

**仙台市下水道サービスに対する
市民満足度調査**

報告書

平成 27 年 3 月

仙台市建設局 経営企画課

目 次

1. 調査概要	2
2. 回答者の属性	4
3. 調査結果	5
問 1 「汚水処理施設を利用している方の割合の認知」	5
問 2 「下水道管の不具合による不便」	7
問 2-2 「問 2 で不便が生じた際の仙台市の対応への満足」	9
問 3 「震災時の下水道の使用に関する不便」	12
問 3-2 「問 3 の不便に関する仙台市の対応への満足」	14
問 4 「浸水被害などによる生活への支障」	17
問 4-2 「支障が生じた際の仙台市の対応への満足」	19
問 5 「雨天時に汚水の一部が河川等に放流された際の影響低減対策の認知」	22
問 6 「水環境保全の取組みの認知」	24
問 7 「地球環境負荷の低減の取組みの認知」	26
問 8 「仙台市の下水道に関する情報を目にしたか」	28
問 8-2 「問 8 の情報をどのような形で目にしたか」	31
問 8-3 「問 8 の情報はどのような内容か」	31
問 9 「下水道に関して必要または知りたいと思う情報」	33
問 1 0 「お支払いいただいている下水道使用料の金額の確認状況」	34
問 1 1 「お支払いいただいている下水道使用料への考え」	36
問 1 2 「仙台市の下水道全般への満足」	39
■ 問 1 2 における下水道全般への満足と他の設問の回答状況の関係	42

1. 調査概要

(1) 調査の目的

本市下水道サービスに対する市民の満足度を調査し、その結果を窓口サービスの改善や広報・広聴活動の充実などに生かすことで、下水道事業への市民の信頼感を向上させるとともに、今後の下水道事業の方向性等を検討する際の参考とする。

(2) 調査対象者

- ・仙台市内に居住している20歳以上の男女 3,000人
- ・無作為抽出による

(3) 回収状況

- ・回収率 35.4% (1,063票)

回収率の内訳① (性別)

性別	回答者数 (①)	アンケート 配布数(②)	回収率 (=①/②×100)
男性	416	1,456	28.6%
女性	617	1,544	40.0%
無回答	30	-	-
総計	1,063	3,000	35.4%

回収率の内訳② (性別と年齢別)

男性・ 年齢別	回答者数 (①)	アンケート 配布数(②)	回収率 (=①/②×100)
20歳代	36	218	16.5%
30歳代	49	272	18.0%
40歳代	56	272	20.6%
50歳代	65	234	27.8%
60歳代	99	227	43.6%
70歳以上	111	233	47.6%
男性 計	416	1,456	28.6%

女性・ 年齢別	回答者数 (①)	アンケート 配布数(②)	回収率 (=①/②×100)
20歳代	40	211	19.0%
30歳代	113	273	41.4%
40歳代	96	235	40.9%
50歳代	116	231	50.2%
60歳代	121	242	50.0%
70歳以上	131	352	37.2%
女性 計	617	1,544	40.0%

回収率の内訳③ (居住区別)

居住区	回答者数 (①)	アンケート 配布数(②)	回収率 (=①/②×100)
青葉区	285	829	34.4%
宮城野区	185	536	34.5%
若林区	117	372	31.5%
太白区	218	641	34.0%
泉区	237	622	38.1%
無回答	21	-	-
総計	1,063	3,000	35.4%

(4) 調査方法

- ・無記名式の質問用紙によるアンケート調査 (郵送)

(5) 調査項目

- ・下水道事業（更新、耐震化、雨水対策、合流改善、水環境保全、地球環境保全、広報、使用料等）についての情報の把握や満足度に関する項目：18問（うち更問：5問）
- ・回答者の属性に関する項目：4問
- ・合計 22問

(6) 調査実施期間

- ・平成 26 年 4 月 1 日（火）から 4 月 30 日（水）まで

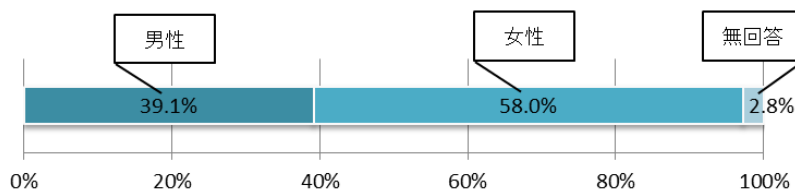
(7) 報告書の見方

- ・報告書中の「n」とは、その設問項目の回答者数である。
- ・報告書中のグラフ等の単位は、「%」と特に表示していない場合は「人」である。
- ・%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、その合計が 100.0%にならない場合がある。
- ・回答者が複数の回答をすることができる質問では、回答数の合計は回答者数を超える場合がある。

2. 回答者の属性

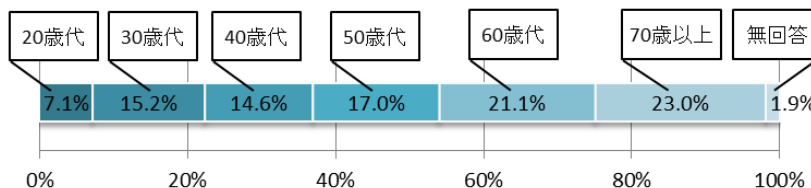
(1) 性別 (n=1,063)

男性	416人
女性	617人
無回答	30人



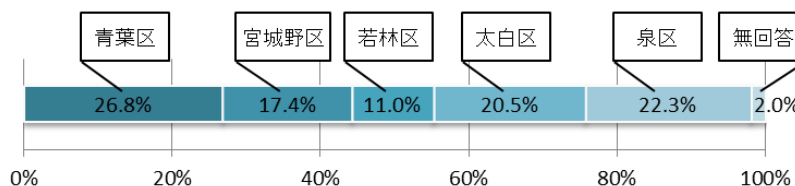
(2) 年齢 (n=1,063)

20歳代	76人
30歳代	162人
40歳代	155人
50歳代	181人
60歳代	224人
70歳以上	245人
無回答	20人



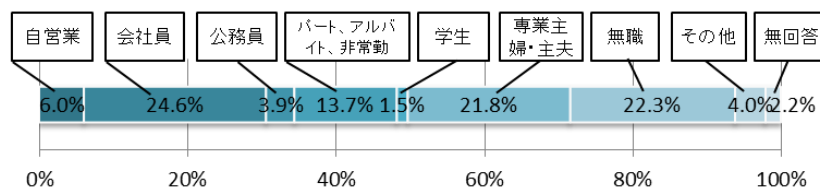
(3) 居住区 (n=1,063)

青葉区	285人
宮城野区	185人
若林区	117人
太白区	218人
泉区	237人
無回答	21人



(4) 職業 (n=1,063)

自営業	64人
会社員	261人
公務員	41人
パート、アルバイト、非常勤	146人
学生	16人
専業主婦・主夫	232人
無職	237人
その他	43人
無回答	23人

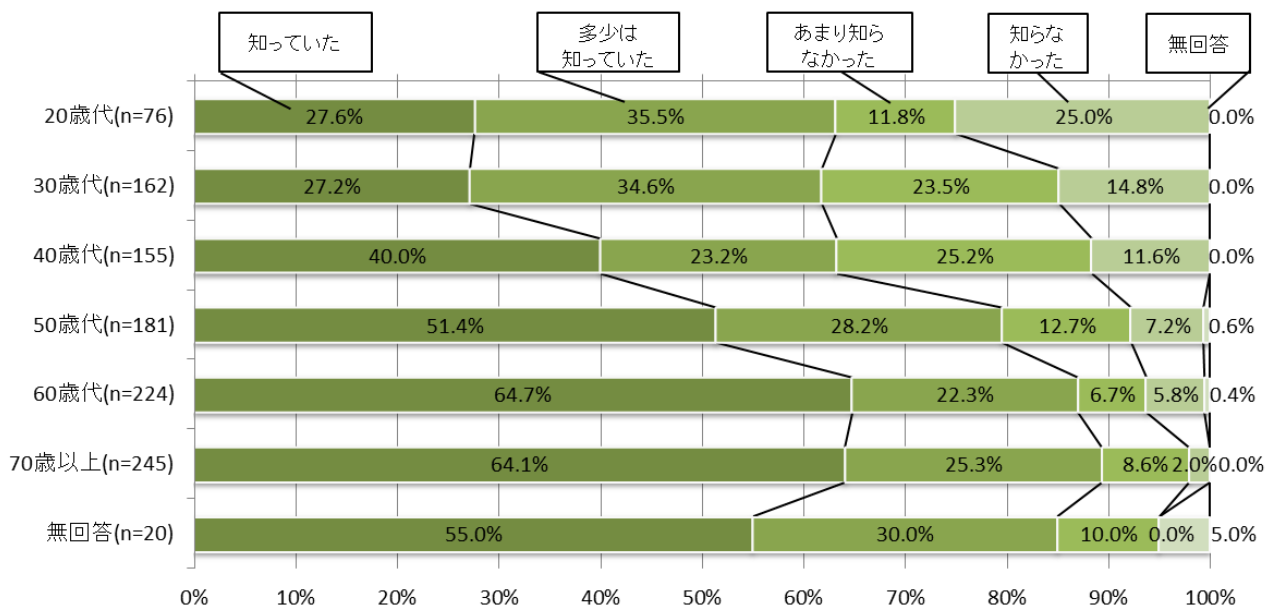
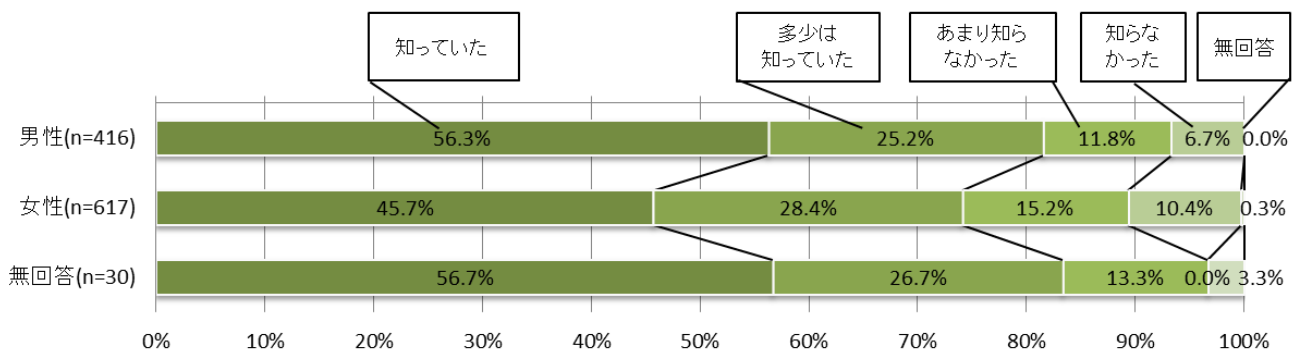
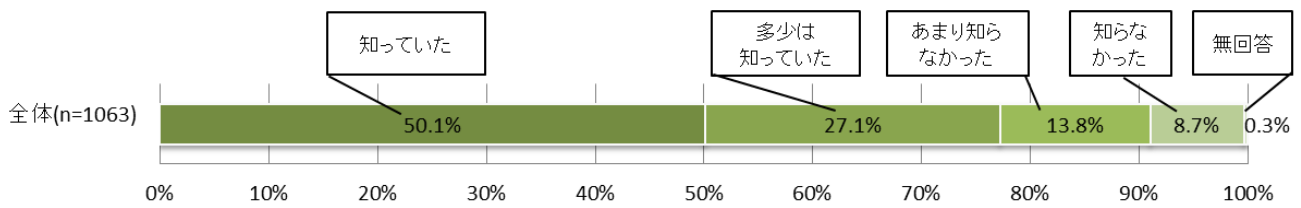


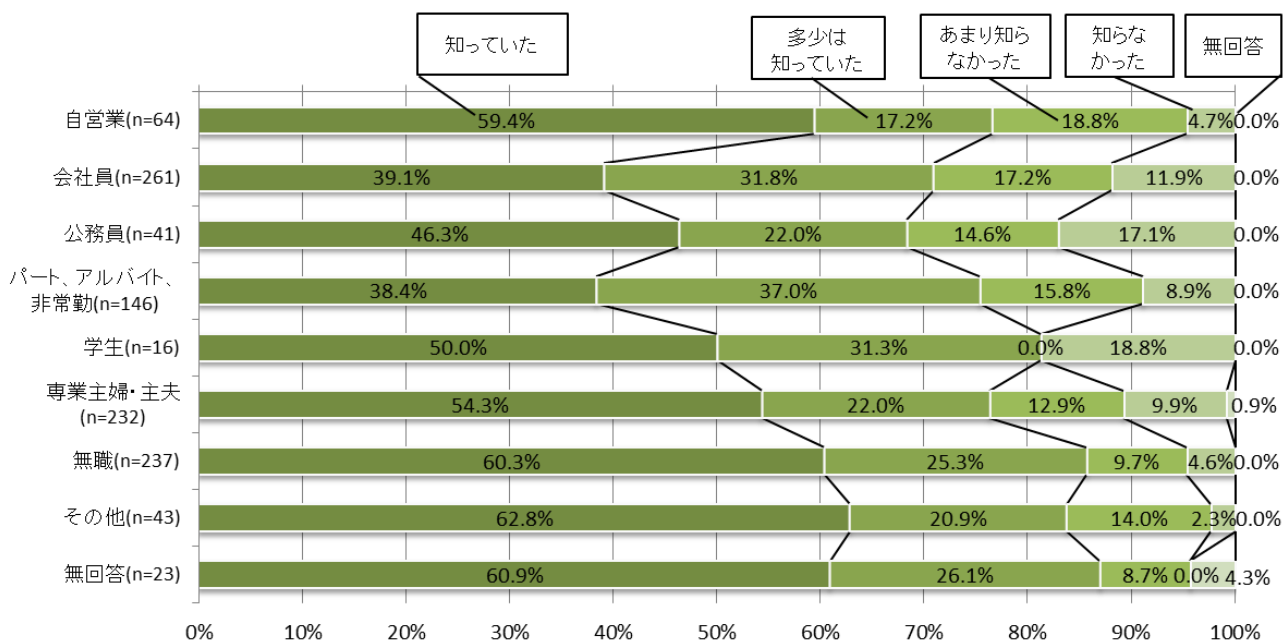
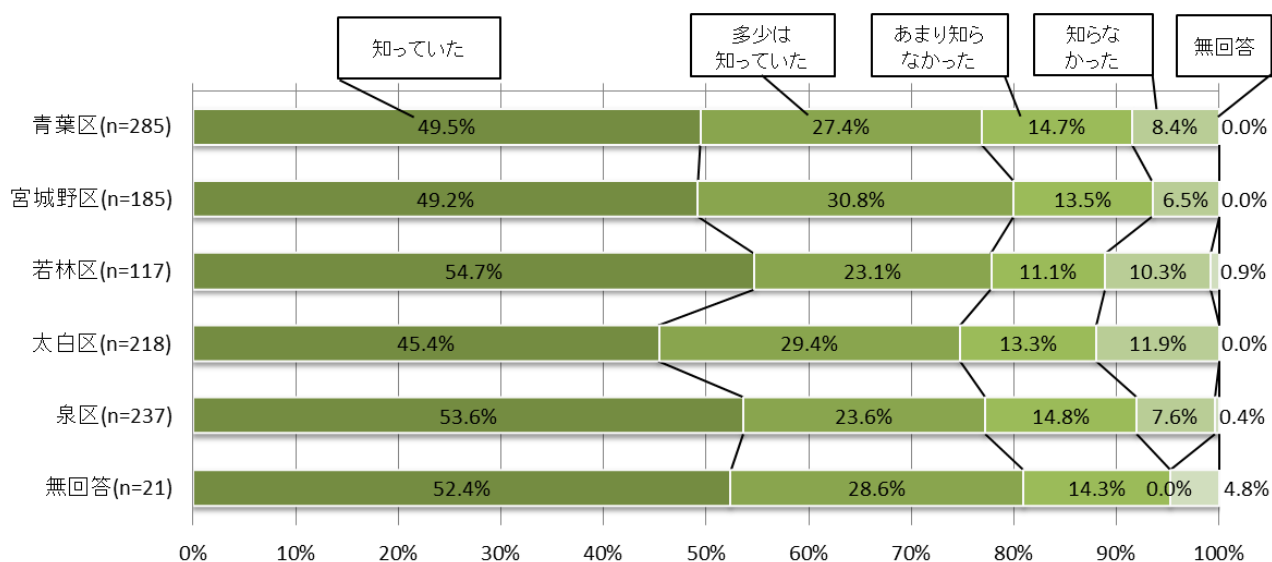
3. 調査結果

問 1

下水道には、家庭や工場などから出る汚水を下水道管で集め、下水処理場できれいにしてから川や海に放流するという役割があります。仙台市では、下水道や浄化槽といった汚水処理施設を利用している方の割合は、ほぼ 100%です。このことについてご存知でしたか。(あてはまる番号 1 つに○)

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 知っていた | 3. あまり知らなかった |
| 2. 多少は知っていた | 4. 知らなかった |

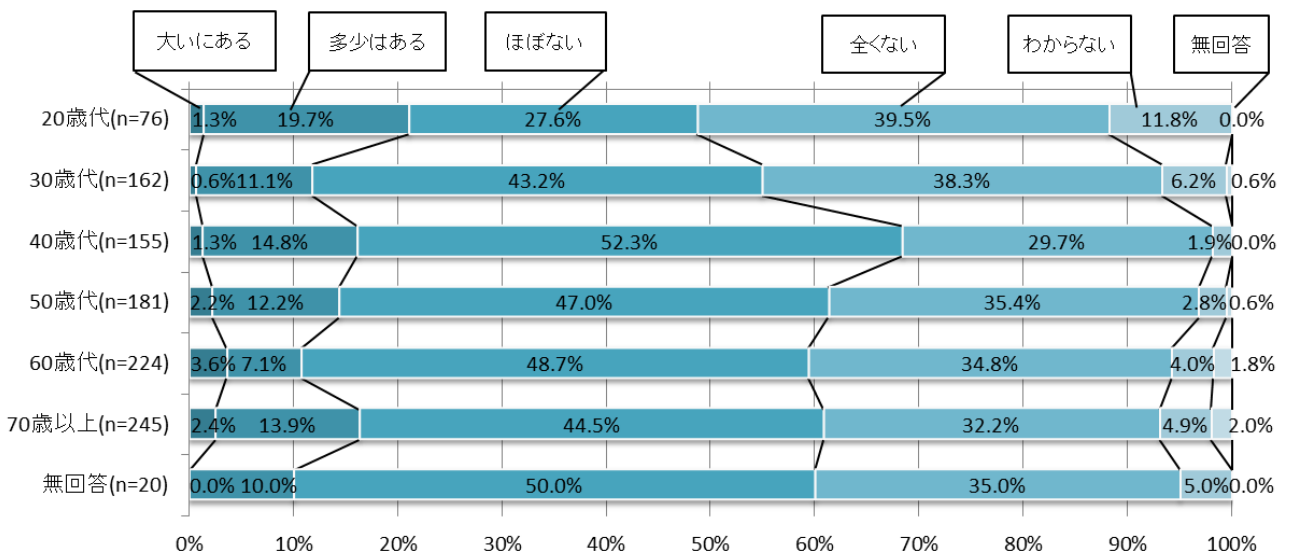
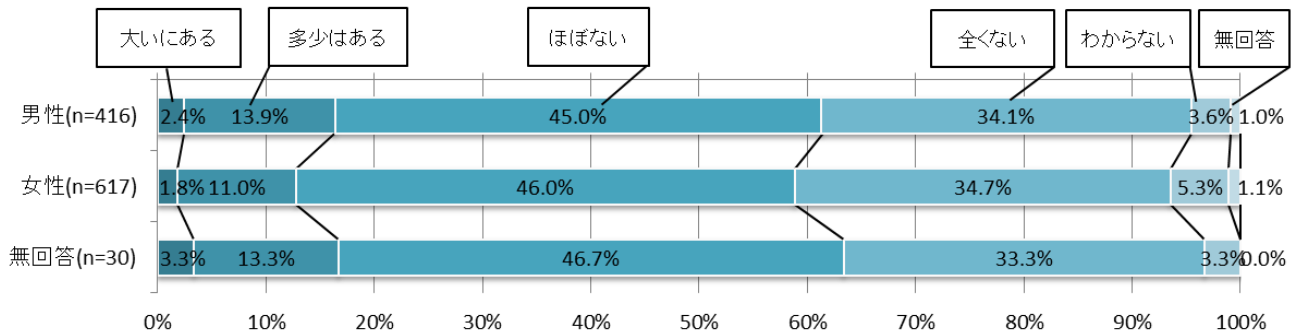
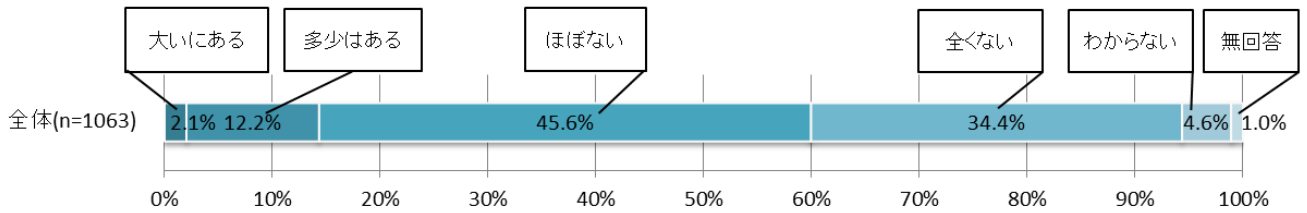


