



下水道モニター 平成26年度第4回アンケート結果

第4回アンケートでは、『東京都下水道事業経営レポート2014』に対するご意見のほか、下水道モニターを経験した感想などについてお伺いしました。
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26年11月21日(金)～12月7日(日)17日間
- ◆対象者 東京都下水道局「平成26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 357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. 『東京都下水道事業 経営レポート2014』について
- 2. 下水道モニターの感想について

I 結果の概要

1. 『東京都下水道事業 経営レポート2014』について 6~32頁

■ 【東京都下水道事業についての理解度】

(全体) 東京都下水道事業における理解度についてみると、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせて理解できた事業は、「1.東京の下水道」が91%と最も高く、次いで「4.震災対策」と「9.東京都下水道の「応援団」を獲得」が同じく86%「3.浸水対策」が85%となった。

(性別) 性別でみると、全体で最も高かった「東京の下水道」は、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせて、男性が92%、女性が91%と男性が1ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「東京の下水道」は、40歳代が94%と最も高く、20歳代が93%、70歳以上が90%、30歳代を除き、全年代で9割以上と最も高かった。

(地域別) 地域別でみると、「東京の下水道」は、23区が91%、多摩地区が91%と同ポイントとなった。

■ 【下水道局各施策の取組についての評価】

(全体) 下水道局各施策の取組における評価についてみると、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて高い評価の施策は、「3.震災対策」が81%と最も高く、次いで「6.高度処理」が79%、「1.再構築」が77%となった。

(性別) 性別でみると、全施策に対して「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて、全体で最も高かった「高度処理」は、男性が91%、女性が91%で同ポイントとなり、「震災対策」は、男性が80%、女性が82%と女性の方が2ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「高度処理」は20歳代が93%と最も高く、「震災対策」は、70歳以上が92%と最も高かった。

(地域別) 地域別でみると、「高度処理」は23区が80%、多摩地区が76%と23区の方が4ポイント高く、「震災対策」は、23区が81%、多摩地区が81%と同ポイントとなった。

■ 【東京都下水道事業についての期待度】

(全体) 東京都下水道事業における期待度についてみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて期待できる事業は、「2.浸水対策」が86%と最も高く、次いで「3.震災対策」と「6.高度処理」が同じく85%となった。

(性別) 性別でみると、全事業に対して「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が女性より評価が高かった。全体で最も高かった「浸水対策」は、男性が86%、女性が86%と同ポイントとなった。次に高かった「震災対策」は、男性が82%、女性が87%と女性が5ポイント高く、「高度処理」は、男性が80%、女性が90%と女性が10ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「浸水対策」は、40歳が89%と最も高く、次いで60歳代が88%となった。「高度処理」は、20歳代が92%と最も高かった。

(地域別) 地域別でみると、「浸水対策」は、23区が84%、多摩地区が88%、「震災対策」は、23区が83%、多摩地区が87%で、多摩地区がそれぞれ4ポイント高く、「高度処理」は、23区が85%、多摩地区が84%と23地区が1ポイント高かった。

■ 【東京都下水道事業について期待する理由】

(全体) 東京都下水道事業について期待する理由についてみると、「内容が充実している／期待できるから」が42%と最も高く、次いで「早急に対策してほしいから」が15%、「身近な問題だから」が14%となった。

■ 【東京都下水道事業について期待する理由】 【浸水対策】

(全体) 東京都下水道事業について期待する理由【浸水対策】については、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて86%となった。

(性別) 性別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が86%、女性が86%と同ポイントとなった。

(年代別) 年代別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、40歳代が89%と最も高く、60歳代が88%と次いで高かった。

(地域別) 地域別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、23区が84%、多摩地区が88%と、多摩地区が2ポイント高かった。

■ 【東京都下水道事業について期待する理由】 【震災対策】

(全体) 東京都下水道事業について期待する理由【震災対策】については、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて85%となった。

(性別) 性別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が82%、女性が87%と女性が5ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、40歳代が87%と最も高く、20歳代が86%と次いで高かった。

(地域別) 地域別でみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、23区が83%、多摩地区が87%と、多摩地区が4ポイント高かった。

■ 【東京都下水道事業に対する感想と意見】

(全体) 『東京都下水道事業営業レポート2014』における感想や意見についてみると、「わかりやすかった／よくできている」が25%と最も高く、次いで「専門用語がわかりにくい／子どもにもわかるように読みやすくしたらよいと思う」が16%、「今後も期待している」が11%、「下水道の役目や取り組みを知ることができた」と「文字の大きさや色合いを工夫したり、イラスト・グラフ・表・写真があればもっとよくなると思う」が同じく11%となった。

2. 下水道モニターの感想について 33～56頁

■ 【アンケートの頻度について】

(全体) アンケートの頻度についてみると、適当だと回答したのが最も多く、それぞれ「実施数(5回/年)」が86%、「設問数(15問前後)」が89%、「実施期間(約2週間)」が85%となった。

(性別) 性別でみると、各項目ともに大きな差はなかった。

(年代別) 年代別でみると、「実施数(5回/年)」は20歳代と40歳代が89%、「設問数(15問前後)」は20歳代と30歳代が93%、「実施期間(約2週間)」は40歳代が89%と最も高かった。

(地域別) 地域別でみると、「実施数(5回/年)」は23区が87%、多摩地区が85%、「設問数(15問前後)」は23区が87%、多摩地区が85%と23区の方がそれぞれ2ポイントずつ高かった。また、「実施期間(約2週間)」は23区、多摩地区ともに85%と同ポイントとなった。

■ 【アンケートの設問内容のわかり易さ】

(全体) アンケートの設問内容のわかり易さについてみると、「わかり易い(答えやすい)」が74%、「わかりにくい(答えにくい)」が7%となった。

(性別) 性別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は男性が71%、女性が78%と女性の方が7ポイント高く、「わかりにくい(答えにくい)」は男性が21%、女性が17%と男性の方が4ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は20歳代が89%と最も高く、次いで30歳代が79%となった。「わかりにくい(答えにくい)」は40歳代、50歳代が9%と最も高く、次いで60歳代が8%となった。

(地域別) 地域別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は23区が75%、多摩地区が73%と23区の方が2ポイント高く、「わかりにくい(答えにくい)」は23区が7%、多摩地区が8%と多摩地区の方が1ポイント高かった。

■ 【アンケートの設問内容がわかりにくい理由】

(全体) アンケートの設問内容が分かりにくい理由についてみると、「質問の趣旨がわかりづらい/答えにくい」が31%と最も高く、次いで「専門用語やグラフ・表が難しい」が21%となった。

■ 【アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価】

(全体) アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価についてみると、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて高い評価の事業施策は、「メールマガジン」が65%、「施設見学会」が64%となった。

(性別) 性別でみると、「メールマガジン」は男性が70%、女性が62%、「施設見学会」は男性が68%、女性が61%と男性の方がそれぞれ7ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「メールマガジン」は60歳代が78%と最も高く、「施設見学会」は70歳以上が100%と最も高かった。

(地域別) 地域別でみると、「メールマガジン」は23区が65%、多摩地区が66%で多摩地区が1ポイント高く、「施設見学会」は23区が64%、多摩地区が63%と23区の方が1ポイント高かった。

■ 【アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価が低い理由】

(全体) アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価が低い理由についてみると、【メールマガジン】は「印象がうすい/おもしろくない/役立たない」が38%と最も高かった。【施設見学会】は、「日程が参加しにくい/増やして欲しい」が57%と最も高く、次いで「未参加で分からない」が27%となった。

■ 【メールマガジン継続について】

(全体) メールマガジン継続について全体でみると、「継続したい」が61%、「継続しない」が8%、「どちらとも言えない」が31%であった。

- (性別) 性別でみると、「継続したい」は男性が66%、女性が57%と男性の方が9ポイント高く、「継続しない」は男性が6%、女性が10%と女性の方が4ポイント高かった。
- (年代別) 年代別でみると、「継続したい」は70歳以上が85%と最も高く、次いで60歳代が71%となっており、「継続しない」は20歳代が18%と最も高く、次いで50歳代が12%となった。
- (地域別) 地域別でみると、「継続したい」は23区が62%、多摩地区が60%と23区が2ポイント高く、「継続しない」は23区が9%、多摩地区が7%と23区の方が2ポイント高かった。

■ 【謝礼について】

- (全体) 謝礼についてみると、「多い」が4%、「適当である」が87%、「少ない」が7%であった。
- (性別) 性別でみると、「多い」は男性が2%、女性が6%と女性の方が4ポイント高く、「適当である」は男性が90%、女性が84%と男性の方が6ポイント高く、「少ない」は男性が6%、女性が9%と女性の方が3ポイント高かった。
- (年代別) 年代別でみると、「多い」は20歳代、30歳代が7%となり、「適当である」は20歳代、40歳代、60歳代が89%と最も高く、次いで30歳代が87%となった。「少ない」は70歳以上が15%と最も高かった。
- (地域別) 地域別でみると、「多い」は23区が4%、多摩地区が5%と多摩地区の方が1ポイント高く、「適当である」は23区と多摩地区ともに87%となっており、「少ない」は23区が8%、多摩地区が7%と23区の方が1ポイント高かった。

【生活排水についての意識や行動の変化】

- (全体) 生活排水についての意識や行動の変化についてみると、「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うようになった」が60%と最も高く、次いで「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なった」が43%となった。
- (性別) 性別でみると、「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うようになった」は男性が54%、女性が65%、「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なった」は男性が39%、女性が45%と女性の方がそれぞれ11ポイント、6ポイント高かった。

- (年代別) 年代別でみると、「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うようになった」は70歳以上が62%と最も高く、次いで40歳代が61%となっており、「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なった」は70歳以上が62%と最も高く、次いで20歳代が61%となった。
- (地域別) 地域別でみると、「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うようになった」は23区が56%、多摩地区が66%と多摩地区の方が10ポイント高く、「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なった」は23区が42%、多摩地区が43%と多摩地区が1ポイント高かった。

■ 【下水道モニターの感想】

- (全体) 下水道モニターの感想についてみると、「満足している」が74%となった。
- (性別) 年代別でみると、「満足している」は70歳以上が85%と最も高く、次いで20歳代が82%、30歳代が77%となった。

(年代別) 年代別でみると、「満足している」は30歳代が80%と最も高く、次いで60歳代が78%、40歳代が77%となった。

(地域別) 地域別でみると、「満足している」は23区が75%、多摩地区が72%と23区の方が3ポイント高かった。

■ 【下水道モニターの感想内容】

(全体) 下水道モニターの感想内容についてみると、【満足している】は「勉強になった、知ることができてよかった」が26%と最も高く、次いで「今後の生活に役立つ、関心が持てる」が20%となった。

■ 【『下水道サポーター制度』への参加について】

(全体) 『下水道サポーター制度』への参加についてみると、「機会があれば参加したい」が49%、「とくに参加することはない」が18%となった。

(性別) 性別でみると、「機会があれば参加したい」は男性が52%、女性が45%、と男性の方が7ポイント高く、「とくに参加することはない」は男性が19%、女性が16%と男性の方が3ポイント高かった。

(年代別) 年代別でみると、「機会があれば参加したい」は70歳以上が69%と最も高く、次いで20歳代が61%、50歳代が52%、60歳代が48%となった。

(地域別) 地域別でみると、「機会があれば参加したい」は23区が50%、多摩地区が48%と23区の方が2ポイント高かった。

II 回答者属性

- 平成 26 年度下水道モニター数は、アンケート実施時で 1023 名であった。平成 26 年度下水道モニター数は、アンケート実施時で 1023 名である。現在までに、多摩地区在住・主婦・60 代女性 1 名と、23 区内在住・主婦・60 代女性 1 名が転出のため辞退したので 1021 名となった。
- 第 4 回アンケートは、平成 26 年 11 月 21 日（金）から 12 月 7 日（日）までの 17 日間で実施した。その結果、357 名の方から回答があった。（回答率 35.0%）

■ 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	7	28	25.0%
	30歳代	34	115	29.6%
	40歳代	45	161	28.0%
	50歳代	36	105	34.3%
	60歳代	37	92	40.2%
	70歳以上	11	37	29.7%
	小計	170	538	31.6%
女性	20歳代	21	53	39.6%
	30歳代	65	162	40.1%
	40歳代	49	143	34.3%
	50歳代	22	68	32.4%
	60歳代	28	49	57.1%
	70歳以上	2	8	25.0%
	小計	187	483	38.7%
合計		357	1021	35.0%

■ 回答者 居住地

居住地	回答者数	モニター数	回答率
23区	224	624	35.9%
多摩地区	131	396	33.1%
その他の地区	2	1	200.0%
合計	357	1021	35.0%

※ 回答者が引越し等で東京に居住していない為、モニター数をなしとする。

■ 回答者 職業

職業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	156	476	32.8%
自営業	32	86	37.2%
学生	9	20	45.0%
私立学校教員・塾講師	3	12	25.0%
パート	24	66	36.4%
アルバイト	15	24	62.5%
専業主婦	68	202	33.7%
無職	41	106	38.7%
その他	9	29	31.0%
合計	357	1021	35.0%

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。

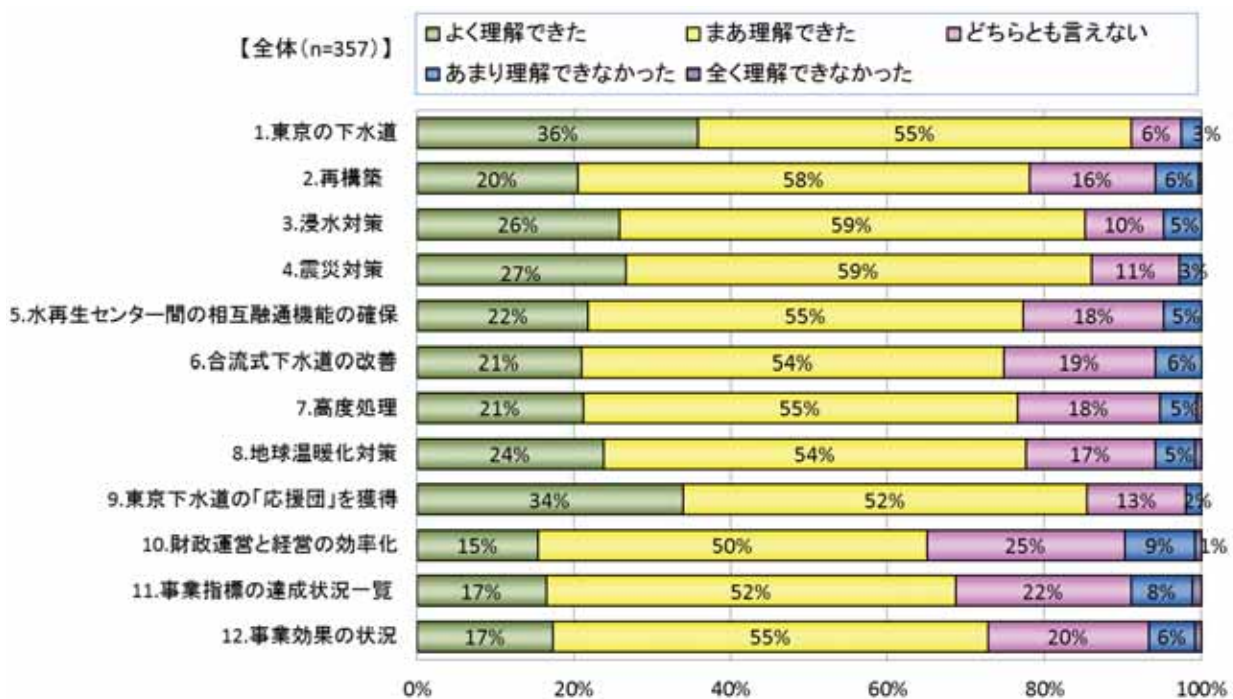
1. 『東京都下水道事業 経営レポート2014』について

1-1. 東京都下水道事業についての理解度〔全体〕

- ◆ 東京都下水道事業における理解度についてみると、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせて理解できた事業は、「1.東京の下水道」が91％と最も高く、次いで「4.震災対策」と「9.東京都下水道の「応援団」を獲得」が同じく86％「3.浸水対策」が85％となった。
- ◆ 一方、「10.財政運営と経営の効率化」は65％と最も低かった。

Q5. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みにになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの理解度をお答えください。（単一回答）

図1-1 東京都下水道事業についての理解度〔全体〕

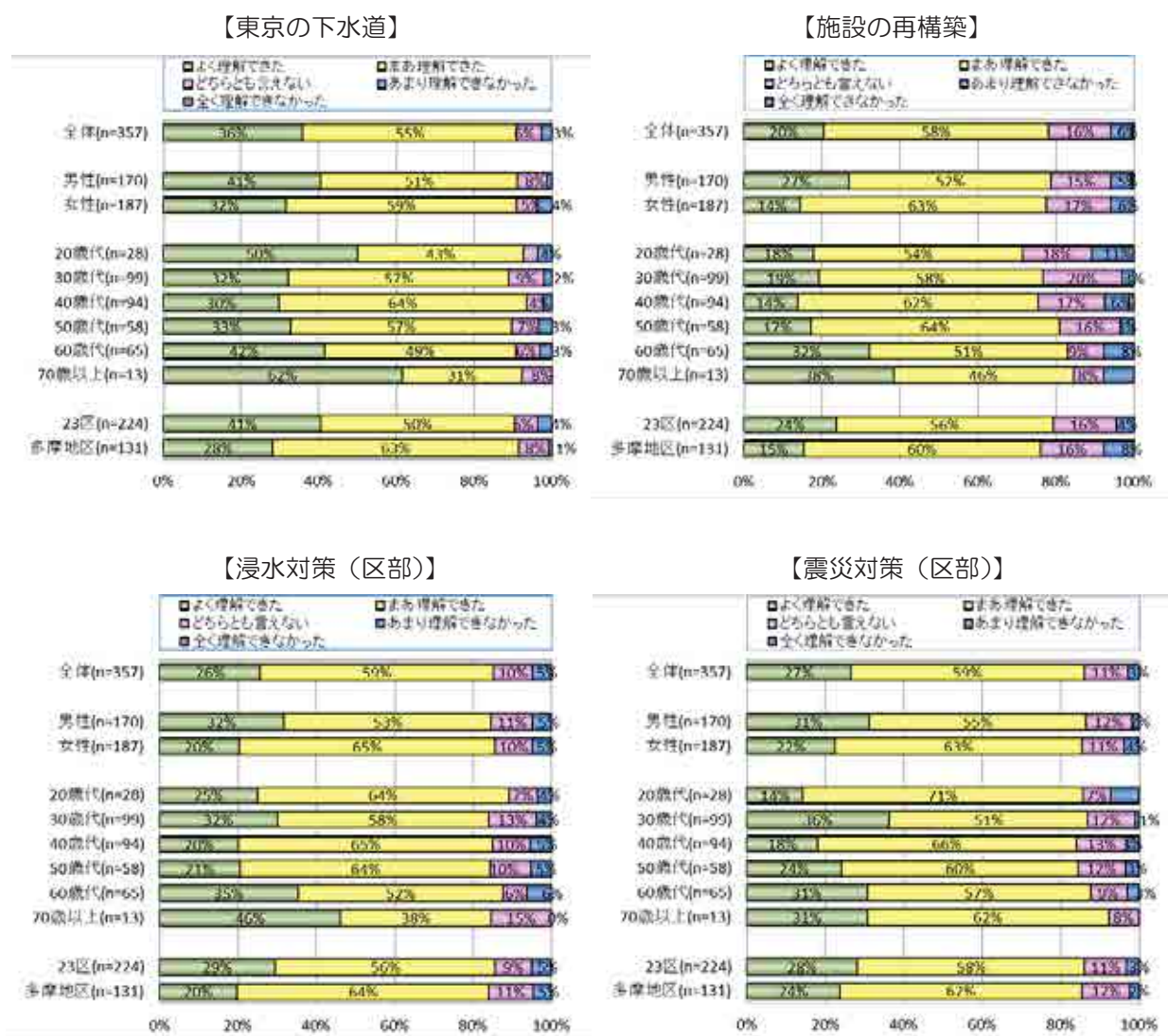


1-2. 東京都下水道事業についての理解度〔性別・地域別・年代別〕

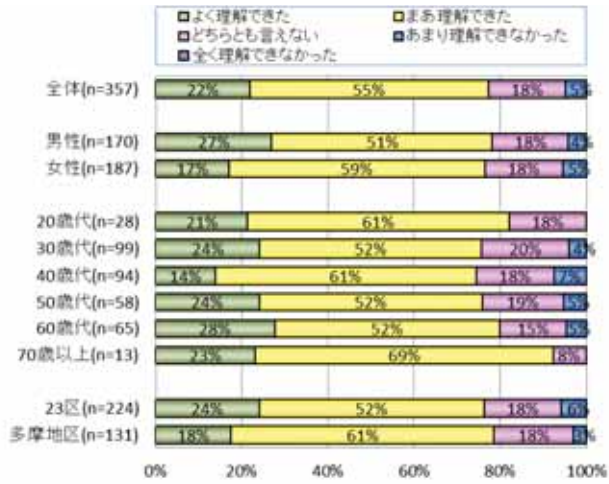
- ◆ 性別で見ると、全体で最も高かった「東京の下水道」は、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせて、男性が92%、女性が91%と男性が1ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、「東京の下水道」は、23区が91%、多摩地区が91%と同ポイントとなった。
- ◆ 年代別で見ると、「東京の下水道」は、40歳代が94%と最も高く、20歳代が93%、70歳以上が93%と同ポイントとなり、30歳代を除き、全年代で9割以上と最も高かった。

