



## 下水道モニター 平成25年度第1回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行なっています。

第1回アンケートでは、東京都下水道局や下水道事業に対するイメージ、事業活動に対する認知度や評価、東京都の下水道が抱える課題などについてうかがいました。

この報告書は、その結果をまとめたものです。

- ◆実施期間 平成25年5月13日（月）～5月24日（金）12日間
- ◆対象者 東京都下水道局「平成25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 483名
- ◆調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

### 【目次】

- I 結果の概要
- II 回答者属性
- III 集計結果
  - 1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度
  - 2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価
  - 3. 下水道に関するニーズ
  - 4. 下水道の課題
  - 5. 下水道事業の評価基準
  - 6. 生活排水についての日頃の取組
  - 7. 下水道事業の認知経路
  - 8. 下水道事業のイメージ
  - 9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求
  - 10. 下水道局へのご意見・ご要望など

# I 結果の概要

## 1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度 7～16 頁

### ■ 【水質改善】

(認知度) 全体では、「知っていた」が92%と多く、平成21年度調査と比較して今年度は2ポイント高かった。男女別では男性、女性共に92%であった。年代別にみると、最も多いのは70歳以上で97%、最も少ないのは20歳代で83%であった。地域別では23区が90%、多摩地区が94%であった。

(重要度) 全体では「非常に重要である」が84%と多く、平成24年度調査と比較して今年度は2ポイント低かった。男女別では男性が83%、女性が84%であった。年代別にみると、最も多いのは30歳代で89%、最も少ないのは20歳代で68%であった。地域別では23区が83%、多摩地区が85%であった。

(貢献度) 全体では「非常に貢献度がある」が78%と多く、平成24年度調査と比較して今年度は2ポイント低かった。男女別では男性が76%、女性が80%であった。年代別にみると、最も回答が多いのは70歳以上で85%、最も回答が少ないのは20歳代で59%であった。地域別では23区が76%、多摩地区が80%であった。

### ■ 【浸水防除】

(認知度) 全体では、「知っていた」が81%と多く、平成21年度調査と比較して今年度は6ポイント低かった。男女別では男性が89%、女性が74%であった。年代別にみると、最も多いのは70歳以上で100%、最も少ないのは20歳代で61%であった。地域別では23区が83%、多摩地区が80%であった。

(重要度) 全体では「非常に重要である」が64%と多く、平成24年度と比較して今年度は6ポイント低かった。男女別では男性が62%、女性が67%であった。年代別にみると、最も多いのは70歳以上で79%、次いで40歳代と50歳代の68%であった。地域別では23区が64%、多摩地区が65%であった。

(貢献度) 全体では「非常に貢献度がある」が61%と多く、平成24年度と比較して今年度は6ポイント低かった。男女別では男性が60%、女性が63%であった。年代別にみると、最も多いのは70歳以上で76%、次いで50歳代が66%であった。地域別では23区が62%、多摩地区が61%であった。

## 2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価 17～25 頁

### ■ 【新たな事業活動の認知度】

「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」(60%)、「2.水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」(58%)が他の事業活動よりも高い。男女別にみると、すべての事業で男性の方が「知っていた」と回答する傾向があった。地域別にみると、23区では「2.水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」(65%)、多摩地区では「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」(60%)が最も高くなった。年代別にみると、50歳代と60歳代を除き、全ての年代において、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が他の事業活動よりも認知度が高かった。50歳代と60歳代の場合、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が同じく66%、「2.水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」がそれぞれ69%、73%であった。

#### ■ 【新たな事業活動の社会的貢献度】

全体ではほとんどの活動が80%以上「役立っている(非常に役立っている+かなり役立っている)」と評価しており、最も高く評価されているのは、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」で94%、最も低く評価されているのは、「6. 下水道管に光ファイバーを通す」の「Tの推進」で66%であった。

#### ■ 【新たな事業活動の受容状況と総合評価に影響する要因】

認知度で高い事業とされているのは「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」、社会的な貢献度で高い事業と認知されているのは「9.下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」であった。

### 3. 下水道に関するニーズ26～28頁

- 【下水道について知りたいこと】…全体では「2.下水道の働きや役割・貢献内容」が73%と最も多く、次いで「3.下水道料金の内訳と使い道」で67%であった。平成24年度調査と比較すると、「4.下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」、「5.下水道局の主催イベント等の情報」、「6.下水道局の地域連携の状況」、「7.下水道に関わる人々の具体的な仕事」においてニーズが高くなっていった。男女別にみると、「1.下水道の歴史」「4.下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」「8.その他」を除いた全ての項目において女性の方が多く回答している。地域別にみると、「2.下水道の働きや役割・貢献内容」が最も回答が多く23区は69%、多摩地区では76%であった。

### 4. 下水道の課題29～35頁

- 【下水道管の老朽化（認知度）】…全体では「知っていた」が35%であった。これは平成21年度調査と比較して、11ポイント高かった。男女別にみると、「知っていた」は男性が41%、女性が29%であった。年代別にみると、年代が上がるにつれて「知っていた」が多くなる。地域別では23区が38%、多摩地区が32%であった。
- 【下水道管の老朽化（感想）】…全体では100%の人が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う）」と考えており、平成21年度調査より2ポイント高かった。男女別では男性が86%、女性が87%であった。年代別にみると、40歳代が89%で最も多く、20歳代が68%と最も少ない。地域別では23区が86%、多摩地区が87%であった。
- 【都市型浸水対策（認知度）】…全体では「知っていた」が67%と多く、平成21年度調査と比較して、今年度は18ポイント低かった。男女別では男性が76%、女性が57%であった。年代別にみると、年代が上がるにつれて多くなり、70歳以上は94%となった。地域別では23区が65%、多摩地区が68%であった。
- 【都市型浸水対策（感想）】…全体では99%の人が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う）」と考えており、平成21年度調査より1ポイント高かった。男女別では男性が79%、女性が82%であった。年代別にみると、70歳以上が88%と最も多く、20歳代が66%と最も少なくなった。地域別では23区が81%、多摩地区が80%であった。
- 【合流式下水道の改善（認知度）】…全体では「知っていた」が24%であった。これは平成21年度調査と比較して、18ポイント低かった。男女別では男性が35%、女性が14%であった。年代別にみると、30歳代以降、年代が上がるにつれて回答が多くなる。地域別では23区が29%、多摩地区が21%であった。

- 【合流式下水道の改善（感想）】…全体では97%の人が「深刻な問題である（とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う）」と考えており、平成21年度調査と比較して、1ポイント高かった。男女別では男性が61%、女性が72%であった。年代別にみると、60歳代で63%と最も少なくなった。逆に70歳以上では74%と最も多くなった。地域別では23区が66%、多摩地区が67%であった。
- 【課題の公表】…全体では68%の人が「積極的に知らせるべきだ」と思っている。平成21年度調査と比較して、3ポイント高かった。男女別では男性が69%、女性が67%であった。年代別にみると、最も少ないのは20歳代で59%、逆に最も多いのは60歳代で78%であった。地域別では23区が69%、多摩地区が67%であった。

## 5. 下水道事業の評価基準36～39頁

- 【下水道事業の評価基準】…全体では「1.公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」、「3.環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」が同じく79%と最も多く、次いで「4.災害リスク対応度（災害リスクへの対応が想定されているか）」75%と続く。男女別で見ると、男性は「1.公共性（国民、地域住民のために役立つ事業であるか）」を重視し、女性は「3.環境貢献度（私たちが住む環境の保全に貢献しているか）」を重視していることが分かった。

## 6. 生活排水についての日頃の取組40～43頁

- 【生活排水についての日頃の取組】…全体では「8.トイレには、トイレットペーパー以外の物を流さないようにしている」が92%と最も多い。次いで「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」（90%）、「10.浴室や洗面所の抜け毛は、下水に流さずゴミとして捨てている」（80%）と続く。平成24年度調査と比較して、「2.お皿やお鍋などの油汚れや食べ物の残りカスは、キッチンペーパーなどでふき取ってから洗っている」（63%）、「14.道路の側溝や排水口（雨水ます）に、タバコや落ち葉、ゴミなどを捨てないようにしている」（69%）は減少の傾向があり、「7.トイレの水を流すときは、「大」と「小」を使い分けている」（70%）は増加の傾向がみられる。

## 7. 下水道事業の認知経路 44～47 頁

- 【下水道事業の認知経路】…全体では回答が多かった順に「9.広報東京都」（62%）、「9.下水道局ホームページ」（40%）、「6.新聞・雑誌」（31%）となった。年代別にみても「9.広報東京都」は、20歳代を除いてすべての年代で1位であり、70歳以上を除いては、年代が上がるにつれて回答も多くなっている。

## 8. 下水道事業のイメージ48頁

- 【下水道事業のイメージ】…下水道事業のイメージとして挙げられた最も多かったのが「生活に必ず必要」で全体の26%、次いで「汚い・臭う」が24%であった。下水道は「縁の下の力持ち・地味」、「生活に必ず必要」、「きれいにする役割」等社会に貢献しているイメージをもつ人が多かった。

## 9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求49～54頁

- 【下水道事業に関する情報の探求欲求】…下水道局や下水道事業について、さらに詳しいと知りたいと思うかという質問については全体では、「知りたいと思う（非常にそう思う＋ややそう思う）」との回答が96%であった。これは平成24年度調査とほぼ同様の結果である。
- 【下水道事業に関する情報の共有欲求】…下水道事業について知りたい（知りたくない）理由としては、「下水道知識がまだ不十分」が33%と最も多かった。次いで、「社会問題・身近な問題として検討」が12%という結果だった。

## 10. 下水道局へのご意見・ご要望など55～61頁

- 【東京都下水道局へのご意見やご要望】…ご意見やご要望としては、「活動内容が分かり有意義」が31%と最も多く、次いで「さらなるPRや教育活動が必要」が15%、「知識・理解を深めたい」が10%であった。

## Ⅱ 回答者属性

- 平成 25 年度下水道モニター数は、アンケート実施時で 681 名である。
- 第 1 回アンケートは、平成 25 年 5 月 13 日（月）から 5 月 24 日（金）までの 12 日間で実施した。その結果、483 名の方から回答があった。（回答率 70.9%）

### ■ 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	17	30	56.7%
	30歳代	38	63	60.3%
	40歳代	62	84	73.8%
	50歳代	23	37	62.2%
	60歳代	70	77	90.9%
	70歳以上	28	33	84.8%
	小計	238	324	73.5%
女性	20歳代	24	40	60.0%
	30歳代	81	127	63.8%
	40歳代	73	114	64.0%
	50歳代	36	40	90.0%
	60歳代	25	26	96.2%
	70歳以上	6	10	60.0%
	小計	245	357	68.6%
<b>合計</b>		<b>483</b>	<b>681</b>	<b>70.9%</b>

### ■ 回答者 居住地域

地域	回答者数	モニター数	回答率
23区	221	315	70.2%
多摩地区	262	366	71.6%
<b>合計</b>	<b>483</b>	<b>681</b>	<b>70.9%</b>

### ■ 回答者 職業

職業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	163	242	67.4%
自営業	22	37	59.5%
学生	8	15	53.3%
私立学校教員・塾講師	6	10	60.0%
パート	59	69	85.5%
アルバイト	15	23	65.2%
専業主婦	112	160	70.0%
無職	84	89	94.4%
その他	14	36	38.9%
<b>合計</b>	<b>483</b>	<b>681</b>	<b>70.9%</b>

### 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。

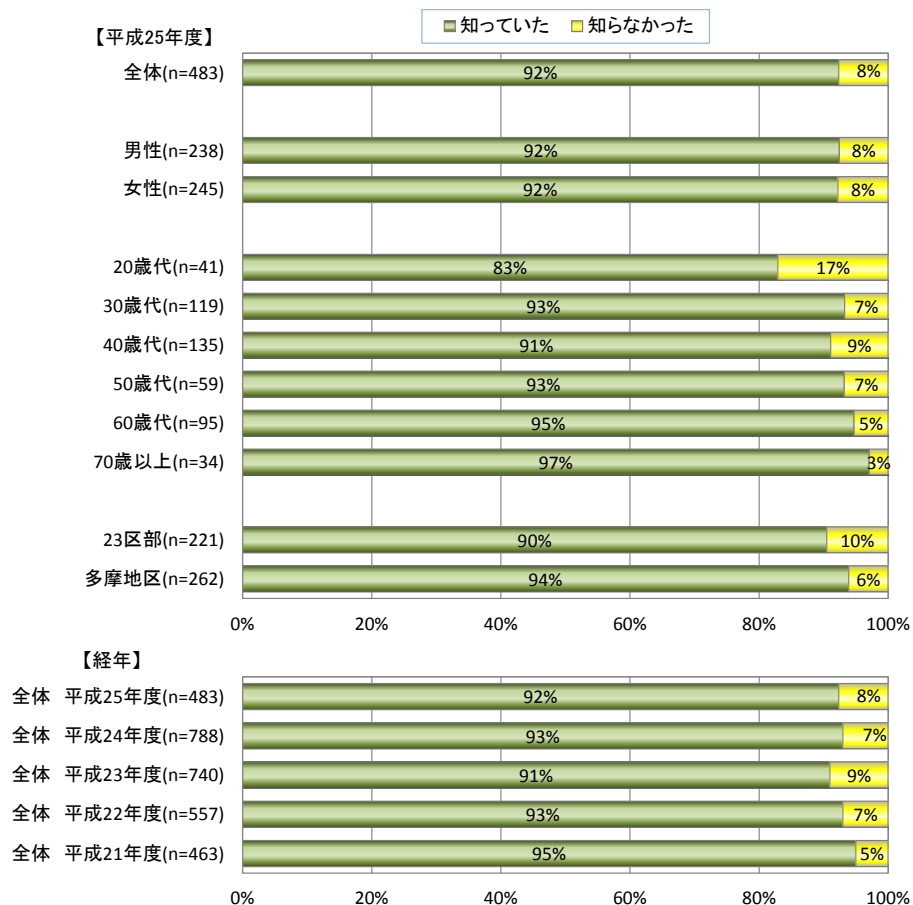
## 1. 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度

### 1-1. 下水道の役割「水質改善」の認知度

- ◆ 全体では、「知っていた」が多く92%であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」は男性・女性共に92%であった。
- ◆ 年代別にみると、最も多いのは70歳以上で97%、最も少ないのは20歳代83%であった。30歳代～70歳以上では「知っていた」が9割以上である。
- ◆ 地域別にみると、23区では90%、多摩地区で94%であった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「知っていた」は平成21年度調査では95%と最も多く、それに比較して今年度は3ポイント低かった。

Q5.下水道には、家庭や工場などから出る汚れた水を、きれいにしてから川や海に放流するという役割があります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-1 「水質改善」の認知度

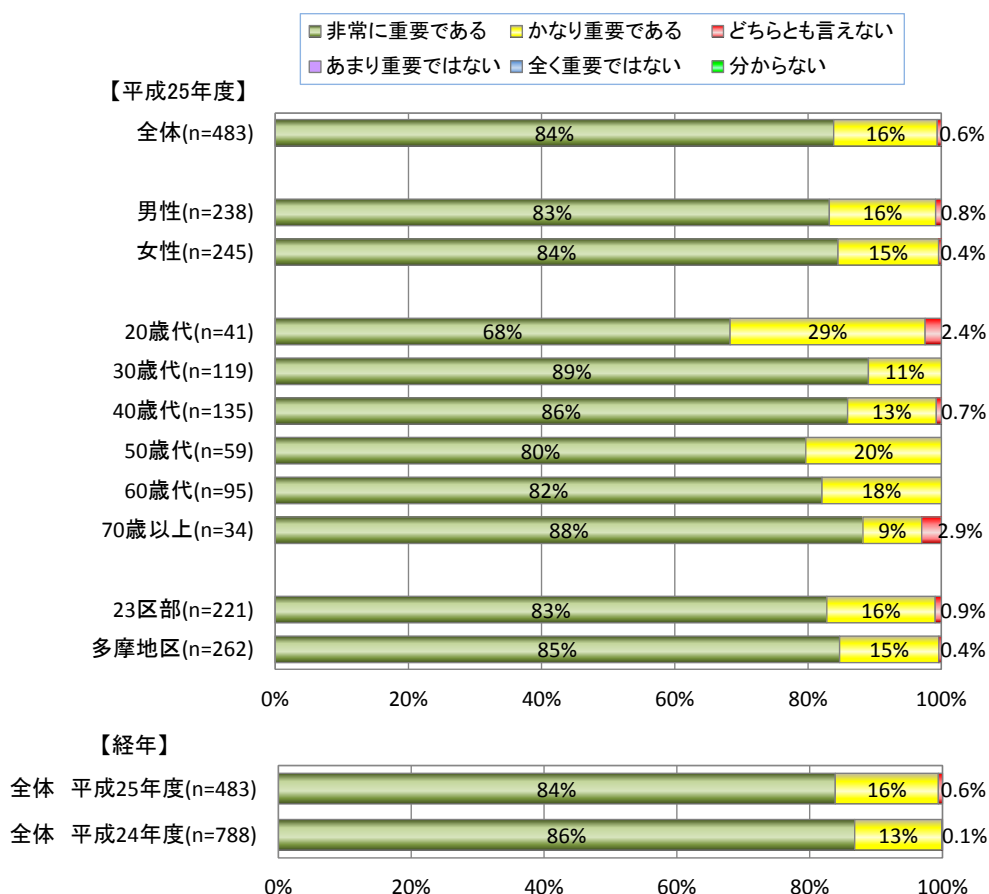


## 1-2. 下水道の役割「水質改善」の重要度

- ◆ 全体では「非常に重要である」が84%と最も多かった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に重要である」は男性83%、女性84%となった。女性のほうが男性より1ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に重要である」について最も多いのは30歳代の89%、最も少ないのは20歳代の68%であった。
- ◆ 地域別にみると、「非常に重要である」について23区で83%、多摩地区で85%であり、多摩地区が2ポイント高かった。
- ◆ 昨年度との経年変化をみると、「非常に重要である」は平成24年度調査では86%であり、今年度は2ポイント低かった。

Q6.上記Q5の役割について、あなたはどのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-2 「水質改善」の重要度



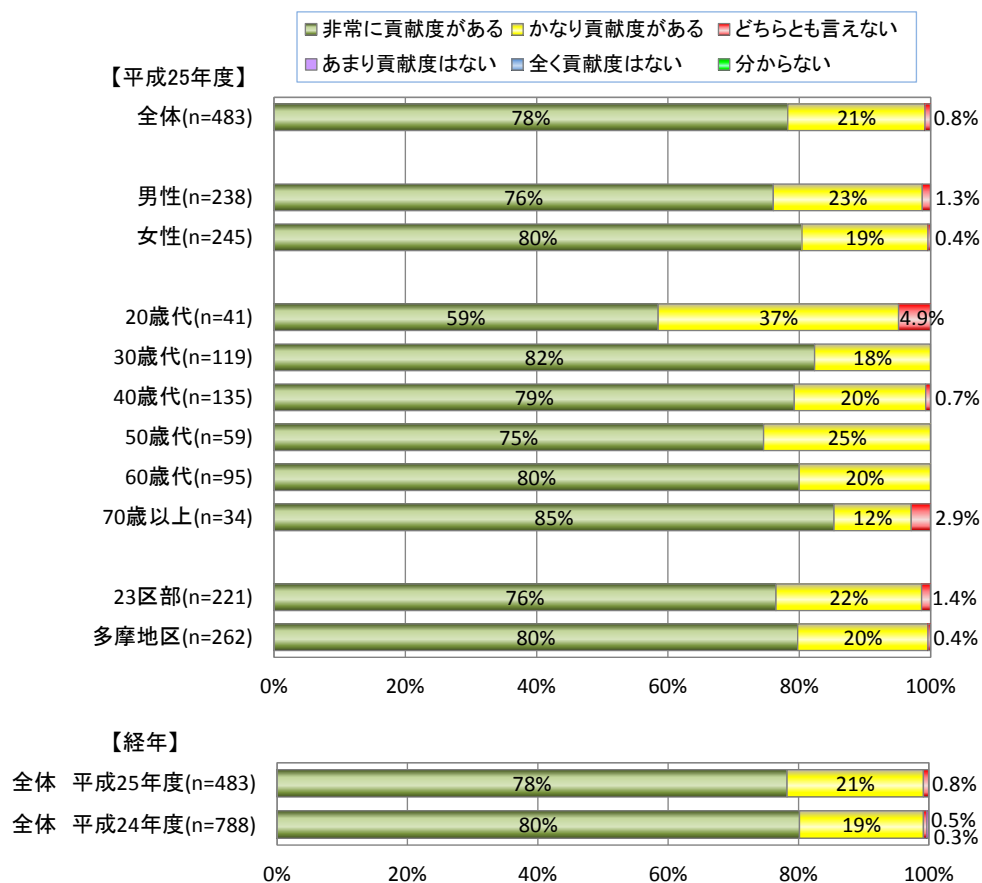


### 1-3. 下水道の役割「水質改善」の社会的貢献度

- ◆ 全体では「非常に貢献度がある」が78%と最も多かった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に貢献度がある」は男性76%、女性80%であり、女性のほうが男性より4ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に貢献度がある」について最も回答が多いのは70歳以上の85%、最も回答が少ないのは20歳代の59%であった。
- ◆ 地域別にみると、「非常に貢献度がある」については23区が76%、多摩地区が80%であり、多摩地区が4ポイント高かった。
- ◆ 昨年度との経年変化をみると、「非常に貢献度がある」は平成24年度調査では80%であり、それと比較して今年度は2ポイント低かった。

Q7.上記Q5の役割は、我々の生活にとってどのくらい社会的な貢献度が高いと思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-3 「水質改善」の社会的貢献度

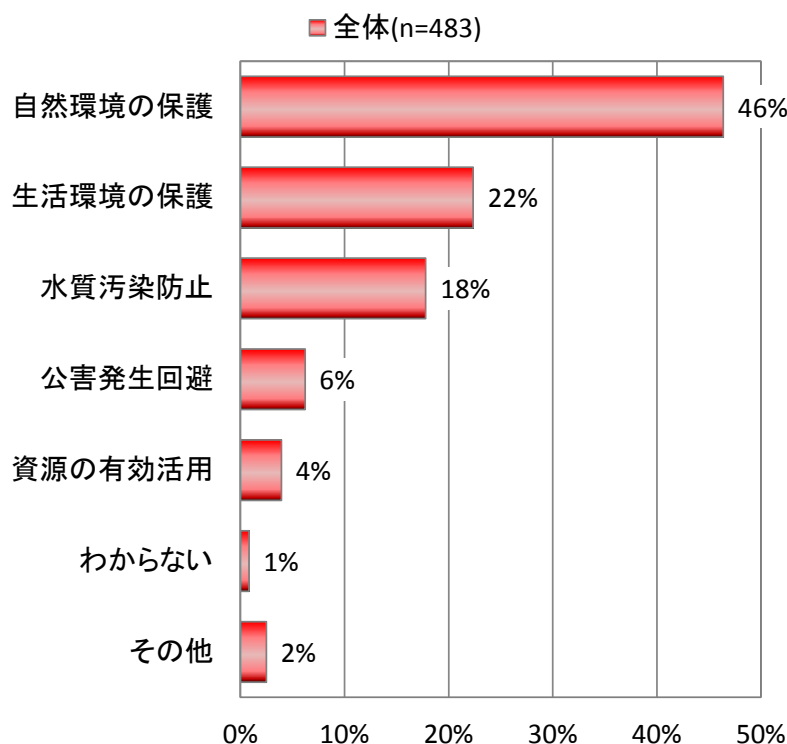


## 1-4. 「水質改善」の社会的貢献に対する理由

- ◆ 下水道事業が行う水質改善に対する社会的貢献として、「自然環境の保護」の貢献を認める意見が46%と最も多かった。
- ◆ 次いで、「生活環境の保護」(22%)、「水質汚染防止」(18%)などが貢献を認める理由として挙げられた。

Q8.上記Q7のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-4 「水質改善」の社会的貢献に対する理由



※ 上記は、表記のキーワードに関連した内容を回答した回答者の割合（率）である。例えば1位の「自然環境の保護」は、総回答者数483人のうち、回答欄に文章で「自然環境の保護」に関連する内容を記載した224人（46%）の割合を示している。

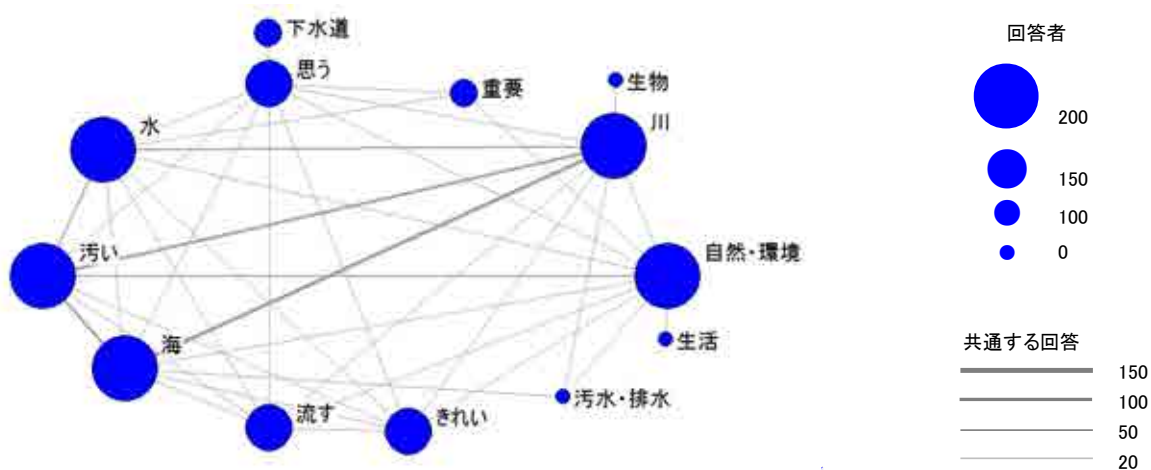
※ （以降の自由回答は、全て同様の方法にて集計している）

## 1-5. 「水質改善」の社会的貢献に対する理由の傾向

- ◆ 水質改善の社会貢献に対する理由についてネットワーク図をみると、下水道は「海」「川」「自然・環境」等へ「汚水・排水」を「きれい」にして「流す」もので、「生活」にとって「重要」と感じている人が多いことがわかった。