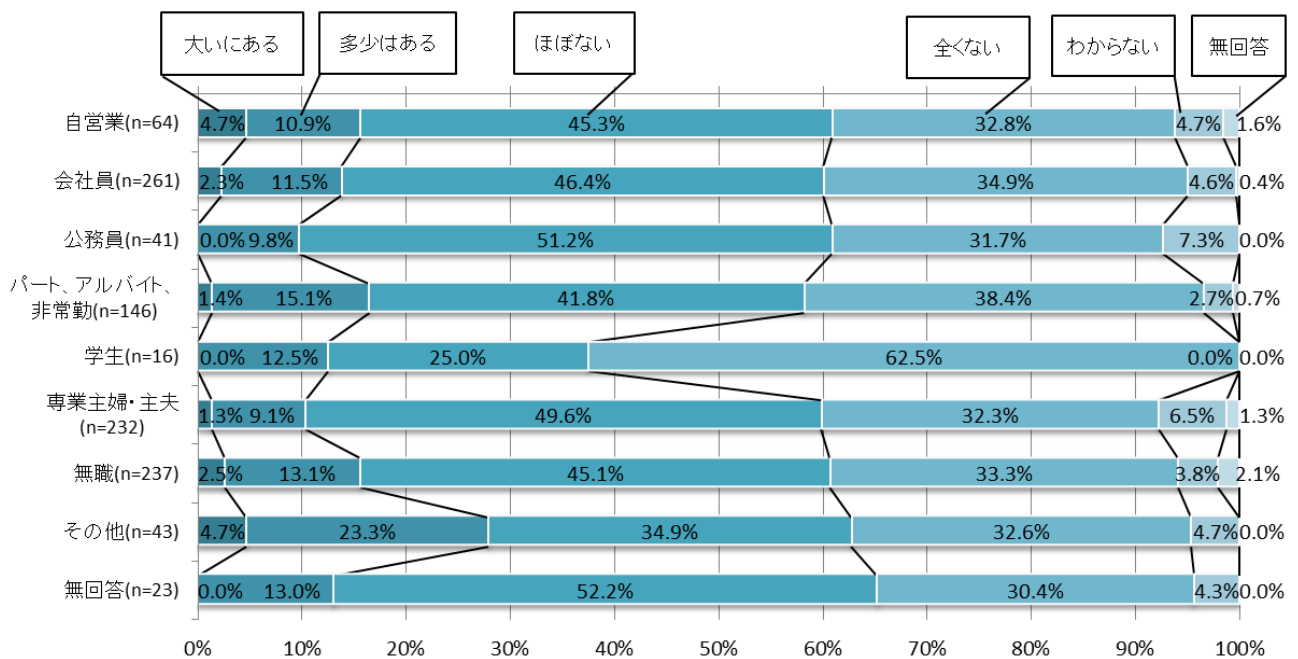
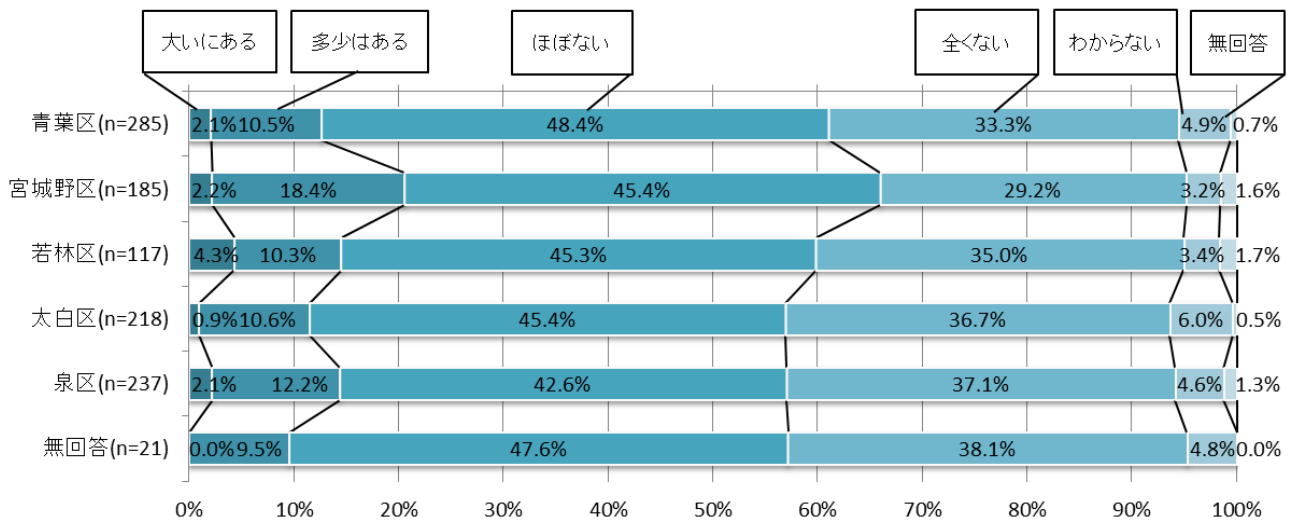


- 全体だと、77.2%の方が「知っていた」または「多少は知っていた」と回答しており、同様に認知の状況を問う設問（問5、問6、問7）に比べると認知されている割合が大きい。
- 年代が高くなるほど、「知っていた」「多少は知っていた」を合算した割合が大きい。
- 性別や年齢別における割合は、認知の状況を問う設問である問1、問5、問6、問7で同様の傾向を示す。

問2 下水道管は、その使い方や老朽化等によって、不具合（悪臭の発生や、詰まりや破損で使えなくなる等）が発生することがあります。また下水道管が破損すると、道路陥没の原因にもなります。あなたはこれらの不具合によって、不便を感じたことがありますか。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|----------|----------|
| 1. 大いにある | 3. ほぼない |
| 2. 多少はある | 4. 全くない |
| | 5. わからない |





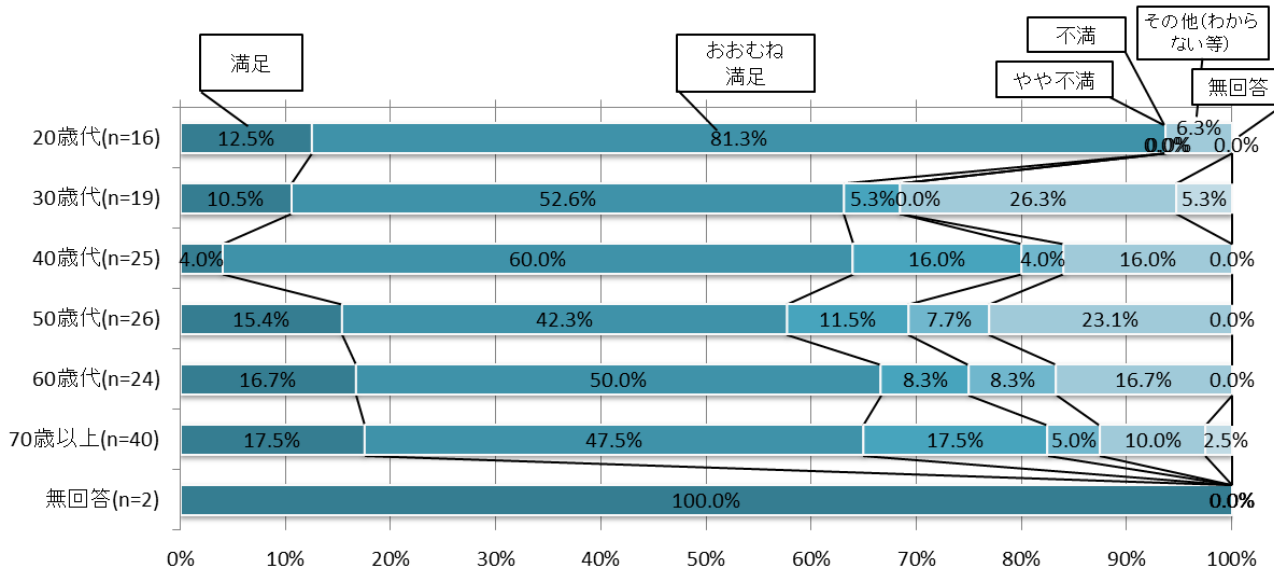
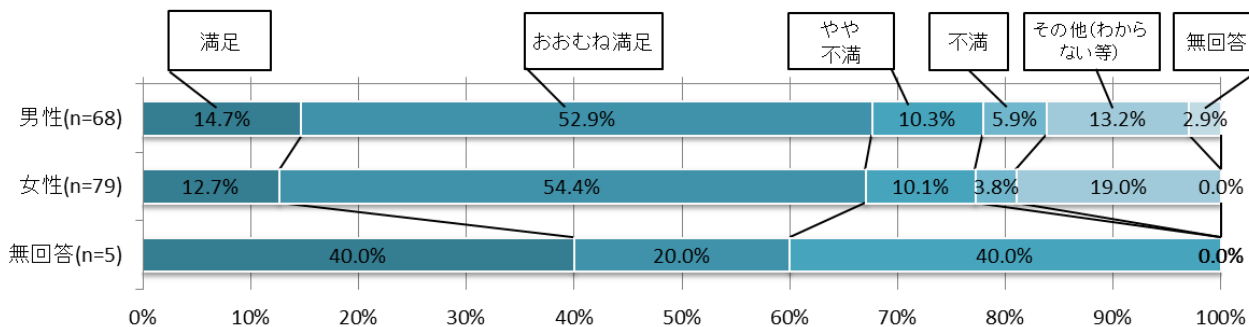
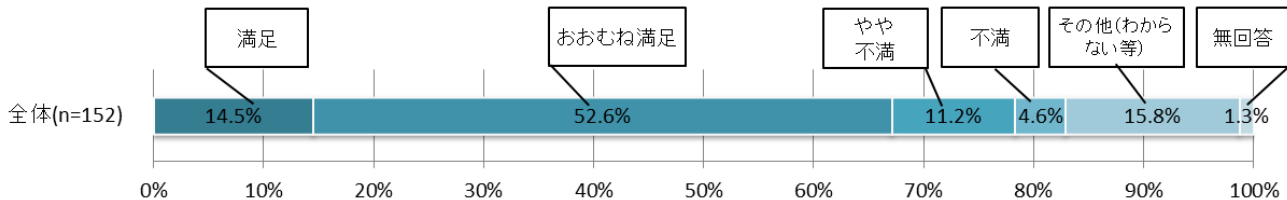
- 全体では、14.3%の方が下水道管の不具合により不便を感じたことがある。（「大いにある」または「多少はある」と回答）
- 居住区別では、宮城野区で「大いにある」「多少はある」を合算した割合が大きい。

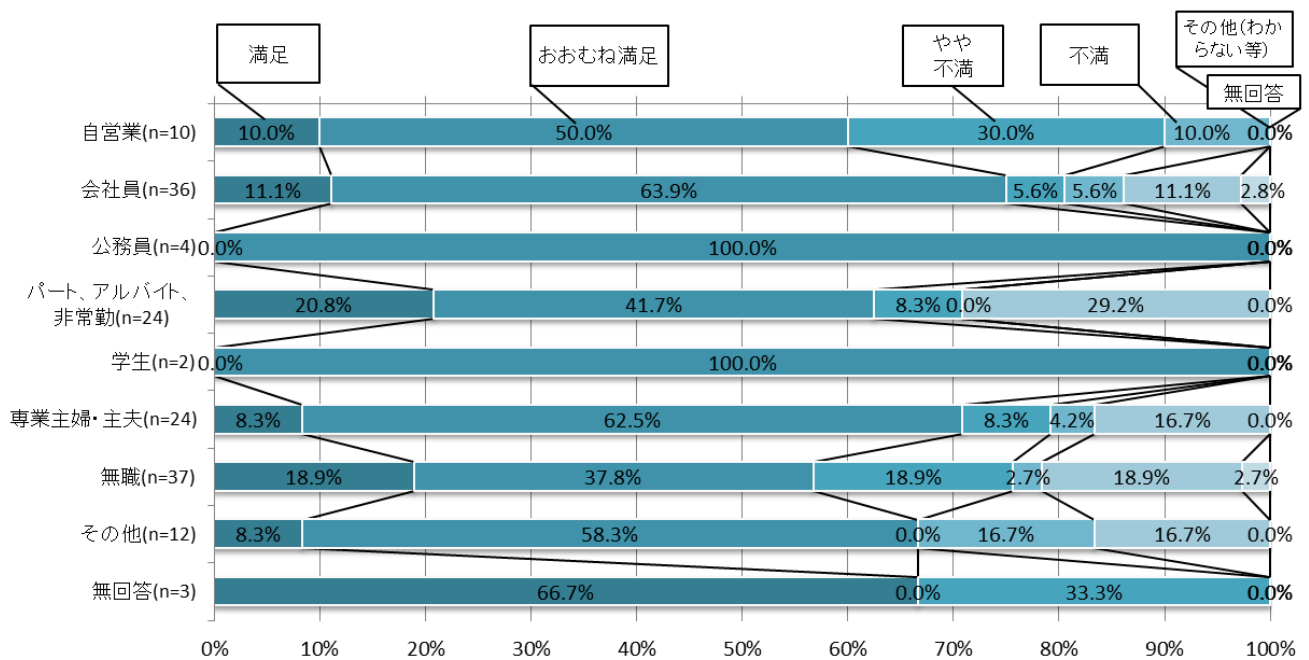
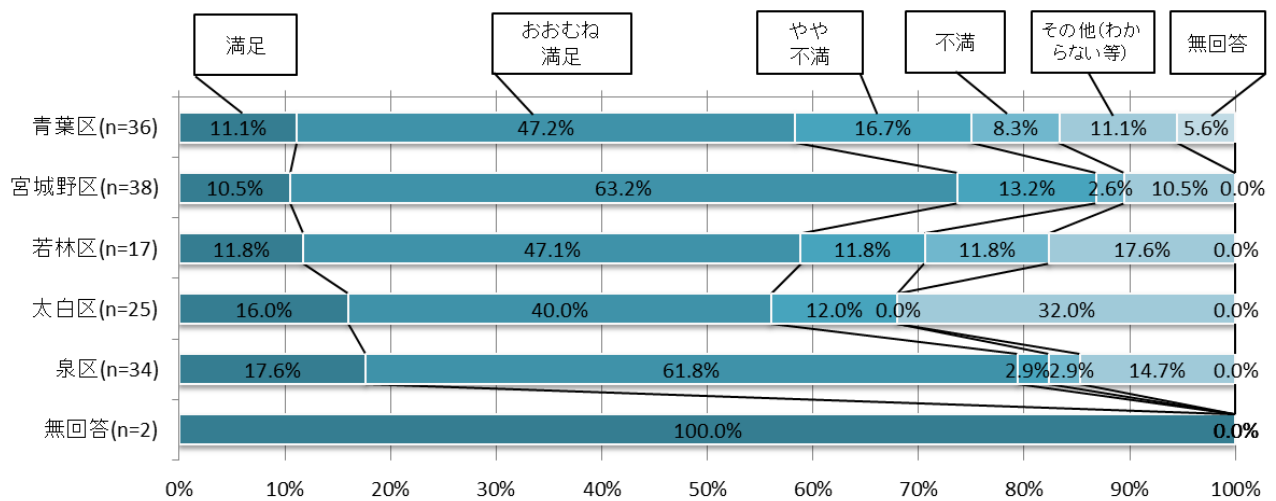
問2-2

(問2で)「大いにある」「多少はある」を選択された方のみお答えください。

■その際の仙台市の対応には満足していますか。

- ① 満足している
- ② おおむね満足している
- ③ やや不満である
- ④ 不満である
- ⑤ その他(わからない、連絡していない等)





- 全体では、15.8%の方が下水道管の不具合により不便を感じた際の、仙台市の対応に不満を感じている。（「不満」または「やや不満」と回答）
- 居住区別では、青葉区と若林区で「不満」または「やや不満」を合算した割合が大きい。

【自由記述】

「やや不満である」「不満である」を選択した方のみお答えください。

■具体的に、どのような点が不満でしたか。ご自由にお書きください。

(主なご意見など)

- ・異臭や悪臭、道路の陥没、工事で生じた舗装の凸凹による騒音や振動、大雨時の汚水の溢れなどが不満の原因として示された。
- ・下水道管が破損した際の対応が遅すぎるといった、仙台市の対応の遅さに対する不満も示された。

問3

東日本大震災では地震や津波により、一部の下水道管や下水処理場が破損しましたが、トイレの使用を制限することはありませんでした（断水によるトイレ使用不可を除く）。あなたは震災時に下水道の使用について不便を感じたことがありましたか。（あてはまる番号1つに○）

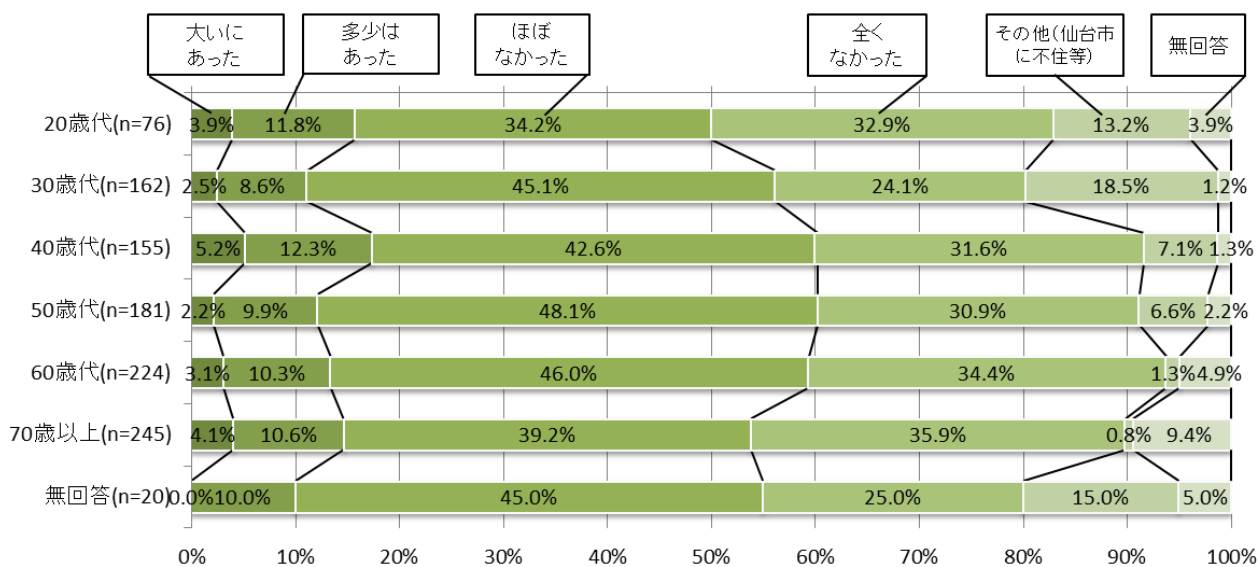
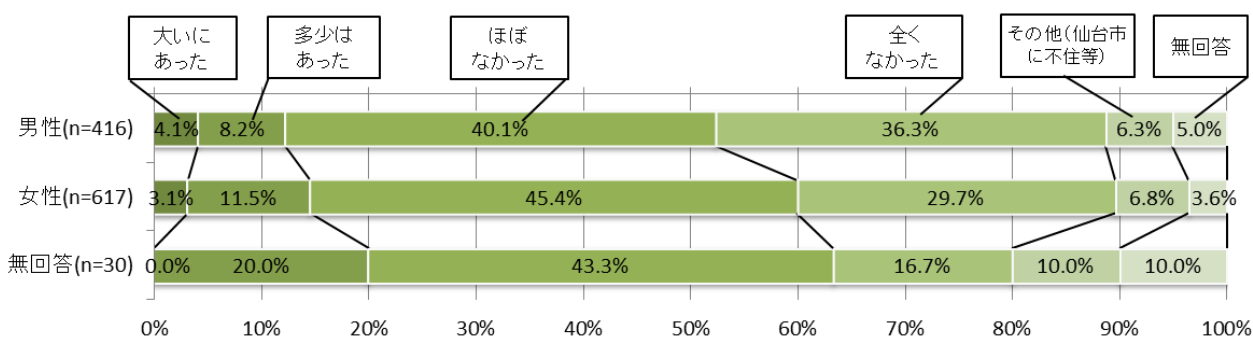
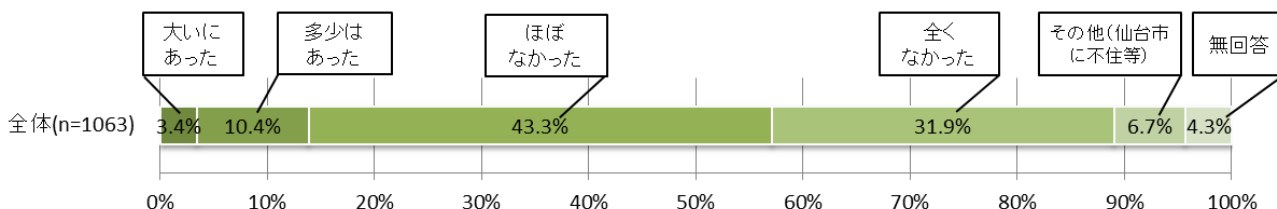
1. 大いにあった

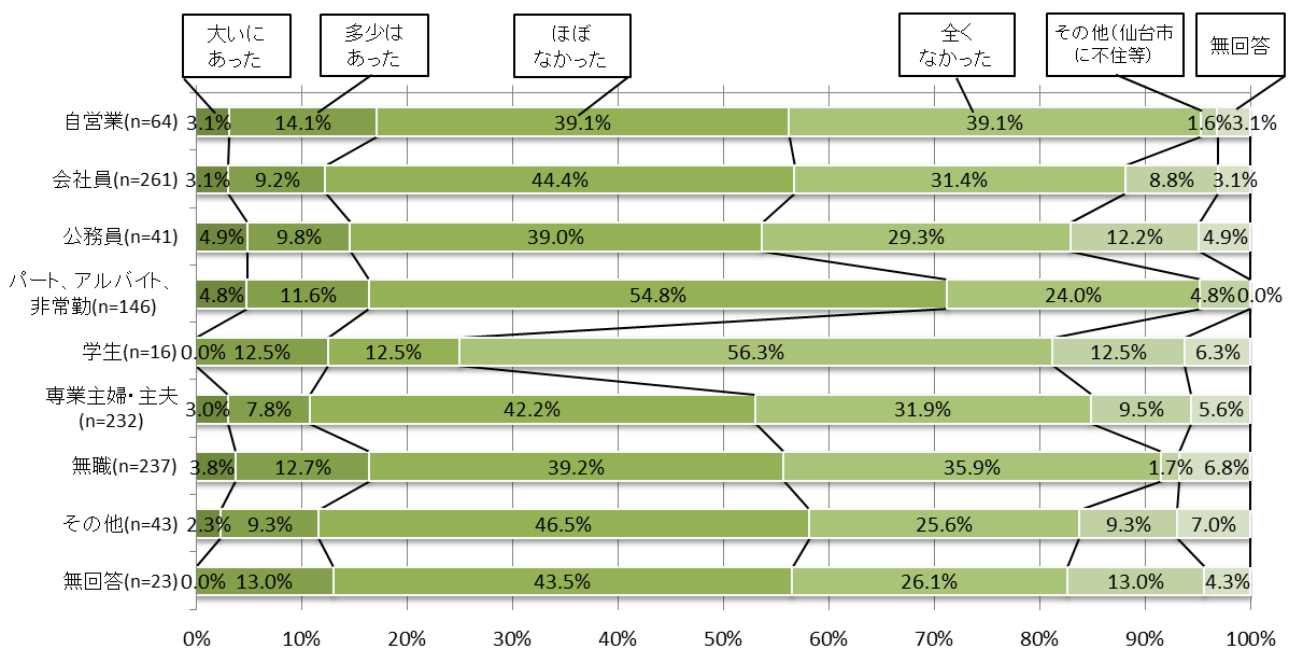
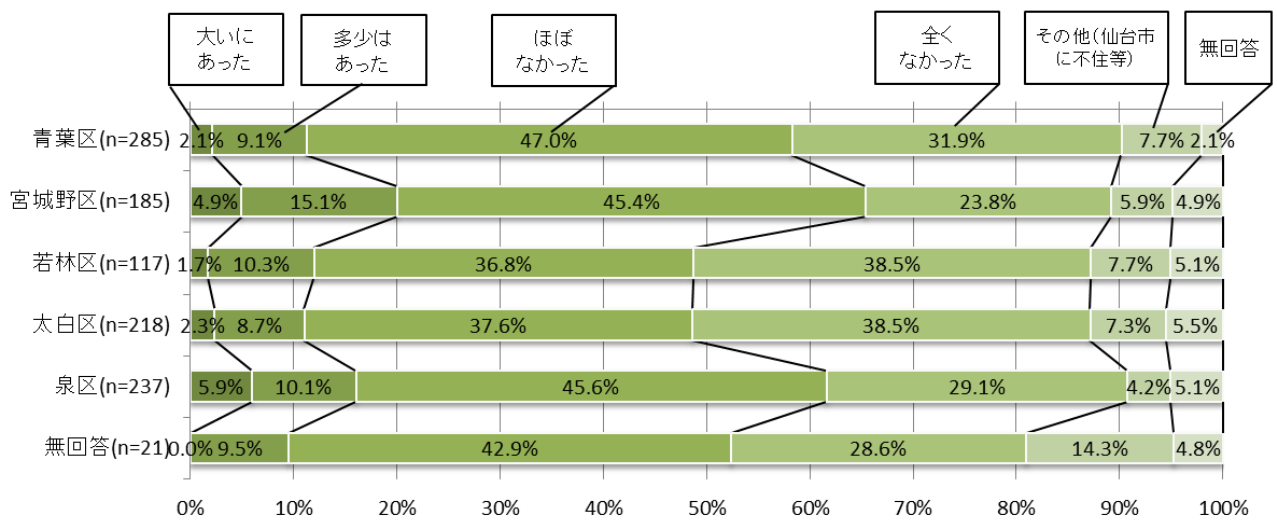
2. 多少はあった