Q5. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みにになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの理解度をお答えください。（単一回答）

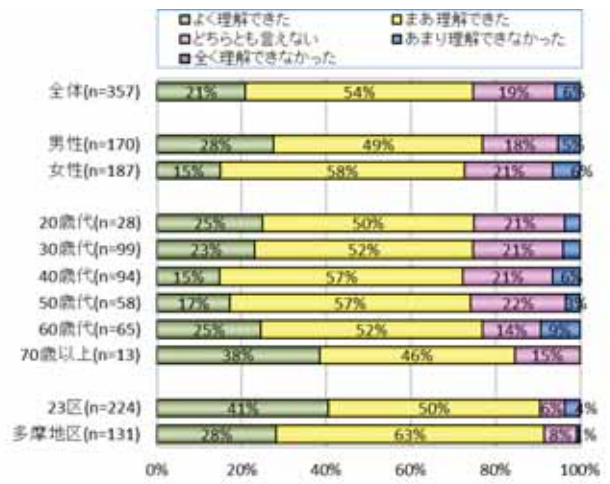
図1-2 東京都下水道事業についての理解度〔性別・地域別・年代別〕



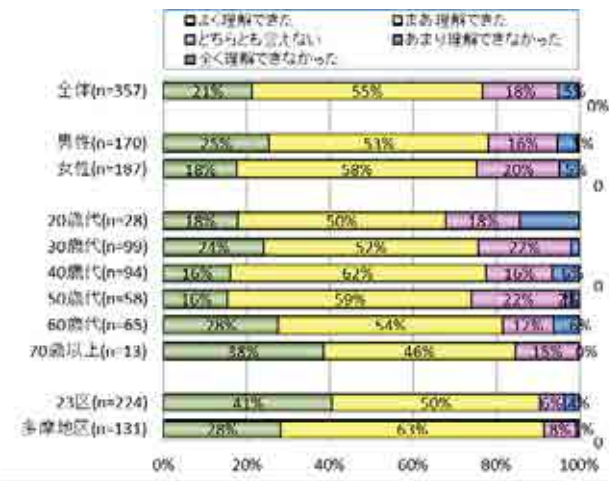
【水再生センター間の相互融通機能の確保】



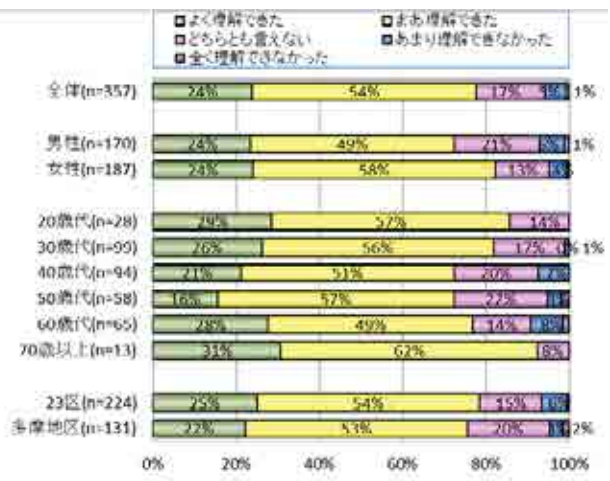
【合流式下水道の改善】



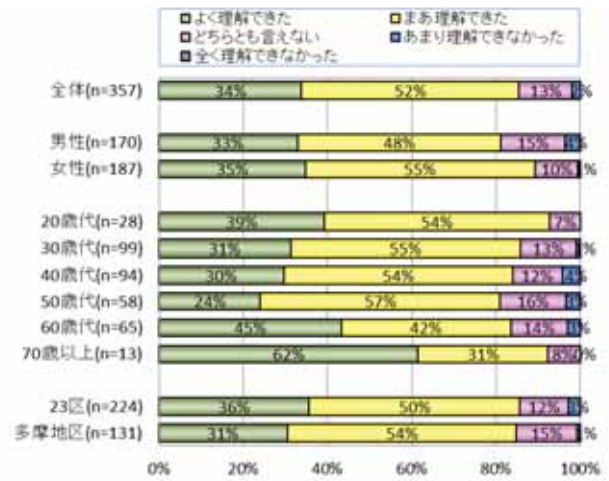
【高度処理】



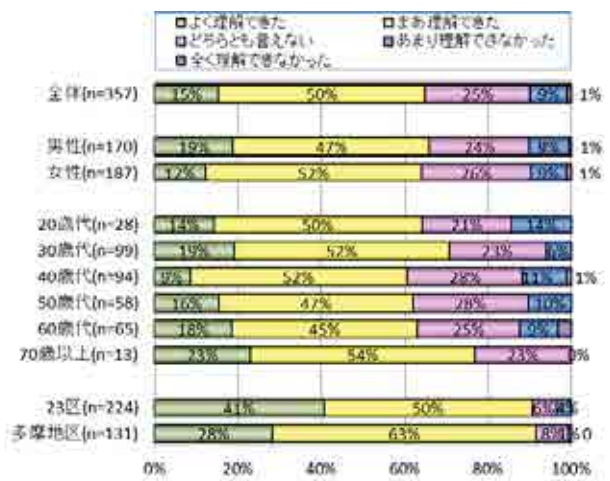
【地球温暖化対策】



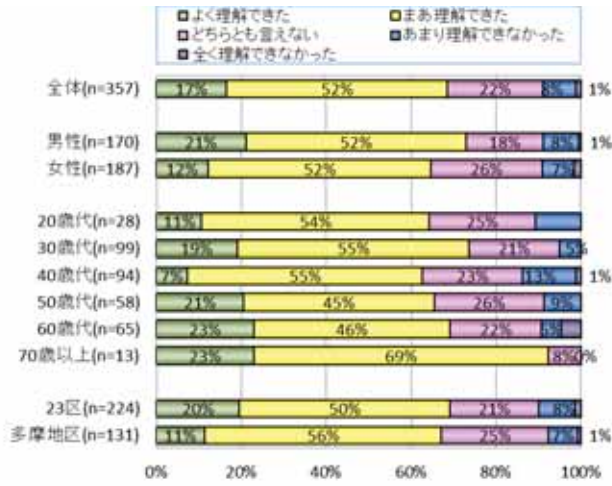
【東京下水道の「応援団」を獲得】



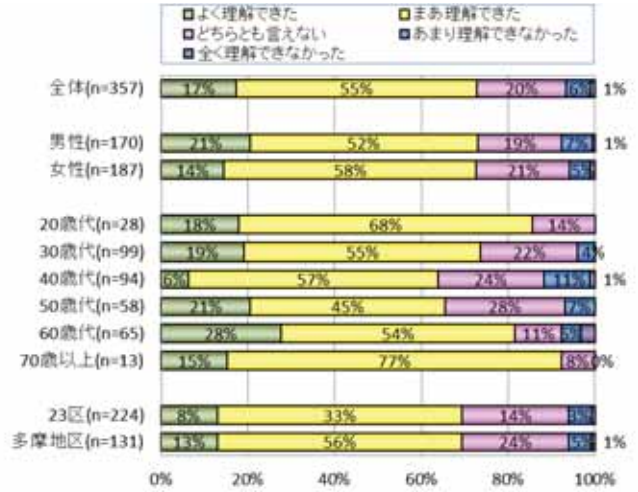
【財政運営と経営の効率化】



【事業指標の達成状況一覧】



【事業効果の状況】



1-3. 東京都下水道事業について理解できない理由

◆ 以下に、東京都下水道事業について理解できない理由を多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q6. 前問Q5の中で、「あまり理解できなかった」「全く理解できなかった」と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）。

1. 東京の下水道

- ◇ 言葉が専門化して内容が解りづらい。取り組み達成効果評価など、形式ばかりで内容があまりにも簡潔すぎる。問題点と解決策をポイントにしてほしい。見やすいページ数がいい。（60歳代女性、23区）
- ◇ 数値を並べられても、よく分らない。（20歳代女性、23区）
- ◇ 全体的に専門的な言葉が多く、気軽に読んで理解するという感じではなかった。（40歳代女性23区）
- ◇ 書かれている文字が多すぎて、どこをポイントとして読めば良いのかが全く分からない。全部読んだとしても、普通の人には理解できない。（50歳代男性、23区）

2. 施設の再構築

- ◇ 例えば、ページの浸水対策では、取り組みとして、整備を推進・施設整備に着手・プランの策定などをうたっているが、具体的にどうしたのか、どうしたのかが伝わってこない。50mmの降雨に対する対策の具体化が全く見えなかった。ただ、対策を完了、浸水解消とかしか文言にはない。（60歳代男性、多摩地区）
- ◇ 数字で表されるとわかりやすく見える反面生活での実感がないので自分が理解した気がしない。（40歳代女性、23区）
- ◇ 文字ばかりが多く、ポイントが理解しづらい。もっとグラフや色を増やすなど、ポイントが理解しやすい工夫をするとよいと思う。（40歳代男性、23区）
- ◇ 数値が並べてあってもそれぞれの数値が具体的に何を示しているのかいまひとつ理解できないため。毎日利用させている下水道なのに私の勉強不足が原因なのか用語が難しいからなのか理解できないところがあった。（40歳代女性、多摩地区）
- ◇ 身近に感じられないものはどうしても頭に入ってこない。すべて大事で必要なものだとは分かっているけどあまり真剣にとらえることができなかった。（40歳代女性、23区）

3. 浸水対策

- ◇ 浸水対策の具体的な取り組み例の内容がよくわからなかった。（40歳代女性、多摩地区）
- ◇ 浸水対策の必要性の説明が極めて不十分。（50歳代男性、23区）
- ◇ 数値の具体的なイメージが湧かなかった為。（30歳代男性、多摩地区）
- ◇ 色使いがもっときれいなわかりやすい表示にしてほしい。（40歳代女性、23区）
- ◇ あまり浸水と下水道の関連がイメージできない為。（20歳代女性、23区）

4. 震災対策

- ◇ 文字が多く、視覚的に理解するのが難しかった。(20歳代女性、23区)
- ◇ 良いのか悪いのか判断できない。(30歳代女性、多摩地区)
- ◇ 文字ばかりで読んでいるだけでは、イメージできなかった。また、目標値や実績値などの数字が書かれていても、普段下水道事業に関わらない私にとっては、それがいいのか悪いのか、よく分からなかった。(20歳代女性、23区)
- ◇ 記載されている数字が多いのか少ないのか、分からない。(60歳代女性、23区)

5. 水再生センター間の相互融通機能の確保

- ◇ 少し表現が難しかったです。(40歳代女性、23区)
- ◇ 「水再生センター間の相互融通機能の確保」について、大きな地震が発生すると、現在行なわれている連絡管の整備で結ばれたふたつのセンターが同時に被災、および連絡管も被災して、効果が無いのではないかと思います。(40歳代男性、23区)
- ◇ 内容が難しく噛み砕いて説明してもらいたかった。(40歳代男性、23区)
- ◇ パッと見た感じ全体的に難しい印象を受ける。水道のキャラクターなどを使い明るい雰囲気にしてはいかがでしょうか？(40歳代男性、多摩地区)
- ◇ 水再生センター間の相互融通機能の確保取組は理解できたが、目標値がゼロとなっており、達成状況の評価の仕方が理解できませんでした。(30歳代女性、多摩地区)

6. 合流式下水道の改善

- ◇ 再構築・更生工法：具体的な取り組み内容が分からない。合流式下水道の改善：P16の取組内容が分からない。地球温暖化対策：具体的な取り組み内容が分からない。(30歳代男性、多摩地区)
- ◇ 合流式下水道改善方法の具体的内容や温暖化対策の行なわれる箇所の事業全体での部位の評価などが理解できていないためかと考えている。(50歳代男性、23区)
- ◇ 現場を見てもないとどういう構造なのかよくわからない。(370歳以上男性、多摩地区)

7. 高度処理

- ◇ 「環境負荷の少ない都市を実現」するには、「処理」よりもまず、汚水の排出に問題意識を持つように「応援団」や啓発を進めるべきだと思う。(60歳代男性、23区)
- ◇ 技術開発の推進にある図の説明がよく理解できなかった。(40歳代女性、23区)
- ◇ 高度処理の手付かず・・・検討を進めているとは？もっと具体的に教えてほしい。もうとっくに着手していい時期と思いますが・・・時間がかかり過ぎだと思う。(60歳代女性、23区)

8. 地球温暖化対策

- ◇ 具体的内容が簡潔に示されていない。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 専門的な話で聞き慣れない単語も多いから。(20 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 文章ではなく、図やグラフでの解説が必要だと考えます。大事なポイントと一番言いたいことを絞って伝えて欲しい。(20 歳代女性、23 区)
- ◇ この資料はおそらく役所の中で使用したものを、きれいにまとめたものだと思うのだが、使われている言葉が難解なものが多くボリュームも大きいので理解をする努力が多く必要となる。役所の中では通じる言葉かもしれないが一般の市民に、なじみのない言葉を使って誰に何を何のために伝えようとしているのかが分からない。(50 歳代男性、多摩地区)

9. 東京下水道の「応援団」を獲得

- ◇ 定型の中に要素を入れているだけで、これなら文字だけのレポートの方が「読む」こと理解しやすい。PowerPoint の書式は、資料にはなっても、レポートにはならない。(40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 身近な話題でないから。(50 歳代男性、23 区)

10. 財政運営と経営の効率化

- ◇ 内容があまり頭に入ってこない。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 実績を数値化して表していますが、住民にはとても解かり辛い内容です。何か事業したんだ程度しか心に響きません。下水道担当の方々には理解可能な資料と思いますが、今後は一般住民の目線での資料作りをお願いしたいと思います。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 財政運営の企業努力の数値が累積値なのか、年間効果なのか示されておらず、計画値との対比がよく分からない。財政収支は区部と流域との規模の差が大きいが、自分が住んでいる流域については市の財政と都の財政との関係がよく分からず対比することが出来ない。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 読んでも頭にはいってこない。単位がどれくらいなのか身近なことでないのでよくわからない。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 財政が適正かは私達市民にはわからないので。(30 歳代女性、23 区)

11. 事業指標の達成状況一覧

- ◇ 各数値や率等は理解できるのだが、漠然と数値として理解できるだけで、その内容や状況についてイメージが全く湧かない。(40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 情報が多すぎて数字を見てもピンと来ない。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ リストの見方および、目標値、達成状況の関係が解りづらい。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ 普段あまりなじみのない言葉で書かれていること(これは仕方ないことだと思いますが)と、進捗が順調なのか遅れているのかがパッと見でわからないため。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ 記載されている数字が多いのか少ないのか、分からない。(60 歳代女性、23 区)

12. 事業効果の状況

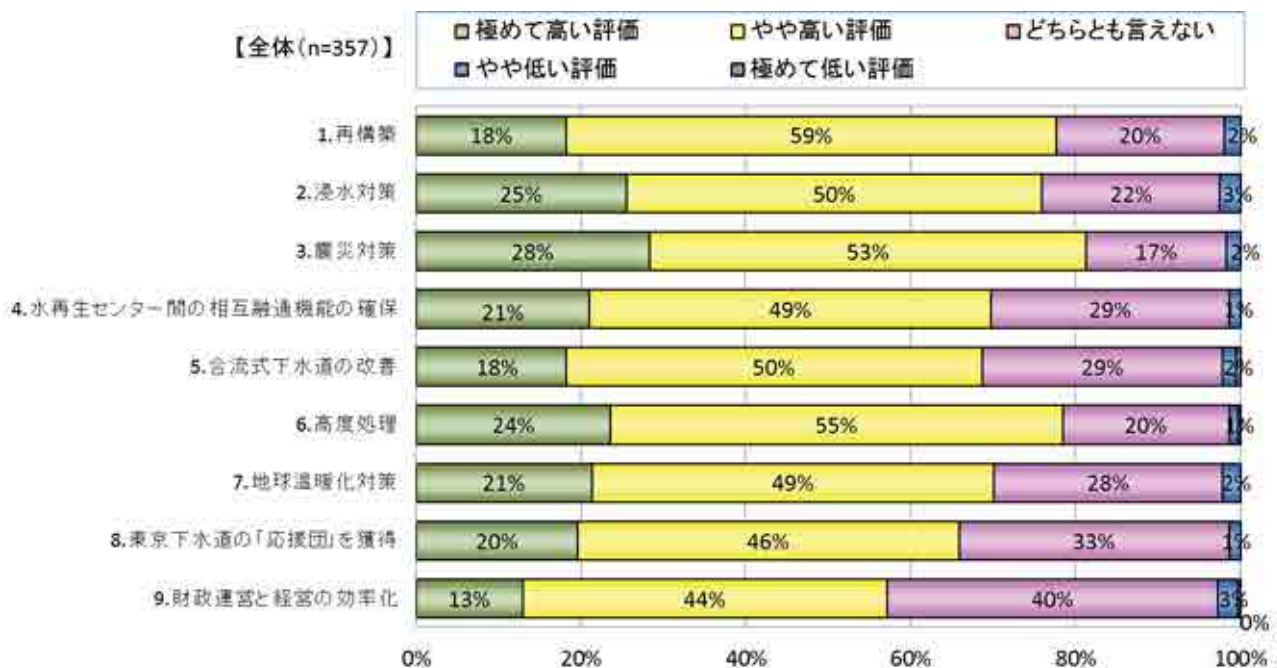
- ◇ 注釈の文面も専門用語が多いので分かり辛い(こちらの理解が足りないのでは仕方ない面はある)(40 歳代女性、23 区)

1-4. 下水道局各施策の取組についての評価〔全体〕

- ◆ 下水道局各施策の取組における評価についてみると、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて高い評価の施策は、「3.震災対策」が81%と最も高く、次いで「6.高度処理」が79%、「1.再構築」が77%となった。
- ◆ 一方、「9.財政運営と経営の効率化」は57%と最も低かった。

Q7. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。(単一回答)

