



## 下水道モニター

### 令和5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2023」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5年11月30日（木）～12月25日（月）
- ◆ 対象者 東京都下水道局「令和5年度下水道モニター」  
※東京都在住18歳以上の男女個人
- ◆ 回答者数 595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2023』 .....	1
2	下水道モニター活動について .....	5
II	回答者の属性.....	7
1	回答者数（性別、年代、地域、職業） .....	7
2	回答者属性別グラフ .....	8
III	集計結果 .....	9
1	『東京都下水道事業 経営レポート2023』 .....	9
2	下水道モニター活動について .....	35

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2023』

### (1) 経営レポート2023の理解度

経営レポート2023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』が84.7%だった。



### (2) ダイジェストやトピックスの理解度

ダイジェストやトピックスは、「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88.5%だった。



### (3) 主要施策で分かりやすかった(読みやすかった) ページ

主要施策で分かりやすかった(読みやすかった) ページは、「下水道の再構築」が最も多く、「浸水対策」、「震災対策」が続いた。

選択理由には「図など視覚的に分かりやすい」「内容が理解できた」「関心がある取組」等が挙げられた。



Q1-3-1 ページの選択理由 (自由回答) n=278

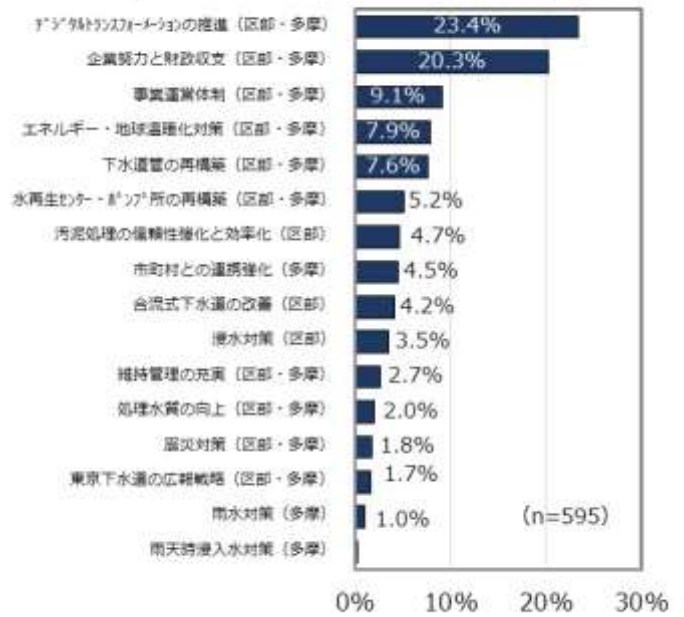
図など視覚的に分かりやすいから	101
内容が理解できたから	81
関心がある取組だから	50
読みやすいから	14
身近に感じたから	6
その他	23
特になし	2

#### (4) 主要施策で分かりにくかった(読みにくかった) ページ

主要施策で分かりにくかった(読みにくかった) ページは、「デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進」が最も多く、「企業努力と財政収支」「事業運営体制」が続いた。

選択理由には「内容が理解しにくい」が多かった。

Q1-3-2 主要施策で分かりにくかったページ(単一回答)



Q1-3-2 ページの選択理由(自由回答) n=246

内容が理解しにくいから	103
もっと詳しく書いてほしいから	24
図などが分かりにくいから	21
イメージしにくいから	20
数字が多く読みづらいから	11
知らない用語があるから	9
文章が読みづらいから	9
レイアウト的に読みにくいから	8
情報が多いから	8
その他	27
特になし	6

#### (5) コラムで分かりやすかった(読みやすかった) ページ

コラムで分かりやすかった(読みやすかった) ページは、「①下水道工事の難しさ」が最も多かった。

選択理由には「実態・内容が理解できた」「図やイラストなどが分かりやすかった」「興味がある」等が挙げられた。

Q1-3-3 コラムで分かりやすかったページ(単一回答)



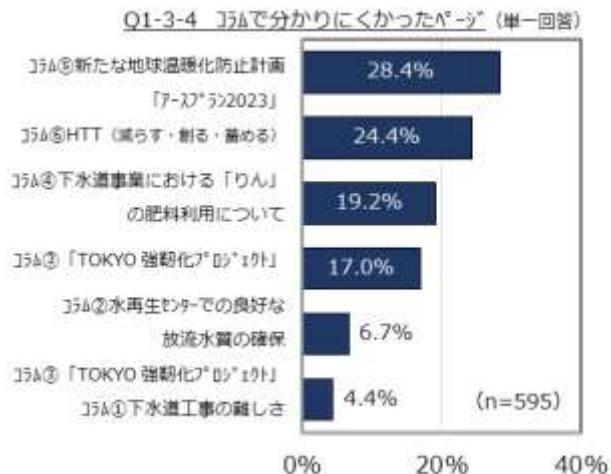
Q1-3-3 ページの選択理由(自由回答) n=217

実態・内容が理解できたから	116
図やイラストなどが分かりやすかったから	61
興味があるから	20
身近に感じたから	7
勉強になったから	4
その他	4
特になし	5

## (6) コラムで分かりにくかった(読みにくかった) ページ

コラムで分かりにくかった(読みにくかった) ページは「⑤ 新たな地球温暖化防止計画「アースプラン2023」」、「⑥ HTT」、「④ 下水道事業における「りん」の肥料利用」だった。

選択理由では「内容が分かりにくい」「知りたい情報が無かった」「実態をイメージしづらい」等が挙げられた。



Q1-3-4 ページの選択理由(自由回答) n=191

内容が分かりにくいから	80
知りたい情報が無かったから	36
実態をイメージしづらいから	16
情報量(文字数等)が多いから	11
図などが分かりにくいから	10
内容に共感が持てないから	5
その他	20
特になし	13

## (7) 経営レポートのページ数の評価

経営レポートのページ数は、「丁度良い」が最も多く、「減らしたほうが良い」は34.6%、「増やした方が良い」は6.5%だった。



## (8) 経営レポートの分かりにくい点と改善点

レポートの分かりにくい点や改善点は、「分かりやすい表現にする」や「分かりにくい点、改善点なし(高評価)」が多く挙げられた。

Q2 レポートの分かりにくい点と改善点(自由回答) n=446

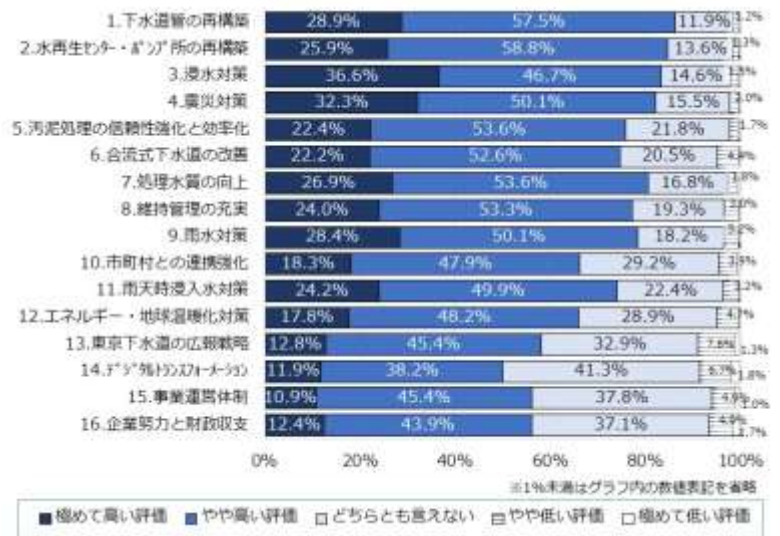
分かりやすい表現にする	110
分かりにくい点、改善点なし(高評価)	101
ボリュームが多い	68
デザイン性が低い	49
補足情報を増やす	40
その他	34
特になし	44

### (9) 各事業への評価と理由

各事業の評価は、「1. 下水道管の再構築」、  
「2. 水再生センター・ポンプ所の再構築」、  
「3. 浸水対策」が高かった。

評価理由では、高く評価する記述が最も多かった。その他、レポート内容に関する評価や「必要な事業である」「情報発信が必要」等の意見があった。

Q3 各事業についての評価 (単一回答) n=595



Q3 各事業についての評価理由 (自由回答) n=163

高評価	56
高評価 (レポート内容)	35
必要な事業だから	20
情報発信が必要だから	19
コスト管理が必要だから	9
実態が分からないから	7
低評価(レポート内容)	5
その他	10
特になし	1

### (10) 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

下水道事業に関する意見や感想は「激励や感謝・好印象をもった」意見が最も多く、次いで「多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要」「知ることができて良かった・理解することができた」といった意見が多かった。

Q4 下水道事業に対する意見や感想 (自由回答) n=445

激励や感謝・好印象をもった	141
多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要	98
知ることができて良かった・理解することができた	95
見やすく、分かりやすくしてほしい (文章、レイアウト、PDF等)	36
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	24
興味深く読めた・良かった	14
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	6
文字や内容が多すぎる	6
内容、専門用語が難しかった	3
その他	11
特になし	11

## 2 下水道モニター活動について

### (1) モニターアンケートの設問内容

モニターアンケート設問内容は、63.7%が「分かりやすい」と回答した。



### (2) アンケートが分かりにくい理由

アンケートが「分かりにくい」と回答した71名に理由を尋ねたところ、「資料とアンケートが分かれていて操作が煩雑」「内容が難しすぎる」「妥当な選択肢がない」等が挙げられた。

Q5-1 アンケートが分かりにくい理由 (自由回答) n=71

資料とアンケートが分かれていて操作が煩雑	15
内容が難しすぎる	10
妥当な選択肢がない	8
量が多すぎる	7
質問が答えづらい	6
内容が分かりにくい	5
その他	5
無回答	15

### (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では「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」「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」が挙げられた。





#### (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」は83.4%、「不満足である」は1.5%だった。



#### (5) 下水道モニターに関しての意見や感想

下水道モニターに関しての意見や感想では、「下水道について関心・興味を持つようになった」「下水道のことについて理解できて良かった」「下水道に関する事に意識が向上した」といった回答が多かった。

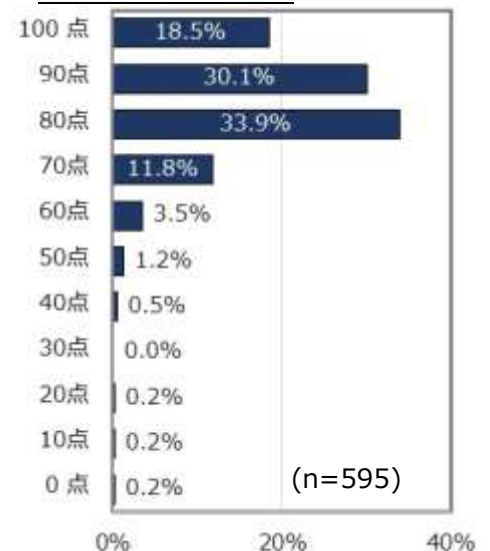
Q7-1 下水道モニターに関しての意見や感想 (自由回答) n=474

下水道について関心・興味を持つようになった	129
下水道のことについて理解できて良かった	77
下水道に関する事に意識が向上した	76
活動に期待している・激励・感謝	61
レポートやアンケートで改善してほしいこと	50
勉強になった	32
施設見学について	13
楽しかった・モニターをして良かった	11
その他	20
特になし	5

#### (6) 下水道局への満足度

下水道局への満足度は「80点」が最も多く33.9%、次に「90点」の30.1%、「100点」の18.5%となり、「80点」以上の高評価が約8割だった。

Q8 下水道局への満足度 (単一回答)



## II 回答者の属性

第4回モニターアンケートは、令和5年11月30日（木）から12月25日（月）までの26日間実施、595名の回答があった。（回答率 59.9%）

### 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	266	423	62.9%	44.7%
女性	329	571	57.6%	55.3%
合計	595	994	59.9%	100.0%

年代	回答者数	モニター数	回答率	回答者中の割合
20歳代以下	41	71	57.7%	6.9%
30歳代	93	176	52.8%	15.6%
40歳代	136	227	59.9%	22.9%
50歳代	150	249	60.2%	25.2%
60歳代	119	187	63.6%	20.0%
70歳以上	56	84	66.7%	9.4%
合計	595	994	59.9%	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	297	481	61.7%	49.9%
多摩地区	298	513	58.1%	50.1%
合計	595	994	59.9%	100.0%



回答者 性別 (n=595)



回答者 年代 (n=595)



回答者 地域 (n=595)



### III 集計結果

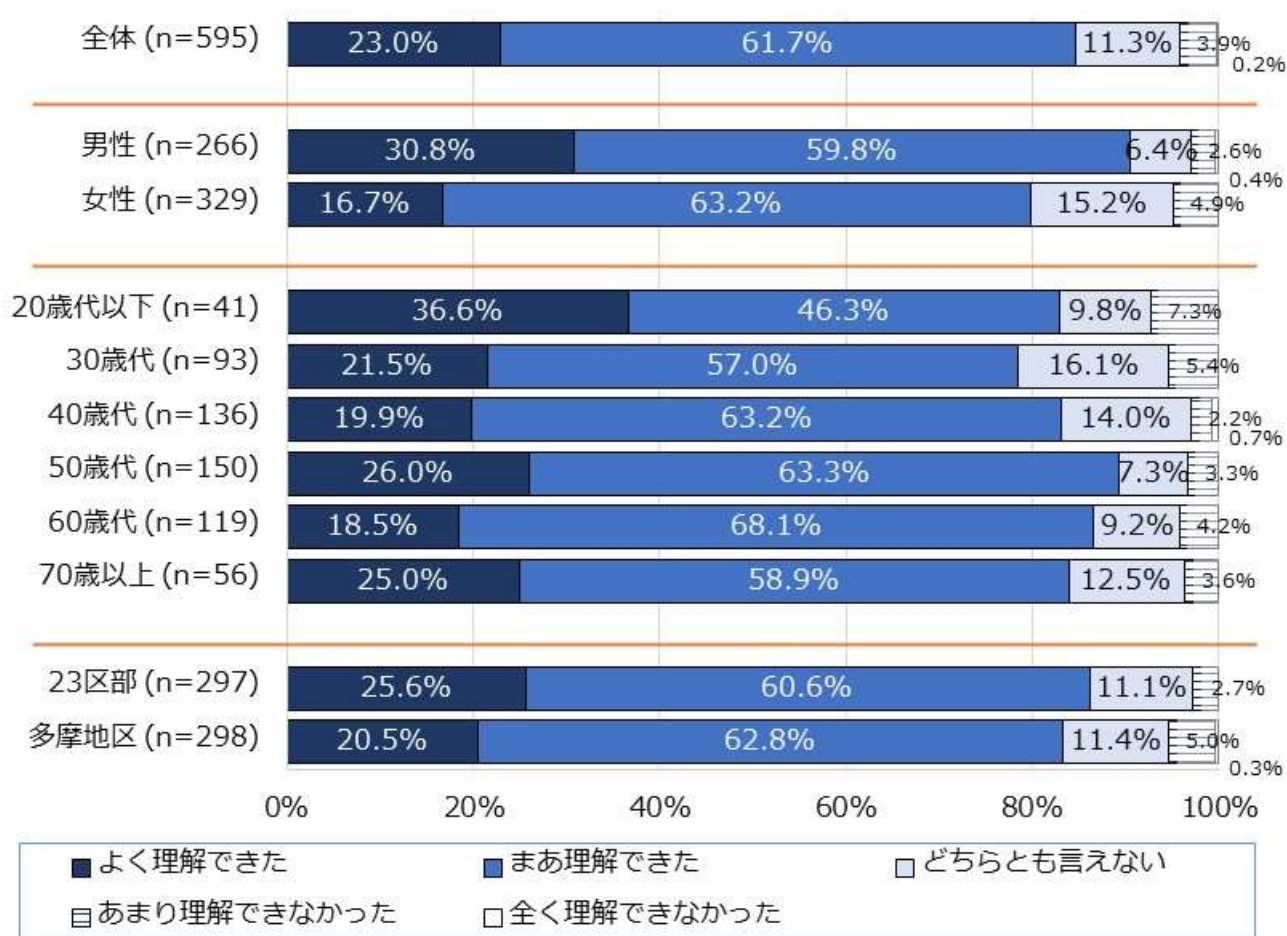
#### 1 『東京都下水道事業 経営レポート2023』

##### (1) 経営レポート2023の理解度

- ◆ 経営レポート2023の理解しやすさについては、「よく理解できた」「まあ理解できた」を合わせた『理解できた』が84.7%、「どちらとも言えない」が11.3%、「あまり理解できなかった」「全く理解できなかった」を合わせた『理解できなかった』が4.1%だった。

