

水道に関するお客さま意識調査結果

平成 31 年 3 月

仙台市水道局

目 次

I. 意識調査結果	1
1. お客さま満足度の向上に向けた分析	1
(1) 調査の目的	1
(2) お客さま満足度に影響する要因	1
(3) 広報と満足度向上の分析	2
2. 本市の特性	8
(1) 水道水質について	8
(2) 水道水の飲み方について	11
(3) 水質向上の取組みについて	14
(4) 災害の備えについて	16
(5) サービス向上について	23
(6) 環境対策について	25
(7) 広報について	26
(8) 水道料金について	31
3. 総合的な満足度に関する要因の分析	35
(1) 総合的な満足度（問 24）を決定する要因	35
(2) 水道水のおいしさ（問 1）、安心感（問 2）、不安要素（問 3）を決定する要因	39
II. 調査概要	42
(1) 調査方法	42
(2) 回収結果	43
(3) 留意事項	43
(4) 調査票	44

I.意識調査結果

1.お客さま満足度の向上に向けた分析

(1) 調査の目的

1) 現行計画の総括を踏まえた今後の課題

現行計画である仙台市水道事業基本計画を総括したところ、次のような課題があり、今後の施策に活かす必要がある。

- ・水道モニターや各種イベント参加者等からご意見をいただいていたものの、大規模なお客さまアンケートが長年実施されていなかったことから、お客さまの声を幅広く収集することができていなかった。
- ・本市の水道水は、徹底した水質管理により、高い安全性や美味しさを確保していることをお客さまにもっとPRすることが必要と考えられる。

2) 今後の事業の視点と意識調査の位置づけ

1) を受けて、『お客さまの理解を得る』という視点」が重要との認識に至ったところである。

「お客さまの理解を得る」という視点

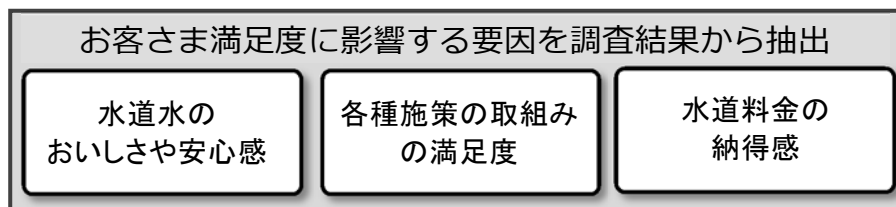
■長期的に見ると、水道料金のあり方の検討は避けられない見込みであることから、今後は、これまで以上にお客さまに水道局の取組みを分かりやすく伝え、料金負担に対するご理解をいただく必要がある。

⇒お客さまアンケートの結果を分析し、次期基本計画では、お客さまとのコミュニケーション強化について重点的に取り組む必要がある。

したがって、次期基本計画に「お客さまの理解を得る」という視点を取り入れる必要があることから、今回の意識調査を実施したものである。

(2) お客さま満足度に影響する要因

意識調査のクロス集計結果から、お客さま満足度に影響する要因は以下のとおりとなっている。

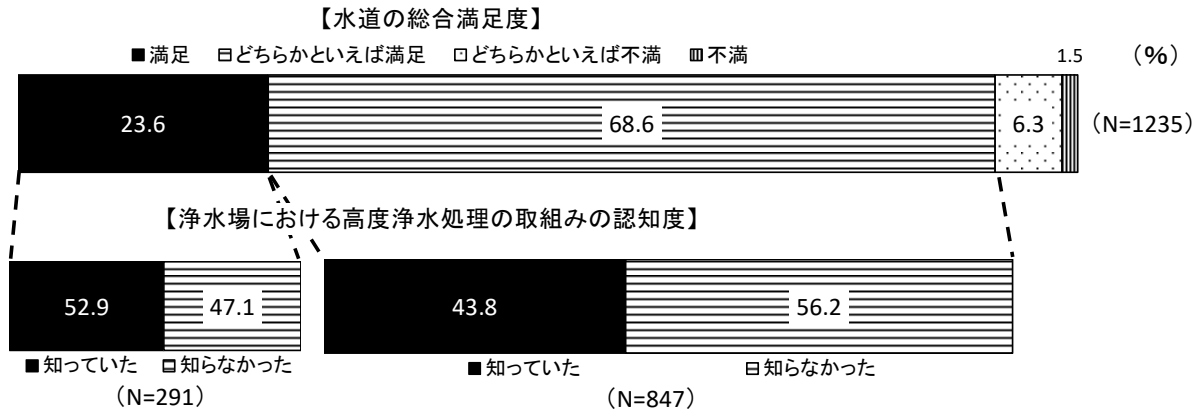


※詳細は3.(1)参照。

(3) 広報と満足度向上の分析

ある施策の満足度が低い場合、施策そのものの満足度が低い方と、そもそもこういった施策に取り組んでいること自体を知らないため、満足度が低い方がいると想定される。

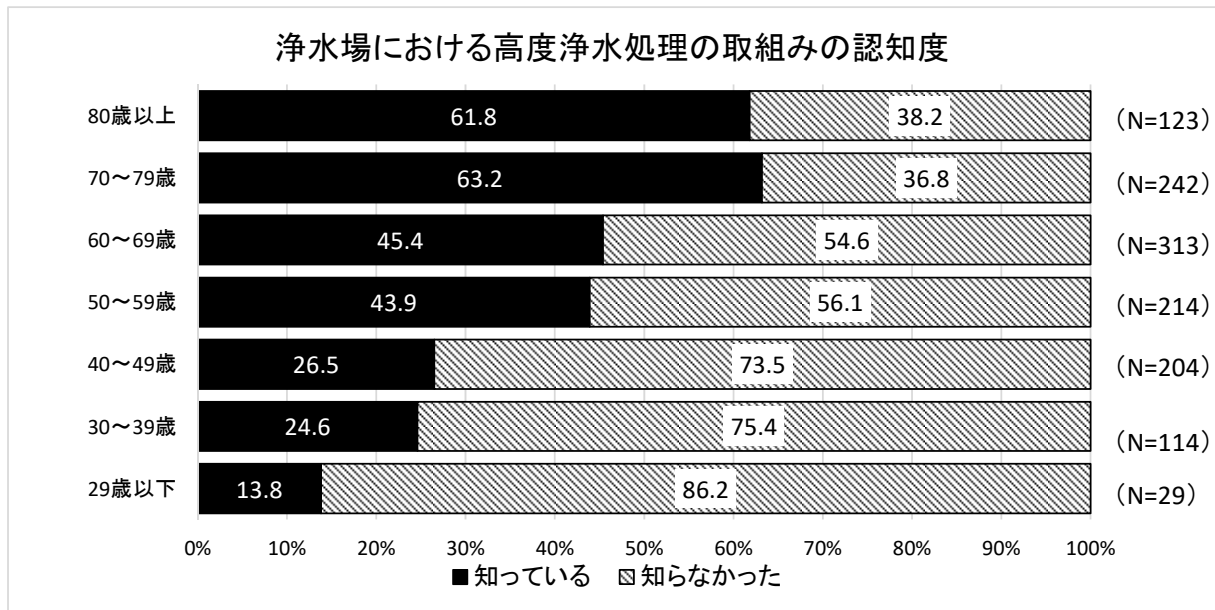
浄水場における高度浄水処理の取組みへの認知度を例に示す。



この結果によると、約 9 割のお客さまが、本市の水道に概ね満足（満足、どちらかといえば満足の合計）と回答しているが、満足しているお客さまでも、高度浄水処理の取組みについて知らなかったという回答が多かった。

これは、他の施策においても見られる傾向であり、事業の内容を十分ご理解いただいた上で、満足度を向上させる必要があり、事業の認知度を向上させる広報が重要と考えられる。

次に、年齢と施策の認知度について、同様に、浄水場における高度浄水処理の取組みを例に示す。



この結果によると、年齢が下がるにつれて水道局の施策の認知度が下がる傾向があり、漠然としたイメージで満足とご判断いただいている方もいることが想定される。

これは他の施策においても見られる傾向であり、若年層を中心に、水道局の各種施策の取組みをご理解いただいたうえで満足いただけるよう、広報活動に積極的に取り組む必要がある。

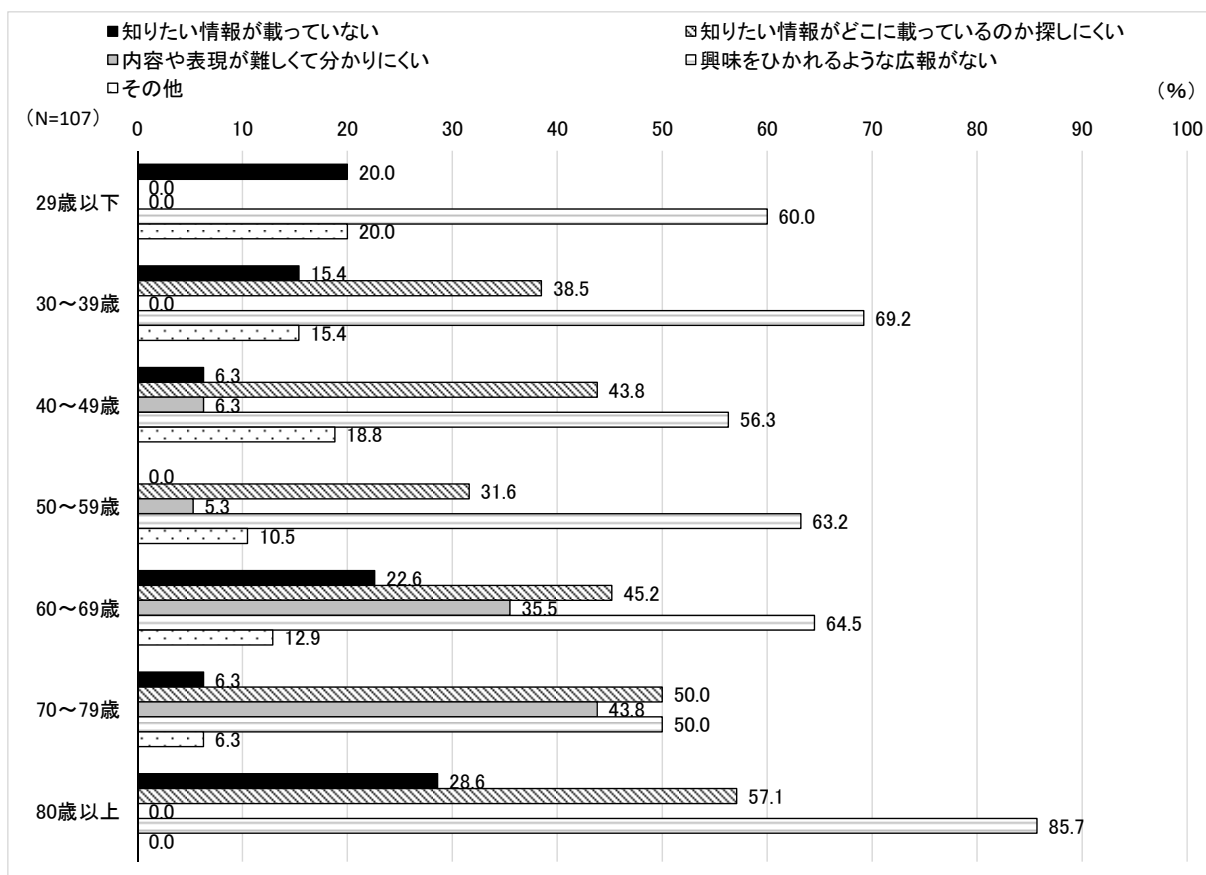
そこで、今回の意識調査から抽出された水道局の広報についての課題を以下に示す。

■ 広報に不満をお持ちの方の理由としては、すべての世代で「興味をひかれる広報がない」が1位となっている。

■ 水道局の広報や各種取組みについて、「知っているものはない」と回答した方の割合が、29歳以下で約3割、30～39歳で約2割となっている。

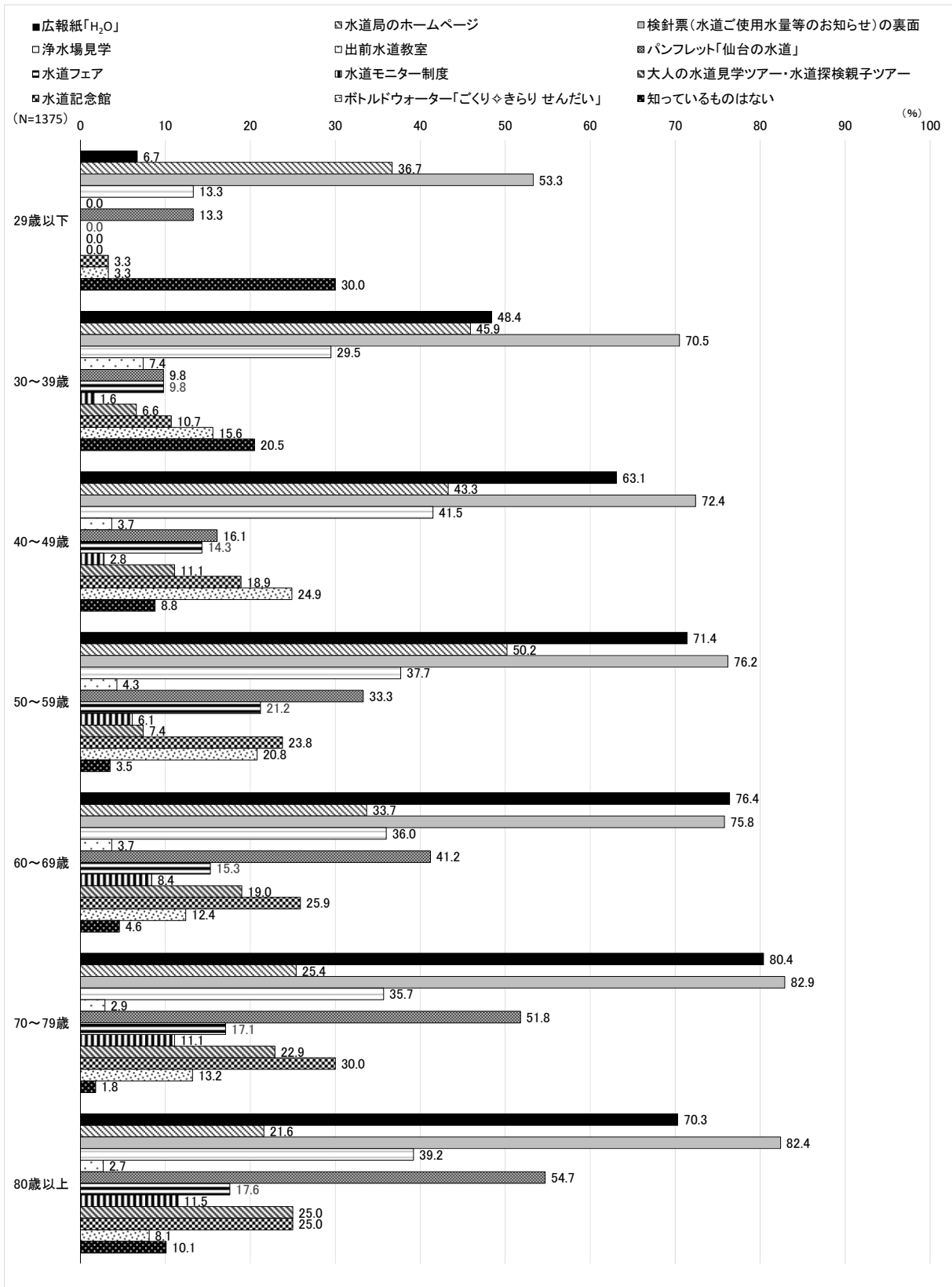
⇒ (課題) そもそも水道に興味がない若年層へどうアプローチするか。

【問 27×問 13】「年齢」×「広報について不満を感じる理由」



・ 広報について不満を感じている方は、いずれの世代においても、その理由について、興味をひかれるような広報がないと回答した方の割合が最も高かった。

【問 27×問 11】「年齢」×「水道局の広報や各種取組みについて知っているもの」

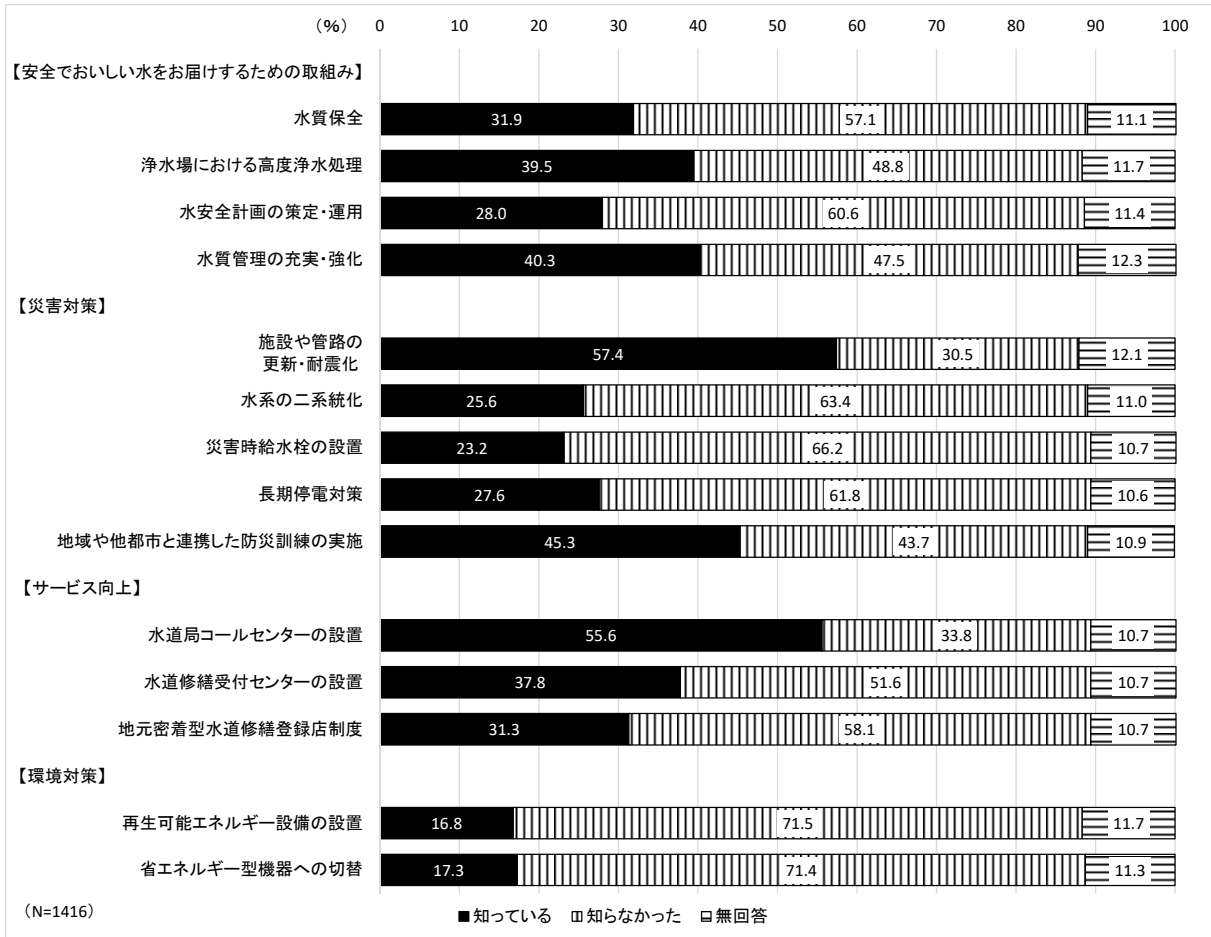


- 年齢層が高い世代では、広報紙「H₂O」、検針票の裏面、パンフレット「仙台の水道」、水道モニター制度、大人の水道見学ツアー・水道探検親子ツアー、水道記念館といった広報の取組みについて、知っていると回答した方の割合が高くなっていた。
- 年齢層が低くなるにつれて、広報の取組みに関する認知度が減少する傾向があり、特に 39 歳以下では、知っているものはないと回答した方の割合が高かった。