図1-4 下水道局各施策の取組についての評価〔全体〕

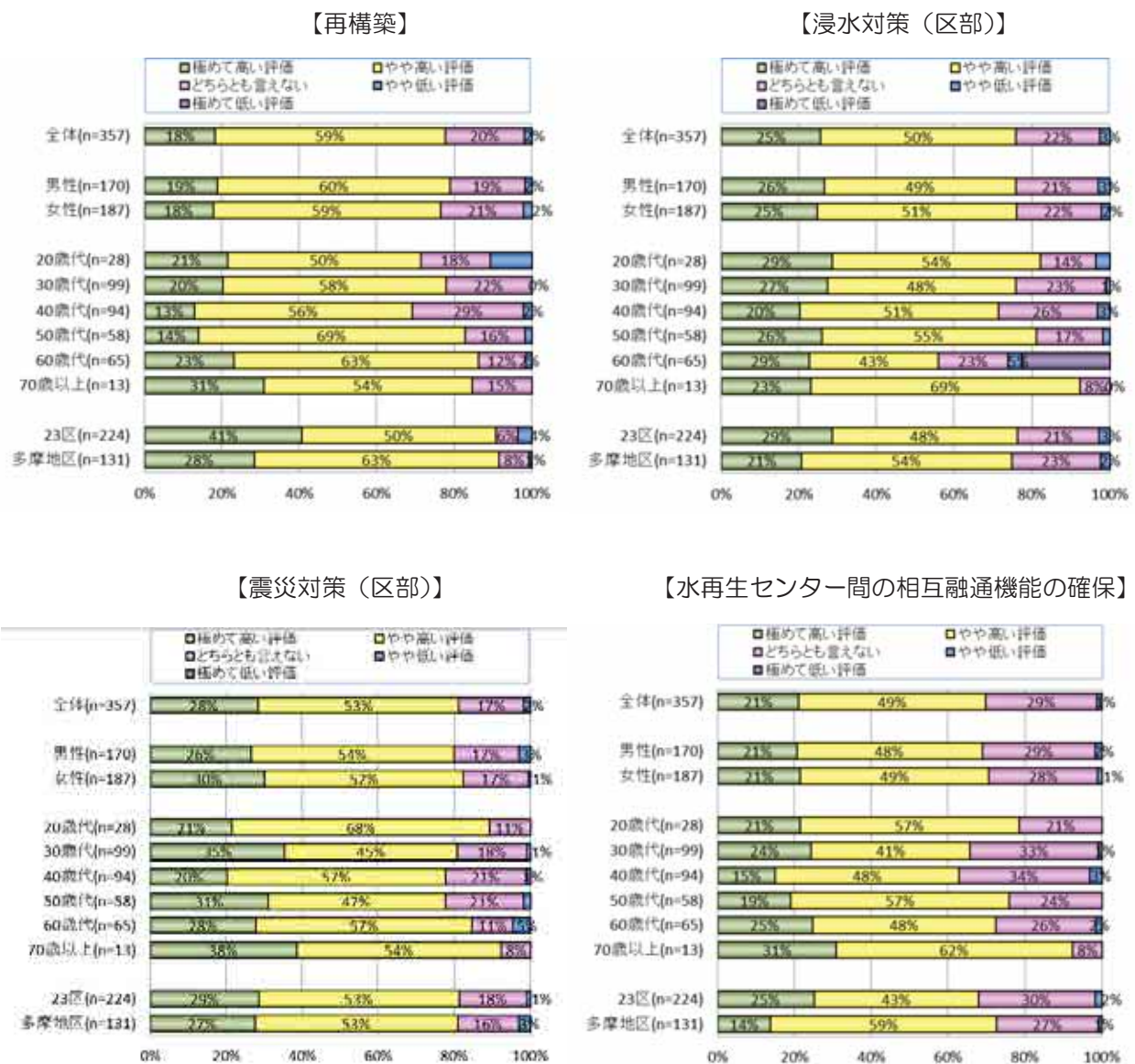


1-5. 下水道局各施策の取組についての評価〔性別・地域別・年代別〕

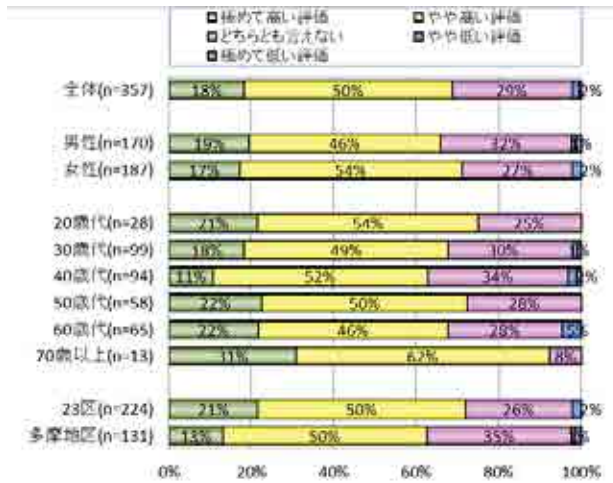
- ◆ 性別で見ると、全施策に対して「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて、全体で最も高かった「高度処理」は、男性が91%、女性が91%で同ポイントとなり、「震災対策」は、男性が80%、女性が82%と女性の方が2ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、「高度処理」は23区が80%、多摩地区が75%と23区の方が5ポイント高く、「震災対策」は、23区が82%、多摩地区が80%と23区が2ポイント高くなった。
- ◆ 年代別で見ると、「高度処理」は20歳代が93%と最も高く、「震災対策」は、70歳以上が92%と最も高かった。

Q7. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢の一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。(単一回答)

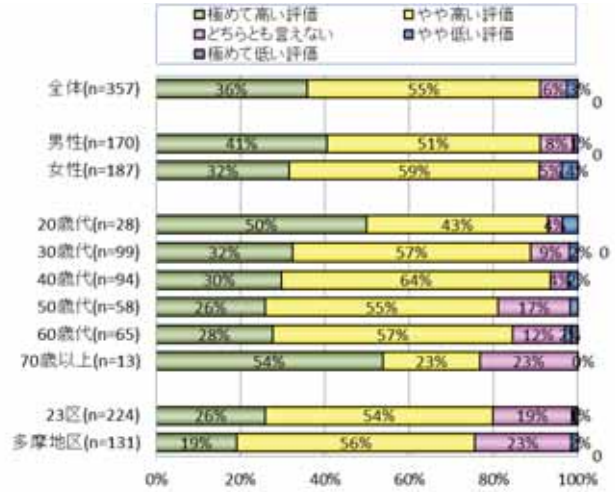
図1-5 下水道局各施策の取組についての評価〔性別・地域別・年代別〕



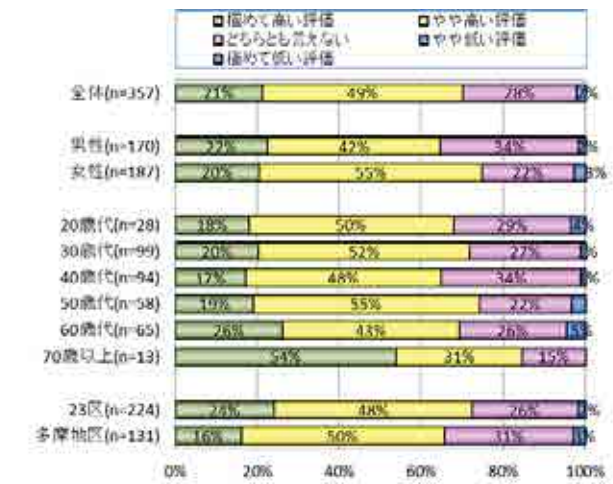
【合流式下水道の改善】



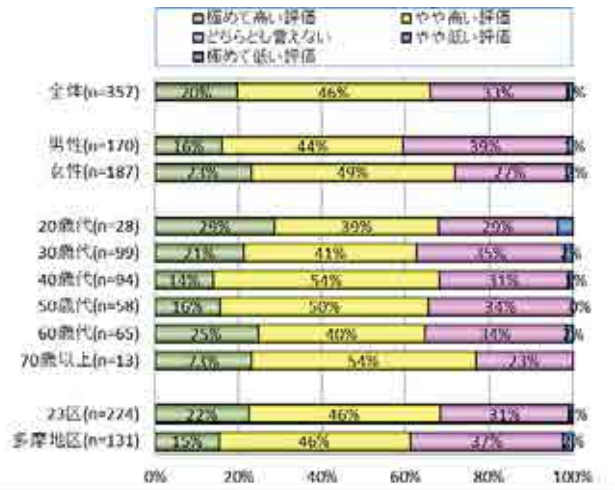
【高度処理】



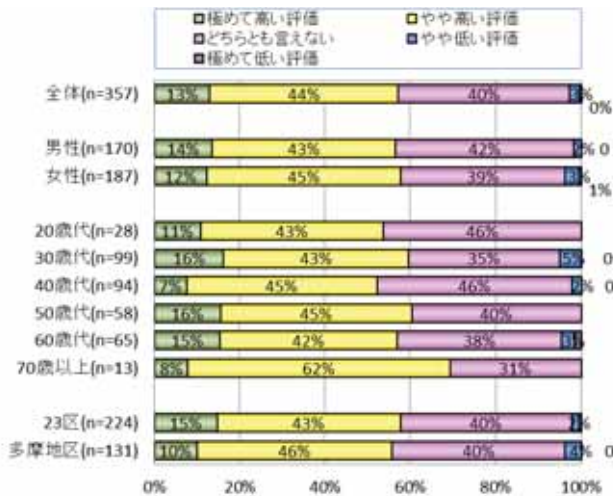
【地球温暖化対策】



【東京下水道の「応援団」を獲得】



【財政運営と経営の効率化】



1-6. 施策の取組に対する評価の低い理由

◆ 以下に、施策の取組に対する評価の低い理由を多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q8. 上記Q7の中で、「やや低い評価」「極めて低い評価」と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）。

1. 再構築

- ◇ 例えば浸水茶位作ですが、安全確保をうたいながら、解消率は67%です。ゲリラ豪雨などの対策が喫緊の課題なのに2/3の達成率では不安が残ります・他の項目も達成率が低いです。(60歳代男性、多摩地区)
- ◇ 難しい内容で評価する手前の段階だったから。(40歳代男性、23区)
- ◇ 下水道管の再構築は重要課題だと思うので、今後も早急に進めるべきだと思います。しかし耐用年数が超えている下水道管が多いです。もっと早く対策を進めることはできなかったのか、と考えてしまいます。下水漏出は環境中に生下水が流出してしまうという環境問題につながるので、危機感を持って対策を進めていただきたいです。(20歳代女性、23区)
- ◇ 先ほどと重なってしまうが、必要であり大事なものだということは十分認識しているが、身近に感じられないものなので評価がどうしても低くなってしまいます。(40歳代女性、23区)

2. 浸水対策

- ◇ 文字が多いと見にくい。(40歳代女性、23区)
- ◇ 浸水対策では、1時間に50ミリの雨とあるが、それがどの程度のものなのか、イメージしづかった。(20歳代女性、23区)
- ◇ 浸水対策で、中川以東が何も記載されていないのは、なぜか。合流式下水道の改善で、初期降雨対策が記載されているが、雨水を積極的に河川等に排水したり、オンサイト貯留の推進など水再生センターからの降雨時の放流の水質の確保する対策は、ないのか。応援団では、積極的なアメッシュの活用は出来ないか。(60歳代男性、23区)
- ◇ 今年も豪雨の影響で洪水が起きた。災害対策が今のペースでまにあうのか？(30歳代女性、23区)
- ◇ 下水道管の耐震化について、中長期の目標を超えて実施していますが、色々と実施しなければならない事業を多く抱えている中で、計画が適正に作られているのか否か若干疑問を感じます。(60歳代男性、多摩地区)

3. 震災対策

- ◇ 浸水対策や震災対策はスピードあげて対応しなければならないと思うが 資料を見る限り スピード感が感じられない。(50歳代男性、多摩地区)
- ◇ 震災時の下水機能が本当に維持されるのか曖昧さが残る。(60歳代男性、23区)
- ◇ 今年も豪雨の影響で洪水が起きた。災害対策が今のペースでまにあうのか？(30歳代女性、23区)
- ◇ 目標値に対して実績が少ないから。(40歳代男性、多摩地区)

4. 水再生センター間の相互融通機能の確保

- ◇ 「水再生センター間の相互融通機能の確保」について、あまり理解できなかった。(40 歳代男性、23 区)

5. 合流式下水道の改善

- ◇ 雨天時に大量の薄水が下水に混じって海に流れてしまい、東京湾、お台場の海が大腸菌で汚染されるそうで、2020 年の東京オリンピックでトライアスロン会場に予定されているのに、開催が危ぶまれています。その点について、問題を正直に記載し、受け止め、改善に取り組むべきだと思います。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ すぐに結果出るものでなく継続していくことが重要なのではないかと。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 貯留施設の整備が難しいと思う。(60 歳代女性、23 区)
- ◇ 合流式下水道の改善：目標値に対して実績が未達であり、かつ未着手のように見えるため。(男性 30 歳代、多摩地区)

6. 高度処理

- ◇ もっと具体的内容がほしい。数字の列挙ではなくなぜその数字になったのか？のコメントがあってほしい。高度処理は期待はずれの手付かずとは遅すぎると思います。なぜなんですか？検討中とは？(60 歳代女性、23 区)
- ◇ 高度処理による水質改善の具体的な数値が資料に挙げられていないため、事業の必然性が不明である。(50 歳代男性、多摩地区)

7. 地球温暖化対策

- ◇ 27 年度末の温室効果ガス排出量の削減率の目標値が、24 年度末の実績値よりも低いのが納得できない。向上心を持って取り組んでほしい。(50 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 数字がかいてある部分をぱっと見ただけでは、なんともよくわかりませんでした。(30 歳代女性、多摩地区)

8. 東京下水道の「応援団」を獲得

- ◇ 上水道にくらべて、宣伝がほとんど見かけられない気がします。応援団も、地味に活動してたのは、知りませんでした。(20 歳代女性、多摩地区)
- ◇ PR がまだ知られていないっぽい。(30 歳代女性、多摩地区)

9. 財政運営と経営の効率化

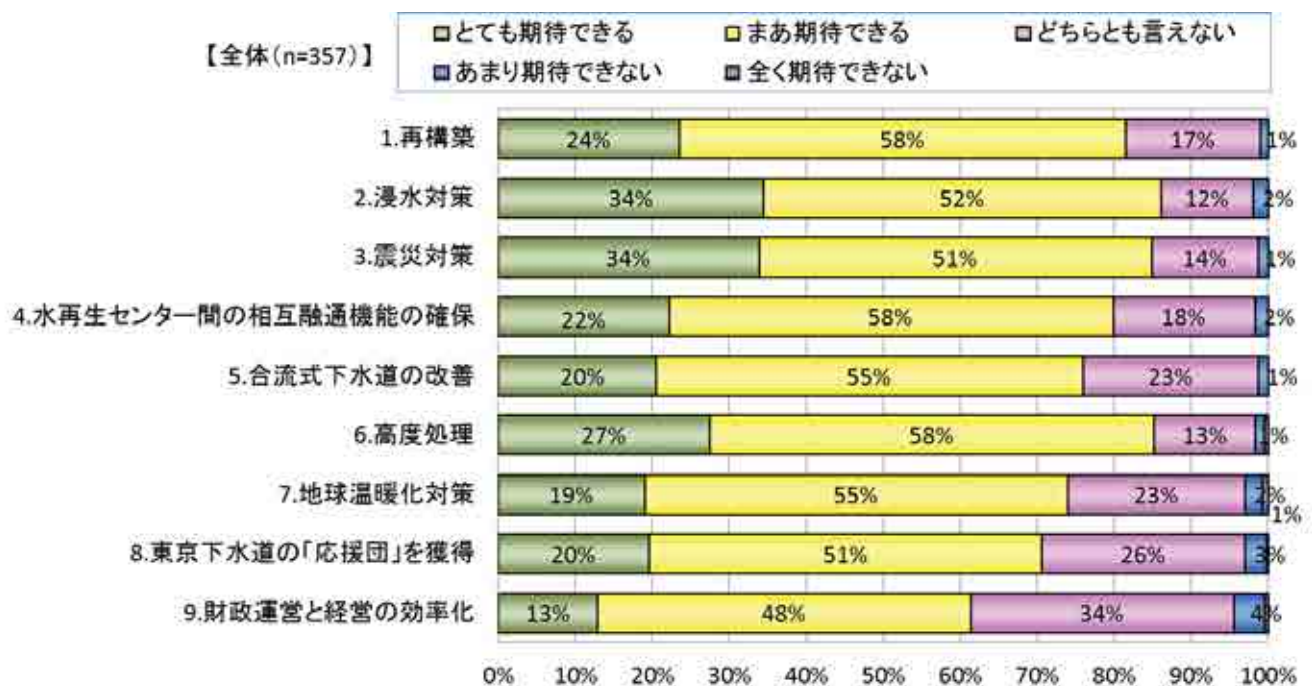
- ◇ 経営については私達市民には適正かはわからないので。(30 歳代女性、23 区)

1-7. 東京都下水道事業についての期待度〔全体〕

- ◆ 東京都下水道事業における期待度についてみると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて期待できる事業は、「2.浸水対策」が86%と最も高く、次いで「3.震災対策」と「6.高度処理」が同じく85%となった。
- ◆ 一方、「9. 財政運営と経営の効率化」は61%と最も低かった。

