

東京都下水道局広報広聴アンケート
(東京の下水道に関するアンケート)
調査結果

平成27年6月

東京都下水道局

目次

I	結果の概要	2
II	回答者属性	6
III	集計結果	8
1.	都民の日常的な情報入手経路について	8
2.	「下水道」に対するイメージ	24
3.	「下水道」を意識する場面	31
4.	下水道用語の認知度	35
5.	東京都下水道局事業の関心度	43
6.	下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）	44
7.	下水道事業の役割の認知度（下水処理）	45
8.	下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）	46
9.	下水道料金の徴収に関する認知度	47
10.	下水道事業に関する情報の入手経路	48
11.	東京都下水道が抱える課題（主要施策）の認知度	55
12.	東京都下水道事業（その他の施策）の認知度	58
13-1.	東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別）	62
13-2.	東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別 PR 評価）	66
14.	下水道事業の広報戦略について	76
15.	東京都下水道事業に対する意見・要望など	81

I 結果の概要

<都民の日常的な情報入手経路について>

日常的な情報の入手は、テレビ（62.2%）、スマートフォン・タブレット（42.7%）、新聞（42.0%）、パソコン（38.0%）の順で上位であった。なお、第1位のテレビからは、全年齢層に大きな差がなく情報が得られている一方で、第2位のスマートフォン・タブレット。第4位のパソコンと、第3位の新聞からについては、世代間で逆転する傾向が見受けられた。

<「下水道」に対するイメージ>

自由意見をグループ化した結果、「汚い・臭う」（26.9%）と答えた割合が一番高く、ネガティブなイメージを思い浮かべる方が多かった。一方で、「生活に必ず必要」（16.8%）、「きれいにする役割」（7.0%）、「縁の下の力持ち」（4.9%）などポジティブな回答も見られたが、男女ともに年齢が低いほどネガティブなイメージの割合が高かった。

<「下水道」を意識する場面>

日常で「下水道」を意識する場面について伺ったところ、「トイレを使う時」が一番割合が高かった。また、年齢が低いほど「臭いにおいがした時」と回答する割合が高くなっている。

<下水道用語の認知度>

「マンホール」、「水再生センター」、「雨水貯留施設」は70%以上の高い割合で知られている一方、「合流式下水道・分流式下水道」は約20%程度であった。

<下水道料金徴収制度の認知度>

下水道料金が水道料金と同時に徴収されていることについて、全体で80%を超える高い認知度であったが、年齢が低いほど認知度が低くなる傾向であり、特に20歳代は、男女ともに約50%であった。

<東京都下水道局事業の関心度>

下水道局事業に「関心を持っている」が「関心を持っていない」を上回っていたものの、「どちらともいえない」と答えた割合が、全体の半数を超えて一番高かった。なお、男女ともに、年齢が低いほど関心度が低くなる傾向がある。

<下水道の役割の認知度>

下水道の役割について、いずれも全体では70%を超えて高い認知度であったが、男女ともに、年齢が低いほど認知度が低くなる傾向であり、特に「浸水の防除」では、20歳代の認知度が50%を下回っていた。

<東京都下水道が抱える課題（主要施策）の認知度>

「施設の老朽化」、「浸水被害」、「地震被害」は60%以上の認知度があったが、「合流式下水道」、「電力大消費」の認知度は低い結果となった。20歳代では「施設の老朽化」の認知度は男女ともに約30%であった。

<東京都下水道事業（その他の施策）の認知度>

「再生水の利用」、が約 50%と一番高い認知度であったが、全体的に低い認知度であった。

<東京都下水道局や下水道事業に関する情報入手について>

ここ 1～2 年の間における情報入手は、「テレビ」、「新聞」、「広報東京都」が、男女ともに、上位の項目となっているものの、年齢が低いほどその割合が低くなる傾向が見受けられる。一方、「なし」と回答された割合も約 19%で、年齢が低いほどその割合が高く、20 歳代では約 40%となっている。

<東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて>

都民が「知りたい」ことについては、「下水道の仕組みや役割」、「下水道の事業計画・進捗状況」、「下水道料金の内訳と使い道」が、男女ともに、上位の項目となっていた。なお、年代による顕著な傾向は見受けられなかった。都民が「知りたいこと」のすべての項目において“PR できている（「十分に PR できている」と「まあまあ PR できている」の合計値）”のは、30%以下と低い結果であった。

<広報戦略の必要性について>

事業を知ってもらうために、どのような取組を行うと良いと思うかを伺ったところ、「テレビやラジオ番組や CM」、「電車・バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスターやパネル展示など）」が、上位であった。なお、高い年代は、広報誌や見学会など従来の広報に関する意見が多かった一方で、低い年代は、動画配信や新しいキャラクター・グッズの作成、スマートフォンアプリの開発など新しい取組への意見が多かった。

<東京都下水道事業に対する意見・要望など>

自由意見をグループ化したところ、「イベント・PR を展開して欲しい」が 15.0%で最も高く、若い年代ほどその割合が高くなる傾向であった。

1. 調査目的：都民の日常生活に関わる下水道への認知度や意識及び要望などを把握し、東京都下水道局が策定する広報戦略のための基礎資料とするため。
2. 調査区目：
 - (1) 下水道に対するイメージ
 - (2) 下水道に関する認知度・関心度
 - (3) 下水道の役割
 - (4) 東京都下水道局の広報活動
 - (5) 東京都の下水道の課題
 - (6) 東京都下水道局の施策
 - (7) 広報戦略の必要性
3. 調査対象：

(1) 地域	東京 23 区内
(2) 対象	20 歳以上の男女個人
(3) 標本数	3,000 標本
(4) 抽出方法	無作為抽出法
4. 抽出拠点：抽出拠点一覧は次ページの図表にて示す。
5. 調査方法：郵送法
6. 調査期間：平成 27 年 5 月 19 日（火）～平成 27 年 6 月 2 日（火）

(1) 調査票発送	平成 27 年 5 月 19 日（火）
(2) 督促葉書発送	平成 27 年 5 月 28 日（木）
(3) 返送締切日	平成 27 年 6 月 2 日（火）
(4) 最終回収日	平成 27 年 6 月 3 日（水）
7. 調査主体：東京都下水道局
8. 調査機関：株式会社アストジェイ
9. 回収結果：有効回答数（率）1507 標本（50.2%）
10. その他：
 - (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「0.0%」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。

■ 抽出地点一覧

				人口:平成27年1月調査時									
地域	人口 (20歳以上)	地域 地点数	区市町村	人口 (20歳以上)	地点数	抽出地点		抽出地点		抽出地点			
						町丁	人口	町丁	人口	町丁	人口		
ア	都心地域	435,546	15	千代田区	56,873	2	三番町	3,076	内神田三丁目	423	-	-	
				中央区	138,088	5	勝どき2丁目	2,830	新川2丁目	4,079	佃2丁目	9,510	-
				港区	240,585	8	日本橋人形町2丁目	2,511	晴海1丁目	4,001	-	-	-
イ	山手地域	1,027,640	34	新宿区	327,712	11	赤坂5丁目	800	港南1丁目	295	芝4丁目	2,195	
				文京区	207,413	7	白倉1丁目	4,688	台場1丁目	4,487	西武野2丁目	2,550	-
				豊島区	275,507	9	三田4丁目	3,407	南麻布3丁目	2,981	-	-	-
			渋谷区	217,008	7	若葉3丁目	1,026	新宿7丁目	6,235	南山伏町	654	-	
			豊島区	275,507	9	百人町3丁目	5,530	西早稲田2丁目	5,405	下落合1丁目	2,453	-	
			豊島区	275,507	9	上落合1丁目	5,220	中井2丁目	2,917	余丁町	3,966	-	
ウ	下町地域	1,151,257	38	台東区	189,795	6	西新宿4丁目	6,983	原町3丁目	1,719	-	-	
				墨田区	258,423	9	大塚5丁目	4,257	小石川4丁目	3,332	関口3丁目	888	-
				江東区	493,952	16	千駄木3丁目	6,593	白山4丁目	4,311	向丘2丁目	3,212	-
			荒川区	209,087	7	本駒込5丁目	5,610	-	-	-	-	-	
			荒川区	209,087	7	恵比寿4丁目	2,596	東2丁目	2,843	寛谷1丁目	3,949	-	
			荒川区	209,087	7	大山町	3,003	初台2丁目	3,726	千駄ヶ谷5丁目	2,331	-	
エ	東部地域	1,803,900	58	足立区	674,111	22	幡ヶ谷3丁目	6,035	-	-	-	-	
				葛飾区	449,527	15	駒込6丁目	3,330	西巣鴨2丁目	4,163	南大塚3丁目	4,293	-
				江戸川区	680,262	21	加平三丁目	2,082	池袋本町1丁目	3,626	暁町1丁目	3,946	-
			葛飾区	449,527	15	千住河原町	3,334	南長崎4丁目	3,101	池袋2丁目	6,222	-	
			葛飾区	449,527	15	徳田七丁目	4,848	大谷田三丁目	4,069	池袋2丁目	6,222	-	
			葛飾区	449,527	15	新田一丁目	3,657	関原三丁目	4,981	保原町	3,018	-	
オ	西部地域	2,722,467	91	練馬区	714,656	23	裏和四丁目	4,322	中川五丁目	986	榎原二丁目	2,679	
				中野区	316,625	11	西新井茶町一丁目	6,464	西伊興四丁目	1,576	花畑七丁目	1,180	-
				杉並区	547,165	18	宮城二丁目	452	お花茶屋3丁目	3,042	鎌倉4丁目	2,899	-
			世田谷区	874,332	30	西新小岩4丁目	5,460	東金町4丁目	2,853	小岩1丁目	4,148	-	
			世田谷区	874,332	30	水元2丁目	2,916	四ツ木3丁目	1,939	柴又6丁目	3,234	-	
			世田谷区	874,332	30	新小岩4丁目	3,937	立石2丁目	2,793	新橋5丁目	2,113	-	
カ	南部地域	1,079,532	35	大田区	707,455	23	東新小岩7丁目	3,348	東水元3丁目	1,423	堀切1丁目	4,442	
				品川区	372,077	12	平井3丁目	5,925	中央2丁目	4,643	松江2丁目	4,251	-
				品川区	372,077	12	西端江4丁目	3,415	東小岩1丁目	4,048	西小岩5丁目	3,211	-
			大田区	707,455	23	幡崎町6丁目	2,612	下藤崎町	2,955	新堀1丁目	2,586	-	
			大田区	707,455	23	西一之江1丁目	1,791	香江町2丁目	4,502	臨海町1丁目	2,106	-	
			大田区	707,455	23	北小岩1丁目	2,096	麩倉2丁目	3,264	本一色2丁目	2,363	-	
キ	北部地域	882,256	29	板橋区	544,172	18	東葛西6丁目	6,997	西葛西3丁目	9,131	谷河内2丁目	2,054	
				板橋区	544,172	18	南葛西3丁目	6,646	北葛西2丁目	5,886	中葛西5丁目	7,068	-
				板橋区	544,172	18	小竹町2丁目	3,722	豊玉原1丁目	2,359	中村3丁目	4,016	-
			板橋区	544,172	18	真井5丁目	2,323	平和台4丁目	2,641	春日町3丁目	4,035	-	
			板橋区	544,172	18	光が丘2丁目	5,993	旭町3丁目	4,142	南田中1丁目	2,165	-	
			板橋区	544,172	18	旗台2丁目	4,563	練馬4丁目	3,843	南大塚2丁目	4,451	-	
ク	合計	9,102,598	300	板橋区	544,172	18	北町1丁目	4,423	田村2丁目	6,750	大泉町3丁目	4,156	
				板橋区	544,172	18	谷原4丁目	1,787	石神井町5丁目	1,736	上石神井1丁目	5,259	-
				板橋区	544,172	18	石神井台5丁目	3,914	東大泉1丁目	4,181	東大泉2丁目	6,164	-
				板橋区	544,172	18	大泉学園町6丁目	5,202	関町北5丁目	5,476	-	-	-
				板橋区	544,172	18	新井3丁目	2,986	上鷺宮2丁目	2,756	上高田5丁目	3,002	-
				板橋区	544,172	18	沼袋1丁目	3,578	野方6丁目	3,012	本町2丁目	4,404	-

II 回答者属性

一般アンケートは、平成27年5月19日（火）から6月2日（火）までの15日間で実施した。その結果、1507名の方から回答があった。（回答率50.2%）

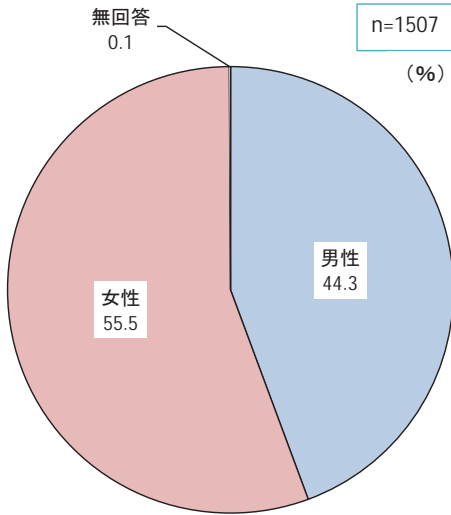
■ 回答者数（性別、年代別、職業別、地域別）

(%)

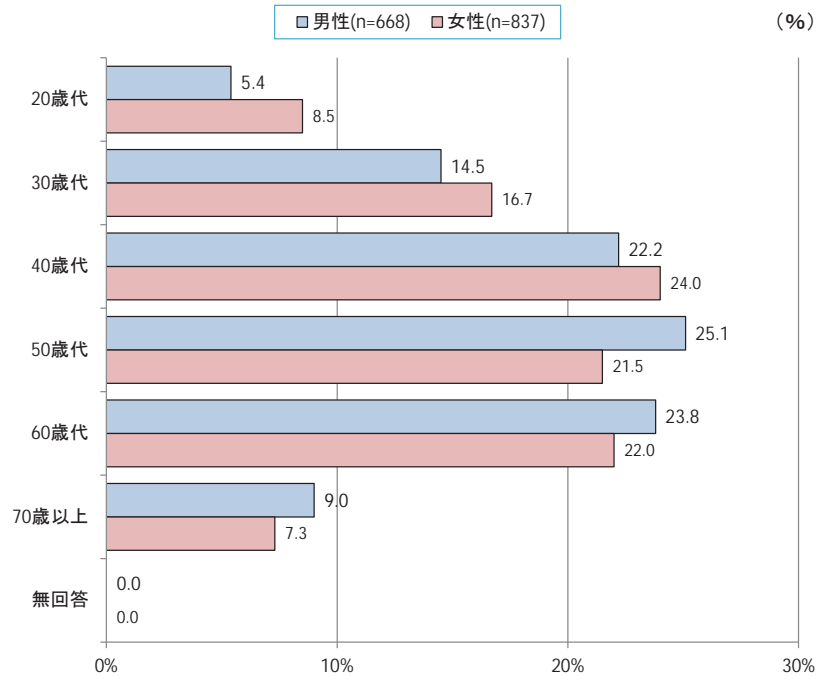
	サンプル数 (n)	回答割合							
		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	
全体	1507	7.1	15.7	23.2	23.1	22.8	8.0	0.1	
【男女別】	男性	668	5.4	14.5	22.2	25.1	23.8	9.0	0.0
	女性	837	8.5	16.7	24.0	21.5	22.0	7.3	0.0
【職業別】	自営業主・家族従業	246	1.6	6.5	16.7	24.8	35.4	15.0	0.0
	会社員・団体職員・公務員	588	10.4	21.6	28.1	27.0	12.6	0.3	0.0
	アルバイト・パートタイマー	228	6.1	17.5	26.3	25.0	21.5	3.5	0.0
	家事専業	265	2.6	15.5	25.7	18.1	29.1	9.1	0.0
	学生	16	93.8	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無職	109	2.8	6.4	3.7	10.1	37.6	39.4	0.0
	その他	51	5.9	9.8	19.6	23.5	29.4	11.8	0.0
【地域別】	水再生センターから2キロ圏内	349	7.2	16.3	23.8	21.2	21.8	9.2	0.6
	水再生センターから2キロ圏外	1155	7.1	15.6	22.9	23.7	22.9	7.7	0.0
【子供の有無別】	いる	367	4.6	35.1	42.0	11.2	4.6	2.5	0.0
	いない	1134	7.9	9.4	17.1	27.0	28.7	9.9	0.0

■ 回答者属性別グラフ

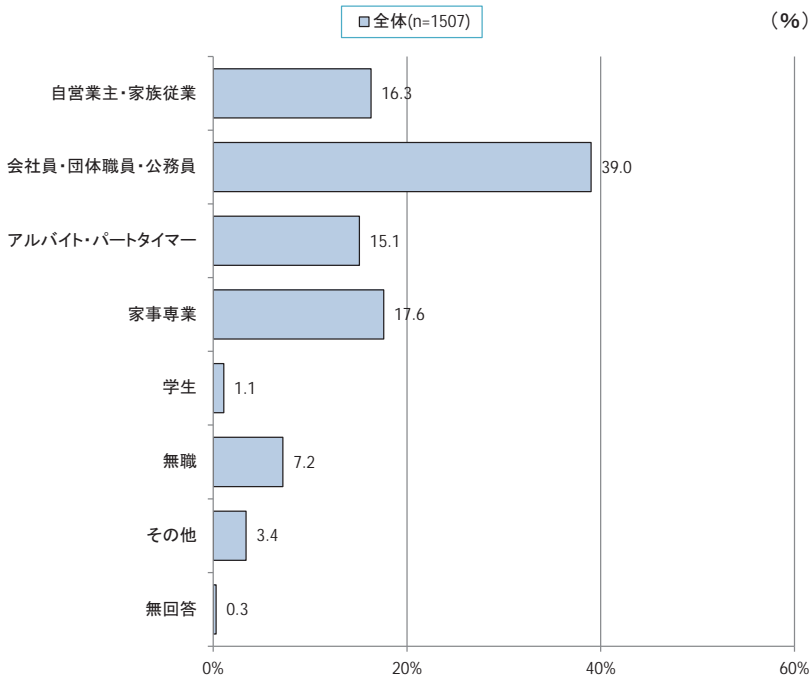
<性別>



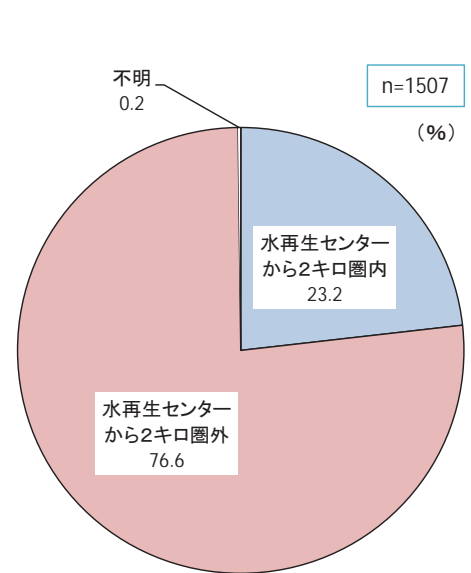
<年代別>



<職業別>



<地域別>



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。

※ 小数点第一位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。

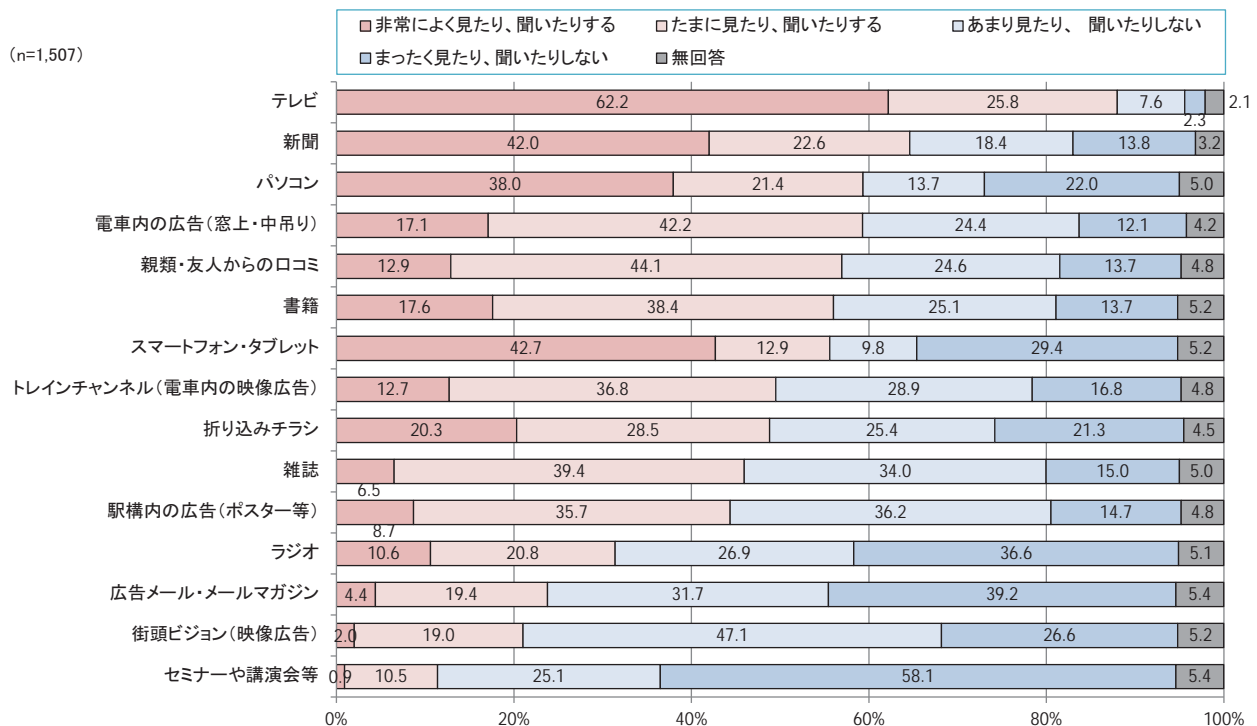
1-1. 都民の日常的な情報入手経路について（全体）

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路については、「非常によく見たり、聞いたりする」では「テレビ」が62.2％と最も多く、「たまに見たり、聞いたりする」では「親類・友人からの口コミ」が44.1％で最も多く、「あまり見たり、聞いたりしない」では「駅構内の広告（ポスター等）」が36.2％で最も多く、「まったく見たり、聞いたりしない」では「セミナーや講演会等」が58.1％で最も多かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。（それぞれに、○は1つ）

図表 1-1 都民の日常的な情報入手経路（全体）

(%)



※情報の入手経路について、「非常によく見たり、聞いたりする」と「たまに見たり、聞いたりする」の回答を合算した比率を【認知度】、「あまり見たり、聞いたりしない」「まったく見たり、聞いたりしない」の回答を合算した比率を【非認知度】と定義した。

1-2. 都民の日常的な情報入手経路について (1. テレビ)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「テレビ」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 62.2%と最も多く、次いで「たまに見たり聞いたりする」が 25.8%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、女性では 30～60 歳代が、男性では 60 歳代が多く、男女ともに 20 歳代が最も少なくなった。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり聞いたりする」では家事専業が 70.2%で 8.0 ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問 1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

1. テレビ

図表 1-2 都民の日常的な情報入手経路 (テレビ)

(%)



1-3. 都民の日常的な情報入手経路について (2. 新聞)

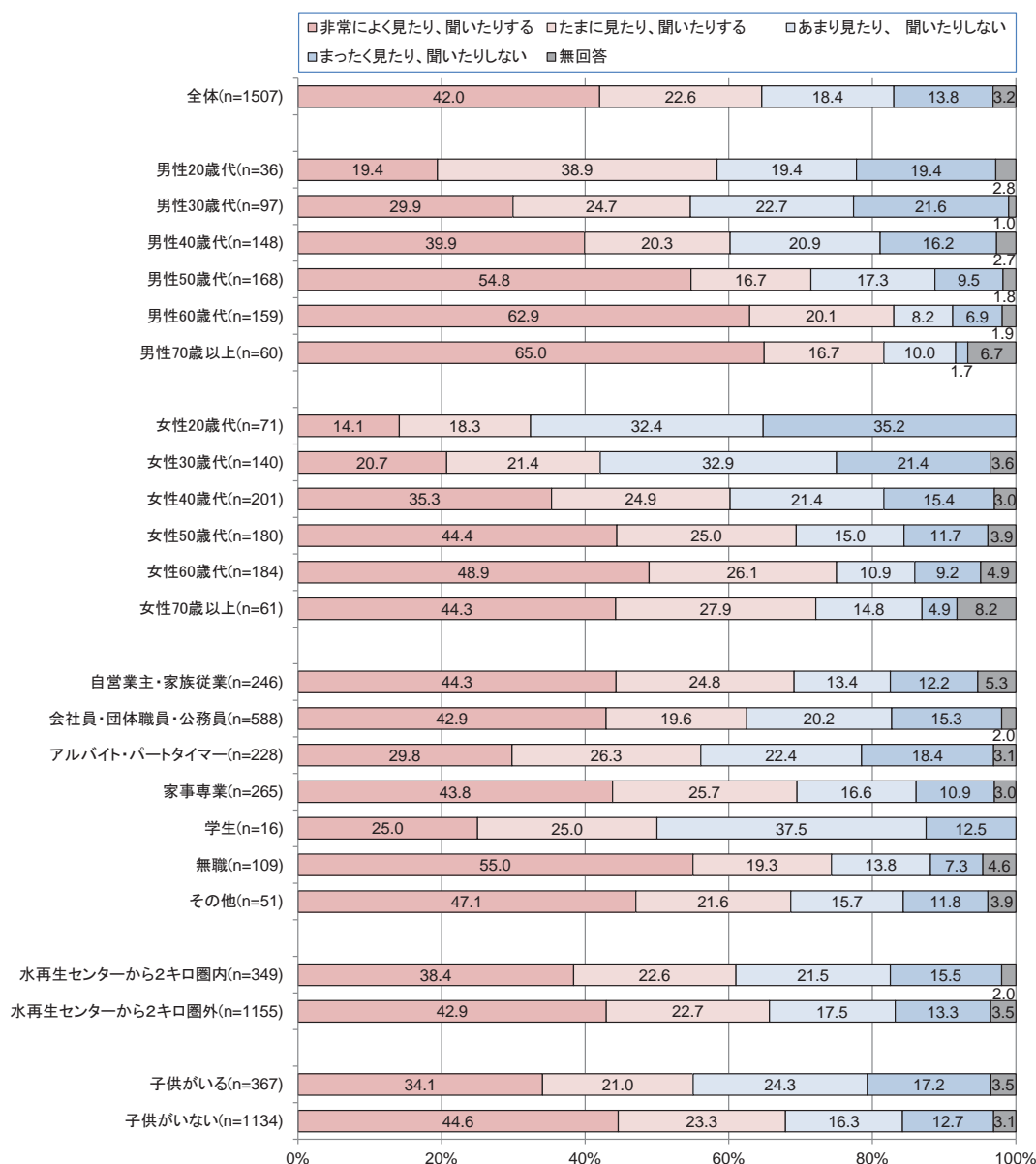
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「新聞」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 42.0%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が 22.6%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、女性 60 歳代では【認知度】が 75.0%と 7 割を超えるが、女性 20 歳代では 32.4%と 3 割程度となった。
- ◆ 職業別で見ると、無職の【認知度】が 74.3%で 9.7 ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無で見ると、いるでは【認知度】が 55.1%で 9.5 ポイント低く、【非認知度】が 41.5%で 9.3 ポイント高かった。

問 1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

2. 新聞

図表 1-3 都民の日常的な情報入手経路 (新聞)

(%)



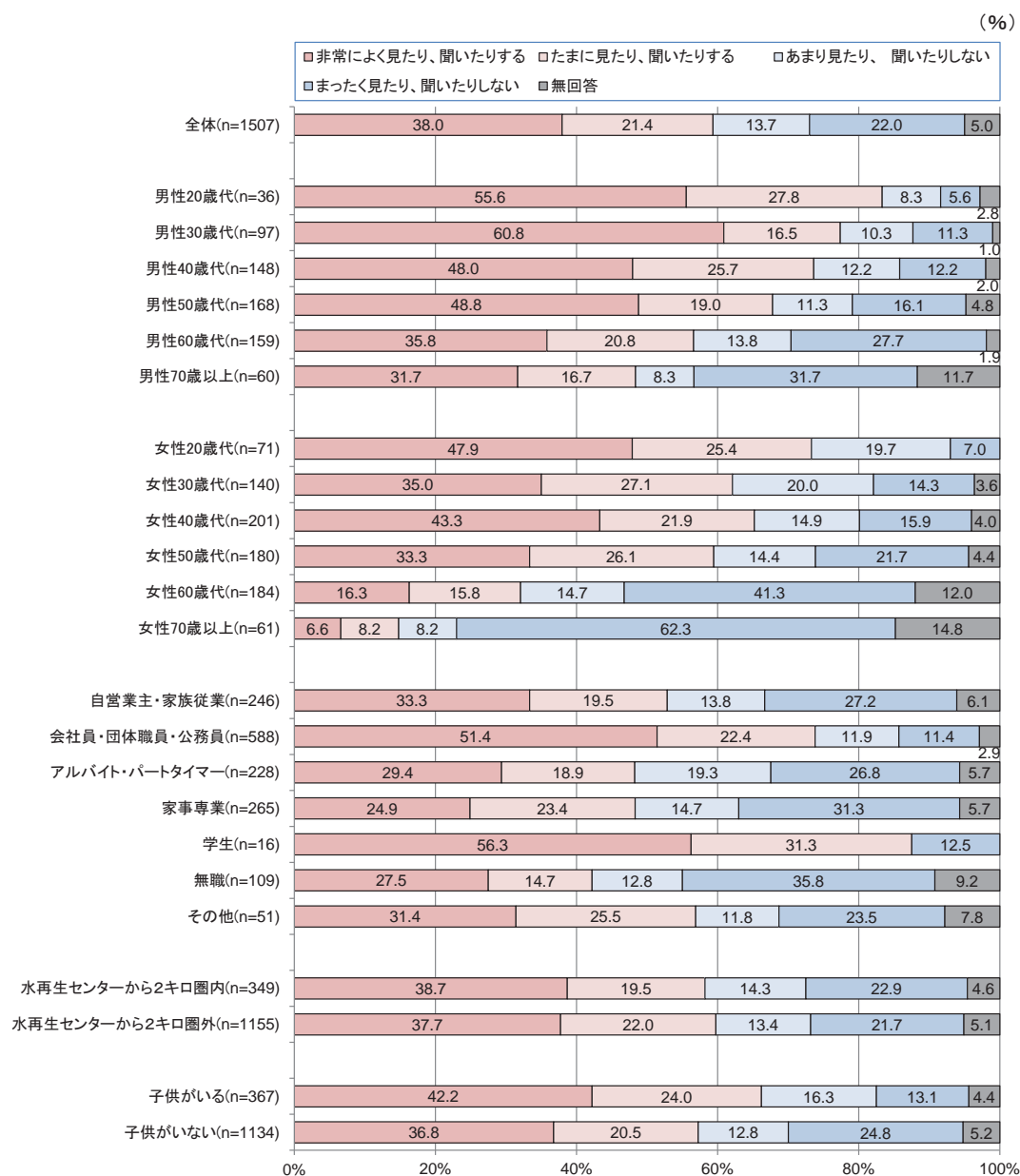
1-4. 都民の日常的な情報入手経路について (3. パソコン)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「パソコン」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が 38.0% と最も多く、次いで「まったく見たり、聞いたりしない」が 22.0% となった。
- ◆ 性別年代別でみると、男女ともに年配になるにつれて【認知度】が低くなっていく傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では会社員・団体職員・公務員が 51.4% で 13.4 ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは【認知度】が 66.2% で 6.8 ポイント高く、【非認知度】が 29.4% で 6.3 ポイント低かった。

問 1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

3. パソコン

図表 1-4 都民の日常的な情報入手経路 (パソコン)



1-5. 都民の日常的な情報入手経路について (4. 電車内の広告(窓上・中吊り))

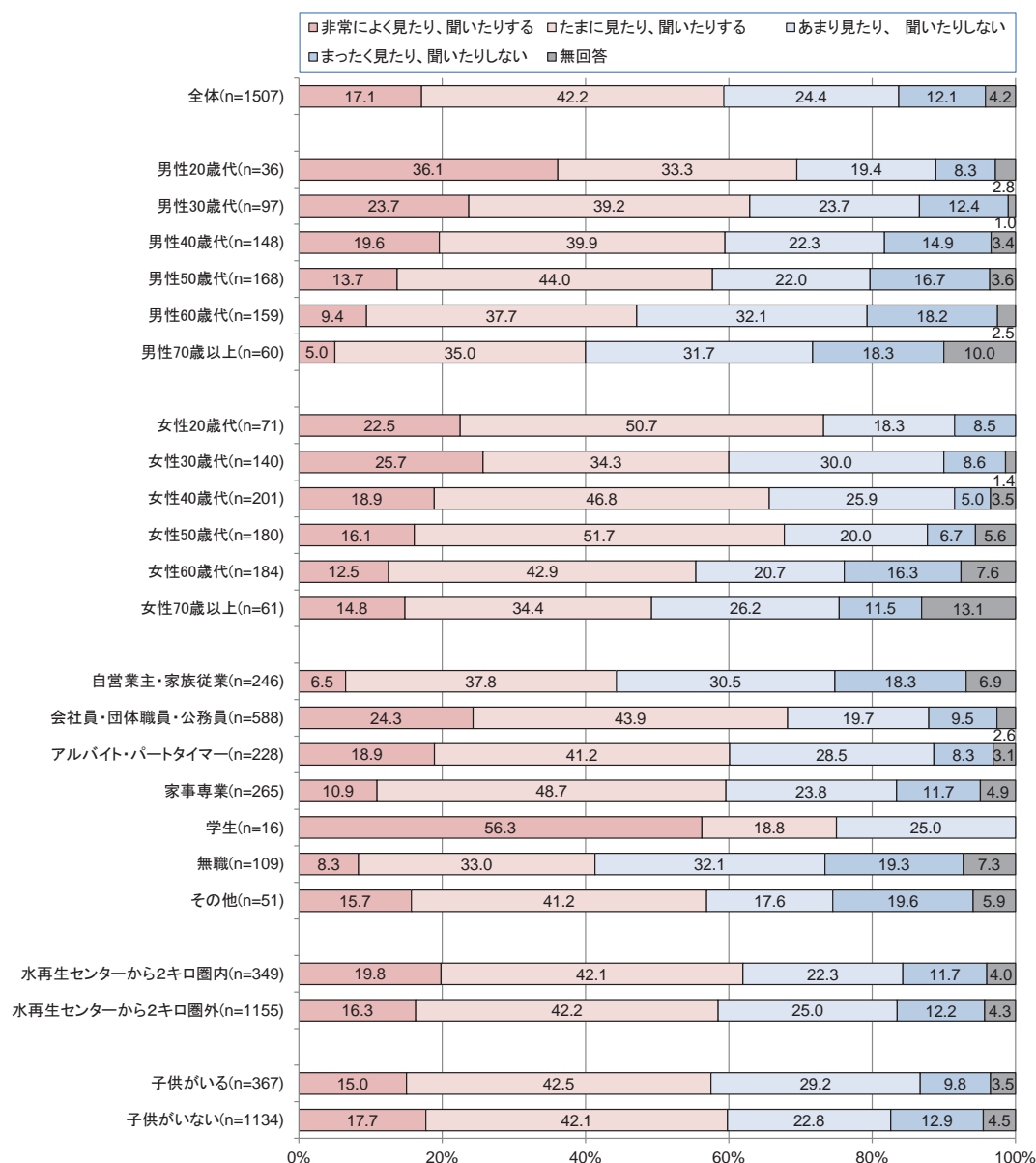
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「電車内の広告(窓上・中吊り)」については、「たまに見たり、聞いたりする」が42.2%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が24.4%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、男女ともに20歳代が最も【認知度】は高いが、男性は年代とともに下がっていき、女性は30歳代で大きく下がった後、50歳代にかけて高くなる傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では会社員・団体職員・公務員が24.3%で7.2ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

4. 電車内の広告(窓上・中吊り)

図表1-5 都民の日常的な情報入手経路(窓上・中吊り)

(%)



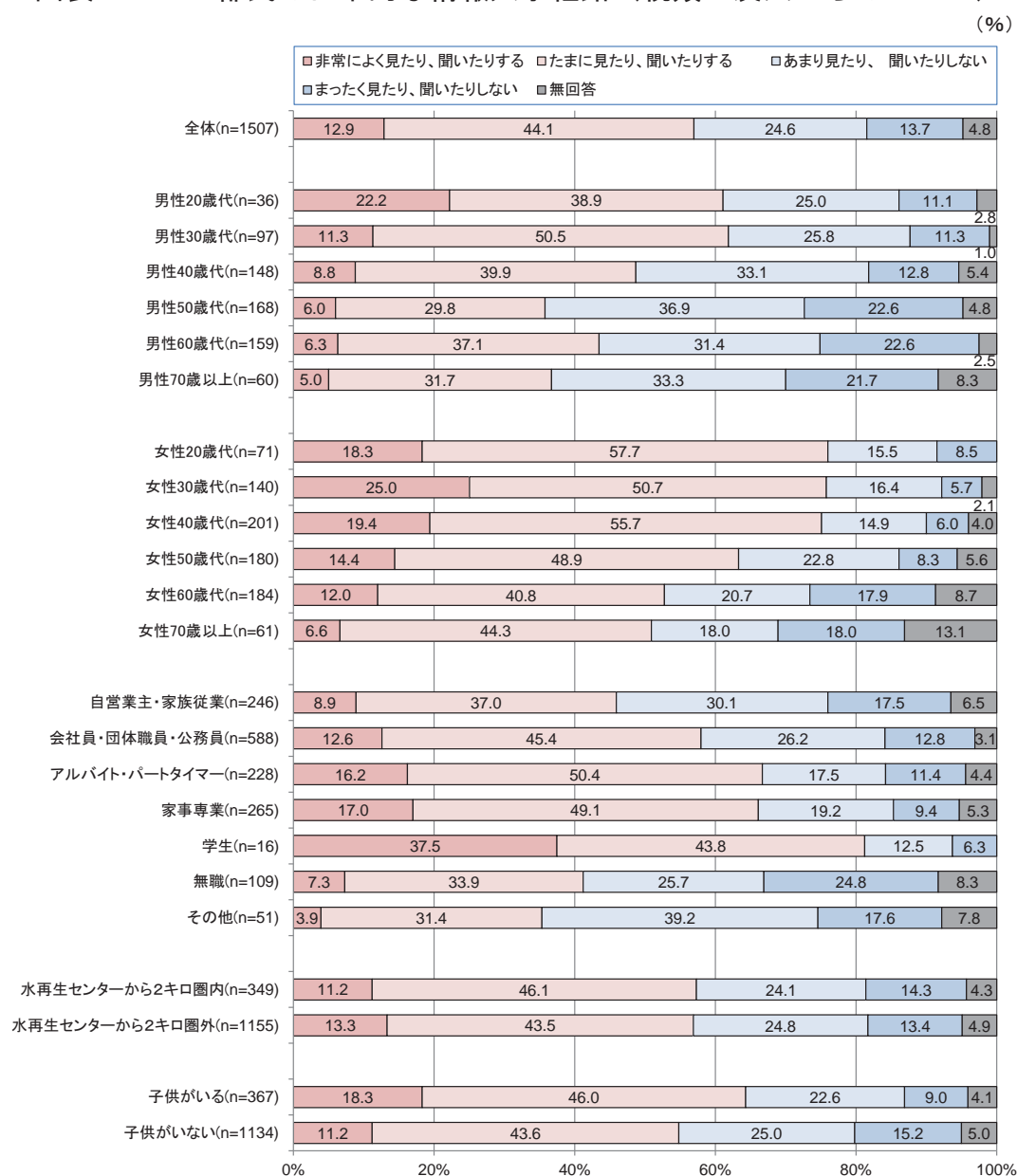
1-6. 都民の日常的な情報入手経路について (5. 親類・友人からの口コミ)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「親類・友人からの口コミ」については、「たまに見たり、聞いたりする」が44.1%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が24.6%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、男性に比べて女性の【認知度】が全体的に高い傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、アルバイト・パートタイマーの【認知度】が66.6%で9.6ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは「非常によく見たり、聞いたりする」が18.3%で5.4ポイント高かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

5. 親類・友人からの口コミ

図表1-6 都民の日常的な情報入手経路(親類・友人からの口コミ)



1-7. 都民の日常的な情報入手経路について (6. 書籍)

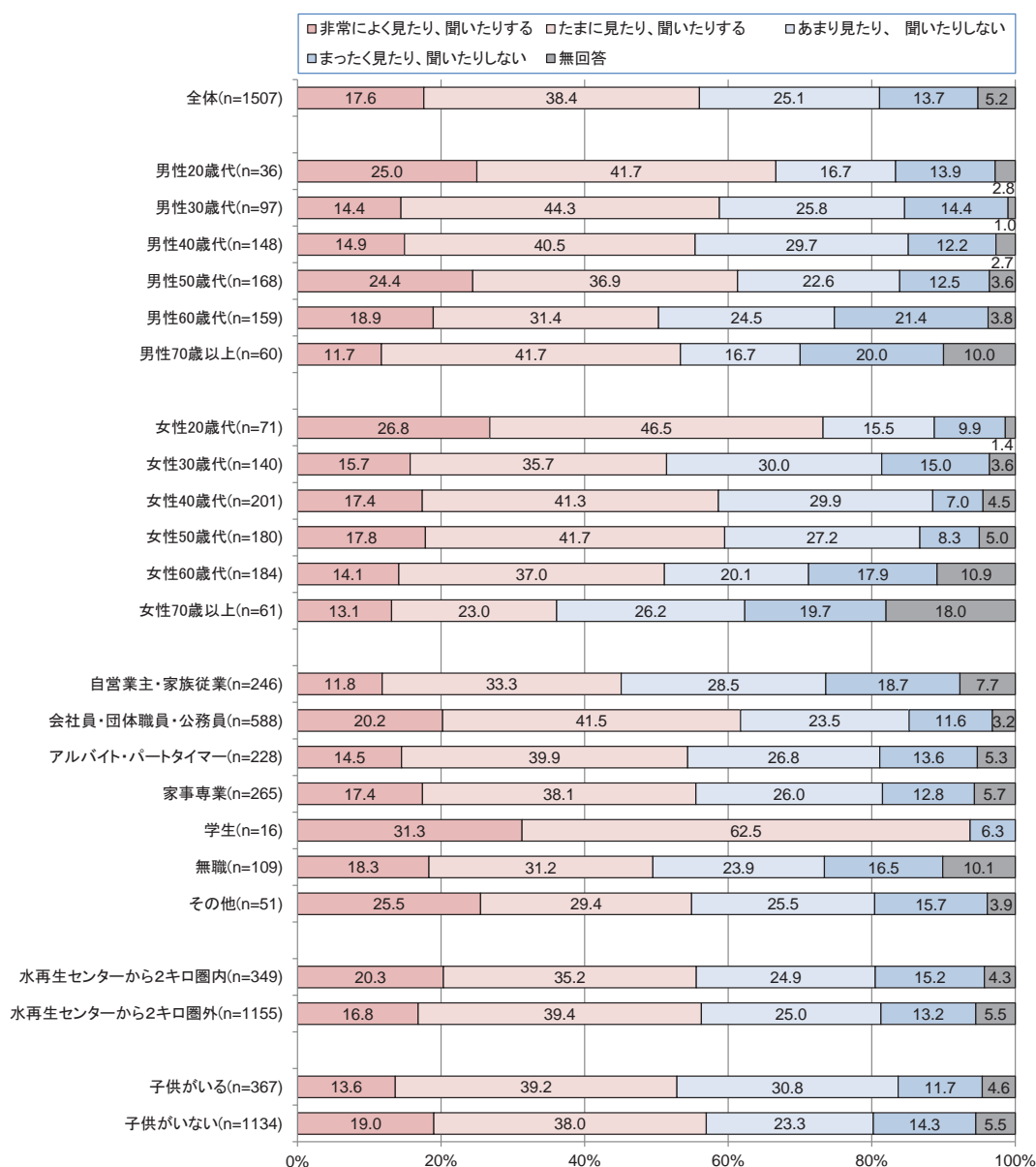
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「書籍」については、「たまに見たり、聞いたりする」が38.4%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が25.1%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、「非常によく見たり、聞いたりする」では男女ともに20歳代が最も高く、【認知度】においては女性20歳代が7割を超えた。
- ◆ 職業別で見ると、会社員・団体職員・公務員の【認知度】が61.7%で5.7ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無で見ると、「あまり見たり、聞いたりしない」が30.8%で5.7ポイント高かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

6. 書籍

図表1-7 都民の日常的な情報入手経路(書籍)

(%)



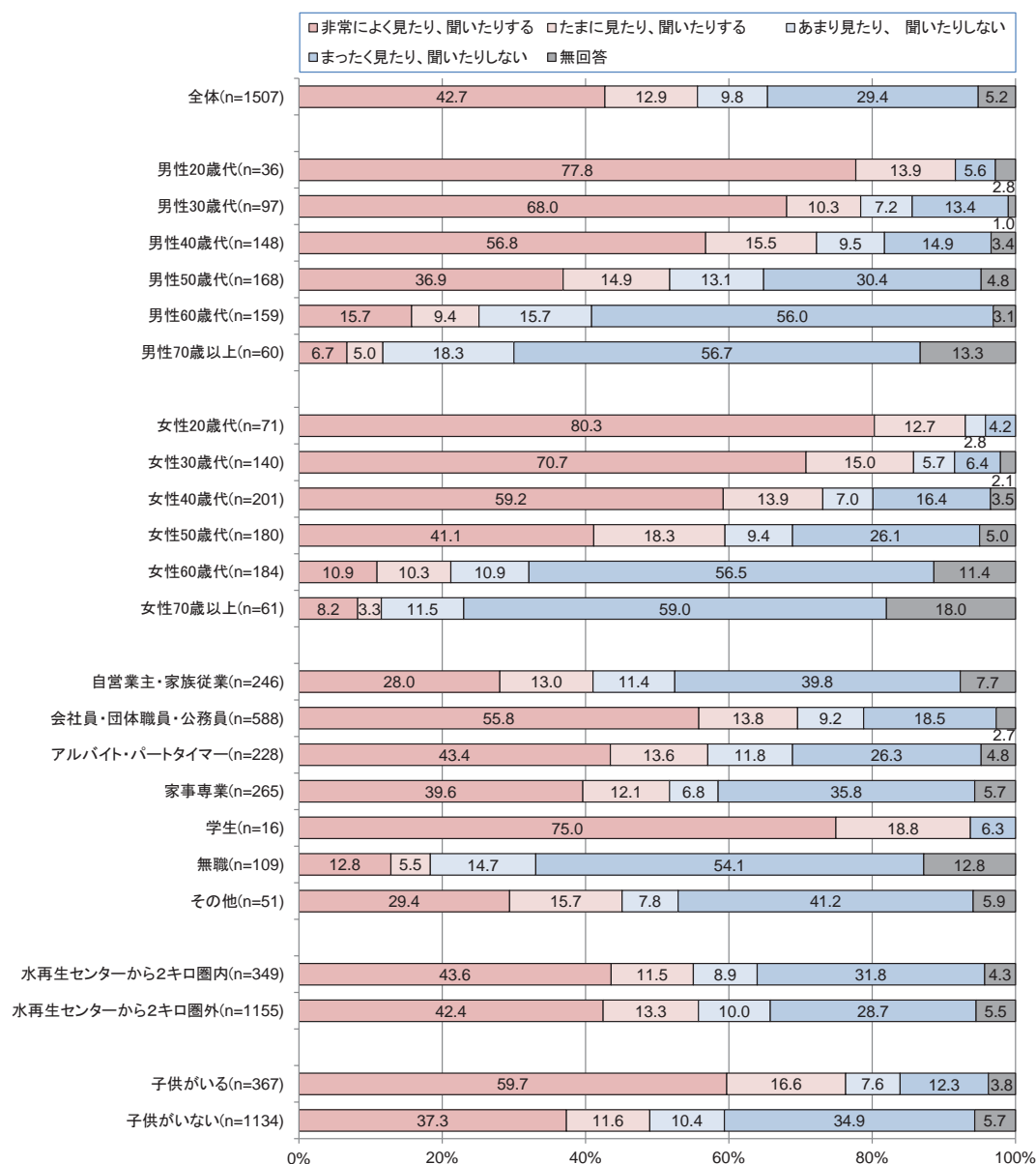
1-8. 都民の日常的な情報入手経路について (7. スマートフォン・タブレット)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「スマートフォン・タブレット」については、「非常によく見たり、聞いたりする」が42.7%と最も多く、「まったく見たり、聞いたりしない」が29.4%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では男女ともに20歳代が最も高く、年代が大きくなるにつれて減少していく傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、会社員・団体職員・公務員の【認知度】が69.6%で14.0ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは【認知度】が76.3%で20.7ポイント高く、いないでは【非認知度】が45.3%で6.1ポイント高かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