■各種施策の取組みについて、認知度が高いもので約6割、低いものだと約2割となっているが、多くのお客さまが満足だと感じている。

⇒(課題) 施策の内容は知らないが、満足だと感じているお客さまへどうアプローチするか。

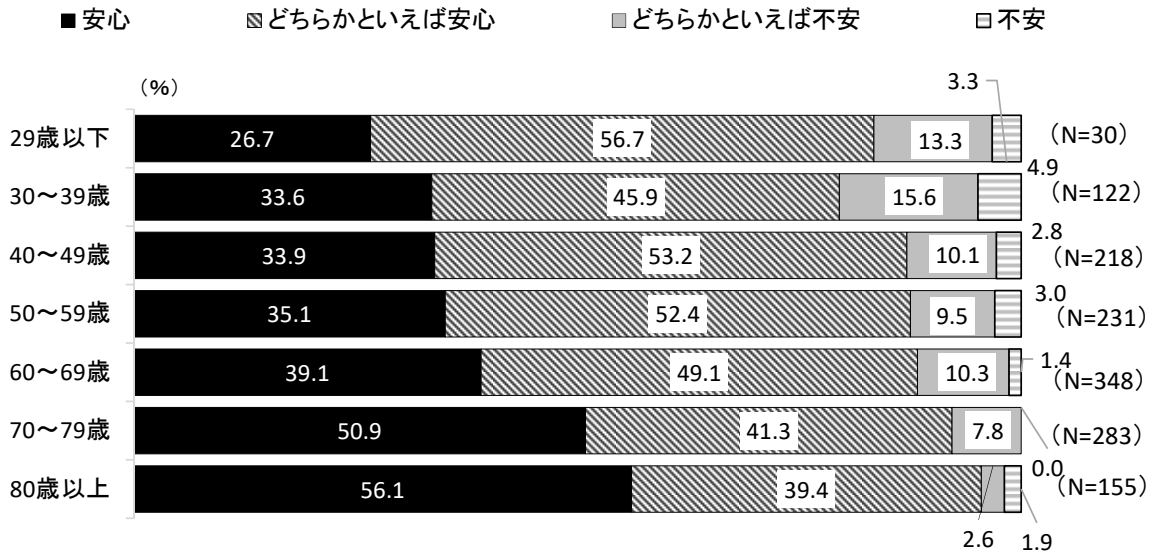
【問 5-1、9-1、17-1、19-1】取組みの認知度



- ・ 知っている方の割合が最も高い取組みは、施設や管路の更新・耐震化であり、次に高い取組みは、水道局コールセンターの設置であった。
- ・ 環境対策の再生可能エネルギー設備の設置や省エネルギー型機器への切替の取組みは、知らなかった方の割合が比較的高かった。

■ 大部分の方は仙台市の水道水を安心だと回答しているが、一部不安に感じている方もいる。
 ⇒ (課題) お客さまへ水道水の安全性をどう PR するか。

【問 27×問 2】「年齢」×「仙台市の水道水の水質について」

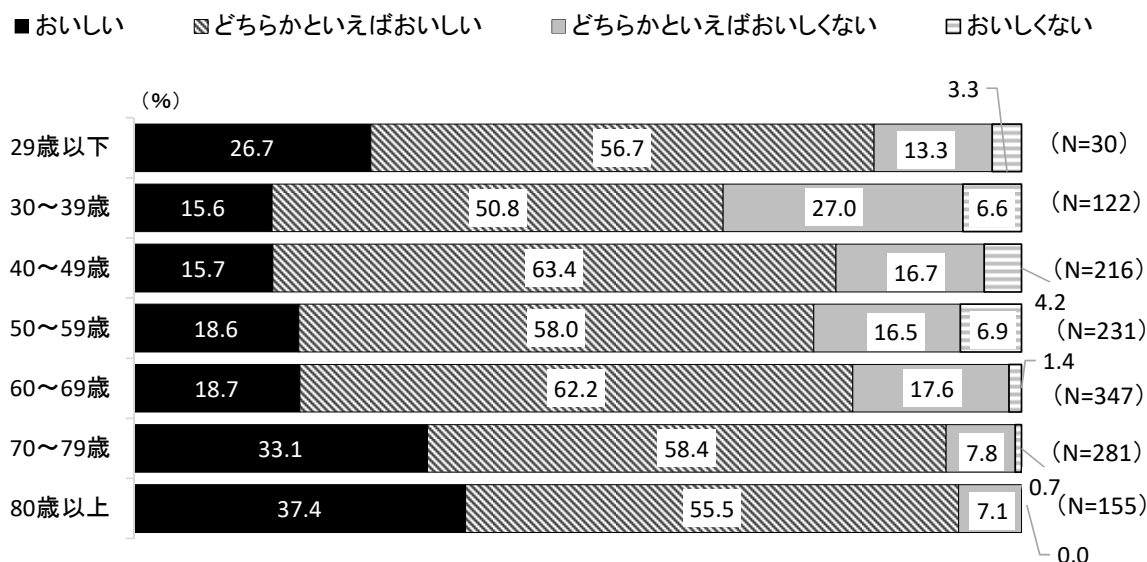


- 水道水の水質について、年齢層に関わらず、安心又はどちらかといえば安心と回答した方の割合が全体的に高く、特に、70歳以上の方は安心と回答した方の割合が最も高かった。

2. 本市の特性

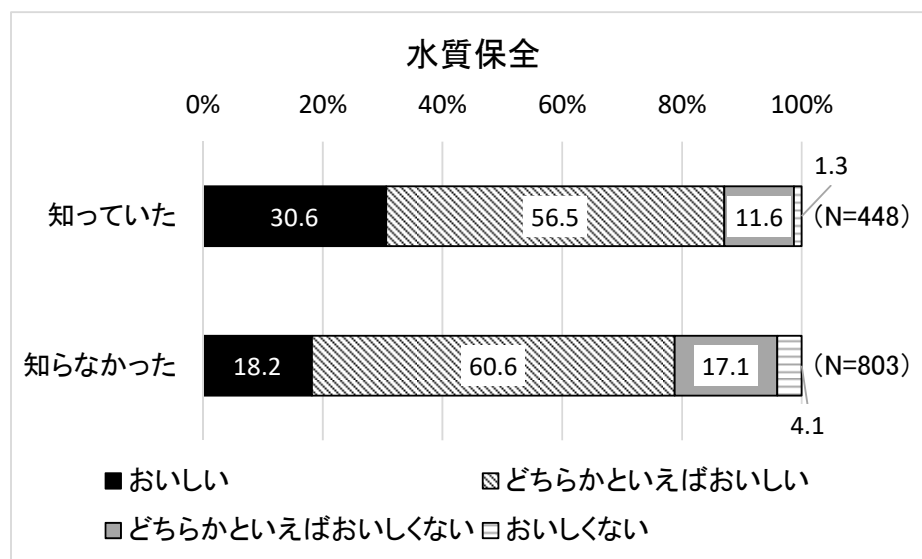
(1) 水道水質について

【問 27×問 1】「年齢」×「仙台市の水道水の味について」

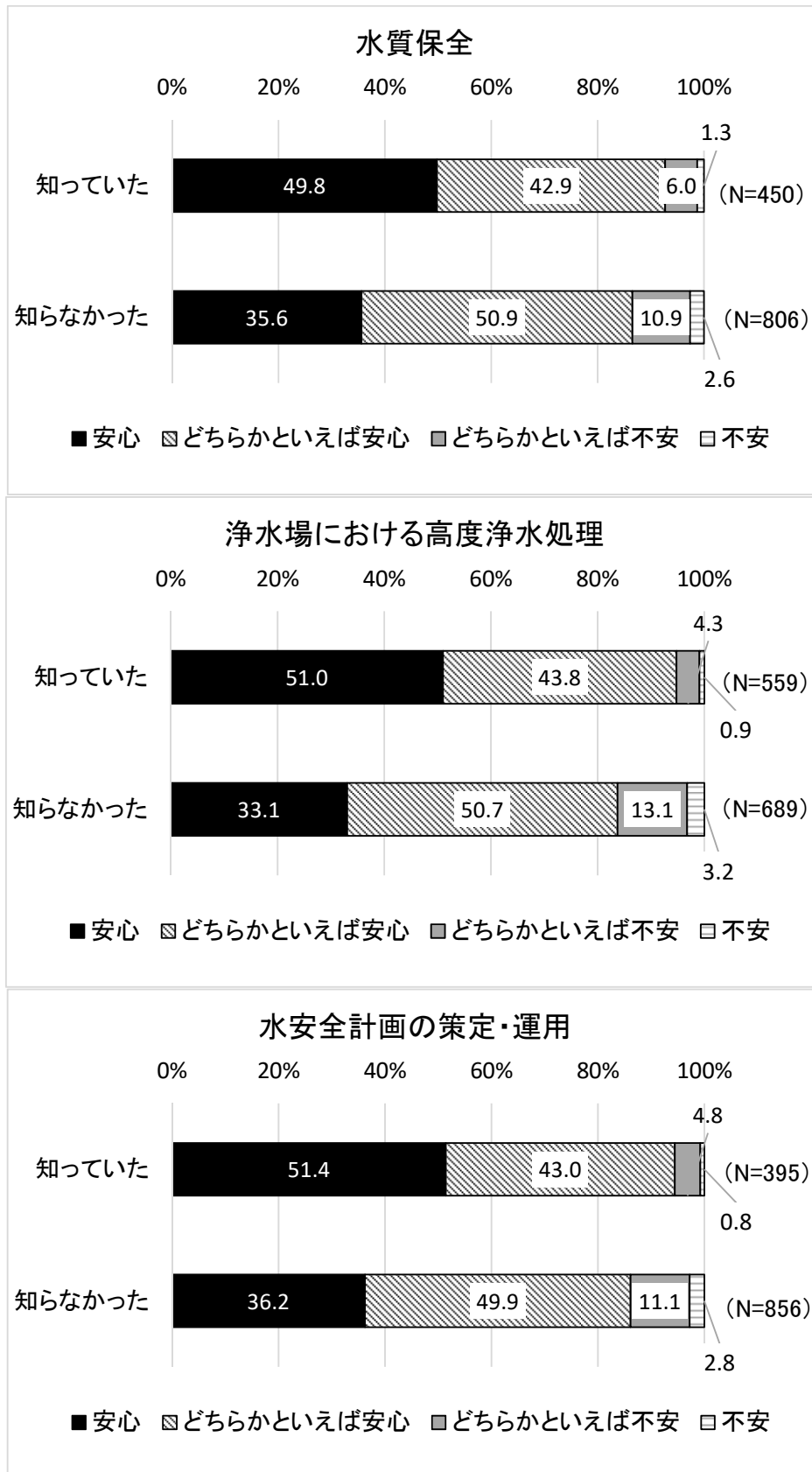


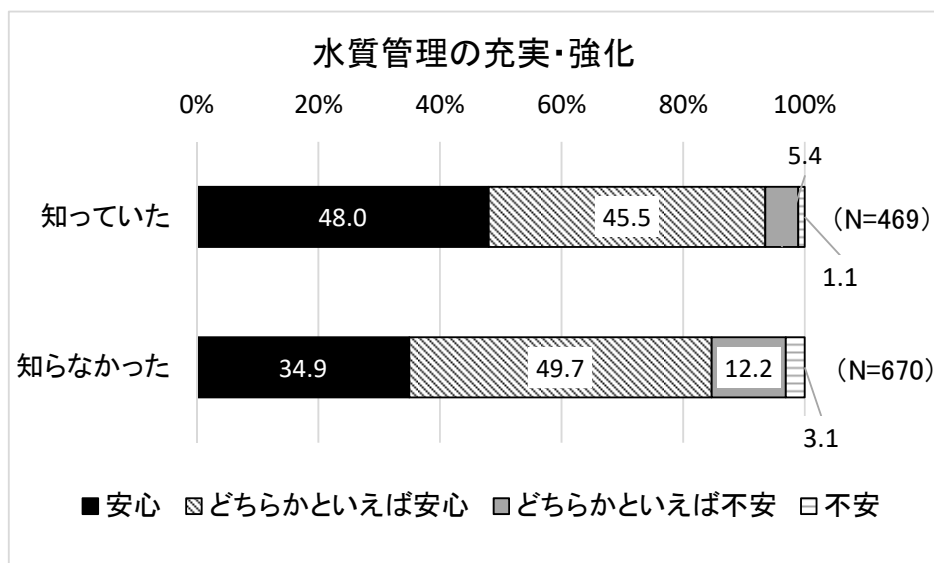
- ・ 水道水の味については、年齢層に関わらず、どちらかといえばおいしいと回答した方の割合が最も高かった。
- ・ 70歳以上の方は、おいしいと回答した方の割合が他の年齢層より高かった。

【問 5-1×問 1】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの認知度」×「仙台市の水道水の味について」



【問 5-1×問 2】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの認知度」×「仙台市の水道水の水質について」



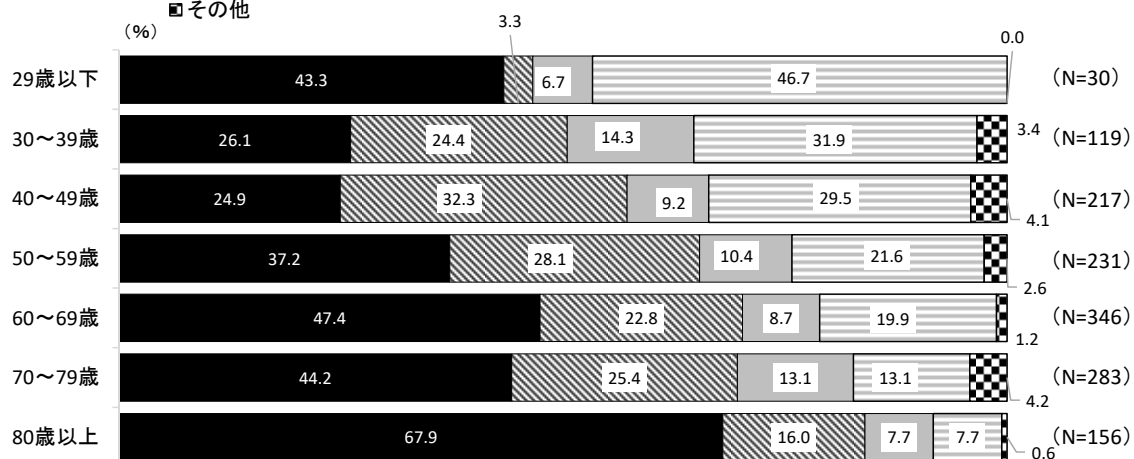


- 水質向上に関する施策を知っていた方は、知らなかった方と比較して、水道水に安心を感じている方がやや多かった。

(2) 水道水の飲み方について

【問 27×問 4】「年齢」×「どのようなものを飲み水に使っているか」

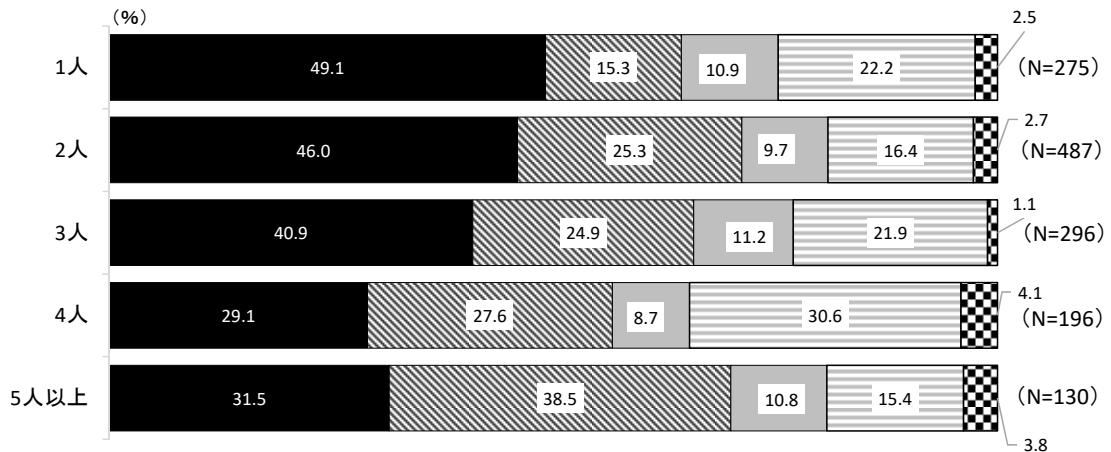
- 水道水をそのまま飲んでいる(冷蔵庫で冷やして飲む場合も含む)
- ▨ 水道水を浄水器などを通して飲んでいる
- ▤ 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
- 市販の飲み物(ウォーターサーバー、ペットボトルのお茶なども含む)を飲んでいる
- その他



- 30～39歳、40～49歳では水道水をそのまま飲んでいると回答した方は少なく、市販の飲み物を飲んでいると回答した方が多かった。
- 30歳以上の方は、29歳以下の方に比べ、水道水を浄水器などを通して飲んでいると回答した方が多かった。

【問 28-2×問 4】「家族構成人数」×「どのようなものを飲み水に使っているか」

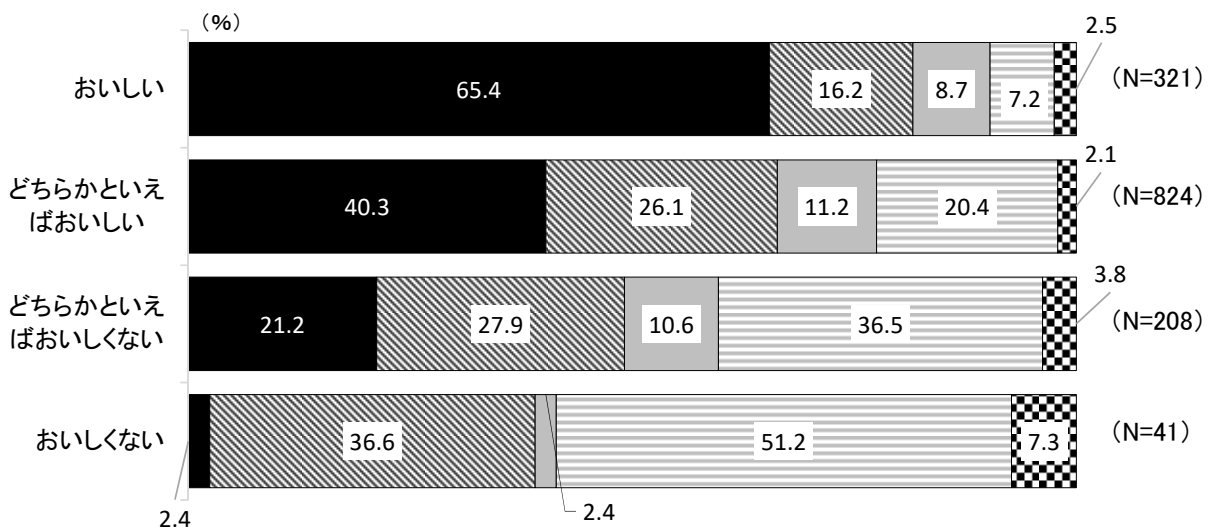
- 水道水をそのまま飲んでいる(冷蔵庫で冷やして飲む場合も含む)
- ▨ 水道水を浄水器などを通して飲んでいる
- 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
- 市販の飲み物(ウォーターサーバー、ペットボトルのお茶なども含む)を飲んでいる
- ▩ その他



