

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

令和7年7月

東京都下水道局

目 次

1. 調査の概要	4
1.1. 調査目的	4
1.2. 調査対象	4
1.3. 調査方法	4
1.4. 回答回収率	4
1.5. 調査項目	4
1.6. 調査期間	4
1.7. 集計上・表記上への注意事項	4
2. 結果の概要	5
2.1. 「下水道」を意識する場面	5
2.2. 「下水道」に対するイメージ	5
2.3. 「下水道」に対する関心	5
2.4. 下水道の役割の認知度	5
2.5. 下水道に油を流すことによるリスク	6
2.6. 「東京アメッシュ」の認知と利用頻度	6
2.7. 大雨への備え	6
2.8. 下水道局のキャラクター	6
2.9. 下水道局公式 X アカウント	7
2.10. 東京都下水道局が推進する施策	7
2.11. 下水道局や下水道事業の情報入手経路	7
2.12. 東京都の下水道事業の広報	8
2.13. 下水道の役割をアピールする取組	8
2.14. 下水道事業の認知促進策	8
2.15. マンホールカード	8
2.16. マンホール蓋のデザイン	8
2.17. 東京都下水道局事業に対する意見・要望	8
3. 回答者属性	9
3.1. 回答者数と属性	9
3.2. 属性別グラフ	10
4. 集計結果	12

4.1.	「下水道」を意識する場面	12
4.2.	「下水道」に対するイメージ	16
4.3.	「下水道」に対する関心	18
4.4.	下水道の役割の認知度	21
4.5.	下水道に油を流すことによるリスク	24
4.6.	「東京アメッシュ」の認知と利用頻度	27
4.7.	大雨への備え	28
4.8.	下水道局のキャラクター	30
4.9.	下水道局公式 X アカウント	33
4.10.	東京都下水道局が推進する施策	37
4.11.	下水道局や下水道事業の情報入手経路	45
4.12.	東京都の下水道事業の広報	51
4.13.	下水道の役割をアピールする取組	64
4.14.	下水道事業の認知促進策	72
4.15.	マンホールカード	77
4.16.	マンホール蓋のデザイン	79
4.17.	東京都下水道局事業に対する意見・要望	81

1. 調査の概要

1.1. 調査目的

下水道局事業についての認知度、要望及び評価等を把握するとともに、アンケートにお答えいただくことを通じて日常生活の中の下水道を認識していただく事を目的とする。

1.2. 調査対象

- ① 調査対象：都内 23 区に居住する満 18 歳以上の男女個人
- ② 調査対象の数：3,000 名
- ③ 抽出方法：住民基本台帳に基づく層化二段無作為抽出

1.3. 調査方法

インターネット・調査票への自記式アンケート

1.4. 回答回収率

モニター件数	: 3,000 名
回答者数	: 1,226 名
回答率	: 40.9%

1.5. 調査項目

東京都下水道局 広報広聴アンケート

1.6. 調査期間

令和 6 年 10 月 23 日（水）～ 令和 6 年 12 月 21 日（土）

1.7. 集計上・表記上への注意事項

- 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、比率を小数点第二位で四捨五入し「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 本文中の年代、職業別分析において、年代、職業それぞれにおける「無回答」「不明」は省略する。

2. 結果の概要

2.1. 「下水道」を意識する場面

「下水道」を意識する場面は「トイレを使うとき」が 75.6%と最も多く、次いで「くさい臭いがしたとき」が 66.6%だった。「川や海を見ているとき」は 9.6%と少なかった。

「トイレを使うとき」「キッチン・お風呂で水を使うとき」「検針票や請求書などを目にしたとき」は年齢が高いほど、「くさい臭いがしたとき」は年齢が低いほど高い傾向があった。「マンホールを見かけたとき」「工事現場を見かけたとき」は年齢による差異は見られなかった。

2.2. 「下水道」に対するイメージ

「下水道」に対するイメージは「汚い、臭う」が最も多く、「生活に必要」との回答も多かった。

2.3. 「下水道」に対する関心

2.3.1. 「下水道」に対する関心

下水道に対して関心を持っているかについては、「どちらともいえない」が 52.9%で最も多く、次いで「関心を持っている」が 31.2%、「関心を持っていない」が 15.6%だった。

年代別では「関心を持っている」は 70 歳以上が最も多く、年代が下がるほど減少傾向が見られ、20 歳代以下が最も少なかった。

2.3.2. 関心を持っている事柄

「下水道」に関心を持っていると回答した人が関心を持っている事柄は、「安全・災害などに関すること」が最も多く、次いで「処理方法・しくみについて」だった。

「老朽化・工事に関すること」は最も低かった。

2.4. 下水道の役割の認知度

2.4.1. 下水道の役割（快適な生活環境の創出）

下水道の役割（快適な生活環境）を「知っている」人は 58.3%、「知らない」人は 41.5%だった。

年代別では、「知っている」は 70 歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

2.4.2. 下水道の役割（水環境の改善）

下水道事業の役割（水環境の改善）を「知っている」人は 66.4%、「知らない」人は 33.4%だった。

年代別では、「知っている」は 70 歳以上が最も多く、概ね年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

2.4.3. 下水道の役割（浸水の防除）

下水道の役割（浸水の防除）を「知っている」人は 63.4%、「知らない」人は 35.6%だった。

年代別では、「知っている」は 70 歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

2.5. 下水道に油を流すことによるリスク

2.5.1. リスクの認知度（下水道管の詰まりや悪臭）

下水道に油を流してしまうことによるリスク（下水道管の詰まりや悪臭）は、「知っていた」が78.3%、「知らなかった」が21.0%だった。

年代別では、「知っていた」は、全体を通して7割台半ばから8割超だった。

2.5.2. リスクの認知度（オイルボールの流出）

下水道に油を流してしまうことによるリスク（オイルボールの流出）は、「知っていた」が51.0%、「知らなかった」が48.3%だった。

年代別では、「知っていた」は、70歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

2.5.3. 油汚れの拭き取りの実施状況

油で汚れた皿や鍋を洗う際に、汚れを「いつも拭き取ってから洗っている」人は43.5%、「時々拭き取ってから洗っている」は37.2%、「拭き取らずに洗っている」は16.2%だった。

年代別では「いつも拭き取ってから洗っている」が70歳以上で49.8%と最も高かった。

2.6. 「東京アメッシュ」の認知と利用頻度

「東京アメッシュ」の認知と利用頻度は、「「東京アメッシュ」を知らない」が78.0%と最も高く、次いで「ほとんど見ない（年に数回）」が9.3%だった。

年代別では「「東京アメッシュ」を知らない」割合は年代が下がるにつれ高くなる傾向だった。

2.7. 大雨への備え

2.7.1. 雨水ますを塞がないこと

大雨への備え（雨水ますを塞がないこと）について、「知らなかった」が33.1%、次いで「実践している」が31.9%だった。

年代別では「実践している」は、70歳以上が43.8%と最も高く20歳代以下が21.0%と低かった。20歳代以下では半数近くが「知らなかった」と回答した。

2.7.2. 土のうや水のうを備えること

大雨への備え（土のうや水のうを備えること）について、「必要がない」が46.0%、次いで「実践していない」が30.8%だった。

土のうや水のうを備えることを「知らなかった」割合は、20歳代以下が29.8%と最も高く70歳以上が7.4%と最も低かった。

職業別では「知らなかった」の割合は、学生が36.0%と高かった。

2.8. 下水道局のキャラクター

2.8.1. キャラクターの認知度

下水道局のキャラクターを「知っている」人は11.7%、「知らない」人は87.2%だった。

年代別で「知っている」人は、20歳代以下が最も多く、年代が高くなるにつれ減少する傾向だった。

職業別では「知っている」人は、学生が28.0%で、他の年代よりも高かった。

2.8.2. キャラクターの認知度（見た目）

下水道のキャラクターを知っていると回答した人に、キャラクターの見た目について聞いたところ、正解である『アースくん』が66.4%、次いで『水滴くん』が28.0%だった。

『アースくん』と回答した割合は、50歳代が79.2%と最も高く、20歳代以下が59.1%と最も低かった。

2.8.3. キャラクターの認知度（名前）

下水道のキャラクターを知っていると回答した人に、キャラクターの名前を聞いたところ、正解である『アースくん』が57.3%だった。

年代別では『アースくん（正解）』の割合は、70歳以上が66.7%と最も高かった。

2.9. 下水道局公式Xアカウント

2.9.1. Xアカウントのフォロー

下水道局公式Xアカウントのフォローは、「していない」人が55.5%だった。「Xをやっていない」人は42.1%だった。

年代別ではフォロー「していない」の割合は20歳代以下が78.2%と最も高く、年代が上がるにつれ減少した。

職業別ではフォロー「していない」の割合は、学生が68.0%と高かった。

2.9.2. フォローしたくなる投稿

下水道局のXアカウントをフォローしていない人に、フォローしたくなる投稿を尋ねたところ、「暮らしに役立つ情報（大雨への備え等）の投稿」が79.7%と最も高かった。

年代別では、「暮らしに役立つ情報（大雨への備え等）の投稿」はすべての年代で7割を超えた。

2.10. 東京都下水道局が推進する施策

2.10.1. 施策の認知度

下水道局が推進している各施策のうち知っている施策は、「浸水対策」が43.9%と最も高く、次いで「震災対策」が37.9%、「再構築」が37.7%だった。

年代別では年代が高くなるにつれ、認知度が上がる傾向だった。

2.10.2. 施策で大事と考えるもの

下水道局が推進する施策で大事と考えるものは、「震災対策」が42.5%と最も高く、次いで「再構築」が38.1%、「浸水対策」が31.9%だった。

2.11. 下水道局や下水道事業の情報入手経路

下水道局や下水道事業の内容についての情報の入手経路は、「テレビ」が35.8%と最も高く、「インターネットニュースサイト」が15.4%、「広報東京都」が10.1%だった。

新聞や広報誌などの紙媒体は年代が上がるほど高く、インターネットニュースサイトは年代が低いほうが高かった。

2.12. 東京都の下水道事業の広報

2.12.1. 下水道事業の認知度

下水道事業で「知っている」との回答は、「下水道の仕組みや役割」が53.7%で最も多く、次いで「下水道施設の見学案内」が13.7%、「下水道料金の内訳と使い道」が12.2%だった。

「下水道料金の内訳と使い道」「下水道工事に関わる情報」は年代が高くなるほど「知っている」割合が高くなった。

「下水道の仕組みや役割」は学生が最も高かった。

2.13. 下水道の役割をアピールする取組

2.13.1. 取組の認知度

下水道事業の広報戦略について「知らなかった」取組は、「お客さまとの交流を深める取組」（74.7%）、「お客さまの声を聴く取組」（73.1%）、「次世代を担う若い世代への取組」（71.8%）が多かった。

2.14. 下水道事業の認知促進策

下水道事業を知ってもらうため行うべき取組は、「学校、区市役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が45.0%、次いで「テレビなどマスコミを活用した広報」（44.4%）、「SNSを活用した積極的な情報発信」（41.7%）が多かった。

「下水道局が発行する広報誌の配布」「テレビなどマスコミを活用した広報」は年代が上がるほど高く、「SNSを活用した積極的な情報発信」「インターネット上への広告の掲出」は若年層で高かった。

2.15. マンホールカード

2.15.1. カードの認知度

マンホールカードのことを「知らない」人は63.1%、「知っている」人は36.4%だった。

2.15.2. カードの収集状況

マンホールカードを「知っている」と回答した人のマンホールカードの収集状況は、「1枚も持っていない」人が91.5%だった。

2.16. マンホール蓋のデザイン

親しみが持てるマンホール蓋のデザインは、「キャラクター・著名人」「地域性・名産品」を挙げた人が多かった。

2.17. 東京都下水道局事業に対する意見・要望

東京都下水道局事業に対する意見・感想は、「満足しているので現状維持をしっかりとって欲しい」「イベント・PRを展開して欲しい」が多かった。

3. 回答者属性

アンケートは、令和6年10月23日（水）から令和6年12月21日（土）までの約2か月間を実施した。
その結果、1,226名の方から回答があった。（回答率 40.9%）

3.1. 回答者数と属性

＜年代別＞

年代	回答者数	回答者中の割合
20 歳代以下	124	10.1%
30 歳代	195	15.9%
40 歳代	268	21.9%
50 歳代	226	18.4%
60 歳代	191	15.6%
70 歳以上	217	17.7%
無回答	5	0.4%
合計	1226	100.0%

＜職業別＞

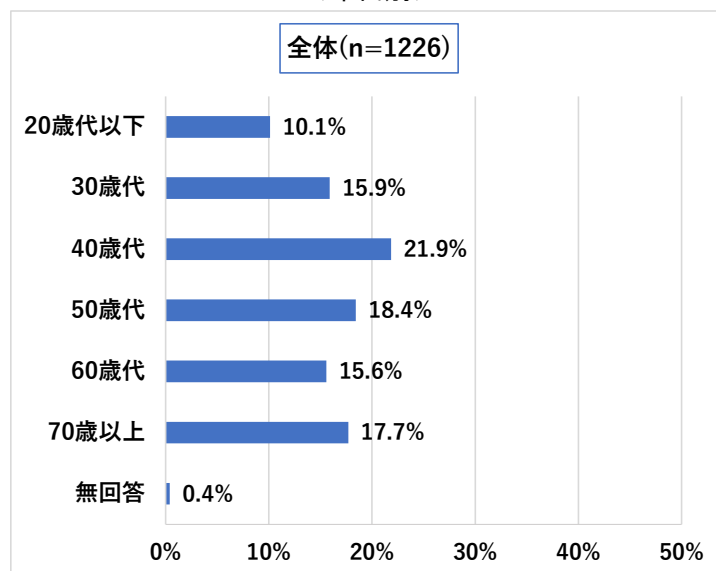
職業	回答者数	回答者中の割合
自営業主・家族従業	107	8.7%
会社員・団体職員・公務員	577	47.1%
アルバイト・パートタイマー	169	13.8%
家事専業	129	10.5%
学生	25	2.0%
無職	172	14.0%
その他	40	3.3%
無回答	7	0.6%
合計	1226	100.0%

<地区別>

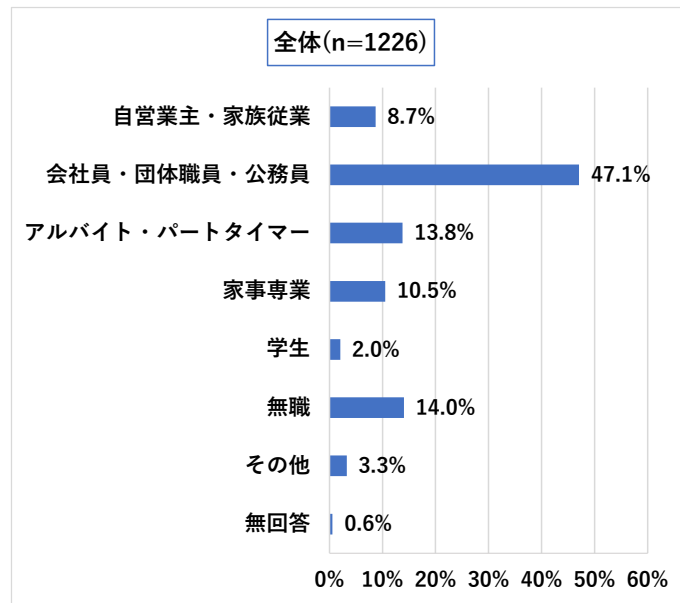
地域	回答者数	回答者中の割合
千代田区	13	1.1%
中央区	21	1.7%
港区	28	2.3%
新宿区	37	3.0%
文京区	26	2.1%
台東区	36	2.9%
墨田区	38	3.1%
江東区	73	6.0%
品川区	44	3.6%
目黒区	33	2.7%
大田区	88	7.2%
渋谷区	22	1.8%
世田谷区	134	10.9%
杉並区	64	5.2%
中野区	49	4.0%
豊島区	30	2.4%
練馬区	108	8.8%
板橋区	77	6.3%
北区	43	3.5%
荒川区	28	2.3%
足立区	72	5.9%
葛飾区	70	5.7%
江戸川区	88	7.2%
無回答	4	0.3%
合計	1226	100.0%

3.2. 属性別グラフ

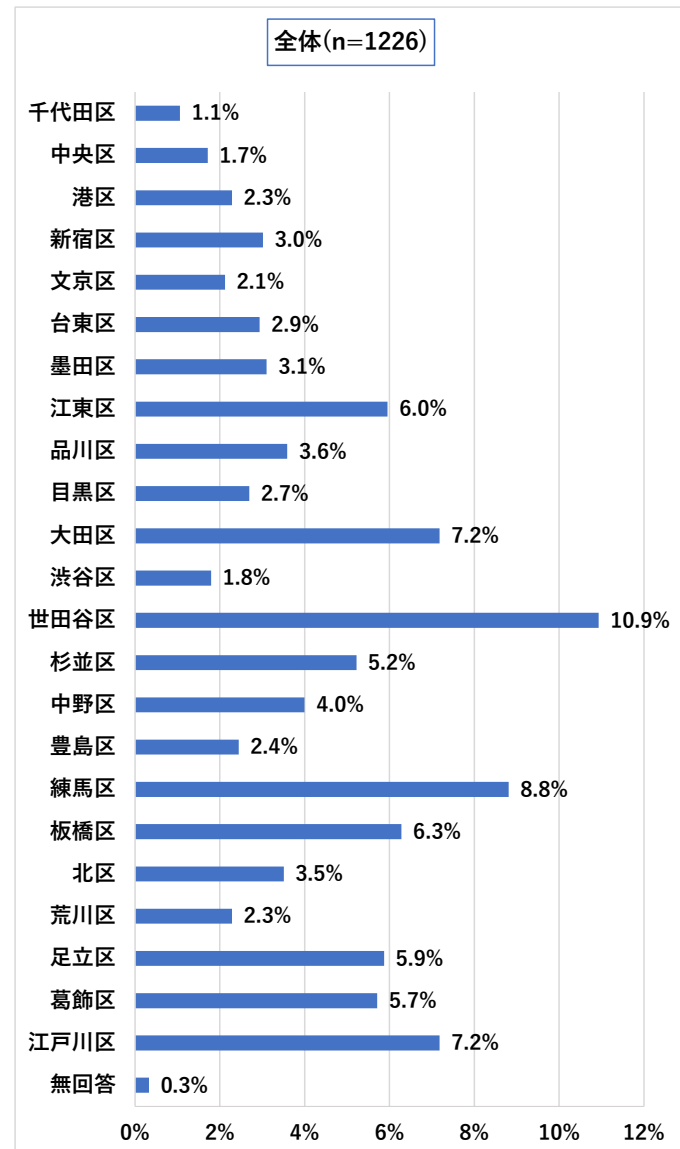
<年代別>



<職業別>



<地域別>



4. 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。

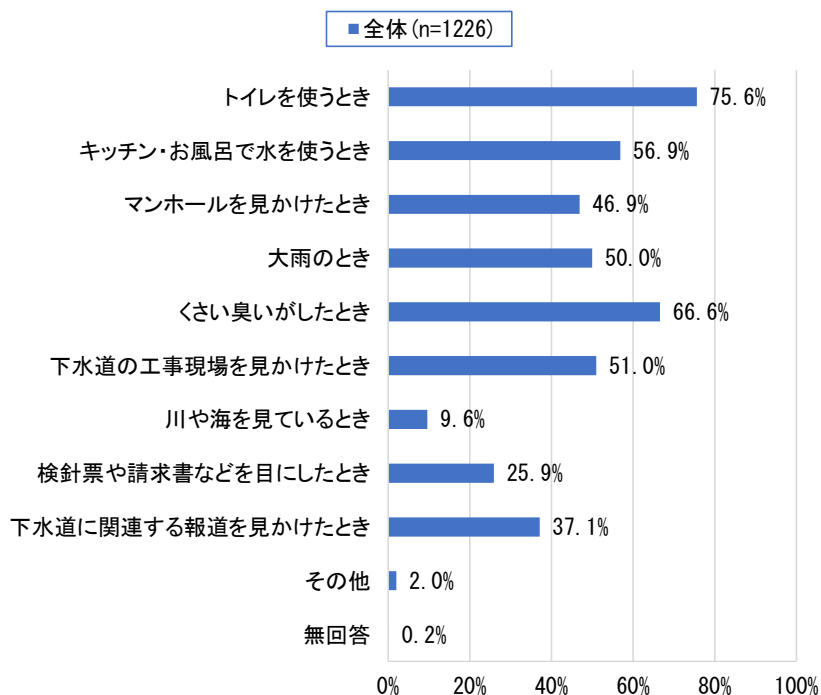
※ 年代別集計結果において、20 歳代母数は 30 未満の為、コメントを省略した。

4.1. 「下水道」を意識する場面

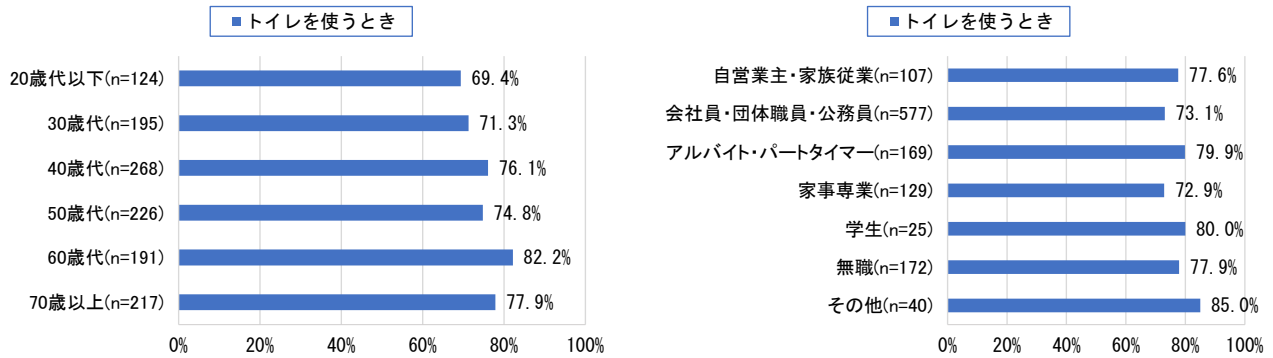
- ◆ 「下水道」を意識する場面は「トイレを使うとき」が 75.6％と最も多く、次いで「くさい臭いがしたとき」が 66.6％だった。「川や海を見ているとき」は 9.6％と少なかった。
- ◆ 「トイレを使うとき」「キッチン・お風呂で水を使うとき」「検針票や請求書などを目にしたとき」は年齢が高いほど、「くさい臭いがしたとき」は年齢が低いほど高い傾向があった。「マンホールを見かけたとき」「工事現場を見かけたとき」は年齢による差異は見られなかった。

Q 1 あなたは生活の中でどのような場面で「下水道」を意識しますか。
以下の選択肢の中から、該当するものをお選びください。（○はいくつでも）

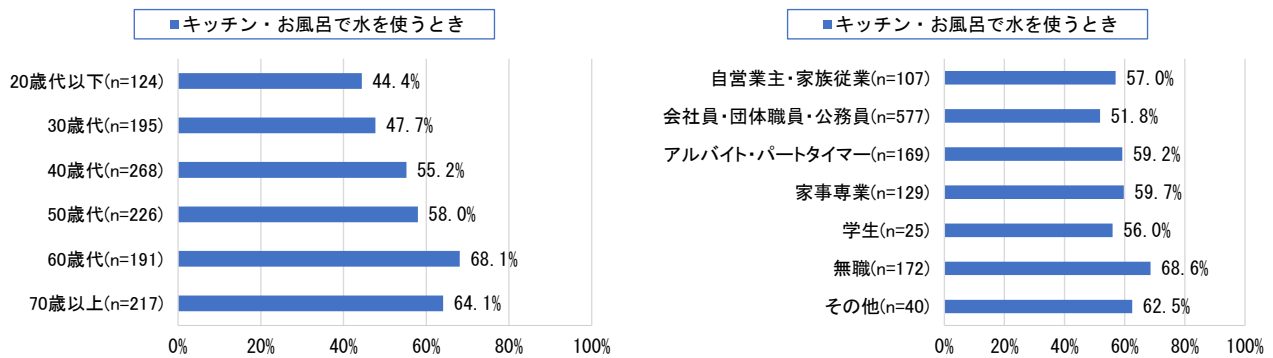
図表 4-1-1 「下水道」を意識する場面（全体）



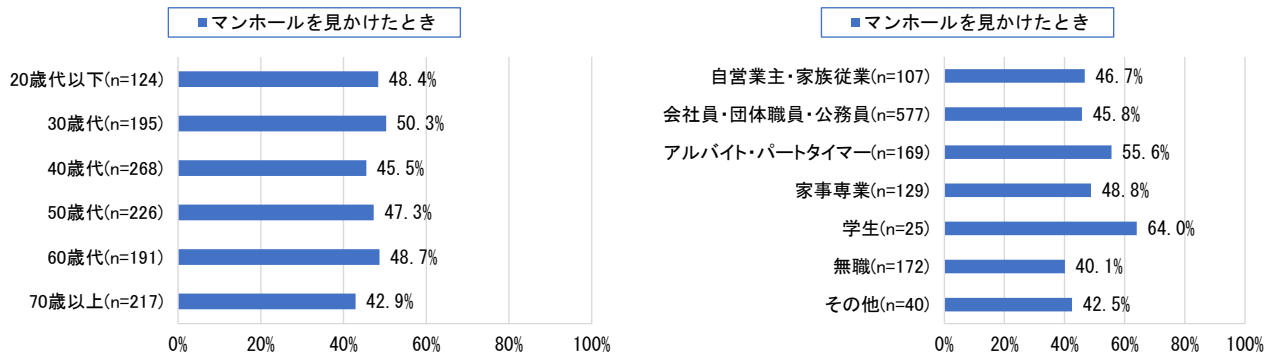
図表 4-1-2 「トイレを使うとき」回答者の属性別構成



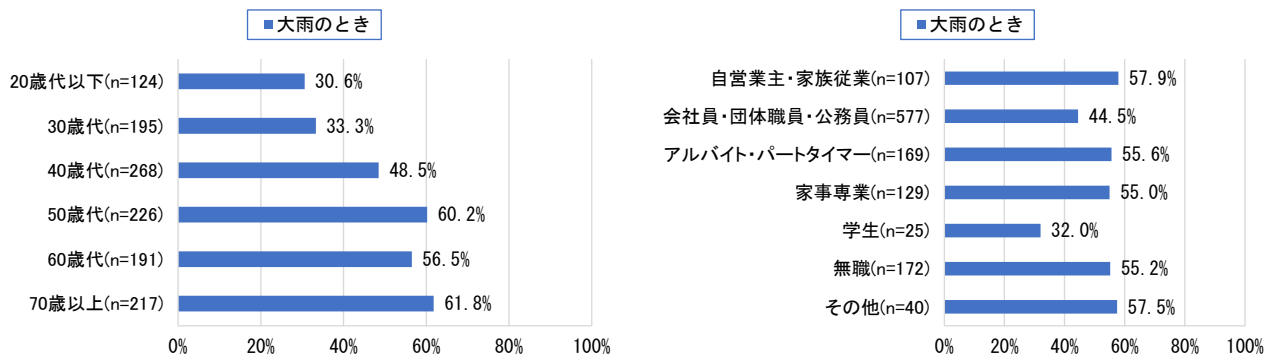
図表 4-1-3 「キッチン・お風呂で水を使うとき」回答者の属性別構成



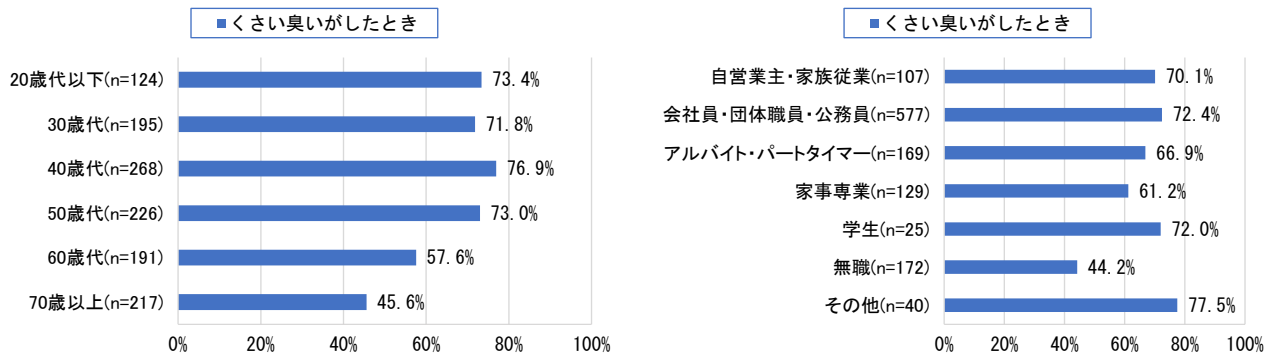
図表 4-1-4 「マンホールを見かけたとき」回答者の属性別構成



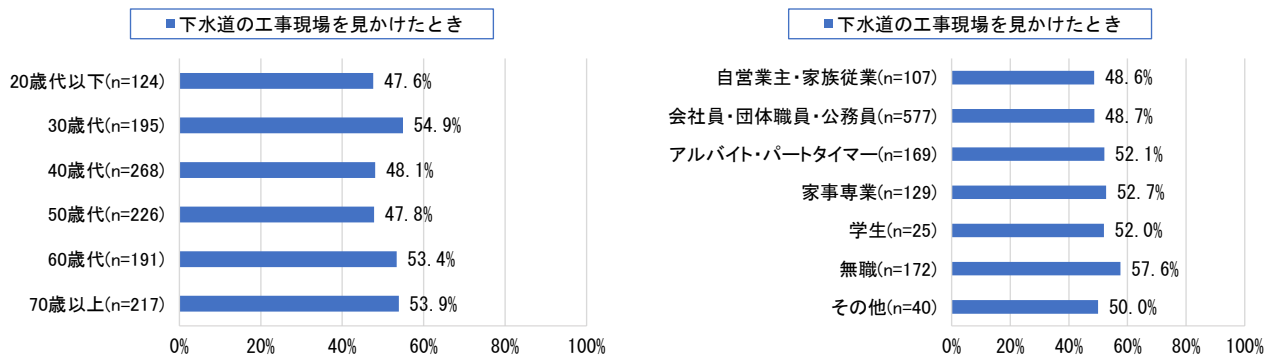
図表 4-1-5 「大雨のとき」回答者の属性別構成



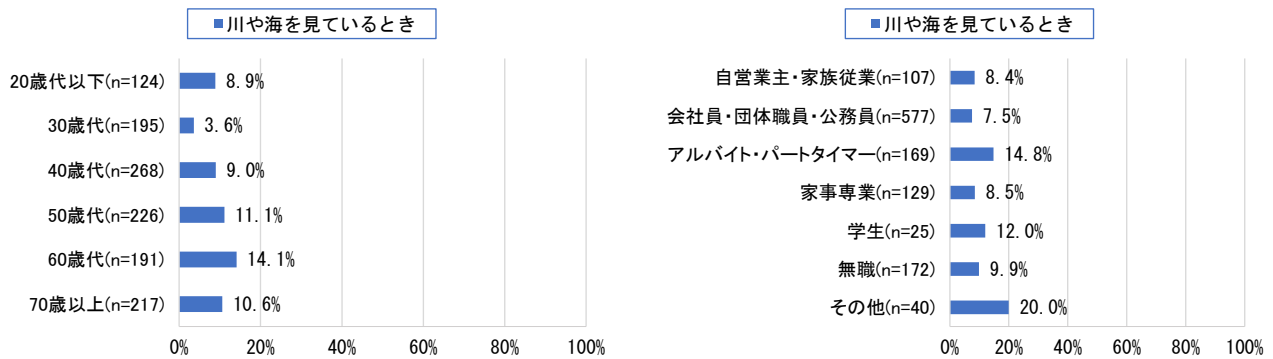
図表 4-1-6 「くさい臭いがしたとき」回答者の属性別構成



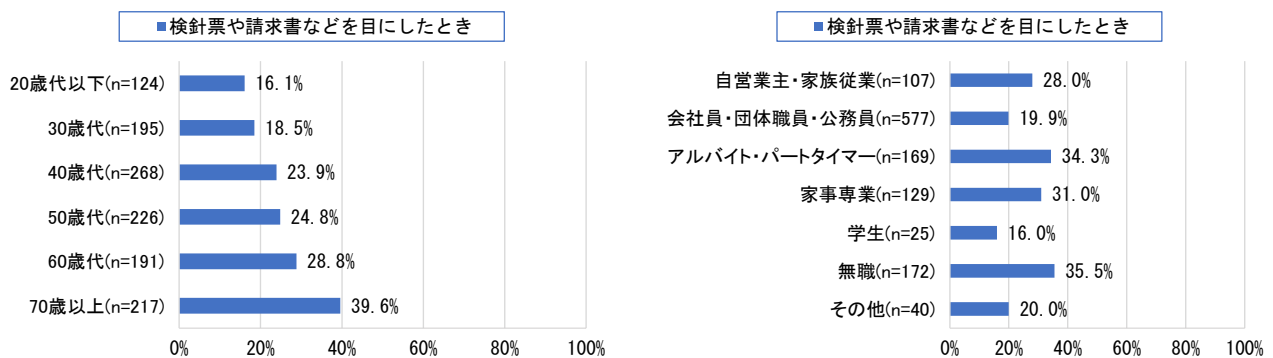
図表 4-1-7 「下水道の工事現場を見かけたとき」回答者の属性別構成



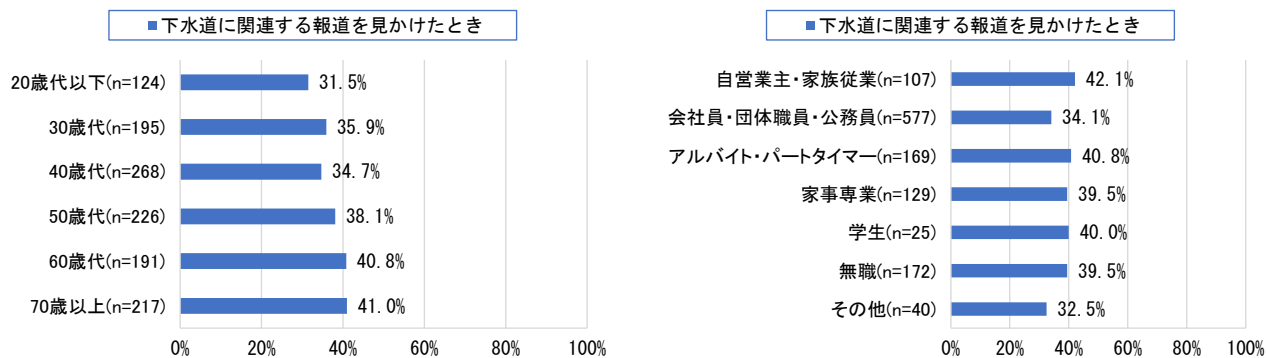
図表 4-1-8 「川や海を見ているとき」回答者の属性別構成



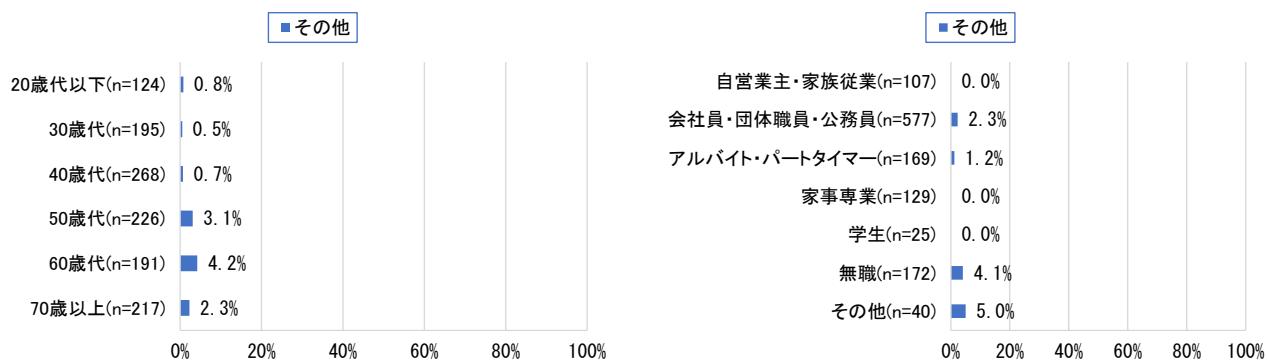
図表 4-1-9 「検針票や請求書などを目にしたとき」回答者の属性別構成



図表 4-1-10 「下水道に関連する情報を見かけたとき」回答者の属性別構成



図表 4-1-11 「その他」回答者の属性別構成

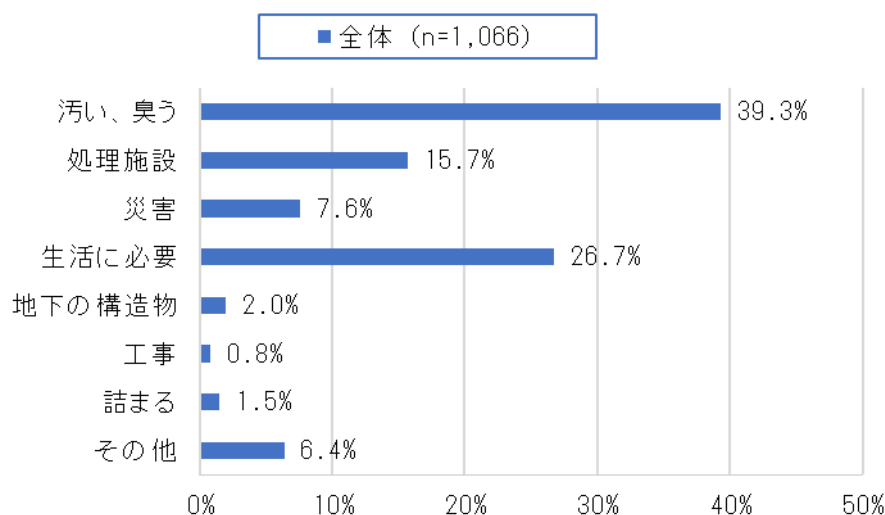


4.2. 「下水道」に対するイメージ

◆ 「下水道」に対するイメージは「汚い、臭う」が最も多く、「生活に必要」との回答も多かった。

Q2 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自由にお答えください。（自由記入）

図 4-2 「下水道」に対するイメージ



＞汚い、臭う

- ◆ 臭くて汚いイメージ。（30 歳代、新宿区）
- ◆ 家庭や商業施設から排出された汚い排水が流れているところ。（40 歳代、大田区）
- ◆ 汚水というイメージ。日々の生活の中で、我々が出す水であると認識している。（60 歳代、江東区）

＞処理施設

- ◆ 洗された水はどこへ行くのか？タバコの吸いガラをすてる人がいる。どのように処理されるのか考えます。（70 歳以上、江東区）
- ◆ 最終的には濾過されきれいな水になる。（60 歳代、葛飾区）
- ◆ 使った水をきれいにする。都市衛生に欠かせない機能。（30 歳代、荒川区）

＞災害

- ◆ 大雨災害などで、あふれたらどうしようと思ったりします。（30 歳以上、世田谷区）
- ◆ 地震の時、トイレが使えないとき。（70 歳以上、隅田区）
- ◆ ゲリラ豪雨の時など心配になる。住んでいる家が 5 階建ての 1 階なので、トイレから逆流しないか、とても気になる。（50 歳代、大田区）

＞生活に必要

- ◆ 下水道があるからこそ道路上がきれいであるのと、雨水が流れていき洪水にならないことと、水溜りも残らない、大切な物であること。（70 歳以上、台東区）

- ◆ 下水道のおかげで便利で清潔な暮らしができていると思います。最重要的なものというイメージです。
(40 歳代、葛飾区)
- ◆ 地下を通っているため普段は見えないが、人間が使った水を自然に返すために必要なもの。
(50 歳代、中野区)