Q1 経営レポートの理解しやすさについて

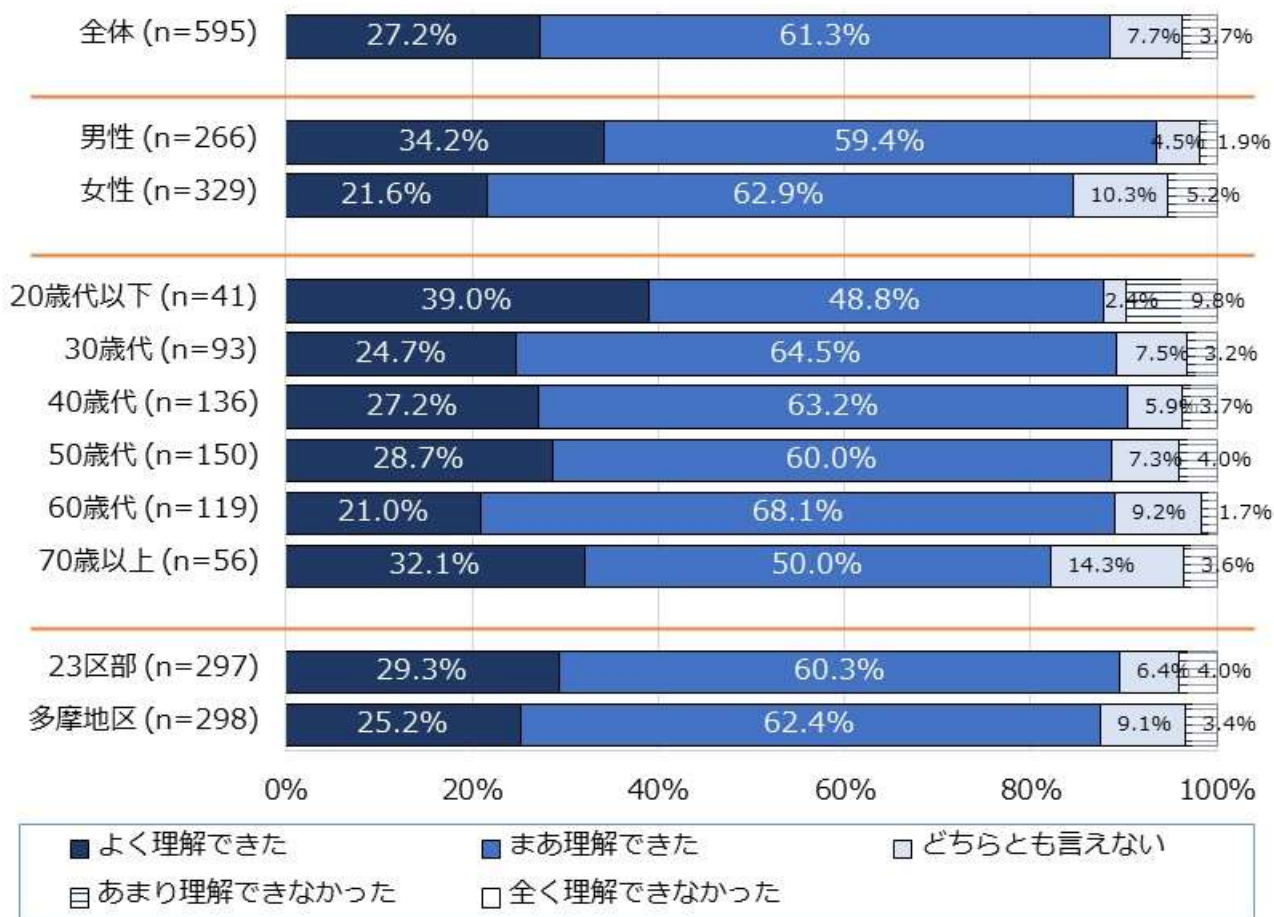
Q1-1 経営レポートは理解できましたか。(単一回答)



## (2) ダイジェストやトピックスの理解度

- ◆ ダイジェストやトピックスでは、「よく理解できた」「まあ理解できた」を合わせた「理解できた」が88.5%、「どちらとも言えない」が7.7%、「あまり理解できなかった」が3.7%、「全く理解できなかった」が3.7%だった。「全く理解できなかった」との回答はなかった。

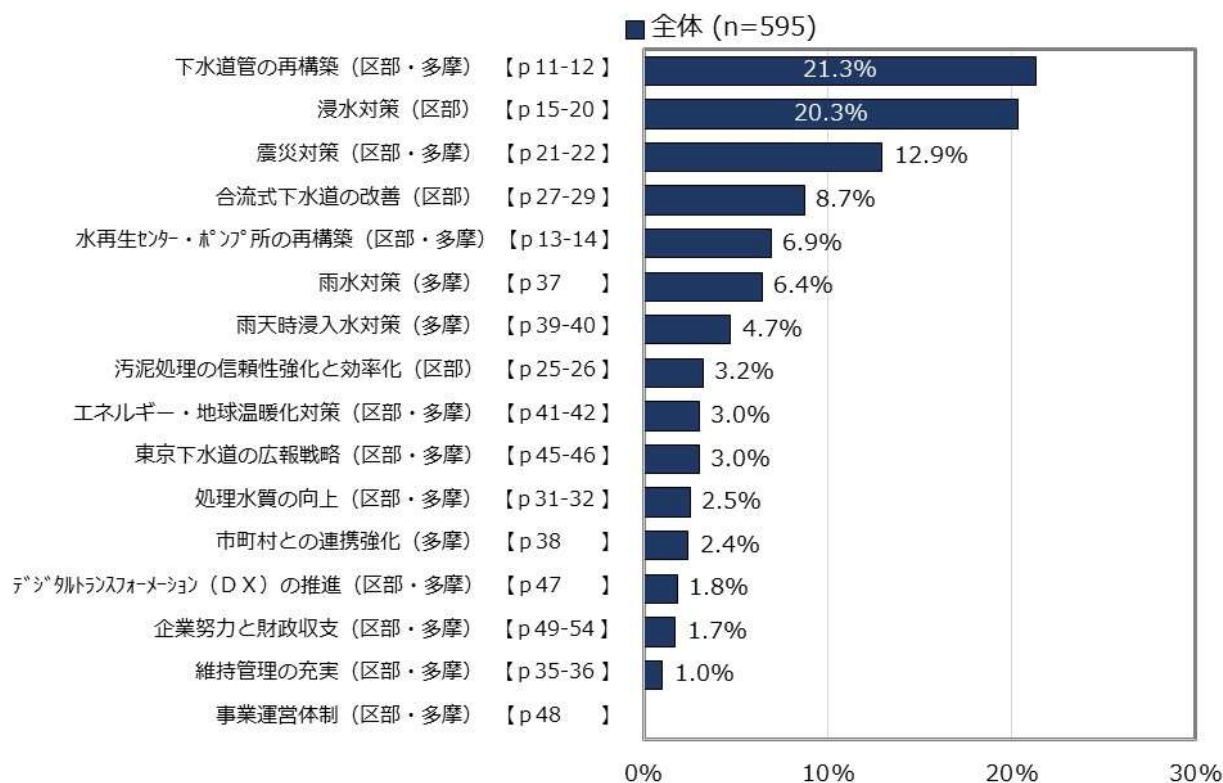
Q1-2 経営レポートでは、2022年度の主な取組などを「ダイジェスト(p2-5)」や「トピックス(p6)」で紹介しています。ダイジェストやトピックスへの理解状況をお選びください。(単一回答)



### (3) 主要施策で分かりやすかった（読みやすかった）ページ

- ◆ 主要施策で分かりやすかった（読みやすかった）ページは、「下水道の再構築」が最も多く、「浸水対策」、「震災対策」が続いた。
- ◆ 理由には「図など視覚的に分かりやすい」「内容が理解できた」「関心がある取組」等が挙げられた。

Q1-3-1 経営レポートの「主要施策」について分かりやすかった（読みやすかった）ページを1つお選びください。また、その理由についてお聞かせください。（単一回答）

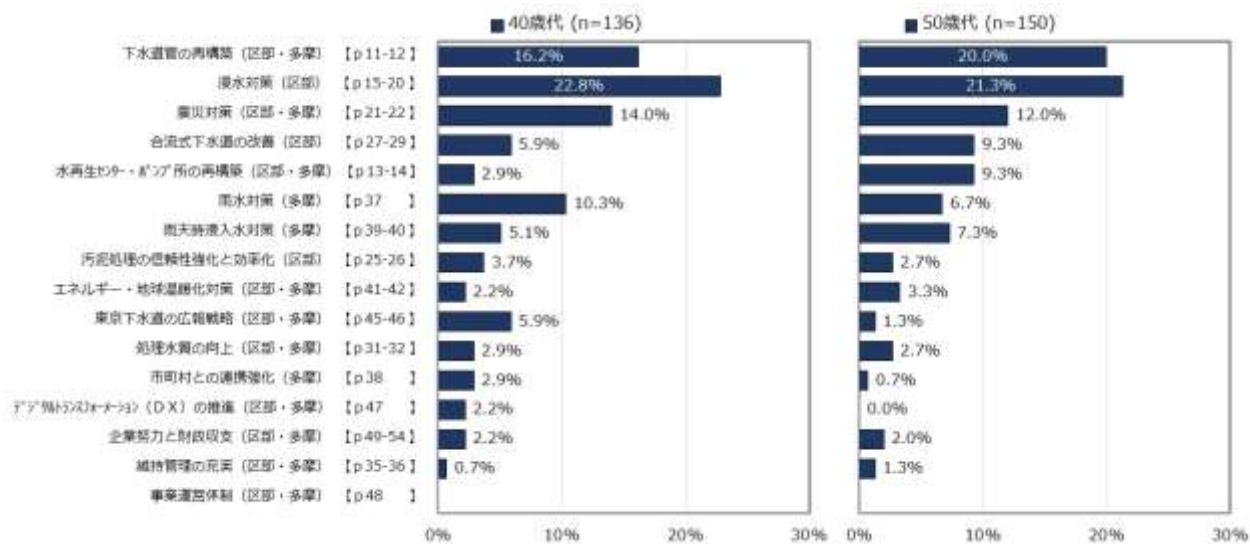
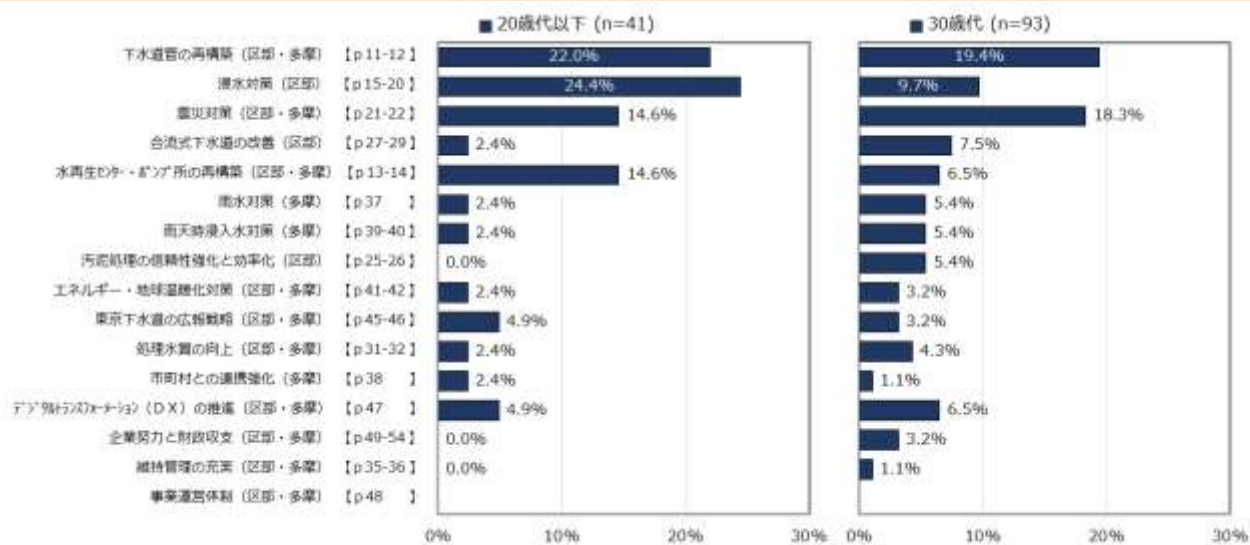
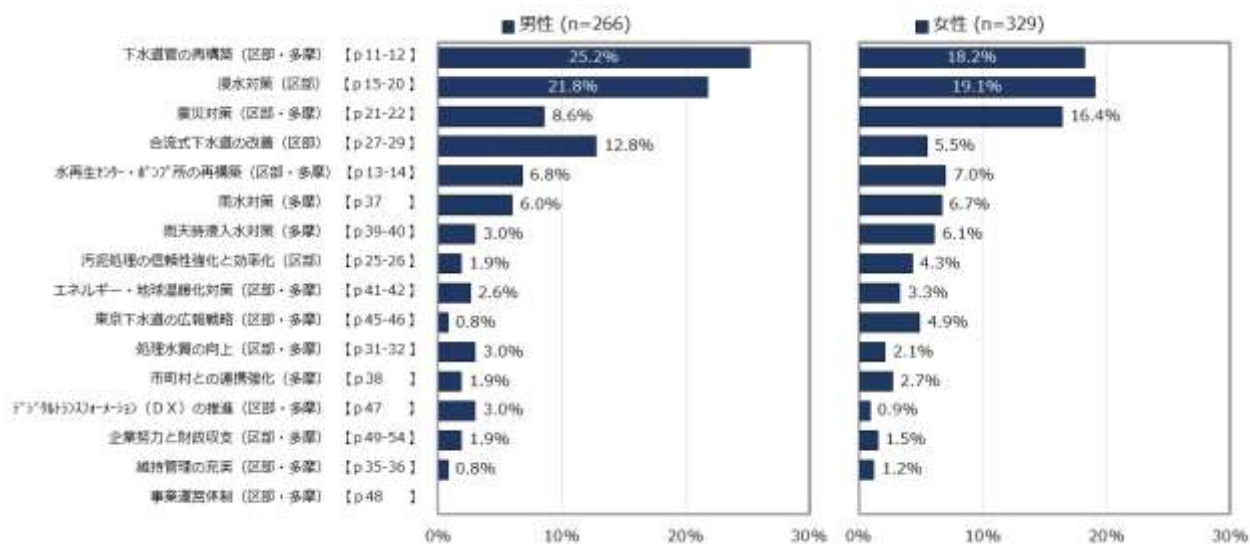


■ ページの選択理由 n=278

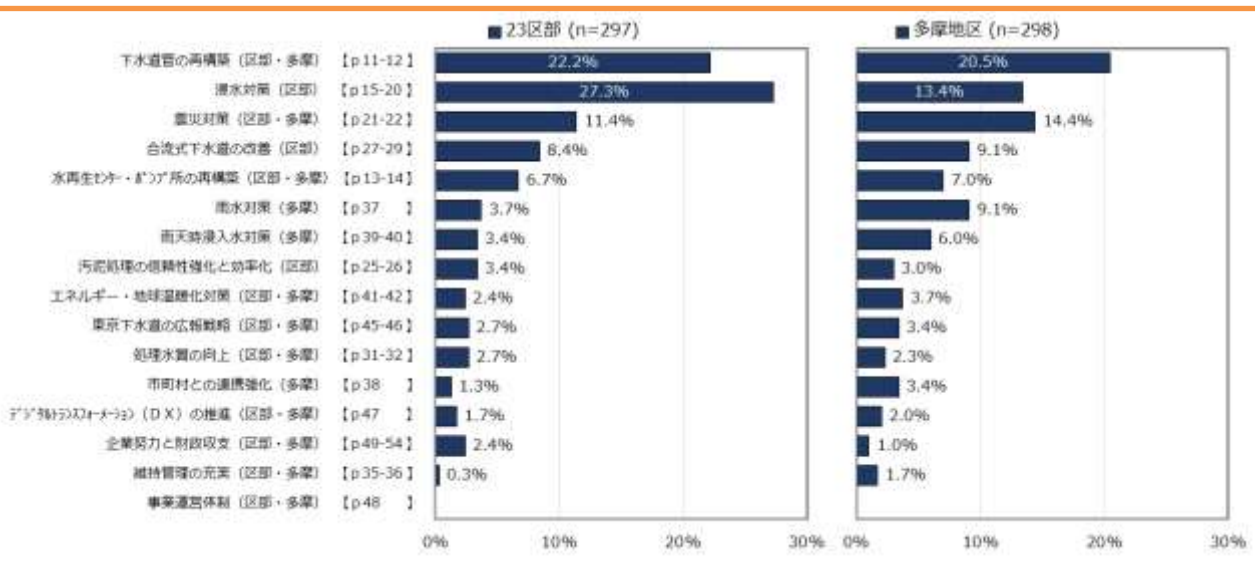
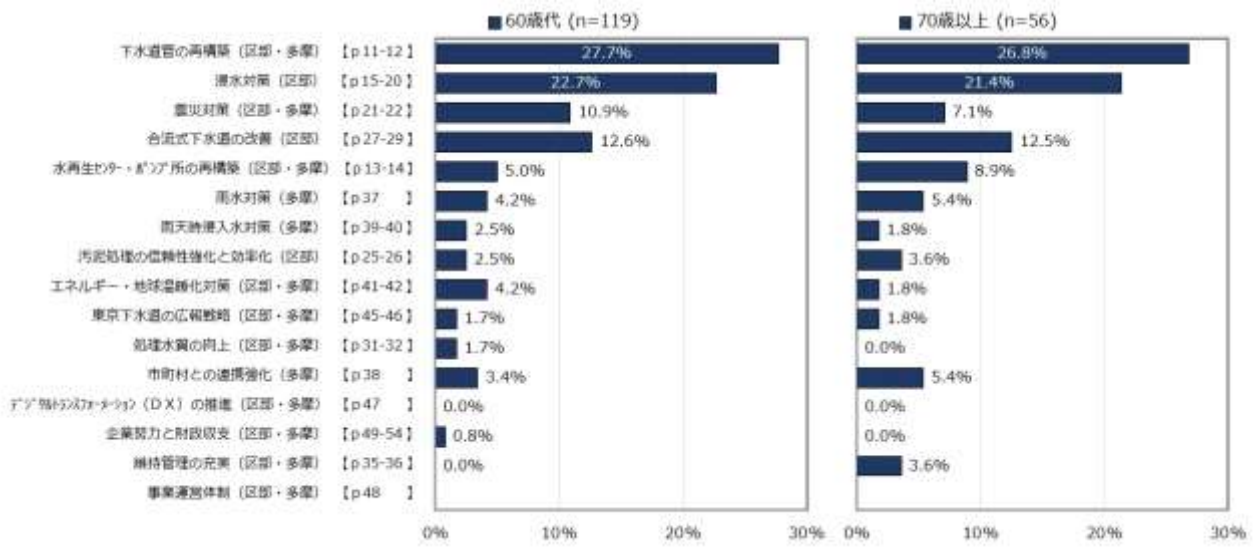
図など視覚的に分かりやすいから	101
内容が理解できたから	81
関心がある取組だから	50
読みやすいから	14
身近に感じたから	6
その他	23
特になし	2

#### 回答理由の一部

- ・写真とともに目標値と実績が具体的に数値で示されているのでわかりやすかった。（下水道管の再構築、70歳以上男性、23区部）
- ・水再生センターの建物や看板を目にしても、その概要までは知らなかったので理解できました。（水再生センター・ポンプ所の再構築、50歳代男性、多摩地区）
- ・雨天の時に汚水が流出してしまう仕組みが図でわかりやすく書かれており、その改善策もイラストで非常にわかりやすく説明されていた。2024年から水質基準が改められることもよく理解できた。（ダイジェスト版では、その図が省略されていたのが残念に感じた。）（合流式下水道の改善、50歳代女性、23区部）
- ・合流式下水道についてはなんとなく知っていましたが、晴れの日と強い雨の日との比較や汚水の変化などわかりやすかったです。（合流式下水道の改善、60歳代男性、多摩地区）





