たぶん安全だと思う」が高くなる傾向にあり、20歳代62%に対して、70歳以上94%であった。
- 地域別にみると、「1. たぶん安全だと思う」は、23区は68%、多摩地区は78%であり、多摩地区の方が10ポイント高くなった。
- 平成23年度調査と比較して、「1. たぶん安全だと思う」については71%と同率であるなど、顕著な傾向の差異はみられない。

Q8 あなたのお宅は、大雨による浸水に対して安全だと思いますか。以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)。

図 1-8 ご家庭での浸水対策の安全性



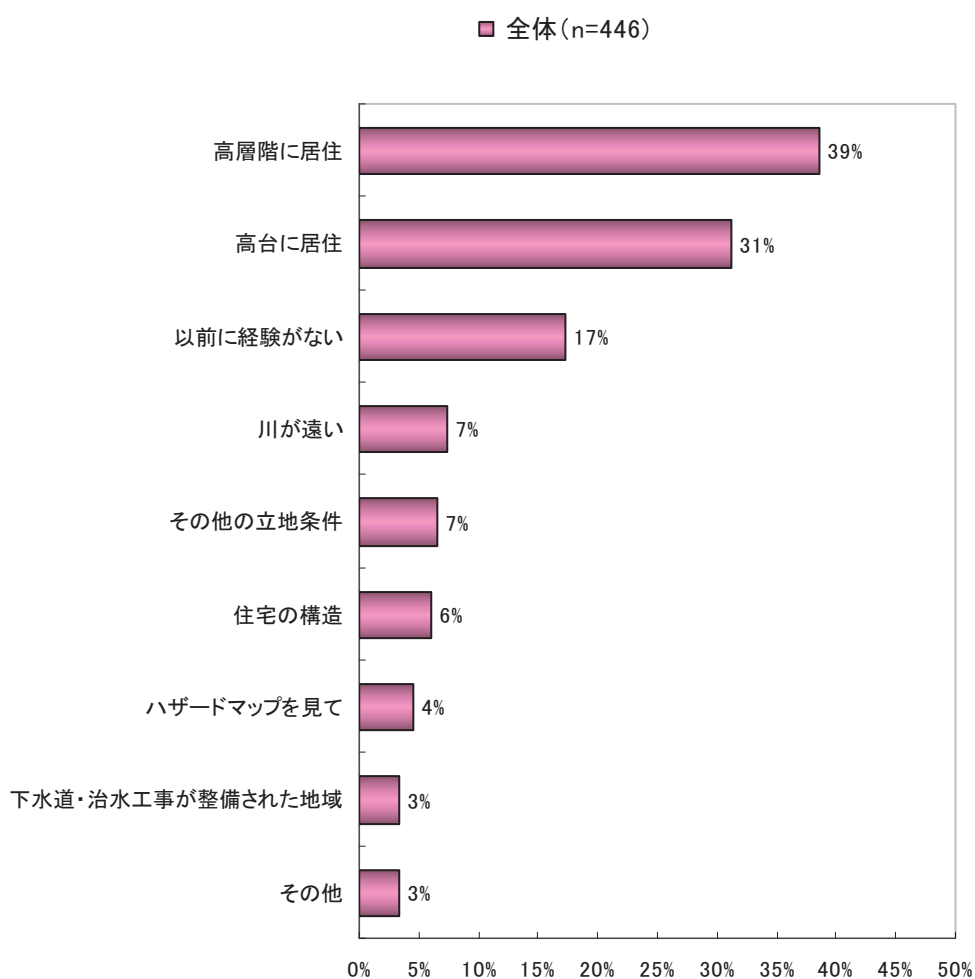
1-9. ご家庭での浸水対策の安全性に対する理由（自由回答）

- 「たぶん安全だと思う」と回答した方では、「高層階に居住」を理由とする方が 39% と最も高かった。
- 「あまり安全ではないと思う」「安全ではないと思う」と回答した方では、「川が近い」23%、「低地・崖地に居住」22%などが理由として挙げられた。
- 以下に、「浸水対策の安全性」へのご意見・ご感想など、多数お寄せいただいたので、一部ご紹介する。

Q8-1 上記Q8で大雨による浸水に対する安全について、あなたがそのようにお答えになった理由を教えてください（自由回答）。

図 1-9-1 ご家庭での浸水対策の安全性に対する理由

（たぶん安全だと思うと回答した方）



1. 高層階に居住

- ◆ マンション上層階なので（30歳代男性、多摩地区）
- ◆ マンションの高層階のため（60歳代女性、多摩地区）
- ◆ 高層マンションに住んでおり、このようなマンションでは、ハード・ソフト両面で一定の防災対策が備えられていると思っているため。（30歳代男性、23区）
- ◆ マンションの10階に住んでいるので、自分の家だけ考えたら、安全だと思う。ただ、下水などからの被害は予想ができません。（40歳代女性、23区）
- ◆ マンションの3階なので自宅には浸水はほぼないと思われます。しかし、マンション全体の浸水対策についてはよくわかりません。（50歳代男性、多摩地区）

2. 高台に居住

- ◆ 高台に住んでいるので、大雨でも浸水しないと思います。（40歳代女性、多摩地区）
- ◆ 土地が高い地域なので、大丈夫だと思っていました。（30歳代女性、23区）
- ◆ 高地で浸水などの危険性はなさそうに思えたから（20歳代男性、23区）
- ◆ 自宅は地域の中で割りと高台に立地しています（60歳代男性、23区）
- ◆ 高台にあるので浸水などの心配はないと思う。（60歳代男性、多摩地区）

3. 以前に経験がない

- ◆ 過去の大雨による浸水の経験がないから安全かと思う（50歳代男性、23区）
- ◆ 今まで大雨がありましたが、特に浸水になったことがないから。（30歳代女性、多摩地区）
- ◆ 府中市に20年近く住んでいるが、浸水等の話を聞いたことが無い為。（40歳代男性、多摩地区）
- ◆ 2階に30年以上住んでいるが、地域自体浸水経験が無いため。（50歳代男性、多摩地区）
- ◆ 家が高台にあり且つ道路より1mほど高くなっており、これまでの大雨では水はけがとても良かったので安全だと思う。（60歳代男性、多摩地区）

4. 川が遠い

- ◆ 近くに川や海がないので（30歳代女性、23区）
- ◆ 近くに川がないので大丈夫だと思います。（50歳代女性、多摩地区）
- ◆ 近くに河川がない。二十数年すんでいるが、大雨時の排水能力が行き届いている。（60歳代男性、多摩地区）
- ◆ 海拔は低いが、河川から離れた場所だから。（40歳代女性、23区）
- ◆ 近くの川からだいぶ高い場所だと思っているから（40歳代女性、23区）

5. その他の立地条件

- ◆ 近くに河川がなく、敷地も道路より少し高くなっている。また敷地の隣は公園で、大雨の時は雨水が公園側に流れ込んでいく。（60歳代男性、多摩地区）
- ◆ 自宅は台地に面した緩い傾斜地にあるため、（40歳代男性、23区）
- ◆ ハザードマップで危険地域になっていないし周りより少し高いから。（50歳代女性、23区）
- ◆ 自宅は南北に向かい緩やかな下りとなっているため、水がたまりにくい。（60歳代男性、23区）
- ◆ 広く平らな土地で畑が多く雨水はすぐに土に吸い込まれ大雨でもほとんど水はたまりません。もしたまってもすぐに水は、はけてしまいます。浸水の心配は全くありません（70歳以上女性、多摩地区）

6. 住宅の構造

- ◆ 排水設備は、一応、整備しているので、安全だと思う。(50歳代男性、23区)
- ◆ 大雨のときに一時的に水をためる施設が地下にあるから(40歳代女性、23区)
- ◆ 新築の際、下水道周りを十分対策したつもりです。(70歳以上男性、23区)
- ◆ 土地に盛り土をしているので高くなっているから(50歳代女性、23区)
- ◆ 道路に対して、ひな壇になっているので、あまり気にしていない。(40歳代男性、多摩地区)

7. ハザードマップを見て

- ◆ 周辺に比べ高台にあるためと国土交通省のハザードマップ、区発表のハザードマップを取り寄せ検討した結果。(60歳代男性、23区)
- ◆ ハザードマップで確認している。昔から住んでいる70代の人に、過去に被害がないことを聞いている。(40歳代女性、23区)
- ◆ 区で出しているハザードマップでは安全な地域だったことと、マンションの上層階なので(50歳代女性、23区)
- ◆ ハザードマップで浸水レベルの低い地域に居住しているから。(50歳代男性、多摩地区)
- ◆ 高台に家があるため。ハザードマップ上も、問題ない場所のため。(30歳代男性、23区)

8. 下水道・治水工事が整備された地域

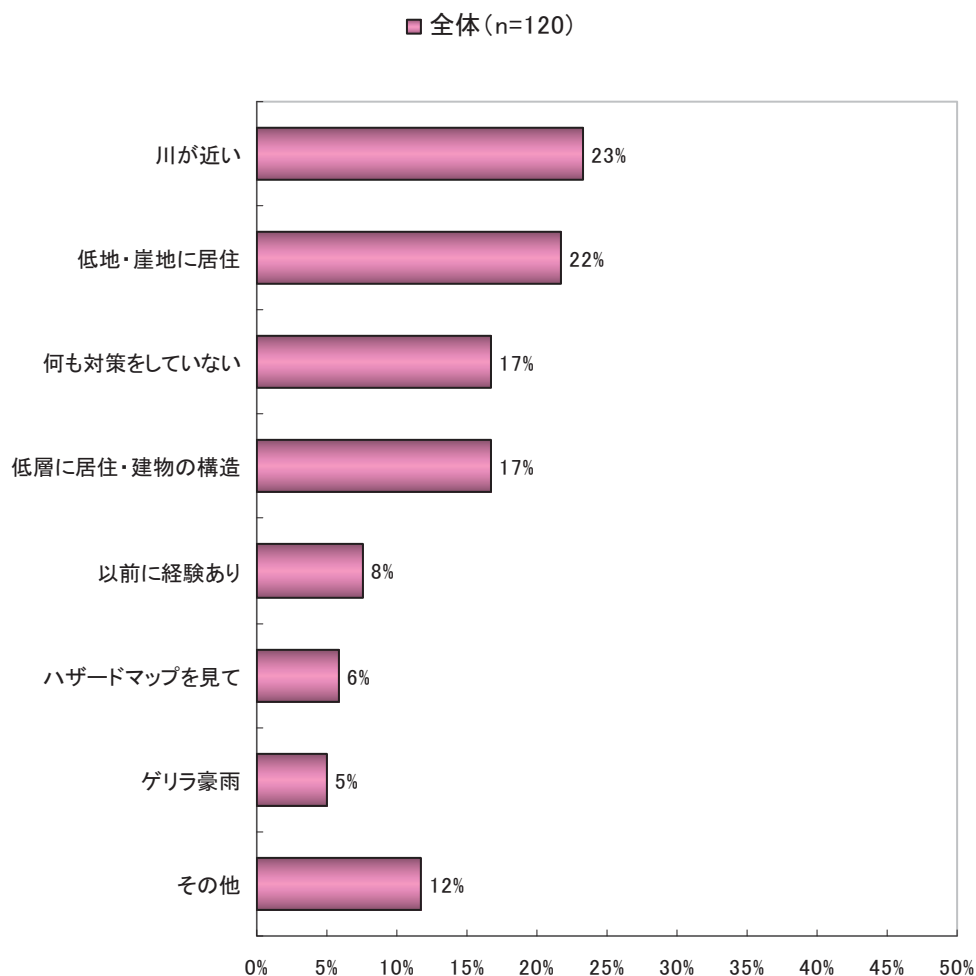
- ◆ 30年程前は、大雨でよく道路が冠水したが、その後下水道が完備され以降冠水、浸水の被害はない。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ 30年前後前までは(下水道が現在の如く整備される前までは)我が家近辺や駅までの道路が当時の下水管から溢れ出て道路が浸水していたことを鮮明に覚えています、がそれでも比較的短時間で水はひきまたその時でも自宅敷地内は無害でした。それから長年月無事であったり下水道も整備されたので想定内では安全だと思っています。(70歳以上男性、多摩地区)
- ◆ 以前は大雨が降ると排水溝からあふれ出たものですが、下水道局による地下溜水トンネルを作ってから大雨でも洪水を起こすことがなくなりました。また入り口を60センチ高くしたので大丈夫だと思います。(60歳代女性、23区)
- ◆ すぐ近くの排水路が暗渠になって以来、浸水がなくなっているから。(60歳代男性、23区)
- ◆ 下水道が整っており、近隣で浸水があったというのは聞いたことがないので、大丈夫だろうと思っている。(30歳代男性、23区)

9. その他

- ◆ 家で土のうや自作の板を用意してる。(60歳代男性、23区)
- ◆ 集合住宅に住んでいるので、排水口のつまりがないかなど、掃除の時に確認しています。(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ マンションの一階部分に居住している。異常降水による、マンション屋上に溜まった雨水が、排水限度を超えると浸水の危険がある。土嚢等を用意しており、上記の場合、玄関にセットするため多分安全と考えている。(60歳代男性、23区)
- ◆ 大規模集合住宅なので、浸水時のマニュアルがあると思うから。(40歳代女性、23区)
- ◆ マンションの管理組合で対策を講じていると思う(40歳代男性、23区)

図 1-9-2 ご家庭での浸水対策の安全性に対する理由

(あまり安全ではないと思う、安全ではないと思うと回答した方)



1. 川が近い

- ◆ 近くに小さいけど川がある。土地が低い。(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 隅田川がすぐそばにあるので、川の氾濫が心配です。マンホールから水が溢れることはないのか心配です。(50歳代女性、23区)
- ◆ 多摩川が近いので対策をしていても浸水限度が想像出来ず、不安である。(40歳代女性、多摩地区)
- ◆ 川が近くにあるので(20歳代男性、23区)
- ◆ 家が川沿いにあるので大雨の際は、安全とは言い切れないから。(30歳代女性、23区)

2. 低地・崖地に居住

- ◆ 坂のちょっと下の方にあり、非常に大きな雨が降ると浸水範囲に含まれるかもしれない(20歳代男性、23区)
- ◆ もともと低地であり、雨水が溜まりやすい土地だから(30歳代男性、23区)
- ◆ 地形が傾斜地で、段々場に造成されて、大雨の時など、用壁(ようへき)の水抜きから、庭に浸水することがあるから。(70歳以上男性、多摩地区)

- ◆ 自宅が傾斜した住宅地の一番下にあり、またすぐ近くに排水路があって、大雨時に水位が高くなることがあるため。(50歳代男性、多摩地区)
- ◆ 江東区は0メートル地帯で浸水しやすいと思っているから。(40歳代女性、23区)

3. 何も対策をしていない

- ◆ 浸水というものを実際に経験したことがなく、非現実的だとどこか考えてしまっているため対策方法を考えたことが無い。それゆえ安全と強く確信はないが今までもなかったのであるから、これから先もないのではないかと考えてしまっている。(20歳代女性、23区)
- ◆ 対策をなにもかんがえていなかったから(30歳代女性、23区)
- ◆ 特に対策もしていないので、何かあった時に対応できないと思います。(40歳代女性、多摩地区)
- ◆ 日ごろから大雨による浸水に対して家の中で問題にすることがないから(20歳代女性、多摩地区)
- ◆ 大雨に対する浸水に対して、特に対策をしていない為。どのような対策が考えられるか知りたいが、情報がわからない。(40歳代男性、23区)

4. 低層に居住・建物の構造

- ◆ 多摩川が近く、低層フロアに住んでいるため。(30歳代男性、多摩地区)
- ◆ 受電の設備が地下にあるから。(40歳代男性、23区)
- ◆ 自宅そのものは高層階なので浸水は無いと思います。しかし一階へ降りるのにエレベーターを使うこと(エレベーターホールが浸水したら元も子もない)と電気やガスの引き込み、ゴミ集積所等は一階や地階にあるので、浸水の影響を直に受けると思います。(40歳代男性、多摩地区)
- ◆ 駐車場が半地下~地下なので、自家用車は浸水すると思う。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ 排水溝が効果的に機能していないため(50歳代女性、多摩地区)

5. 以前に経験あり

- ◆ 前にも、床下浸水を経験して、いるから。(50歳代男性、23区)
- ◆ 平成1年に大きな浸水被害を受け損害を被りました。その後も数年に1回は大雨の時に浸水しています。土ノウなどはほんの気休めにしかすぎません。逃げるのが一番の土地のようです。(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ 以前大雨が降ったとき、自宅前の道路が川のようになったことがあるから。(30歳女性、多摩地区)
- ◆ 何十年も前のことになるが、家の前の道路のマンホールから水があふれて、足首くらいまでつかる状態になったことがある。(50歳代女性、23区)
- ◆ 自宅はマンションですが、近所には坂が多く、一軒家のお宅には土のうが置いてあります。かなり以前に、住んでいる地域で浸水被害があったと聞きました。どのように対策をしたらよいか、不明な部分がかかなりあるので、教えて頂きたいです。(40歳代女性、23区)

6. ハザードマップを見て

- ◆ 北区から発行されているハザードマップで、浸水する恐れがあると記載されているので、あまり安全ではないと思います。(30歳代男性、23区)
- ◆ 多摩川洪水避難マップによると、1メートルから2メートルの水深が予想されているから。(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ かつて大雨の時床上浸水寸前までなったため。浸水危険地図で見ると危険区域にあるため。昔近くに小川があったことを知っているため。(50歳代男性、23区)
- ◆ 家を購入する際に、浸水マップをもらったら以前この地域で床上浸水があったことを知った。(40歳代女性、23区)
- ◆ 洪水ハザードマップの、浸水予想区域に入っている。(30歳代男性、23区)

7. ゲリラ豪雨

- ◆ 大雨の実感は有りません。でも（漠然と）大丈夫かなあ・・・と思います。ゲリラ豪雨が怖いと思いますが、これも実感ベースで判断していません。実感が遠いと対策がよい加減になってしまいます。（60歳代男性、23区）
- ◆ 日頃のゲリラ豪雨でマンホールに水が溢れているのを見ると、まだまだダメだなと、（40歳代男性、23区）
- ◆ 近年、ゲリラ豪雨など1時間に降る雨の量が増えているので、今まで大丈夫だった所もいつ、どうなるかわからないため（30歳代女性、23区）
- ◆ 今まで浸水したことがなかったような地域でもゲリラ豪雨などで浸水しているニュースをみると新築時に浸水する可能性など考えもしなかったので、安全とはいえません。（40歳代女性、23区）
- ◆ ここ最近の雨は集中的に降ることが多く、マンホール等の排水では追いついていないような気がして少し不安に思うことがあります。（30歳代女性、23区）

8. その他

- ◆ どうすれば安全かわからないので（40歳代男性、23区）
- ◆ 自宅周囲の排水溝の掃除をするくらいの対策しかしていないので不安です。（20歳代男性、23区）
- ◆ 大雨が降った時に いつも 台所の排水のところがぼこぼこ言い 中のところが上がってきて排水溝のところから あふれそうで怖いので大家さんにお話ししました。すると これは マンションに問題があるわけではなく 下水が東京都がまかなえていなくて逆流していると言われ ここは浸水にはなりませんがあふれて浸水したらどうしようという不安があります。（40歳代女性、23区）
- ◆ 近所の広報などで、大雨による浸水対策などあまり聞いたことがないため。（20歳代女性、多摩地区）
- ◆ 住んでいる地域の浸水状況がわからない。（40歳代女性、23区）

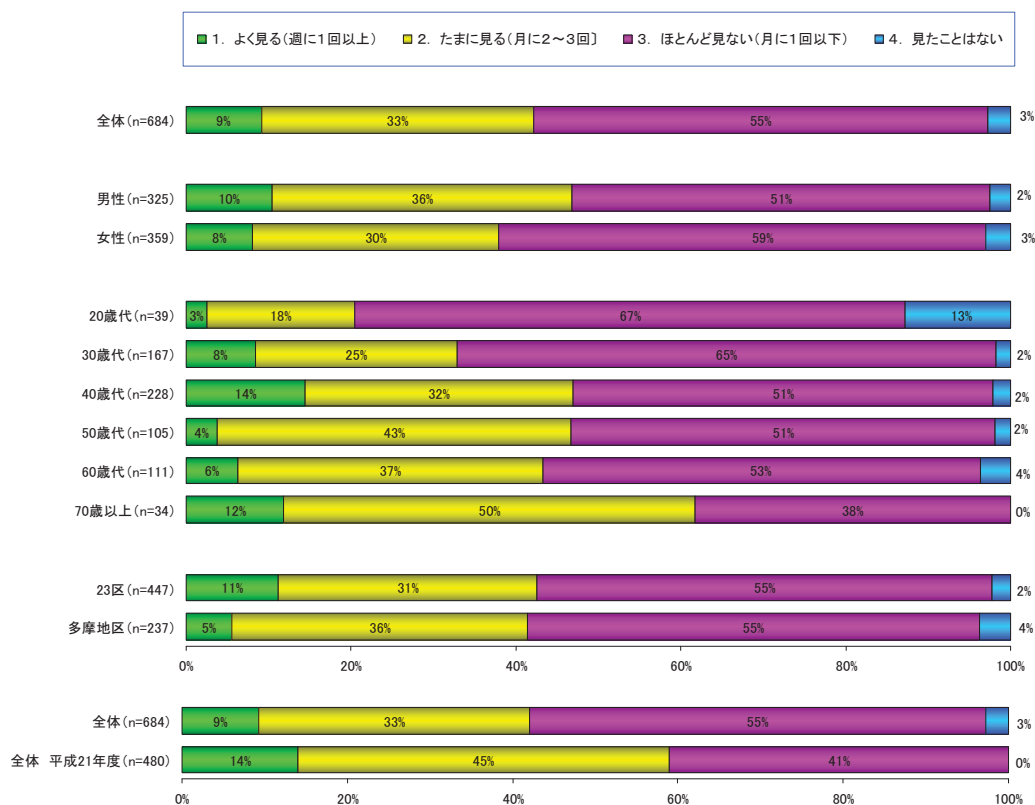
2. 東京都下水道局のホームページ

2-1. 東京都下水道局のホームページを見る頻度

- 東京都下水道局のホームページを見る頻度を尋ねたところ、全体で「1. よく見る（週に1回以上）」9%、「2. たまに見る（月に2～3回）」33%、「3. ほとんど見ない（月に1回以下）」55%であった。
- 性別にみると、「1. よく見る（週に1回以上）」は、男性は10%、女性は8%であり、男性の方が2ポイント高く、「2. たまに見る（月に2～3回）」を加えると男性は46%、女性は38%であり、男性の方が8ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「1. よく見る（週に1回以上）」については、40歳代の14%、70歳以上の12%、30歳代の8%の順で高くなった。「2. たまに見る（月に2～3回）」を加えた比較では、70歳以上が62%と突出している。
- 地域別にみると、「1. よく見る（週に1回以上）」が23区は11%、多摩地区は5%であり6ポイント、「2. たまに見る（月に2～3回）」を加えると23区は42%、多摩地区は41%であり、23区の方が1ポイント高くなった。
- 平成21年度調査と比較すると、全体で「1. よく見る（週に1回以上）」が14%から5ポイント低くなり、「2. たまに見る（月に2～3回）」を加えると59%から17ポイント低くなった。

Q9 あなたは、東京都下水道局のホームページをどの程度の頻度でご覧になりますか。選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。（単一回答）。

図 2-1 東京都下水道局のホームページをみる頻度



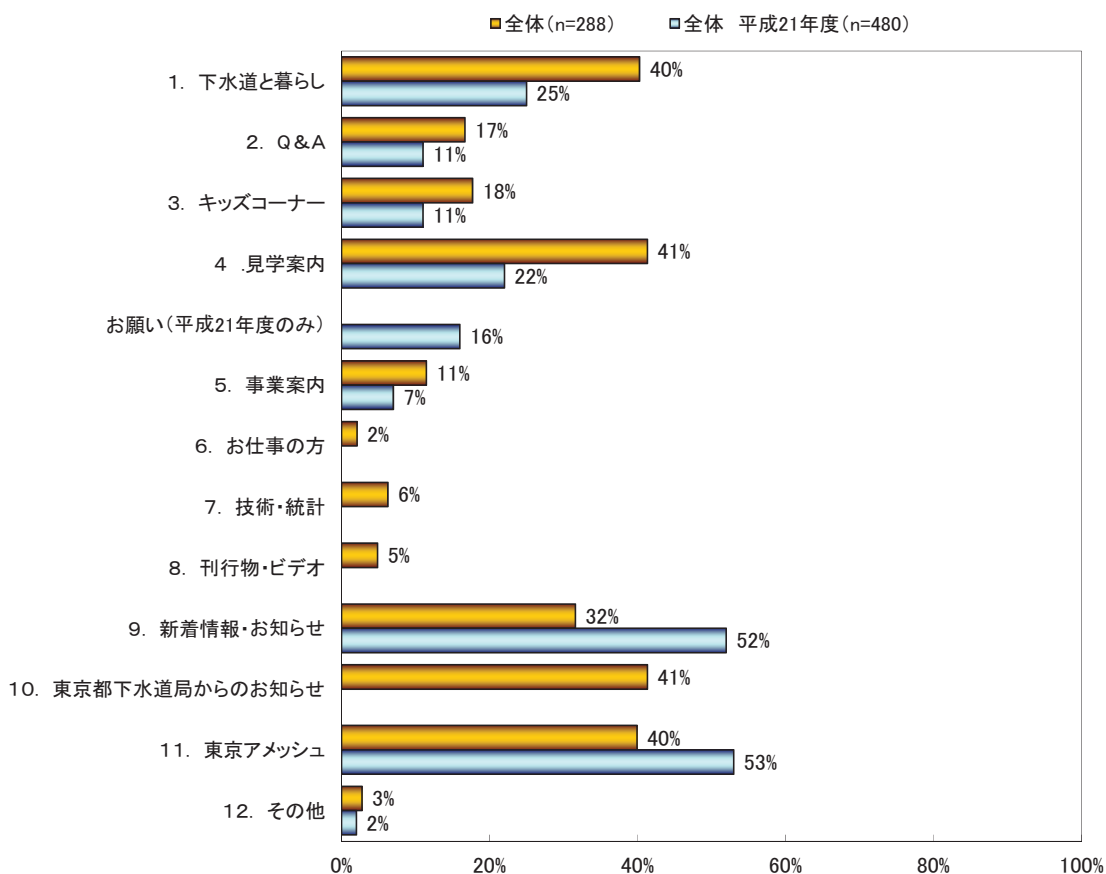
2-2. 東京都下水道局のホームページで見る記事〔全体〕

- 東京都下水道局のホームページを月に2～3回以上見る方に良く見る記事について尋ねたところ、全体では、「4.見学案内」「10.東京都下水道局からのお知らせ」が共に41%、「1.下水道と暮らし」「11.東京アメッシュ」が共に40%で上位であり、「9.新着情報・お知らせ」32%、「3.キッズコーナー」18%、「2.Q&A」17%と続く。
- 平成21年度調査と比較すると、「1.下水道と暮らし」が25%から15ポイント、「4.見学案内」が22%から19ポイント高くなったことが目立つ一方、「9.新着情報・お知らせ」は52%から20ポイント、「11.東京アメッシュ」は53%から13ポイント低下している。（平成21年度調査とは選択肢が若干異なり、ここでは比較が可能な選択肢の中から取り上げている。）

Q10 (Q9で「1.よく見る」「2.たまに見る」と答えた方にお伺いします。)

