



下水道モニター

令和 6 年度 第 4 回アンケート結果

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 2 0 2 4」、下水道モニターの活動などについてアンケートしました。

◆ 実施期間 令和 6 年 11 月 26 日(火)～12 月 24 日(火)の 2 9 日間

◆ 対 象 者 東京都下水道局「令和 6 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 614 名

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	44	72	61.1%	7.2%
30 歳代	104	178	58.4%	16.9%
40 歳代	132	229	57.6%	21.5%
50 歳代	160	253	63.2%	26.1%
60 歳代	114	167	68.3%	18.6%
70 歳以上	60	95	63.2%	9.8%
合計	614	994	61.8%	100.0%

※10 歳代（18 歳及び 19 歳）と 20 歳代の回答は「20 歳代以下」として集計した。

◆ 調査方法 ウェブ形式による自記式アンケート

◆ 内容

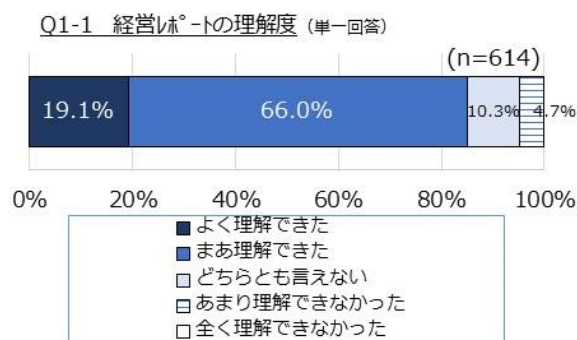
1	『東京都下水道事業 経営レポート 2 0 2 4』	1
2	下水道モニター活動について	6

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。

1 『東京都下水道事業 経営レポート2024』

(1) 経営レポート2024の理解度

経営レポート2024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。



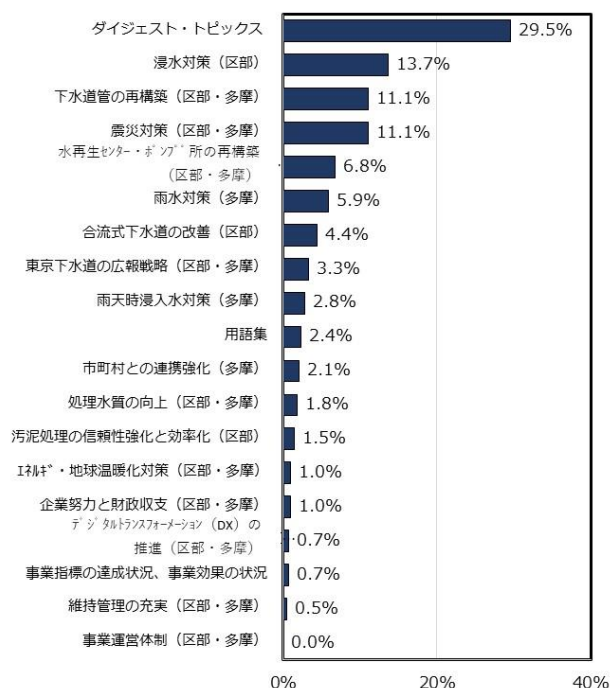
(2) 主要施策で分かりやすかった(読みやすかった) ページ

主要施策で分かりやすかった(読みやすかった) ページは、「ダイジェスト・トピックス」や「浸水対策」「下水道管の再構築」「震災対策」が多かった。

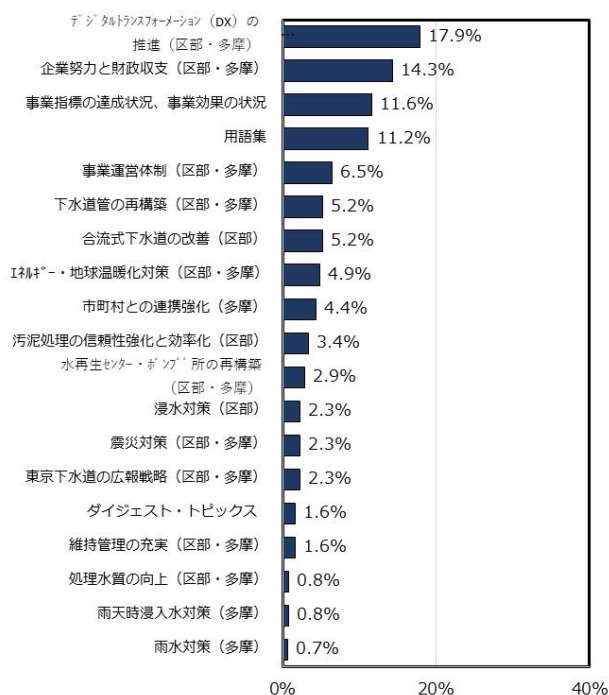
(3) 主要施策で分かりにくかった(読みにくかった) ページ

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」が続いた。

Q1-2-1 主要施策で分かりやすかったページ (単一回答) (n=614)