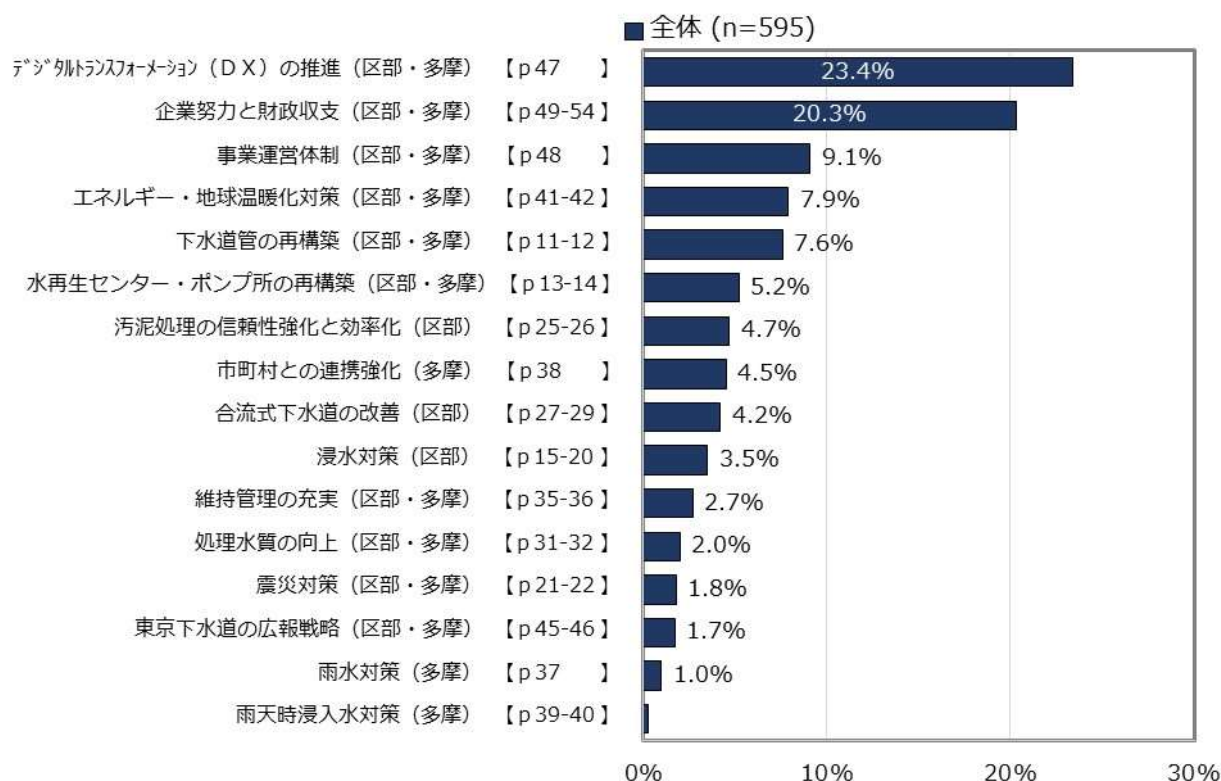




#### (4) 主要施策で分かりにくかった(読みにくかった) ページ

- ◆ 主要施策で分かりにくかった(読みにくかった) ページは、「デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進」が最も多く、「企業努力と財政収支」「事業運営体制」が続いた。
- ◆ 選択理由には「内容が理解しにくい」が多かった。

Q1-3-2 経営レポートの「主要施策」について分かりにくかった(読みにくかった) ページを1つお選びください。また、その理由についてお聞かせください。(単一回答)

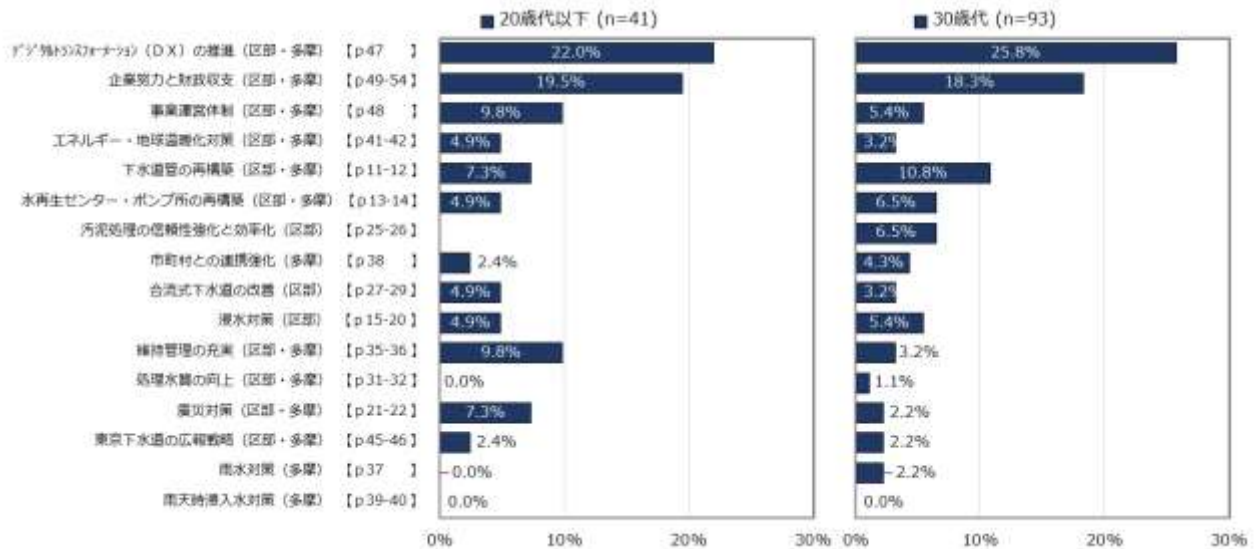
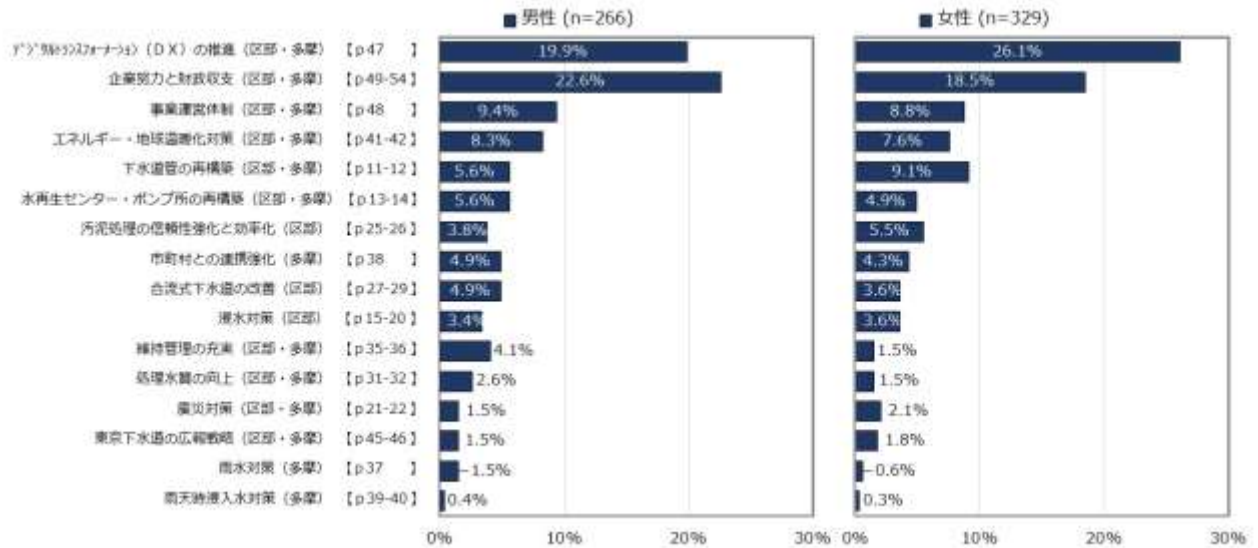


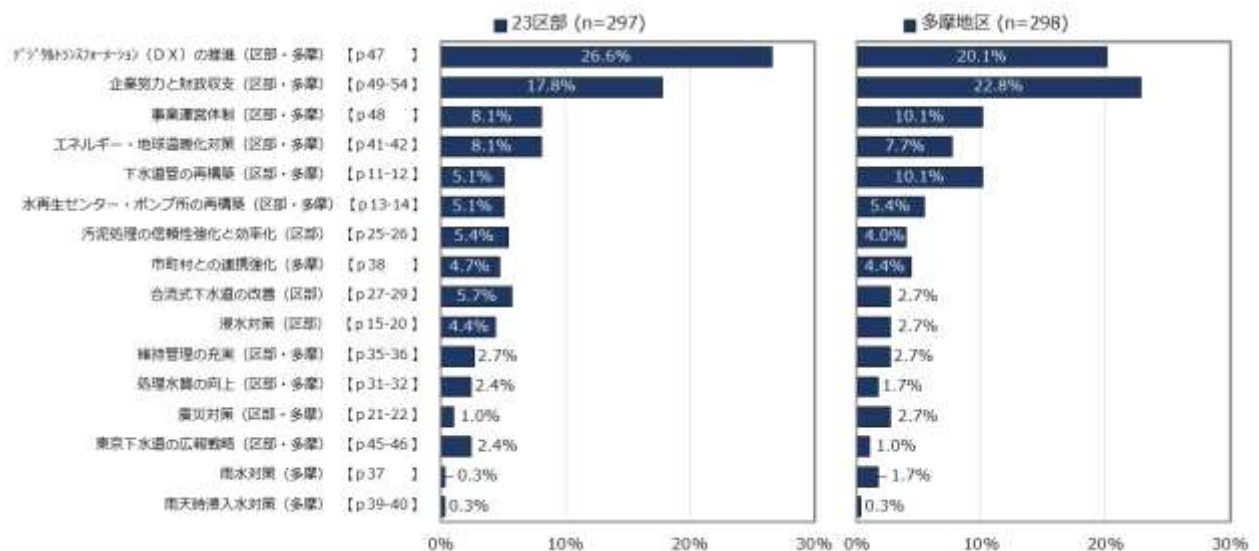
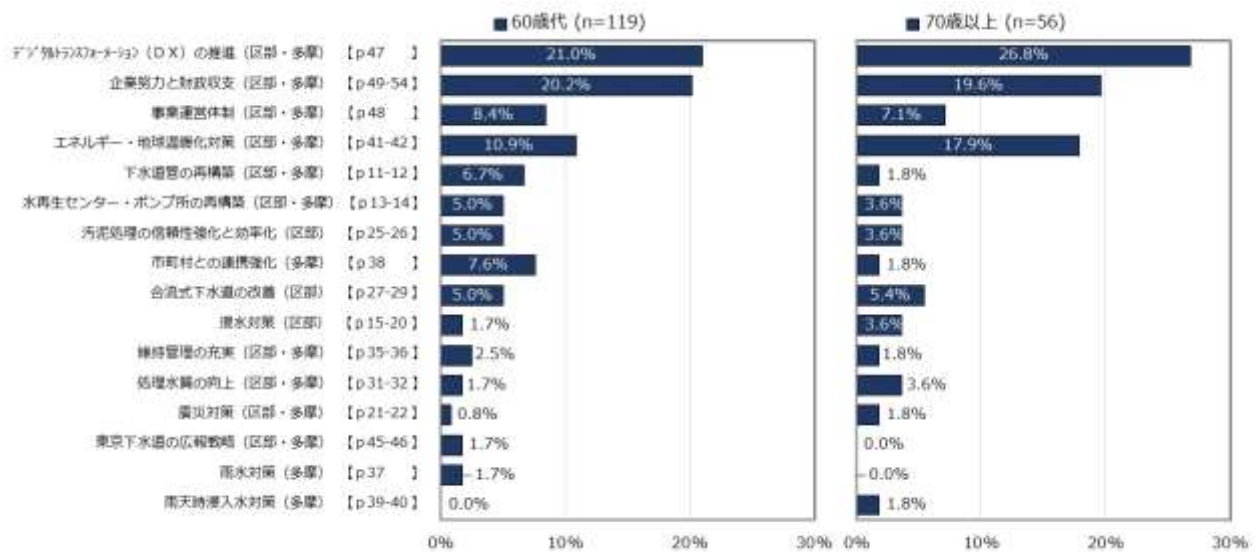
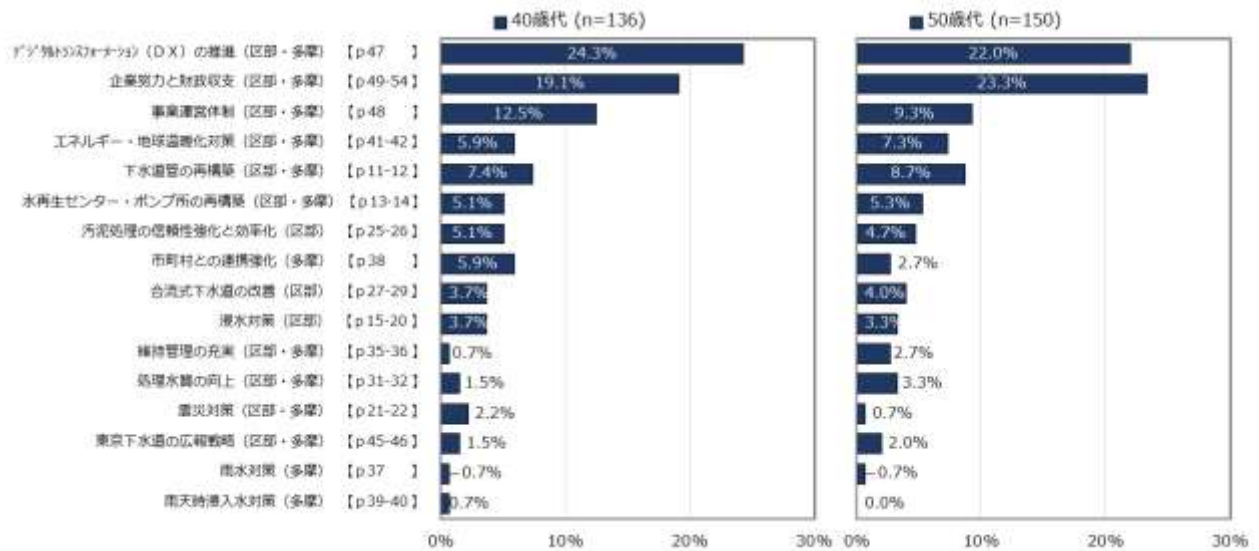
#### ■ ページの選択理由 n=246

内容が理解しにくいから	103
もっと詳しく書いてほしいから	24
図などが分かりにくいから	21
イメージしにくいから	20
数字が多く読みづらいから	11
知らない用語があるから	9
文章が読みづらいから	9
レイアウト的に読みにくいから	8
情報が多いから	8
その他	27
特になし	6

## 選択理由の一部

- ・処理法の図解がいまいちよくわからなかった。(処理水質の向上、40歳代男性、23区部)
- ・不明ワードを読み解くために自分に合った深掘りをする作業が必要になり、誰にでも瞬時に解る画像文字配分への配慮に欠けている。(エネルギー・地球温暖化対策、60歳代女性、23区部)
- ・文字が詰まりすぎていて読みづらい。重要な単語を太字にしたり、下線(マーカー)を引くなど読みやすくする工夫がほしい。(事業運営体制、20歳代以下女性、多摩地区)
- ・細かすぎてわかりづらい。(合流式下水道の改善、50歳代男性、多摩地区)
- ・言葉がまわりくどい。(事業運営体制、30歳代女性、多摩地区)
- ・数字が多くわかりにくい。(下水道管の再構築、60歳代男性、多摩地区)

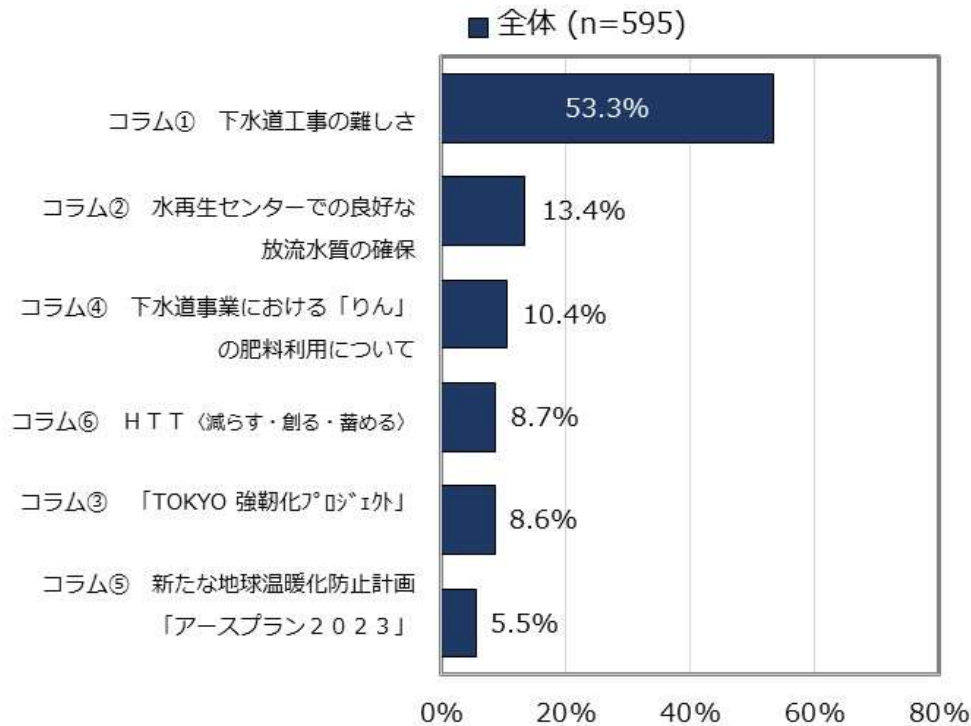




## (5) コラムで分かりやすかった（読みやすかった）ページ

- ◆ コラムで分かりやすかった（読みやすかった）ページは、「①下水道工事の難しさ」が最も多かった。
- ◆ 選択理由には「実態・内容が理解できた」「図やイラストなどが分かりやすかった」「興味がある」等が挙げられた。