Q9. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの期待度をお答えください。（単一回答）

図1-7 東京都下水道事業についての期待度〔全体〕

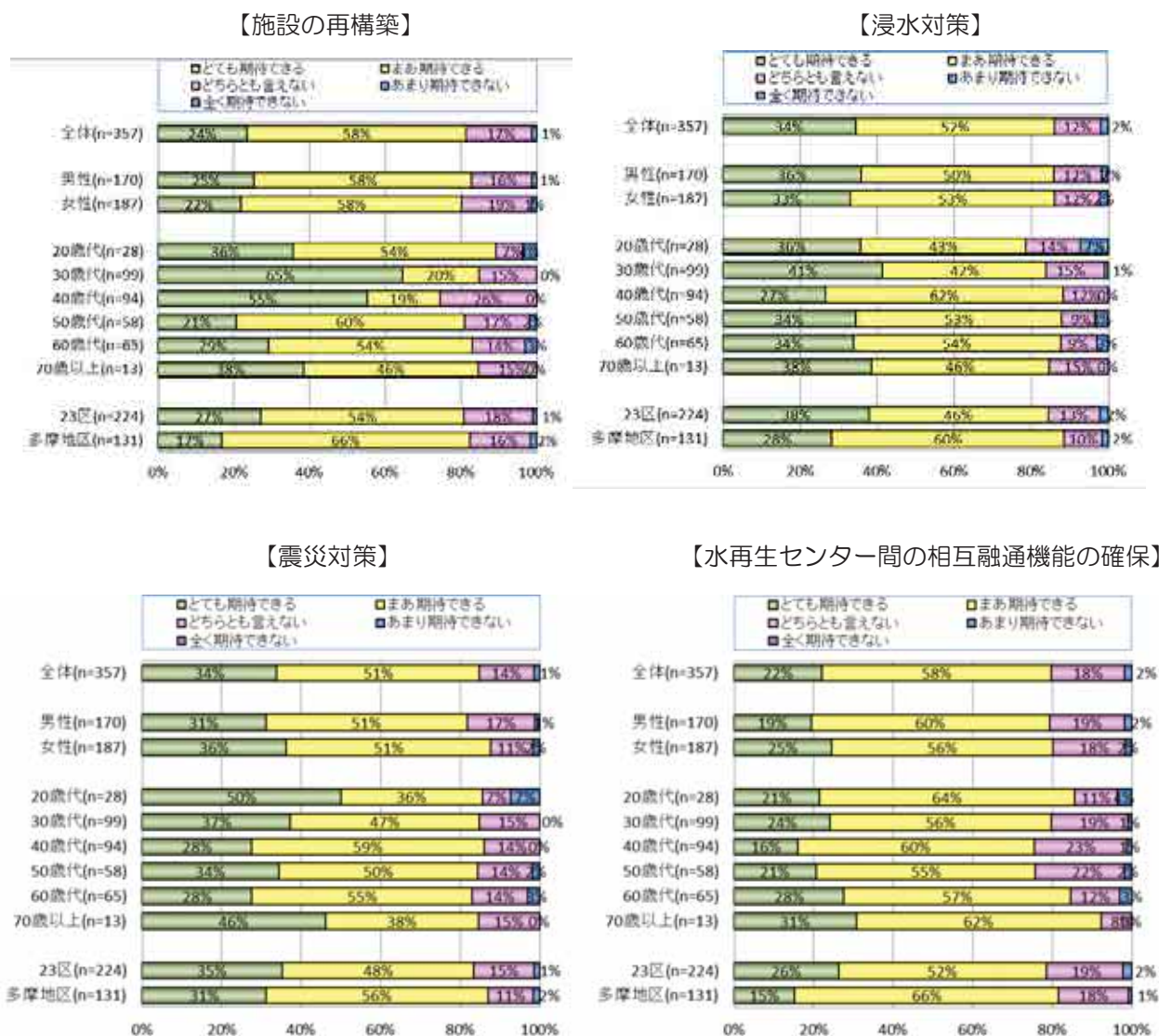


1-8. 東京都下水道事業についての期待度〔性別・地域別・年代別〕

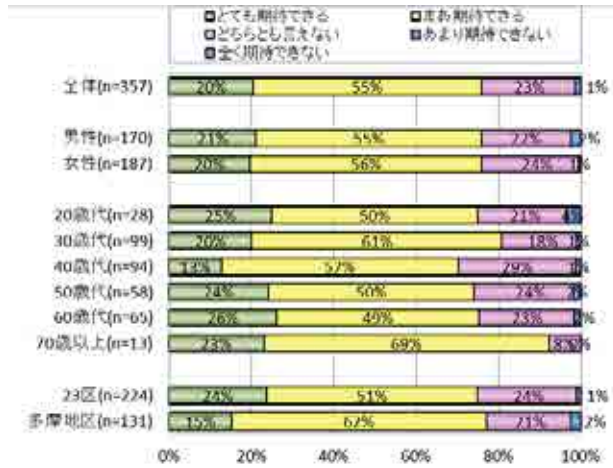
- ◆ 性別でみると、全事業に対して「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が女性より評価が高かった。全体で最も高かった「浸水対策」は、男性が86%、女性が86%と同ポイントとなった。次に高かった「震災対策」は、男性が82%、女性が87%と女性が5ポイント高く、「高度処理」は、男性が80%、女性が90%と女性が10ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「浸水対策」は、23区が84%、多摩地区が88%、「震災対策」は、23区が83%、多摩地区が87%で、多摩地区がそれぞれ4ポイント高く、「高度処理」は、23区が85%、多摩地区が84%と23区が1ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「浸水対策」は、40歳代が89%と最も高く、次いで60歳代が88%となった。「高度処理」は、20歳代が92%と最も高かった。

Q9. 『東京都下水道事業経営レポート2014』をお読みになり、以下に示す各施策等について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの期待度をお答えください。(単一回答)

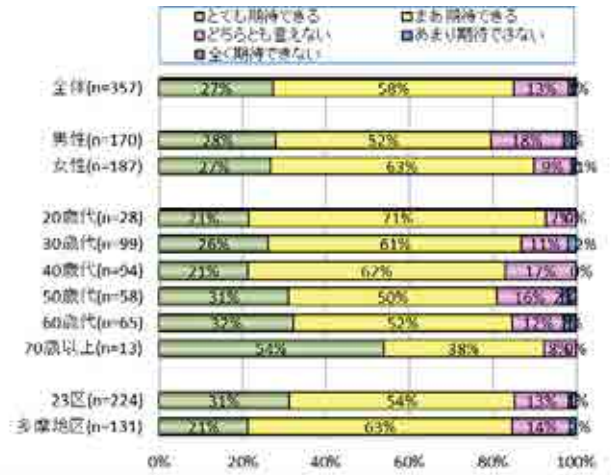
図1-8 東京都下水道事業についての期待度〔性別・地域別・年代別〕



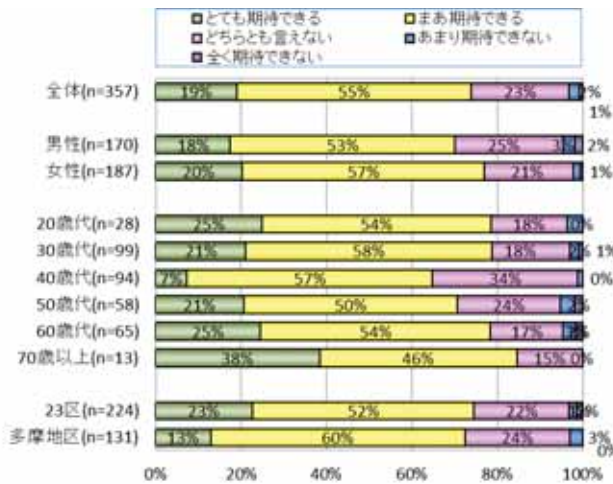
【合流式下水道の改善】



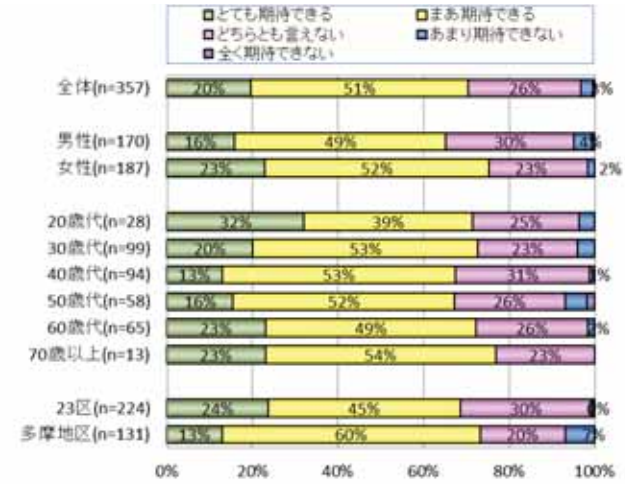
【高度処理】



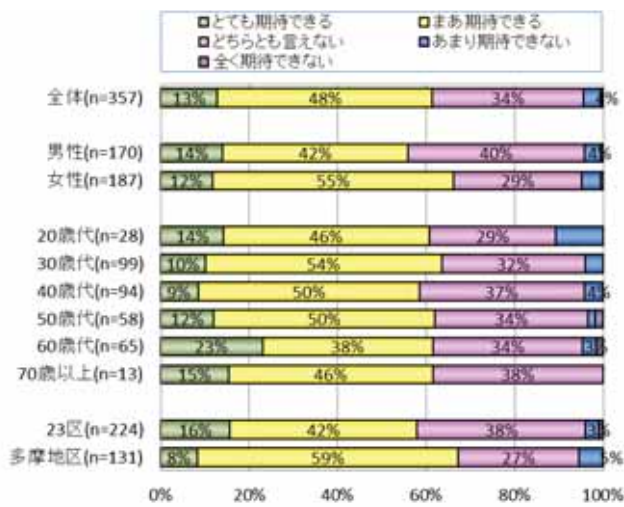
【地球温暖化対策】



【東京下水道の「応援団」を獲得】



【財政運営と経営の効率化】

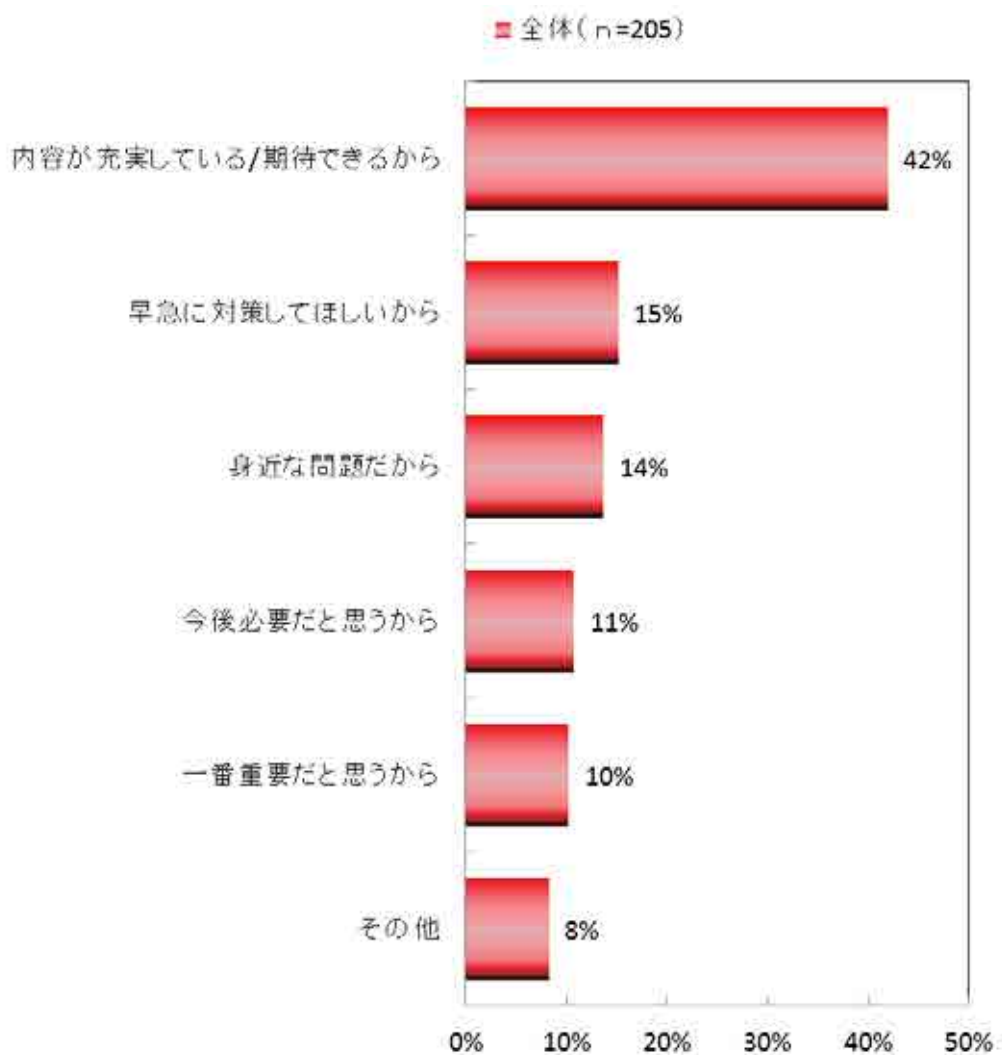


1-9. 東京都下水道事業について期待する理由〔全体〕

- ◆ 東京都下水道事業について期待する理由についてみると、「内容が充実している／期待できるから」が42%と最も高く、次いで「早急に対策してほしいから」が15%、「身近な問題だから」が14%となった。
- ◆ 以下に、東京都下水道事業について期待する理由が多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q10. 上記Q9の中で、最も期待されている施策名と理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-9 東京都下水道事業について期待する理由

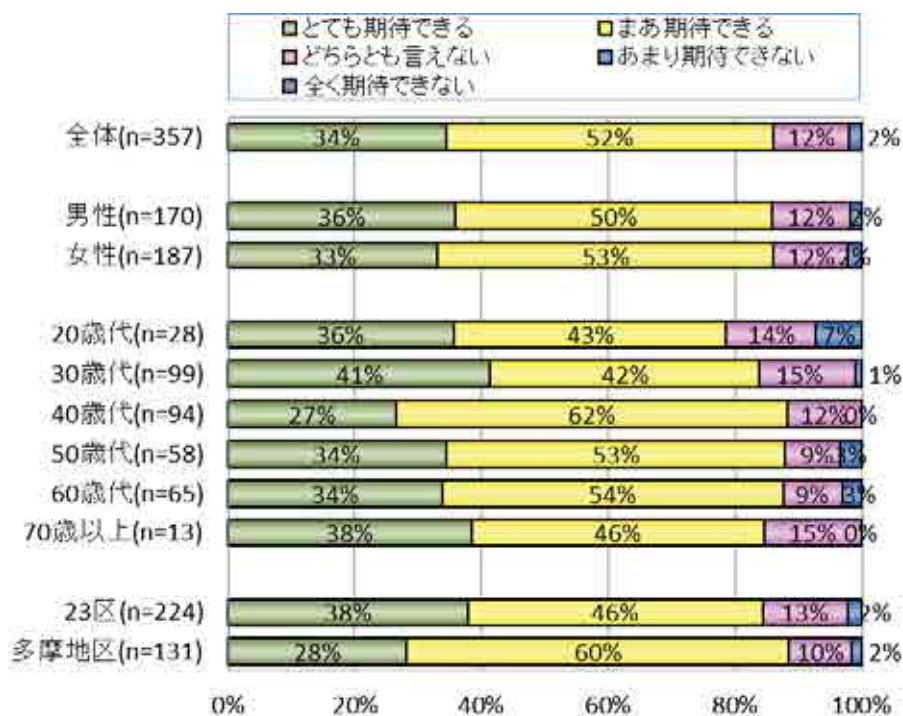


1-9-1. 東京都下水道事業について期待する理由【浸水対策】

- ◆ 東京都下水道事業について期待する理由【浸水対策】については、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて86%となった。
- ◆ 性別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が86%、女性が86%と同ポイントとなった。
- ◆ 地域別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、23区が84%、多摩地区が88%と、多摩地区が2ポイント高かった。
- ◆ 年代別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、40歳代が89%と最も高く、60歳代が88%と次いで高かった。

Q10. 上記Q9の中で、最も期待されている施策名と理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-9-1 東京都下水道事業について期待する理由【浸水対策】

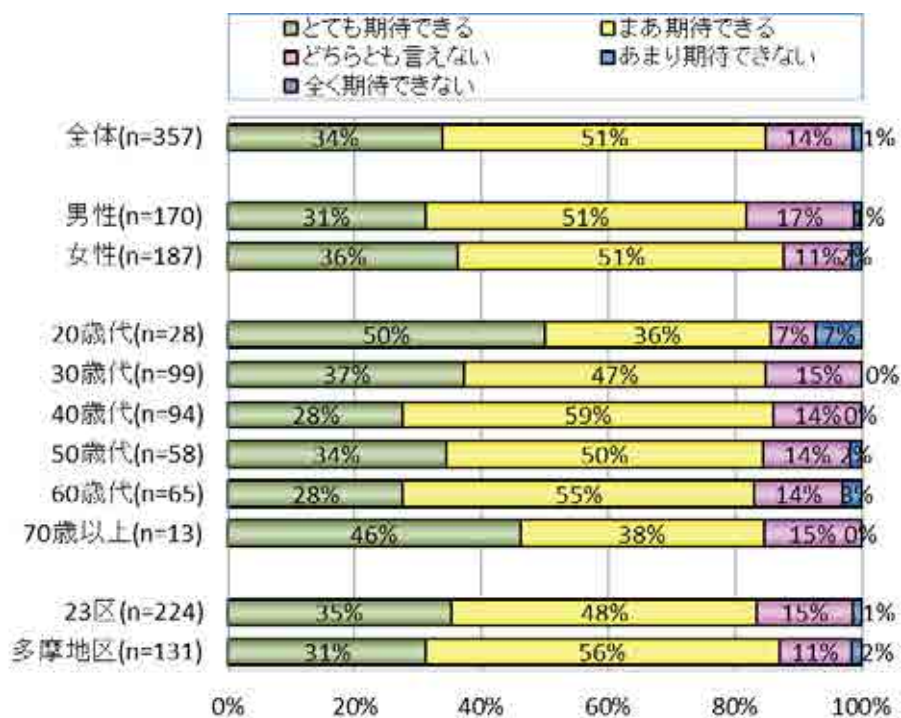


1-9-2. 東京都下水道事業について期待する理由【震災対策】

- ◆ 東京都下水道事業について期待する理由【震災対策】については、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて85%となった。
- ◆ 性別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、男性が82%、女性が87%と女性が5ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、23区が83%、多摩地区が87%と、多摩地区が4ポイント高かった。
- ◆ 年代別で見ると、「とても期待できる」と「まあ期待できる」を合わせて、40歳代が87%と最も高く、20歳代が86%と次いで高かった。

Q10. 上記Q9の中で、最も期待されている施策名と理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図1-9-2 東京都下水道事業について期待する理由【震災対策】



1. 再構築

- ◇ 予算の枠のある中ですが、歳の基幹的な構造物でなくてはならないものです。しっかりとした事業の進捗が必要と考えます。もっともっとペースをあげた事業の達成を望みます。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 合流式下水道の改善。オリンピックに向けてぜひとも改善してほしいから。(40 歳代女性、23 区部)
- ◇ 再構築 快適で安全な暮らしをおくるために即急に期待される施設だから。更生工法による下水道管の再構築が費用工期両面で有効だと思うから。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 再構築 = 浸水・震災対策だと思いますので期待しています。(40 歳代男性、多摩地区)

2. 浸水対策

- ◇ 浸水対策に期待します。最近、24区でよく浸水被害があったので早急に取り組み、都市機能が損なわれない様にしてほしいから。(50 歳代女性、23 区)
- ◇ 浸水対策：ゲリラ豪雨の起こったときに困る(40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 浸水対策。 近年、集中豪雨によって浸水が頻繁に起きているので、早急な対策をしていただきたいので、期待している。(50 歳代女性、23 区)
- ◇ 浸水対策に最も期待しています。近年、多量の降水による住宅地の浸水被害も多くなっています。そういった自然災害および都市の重要な交通手段である、地下鉄などを浸水から守ることは重要です。そういった対応を水道局でもしていくことに期待を、寄せています。(20 歳代女性、多摩地区)

3. 震災対策

- ◇ 震災・浸水は突発的事態なのでそれに対応できるということは普段ちゃんと機能していることだと思うので。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 震災対策。 経営計画を見ると、耐震化対策に力を入れているのがよくわかり、地震津波の多い我が国の安全を守るために期待しております。(70 歳以上女性、多摩地区)
- ◇ 「震災対策」震災への危機意識が高まる中で下水道事業においても対策がとられていること知り、不安感を拭うことができた。生活するにあたって必要不可欠な下水道事業は災害時のいち早い復旧は被災者に対して安心感を与えると思う。(20 歳代女性、23 区)
- ◇ 震災対策に期待。震災に備えることは大事だと思うから。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 震災対策に期待しています。30 年以内に首都直下型地震が起きる可能性が 7 割とされていますので、震災が起きた時にトイレが使えるように、また下水道の機能が確保されることを願っています。(50 歳代女性、多摩地区)

4. 水再生センター間の相互融通機能の確保

- ◇ 水再生センター間の相互融通機能の確保震災時などに一方の水再生センターが被災した場合でも、下水や汚泥を処理することができるバックアップ機能を確保し、多摩地区の高度防災都市づくりに貢献します。(40歳代女性、多摩地区)
- ◇ 近年の台風被害で下水処理を見て必要性を感じました。(30歳代男性、多摩地区)
- ◇ 水再生センター間の相互融通機能の確保地震の時の下水道機能はたいへん重要だと思うので期待しています。(40歳代女性、多摩地区)
- ◇ そうすべきだ！(60歳代男性、23区)
- ◇ 災害時に別の水再生センターがバックアップできれば、混乱に陥らないであろうという安心感があり、北多摩二号・4 浅川再生センター間の連絡管が完成し、着実に計画が進んでいるのが分かったから。(40歳代女性、多摩地区)

