



下水道モニター
令和3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。

下水道モニターアンケート第4回では、「東京都下水道事業 経営レポート2021」に対する意見と下水道モニターの感想についてアンケートしました。

- ◆ 実施期間 令和3年11月4日（木）～12月25日（土）
- ◆ 対象者 東京都下水道局「令和3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 670名
- ◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート
- ◆ 内容

I	結果の概要.....	1
1	『東京都下水道事業 経営レポート2021』	1
2	下水道モニター活動について	3
II	回答者の属性.....	5
1	回答者数（性別、年代、地域、職業）	5
2	回答者属性別グラフ	6
III	集計結果	7
1	『東京都下水道事業 経営レポート2021』	7
2	下水道モニターについて.....	20

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはならない場合があります。

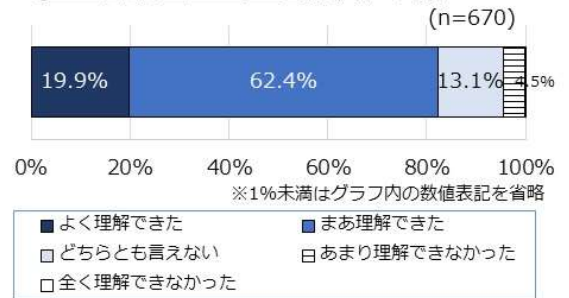
I 結果の概要

1 『東京都下水道事業 経営レポート2021』

(1) 『東京都下水道事業 経営レポート2021』の理解度

『東京都下水道事業 経営レポート2021』の理解度は、「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』が約8割だった。

Q1 『経営レポート2021』の理解度 (単一回答)



(2) 『東京都下水道事業 経営レポート2021』の分かりにくい点と改善点

分かりにくかった点や改善点を尋ねたところ、505 人から回答があり、肯定的な意見が多かった。分かりにくい点や改善点では、「文字や内容が多すぎる」「内容が難しかった」等が挙げられた。

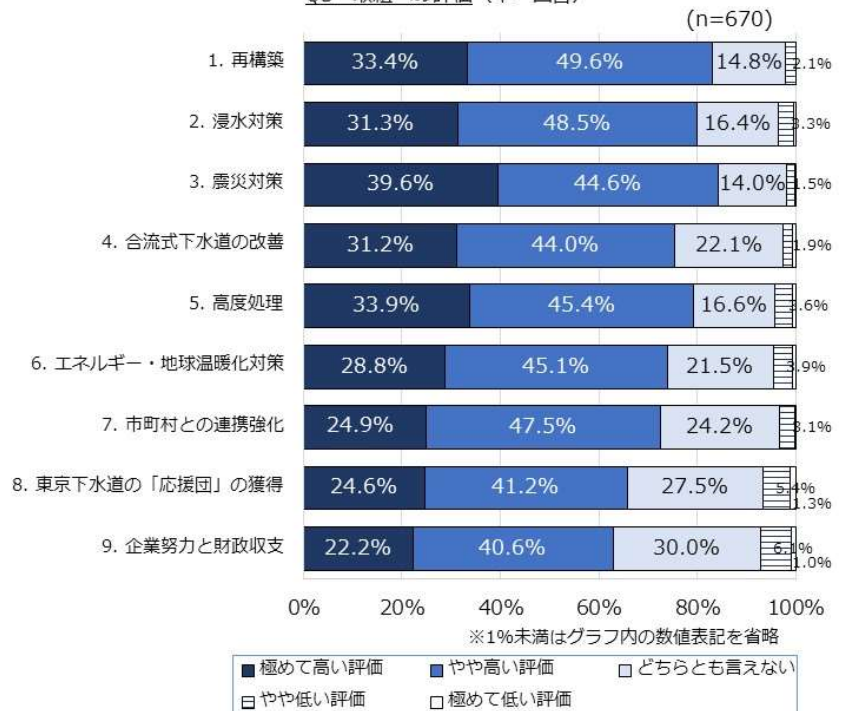
Q2 レポートの分かりにくい点と改善点

多くのイラスト・写真・表が用いる点が好印象、評価できる	115
知ることができてよかった/理解することができた	97
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	89
内容が専門的など難しかった	49
イラスト・写真・表を増やしてほしい	43
スマートフォンやパソコン (の小さい画面) では見づらかった/読みにくかった	27
当局の取組に対して感謝、激励/今後の取組への期待	19
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/レポートのPRが必要	8
各施策への意見	2
その他	117
特になし	40
無回答	165

(3) 下水道局の各取組についての評価

各取組については「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、「3. 震災対策」が最も高く、次いで「1. 再構築」、「2. 浸水対策」の順となった。

Q3 取組への評価 (単一回答)



(4) 経営レポートを見た上での東京都下水道事業に対する意見や感想

経営レポートを見た上での下水道事業に対する意見や感想を尋ねたところ、503 人から回答があった。最も多かったのは「知ることができてよかった/理解することができた」で、次いで「興味深く読めた/よかった」「多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PRが必要」が挙げられた。

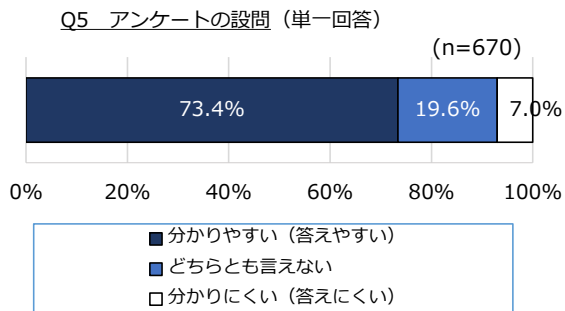
Q4 レポートを見たうえで下水道事業への意見・感想

知ることができてよかった/理解することができた		241
興味深く読めた/よかった		95
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PRが必要		78
見やすく、わかりやすくしてほしい（文章、レイアウト、PDF等）		57
激励や感謝/好印象をもった		22
環境問題、災害対策に力を入れてほしい		20
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		5
その他		59
特になし		7
回答なし		167

2 下水道モニター活動について

(1) 下水道モニターアンケートの設問内容

下水道モニターアンケートの設問内容は、「分かりやすい」が約7割、「どちらとも言えない」が約2割、「分かりにくい」が約1割だった。



(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

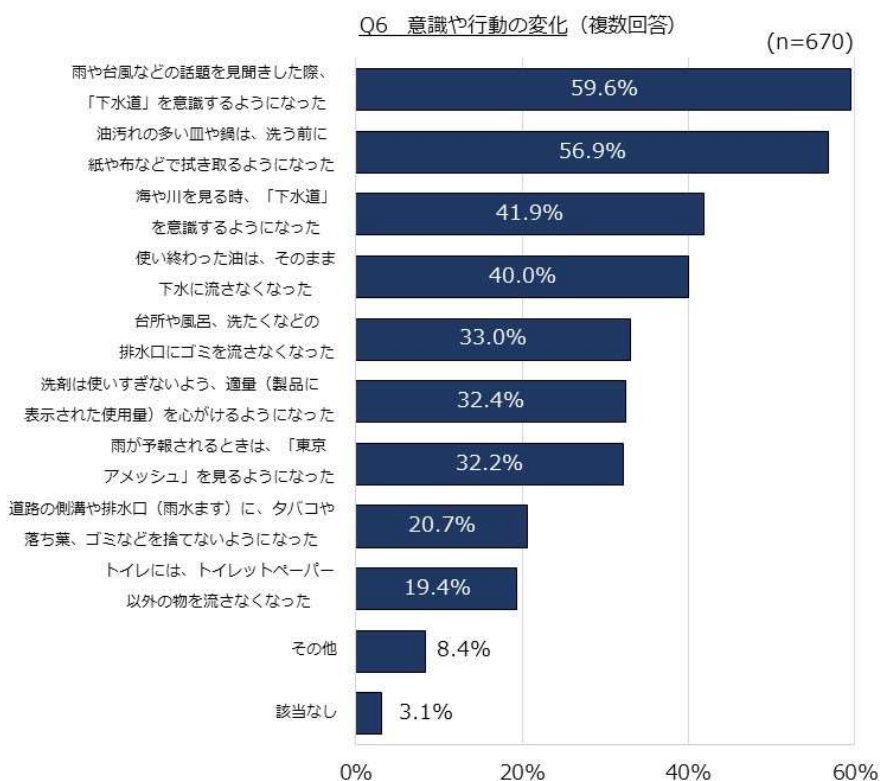
2 (1) でアンケートが「分かりにくい」と回答した47名に理由を尋ねたところ、「資料の専門用語や内容が難しい」が最も多く、次いで「設問や資料をよく読まない/答えられない/時間がかかる」、「別画面を見ながらの回答は答えにくい」が挙げられた。

Q5 アンケートの分かりにくい点と改善点

設問や資料の読み込みが必要で時間がかかった	13
設問の内容や専門用語が難しかった	12
設問の意図が不明で回答を迷う設問があった	7
別画面を参照しての回答形式が答えにくかった	2
自由回答が多く面倒だった	2
その他	4
無回答	7

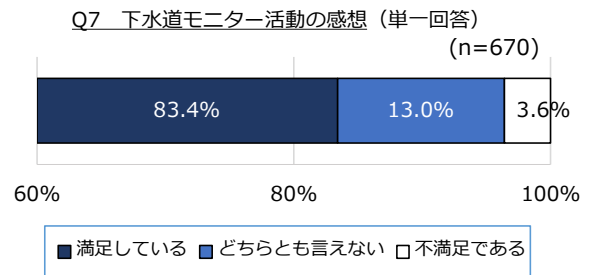
(3) 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

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」が最も高く、次いで「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」、「海や川を見る時、「下水道」を意識するようになった」が続いた。



(4) 下水道モニター活動の感想

下水道モニターの活動は「満足している」が約8割、「どちらとも言えない」「不満足である」が約2割だった。



(5) 下水道モニターに関する感想や意見

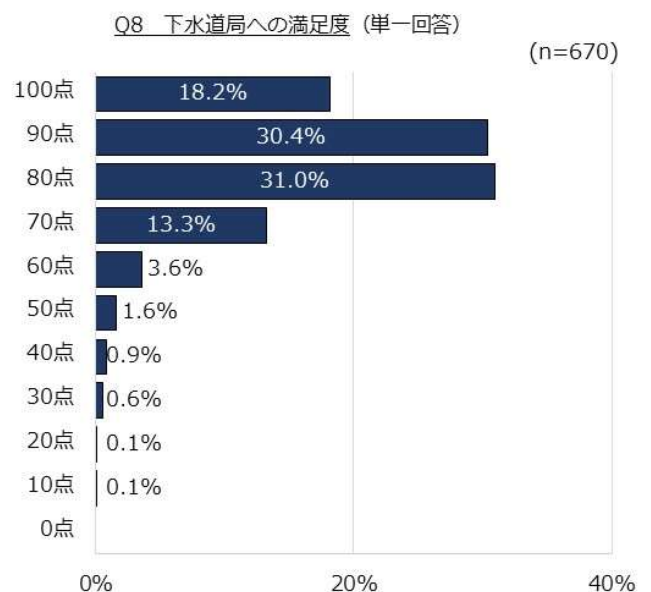
下水道モニターに関する感想や意見では、「下水道について知ることができてよかった」との回答が最も多く、次いで「下水道について関心・興味を持つようになった」「勉強になった」「楽しかった/モニターをしてよかった/またモニターをやりたい」との感想や意見があった。

Q7 下水道モニターの感想や意見

下水道について知ることができてよかった	134
下水道について関心・興味を持つようになった	81
勉強になった	67
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	54
下水道のことについて理解できてよかった	52
レポートやアンケートで改善してほしいこと	50
活動に期待している/がんばってください等の励みや感謝	35
できることからやっっていこうと思った	26
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	17
その他	28
特になし	4
無回答	122