Q8.上記Q7のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-5 「水質改善」の社会的貢献に対する理由のネットワーク図



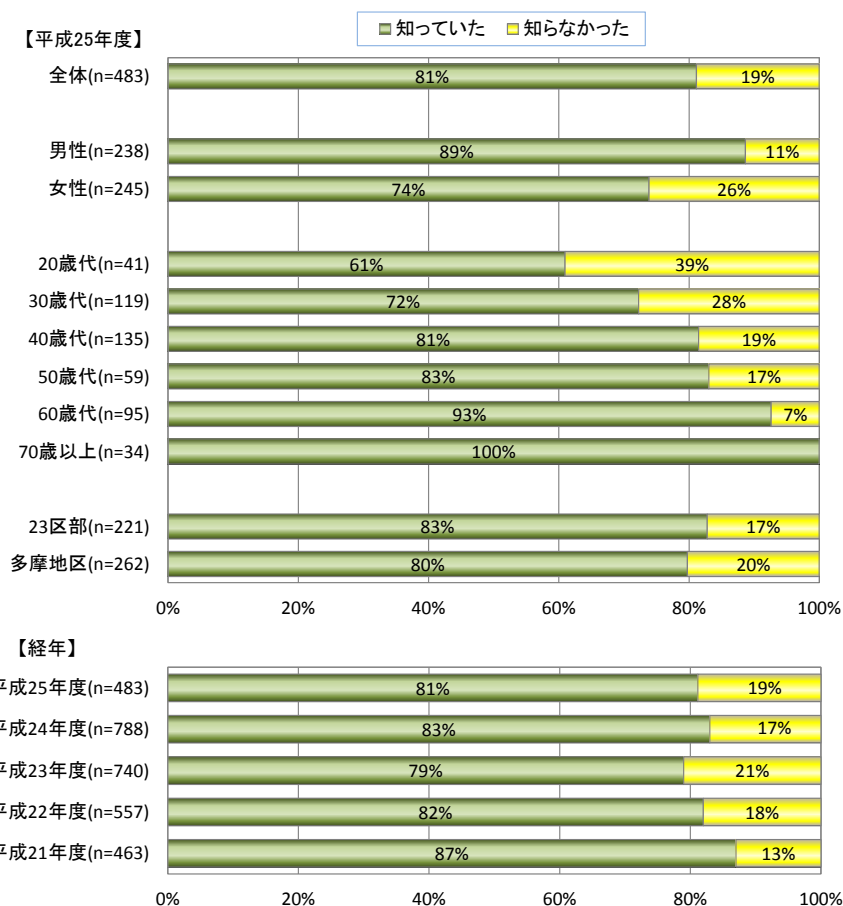
※ 上図は、水質改善が社会的に貢献している（あるいは貢献していない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数があったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯として表示したネットワーク図である。

## 1-6. 下水道の役割「浸水防除」の認知度

- ◆ 全体では、「知っていた」が多く81%であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」は男性で89%、女性は74%と、男性の方が女性より15ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、最も少ないのは20歳代で61%、一方で最も多いのは70歳以上で100%、次いで60歳代で93%であり、年代が上がるにつれて「知っていた」との回答も上昇していった。
- ◆ 地域別にみると、「知っていた」は23区で83%、多摩地区で80%であり、23区が3ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「知っていた」は、平成21年度調査が87%と最も多く、それに比較して今年度は6ポイント低かった。

Q9.下水道には、雨水を下水道管を通して川や海に流し、大雨による浸水からまちを守るという役割があります。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-6 「浸水防除」の認知度

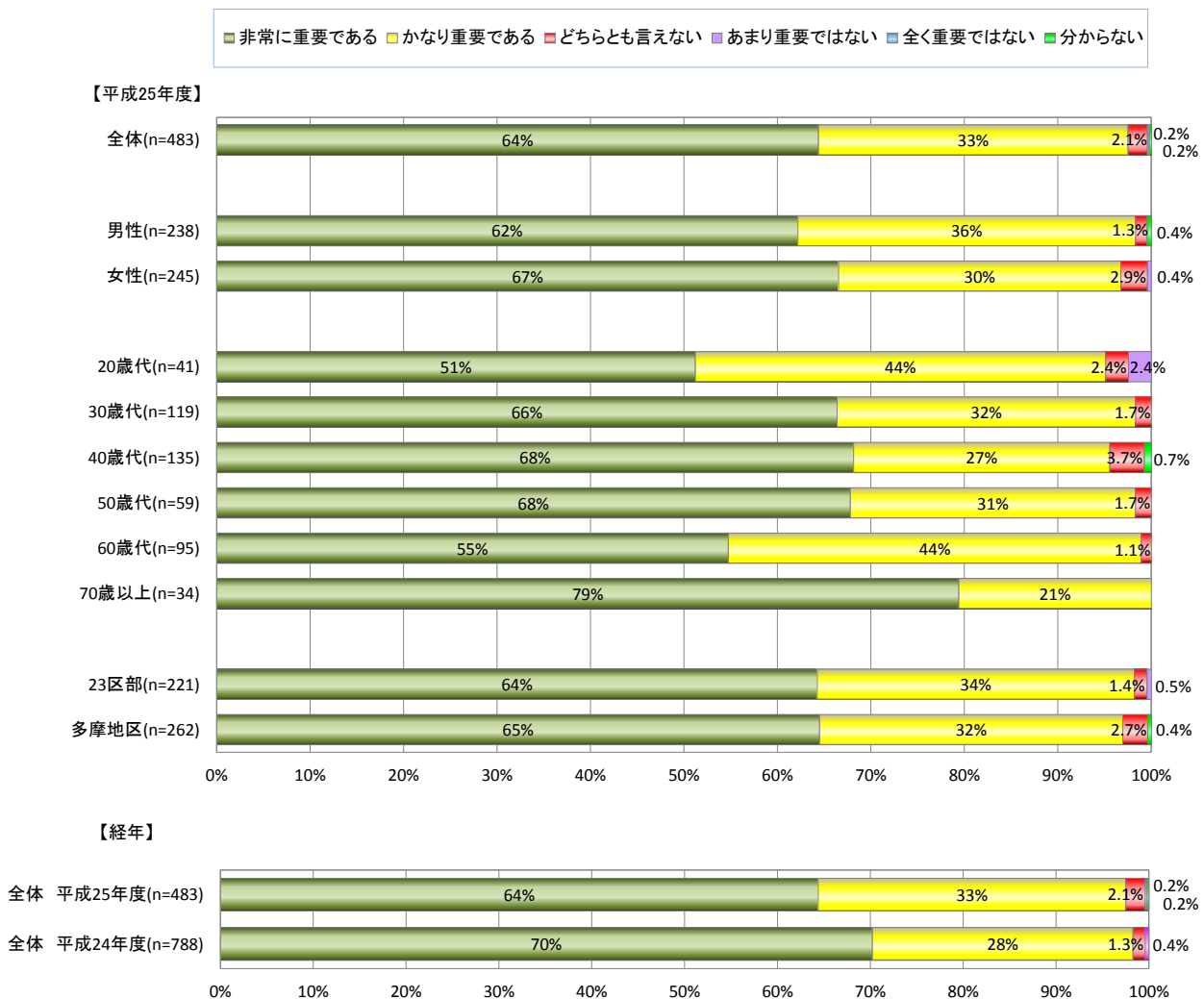


## 1-7. 下水道の役割「浸水防除」の重要度

- ◆ 全体では「非常に重要である」が64%と最も多かった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に重要である」は男性が62%、女性が67%となり、女性の方が5ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、最も多くなったのは70歳以上で79%、次いで40歳代と50歳代で68%であった。
- ◆ 地域別にみると、23区で64%、多摩地区で65%となり、多摩地区が1ポイント高かった。
- ◆ 昨年度との経年変化をみると、「非常に重要である」は、平成24年度調査では70%であり、それに比較して今年度は6ポイント低かった。

Q10.上記Q9の役割について、あなたは、どのくらい重要であると思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-7 「浸水防除」の重要度

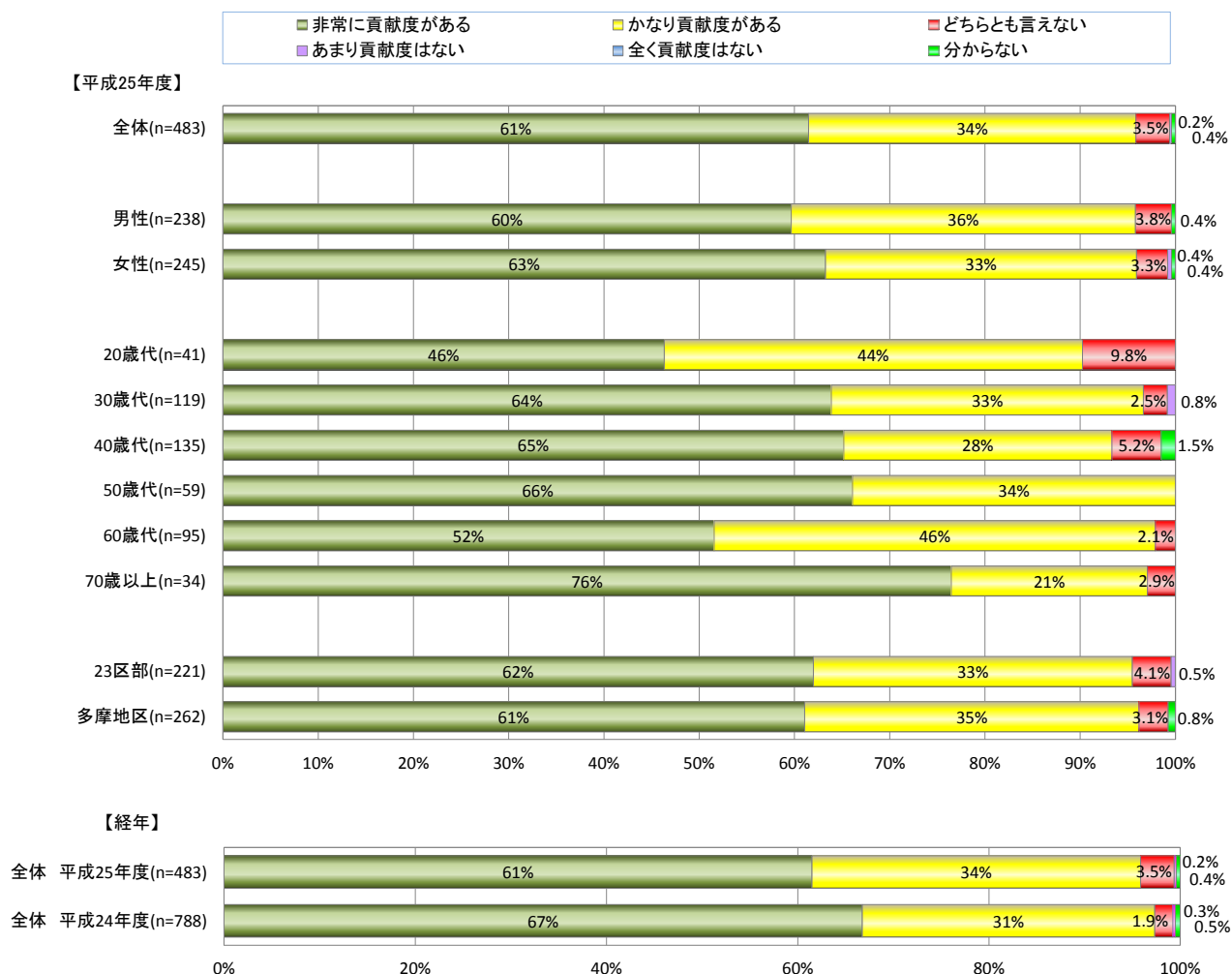


## 1-8. 下水道の役割「浸水防除」の社会的貢献度

- ◆ 全体では「非常に貢献度がある」が61%と最も多かった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に貢献度がある」との回答は男性で60%、女性は63%であり、女性の方が男性よりも3ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、最も多かったのは70歳以上で76%、次いで50歳代で66%であった。
- ◆ 地域別にみると、23区で62%、多摩地区で61%となり、23区が1ポイント高かった。
- ◆ 昨年度との経年変化をみると、「非常に貢献度がある」は、平成24年度調査では67%であり、それに比較して今年度は6ポイント低かった。

Q11. 上記Q9の役割は、我々の生活にとってどのくらい社会的な貢献度が高いと思われますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図1-8 「浸水防除」の社会的貢献度

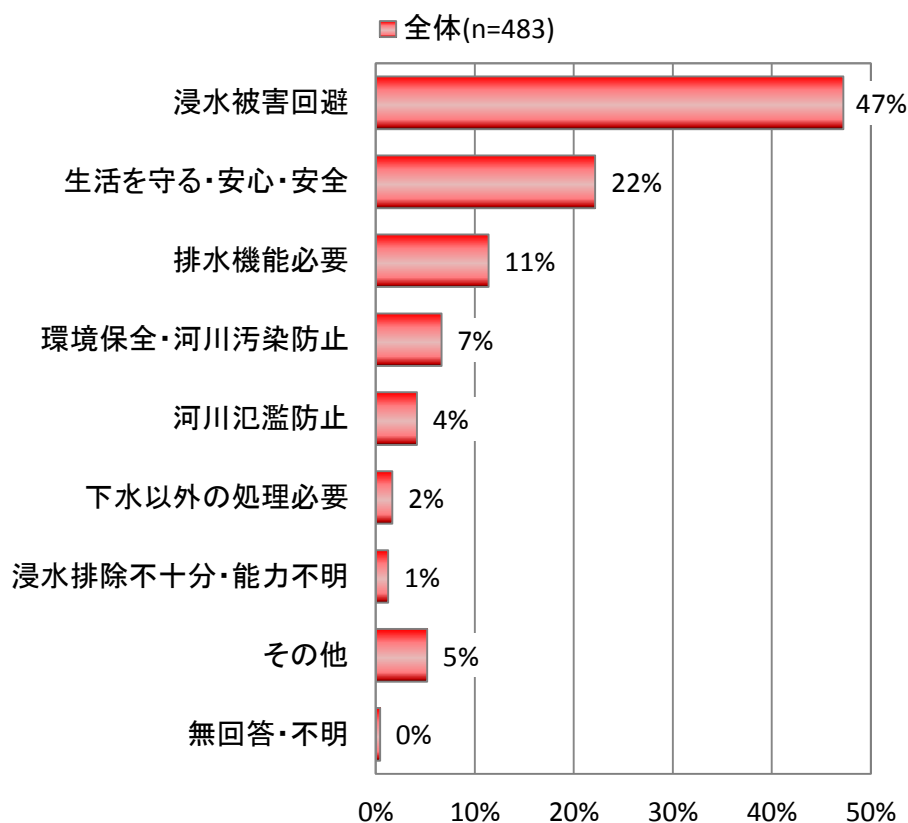


## 1-9. 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由

- ◆ 下水道事業が行う「浸水防除」に対する社会的貢献として、「浸水被害回避」の貢献を認める意見が47%と最も多かった。
- ◆ 次いで、「生活を守る・安心・安全」(22%)、「排水機能必要」(11%)、「環境保全・河川汚染防止」(7%)が貢献を認める理由として挙げられた。

Q12.上記Q11のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-9 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由



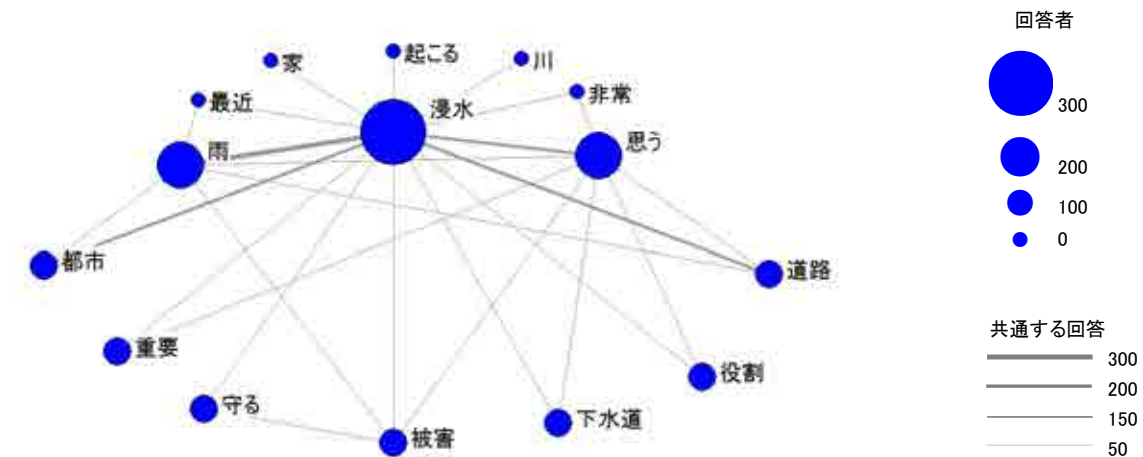
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

## 1-10. 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由の傾向

- ◆ 浸水防除の社会的貢献に対する理由についてネットワーク図をみると、「道路」や「家」への「雨」「浸水」による「被害」に対する関心があり、「都市」をこれらの「被害」から「守る」上で下水道が「重要な役割」を果たしていると感じる人が多いことがわかった。

Q12.上記Q11のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-10 「浸水防除」の社会的貢献に対する理由のネットワーク図



※ 上図は、浸水防除が社会的に貢献している（あるいは貢献していない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数があったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯として表示したネットワーク図である。



## 2. 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

### 2-1. 新たな事業活動の認知度

- ◆ 新たな事業活動の認知度をみると、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」（60%）、「2.水再生センターを避難場や上部を公園として利用」（58%）とほかの事業活動よりも高かった。
- ◆ 男女別にみると、全ての事業において男性の方が女性に比べ認知度が高かった。
- ◆ 男女別に認知度の最も高かった事業活動をみると、男性では「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」と「2.水再生センターを避難場や上部を公園として利用」が67%、女性では「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」が53%であった。
- ◆ 地域別にみると、23区で「2.水再生センターを避難場や上部を公園として利用」（65%）、多摩地区では「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」（60%）が最も高かった。
- ◆ 年代別にみると、20歳代、30歳代、40歳代、70歳以上の年代においては「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」、50歳代、60歳代においては「2.水再生センターを避難場や上部を公園として利用」が最も高かった。

Q13.東京都下水道局が行っている新たな活動や取組についてうかがいます。以下のそれぞれの項目について、あなたはこのことをご存知でしたか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図2-1 新たな事業活動の認知度

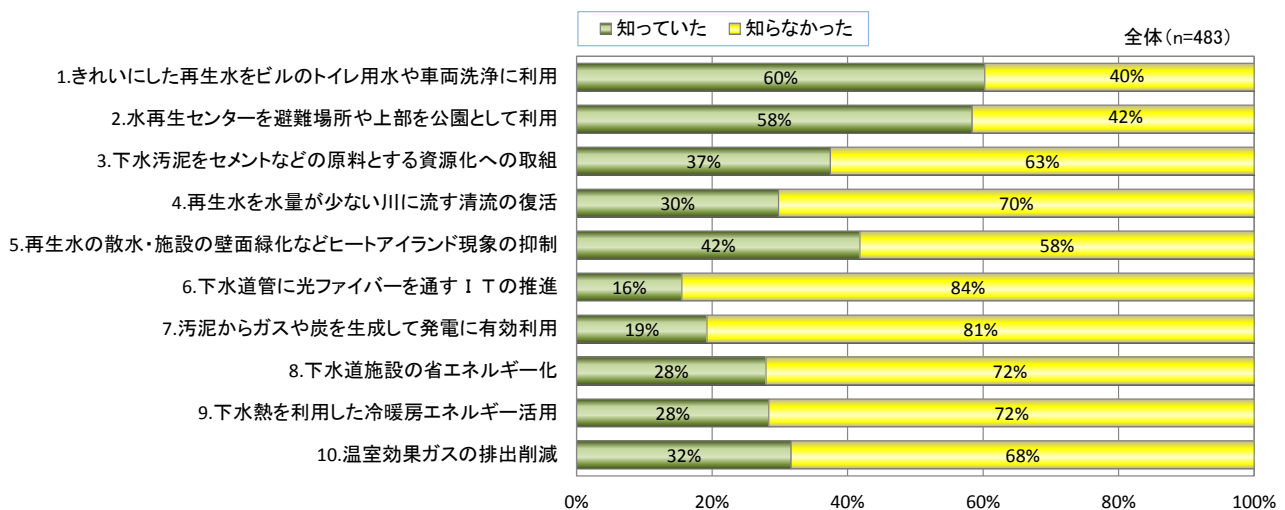
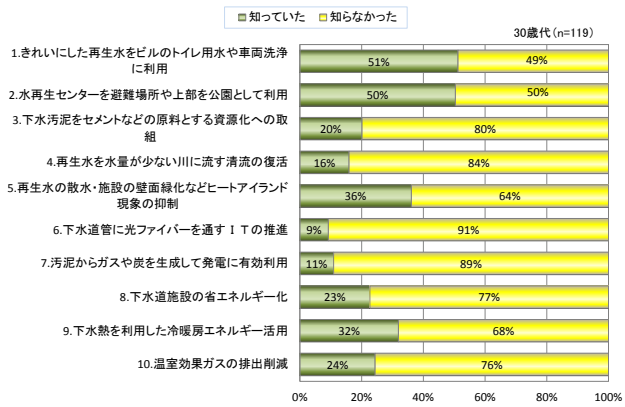
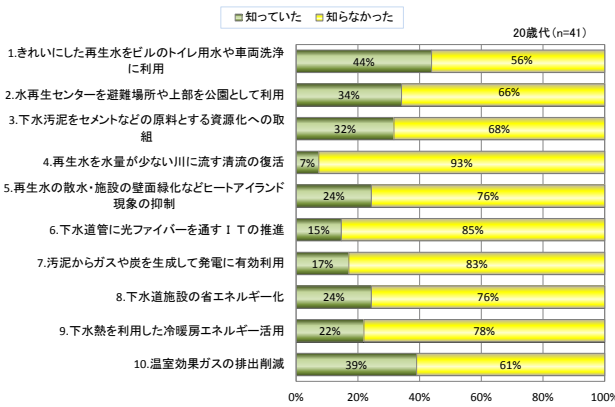
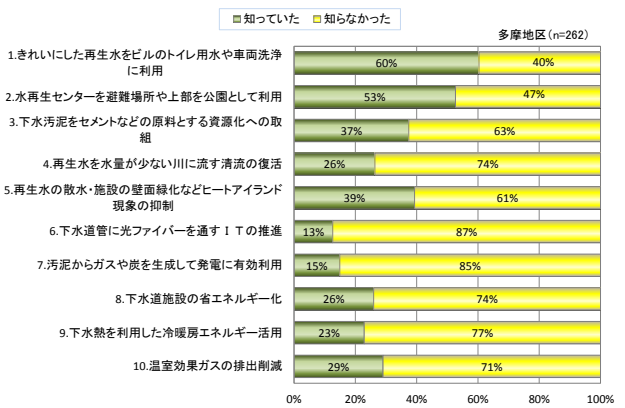
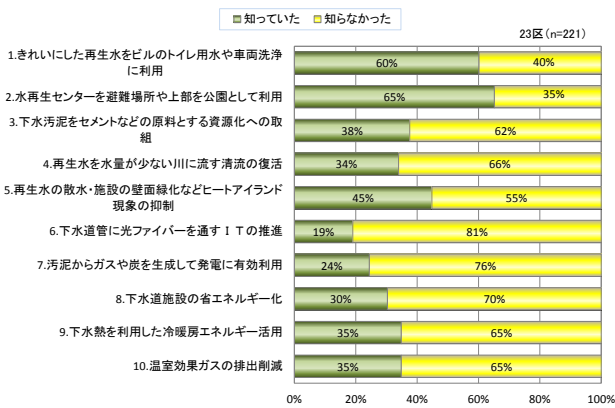
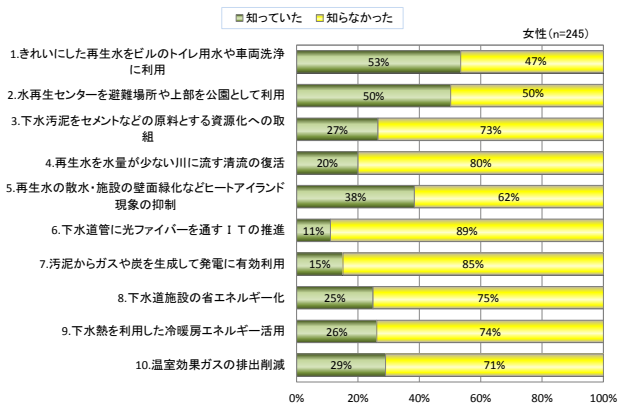
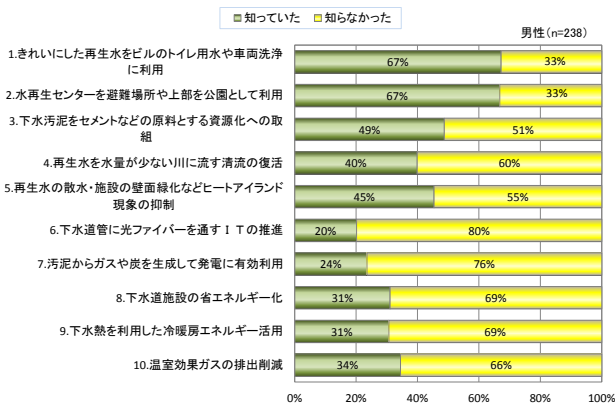
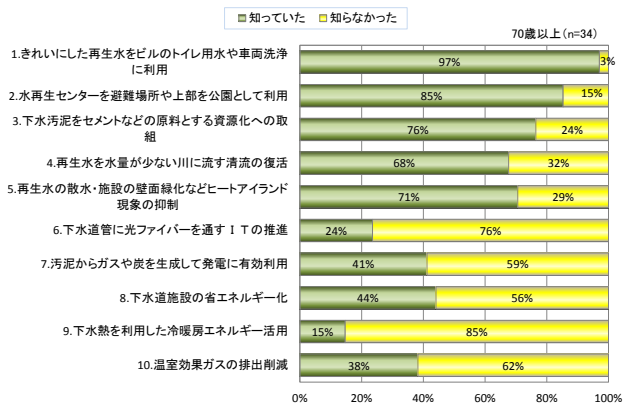
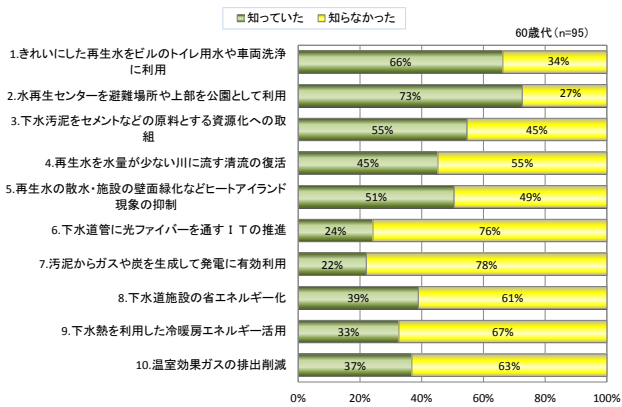
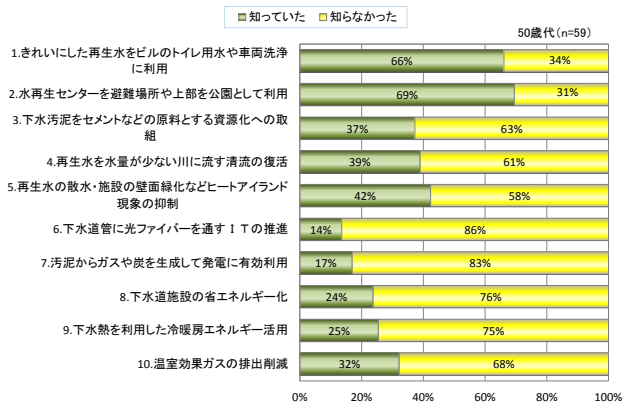
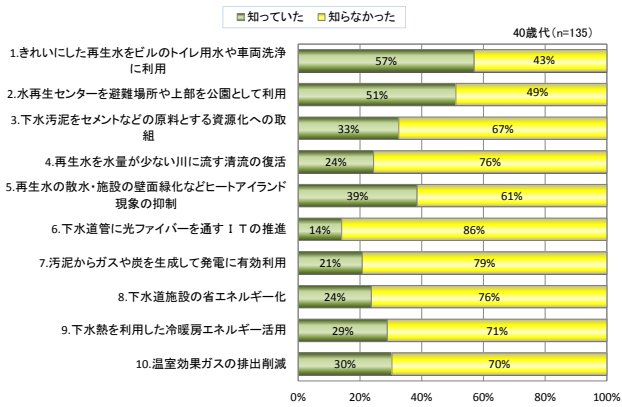