Q1-3-3 経営レポートの「コラム」について分かりやすかった（読みやすかった）ページを1つお選びください。また、その理由についてお聞かせください。（単一回答）

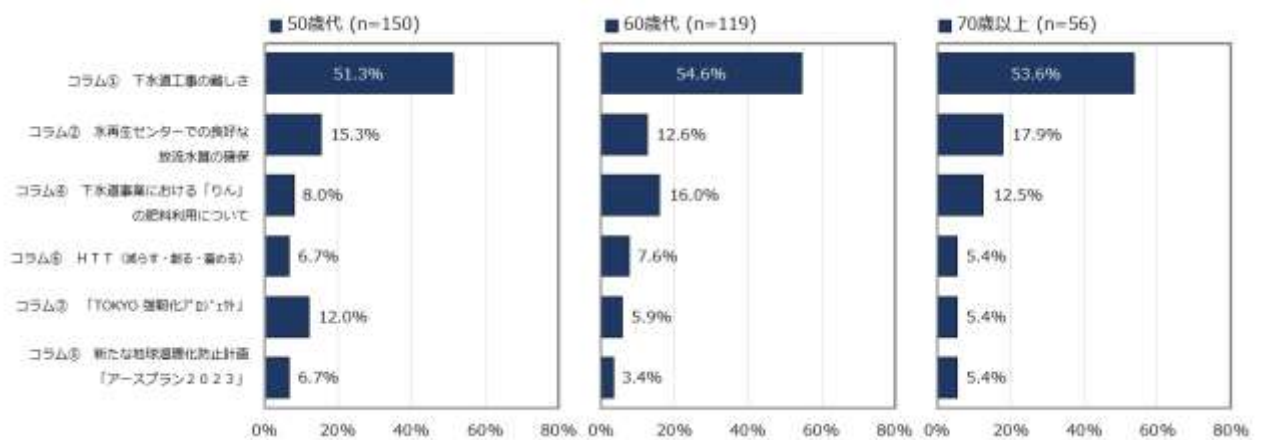
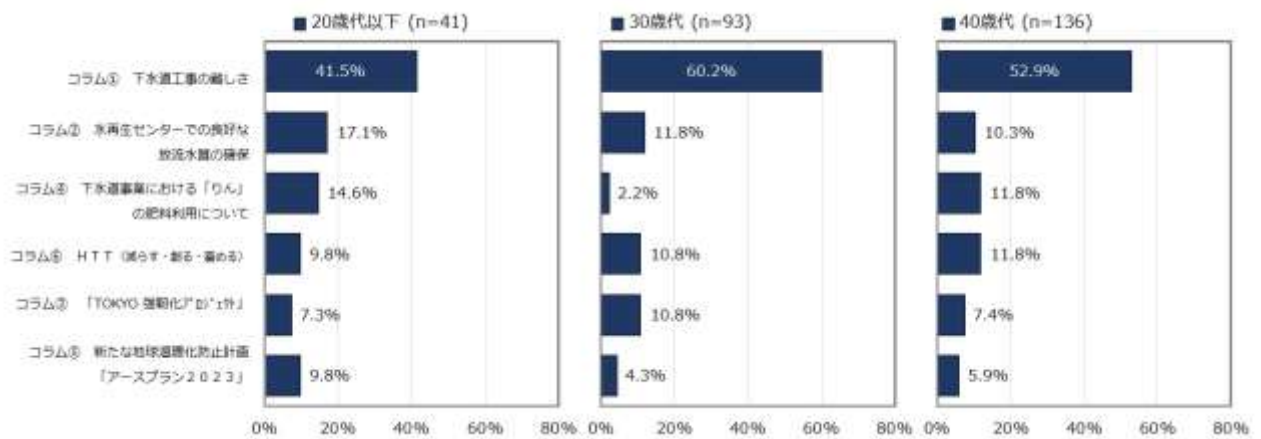
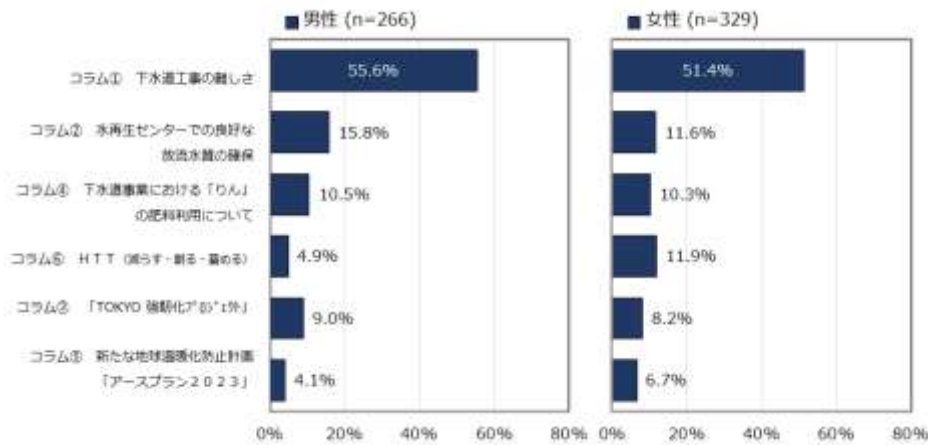


### ■ ページの選択理由 n=217

実態・内容が理解できたから	116
図やイラストなどが分かりやすかったから	61
興味があるから	20
身近に感じたから	7
勉強になったから	4
その他	4
特になし	5

#### 選択理由の一部

- ・写真や図が多くわかりやすかった。（下水道工事の難しさ、70歳以上男性、23区部）
- ・近隣でも下水道工事は行われているので身近に感じました。（下水道工事の難しさ、50歳代男性、多摩地区）
- ・下水道工事の難しさはある程度想定していたけど、より深く理解できたから。（下水道工事の難しさ、40歳代女性、多摩地区）
- ・インフラの強靱化が喫緊の課題と感じるので興味深い。（TOKYO 強靱化プロジェクト、60歳代男性、23区部）
- ・下水が再生の過程でりんという農業の肥料として貢献していることが分かった。（下水道事業における「りん」の肥料利用について、70歳以上男性、多摩地区）

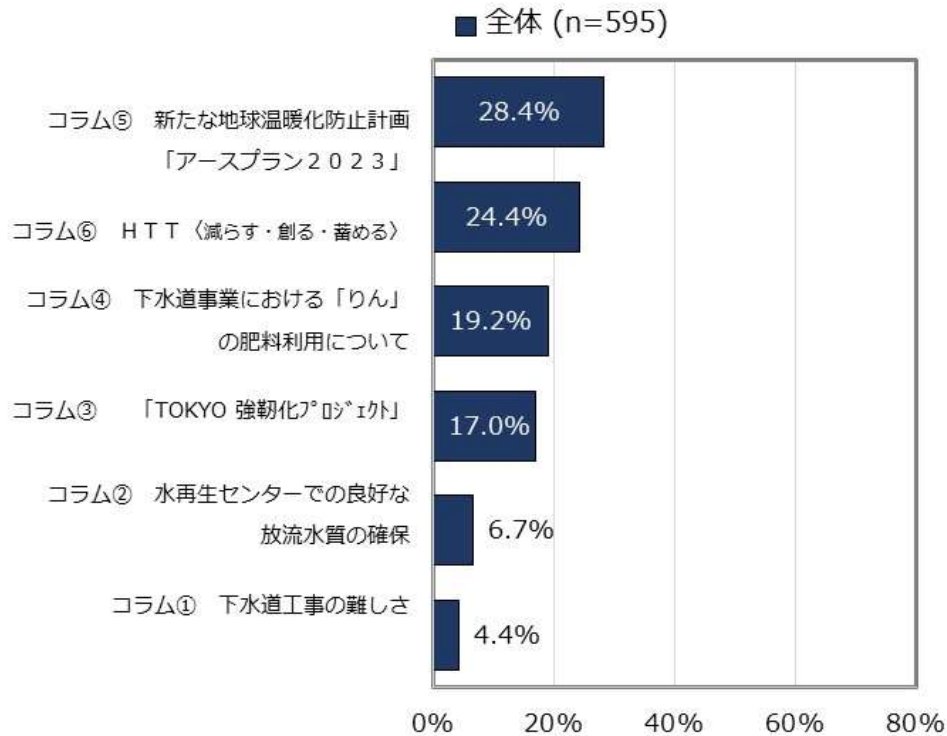




## (6) コラムで分かりにくかった（読みにくかった）ページ

- ◆ コラムで分かりにくかった（読みにくかった）ページは「⑤新たな地球温暖化防止計画「アースプラン2023」」、「⑥HTT」、「④下水道事業における「りん」の肥料利用」だった。
- ◆ 選択理由では「内容が分かりにくい」「知りたい情報が無かった」「実態をイメージしづらい」等が挙げられた。

Q1-3-4 経営レポートの「コラム」について分かりにくかった（読みにくかった）ページを1つお選びください。また、その理由についてお聞かせください。（単一回答）



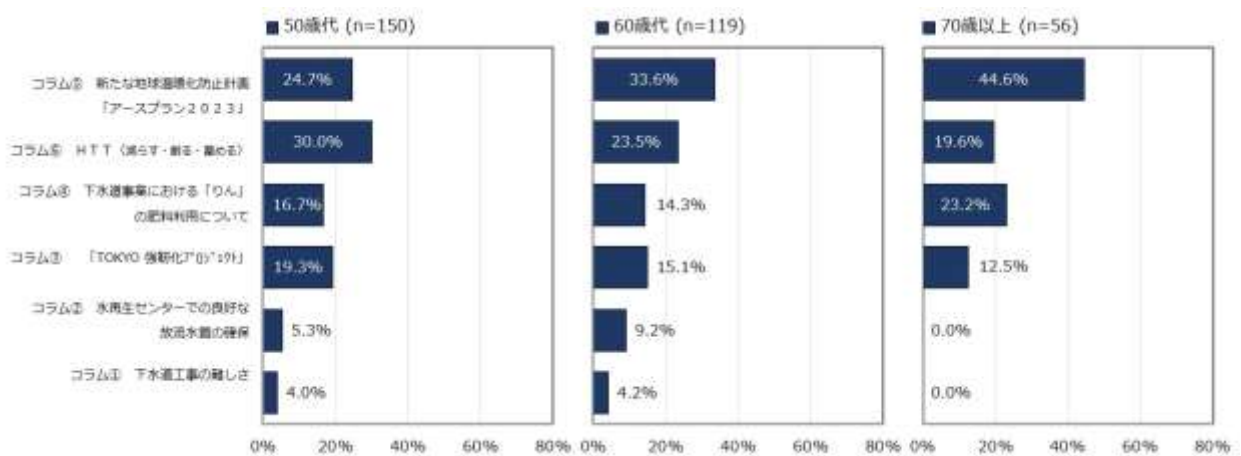
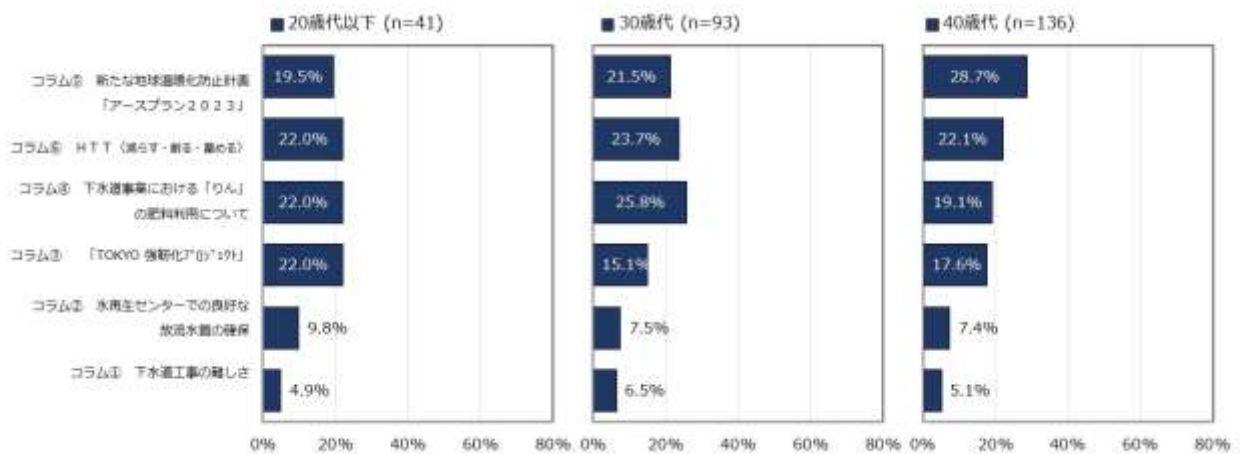
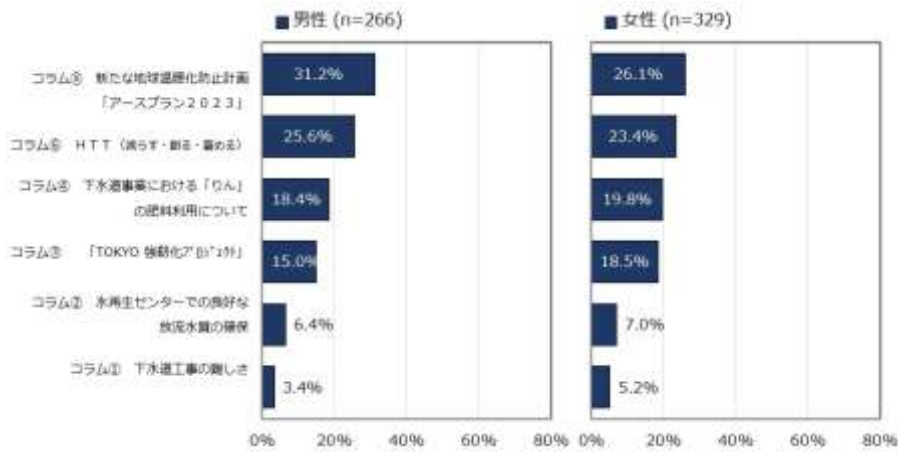
### ■ ページの選択理由 n=191

内容が分かりにくいから	80
知りたい情報が無かったから	36
実態をイメージしづらいから	16
情報量（文字数等）が多いから	11
図などが分かりにくいから	10
内容に共感が持てないから	5
その他	20
特になし	13

#### 選択理由の一部

- ・ 記載内容が多岐にわたり分かりにくい。（HTT、70歳以上男性、23区部）
- ・ 大切な内容だとは理解しているのですが、このテーマはよく目にするので、強い関心には繋がりませんでした。（新たな地球温暖化防止計画「アースプラン2023」、50歳代男性、多摩地区）
- ・ 下水の処理過程でどのようにりんが得られるのか、なぜりんが肥料になるのかなど、よく分からないから。（下水道事業における「りん」の肥料利用について、40歳代女性、多摩地区）

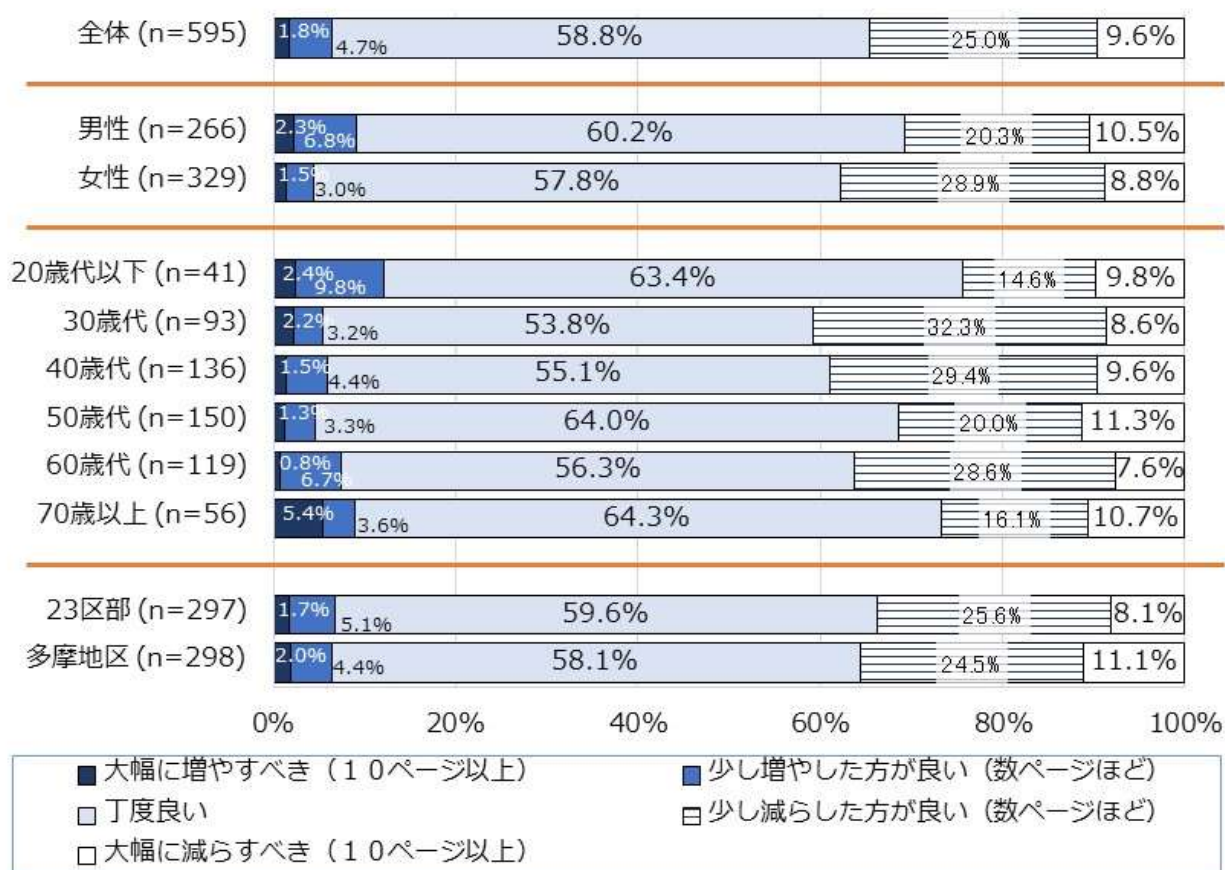




## (7) 経営レポートページ数の評価

- ◆ 経営レポートのページ数は、「丁度良い」が最も多く、「減らしたほうが良い」は34.6%、「増やしたほうが良い」は6.5%だった。

Q1-4 経営レポートのページ数についての評価として最もあてはまるものを以下の選択肢から1つお選びください。またその理由をお聞かせください。(単一回答)



