



下水道モニター 令和2年度 第4回アンケート結果

東京都下水道局では、様々な事業を行っています。

第4回アンケートでは、『東京都下水道事業 経営レポート 2020』に対するご意見と、下水道モニターの感想などに関してご意見や評価を伺いました。

この報告書は、その結果をまとめたものです。

- ◆ 実施期間 令和2年12月4日(金)～12月25日(金) 21日間
- ◆ 対象者 東京都下水道局「令和2年度下水道モニター」
※東京都在住20歳以上の男女個人
- ◆ 回答者数 556名
- ◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

I 結果の概要

II 回答者属性

III 集計結果

- 1 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』について
 - ・ レポートの理解度
 - ・ 各取組みへの評価や意見
- 2 下水道モニターの感想について
 - ・ アンケートに対する評価
 - ・ モニターを体験しての意識や行動の変化について

I 結果の概要

1 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』について

・レポートの理解度

- レポートを読んで「理解できた」と回答した方の割合は 78%と高く、20 歳代が 81%と最も高かった。
- 改善点について、「文字や内容が多すぎる/情報量をまとめてほしい、減らしてほしい」とする意見が 23%あった。一方、「多くのイラスト・写真・表が用いる点が好印象、評価できる」との回答も 24%あり、意見が分かれた。

・各取組みへの評価や意見

- 評価が高いのは【浸水対策】で『高い評価』が 81%となり、前年度より 2 ポイント増加した。コロナ禍の厳しい状況の中でもしっかりと対策を実施している点が挙げられた。一方で評価を低くした理由として、今でも浸水被害が起きている現状が挙げられた。
- 次いで【震災対策】で『高い評価』が 79%となり、その理由として長期的な計画で災害対策に取り組んでいる点が挙げられた。
- 『高い評価』が最も低かったのは【企業努力と財政収支】で 58%だった。高評価の理由には、コスト管理努力を評価する点が挙げられた。

2 下水道モニターの感想について

・アンケートに対する評価

- 設問内容の分かりやすさについて「分かりやすい」が 65%だったが、「分かりにくい」と答えた方も 12%あった。分かりにくい理由として、「資料の専門用語や内容が難しい」が 35%と前回から 15 ポイント上昇した。また「設問や資料をよく読まないと答えられない/時間がかかる」が 23%あった。設問は平易な言葉を使った読みやすさだけでなく、その内容や文字の多さを見直し、要点をまとめて簡潔にする必要があることが分かった。

・モニターを体験しての意識や行動の変化について

- モニターを経験しての意識や行動の変化について、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」は 61%、「油汚れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が 57%と、下水道に関する情報を提供することにより、下水道への関心が高くなったことが分かった。
- モニターを経験したことについて「満足している」が 75%と多くの方に満足していただけたことが分かった。

・下水道局への満足度

- 満足度を 100 点満点の点数で付けていただいたところ、70 点以上の割合が 92%となり、平均点は 82 点だった。

II 回答者属性

第4回モニターアンケートは、令和2年11月4日（金）から12月25日（金）までの21日間で実施した。その結果、556名の方から回答があった。（回答率78.3%）

■ 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 | 回答者中の割合 |
|----|------|-------|-------|---------|
| 男性 | 273 | 348 | 78.4% | 49.1% |
| 女性 | 283 | 362 | 78.2% | 50.9% |
| 合計 | 556 | 710 | 78.3% | 100.0% |

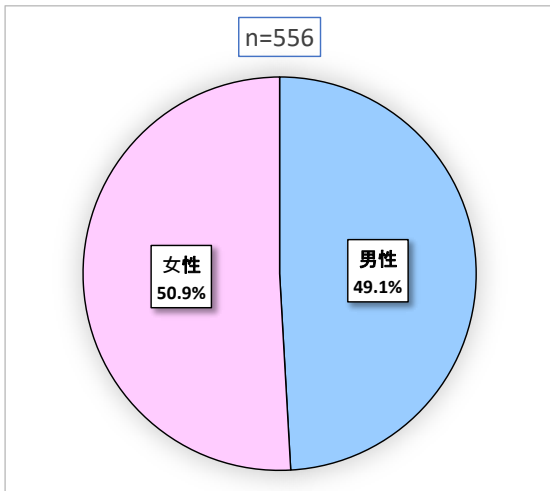
| 年代 | 回答者数 | モニター数 | 回答率 | 回答者中の割合 |
|-------|------|-------|-------|---------|
| 20歳代 | 21 | 40 | 52.5% | 3.8% |
| 30歳代 | 85 | 117 | 72.6% | 15.3% |
| 40歳代 | 139 | 179 | 77.7% | 25.0% |
| 50歳代 | 124 | 148 | 83.8% | 22.3% |
| 60歳代 | 102 | 131 | 77.9% | 18.3% |
| 70歳以上 | 85 | 95 | 89.5% | 15.3% |
| 合計 | 556 | 710 | 78.3% | 100.0% |

| 地域 | 回答者数 | モニター数 | 回答率 | 回答者中の割合 |
|------|------|-------|-------|---------|
| 23区 | 300 | 372 | 80.6% | 54.0% |
| 多摩地区 | 256 | 338 | 75.7% | 46.0% |
| 合計 | 556 | 710 | 78.3% | 100.0% |

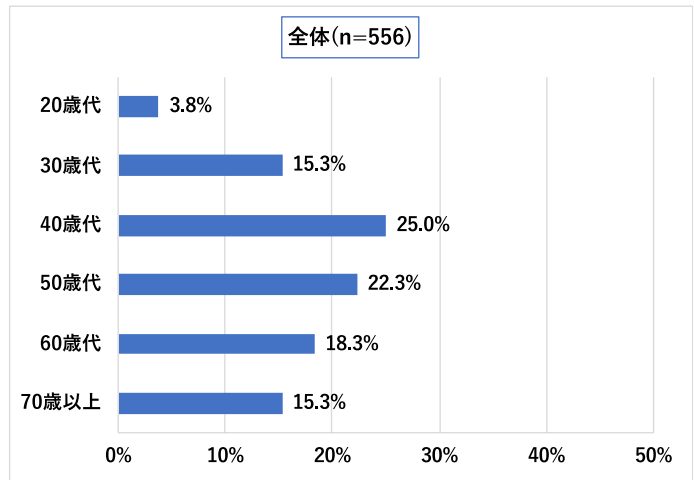
| 職業 | 回答者数 | モニター数 | 回答率 | 回答者中の割合 |
|------------|------|-------|--------|---------|
| 会社員 | 211 | 283 | 74.6% | 37.9% |
| 自営業 | 37 | 51 | 72.5% | 6.7% |
| 学生 | 6 | 10 | 60.0% | 1.1% |
| 私立学校教員・塾講師 | 8 | 9 | 88.9% | 1.4% |
| パート・アルバイト | 71 | 88 | 80.7% | 12.8% |
| 専業主婦 | 115 | 144 | 79.9% | 20.7% |
| 無職 | 91 | 110 | 82.7% | 16.4% |
| その他 | 17 | 15 | 113.3% | 3.1% |
| 合計 | 556 | 710 | 78.3% | 100.0% |

■ 回答者属性別グラフ

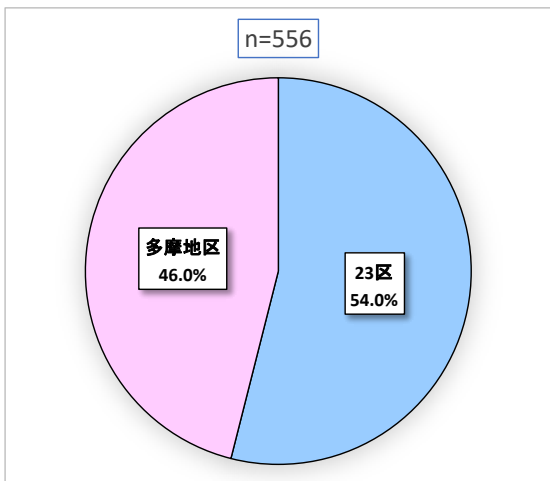
<性別>



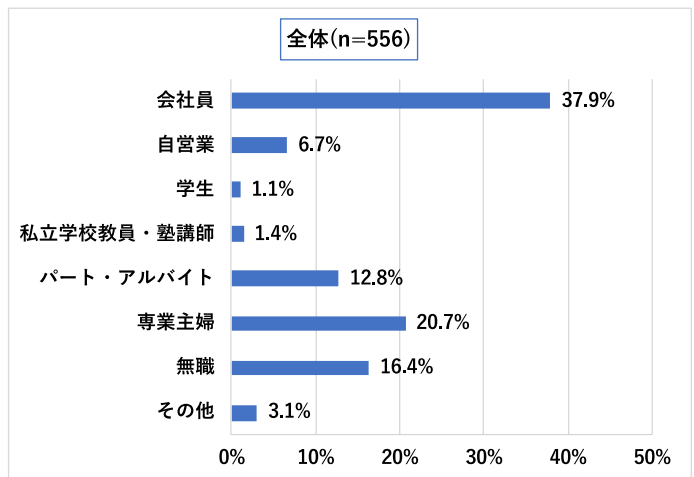
<年代別>



<地区別>



<職業別>



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。
 ※ 年代別集計結果において、20歳代母数は30未満の為、コメントを省略した。

3.1 『東京都下水道事業 経営レポート2020』について

3.1.1 『東京都下水道事業 経営レポート2020』への理解度

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート2020』の理解度について、「よく理解できた」と「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』78.2%、「どちらともいえない」が14.4%、「あまり理解できなかった」が6.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、『理解できた』の割合は、女性が76.7%、男性が79.8%となり、男性が女性に比べ、3.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『理解できた』は20歳代が最も高く80.9%となった。
- ◆ 地域別にみると、『理解できた』では23区部が81.0%、多摩地区が75.0%となり、23区部が多摩地区より6ポイント高い結果となった。

Q5 経営レポートは分かりやすかったですか？

あなたの経営レポートの全体的な理解状況として、最もよく当てはまるものを1つお選びください。

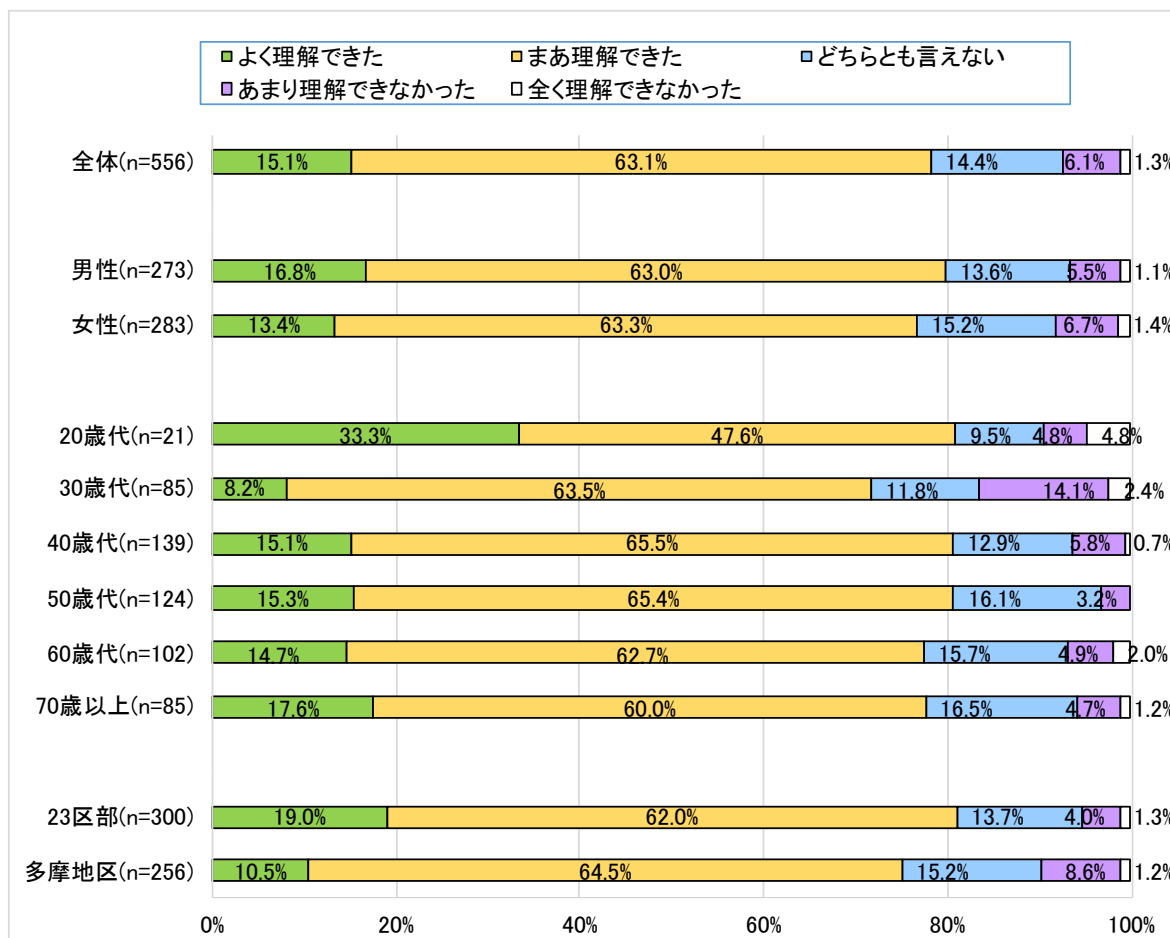


図3-1-1 『東京都下水道事業 経営レポート2020』への理解度

3.1.2 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』の分かりにくい点と改善点

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』の分かりにくい点と改善点について、「多くのイラスト・写真・表が用いる点が好印象、評価できる」が 23.5%と最も高かったものの、「文字や内容が多すぎる/情報量をまとめてほしい、減らしてほしい」が 23.1%、「内容が専門的など難しかった」が 9.4%となった。

Q6 経営レポートをより分かりやすくするため、分かりにくかった点や改善点などをお聞かせください。

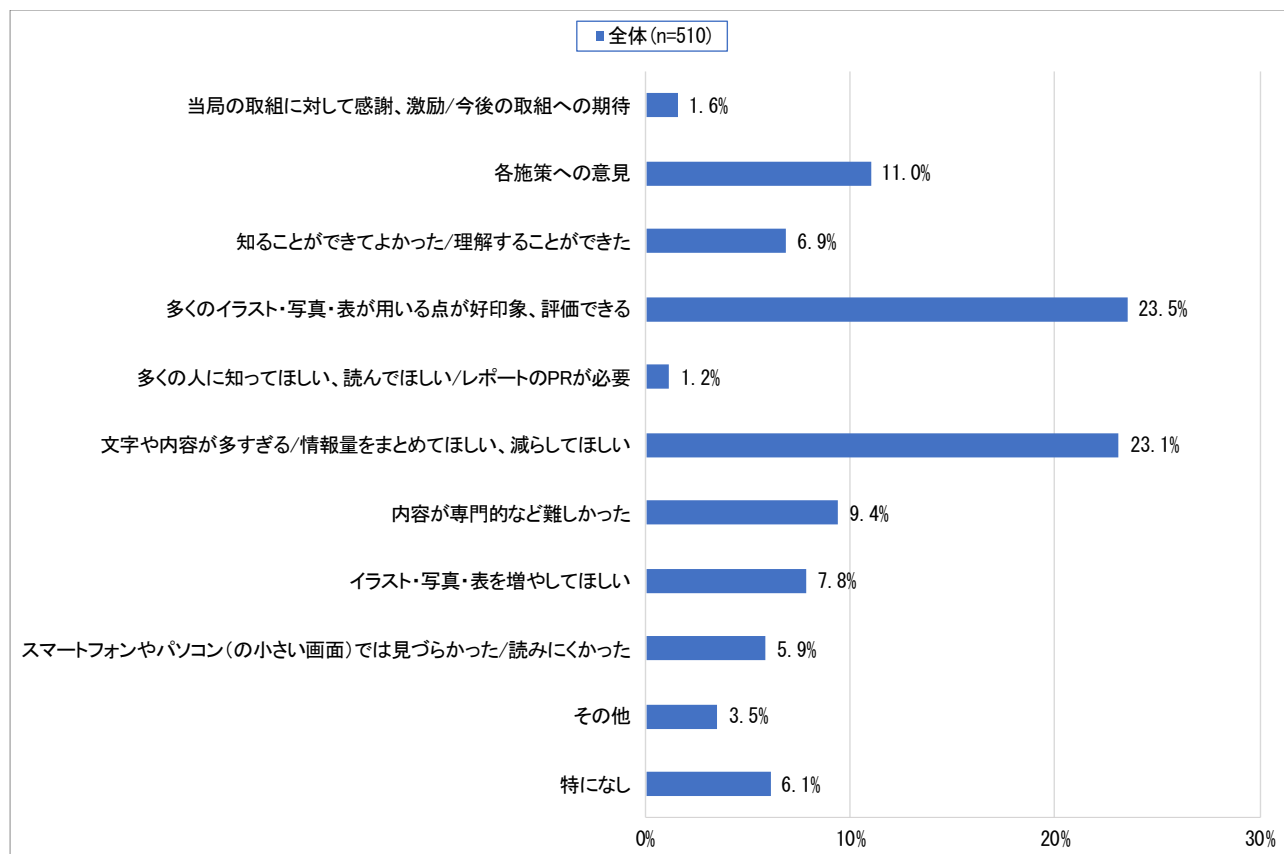


図3-1-2 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』の分かりにくい点と改善点

表3-1-2 『東京都下水道事業 経営レポート 2020』の分かりにくい点と改善点<その他>

| No | 内容 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 多摩地域の取り組みの情報も欲しかったです。市町村との連携ですが、東京都としての意見も欲しかったです。 |
| 2 | 「経営計画 2016」で掲げた事業効果の状況に関して、進度の遅いものあるいは完成したものについてまとめた頁があっても良いと思う。 |
| 3 | 同業他社の経営状態がわからないので、健全なのかよく分からなかったです。 |
| 4 | 75mmと50mmの違いが判らない。75mmの整備対象はどこでなぜ選択されたのか？ 経営レポートというからには将来像を示すべきではないか。負債は将来どのような計画なのか。減るのか、増えるのか、わからない。 |
| 5 | 「経営計画 2016」で掲げた事業指標の達成状況一覧の達成率は累計での達成率は不要でしょうか？ |

| | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | 区部と多摩地域は少し様子が違う。 |
| 7 | レポートを閲覧するのに、PDF ファイルをダウンロードしなければ見られませんが、普通に見るように出来ませんか。 |
| 8 | 下水道幹線マップがあると興味引かれる！下水管がどこからどこへ繋がっているのか知りたい！ |
| 9 | 多摩地区に住んでいますが、多摩地区についての説明が少なかったように思います。 |
| 10 | 大雨の時に河川に直接放流する点ですが、昨年の台風が来た時に荒川の氾濫の恐れがあったそうですが、このような時には、河川への放流が難しいと思いますが、対策はされているのでしょうか？この点がはっきりしませんでした。 |
| 11 | 税金や利用料金の割合といった全体感が無いので妥当性が良くわからなかった。 |
| 12 | 多摩地区の取り組みが良く分かりませんでした。 |
| 13 | 動画で紹介したほうが分かりやすく良いと思います。 |
| 14 | 広範囲のレポートのなかどうしても居住地を重視してみたい 東京都全体を考えるモニターになっていませんでした。 |
| 15 | 維持管理費や建設費の中で、特に費用が掛かっているものは何なのか、知りたかった。 費建設、土木、化学、電気、電気通信・IoT などの分野で費用軽減の方法が提案される可能性がある。 |
| 16 | 「厳しい経営環境」をどのように改善の方向にもっていくのか、具体的な方策が示されていないことに不安を感じます。 |
| 17 | 雨水を下水道に混入するのを減量するために、屋根付き建築物には雨水タンクの義務化し、庭や広場等には緑化補助することで、雨水を利用すれば、少しは減量できると思います。 |
| 18 | これは都内中心で、多摩はあまり...？ |
| 19 | 不要です。下水道局は無くして民間に完全委託にしてほしい。 |

