

仙台市の水道に関するお客さま意識調査
報告書

令和6年3月
仙台市水道局

<目次>

I	調査概要	1
1	調査の目的	1
2	調査対象および回収数	1
3	調査方法	1
4	調査内容	1
5	調査実施期間	2
6	調査機関	3
7	報告書の見方	3
II	回答者のプロフィール	4
1	年齢	4
2	職業	4
3	世帯人数	5
4	居住区	5
5	仙台市での居住年数	6
III	調査結果	7
1	単純集計	7
	【 1. 仙台市の水道水について 】	
問1	仙台市の水道水	7
問2	水道水を飲まない理由	8
問3	水道水の水質	9
問4	水道水の水質に不安を感じるもの	10
問5	飲みものになっているもの	12
問6-1	仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていること	14
問6-2	仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで満足していること	16
問6-3	仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで期待していること	18
問7-1	仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRに対する全体的な満足度	20
問7-2	仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRに対する今後の期待度	21
	【 2. 災害時の備えについて 】	
問8	災害時に備えて自宅で行っている水に関する取組	22
問9	飲料水の備蓄量	24
問10	災害時の備えをしない理由	24
問11-1	仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていること	26
問11-2	仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で満足していること	27

問11-3	仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で期待していること	30
問12-1	仙台市水道局が取り組んでいる災害対策に対する全体的な満足度	32
問12-2	仙台市水道局が取り組んでいる災害対策に対する今後の期待度	33

【 3. 水道局の広報について 】

問13	仙台市水道局の広報や各種取組で知っているもの	34
問14	仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度	36
問15	仙台市水道局の広報や各種取組について不満に感じる理由	38
問16	知りたい情報の入手方法	40
問17	水道のことで知りたいこと	42

【 4. 水道局のサービス向上の取組について 】

問18-1	仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること	44
問18-2	仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で満足していること	46
問18-3	仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に期待していること	48
問19-1	仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に対する全体的な満足度	50
問19-2	仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に対する今後の期待度	51

【 5. 水道局の環境対策の取組について 】

問20-1	仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていること	52
問20-2	仙台市水道局が行っている環境対策の取組で満足していること	54
問20-3	仙台市水道局が行っている環境対策の取組で期待していること	56
問21-1	仙台市水道局が行っている環境対策の取組に対する全体的な満足度	58
問21-2	仙台市水道局が行っている環境対策の取組に対する期待度	59

【 6. 水道料金について 】

問22	仙台市の水道料金の仕組みで知っていること	60
問23	自宅の水道料金の認知度	62
問24	自宅の水道料金に対する評価	63
問25	現在の水道料金に対する納得感	64
問26	現在の水道料金に納得できない理由	65

【 7. 仙台市の水道への総合満足度について 】

問27	仙台市の水道に対する満足度	66
問28	仙台市水道局に対する意見・要望	67

2	クロス集計	69
---	-------	----

IV	資料編	95
----	-----	----

1	調査票	95
---	-----	----

I 調査概要

1 調査の目的

本調査は、仙台市水道局が実施する事業や広報活動の成果を測り、今後の取組の参考とするほか、次期仙台市水道事業中期経営計画策定等の基礎資料とすることを目的に実施した。

2 調査対象および回収数

- (1) 調査対象者：仙台市給水区域（富谷市東向陽台地区を含む）
- (2) 回収状況：発送数 2,500 件、回収数 1,232 件（回収率：49.3%）
なお、回収数 1,232 件のうち、郵送回収数 1,003 件、Web 回収数 229 件

3 調査方法

- (1) 郵送によるアンケート調査
- (2) Web 調査

4 調査内容

【 1. 仙台市の水道水について 】

- 問1 仙台市の水道水の味
- 問2 水道水を飲まない理由
- 問3 水道水の水質
- 問4 水道水の水質に不安を感じるもの
- 問5 飲み物にしているもの
- 問6-1 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていること
- 問6-2 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで満足していること
- 問6-3 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで期待していること
- 問7-2 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRに対する全体的な満足度
- 問7-1 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRに対する今後の期待度

【 2. 災害時の備えについて 】

- 問8 災害時に備えて自宅で行っている水に関する取組
- 問9 飲料水の備蓄量
- 問10 災害時の備えをしない理由
- 問11-1 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていること
- 問11-2 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で満足していること
- 問11-3 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で期待していること
- 問12-1 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策に対する全体的な満足度
- 問12-2 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策に対する今後の期待度

【 3. 水道局の広報について 】

- 問 13 仙台市水道局の広報や各種取組で知っているもの
- 問 14 仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度
- 問 15 仙台市水道局の広報や各種取組について不満に感じる理由
- 問 16 知りたい情報の入手方法
- 問 17 水道のことで知りたいこと

【 4. 水道局のサービス向上の取組について 】

- 問 18-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること
- 問 18-2 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で満足していること
- 問 18-3 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に期待していること
- 問 19-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に対する全体的な満足度
- 問 19-2 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組に対する今後の期待度

【 5. 水道局の環境対策の取組について 】

- 問 20-1 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていること
- 問 20-2 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で満足していること
- 問 20-3 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で期待していること
- 問 21-1 仙台市水道局が行っている環境対策の取組に対する全体的な満足度
- 問 21-2 仙台市水道局が行っている環境対策の取組に対する期待度

【 6. 水道料金について 】

- 問 22 仙台市の水道料金の仕組みで知っていること
- 問 23 自宅の水道料金の認知度
- 問 24 自宅の水道料金に対する評価
- 問 25 現在の水道料金に対する納得感
- 問 26 現在の水道料金に納得できない理由

【 7. 仙台市の水道への総合満足度について 】

- 問 27 仙台市の水道に対する満足度
- 問 28 仙台市水道局に対する意見・要望

5 調査実施期間

令和5年11月1日（水曜日）～令和5年11月30日（木曜日）

6 調査機関

- (1) 調査主体：仙台市水道局
- (2) 調査実施：一般社団法人地域創生協議会

7 報告書の見方

- (1) 報告書中のnとは、その設問項目の回答者数、または回答件数である。
- (2) %値は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表記してある。したがって、必ずしも（単数回答の）合計が100.0%にならない場合がある。
- (3) 回答者が2つ以上の回答をすることができる質問（複数回答）では、回答件数の合計は回答者数（100.0%）を超える場合がある。
- (4) nが小さい場合は、*標本誤差が大きくなるので注意を要する。

*標本誤差とは、今回のように全体（母集団）から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことをいう。

この誤差は、標本抽出方法や標本数によって異なるが、その誤差を算出したのが、下記の表である。

本調査での設問の回答者総数（n=1,232人）を100%とする比率について、ある設問中の選択肢の回答比率（普及率等）が50%であった場合、その回答比率には±2.3%程度の誤差がありうる。

つまり、本当の比率は47.7%（50.0-2.3）～52.3%（50.0+2.3）の間にあると考えられる。（ただし、信頼度は95%なので、そのように判断して、95%は間違いはないという意味である。）

また、標本誤差は、次式で得られ、①比率算出の基数（n）、②回答の比率（P）によって誤差幅が異なる。

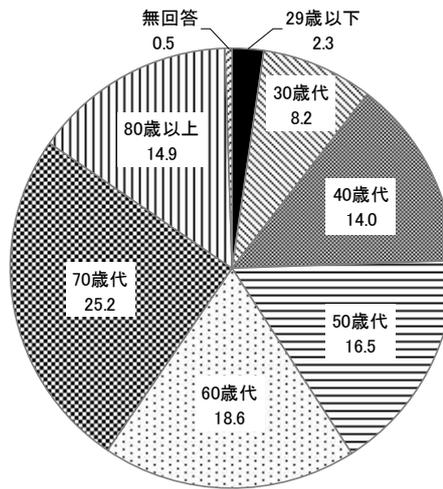
$$\text{標本誤差} = 1.96 \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \quad \begin{array}{l} n = \text{標本数} \\ P = \text{回答比率} \end{array}$$

n \ 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
1,232	±1.4	±1.9	±2.1	±2.3	±2.3
1,000	±1.9	±2.5	±2.8	±3.0	±3.1
800	±2.1	±2.8	±3.2	±3.4	±3.5
500	±2.6	±3.5	±4.0	±4.3	±4.4
300	±3.4	±4.5	±5.2	±5.5	±5.7
100	±5.9	±7.8	±9.0	±9.6	±9.8

II 回答者のプロフィール

1 年齢

問29 お客さまご自身の年齢について、教えてください。(〇は1つだけ)

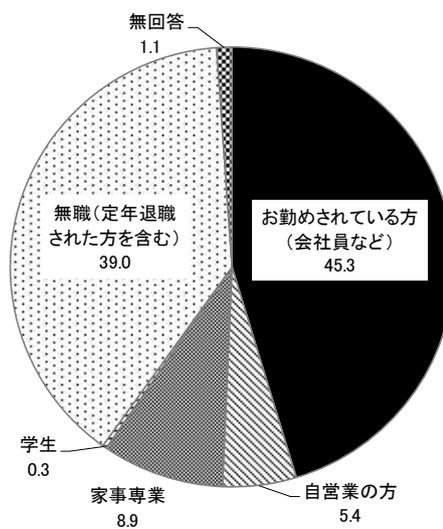


N= 1232

%

2 職業

問30 お客さまご自身の職業を教えてください。(〇は1つだけ)

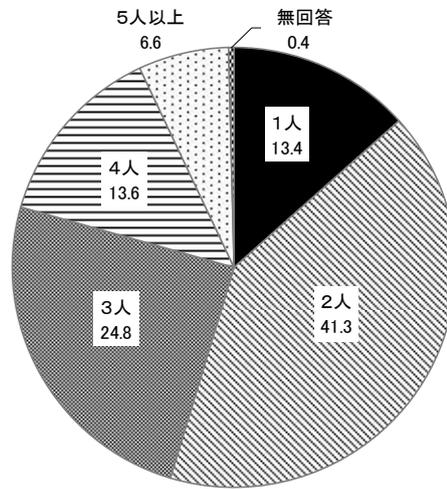


N= 1232

%

3 世帯人数

問31 お客さまの世帯人数を教えてください。(〇は1つだけ)

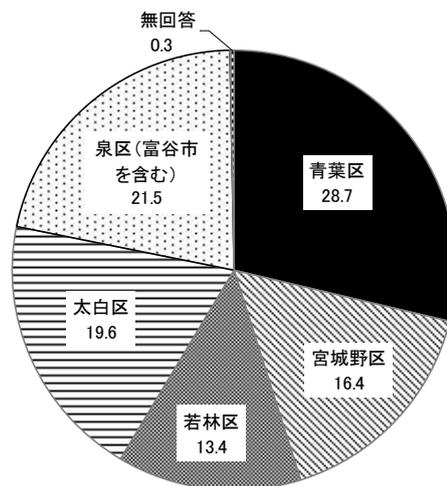


N= 1232

%

4 居住区

問32 お客さまのお住いについて、教えてください。(〇は1つだけ)

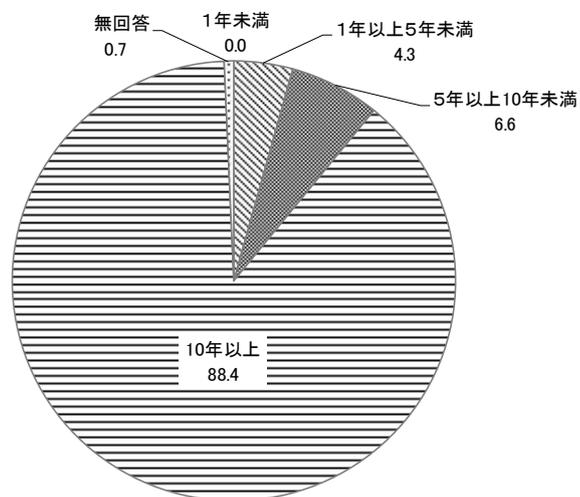


N= 1232

%

5 仙台市での居住年数

問33 お客さまが仙台市(富谷市を含む)に住んでいる年数は通算で何年になりますか。(〇は1つだけ)



N= 1232

%

Ⅲ 調査結果

1 単純集計

1. 【仙台市の水道水】について、おたずねします。

問1 あなたは、仙台市の水道水の味について、日頃どのように感じていますか。 (〇は1つだけ)

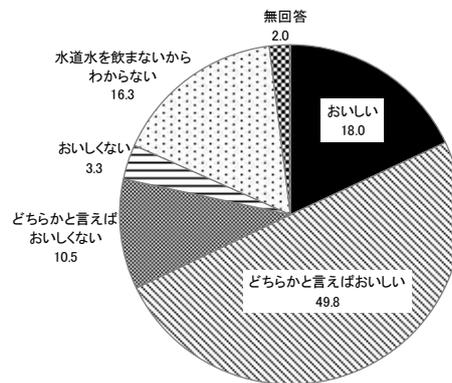
1. おいしい 2. どちらかと言えばおいしい 3. どちらかと言えばおいしくない 4. おいしくない 5. 水道水を飲まないからわからない

問3へ

問2へ

- 仙台市の水道水の味については、「おいしい」(18.0%)と「どちらかと言えばおいしい」(49.8%)を合わせた『おいしい』が67.8%となっている。一方、「どちらかと言えばおいしくない」(10.5%)と「おいしくない」(3.3%)を合わせた『おいしくない』は13.8%となっている。

問1 あなたは、仙台市の水道水の味について、日頃どのように感じていますか。(〇は1つだけ)

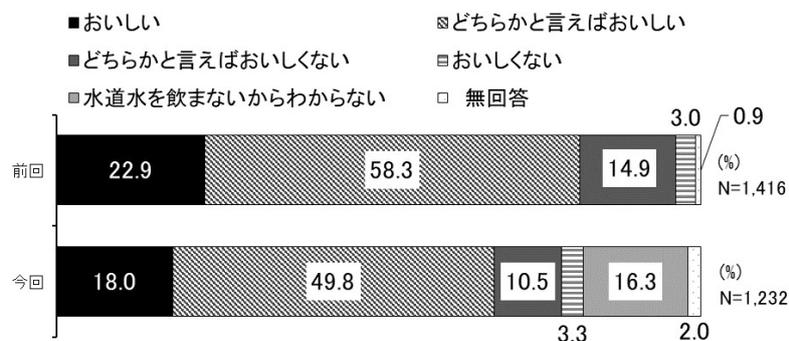


N= 1232

%

「おいしい」 「どちらかと言えばおいしい」	「どちらかと言えばおいしくない」 「おいしくない」
67.8%	13.8%

- 前回調査(平成30年度)と比べると、「おいしい」と「どちらかと言えばおいしい」を合わせた『おいしい』が、81.2%から67.8%と13.4ポイント減少している。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

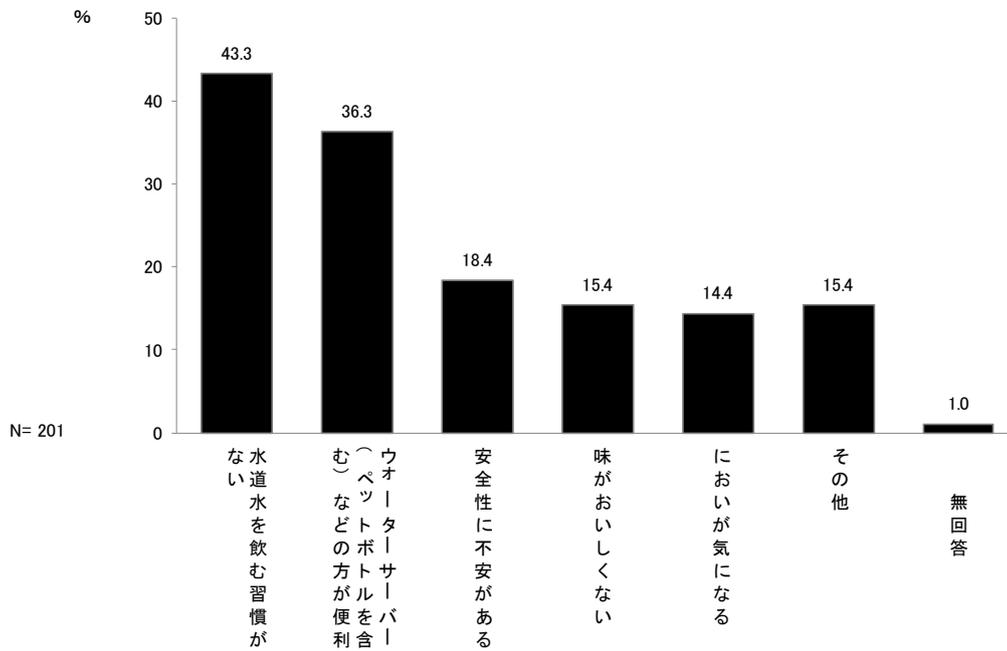
問2 あなたが、水道水を飲まない理由は、何ですか。

(〇はいくつでも)

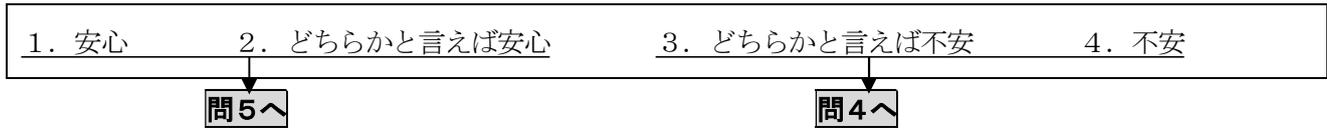
- | | | |
|----------------|--------------------------------|-------------|
| 1. 水道水を飲む習慣がない | 2. 安全性に不安がある | 3. 味がおいしくない |
| 4. においが気になる | 5. ウォーターサーバー (ペットボトルを含む) などが便利 | |
| 6. その他 (| |) |

○ 問1で、「5. 水道水を飲まないからわからない」と回答した201人に、水道水を飲まない理由をたずねたところ、「水道水を飲む習慣がない」が43.3%で最も多く、次に「ウォーターサーバー (ペットボトルを含む) などが便利」が36.3%で続いている。

問2 あなたが、水道水を飲まない理由は、何ですか。(〇はいくつでも)

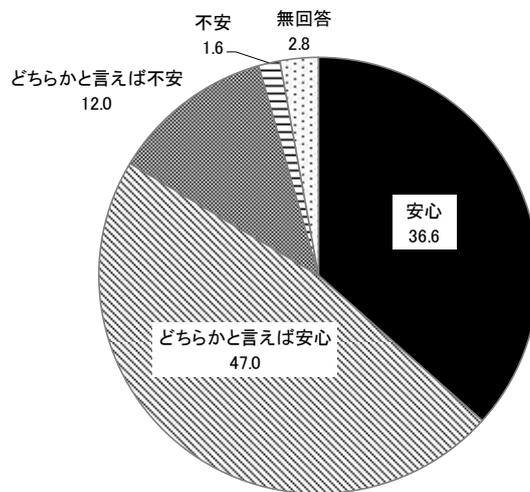


問3 あなたは、水道水の水質について、日頃どのように感じていますか。 (〇は1つだけ)



○ 水道水の水質については、「安心」(36.6%)と「どちらかと言えば安心」(47.0%)を合わせた『安心』が83.6%となっている。一方、「どちらかと言えば不安」(12.0%)と「不安」(1.6%)を合わせた『不安』が13.6%となっている。

問3 あなたは、水道水の水質について、日頃どのように感じていますか。(〇は1つだけ)

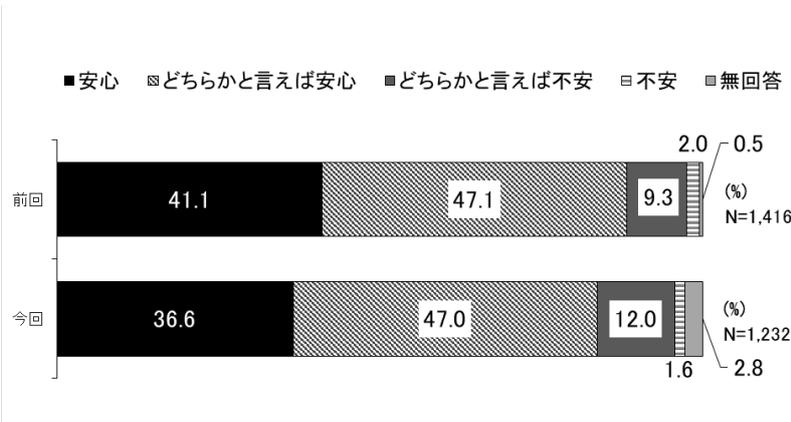


N= 1232

%

「安心」 「どちらかと言えば安心」	「どちらかと言えば不安」 「不安」
83.6%	13.6%

○ 前回調査と比べると、「安心」と「どちらかと言えば安心」を合わせた『安心』が、88.2%から83.6%と4.6ポイント減少している。



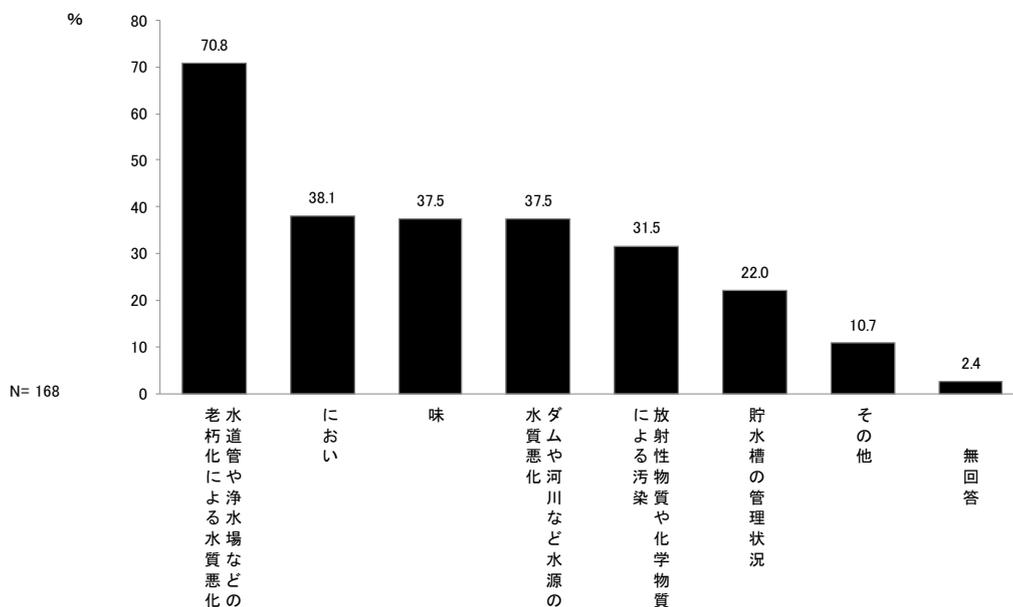
問4 あなたは、水道水の水質について何に不安を感じていますか。

(〇はいくつでも)

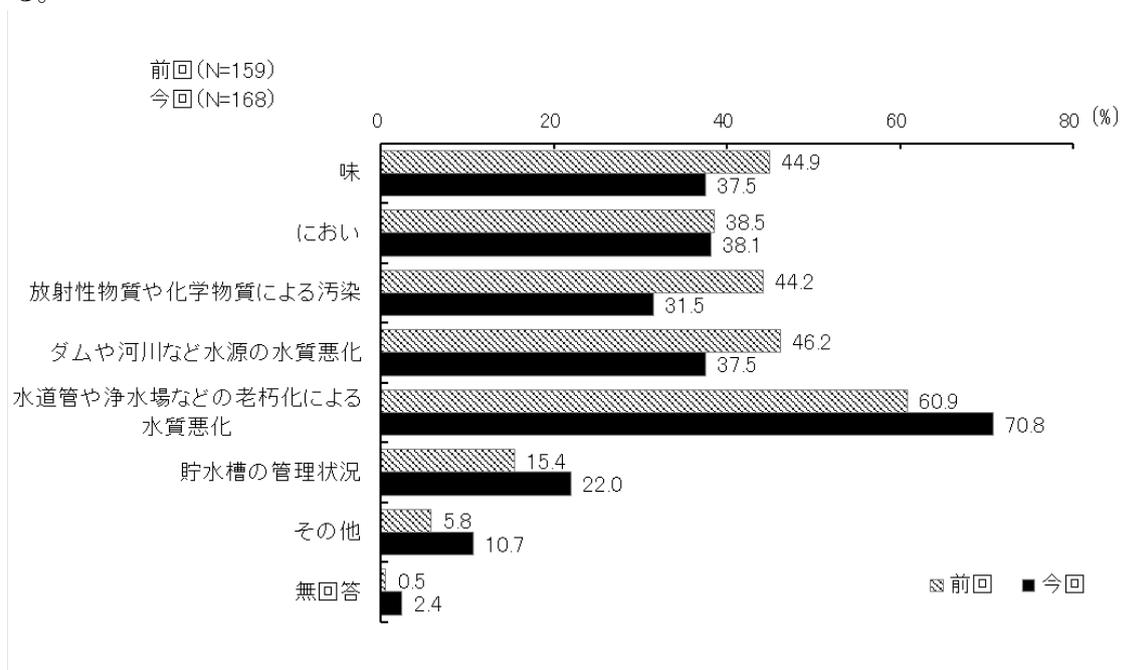
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| 1. 味 | 2. におい | 3. 放射性物質や化学物質による汚染 |
| 4. ダムや河川など水源の水質悪化 | 5. 水道管や浄水場などの老朽化による水質悪化 | |
| 6. 貯水槽の管理状況 (貯水槽とは水道から給水された水を、一時的に貯める水槽で、マンションなど一部の建物に設置されています) | | |
| 7. その他 () | | |

○ 問3で「3. どちらかと言えば不安」、「4. 不安」と回答した 168 人に、水道水の水質について何に不安を感じているかをたずねたところ、「水道管や浄水場などの老朽化による水質悪化」が 70.8%と最も多く、次に、「におい」(38.1%)、「味」(37.5%)、「ダムや河川など水源の水質悪化」(37.5%)が続いている。

問4 あなたは、水道水の水質について何に不安を感じていますか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「水道管や浄水場などの老朽化による水質悪化」が60.9%から70.8%と9.9ポイント増加している。一方、「放射性物質や化学物質」が44.2%から31.5%と12.7ポイント減少している。



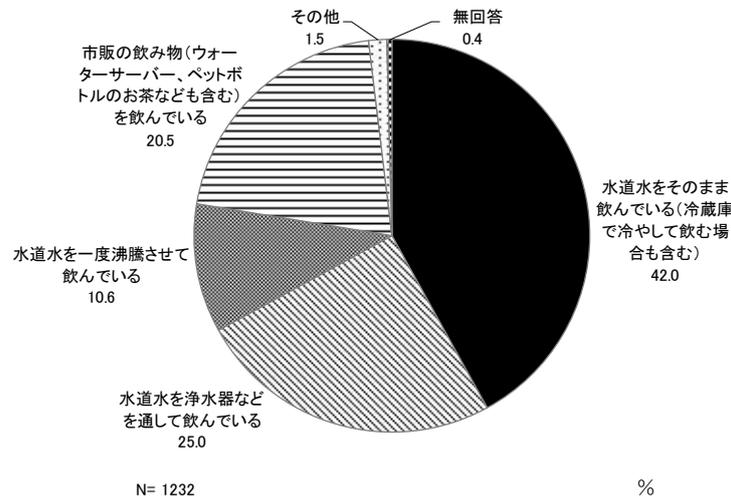
問5 あなたは、主にどのようなものを飲んでいますか。

(○は1つだけ)

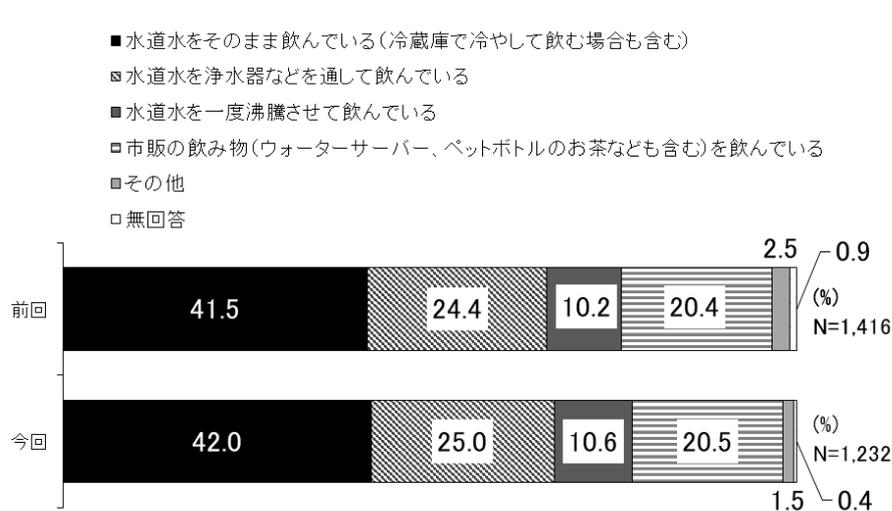
1. 水道水をそのまま飲んでいる (冷蔵庫で冷やして飲む場合も含む)
2. 水道水を浄水器などを通して飲んでいる
3. 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
4. 市販の飲み物 (ウォーターサーバー、ペットボトルのお茶なども含む) を飲んでいる
5. その他 ()

○ 主にどのようなものを飲んでいるかについては、「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)」が42.0%と最も多く、次に、「水道水を浄水器などを通して飲んでいる」(25.0%)、「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」(20.5%)、「水道水を一度沸騰させて飲んでいる」(10.6%)が続いている。

問5 あなたは、主にどのようなものを飲んでいますか。(○は1つだけ)



○ 前回調査と比べると、ほとんど変化が見られない。



問6-1 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

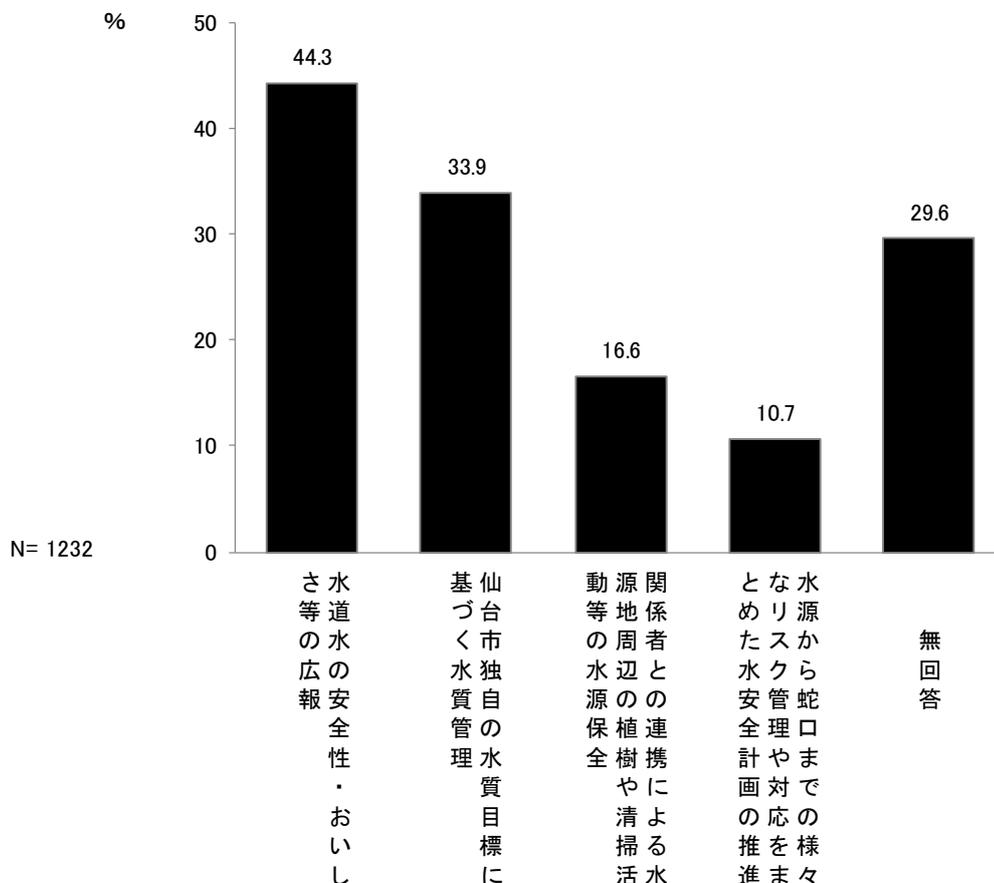
あなたが知っていることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

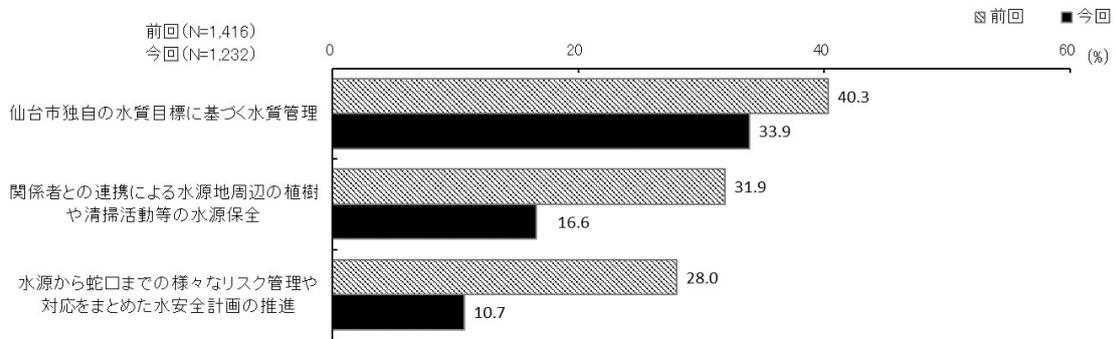
1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

○ 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるための様々な取組や水道水のPRを行っているが、その中で知っていることをたずねたところ、「水道水の安全性・おいしさ等の広報」が44.3%と最も多い。次に、「仙台市独自の水質目標に基づく水質管理」(33.9%)、「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全」(16.6%)、「水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進」(10.7%)が続いている。

問6-1 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。あなたが知っていることは、どれですか。
(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全」が31.9%から16.6%と15.3ポイント減少したほか、「水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進」が28.0%から10.7%と17.3ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問6-2 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