## (8) 経営レポートの分かりにくい点と改善点

- ◆ レポートの分かりにくい点や改善点は、「分かりやすい表現にする」や「分かりにくい点、改善点なし（高評価）」が多く挙げられた。

Q2 昨年度のアンケート結果を踏まえ、ダイジェストで紹介する主要施策等の説明動画リンクの掲載などを実施しております。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）

■ レポートの分かりにくい点と改善点 n=446

分かりやすい表現にする	110
分かりにくい点、改善点なし（高評価）	101
ボリュームが多い	68
デザイン性が低い	49
補足情報を増やす	40
その他	34
特になし	44

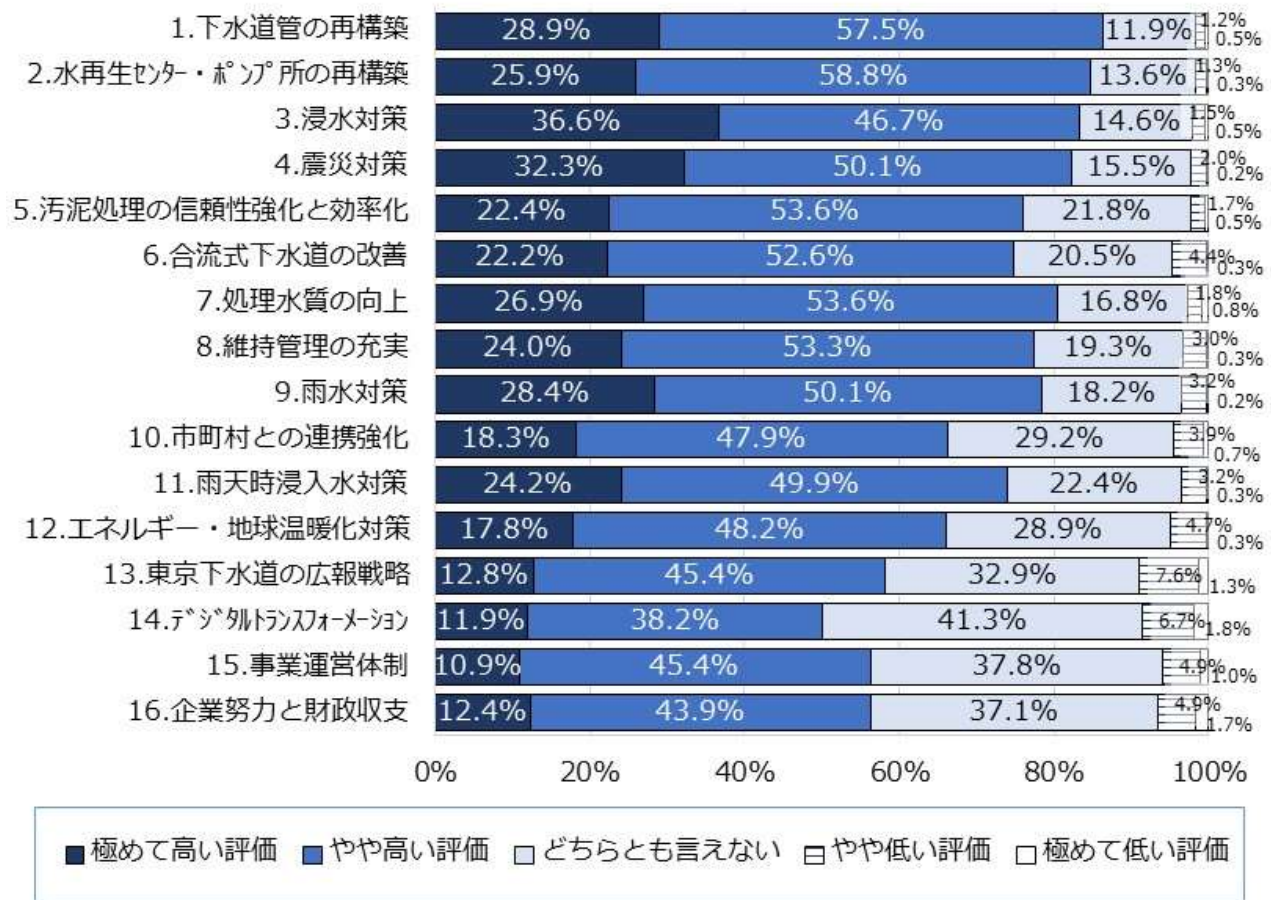
経営レポートの分かりにくい点・改善点 自由記述の一部	
分かりやすい表現にする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分かりやすい簡潔な言葉での表現をお願いしたい。（50歳代男性、多摩地区）</li> <li>・分かりにくいということではないですが、7ページから10ページを2ページの次にしたほうが素人にはわかりやすいかもしれません。（60歳代女性、23区部）</li> </ul>
分かりにくい点、改善点なし（高評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的な事はよくわかりませんが全体的に読みやすい記事です。（60歳代女性、23区部）</li> </ul>
ボリュームが多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下水道のことをもっと知って欲しい気持ちが強すぎるのかボリュームが多く感じます。全体的にもっと内容を削減して方が多くの皆さんが読もうかな、という気持ちになると思います。（40歳代女性、23区部）</li> </ul>
デザイン性が低い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都下水道事業を多岐にわたって説明されていますがポイント部分を太字で記したらもっと読みやすくなるのではないのでしょうか。（70歳以上男性、23区部）</li> <li>・目次にも説明動画リンクがあることを明示しておくといいと思う。（60歳代男性、23区部）</li> </ul>
補足情報を増やす	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これを読むことで自分にとって何が得られるのか、その上で、どのような貢献ができるかがイメージできるような、レポートの読み方・使い方、のような説明があるとよいのではないかと思います。（50歳代男性、23区部）</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙媒体での簡潔明瞭なレポートの限界を感じました。下水道料金を支払っているすべての都民にわかりやすく伝える努力をするべきだと、思います。動画や映像などの媒体も活用し、下水道事業に関心を持ち安心して暮らせるよう周知を希望します。2024年の進歩発展を期待します。（60歳代女性、23区部）</li> <li>・身近な（日常的な）内容に絞り、ニュースでも取り上げられる話題性のあるレポートを期待します。（60歳代男性、多摩地区）</li> <li>・若い世代はとくに字を読まなくなってきているので、その人たちがどうやったら手に取るかだと思う。もともと読む人はなんでもOKだと思うので。（40歳代女性、多摩地区）</li> </ul>

## (9) 各事業への評価と理由

- ◆ 各事業の評価は、「1. 下水道管の再構築」、「2. 水再生センター・ポンプ所の再構築」、「3. 浸水対策」が高かった。
- ◆ 評価理由では、高く評価する記述が最も多かった。その他、レポート内容に関する評価や「必要な事業である」「情報発信が必要」等の意見があった。

経営レポートは、経営計画に掲げた下水道事業における主要施策の進捗状況や評価を、お客さまである都民の皆さまにお知らせするものです。

Q3 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。  
(単一回答)



■ 各事業についての評価理由 n=163

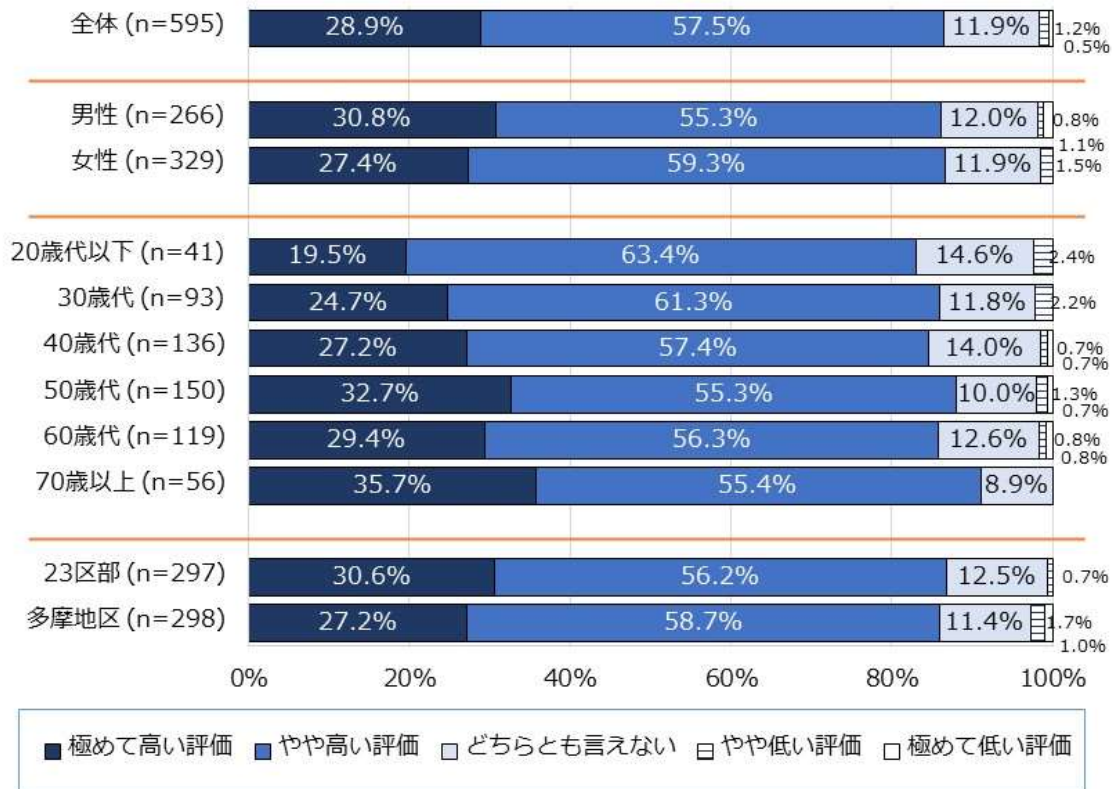
高評価	56
高評価 (レポート内容)	35
必要な事業だから	20
情報発信が必要だから	19
コスト管理が必要だから	9
実態が分からないから	7
低評価(レポート内容)	5
その他	10
特になし	1

#### 選択理由の一部

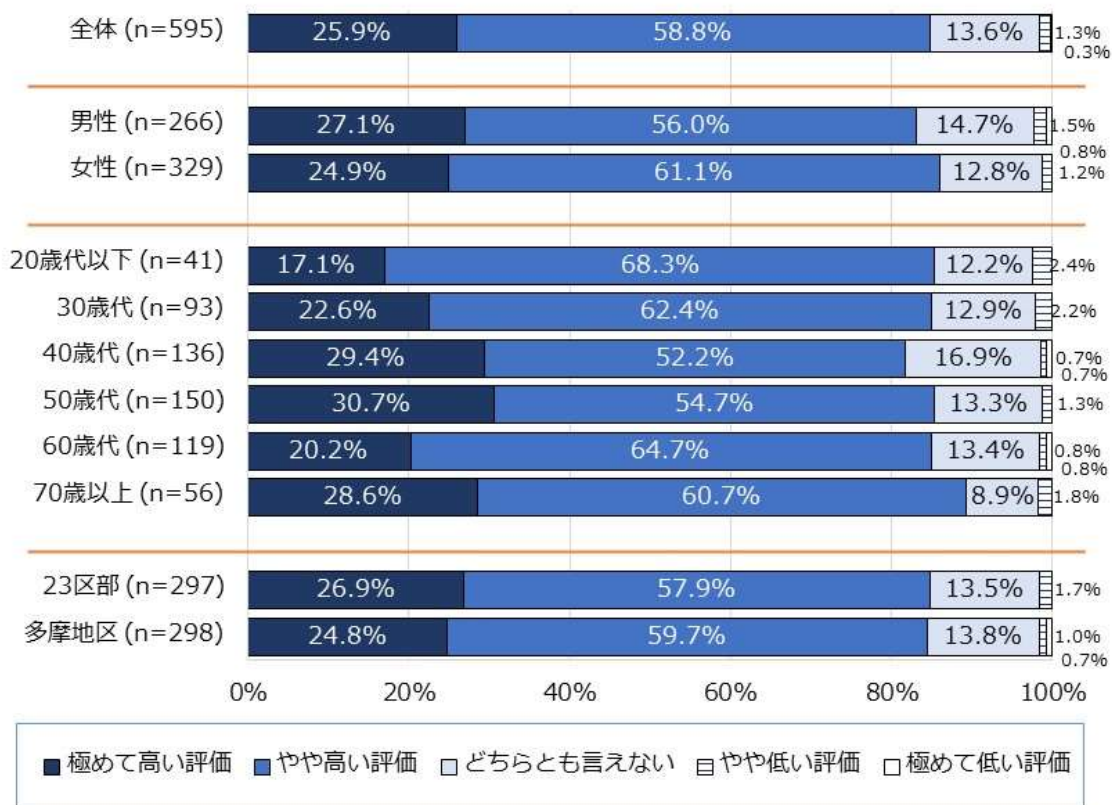
- ・関係者の皆さんの努力が姿勢や努力が分かり、事業が良好に進められていると感じました。(60歳代男性、多摩地区)
- ・今回のレポートで、様々な場面で努力や工夫がされていることを知りました。(50歳代女性、23区部)
- ・様々な課題に計画的に取り組んでいる状況がよくわかり、一都民としても安心しました。コラムで雑学的な興味深い問題を取り上げているのも、誰もが下水道を身近に感じることができとてもいいと思います。(50歳代女性、23区部)
- ・ひとつひとつ取り上げているのを見るととてもよくわかるのですが、一般的な生活では感じるものが少ないと思うのでもっと公開してPRすると良いと思います。(50歳代女性、多摩地区)
- ・電気料金の引き上げ等ある中、必要なところに適正に費用を使って、最大限工事や維持、改良に努めていると感じた。(30歳代女性、多摩地区)
- ・位置づけにもよるが、一般の人に見てほしいのであれば、もっとビジュアル重視で文字を減らすべき。(40歳代男性、多摩地区)