3.1.3 下水道局の各取組についての評価

- ◆ 下水道局の各取組について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』の割合は、「2【浸水対策】」が80.6%と最も高く、次いで「3【震災対策】」が79.3%、「1【再構築】」が74.9%となった。一方、「8.【企業努力と財政収支】」は57.6%となり、実施内容が見えづらい施策では評価が低い傾向となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。

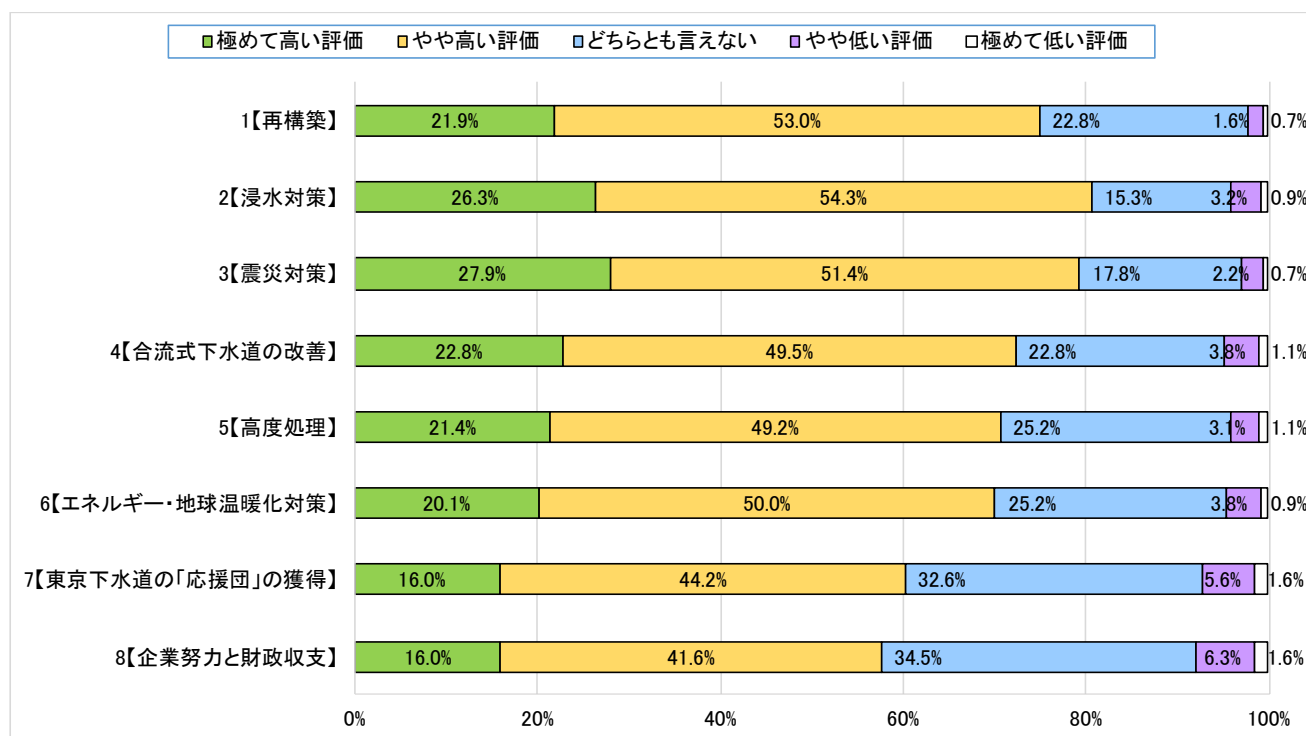
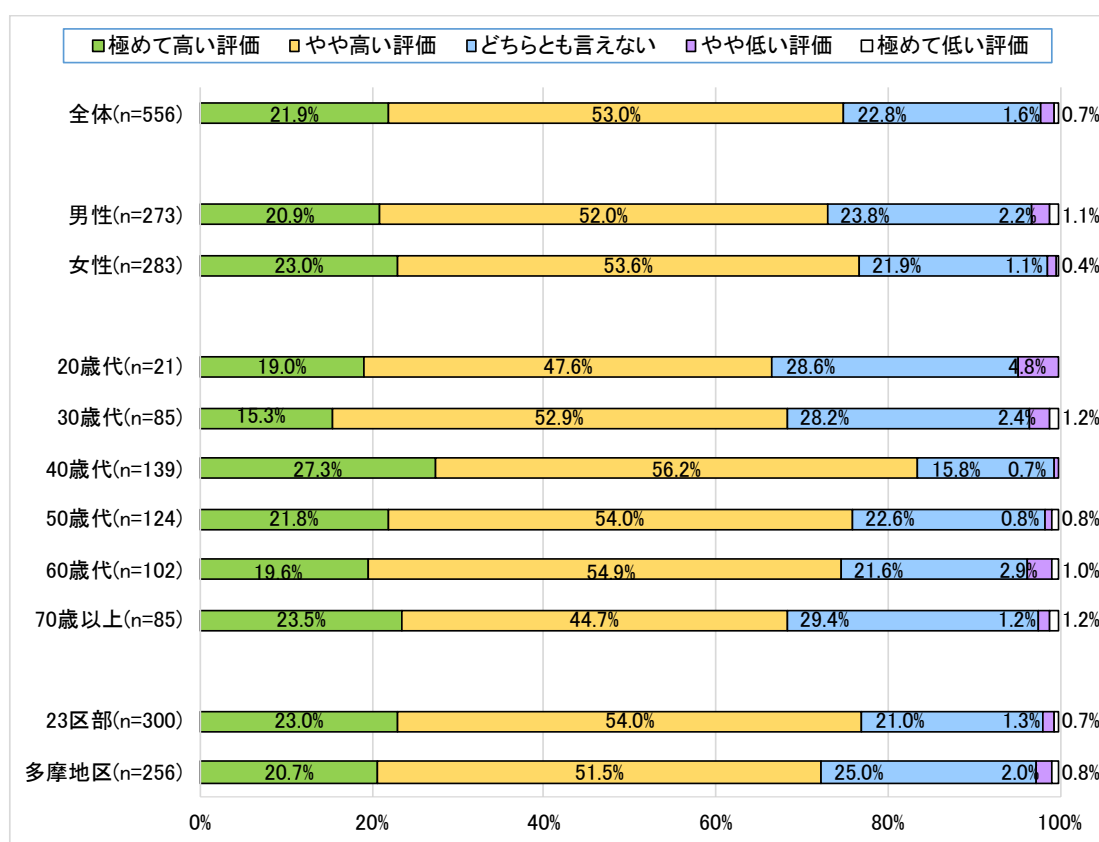


図3-1-3 『東京都下水道事業 経営レポート2020』への評価

3.1.3.1 【再構築】への評価

- ◆ 【再構築】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が74.9%、「どちらとも言えない」が22.8%、「やや低い評価」が1.6%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が72.9%、女性が76.6%となり、女性が男性に比べ3.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、40歳代が83.5%と最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が77.0%、多摩地区が72.2%となり、23区部が多摩地区より4.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が74.9%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

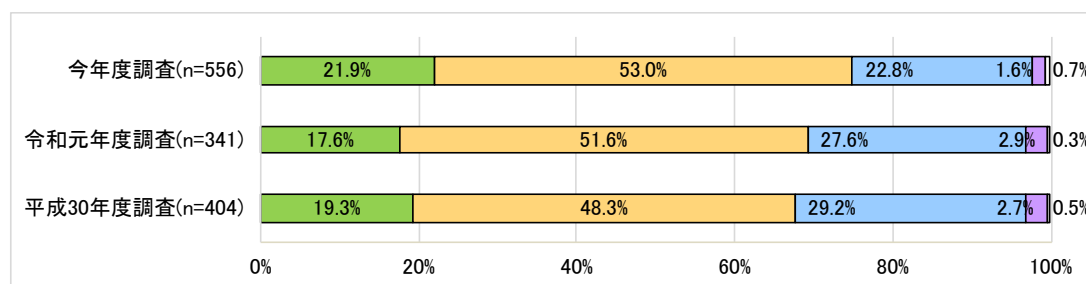


図3-1-3-1 【再構築】への評価

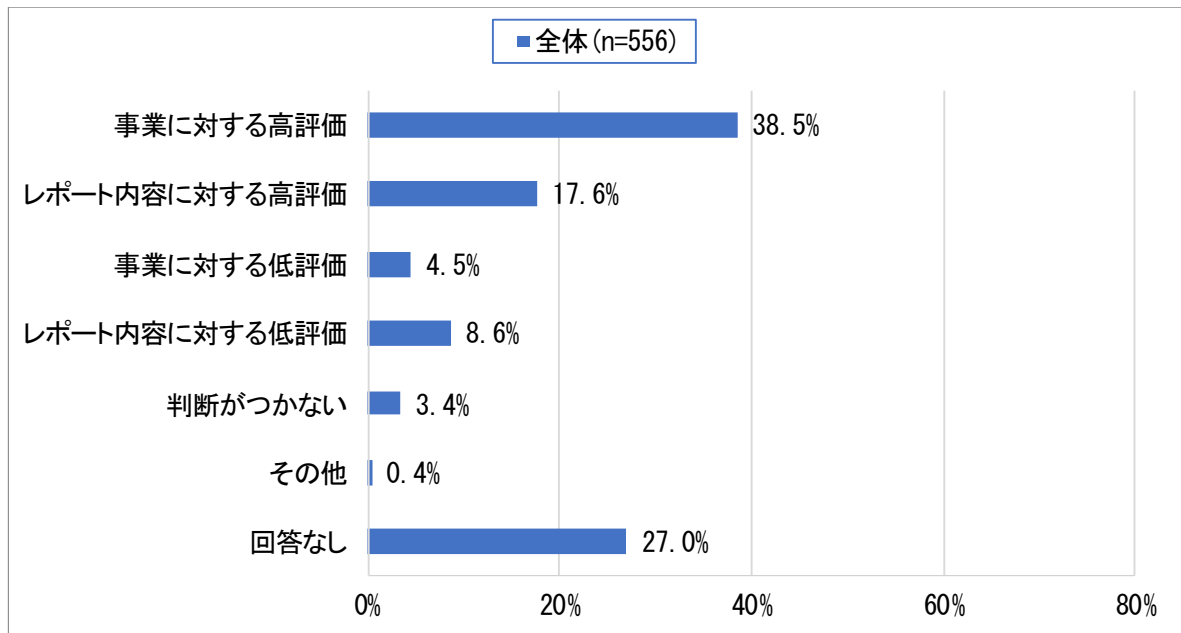


図3-1-3-1 【再構築】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 老朽化が一番の問題だと思うので取り組みは評価できる。
 - ◇ 普段の生活の中で、下水道工事を目にしてあまり気に留めなかったのですが、さまざまな課題と苦労があると気付かされました。
 - ◇ 常に稼働しているシステムの再構築という、困難だが絶対に必要な作業を、長期的計画により続けていることは大変評価できる。

- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 図、写真、丁寧な説明で、現状と再構築の必要性がわかりました。
 - ◇ 図表、説明も簡潔で良い。
 - ◇ 再構築の前と後の写真があって、とても分かりやすい。

- 事業に対する低評価
 - ◇ 補強だけで対応できるか心配。
 - ◇ 目標値に達成していないため。
 - ◇ 工事発注時期の平準化がなぜこれまで行ってこなかったのかの疑問が残りました。

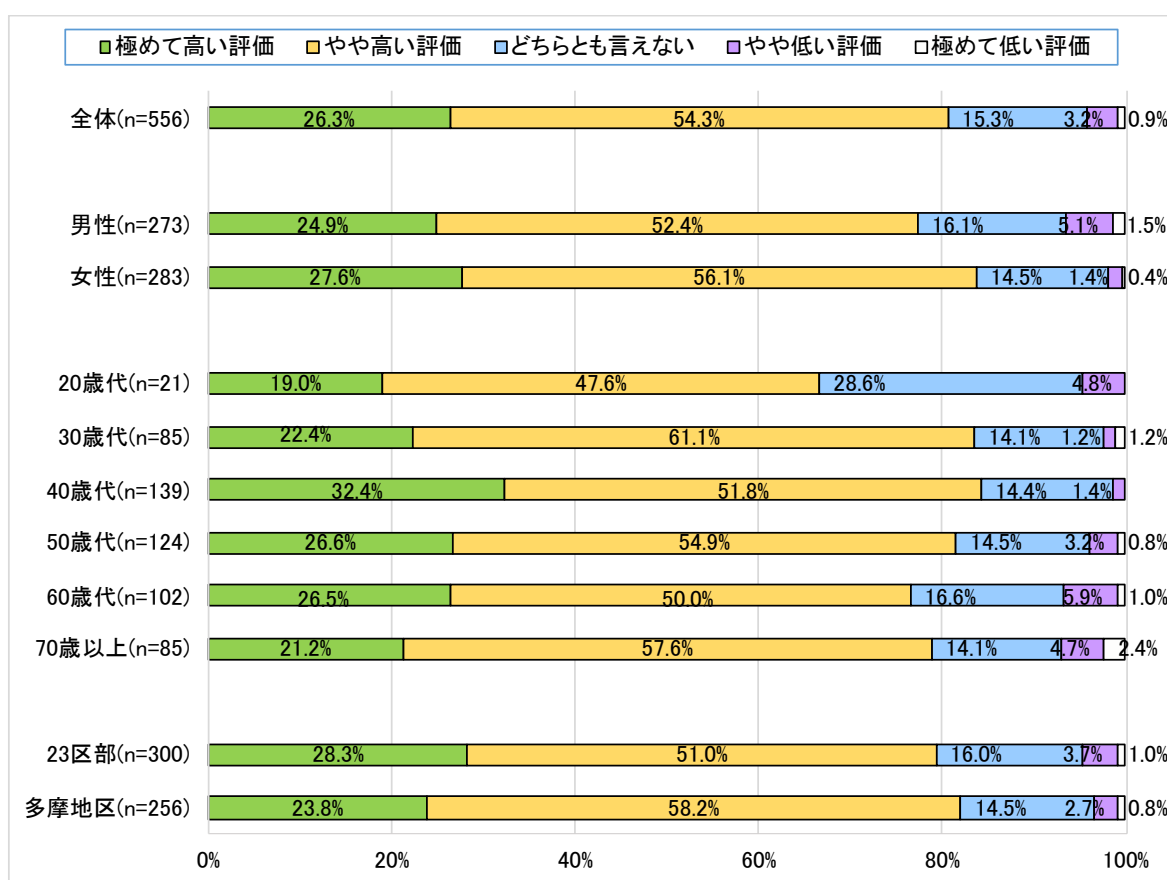
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 言葉や内容が難しすぎてよく理解できなかった。
 - ◇ 目標値の根拠と費用対効果についての記載が少なかつたため。
 - ◇ 極端に文字が小さい部分がある。

- 判断がつかない
 - ◇ 専門家ではないので評価できない。
 - ◇ 一応ストーリーが見られる。

3.1.3.2 【浸水対策】への評価

- ◆ 【浸水対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 80.6%、「どちらとも言えない」が 15.3%、「やや低い評価」が 3.2%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が 77.3%、女性が 83.7%となり、女性が男性に比べ 6.4 ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、40 歳代が 84.2%と最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では 23 区部が 79.3%、多摩地区が 82.0%となり、多摩地区が 23 区部より 2.7 ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が 80.6%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

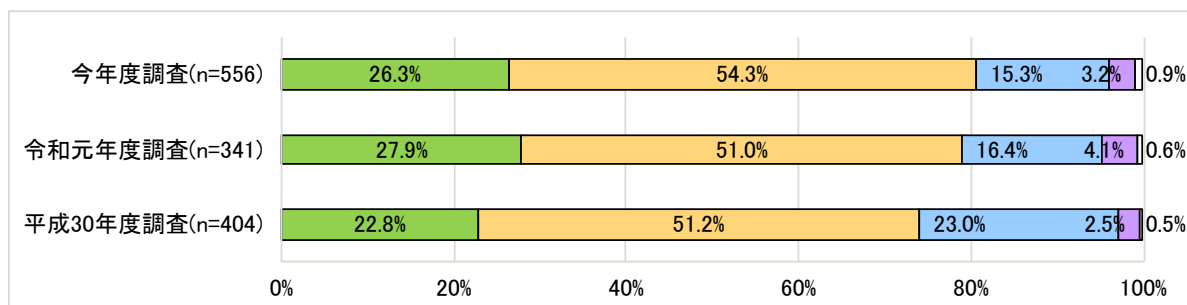


図 3-1-3-2 【浸水対策】への評価

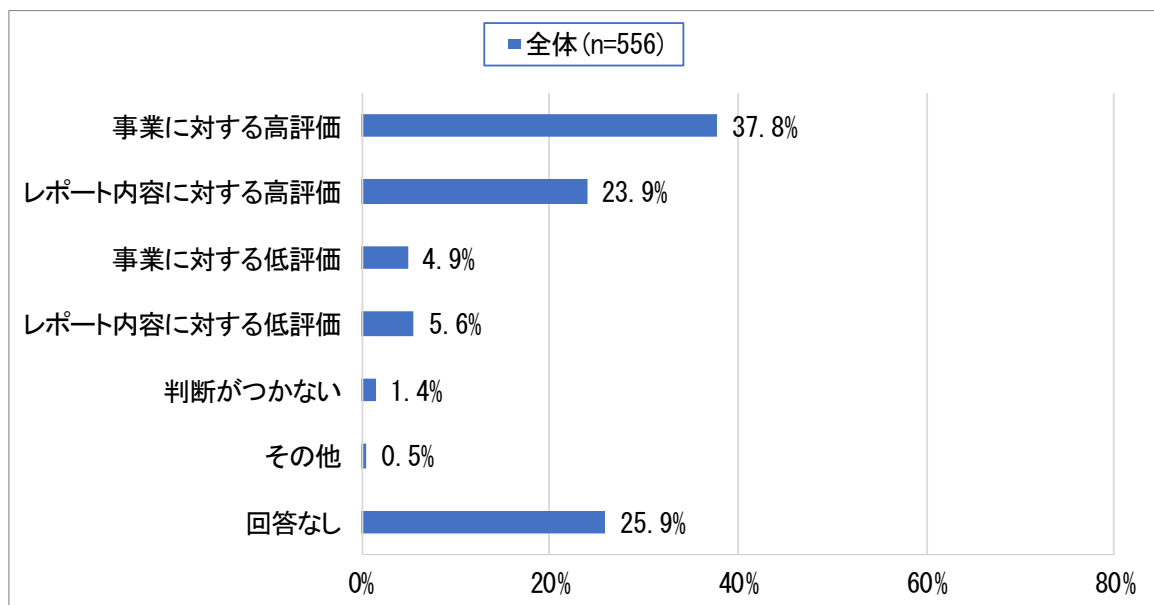


図3-1-3-2 【浸水対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 二度の直撃台風と大雨に効果のあった地域を評価。
 - ◇ コロナ影響で対策が厳しい中でもしっかり対策を実施している点。
 - ◇ 早急に対策が必要な地域もあり、有効な対策が講じられていることは特に評価できる。

- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 対策具体例がわかりやすい。
 - ◇ 浸水対してハード、ソフト両面から対策されていることビジュアルで分かりやすく説明している。
 - ◇ 目標を掲げて計画的に取り組んでいるのが分かり易く伝わったため。

- 事業に対する低評価
 - ◇ 対策をしているのはわかるが、浸水被害がまだなくなるから。
 - ◇ 予算の関係もあると思いますがスピード感が不足気味。
 - ◇ ゲリラ豪雨や台風などが増加している近年の状況を踏まえると、もっと早急な処置が必要。

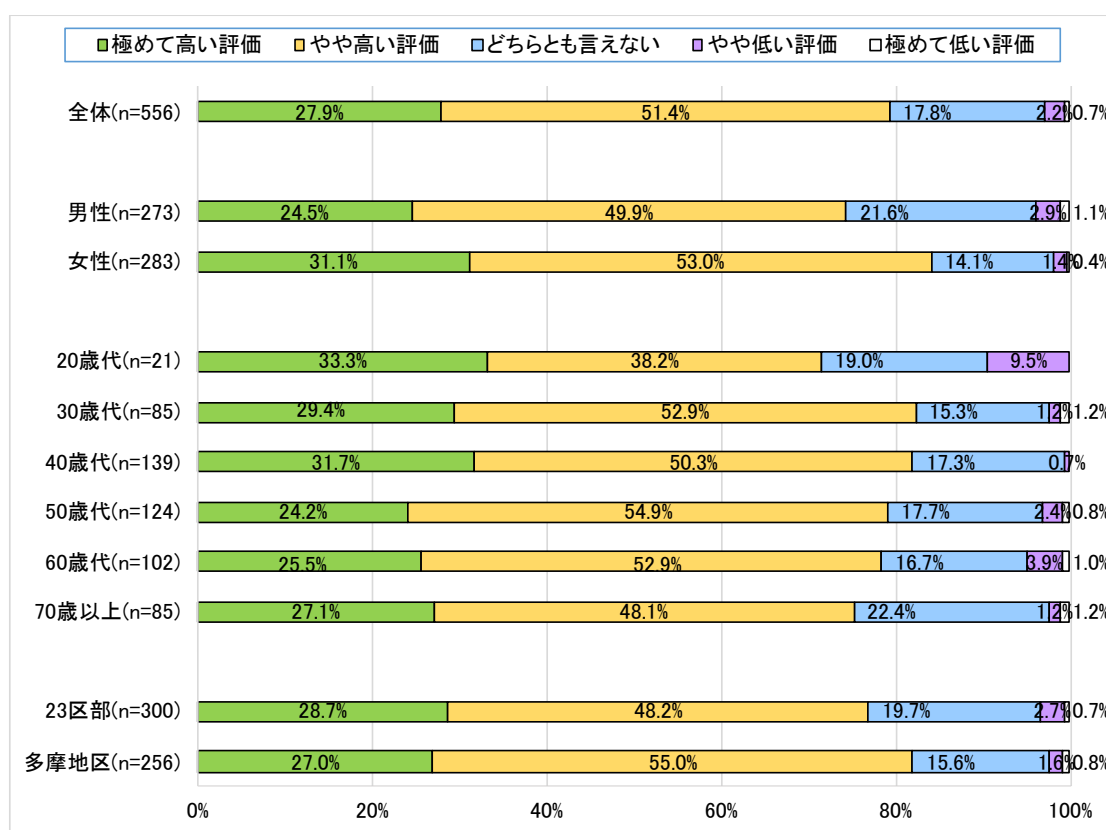
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 読んで分かるような気がしましたが、人に説明するとなると難しい、そんな印象です。もう少し分かりやすく教えていただけたら嬉しいです。
 - ◇ それ自体やらないよりやった方がいいことはわかりますが、限られたリソースで、なぜこの8項目が選定されているのか、また優先順位はどのようにしているのか、必要性緊急性についての説明がほしい。
 - ◇ 内容が抽象的、ピンと来ない。

- 判断がつかない
 - ◇ 昨今の異常気象による洪水対策はとても重要だと思うが、内容が専門的すぎて理解不能。
 - ◇ 評価できるほど理解できなかった。
 - ◇ 基本的には専門的な知識が無いと分かりにくい。

3.1.3.3 【震災対策】への評価

- ◆ 【震災対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が79.3%、「どちらとも言えない」が17.8%、「やや低い評価」が2.2%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が74.4%、女性が84.1%となり、女性が男性に比べ9.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合はどの年代も7割以上となったが、30歳代での割合は82.1%と最も高い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が76.9%、多摩地区が82.0%となり、多摩地区が23区部より5.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が79.3%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

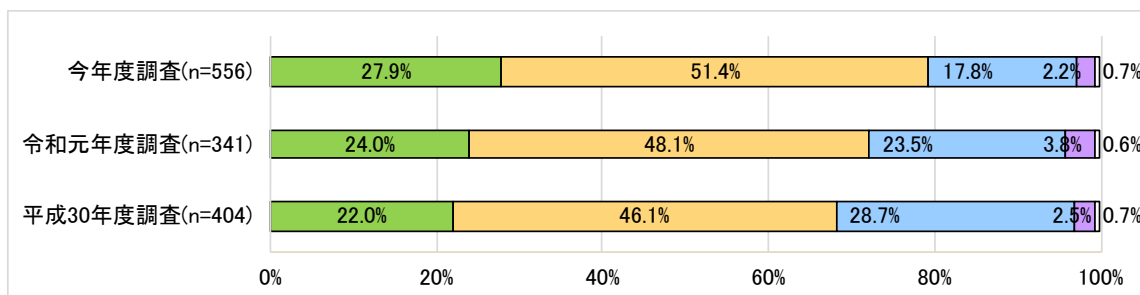


図3-1-3-3 【震災対策】への評価

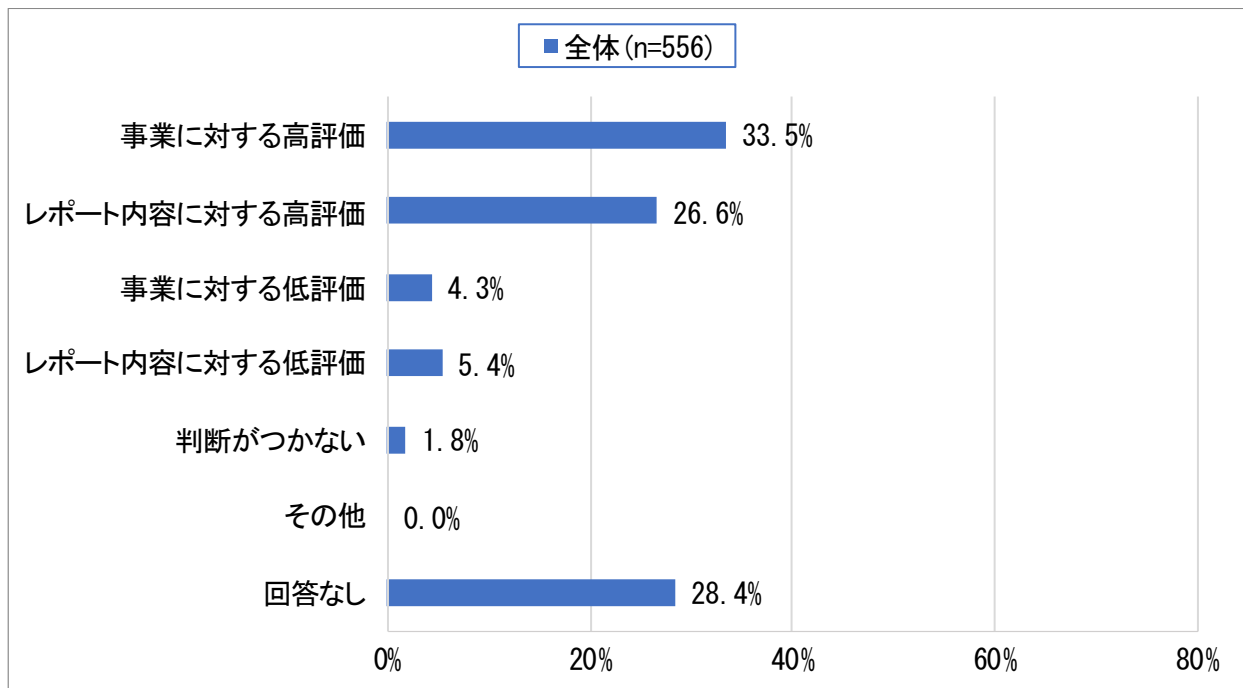


図3-1-3-3 【震災対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 下水道の耐震化は3915か所完了し震災時のトイレ機能の確保85%向上できたため。
 - ◇ 3.11以来耐震に対して対策がきちりされていて安心した。
 - ◇ 長期的な計画で災害対策を行っており、安心感を覚えたから。

- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 一番じっくり見た気がします。本当はもう少し枠が必要なのをできるだけ圧縮して丁寧に書いてくれた感じがしました。
 - ◇ 色分けもあって見やすくまとまっているため。
 - ◇ 図表やイラストなどを交え、わかりやすいため。

- 事業に対する低評価
 - ◇ 老朽化などを思うとまだまだこれからだと思う。
 - ◇ 汚水管の修繕や耐震化を進めてほしい。
 - ◇ 軟弱地盤の地域での施設の破壊を心配している。

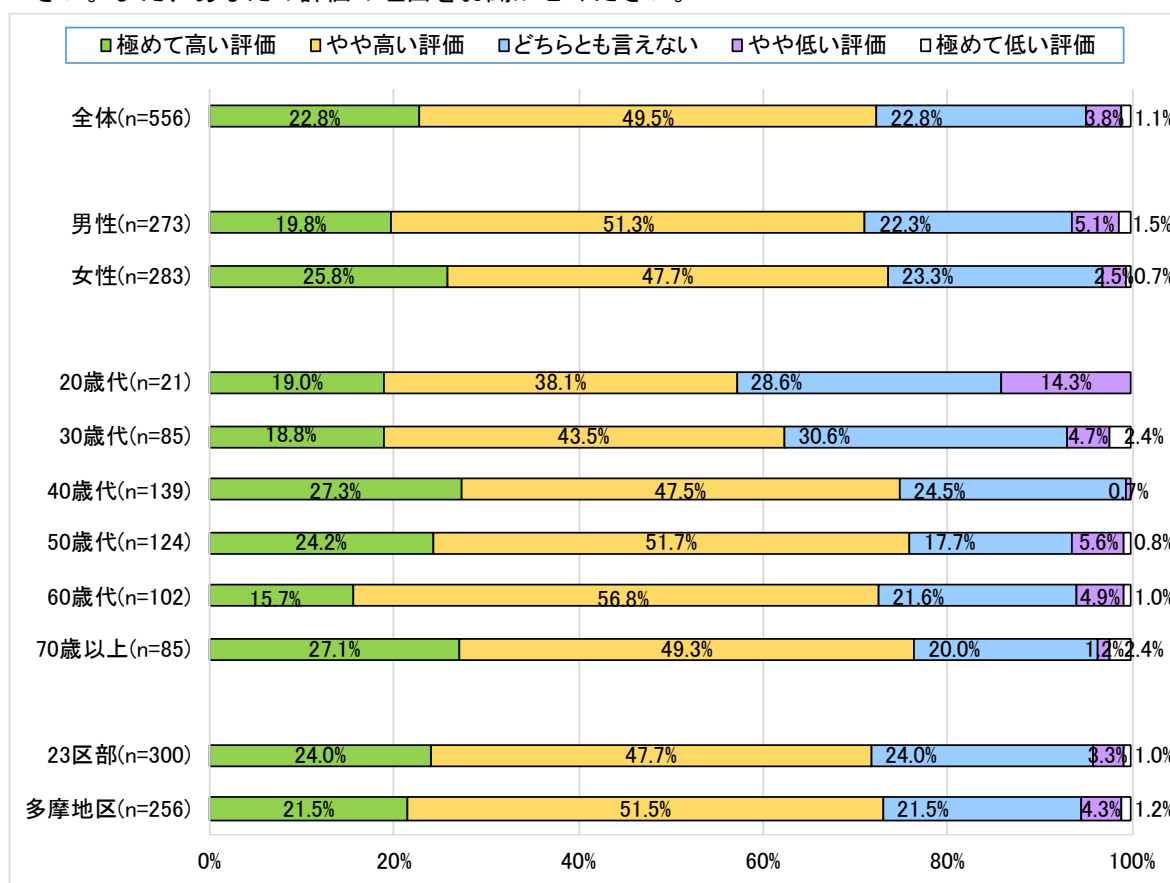
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 基本的には専門的な知識が無いと分かりにくい。
 - ◇ 目標値の根拠と費用対効果についての記載が少なかったため。
 - ◇ それ自体やらないよりやった方がいいことはわかりますが、限られたリソースで、なぜこの8項目が選定されているのか、また優先順位はどのようにしているのか、必要性緊急性についての説明がほしい。

- 判断がつかない
 - ◇ 基本となる水準が分らないため。
 - ◇ 被害想定が困難。

3.1.3.4 【合流式下水道の改善】への評価

- ◆ 【合流式下水道の改善】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が72.3%、「どちらとも言えない」が22.8%、「やや低い評価」が3.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が71.1%、女性が73.5%となり、女性が男性に比べ2.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、70歳以上が76.4%と最も高く、次いで50歳代の75.9%となり、20歳代が57.1%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が71.7%、多摩地区が73.0%となり、多摩地区が23区部より1.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が72.3%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

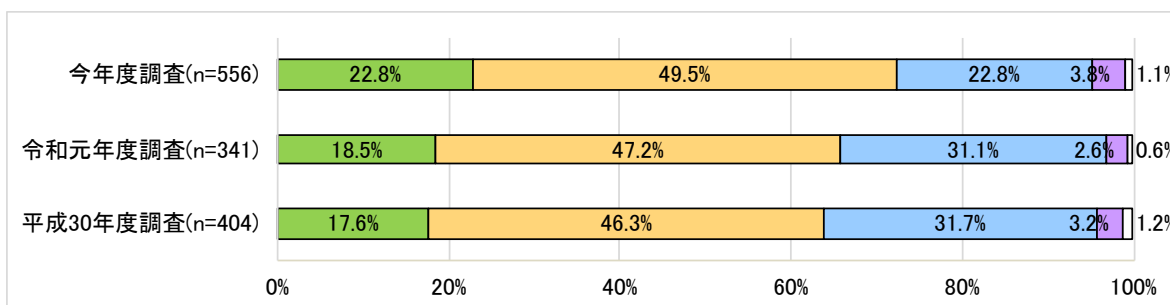


図3-1-3-4 【合流式下水道の改善】への評価

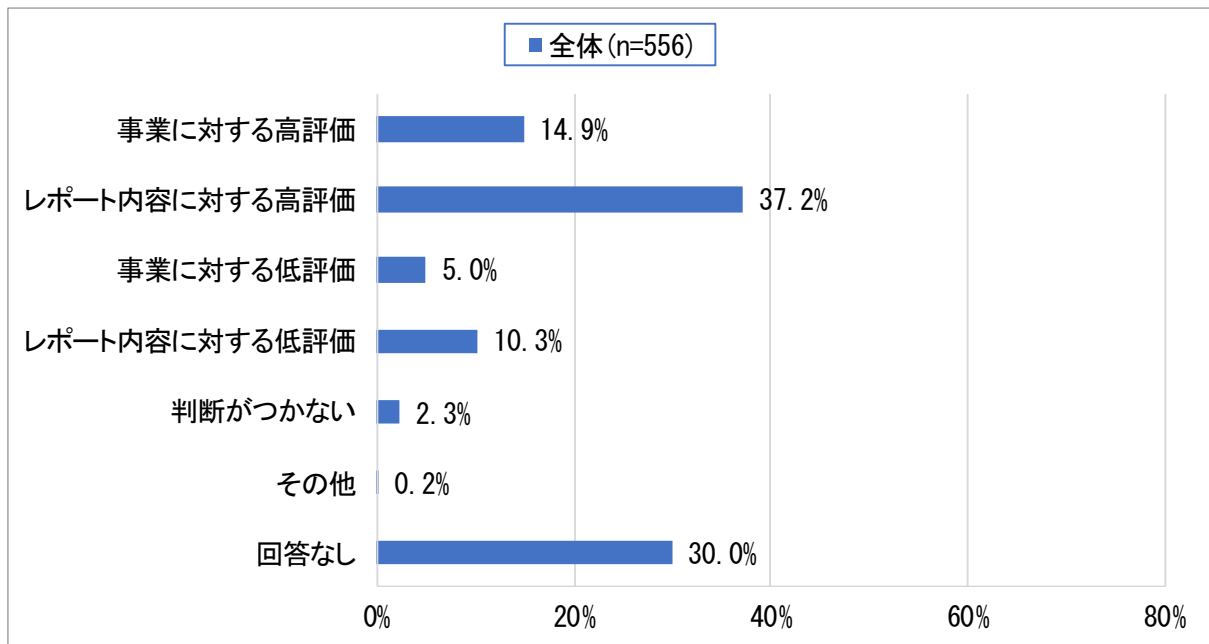


図 3 - 1 - 3 - 4 【合流式下水道の改善】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 降雨初期の貯留施設が整備されつつあるため。
 - ◇ 事業指針の達成状況が100パーセントなのは素晴らしいと思う。
 - ◇ 強い雨の際、河川や海などへ放流させる汚濁負荷量を削減し、水環境を良好にしようとしている点。

- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 取り組み内容のイラスト図画分かり易い。
 - ◇ 言葉は難しいですが、図が分かりやすかったです。
 - ◇ 説明が分かり易く、納得できた。

- 事業に対する低評価
 - ◇ 汚水が含まれた雨水が放流されて何か影響が無いのか心配。
 - ◇ このモニターになって知って一番ショックを受けたのが合流式下水道だったことなので、しっかりと改善してほしい。
 - ◇ 分流式下水道をなおざりにして、分流式下水道の改善とはお粗末きわまりない。

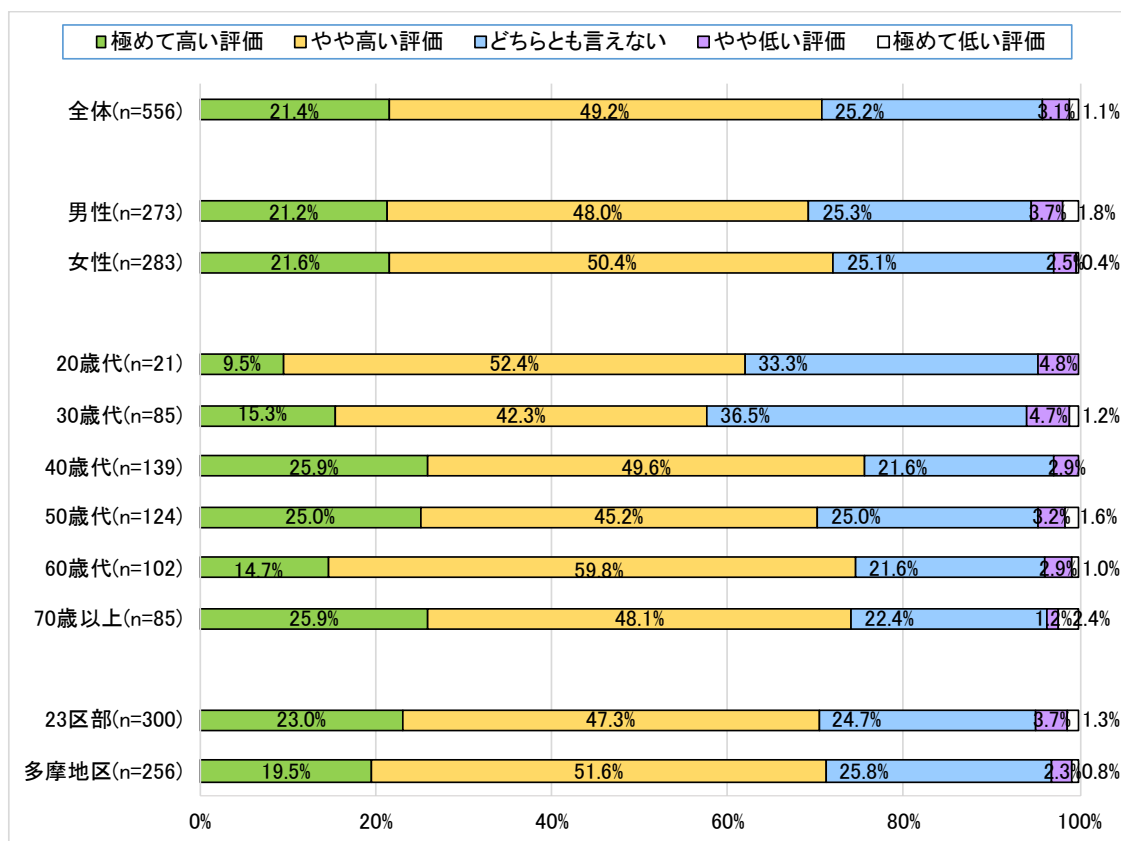
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 必要性和価格のバランスが適切かよくわかりませんでした。
 - ◇ より具体的に示してもらいたい。
 - ◇ 現状の合流式を改善するには大変な労力が必要と思います。できればなぜ分流式へ切り替えていけないのか、レポート内で理由がほしかった。

- 判断がつかない
 - ◇ 専門的な度合いが強く評価がしづらい。
 - ◇ 合流式が良いのか？判らない。
 - ◇ 難しい問題だ。

3.1.3.5 【高度処理】への評価

- ◆ 【高度処理】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が70.6%、「どちらとも言えない」が25.2%、「やや低い評価」が3.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が69.2%、女性が72.0%と、女性が男性に比べ2.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は40歳代が75.5%と最も高く、次いで60歳代の74.5%となり、30歳代は57.6%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が70.3%、多摩地区が71.1%となり、23区部と多摩地区でほとんど差はみられなかった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が70.6%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

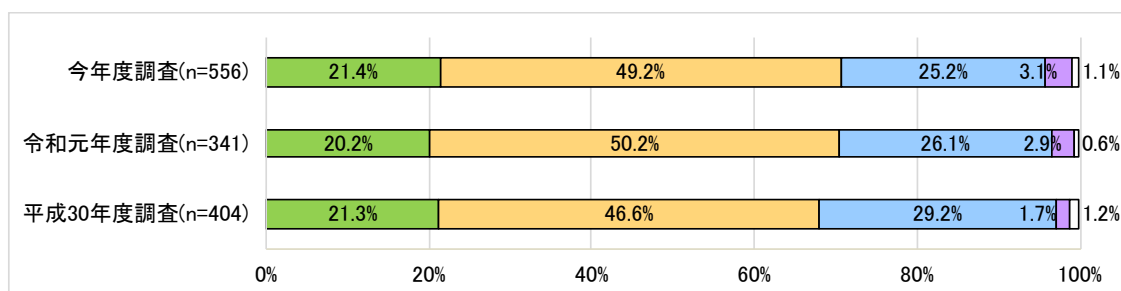


図3-1-3-5 【高度処理】への評価

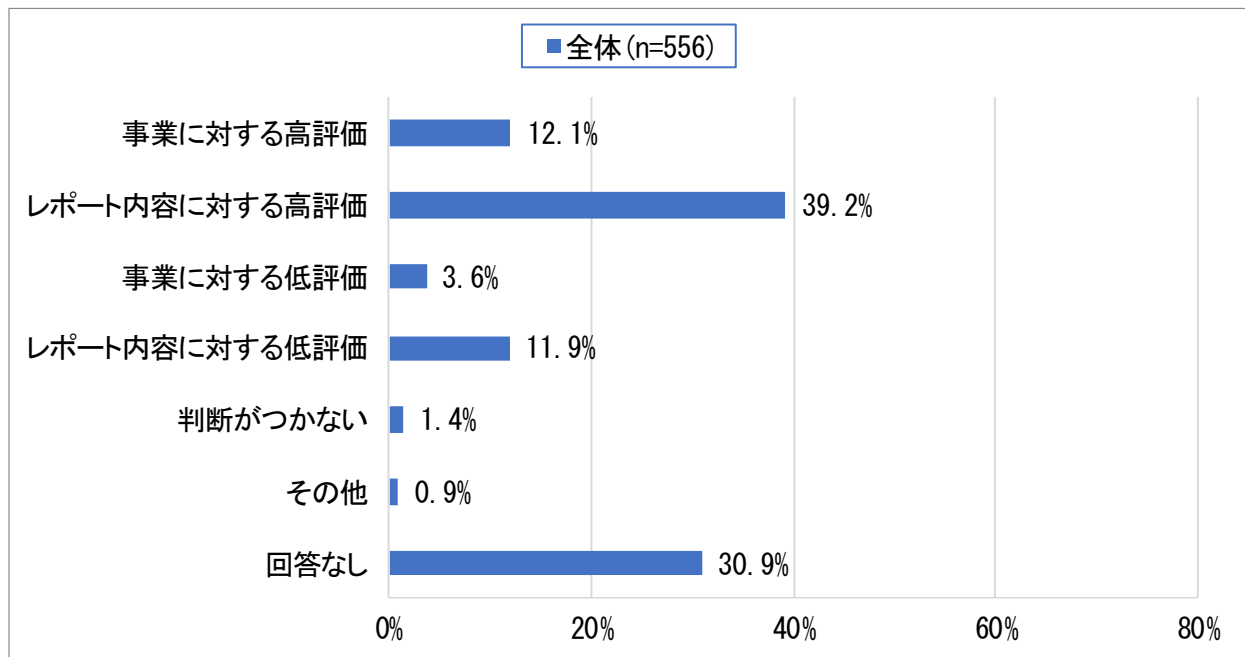


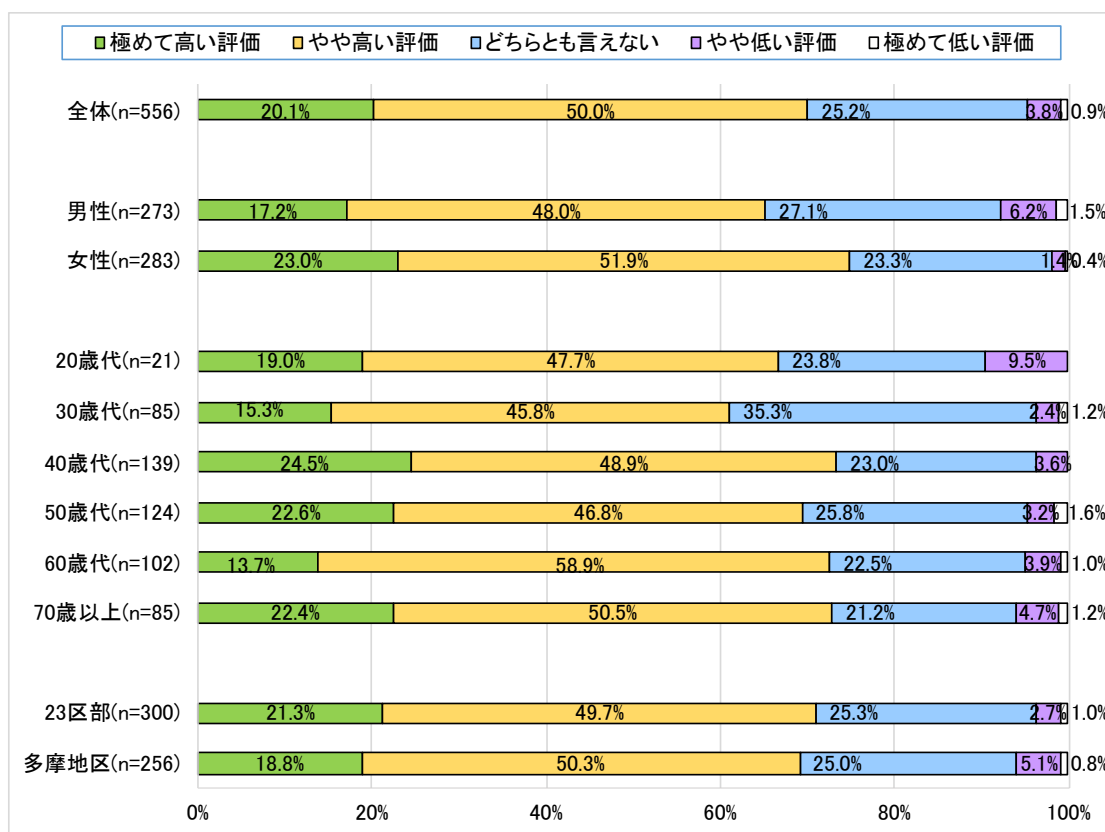
図3-1-3-5 【高度処理】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 環境問題に対する姿勢は評価します。
 - ◇ 水質を守るため、より高度な処理に取り組んでいる点。昔は水も臭かった。
 - ◇ 準高度処理能力、高度処理能力とも目標を達成できているため。
- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 詳しい図解が良かったです。
 - ◇ 色分けもあって見やすくまとまっているため。
 - ◇ 取り組みの図がわかりやすく理解できたから。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 全体的に高度処理の達成率は高いが、新たな高度処理の導入が遅れたこと。
 - ◇ 近所の川は汚く臭いも酷いので、下水道局の評価とかけ離れているから。
 - ◇ 費用対効果が心配だから。
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 処理方式の内容が分かりにくい。
 - ◇ 説明がこどもに説明する大人のための資料になり得ない。
 - ◇ よく理解できない。
- 判断がつかない
 - ◇ 大変重要なことと思いますが、専門でない私たちにとっては、あまりピンとくる内容ではなかったと思います。
- その他
 - ◇ 台場地区の五輪会場付近の対策は流れの関係で改善不可能でしょうか？養鰻場の様に水車を廻して「曝気」させるのは如何でしょうか？

3.1.3.6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価

- ◆ 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が70.1%、「どちらとも言えない」が25.2%、「やや低い評価」が3.8%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が65.2%、女性が74.9%となり、女性が男性に比べ9.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は40歳代が73.4%と最も高く、次いで70歳以上の72.9%となり、30歳代は61.1%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が71.0%、多摩地区が69.2%となり、23区部が多摩地区に比べ1.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が70.1%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

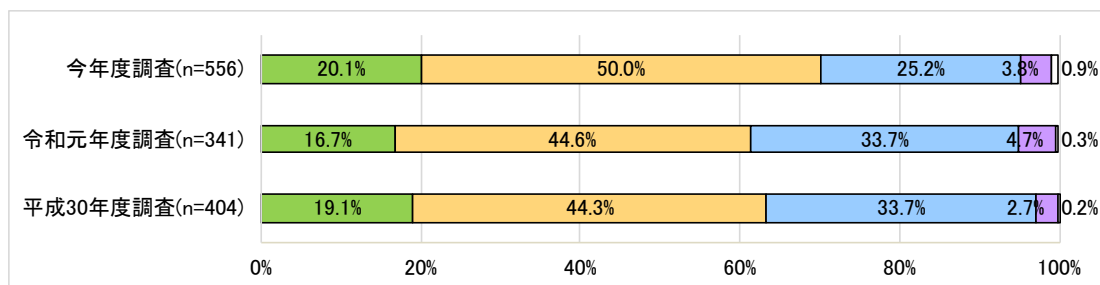


図3-1-3-6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価

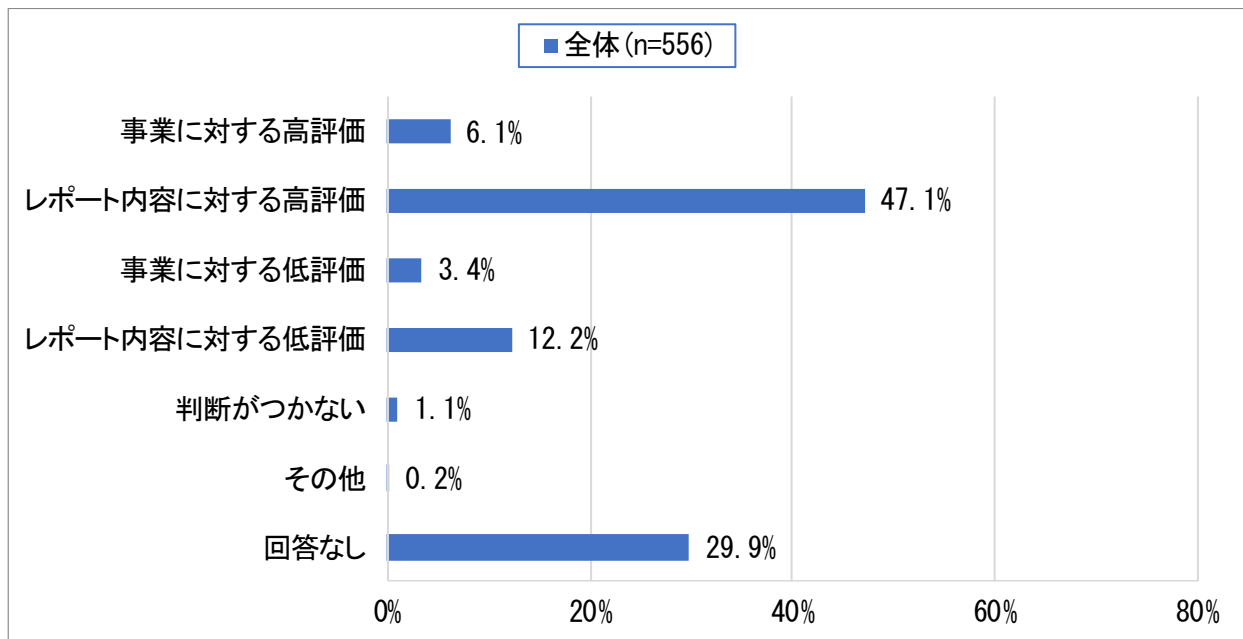


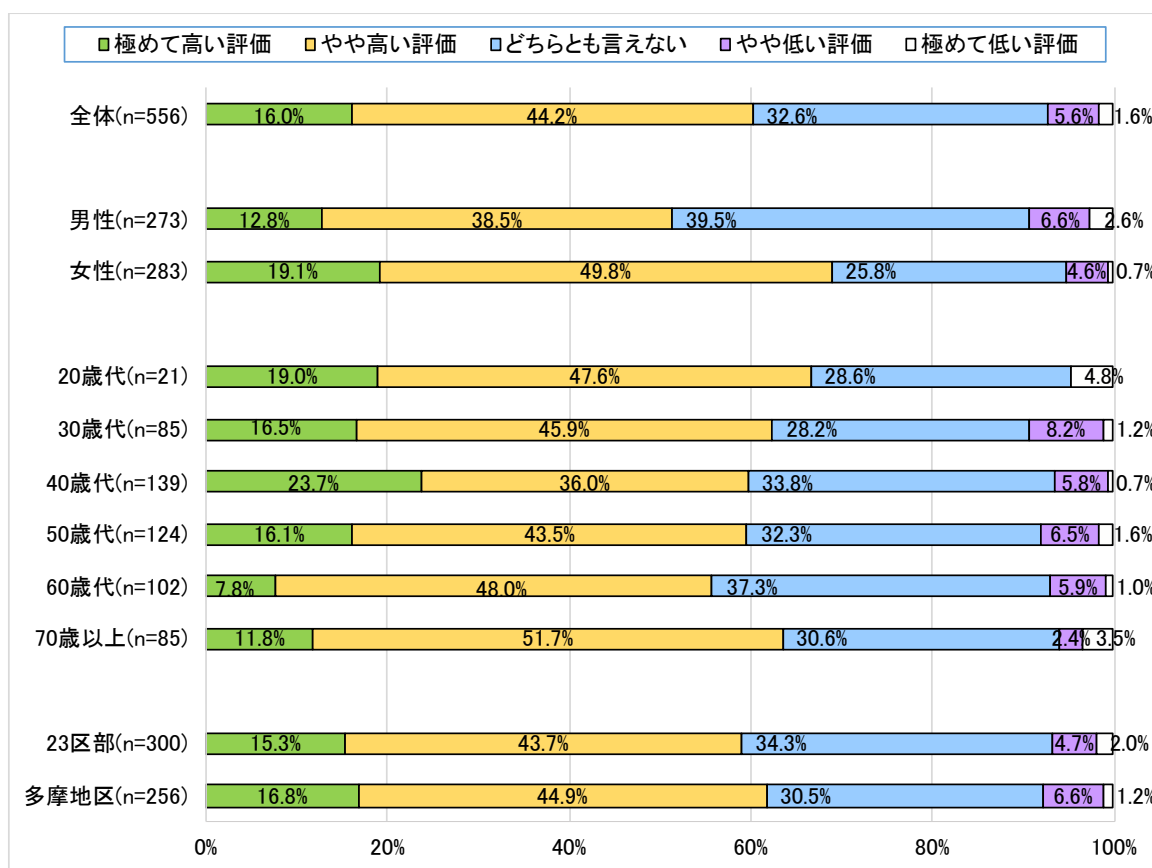
図 3-1-3-6 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 温室効果ガス排出量の削減率目標を達成したため。
 - ◇ 燃料電気不使用の第三代型焼却システム、凄いです。
 - ◇ 汚泥焼却等の今後の技術向上に期待。
- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 取り組みがよく分かった。
 - ◇ 取り組み方針に共感でき、内容が具体的でわかりやすい。
 - ◇ 図、グラフが多く見やすかったです。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 温暖化対策も急務ですが、やはり目標値の低さを感じてしまいます。
 - ◇ 費用対効果が心配だから。
 - ◇ 事業達成率が他事業より低いため。
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 専門的すぎて趣旨がわかりづらい。
 - ◇ システムの内容が少しわかりづらかった。
 - ◇ あまり、興味を持てなかった。
- 判断がつかない
 - ◇ 身近にあまり感じるできなかった。
 - ◇ 難しいですね。評価の基準が定まらない。
 - ◇ コメントしにくいです
- その他
 - ◇ 世界的テーマかな？