あなたが、東京都下水道局のホームページでよくご覧になる記事はどれでしょうか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図 2-2 東京都下水道局のホームページで見る記事〔全体〕



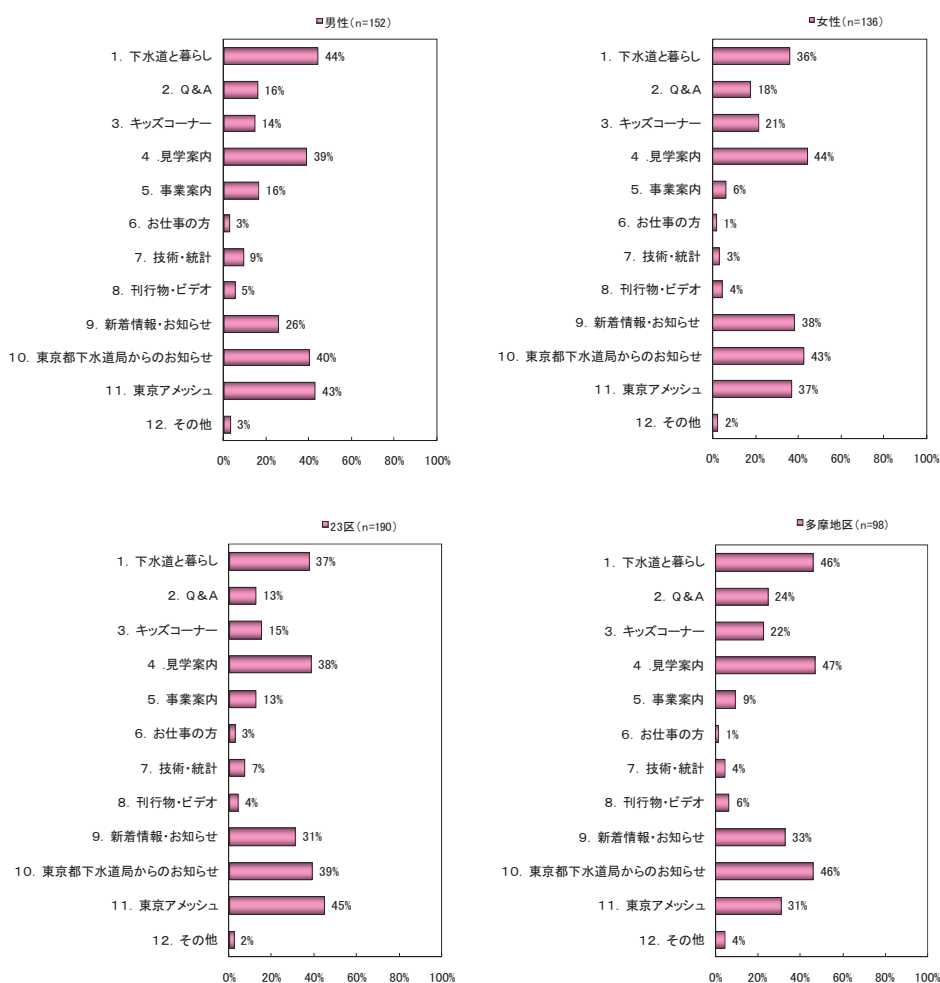
2-3. 東京都下水道局のホームページで見る記事 〔性別・地域別〕

- 性別にみると、「1. 下水道と暮らし」が男性は44%、女性は36%であり、男性の方が8ポイント高く、「11. 東京アメッシュ」が男性は43%、女性は37%で男性の方が6ポイント高くなった。一方、「4. 見学案内」が男性は39%、女性は44%で5ポイント、「9. 新着情報・お知らせ」が男性は26%、女性は38%で12ポイント、「10. 東京都下水道局からのお知らせ」が男性は40%、女性は43%で3ポイント、女性の方が高くなった。
- 地域別にみると、「1. 下水道と暮らし」が23区は37%、多摩地区は46%で9ポイント、「4. 見学案内」が23区は38%、多摩地区は47%で9ポイント、「9. 新着情報・お知らせ」が23区は31%、多摩地区は33%で2ポイント、「10. 東京都下水道局からのお知らせ」が23区は39%、多摩地区は46%で7ポイント、多摩地区の方が高くなった一方、「11. 東京アメッシュ」が23区は45%、多摩地区は31%で、23区の方が14ポイント高くなった。

Q10 (Q9で「1. よく見る」「2. たまに見る」と答えた方にお伺いします。)

あなたが、東京都下水道局のホームページでよくご覧になる記事はどれでしょうか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください(複数回答)。

図 2-3 東京都下水道局のホームページで見る記事〔性別・地域別〕



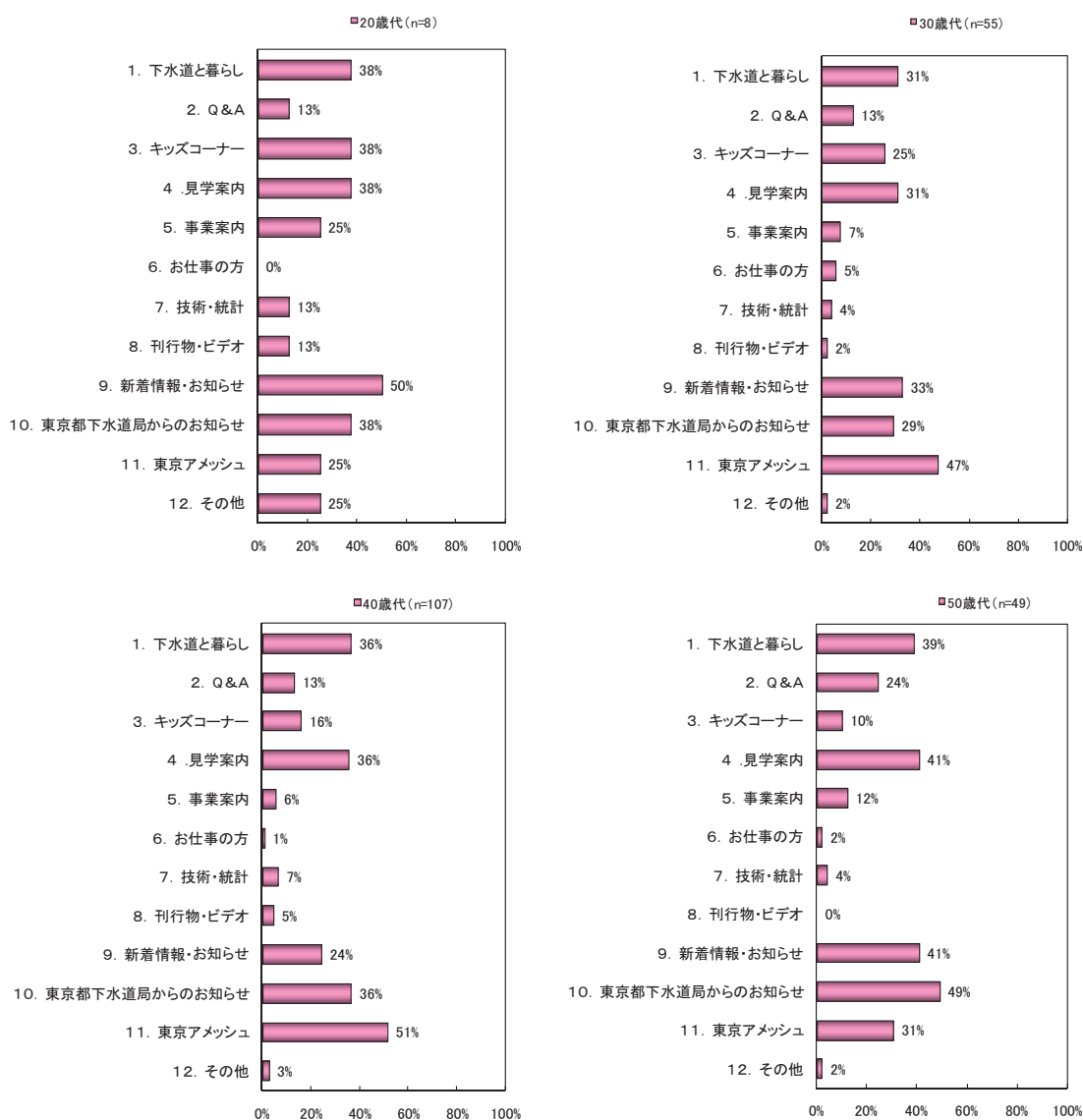
2-4. 東京都下水道局のホームページで見る記事〔年代別〕

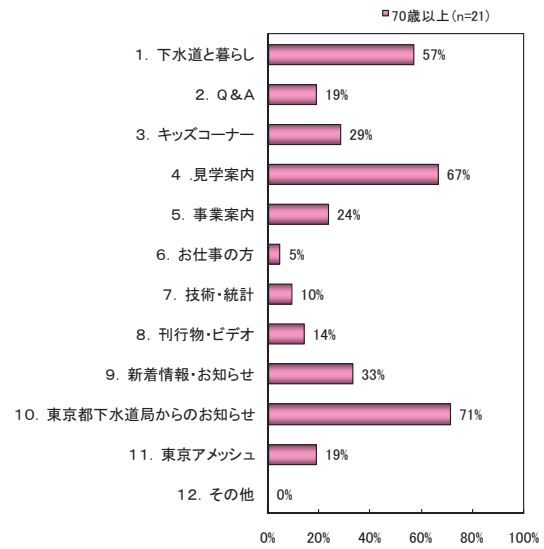
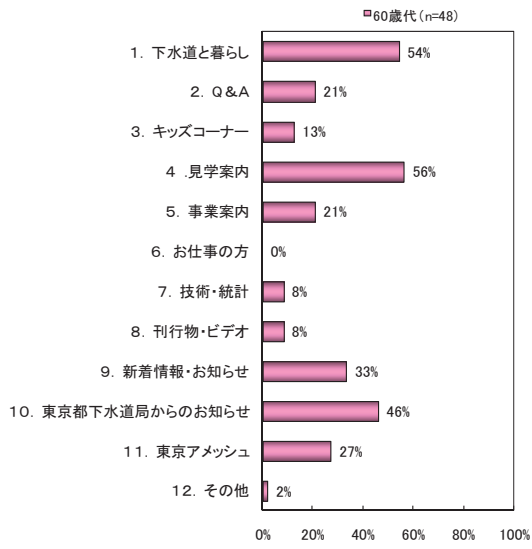
- 年代別に最もよく見る記事としては、20歳代は（サンプル数が8件と少ないが）「9. 新着情報・お知らせ」で50%、30歳代と40歳代は「11. 東京アメッシュ」でそれぞれ47%と51%、50歳代は「10. 東京都下水道局からのお知らせ」で49%、60歳代は「4. 見学案内」で56%、70歳以上は「10. 東京都下水道局からのお知らせ」で71%となった。なお70歳以上は、60歳代と同様に、「1. 下水道と暮らし」「4. 見学案内」についてもニーズが高い。

Q10 （Q9で「1. よく見る」「2. たまに見る」と答えた方にお伺いします。）

あなたが、東京都下水道局のホームページでよくご覧になる記事はどれでしょうか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図 2-4 東京都下水道局のホームページで見る記事〔年代別〕





2-5. 東京都下水道局のホームページの改善案（自由回答）

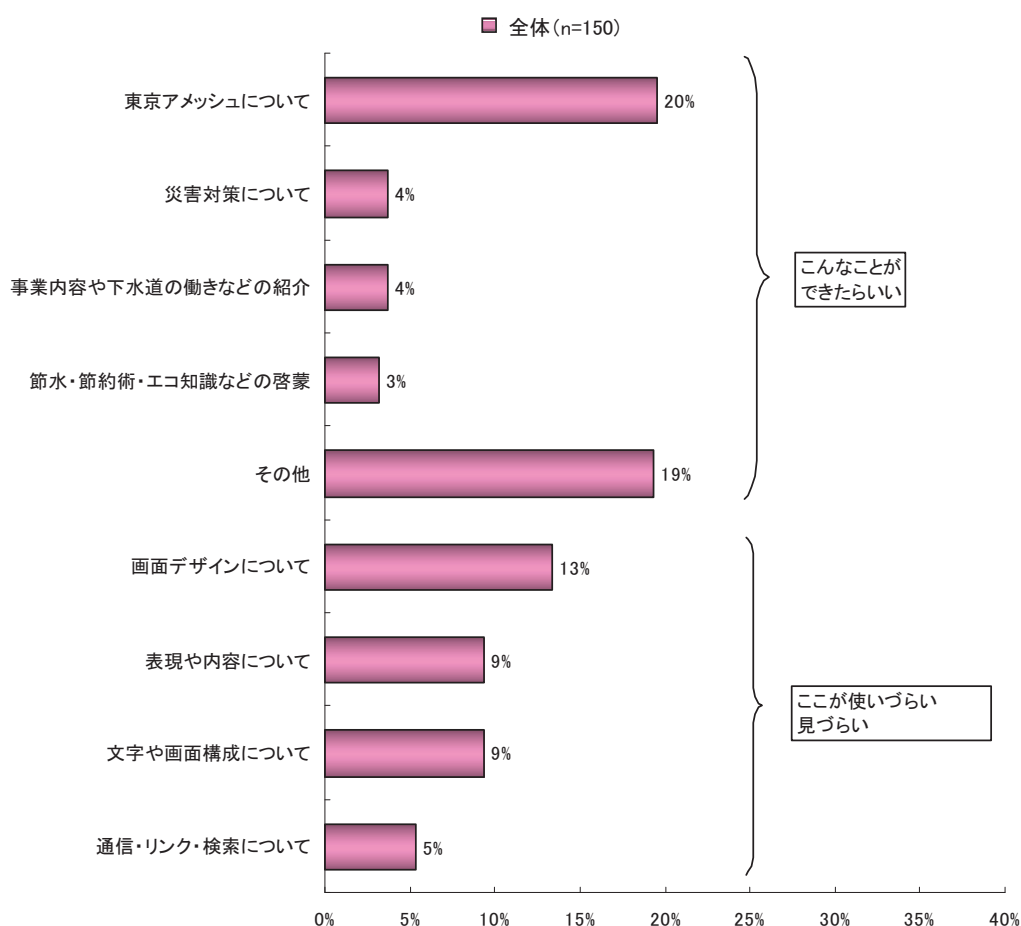
- 東京都下水道局のホームページを、「よく見る」「たまに見る」と回答した方に、東京都下水道局のホームページの改善案について尋ねたところ、「こんなことができればいい」では「東京アメッシュについて」が20%と高く、「ここが使いづらい、見づらい」では、「画面デザインについて」が13%と高くなった。
- 以下に、ご意見・ご感想など、多数お寄せいただいたので、一部ご紹介する。

Q10 (Q9で「1.よく見る」「2.たまに見る」と答えた方にお伺いします。)

あなたが、東京都下水道局のホームページで「こんなことができればいい」と思うことや、「ここが使いづらい、見づらい」など、お気づきの点があれば、お知らせください（自由回答）。

図 2-5 東京都下水道局のホームページの改善案

(Q9で「1.よく見る」「2.たまに見る」と答えた方)



※自由回答中に、ホームページは見やすい、特に気になることはないとの回答が39件あったが、ここでは集計に加えていない。

※その他には、「下水道工事について」「放射線量」「下水道料金の照会」「子供向けのページ」「クイズ・懸賞・ゲームなど」等の回答があった。

[こんなことができたらいい]

1. 東京アメッシュについて

- ◆ 東京アメッシュのファンです。ブックマークしてチェックしています。地図がもう少し大きく表示されるとよいと思います。また、注意報警報情報をカスタマイズできると便利かと思います。(自分の見たい区をトップにもってこられるように。)(40歳代女性、23区)
- ◆ 東京アメッシュに雷情報も掲載願う。携帯電話のアメッシュにも、一時間くらいの再生ができれば有り難い。(70歳以上男性、多摩地区)
- ◆ 東京アメッシュに地名や駅名があると助かる(30歳代女性、23区)
- ◆ 大雨時は更新間隔を短くしてほしい。(50歳代男性、23区)
- ◆ スマートフォン用のアメッシュがあると便利なのですが、現在はPC版をスマートフォンで見えており、使いづらいです。(40歳代男性、23区)
- ◆ ゲリラ豪雨情報や、大雨の際の近くの避難所などを提示してほしい。(30歳代女性、23区)

2. 災害対策について

- ◆ 浸水対策など、大雨などで緊急事態になった時に水道局HPを見ることが多いので、そういう事態になった時にすぐわかる大きな案内などがあるとよいのではないかと思います。あと、緊急事態のために家庭で普段から備えておくべき事などのわかりやすい案内があればよいと思います。(30歳代女性、23区)
- ◆ 最近の雨の降り方が違ってきているが、その原因や対策などを、スピーディに分かりやすく知らせてほしい(急な大雨でマンホールや下水溝から雨水が噴出している時の対処の仕方など・・・)(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 今一番災害に関しての関心が高いので、地震などが起きたら下水道はどうになってしまうのか・・・その想像を資料をもとにしてバーチャルで再現してほしい。(40歳代女性、23区)
- ◆ やはり災害時の対処方法や事前対策・心構えの指針(いざという非常時の事)(40歳代男性、多摩地区)
- ◆ メールが来た時に見る程度ですが、見づらいつと感じたことはなく興味深く見ています。出来たら災害時の下水道に関連する便利なアイデアグッズなどの紹介があったら参考になりそうです。(50歳代女性、多摩地区)坂のちょっと下の方にあり、非常に大きな雨が降ると浸水範囲に含まれるかもしれない(20歳代男性、23区)

3. 事業内容や下水道の働きなどの紹介

- ◆ 再生水とは・・・汚水を集めてきれいにするについてこれからも注目していきたい。(70歳以上女性、23区)
- ◆ 下水道に関する事業、現在の活動状況などのPRをもっと広く伝える必要がある。小生もモニターになり興味を持ってホームページを見るようになった。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ 雨水の活用法では、具体的な設置の仕方まで一歩突っ込んだ指導までお願いしたい。又、油を下水に流さない事については区市町村でゴミ収集のさいに油の回収してもらえたら良いと思う。(70歳以上男性、多摩地区)
- ◆ キッズコーナーは楽しく、分かりやすい構成となっていますが、大人もより興味が出るように少しレベル(多少、専門的になってもよいと思う)を上げたコーナーも検討していただければと思います。(50歳代男性、23区)
- ◆ 記事は丁寧でわかりやすいが、さらに、このことを追求してほしい。新しい設備・施設の紹介、をより充実してほしい。(70歳以上男性、23区)

4. 節水・節約術・エコ知識などの啓蒙

- ◆ 排水への啓蒙活動をもっと積極的にされたいと思います。(70歳以上女性、23区)
- ◆ 節水技のあれこれがかるとうれしいです。(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ 水道の効果的な使用方法を簡単に学べるコーナーがあるとよい。(40歳代女性、23区)
- ◆ 家庭での下水道を汚さないための「豆エコ知識」家屋の下水道管の「自分でできるメンテナンス教室」などを掲載して頂けるとためになっていいと思う。(40歳代女性、多摩地区)
- ◆ 何時の時間帯が一番使ってるか、知ることのできるグラフ(40歳代女性、23区)

5. その他

- ◆ 料金について詳しい説明がみられるとよい。(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 放射線量についてもっと詳しく報告して欲しい。はっきりと乳幼児にはどのレベルまでとか書いて測定値に添えて欲しい。(30歳代男性、23区)
- ◆ 東京都の下水道がどこをどう通っているのかがわかる「下水道マップ」があると興味が増す。(40歳代男性、23区)
- ◆ 子供が好きでたまに拝見しております。キッズページは飽きないようにこまめに更新して欲しいです。(30歳代女性、23区)
- ◆ 工事情報を地図上(工期、工事時間帯等含む)に表示したらどうでしょうか?(40歳代男性、23区)
- ◆ 河川の定点観測のような、下水道の状況をリアルタイムで見ることができるシステムの導入(60歳代男性、23区)
- ◆ クイズにこたえて、応募できるような、ページがあるといいです。(問題は、もちろん下水道に関するクイズで。)(60歳代男性、多摩地区)

[ここが使いづらい・見づらい]

1. 画面デザインについて

- ◆ 東京都下水道局のホームページトップが細々としていてわかりにくい。(60歳代男性、23区)
- ◆ 色が多く、少しチラチラするのが気になります。写真もせっかく添付してあるのに、少し鮮明でない気がするので、残念です。(40歳代女性、23区)
- ◆ 左右にメニューがバラバラに載っていて少々見づらいことがある。(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ 記事が多過ぎるのかしら?なんとなくごちゃごちゃしていて見にくい感じがします。もうすこしすっきりとさせたほうがよい部分があると思います。(40歳代女性、23区)
- ◆ ほとんどの役所のホームページで思うことですが、トップページに情報を載せすぎなのではないかと思います。写真などを用いてももう少しシンプルで見やすいページにすべきだと思います。(20歳代男性、23区)

2. 表現や内容について

- ◆ 文字が多く、探したいものがすぐに見つかりにくい印象です。項目ごとに見やすくしてほしいです。(30歳代女性、23区)
- ◆ 文字が多いような気がします。(50歳代男性、23区)
- ◆ 内容により字面、字形で読むのに疲れる。込み入った密着した書き方もうんざりします。画面いっぱいせず、空間の配慮必要では。一瞬見た時の印象(視覚的)、また読見やすい書き方でお願いしたい。(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 新着情報・おしらせに日付があるといいです。トップ画面のイラストクリック画面は、左右両端に分けずまとめたほうが探しやすいかもしれません。(40歳代女性、23区)
- ◆ 拡大文字のまわりがギザギザで、見づらい。文字を見やすく配置すると見やすくなると思う。(40歳代女性、多摩地区)

3. 文字や画面構成について

- ◆ 特にないが専門用語の解説があると興味がわく（50 歳代男性、23 区）
- ◆ 特にありませんが、写真より解り易い図面があると良いと思いますが（60 歳代男性、23 区）
- ◆ 動画を多くしてほしい。（70 歳以上女性、多摩地区）
- ◆ 項目が多すぎる。（30 歳代女性、23 区）
- ◆ 安全についてがわかりにくい（40 歳代女性、多摩地区）

4. 通信・リンク・検索について

- ◆ 東京アメッシュは、大変役に立ちますが、あまり知名度が無いようなので、勿体ないです。Yahoo 天気等の他のお天気情報サイトとリンクをはるといいかなと思います。（40 歳代女性、23 区）
- ◆ 天気予報よりも頻繁に見るのが「東京アメッシュ」ですが、周囲で利用している人の中には東京都下水道局のサービスであることを知らない人が多くいます。アメッシュのサイトからうまく下水道局のサイトへ誘導できると、下水道への理解が広まるのではないかと思います。（40 歳代女性、23 区）
- ◆ 荒川の浸水予想図が見つからなかったもので、リンクでも良いから示して欲しいと思いました。特許関連情報の一覧が示されており、技術情報の開示に積極的で、良いことと思いました。（40 歳代男性、23 区）
- ◆ 下水道台帳がすぐタイムアウトして使いづらいです。（30 歳代女性、23 区）
- ◆ キーワード検索が出来るとよい。（40 歳代男性、多摩地区）

2-6. 東京都下水道局のホームページを見ない理由

(自由回答)

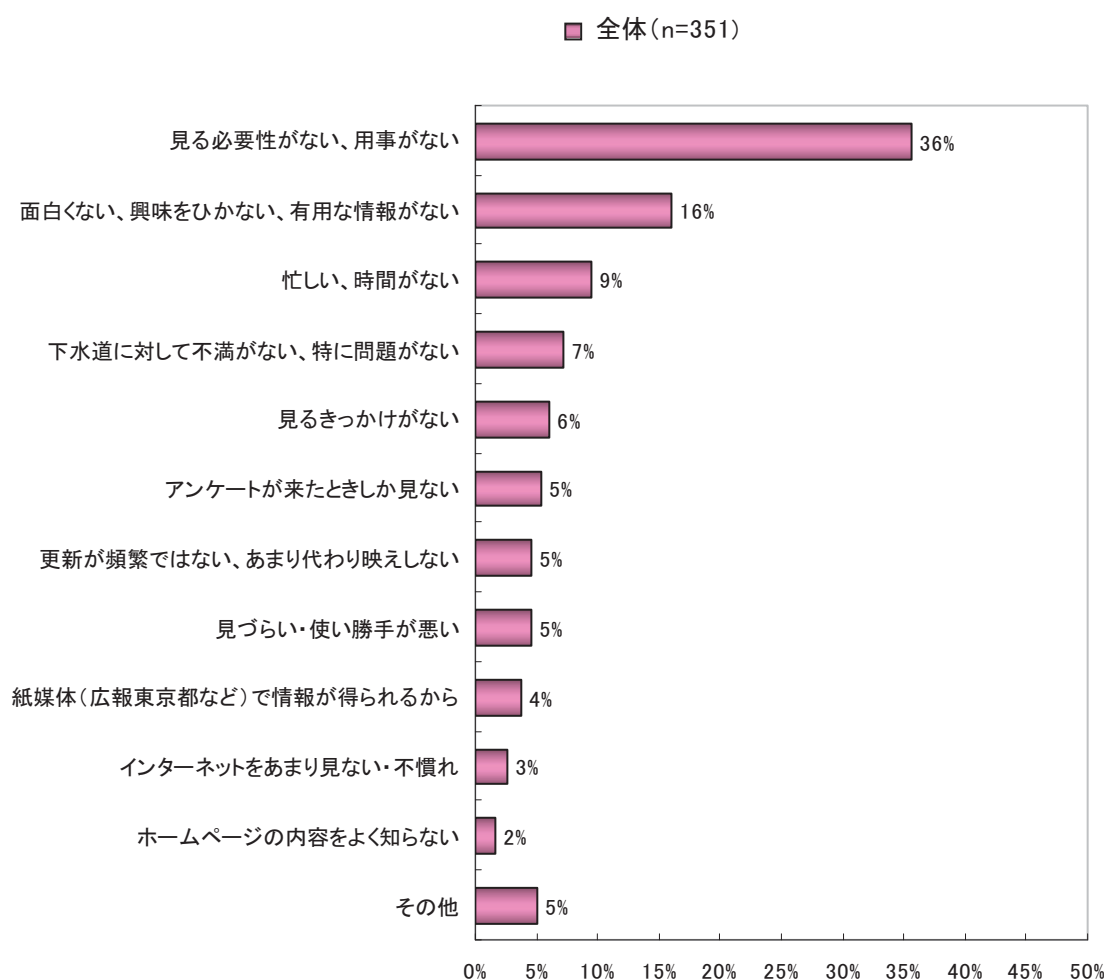
- 東京都下水道局のホームページを、「ほとんど見ない」「全く見たことはない」と回答した方に、ご覧にならない理由を伺ったところ、「見る必要性がない、用事がない」36%、「面白くない、興味をひかない、有用な情報がない」16%と高くなった。
- 以下に、ご意見・ご感想など、多数お寄せいただいたので、一部ご紹介する。

Q10 (Q9で「3.ほとんど見ない」「4.全く見たことはない」と答えた方にお伺いします。)

あなたが、東京都下水道局のホームページをご覧にならない理由は何ですか(自由回答)。

図 2-6 東京都下水道局のホームページを見ない理由

(Q9で「3.ほとんど見ない」「4.全く見たことはない」と答えた方)