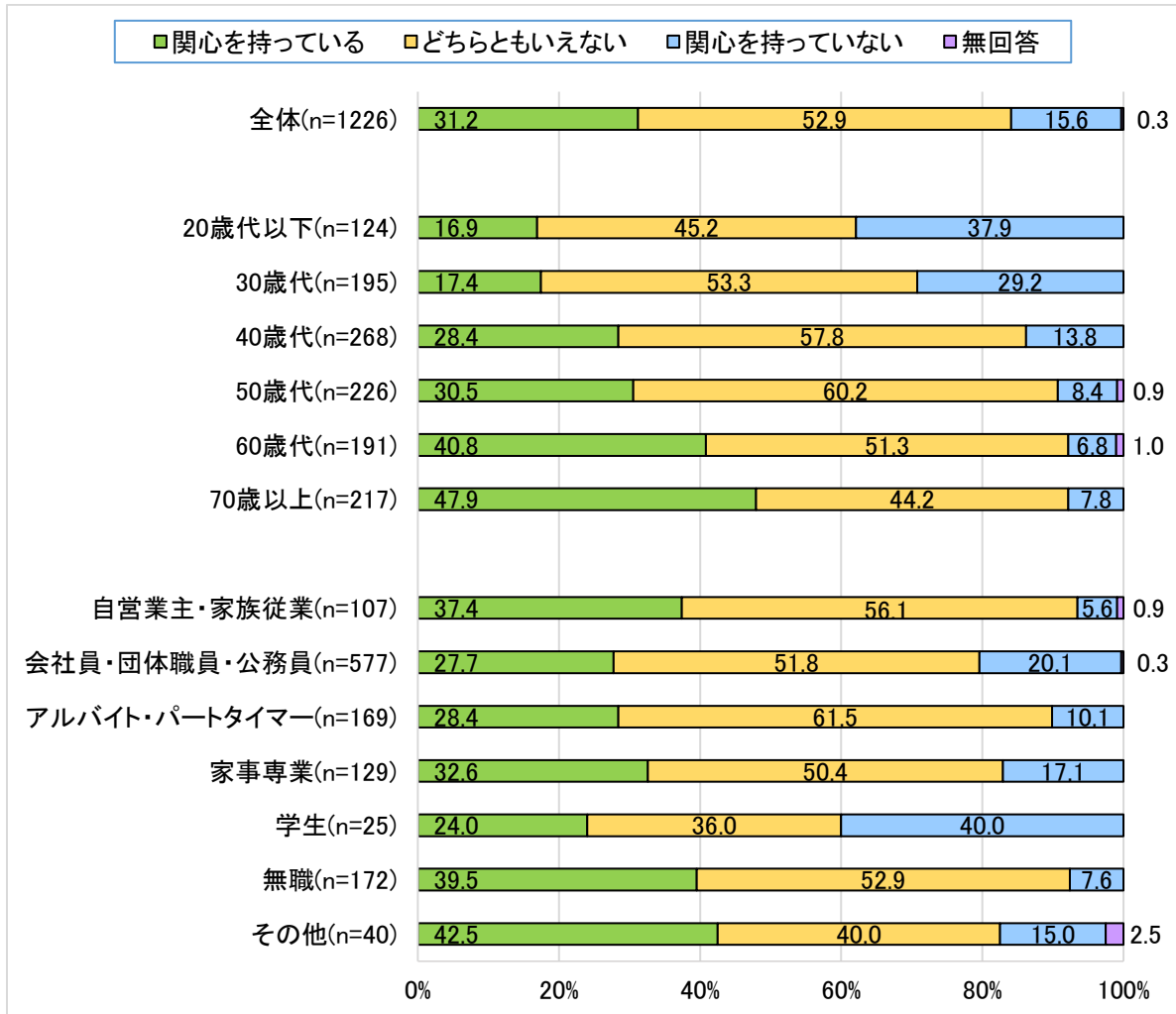
4.3. 「下水道」に対する関心

4.3.1. 「下水道」に対する関心

- ◆ 下水道に対して関心を持っているかについては、「どちらともいえない」が52.9%で最も多く、次いで「関心を持っている」が31.2%、「関心を持っていない」が15.6%だった。
- ◆ 年代別では「関心を持っている」は70歳以上が最も多く、年代が下がるほど減少傾向が見られ、20歳代以下が最も少なかった。

Q3 あなたは、「下水道」に対して関心をお持ちですか。（○は1つ）

図表 4-3-1 「下水道」に対する関心

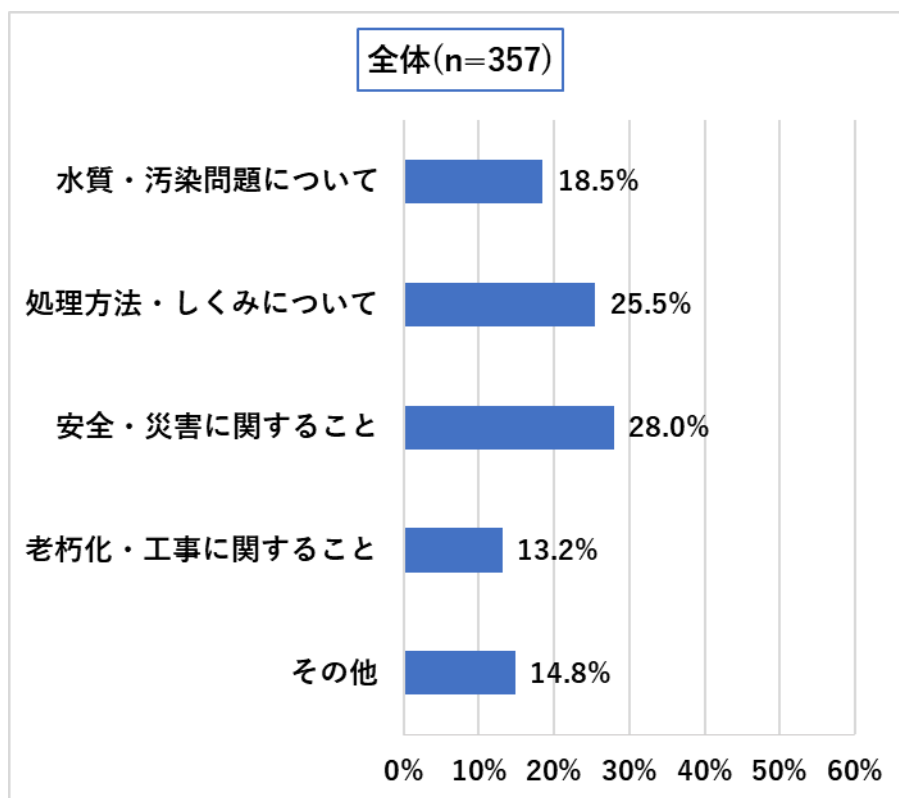


4.3.2. 関心を持っている事柄

- ◆ 「下水道」に関心を持っていると回答した人が関心を持っている事柄は、「安全・災害などに関すること」が最も多く、次いで「処理方法・しくみについて」だった。
- ◆ 「老朽化・工事に関すること」は最も低かった。

Q3-1 問3で「1 関心を持っている」を選択された方にお尋ねします。あなたは「下水道」についてどのような事柄に関心をお持ちですか。自由にお答えください。（自由記入）

図 4-3-2 関心を持っている事柄



➤水質・汚染問題について

- ◆ においやつまり。環境（海や川）になるべく影響のないように。（70 歳以上、目黒区）
- ◆ 昔、汚水による河川の汚れをニュースで見て、以来ずっと気をつけていた。最近改善されたと耳にするたび嬉しく思います。（40 歳代、世田谷区）
- ◆ 水は大切な資源なので、下水もしっかり処理をして川や海に流れてほしいです。（60 歳代、葛飾区）

➤処理方法・しくみなどについて

- ◆ どのように処理されているのか、仕組みが知りたいです。（40 歳代、大田区）
- ◆ 排水から取り除いた汚泥の活用方法。（60 歳代、江東区）
- ◆ 水路の流れ、生活排水の浄化の工程などには関心と興味があります。（30 歳代、北区）

➤安全・災害などに関すること

- ◆ マンホールから下水があふれてくること。特に住まいが近所に比べ低い地域であるので。（70 歳以上、世田谷区）
- ◆ ゲリラ豪雨や台風の時などの時の排水能力。（20 歳代以下、台東区）
- ◆ 大雨の時に、水害が発生することが増えてきている気がする。街の中のゴミは海洋汚染にもつながるので、常日頃の掃除は大事かもしれないと思う。（50 歳代、台東区）

➤老朽化・工事に関すること

- ◆ 設置されてからの年数を考えると、そろそろ少しずつ新しい管にかえていって欲しいと感じています。（50 歳代、中野区）
- ◆ 古い下水道管の取り替え。（20 歳代以下、大田区）
- ◆ メンテナンスはどのように、またどれくらいの頻度で行なわれているのか。新しい技術が導入されるのはどの程度のサイクルなのか。（60 歳代、世田谷区）

➤その他

- ◆ やはり下水なのできれいではない水が流れるので、少しでも少しでも汚くない水を流す努力をするために、何が出来るのか。負担が少なく私達誰でもが協力できる事があればいいと思う。施設に頼るだけでなく個人の意識。（50 歳以上、品川区）
- ◆ 現状は満足していますが、将来的にもこれを同じように安全面、料金面等で維持していけるのか気になります。（40 歳代、渋谷区）

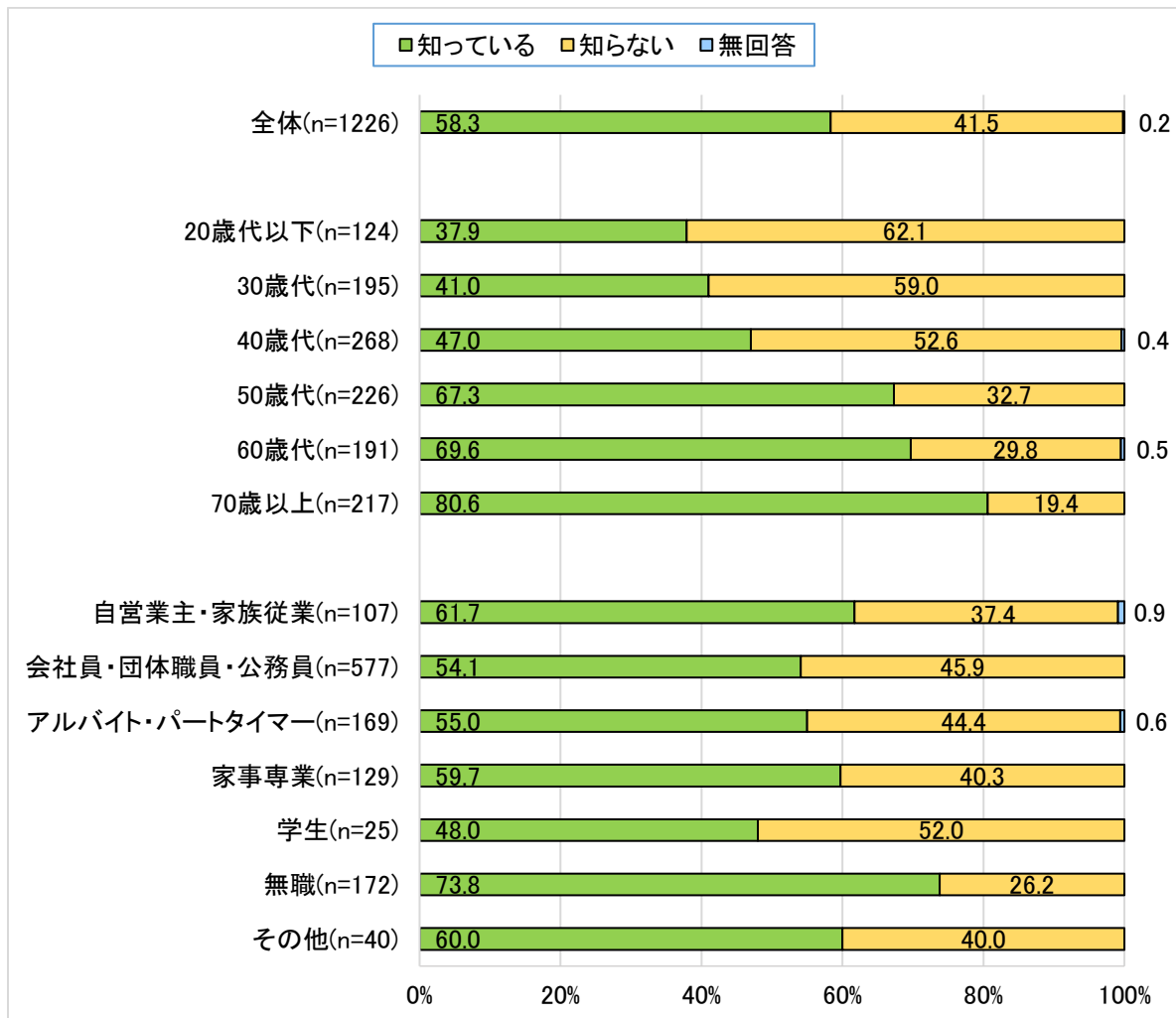
4.4. 下水道の役割の認知度

4.4.1. 下水道の役割（快適な生活環境の創出）

- ◆ 下水道の役割（快適な生活環境）を「知っている」人は58.3%、「知らない」人は41.5%だった。
- ◆ 年代別では、「知っている」は70歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

Q 4 都内の下水道はほぼ100%の普及率となり、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 4-4-1 下水道の役割（快適な生活環境）の認知度

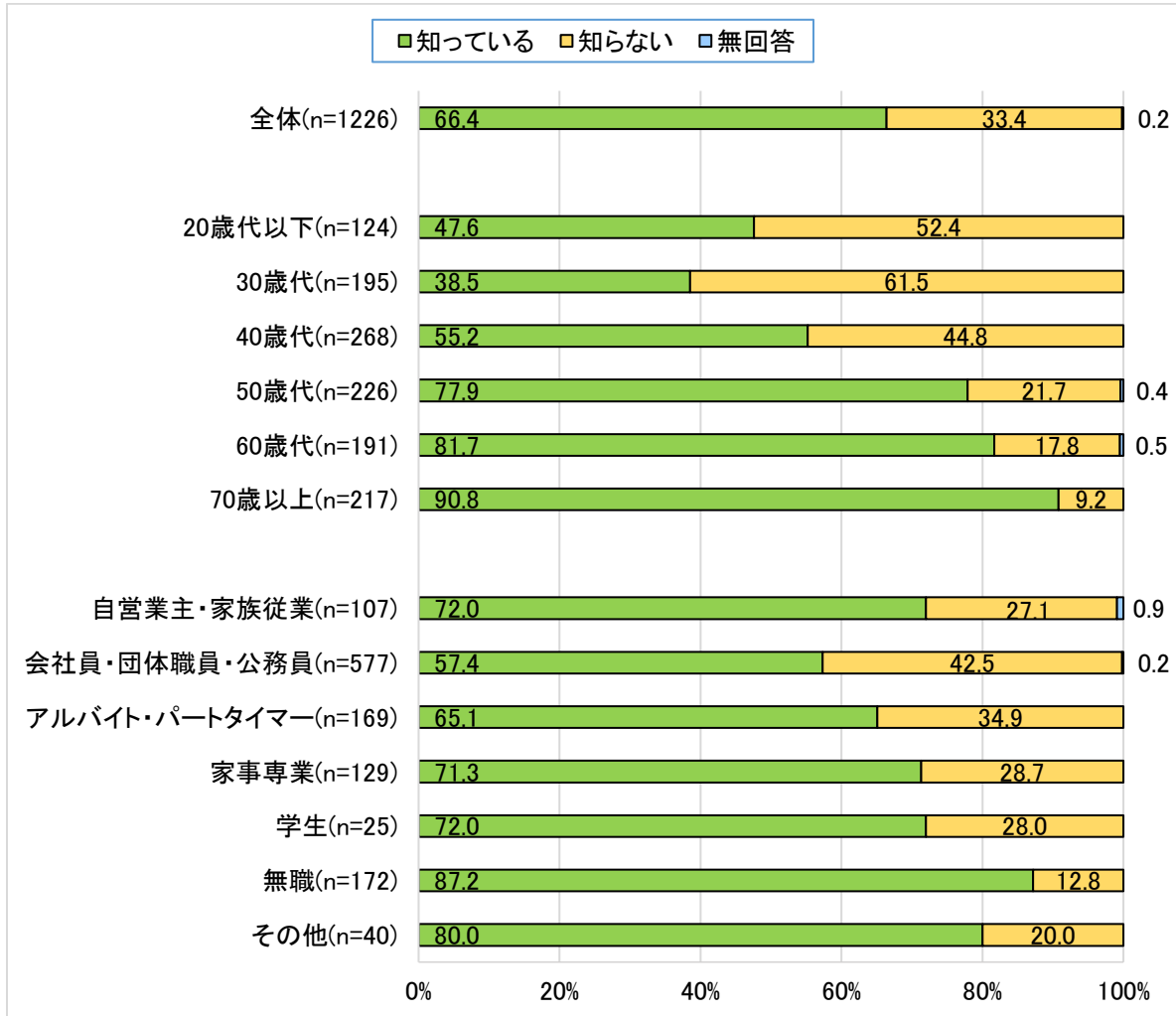


4.4.2. 下水道の役割（水環境の改善）

- ◆ 下水道事業の役割（水環境の改善）を「知っている」人は66.4%、「知らない」人は33.4%だった。
- ◆ 年代別では、「知っている」は70歳以上が最も多く、概ね年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

Q 5 日常生活で発生する汚れた水を処理し、きれいにして川に戻すことで、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 4-4-2 下水道の役割（下水処理）の認知度

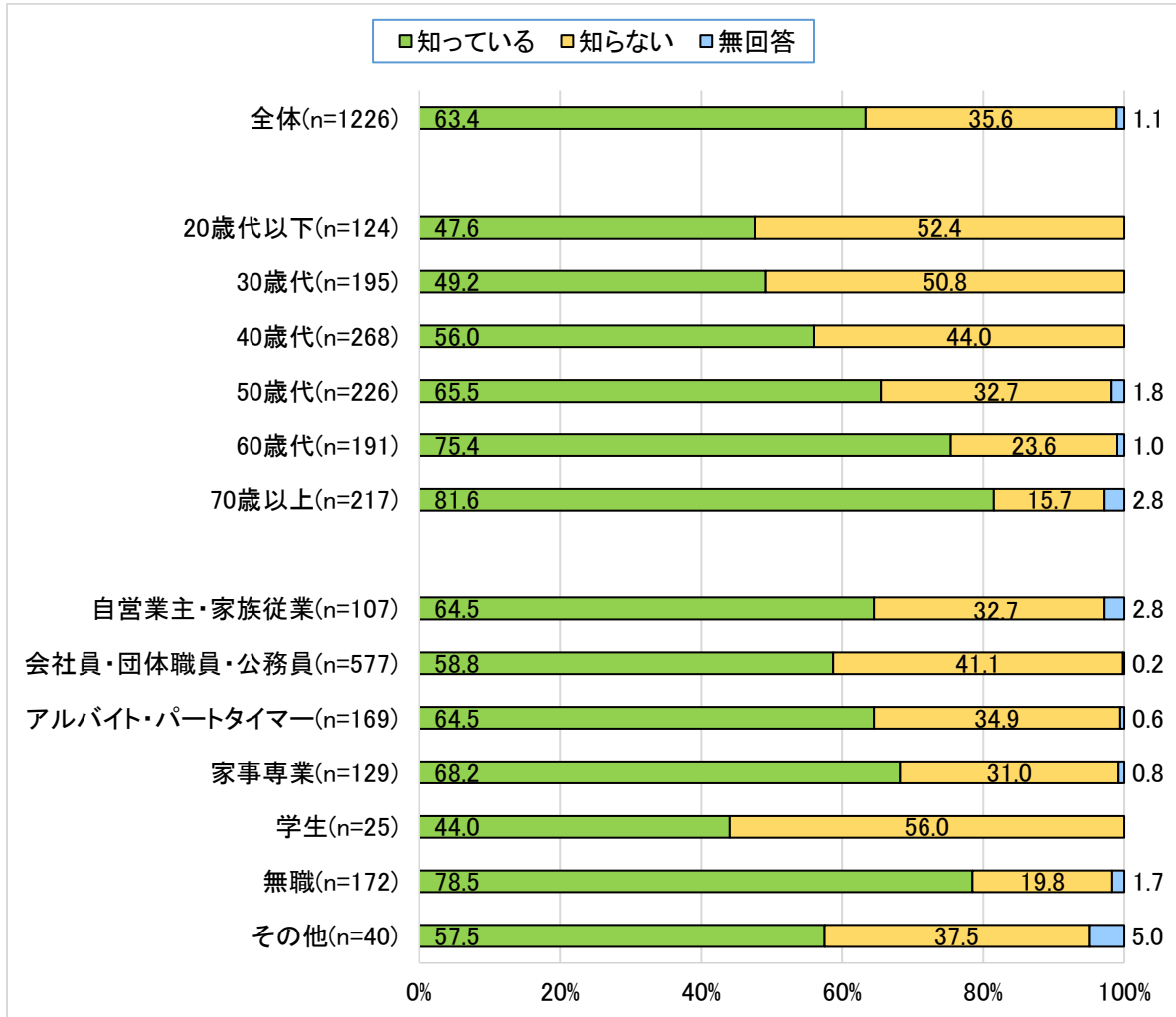


4.4.3. 下水道の役割（浸水の防除）

- ◆ 下水道の役割（浸水の防除）を「知っている」人は63.4%、「知らない」人は35.6%だった。
- ◆ 年代別では、「知っている」は70歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

Q 6 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 4-4-3 下水道の役割（浸水の防除）の認知度



4.5. 下水道に油を流すことによるリスク

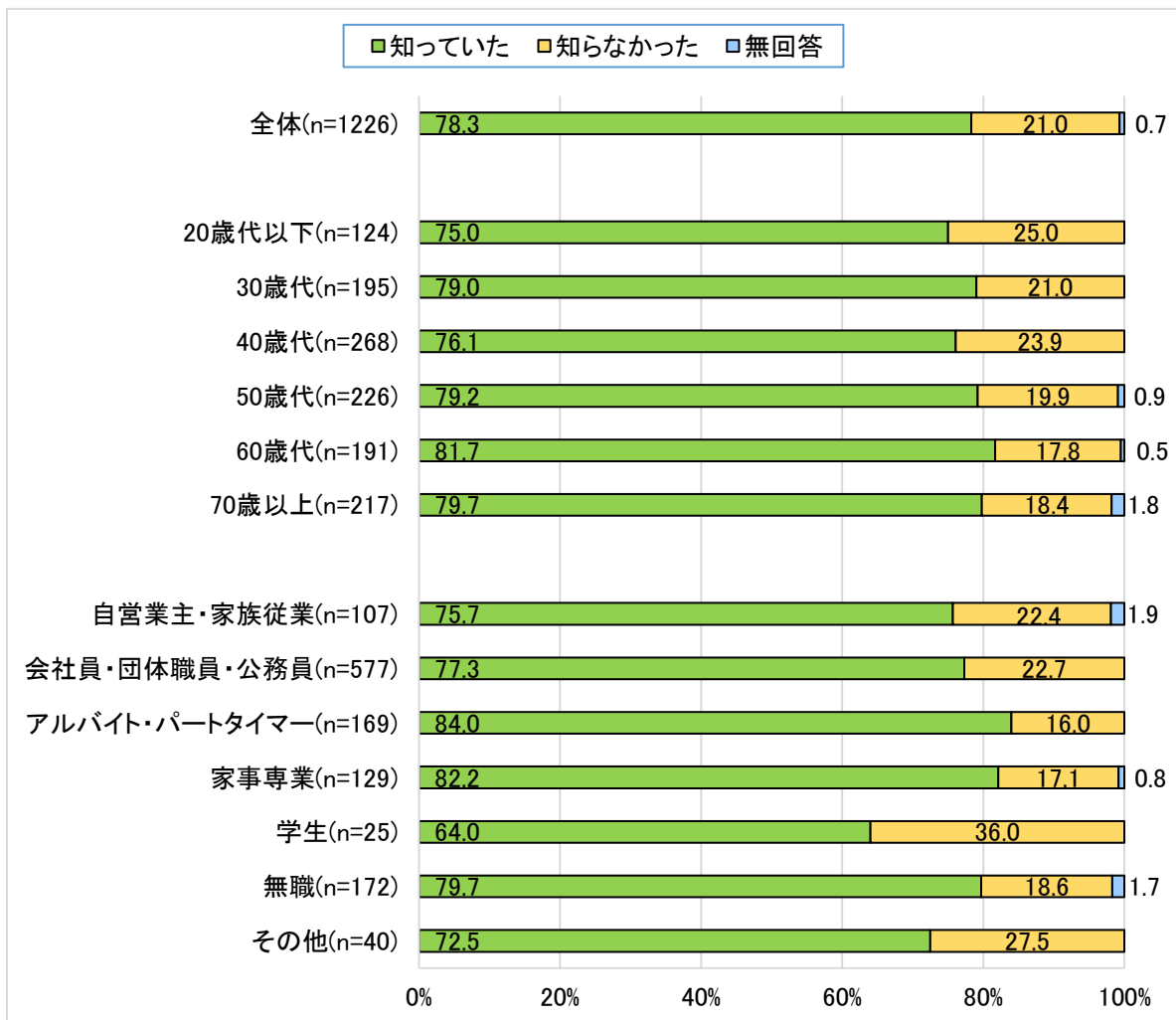
4.5.1. リスクの認知度（下水道管の詰まりや悪臭）

- ◆ 下水道に油を流してしまうことによるリスク（下水道管の詰まりや悪臭）は、「知っていた」が78.3%、「知らなかった」が21.0%だった。
- ◆ 年代別では、「知っていた」は、全体を通して7割台半ばから8割超だった。

Q7 あなたは、油を下水道に流してしまうことによって、以下の現象の原因につながるについて知っていますか。

- ① 油を下水道に流すと、下水道管の中で冷えて固まり、下水道管の詰まりや悪臭の原因になる

図 4-5-1 下水道に油を流すことによるリスクの認知度（下水道管の詰まりや悪臭）



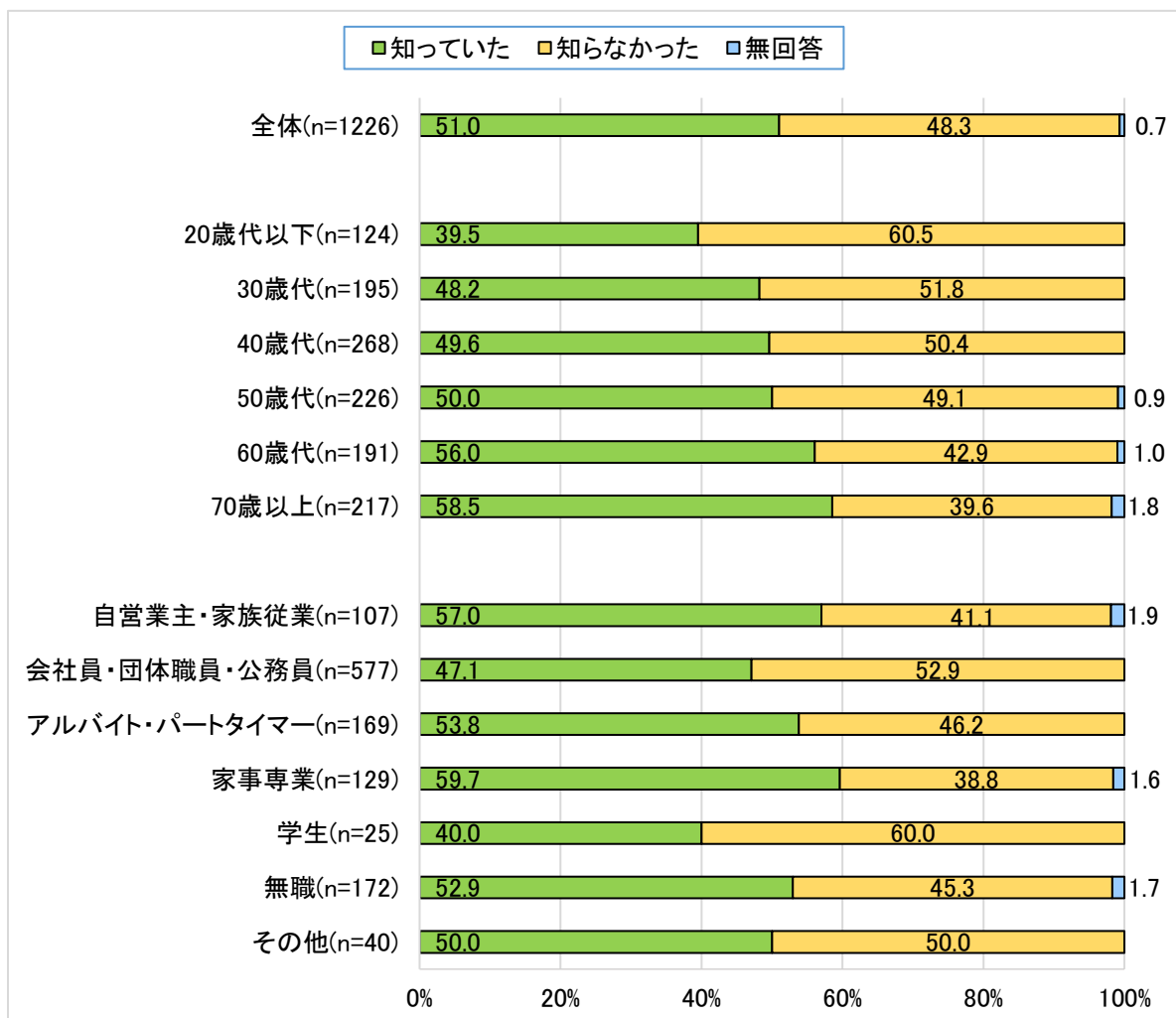
4.5.2. リスクの認知度（オイルボールの流出）

- ◆ 下水道に油を流してしまうことによるリスク（オイルボールの流出）は、「知っていた」が51.0%、「知らなかった」が48.3%だった。
- ◆ 年代別では、「知っていた」は、70歳以上が最も多く、年代が下がるにつれ減少する傾向だった。

Q7 あなたは、油を下水道に流してしまうことによって、以下の現象の原因につながるについて知っていますか。

② 固まった油がはがれて「オイルボール」となり、川や海に流出して水環境を汚してしまうことがある

図 4-5-2 下水道に油を流してしまうリスクの認知度（オイルボールの流出）

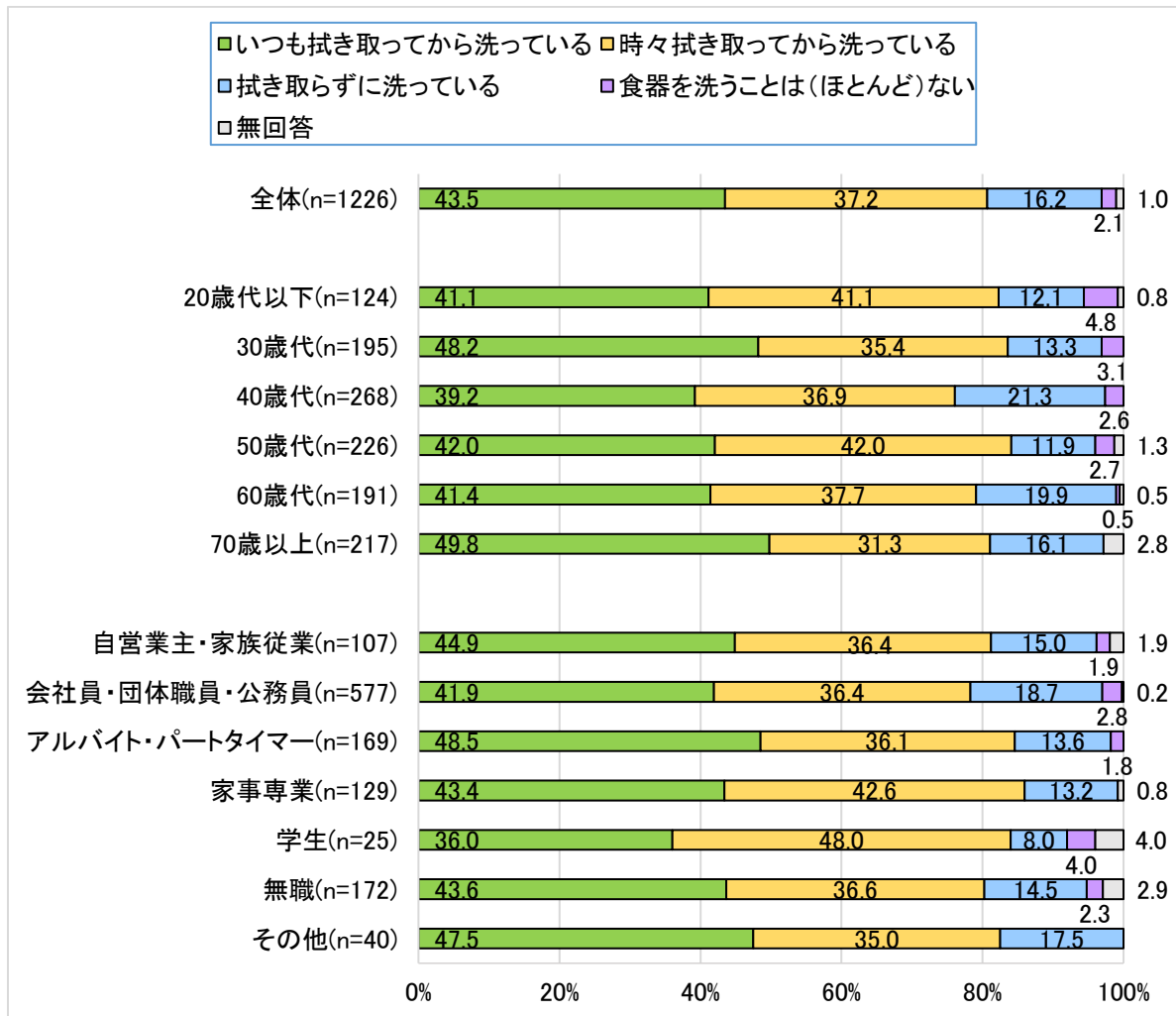


4.5.3. 油汚れの拭き取りの実施状況

- ◆ 油で汚れた皿や鍋を洗う際に、汚れを「いつも拭き取ってから洗っている」人は43.5%、「時々拭き取ってから洗っている」は37.2%、「拭き取らずに洗っている」は16.2%だった。
- ◆ 年代別では「いつも拭き取ってから洗っている」が70歳以上で49.8%と最も高かった。

Q 8 あなたのお宅では、油で汚れたお皿やお鍋などを洗うとき、古新聞、キッチンペーパーなどで拭き取ってから洗っていますか。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。
(○は1つ)

図 4-5-3 油汚れの拭き取りの実施状況

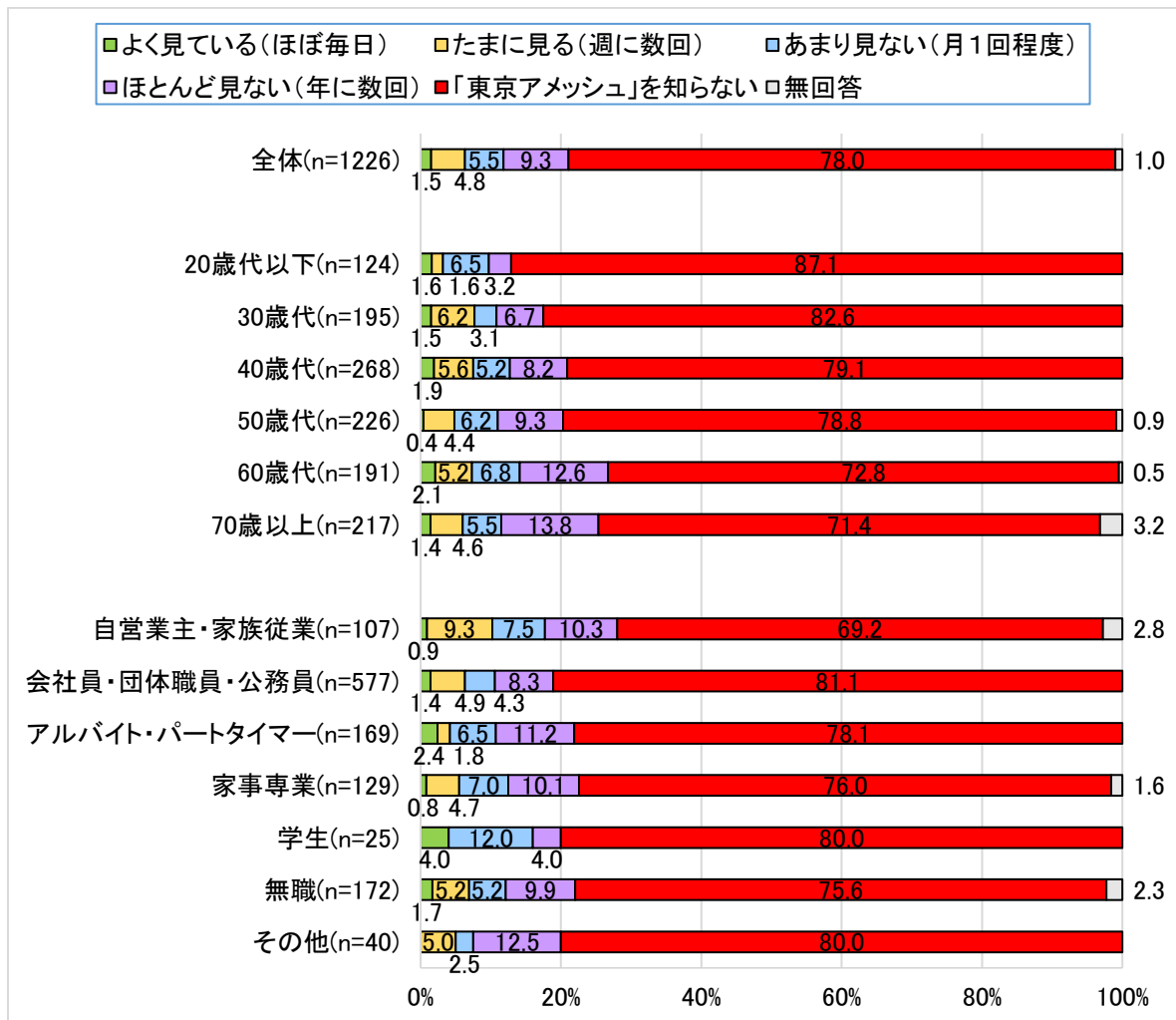


4.6. 「東京アメッシュ」の認知と利用頻度

- ◆ 「東京アメッシュ」の認知と利用頻度は、「「東京アメッシュ」を知らない」が78.0%と最も高く、次いで「ほとんど見ない（年に数回）」が9.3%だった。
- ◆ 年代別では「「東京アメッシュ」を知らない」割合は年代が下がるにつれ高くなる傾向だった。

Q9 下水道局では、雨が降っている場所や強さをリアルタイムで把握できる「東京アメッシュ」を公開しています。あなたは、「東京アメッシュ」を見たことがありますか。（○は1つ）