◇

5. 合流式下水道の改善

- ◇ 合流式下水道の改善です。世界に誇れる日本の知恵だと思います。(30歳代女性、多摩地区)
- ◇ 合流式下水道の改善 衛生面で問題があるので速やかに改善して欲しいと思います。(30歳代女性、23区)
- ◇ 合流式下水道の改善。汚濁を出さない工夫もわたしたちに必要ですが、下水道の大きな力に期待しています。自然に負担をかけないような暮らしに下水道が多いに活躍してくれることを期待します。(30歳代女性、多摩地区)

6. 高度処理

- ◇ 高度処理一温暖化、環境など地球にやさしい取り組みに対する技術の向上です。(70歳以上女性、23区)
- ◇ 高度処理については、期待できそうだ。日本の技術は、すばらしいから。(20歳代女性、多摩地区)
- ◇ 水質改善による生態系等への影響は大きいと思われるから。(30歳代男性、23区)
- ◇ 高度処理はとても期待しています。良好な水環境は生命にとっても重要なものだから。(50歳代女性、多摩地区)
- ◇ 高度処理については、昨今環境問題に対して非常に関心が高まっているので、期待をしております。(40歳代男性、23区)

7. 地球温暖化対策

- ◇ 地球温暖化対策：地球の温暖化はグローバルで深刻な問題だと思うのでぜひ前向きに進めて頂きたいです。(60歳代女性、多摩地区)
- ◇ 地球温暖化対策は急務だと思うから。(40歳代男性、23区)

8. 東京下水道の「応援団」を獲得

- ◇ 東京下水道の「応援団」を獲得に期待します。これからもみんなの知識を深めることにより日々の生活からの下水道への意識が一番重要だと思うので。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 東京下水道の「応援団」を獲得(理由: 普段はまず目にする事のない下水道の仕組みを子供たちなどに幅広く公開することにより、今後の世代の理解を深めることをなによりも期待したいため。(30 歳代男性、23 区)
- ◇ 東京下水道の「応援団」を獲得に大きな期待をしています。小さいころから下水道の存在を身近に感じる、目につく、意識する環境を作っていくことで、大きな成果に繋がっていくと思います。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 東京下水道の「応援団」を獲得では、子供たちからも「解り易くて楽しかった。」と聞いています。23 区だけでなく多摩地域まで広がったことは、下水道を理解してもらったのによかったと思います。(50 歳代男性、23 区)

9. 財政運営と経営の効率化

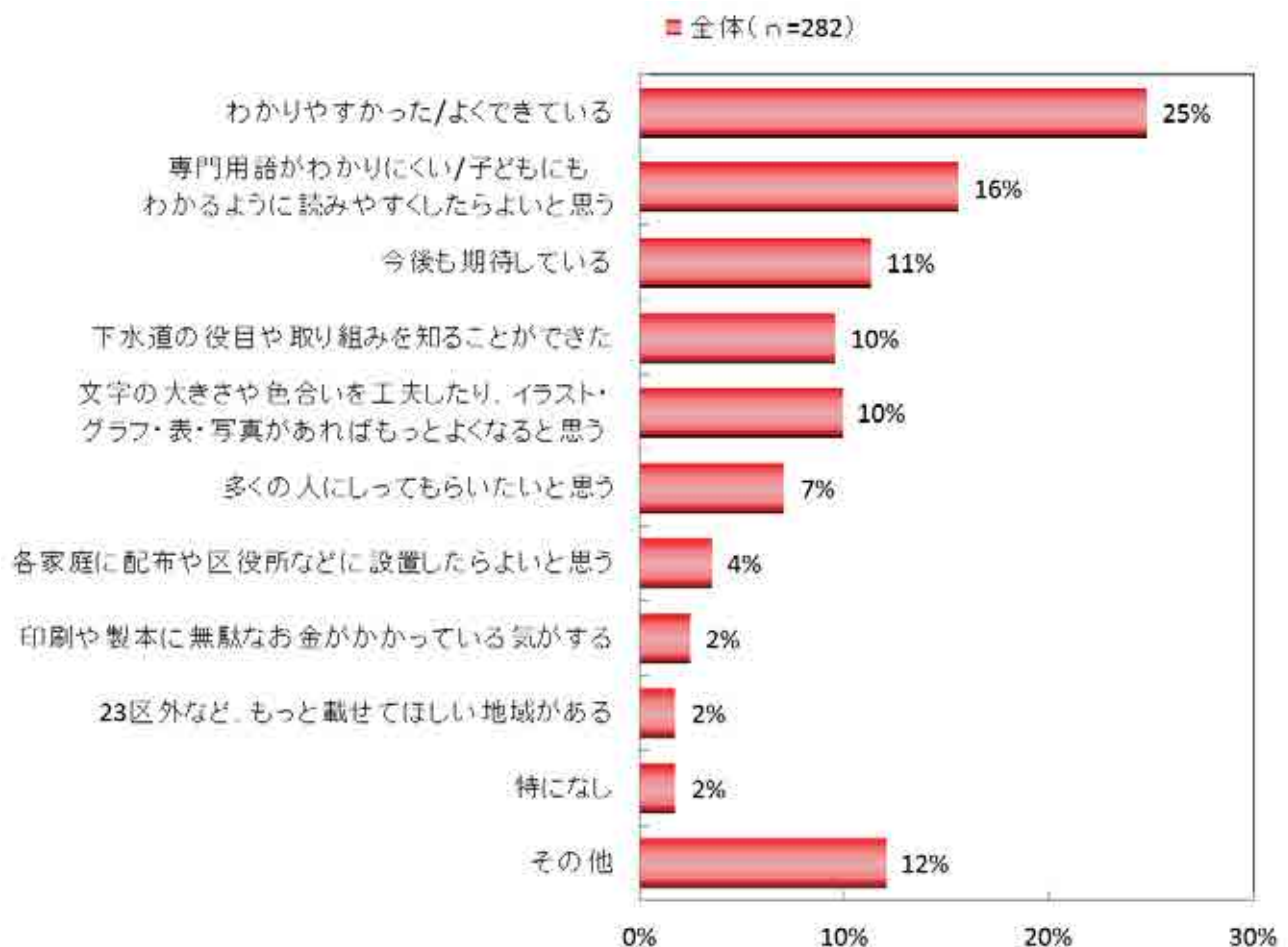
- ◇ 財政運営と経営の効率化を推進して、計画の前倒しを期待したい。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 財政運営と経営の効率化はいつでも大事な事。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 財政運営と経営の効率化。とても優れた技術事業をずっと続けるため期待しています。(30 歳代女性、多摩地区)

1-10. 東京都下水道事業に対する感想と意見

- ◆ 『東京都下水道事業営業レポート2014』における感想や意見についてみると、「わかりやすかった／よくできている」が25%と最も高く、次いで「専門用語がわかりにくい／子どもにもわかるように読みやすくしたらよいと思う」が16%、「今後も期待している」が11%、「下水道の役目や取り組みを知ることができた」と「文字の大きさや色合いを工夫したり、イラスト・グラフ・表・写真があればもっとよくなると思う」が同じく11%となった。
- ◆ 以下に、東京都下水道事業に対する感想と意見を多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q11. 『東京都下水道事業経営レポート2014』に対する率直なご感想やご意見などをお聞かせください。(自由回答)

図1-10 東京都下水道事業に対する感想と意見



1. わかりやすかった/よくできている

- ◇ 図や写真が多く、分かりやすくまとまっている。読みやすかった。(30 歳代男性、23 区)
- ◇ 分かりやすくまとめていただいています。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ とても分かりやすく、ためになりました。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 比較的わかりやすく、イラストや写真等の掲載もあったり、カラフルな印象だったので気軽に読むことができました。(30 歳代女性、23 区)

2. わかるように読みやすくしたらよいと思う

- ◇ 理解しやすい箇所としにくい箇所があった。言葉が少し考えないとわからないのもあって、そういう場所は頭に入りにくく読むのも面倒になってしまいました。文字もやや多めでしたが、グラフや表、図などがあって上手くカバー出来ていたので理解しやすくて良かったです。(30 歳代男性、23 区)
- ◇ 少し内容が分かりにくい部分がある。(60 歳代男性、23 区)

3. 下水道の役目や取り組みを知ることができた

- ◇ 日常気がつかないところで、下水道に対する様々な施策がなされている事に気づかされました。(50 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 震災、豪雨、そして将来にわたって使っていくための取組がよく表記されていると思いました。収支の改善もされているようで、努力されているのだなと感じました。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 災害の心配があるなか、幅広い下水道対策が行われていることが分かり安心につながった。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 下水処理では多くの電力を使用すると伺いましたが、さらなる省エネ化の取り組みに成功されていることを知りました。大雨や震災への対策も着々と進められていることを改めて感じました。応援団もどんどん増えてほしいです。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 東京の下水道について知る機会になった。(30 歳代男性、23 区)
- ◇ とても読みごたえあり、身近な水道について、少しでも考えて学びたい機会になったと思います。(40 歳代女性、多摩地区)

4. 文字の大きさや色合いを工夫したり、イラスト・グラフ・表・写真があればもっとよくなると思う

- ◇ 達成状況は、全体を示すとともに、計画と実施地を表でなく、グラフで表示するとわかりやすくなると思う。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 表よりもイラストのほうがわかりやすかったし、興味をもちました。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ なんかわかりにくい。ぱっと見てわかりやすいものが理想。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 全体的にページが単一の色で、どこが特に重要か、読んで欲しいポイントかわかりづらく、読むのに疲れる。もっと簡潔に、表やグラフなど入れてわかりやすい構図にして欲しい。(30 歳代女性、23 区)

5. 今後も期待している

- ◇ これからも各種の施策を計画通り実行して行って下さい。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ 水道事業と比較して、比較的「地味」ですが、なくてはならない物で。今後もより一層の設備改革・新設を期待します。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 道路工事と違い地下での作業のため、活動が目に見えてこない事も多いのが大変だなと思いました。(40 歳代女性、23 区)

6. 多くの人にしてもらいたいと思う

- ◇ モニターであるからレポートには目を通したが、一般の人にもっと関心をもってもらえるようよりわかりやすいレポートにしてほしい。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 数字が多くて細かくて戸惑いましたが毎日毎日の見えにくいお仕事の積み重ねが私たちを守ってもらえているという安心感を持っております。(60 歳代女性、23 区)
- ◇ 社会インフラの一つである下水道事業は、他の生活インフラと違ってなかなか身近に実感できるものではない。また、何か無駄な工事をやっているのかと思う人もいるかも知れない。リアルなメディアでの宣伝等を行い重要な事業であることを今以上に知ってもらうことも大事かと思えます。(50 歳代男性、23 区)
- ◇ 内容をもっと積極的にPRすべきと思う。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ まずは、こういうまとまった形で全体像を私たちに提示いただけるのは、ありがたいことですね。(50 歳代男性、23 区)

7. 印刷や製本に無駄なお金がかかっている気がする

- ◇ 立派な冊子ですが、さらっと見るだけで隅々まで読んでみようという気にならないのはなぜでしょうか。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ へんに薄い色で統一しなくてもいいと思う。どこを一番読んで欲しいのかがわかりにくい。(20 歳代男性、多摩地区)
- ◇ カラフルで、きれいな報告書でよい。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 最初に見たときに紙と経費の無駄使いだと思った。中身を読んでも内容があまり理解できず、冊子にする必要はないと思った。もっと分かりやすくしてほしい。(20 歳代女性、23 区)
- ◇ カラーで印刷する効果はないように感じた。地図等が雑。ふだん見られない下水設備はすごい、という興味関心から文章で説明した方が関心が沸く。レポートになっていない。(40 歳代男性、多摩地区)

8. 23区外など、もっと載せてほしい地域がある

- ◇ 主に都内のことでしたので、多摩地域のことに触れていただけると良かったなと思いました。(60歳代女性、多摩地区)
- ◇ 図や絵が少なくてぱっと見、理解しづらい。また、23区内の話題が多く、多摩地区に住んでいるものとしては興味が惹かれない。(30歳代女性、多摩地区)

9. その他

- ◇ 事業経営という言葉は民間的でいいと思う。(40歳代男性、23区)
- ◇ やや手前味噌的なところがあると思います。(50歳代男性、多摩地区)
- ◇ 「区部の下水道」と「多摩地域の下水道」に対する施策の違いがよく分からなかった。(30歳代男性、多摩地区)
- ◇ この冊子は大変解り易いです。2回の施設見学をさせていただきましたが、下水道に携わる皆様方のご苦勞がより理解と協力が出来ました。まさに「縁の下の力持ち」で水道局と比していかに下水処理が重要かつ不可欠なことが理解させていただきました。(70歳以上男性、多摩地区)

2. 下水道モニターの感想について

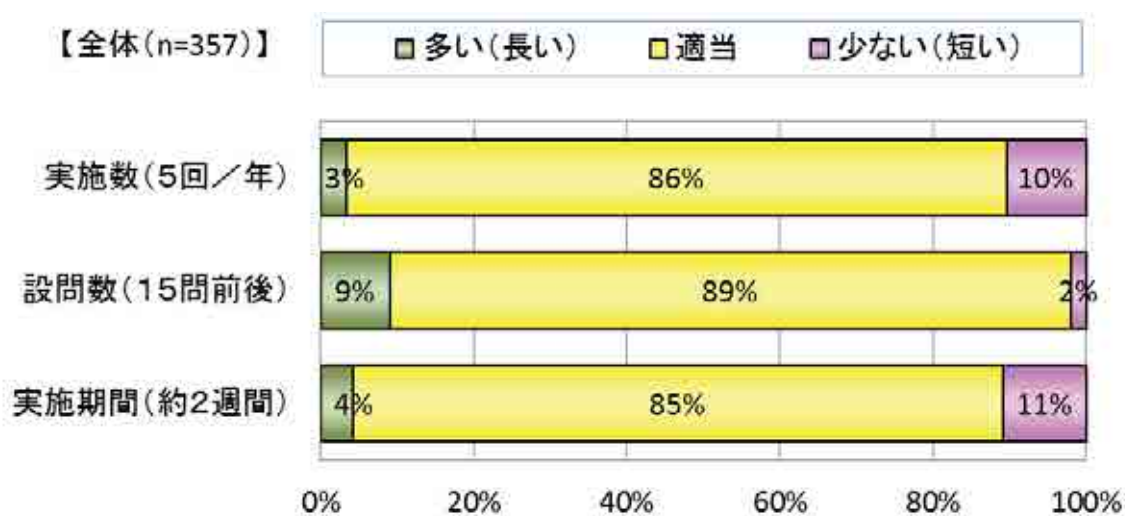
2-1. アンケートの頻度について〔全体〕

- ◆ アンケートの頻度についてみると、適当だと回答したのが最も多く、それぞれ「実施数（5回／年）」が86%、「設問数（15問前後）」が89%、「実施期間（約2週間）」が85%となった。

Q12. 下水道モニターアンケートは、およそ1か月おきに年5回実施しています。設問数は属性に関するものを除きおよそ15問前後、1回あたりの実施期間は約2週間です。

本アンケートの頻度等について、以下の選択肢の中から、該当するものを1つお選びください。（単一回答）

図2-1 アンケートの頻度について〔全体〕

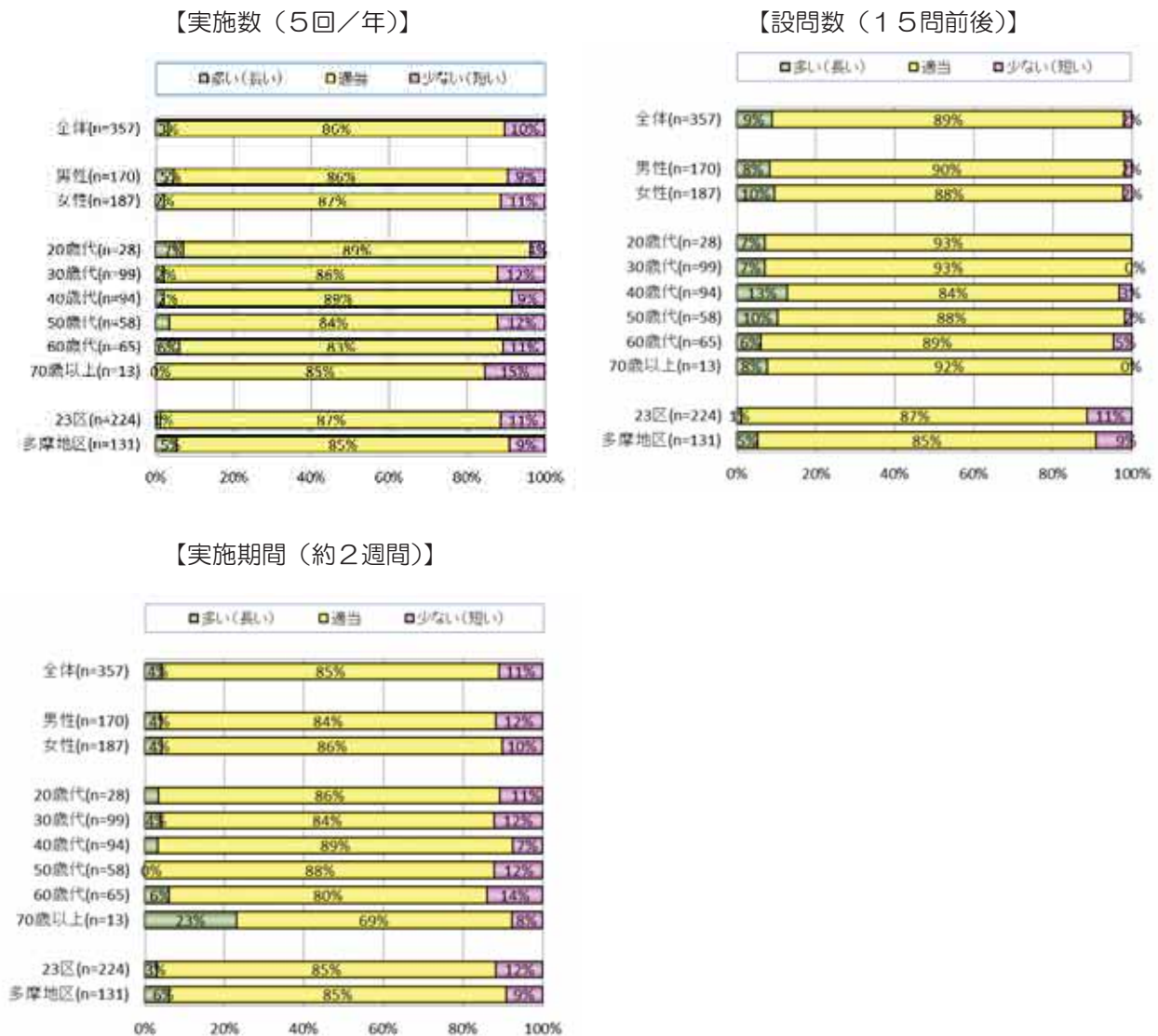


2-2. アンケートの頻度について〔性別・地域別・年代別〕

- ◆ 性別で見ると、各項目ともに大きな差はなかった。
- ◆ 地域別で見ると、「実施数（5回/年）」は23区が87%、多摩地区が85%、「設問数（15問前後）」は23区が87%、多摩地区が85%と23区の方がそれぞれ2ポイントずつ高かった。また、「実施期間（約2週間）」は23区、多摩地区ともに85%と同ポイントとなった。
- ◆ 年代別で見ると、「実施数（5回/年）」は20歳代と40歳代が89%、「設問数（15問前後）」は20歳代と30歳代が93%、「実施期間（約2週間）」は40歳代が89%と最も高かった。

