

水道に関するお客さま意識調査結果
(速報版)

平成 30 年 11 月

仙台市水道局

目 次

I. 目的.....	1
II. 調査結果	1
(1) 仙台市の水道水について	1
(2) 災害時の備えについて	11
(3) 水道局の広報について	20
(4) サービス向上の取組について	25
(5) 環境対策の取組について	30
(6) 水道料金について	34
(7) 仙台市の水道への総合満足度などについて.....	36
III. 水道局に対するご意見やご要望等について	38
IV. 回答者のプロフィール	42
V. 調査概要	45
(1) 調査方法	45
(2) 回収結果	46
(3) 報告書の見方	47
(4) 調査票	49

I. 目的

この「水道に関するお客さま意識調査」は、お客さまの水道事業に関する認識の現状を把握し、お客さまとのコミュニケーション強化のためにはどのような手法等が効果的かを分析して、平成 32 年度からの次期基本計画など今後の事業運営に反映させることを目的として実施したものである。

今回は、調査結果の基礎データを速報版として公表し、今後さらなる分析を進め、有識者による次期水道事業基本計画の検討委員会での議論を経て、今年度中に最終報告書の作成を行う予定である。

II. 調査結果

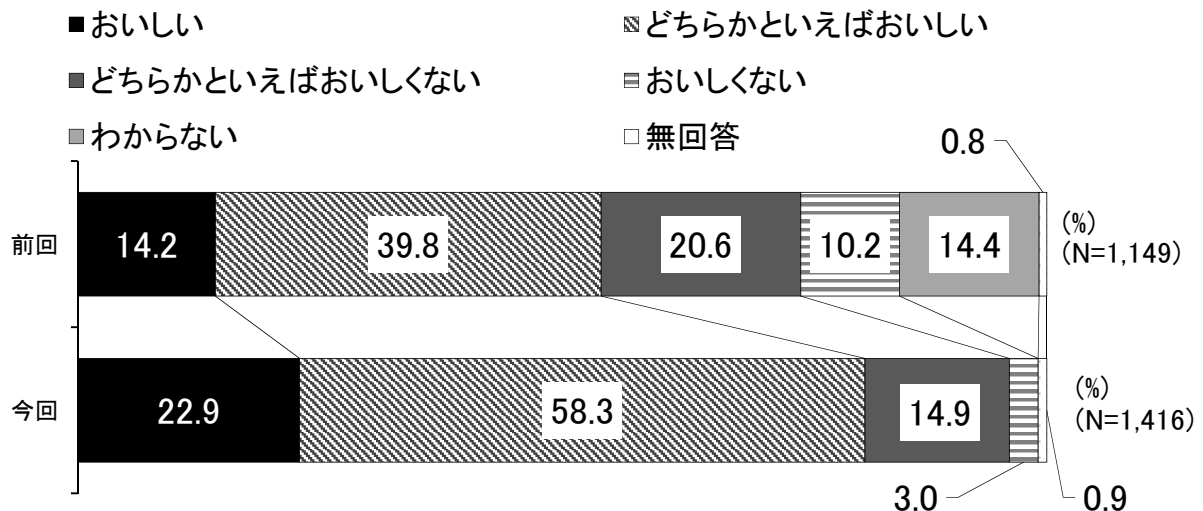
アンケートの回答について設問ごとに集計した結果を下記に示す。

前回調査（平成 20 年度実施）と今回調査で設問が近い内容については、その比較結果についても下記に示す。（★印が付された設問。）また、前回と今回が同じ設問や回答項目となっていない箇所もあるため、比較結果を評価する場合は注意が必要である。

（1）仙台市の水道水について

問 1（★）

仙台市の水道水の味について日頃どのように感じますか。

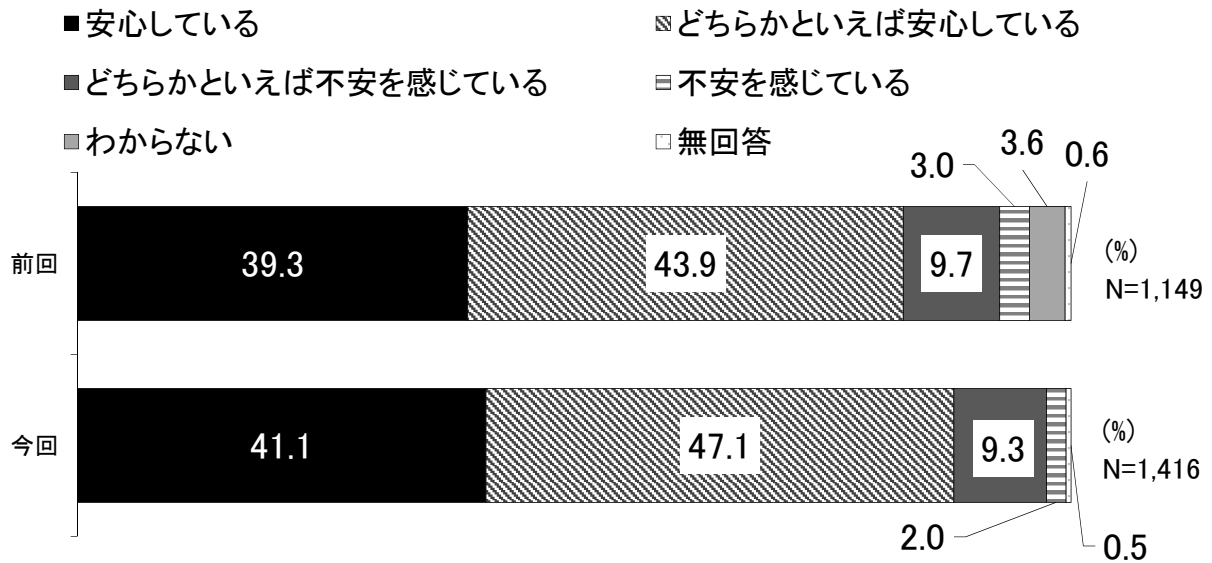


※今回調査では「わからない」という選択肢を設定していない。

「おいしい」もしくは「どちらかといえばおいしい」と回答した方が 54.0%から 81.2%となっており、「どちらかといえばおいしくない」もしくは「おいしくない」と回答した方が 30.8%から 17.9%となった。

問2 (★)

仙台市の水道水の水質について日頃どのように感じますか。

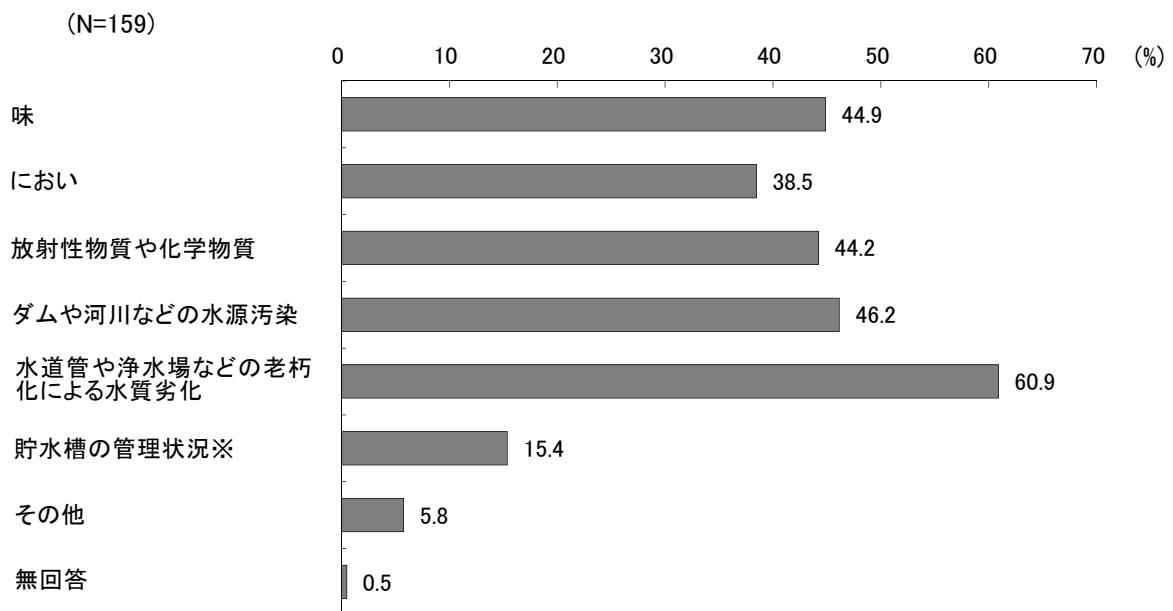


※今回調査では「わからない」という選択肢を設定していない。

「安心している」もしくは「どちらかといえば安心している」と回答した方が 83.2%から 88.2%となっており、「どちらかといえば不安を感じている」もしくは「不安を感じている」と回答した方が 12.7%から 11.3%となった。

問3

問2で「どちらかといえば不安」または「不安」と回答された方にお聞きします。水道水の何に不安を感じていますか（複数回答）。



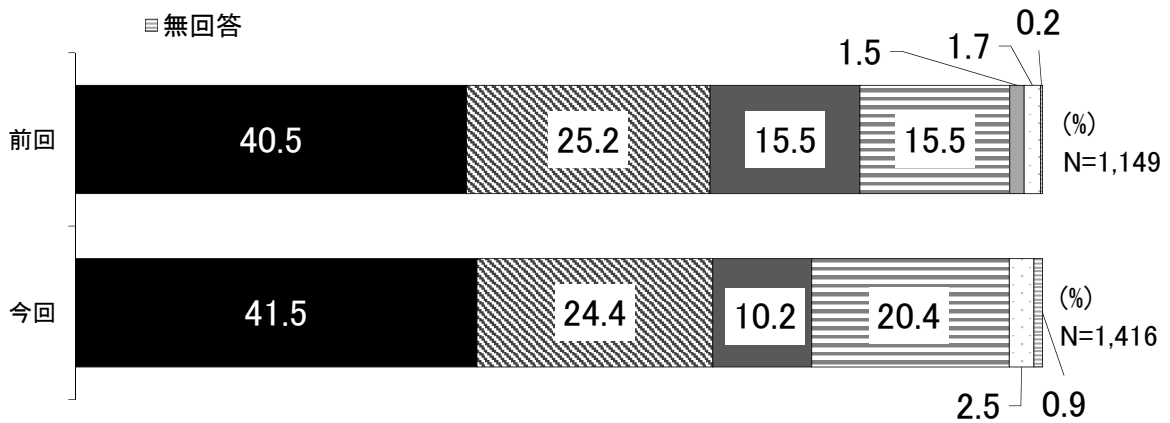
※貯水槽とは水道から給水された水を一時的に貯める水槽で、マンションなどに設置されている。

最も高い比率を占めていたのは「水道管や浄水場などの老朽化による水質劣化」で 60.9%となっており、次いで「ダムや河川など水源の汚染」が 46.2%、「味」が 44.9%となった。

問4 (★)

主にどのようなものを飲み物にしていますか。

- 水道水をそのまま飲んでいる(冷蔵庫で冷やして飲む場合も含む)
- ▨ 水道水を浄水器などを通して飲んでいる
- 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
- ▨ 市販の飲み物(ウォーターサーバー、ペットボトルのお茶なども含む)を飲んでいる
- 地下水・湧き水を飲んでいる
- その他
- ▨ 無回答



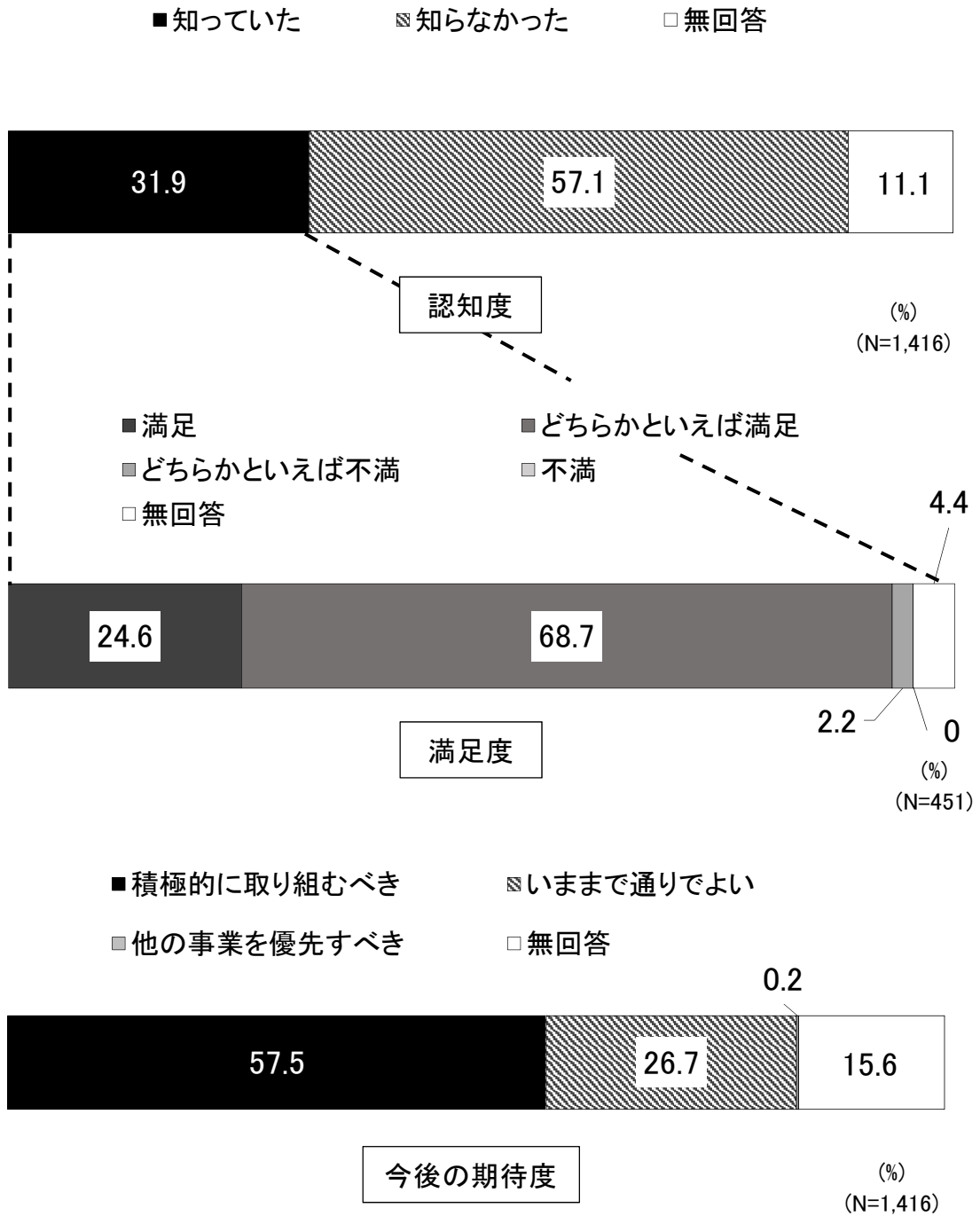
前回調査に引き続き、今回調査においても、「水道水をそのまま飲んでいる（冷蔵庫で冷やして飲む場合も含む）」と回答した方の比率が最も高く、41.5%を占めた。

また、「水道水を一度沸騰させたものを飲んでいる」と回答した方が 15.5%から 10.2%となっており、「市販の飲み物を飲んでいる」と回答した方が 15.5%から 20.4%となった。

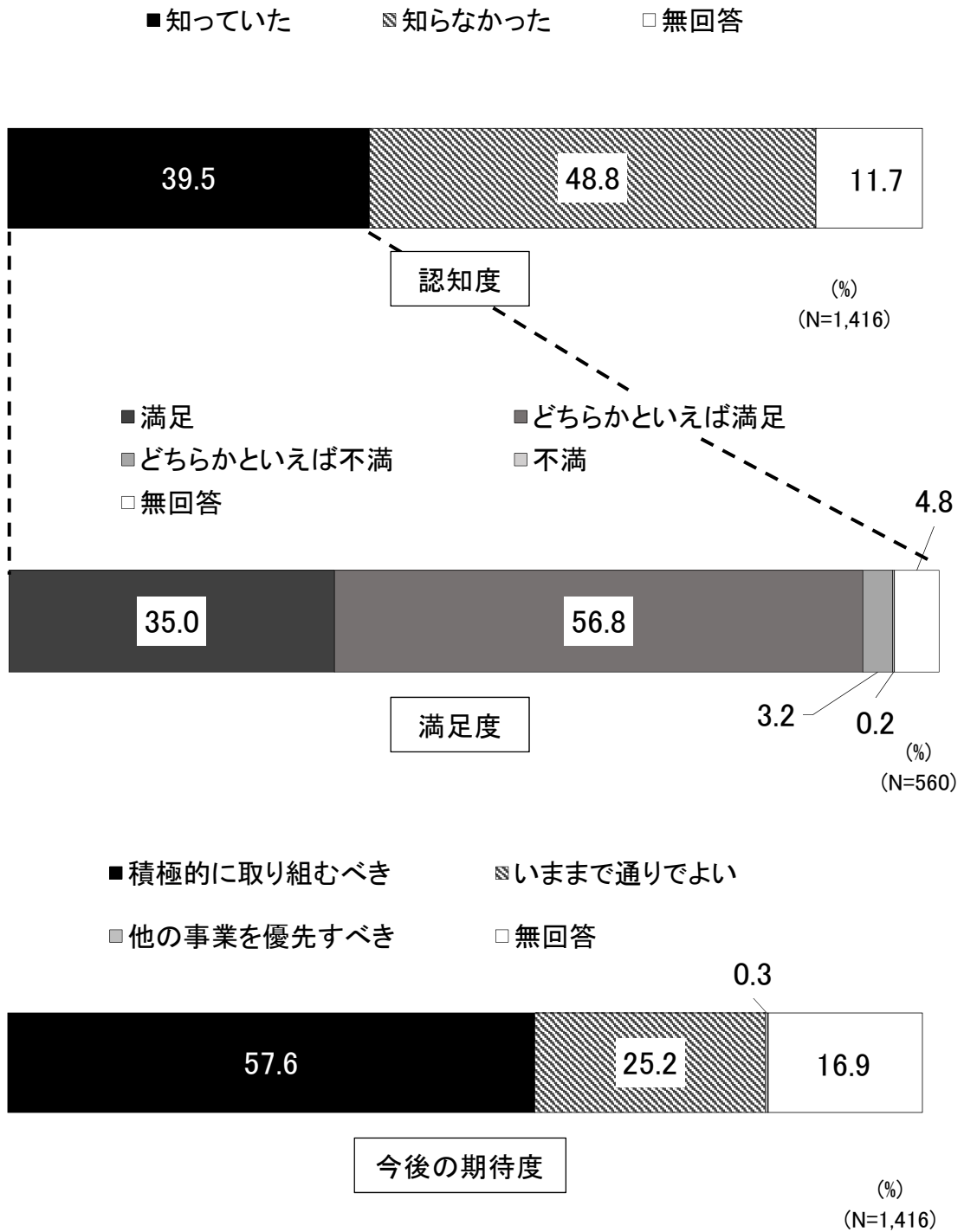
問 5

仙台市では、安全でおいしい水をお届けするため、様々な取組を行っています。①～④の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答ください。