3. ほぼなかった

4. 全くなかった

5. その他（当時、仙台市に住んでいなかった等）





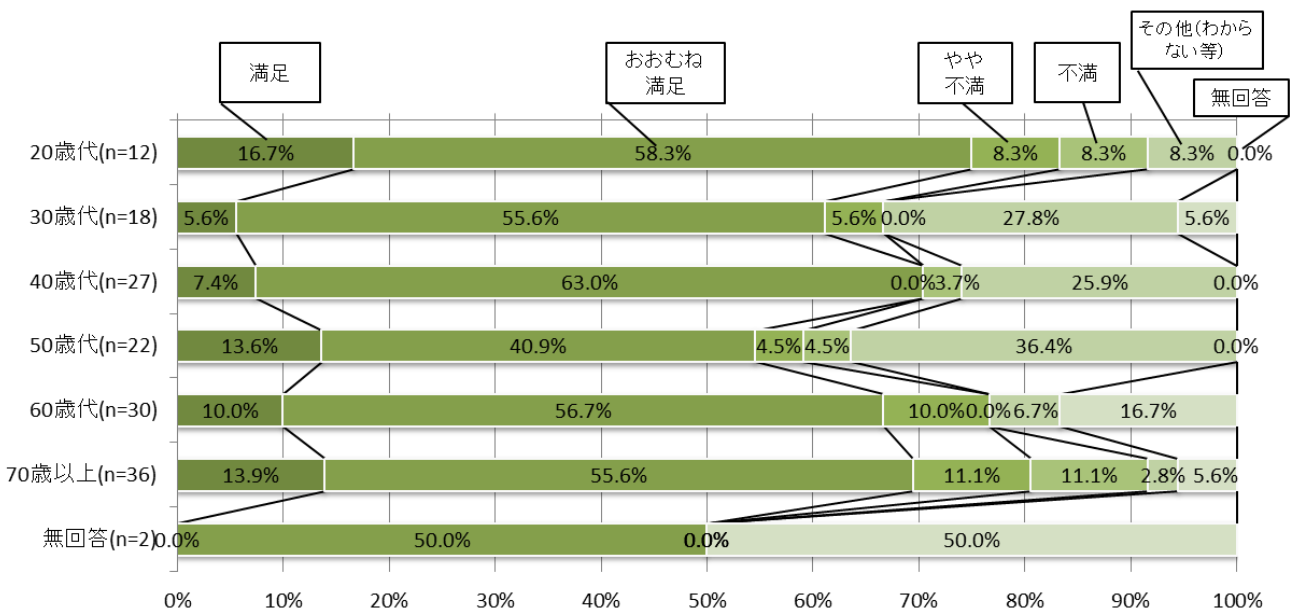
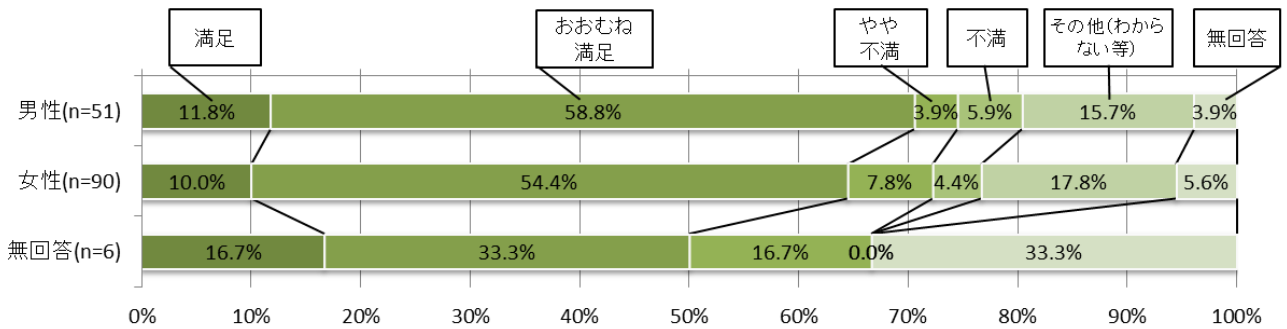
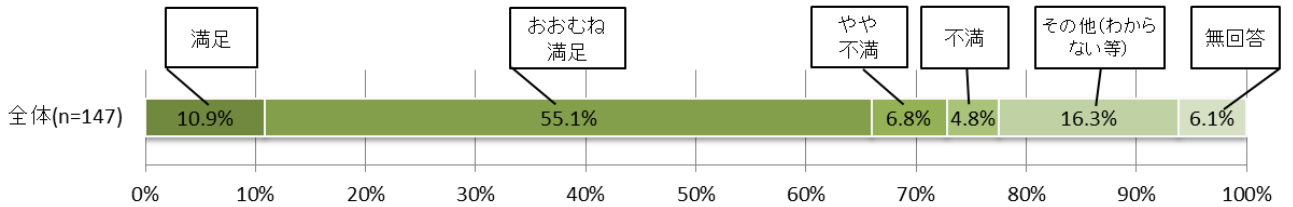
- 全体では、13.8%の方が震災時に下水道の使用について不便を感じたことがあった。（「大いにあった」または「多少はあった」と回答）
- 性別では、女性のほうが「大いにあった」「多少はあった」を合算した割合が大きい。
- 居住区別では、宮城野区と泉区で「大いにあった」「多少はあった」を合算した割合が大きい。

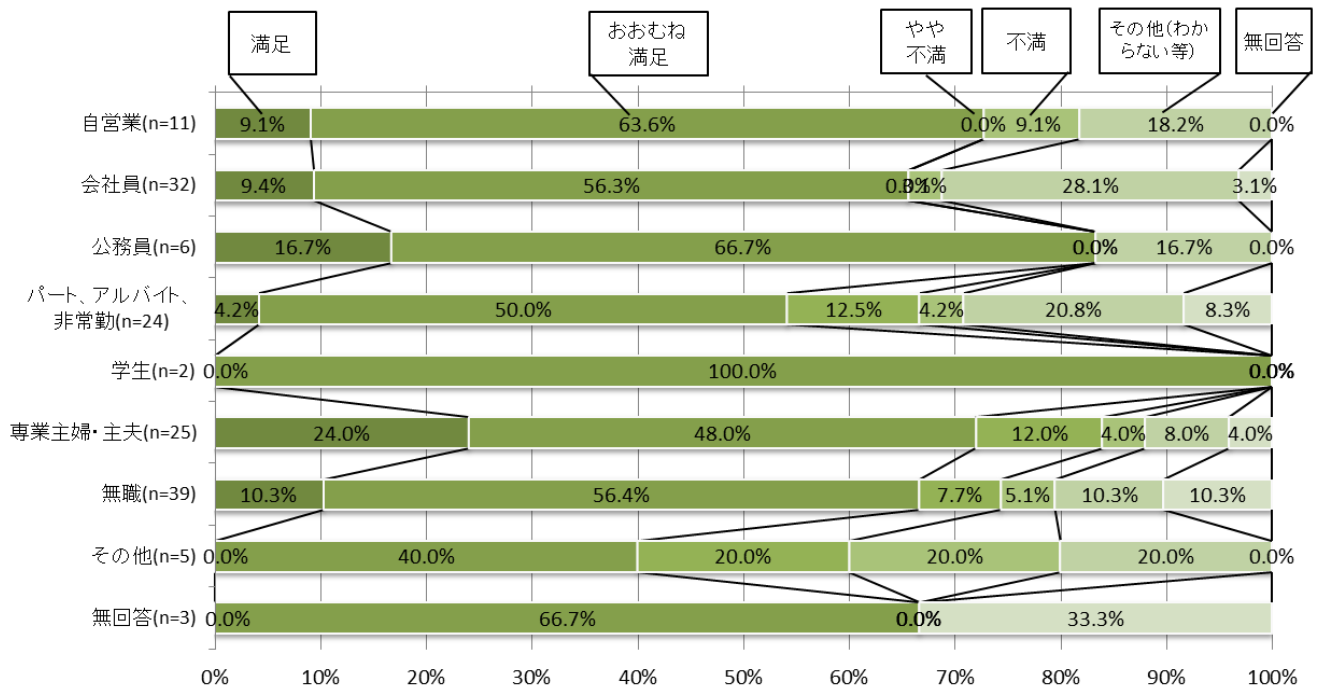
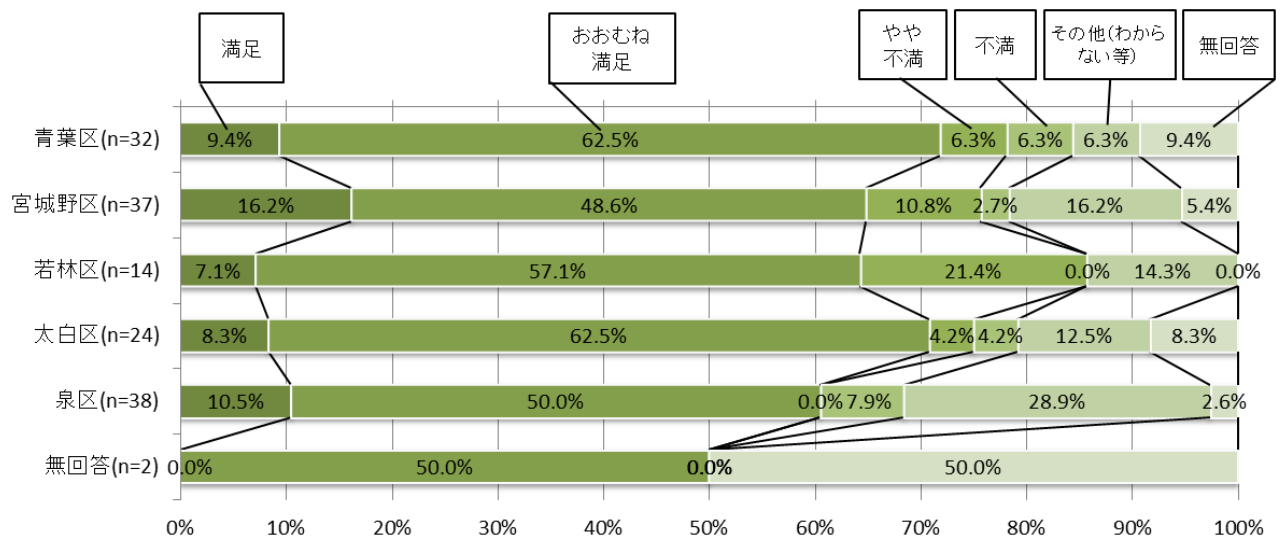
問3-2

(問3で)「大いにあった」「多少はあった」を選択された方のみお答えください。

■その際の仙台市の対応には満足していますか。

- ① 満足している
- ② おおむね満足している
- ③ やや不満である
- ④ 不満である
- ⑤ その他(わからない、連絡していない等)





- 全体では、11.6%の方が震災時に下水道の使用について不便を感じた際の、仙台市の対応に不満を感じている。（「不満」または「やや不満」と回答）
- 性別では、女性のほうが「不満」「やや不満」を合算した割合が大きい。
- 居住区別では、若林区で「不満」「やや不満」を合算した割合が大きい。

【自由記述】

「やや不満である」「不満である」を選択した方のみお答えください。

■具体的に、どのような点が不満ですか。ご自由にお書きください。

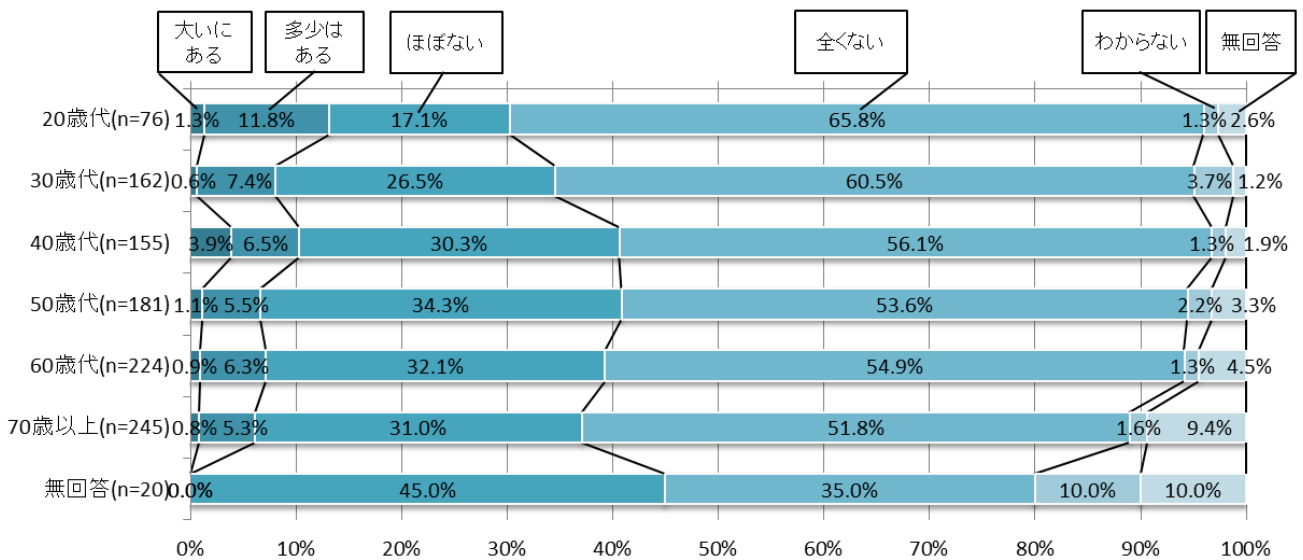
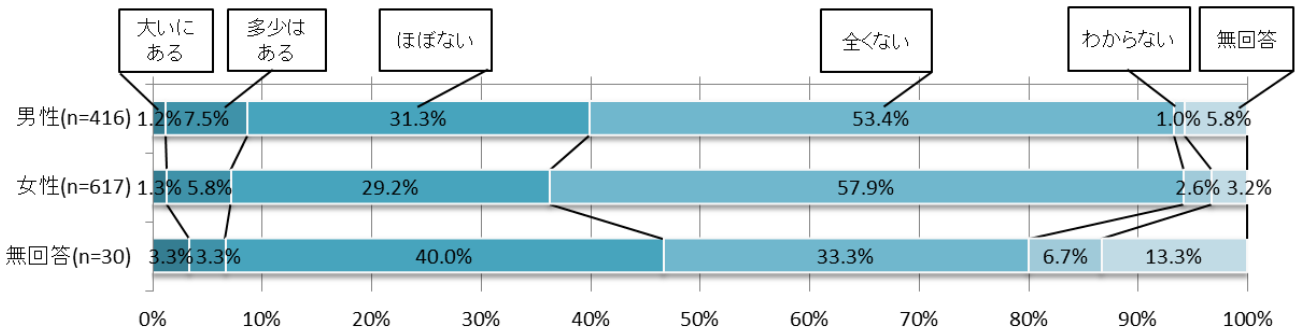
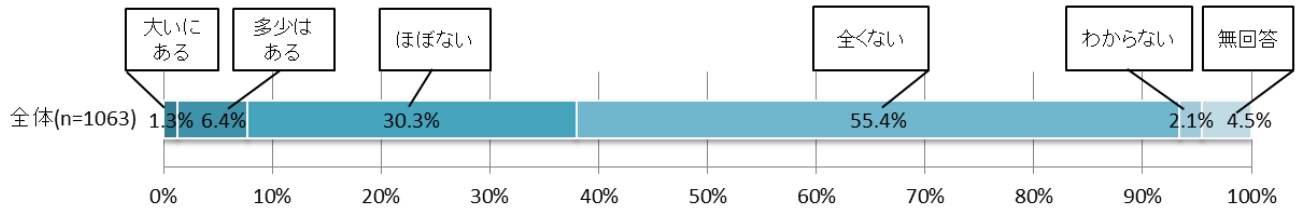
(主なご意見)

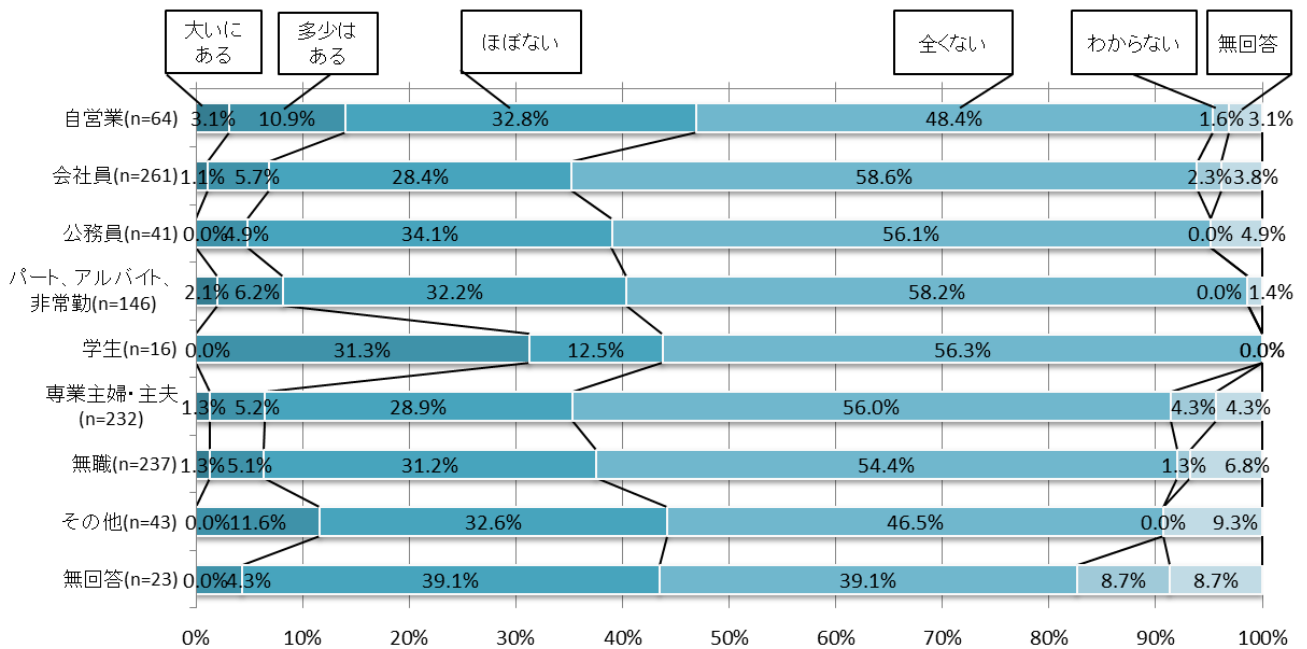
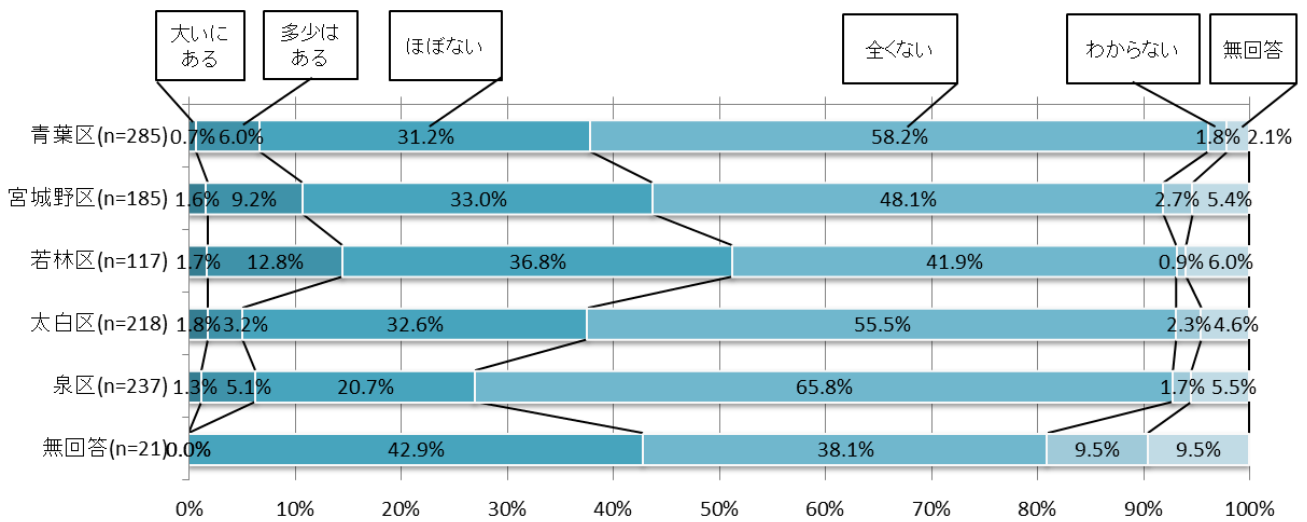
- ・震災時に、下水道に汚水を流して良いのか情報が無かったため、トイレなどを使ってよいか判断に困った。
- ・浄化センターが被害を受けているためトイレはあまり流さずに使用するよう、近所の方に言われて協力したが、いつから普段通り使用してよかったのか誰も知らず、情報が無くて困った。
- ・断水によりトイレを使用できなかったことに苦労を感じた。

問 4

仙台市では、市街地における浸水被害を軽減するために、10年に1度の大雨（最も強い1時間の降雨量が52mm）に対応する雨水施設（雨水管やポンプ場）を整備しており、現在約30%まで整備が進んでいます。これまでに、浸水被害を受けるなど、生活に支障を感じたことがありますか。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|----------|----------|
| 1. 大いにある | 3. ほぼない |
| 2. 多少はある | 4. 全くない |
| | 5. わからない |