1. 見る必要性がない、用事がない

- ◆ 日常生活であまり閲覧の必要を感じないから（70歳以上男性、23区）
- ◆ 普段生活していて見る必要性を感じないので。（40歳代女性、23区）
- ◆ 必要になったら、見ると思うが、特に必要がないから。（30歳代男性、23区）
- ◆ あまりにも下水道が日常の物になってしまい、有るのが当たり前で、特に目新しい情報を求めないことが多いから。（60歳代男性、23区）
- ◆ 下水道について情報を得る必要がなかったから。（20歳代女性、多摩地区）

2. 面白くない、興味をひかない、有用な情報がない

- ◆ 見る必要性が感じられないもしくは面白い、もしくは面白そうなコンテンツがなさそうに感じられる（30歳代男性、23区）
- ◆ あまり参考になるとは考えにくい（70歳以上男性、23区）
- ◆ 興味を引く記事や話題になっている事柄がないので。（50歳代男性、多摩地区）
- ◆ 特に興味がないので。広報誌などで、『HPにはこんなことが～』みたいな情報があれば、見るかも。（40歳代女性、23区）
- ◆ HPの内容に特に目に引くものが乏しい（60歳代男性、23区）

3. 忙しい、時間がない

- ◆ 子育てで時間がとりにくい（30歳代女性、多摩地区）
- ◆ 日々忙しいので時間的に見る余裕が無い時間に余裕があれば見ます（40歳代女性、23区）
- ◆ 忙しいので、あまり見ない。必要性を感じない（60歳代女性、23区）
- ◆ 仕事以外にインターネットにアクセスする時間が少ないため。（40歳代男性、23区）
- ◆ 以前は下水道料金をチェックする際やイベントがないかどうかを見ていましたが、ここ最近仕事が忙しくて時間がないため。（30歳代女性、23区）

4. 下水道に対して不満がない、特に問題がない

- ◆ 普段の生活ではあまり下水道に関して、密接に関係がないので何か下水道に関して困ったとき以外には特に見たことはありません。（40歳代男性、23区）
- ◆ 下水道関係で今まで困ったことがないから。（60歳代男性、多摩地区）
- ◆ 今までは下水道について問題がなく見るニーズがあまりなかった。（70歳以上男性、23区）
- ◆ 特に下水道に関して、調べることがないから。（30歳代男性、23区）
- ◆ アンケートが来るころはまめに見ます。浸水などのトラブルにあったことがないので、現実的でないのかもしれませんが。下水道を信頼している面もあります。（50歳代女性、23区）

5. 見るきっかけがない

- ◆ 見るきっかけがない。（50歳代女性、多摩地区）
- ◆ 忘れている。普段毎日見るようなものではないので。（60歳代女性、23区）
- ◆ いままでは 自分に関係することはないと思い 見ていませんでした。ほとんど見ないとか見たことない方は キっかけがないだけだと思います。みるとすごくわかりやすいホームページだとおもいます。（40歳代女性、23区）
- ◆ モニター以外に見ようとする動機やきっかけがないように思います。（20歳代女性、多摩地区）
- ◆ 見ればおもしろいのですが、見るきっかけがなく今に至ります。（30歳代女性、多摩地区）

6. アンケートが来たときしか見ない

- ◆ モニターになった当初は見たが、それほど頻繁に訪れるサイトであるとは思わない。調べたいこと、気になることがあるときに、必要な情報にアクセスできれば、それで機能を果たしていると言えるのではないかと訪問頻度をバロメータにするのはいかかと思う。(40歳代男性、23区)
- ◆ モニターをしてから少し見るようになったが、今迄必要性を感じなかった。(70歳以上男性、多摩地区)
- ◆ モニターになったので、今回はアンケートの意見が集約されたら見るが、そのほかは見ないので(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ アンケートに回答する以外はHPにアクセスしないため(30歳代男性、23区)
- ◆ モニターに当選してからたまに見るようになったが、それまでは一度もなかった。必要性を感じなかったから。(60歳代男性、23区)

7. 更新が頻繁ではない、あまり代わり映えしない

- ◆ 内容に変化ないので月1回ぐらいでよいと思うから。(50歳代女性、23区)
- ◆ あんまり身近な感じがなく、内容が難しいから。毎日、毎週、チェックしないといけないというほどの新鮮な情報ではないから。(20歳代女性、多摩地区)
- ◆ それほど情報が変わっていないと思うから。(40歳代女性、23区)
- ◆ 特に、頻繁にアクセスして見たいと思うものがないので。(30歳代男性、23区)
- ◆ メールが来たときは最新情報があるのでは？とホームページを閲覧するが、普段は毎日更新されているか分からないのであまり見ない。(40歳代男性、多摩地区)

8. 見づらい・使い勝手が悪い

- ◆ 情報が多すぎて、どれも特にピックアップされてないから何を見ればいいのかよくわからない。(20歳代男性、23区)
- ◆ 今までHPがあることも知らなかった。今回モニターになり、アンケートに回答するときなど、必然的に見るようになったが、毎月見るというほどでもない。何故なら、真ん中に字ばかりずら～と書いてあり、読む気が失せる。もう少し読み易いレイアウトや配色にしたほうがよいのではないかと。原色の黄色や緑は目が疲れるので使わない方がよい。(50歳代女性、23区)
- ◆ ぱっと見、文字ばかりなのであまり入り込めません。(40歳代女性、多摩地区)
- ◆ 必要な情報があるときのみアクセスするから。文字量が多くてみにくいから。(30歳代女性、23区)
- ◆ お得な情報が見当たらない。作りが古い。(40歳代女性、23区)

9. 紙媒体(広報東京都など)で情報が得られるから

- ◆ 新聞のチラシに入る東京都の広報で満足している。(50歳代男性、23区)
- ◆ 新聞の折り込みの下水道の広報紙を読んでいるので、見なくても良いかなと思っています。(40歳代女性、23区)
- ◆ 下水道の広報誌を見ることにより、情報が得られるからです。(60歳代女性、23区)
- ◆ 東京都、東京都下水道局の広報誌で充分と感じているから。(70歳以上女性、多摩地区)
- ◆ 広報東京都、居住自治体発行の市広報等は丹念に読みファイルしているが、ホームページは必要に応じて開く程度、よって下水道局のホームページは見たことがない。(60歳代男性、多摩地区)

10. インターネットをあまり見ない・不慣れ

- ◆ インターネット自体を見てる時間があまりない（30歳代女性、23区）
- ◆ 下水道のみならず上水道に関しても、ほとんど見ません。日常生活において、ホームページ検索して何かを調べるような必要性がほとんどありません。（60歳代男性、23区）
- ◆ コンピューターは、あまり得意でないので、あまりみない。（70歳以上女性、多摩地区）
- ◆ あまりパソコンを使用しないからです。（40歳代女性、23区）
- ◆ パソコンを起動させる時には見ているが、起動自体月に1.2回だから（50歳代女性、23区）

11. ホームページの内容をよく知らない

- ◆ どんな内容が掲載されているのか知らないから（30歳代女性、23区）
- ◆ 下水道局のホームページに重要なお知らせが載っていれば見ると思うが、何が書かれているかあまりよく分からないから（30歳代女性、多摩地区）
- ◆ 見る用事があまりないから。どんなコンテンツがあるのかよく知らない。（20歳代女性、23区）
- ◆ 良く分からない用語が出てくるため。基礎から学べば興味を持てると思う（40歳代男性、23区）
- ◆ どのような情報が載っているかがよくわからない（30歳代女性、23区）

12. その他

- ◆ よく見るHPへバナー広告やリンクがないため。例）地元の福生市のHPにもありません。（50歳代男性、多摩地区）
- ◆ 電気料金と違い、請求単価が変わるわけでもなく、敢えてHPを見ようというインセンティブが働かないので。（30歳代男性、23区）
- ◆ PR不足（50歳代男性、23区）

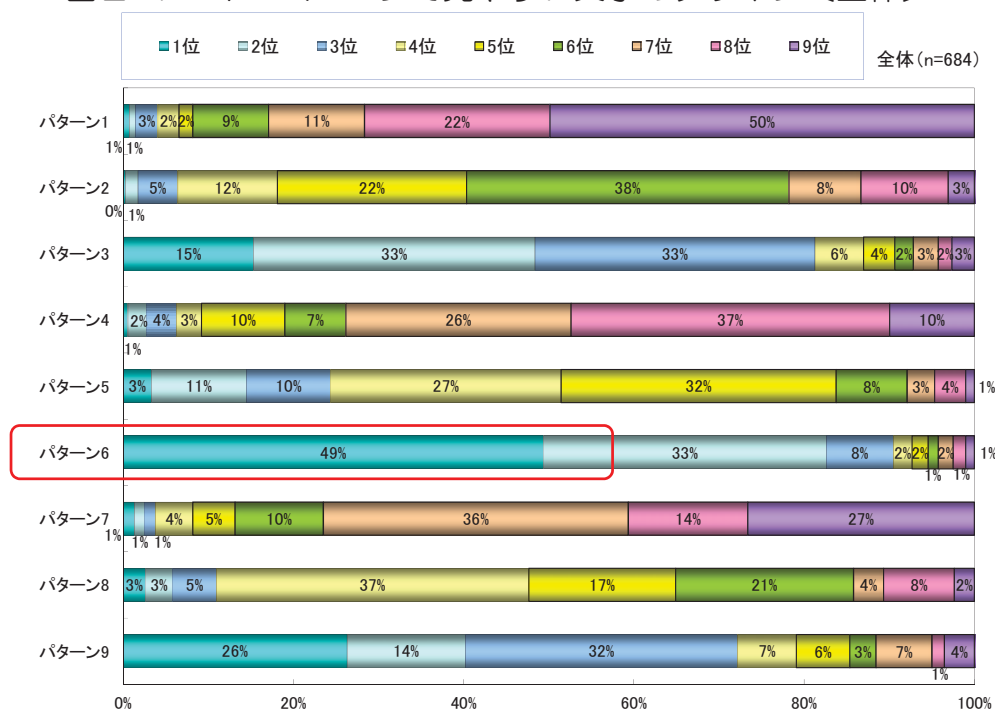
2-7. ホームページで見やすい文字〔全体〕

- ホームページで用いる文字のデザインとして見やすいものを尋ねたところ、全体では、最も大きい（14ポイント）ゴシック体に対する評価が一番高くなった（下表のパターン6.）。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

パターン1（8ポイント明朝体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン2（10ポイント明朝体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン3（14ポイント明朝体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン4（8ポイントゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン5（10ポイントゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン6（14ポイントゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン7（8ポイント丸ゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン8（10ポイント丸ゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート
パターン9（14ポイント丸ゴシック体）	平成24年度第3回モニターアンケート

図2-7 ホームページで見やすい文字のデザイン〔全体〕



2-8. ホームページで見やすい文字

〔全体-順位ポイント率による集計〕

- 「2-7. ホームページで見やすい文字〔全体〕」の集計結果について、順位ポイント率による比較を行った。
- パターン6が88%と最も高くなったが、次いでパターン3も76%と高い評価を得た。続いてパターン9が73%、パターン5が58%、パターン8が51%といった順である。

※順位ポイントについて

①文字パターン毎に、第1位の場合は8ポイント、第2位の場合は7ポイントと順位に応じて順次得点を定め、第9位の場合は0ポイントを割り当てることとし、このポイントと各順位の回答数を乗じた値を算出し、第1位から第9位まで合計して、これをその文字パターンの順位ポイントと呼ぶ。

(ある文字パターンの順位ポイント)

$$= (\text{第1位と答えた回答数}) \times 8 + (\text{第2位と答えた回答数}) \times 7 + \dots + (\text{第8位と答えた回答数}) \times 1 + (\text{第9位と答えた回答数}) \times 0$$

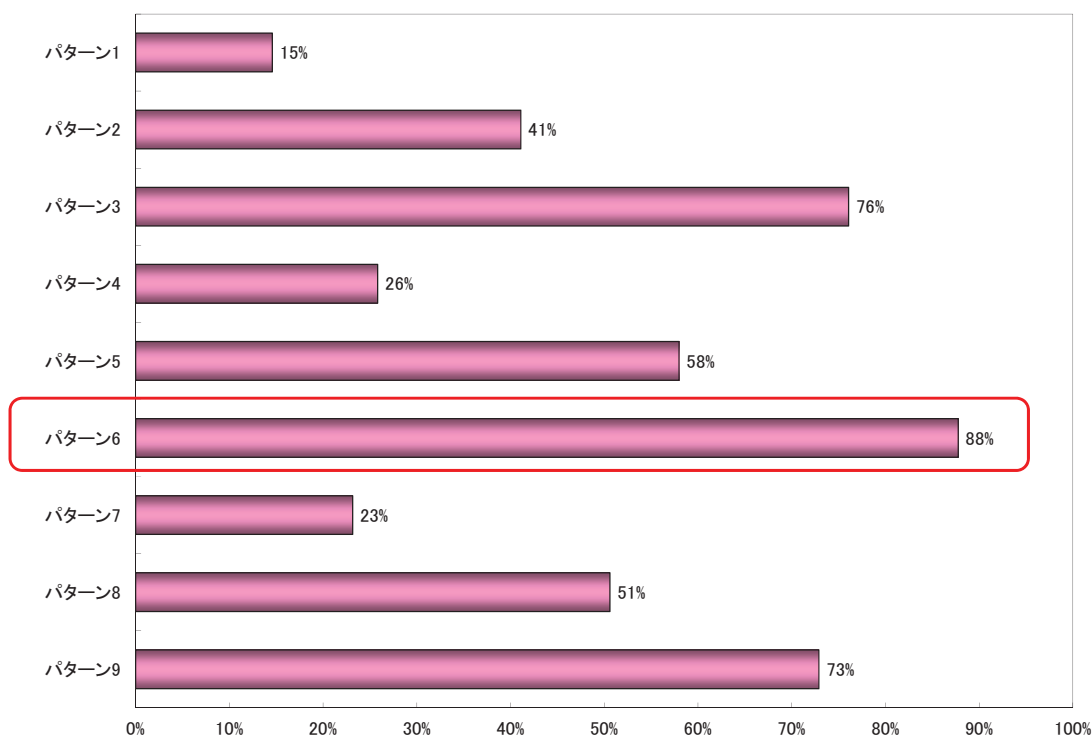
②今回のアンケートの回答総数は684件であるから、各文字パターンは最大で5,472ポイント(=684×8ポイント)、最小で0ポイントを取る。

③各文字パターンの順位ポイントを、最大で取りうる5,472ポイントで割った数値をパーセンテージで表示した数値を順位ポイント率と呼ぶ。(順位ポイント率は最大で100%、最小で0%を取る。)

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください(単一回答)。

図2-8 ホームページで見やすい文字のデザイン
〔全体-順位ポイント率による集計〕

全体(最大ポイント5472に対する割合)

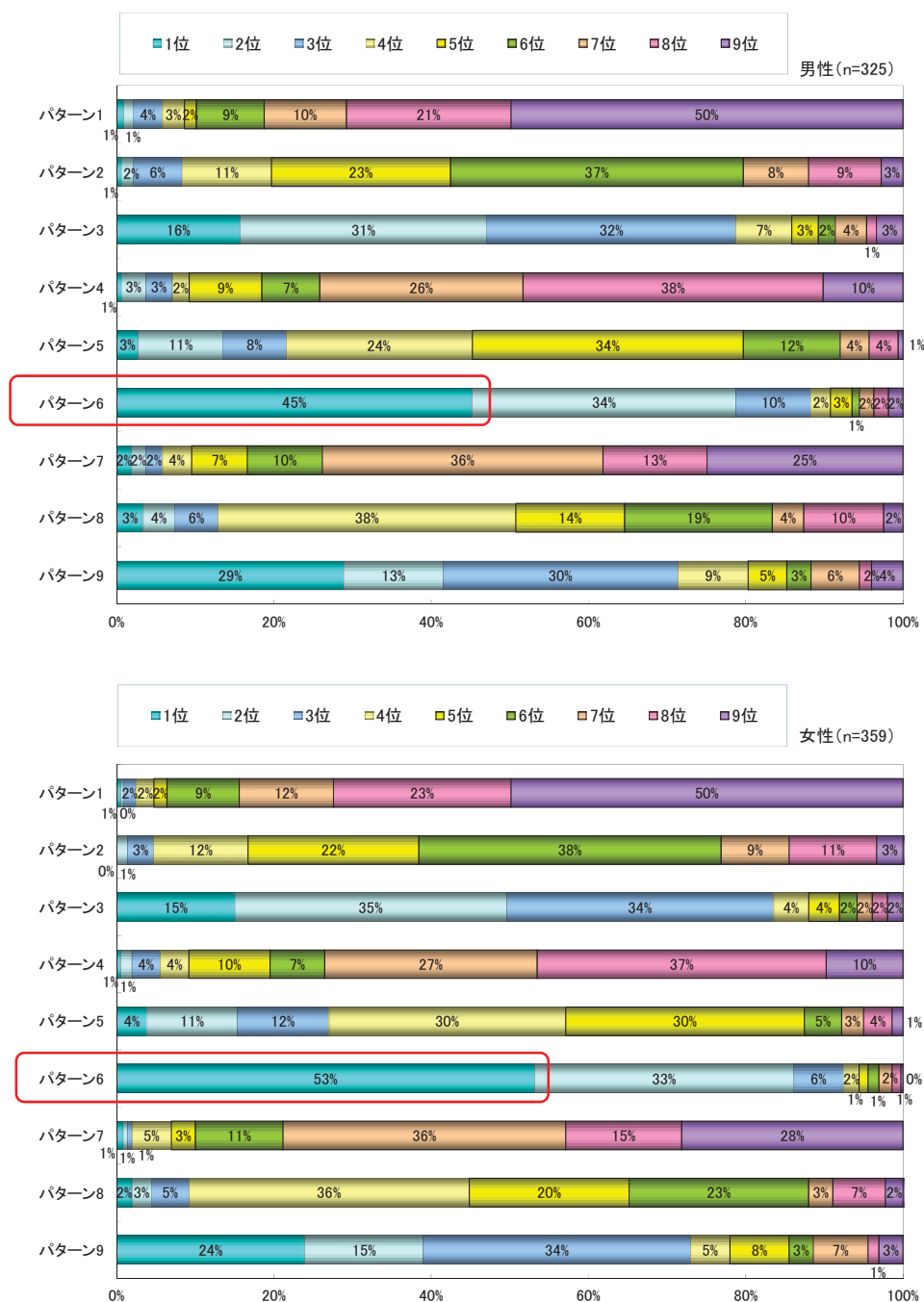


2-9. ホームページで見やすい文字〔性別〕

- 性別にみると、男女とも最も大きい（14ポイント）ゴシック体（パターン6）に対する評価が高く、その中でも、特に女性はこれを1位に上げる回答割合が53%と男性45%に比べ8ポイント高くなった。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

図2-9 ホームページで見やすい文字のデザイン〔性別〕



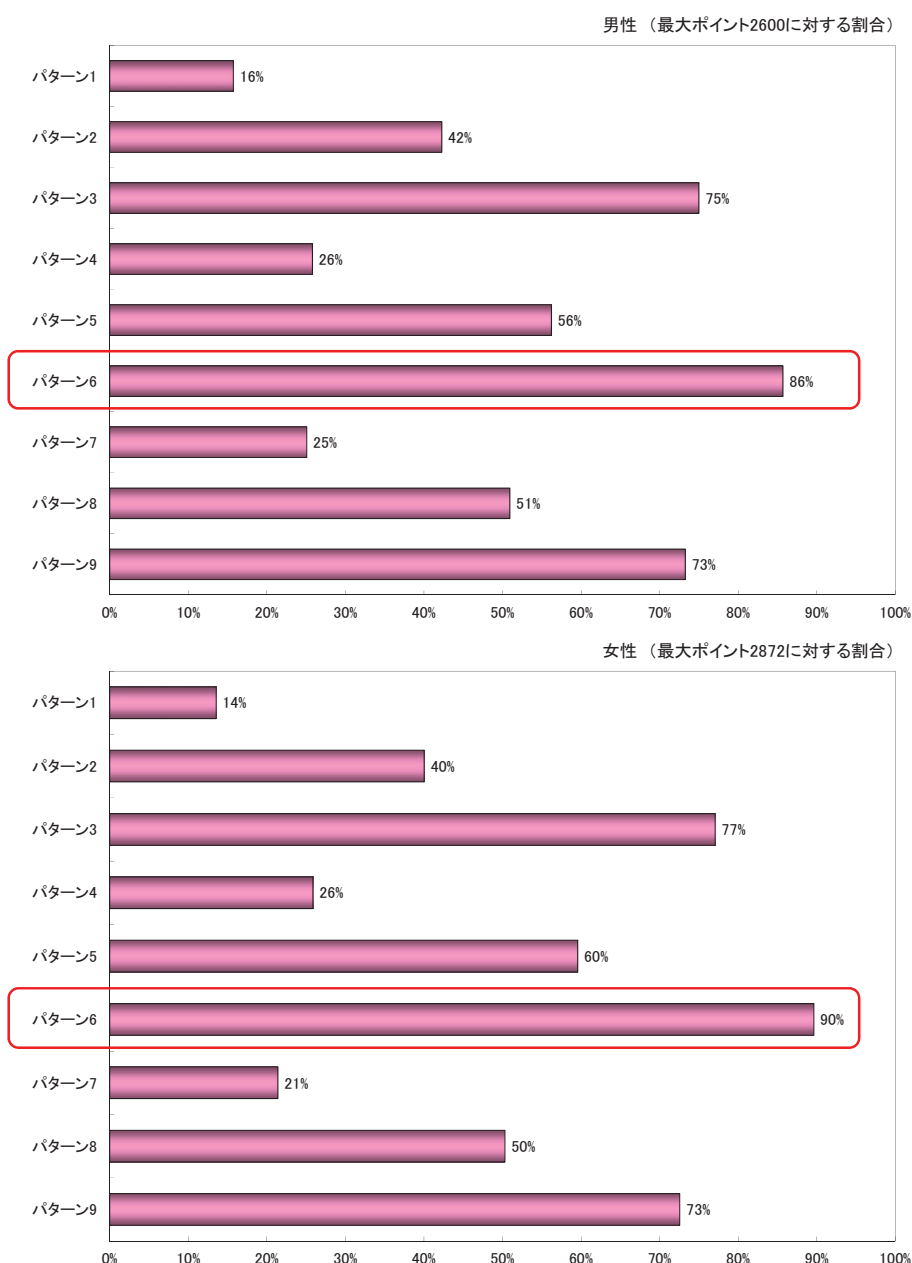
2-10. ホームページで見やすい文字

〔性別-順位ポイント率による集計〕

- 「2-9. ホームページで見やすい文字〔性別〕」の集計結果について、順位ポイント率による比較を行った。
- 男女とも第1位のパターン6は、男性86%、女性90%と、女性の方が4ポイント高くなった。順位ポイント率による各パターンの順位に、男女間で差異はない。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

図2-10 ホームページで見やすい文字のデザイン
〔性別-順位ポイント率による集計〕

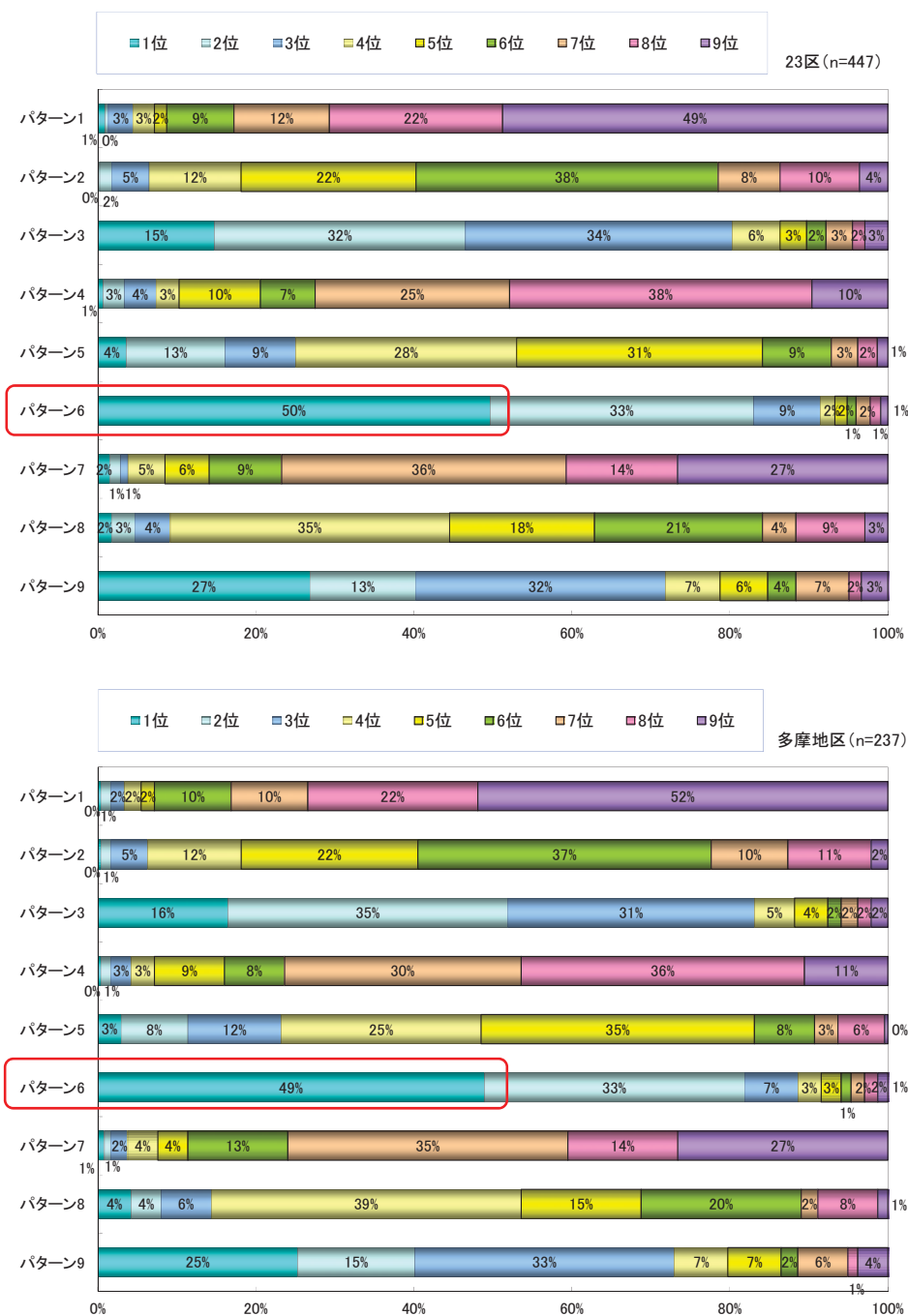


2-1 1. ホームページで見やすい文字〔地域別〕

- 地域別にみると、最も大きい（14ポイント）ゴシック体（パターン6）を1位とする回答が23区で50%、多摩地区で49%となるなど、顕著な差異は見られない。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

図2-1 1 ホームページで見やすい文字のデザイン〔地域別〕



2-12. ホームページで見やすい文字

〔地域別-順位ポイント率による集計〕

- 「2-11. ホームページで見やすい文字〔地域別〕」の集計結果について、順位ポイント率による比較を行った。
- 23区・多摩地区とも第1位のパターン6は、23区88%、女性87%と、23区の方が1ポイント高くなった。順位ポイント率による各パターンの順位に、地域間で差異はない。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

