



下水道モニター

平成 29 年度 第 1 回アンケート結果

目次

1. 調査の概要	1
2. 結果の概要	2
2.1 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度	2
2.1.1 水質改善	2
2.1.2 浸水防除	2
2.2 下水道の課題	2
2.2.1 下水道管の老朽化	2
2.2.2 都市型浸水対策	3
2.2.3 合流式下水道の改善	3
2.2.4 下水道が抱える課題の公表について	3
2.3 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価	3
2.3.1 新たな事業活動の認知度	3
2.3.2 新たな事業活動の社会的貢献度	4
2.4 東京アメッシュについて	4
2.4.1 認知度	4
2.4.2 利用媒体	4
2.4.3 アクセス方法	4
2.4.4 利用方法	4
2.4.5 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報	4
2.5 下水道事業認知度向上への取組に関して	5
2.6 下水道事業の評価基準	5
2.7 下水道に関するニーズ	5
2.8 下水道事業の認知経路	5
2.9 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求	5
2.9.1 下水道事業に関する情報の探求意思	5
2.9.2 下水道事業に関する情報の共有欲求	5
2.10 下水道局のご意見・ご要望など	5

3. 回答者属性	6
4. 集計結果	8
4.1 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会貢献度	8
4.1.1 下水道の役割「水質改善」の認知度.....	8
4.1.2 下水道の役割「水質改善」の重要度.....	10
4.1.3 下水道の役割「水質改善」の社会的貢献度.....	11
4.1.4 下水道の役割「浸水防除」の認知度.....	12
4.1.5 下水道の役割「浸水防除」の重要度.....	13
4.1.6 下水道の役割「浸水防除」の社会的貢献度.....	14
4.2 下水道の課題	15
4.2.1 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の認知度.....	15
4.2.2 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の感想.....	16
4.2.3 下水道の課題②「都市型浸水対策」の認知度.....	17
4.2.4 下水道の課題②「都市型浸水対策」の感想.....	18
4.2.5 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の認知度.....	19
4.2.6 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の感想.....	20
4.2.7 下水道が抱える課題の公表について.....	21
4.3 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価	22
4.3.1 新たな事業活動の認知度.....	22
4.3.2 新たな事業活動の社会的貢献度.....	27
4.4 東京アメッシュについて	31
4.4.1 「東京アメッシュ」の認知度.....	31
4.4.2 「東京アメッシュ」の利用媒体.....	32
4.4.3 「東京アメッシュ」へのアクセス方法.....	34
4.4.4 「東京アメッシュ」の利用方法.....	36
4.4.5 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報.....	39
4.5 下水道事業認知度向上への取組に関して	42
4.5.1 下水道事業認知度向上への取組に関しての意見・要望.....	42
4.6 下水道事業の評価基準	46
4.6.1 下水道事業を評価する基準.....	46
4.7 下水道に関するニーズ	48

4.7.1	下水道に関して知りたいと思うこと.....	48
4.8	下水道事業の認知経路	51
4.8.1	下水道事業の認知経路.....	51
4.9	下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求	54
4.9.1	下水道事業に関する情報の探求意思.....	54
4.9.2	下水道事業に関する情報の共有欲求.....	55
4.10	東京都下水道局へのご意見・ご要望例	56

1. 調査の概要

(1) 調査目的

第1回アンケートでは、東京都下水道局の「下水道に対するイメージや事業認知度、要望及び評価など」を把握するために実施した。

(2) 調査対象

①調査対象：東京都下水道局「平成29年度下水道モニター」

* 東京都在住20歳以上の男女個人

②調査対象の数：634名

③調査対象の抽出：インターネット上から「平成29年度下水道モニター」を募集

(3) 調査方法

インターネットによる自記式アンケート

(4) 回答回収率

モニター件数 : 634名

回答者数 : 480名

回答率 : 76%

(5) 調査項目

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 下水道の課題

③ 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

④ 東京アメッシュについて

⑤ 下水道事業認知度向上への取組に関して

⑥ 下水道事業の評価基準

⑦ 下水道に関するニーズ

⑧ 下水道事業の認知経路

⑨ 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

⑩ 下水道局のご意見・ご要望など

(6) 調査期間

平成29年5月29日(月)～平成29年6月12日(月)

(7) 集計上・表記上への注意事項

① 本文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率(%)は全て「n」を基数として算出している。また、比率を小数点第一位で四捨五入し「0%」となる項目については、グラフ上の表記を省略する。

② 本文中の性別、年代、地域、子供と同居有無別分析において、性別、年代、地域、子供と同居それぞれにおける「無回答」「不明」は省略する。

2. 結果の概要

2.1 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会的貢献度

2.1.1 水質改善

(1) 認知度

「水質改善」の認知度について、9割が「知っていた」と回答した。

地区別では23区部が89%、多摩地区が92%と、多摩地区が3ポイント高い結果となった。

(2) 重要度

「水質改善」の重要度について、「非常に重要である」が81%と最も多い結果となった。

年代別では70歳以上が93%と最も多く、次いで60歳代が90%、50歳代が85%となった。

一方、20歳代は56%と最も少ない結果となった。

(3) 貢献度

「水質改善」の社会的貢献度について、「非常に貢献度がある」が75%と最も多い結果となった。

年代別では70歳以上が88%と最も多く、次いで50歳代が80%、60歳代が79%となった。一方、

20歳代は56%と最も少ない結果となった。

2.1.2 浸水防除

(1) 認知度

「浸水防除」の認知度について、76%が「知っていた」と回答した。

男女別では男性が83%、女性が68%と、男性が女性より15ポイント高い結果となった。

(2) 重要度

「浸水防除」の重要度について、「非常に重要である」が68%と最も多い結果となった。

年代別では70歳以上が84%と最も多く、次いで60歳代が72%、40歳代が67%となった。

(3) 貢献度

「浸水防除」の社会的貢献度について、「非常に貢献度がある」が67%と最も多い結果となった。

年代別では70歳以上が79%と最も多く、次いで60歳代が70%、50歳代が67%となった。一方、

20歳代は56%と最も少ない結果となった。

2.2 下水道の課題

2.2.1 下水道管の老朽化

(1) 認知度

「下水道管の老朽化」の認知度について、「知っていた」が48%と5割未満と少ない結果となった。

年代別では60歳代と70歳以上で6割超えと多くっており、20歳代では3割未満と最も少ない結果となった。

(2) 感想

「下水道管の老朽化」の感想について、「とても深刻な問題だと思う」が83%と最も多い結果となった。

年代別では60歳代が88%と最も多く、次いで50歳代と70歳以上がともに84%となった。

2.2.2 都市型浸水対策

(1) 認知度

「都市型浸水対策」の認知度について、70%が「知っていた」と回答した。
男女別では男性が77%、女性が62%と、男性が女性より15ポイント高い結果となった。

(2) 感想

「都市型浸水対策」の感想について、「とても深刻な問題だと思う」が78%と最も多い結果となった。
年代別では「とても深刻な問題だと思う」は70歳以上が81%と最も多く、30歳代が72%と最も少ない結果となった。

2.2.3 合流式下水道の改善

(1) 認知度

「合流式下水道の改善」の認知度について、「知っていた」が23%と少ない結果となった。
年代別では「知っていた」では20歳代と70歳以上で3割超えと多くっており、30歳代は2割未満と最も少ない結果となった。

(2) 感想

「合流式下水道の改善」の感想については、「とても深刻な問題だと思う」が60%と最も多い結果となった。
男女別では「とても深刻な問題だと思う」は男性が57%、女性が65%と、女性が男性より8ポイント高い結果となった。

2.2.4 下水道が抱える課題の公表について

下水道が抱える課題の公表について、「積極的に知らせるべきだ」が66%、「知ってもらう努力をしたほうがよい」が34%、合わせて100%と課題の公表を求めていることがうかがえた。

年代別では「積極的に知らせるべきだ」は70歳以上が79%と最も多く、次いで50歳代が71%となっており、20歳代は50%と最も少ない結果となった。

2.3 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

2.3.1 新たな事業活動の認知度

新たな事業活動の認知度について、『知っていた』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65%と最も多く、次いで「2）水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用」が51%となった。一方、「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は17%と最も少ない結果となった。また、「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抑制」、「7）高度処理技術の開発・導入」は3割超えとなった。

年代別では各事業活動で70歳以上の認知度が高い傾向にあり、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」では51%と他の年代より26ポイント以上高くなった。また、「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抑制」と「9）下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」では20歳代を除いて、年齢が大きくなるにつれて認知度が高くなる傾向がみられた。

2.3.2 新たな事業活動の社会的貢献度

新たな事業活動の社会的貢献度について、「非常に役立っている」と「かなり役立っている」を合わせた『役立っている』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93%と最も多く、次いで「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抑制」が84%となった。一方、「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は66%と最も少ない結果となった。

年代別では『役立っている』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60歳代が99%と最も多く、20歳代が69%と最も低くなっており、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」では60歳代が92%と最も多く、30歳代が71%と最も低い結果となった。

2.4 東京アメッシュについて

2.4.1 認知度

「東京アメッシュ」の認知度について、「知っている（利用している・利用したことがある）」29%と「知っている（利用したことはない）」13%を合わせた『知っている』が42%となった。

年代別では『知っている』は20歳代を除いて、年齢が大きくなるにつれ減少傾向にあり、30歳代が48%と最も多く、70歳以上が26%と最も少ない結果となった。

2.4.2 利用媒体

「東京アメッシュ」の利用媒体について、「パソコン」が78%と最も多く、次いで「スマートフォン」が67%、「タブレット」が20%となった。

地区別では「パソコン」は23区部が多摩地区より19ポイント高く、「スマートフォン」と「タブレット」では多摩地区が23区部より2ポイント高い結果となった。

2.4.3 アクセス方法

「東京アメッシュ」へのアクセス方法について、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が65%と最も多く、次いで「東京アメッシュ」と検索して利用」が45%となった。

男女別では「お気に入りやホーム画面に登録して利用」は男性が71%、女性が53%と、男性が女性より18ポイント高く、「東京アメッシュ」と検索して利用」では男性が41%、女性が51%と、女性が男性より10ポイント高い結果となった。

2.4.4 利用方法

「東京アメッシュ」の利用方法について、「お出掛けの時」が78%と最も多く、次いで「通勤や通学時」が63.8%、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」が33%となった。

男女別では「通勤や通学時」は男性が70%、女性が53%と、男性が女性より17ポイント高く、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」では男性が24%、女性が47%と、女性が男性より23ポイント高い結果となった。

2.4.5 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報

「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報について、「利用していない」との回答が61%と最も多かった。「東京アメッシュ」以外では、「防災速報」が20%と最も多く、次いで「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/レーダーナウキャスト」が9%、「雨マップ」が6%となった。

年代別では「防災速報」では40歳代が25%、「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/レーダーナウキャスト」では50歳代が15%と最も多い結果となった。

2.5 下水道事業認知度向上への取組に関して

下水道事業認知度向上への取組についての意見・要望について、「学校教育の利用」が19%と最も多く、次いで「テレビの情報番組での紹介」が18%、「市区町村広報誌・回覧板・新聞の利用」が16%となった。一方、「水道料金明細に情報をのせる」は2%と最も少ない結果となった。

2.6 下水道事業の評価基準

下水道事業を評価する基準について、「公共性」が82%と最も多く、次いで「環境貢献度」が70%、「災害リスク対応度」が69%となった。

男女別では「公共性」は男性が84%、女性が79%と、男性が女性より5ポイント高く、「環境貢献度」と「災害リスク対応度」は女性が男性よりそれぞれ10ポイント、15ポイント高い結果となった。

2.7 下水道に関するニーズ

下水道に関して知りたいと思うことについて、「下水道の働きや役割」が69%と最も多く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」が54%、「下水道の事業計画・進捗状況」が52%となった。

年代別では「下水道の働きや役割」は30歳代と40歳代が73%と最も多かった。「下水道の事業計画・進捗状況」では60歳代が57%と最も多く、次いで50歳代と70歳以上が56%となった。

2.8 下水道事業の認知経路

下水道事業の認知経路については、「広報東京都」が56%と最も多く、次いで「下水道局ホームページ」が25%、「テレビ番組・ニュース」が24%となった。

年代別では「広報東京都」は70歳以上が81%、「下水道局ホームページ」は40歳代が32%、「テレビ番組・ニュース」は70歳以上が40%と最も多い結果となった。

2.9 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

2.9.1 下水道事業に関する情報の探求意思

下水道事業に関する情報の探求意思について、「非常にそう思う」が49%と最も多かった。

年代別では「非常にそう思う」は70歳以上が77%と最も多く、次いで60歳代が52%、40歳代が46%となった。一方、20歳代は38%と最も少ない結果となった。

2.9.2 下水道事業に関する情報の共有欲求

下水道事業に関する情報の共有欲求について、「非常にそう思う」と「ややそう思う」を合わせた『そう思う』は、81%となった。

年代別では『そう思う』は50歳が83%と最も多く、次いで40歳代が82%、70歳以上が79%となった。

2.10 下水道局のご意見・ご要望など

下水道局へのご意見・ご要望について、「さらなるPRや教育活動が必要」が25%と最も多く、次いで「活動内容が分かり有意義」が18%、「知識・理解を深めたい」が14%となった。

3. 回答者属性

第1回モニターアンケートは、平成29年5月29日（月）から6月12日（月）までの15日間で実施した。その結果、480名の方から回答があった。（回答率76%）

■ 回答者数（性別、年代別、職業別、地区別）

性別	回答者数	モニター数	回答率
男性	267	334	80%
女性	213	300	71%
合計	480	634	76%

年代	回答者数	モニター数	回答率
20歳代	16	35	46%
30歳代	82	121	68%
40歳代	155	207	75%
50歳代	98	116	84%
60歳代	86	102	84%
70歳以上	43	53	81%
合計	480	634	76%

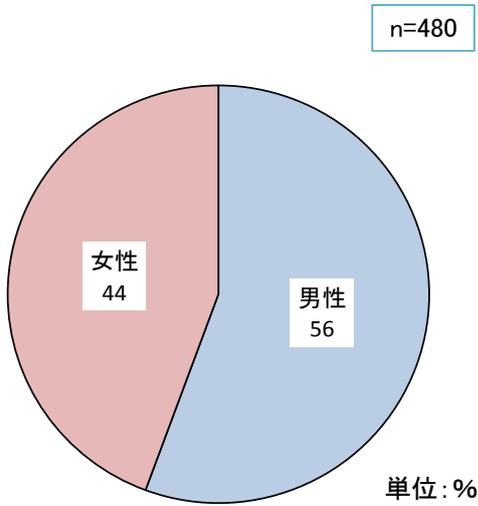
地域	回答者数	モニター数	回答率
23区	296	374	79%
多摩地区	184	260	71%
合計	480	634	76%

職業	回答者数	モニター数	回答率
会社員	195	252	77%
自営業	44	53	83%
学生	5	13	38%
私立学校教員・塾講師	5	3	-
パート	39	49	80%
アルバイト	10	17	59%
専業主婦	94	138	68%
無職	74	85	87%
その他	14	24	58%
合計	480	634	76%

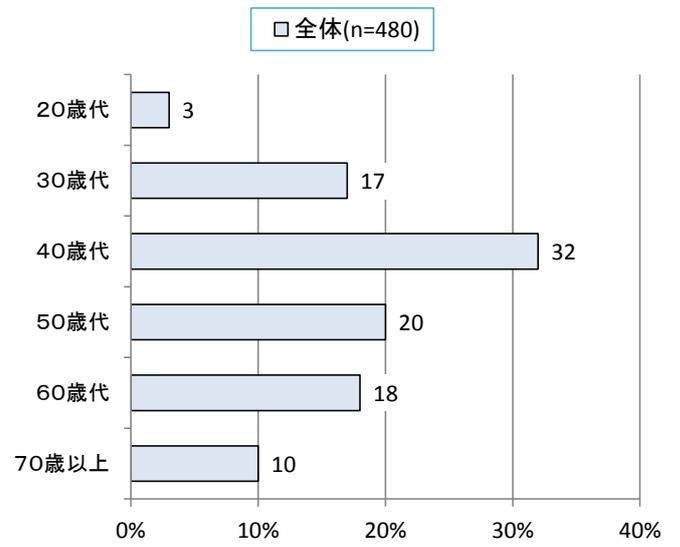
※職業「私立学校教員・塾講師」の回答率は100%を超えているため「-」とした。

■ 回答者属性別グラフ

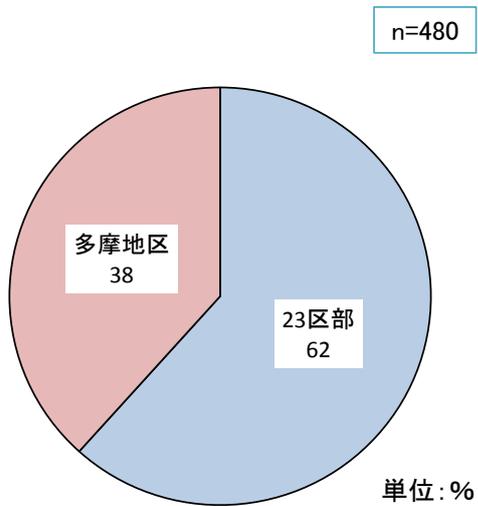
<性別>



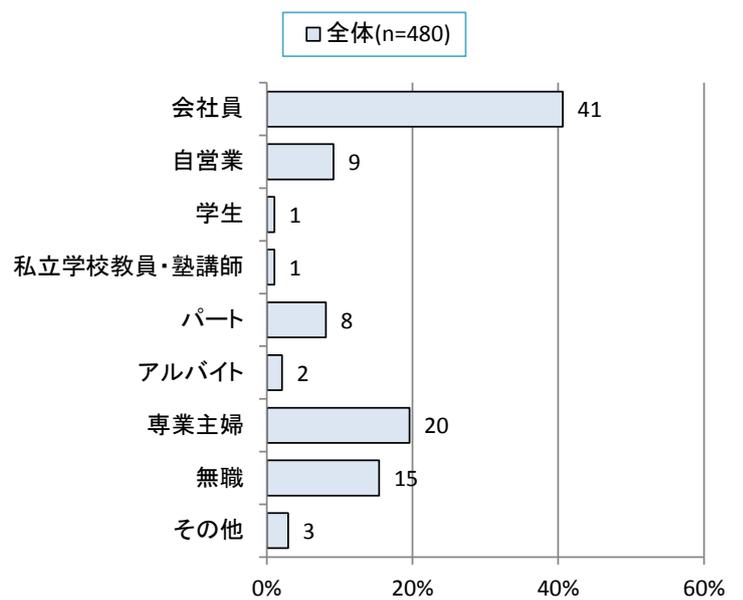
<年代別>



<地区別>



<職業別>



4. 集計結果

※ 文中の「n」は質問に対する回答者数で、比率（%）はすべて「n」を基数（100%）として算出している。

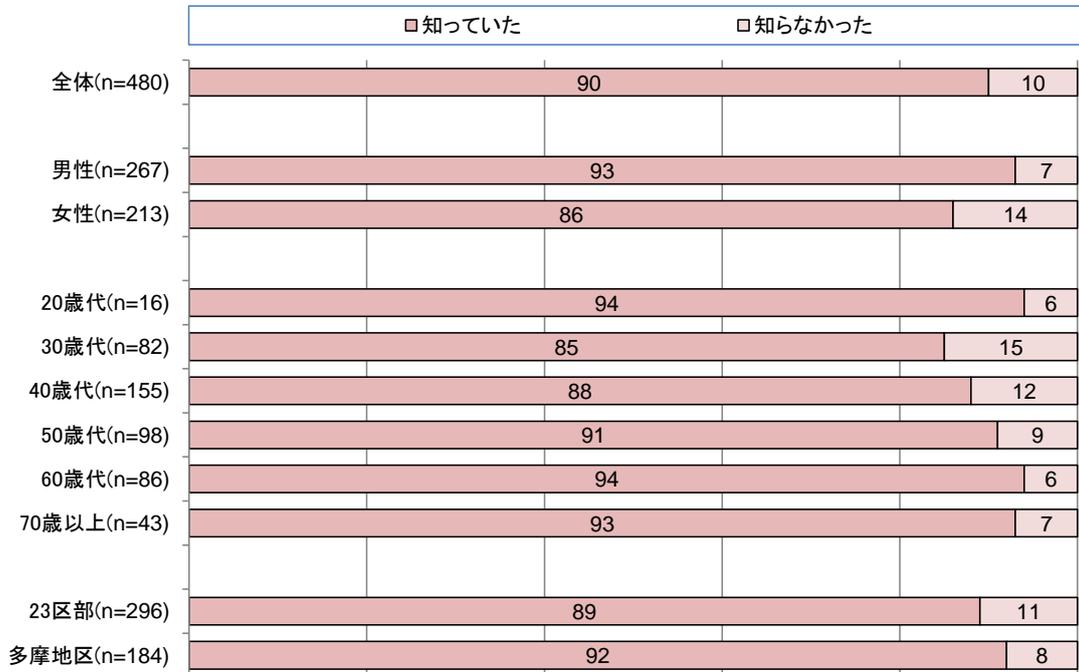
4.1 下水道の役割や仕組みの認知度、重要度、社会貢献度

4.1.1 下水道の役割「水質改善」の認知度

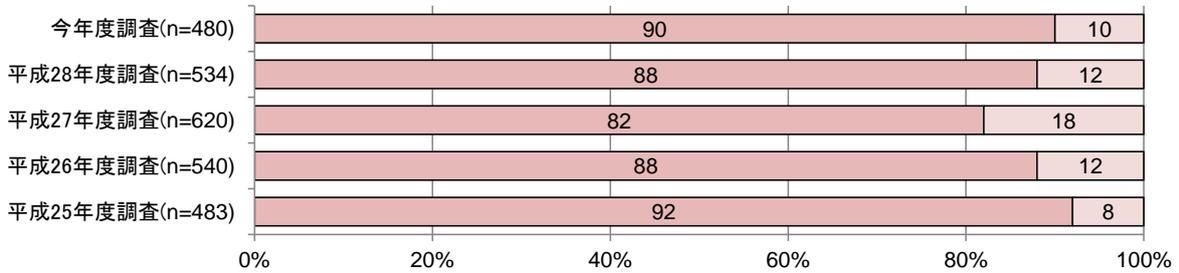
- ◆ 「水質改善」の認知度について、9割が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が93%、女性が86%と、男性が女性より7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では20歳代、50歳代、60歳代、70歳代以上で9割を超え、30歳代と40歳代は8割超えとなっている。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が89%、多摩地区が92%と、多摩地区が23区部より3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「知っていた」では平成27年度調査より増加傾向にあり、平成28年度調査と比較して2ポイント増加している。

Q 5 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「水質改善」の役割があります。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ください。（単一回答）

図表 4 - 1 - 1 「水質改善」の認知度



【経年比較】

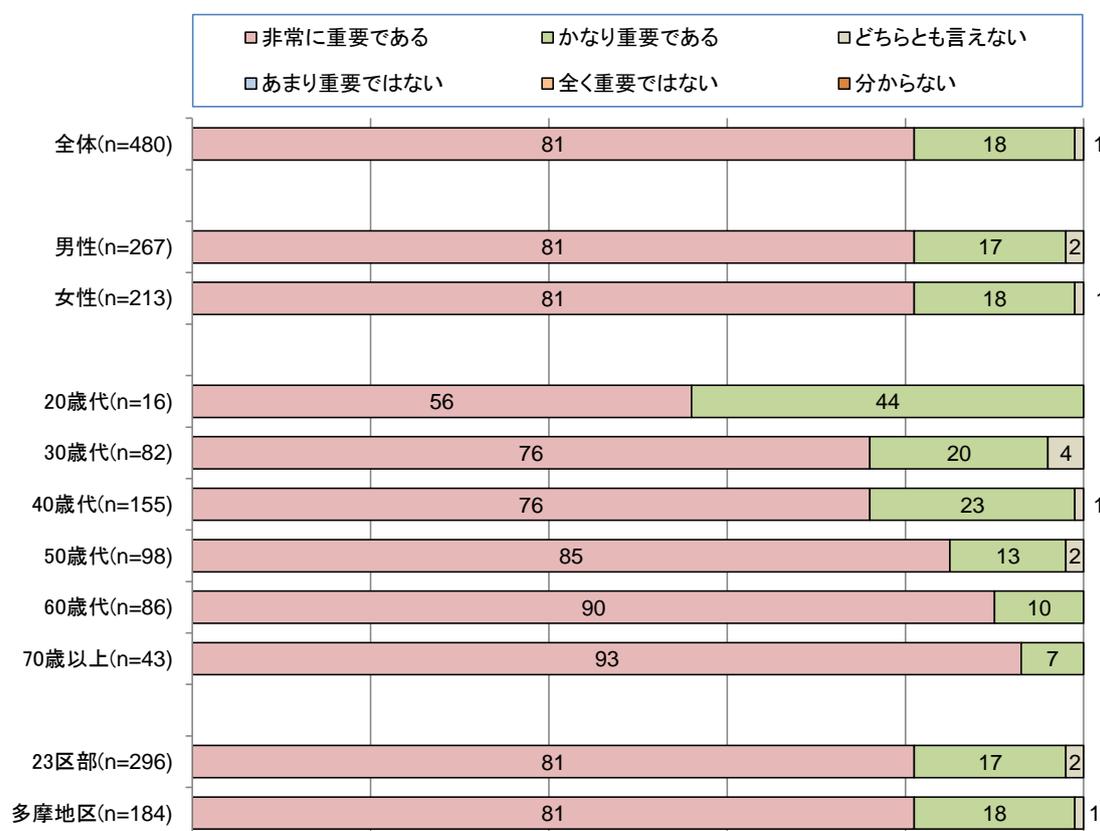


4.1.2 下水道の役割「水質改善」の重要度

- ◆ 「水質改善」の重要度について、「非常に重要である」が81%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に重要である」では男性が81%、女性が81%となり、差がなかった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に重要である」では70歳以上が93%と最も多く、次いで60歳代が90%、50歳代が85%となった。一方、20歳代は56%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に重要である」では23区部が81%、多摩地区が81%となり、差がなかった。