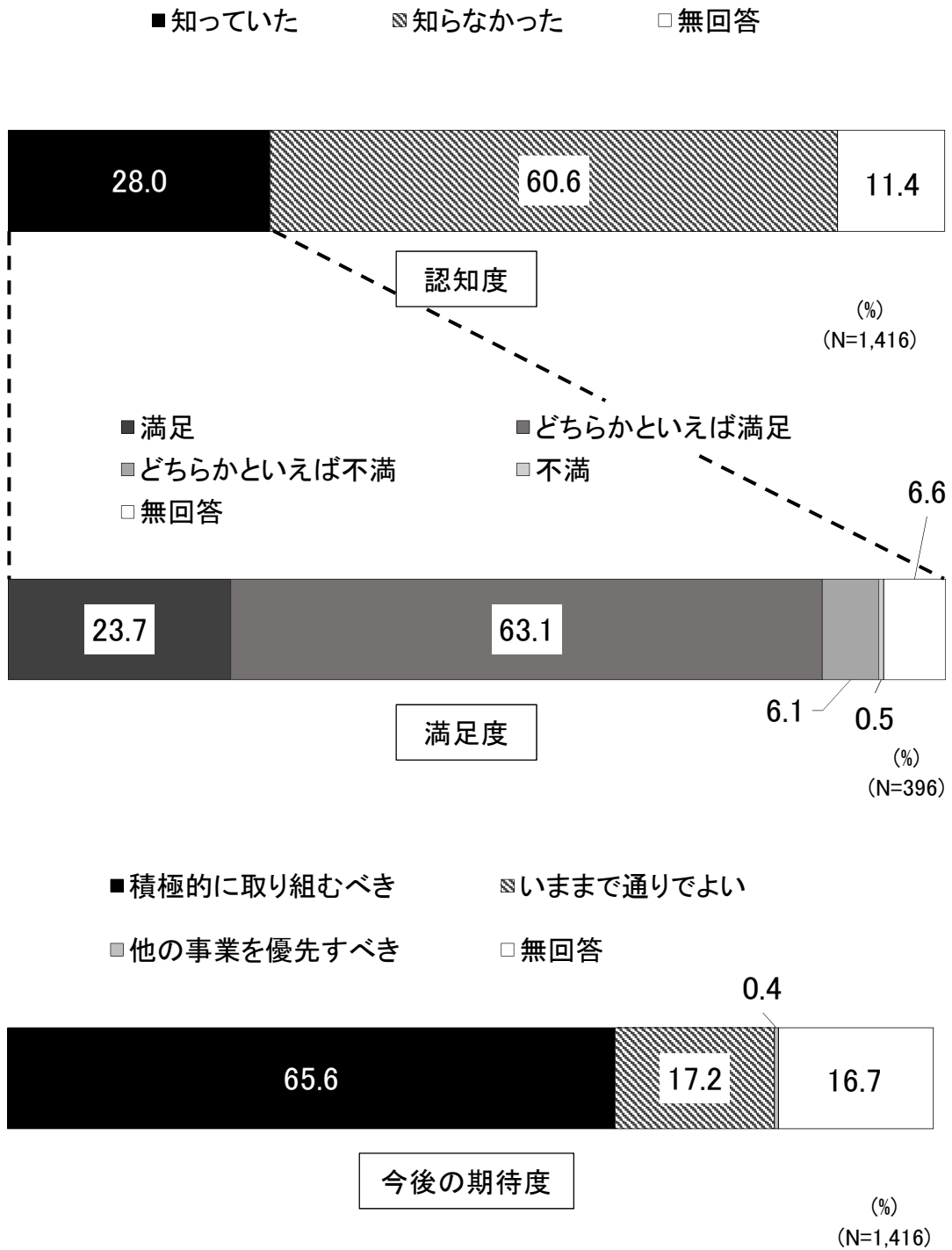
① 水源保全



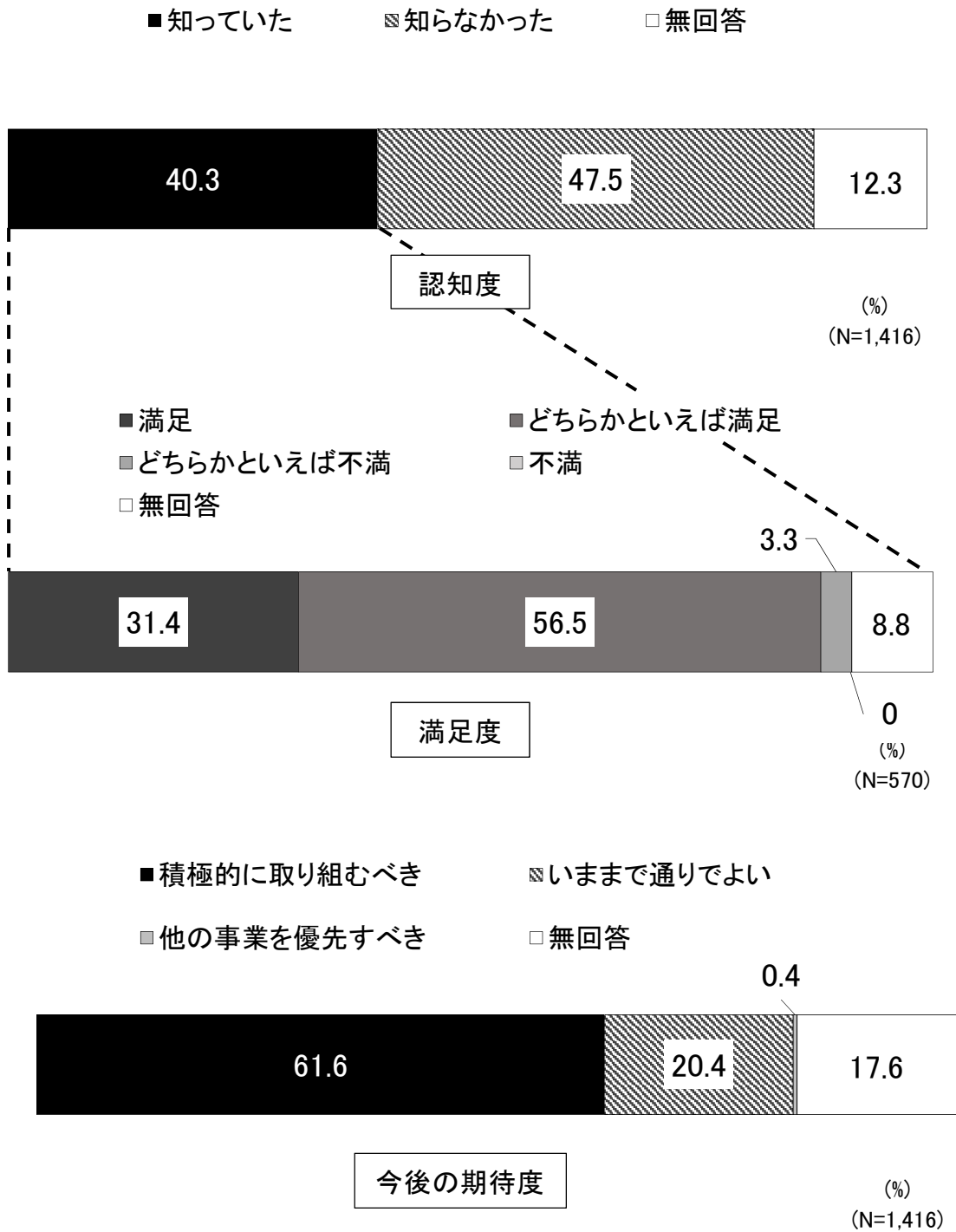
② 浄水場における高度浄水処理



③ 災害や水質事故などに対応する水安全計画の策定・運用



④ 水質管理の充実・強化



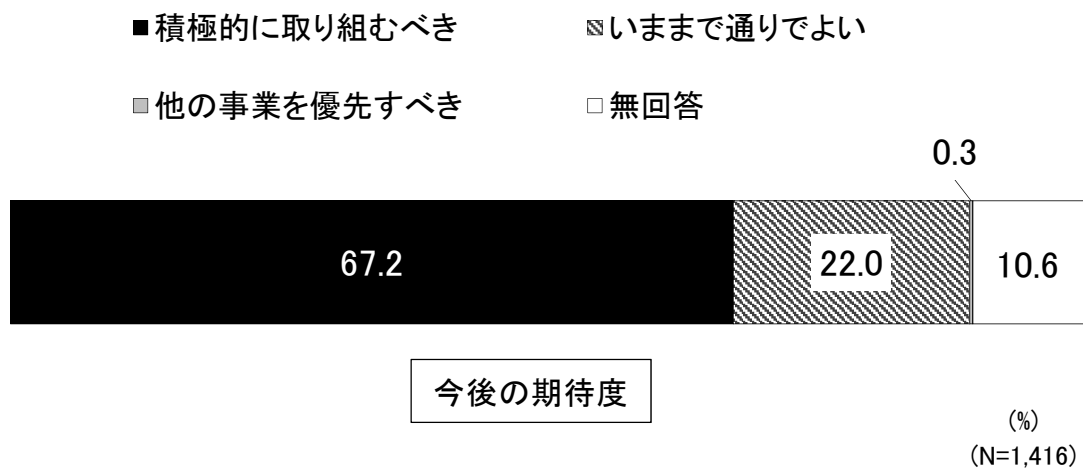
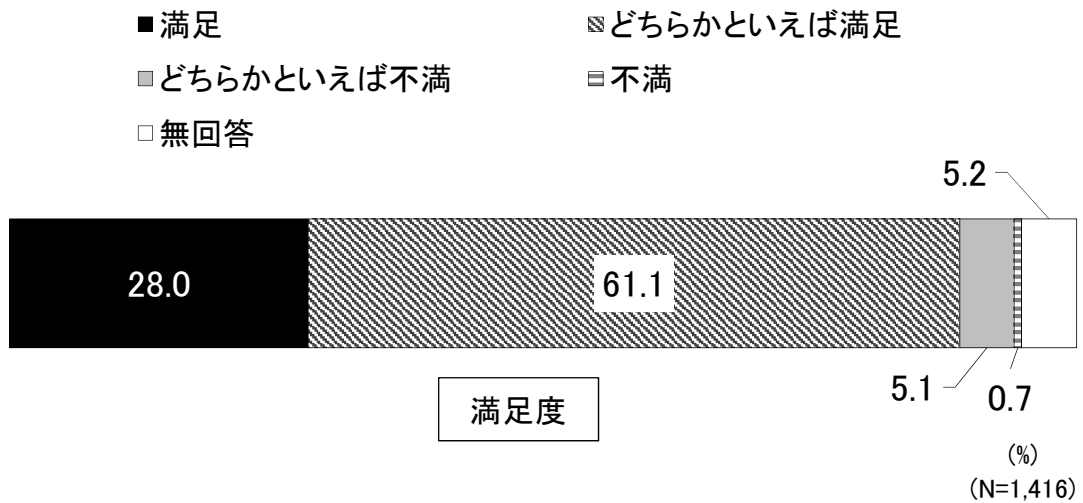
水道水の水質保全に関する取組の認知度（「知っていた」の回答比率）については、水源保全で 31.9%、高度浄水処理で 39.5%、水安全計画で 28.0%、水質管理の充実・強化で 40.3%となった。

これらの満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、水源保全で 93.3%、高度浄水処理で 91.8%、水安全計画で 86.8%、水質管理の充実・強化で 87.9%となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、水源保全で 57.5%、高度浄水処理で 57.6%、水安全計画で 65.6%、水質管理の充実・強化で 61.6%となった。

問6

仙台市における安全でおいしい水をお届けするための様々な取組（問5参照）について、全体的な満足度と、今後の期待度を教えてください。



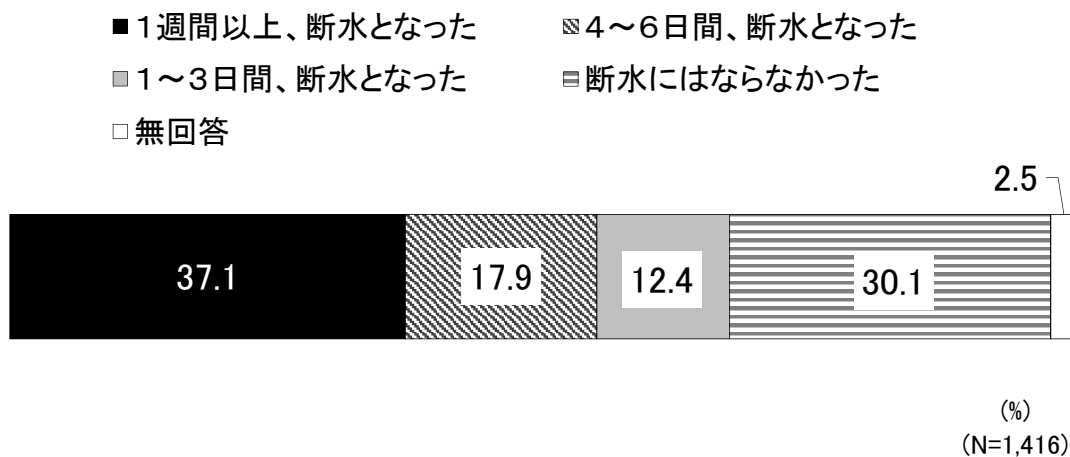
仙台市の水道水質に関する取組の満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については 89.1%となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については 67.2%となった。

(2) 災害時の備えについて

問7

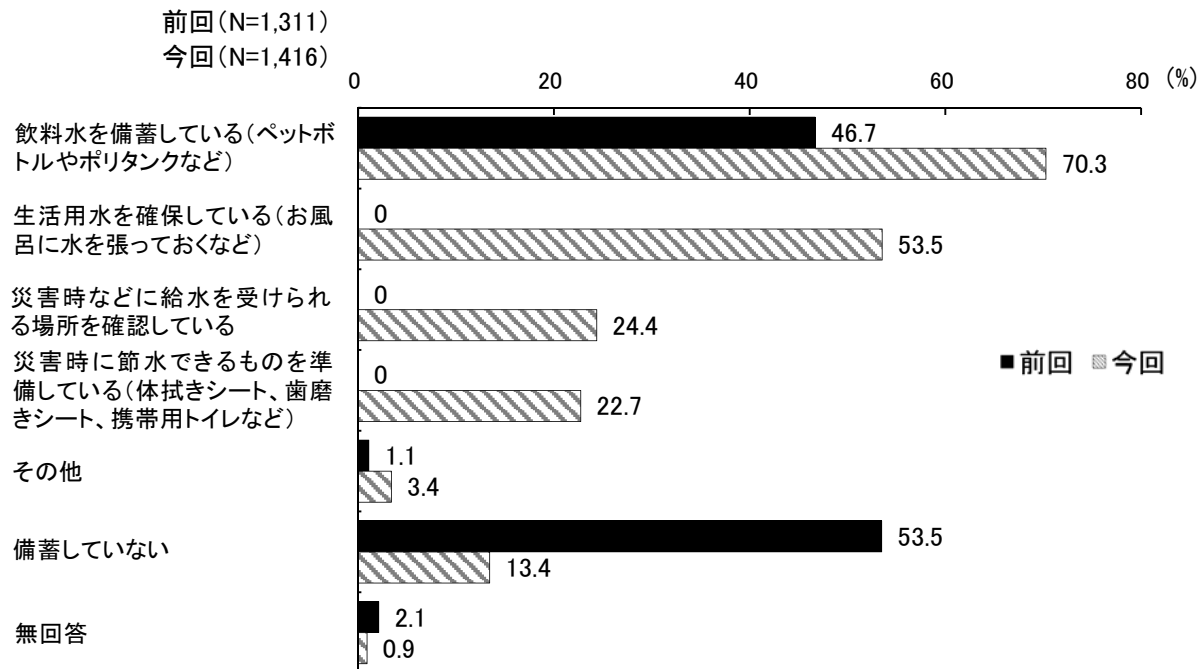
東日本大震災発生により水道施設が被害を受け、多くのご家庭で断水が発生してしまい、お客さまにはご迷惑をおかけいたしました。お客さまのご自宅ではどのくらいの期間、断水となりましたか。