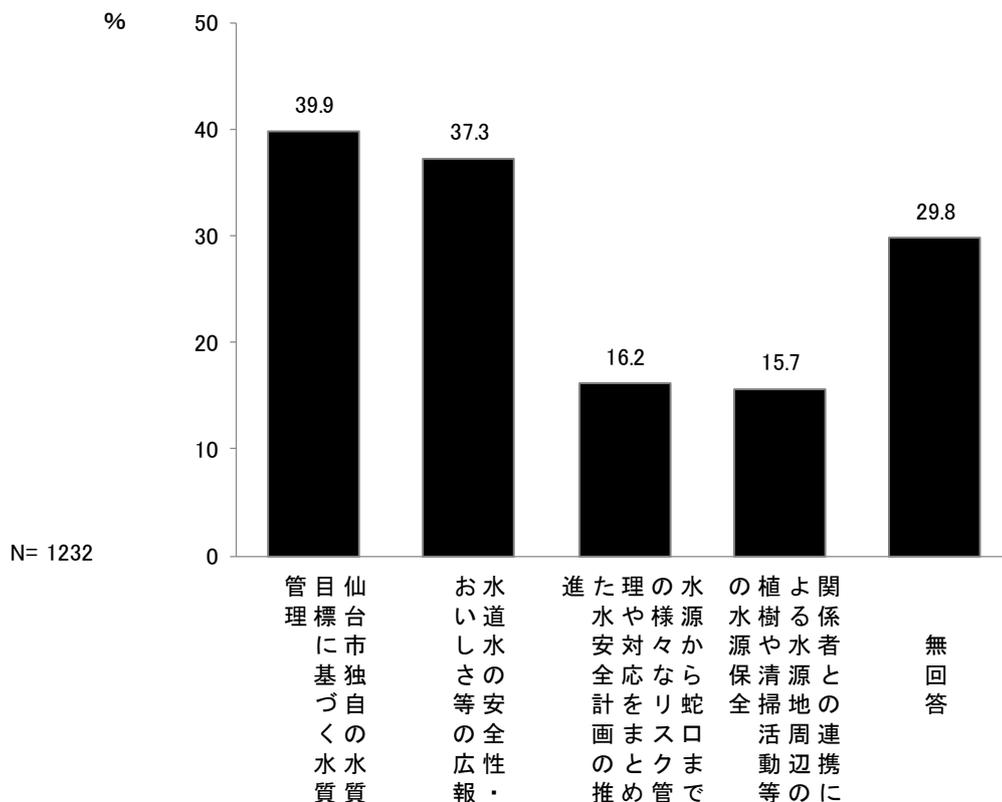
あなたが満足していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

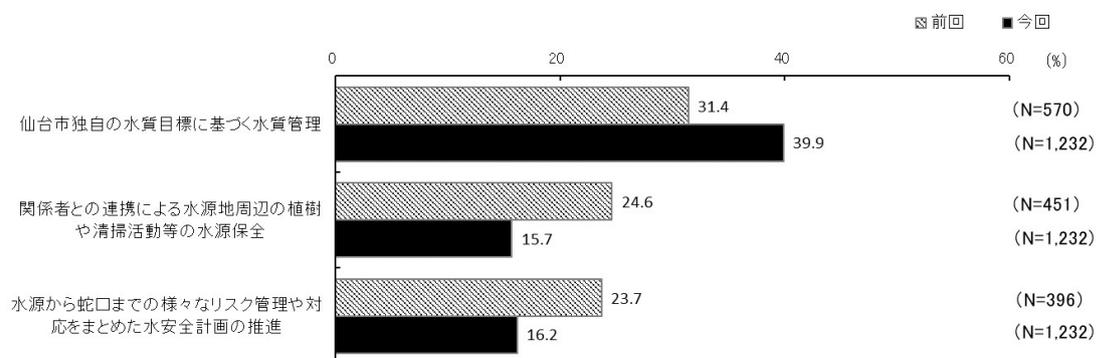
1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

○ 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っているが、その中で満足していることをたずねたところ、「仙台市独自の水質目標に基づく水質管理」が39.9%で最も多く、次に、「水道水の安全性・おいしさ等の広報」が37.3%となっている。以下、「水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進」(16.2%)、「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全」(15.7%)が続いている。

問6-2 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。あなたが満足していることは、どれですか。
(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「仙台市独自の水質目標に基づく水質管理」が、31.4%から39.9%と8.5ポイント増加した。一方、「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水質保全」が、24.6%から15.7%と8.9ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問6-3 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

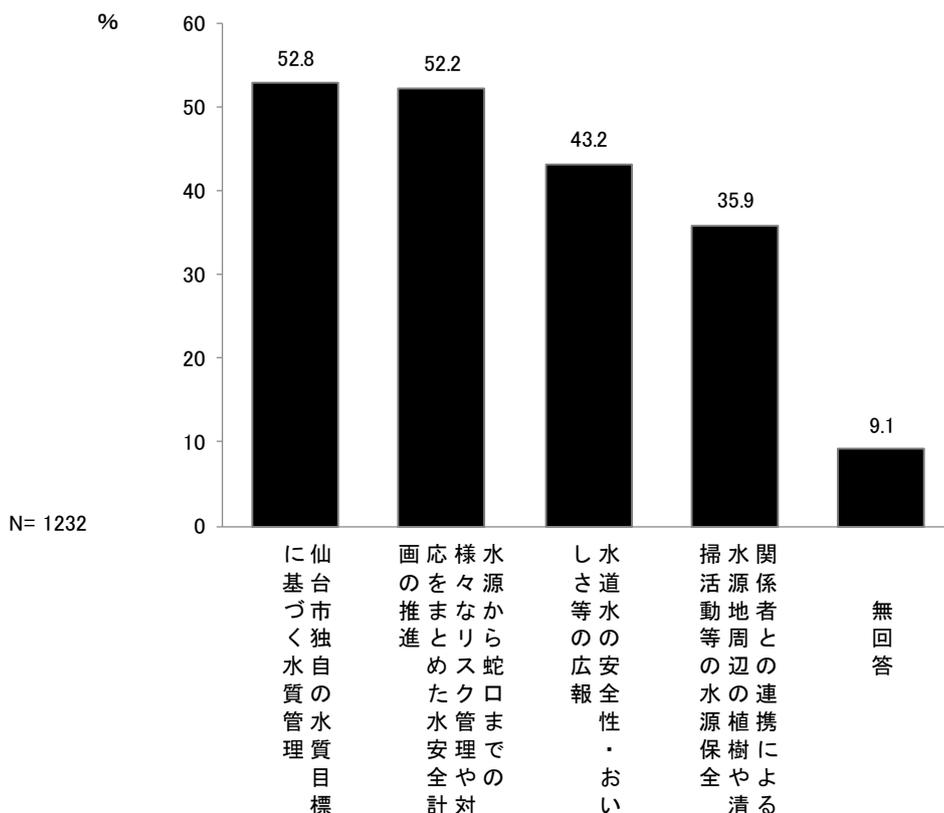
あなたが期待していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

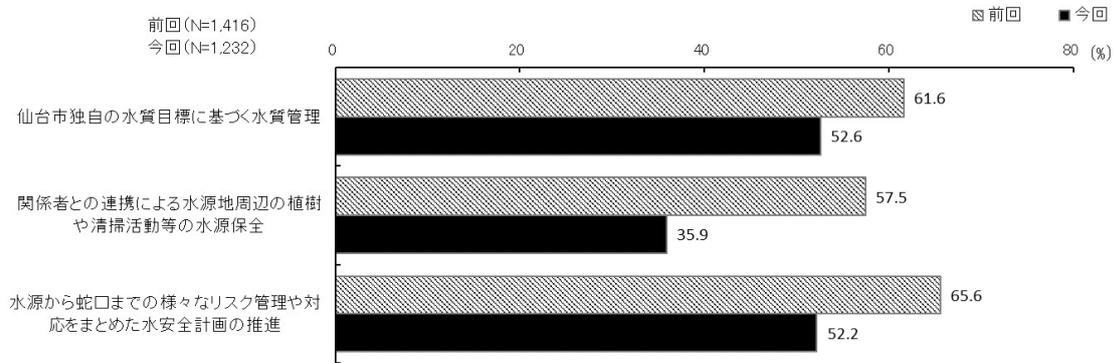
1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

○ 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っているが、その中で期待していることをたずねたところ、「仙台市独自の水質目標に基づく水質管理」が52.8%で最も多く、次に、「水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進」が52.2%となっている。以下、「水道水の安全性・おいしさ等の広報」(43.2%)、「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全」(35.9%)が続いている。

問6-3 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。あなたが期待していることは、どれですか。
(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「仙台市独自の水質目標に基づく水質管理」「水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進」「関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全」のいずれの項目でも減少している。



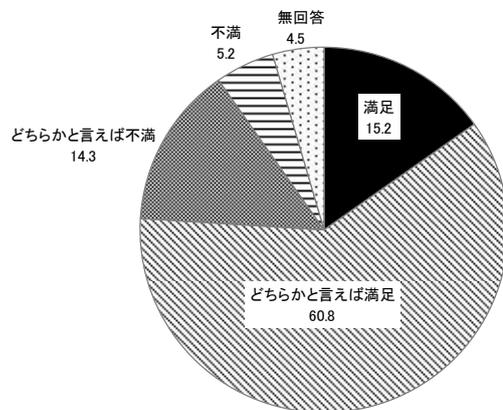
※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問7-1 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。 (○は1つだけ)

1. 満足 2. どちらかと言えば満足 3. どちらかと言えば不満 4. 不満

○ 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対する全体的な満足度は、「満足」(15.2%)と「どちらかと言えば満足」(60.8%)を合わせた『満足』は76.0%となっている。一方、「どちらかと言えば不満」(14.3%)と「不満」(5.2%)を合わせた『不満』は19.5%となっている。

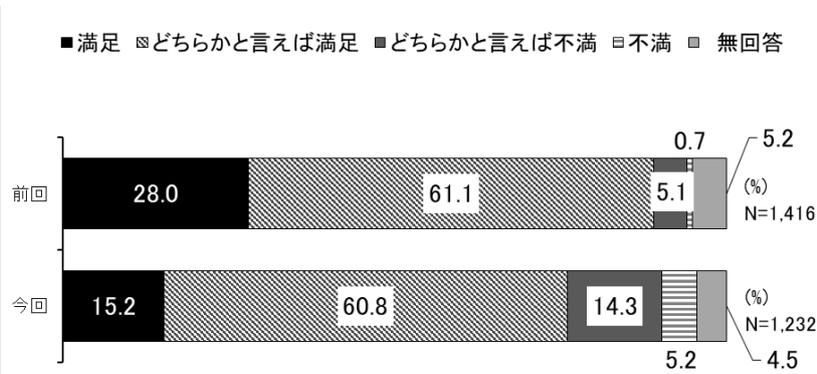
問7-1 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。(○は1つだけ)



N= 1232 %

「満足」 「どちらかと言えば満足」	「どちらかと言えば不満」 「不満」
76.0%	19.5%

○ 前回調査と比べると、「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』が、89.1%から76.0%と13.1ポイント減少している。一方、「どちらかと言えば不満」と「不満」を合わせた『不満』が、5.8%から19.5%と13.7ポイント増加している。

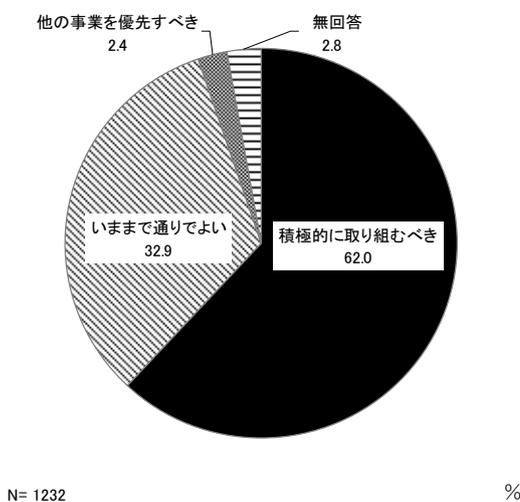


問7-2 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための、様々な取組や水道水のPRに対するあなたの
今後の期待度はいかがですか。 (〇は1つだけ)

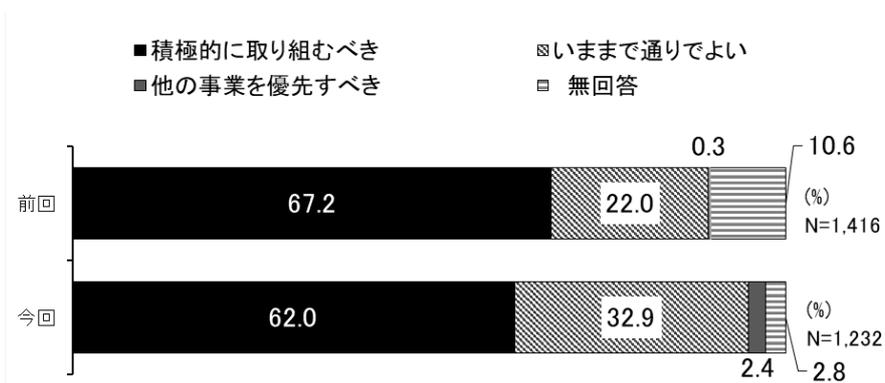
1. 積極的に取り組むべき 2. いままで通りでよい 3. 他の事業を優先すべき

○ 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための、様々な取組や水道水のPRに対する今後の期待度は、「積極的に取り組むべき」が62.0%となっており、「いままで通りでよい」が32.9%、「他の事業を優先すべき」は2.4%となっている。

問7-2 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対するあなたの今後の期待度はいかがですか。(〇は1つだけ)



○ 前回調査と比べると、「積極的に取り組むべき」が5.2ポイント減少している。一方、「今まで通りでよい」が22.0%から32.9%と10.9ポイント増加している。



2. 【災害時の備え】について

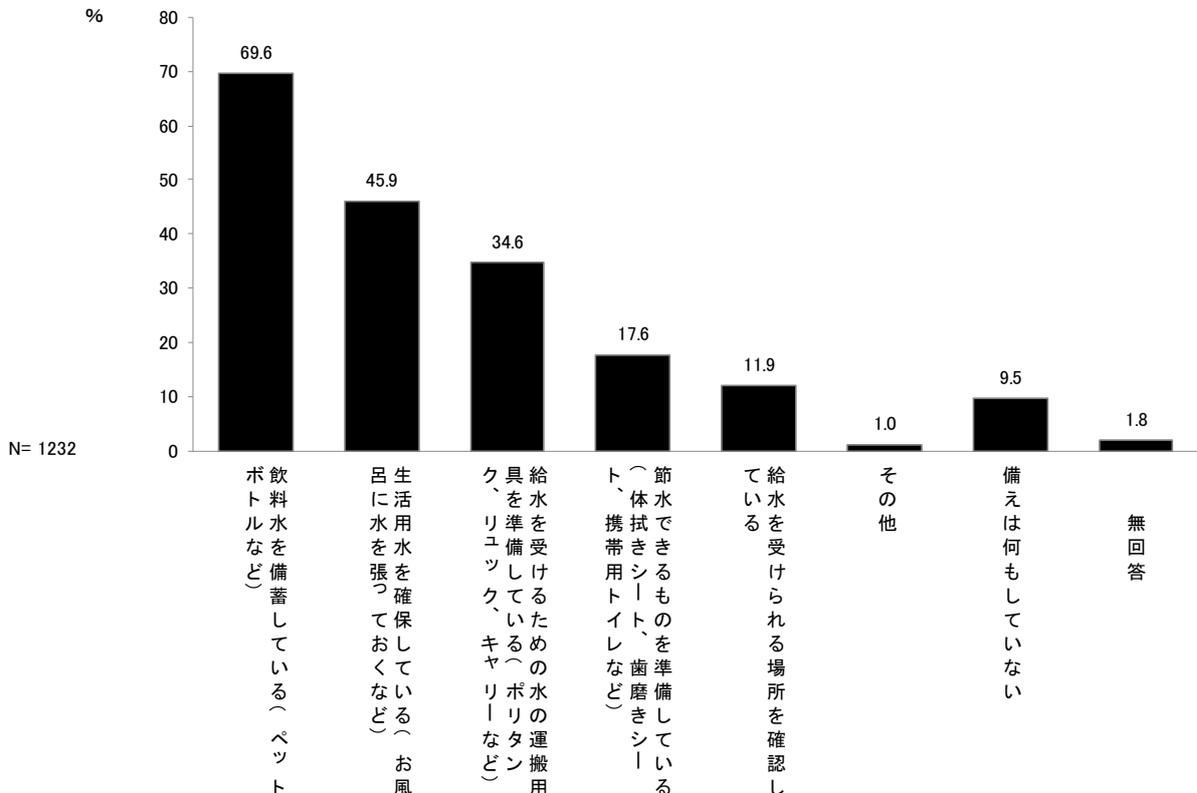
問8 災害時に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組はどれですか。

(〇はいくつでも)

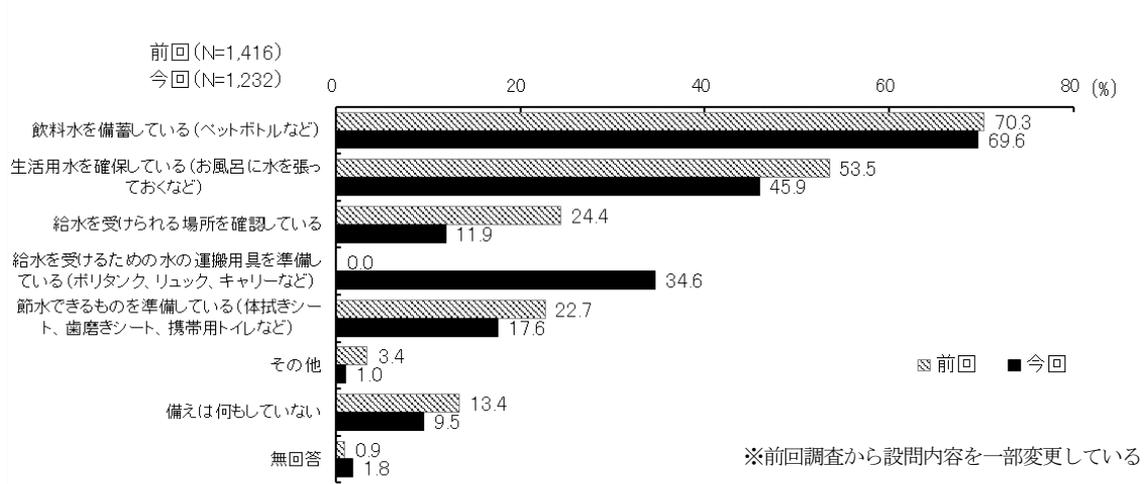
1. 飲料水を備蓄している (ペットボトルなど)	→	問9へ
2. 生活用水を確保している (お風呂に水を張っておくなど)	}	(2.~6. と回答の方は 次ページの問11-1へ)
3. 給水を受けられる場所を確認している		
4. 給水を受けるための水の運搬用具を準備している (ポリタンク、リュック、キャリーなど)		
5. 節水できるものを準備している (体拭きシート、歯磨きシート、携帯用トイレなど)		
6. その他 ()		
7. 備えは何もしていない	→	次ページの問10へ

○ 災害時に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組は、「飲料水を備蓄している (ペットボトルなど)」が 69.6%と最も多い。次に、「生活用水を確保している (お風呂に水を張っておくなど)」(45.9%)、「給水を受けるための水の運搬用具を準備している (ポリタンク、リュック、キャリーなど)」(34.6%)が続いている。

問8 災害時に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組はどれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、すべての項目で減少している。



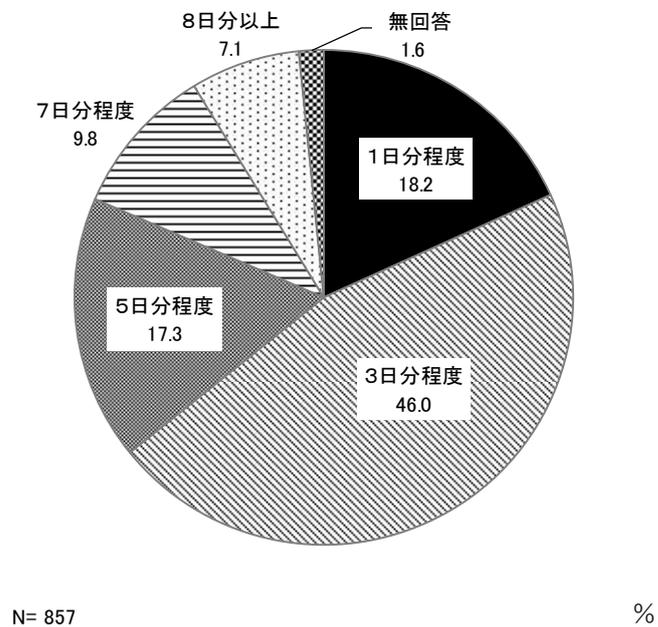
問9 何日分の飲料水を備蓄していますか。(人が1日に必要とされている水分は1人で約3リットルとされています)

(○は1つだけ)

- | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. 1日分程度 | 2. 3日分程度 | 3. 5日分程度 | 4. 7日分程度 | 5. 8日分以上 |
|----------|----------|----------|----------|----------|

- 問8で、「1. 飲料水を備蓄している (ペットボトルなど)」と回答した 857 人に、何日分の飲料水を備蓄しているかをたずねたところ、「3日分程度」が46.0%と最も多い。次に、「1日分程度」(18.2%)、「5日程度」(17.3%)が続いている。

問9 何日分の飲料水を備蓄していますか。(○は1つだけ)



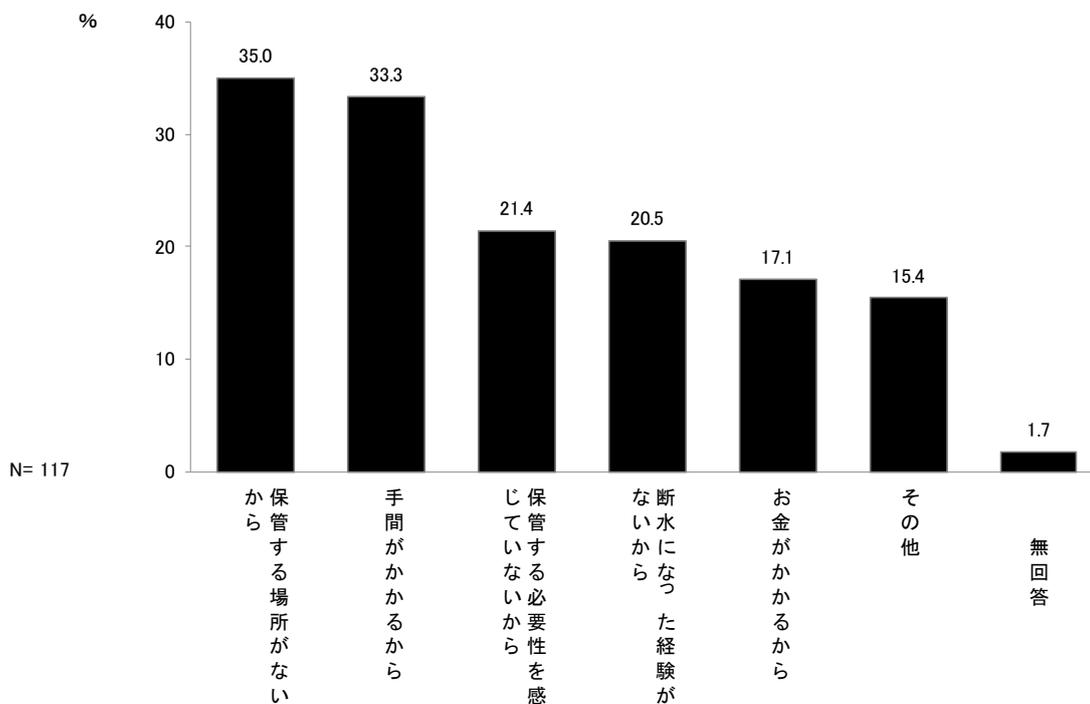
問10 水に関する災害時の備えを、何もしていない理由は何ですか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 手間がかかるから | 2. お金がかかるから |
| 3. 保管する場所がないから | 4. 保管する必要性を感じていないから |
| 5. 断水になった経験がないから | |
| 6. その他 () | |

○ 問8で「7. 備えは何もしていない」と回答した 117 人に、水に関する災害時の備えを、何もしていない理由をたずねたところ、「保管する場所がないから」が 35.0%で最も多く、次に「手間がかかるから」が 33.3%となっている。以下、「保管する必要性を感じていないから」(21.4%)、「断水になった経験がないから」(20.5%)が続いている。

問10 水に関する災害時の備えを、何もしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)



問 11-1 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

あなたが知っていることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

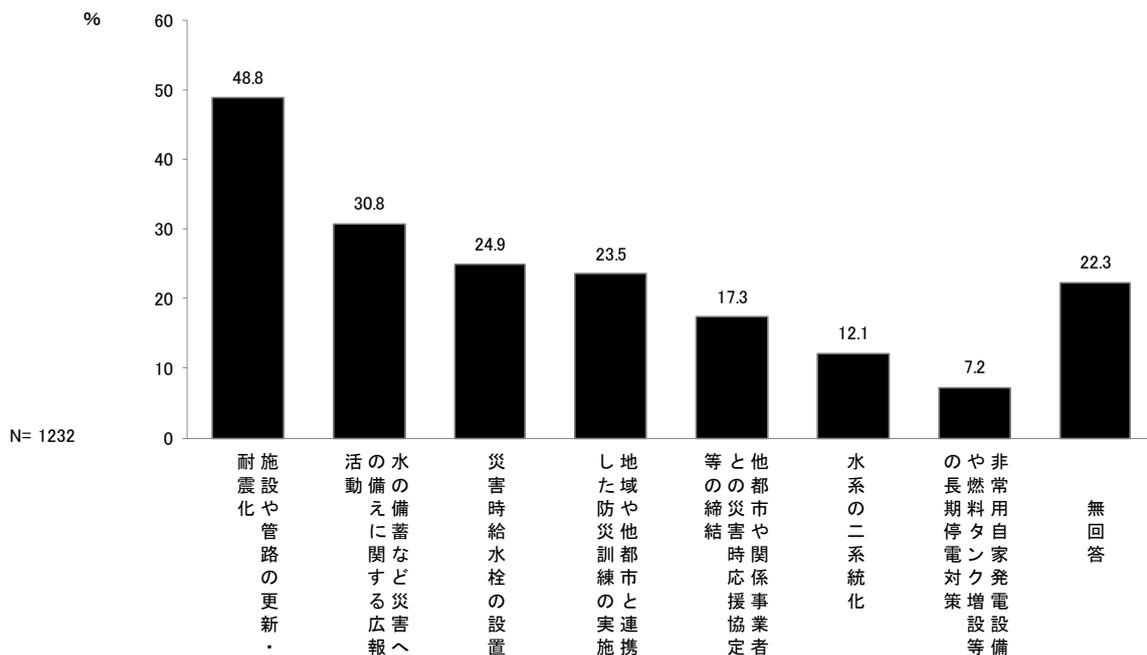
- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 ※1 |
| 3. 災害時給水栓の設置 ※2 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

※1 水系の二系統化：給水するためのルートを複数確保しています。

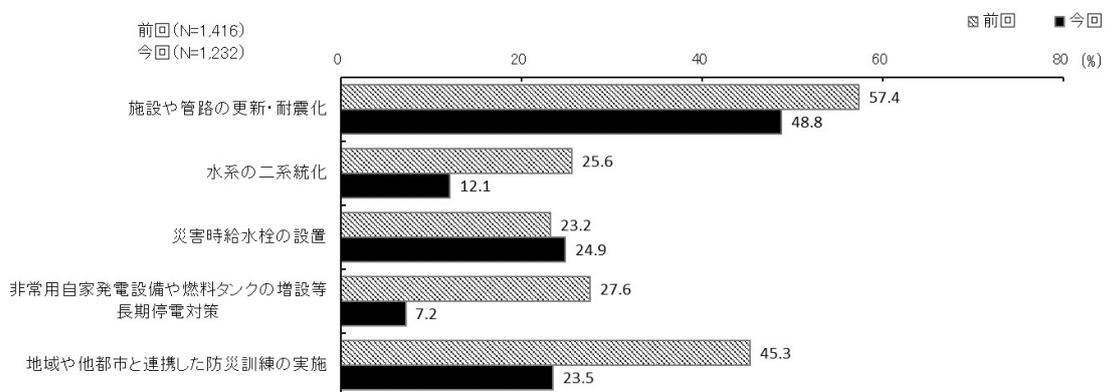
※2 災害時給水栓の設置：地域の皆さまが自ら給水所を開設できる災害時給水栓を指定避難所等に設置しています。

○ 仙台市水道局の震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組みについて、知っていることは、「施設や管路の更新・耐震化」が48.8%と最も多い。次に、「水の備蓄など災害への備えに関する広報活動」(30.8%)、「災害時給水栓の設置」(24.9%)、「地域や他都市と連携した防災訓練の実施」(23.5%)が続いている。

問11-1 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。
あなたが知っていることは、どれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「地域や他都市と連携した防災訓練の実施」が45.3%から23.5%と21.8ポイント減少している。



※前回調査から設問内容を一部変更している
ため、経年比較結果は参考値。

問 11-2 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

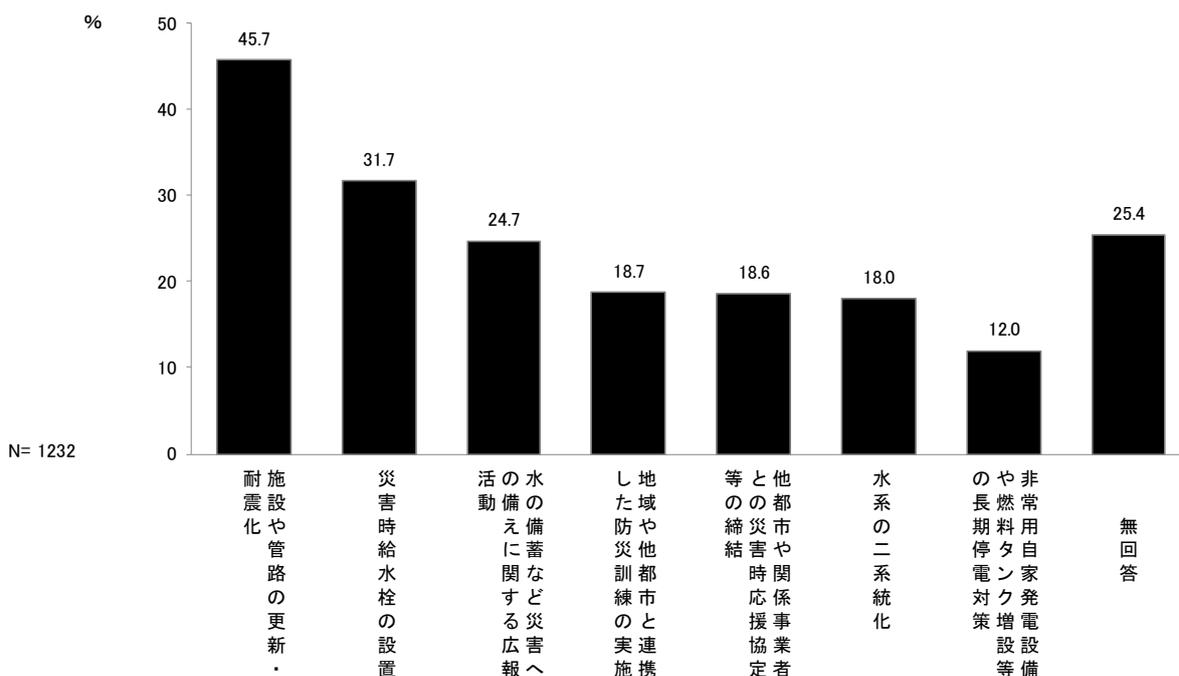
あなたが満足していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

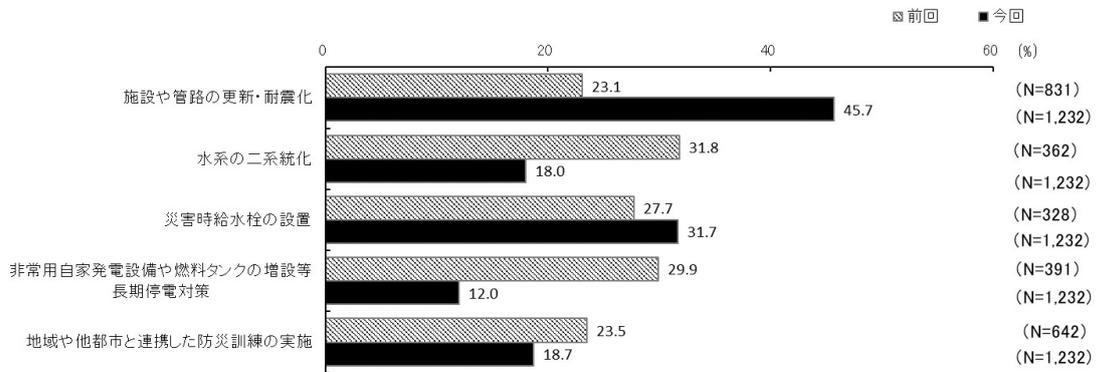
- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 |
| 3. 災害時給水栓の設置 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

○ 仙台市水道局の震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組むについて、満足していることは、「施設や管路の更新・耐震化」が45.7%と最も多く、次に、「災害時給水栓の設置」(31.7%)、「水の備蓄など災害への備えに関する広報活動」(24.7%)、「地域や他都市と連携した防災訓練の実施」(18.7%)が続いている。

問11-2 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。
あなたが満足していることは、どれですか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「施設や管路の更新・耐震化」が23.1%から45.7%と22.6ポイント増加している。一方、「非常用自家発電設備や燃料タンクの増設等長期停電対策」が29.9%から12.0%と17.9ポイント減少している。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 11-3 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

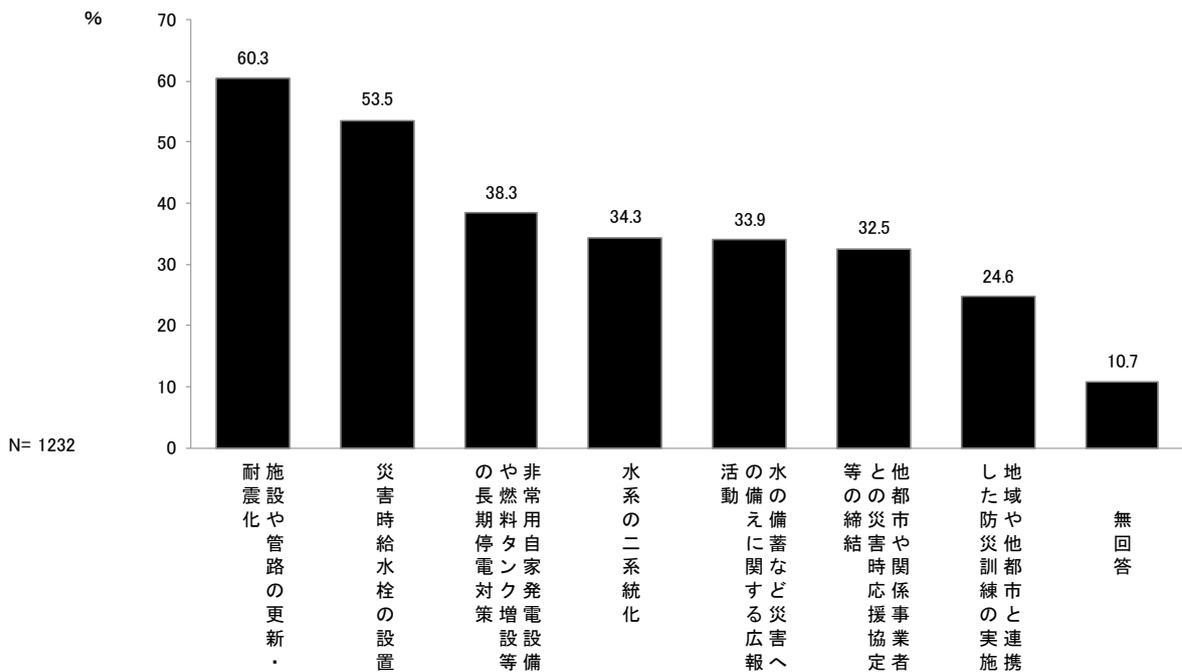
あなたが期待していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