ア. 【下水道管の再構築】への評価

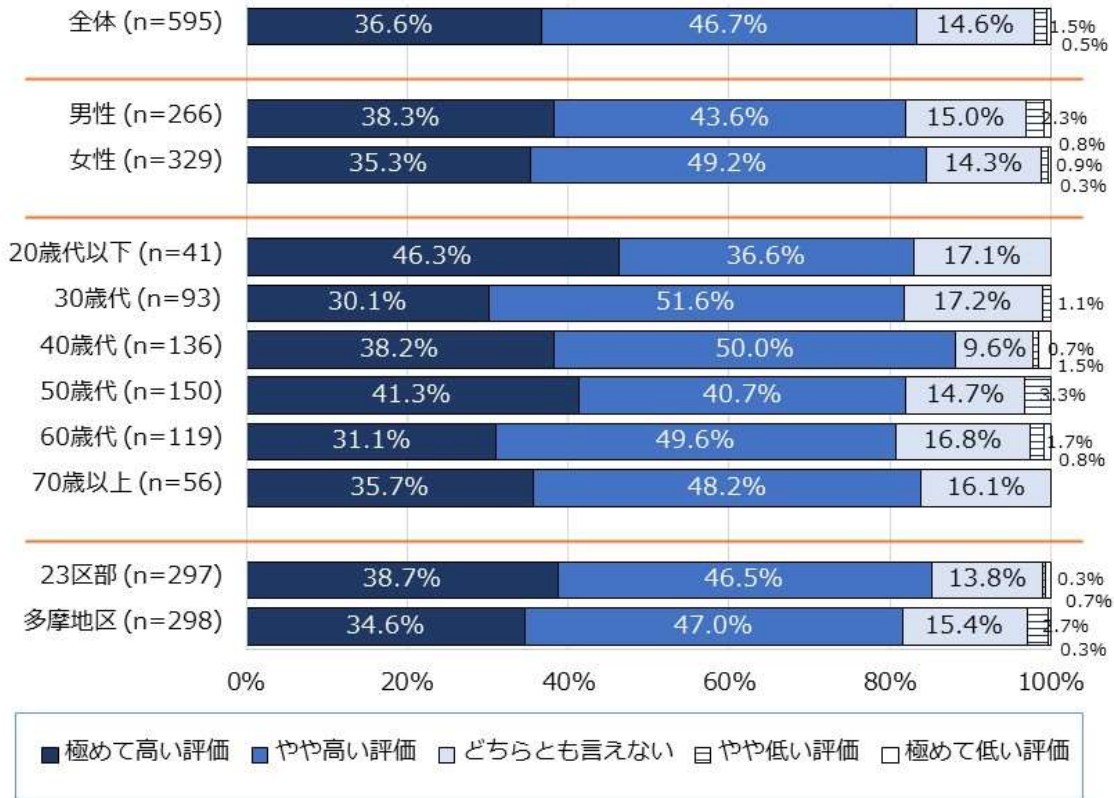


イ. 【水再生センター・ポンプ所の再構築】への評価

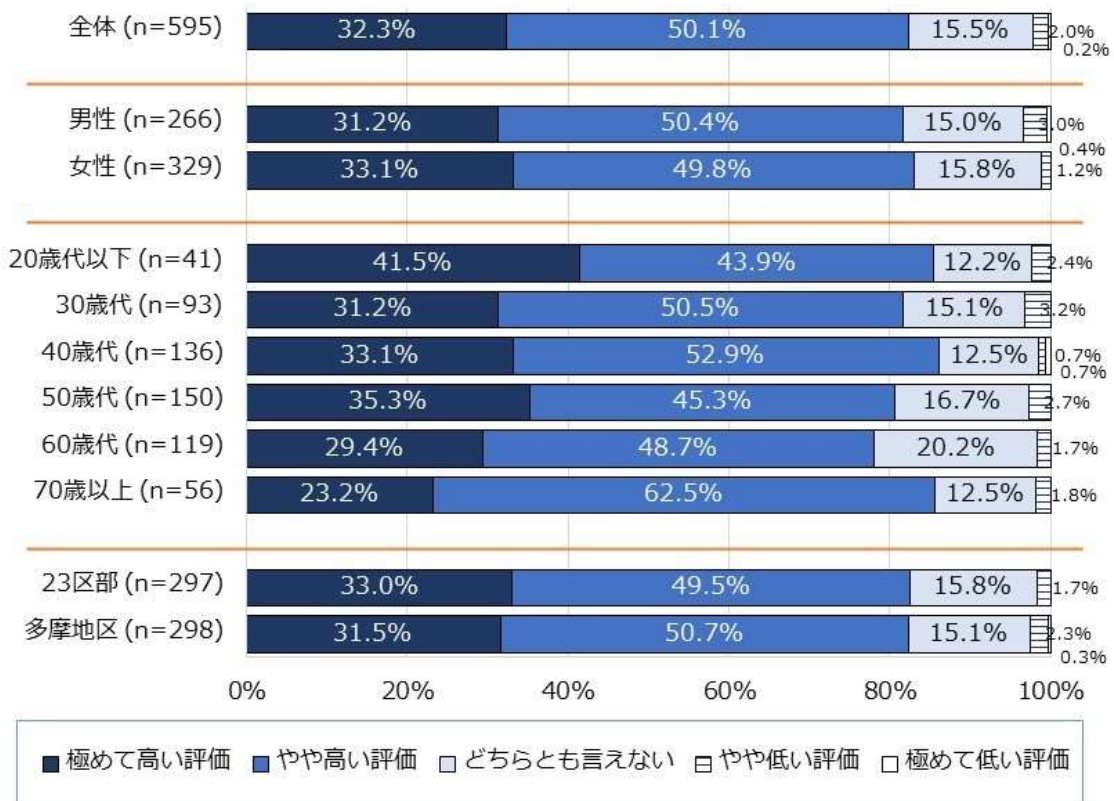




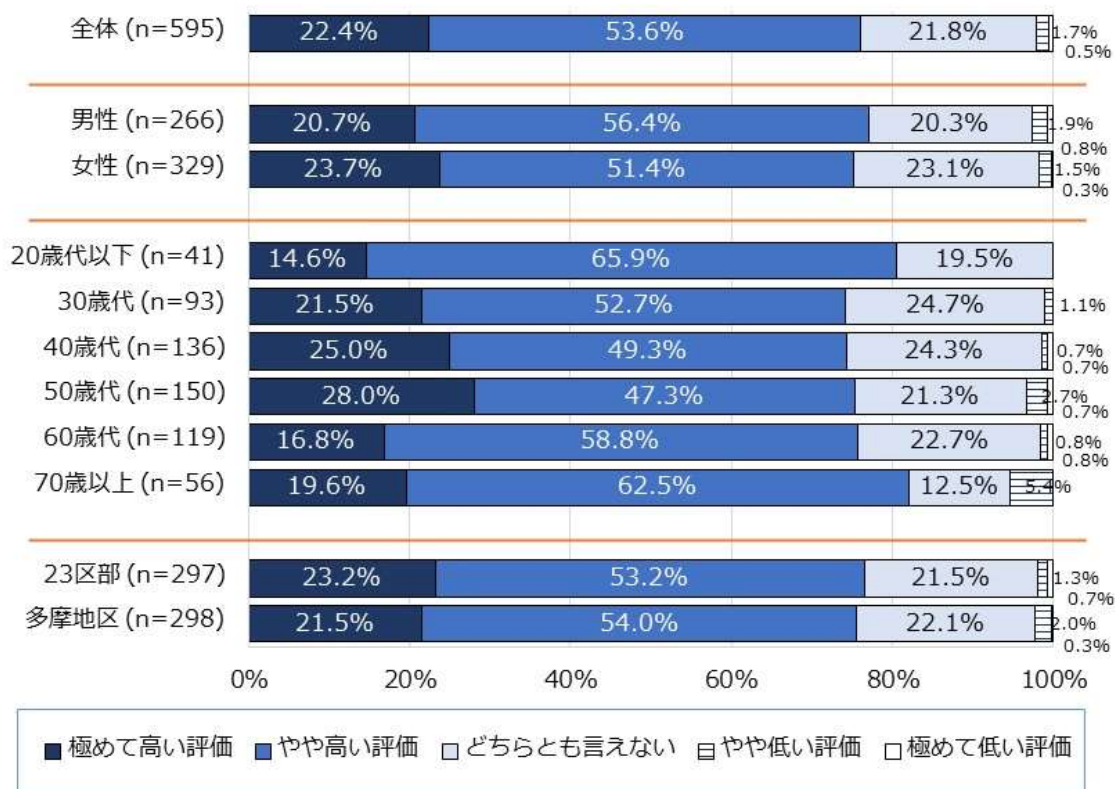
ウ. 【浸水対策】への評価



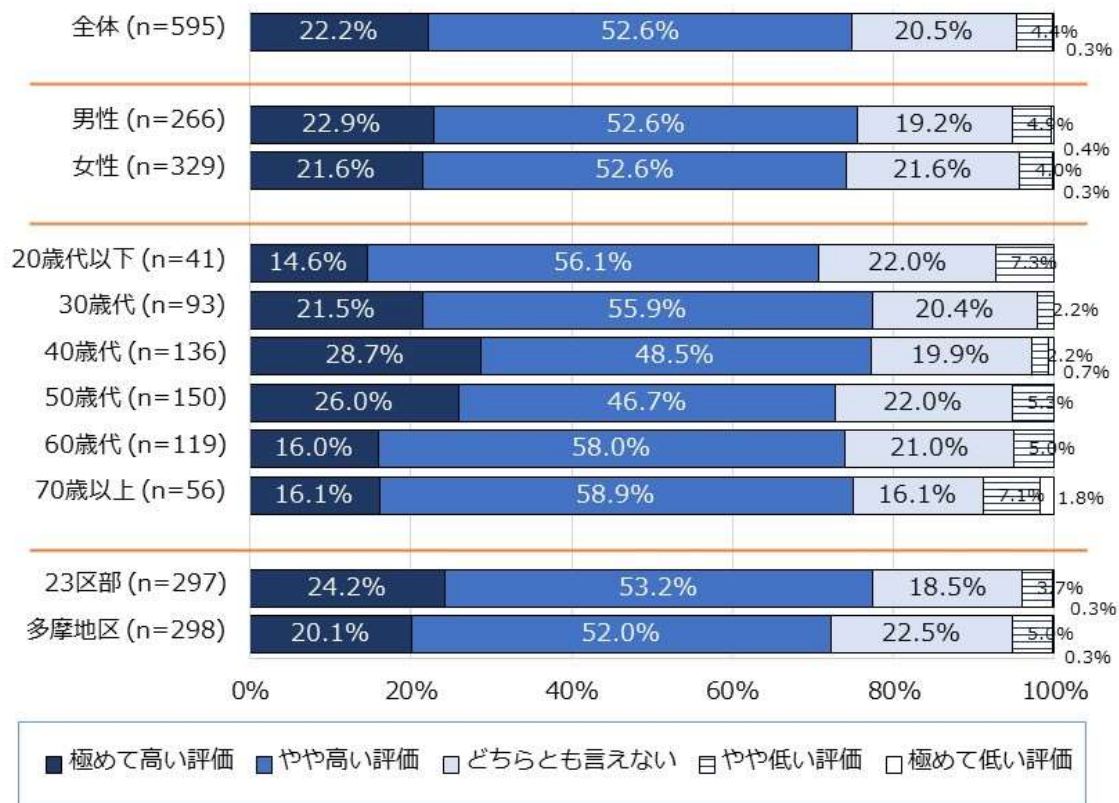
エ. 【震災対策】への評価



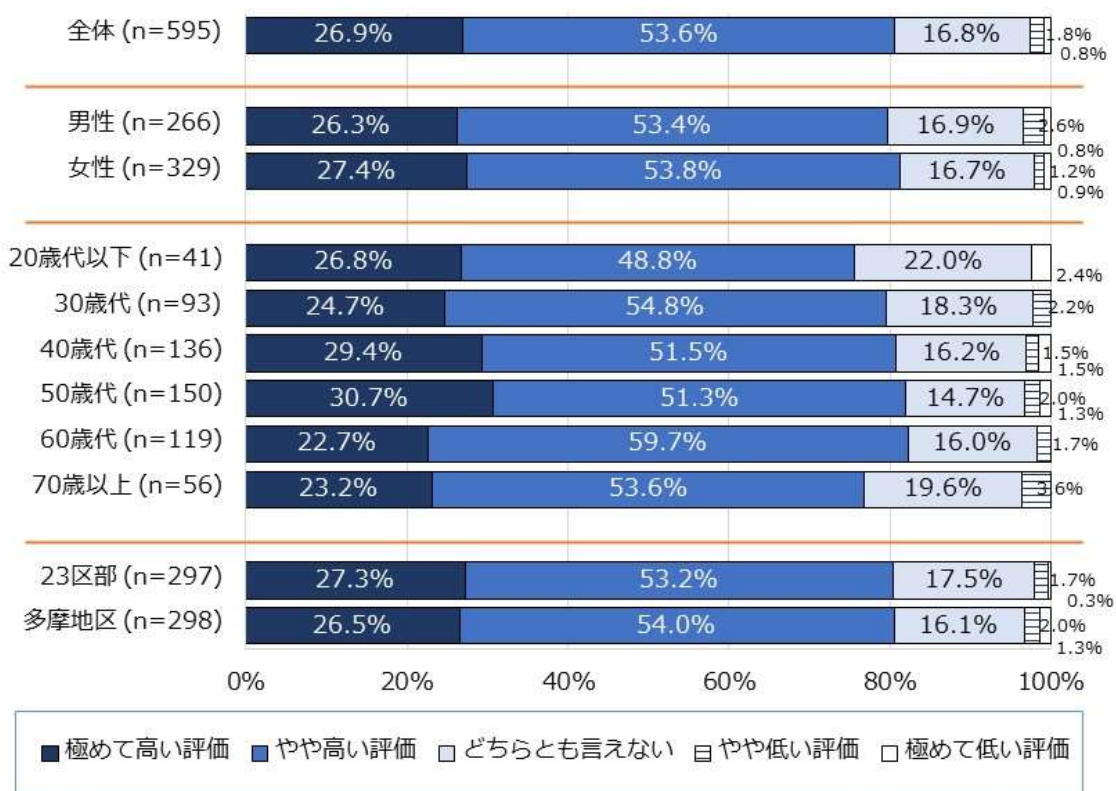
オ. 【汚泥処理の信頼性強化と効率化】への評価



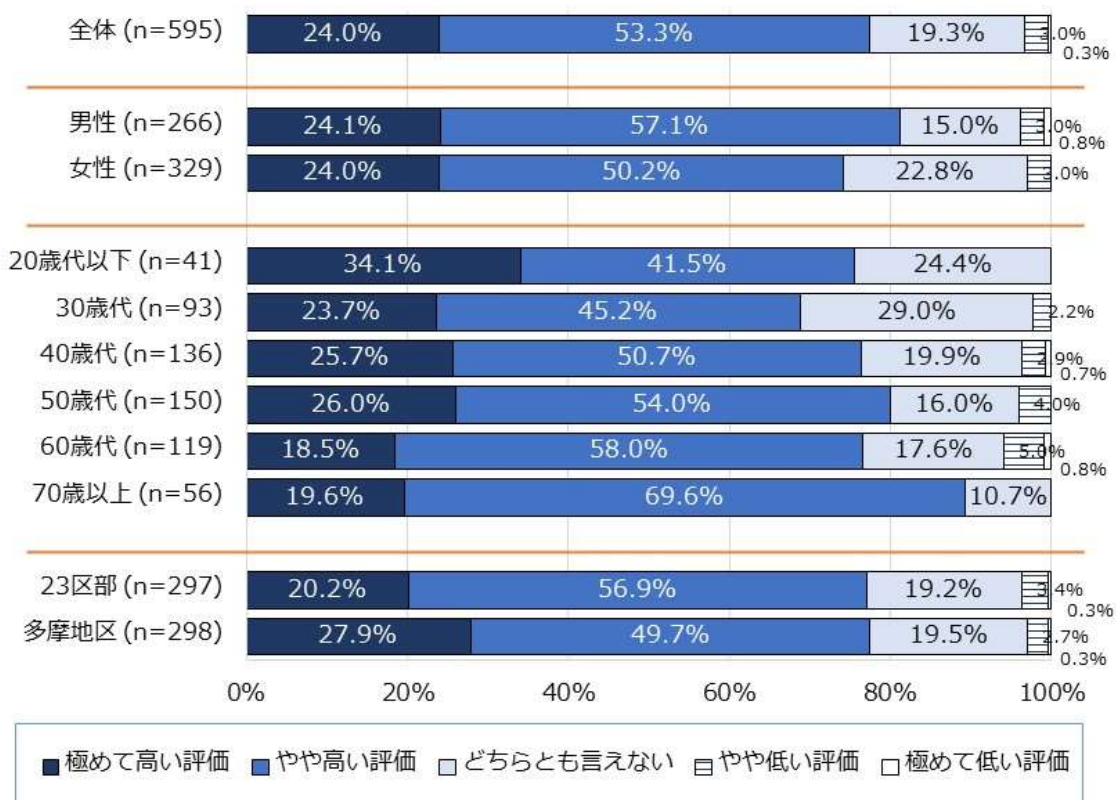
カ. 【合流式下水道の改善】への評価



キ. 【処理水質の向上】への評価

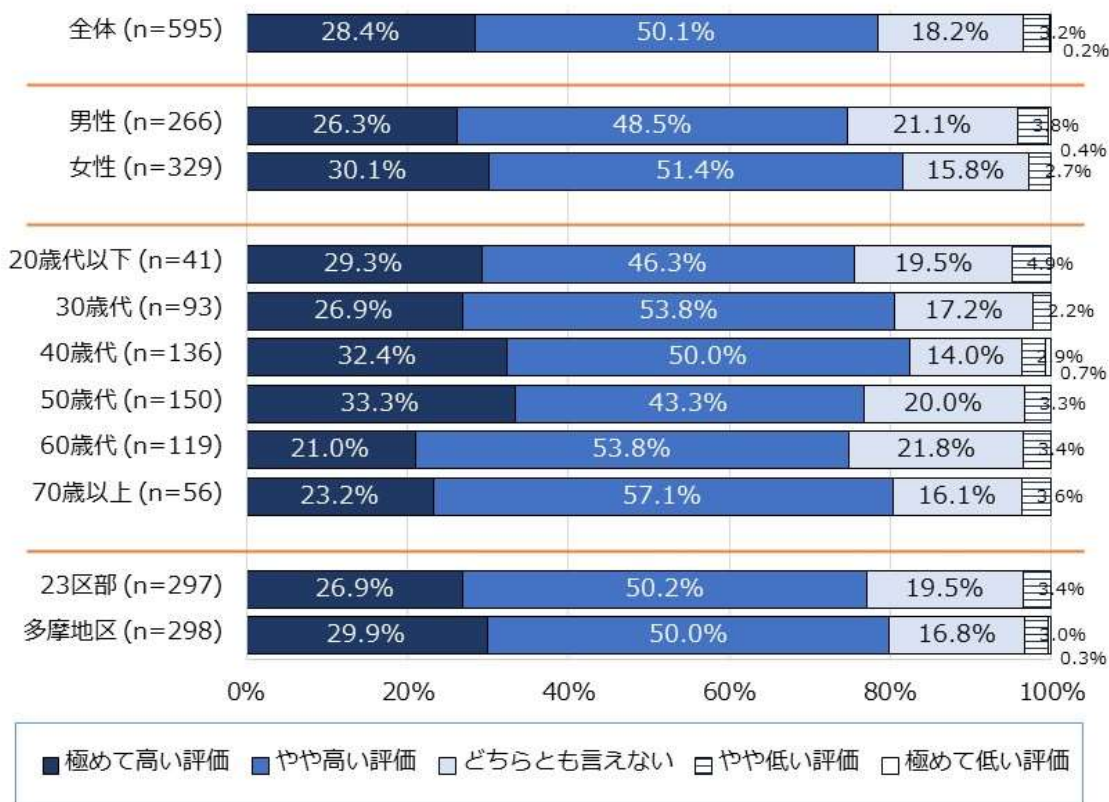


ク. 【維持管理の充実】への評価

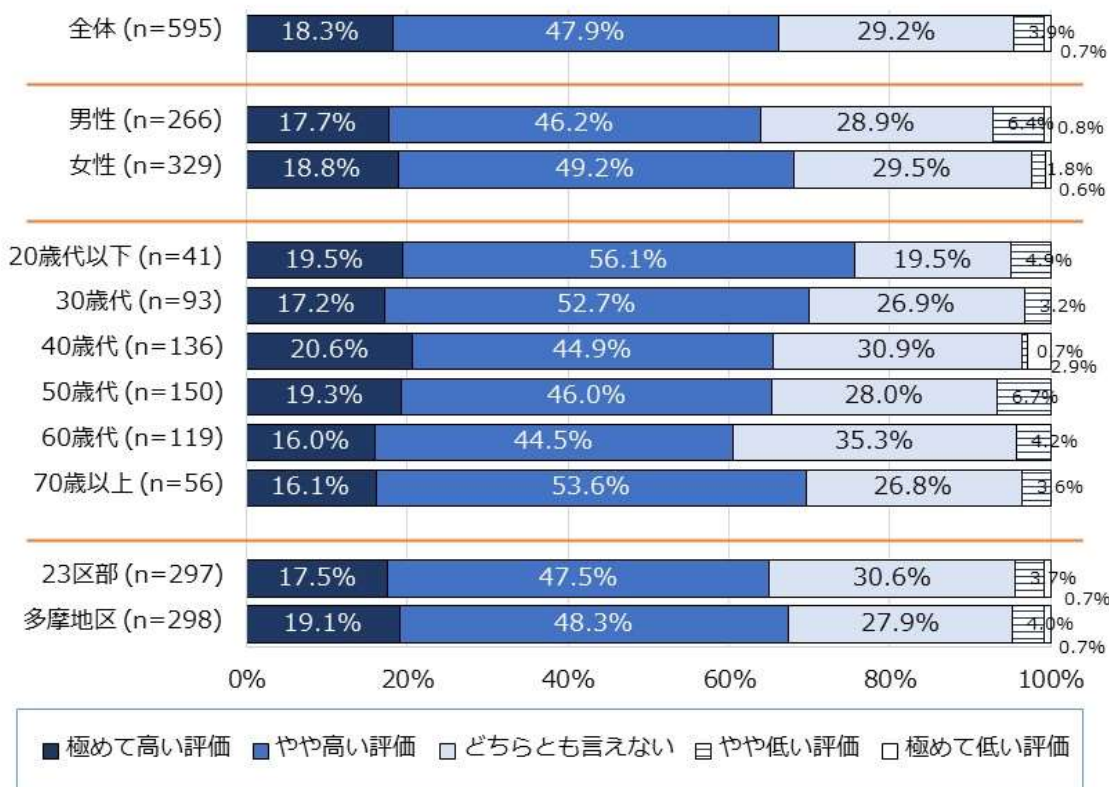




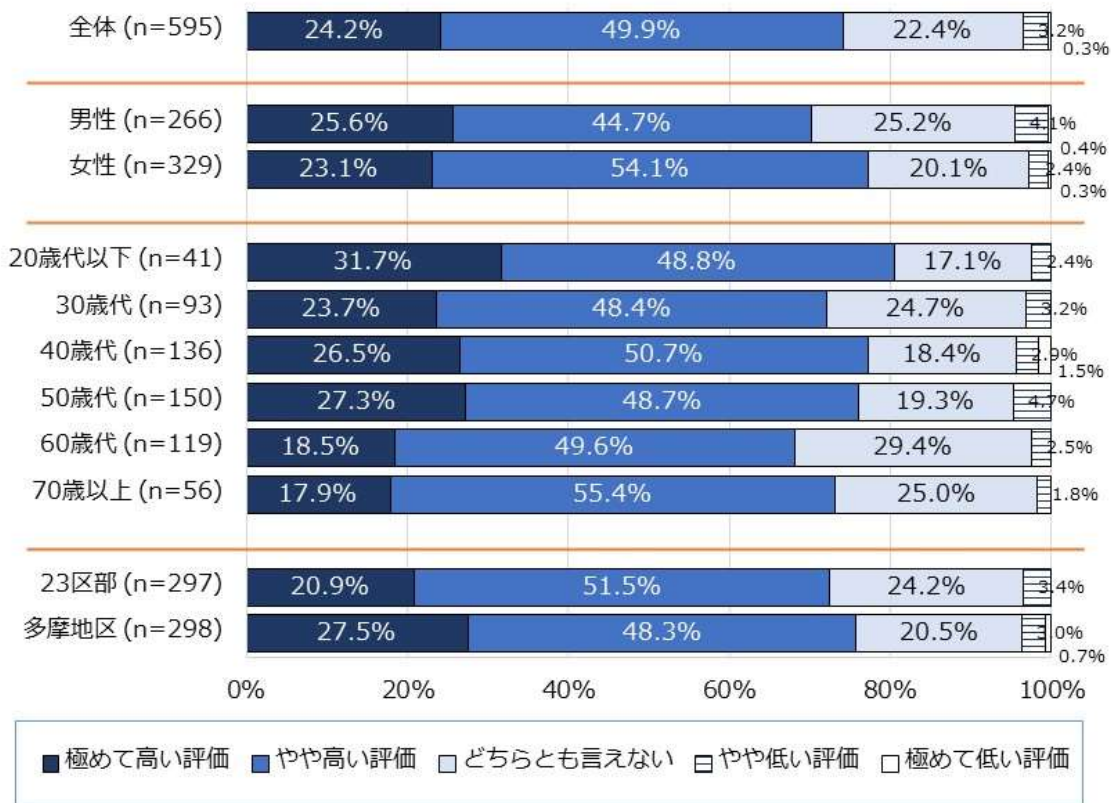
ケ. 【雨水対策】への評価



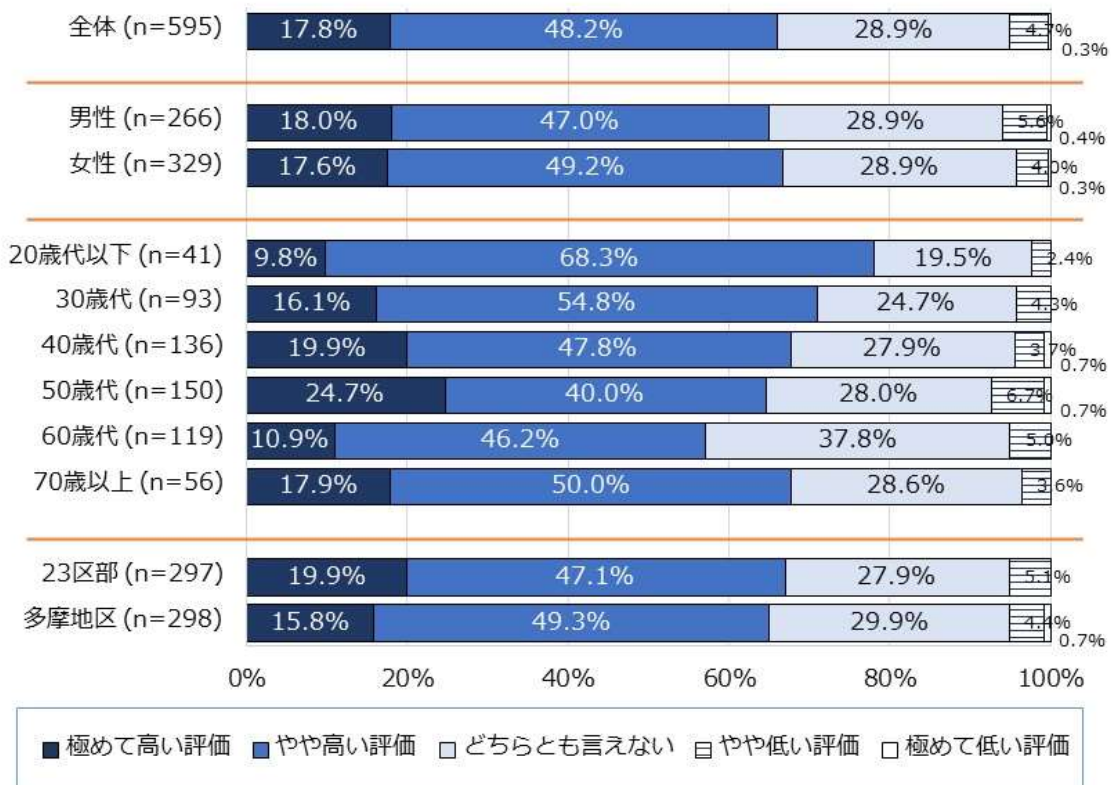
コ. 【市町村との連携強化】への評価



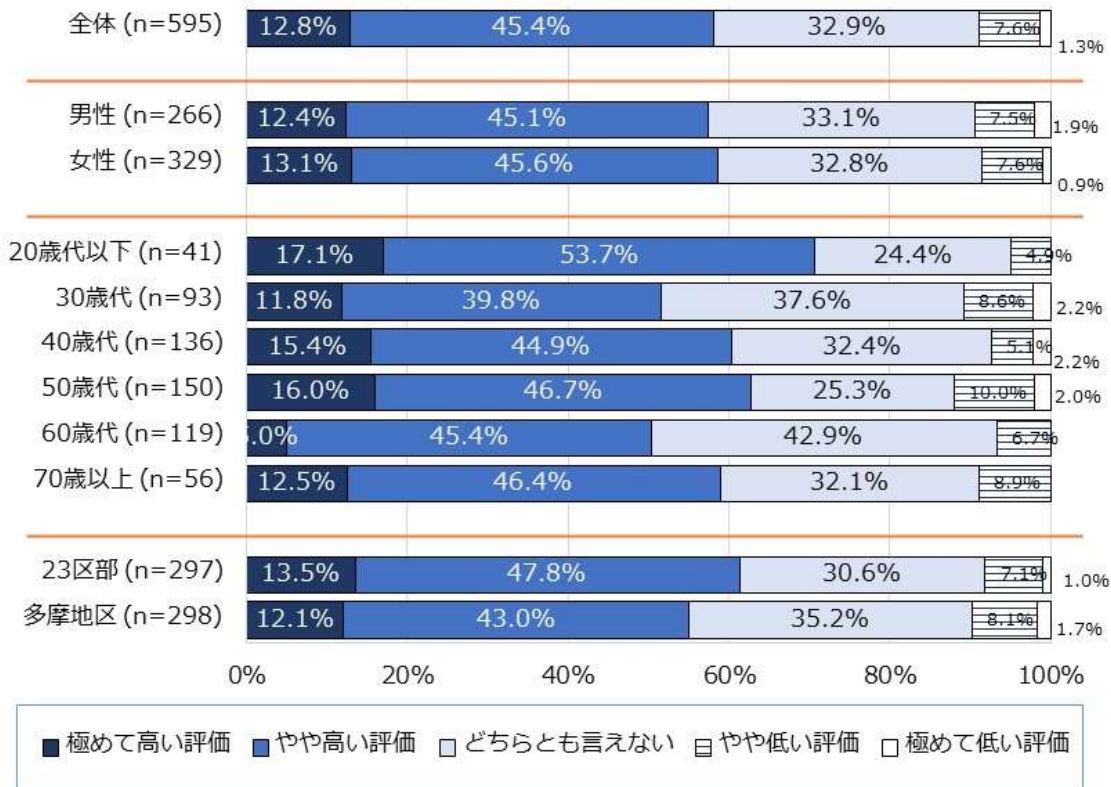
サ. 【雨天時浸入水対策】への評価



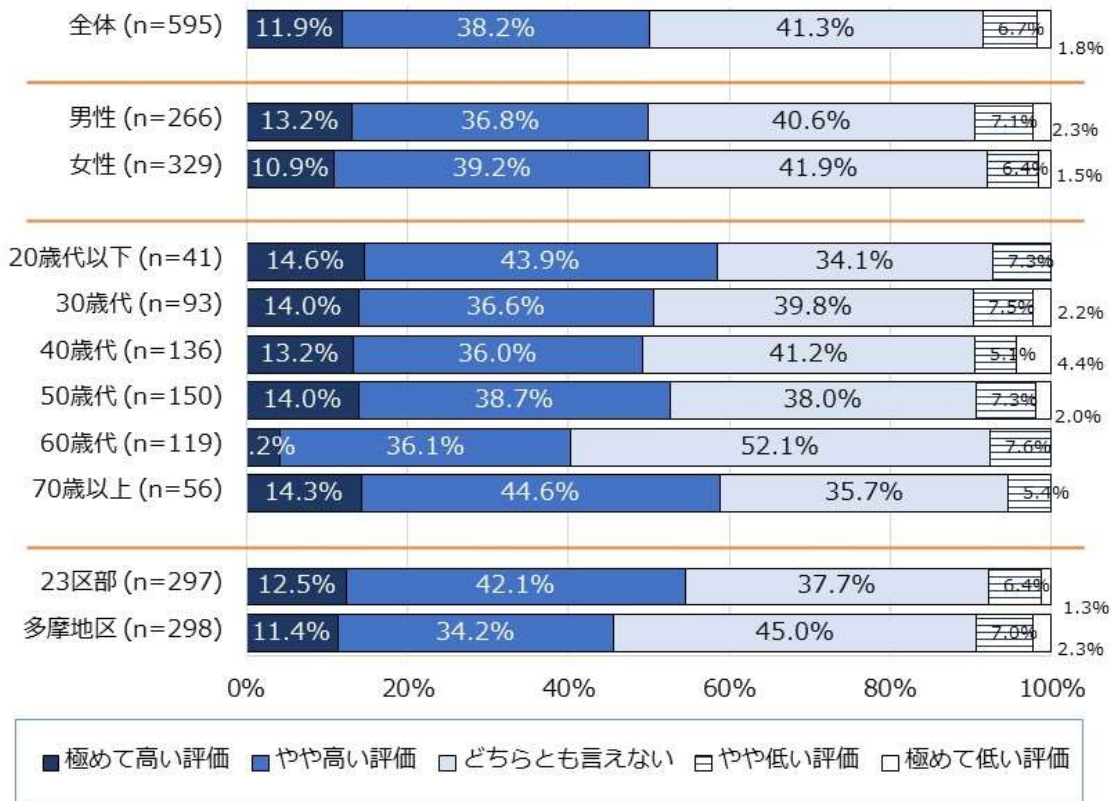
シ. 【エネルギー・地球温暖化対策】への評価



ス. 【東京下水道の広報戦略】への評価

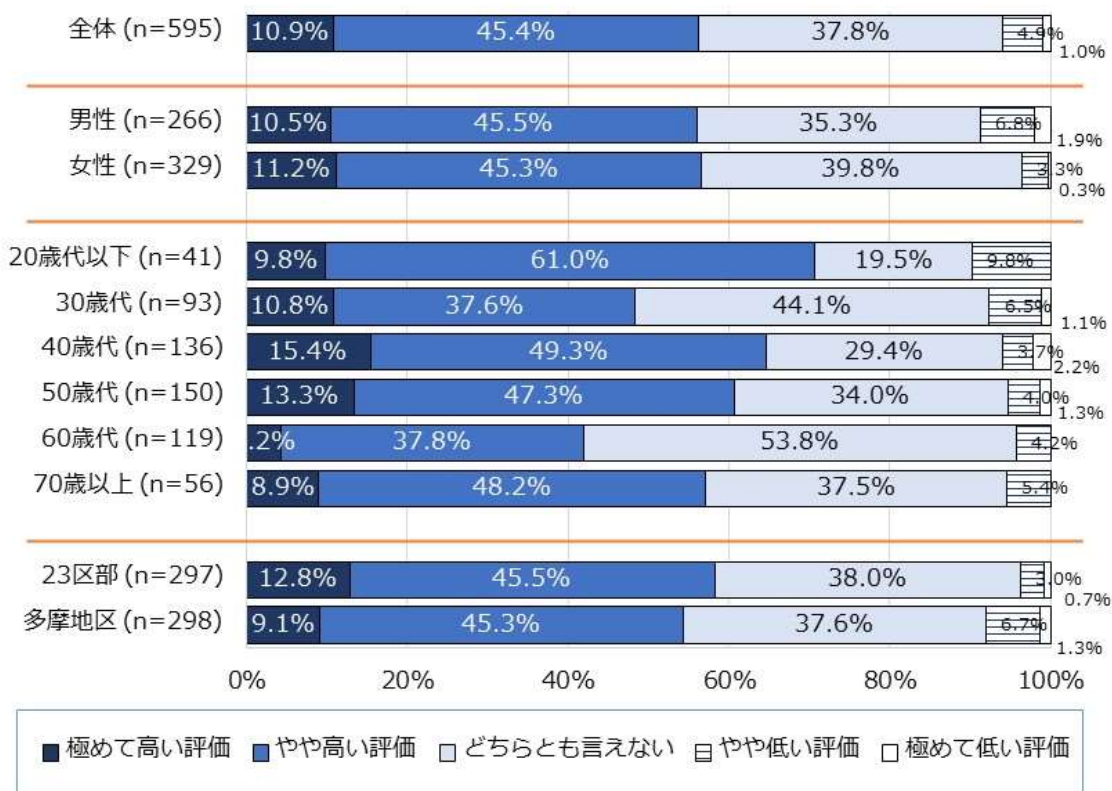