7. スマートフォン・タブレット

図表1-8 都民の日常的な情報入手経路 (スマートフォン・タブレット) (%)



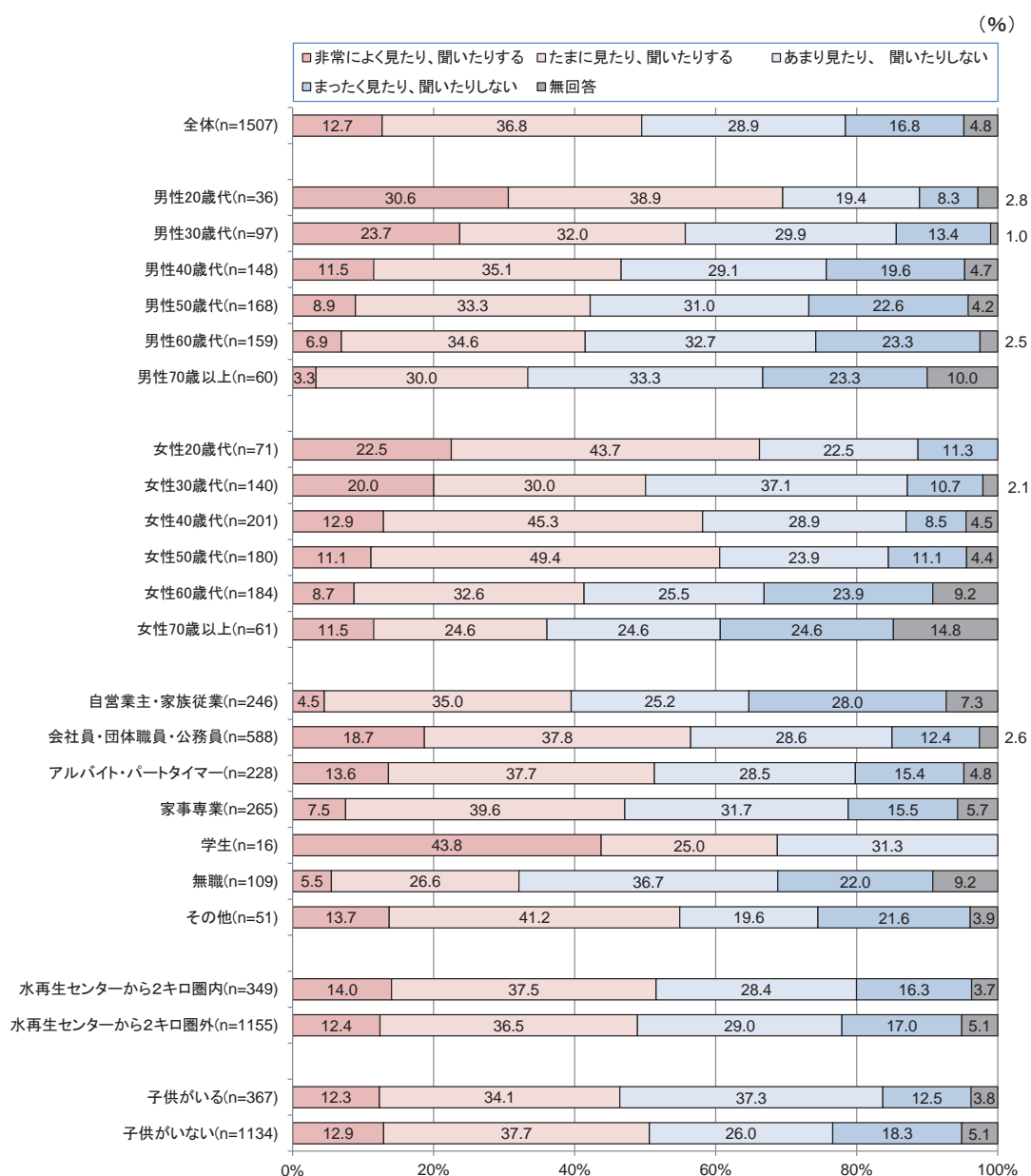
1-9. 都民の日常的な情報入手経路について (8. トレインチャンネル (電車内の映像広告))

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「トレインチャンネル (電車内の映像広告)」については、「たまに見たり、聞いたりする」が36.8%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が28.9%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では男女ともに20歳代が最も高く、20~30代では男性の割合の方が高いが、40歳代以降は男女の割合が逆転した。
- ◆ 職業別でみると、会社員・団体職員・公務員の【認知度】が56.5%で7.0ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子どもの有無では、「あまり見たり、聞いたりしない」が37.3%で8.4ポイント高かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

8. トレインチャンネル (電車内の映像広告)

図表1-9 都民の日常的な情報入手経路 (トレインチャンネル (電車内の映像広告))



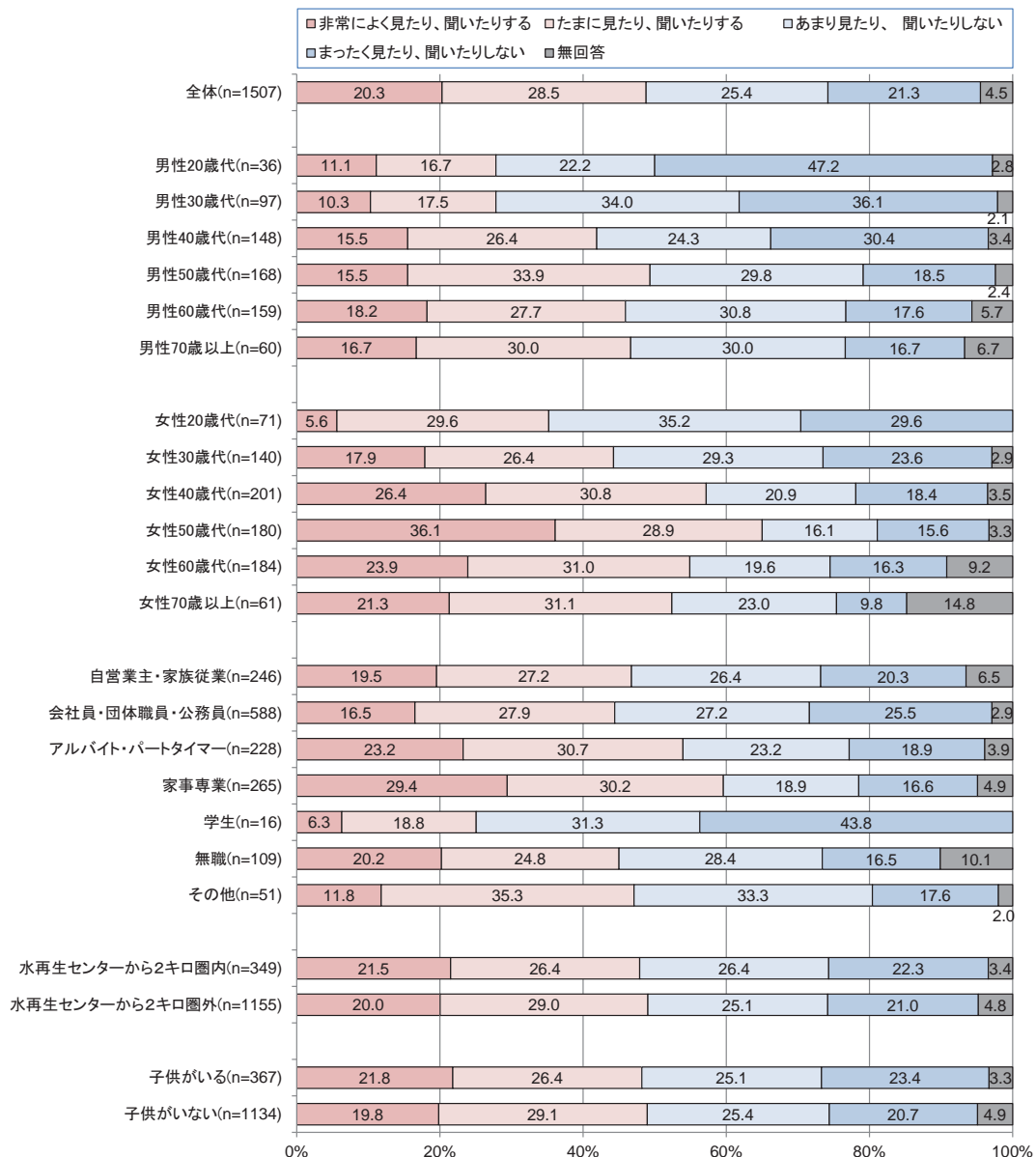
1-10. 都民の日常的な情報入手経路について (9. 折り込みチラシ)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「折り込みチラシ」については、「たまに見たり、聞いたりする」が28.5%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が25.4%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では50歳代の女性が36.1%と最も高く、女性20歳代が5.6%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、家事専業、アルバイト・パートタイマーの【認知度】が高く、それぞれ59.6%で10.8ポイント、53.9%で5.1ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

9. 折り込みチラシ

図表1-10 都民の日常的な情報入手経路 (折り込みチラシ) (%)



1-11. 都民の日常的な情報入手経路について (10. 雑誌)

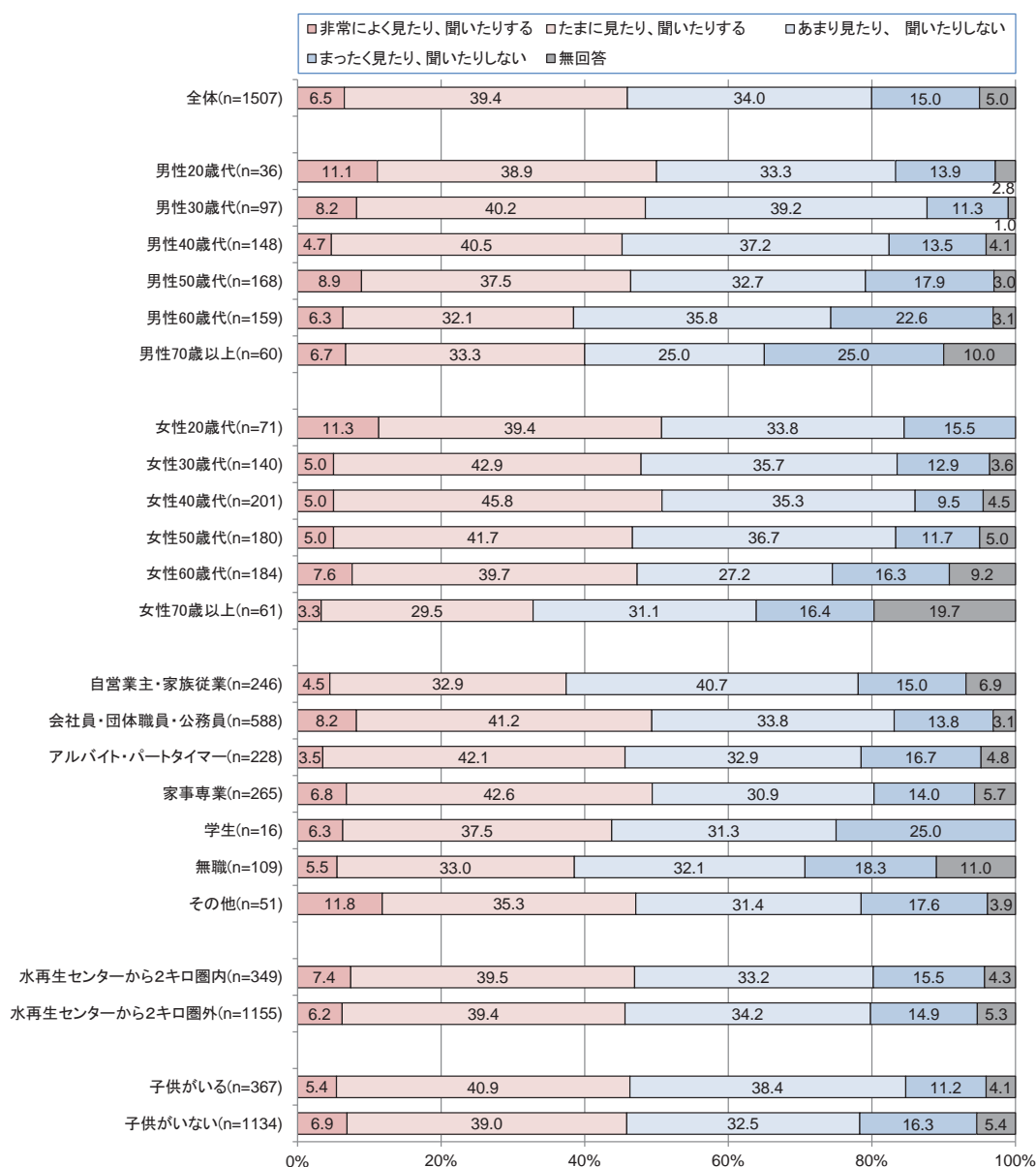
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「雑誌」については、「たまに見たり、聞いたりする」が39.4%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が34.0%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【認知度】では女性40歳代が最も多く、女性70歳代が最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、「あまり見たり、聞いたりしない」では自営業主・家族従業が40.7%で6.7ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

10. 雑誌

図表1-11 都民の日常的な情報入手経路 (雑誌)

(%)



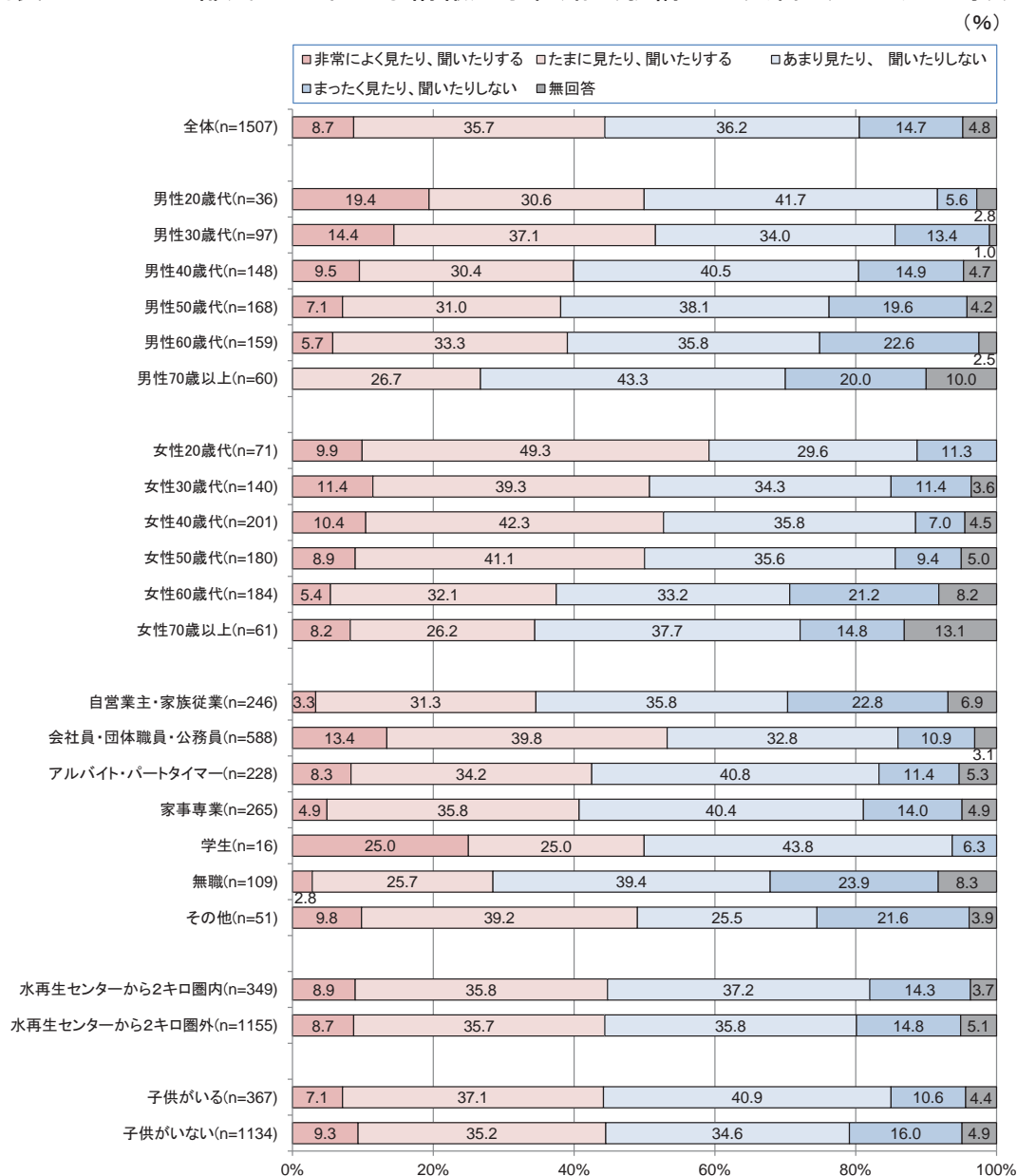
1-12. 都民の日常的な情報入手経路について (11. 駅構内の広告(ポスター等))

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「駅構内の広告(ポスター等)」については、「あまり見たり、聞いたりしない」が36.2%と最も多く、次いで「たまに見たり、聞いたりする」が35.7%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「非常によく見たり、聞いたりする」では男性20歳代が19.4%と最も多く、男性70歳以上が0.0%と最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、無職の【非認知度】が63.3%で12.4ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

1.1. 駅構内の広告(ポスター等)

図表1-12 都民の日常的な情報入手経路(駅構内の広告(ポスター等))



1-13. 都民の日常的な情報入手経路について (12. ラジオ)

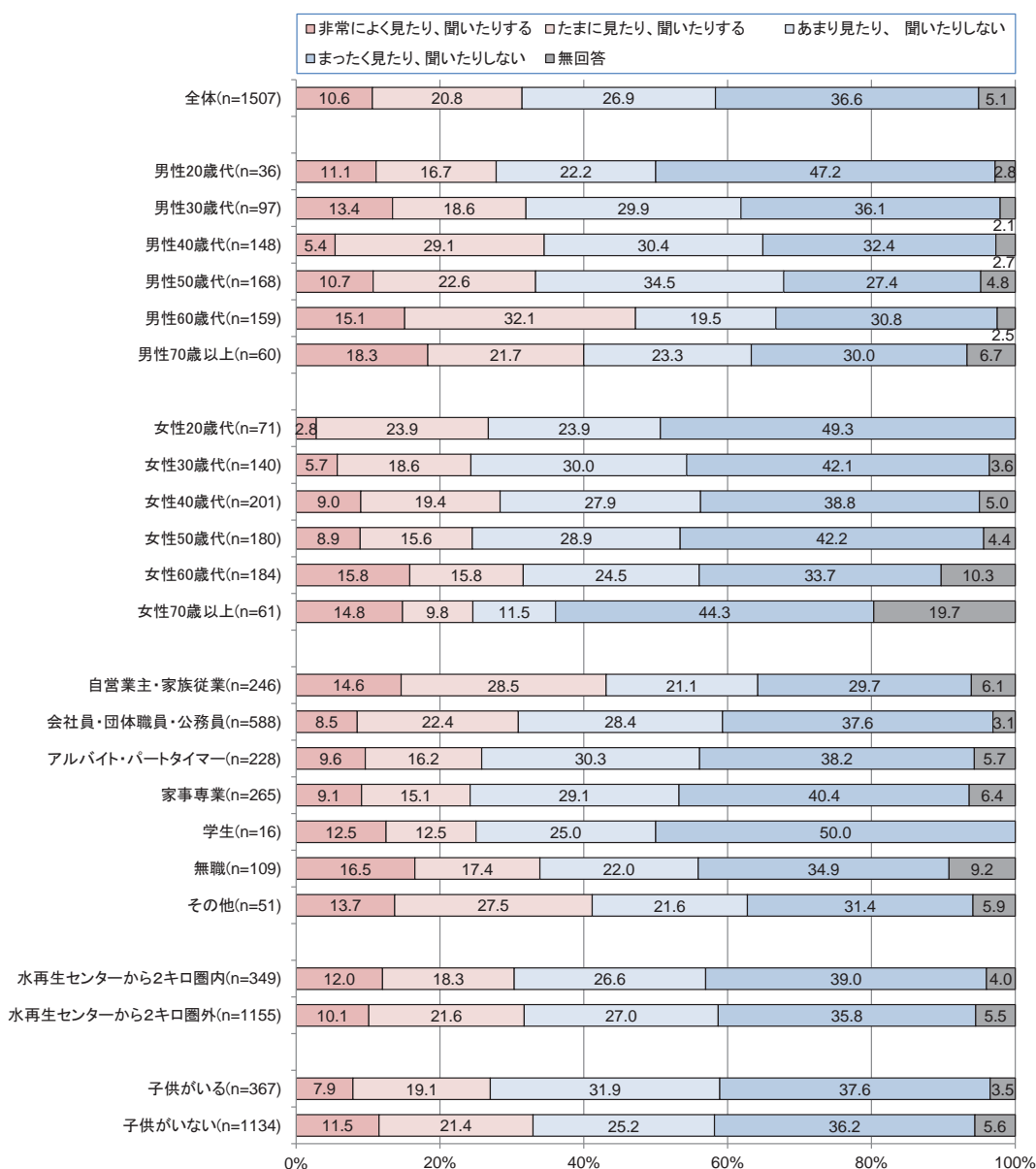
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「ラジオ」については、「まったく見たり、聞いたりしない」が 36.6%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が 26.9%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、男性 60 歳代の【認知度】が最も高く、全体的に男性の【認知度】が女性に比べて高い傾向がみられた。
- ◆ 職業別で見ると、自営業主・家族従業の【認知度】が 43.1%で 11.7 ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無で見ると、「あまり見たり、聞いたりしない」が 31.9%で 5.0 ポイント高かった。

問 1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

12. ラジオ

図表 1-13 都民の日常的な情報入手経路 (ラジオ)

(%)



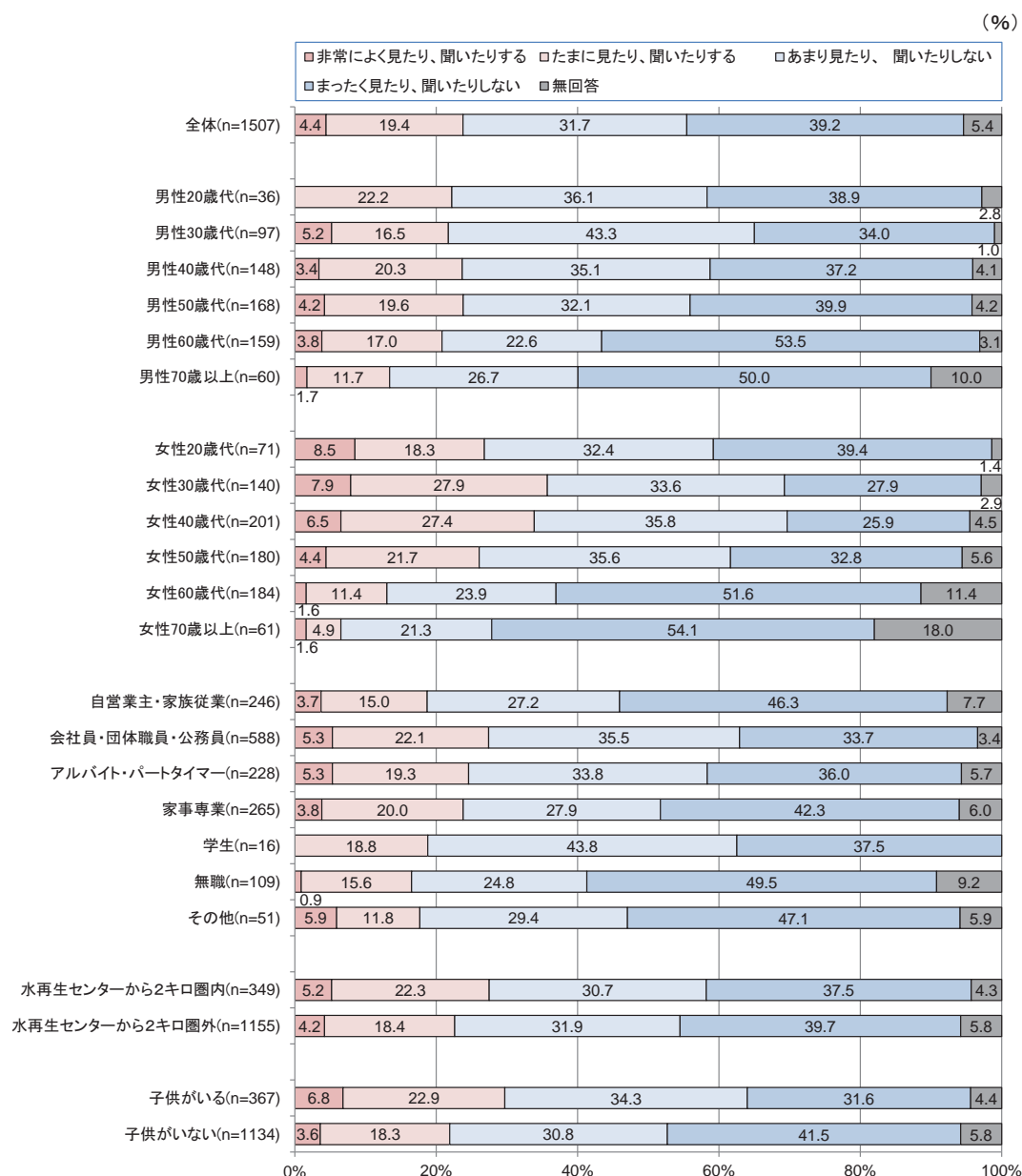
1-14. 都民の日常的な情報入手経路について (13. 広告メール・メールマガジン)

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「広告メール・メールマガジン」については、「まったく見たり、聞いたりしない」が39.2%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が31.7%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「まったく見たり、聞いたりしない」では男女ともに50~70歳以上が過半数を超え、女性30~40歳代に比べて2割の差がみられた。
- ◆ 職業別でみると、自営業主・家族従業の【認知度】が18.7%で5.1ポイント低く、「まったく見たり、聞いたりしない」では46.3%で7.1ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、「まったく見たり、聞いたりしない」では31.6%で7.6ポイント低かった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

13. 広告メール・メールマガジン

図表1-14 都民の日常的な情報入手経路 (広告メール・メールマガジン)



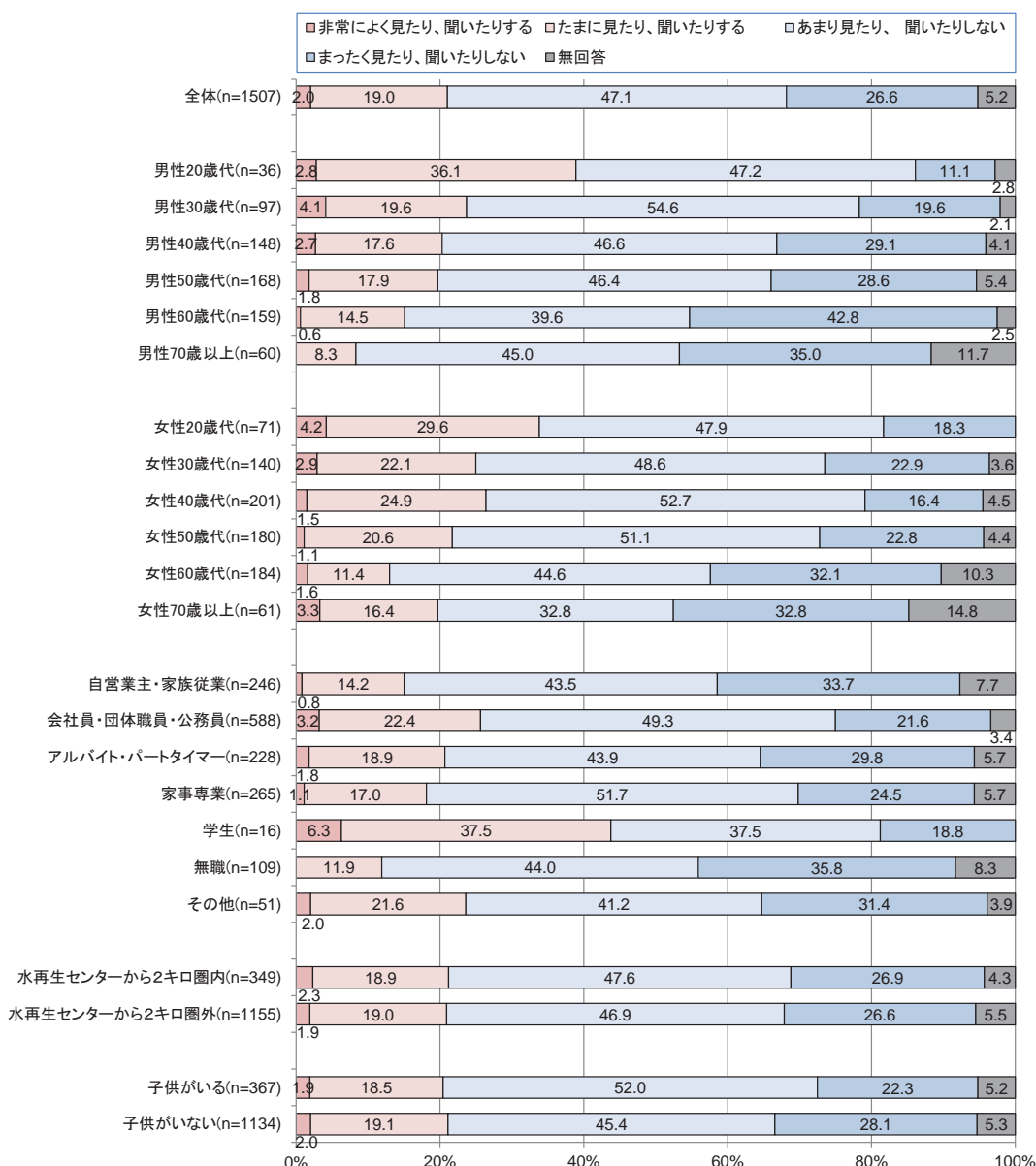
1-15. 都民の日常的な情報入手経路について (14. 街頭ビジョン(映像広告))

- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「街頭ビジョン(映像広告)」については、「あまり見たり、聞いたりしない」が47.1%と最も多く、次いで「全く見たり、聞いたりしない」が26.6%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【認知度】では男女ともに20歳代が最も多く、男性では年代が大きくなるにつれて減少していく傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、無職の【非認知度】が79.8%で6.1ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

14. 街頭ビジョン(映像広告)

図表1-15 都民の日常的な情報入手経路(街頭ビジョン(映像広告)) (%)



1-16. 都民の日常的な情報入手経路について (15. セミナーや講演会等)

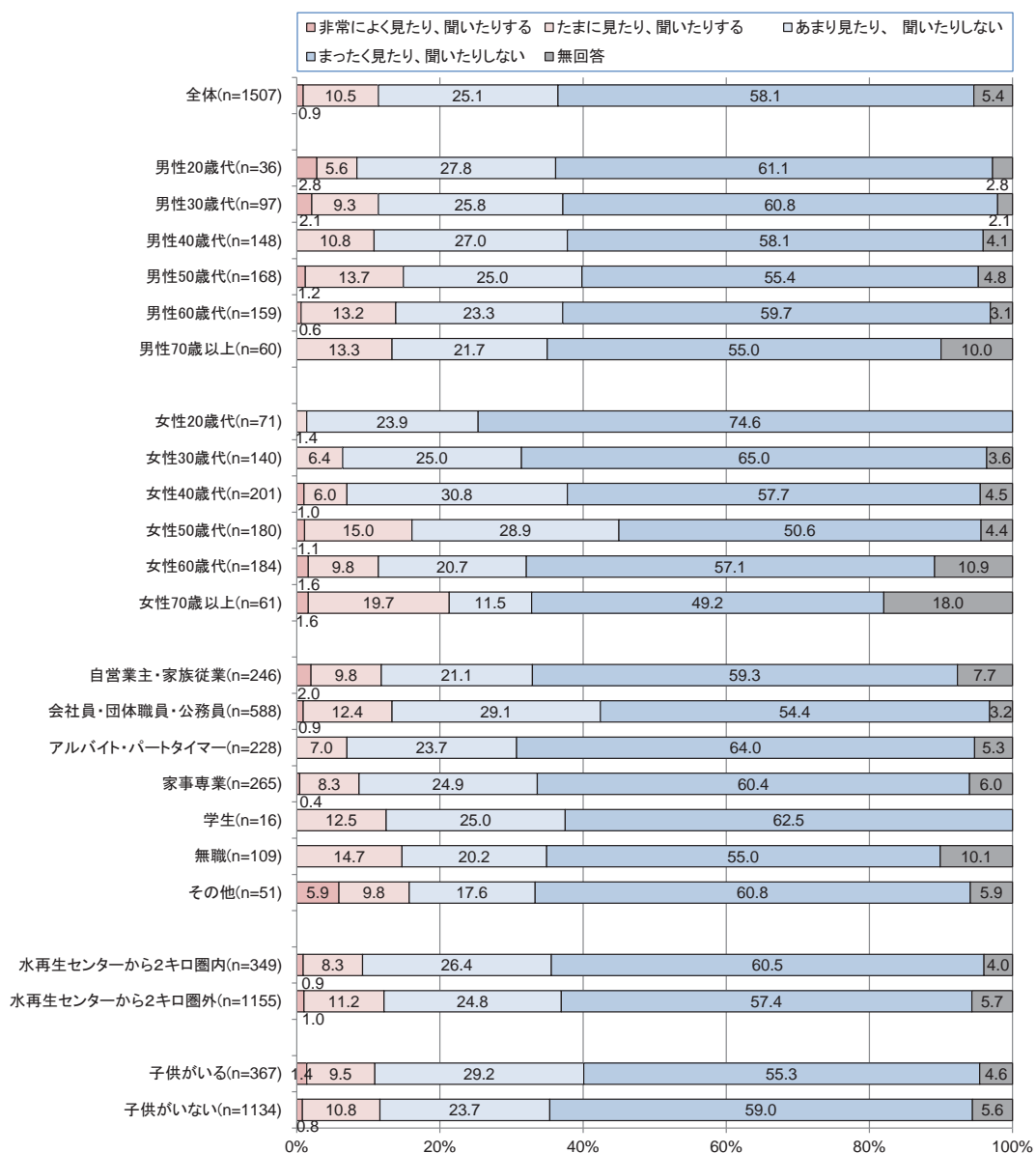
- ◆ 都民の日常的な情報入手経路「セミナーや講演会等」については、「まったく見たり、聞いたりしない」が58.1%と最も多く、次いで「あまり見たり、聞いたりしない」が25.1%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【認知度】では女性70歳以上が最も多いが、女性20歳代では1.4%にとどまった。
- ◆ 職業別でみると、「まったく見たり、聞いたりしない」ではアルバイト・パートタイマーが64.0%で5.9ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問1. あなたは日頃、以下にあげる情報媒体をどの程度、見たり、聞いたり、読んだりしていますか。最もあてはまるものをお選びください。(それぞれに、○は1つ)

15. セミナーや講演会等

図表1-16 都民の日常的な情報入手経路(セミナーや講演会等)

(%)



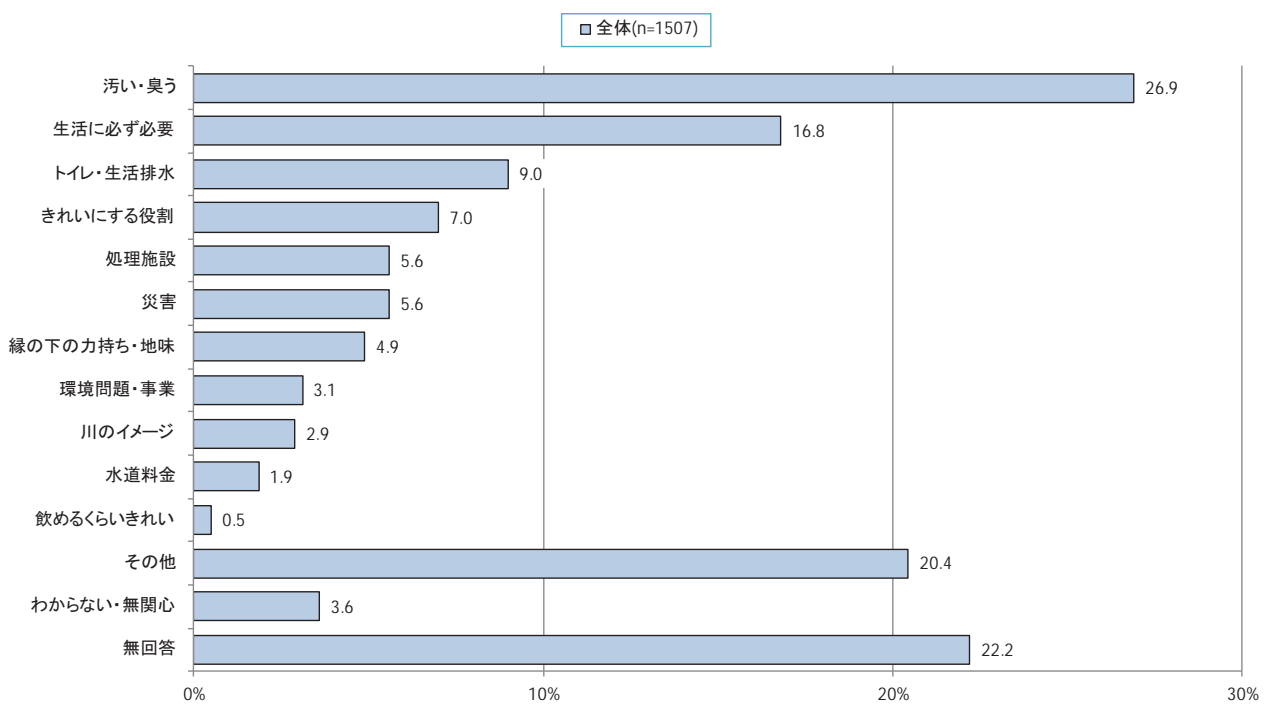
2-1. 「下水道」に対するイメージ

- ◆ 「下水道」に対するイメージについては、「汚い・臭う」が 26.9%と最も多く、次いで「生活に必ず必要」が 16.8%であった。
- ◆ 性別年代別で見ると、「汚い・臭う」は、男性・女性ともに年代が大きくなるにつれ減少傾向にあった。
- ◆ 職業別で見ると、「生活に必ず必要」は、アルバイト・パートタイマーでは 10.1%で 6.7 ポイント低かった。

問2. あなたは「下水道」に対して、どのようなイメージをお持ちですか。思い浮かぶ印象・イメージについて、どのようなことでも結構ですのでご自由にお答え下さい。(自由記入)

図表 2-1 「下水道」に対するイメージ (全体)

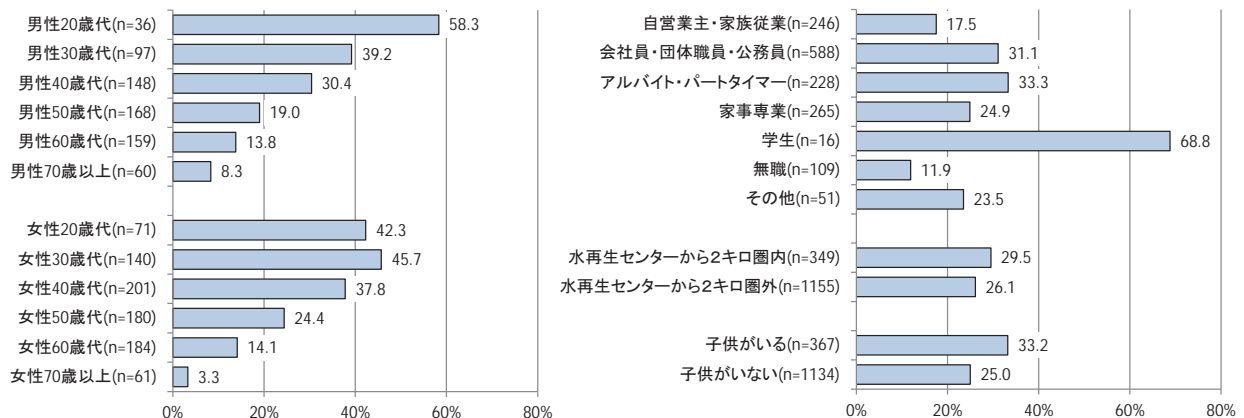
(%)



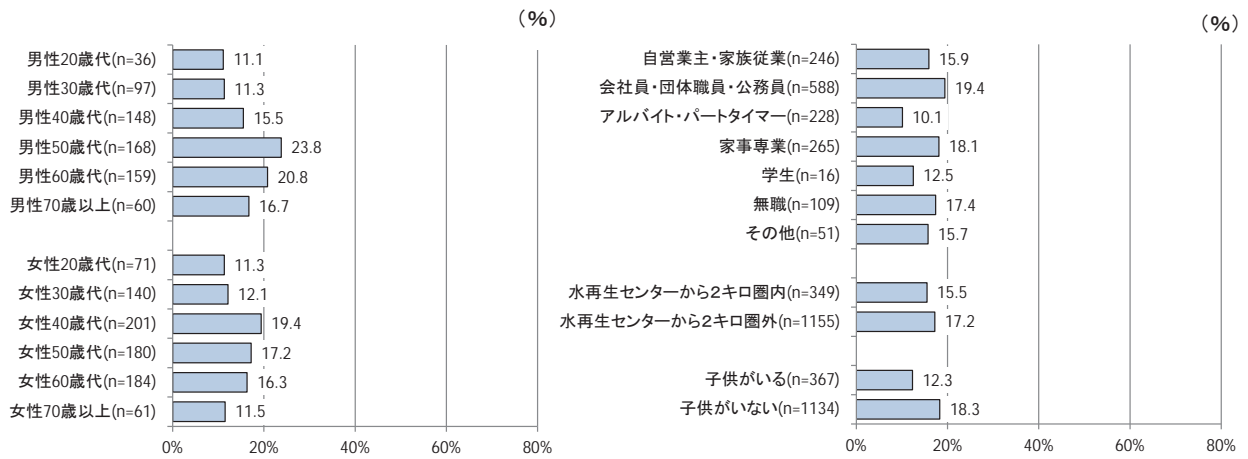
図表 2-2 「汚い・臭う」回答者の属性別構成

(%)

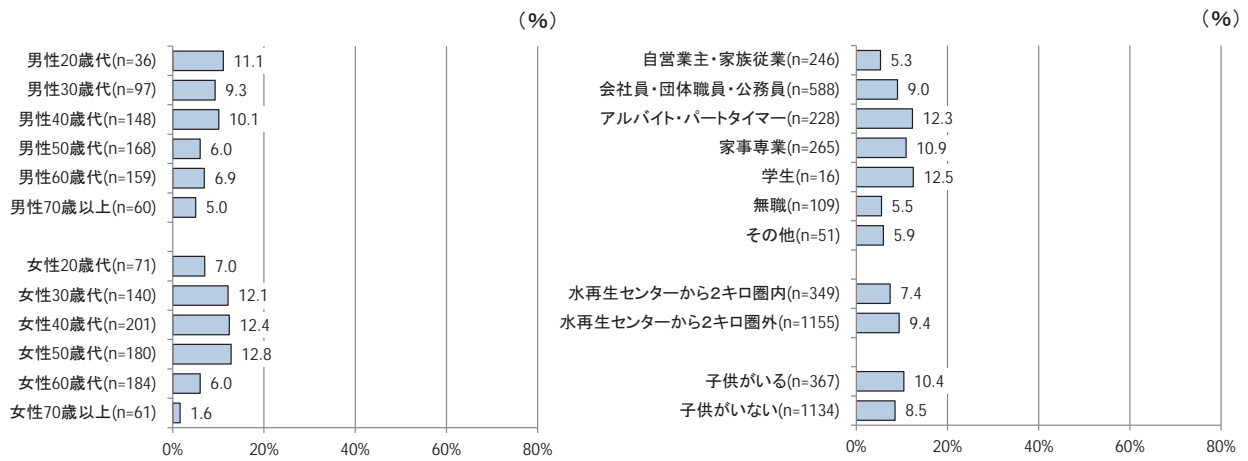
(%)