Q12. 下水道モニターアンケートは、およそ1か月おきに年5回実施しています。設問数は属性に関するものを除きおよそ15問前後、1回あたりの実施期間は約2週間です。本アンケートの頻度等について、以下の選択肢の中から、該当するものを1つお選びください。（単一回答）

図2-2 アンケートの頻度について〔性別・地域別・年代別〕

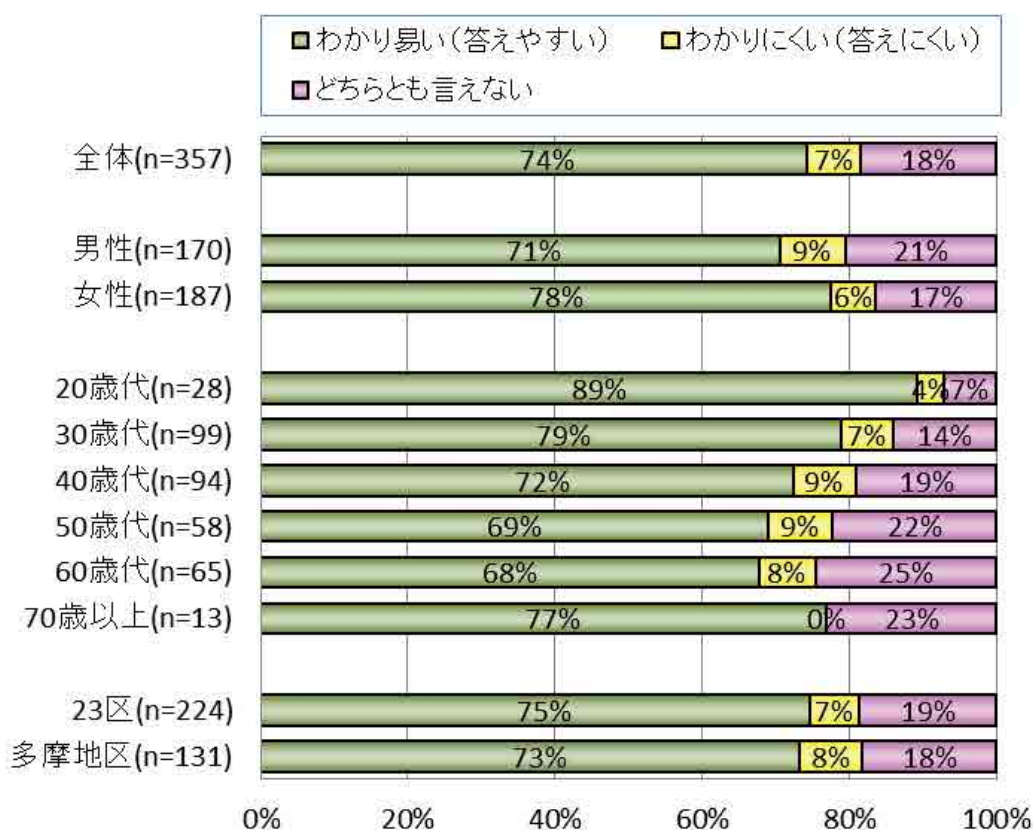


2-3. アンケートの設問内容のわかり易さ

- ◆ アンケートの設問内容のわかり易さについてみると、「わかり易い(答えやすい)」が74%、「わかりにくい(答えにくい)」が7%となった。
- ◆ 性別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は男性が71%、女性が78%と女性の方が7ポイント高く、「わかりにくい(答えにくい)」は男性が21%、女性が17%と男性の方が4ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は23区が75%、多摩地区が73%と23区の方が2ポイント高く、「わかりにくい(答えにくい)」は23区が7%、多摩地区が8%と多摩地区の方が1ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「わかり易い(答えやすい)」は20歳代が89%と最も高く、次いで30歳代が79%となった。「わかりにくい(答えにくい)」は40歳代、50歳代が9%と最も高く、次いで60歳代が8%となった。

Q13. 下水道モニターアンケートにおける、アンケートの設問内容のわかり易さ(答えやすさ)について、以下の選択肢の中から、該当するものを1つお選びください。(単一回答)

図2-3 アンケートの設問内容のわかり易さ

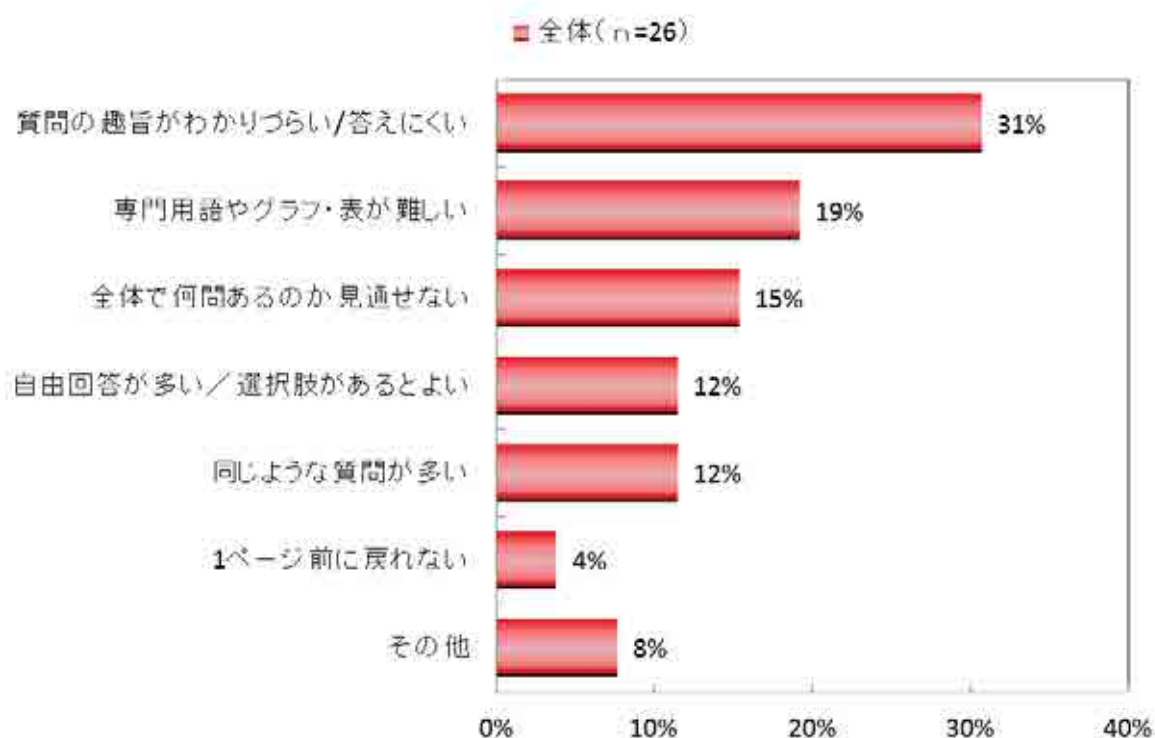


2-4. アンケートの設問内容がわかりにくい理由

- ◆ アンケートの設問内容がわかりにくい理由についてみると、「質問の趣旨がわかりづらい／答えにくい」が31%と最も高く、次いで「専門用語やグラフ・表が難しい」が21%となった。
- ◆ 以下に、アンケートの設問内容がわかりにくい理由を多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q14. 前問Q13の中で、「わかりにくい（答えにくい）」と思われるのはなぜですか。その理由についてご自由にお答え下さい（自由回答）。

図2-4 アンケートの設問内容がわかりにくい理由



1. 質問の趣旨がわかりづらい/答えにくい

- ◇ 質問が細かすぎる。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 設問の言いまわしがわかりにくい時がある。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 評価判定部分の表現が判定しにくい。 余りにも広範囲であり読んで実態の理解は無理だと思う。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ アンケートの送付案内自体が不明瞭であった(特に開始時)(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 期待できるというのは、個人的に期待しているのか、資料をみて数字や施策内容から期待できると判断できる、という意味なのかわかりませんでした。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 施設の整備など、いろいろと発展しているようだが、その内容がよくわからないので自分の意見をかきにくい。上辺だけの回答になっている気がする。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ どう評価すればいいのか、基準に迷う問題がある。(20 歳代女性、23 区)

2. 自由回答が多い/選択肢があるとよい

- ◇ 判り易いと回答したが、希望としては、意見欄をもっと増やしてほしい。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 選択肢が分かりにくい。なるべく短時間で即答できるものが望ましい。(50 歳代男性、多摩地区)

3. 専門用語やグラフ・表が難しい

- ◇ 専門的なことがあったので。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 評価判定部分の表現が判定しにくい。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 資料が専門的な内容のため、それを理解することが難しく、アンケートが答えにくかった。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 専門的な事柄が多い。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 質問内容が抽象的で一般都民(市民)の生活感覚から「かけ離れた専門的用語や語句」で終始している。高校生でもわかるくらいの日常生活的具体性で表現してほしい。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 内容が専門的過ぎるところがあり、資料を正しく理解できないのではないか?(40 歳代男性、多摩地区)

4. 同じような質問が多い

- ◇ 1つの質問に対して、回答(選択肢)が10個以上のこともあり、さらに同じような内容の質問が連続して続くことが多いため、細かく回答するのが難しい。回答(選択肢)の数をもう少し減らすか、1つの質問に対する内容の違いをより明確にしたほうがよい。(30 歳代男性、23 区)
- ◇ わかり易い設問、回答の仕方がわかりにくい設問もあるため?(70 歳以上男性、23 区)

5. 全体で何問あるのか見通せない

- ◇ レポートを照らし合わせながら答えなければいけない。Web上で参照しながらこのページはわかりやすいか、わかりにくいかわかる形式がいいと思う。(自治体のWebページのようなイメージ)(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ アンケート回答欄と設問の示す資料は別なので視点が行き来するため、回答欄を間違えやすいと感じる。(40 歳代男性、23 区)

- ◇ 今回は、何度も資料を見直さないといけなかったので、答えにくいと感じました。個人的には、1つの資料について、それぞれの問い(3つ)があった方が、答えやすいと感じた。(40歳代男性、多摩地区)

6. その他

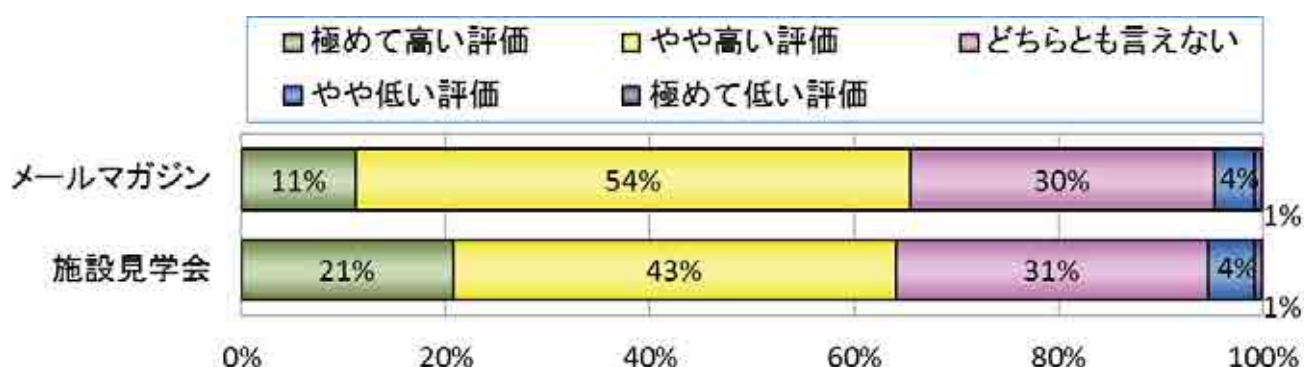
- ◇ 他のアンケートは回答募集の期間をもっとよくメールなどで周知しているが、下水道モニターは回答募集の期間のお知らせが少ない。(30歳代男性、23区)

2-5. アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価〔全体〕

- ◆ アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価についてみると、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて高い評価の事業施策は、「メールマガジン」が65%、「施設見学会」が64%となった。

Q15. 下水道モニターでは、インターネットによる事業施策の評価等を伺うアンケートのほか、当局が定期的に配信するメールマガジンや、施設見学会を実施し、下水道事業に広く関心をもっていただく取組も行っています。メールマガジン及び施設見学会について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。（単一回答）

図2-5 アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価〔全体〕

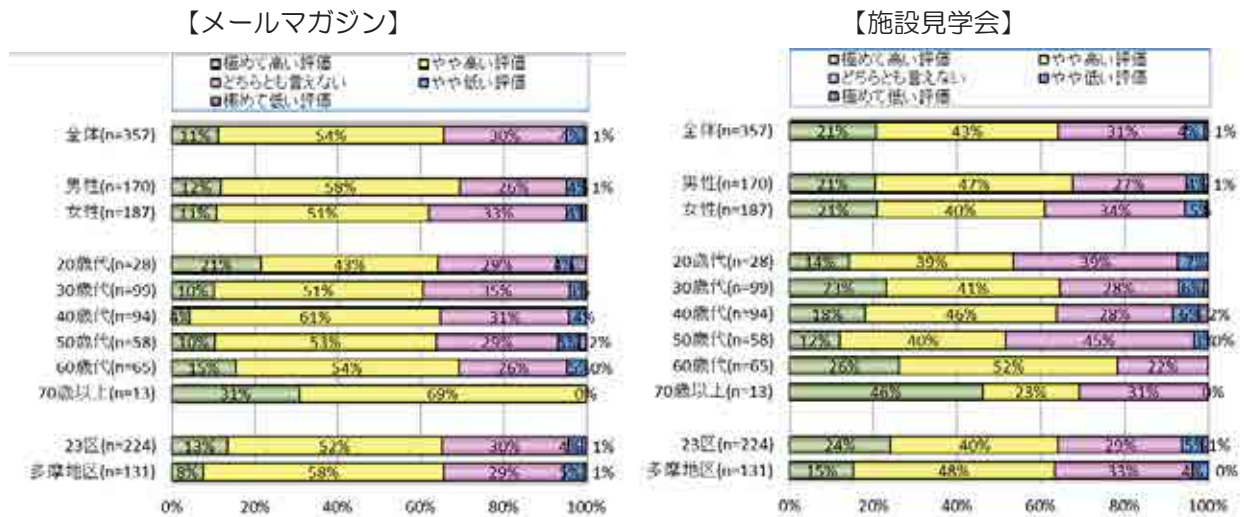


2-6. アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価〔性別・地域別・年代別〕

- ◆ 性別で見ると、「メールマガジン」は男性が70%、女性が62%、「施設見学会」は男性が68%、女性が61%と男性の方がそれぞれ7ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、「メールマガジン」は23区が65%、多摩地区が66%で多摩地区が1ポイント高く、「施設見学会」は23区が64%、多摩地区が63%と23区の方が1ポイント高かった。
- ◆ 年代別で見ると、「メールマガジン」は70歳以上が100%と最も高く、「施設見学会」は60歳代が78%と最も高かった。

Q15. 下水道モニターでは、インターネットによる事業施策の評価等を向うアンケートのほか、当局が定期的に配信するメールマガジンや、施設見学会を実施し、下水道事業に広く関心をもっていただく取組も行っていきます。メールマガジン及び施設見学会について、それぞれ該当する選択肢を一つだけお選びいただき、あなたの評価をお答えください。(単一回答)

図2-6 アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価〔性別・地域別・年代別〕



2-7. アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価が低い理由

- ◆ アンケート以外の下水道モニター制度の取組低い理由についてみると、【メールマガジン】は「印象がうすい／おもしろくない／役立たない」が47%と最も高かった。
- ◆ 【施設見学会】は、「日程が参加しにくい／増やしてほしい」が57%と最も高く、次いで「未参加で分からない」「子どもと一緒に参加できる企画が良い」が同じく11%となった。
- ◆ 以下に、アンケート以外の下水道モニター制度の取組が低い理由を多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q16. 上記Q15の中で、「やや低い評価」「極めて低い評価」と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2-7-1 アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価が低い理由（メールマガジン）

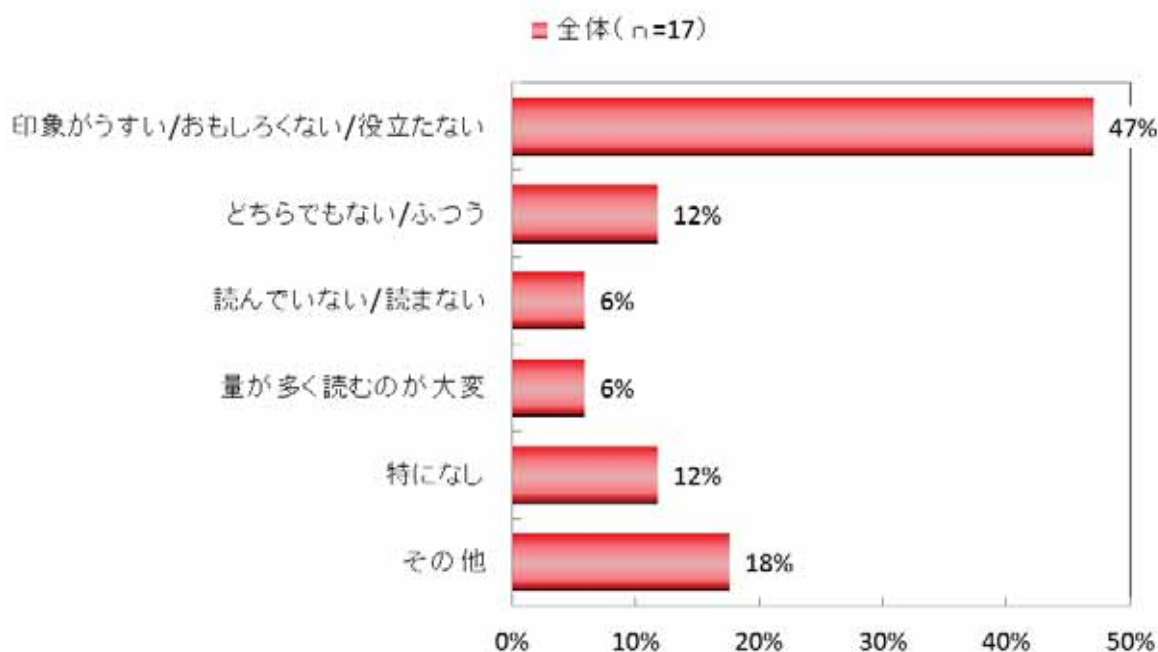
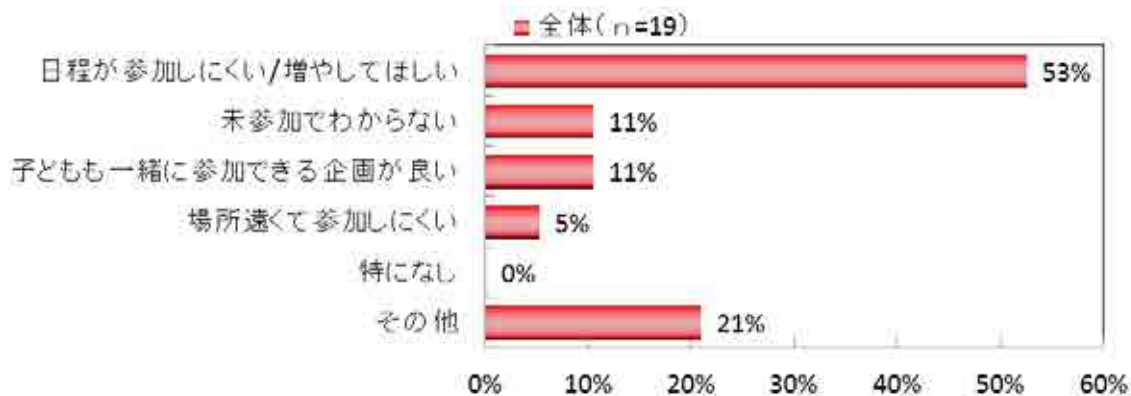