Q1-2-2 主要施策で分かりにくかったページ (単一回答) (n=614)

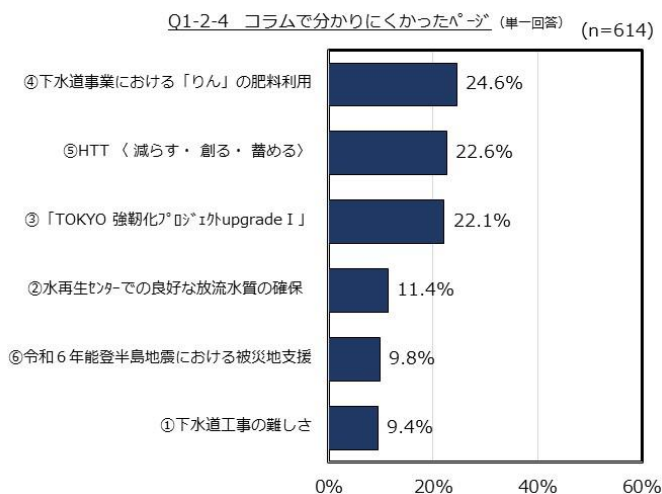
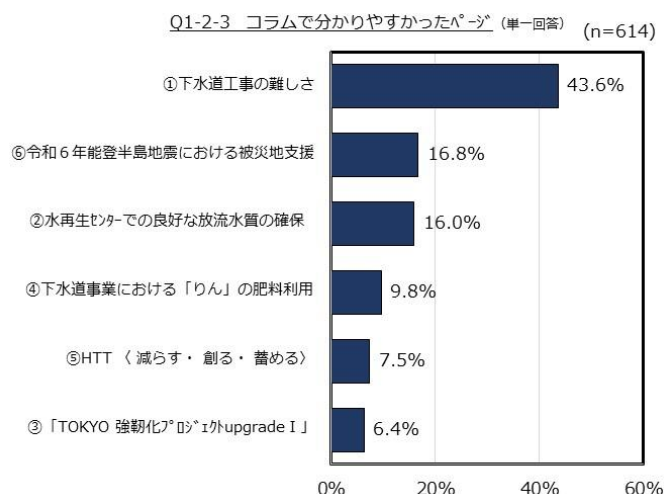


(4) コラムで分かりやすかった（読みやすかった）ページ

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。

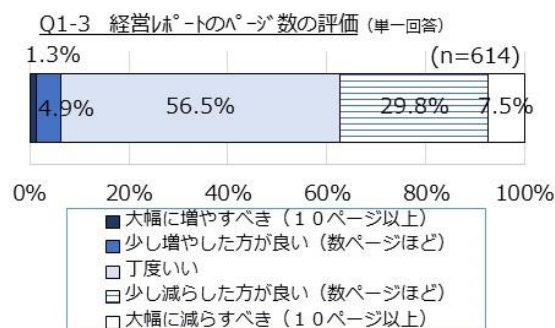
(5) コラムで分かりにくかった（読みにくかった）ページ

コラムで分かりにくかった（読みにくかった）ページは「④下水道事業における「りん」の肥料利用」、「⑤HTT」、「③「TOKYO 強靱化プロジェクト」」を挙げた回答者が多かった。



(6) 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、「丁度いい」が最も多く、「大幅に増やすべき」「少し増やしたほうが良い」が6.2%、「少し減らしたほうが良い」「大幅に減らすべき」は37.3%だった。