セ. 【デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進】への評価

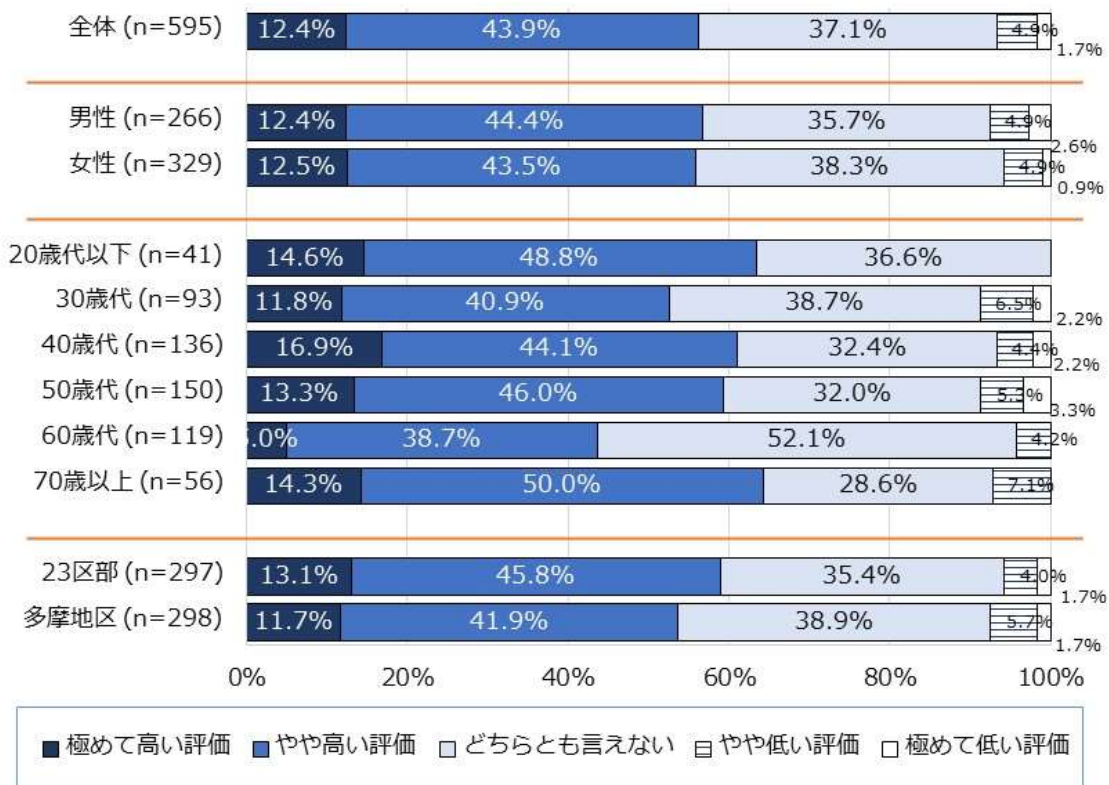




ソ. 【事業運営体制】への評価



タ. 【企業努力と財政収支】への評価



## (10) 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下水道事業に対する意見や感想を尋ねたところ、445人から回答があった。
- ◆ 下水道事業に関する意見や感想は「激励や感謝・好印象をもった」意見が最も多く、次いで「多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要」「知ることができて良かった・理解することができた」といった意見が多かった。

Q4 経営レポートをご覧いただいた上で、東京都下水道事業に対する率直なご意見や感想などをお聞かせください。(自由記述)

### ■ 下水道事業に対する意見や感想 n=445

激励や感謝・好印象をもった	141
多くの人に知ってほしい、読んでほしい・PRが必要	98
知ることができて良かった・理解することができた	95
見やすく、分かりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF等)	36
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	24
興味深く読めた・良かった	14
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	6
文字や内容が多すぎる	6
内容、専門用語が難しかった	3
その他	11
特になし	11