Q 6 水質改善の役割について、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ください。（単一回答）

図表 4-1-2 「水質改善」の重要度

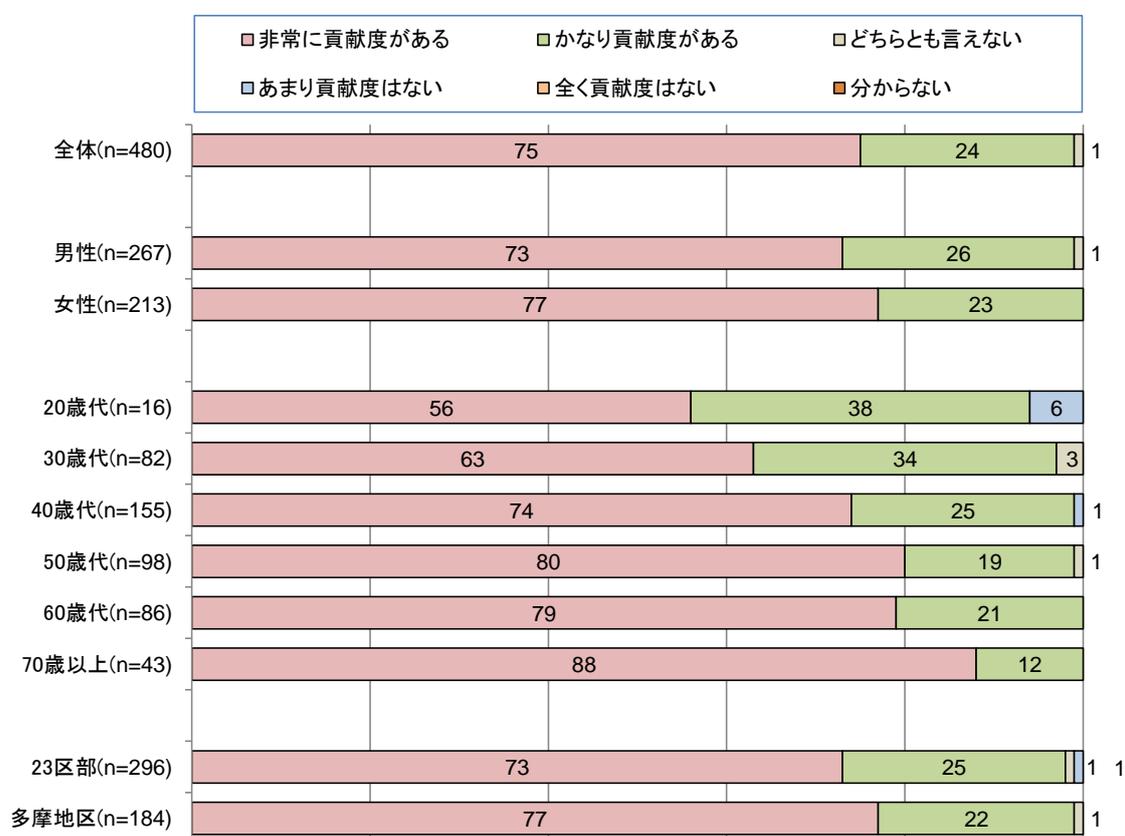


4.1.3 下水道の役割「水質改善」の社会的貢献度

- ◆ 「水質改善」の社会的貢献度について、「非常に貢献度がある」が75%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に貢献度がある」では男性が73%、女性が77%と、女性が男性より4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に貢献度がある」では70歳以上が88%と最も多く、次いで50歳代が80%、60歳代が79%となった。一方、20歳代は56%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に貢献度がある」では23区部が73%、多摩地区が77%と、多摩地区が4ポイント高い結果となった。

Q7 水質改善の役割は、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ください。（単一回答）

図表4-1-3 「水質改善」の社会的貢献度

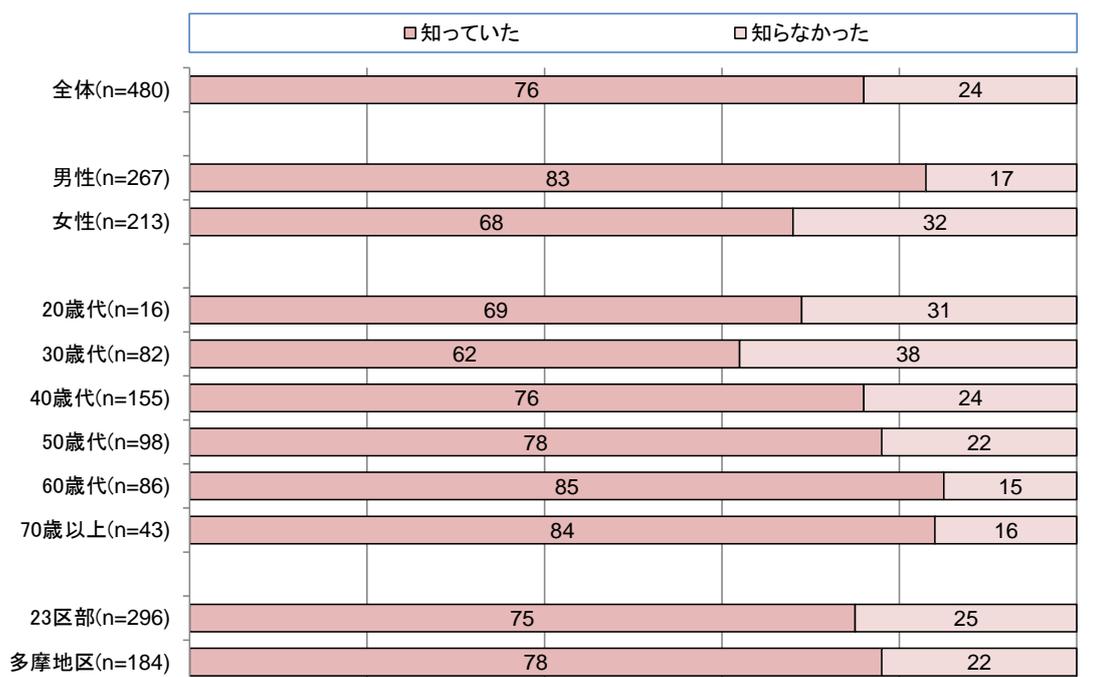


4.1.4 下水道の役割「浸水防除」の認知度

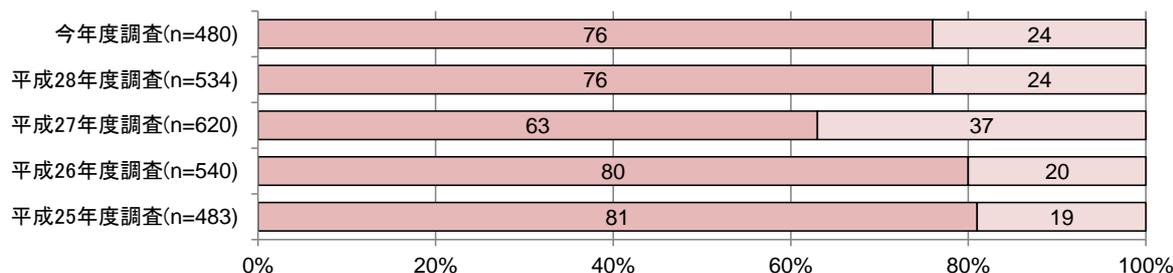
- ◆ 「浸水防除」の認知度について、76%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が83%、女性が68%と、男性が女性より15ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では60歳代が85%と最も多く、次いで70歳以上が84%、50歳代が78%となった。一方、30歳代は62%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が75%、多摩地区が78%と、多摩地区が23区部より3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「知っていた」は平成28年度調査と同じ76%であったが、平成27年度調査よりは13ポイント高い結果となった。

Q8 下水道には、雨水を下水道管に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「浸水防除」の役割があります。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ください。(単一回答)

図表4-1-4 「浸水防除」の認知度



【経年比較】

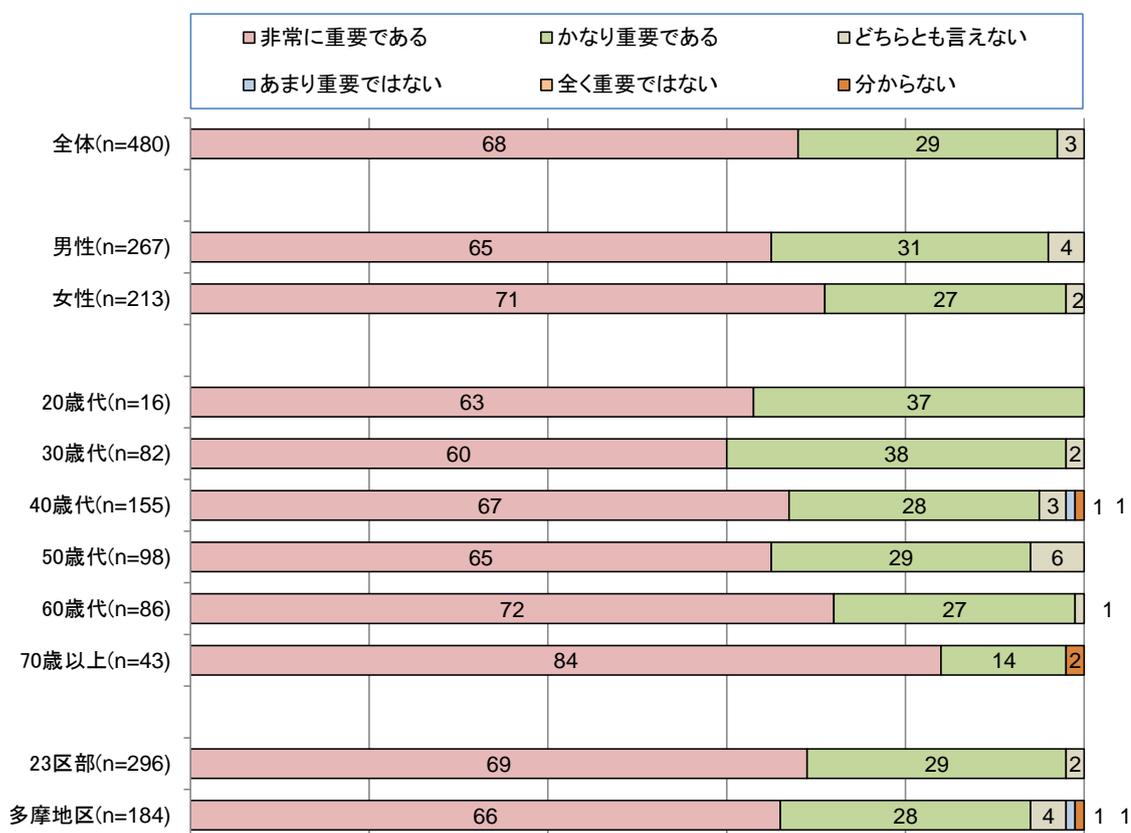


4.1.5 下水道の役割「浸水防除」の重要度

- ◆ 「浸水防除」の重要度について、「非常に重要である」が68%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に重要である」では男性が65%、女性が71%と、女性が男性より6ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に重要である」では70歳以上が84%と最も多く、次いで60歳代が72%、40歳代が67%となった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に重要である」では23区部が69%、多摩地区が66%と、23区部が多摩地区より3ポイント高い結果となった。

Q9 浸水防除の役割について、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ください。（単一回答）

図表4-1-5 「浸水防除」の重要度

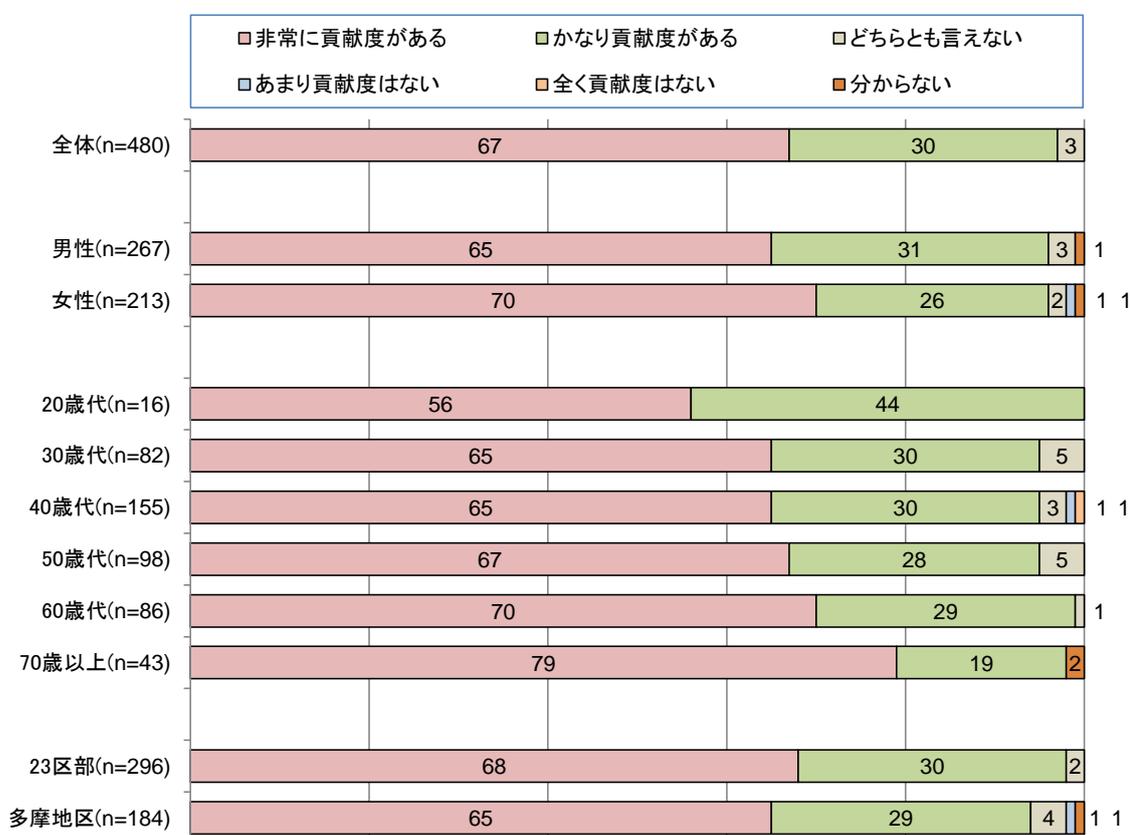


4.1.6 下水道の役割「浸水防除」の社会的貢献度

- ◆ 「浸水防除」の社会的貢献度について、「非常に貢献度がある」が67%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常に貢献度がある」では男性が65%、女性が70%と、女性が男性より5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「非常に貢献度がある」では70歳以上が79%と最も多く、次いで60歳代が70%、50歳代が67%となった。一方、20歳代は56%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「非常に貢献度がある」では23区部が68%、多摩地区が65%と、23区部が多摩地区より3ポイント高い結果となった。

Q10 浸水防除の役割は、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ください。（単一回答）

図表4-1-6 「浸水防除」の社会的貢献度



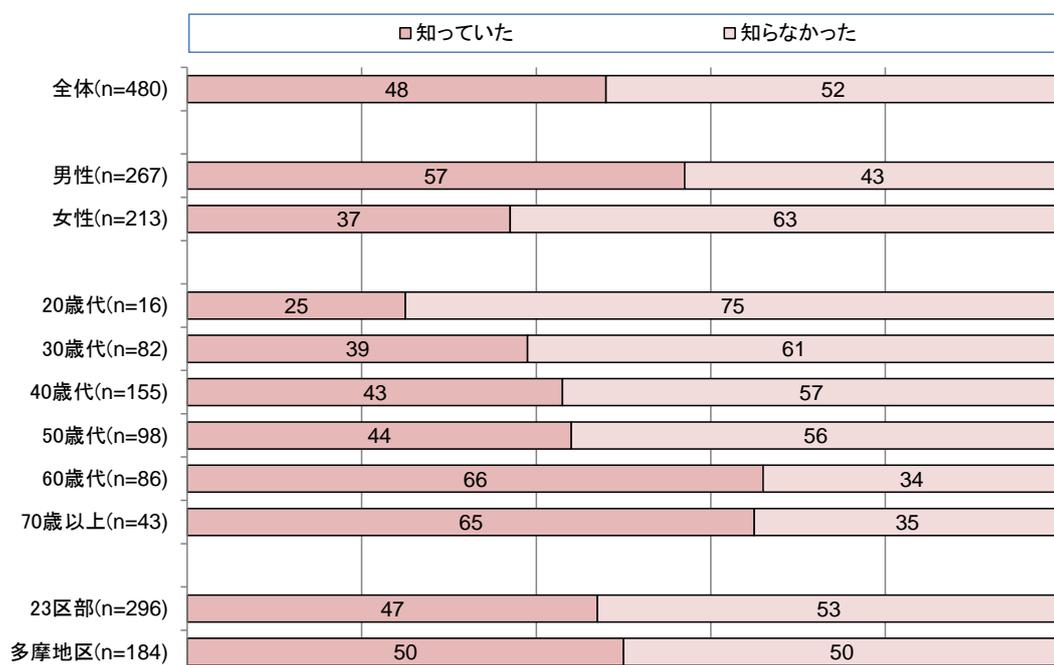
4.2 下水道の課題

4.2.1 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の認知度

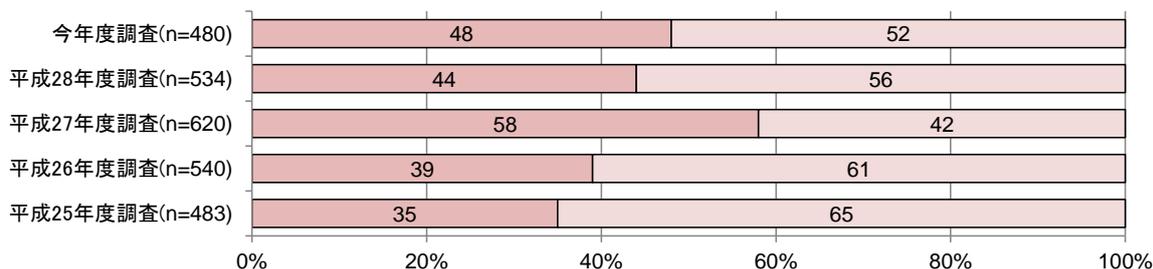
- ◆ 「下水道管の老朽化」の認知度について、「知っていた」が48%となっており、5割未満と少ない結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が57%、女性が37%と、女性が男性より20ポイント低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では60歳代と70歳以上で6割超えと多くなっており、20歳代では3割未満と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が47%、多摩地区が50%と、多摩地区が23区部より3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「知っていた」は平成27年度調査で最も多く、平成27年度調査を除くと全体的に増加傾向にあった。

Q11 下水道管は、耐用年数が50年とされており、古い下水道管は道路の陥没事故につながるため、取替えや補修が必要です。東京都の下水道は整備を始めてから既に100年以上が経過し、現在でも一部の下水道管は耐用年数を越えています。また、高度経済成長期以降（1960年代以降）に整備した大量の下水道管が間もなく耐用年数に達しようとしています。あなたは、このことをご存知でしたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。（単一回答）

図表4-2-1 「下水道管の老朽化」の認知度



【経年比較】

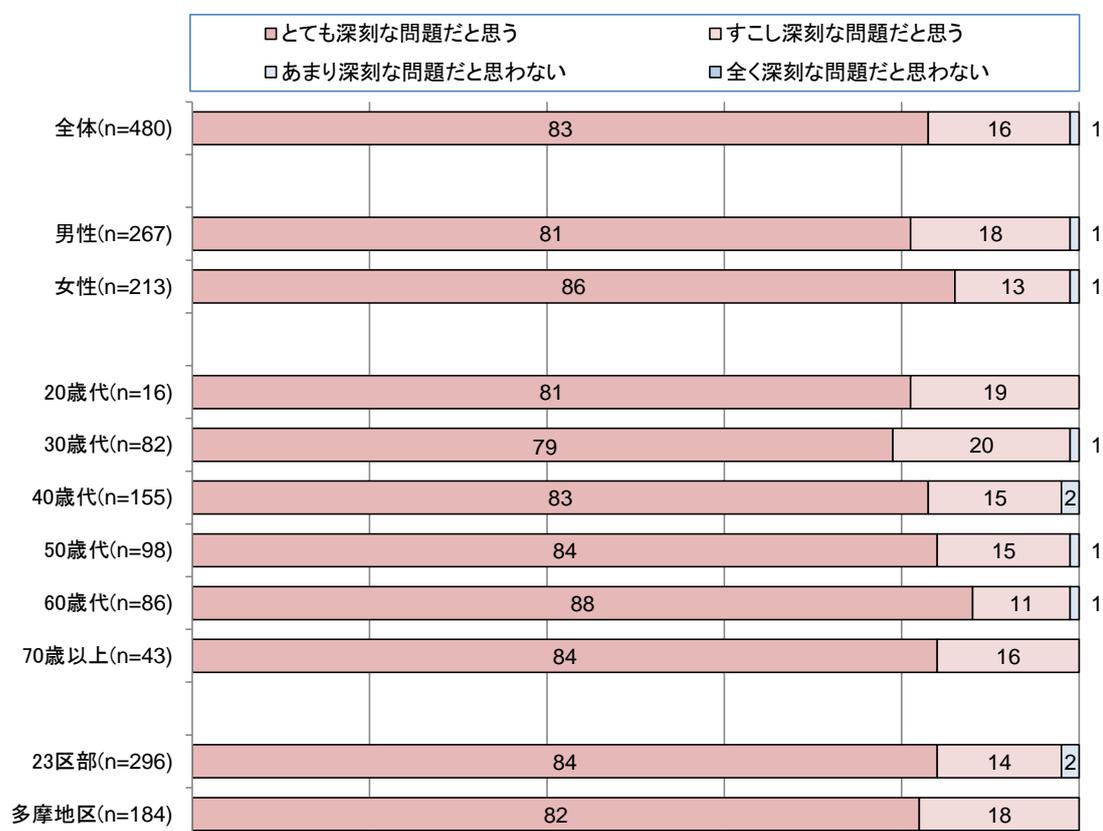


4.2.2 下水道の課題①「下水道管の老朽化」の感想

- ◆ 「下水道管の老朽化」の感想について、「とても深刻な問題だと思う」が83%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が81%、女性が86%と、女性が男性より5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では60歳代が88%と最も多く、次いで50歳代と70歳以上がともに84%となった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では23区部が84%、多摩地区が82%と、23区部が多摩地区より2ポイント高い結果となった。

Q12 下水道管の老朽化について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。(単一回答)

図表4-2-2 「下水道管の老朽化」の感想

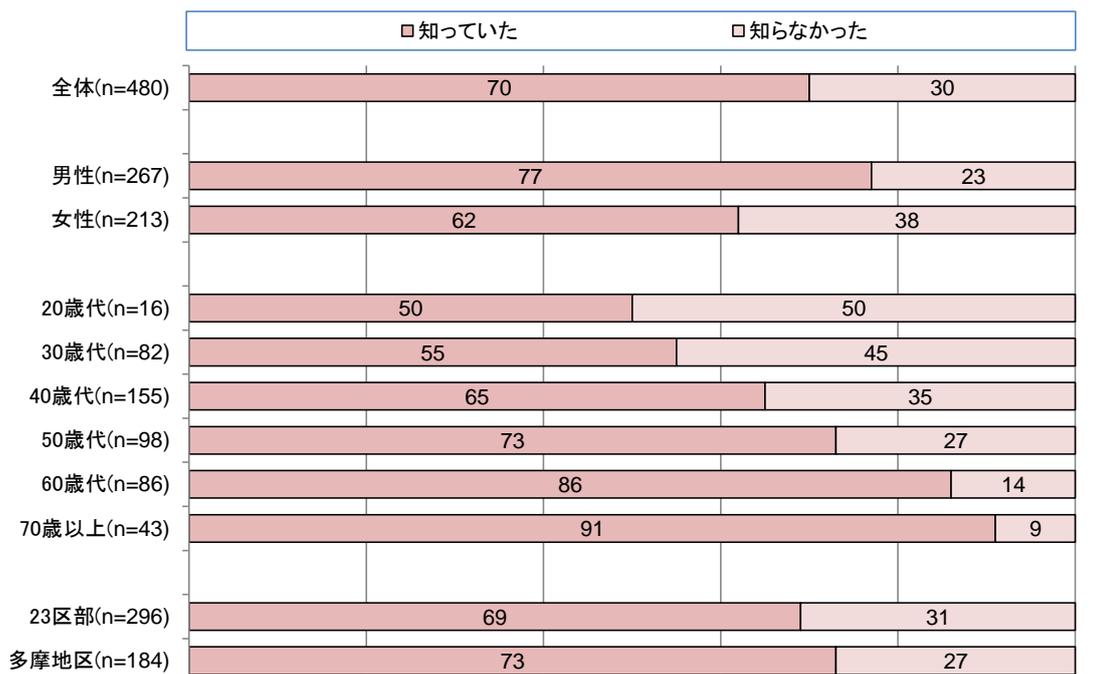


4.2.3 下水道の課題②「都市型浸水対策」の認知度

- ◆ 「都市型浸水対策」の認知度について、70%が「知っていた」と回答した。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が77%、女性が62%と、男性が女性より15ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」は年齢が高くなるにつれて増加する傾向がみられた。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が69%、多摩地区が73%と、多摩地区が23区部より4ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、平成27年度調査以降減少傾向にあり、平成28年度調査より5ポイント低い結果となった。

