

下水道モニターアンケートの結果

昨年度に作成・公表した「経営・環境レポート 2009」について、下水道モニター約 750 人のお客さまにアンケート調査を実施し、410 名の方からご回答をいただきました。

その結果と主なご意見を紹介します。

Q. 「経営・環境レポート 2009」をお読みになって感じたこと、ご要望などを、次の中からいくつかでもお答えください（複数回答可）

現状で良い	37.8%
もう少し簡単に読めるものにしてほしい	26.3%
イラストや写真を増やしてほしい	18.8%
より詳しい説明がほしい	18.5%
もう少し項目を絞ってほしい	9.0%
もう少し文字を大きくしてほしい	4.1%
その他	30.5%

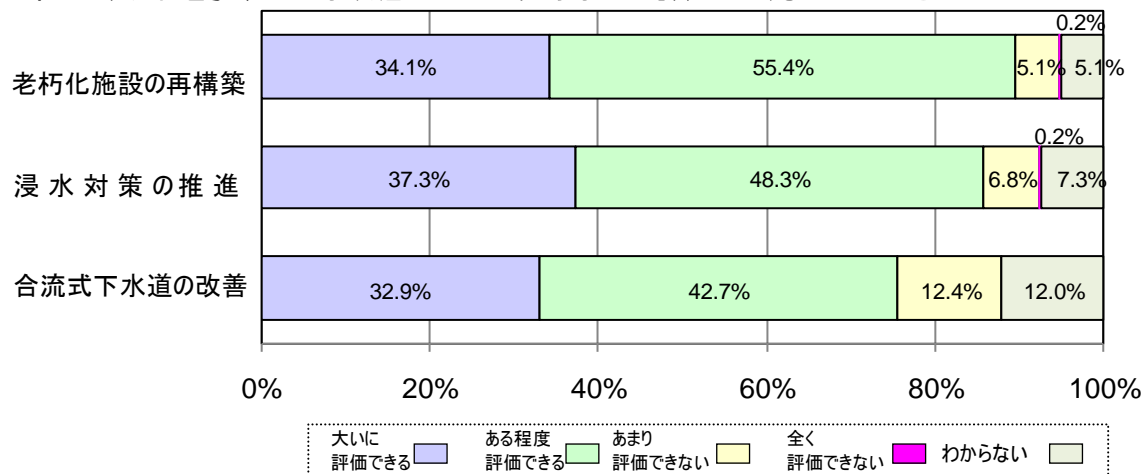
※回答の多い順に並べ替え

「その他」の中の主なご意見を紹介します。

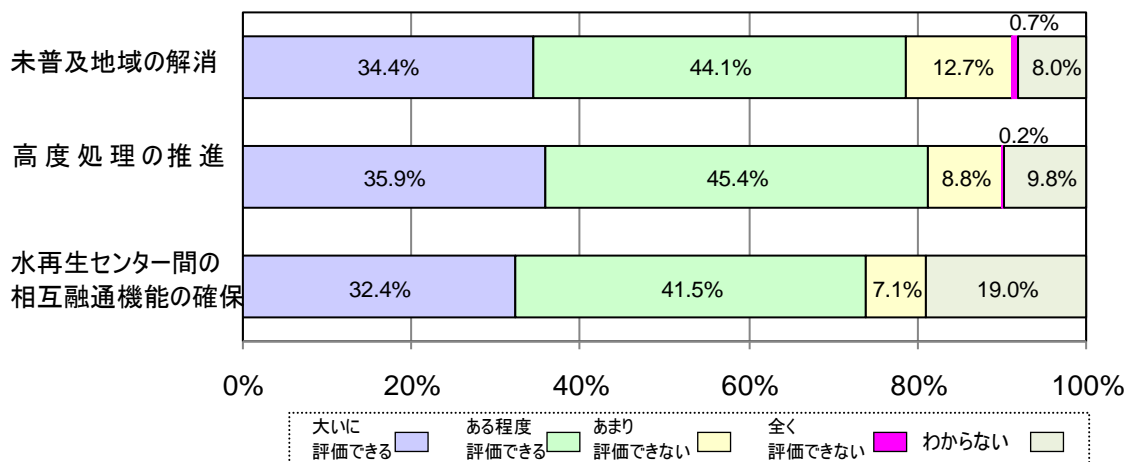
- 写真やイラストを多く使っていて「読んでみよう」と思えます。カラーが多少暗いイメージを受けましたので、鮮やかなブルーやグリーンの方が良いと感じます。
- 丁寧にまとめられていてわかりやすいです。もう少しコンパクトだと抵抗なく目を通せるかもしれません。
- わかりやすく良いと感じましたが、もっと詳細に教えていただきたいです。我々利用者（読み手）がもっと勉強して下水道事業に関心を持ちたいし、疑問点を理解することにより、周囲の人への説明やPRが可能になると思います。