東日本大震災における断水について、断水があったと回答があった比率は 67.4% となっており、そのうち「1週間以上、断水となった」の回答比率が最も高く 37.1% となった。

問 8 (★)

災害に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組を教えてください (複数回答)。



※前回調査では「生活用水を確保している (お風呂に水を張っておくなど)」、「災害時などに給水を受けられる場所を確認している」、「災害時に節水できるものを準備している (体拭きシート、歯磨きシート、携帯用トイレなど)」という選択肢が設定されていない。

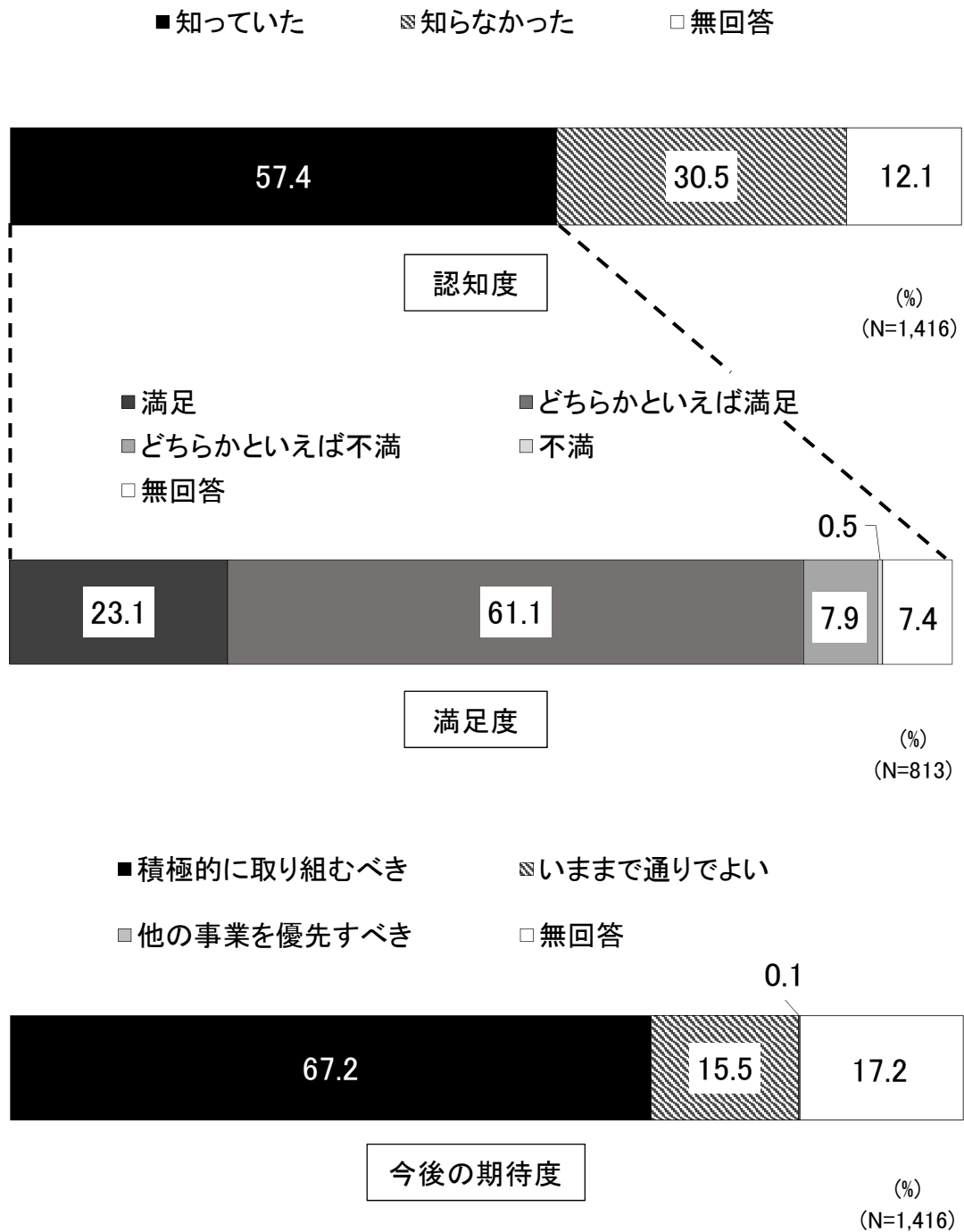
前回調査と比較して、「備蓄していない」と回答した比率が 53.5%から 13.4%となった。また、今回調査では「飲料水を備蓄している (ペットボトルやポリタンクなど)」が 70.3%、「生活用水を確保している (お風呂に水を張っておくなど)」が 53.5%の順で高かった。

問 9

仙台市では震災の経験を踏まえたさまざまな災害対策に取り組んでいます。

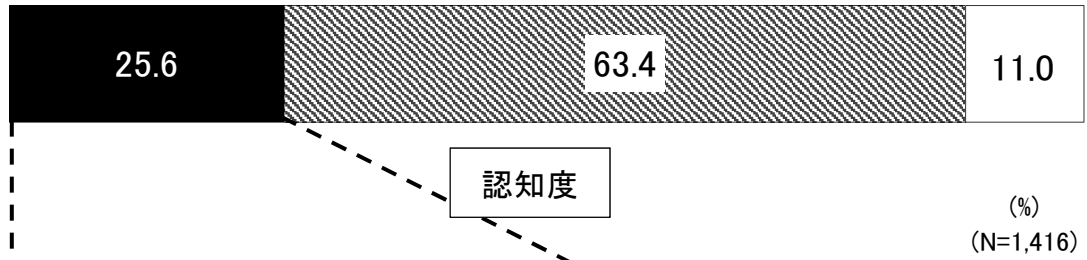
①～⑤の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答ください。

① 施設や管路の更新・耐震化

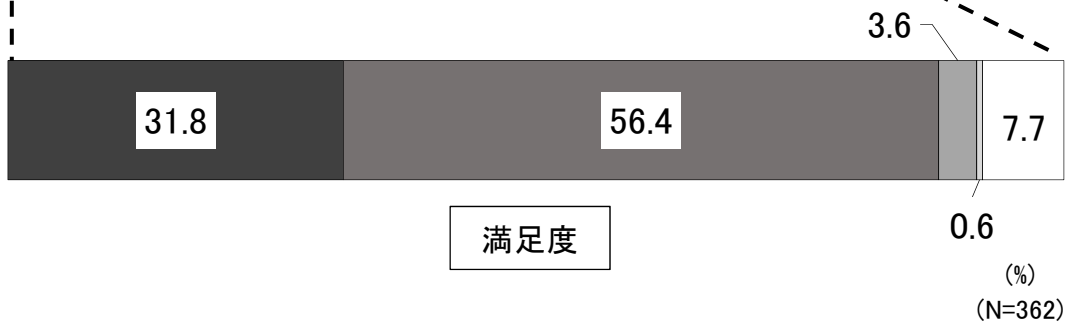


② 水系の二系統化

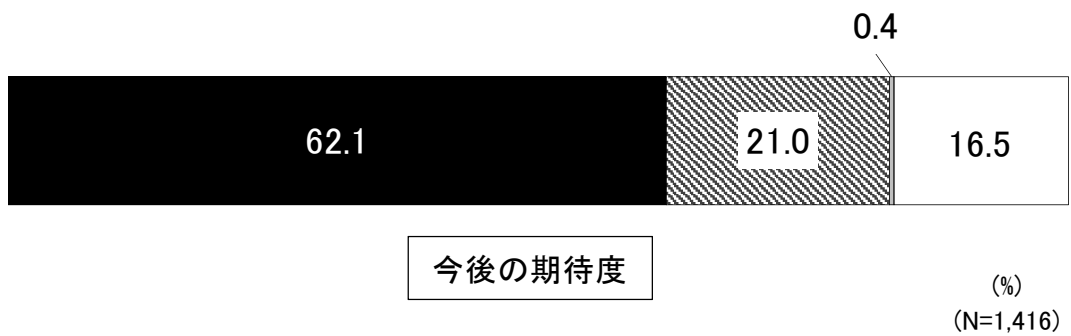
■ 知っていた ▨ 知らなかった □ 無回答



■ 満足 ■ どちらかといえば満足
 ■ どちらかといえば不満 ■ 不満
 □ 無回答

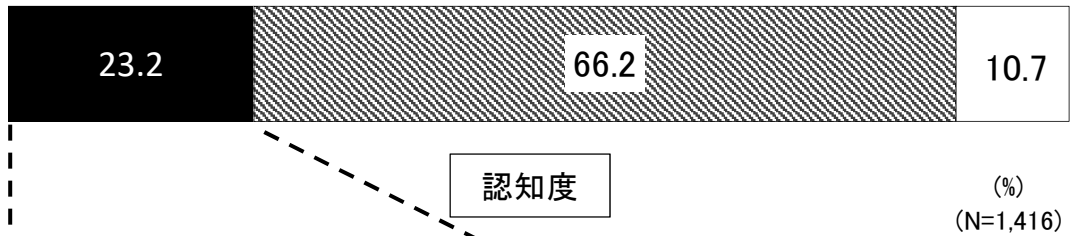


■ 積極的に取り組むべき ▨ いままで通りでよい
 ■ 他の事業を優先すべき □ 無回答



③ 災害時給水栓の設置

■ 知っていた ▨ 知らなかった □ 無回答



■ 満足 ■ どちらかといえば満足
 ■ どちらかといえば不満 ■ 不満
 □ 無回答

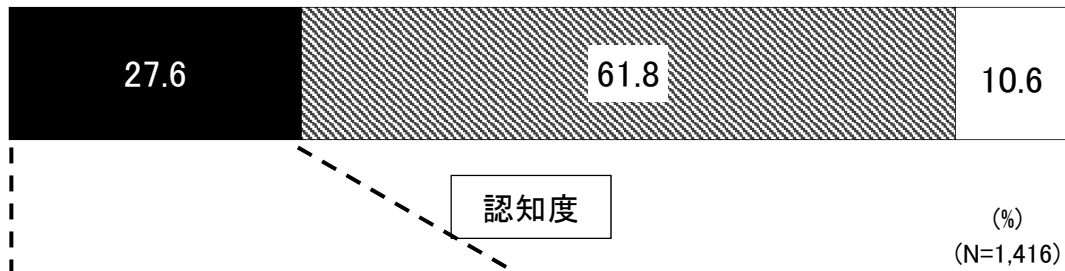


■ 積極的に取り組むべき ▨ いままで通りでよい
 ■ 他の事業を優先すべき □ 無回答



④ 長期停電対策

■ 知っていた ▨ 知らなかった □ 無回答



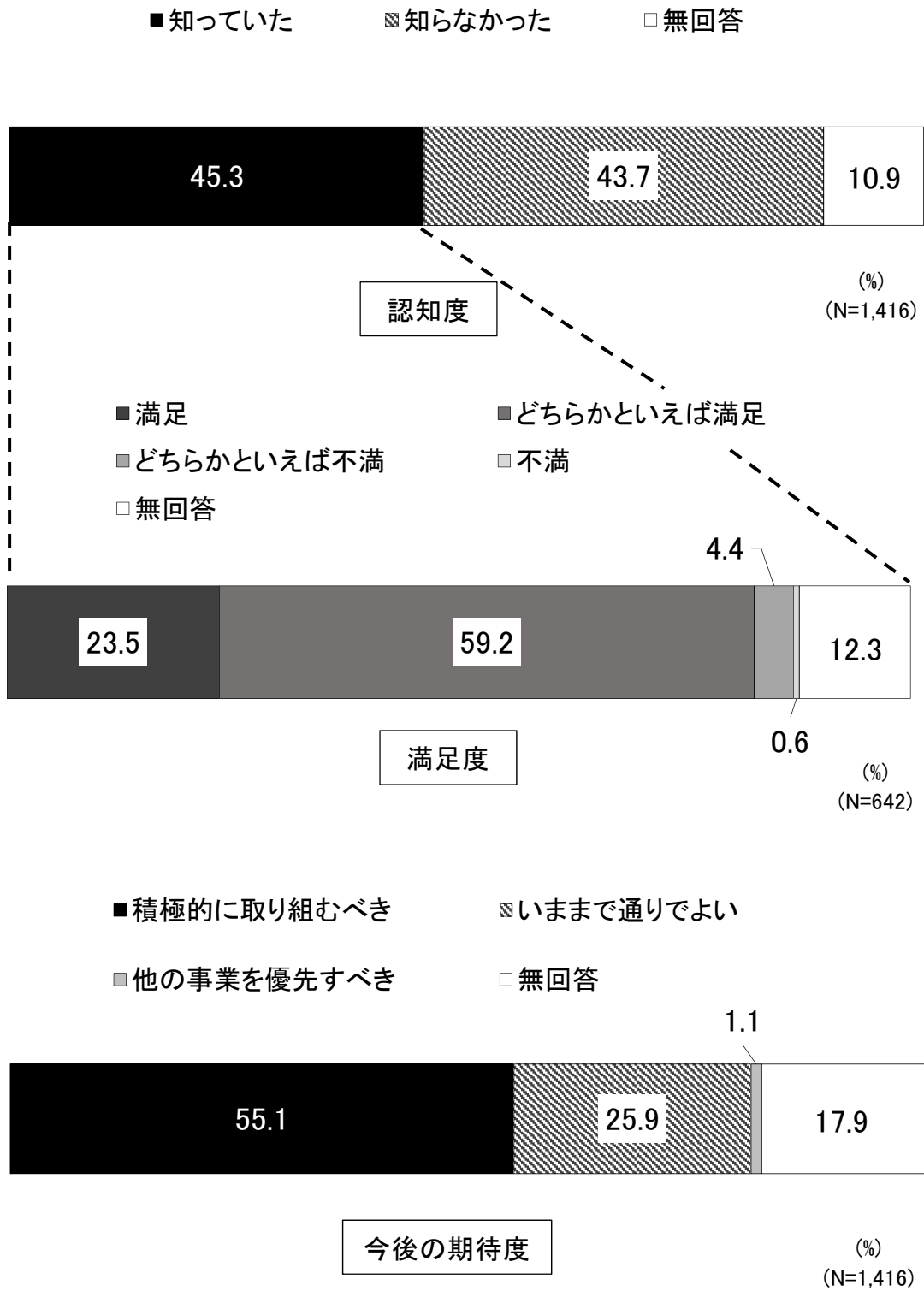
■ 満足 ■ どちらかといえば満足
 ■ どちらかといえば不満 ■ 不満
 □ 無回答



■ 積極的に取り組むべき ▨ いままで通りでよい
 ■ 他の事業を優先すべき □ 無回答



⑤ 地域や他都市と連携した防災訓練の実施



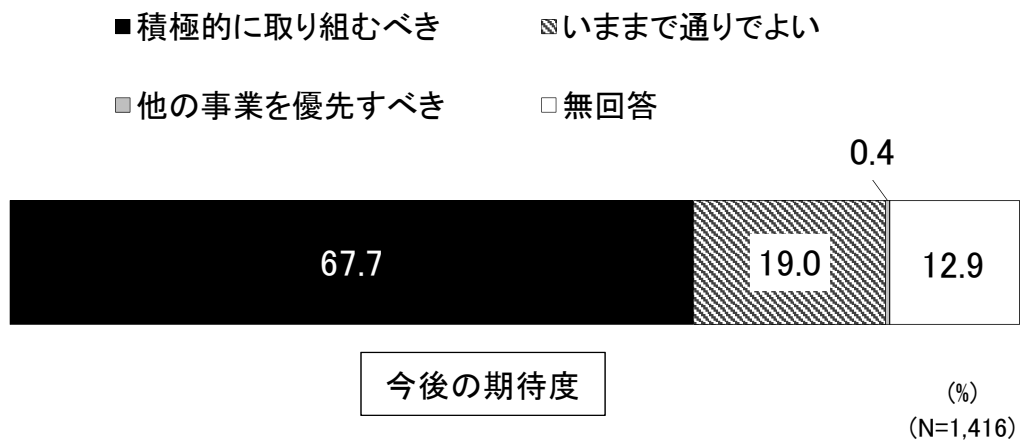
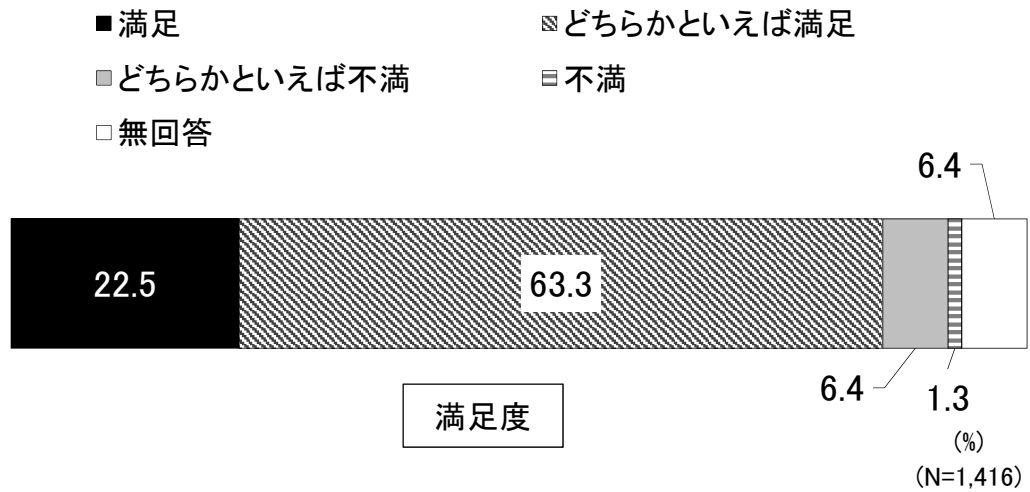
災害対策に関する取組の認知度（「知っていた」の回答比率）については、施設や管路の更新・耐震化で 57.4%、水系の二系統化で 25.6%、災害時給水栓の設置で 23.2%、長期停電対策で 27.6%、地域や他都市と連携した防災訓練の実施で 45.3% となった。

