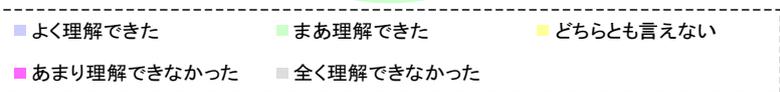
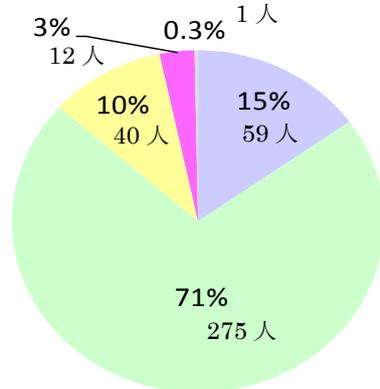


下水道モニターアンケートの結果

昨年度に作成・公表した「経営・環境レポート 2010」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、387 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。

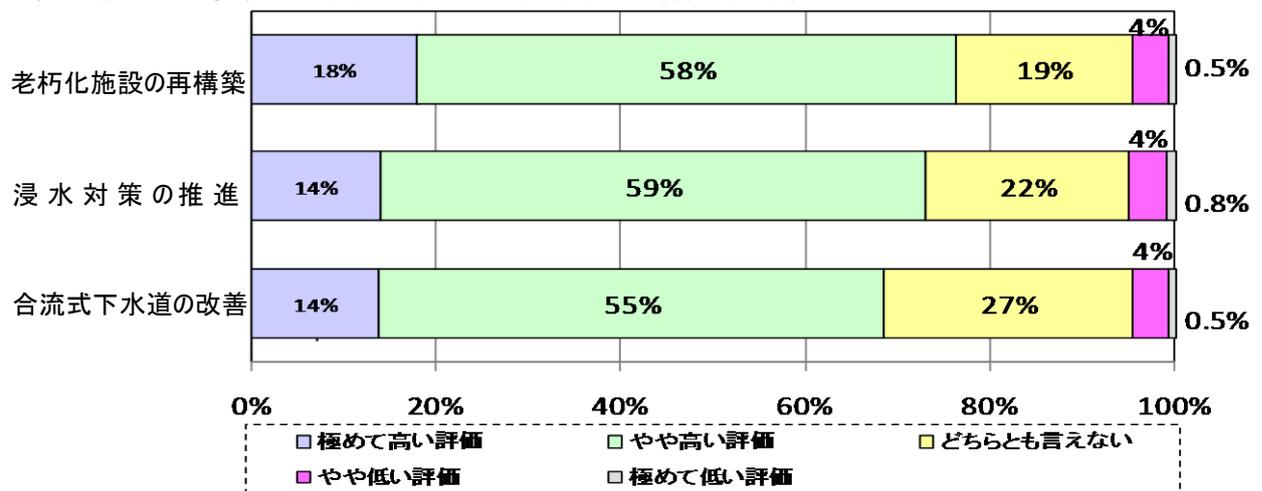
Q. 「東京都下水道事業 経営・環境レポート2010」の全体的な理解状況について最もよく当てはまるものを1つお選びください



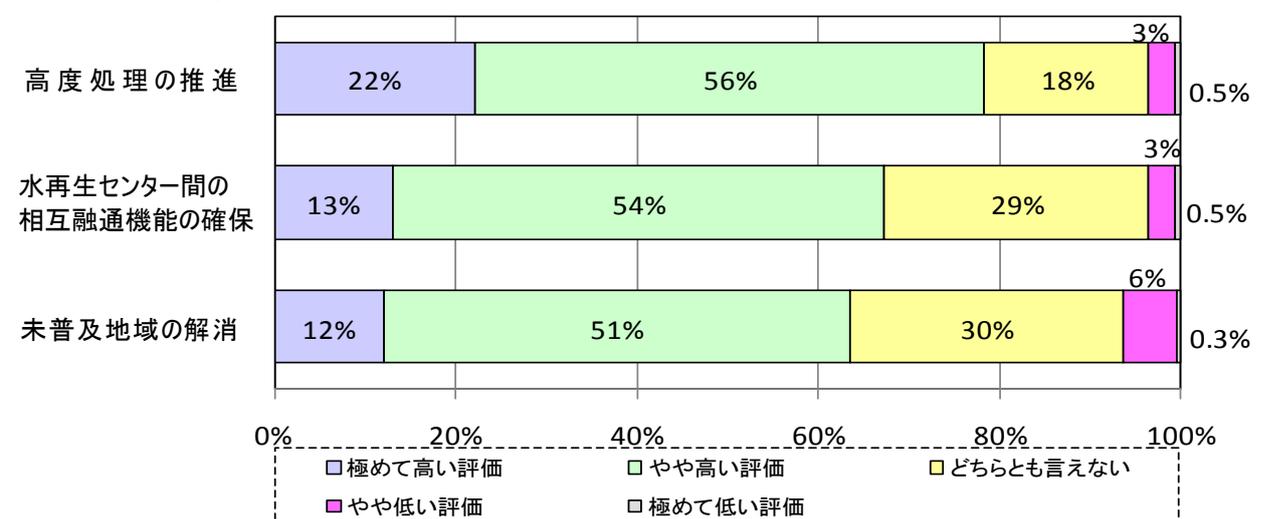
86%のお客さまが分かりやすかった、やや分かりやすかったと回答されました。主なご意見を紹介します。