- ・ 家族構成人数が少なくなるにつれて、水道水をそのまま飲んでいる方の割合が高くなる傾向があった。
- ・ 家族構成人数が多くなるにつれて、水道水を浄水器などを通して飲んでいる方の割合が高くなっていった。

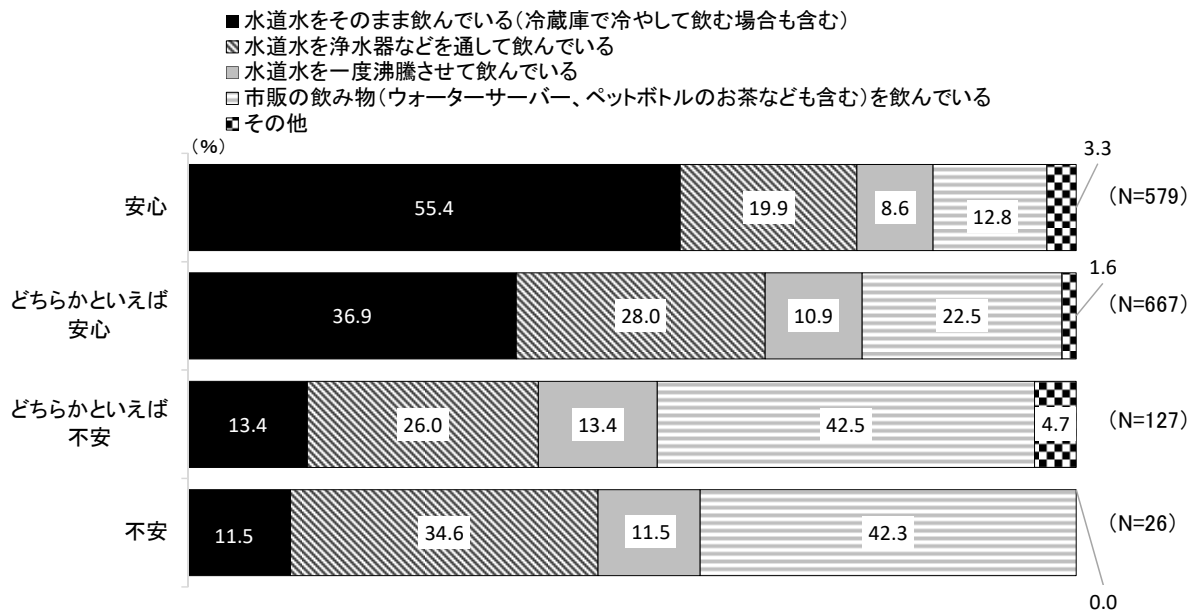
【問 1×問 4】「仙台市の水道水の味について」×「どのようなものを飲み水に使っているか」

- 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
- ▩ その他



- ・水道水をおいしいと感じている方ほど水道水をそのまま飲用し、おいしくないと感じている方ほど市販の飲み物を選好していた。
- ・水道水をおいしくないと感じている方は浄水器の利用割合が高かった。

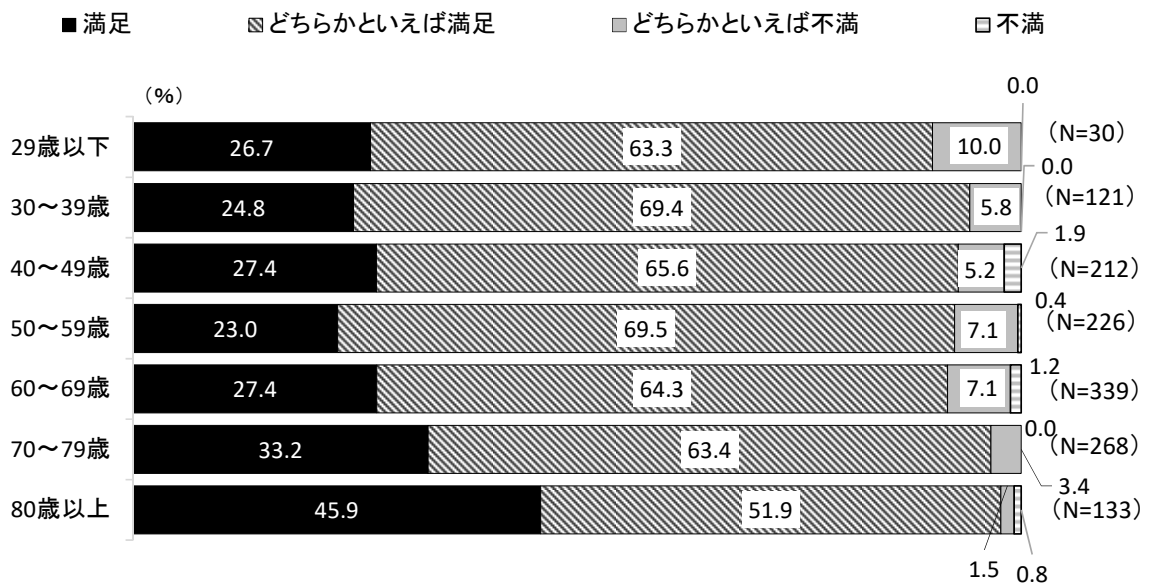
【問 2×問 4】「仙台市の水道水の水質について」×「どのようなものを飲み水に使っているか」



- ・水道水を安心と感じている方ほど水道水をそのまま飲用し、不安と感じている方ほど市販の飲み物を選好していた。
- ・水道水を不安と感じている方は浄水器の利用割合が高かった。

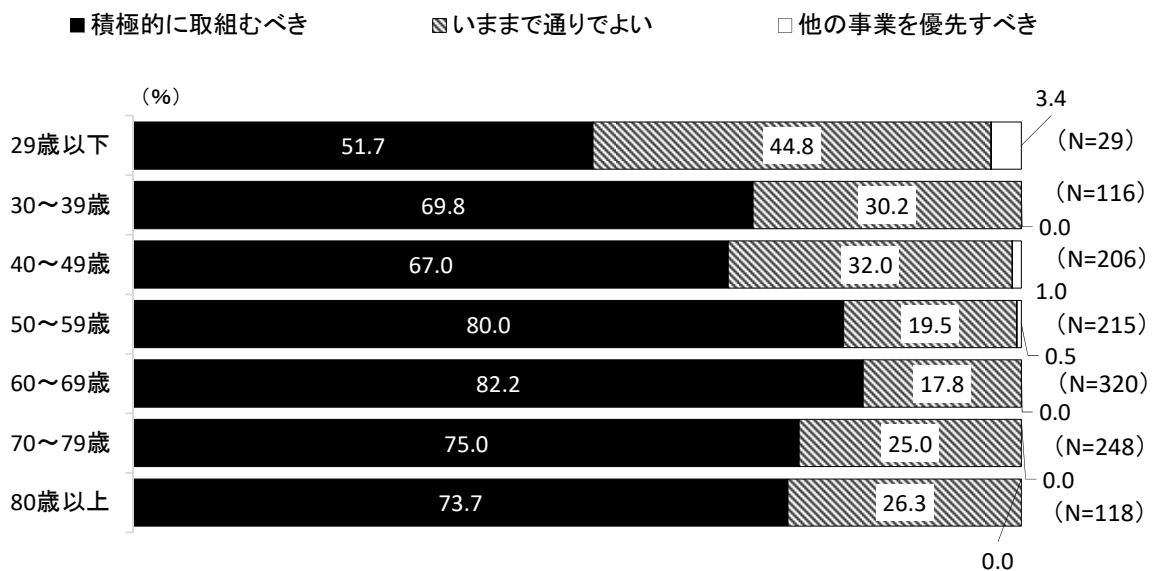
(3) 水質向上の取組みについて

【問 27×問 6-1】「年齢」×「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」



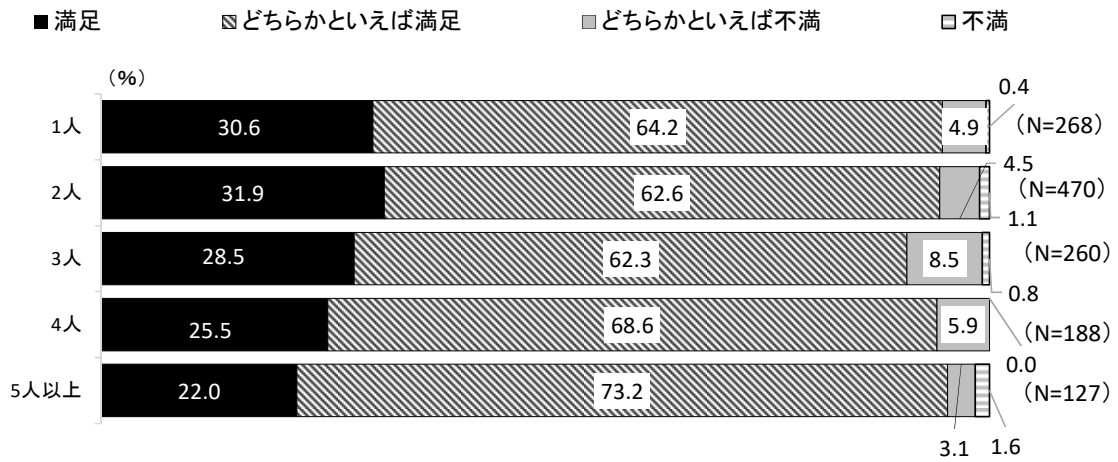
・70歳以上の方は、水質向上の取組みに満足と回答した方の割合が高かった。

【問 27×問 6-2】「年齢」×「安全でおいしい水をお届けするための取組みの期待度」



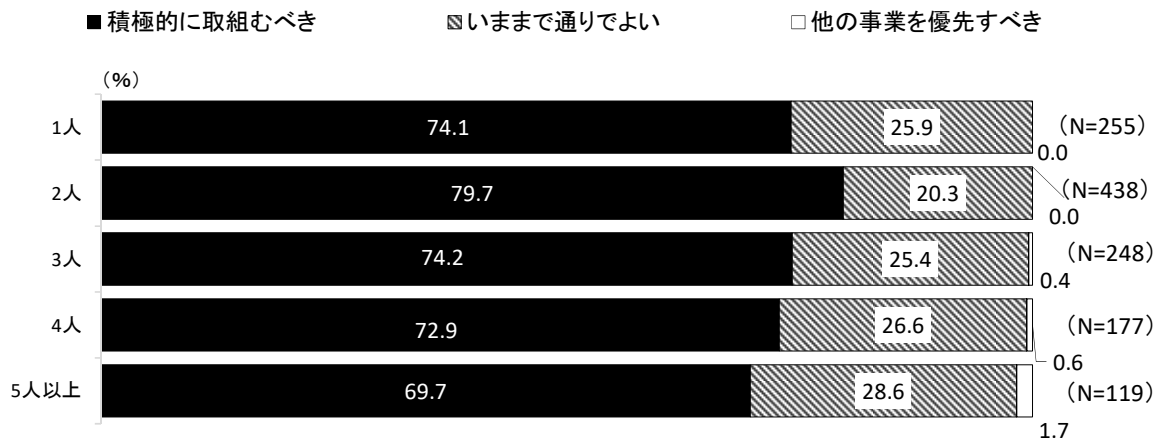
・50～59歳、60～69歳の方は、水質向上の取組みについて積極的に取組むべきと回答した方の割合がやや高かった。

【問 28-2×問 6-1】「家族構成人数」×「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」



- ・ 水質向上の取組みの満足度については、お客さまの家族構成と明確な関係性はなく、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

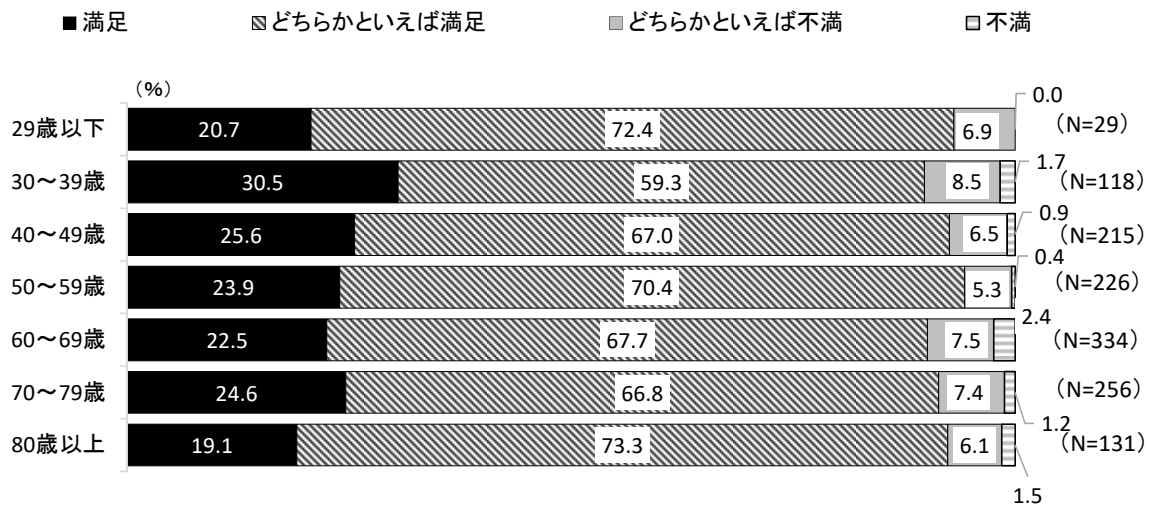
【問 28-2×問 6-2】「家族構成人数」×「安全でおいしい水をお届けするための取組みの期待度」



- ・ 水質向上の取組みの期待度については、お客さまの家族構成と明確な関係性はなく、積極的に取組むべきと回答した方の割合が高かった。

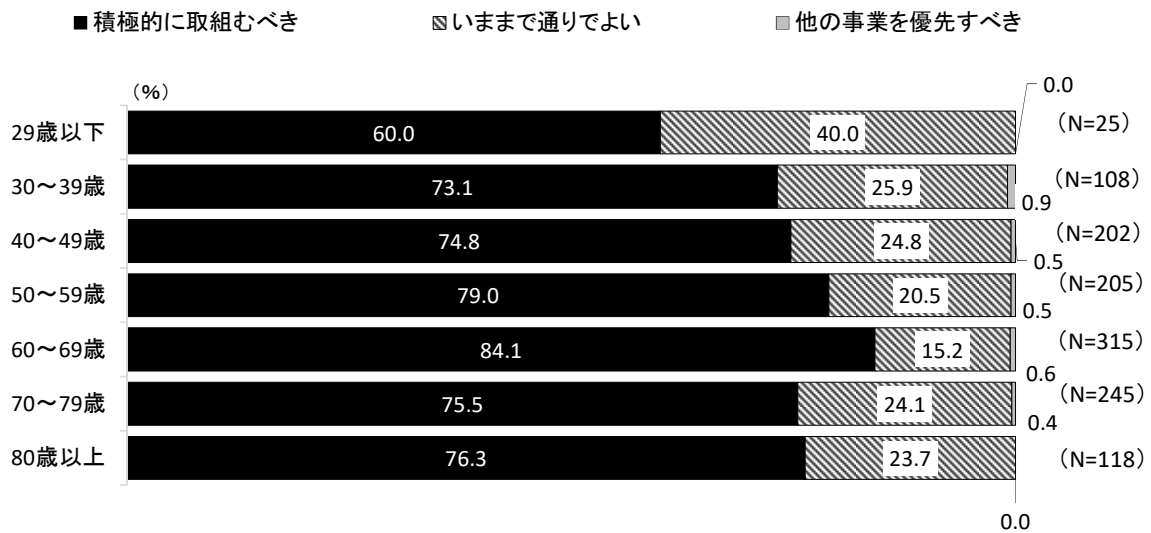
(4) 災害の備えについて

【問 27×問 10-1】「年齢」 × 「災害対策の取組みの満足度」



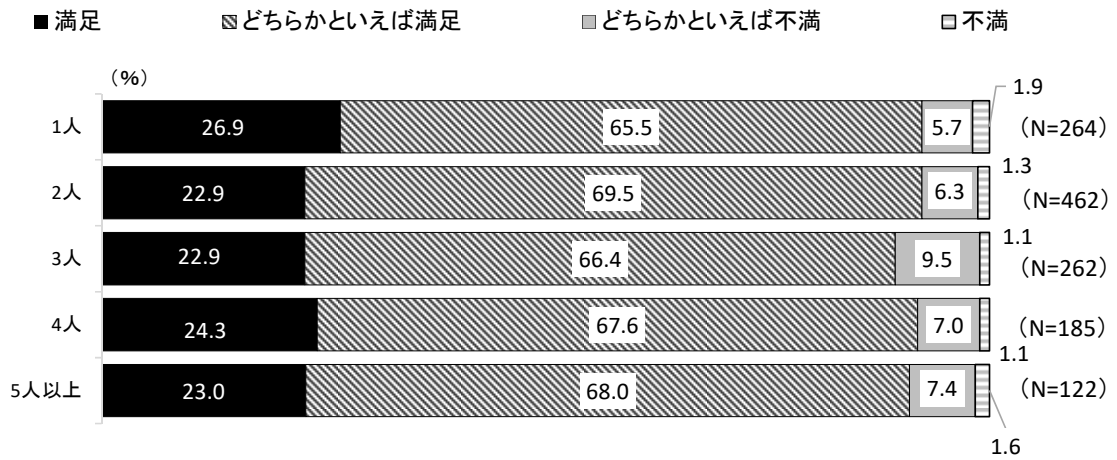
- ・災害対策の取組みの満足度については、お客さまの年齢と明確な関係性は見られず、どちらかといえば満足、または満足と回答した方の割合が高かった。

【問 27×問 10-2】「年齢」 × 「災害対策の取組みの期待度」



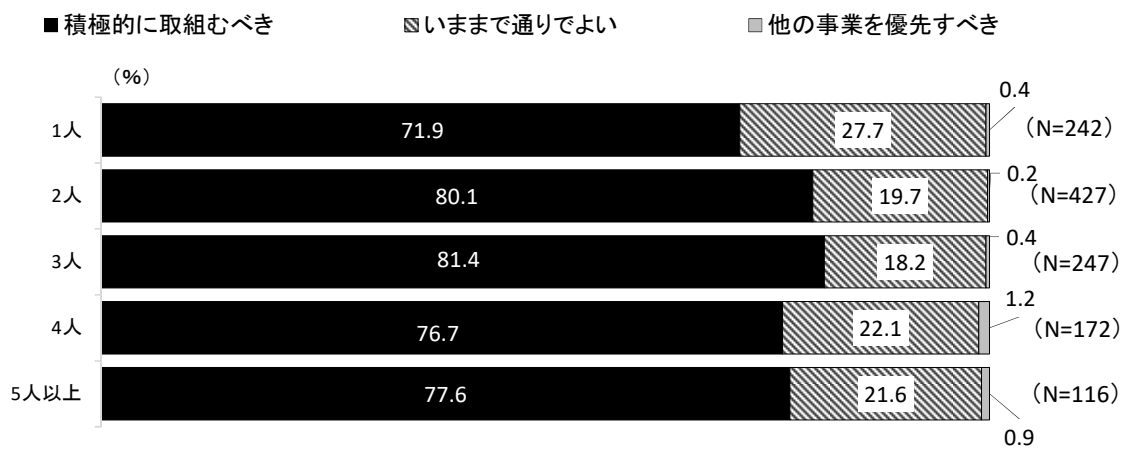
- ・災害対策の取組みの期待度については、全体的に積極的に取組むべきと回答した方の割合が高く、60～69歳の方が最も高かった。