図2-2 新たな事業活動の認知度〔性別・地域別・年代別〕





## 2-2. 新たな事業活動の社会的貢献度

- ◆ 各事業活動をみると、全体ではほとんどの活動が80%以上「役立っている（非常に役立っている+かなり役立っている）」と評価しており、最も高く評価されているのは、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」で94%、最も低く評価されているのは、「6. 下水道管に光ファイバーを通すITの推進」で66%であった。
- ◆ 「非常に役立っている」との回答が多い順に上位3位までみると、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」（47%）、「10. 温室効果ガスの排出削減」（43%）、「9. 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」（41%）となっていた。

Q14. これら東京都下水道局が行っている新たな活動や取組について、以下のそれぞれの項目について、あなたはどの程度「社会的に役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図2-3 新たな事業活動の社会的貢献度

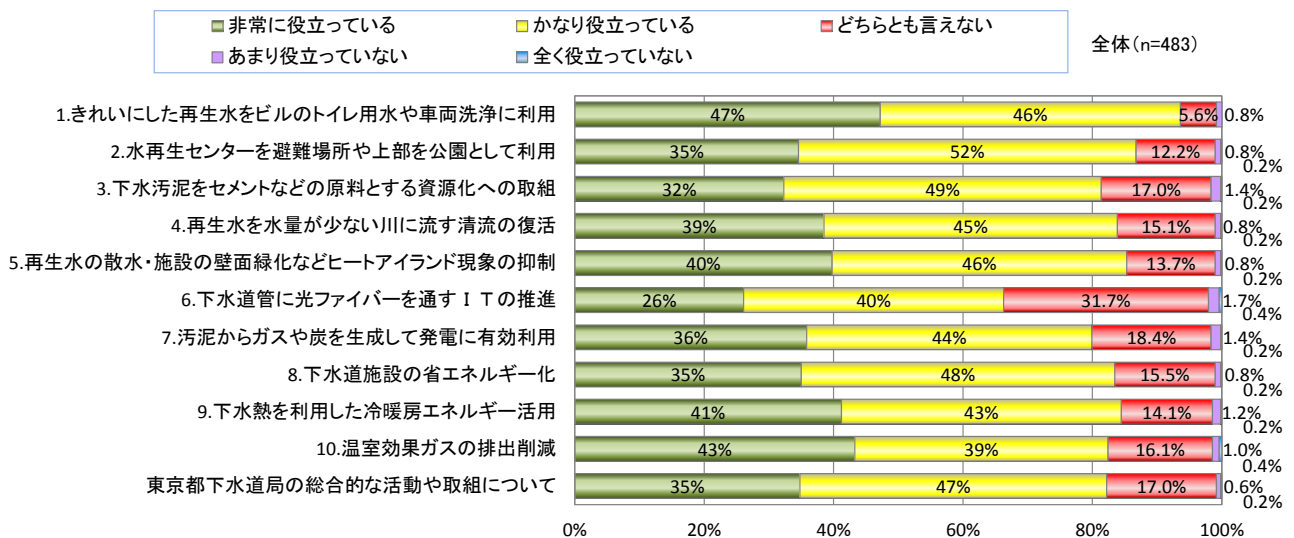
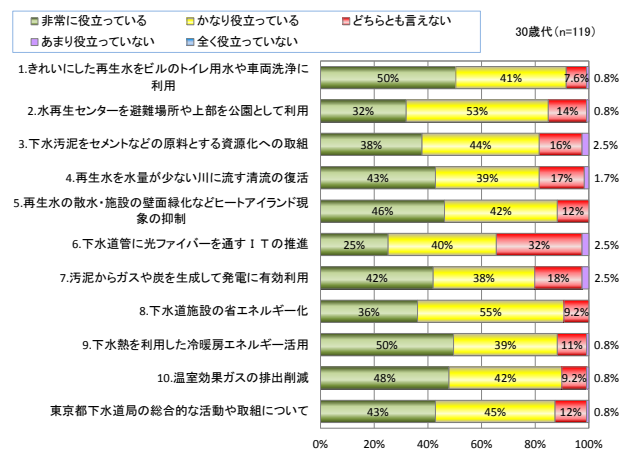
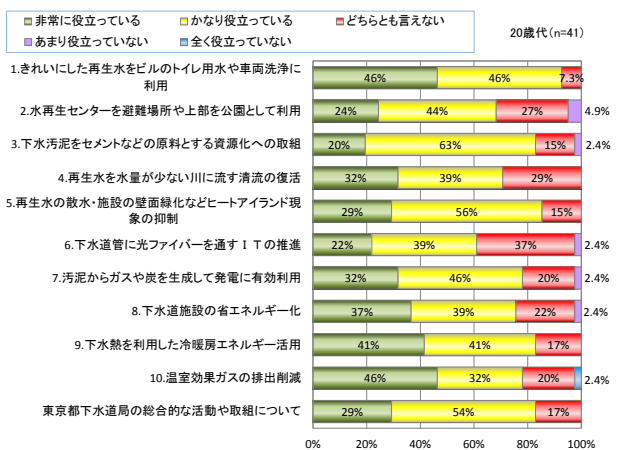
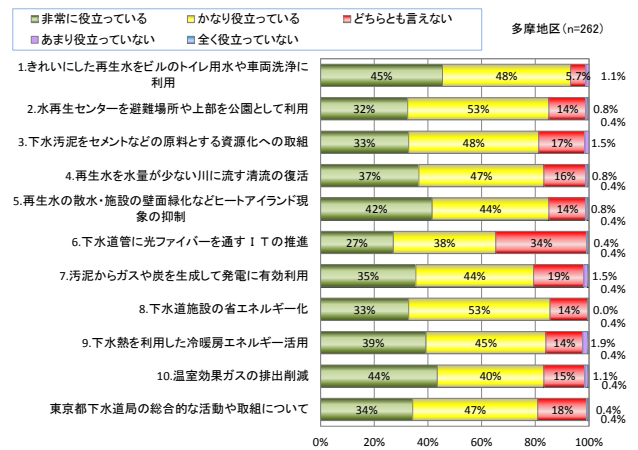
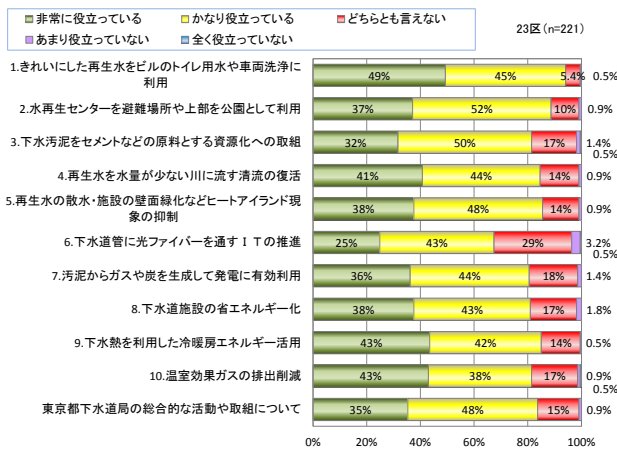
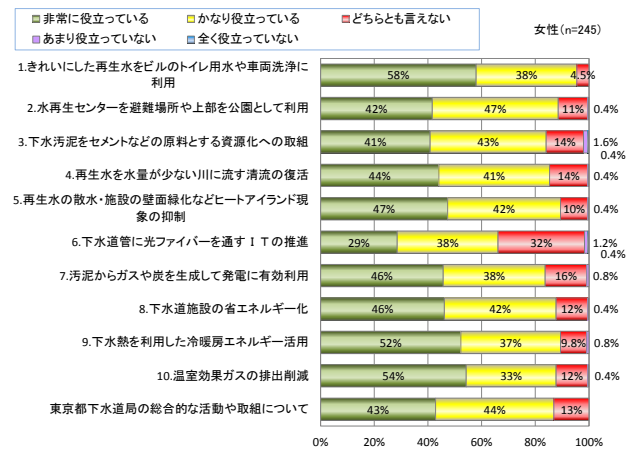
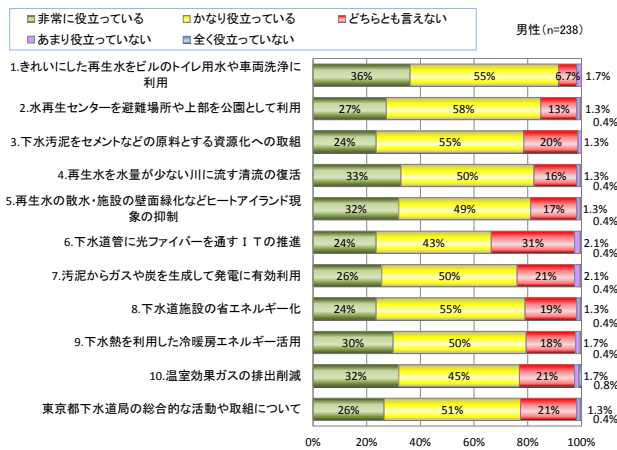
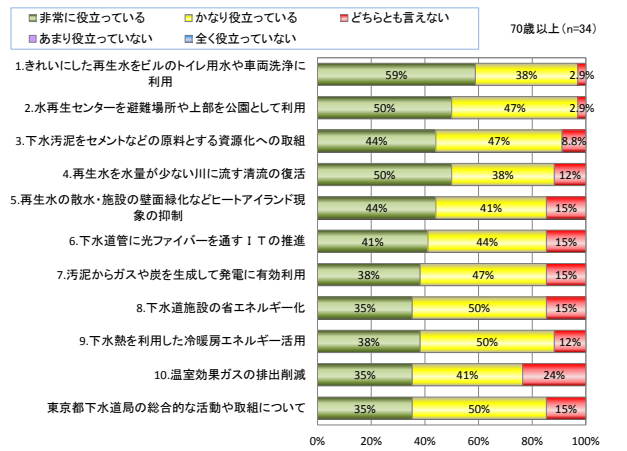
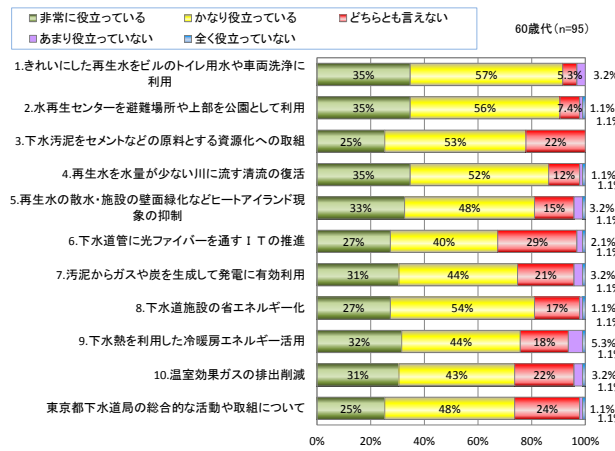
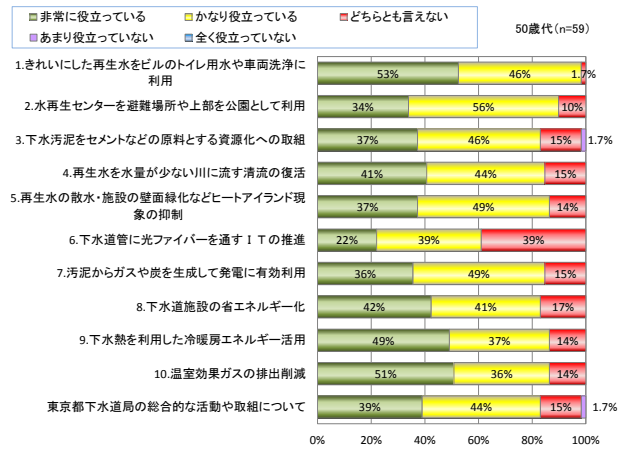
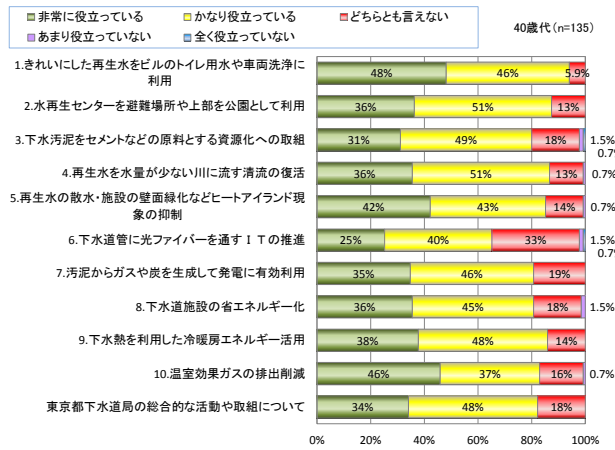


図 2-4 新たな事業活動の社会的貢献度〔性別・地域別・年代別〕



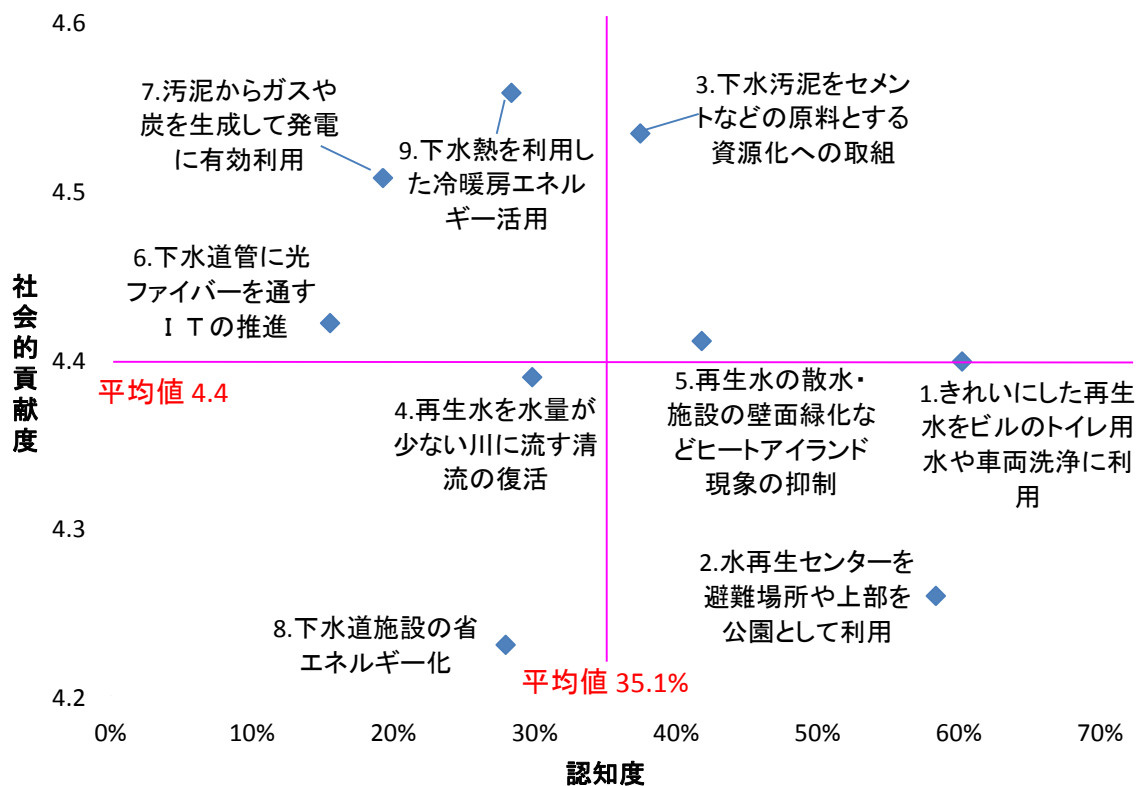


## 2-2. 新たな事業活動の社会的貢献度（認知度×貢献度評価）

- ◆ 社会的な貢献度と認知度が平均を上回る活動として、「3.下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」、「5.再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象の抑制」がある。
- ◆ 認知度が最も高い活動「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」の社会的な貢献度は平均に留まり、社会的貢献度の最も高い活動「9.下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」の認知度は平均を下回る結果となった。

Q14. これら東京都下水道局が行っている新たな活動や取組について、以下のそれぞれの項目について、あなたはどの程度「社会的に役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選び下さい（単一回答）。

図2-5 新たな事業活動の認知度×貢献度評価

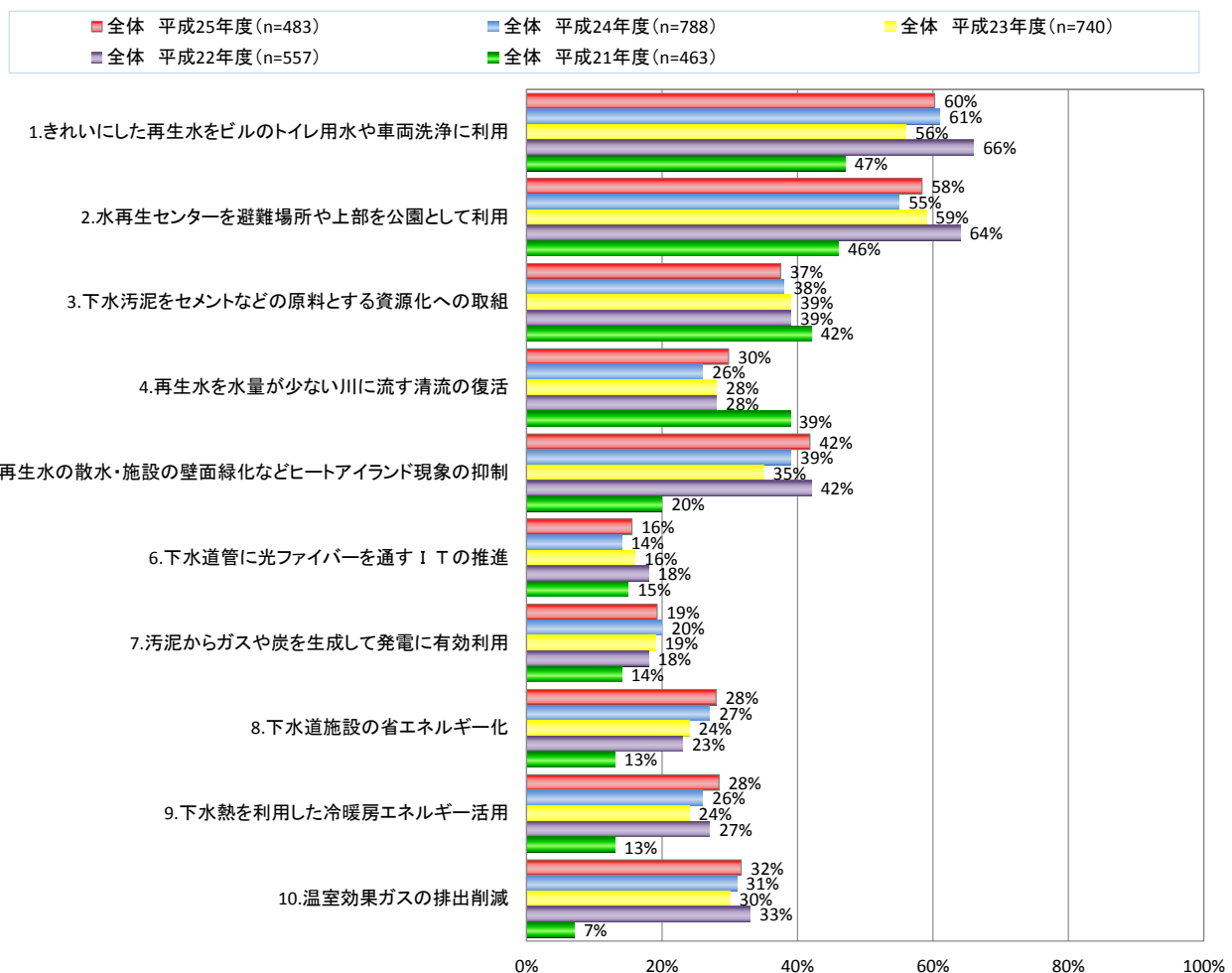


※ 上図は、「東京都下水道局が行っている新たな活動や取組（10項目）」について、それぞれの項目の「社会的貢献度（Q14の単純平均）」を縦軸、「認知度（Q13の認知率）」を横軸に取った交点を示している。社会的貢献度については5段階（5：非常に役立っている 4：かなり役立っている 3：どちらとも言えない 2：あまり役立っていない 1：全く役立っていない）での評価であり、評価の幅は4.2～4.6となるため、総じて評価が高い中での相対的な評価となっている。

## 2-3. 東京都下水道局の新たな事業活動の認知度〔経年比較〕

- ◆ 今年度調査と、5年前の平成21年度調査と比較して認知度が上がった項目をみる。認知度の差が大きくなった順に「10.温室効果ガスの排出削減」（25ポイント上昇）、次に「5.再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象の抑制」（22ポイント上昇）、「8.下水道施設の省エネルギー化」と「9.下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」（15ポイント上昇）、「1.きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用」（13ポイント上昇）、「2.水再生センターを避難場所や上部を公園として利用」（12ポイント上昇）、「7.汚泥からガスや炭を生成して発電に有効利用」（5ポイント上昇）、「6.下水道管に光ファイバーを通すITの推進」（1ポイント上昇）となった。
- ◆ 逆に認知度が低下した項目は2つあり、「4.再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」9ポイント、「3.下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」は5ポイント低下した。

図2-6 東京都下水道局の新たな事業活動の認知度〔経年比較〕



※ 選択肢3.は平成25年度調査より「汚泥で無焼却ブロックをつくり歩道や公園などに利用」から「下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」に変更。