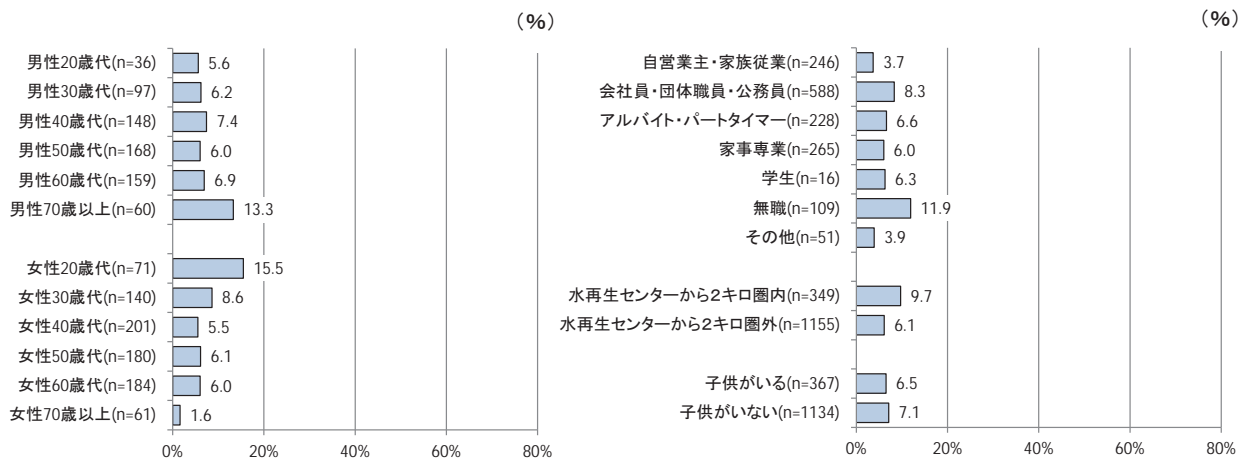
図表 2-3 「生活に必ず必要」回答者の属性別構成



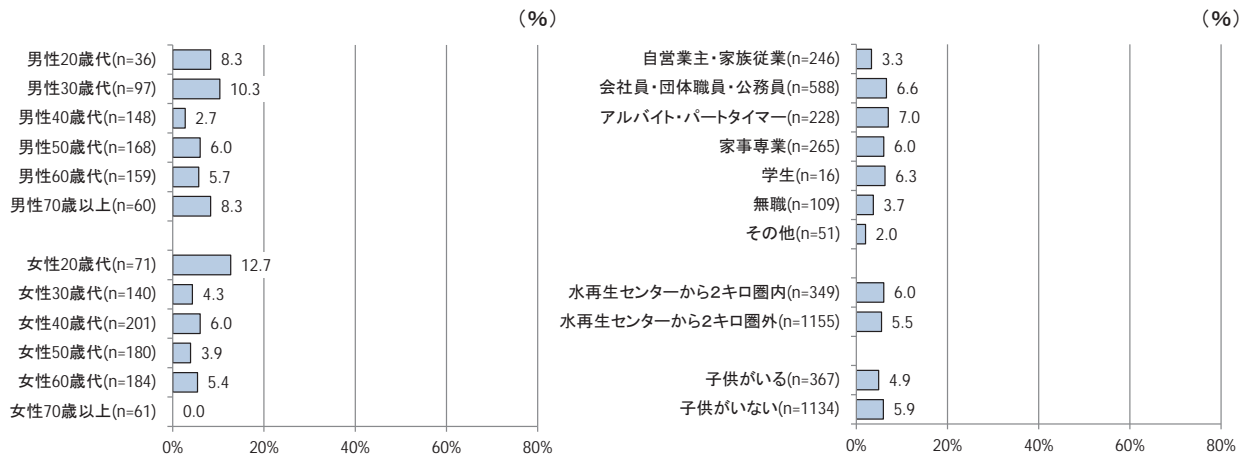
図表 2-4 「トイレ・生活排水」回答者の属性別構成



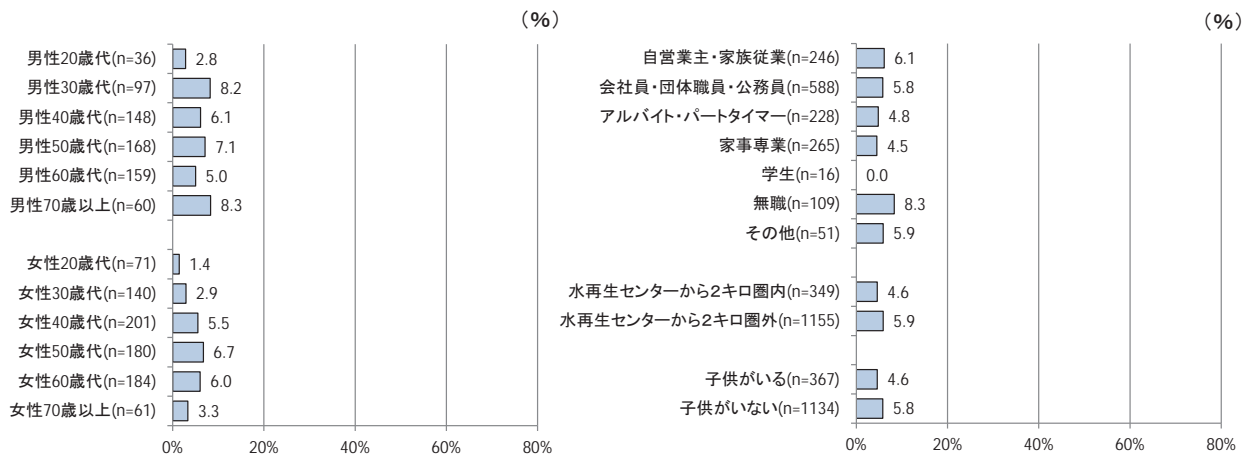
図表 2-5 「きれいにする役割」回答者の属性別構成



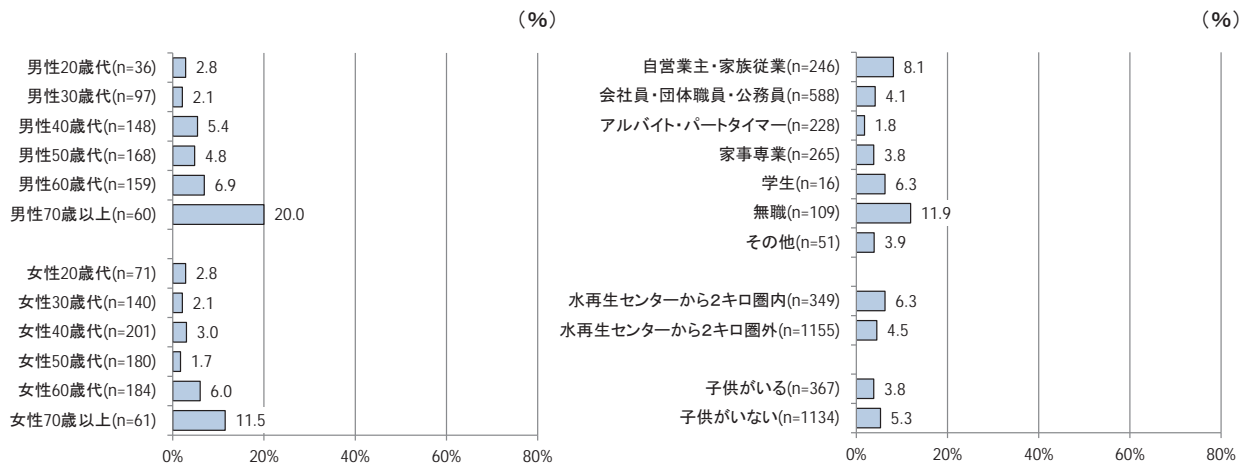
図表 2-6 「処理施設」回答者の属性別構成



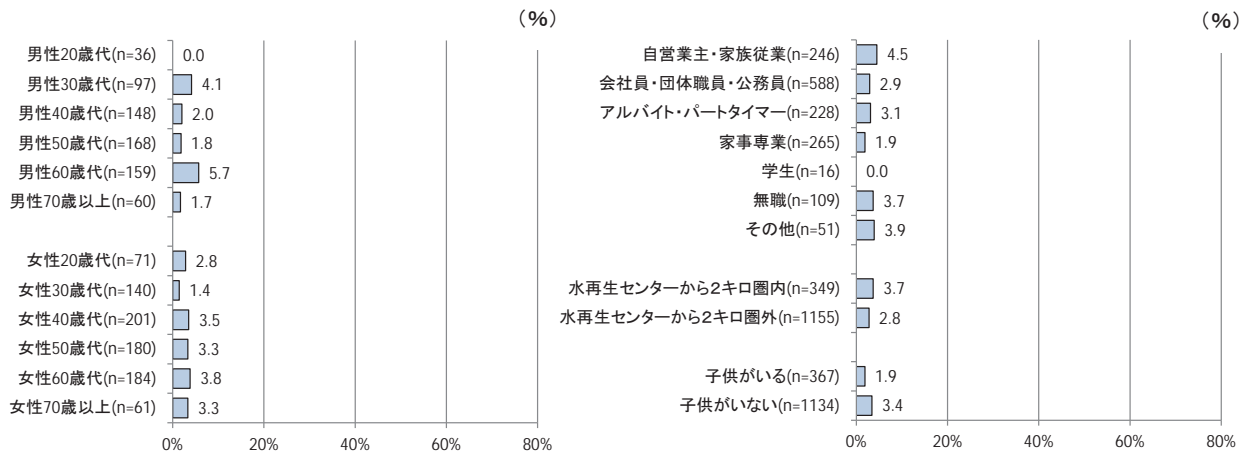
図表 2-7 「災害」回答者の属性別構成



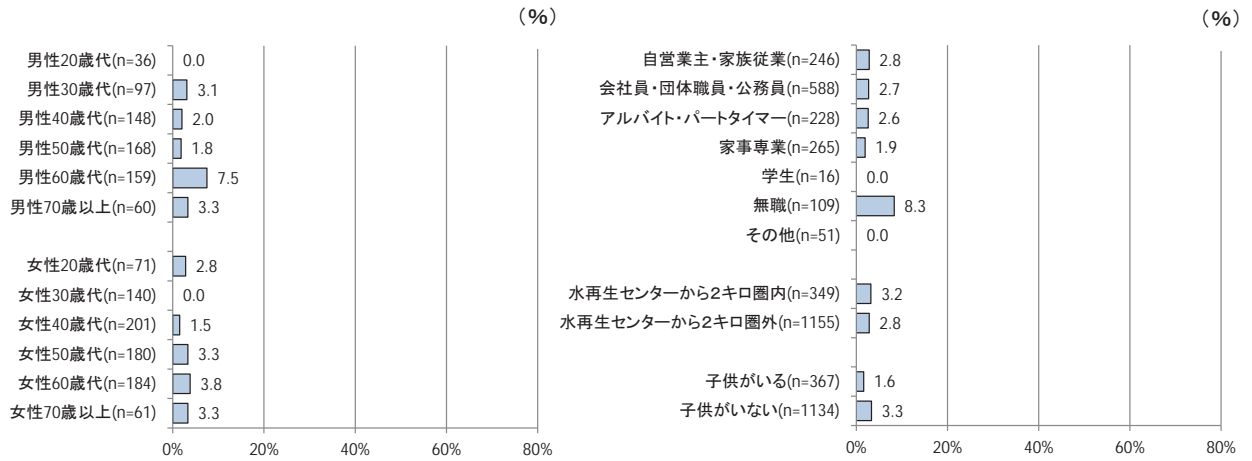
図表 2-8 「縁の下の力持ち・地味」回答者の属性別構成



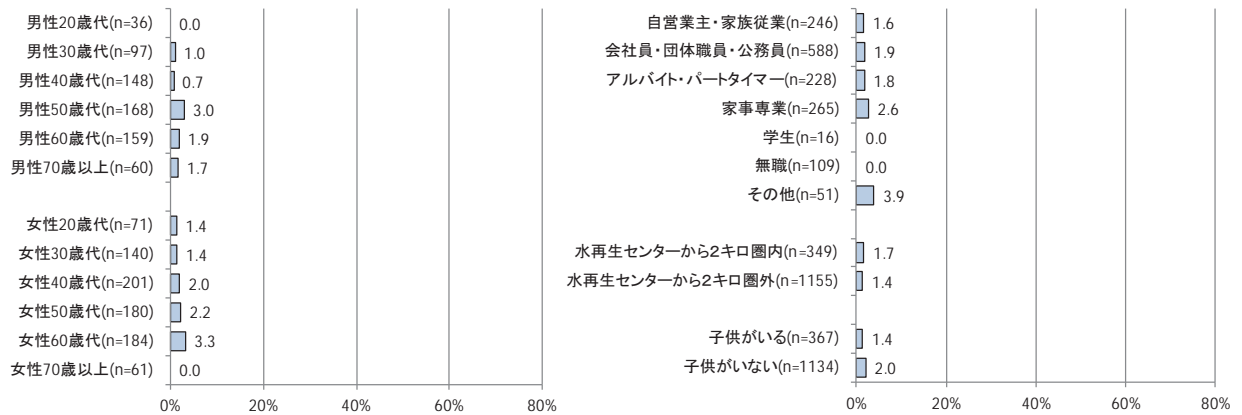
図表 2-9 「環境問題・事業」回答者の属性別構成



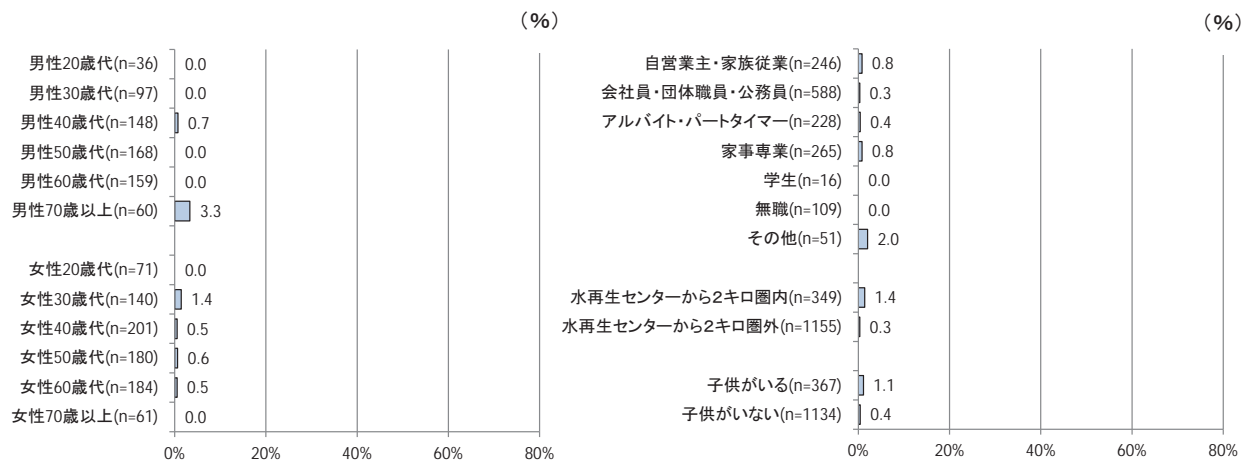
図表 2-10 「川のイメージ」回答者の属性別構成



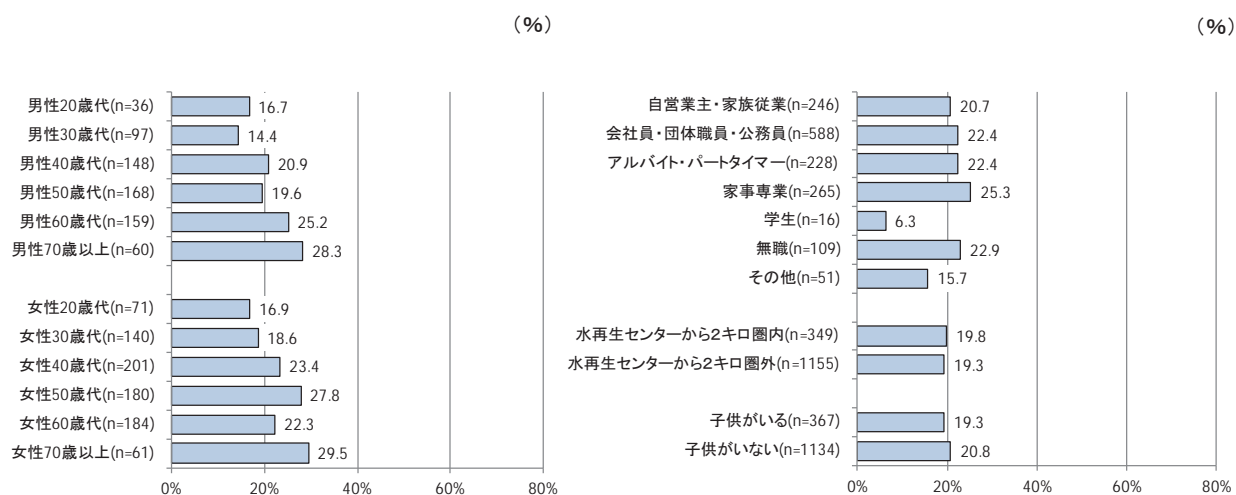
図表 2-11 「水道料金」回答者の属性別構成



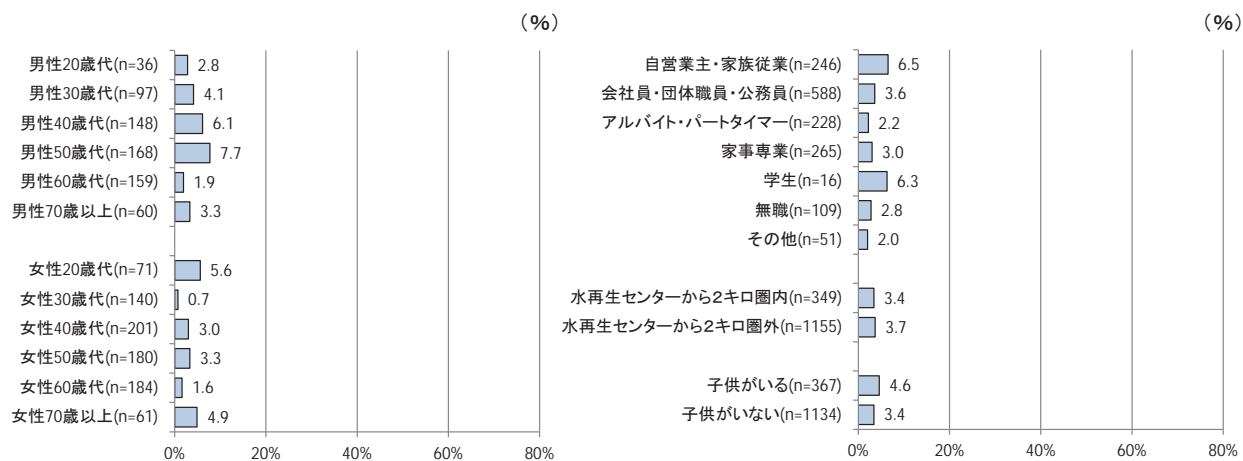
図表 2-12 「飲めるくらいきれい」回答者の属性別構成



図表 2-13 「その他」回答者の属性別構成



図表 2-14 「わからない・無関心」回答者の属性別構成



◆ 汚い・臭う

- ◇ どうしても汚いイメージが先行してしまいます。本当は汚い水をきれいにしているのにね。 (40歳代女性、荒川区)
- ◇ 排水溝の清掃があまり行なわれていない様に感じられます。臭いが発生している様に感じられる。 (60歳代女性、練馬区)
- ◇ 前はトイレの汚物が下水道に詰まって掃除をするのが大変でした。良いイメージはありません (60歳代女性、大田区)
- ◇ 環境を清潔に保つ為の施設であることは頭ではわかっているが、実際に持つ印象は「きたない、危険」 (50歳代男性、足立区)
- ◇ 「使用済みの水」と思っているので汚いイメージがあります。 (40歳代女性、北区)

◆ 生活に必ず必要

- ◇ 生活排水を処理してくれるところ。当然ですが、汚れやにおい等あまりきれいなイメージはないが私たちの生活に欠かせないものだと思います (20歳代女性、杉並区)
- ◇ 普段は、見えない部分なのですが、無ければ生活が成り立たない、非常に大切な、欠くことのできないライフラインです。 (60歳代男性、板橋区)
- ◇ 生活をするうえで、大切な役割をしている。下水道は、文化的に高い生活や安全、安心なくらしをするためには最も大切なことをしている。 (60歳代女性、江東区)
- ◇ 生活には必要不可欠のはずなのに、電気、ガスと比べると日頃の下水道に対しての意識が低いと感じます。 (60歳代女性、足立区)
- ◇ 都市インフラとして、極めて重要。東京都区部は良く整備、維持されている。 (30歳代男性、練馬区)

◆ トイレ・生活排水

- ◇ 洗濯、ふろ、トイレの水が流れるのは下水道がちゃんとしているからだなと思います。 (30歳代女性、足立区)
- ◇ 台所、その他から排水管を通して本管が道路の地中深く (5m位?)に通っていて、それが大きな川に流れ込んでいるのだろう。 (50歳代女性、目黒区)
- ◇ 飲み水になるクリーンなイメージと、汚水のダーティーなイメージが共存している印象 (40歳代女性、練馬区)
- ◇ 普段便利に使わせて頂いて特に考えた事はなかったのですが、生活廃水を処理してくれているのかな?と思ってました。不自由のない事に感謝です。 (40歳代女性、北区)

◆ きれいにする役割

- ◇ 下水道があるから、水の循環が清潔に保たれているイメージ (40歳代男性、板橋区)
- ◇ 汚水を有効に再生させる。 (40歳代女性、江戸川区)
- ◇ 昔は、汚い、臭いというイメージでしたが今は技術向上のため、きれいな水に戻るということが分かっているので悪いイメージはなくなりました。 (40歳代女性、江戸川区)
- ◇ 個人宅などから出た生活用水などをキレイな水に変えて再利用できるようにしたり、する所。 (50歳代女性、江戸川区)

◆ 処理施設

- ◇ 処理場を思い浮かべる。 (40歳代女性、練馬区)
- ◇ 汚いものを見えないように集める施設、というイメージ。 (20歳代男性、北区)
- ◇ 家庭の下水道から、側溝に流れ、地下の土管を経て、汚物が処理され、海に流れる。 (30歳代男性、目黒区)

◆ 災害

- ◇ 最近のゲリラ豪雨で下水道があふれるというニュースを聞くと、下水道整備の大切さを感じる。当たり前前に生活しているけれど非常時の時にもダメージのない下水道である様メンテナンスをお願いしたい。（60歳代女性、目黒区）
- ◇ 下水道は生活そのものであり、最近の災害情報なので断たれた時を思うと恐怖を感じます（40歳代男性、板橋区）
- ◇ 東京の下水道設備は整っていると思うが、大地震等の災害への対応はどうか？（30歳代男性、中央区）

◆ 縁の下の力持ち・地味

- ◇ たいへんなお仕事だと思います。安定供給等する事が（皆さんから理解してもらえず、）普通の事だと思われるから（40歳代男性、葛飾区）
- ◇ 国民生活において非常に重要な役割をになっていて、大変な仕事だと思っている（特に水洗トイレ等）（20歳代女性、葛飾区）
- ◇ 下水道の配管工事を定期的にやって下さって居るようでありがたいと思っています（60歳代女性、台東区）

◆ 環境問題・事業

- ◇ あまり知識は無かったが洗剤やトイレなどの汚染水は流れていき、最終的に海にどうたどり着くのか。又、下水道の汚れはどうなるのか、心配になる。東京湾がきれいになったと、テレビで見たが、下水道局のおかげなのかと思えます。（60歳代女性、杉並区）
- ◇ 再処理をして川へ戻す方法など、昔に比べて環境の維持に努めている印象。（30歳代男性、新宿区）

◆ 川のイメージ

- ◇ 大雨の時川の臭いが感じます（60歳代女性、中野区）
- ◇ 目黒川の汚さと臭いを感じるたびに、重要性を感じる。（40歳代男性、目黒区）

◆ 水道料金

- ◇ 使用量が高い。いつも使用量を気にして使っています。水道使えばメーターですが、下水道についてはどういうメーターのしくみなのか知識がほとんどありません。（60歳代男性、練馬区）
- ◇ 下水道料金が高すぎるのでこまっています。もう、少し、安くして頂けたらと思います。（60歳代女性、墨田区）

◆ 飲めるくらいきれい

- ◇ 特に不満はありません。飲料用としては信頼しています。備蓄用として毎月初めに20リットル用タンクに入れ替えています。（70歳以上男性、豊島区）
- ◇ 汚いイメージが強い。最近、ペットボトルに入って売っているくらいなので、安心して飲めるというイメージも強くなった。（30歳代女性、江東区）

◆ その他

- ◇ 浄水方法がオゾンになってから、水が美味しくなった、と聞いたので、安全なんだろうと感じている。（40歳代男性、江戸川区）
- ◇ 実際下水道を見た事が無いので自分の中のイメージとしては、外国映画に出て来る様な、映画の主人公が、下水道の中を移動する時の映像です。（60歳代女性、江東区）

◆ わからない・無関心

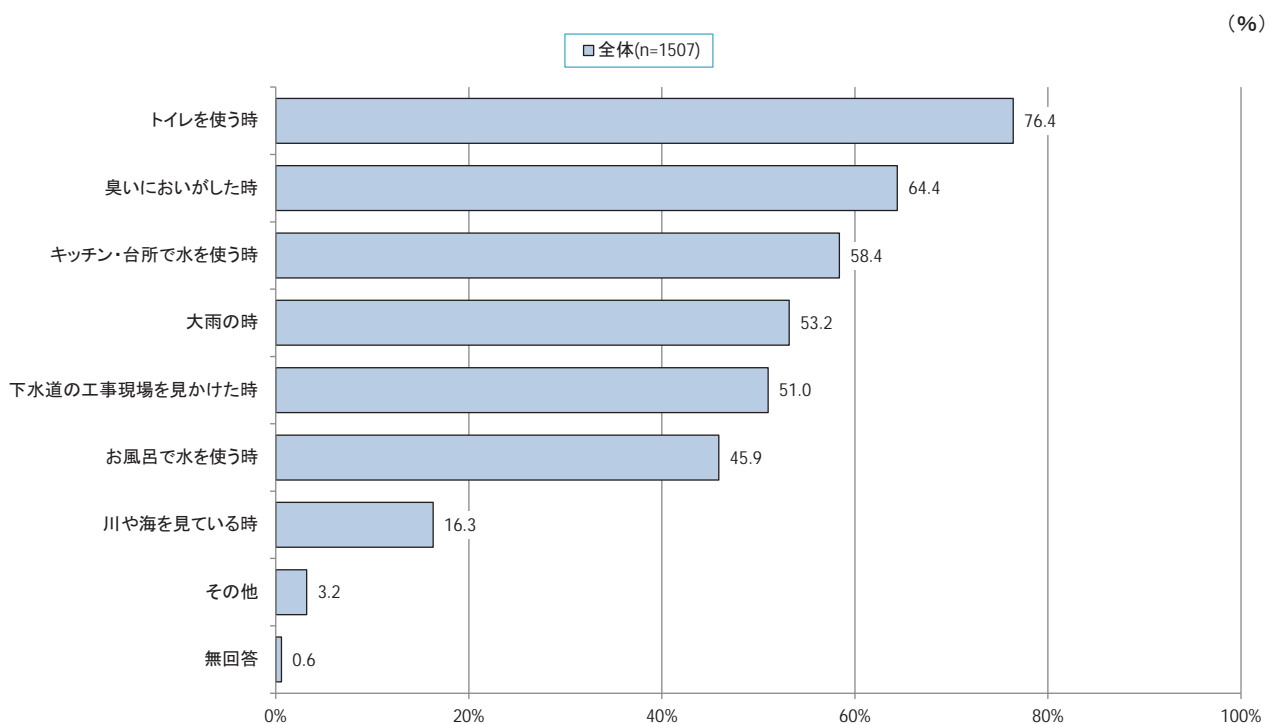
- ◇ 下水道の関係者の方の仕事がどこまでなのかがわかりづらく、側溝などの相談の窓口がわからない。（40歳代男性、目黒区）

3. 「下水道」を意識する場面

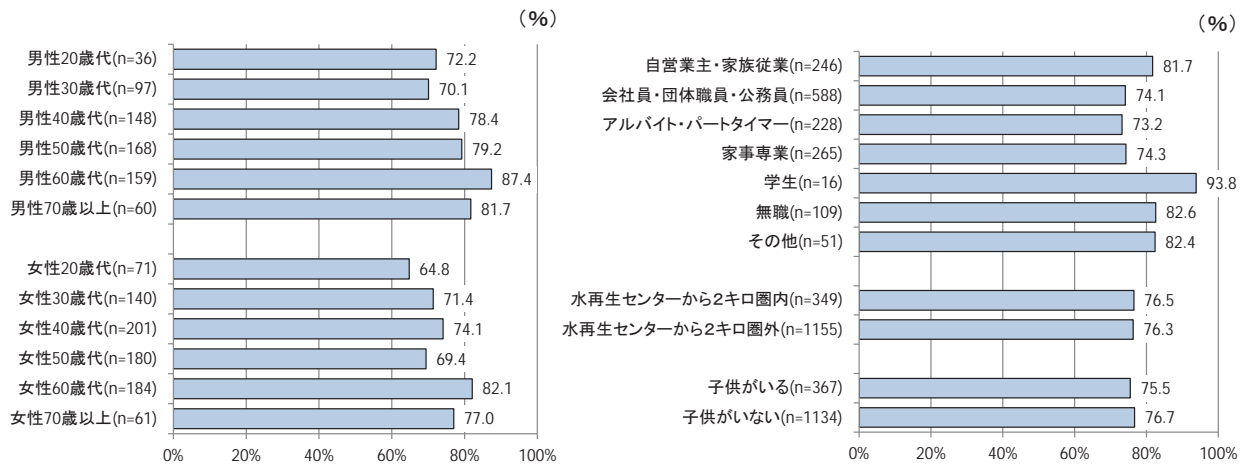
- ◆ 「下水道」を意識する場面については、「トイレを使う時」が 76.4%で最も多く、次いで「臭いにおいがした時」が 64.4%、「キッチン・台所で水を使う時」が 58.4%であった。
- ◆ 一方で、「川や海を見ている時」は 16.3%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「トイレを使う時」で全体平均を超えたものが多かった。

問3. あなたは生活の中で「下水道」を意識する場面がありますか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。(〇はいくつでも)

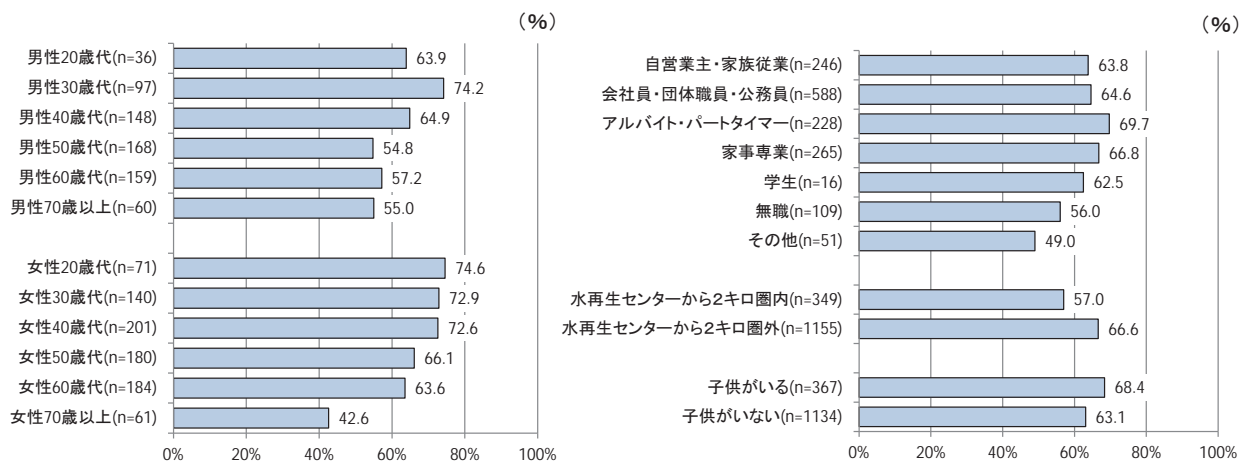
図表3-1 「下水道」を意識する場面



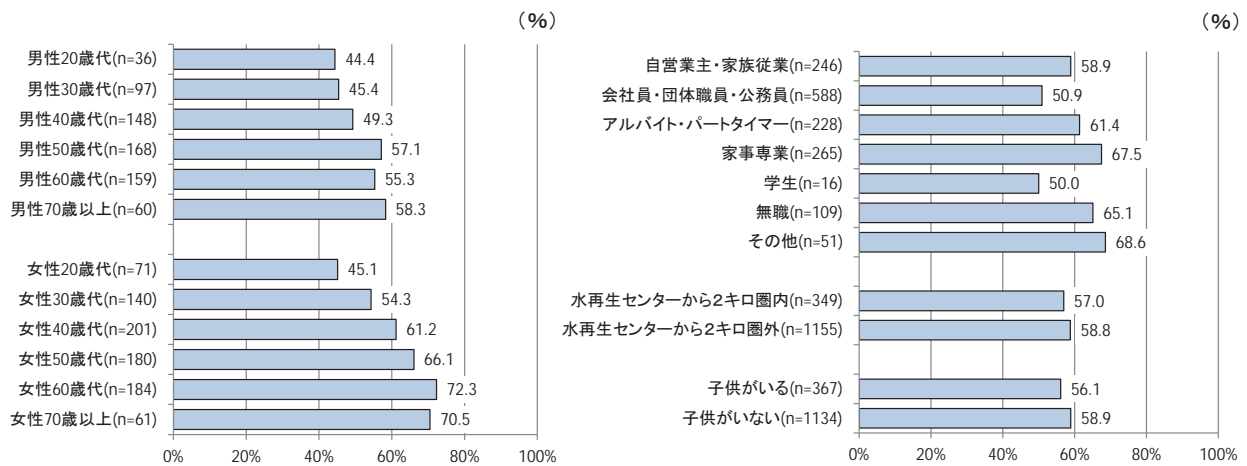
図表3-2 「トイレを使う時」回答者の属性別構成



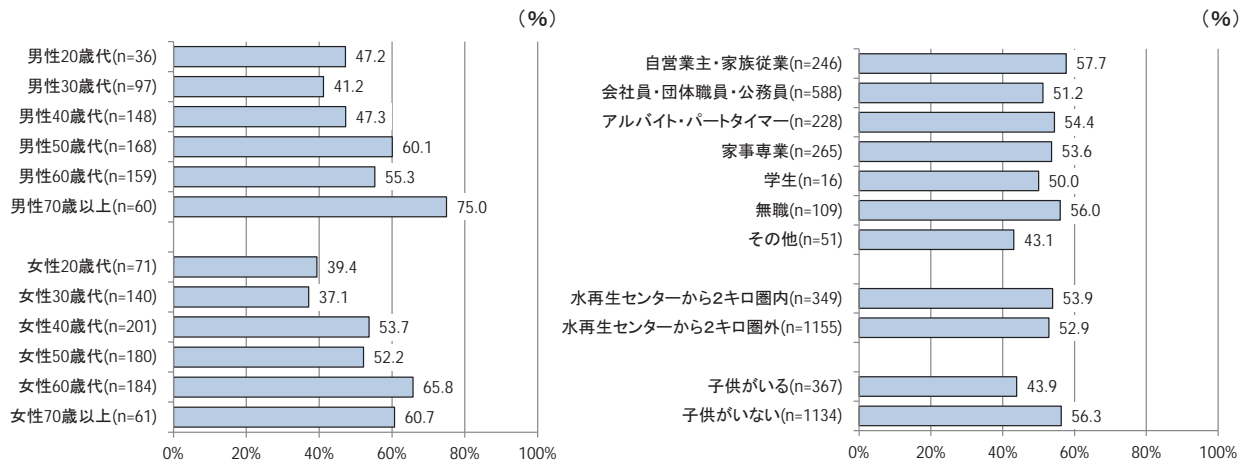
図表3-3 「臭いにおいがした時」回答者の属性別構成



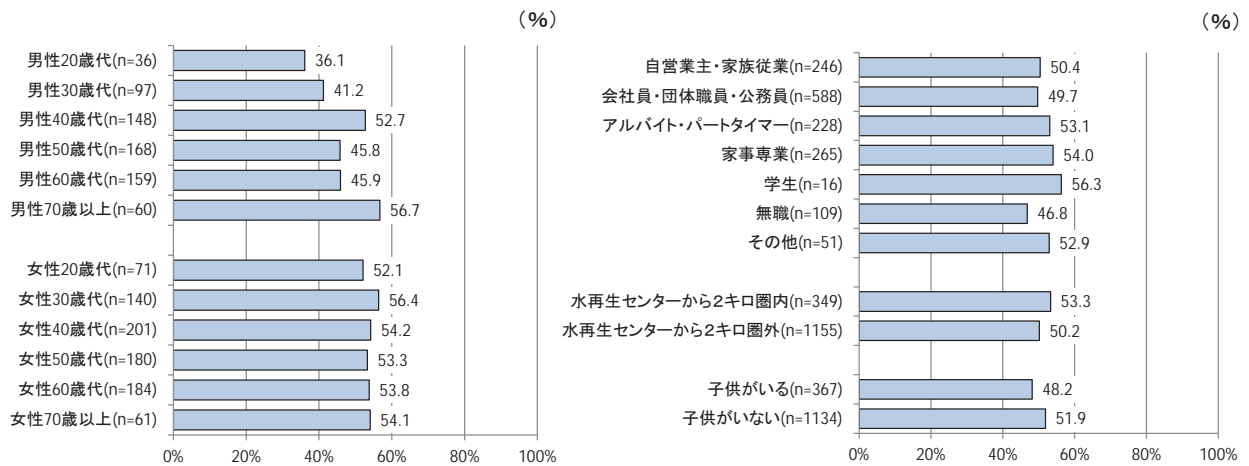
図表3-4 「キッチン・台所で水を使う時」回答者の属性別構成



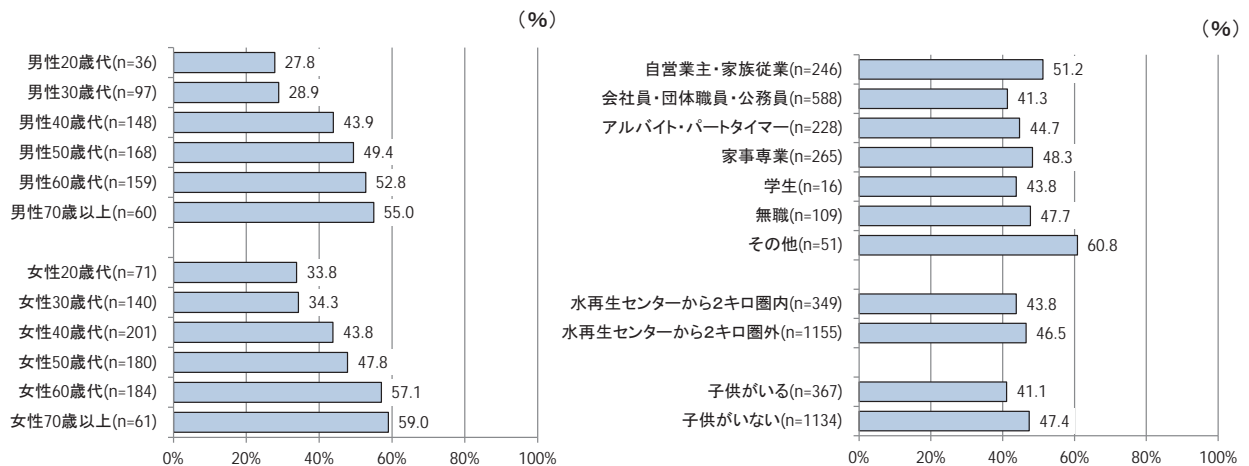
図表 3-5 「大雨の時」回答者の属性別構成



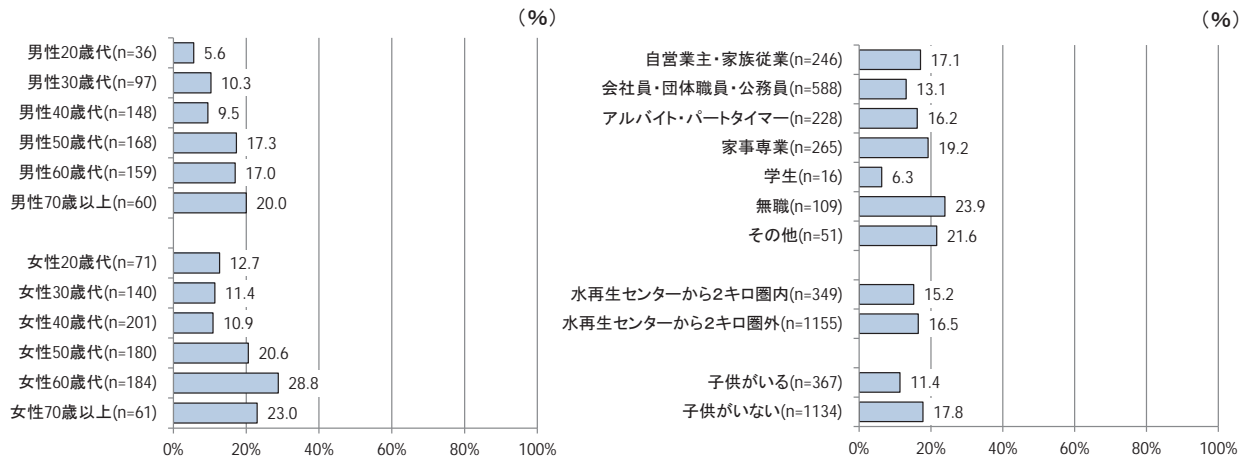
図表 3-6 「下水道の工事現場を見かけた時」回答者の属性別構成



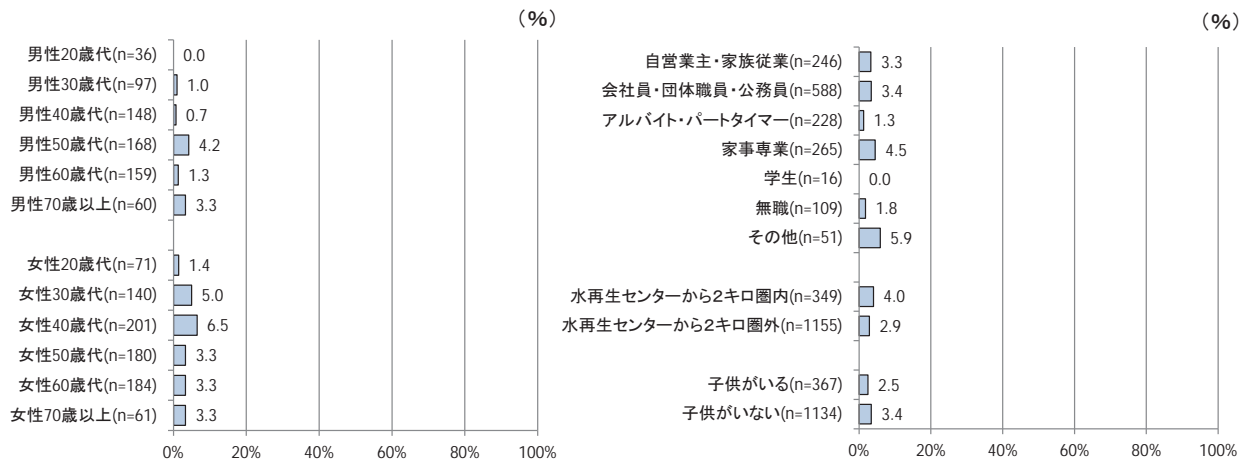
図表 3-7 「お風呂で水を使う時」回答者の属性別構成



図表3-8 「川や海を見ている時」回答者の属性別構成



図表3-9 「その他」回答者の属性別構成



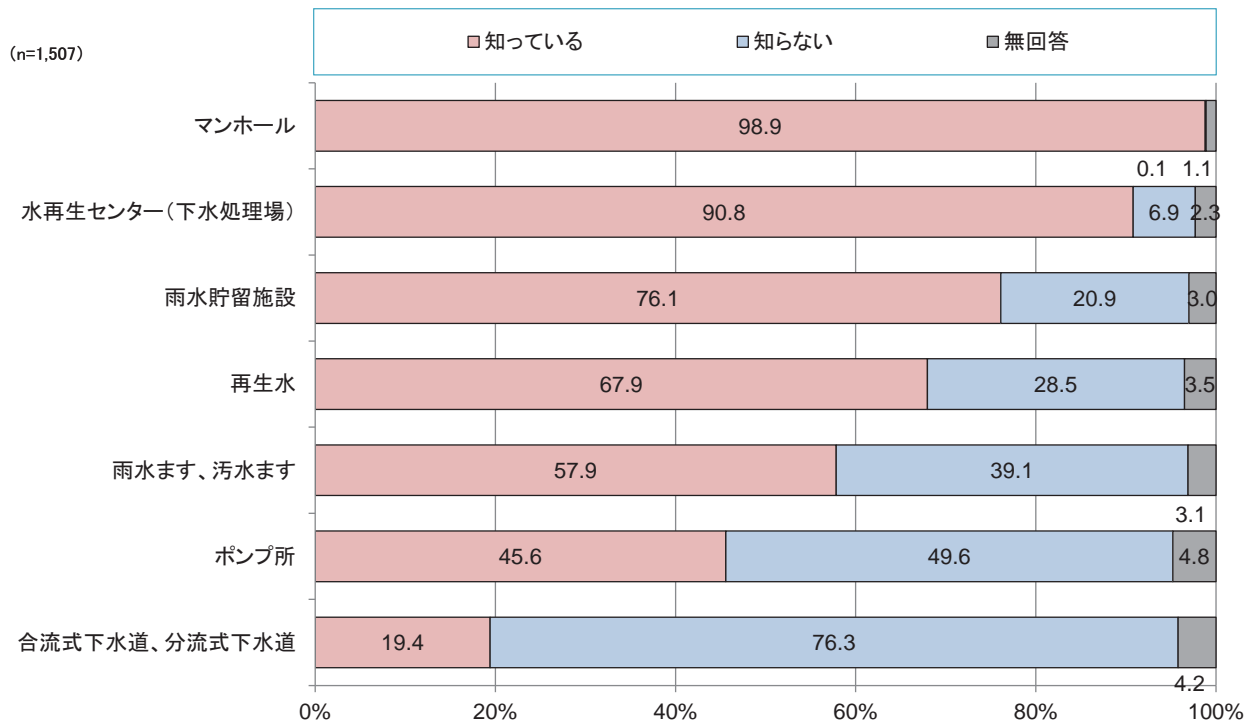
4-1. 下水道用語の認知度（全体）

- ◆ 下水道用語の認知度について、「マンホール」が 98.9%で最も多く、次いで「水再生センター（下水処理場）」が 90.8%であった。
- ◆ 一方で、「合流式下水道、分流式下水道」は 19.4%と最も少なかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。（それぞれに、○は1つずつ）

図表 4-1 下水道事業の用語の認知度（全体）

(%)



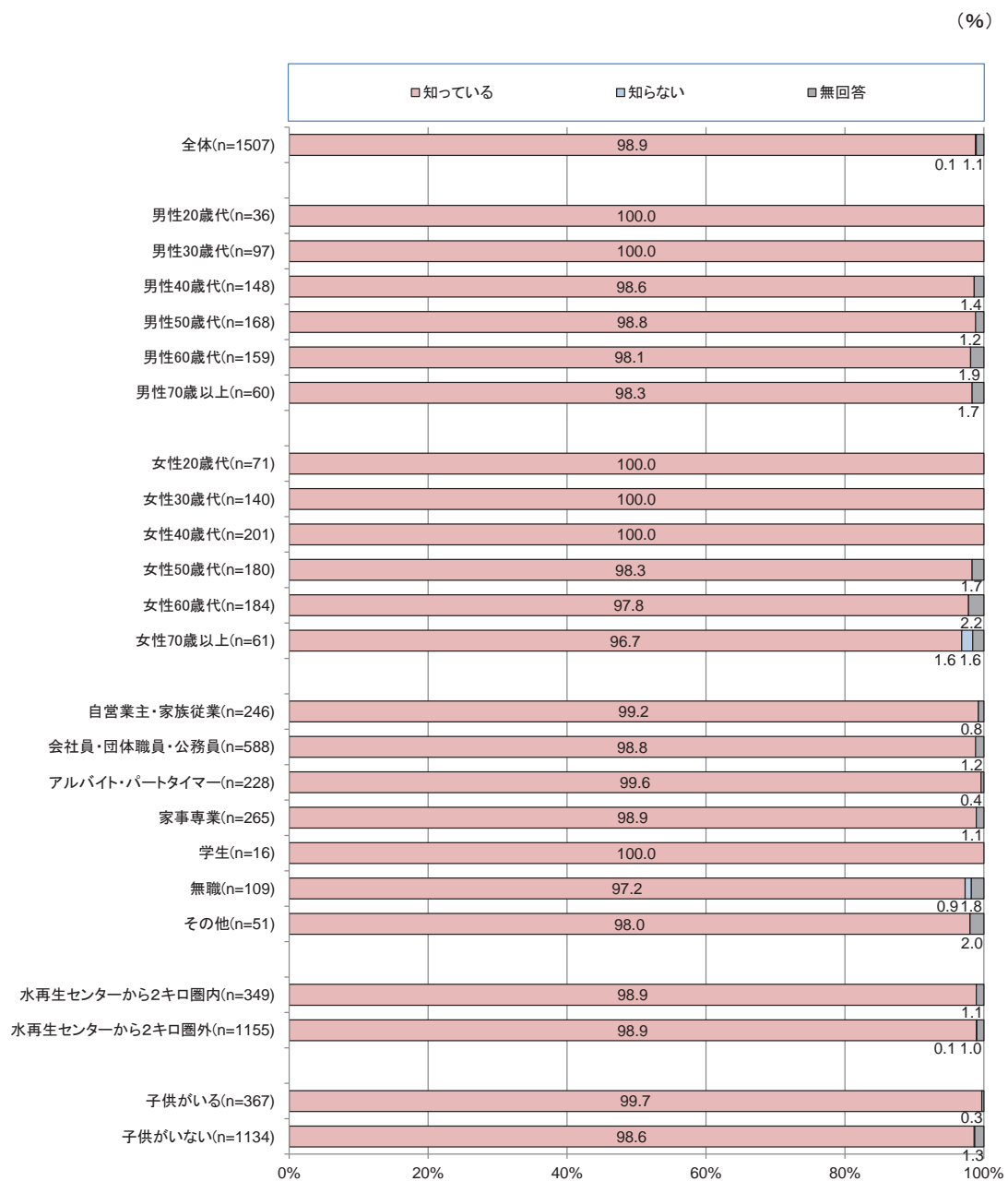
4-2. 下水道用語の認知度 (1. マンホール)