(6) 下水道局への満足度

下水道局への満足度の点数について、70点以上が9割以上だった。「80点」「90点」の割合が約3割と多く、「100点」が約2割だった。



II 回答者の属性

第4回モニターアンケートは、令和3年11月4日（木）から12月25日（土）までの51日間で実施した。その結果、670名の方から回答があった。（回答率67.5%）

1 回答者数（性別、年代、地域、職業）

性別	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
男性	296	427	69.3%	44.2%
女性	374	565	66.2%	55.8%
合計	670	992	67.5%	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	36	60	60.0%	5.4%
30歳代	135	215	62.8%	20.1%
40歳代	157	238	66.0%	23.4%
50歳代	156	216	72.2%	23.3%
60歳代	124	165	75.2%	18.5%
70歳以上	62	98	63.3%	9.3%
合計	670	992	67.5%	100.0%

地域	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
23区部	349	502	69.5%	52.1%
多摩地区	321	490	65.5%	47.9%
合計	670	992	67.5%	100.0%

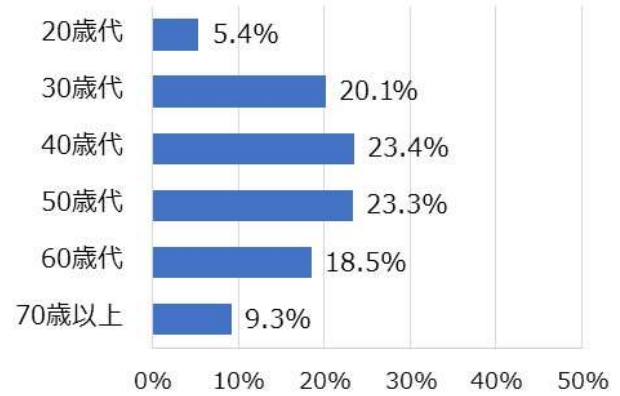
職業	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
会社員	268	393	68.2%	40.0%
自営業・家族従業	37	63	58.7%	5.5%
学生	15	19	78.9%	2.2%
学校教員・塾講師	5	8	62.5%	0.7%
パート・アルバイト	109	166	65.7%	16.3%
専業主婦	121	182	66.5%	18.1%
無職	94	129	72.9%	14.0%
その他	21	32	65.6%	3.1%
合計	670	992	67.5%	100.0%

2 回答者属性別グラフ

回答者 性別 (n=670)



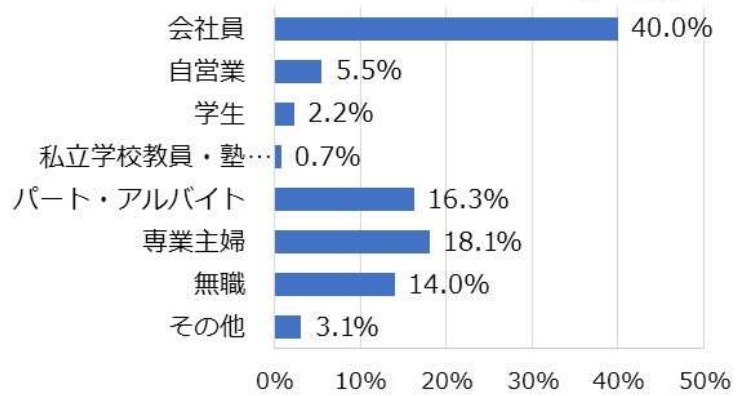
回答者 年代 (n=670)



回答者 地域 (n=670)



回答者 職業 (n=670)



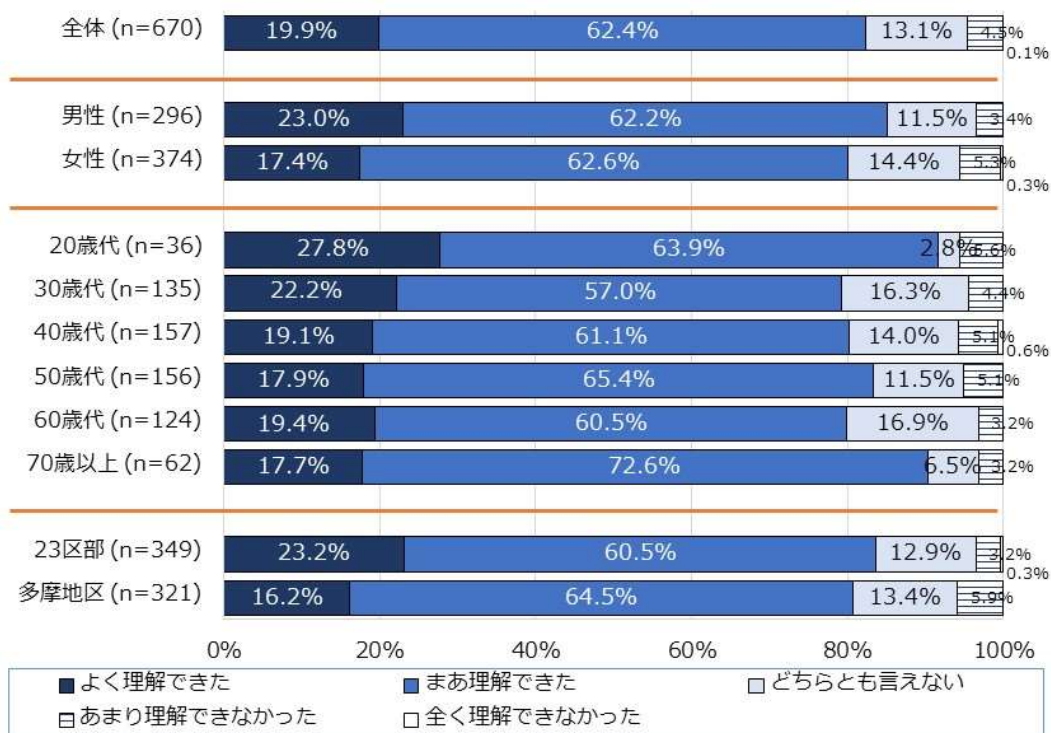
III集計結果

1 『東京都下水道事業 経営レポート2021』

(1) 『東京都下水道事業 経営レポート2021』の理解度

- ◆ 『東京都下水道事業 経営レポート2021』の理解度は、「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』82.3%、「どちらともいえない」が13.1%、「あまり理解できなかった」が4.5%となった。
- ◆ 男女別にみると、『理解できた』の割合は、男性が85.2%、女性が80.0%となり、男性が女性に比べ、5.2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91.7%となった。
- ◆ 地域別にみると、『理解できた』では23区部が83.7%、多摩地区が80.7%となり、23区部が多摩地区より3ポイント高い結果となった。

Q1 経営レポートは理解できましたか。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。(単一回答)



(2) 『東京都下水道事業 経営レポート2021』の分かりにくい点と改善点

- ◆ 分かりにくかった点や改善点を尋ねたところ、505 人から回答があり、肯定的な意見が多かった。分かりにくい点や改善点では、「文字や内容が多すぎる」「内容が難しかった」等が挙げられた。

Q2 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。
(自由回答)

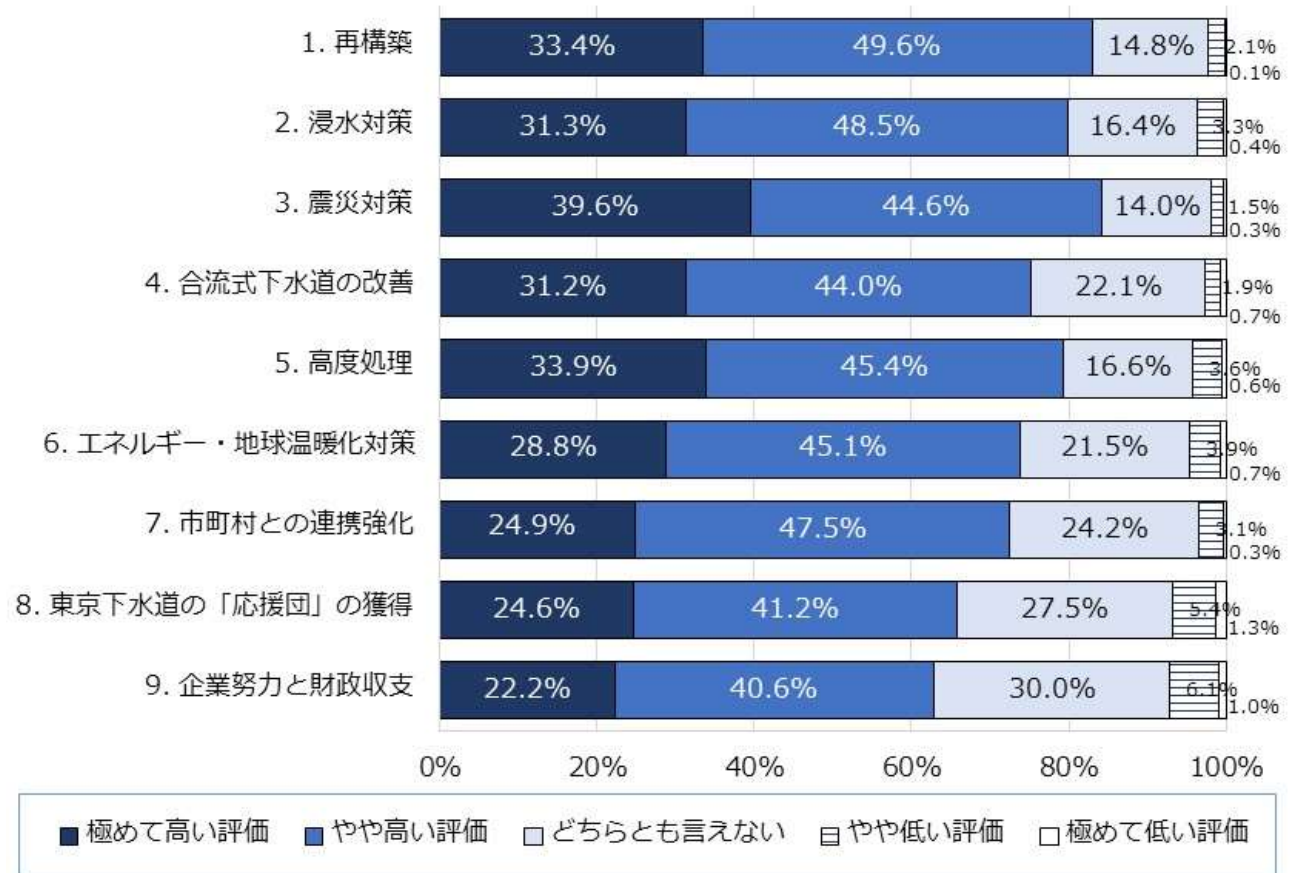
多くのイラスト・写真・表が用いる点が好印象、評価できる		115
知ることができてよかった/理解することができた		97
文字や内容が多すぎる/情報量をまとめてほしい、減らしてほしい		89
内容が専門的など難しかった		49
イラスト・写真・表を増やしてほしい		43
スマートフォンやパソコン（の小さい画面）では見づらかった/読みにくかった		27
当局の取組に対して感謝、激励/今後の取組への期待		19
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/レポートのPRが必要		8
各施策への意見		2
その他		117
特になし		40
無回答		165