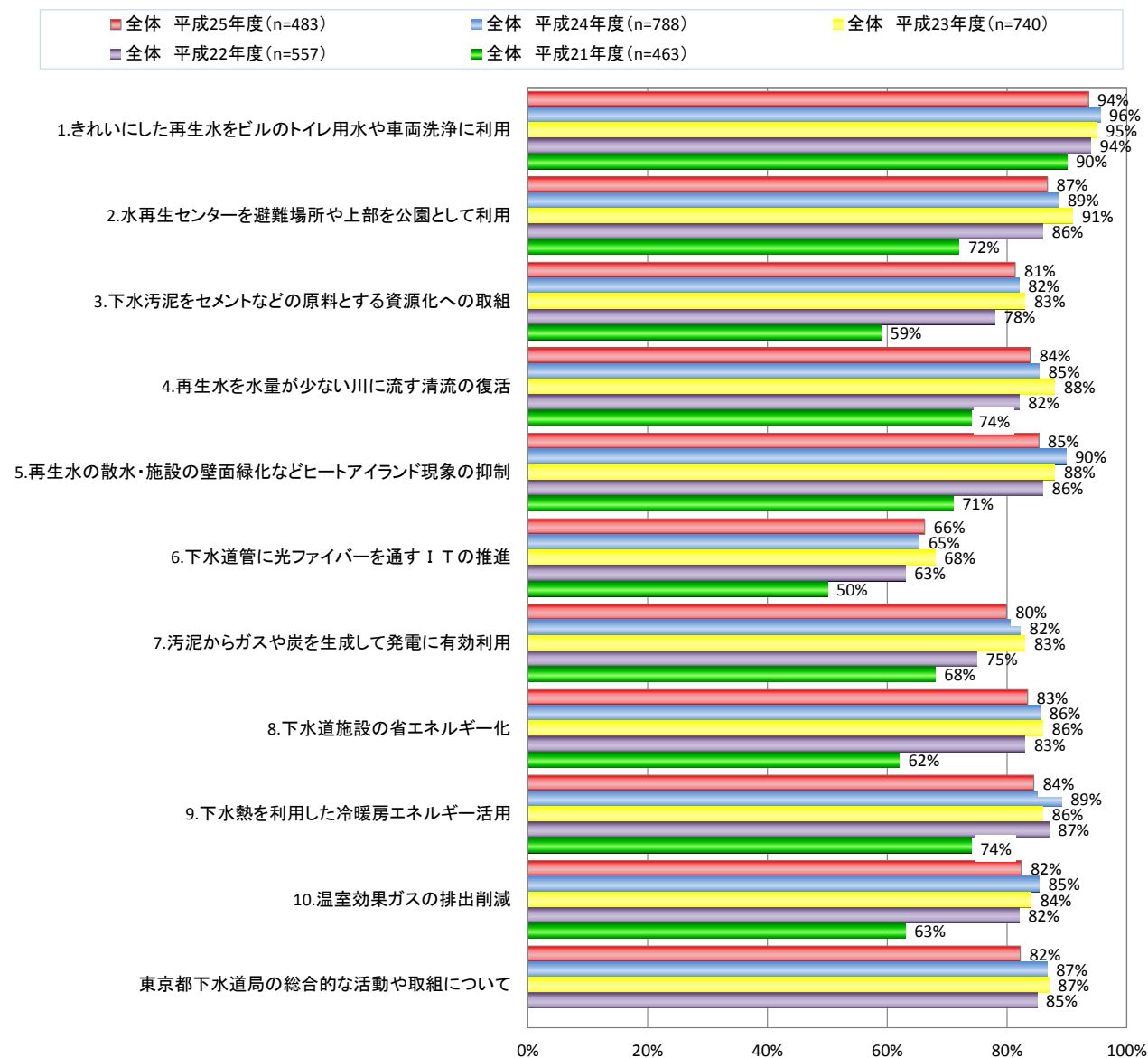
※ 選択肢7.は平成23年度調査より「汚泥処理に発生するメタンガスの発電利用」から「汚泥からガスや炭を生成して発電に有効利用」に変更。



## 2-4. 東京都下水道局の新たな事業活動の貢献度〔経年比較〕

- ◆ 「東京都下水道局の総合的な活動や取り組みについて」は82%が「役立っている（非常に役立っている＋かなり役立っている）」と回答した。
- ◆ 今年度調査と5年前の平成21年度調査と比較して貢献度をみると、すべての項目において増加した。
- ◆ 貢献度の増加分の多い順に上位3位までを示すと、「3.下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」は22ポイント差があり、以降、「8.下水道施設の省エネルギー化」21ポイント差、「10. 温室効果ガスの排出削減」19ポイント差と続く。

図2-7 東京都下水道局の新たな事業活動の貢献度〔経年比較〕



※ 選択肢3.は平成25年度調査より「汚泥で無焼却ブロックをつくり歩道や公園などに利用」から「下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組」に変更。

※ 選択肢7.は平成23年度調査より「汚泥処理に発生するメタンガスの発電利用」から「汚泥からガスや炭を生成して発電に有効利用」に変更。

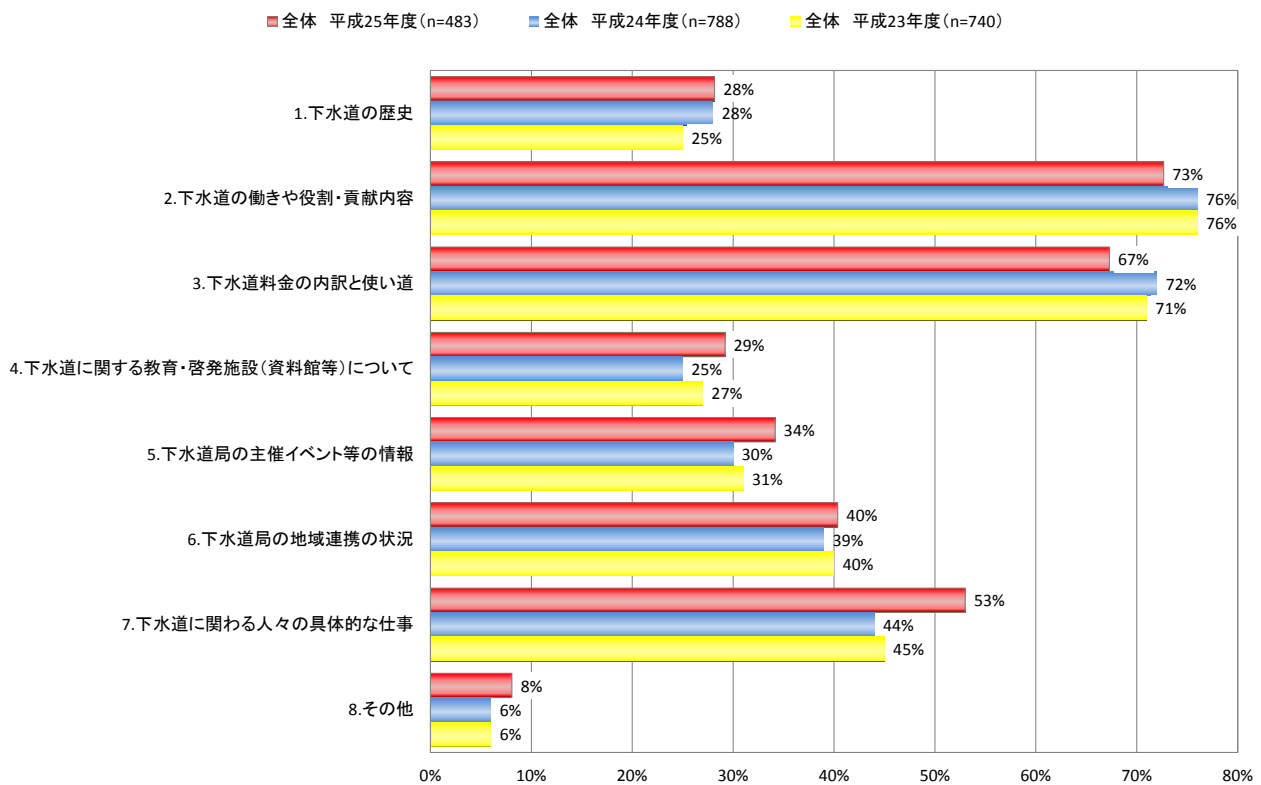
### 3. 下水道に関するニーズ

#### 3-1. 下水道に関して知りたいと思うこと〔全体〕

- ◆ 全体では「2.下水道の働きや役割・貢献内容」が73%と最も多い。次いで「3.下水道料金の内訳と使い道」(67%)、「7.下水道に関わる人々の具体的な仕事」(53%)の順が多かった。
- ◆ 平成24年度調査と比較すると、「4.下水道に関する教育・啓発施設(資料館等)について」、「5.下水道局の主催イベント等の情報」、「6.下水道局の地域連携の状況」、「7.下水道に関わる人々の具体的な仕事」は増加し、逆に「2.下水道の働きや役割・貢献内容」、「3.下水道料金の内訳と使い道」は減少した。

Q15.下水道事業について、あなたが知りたいと思うことはどのようなことですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

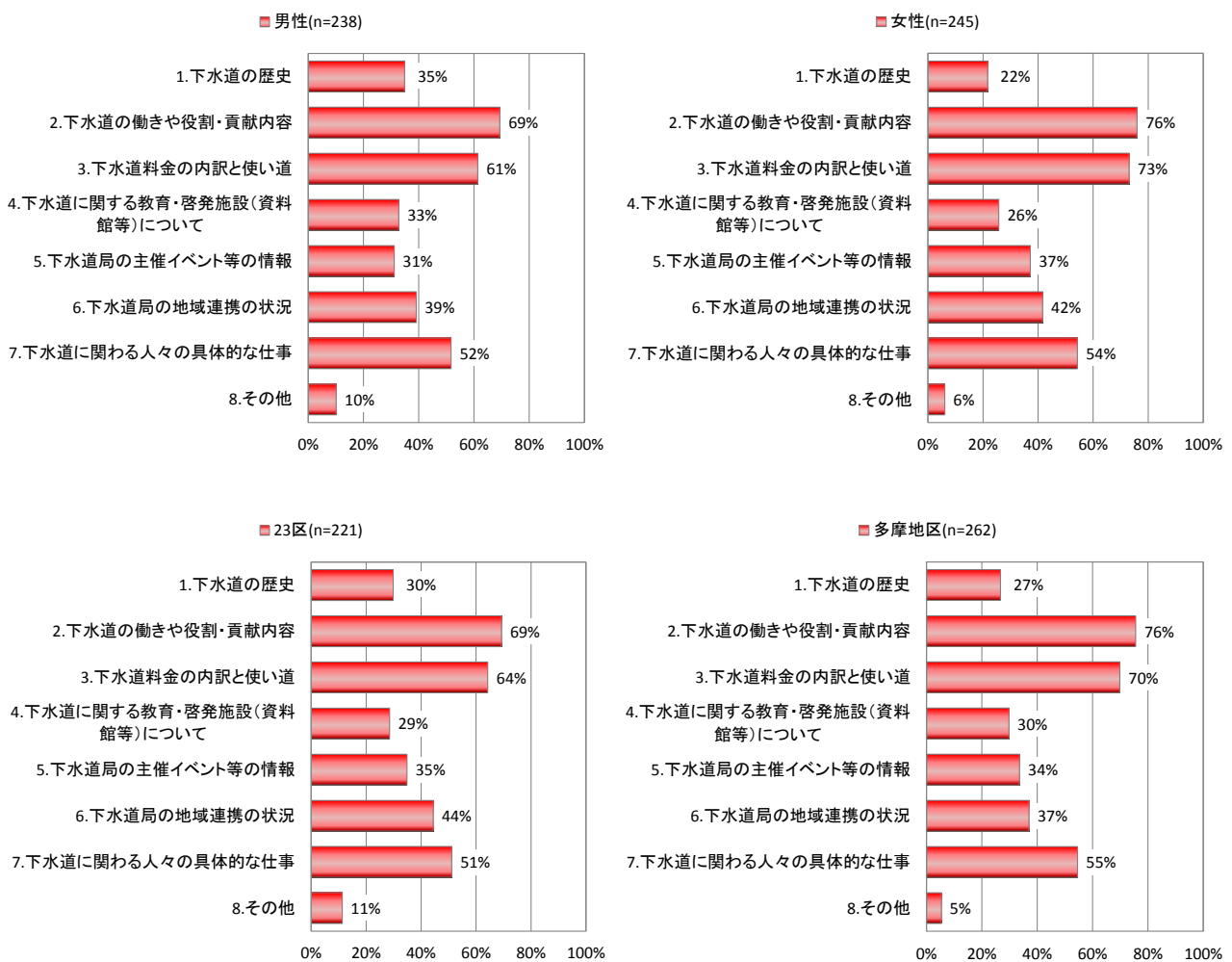
図3-1 下水道に関して知りたいと思うこと〔全体〕



### 3-2. 下水道に関して知りたいと思うこと〔性別・地域別〕

- ◆ 男女別にみると、「1.下水道の歴史」、「4.下水道に関する教育・啓発施設（資料館等）について」、「8.その他」を除いたすべての項目において男性に比べ女性の方が多く回答している。
- ◆ 地域別にみると、最も回答が多い「2.下水道の働きや役割・貢献内容」は 23 区で 69%、多摩地区で 76%となり、多摩地区の方が 7 ポイント高かった。次に回答が多かったのは、両地区とも「3.下水道料金の内訳と使い道」であった。

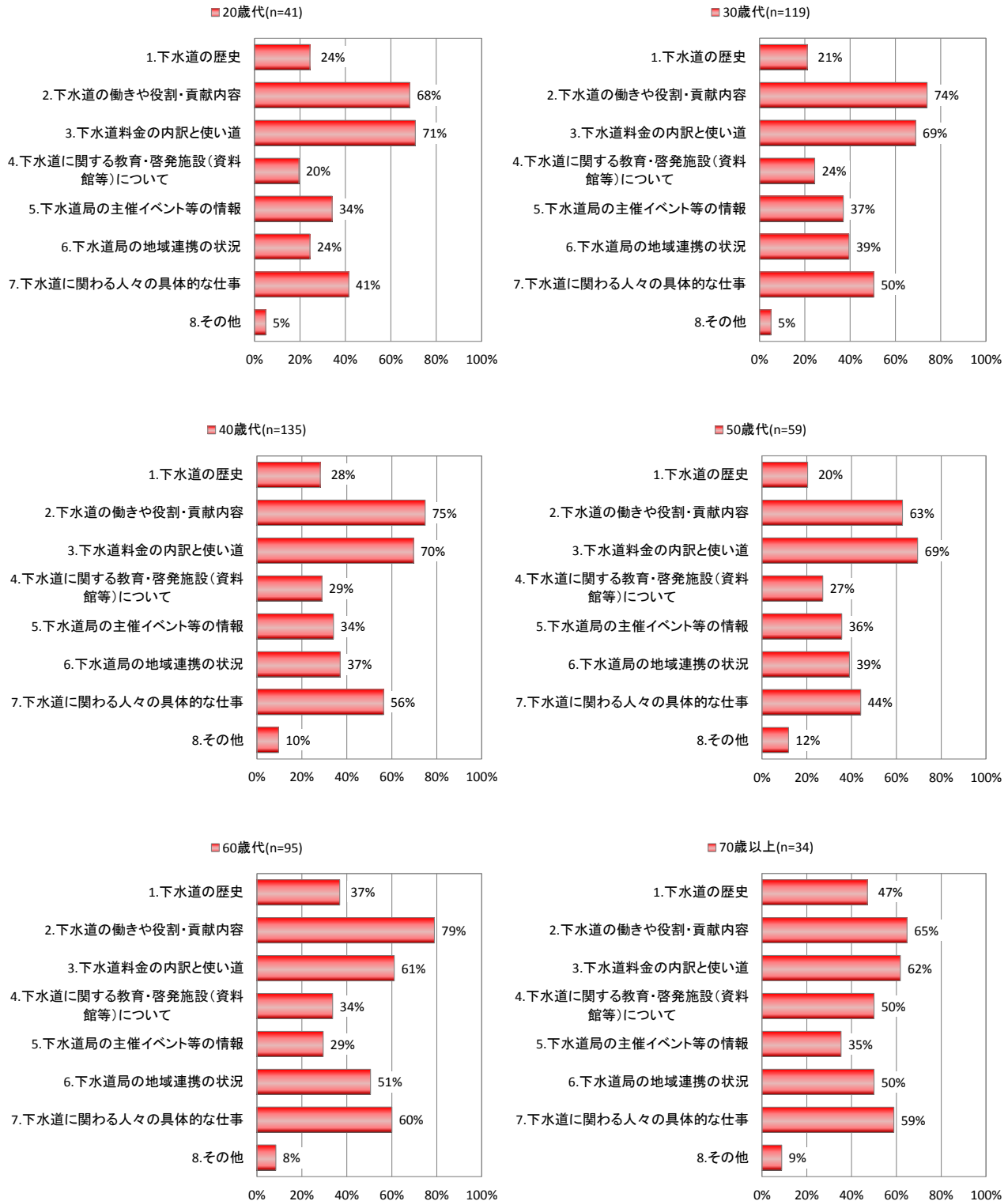
図3-2 下水道に関して知りたいと思うこと〔性別・地域別〕



### 3-3. 下水道に関して知りたいと思うこと〔年代別〕

◆ 年代別に最も多い項目をみると、20歳代と50歳代では「3.下水道料金の内訳と使い道」であり、30歳代・40歳代・60歳代・70歳以上では「2.下水道の働きや役割・貢献内容」であった。

図3-3 下水道に関して知りたいと思うこと〔年代別〕



## 4. 下水道の課題

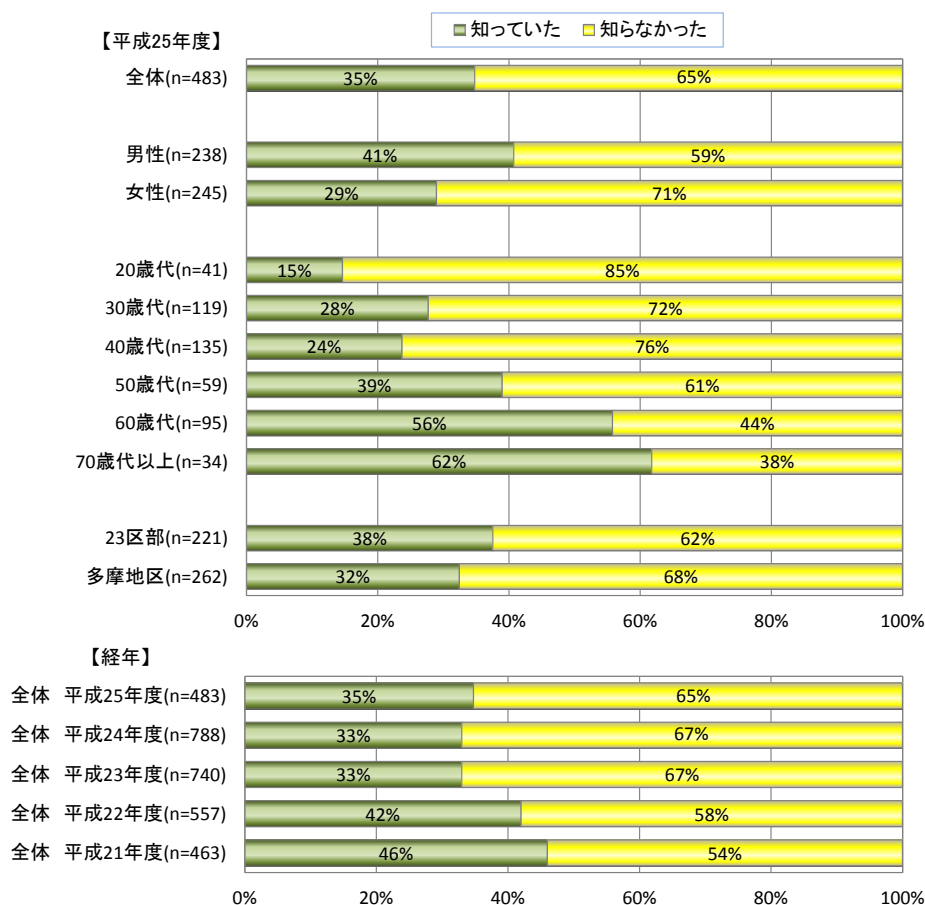
### 4-1. 下水道の課題①「下水道管の老朽化」(認知度)

- ◆ 全体では「知っていた」が35%と半数以下であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」との回答は男性が41%、女性29%となった。男性の方が女性よりも12ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、40歳代を除き、20歳代～70歳以上まで年代が上がるにつれて「知っていた」との回答が多かった。
- ◆ 地域別にみると「知っていた」との回答が23区で38%、多摩地区で32%となり、23区が6ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「知っていた」は平成21年度調査では46%で、それに比較して今年度は11ポイント低くなっていた。

Q16.下水道管は、耐用年数が50年とされており、特に、都心部では耐用年数を大きく超える下水道管が集中しています。下水道管の破損による道路陥没は年間1,000件程度発生しており、下水道管の老朽化は、様々な維持管理上の問題を生じさせています。さらに、下水道管全延長の約5割を占める昭和40～50年代に建設された下水道管が、今後、一斉に更新期を迎えます。

あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお答え下さい(単一回答)。

図4-1 「下水道管の老朽化」の認知度



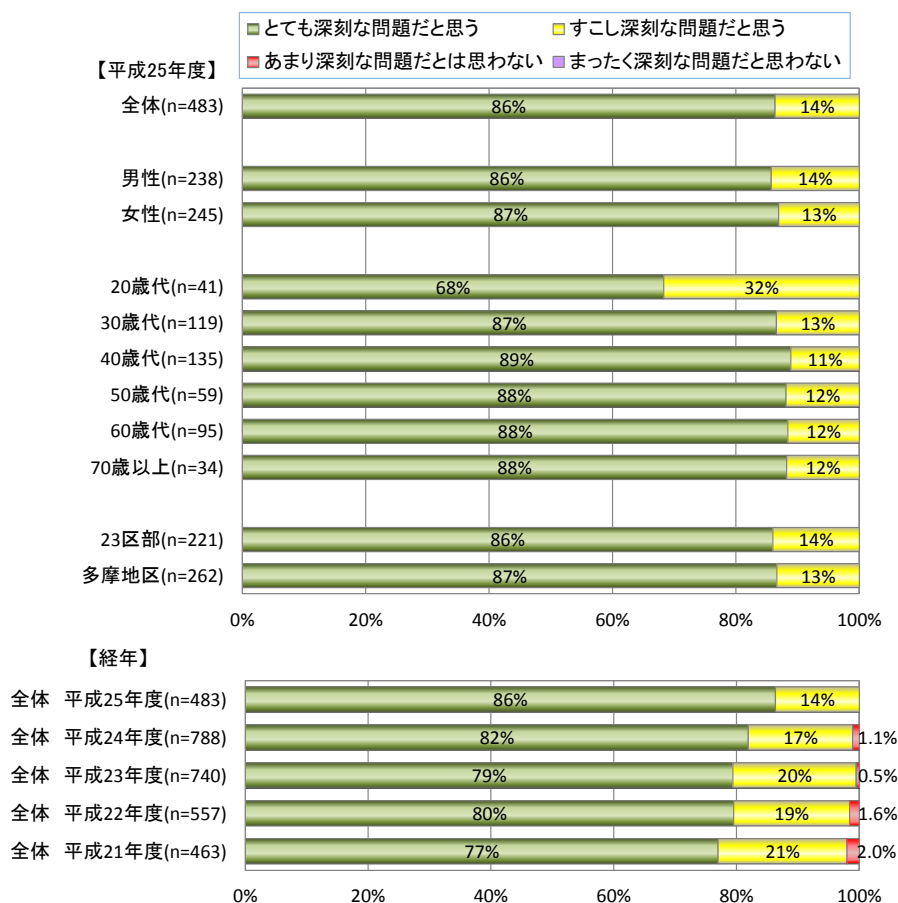
## 4-2. 下水道の課題①「下水道管の老朽化」(感想)

- ◆ 全体で 100%の人が「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」と考えている。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」は男性は 86%、女性は 87%であり、女性の方が男性より 1 ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」が最も多かったのは 40 歳代で 89%、最も少なかったのは 20 歳代で 68%であった。
- ◆ 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」が 23 区で 86%、多摩地区で 87%となり、多摩地区が 1 ポイント高かった。
- ◆ 過去 5 年間の経年変化をみると、「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」は平成 21 年度調査では 98%で、それに比較して今年度は 2 ポイント高くなっていった。

Q16.下水道管は、耐用年数が50年とされており、特に、都心部では耐用年数を大きく超える下水道管が集中しています。下水道管の破損による道路陥没は年間 1,000 件程度発生しており、下水道管の老朽化は、様々な維持管理上の問題を生じさせています。さらに、下水道管全延長の約5割を占める昭和40~50年代に建設された下水道管が、今後、一斉に更新期を迎えます。

このことについて、どのようにお感じになりましたか?以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい(単一回答)。

図4-2 「下水道管の老朽化」に対する感想



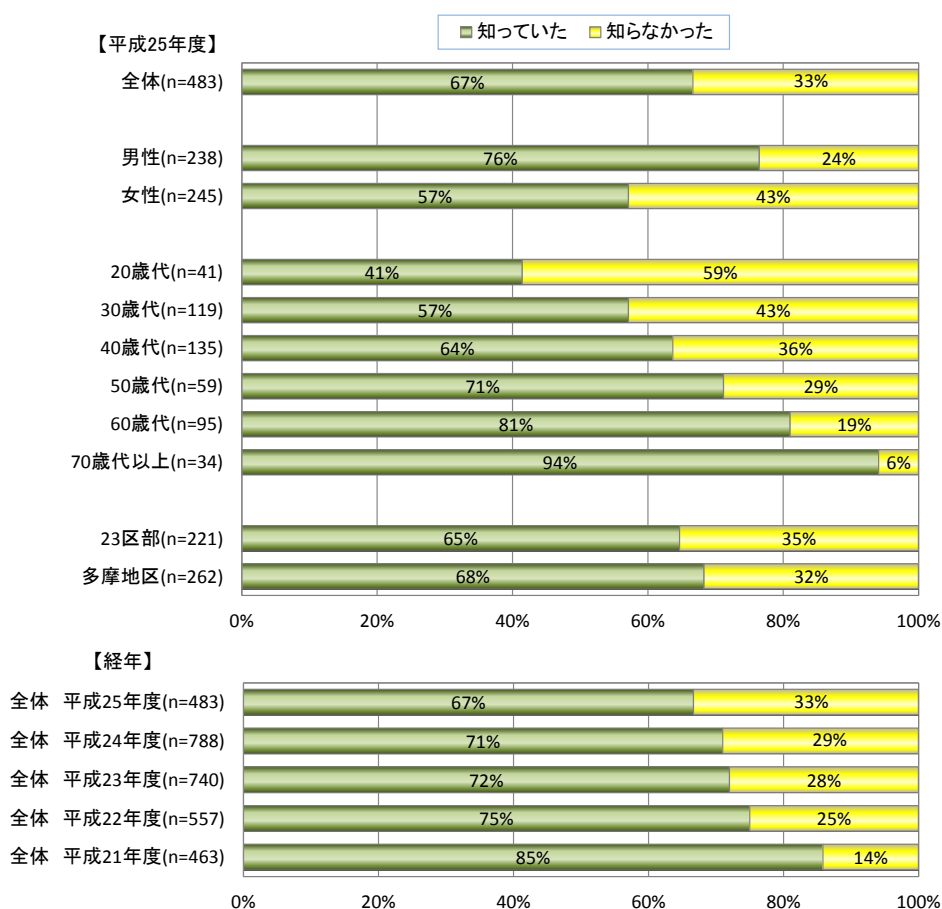
### 4-3. 下水道の課題②「都市型浸水対策」(認知度)