3.1.3.7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価

- ◆ 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が60.2%、「どちらとも言えない」が32.6%、「やや低い評価」が5.6%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が51.3%、女性が68.9%となり、女性が男性に比べ17.6ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は、20歳代が最も高く66.6%となったが、どの年代での割合も7割に達しておらず低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が59.0%、多摩地区が61.7%となり、多摩地区が23区部に比べ2.7ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が60.2%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

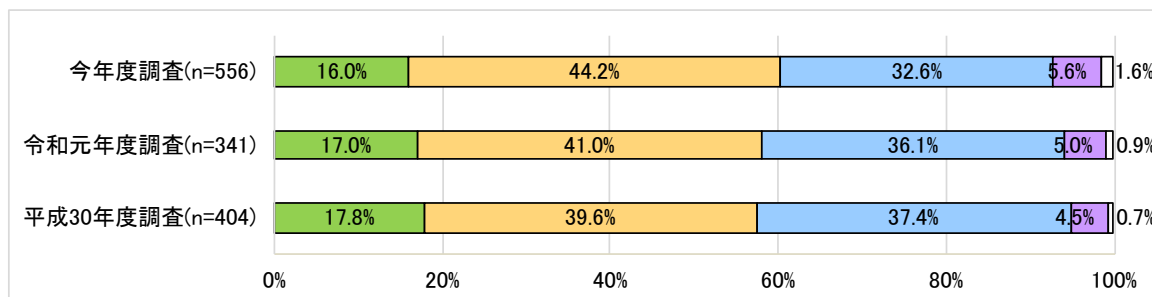


図3-1-3-7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価

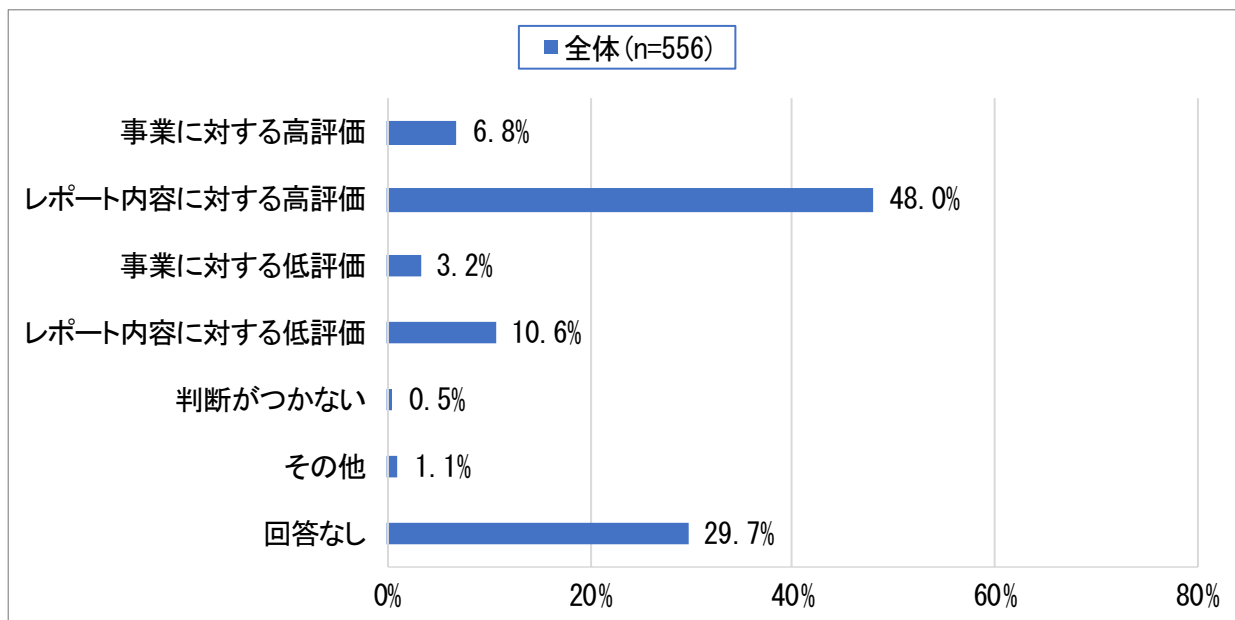


図3-1-3-7 【東京下水道の「応援団」の獲得】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 良い政策を行なっても、発信して都民の理解を深めることが大事だと思うので、このような取り組みが大事だと思ったから。
 - ◇ 出前授業はとても良い取り組みだと思います！
 - ◇ 毎年子どもとセンターの夏休みイベントにお邪魔しておりました。色々学ぶことも多く、ぜひこういった取り組みを続けていただきたいと思います。

- レポート内容に対する高評価
 - ◇ 具体的にどういった活動をしているかの写真掲載は分かりやすくて良かったから。
 - ◇ 取組がわかりやすいです。
 - ◇ インフラ見学会が楽しそうなのでコロナ終息後に参加したいです。

- 事業に対する低評価
 - ◇ 発信力がまだ弱いと思う。
 - ◇ 全くお金の無駄だ。小学校や中学校で見学をしてもらえば、十分だ。

- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 人々に啓蒙することは必要だと思いますが、「応援」という言葉の意図がわからなかったです。
 - ◇ 以前のページとレイアウトが異なり少し見難さを感じたため。

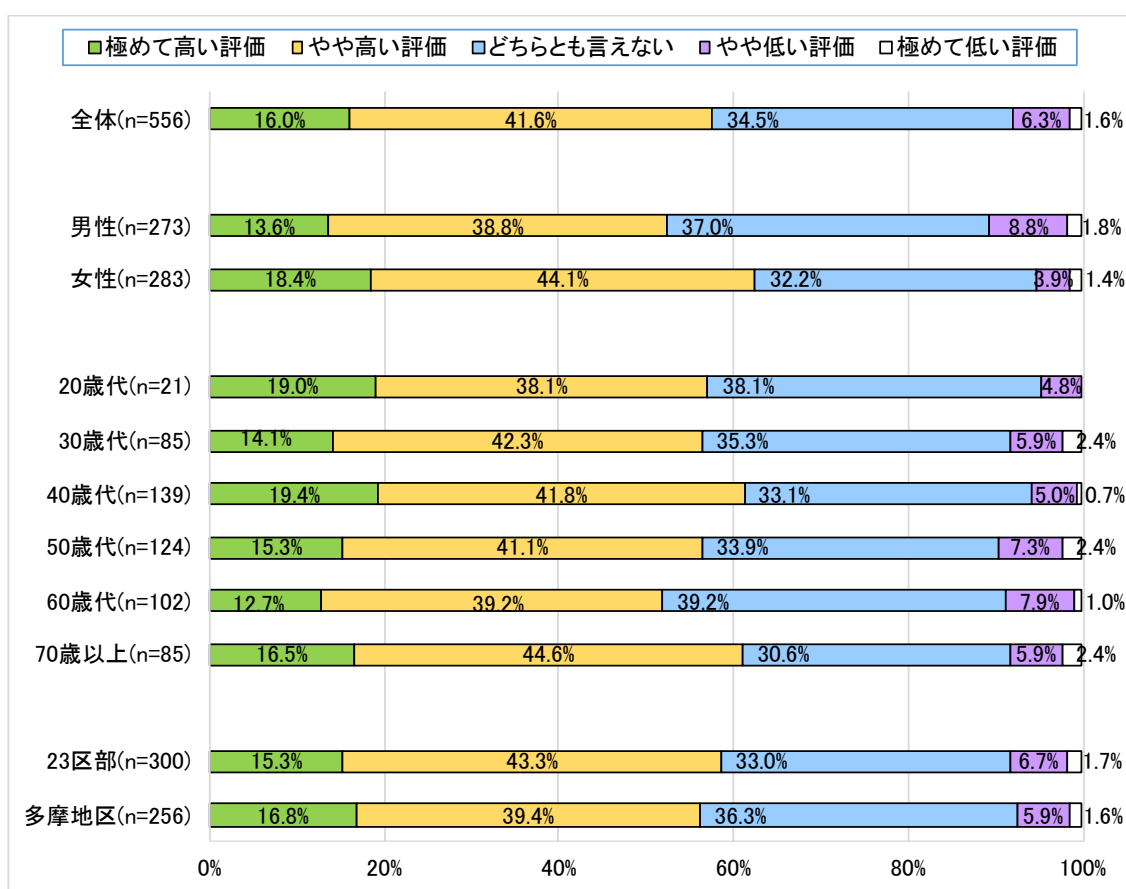
- 判断がつかない
 - ◇ 初めて読んだので評価がどのようにではなく勉強になった。
 - ◇ 専門家ではないので評価できない。

- その他
 - ◇ 応援団＝広報活動。台風大雨などの後に、下水道の果たした成果をホームページでタイミングよく広報しているのでしょうか。

3.1.3.8 【企業努力と財政収支】への評価

- ◆ 【企業努力と財政収支】への評価について、「極めて高い評価」と「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が57.6%、「どちらとも言えない」が34.5%、「やや低い評価」が6.3%となった。
- ◆ 男女別にみると、『高い評価』では男性が52.4%、女性が62.5%となり、女性が男性に比べ10.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、『高い評価』の割合は40歳代が61.2%と最も高く、次いで70歳以上の61.1%となり、60歳代は51.9%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、『高い評価』では23区部が58.6%、多摩地区が56.2%となり、23区部が多摩地区に比べ2.4ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、『高い評価』の割合は、今年度調査が57.6%と最も高い結果となった。

Q7 経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、あなたの評価の理由をお聞かせください。



【経年比較】

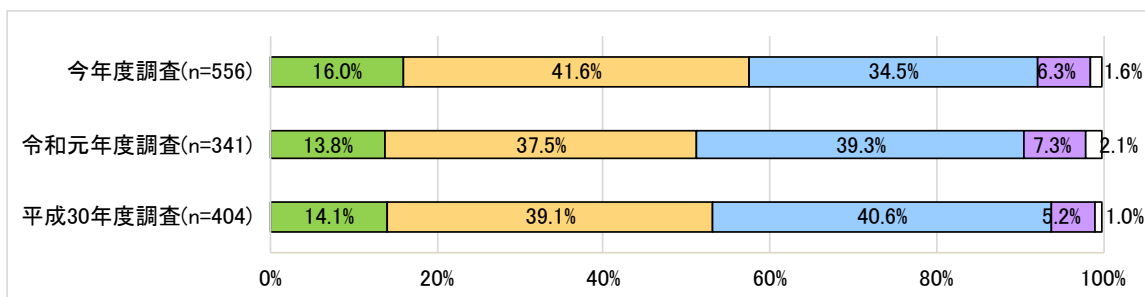


図3-1-3-8 【企業努力と財政収支】への評価

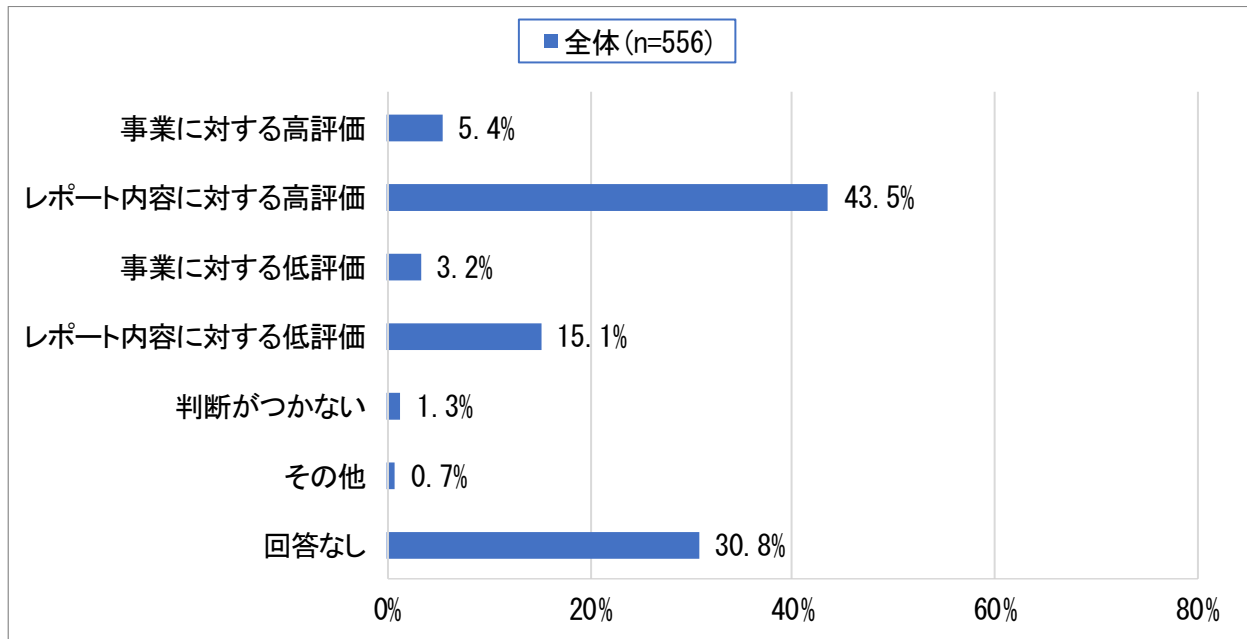


図3-1-3-8 【企業努力と財政収支】への評価の理由

- 事業に対する高評価
 - ◇ 企業債の残債を減らすなど、効果が見えている。
 - ◇ コスト管理努力を評価したい。
 - ◇ 現行の料金体制で賄ってきているため。
- レポート内容に対する高評価
 - ◇ お金の流れを分かりやすく図示することはとても良いと思います。
 - ◇ 厳しい状況下で維持管理に努めたことがわかりました。
 - ◇ 要点が文章に纏まっているため。
- 事業に対する低評価
 - ◇ 企業努力は理解できたが、今後の見通しが明るいとはいえないため。
 - ◇ 収支の改善策は見えない。
 - ◇ 財政状態がよろしくない。
- レポート内容に対する低評価
 - ◇ 数字とグラフが多くて、あまり面白いとは感じません。
 - ◇ 活動内容は理解できたが、分かりにくい部分や読み込まないといけない部分が多かった。
 - ◇ 計画・目標に対し、実績が見づらい。
- 判断がつかない
 - ◇ 評価できるほど理解できなかった。
 - ◇ 都民が見ても、どう評価してよいのかわからない。
- その他
 - ◇ 国費に頼らない事は出来ないのでしょうか
 - ◇ 下水道に住民が支払うべき適正レベルの金額というものはあるのだろうか。

3.1.4 東京都下水道事業に対する意見や感想

- ◆ 東京都下水道事業に対する感想や意見については、「激励や感謝/好印象をもった」の割合が 33.8%と最も高く、次いで「知ることができてよかった/理解することができた」の割合が 17.7%、「多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PRが必要」の割合が 14.2%となった。