- ◆ 下水道に関する用語「マンホール」については、「知っている」が98.9%、「知らない」が0.1%となった。
- ◆ 性別年代別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 職業別では、全体平均から±5%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

1. マンホール

図表4-2 下水道事業の用語の認知度 (マンホール)



4-3. 下水道用語の認知度 (2. 水再生センター (下水処理場))

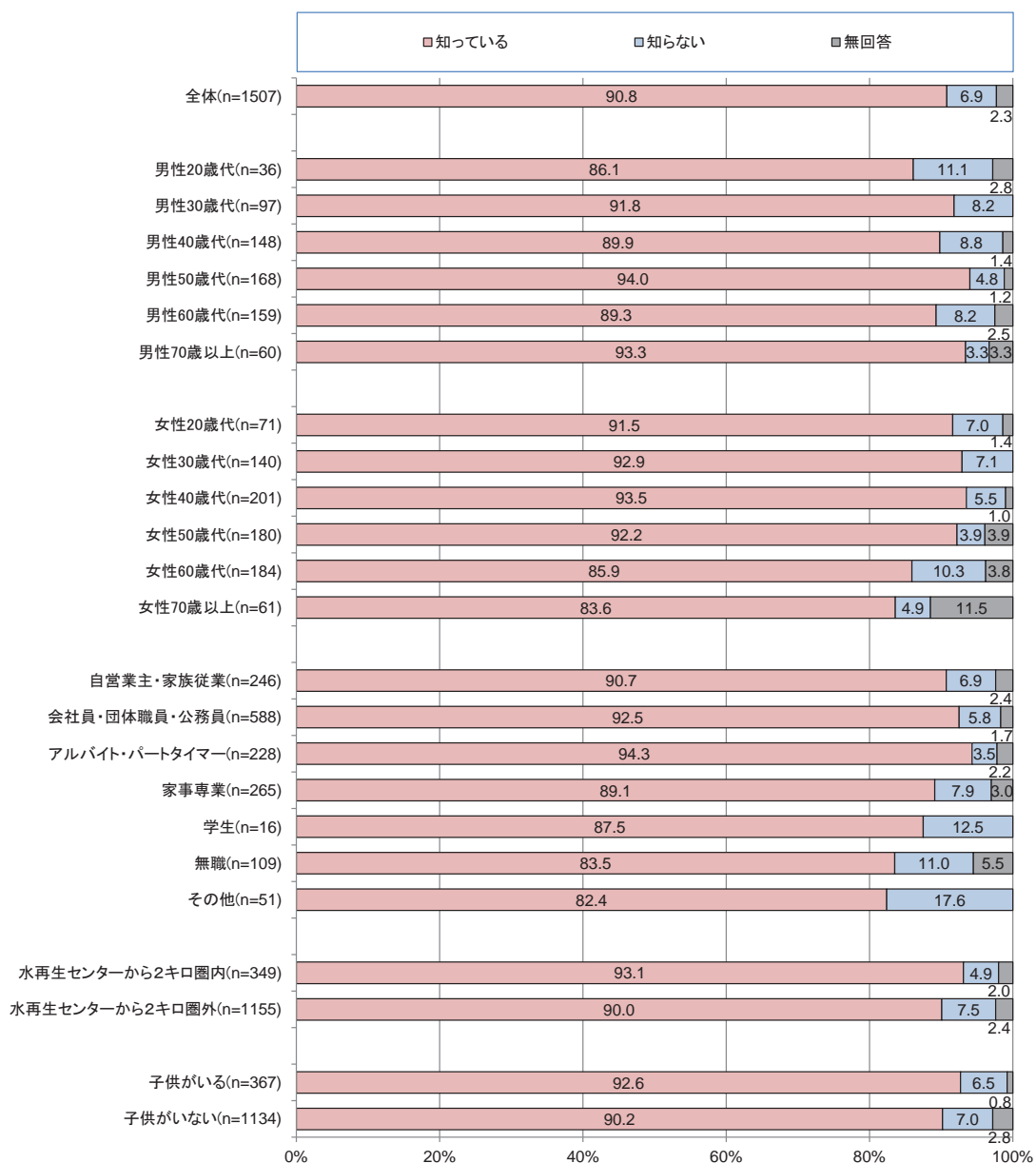
- ◆ 下水道に関する用語「水再生センター (下水処理場)」については、「知っている」が 90.8%、「知らない」が 6.9%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに年代において多少のばらつきがみられるが、全体的に女性の割合が多かった。
- ◆ 職業別でみると、「知っている」では無職が 83.5%で 7.3 ポイント低かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

2. 水再生センター (下水処理場)

図表 4-3 下水道事業の用語の認知度 (水再生センター (下水処理場))

(%)



4-4. 下水道用語の認知度 (3. 雨水貯留施設)

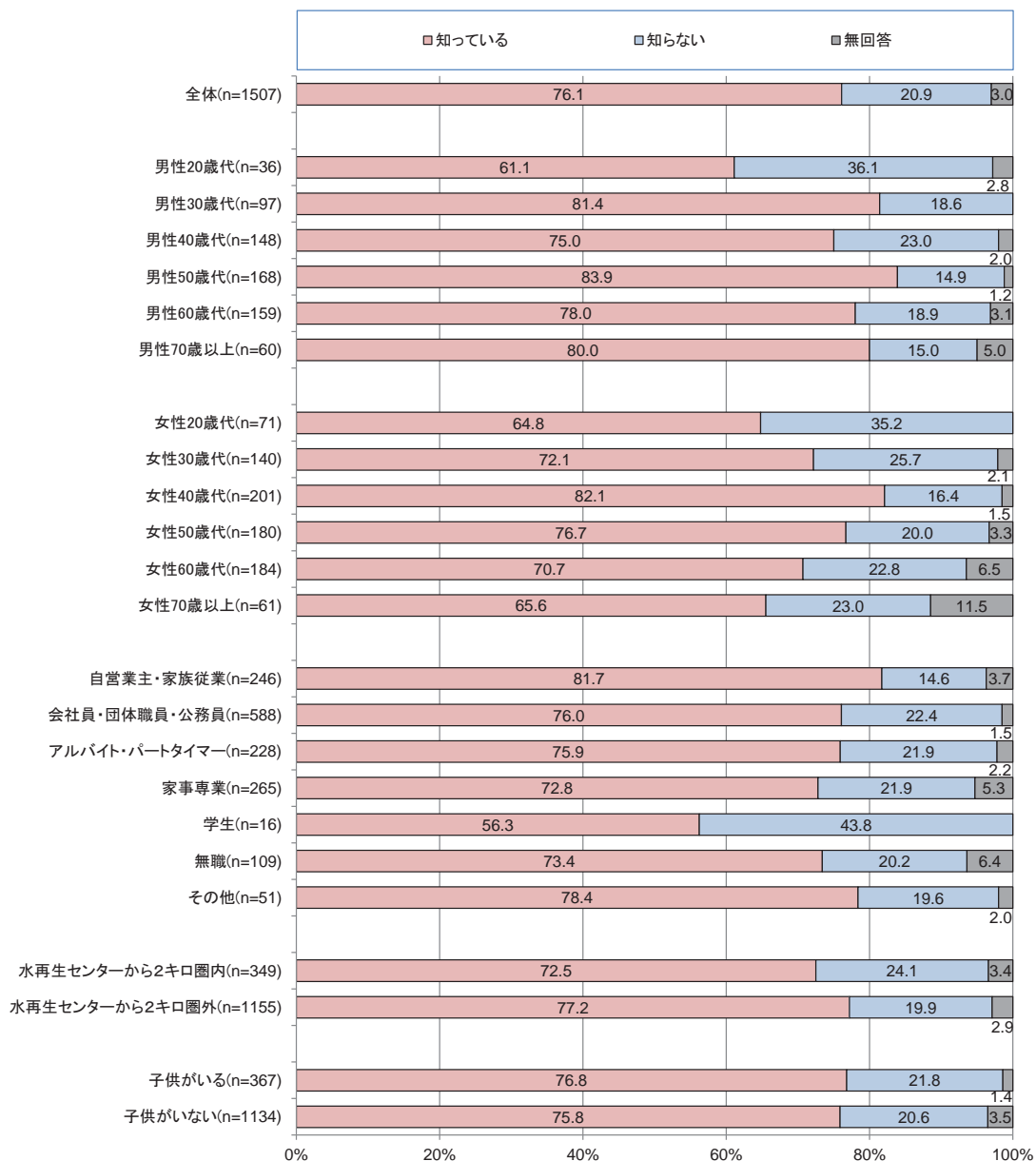
- ◆ 下水道に関する用語「雨水貯留施設」については、「知っている」が76.1%、「知らない」が20.9%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに20歳代の割合が最も低く、年代が大きくなるにつれて増加していく傾向がみられるが、女性は40歳代以降減少した。
- ◆ 職業別でみると、「知っている」では自営業主・家族従業が81.7%で5.6ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

3. 雨水貯留施設

図表4-4 下水道事業の用語の認知度 (雨水貯留施設)

(%)



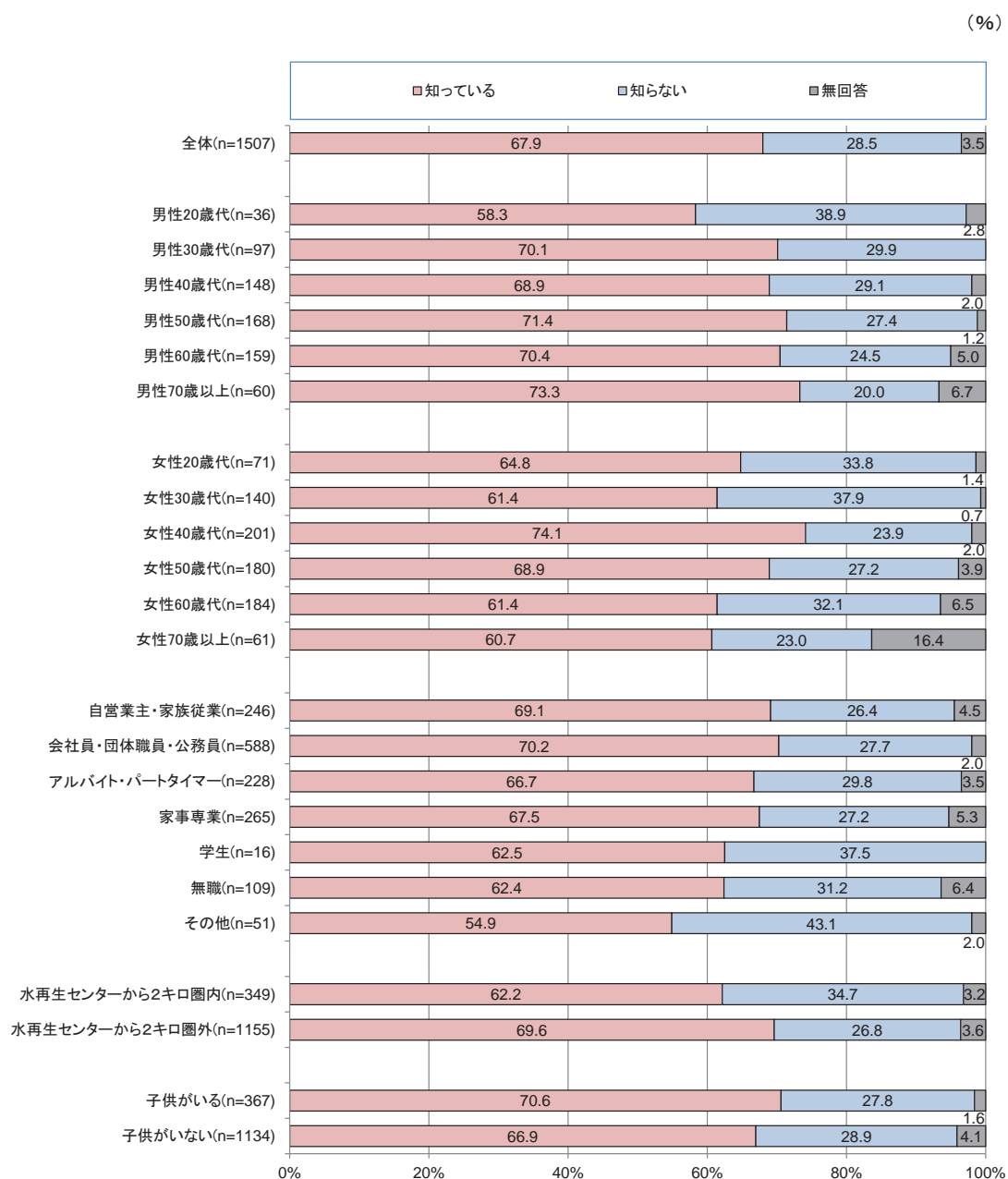
4-5. 下水道用語の認知度 (4. 再生水)

- ◆ 下水道に関する用語「再生水」については、「知っている」が67.9%、「知らない」が28.5%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では女性40歳代が最も多く、男性20歳代が最も低かった。
- ◆ 職業別でみると、「知っている」では無職が62.4%で5.5ポイント低かった。
- ◆ 地域別でみると、水再生センターから2キロ圏内では「知っている」が62.2%で全体平均より5.7ポイント低く、「知らない」が34.7%で6.2ポイント高かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

4. 再生水

図表4-5 下水道事業の用語の認知度(再生水)



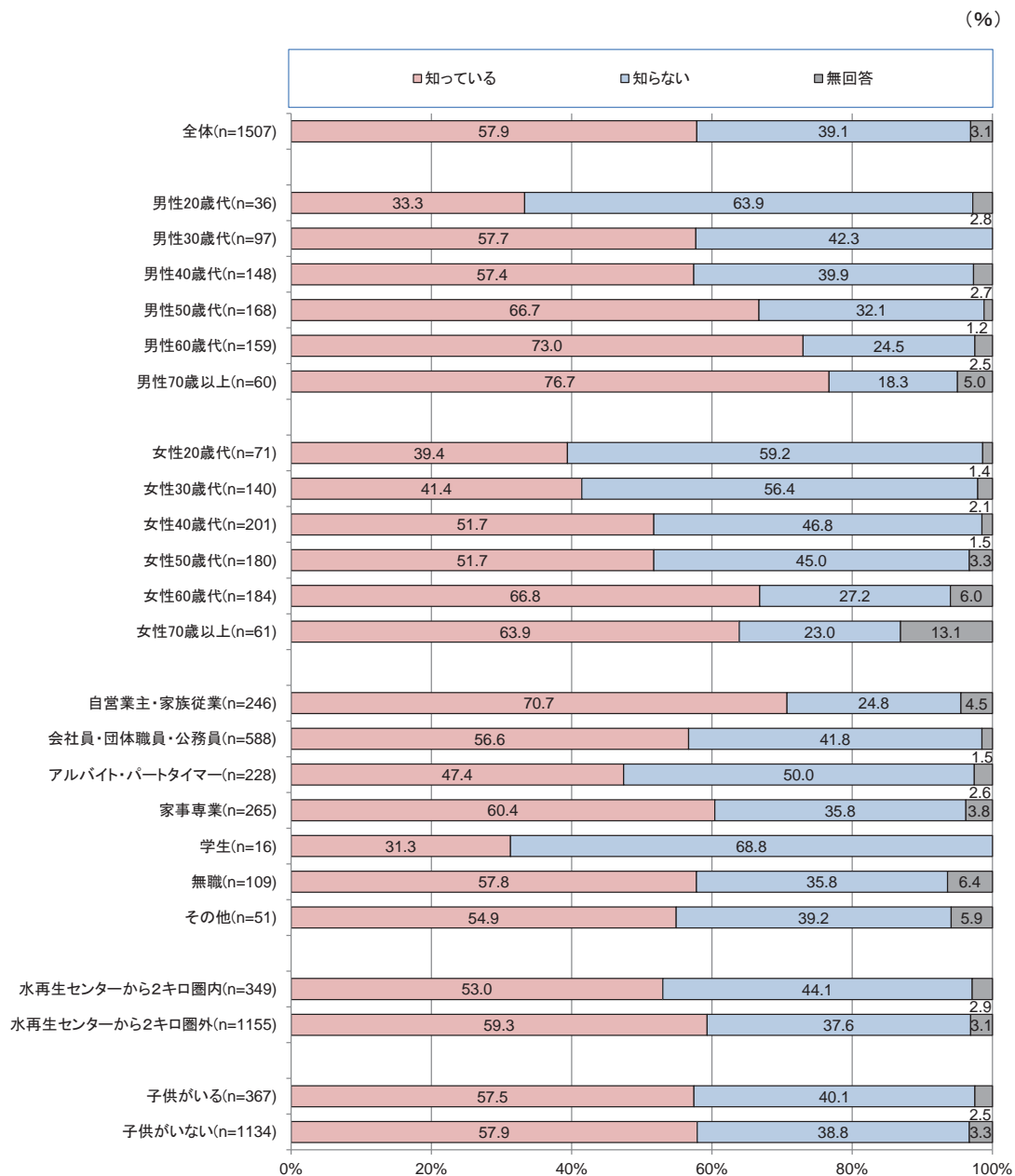
4-6. 下水道用語の認知度 (5. 雨水ます、汚水ます)

- ◆ 下水道に関する用語「雨水ます、汚水ます」については、「知っている」が57.9%、「知らない」が39.1%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、「知っている」では男女ともに20歳代が最も低く、年代があがるにつれて増加する傾向がみられた。
- ◆ 職業別で見ると、「知っている」では自営業主・家族従業が70.7%で12.8ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、水再生センターから2キロ圏内では「知らない」が44.1%で5.0ポイント高かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

5. 雨水ます、汚水ます

図表4-6 下水道事業の用語の認知度(雨水ます、汚水ます)



4-7. 下水道用語の認知度 (6. ポンプ所)

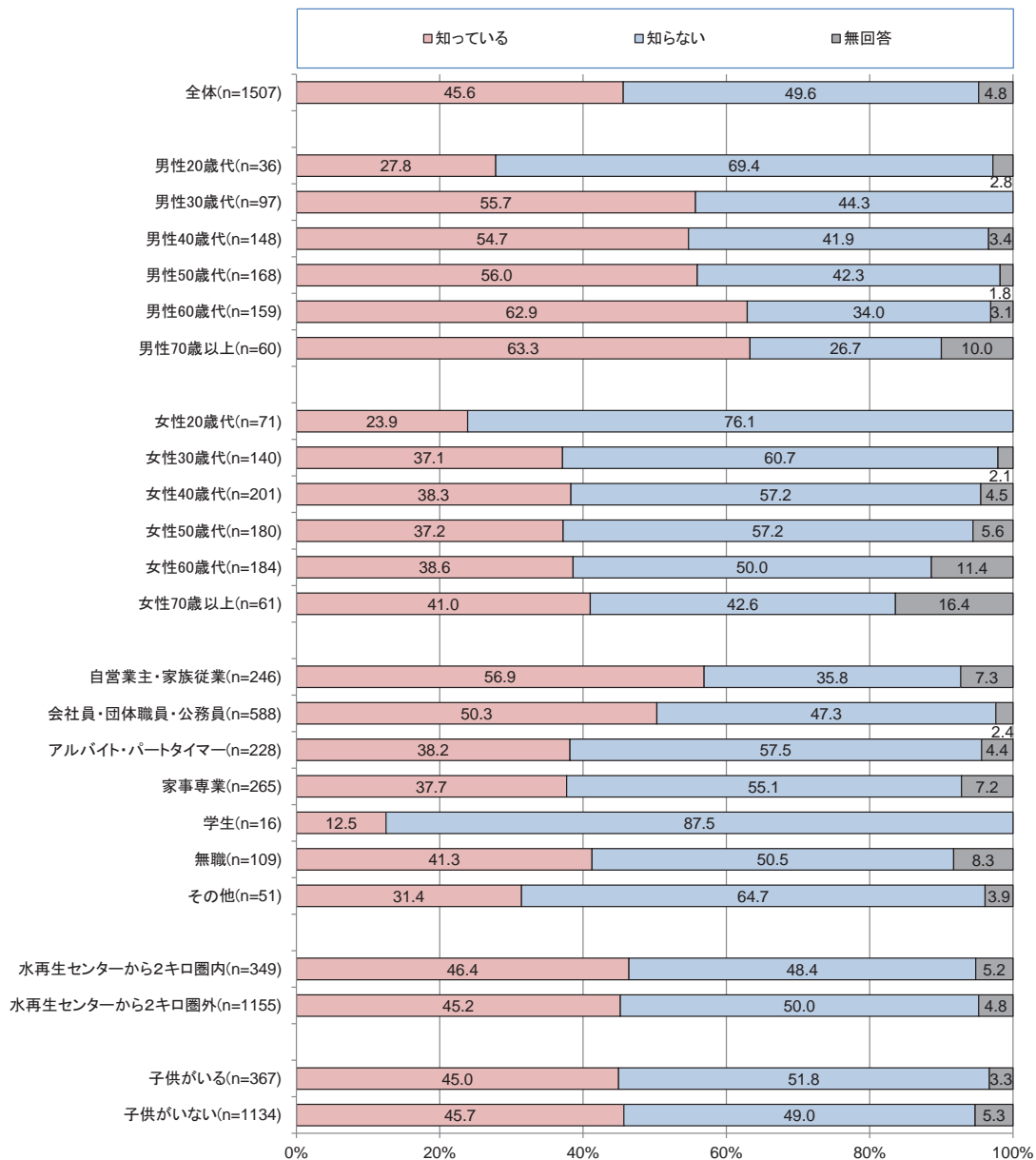
- ◆ 下水道に関する用語「ポンプ所」については、「知っている」が45.6%、「知らない」が49.6%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに20歳代が最も低いですが、男性30~70歳以上は過半数を超えた。
- ◆ 職業別でみると、「知っている」では自営業主・家族従業が56.9%で14.0ポイント高いが、他の項目では低い傾向がみられた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

6. ポンプ所

図表4-7 下水道事業の用語の認知度 (ポンプ所)

(%)



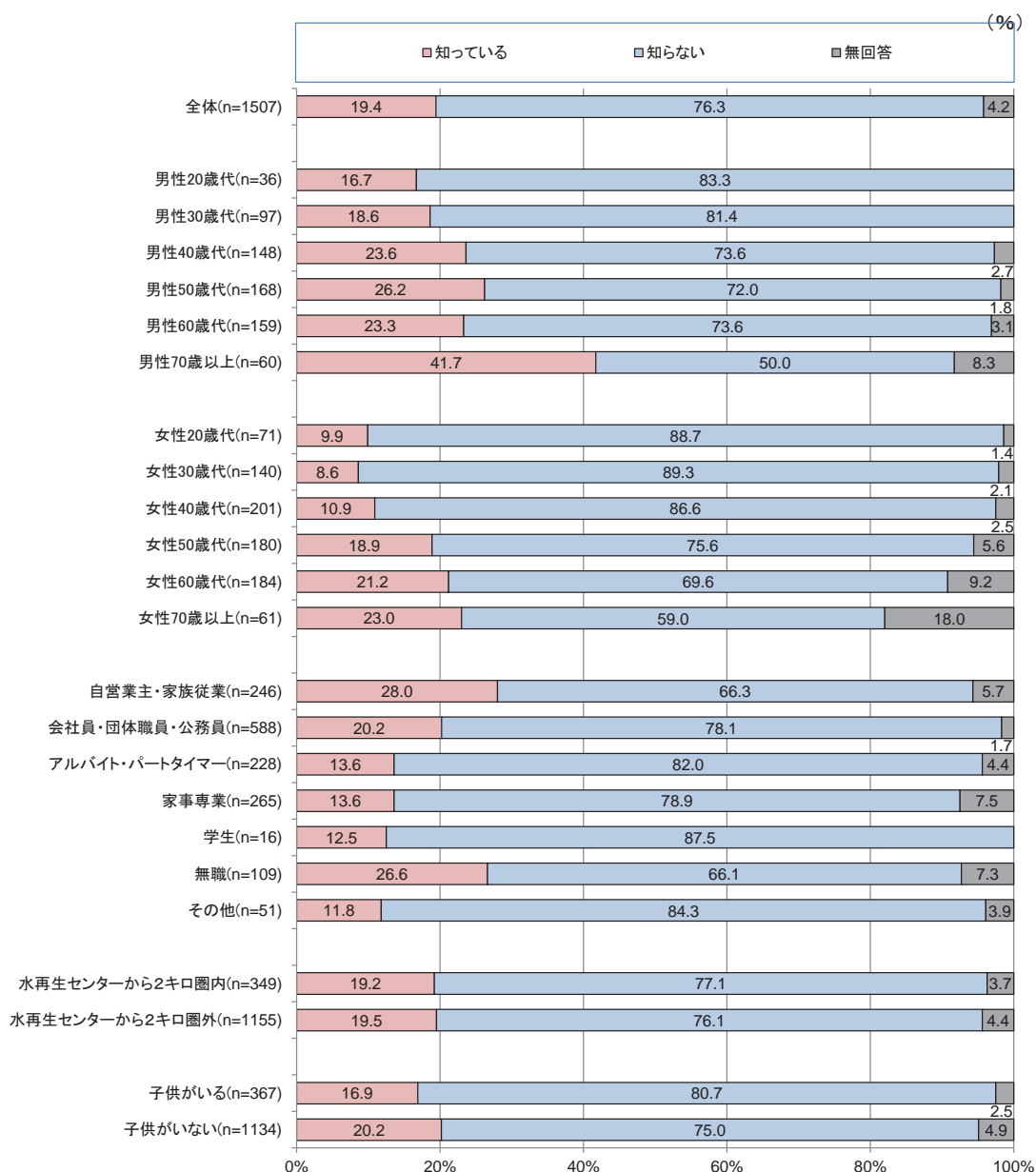
4-8. 下水道用語の認知度 (7. 合流式下水道、分流式下水道)

- ◆ 下水道に関する用語「合流式下水道、分流式下水道」については、「知っている」が19.4%、「知らない」が76.3%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」は男性70歳以上が41.7%で最も多く、男女ともに年代が小さくなるにつれて減少していく傾向がみられた。
- ◆ 職業別では、「知っている」では自営業主・家族従業が28.0%で8.6ポイント、無職が26.6%で7.2ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問4. あなたは、下水道に関する次の用語をご存じですか。(それぞれに、○は1つずつ)

7. 合流式下水道、分流式下水道

図表4-8 下水道事業の用語の認知度 (合流式下水道、分流式下水道)



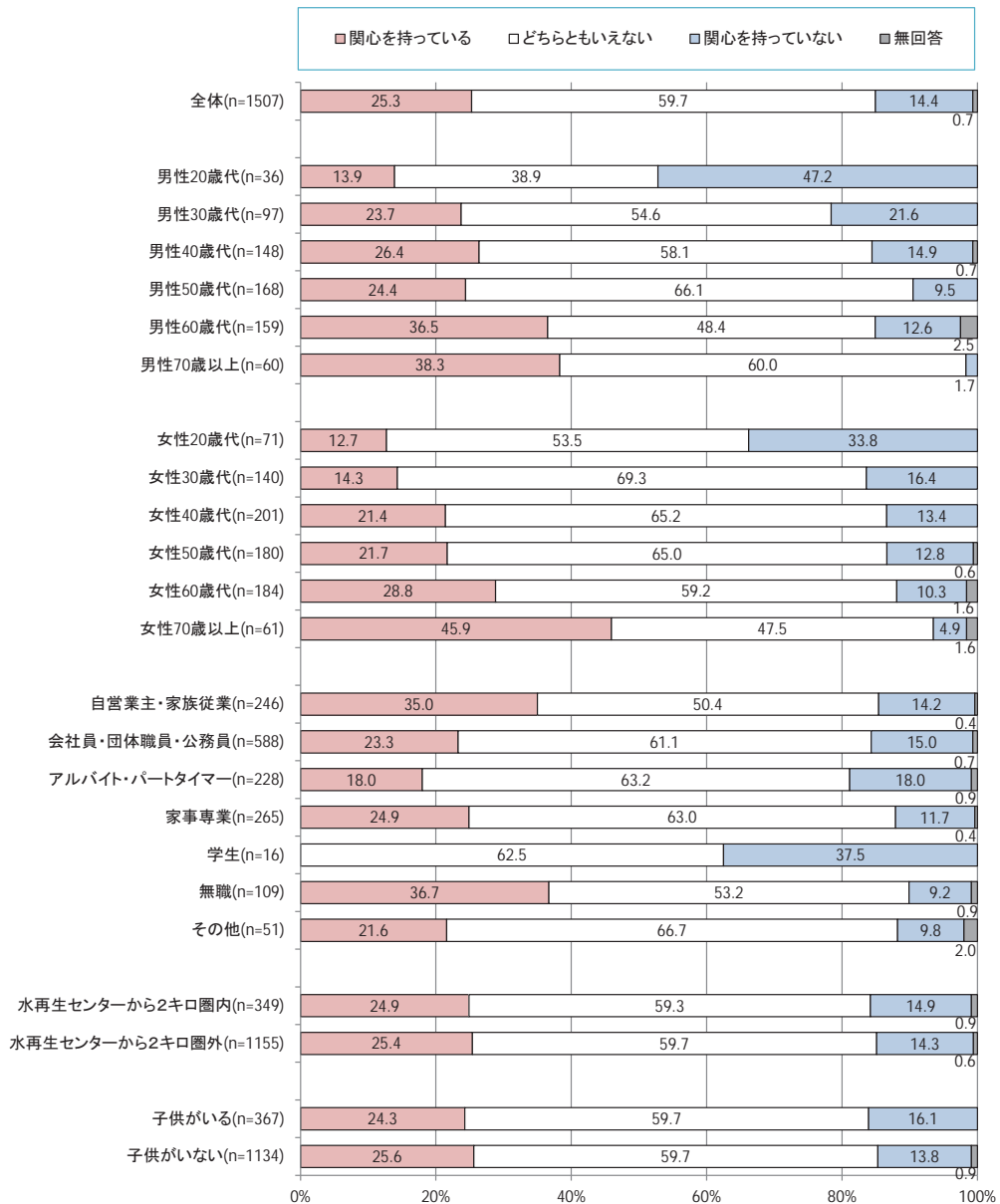
5. 東京都下水道局事業の関心度

- ◆ 東京都下水道局の事業内容に関して、「どちらともいえない」が 59.7%で最も多く、次いで「関心を持っている」が 25.3%、「関心を持っていない」が 14.4%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「関心を持っている」では男女ともに 70 歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していく傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、無職では「関心を持っている」が 36.7%で 11.4 ポイント、自営業主・家族従業では 35.0%で 9.7 ポイント高く、アルバイト・パートタイマーでは 18.0%で 7.3 ポイント低かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問5. あなたは、東京都下水道局の事業内容に関心をお持ちですか。(○は1つ)

図表5-1 東京都下水道局事業の関心度

(%)

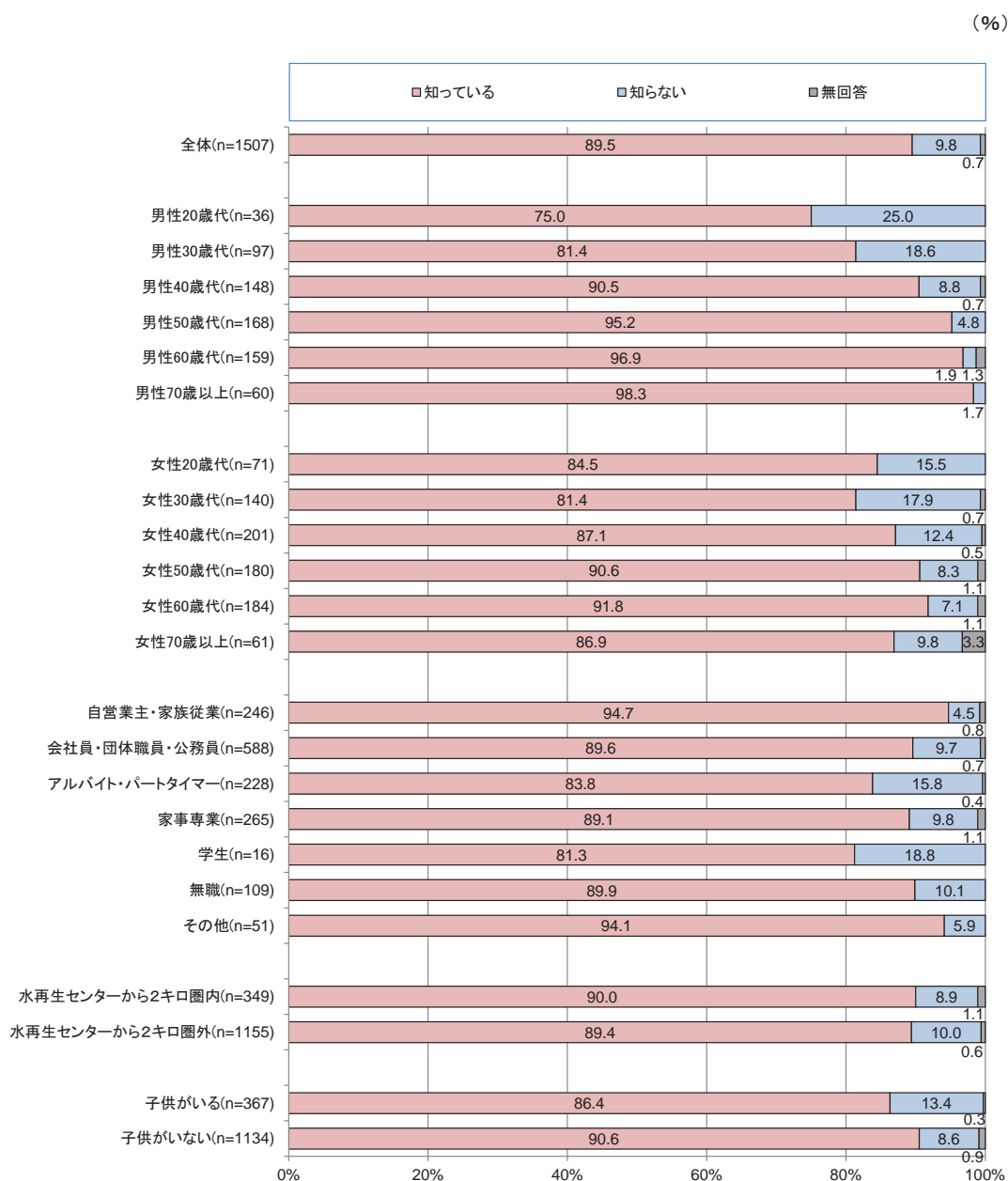


6. 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）

- ◆ 清潔で快適な生活環境への寄与については、「知っている」が89.5%、「知らない」が9.8%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男性70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していき、男性20歳代が最も低くなった。
- ◆ 職業別でみると、「知らない」ではアルバイト・パートタイマーが15.8%で6.0ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問6. ほとんどのご家庭で水洗トイレが利用できるようになるなど、下水道は、清潔で快適な生活環境に寄与しています。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表6-1 下水道事業の役割の認知度（快適な生活環境の創出）



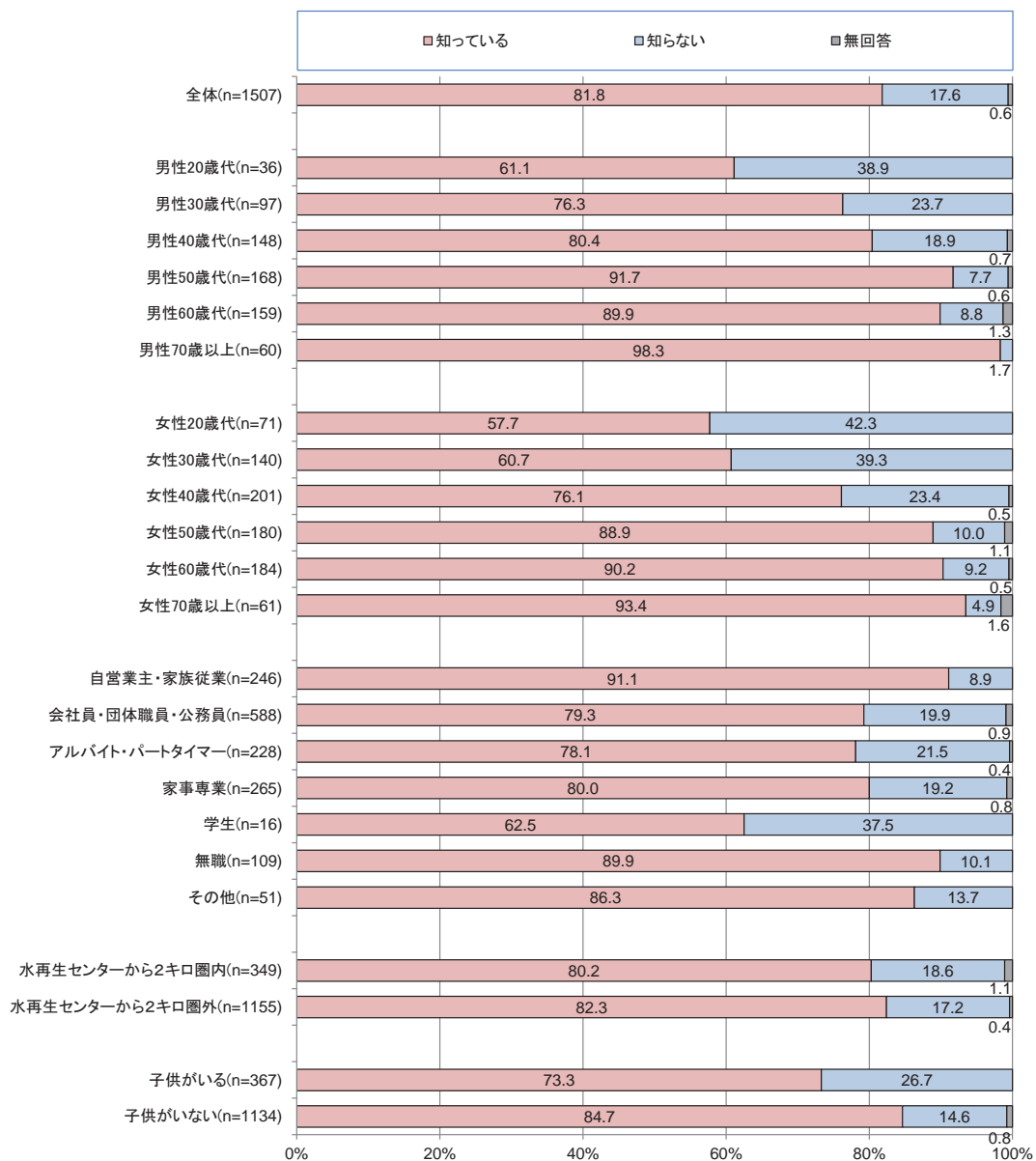
7. 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

- ◆ 下水の処理で以前は汚れていた隅田川や多摩川の水質改善については、「知っている」が81.8%、「知らない」が17.6%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに70歳以上が最も多く9割を超えたが、20歳代では6割となった。
- ◆ 職業別でみると、自営業主・家族従業では「知っている」が91.1%で9.3ポイント高くなった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは「知っている」が73.3%で8.5ポイント低くなった。

問7. 下水を処理し、きれいにした水を放流することで、以前は汚れていた隅田川や多摩川は水質が改善してきれいになりました。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表7-1 下水道事業の役割の認知度（下水処理）

(%)

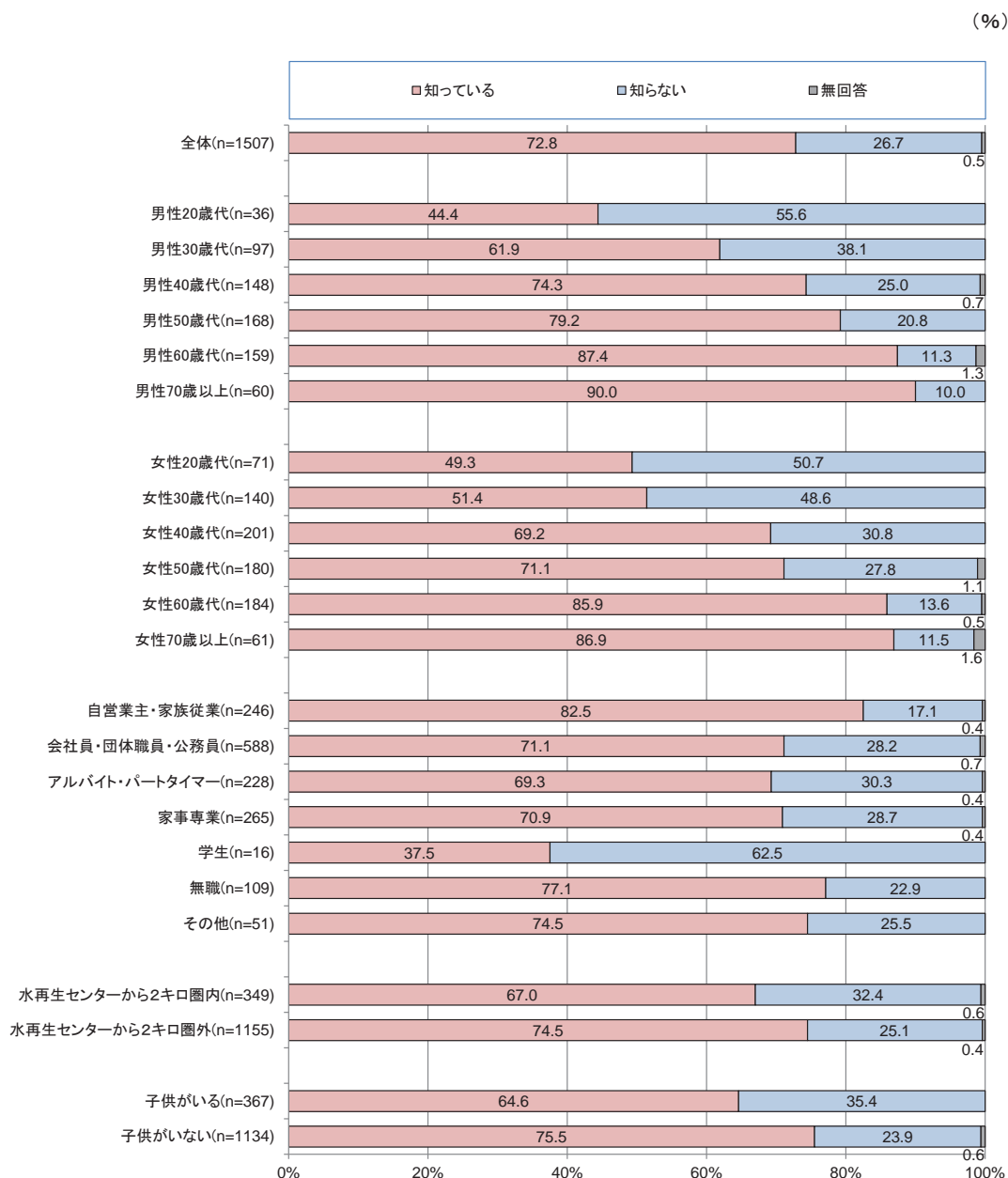


8. 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

- ◆ 下水道の普及により、以前と比べ大雨の際の深刻な浸水被害が少なくなったことについては、「知っている」が72.8%、「知らない」が26.7%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに70歳以上が最も多く、年代が小さくなるにつれて減少していき、20歳代では過半数が「知らない」と答えた。
- ◆ 職業別でみると、自営業主・家族従業では「知っている」が82.5%で9.7ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、水再生センターから2キロ圏内では「知っている」が67.0%で5.8ポイント低かった。
- ◆ 小学生以下の子どもの有無でみると、子供がいるでは「知っている」が64.6%で8.2ポイント低かった。

問8. 道路や住宅地に降った雨は、雨水ますを通過して下水道管に入ります。下水道の普及により、以前と比べ大雨の際の深刻な浸水被害が少なくなりました。あなたは、このことをご存知ですか。（○は1つ）

図表8-1 下水道事業の役割の認知度（浸水の防除）

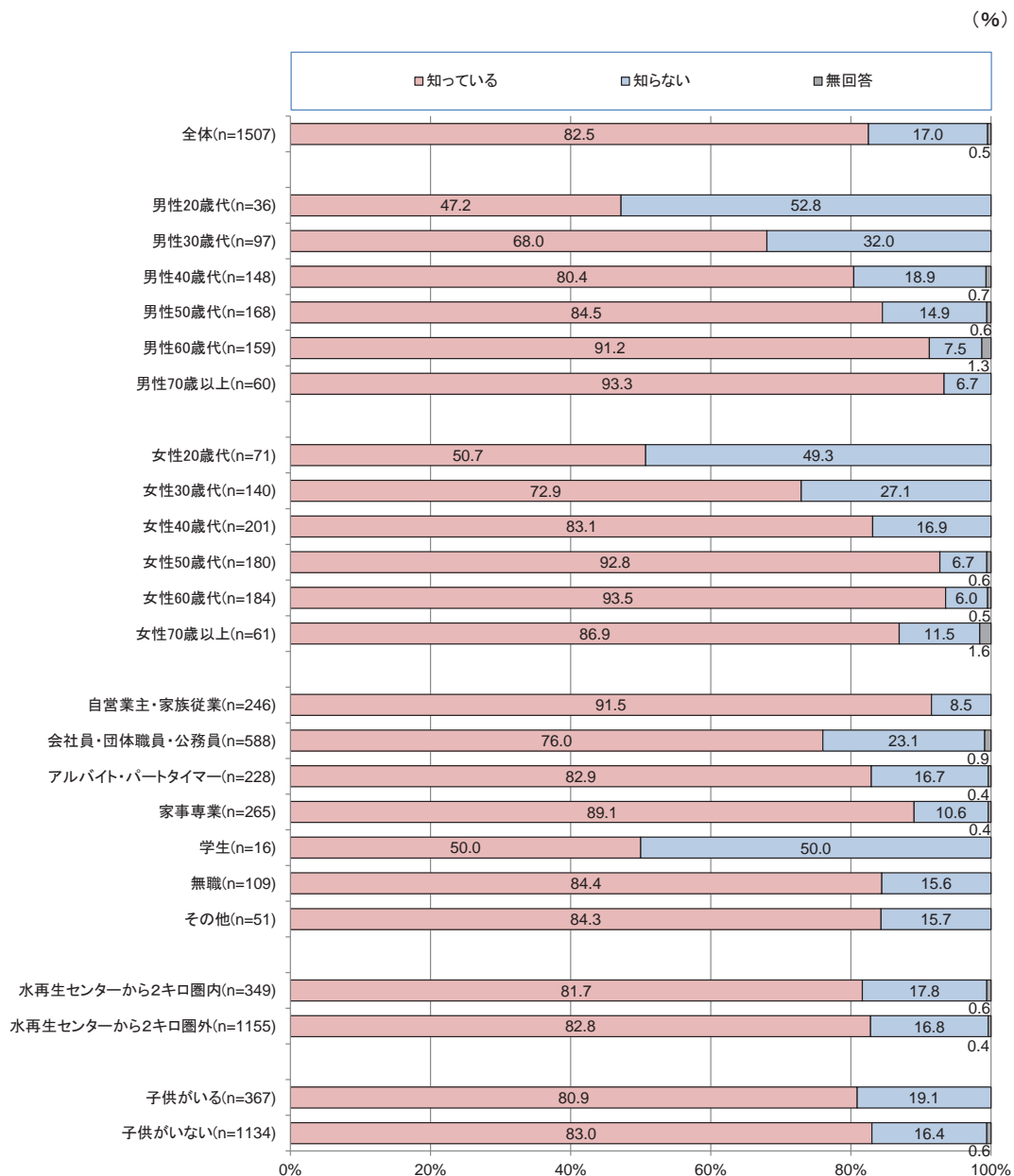


9. 下水道料金の徴収に関する認知度

- ◆ 下水道使用料金は水道使用料金にあわせて徴収されていることについては、「知っている」が82.5%、「知らない」が17.0%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、「知っている」では男女ともに20歳代が最も低く、年代が大きくなるにつれて増加していく傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、自営業主・家族業種では「知っている」が91.5%で9ポイント高く、会社員・団体職員・公務員では「知らない」が23.1%で6.1ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問9. 下水道使用料金は、水道使用料金にあわせて徴収されます。あなたは、このことをご存知ですか。
(○は1つ)