図 4-6 「東京アメッシュ」の認知と利用頻度



4.7. 大雨への備え

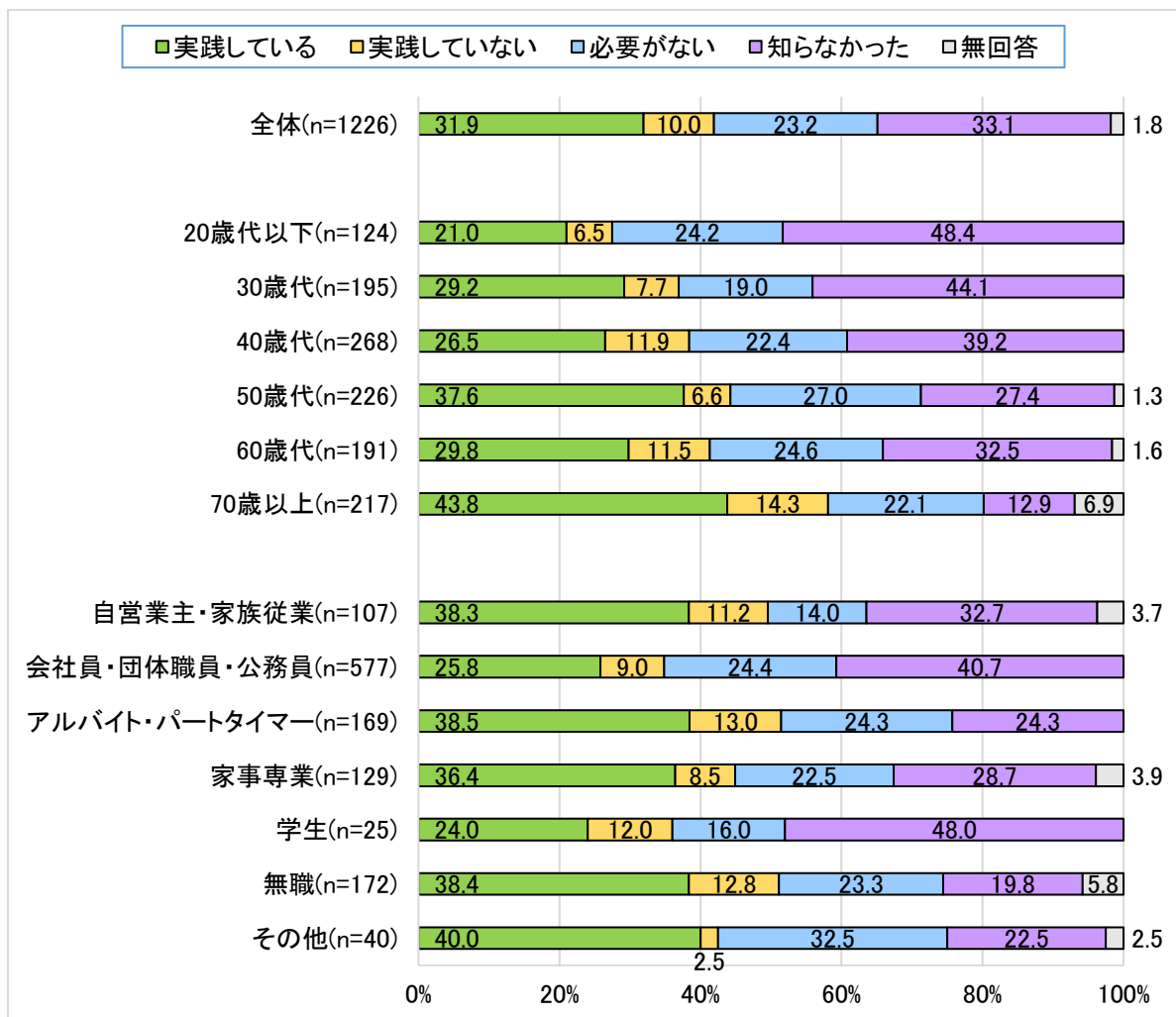
4.7.1. 雨水ますを塞がないこと

- ◆ 大雨への備え（雨水ますを塞がないこと）について、「知らなかった」が33.1%、次いで「実践している」が31.9%だった。
- ◆ 年代別では「実践している」は、70歳以上が43.8%と最も高く20歳代以下が21.0%と低かった。20歳代以下では半数近くが「知らなかった」と回答した。

Q10 下水道局では、皆さんでもできる「大雨への備え」として、①道路上の雨水の下水道への入口である「雨水ます」をブロックなどで塞がないこと、②雨水が半地下家屋等流れ込むのを防ぐため、土のうや水のうを備えること、を呼びかけています。あなたは、これらの行動を実践していますか。
（それぞれ〇は1つ）

① 道路上の雨水の下水道への入口である「雨水ます」をブロックなどで塞がない

図 4-7-1 大雨への備え（雨水ますを塞がないこと）



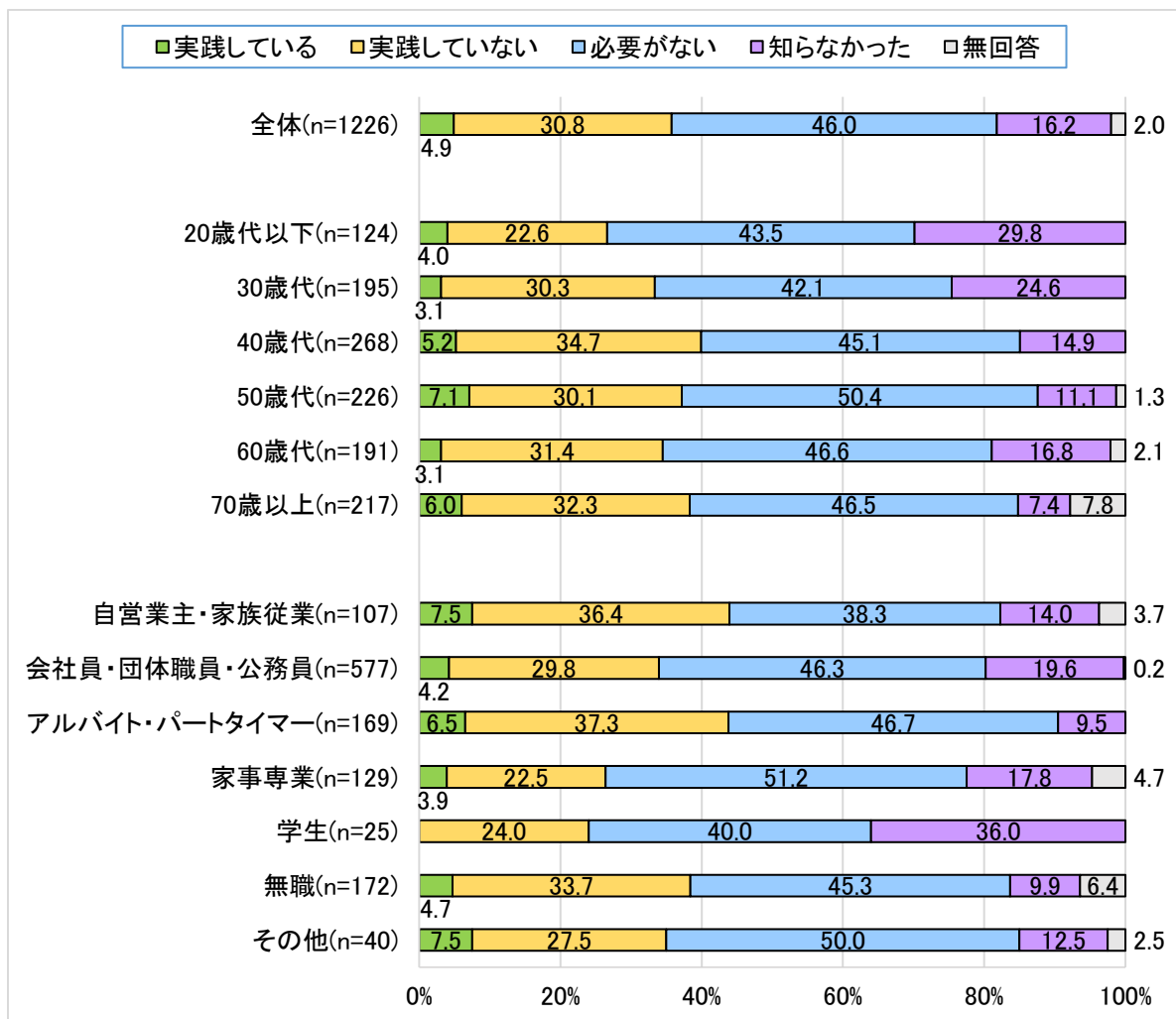
4.7.2. 土のうや水のうを備えること

- ◆ 大雨への備え（土のうや水のうを備えること）について、「必要がない」が46.0%、次いで「実践していない」が30.8%だった。
- ◆ 土のうや水のうを備えることを「知らなかった」割合は、20歳代以下が29.8%と最も高く70歳以上が7.4%と最も低かった。
- ◆ 職業別では「知らなかった」の割合は、学生が36.0%と高かった。

Q10 下水道局では、皆さんでもできる「大雨への備え」として、①道路上の雨水の下水道への入口である「雨水ます」をブロックなどで塞がないこと、②雨水が半地下家屋等に流れ込むのを防ぐため、土のうや水のうを備えること、を呼びかけています。あなたは、これらの行動を実践していますか。
（それぞれ〇は1つ）

② 雨水が半地下家屋等に流れ込むのを防ぐため、土のうや水のうを備える

図 4-7-2 大雨への備え（土のうや水のうを備えること）



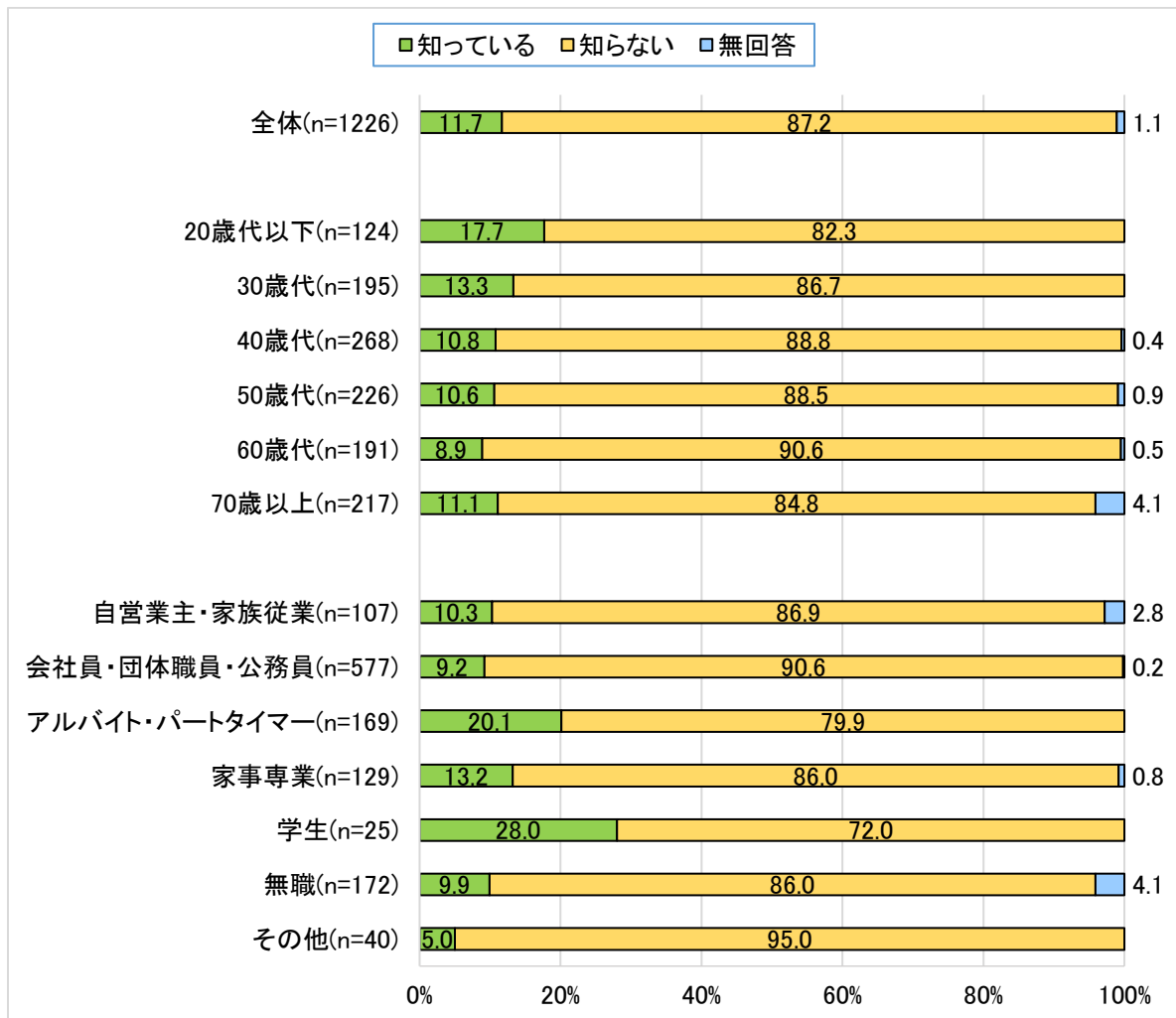
4.8. 下水道局のキャラクター

4.8.1. キャラクターの認知度

- ◆ 下水道局のキャラクターを「知っている」人は11.7%、「知らない」人は87.2%だった。
- ◆ 年代別で「知っている」人は、20歳代以下が最も多く、年代が高くなるにつれ減少する傾向だった。
- ◆ 職業別では「知っている」人は、学生が28.0%で、他の年代よりも高かった。

Q 1 1 あなたは、下水道局のキャラクターの名前を知っていますか。（○は1つ）

図 4-8-1 下水道局のキャラクターの認知度

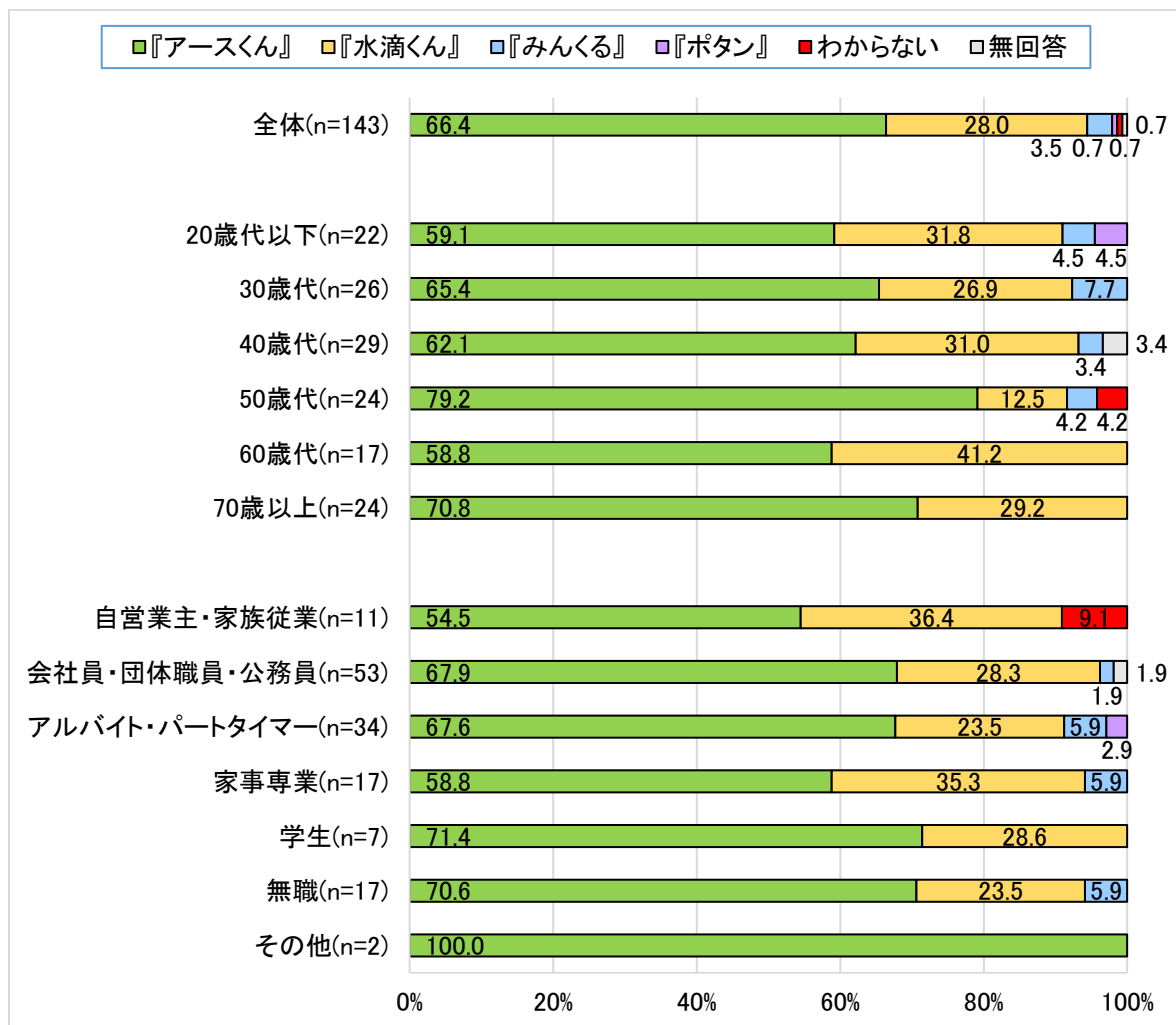


4.8.2. キャラクターの認知度（見た目）

- ◆ 下水道のキャラクターを知っていると回答した人に、キャラクターの見た目について聞いたところ、正解である『アースくん』が66.4%、次いで『水滴くん』が28.0%だった。
- ◆ 『アースくん』と回答した割合は、50歳代が79.2%と最も高く、20歳代以下が59.1%と最も低かった。

Q11-1 問11で「1 知っている」を選択された方にお尋ねします。以下の選択肢の中から、該当するキャラクターを一つだけお選びください。（○は1つ）

図 4-8-2 下水道局のキャラクターの認知度（見た目）

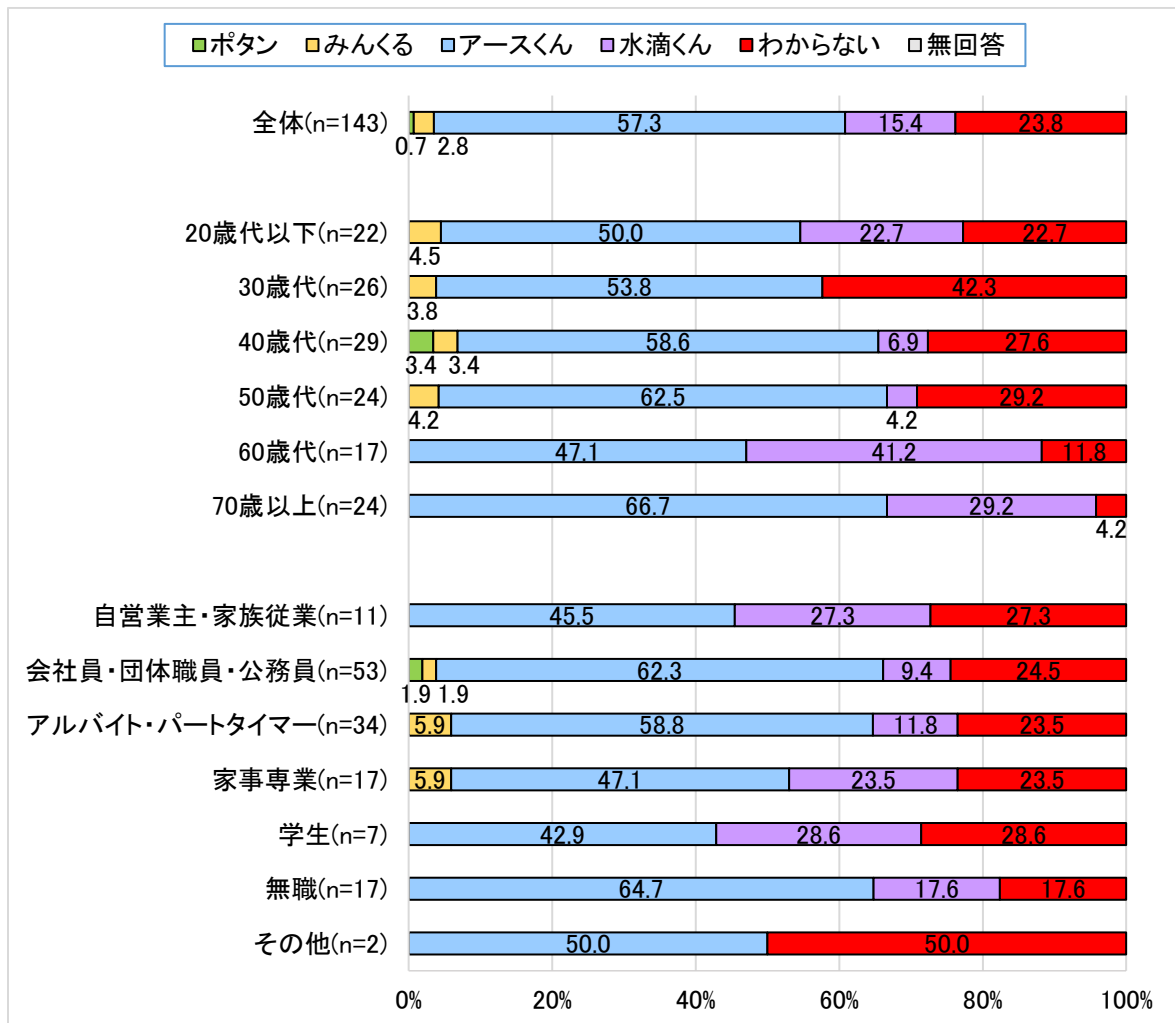


4.8.3. キャラクターの認知度（名前）

- ◆ 下水道のキャラクターを知っていると回答した人に、キャラクターの名前を聞いたところ、正解である『アースくん』が57.3%だった。
- ◆ 年代別では『アースくん（正解）』の割合は、70歳以上が66.7%と最も高かった。

Q11-2 問11で「1 知っている」を選択された方にお尋ねします。以下の選択肢の中から、該当するキャラクターの名前を一つだけお選びください。（○は1つ）

図 4-8-3 下水道局のキャラクターの認知度（名前）



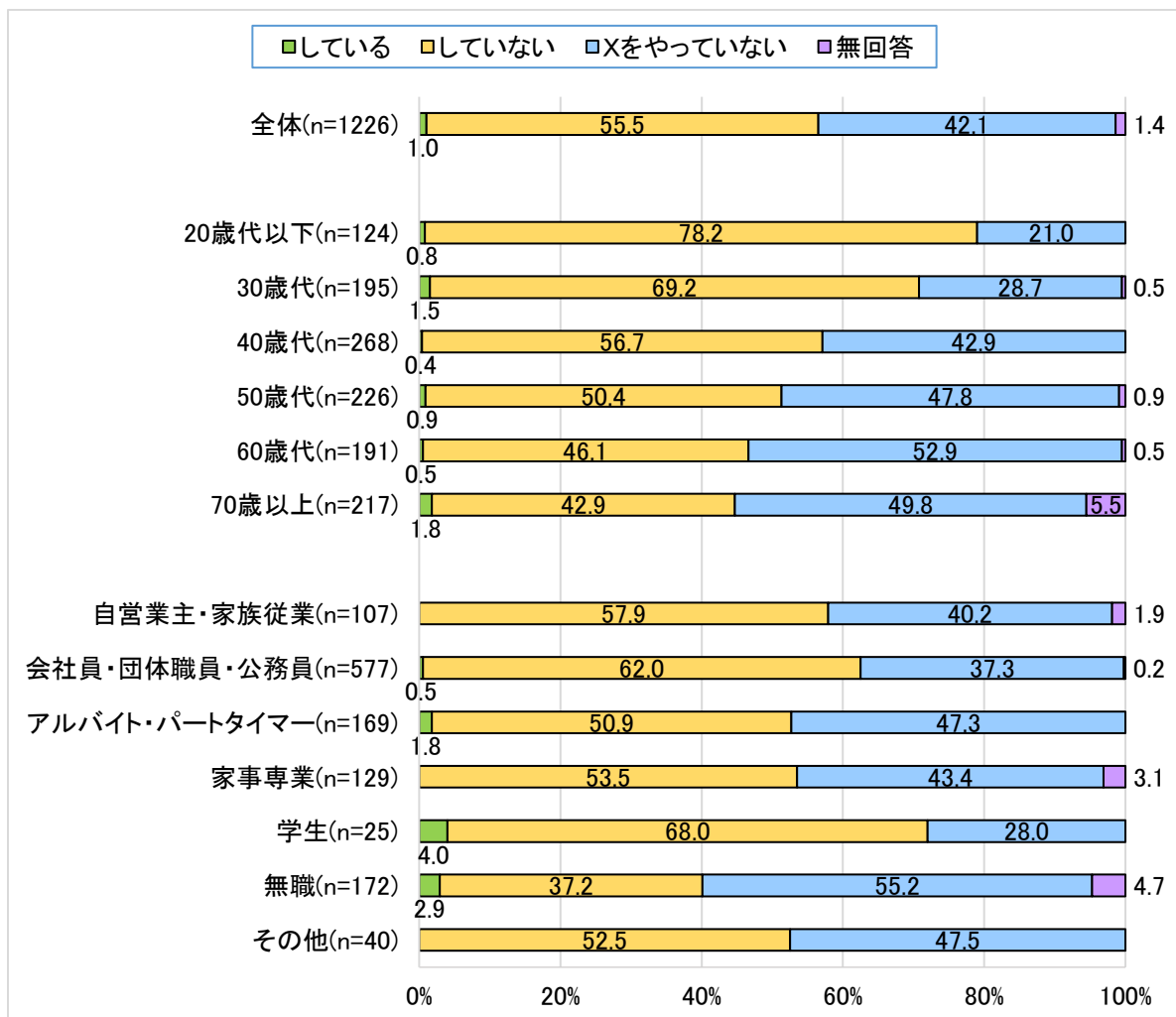
4.9. 下水道局公式Xアカウント

4.9.1. Xアカウントのフォロー

- ◆ 下水道局公式Xアカウントのフォローは、「していない」人が55.5%だった。「Xをやっていない」人は42.1%だった。
- ◆ 年代別ではフォロー「していない」の割合は20歳代以下が78.2%と最も高く、年代が上がるにつれ減少した。
- ◆ 職業別ではフォロー「していない」の割合は、学生が68.0%と高かった。

Q12 あなたは、下水道局公式Xアカウント「東京都 水道・下水道」をフォローしていますか。
(○は1つ)

図 4-9-1 下水道局公式Xアカウントのフォロー



4.9.2. フォローしたくなる投稿

- ◆ 下水道局のXアカウントをフォローしていない人に、フォローしたくなる投稿を尋ねたところ、「暮らしに役立つ情報（大雨への備え等）の投稿」が79.7%と最も高かった。
- ◆ 年代別では、「暮らしに役立つ情報（大雨への備え等）の投稿」はすべての年代で7割を超えた。

Q12-1 問12で「2 フォローしていない」を選択された方にお尋ねします。どのような投稿があれば、局公式Xをフォローしたいと思いますか。（〇はいくつでも）

図 4-9-2 下水道局公式Xアカウントに期待する情報（全体）

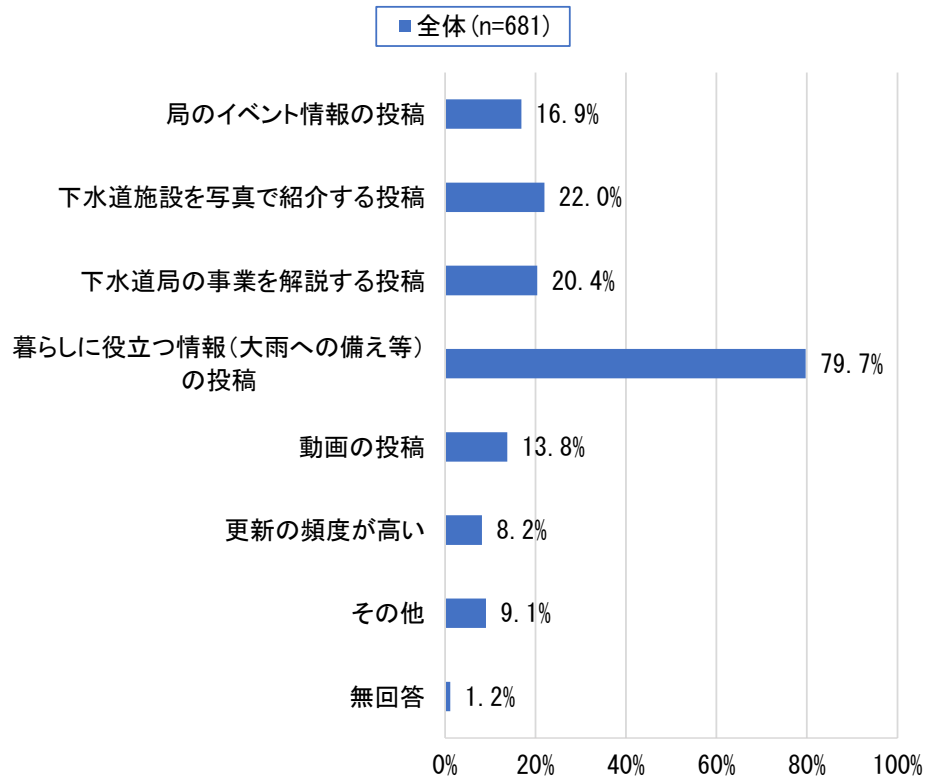


図 4-9-3 「局のイベント情報の投稿」回答者の属性別構成

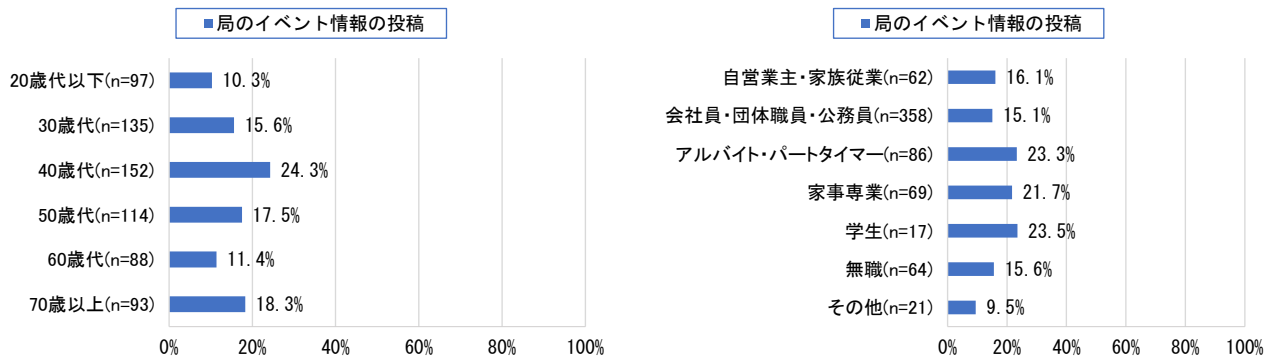


図 4-9-4 「下水道施設を写真で紹介する投稿」回答者の属性別構成

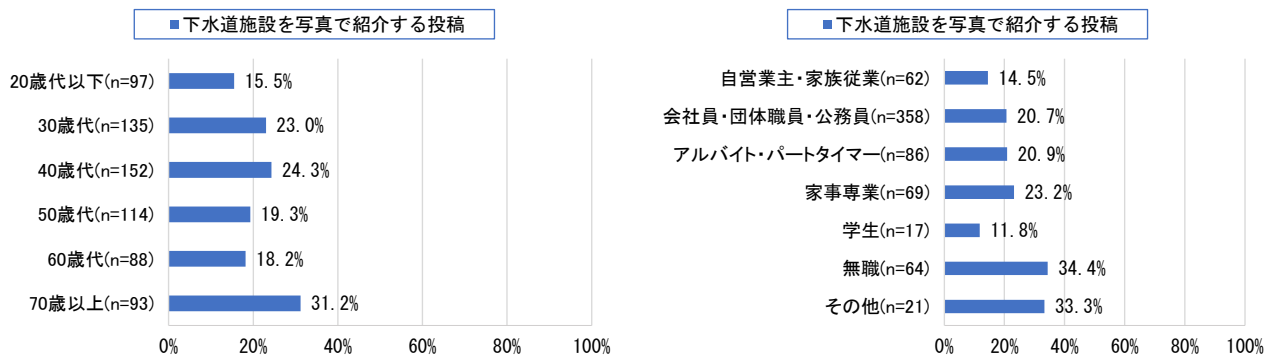


図 4-9-5 「下水道局の事業を紹介する投稿」回答者の属性別構成

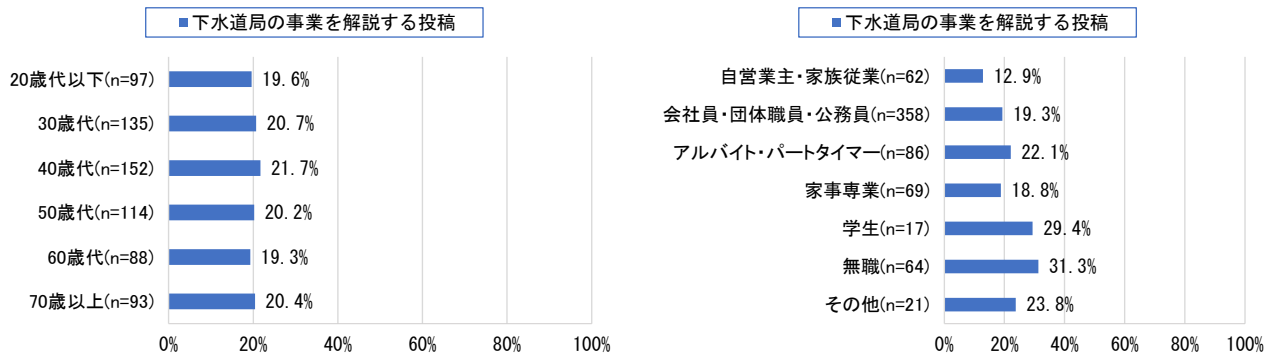


図 4-9-6 「暮らしに役立つ情報（大雨への備え等）の投稿」回答者の属性別構成

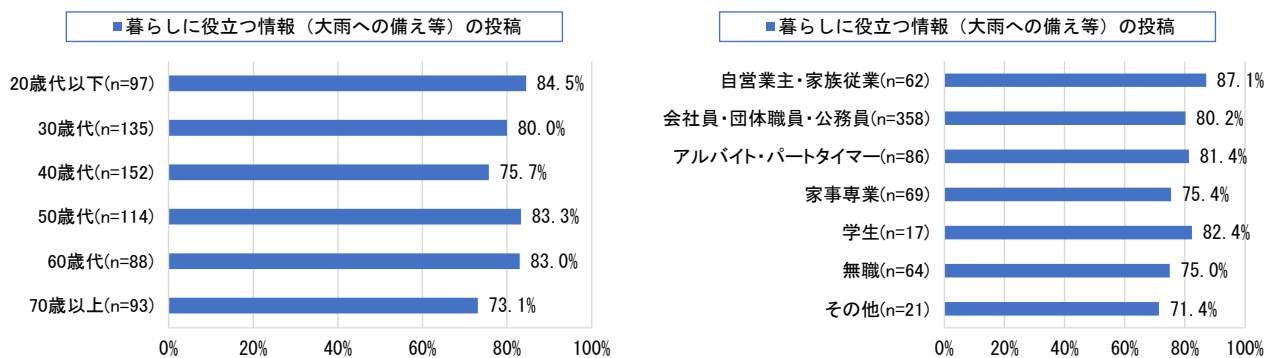


図 4-9-7 「動画の投稿」回答者の属性別構成

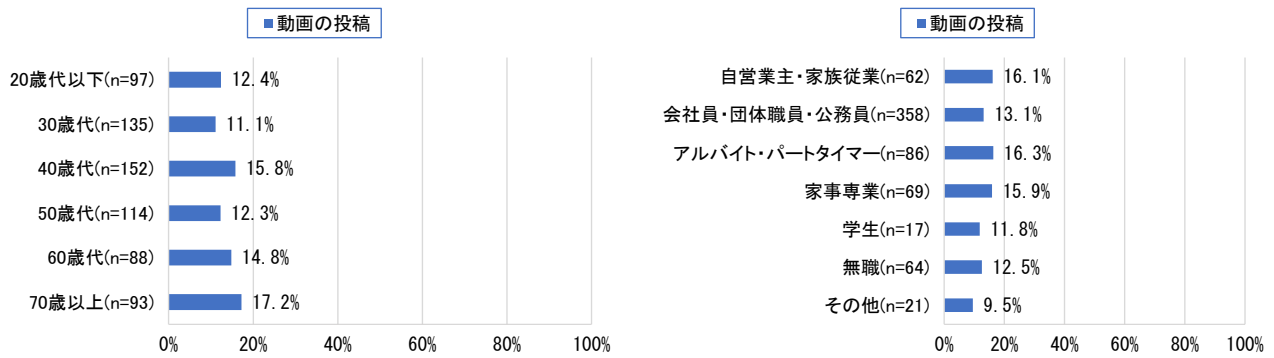


図 4-9-8 「更新の頻度が高い」回答者の属性別構成

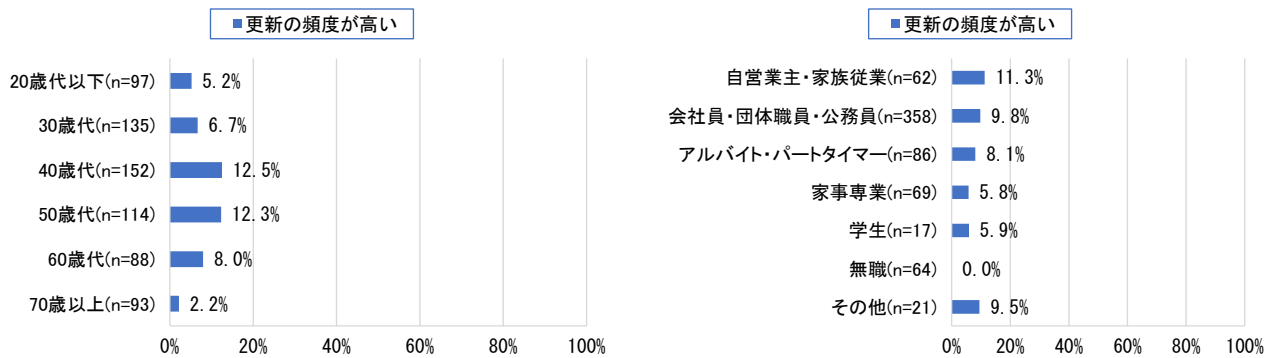
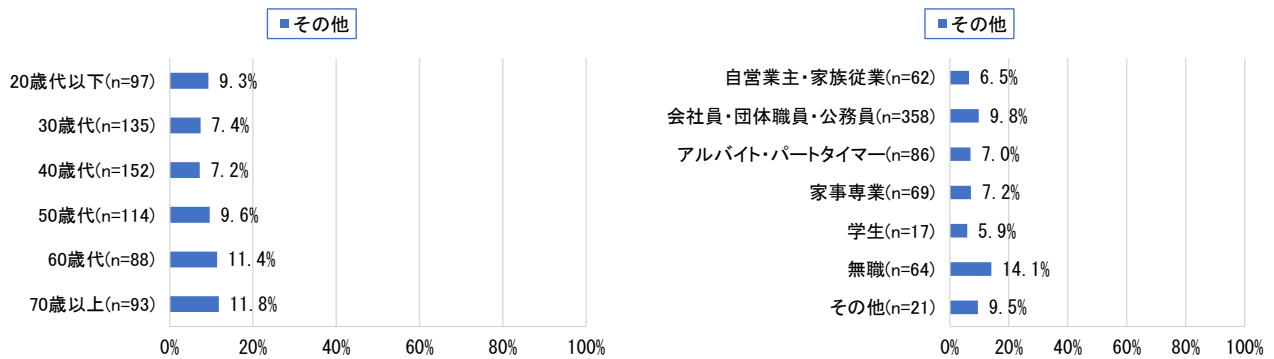


図 4-9-9 「その他」回答者の属性別構成



4.10. 東京都下水道局が推進する施策

4.10.1. 施策の認知度

- ◆ 下水道局が推進している各施策のうち知っている施策は、「浸水対策」が43.9%と最も高く、次いで「震災対策」が37.9%、「再構築」が37.7%だった。
- ◆ 年代別では年代が高くなるにつれ、認知度が上がる傾向だった。