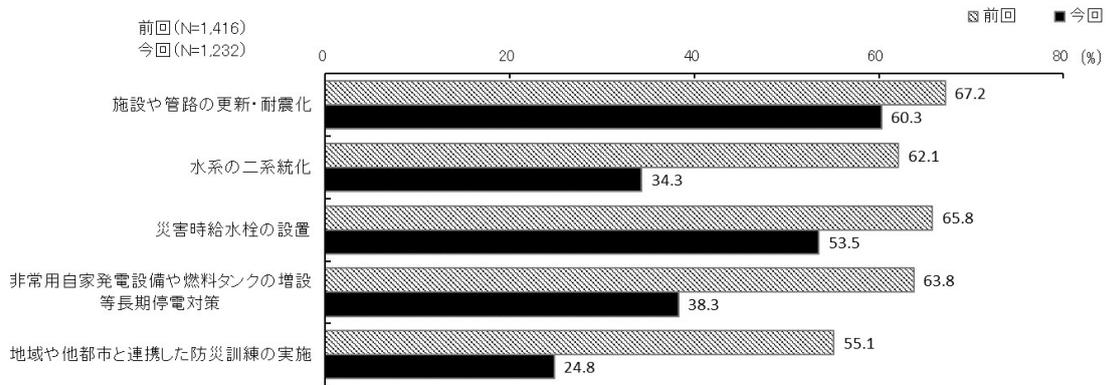
- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 |
| 3. 災害時給水栓の設置 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

〇 仙台市水道局の震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組むについて、期待していることは、「施設や管路の更新・耐震化」が 60.3%で最も多く、次に、「災害時給水栓の設置」が 53.5%となっている。以下、「非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策」(38.3%)、「水系の二系統化」(34.3%)が続いている。

問11-3 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。
あなたが期待していることは、どれですか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「地域や他都市と連携した防災訓練の実施」が55.1%から24.8%と30.3ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

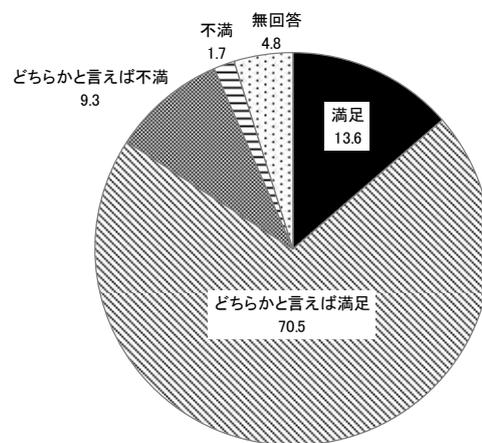
問 12-1 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。

(○は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

○ 仙台市水道局の震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組みに対する満足度は、「満足」が13.6%、「どちらかと言えば満足」が70.5%となっており、これらを合わせた『満足』が84.1%となっている。一方、「どちらかと言えば不満」(9.3%)と「不満」を合わせた『不満』は11.0%となっている。

問12-1 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。(○は1つだけ)

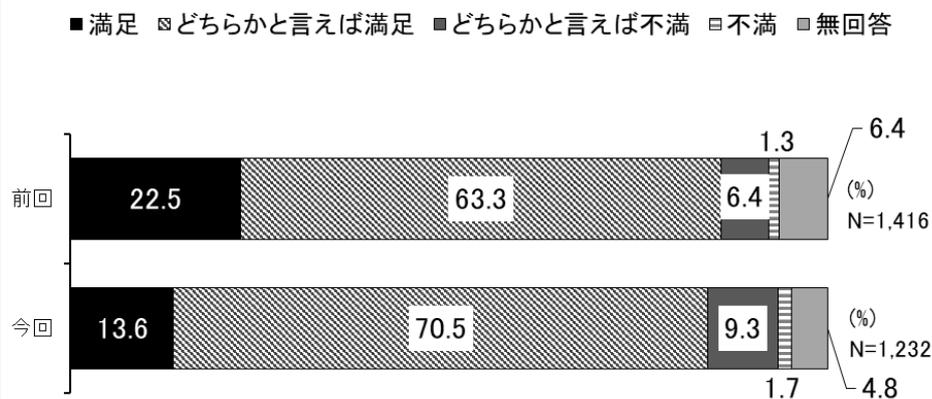


N= 1232

%

「満足」 「どちらかと言えば満足」	「どちらかと言えば不満」 「不満」
84.1%	11.0%

○ 前回調査と比べると、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』が85.8%から84.1%と1.7ポイント減少している。



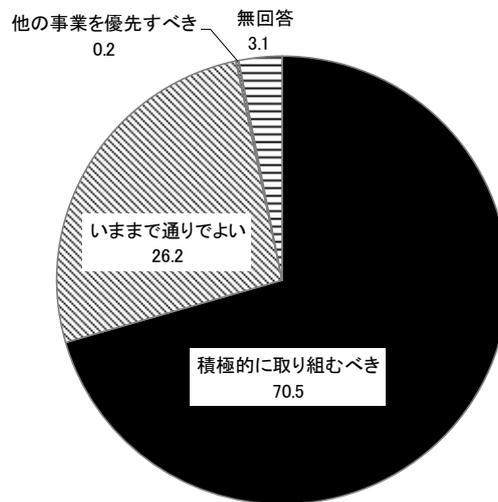
問 12-2 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。

(○は1つだけ)

- | | | |
|---------------|--------------|---------------|
| 1. 積極的に取り組むべき | 2. いままで通りでよい | 3. 他の事業を優先すべき |
|---------------|--------------|---------------|

○ 仙台市水道局の震災の経験を踏まえた様々な災害対策に対する今後の期待度は、「積極的に取り組むべき」が70.5%と最も多く、「いままで通りでよい」が26.2%、「他の事業を優先すべき」は0.2%となっている。

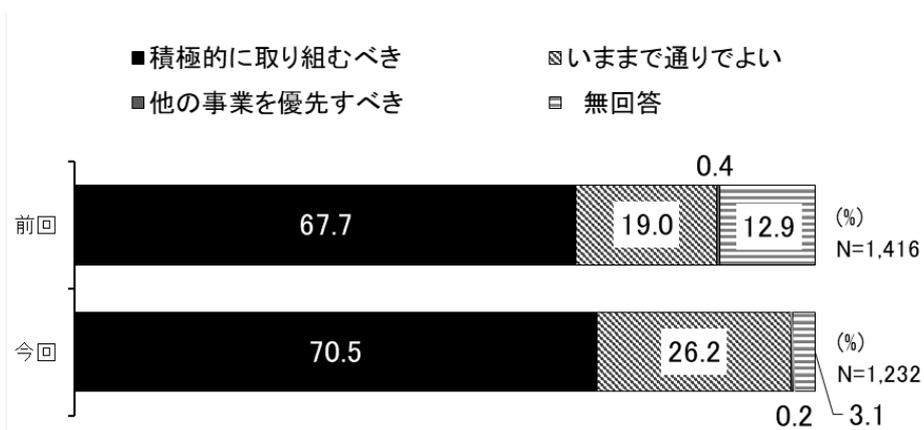
問12-2 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。(○は1つだけ)



N= 1232

%

○ 前回調査に比べると、「いままで通りでよい」が19.0%から26.2%と7.2ポイント増加している。



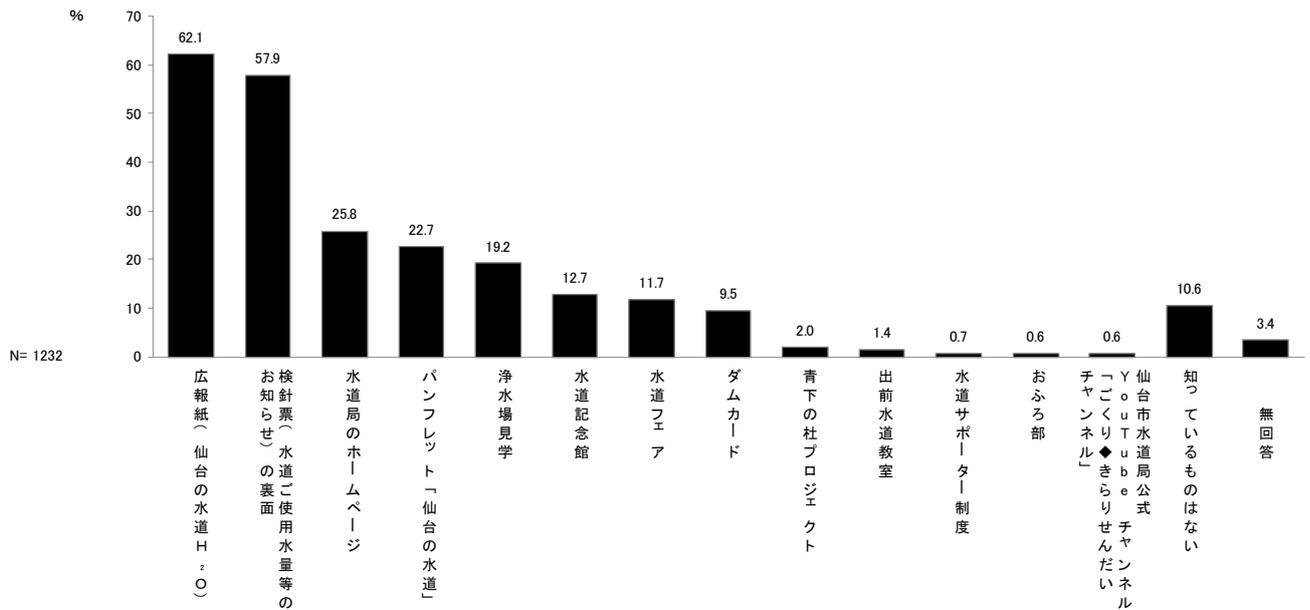
3. 水道局の広報について、おたずねします。

問13 あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組のうち、知っているものはどれですか。(〇はいくつでも)

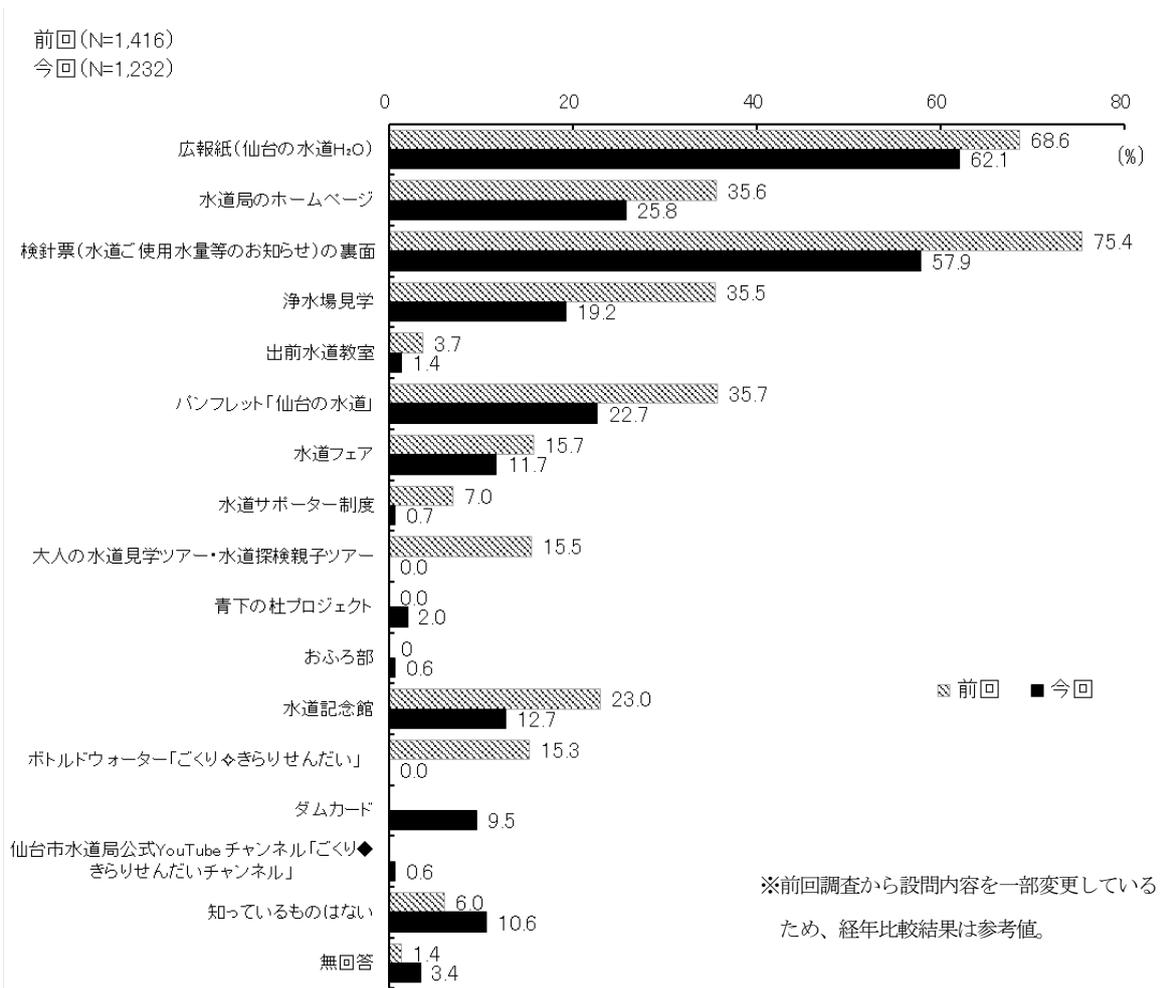
- | | | |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| 1. 広報紙(仙台の水道 H ₂ O) | 2. 水道局のホームページ | 3. 検針票(水道ご使用水量等のお知らせ)の裏面 |
| 4. 浄水場見学 | 5. 出前水道教室 | 6. パンフレット「仙台の水道」 |
| 7. 水道フェア | 8. 水道サポーター制度 | 9. 青下の杜プロジェクト |
| 10. おふる部 | 11. 水道記念館 | 12. ダムカード |
| 13. 仙台市水道局公式 YouTube チャンネル「ごくり◆きらりせんだいチャンネル」 | | |
| 14. 知っているものはない | → 問16へ | |

〇 仙台市水道局の広報や各種取組のうち、知っているものは、「広報紙(仙台の水道 H₂O)」が62.1%で最も多い。次に「検針票(水道ご使用水量等のお知らせ)の裏面」が57.9%と6割台で続いており、これら以外では3割未満となっている。

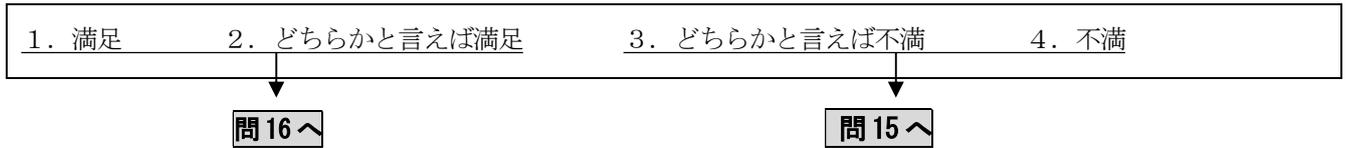
問13あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組のうち、知っているものはどれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、多くの項目で知っている割合が低くなっている。

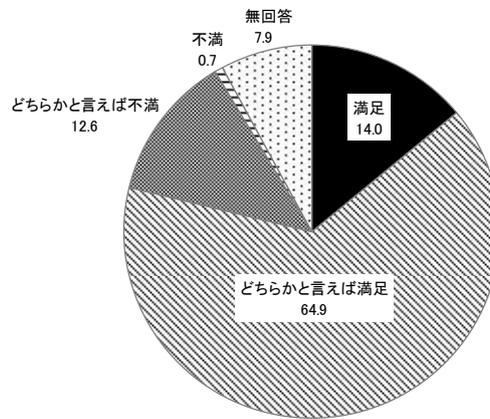


問14 あなたは、仙台市水道局の広報や各種取組について、どの程度満足していますか。 (○は1つだけ)



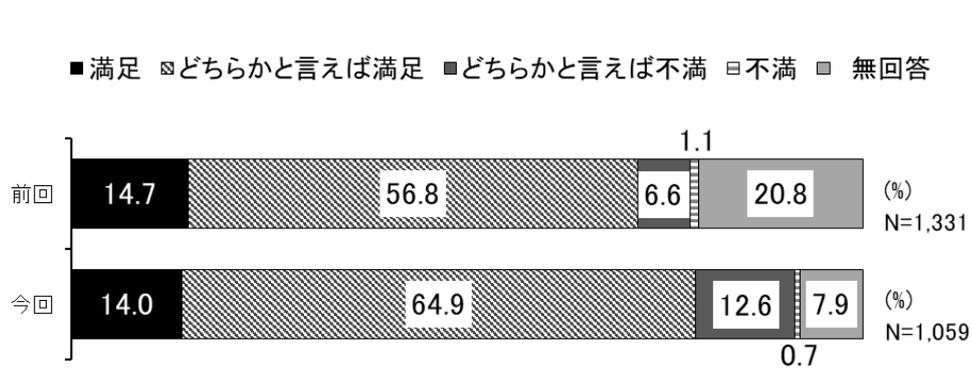
- 問13で「1.～13.」と回答した人(仙台市水道局の広報や各種取組のうち、どれかを知っていたと回答した1,059人)に、仙台市水道局の広報や各種取組について、どの程度満足しているかをたずねたところ、「満足」が14.0%、「どちらかと言えば満足」が64.9%となっており、これらを合わせた『満足』が78.9%となっている。一方、「どちらかと言えば不満」(12.6%)と「不満」(0.7%)を合わせた『不満』が13.3%となっている。

問14 あなたは、仙台市水道局の広報や各種取組について、どの程度満足していますか。(○は1つだけ)



N= 1059		%
「満足」 「どちらかといえば満足」	「どちらかと言えば不満」 「不満」	
78.9%	13.3%	

- 前回調査と比べると、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた『満足』が71.5%から78.9%と7.4ポイント増加している。

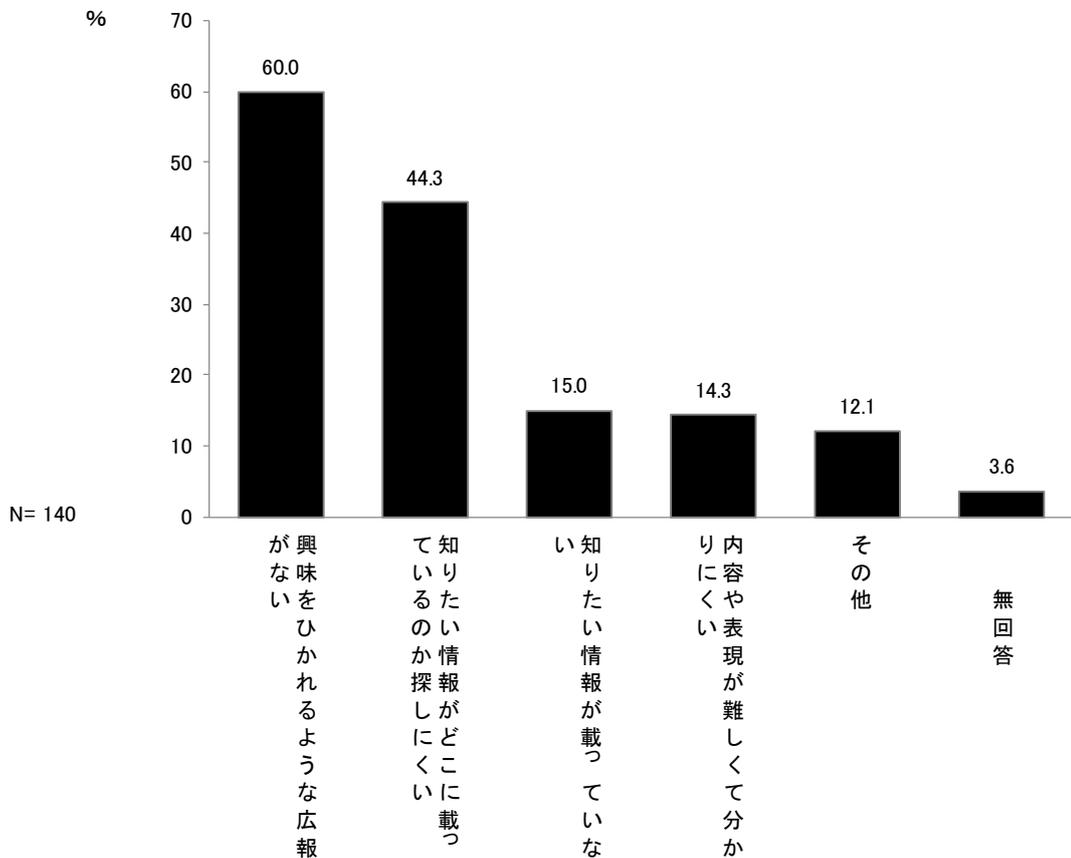


問15 あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組について、不満を感じる理由は、どれですか。(〇はいくつでも)

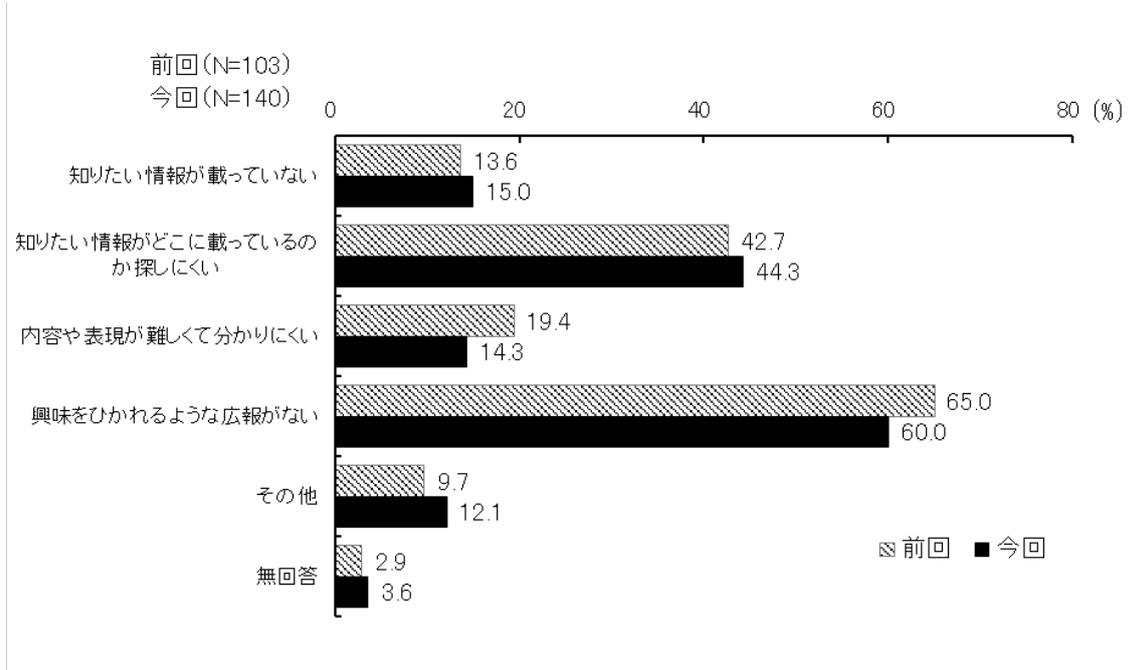
- | | |
|--------------------|---------------------------|
| 1. 知りたい情報が載っていない | 2. 知りたい情報がどこに載っているのか探しにくい |
| 3. 内容や表現が難しく分かりにくい | 4. 興味をひかれるような広報がない |
| 5. その他 () | |

○ 問14で、「3. どちらかと言えば不満」と「4. 不満」と回答した140人に、不満の理由をたずねたところ、「興味をひかれるような広報がない」が60.0%で最も多く、次に、「知りたい情報がどこに載っているのか探しにくい」が44.3%で続いている。

問15 あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組について、不満を感じる理由は、どれですか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「内容や表現が難しく分かりにくい」が19.4%から14.3%と5.1ポイント減少している。

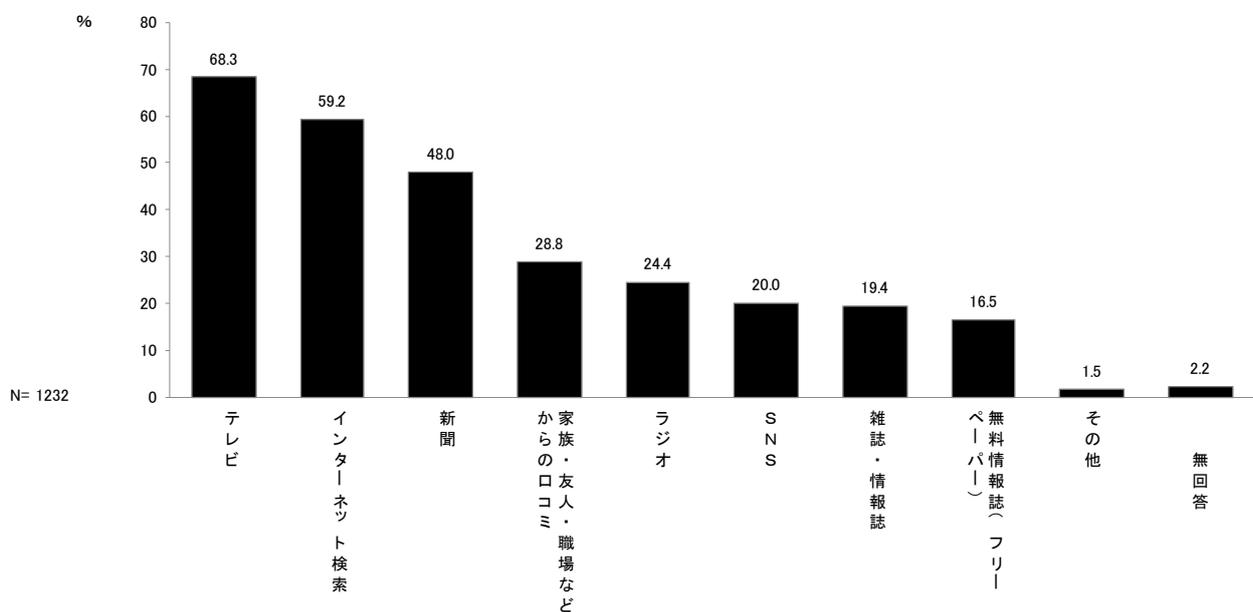


問16 あなたは、水道のことに限らず、知りたい情報を何から入手していますか。(〇はいくつでも)

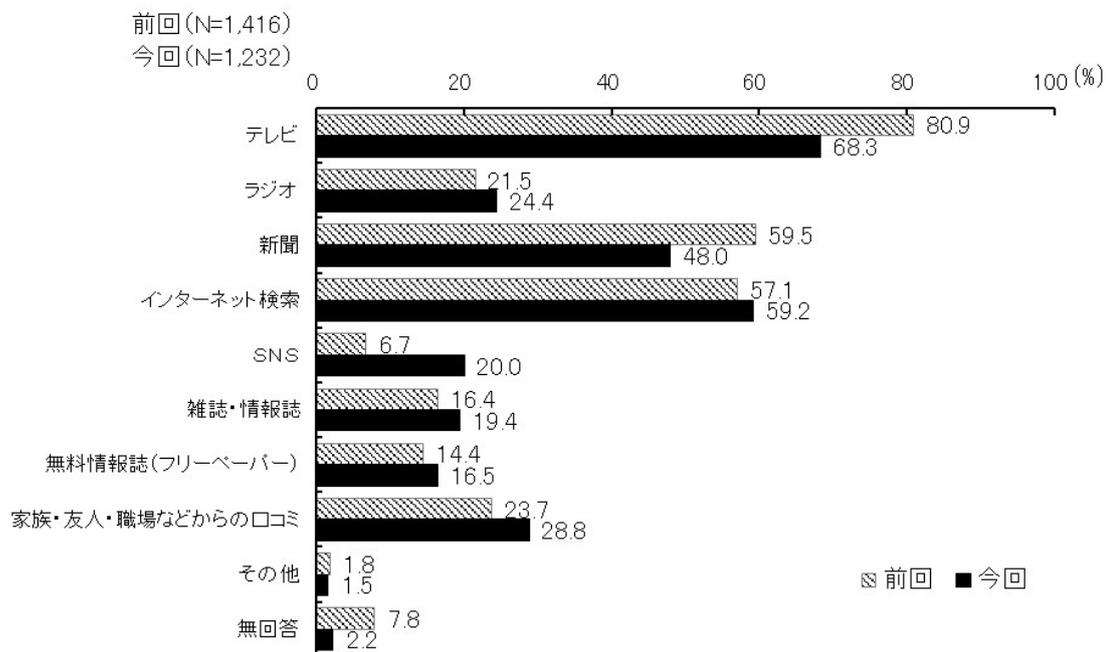
- | | | | |
|---------------------|------------|--------------------|--------------|
| 1. テレビ | 2. ラジオ | 3. 新聞 | 4. インターネット検索 |
| 5. SNS | 6. 雑誌・情報誌 | 7. 無料情報誌 (フリーペーパー) | |
| 8. 家族・友人・職場などからの口コミ | 9. その他 () | | |

○ 水道のことに限らず、知りたい情報を何から入手しているかをたずねたところ、「テレビ」が68.3%で最も多い。次に「インターネット」(59.2%)、「新聞」(48.0%)が続いている。一方、「家族・友人・職場などからの口コミ」(28.8%)となっている。

問16 あなたは、水道のことに限らず、知りたい情報を何から入手していますか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「テレビ」が 80.9%から 68.3%と 12.6 ポイント減少している。一方、「SNS」が 6.7%から 20.0%と 13.3 ポイント増加している。



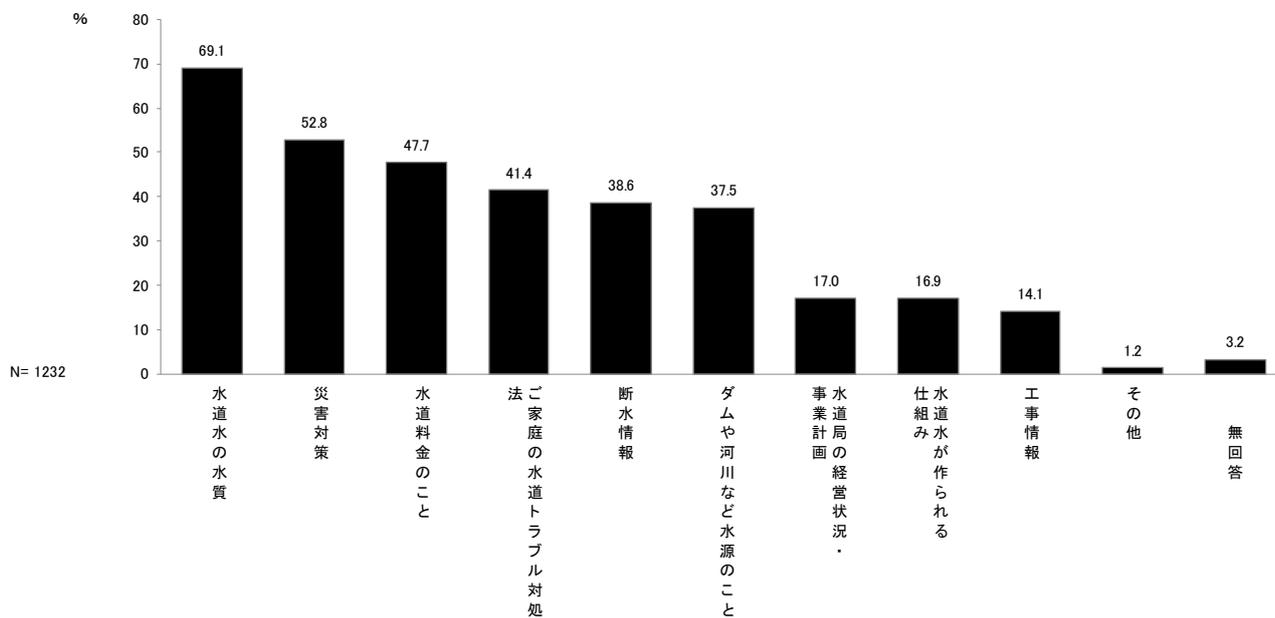
問17 あなたが、水道のことで知りたいことは何ですか。

(〇はいくつでも)

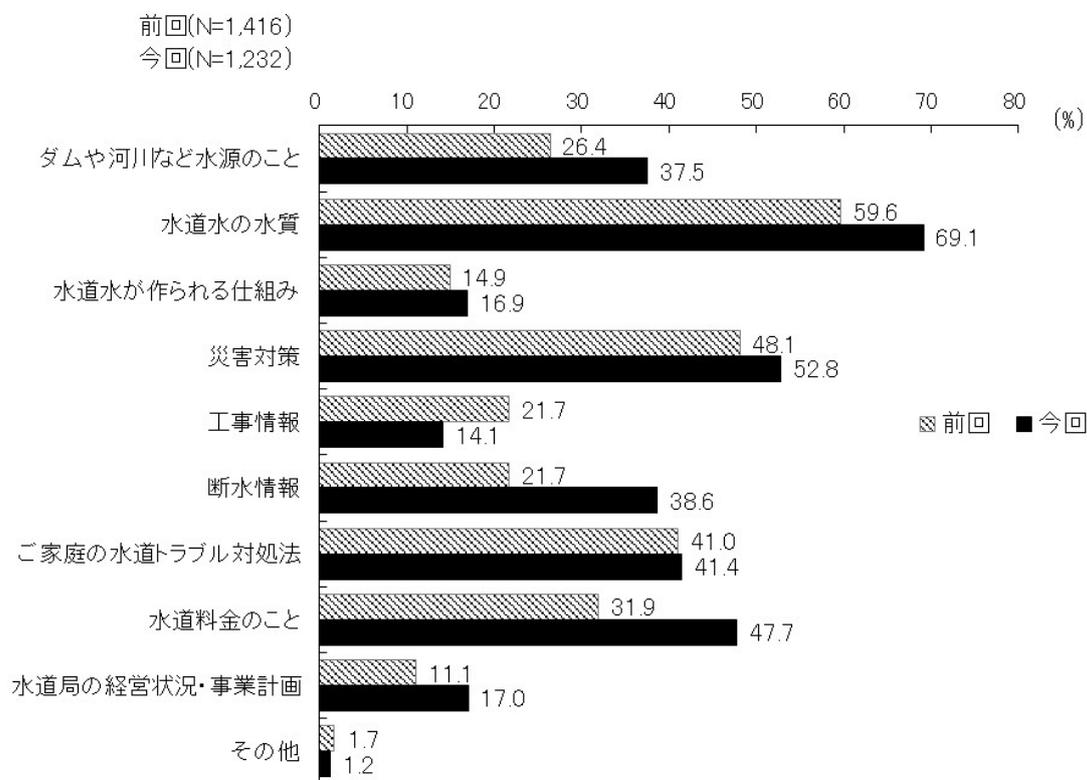
- | | | |
|------------------|------------|------------------|
| 1. ダムや河川など水源のこと | 2. 水道水の水質 | 3. 水道水が作られる仕組み |
| 4. 災害対策 | 5. 工事情報 | 6. 断水情報 |
| 7. ご家庭の水道トラブル対処法 | 8. 水道料金のこと | 9. 水道局の経営状況・事業計画 |
| 10. その他 (| |) |