【問 28-2×問 10-1】「家族構成人数」×「災害対策の取組みの満足度」



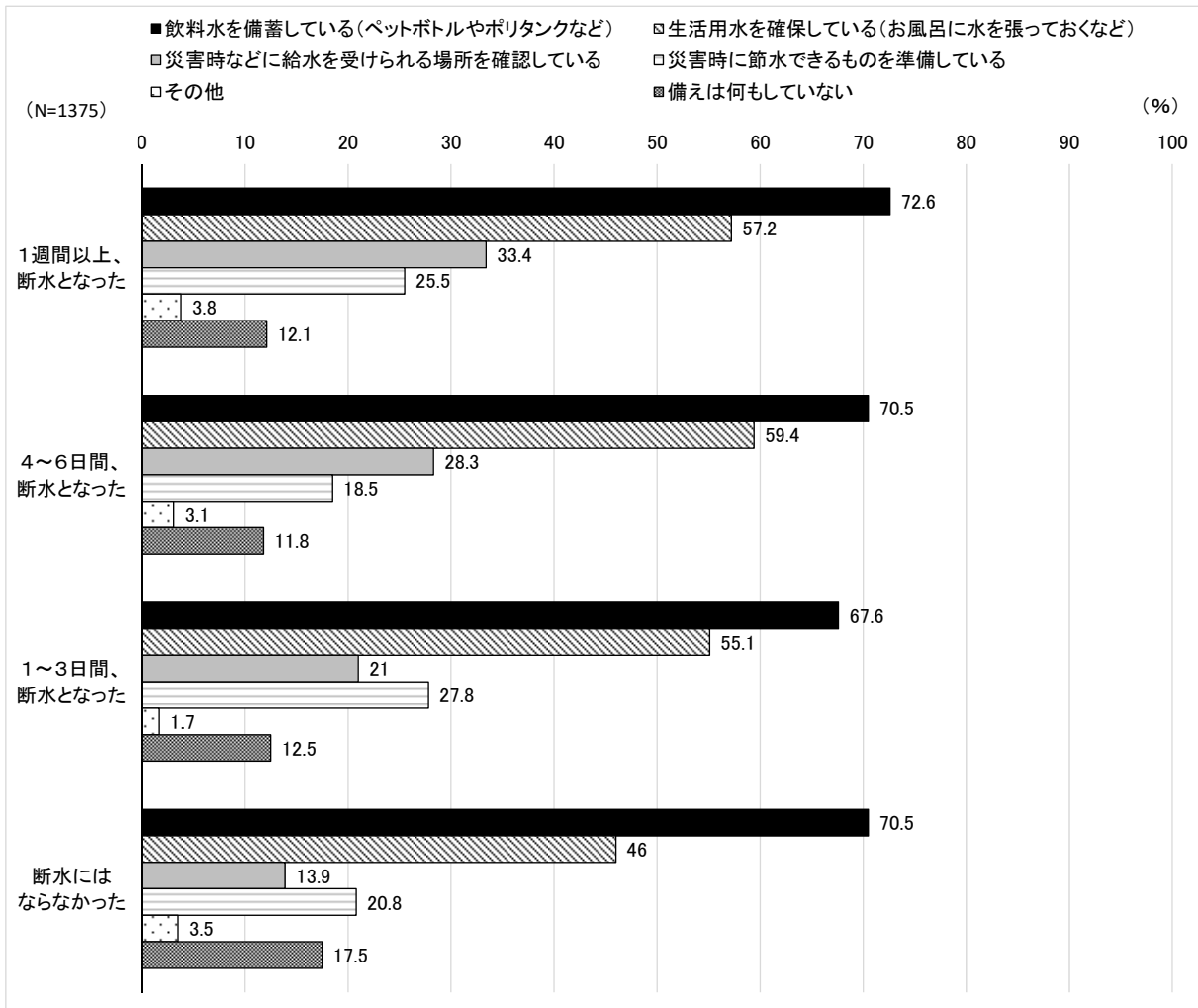
- ・ 災害対策の取組みの満足度については、お客さまの家族構成と明確な関係性はなく、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

【問 28-2×問 10-2】「家族構成人数」×「災害対策の取組みの期待度」



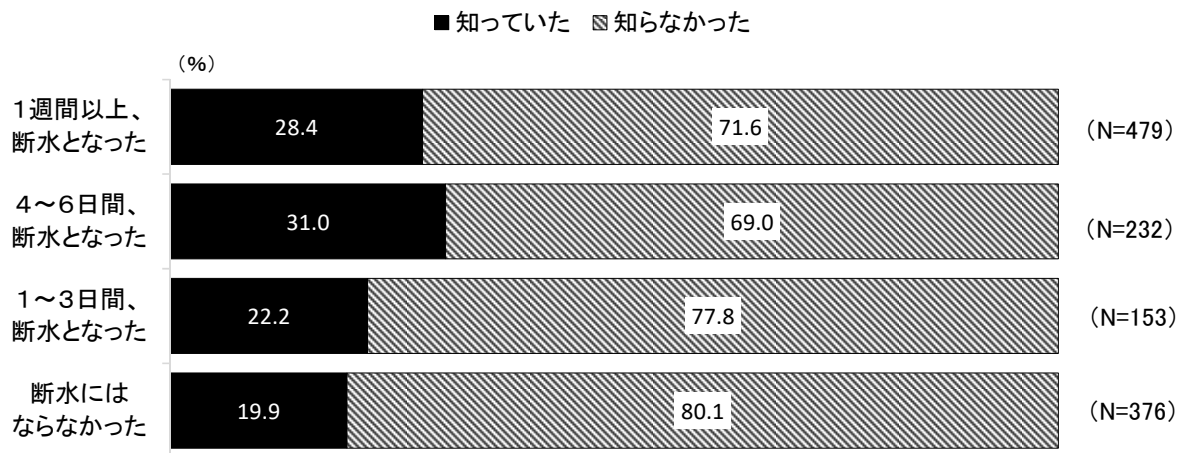
- ・ 災害対策の取組みの期待度については、全体的に積極的に取組むべきと回答した方の割合が高かった。

【問7×問8】「断水の期間」×「災害に備えて自宅で行っている水に関する取組み」



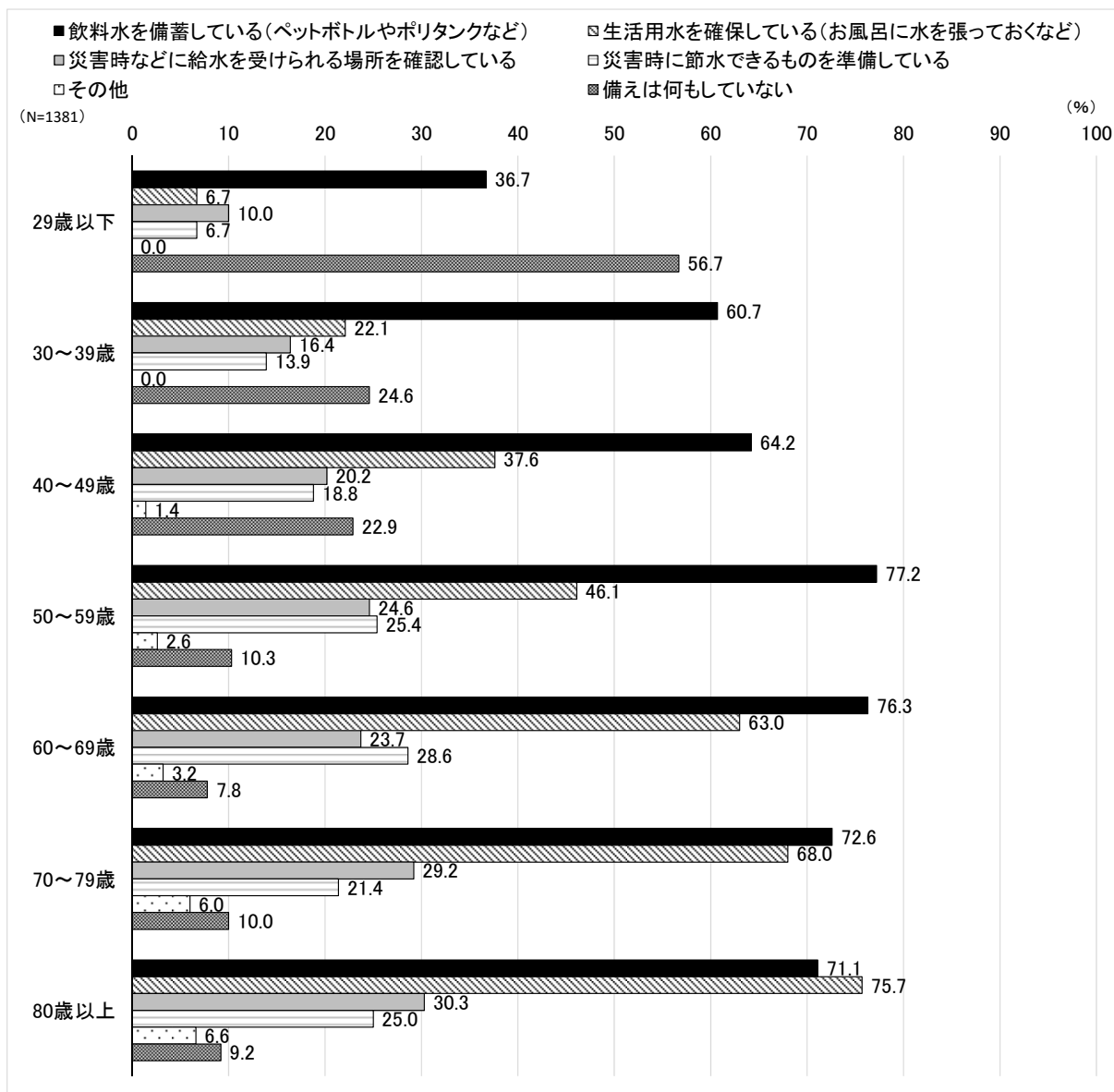
- ・経験された断水の期間によらず、飲料水あるいは生活用水をご自宅で備蓄、確保されている方の割合が他の取組みより高かった。
- ・経験された断水の期間が長いほど、災害時などに給水を受けられる場所を確認している方の割合が高かった。
- ・経験された断水の期間が短いほど、災害時の備えを何もしていない方の割合が高かった。

【問 7×問 9-1③】「断水の期間」 × 「災害時給水栓の認知度」



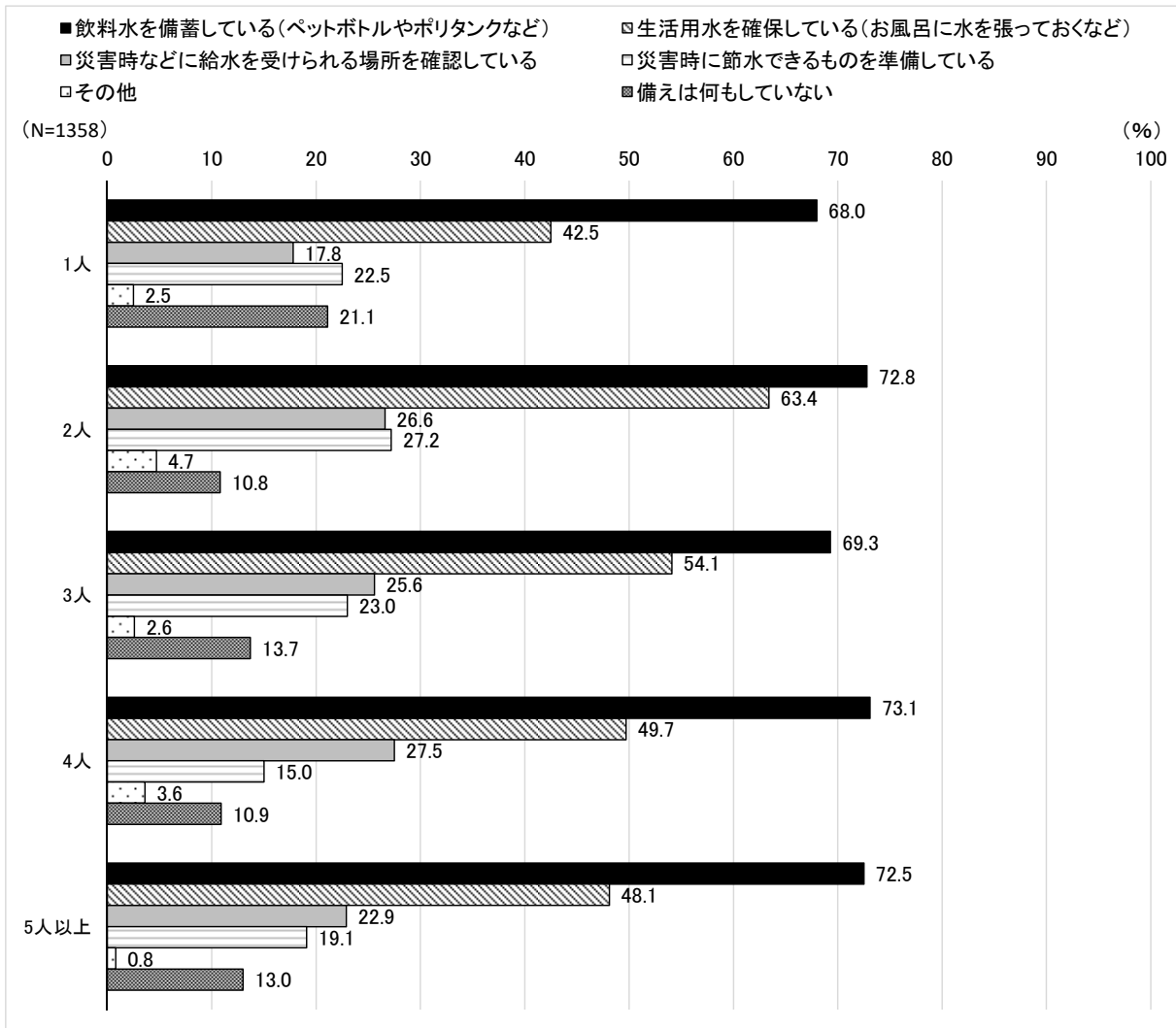
- ・ 経験された断水の期間が 4 日以上の方は、3 日以内の方より、災害時給水栓について知っていた方の割合が若干高かったが、全体的に知らなかったと回答した方が多かった。

【問 27×問 8】「年齢」×「災害に備えて自宅で行っている水に関する取組み」



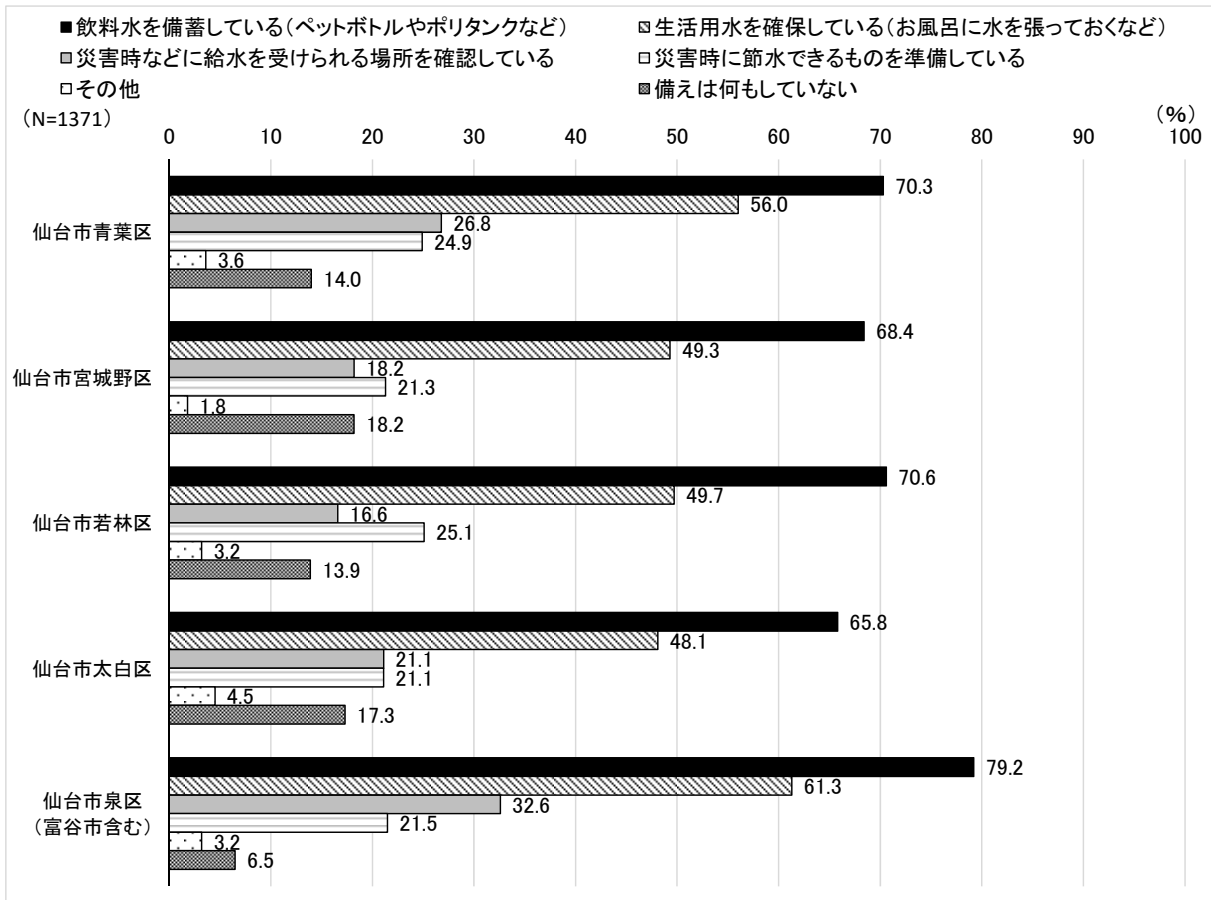
- ・年齢層が高くなるにつれて、災害への備えを何もしていない方の割合が少なくなっていた。
- ・飲料水を備蓄している方は全世代で比較的高い割合で存在するが、生活用水を確保している方は年齢層が低くなるにつれて少なくなっていた。

【問 28-2×問 8】「家族構成人数」×「災害に備えて自宅で行っている水に関する取組み」



- ・ 家族構成人数に関わらず、飲料水を備蓄していると回答した方は比較的高い割合で存在していた。
- ・ 1人暮らしの方は、災害への備えを何もしていないと回答した方の割合が高かった。