(7) 『東京都下水道事業 経営レポート2024』の良かった点と改善点

レポートの良かった点としては「図・写真・イラストの活用」「事業内容への理解促進」「構成やレイアウトの評価」などが挙げられた。

レポートの分かりにくい点や改善点は、「デザイン・レイアウトの改善」や「内容の具体性・分かりやすさの向上」「広報・周知方法の改善」などが挙げられた。

・レポートの良かった点（回答事例）

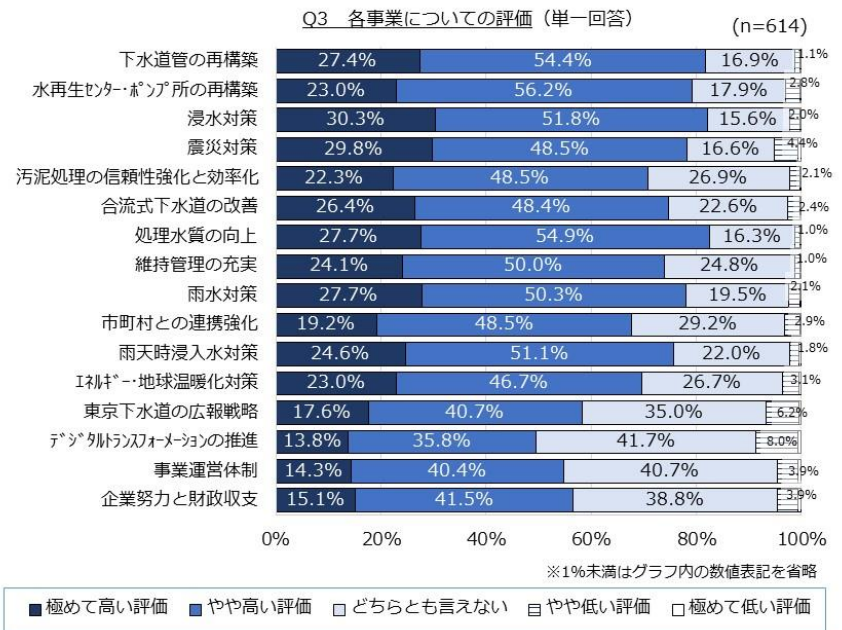
図・写真・イラストの活用	・写真やイラストの使い方が効果的でわかりやすかった。 ・画像、図表を使つての簡潔な説明が視覚的にも内容的にも理解しやすかった。 ・写真、図などで工事などの事業の具体的なイメージをもちながら読めて理解を深めることができた。
事業内容への理解促進	・都や市町村が将来を見据えて老朽化対策などを考えていることが分かり安心できた。 ・浸水や震災への対策がしっかりなされていると感じた。 ・インフラに携わる人たちの努力が感じられた。
構成やレイアウトの評価	・施策のダイジェストがあり、全体像を俯瞰してから各項目を読むと理解しやすかった。 ・ダイジェスト版だけでもわかりやすく、詳しく見たい場合はその項目に行けば良いので、目次としても機能しており、これによりよく理解ができた。 ・用語集の説明が端的でわかりやすい。必要により自分で参照できるので、引き出しの役割ができて便利だった。

・レポートの改善すべき点（回答事例）

デザイン・レイアウトの改善	・詳細な資料だが、メリハリがなく要点がぼやけた印象を受けた。 ・写真の配置が平坦に感じ、パツと見た感じが読みにくい。 ・1ページのボリュームが多いため、レイアウトを工夫するべき。 ・伝えたい事が丁寧に解説されている印象で良かったが、ページ数をもう少し減らして、端的な方が、理解が深まると思った。
内容の具体性・分かりやすさの向上	・専門的な項目は理解が難しかった。 ・もう少し簡素化して、一般都民が触れやすいものにしたい方がよい。 ・「輻輳」など読み方や意味を知らない人が多い表現が分かりにくかった。
広報・周知方法の改善	・各種活動内容が良く理解ができたが、下水道モニターであるがゆえ知れたい内容も多いと思う。 ・下水道モニターだけに止まらず幅広く伝えて欲しい。 ・レポートはよく作られているので、都民全体に知れ渡っているかが問題だと思う。

(8) 各事業の進捗や当局による評価

どの事業も回答者の約半数から8割が、高い評価(「極めて高い評価」「やや高い評価」)だった。特に「処理水質の向上」、「浸水対策」、「下水道管の再構築」は、多くの回答者から高く評価された。



（９） 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

東京都下水道事業に関する意見や感想としては、「事業内容への理解と評価」「今後の事業への要望・期待」「災害対策への関心」「広報・周知の必要性・課題」などが寄せられた。

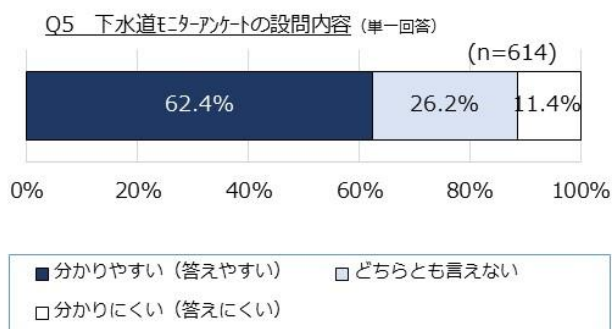
・東京都の下水道に対する意見や感想（回答事例）

事業内容への理解と評価	・あって当たり前であり、何か異常が起きない限り知ることができない、まさに縁の下の力持ちのような事業だと思う。 ・大変な事業をしっかりとやっているのが伝わってきた。 ・非常に高い技術と、それを維持向上させる努力がなされていることに驚いた。
今後の事業への要望・期待	・何時起きてもおかしくない地震への対策に一段と力を入れて欲しい。 ・今後増大する可能性がある豪雨災害に備えて対応する施設整備などの対策をして欲しい。
広報・周知の必要性・課題	・モニターアンケートの回答者にならなければ、知らなかった事業も多くかった。もっと広く都民にPRするべきだと思う。 ・皿洗いのときに汚れを一度拭うなど、具体的に家庭でできることも経営レポートに入っていると、導入として理解しやすいと思う。 ・下水道に関わる人たちの仕事の内容も気になったので、紹介していくと良い。