○ 水道のことで知りたいことは、「水道水の水質」が69.1%と最も多く、次に「災害対策」(52.8%)、「水道料金のこと」(47.7%)、「ご家庭の水道トラブル対処法」(41.4%)となっている。

問17 あなたが、水道のことで知りたいことは何ですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「断水情報」が21.7%から38.6%と16.9ポイント増加している。一方、「工事情報」が21.7%から14.1%と7.6ポイント減少している。



4. 水道局のサービス向上の取組について、おたずねします。

問18-1 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

あなたが、知っていることはどれですか。

(〇はいくつでも)

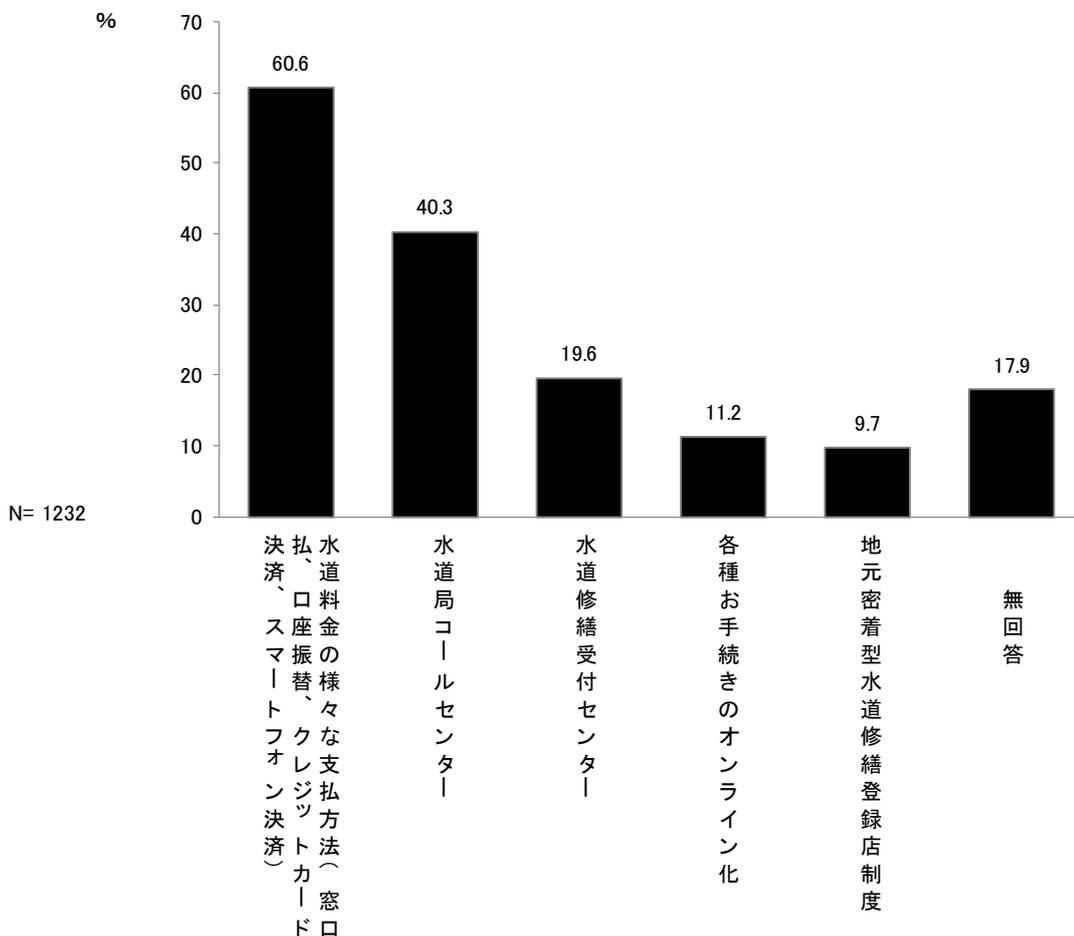
1. 水道局コールセンター
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）
3. 水道修繕受付センター ※1
4. 地元密着型水道修繕登録店制度 ※2
5. 各種お手続きのオンライン化

※1 水道修繕受付センター：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。

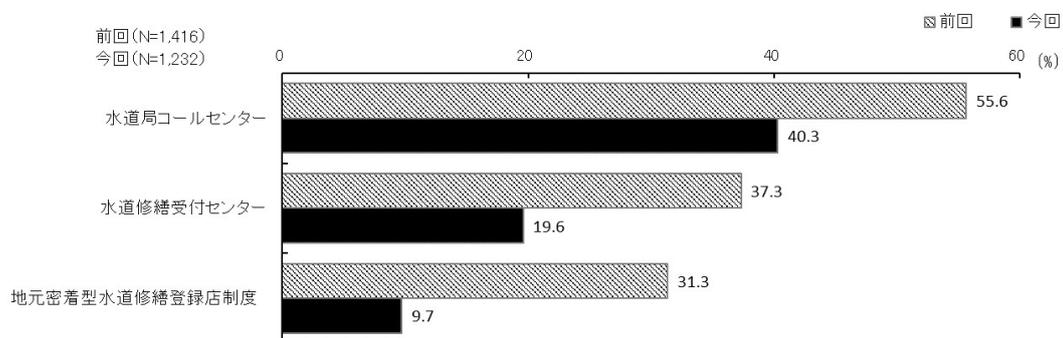
※2 地元密着型水道修繕登録店制度：お客さまからの修繕依頼に対応できる地元の工事事業者を登録し、水道局ホームページでお知らせしています。

- 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っているが、お客さまが知っていることは、「水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）」が60.6%と最も多く、次に、「水道局コールセンター」が40.3%となっている。

問18-1 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。あなたが、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「水道局コールセンター」「水道修繕受付センター」「地元密着型水道修繕登録店制度」のいずれの項目でも減少している。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 18-2 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

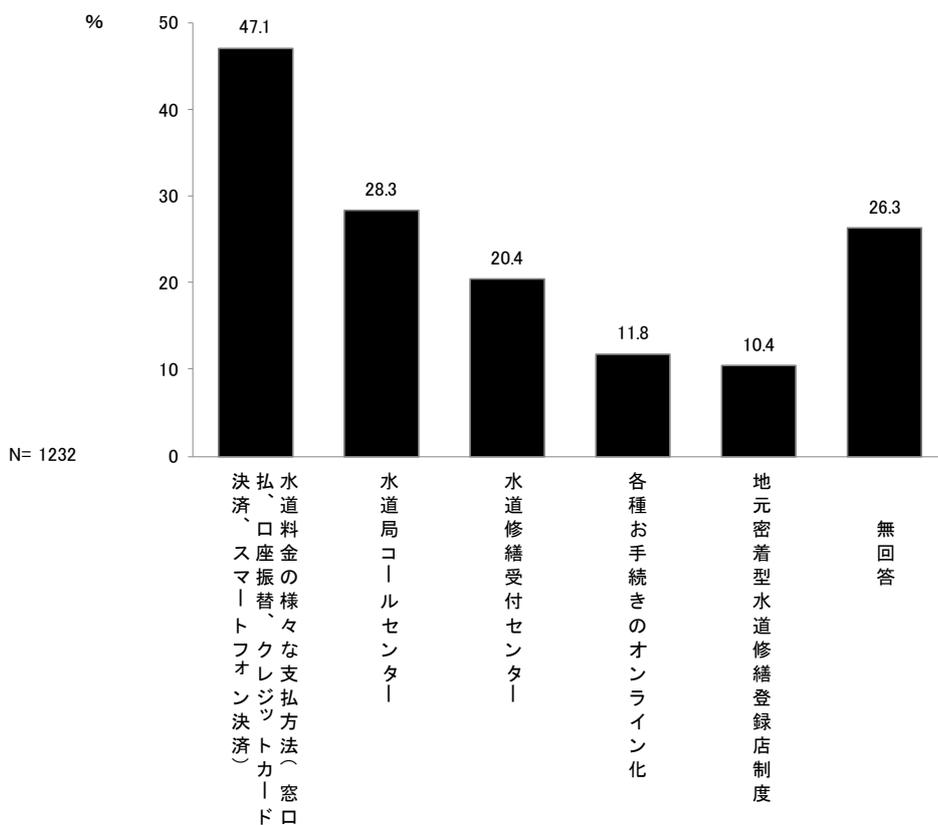
あなたが、満足していることはどれですか。

(〇はいくつでも)

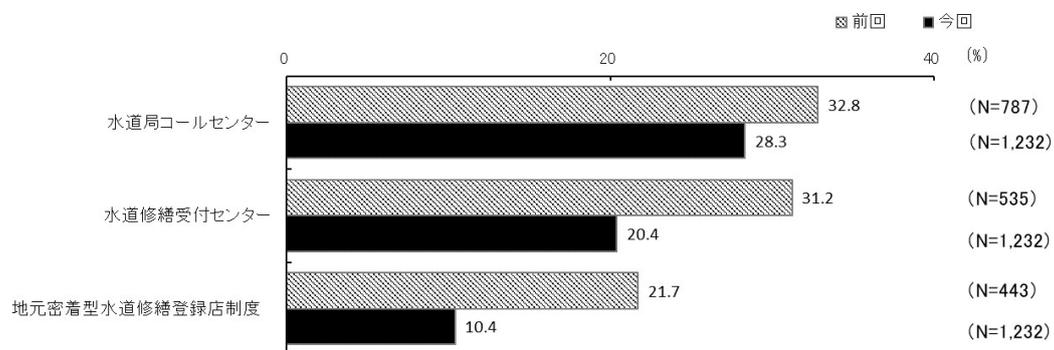
1. 水道局コールセンター
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）
3. 水道修繕受付センター
4. 地元密着型水道修繕登録店制度
5. 各種お手続きのオンライン化

○ 仙台市水道局が行っている、お客さまサービス向上のための様々な取組で、お客さまが満足していることは、「水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）」が 47.1%と最も多い。次に、「水道局コールセンター」（28.3%）、「水道修繕受付センター」（20.4%）が続いている。

問18-2仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。あなたが、満足していることはどれですか。(〇はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「水道局コールセンター」「水道修繕受付センター」「地元密着型水道修繕登録店制度」のいずれの項目でも減少している。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 18-3 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

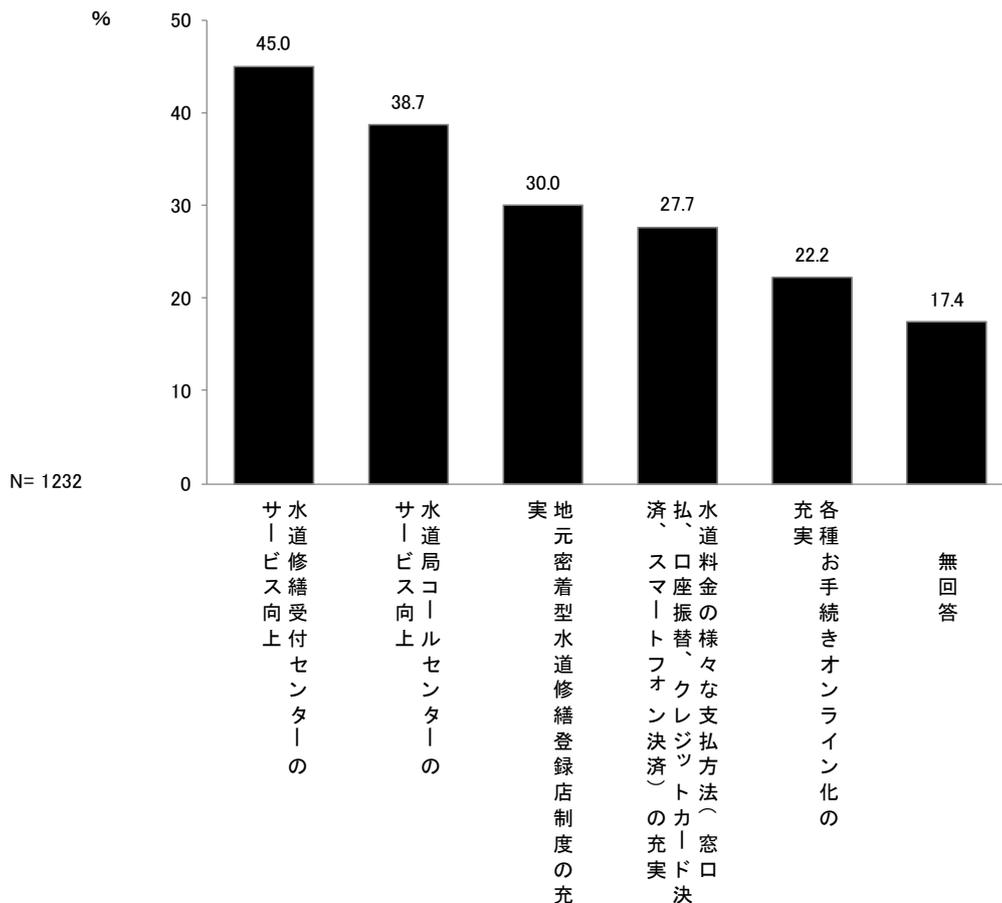
あなたが、期待していることはどれですか。

(○はいくつでも)

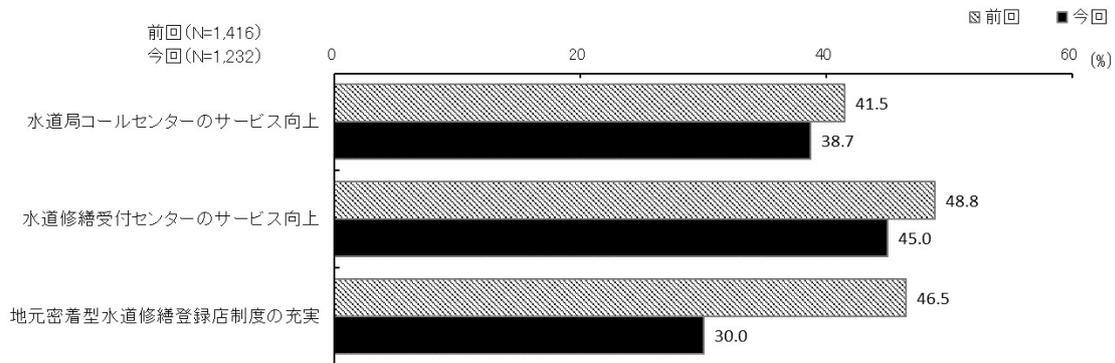
1. 水道局コールセンターのサービス向上
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）の充実
3. 水道修繕受付センターのサービス向上
4. 地元密着型水道修繕登録店制度の充実
5. 各種お手続きオンライン化の充実

○ 仙台市水道局が行っている、お客さまサービス向上のための様々な取組で、お客さまが期待していることは、「水道修繕受付センターのサービス向上」が45.0%と最も多く、次に、「水道局コールセンターのサービス向上」(38.7%)、「地元密着型水道修繕登録店制度の充実」(30.0%)が続いている。

問18-3仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。あなたが、期待していることはどれですか。(○はいくつでも)



- 前回調査と比べると、「水道局コールセンター」「水道修繕受付センター」「地元密着型水道修繕登録店制度」のいずれの項目でも減少している。



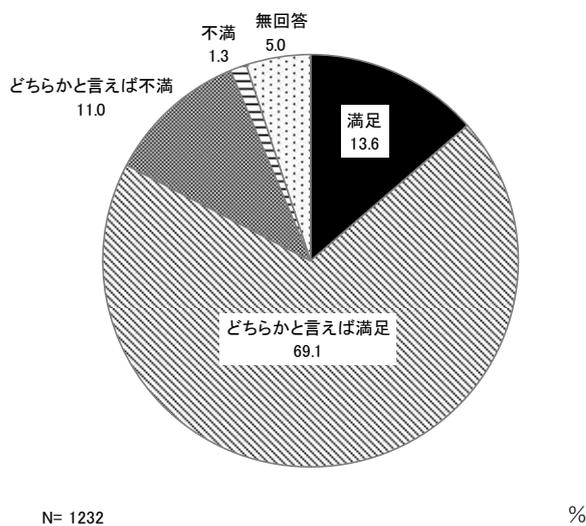
※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 19-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。
(○は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

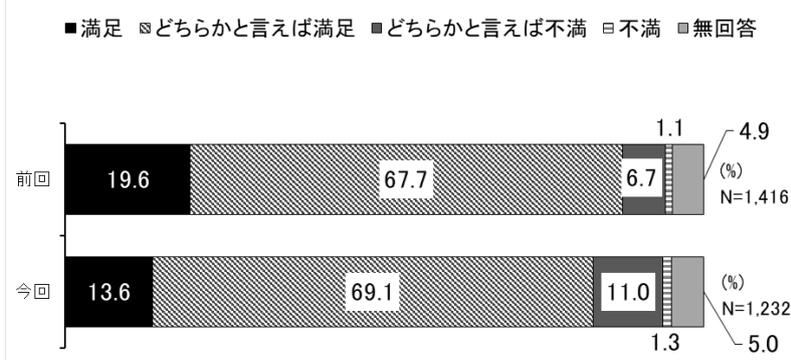
○ 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対する全体的な満足度は、「満足」が13.6%、「どちらかと言えば満足」が69.1%となっており、これらを合わせた『満足』が82.7%となっている。一方、「どちらかと言えば不満」(11.0%)と「不満」(1.3%)を合わせた『不満』が12.3%となっている。

問19-1仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。
(○は1つだけ)



「満足」 「どちらかと言えば満足」	「どちらかと言えば不満」 「不満」
82.7%	12.3%

○ 前回調査と比べると、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』が87.3%から82.7%と4.6ポイント減少している。

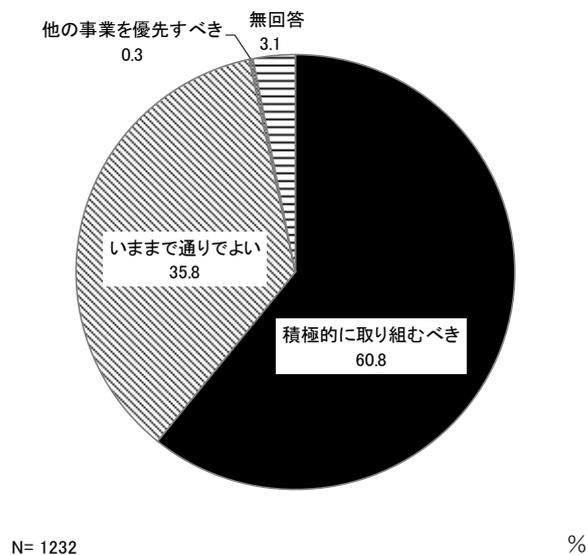


問 19- 2 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度は
 いかがですか。 (○は1つだけ)

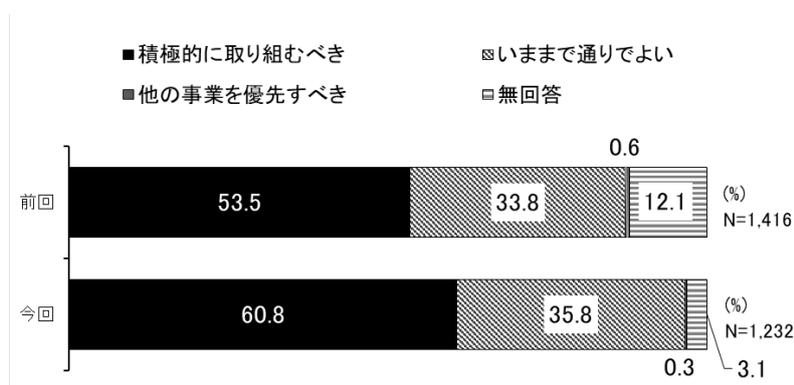
1. 積極的に取り組むべき 2. いままで通りでよい 3. 他の事業を優先すべき

○ 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対する今後の期待度は、「積極的に取り組むべき」が60.8%と最も多く、「いままで通りでよい」が35.8%が続いている。

問19- 2仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。(○は1つだけ)



○ 前回調査と比べると、「積極的に取り組むべき」が前回の53.5%から今回の60.8%へと7.3ポイント増加している。



5. 水道局の環境対策の取組について、おたずねします。

問20-1 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

あなたが知っていることは、どれですか。

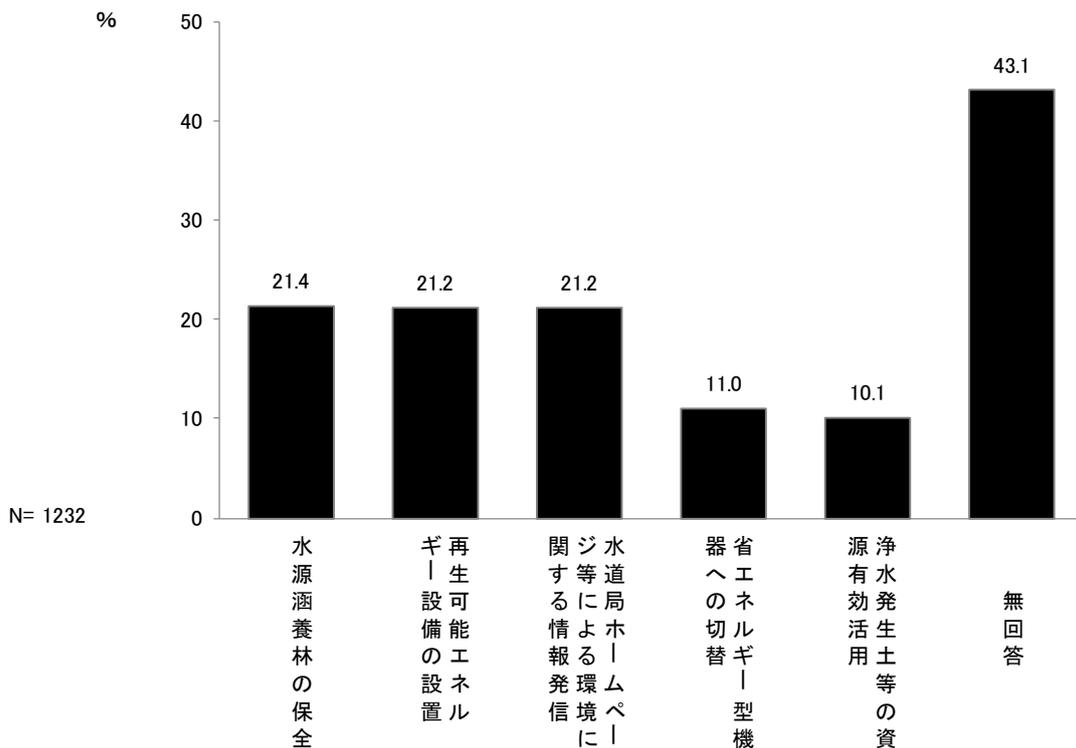
(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| 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 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 ※ |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

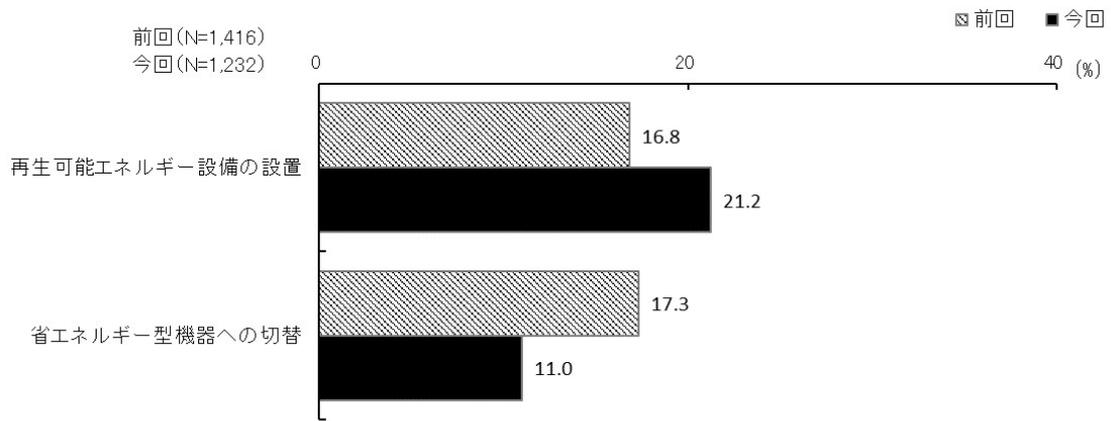
※ 浄水発生土等の資源有効活用：浄水場において水道水をつくる過程で発生した浄水発生土を園芸用土に再利用する等の有効活用を図っています。

- 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っているが、お客さまが知っていることは「水源涵養林の保全」が21.4%で最も多く、次に、「再生可能エネルギー設備の設置」(21.2%)、「水道局ホームページ等による環境に関する情報発信」(21.2%)が続いている。

問20-1 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。
あなたが知っていることは、どれですか。(○はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「省エネルギー型機器への切替」が17.3%から11.0%と6.3ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 20-2 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

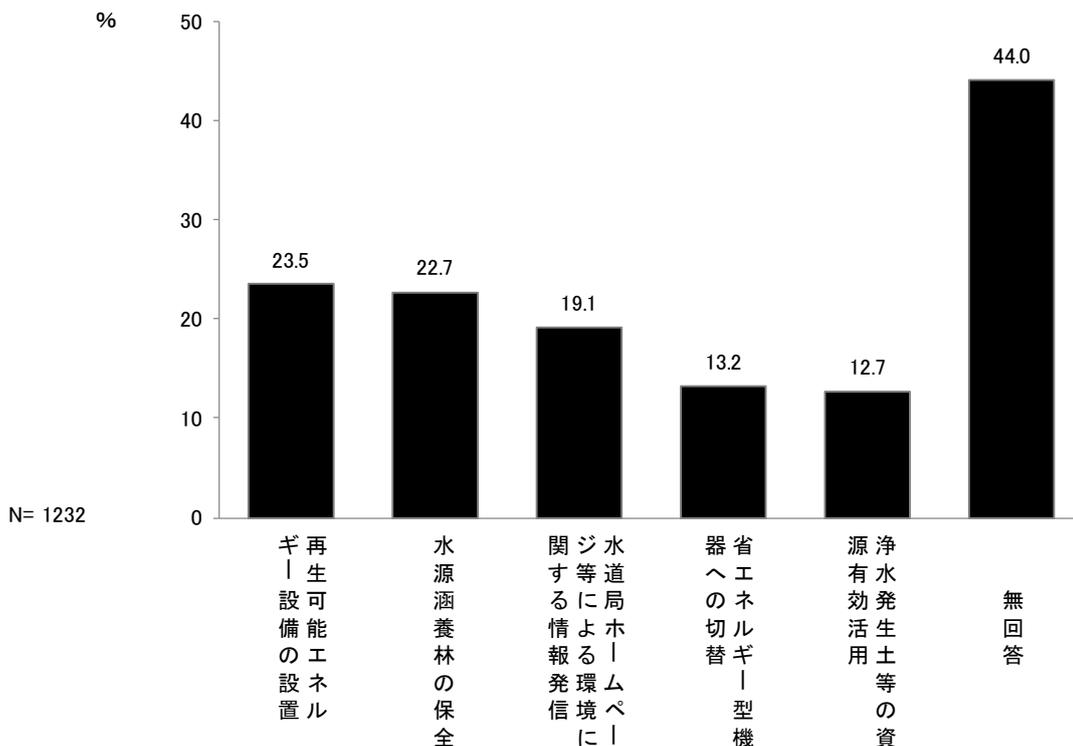
あなたが満足していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

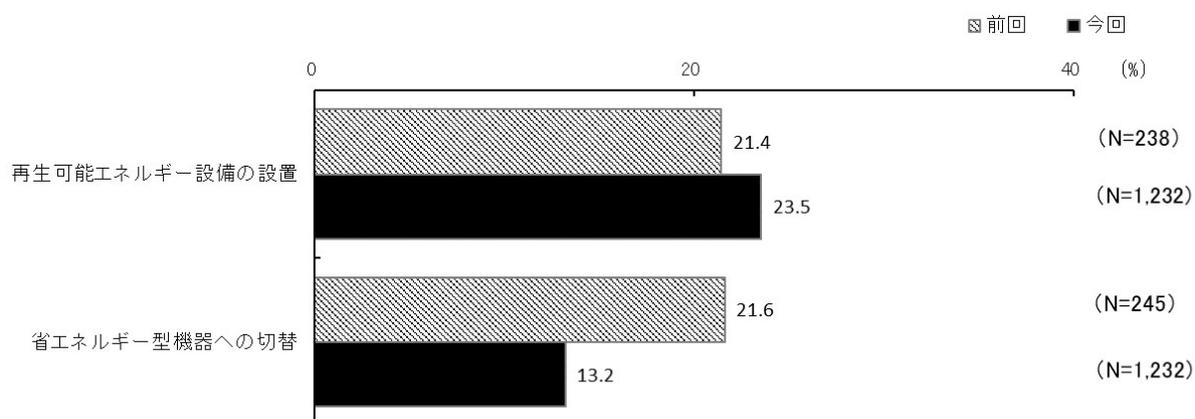
- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. 再生可能エネルギー設備の設置 | 2. 省エネルギー型機器への切替 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

○ 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っているが、お客さまが満足していることは「再生可能エネルギー設備の設置」が23.5%で最も多い。次に、「水源涵養林の保全」が22.7%、「水道局ホームページ等による環境に関する情報発信」が19.1%と続いている。

問20-2仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。あなたが満足していることは、どれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「省エネルギー型機器への切替」が21.6%から13.2%と8.4ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問 20-3 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

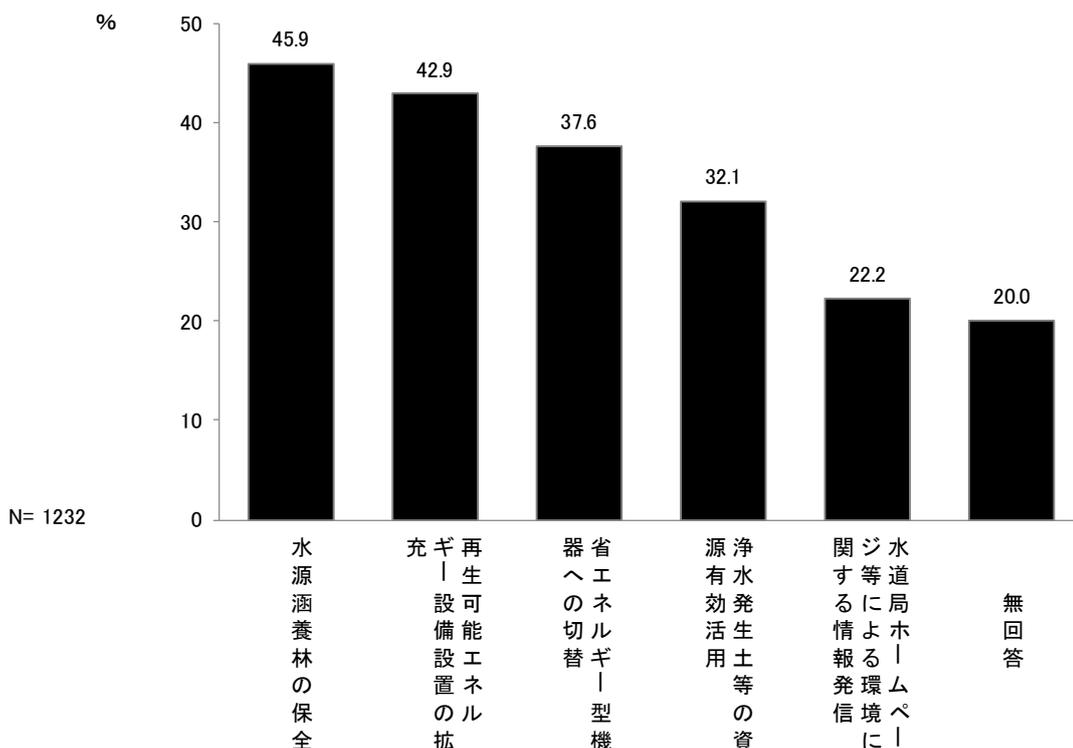
あなたが期待していることは、どれですか。

(〇はいくつでも)

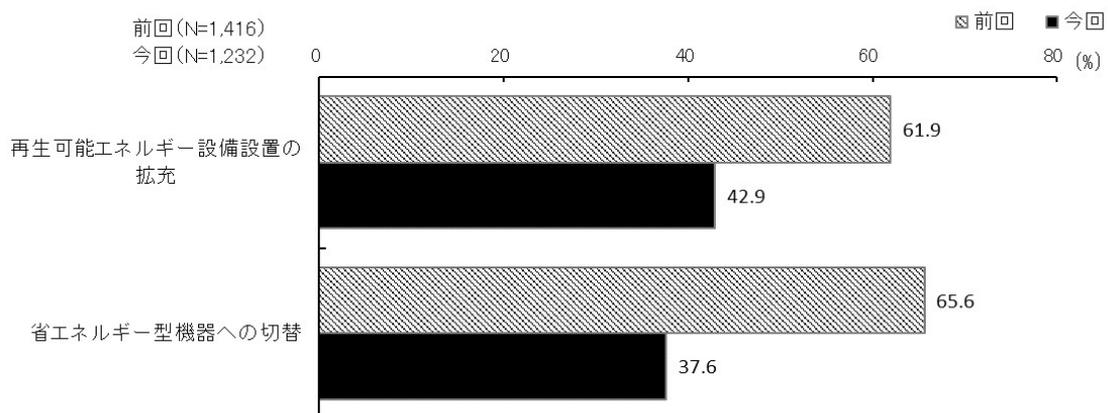
- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. 再生可能エネルギー設備設置の拡充 | 2. 省エネルギー型機器への切替 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

○ 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っているが、お客さまが期待していることは「水源涵養林の保全」が45.9%で最も高く、次に、「再生可能エネルギー設備設置の拡充」が42.9%となっている。以下、「省エネルギー型機器への切替」が37.6%、「浄水発生土等の資源有効活用」が32.1%で続いている。

問20-3 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。あなたが期待していることは、どれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、「省エネルギー型機器への切替」が65.6%から37.6%と28.0ポイント減少した。



※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

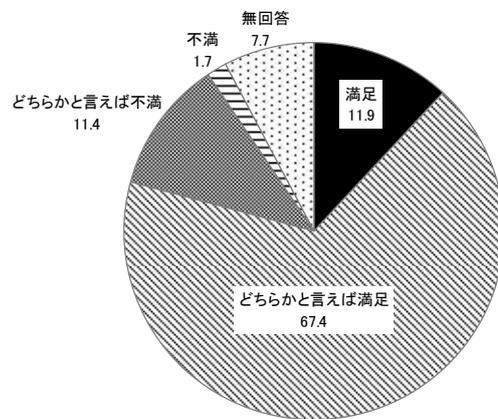
問 21-1 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。

(○は1つだけ)