経営レポートに対する自由記述の一部	
多くのイラスト・写真・表が用いる点が好印象、評価できる	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルがたくさんあったので全部の理解は難しかったですが、ダイジェストが写真つきで良いと思いました。(40 歳代女性・23 区部) ・全頁拝読しましたが、どのページも絵やグラフを取り入れて理解しやすいように編集されていると思いました。(70 歳以上女性・23 区部)
知ることができてよかった/理解することができた	<ul style="list-style-type: none"> ・現在東京都下水道局の置かれている状況や、海外展開などの新しい取り組みについて非常によく理解することができました。(30 歳代男性・23 区部)
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイジェスト版ではないほうを読み始めましたが数字が多く、理解するのが大変でした。ダイジェスト版は少し簡単になっていますがもっと省略しないと全文読みたいという気になれません。(60 歳代女性・23 区部)
内容が専門的など難しかった	<ul style="list-style-type: none"> ・専門用語や表現を出来るだけ噛み砕いてわかりやすくして頂きたい(50 歳代男性・多摩地区)
イラスト・写真・表を増やしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・漫画チックなイラスト的な表現などがあると理解しやすいと思う。(70 歳以上女性・23 区部) ・プレゼンのような資料が多いので、コストがかかるとは思いますが動画で案内してもらえると分かりやすい。(50 歳代男性・多摩地区)
スマートフォンやパソコン（の小さい画面）では見づらかった/読みにくかった	<ul style="list-style-type: none"> ・レポートを PDF でみるのがスマートフォンからだと小さくてみづらかった。(50 歳代女性・23 区部) ・図解表示が相対的に小さくて見えにくい箇所があり、いちいちズームアップするのが面倒くさい(60 歳代男性・23 区部)
当局の取組に対して感謝、激励/今後の取組への期待	<ul style="list-style-type: none"> ・経営レポートダイジェストが有り、詳細を別資料で 2～3 ページでまとめ説明しており、良くまとめられていると感じた。特に関心の深い浸水対策と震災対策に付いてはより詳しい説明となっており、分かり易く、この方法で良いと思う。(60 歳代男性・23 区部)
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/レポートのPRが必要	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理が大変な計画と作業であることを都民が知らないことと、もっと都民に知ってもらうことを積極的に実施すればいいと思った。(50 歳代男性・多摩地区)

(3) 下水道局の各取組についての評価

- ◆ 各取組については「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、「3. 震災対策」が最も高く、次いで「1. 再構築」、「2. 浸水対策」の順となった。

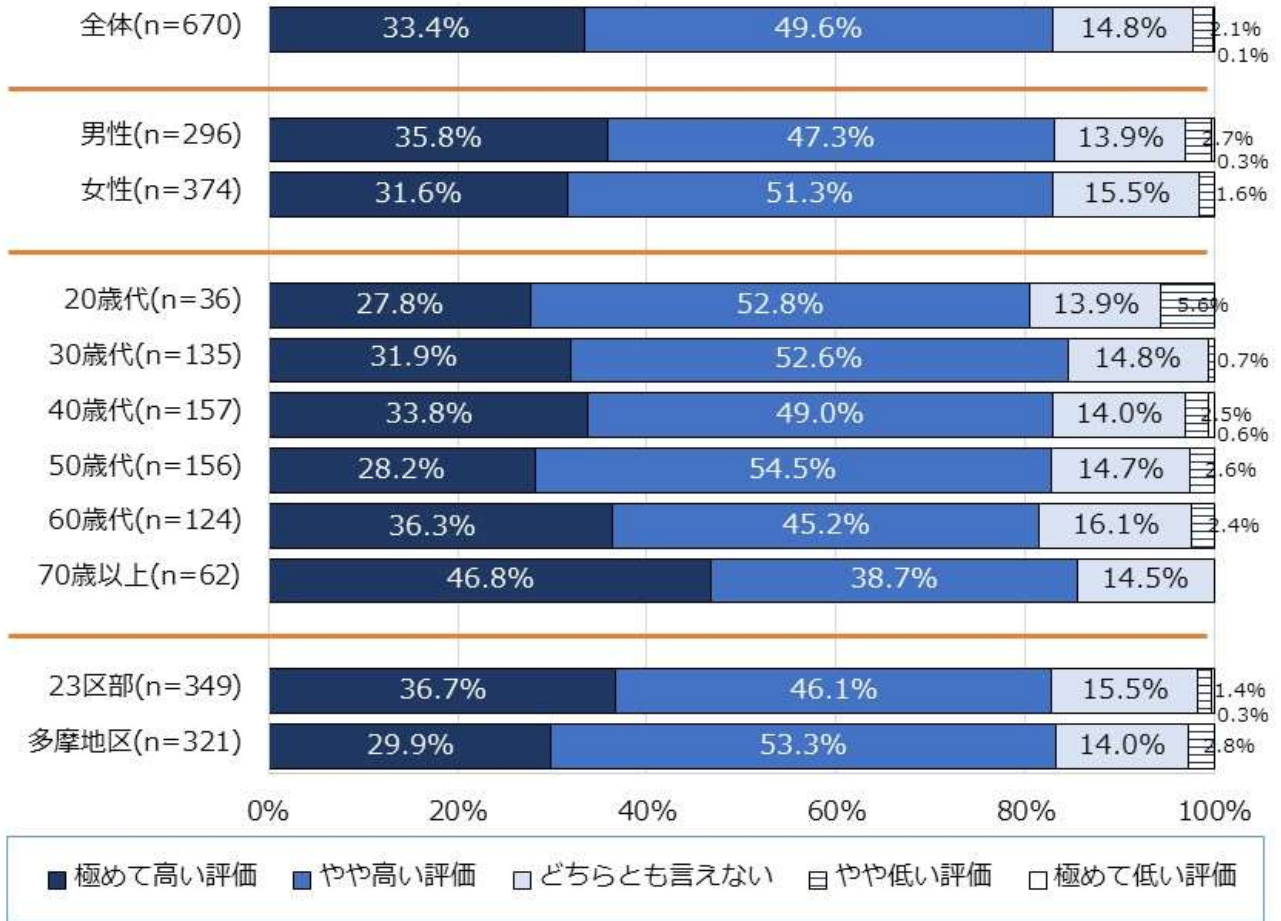
Q3 これから経営レポートに掲載の9事業についてお聞きします。
経営レポートの各事業のページをご覧いただいた上で、各事業に対するあなたの評価をお聞かせください。また、評価の理由をお聞かせください。(単一回答)



ア. 【再構築】への評価

- ◆ 【再構築】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が83.0%、「どちらとも言えない」が14.8%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が2.2%だった。

Q3-1 「再構築」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

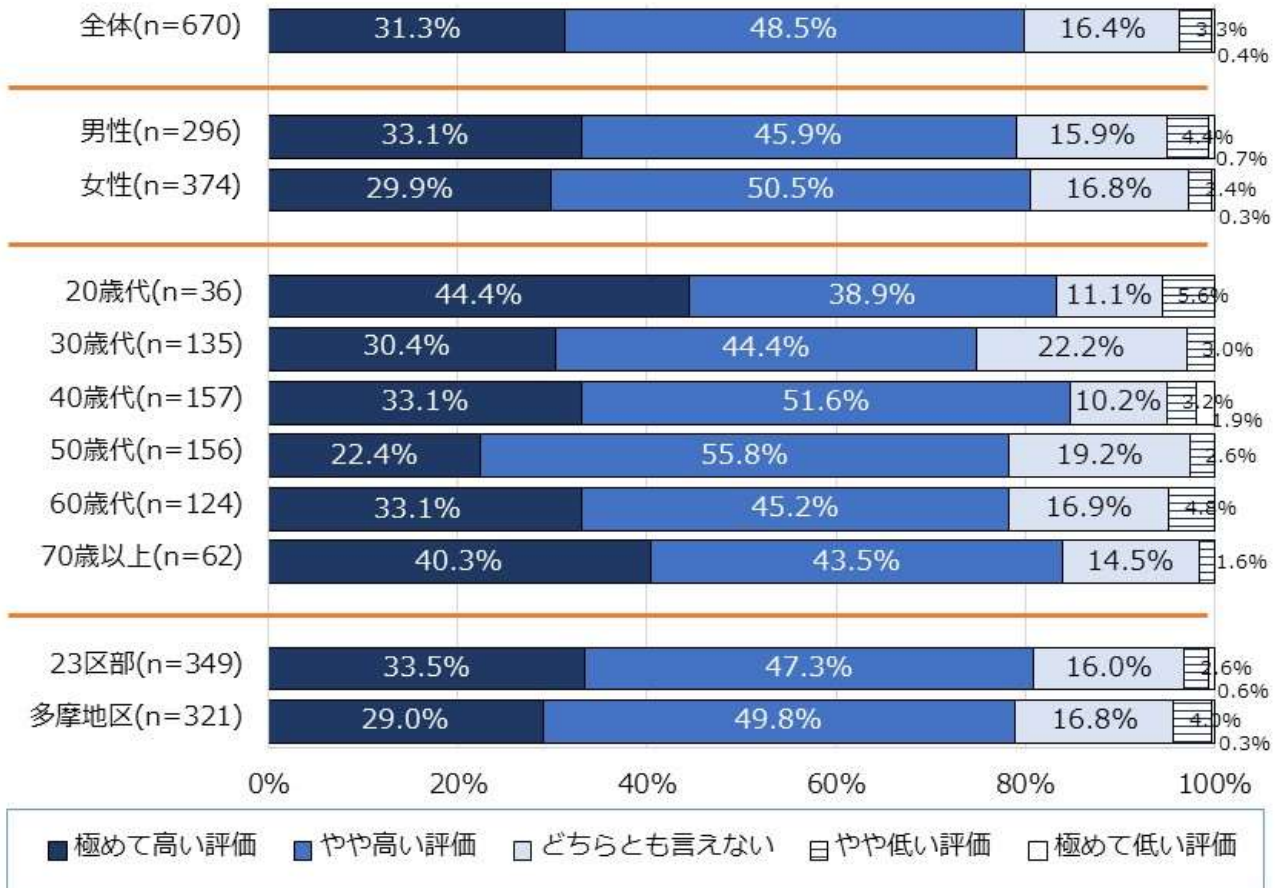


「再構築」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・更生工法による再生強化策は素晴らしいです。もっとPRした方が良い (40歳代男性・23区部) ・大変な事業であることがわかり、工事への理解が進んだ (60歳代女性・23区部)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・課題が明確化され着実に実施され散る点に分かりやすく説明されている (60歳代男性・多摩地区) ・図や写真が多く、わかりやすかった。初めて知った仕組みや取り組みだらけで、読んでいて興味がわいたし、楽しかった (30歳代女性・多摩地区)
事業に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・合理化できているかわからないから (40歳代男性・23区部) ・平均経過年数が第一期エリアよりも古い第二期エリアの再構築が2029年にならないと始まらない事が不安 (50歳代女性・23区部)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・再構築エリアとグラフが結びつかず、関係性がよく分からなかった (40歳代女性・23区部) ・アセットマネジメント手法で、効率的に再構築すると書かれているが、目標が何で、達成可否がどうなるのかが、わからなかった (50歳代男性・多摩地区)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・結局終わりのない再構築 (60歳代男性・23区部) ・計画は理解できたが、再構築の順番の理由がよく分からない (40歳代女性・多摩地区)

イ. 【浸水対策】への評価

- ◆ 【浸水対策】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 79.8%、「どちらとも言えない」が 16.4%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が 3.7%だった。