Q13 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？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。
(単一回答)

図表4-2-3 「都市型浸水対策」の認知度



【経年比較】

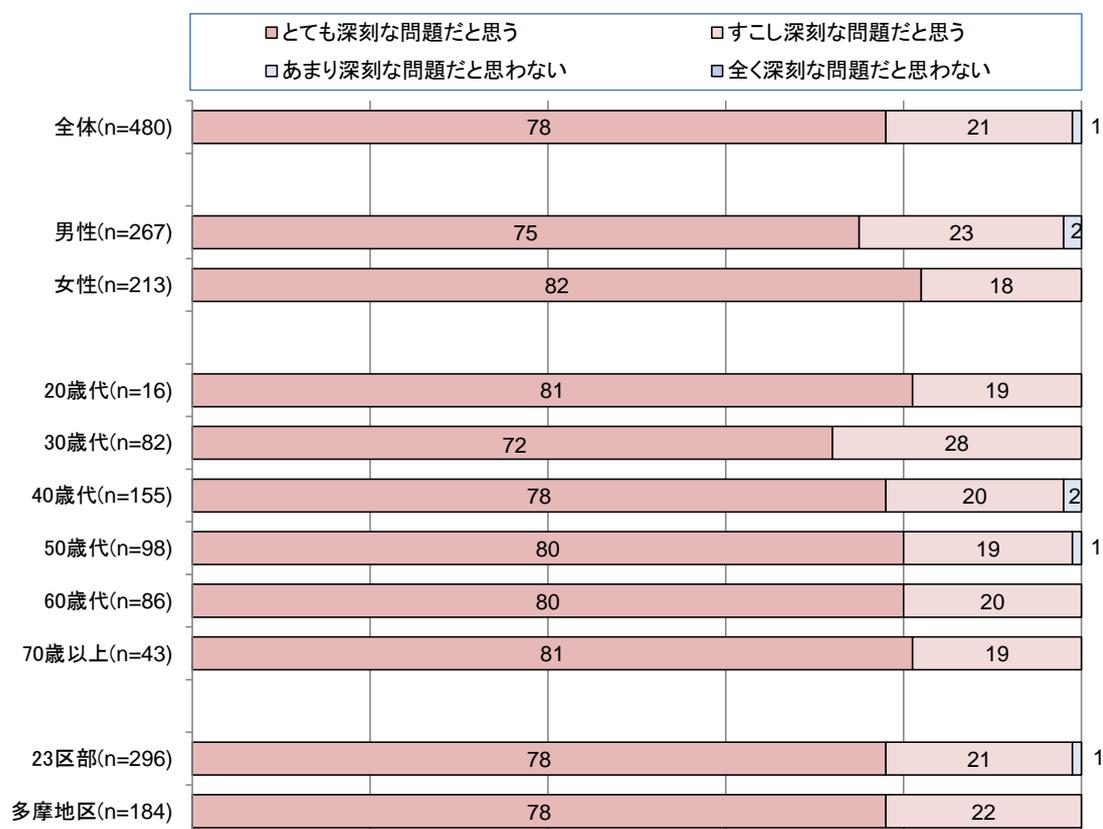


4.2.4 下水道の課題②「都市型浸水対策」の感想

- ◆ 「都市型浸水対策」の感想について、「とても深刻な問題だと思う」が78%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が75%、女性が82%と、女性が男性より7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では70歳以上が81%と最も多く、30歳代が72%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では23区が78%、多摩地区が78%となった。

Q14 都市型浸水について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。(単一回答)

図表4-2-4 「都市型浸水対策」の感想

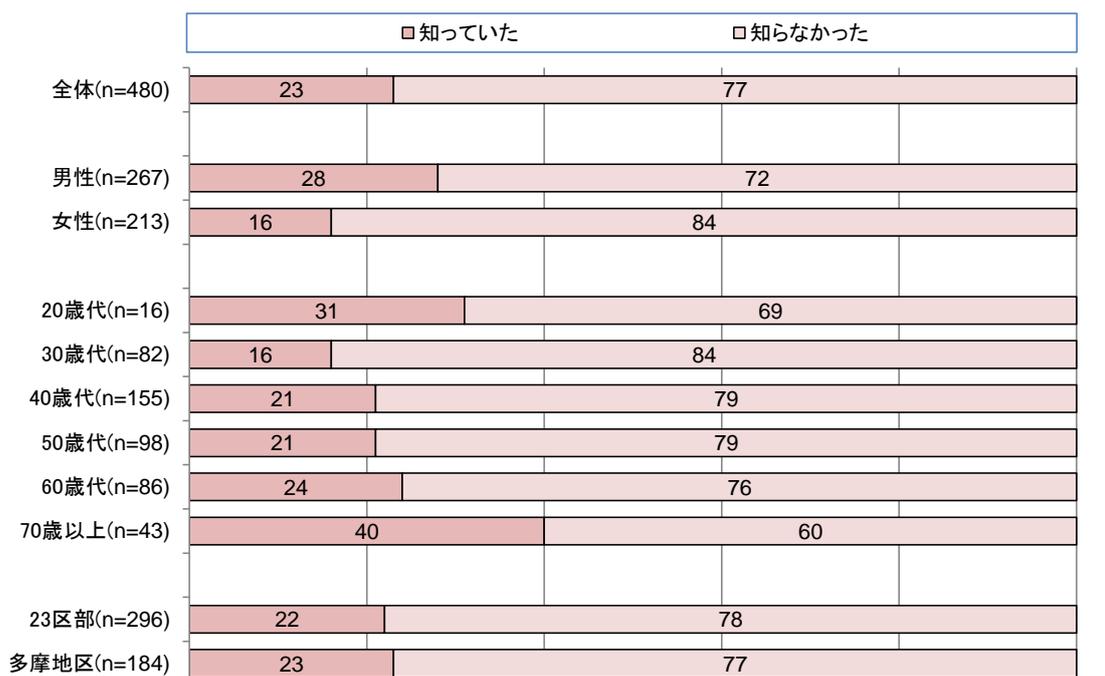


4.2.5 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の認知度

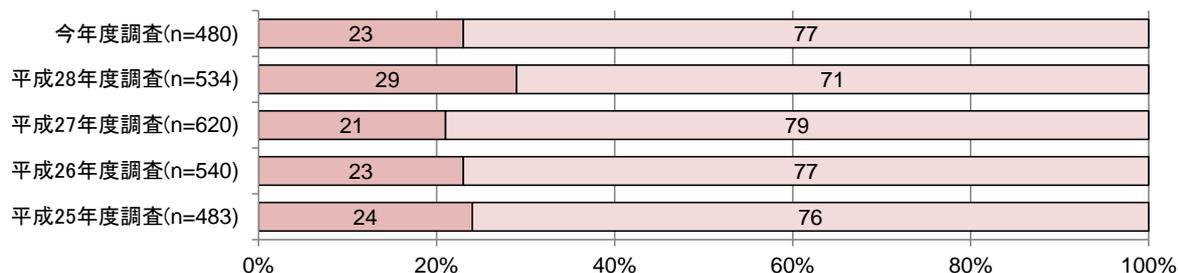
- ◆ 「合流式下水道の改善」の認知度について、「知っていた」が23%と少ない結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「知っていた」では男性が28%、女性が16%と、男性が女性より12ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「知っていた」では20歳代と70歳以上で3割超えと多くなっており、30歳代は2割未満と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「知っていた」では23区部が22%、多摩地区が23%となり、多摩地区と23区部でほとんど差がなかった。
- ◆ 経年比較でみると、「知っていた」では今年度調査は平成28年度調査より6ポイント低い結果となった。

Q15 東京都の下水道は、主に、汚水と雨水が同じ下水道管を流れる「合流式下水道」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？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。（単一回答）

図表4-2-5 「合流式下水道の改善」の認知度



【経年比較】

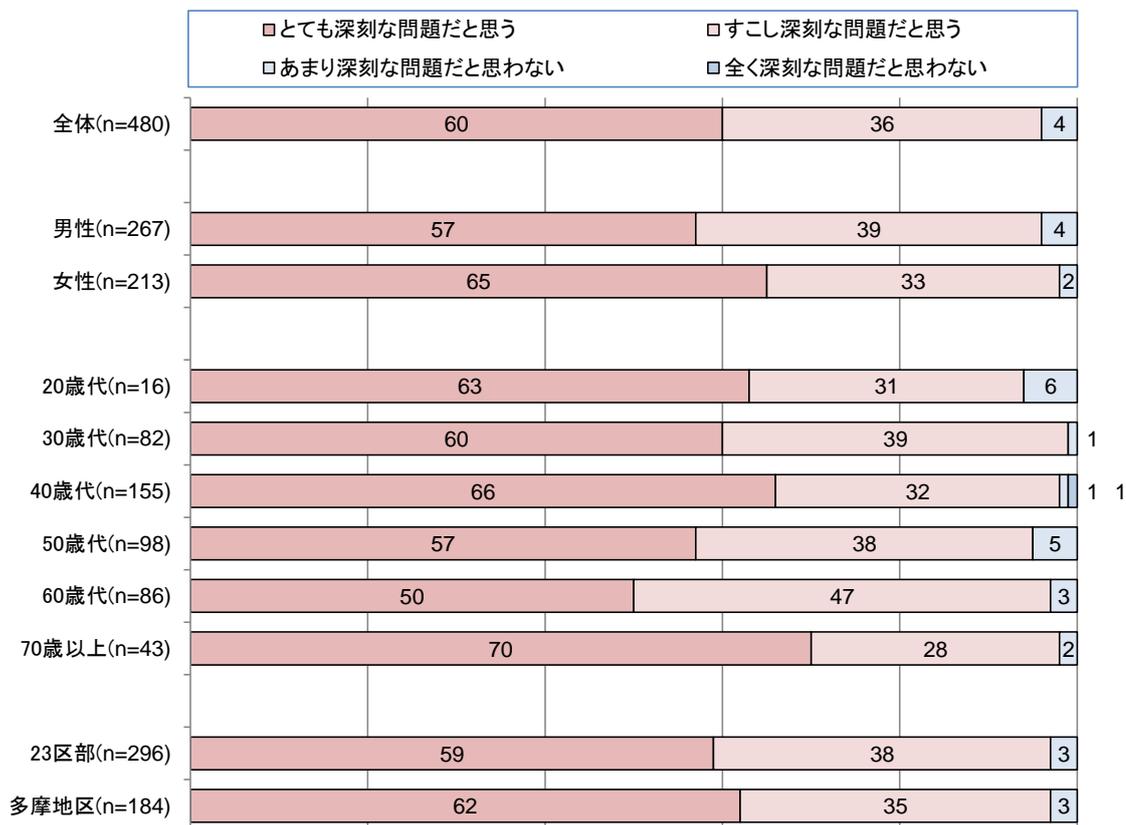


4.2.6 下水道の課題③「合流式下水道の改善」の感想

- ◆ 「合流式下水道の改善」の感想については、「とても深刻な問題だと思う」が60%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では男性が57%、女性が65%と、女性が男性より8ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では70歳以上が70%と最も多く、60歳代が50%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「とても深刻な問題だと思う」では23区部が59%、多摩地区が62%と、多摩地区が23区部より3ポイント高い結果となった。

Q16 合流式下水道について、どのようにお感じになりましたか？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。(単一回答)

図表4-2-6 「合流式下水道の改善」の感想

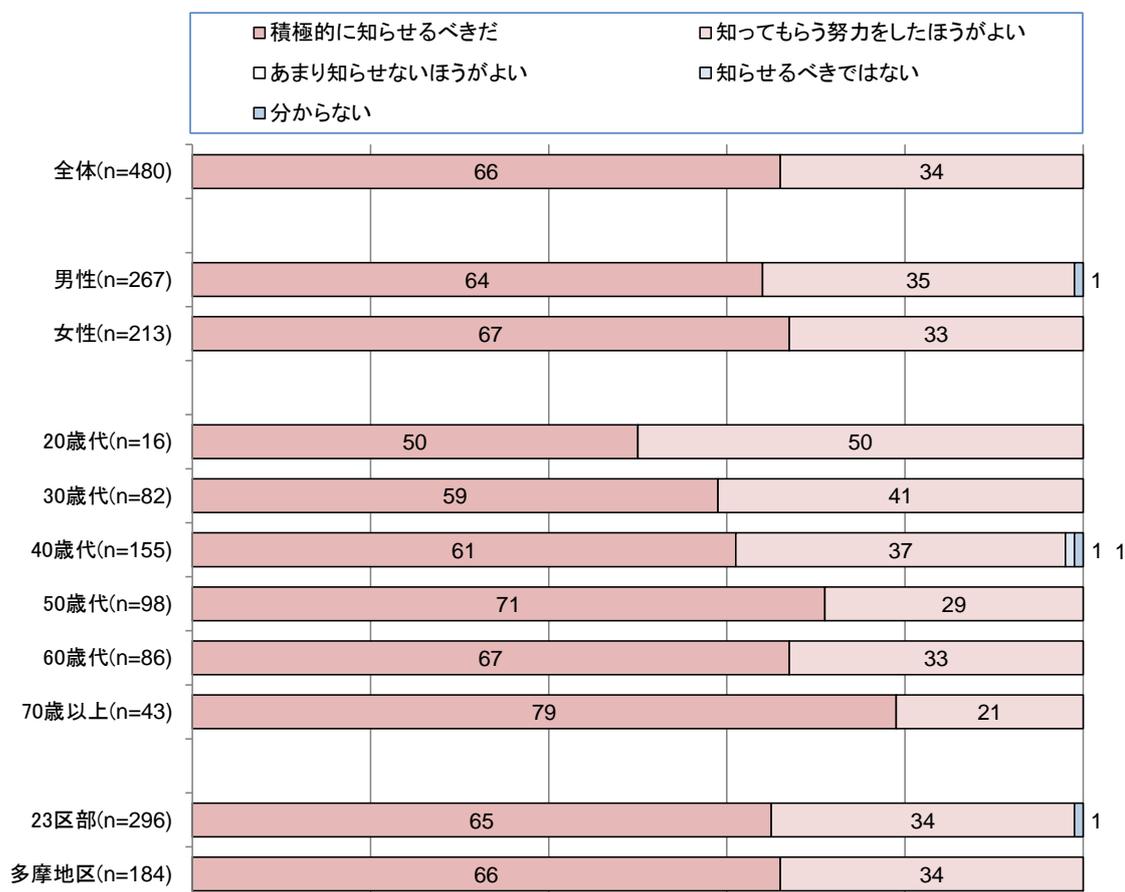


4.2.7 下水道が抱える課題の公表について

- ◆ 下水道が抱える課題の公表について、「積極的に知らせるべきだ」が66%、「知ってもらおう努力をしたほうがよい」が34%、合わせて100%と課題の公表を求めていることがうかがえた。
- ◆ 男女別にみると、「積極的に知らせるべきだ」では男性が64%、女性が67%と、女性が男性より3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「積極的に知らせるべきだ」では70歳以上が79%と最も多く、次いで50歳代が71%となっており、20歳代は50%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「積極的に知らせるべきだ」では23区部が65%、多摩地区が66%となった。

Q17 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、以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。（単一回答）

図表4-2-7 下水道が抱える課題の公表について



4.3 新たな事業活動の認知度と社会的貢献度評価

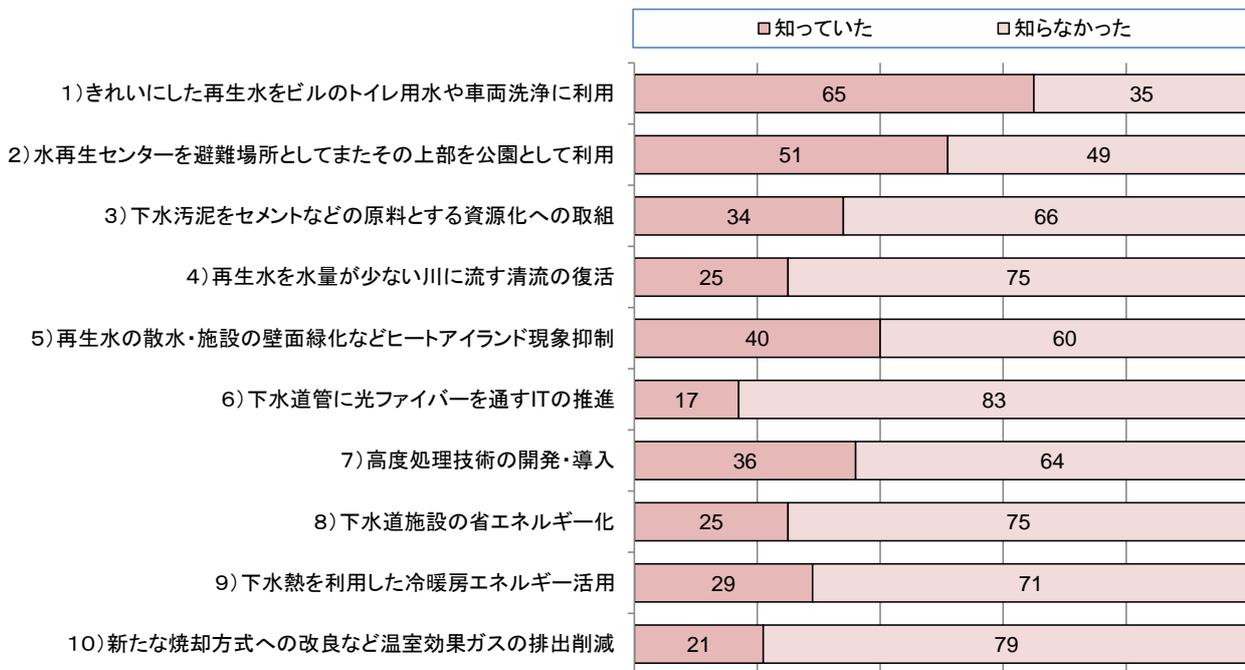
4.3.1 新たな事業活動の認知度

- ◆ 新たな事業活動の認知度について、『知っていた』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65%と最も多く、次いで「2）水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用」が51%となっている。一方、「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」は17%と最も少ない結果となった。また、「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抑制」、「7）高度処理技術の開発・導入」は3割超えとなった。
- ◆ 男女別にみると、全事業活動で男性が女性より認知度が高くなった。「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」では男性が43%、女性が22%と、男性が女性より21ポイント高くなっており、全体（34%）より男性は9ポイント高く、女性は12ポイント低くなった。また、「6）下水道管に光ファイバーを通すITの推進」では女性が8%と全事業活動で最も低い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、各事業活動で70歳以上の認知度が高い傾向にあり、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」では51%と他の年代より26ポイント以上高くなった。また、「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抑制」と「9）下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用」では20歳代を除いて、年齢が高くなるにつれて認知度が高くなる傾向がみられた。
- ◆ 地区別にみると、「2）水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用」では23区部が54%、多摩地区が47%と、23区部が多摩地区より7ポイント高くなっており、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」では23区部が22%、多摩地区が30%と、多摩地区が23区部より8ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「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」では昨年度より2ポイント高くなっている。一方、他の事業活動は昨年度より減少傾向にあり、「2）水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用」では平成28年度より11ポイント減少した。

Q18 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ください。(単一回答)

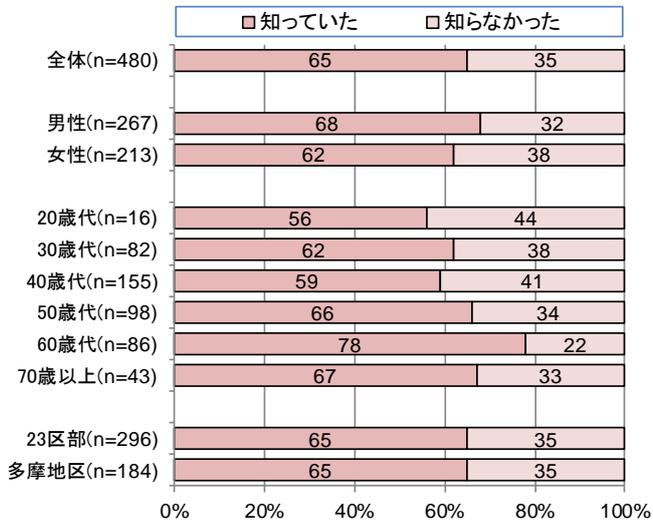
- 1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や車両洗浄に利用
- 2) 水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用
- 3) 下水汚泥をセメントなどの原料とする資源化への取組
- 4) 再生水を水量が少ない川に流す清流の復活
- 5) 再生水の散水・施設の壁面緑化などヒートアイランド現象抑制
- 6) 下水道管に光ファイバーを通すITの推進
- 7) 高度処理技術の開発・導入
- 8) 下水道施設の省エネルギー化
- 9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用
- 10) 新たな焼却方式への改良など室温効果ガスの排出削減

図表4-3-1-1 新たな事業活動の認知度（全体）

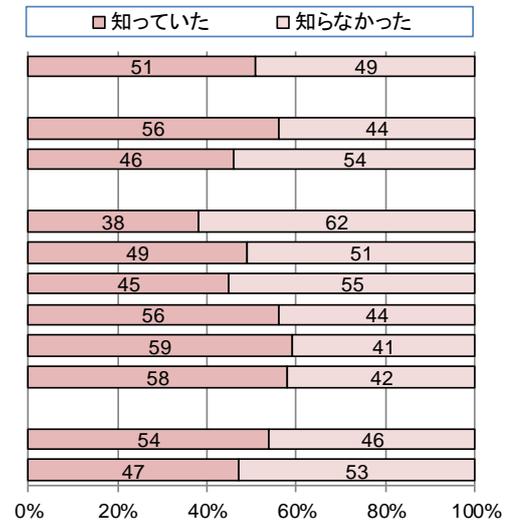


図表 4-3-1-2 新たな事業活動の認知度（性別・年代別・地区別）

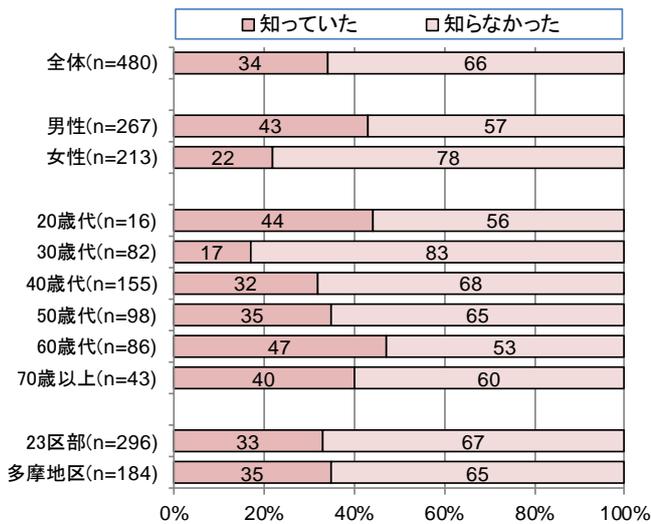
1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や
車両洗浄に利用