1. 満足 2. どちらかと言えば満足 3. どちらかと言えば不満 4. 不満

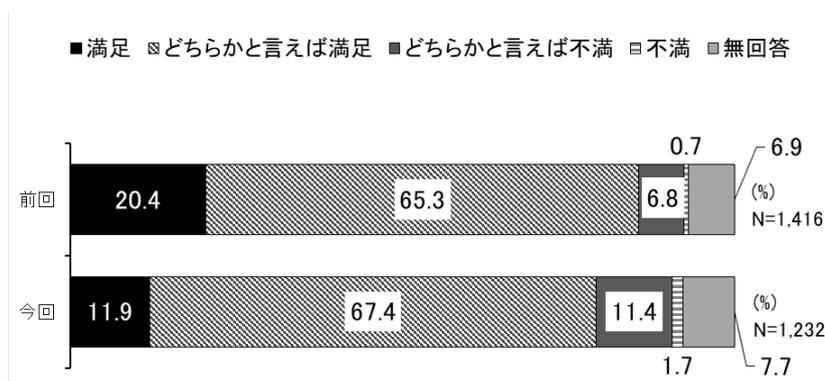
○ 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対する全体的な満足度は、「満足」が11.9%、「どちらかと言えば満足」が67.4%となっており、これらを合わせた『満足』が79.3%となっている。一方、「どちらかと言えば不満」(11.4%)と「不満」(1.7%)を合わせた『不満』が13.1%となっている。

問21-1 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。(○は1つだけ)



N= 1232		%	
「満足」	「どちらかと言えば不満」	「満足」	「どちらかと言えば不満」
「どちらかと言えば満足」	「不満」	79.3%	13.1%

○ 前回調査と比べると、「満足」「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』が、85.7%から79.3%と6.4ポイント減少している。



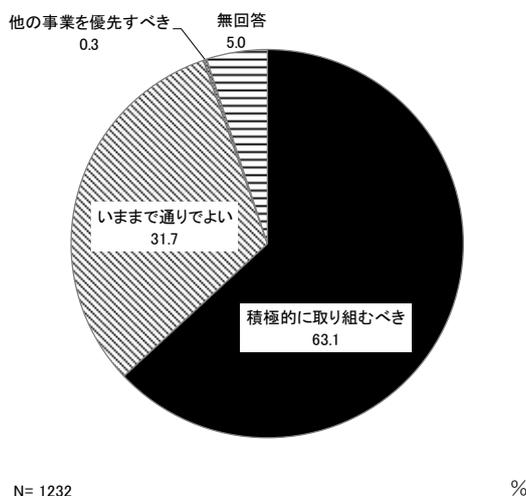
問 21-2 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。

(○は1つだけ)

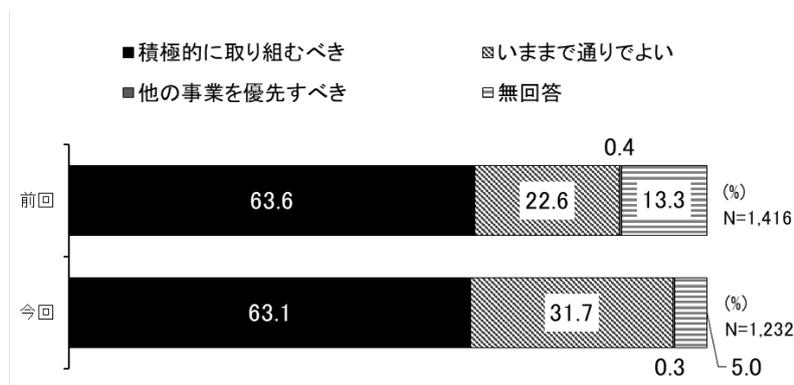
- | | | |
|---------------|--------------|---------------|
| 1. 積極的に取り組むべき | 2. いままで通りでよい | 3. 他の事業を優先すべき |
|---------------|--------------|---------------|

○ 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対する今後の期待度は、「積極的に取り組むべき」が63.1%で最も多く、次に、「いままで通りでよい」が31.7%、「他の事業を優先すべき」が0.3%となっている。

問21-2 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。(○は1つだけ)



○ 前回調査と比べると、「いままで通りでよい」が前回調査の22.6%から今回調査では31.7%と9.1ポイント増加している。



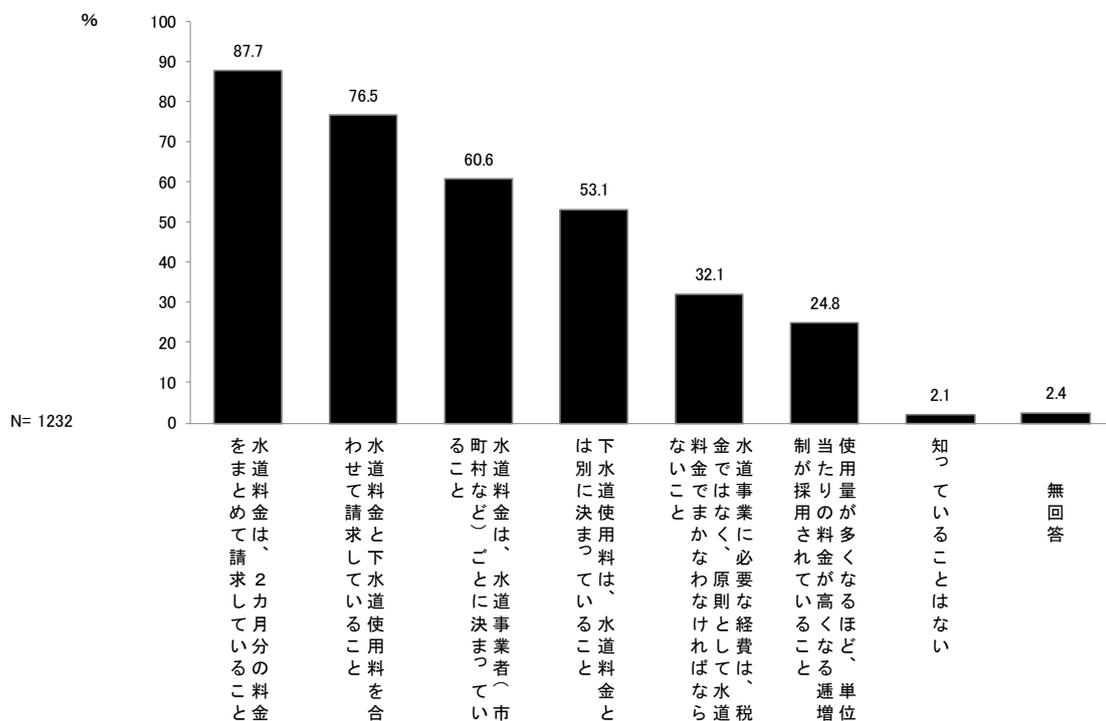
6. 水道料金について、おたずねします。

問 22 仙台市の水道料金の仕組みで、あなたが知っていることはどれですか。 (〇はいくつでも)

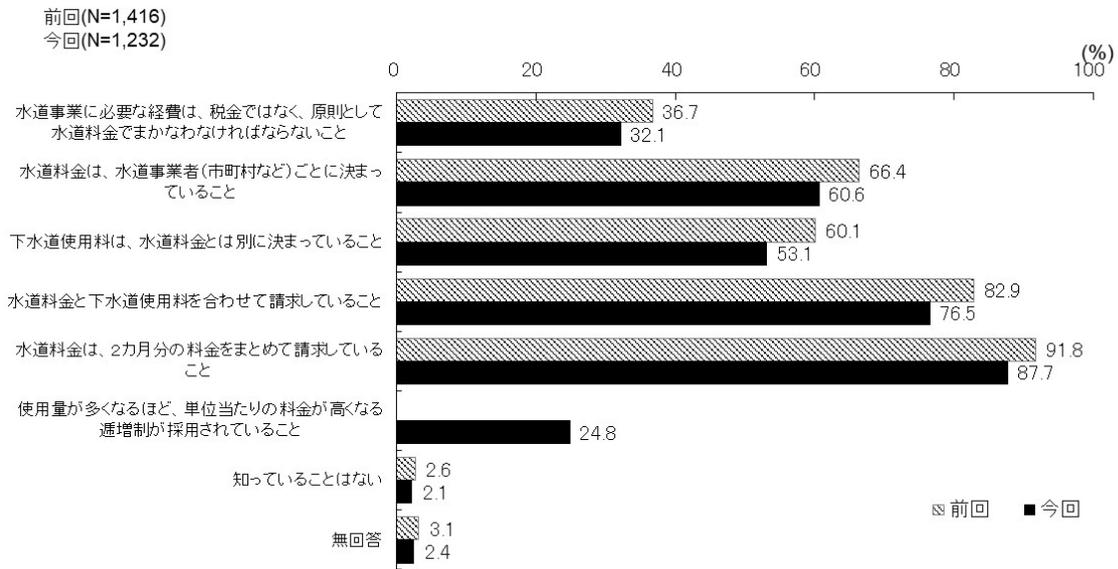
1. 水道事業に必要な経費は、税金ではなく、原則として水道料金でまかなわなければならないこと
2. 水道料金は、水道事業者（市町村など）ごとに決まっていること
3. 下水道使用料は、水道料金とは別に決まっていること
4. 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
5. 水道料金は、2カ月分の料金をまとめて請求していること
6. 使用量が多くなるほど、単位当たりの料金が高くなる逦増制が採用されていること
7. 知っていることはない

- 仙台市の水道料金の仕組みで、市民が知っていることは、「水道料金は、2カ月分の料金をまとめて請求していること」が87.7%で最も多い。次に、「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」が76.5%、「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60.6%で続いている。

問22 仙台市の水道料金の仕組みで、あなたが知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)



○ 前回調査と比べると、多くの項目で減少している。



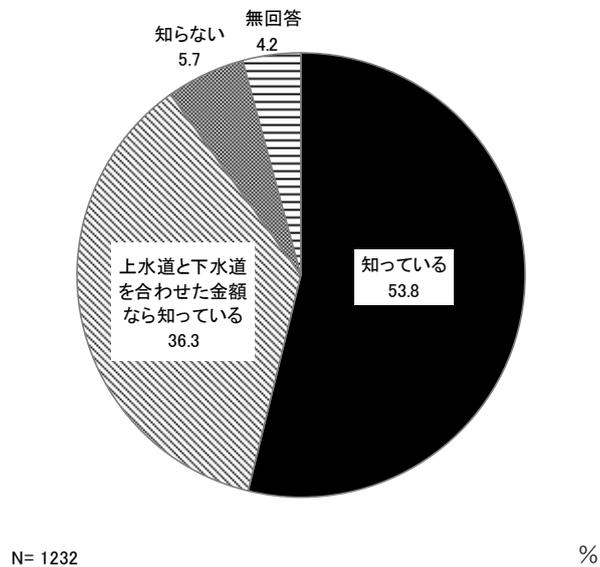
※前回調査から設問内容を一部変更しているため、経年比較結果は参考値。

問23 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）がどのくらいご存知ですか。（○は1つだけ）

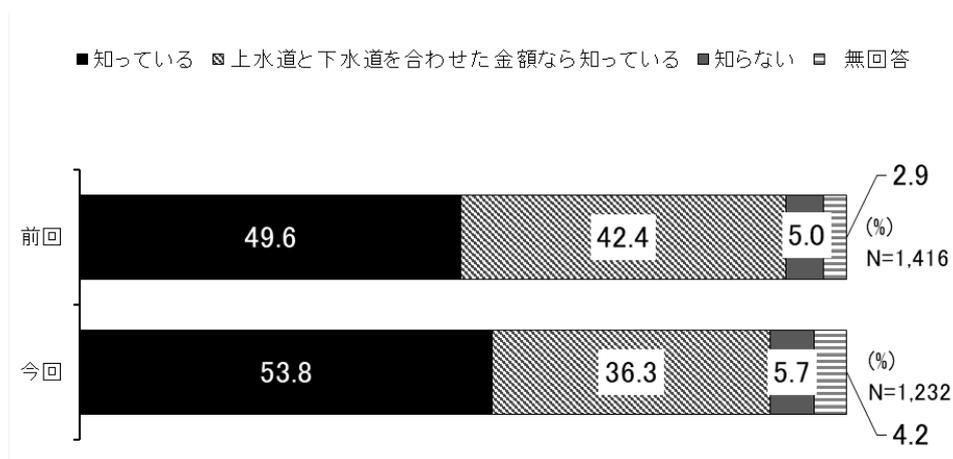
1. 知っている	→	} 問24へ
2. 上水道と下水道を合わせた金額なら知っている	→	
3. 知らない	→	問25へ

○ ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）がどのくらい知っているかをたずねたところ、「知っている」が53.8%と最も多く、次に、「上水道と下水道を合わせた金額なら知っている」が36.3%、「知らない」が5.7%となっている。

問23 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）がどのくらいご存知ですか。（○は1つだけ）



○ 前回調査と比べると、「上水道と下水道を合わせた金額なら知っている」が42.4%から36.3%と6.1ポイント減少している。

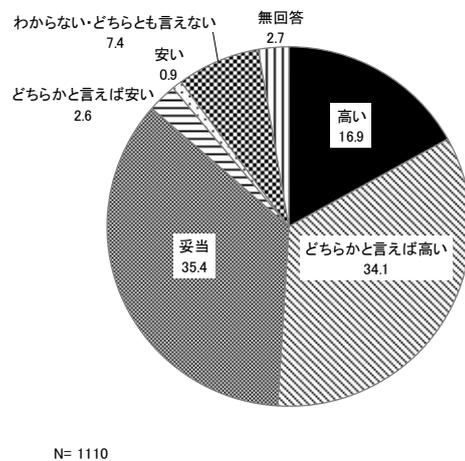


問24 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）について、どのように感じますか。（○は1つだけ）

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

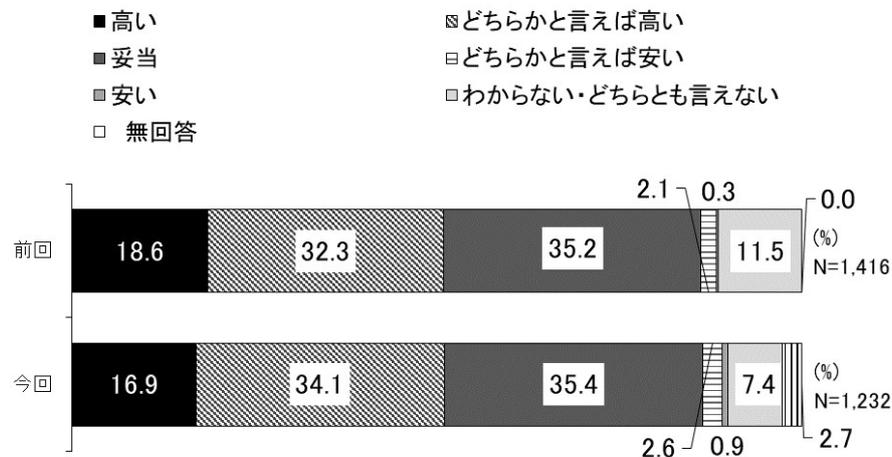
○ ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）について、たずねたところ、「高い」が16.9%、「どちらかと言えば高い」が34.1%となっており、これらを合わせた『高い』が51.0%となっており、「妥当」が35.4%となっている。また、「どちらかと言えば安い」（2.6%）と「安い」（0.9%）を合わせた『安い』が3.5%となっている。

問24 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）について、どのように感じますか。（○は1つだけ）



「高い」 「どちらかと言えば高い」	「妥当」	「どちらかと言えば安い」 『安い』
51.0%	35.4%	3.5%

○ 前回調査と比べると、あまり変化が見られない。

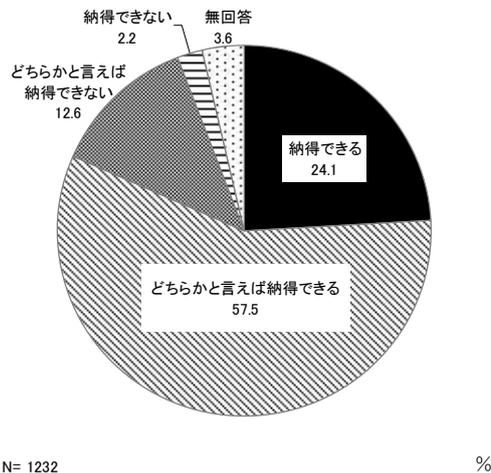


問 25 これまでおたずねした取組や老朽化が進む管路や浄水場等の更新費用等は、お客さまからいただいた水道料金で支えられております。今後も安定的に給水を継続する上で、現在の水道料金に納得できますか。あなたの考えに最も近いものを1つお答えください。 (〇は1つだけ)

1. 納得できる	→	次ページの間 27 へ
2. どちらかと言えば納得できる	→	
3. どちらかと言えば納得できない	→	問 26 へ
4. 納得できない	→	

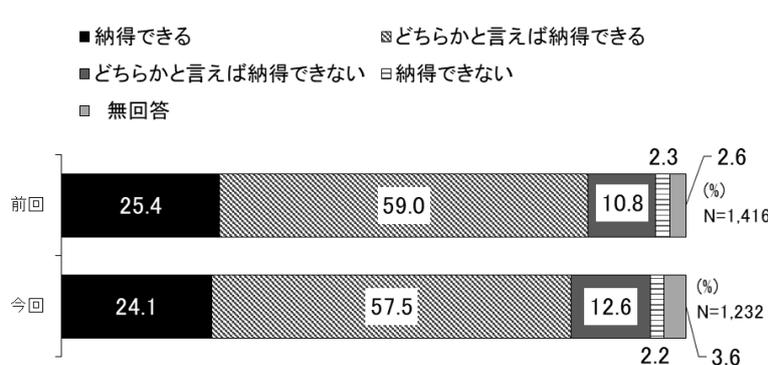
○ 今後も安定的に給水を継続する上で、現在の水道料金に納得できるかどうかをたずねたところ、「納得できる」が 24.1%、「どちらかと言えば納得できる」が 57.5%でこれらを合わせた『納得できる』が 81.6%となっている。一方、「どちらかと言えば納得できない」(12.6%)と「納得できない」(2.2%)を合わせた『納得できない』が 14.8%となっている。

問25 今後も安定的に給水を継続する上で、現在の水道料金に納得できますか。あなたの考えに最も近いものを1つお答えください。(〇は1つだけ)



「納得できる」 「どちらかと言えば納得できる」	「どちらかと言えば納得できない」 「納得できない」
81.6%	14.8%

○ 前回調査と比べると、ほとんど変化が見られない。



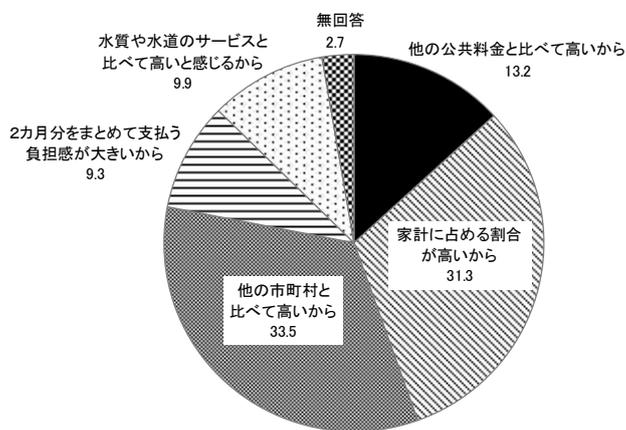
問 26 仙台市の水道料金に納得できない理由は、何ですか。

(○は1つだけ)

1. 他の公共料金と比べて高いから 2. 家計に占める割合が高いから 3. 他の市町村と比べて高いから
 4. 2カ月分をまとめて支払う負担感が大きいから 5. 水質や水道のサービスと比べて高いと感じるから

○ 問 25 で、「3. どちらかと言えば納得できない」、「4. 納得できない」と回答した 182 人に、仙台市の水道料金に納得できない理由をたずねたところ、「他の市町村と比べて高いから」が 33.5%で最も多く、次に、「家計に占める割合が高いから」が 31.3%となっている。以下、「他の公共料金と比べて高いから」(13.2%)、「水質や水道のサービスと比べて高いと感じるから」(9.9%) で続いている。

問26 仙台市の水道料金に納得できない理由は、何ですか。(○は1つだけ)



N= 182

%

7. 仙台市の水道への総合満足度について、おたずねします。

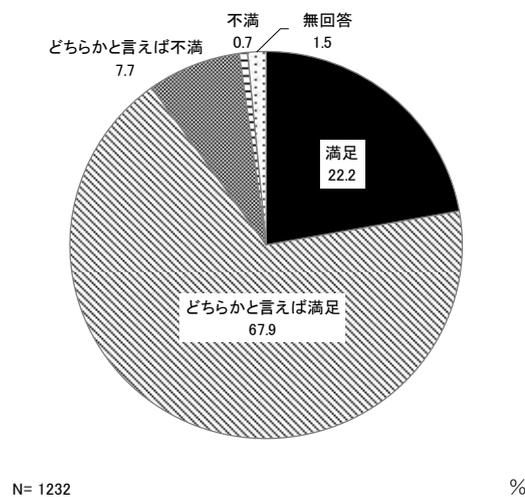
問27 あなたは、仙台市の水道に満足していますか。

(○は1つだけ)

1. 満足 2. どちらかと言えば満足 3. どちらかと言えば不満 4. 不満

- 仙台市の水道に満足しているかどうかをたずねたところ、「満足」が22.2%、「どちらかと言えば満足」が67.9%となっており、これらを合わせた『満足』が90.1%と9割を超えている。一方、「どちらかと言えば不満」(7.7%)と「不満」(0.7%)を合わせた『不満』は8.4%となっている。

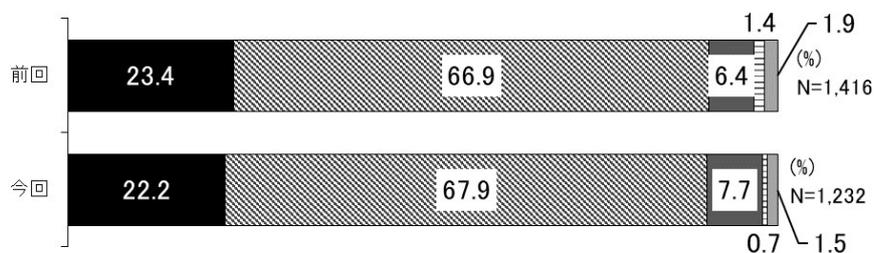
問27 あなたは、仙台市の水道に満足していますか。(○は1つだけ)



「満足」 「どちらかと言えば満足」	「どちらかと言えば不満」 「不満」
90.1%	8.4%

- 前回調査と比べると、ほとんど変化が見られない。

■ 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



問 28 仙台市水道局に対するご意見・ご要望がございましたら、お聞かせください。

<自由記述>

- 問 28 では仙台市水道局に対する意見・要望をたずねた。その結果、384 人の方から「特になし」、「なし」等を除いた回答が 419 件得られた。また、その 419 件の回答内容は 9 項目に分類され、それぞれの項目の回答件数は、下表のとおりである。

項目	件数	構成比
1 水道水について	80	19.2%
2 災害時の備えについて	19	4.5%
3 水道局の広報について	40	9.5%
4 サービス向上の取組について	8	1.9%
5 環境対策の取組について	3	0.7%
6 水道料金について	72	17.3%
7 管理・運営について	76	18.1%
8 謝意・応援	63	15.0%
9 その他	58	13.8%
合 計	419	100.0%

- 自由意見については、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

- ・他県の知人からも仙台の水はおいしいと言われているので、これからも安心・安全な水道水に尽力を期待したい。
- ・大都市と比べて仙台の水道の水は美味しいと満足しています。水の美味しさは、時に忘れがちですが、生活の上で非常に大事なことです。安全で美味しい水の供給をこれからもよろしくお願いします。

2 災害時の備えについて

- ・災害時に水が普通に蛇口から出るというありがたみを実感します。いどこで災害がおこるかかわからないので、備えあればということだと思います。財源という問題はあるかと思いますが、ライフラインは大事な事業なので、対策第一です。
- ・多少の災害でも、断水にならないくらいの強度の高い設備にしてほしい。

3 水道局の広報について

- ・小学生の時に水道局に行って水の学習をしたように思います。当たり前前に蛇口から出てくると思っていたが、そうではないという事、水道水が普通に飲める事の幸せ、水の大切さが子供心によく分かったので、このような校外学習は大切だと思いました。
- ・水道局がどのような取組や活動をしているのか良くわからないし、あまり意識したことがない。もっと目につくようにアピールしたり、積極的にPRする必要があると思う。

4 サービス向上の取組について

- ・検針票をもっとわかりやすい、ハガキやカード形式のものにかえてほしい。

5 水道局の環境対策の取組について

- ・再生可能エネルギーの使用、省エネ機器への積極的な取り組みをお願いしたい。

6 水道料金について

- ・更新費用等が必要な事は仕方ないとは思いますが、他の市町村と比べるとやはり高いと思う。
- ・ライフラインのひとつとして、料金値上げも視野に、今後も継続可能な運営を宜しくお願い申し上げます。

7 管理・運営について

- ・水道局の財政、予算の都合もあるかと思いますが、老朽した水道管の更新工事を最優先にして災害に強い街にして欲しいです。
- ・民営化になり今後に不安を感じている。
※仙台市の水道については仙台市水道局の直営ですが、民営化になったと誤解された意見が多数寄せられました。

8 謝意・応援

- ・日頃おいしい水を供給していただき感謝します。
- ・安全な水を必要なだけ供給して頂ける事は当たり前とは思っていません。3.11の時、水のありがたさを実感いたしました。これからも市民のため、どうぞよろしく願いいたします。

9 その他

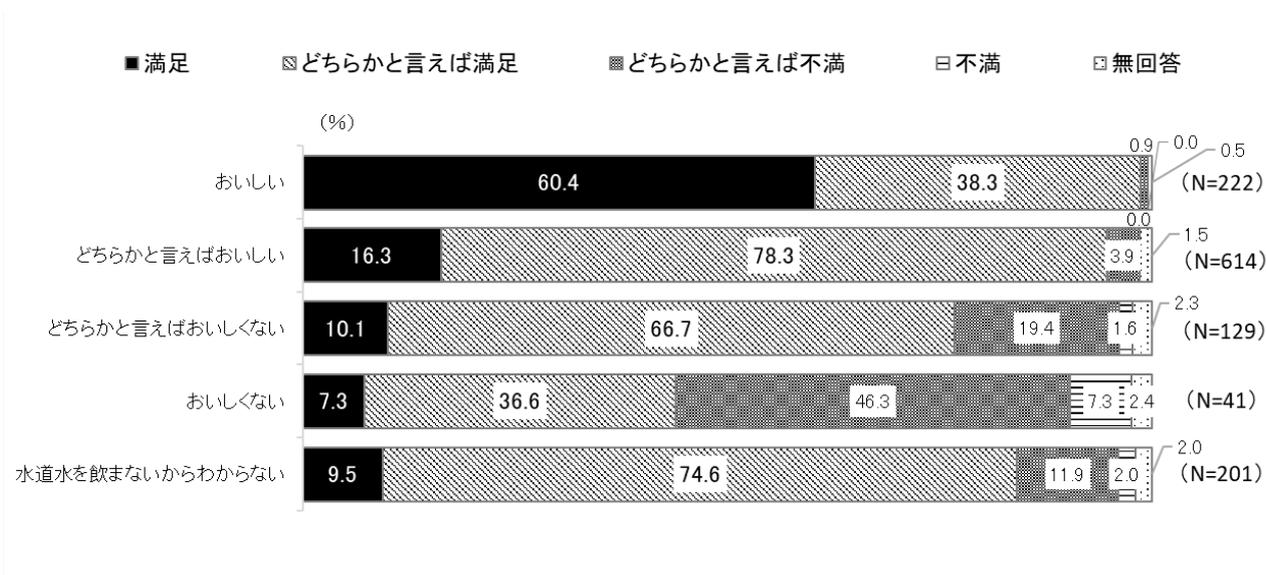
- ・日常当たり前のようにある水と感ずることが多く、水道局が何をしているのか考えることがありません。自分にはそのくらい不便を感じたことがないのが幸せだと思いました。
- ・これまで水道局の取組にあまり注意を払ったことがありませんでしたが、今回のアンケートでいろいろな取組をされていることを理解しました。

2 クロス集計

調査結果の属性による違いや設問への回答傾向などの詳細な分析を行うため、設問間のクロス集計を実施した。

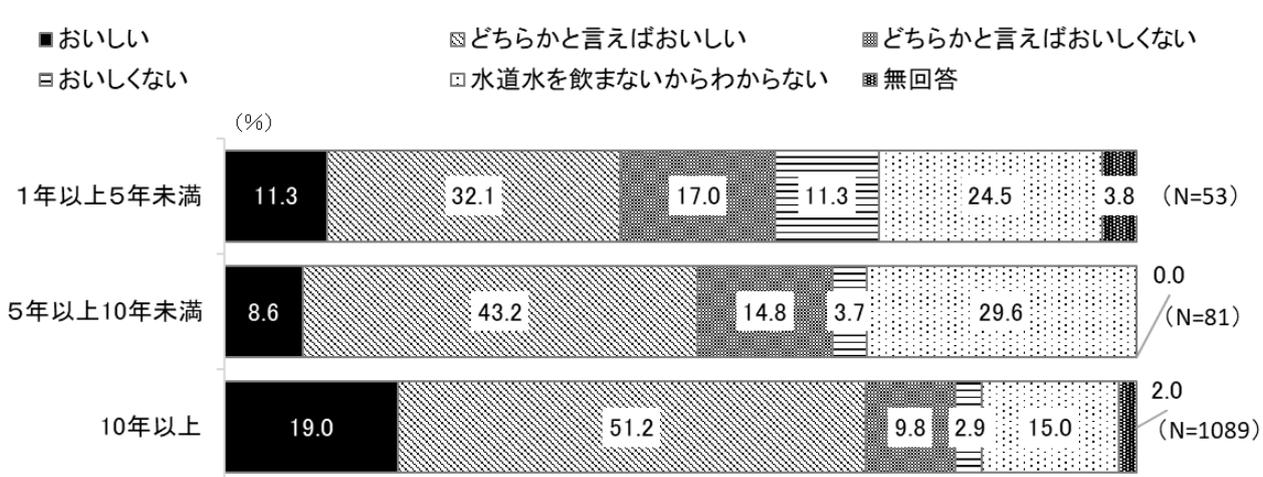
問1 仙台市の水道水の味 × 問27 仙台市の水道に対する満足度

- 仙台市の水道水の満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市の水道水の味に対しておいしいと感じているほど、多くなる傾向となっている。