図2-7-2 アンケート以外の下水道モニター制度の取組の評価が低い理由（施設見学会）



【メールマガジン】

1. 印象がうすい/おもしろくない/役立たない

- ◇ 読みごたえがない。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ モニターアンケート開始日の1週間前にメルマガでお知らせがりましたが、うっかり忘れそうになるので開始日に実施のお知らせしてくれるとありがたいです。(20 歳代女性、23 区)
- ◇ メールの頻度が少なく、読んで楽しい小話などがあればもう少し親しみが湧くかもしれません。(50 歳代男性、23 区)

2. 読んでいない/読まない

- ◇ メールマガジンは、文字ばかりで少し読みにくい。施設見学会は、土日の開催がなく行けない。(30 歳代男性、23 区)

3. 量が多く読むのが大変

- ◇ メールマガジンは内容が多く読み切れないので、もう少し頻度を増やし、1 通の内容を減らしてほしい。(60 歳代女性、23 区)
- ◇ メールマガジンは構成の仕方が前書き、目次の行数が多すぎることで、もっとも注目してもらいたいはずのアンケートのリンクが一番下にあることなど、ユーザーにとっての利便性にかけている点など「時代遅れ」です。施設見学会はぜひとも日曜に開催してください。(30 歳代女性、多摩地区)
- ◇ メルマガ人の1回あたりの文字数が多すぎる。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 施設見学会はまだいったことがないので、評価が出来ないが、メールマガジンはただの施設公開のお知らせ等だけなので。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ あまりにも連絡事項のみといった感じで楽しめない。例えば、下水道の中で見つけた意外なものとか働いている方のコラムとか下水道の意外な雑学などが書かれていると面白いと思う。(60 歳代男性、23 区)

4. その他

- ◇ アンケートの依頼が、メールマガジンを、よく見ないと見落とす。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 多々アンケートモニターをしています。アンケートの開始がこれほどわかりにくいのは初めて。メールマガジンの中で開始時期を知らせるだけだと当初わからず見逃してしまいました。(これに関しては申し訳ありません) 出来れば「アンケート開始のお知らせ」のメールを改めて送っていただけると回答漏れを回避できるかと思います。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 都の下水道事業の関心をモニターに求めるのであればもう少し下水道事業の PR をしてもよいのではないですか。一人一人がもっと下水道事業に関心をもってもらうには少なすぎると思います。みなさんがしている仕事の重要性を知ってもらうためにも。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ アンケートメールの配信が早過ぎる。(40 歳代女性、23 区)

【施設見学会】

1. 日程が参加しにくい/増やしてほしい

- ◇ 施設の都合で仕方ないのかも知れませんが、参加したいが平日の開催なので参加したいが参加出来ない為。出来れば年に何回か土曜や日曜日の開催日を入れてほしい。(40歳代男性、23区)
- ◇ 施設見学会が平日に開催されると社会人は出席することが困難です。平日の開催は、参加者の年齢層が偏ってしまう可能性が高いと推察します(学生か、定年後の60代以上が多数?)。施設見学会と参加者と、その施設の利用者(受益者)の構成が大きく異なる場合、施設に対する要望やコメントが、ニーズを適切に反映していないことも起こり得ると認識しております。(30歳代男性、23区)
- ◇ 施設見学会は、平日だったので行くことができなかった。土曜日にも施設見学会を開催してほしい。(20歳代女性、23区)
- ◇ メールマガジンは構成の仕方が前書き、目次の行数が多すぎる事、もっとも注目してもらいたいはずのアンケートのリンクが一番下にある事など、ユーザーとしての利便性にかけている点など「時代遅れ」です。施設見学会はぜひとも日曜に開催してください。(50歳代男性、23区)
- ◇ 見学会に参加したくても日時が合わなくて無理なため。(30歳代女性、23区)

2. 未参加でわからない

- ◇ とっても行きたいのですが、回数が少ないのが残念です。(40歳代女性、多摩地区)

3. 子どもも一緒に参加できる企画が良い

- ◇ 施設見学会参加者の年代が偏りすぎている。偏りをなくす努力をすべきだと思います。本下水道モニター回答者と施設見学会参加者の年代の分布を見ると大分異なるのではないのでしょうか?(30歳代男性、多摩地区)

4. 場所が遠くて参加しにくい

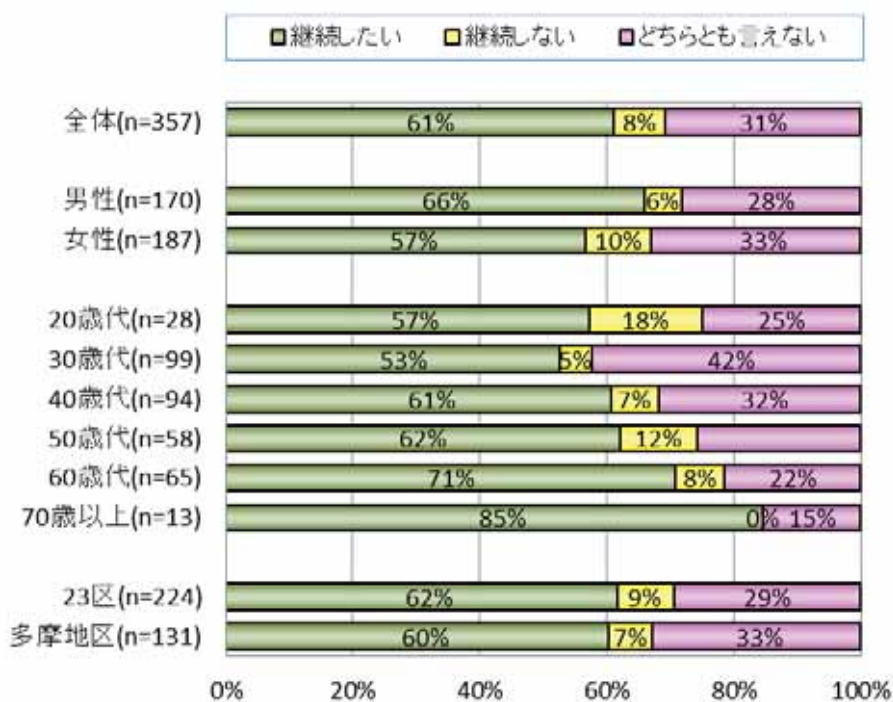
- ◇ 施設の場所が限られているのももう少し広範囲で設定して欲しいです。(40歳代女性、23区)

2-8. メールマガジン継続について

- ◆ メールマガジン継続について全体で見ると、「継続したい」が61%、「継続しない」が8%、「どちらとも言えない」が31%であった。
- ◆ 性別で見ると、「継続したい」は男性が66%、女性が57%と男性の方が9ポイント高く、「継続しない」は男性が6%、女性が10%と女性の方が4ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、「継続したい」は23区が62%、多摩地区が60%と23区が2ポイント高く、「継続しない」は23区が9%、多摩地区が7%と23区の方が2ポイント高かった。
- ◆ 年代別で見ると、「継続したい」は70歳以上が85%と最も高く、次いで60歳代が71%となっており、「継続しない」は20歳代が18%と最も高く、次いで50歳代が12%となった。

Q17. 下水道局では、平成26年11月から、東京都下水道局メールマガジン『TOKYO下水道マガジン』の配信を開始しました。あなたは、下水道モニター終了後も、メールマガジンを継続して受信したい意志はありますか？以下の選択肢の中から該当するものをつだけお選びください。（単一回答）

図2-8 メールマガジン継続について

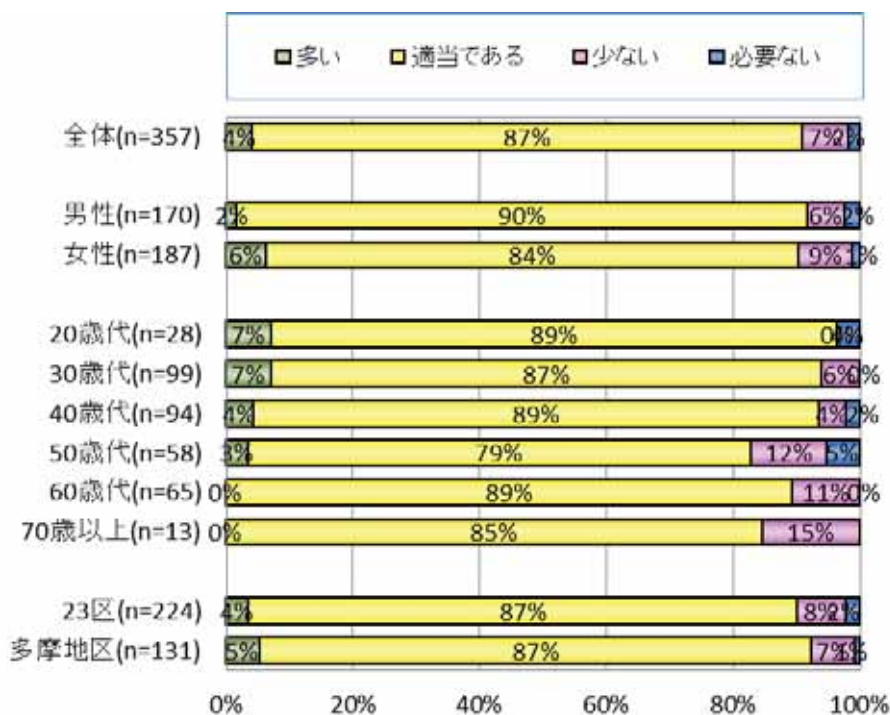


2-9. 謝礼について

- ◆ 謝礼についてみると、「多い」が4%、「適当である」が87%、「少ない」が7%であった。
- ◆ 性別でみると、「多い」は男性が2%、女性が6%と女性の方が4ポイント高く、「適当である」は男性が90%、女性が84%と男性の方が6ポイント高く、「少ない」は男性が6%、女性が9%と女性の方が3ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「多い」は23区が4%、多摩地区が5%と多摩地区の方が1ポイント高く、「適当である」は23区と多摩地区ともに87%となっており、「少ない」は23区が8%、多摩地区が7%と23区の方が1ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「多い」は20歳代、30歳代が7%となり、「適当である」は20歳代、40歳代、60歳代が89%と最も高く、次いで30歳代が87%となった。「少ない」は70歳以上が15%と最も高かった。

Q18. 下水道モニターでは、アンケートの回答数に応じて、1回あたり「500円の図書券」を謝礼として、すべてのアンケート終了時に贈呈しています。謝礼について、以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

図2-9 謝礼について

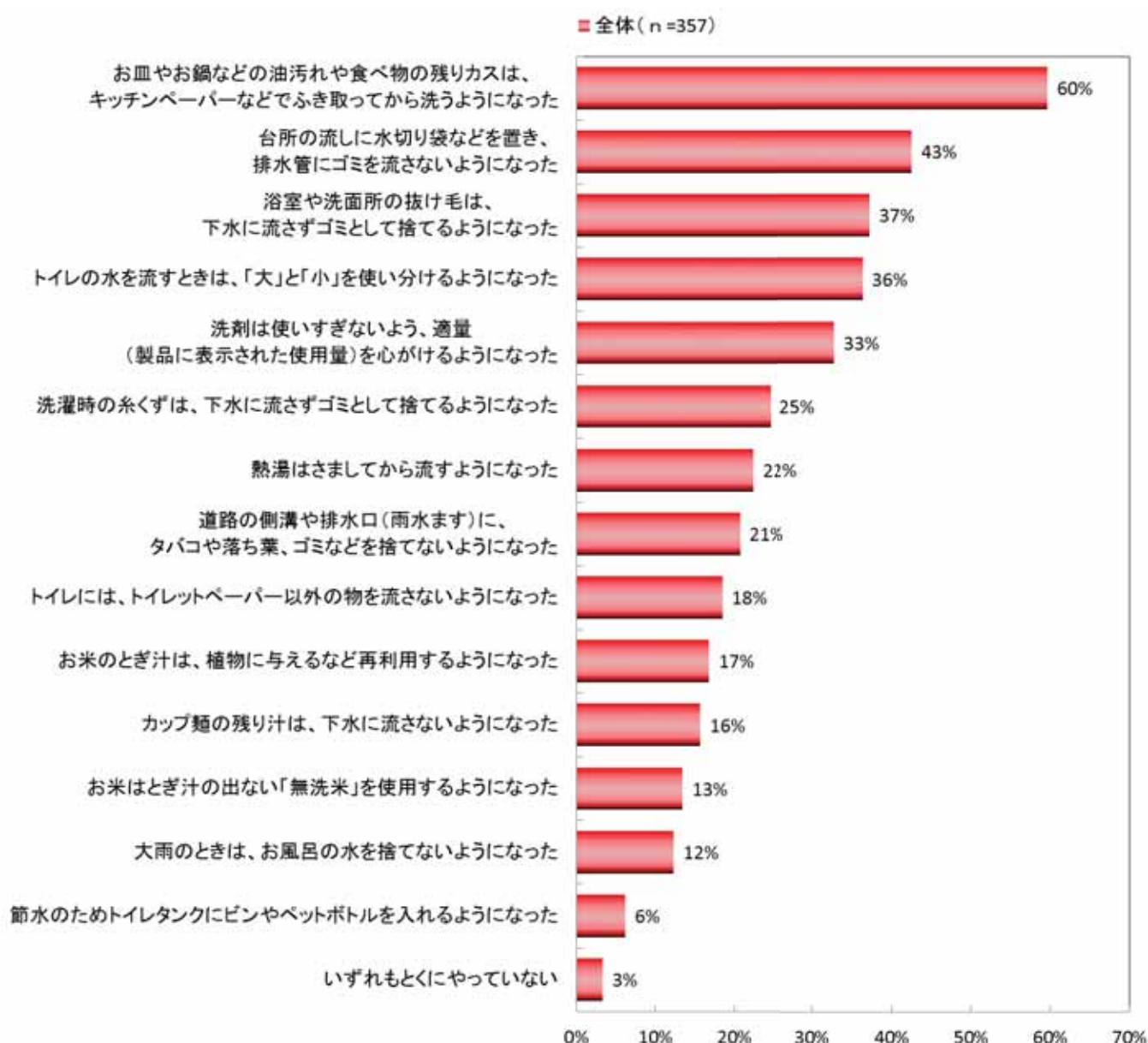


2-10. 生活排水についての意識や行動の変化〔全体〕

- ◆ 生活排水についての意識や行動の変化についてみると、「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うようになった」が60%と最も高く、次いで「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なった」が43%となった。

Q19. 生活排水についての行動様式のうち、あなたが下水道モニターになって特に意識や行動に変化のあった事項はございますか。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2-9 生活排水についての意識や行動の変化〔全体〕

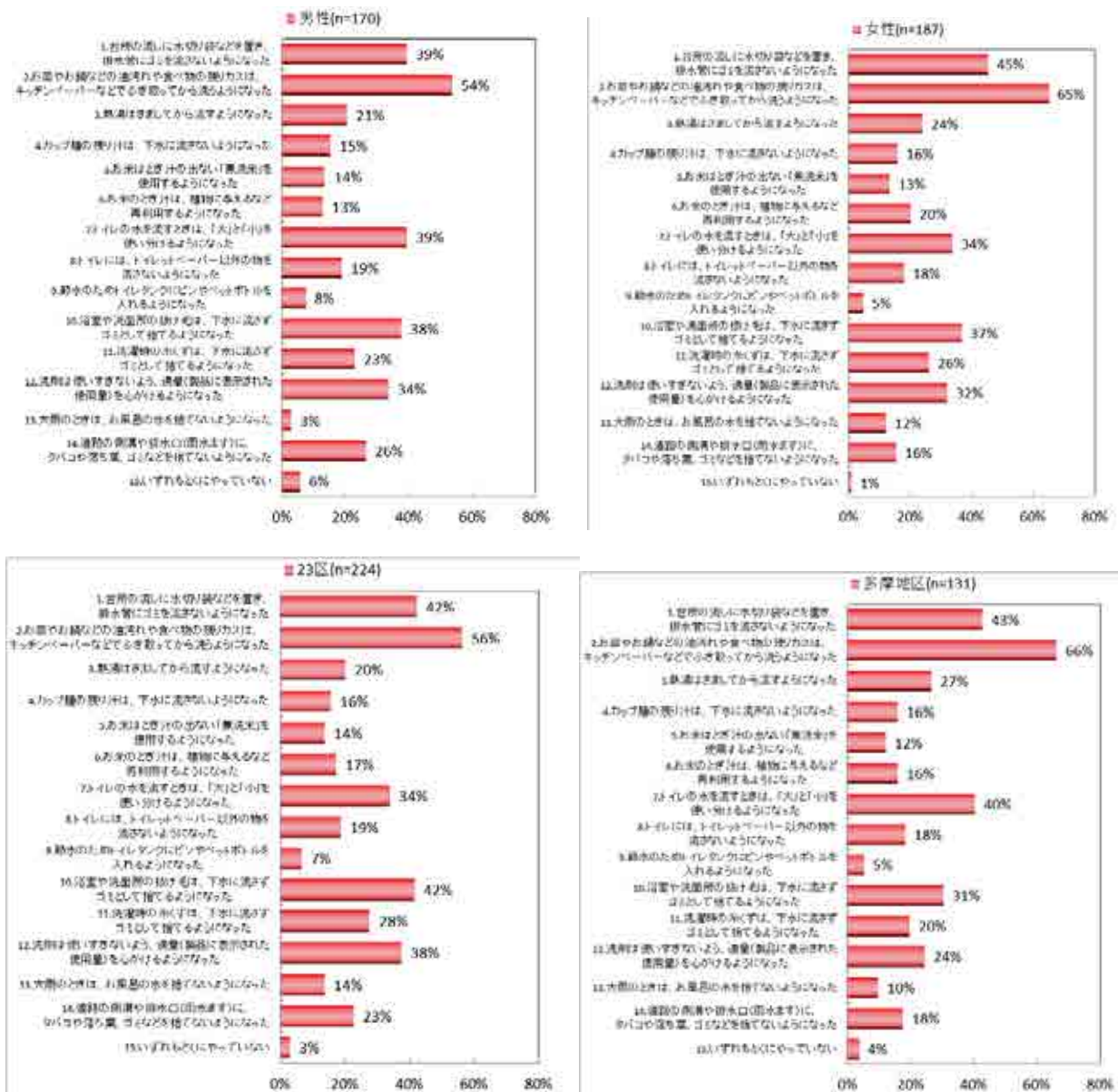


2-1 1. 生活排水についての意識や行動の変化〔性別・地域別〕

- ◆ 性別でみると、「2.お皿やお鍋などの油污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うようになった」は男性が 54%、女性が 65%、「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なった」は男性が 39%、女性が 45%と女性の方がそれぞれ 11 ポイント、6 ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「2.お皿やお鍋などの油污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うようになった」は 23 区が 56%、多摩地区が 66%と多摩地区の方が 10 ポイント高く、「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なった」は 23 区が 42%、多摩地区が 43%と多摩地区が 1 ポイント高かった。

Q 19. 生活排水についての行動様式のうち、あなたが下水道モニターになって特に意識や行動に変化のあった事項はございますか。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 2-10 生活排水についての意識や行動の変化〔性別・地域別〕