図2-12 ホームページで見やすい文字のデザイン
〔地域別-順位ポイント率による集計〕

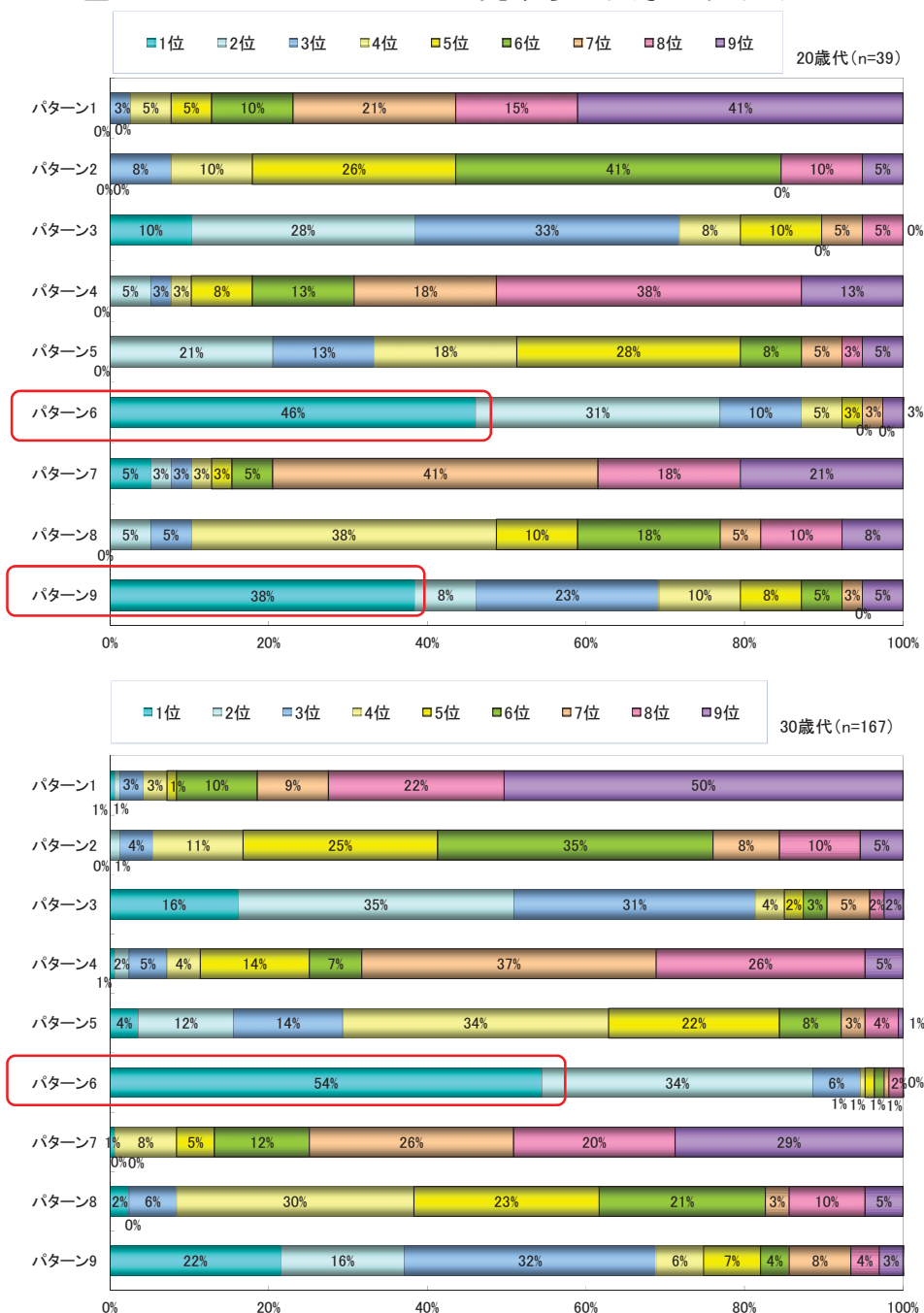


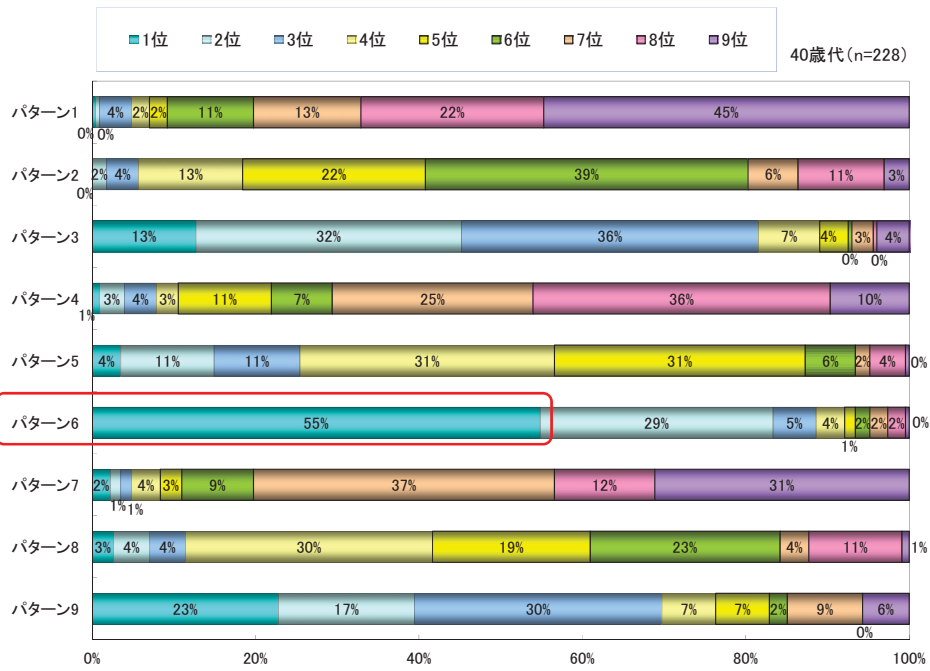
2-13. ホームページで見やすい文字〔年代別〕

- 年代別にみると、全体と同様、各年代にわたって最も大きい（14ポイント）ゴシック体（パターン6）に対する評価が高く、20歳代、60歳代および70歳以上については、比較的、最も大きい（14ポイント）Pゴシック体（パターン9）に対する評価も高くなった。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください（単一回答）。

図2-13 ホームページで見やすい文字のデザイン







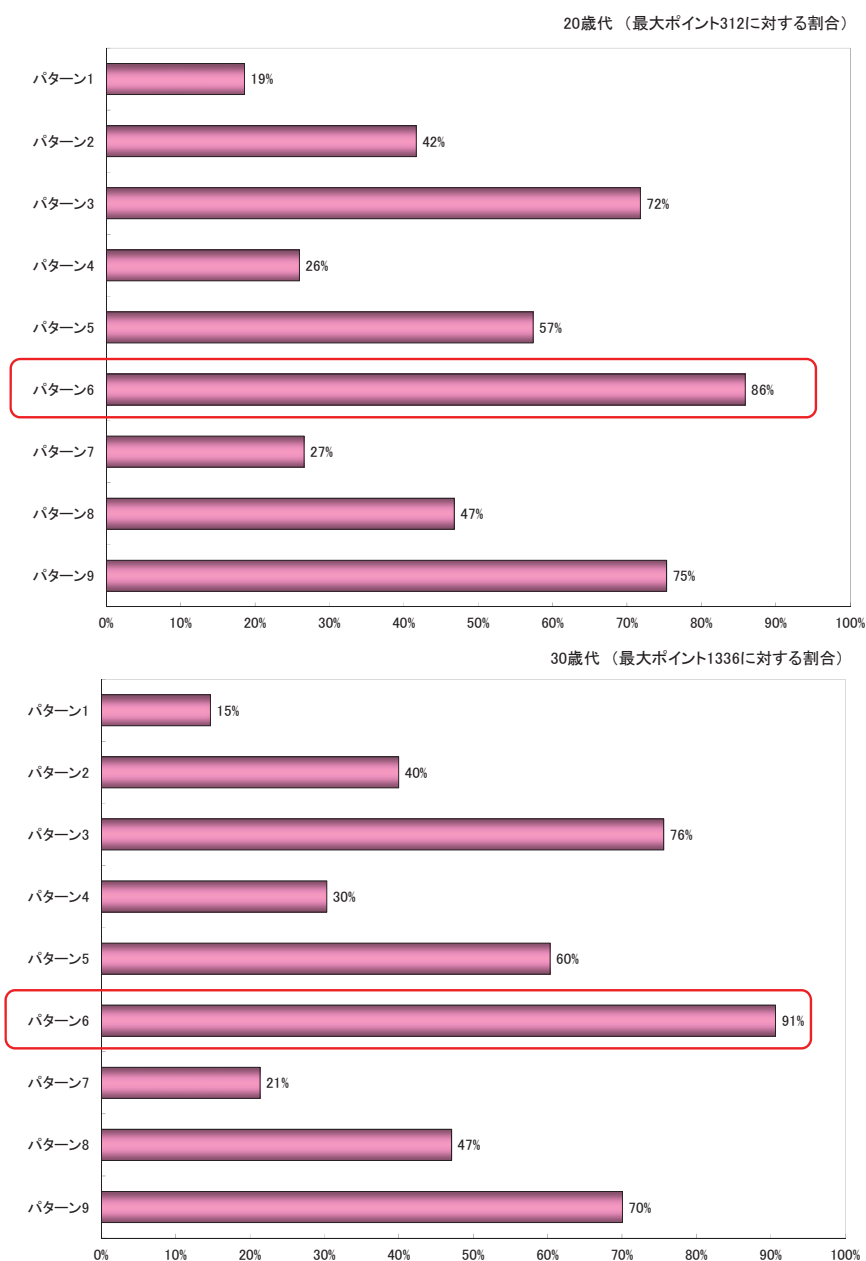
2-14. ホームページで見やすい文字

〔年代別-順位ポイント率による集計〕

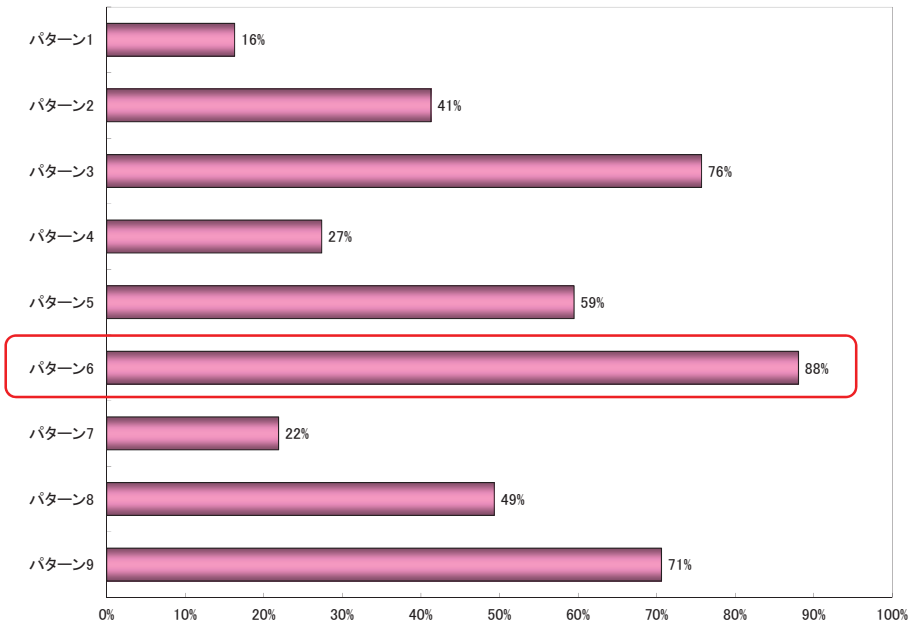
- 「2-13. ホームページで見やすい文字〔年代別〕」の集計結果について、順位ポイントによる比較を行った。
- 全体で第1位のパターン6は、各年代でも第1位となっているが、第2位については、(いずれもわずかな差ではあるが) 20歳代・60歳代・70歳以上ではパターン9、30歳代~50歳代ではパターン3となり、傾向が別れる結果となった。

Q13 ホームページで用いる文字のデザインで、あなたが見やすいのは次のうちどれですか。見やすい順番に番号を振ってください(単一回答)。

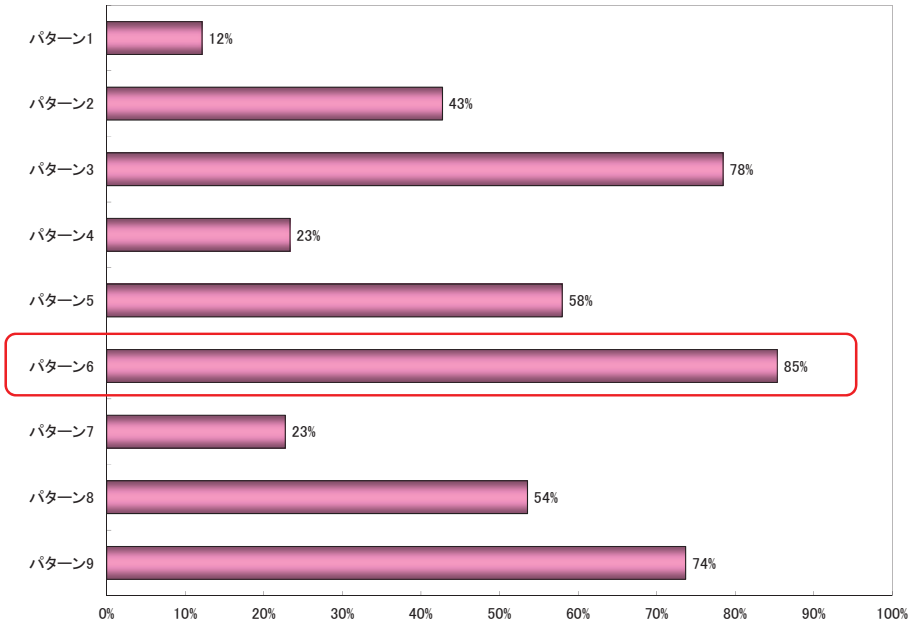
図2-14 ホームページで見やすい文字のデザイン
〔年代別-順位ポイント率による集計〕



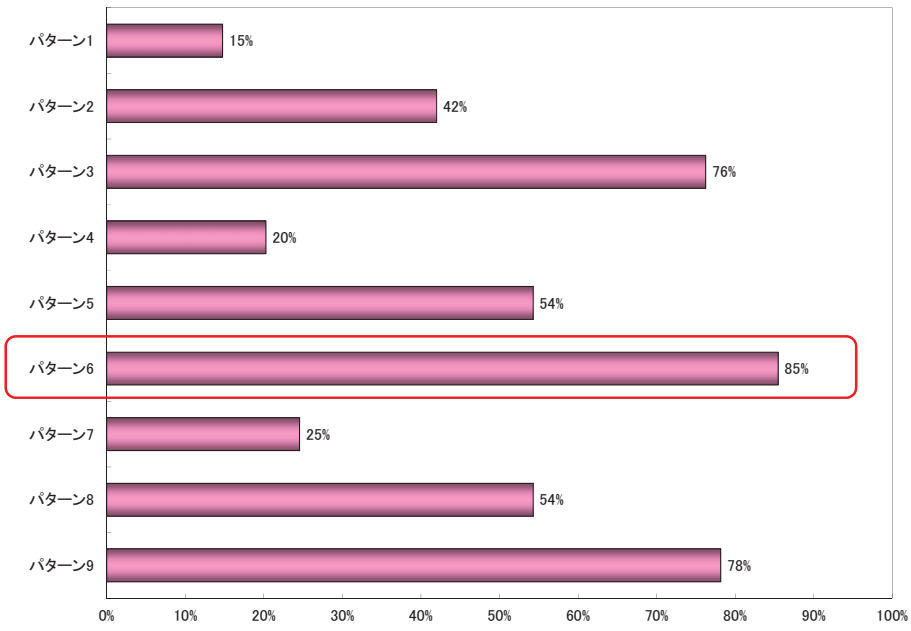
40歳代（最大ポイント1824に対する割合）



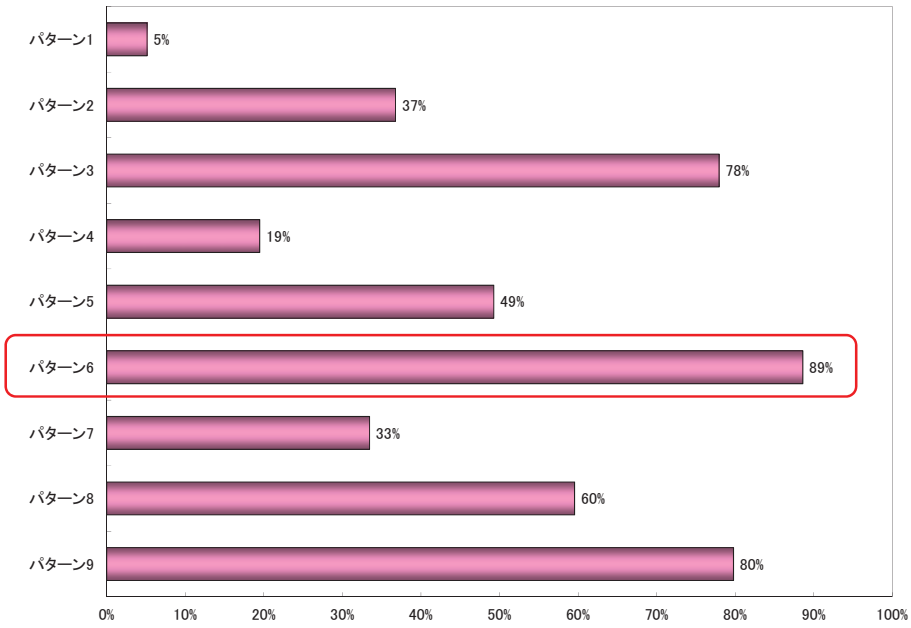
50歳代（最大ポイント840に対する割合）



60歳代（最大ポイント888に対する割合）



70歳以上（最大ポイント272に対する割合）

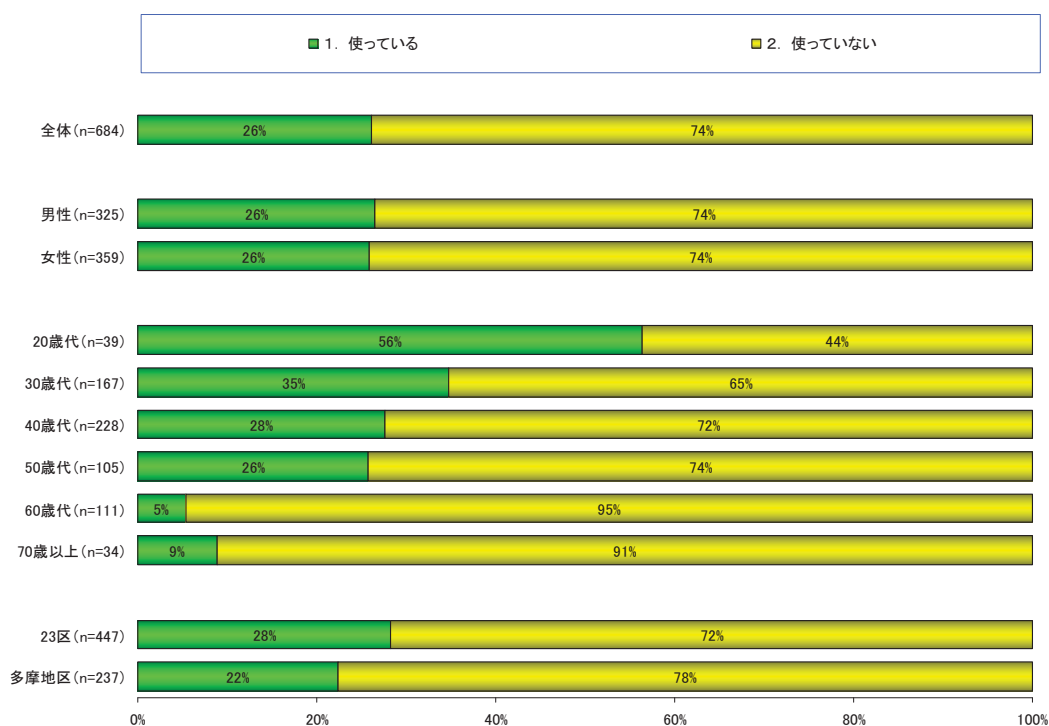


2-15. スマートフォンの利用状況

- ホームページに対するご意見の背景として、参考に回答者のスマートフォンの利用状況を尋ねたところ、全体で26%の方が利用していることが分かった。
- 男女別にみると、ともに26%と利用割合に差異はみられない。
- 年代別にみると、全般に若年層ほど利用割合が高く、20歳代56%、30歳代35%、40歳代・28%、50歳代26%といった順である。なお、70歳以上は9%と、60歳代より4ポイント高くなった。
- 地域別にみると、23区は28%、多摩地区は22%であり、23区の方が6ポイント高くなった。

Q14 あなたはスマートフォンをお使いですか。選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください（単一回答）。

図2-15 スマートフォンの利用状況



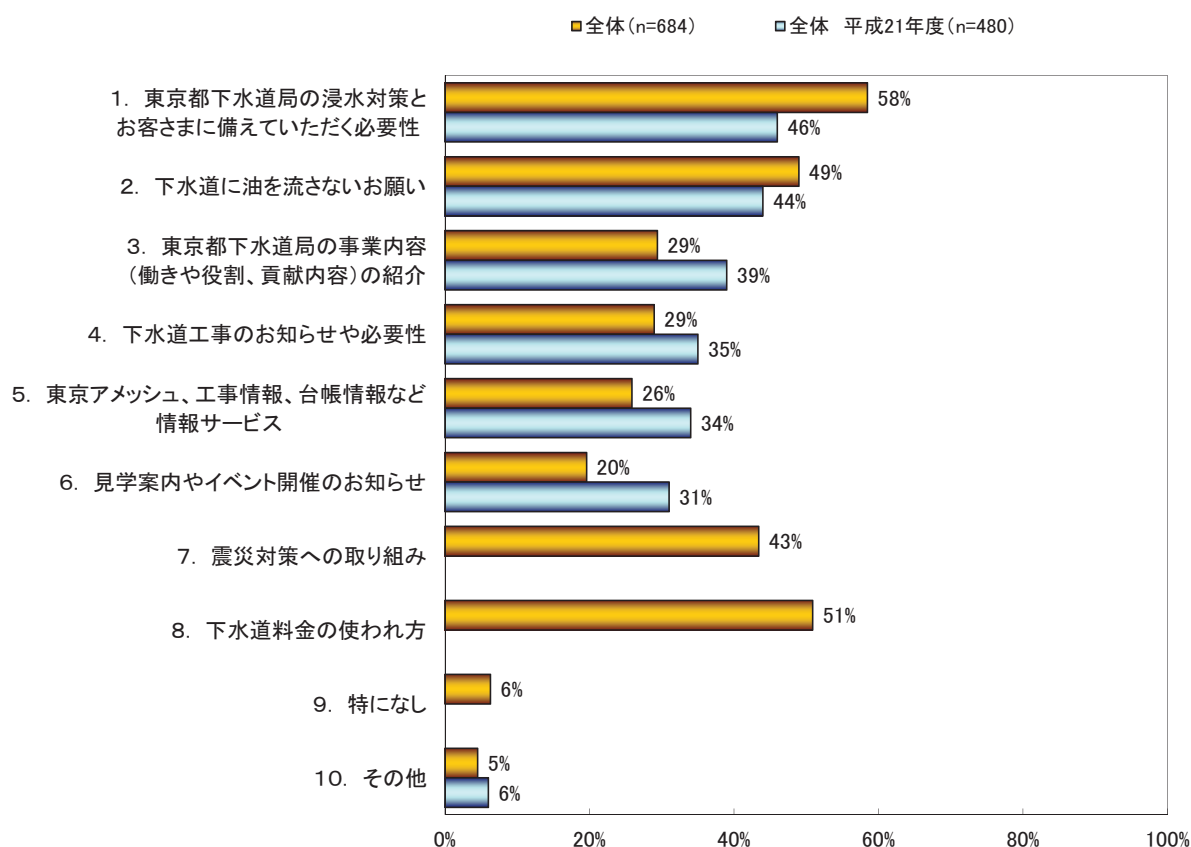
3. 東京都下水道局の広報活動・媒体に対するご意見

3-1. PRが不足していると感じる事柄〔全体〕

- 「PRが不足している」と感じる事柄としては、全体で、「1. 東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」58%、「8. 下水道料金の使われ方」51%、「2. 下水道に油を流さないお願い」49%、「7. 震災対策への取り組み」43%といった順で高かった。
- 平成21年度調査と比較すると、「1. 東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」は46%から12ポイント、「2. 下水道に油を流さないお願い」は44%から5ポイント高くなった一方、「3. 東京都下水道局の事業内容（働きや役割、貢献内容）の紹介」は39%から10ポイント、「4. 下水道工事のお知らせや必要性」は35%から6ポイント、「5. 東京アメッシュ、工事情報、台帳情報など情報サービス」は34%から8ポイント、「6. 見学案内やイベント開催のお知らせ」は31%から11ポイント、低い結果となった。

Q15 次にあげる東京都下水道局が行っている広報活動の中で、「PRが不足している」と感じるものはありますか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-1 PRが不足していると感じる事柄〔全体〕



※PRが不足していると感じる事柄 その他の意見（自由回答）の例

（PRそのものについて）

- 「今まで広報が不足していると思う」
- 「下水道とは何かという、PR自体が足りないと感じます」
- 「アメッシュを知らない人が結構いるので、もっとPRしたらよいと思います」
- 「PRしている事を知らない」
- 「現状で十分。必要以上のPRは不要と思う」

（PRの内容について）

- 「工事の全体計画」
- 「次回工事まで何年間あるか」
- 「危険性」
- 「工事完了後の地域メリット」
- 「自動車が通行可能か」
- 「耐用年数を過ぎた下水道設備更新の必要性」
- 「下水道と河川の関係詳しく」
- 「浸水予想区域図の存在」
- 「汚泥処理などで出た放射性物質の処理方法（具体的な数値）」
- 「震災のとき水洗便所は使えるのか。流れるなら使い続けていて問題はないのか。もし使えなくなったときはどのように周知されるのか。」
- 「お米のとき水を下水に流さない、熱湯をシンクに流さないお願い&理由」
- 「排水口や溝の掃除の仕方」
- 「下水道に熱湯を流さないお願い」
- 「髪の毛、ティッシュペーパーを流さない、流してはいけないということなど」
- 「熱湯、抜け毛、糸くずなどの注意」
- 「道路わきの排水溝にゴミを捨てないようにと、写真付きでPRした方が良い」
- 「節水対策指導」