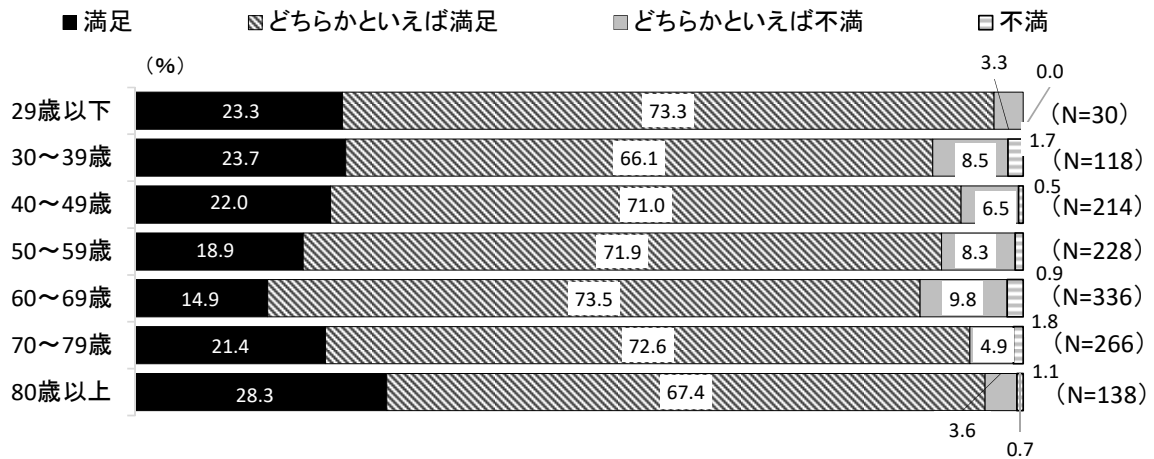
【問 29×問 8】「居住区」×「災害に備えて自宅で行っている水に関する取組み」



- ・ いずれの区でも、飲料水を備蓄している又は生活用水を確保していると回答した方の割合が高く、区ごとに見ると泉区はやや高く、太白区はやや低かった。
- ・ 泉区では、災害への備えは何もしていないと回答した方の割合が低かった。

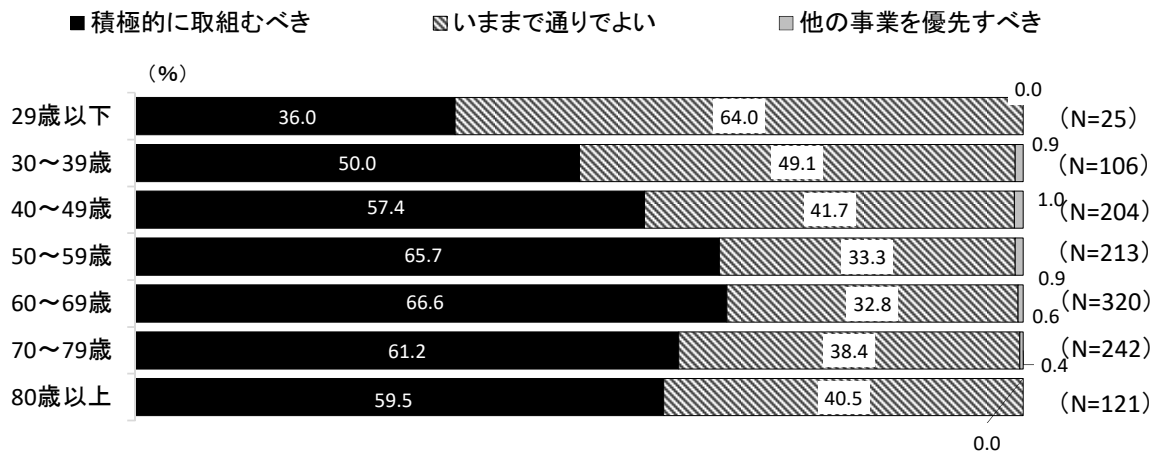
(5) サービス向上について

【問 27×問 18-1】「年齢」×「サービス向上の取組みの満足度」



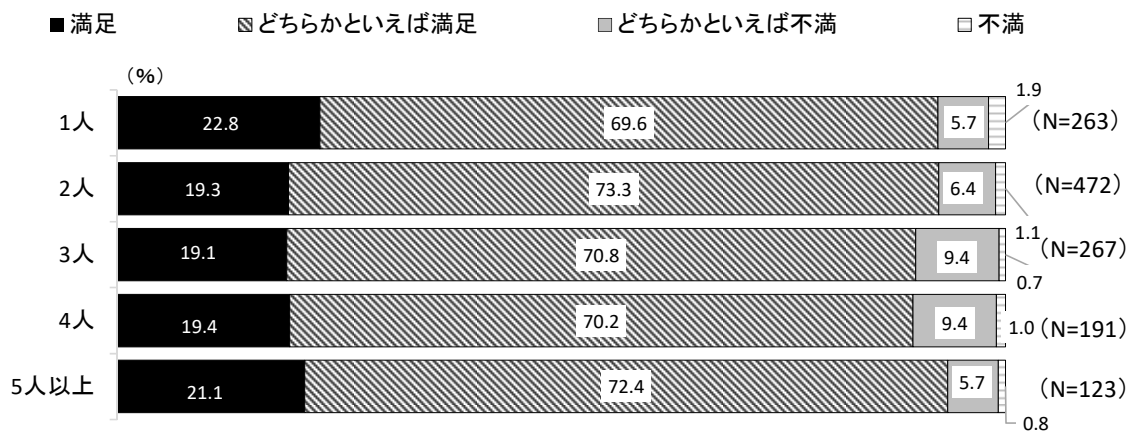
- ・ サービス向上の取組みの満足度については、お客さまの年齢と明確な関係性は見られず、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

【問 27×問 18-2】「年齢」×「サービス向上の取組みの期待度」



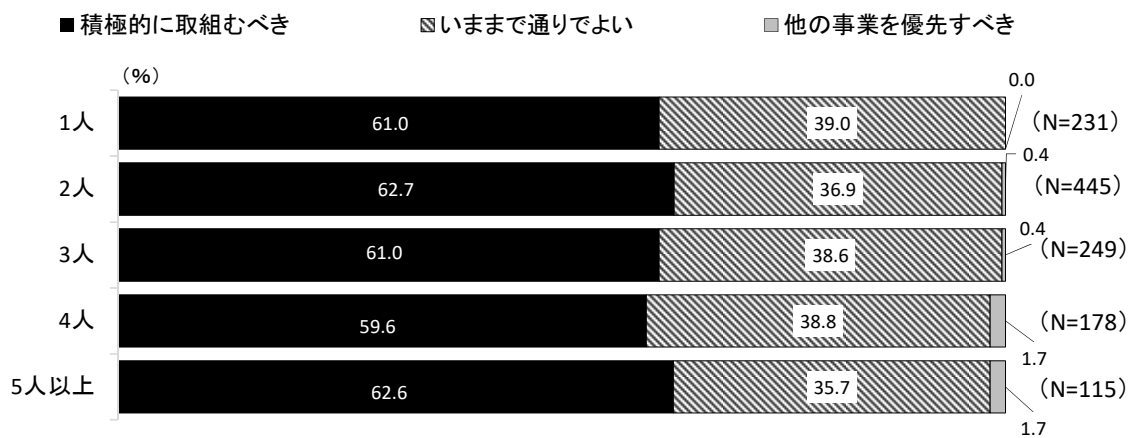
- ・ 50～59歳、60～69歳の方は、サービス向上の取組みについて積極的に取組むべきと回答した方の割合がやや高かった。

【問 28-2×問 18-1】「家族構成人数」×「サービス向上の取組みの満足度」



- サービス向上の取組みの満足度については、お客さまの家族構成と明確な関係性はなく、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

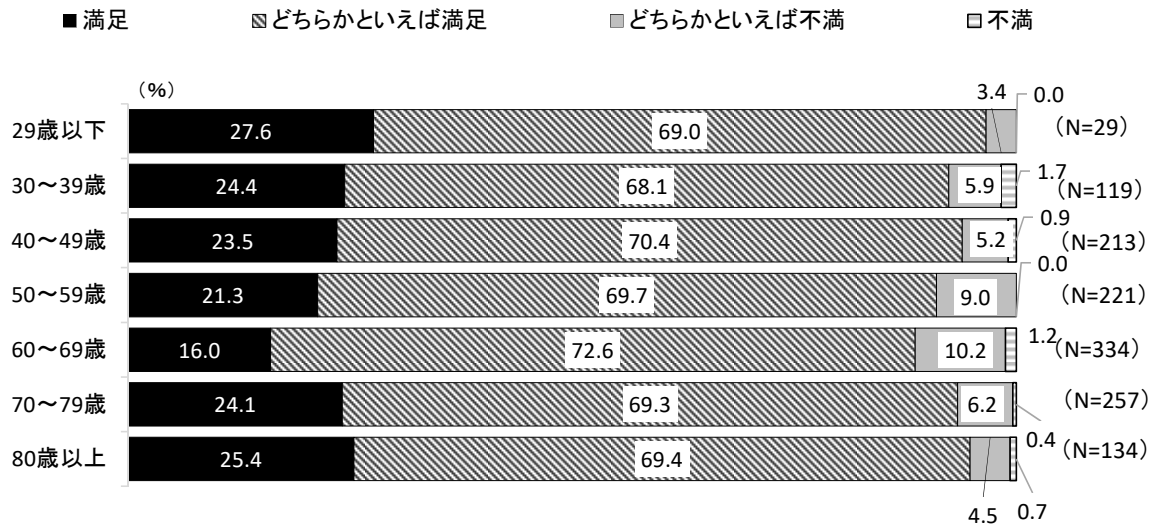
【問 28-2×問 18-2】「家族構成人数」×「サービス向上の取組みの期待度」



- サービス向上の取組みの期待度については、お客さまの家族構成と明確な関係性はなく、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

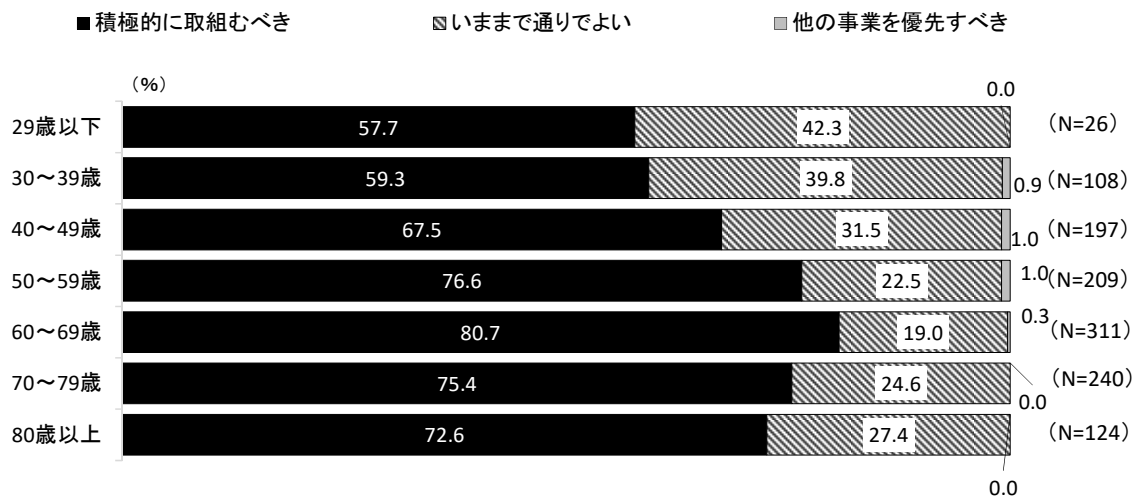
(6) 環境対策について

【問 27×問 20-1】「年齢」×「環境対策の取組みの満足度」



- ・環境対策の取組みの満足度については、お客さまの年齢によらず、どちらかといえば満足又は満足と回答した方の割合が高かった。

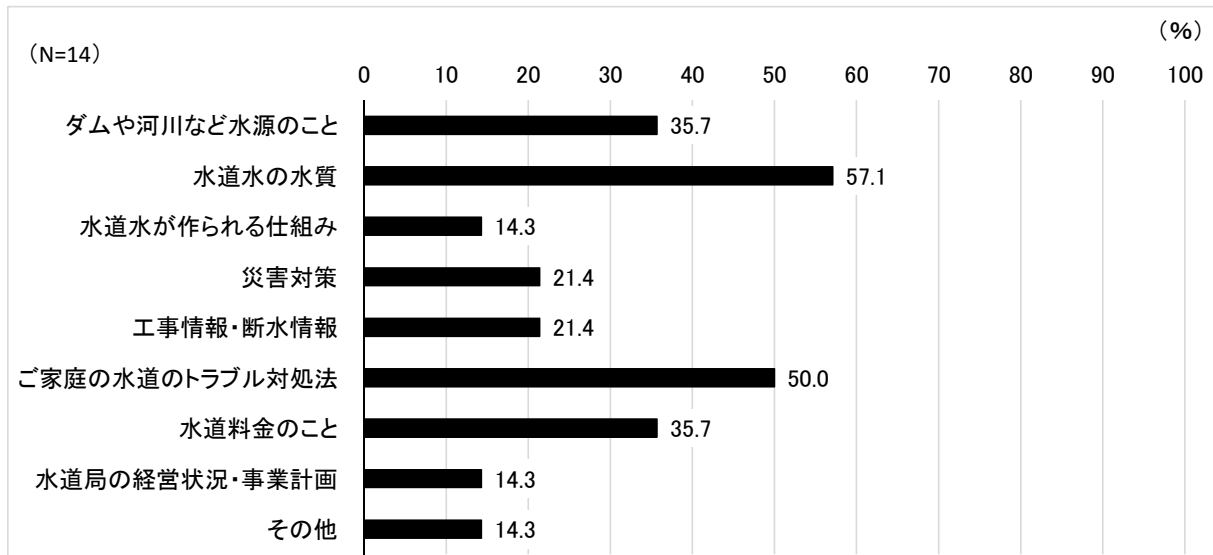
【問 27×問 20-2】「年齢」×「環境対策の取組みの期待度」



- ・環境対策の取組みの期待度については、お客さまの年齢と明確な関係性は見られず、積極的に取組むべきと回答した方の割合が高く、60～69歳の方はその傾向がやや強かった。

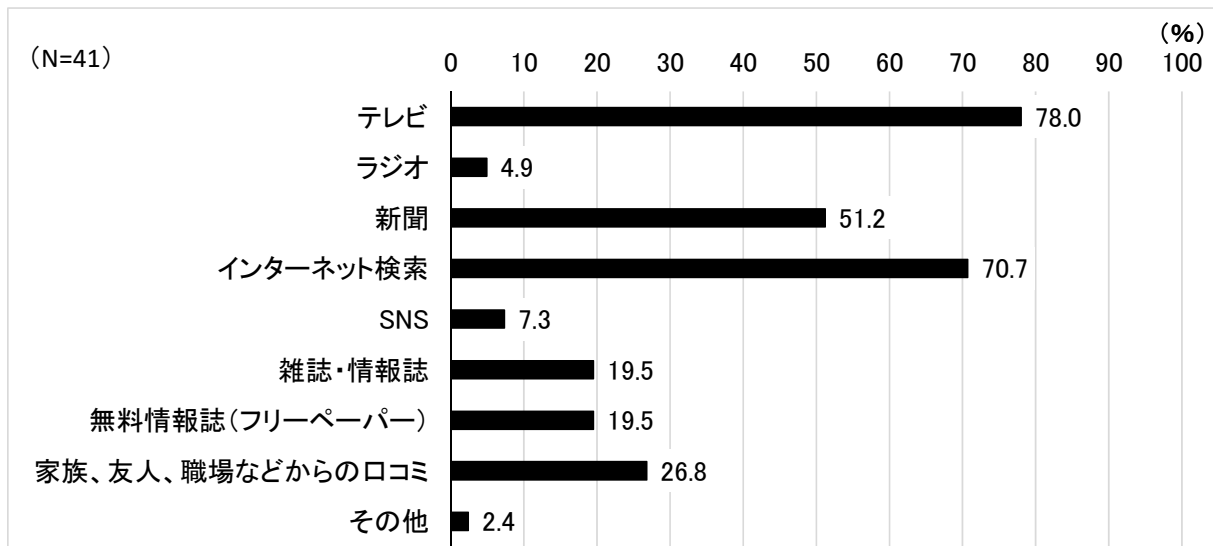
(7) 広報について

【問 13①×問 15】「広報について不満を感じる理由①知りたい情報が載っていない」×「水道のことで知りたいこと」



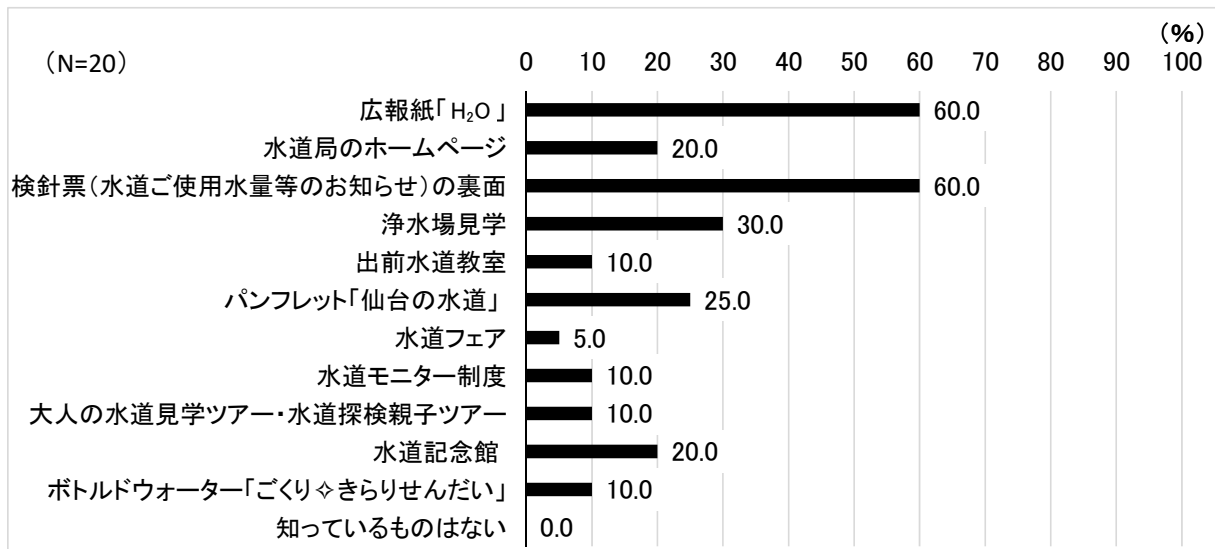
- ・ 広報について、知りたい情報が載っていないことが不満と回答された方は、知りたい情報として、水道水の水質、ご家庭の水道のトラブル対処法、ダムや河川など水源のこと、水道料金のことの順で多かった。