Q3-2 「浸水対策」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

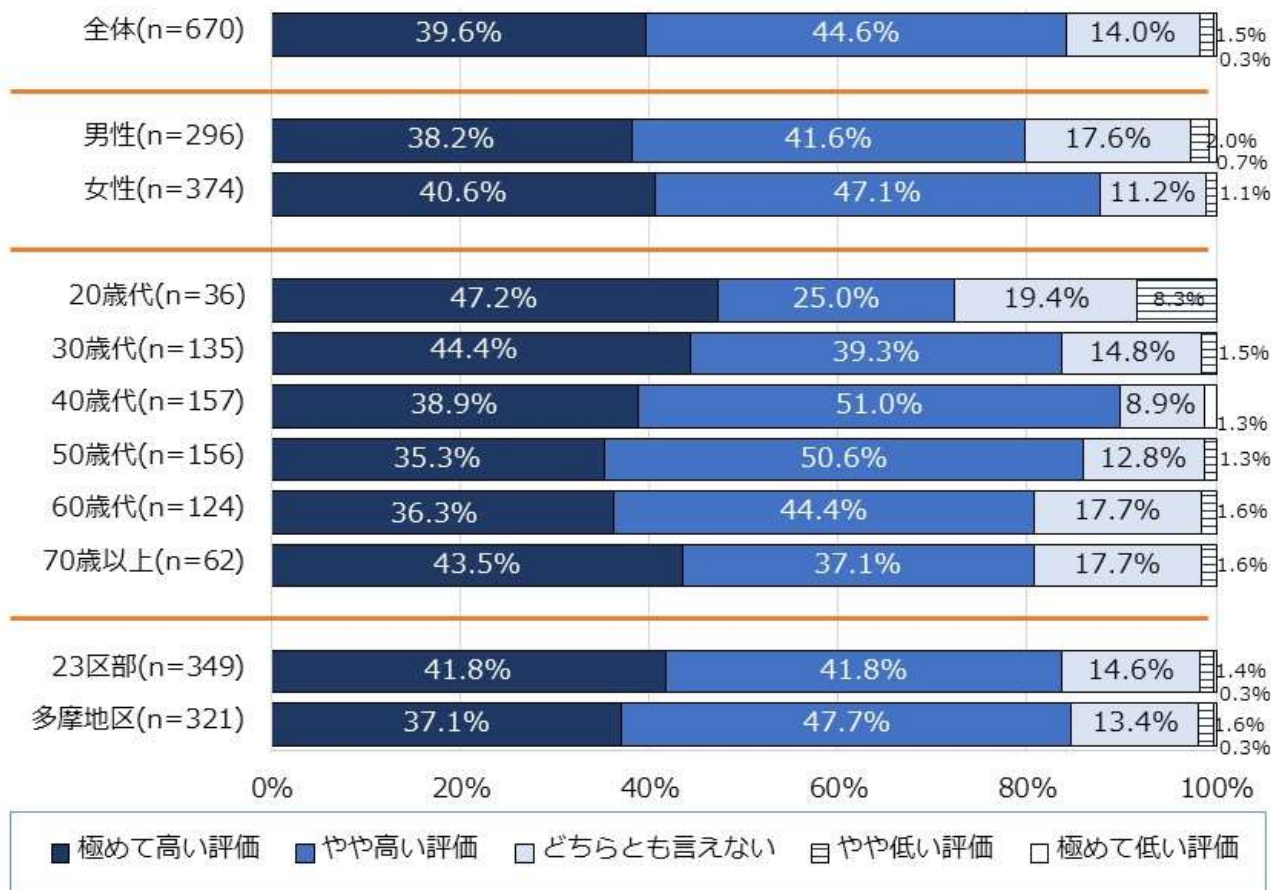


「浸水対策」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1時間 50mm降雨に対応している事が評価できる (60歳代男性・多摩地区) ・ 東京中心部のような大都市で豪雨に見舞われても浸水被害は極めて少ないのは対策が出来ているからだと思う (60歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分かりやすく市民への対策などの情報発信している点がいいと思います (40歳代女性・多摩地区) ・ 具体的でわかりやすかった (40歳代女性・23区部)
事業に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゲリラ豪雨が多発している中で、まだまだ十分な対策とはいえないから (50歳代女性・23区部) ・ 重点地区の達成率が低いため。近年のゲリラ豪雨に対処できるか心配 (50歳代男性・多摩地区)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対策例が少しわかりにくいので、動画で紹介してくれるとうれしいです。たとえお金をかけないで動画作成しても、ないよりわかりやすいと思う (40歳代女性・23区部)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目標達成率にばらつきがある。ゲリラ豪雨などの水害が多くなってきているので十分な対策ができるようにしてほしい (50歳代女性・23区部) ・ エリアによって目標達成の進捗が大幅に遅れているところがあるから (50歳代女性・23区部)

ウ. 【震災対策】への評価

- ◆ 【震災対策】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 84.2%、「どちらとも言えない」が 14.0%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が 1.8%だった。

Q 3-3 「震災対策」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

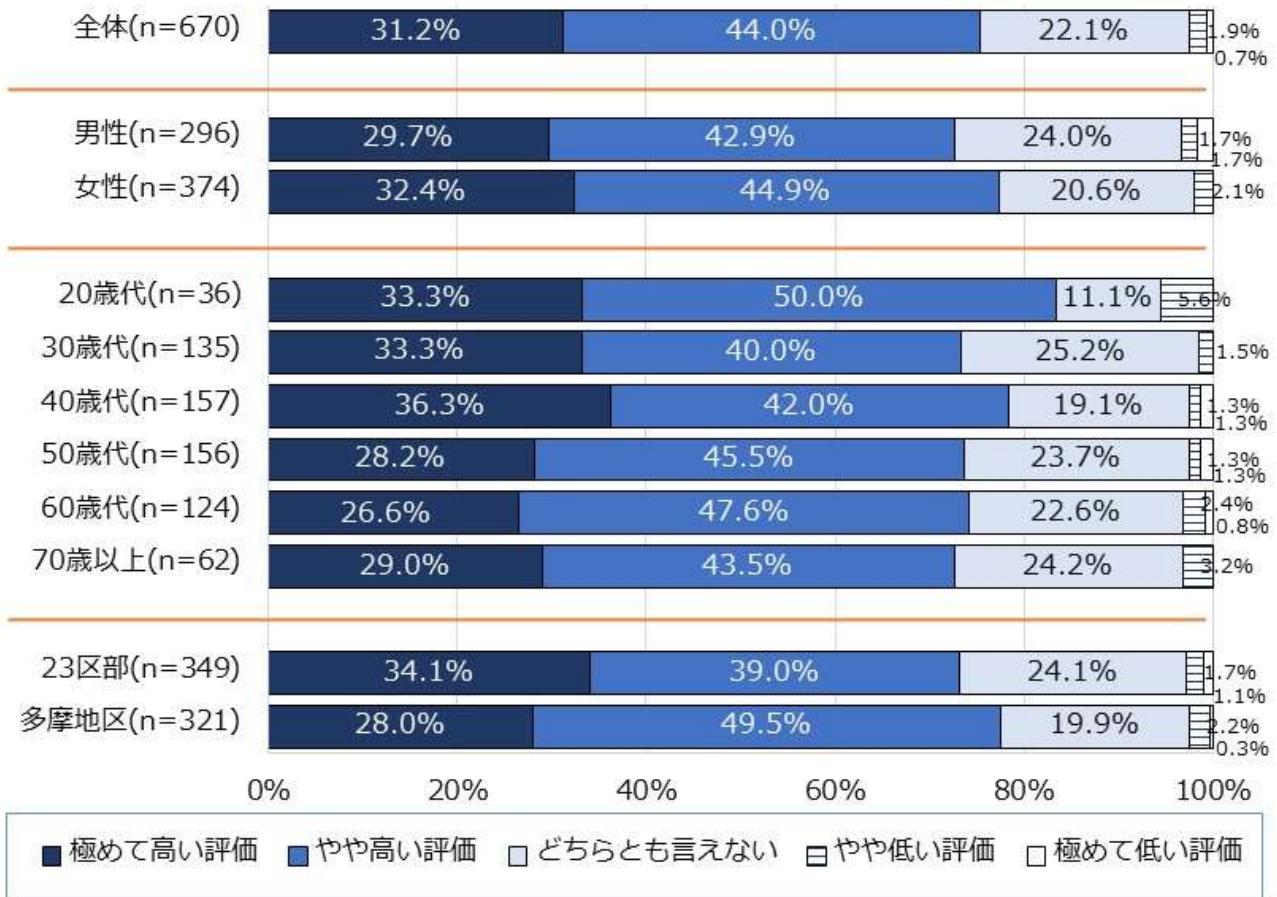


「震災対策」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・他の事業とも、連携しているのは良い (70歳以上女性・23区部) ・自然災害なのでどんなに対策をしても未知な部分がありますが、しっかりと計画されているので安心です (40歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・工法の技術力の高さ。工法の説明が興味深かった (60歳代女性・23区部) ・「下水道工事の難しさと技術力」がよく理解できました (50歳代女性・多摩地区)
事業に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・耐震性については具体的な事例が分かりにくく、評価ができない (60歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的過ぎて理解ができない (60歳代女性・23区部) ・スライド二枚目以降は文字が多く難しいと感じた (30歳代女性・多摩地区)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果がわからないから (40歳代男性・23区部) ・震災に対しては、対応が難しいところが、おおいとおもいます。マンホールの浮上抑制対策が、どの程度効果があるのか、知りたいと思いました (50歳代女性・23区部)

工. 【合流式下水道の改善】への評価

- ◆ 【合流式下水道の改善】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が75.2%、「どちらとも言えない」が22.1%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が2.6%だった。

Q3-4 「合流式下水道の改善」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

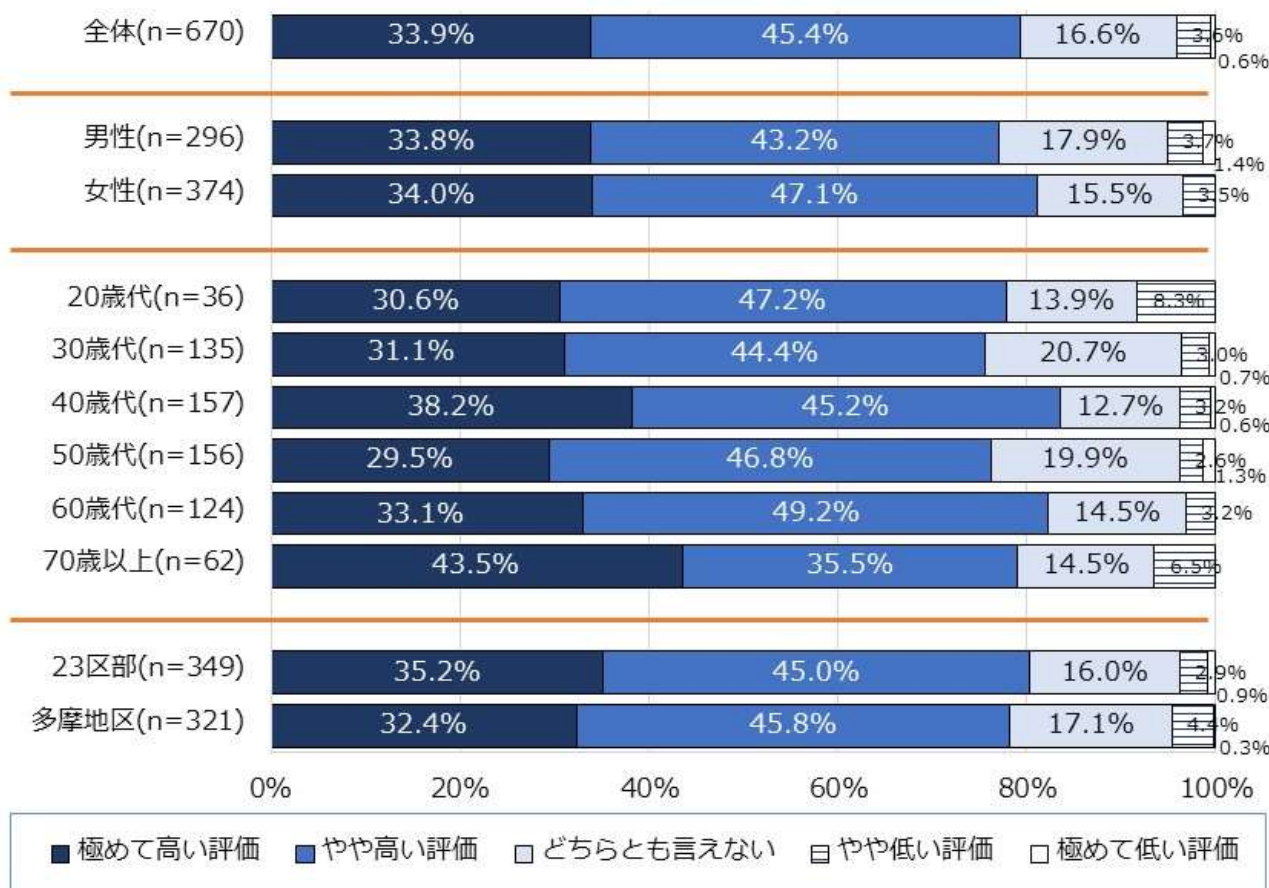


「合流式下水道の改善」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・雨水・汚水の合流で常に水質保全が求められる重要な施設なので更なる改善を期待します (70歳以上男性・多摩地区) ・河川や海的环境保全の観点からも推し進めるべき事業と思われる (60歳代男性・23区部)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道に、合流式と分流式があることを知り、豪雨の際の対策も改善されていることで安心できた (70歳以上男性・多摩地区) ・図解や写真で分かるように説明されており、知識のない私のような一般市民でも理解しやすい (60歳代女性・多摩地区)
事業に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・早急に改善してもらいたい (60歳代男性・23区部) ・経費を考えなければ分流式が良いと思う。汚水処理されず河川に流されるのは、とても残念です。 (70歳以上女性・23区部)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・貯留施設の整備とありますが、どのような整備なのか内容が良く分かりませんでした (40歳代男性・23区部)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・事業に着手したところなので、まだ評価できない (60歳代男性・23区部) ・やっていることはわかるが、評価というのは難しい (40歳代女性・23区部)