Q8 経営レポートをご覧いただいた上での、東京都下水道事業に対する率直なご意見やご感想などをお聞かせください。

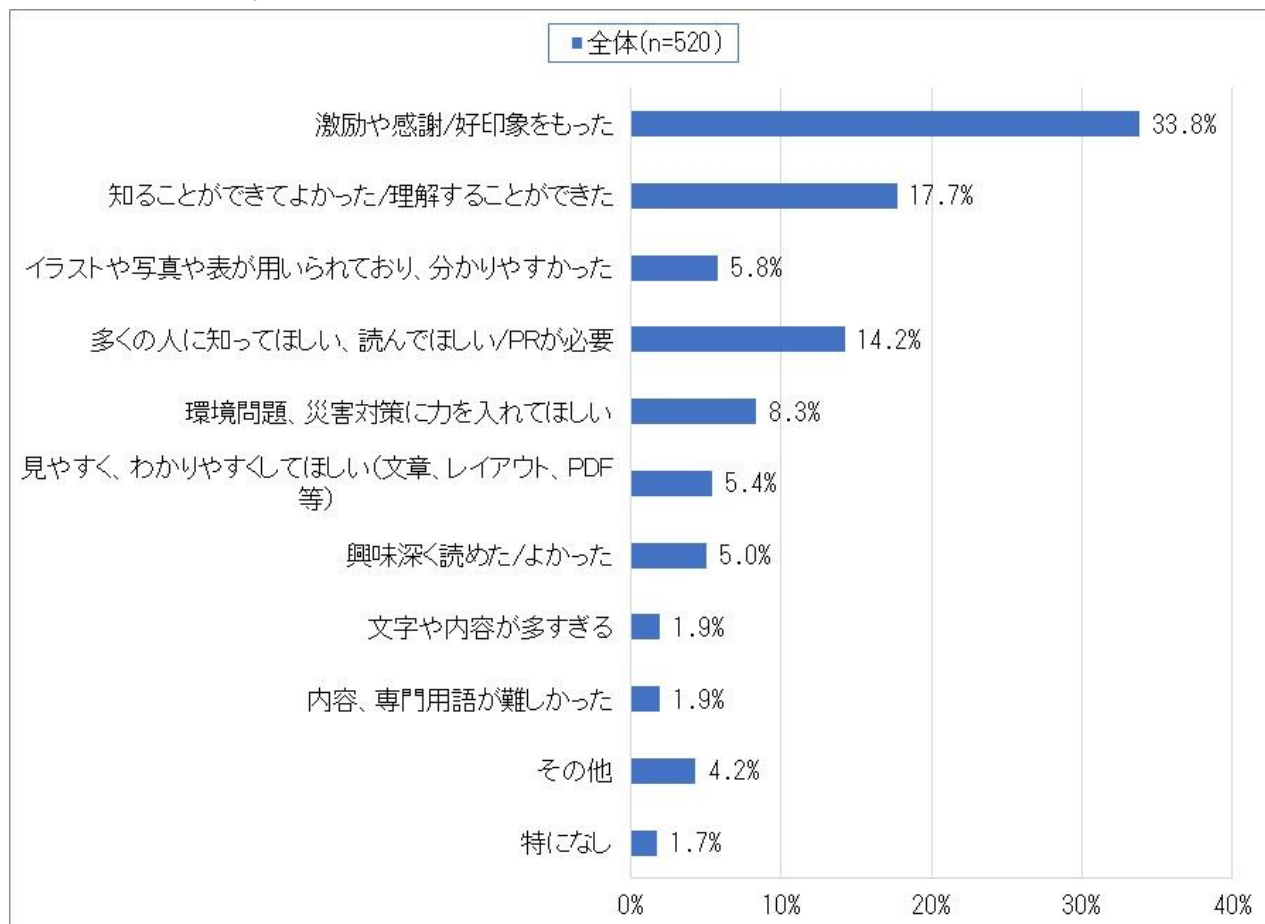


図3-1-4 東京都下水道事業に対する意見や感想

- 激励や感謝/好印象をもった
 - ◇ 下水道の対策はとても大事なので、レポートにあるような、事業を着実かつ迅速に進めてもらいたい。
 - ◇ 下水道事業に関わる人の頑張りが感じられた。
 - ◇ 近隣でも長く工事が続いていたが老朽化対策としか知らなかった。様々な取り組みがなされていることにある意味感動した。下水道の存在を考えながらこれからは暮らしたいと思う。意識をもって使用したい。
- 知ることができてよかった/理解することができた
 - ◇ 下水道は生活にかかせないシステムであることを改めて認識しました。
 - ◇ 下水道料金がしっかり運用されていることが分かり安心しました。

- ◇ 下水設備の維持管理や水質改善が主な事業ではありますが、地球温暖化や地震対策など広範囲にわたって都民の生活を下支えしている事業であることを改めて認識しました。
- イラストや写真や表が用いられており、分かりやすかった
 - ◇ レポートはとてもわかり易いと思います。この様なレポートを見たのは初めてでした。より多くの方に知ってもらう必要があると思います。
 - ◇ 切迫した都心の様子や工事の難しさ、採用されている技術など、わかりやすい説明、多くの写真、図が使われており、じっくりとレポートを読むことができました。
 - ◇ 見やすい紙面でした。検討はされていると思いますが、多摩地域に対する取り組みや、今後の計画の具体的な記載もあれば、なおよいと思いました。
- 多くの人に知ってほしい、読んでほしい／PRが必要
 - ◇ 区部の地下は非常に複雑で、各種工事は困難を極めるものだと感じました。生活や経済の拠点ともいえる場所なので、世間の関心は高い一方で、知られていないことばかりかと。私は偶然にも今回アンケートへ参加することになり、初めて知ることが多く驚きました。企業努力に感服です。是非多くの人に、不自由なく暮らせていることのありがたみ、支えられて生活が成り立っていること、知ってもらいたいと思いました。
 - ◇ 再構築の項目のところで、下水を流したまま施工の為、渇水期施工となる、ということを知りました。大変な作業と思います。なぜ年度後半に工事が集中しているのかと思っていたのですが納得しました。こういったことをもう少し周知して頂けると、「年度末だから余った予算で工事している」といった大変間違った認識を訂正できるのではないかと思います。
 - ◇ 今回初めて経営レポートを読ませていただきましたが、このレポートを多くの都民の皆さんに読んでいただくために東京都の広報紙に載せたり、ポスター、小冊子などを作成して東京都下水道事業の取り組みを知らせる努力をしてほしい。
- 環境問題、災害対策に力を入れてほしい
 - ◇ インフラ事業は先回りの安全対策が必要だと思う。震災や最近のゲリラ豪雨対策等、必要と思われることは積極的に対策して欲しい。そういう意味では現状良く対策してくれていると見ている。
 - ◇ 先進的な技術を取り入れている。この技術を東京都だけでなく全国に広げて欲しい。又、発展途上国に JICA 等を利用して技術支援、指導を積極的に取り組んで、環境問題に貢献して欲しい。
 - ◇ コロナ禍でも安心して過ごせるのは下水道の設備があってこそだと思います。これからも震災対策や大雨対策などよろしくをお願いします。
- 見やすく、わかりやすくしてほしい（文章、レイアウト、PDF 等）
 - ◇ このレポートは専門家のために作られたのでしょうか。もし一般市民にむけているのだとすれば、小学生にもわかるぐらいに易しく説明してもらわないと、せっかくのレポートも意味をなさないのでないでしょうか。
 - ◇ 「最小の経費で」という表現がわかりにくい。具体的にどのような施策がどれだけのコストを削減しているのか、数値でしめしてほしい。雨の強さと降り方はわかりやすくて良かった。
 - ◇ レポートを読んで、下水道事業について詳しく知ることが出来ました。内容をかいつまんだ抜粋版があれば、ぜひ多くの人目に触れるようにしてもらいたいです。
- 興味深く読めた／よかった
 - ◇ 下水工事の難しさなど、表に出てこない内容を初めて知り、興味深かった。
 - ◇ モニターをやって初めて知る事が多かったが、資料等とても解かりやすく興味が湧きました。

◇ 都民が安心して暮らせる下水道環境を整備して頂いていることがよくわかりました。これからも関心を持ってみていきたいと思います。

➤ 文字や内容が多すぎる

◇ ページ数が多く、内容は難しく感じた。この経営レポートを解説した動画等があれば、もっと理解が深まるように思う。

◇ 量が多すぎるように思います。もう少し簡潔な方が一般の方々にも閲覧しやすいのでは？

◇ モニターアンケートに答えるためとはいえ、結構なボリュームもあり、理解するの苦勞した。しかし、5カ年計画の最終年としてのレポートで、非常に読み応えはあった。

➤ 内容、専門用語が難しかった

◇ 内容が細かすぎてなかなか理解できないと思った。

◇ 全体的に難しく、初めて聞く言葉なども多く、理解が大変でしたが、頑張っで欲しいと思いました。

➤ その他

◇ p. 34 の達成率の未達の理由と挽回策を記した方が、理解が深まる。達成率 200%の項目あるが、大幅達成の理由を記した方が、理解が深まる。

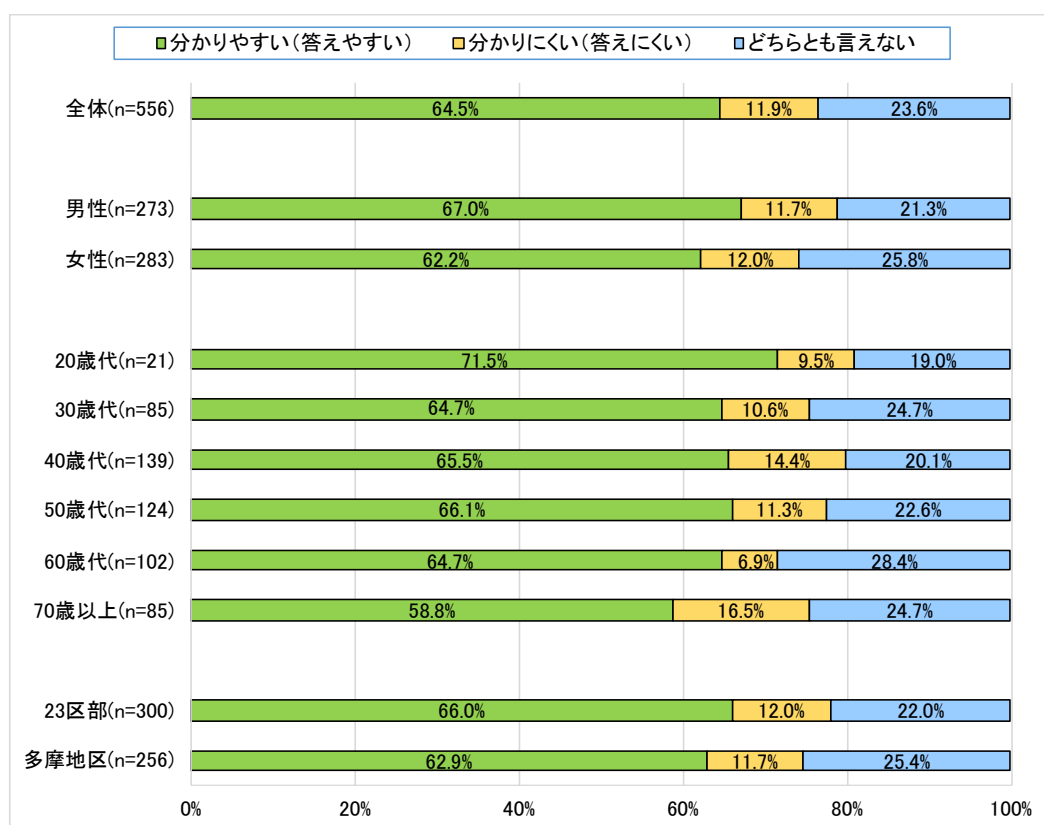
◇ 多摩のことがほとんど載ってない。

3.2 下水道モニターの感想について

3.2.1 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさ

- ◆ 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさについては、「わかりやすい」が64.5%、「わかりにくい」が11.9%、「どちらとも言えない」が23.6%となった。
- ◆ 男女別にみると、「わかりやすい」の割合は、男性が67.0%、女性が62.2%となり、男性が女性に比べ4.8ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「わかりやすい」の割合は、20歳代が71.5%と最も高く、次いで50歳代が66.1%、40歳代が65.5%となり、70歳以上は58.8%と最も低い結果となった。
- ◆ 地区別にみると、「わかりやすい」の割合は、23区部が66.0%、多摩地区が62.9%となり、23区部が多摩地区に比べ3.1ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較にみると、「わかりやすい」の割合は、今年度調査が64.5%と最も高い結果となった。

Q9 下水道モニターアンケートは、今回の分を含め4回実施しました。アンケートの設問内容の分かりやすさ（答えやすさ）について、以下の選択肢の中から、該当するものを一つだけお選びください。



【経年比較】

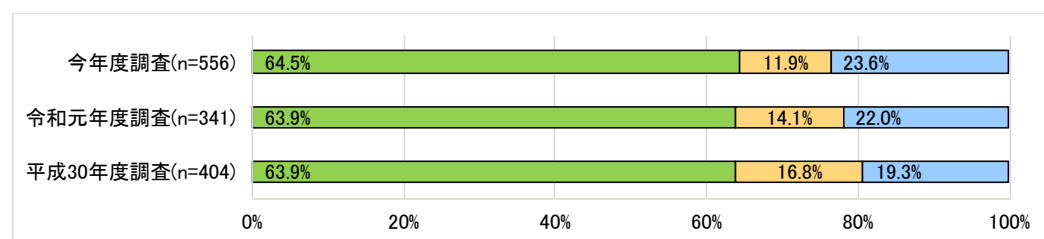


図3-2-2 下水道モニターアンケートの設問内容の分かりやすさ

3.2.2 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由

- ◆ 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由について、「資料の専門用語や内容が難しい」が35.1%と最も多く、次いで「設問や資料をよく読まないと答えられない/時間がかかる」が22.8%、「別画面を見ながらの回答は答えにくい」が15.8%となった。

Q9-1 上記Q9の中で、「分かりにくい（答えにくい）」と思われるのはなぜですか？その理由についてご自由にお答えください。

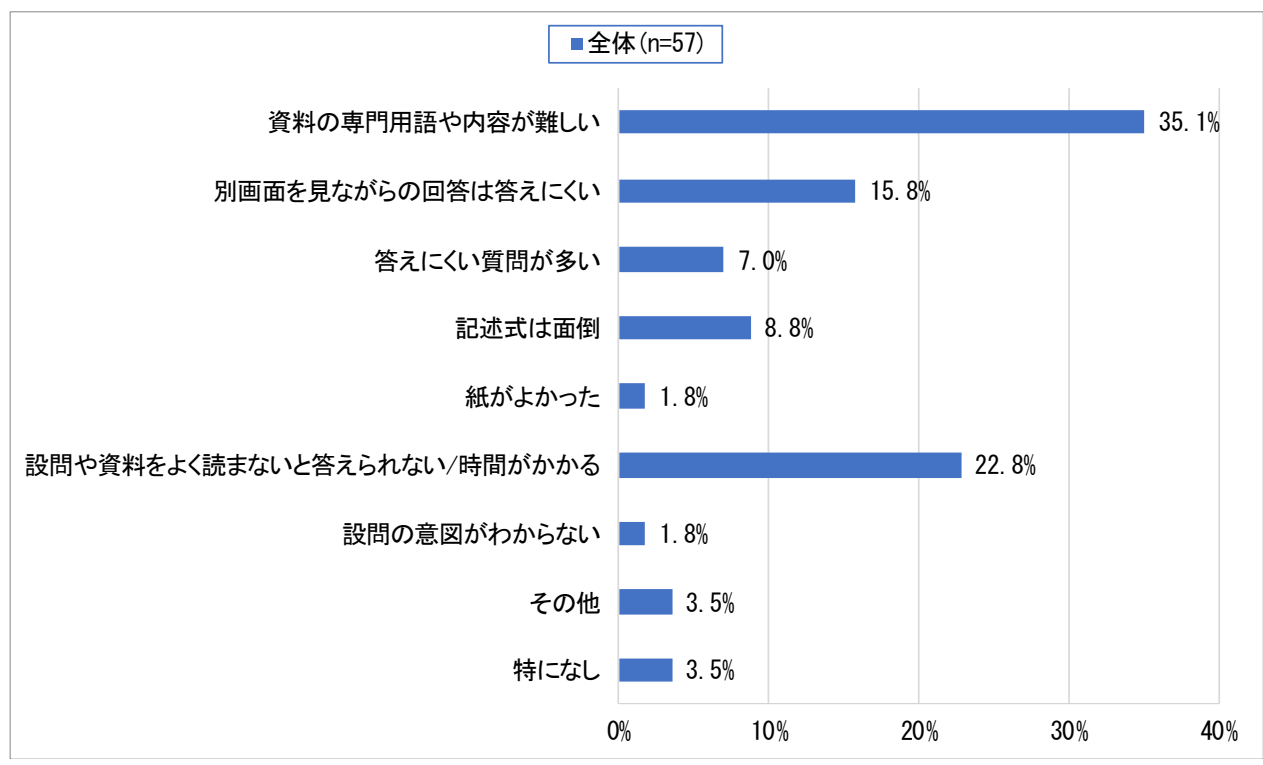


図3-2-3 下水道モニターアンケートが分かりにくい（答えにくい）理由

表3-2-3 その他の分かりにくい（答えにくい）理由<その他>

| No | 内容 |
|----|---------------------|
| 1 | 解答欄(カラム)が小さいことがあった。 |
| 2 | 動画を使ったら良いかも |

3.2.3 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

- ◆ 下水道モニターになってからの意識や行動の変化について、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の割合が60.6%と最も高く、次いで「油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」が57.0%、「海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」が42.4%となった。
- ◆ 男女別にみると、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」は、男性が57.9%、女性が63.3%となり、女性が男性より5.4ポイント高い結果となった。次いで「油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」では男性が51.3%、女性が62.5%となり、女性が男性より11.2ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」では60歳代の割合が70.6%と最も高く、次いで50歳代が65.3%であった。「油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」では30歳代の割合が65.9%と最も高く、次いで50歳代が62.1%となり、「海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」では70歳以上の割合が50.6%と最も高く、次いで20歳代が47.6%となった。
- ◆ 地区別にみると、「雨や台風などの話題を見聞きした際、「下水道」を意識するようになった」の割合は、23区部が60.7%、多摩地区が60.5%となり、ほとんど差はみられなかった。「油污れの多い皿や鍋は、洗う前に紙や布などで拭き取るようになった」の割合は、23区部が54.0%、多摩地区が60.5%と、多摩地区が23区部より6.5ポイント高い結果となった。

Q10 あなたが下水道モニターになって、生活排水に関する意識や行動に特に変化があった事項はありますか。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。