【問 13②×問 14】「広報について不満を感じる理由②知りたい情報がどこに載っているのか探しにくい」×「知りたい情報の入手方法」



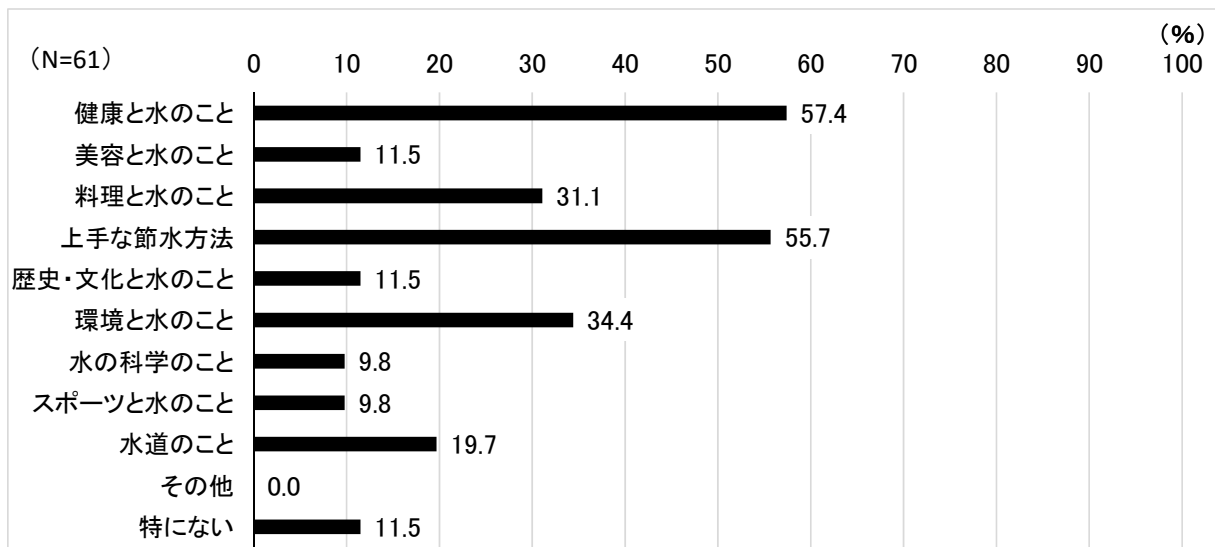
- ・ 広報について、知りたい情報がどこに載っているのか探しにくいことが不満と回答された方は、知りたい情報の入手方法として、テレビ、インターネット検索、新聞の順で多かった。

【問 13③×問 11】「広報について不満を感じる理由③内容や表現が難しくて分かりにくい」×
「水道局の広報や各種取組みについて知っているもの」



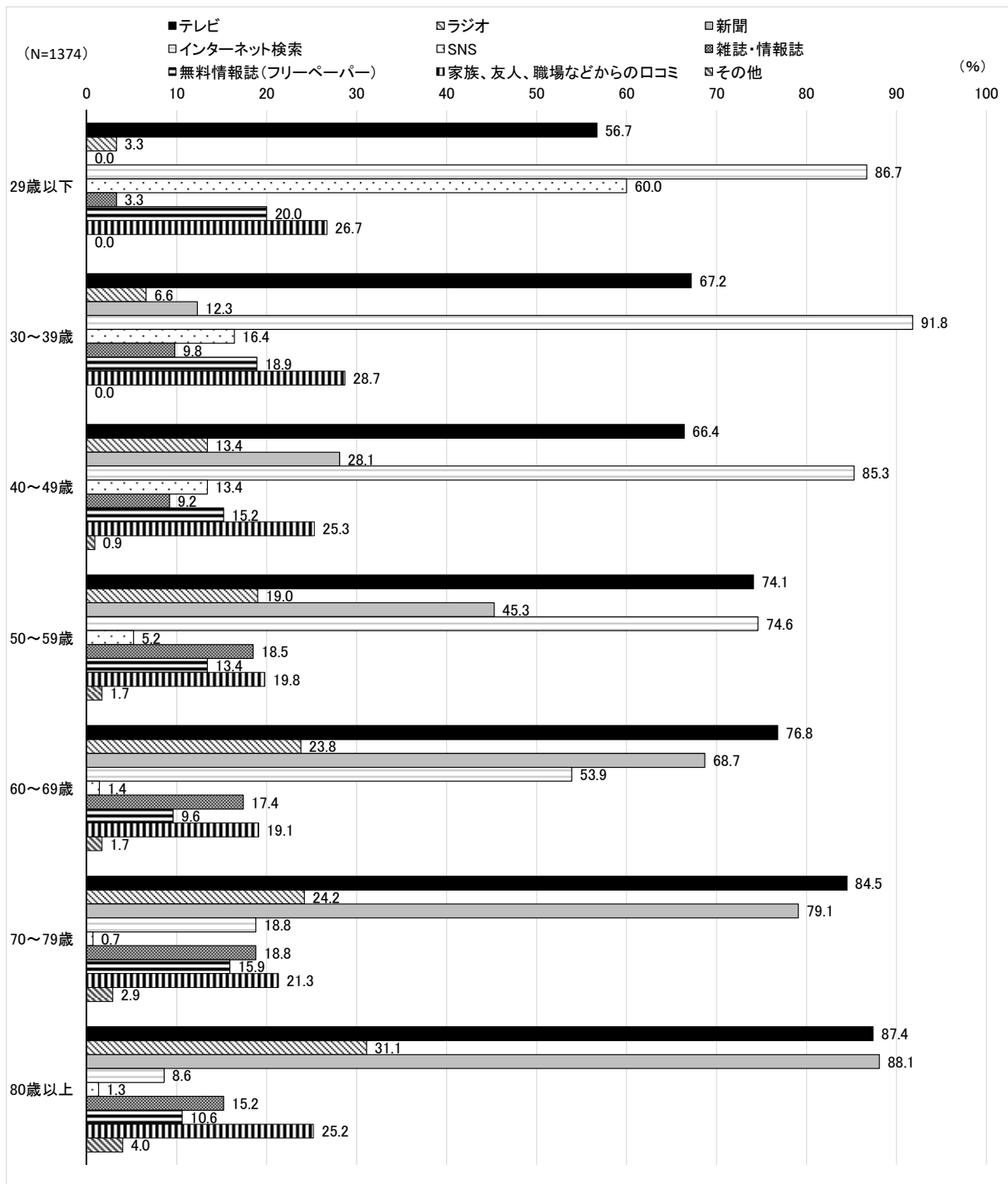
・ 広報について、内容や表現が難しくて分かりにくいことが不満と回答された方は、知っている取組みとして、広報紙「H₂O」、検針票（水道ご使用水量等のお知らせ）の裏面の順で多かった。

【問 13④×問 16】「広報について不満を感じる理由④興味をひかれるような広報がない」×「水にまつわることで関心があるもの」



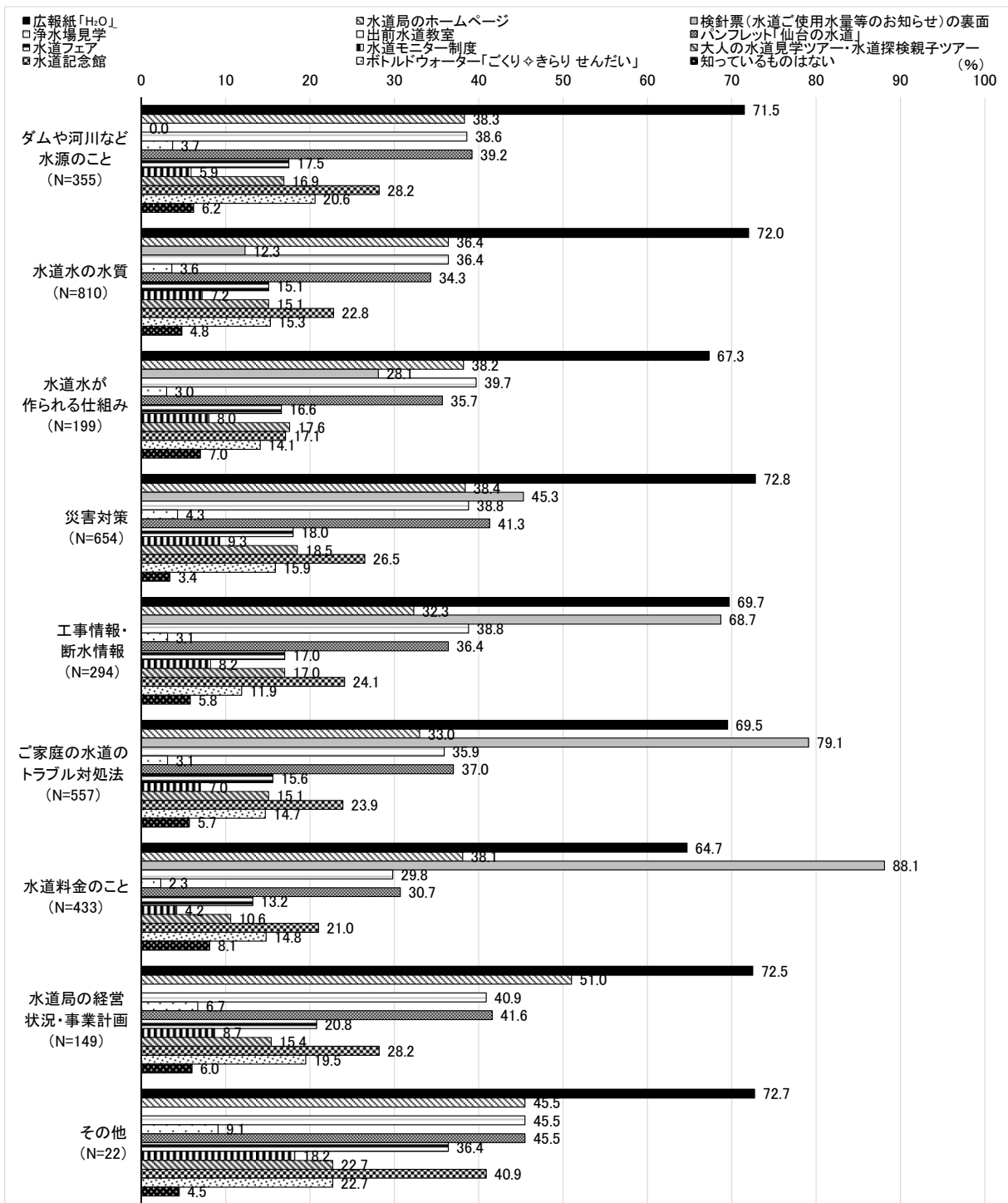
・ 興味をひかれるような広報がないことが不満と回答された方は、関心があるものとして、健康と水のこと、上手な節水方法、環境と水のことの順で多かった。

【問 27×問 14】「年齢」×「知りたい情報の入手方法」



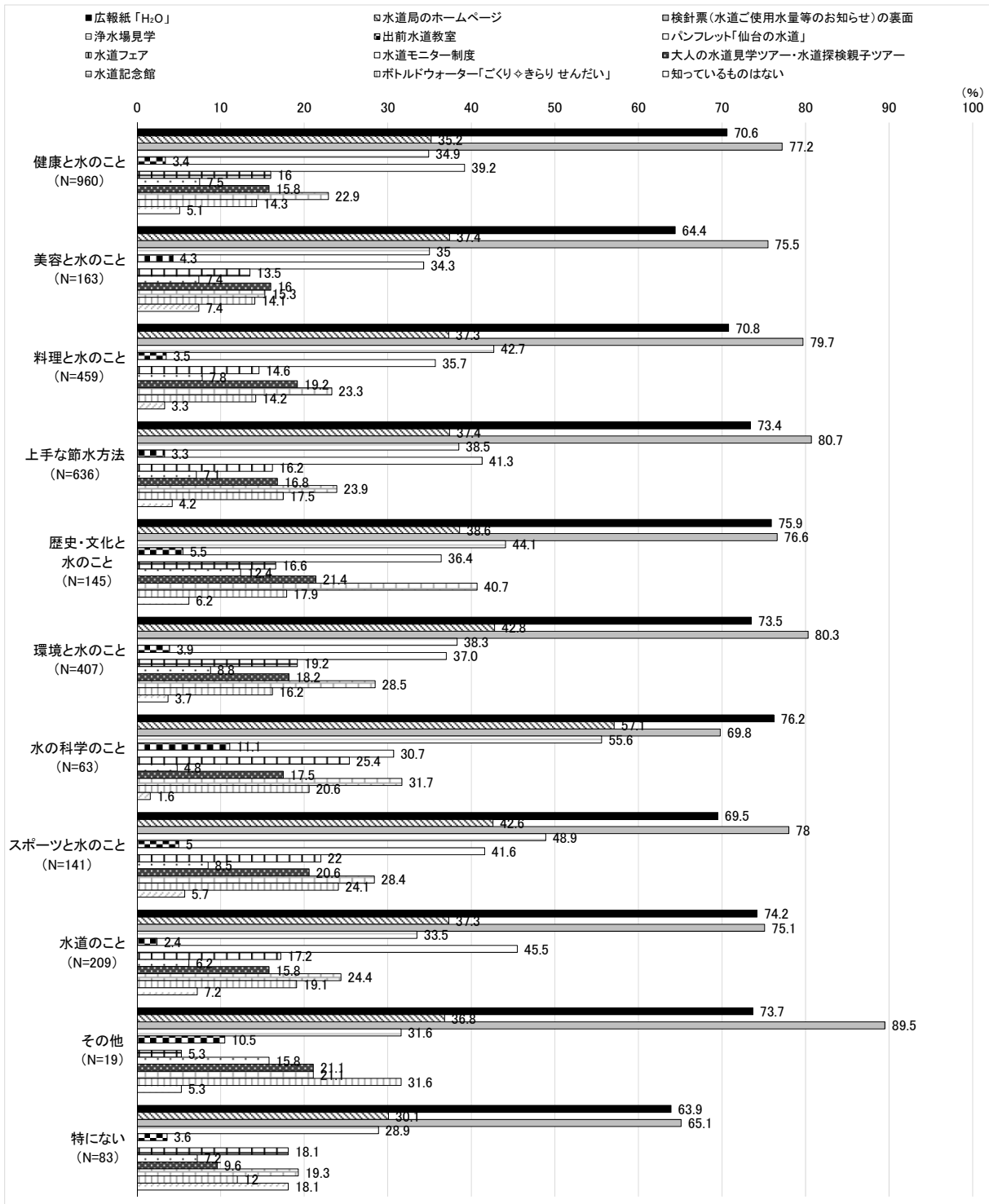
- ・ 全体的に、テレビで情報を入力している方の割合が高く、年齢層が高くなるにつれて、その割合が高くなる傾向があった。
- ・ 年齢層が高くなるにつれて、新聞で情報を入力している方の割合が高くなる傾向があった。
- ・ 年齢層が低い方は、インターネット検索、SNS で情報を入力している割合が高かった。

【問 15×問 11】「水道のことで知りたいこと」×「水道局の広報や各種取組みについて知っているもの」



・水道のことで知りたいことと広報等の取組みの認知度に明確な関係性は見られず、検針票の裏面、広報紙「H₂O」の順で認知度が高かった。

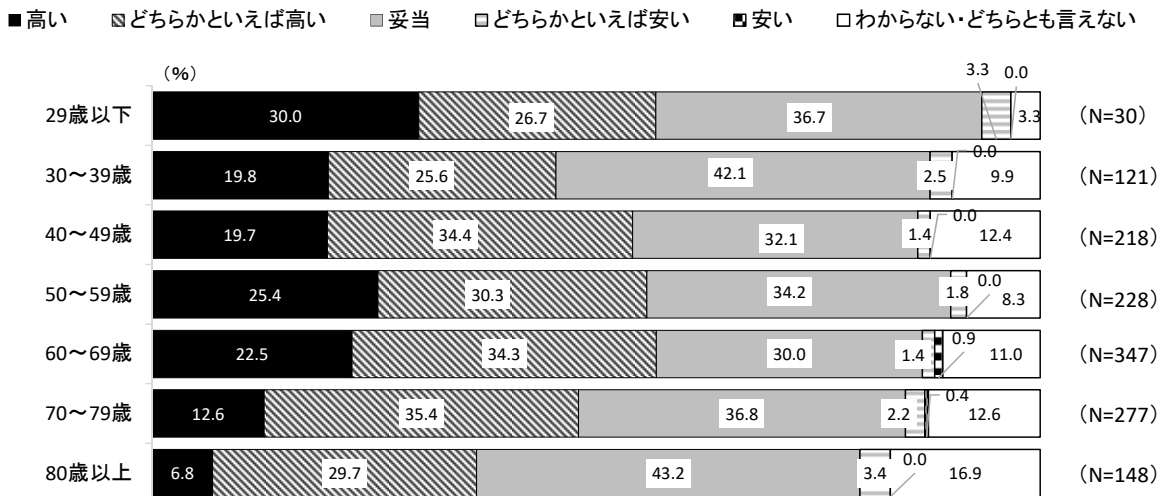
【問 16×問 11】「水にまつわることで関心があるもの」×「水道局の広報や各種取組みについて知っているもの」



・水にまつわることで関心があるものと広報等の取組みの認知度に明確な関係性は見られず、検針票の裏面、広報紙「H₂O」の順で認知度が高かった。

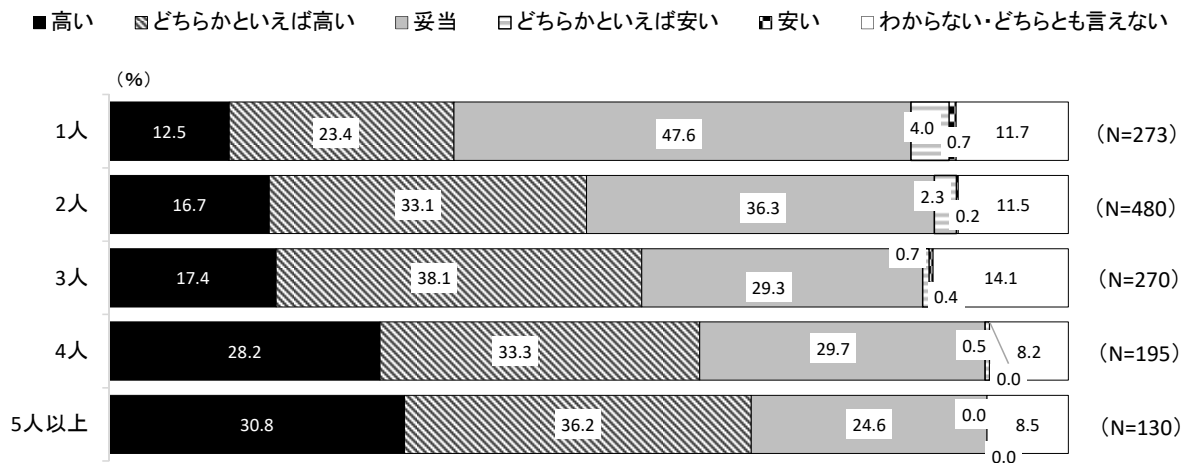
(8) 水道料金について

【問 27×問 23】「年齢」×「水道料金の水準感」



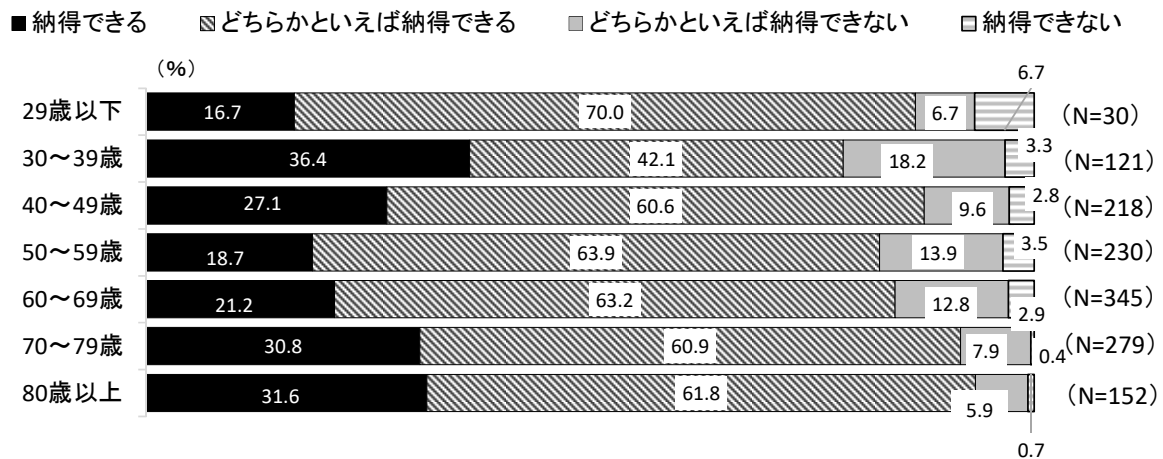
・水道料金について、年齢層が高い方が、高い又はどちらかといえば高いと回答された方の割合がやや低かった。