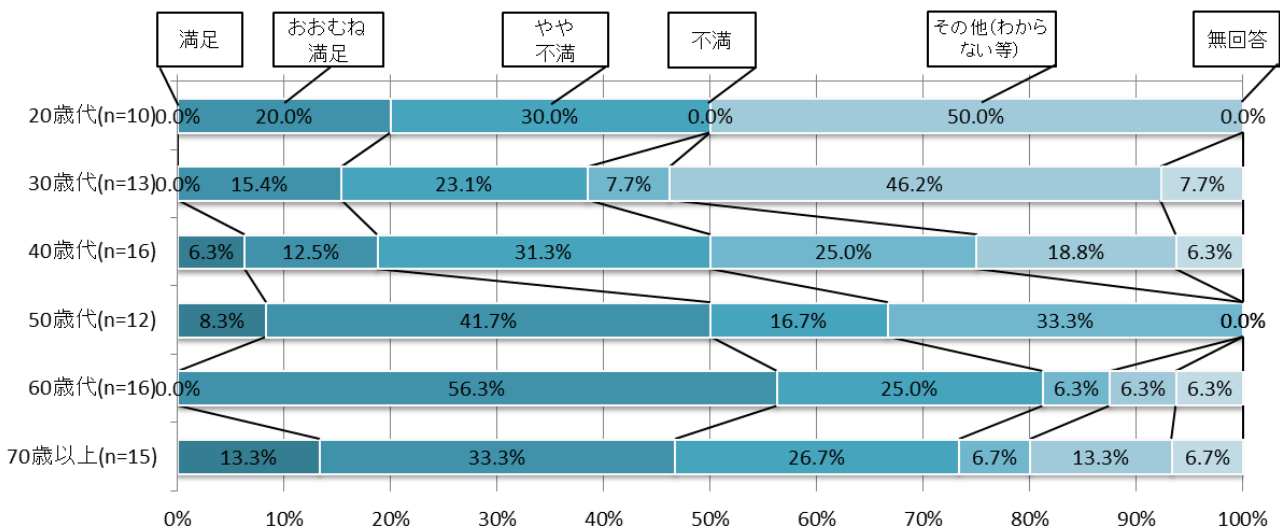
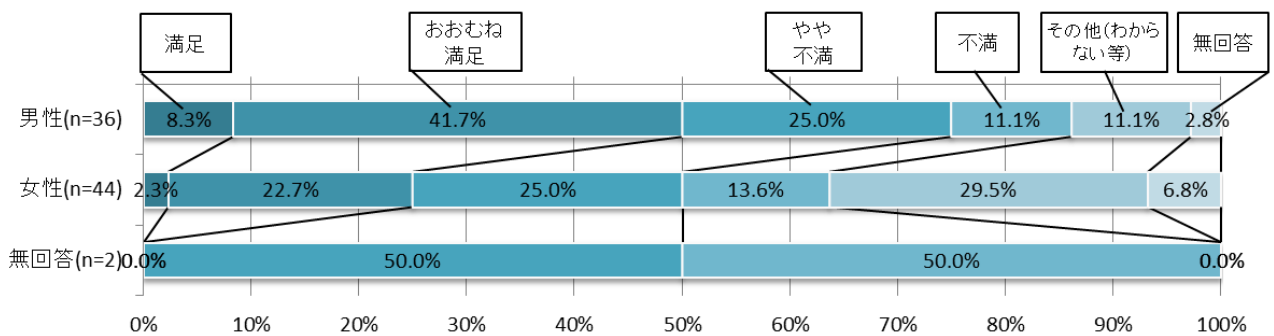
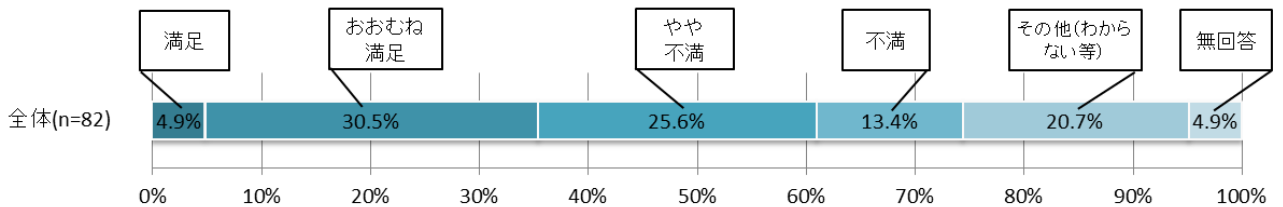
- 全体では、7.7%の方が浸水被害を受けるなど生活に支障を感じたことがあります（「大いにある」または「多少はある」と回答）、問2の下水道管の不具合により不便を感じたことがある割合14.3%よりも小さい。
- 居住区別では、若林区と宮城野区で「大いにある」「多少はある」を合算した割合が大きい。

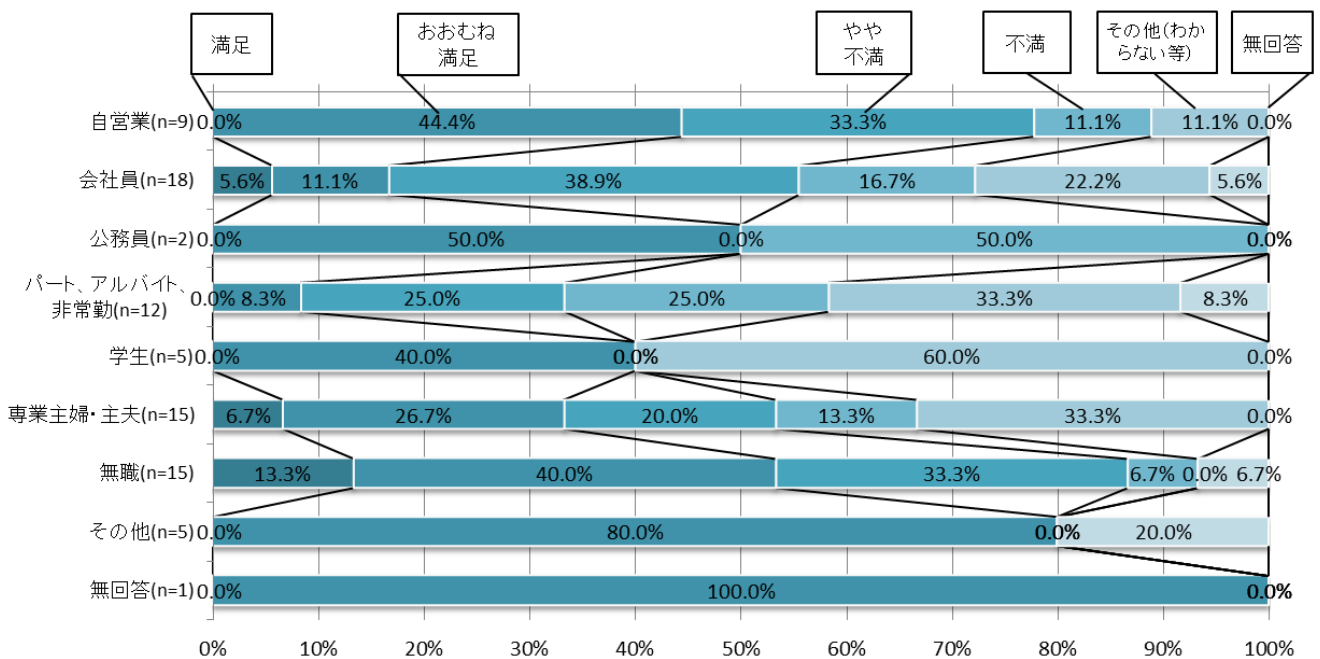
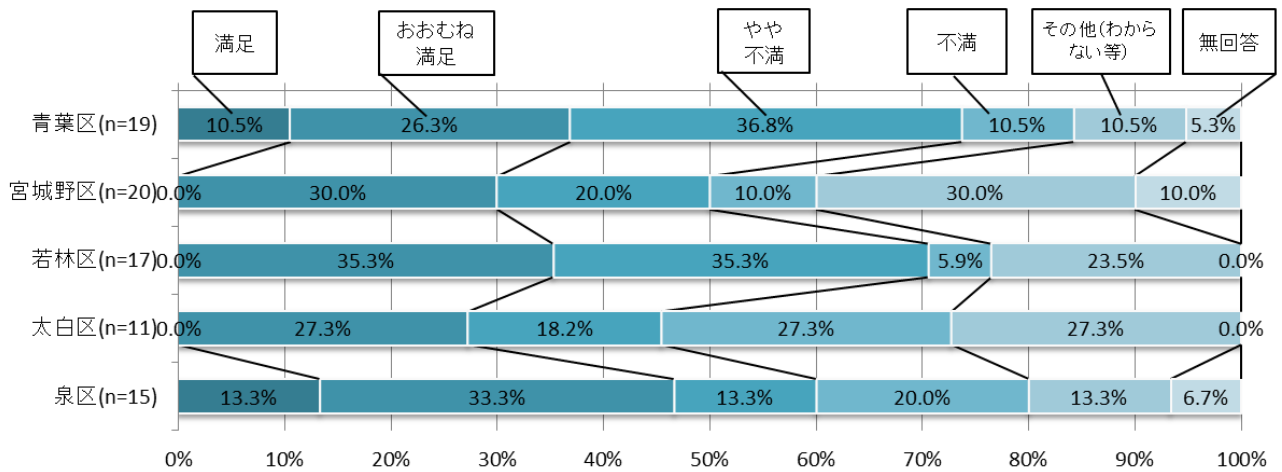
問4-2

(問4で)「大いにある」「多少はある」を選択された方のみお答えください。

■その際の仙台市の対応には満足していますか。

- ① 満足している
- ② おおむね満足している
- ③ やや不満である
- ④ 不満である
- ⑤ その他(わからない、連絡していない等)





- 全体では、39.0%の方が浸水被害などで生活に支障を感じた際の仙台市の対応に不満を感じており（「不満」または「やや不満」と回答）、問2-2の下水道管の不具合で不便を感じた際の仙台市の対応に不満を感じた割合15.8%よりも、不満を感じた割合が大きい。
- 性別では、女性のほうが「不満」「やや不満」を合算した割合が高いほか、「その他（わからない等）」と回答した割合が大きい。
- 居住区別では、太白区は、問4で生活に支障を感じた割合（「大いにある」「多少はある」と回答）は低いものの、問4-2で「不満」「やや不満」を合算した割合が大きい。

【自由記述】

「やや不満である」「不満である」を選択した方のみお答えください。

■具体的に、どのような点が不満ですか。ご自由にお書きください。

(例：〇〇区△△の自宅前の側溝があふれ敷地内に雨水が流入したが、市の対応が遅かった)

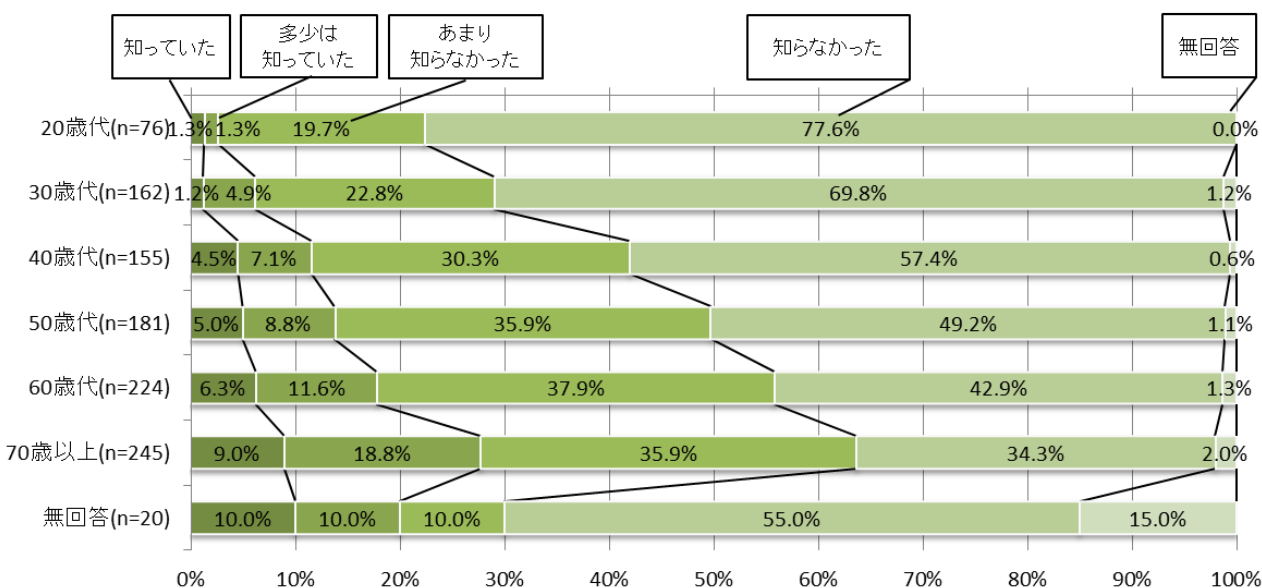
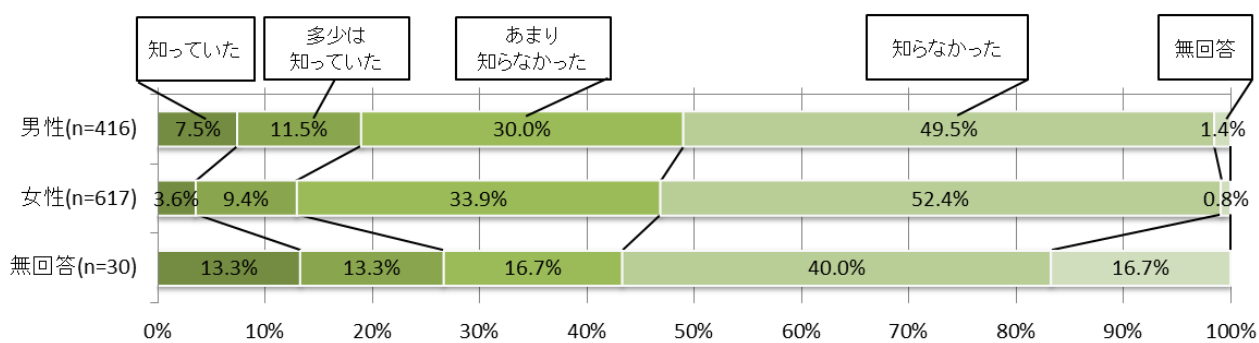
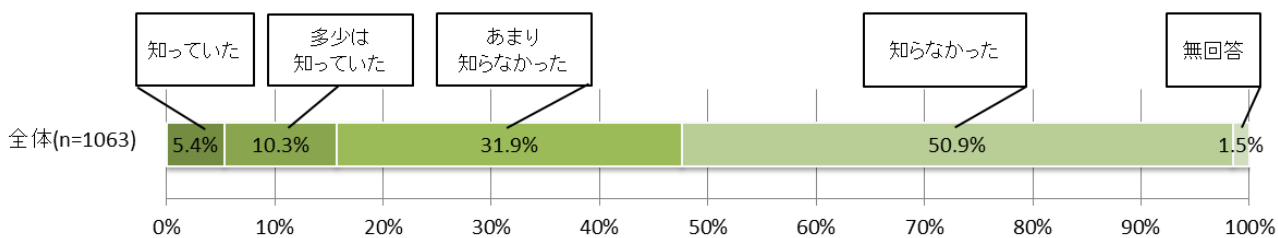
(主なご意見など)

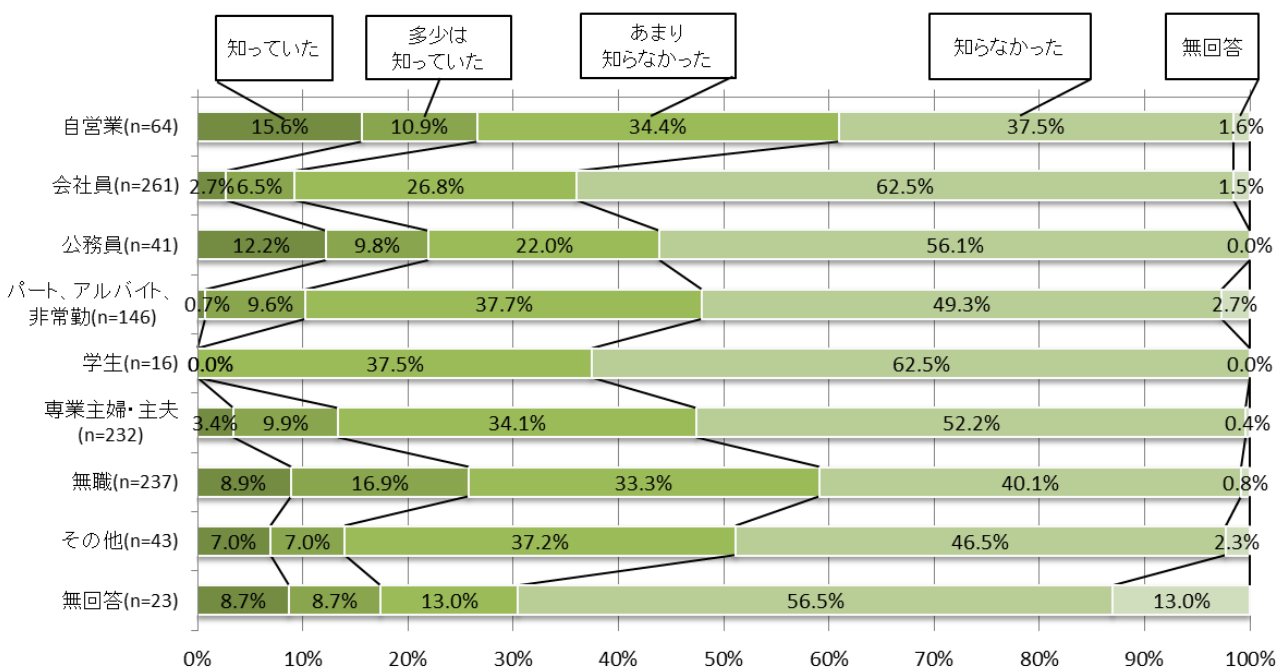
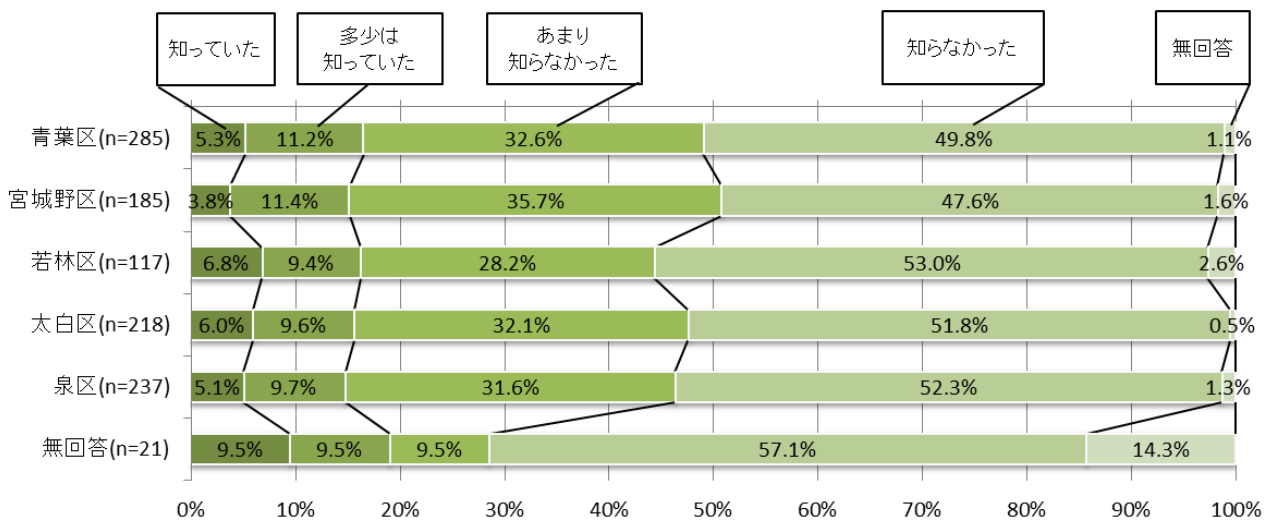
- ・卸町や榴岡など具体的な地名を挙げて、浸水箇所に関する情報が多数寄せられた。
- ・特定の地区で毎年のように浸水が発生し、その改善が遅い。
- ・側溝から雨水が溢れた際に、どこに連絡したらよいか分からなかった。
- ・10年に1度の大雨（最も強い1時間の降雨量が52mm）に対応する雨水施設（雨水管やポンプ場）の整備を基準としていることが降雨の現状に合うのだろうか。

問5

仙台駅周辺など仙台市中心部の下水道の一部は、汚水と雨水を同じ下水道管で流す方式で整備していますが、大雨が降ると下水道管を流れる水量が一気に増大するため、雨で薄められた汚水の一部がそのまま河川に放流されることがあります。そのため仙台市では、河川等の水質への影響を低減する対策を進めています。あなたはこのことについてご存知でしたか。
(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 知っていた | 3. あまり知らなかった |
| 2. 多少は知っていた | 4. 知らなかった |