今後とも、より多くのお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすいレポートづくりに努めていきます。

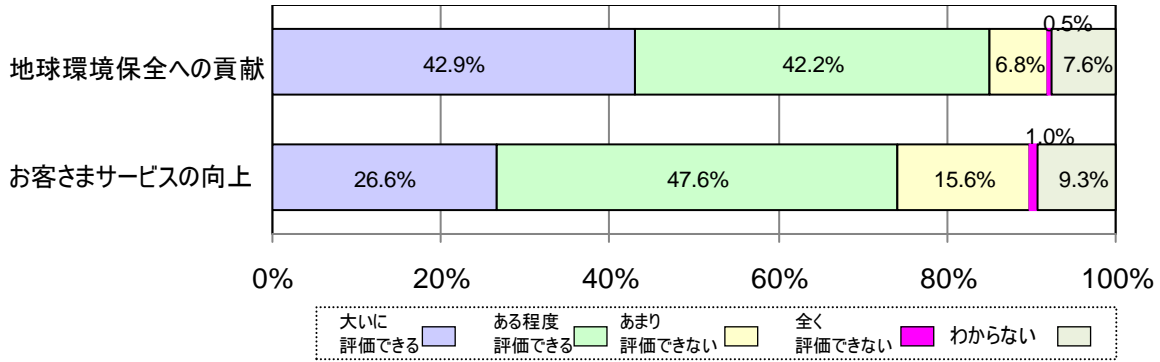
Q. 区部下水道事業の主な取組について、あなたの評価をお聞かせください



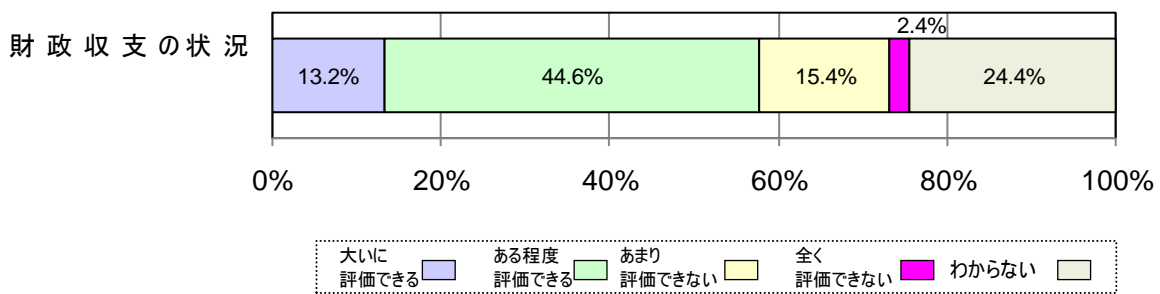
Q. 流域下水道事業の主な取組について、あなたの評価をお聞かせください



Q. 地球環境保全への貢献、お客さまサービスの向上の取組について、あなたの評価をお聞かせください



Q. 財政収支の状況について、あなたの評価をお聞かせください



経営・環境レポートや下水道局に対して、以下のようなご意見やご要望をいただきました。

- 今回、色々な事業をしていることがわかりました。これからも、生活がしやすいようにすることを期待します。
- 浸水対策や老朽化施設の再構築など興味深い取組について、少しでも知ることができるとためになりました。自分の住んでいる地域も浸水被害があったことがあるので、早く新しい施設ができると良いと思います。
- 既存設備の維持管理や既往の債務の元利償還などで多くの費用がかかる中、色々やりくりをしながら努力されていると思います。こうした状況は今後も益々強まると思われるので、選択と集中によりメリハリをつけた施設整備をお願いしたいと思います。
- 水道をひねると当たり前のように水が出てくる。地震などで水が出ないと大騒ぎになり注目されやすいが、下水処理を心配する一般人は少ないと思う。下水は順調に処理されるのが当たり前のような存在に思える。下水道の大切さをもっと皆に知ってほしい。
- 費用をかけずに下水道事業を宣伝するよう心がけることが必要だと思う。色々な工夫が可能だと思う。

主な取組については、各事業とも「大いに評価できる」と「ある程度評価できる」を合わせて7割を超える方から評価の回答をいただきました。

お客さまのご意見やご期待を踏まえ、今後とも事業の着実な実施と、一層効率的・効果的な事業運営を推進し、より多くのお客さまに満足いただける下水道事業を目指します。



なお、経営・環境レポートの内容を、さらに充実させるため、より魅力あるものにするためには、どのような要素が必要かについて、以下のようなご意見をいただいています。

- イラストや写真を増やしてほしい。
- もう少し各地域の情報があっても良い。
- もっと項目を絞った明確なレポート内容。
- 都民にわかりやすい言葉で、簡単な説明にとどめてほしい。

今後とも、より多くのお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすいレポートづくりに努めていきます。