才. 【高度処理】への評価

- ◆ 【高度処理】への評価は、「極めて高い評価」「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 16.6%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が 4.2%だった。

Q 3-5 「高度処理」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

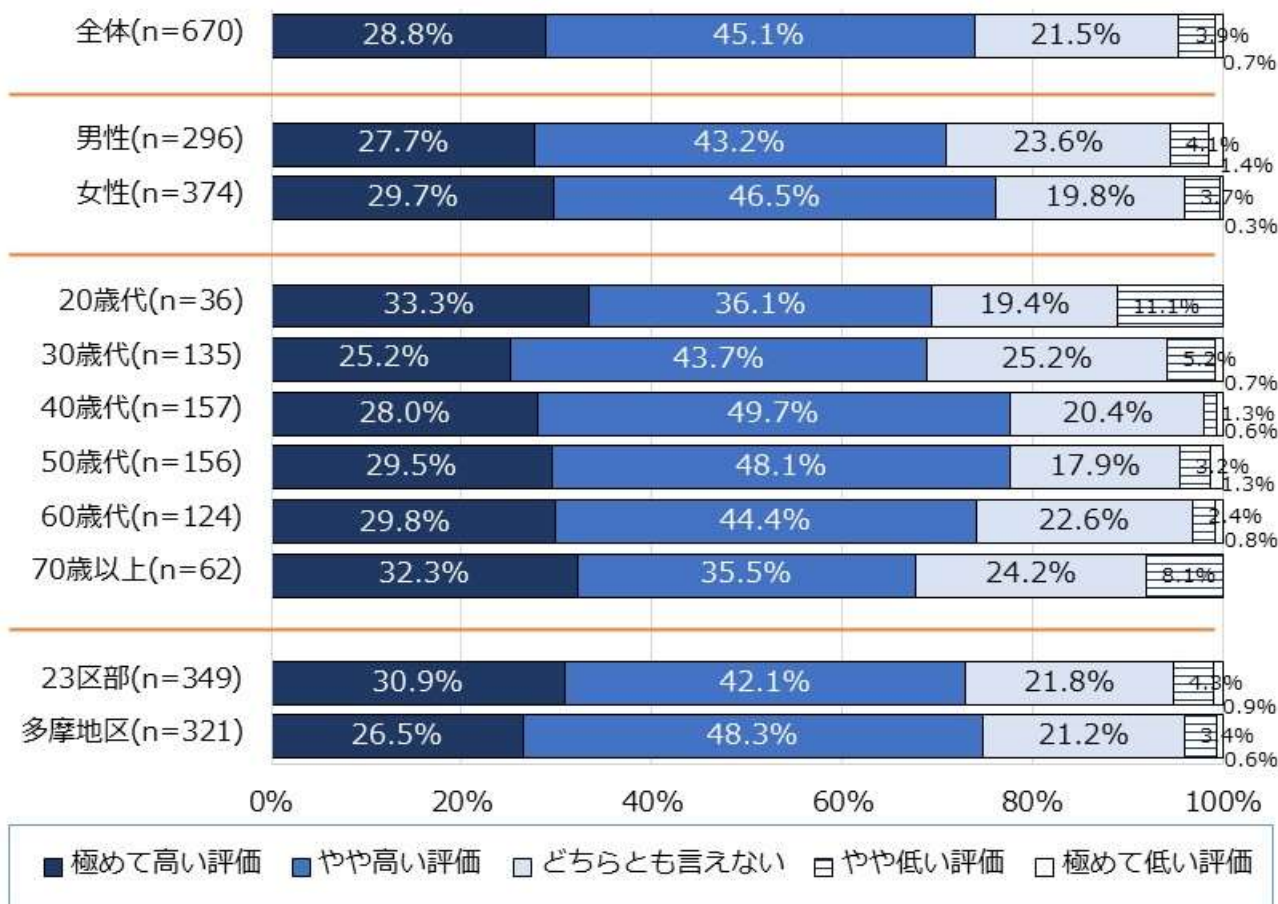


「高度処理」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・微生物の活躍にも期待しつつ、水質改善において省エネルギーにも取り組まれている姿勢に好感が持てました。それに水質改善目標の達成率も高値だったこともありです (30 歳代女性・多摩地区) ・水質も目標に向けて改善されていると思うから (40 歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・コラムはわかりやすく読めました (40 歳代女性・多摩地区) ・水処理の絵がわかりやすかったです (30 歳代女性・23 区部) ・具体的な数値で表しているところが、納得感が得られて良かった (30 歳代女性・23 区部)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・事業指標の目標値を示されても、私のように基礎知識のない者には、状態が向上したのか悪化したのか分からない。例えば棒グラフなどに、基準となる数値をベースにどれだけ向上したのかが分かるような資料が欲しい (60 歳代女性・多摩地区) ・放流水質のコラムは理解が難しかった (40 歳代女性・多摩地区)

力。【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】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が73.9%、「どちらとも言えない」が21.5%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が4.6%だった。

Q3-6 「エネルギー・地球温暖化対策」事業に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

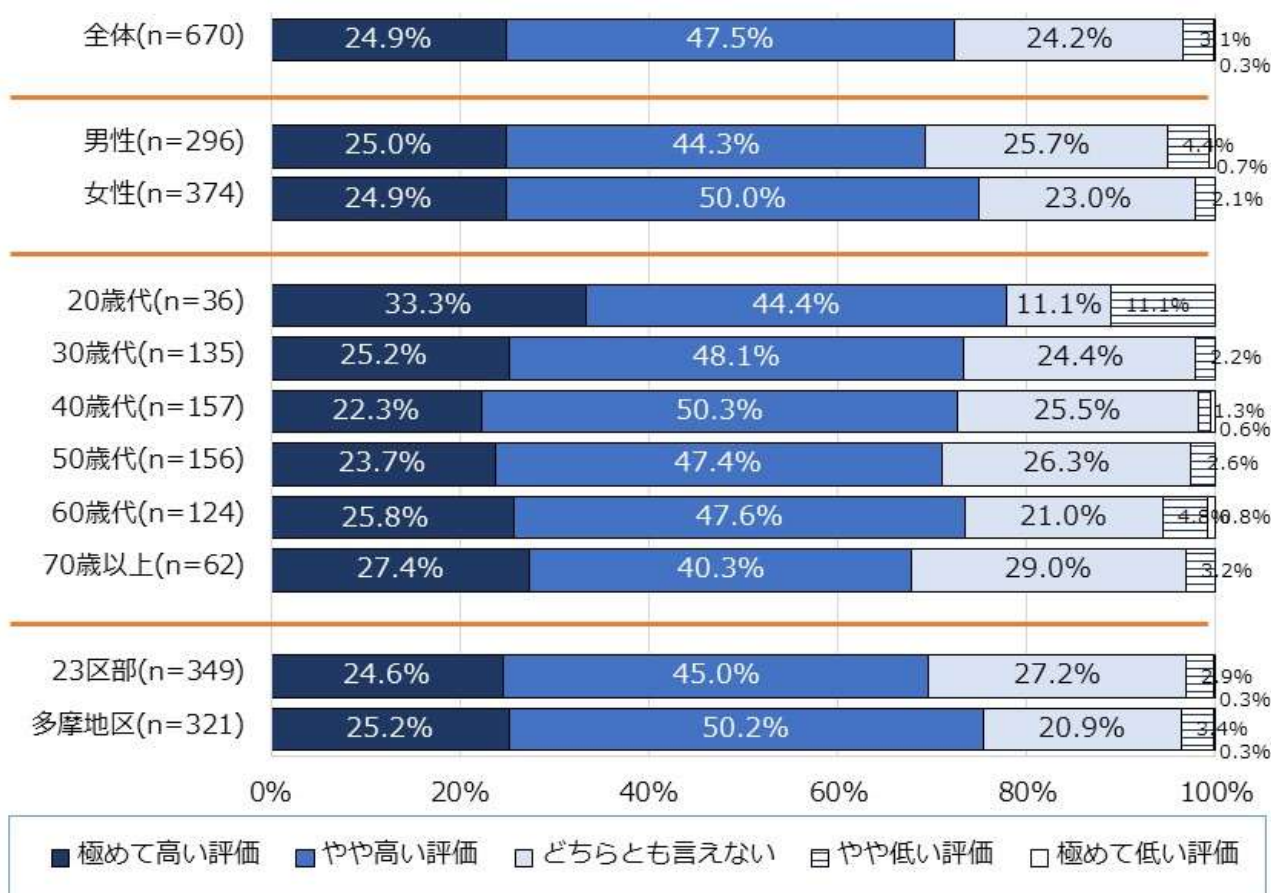


「エネルギー・地球温暖化対策」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・再生可能エネルギーは全世界の課題です。更なる達成に期待します。(50歳代男性・多摩地区) ・温室効果ガス排出量削減に、今後も努力していただきたいです(40歳代女性・23区部) ・SDGsに向けた取り組みとして評価できる(30歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・水の落差で小さな発電をしているとは知らなかった(50歳代男性・多摩地区) ・逼迫している温室効果ガス排出量のさらなる削減、再生エネルギー量の増加に積極的な取り組みが感じられた。(60歳代男性・多摩地区)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ちょっと難しく、システムのすごさがうまく理解できませんでした。もう少しわかりやすいとありがたいです(60歳代女性・23区部)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・取組は評価しますが、残念ながら科学的な面で理解しにくかったです。(50歳代女性・多摩地区) ・難しく、十分理解できませんでした(50歳代女性・23区部)

キ. 【市町村との連携強化】への評価

- ◆ 【市町村との連携強化】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が72.4%、「どちらとも言えない」が24.2%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が3.3%だった。