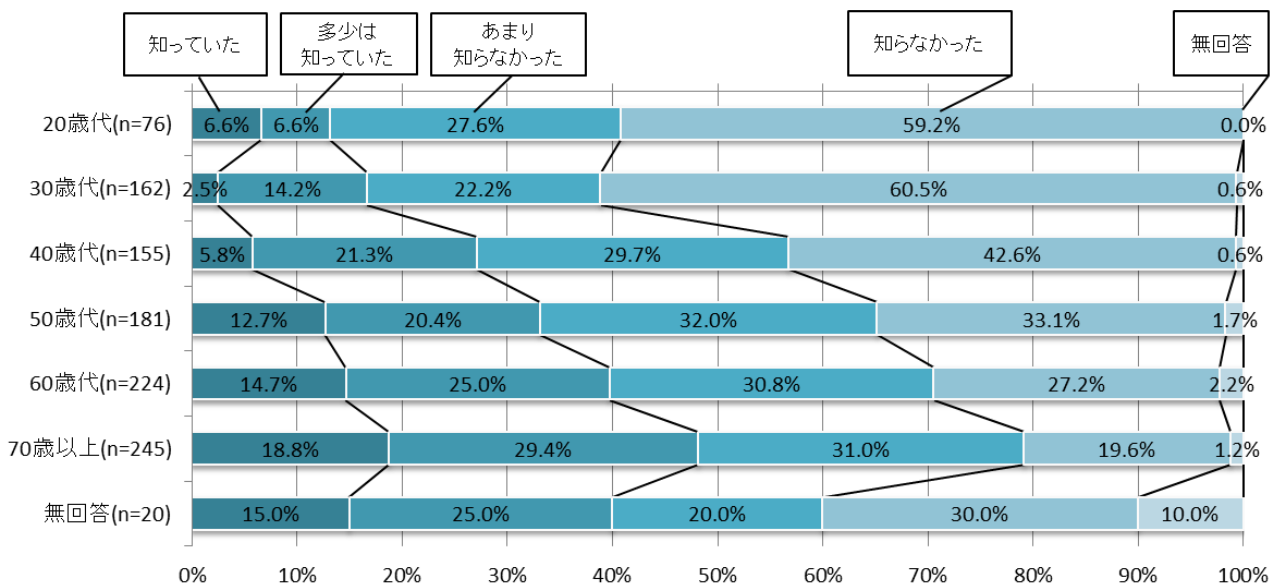
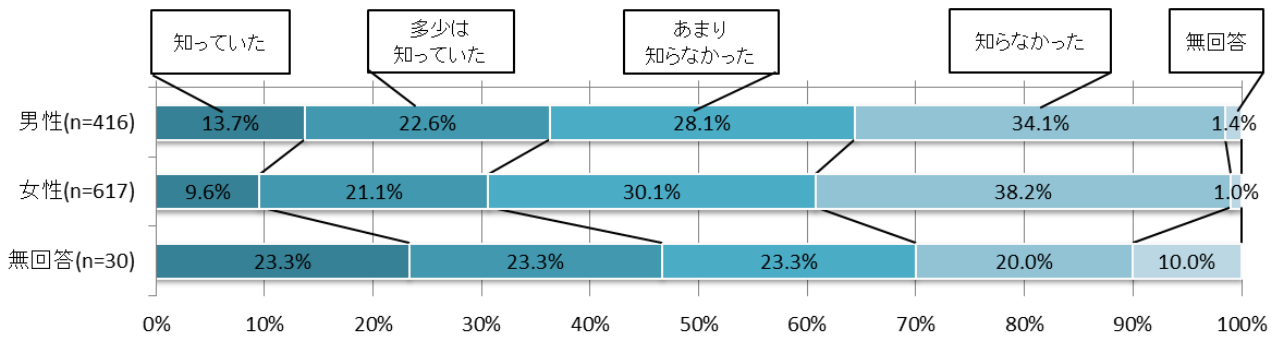
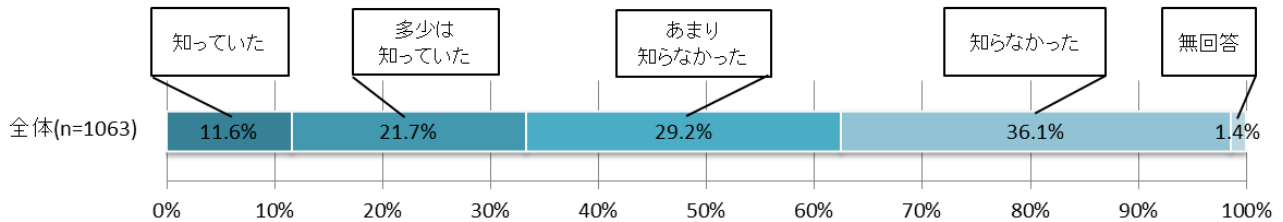


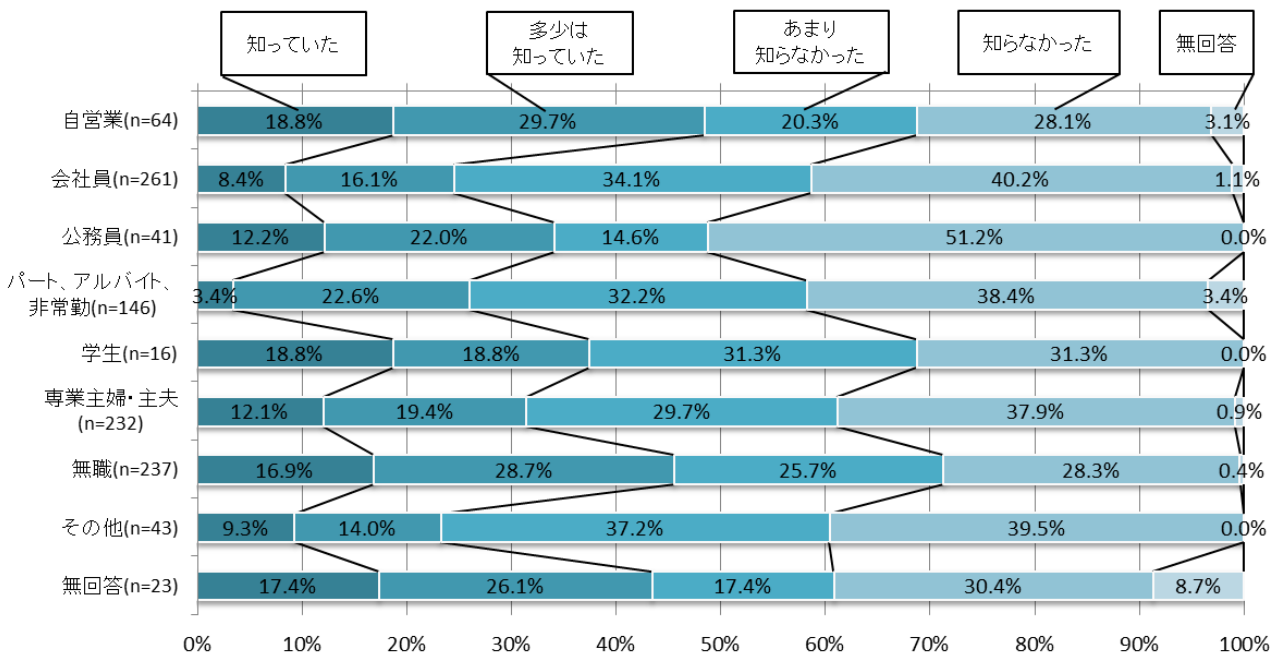
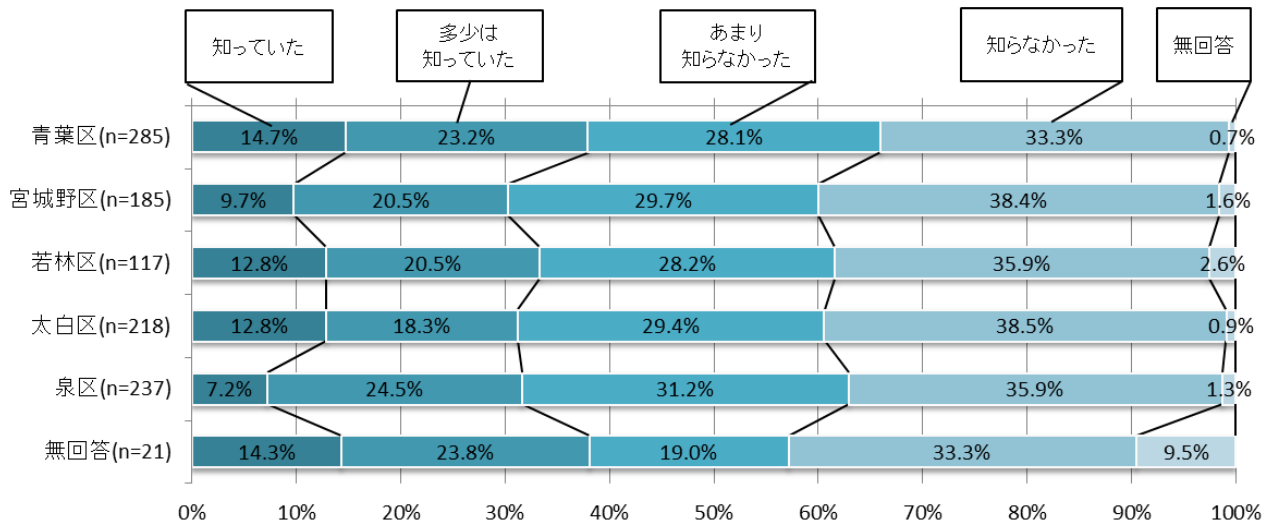
- 全体では、15.7%の方が知っていた。（「知っていた」「多少は知っていた」と回答）
- 問1の下水道普及率の77.2%、問6の水環境保全の33.3%と比較すると、認知されている割合は小さい。
- 年齢別では、年代が高くなるほど「知っていた」「多少は知っていた」を合算した割合が大きい。
- 性別や年齢別における割合は、認知の状況を問う設問である問1、問5、問6、問7で同様の傾向を示す。

問6

下水道には川や海の水質を保全する役割があります。仙台市では下水道の普及を促進してきたほか、広瀬川浄化センターなど（宮城地区が処理区域）では、通常よりも下水をきれいに浄化することで、広瀬川の清流を守り水環境保全に努めています。あなたはこのことについてご存知でしたか。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 知っていた | 3. あまり知らなかった |
| 2. 多少は知っていた | 4. 知らなかった |





- 全体では、33.3%の方が知っていた。（「知っていた」「多少は知っていた」と回答）
- 年齢別では、年代が高くなるほど「知っていた」「多少は知っていた」を合算した割合が大きい。
- 性別や年齢別における割合は、認知の状況を問う設問である問1、問5、問6、問7で同様の傾向を示す。

問7

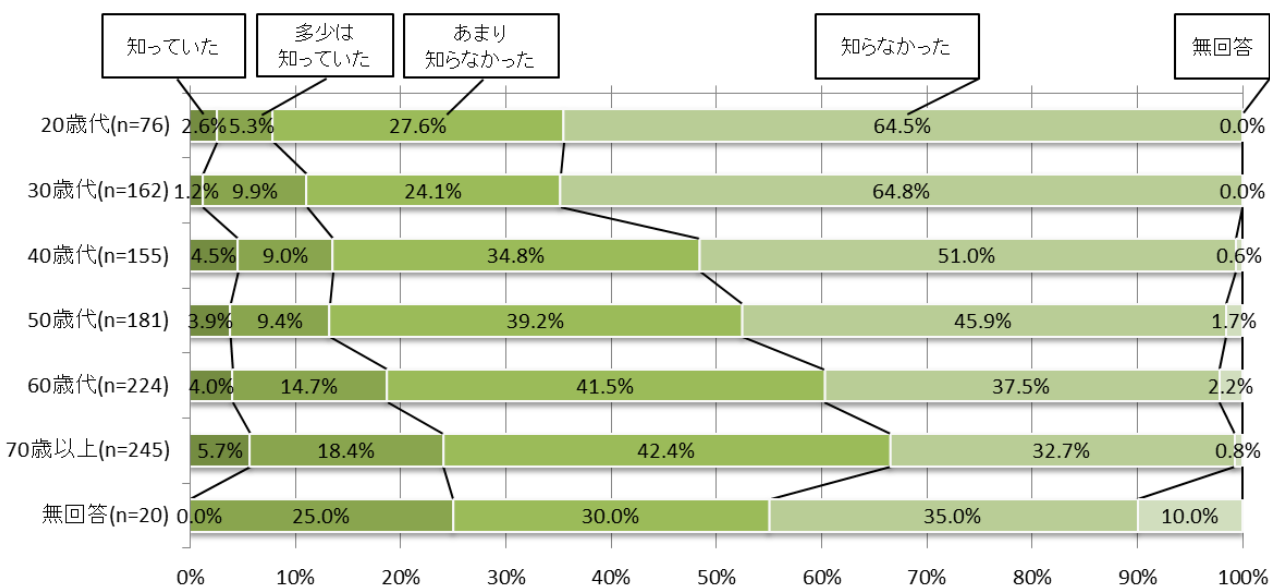
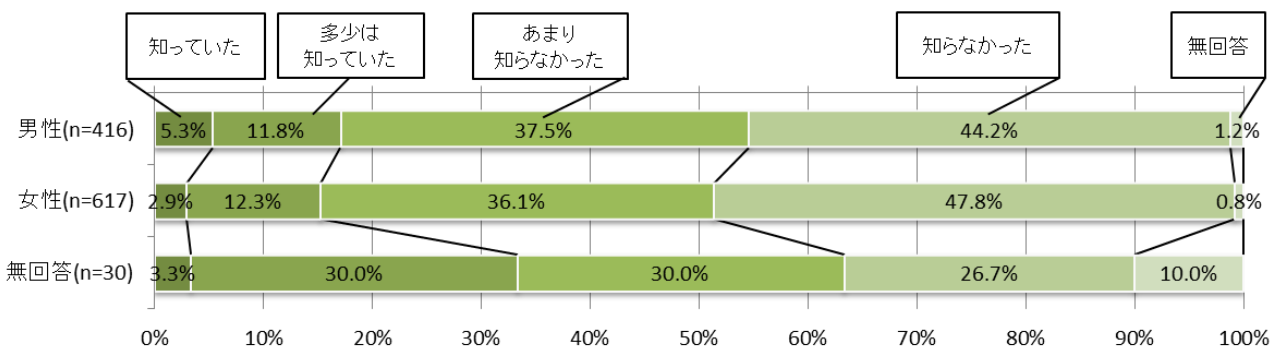
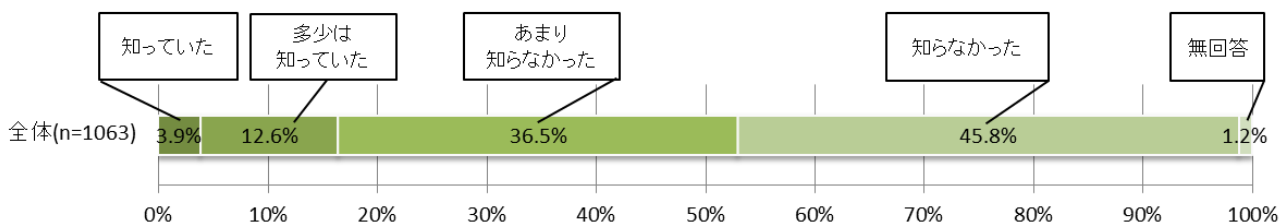
下水処理では、機械を動かすための電力など大量のエネルギーを消費します。そのため仙台市では、省エネルギー機器の導入や小水力発電など創エネルギーの取り組みを進めることで、地球環境負荷の低減に努めています。あなたはこのことについてご存知でしたか。(あてはまる番号1つに○)

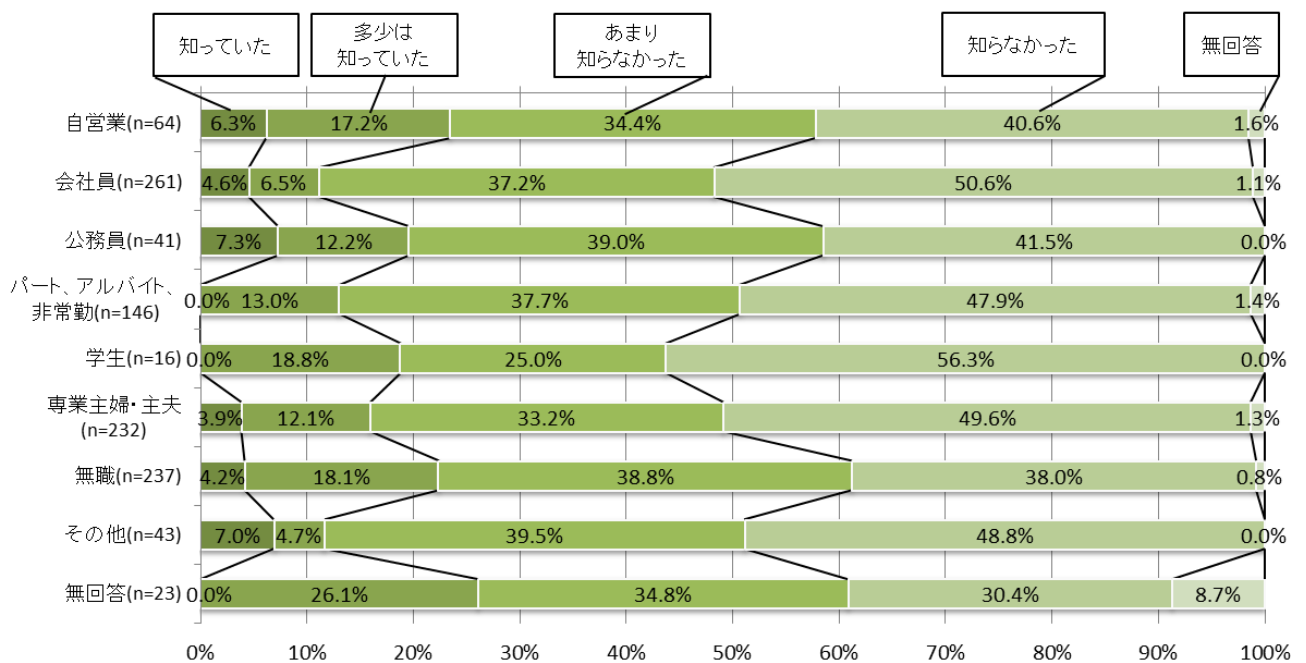
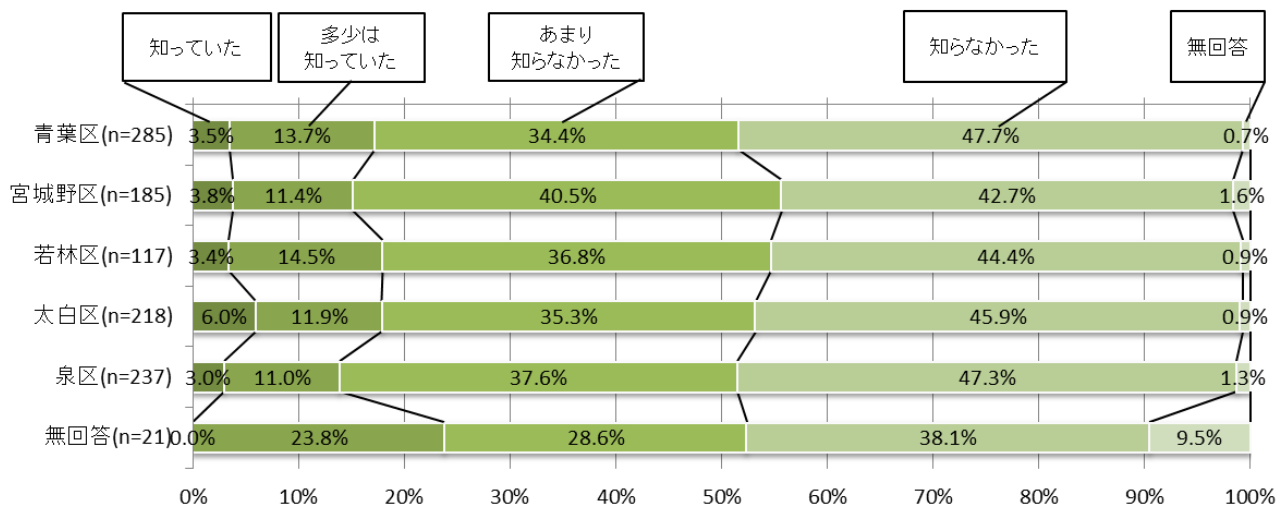
1. 知っていた

2. 多少は知っていた

3. あまり知らなかった

4. 知らなかった





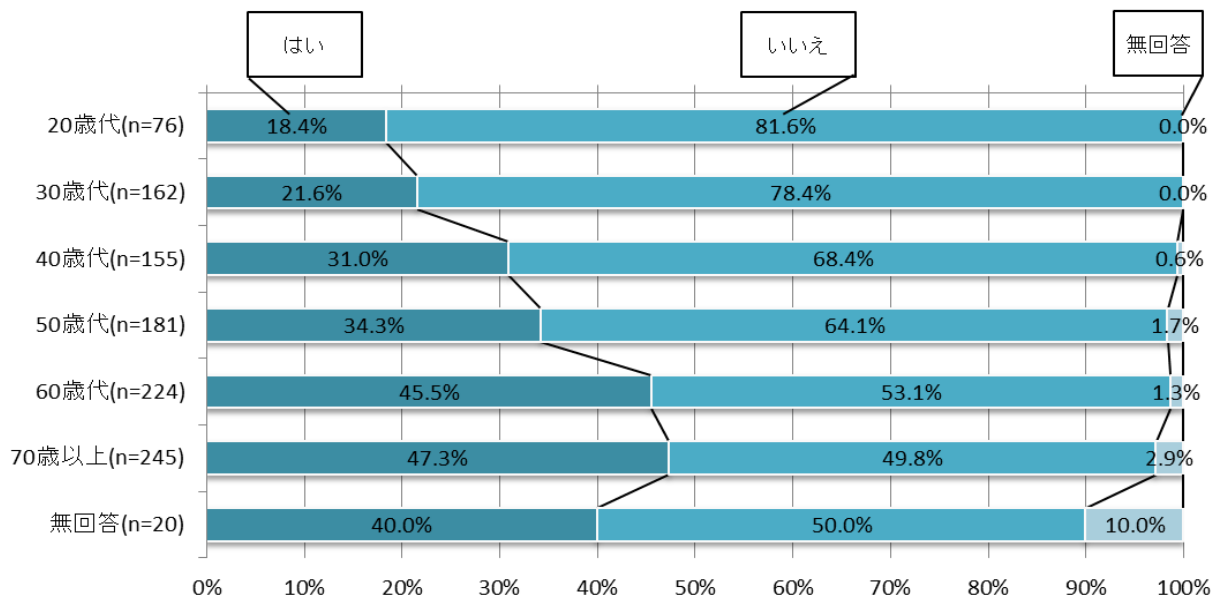
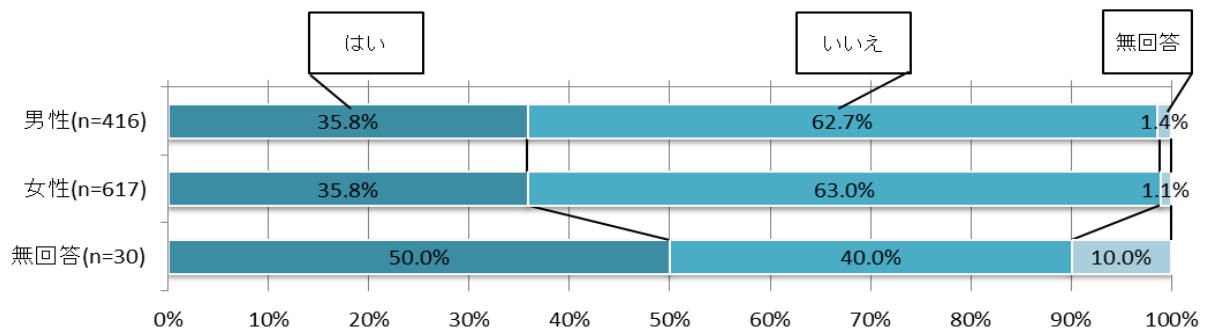
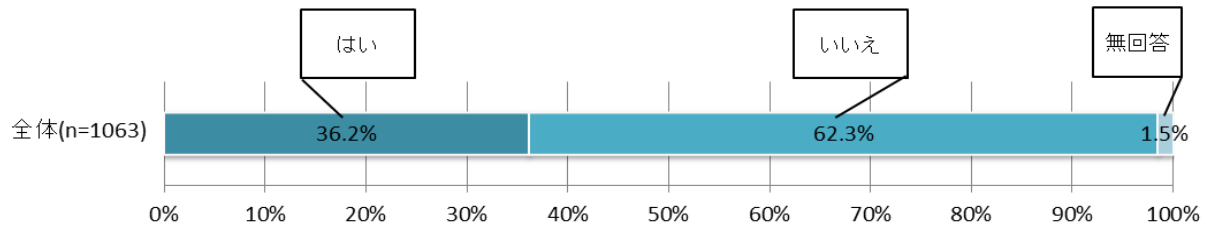
- 全体では、16.5%の方が知っていた。「知っていた」「多少は知っていた」と回答
- 問1の下水道普及率の77.2%、問6の水環境保全33.3%と比較すると、認知されている割合は小さい。
- 年齢別では、年代が高くなるほど「知っていた」「多少は知っていた」を合算した割合が大きい。
- 性別や年齢別における割合は、認知の状況を問う設問である問1、問5、問6、問7で同様の傾向を示す。