- ◆ 全体では「知っていた」が多く67%であった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」は男性が76%、女性が57%となった。男性の方が女性よりも19ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると年代が上がるにつれて「知っていた」が多くなる。特に70歳以上は94%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 地域別にみると、「知っていた」が23区で65%、多摩地区で68%であり、多摩地区が3ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「知っていた」は平成21年度調査では85%で、それに比較して今年度は18ポイント低かった。

Q17.都市化によって、道路等の舗装が進み、雨水が地面に浸透しにくくなった結果、下水道に流れ込む雨水の量が増大しました。これにより、既に下水道が整備された東京都でも、短時間に猛烈な集中豪雨があると、下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、都市型の浸水が発生することがあります。

あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお答え下さい（単一回答）。

図4-3 「都市型浸水対策」の認知度



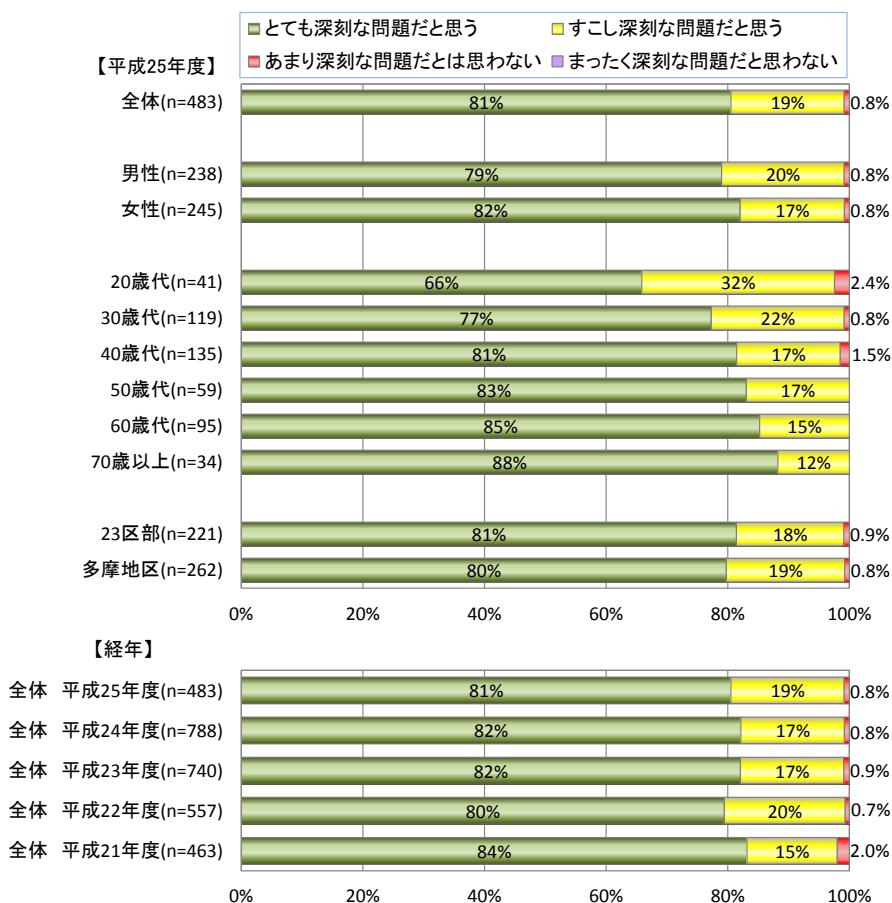
## 4-4. 下水道の課題②「都市型浸水対策」(感想)

- ◆ 全体では 99%の人が「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」と考えている。  
(※注釈:グラフでの比率では、「とても深刻な問題だと思う」「すこし深刻な問題だと思う」両方の割合がそれぞれ四捨五入された値のため合計すると100%になるが、四捨五入前の合計は99%のため、上記の説明文は99%とする。)
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」は男性が79%、女性は82%であり、女性の方が男性よりも3ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると「とても深刻な問題だと思う」が最も多いのは、70歳以上で88%、最も少なくないのは20代で66%であった。
- ◆ 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」との回答が23区で81%、多摩地区で80%となり、23区が1ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」との回答は平成21年度調査では99%で、それに比較して今年度は1ポイント高かった。

Q17.都市化によって、道路等の舗装が進み、雨水が地面に浸透しにくくなった結果、下水道に流れ込む雨水の量が増大しました。これにより、既に下水道が整備された東京都でも、短時間に猛烈な集中豪雨があると、下水道管やポンプ所の処理能力を超えて、都市型の浸水が発生することがあります。

このことについて、どのようにお感じになりましたか?以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい(単一回答)。

図4-4 「都市型浸水対策」に対する感想





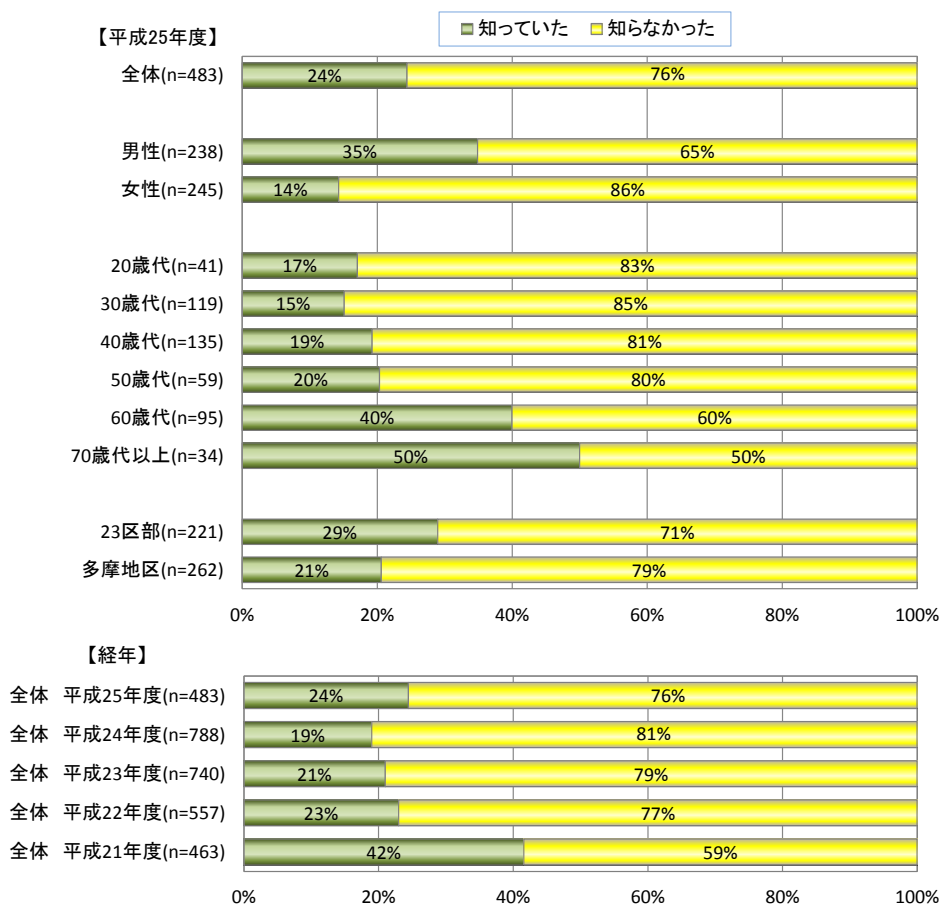
## 4-5. 下水道の課題③「合流式下水道の改善」(認知度)

- ◆ 全体では「知っていた」が24%となっており、半数以下となっていた。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」は男性が35%、女性は14%で男性の方が多く、女性より21ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると30歳代以降は年代が上がるにつれて「知っていた」との回答が多くなる。ただし、30歳代は15%であり20歳代の17%より2ポイント低くなっている。
- ◆ 地域別にみると、「知っていた」との回答が23区で29%、多摩地区で21%となり、23区の方が8ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「知っていた」は平成21年度調査では42%で、それに比較して今年度は18ポイント低かった。なお、平成24年までの4年間低下傾向だったが、今年度は上昇傾向を見せている。

Q18.東京都の下水道は、主に「合流式下水道」と呼ばれる、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる方式で整備されています。この方式は、大雨が降ると下水の水量が一気に増大するため、水再生センターに流入する前に河川へ放流せざるを得なくなり、雨水で薄まった汚水の一部が、そのまま河川に流れてしまうということが起こります。

あなたは、このことをご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお答え下さい(単一回答)。

図4-5 「合流式下水道」の認知度



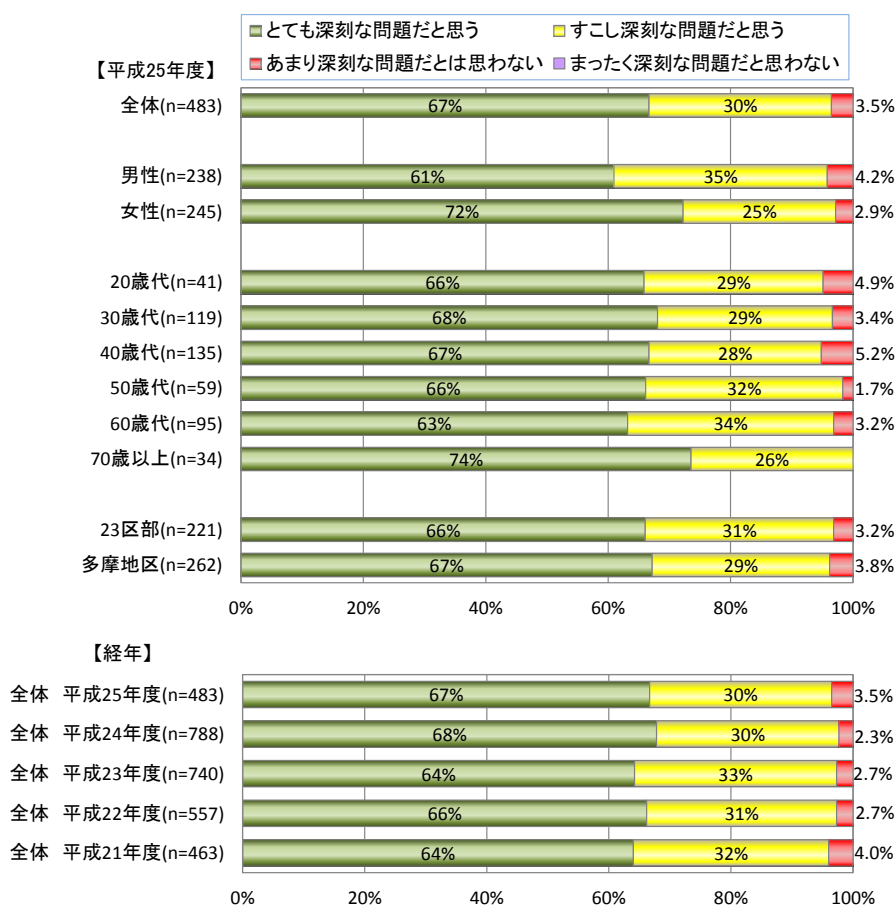
## 4-6. 「合流式下水道の改善」(感想)

- ◆ 全体では 97%の人が「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」と考えている。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」は男性が61%、女性が72%で女性の方が男性より11ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」が最も多くなるのは70歳以上で74%、逆に最も少なくなったのは60歳代で63%であった。
- ◆ 地域別にみると、「とても深刻な問題だと思う」は23区で66%、多摩地区で67%であり、多摩地区が1ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「深刻な問題である(とても深刻な問題だと思う+すこし深刻な問題だと思う)」は平成21年度調査では96%で、それに比較して今年度は1ポイント高かった。

Q18.東京都の下水道は、主に「合流式下水道」と呼ばれる、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる方式で整備されています。この方式は、大雨が降ると下水の水量が一気に増大するため、水再生センターに流入する前に河川へ放流せざるを得なくなり、雨水で薄まった汚水の一部が、そのまま河川に流れてしまうということが起こります。

このことについて、どのようにお感じになりましたか?以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい(単一回答)。

図4-6 「合流式下水道」に対する感想

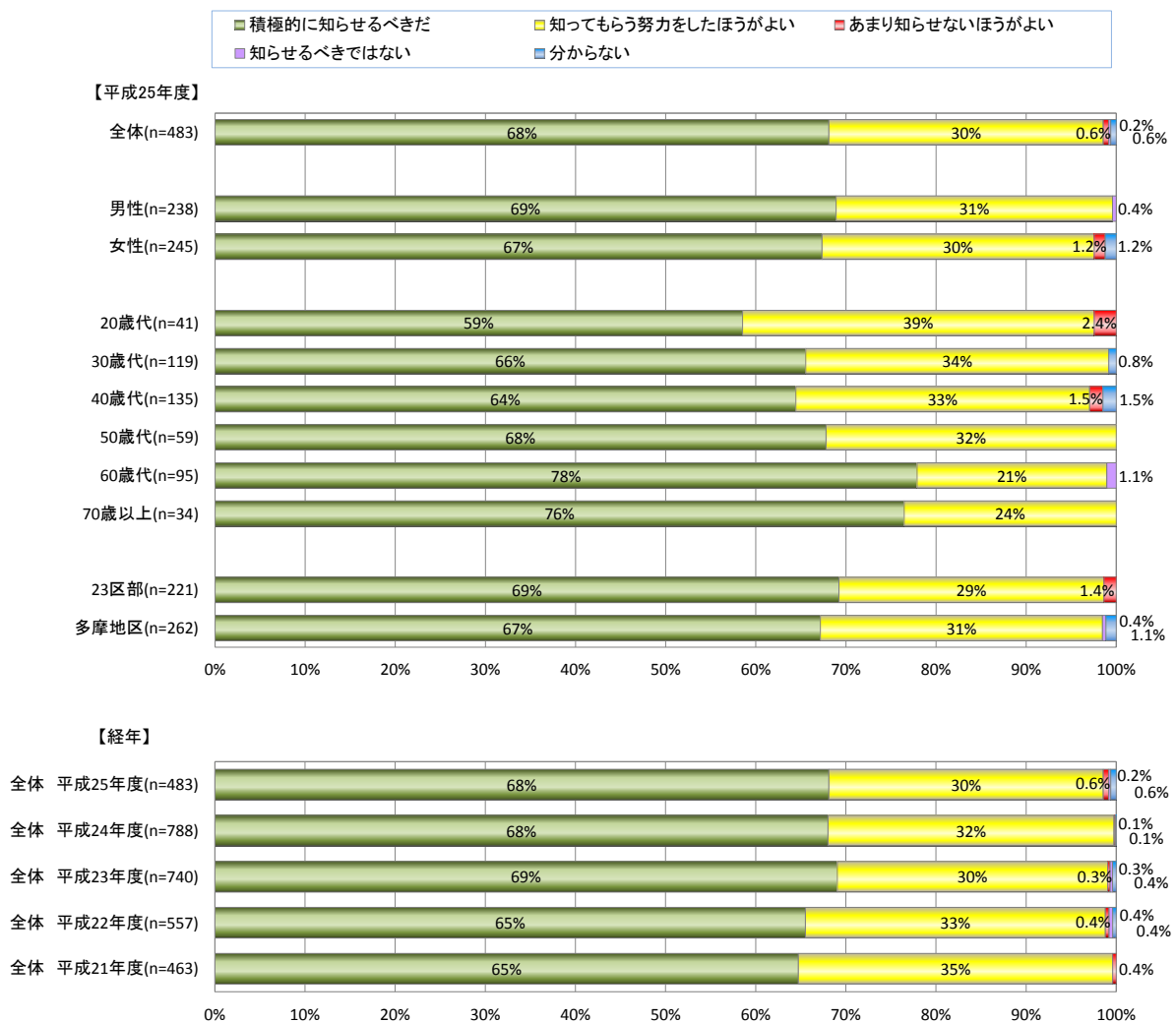


## 4-7. 下水道が抱える課題の公表について

- ◆ 全体では68%の人が「積極的に知らせるべきだ」と思っている。
- ◆ 男女別にみると、「積極的に知らせるべきだ」は男性が69%、女性が67%で男性の方が2ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、40歳代・70歳以上を除いて年代が上がるにつれて「積極的に知らせるべきだ」との回答が多くなる。30歳代は40歳代より2ポイント高い66%であり、最も多いのは60歳代の78%で、最も少ないのは20歳代の59%であった。
- ◆ 地域別にみると、「積極的に知らせるべきだ」との回答が23区では69%、多摩地区で67%となり、23区が2ポイント高かった。
- ◆ 過去5年間の経年変化をみると、「積極的に知らせるべきだ」は5年前の平成21年度調査では65%であり、それと比較すると今年度は3ポイント高かった。

Q19.上記（下水道管の老朽化）、（都市型浸水対策）、（合流式下水道の改善）でおうかがいした、東京都の下水道における課題について、あなたはどのようにお感じになりましたか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお答え下さい（単一回答）。

図4-7 課題の公表についての是非



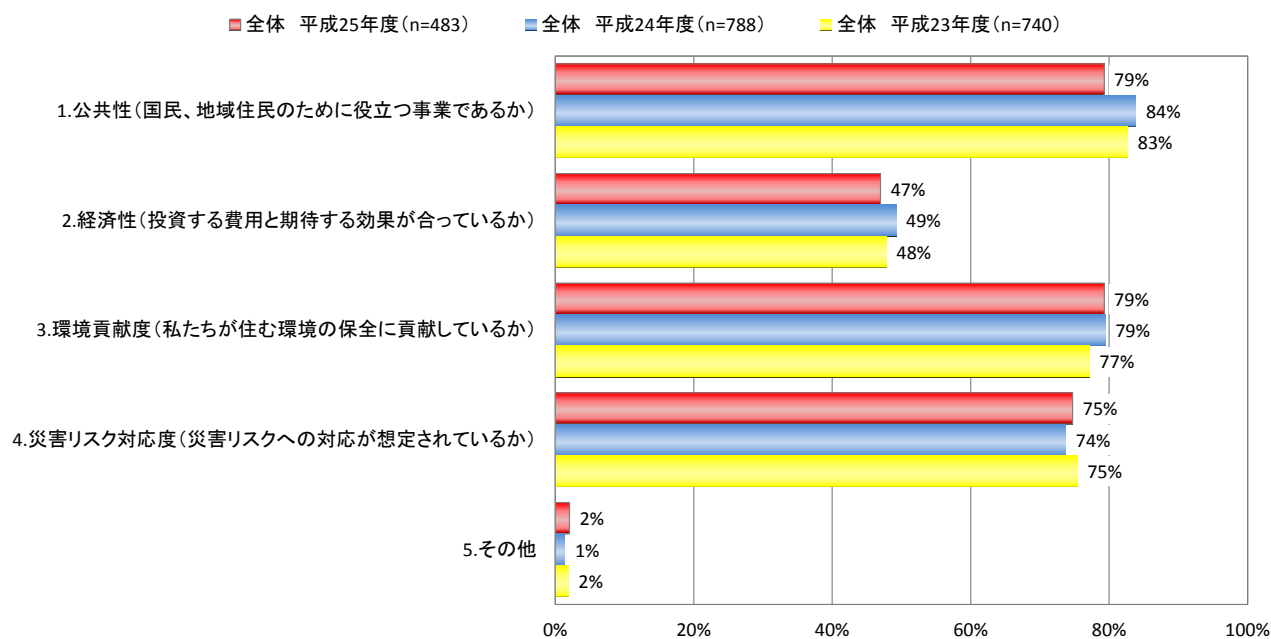
## 5. 下水道事業の評価基準

### 5-1. 下水道事業を評価する基準〔全体〕

- ◆ 全体では「1.公共性」と「3.環境貢献度」が79%と最も多い。次いで「4.災害リスク対応度」が75%と続き、少し値に差があいて「2.経済性」が47%であった。
- ◆ この結果、下水道事業は「1.公共性」、「3.環境貢献度」、「4.災害リスク対応度」が重視されていることがわかる。
- ◆ 平成24年度調査と比較して高くなったのは「4.災害リスク対応度」で、逆に低くなったのは「1.公共性」、「2.経済性」であった。

20.あなたが下水道事業を評価する基準で重視しているのは、どのようなことですか？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下さい（複数回答）。

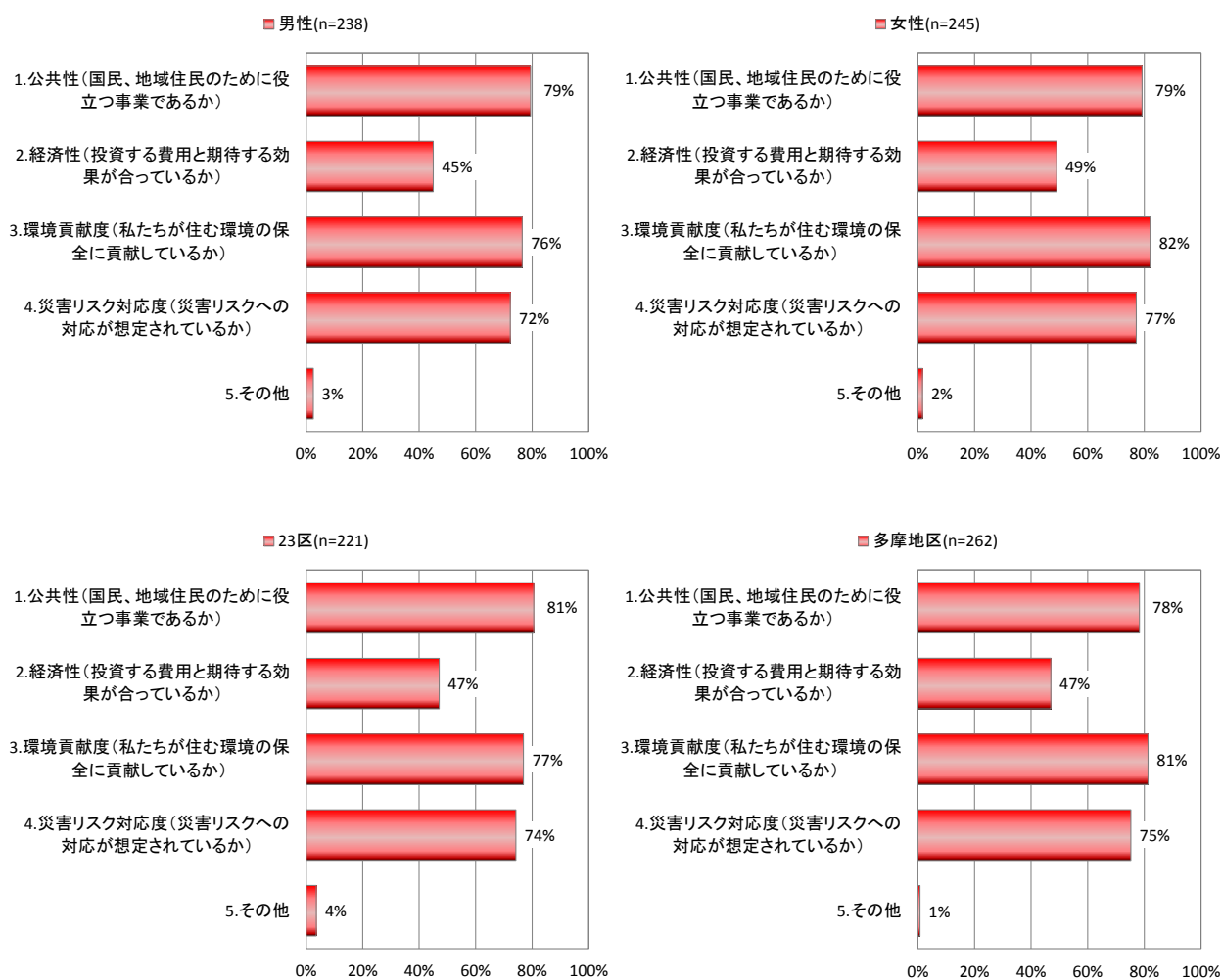
図5-1 下水道事業を評価する基準〔全体〕



## 5-2. 下水道事業を評価する基準〔性別・地域別〕

- ◆ 男女別にみると、男性は「1.公共性」を、女性は「3.環境貢献度」を最も重視しており、それぞれ79%、82%となっていた。
- ◆ 地域別にみると23区は「1.公共性」が81%と多摩地区より3ポイント多く、多摩地区は「3.環境貢献度」が81%、「4.災害リスク対応度」が75%とそれぞれ23区より4ポイント、1ポイント多くなっていた。