これらの満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、施設や管路の更新・耐震化で 84.4%、水系の二系統化で 88.2%、災害時給水栓の設置で 81.7%、長期停電対策で 83.1%、地域や他都市と連携した防災訓練の実施で 82.7% となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、施設や管路の更新・耐震化で 67.2%、水系の二系統化で 62.1%、災害時給水栓の設置で 65.8%、長期停電対策で 63.8%、地域や他都市と連携した防災訓練の実施で 55.1% となった。

問 10

仙台市における災害対策の様々な取組（問 9 参照）について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。



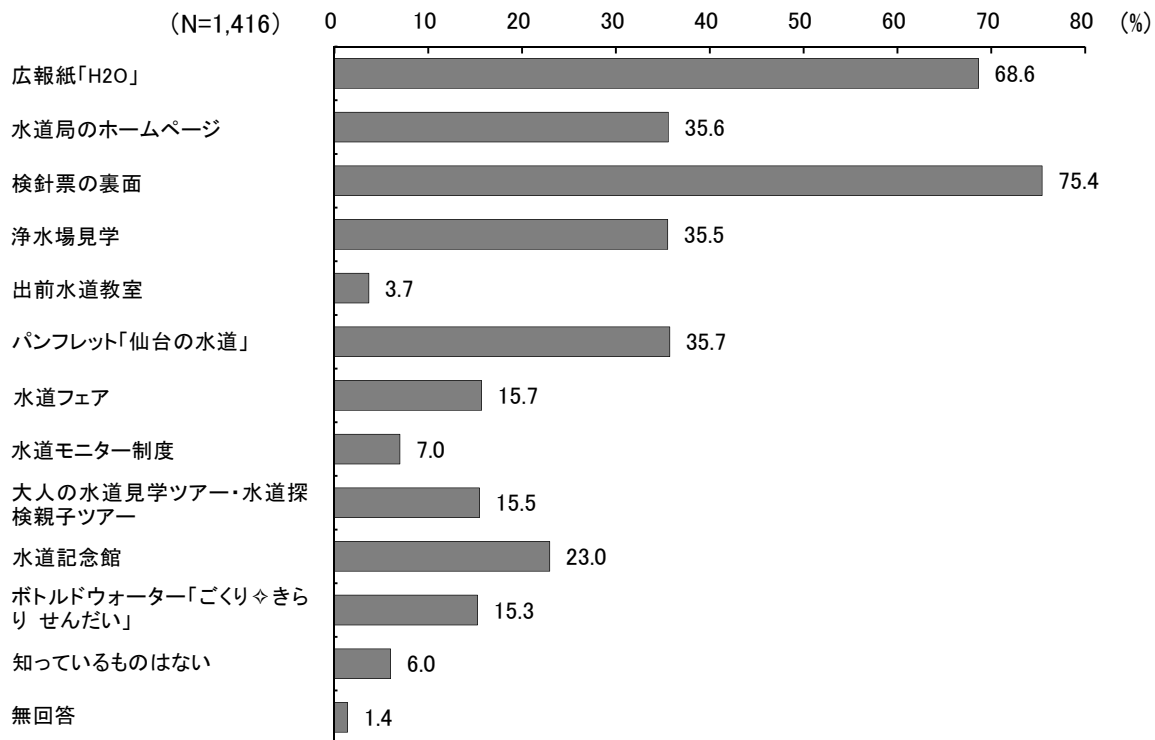
仙台市における災害対策の取組の満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、85.8%となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、67.7%となった。

(3) 水道局の広報について

問 11

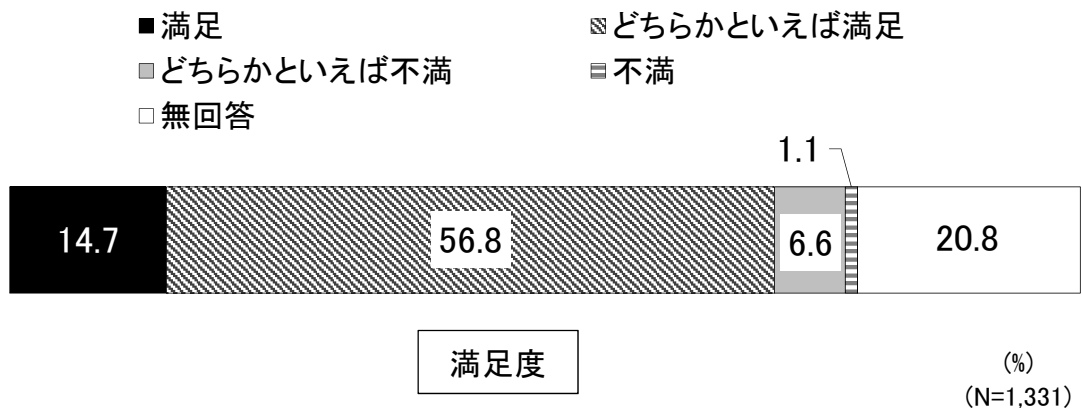
水道局の広報や各種取組のうち、知っているものはありますか（複数回答）。



広報の取組について「知っているもの」は、「検針票の裏面」、「広報紙」、「H2O」の比率が高かった。

問 12

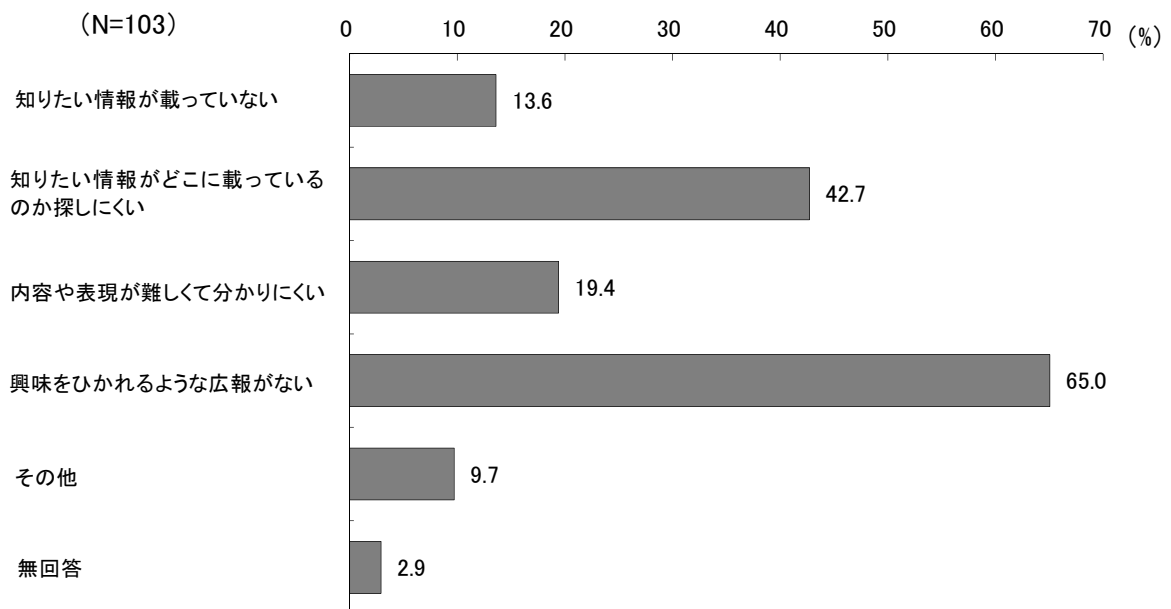
問 11 で「知っているものはない」以外の回答をされた方にお聞きします。広報に関する満足度について教えてください。



満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については 71.5% となった。

問 13

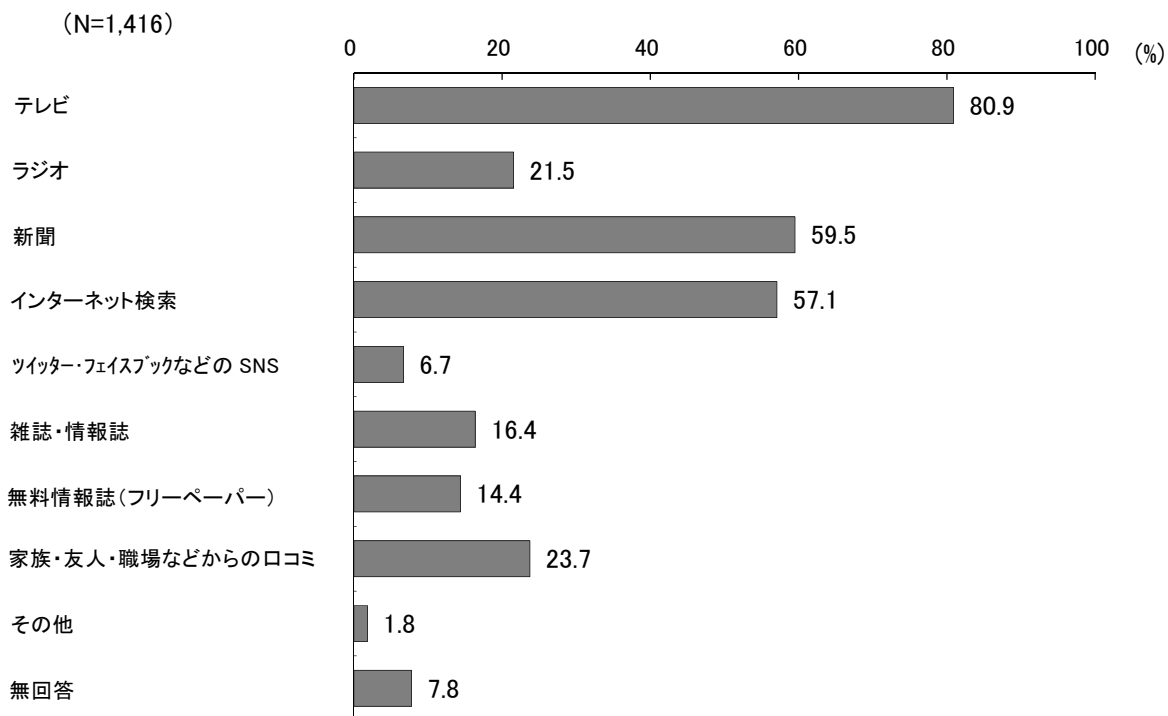
問 12 で「どちらかといえば不満」または「不満」と回答された方にお聞きします。広報について不満に感じる理由を教えてください（複数回答）。



広報に不満を感じている理由としては、「興味をひかれるような広報がない」の回答比率が最も高く 65.0%で、次いで「知りたい情報がどこに載っているのか探しにくい」の回答比率が 42.7%となった。

問 14

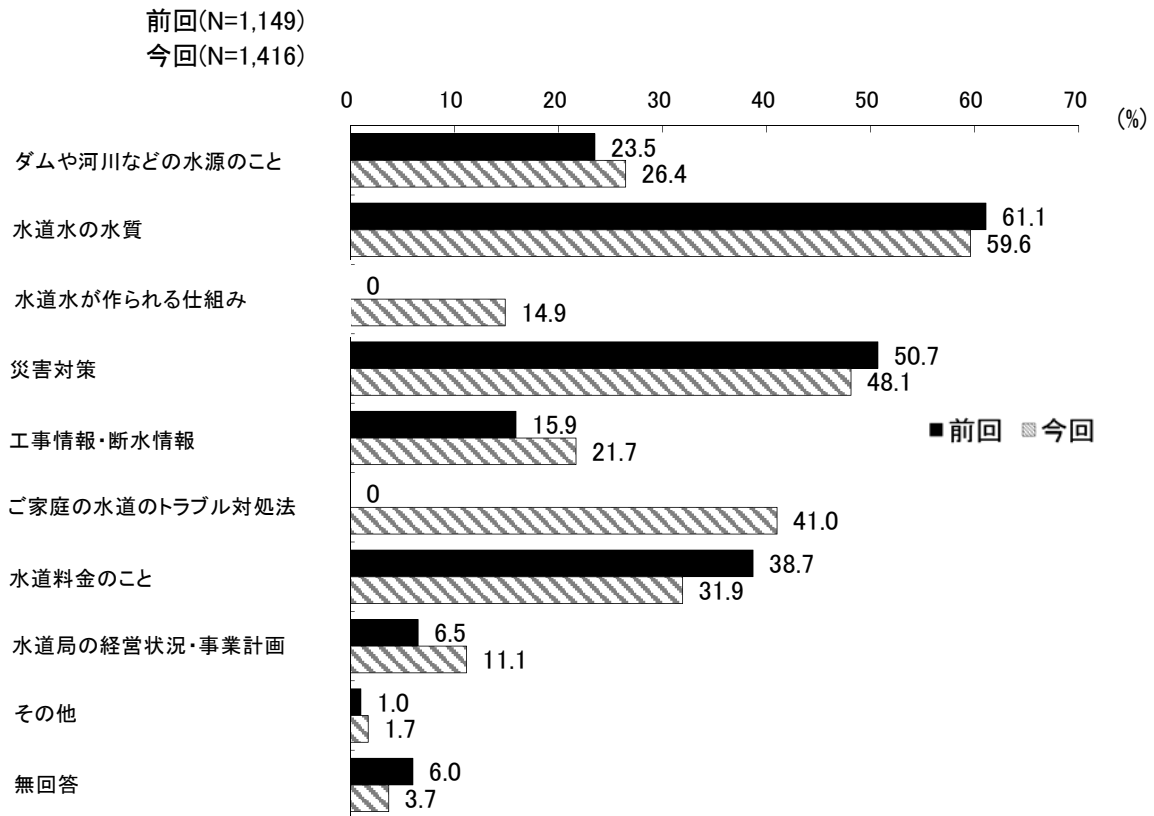
水道のことに限らず、知りたい情報をどのような方法で入手していますか（複数回答）。



水道のことに限らず知りたい情報の入手方法としては、「テレビ」が最も多く 80.9%、次いで「新聞」が 59.5%、「インターネット検索」が 57.1%となった。

問 15 (★)