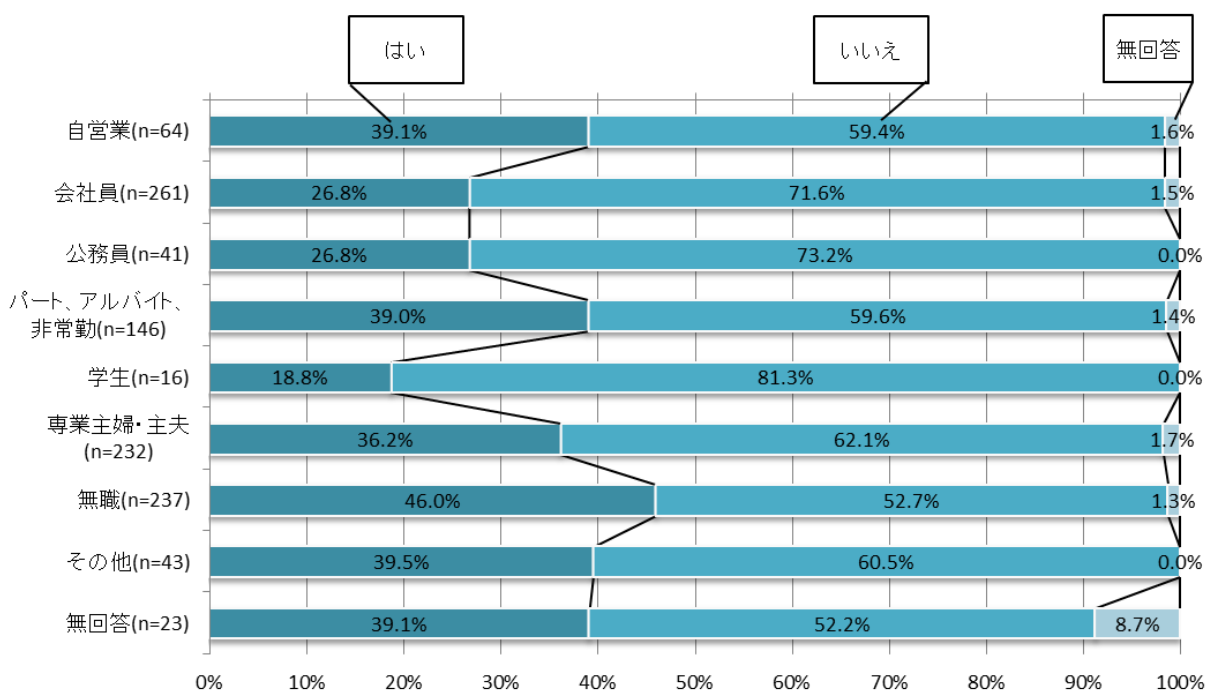
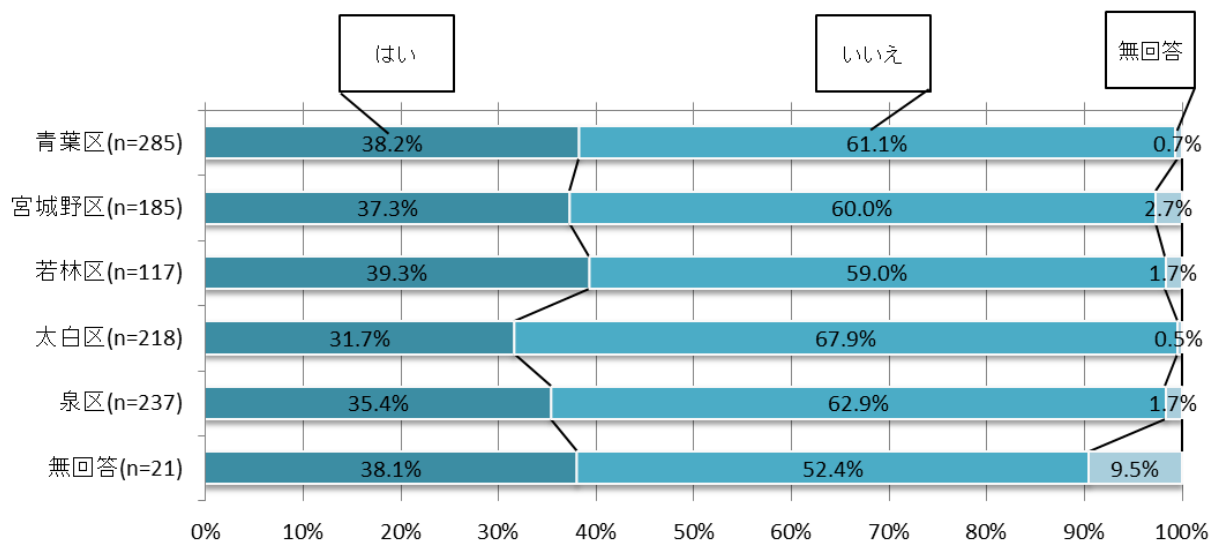
問 8

あなたは最近、仙台市の下水道に関する情報を目にしましたか。(あてはまる番号1つに○)

1. はい

2. いいえ

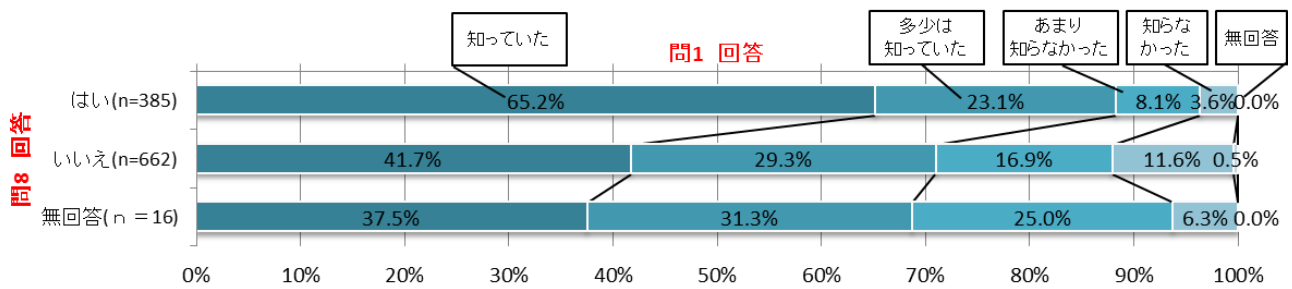




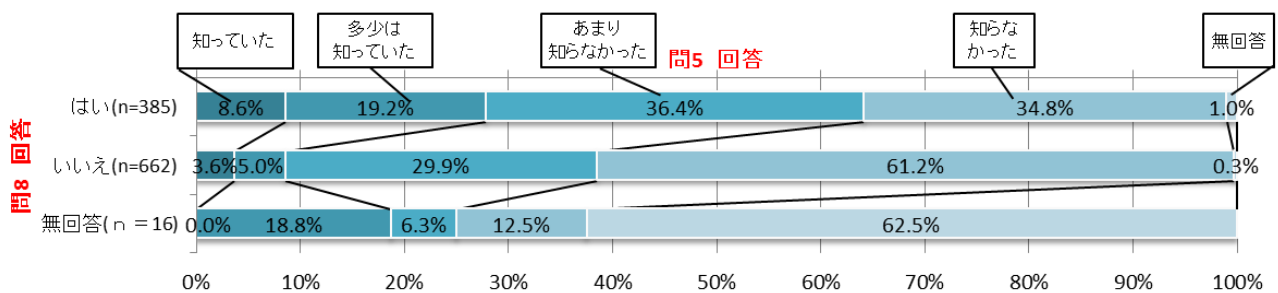
- 全体では、36.2%の方が、最近、仙台市の下水道に関する情報を目にしたと回答。
- 年齢別では、認知の状況を問う設問である問1、問5、問6、問7と同様に、年代が高くなるほど情報を目にした割合が大きくなる傾向を示す。

■ 問8と認知の状況を問う他の設問との関係

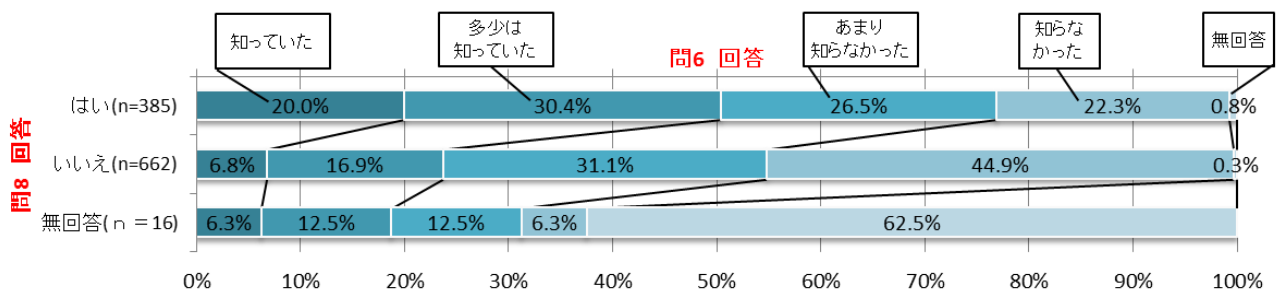
(問1との関係) 汚水処理施設を利用している方の割合がほぼ100%であることをご存じでしたか。



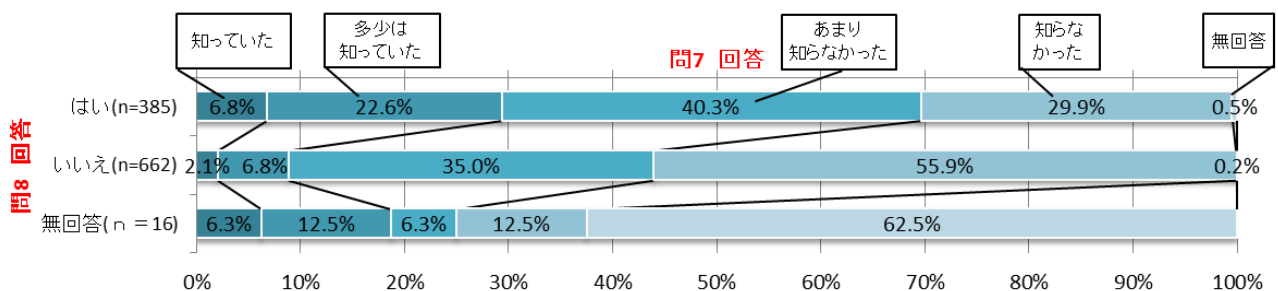
(問5との関係) 雨天時に汚水の一部が河川等に放流された際の水質への影響を低減する対策を進めていることをご存じでしたか。



(問6との関係) 広瀬川浄化センターなどで通常よりも下水をきれいに浄化することで、水環境保全に努めていることをご存じでしたか。



(問7との関係) 省エネルギー機器の導入や創エネルギーの取り組みにより、地球環境負荷の低減に努めていることをご存じでしたか。



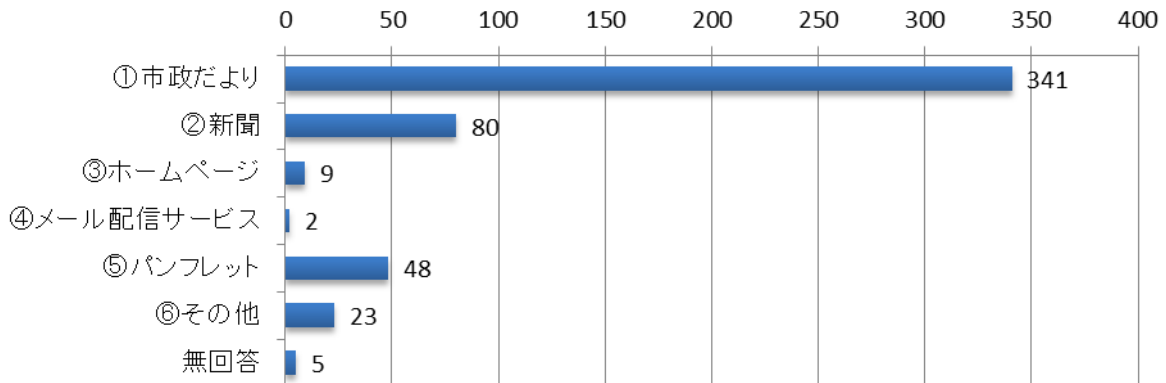
- 問8で仙台市の下水道に関する情報を目にしたと回答した方ほど、問1、問5、問6、問7の設問の内容について「知っていた」「多少は知っていた」と回答する割合が大きい。

問 8 - 2

(問8で)「はい」を選択された方のみお答えください。

■その情報は、どのような形で目にしましたか。(あてはまるものにいくつでも○)

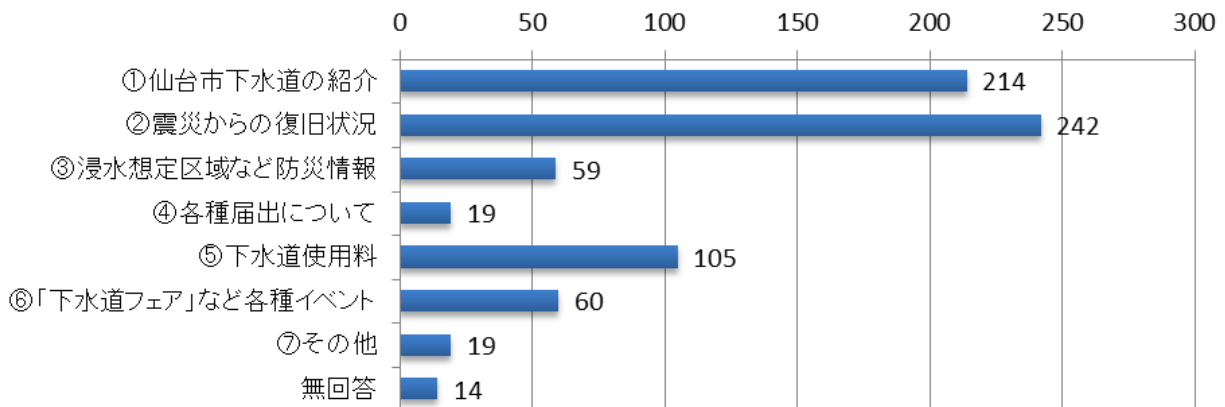
- | | |
|----------|-------------|
| ① 市政だより | ④ メール配信サービス |
| ② 新聞 | ⑤ パンフレット |
| ③ ホームページ | ⑥ その他 () |



問 8 - 3

■また、それはどのような内容でしたか。(あてはまるものにいくつでも○)

- | | |
|----------------|--------------------|
| ① 仙台市下水道の紹介 | ⑤ 下水道使用料について |
| ② 震災からの復旧状況 | ⑥ 「下水道フェア」など各種イベント |
| ③ 浸水想定区域など防災情報 | ⑦ その他 () |
| ④ 各種届出について | |



- 情報発信の媒体として、市政だよりが最も目にされている。
- ホームページは随時閲覧可能で、最も情報が充実している媒体であるものの、他の情報発信の媒体と比較すると、目にされる機会が少ない。

問 8 - 2 および問 8 - 3 で「その他」を選択した方の具体的回答

問 8 - 2 下水道の情報を目にした媒体（「その他」の具体的回答）

- ・ テレビ、ラジオといったメディアが最も多い。(12 件)
- ・ そのほか、少数回答として、区民まつり、施設見学、子供の学校の授業、工事現場の看板といった多様な媒体から下水道の情報が認識されている。

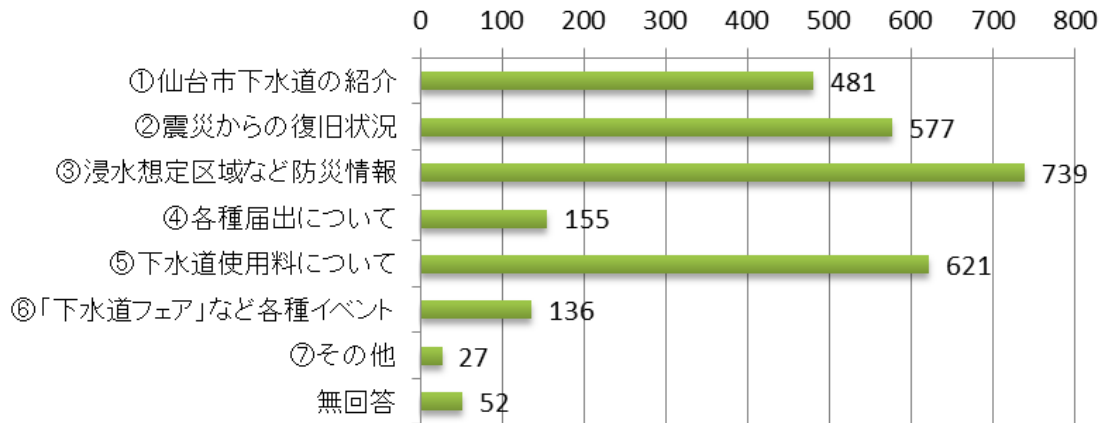
問 8 - 3 目にした情報の内容（「その他」の具体的回答）

- ・ テレビ等のメディアからは、下水道管で生じる熱の利用や ISO 認証取得といった、アンケート実施の直近の時期に市長記者発表を行った内容が挙げられた。

問9 あなたが下水道に関して必要だと思う、又は知りたいと思う情報を、3つ選んでください。(あてはまる番号3つまで○)

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. 仙台市下水道の紹介 | 5. 下水道使用料について |
| 2. 震災からの復旧状況 | 6. 「下水道フェア」など各種イベント |
| 3. 浸水想定区域など防災情報や雨水対策情報 | 7. その他 () |
| 4. 各種届出について | |

※本来は3つまで回答した方のみを集計すべきだが、4つ回答した3名分についても、貴重な意見であるため集計の対象に加えている。



■ 問8-3と問9との比較（目にした情報と、必要または知りたい情報のギャップ）

順位	【問8-3】 目にした情報	【問9】 必要または知りたい情報
1	震災からの復旧状況	浸水想定区域など防災情報
2	仙台市下水道事業の紹介	下水道使用料
3	下水道使用料	震災からの復旧状況
4	「下水道フェア」など各種イベント	仙台市下水道事業の紹介
5	浸水想定区域など防災情報	各種届出について
6	各種届出について	「下水道フェア」など各種イベント

■ 問9で「7. その他」を選択した方の具体的回答

(主なご意見など)

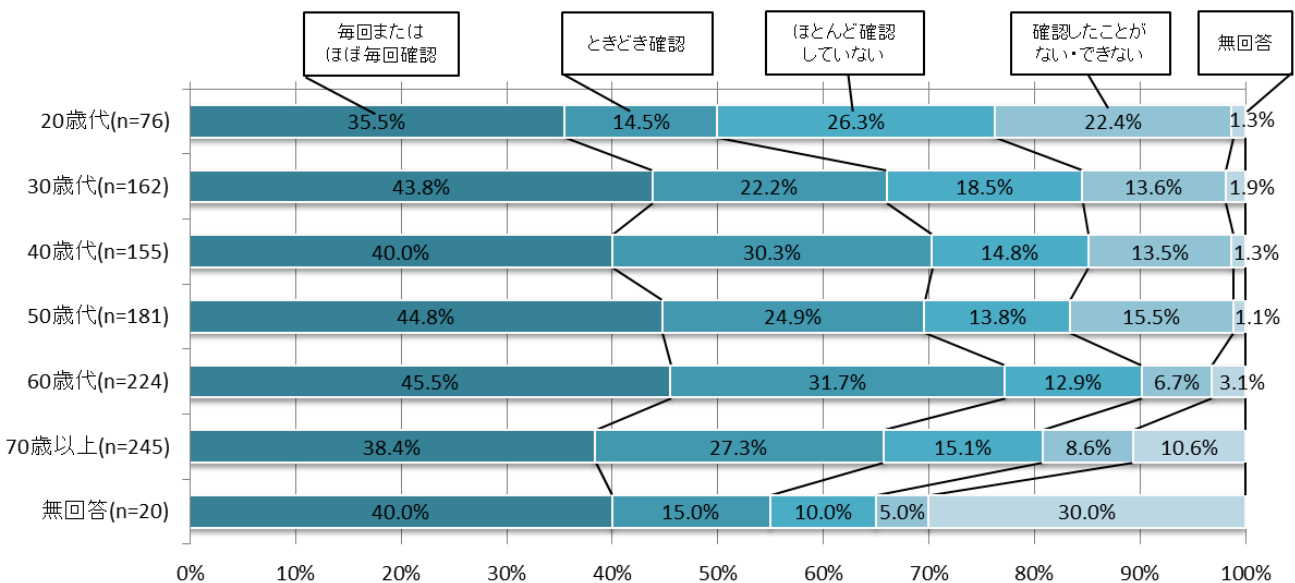
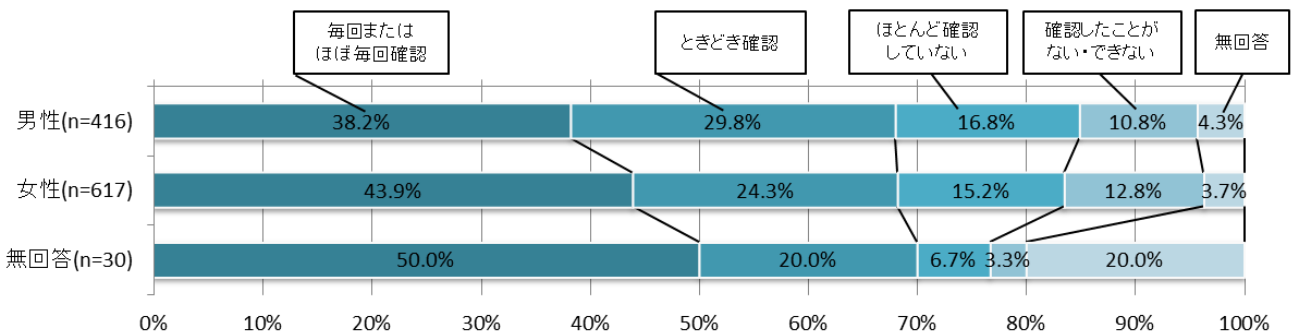
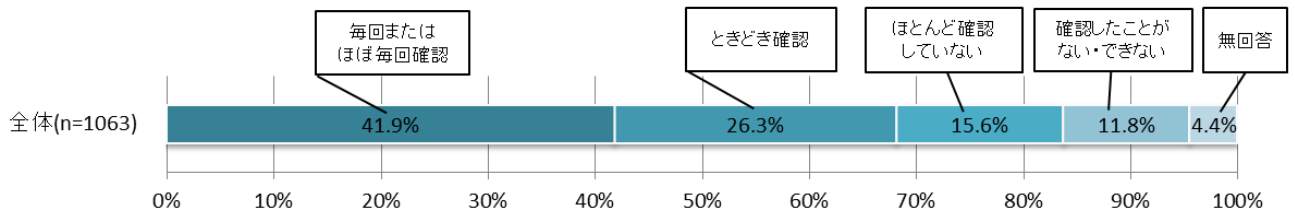
- ・トラブルが生じた場合の対処が難しいため、各家庭での排水設備等の管理方法に関する情報が欲しい。
- ・下水道を適正に利用してもらうための注意点について、市民向けの情報発信が不十分に感じる。
- ・環境への負担軽減のために市民ができることに関する情報が欲しい。
- ・下水道管の埋設状況や浄化センターからの放流水質の数値といった専門的な情報のほか、今後の下水道施設の更新などの事業計画を知りたい。