（その他の意見）

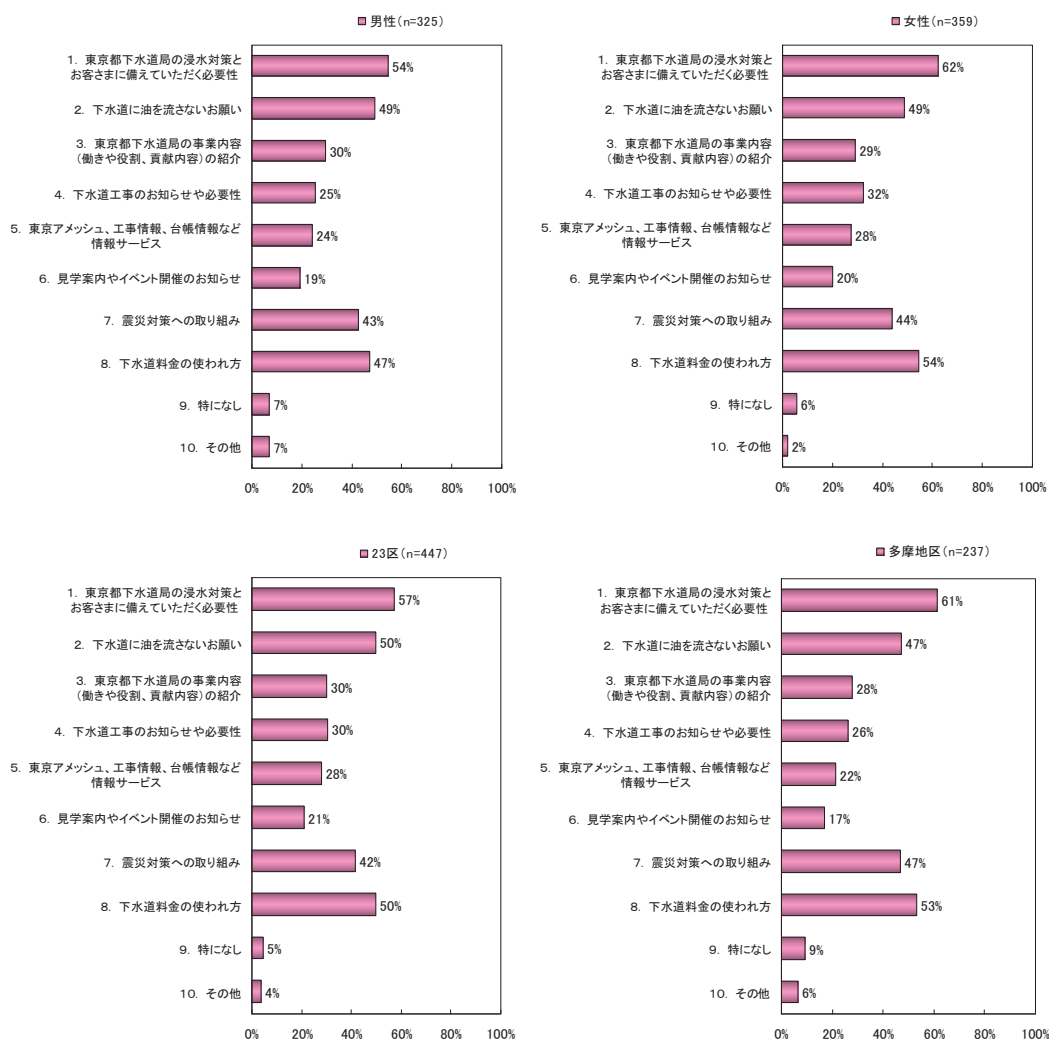
- 「最近、『大人の義務教育』と言う言葉を耳にしましたが、もっと見学等のスケジュールを各市町村から地域へ情報が伝わるようなネットワークづくりが必要ではないでしょうか」
- 「病院からの排水処理の方法」
- 「大雨や自然災害時の汚水などの許容量」
- 「道路の雨水浸透マス役割」

3-2. PRが不足していると感じる事柄〔性別・地域別〕

- 性別にみると、「1. 東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」が男性は54%、女性は62%で8ポイント、「4. 下水道工事のお知らせや必要性」が男性は25%、女性は32%で7ポイント、「5. 東京アメッシュ、工事情報、台帳情報など情報サービス」が男性は24%、女性は28%で4ポイント、「8. 下水道料金の使われ方」が男性は47%、女性は54%で7ポイント、女性の方が高くなった。
- 地域別にみると、「1. 東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」が23区は57%、多摩地区は61%で4ポイント、「8. 下水道料金の使われ方」が23区は50%、多摩地区は53%で3ポイント、多摩地区の方が高くなった。一方、「2. 下水道に油を流さないお願い」が23区は50%、多摩地区は47%で3ポイント、「3. 東京都下水道局の事業内容（働きや役割、貢献内容）の紹介」が23区は30%、多摩地区は28%で2ポイント、「4. 下水道工事のお知らせや必要性」が23区は30%、多摩地区は26%で4ポイント、「5. 東京アメッシュ、工事情報、台帳情報など情報サービス」が23区は28%、多摩地区は22%で6ポイント、23区の方が高くなった。

Q15 次にあげる東京都下水道局が行っている広報活動の中で、「PRが不足している」と感じるものはありますか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-2 PRが不足していると感じる事柄〔性別・地域別〕

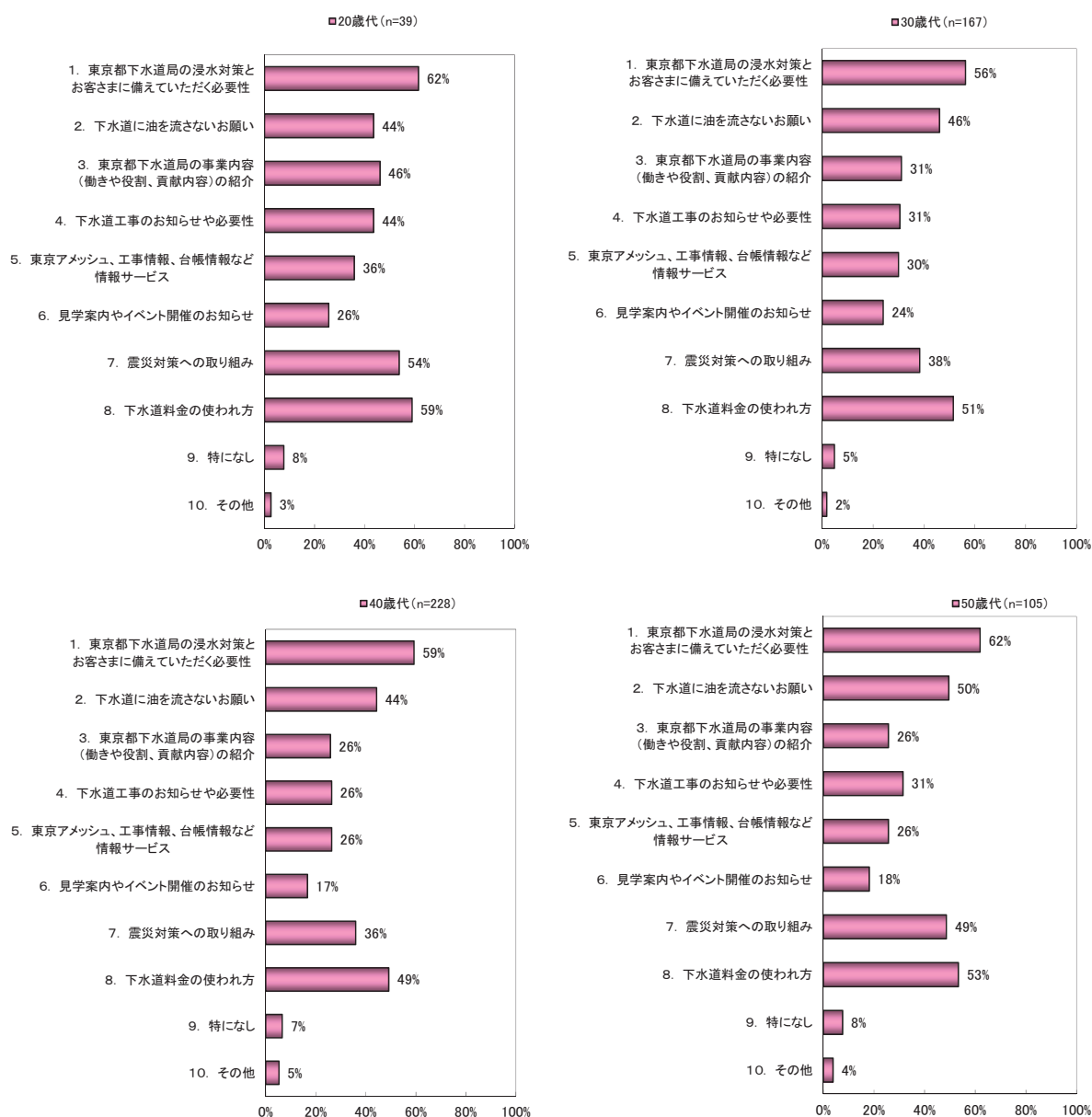


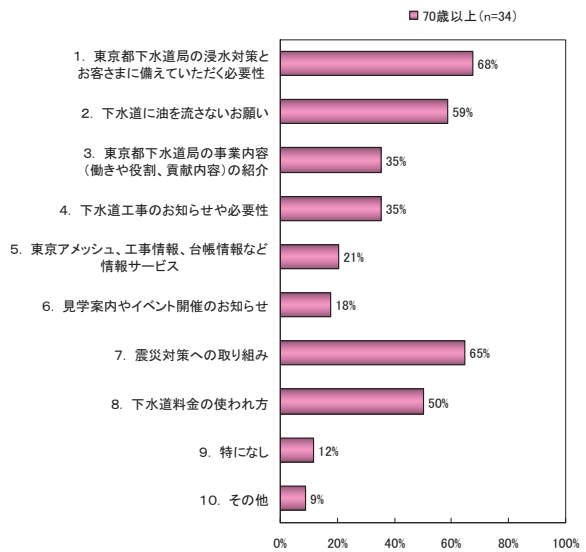
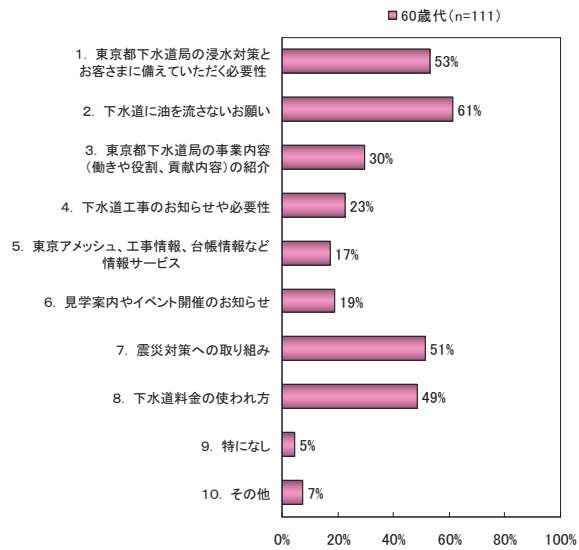
3-3. PRが不足していると感じる事柄〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で回答割合の高い「1. 東京都下水道局の浸水対策とお客さまに備えていただく必要性」、「8. 下水道料金の使われ方」といった事柄については各年代で一様に高くなった。
- 全体で高い「7. 震災対策への取り組み」については、20歳代 54%、60歳代 51%、70歳以上 65%と高くなった一方、30歳代は 38%、40歳代は 36%にとどまっており、若年層および高齢者層と、中間の世代とで傾向が別れている。

Q15 次にあげる東京都下水道局が行っている広報活動の中で、「PRが不足している」と感じるものはありますか。選択肢の中から、該当するものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-3 PRが不足していると感じる事柄〔年代別〕





3-4. 東京都下水道局の広報活動に対する評価

- 現在の東京都下水道局の広報活動に対する評価を尋ねたところ、全体で、比較的评价の高いグループとしては「1. 良い」5%、「2. まあ良い」30%で合計 35%であり、一方評価の低いグループは「4. あまり良くない」17%、「5. 良くない」3%で合計 20%といった状況であった。ただし、45%が「3. どちらともいえない」と回答している。
- 性別にみると、「1. 良い」については男性の方が6%と女性より2ポイント高くなったが、「2. まあ良い」と合わせると、男女とも35%となった。また「4. あまり良くない」と「5. 良くない」の合計については、男性の方が22%と4ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「1. 良い」については60歳代の8%が第一位であるが、「2. まあ良い」と合わせると、70歳以上の53%が最も高くなった。「1. 良い」および「1. 良い」と「2. まあ良い」の合計については30歳代が最も低くなった。
- 地域別にみると、多摩地区のほうが23区より比較的评价が高く、「1. 良い」については5%と1ポイント、「1. 良い」と「2. まあ良い」の合計については37%と4ポイント高くなった。
- 平成21年度調査では「3. どちらともいえない」の選択肢を設けていなかったが、「1. 良い」について今回の調査と比較すると、9%から4ポイント低くなった。

Q16 あなたが、現在の東京都下水道局の広報活動を評価するとしたら、次のどれになりますか。選択肢の中から、あなたのお考えに近いものを一つだけお選びください（単一回答）。

図3-4 東京都下水道局の広報活動に対する評価



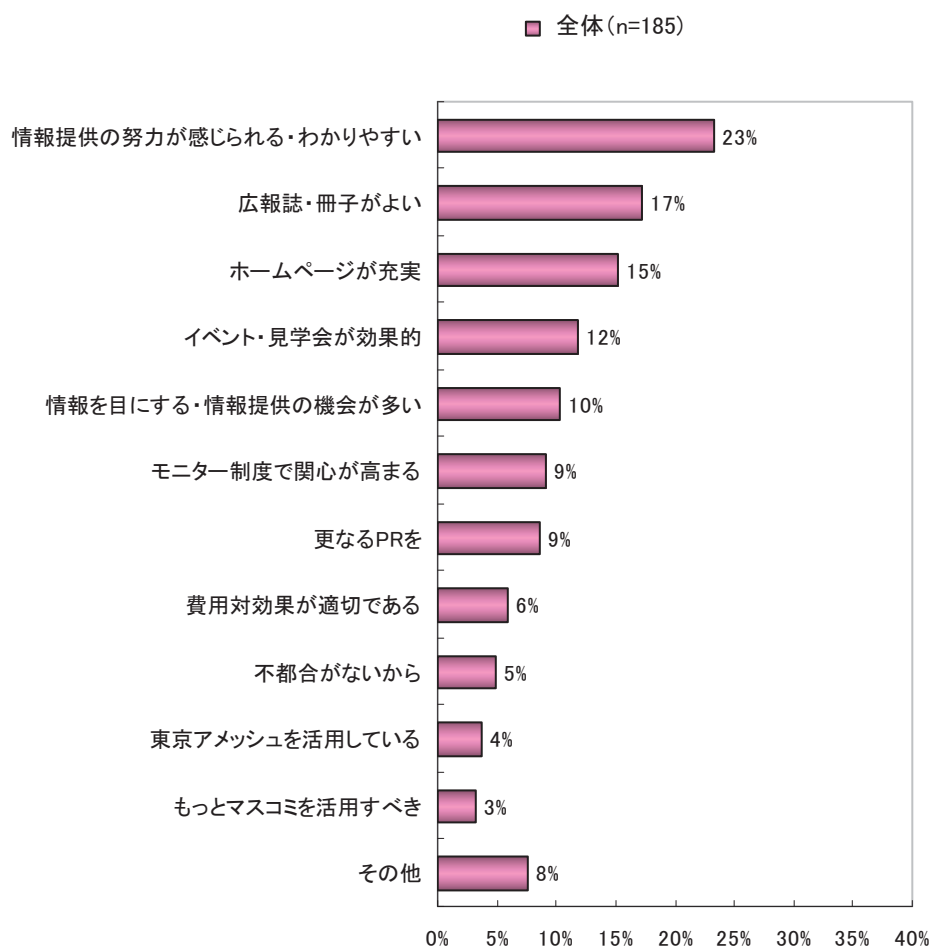
3-5. 広報活動に対する評価についての理由（自由回答）

- 現在の東京都下水道局の広報活動に対する評価についての理由を尋ねたところ、Q16で「良い」「まあ良い」と回答した方では、「情報提供の努力が感じられる・わかりやすい」が23%、「広報誌・冊子がよい」が17%であった。
- Q16で「あまり良くない」「良くない」と回答した方では、「広報を目にしない・目立たない・PR不足」が55%、「下水道局の取り組みが知られていない」が14%であった。
- 以下に、ご意見・ご感想など、多数お寄せいただいたので、一部ご紹介する。

Q17 あなたが東京都下水道局の広報活動を、Q16のように評価した理由を教えてください（自由回答）。

図3-5-1 東京都下水道局の広報活動に対する評価についての理由

(Q16で「1. 良い」「2. まあ良い」と答えた方)



1. 情報提供の努力が感じられる・わかりやすい

- ◆ 少なくとも私自身が下水道への関心を持つようになったのは貴局広報活動の成果です！（60歳代男性、多摩地区）
- ◆ 地味ながら、誠実な広報活動とを感じるのです。（70歳以上男性、23区）
- ◆ 下水道というかなり地味な分野にも関わらず、積極的に広報しようとする姿勢があります。その点評価します。（50歳代男性、多摩地区）
- ◆ 油を流さないお願いや料金関連等、必要な広報を行っているから（40歳代男性、23区）
- ◆ 活動内容や震災対策など意欲的に行っているのが、感じられるので、これからも継続して欲しい。（30歳代女性、23区）

2. 広報誌・冊子がよい

- ◆ 広報を見てもホームページを見ても、解りやすく説明がなされていると思う。（60歳代女性、多摩地区）
- ◆ 新聞の折込に入っているのです、入っていれば読みます。インターネットを使わない年齢の方も読むと思いますので、これからもよろしくお願いします。（50歳代女性、23区）
- ◆ 新聞の折り込みチラシに下水道局の広報誌が入っているのでインターネットをしない人にも情報がある程度発信していると思うから。でもどの程度受け取られているかはわかりにくい。（30歳代女性、多摩地区）
- ◆ 広報が充実しており、区民事務所等で比較的入手しやすいこと。一方で、自治体広報の更なる活用も考慮して良いのではと思いました。（40歳代男性、23区）
- ◆ パンプや広報で下水道の機能や活動を図解などで親しみが持てる。（70歳以上男性、多摩地区）

3. ホームページが充実

- ◆ 先程も書きましたが 公共の他のホームページに比べ とても見やすい楽しいホームページだと思います。（40歳代女性、23区）
- ◆ ホームページはキッズコーナーやバーチャル下水道などのコーナーがとてもわかりやすい。虹の下水道館もわかりやすく、とてもいい施設だと思う。だけど、そのすばらしさが、あまり世の中に伝わっていないので残念。（40歳代女性、多摩地区）
- ◆ ホームページ上でいろいろ公開しているが、もう少し写真なども多いといい。（50歳代女性、多摩地区）
- ◆ 都の広報誌や新聞にも下水道のことが出ているし、関心がある人はホームページをひらくなどで活動を知ったり、知識を得ていると思う。（60歳代女性、多摩地区）
- ◆ HP など、それなりにがんばって広報活動をしていると思う。（70歳以上男性、多摩地区）

4. イベント・見学会が効果的

- ◆ 施設見学会での懇切なご案内に感心致しました。また下水道局の方々が非常に熱心に仕事に取り組んでおられて感激しています。（70歳以上男性、23区）
- ◆ イベントを開催して広報活動しているので十分という気がします。（50歳代男性、23区）
- ◆ 広報誌や下水道見学会など予算の許す範囲でそれなりの努力していると思う。予算をいっぱい確保して、どんどん広報すればいいというものでもない。（60歳代男性、多摩地区）
- ◆ 地域のイベントなどで、よく下水道局のブースを目にするので。（30歳代女性、多摩地区）
- ◆ ホームページに子ども向けの情報があったり、見学会を開いたり、都民への広報に努力を感じられます。（40歳代女性、23区）

5. 情報を目にする・情報提供の機会が多い

- ◆ 広報誌や電車内で周知を見かけることがあるので。(40歳代男性、23区)
- ◆ 以前より、広報の内容を目にする機会が増えてきたので。またモニターアンケートなどを通じて、活動をより良くしようと活動されているところ。(30歳代女性、23区)
- ◆ たまにみかけたり、目にとまるから(30歳代女性、23区)
- ◆ 関連記事をよく目にするようになったが、まだ充分でないため。(40歳代女性、23区)
- ◆ 最近いろんな媒体を通じての広報活動を目にする。(60歳代男性、23区)

6. モニター制度で関心が高まる

- ◆ モニターになるといろいろなことを知ることができる。モニターになると広報活動にも積極的になれる。(40歳代女性、23区)
- ◆ このアンケート調査のように、地道な調査活動。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ このような下水道モニターを行って、都民からの声を反映させて今後につなげる活動をしているから(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ こうしたモニターアンケートを行うなどして周知の場を作っているから。(20歳代女性、23区)
- ◆ 今回のアンケートや見学でより身近に親しみのあるものであると感じ、それ以降関心を持つようになったため(30歳代女性、23区)

7. 更なるPRを

- ◆ つい忘れがちな下水道なので効果的な広報活動は必要なものと思う。予算との兼ね合いがあると思うが広報活動の頻度を上げることはできないだろうか？(70歳以上男性、23区)
- ◆ もっと身近な場所でのPRが必要と思われます例えば地域ごとにイベントの開催など上水道と合同で(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 事実を言えば、モニターになってから下水道に対する関心が大きくなりHPも時々見せていただき、内容などもよくわかるようになりました。ということはこのHPをみなさんに見ていただくことをPRすることがまず第一だと思います。(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ 私は区の広報紙でモニター募集を知ったわけだが、その程度に目に入ってくればよいと思うと同時に、一般市民に対しては、下水道にその機能を十分に発揮してもらうための「自分でできること」をもっとアピールしても良いと思うから。(60歳代男性、23区)
- ◆ HPを拝見するといろいろな取り組みをされていて、特にイベントなど楽しそうで良いと思いました。ただ、やはり広報がちょっと弱いかなと思います、、、。せっかく、良いイベントなのに知らない人が結構いるのではćという気がしました。(20歳代女性、多摩地区)

8. 費用対効果が適切である

- ◆ 広報活動の更なる充実が何故必要なのでしょうか？現状で十分です。情報が必要な人にとってはHP等の開示で十分であり、必要に応じ電話すれば済む話です。必要以上に周知徹底するのが本当に必要なことなのか、コスト意識をもって検討してください。(40歳代男性、多摩地区)
- ◆ 過剰な配布物も資源の無駄になると思うので。(30歳代女性、23区)
- ◆ 広報にお金を使うなら、別のことに使ってほしいので、今ぐらいでも良い(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ 民間企業も製品紹介ではないので、必要な事だけを効率化を重視した広報活動に徹したほうが良い(40歳代男性、多摩地区)

- ◆ 公共事業の PR 活動としては効果対費用の点から十分だと思います。どうしても都民に訴えたいことに絞って何回か続けて PR することが必要だと思います。(70 歳以上男性、多摩地区)

9. 不都合がないから

- ◆ 困った事や不自由は感じないが、便利だとも思った事も無いから(20 歳代女性、23 区)
- ◆ 不都合を感じていないから。(40 歳代女性、23 区)
- ◆ 特に悪い点がないため(30 歳代女性、多摩地区)
- ◆ 内容に特徴がないが読んでみると役立つ情報がある。(60 歳代男性、23 区)
- ◆ とりあえず、不便を感じてないから(60 歳代男性、23 区)

10. 東京アメッシュを活用している

- ◆ アメッシュの利用が多いため、自身が HP にアクセスする回数がおおくなった。(40 歳代女性、23 区)
- ◆ 東京アメッシュをよく活用している。水道局のサイトだとは気づかなかった。PR 不足か。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◆ 東京アメッシュは相当浸透していると思うので(30 歳代女性、23 区)
- ◆ 東京アメッシュは、豪雨を自衛するのに大変に有効だと思うが、自分の身近で知っている人がほとんど居なかった。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◆ 東京アメッシュを見て、傘を持って出かけるかどうか、よく利用しているため。(30 歳代女性、23 区)

11. もっとマスコミを活用すべき

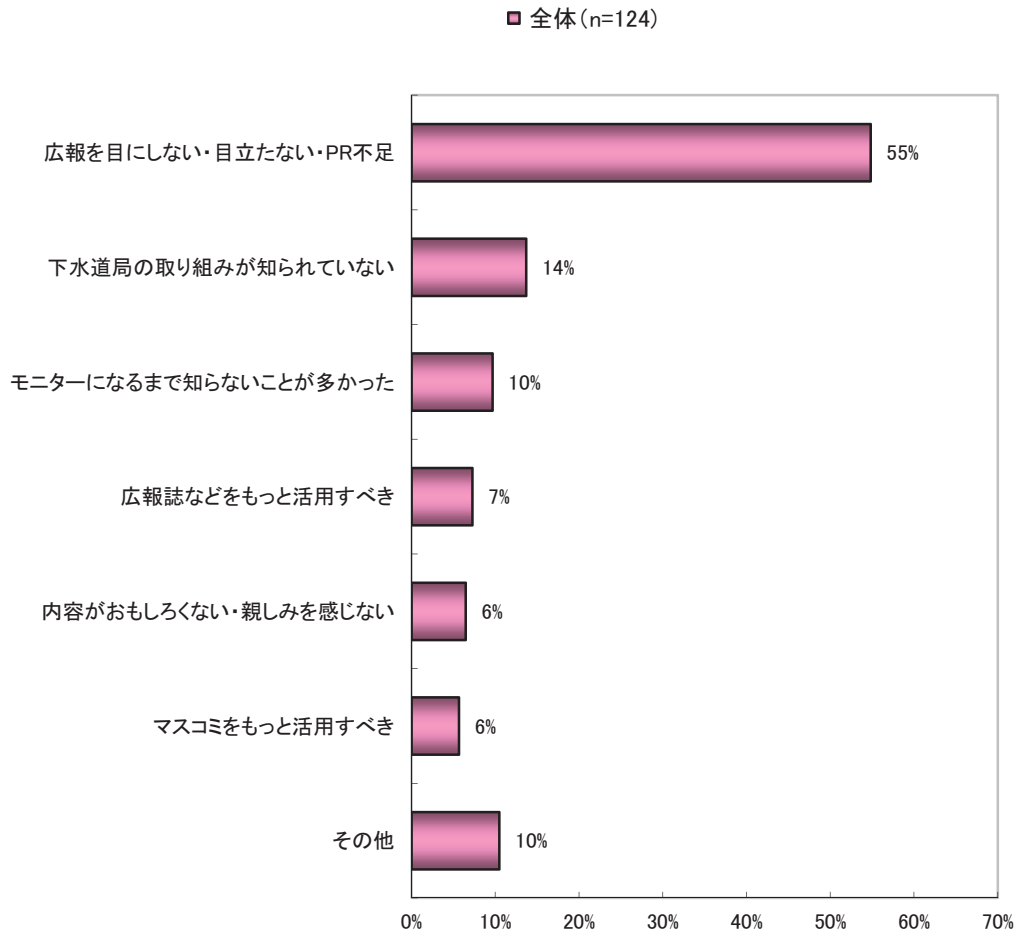
- ◆ TV やラジオなどをもっと活用(40 歳代男性、多摩地区)
- ◆ テレビは、まあまあ、見ますが、コマーシャルで見たことが無い、テレビでの広報活動が一番いいけど、お金もかかりそうですが。(50 歳代男性、23 区)
- ◆ 新聞広告、ホームページ、各市役所等に広報紙が置いてある。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◆ テレビの情報番組での紹介など、以前と比べると取り上げられる回数が増えた感じを受ける。(40 歳代女性、23 区)
- ◆ ホームページにきちんと明記している。ただ、テレビ・ラジオ・新聞などの媒体ももっと活用したらよいと思います。(50 歳代男性、23 区)