水道のことで、お知りになりたいことはありますか (複数回答)。

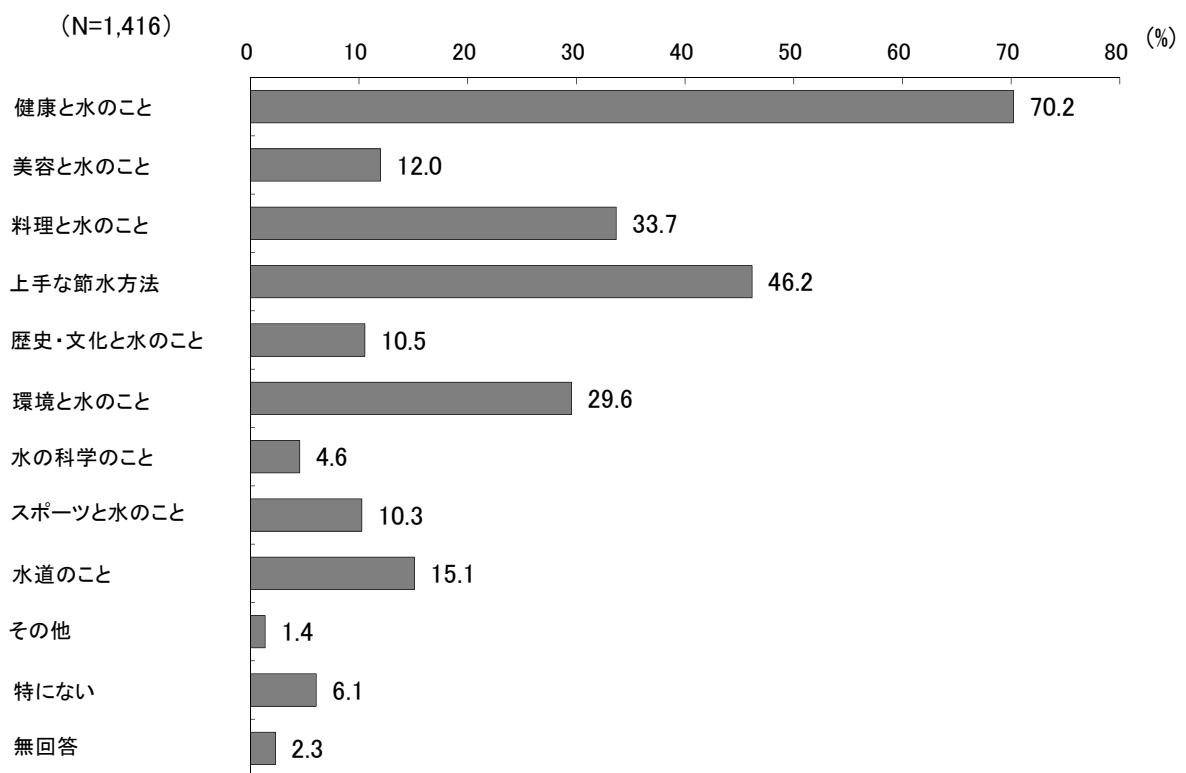


※前回調査では「水道水が作られる仕組み」、「ご家庭の水道のトラブル対処法」という選択肢が設定されていない。

前回調査に引き続き、水道のことで知りたい情報は、「水道水の水質」の回答比率が最も高く 59.6%、次いで「災害対策」が 48.1%となった。

問 16

水にまつわることで、関心があるものはありますか（複数回答）。



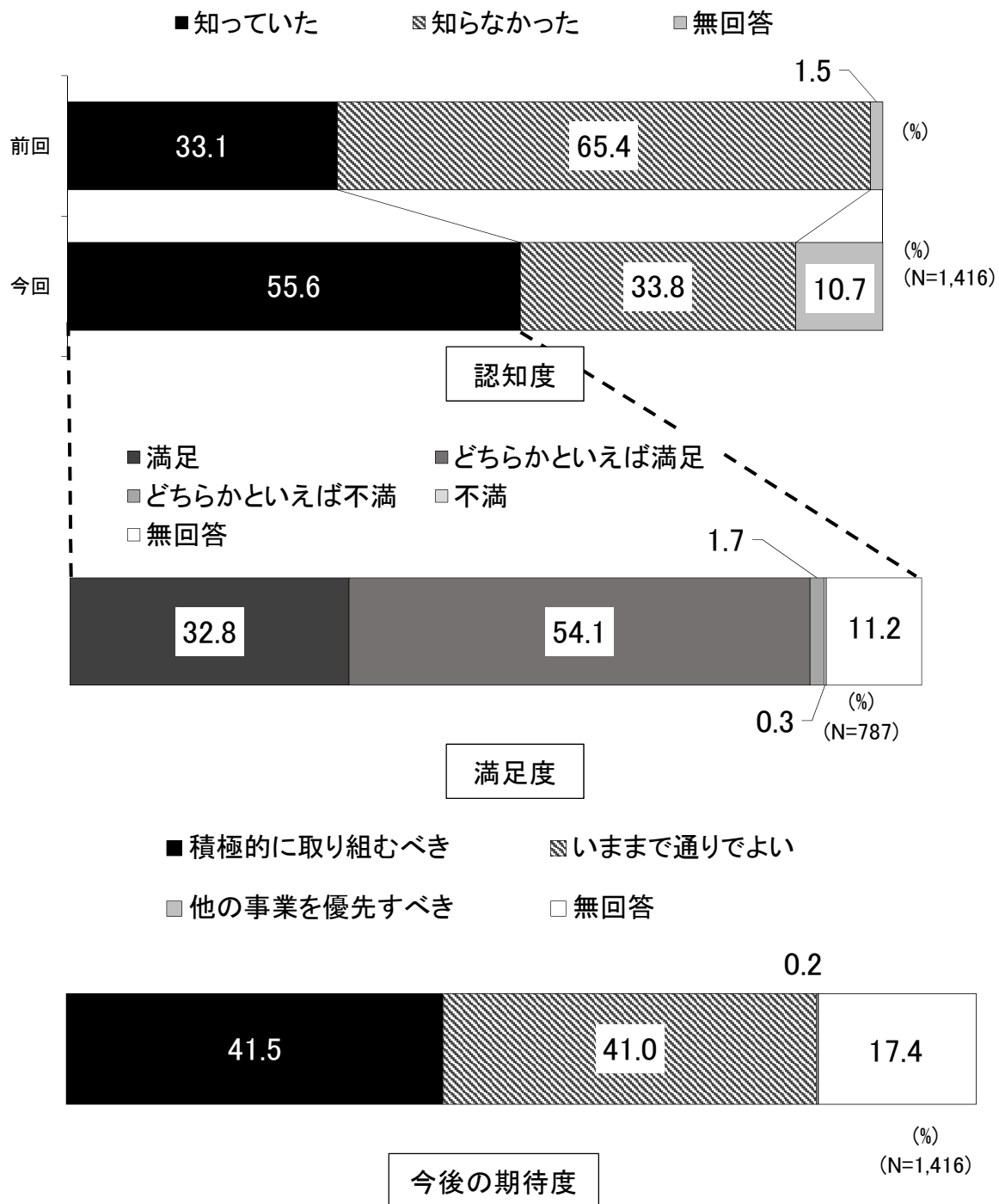
水道に限らず、水にまつわることでは、「健康と水のこと」の回答比率が最も高く70.2%、次いで「上手な節水方法」が46.2%、「料理と水のこと」が33.7%、「環境と水のこと」が29.6%となった。

(4) サービス向上の取組について

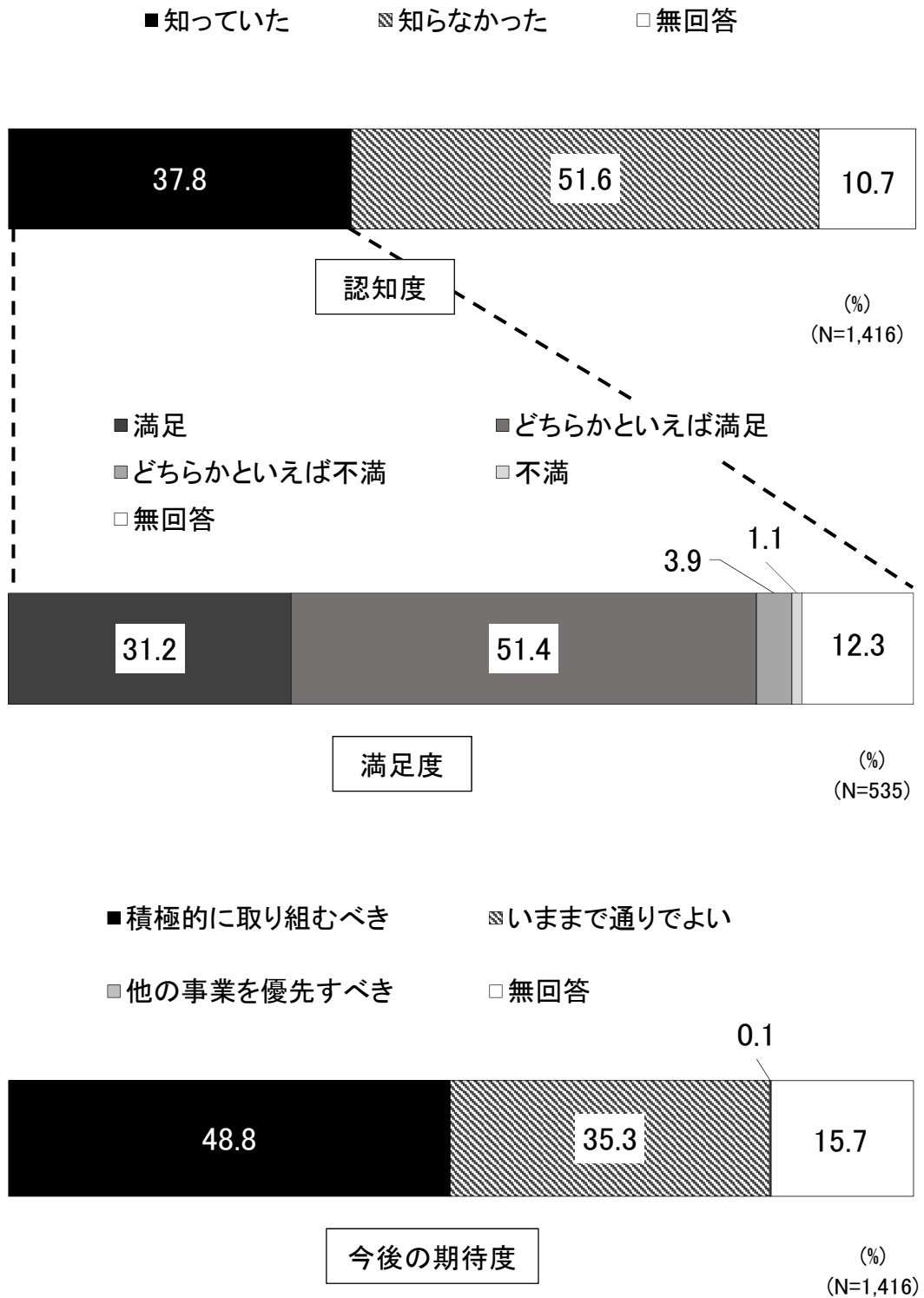
問 17 (★)

水道局ではお客さまサービスの向上のため、さまざまな取組を行っております。①～③の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答ください。

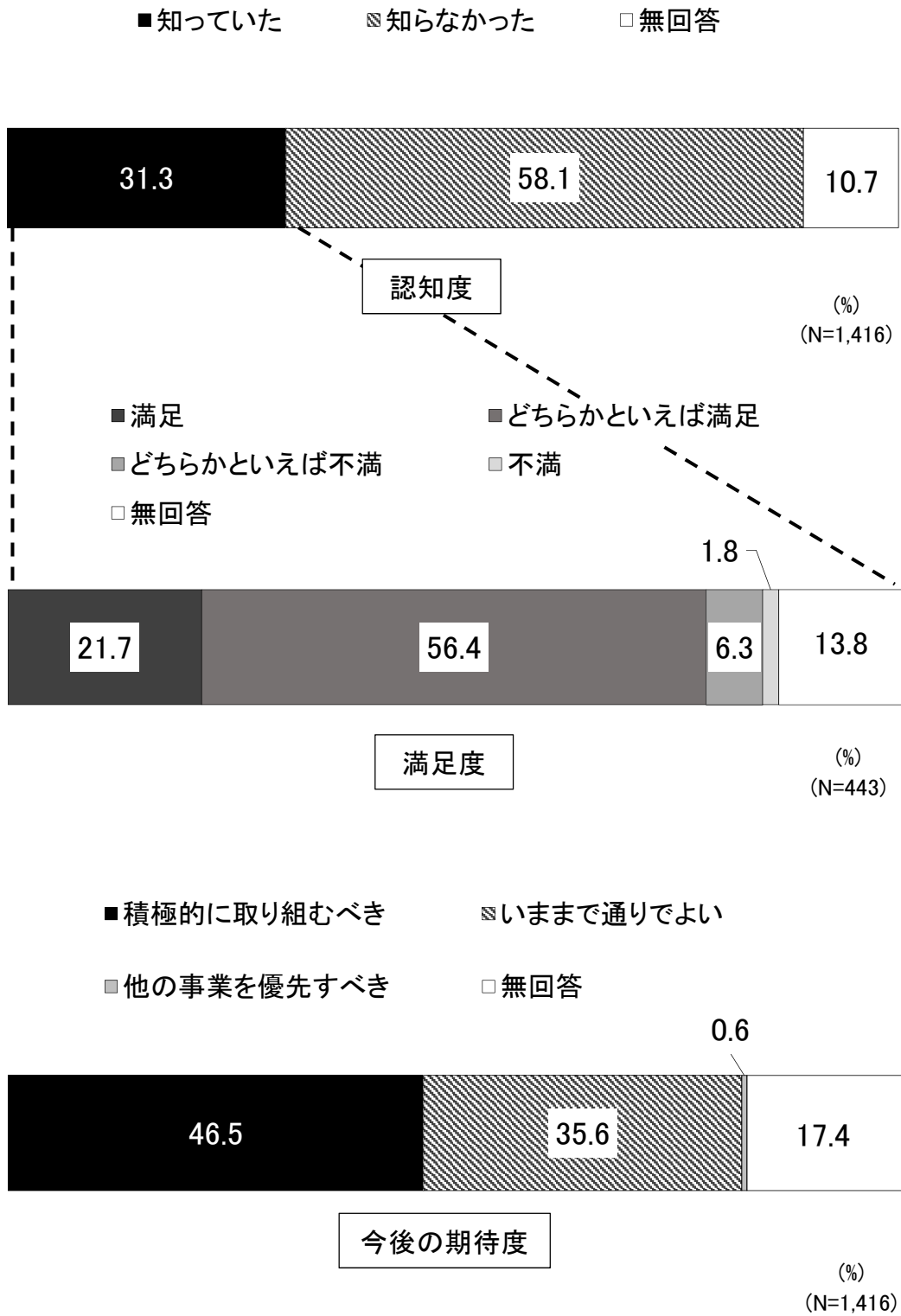
① 水道局コールセンターの設置



② 水道修繕受付センターの設置



③ 地元密着型水道修繕登録店制度



お客さまサービスに関する取組の認知度(「知っていた」の回答比率)については、水道コールセンターの設置で 55.6%、水道修繕受付センターの設置で 37.8%、地元密着型水道修繕登録店制度で 31.3%となった。

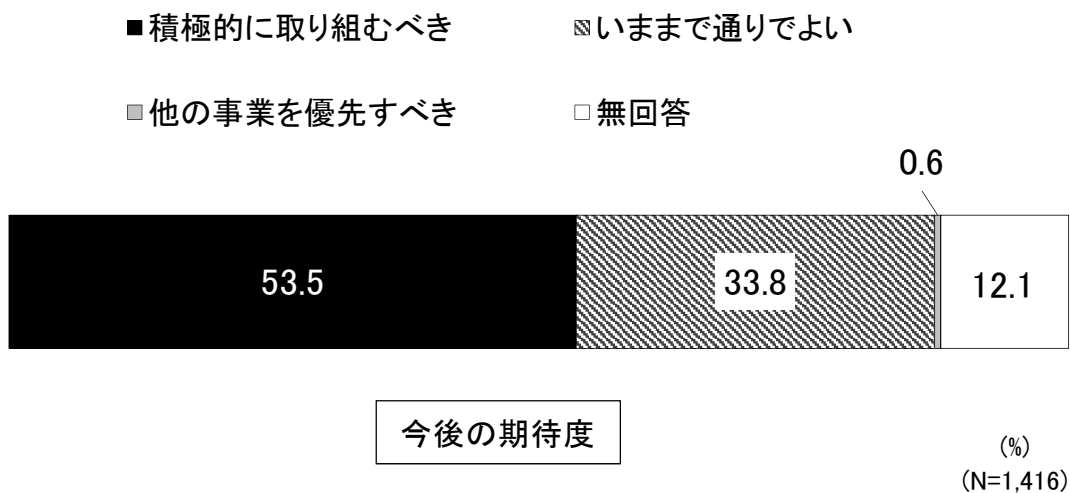
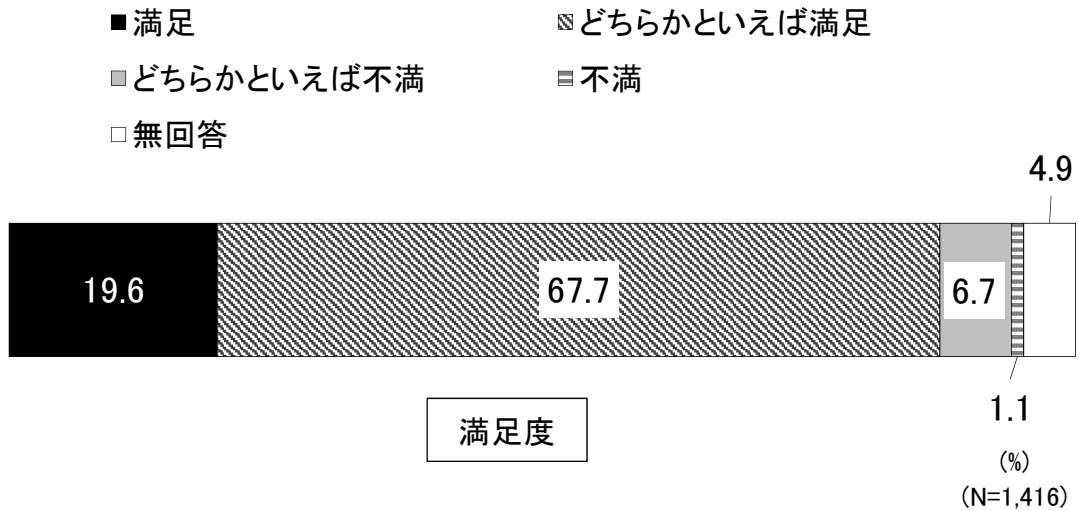
なお、水道コールセンターの設置の認知度については、前回調査において「知っており、利用したこともある」、「知っているが、利用したことはない」の合計回答が 33.1%であった。

これらの満足度(「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率)については、水道局コールセンターの設置で 87.0%、水道修繕受付センターの設置で 82.6%、地元密着型水道修繕登録店制度で 78.1%となった。

今後の期待度(「積極的に取り組むべき」の回答比率)については、水道局コールセンターの設置で 41.5%、水道修繕受付センターの設置で 48.8%、地元密着型水道修繕登録店制度で 46.5%となった。