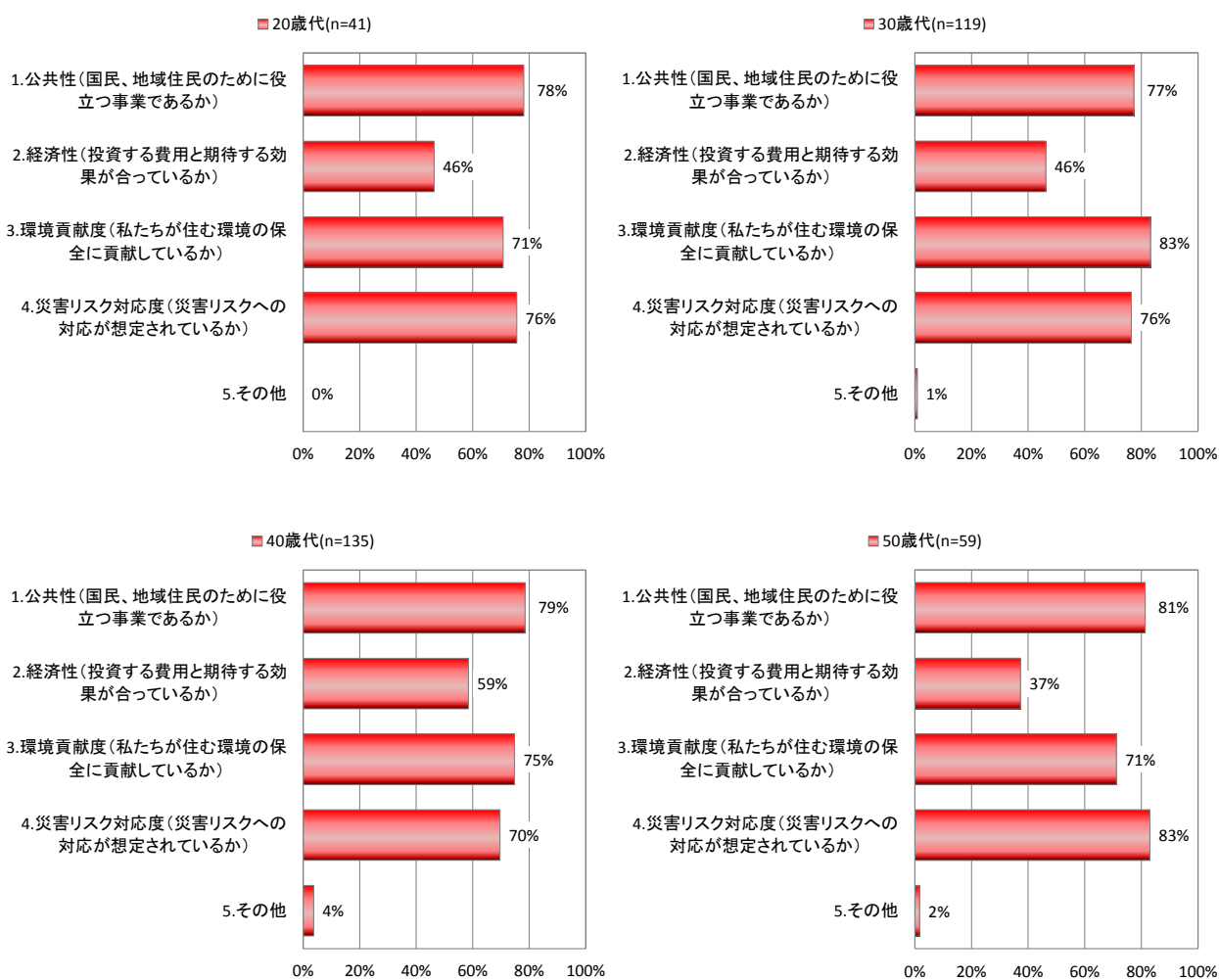
図5-2 下水道事業を評価する基準〔性別・地域別〕

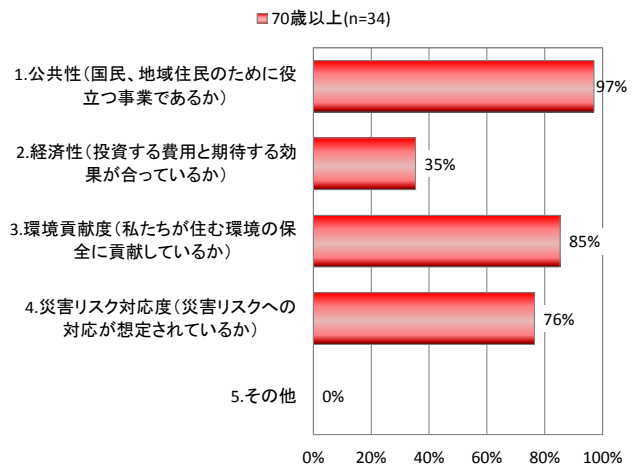
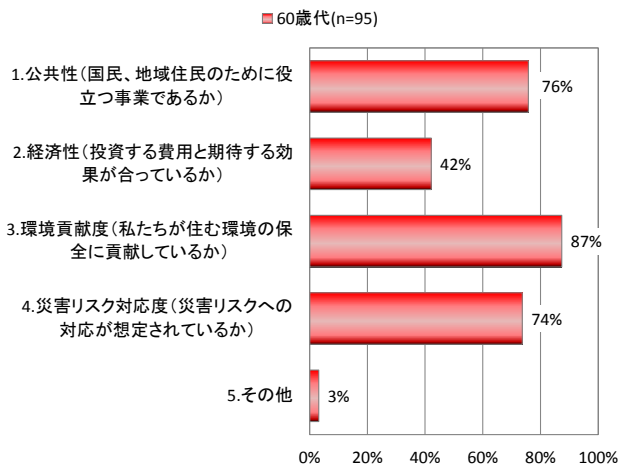


### 5-3. 下水道事業を評価する基準〔年代別〕

- ◆ 全体で最も回答が多くなった「1.公共性」を年代別にみると、もっとも多い回答は70歳以上の97%であった。以降、50歳代81%、40歳代79%、20歳代78%、30歳代77%と続き、最も少なくなったのは60歳代の76%であった。
- ◆ 「1.公共性」以外の項目について最も回答が多くなった年代をみると、「2.経済性」は40歳代が59%、「3.環境貢献度」は60歳代が87%、「4.災害リスク対応度」は50歳代が83%となっていた。

図5-3 下水道事業を評価する基準〔年代別〕





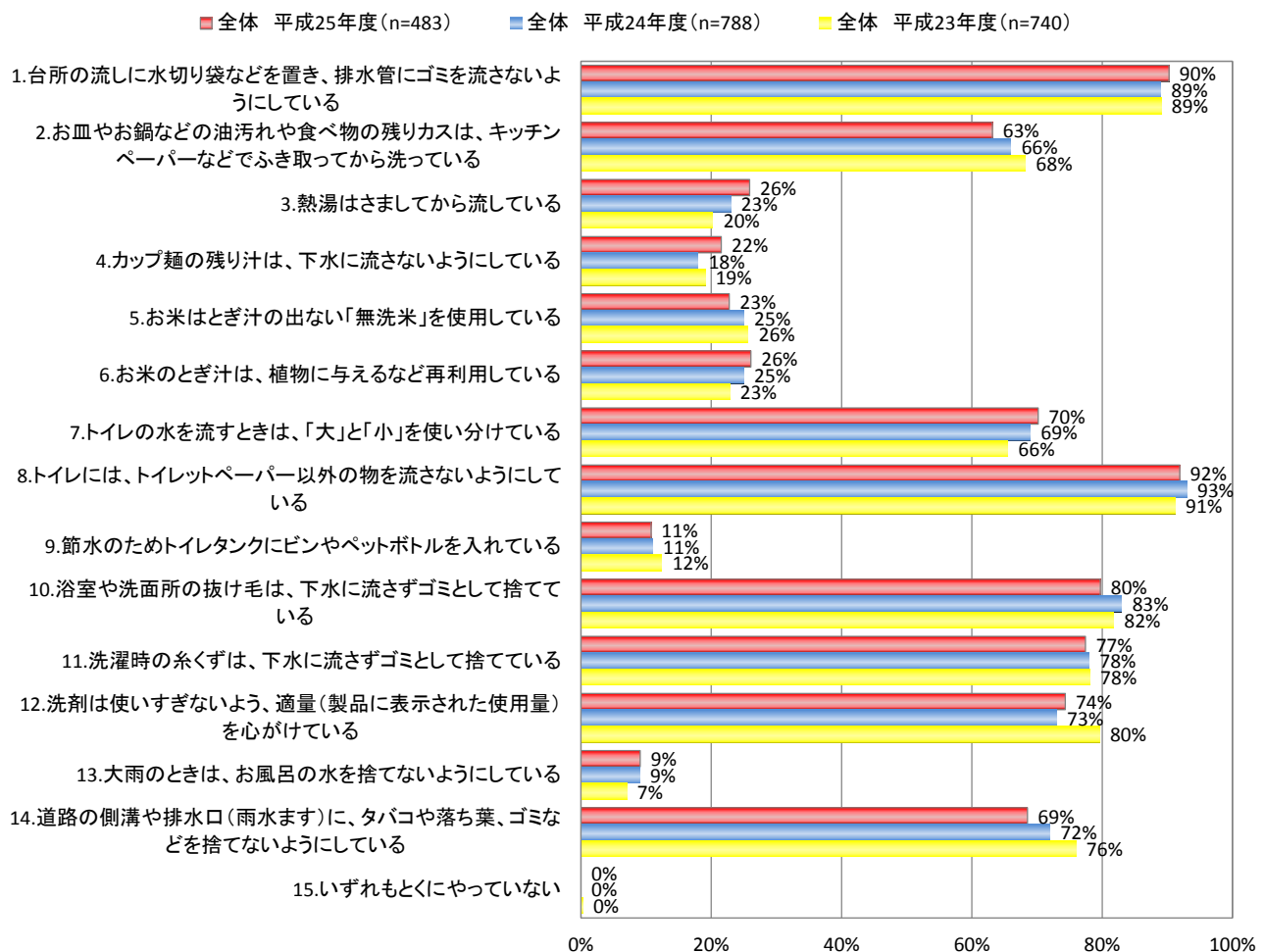
## 6. 生活排水についての日頃の取組

### 6-1. 生活排水についての日頃の取組〔全体〕

- ◆ 全体では「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」が92%と最も多い。次いで「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」が90%、「10.浴室や洗面所の抜け毛は、下水に流さずゴミとして捨てている」が80%と続く。
- ◆ 平成24年度調査と比較して、「2.お皿やお鍋などの油汚れや食べ物の残りカスは、キッチンペーパーなどでふき取ってから洗っている」が63%、「14.道路の側溝や排水口（雨水ます）に、タバコや落ち葉、ゴミなどを捨てないようにしている」が69%とそれぞれ3ポイント低く、過去3年間減少傾向をみせており、「7.トイレの水を流すときは、「大」と「小」を使い分けている」は70%で1ポイント高く、過去3年間上昇傾向をみせている。

Q21.生活排水について、あなたが日頃から行っていることはありますか？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下さい（複数回答）。

図6-1 生活排水についての取組



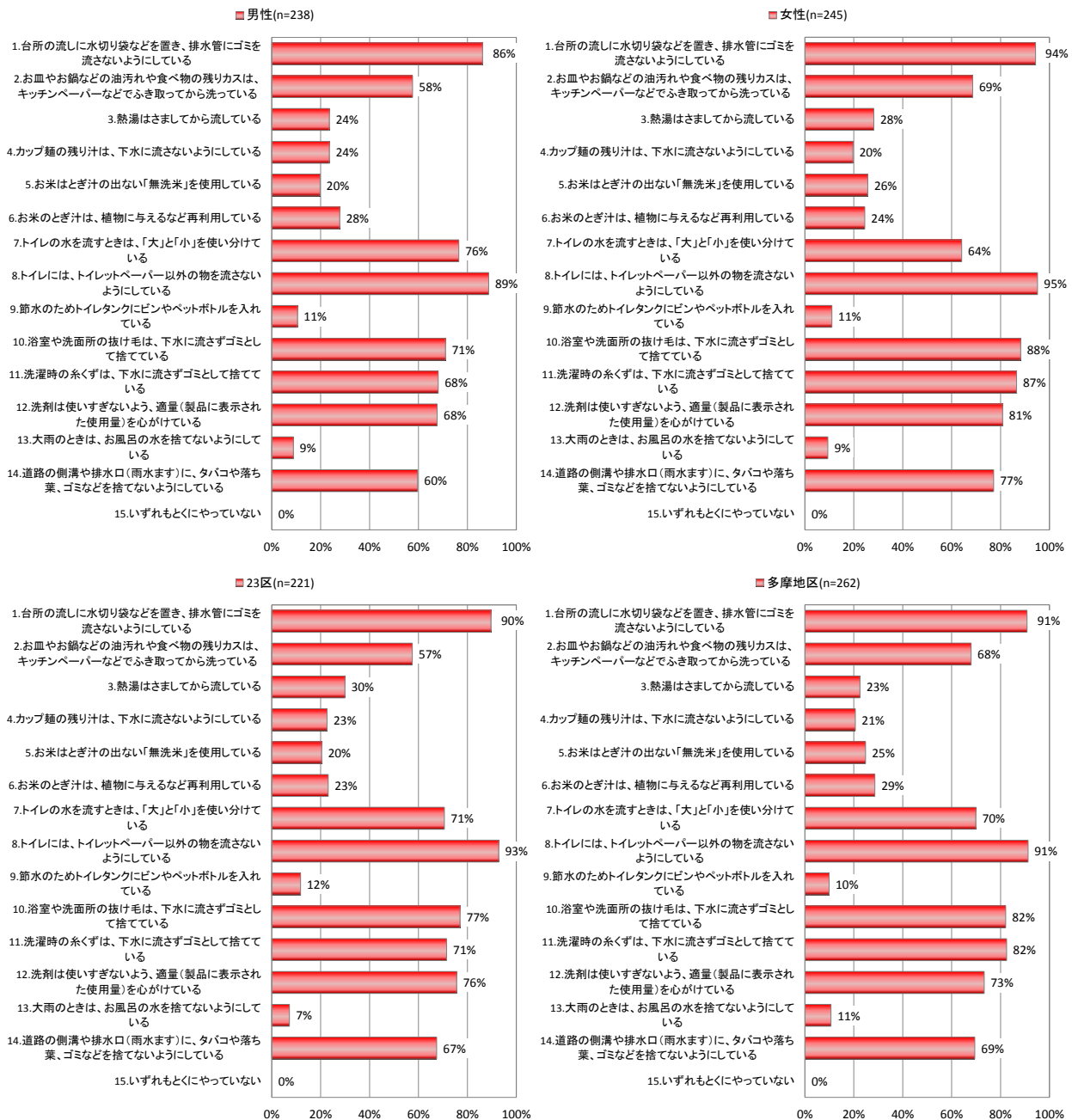


## 6-2. 生活排水についての日頃の取組〔性別・地域別〕

- ◆ 男女とも「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」が最も多く、男性は89%、女性は95%であった。
- ◆ 地域別にみると、23区は「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」が93%と最も多く、多摩地区は「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」と「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」が同じく91%と最も多かった。

Q21.生活排水について、あなたが日頃から行っていることはありますか？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下さい（複数回答）。

図6-2 生活排水についての取組〔性別・地域別〕

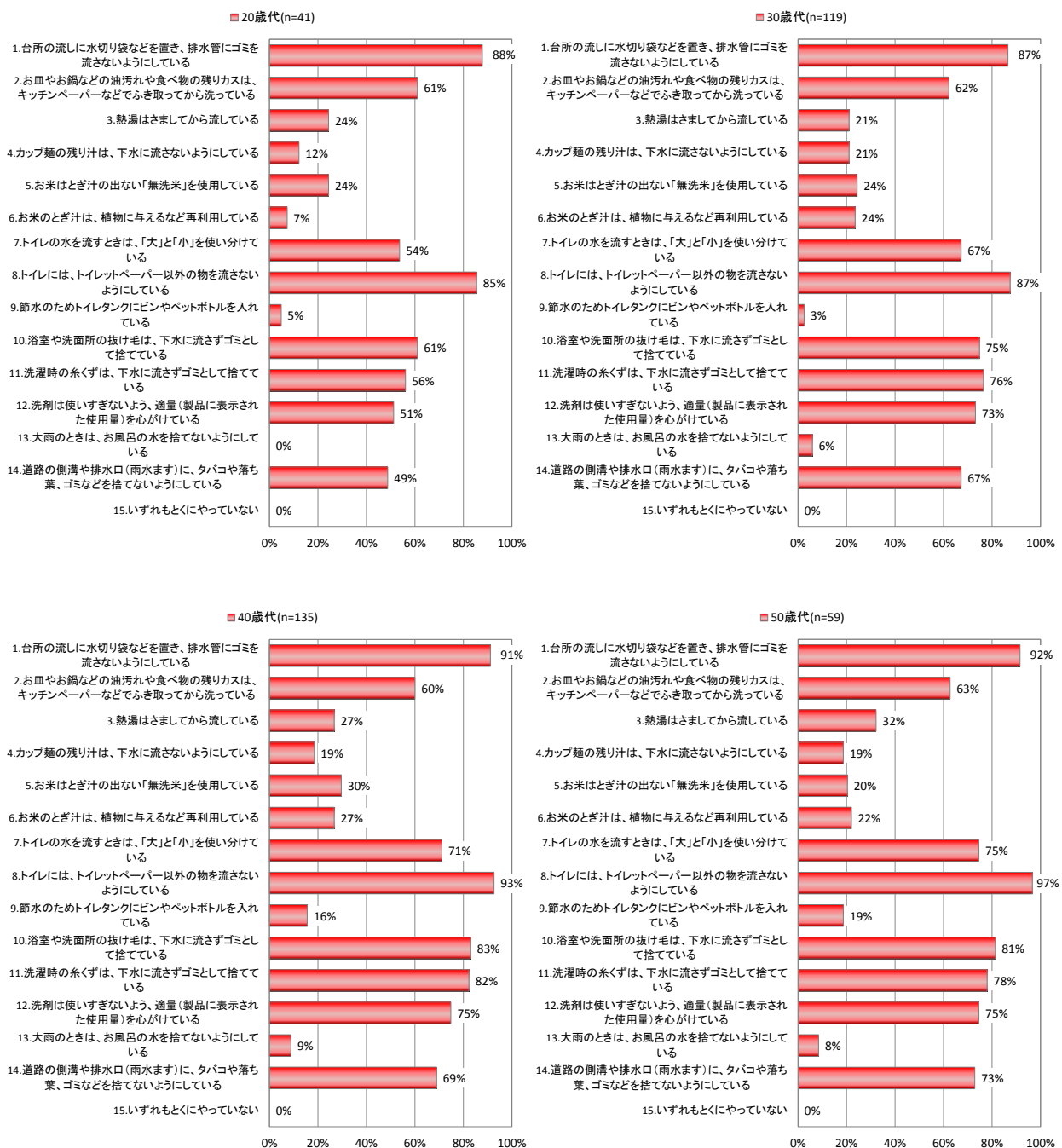


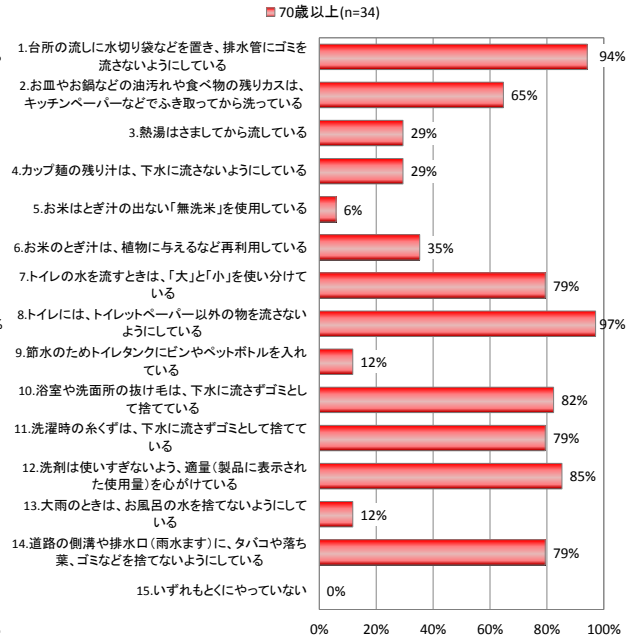
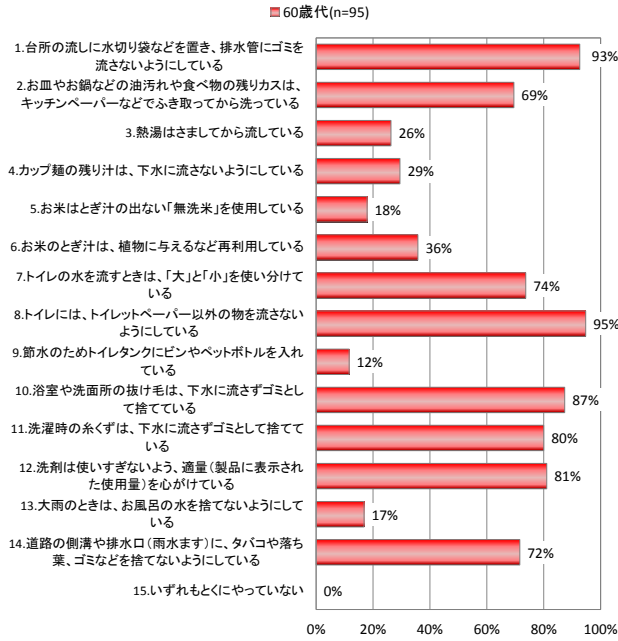
### 6-3. 生活排水についての日頃の取組〔年代別〕

◆ 年代別にみると、40歳代～70歳以上の回答者は「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」が年代順で、それぞれ93%、97%、95%、97%と最も多く、20歳代では「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」が88%と最も多い。30歳代では「8.トイレには、トイレットペーパー以外のものを流さないようにしている」と「1.台所の流しに水切り袋などを置き、排水管にゴミを流さないようにしている」が同じく87%と最も多かった。

Q21.生活排水について、あなたが日頃から行っていることはありますか？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下さい（複数回答）。

図6-2 生活排水についての取組〔年代別〕





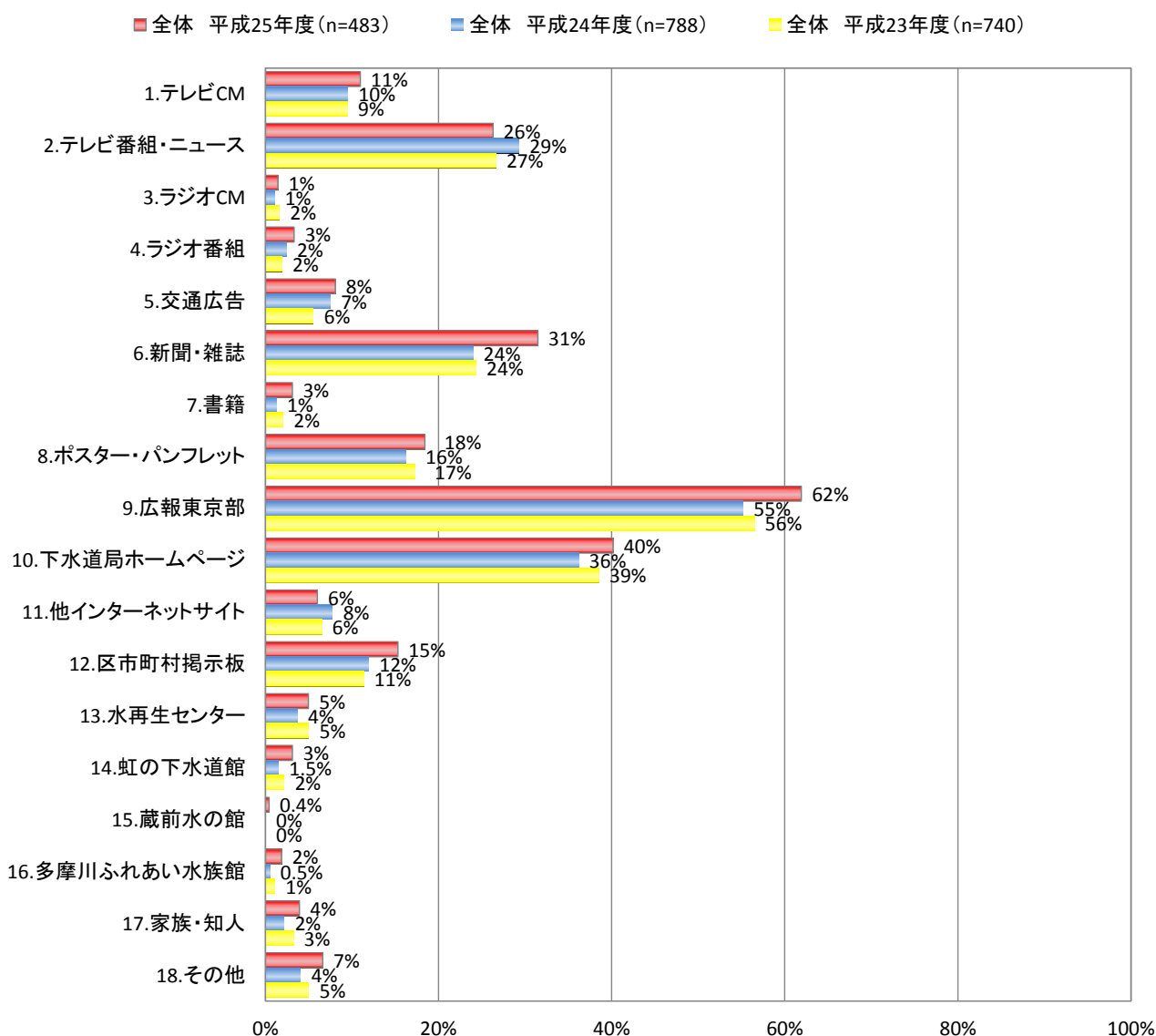
## 7. 下水道事業の認知経路

### 7-1. 下水道事業の認知経路〔全体〕

- ◆ 下水道事業に関する認知経路をみると、全体では、回答が多かった順に「9.広報東京都」62%、「10.下水道局ホームページ」40%、「6.新聞・雑誌」31%となっていた。
- ◆ 前回の平成24年度調査と比較すると、2位までの順に変化はないが、「9.広報東京都」が7ポイント、「下10.下水道局ホームページ」4ポイント高くなっていた。また、「6.新聞・雑誌」は7ポイント高くなり「2.テレビ番組・ニュース」を上回り、3位となった。