Q3-7 「市町村との連携強化」に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

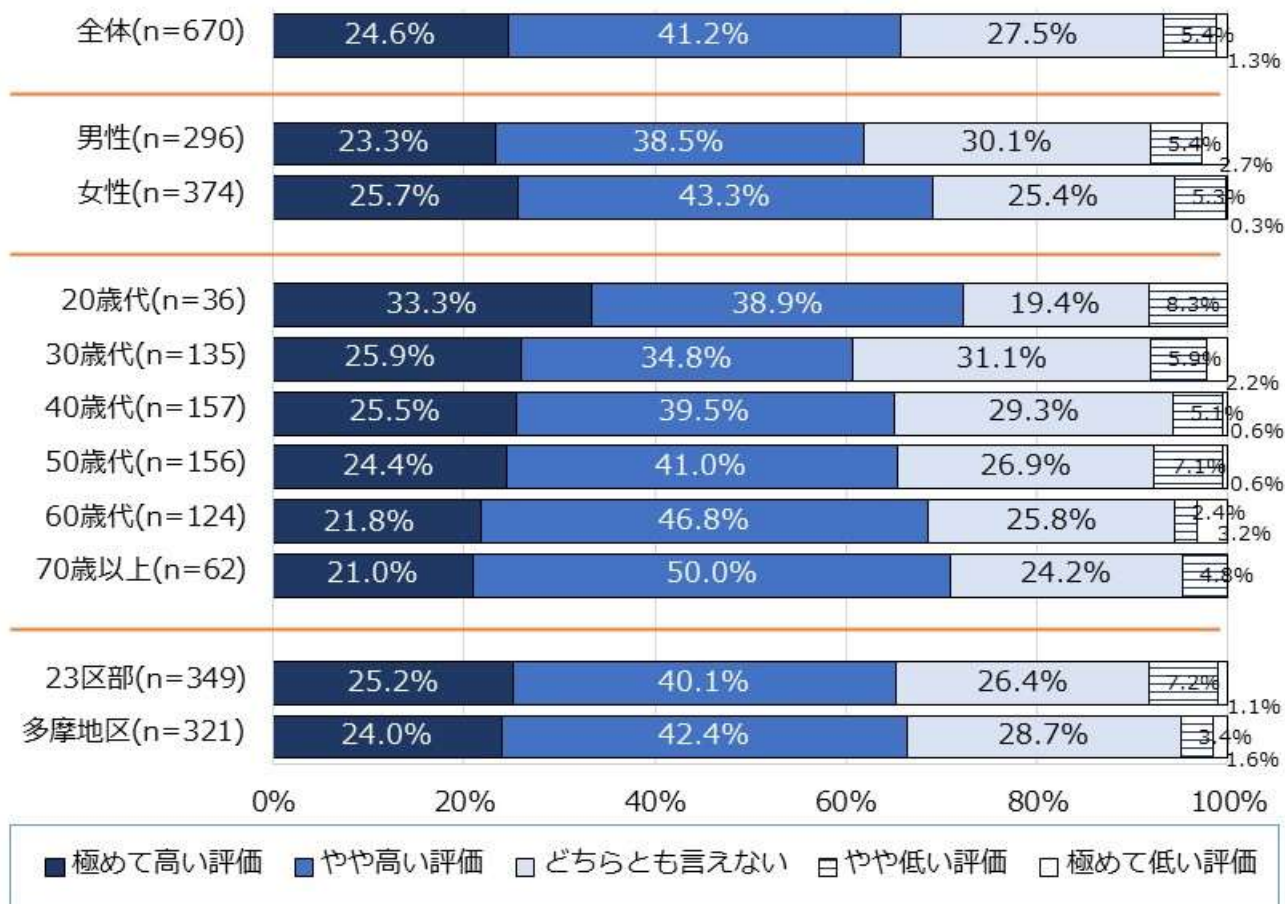


「市町村との連携強化」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・連携を図る事はとても重要だと思うので良い計画だと思う(40歳代女性・多摩地区) ・連携は大事だと思う。特に過疎地域は連携するべきだ。(50歳代男性・23区部)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・区部在住者だが、多摩地域での実施を知る事ができた(60歳代女性・23区部) ・23区と多摩地区との課題の違いを知ることができたから(60歳代女性・23区部)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・連携強化の具体的な説明が少ない(60歳代女性・多摩地区) ・レポートを見る限り、市町村との連携がとてもよく行われているとは思えない(70歳以上男性・多摩地区)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・成果や効果が目に見えず分かりづらいです(50歳代男性・多摩地区) ・予算と主導権の問題なのでよくわからない(60歳代男性・23区部)

ク. 【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】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が65.8%、「どちらとも言えない」が27.5%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が6.7%だった。

Q3-8 東京下水道「応援団」の獲得に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)

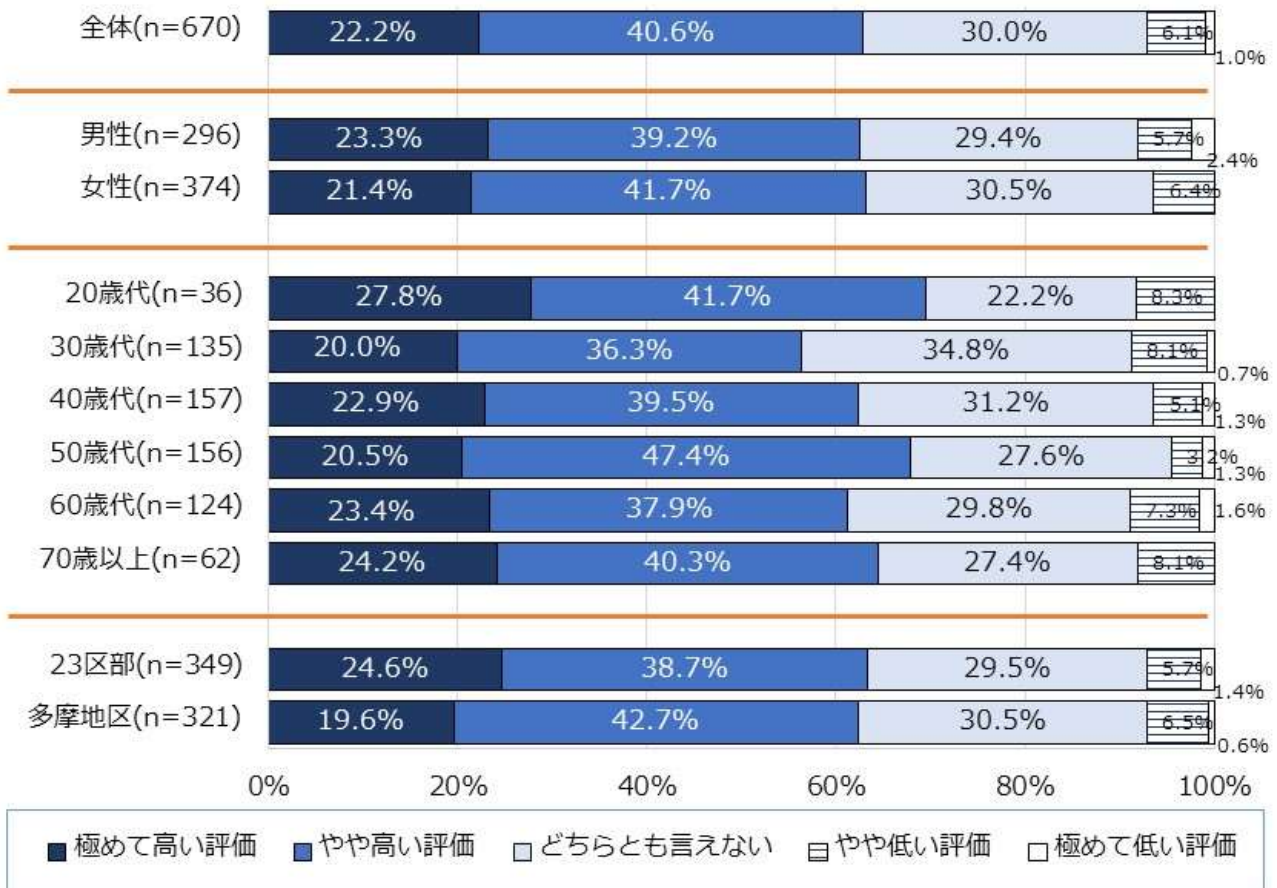


「東京下水道の「応援団」の獲得」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・東京下水道の「応援団」を獲得の為に積極的に Web を活用するのはいいと思います。大切なインフラの一つであることを再認識させられました (50 歳代女性・多摩地区) ・都民が下水道のことを知ることはとても良いと思います。Web で見学出来る水再生センターがもっとあるといいなと思いました (50 歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・広報活動の大事さが要領良く、きちんと説明されています。特に、このような啓発活動は幼少期から実施することが将来に繋がりますので、「さかなクン」を起用したのは大正解だと思います (60 歳代男性・23 区部) ・相手に分かりやすく説明しようという姿勢とご苦労が感じられました (40 歳代男性・23 区部)
事業に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・応援団などは要らないから工事などに経営資源を集中するべき (40 歳代女性・23 区部)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・少しごちゃごちゃしていて、読みにくい。無理しないで簡潔に説明して欲しい (60 歳代女性・23 区部)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に日常生活の中で、下水道が PR されているのを見る機会はなかった (30 歳代女性・多摩地区)

ケ. 【企業努力と財政収支】への評価

- ◆ 【企業努力と財政収支】への評価は、「極めて高い評価」「やや高い評価」を合わせた『高い評価』が 62.8%、「どちらとも言えない」が 30.0%、「やや低い評価」「極めて低い評価」を合わせた『低い評価』が 7.1% だった。

Q 3-9 「企業努力と財政収支」に対するあなたの評価とその理由をお聞かせください。(単一回答・自由回答)



「企業努力と財政収支」事業に対する自由記述の一部	
事業に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 厳しい経営環境の中、様々な努力をされていることが分かったから。(50 歳代女性・多摩地区) ・ 公共事業のため経営という概念を忘れがちですが、きちんと計画されていることがよいです (50 歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ 赤字局面などの堂々とした開示は逆に好感を持てる (30 歳代女性・23 区部) ・ 下水道のお金の流れを知れたのは良かったです (30 歳代女性・多摩地区)
レポート内容に対する低評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべて状況の説明に終始しており、事業の効果及び今後の見通しについては記載説明がない (60 歳代女性・多摩地区) ・ この資料は説明を聞きながら見ていかないとわかりづらい内容でした。経営環境等課題は大きいようで、その内容を分かりやすく伝えられる内容が良いと考えます (60 歳代男性・多摩地区)
判断がつかない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企業努力の内容がよくわからないので評価できない (60 歳代男性・23 区部) ・ 節水することにより、下水道の収支が悪化する事は今後も進むのではないかと思います (50 歳代女性・多摩地区)

(4) 経営レポートを見た上での東京都下水道事業に対する意見や感想

- ◆ 経営レポートを見た上での下水道事業に対する意見や感想を尋ねたところ、503 人から回答があった。最も多かったのは「知ることができてよかった/理解することができた」で、次いで「興味深く読めた/よかった」「多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PR が必要」が挙げられた。

Q4 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。(自由記述)

知ることができてよかった/理解することができた		241
興味深く読めた/よかった		95
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PRが必要		78
見やすく、わかりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF等)		57
激励や感謝/好印象をもった		22
環境問題、災害対策に力を入れてほしい		20
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		5
その他		59
特になし		7
回答なし		167