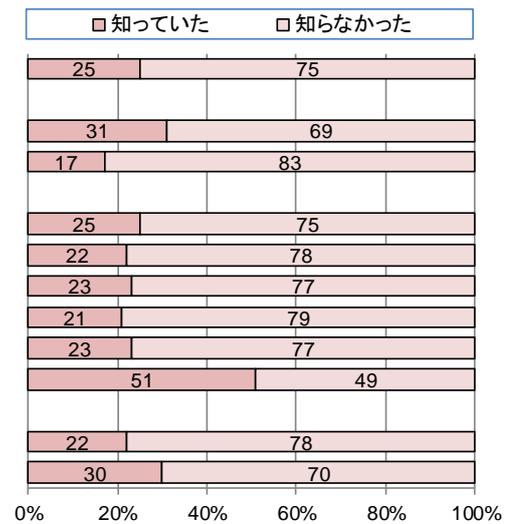
2) 水再生センターを避難場所として
またその上部を公園として利用



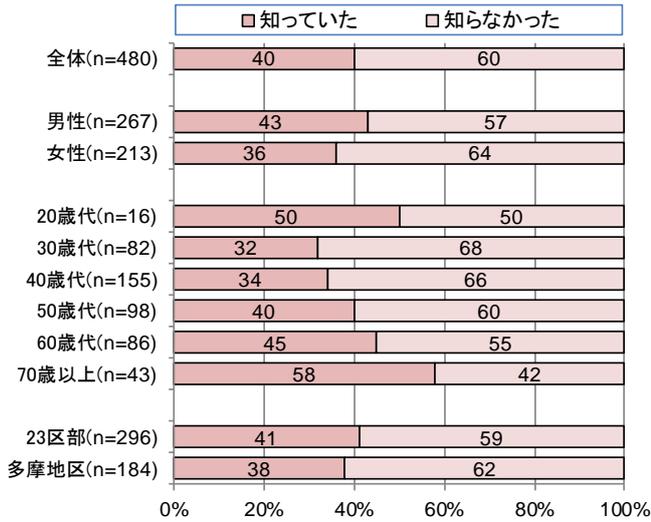
3) 下水汚泥をセメントなどの原料とする
資源化への取組



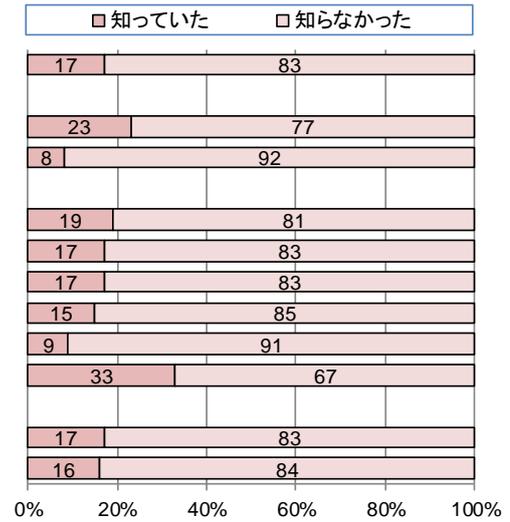
4) 再生水を水量が少ない川に流す
清流の復活



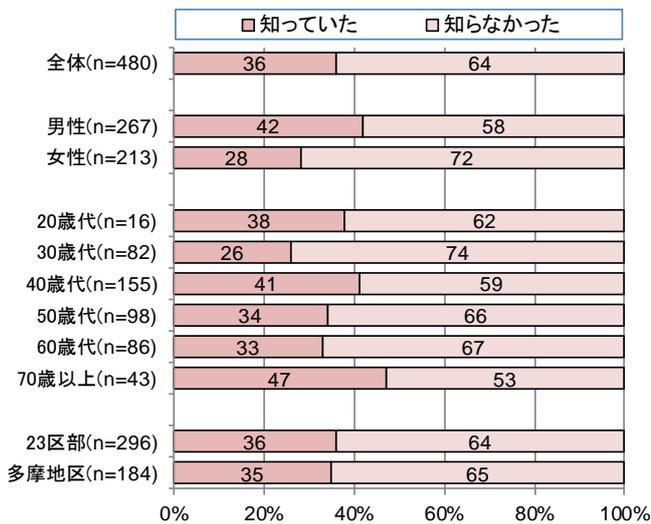
5) 再生水の散水・施設の壁面緑化など
ヒートアイランド現象抑制



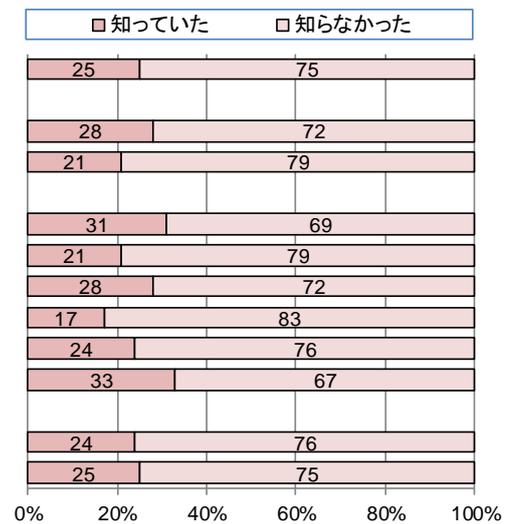
6) 下水道管に光ファイバーを通すITの推進



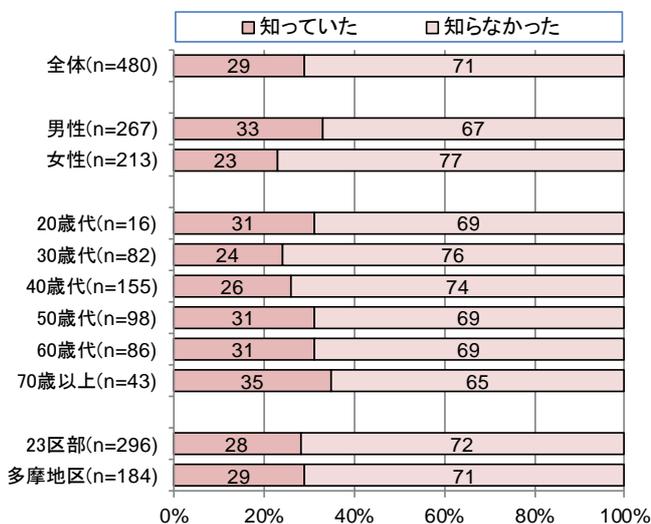
7) 高度処理技術の開発・導入



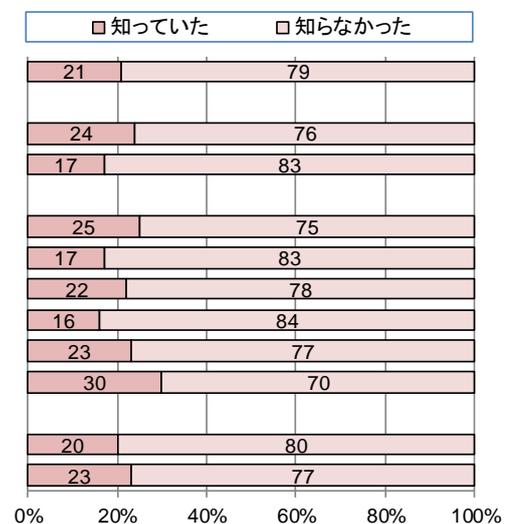
8) 下水道施設の省エネルギー化



9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用

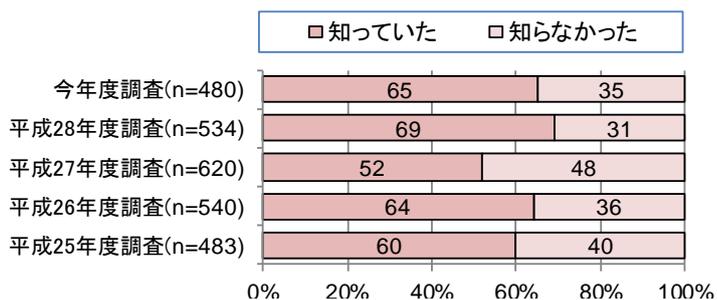


10) 新たな焼却方式への改良など
温室効果ガスの排出削減

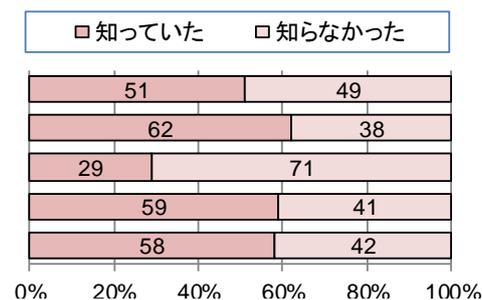


図表4-3-1-3 新たな事業活動の認知度（経年比較）

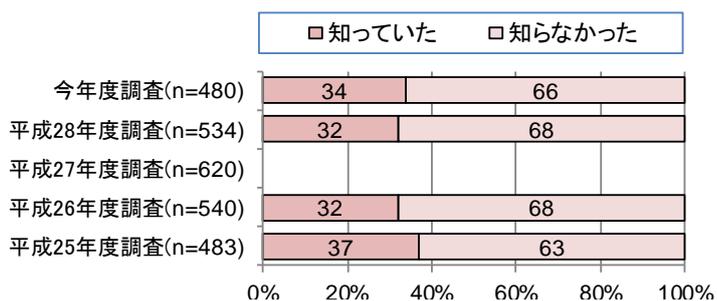
1) きれいにした再生水をビルのトイレ用水や
車両洗浄に利用



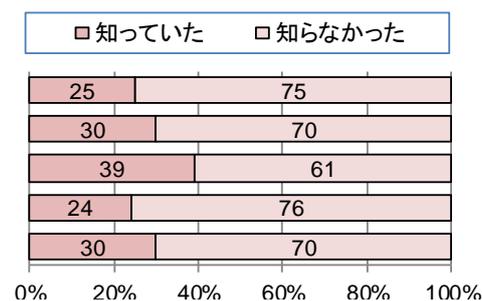
2) 水再生センターを避難場所として
またその上部を公園として利用



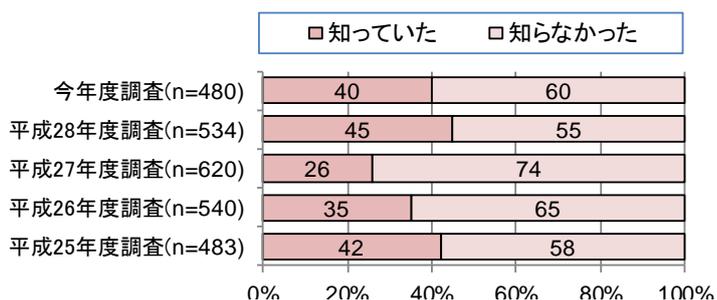
3) 下水汚泥をセメントなどの原料とする
資源化への取組



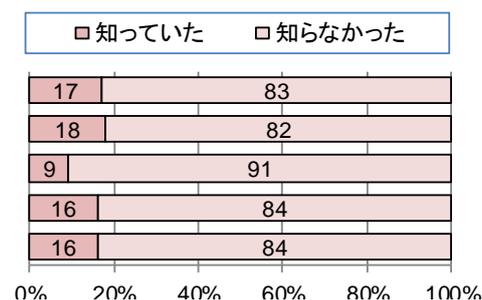
4) 再生水を水量が少ない川に流す
清流の復活



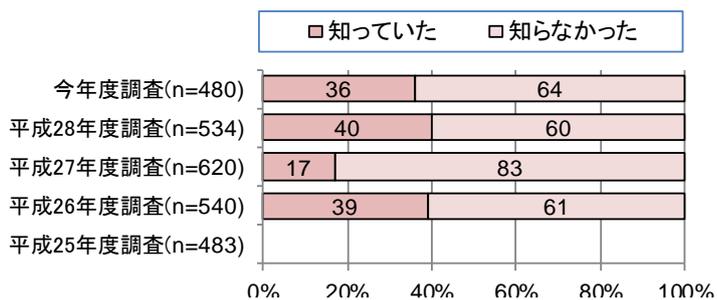
5) 再生水の散水・施設の壁面緑化など
ヒートアイランド現象抑制



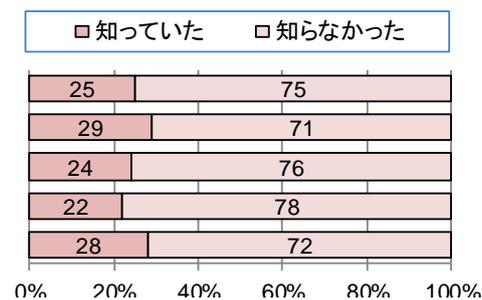
6) 下水道管に光ファイバーを通す
ITの推進



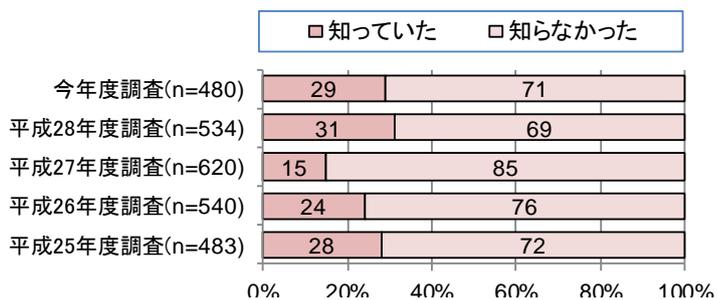
7) 高度処理技術の開発・導入



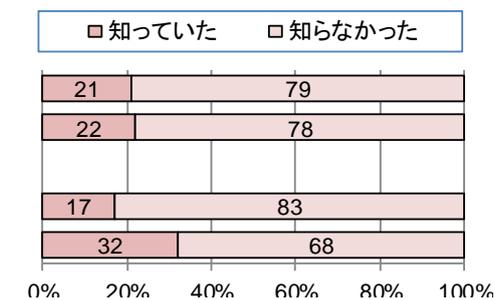
8) 下水道施設の省エネルギー化



9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用



10) 新たな焼却方式への改良など
温室効果ガスの排出削減



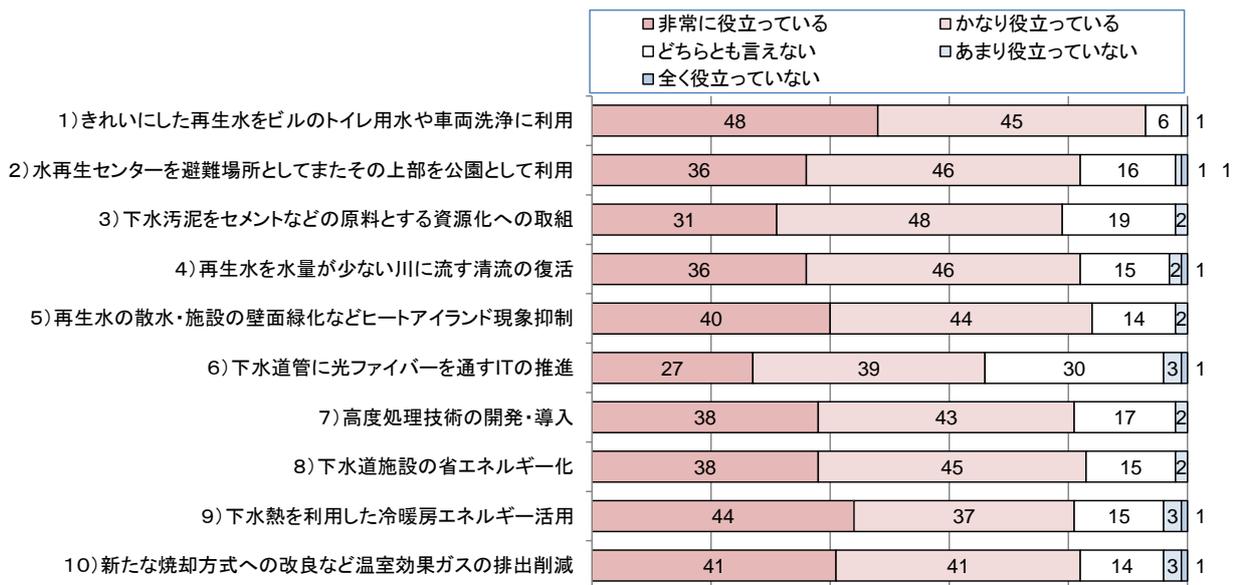
4.3.2 新たな事業活動の社会的貢献度

- ◆ 新たな事業活動の社会的貢献度について、「非常に役立っている」と「かなり役立っている」を合わせた『役立っている』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 93%と最も多く、次いで「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抑制」が 84%となった。一方、「6）下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」は 66%と最も少ない結果となった。
 - ◆ 男女別にみると、『役立っている』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」、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」、「6）下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」で男性が女性より割合が高く、他の事業活動では女性が男性より割合が高くなった。「6）下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」では『役立っている』男性が 68%、女性が 65%と、男性が女性より 3 ポイント高くなっており、「8）下水道施設の省エネルギー化」では『役立っている』男性が 81%、女性が 85%と、女性が男性より 4 ポイント高い結果となった。
 - ◆ 年代別にみると、『役立っている』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 60 歳代が 99%と最も多く、20 歳代が 69%と最も低くなっており、「4）再生水を水量が少ない川に流す清流の復活」では 60 歳代が 92%と最も多く、30 歳代が 71%と最も低い結果となった。
 - ◆ 地区別にみると、『役立っている』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」、「2）水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用」、「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」、「6）下水道管に光ファイバーを通す IT の推進」、「7）高度処理技術の開発・導入」で 23 区部と多摩地区の差は 0～1 ポイントとほとんど差がなかった。一方、他の事業活動では多摩地区が 23 区部より高い結果となった。
-

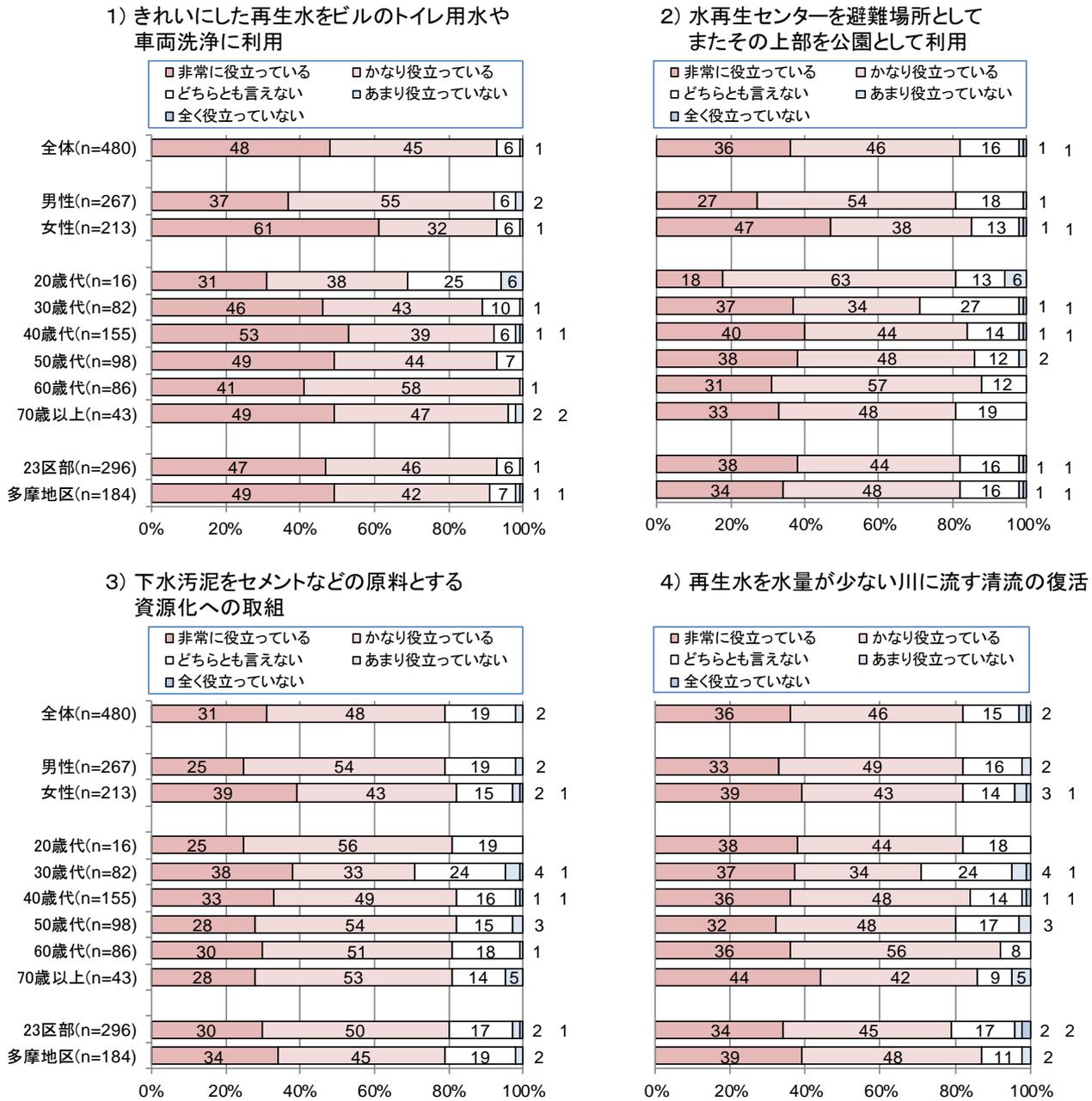
Q19 これら東京都下水道局が行っている新たな活動や取組について、以下のそれぞれの項目について、あなたはどの程度「社会的に役立っている」と思われますか？該当する選択肢を一つだけお選びください。（単一回答）

- 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
- 2) 水再生センターを避難場所としてまたその上部を公園として利用
- 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
- 4) 再生水を水量が少ない川に流す清流の復活
- 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抑制
- 6) 下水道管に光ファイバーを通すITの推進
- 7) 高度処理技術の開発・導入
- 8) 下水道施設の省エネルギー化
- 9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用
- 10) 新たな焼却方式への改良など室温効果ガスの排出削減