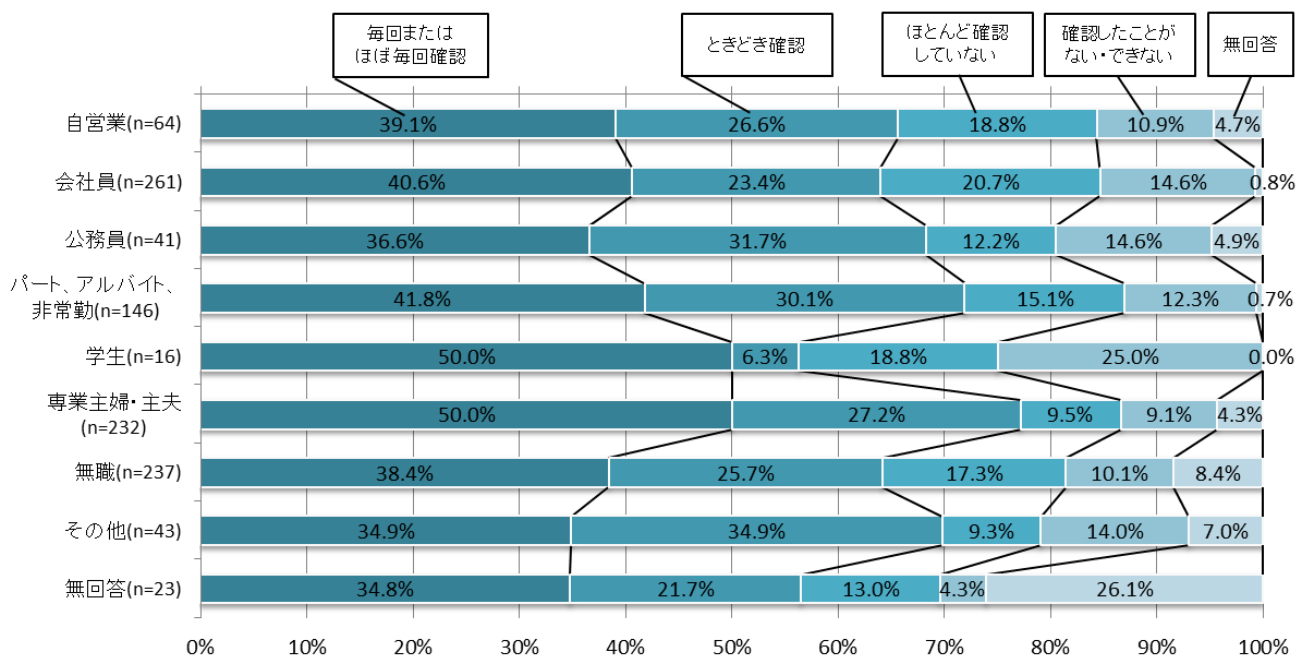
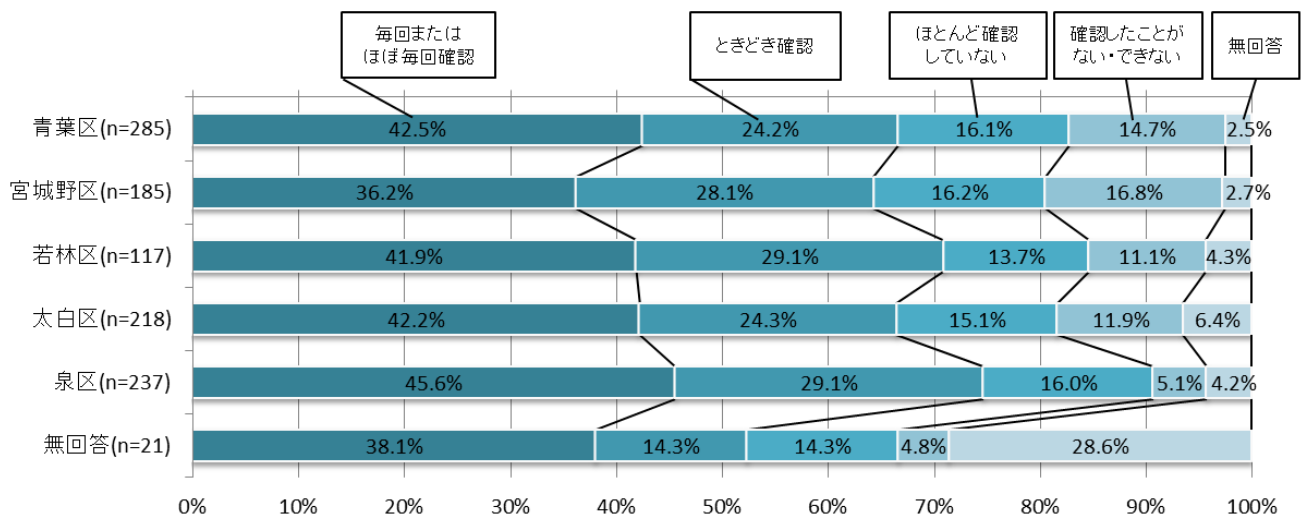
問 10

仙台市の汚水処理の経費は、下水道を使用している皆様の下水道使用料でまかなわれています（※）。下水道使用料は、水道料金とともに水道の使用量に応じて、または地下水の使用量に応じてご負担いただいております。お支払いいただいている下水道使用料の金額（2か月に1回）を確認していますか。（あてはまる番号1つに○）

※雨水の排除や浸水対策などについては、税金でまかなわれています。

1. 毎回またはほぼ毎回確認している
2. ときどき確認している
3. ほとんど確認していない
4. 確認したことがない、または下水道使用料のみを把握できないため確認ができない
（例：マンションの管理組合等から水道料金と一体で請求されるため内訳がないなど）



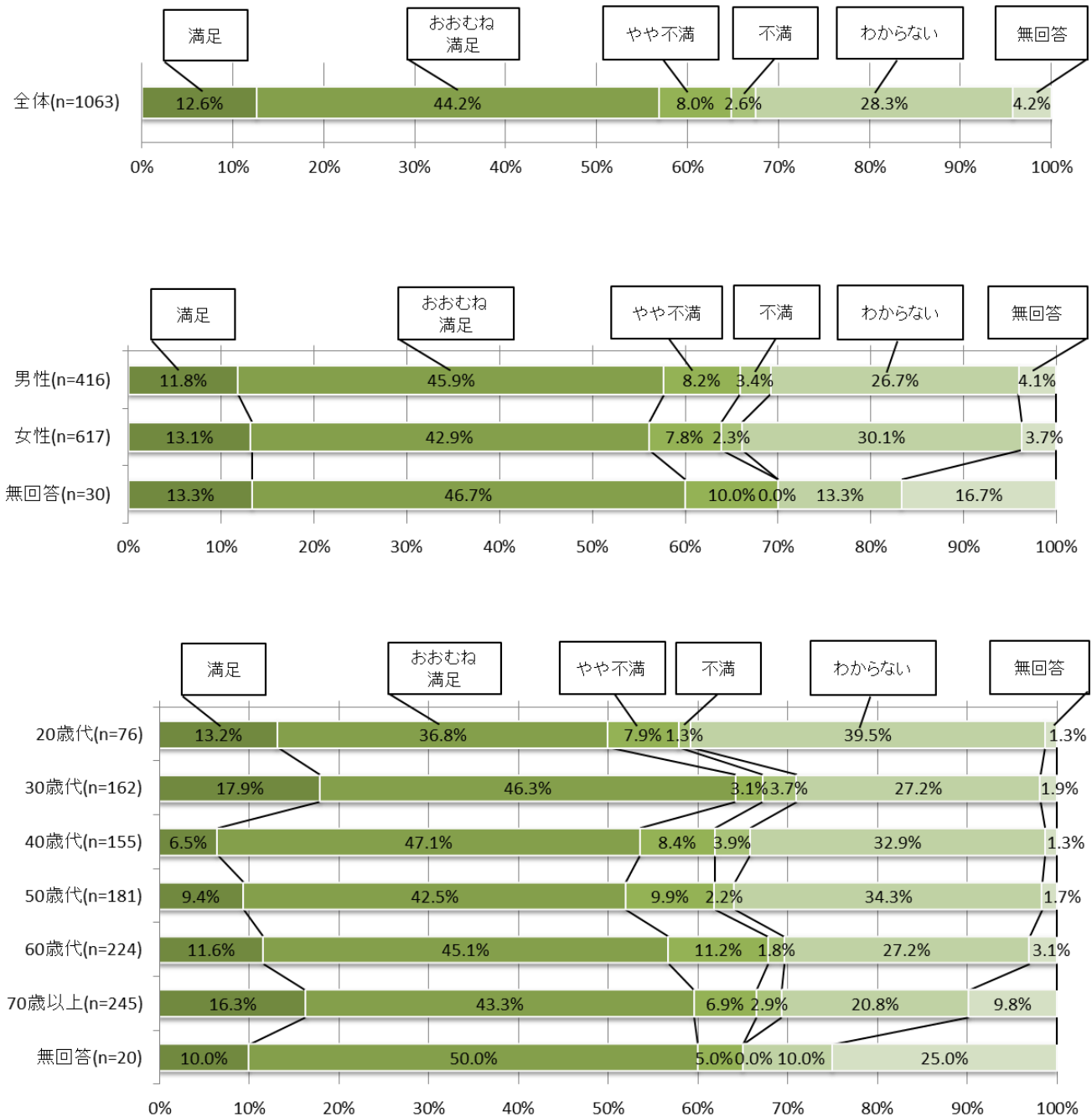


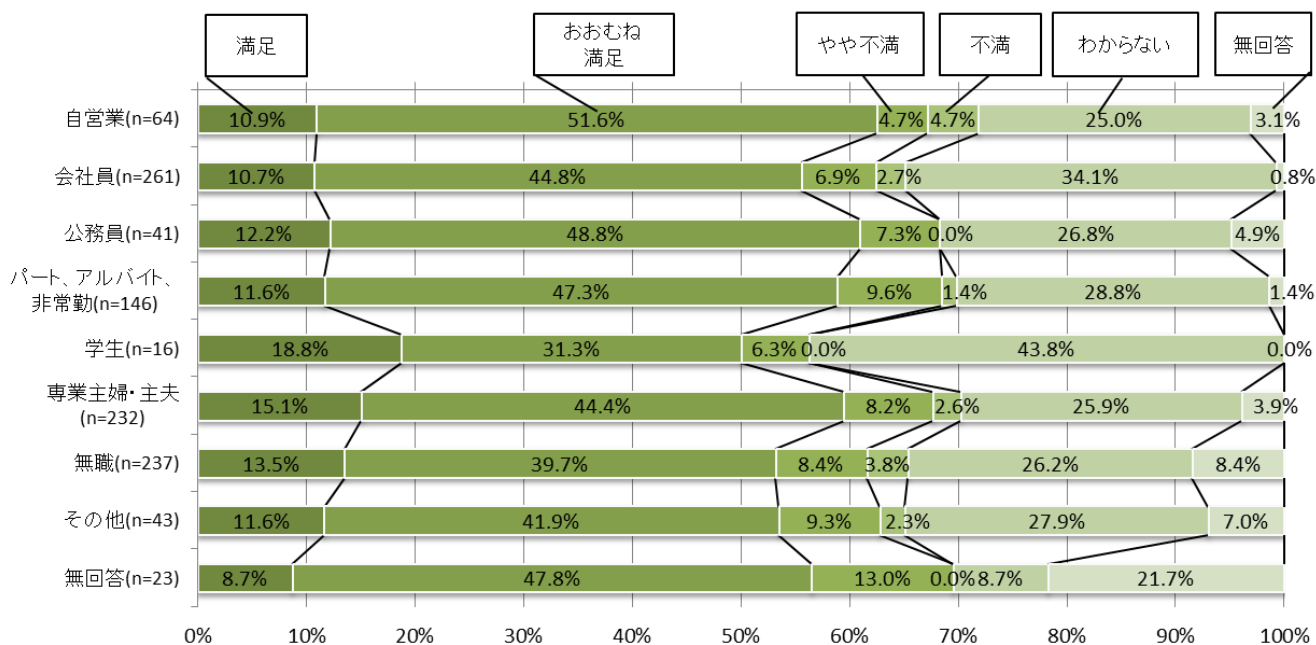
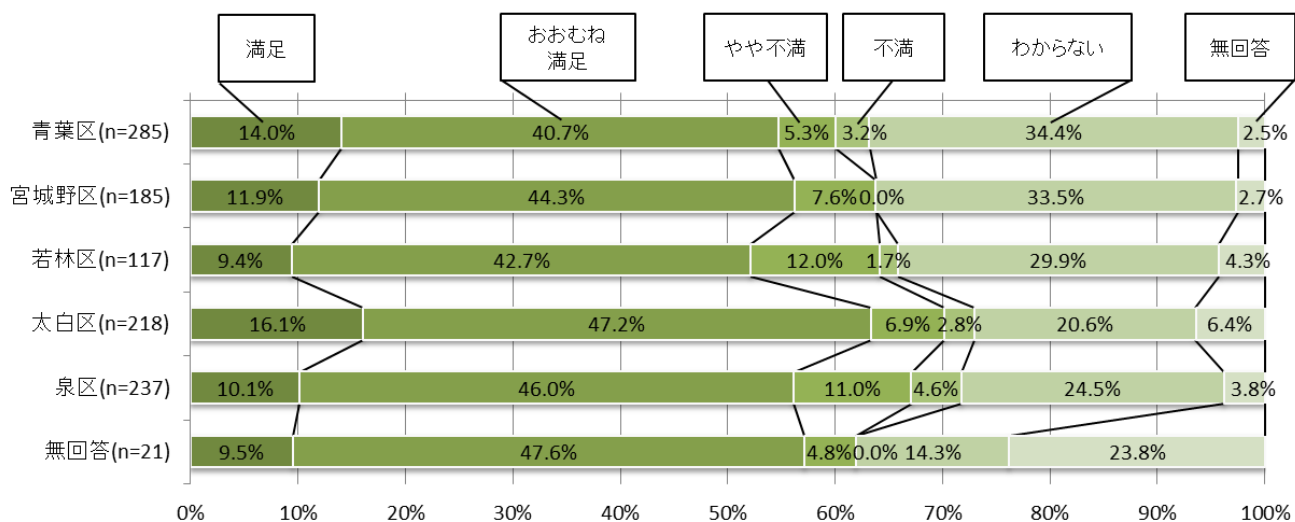
- 全体では、68.2%の方がお支払いいただいている下水道使用料を確認していた。「毎回またはほぼ毎回確認」「ときどき確認」と回答
- 性別では、女性のほうが「毎回またはほぼ毎回確認」の割合が大きい。
- 職業別では、学生、会社員で「ほとんど確認していない」「確認したことがない・できない」を合算した割合が大きい。

問 1 1

お風呂 1 杯分の水（約 200 リットル）を下水道に流した場合にかかる下水道使用料は、約 17 円です。現在お支払いいただいている下水道使用料について、どのようにお考えですか。（あてはまる番号 1 つに○）

1. 満足している（妥当な水準）
2. おおむね満足している（どちらかというと妥当な水準）
3. やや不満である（どちらかというと妥当な水準ではない）
4. 不満である（妥当な水準ではない）
5. わからない





- 全体では、56.8%の方が「満足」「おおむね満足」と回答。
- 全体では、「わからない」と回答した方が28.3%いる。(他都市との比較が無ければ判断ができないとのご意見もいただいた)
- 職業別では、学生、会社員で「わからない」と回答した方の割合が大きい。

(問 11 で)「やや不満である」「不満である」を選択した方のみお答えください。

■具体的に、どのような点が不満ですか。ご自由にお書きください。

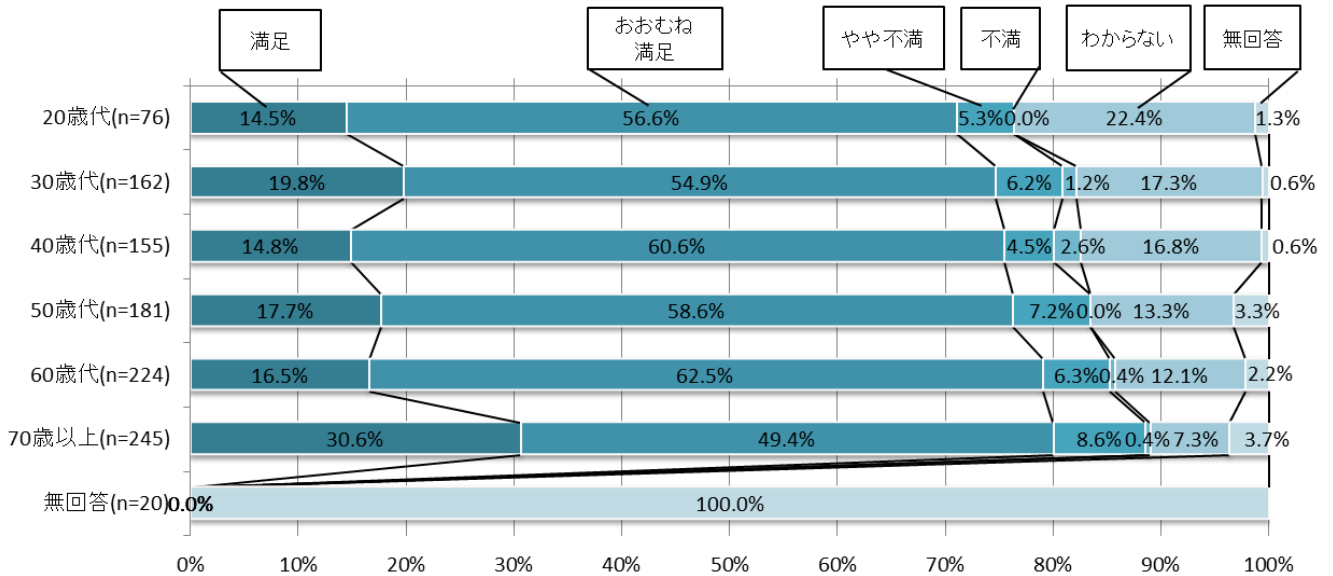
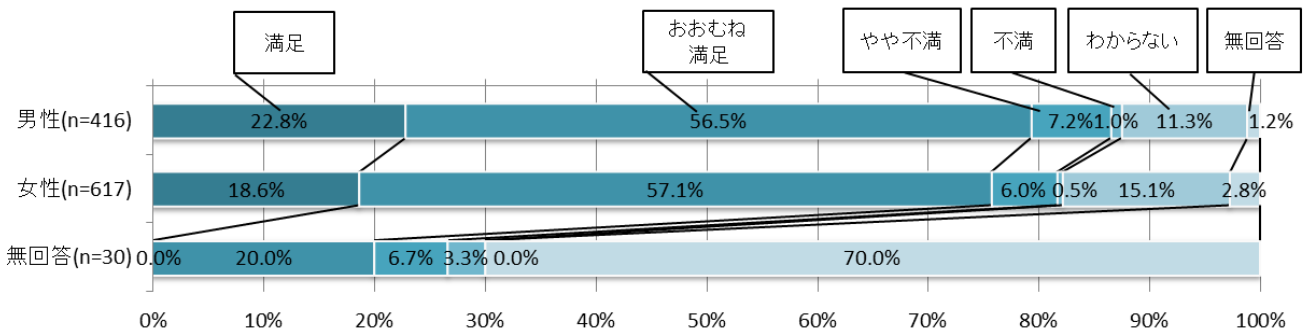
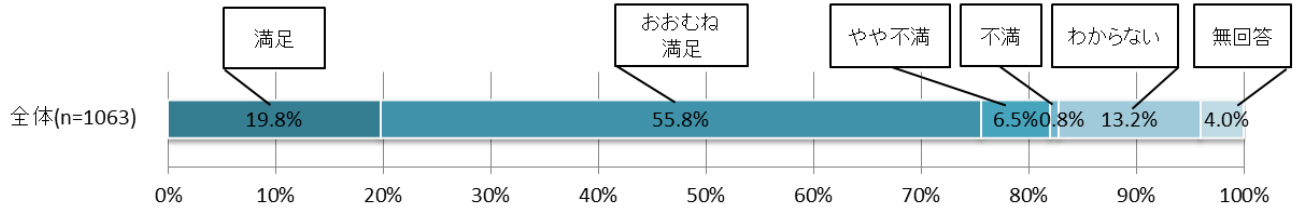
(主なご意見など)