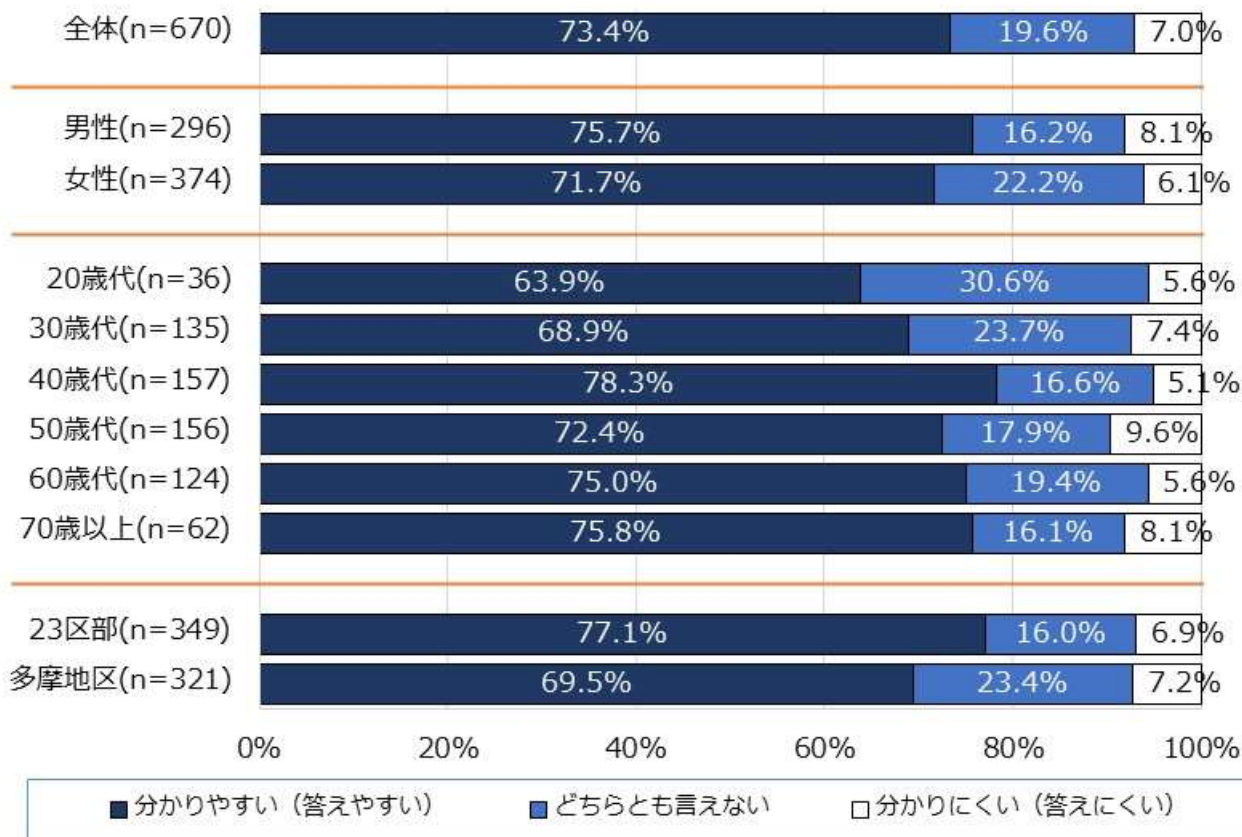
経営レポートに対する自由記述の一部	
知ることができてよかった/理解することができた	<ul style="list-style-type: none"> ・見えないところだけれど、生活を支える大事な基盤で、被害が出る前に、手を打っていく必要があることを理解した。(50 歳代女性・23 区部) ・一言で下水道事業と言っても災害における対応、環境改善などすごくたくさんの役割を担っていると感じました。下水道管がシドニーを往復する長さであることに驚きました。(20 歳代女性・多摩地区)
興味深く読めた/よかった	<ul style="list-style-type: none"> ・写真を使い分かりやすく説明いただいていることで読み手としても興味をもって読ませていただくことができました。(40 歳代男性・23 区部)
多くの人に知ってほしい、読んでほしい/PR が必要	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都 23 区、市町村経由みんなに下水道事業の内容を、知ってもらうべきだと考えます。(60 歳代男性・多摩地区)
見やすく、わかりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF 等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ちょっと内容が難しすぎるので、もっと簡略にしたらどうか。(70 歳以上男性・23 区部) ・読み切るのにかなりの時間と理解への努力を要したことは否めない。内容を読み切れない都民に対しても理解してもらうように努力する必要がある。(40 歳代男性・23 区部)
激励や感謝/好印象をもった	<ul style="list-style-type: none"> ・壮大なシステムを経年劣化や災害増、収入の低減傾向など難しい環境の中でよくやっていると評価できる。(60 歳代男性・23 区部)
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・豪雨が増えてきているのでしっかりとした対策をしていただきたいです。(40 歳代男性・23 区部)
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	<ul style="list-style-type: none"> 全体的にグラフや写真、文字など分かりやすくわかりやすかったです。(40 歳代女性・23 区部)

2 下水道モニターについて

(1) 下水道モニターアンケートの設問内容

- ◆ 下水道モニターアンケートの設問内容のわかりやすさについては、「わかりやすい」が73.4%、「どちらとも言えない」が19.6%、「わかりにくい」が7.0%だった。

Q5 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わかりやすさ(答えやすさ)について、以下の選択肢の中から、該当するもの一つだけお選びください。(単一回答)



(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) と回答した 47 名の理由は、「設問や資料の読み込みが必要で時間がかかった」が最も多く、次いで「設問の内容や専門用語が難しかった」、「設問の意図が不明で回答を迷う設問があった」等が挙げられた。

Q5-1 上記Q5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。(自由回答)

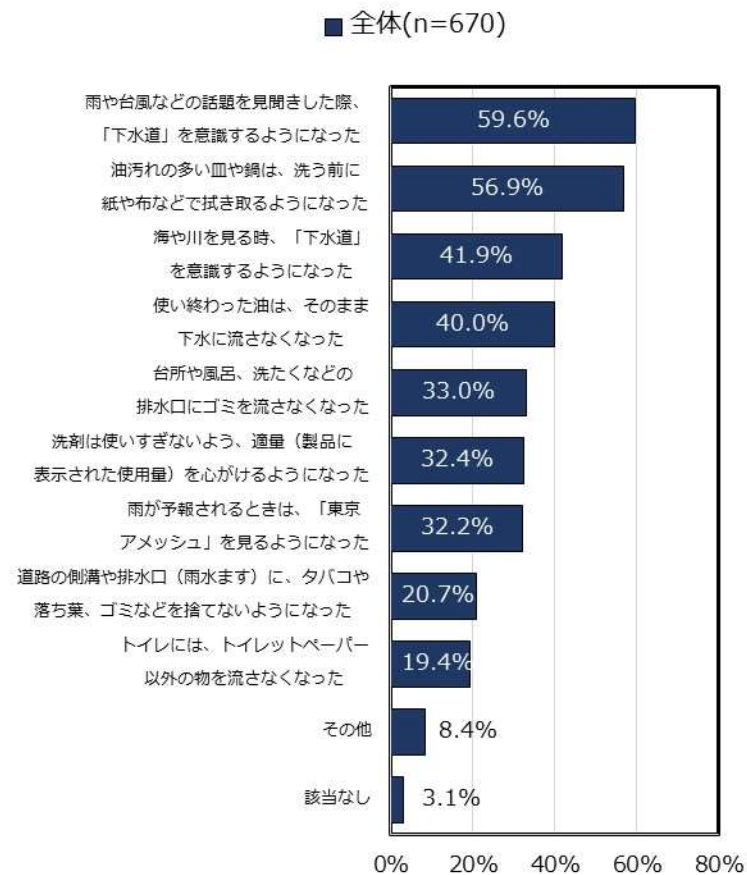
設問や資料の読み込みが必要で時間がかかった		13
設問の内容や専門用語が難しかった		12
設問の意図が不明で回答を迷う設問があった		7
別画面を参照しての回答形式が答えにくかった		2
自由回答が多く面倒だった		2
その他		4
無回答		7

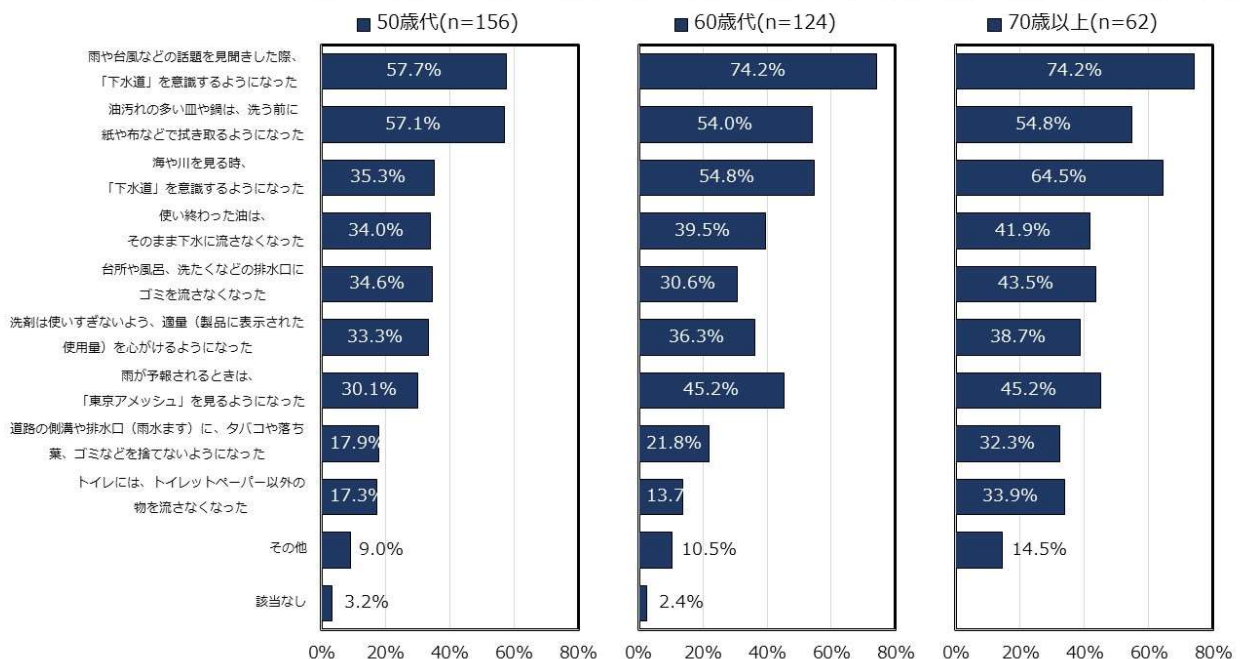
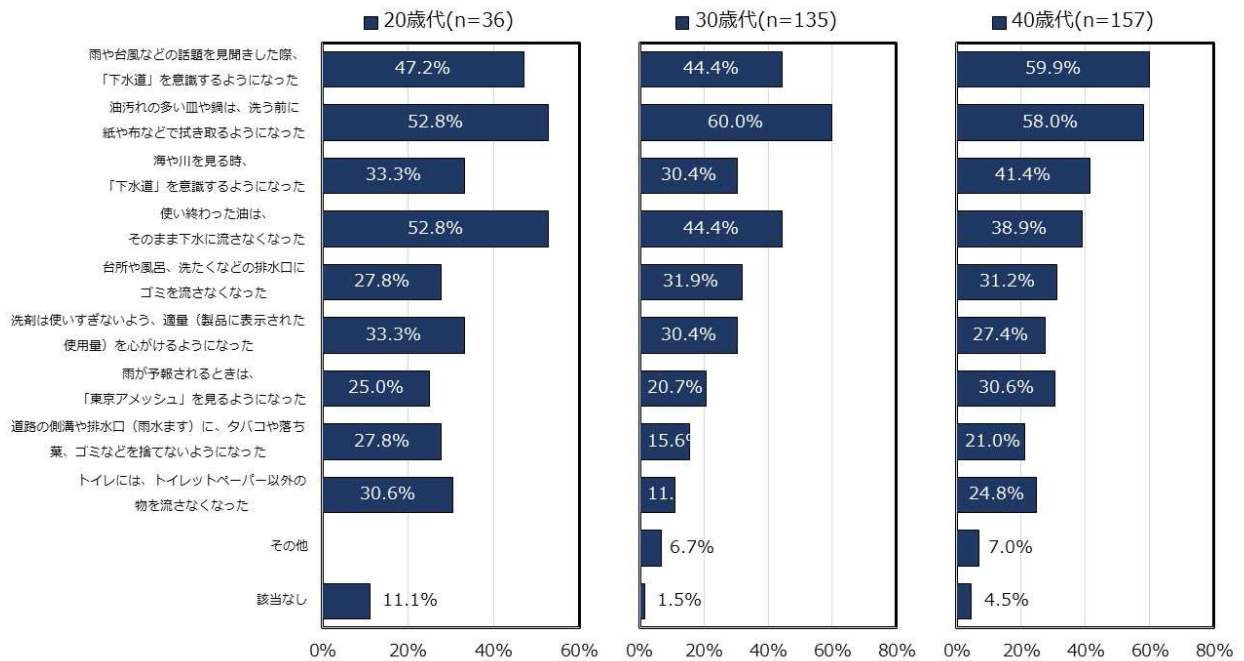
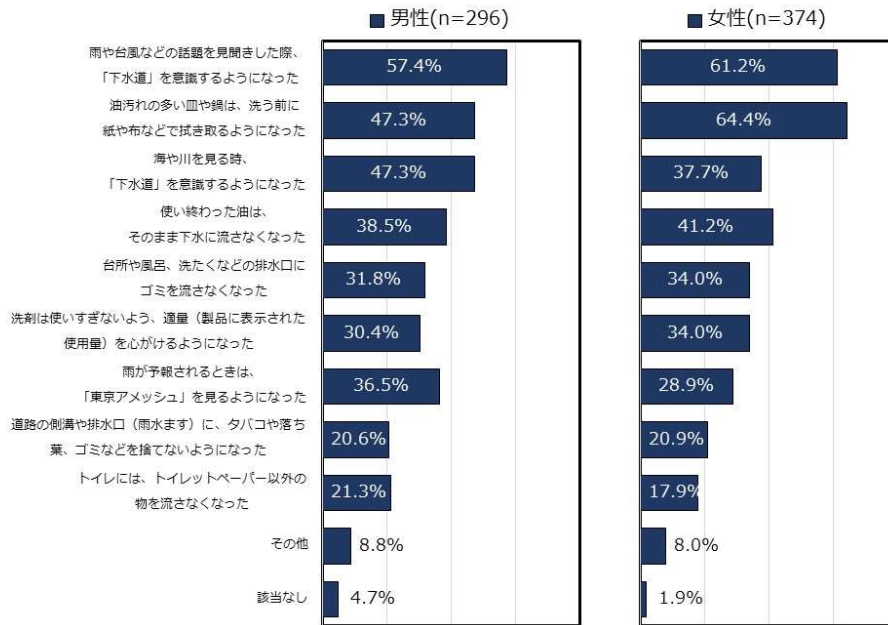
「分かりにくい (答えにくい)」(47件)の自由記述の一部	
設問や資料の読み込みが必要で時間がかかった	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の経営レポートも含め、真面目に取り組もうとするとけっこう時間が必要なので。(40歳代男性・23区部) ・しっかりと資料を読んでいないと答えられないところなど(50歳代女性・23区部)
設問の内容や専門用語が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> ・専門知識のあるものならわかるのであろうが、私のような専門知識の無い一般市民には理解しづらい内容が多かった。(60歳代女性・多摩地区)
設問の意図が不明で回答を迷う設問があった	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートに答える前に、アンケートの質問項目に対して資料を読む、自分の考えを決める、アンケートの質問と対比してみるというプロセスを行っている。しかし、選択の種類に合わない事項がある時、自分の意図する回答になっているかどうか考えてしまう場合がある。アンケートの問いの選択を増やしてもらうか、自由な意見欄を設け、そこに意見が書けるといいと考える。(70歳以上男性・多摩地区)
別画面を参照しての回答形式が答えにくかった	<ul style="list-style-type: none"> ・何度もクリックしてページが飛んでしまい、もう一度見返したいとこにまたクリックして戻って…となってしまうので、一面で見ながら回答できたらいいのになと思った。(20歳代女性・多摩地区)
自由回答が多く面倒だった	<ul style="list-style-type: none"> ・意見を書かせすぎです。もっと選択できる質問を増やしてほしいです。(70歳以上男性・多摩地区)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルがスマホで見にくい(30歳代女性・多摩地区)