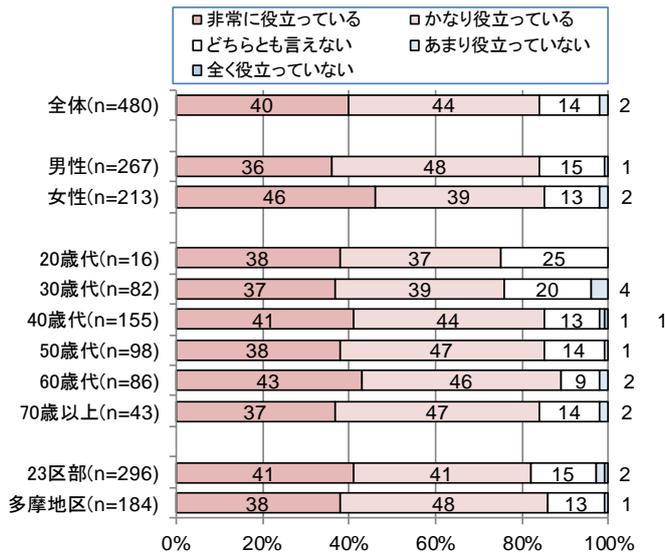
図表4-3-2-1 新たな事業活動の社会的貢献度（全体）



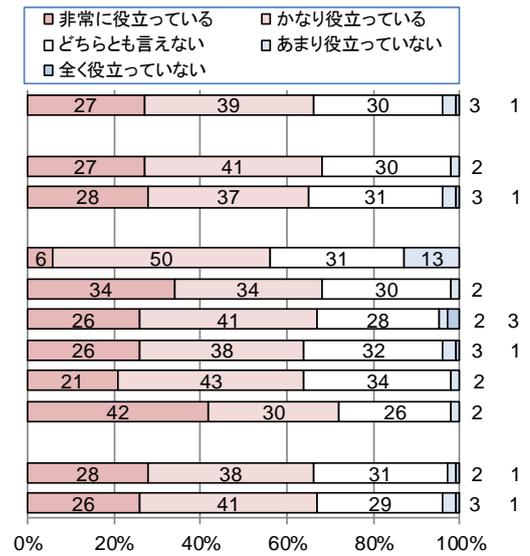
図表4-3-2-2 新たな事業活動の社会的貢献度（性別・年代別・地区別）



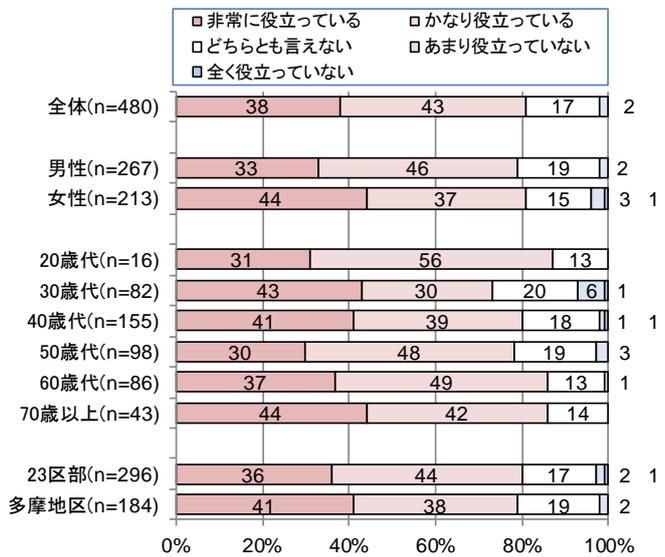
5) 再生水の散水・施設の壁面緑化など
ヒートアイランド現象抑制



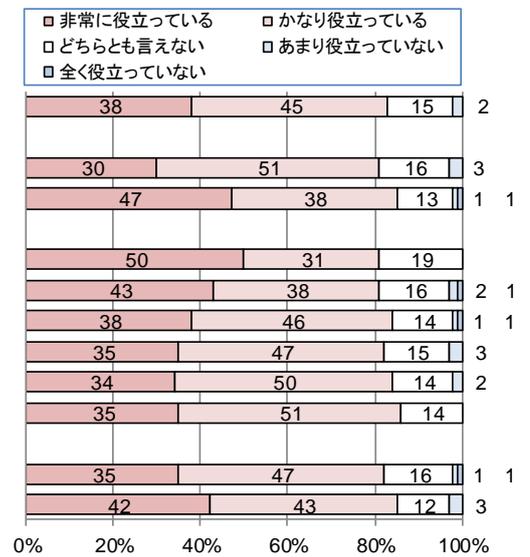
6) 下水道管に光ファイバーを通すITの推進



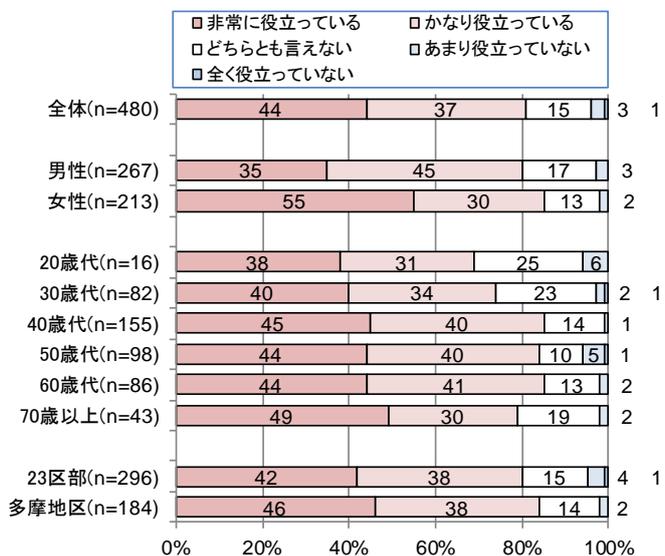
7) 高度処理技術の開発・導入



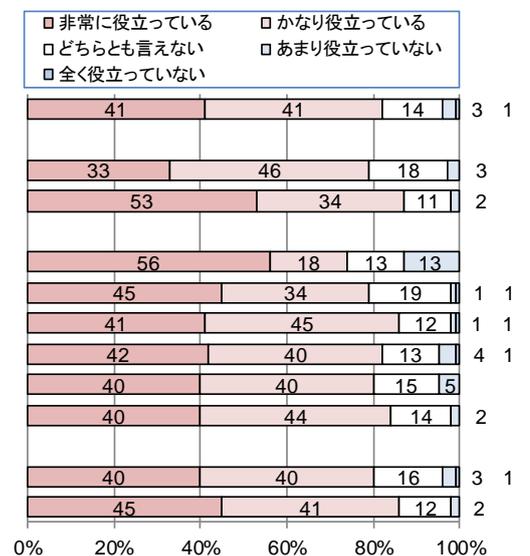
8) 下水道施設の省エネルギー化



9) 下水熱を利用した冷暖房エネルギー活用



10) 新たな焼却方式への改良など
温室効果ガスの排出削減



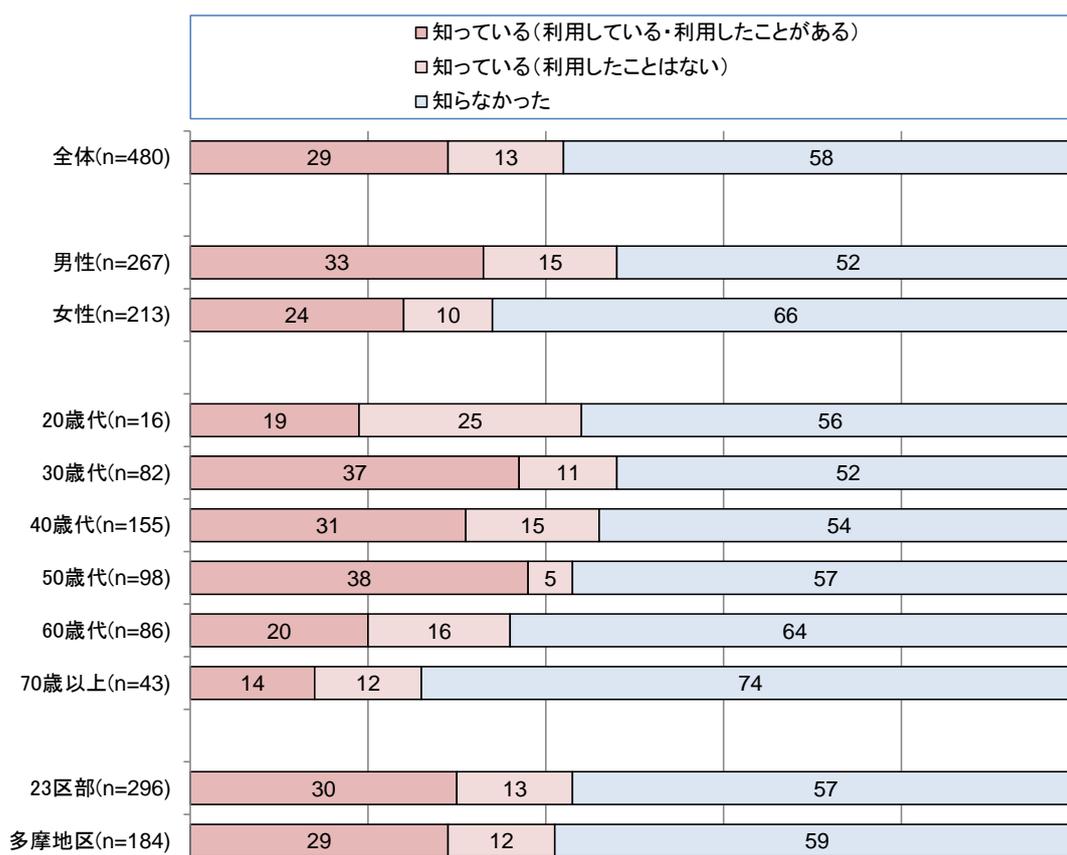
4.4 東京アメッシュについて

4.4.1 「東京アメッシュ」の認知度

- ◆ 「東京アメッシュ」の認知度について、「知っている（利用している・利用したことがある）」29%と「知っている（利用したことはない）」13%を合わせた『知っている』が42%となった。
- ◆ 男女別にみると、『知っている』では男性が48%、女性が34%と、男性が女性より14ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『知っている』では20歳代を除いて、年齢が高くなるにつれ減少傾向にあり、30歳代が48%と最も多く、70歳以上が26%と最も少ない結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『知っている』では23区部が43%、多摩地区が41%と、23区部が多摩地区より2ポイント高い結果となった。

Q20 あなたは「東京アメッシュ」について、ご存知でしたか？以下の選択肢の中から、該当するもの一つだけお選びください。（単一回答）

図表4-4-1 「東京アメッシュ」の認知度



4.4.2 「東京アメッシュ」の利用媒体

- ◆ 「東京アメッシュ」の利用媒体について、「パソコン」が78%と最も多く、次いで「スマートフォン」が67%、「タブレット」が20%となった。
- ◆ 男女別にみると、「パソコン」、「スマートフォン」では男性が女性より多く、それぞれ8ポイント、3ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「パソコン」では30歳代が80%、「スマートフォン」では40歳代が81%、「タブレット」では50歳代が22%と最も多い結果となった。(※20歳代、60歳代、70歳以上は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「パソコン」では23区部が多摩地区より19ポイント高く、「スマートフォン」と「タブレット」では多摩地区が23区部より2ポイント高い結果となった。

Q20-1 Q20で、「1」を選択した方におうかがいします。

(1) あなたは、「東京アメッシュ」を利用する際、何を使用してご覧になっていますか？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)

図表4-4-2-1 「東京アメッシュ」の利用媒体（全体）

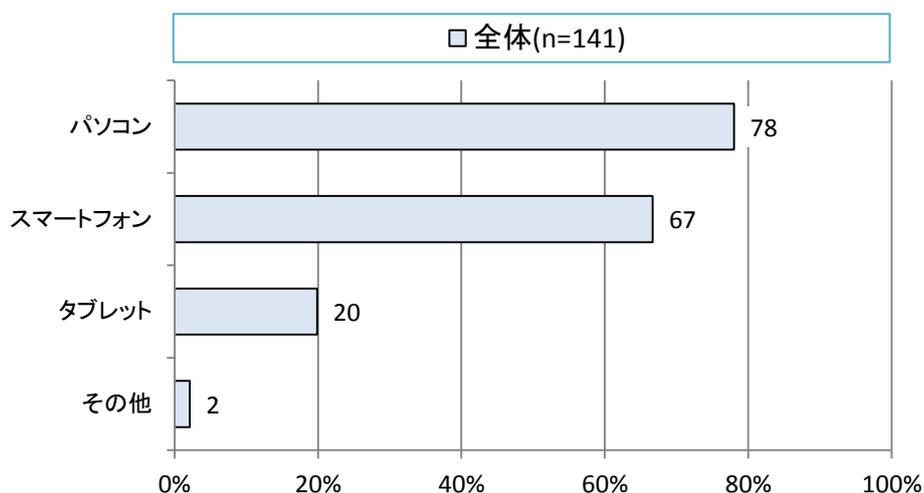
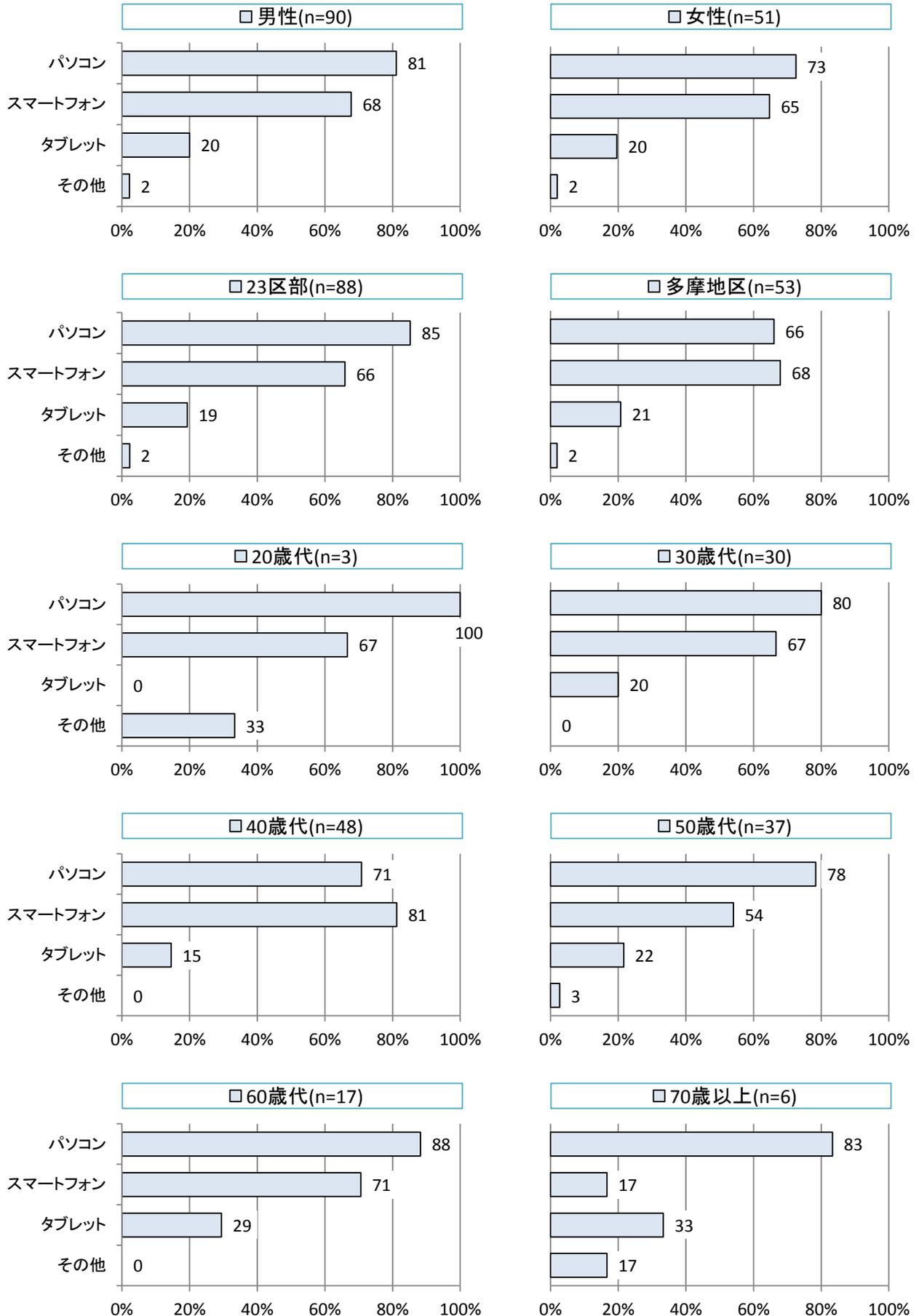


表4-2 その他利用媒体

No	その他(記入例)
1	携帯
2	ガラケーで使っていたが、使えなくなって不便になった
3	インターネットテレビ
計	3件

図表4-4-2-2 「東京アメッシュ」の利用媒体（性別・地区別・年代別）



4.4.3 「東京アメッシュ」へのアクセス方法

- ◆ 「東京アメッシュ」へのアクセス方法について、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」が65%と最も多く、次いで「東京アメッシュ」と検索して利用」が45%となった。
- ◆ 男女別にみると、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」では男性が71%、女性が53%と、男性が女性より18ポイント高く、「東京アメッシュ」と検索して利用」では男性が41%、女性が51%と、女性が男性より10ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」では50歳代が70%、「東京アメッシュ」と検索して利用」では30歳代が73%と最も多い結果となった。(※20歳代、60歳代、70歳以上は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「お気に入りやホーム画面に登録して利用」と「東京アメッシュ」と検索して利用」では23区部が多摩地区より多く、それぞれ7ポイント、2ポイント高い結果となった。

Q. 20-1 Q20で、「1」を選択した方におうかがいします。

(2)「東京アメッシュ」を利用する際、どのようにアクセスして利用していますか？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)

図表4-4-3-1 「東京アメッシュ」へのアクセス方法（全体）

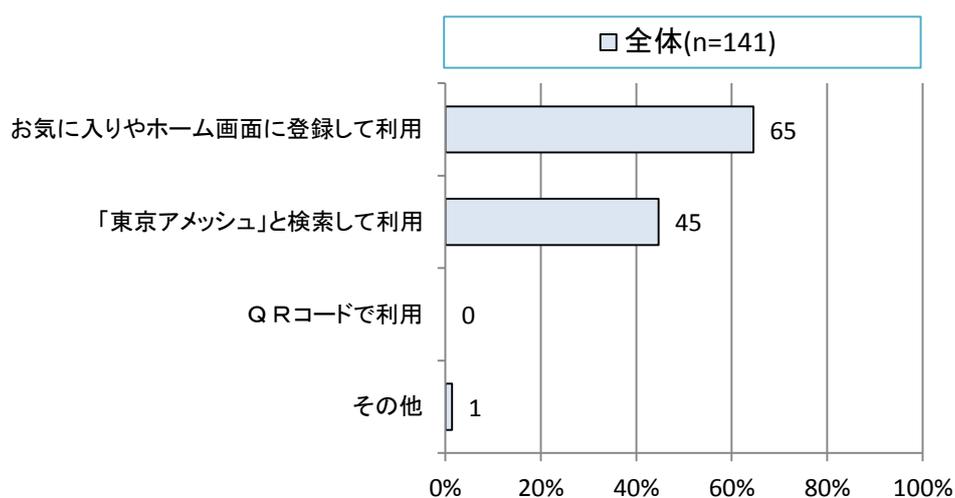
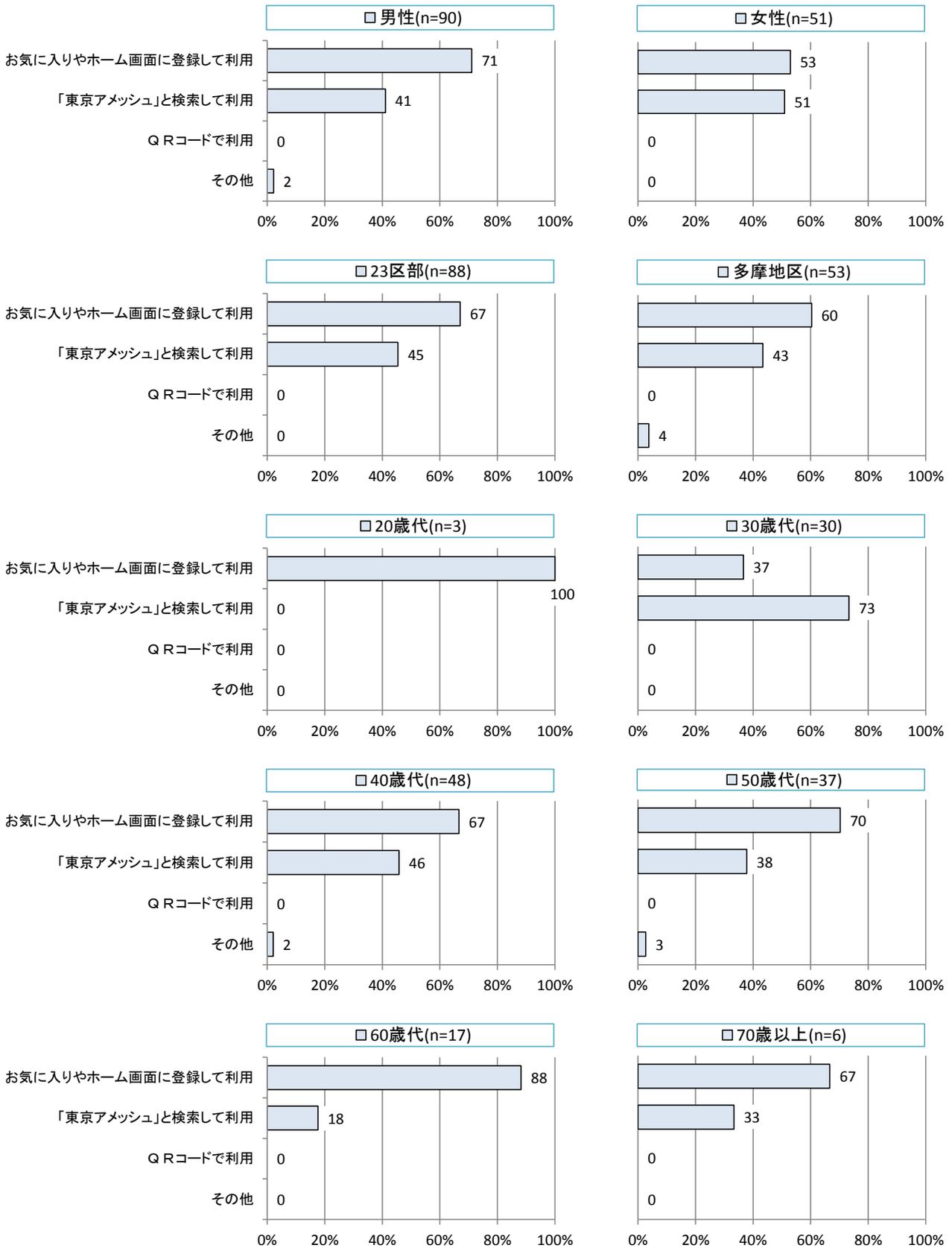


表4-3 その他アクセス方法

No	その他(記入例)
1	アプリで
2	アメッシュアプリ
計	2件

図表4-4-3-2 「東京アメッシュ」へのアクセス方法（性別・地区別・年代別）



4.4.4 「東京アメッシュ」の利用方法

- ◆ 「東京アメッシュ」の利用方法について、「お出掛けの時」が78%と最も多く、次いで「通勤や通学時」が64%、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」が33%となった。
- ◆ 男女別にみると、「通勤や通学時」では男性が70%、女性が53%と、男性が女性より17ポイント高く、「洗濯物や布団を干す時や取込む時」では男性が24%、女性が47%と、女性が男性より23ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「お出掛けの時」では50歳代が86%、「通勤や通学時」では30歳代が77%と最も多い結果となった。(※20歳代、60歳代、70歳以上は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「通勤や通学時」では23区部が多摩地区より21ポイント高く、「お出掛けの時」と「洗濯物や布団を干す時や取込む時」では多摩地区が23区部よりそれぞれ5ポイント、12ポイント高い結果となった。

Q20-1 Q20で、「1」を選択した方におうかがいします。

(3) どのような時に「東京アメッシュ」を利用していますか？以下の選択肢の中から、該当するものをいくつかでもお選びください。(複数回答)

図表4-4-4-1 「東京アメッシュ」の利用方法（全体）

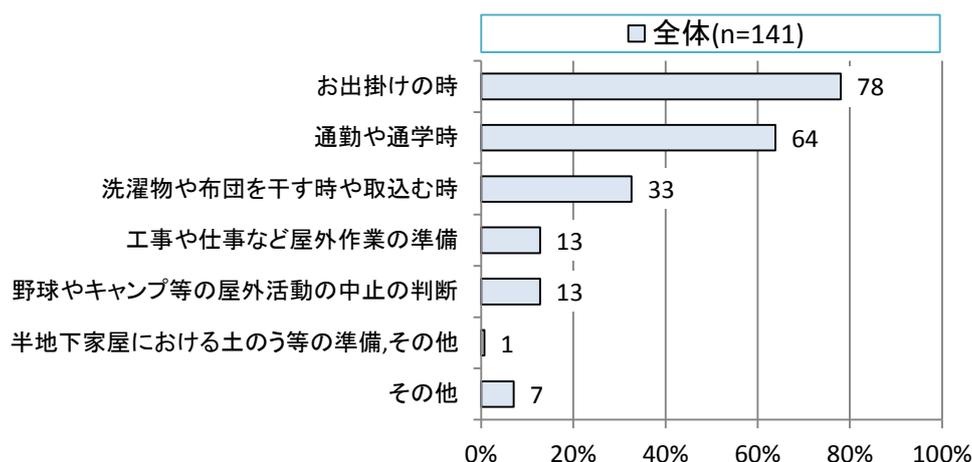
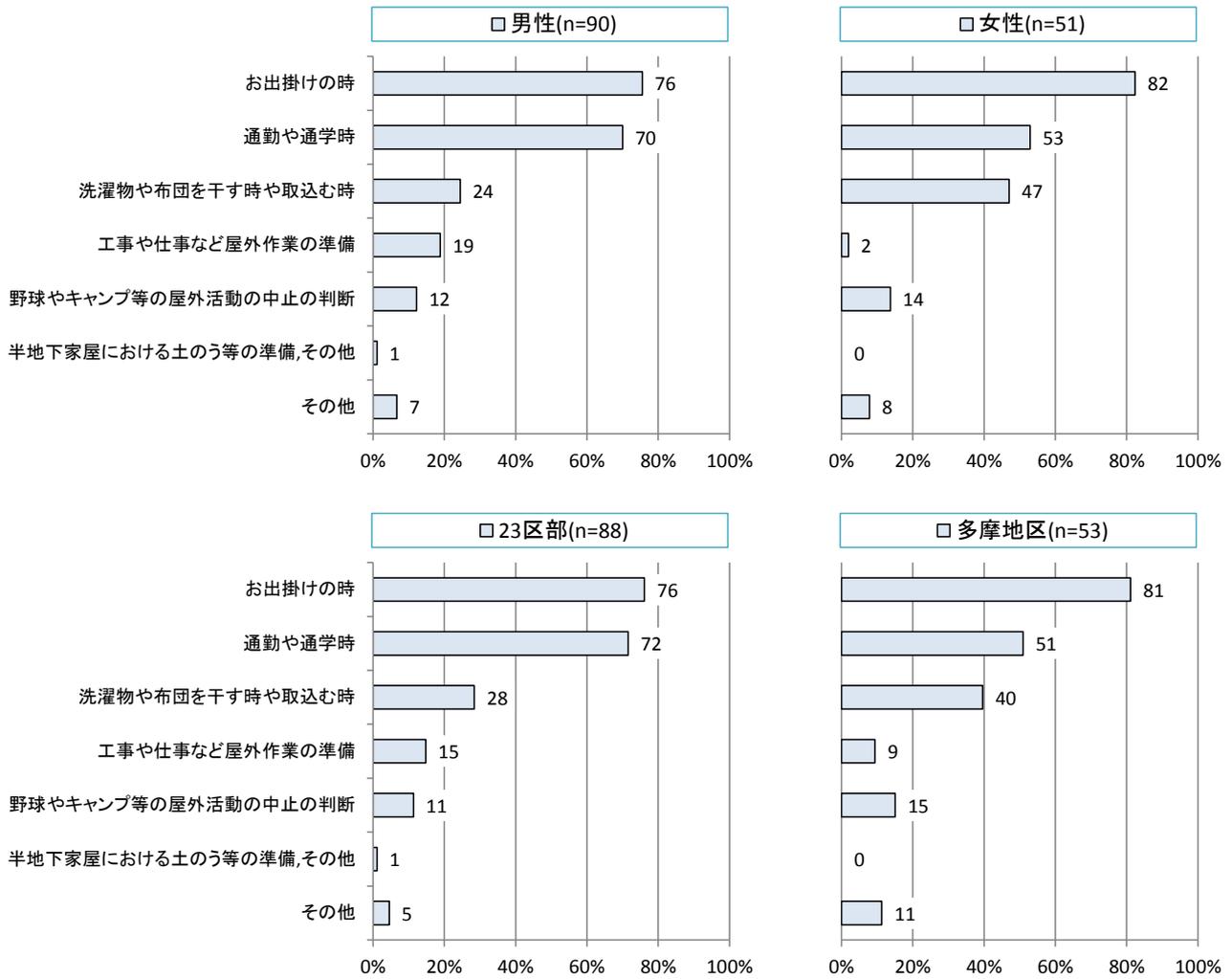