問 18

仙台市におけるお客さまサービスの取組について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。



お客さまサービスに関する取組の満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、87.3%となった。

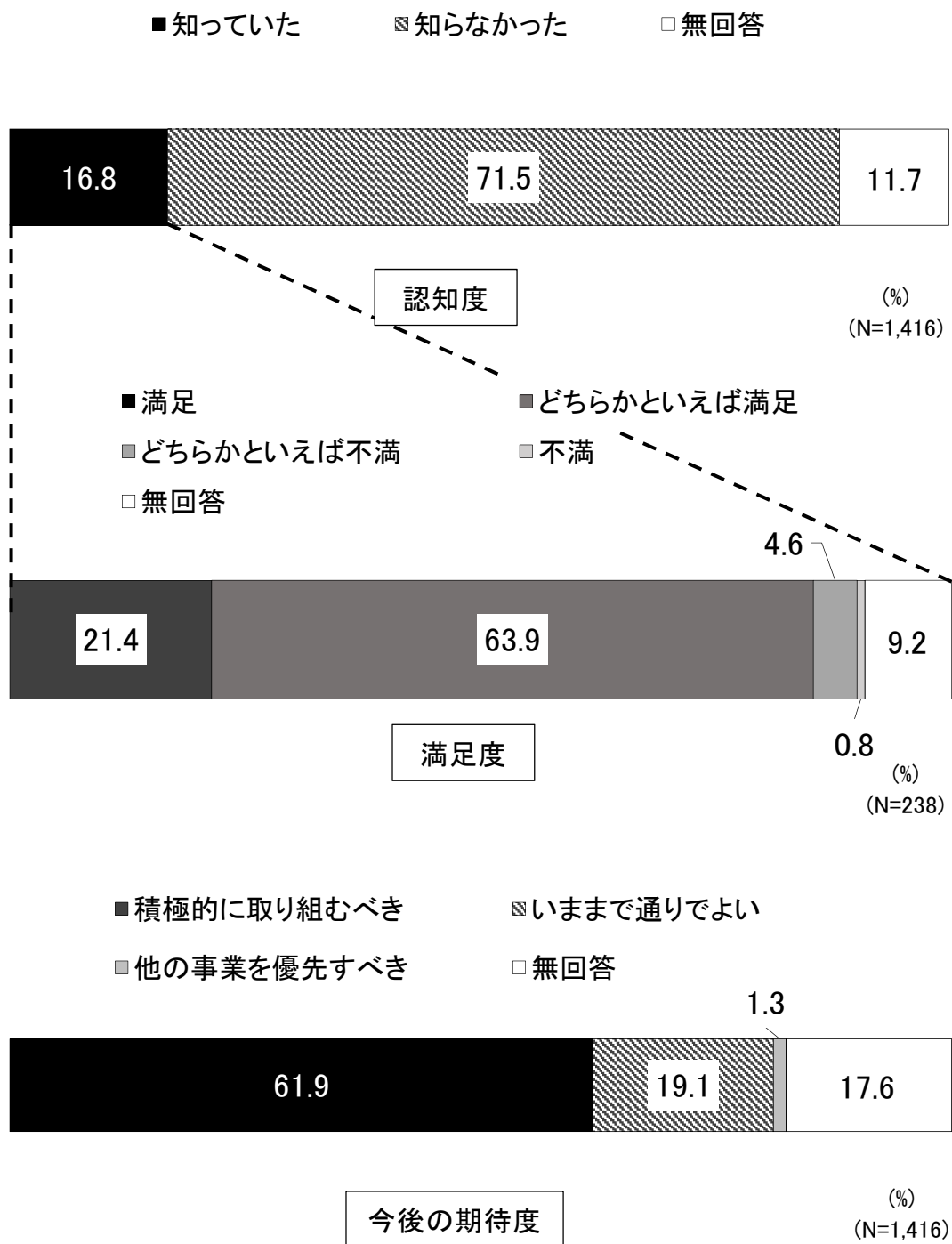
今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、53.5%となった。

(5) 環境対策の取組について

問 19

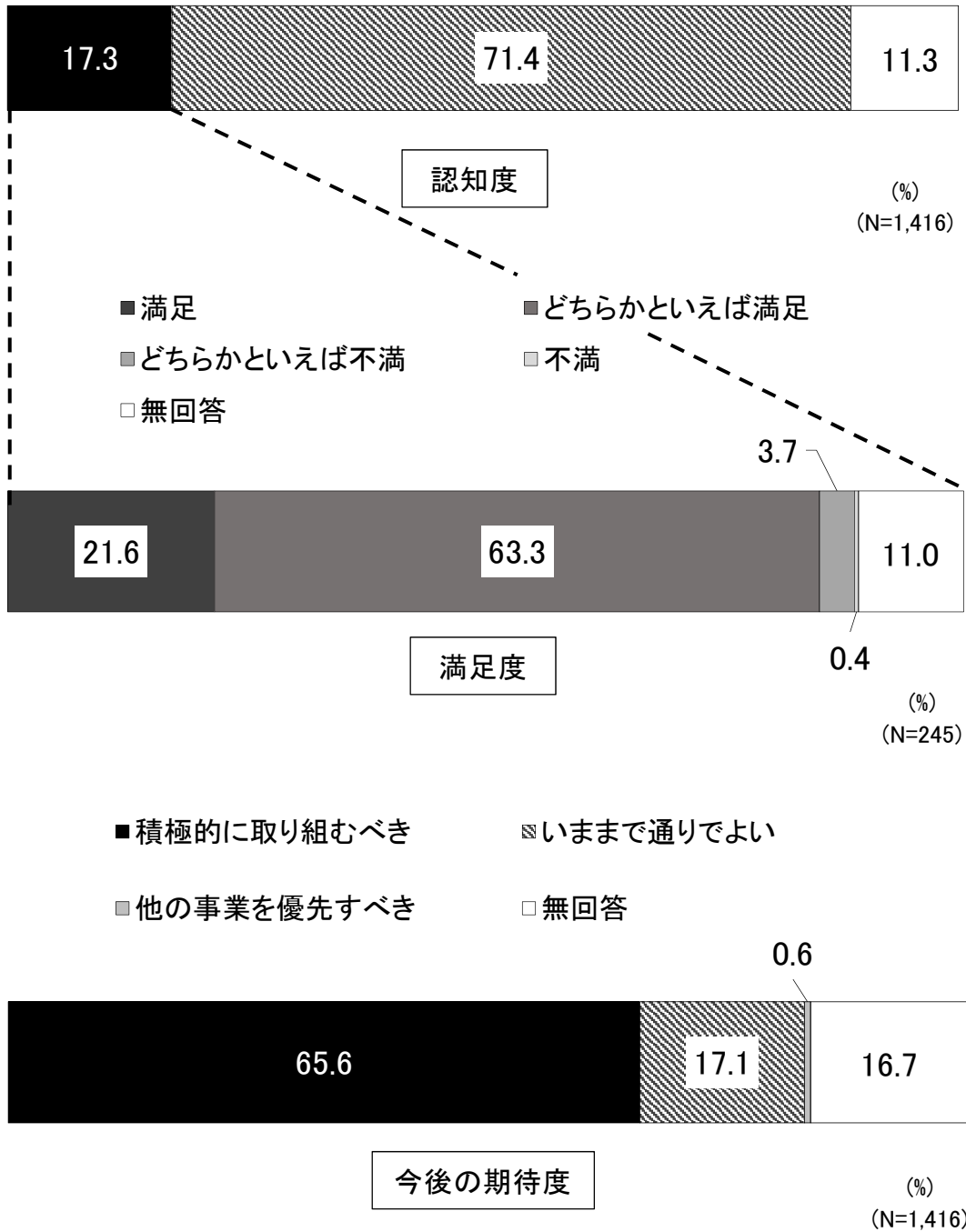
水道局では環境対策のための取組を行っております。①～②の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答ください。

① 再生可能エネルギー設備の設置



② 省エネルギー型機器への切替

■ 知っていた ▨ 知らなかった □ 無回答



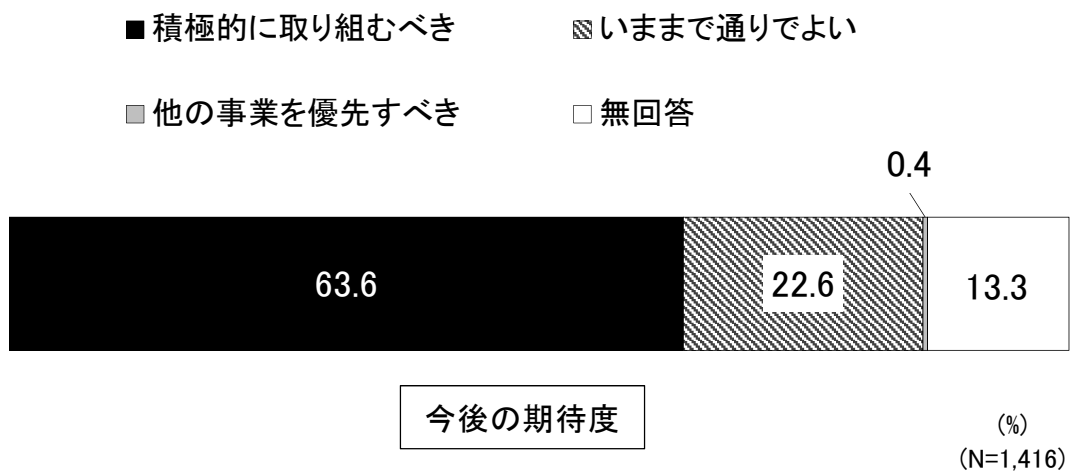
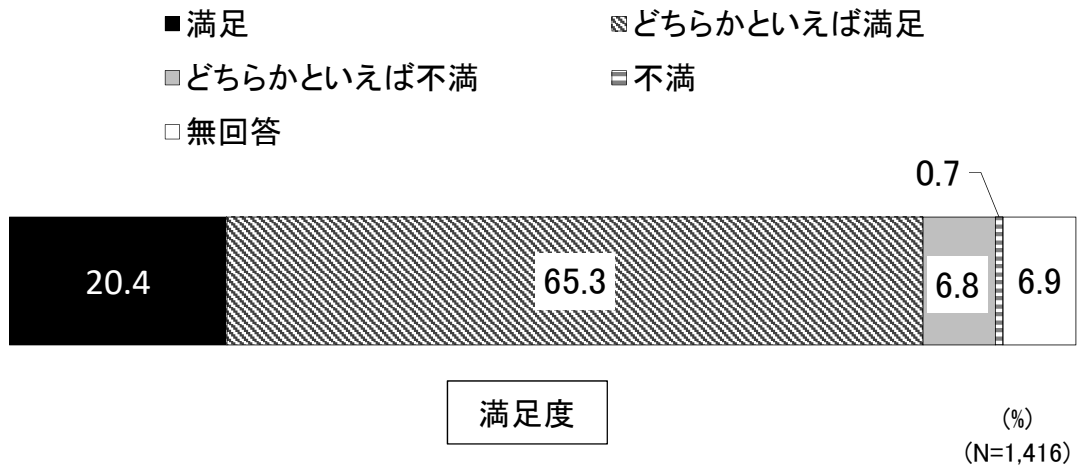
環境対策に関する取組の認知度（「知っていた」の回答比率）については、再生可能エネルギー設備の設置で 16.8%、省エネルギー型機器への切替で 17.3%となった。

これらの満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、再生可能エネルギー設備の設置で 85.3%、省エネルギー型機器への切替で 84.9%となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、再生可能エネルギー設備の設置で 61.9%、省エネルギー型機器への切替で 65.6%となった。

問 20

仙台市における環境対策の取組について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。



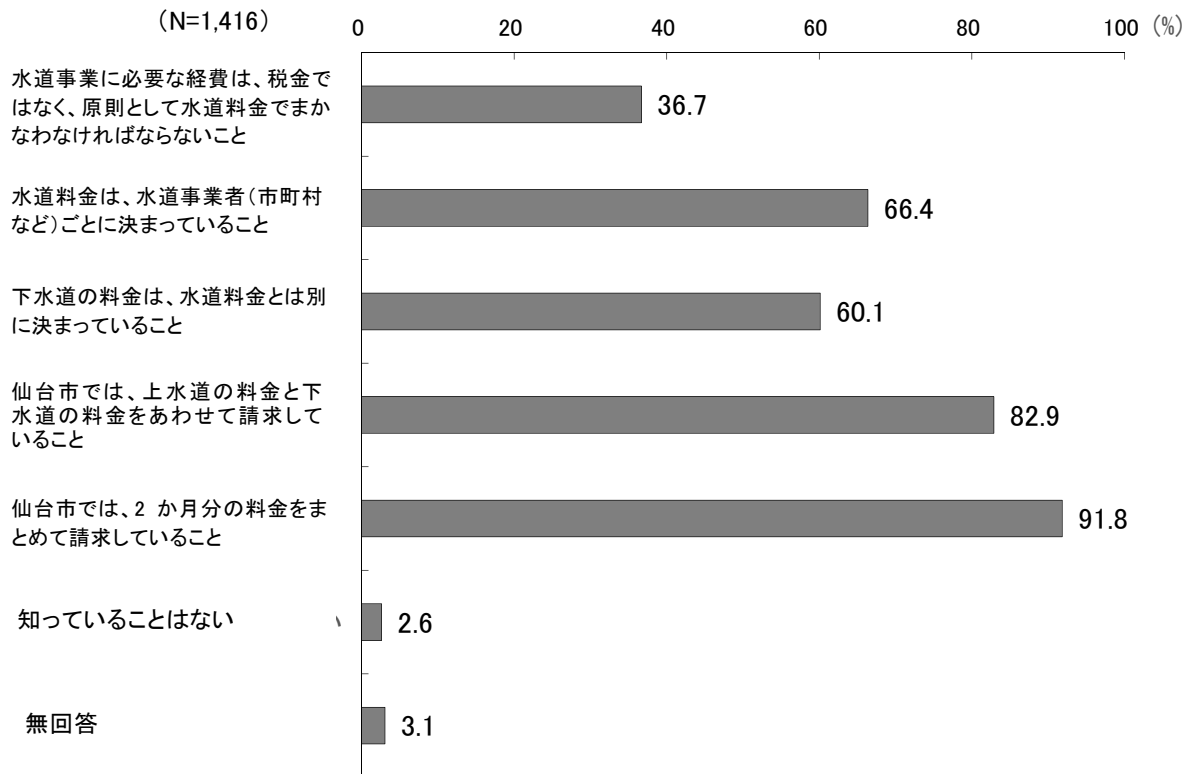
環境対策に関する取組の満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、85.7%となった。

今後の期待度（「積極的に取り組むべき」の回答比率）については、63.6%となった。

(6) 水道料金について

問 21

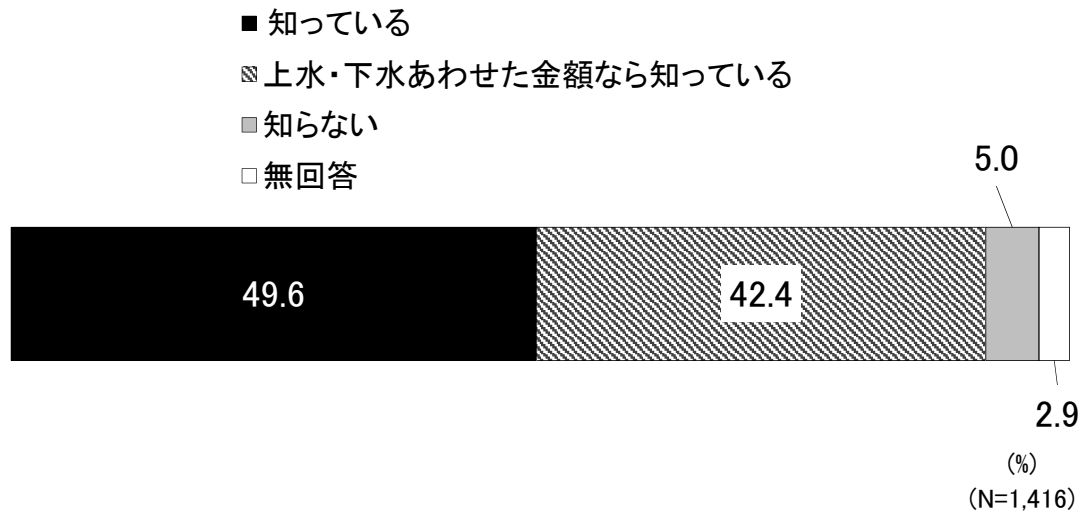
水道料金の仕組みについて、知っているものはありますか（複数回答）。



水道料金について知っていることについては、回答比率の高い順で「仙台市では、2 か月分の料金をまとめて請求していること」が 91.8%、「仙台市では、上水道の料金と下水道の料金をあわせて請求していること」が 82.9%、「水道料金は、水道事業者（市町村など）ごとに決まっていること」が 66.4%となった。

問 22

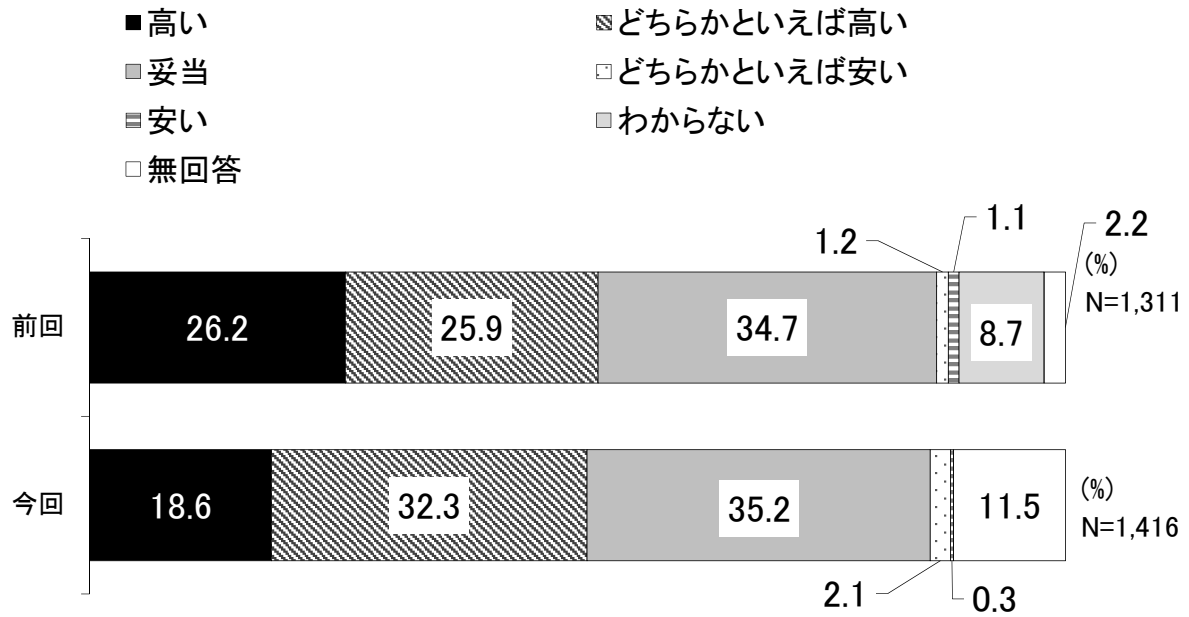
ご自宅の水道料金（下水道の料金を除く）がどのくらいかご存知ですか。



自宅の水道料金について、「知っている」の回答比率は 49.6%で、「上水・下水あわせた金額なら知っている」は 42.4%となった。

問 23 (★)