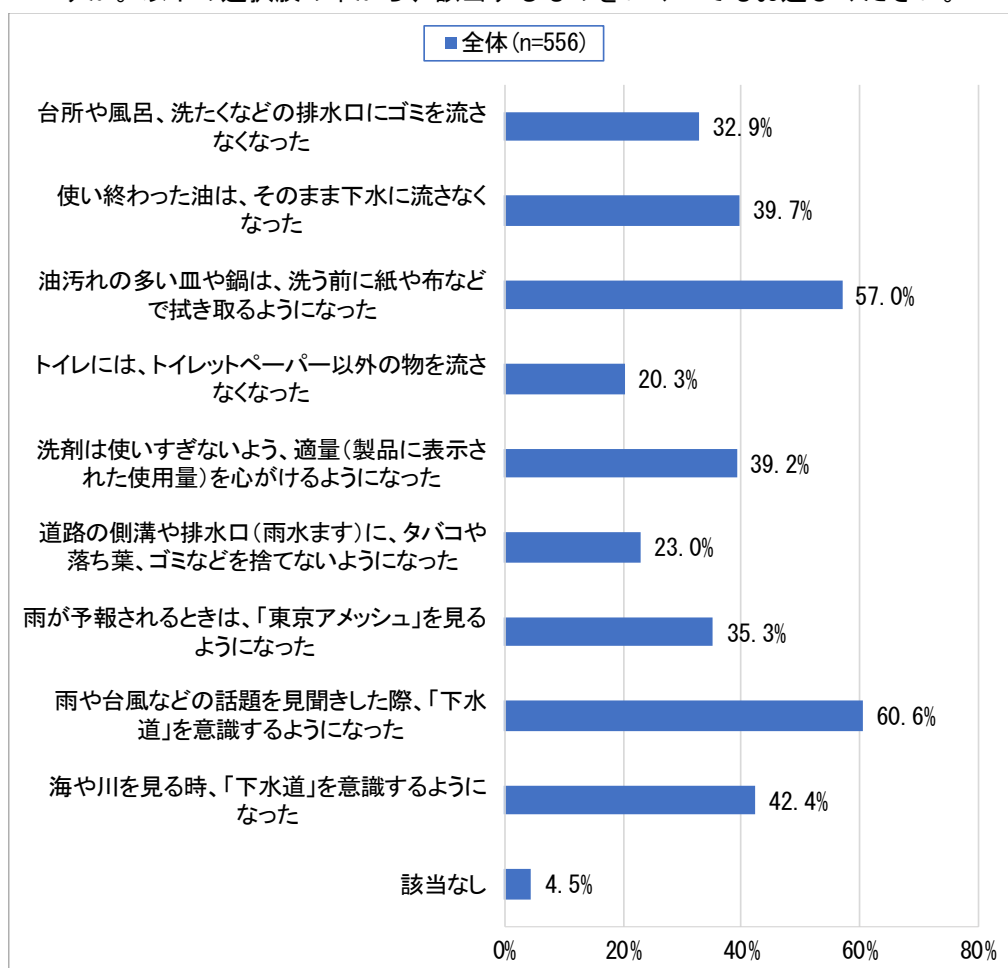


図3-2-7 下水道モニターになってからの意識や行動の変化<全体>

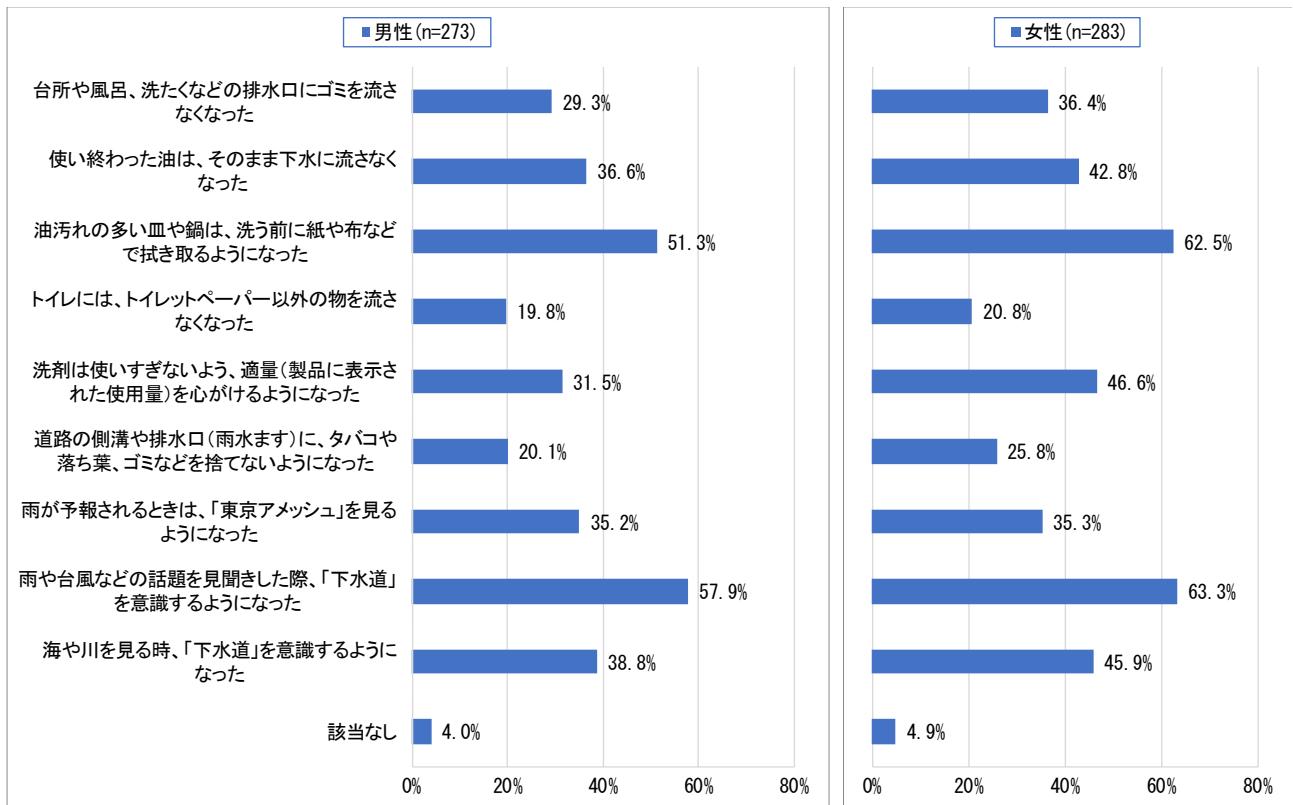


図 3-2-7-1 下水道モニターになってからの意識や行動の変化<性別>

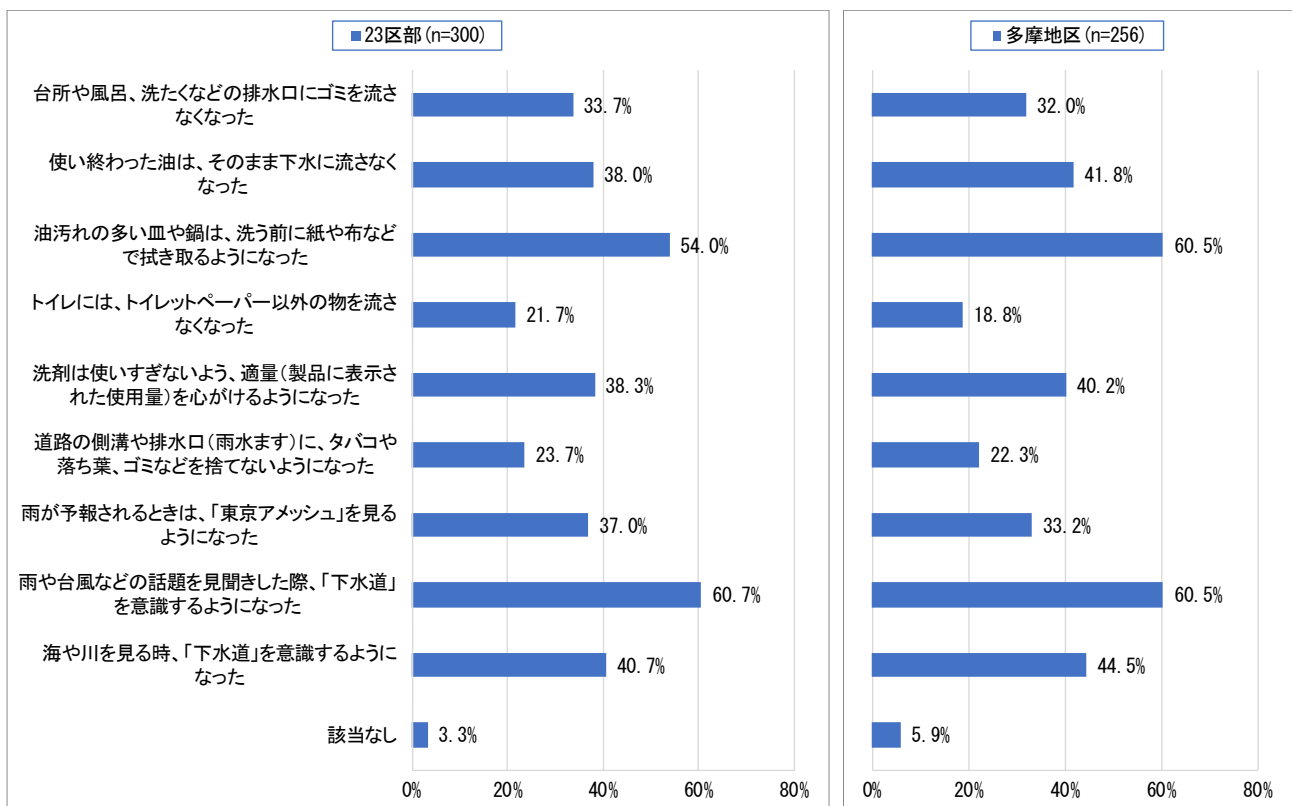


図 3-2-7-2 下水道モニターになってからの意識や行動の変化<地区別>

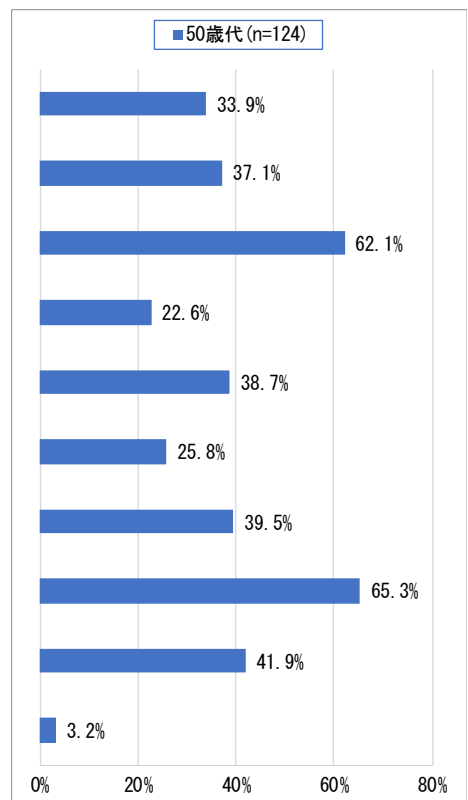
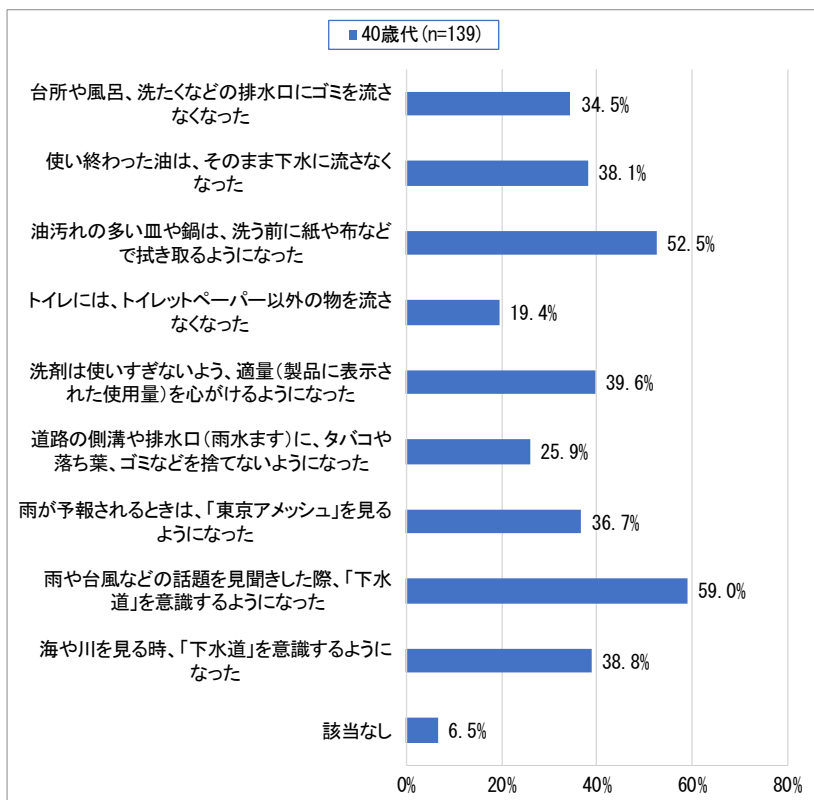
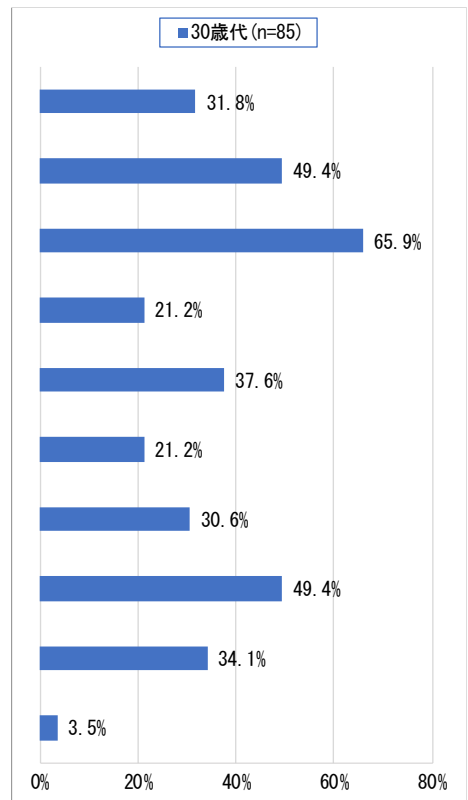
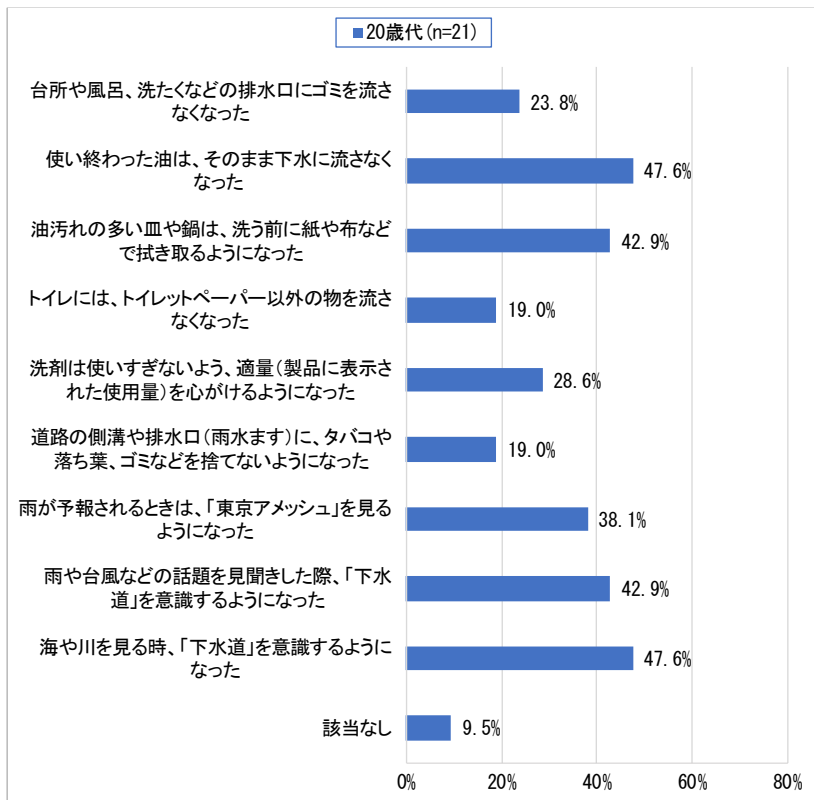


図3-2-7-3 下水道モニターになってからの意識や行動の変化<年代別その1>

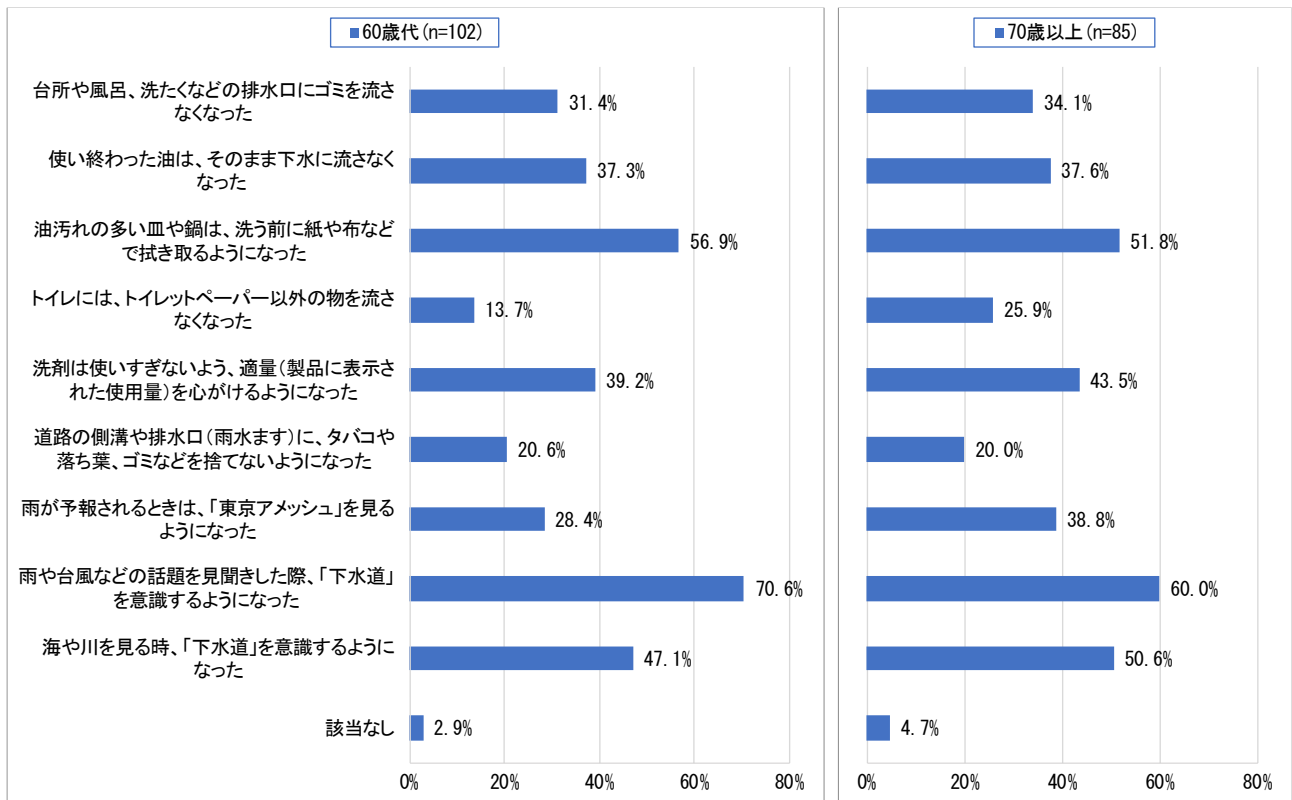
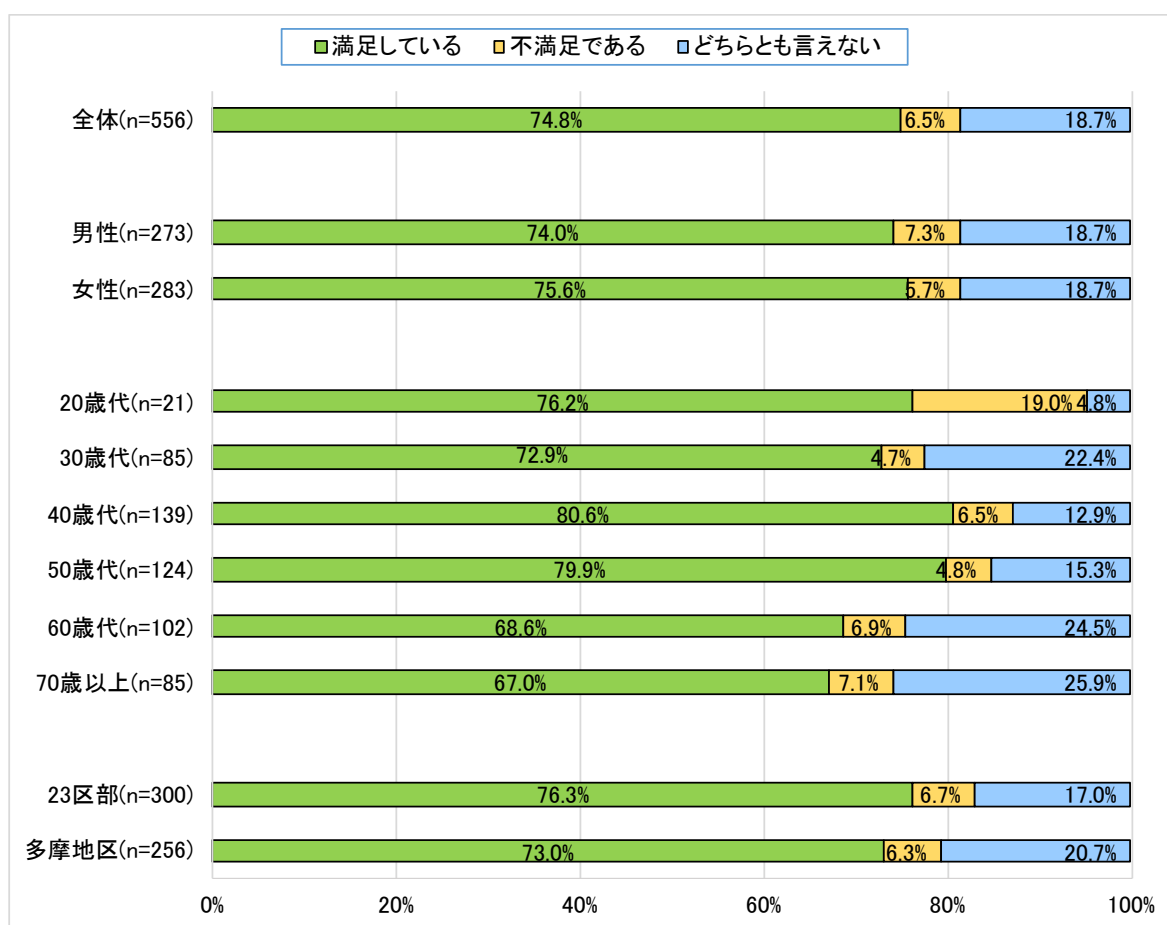