- 写真や図も多く用いていて、とても分かりやすい資料でした。多摩川は、5割以上も下水処理水だということに驚きました。
- 事業・経営・環境ともによりよく改善されていることがよく理解できた。
- 各項目についての取組状況及び達成状況、今後の課題等について分かりやすくとまっていますと思います。

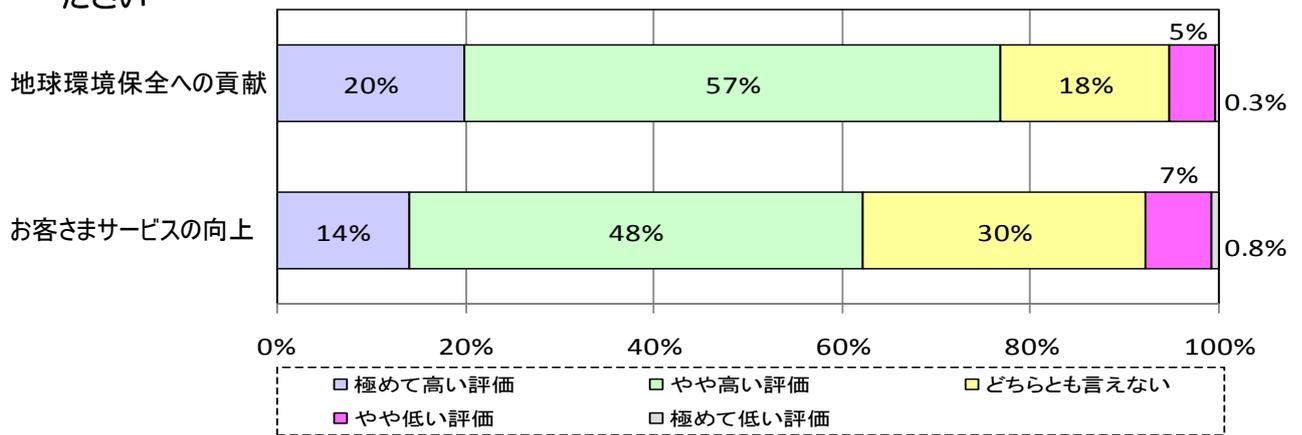
Q. 区部下水道事業の主な取組について、あなたの評価をお聞かせください



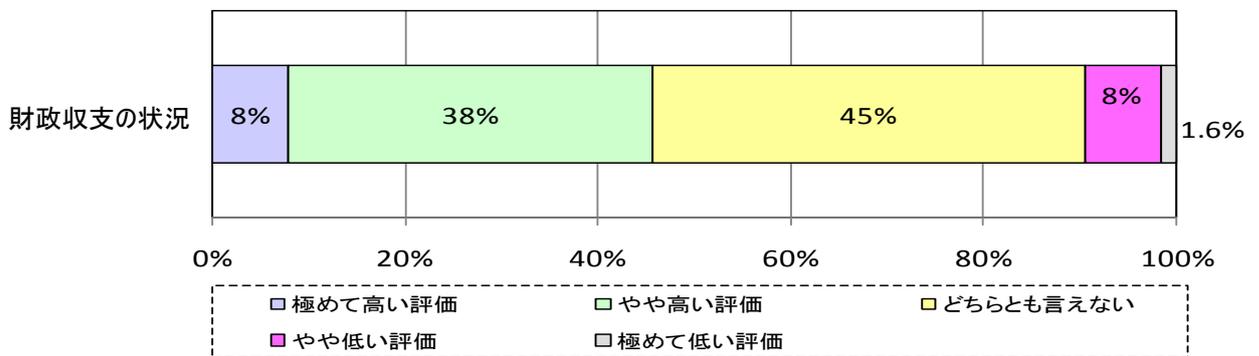
Q. 流域下水道事業の主な取組について、あなたの評価をお聞かせください



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、どう評価されますか



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。

- あつて当たり前的事だと思っていたので、あまりありがたみを感じなかったが、実は様々な取組が地道に行われていることがわかった。
- とてもよく取り組んでいるが、近年のゲリラ豪雨など、予想以上の気象条件になることをよくよく考慮して、さらなる対策を考えて頂きたいと思っています。
- こまめに電気を消すように、水を汚さない努力・雨水の活用・家庭の排水など、家庭での取り組みが大事だと思います。個々人への理解を深める方法は、まだまだ色々できそうな気がします。
- 家庭では台所、洗面所、トイレ、お風呂と流してしまえばそれでおしまい。と思っていましたが、汚水は処理される工程を知る事により家庭で出す排水にも気をつけるようになった。各家庭ひとりひとりがほんの少し意識するだけで大きな効果が生まれると言う事をみんなに知ってもらいたい。知ってもらう活動をどんどんやってほしいです。(モニターの感想)

なお、「経営・環境レポート 2010」の内容について、「あまり理解できなかった」、「全く理解できなかった」と回答された方（13%）からは、以下のようなご意見をいただいています。

- 写真、図も使っているが、言葉が難しい。1ページにいろいろ書きすぎだと思う。
- （内容？ボリューム？が）多すぎる。もっと簡潔なレポートにしてほしい。
- 説明がとても専門的な用語が多く、読みづらい。もっとわかりやすく絵を入れたり、優しい言葉で説明して欲しい。

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行きます。

主な取組については、各事業とも「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせて6割を超える方から満足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。