Q22.あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図7-1 下水道事業の認知経路

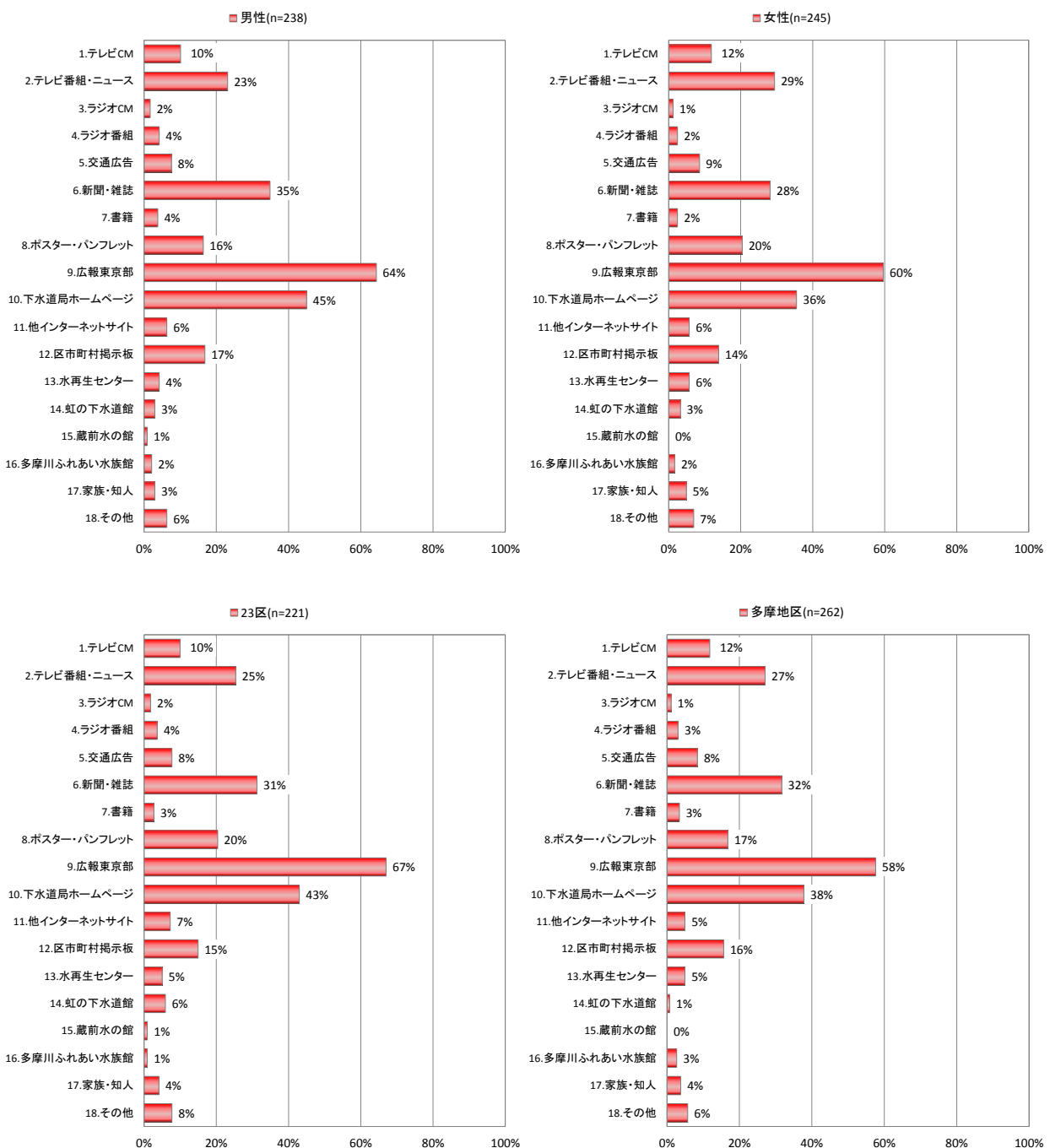


## 7-2. 下水道事業の認知経路〔性別・地域別〕

- ◆ 男女別にみると、回答が最も多いものは「9.広報東京都」、次いで「10.下水道局ホームページ」であるが、男性では次いで「6.新聞・雑誌」(35%)、「2.テレビ番組・ニュース」(23%)の順であり、女性では逆に「2.テレビ番組・ニュース」(29%)、「6.新聞・雑誌」(28%)であった。
- ◆ 地域別では、1~3位までの認知経路は全体と同じ順位であった。

Q22.あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図7-1 下水道事業の認知経路〔性別・地域別〕

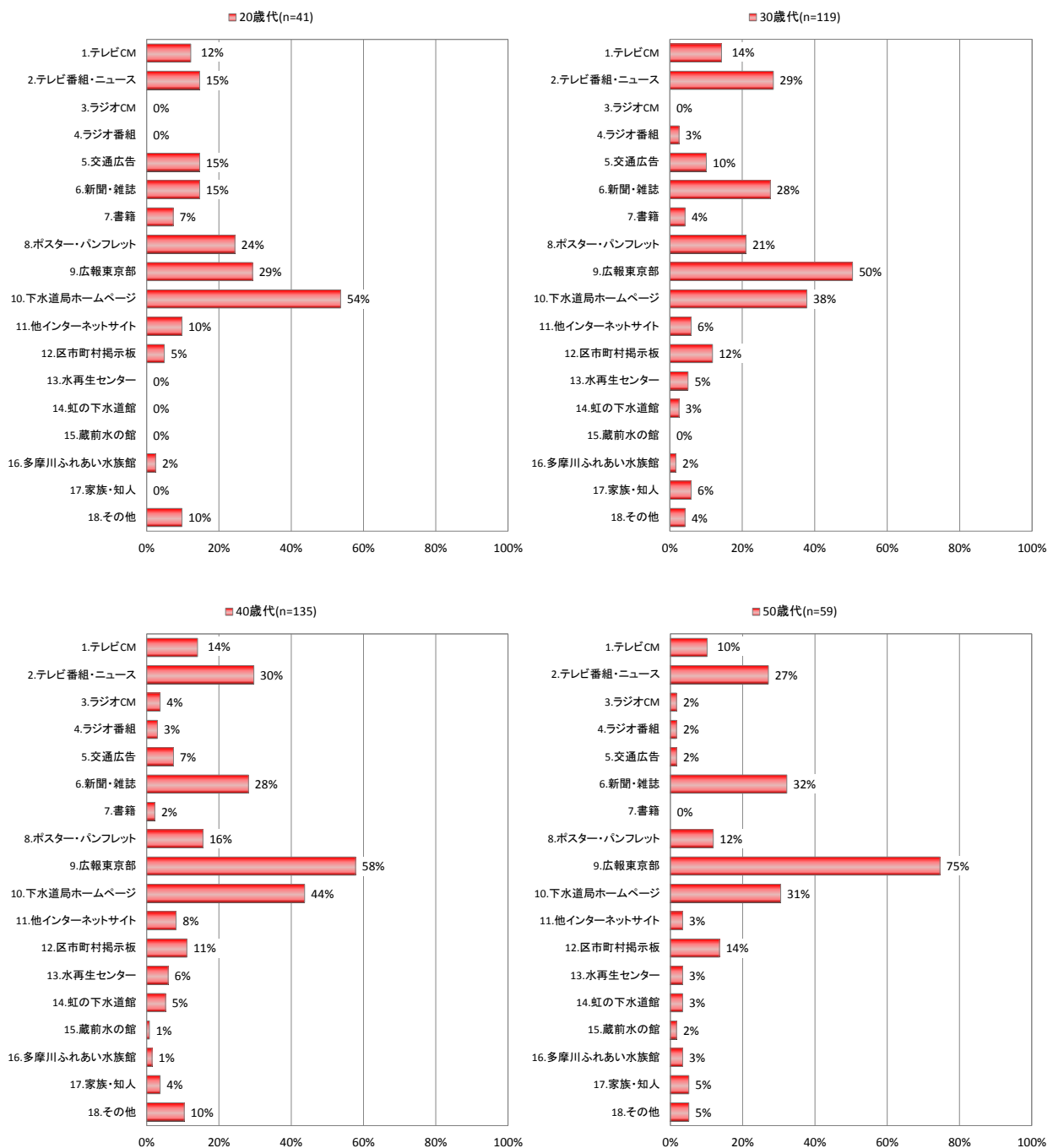


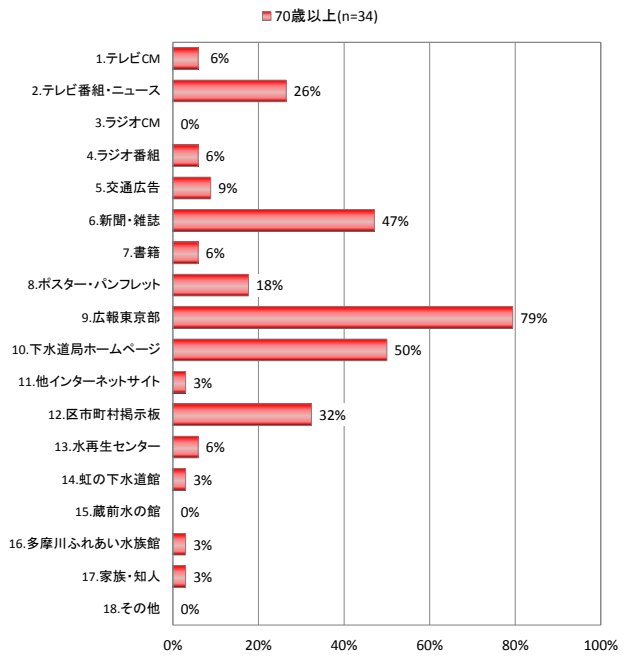
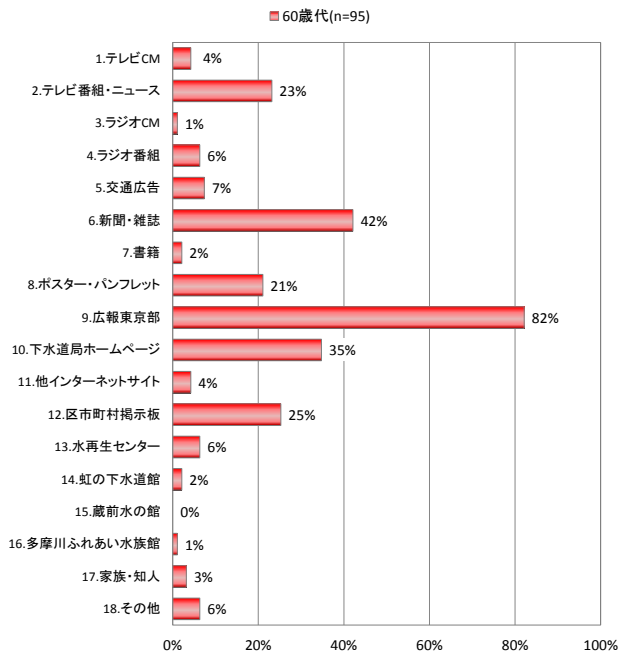
### 7-3. 下水道事業の認知経路〔年代別〕

◆ 年代別にみると、全体で最も多かった「9.広報東京都」は20歳代を除いてすべての年代でも最も多く、その割合は70歳以上を除いては、年代が上がるにつれて多くなっている。なお、最も回答の少ない20歳代の29%は、最も多い60歳代の82%と比べて、53ポイントも少ないものとなっている。

Q2.2.あなたは東京都下水道局や下水道事業の内容について、どのようなところから知ることが多いですか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつでもお答え下さい（複数回答）。

図7-1 下水道事業の認知経路〔年代別〕



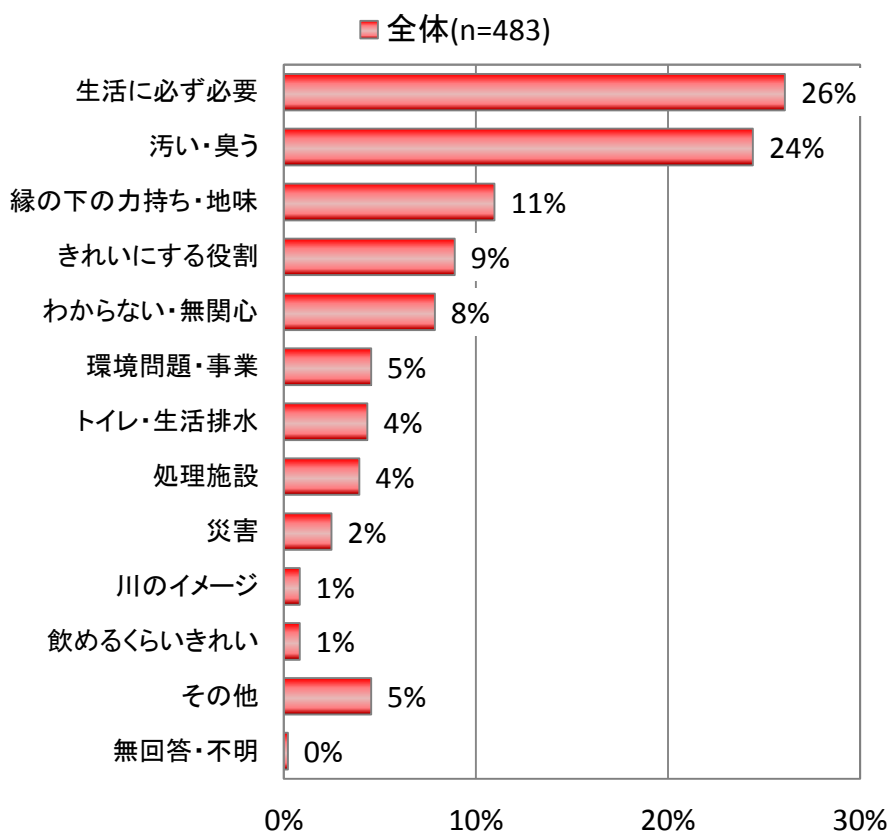


## 8. 下水道事業のイメージ

- ◆ 下水道事業のイメージとして最も多く挙げられたのが「生活に必ず必要」で全体の 26%、次いで「汚い・臭う」が 24%であった。
- ◆ 下水道に対して「縁の下の力持ち・地味」、「生活に必ず必要」、「きれいにする役割」等社会に貢献しているイメージをもつ人が多かった。

Q23.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（自由回答）。

図8-1 下水道事業のイメージ



※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。



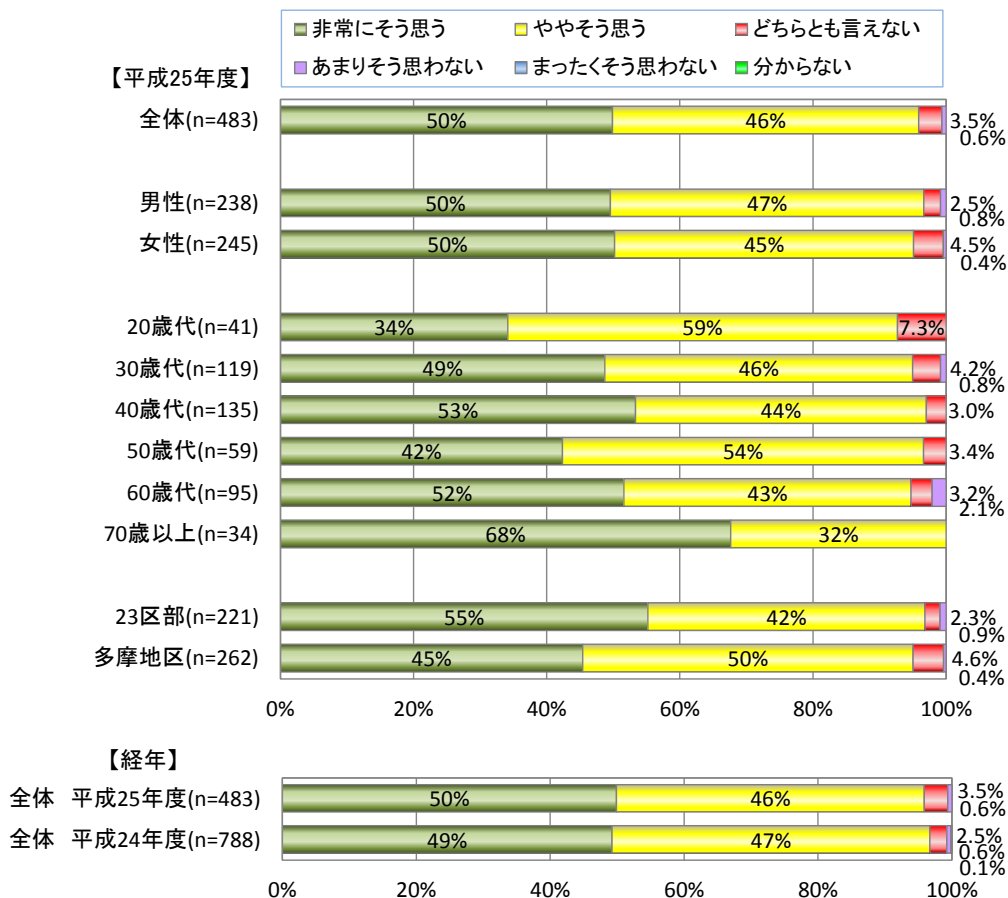
## 9. 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

### 9-1. 下水道事業に関する情報の探求意思

- ◆ アンケートの回答後、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思うかについて質問を行った。全体では、「知りたいと思う（非常にそう思う+ややそう思う）」が96%であった。
- ◆ 男女別にみると、「非常にそう思う」は男性女性共に50%であった。
- ◆ 年代別にみると、「非常にそう思う」が最も多いのは70歳以上で68%、次いで40歳代で53%、60歳代で52%となっており、最も少ないのは20歳代の34%で、次いで50歳代の42%となっている。
- ◆ 地域別にみると、「非常にそう思う」は23区では55%、多摩地区では45%となり、23区が10ポイント高かった。
- ◆ 下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思うかについての経年変化をみると、平成24年度調査でも「知りたいと思う（非常にそう思う+ややそう思う）」との回答が96%でほぼ同様の結果が得られている。

Q24.あなたは、下水道局や下水道事業について、さらに詳しく知りたいと思いませんか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図9-1 下水道局、下水道事業の情報の探求意思

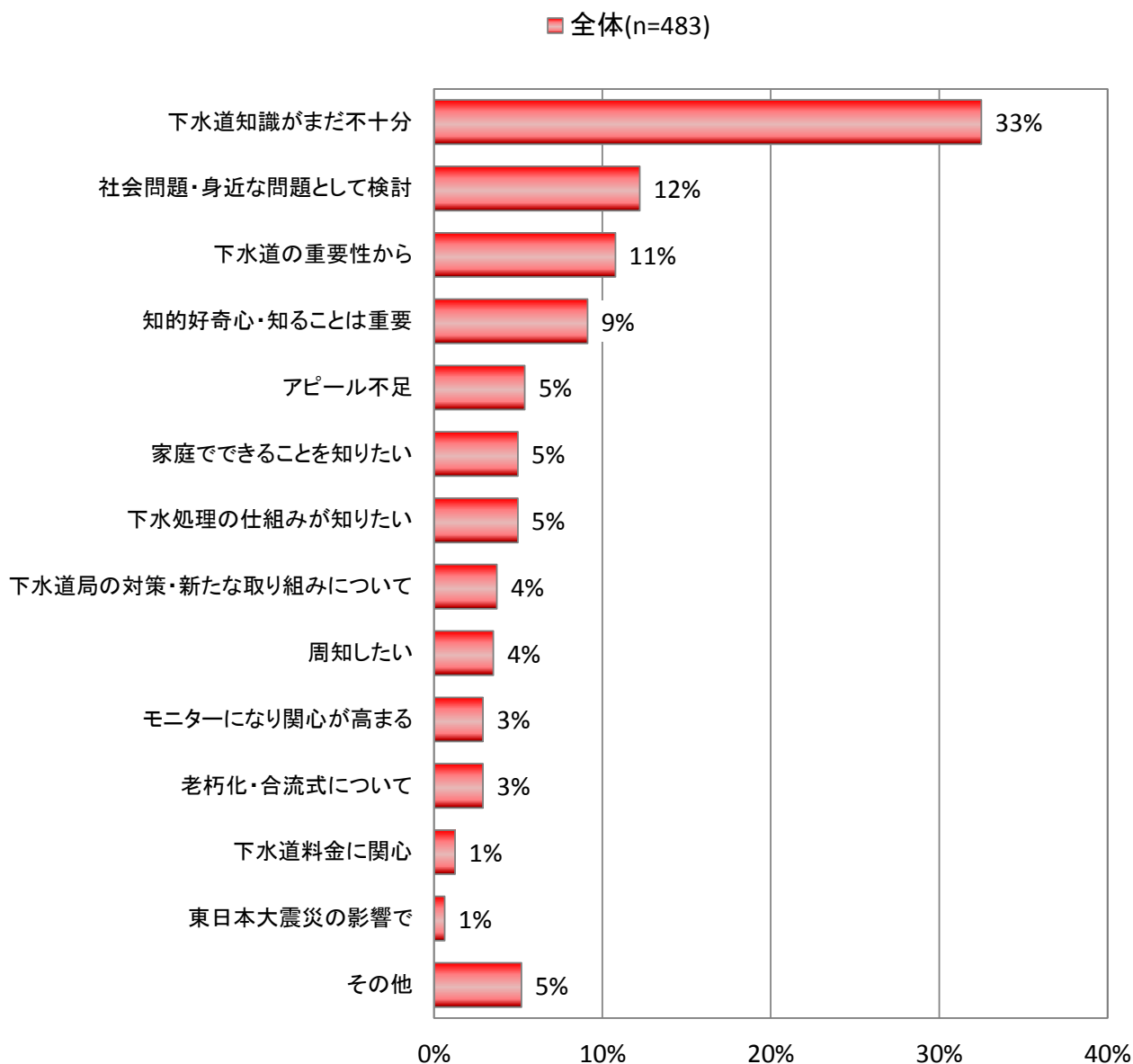


## 9-2. 下水道事業に関する情報の探求意思（理由）

- ◆ 下水道事業について知りたい（知りたくない）理由としては、「下水道知識がまだ不十分」が 33%と最も多かった。次いで、「社会問題・身近な問題として検討」が 12%という結果だった。
- ◆ 割合としては低いながらも、「モニターになり関心が高まる」ことで下水道についてさらに深く知りたくなったという意見もあった。

Q25.上記Q24のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図9-2 下水道局、下水道事業に関する情報の探求意思（理由）



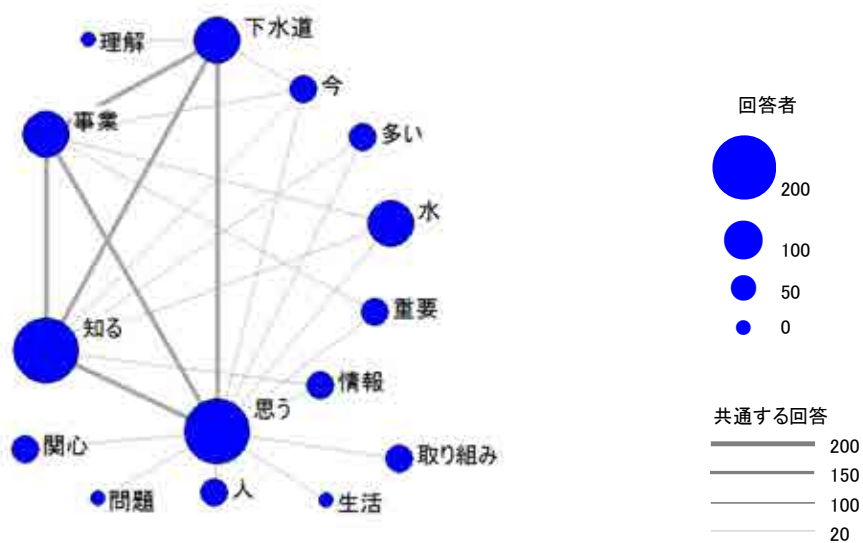
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

### 9-3. 下水道事業に関する情報の探求意思（理由の傾向）

- ◆ 下水道事業に関する情報の探求意思の理由についてネットワーク図で見ると、「水」を扱う下水道の「事業」は「重要」であるため、その「情報」を知りたいという意見が多かった。また、身近な「問題」や「関心」として捉えている人も目立った。

Q25.上記Q24 のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図9-3 下水道局、下水道事業に関する情報の探求意思（理由の傾向）



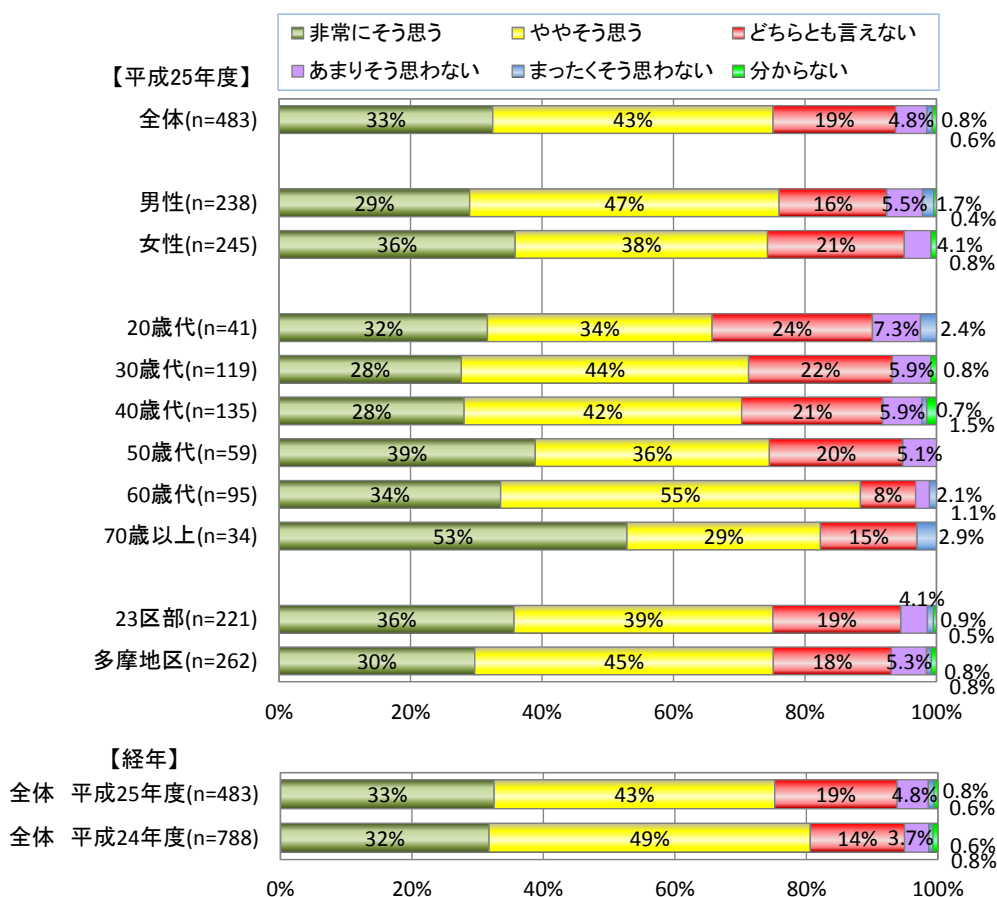
※ 上図は、下水道や下水道事業についてさらに詳しく知りたい（あるいは知りたくない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数があったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯として表示したネットワーク図である。