12. その他

- ◆ 広範囲に、あれもこれもとやられているようですが、本年度はこれをと重点を絞り込んでやられてらどうでしょうか。(70 歳以上女性、23 区)
- ◆ ホームページなどに行けば情報を得ることが出来るが、インターネットを使えないお年寄りなどは広報を得られずらい気がする。家の近くである水道工事なども急に始まったりするので、近くの住居に事前に手紙を入れるなどすればより良いと思う。(20 歳代女性、23 区)
- ◆ 広報内容はいいと思います。興味のない人に対しての活動が課題なのかなと思います。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◆ モニターをしている為、下水道局の広報活動に注意がよく向き、随分分かりやすく熱心に広報している事実を私は知っていますが、全く下水道に関心のない人に対してアピール度が高いかということ、過去の自分を顧みても今ひとつ押しが弱い様に思われるため。(40 歳代女性、23 区)
- ◆ 下水道料金の使われ方を分かりやすく広報願いたい。(70 歳以上男性、多摩地区)

図3-5-2 東京都下水道局の広報活動に対する評価

(Q16で「4. あまり良くない」「5. 良くない」と答えた方)



1. 広報を目にしない・目立たない・PR不足

- ◆ 日常生活で、広報活動をしているところを見たり、感じたりしたことがないから (20歳代女性、23区)
- ◆ あまり目にする機会がない (70歳以上男性、23区)
- ◆ どんな広報活動をおこなっているのかまったくわからないため (30歳代女性、多摩地区)
- ◆ 東京都下水道局が広報しているのをあまり目にしないからです。(40歳代女性、23区)
- ◆ 都民の生活に対して、大変に重要な役割を果たしているのに、インパクトのある活動が見られません。どこでも実施してるような活動だけしか、見受けられません！！ (60歳代男性、23区)

2. 下水道局の取り組みが知られていない

- ◆ もっと力を入れてください。世間はほとんどしらないです。もったいない。(30歳代女性、23区)
- ◆ 浸水強化月間なるものがあつたとは何%の人が感じているのか理解できない。梅雨どきだからそうであっても不思議はないが広報活動が少ないように思う。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ 私たちモニターには充分でも、一般家庭の人、特に主婦には殆ど広報活動など意識の外(他)だと思われまふ。(70歳以上男性、23区)
- ◆ とにかく認知度が低いと思う。予算との関係もあると思うが、もう少し、効率のよいPR方法を考えてはと思います。(30歳代男性、23区)
- ◆ 知らない事が多すぎる。知る場所が無い・知られていない。(40歳代女性、23区)

3. モニターになるまで知らないことが多かつた

- ◆ こうしてモニターになっているから広報活動や関連誌を読むのであつて、日常はまったく気づかないです。しかし、問題がないから・しっかりやっているだろうと信じているから気づかないのです。(20歳代男性、23区)
- ◆ 私自身がモニターをやつていればこそその知識で、知らないで日々下水にダメージを与えている家庭のほうが多い。油物の処理などキッチンとしている方たちがどれほどいるか？特に東京は学生さんや単身者のアパート・マンション暮らしが多数なのでルールを徹底する必要あり。(60歳代女性、多摩地区)
- ◆ 下水道モニターになっている私に対してもなかなか広報活動が届いてないから(30歳代男性、23区)
- ◆ 私はモニターになって初めて知つたことが多いので、一般の人は、下水道について知る機会があまりないのではないかと思います。(50歳代女性、23区)
- ◆ このアンケートをやる前は、東京都下水道局について、広報のものを何も見たことがなかつたから。(40歳代女性、23区)

4. 広報誌などをもつと活用すべき

- ◆ 下水道に関しては都の広報から得ることが多い。水道局の広報は毎月あるので下水道局も毎月出してほしい。(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ ホームページだけでは、PCを持っている人だけに限定される。紙ベースの広報誌を宅配した方が目に留まる。費用がかかるなら、都の広報誌は月1回くらい来るので、都や上水道の広報誌と一緒に紙面分割すると良いのではないのでしょうか。(50歳代男性、23区)
- ◆ 水道局の広報は記憶があるが、下水道局の広報の記憶がないため。(40歳代女性、23区)
- ◆ 下水道局の活動が日常においてはあまり伝わってこない。ホームページだけを充実させても、やはり見る人は限られていると思う。また、乳幼児のいる家庭ではこどもがキーボードに興味を持っていたりすることもあるので、パソコンを開くことも難しい家庭もあると思う。公民館や図書館などの公的施設に掲示やパンフレット・リーフレットを置くとかしないと、得られる情報も得られないように感じる。(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ 水道局なら「水道ニュース」を折り込み、普段から広報活動に力を入れているのに対して、下水道局はそういった折り込み広告を活用するなどの取り組みがなく、不特定多数への広報活動が足りないように感じます。虹の下水道館は、すばらしい広報施設です。堅苦しい内容ではなく、この施設への集客するような広報活動を通して、下水道への関心を高めていけば良いのではないのでしょうか(20歳代男性、多摩地区)

5. 内容がおもしろくない・親しみを感しない

- ◆ 伝えたい情報は伝えていると思うのですが、親しみをあまり感じないので、その情報は生きていないと思います。広報・宣伝というより、もっと身近に感じることを入り口にして、その次に情報を伝える方がよいように思います。(40歳代女性、23区)
- ◆ 説教的な広報は不要であると思うから。(30歳代女性、23区)
- ◆ 使用している。主婦層に訴え方が少ない(60歳代男性、23区)
- ◆ おもしろくない(興味や関心をそそるものがない)から(40歳代女性、23区)
- ◆ たくさんありすぎて、何が一番伝えたいのかよくわからない(30歳代女性、多摩地区)

6. マスコミをもっと活用すべき

- ◆ 縁の下の力持ち的な存在で、あって当たり前と思われている部分があるが、実は凄いことをやっているということが意外と知られていない。MXテレビや民放の情報発信番組(知る知るミシルなど)で紹介して貰うとよいと思うから。(40歳代男性、多摩地区)
- ◆ 目立たない事業ですので、もっとテレビ、ラジオを活用して、大雨の時など浸水対策について広報活動を活発に行われた方がよいかと思います。(60歳代男性、多摩地区)
- ◆ コマーシャルや各種役所に宣伝広報類を置くべきだと思う。(40歳代男性、23区)
- ◆ 東京都の広報とか 東京MXニュースなどでとりあげる回数が少ない。もっと東京都広報などでキャンペーンをしたらどうだろうか。(50歳代女性、多摩地区)
- ◆ モニターになってホームページを見るようになり広報活動がわかるようになったけれど、それ以外生活の中で下水道局のことを目にするのがない。テレビなどでの活用はないのでしょうか？(50歳代女性、23区)

7. その他

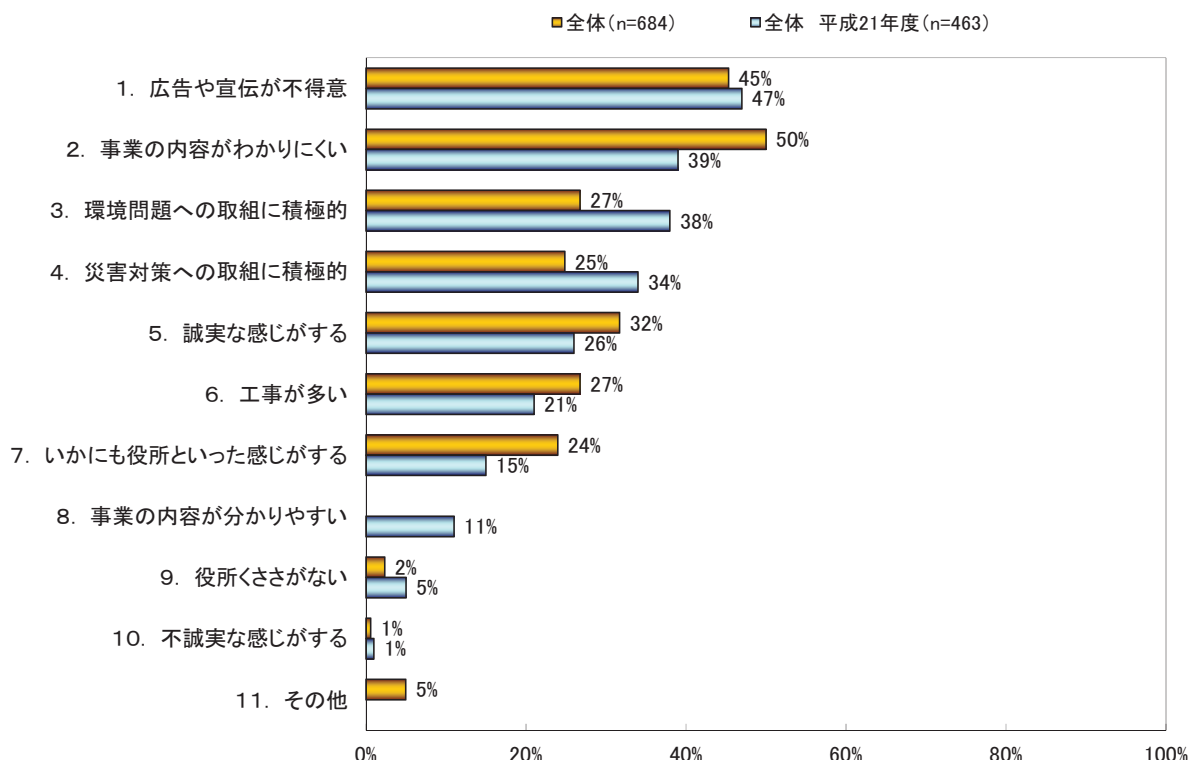
- ◆ 危機管理に対して都民の自助を促す啓発が足りないと思う。(40歳代男性、23区)
- ◆ 一年に一度くらいキャンペーン活動をテレビなどでアピールしたほうが広く一般の人に知らしめることができると思う(50歳代女性、23区)
- ◆ 下水は生活に身近なものなのに住民はあまり関心を示していません。関心を起こさせるイベントを、施設に来て頂くのではなく、駅前などで開催したらいかがでしょうか。(50歳代男性、多摩地区)
- ◆ 下水道に興味を持つ人が少ないため。もっと興味をそそるようなキャンペーンがあるといい。(30歳代女性、多摩地区)
- ◆ 普段の生活の中に、下水道局の存在を意識するような見える化がされていない気がする。(50歳代男性、多摩地区)

3-6. 「東京都下水道局」のイメージ〔全体〕

- 東京都下水道局のイメージを尋ねたところ、全体では「2. 事業の内容がわかりにくい」50%、「1. 広告や宣伝が不得意」45%が上位にあり、「5. 誠実な感じがする」32%、「3. 環境問題への取組に積極的」27%、「6. 工事が多い」27%、「4. 災害対策への取組に積極的」25%、「7. いかにも役所といった感じがする」24%といった回答が続いている。
- 平成21年度調査と比較すると、「2. 事業の内容がわかりにくい」が39%から11ポイント高くなり、その他「5. 誠実な感じがする」が26%から6ポイント、「6. 工事が多い」が21%から6ポイント、「7. いかにも役所といった感じがする」が15%から9ポイント高くなった。その一方「3. 環境問題への取組に積極的」が38%から11ポイント、「4. 災害対策への取組に積極的」が34%から9ポイント低くなった。

Q18 あなたが、東京都下水道局に対してあてはまると思うイメージを、選択肢の中からいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-6 「東京都下水道局」のイメージ〔全体〕



※「東京都下水道局」のイメージ その他の意見（自由回答）の例

「虹の下水道館を持つ下水道局」

「裏方な感じ」

「地味だが、かなり重要な仕事をしている」

「堅実で堅いイメージがある」

「縁の下の力持ち」

「縁の下の力持ちで、宣伝せずとも問題が発生しないのが良いと思う」

「陽気な感じ。楽しそう！」

「がんばっている」

「何の疑問も持たずに安心して利用している」

「役所のイメージがなく変わりました」

「重要性の割に重要性が伝わりにくい」

「子供にも分かるアピールがほしい」

「都民（市民）の中でファシリテーターの育成があってもいいと思いました。」

「当方の興味不足で、都の広報誌はよく読むが、水道局さんのはさらりと目を通す程度。下水道局さんにたいして興味が低い。」

「広報東京都を活用して必要事項をもっと広報してほしい。」

「つい最近、『下水道工事』の看板のもとに道路工事が行われ、片道通行で道路大渋滞がひどかったでした。周辺への周知は徹底されていたのですが、渋滞に巻き込まれる自動車に対しても『何の水道工事なのか』を大きく示すと、より理解を得やすいと思います。」

「ホームページを見れば、一日では読み切れないほど情報が盛りだくさんで、かえって見る気がしなくなる。都民にどうしても知って貰いたい情報に絞って、積極的な広報をしてはどうでしょうか。」

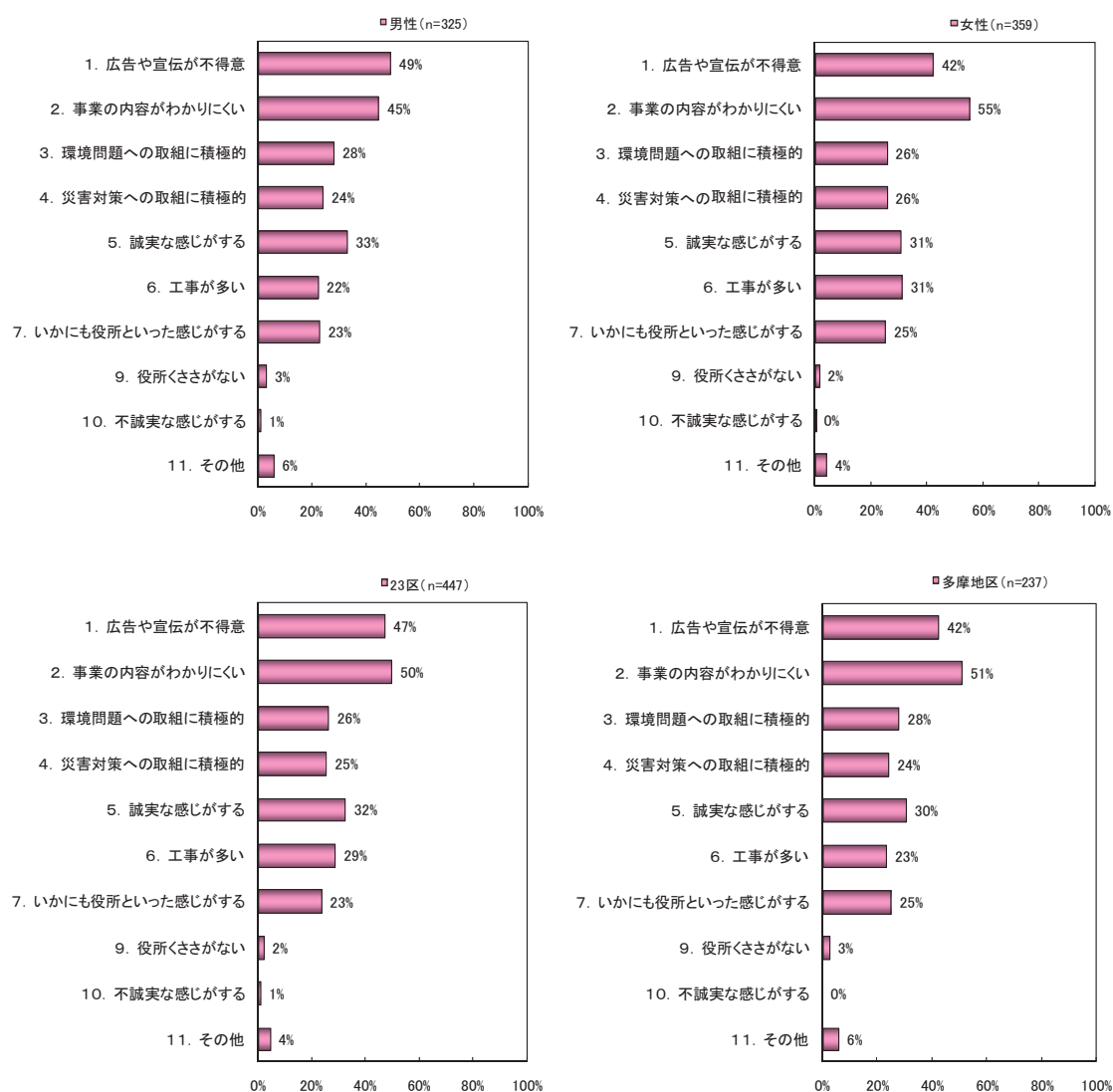
「最終的に下水はどこへ行くのか説明してほしい」

3-7. 「東京都下水道局」のイメージ〔性別・地域別〕

- 性別にみると、目立った差異のあるものとしては、「2. 事業の内容がわかりにくい」が男性は45%、女性は55%で10ポイント、「6. 工事が多い」が男性は22%、女性は31%で9ポイント、女性の方が高くなった。一方「1. 広告や宣伝が不得意」が男性は49%、女性は42%と男性の方が7ポイント高くなった。
- 地域別にみると、「1. 広告や宣伝が不得意」が23区は47%、多摩地区は42%で5ポイント、「6. 工事が多い」が23区は29%、多摩地区は23%で6ポイント、23区の方が高くなった。

Q18 あなたが、東京都下水道局に対してあてはまると思うイメージを、選択肢の中からいくつかでもお選びください。（複数回答）。

図3-7 「東京都下水道局」のイメージ〔性別・地域別〕

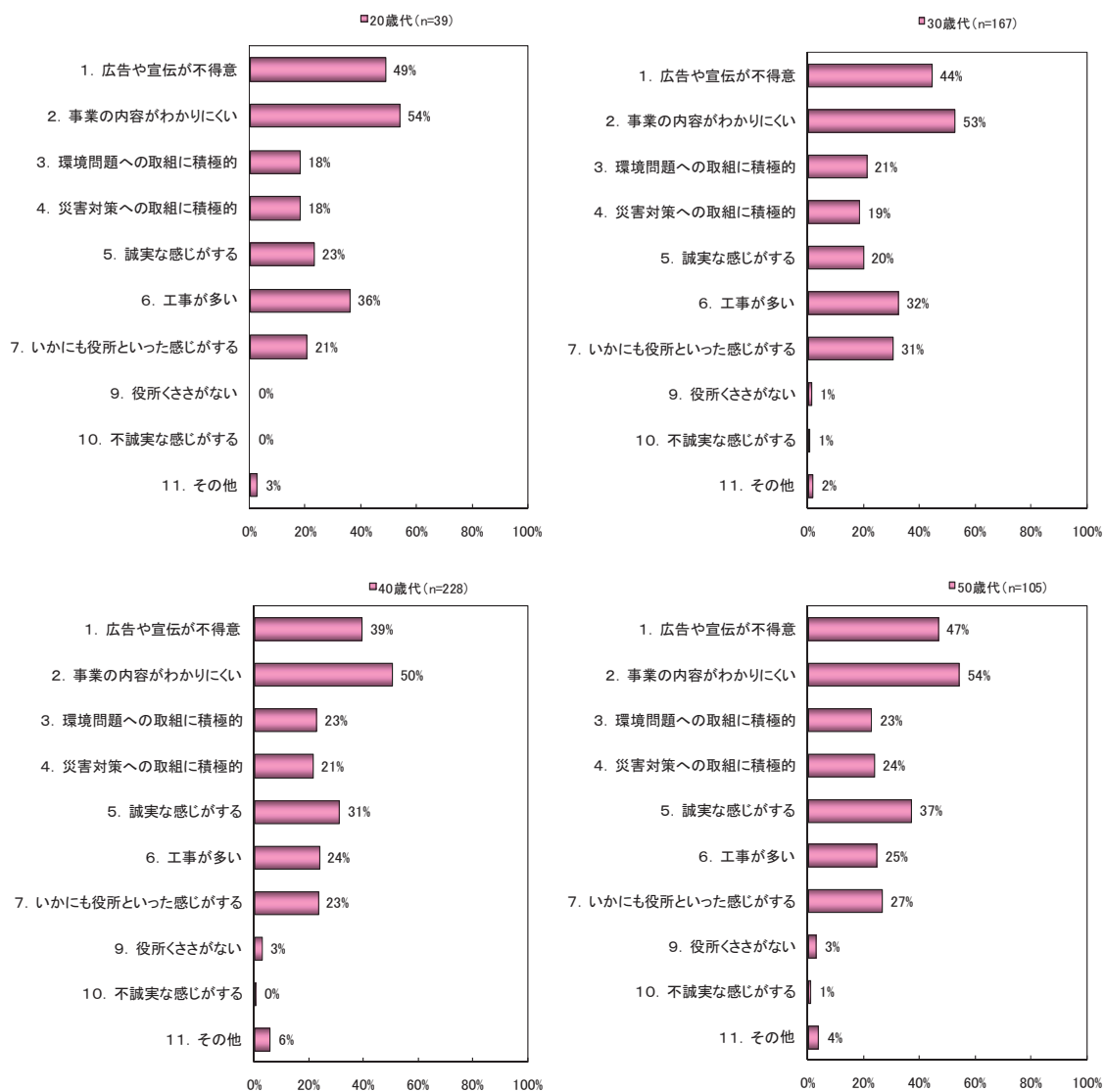


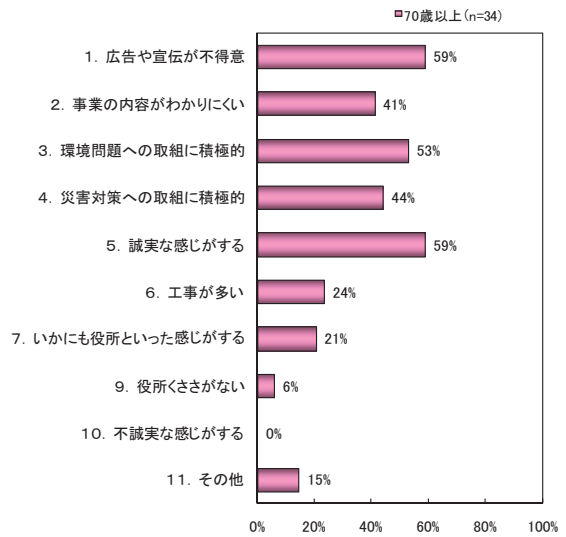
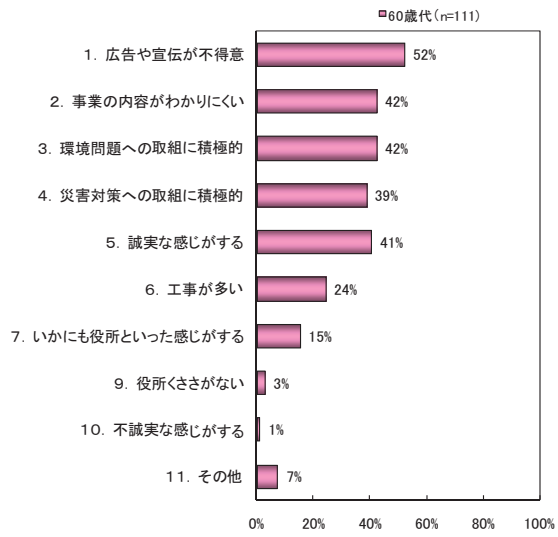
3-8. 「東京都下水道局」のイメージ〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で回答割合の高い「2. 事業の内容がわかりにくい」は、20 歳代から 50 歳代は 50%前半で推移している一方、60 歳代で 42%、70 歳以上で 41%と、むしろ高齢者の方が低くなった。一方「1. 広告や宣伝が不得意」については、60 歳代で 52%、70 歳以上で 59%と、高齢者のほうが高くなった。
- 「5. 誠実な感じがする」については、若年者の回答が比較的低い一方、例えば 70 歳以上では 59%と各年代を通じて最も高く、また 70 歳以上の回答の中では「1. 広告や宣伝が不得意」と並んで最も高くなった。

Q18 あなたが、東京都下水道局に対してあてはまると思うイメージを、選択肢の中からいくつかでもお選びください。（複数回答）。

図3-8 「東京都下水道局」のイメージ〔年代別〕





3-9. 下水道局のお客さまサービスについて

- 東京都下水道局の事業活動におけるお客さまサービスに対する評価を尋ねたところ、全体で、比較的評価の高いグループは「1. 良い」5%、「2. まあ良い」34%で合計 39%であり、一方評価の低いグループは「4. あまり良くない」4%、「5. 良くない」1%で合計 5%といった状況であった。ただし、「3. どちらともいえない」は 55%が回答している。
- 性別にみると、「1. 良い」については女性の方が6%と男性より2ポイント高くなった一方、「2. まあ良い」と合わせると、男性が41%と3ポイント高くなった。また「4. あまり良くない」と「5. 良くない」の合計については、男性の方が7%と2ポイント高くなった。
- 年代別にみると、「1. 良い」については70歳以上が9%で、各年代を通じて一位であり、また「2. まあ良い」との合計値は、年齢が高くなるほど高くなる傾向にあり、70歳以上62%、60歳代52%、40歳代・50歳代が共に37%と続く。
- 地域別にみると、「1. 良い」と「2. まあ良い」の合計については、23区は38%、多摩地区は41%と、多摩地区の方が3ポイント高くなった。
- 平成21年度調査と比較すると、「1. 良い」については8%から3ポイント低くなり、「1. 良い」と「2. まあ良い」との合計についても44%から5ポイント低くなった。

Q19 東京都下水道局の事業活動における「お客さまサービス」について、あなたのお考えに近いものを一つだけお選びください（単一回答）。

図3-9 下水道局のお客さまサービスについて

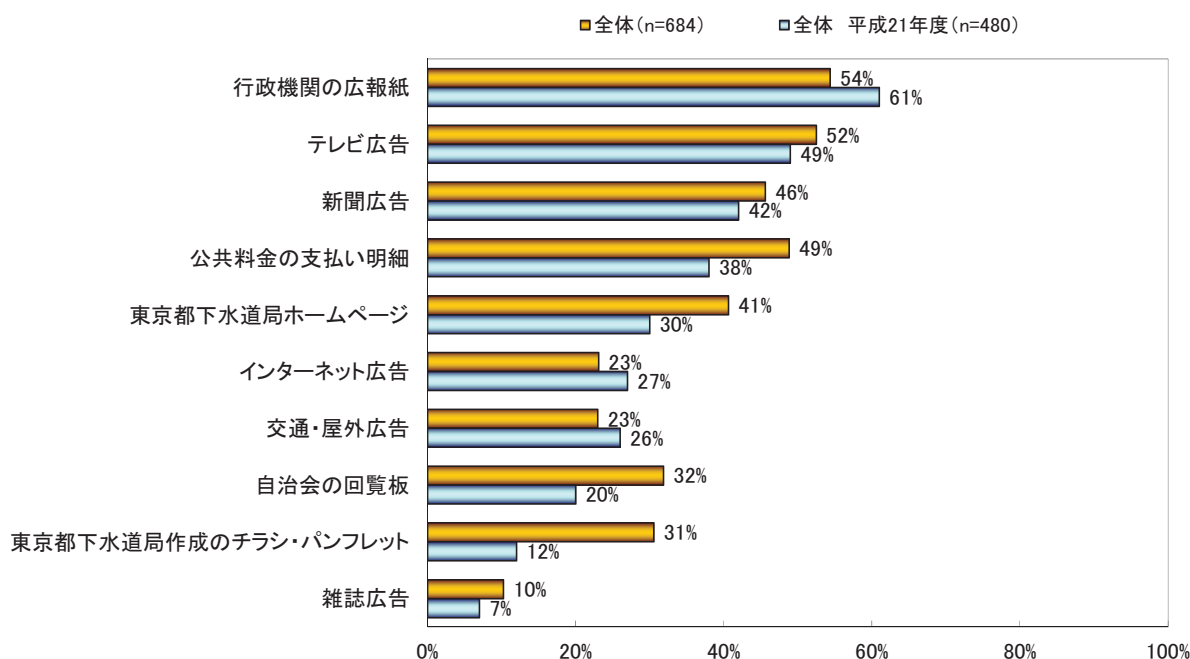


3-10. お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体 〔全体〕

- 「お客さまに対するお願い、注意喚起の呼びかけ」のために適した広報媒体を尋ねたところ、全体では「行政機関の広報紙」54%、「テレビ広告」52%、「公共料金の支払い明細」49%、「新聞広告」46%が上位に挙げられた。
- 平成21年度調査と比較すると、上位の広報媒体の中では、「行政機関の広報紙」が61%から7ポイント低くなったものの、「テレビ広告」は49%から3ポイント、「新聞広告」は42%から4ポイント、「公共料金の支払い明細」は38%から11ポイント高くなった。その他には、「東京都下水道局ホームページ」が30%から11ポイント、「自治会の回覧板」が20%から12ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が12%から19ポイント高くなった。