Q13 東京都下水道局が推進している以下の施策について、あなたは知っていますか。知っているものに○をつけてください。（○はいくつでも）

図 4-10-1-1 各施策の認知度（全体）

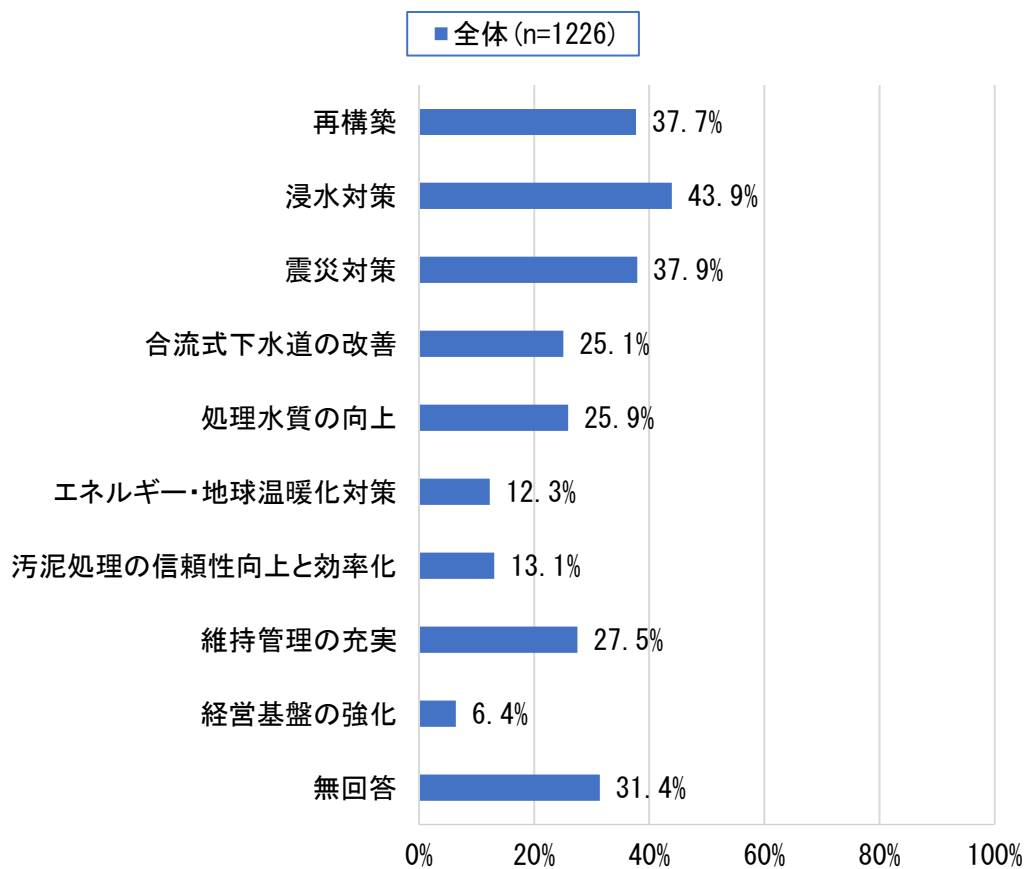


図 4-10-1-2 「再構築」回答者の属性別構成

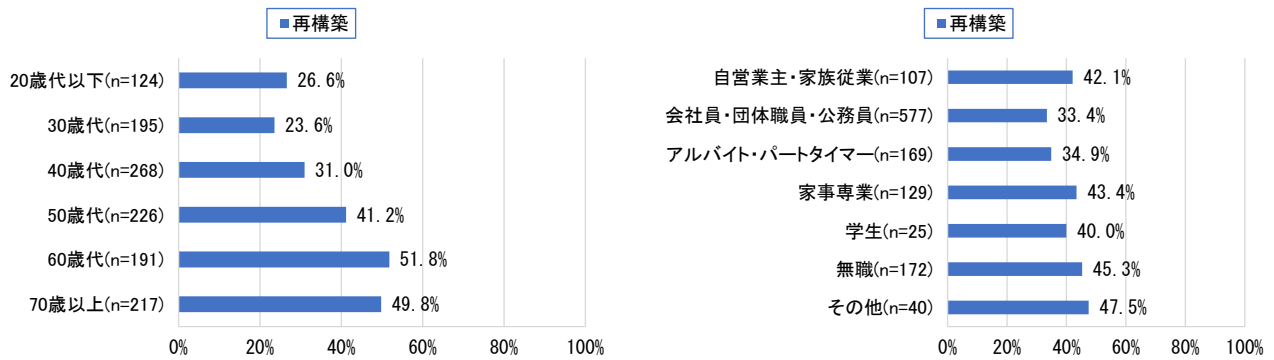


図 4-10-1-3 「浸水対策」回答者の属性別構成

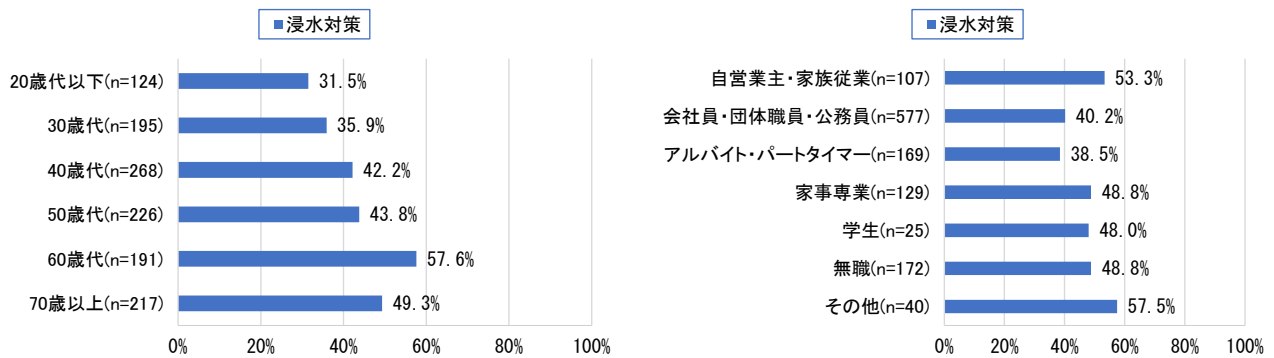


図 4-10-1-4 「震災対策」回答者の属性別構成

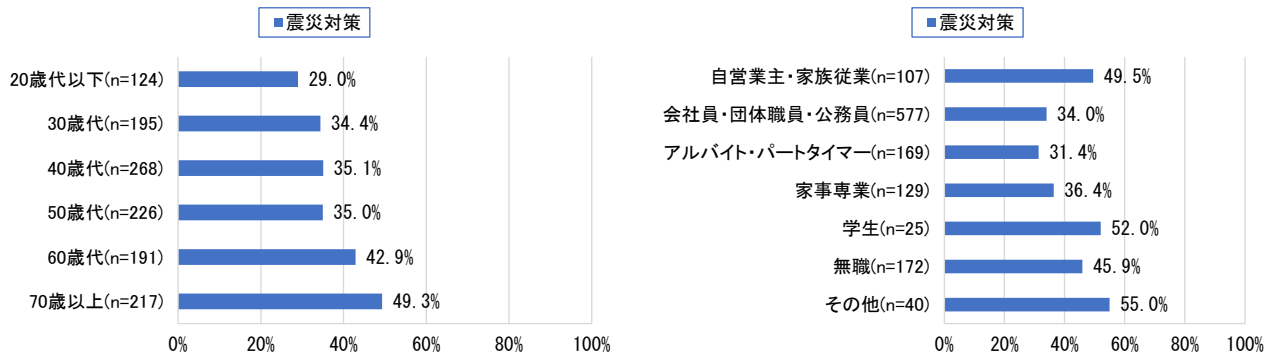


図 4-10-1-5 「合流式下水道の改善」回答者の属性別構成

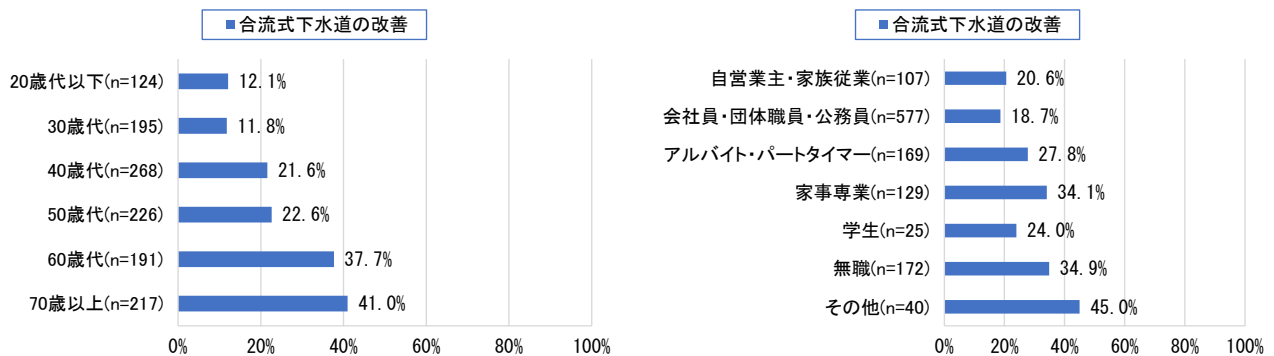


図 4-10-1-6 「処理水質の向上」回答者の属性別構成

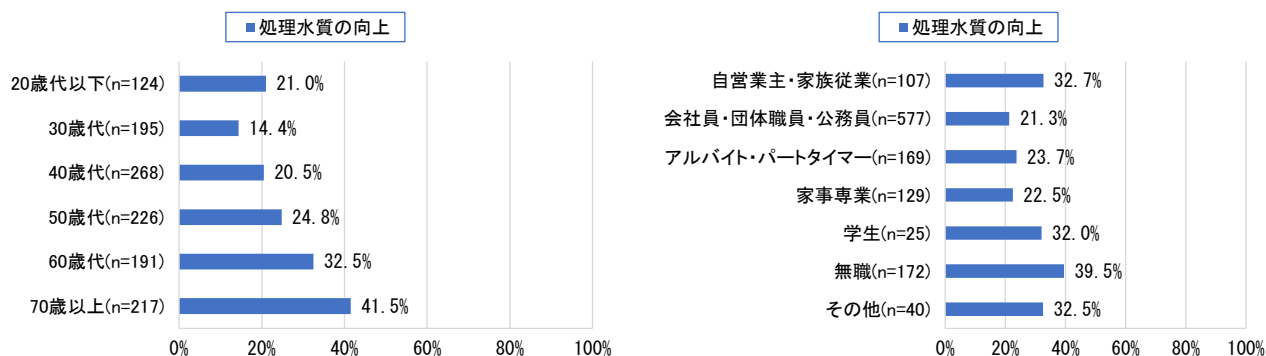


図 4-10-1-7 「エネルギー・地球温暖化対策」回答者の属性別構成

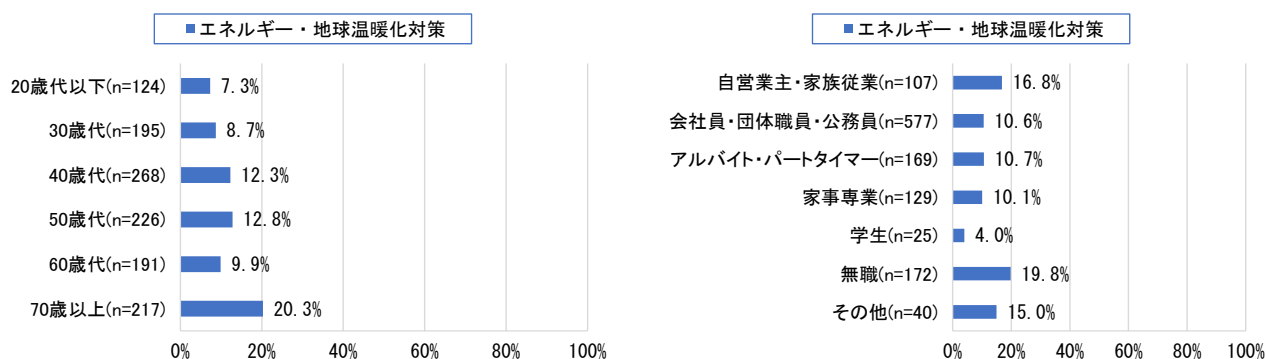


図 4-10-1-8 「汚泥処理の信頼性向上と効率化」回答者の属性別構成

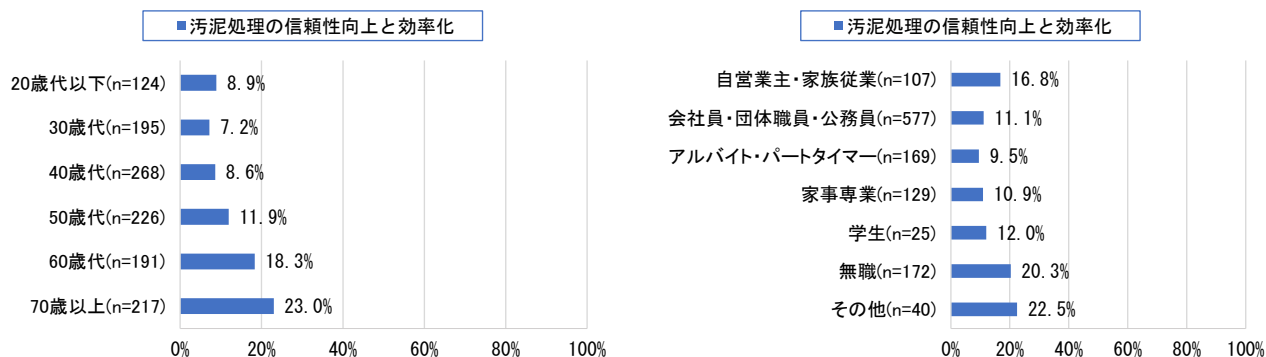


図 4-10-1-9 「維持管理の充実」回答者の属性別構成

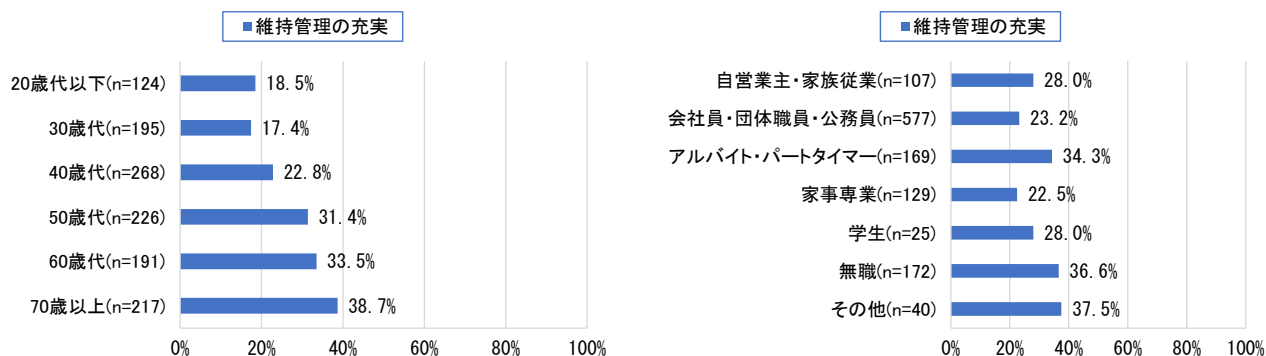
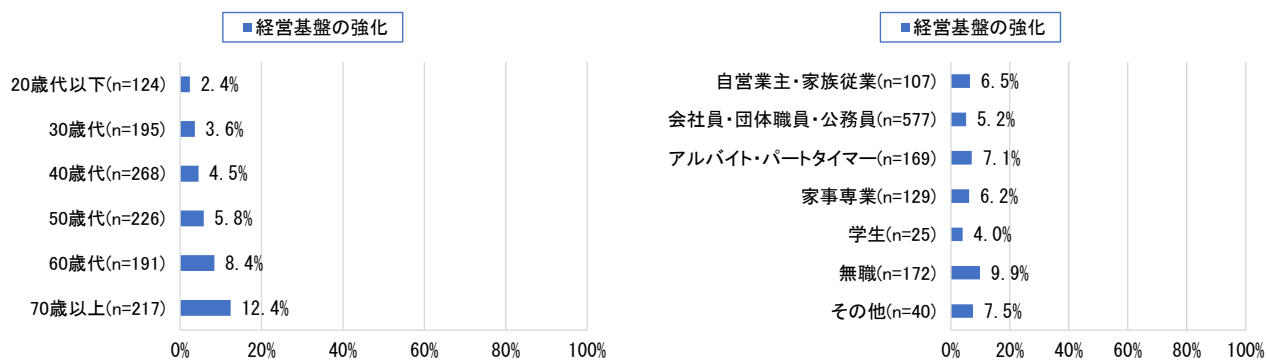


図 4-10-1-10 「経営基盤の強化」回答者の属性別構成



4.10.2. 施策で大事と考えるもの

- ◆ 下水道局が推進する施策で大事と考えるものは、「震災対策」が 42.5%と最も高く、次いで「再構築」が 38.1%、「浸水対策」が 31.9%だった。

Q 1 3 - 1 東京都下水道局が推進している以下の施策について、特に大事だと思う施策 3 つに○をつけてください。

図 4-10-2-1 各施策で大事と考えるもの（全体）

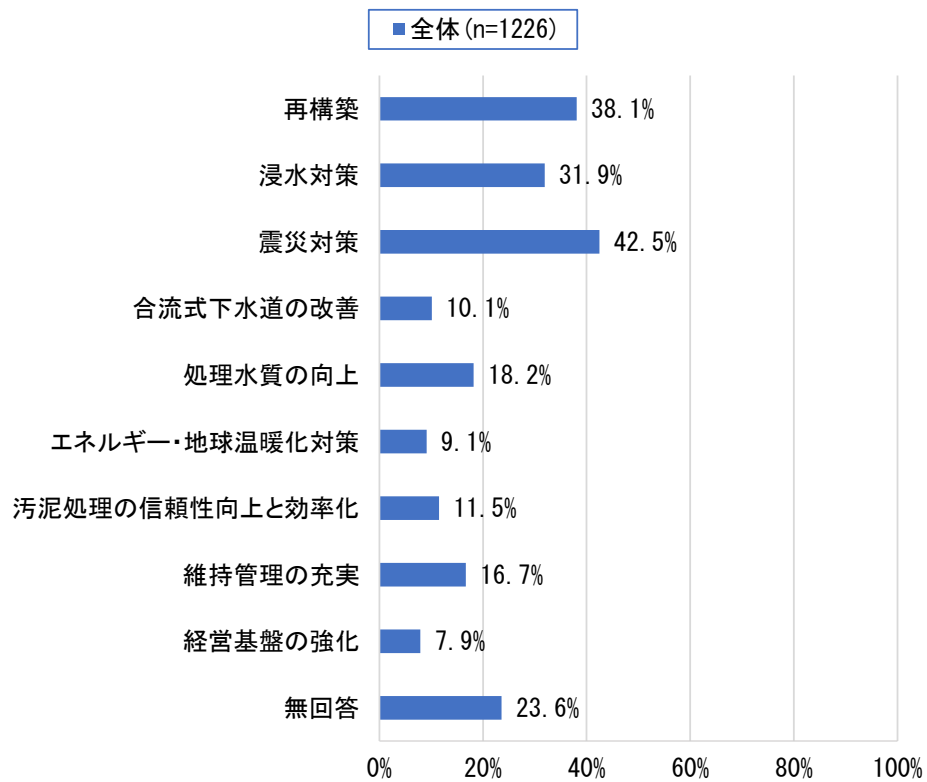


図 4-10-2-2 「再構築」回答者の属性別構成

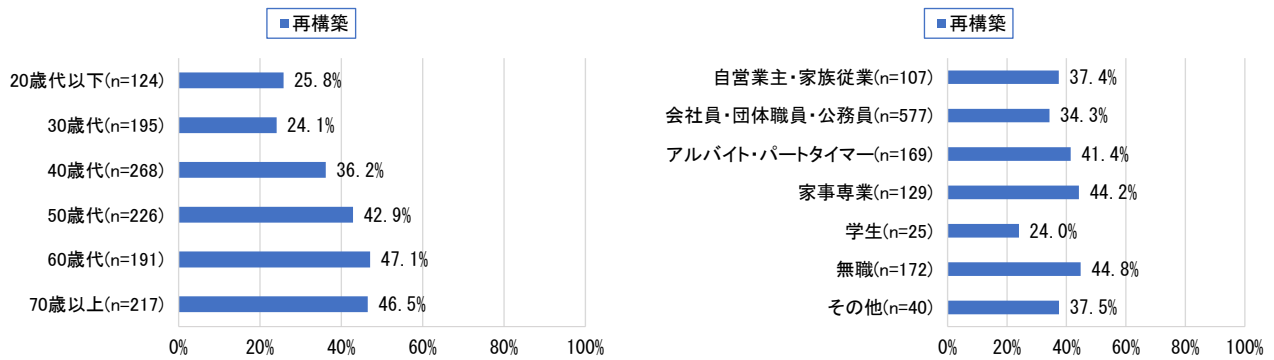


図 4-10-2-3 「浸水対策」回答者の属性別構成

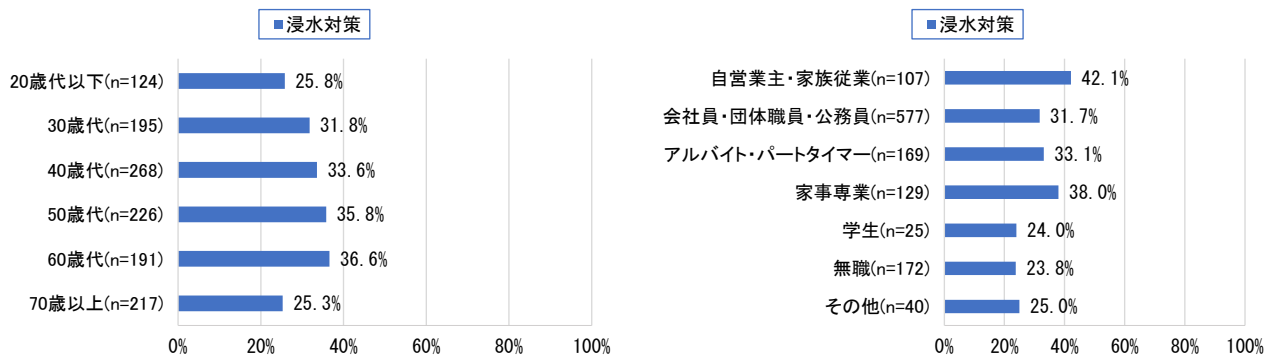


図 4-10-2-4 「震災対策」回答者の属性別構成

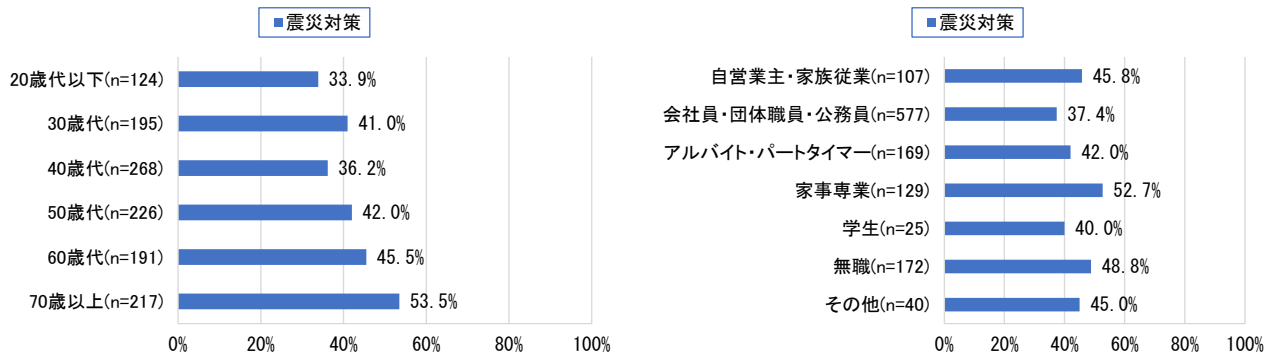


図 4-10-2-5 「合流式下水道の改善」回答者の属性別構成

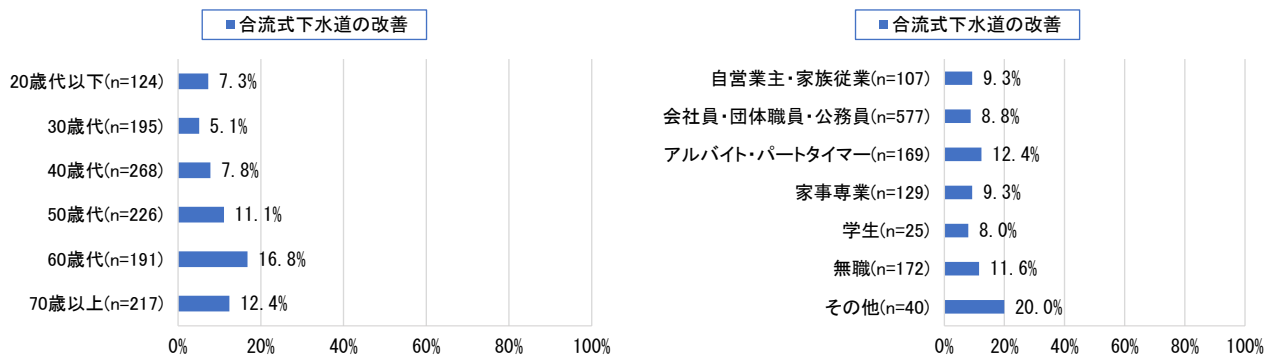


図 4-10-2-6 「処理水質の向上」回答者の属性別構成

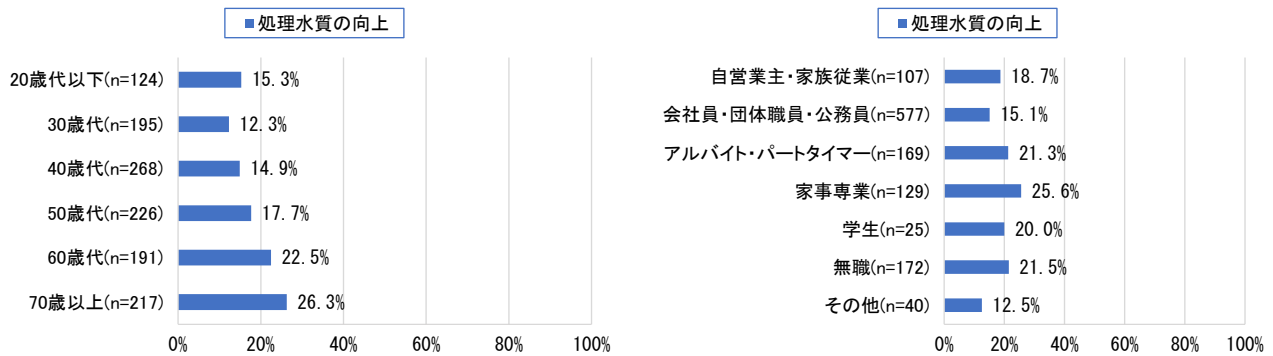


図 4-10-2-7 「エネルギー・地球温暖化対策」回答者の属性別構成

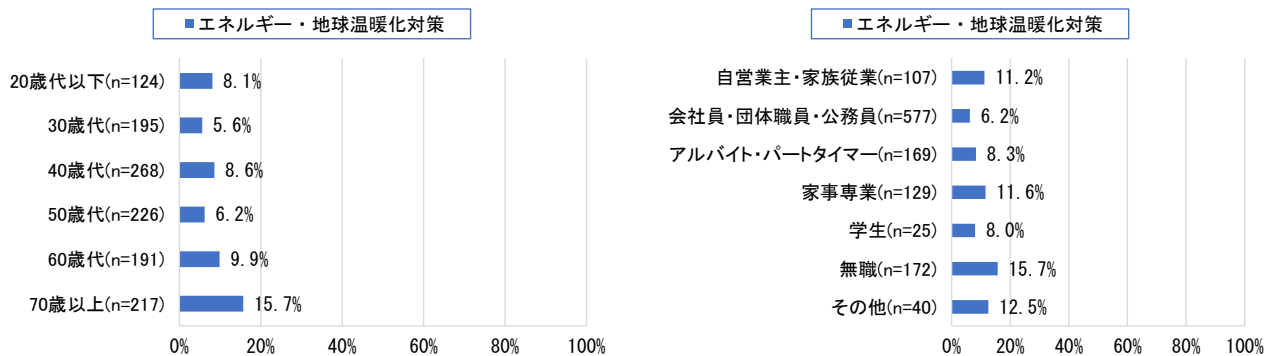


図 4-10-2-8 「汚泥処理の信頼性向上と効率化」回答者の属性別構成

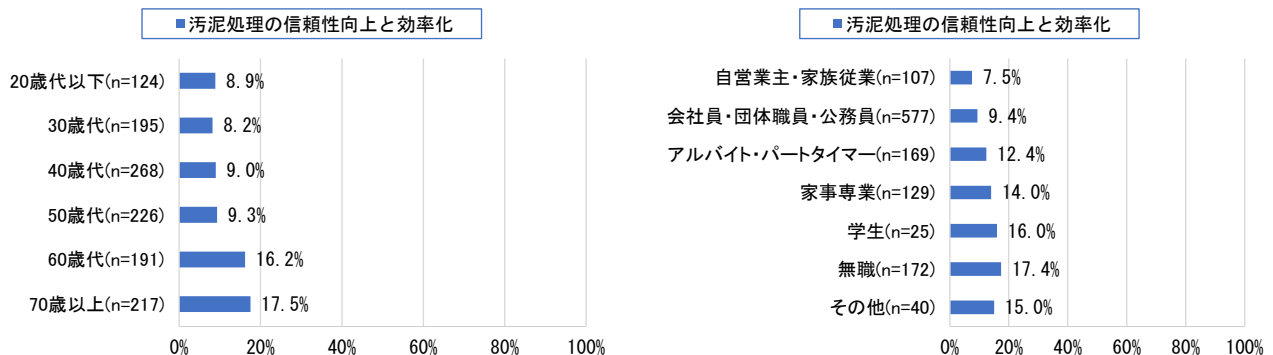


図 4-10-2-9 「維持管理の充実」回答者の属性別構成

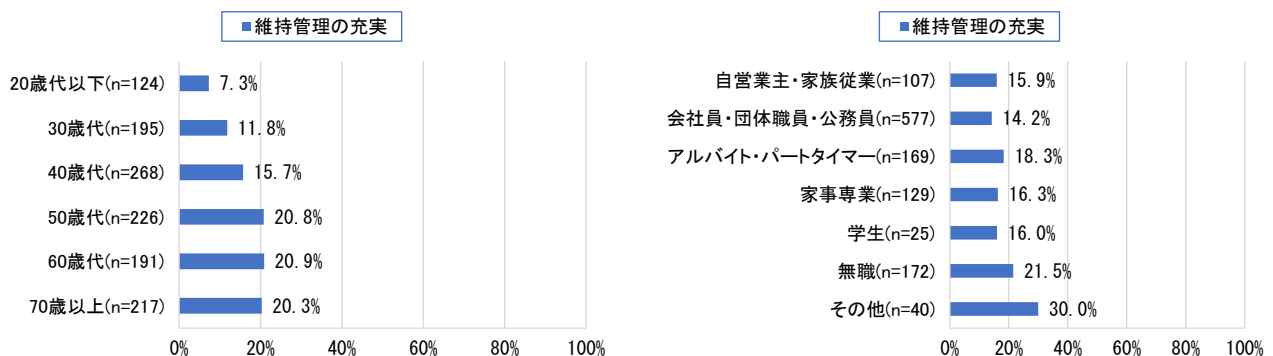
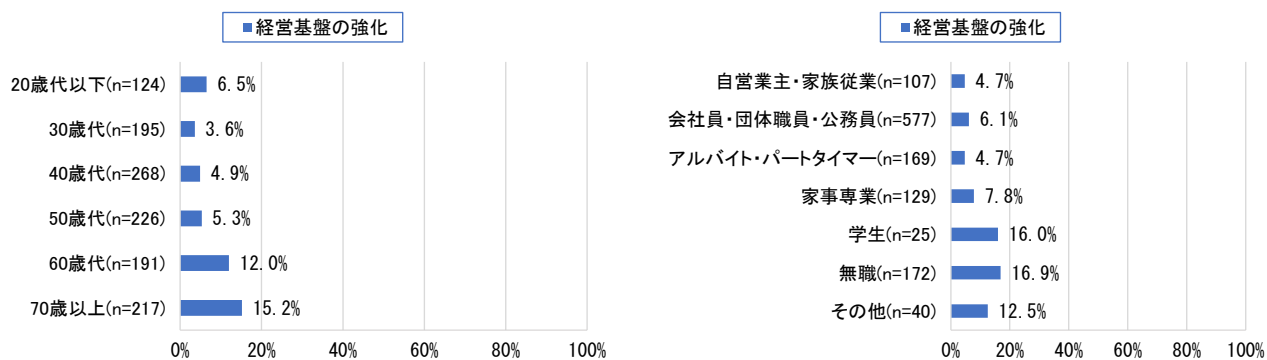


図 4-10-2-10 「経営基盤の強化」回答者の属性別構成



4.11. 下水道局や下水道事業の情報入手経路

- ◆ 下水道局や下水道事業の内容についての情報の入手経路は、「テレビ」が35.8%と最も高く、「インターネットニュースサイト」が15.4%、「広報東京都」が10.1%だった。
- ◆ 新聞や広報誌などの紙媒体は年代が上がるほど高く、インターネットニュースサイトは年代が低いほうが高かった。