図 3 - 2 - 7 - 4 下水道モニターになってからの意識や行動の変化<年代別その2>

3.2.4 下水道モニターの感想

- ◆ 下水道モニターの感想について、「満足している」が74.8%、「不満足である」が6.5%、「どちらとも言えない」が18.7%となった。
- ◆ 男女別にみると、「満足している」の割合は男性が74.0%、女性が75.6%となり、女性が男性に比べ1.6ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、「満足している」の割合は40歳代が80.6%と最も高く、次いで50歳代が79.9%、20歳代が76.2%となった。
- ◆ 地区別にみると、「満足している」の割合は、23区部が76.3%、多摩地区が73.0%となり、23区部が多摩地区に比べ3.3ポイント高い結果となった。
- ◆ 経年比較でみると、「満足している」の割合が74.8%となり、前年度80.4%に比べ5.6ポイント低い結果となった。

Q11 下水道モニターの感想として、以下の選択肢の中から該当するものを一つだけお選びください。



【経年比較】

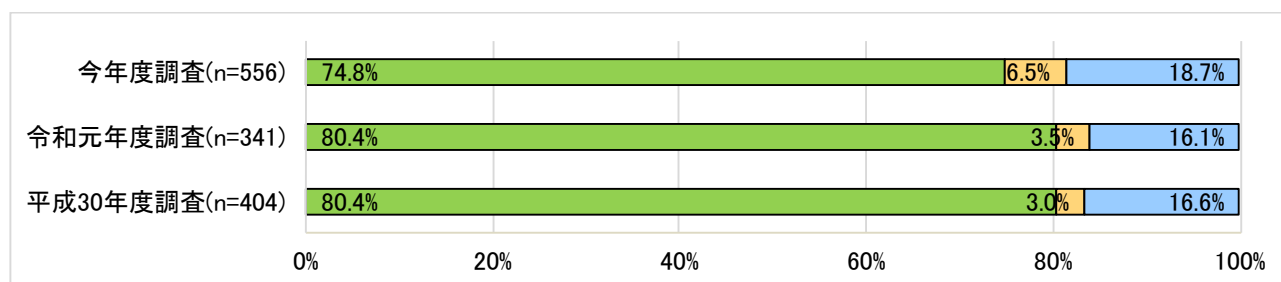


図3-2-8 下水道モニターの感想

3.2.5 下水道モニターに関する感想や意見

- ◆ 下水道モニターに関する感想や意見では、「下水道について知ることができてよかった」の割合が16.1%と最も高く、次いで「下水道について関心・興味を持つようになった」が14.8%、「楽しかった/モニターをしてよかった/またモニターをやりたい」が14.5%となった。

Q11-2 上記Q11の中で、具体的にどのような感想をお持ちですか。ご自由にお答えください。

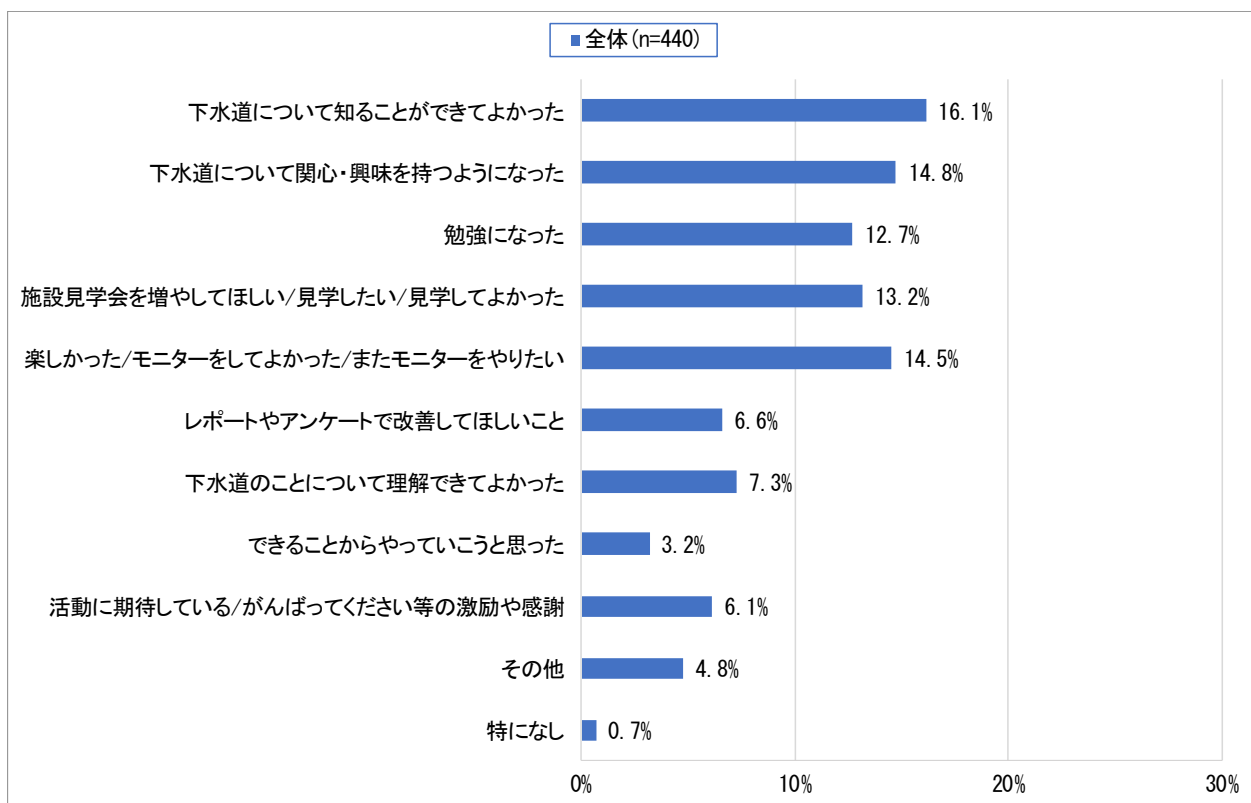


図3-2-9 下水道モニターに関する感想や意見

【下水道モニターに関する感想や意見】

- 下水道について知ることができてよかった
 - ◇ モニターをしたことで下水道事業の現状と取り組み、目標と達成状況、これからの目標などを知れた。料金の値ばかり気にしていたが使い道が明確化したので気持ち良く払えます。(20歳代女性・23区部)
 - ◇ 浸水対策や震災への対応などの取り組みを知ることが出来た。油を直接流さなくなったなど、自身の環境への考え方に変化があった。(40歳代男性・多摩地区)
 - ◇ 目に見えないところで、こんなにも市民生活を支えている下水道について、少しでも理解する機会を得て、大変有意義でした。(50歳代女性・23区部)
- 下水道について関心・興味を持つようになった
 - ◇ 下水道モニターをやって、わかったことがたくさんありました。また、興味を持つこともでき、環境問題も考えるようになりました。モニター参加のおかげだと思います。(20歳代男性・23区部)

- ◇ 今まで目にする事のなかったホームページや事業レポートを、目にして、生活全般を見直すことができました。下水道モニターを通して、水と人は切っても切れない大切な物と感じました。改めて大切にしていきたいと思います。(50歳代女性・多摩地区)
- ◇ 適切な問題提起と定期的なメールマガジンの送付等大変参考となった。引き続き水問題に関心を持って行きたい。(70歳以上男性・多摩地区)

➤ 勉強になった

- ◇ 興味があったのでモニターに応募しましたが、とても勉強になりました。理解できたかと言われると頭の弱さからはっきり言えませんが、今年はコロナの影響で出来なかった事もあったのかな？と思うくらい楽しみになっていました。(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ いただいたアンケートに関する内容は必ず目を通し、いろいろ勉強させていただきました。世田谷区は台風の浸水もあって、下水道への関心がとても高い地域だと思います。モニターを終えても、都の広報などで下水道のことを学んでいきたいと思っています。(50歳代女性・23区部)
- ◇ 普通なかなか知ることのない、下水道の仕組み、取り組みなどが勉強になった。(60歳代男性・23区部)

➤ 施設見学会を増やしてほしい/見学したい/見学してよかった

- ◇ 下水道のモニターである意識から、普段の生活の中で、下水道がどんな役割をしているのか、考えて行動するようになった。コロナウィルスの影響がなければ、下水道に関する場所を見学したり、見に行ったりしたかった。(40歳代女性・23区部)
- ◇ コロナ禍でかないませんが、できれば施設の見学を兼ねた勉強会などが実施できれば参加したかったと思っています。(60歳代男性・23区部)
- ◇ 概ね満足しているもののコロナで楽しみにしていた見学が流れてしまったことが残念。(30歳代男性・23区部)

➤ 楽しかった/モニターをしてよかった/またモニターをやりたい

- ◇ 小学四年生の息子も水道の事に関して学びました。今年モニターに参加出来て良かったです。(40歳代女性・多摩地区)
- ◇ 普段気に留めていなかったことを気に留めることができ、それが私たちの生活に直結する内容のため、モニターとして活動できてよかった。(30歳代女性・23区部)
- ◇ アンケートを回答することで、今までなかった知見を自分の中に持つことができ、自分自身のためにもなった。中高生世代に是非参加してもらいたい。(40歳代男性・23区部)

➤ レポートやアンケートで改善してほしいこと

- ◇ 4回のアンケート内容が多すぎると回答に時間を要するので必要最小限の設問に設定されていると思いました。例えば2020年のボリュームでアンケートの回数を6回にして設問を増やすと更なるモニターからの意見が活用できるのではないのでしょうか？(50歳代男性・23区部)
- ◇ 文章を書くのが苦手なので記述式より選択式の方が答えやすいです。(30歳代女性・多摩地区)
- ◇ 今回のモニターアンケート(第四回)でQ7の設問はレポート(8項目)を読むのに大変長時間を要し苦労しました。もう少し簡潔な設問でよかったのではないかと思ったのが率直な意見です。(50歳代女性・多摩地区)

➤ 下水道のことについて理解できてよかった

- ◇ 目に見えない部分ばかりの、外観からは判り難い下水道事業ですが、ビジュアル化された資料などで事業に対する理解が促進されたように思います。(60歳代男性・23区部)
- ◇ モニターに参加して、東京都の下水道事業に関心を持ち、それなりに理解することができました。(60歳代

男性・多摩地区)

◇ 色々にご尽力いただいていることが、よく理解できました。安心できます。(40 歳代女性・23 区部)

➤ できることからやっっていこうと思った

◇ 下水道に興味を持ち、具体的に皿の油をふき取るなど行動に変化があったから。(50 歳代女性・23 区部)

◇ 下水道に関して漠然とした考えしか持たなかったが、これを機にしっかりとした概念を持って生活していきたいと思う。できるだけ油を流さないなどは実践していたがもっとできることがあると感じる。一方で下水道の未来に期待を抱いた。いろいろな取り組みを知り驚きとその実践を担う方達へのエール。お伝えしたい。(70 歳以上女性・23 区部)

◇ 毎回、生活をしていくうえで、下水道を意識して、気を付けるようになりました。(60 歳代男性・多摩地区)

➤ 活動に期待している/がんばってください等の激励や感謝

◇ モニターを行う前よりも、行った後のほうが、下水道についての具体的な理解が進み、ありがたかった。(20 歳代女性・23 区部)

◇ 色々勉強させて頂いてありがとうございました。もっと評価されるべきだと思いました。(50 歳代男性・23 区部)

◇ 都市生活を送るうえで社会・環境への理解が都民・屋間都民に広がることを期待する(70 歳以上男性・多摩地区)

➤ その他

◇ 日頃意識しなかったことだったが、職場でも話題にしたことがある。(50 歳代女性・多摩地区)

◇ 下水道のことを考えるよい機会となりましたが、しっかり読み込まないとなかなか頭に入ってこなくて難易度の高いアンケートでした。(40 歳代女性・多摩地区)

◇ たまに、アンケートが来るが見過ぎさないか最初はドキドキした。(30 歳代女性・多摩地区)

3.2.6 下水道局への満足度の点数

- ◆ 下水道局への満足度の点数について、70点以上の割合は91.9%となり、「80点」の割合が32.5%と最も高く、次いで「90点」が27.2%、「100点」が17.1%となった。
- ◆ 男女別にみると、70点以上の割合は男性が91.5%、女性が92.3%となり、ほとんど差はみられなかったが、「100点」の割合は女性20.5%が男性13.6%に比べ6.9ポイント高い結果となった。
- ◆ 年代別にみると、70点以上の割合は50歳代が96.0%と最も高く、次いで30歳代が95.2%、70歳以上が91.7%となった。
- ◆ 地区別にみると、70点以上の割合は、23区部が91.2%、多摩地区が92.5%となり、多摩地区が23区部に比べ1.3ポイント高い結果となった。

Q12 1年間を通して東京都下水道局についてお伝えしてきました。今のあなたの下水道局への満足度を点数にすると何点でしょうか。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。

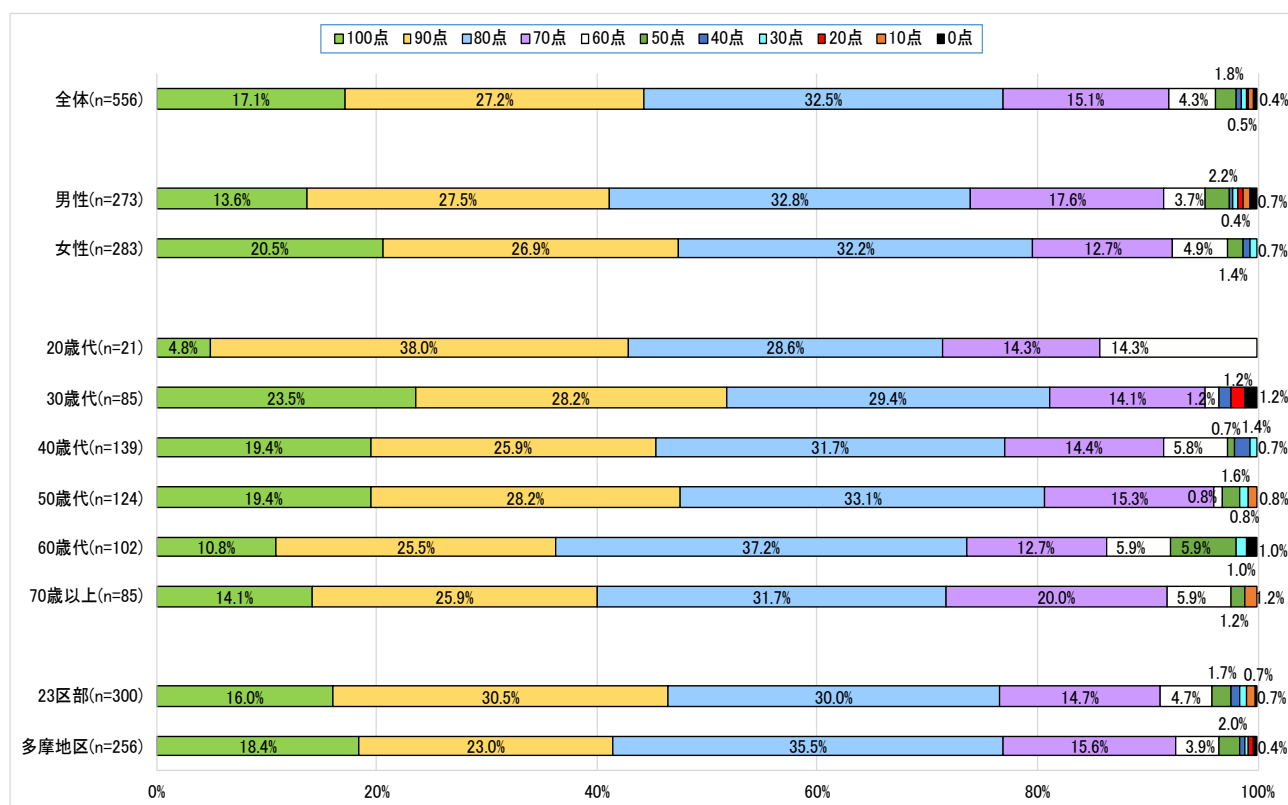


図3-2-10 下水道局への満足度の点数