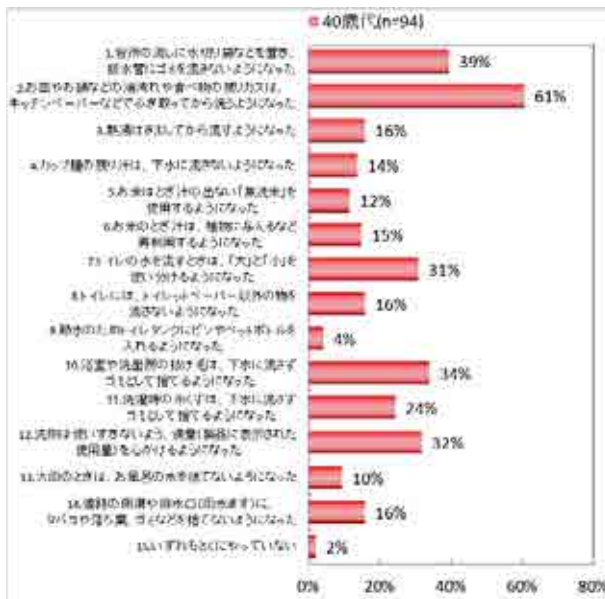
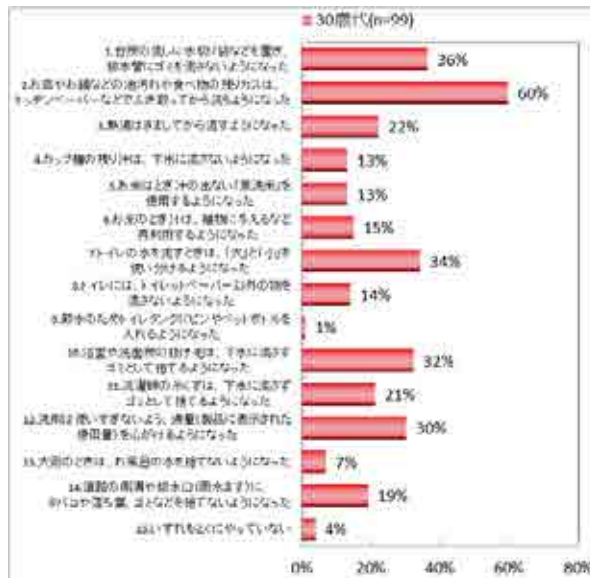
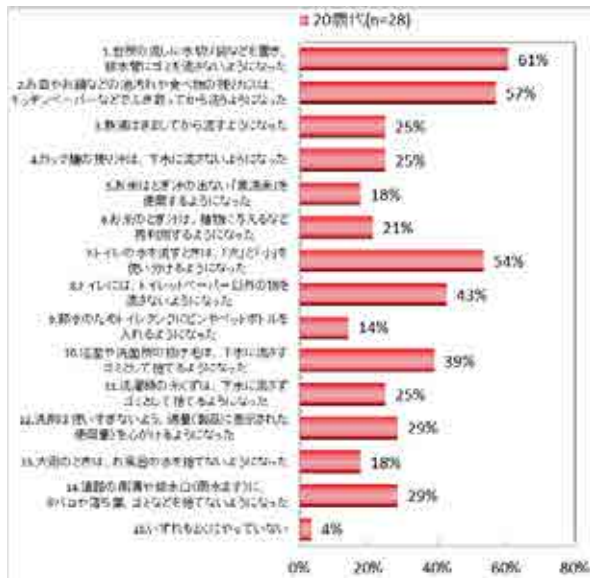


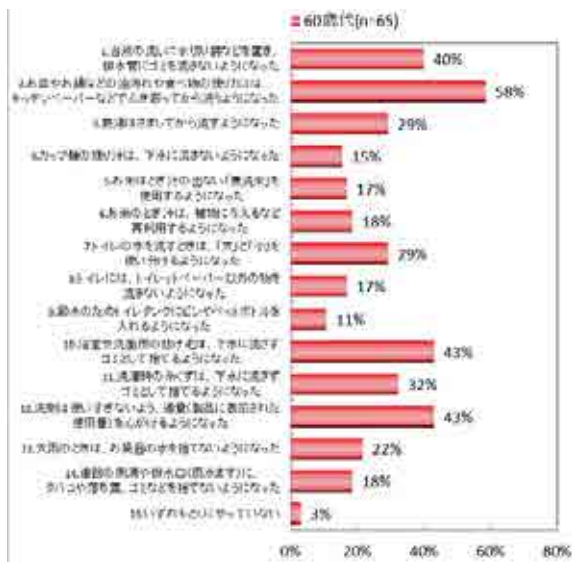
2-12. 生活排水についての意識や行動の変化〔年代別〕

- ◆ 年代別でみると、「2.お皿やお鍋などの油污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うようになった」は70歳以上が62%と最も高く、次いで40歳代が61%となっており、「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なった」は70歳以上が62%と最も高く、次いで20歳代が61%となった。

Q19. 生活排水についての行動様式のうち、あなたが下水道モニターになって特に意識や行動に変化があった事項はございますか。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2-12 生活排水についての意識や行動の変化〔年代別〕



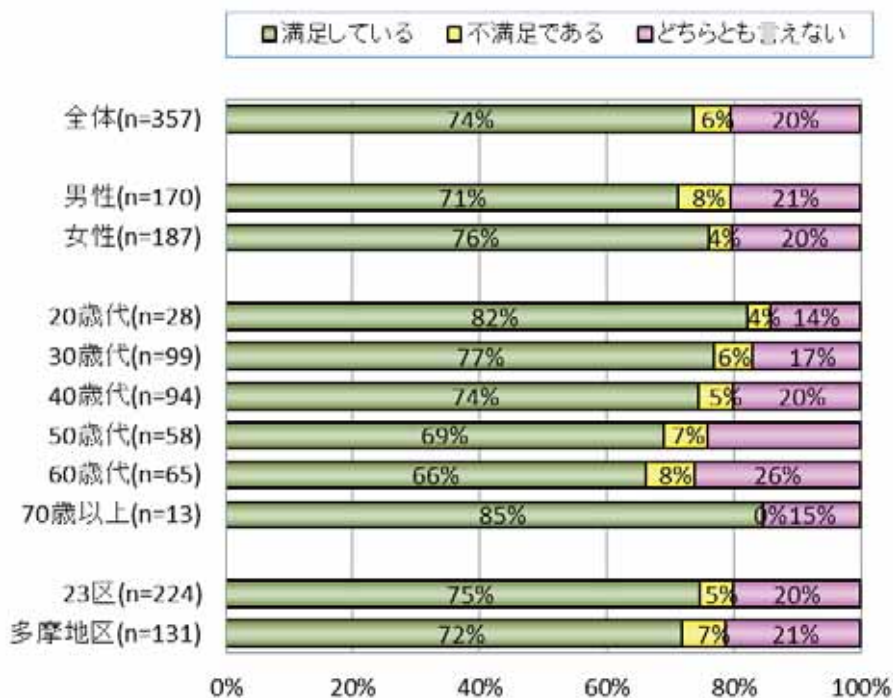


2-14. 下水道モニターの感想

- ◆ 下水道モニターの感想についてみると、「満足している」が74%となった。
- ◆ 性別でみると、「満足している」は男性が71%、女性が76%と女性の方が5ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「満足している」は23区が75%、多摩地区が72%と23区の方が3ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「満足している」は70歳以上が85%と最も高く、次いで20歳代が82%、30歳代が77%となった。

Q20. 下水道モニターの感想として、以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

図2-14 下水道モニターの感想



2-15. 下水道モニターの感想内容

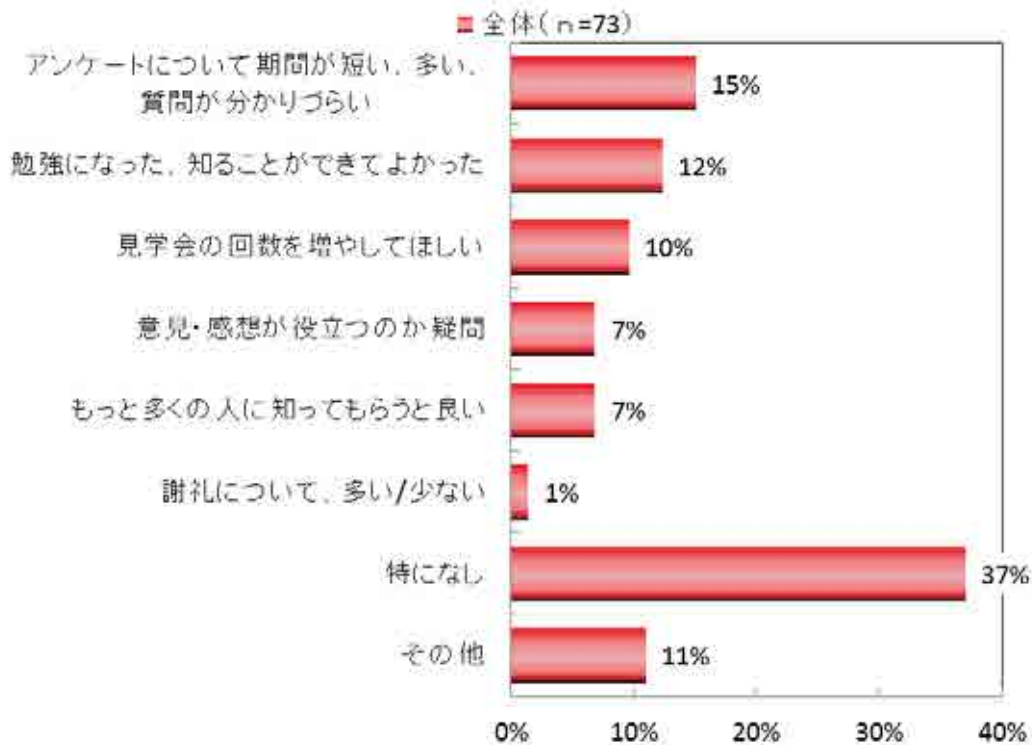
- ◆ 下水道モニターの感想内容についてみると、【満足している】は「勉強になった、知ることができてよかった」が26%と最も高く、次いで「今後の生活に役立つ、関心が持てる」が20%となった。
- ◆ 【どちらとも言えない】は「アンケートについて期間が短い、多い、質問がわかりづらい」が26%と最も多かった。
- ◆ 【不満足である】は件数が少ないため、一部紹介する。
- ◆ 以下に、インターネットによる事業施策の評価が低い理由が多数お寄せいただいたので、一部紹介する。

Q21. 上記Q20の中で、具体的にどのような感想をお持ちであるか、自由にお答え下さい（自由回答）。

図 2-15-1 下水道モニターの感想内容（満足している）



図 2-15-2 下水道モニターの感想内容（どちらとも言えない）



下水道モニターの感想内容（不満足である）

- ◇ 自由意見を癒えるようにするといいです。（60 歳代男性、多摩地区）
- ◇ 気付かされた 知識を得た という実感がない。無意識に流してしまう物に対する認識は大切だと思う。（60 歳代女性、23 区）
- ◇ 普段いつも使っているが、あまりよくわかっていなかった下水道について知ることができたと思う。見学などももう少し日数の選択が多ければ参加できたと思うので残念。（30 歳代男性、23 区）
- ◇ メルマガがきてから数日後の開始なのでちょっと忘れやすかった。もう一通くらい届いてもよいかと思った。届いたその日か次の日くらいからアンケートがはじまるほうがいい。どう思いますか？という質問では、これは私たちにきくことですか？と思う内容が多かった。自分が勉強不足なのだろうけれど、意見を書きにくかった。（30 歳代女性、多摩地区）
- ◇ メルマガにアンケートが付いて来るが、毎回、アンケートが付いてくるのかどうか、とても分かり辛い為、アンケートとは別にして欲しいアンケート自体や期日が分からなくなってしまう事が有、困るのでアンケートをうっかり忘れている、期日が迫っているが未回答の人には再度そのメールを送る等、して欲しい他の人も同様に思っていると思う。（30 歳代女性、多摩地区）

【満足している】

1. 勉強になった、知ることができてよかった

- ◇ 今までは下水道について全く興味がなく、使用できるのが当然と思っておりました。下水道モニターを通じて、その仕組みや取り組みを知ることができ大変ためになりました。(40 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 下水のことが知識となった。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 下水道に関し、今まで知らない事が多すぎた。失礼ながら汚いイメージがあったが、それが誤解だった事を痛感している。(40 歳代男性、23 区)

2. 今後の生活に役立つ、関心が持てる

- ◇ ぜひ継続して、参加したい。特に、昨今の異常気象への今後の取り組みについても関心を持っています。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 下水道への関心は高まった。(30 歳代女性、23 区)
- ◇ 今まで意識していなかった下水道について少し学ぶことができ、日常生活に取り入れてみたりと生活に小さな変化があって楽しかったです。(30 歳代女性、23 区)

3. モニターになってよかった

- ◇ モニターにならなければ、知らなかったご担当部門、担当者のご尽力と、下水道を支える仕組みを理解できた。特に浄水化の技術的向上と拡大(実験レベルでなく本格化)、浄水したものの大規模利用の検討などは是非していただきました。(60 歳代男性、23 区)
- ◇ 下水道モニターになる前は、正直なところ下水道がどんなものか、下水道局の仕事をよく知りませんでした。毎回、様々なことを学ばせて頂きました。(20 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 下水道モニターをやったことで、各種の東京都下水道局の施策を知ることができ、自分自身の財産になりました。(40 歳代男性、23 区)

4. アンケートについてわかりやすい/答えにくい

- ◇ モニターアンケートとして、設問が複雑過ぎず、簡単過ぎずとても良いと感じています。アンケートの回答が、少しでも役に立てればと思いついて回答しています。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ アンケートに答えているうちに下水道のことを身近に感じられるようになりました。ありがとうございます。(40 歳代女性、多摩地区)

5. 見学会があってよかった

- ◇ 普段なかなか入れない施設の中に入ることが出来たり、震災対策等の色々な対策をされていることがわかったり、普段お世話になっている下水道について改めて知ることが出来たことは有意義だと思う。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ やはり施設見学会を設けてくれたのが大きい。すべて理解できたわけではないが体感するとより身近に下水道について意識できるようになったし、携わっている職員の方々の敬意を更に深めた。欲を言えば見本でもいいから等身大の下水道管の見学もできるといいと思った。(まずは虹の下水道館行きます)災害時のシュミレーションができる訓練があれば参加したいなければあるといいなと思う。(最終的にはモ

ニター関係なく幅広く)経営レポート2014もパンフレットは勿論、動画で見れるとなお理解しやすいと思った。ネットでのアンケート回答も質問自体、色んな気づきがあり勉強になりました。これからの取組も一応援団として期待しつつ見守らせていただきます。(40歳代女性、23区)

6. もっと多くの人に知ってもらおうとよい

- ◇ 次世代に良い環境を残せるように出来ることは実施したい。(60歳代女性、23区)
- ◇ 排水については、各項目を既に実行していましたが、家族・親戚や近所の人にも話題にし、PRするようになりました。(60歳代男性、23区)
- ◇ 家庭で実践できる下水道環境問題が分かりやすいのでいいと思います。人々(特に若い世代)が多く目にするもの、yahooとかmsnなどのサイトやツイッター、クックパッドなどと提携をして、トップメニュー項目等で、ミニ知識や雑学的に、実践できる項目を掲載すれば、楽しんで学んだり、思わずクリックして正しい知識を広められると思います。(30歳代女性、23区)

7. 謝礼があってよかった、多い/少ない

- ◇ 勉強にもなり謝礼ももらえ魅力的。(50歳代女性、23区)

8. その他

- ◇ 1回しか施設見学会に行けなかったのが残念。モニターが終わった後でも、機会があれば是非行きたいと思った。(40歳代女性、23区)
- ◇ アンケートの意見が施策に役立つことを願っています。配信されてくるメール「おしながき」という言葉に大変違和感がある。(60歳代女性、23区)
- ◇ 都下水道局で行っている下水道の施設整備が昔から行われており大都会の地下を整備し今般の集中豪雨対策にも積極的に取り組んでいる事こそが大都会東京を守っているのだと強く感じました。これからも施設整備を宜しく願います。(60歳代男性、23区)

【どちらとも言えない】

1. アンケートについて期間が短い、多い、質問が分かりづらい

- ◇ 積極的に参加する意欲はあったが、アンケートの案内がわかりにくく、メールを見落としたことがあった。(今回が4回目とは気がつかなかった)改善策として、メールの件名に「アンケートに回答してください」など、記載していただくことをご検討ください。(40歳代男性、23区)
- ◇ 貢献度が、いまいち見えにくいので、よくわからない。(20歳代女性、多摩地区)

2. 勉強になった、知ることができてよかった

- ◇ 下水道事業についていろいろ勉強になりました。(40歳代女性、23区)
- ◇ モニターになって下水道の事業にはいろいろあるのを改めて感じました。(30歳代女性、23区)
- ◇ モニターになって今までなんとも思っていた下水について考えながら家事をするようになりました。水道料金に下水代も含まれているのがどのように使われているのかわかってよかったです。(50歳代女性、23区)

3. 意見・感想が役立つのか疑問

- ◇ モニターの意見がどのように下水道局の施策に活かされるのが見えない。意見に対して下水道局の考えをフィードバックすることを検討して頂きたい。(70 歳以上男性、23 区)
- ◇ 事業に対する理解が深まったと感じているが、アンケートの回答がどれだけ役立つのか不安。(50 歳代男性、23 区部)
- ◇ 役に立てたのか否か判らない。(40 歳代男性、23 区)

4. 見学会の回数を増やしてほしい

- ◇ 施設見学を期待していたのですが遠くて参加できませんでした。(40 歳代女性、23 区)
- ◇ 施設見学会などには参加できなかったのが、モニターとしてはダメだったかなと思いました。(40 歳代女性、多摩地区)
- ◇ 施設の見学などがもっと気軽に参加できるとな良かった。アンケートももっと難しい内容なのかと思っていたが、答えやすかった。(30 歳代女性、多摩地区)

5. もっと多くの人に知ってもらおうと良い

- ◇ 処理水を河川に放流しているが、河川の監視 POD 等にも関心を示す必要があるのではないか。(50 歳代男性、多摩地区)
- ◇ 理解度がばらばらであるので、気の付いたことを何でも記載していくことが、いろんな意見を集めることができると思う。(60 歳代男性、23 区部)

6. 謝礼について、多い/少ない

- ◇ 図書カードよりも、都営交通券などを謝礼にした方が東京都としてのコスト負担が少なくすむのではないのでしょうか。(40 歳代女性、23 区)

7. その他

- ◇ アンケートが年5回であれば、5か月連続で回答するほうが回答しやすい。そのほうが前回学習したことを忘れないので。また、資料は郵便ではなく、WEBで視聴できるほうが都合がよい。(40 歳代男性、23 区)
- ◇ あまり楽しくない。(60 歳代男性、多摩地区)
- ◇ もっと内部が見れるものと思っていた。(30 歳代女性、23 区)

2-16. 『下水道サポーター制度』への参加について

- ◆ 『下水道サポーター制度』への参加についてみると、「機会があれば参加したい」が49%、「とくに参加することはない」が18%となった。
- ◆ 性別でみると、「機会があれば参加したい」は男性が52%、女性が45%、と男性の方が7ポイント高く、「とくに参加することはない」は男性が19%、女性が16%と男性の方が3ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、「機会があれば参加したい」は23区が50%、多摩地区が48%と23区の方が2ポイント高かった。
- ◆ 年代別でみると、「機会があれば参加したい」は70歳以上が69%と最も高く、次いで20歳代が61%、50歳代が52%、60歳代が48%となった。

Q22. 下水道局では、下水道事業に関心があり応援して下さるお客さまに、下水道局で実施するイベントなどで職員とともに広報活動に参加いただく、「下水道サポーター」という登録制ボランティアの制度があります。(無報酬・交通費支給あり) 主な活動内容は、水再生センターなどでのイベントにおける受付や会場案内等のほか、お住まいの地域での広報誌配布です。下水道モニターと同様に、施設見学会も開催します。(平成26年度登録数72名) 下水道モニターを通じて得た経験をもとに、この「下水道サポーター制度」への参加について、以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。(単一回答)

図2-16 『下水道サポーター制度』への参加について