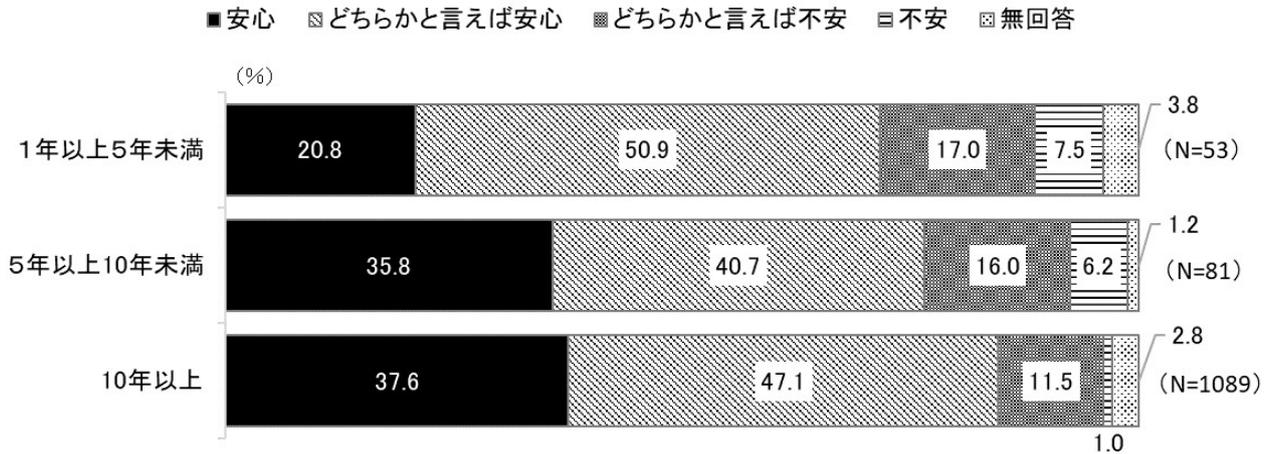
問1 仙台市の水道水の味 × 問33 居住年数

- 仙台市の水道水の味「おいしい」と「どちらかと言えばおいしい」を合わせた『おいしい』については、居住年数が長いほど、多くなる傾向となっている。



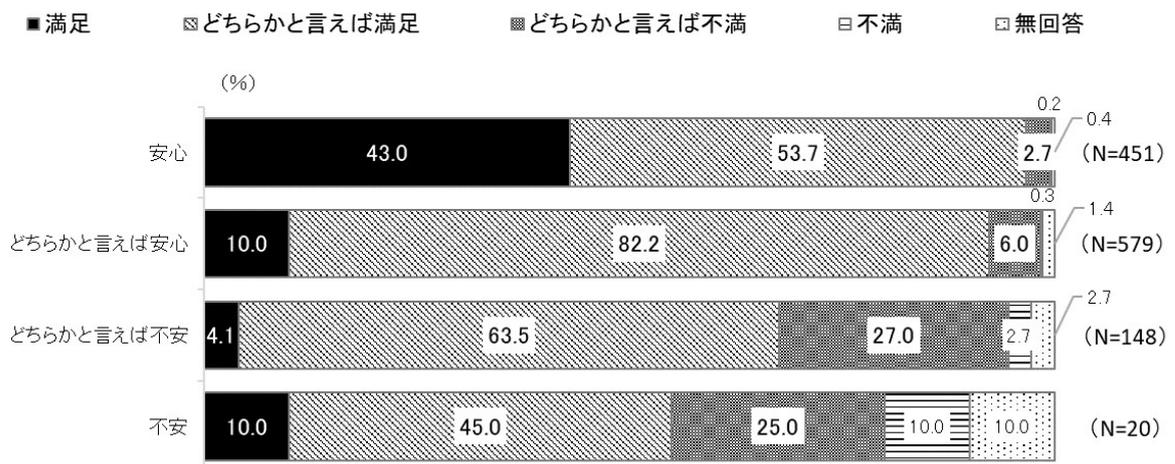
問3 水道水の水質 × 問33 居住年数

○ 水道水の水質「安心」と「どちらかと言えば安心」と合わせた『安心』については、居住年数が長いほど、多くなる傾向となっている。



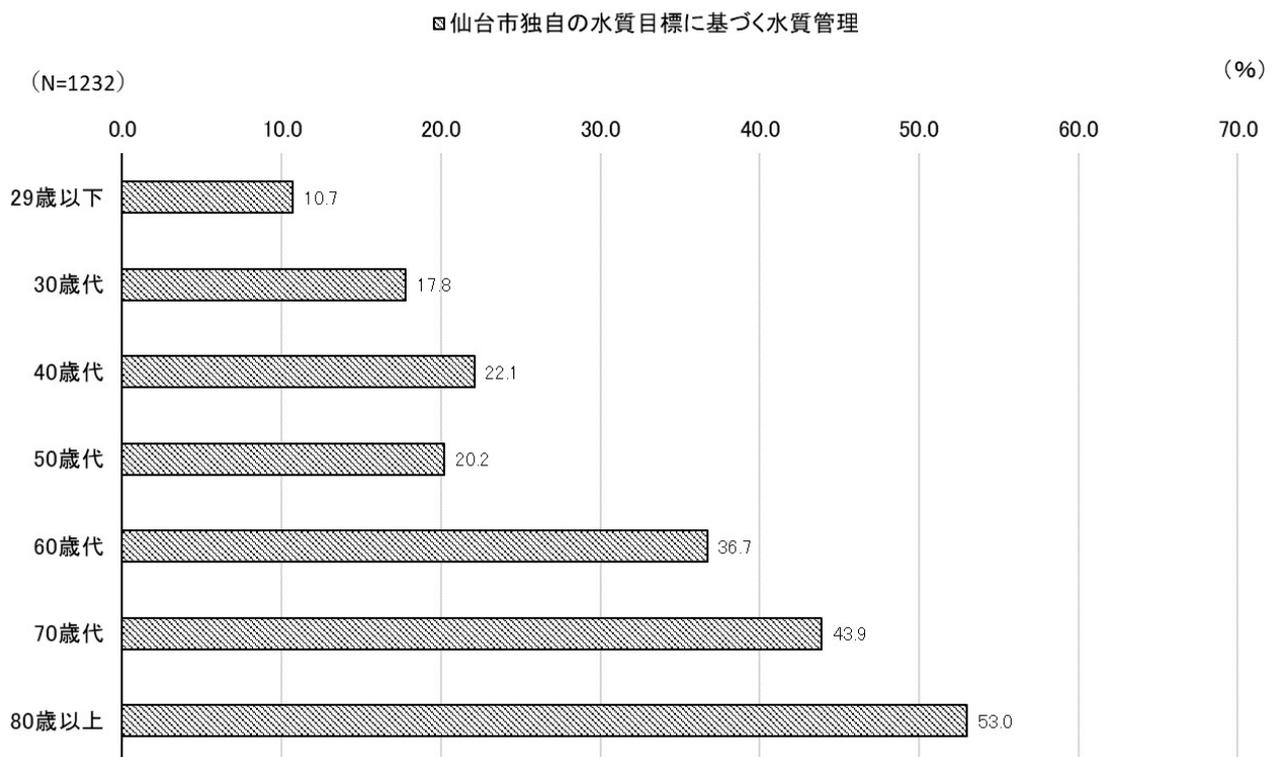
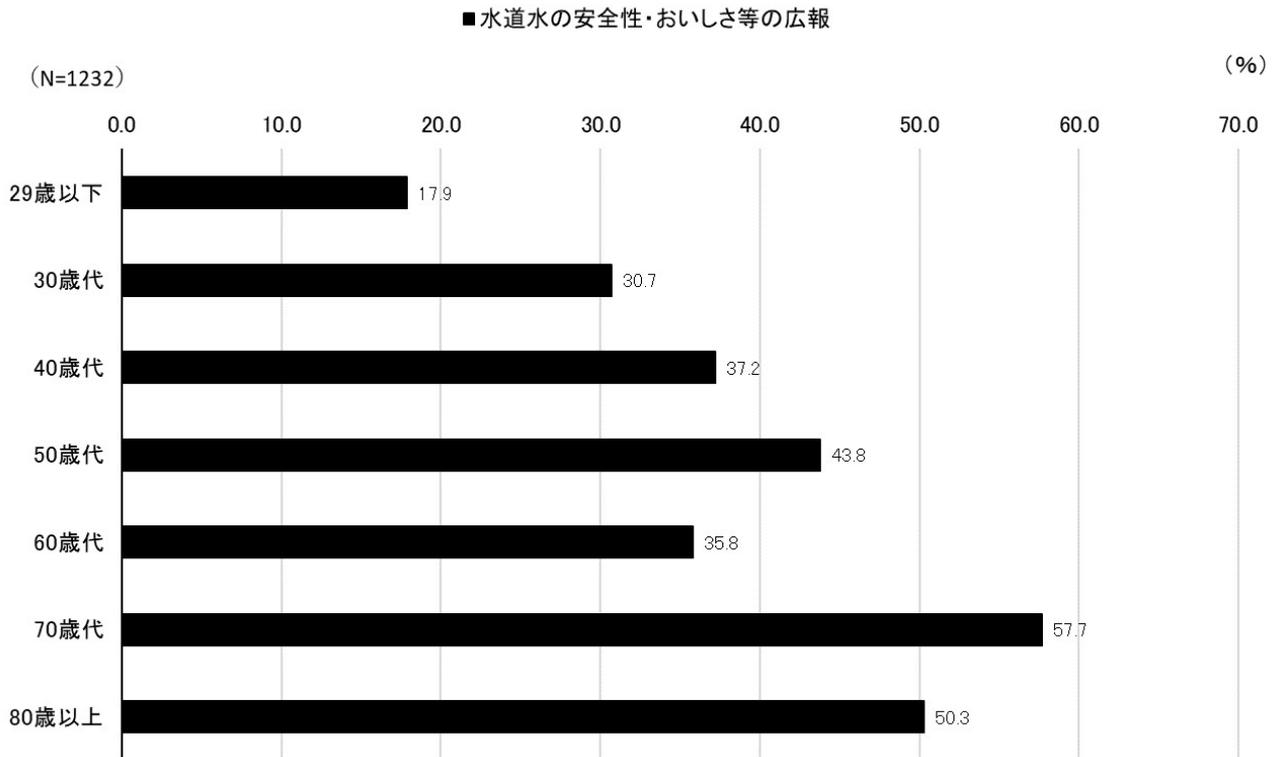
問3 水道水の水質 × 問27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、水道水の水質に対して安心と感じているほど、多くなる傾向となっている。

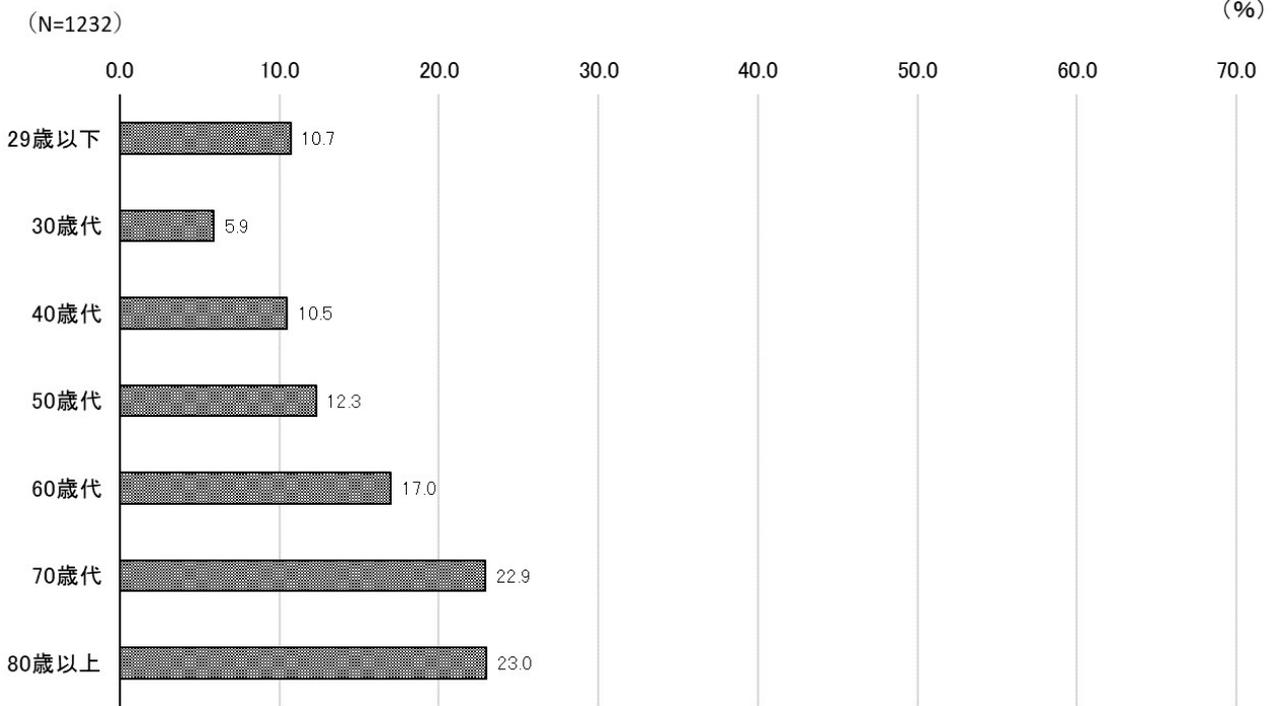


問 6 - 1 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていること × 問 29 年齢

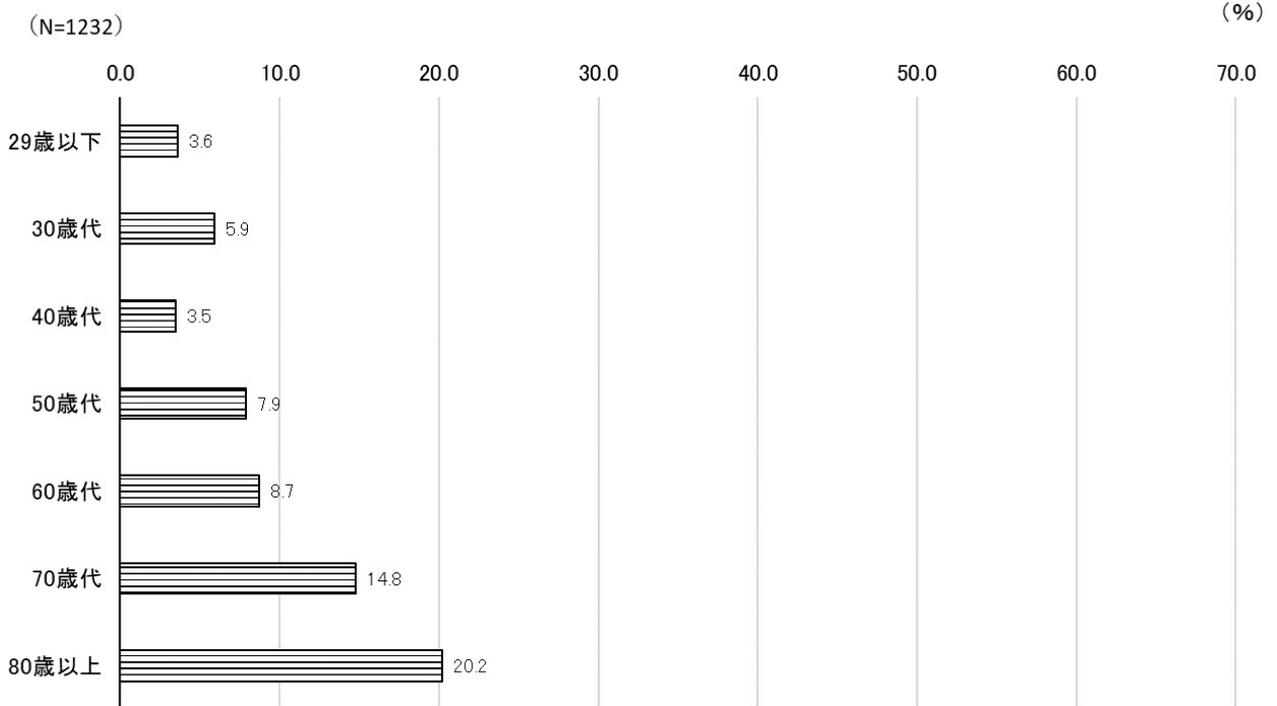
○ 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていることについては、年齢「29歳以下」が最も少なくなっている。



■関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全

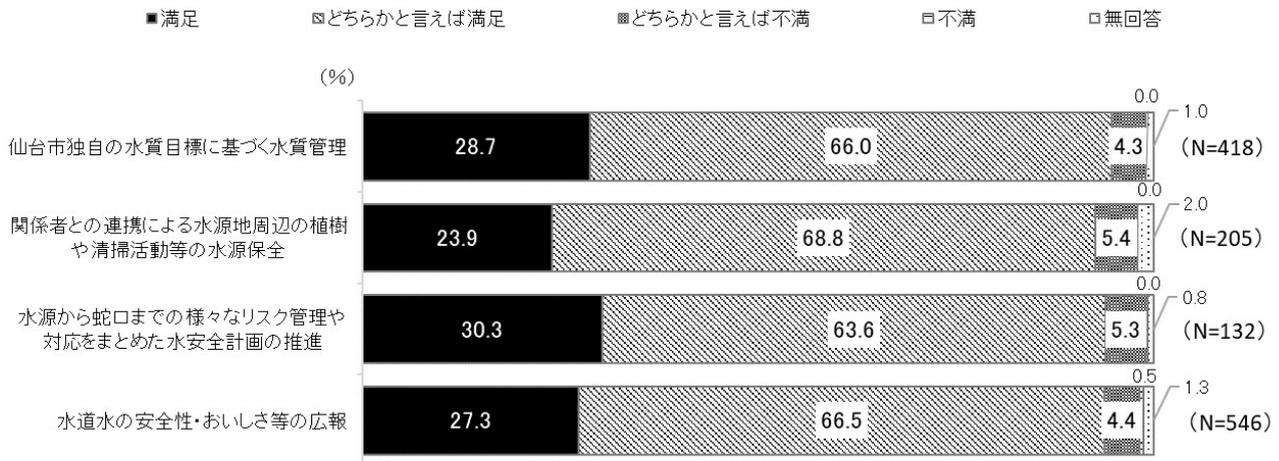


□水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進



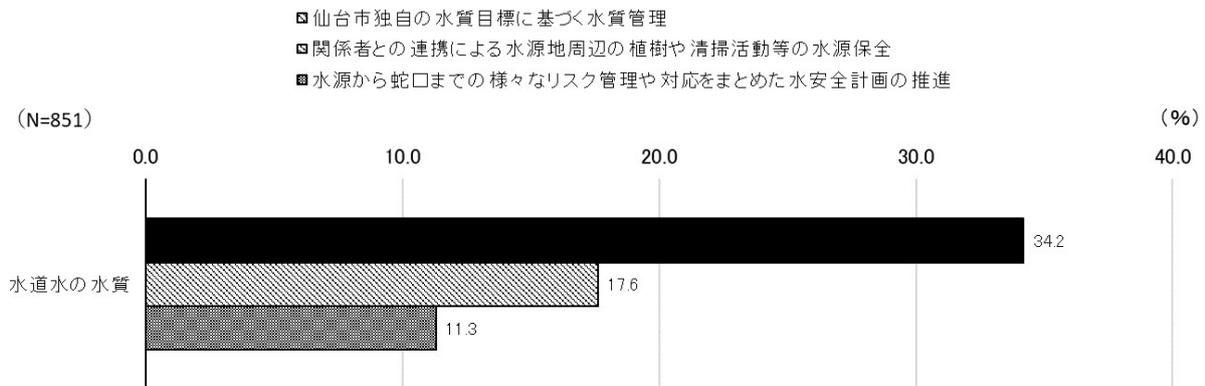
問 6 - 1 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」と合わせた『満足』については、仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRを知っていると、多い傾向となっている。



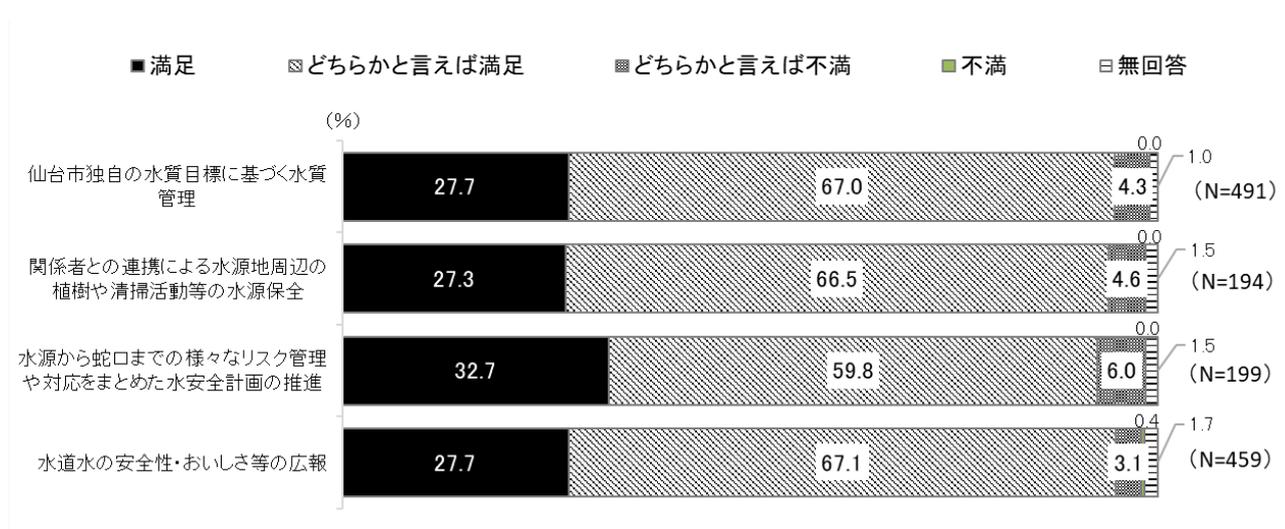
問 6 - 1 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで知っていること × 問 17 水道のことで知りたいこと

○ 「水道水の水質」のことを知りたいお客さまにおいて、仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRのことを知っている割合は40%未満となっている。



問6-2 仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRで満足していること × 問27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた「満足」については、仙台市水道局の安全でおいしい水を届けるための取組やPRを知っていることの違いにより、大きな差は見られなかった。

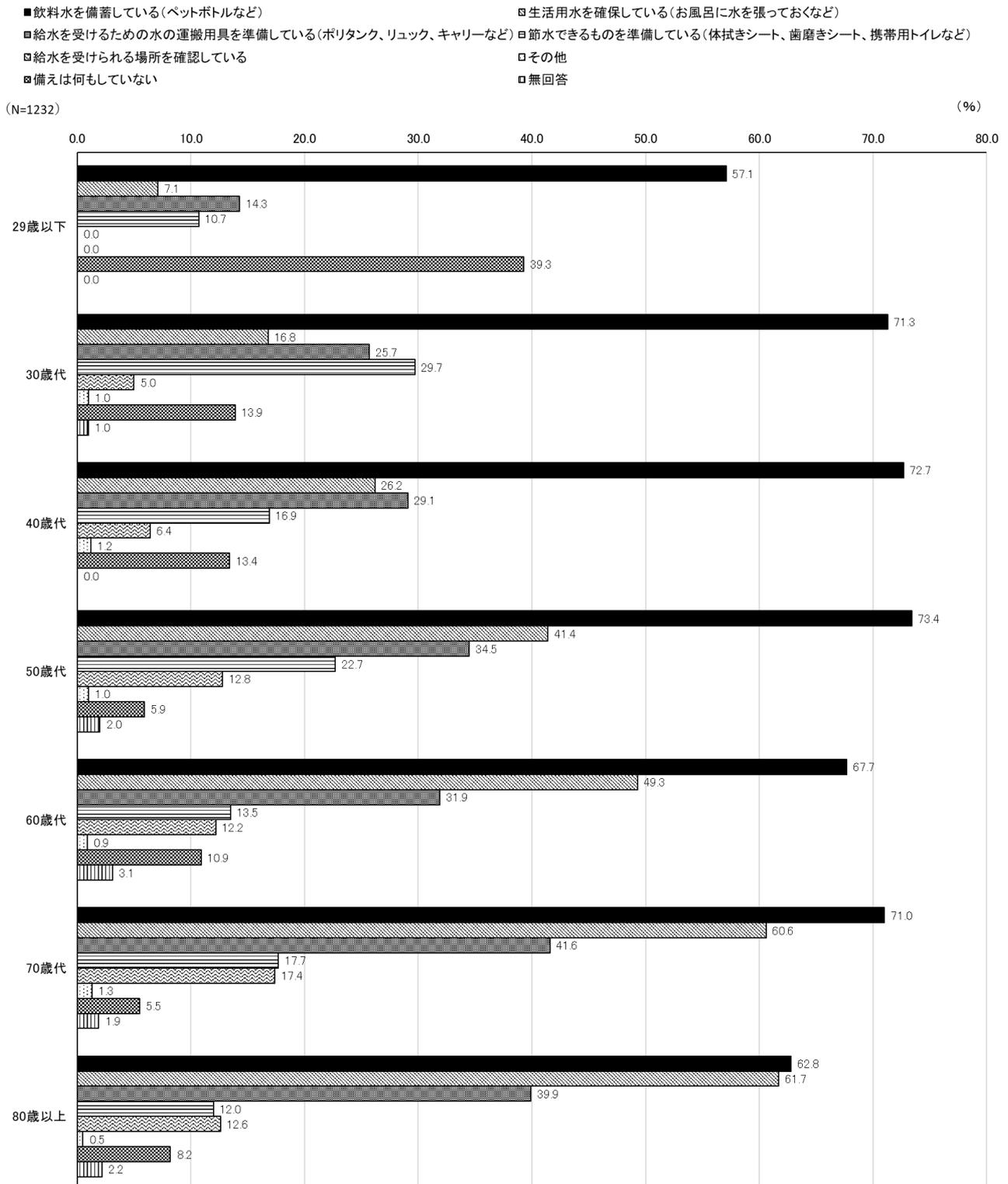


問8 災害時に備えて自宅で行っている水に関する取組 × 問29 年齢

○ 災害時に備えて自宅で行っている水に関する取組「飲料水を備蓄している（ペットボトルなど）」については、すべての年齢で50%を超えている。

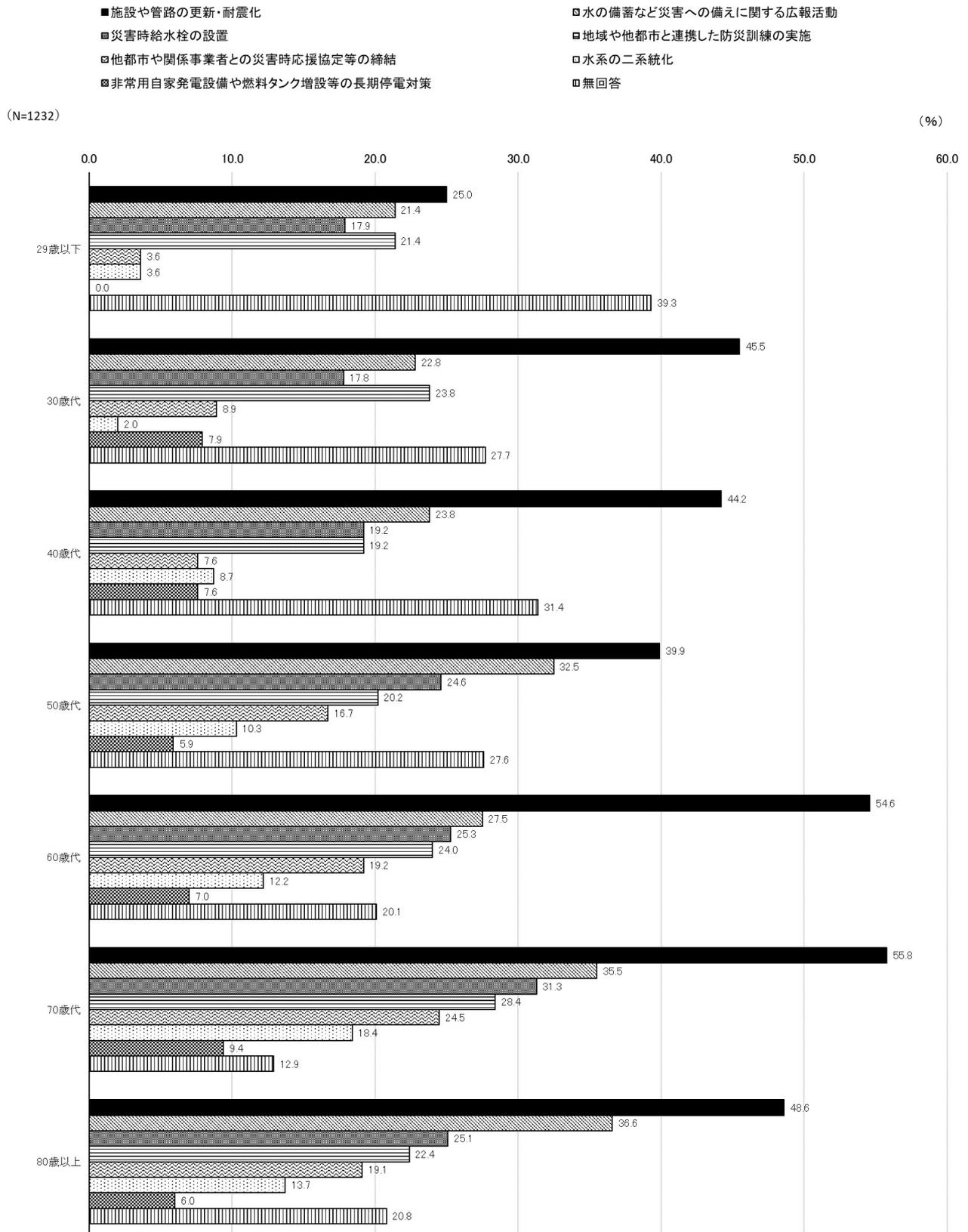
「給水を受けるための水の運搬用具を準備している（ポリタンク、リュック、キャリーなど）」については、年齢が高くなるにつれて多くなる傾向となっているが、「70歳代」以上では40%前後となっている。

「備えを何もしていない」については、「29歳以下」が39.3%で最も高くなっている。



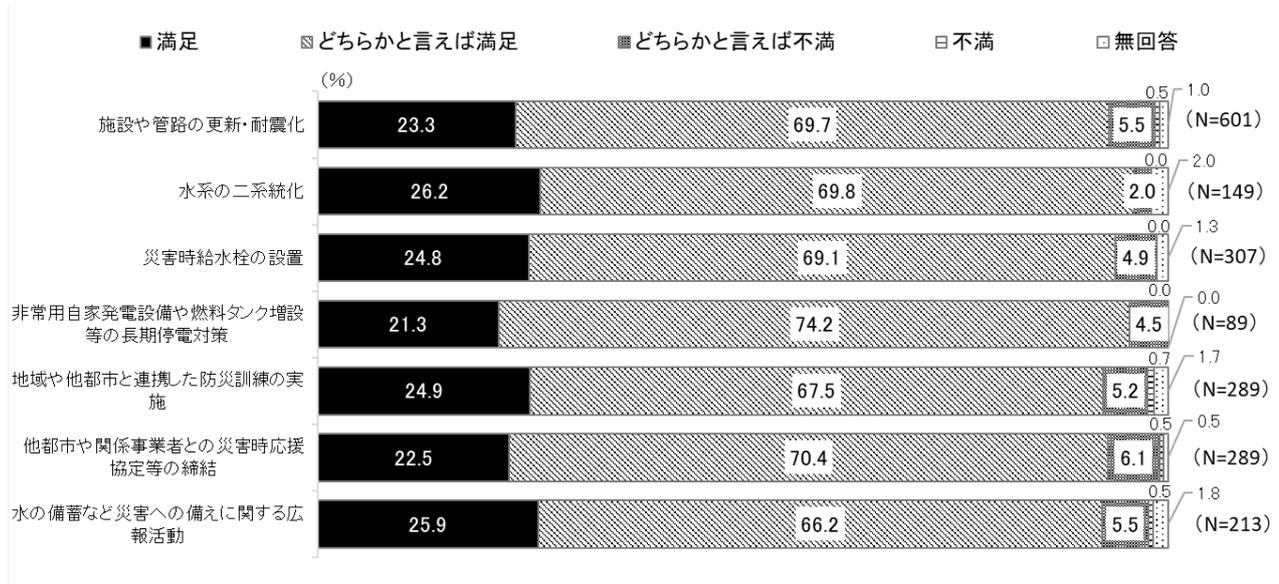
問 11-1 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていること × 問 29 年齢

○ 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていることについては、「施設や管路の更新・耐震化」が全世代において最も知られているが、最も知っている「70歳代」であっても、55.8%となっている。



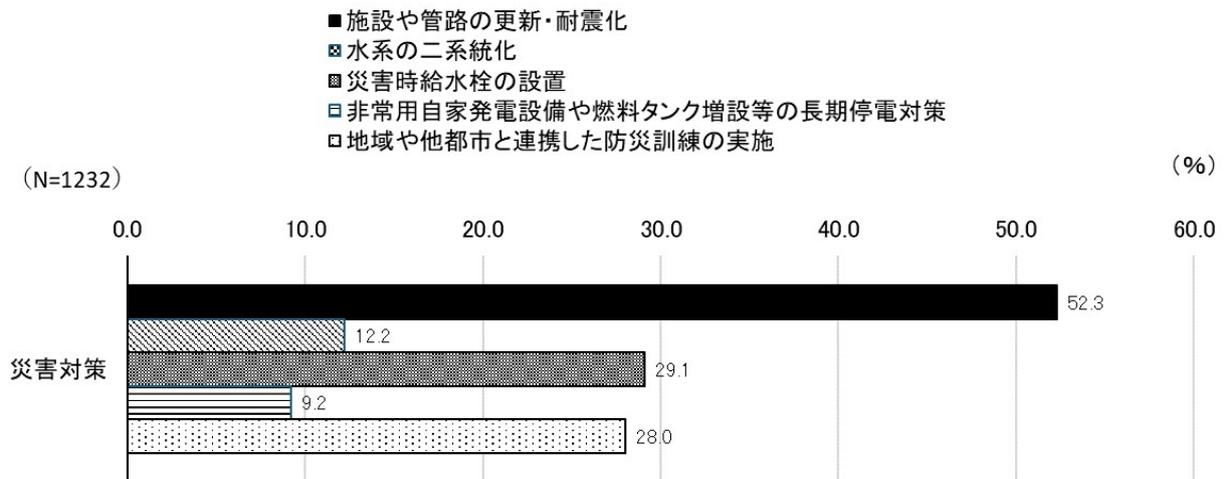
問 11-1 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局が取り組んでいる災害対策を知っていることの違いにより、大きな差は見られなかった。



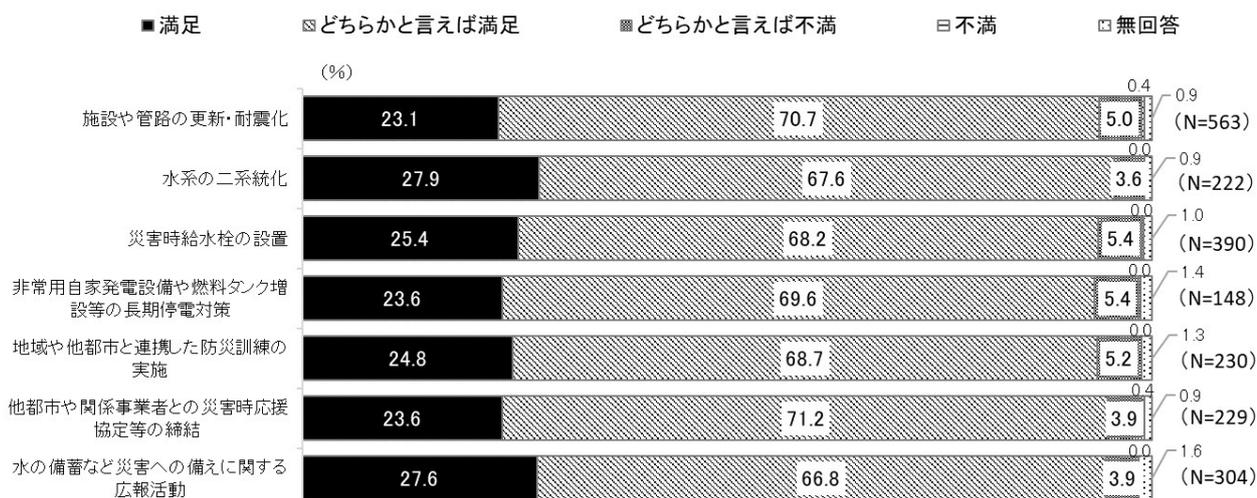
問 11-1 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で知っていること × 問 17 水道のことで知りたいこと

○ 「災害対策」のことを知りたいお客さまにおいて、仙台市水道局が取り組んでいる災害対策のことを知っていることは、「施設や管路の更新・耐震化」は 52.3%となっているが、それ以外の取組については、30%未満となっている。



問 11-2 仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で満足していること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

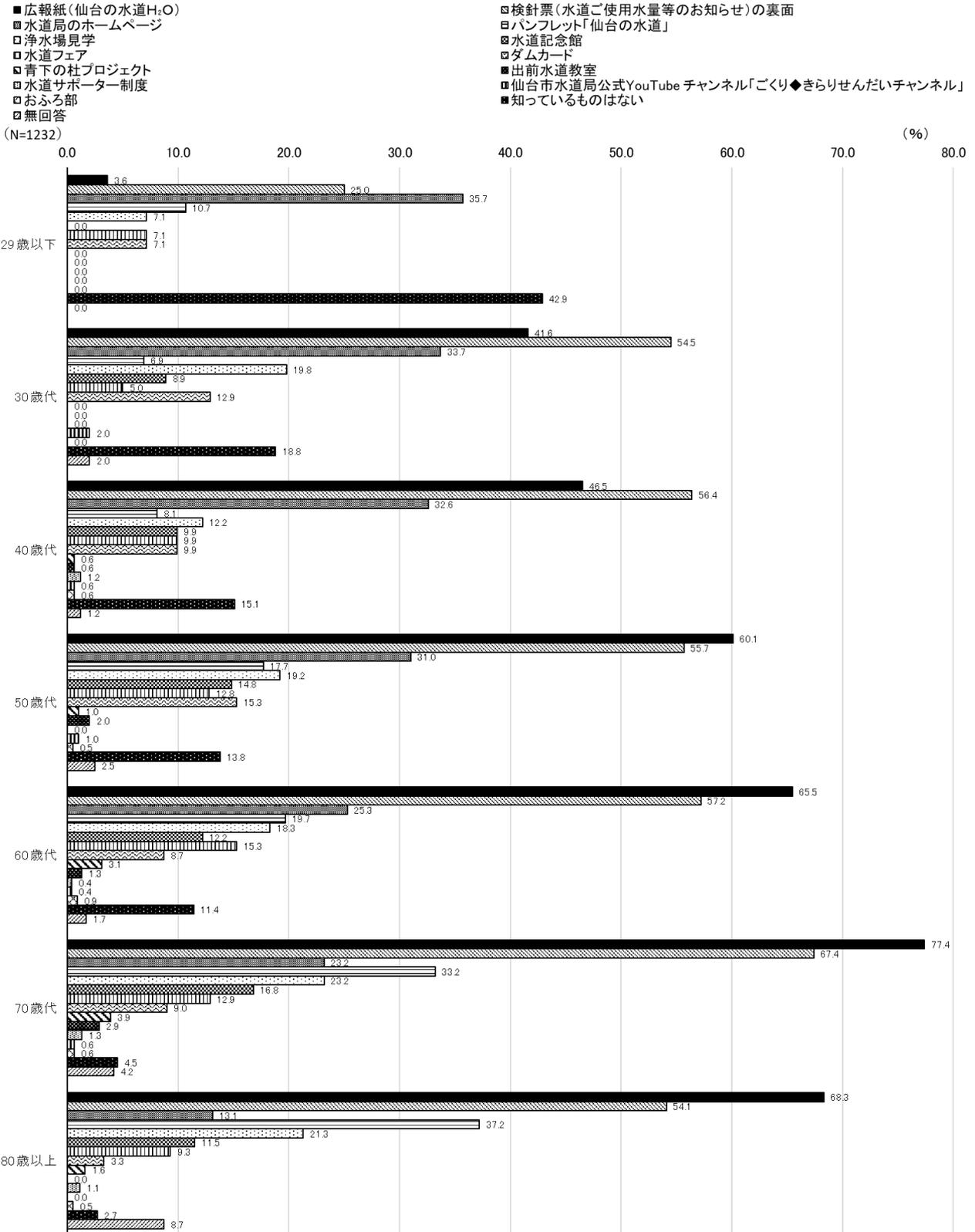
○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局が取り組んでいる災害対策で満足していることの違いにより、大きな差は見られなかった。