図表9-1 下水道料金の徴収に関する認知度

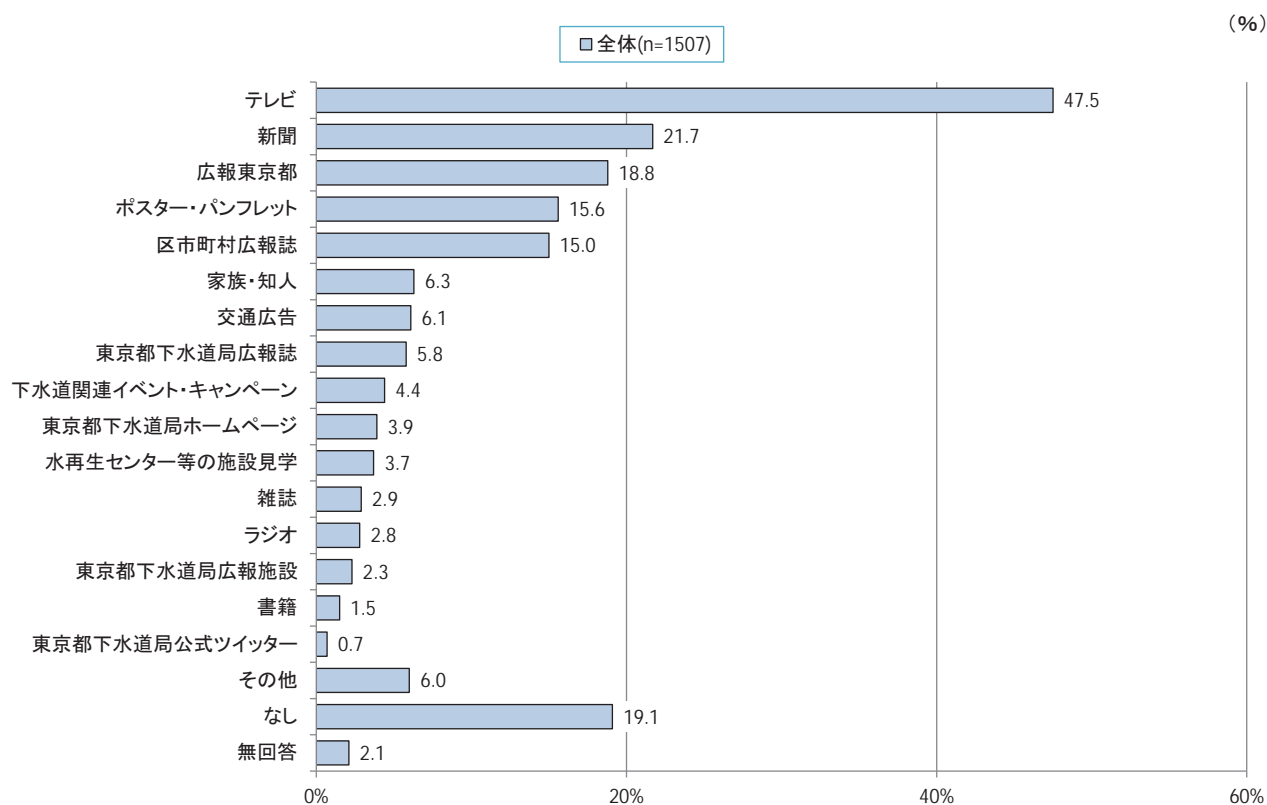


10. 下水道事業に関する情報の入手経路

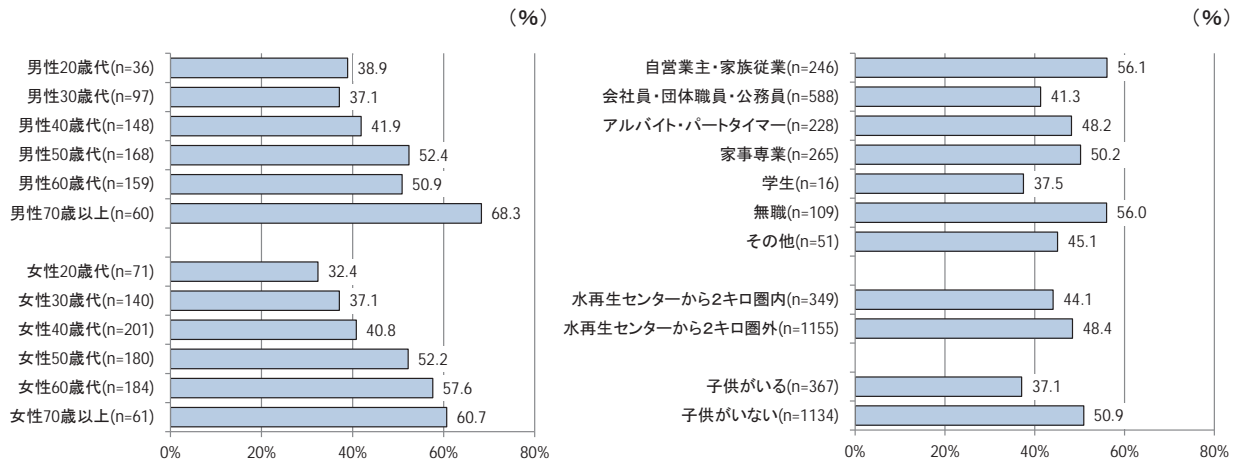
- ◆ 下水道事業に関する情報の入手経路について、「テレビ」が47.5%で最も多く、次いで「新聞」が21.7%、「広報東京都」が18.8%であった。
- ◆ 一方で、「東京都下水道局公式ツイッター」は0.7%と最も少なかった。
- ◆ 性別年代別で見ると、「ラジオ」や「広報東京都」は、男性・女性ともに年代が大きくなるにつれ増加傾向にあった。
- ◆ 職業別で見ると、「広報東京都」は家事専業が25.7%で6.9ポイント高かった。

問 10. 東京都下水道局や下水道事業の内容について、ここ1、2年の間に、あなたはどのようなところから知りましたか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。(〇はいくつでも)

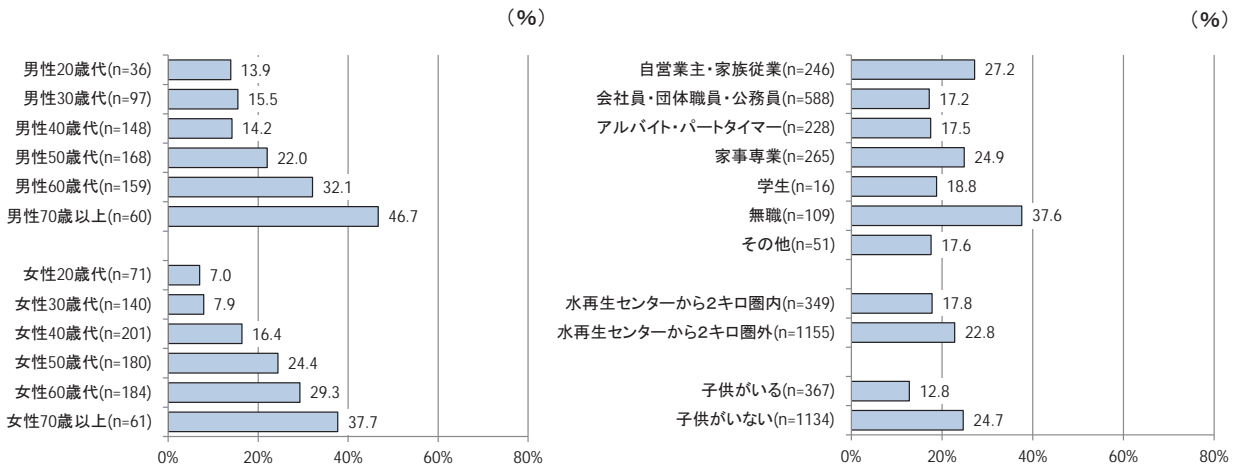
図表 10-1 下水道事業に関する情報の入手経路



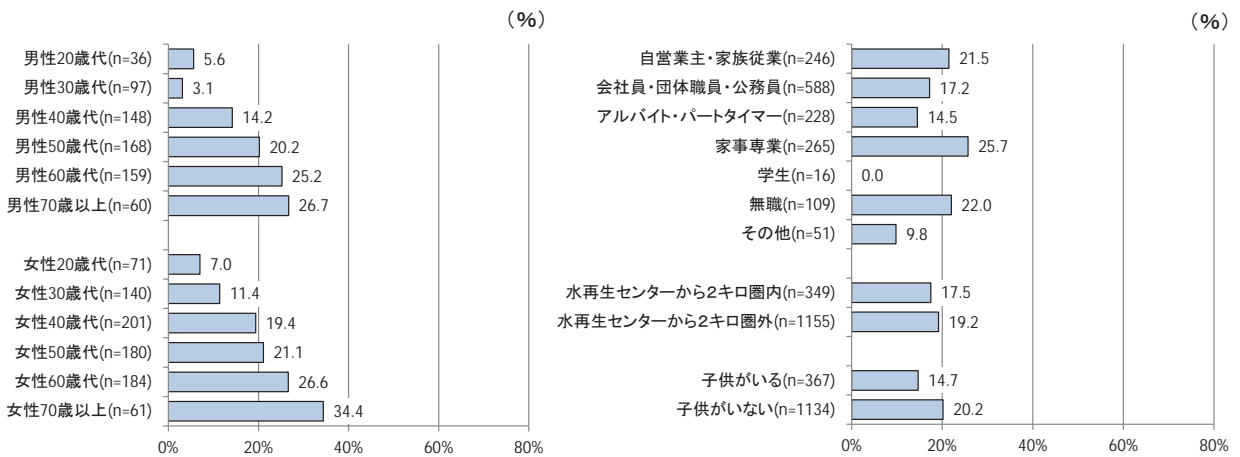
図表 10-2 「テレビ」回答者の属性別構成



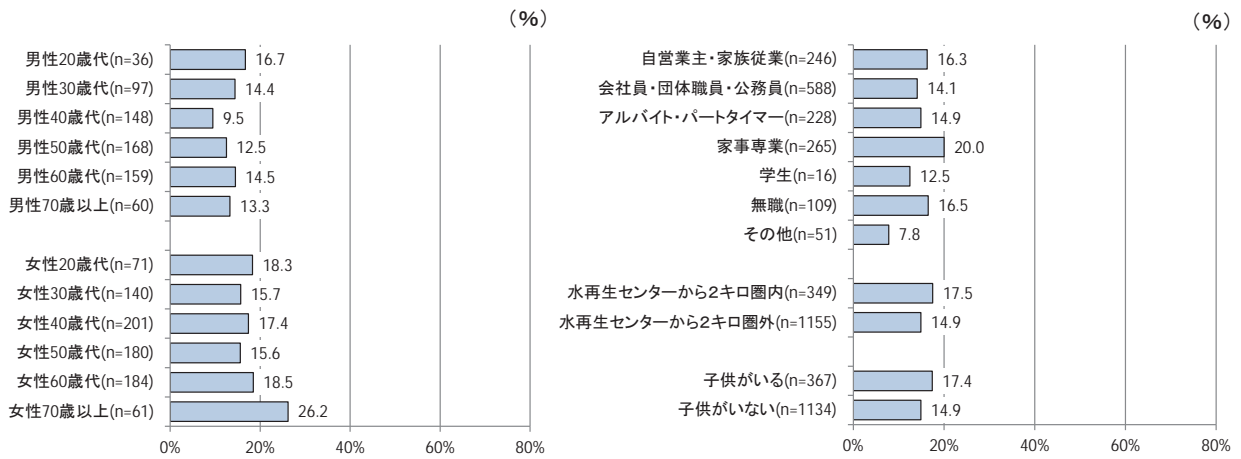
図表 10-3 「新聞」回答者の属性別構成



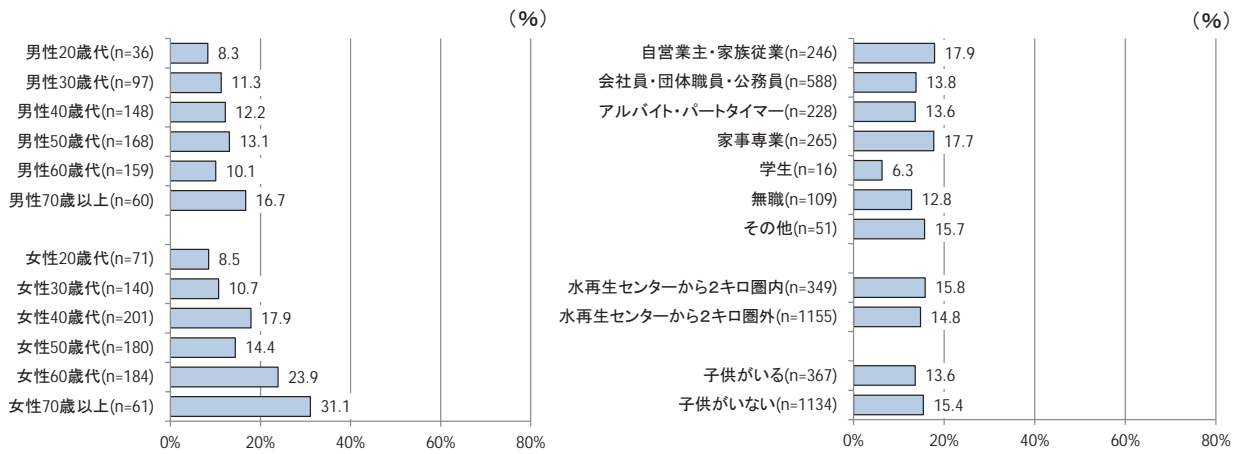
図表 10-4 「広報東京都」回答者の属性別構成



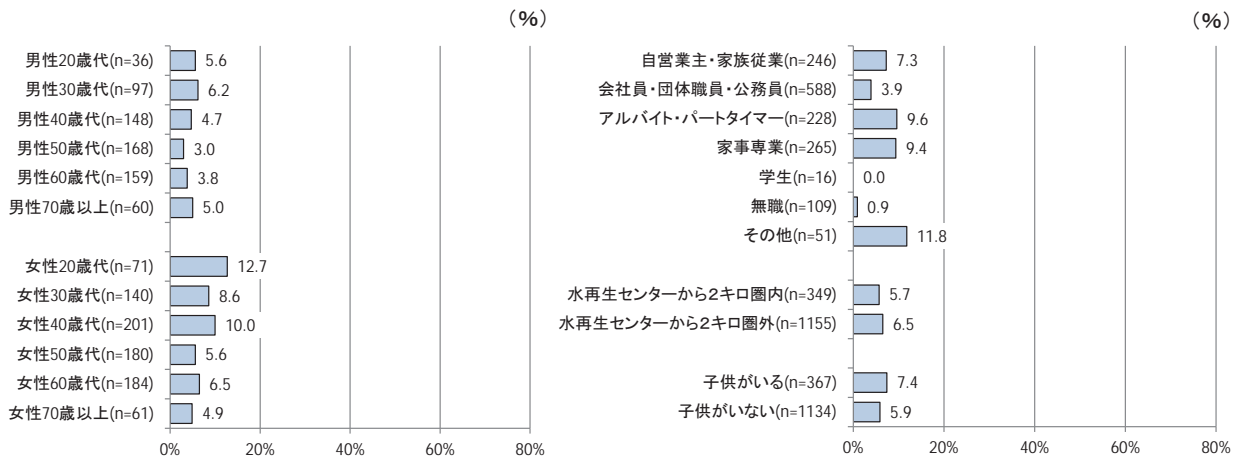
図表 10-5 「ポスター・パンフレット」回答者の属性別構成



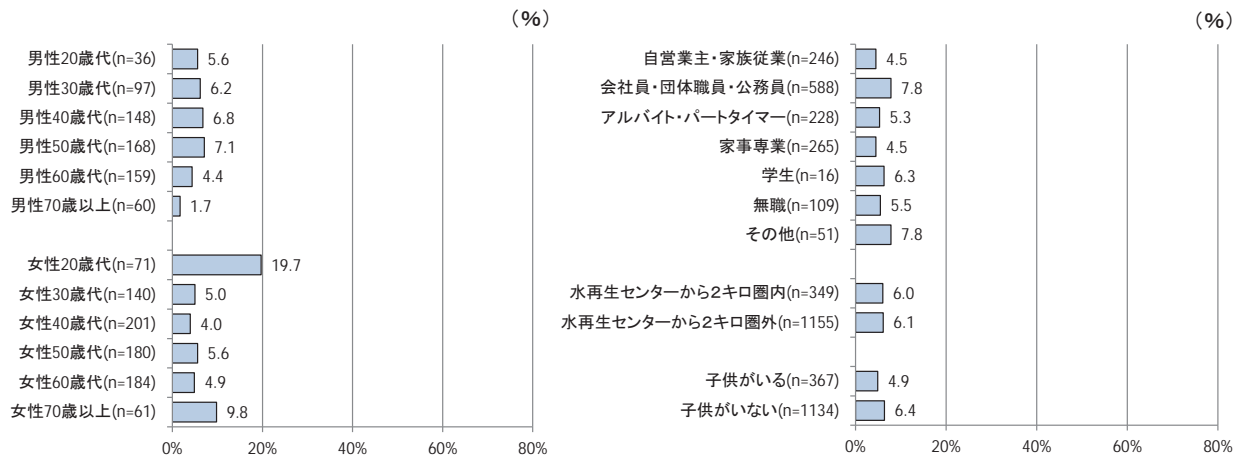
図表 10-6 「区市町村広報紙」回答者の属性別構成



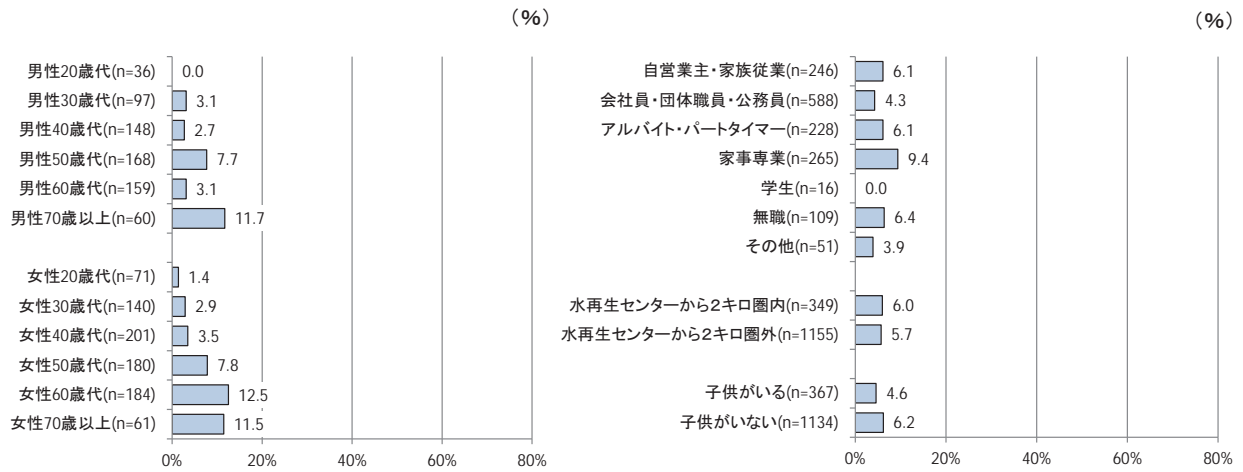
図表 10-7 「家族・知人」回答者の属性別構成



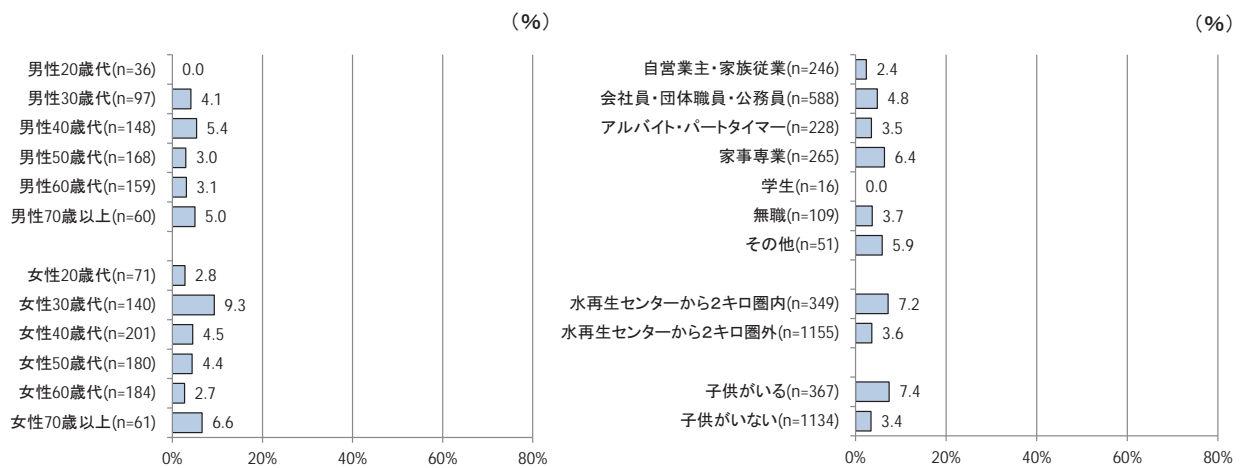
図表 10-8 「交通広告」回答者の属性別構成



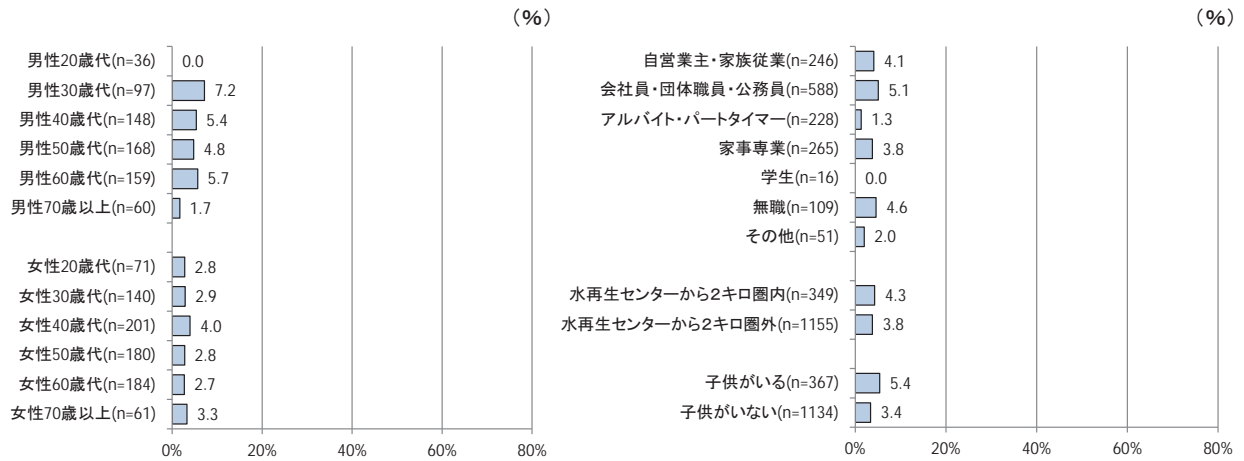
図表 10-9 「東京都下水道局広報誌」回答者の属性別構成



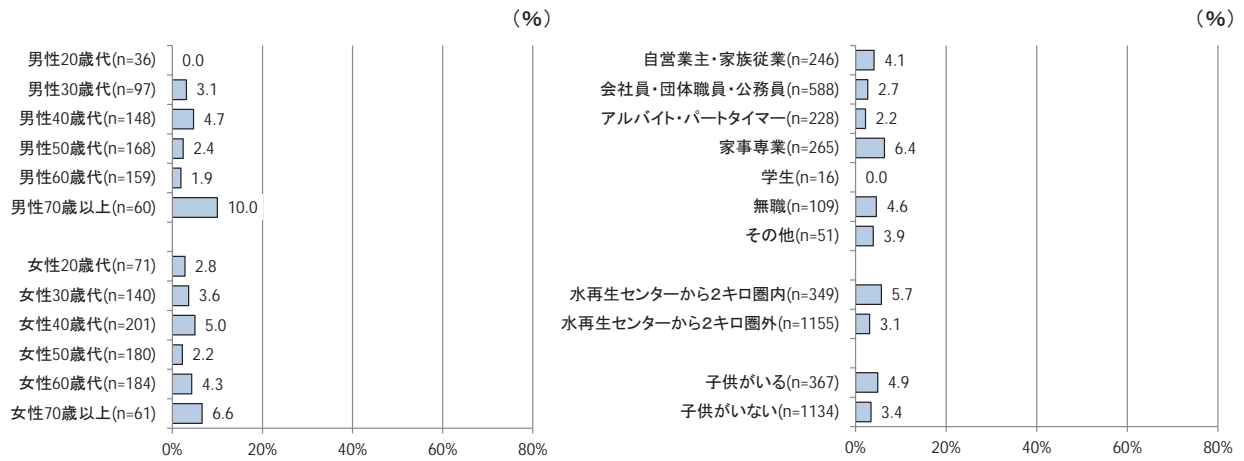
図表 10-10 「下水道関連イベント・キャンペーン」回答者の属性別構成



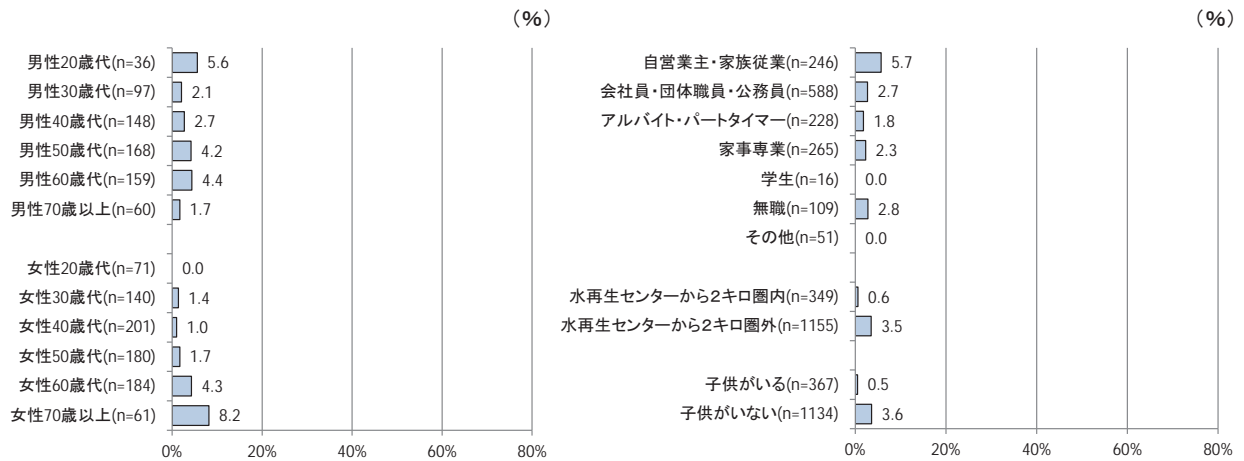
図表 10-11 「東京都下水道局ホームページ」回答者の属性別構成



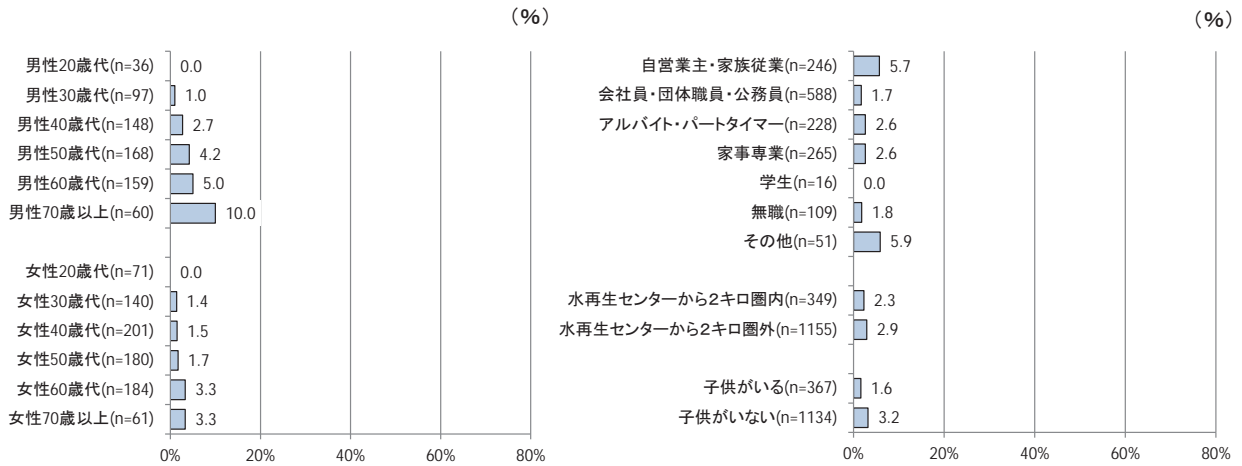
図表 10-12 「水再生センター等の施設見学」回答者の属性別構成



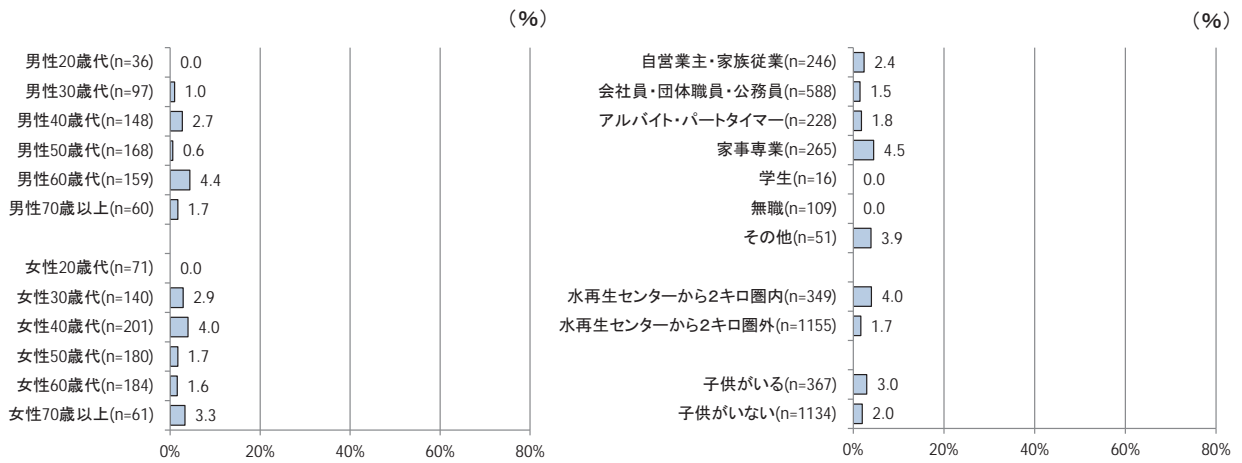
図表 10-13 「雑誌」回答者の属性別構成



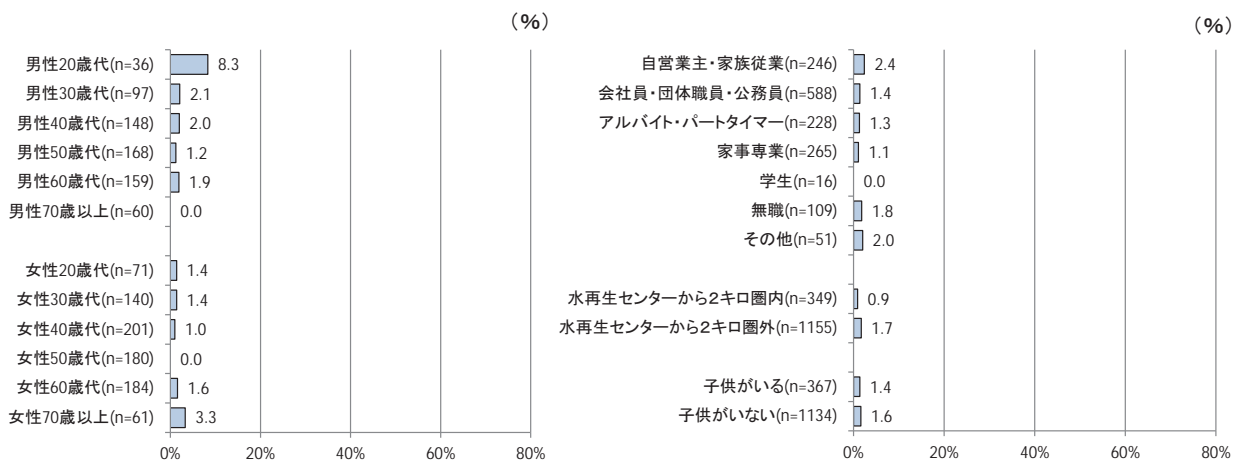
図表10-14 「ラジオ」回答者の属性別構成



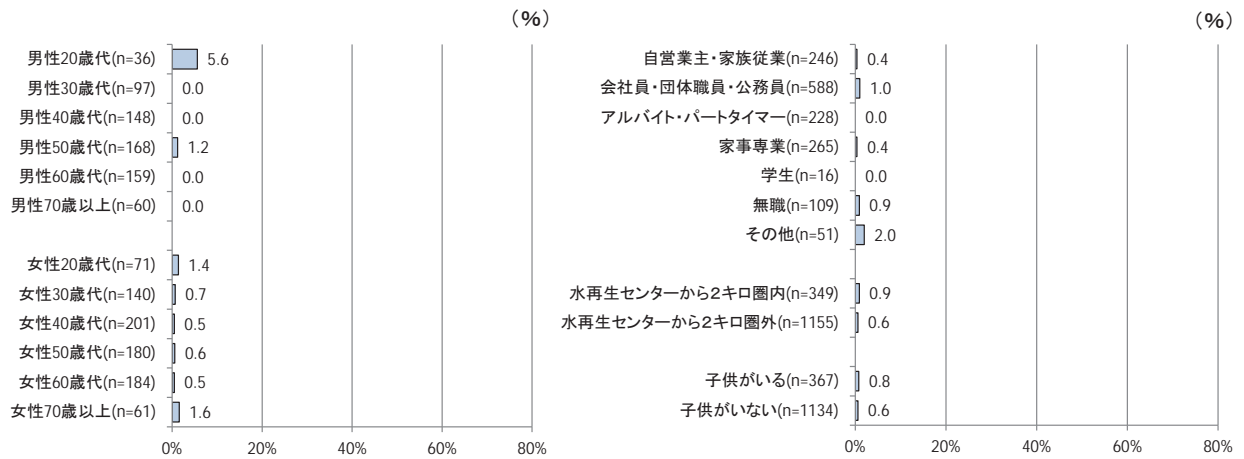
図表10-15 「東京都下水道局広報施設」回答者の属性別構成



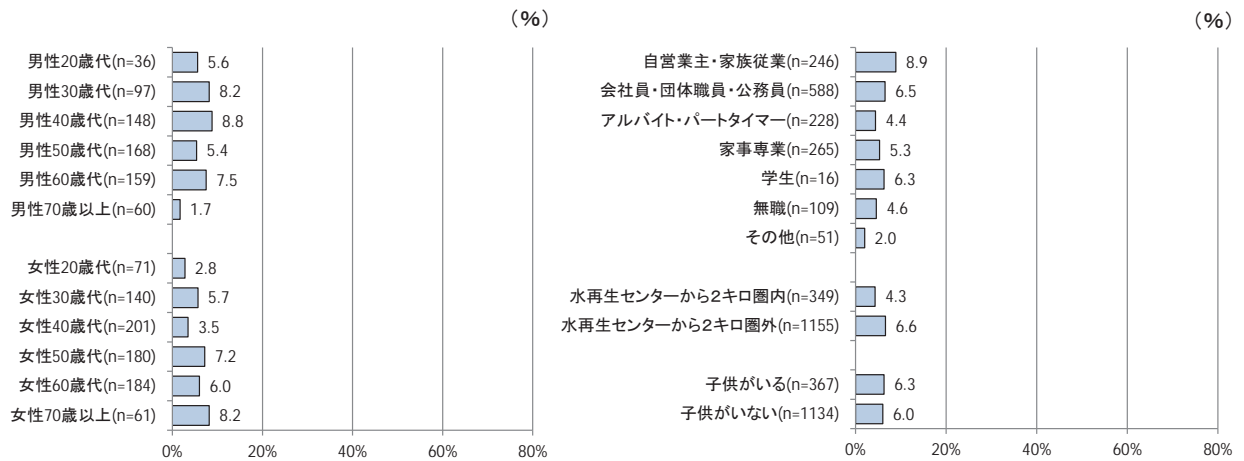
図表10-16 「書籍」回答者の属性別構成



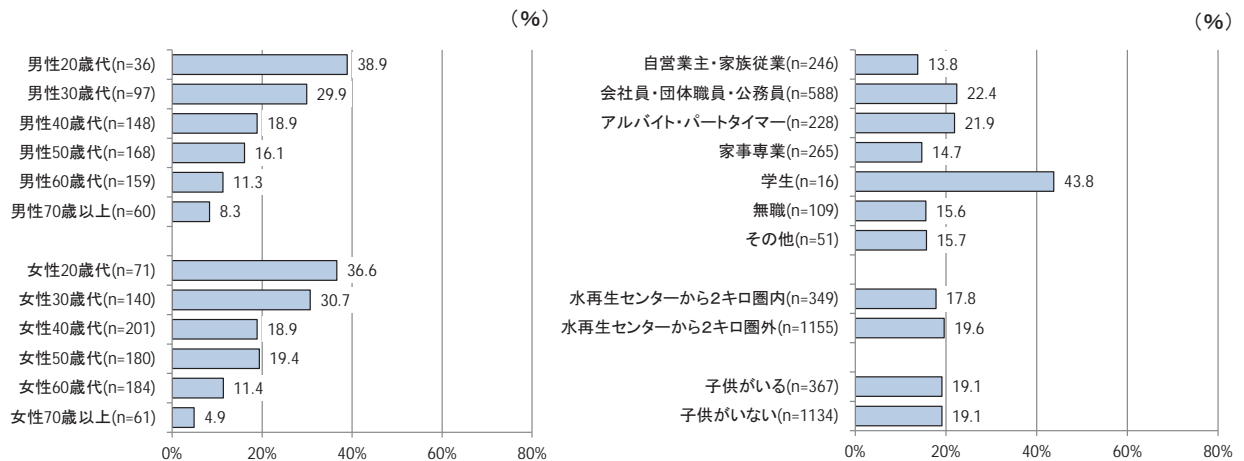
図表 10-17 「東京都下水道局公式ツイッター」回答者の属性別構成



図表 10-18 「その他」回答者の属性別構成



図表 10-19 「なし」回答者の属性別構成

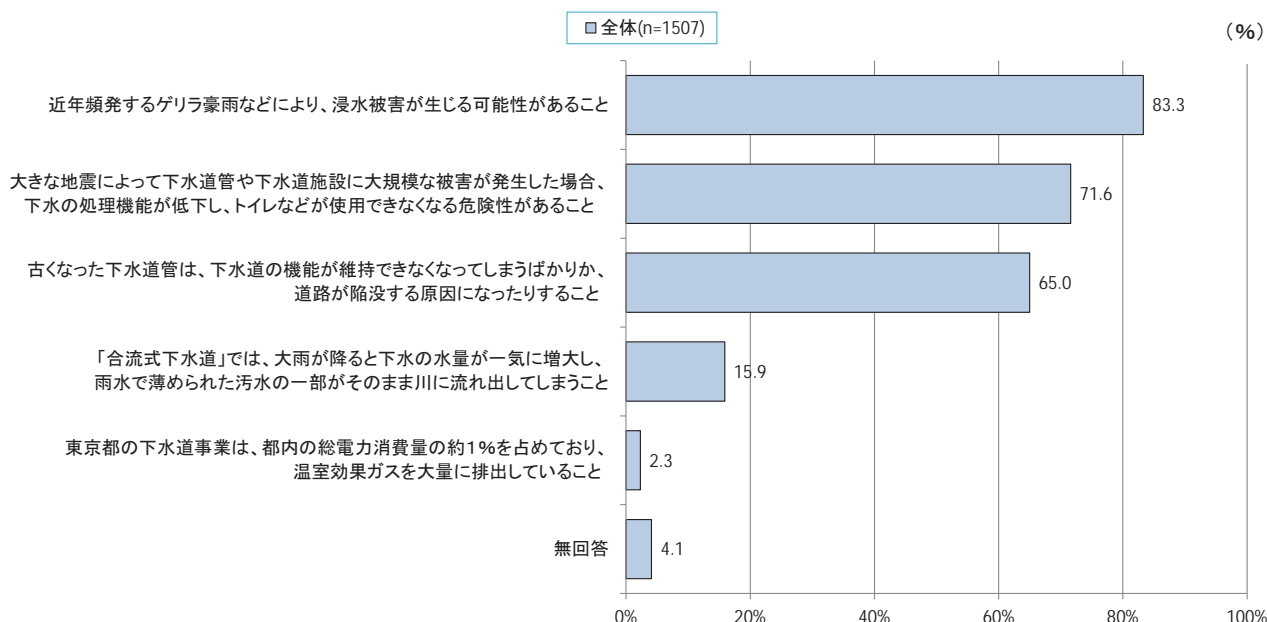


1 1. 東京都下水道が抱える課題（主要施策）の認知度

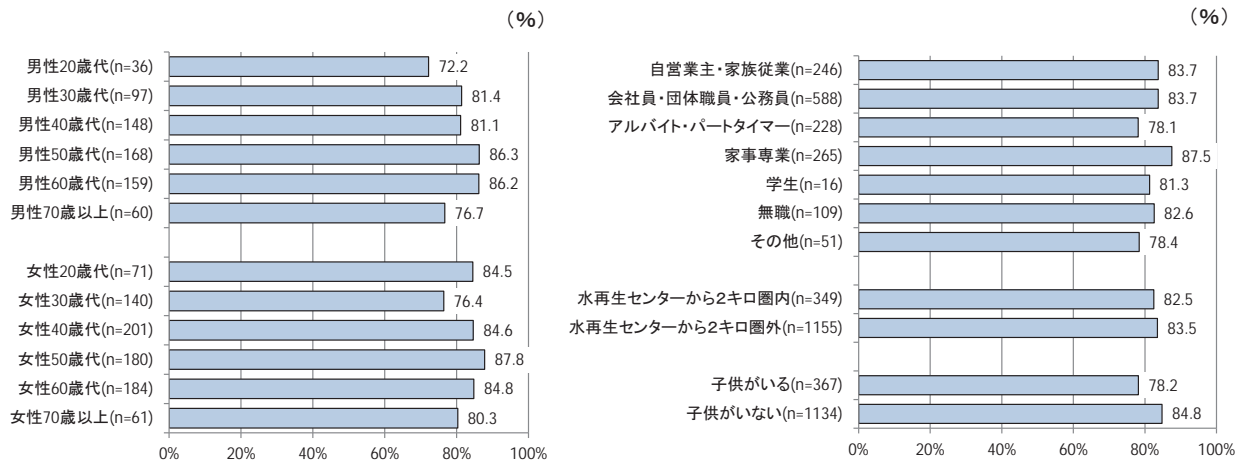
- ◆ 下水道がかかえる問題の認知度については、「近年頻発するゲリラ豪雨などにより、浸水被害が生じる可能性があること」が83.3%と最も多く、次いで「大きな地震によって下水道管や下水道施設に大規模な被害が発生した場合、下水の処理機能が低下し、トイレなどが使用できなくなる危険性があること」が71.6%であった。
- ◆ 一方で、「東京都の下水道事業は、都内の総電力消費量の約1%を占めており、温室効果ガスを大量に排出していること」は2.3%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「古くなった下水道管は、下水道の機能が維持できなくなってしまうばかりか、道路が陥没する原因になったりすること」では自営業主・家族従業が79.3%で14.3ポイント高かった。

問11. あなたは、東京都の下水道が抱える課題をご存じですか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（〇はいくつでも）