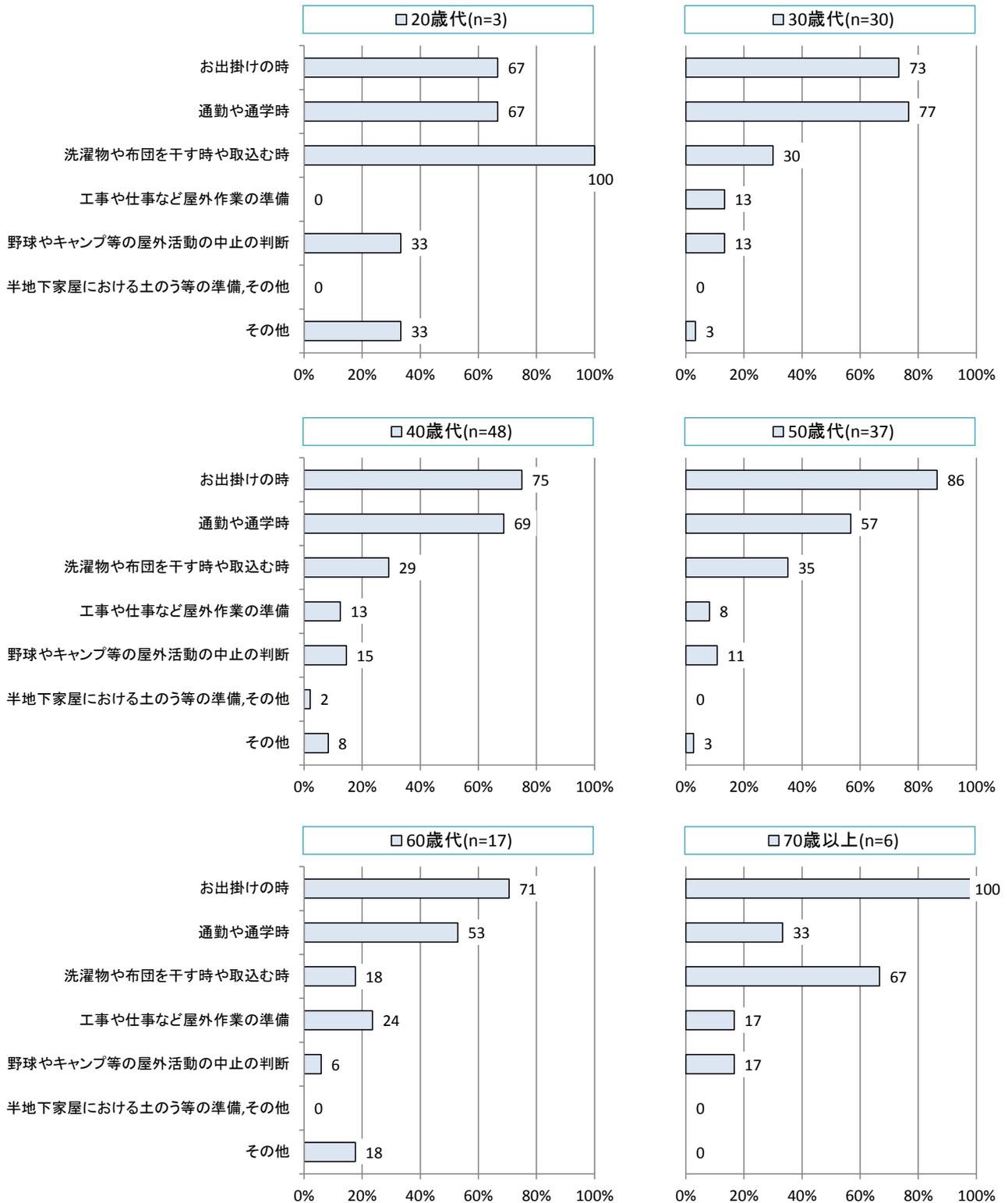
表4-4 その他利用方法

No	その他(記入例)
1	台風の時等
2	大雨が降りそうな空になってきた時
3	会社勤め時は、1に相当
4	雨が降っている時
5	毎日、何もなくても確認している
6	豪雨時
7	雨が降って来た時に「気象庁の高解像度降水ナウキャスト」や「東京電力の雨量・雷観測情報」と共に表示させて見えています
8	雨雲が近づいてきた時に東京のどのあたりに他の雲があるのか、雨が降っているのかをチェックする
9	強い雨の時
10	雨が降りそうな雲行きがあやしいとき
計	10件

図表4-4-4-2 「東京アメッシュ」の利用方法（性別・地区別）



図表4-4-4-3 「東京アメッシュ」の利用方法（年代別）



4.4.5 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報

- ◆ 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報について、「利用していない」との回答が 61%と最も多かった。「東京アメッシュ」以外では、「防災速報」が20%と最も多く、次いで「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/ レーダーナウキャスト」が9%、「雨マップ」が6%となった。
- ◆ 男女別にみると、「防災速報」では男性が21%、女性が19%と、男性が女性より2ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「防災速報」では40歳代が25%、「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/ レーダーナウキャスト」では50歳代が15%と最も多い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「防災速報」では多摩地区が23区部より2ポイント高く、「気象庁：高解像度降水ナウキャスト/ レーダーナウキャスト」では23区部が多摩地区より1ポイント高い結果となった。

Q20-2 Q20で「2」及び「3」を選択した方におうかがいとお知らせをします。

(1)「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報はありますか？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)

図表4-4-5-1 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（全体）

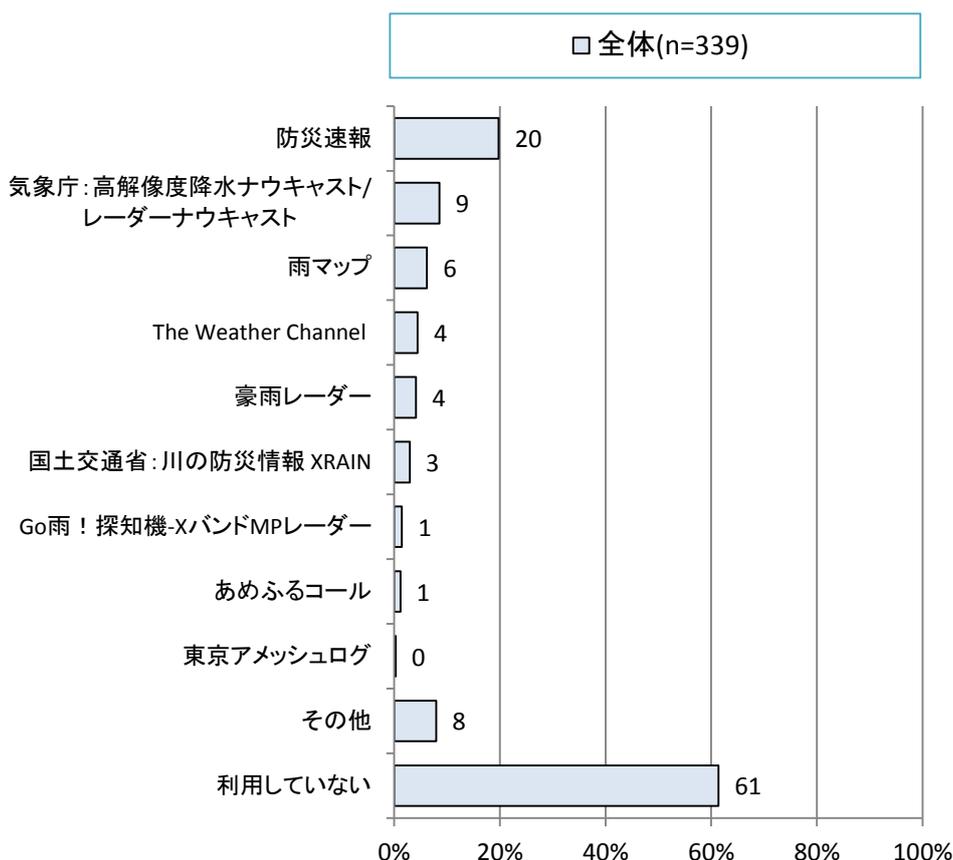
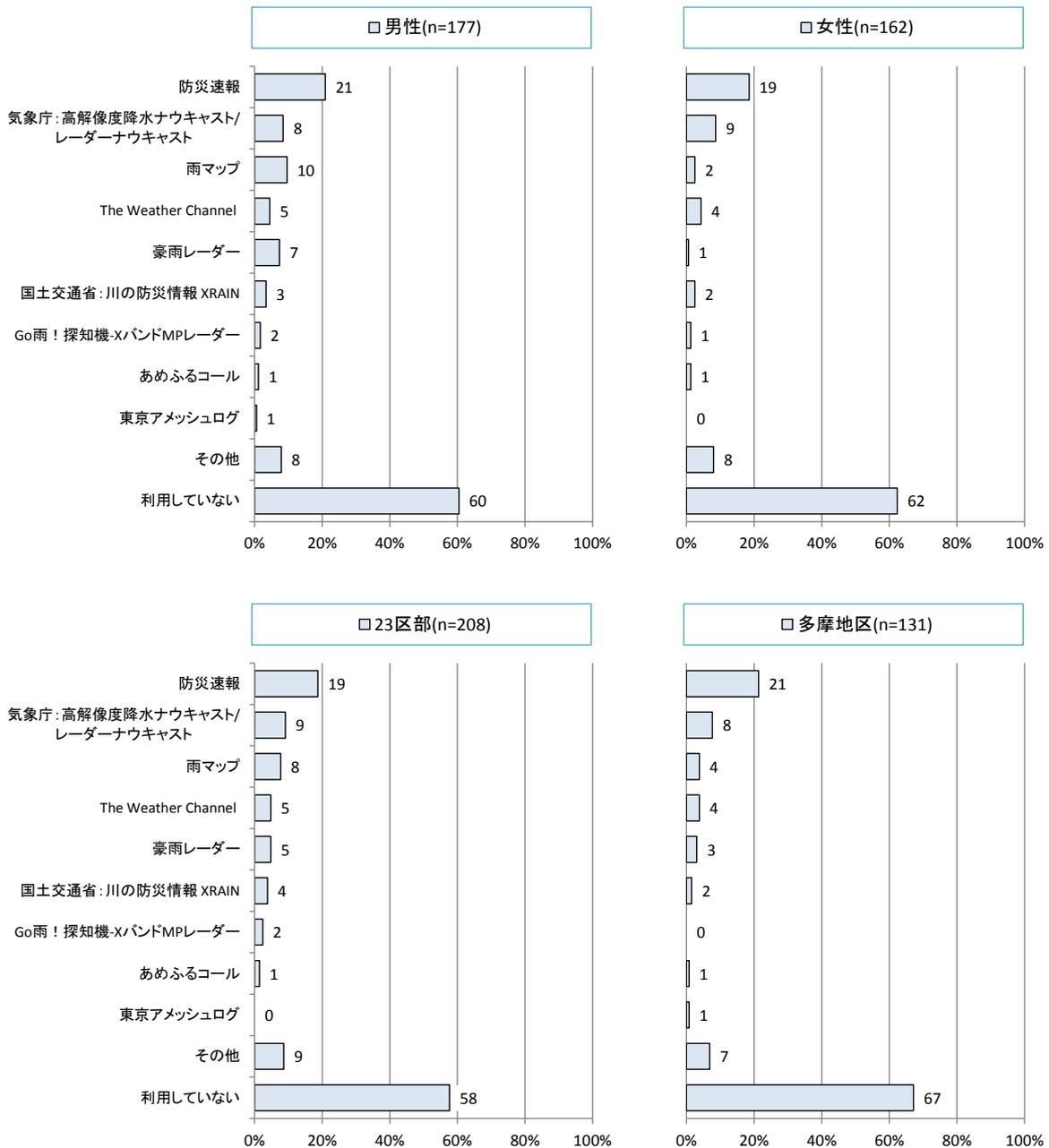


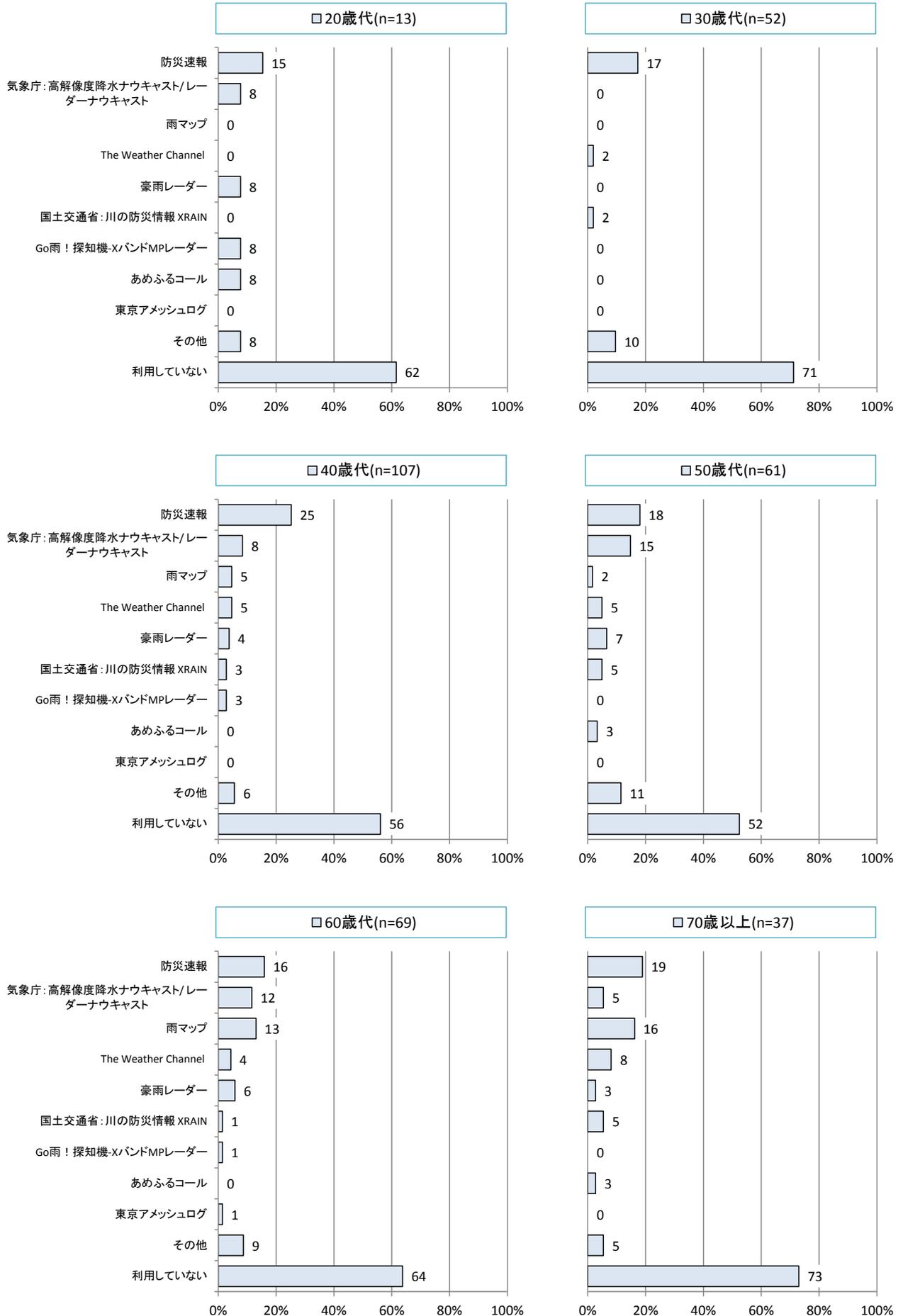
表 4 - 5 その他利用降雨情報

No	その他(記入例)	件数
1	Yahooの天気情報	10
2	テレビ、ラジオ、Webのニュース	5
3	携帯電話、スマートフォンのアプリ等	3
4	役所からのメール	2
5	お天気予報コム	1
6	雨雲ズームレーダー	1
7	東京の天気	1
8	雨降りアラート	1
9	気象庁の過去の気象データ検索 (日々の天気情報では利用していません)	1
10	国土交通省の多摩川の増水を監視する定点カメラ	1
計		26件

図表 4 - 4 - 5 - 2 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（性別・地区別）



図表4-4-5-3 「東京アメッシュ」以外に利用している降雨情報（年代別）



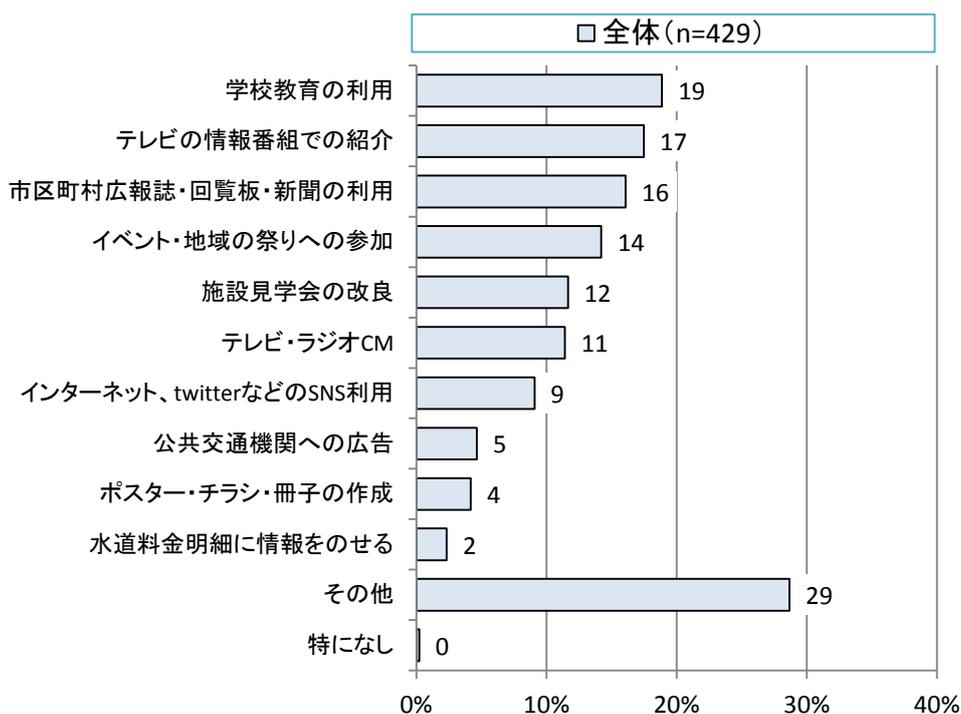
4.5 下水道事業認知度向上への取組に関して

4.5.1 下水道事業認知度向上への取組に関する意見・要望

- ◆ 下水道事業認知度向上への取組に関する意見・要望について、「学校教育の利用」が19%と最も多く、次いで「テレビの情報番組での紹介」が18%、「市区町村広報誌・回覧板・新聞の利用」が16%となった。一方、「水道料金明細に情報をのせる」は2%と最も少ない結果となった。

Q 2 1 下水道はその施設の多くが地下にあるため“見えにくく”、暮らしに“あって当たり前”のものとなっており、下水道に関心を持っているお客さまの割合は以前と比べて低くなっています。また、下水道の現場では、お客さまのご理解が得られずに、必要な事業を計画的に進めることができないこともあります。東京下水道についてお客さまに関心を持っていただき、その役割や課題について知っていただくためには、施設の見学やホームページなどの既存の取組のほかに、どのような取り組みが効果的だと思いますか？アイデアやご意見を自由にお答えください。（自由回答）

図表 4 - 5 - 1 下水道事業認知度向上への取組に関して



【下水道事業認知度向上への取組に関する意見・要望】

➤ 学校教育の利用

- ◇ 下水道の授業を小学校に取り入れる。世界の下水道事情を調べて比べることで、日本の進んだ下水道事情を知れば、今後維持するために何が必要か考える機会が得られると思う。
(50歳代女性・23区)
- ◇ 小学校や中学校で授業に組み込む。(30歳代女性・多摩地区)
- ◇ 低年齢からの情報浸透。特に幼稚園、小学校低学年への個別授業が良いと思う。
(30歳代男性・23区)

➤ テレビの情報番組での紹介

- ◇ テレビの特番等で東京のインフラの現状と課題について放送し、関心を持ってもらう。
(40歳代男性・23区)
- ◇ 興味のない人に興味を持ってもらうためには、テレビ等の利用が考えられる。たとえばバラエティ番組で紹介してもらうなど。(50歳代男性・多摩地区)
- ◇ テレビのニュースや番組で取り上げてもらう、CMなどで認知度を高める、学校でパンフレットを配布し、大切さを説明する。(40歳代女性・多摩地区)

➤ 市区町村広報誌・回覧板・新聞の利用

- ◇ 都庁だけではなく、23区のHP等にもリンクを貼ったりしたらいいかもしれない。それと、水道料金のお知らせと一緒にチラシをいれるとか、どうだろうか？(50歳代女性・23区)
- ◇ 上水道については、新聞の差込み広報誌が定期的に配布されています。下水道についても、配布してはどうでしょう。(50歳代女性・23区)
- ◇ 全国の下水で東京より進んでいる府県市町村があると思います。世界ではもっと、進んでいる国があると思います。東京はどこの県の市町村、外国の下水道が進んでいるのか実態を把握して、そのような形態を今後、導入しようとしているのか、長期プランを都民に提示して理解を求める必要があります。都の広報誌等で開示してください。(70歳以上男性・23区)

➤ イベント・地域の祭りへの参加

- ◇ このような見学会や、例えば、墨田区のお祭り「にぎわい祭り」のように、地域のイベントに参加すると良いと思う。キャラクターもあるし、活用すべきだと思う。(50歳代女性・多摩地区)
- ◇ イベント、周知運動、カラーマンホールのイベント。(40歳代男性・多摩地区)
- ◇ 子どもが参加できるイベントの開催。(30歳代男性・多摩地区)

➤ 施設見学会の改良

- ◇ その場で物販などをして、施設見学の機会や人数をふやす。(60歳代女性・23区)
- ◇ 都心部で定期的な広報活動を行い、施設見学へ誘導する回遊的活動も必要かと思います。現在の施設見学会だけでは、興味のある人、暇な人以外、地理的、場所的に鑑みハードルが高い感じがします。
(60歳代男性・23区)
- ◇ 各地域別に、その地域の実情を知らしめるべく講習会、見学会を実施する。(70歳以上男性・多摩地区)

➤ テレビ・ラジオCM

- ◇ ラジオCMで定期的に流す。ラジオは毎日同じ時間に聞いている人が多いので記憶に残りそう。
(50歳代女性・23区)
- ◇ 最近よくCMを見かけるので、身近になってきたと感じます。新しいCMが見たいです。水がどんな風に綺麗になるのか、汚れた水を綺麗にするにはどれだけのお金や手間暇がかかっているのか知りたい。
(30歳代女性・多摩地区)
- ◇ テレビ、ラジオ等を使い定期的に放送し、啓蒙する活動が必要かと思います。
(50歳代男性・多摩地区)

➤ インターネット、twitterなどのSNS利用

- ◇ youtubeで動画配信。どんなのがいいかわからないけれど…、低予算でもできるのでは。
(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ SNSなどを毎日更新し、人の関心をひく情報にうまくまとめて発信することが必要。
(30歳代女性・23区)
- ◇ TwitterやInstagramを利用して、皆が話題にしたいくなるような、あるいは意外性のある様な事柄を発信していく。今回の質問事項をアップしてみるのも面白いと思います。(私は知らない事が多かったの)
(30歳代男性・多摩地区)

➤ 公共交通機関への広告

- ◇ 電車の車内吊り広告に、わかりやすい絵や漫画を載せて、連載形式で説明する。
(40歳代女性・23区)
- ◇ 普段関心のない人たちの目に少しでも触れる機会を多くすることが大事ですね。情報発信として電車内扉上のモニターはなんだかんだと見てしまうメディアだと思いますので有効な取り組みかと思えます。また、現在上下水道代として一括の請求になっていますが、上水道代と下水道代を分けて請求すると、自然に関心がでてくるかとも思います。
(40歳代男性・23区)
- ◇ 電車の中吊り広告や、エレベーターの中など、多くの人が手持ちぶさたになる時間に目を留める場所にわかりやすく問題点、それにむけての改善点やお願いなどをしつこくなく、極度な不安にかられない程度に掲載する。大々的にお金をかけることでもないが、知っていておくべきことだと思えました。
(30歳代女性・23区)