Q20(1)「お客さまに対するお願い、注意喚起の呼びかけ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-10 お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体〔全体〕

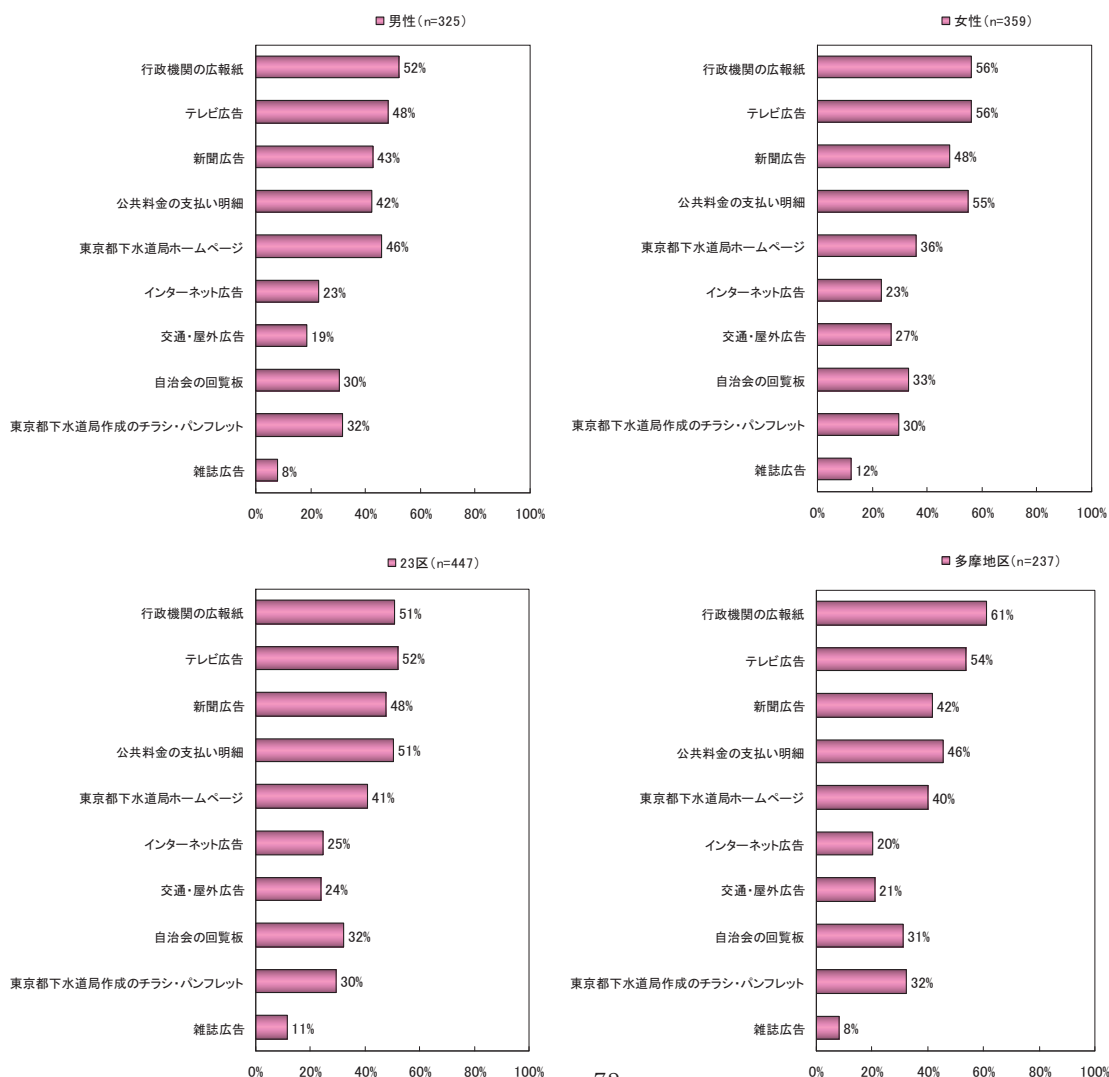


3-1-1. お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体 〔性別・地域別〕

- 性別にみると、女性が男性に比べ高いものとしては、「行政機関の広報紙」が男性は52%、女性は56%で4ポイント、「テレビ広告」が男性は48%、女性は56%で8ポイント、「新聞広告」が男性は43%、女性は48%で5ポイント、「公共料金の支払い明細」が男性は42%、女性は55%で13ポイントの差があり、一方、男性が高いものとしては、「東京都下水道局ホームページ」が男性は46%、女性は36%で10ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が男性は32%、女性は30%で2ポイントの差があった。
- 地域別にみると、多摩地区が23区に比べ高いものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は61%で10ポイント、「テレビ広告」が23区は52%、多摩地区は54%で2ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が23区は30%、多摩地区は32%で2ポイントの差があり、一方23区の方が高いものとしては、「新聞広告」が23区は48%、多摩地区は42%で6ポイント、「公共料金の支払い明細」が23区は51%、多摩地区は46%で5ポイントの差があった。

Q20(1)「お客さまに対するお願い、注意喚起の呼びかけ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-1-1 お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体〔性別・地域別〕

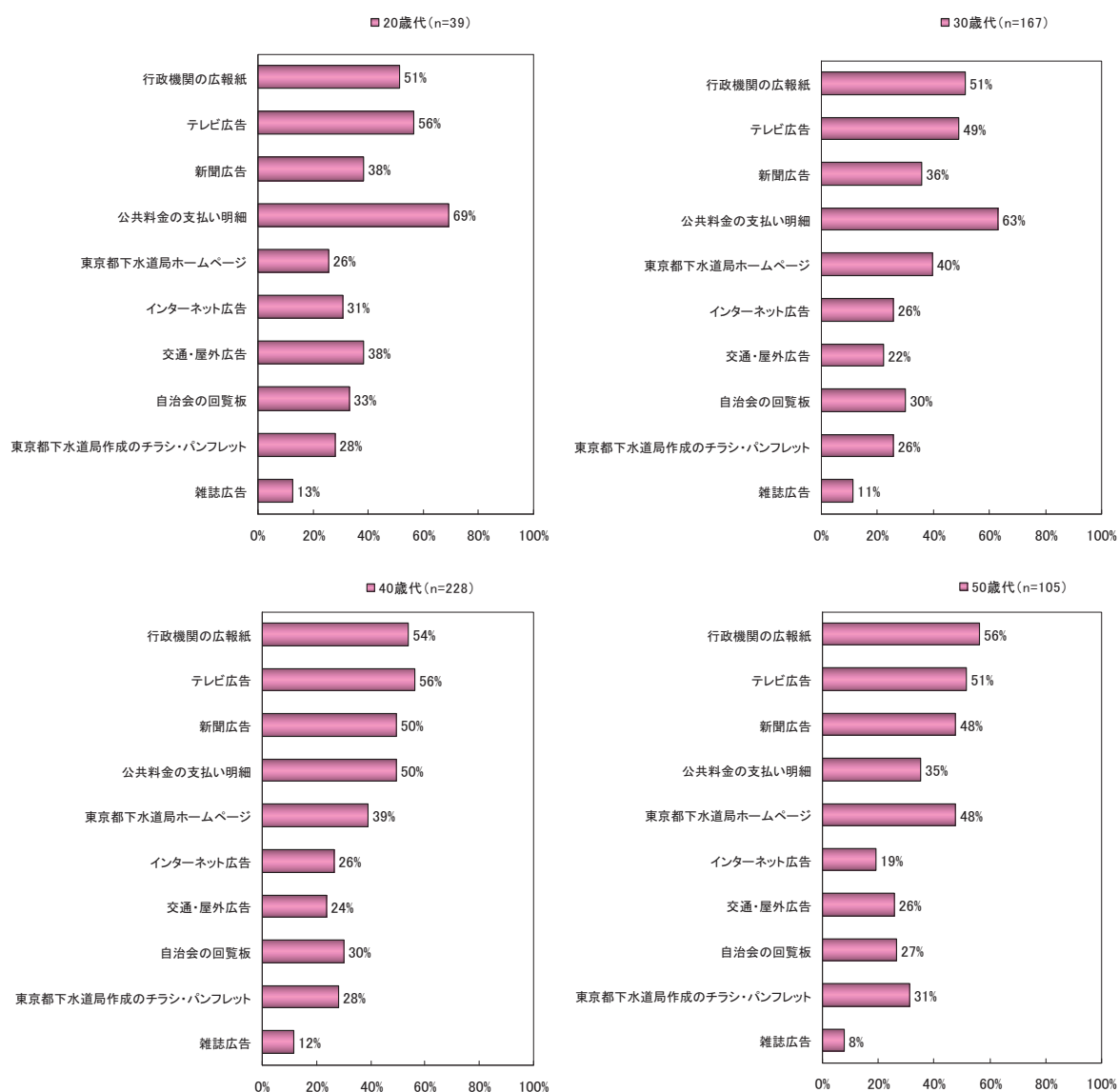


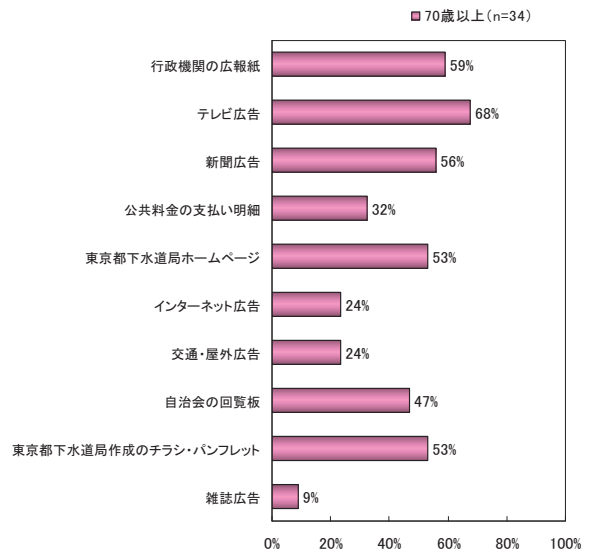
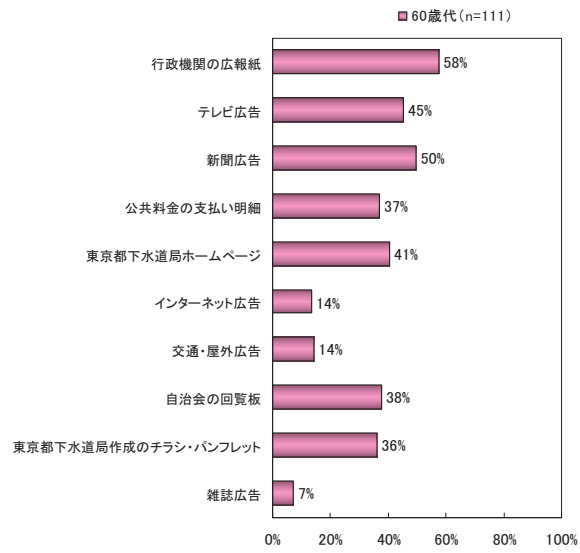
3-12. お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体 〔年代別〕

- 年代別にみると、各年代で最も高いものとしては、20歳代・30歳代は「公共料金の支払い明細」がそれぞれ69%、63%でトップ、40歳代は「テレビ広告」の56%、50歳代・60歳代は「行政機関の広報紙」がそれぞれ56%、58%、70歳以上は「テレビ広告」68%となっている。

Q20(1)「お客さまに対するお願い、注意喚起の呼びかけ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-12 お客さまへのお願いや注意喚起に適した広報媒体〔年代別〕



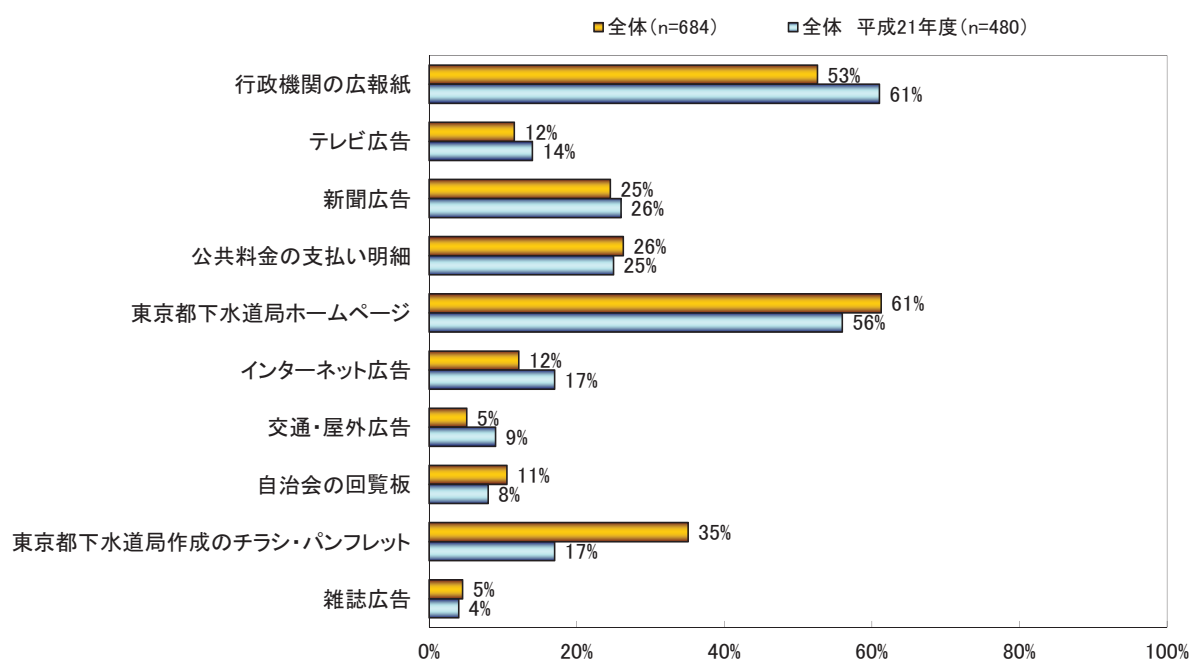


3-13. 事業内容などのお知らせに適した広報媒体〔全体〕

- 「事業内容や経営情報など詳しいお知らせ」のために適した広報媒体を尋ねたところ、全体では「東京都下水道局ホームページ」61%、「行政機関の広報紙」53%、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」35%といったものが上位に挙げられた。
- 平成21年度調査と比較すると、全体でも上位の広報媒体の中では、「行政機関の広報紙」が61%から8ポイント低くなったものの、「東京都下水道局ホームページ」は56%から5ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」は17%から18ポイント高くなった。

Q20(2)「事業内容や経営情報など詳しいお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-13 事業内容などのお知らせに適した広報媒体〔全体〕

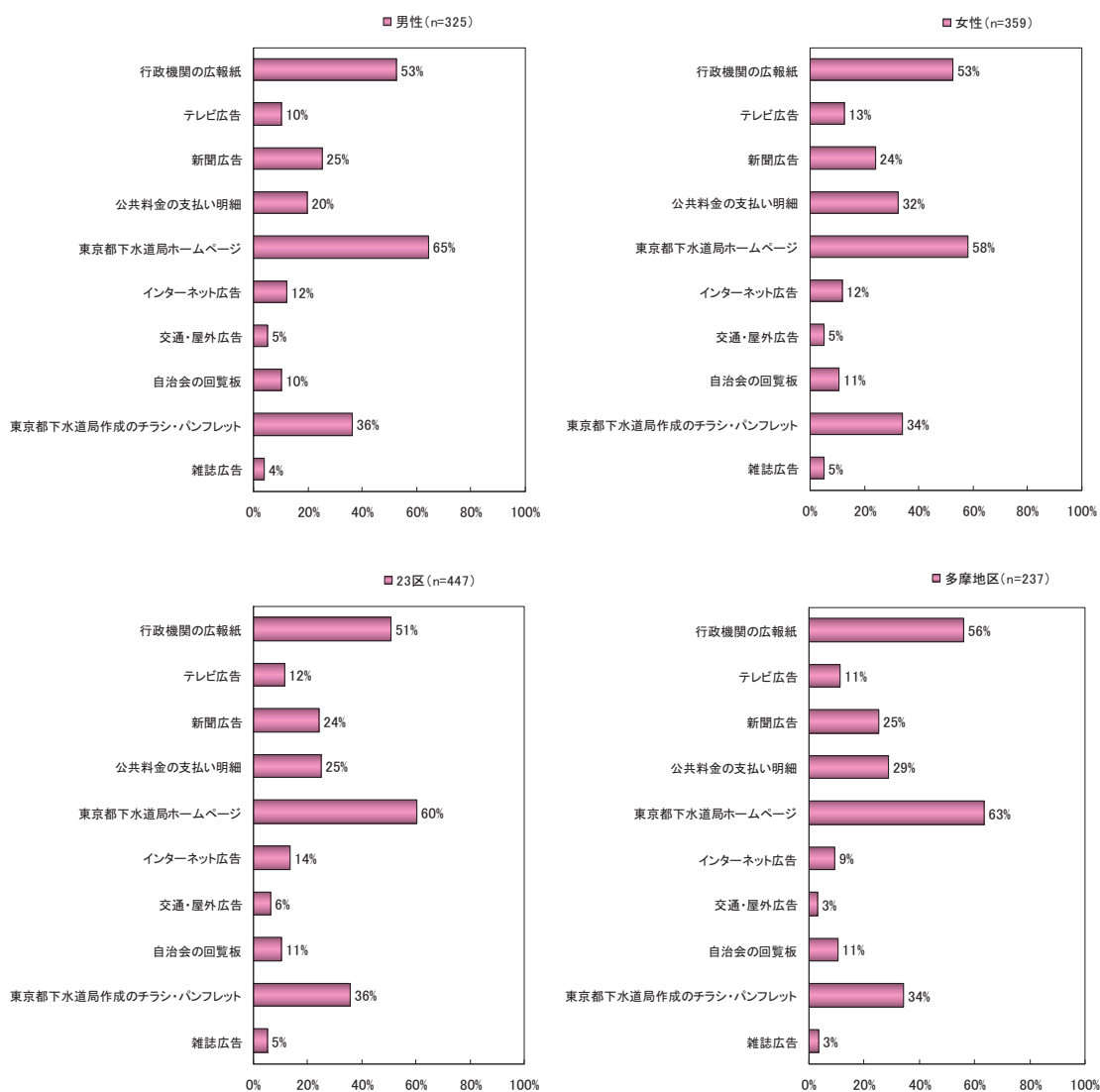


3-14. 事業内容などのお知らせに適した広報媒体 〔性別・地域別〕

- 性別にみると、全体で上位のものなかで顕著に違いが出たものとして、「公共料金の支払い明細」が男性は20%、女性は32%で12ポイントの差がある。「東京都下水道局ホームページ」が男性は65%、女性は58%と、男性の方が7ポイント高くなった。
- 地域別にみると、多摩地区が23区に比べて高くなったものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は56%で5ポイント、「東京都下水道局ホームページ」が23区は60%、多摩地区は63%で3ポイントの差があり、一方、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が23区は36%、多摩地区は34%で、23区の方が2ポイント高くなった。

Q20(2)「事業内容や経営情報など詳しいお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-14 事業内容などのお知らせに適した広報媒体〔性別・地域別〕



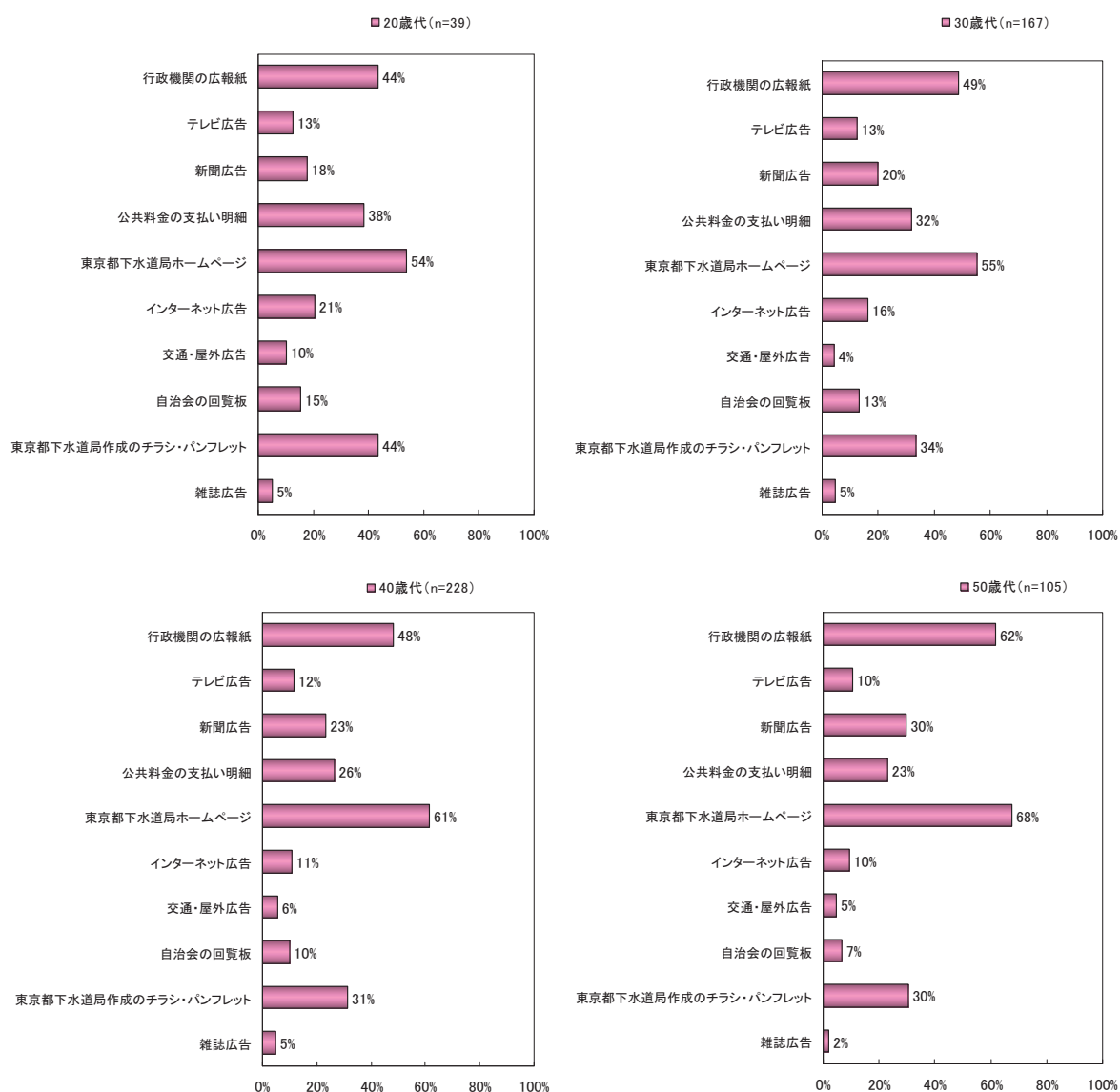
3-15. 事業内容などのお知らせに適した広報媒体

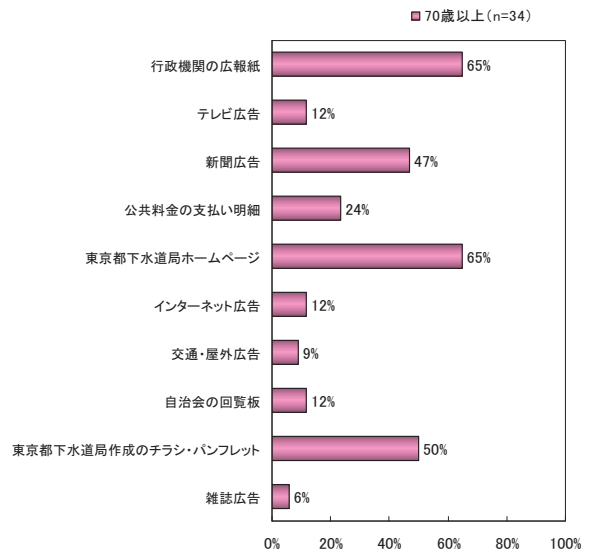
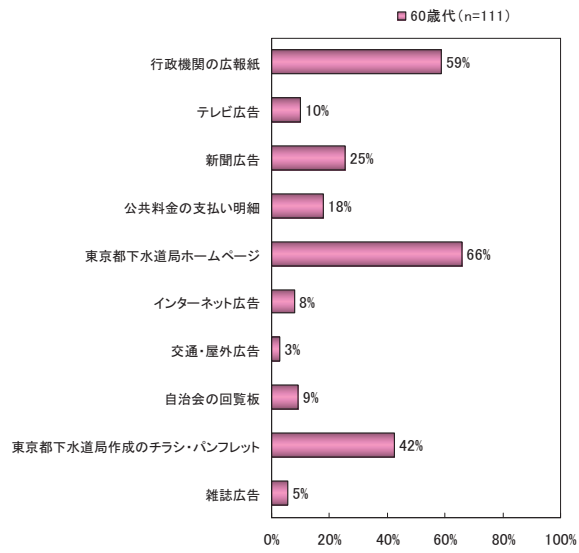
〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で1位の「東京都下水道局ホームページ」が、いずれの年代でも最も高い媒体として挙げられた。また全体で2位の「行政機関の広報紙」はやはり各年代で2位に挙げられている。(70歳以上については1位・2位は同率である。)

Q20(2)「事業内容や経営情報など詳しいお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください(複数回答)。