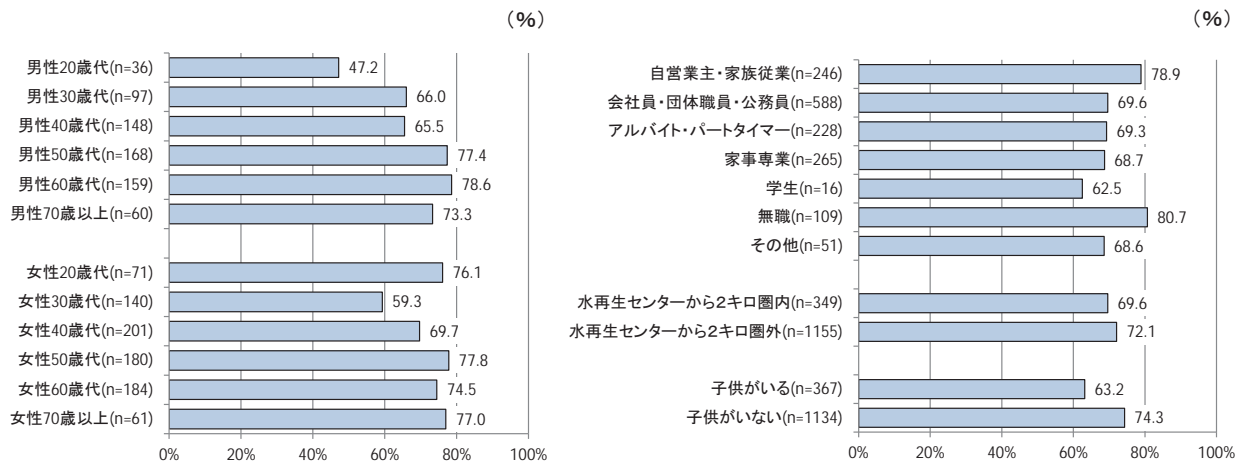
図表 1 1 - 1 下水道がかかえる課題の認知度



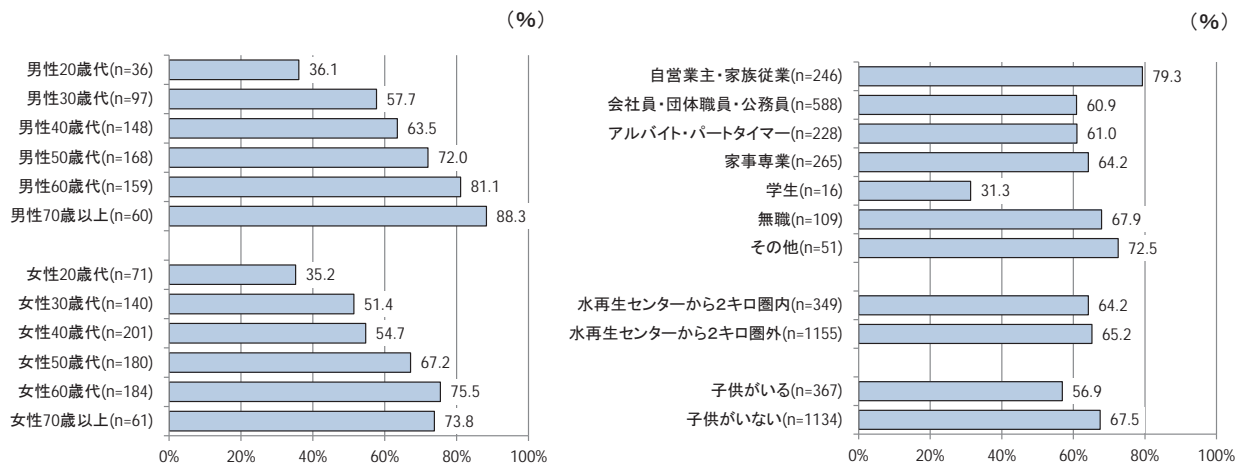
図表 1 1 - 2 「ゲリラ豪雨による浸水被害の可能性」回答者の属性別構成



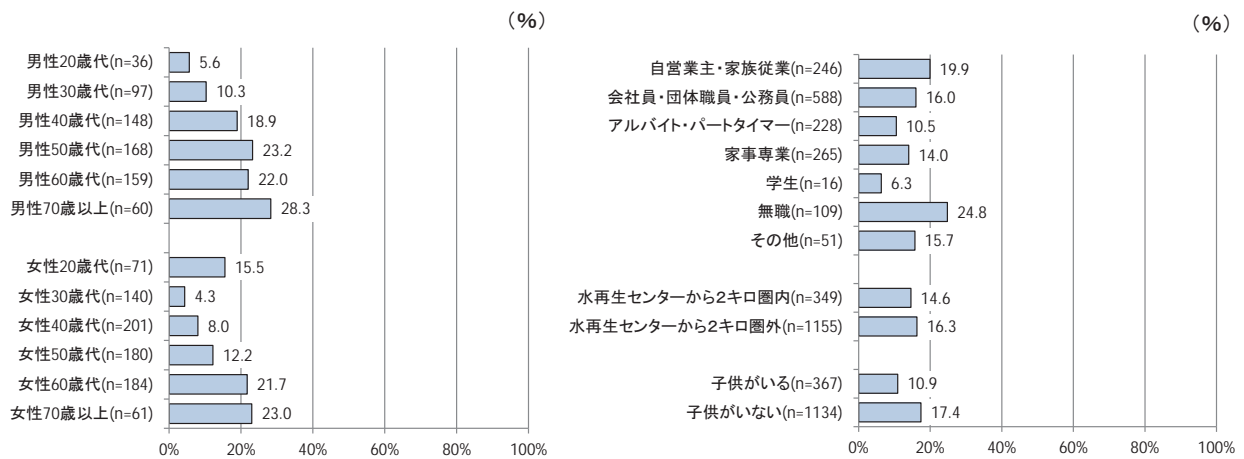
図表 1 1 - 3 「大地震発生時の機能停止の可能性」回答者の属性別構成



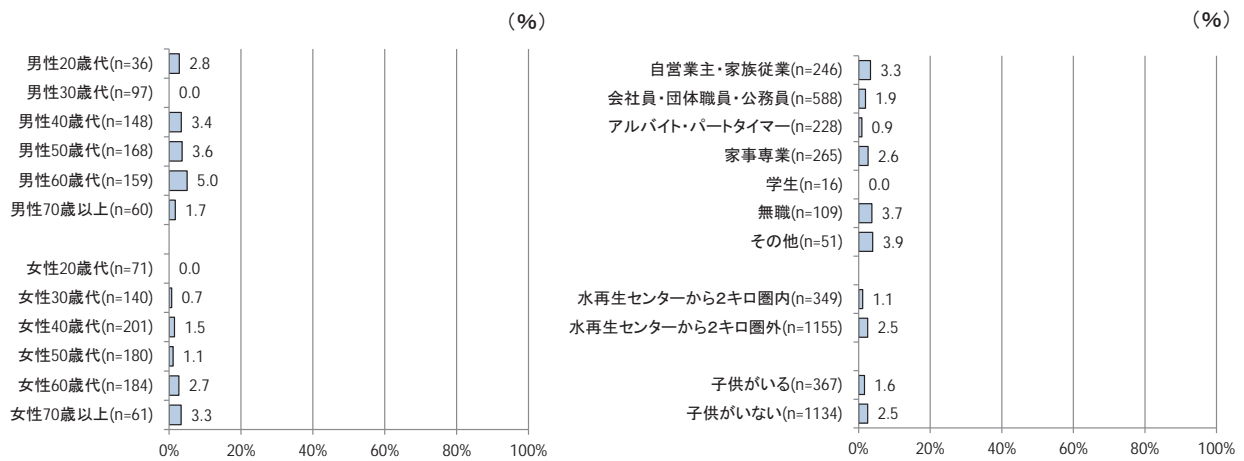
図表 1 1 - 4 「古い下水道管の悪影響」回答者の属性別構成



図表 1 1 - 5 「合流式下水道の水量増加時の汚水排出」回答者の属性別構成



図表 1 1 - 6 「事業の電力消費による温室効果ガス排出」回答者の属性別構成

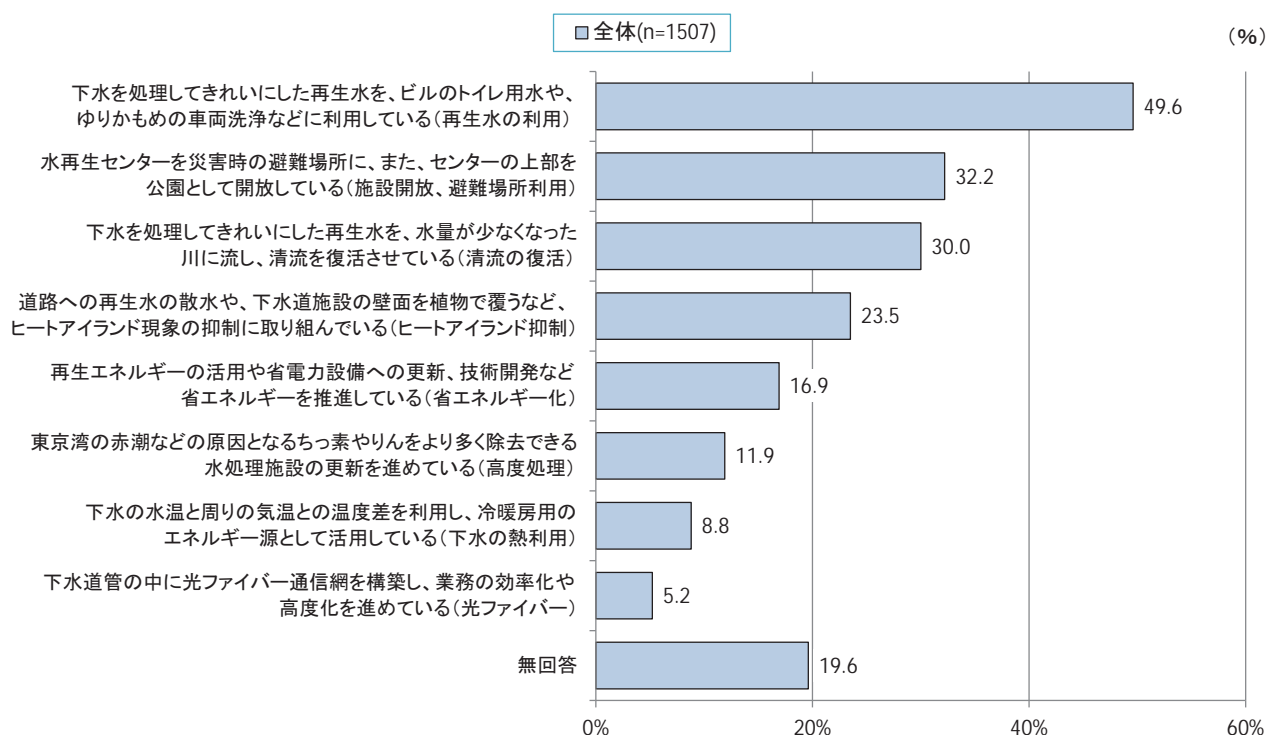


12. 東京都下水道事業（その他の施策）の認知度

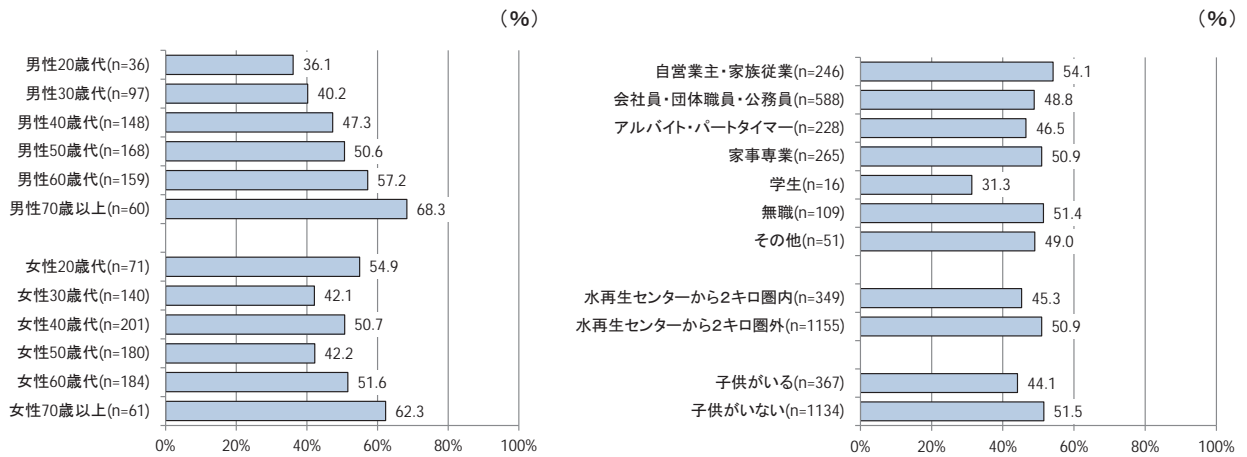
- ◆ 東京都下水道事業（その他の施策）の認知度について、「下水を処理してきれいにした再生水を、ビルのトイレ用水や、ゆりかもめの車両洗浄などに利用している（再生水の利用）」が 49.6%で最も多く、次いで「水再生センターを災害時の避難場所に、また、センターの上部を公園として開放している（施設開放、避難場所利用）」が 32.2%であった。
- ◆ 一方で、「下水道管の中に光ファイバー通信網を構築し、業務の効率化や高度化を進めている（光ファイバー）」は 5.2%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「下水を処理してきれいにした再生水を、水量が少なくなった川に流し、清流を復活させている（清流の復活）」では自営業主・家族従業、無職ともに 35.8%で 5.8ポイント高かった。

問12. あなたは、東京都下水道局が進めている地球環境保全や良好な都市環境創出のための取組をご存じですか。以下の選択肢の中から、該当するものをお選び下さい。（〇はいくつでも）

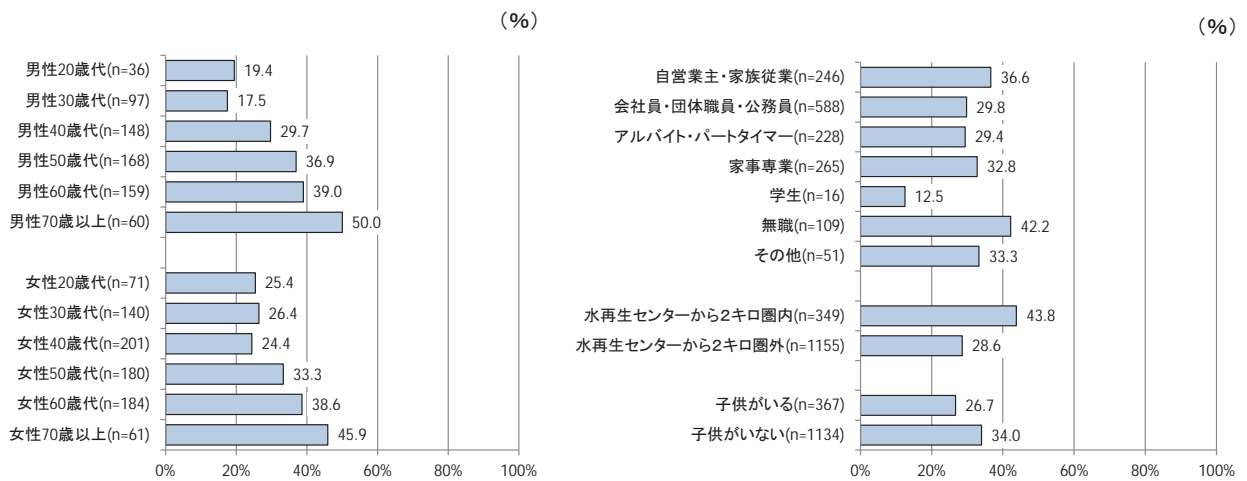
図表12-1 東京都下水道事業取組の認知度



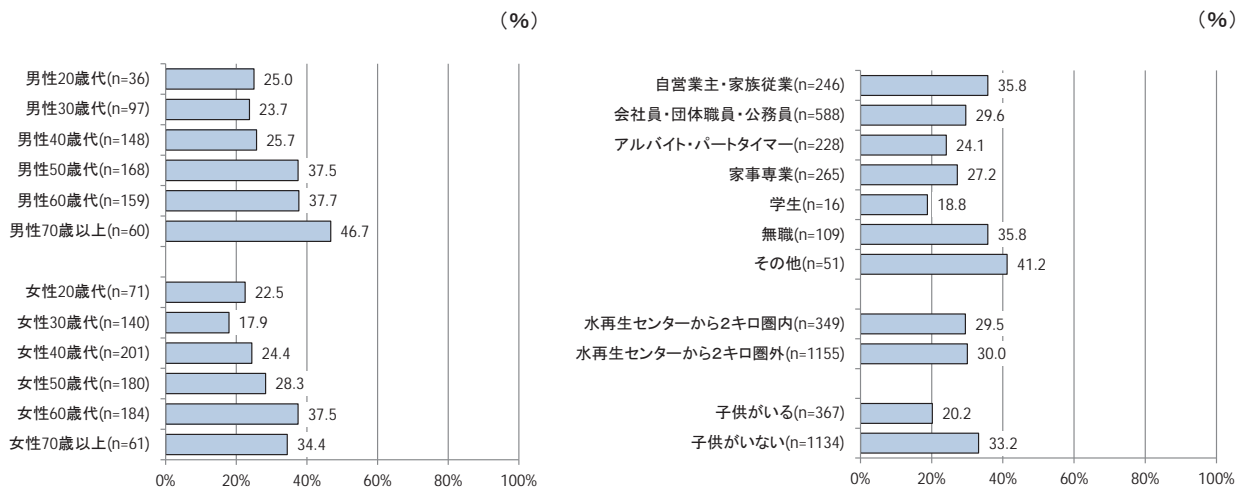
図表 1 2 - 2 「再生水の利用」回答者の属性別構成



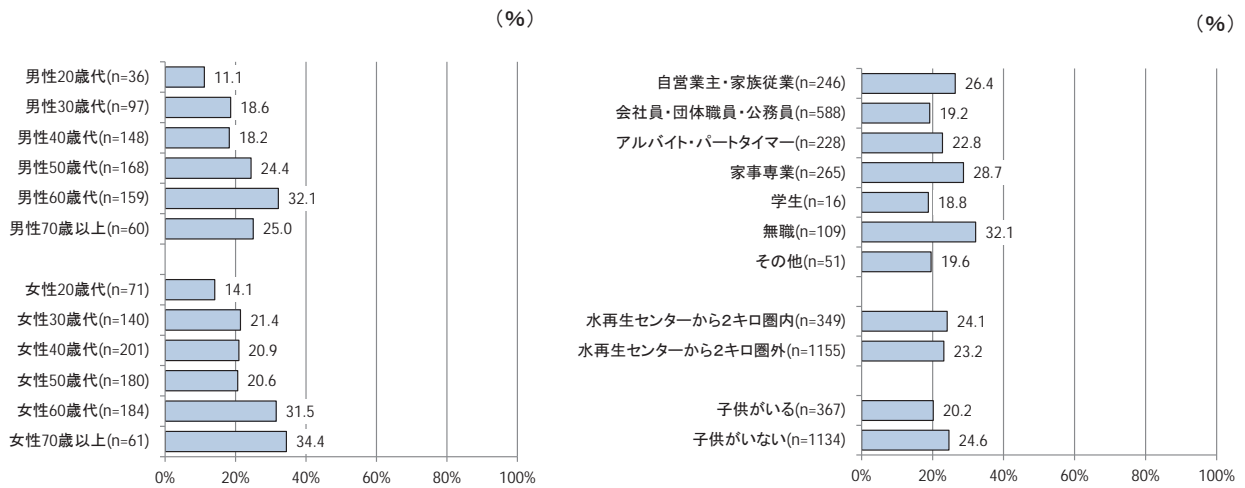
図表 1 2 - 3 「施設開放、避難場所利用」回答者の属性別構成



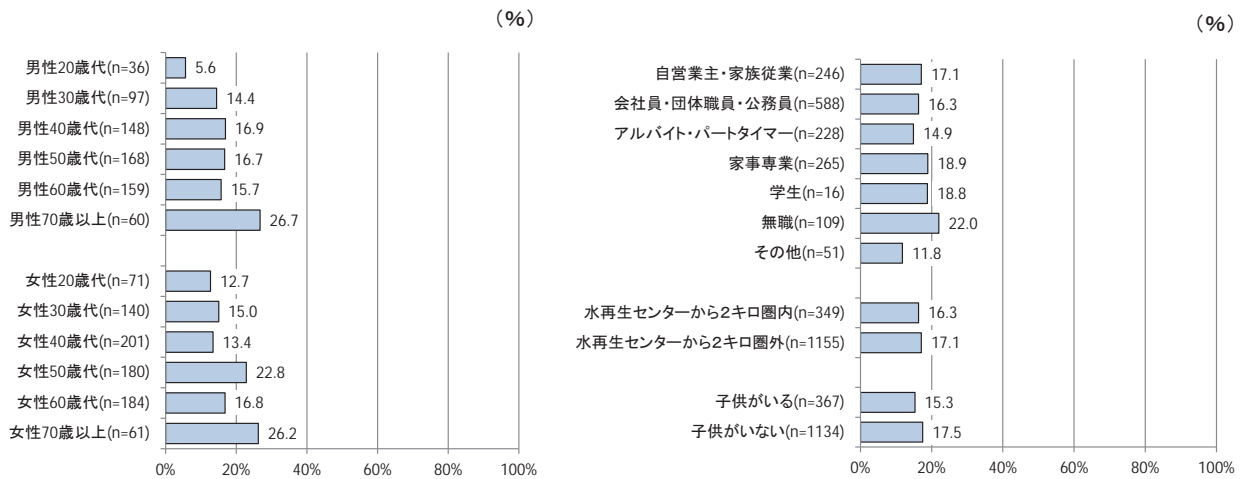
図表 1 2 - 4 「清流の復活」回答者の属性別構成



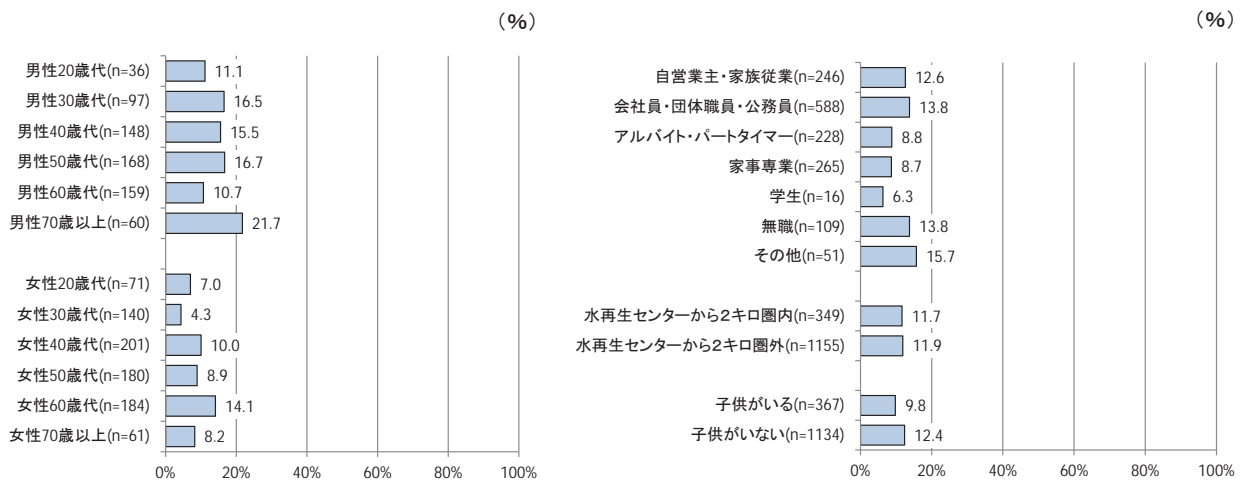
図表 1 2 - 5 「ヒートアイランド抑制」回答者の属性別構成



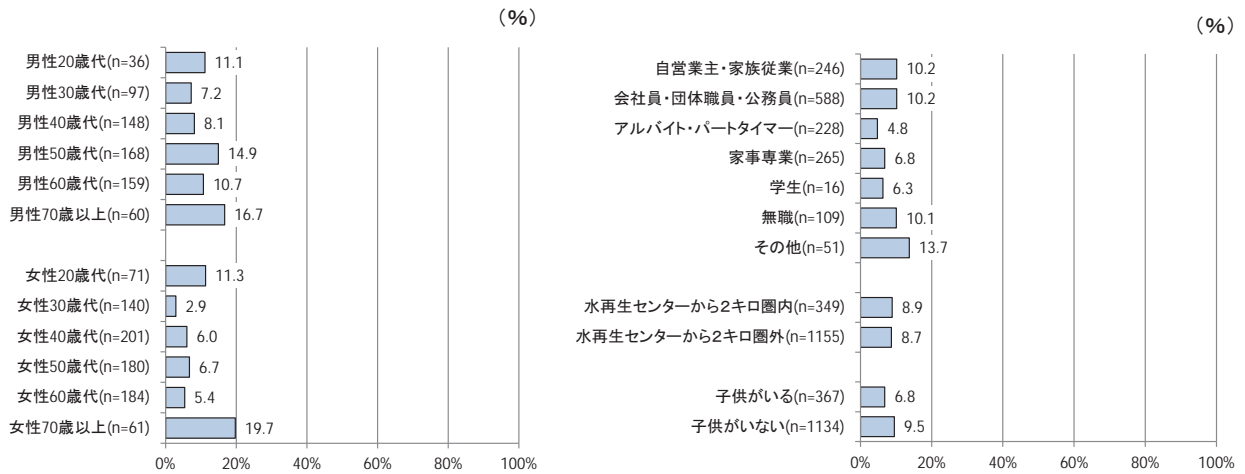
図表 1 2 - 6 「省エネルギー化」回答者の属性別構成



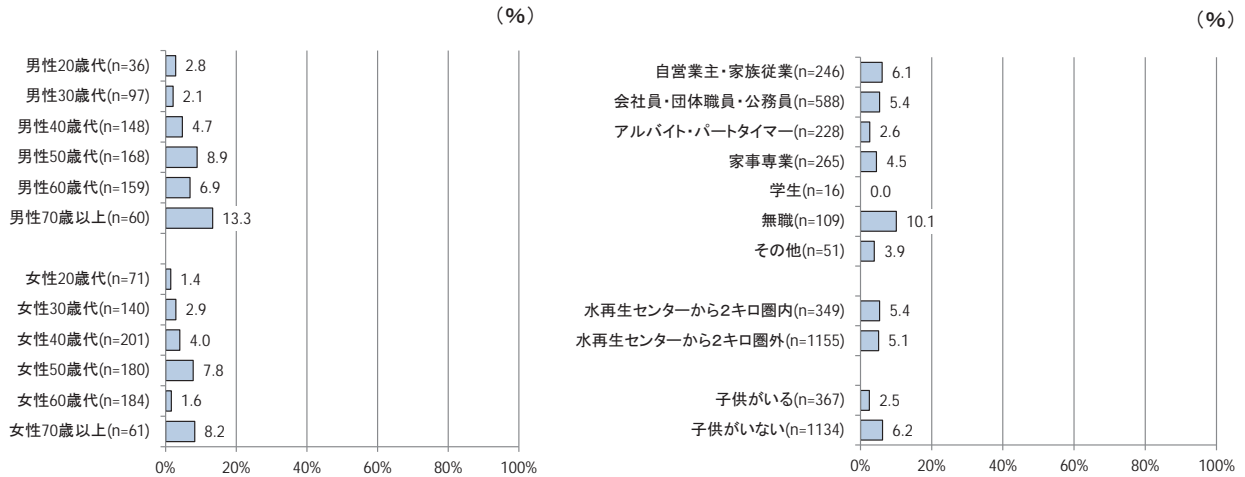
図表 1 2 - 7 「高度処理」回答者の属性別構成



図表 1 2 - 8 「下水の熱利用」回答者の属性別構成



図表 1 2 - 9 「光ファイバー」回答者の属性別構成



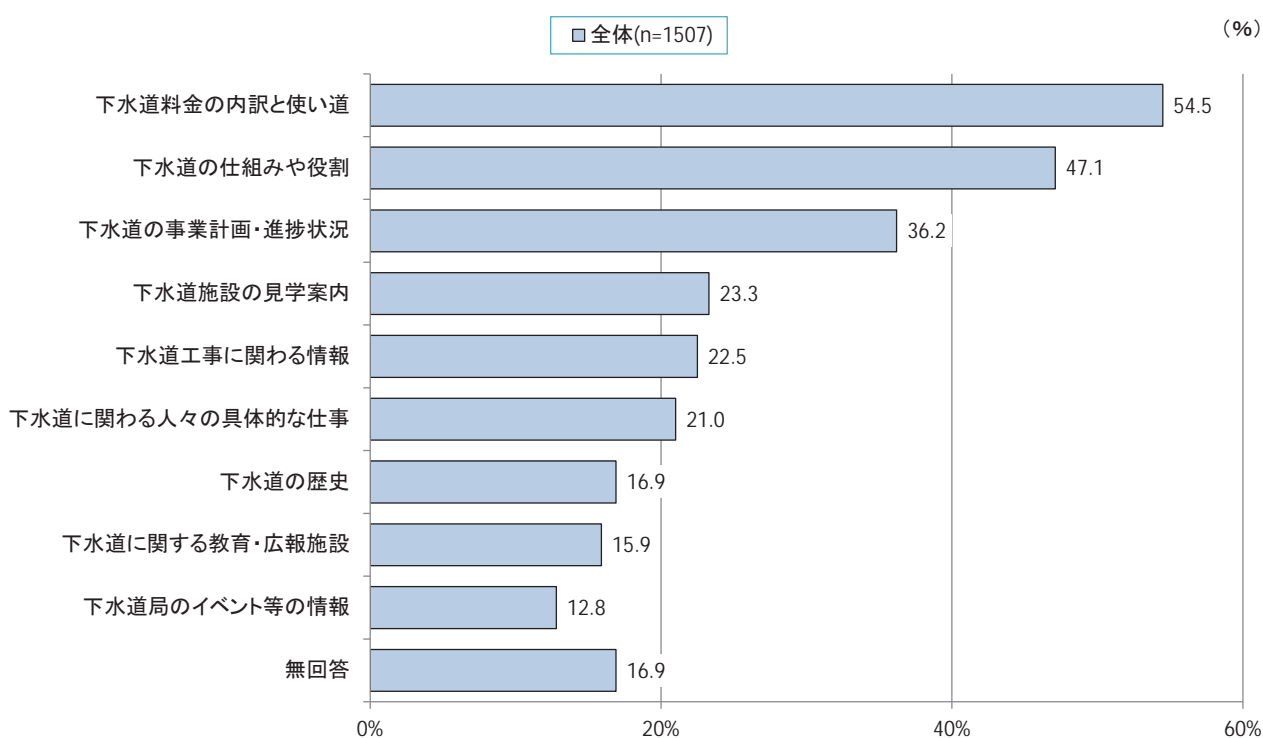
13-1. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別）

- ◆ 下水道事業で「知りたい」と思うことについて、「下水道料金の内訳と使い道」が 54.5%で最も多く、次いで「下水道の仕組みや役割」が 47.1%、「下水道の事業計画・進捗状況」が 36.2%となった。
- ◆ 職業別では、「下水道の事業計画・進捗状況」ではアルバイト・パートタイマーが 28.9%で 7.3 ポイント低かった。

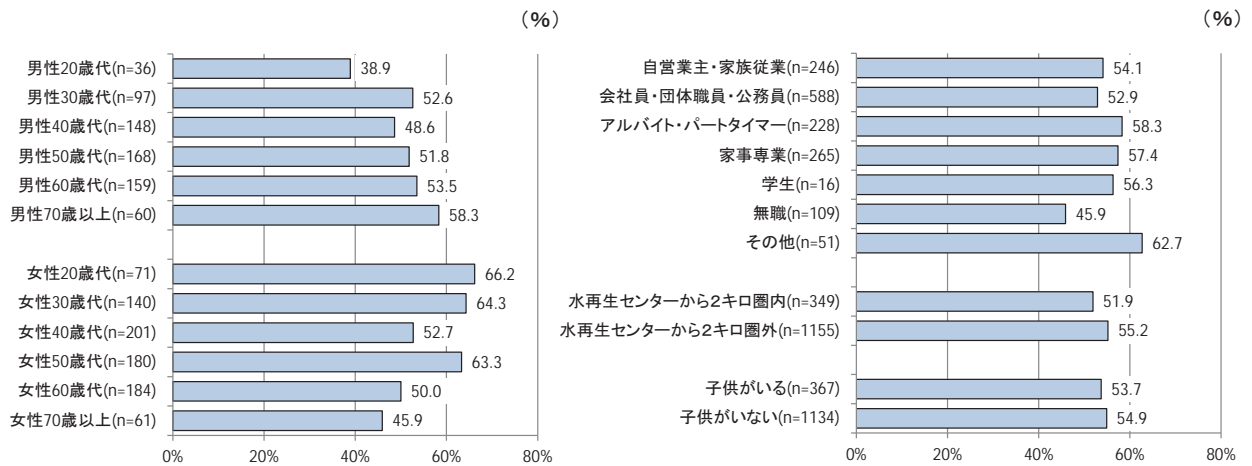
問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

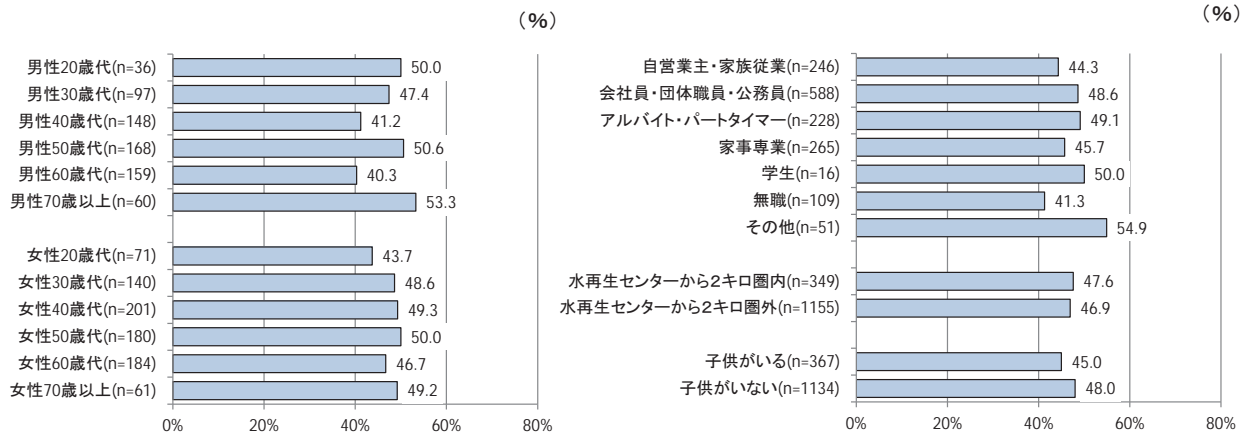
図表13-1 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（項目別）



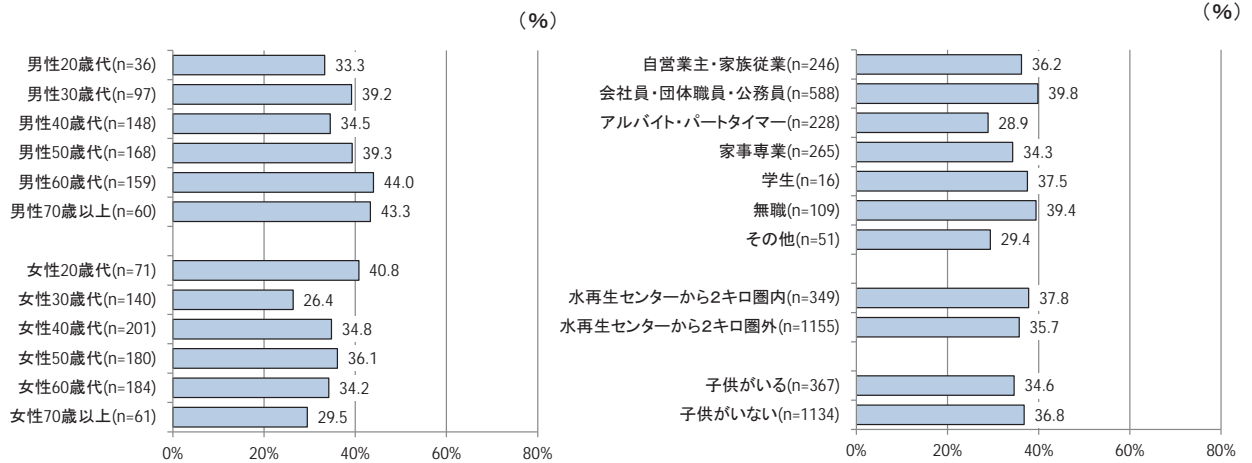
図表 1 3 - 2 「下水道料金の内訳と使い道」回答者の属性別構成



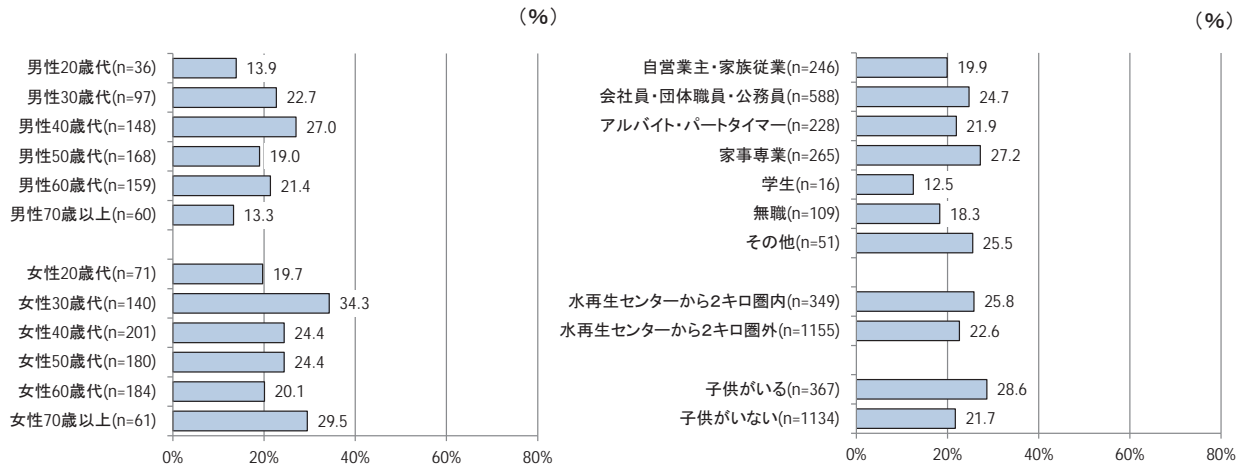
図表 1 3 - 3 「仕組みや役割」回答者の属性別構成



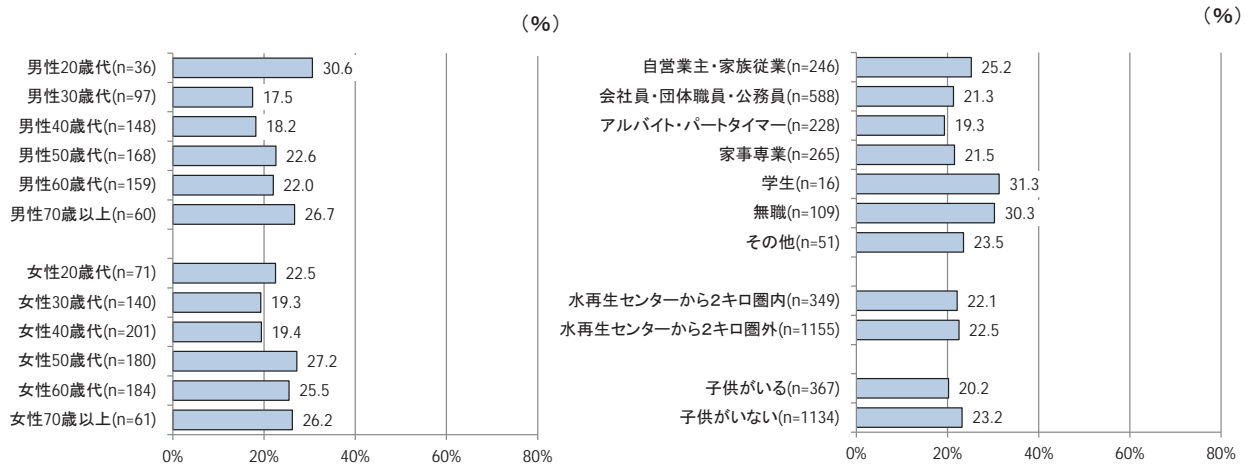
図表 1 3 - 4 「事業計画・進捗状況」回答者の属性別構成



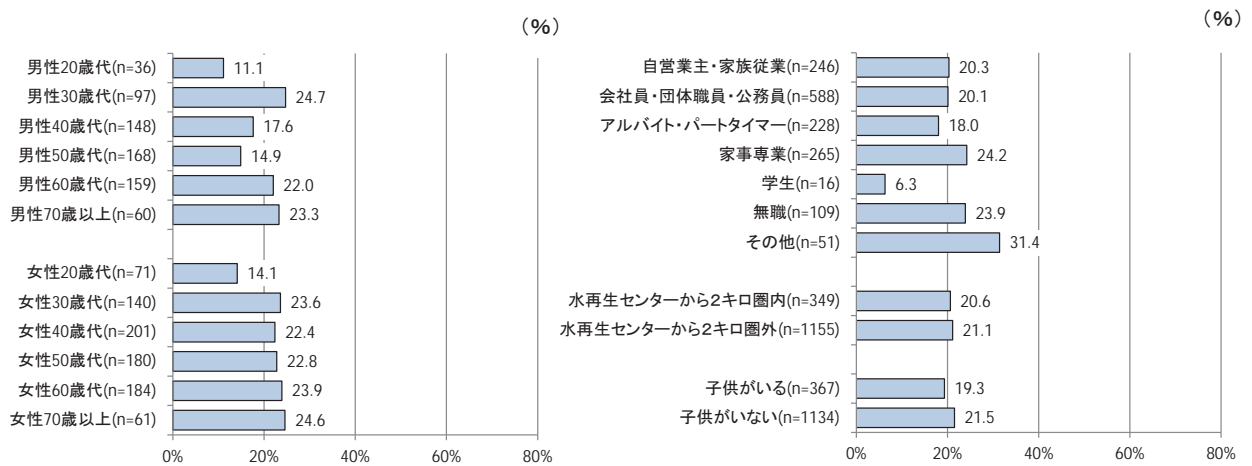
図表 1 3 - 5 「施設の見学案内」 回答者の属性別構成



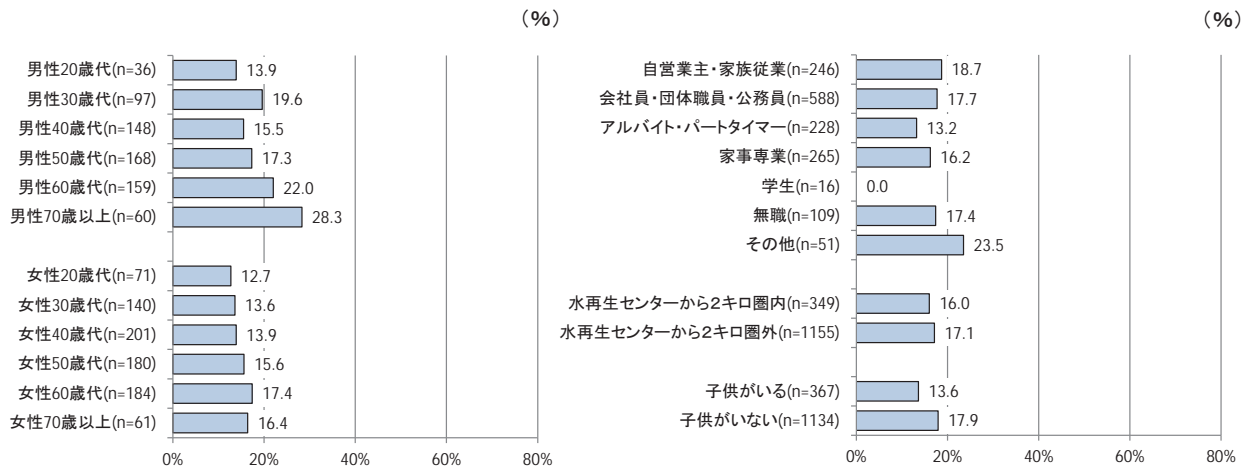
図表 1 3 - 6 「工事に関わる情報」 回答者の属性別構成



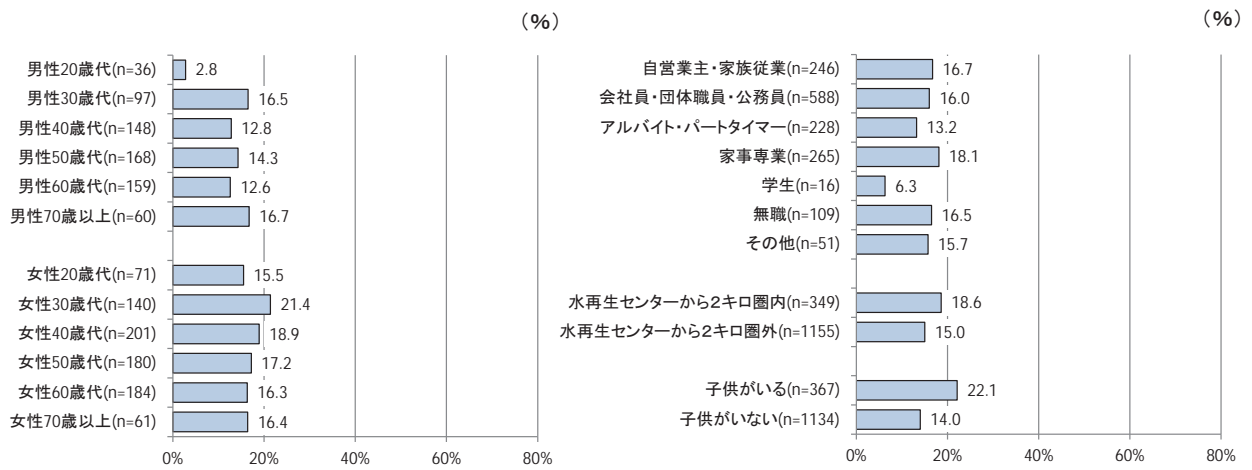
図表 1 3 - 7 「具体的な仕事」 回答者の属性別構成



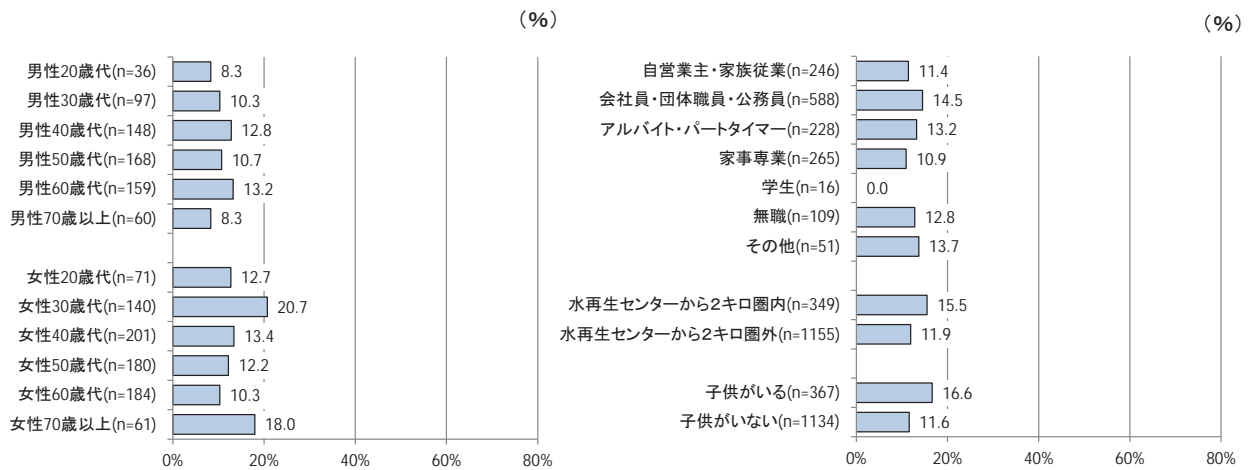
図表 1 3 - 8 「下水道の歴史」回答者の属性別構成



図表 1 3 - 9 「教育・広報施設」回答者の属性別構成



図表 1 3 - 10 「イベント等の情報」回答者の属性別構成



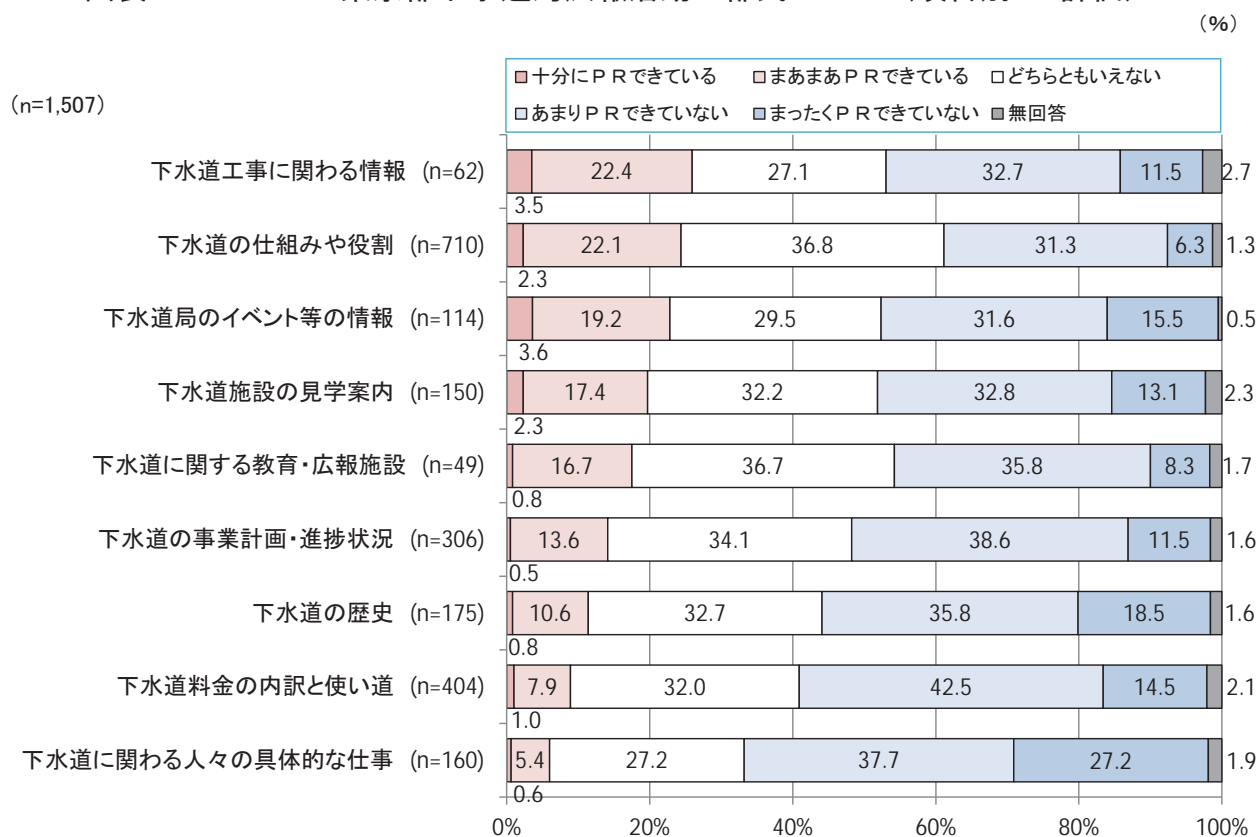
13-2. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて（項目別 PR 評価）