➤ ポスター・チラシ・冊子の作成

- ◇ 駅や商業施設のトイレに利用されている水が再生水であることや、さらにどのようにして再生水として利用できるようにしているのかについてわかりやすく解説したポスターを掲示する。
(40歳代女性・23区)
- ◇ はとばす等の旅行会社等と連携したり、ホテル等に施設見学のパンフレットや案内等を置いたりしてもっと積極的に宣伝し、外国人観光客等、より幅広い層が施設の見学の機会を得られるようにするとよいのでは、と思います。
(40歳代女性・23区)
- ◇ オリンピックなどを機会に世界に誇れる東京下水道のシステムをホテルでチラシ等でアピールし、この技術を世界に更なるビジネスとして輸出して欲しい。
(60歳代男性・23区)

➤ 水道料金明細に情報をのせる

- ◇ 下水道関連の活動は、日常生活でなかなか触れ合う機会がありません。水道料金の明細を投函する際に合わせ簡単なパンフレットを配布してはどうか。まずは利用者がその活動に触れ合うきっかけを作るべきだと思います。そのうえで、施設見学などをアピールしていかないとホームページでいくら色々紹介しても、そもそも、ホームページの存在すら知らない人がほとんどだと思います。
(60歳代男性・23区)
- ◇ 水道料金の請求書は最大の広報誌だと思うのですが、料金の書いてある面で（裏面は見ないので）情報を告知できないでしょうか。あと、水道関係の広報誌を郵便局においてありますが、誰も見ていないように思えるので、その経費でほかの何かできないでしょうか。
(40歳代女性・23区)
- ◇ 例えば、年度末に下水道工事を見かけると、予算を使い切るとか思う人は多いのではないのでしょうか。今回のアンケートで話題となっていた下水道の現状と意義を広く知らせることはとても重要なことだと思います。方法ですが、小さなことからですが、上下水道の料金の領収書の裏に情報を載せるだけでも目につくと思います。
(30歳代男性・23区)

➤ その他

- ◇ ホームページに載せていても、ホームページを覗きに行かないという状況が考えられるので、ホームページの内容を見ると1コンテンツで1ポイントがもらえるというポイント制にする。ポイントは貯められて、非売品グッズがもらえたりする。
(30歳代女性・23区)
- ◇ 現在、ほとんどの人がスマートフォンから情報を得ていることを考えると、以前の東京アメッシュアプリのようなアプリを作り、そこを窓口にして、そこから下水道局の様々な情報が得られる仕様にすれば良い。アメッシュのような便利なアプリは常に日頃から頻繁に使うので、とても興味をもつと考える。
(40歳代男性・多摩地区)
- ◇ 工事をしているときは、地下の設備を見る稀なチャンスである。私はよくのぞき込んでいるが、邪魔扱いをしないで、見ていてもよいように、ゆったり工事の日程を組んではどうか。
(70歳以上女性・23区)

4.6 下水道事業の評価基準

4.6.1 下水道事業を評価する基準

- ◆ 下水道事業を評価する基準について、「公共性」が82%と最も多く、次いで「環境貢献度」が70%、「災害リスク対応度」が69%となった。
- ◆ 男女別にみると、「公共性」では男性が84%、女性が79%と、男性が女性より5ポイント高く、「環境貢献度」と「災害リスク対応度」では女性が男性よりそれぞれ10ポイント、15ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「公共性」では50歳代が87%と最も多く、次いで60歳代が85%、70歳以上が84%となっている。「環境貢献度」では30歳代が73%、「災害リスク対応度」では70歳以上が72%と最も多い結果となった。(※20歳代は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「公共性」では23区が80%、多摩地区が85%と、多摩地区が23区部より5ポイント高く、「環境貢献度」と「災害リスク対応度」では23区部が多摩地区よりそれぞれ3ポイント、6ポイント高い結果となった。

Q22 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ください。(複数回答)

図表4-6-1-1 下水道事業を評価する基準（全体）

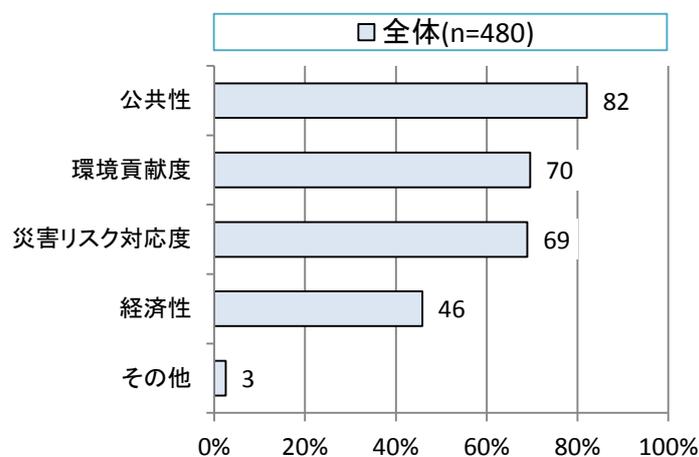
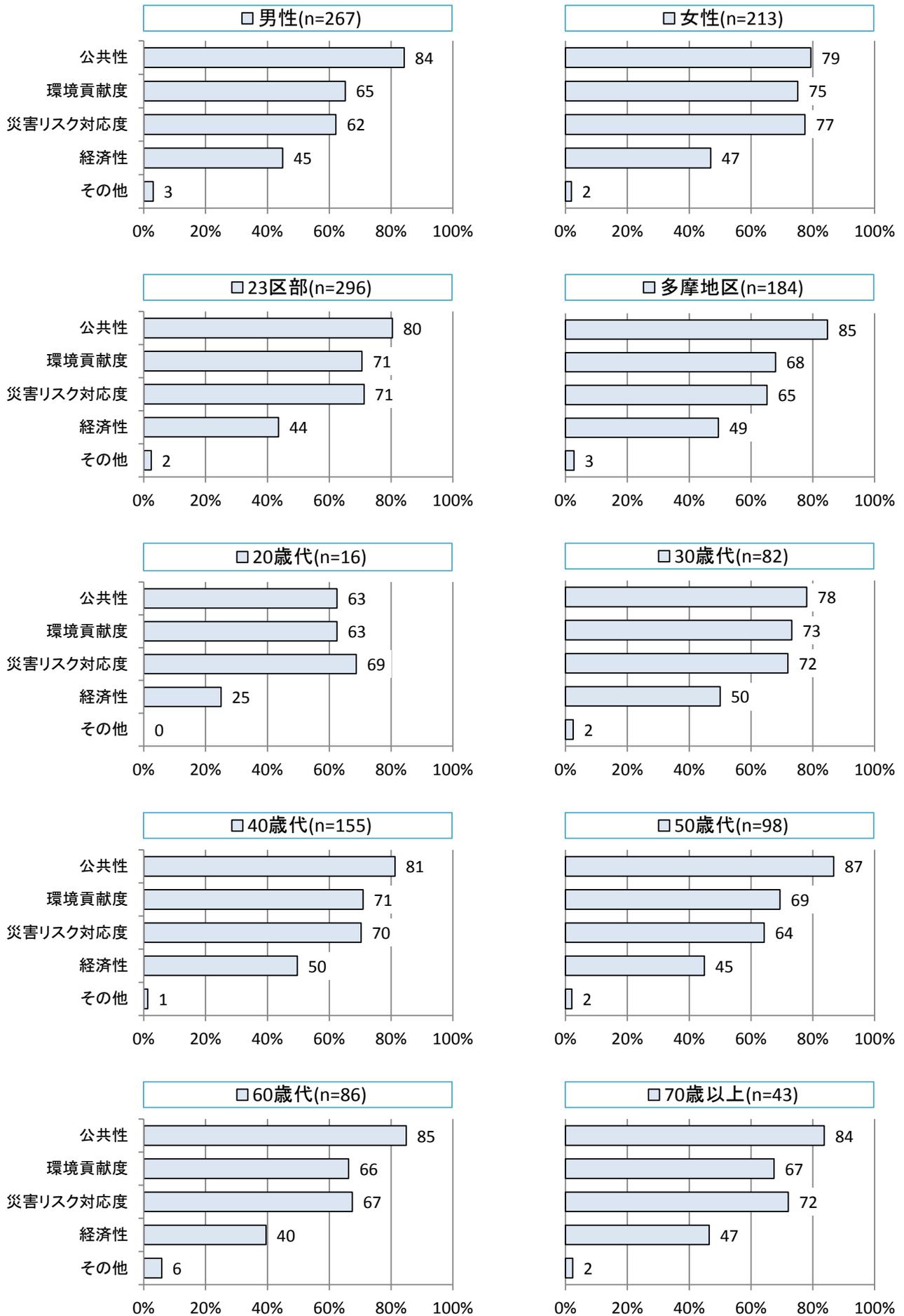


表6-1 その他評価する基準

No	その他(記入例)
1	収益性
2	東京水を始めとするオリジナル商品、グッズの販促活動
3	何よりもうまく機能しているか
4	持続性
5	清潔な都市を維持するために欠かせないインフラ
6	インフラ事業として海外にも提供できる高度な技術
7	インフラの持続性
8	子供たちが大人になった時の水の重要性をアピール
9	実効性確保
10	安全性
11	不要な工事が行われていないか
12	情報の透明化
計	12件

図表4-6-1-2 下水道事業を評価する基準（性別・地区別）



4.7 下水道に関するニーズ

4.7.1 下水道に関して知りたいと思うこと

- ◆ 下水道に関して知りたいと思うことについて、「下水道の働きや役割」が 69%と最も多く、次いで「下水道料金の内訳と使い道」が 54%、「下水道の事業計画・進捗状況」が 52%となった。
- ◆ 男女別にみると、「下水道の働きや役割」と「下水道料金の内訳と使い道」では女性が男性よりそれぞれ 13 ポイント、3 ポイント高く、「下水道の事業計画・進捗状況」では男性が 57%、女性が 46%と、男性が女性より 11 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「下水道の働きや役割」では 30 歳代と 40 歳代が 73%と最も多かった。「下水道の事業計画・進捗状況」では 60 歳代が 57%と最も多く、次いで 50 歳代と 70 歳以上が 56%となった。
- ◆ 地区別にみると、「下水道の働きや役割」では 23 区部が多摩地区より 4 ポイント高く、「下水道料金の内訳と使い道」では 23 区部が 53%、多摩地区が 56%と、多摩地区が 23 区部より 3 ポイント高い結果となった。

Q23 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ください。（複数回答）

図表 4-7-1-1 下水道に関して知りたいと思うこと（全体）

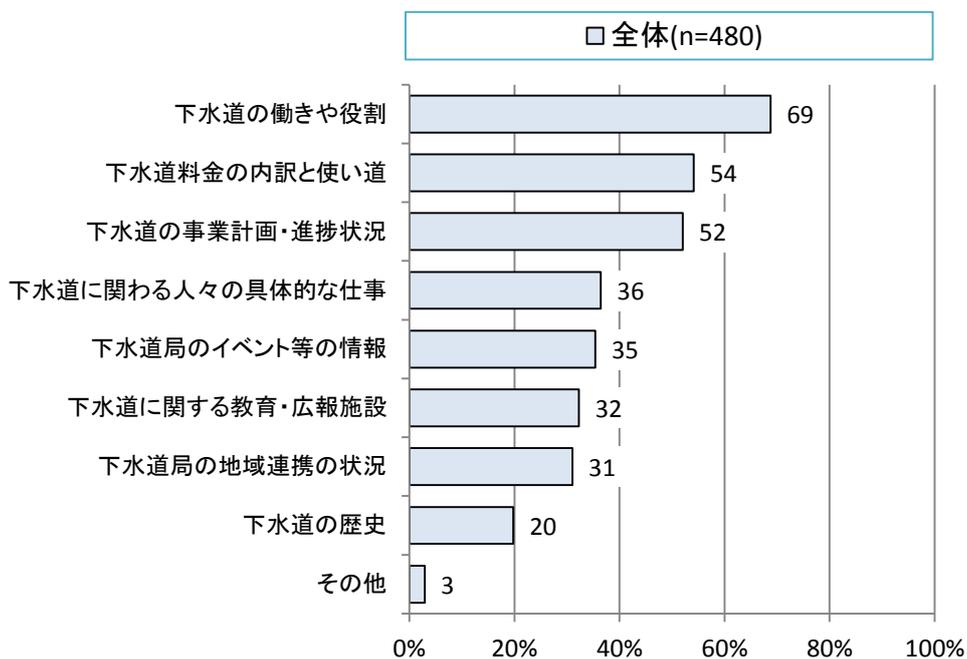
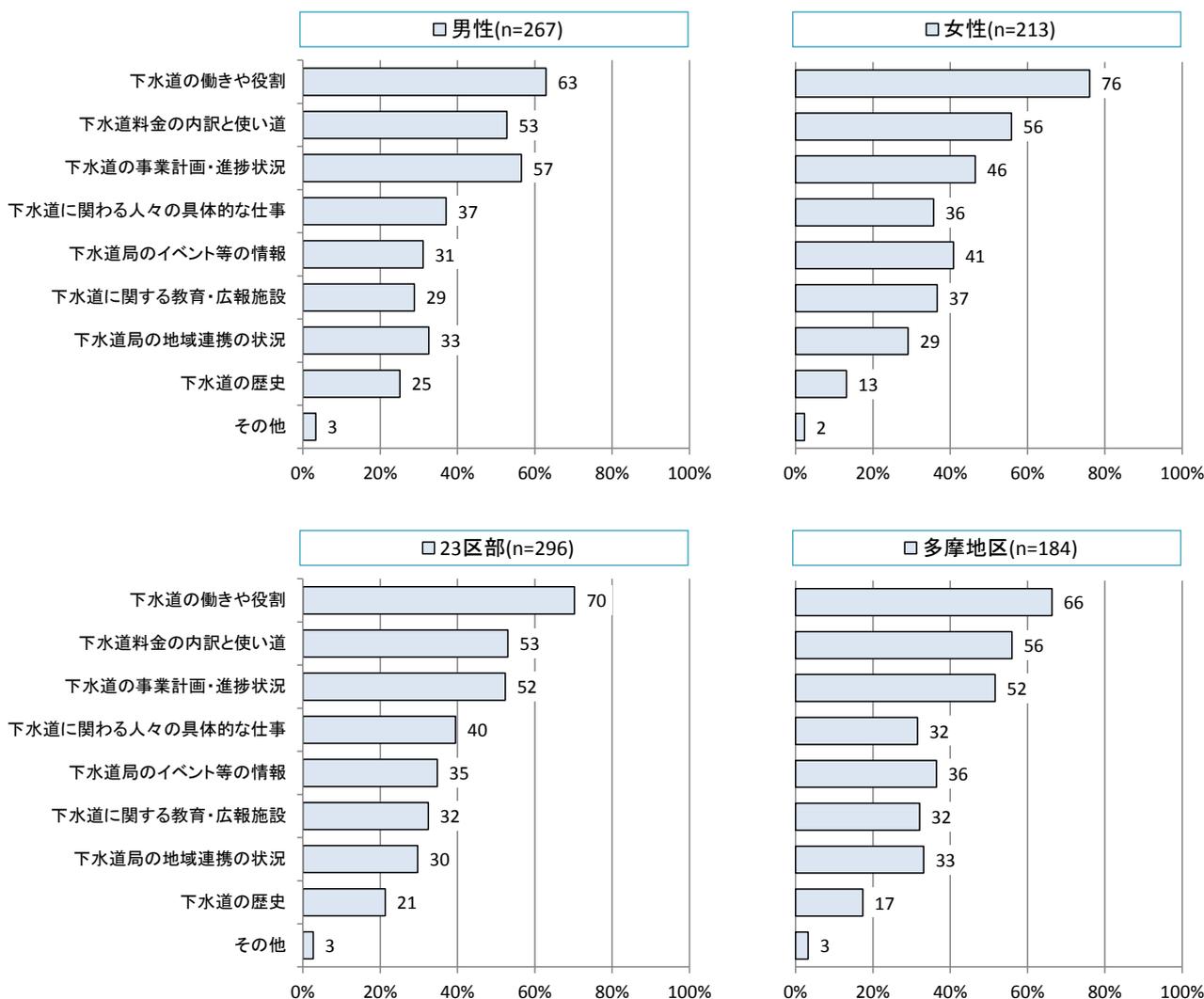


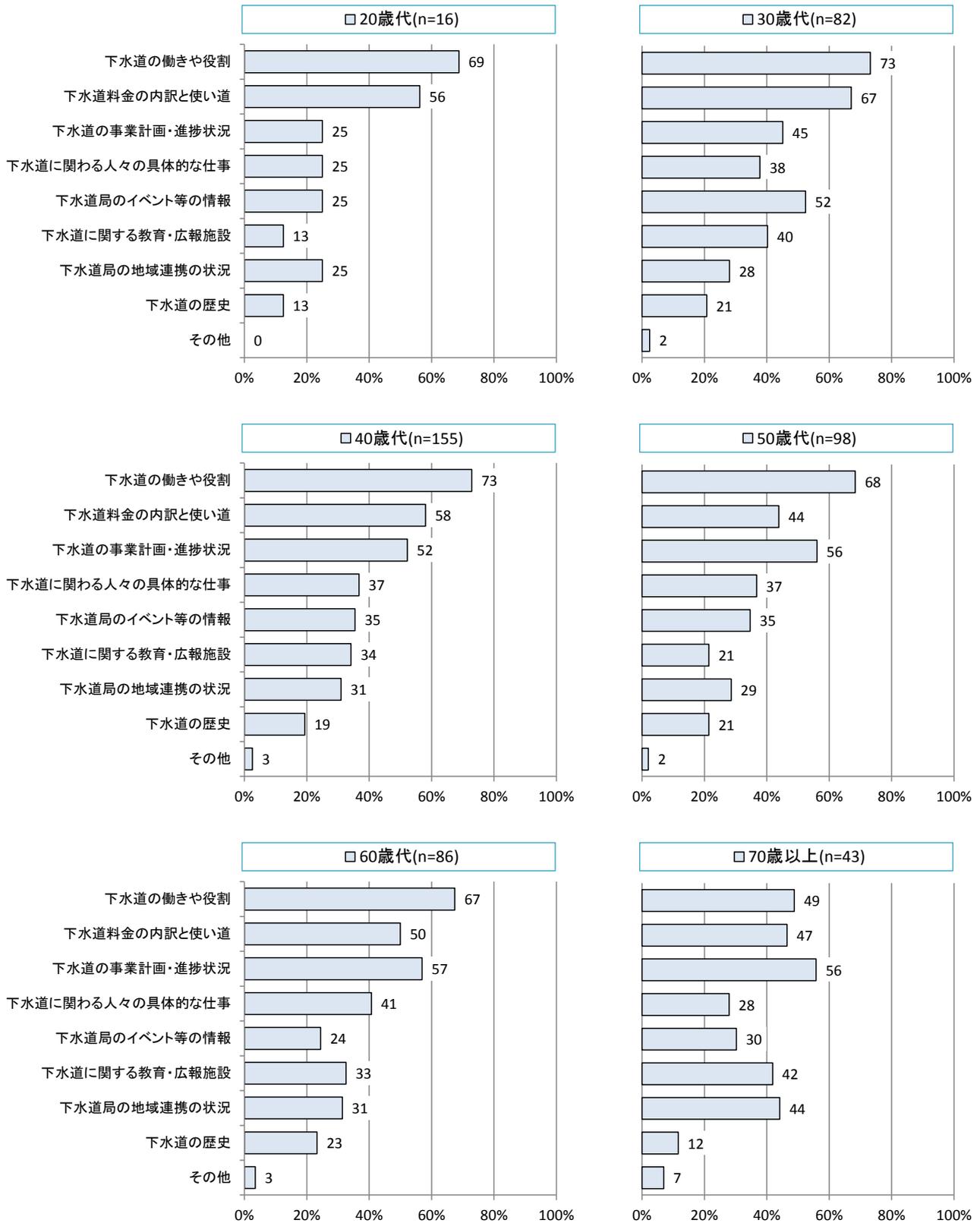
表 7-1 その他下水道に関して知りたいと思うこと

No	その他(記入例)
1	下水道事業の課題、事業効果
2	下水道事業の全体像(概要)
3	今後の直面する課題と解決策
4	下水道局の中での問題
5	使用されている技術や関連企業
6	最新の高度な処理技術
7	下水管の地震対応状況
8	今後のビジョン
9	私がきれいな下水道にどのように貢献できるか
10	再生後の利用、IT化、最新技術
11	問題などがあれば知りたい
12	地下神殿と呼ばれてる施設を見てみたい
13	下水施設の耐震対策
14	下水道先進国はどこでどのデータがあるのか等
15	災害時の対応計画、個別の話題としてマンホールトイレ
計	15件

図表 4-7-1-2 下水道に関して知りたいと思うこと(性別・地区別)



図表4-7-1-3 下水道に関して知りたいと思うこと（年代別）



4.8 下水道事業の認知経路

4.8.1 下水道事業の認知経路

- ◆ 下水道事業の認知経路については、「広報東京都」が56%と最も多く、次いで「下水道局ホームページ」が25%、「テレビ番組・ニュース」が24%となった。
- ◆ 男女別にみると、「広報東京都」では男性が54%、女性が59%と、女性が男性より5ポイント高く、「下水道局ホームページ」では男性が31%、女性が16%と、男性が女性より15ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「広報東京都」では70歳以上が81%、「下水道局ホームページ」では40歳代が32%、「テレビ番組・ニュース」では70歳以上が40%と最も多い結果となった。(※20歳代は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「広報東京都」と「下水道局ホームページ」では23区が多摩地区より5ポイント高く、「テレビ番組・ニュース」では23区が23%、多摩地区が27%と、多摩地区が23区部より4ポイント高い結果となった。

Q24 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ください。(複数回答)

図表4-8-1-1 下水道事業の認知経路(全体)

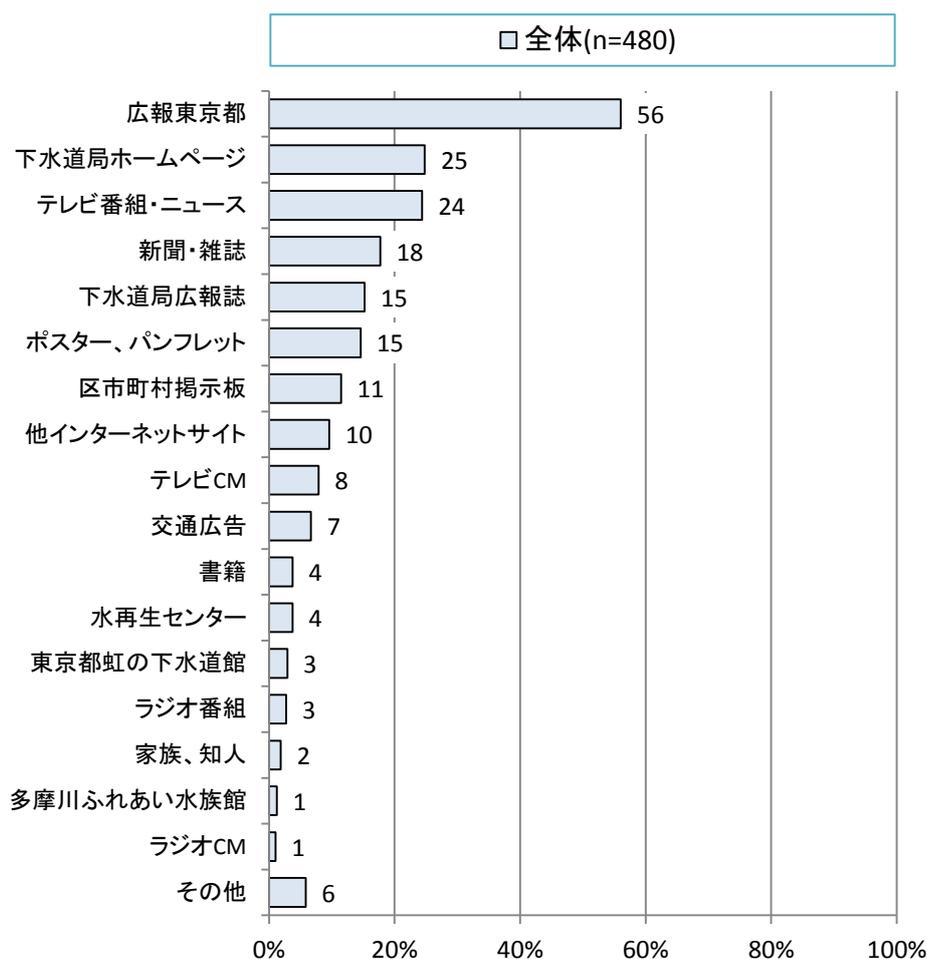
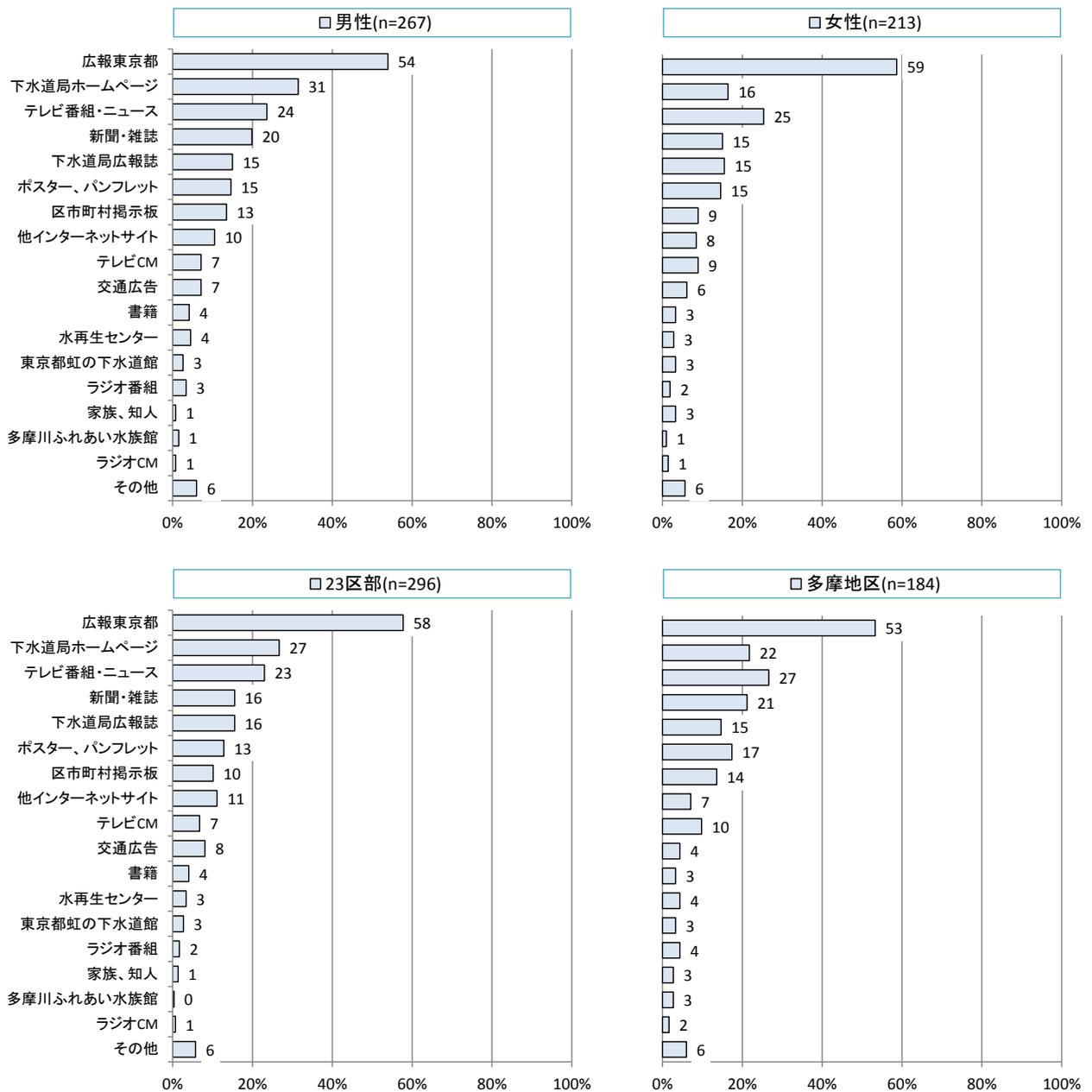