Q 1 4 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ください。（○はいくつでも）

図 4-11-1 下水道局や下水道事業の情報入手経路（全体）

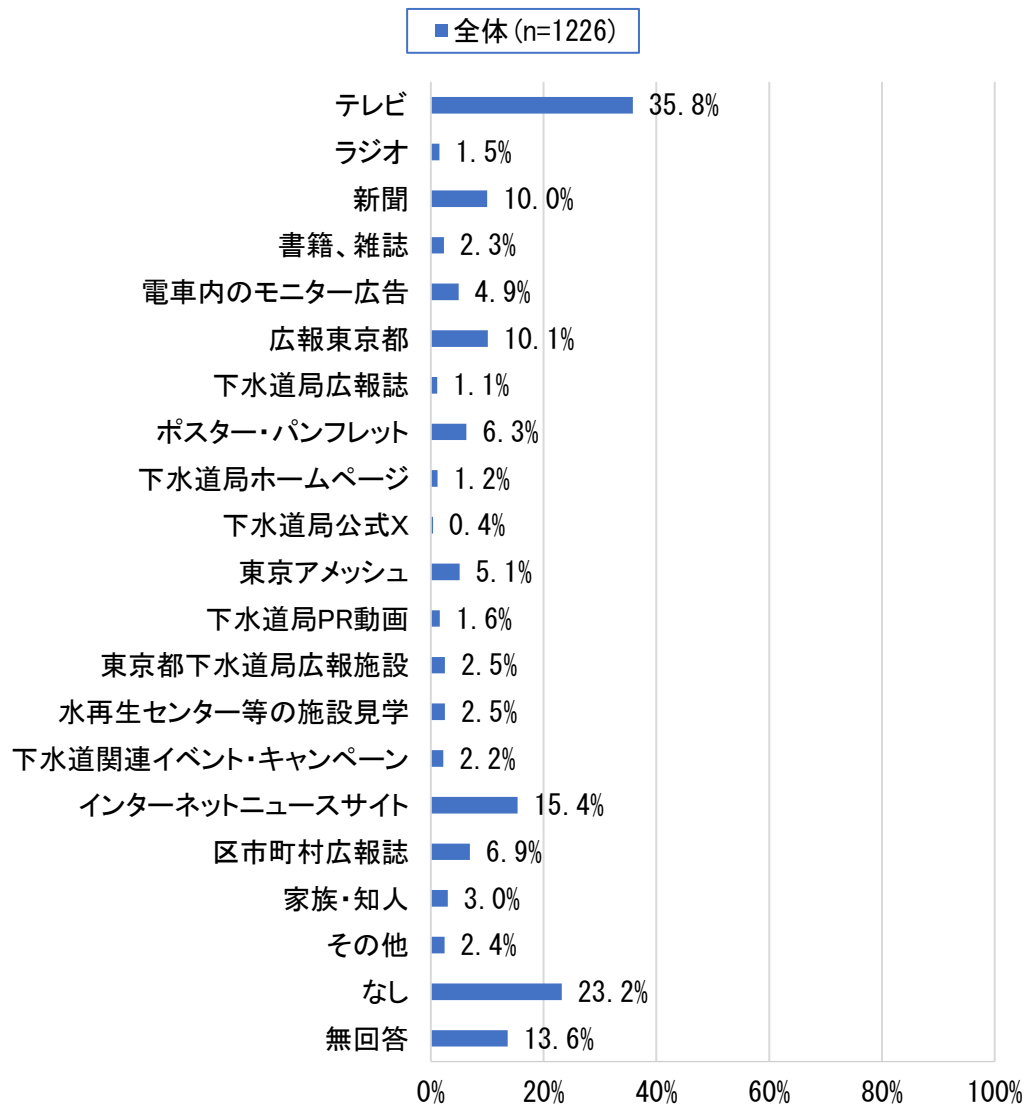


図 4-11-2 「テレビ」回答者の属性別構成

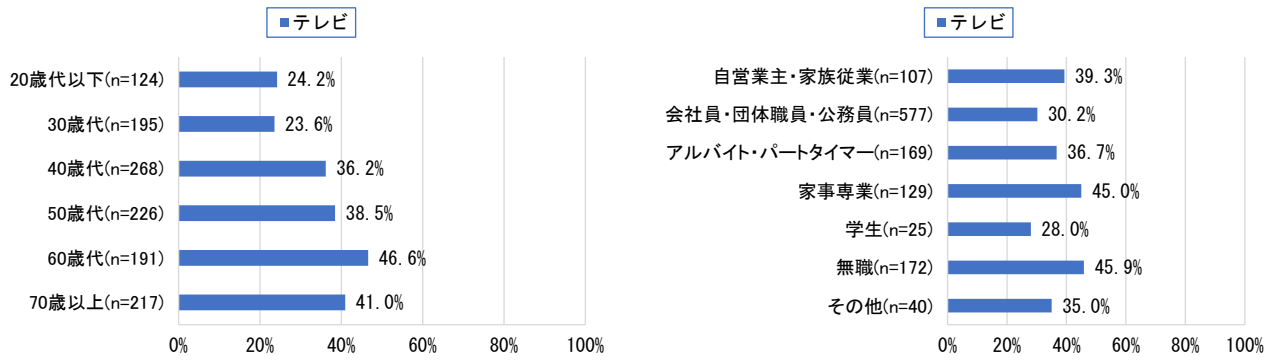


図 4-11-3 「ラジオ」回答者の属性別構成

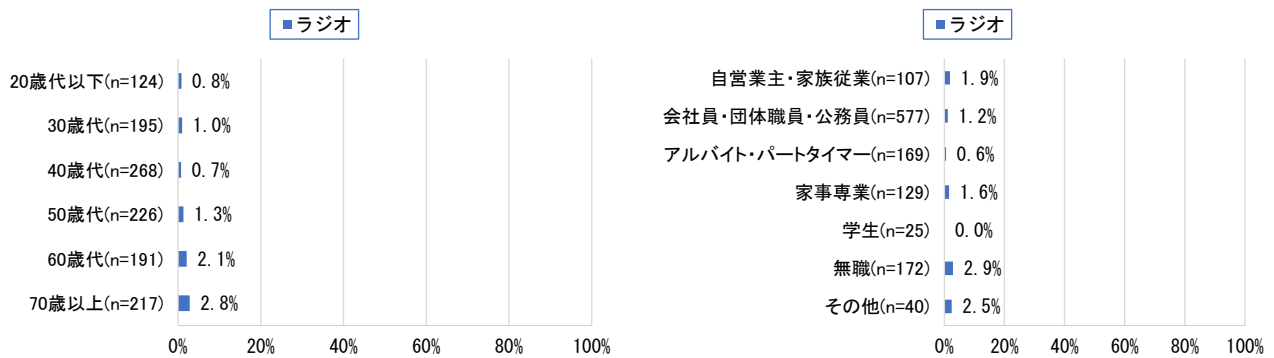


図 4-11-4 「新聞」回答者の属性別構成

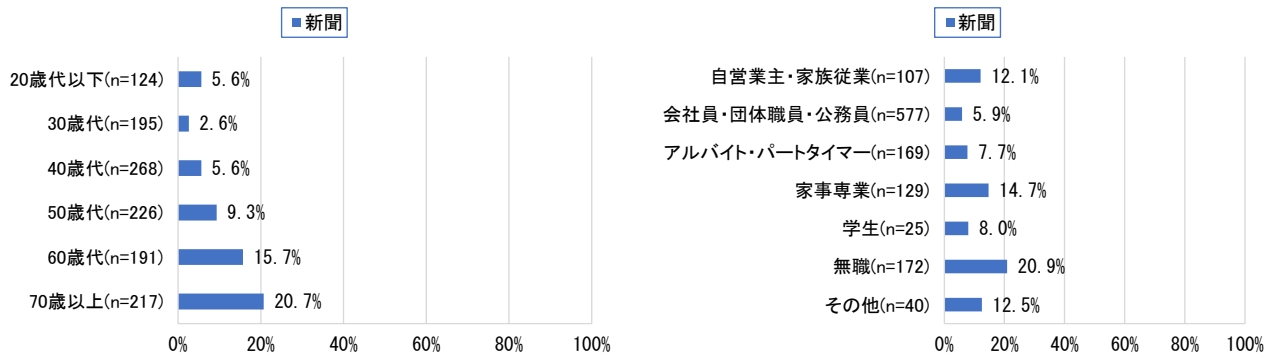


図 4-11-5 「書籍、雑誌」回答者の属性別構成

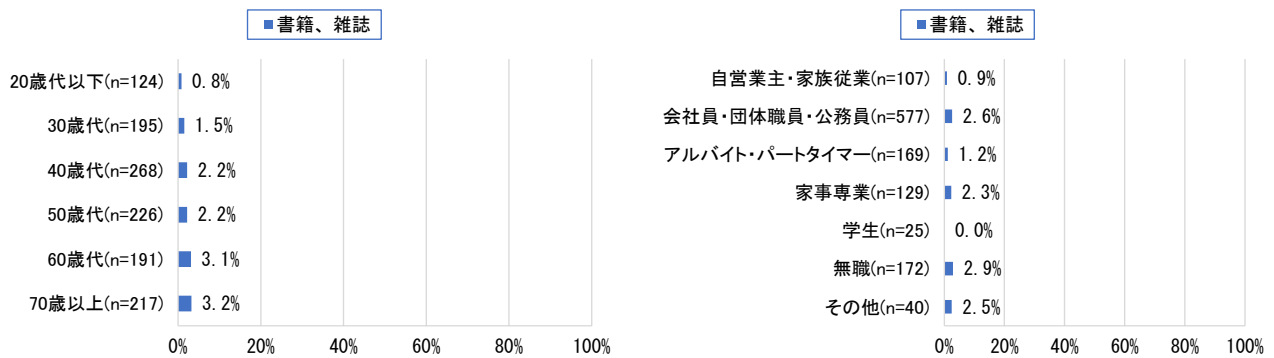


図 4-11-6 「電車内のモニター広告」回答者の属性別構成

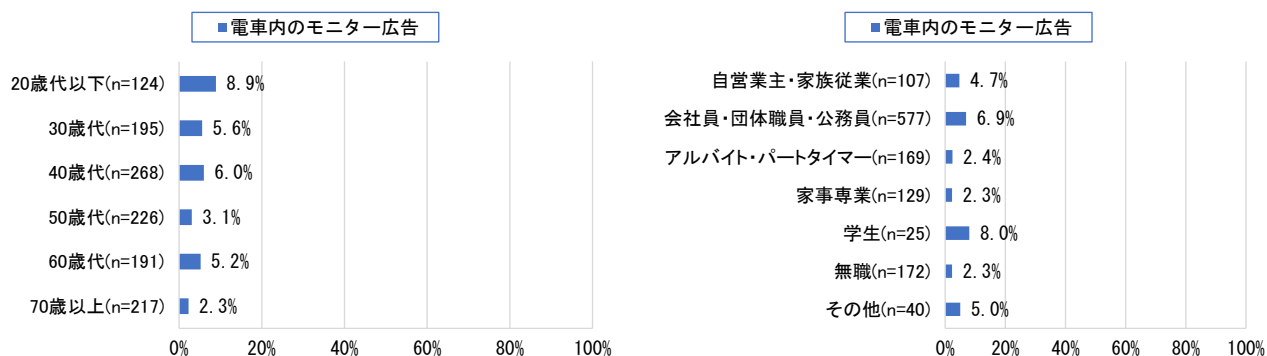


図 4-11-7 「広報東京都」回答者の属性別構成

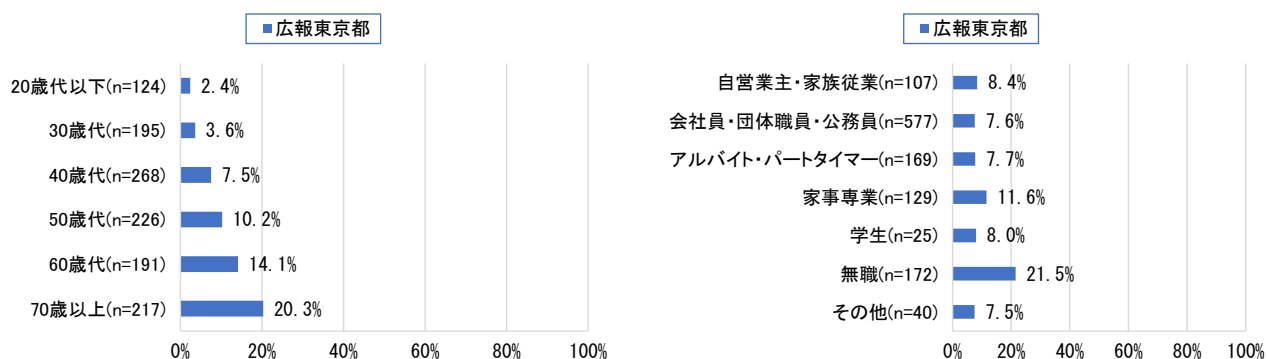


図 4-11-8 「下水道局広報誌」回答者の属性別構成

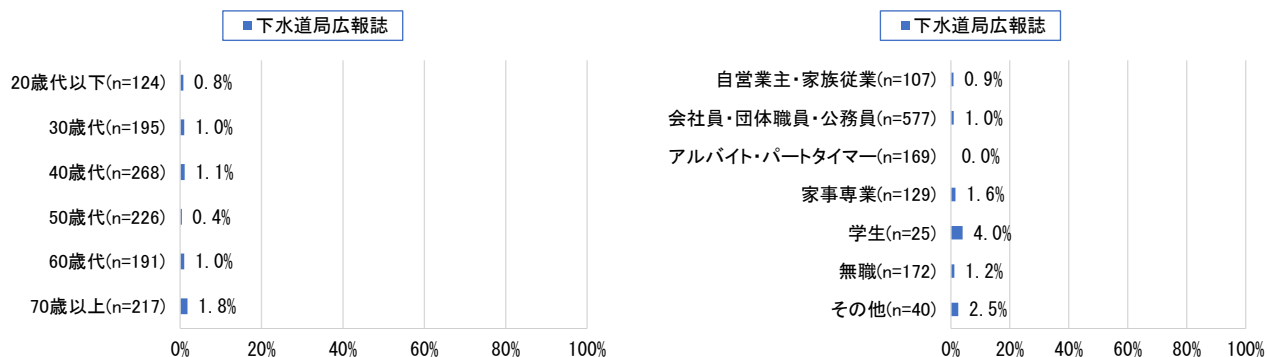


図 4-11-9 「ポスター・パンフレット」回答者の属性別構成

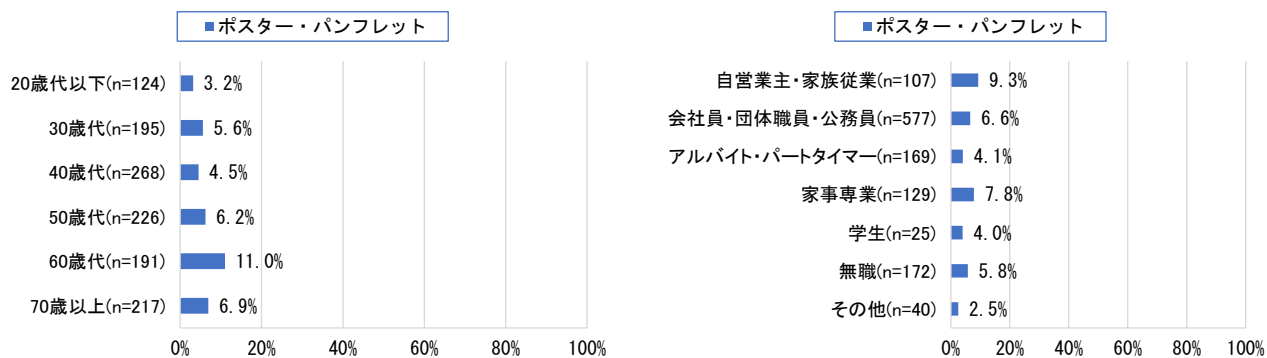


図 4-11-10 「下水道局ホームページ」回答者の属性別構成

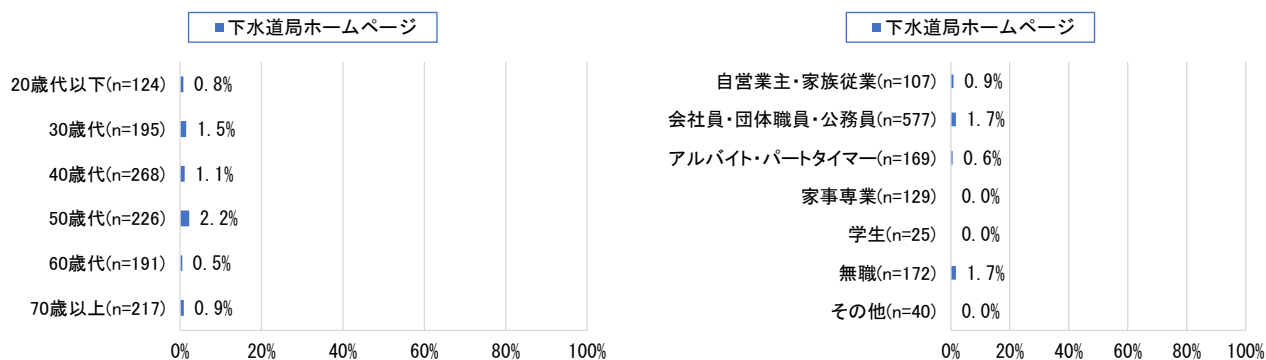


図 4-11-11 「下水道局公式 X」回答者の属性別構成

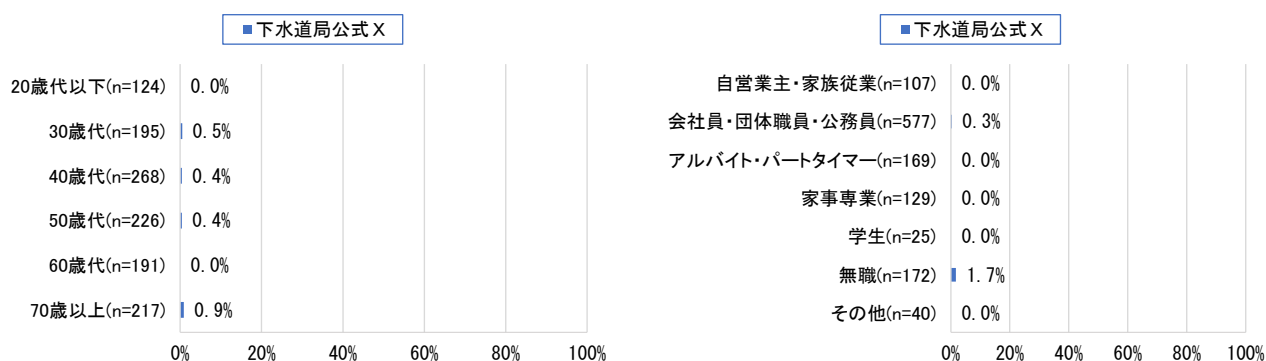


図 4-11-12 「東京アメッシュ」回答者の属性別構成

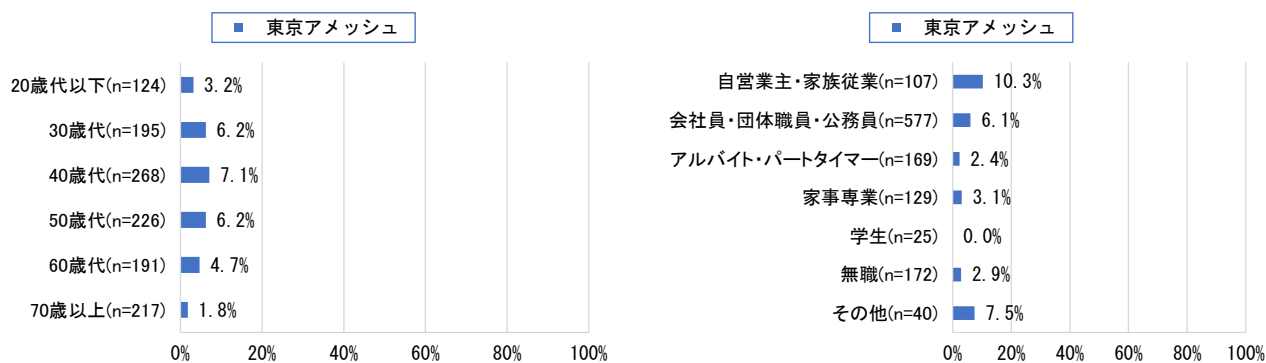


図 4-11-13 「下水道局 PR 動画」回答者の属性別構成

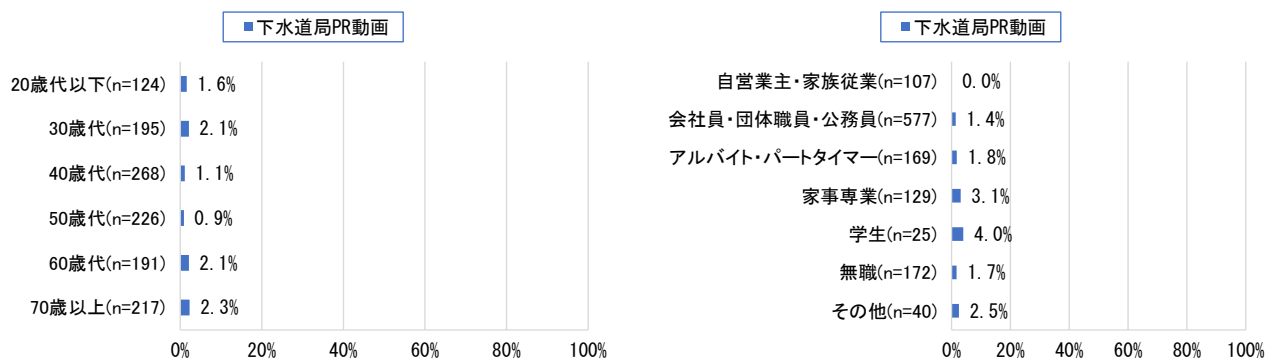


図 4-11-14 「東京都下水道局広報施設」回答者の属性別構成

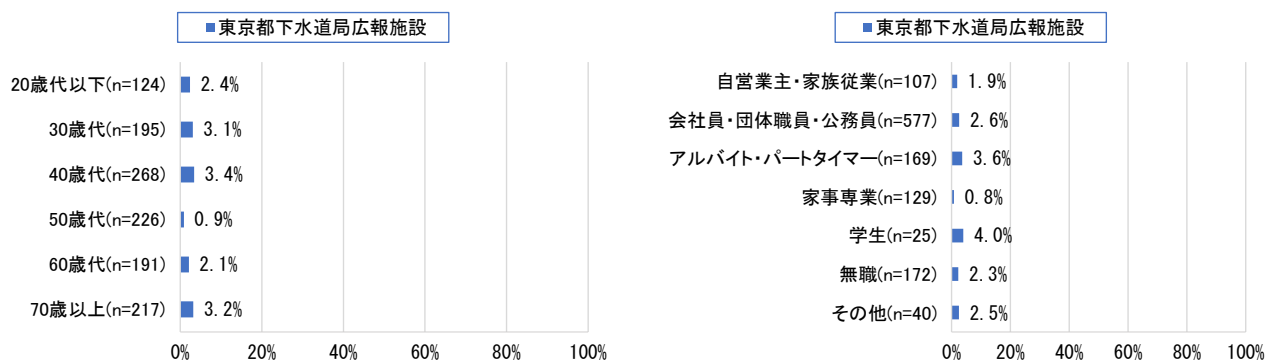


図 4-11-15 「水再生センター等の施設見学」回答者の属性別構成

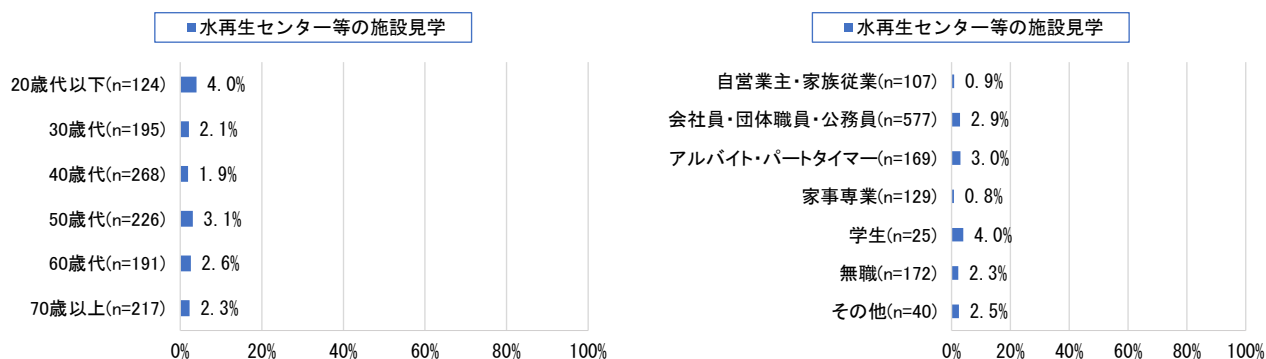


図 4-11-16 「下水道関連イベント・キャンペーン」回答者の属性別構成

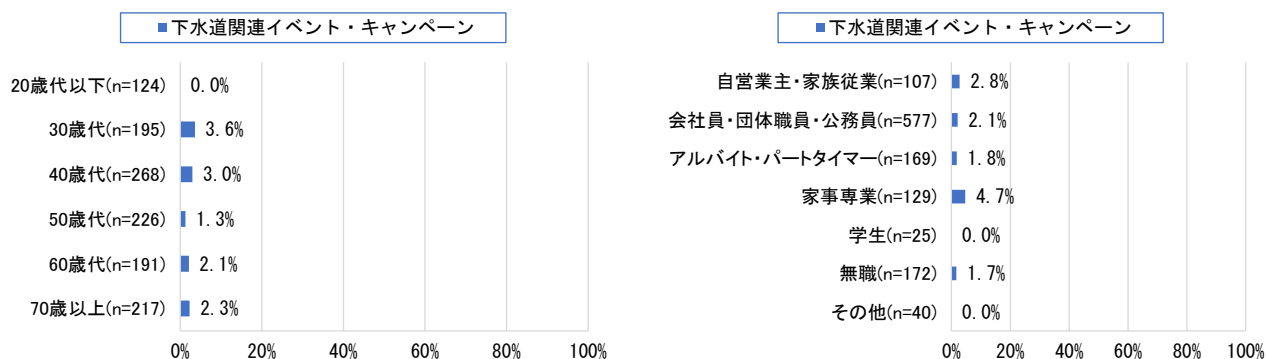


図 4-11-17 「インターネットニュースサイト」回答者の属性別構成

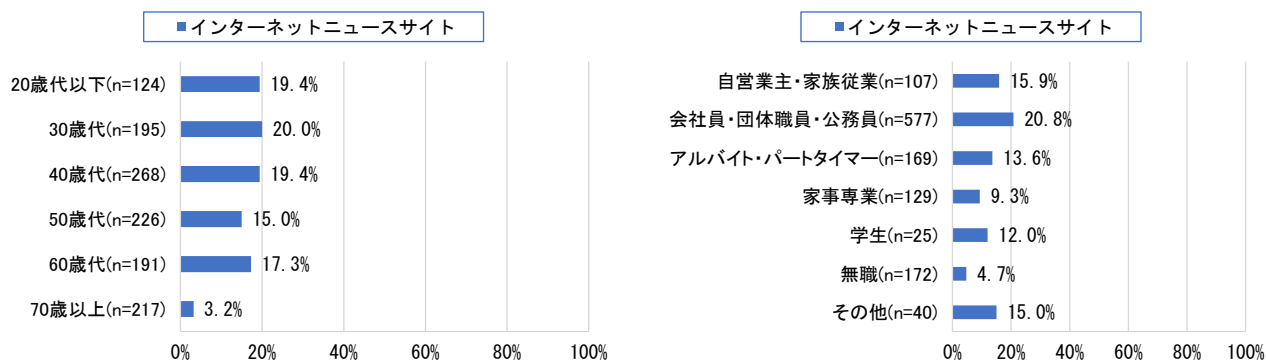


図 4-11-18 「区市町村広報誌」回答者の属性別構成

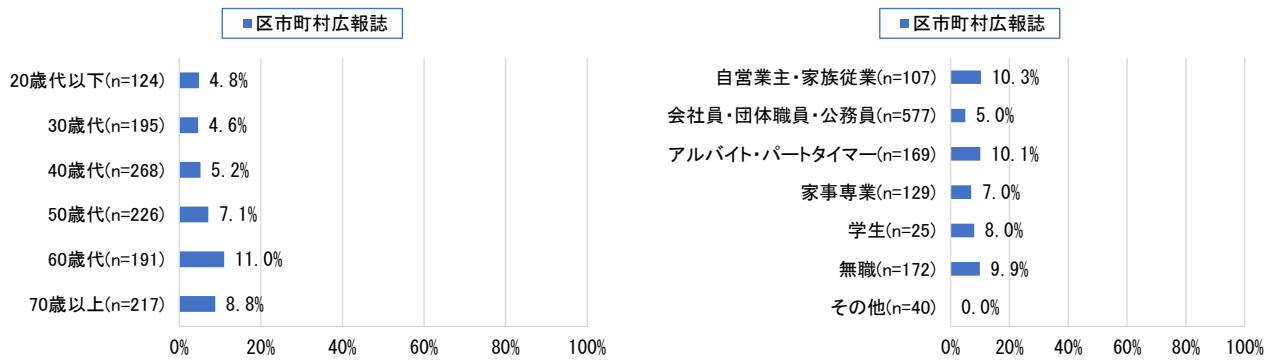


図 4-11-19 「家族・知人」回答者の属性別構成

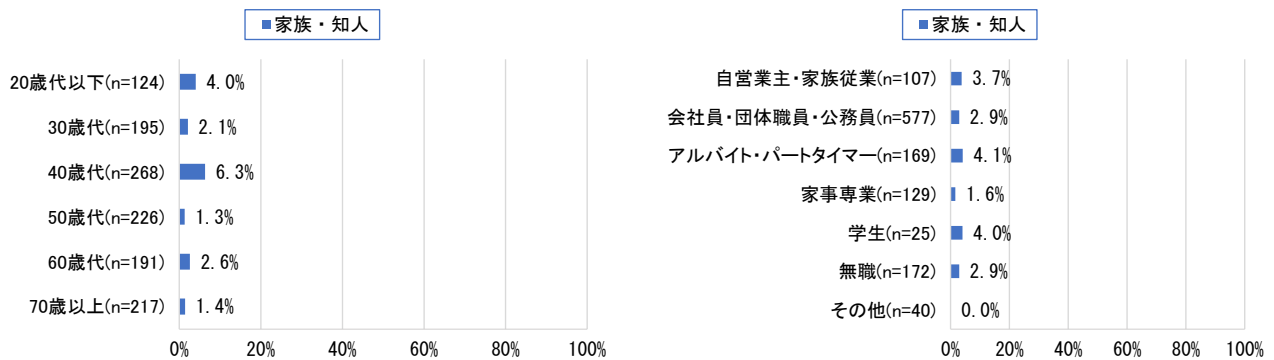


図 4-11-20 「その他」回答者の属性別構成

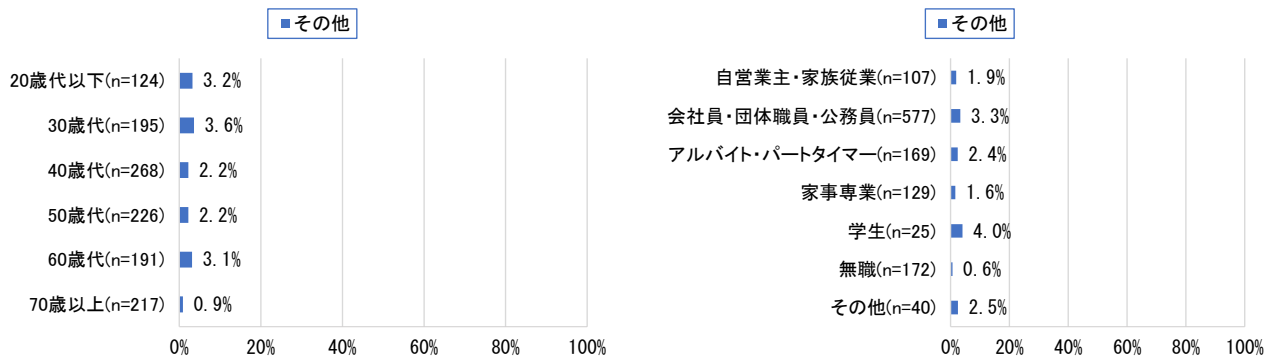
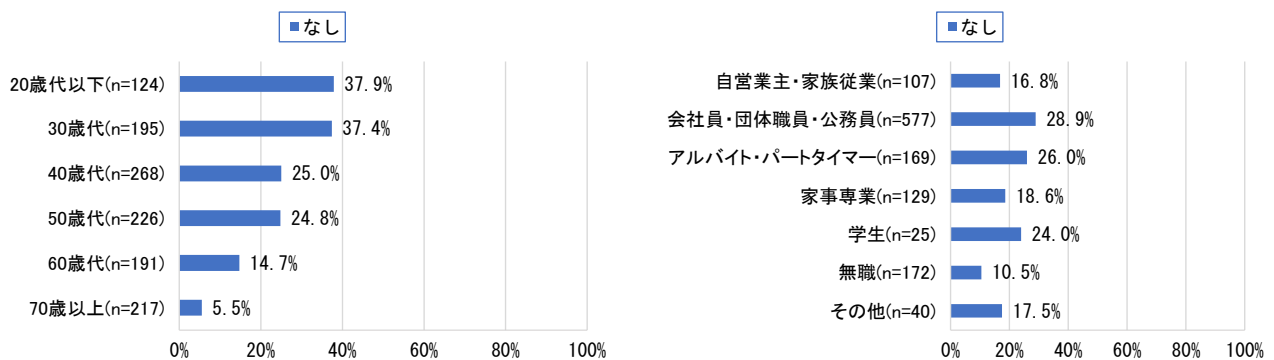


図 4-11-21 「なし」回答者の属性別構成



4.12. 東京都の下水道事業の広報

4.12.1. 下水道事業の認知度

- ◆ 下水道事業で「知っている」との回答は、「下水道の仕組みや役割」が53.7%で最も多く、次いで「下水道施設の見学案内」が13.7%、「下水道料金の内訳と使い道」が12.2%だった。
- ◆ 「下水道料金の内訳と使い道」「下水道工事に関わる情報」は年代が高くなるほど「知っている」割合が高くなった。
- ◆ 「下水道の仕組みや役割」は学生が最も高かった。

Q 1 5 下水道事業に関して、あなたが「知っている」ことを教えてください。（〇はいくつでも）

図 4-12-1-1 下水道事業についての認知（全体）

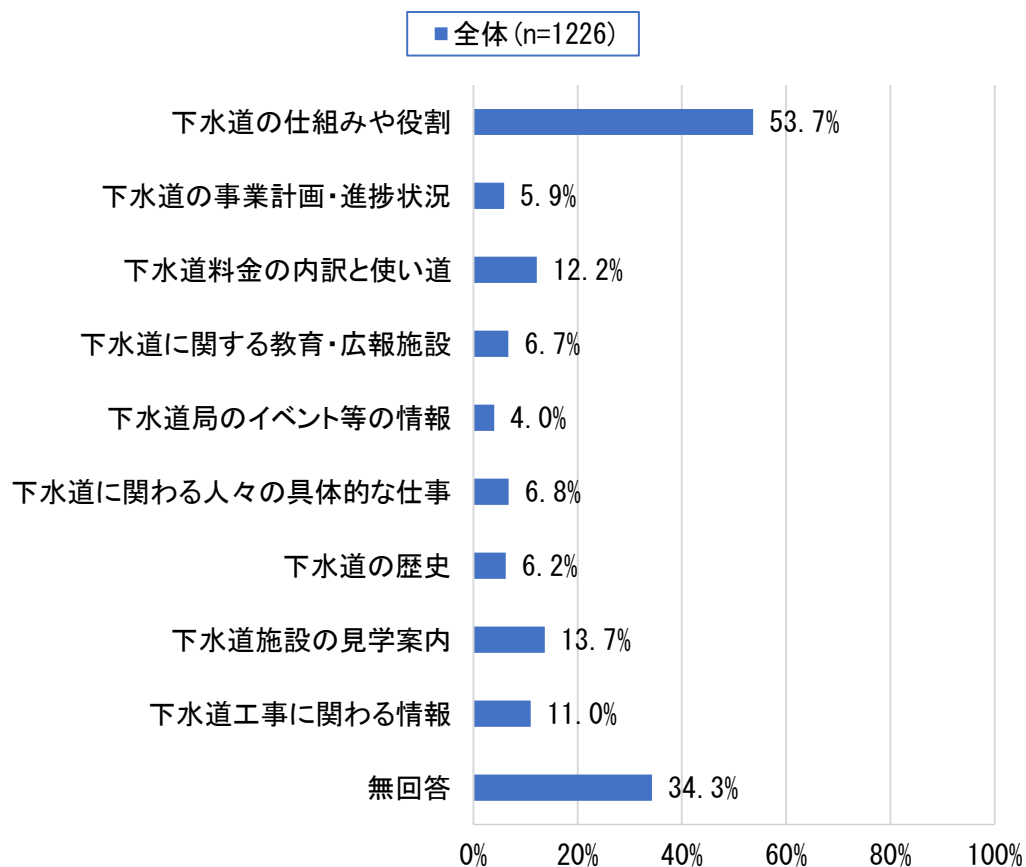


図 4-12-1-2 「下水道の仕組みや役割」 回答者の属性別構成

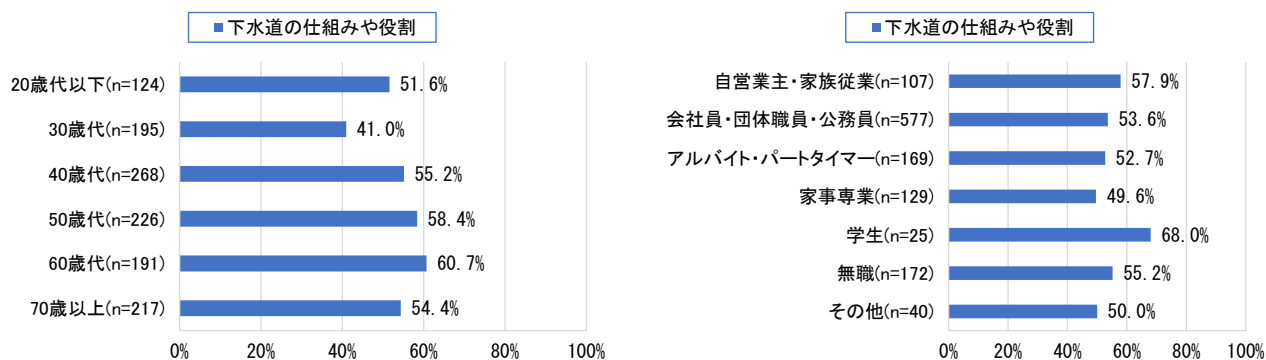


図 4-12-1-3 「下水道の事業計画・進捗状況」 回答者の属性別構成

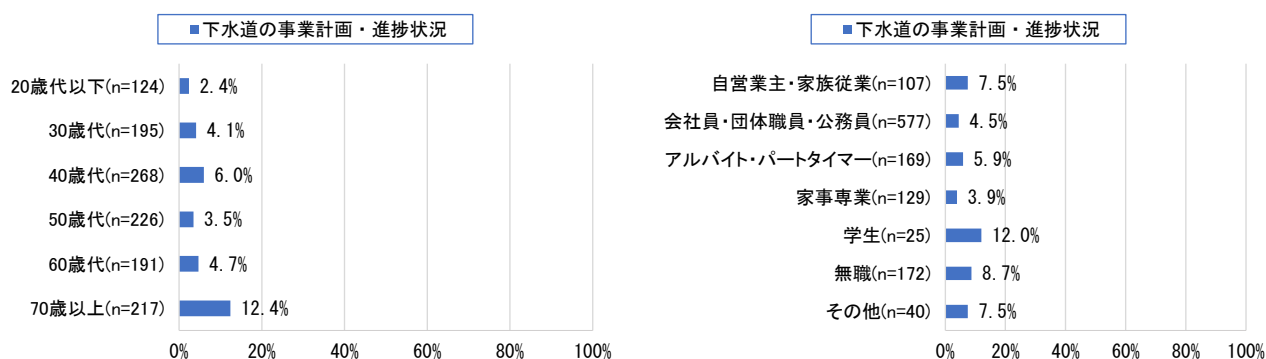


図 4-12-1-4 「下水道料金の内訳と使い道」 回答者の属性別構成

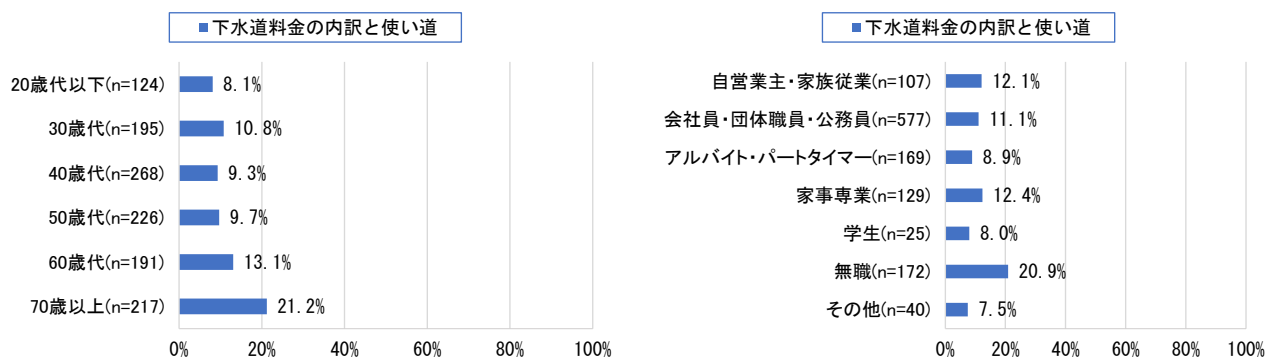


図 4-12-1-5 「下水道に関する教育・広報施設」 回答者の属性別構成

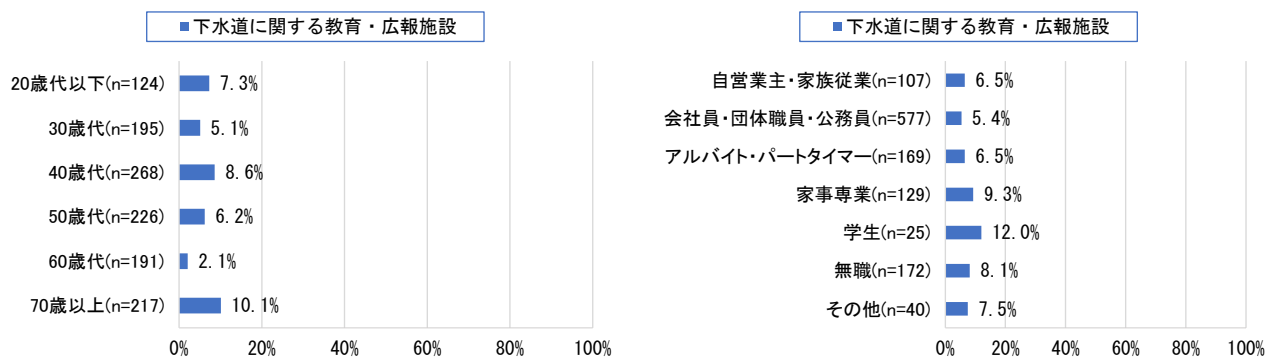


図 4-12-1-6 「下水道局のイベント等の情報」回答者の属性別構成

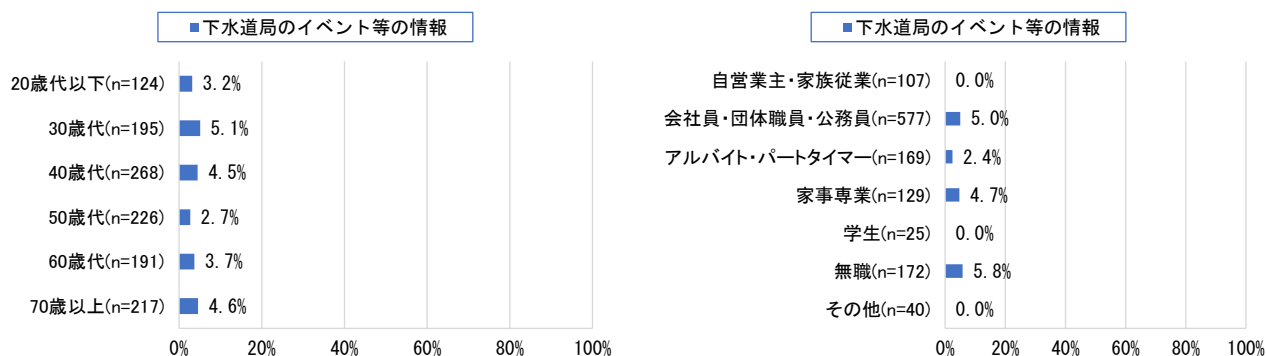


図 4-12-1-7 「下水道に関わる人々の具体的な仕事」回答者の属性別構成

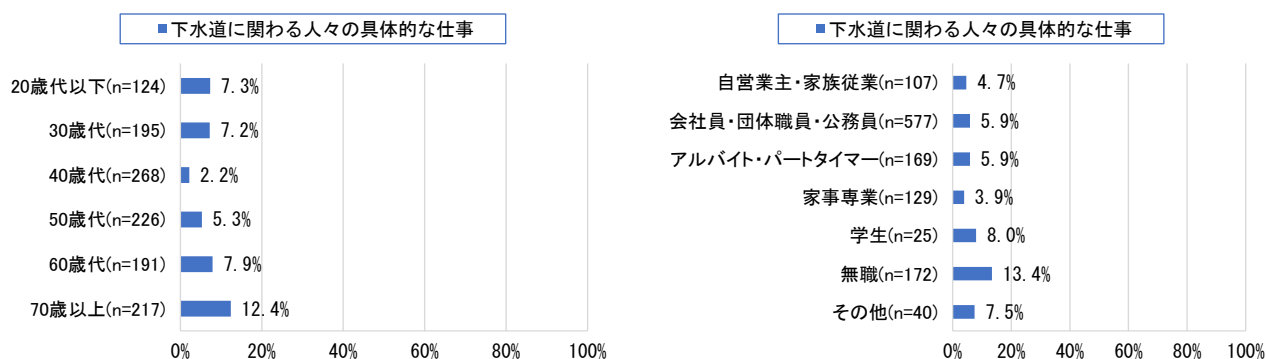


図 4-12-1-8 「下水道の歴史」回答者の属性別構成

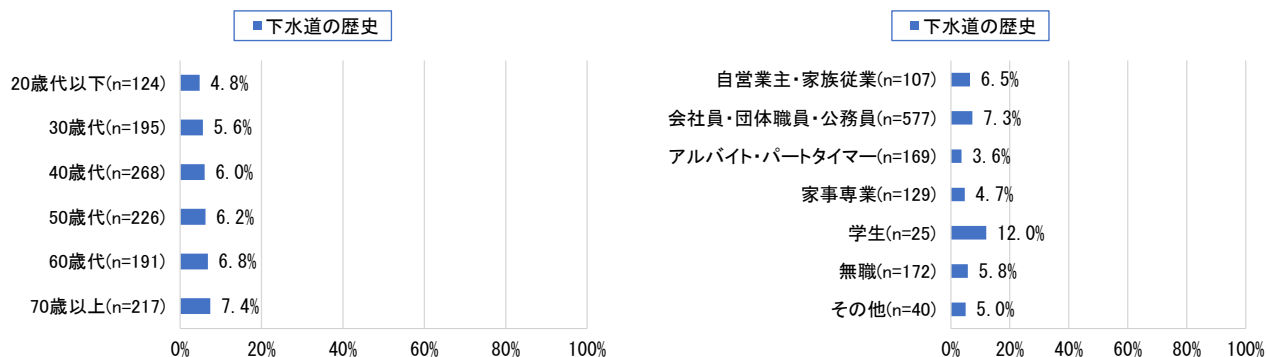


図 4-12-1-9 「下水道施設の見学案内」回答者の属性別構成

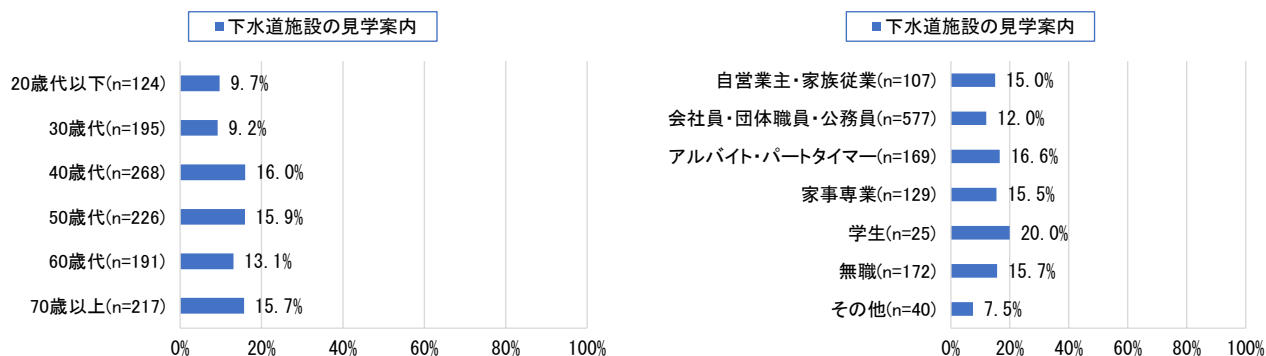
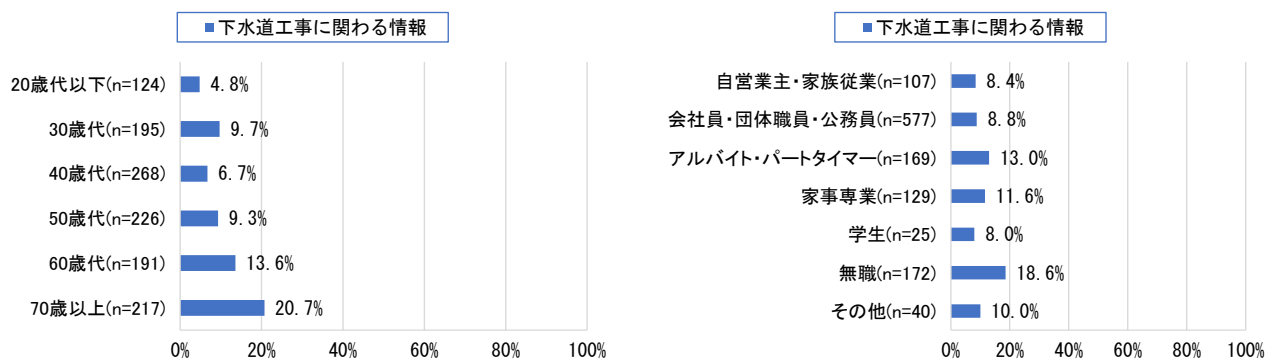