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、62.4%が「分かりやすい（答えやすい）」と回答した。



(2) アンケートが分かりにくいと感じる理由

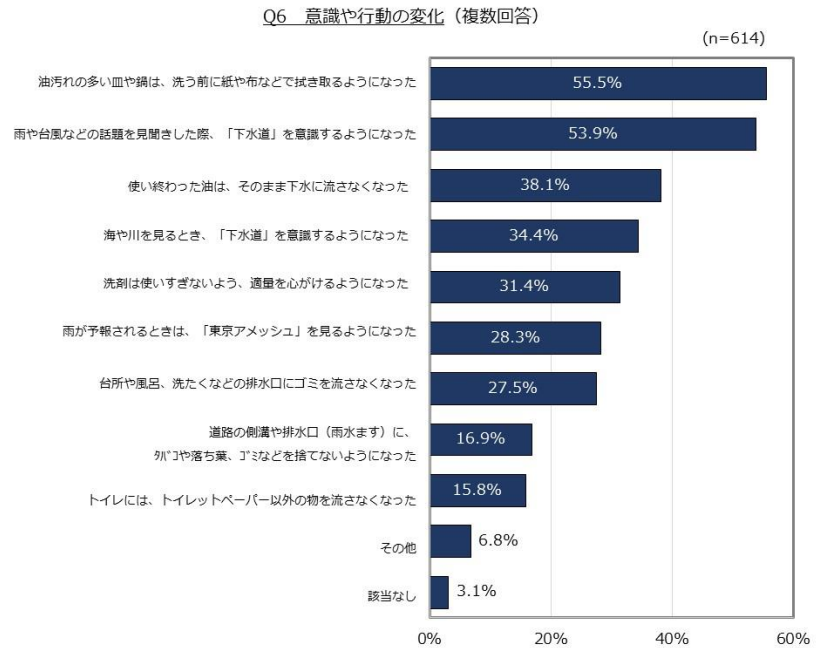
アンケートが「分かりにくい（答えにくい）」と回答した理由では、「内容の難解さ・専門性」「内容が難しすぎる」「妥当な選択肢がない」等が挙げられた。

・東京都の下水道に対する意見や感想（回答事例）

内容の難解さ・専門性	・下水道事業について理解するのが大変 ・専門用語が多い
資料の見にくさ・参照の煩雑さ	・スマホからの回答だったので資料が小さく見にくかった ・文章が細かいため
質問の意図・選択肢の不明確さ	・選択肢の中でも全部について理解してる訳ではないので答えが難しく感じた ・どちらでもないという選択肢がなくて困った

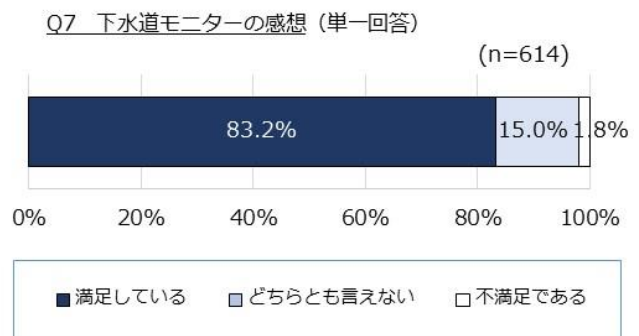
(3) 下水道モニターになってからの意識や行動の変化

下水道モニターになってからの意識や行動の変化では「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」「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」が多く挙げられた。



(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83.2%、「不満足である」は1.8%だった。



(5) 下水道モニターに関しての感想

下水道モニターに関しての感想では、「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。

・東京都の下水道に対する意見や感想（回答事例）

下水道に関する知識・理解の深化	・モニターを通して東京都の下水道に対する理解が深まったと思います。 ・下水道を意識する機会がなかったが、モニターになり事業や資料を知り意識するようになった。
日常生活での行動変化・意識の変化	・生活の中で考えるきっかけになっている ・アンケートを通して、確かに下水道の知識は、深まったし、日頃の生活する中で、意識するようになりました。やって良かったです。
事業・取り組みへの評価・期待	・下水道局が適切な取り組みをしていると感じた。
形式・内容への意見	・内容が難しい ・最終回だけは、事前案内の動画も全部見て、今回きた経営レポートを全部読んだので、ボリュームが多くて、二時間かかってしまい、少し負担感がありました

(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 31.3%、次に「90 点」の 31.1%、「100 点」の 18.9%となり、「80 点」以上の高評価が約 8 割だった。