水道料金（下水道の料金を除く）についてどのように感じますか。

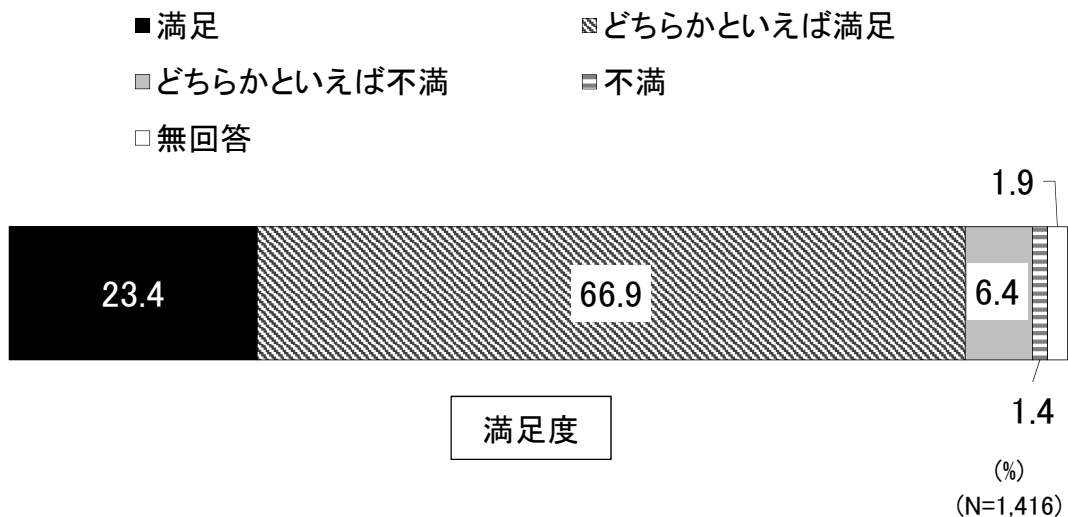


水道料金については、前回調査と比較し「高い」と回答した比率が26.2%から18.6%となった。

(7) 仙台市の水道への総合満足度などについて

問 24

お客さまは仙台市の水道に満足していますか。

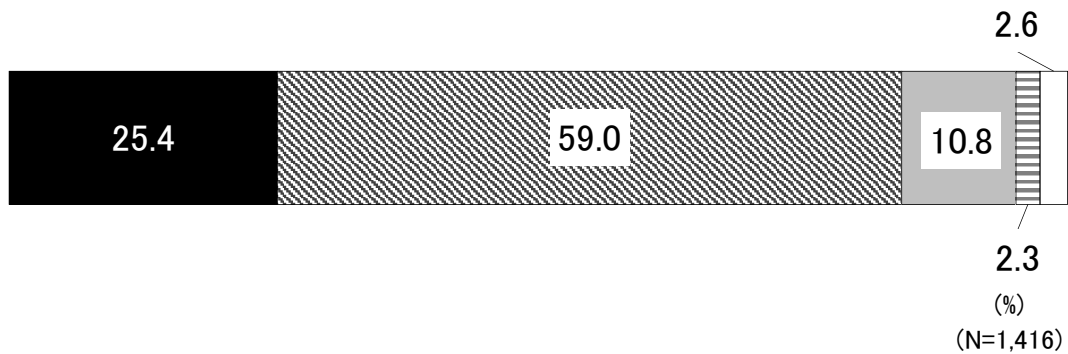


本市の水道に関する満足度（「満足」、「どちらかといえば満足」の合計回答比率）については、90.3%となった。

問 25

これまでお尋ねした取組は、お客さまから頂いた水道料金で支えられております。現在と同じサービスを今後も利用する場合、現在の水道料金に納得できますか。

- 納得できる
- ▨ どちらかといえば納得できる
- ▩ どちらかといえば納得できない
- 納得できない
- 無回答



現在と同じサービス水準を維持した場合における水道料金の納得感について、「納得できる」の回答比率が 25.4%、「どちらかといえば納得できる」が 59.0%となっており、合計で 84.4%となった。

III. 水道局に対するご意見やご要望等について

水道局に対するご意見等について、分野別の回答数を示す。

「水道水について」、「水道料金について」に関するご意見等が多く寄せられたところである。

(回答数：317件)

内容	意見数
(1)水道水について	146
(2)災害時の備えについて	30
(3)水道局の広報について	11
(4)サービス向上の取組について	36
(5)環境対策の取組について	6
(6)水道料金について	88
(7)その他	123
(8)謝意	33
総意見数	473

※複数回答を含むため、全体の回答数より総意見数が多くなっている。

自由意見について代表的なものを抜粋し以下に示す。

(1) 仙台市の水道水について

1) 水質管理に関すること

- ・30年前に東京から引越しして来た時は、仙台の水も美味しくないと感じましたが、現在は水道水をそのまま飲んでも美味しいと思います。
- ・水道水はキケンと言いつつペットボトルの水しか飲まない人が多いため少し不幸です。安全かどうか、においが悪くないか、わかるような取組があればいい。この水質は大丈夫ということなど。水をわかすほど気にしていませんが、直接体に入るものだから。
- ・他所の水はわかりませんが、仙台の水道水はおいしいと聞いています。町内会等で浄水場に見学に行った事があります。その時は感心してまた安全であると認識しています。今後共市民のため、安全な水が飲めるようにお仕事頑張ってください。そうすれば水道料金も生きるでしょう。

2) 味や臭いに関すること

- ・愛子に住んでいます。夏場でも冷たくて美味しい水です。自宅から見える山々か

ら来ているのかと思うと安心です。これからも大切に使いたいと思います。

- ・震災の時には改めて水道のありがたさを実感しました。仙台の水はもともとおいしいと思っています。今はマンションなので浄水器をつかっていますが、本来はなくてもいけるとと思っています。これも水にたずさわる皆様の努力のおかげだと思っています。料金は安いにこしたことはありませんが、水の安心安全を確保していく為の負担を共有することは当然と理解していますが、やはり多くの人にそのことを伝えていかななくてはなかなか共感を得られないかもしれません。いろいろなイベントなどの機会をとらえてのピーアールも大切かとも思います。

3) 安定供給に関すること

- ・いつも安全、安心の水を提供していただきありがとうございます。要望として、冬期間、不在家屋内の水道凍結防止方法についてチラシ・パンフ等で知らせたいです。元栓を閉めるだけでよいのか蛇口を開くべきか、また、浴室やトイレ等はどうすればよいのか、(独居老人が施設に入った場合、長期にわたり不在家屋になり、ひんぱんに点検が無理になるため)
- ・中国地方の大雨と土砂災害でダムや水源に関する関心が高まっている時だと思います。是非、水源保全への対策をアピールしてほしいです。
- ・特に不満、問題等無く、日々生活しておりました。今後も私達の安全安心な生活のため、よろしく願い致します。

(2) 災害時の備えについて

- ・水が自由に使えてありがたいです。地震で電気がとまり、四階の人に水を運んであげたのですが、階段で重くて大変でした。学生の人達も手伝ってくれました。これから先、水を運べるか不安です。全員がネットをしている訳ではなく、ホームページを見たくても見られない人もいるので考えてほしいです。

(3) 水道局の広報について

- ・東日本大震災の時を教訓として、災害時に広報車などを利用し、市民にくわしい情報を流してほしい。
- ・近年災害が頻発しているが、仙台市の古い水道管の交換状況を広報などで知る事が出来たらいいなと思います。
- ・小学生がおりますが、浄水場の見学がありません。必須にするべきです。「水」の大切さは、子どもの時から教えなければいけないので、学校単位で「目」でみせて、学ばせてほしいです。

(4) サービス向上の取組について

- ・日頃より便利な水をありがとうございます！！水道事業も民営化する話を聞きますが、人の命を支える大切なお仕事ですから、公営であってほしいです。こればかりは現職の方々に頑張っていただきたいことです。環境は市だけでなんとかしようとしても難しいと思うので、近隣の町、県などとも知識、技術も協力しあって、安心安全なお水をお願いいたします。
- ・日頃不自由なく使っていましたので、アンケート項目を通じて、水道局がいろいろ取り組んでいることを知ることができました。水質を守るため水道局が積極的に取り組んでこられたと聞いたことがあります。市民として感謝しています。国も県も水道の民営化を考えているようですが、保育所の民営化に見られるように、子供達の安全や労働環境に弊害が出ています。市民を行政が問題を共有し、対応策を協議し決定できるシステムを希望します。(議会で決定するのは最後で、市民向けのフォーラムやシンポジウムなどの実施など) 宜しく申し上げます。

(5) 環境対策の取組について

- ・アンケートに答えて、知らない事が沢山ある事に自分がおどろいてしまった。水道局の活動がいまいち分からない。環境対策の取り組みなどもっと市民にアピールすべきなのではないかと思います。大人の水道見学ツアーなどある事も今回初めて知りました。たぶん興味がないから目にとまらないのだと思いますが、フリーペーパーなどに載っていたりすれば目につくと思います。今度ぜひ参加したいです。

(6) 水道料金について

- ・水道料金が高いので、人件費削減を積極的に行い、料金の値下げを実施してもらいたい。必要な取り組み(再生可能エネルギー、省エネ)等についても、コストを必要最低限に抑えてもらい、水道料金の値下げを実施してもらいたい。
- ・年金の支給額が毎年減額される年金生活者にとっては、水道料金の値上がりはこたえますので、現在の料金体系をできるだけ維持していただきたい。
- ・政令指定都市のなかで札幌市に継ぐ高額な水道料金の仙台市。渇水の経験から対策を講じてきた経緯には理解するものの、あまりに高額な水道料金には辟易。市民として早急な改善・価格改定を求めています。
- ・下水道料金も含むので仕方ないと思いますが、水道、電気等高いと感じます。

(7) その他

- ・日頃平穏な暮らしが続いていると有難さが忘れがちですが、携わっている方々の

お蔭で無事に生活しているのですね。改めて感謝いたします。7年前の災害の時は本当に大変でした。寒い中、給水車に何時間も並んで、つくづく水の有難さが身にしみました。生まれも仙台ですが、県外から来た人は殆どの方が、仙台の水は美味しいネと云います。ここに生活しているとくらべることができないのでつい忘れがちです。改めて皆様のご努力でありがとうございます。

(8) 謝意

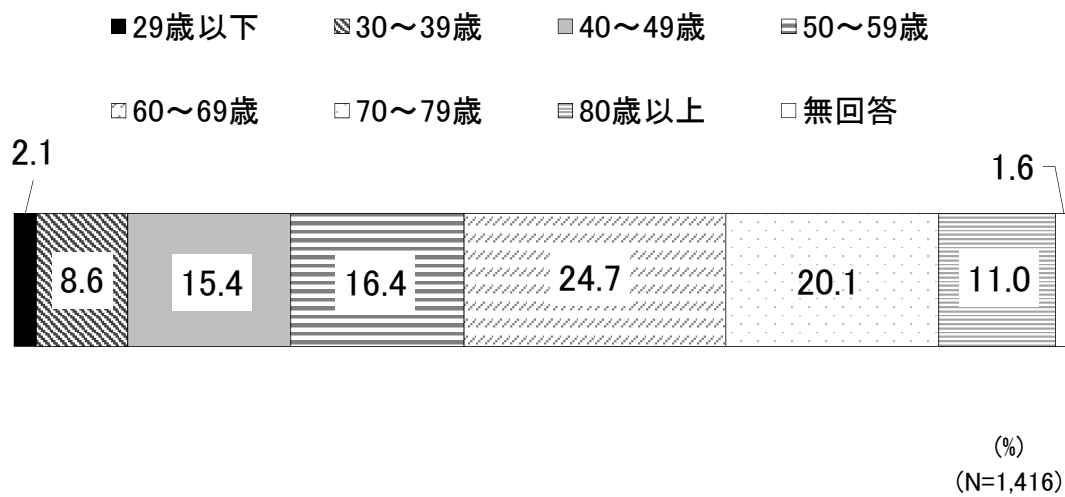
- ・ 私達の生活にとって一番大切な「お水」を安心していただいております。心から感謝しております。これからもよろしく願いいたします。

IV. 回答者のプロフィール

回答者のプロフィール（年齢、職業、家族構成、居住区）は下記のとおりである。

問 27

お客さまご自身の年齢について教えてください。

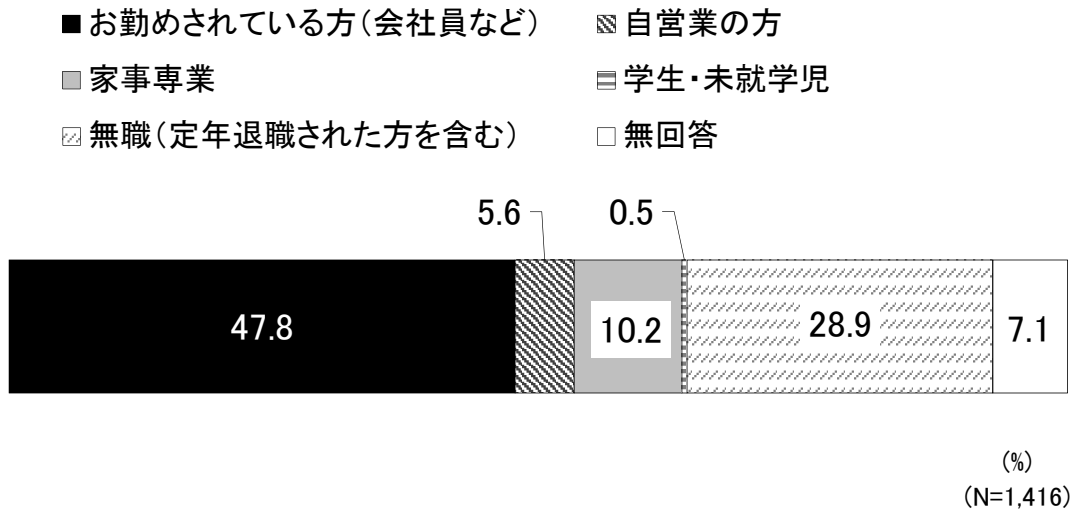


回答者のうち、60歳以上の回答者が過半数の比率を占めている。

問 28

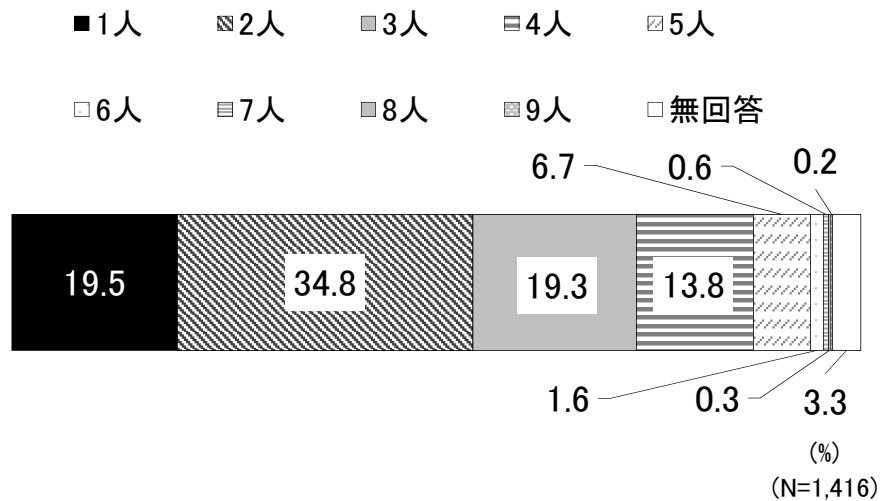
ご自身の職業と、同居されている方の職業別人数について教えてください。

①職業



回答者のうち「お勤めされている方（会社員など）」が占める比率が最も多く、次いで「無職（定年退職された方を含む）」の方の比率が高かった。

②家族構成

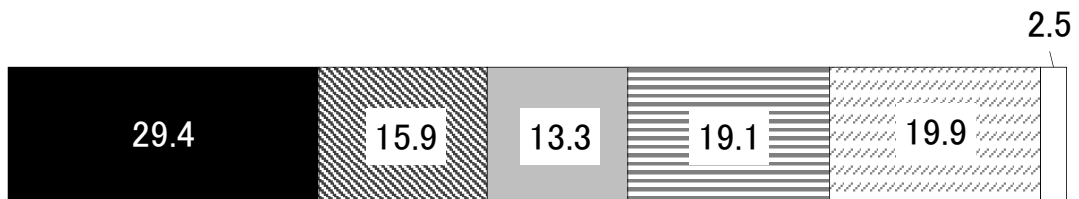


回答者の家族構成については「2人」が最も多く、次いで「1人」、「3人」となっていた。「6人」以上の方は比率としては低かった。

問 29

お住まいの区について教えてください。

- 仙台市青葉区
- 仙台市宮城野区
- 仙台市若林区
- 仙台市太白区
- 仙台市泉区(富谷市含む)
- 無回答



(%)
(N=1,416)