図 4-12-1-10 「下水道工事に関わる情報」回答者の属性別構成



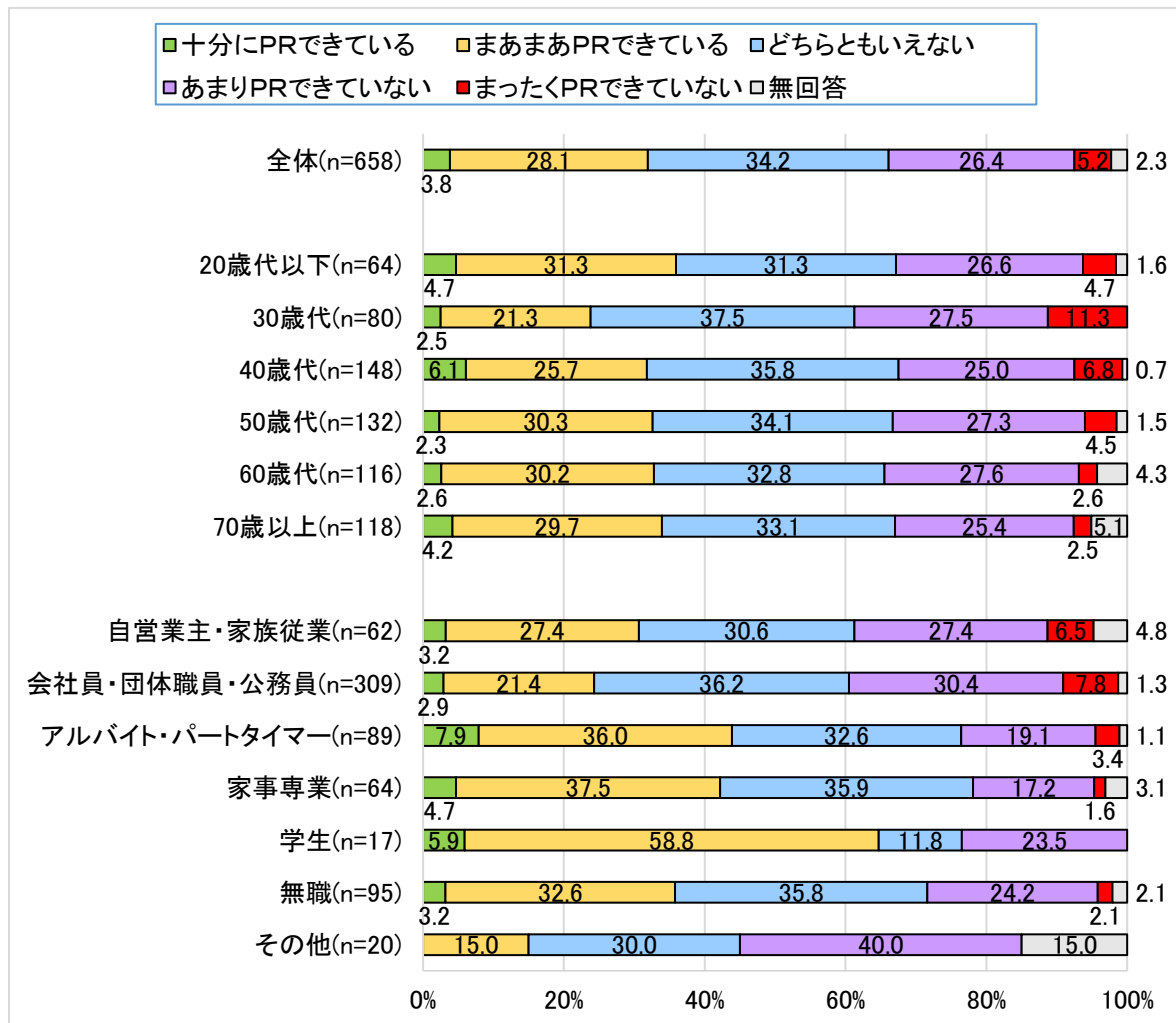
4.12.2. PR への評価 1. 下水道の仕組みや役割

- ◆ 【下水道の仕組みや役割】を「知っている」と回答した人は、「どちらともいえない」が34.2%、「まあまあPRできている」が28.1%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道の仕組みや役割

図 4-12-2 PR への評価（1. 下水道の仕組みや役割）



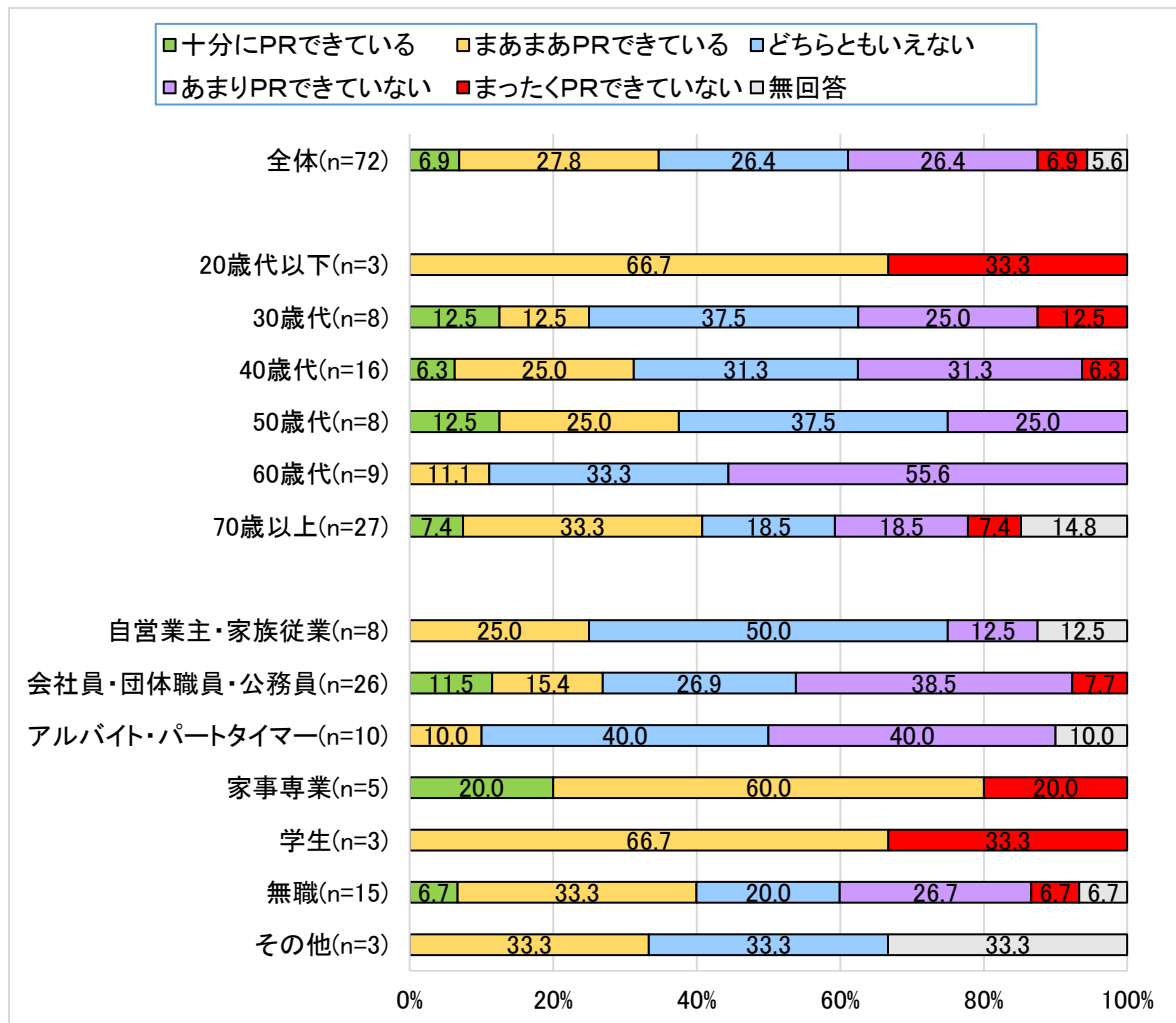
4.12.3. PR への評価 2. 下水道の事業計画・進捗状況

- ◆ 【下水道の事業計画・進捗状況】を「知っている」と回答した人は、「まあまあPR できている」が 27.8%、「どちらともいえない」「あまりPR できていない」が 26.4%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道の事業計画・進捗状況

図 4-12-3 PR への評価（2. 下水道の事業計画・進捗状況）



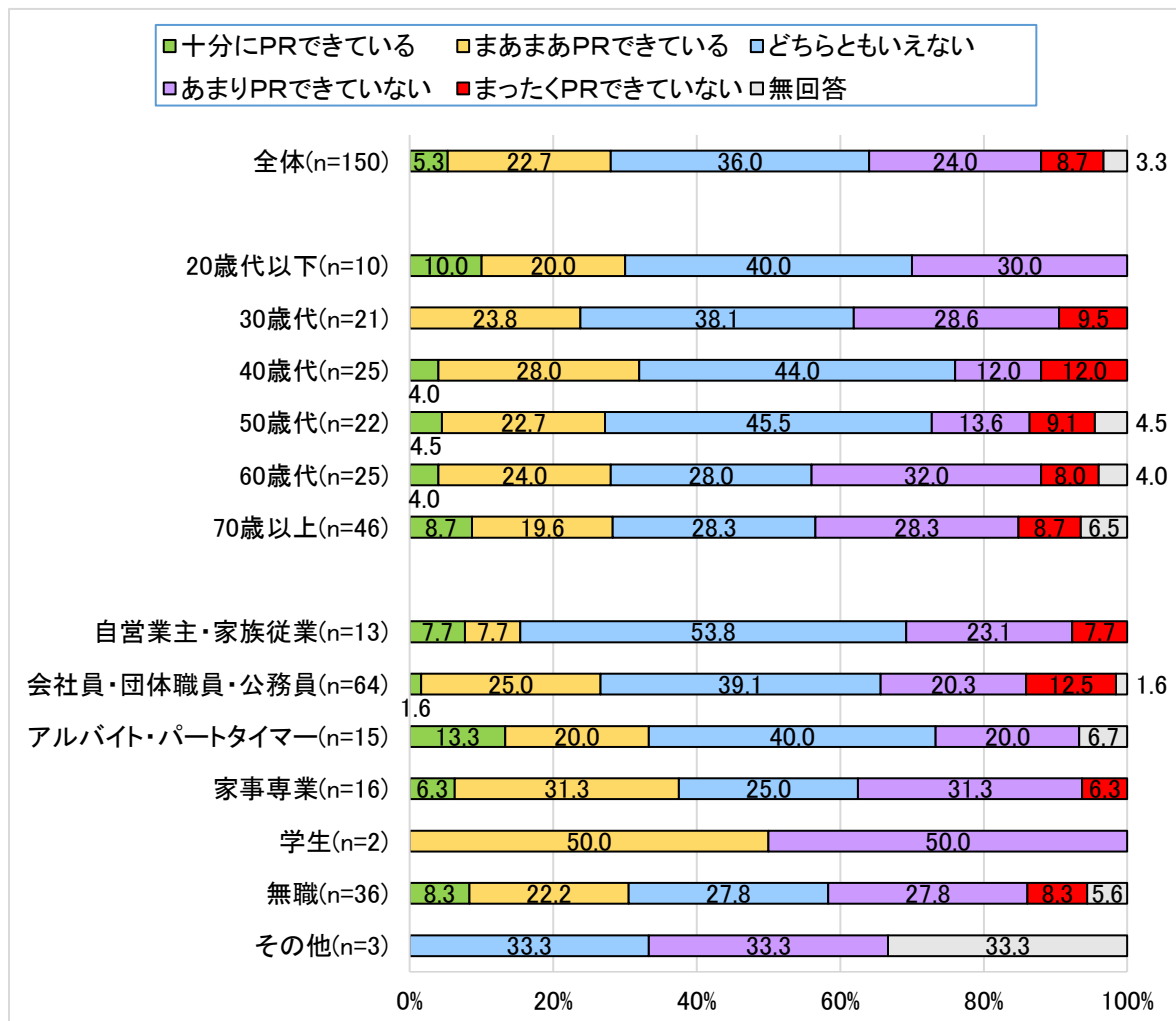
4.12.4. PR への評価 3. 下水道料金の内訳と使い道

- ◆ 【下水道料金の内訳と使い道】を「知っている」と回答した人は、「どちらとも言えない」が 36.0%、「あまり PR できていない」が 24.0%と評価した。
- ◆ 年代別では、「十分に PR できている」と「まあまあ PR できている」をあわせた『高い評価』の割合は 40 歳代が 32.0%と最も高く、30 歳代が 23.8%と最も低かった。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道料金の内訳と使い道

図 4-12-4 PR への評価（3. 下水道料金の内訳と使い道）



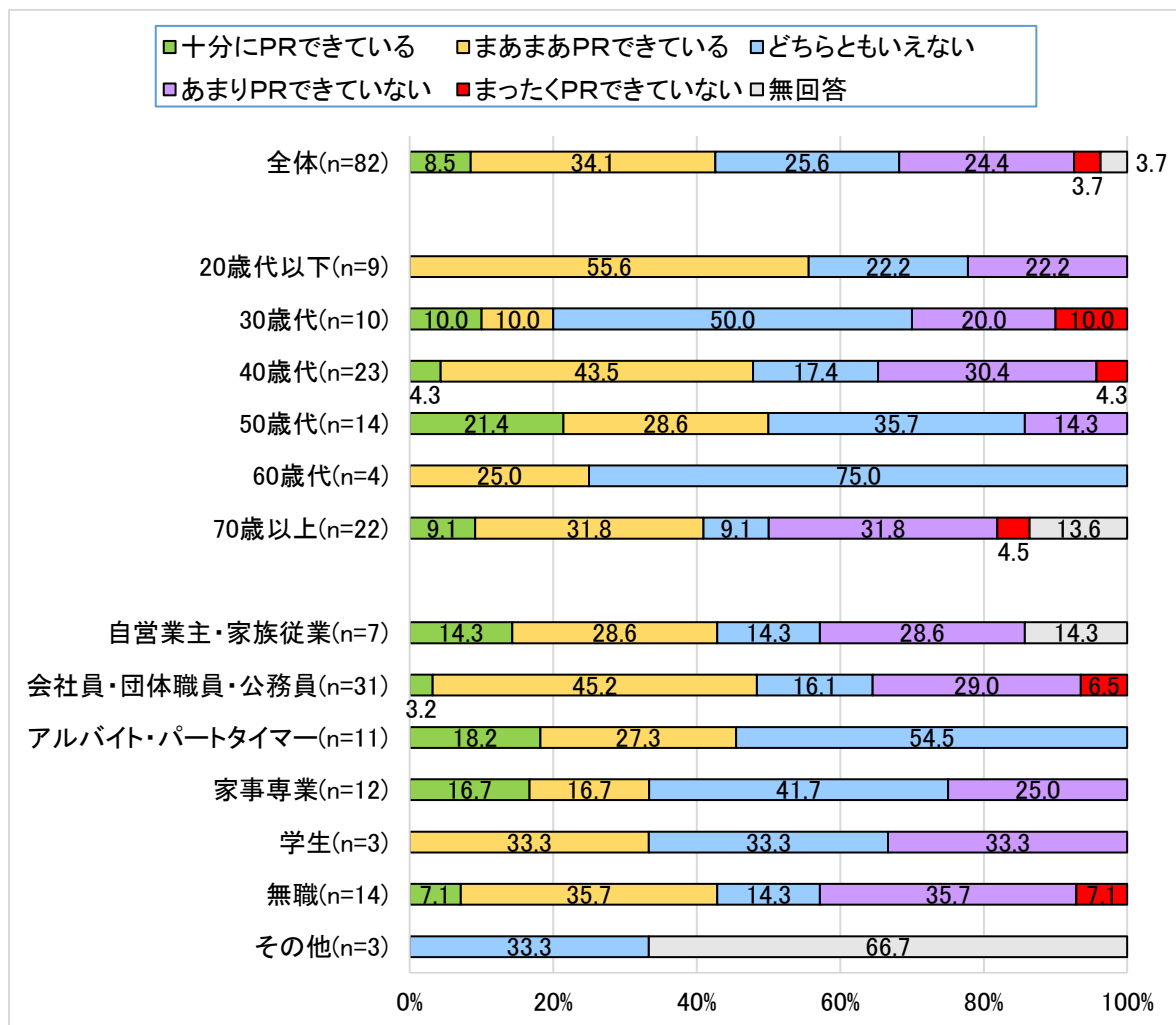
4.12.5. PR への評価 4. 下水道に関する教育・広報施設

- ◆ 【下水道に関する教育・広報施設】を「知っている」と回答した人は、「まあまあ PR できている」が 34.1%、「どちらともいえない」が 25.6%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道に関する教育・広報施設

図 4-12-5 PR への評価（4. 下水道に関する教育・広報施設）



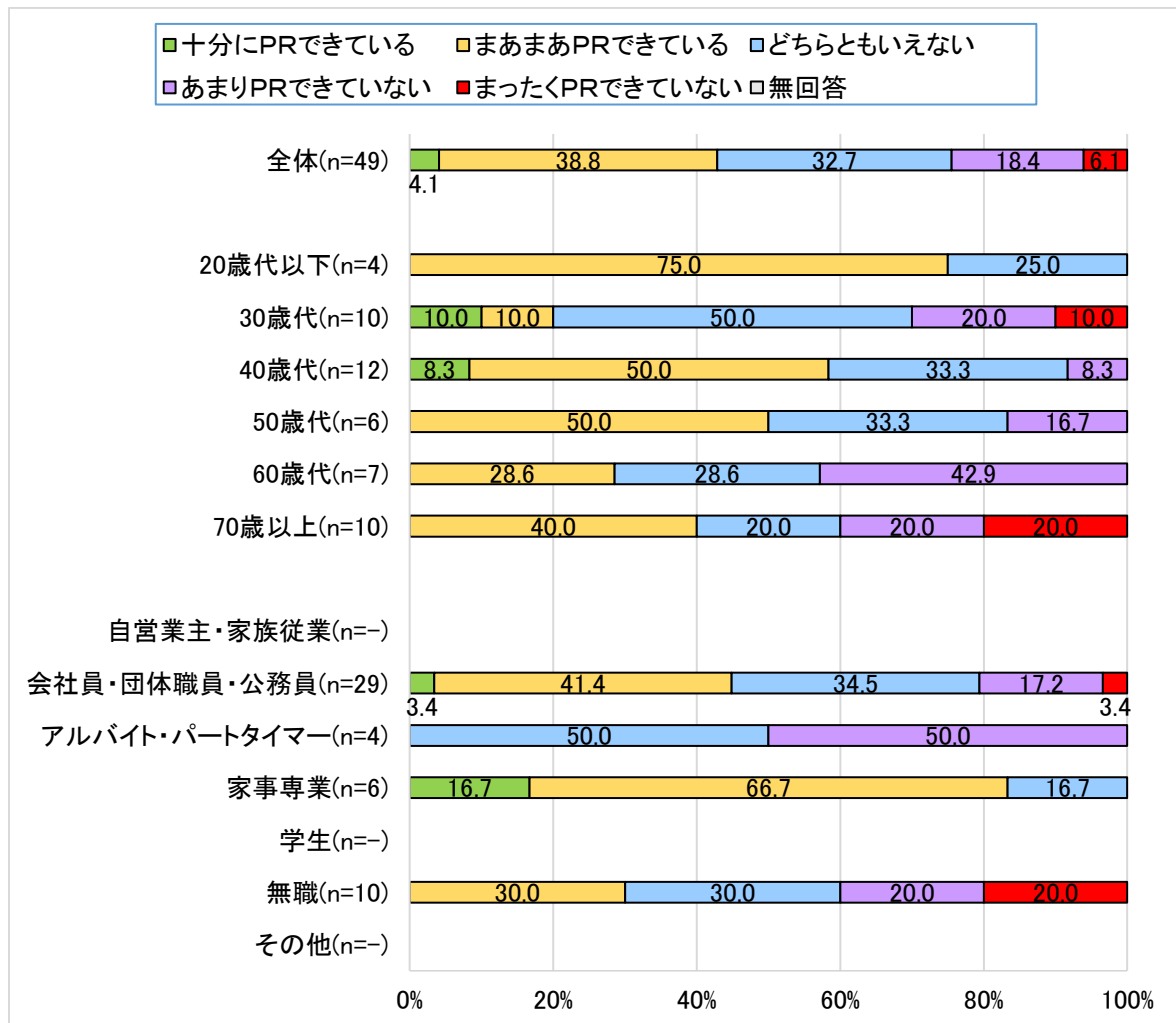
4.12.6. PR への評価 5. 下水道局のイベント等

- ◆ 【下水道局のイベント等】を「知っている」と回答した人は、「まあまあ PR できている」が 38.8%、「どちらともいえない」が 32.7%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道局のイベント等

図 4-12-6 PR への評価（5. 下水道局のイベント等）



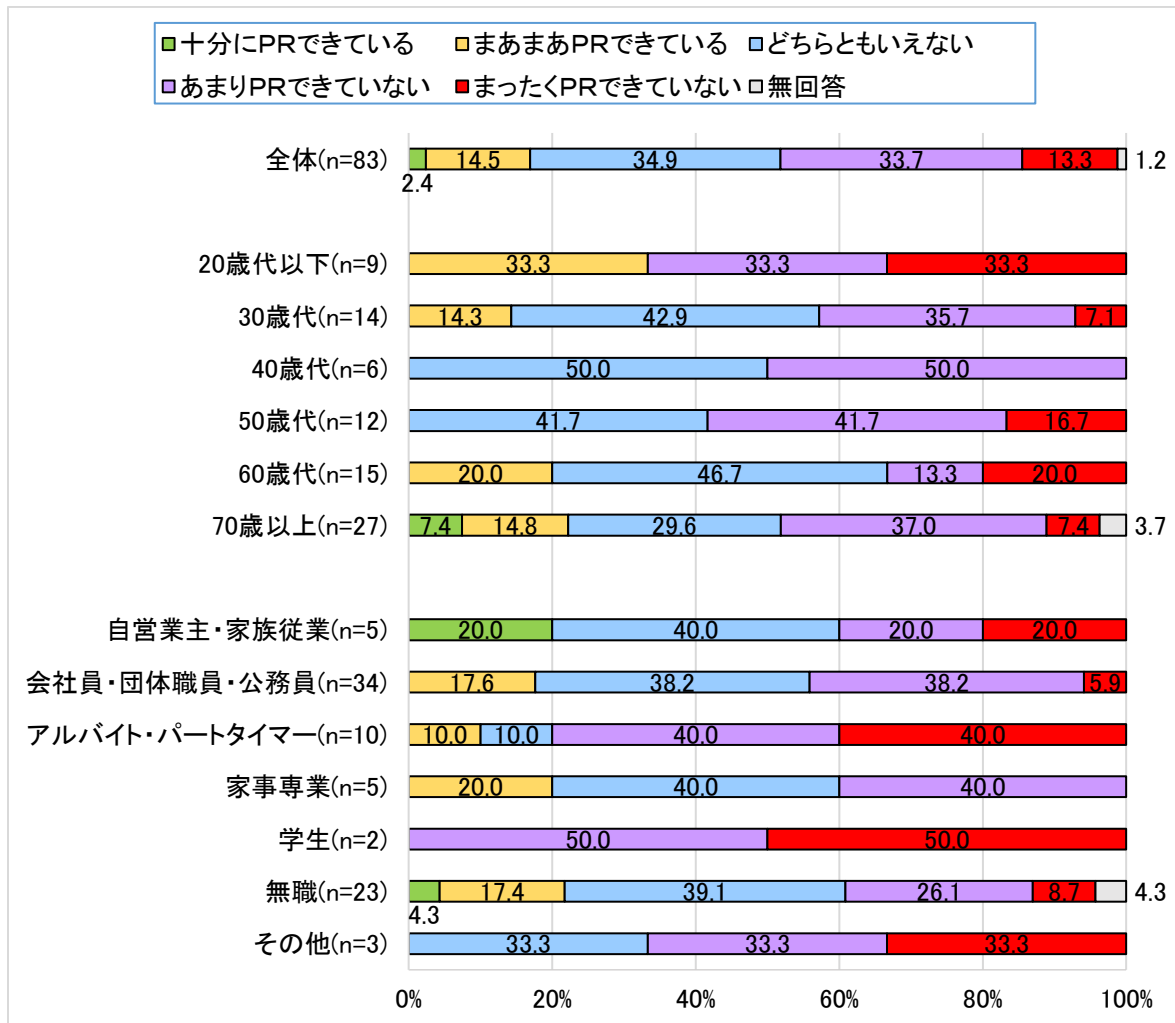
4.12.7. PR への評価 6. 下水道に関わる人々の具体的な仕事

- ◆ 【下水道に関わる人々の具体的な仕事】を「知っている」と回答した人は、「どちらともいえない」が34.9%、「あまりPRできていない」が33.7%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道に関わる人々の具体的な仕事

図 4-12-7 PR への評価（6. 下水道に関わる人々の具体的な仕事）



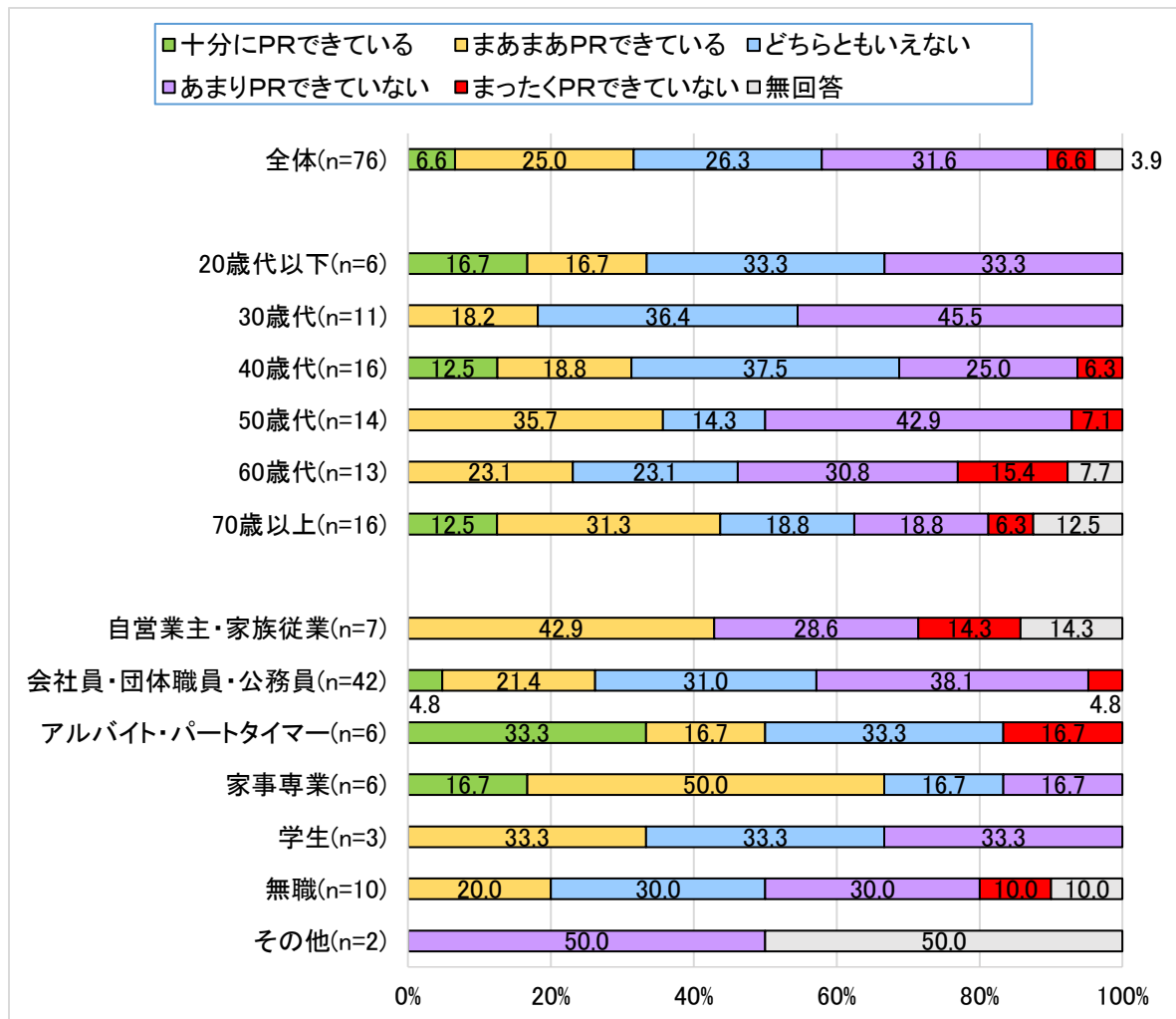
4.12.8. PR への評価 7 下水道の歴史

- ◆ 【下水道の歴史】を「知っている」と回答した人は、「あまりPRできていない」が31.6%、「どちらともいえない」が26.3%と評価した。

Q15-1 Q15の「知っている」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 4-12-8 PR への評価（7. 下水道の歴史）



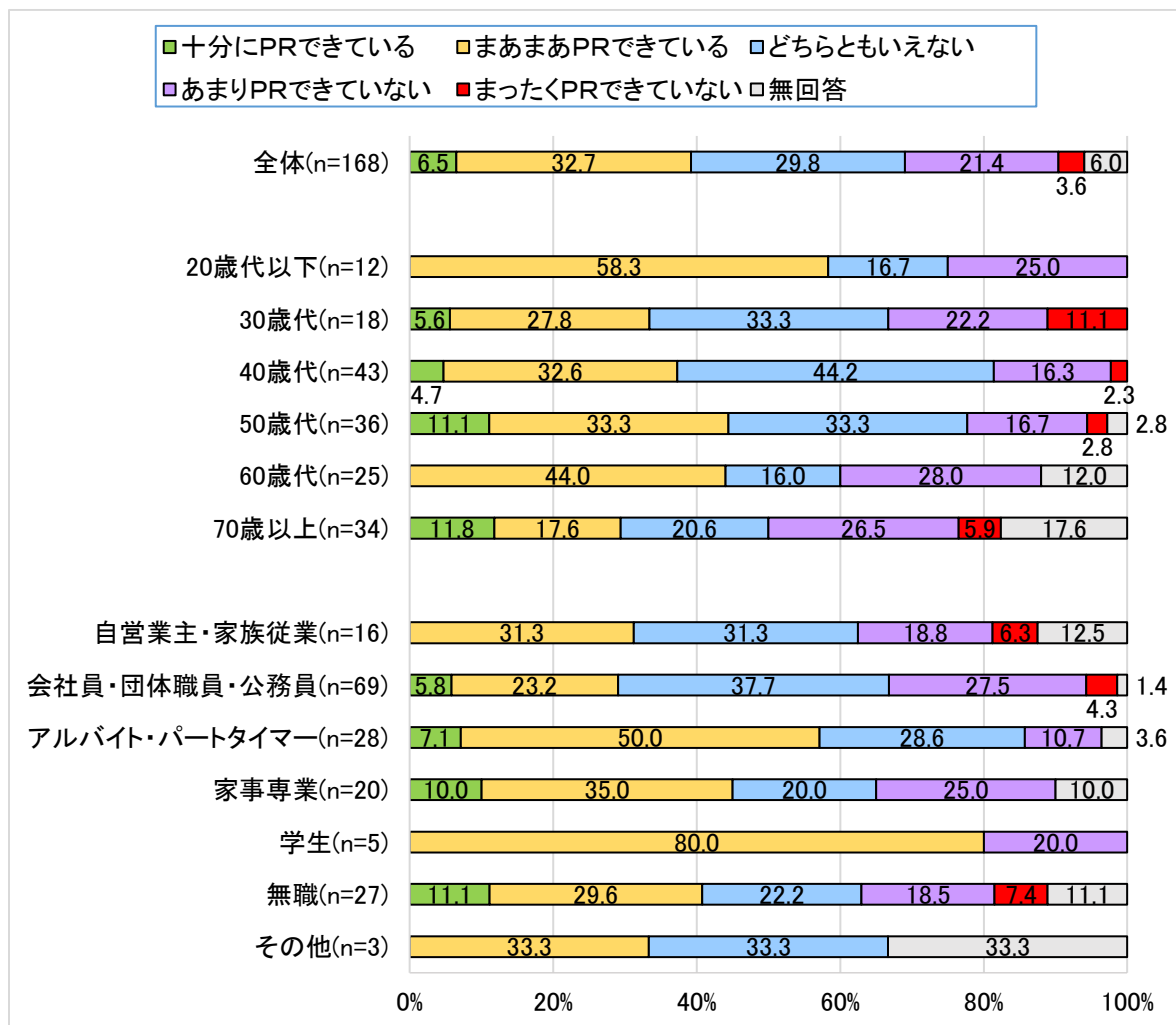
4.12.9. PR への評価 8. 下水道施設の見学案内

- ◆ 【下水道施設の見学案内】を「知っている」と回答した人は、「まあまあPR できている」が 32.7%、「どちらともいえない」が 29.8%だった。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道施設の見学案内

図 4-12-9 PR への評価（8. 下水道施設の見学案内）



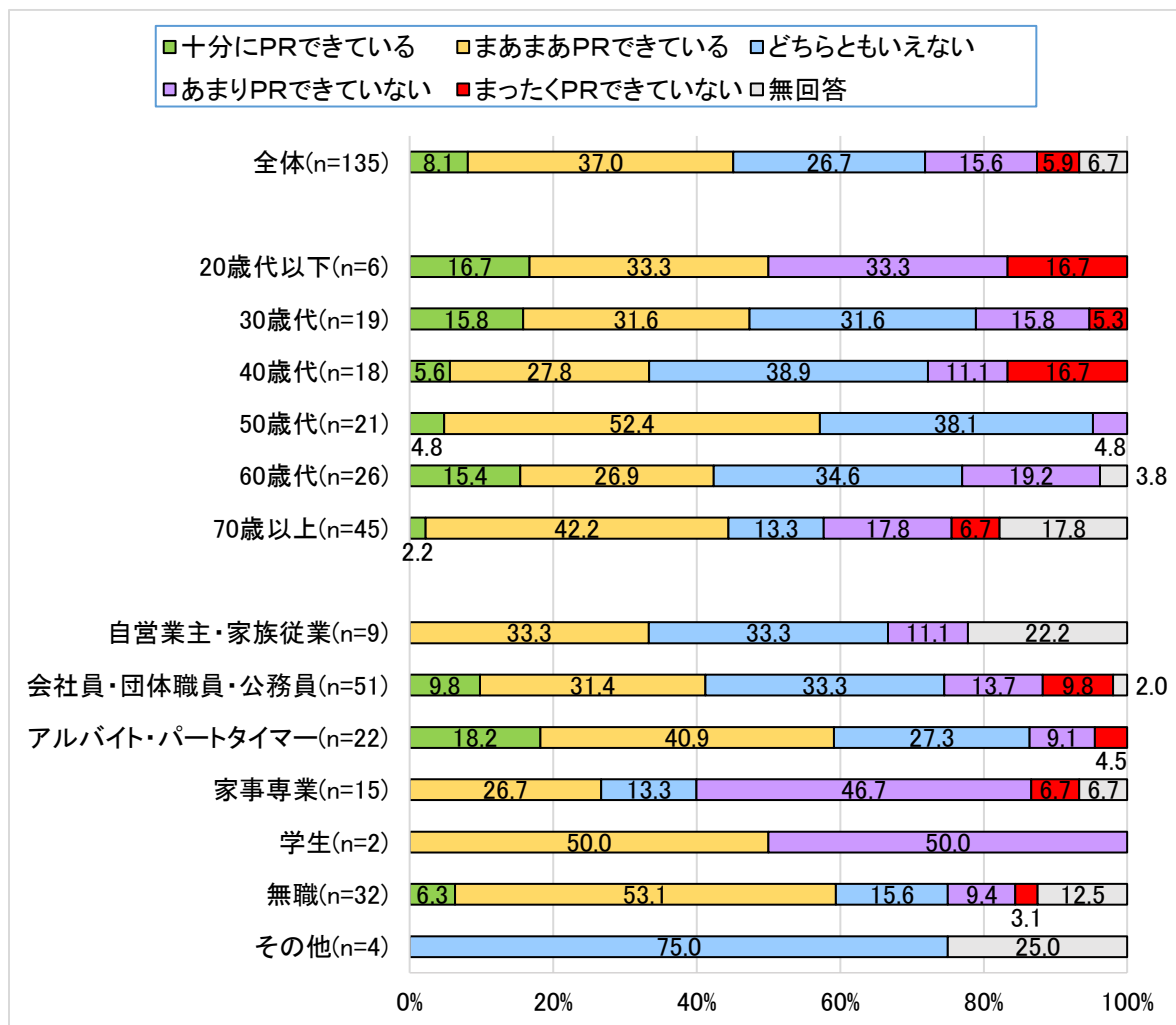
4.12.10. PR への評価 9. 下水道工事に関わる情報

- ◆ 【下水道工事に関わる情報】を「知っている」と回答した人は、「まあまあPRできている」が37.0%、「どちらともいえない」が26.7%だった。

Q15-1 Q15の「知っている」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. 下水道工事に関わる情報