問 13 仙台市水道局の広報や各種取組で知っているもの × 問 29 年齢

○ 仙台市水道局の広報や各種取組で知っているものについては、「広報紙（仙台の水道 H₂O）」や「検針票（水道ご使用水量等のお知らせ）の裏面」が「30 歳代」以上の世代で 40%以上となっており、それ以外の広報について知っている割合は 40%未満となっている。

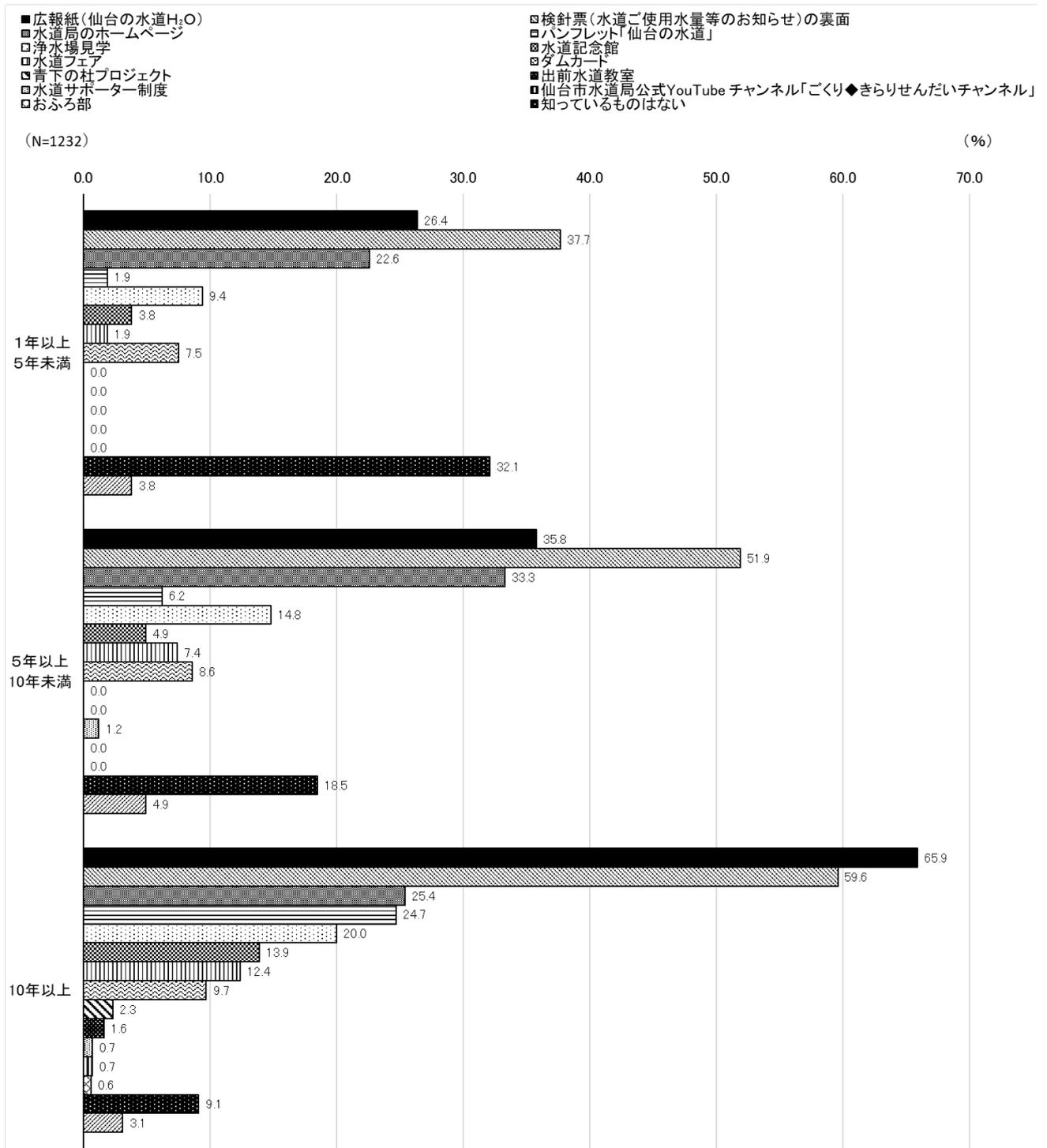
「29 歳以下」の 42.9%においては、「知っているものはない」と回答している。



問 13 仙台市水道局の広報や各種取組で知っているもの × 問 33 居住年数

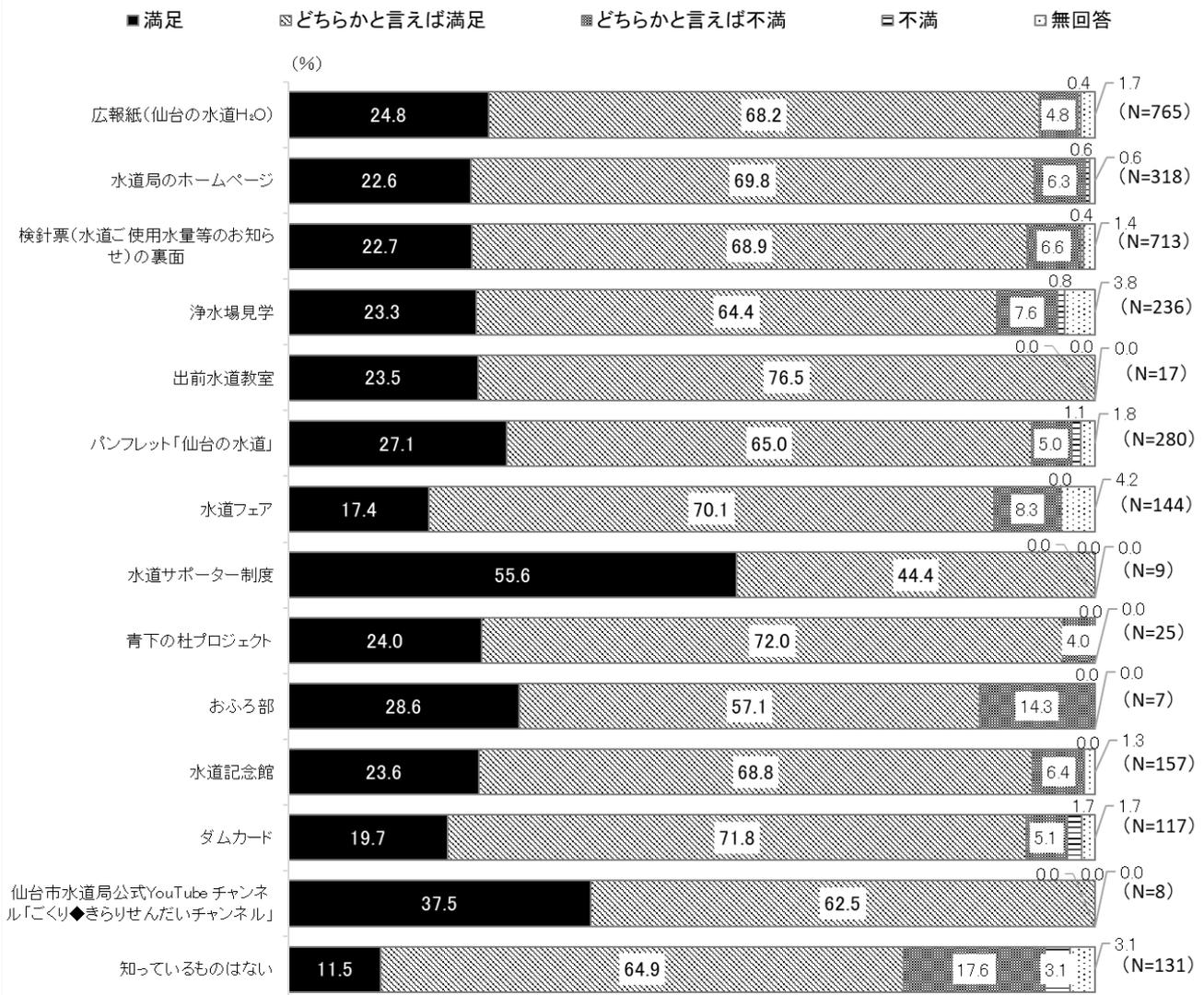
○ 仙台市水道局の広報や各種取組「広報誌（仙台の水道 H2O）」を知っているお客さまについては、居住年数が長くなるほど多くなっているが、居住年数が「1年以上5年未満」及び「5年以上10年未満」では40%未満となっており、「10年以上」では65.9%となっている。

「検針票（水道ご使用水量等のお知らせ）の裏面」については、居住年数が長くなるほど多くなっているが、居住年数が「1年以上5年未満」では37.7%となっており、「5年以上10年未満」及び「10年以上」では50%代となっている。



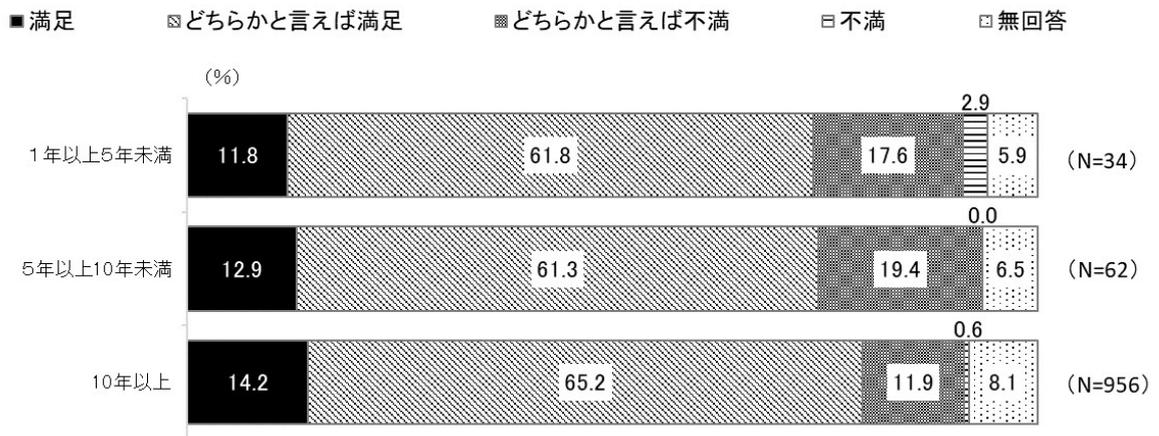
問 13 仙台市水道局の広報や各種取組で知っているもの × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局の広報や各種取組を「知っているものはない」との回答において、最も割合が低くなっている。



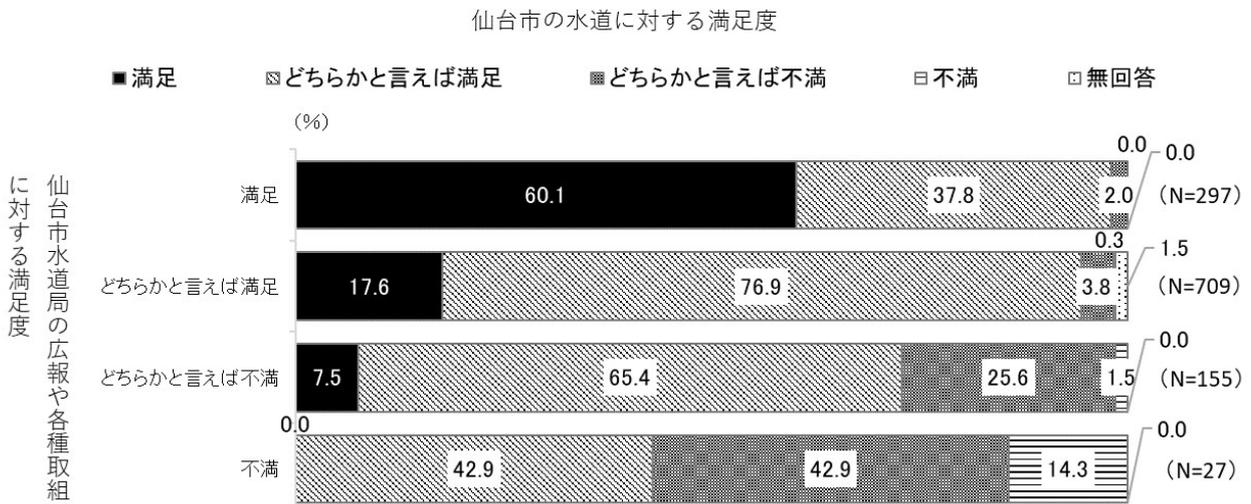
問 14 仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度 × 問 33 居住年数

○ 仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度については、居住年数による大きな差は見られなかった。



問 14 仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度 × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

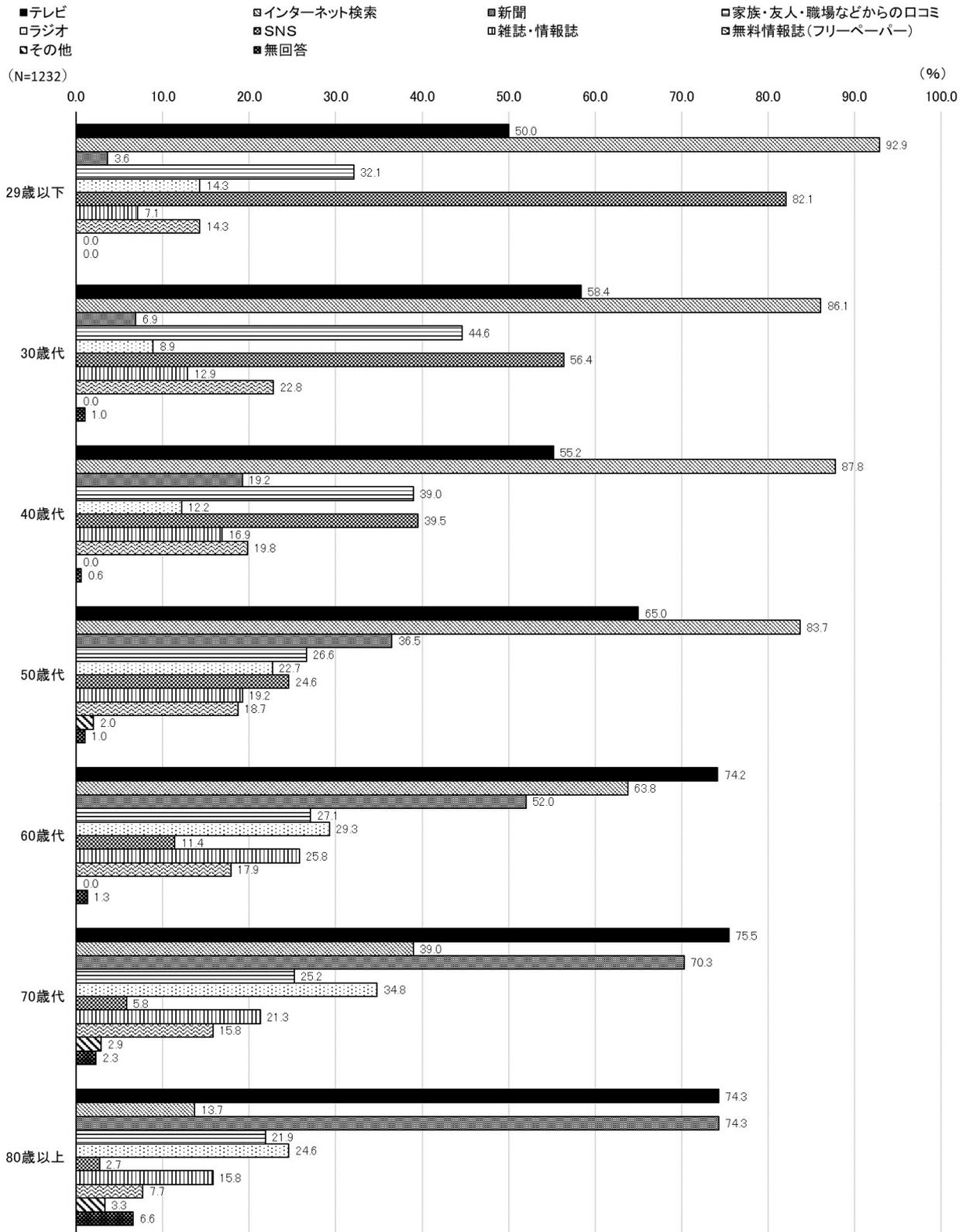
○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度が高いほど、割合が高くなっている。



問 16 知りたい情報の入手方法 × 問 29 年齢

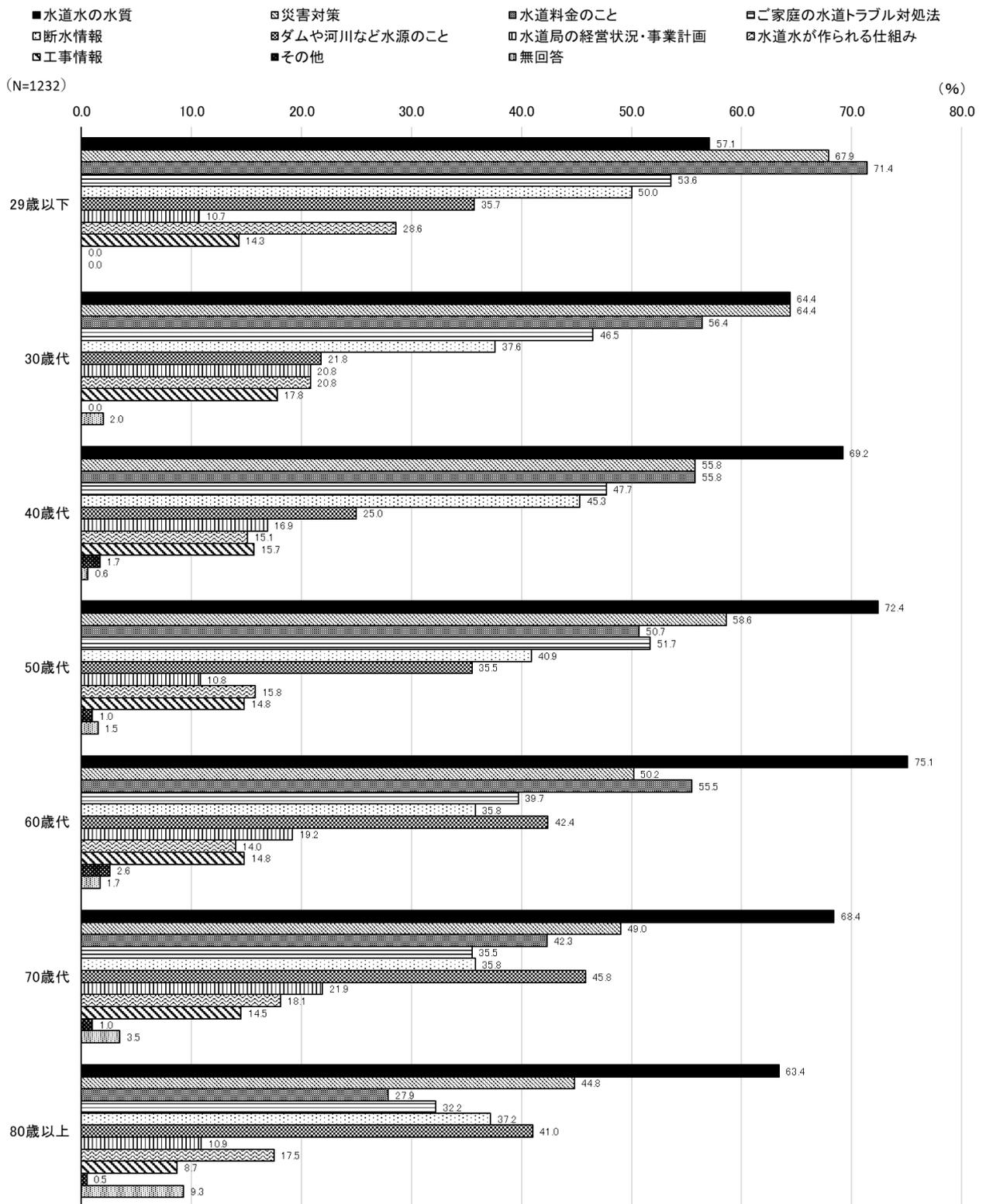
○ 知りたい情報の入手方法「インターネット検索」や「SNS」については、年齢が低いほど、割合が高くなっている。

知りたい情報の入手方法「テレビ」については、すべての年齢で 50%を超えているほか、「新聞」「ラジオ」については、年齢が高いほど割合が高くなっている。



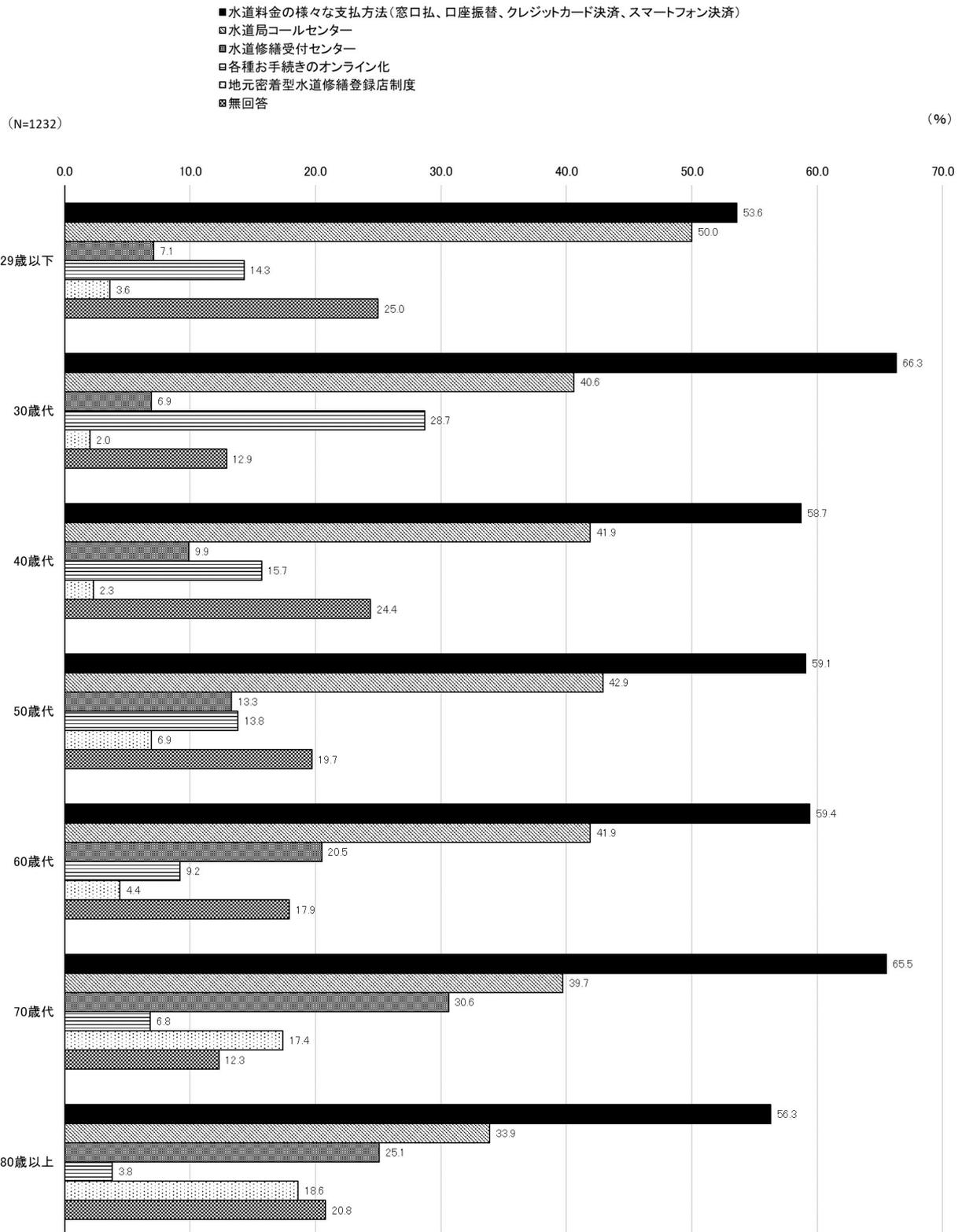
問17 水道のことで知りたいこと × 問29 年齢

- 水道のことで知りたいこと「水道水の水質」については、全ての年齢において、50%以上となっている。
 「災害対策」については、「29歳以下」や「30歳代」で60%以上となっているが、「40歳代」以上では、年齢が上がるにつれて減少する傾向となっている。
 「料金」については、「29歳以下」の割合が最も高く、年齢が上がるにつれて減少する傾向となっている。



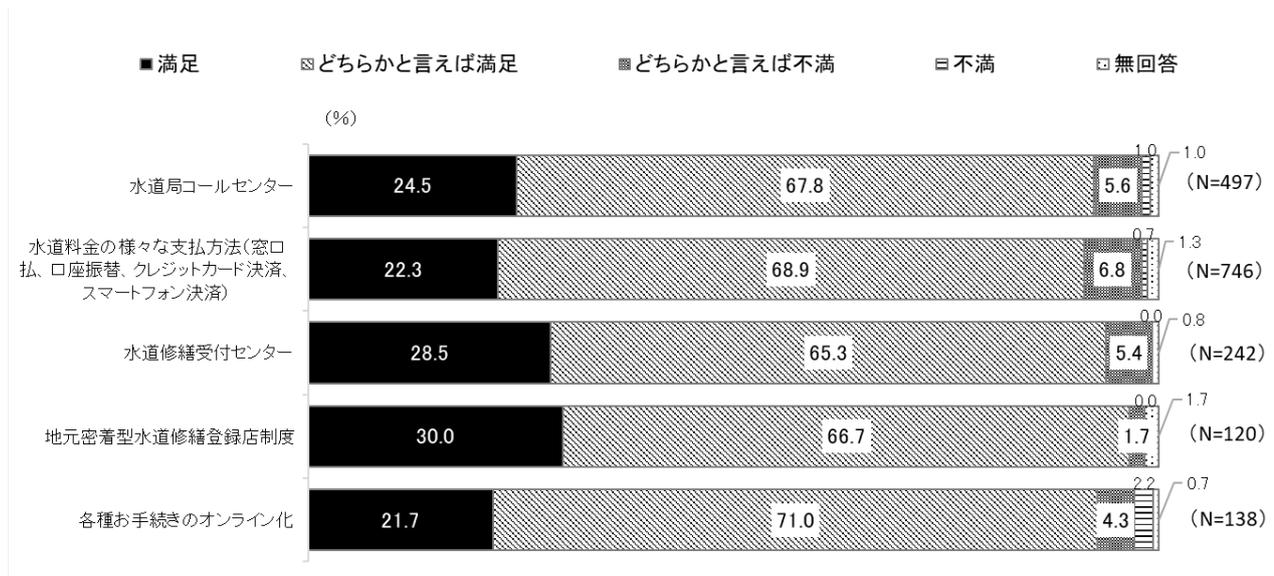
問 18-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること × 問 29 年齢

○ 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること「水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）」については、全て年齢で50%以上となっている。



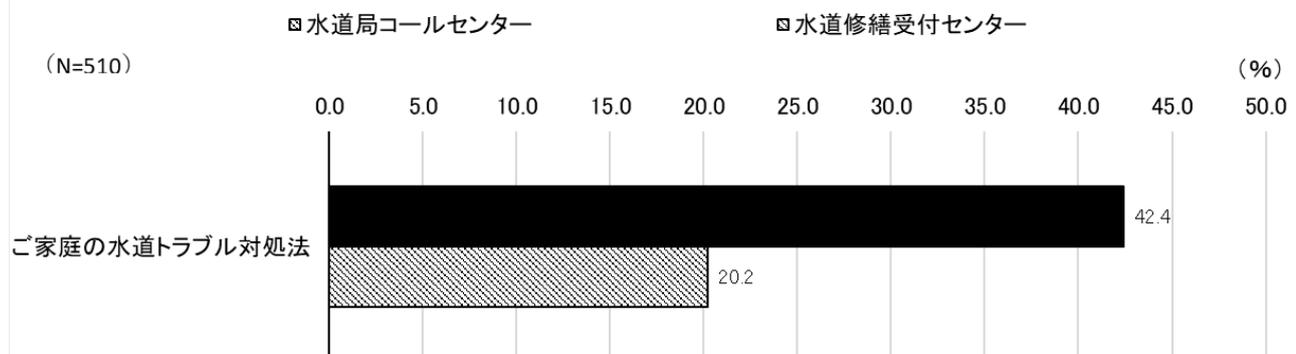
問 18-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

- 仙台市水道局の広報や各種取組に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていることの違いにより、大きな差は見られなかった。



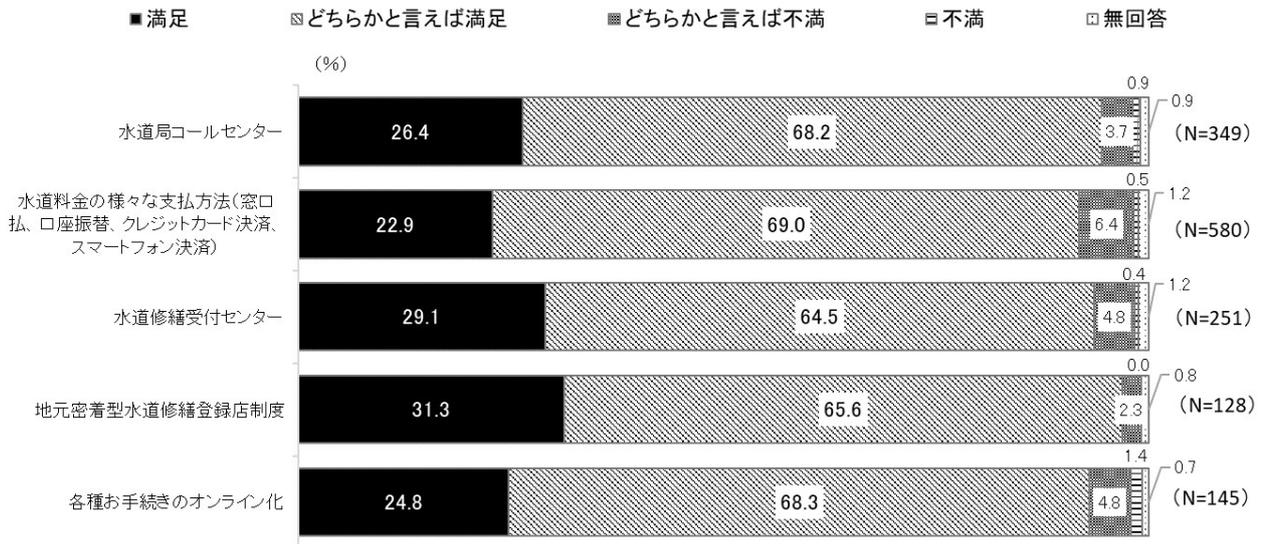
問 18-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていること × 問 17 水道のことで知りたいこと

- 「ご家庭の水道トラブル対処法」のことを知りたいお客さまにおいて、仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で知っていることは、「水道局コールセンター」が 42.4%となっており、「水道修繕受付センター」が 20.2%となっている。



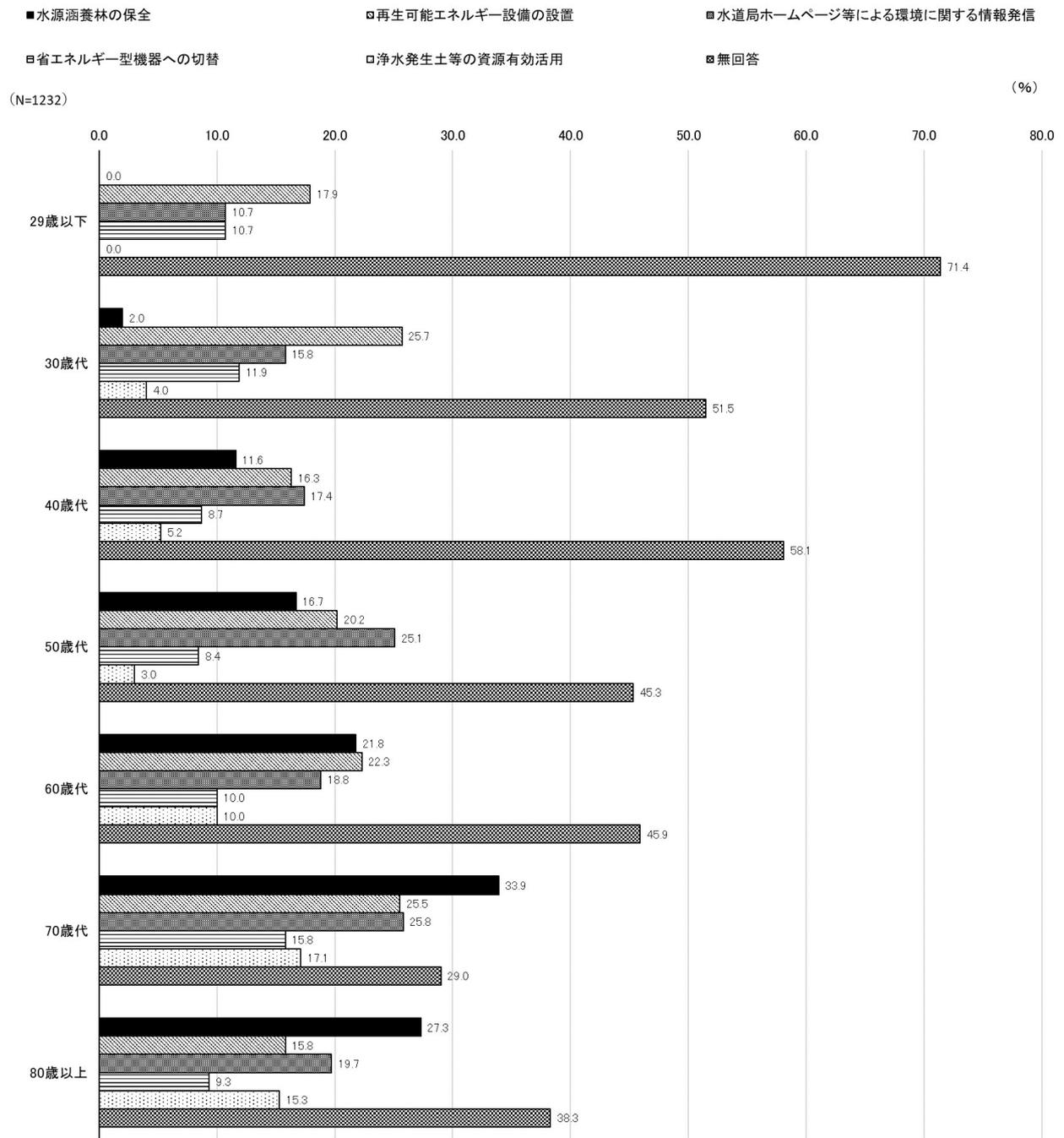
問 18-2 仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で満足していること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局のお客さまサービス向上の取組で満足していることの違いにより、大きな差は見られなかった。