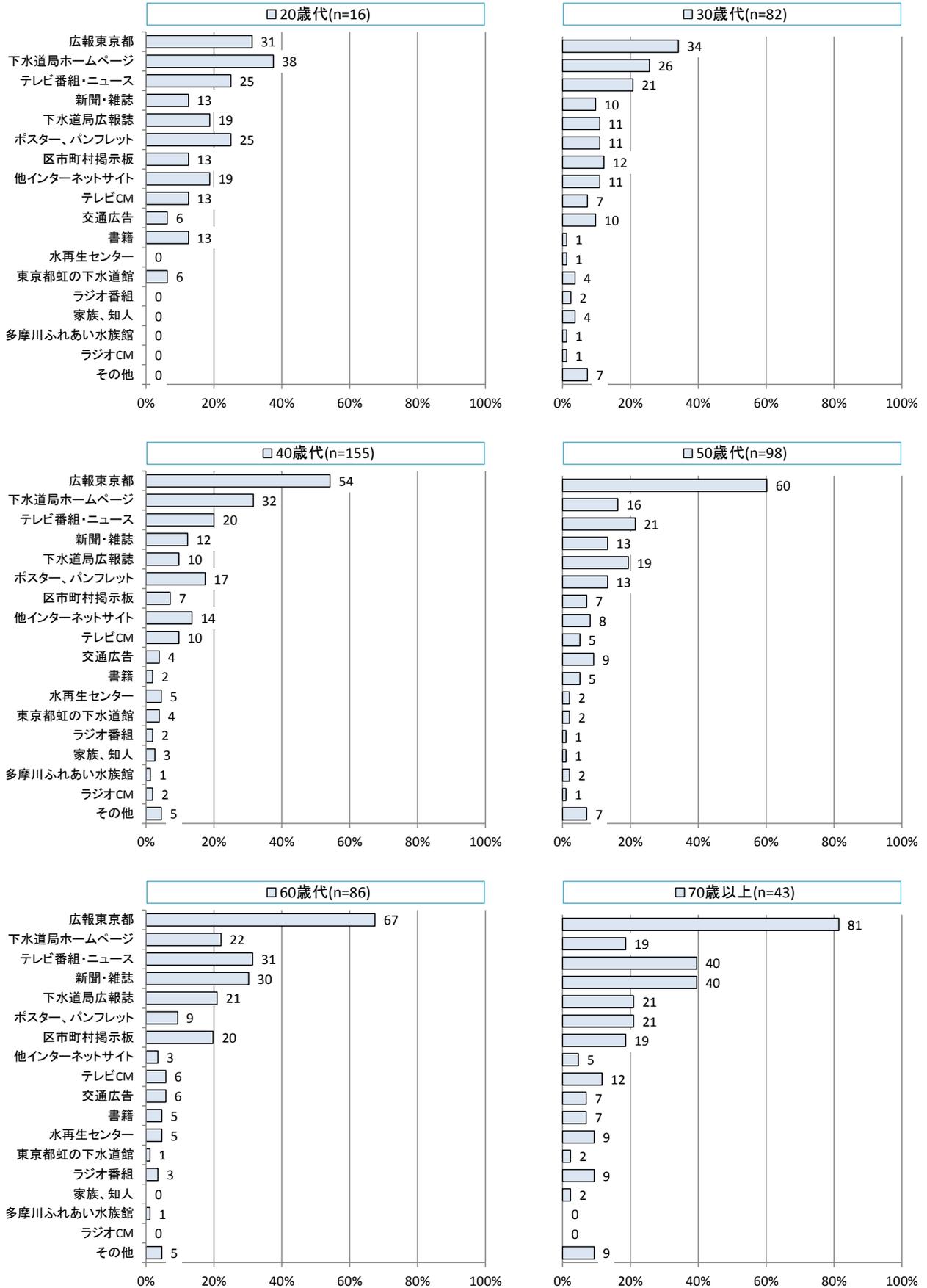
表 8 - 1 その他下水道事業の認知経路

No	その他(記入例)	件数
1	知る機会が少ない	13
2	施設、イベント、祭り等	9
3	広報誌等	2
4	東京アメッシュ	1
5	メルマガ	1
6	工事現場の作業員	1
7	明示できる項目思い浮かばず	1
8	路上の看板	1
9	SNS	1
計		30件

図表 4 - 8 - 1 - 2 下水道事業の認知経路 (性別・地区別)



図表4-8-1-3 下水道事業の認知経路（年代別）



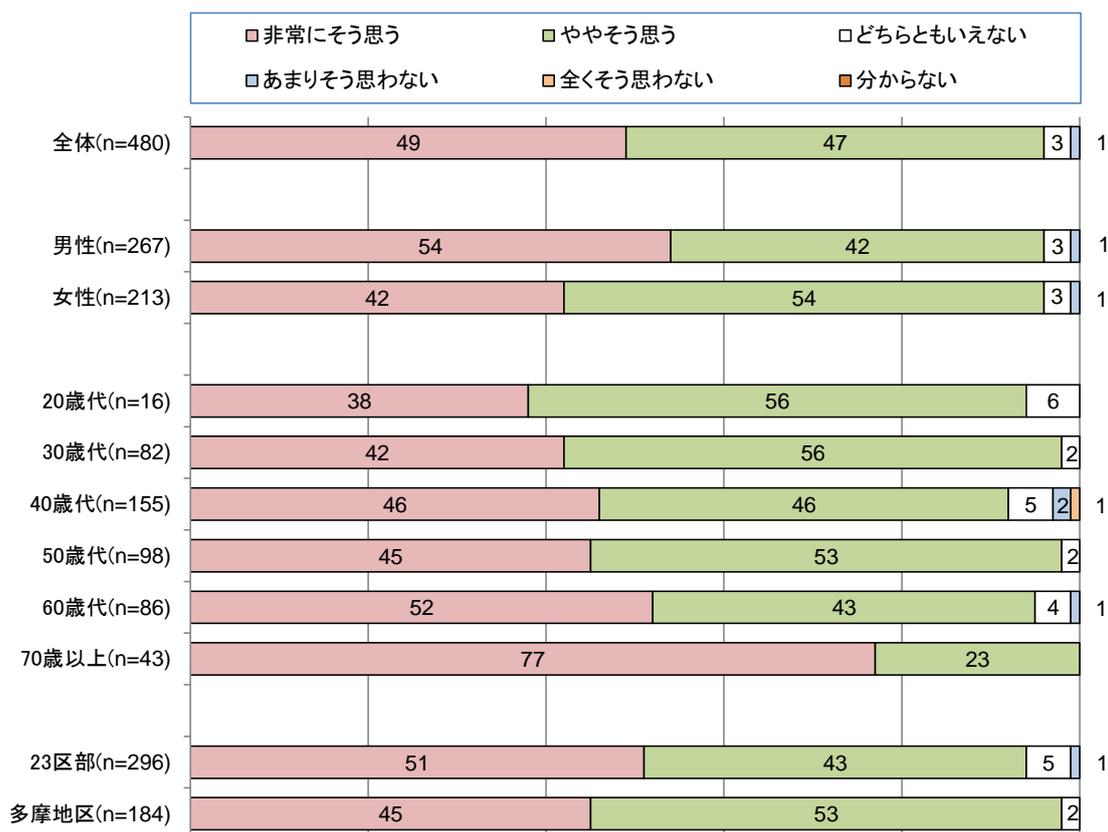
4.9 下水道事業に関する情報の探求意思、共有欲求

4.9.1 下水道事業に関する情報の探求意思

- ◆ 下水道事業に関する情報の探求意思について、「非常にそう思う」が49%と最も多い結果となった。
- ◆ 男女別にみると、「非常にそう思う」では男性が54%、女性が42%と、男性が女性より12ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「非常にそう思う」では70歳以上が77%と最も多く、次いで60歳代が52%、40歳代が46%となった。(※20歳代は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、「非常にそう思う」では23区部が51%、多摩地区が45%と、23区部が6ポイント高い結果となった。

Q25 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？以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。(単一回答)

図表4-9-1 下水道事業に関する情報の探求意思

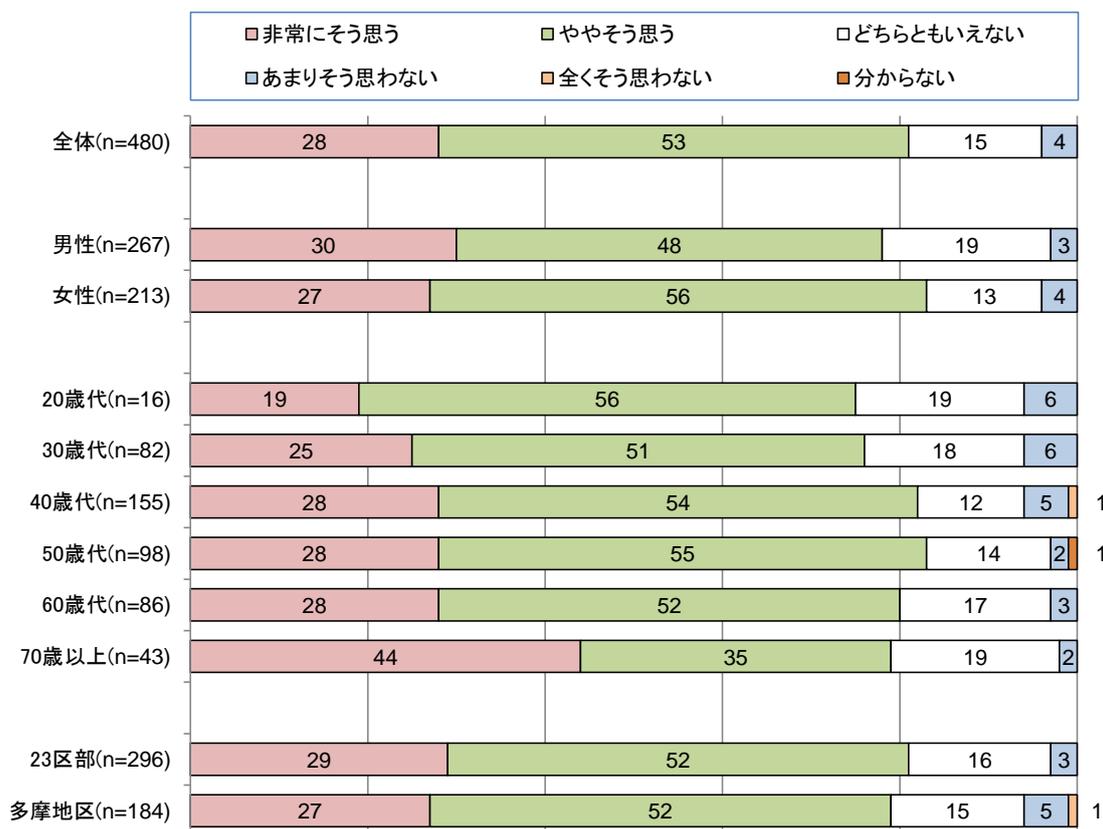


4.9.2 下水道事業に関する情報の共有欲求

- ◆ 下水道事業に関する情報の共有欲求について、「非常にそう思う」と「ややそう思う」を合わせた『そう思う』は、81%となった。
- ◆ 男女別にみると、『そう思う』では男性が78%、女性が83%と、女性が男性より5ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『そう思う』では50歳が83%と最も多く、次いで40歳代が82%、70歳以上が79%となった。(※20歳代は母数が少ない為除く)
- ◆ 地区別にみると、『そう思う』では23区部が81%、多摩地区が79%と、23区部が2ポイント高い結果となった。

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？
以下の中から該当する選択肢を一つだけお答えください。(単一回答)

図表4-9-2 下水道事業に関する情報の共有欲求

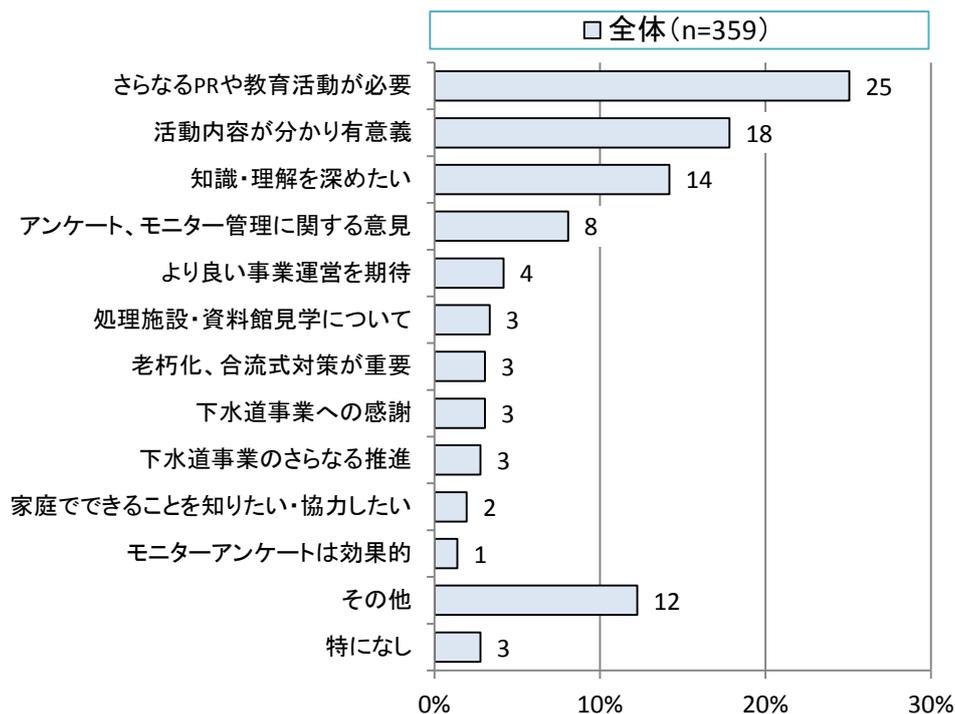


4.10 東京都下水道局へのご意見・ご要望例

- ◆ 下水道局へのご意見・ご要望について、「さらなるPRや教育活動が必要」が25%と最も多く、次いで「活動内容が分かり有意義」が18%、「知識・理解を深めたい」が14%となっている。

Q27 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、お聞かせください。（自由回答）

図表4-10-1 下水道局へのご意見・ご要望



【下水道局へのご意見・ご要望】

➤ さらなる PR や教育活動が必要

- ◇ 下水道事業が、思っていた以上に私たちの生活のあちらこちらにかかわっている事を知り驚きました。やはり、もっともっと下水道のことについて、関心をもってもらう必要があると感じました。
(40 歳代女性・23 区)
- ◇ 自分が下水道局の事業をあまりよく知らないことに気づいた。改めて、自分の生活と下水道は距離が遠いように感じた。とっつきにくいテーマであるため、通常の広報だけでは伝わりにくいと思う。別の形で多くの人が目にしやすい方法を考えたほうが良いと思った。
(50 歳代女性・23 区)
- ◇ 私の知らない事業内容があり、このアンケートで大変興味を持ちました。素晴らしい業務内容なのに、世間にはあまり知られてないのではないのでしょうか？メディア（TV・ネット）への露出や子ども向けの見学会を増やしてもっと知らせて欲しいです。
(40 歳代男性・23 区)

➤ 活動内容が分かり有意義

- ◇ 下水道にこんなたくさんの役割があるとは知らなかったので勉強になった。
(30 歳代女性・多摩地区)
- ◇ 知らない取組を結構しているんだな、と思った。たださえ地味な印象のインフラ事業の中でも一番地味な下水道のことを知る機会があるのは嬉しい。当たり前品質で、恙無く仕事をしていると感謝されにくい分野だと思いますが、頑張ってください。
(40 歳代女性・23 区)
- ◇ 下水道局が下水道の処理だけでなく、様々な事業を行なっていることを初めて知りました。
(30 歳代女性・23 区)

➤ 知識・理解を深めたい

- ◇ 下水道のみならず、実に様々なことをやっていることを知って東京下水道局に新たなイメージを持ちました。下水道その他について、もっと知りたいという思いが湧きました。私以外の人も同じだと思うので、積極的なPR活動をしてほしいと思いました。
(40 歳代男性・多摩地区)
- ◇ 子供たちと一緒に学んでみたい、環境保護のために出来ることはしてみたいと感じました。
(40 歳代女性・23 区)
- ◇ 下水道が単なるものと思っていたが様々な環境貢献や施設業務内容があることが少しずつわかった。一都民としてもっと下水道の事を知りたいと思った。
(40 歳代男性・23 区)

➤ アンケート、モニター管理に関する意見

- ◇ 実際にいろいろアンケートで質問されると、自分が知らないことがあることに気づけてよかったです。
(40 歳代男性・多摩地区)
- ◇ 積極的に下水道設備を見学し、そこでのアンケートや感想から課題を浮き彫りにしてはいかがでしょうか。
(60 歳代男性・23 区)
- ◇ アンケートを行う事で、知らなかった取組みが確認できるのでとても良いことと思いますが、一つの取組みの詳細をもう少し開示してからアンケートをした方がより効果的だと思います。
(30 歳代男性・23 区)

➤ より良い事業運営を期待

- ◇ 街を歩いていて、たまに下水の匂いが上がってきている箇所があるので改善してほしいです。
(20 歳代男性・23 区)
- ◇ 下水処理だけでなく、社会活動への貢献もしていることを知りました。今後、世界に誇れる下水道システムの実現に期待します。 (60 歳代男性・多摩地区)
- ◇ ゲリラ豪雨も多くなり、都心でも治水の重要性が増します。今後がんばって下さい。
(40 歳代男性・23 区)

➤ 処理施設・資料館見学について

- ◇ 下水道見学会が平日にしか企画されていないので、参加しにくい。週末での開催が可能であれば、参加したい。 (30 歳代男性・23 区)
- ◇ 見学会等を観光スポットの近くで週末に開催して家族連れで参加できるようになるとよいと思います。(駐車場もあるとさらによいと思います) (40 歳代男性・多摩地区)
- ◇ 虹の下水道館に行ったことがあるが、手応えがなさすぎる。子供は楽しめる仕掛けが少ないし、技術的なことを詳しく知りたい大人向けの展示もない。本物のものがほとんどなくて、簡単なはりぼてだらけで実に中途半端である。あれでは下水道のことを全く学ぶことができない。展示内容を見直した方がよいと思う。 (50 歳代女性・23 区)

➤ 老朽化、合流式対策が重要

- ◇ 老朽化のことは知らなかった。近年ゲリラ豪雨が深刻化しているので、大丈夫なのか心配になった。
(30 歳代女性・23 区)
- ◇ 下水道局が果たす役割が重要であることを知り、また下水管の老朽化が深刻であることも知り、今後の下水事業の存続が不安になった。 (40 歳代男性・23 区)
- ◇ 下水道が老朽化してきたことは私たちの生活に影響することであることを真摯に受け止め、自治体など災害時にはどうするか話し合いを持つことが大切ではないかと思います。下水道のしくみを知ることが環境への関心にもつながり素晴らしいことだと思います。 (40 歳代男性・多摩地区)

➤ 下水道事業への感謝

- ◇ 下水道局の役割や業務に関して、私たちの日常生活に密接にかかわっており欠かせないもので大変感謝しております。また、自然環境保護や災害防止のためにも非常に重要な役割を担っているため、今後更なる推進と発展を願っています。 (50 歳代女性・23 区)
- ◇ 水道施設が身近にないので、上水道、下水道がそれぞれどのようなものかを考えたことがありませんでした。ここ数年のゲリラ豪雨で、テレビで紹介しているのを見ましたが、はっきりと文字で読み、下水道施設の有難さが認識できました。 (50 歳代女性・23 区)
- ◇ 現在も頑張ってくれていて大変に感謝します。必要で不可欠な事業であり仕事であることをPRするべきです。「下水」という言葉の響きあまり印象がよくないので、何か新たな言葉を考え出すのも良いのではないのでしょうか。 (40 歳代男性・23 区)

➤ 下水道事業のさらなる推進

- ◇ 下水道を光ファイバー・電線などの都市インフラと共用するのは素晴らしいアイデアだと思う。水の浸透性の有る道路の開発が進めば、下水道の負担が減るとすれば、前者の開発は有益だと思う。(60歳代男性・23区)
- ◇ 及び腰にならず、自信を持って事業を進めていただきたいです。(40歳代男性・23区)
- ◇ 下水道については、汚水等処理している所程度しか頭にありませんでした。アンケート設問からすると、災害時の避難場所や緑化などにも取り組んでいることを知りました。あまり報われない事業ですが、頑張ってください。(60歳代男性・多摩地区)

➤ 家庭でできることを知りたい・協力したい

- ◇ 日常において水の節水、油ものは紙でふき取りなるべく流さない努力をしておりますが、下水道の処置、活用が多面で重要な役割をしていることを改めて知り、取組みに関心が出てきました。(70歳以上女性・23区)
- ◇ 下水道の老朽化は、待ったなしの状況なので、すこしでもモニターとして出来ることを考えたい。(60歳代女性・23区)
- ◇ 下水道の雨水と汚水が一緒になる合流方式など、色々あることを初めて知りました。もっと下水道の役割を知って排水量を心がけられる様になりたい。(30歳代女性・多摩地区)

➤ モニターアンケートは効果的

- ◇ 下水道について今まで知らないことが多かった。このようなモニター募集があることも知らなかったのので、より多くの人に知ってもらうことで、私のようにこの機会をきっかけに下水道について関心を持ってもらえると思う。(50歳代女性・23区)
- ◇ 下水道の整備はあたり前のことと思いがちなので、アンケートを通した啓発は良いことだとおもった。下水道料金をあげれば、もっとありがたみが出ると思う。(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ 今後の下水道を知るうえで非常に有益なアンケートだと感じました。今後の下水道を知るうえで非常に参考になりました。(30歳代男性・23区)

➤ その他

- ◇ 災害対策にも一役買っている事を再認識した。洪水時は下水を処理せずそのまま川へ排出していることはちょっとショックだった。こういうことでノロウィルスや、マイクロチップが海へ排出し汚染へとつながるのだとわかった。(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ 水をきれいにする取組みのことはアピールがあるのですが、そこで出たごみはどうなるのか その取組みのことまで知りたいなと思いました。(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ 先進各国と比較して東京の下水道の発達度、規模、技術レベルはどうなのでしょう。(60歳代男性・23区)