図 4-12-10 PR への評価（9. 下水道工事に関わる情報）



4.13. 下水道の役割をアピールする取組

4.13.1. 取組の認知度

- ◆ 下水道事業の広報戦略について「知らなかった」取組は、「お客さまとの交流を深める取組」(74.7%)、「お客さまの声を聴く取組」(73.1%)、「次世代を担う若い世代への取組」(71.8%)が多かった。

Q 1 6 東京都下水道局では、下水道事業への関心を高め、理解促進につなげるため、下水道の役割をアピールする取組を実施しています。その中であなたが「知らなかった」取組を教えてください。

図 4-13-1-1 「知らなかった」取組（全体）

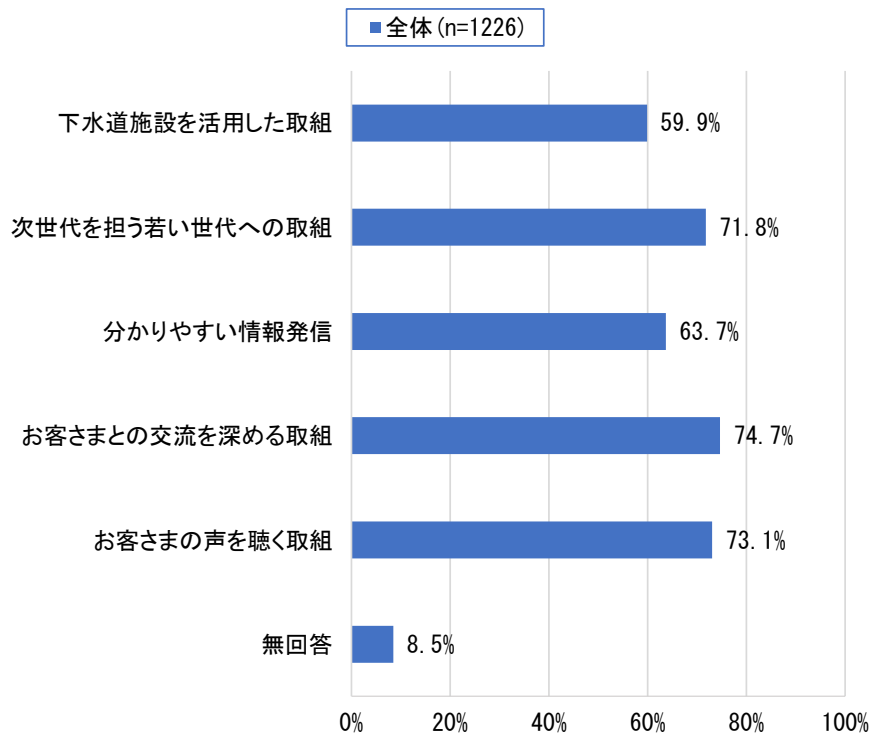


図 4-13-1-2 「下水道施設を活用した取組」回答者の属性別構成

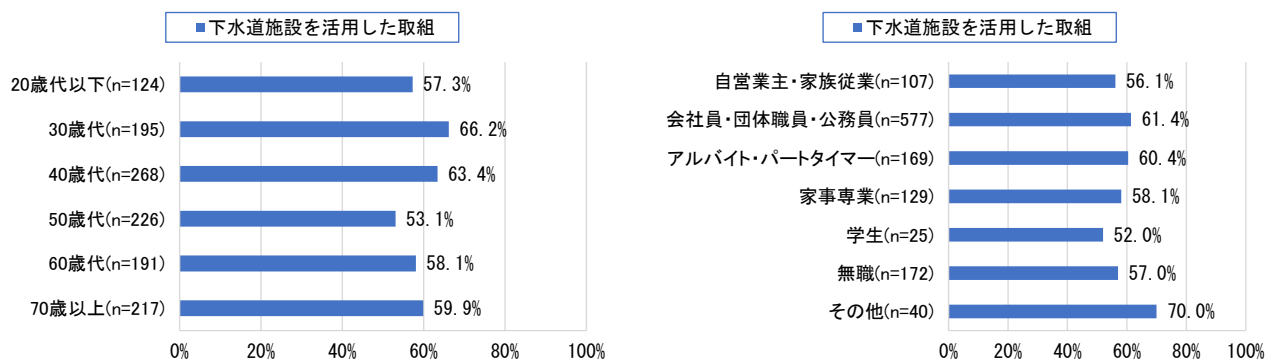


図 4-13-1-3 「次世代を担う若い世代への取組」回答者の属性別構成

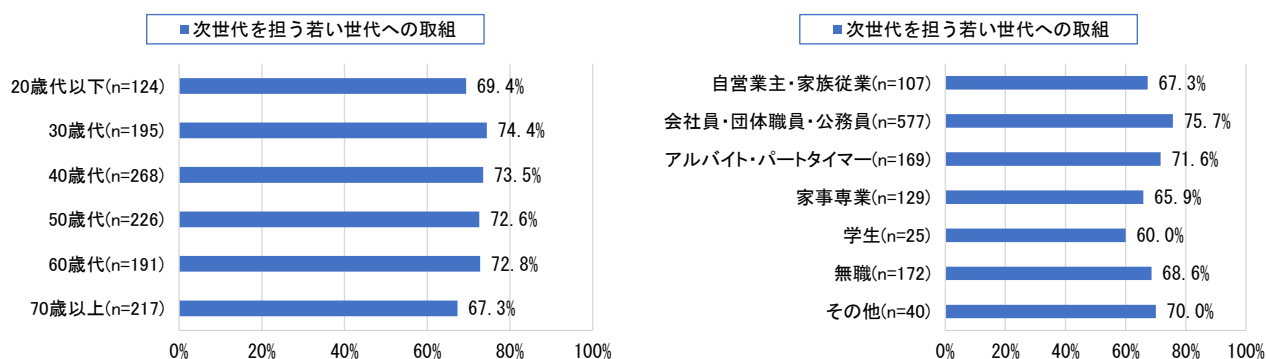


図 4-13-1-4 「分かりやすい情報発信」回答者の属性別構成

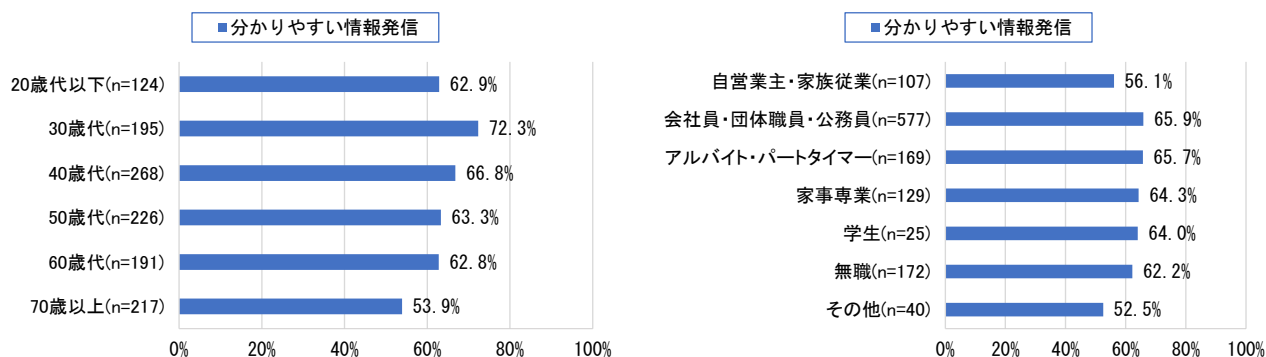


図 4-13-1-5 「お客さまとの交流を深める取組」回答者の属性別構成

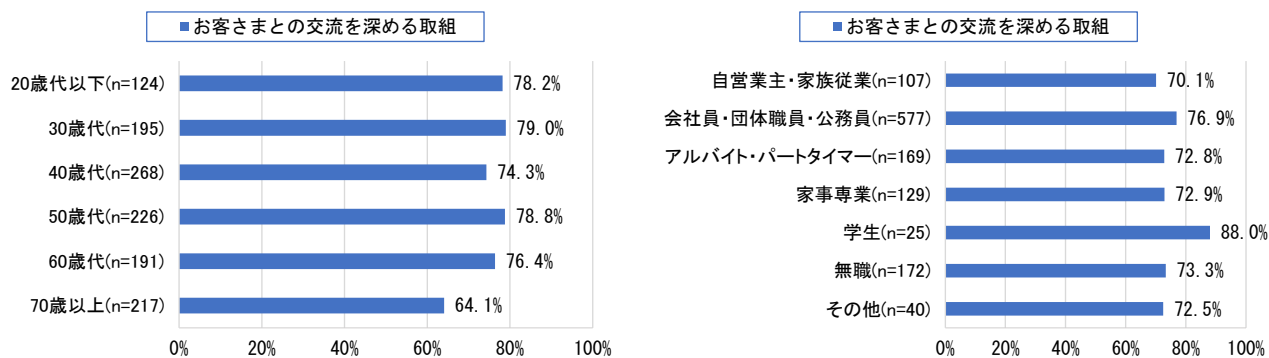
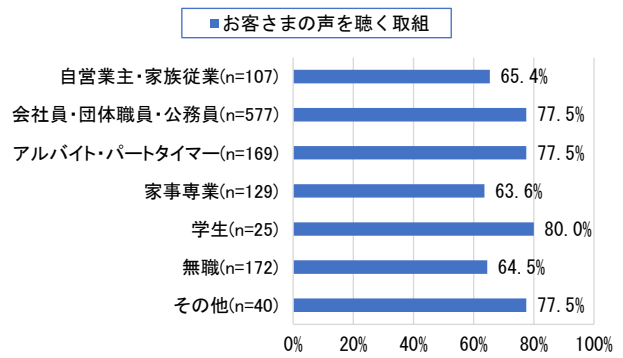
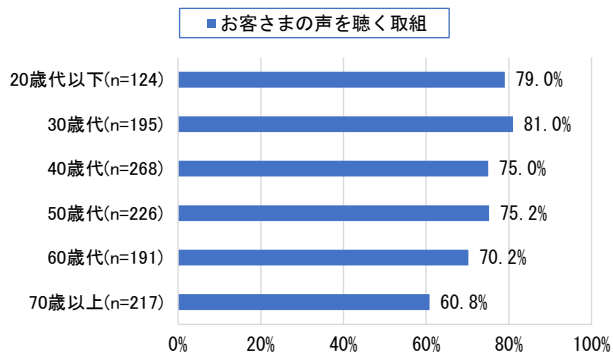


図 4-13-1-6 「お客さまの声を聴く取組」回答者の属性別構成



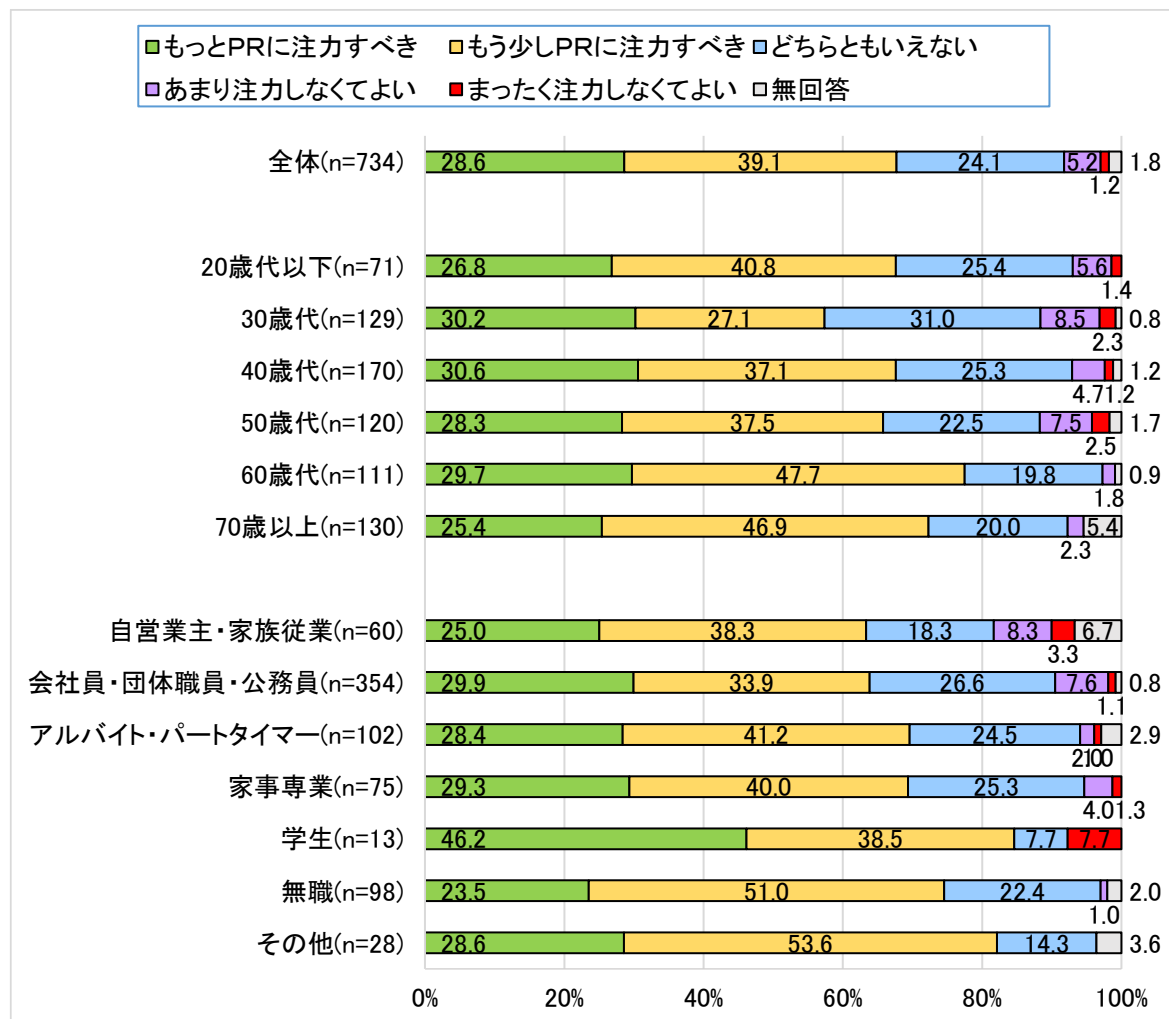
4.13.2. PR への意見 1. 下水道施設を活用した取組

- ◆ 【下水道施設を活用した取組】を「知らない」と回答した人は、今後の PR について「もう少し PR に注力すべき」が 39.1%、「もっと PR に注力すべき」が 28.6%との意見だった。

Q16-1 Q16の「知らなかった」取組について、今後も力を入れていくべきか、それぞれについてご意見を教えてください。

1. 下水道施設を活用した取組

図 4-13-2 PRすべき取組（1. 下水道施設を活用した取組）



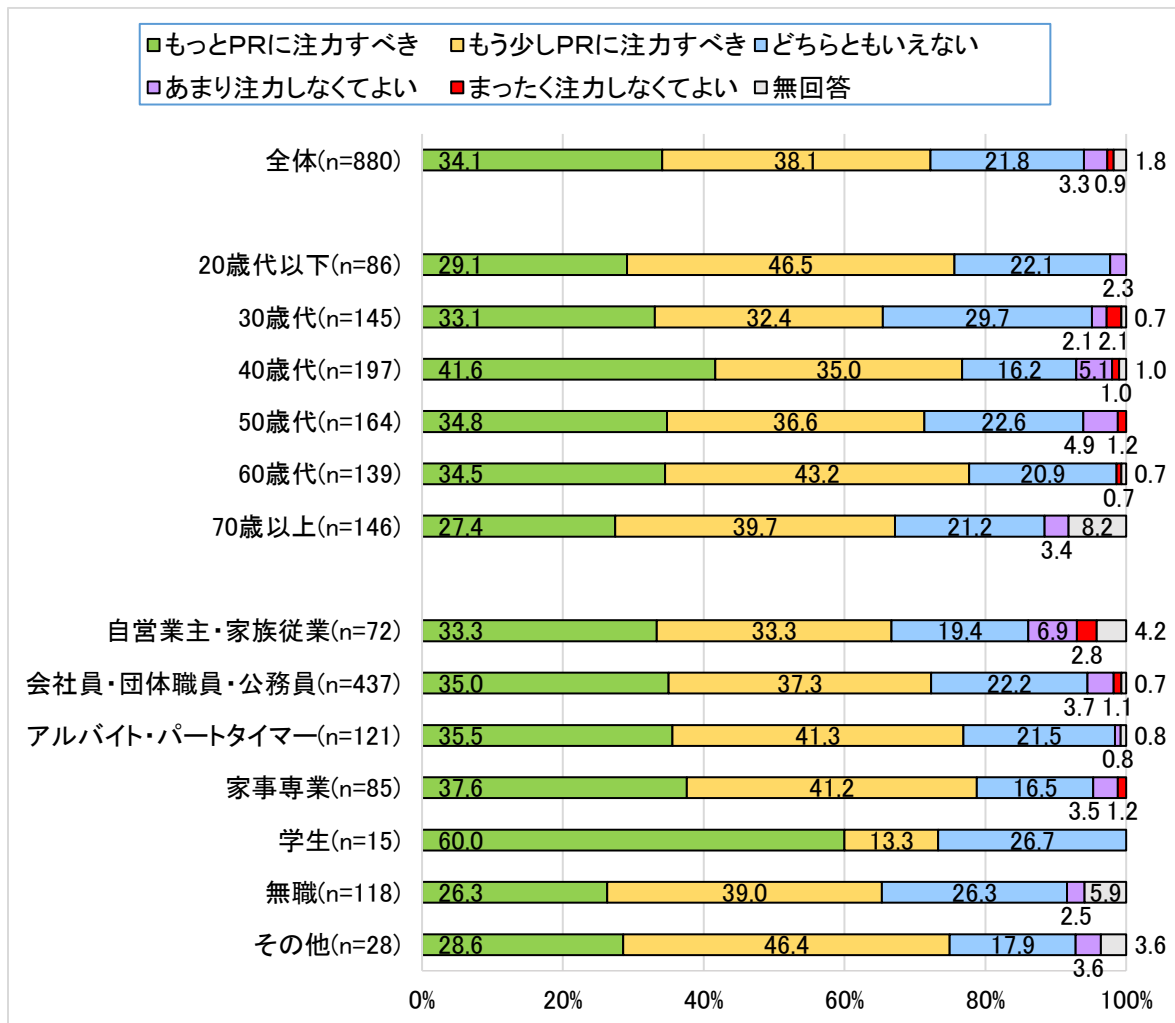
4.13.3. PR への意見 2. 次世代を担う若い世代への取組

- ◆ 【次世代を担う若い世代への取組】を「知らない」と回答した人は、今後の PR について「もう少し PR に注力すべき」が 38.1%、「もっと PR に注力すべき」が 34.1%との意見だった

Q16 -1 Q16の「知らなかった」取組について、今後も力を入れていくべきか、それぞれについてご意見を教えてください。

2. 次世代を担う若い世代への取組

図 4-13-3 PRすべき取組（2. 次世代を担う若い世代への取組）



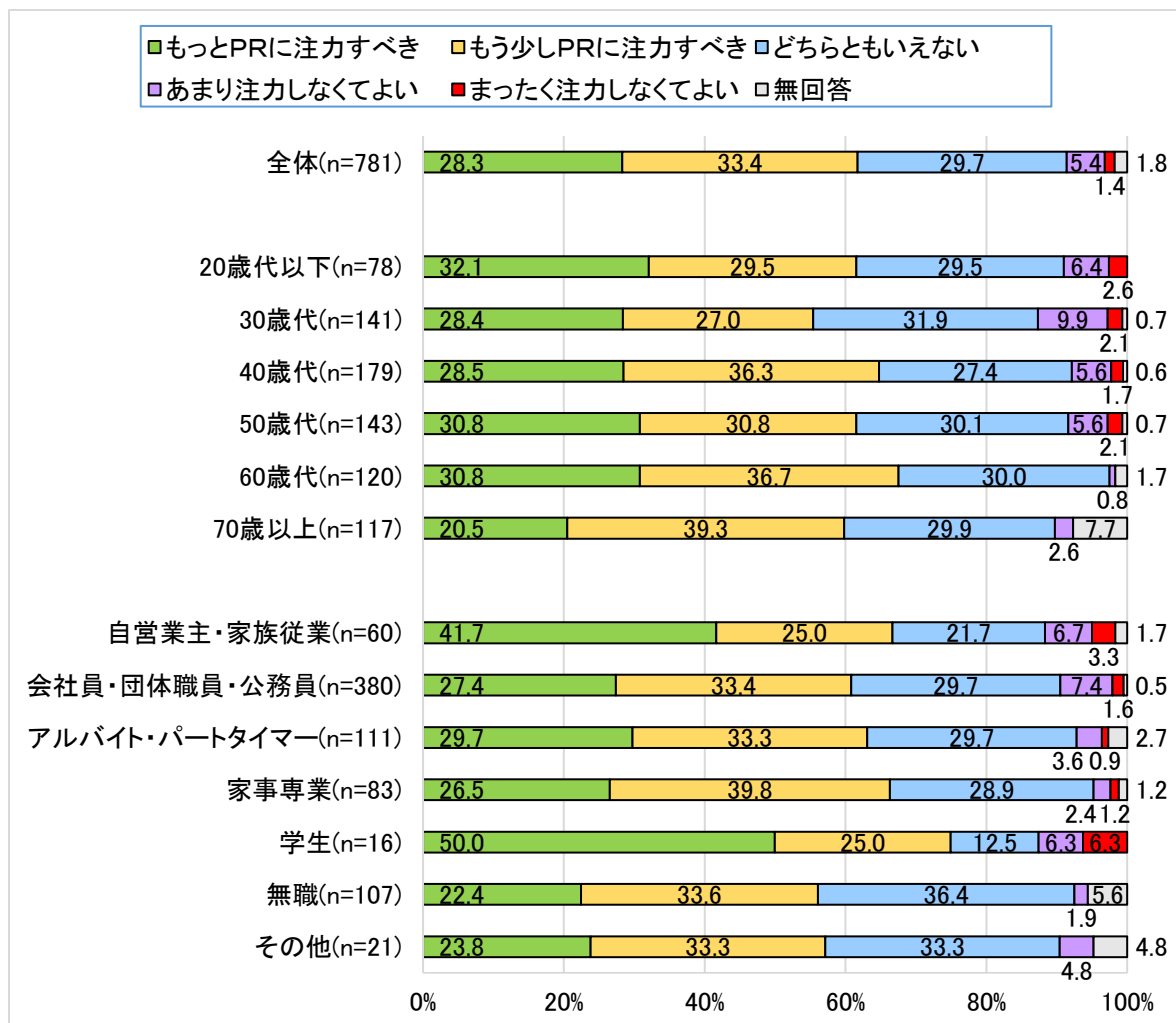
4.13.4. PR への意見 3. 分かりやすい情報発信

- ◆ 【分かりやすい情報発信】を「知らない」と回答した人は、今後のPRについて「もう少しPRに注力すべき」が33.4%と最も高く、「もっとPRに注力すべき」は28.3%であった。
- ◆ 年代別では、「もっとPRに注力すべき」と「もう少しPRに注力すべき」をあわせた『PRに注力すべき』割合は30歳代が55.4%と最も低く、全体より6.3ポイント低かった。
- ◆ 職業別では、全体と比較して顕著な傾向は見られなかった。

Q16 -1 Q16の「知らなかった」取組について、今後も力を入れていくべきか、それぞれについてご意見を教えてください。

3. 分かりやすい情報発信

図4-13-4 PRすべき取組（3. 分かりやすい情報発信）



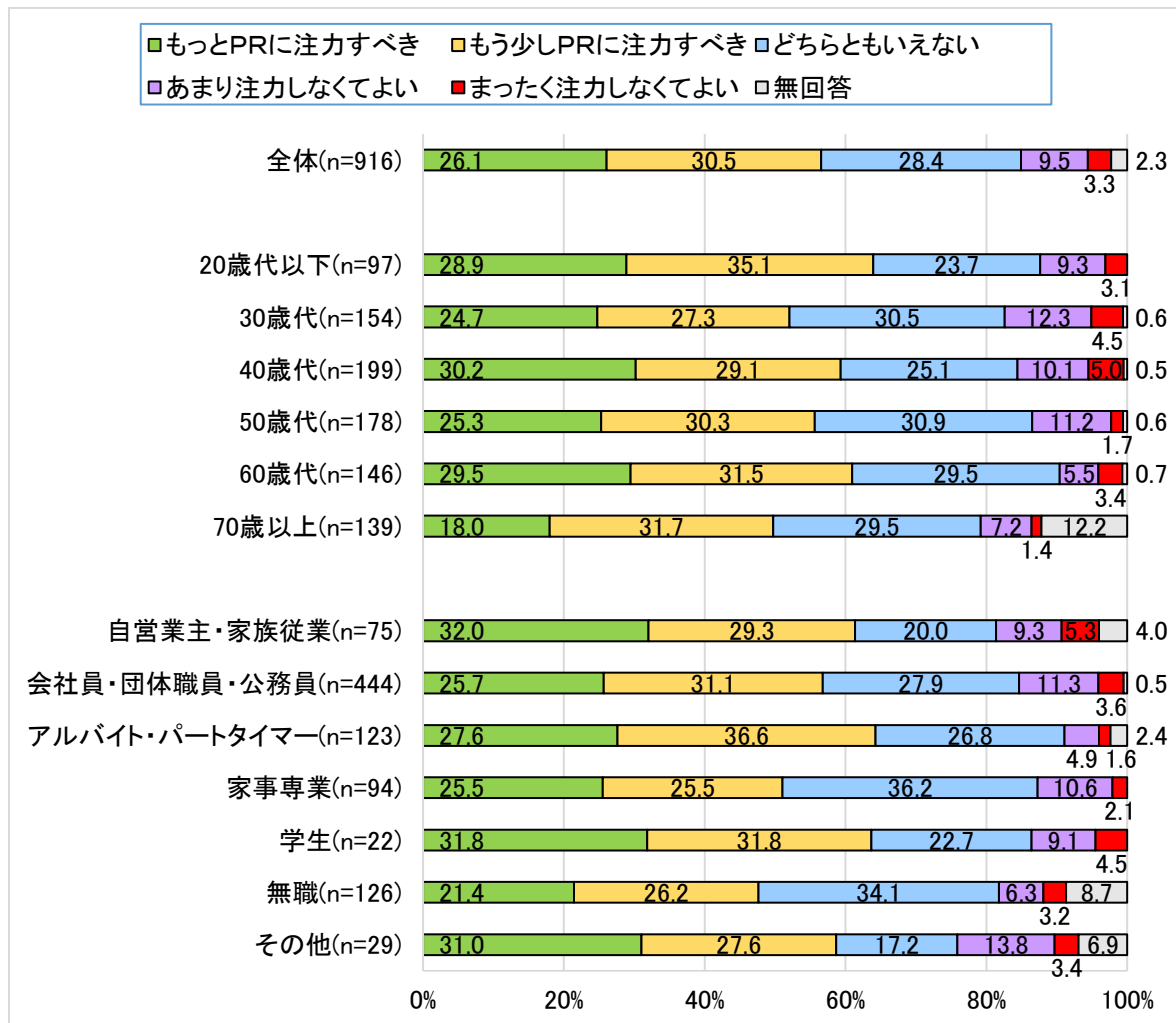
4.13.5. PR への意見 4. お客さまとの交流を深める取組

- ◆ 【お客さまとの交流を深める取組】を「知らない」と回答した人は、今後の PR について「もう少し PR に注力すべき」が 30.5%、「どちらともいえない」が 28.4%との意見だった。

Q16-1 Q16の「知らなかった」取組について、今後も力を入れていくべきか、それぞれについてご意見を教えてください。

4. お客さまとの交流を深める取組

図 4-13-5 PRすべき取組（4. お客さまとの交流を深める取組）



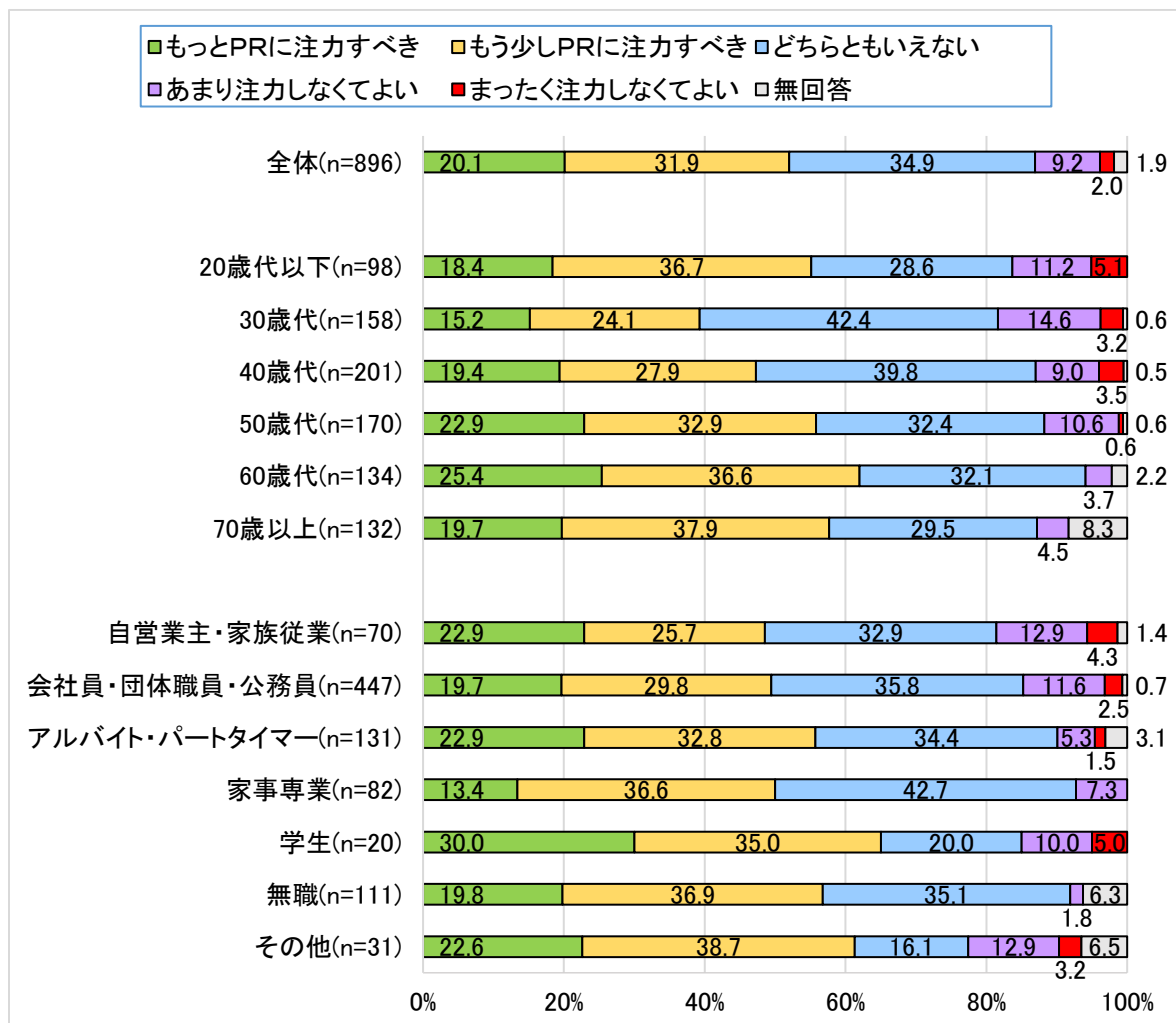
4.13.6. PR への意見 5. お客様の声を聴く取組

- ◆ 【お客様の声を聴く取組】を「知らない」と回答した人は、今後のPRについて「どちらともいえない」が34.9%、「もう少しPRに注力すべき」が31.9%との意見だった。

Q16-1 Q16の「知らなかった」取組について、今後も力を入れていくべきか、それぞれについてご意見を教えてください。

5. お客様の声を聴く取組

図 4-13-6 PRすべき取組（5. お客様の声を聴く取組）



4.14. 下水道事業の認知促進策

- ◆ 下水道事業を知ってもらうため行うべき取組は、「学校、区市役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」が45.0%、次いで「テレビなどマスコミを活用した広報」（44.4%）、「SNSを活用した積極的な情報発信」（41.7%）が多かった。
- ◆ 「下水道局が発行する広報誌の配布」「テレビなどマスコミを活用した広報」は年代が上がるほど高く、「SNSを活用した積極的な情報発信」「インターネット上への広告の掲出」は若年層で高かった。

Q17 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、どのような取組を行うと良いと思いますか。（〇はいくつでも）