下水道事業に対する意見や感想 自由記述の一部	
激励や感謝・好印象をもった	・ブラウザ上で簡単に読める仕組みは素晴らしいと思う。(40歳代男性、23区部) ・人口が多く、インフラ管理も1番大変な東京都下水道事業を、懸命に維持発展頂いていると思います。(50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	・いろいろな取り組みが行われていることがわかりました。このことをもっと皆さんに知っていただけたらと思います。(40歳代女性、多摩地区)
知ることができて良かった・理解することができた	・私たちの生活になくはならない事業であると改めて感じました(30歳代男性、多摩地区)
環境問題、災害対策に力を入れてほしい	・汚泥の有効利用(資源化)について利用の幅が広い炭化を推進してほしい(60歳代男性、23区部)
興味深く読めた・良かった	・初めて拝見しましたが、分かりやすかったと思います。(70歳以上男性、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	・経営レポートは、読みやすいように、理解しやすいように、作成されていると思います。今後の下水道事業の発展を望みます。(50歳代女性、23区部)
文字や内容が多すぎる	・経営レポートはイラストも多く見やすかったがページ数が多く専門用語(デジタルトランスフォーメーション等)が分かりにくく最後のページまで読むには努力が必要だった。(60歳代女性、多摩地区)
見やすく、分かりやすくしてほしい(文章、レイアウト、PDF等)	・みんなに馴染みやすい、素敵なデザインを目指すといいかと。(30歳代女性、23区部)

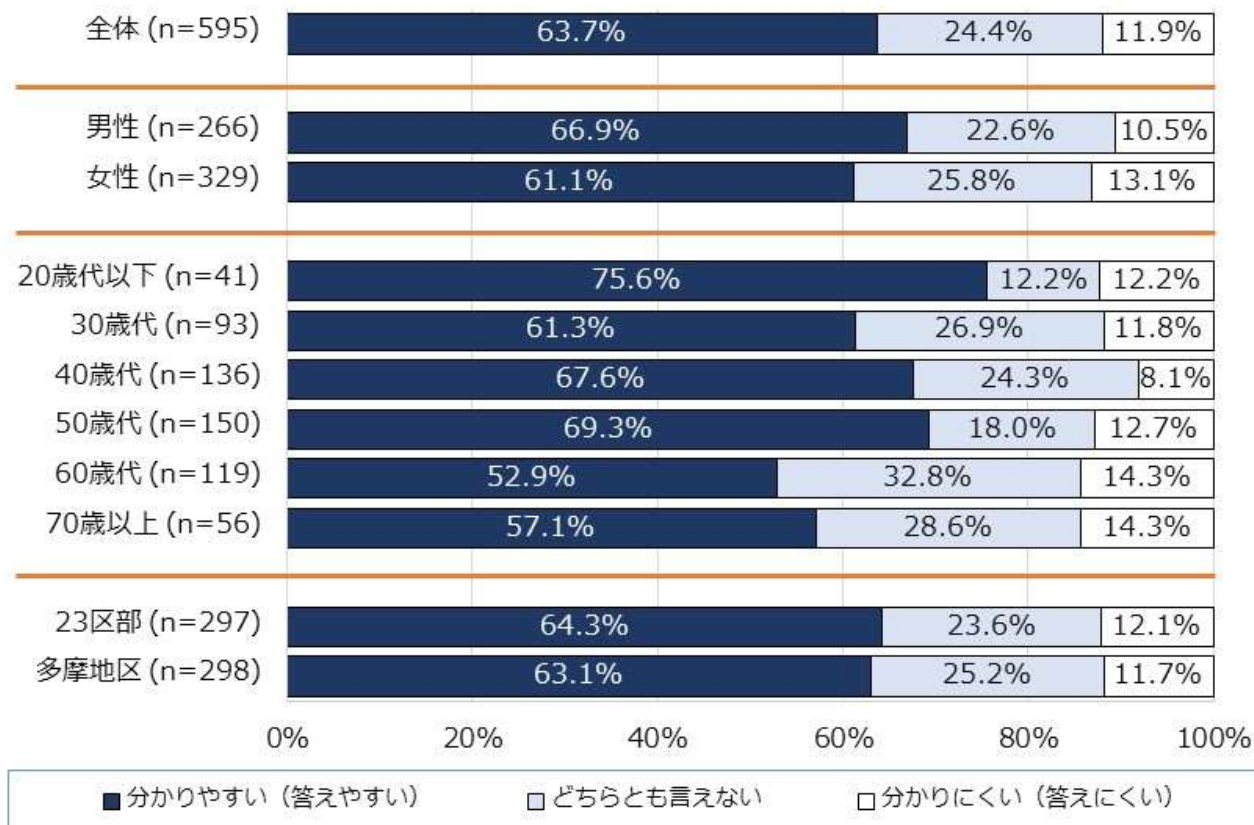
内容、専門用語が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく纏っていますが、費用対効果の妥当性が分かりません。他市町村と比較して効率化されているのか規模感が分かりませんでした。(30歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもありがとうございます。ウイルス等の下水道サーベイランスに都下水道局も参加していただけないでしょうか。(50歳代男性、23区部)</li> <li>・老朽化した下水管の整備のスピードが遅いのではないかと。(50歳代男性、23区部)</li> </ul>

## 2 下水道モニター活動について

### (1) モニターアンケートの設問内容

- ◆ これまで実施した4回のアンケートの内容の分かりやすさ（答えやすさ）では、63.7%が「分かりやすい」と回答した。

Q5 下水道モニターアンケートは、今回を含め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。（単一回答）



## (2) アンケートが分かりにくい理由

- ◆ アンケートが「分かりにくい」と回答した71名に理由を尋ねたところ、「資料とアンケートが分かれています操作が煩雑」「内容が難しすぎる」「妥当な選択肢がない」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。その理由について自由にお答えください。(自由回答)

■ アンケートが分かりにくい理由 n=71

資料とアンケートが分かれています操作が煩雑	15
内容が難しすぎる	10
妥当な選択肢がない	8
量が多すぎる	7
質問が答えづらい	6
内容が分かりにくい	5
その他	5
無回答	15

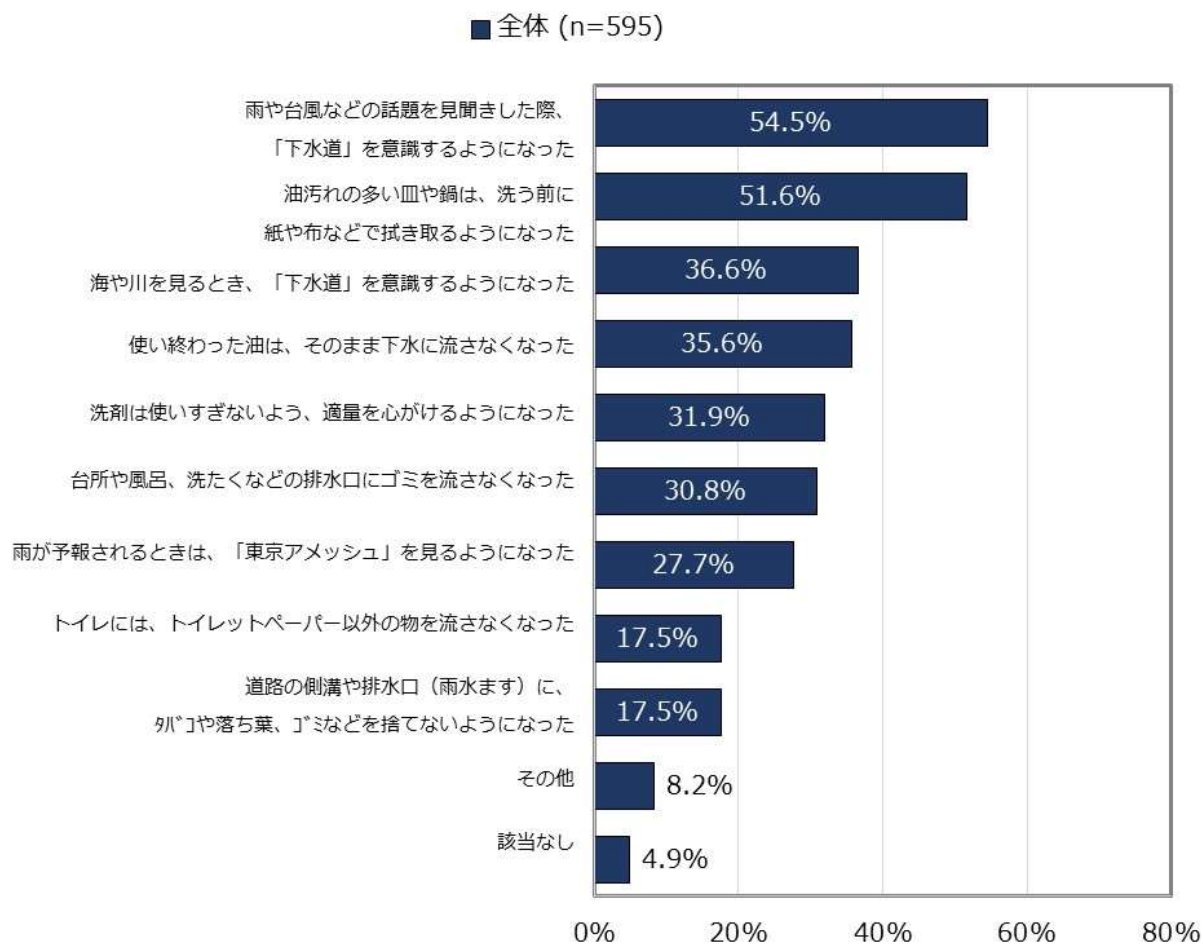
アンケートが分かりにくい(答えにくい)理由 自由記述の一部	
資料とアンケートが分かれています操作が煩雑	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質問されてもアンケートの内容を思い出すのが難しい。内容の紹介ごとに質問されれば答えられる。(70歳以上男性、23区部)</li> <li>・今回は、「経営レポート」に関する質問であるが、「経営レポート」は60ページにわたる内容があるため、「経営レポート」を確認しながら回答できるとよいと思う。(60歳代男性、23区部)</li> </ul>
内容が難しすぎる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと回数を増やしても良いので、あまりに内容の濃すぎるものに対する質問が難しすぎる。(50歳代男性、多摩地区)</li> <li>・テーマが大きすぎる 質問はもっと身近に感じる様な設定が答えやすい。(70歳以上女性、23区部)</li> </ul>
妥当な選択肢がない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選択肢が多岐に分かれており、悩む。資料を読んだあとでも、選択肢を選ぶとなると、細かな項目は忘れてしまっている。(60歳代女性、23区部)</li> <li>・内容が良いのに、ネガティブな回答を求められた事です。「わかりにくい」と言う項目も欲しいところ。(40歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
量が多すぎる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読むページが多過ぎて疲れてしまった。(50歳代女性、多摩地区)</li> <li>・文章量が多くて時間がかかるので、時間に余裕のあるときに取りかかれないといけないなと思いました。(50歳代女性、多摩地区)</li> </ul>
質問が答えづらい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的にモニターを希望しているので、設問が否定的な内容について答えにくいと感じます。(50歳代男性、23区部)</li> </ul>
内容が分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一番わかりやすかったもの、分かりにくかったものを選択させる意図が分からない。(70歳以上男性、23区部)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知らないことばかりなのに批判するのも烏滸がましいし、なかなか初めての内容ばかりで新鮮でした。(50歳代女性、多摩地区)</li> <li>・結果年間目標を概ね越えている、ということが、凄い。(70歳以上女性、23区部)</li> </ul>



### (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では「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」「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」が挙げられた。

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。(複数回答)



#### その他の具体例の一部

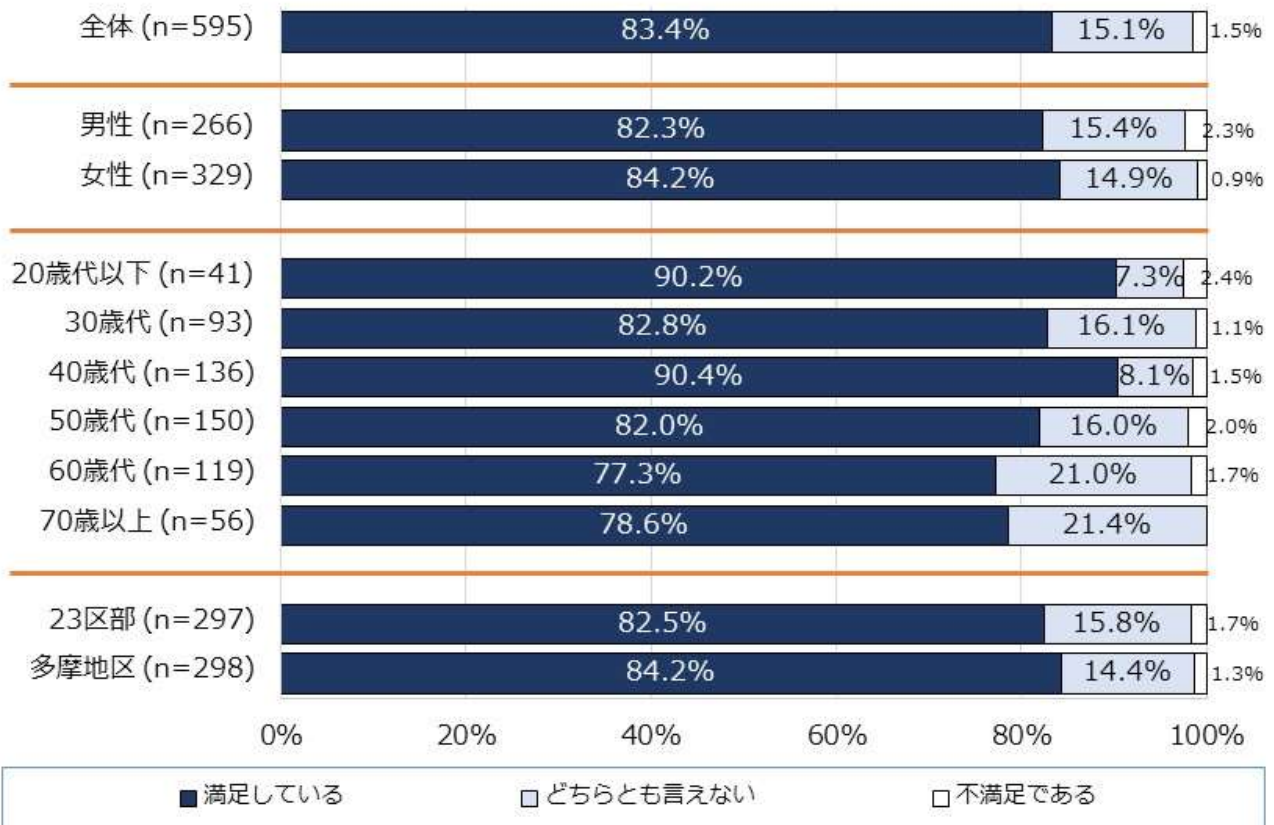
- ・家の周りの排水溝の掃除を欠かさず行うようになりました。(70歳以上男性、多摩地区)
- ・自分の地区だけでなく他地域のことも意識するようになりました。(50歳代女性、23区部)
- ・風呂の水の節約(60歳代男性、多摩地区)
- ・小学生の子どもと一緒に虹の下水道館へ来館しました。(40歳代女性、23区部)
- ・以前から気を付けていたが、さらに意識するようになった。(70歳以上男性、多摩地区)
- ・下水道システムやプロセス、料金について 改善余地を考えるようになった。(70歳以上男性、多摩地区)



#### (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」は83.4%、「不満足である」は1.5%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意見や感想

- ◆ 下水道モニターに関する意見や感想について 474 人から回答があった。
- ◆ 「下水道について関心・興味を持つようになった」「下水道のことについて理解できて良かった」「下水道に関する事に意識が向上した」といった回答が多かった。

Q7-1 Q7で、具体的にどのような感想をお持ちですか。(自由回答)

■ 下水道モニターに関する意見や感想 n=474

下水道について関心・興味を持つようになった	129
下水道のことについて理解できて良かった	77
下水道に関する事に意識が向上した	76
活動に期待している・激励・感謝	61
レポートやアンケートで改善してほしいこと	50
勉強になった	30
施設見学について	13
楽しかった・モニターをして良かった	11
その他	19
特になし	5

下水道モニターに関する意見や感想 自由記述の一部	
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"> <li>・上水のニュースに比べ下水の報道が少ないが、生活には大切なもの。これからも関心を持ち続けて行きます。(70歳以上男性、23区部)</li> <li>・今までより環境等に興味深く考える様になりました。(60歳代女性、23区部)</li> </ul>
下水道のことについて理解できて良かった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今まであまり知らなかった内容であり、モニターを通じて知ることができて良かったです。(30歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
下水道に関する事に意識が向上した	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それまで、生活のなかで気にしていた、流していいものか、めんどうだからとしていたことの重大さに改めて気づいた。(30歳代女性、23区部)</li> </ul>
活動に期待している・激励・感謝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設見学や、情報提供など丁寧に対応してくれた。(60歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
レポートやアンケートで改善してほしいこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先にも記したが、回数をもう少し増やしても良いので、あまりに密度の濃いアンケートは少なくして欲しい。そうでないと、内容を見るのも大変だし、答えるのがきつい。(50歳代男性、多摩地区)</li> </ul>
勉強になった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京で生まれ東京で育ち下水道について知らない事が多かったが、モニターになり色々勉強させてもらった。(50歳代男性、23区部)</li> </ul>
施設見学について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に施設見学に参加出来たのが、良かった。また、機会があればモニター参加し、別の施設の見学もしてみたいと思った。(60歳代男性、23区部)</li> </ul>
楽しかった・モニターをして良かった	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応募を考えた入口は報酬だったが、アンケートに答える中で様々な取組を知ることができて面白かった。(20歳代以下男性、多摩地区)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・莫大な設備投資、環境破壊、災害対策などに注目した。下水道局でなく、環境維持局でも良いかと。(60歳代男性、多摩地区)</li> <li>・親切丁寧な案内がありメルマガでアンケート前に事前に見る動画の案内があり良かった。(60歳代女性、多摩地区)</li> </ul>

## (6) 下水道局への満足度

- ◆ 下水道局への満足度を0点から100点まで10点刻みで尋ねたところ「80点」が最も多く33.9%、次に「90点」の30.1%、「100点」の18.5%となり、「80点」以上の高評価が約8割だった。

Q8 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。(単一回答)