V. 調査概要

(1) 調査方法

本市で抽出した 2,500 人の調査対象者にアンケートを郵送し、紙面もしくはインターネットで回答を回収した。

1) 郵送調査

①調査域 仙台市給水区域（富谷市東向陽台地区も含む）

②目標有効回答数 1,250 件以上

③発送通数 2,500 件（回収率 50%を想定）

④調査期間 平成 30 年 8 月 30 日～平成 30 年 9 月 30 日

⑤調査対象者の抽出

市内の各区及び富谷市それぞれの地区における意見を調査するため、地区別に調査対象数を設定することとし、発送通数 2,500 件を各地区の世帯比率で案分した。

（青葉区：784 通、宮城野区：453 通、若林区：315 通、太白区：495 通、泉区：448 通、富谷市：5 通、計 2,500 通（表 V.1））

表 V.1 仙台市人口比率（富谷市給水分含む）

区	世帯数 (件)	世帯比率 (%)	発送通数 (通)	家事用件数 (件)
青葉区	159,866	31.4	784	91,791
宮城野区	92,424	18.1	453	54,604
若林区	64,480	12.6	315	38,644
太白区	101,138	19.8	495	69,880
泉区	91,474	17.9	448	68,521
富谷市	1,023	0.2	5	1,023
総数	510,405	100.0	2,500	324,463

※採用データは H30.4.1 現在

出典：仙台市 HP (http://www.city.sendai.jp/chosatoke/shise/toke/jinko/suikei_h30.html1)

2) インターネット調査

①調査域 仙台市給水区域（富谷市も含む）

②調査期間 平成30年8月30日～平成30年9月30日

③調査概要

本調査では、郵送調査とは別にインターネット調査も実施した。インターネット調査は、郵送調査と内容は同様であり、web上で回答ができるものである。インターネット調査の回答は、個人の水道番号を入力しなければならないため、外部から不正回答はできないようになっている。なお、郵送調査を受け取った人はインターネット調査の旨がアンケートに記載されている。

(2) 回収結果

アンケートの回収結果について、表V.2に示す。

合計で1,416件の回答を得た。

表 V.2 アンケート調査の回収結果

調査項目		調査対象数 (票)	回収数 (票)	有効回収数 (票)	有効回収率 (%)
	区				
郵送調査	青葉区	784	416(39)	416(39)	53.1
	宮城野区	453	225(20)	225(20)	49.7
	若林区	315	188(16)	188(16)	59.7
	太白区	495	270(24)	270(24)	54.5
	泉区(富谷市含む)	453	285(21)	285(21)	62.9
	お住まいの区について未記載	-	32(0)	32(0)	-
	郵送調査合計		2,500	1,416(120)	1,416(120)

※ () は郵送で資料を受けてインターネットで回答した数

(3) 報告書の見方

- ・ 調査数（ $n = \text{number of cases}$ ）とは、回答者総数あるいは分類別の回答者数のことである。
- ・ 回答の構成比は百分率で表し、小数点第2位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 回答者が2つ以上の回答をすることができる多肢選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。
- ・ 富谷市東向陽台地区の集計結果は、泉区に含めて集計している。
- ・ 調査票における設問及び選択肢の語句等を一部簡略化している場合がある。
- ・ 報告書中にある「前回調査結果」とは、平成20年に仙台市水道局にて実施したお客さま意識調査の結果である。

※標本誤差とは

標本調査では、調査対象を無作為に抽出して調査を行うため、必ずしも母集団の値とは一致せず、何らかの差が生じる。このようにして起こる差を「標本誤差」という。

標本誤差を得るには、一定の理論式に基づいて推定する方法が一般的に用いられている。

無作為抽出により実施した標本調査では、推計値の前後にそれぞれ標準誤差の2倍の値をとると、真の値は約95パーセントの確率でこの幅の中にあるといえるという性質がある。

標本誤差は次の式によって得られる。

$$\text{標本誤差} = 2 \sqrt{\{(N - n) / (N - 1)\} \times \{p \times (1 - p) / n\}}$$

※N=母集団（仙台市給水区域内で水道使用者）

n=比率算出の基数（回答者数）

P=回答比率（%）

層化二段系統抽出の場合

<早見表> $(N-n)/(N-1)=1$

回答者数(n) \ 回答比率(p)	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
1,416	±1.6%	±2.1%	±2.4%	±2.6%	±2.7%
1,000	±1.9%	±2.5%	±2.9%	±3.1%	±3.2%
600	±2.4%	±3.3%	±3.7%	±4.0%	±4.1%
200	±4.2%	±5.7%	±6.5%	±6.9%	±7.1%

<表の見方>

ある設問の回答数が 1,416 件で、その設問中の選択肢の回答比率が 60%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は最高でも 2.6%以内（回答比率は 57.4～62.6%）とみることができる。

標本誤差の幅は、比率算出の基数（n）及び回答比率（P）によって異なる。

<例>

問 5-②-2 の回答数が 1,416 件で、問 4 の選択肢「知らなかった」の回答比率が 49.0%であった。この場合、回答比率は 46.3～51.7%（誤差範囲が最高で 2.7%以内のため）とみることができる。

Q5

仙台市では、安全でおいしい水をお届けするため、様々な取組を行っています。①～④の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答下さい。

<①～④の取組に関して、問1～3の該当する箇所に○を記入してください>

【記入例】

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

① 水源保全（青下水源のまわりの森林管理や、ダム周辺の清掃活動を行っています）

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

② 浄水場における高度浄水処理

（においを吸着する活性炭の処理設備を浄水場に設置しています）

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

③ 災害や水質事故などに対応する水安全計画の策定・運用

（大雨や水質汚染に対応するための行動計画をつくっています）

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

④ 水質管理の充実・強化

（水質の測定機器を充実するとともに、水質検査の精度を維持する取組を行っています）

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

Q6

仙台市における安全でおいしい水をお届けするための様々な取組（Q5 参照）について、全体的な満足度と、今後の期待度を教えてください。

<問1～2の該当する箇所に○を記入してください>

問1 満足度				問2 今後の期待度		
満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき

2. 災害時の備えについてお尋ねします

Q7

東日本大震災発生により水道施設が被害を受け、多くのご家庭で断水が発生してしまい、お客さまにはご迷惑をおかけいたしました。お客さまのご自宅ではどのくらいの期間、断水となりましたか。

<該当する箇所に1つ〇を記入してください>

- () ① 1週間以上、断水となった
- () ② 4～6日間、断水となった
- () ③ 1～3日間、断水となった
- () ④ 断水にはならなかった

※震災後に仙台へ引っ越してこられたお客さまも、震災当時のお住まいで断水となったかどうかをお答えください。

Q8

災害に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組を教えてください。

<当てはまるもの全てについて、□にチェックを入れて下さい>

- ① 飲料水を備蓄している（ペットボトルやポリタンクなど）
- ② 生活用水を確保している（お風呂に水を張っておくなど）
- ③ 災害時などに給水を受けられる場所を確認している
- ④ 災害時に節水できるものを準備している
（体拭きシート、歯磨きシート、携帯用トイレなど）
- ⑤ その他（)
- ⑥ 備えは何もしていない

災害に備えて、水の備蓄をしましょう。

人が1日に必要とする水分は、約3リットルといわれています。災害に備えて、1週間分の飲料水を備蓄しましょう。また、飲料水以外にも、多くの生活用水が必要となります。水道水をポリ容器に入れて保管しておくと、いざというとき役立ちます。



Q9

仙台市では震災の経験を踏まえたさまざまな災害対策に取り組んでいます。

①～⑤の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答下さい。

<①～⑤の取組に関して、問1～3の該当する箇所に○を記入してください>

【記入例】

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
○ 知っていた	満足	○ どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	○ 積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
○ 知らなかった							

① 施設や管路の更新・耐震化

(古くなった施設・水道管の更新や耐震性の向上を行っています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

② 水系の二系統化 (P.5 参照)

(複数の浄水場から給水するためのルートを確認しています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

③ 災害時給水栓の設置 (P.5 参照)

(地域の皆さまが自ら給水所を開設できる災害時給水施設を設置しています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

④ 長期停電対策

(停電したときのための自家発電装置を浄水場などに設置しています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

⑤ 地域や他都市と連携した防災訓練の実施

(町内会の防災訓練での説明や、他都市との合同訓練を実施しています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

Q10

仙台市における災害対策の様々な取組（Q9 参照）について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。

<問1～2の該当する箇所には○を記入してください>

問1 満足度				問2 今後の期待度		
満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき

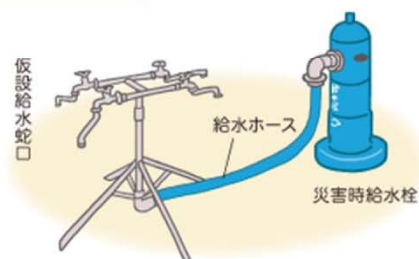
水系の二系統化

水を運ぶ水系（ルート）を二系統化することで、一方の水系で事故が発生しても、他の水系から供給が可能となり、これにより断水の発生を抑えることができます。



災害時給水栓の特徴

災害時給水栓は、小・中学校に設置を進めている身近な災害時給水施設です。給水ホース・仮設給水蛇口を接続し、簡単に給水所を開設できます。



災害により停電となった場合、受水槽や増圧ポンプを使用しているマンションや学校などの建物では断水となることがありますが、災害時給水栓は給水が可能です。



3. 水道局の広報についてお尋ねします

Q11

水道局の広報や各種取組のうち、知っているものはありますか。

<当てはまるもの全てについて、口にチェックを入れて下さい>

- ①広報紙「H₂O」
(毎年6月・11月・1~2月の年3回発行している水道局の広報紙です)
- ②水道局のホームページ
(水道局の事業・取組やお知らせなどを掲載しています)
- ③検針票(水道ご使用水量等のお知らせ)の裏面
(水道料金表や簡単な漏水の見つけ方などを掲載しています)
- ④浄水場見学
(小学生の社会科見学の受け入れ等を行っています)
- ⑤出前水道教室
(学校などへ職員が出向いて水道に関する授業を行っています)
- ⑥パンフレット「仙台の水道」
(水道局庁舎や市役所等で配布しています)
- ⑦水道フェア
(毎年7月末に開催している、水について楽しく学べるイベントです)
- ⑧水道モニター制度
(研修会や施設見学などを通じて、水道へのご意見・ご感想を頂く制度です)
- ⑨大人の水道見学ツアー・水道探検親子ツアー
(水道について学べる無料の日帰りバスツアーを開催しています)
- ⑩水道記念館
(青葉区熊ヶ根にある仙台市の水道の歴史や仕組みなどを学べる施設です)
- ⑪ボトルドウォーター「ごくり♪きらり せんだい」
(水道水のおいしさPRのために作成したペットボトル飲料です)
- ⑫知っているものはない } ※選択した方は Q14 へ

Q12

Q11で⑫「知っているものはない」以外の回答をされた方にお聞きします。広報に関する満足度について教えてください。

<最も近いと思われる箇所に1~3を記入してください>

- () ①満足
- () ②どちらかといえば満足
- () ③どちらかといえば不満
- () ④不満

} ※選択した方は Q14 へ

Q13

Q12で③「どちらかといえば不満」または④「不満」と回答された方にお聞きします。広報について不満を感じる理由を教えてください。

<当てはまるもの全てについて、口にチェックを入れて下さい>

- ①知りたい情報が載っていない
- ②知りたい情報がどこに載っているのか探しにくい
- ③内容や表現が難しくて分かりにくい
- ④興味をひかれるような広報がない
- ⑤その他 ()

<広報紙「H₂O」>



<水道局ホームページ>



<パンフレット「仙台の水道」>



<水道フェア>



<水道記念館>



ご来館された方に
もれなくプレゼント

<ダムカード>



<ボトルドウォーター>

Q14

水道のことに限らず、知りたい情報をどのような方法で入手していますか。

<該当する箇所(3つまで)に○を記入してください>

- ①テレビ
 ②ラジオ
 ③新聞
 ④インターネット検索
 ⑤ツイッター・フェイスブックなどのSNS
 ⑥雑誌・情報誌
 ⑦無料情報誌(フリーペーパー)
 ⑧家族、友人、職場などからの口コミ
 ⑨その他()

Q15

水道のことで、お知りになりたいことはありますか。

<該当する箇所(3つまで)に○を記入してください>

- ①ダムや河川など水源のこと
 ②水道水の水質
 ③水道水が作られる仕組み
 ④災害対策
 ⑤工事情報・断水情報
 ⑥ご家庭の水道のトラブル対処法
 ⑦水道料金のこと
 ⑧水道局の経営状況・事業計画
 ⑨その他()

Q16

水にまつわることで、関心があるものはありますか。

<該当する箇所(3つまで)に○を記入してください>

- ①健康と水のこと
(例：熱中症対策として水分をこまめにとる など)
 ②美容と水のこと(例：お風呂は美容に良い など)
 ③料理と水のこと
(例：軟水は素材の味やだしを活かした料理に適している など)
 ④上手な節水方法(例：残り湯の再利用 など)
 ⑤歴史・文化と水のこと(例：青下第一ダムなどの歴史遺産 など)
 ⑥環境と水のこと
(例：太陽光発電などCO₂排出量の少ない機器の使用 など)
 ⑦水の科学のこと(例：水を使った実験 など)
 ⑧スポーツと水のこと(例：効率のよい給水の仕方 など)
 ⑨水道のこと
 ⑩その他()
 ⑪特にない

4. サービス向上の取組についてお尋ねします

Q17

水道局ではお客さまサービスの向上ため、さまざまな取組を行っております。
①～③の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答下さい。

<①～③の取組に関して、問1～3の該当する箇所に○を記入してください>

【記入例】

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

① 水道局コールセンターの設置

(引越の手続きや、一般的なお問い合わせに一元的に対応します)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

② 水道修繕受付センターの設置

(漏水・修繕などに関するお問い合わせに24時間365日対応します)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

③ 地元密着型水道修繕登録店制度

(お客さまからの修繕依頼に対応できる地元の工事事業者を登録し、水道局ホームページでお知らせしています)

問1 認知度	問2 満足度				問3 今後の期待度		
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

Q18

仙台市におけるお客さまサービスの取組について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。

<問1～2の該当する箇所に○を記入してください>

問1 満足度				問2 今後の期待度		
満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき

水道局コールセンター、水道修繕受付センターのご案内

○水道局コールセンター ☎022-748-1111 【平日8:30～19:00】
水道に関するお申し込み、お問い合わせはこちらです。 【土曜日8:30～17:00】

○水道修繕受付センター ☎022-304-3299 【24時間受付、年中無休】
道路での漏水を発見したときや、水の出が悪いとき、濁り水や異物が出るときなどにご相談ください。

5. 環境対策の取組についてお尋ねします

Q19

水道局では環境対策のための取組を行っております。

①～②の取組に関して、「認知度」、「満足度」、「今後の期待度」をご回答下さい。

<①～②の取組に関して、問1～3の該当する箇所に○を記入してください>

【記入例】

問1 認知度	問2 満足度			問3 今後の期待度			
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

① 再生可能エネルギー設備の設置

(仙台市内の浄水場や、水を配る貯水池に太陽光発電や小水力発電の設備を設置しています)

問1 認知度	問2 満足度			問3 今後の期待度			
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

② 省エネルギー型機器への切替

(消費電力削減のため、LED照明や効率の良いポンプなどへの切り替えを行っています)

問1 認知度	問2 満足度			問3 今後の期待度			
知っていた	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき
知らなかった							

Q20

仙台市における環境対策の取組について全体的な満足度と今後の期待度を教えてください。

<問1～2の該当する箇所に○を記入してください>

問1 満足度				問2 今後の期待度		
満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	積極的に取り組むべき	いままで通りでよい	他の事業を優先すべき



6. 水道料金についてお尋ねします

Q21

水道料金の仕組みについて、知っているものはありますか。

<当てはまるもの全てについて、□にチェックを入れて下さい>

- ①水道事業に必要な経費は、税金ではなく、原則として水道料金でまかなわなければならないこと
- ②水道料金は、水道事業者（市町村など）ごとに決まっていること
- ③下水道の料金は、水道料金とは別に決まっていること
- ④仙台市では、上水道の料金と下水道の料金をあわせて請求していること
- ⑤仙台市では、2か月分の料金をまとめて請求していること
- ⑥知っていることはない

Q22

ご自宅の水道料金（下水道の料金を除く）がどのくらいかご存知ですか。

<最も近いと思われる箇所に1つ〇を記入してください>

- ①知っている
- ②上水・下水あわせの金額なら知っている
- ③知らない

Q23

水道料金（下水道の料金を除く）についてどのように感じますか。

<最も近いと思われる箇所に1つ〇を記入してください>

- ①高い
- ②どちらかといえば高い
- ③妥当
- ④どちらかといえば安い
- ⑤安い
- ⑥わからない・どちらとも言えない



8. お客様のことについてお尋ねします

Q27 お客様ご自身の年齢について教えてください。

<該当する箇所に1つ0を記入してください>

- () ①29 歳以下
- () ②30～39 歳
- () ③40～49 歳
- () ④50～59 歳
- () ⑤60～69 歳
- () ⑥70～79 歳
- () ⑦80 歳以上

Q28 ご自身の職業と、同居されている方の職業別人数について教えてください。

【記入例】ご自身が会社員で家事専業の妻と小学生の子供1人の3人家族の場合

職業	ご自身	同居されている方
① お勤めされている方（会社員など）	○	(0) 人
② 自営業の方		(0) 人
③ 家事専業		(1) 人
④ 学生・未就学児		(1) 人
⑤ 無職（定年退職された方を含む）		(0) 人

職業	ご自身	同居されている方
① お勤めされている方（会社員など）		() 人
② 自営業の方		() 人
③ 家事専業		() 人
④ 学生・未就学児		() 人
⑤ 無職（定年退職された方を含む）		() 人

Q29 お住まいの区について教えてください。

<該当する箇所に1つ0を記入してください>

- () ①仙台市青葉区
- () ②仙台市宮城野区
- () ③仙台市若林区
- () ④仙台市太白区
- () ⑤仙台市泉区（富谷市含む）

アンケートは以上です。ご回答ありがとうございました。