- ◆ 下水道事業で「知りたい」と思うことについて東京都下水道局が十分に PR できているかでは、「下水道工事にかかわる情報」の【PR 充足度】が 25.9%で最も多く、次いで「下水道の仕組みや役割」が 24.4%となった。
- ◆ 一方で、「下水道にかかわる人々の具体的な仕事」の【PR 充足度】は 6.0%と最も少なかった。

問 13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分に PR をできているかそれぞれ教えてください。

図表 13-11 東京都下水道局広報活動と都民ニーズ（項目別 PR 評価）



※広報活動 PR の評価について、「十分に PR できている」と「まあまあ PR できている」の回答を合算した比率を【PR 充足度】、「あまり PR できていない」「まったく PR できていない」の回答を合算した比率を【PR 不足度】と定義した。

13-3. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

(1. 下水道工事に関わる情報)

- ◆ 「下水道工事に関わる情報」については、「あまりPRできていない」が32.7%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が27.1%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、女性60歳代の【PR不足度】が最も多く、過半数を超えた。
- ◆ 職業別にみると、自営業主・家族従業の【PR不足度】が53.3%で9.1ポイント高く、過半数を超えた。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは「あまりPRできていない」が37.8%で5.1ポイント高かった。

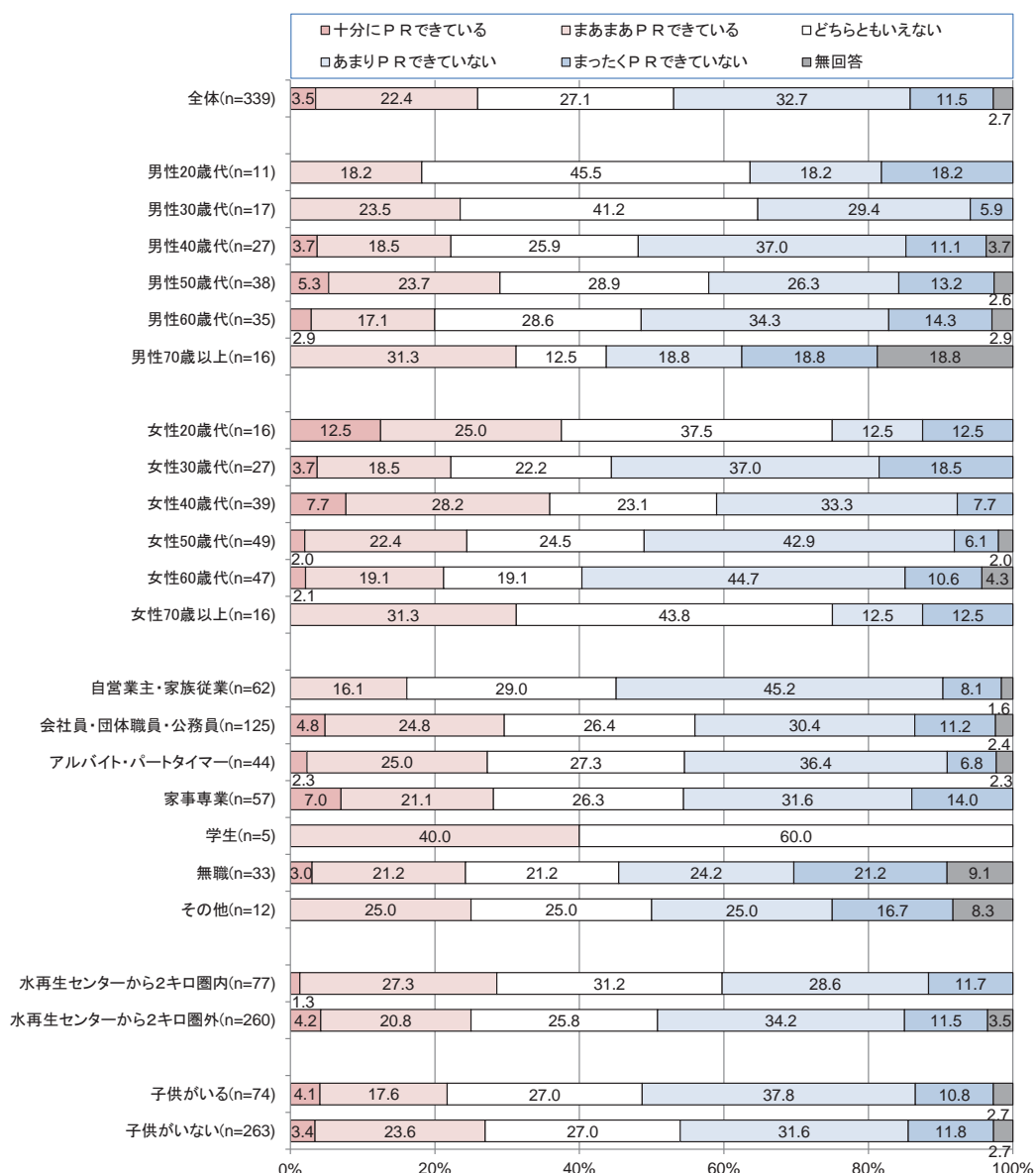
問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

1. 下水道工事にかかわる情報

図表13-12 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道工事に関わる情報）

(%)



1 3 - 4. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

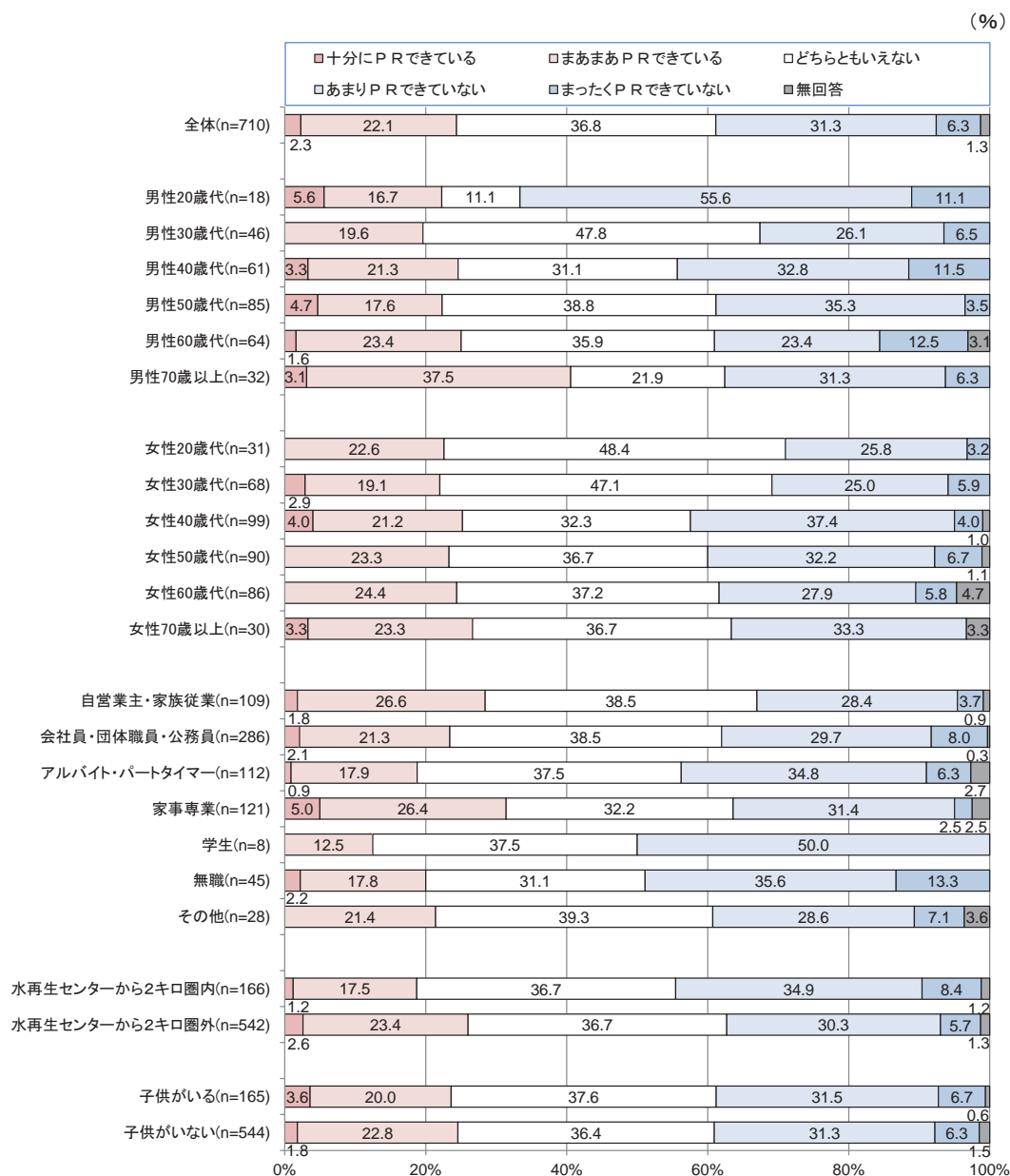
(2. 下水道の仕組みや役割)

- ◆ 「下水道の仕組みや役割」については、「どちらともいえない」が 36.8%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が31.3%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、女性では【PR充足度】で大きな差異はないが、【PR不足度】では40歳代が最も多かった。
- ◆ 職業別でみると、無職の【PR不足度】が48.9%で11.3ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、水再生センターから2キロ圏内では【PR充足度】が18.7%で5.7ポイント低かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

2. 下水道の仕組みや役割

図表 1 3 - 1 3 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の仕組みや役割）



13-5. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

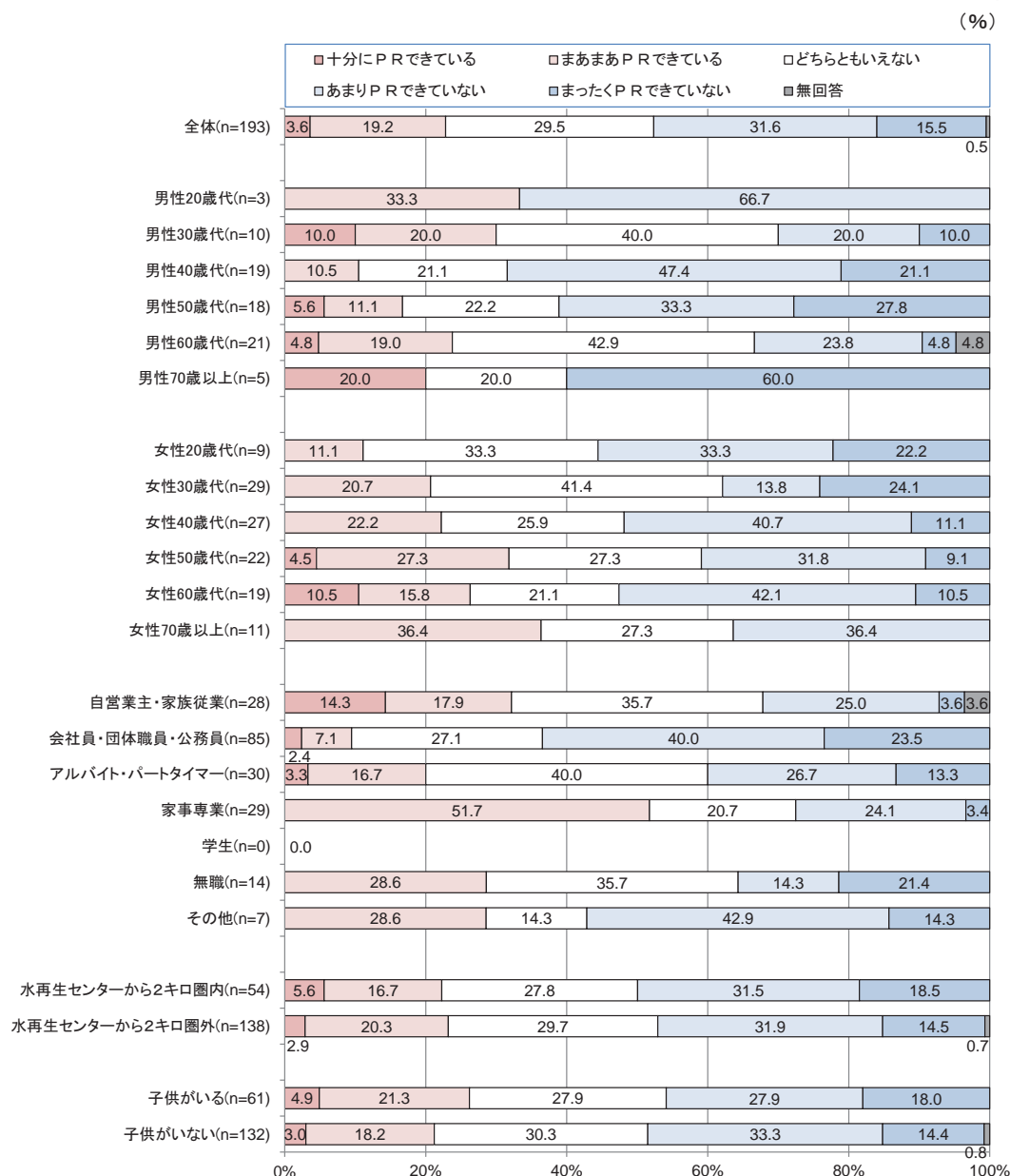
(3. 下水道局のイベント等の情報)

- ◆ 「下水道局のイベント等の情報」については、「あまりPRできていない」が31.6%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が29.5%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【PR不足度】はほとんどの年代で過半数を超えたが、男性60歳代では3割未満にとどまった。
- ◆ 職業別でみると、「まったくPRできていない」では会社員・団体職員・公務員が23.5%で8.0ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

3. 下水道局のイベント等の情報

図表13-14 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道局のイベント等の情報）



13-6. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

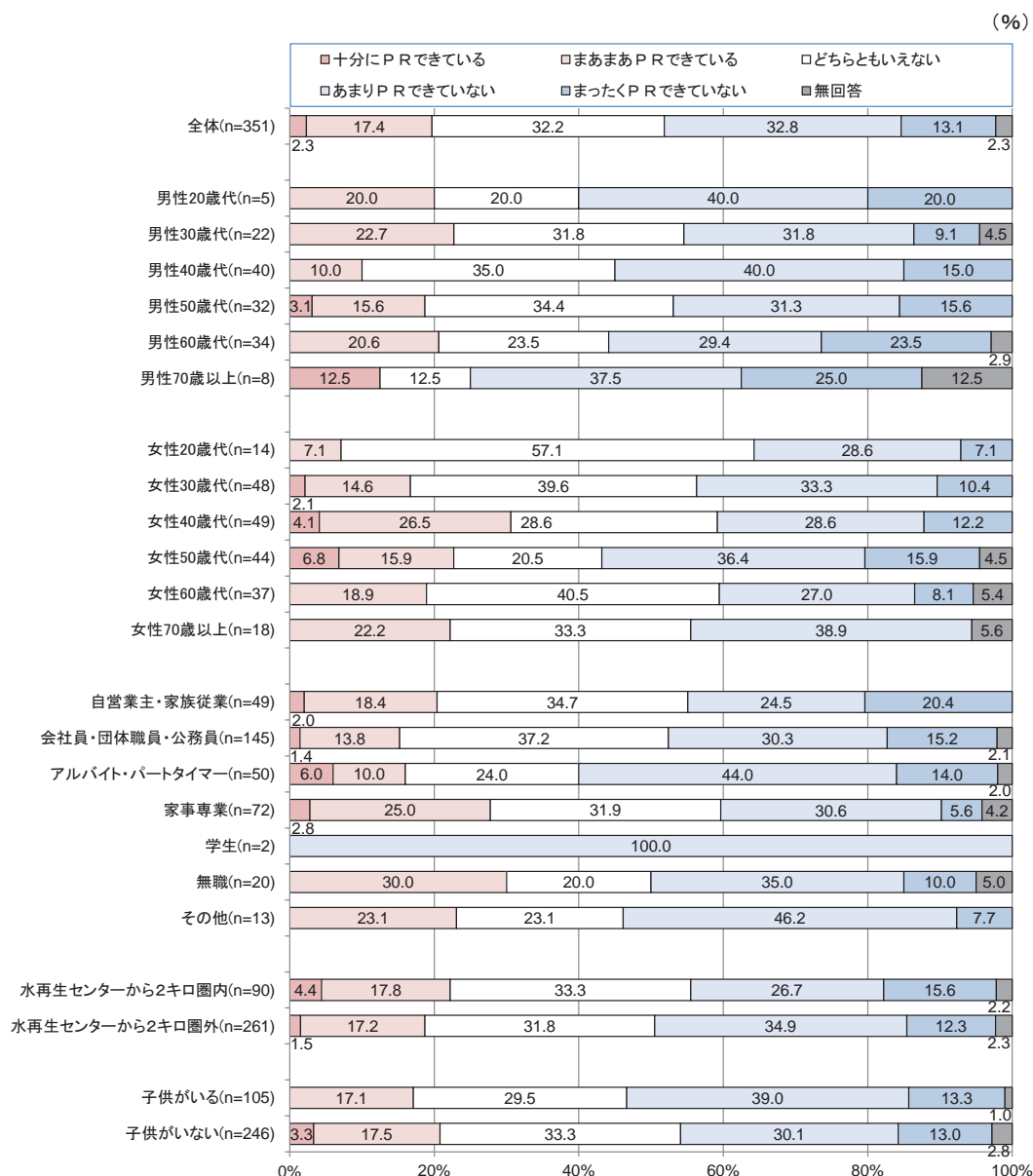
(4. 下水道施設の見学案内)

- ◆ 「下水道施設の見学案内」については、「あまりPRできていない」が32.8%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が32.2%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【PR不足度】では男性の割合が高い傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、アルバイト・パートタイマーの【PR不足度】が58.0%で12.1ポイント高く、過半数を超えた。
- ◆ 地域別でみると、水再生センターから2キロ圏内では「あまりPRできていない」が26.7%で6.1ポイント低かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは「あまりPRできていない」が39.0%で6.2ポイント高かった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

4. 下水道施設の見学案内

図表13-15 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道施設の見学案内）



13-7. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

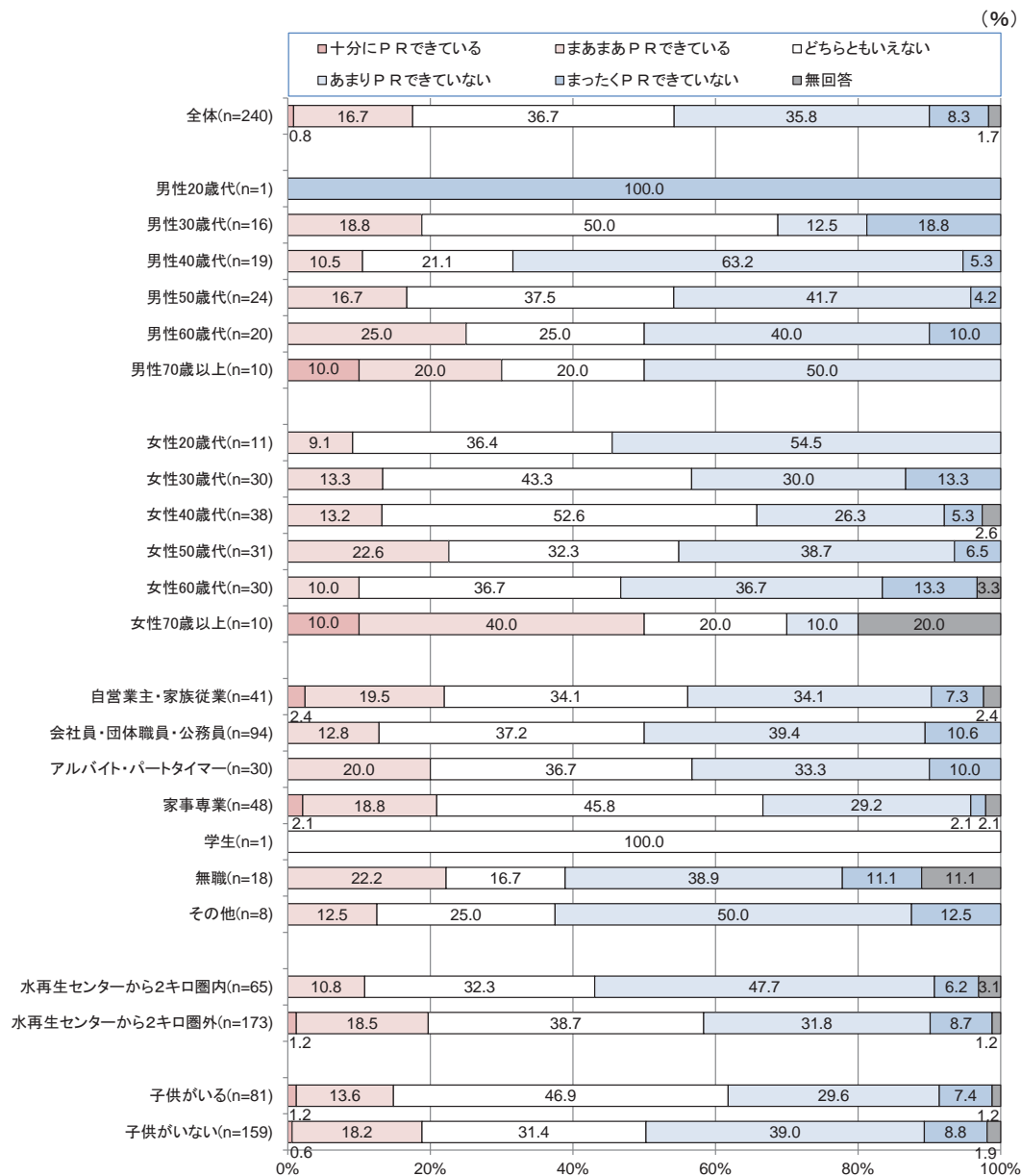
(5. 下水道に関する教育・広報施設)

- ◆ 「下水道に関する教育・広報施設」については、「どちらともいえない」が36.7%と最も多く、次いで「あまりPRできていない」が35.8%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、【PR充足度】では男性40歳代以降、年齢が大きくなるにつれて増加の傾向がみられた。
- ◆ 職業別で見ると、会社員・団体職員・公務員の【PR不足度】が50.0%で5.9ポイント高かった。
- ◆ 地域別で見ると、水再生センターから2キロ圏内では「あまりPRできていない」が47.7%で11.9ポイント高かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無で見ると、いるでは「どちらともいえない」が46.9%で10.2ポイント高く、「あまりPRできていない」が29.6%で6.2ポイント低かった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

5. 下水道に関する教育・広報施設

図表13-16 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道に関する教育・広報施設）



13-8. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

(6. 下水道の事業計画・進捗状況)

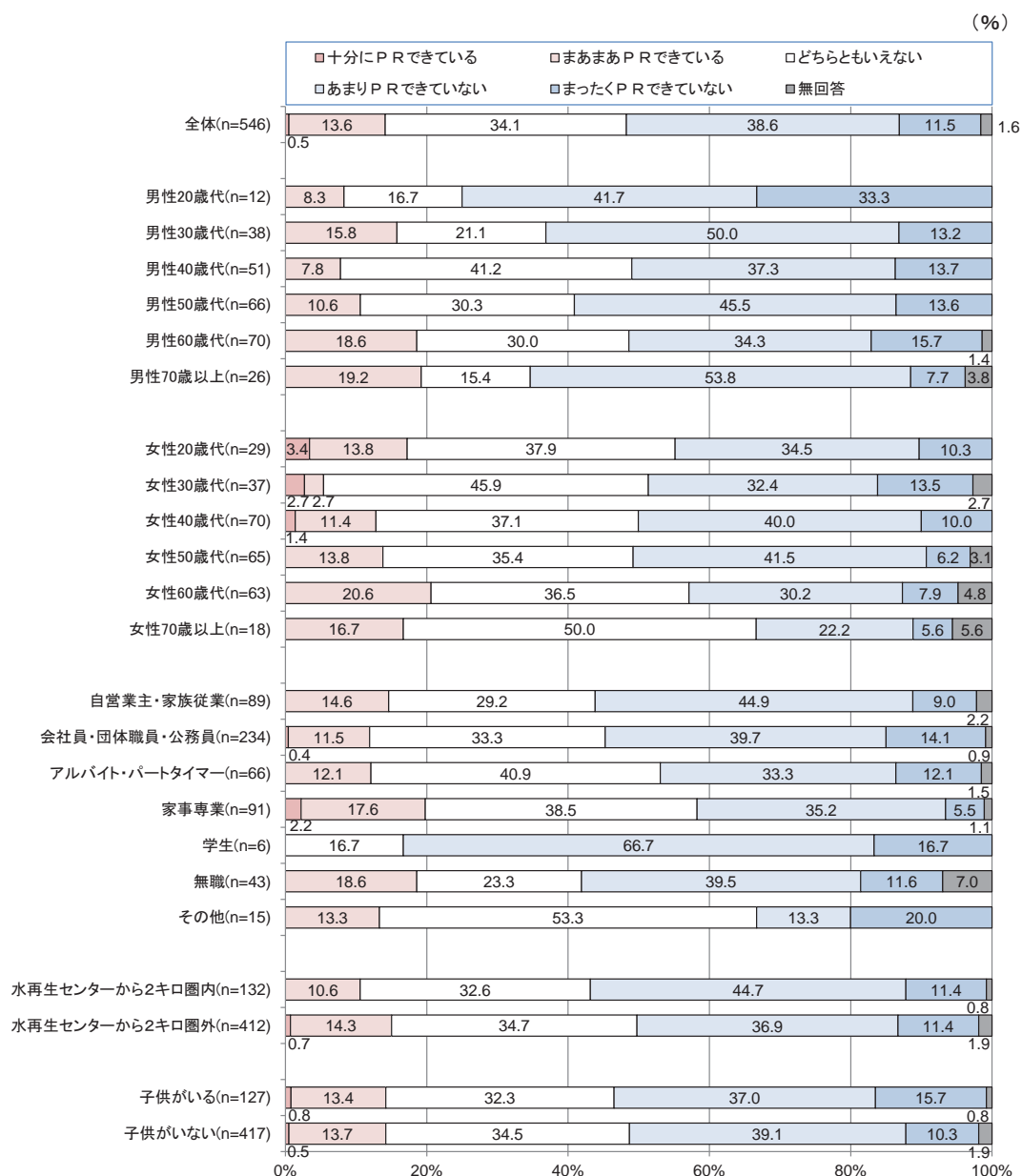
- ◆ 「下水道の事業計画・進捗状況」については、「あまりPRできていない」が38.6%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が34.1%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、【PR不足度】では男性はすべての年代において過半数を超えた。
- ◆ 職業別でみると、「あまりPRできていない」では自営業主・家族従業が44.9%で6.3ポイント高かった。
- ◆ 地域別でみると、水再生センターから2キロ圏内では「あまりPRできていない」が44.7%で6.1ポイント高かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

6. 下水道の事業計画・進捗状況

図表13-17 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の事業計画・進捗状況）



13-9. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

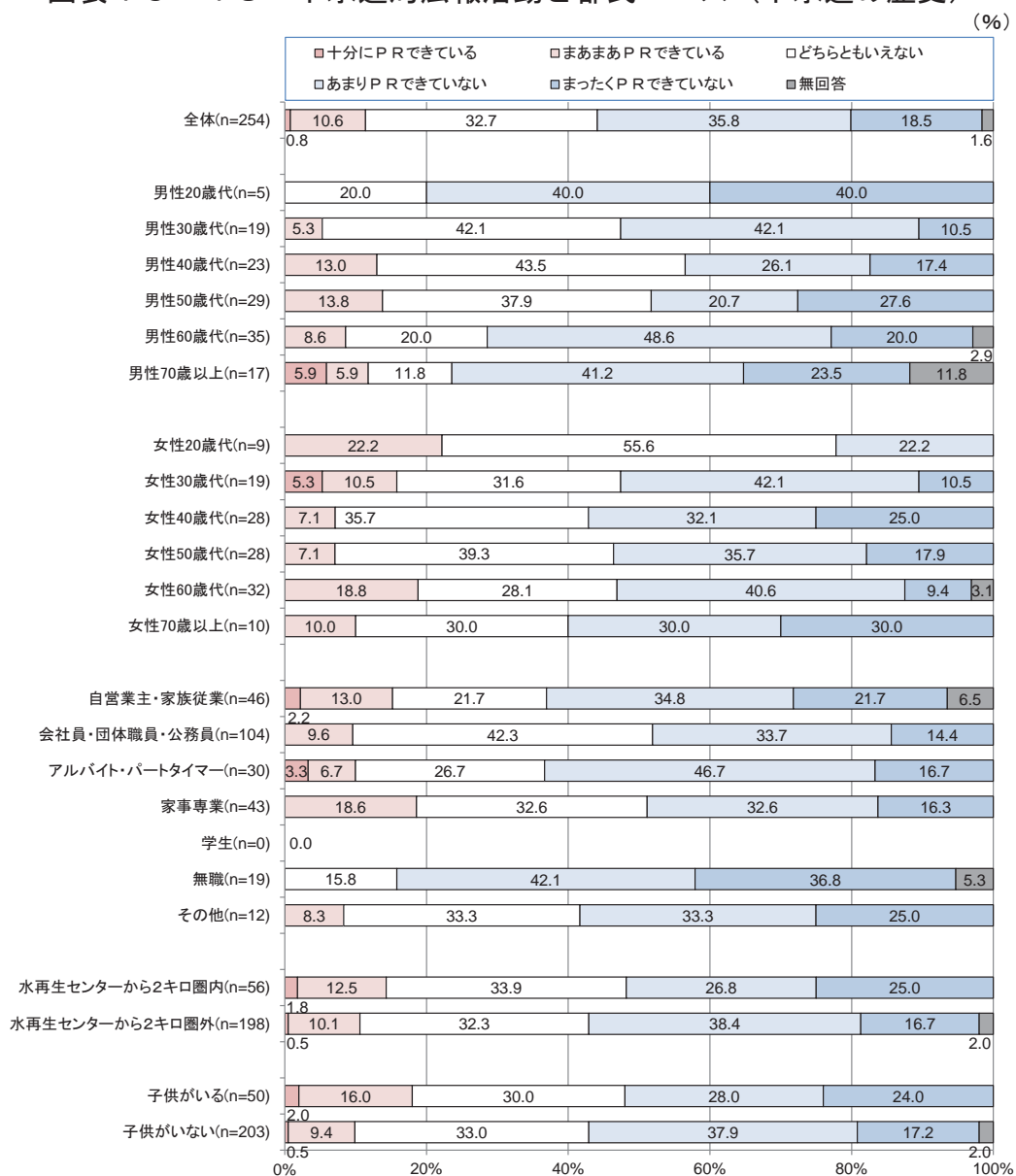
(7. 下水道の歴史)

- ◆ 「下水道の歴史」については、「あまりPRできていない」が 35.8%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が 32.7%となった。
- ◆ 性別年代別で見ると、男性 40 歳代の【PR不足度】が全体平均より低かった。
- ◆ 職業別で見ると、「あまりPRできていない」では 46.7%で 10.9 ポイント高くなった。
- ◆ 地域別で見ると、水再生センターから 2 キロ圏内では「まったくPRできていない」が 25.0%で 6.5 ポイント高く、「あまりPRできていない」が 26.8%で 9.0 ポイント低かった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無で見ると、いるでは「まったくPRできていない」が 24.0%で 5.5 ポイント高く、「あまりPRできていない」が 28.0%で 7.8 ポイント低かった。

問 13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

7. 下水道の歴史

図表 13-18 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道の歴史）



13-10. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

(8. 下水道料金の内訳と使い道)

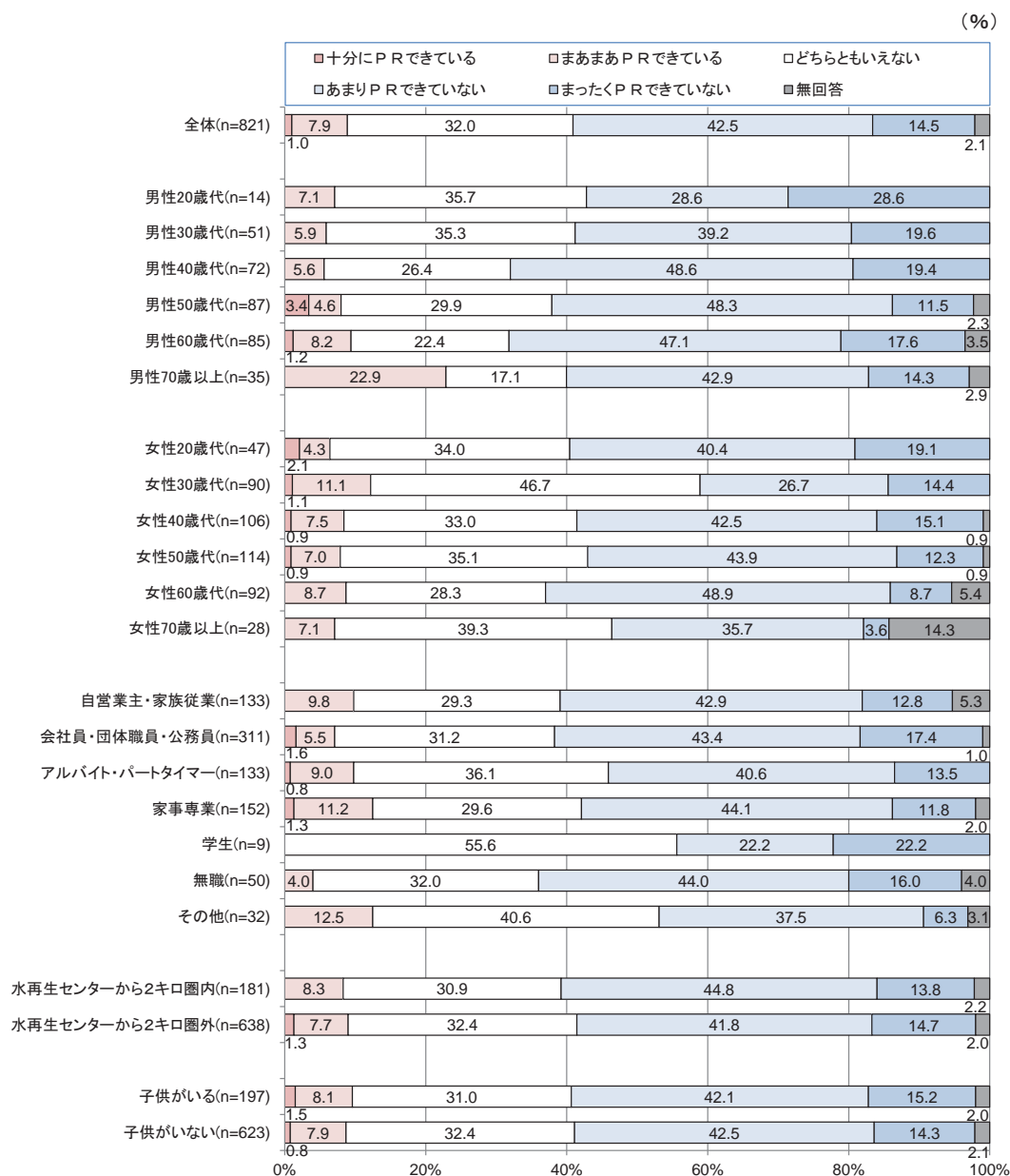
- ◆ 「下水道料金の内訳と使い道」については、「あまりPRできていない」が42.5%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が32.0%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、多くの性別年代別で【PR不足度】が過半数を超える結果になったが、女性30歳代では41.1%と少ない傾向がみられた。
- ◆ 職業別でみると、ほとんどの職業において【PR不足度】が過半数を超える結果になった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。

また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

8. 下水道料金の内訳と使い道

図表13-19 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道料金の内訳と使い道）



13-11. 東京都下水道局広報活動と都民ニーズについて

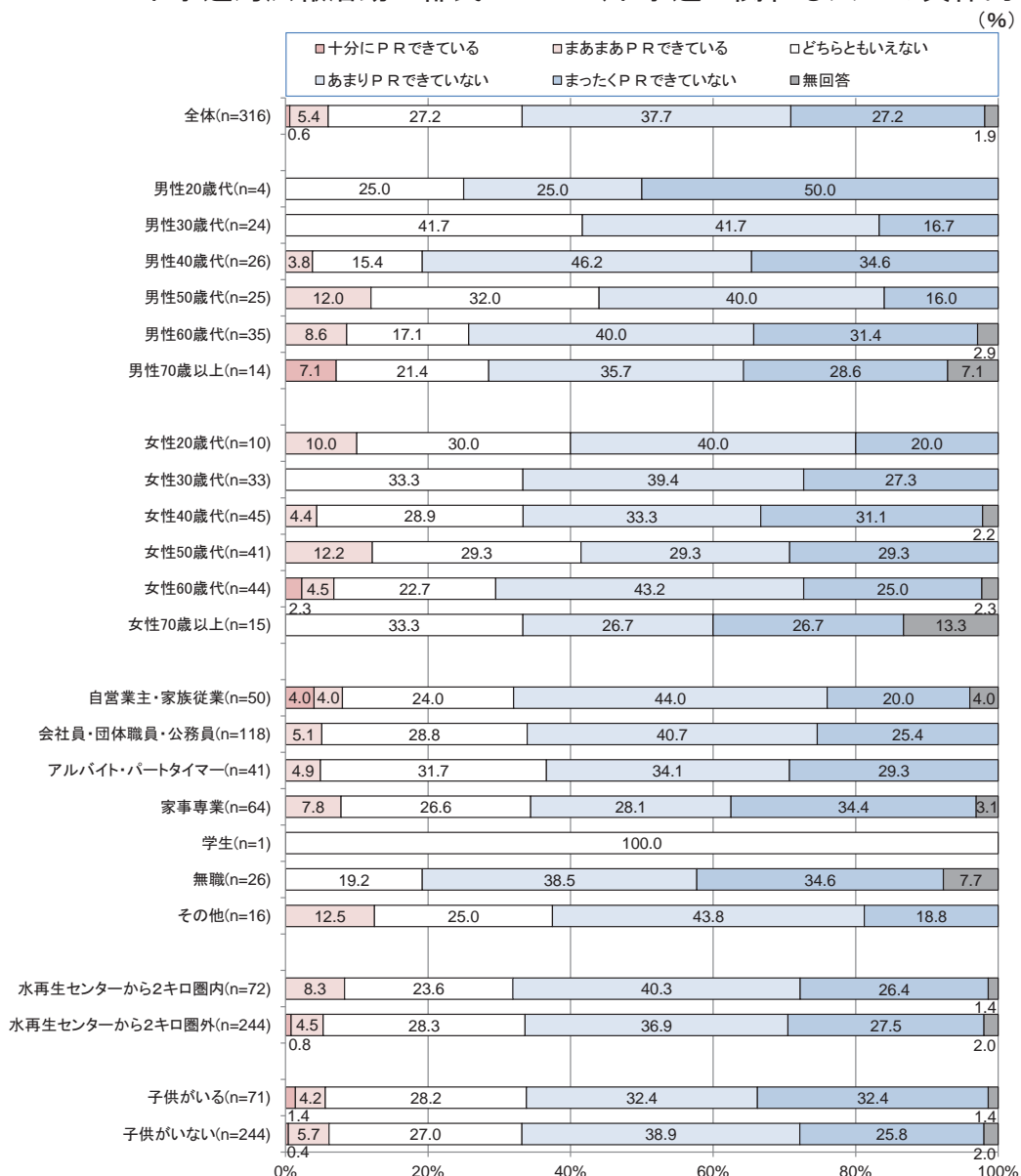
(9. 下水道に関わる人々の具体的な仕事)

- ◆ 「下水道に関わる人々の具体的な仕事」については、「あまりPRできていない」が37.7%と最も多く、次いで「どちらともいえない」「まったくPRできていない」がそれぞれ27.2%となった。
- ◆ 性別年代別でみると、すべての年代において【PR不足度】が過半数を超える結果になった。
- ◆ 職業別でみると、「まったくPRできていない」では家事専業が34.4%で7.2ポイント高かった。
- ◆ 地域別では、全体平均から±5.0%以上差異がある項目はなかった。
- ◆ 小学生以下の子ども有無でみると、いるでは「まったくPRできていない」が32.4%で5.2ポイント高く、「あまりPRできていない」が32.4%で5.3ポイント低かった。

問13. 下水道事業に関して、あなたが「知りたい」と思うことを教えてください。
 また、その「知りたい」に○をつけた項目については、そのことに対して東京都下水道局が十分にPRをできているかそれぞれ教えてください。

9. 下水道に関わる人々の具体的な仕事

図表13-20 下水道局広報活動と都民ニーズ（下水道に関わる人々の具体的な仕事）

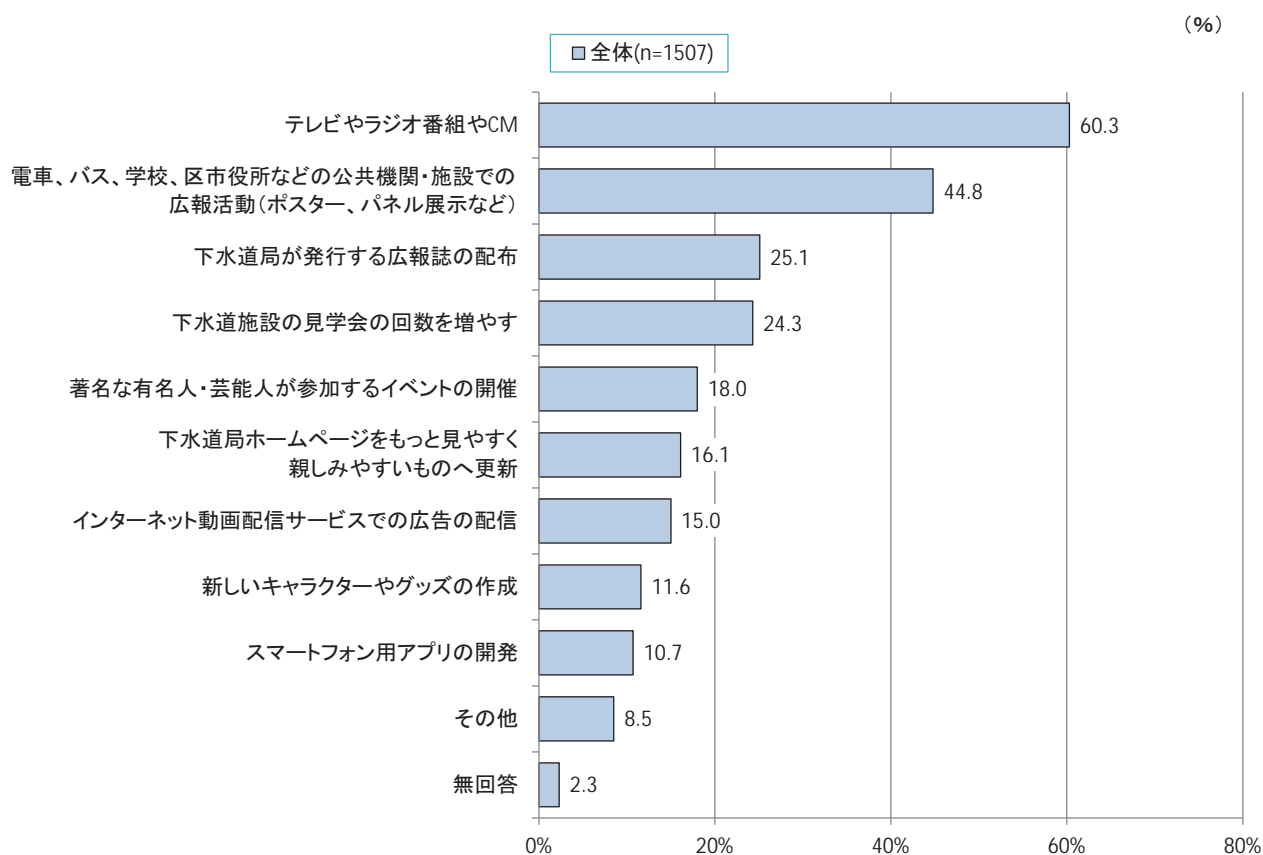


14. 下水道事業の広報戦略について

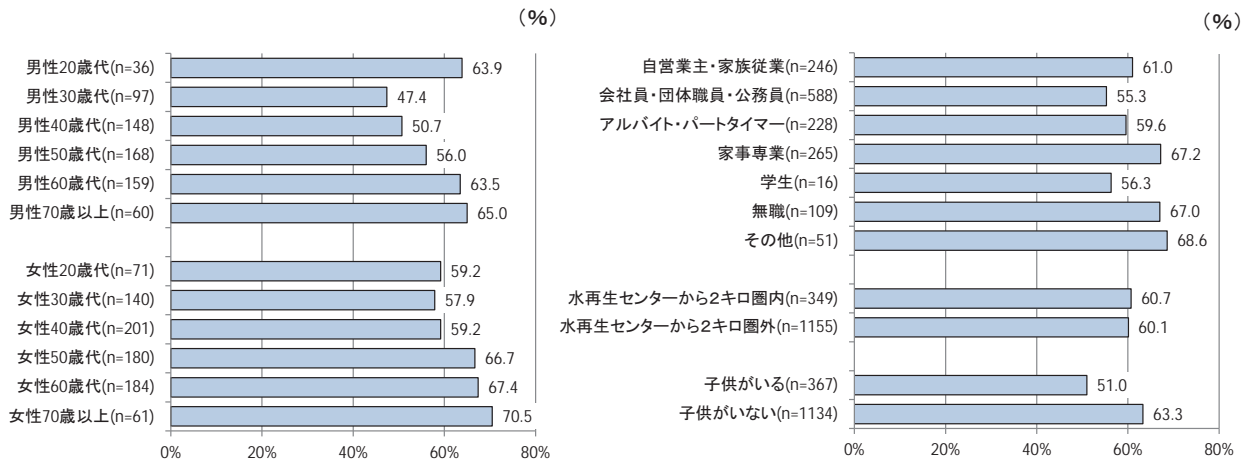
- ◆ 広報戦略の取り組みについて、「テレビやラジオ番組やCM」が60.3%と最も多く、次いで「電車、バス、学校、区市役所などの公共機関・施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が44.8%、「下水道局が発行する広報誌の配布」が25.1%となった。
- ◆ 一方で、「スマートフォン用のアプリの開発」は10.7%と最も少なかった。
- ◆ 職業別でみると、「テレビやラジオ番組やCM」では家事専業が67.2%で6.9ポイント高かった。