## 9-4. 下水道事業に関する情報の共有欲求

- ◆ 下水道局や下水道事業について、知っていることを共有したいと思うかについて質問を行った。全体では「情報を共有したいと思う（非常にそう思う+ややそう思う）」との回答が76%となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常にそう思う」は男性で29%、女性は36%となり、女性の方が男性より7ポイント高かった。
- ◆ 年代別にみると、「非常にそう思う」との回答で最も多いのは70歳以上の53%で、最も少ないのは30歳代と40歳代の28%であり、25ポイントの差が生じている。
- ◆ 地域別にみると、「非常にそう思う」は23区では36%、多摩地区では30%となり、23区が6ポイント高かった。
- ◆ 経年でみると、「情報を共有したいと思う（非常にそう思う+ややそう思う）」は平成24年度調査では81%であり、それに比較して今年度は5ポイント低くなっていた。

Q26.あなたは、下水道局や下水道事業に関して知っていることを、周囲の人に知らせたいと思いますか？以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選び下さい（単一回答）。

図9-4 下水道局、下水道事業の情報の共有欲求

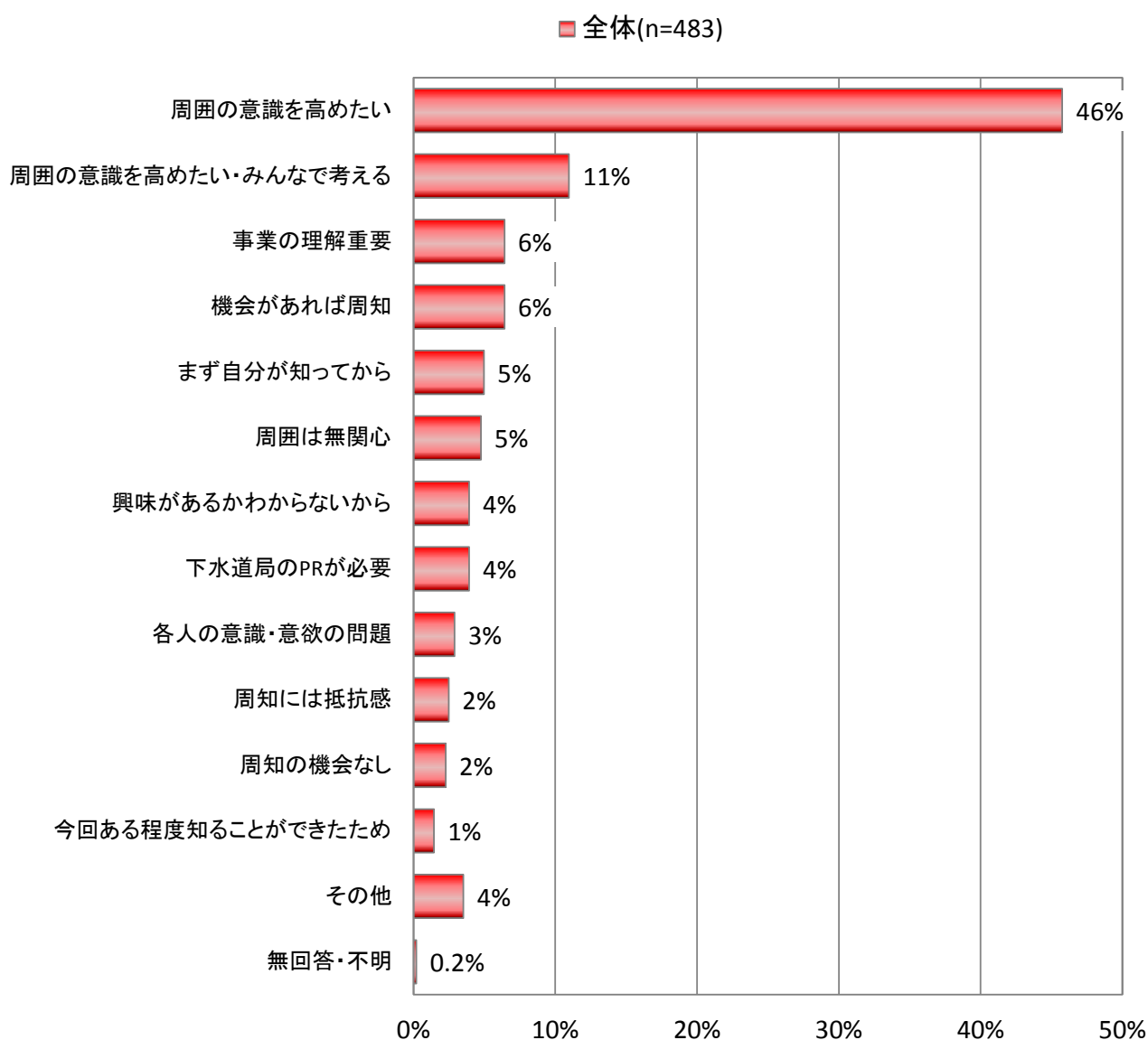


## 9-5. 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由）

- ◆ 下水道事業について知らせたいと思う理由としては、「周囲の意識を高めたい」が46%と最も多い。次いで、「周囲の意識を高めたい・みんなで考える」が11%と多かった。
- ◆ 周知に積極的でない意見としては、「まず自分が知ってから」「周囲は無関心」（5%）、「興味があるかわからないから」「下水道局のPRが必要」、「各人の意識・意欲の問題」、「周知には抵抗感」「周知の機会なし」などがあつた。

Q27.上記Q26のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図9-5 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由）



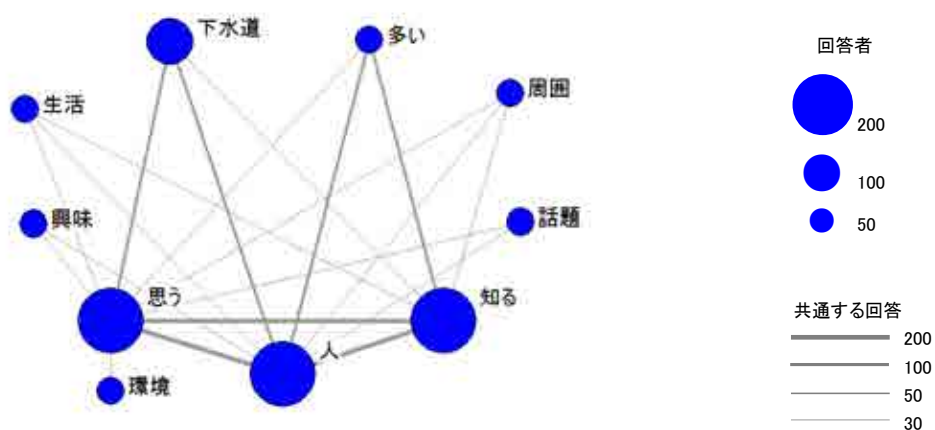
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

## 9-6. 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由の傾向）

- ◆ 下水道事業に関する情報の共有欲求についての理由をネットワーク図で見ると、「人」の「生活」と密接に関わる「下水道」について「知る」こと、そして「周囲」に「話題」を提供して「興味」を持ってもらうことが大切だという意見が多かった。

Q27.上記Q26のように思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図9-6 下水道事業に関する情報の共有欲求（理由の傾向）



※ 上図は、下水道事業について知っていることを周知に知らせたい（あるいは知らせたくない）と選んだ理由についての自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数があったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯として表示したネットワーク図である。

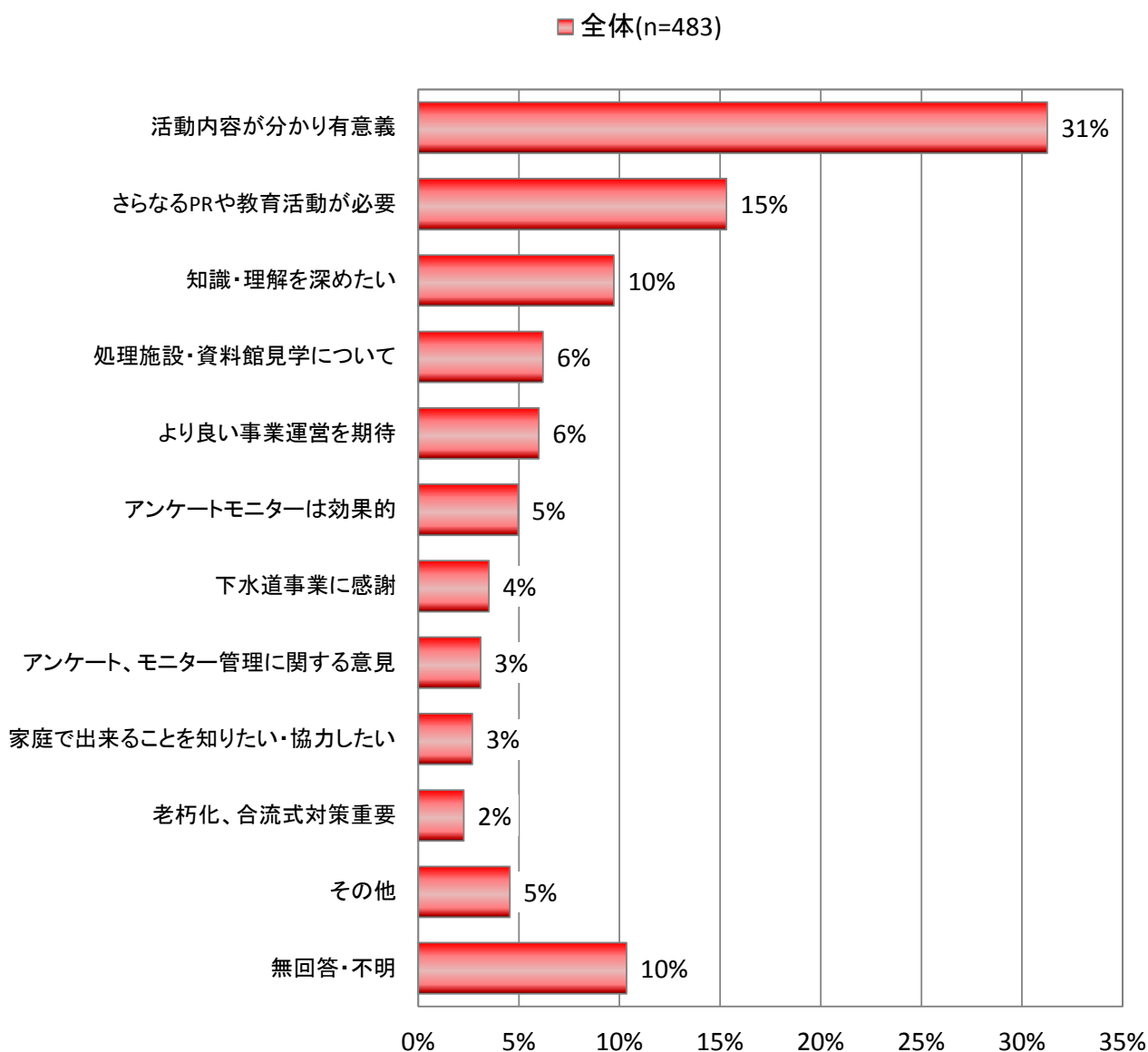
## 10. 下水道局へのご意見・ご要望など

### 10-1. 東京都下水道局へのご意見・ご要望

- ◆ 東京都下水道局へのご意見やご要望としては、アンケートにより「活動内容が分かり有意義」が31%と最も多く、次いで「さらなるPRや教育活動が必要」が15%、「知識・理解を深めたい」が10%と多かった。

Q28.以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

図10-1 東京都下水道局へのご意見・ご要望



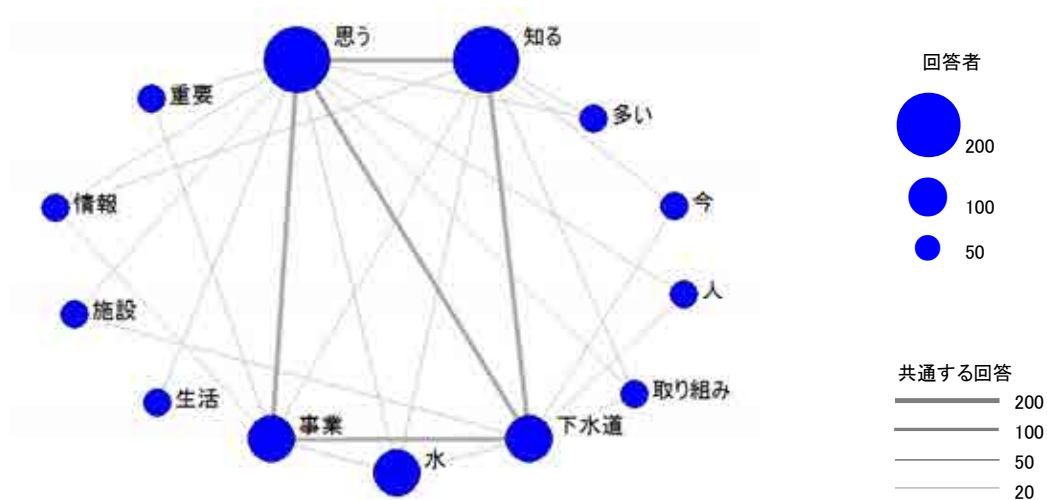
※ 上記は、表記のキーワードに関連する内容を記載した回答者の割合（率）である。

## 10-2. 東京都下水道局へのご意見・ご要望（理由の傾向）

- ◆ 東京都下水道局へのご意見・ご要望についての理由をネットワーク図で見ると、「水」を利用する普段の「生活」において、下水道の「取り組み」や「事業」は重要であり、更に下水道の「取り組み」「事業」について「知る」ために、積極的に「情報」を提供すべきであるという意見が目立った。

Q28.以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

図10-2 東京都下水道局へのご意見・ご要望（理由の傾向）



※ 上図は、東京都下水道局へのご意見・ご要望として寄せられた自由回答意見の文章を語句単位で切り分け、一定以上の回答者数があったものをノード（上図の●印）として表示し、一定以上の共通する回答数があったものを紐帯として表示したネットワーク図である。



## 10-3. 東京都下水道局へのご意見・ご要望例

- ◆ 東京都下水道局へのご意見やご要望、アンケートに対するご感想など、多数お寄せいただきましたので、ここに一部ご紹介いたします。

Q28.以上、東京都の下水道事業について色々とおたずねして参りましたが、今回のアンケート内容（本アンケートにより、イメージが変わられた方はその理由など）、および東京都下水道局へのご意見・ご要望等がございましたら、お聞かせ下さい（自由回答）。

### 1. 「活動内容が分かり有意義」に関連した意見

- ◆ 下水道といえば、生活排水等をきれいにしたり雨水の調整をする事くらいしかイメージがなかったが、他にも大きな社会貢献を数々しているということが分かりました。（女性日野市、30歳代）
- ◆ 知らないことが多かったと実感しました。何気ない行動が、汚水の再生化の妨げになっているのかもしれないと気づきました。もう少し、情報を取り入れ、日々の生活の中で改善できることはないか考えようと思います。（女性世田谷区、30歳代）
- ◆ 下水道は空気と同じように必要だけど、あることを普段は認識していないものです。改めて考えると、そこでは日夜研究が重ねられていることがわかりました。（女性杉並区、60歳代）
- ◆ 下水道で洪水を防いだり環境対策をしたりして、今まで知らなかったことが分かりイメージが変わりました。（男性、清瀬市30歳代）
- ◆ 環境にかかわる事業も多く行っていることと、特にIT産業との関わりもある点で興味を持ちました。（男性世田谷区、30歳代）

### 2. 「さらなるPRや教育活動が必要」に関連した意見

- ◆ 練馬区に住んでいるが、近くに区立の公園があり、数年前、石神井川の氾濫の関係で公園内の地中に大雨時の工事をを行った。これまでに2回、石神井川の氾濫が防止できたと聞いている。やはりPRと近隣住民への説明が大事であると感じた。（一部、工事の反対運動が起きた）（男性練馬区、60歳代）
- ◆ もっと東京都民に、縁の下の力持ちの存在をアピールして欲しい。都議会議員をもっと積極的に勉強させ、認識を高めさせて欲しい。（杉並区男性、60歳代）
- ◆ 都市生活を維持して行く上で下水道はとても重要なのにみんな関心をもっていないように思う。いま流行のゆるキャラでもツイッターでも何でも使ってもっと広報活動に力を入れた方がよいと思う。（小平市女性、40歳代）
- ◆ 事業内容やインフラ機能を一般へさらに周知させてほしい。可能性も多く残されている。もっと身近に感じられる説明や情報がほしい。（八王子市男性、40歳代）
- ◆ もっと下水道について知りたいと思いました。集中豪雨の時のことや水道管の老朽化など問題点も含めてニュースとしてもっと知りたいです。（国分寺市女性、40歳代）

### 3. 「知識・理解を深めたい」に関連した意見

- ◆ 下水道事業で行っている事業が、下水処理以外であることがほとんど知らなかったので、この事業に関しても理解していきたい。(荒川区男性、50 歳代)
- ◆ 今までは下水道はただ単に少しでもきれいにして処理していると思っていましたので、詳しく知ると「すごいな～」と感心することが多いです。今後もいろいろなことを知りたいと思いました。(武蔵村山市女性 40 歳代)
- ◆ 下水道に関して全くといってもよいくらい何も知らず、恥ずかしくなりました。自分の生活を支えている事業に関して、もっと知っておくべきだと反省しました。(品川区女性、40 歳代)
- ◆ 改めてたいせつなことだと感じましたが、今後震災などになった場合、どのような取り組みを考えているのかを知りたいです。(羽村市女性、50 歳代)
- ◆ 再生水という単語をはじめて知りました。やはり、昔から思っていたイメージよりももっとクリーンなこともしているんだと感じてきています。これからもっと知ればいいなと思います。(日野市男性、30 歳代)

### 4. 「アンケートモニターは効果的」に関連した意見

- ◆ アンケートから下水道の役割や事業を少し分かった気がします。下水道は非常に重要であるためもう少し事業について詳しくなりたいと思います。(大田区女性、20 歳代)
- ◆ ワイドショーなどで下水道の話題をなんとなく見ていたので、聞きかじっていたことも多かったですが、今回のアンケートでより身近な話題になったような気がします。(世田谷区女性、40 歳代)
- ◆ このアンケートを通して下水道に関する様々な取り組みがされていることが分かり、非常に勉強になった。都民として協力できることは、積極的にしていきたいと思った。(府中市男性、30 歳代)
- ◆ 下水道事業といっても、さまざまな取り組みを行っていることを知ったので、モニターになってよかった。今後、興味を持ってさらに知りたいと思った。(町田市女性、30 歳代)
- ◆ このアンケートで、下水道の役割がかなりわかりました。(足立区男性、40 歳代)
- ◆ 下水道について、普段は何気なく漠然としたイメージだったのが、ハッキリしたものになってきて非常にためになりました。このようなアンケートで真剣に考えることにより、それはより深いものとなりました。ほかに私のような方は沢山いると思います。もっと、この活動が人々に知られたらよいのと思うようになりました。勉強になりました。また、次回アンケートもとても楽しみにしています。(大田区女性、30 歳代)

## 5. 「老朽化・合流式対策が必要」に関連した意見

- ◆ 下水道管が古くなっていると言う事でしたが、私たちの近所の下水道管はどの位の年月がたっているのかとても不安です。早急な対応をお願いいたします。(足立区男性、50 歳代)
- ◆ 高速道路のパーキングでトイレに再生水を使っているところがあるのは知っていましたが、そのほかにも幅広く取り組んでいて、環境に配慮していることが分かりました。その反面、万全だと思っていた下水道の老朽化が進んでいることが心配です。(八王子市女性、40 歳代)
- ◆ 防災のためには、下水道事業の向上・進展は欠かせないと思っていたが、老朽化を知り、改めてその事業は、急務なのだという感を強く持った。(小金井市女性、60 歳代)
- ◆ 配管工事についてなど、50 年に一度は変えないといけないものとは知りませんでした。ただ、工事自体はとても大変なものですし、周囲の交通状況にも大きく影響しますので、できればもう少し長いスパンで利用できるものにするとか、まとめて工事がしなくてすむように出来たらいいと思いました。(大田区女性、30 歳代)
- ◆ 老朽化した下水道管網の交換保守を計画的に進めほしい。(小金井市女性、40 歳代)

## 6. 「家庭で出来ることを知りたい・協力したい」に関連した意見

- ◆ ただ水処理して流すだけでなく施設含めて色々と利用してる事がわかった。各家庭で電力量を計測できるように家の中で毎日の水の使用量が把握できる計測器があったら関心が深まるのでは(世田谷区男性、40 歳代)
- ◆ 下水道事業は大体イメージ通りです。ホームページも説明が分かりやすく子供でも理解しやすいと思います。日々の生活の中で節水をすることが中々難しく、水を使用している量が毎月多いのではないかと感じています。お風呂の残り湯で洗濯、水洗トイレの大小、など基本的なことは実践していますが、身近に簡単に節水ができる案などがありましたら、是非載せて頂きたいと思います。よろしくお願い致します。(稲城市女性、30 歳代)
- ◆ 下水道のイメージをかなり覆された感じがしました！下水道の沢山の役割に驚き、もっと知りたいと思いました。ライフラインの水のことに、この機会にもっと興味関心を持ち周囲にも情報を発信していきたいと思いました。(狛江市女性、40 歳代)
- ◆ 知らなかったことが多くあり、勉強し、出来る事は実践したい。(練馬区男性、50 歳代)
- ◆ 日常で当たり前すぎて、感じていない問題を知ることが出来ました。本当は、個人個人が「知る」ことを行わなければならないのですが、今回のモニターを経験することで、私が出来る範囲の行動を積極的に行い、下水道の役目に少しでも役立つようにしていきたいと感じることが出来ました。今後も宜しくお願い致します。(江東区女性、40 歳代)

## 7. 「アンケート、モニター管理」に関連した意見

- ◆ アンケートは企業にも積極的に行うべきである。(東村山市女性、50 歳代)
- ◆ 今回のアンケートの中で、例えば「省エネ化」などあまり知らないこともありました。次に「省エネ化」の社会貢献についての設問がありましたが、質問の前に「省エネ化」について簡単に説明があると答えやすかったなと感じました。(町田市女性、40 歳代)

## 8. 「下水道事業に感謝」に関連した意見

- ◆ これから雨の季節、作業者自身が水害に遭わないように安全第一で作業してください。(三鷹市男性、40 歳代)
- ◆ 下水道局の方達の日々の努力には感嘆しております。そうとうな技術力があってのことだと思います。海や川が透き通るような水になることをねがっております。(江東区男性、40 歳代)
- ◆ 虹の下水道館がリニューアルして、以前よりも体験型中心で子供にもわかりやすい展示になったと思います。微生物を探したり、実験をしたりということは子供は大好きなので、ずっと続けていただけたらと思います。(足立区女性 40 歳代)

## 9. 「より良い事業運営を期待」に関連した意見

- ◆ 清流復活事業などは下水道局だけの力では難しいと思うが、ぜひもっと推進していただきたいと思う。(文京区男性、40 歳代)
- ◆ 日ごろの生活を振り返ることができた。下水道を汚さない工夫を企業とも連携してやっていったらよいと思う。もちろん、家庭でも協力をしていきたい。最近は庭のない家庭が多いので下水道に流してしまうケースがある。時代に合った下水道事業を開発して頂きたい。(東大和市女性、40 歳代)
- ◆ 下水道は上水道に比べても地味で疎かにされてしまいがちだと感じられる。しかしながら、両者は表裏の関係であり、両者が機能発揮しての水資源有効利用に達せられる。住みよい街作りに必須のインフラでありメンテナンスも必要で、これらに思いを掛けるのは良い生き方に繋がると思われた。この機会を得た事に感謝したい。(東村山市男性、40 歳代)
- ◆ シビアな問題をいくつか抱えているということがわかり、必要な資源を投入して設備強化につとめてほしいと思った。地味な仕事をしていらっしゃる印象だが、土木技術の最先端を使って行ってほしいと思った。(日野市女性、40 歳代)
- ◆ これからも環境を大事にする取り組みをやって頂きたいと思います。(葛飾区男性、30 歳代)

## 10. 処理施設・資料館見学について

- ◆ 自分が子供のころは社会科見学で下水道施設にも行ったことがあるが、最近は行われていないようで、なぜなのかなと疑問に思う。子供から、トイレの水はどのように処理されていくのか質問されることがあるので、私の適当な答えよりも実際に下水道の人から説明を受けたり施設を見学したら、もっとよく理解できるし、日々気をつけなければいけないことなどがわかると思います。学校でやってくれるとよいのに。(立川市女性、40歳代)
  
- ◆ 汚れた水をきれいにするだけでなく、災害対策やエコな取り組みなどもいろいろしていることがわかり、イメージが変わりました。ホームページを見たら、微生物が水をきれいにしているということで驚き、水をきれいにする仕組みについてさらに知りたいと思いました。要望としては、モニター向けの施設見学会が平日だとなかなか行けないので、土日で子どもも一緒に行けるようにしていただけるとありがたいです。(小金井市女性、30歳代)
  
- ◆ 見学会を土日で開催してほしいです。(大田区女性 50歳代)
  
- ◆ 子連れで行ける下水道の見学会など主催してもらいたいです。子供にも下水道事業の大切さを伝えていきたいし、親子で一緒に学べたらと思うので。(武蔵野市女性、30歳代)
  
- ◆ 下水道事業を支え続けます。再生センターの見学をしてとてもよかったです。微生物を使って処理をしていることは知りませんでした。微生物はえらい！ありがとうございました。(目黒区女性、60歳代)

以上