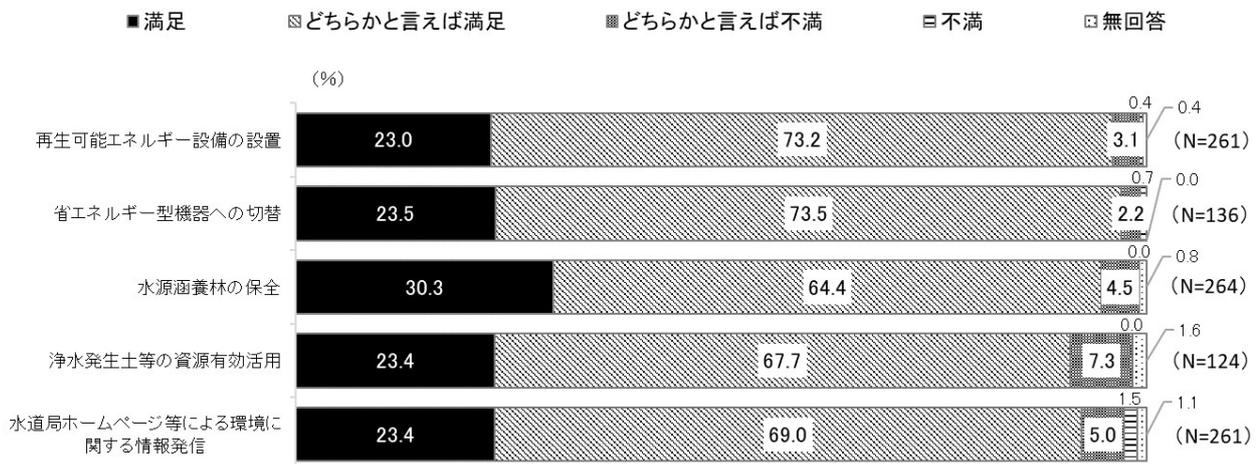
問 20-1 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていること × 問 29 年齢

○ 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていることについては、全て年齢において、40%未満となっている。



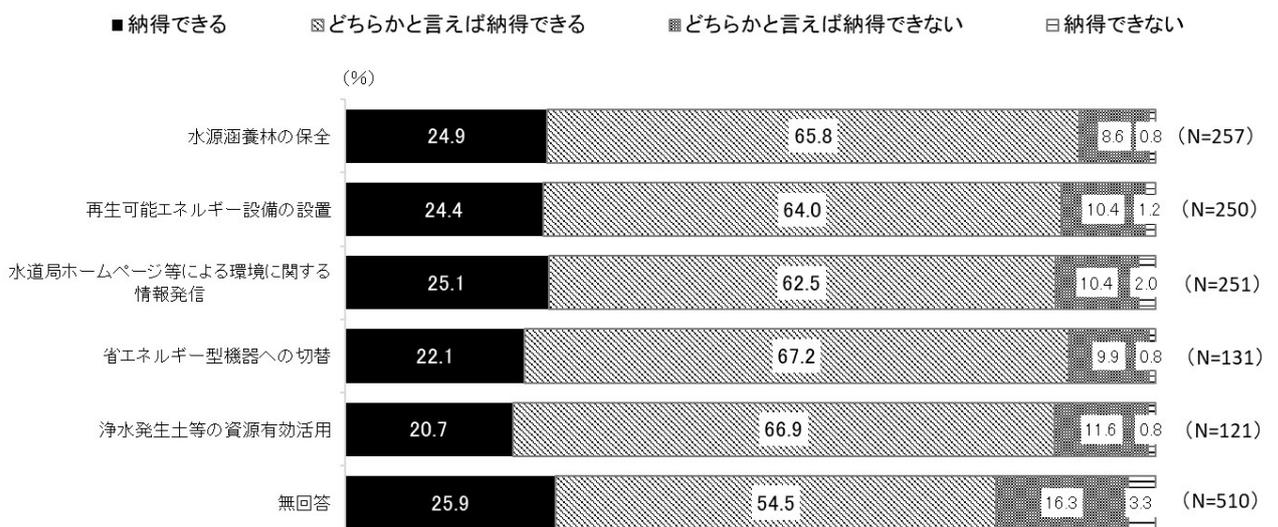
問 20-1 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていることの違いにより、大きな差は見られなかった。



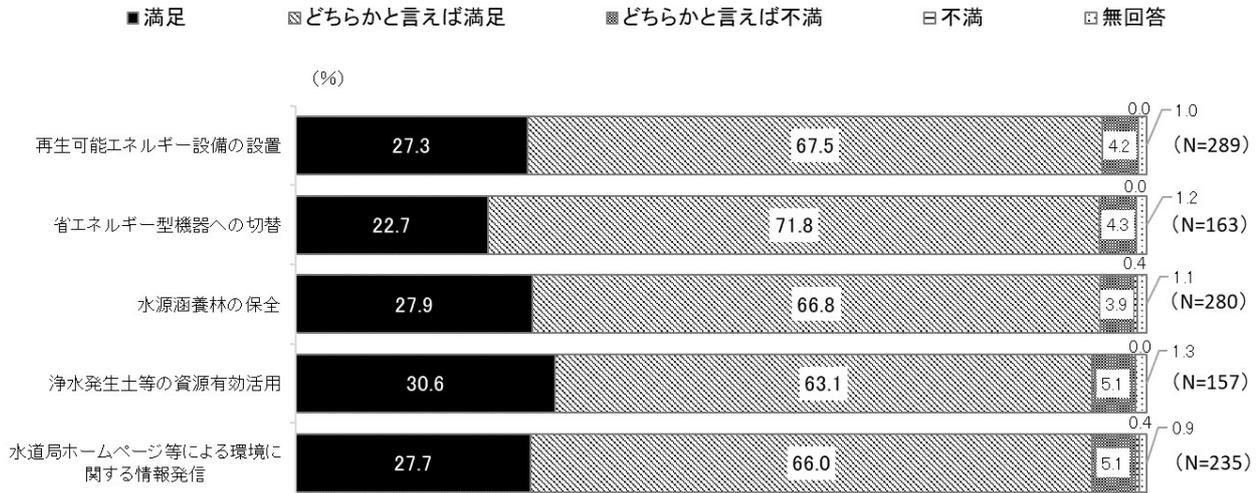
問 20-1 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で知っていること × 問 25 現在の水道料金に対する納得感

○ 仙台市水道局が行っている環境対策の取組を知っているお客さまについては、少ないほか、無回答が多いため、水道料金に対する満足度との関係性は読み取れない。



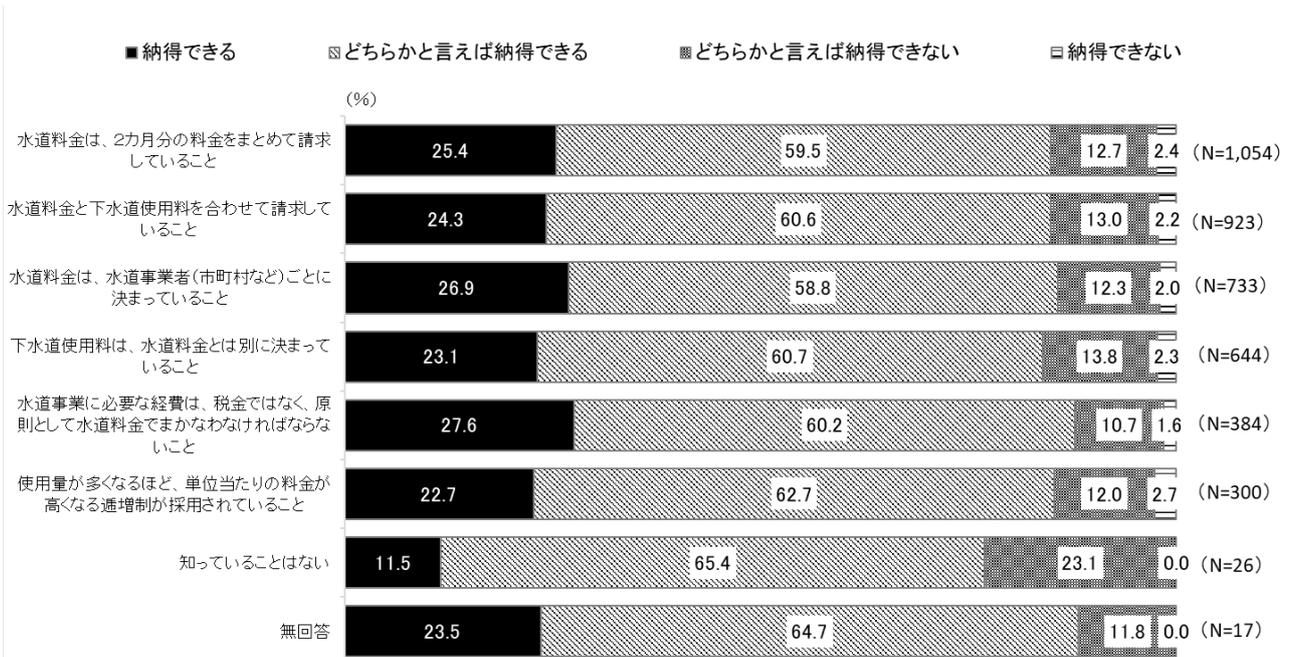
問 20-2 仙台市水道局が行っている環境対策の取組で満足していること × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、仙台市水道局が行っている環境対策の取組で満足していることの違いにより、大きな差は見られなかった。



問 22 仙台市の水道料金の仕組みで知っていること × 問 25 現在の水道料金に対する納得感

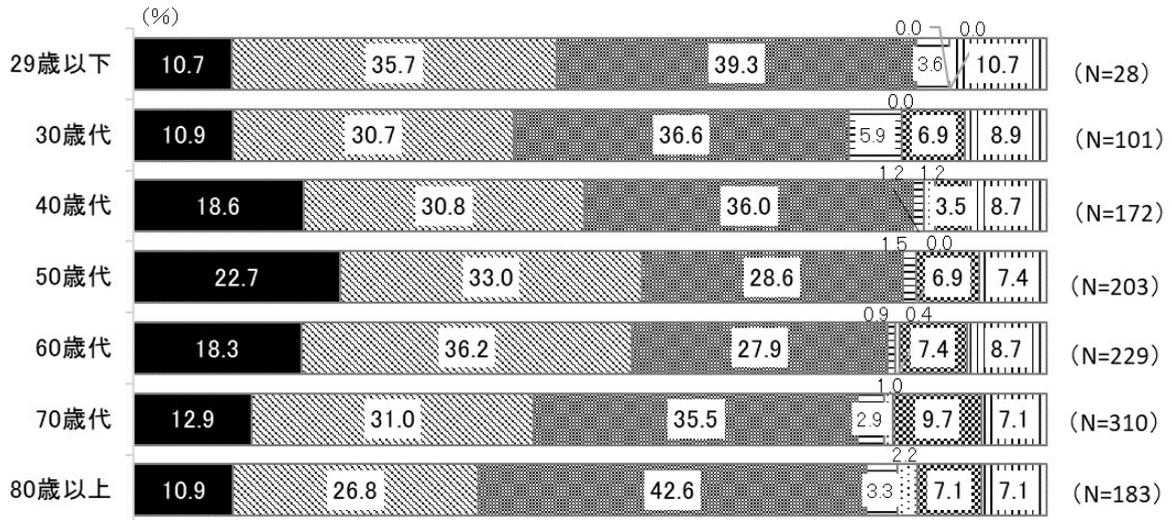
○ 現在の水道料金に対する納得感「納得できる」と「どちらかと言えば納得できる」を合わせた『納得』については、仙台市の水道料金の仕組みで知っていることにより、大きな差は見られなかったが、『納得』については、「知っていることはない」が少なくなっている。



問 24 自宅の水道料金に対する評価 × 問 29 年齢

○ 自宅の水道料金に対する評価「高い」と「どちらかと言えば高い」を合わせた『高い』については、「80歳以上」が37.7%と最も低く、50歳代が55.7%と最も高くなっており、それ以外の年齢においては、50%前後となっている。

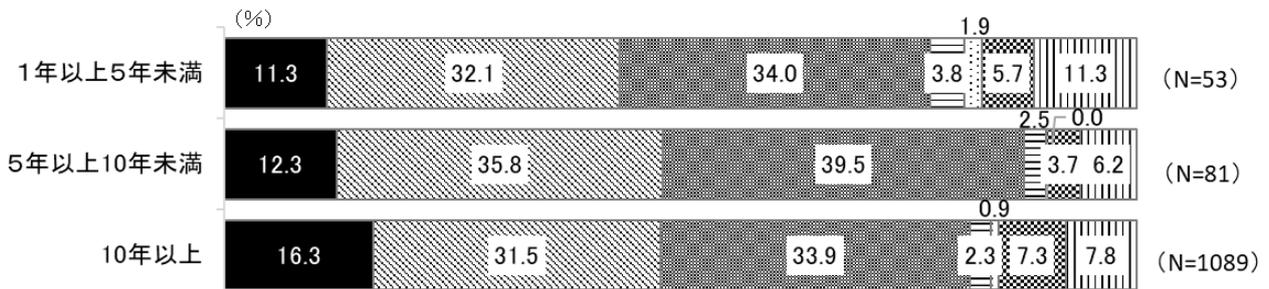
■高い ▨どちらかと言えば高い ■妥当 □どちらかと言えば安い □安い ▩わからない・どちらとも言えない □無回答



問 24 自宅の水道料金に対する評価 × 問 33 居住年数

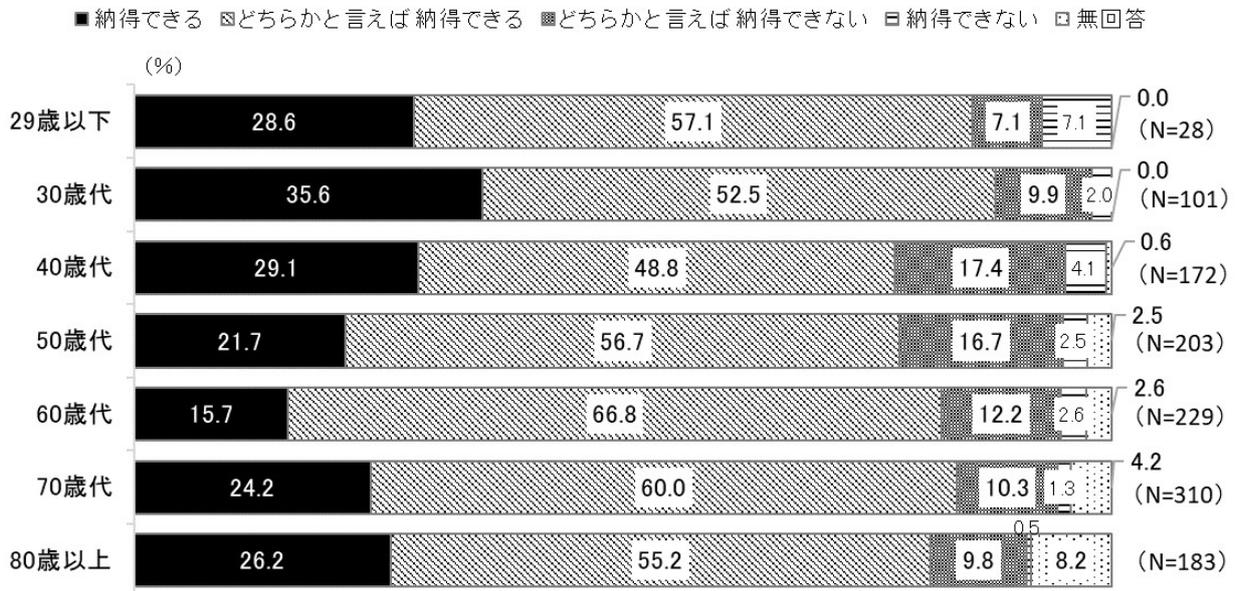
○ 自宅の水道料金に対する評価「高い」と「どちらかと言えば高い」を合わせた『高い』については、居住年数の違いにより、大きな差は見られなかった。

■高い ▨どちらかと言えば高い ■妥当 □どちらかと言えば安い □安い ▩わからない・どちらとも言えない □無回答



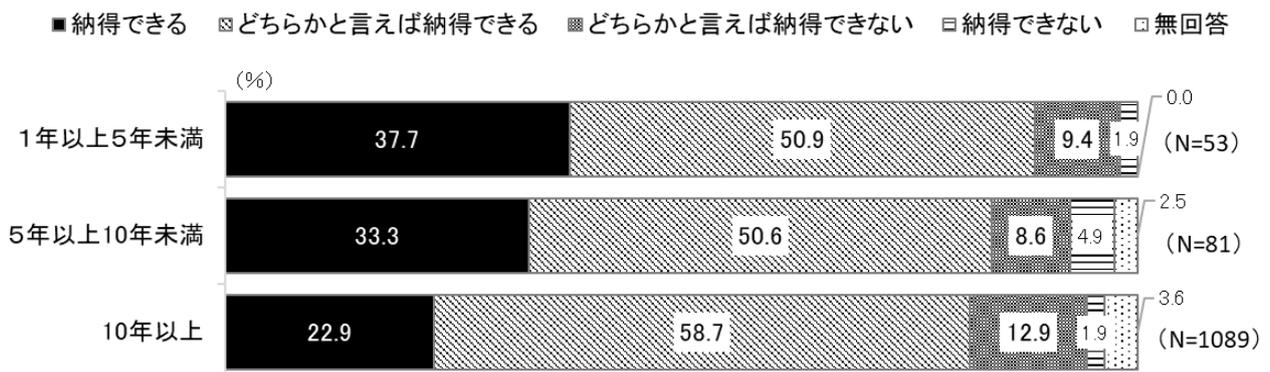
問 25 現在の水道料金に対する納得感 × 問 29 年齢

○ 現在の水道料金に対する納得感「納得できる」と「どちらかと言えば納得できる」を合わせた『納得できる』については、いずれの年齢においても70%以上となっている。



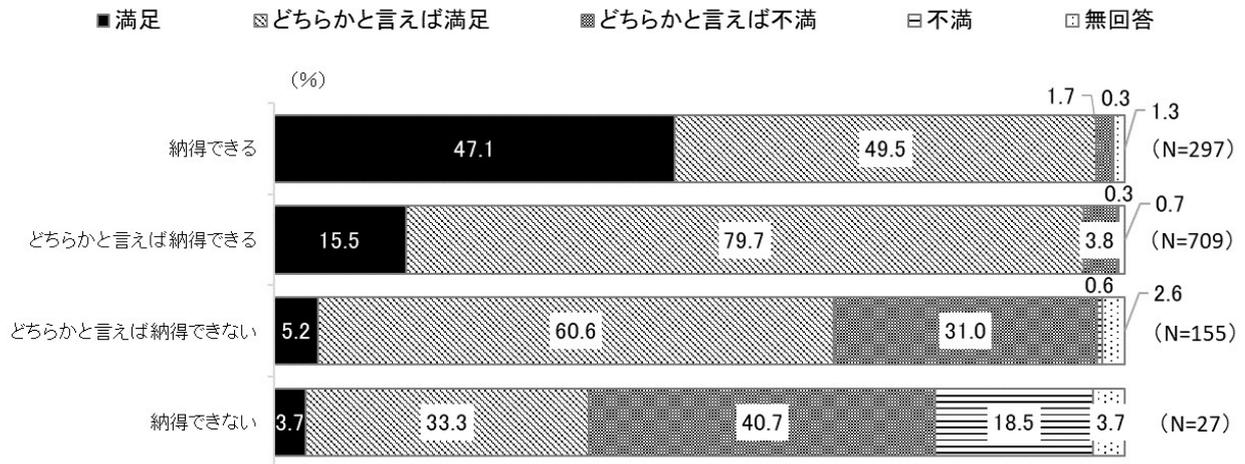
問 25 現在の水道料金に対する納得感 × 問 33 居住年数

○ 現在の水道料金に対する納得感「納得できる」と「どちらかと言えば納得できる」を合わせた『納得できる』については、居住年数の違いにより、大きな差は見られなかったが、「納得できる」については、居住年数が長くなるにつれて、少なくなる傾向となっている。



問 25 現在の水道料金に対する納得感 × 問 27 仙台市の水道に対する満足度

○ 仙台市の水道に対する満足度「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせた『満足』については、現在の水道料金に対する納得感が高いほど、割合が高くなっている。



IV 資料編

1 調査票

アンケート

1. 【仙台市の水道水】について、おたずねします。

問1 あなたは、仙台市の水道水の味について、日頃どのように感じていますか。 (〇は1つだけ)

1. おいしい 2. どちらかと言えばおいしい 3. どちらかと言えばおいしくない 4. おいしくない 5. 水道水を飲まないからわからない

問3へ

問2へ

<問1で、「5. 水道水を飲まないからわからない」と回答した方へ>

問2 あなたが、水道水を飲まない理由は、何ですか。 (〇はいくつでも)

1. 水道水を飲む習慣がない 2. 安全性に不安がある 3. 味がおいしくない
4. においが気になる 5. ウォーターサーバー (ペットボトルを含む) などの方が便利
6. その他 ()

<全員の方へ>

問3 あなたは、水道水の水質について、日頃どのように感じていますか。 (〇は1つだけ)

1. 安心 2. どちらかと言えば安心 3. どちらかと言えば不安 4. 不安

問5へ

問4へ

<問3で、「3. どちらかと言えば不安」、「4. 不安」と回答した方へ>

問4 あなたは、水道水の水質について何に不安を感じていますか。 (〇はいくつでも)

1. 味 2. におい 3. 放射性物質や化学物質による汚染
4. ダムや河川など水源の水質悪化 5. 水道管や浄水場などの老朽化による水質悪化
6. 貯水槽の管理状況 (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、マンションなど一部の建物に設置されています)
7. その他 ()

<全員の方へ>

問5 あなたは、主にどのようなものを飲んでいますか。 (〇は1つだけ)

1. 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)
2. 水道水を浄水器などを通して飲んでいる
3. 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
4. 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
5. その他 ()

問6-1 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

あなたが知っていることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

問6-2 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

あなたが満足していることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

問6-3 仙台市水道局では、安全でおいしい水を届けるために様々な取組や水道水のPRを行っています。

あなたが期待していることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

1. 仙台市独自の水質目標に基づく水質管理
2. 関係者との連携による水源地周辺の植樹や清掃活動等の水源保全
3. 水源から蛇口までの様々なリスク管理や対応をまとめた水安全計画の推進
4. 水道水の安全性・おいしさ等の広報

問7-1 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対するあなたの

全体的な満足度はいかがですか。 (〇は1つだけ)

1. 満足
2. どちらかと言えば満足
3. どちらかと言えば不満
4. 不満

問7-2 仙台市水道局の安全でおいしい水をお届けするための様々な取組や水道水のPRに対するあなたの

今後の期待度はいかがですか。 (〇は1つだけ)

1. 積極的に取り組むべき
2. いままで通りでよい
3. 他の事業を優先すべき

2. 【災害時の備え】について、おたずねします。

問8 災害時に備えて、ご自宅で行っている水に関する取組はどれですか。 (〇はいくつでも)

1. 飲料水を備蓄している (ペットボトルなど) → 問9へ
 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. 給水を受けられる場所を確認している
 4. 給水を受けるための水の運搬用具を準備している (ポリタンク、リュック、キャリーなど)
 5. 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)
 6. その他 ()
 7. 備えは何もしていない → 次ページの問10へ
- (2.~6.と回答の方は) 次ページの問11-1へ

<問8で「1. 飲料水を備蓄している (ペットボトルなど)」と回答した方へ>

問9 何日分の飲料水を備蓄していますか。(人が1日に必要とされている水分は1人で約3リットルとされています)

(〇は1つだけ)

1. 1日分程度
2. 3日分程度
3. 5日分程度
4. 7日分程度
5. 8日以上

＜問8で「7. 備えは何もしていない」と回答した方へ＞

問 10 水に関する災害時の備えを、何もしていない理由は何ですか。 (〇はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. 手間がかかるから | 2. お金がかかるから |
| 3. 保管する場所がないから | 4. 保管する必要性を感じていないから |
| 5. 断水になった経験がないから | |
| 6. その他 () | |

＜全員の方へ＞

問 11-1 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

あなたが知っていることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 ※1 |
| 3. 災害時給水栓の設置 ※2 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

※1 水系の二系統化：給水するためのルートを複数確保しています。

※2 災害時給水栓の設置：地域の皆さまが自ら給水所を開設できる災害時給水栓を指定避難所等に設置しています。

問 11-2 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

あなたが満足していることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 |
| 3. 災害時給水栓の設置 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

問 11-3 仙台市水道局では、震災の経験を踏まえた様々な災害対策に取り組んでいます。

あなたが期待していることは、どれですか。 (〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. 施設や管路の更新・耐震化 | 2. 水系の二系統化 |
| 3. 災害時給水栓の設置 | 4. 非常用自家発電設備や燃料タンク増設等の長期停電対策 |
| 5. 地域や他都市と連携した防災訓練の実施 | 6. 他都市や関係事業者との災害時応援協定等の締結 |
| 7. 水の備蓄など災害への備えに関する広報活動 | |

問 12-1 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。

(〇は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

問 12-2 仙台市水道局の災害対策の様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。

(〇は1つだけ)

- | | | |
|---------------|--------------|---------------|
| 1. 積極的に取り組むべき | 2. いままで通りでよい | 3. 他の事業を優先すべき |
|---------------|--------------|---------------|

3. 水道局の広報について、おたずねします。

問 13 あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組のうち、知っているものはどれですか。 (〇はいくつでも)

- | | | |
|----------------------------------------------|---------------|----------------------------|
| 1. 広報紙 (仙台の水道 H ₂ O) | 2. 水道局のホームページ | 3. 検針票 (水道ご使用水量等のお知らせ) の裏面 |
| 4. 浄水場見学 | 5. 出前水道教室 | 6. パンフレット「仙台の水道」 |
| 7. 水道フェア | 8. 水道サポーター制度 | 9. 青下の杜プロジェクト |
| 10. おふる部 | 11. 水道記念館 | 12. ダムカード |
| 13. 仙台市水道局公式 YouTube チャンネル「ごくり◆きらりせんたいチャンネル」 | | |
| 14. 知っているものはない → 問 16 へ | | |

<問 13 で「1.」～「13.」を選んだ方へ>

問 14 あなたは、仙台市水道局の広報や各種取組について、どの程度満足していますか。 (〇は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

↓
問 16 へ

↓
問 15 へ

<問 14 で「3. どちらかと言えば不満」、「4. 不満」と回答した方へ>

問 15 あなたが、仙台市水道局の広報や各種取組について、不満を感じる理由は、どれですか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 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 () | |

<全員の方へ>

問 16 あなたは、水道のことに限らず、知りたい情報を何から入手していますか。 (〇はいくつでも)

- | | | | |
|---------------------|-----------|--------------------|--------------|
| 1. テレビ | 2. ラジオ | 3. 新聞 | 4. インターネット検索 |
| 5. 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 () | |

問 17 あなたが、水道のことで知りたいことは何ですか。 (〇はいくつでも)

- | | | |
|------------------|------------|------------------|
| 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 | 6. 断水情報 |
| 7. ご家庭の水道トラブル対処法 | 8. 水道料金のこと | 9. 水道局の経営状況・事業計画 |
| 10. その他 () | | |

4. 水道局のサービス向上の取組について、おたずねします。

問 18-1 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

あなたが、知っていることはどれですか。

(〇はいくつでも)

1. 水道局コールセンター
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）
3. 水道修繕受付センター ※1
4. 地元密着型水道修繕登録店制度 ※2
5. 各種お手続きのオンライン化

※1 水道修繕受付センター：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。

※2 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 18-2 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

あなたが、満足していることはどれですか。

(〇はいくつでも)

1. 水道局コールセンター
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）
3. 水道修繕受付センター
4. 地元密着型水道修繕登録店制度
5. 各種お手続きのオンライン化

問 18-3 仙台市水道局では、お客さまサービス向上のために様々な取組を行っています。

あなたが、期待していることはどれですか。

(〇はいくつでも)

1. 水道局コールセンターのサービス向上
2. 水道料金の様々な支払方法（窓口払、口座振替、クレジットカード決済、スマートフォン決済）の充実
3. 水道修繕受付センターのサービス向上
4. 地元密着型水道修繕登録店制度の充実
5. 各種お手続きオンライン化の充実

問 19-1 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度は
いかがですか。

(〇は1つだけ)

1. 満足
2. どちらかと言えば満足
3. どちらかと言えば不満
4. 不満

問 19-2 仙台市水道局のお客さまサービス向上のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度は
いかがですか。

(〇は1つだけ)

1. 積極的に取り組むべき
2. いままで通りでよい
3. 他の事業を優先すべき

5. 水道局の環境対策の取組について、おたずねします。

問 20-1 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

あなたが知っていることは、どれですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| 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 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 ※ |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

※ 浄水発生土等の資源有効活用：浄水場において水道水をつくる過程で発生した浄水発生土を園芸用土に再利用する等の有効活用を図っています。

問 20-2 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

あなたが満足していることは、どれですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 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 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

問 20-3 仙台市水道局では、環境対策のための様々な取組を行っています。

あなたが期待していることは、どれですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. 再生可能エネルギー設備設置の拡充 | 2. 省エネルギー型機器への切替 |
| 3. 水源涵養林の保全 | 4. 浄水発生土等の資源有効活用 |
| 5. 水道局ホームページ等による環境に関する情報発信 | |

問 21-1 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの全体的な満足度はいかがですか。

(○は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

問 21-2 仙台市水道局の環境対策のための様々な取組に対するあなたの今後の期待度はいかがですか。

(○は1つだけ)

- | | | |
|---------------|--------------|---------------|
| 1. 積極的に取り組むべき | 2. いままで通りでよい | 3. 他の事業を優先すべき |
|---------------|--------------|---------------|

6. 水道料金について、おたずねします。

問 22 仙台市の水道料金の仕組みで、あなたが知っていることはどれですか。 (○はいくつでも)

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. 下水道使用料は、水道料金とは別に決まっていること
4. 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
5. 水道料金は、2カ月分の料金をまとめて請求していること
6. 使用量が多くなるほど、単位当たりの料金が高くなる逦増制が採用されていること
7. 知っていることはない

問 23 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）がどのくらいご存知ですか。 (○は1つだけ)

- | | | |
|--------------------------|--------|----------|
| 1. 知っている | —————→ | } 問 24 へ |
| 2. 上水道と下水道を合わせた金額なら知っている | —————→ | |
| 3. 知らない | —————→ | 問 25 へ |

<問 23 で「1. 知っている」、「2. 上水道と下水道を合わせた金額なら知っている」と回答した方へ>

問 24 あなたは、ご自宅の水道料金（下水道使用料を除く）について、どのように感じますか。 (○は1つだけ)

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

<全員の方へ>

問 25 これまでおたずねした取組や老朽化が進む管路や浄水場等の更新費用等は、お客さまからいただいた水道料金で支えられております。今後も安定的に給水を継続する上で、現在の水道料金に納得できますか。あなたの考えに最も近いものを1つお答えください。 (○は1つだけ)

- | | | |
|-------------------|--------|---------------|
| 1. 納得できる | —————→ | } 次ページの問 27 へ |
| 2. どちらかと言えば納得できる | —————→ | |
| 3. どちらかと言えば納得できない | —————→ | } 問 26 へ |
| 4. 納得できない | —————→ | |

<問 25 で「3. どちらかと言えば納得できない」、「4. 納得できない」と回答した方へ>

問 26 仙台市の水道料金に納得できない理由は、何ですか。 (○は1つだけ)

- | | | |
|--------------------------|---------------------------|------------------|
| 1. 他の公共料金と比べて高いから | 2. 家計に占める割合が高いから | 3. 他の市町村と比べて高いから |
| 4. 2カ月分をまとめて支払う負担感が大きいから | 5. 水質や水道のサービスと比べて高いと感じるから | |

7. 仙台市の水道への総合満足度について、おたずねします。

<全員の方へ>

問 27 あなたは、仙台市の水道に満足していますか。 (〇は1つだけ)

- | | | | |
|-------|---------------|---------------|-------|
| 1. 満足 | 2. どちらかと言えば満足 | 3. どちらかと言えば不満 | 4. 不満 |
|-------|---------------|---------------|-------|

問 28 仙台市水道局に対するご意見・ご要望がございましたら、お聞かせください。

<自由記述>

8. 最後に、お客さまのことについて、おたずねします。

問 29 お客さまのご自身の年齢について、教えてください。 (〇は1つだけ)

- | | | | |
|----------|---------|----------|---------|
| 1. 29歳以下 | 2. 30歳代 | 3. 40歳代 | 4. 50歳代 |
| 5. 60歳代 | 6. 70歳代 | 7. 80歳以上 | |

問 30 お客さまご自身の職業を教えてください。 (〇は1つだけ)

- | | | | |
|----------------------|----------|---------|-------|
| 1. お勤めされている方 (会社員など) | 2. 自営業の方 | 3. 家事専業 | 4. 学生 |
| 5. 無職 (定年退職された方を含む) | | | |

問 31 お客さまの世帯人数を教えてください。 (〇は1つだけ)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人 | 5. 5人以上 |
|-------|-------|-------|-------|---------|

問 32 お客さまのお住いについて、教えてください。 (〇は1つだけ)

- | | | | | |
|--------|---------|--------|--------|----------------|
| 1. 青葉区 | 2. 宮城野区 | 3. 若林区 | 4. 太白区 | 5. 泉区 (富谷市を含む) |
|--------|---------|--------|--------|----------------|

問 33 お客さまが仙台市 (富谷市を含む) に住んでいる年数は通算で何年になりますか。 (〇は1つだけ)

- | | | | |
|---------|-------------|--------------|----------|
| 1. 1年未満 | 2. 1年以上5年未満 | 3. 5年以上10年未満 | 4. 10年以上 |
|---------|-------------|--------------|----------|

問 34 封筒の宛名の下に記載している、あなたの水道番号・棟室番号を記入してください。

なお、水道番号等は謝礼品の抽選にのみ使用し、その他の目的では使用いたしません。

水道番号						棟室番号					

◎アンケートの質問は以上です。ご回答ありがとうございました。

同封の返信用封筒で、11月30日(木)までにご投函ください。(切手不要)