図3-15 事業内容などのお知らせに適した広報媒体〔年代別〕



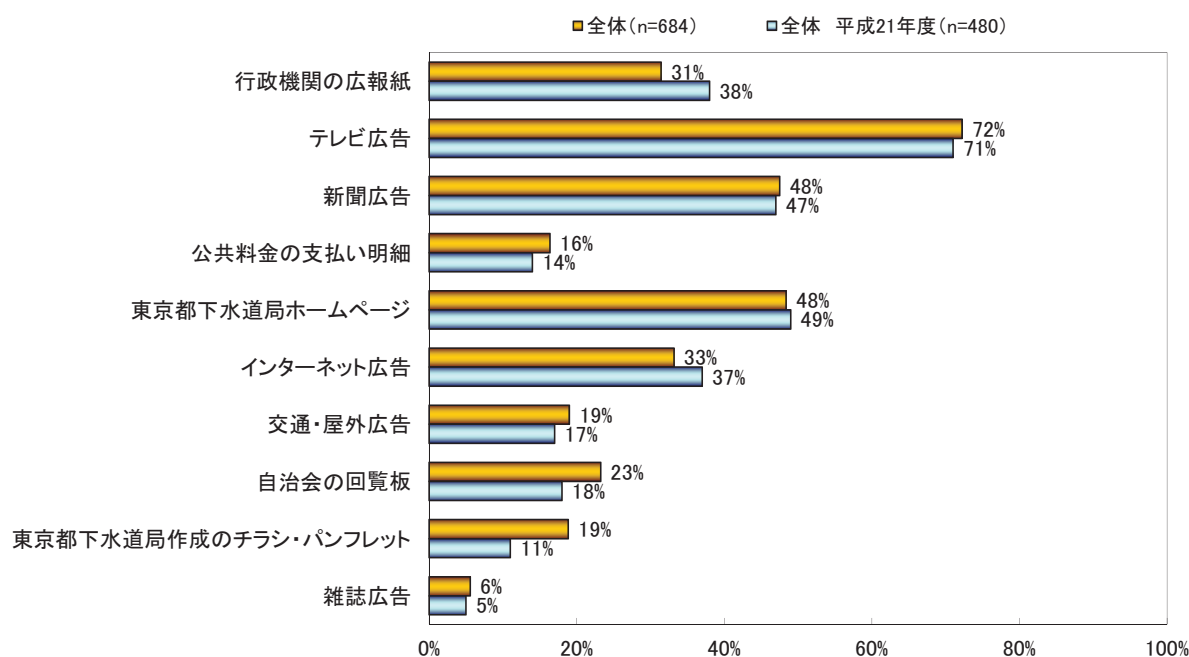


3-16. 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体〔全体〕

- 「事故など緊急性の高いお知らせ」のために適した広報媒体を尋ねたところ、全体では「テレビ広告」72%、「新聞広告」48%、「東京都下水道局ホームページ」48%、「インターネット広告」33%、「行政機関の広報紙」31%といったものが上位に挙げられた。
- 平成21年度調査と比較すると、変化の大きいものとしては、「行政機関の広報紙」が38%から7ポイント、「インターネット広告」が37%から4ポイント低くなり、「自治会の回覧板」が18%から5ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が11%から8ポイント高くなった。

Q20(3)「事故など緊急性の高いお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-16 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体〔全体〕

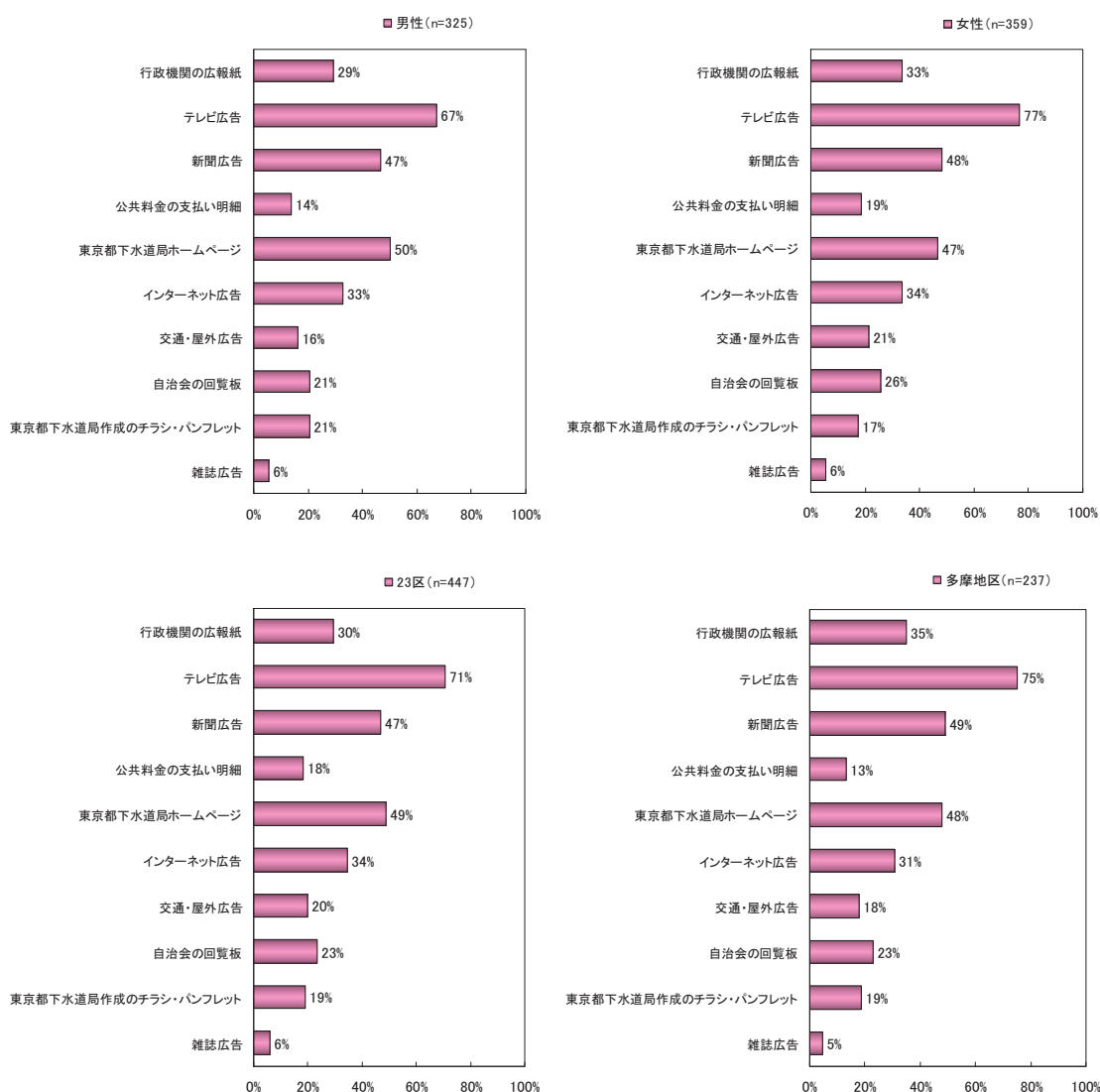


3-17. 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体 〔性別・地域別〕

- 性別にみると、全体で上位のものなかで、女性が男性に比べて高いものとしては、「テレビ広告」が男性は67%、女性は77%で10ポイント、「行政機関の広報紙」は男性は29%、女性は33%で4ポイント高くなっており、一方、男性の方が高くなったものとしては、「東京都下水道局ホームページ」が男性は50%、女性は47%で3ポイント高くなった。
- 地域別にみると、多摩地区の方が高いものとしては、「行政機関の広報紙」が23区は30%、多摩地区は35%で5ポイント、「テレビ広告」が23区は71%、多摩地区は75%で4ポイント、「新聞広告」が23区は47%、多摩地区は49%で2ポイント高くなっており、一方、「インターネット広告」については23区は34%、多摩地区は31%で、23区の方が3ポイント高くなった。

Q20(3)「事故など緊急性の高いお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-17 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体〔性別・地域別〕



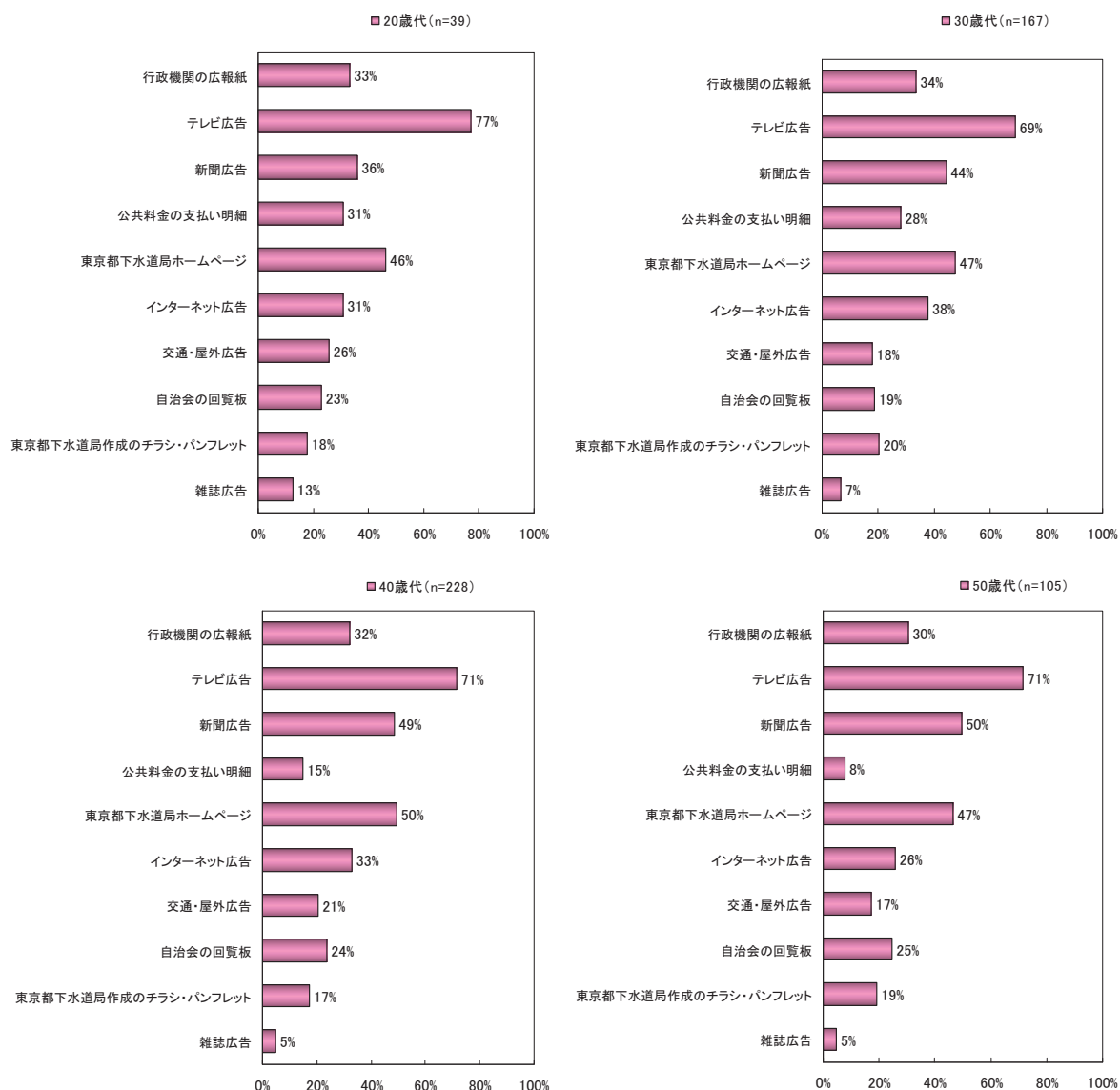
3-18. 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体

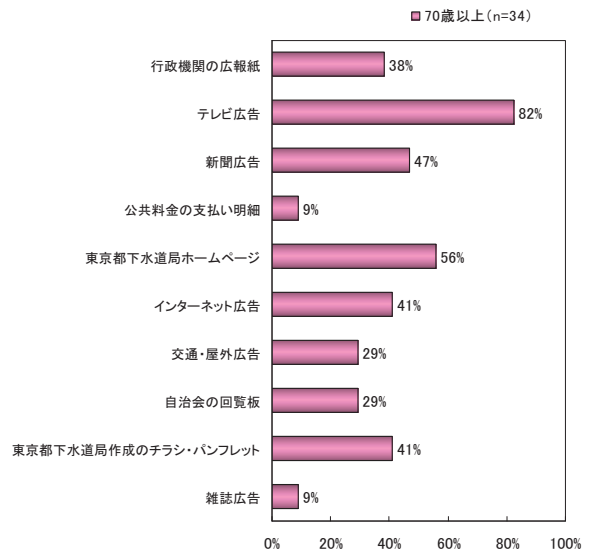
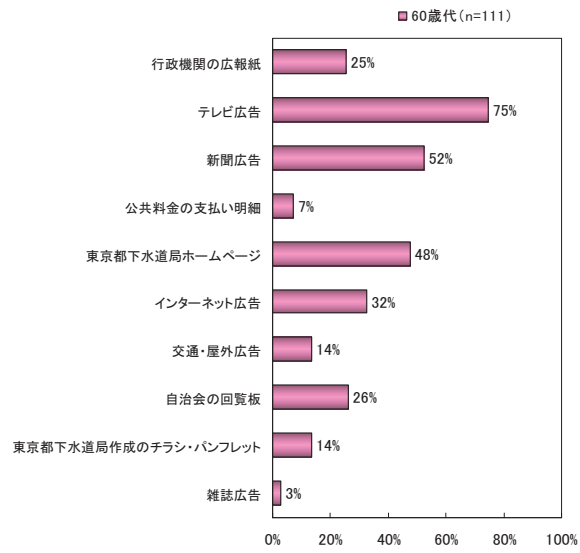
〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で1位の「テレビ広告」は、特に70歳以上で82%、20歳代で77%と高くなった。また、2位の新聞広告は、20歳代の36%を除いて各年代で比較的一様である一方、同じく2位の「東京都下水道局ホームページ」は特に70歳以上で56%と高くなった。なお70歳以上については、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」41%についても、各年代の中で突出している。

Q20(3)「事故など緊急性の高いお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-18 緊急性の高いお知らせに適した広報媒体〔年代別〕



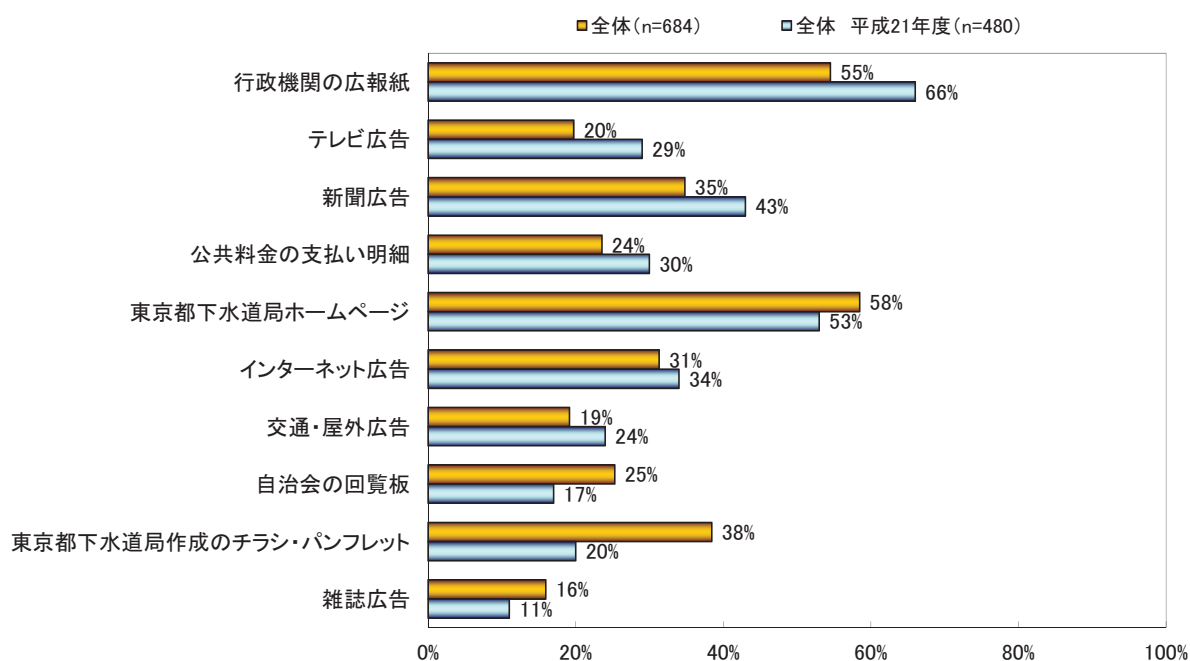


3-19. イベントのお知らせに適した広報媒体〔全体〕

- 「イベントのお知らせ」のために適した広報媒体を尋ねたところ、全体では「東京都下水道局ホームページ」58%、「行政機関の広報紙」55%、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」38%、「新聞広告」35%、「インターネット広告」31%といったものが上位に挙げられた。
- 平成21年度調査と比較すると、変化の大きいものとしては、「行政機関の広報紙」が66%から11ポイント、「テレビ広告」が29%から9ポイント、「新聞広告」が43%から8ポイント低くなり、一方「自治会の回覧板」が17%から8ポイント、「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」が20%から18ポイント高くなった。

Q20(4)「イベントのお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-19 イベントのお知らせに適した広報媒体〔全体〕



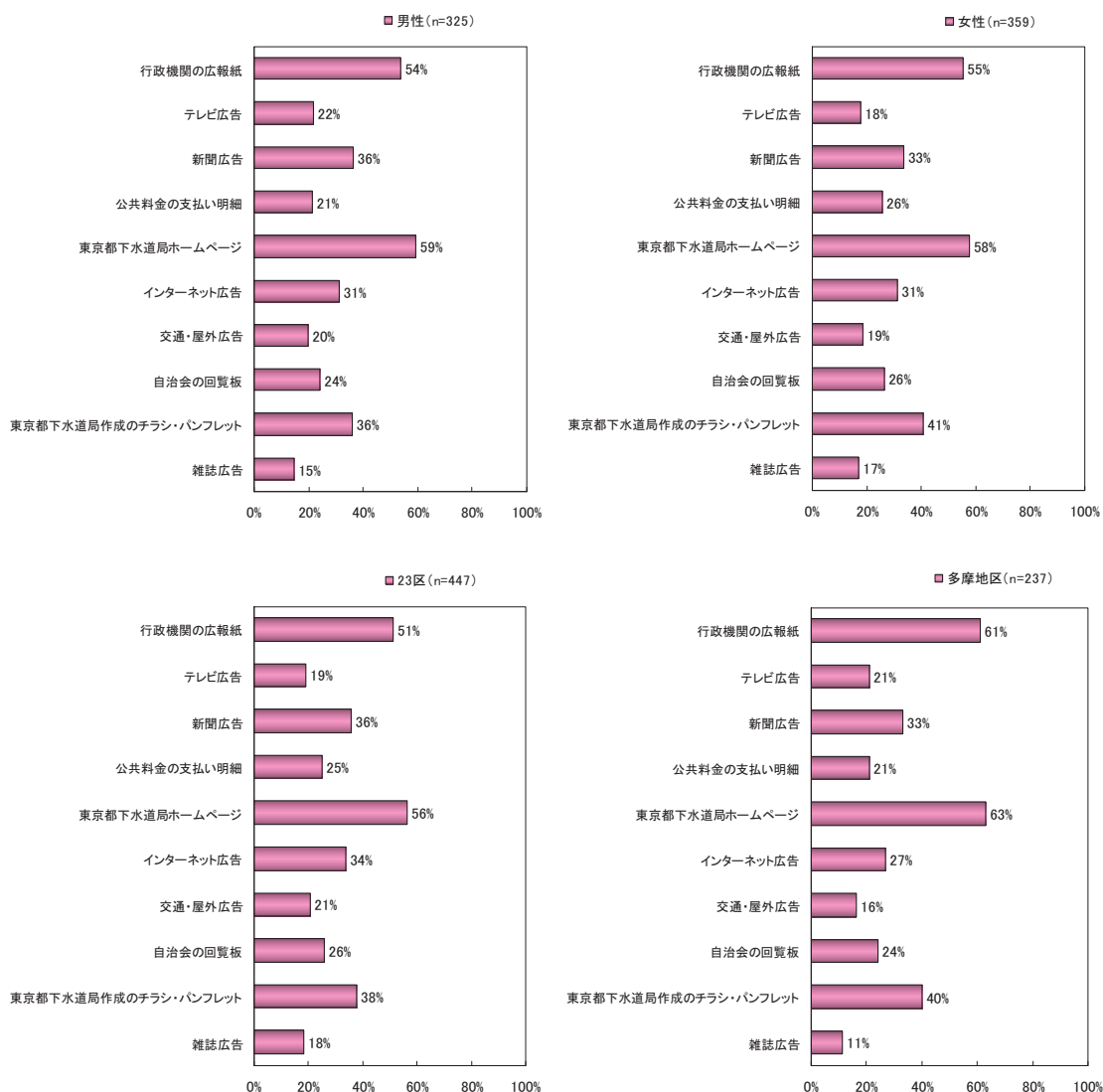
3-20. イベントのお知らせに適した広報媒体

〔性別・地域別〕

- 性別にみると、全般にあまり顕著な差異はないものの、「公共料金の支払い明細」が男性は21%、女性は26%と、5ポイントの差がある。「東京都下水道局作成のチラシ・パンフレット」については、男性は36%、女性は41%と、女性の方が5ポイント高くなった。
- 地域別にみると、多摩地区が23区に比べて高くなったものとして、「行政機関の広報紙」が23区は51%、多摩地区は61%で10ポイント、「東京都下水道局ホームページ」が23区は56%、多摩地区は63%で7ポイント高いことが目立つ。

Q20(4)「イベントのお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

図3-20 イベントのお知らせに適した広報媒体〔性別・地域別〕



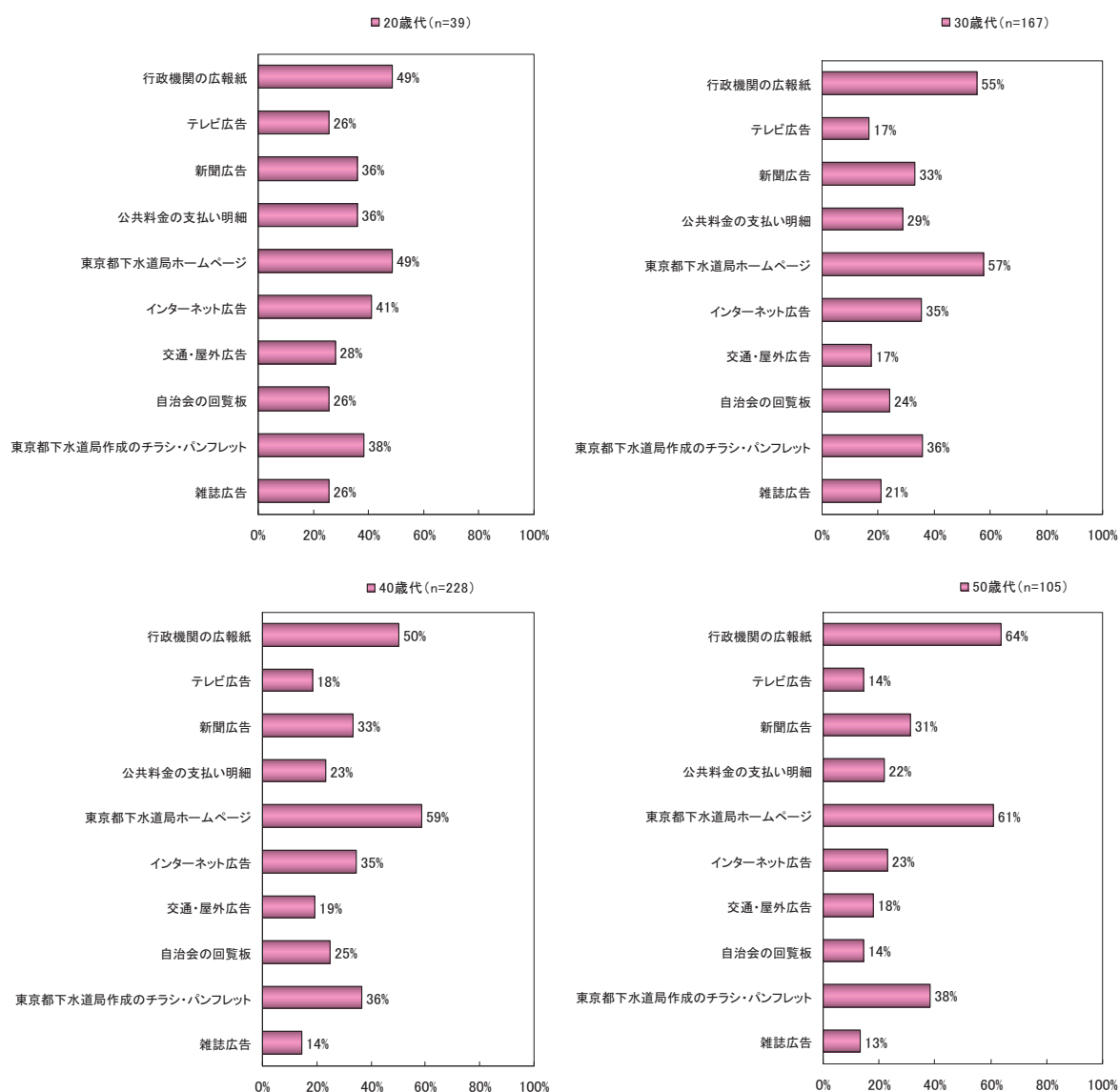
3-2 1. イベントのお知らせに適した広報媒体

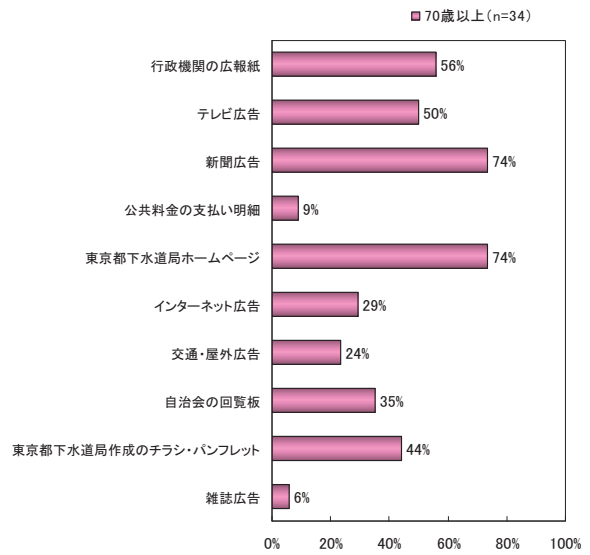
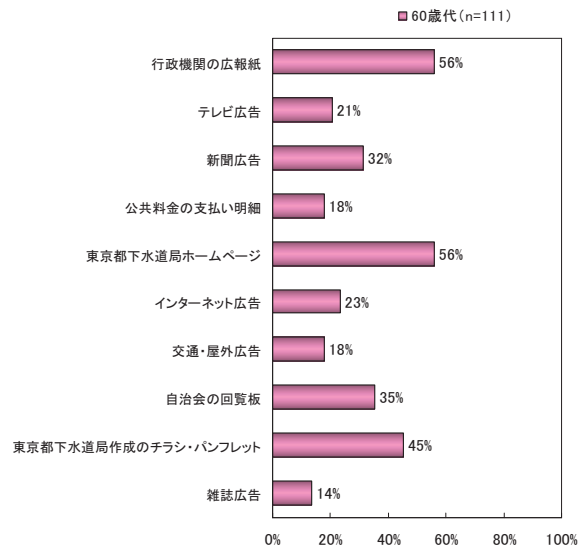
〔年代別〕

- 年代別にみると、全体で1位の「東京都下水道局ホームページ」は特に70歳以上で74%と高く、また70歳以上は「新聞広告」についても74%と高くなった。また全体で2位の「行政機関の広報紙」は、特に50歳代で64%と高くなった。

Q20(4)「イベントのお知らせ」のために、東京都下水道局が使用する広報媒体として、適していると思うものはどれですか。当てはまるものをいくつでもお選びください(複数回答)。

図3-21 イベントのお知らせに適した広報媒体〔年代別〕





以 上