【問 28-2×問 23】「家族構成人数」×「水道料金の水準感」



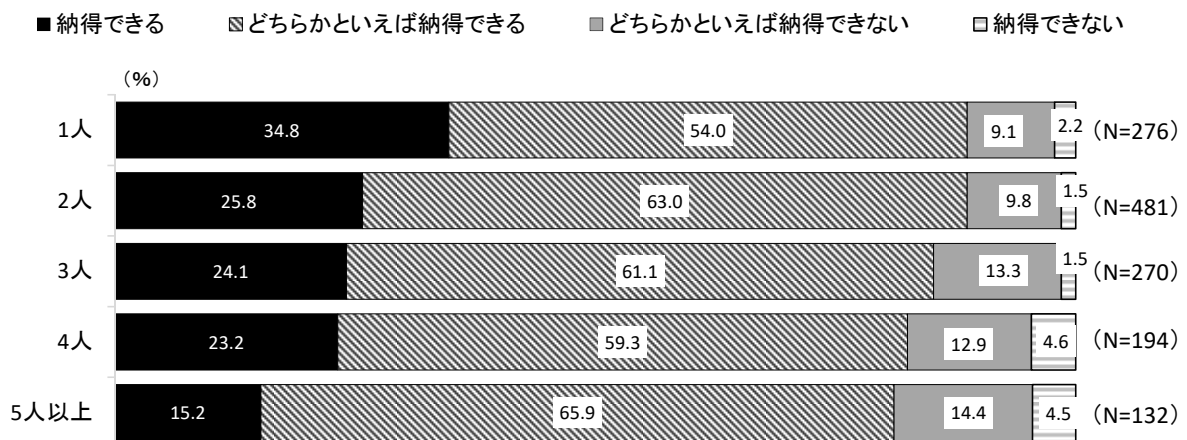
・水道料金について、家族構成人数が多い方が、高い又はどちらかといえば高いと回答した方の割合が高かった。

【問 27×問 25】「年齢」×「水道料金の納得感」



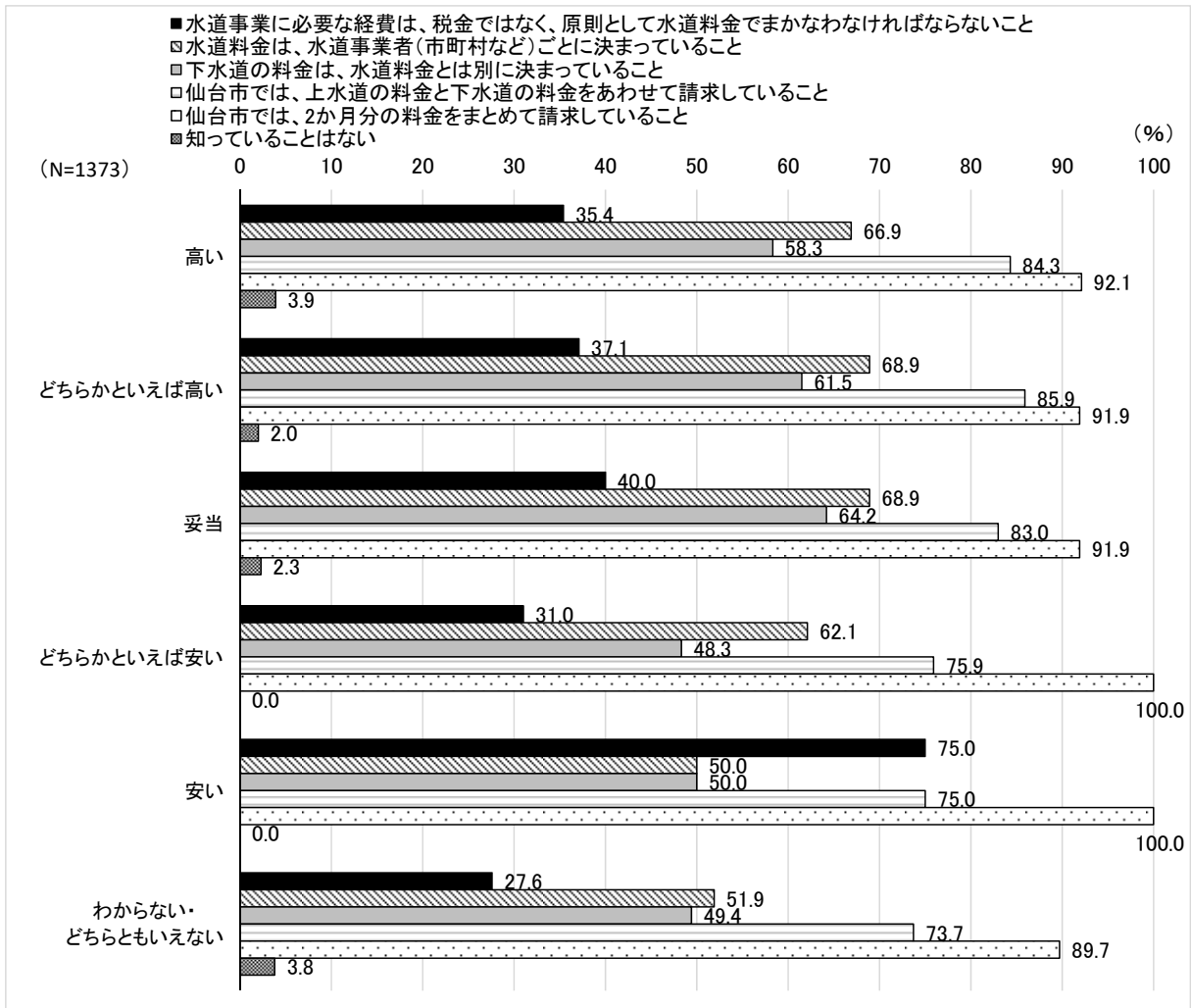
- ・水道料金の納得感について、年齢層によって明確な傾向はなく、納得できる、またはどちらかといえば納得できると回答した方の割合が高かった。

【問 28-2×問 25】「家族構成人数」×「水道料金の納得感」



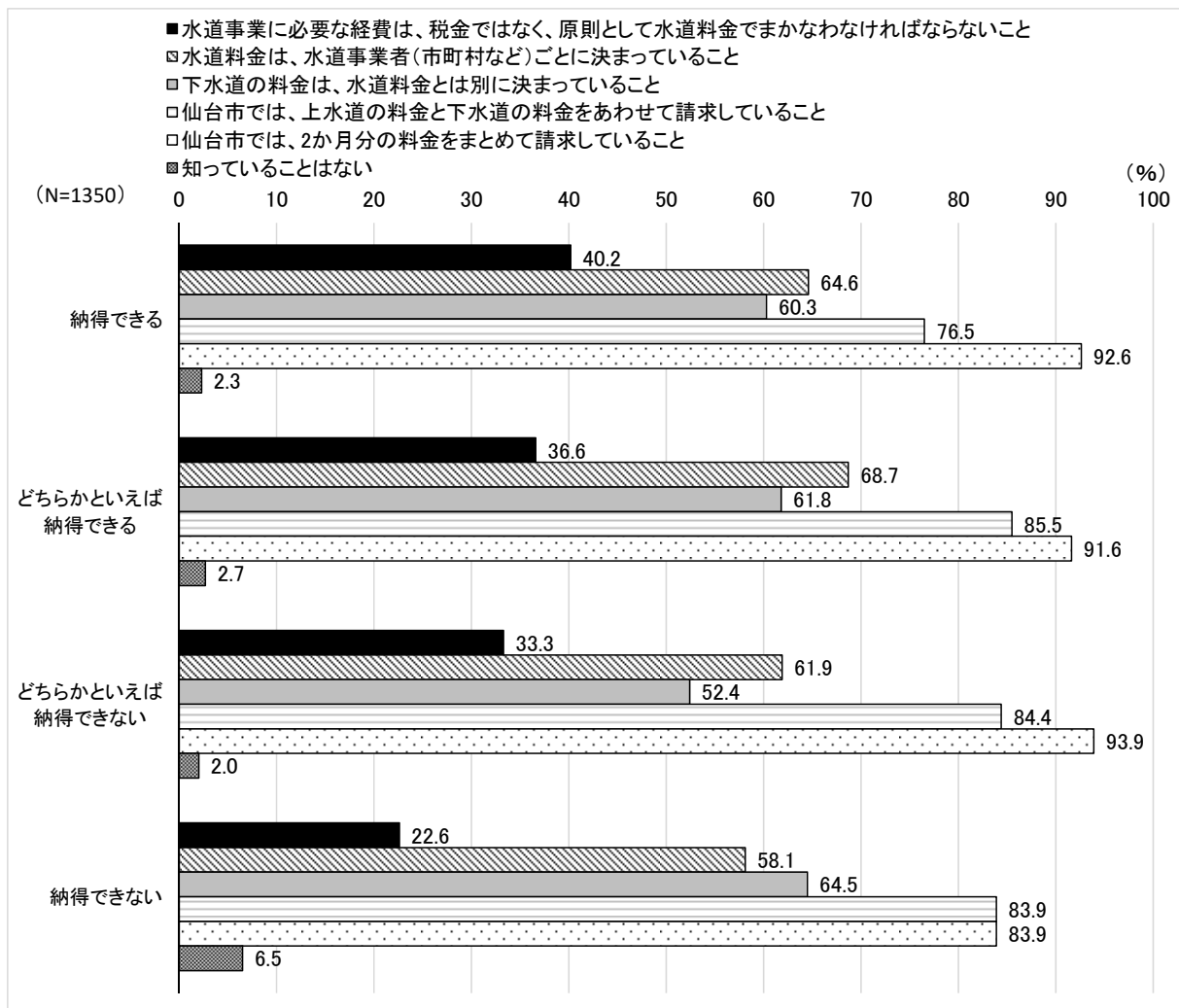
- ・水道料金の納得感について、家族構成人数が多い方が、納得できる、またはどちらかといえば納得できると回答した方の割合が低かった。

【問 23×問 21】「水道料金の水準感」 × 「水道料金の仕組みの認知度」



・水道料金の水準感と水道料金の仕組みの認知度については、明確な関係性はなかった。

【問 25×問 21】「水道料金の納得感」 × 「水道料金の仕組みの認知度」



- ・ 水道料金の納得感が高い方は、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を知っている割合がやや高かった。
- ・ 水道料金の納得感と水道料金の仕組みの認知度については、上記のほかは明確な関係性はなかった。

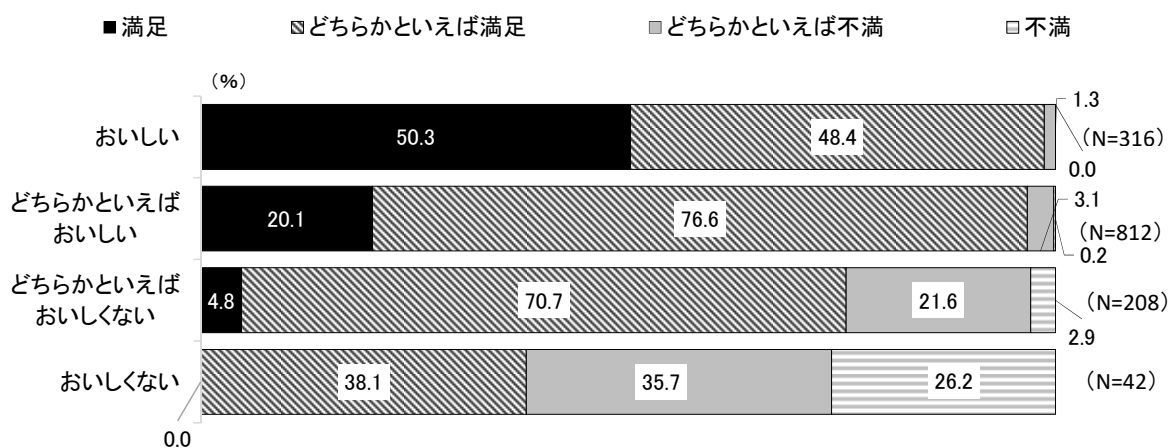
3. 総合的な満足度に関する要因の分析

お客さま満足度の向上という観点から、本市水道の総合的な満足度と関係する要因をクロス集計により抽出した。

(1) 総合的な満足度（問 24）を決定する要因

1) 水道水のおいしさ

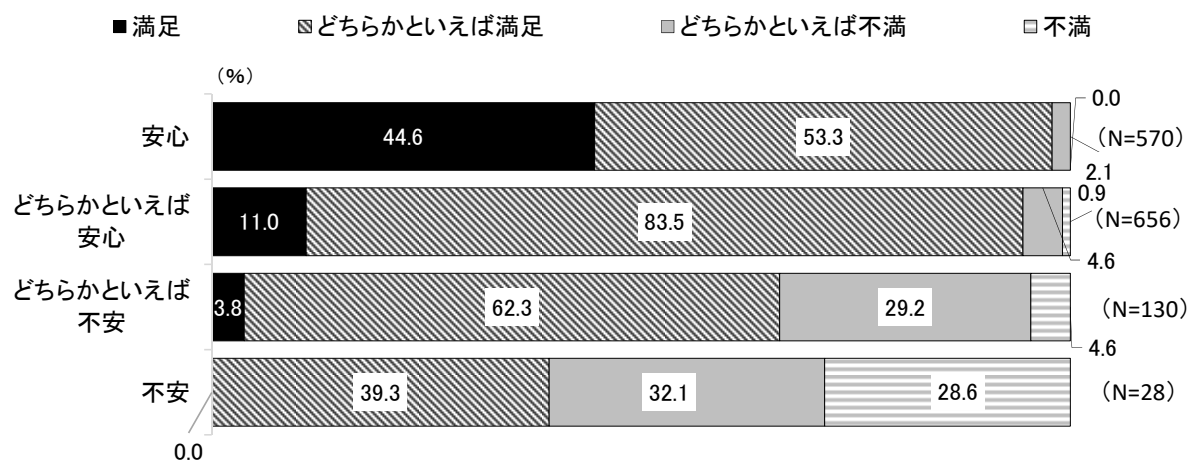
【問 1×問 24】「仙台市の水道水の味について」×「総合的な満足度」



・水道水をおいしいと感じている方ほど、水道の総合的な満足度も高い傾向があった。

2) 水道水の安心感

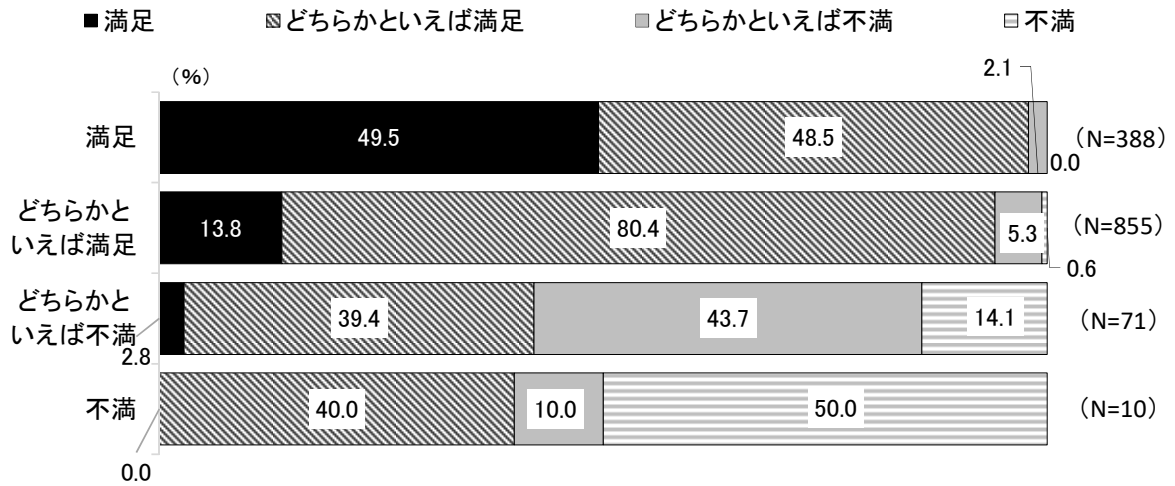
【問 2×問 24】「仙台市の水道水の水質について」×「総合的な満足度」



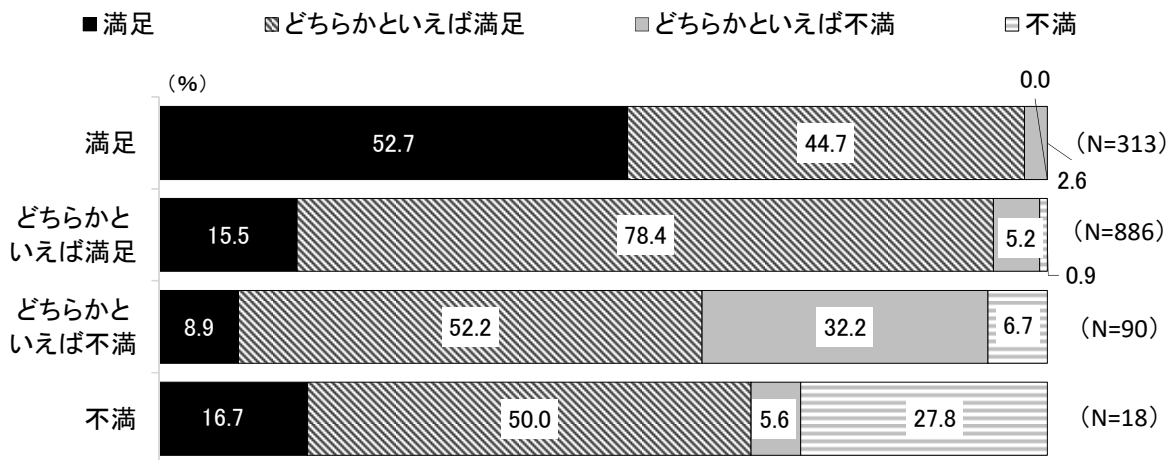
・水道水を安心と感じている方ほど、水道の総合的な満足度も高い傾向があった。

3) 各施策の満足度

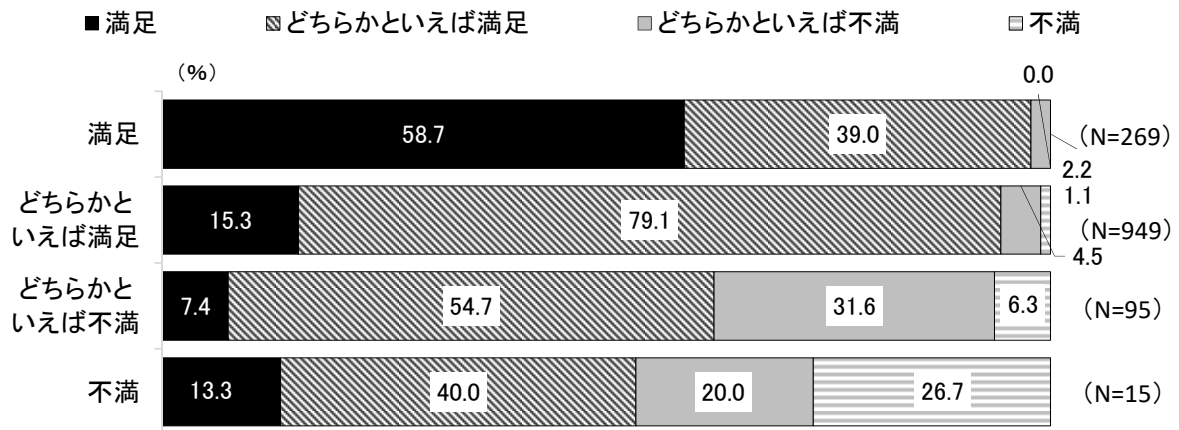
【問 6-1×問 24】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」×「総合的な満足度」