図 4-14-1 下水道事業を知ってもらうための取組

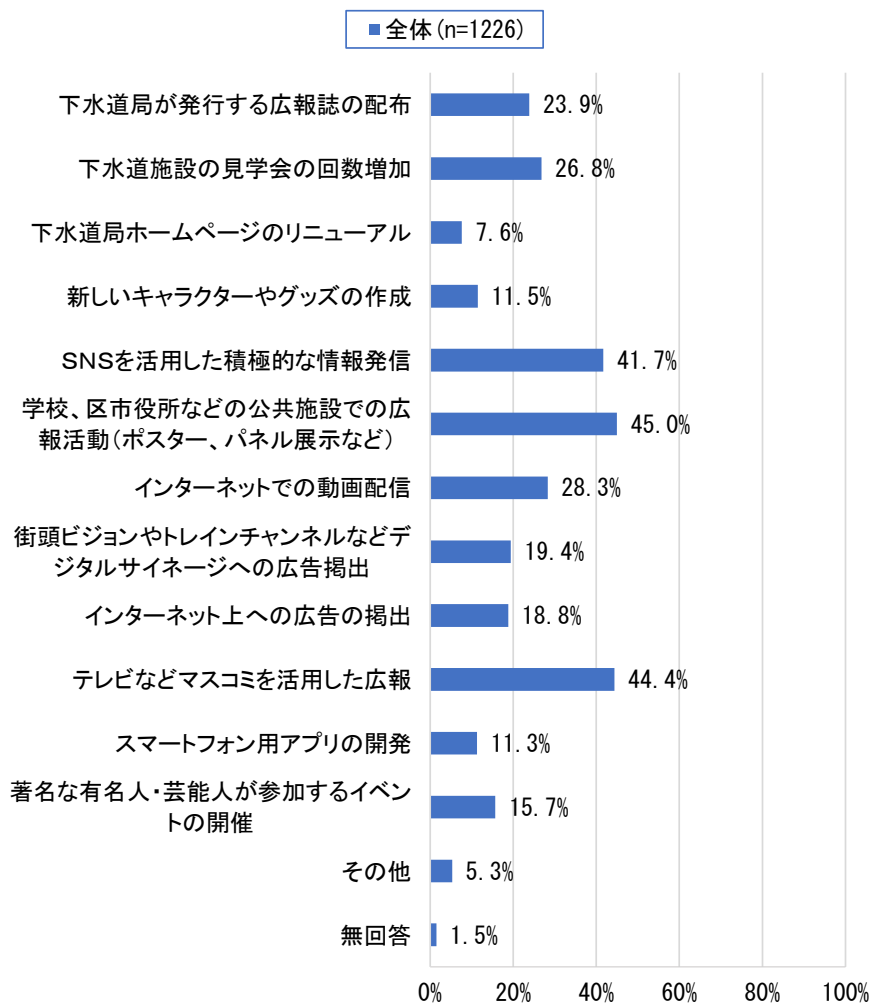


図 4-14-2 「下水道局が発行する広報誌の配布」回答者の属性別構成

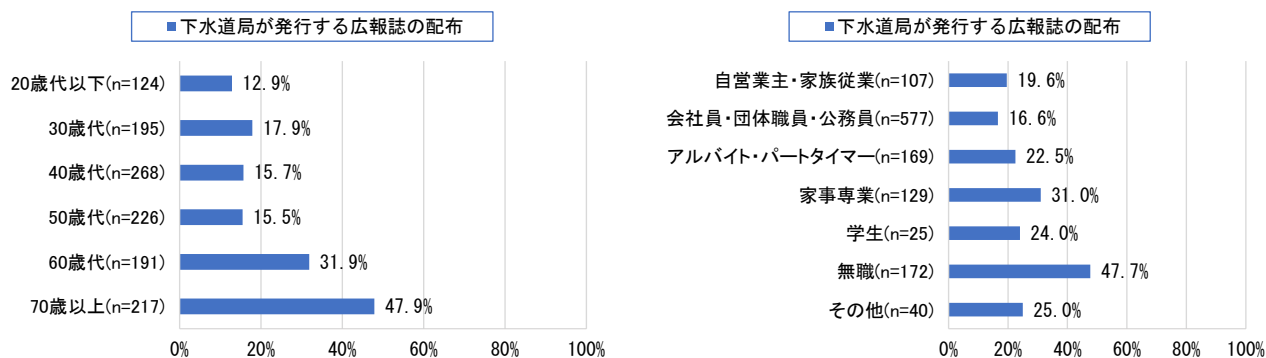


図 4-14-3 「下水道施設の見学会の回数増加」回答者の属性別構成

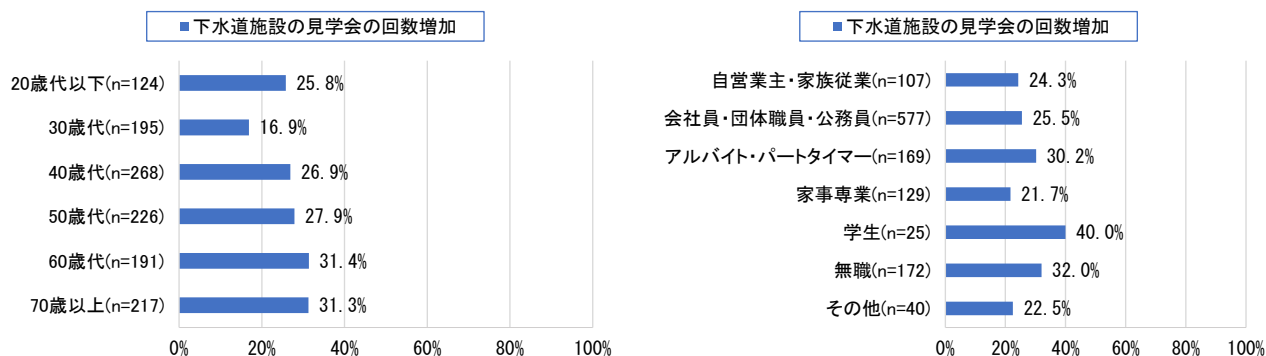


図 4-14-4 「下水道局ホームページのリニューアル」回答者の属性別構成

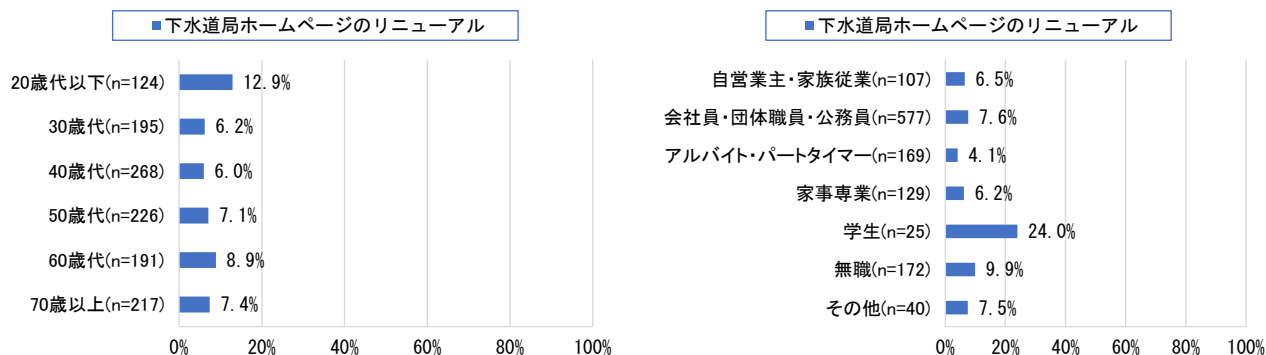


図 4-14-5 「新しいキャラクターやグッズの作成」回答者の属性別構成

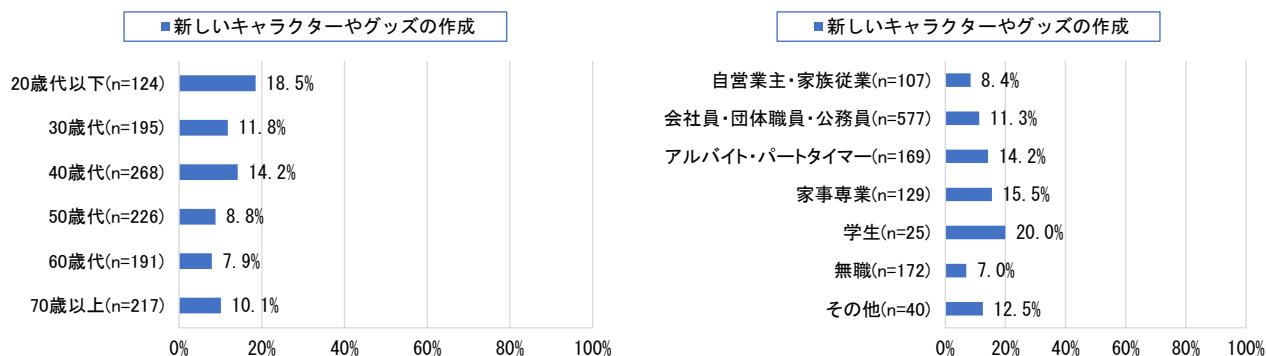


図 4-14-6 「SNSを活用した積極的な情報発信」回答者の属性別構成

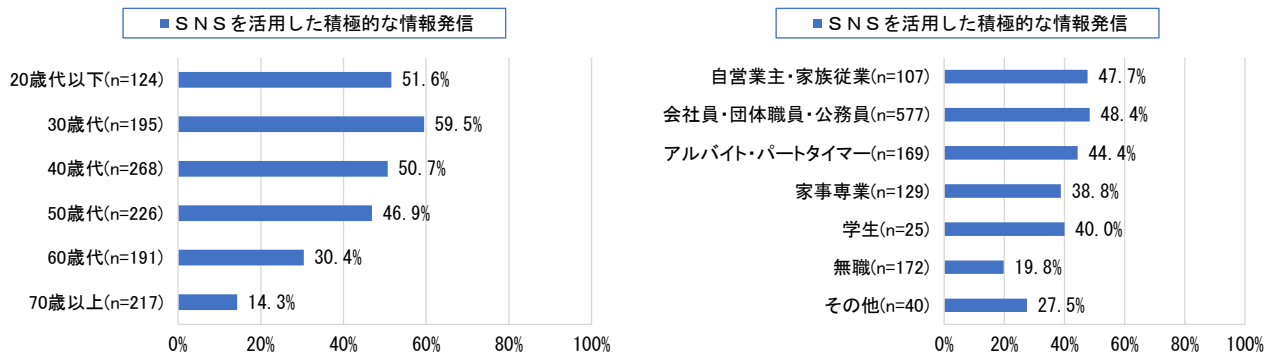


図 4-14-7 「学校、区市役所などの公共施設での広報活動（ポスター、パネル展示など）」回答者の属性別構成

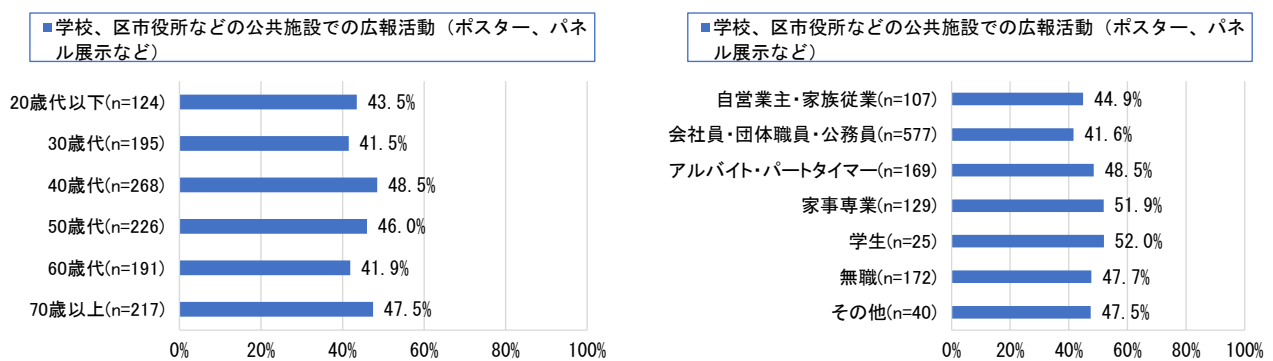


図 4-14-8 「インターネットでの動画配信」回答者の属性別構成

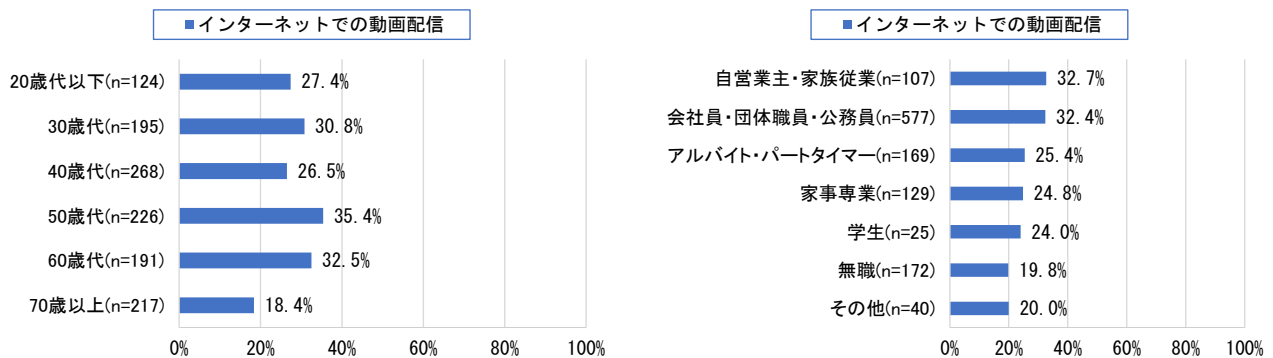


図 4-14-9 「街頭ビジョンやトレインチャンネルなどデジタルサイネージへの広告掲出」回答者の属性別構成

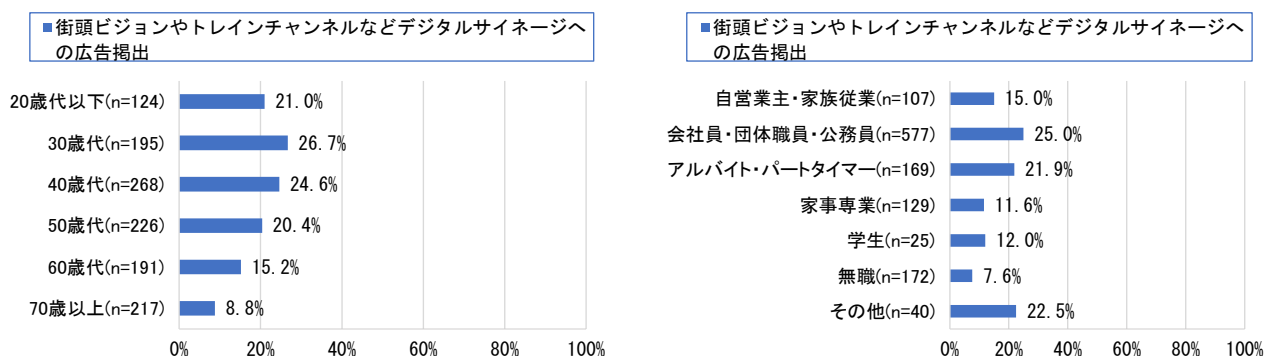


図 4-14-10 「インターネット上への広告の掲出」回答者の属性別構成

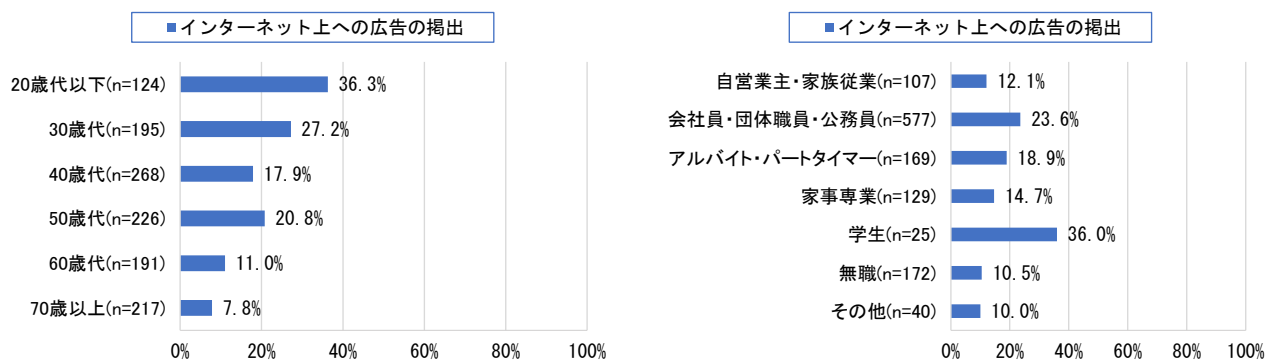


図 4-14-11 「テレビなどマスコミを活用した広報」回答者の属性別構成

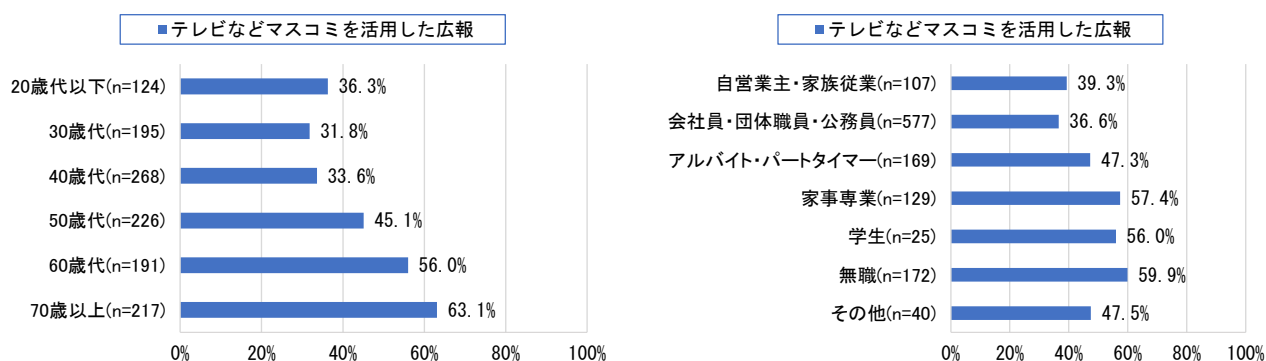


図 4-14-12 「スマートフォン用アプリの開発」回答者の属性別構成

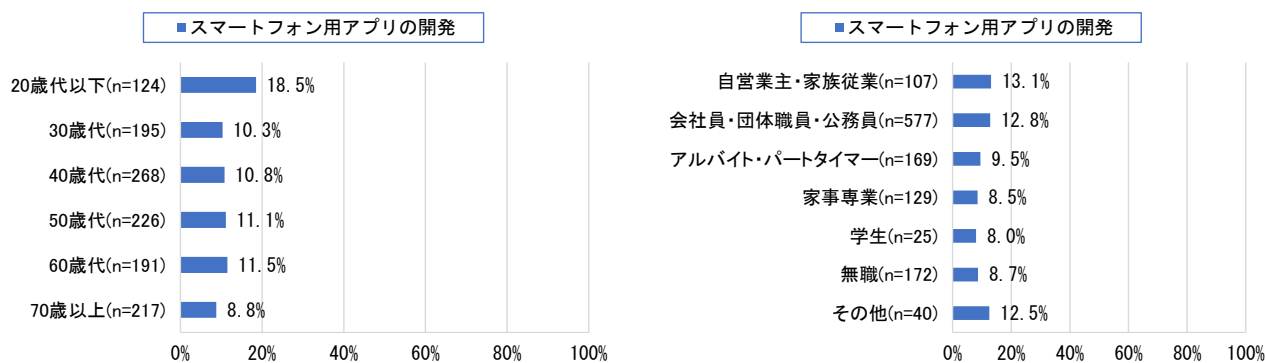


図 4-14-13 「著名な有名人・芸能人が参加するイベントの開催」回答者の属性別構成

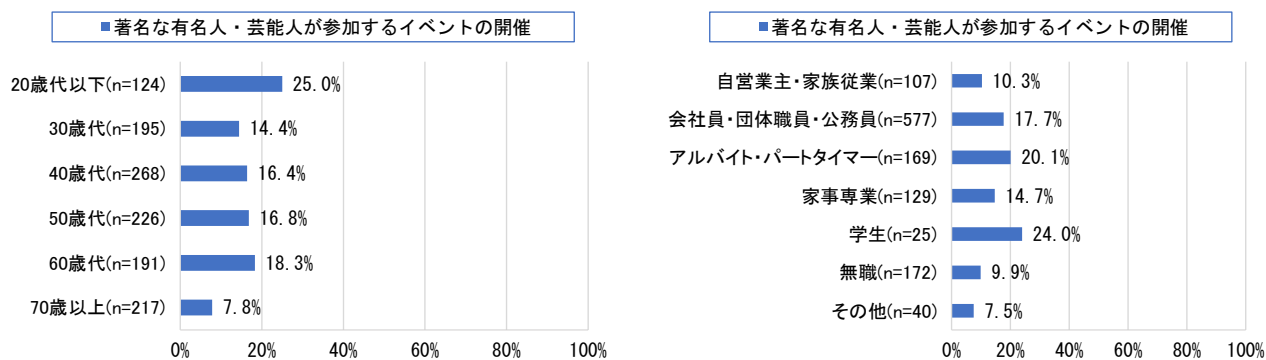
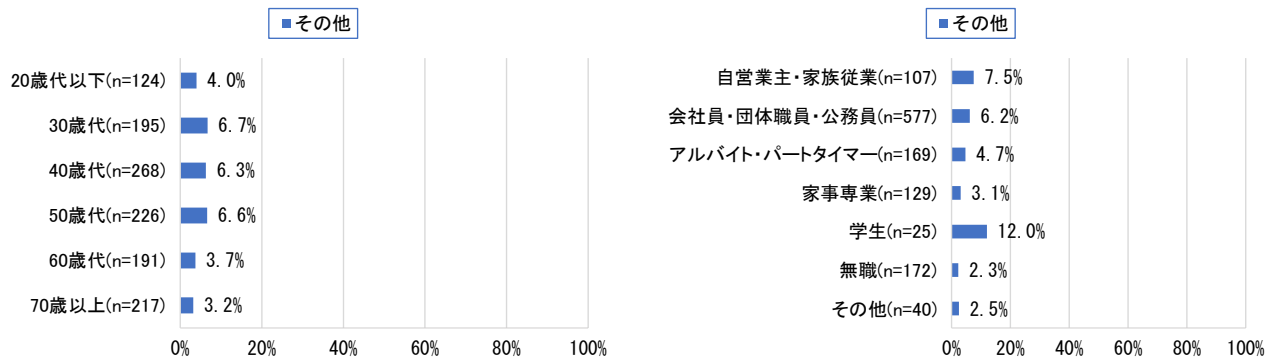


図 4-14-14 「その他」回答者の属性別構成



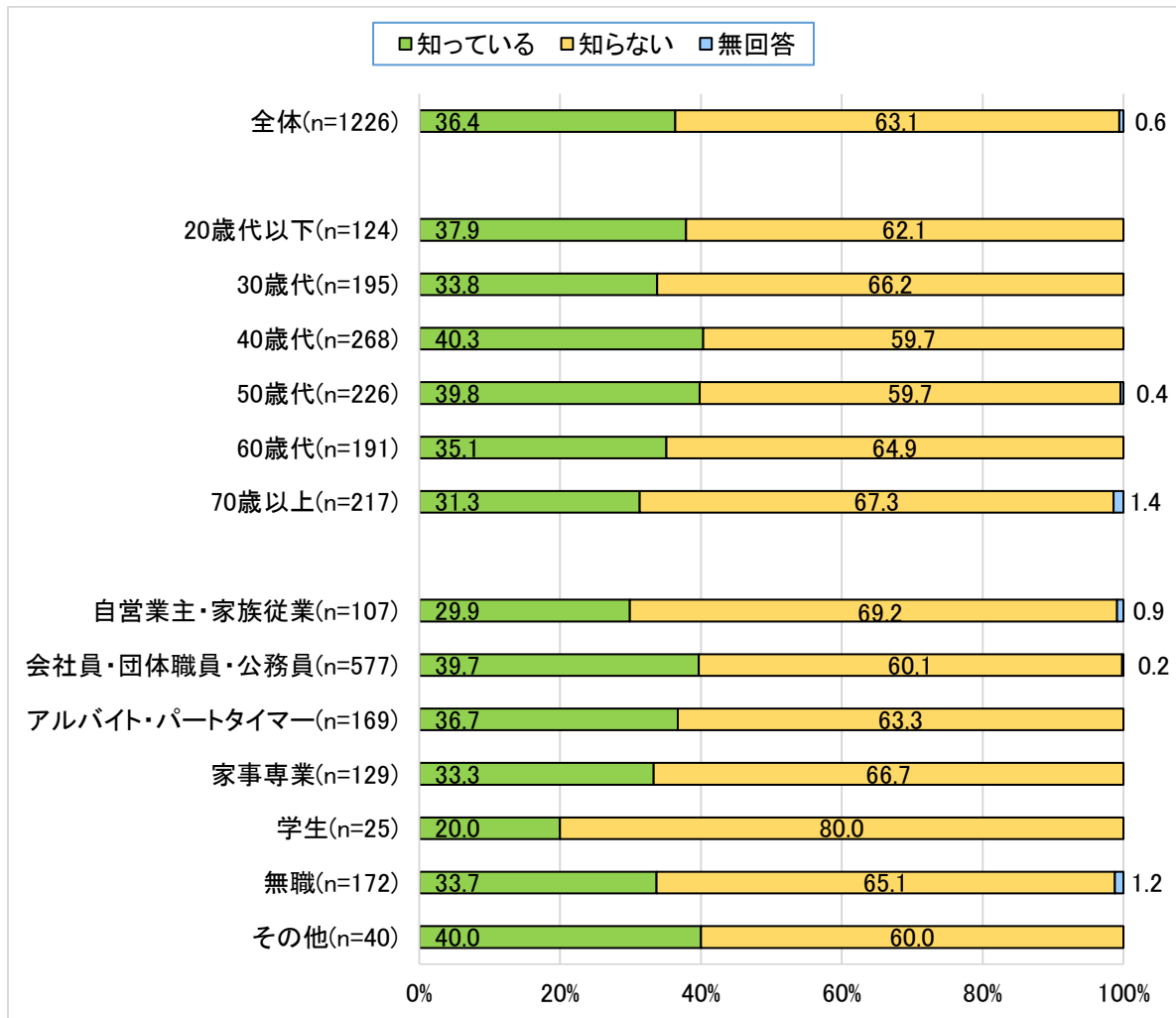
4.15. マンホールカード

4.15.1. カードの認知度

◆ マンホールカードのことを「知らない」人は63.1%、「知っている」人は36.4%だった。

Q18 全国ではデザインマンホール蓋が注目されており、マンホールカードも発行されるなど話題を集めています。あなたは、「マンホールカード」について知っていますか。（○は1つ）

図 4-15-1 マンホールカードの認知度

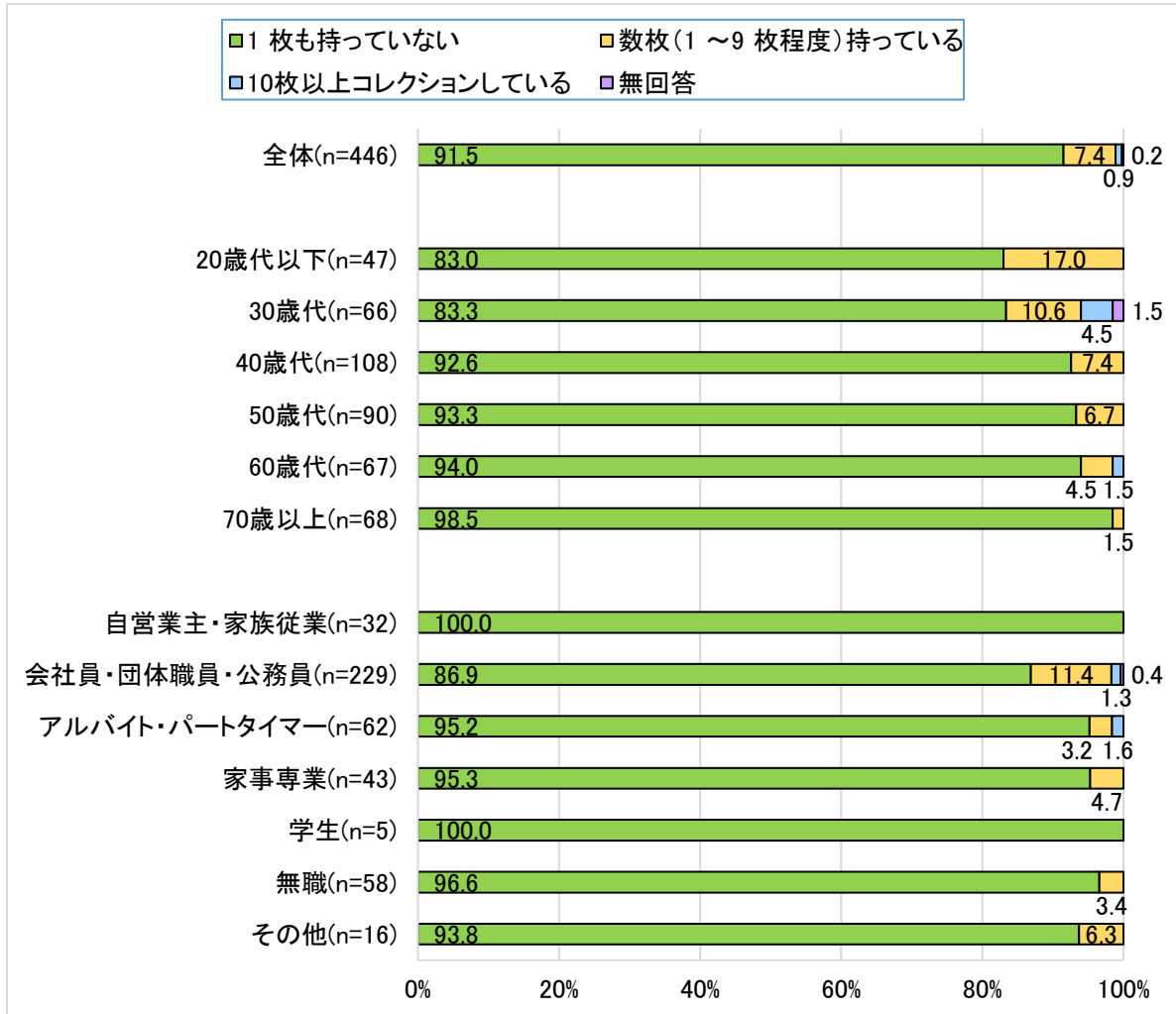


4.15.2. カード収集状況

- ◆ マンホールカードを「知っている」と回答した人のマンホールカードの収集状況は、「1枚も持っていない」人が91.5%だった。

Q18-1 Q18で「知っている」を選択された方にお伺いします。実際にマンホールカードを集めていますか。(〇は1つ)

図 4-15-2 マンホールカード収集状況

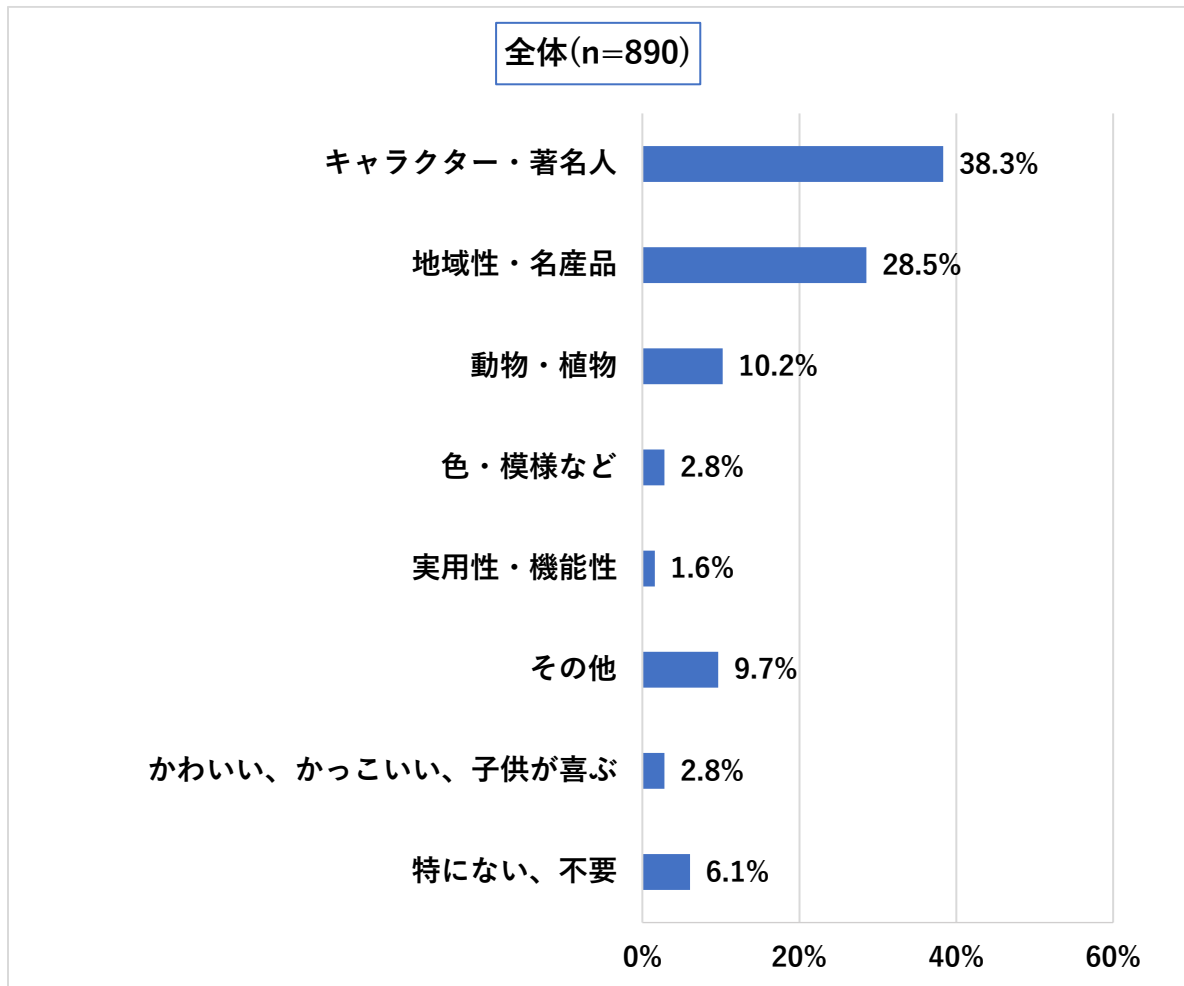


4.16. マンホール蓋のデザイン

- ◆ 親しみが持てるマンホール蓋のデザインは、「キャラクター・著名人」「地域性・名産品」を挙げた人が多かった。

Q19 あなたは、どのようなデザインのマンホール蓋があれば、親しみが持てると思いますか。自由にお答えください。（自由回答）

図 4-16 マンホール蓋のデザイン



【マンホール蓋のデザインについての意見】

- キャラクター・著名人
 - ◆ アニメ、ゲームのキャラクター。（10 歳代、北区）
 - ◆ ご当地キャラクターやその出身の方が描いた絵等。（40 歳代、江戸川区）
- 地域性・名産品
 - ◆ その土地を象徴するデザイン（30 歳代、練馬区）
 - ◆ その街にちなんだものがデザインされたもの。カラフルなマンホールが増えると良い。（40 歳代、中央区）
 - ◆ 設置場所を表象するデザイン。地元の人々が愛着を持っているもの。（60 歳代、渋谷区）
- 動物・植物
 - ◆ 季節のお花のデザイン。（70 歳以上、練馬区）

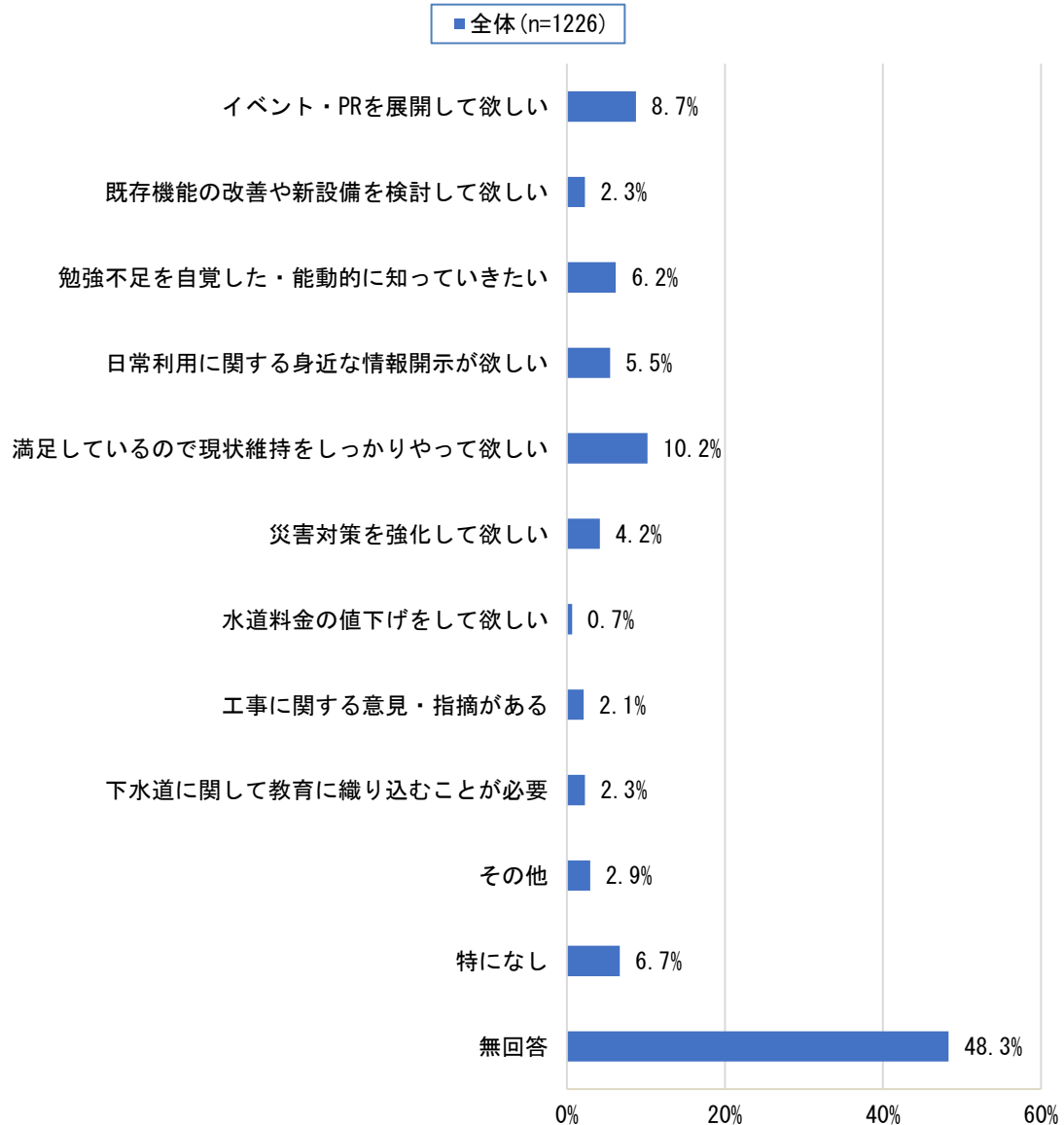
- ◆ 犬や猫等のペットのデザイン。犬種や猫の種類。（40 歳代、足立区）
- 色・模様など
 - ◆ カラフルなかわいいモチーフのもの。（40 歳代、中野区）
 - ◆ スタイリッシュ、目をひくカラー（40 歳代、足立区）
- 実用性・機能性
 - ◆ QRコードが書いてあったら、スマホで調べたくなります。（40 歳代、大田区）
 - ◆ 地域毎に色分けされていてココは○丁目なんだのようにマンホールを見て一目でわかる目印（50 歳代、練馬区）

4.17. 東京都下水道局事業に対する意見・要望

- ◆ 東京都下水道局事業に対する意見・感想は、「満足しているので現状維持をしっかりやって欲しい」「イベント・PRを展開して欲しい」が多かった。

Q20 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で自由にお答えください。（自由回答）

図 4-17 東京都下水道局事業に対する意見・要望



【東京都下水道局事業に関しての感想や意見】

➤イベント・PRを展開して欲しい

- ◆ 子供が参加できるイベントがあるといい。（40 歳代、世田谷区）
- ◆ 大雨の際に地下に下水をためる施設等、関心があります。そのような見学等を是非PRして下さい。（40 歳代、墨田区）
- ◆ ほとんどワイドショーから情報を得ています。高齢になると、インターネット・スマートフォンなど活用しなくなるので、テレビで情報をながしてほしい。（60 歳代、葛飾区）
- ◆ 下水道について学べる施設（子どもが遊べるような）があっても良い。現にあるとすれば、それを知れる機会を増やしてほしい。（30 歳代、中央区）

➤既存機能の改善や新設備を検討して欲しい

- ◆ 古くなった下水道管の交換。（60 歳代、北区）
- ◆ 豪雨に対応できるように本管のサイズアップが必要だと思うが都内の地下は既に埋設物がいっぱいである本管を直してもサイズアップは難しいと思う。（40 歳代、練馬区）

➤今後能動的に知っていきたい

- ◆ 事業について知る機会があればもっと知りたい。素晴らしい仕事をされてると思うので。（50 歳代、杉並区）
- ◆ 今回、このようなアンケート調査が来て、読んでみると知らない事ばかりでした。下水道の事を少し調べてみましたが、下水道があるからこそ、私達は生活出来ているのだと感じました。汚れた水をきれいにすることも、本当にすごい事だと思いました。もっともっと、下水道の事を知り、出来ることはやろうと思いました。（40 歳代、豊島区）
- ◆ 下水道は生活に欠かせない社会生活の重要なインフラであるにもかかわらず、あってあたりまえの様に考えることなく生活しておりましたが、このアンケートで色々な仕組みや整備、水質向上への取り組み、PRまで少しは知り、下水道の関わる方々に感謝申し上げたい気持ちです。（50 歳代、豊島区）

➤日常利用に関する身近な情報開示が欲しい

- ◆ 下水道料金の使いみちを、もっとわかるように教えてほしいです。なくてはならない設備です。ありがとうございます。（40 歳代、荒川区）
- ◆ 下水道のおかげで清潔な生活が送れていると思っているので、私たちが生活において、やってはいけないことや気をつけなければいけないことを、もっと教えて欲しい。（40 歳代、豊島区）
- ◆ 下水道の汚水を流してからどうやってきれいな水にするかの工程、その他の取り組み。また、少しでも汚水を減らすため家庭で気をつけたいことなどを、子供にでもわかりやすいよう広報誌などで写真や図で説明し、皆でもっと関心をもてたら…と思います。（60 歳代、葛飾区）

➤満足しているので現状維持をしっかりやって欲しい

- ◆ 下水道局は私の身近に感じているもので、川から流れてくる水はきつときれいになっているのだろーと思います。下水道局から川に流れてくる水を良く鳥たちが集まって泳いでいます。（60 歳代、板橋区）
- ◆ 私の子どもの頃は隅田川が黒く、泡が湧いていました。悪臭もあり、近づきたい場所ではありませんでしたが、今はきれいな水となり、ひきよせられる場所となりました。下水道局の職員の皆様に感謝申し上げます。（60 歳代、新宿区）

- ◆ 下水道という、大切だけどなかなか都民が気が付きにくい仕事をして頂きありがとうございます。この様なアンケートを実施して、さらに出来ることを探し出しているのを知って心強くなりました。これからよろしくお願いします。（50 歳代、練馬区）

➤災害対策を強化して欲しい

- ◆ 異常気象等の影響で、短い時間で大量の雨風があるような現状。これからそれらに対応するため、人も資金も時間も必要となりますが、どうぞよろしくお願いいたします。（70 歳以上、世田谷区）
- ◆ 台風や大雨が多くなってるので、メンテナンスや管理を怠らないで欲しい。安全を守るためにも、しっかりとした対策が必要です。（30 歳代、足立区）
- ◆ いつも生活のために下水道を整備して下さりありがとうございます。水害が増加しているので、老朽化対策などに税金を使用して安全を確保してもらいたいです。（40 歳代、世田谷区）

➤料金の値下げをして欲しい

- ◆ 物価が上がっている目下、出来るだけ下水道・水道料金が高騰しないよう工夫して施策を行って欲しい。（50 歳代、世田谷区）
- ◆ 料金が安くなると良い。もちろん節約もしないですけど。（70 歳以上、世田谷区）
- ◆ 下水道費は大切な予算ではありますが、一定の生活水準以下の家庭からは、なるべく少ない金額を徴収するなど、支払い減免の制度やバリエーションが増えると、嬉しいです。そしてそれが結果的に各家庭への興味関心を高める効果にも繋がられると思います。（40 歳代、港区）

➤工事に関する意見等

- ◆ 通勤・通学時の時間帯は工事がずらせたらいい。（70 歳以上、葛飾区）
- ◆ 下水道・電気・ガス等の道路工事をバラバラにするので道路の通行止が多く、時には通行止の通知がないまま工事を始めているので、帰宅時に初めて知り回り道をしているので、正確に「お知らせ」の案内やバラバラの工事にならない工夫をして下さい。（70 歳以上、港区）

➤下水道に関して教育に織り込むことが必要

- ◆ 下水道は生活になくってはならないものなので、それについて、学校・見学で触れる機会をもっと多く増やすべきである。（50 歳代、目黒区）
- ◆ 地球を守るためにどうしたらいいか。子供のうちからアピールしてほしい。無料イベントとか社会科見学、バスツアーとか。（50 歳代、新宿区）
- ◆ 学校で学ぶ機会を中学・高校につくった方がいいと思う。私の記憶では小学校で学んだはず？くり返しの学びが日々の行動が変わると思うから。（30 歳代、江戸川区）