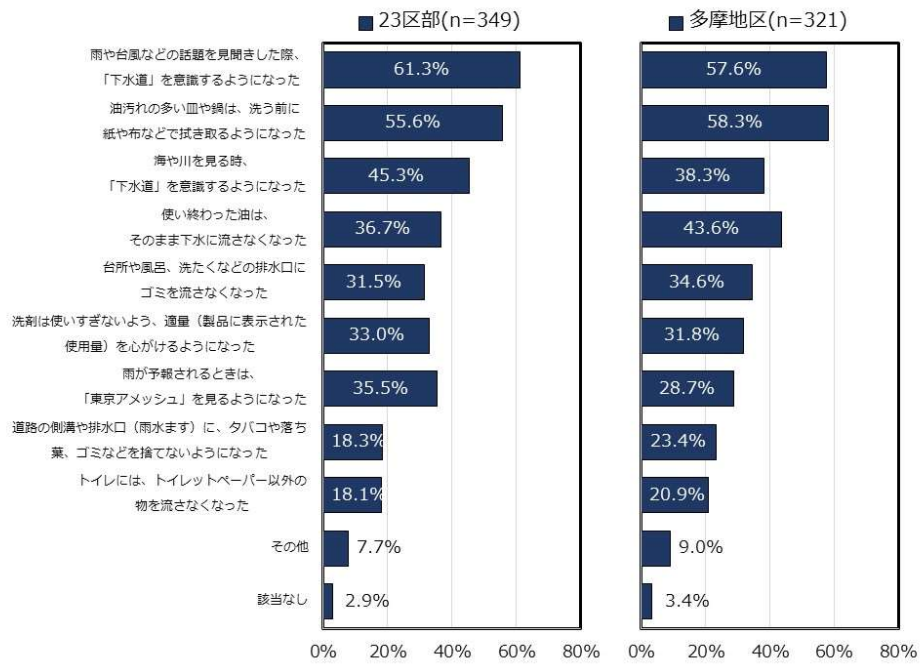
(3) 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

- ◆ 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。

Q6 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。(複数回答)



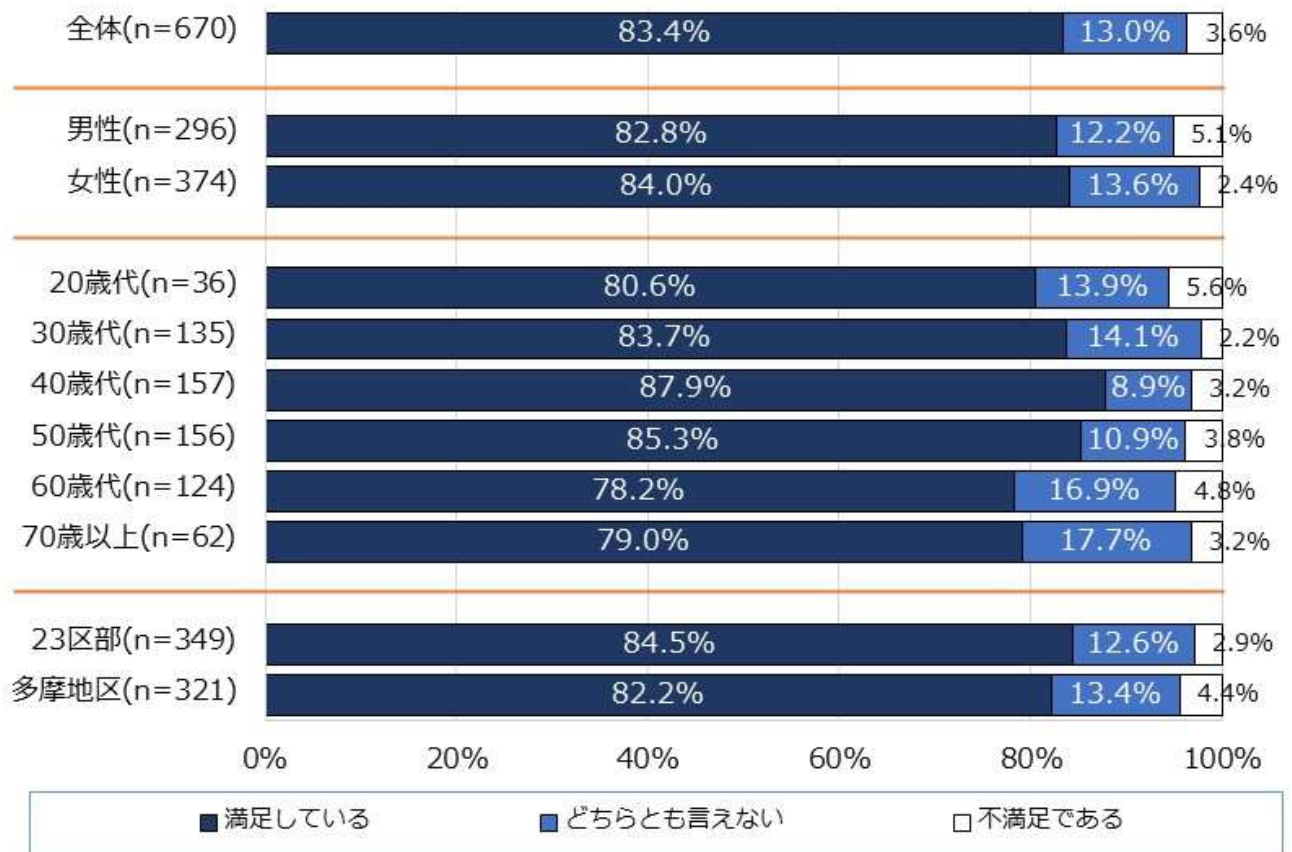




(4) 下水道モニター活動の感想

- ◆ 下水道モニターの感想について、「満足している」が83.4%、「どちらとも言えない」が13.0%、「不満足である」が3.6%だった。

Q7 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。(単一回答)



(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」が最も多く、「下水道について関心・興味を持つようになった」、「勉強になった」「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」が続いた。

Q7-1 上記Q7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。(自由記述)

下水道について知ることができてよかった		134
下水道について関心・興味を持つようになった		81
勉強になった		67
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		54
下水道のことについて理解できてよかった		52
レポートやアンケートで改善してほしいこと		50
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		35
できることからやっっていこうと思った		26
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		17
その他		28
特になし		4
無回答		122

「下水道モニターに関する感想や意見」の一部	
下水道について知ることができてよかった	<ul style="list-style-type: none"> ・目に見えないところで沢山の努力や取り組みが誠実に行っていただいている事が認識できました(60歳代・女性・23区部) ・色々な情報を得られたことがいいと思う(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	<ul style="list-style-type: none"> ・色々知らないことを知る機会になり、下水道に興味を持ちました。これからも気にかけてながら生活していきたいと思いました。(20歳代・女性・23区部) ・下水道についての知識、関心がなかったのですが、この機会を得たことで家族にも知りえた知識を話したり、自身も犬の散歩時マンホールとか雨水桝の上が気になり清掃するようになり、忘れがちな下水に気が行くようになりました。(60歳代・男性・多摩地区)
勉強になった	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道の仕組みをはじめとして知らないことがたくさんあり、たいへん勉強になりました。下水道の工事を見かけたときや下水道関連の報道を見るとき楽しみが増えました(40歳代・男性・23区部) ・こどもに下水道のことを教えられるようになってよかった。いい勉強になりました(30歳代・女性・多摩地区)
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	<ul style="list-style-type: none"> ・施設見学を逃してしまいましたが、子供にも今回のアンケートの内容などを話した際興味を持ってくれ、いつか一緒に、施設見学に行きたいな・・・と考えております。(30歳代・女性・多摩地区) ・コロナ禍でのモニターだったので、体験や見学の機会が持てなかったことが残念でした(40歳代・女性・23区部)

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・普段生活しているだけでは知り得ない内容をかいまみられて楽しかった(30 歳代・女性・多摩地区) ・極めて身近なインフラだけに自身、大変興味深く取り組ませていただきました。ありがとうございます(40 歳代・男性・23 区部)
<p>レポートやアンケートで改善してほしいこと</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターの結果が、具体的に経営にどう反映されているのか、よくわからなかったです(40 歳代・女性・多摩地区) ・モニターからヒアリングするというよりは、モニターに下水道について知ってもらうことが目的な気がした。モニターから意見を集めて何か改善につなげいくアンケートもあってよいと思った(30 歳代・男性・23 区部)
<p>できることからやっていこうと思った</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分だけでなく家族の問題として取り組みたい(50 歳代・男性・23 区部) ・自宅にある雨水ますは何だろうと思っていましたが、役割が分かりました。近くの側溝に落ち葉があると掃除するようになりました(30 歳代・女性・多摩地区)
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・あって当たり前になってしまった下水ですが、非常事態の際にはその有難味が分かるというものです。今後も下水道設備が維持・発展していくように見守りたいと思います(50 歳代・男性・多摩地区)

(6) 下水道局への満足度

- ◆ 下水道局への満足度の点数について、70点以上が9割以上だった。「80点」「90点」の割合が約3割と多く、「100点」が約2割だった。

Q 8 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すか。(単一回答)