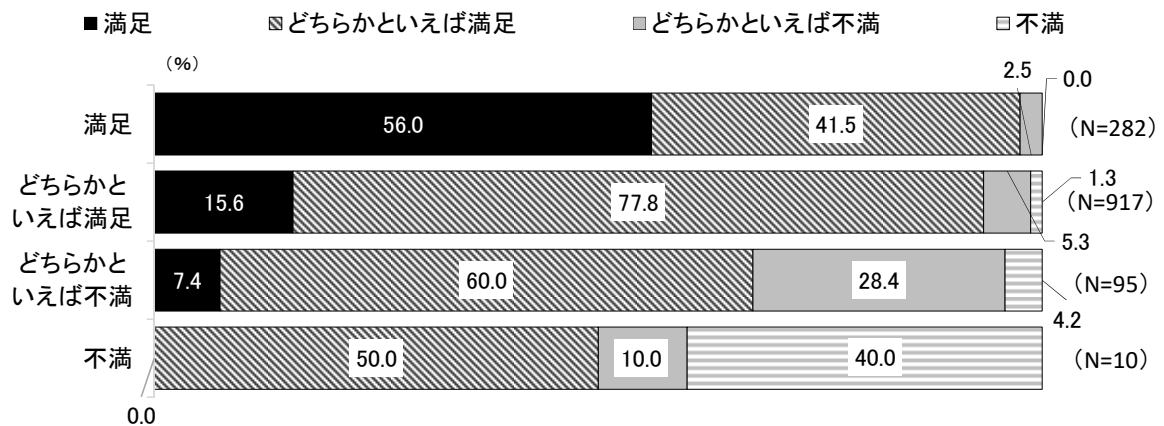
【問 10-1×問 24】「災害対策の取組みの満足度」×「総合的な満足度」



【問 18-1×問 24】「サービス向上の取組みの満足度」×「総合的な満足度」



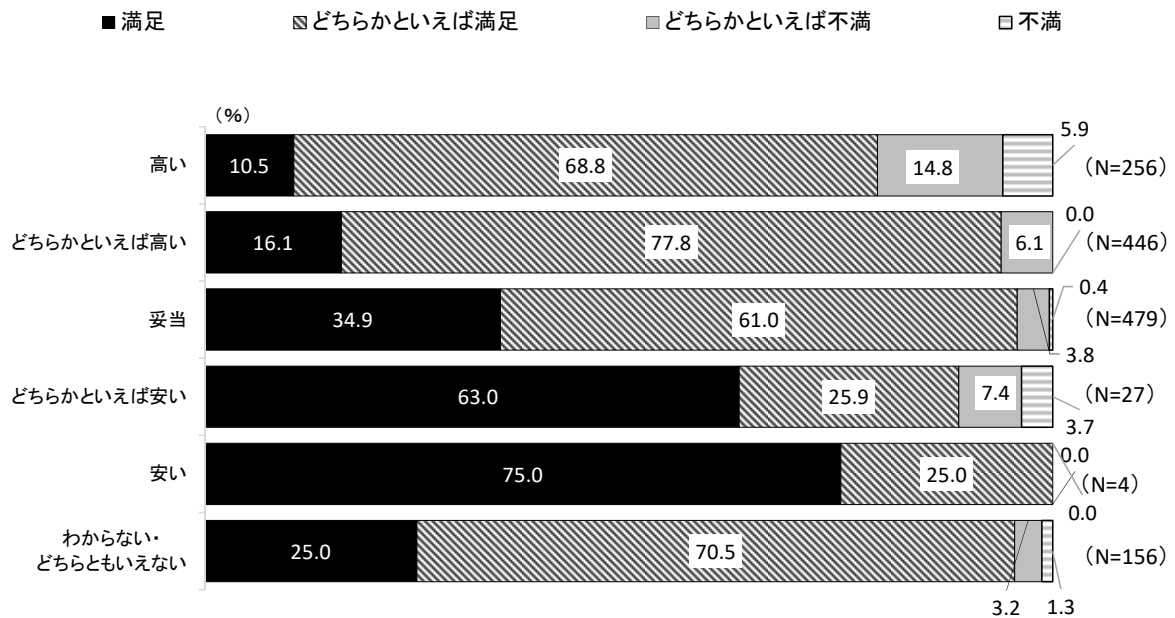
【問 20-1×問 24】「環境対策の取組みの満足度」×「総合的な満足度」



- 各施策の満足度が高いほど、総合的な満足度も高い傾向があり、特に、安全でおいしい水をお届けするための取組みでその傾向が強く、次いで、サービス向上の取組み、環境対策の取組みが続いている。

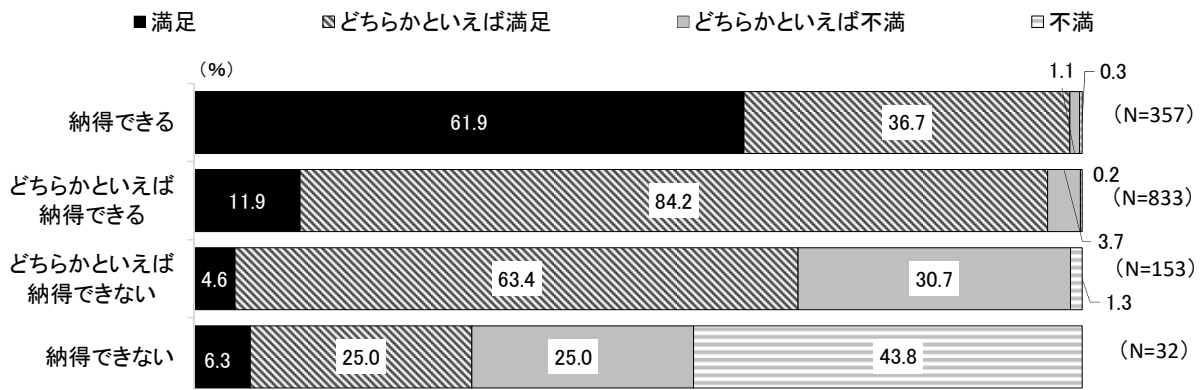
4) 水道料金の納得感

【問 23×問 24】「水道料金の水準感」 × 「総合的な満足度」



・水道料金を安価に感じている方ほど、水道の総合的な満足度が高くなる傾向があった。

【問 25×問 24】「水道料金の納得感」 × 「総合的な満足度」

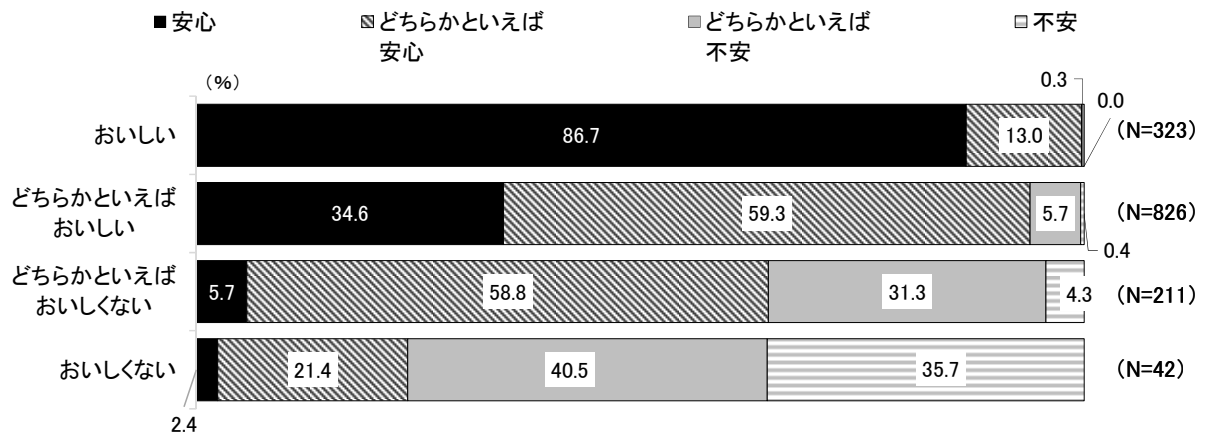


・水道料金に納得できると感じている方ほど、水道の総合的な満足度が高くなる傾向があった。

(2) 水道水のおいしさ(問1)、安心感(問2)、不安要素(問3)を決定する要因

1) おいしさと安心感

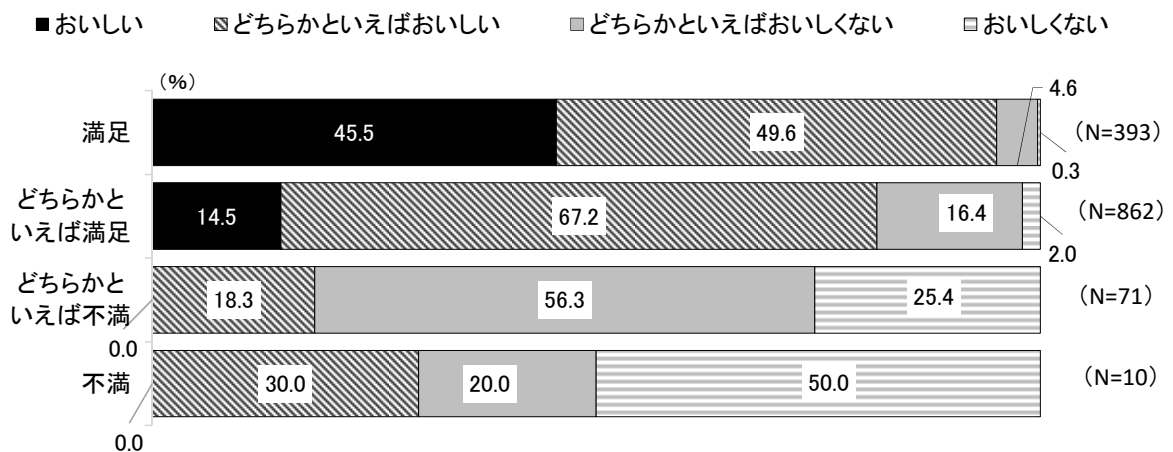
【問1×問2】「仙台市の水道水の味について」×「仙台市の水道水の水質について」



・水道水をおいしいと感じている方ほど、水道水を安心と感じている方の割合が高かった。

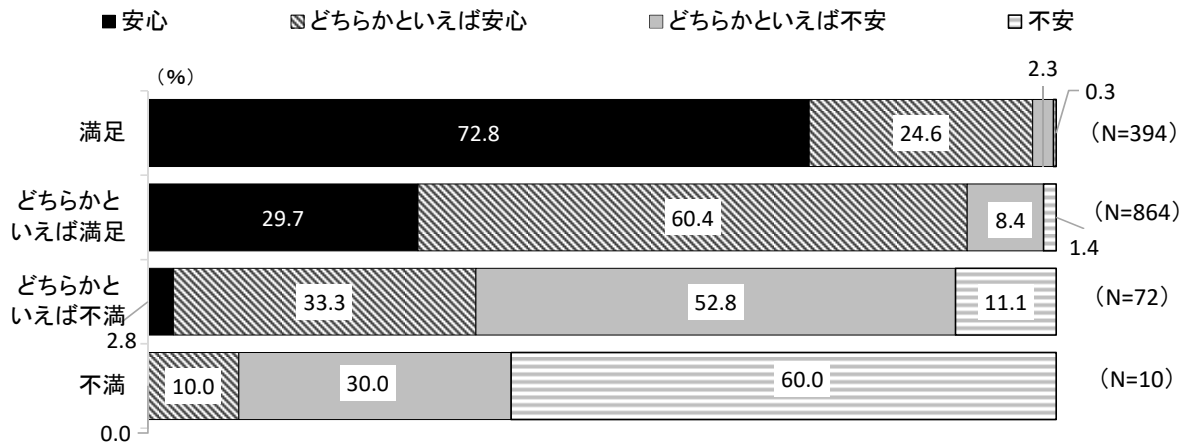
2) 安全でおいしい水をお届けするための取組み

【問6-1×問1】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」×「仙台市の水道水の味について」



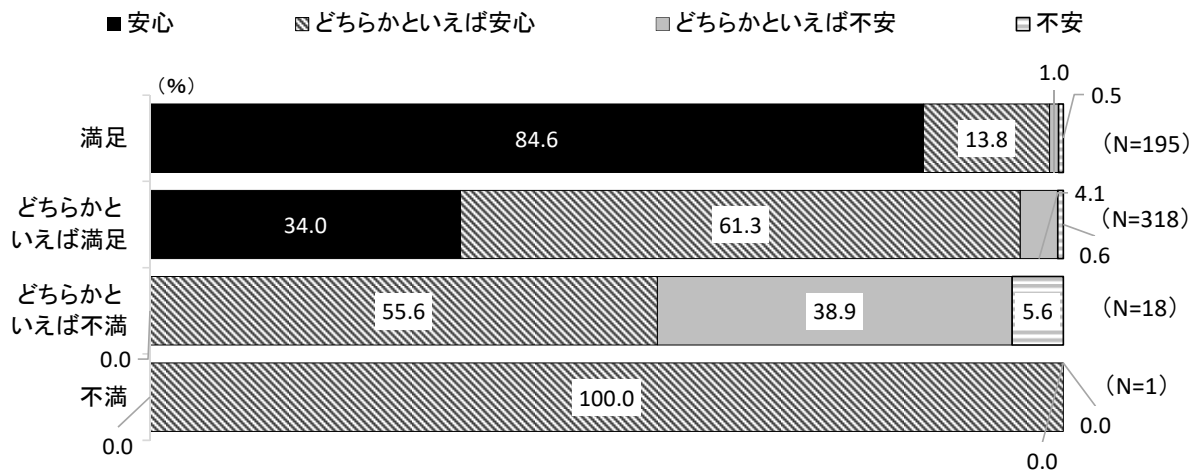
・安全でおいしい水をお届けするための取組みについて満足している方ほど、水道水をおいしいと感じている方の割合が高かった。

【問 6-1×問 2】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」×「仙台市の水道水の水質について」



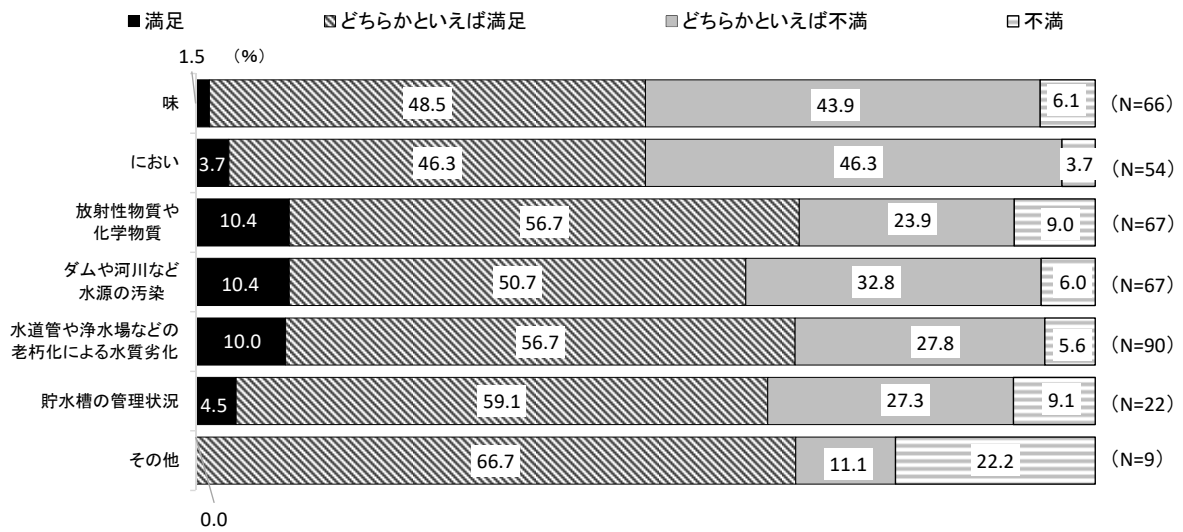
- ・安全でおいしい水をお届けするための取組みについて満足している方ほど、水道水を安心と感じている方の割合が高かった。

【問 5-2②×問 2】「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度②高度浄水処理の導入」×「仙台市の水道水の水質について」



- ・安全でおいしい水をお届けするための取組みのうち、高度浄水処理について満足している方ほど、水道水をおいしいと感じている方の割合が高かった。

【問 3×問 6-1】「水道水の不安要素」×「安全でおいしい水をお届けするための取組みの満足度」



- ・ 水道水の味やにおいについて不安と感じている方は、他の要素と比較して、安全でおいしい水をお届けするための取組みに不満を感じている方の割合が高かった。

II.調査概要

(1) 調査方法

本市で抽出した 2,500 件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

仙台市内の各区及び富谷市東向陽台地区の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 II.1））

表 II.1 仙台市人口比率（富谷市東向陽台地区給水分含む）

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.html)

2) インターネット調査

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による回答も可能である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Ⅱ.2に示す。

合計で1,416件の回答を得た。

表Ⅱ.2 アンケート調査の回収結果

区名	調査対象数 (票)	回収数 (票)	有効回収数 (票)	有効回収率 (%)
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)	56.6

※ () は郵送で調査資料を受け取ってインターネットで回答した数

(3) 留意事項

- ・調査数 (n = 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。

(4) 調査票

1. 仙台市の水道水についてお尋ねします

Q1

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。

<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おいしい
- () ②どちらかといえばおいしい
- () ③どちらかといえばおいしくない
- () ④おいしくない

Q2

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。

<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安心
 - () ②どちらかといえば安心
 - () ③どちらかといえば不安
 - () ④不安
- ※選択した方は Q4 へ

Q3

Q2で③「どちらかといえば不安」または④「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。

<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味
- ②におい
- ③放射性物質や化学物質
- ④ダムや河川など水源の汚染
- ⑤水道管や浄水場などの老朽化による水質劣化
- 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、マンションなどに設置されています。）
- ⑦その他 ()

Q4

主にどのようなものを飲み物にしていますか。

<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 ()

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	○どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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、口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、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	○ どちらかといえは満足	○ どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	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○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

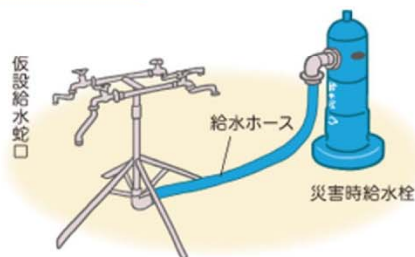
水系の二系統化

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ポトルドウォーター「ごくり◇きりり 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1-3-0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 >

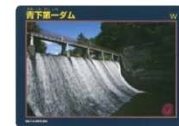


< 水道記念館 >



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取る 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、口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0を記入してください>

- ①知っている
- ②上水・下水あわせた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0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



7. 仙台市の水道への総合満足度などについてお尋ねします

Q24

お客さまは仙台市の水道に満足していますか。

<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

Q25

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。

<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納得できる
- ②どちらかといえば納得できる
- ③どちらかといえば納得できない
- ④納得できない

Q26

水道局に対するご意見やご要望等がございましたら、お聞かせください。

<ご自由にお書きください>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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つ〇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つ〇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。