問14. 下水道事業について、都民の方にもっと知ってもらえるようにするために、どのような取り組みを行うと良いと思いますか。（〇はいくつでも）

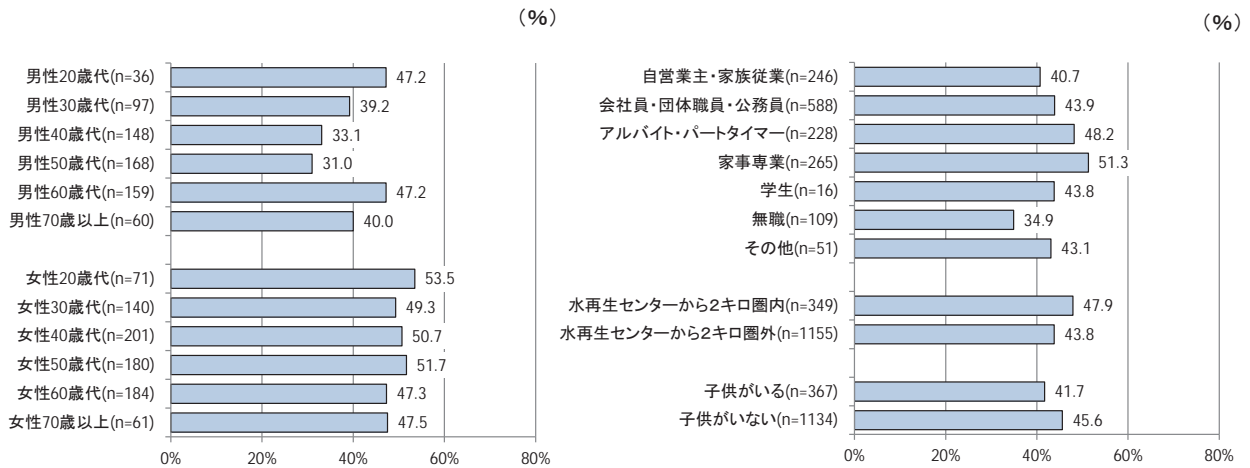
図表14-1 下水道事業の広報戦略について



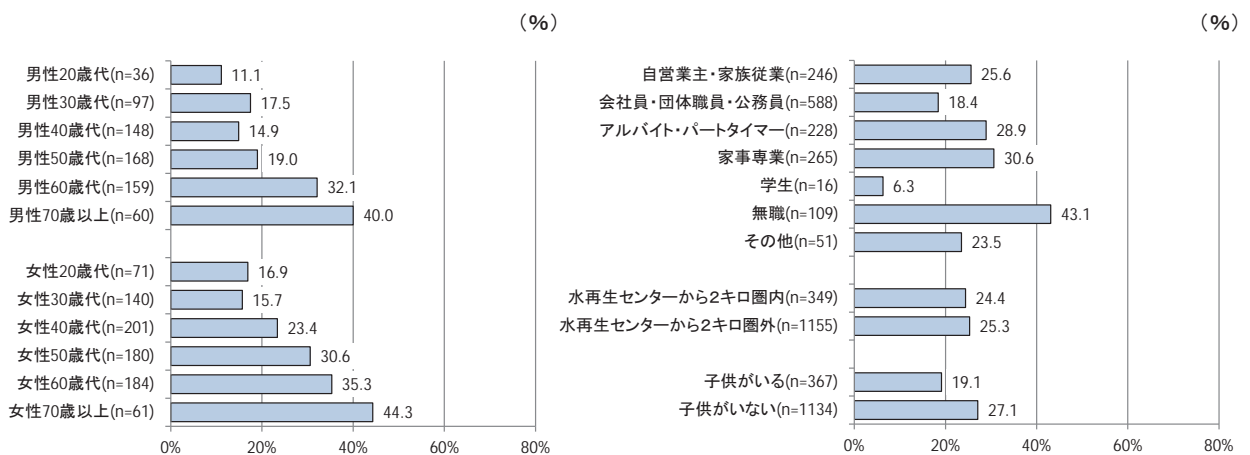
図表 1 4 - 2 「テレビやラジオ番組のCM」回答者の属性別構成



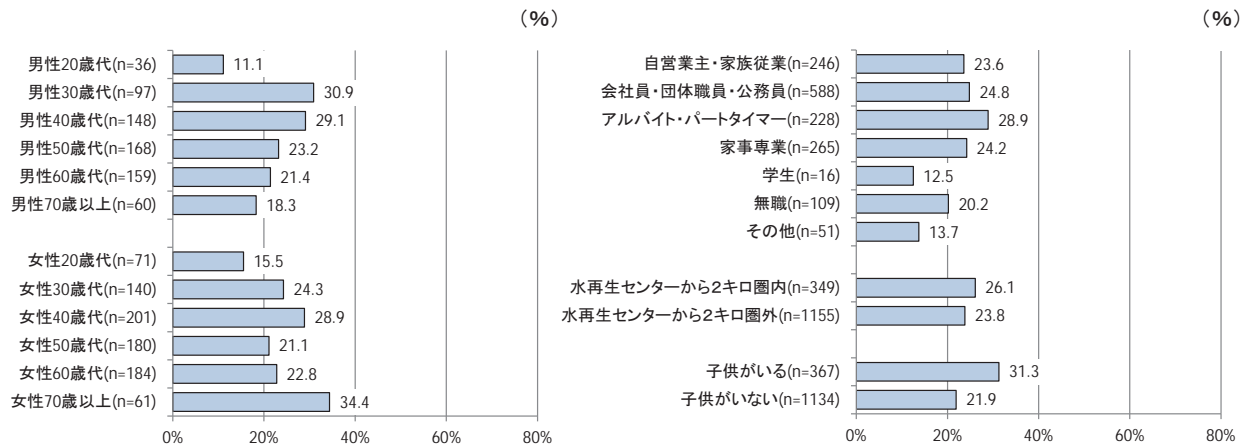
図表 1 4 - 3 「公共機関・施設での広報」回答者の属性別構成



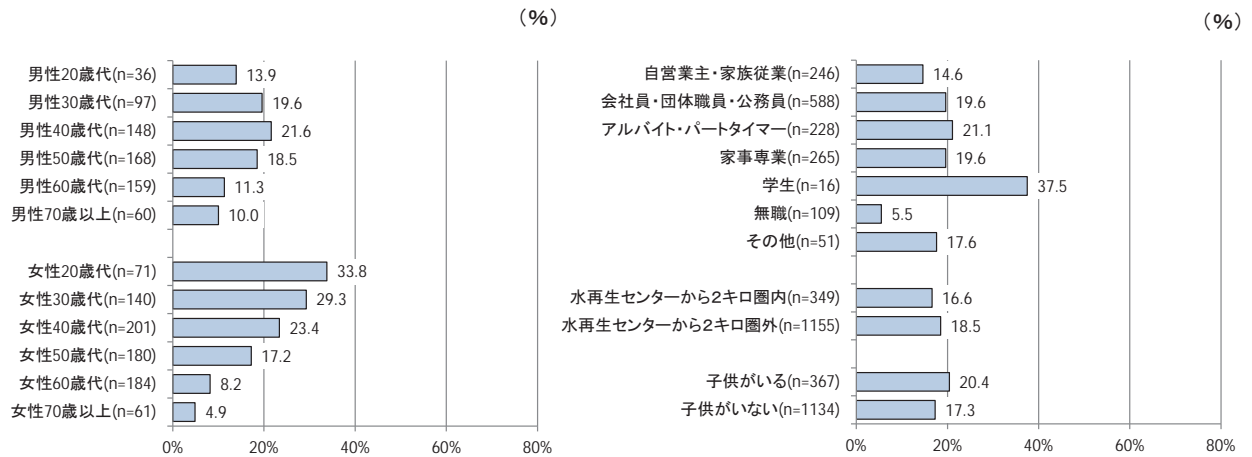
図表 1 4 - 4 「広報誌の配布」回答者の属性別構成



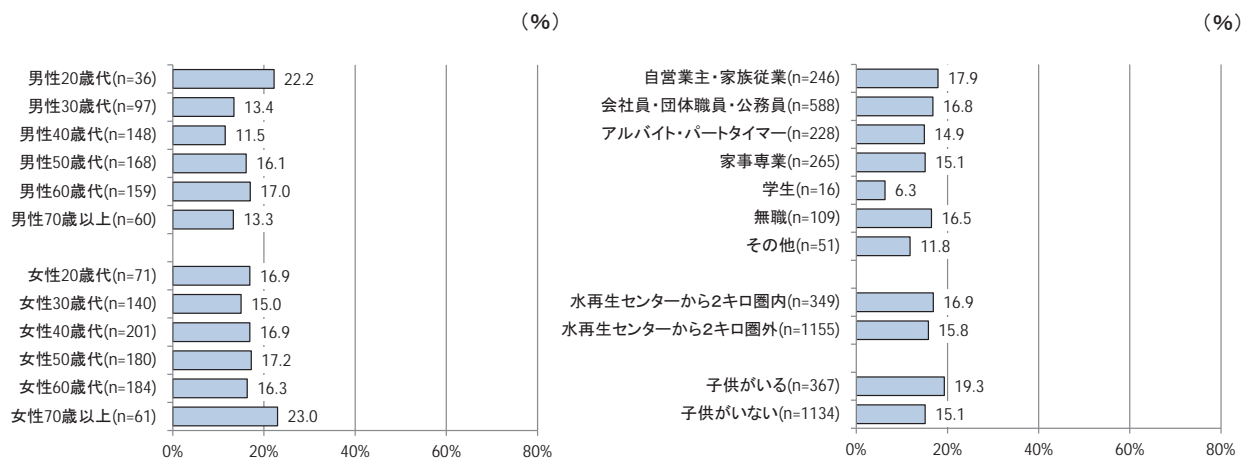
図表 1 4 - 5 「見学会の回数増加」回答者の属性別構成



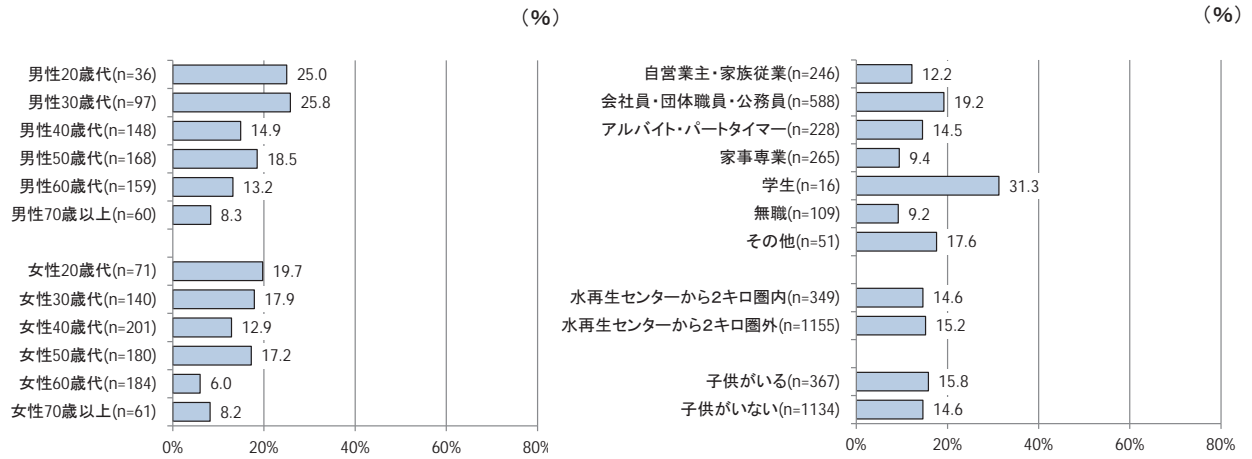
図表 1 4 - 6 「著名人のイベント」回答者の属性別構成



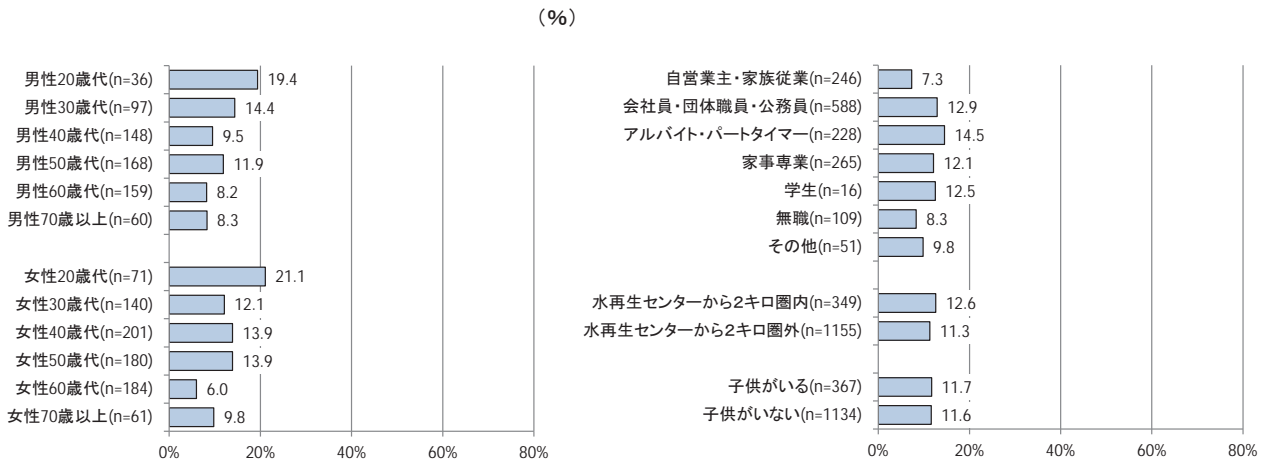
図表 1 4 - 7 「ホームページの改善」回答者の属性別構成



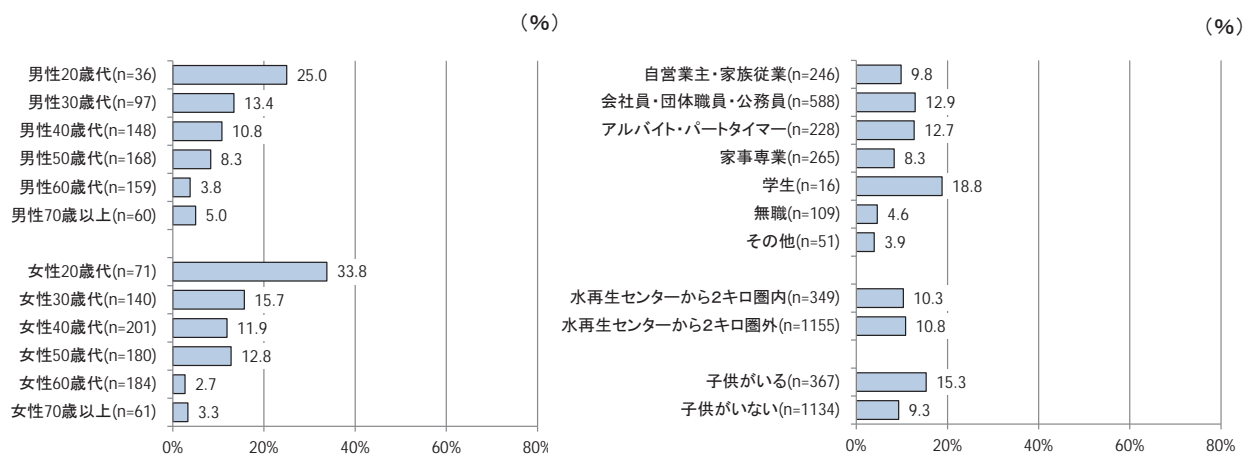
図表 1 4 - 8 「web の広告配信」 回答者の属性別構成



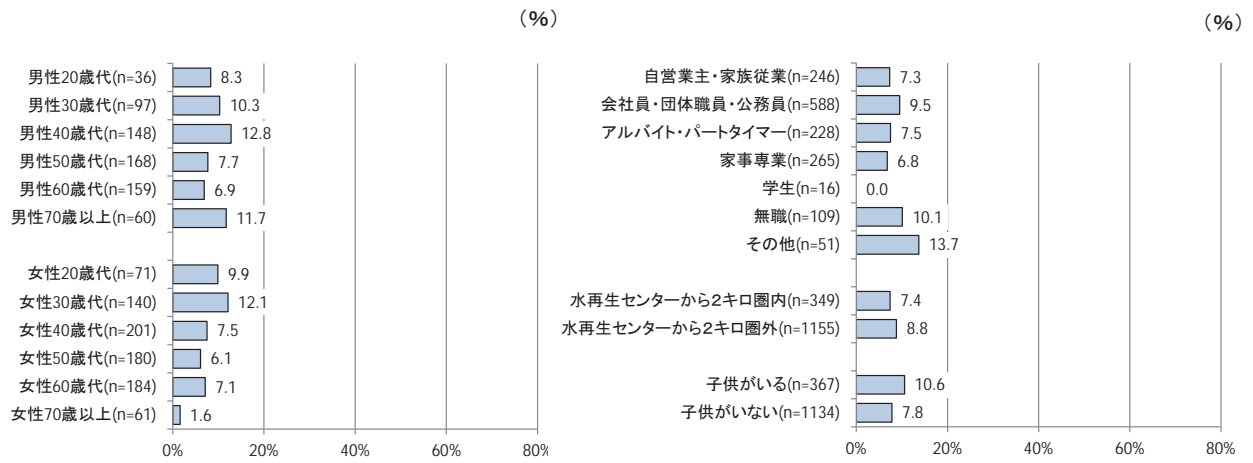
図表 1 4 - 9 「キャラクター・グッズの作成」 回答者の属性別構成



図表 1 4 - 1 0 「スマートフォンアプリ開発」 回答者の属性別構成



図表 1 4 - 1 1 「その他」回答者の属性別構成

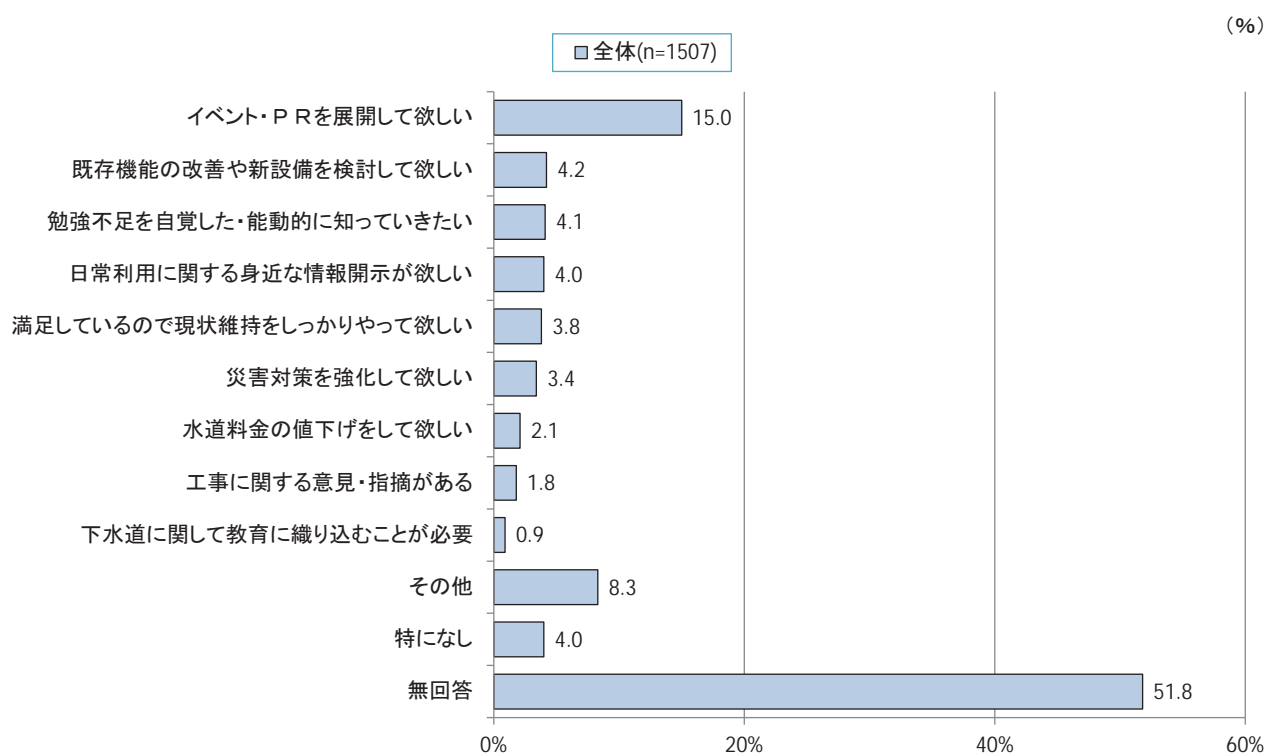


15. 東京都下水道事業に対する意見・要望など

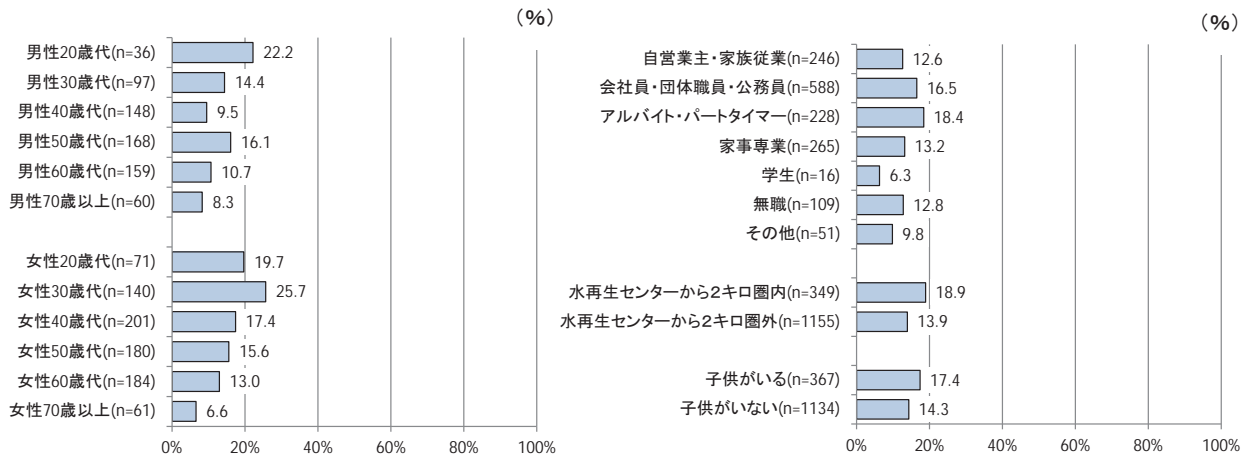
- ◆ 下水道局事業に関してのご意見・ご要望について、「イベント・PRを展開して欲しい」が15.0%と最も多くなった。
- ◆ 職業別では、全体平均と比べて大きな差異はみられなかった。

問15. 東京都下水道局事業に関して、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですのご自由にお答え下さい。(自由回答)

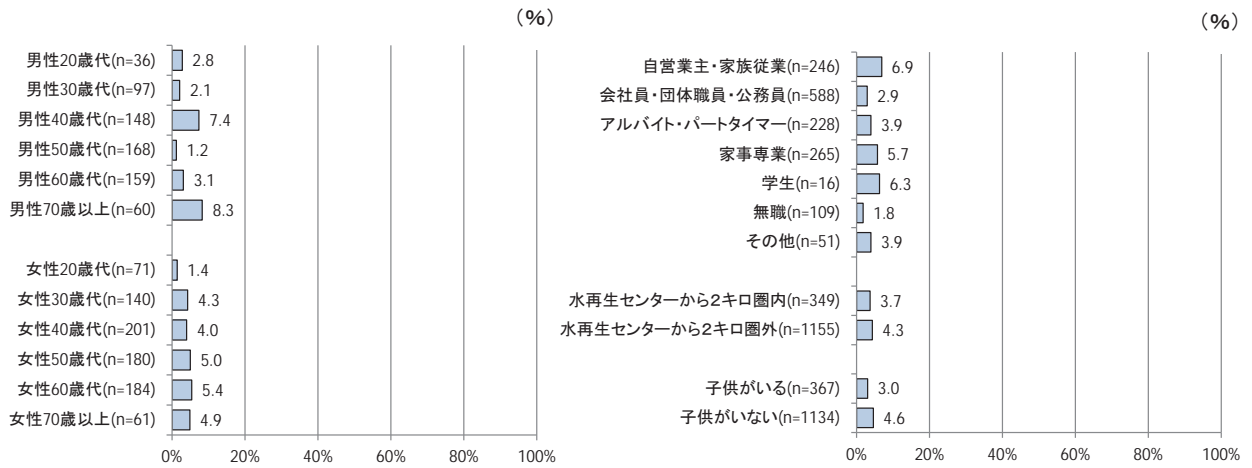
図表15-1 東京都下水道事業に対する意見・要望（自由回答）



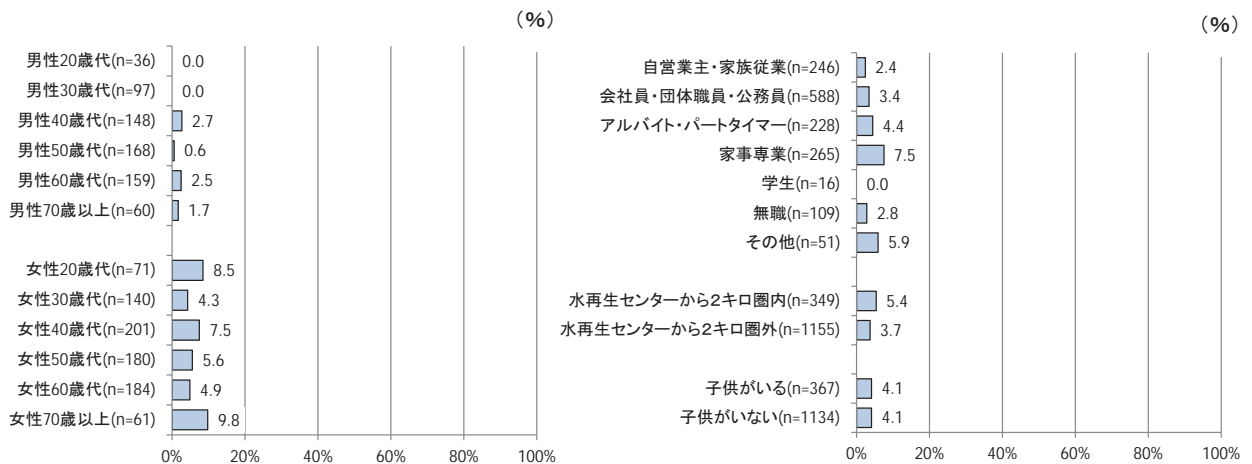
図表 15-2 「イベント・PRの展開」回答者の属性別構成



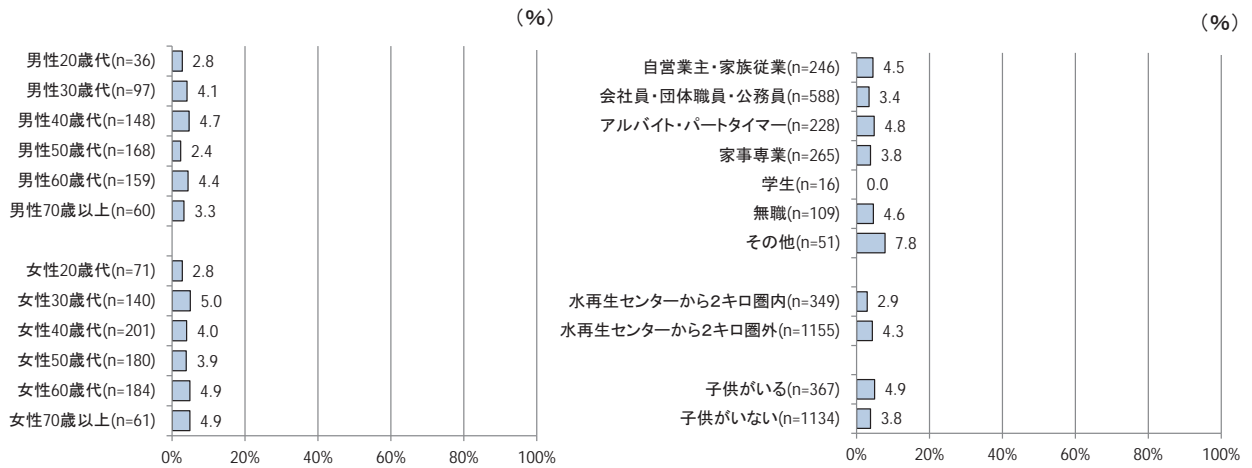
図表 15-3 「既存機能の改善や新設備の検討」回答者の属性別構成



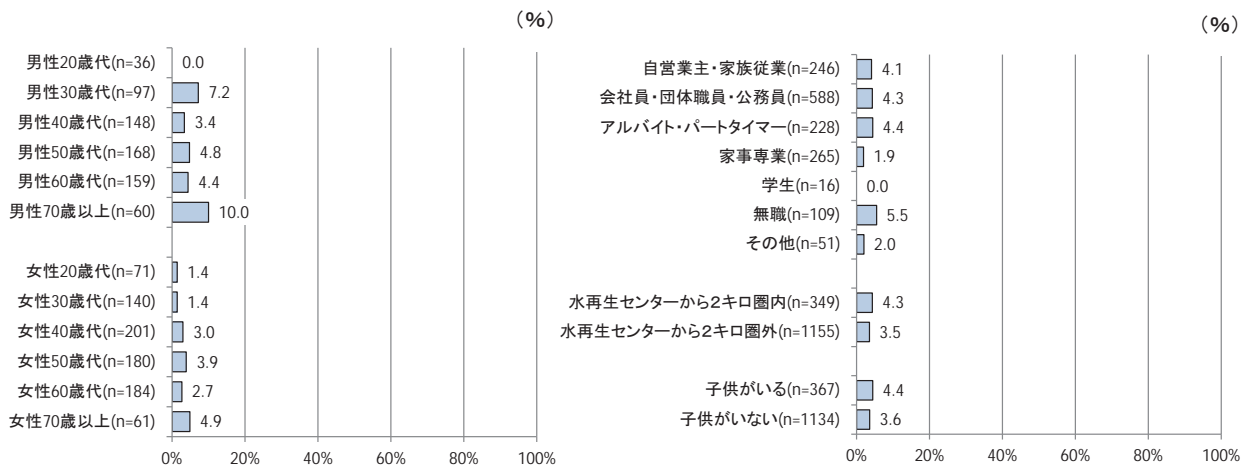
図表 15-4 「勉強不足・知っていききたい」回答者の属性別構成



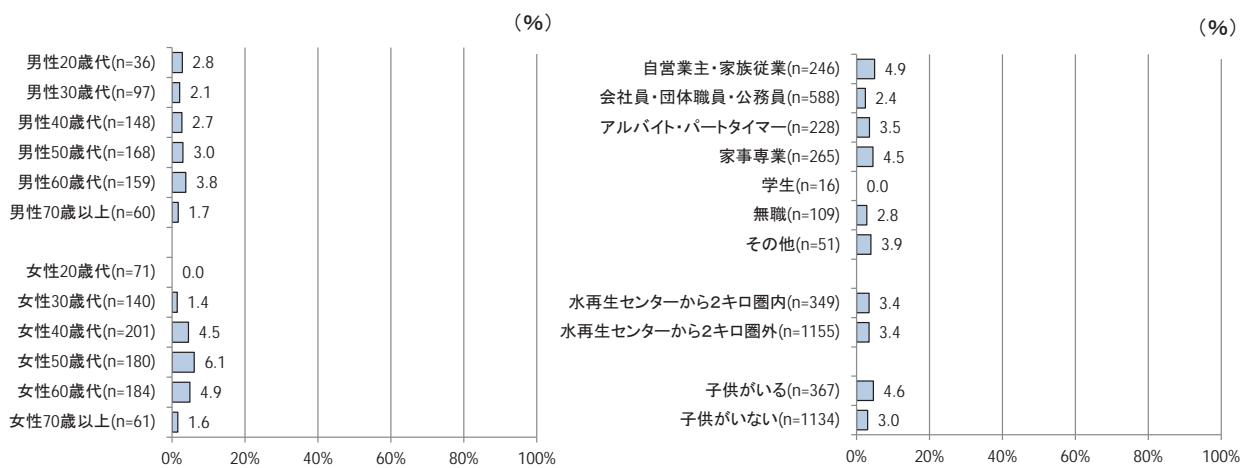
図表 15-5 「身近な情報開示」回答者の属性別構成



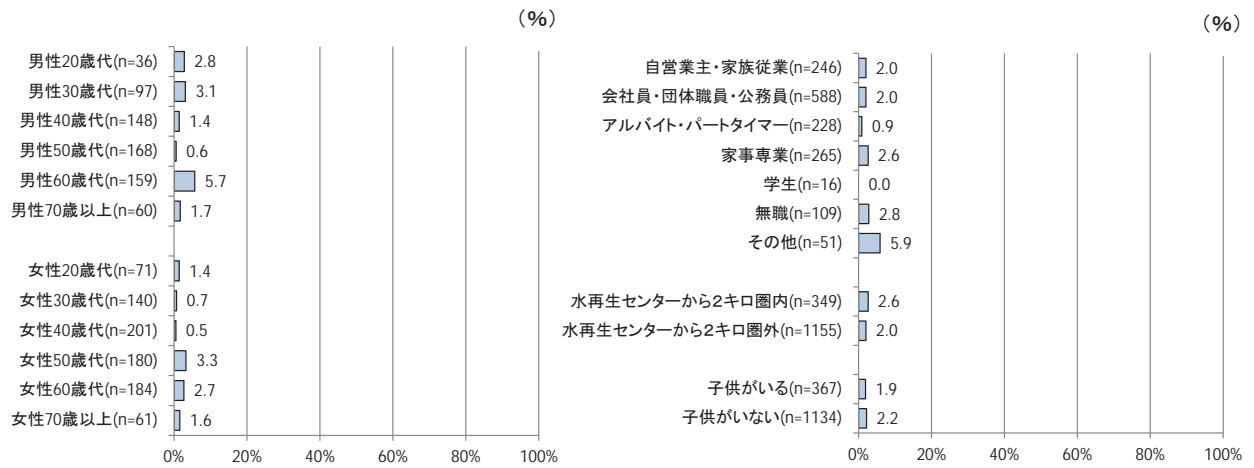
図表 15-6 「現状維持」回答者の属性別構成



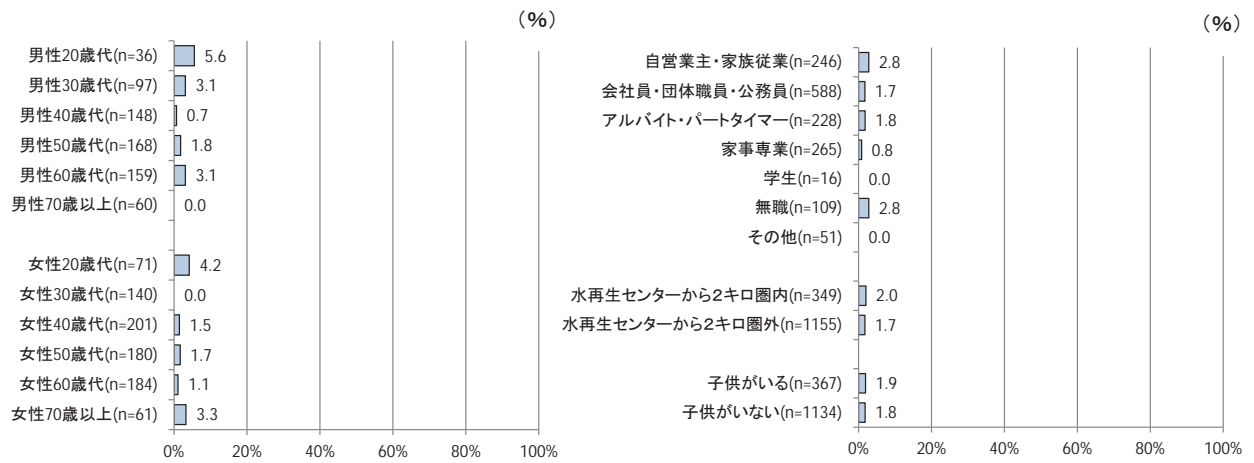
図表 15-7 「災害対策の強化」回答者の属性別構成



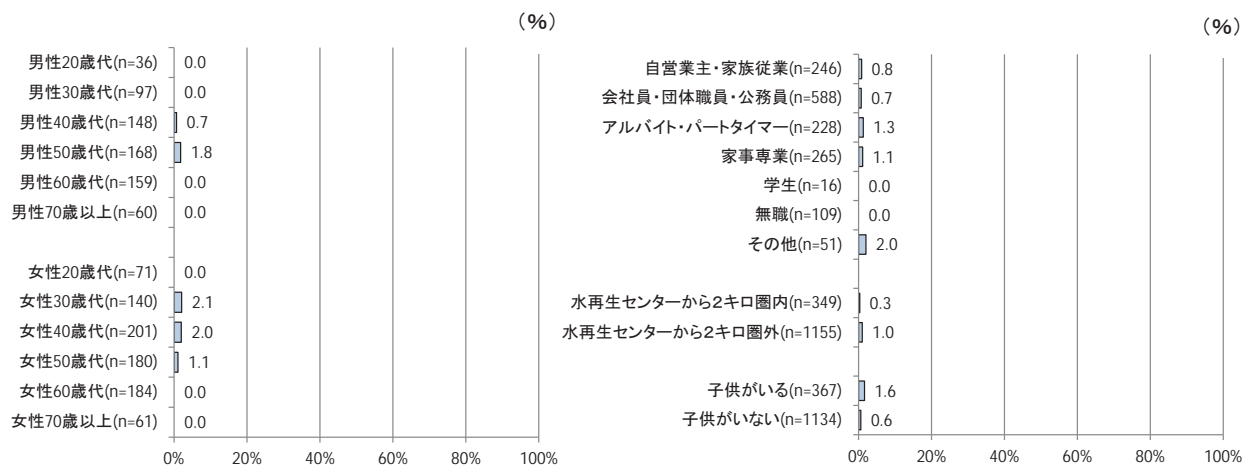
図表 15-8 「水道料金の値下げ」回答者の属性別構成



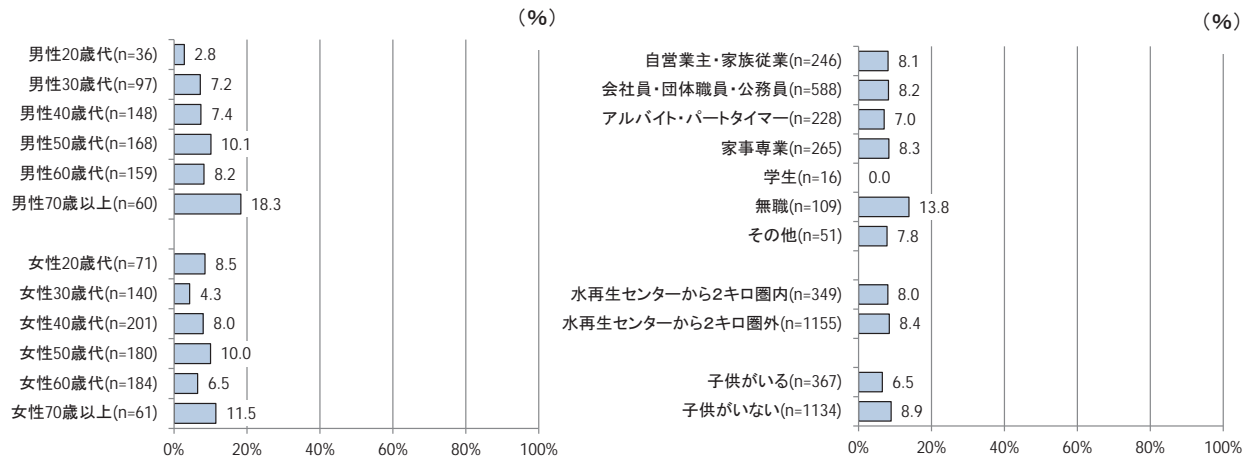
図表 15-9 「工事に関する意見・指摘」回答者の属性別構成



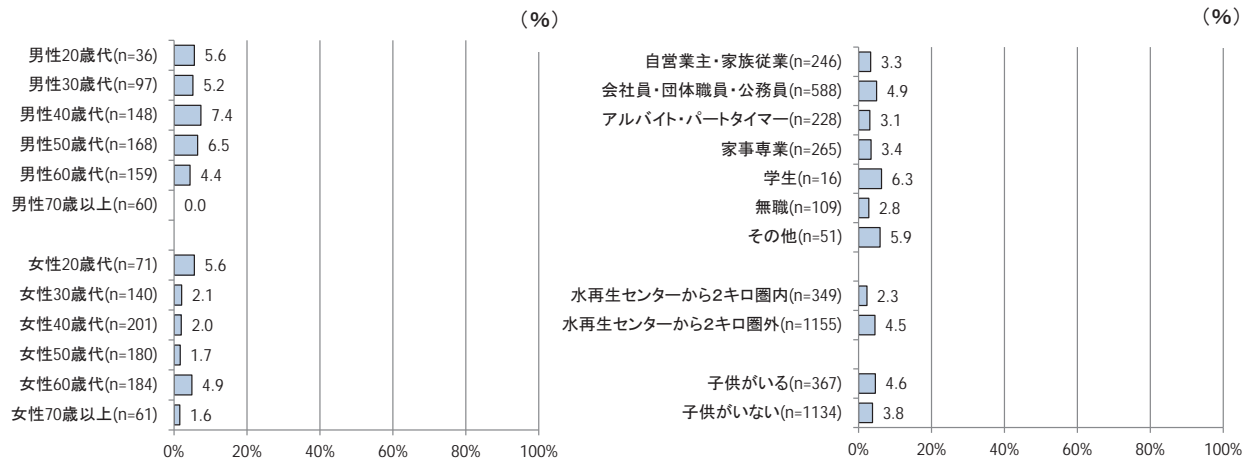
図表 15-10 「教育への織り込み」回答者の属性別構成



図表 1 5 - 1 1 「その他」回答者の属性別構成



図表 1 5 - 1 2 「特になし」回答者の属性別構成



◆ イベント・PR を展開して欲しい

- ◇ 子供と見学できる機会があれば参加したいです。 (30 歳代女性、葛飾区)
- ◇ まだ私達の身近に感じられていないことが多いと思うので、もっと PR と下水道局の事業内容を告知して欲しい。 (40 歳代女性、千代田区)
- ◇ 下水道局が住宅地にあるが、そこが何をしている所か、ずっと知らなかったの、壁などを使用し、もっとアピールすると、良いと思った。 (30 歳代男性、江戸川区)
- ◇ 下水処理のご苦勞を、パネル化して、駅の広報イベントとして、楽しいことをする。身近なのに興味を持たないのは、もったいないので、情報を受けとり易くする工夫、をして欲しい。日本の水が良い訳など、知りたいことは多いはず。日本ってすばらしい、誇れる情報が必要だと思う。 (50 歳代女性、目黒区)
- ◇ 下水道は汚い、というイメージを変えられたらいいなと思います。環境ポスターに参加し、PR するとか。 (40 歳代男性、江戸川区)

◆ 既存機能の改善や新設備を検討して欲しい

- ◇ 最近夏場はゲリラ豪雨が多く、道路に水があふれている所を見かけるので、もっと排水機能を高めてほしい。 (40 歳代女性、練馬区)
- ◇ 大きなビルなどが汚水槽から下水道に流す時、外でとても臭い時がある。外へ臭気が出ないように、吸い込みを強く出来たらよいと思う。 (70 歳以上男性、世田谷区)
- ◇ 西荻窪で営業していましたが、臭気があり、特に春～夏は強烈な臭気が店内に入り営業不可となり閉店しました。住民の皆様には問いますと、都は改善を全くしないと嘆いていました。 (70 歳以上男性、新宿区)
- ◇ 汚水を再生し清流の復活を願います。次世代に美しい河川を残して頂きたいです。蚊やネズミの駆除をお願い致します。 (30 歳代男性、世田谷区)
- ◇ 共同汚水タンクから下水管まで、ポンプで汲み上げるので、ポンプが、故障すると、大変になるので、ポンプを使わなくていい配管ができたらいいなと思います。(50 歳代男性、世田谷区)

◆ 勉強不足を自覚した・能動的に知っていききたい

- ◇ 不勉強で知らないことが多かったの、下水道にもっと関心をはらって、そのような記事に接したら、読んでいきたいと思えます。 (70 歳以上女性、品川区)
- ◇ あたりまえのように流れていく下水、改めて、考えてみました。 (60 歳代女性、中央区)
- ◇ 物心がついた時から水の苦勞がないので、深く考えた事がありませんでした。水道はあって当然との感覚が強いのも事実です。 (40 歳代女性、北区)
- ◇ 意外と知らないのに興味深い。知れば、環境を大切にする。 (40 歳代男性、世田谷区)

◆ 日常利用に関する身近な情報開示が欲しい

- ◇ 老朽化下水管更生と下水熱利用について、一般戸建住宅への普及する時期は、いつ頃か知りたい。(50 歳代男性、杉並区)
- ◇ 物心がついた時から水の苦勞がないので、深く考えた事がありませんでした。水道はあって当然との感覚が強いのも事実です。 (40 歳代女性、北区)
- ◇ 携帯、インターネットなどに情報があると、見られない場合があるので、封筒を使うなどして、郵便で情報が知れると嬉しく思います。 (30 歳代男性、江東区)
- ◇ せっかくよいことをしているのに知る機会がない。水道メーター検針のときに何か情報誌的なちらし(トピックスが掲載されたもの)を配ってもらえると定期的に見る機会になる。 (30 歳代女性、品川区)

- ◆ 満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい
 - ◇ 下水道のおかげで毎日快適に過ごす事ができます。我家でも、皆で節水に取り組んでいます。料金が少しでも安くなれば幸いです。（50歳代女性、大田区）
 - ◇ “縁の下の力もち”として、しっかり仕事をしていただければありがたいと思います。必要以上に広報宣伝などに力をいれることはありません。（70歳以上男性、中野区）
 - ◇ 生活していく上で、とても大切な事業だと思えます。不快なく生活出来ているためか、改めて下水道に関して考えると技術の高さに感心致します。（40歳代女性、練馬区）
- ◆ 災害対策を強化して欲しい
 - ◇ 災害時トイレが使えない場合や下水道の水（汚水）が道にあふれた時の連絡先や衛生面の対応等のマニュアルを配布してほしい。（40歳代女性、練馬区）
 - ◇ 豪雨の時に発生が予想される危険についてハザードマップのようなものがあると安心（60歳代男性、世田谷区）
 - ◇ 地震など災害時に十分な対策ができていないか、ちょっとした大雨で地下鉄が水沈する等心配していません。（50歳代女性、台東区）
- ◆ 水道料金の値下げをして欲しい
 - ◇ 水道料金は高すぎると思う。広報活動に使うよりも、料金の下方修正に反映させて下さい。都民は水道料金において選択の余地がなくPR活動等の経費まで負担する義務はないと思う。知りたい場合は自分で調べます。（50歳代女性、世田谷区）
 - ◇ 環境整備に特化しつつ、水道料金をもう少し下げる努力をしてほしい。（40歳代女性、杉並区）
- ◆ 工事に関する意見・指摘がある
 - ◇ 下水道の工事がとても長い期間やっていて困る。何度も掘りかえしている。道がガタガタ（50歳代男性、足立区）
 - ◇ 同じ箇所下水道工事が2年程続いています。工事計画等配布されていますが何故同じ所を何度も掘り返して工事が行われているのか解りません。長く同じ場所で工事を行う場合、何故その工事が長引いているのか告知されると近隣住民は安心できると思う。（50歳代女性、台東区）
- ◆ 下水道に関して教育に織り込むことが必要
 - ◇ 下水道に関して、身近なものであるのに実は良く知らない、というのが現実。小学生のころから学校を通して、もっとよく学習すべきである。水の使い方や貴重な資源である有難み、などきちんと学ぶことが地球にやさしい考え方のできる人間に育つことにつながる。（50歳代男性、世田谷区）
- ◆ その他
 - ◇ こうやってアンケートをとって改善することを考えているとわかって、少し安心しました。（60歳代女性、目黒区）
 - ◇ ゲリラ豪雨等、大変な時もあると思いますが、不便なく生活できていることを感謝しております。検針作業等も個別で大変だと思います。ありがとうございます。（40歳代女性、杉並区）