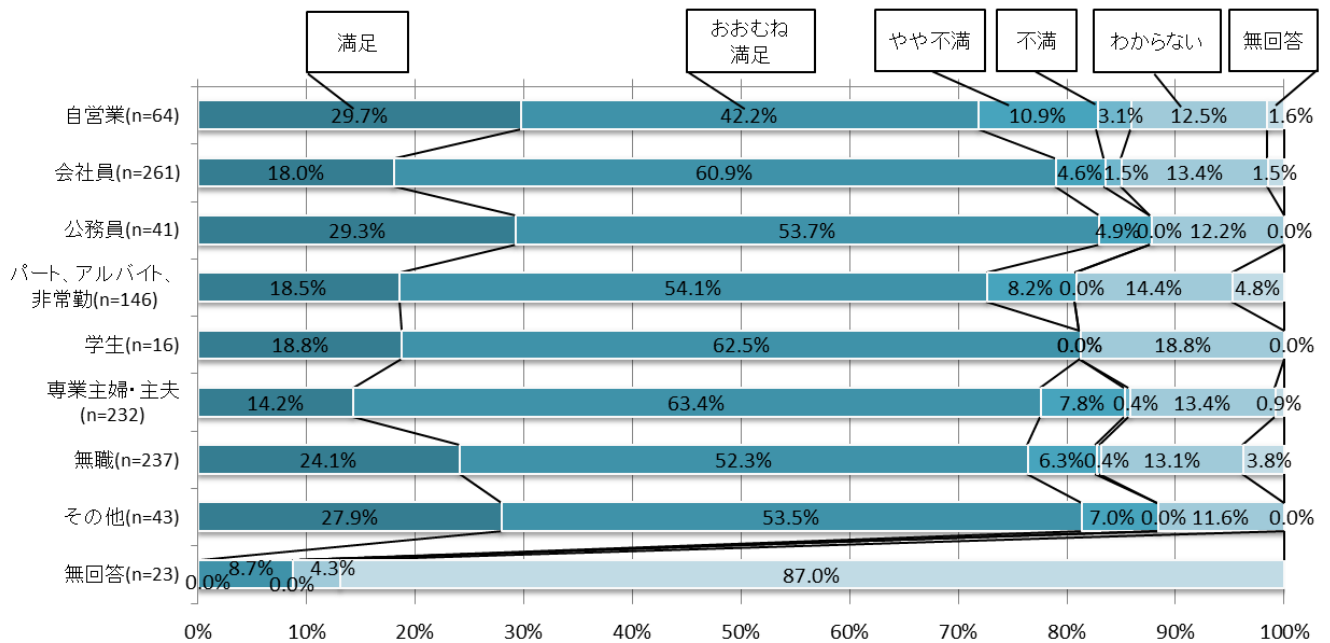
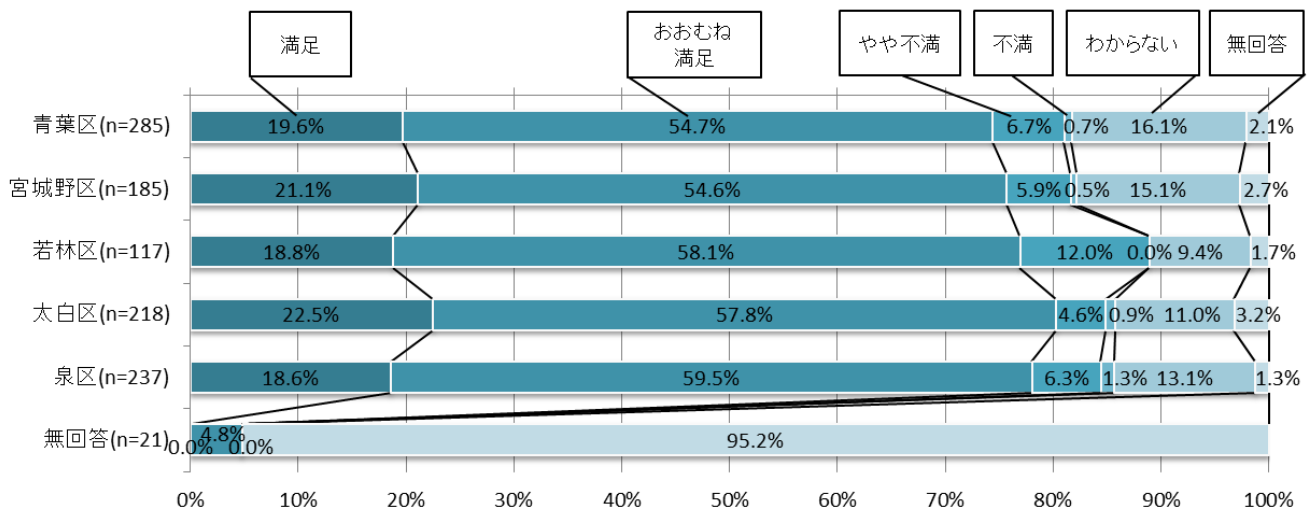
- ・下水道使用料が高く感じる。
- ・以前住んでいた都市よりも高い。
- ・他都市と比較すると仙台市の下水道使用料は高いのか安いのか知りたい。
- ・下水道使用料の算出が、どのような考え方で決まっているのかわからない。
- ・花壇に水道水を散水するなどして、汚水として流さない場合でも、水道の使用量に応じて下水道使用料が決まることに不満を感じる。
- ・2か月に1回ではなく毎月の検針にしてほしい。
- ・基本使用料が日割り計算にならない現在の制度に不満を感じた。

問 1 2

あなたは、仙台市の下水道全般について満足していますか。（あてはまる番号1つに○）

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 満足している | 3. やや不満である |
| 2. おおむね満足している | 4. 不満である |
| | 5. わからない |





- 全体では、75.6%の方が「満足」「おおむね満足」と回答しており、下水道使用料のみの満足度を問う問11で「満足」「おおむね満足」と回答した割合56.8%よりも大きい。
- 性別では、男性で「満足」「おおむね満足」を合算した割合が大きい。
- 年齢別では、年代が高くなるほど、「満足」「おおむね満足」を合算した割合が大きい。
- 年齢別では、年代が低くなるほど、「わからない」と回答した割合が大きい。

【自由記述】

仙台市の下水道に対するご意見・ご要望などございましたら、ご自由にお書きください。

(主なご意見など)

【社会的視点】

- ・ 浸水対策のための施設整備の推進のほか、側溝の清掃といった維持管理も不十分に感じる。
- ・ 雨前後などの悪臭対策、工事後の舗装の不具合、マンホールによる段差、用地の草刈といった点に不満がある。
- ・ 側溝の蓋の整備や補修の要望をどこにしたらよいかわからない。
- ・ 災害時のトイレの確保をしてほしい。

【環境的視点】

- ・ 大雨の際にマンホールから汚水や汚物が流れ出すことへの対策をしてほしい。
- ・ 浄化センターからの放流水質を改善し、海の水質を良くすべきだ。
- ・ 水質改善のために市民ができることについて、もっと広報したほうがよい。
- ・ 下水道の熱の利用などの研究を推進し、省エネや未利用エネルギーの活用を進めるべきだ。
- ・ 側溝と下水道管は接続されていないと思っていた。

【経営的視点】

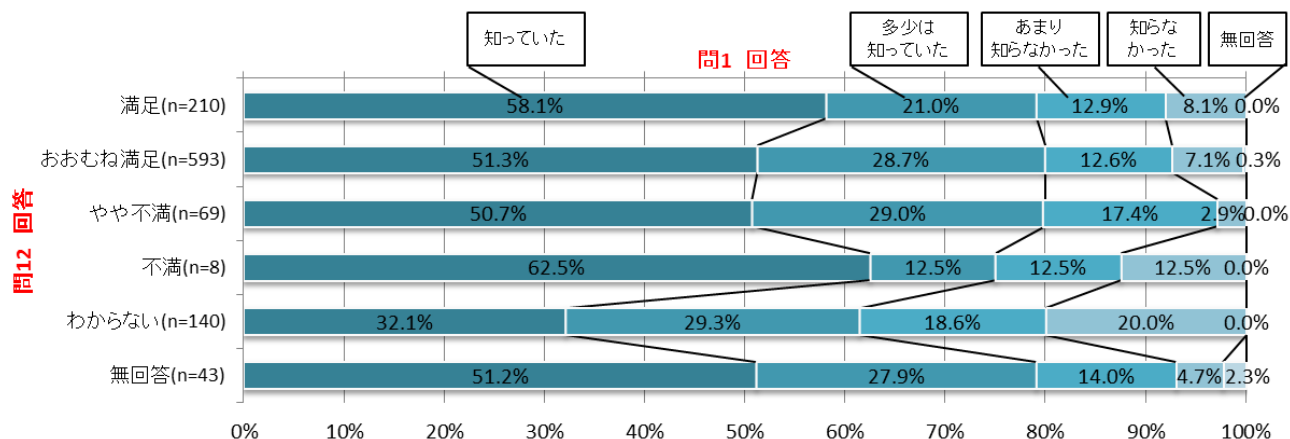
- ・ 下水道使用料が高い、コスト削減の努力をすべきだ。
- ・ 下水道使用料のクレジット払いを導入してほしい。
- ・ 水道局など他部局との連携を強化し、そのことを広報していくべきだ。
- ・ 小さな頃から水の大切さを学べる機会が、学校やその他でたくさんあると、子供にとって良い意識付けになる。
- ・ 子供でも楽しめながら理解できる情報が欲しい。
- ・ 下水道の役割や水質改善については、親にもわからないので、文章よりも絵で説明したものが年1回など広報に載ると意識できる。
- ・ 小学生の頃に浄化センターを見学した記憶が残っている。見学会のようなイベントが目にしやすい方法で広報されるとよい。
- ・ 小学生の頃に浄化センターを見学したが、当時の年齢では仕組みをきちんと理解できず、今でもあまり分かっていないと気付いた。年度始めの市政だよりなどで、ライフラインの大まかな仕組みや料金制度を載せてほしい。
- ・ 下水道がどのような状況なのか、情報がないために知らないことが多い。もっとPRを行うべきではないか。
- ・ 下水道に関する市と個人の責任の区分について広報してほしい。

(その他)

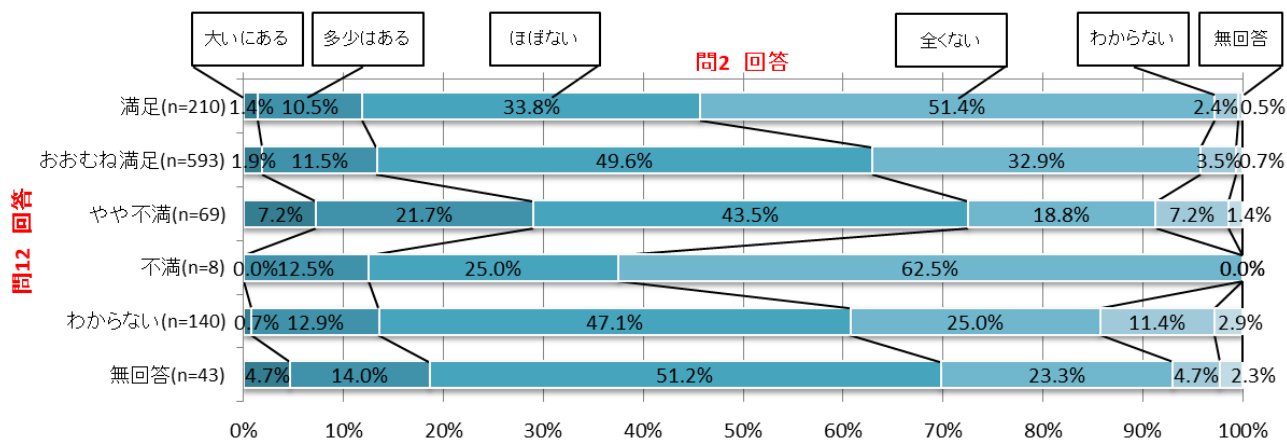
- ・ 下水道は直接生活に関係してくるが、仕組みや内容など知らないことが多いため感想が述べづらい。
- ・ アンケートに答えてみて、下水道に対してあまりにも関心が無かったことに気付かされた。
- ・ このほか、震災復旧や日々の業務に対する激励を多数頂戴した。

■ 問 12 における下水道全般への満足と他の設問の回答状況の関係

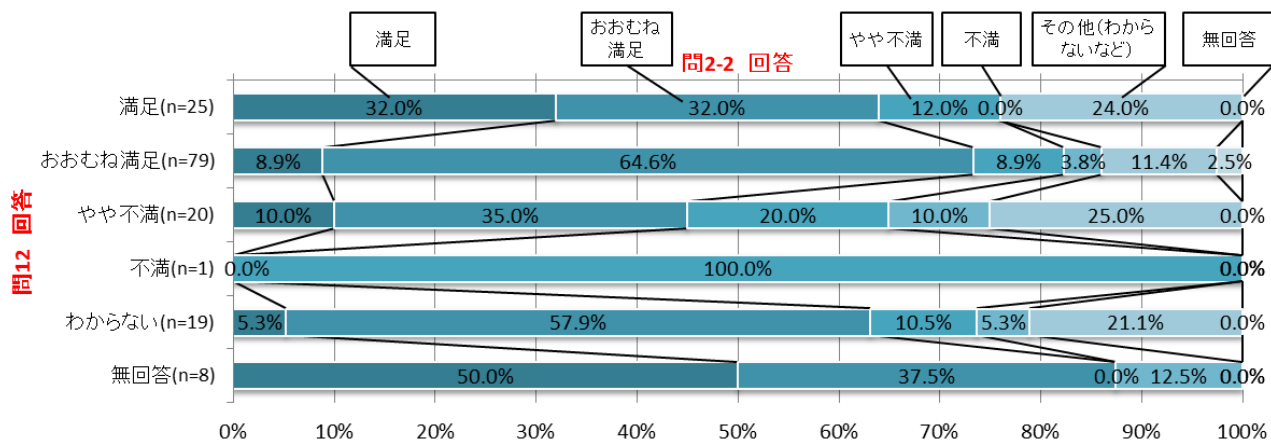
(問 1 との関係) 汚水処理施設を利用している方の割合がほぼ 100%であることをご存じでしたか。



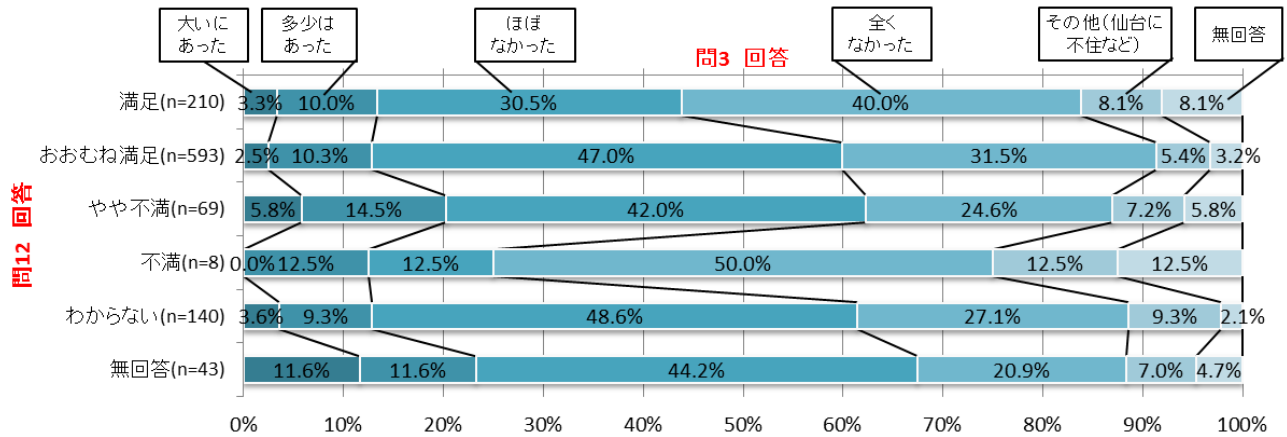
(問 2 との関係) 下水道管の老朽化等による不具合で不便を感じたことがありますか。



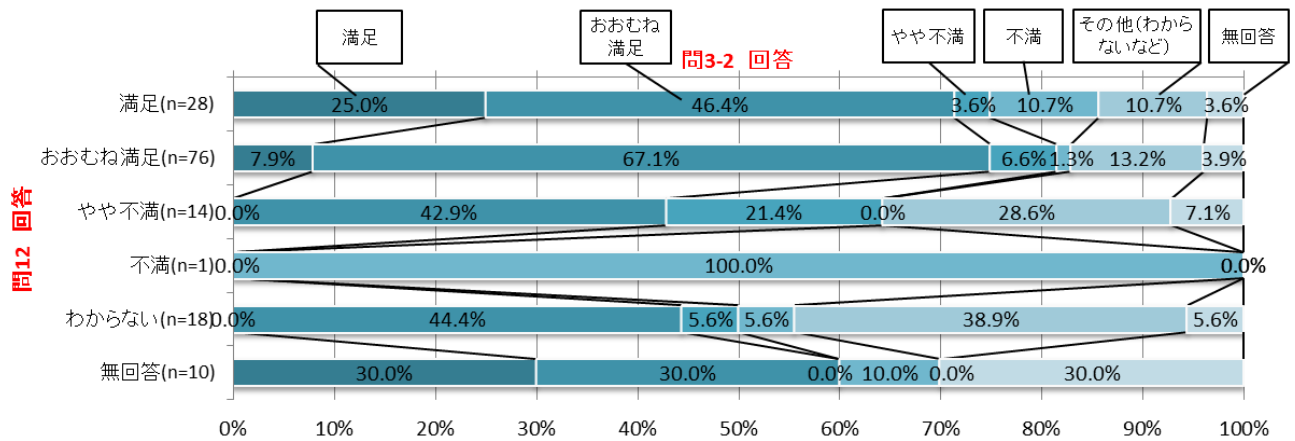
(問 2-2 との関係) 下水道管の老朽化等による不具合で不便が生じた際の仙台市の対応には満足でしたか。



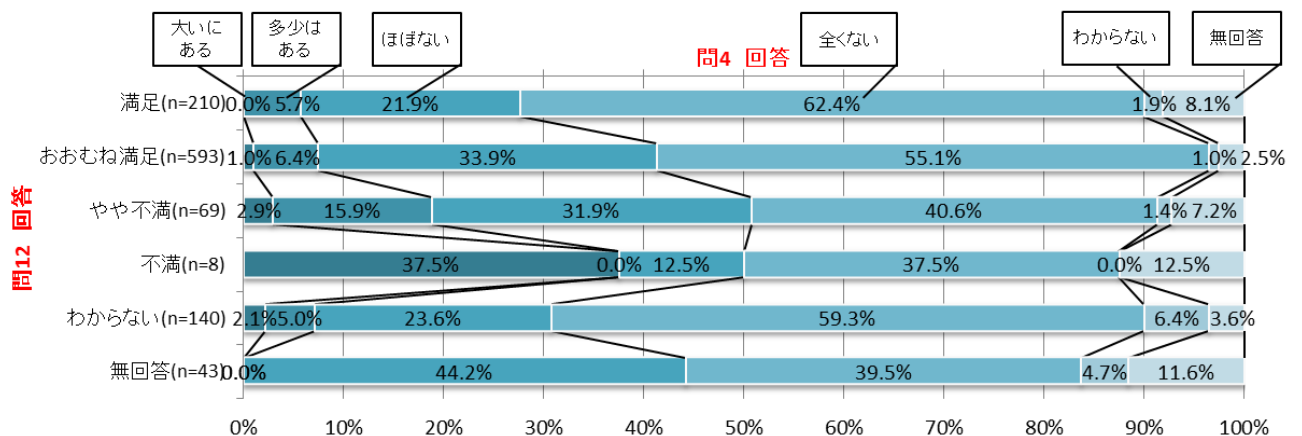
(問3との関係) 震災時に下水の使用について不便を感じたことがありましたか。



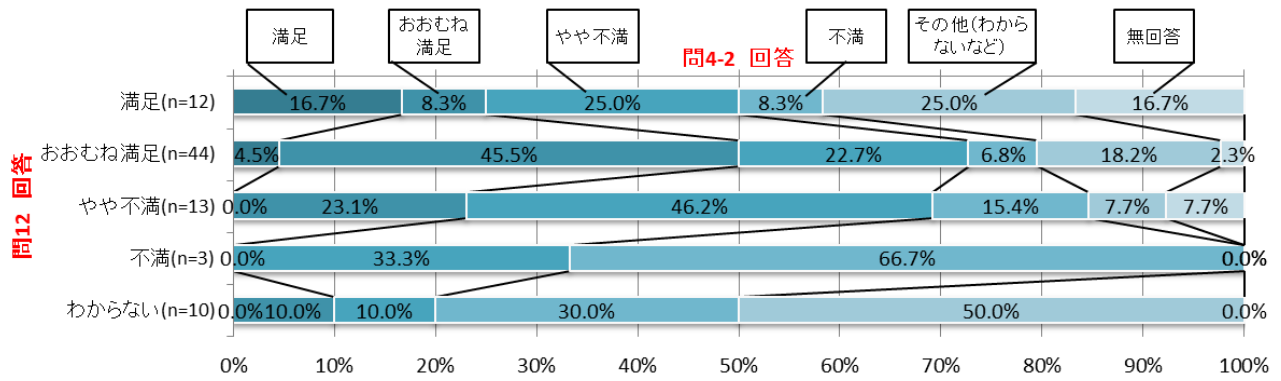
(問3-2との関係) 震災時に下水の使用について不便を感じた際の仙台市の対応には満足でしたか。



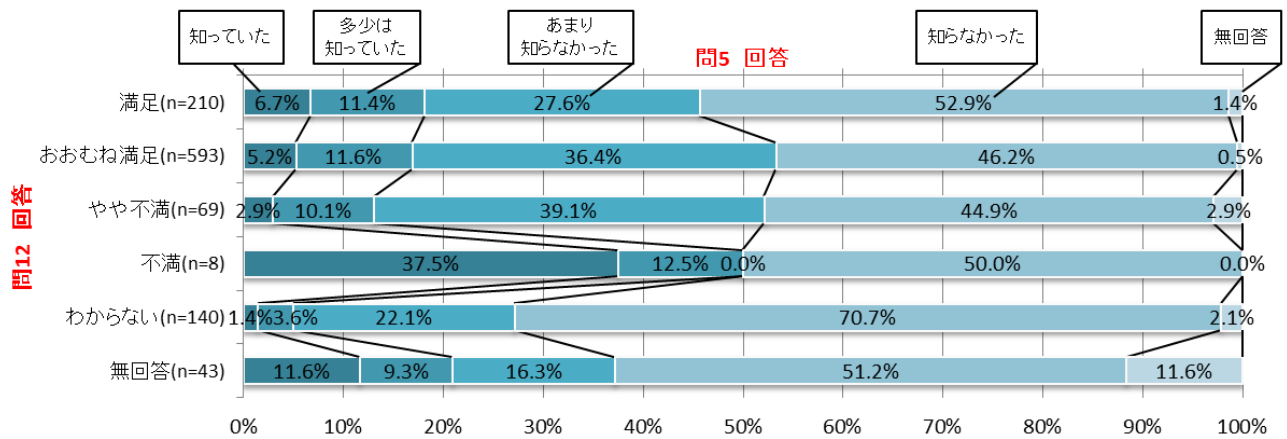
(問4との関係) 浸水被害を受けるなどで生活に支障を感じたことがありますか。



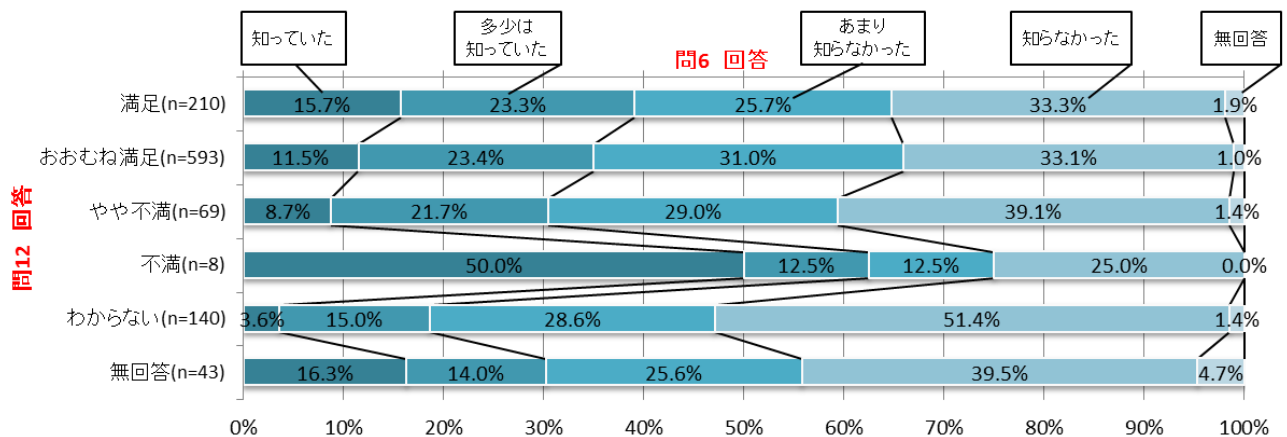
(問 4-2 との関係) 浸水被害を受けるなどで生活に支障を感じた際の仙台市の対応は満足でしたか。



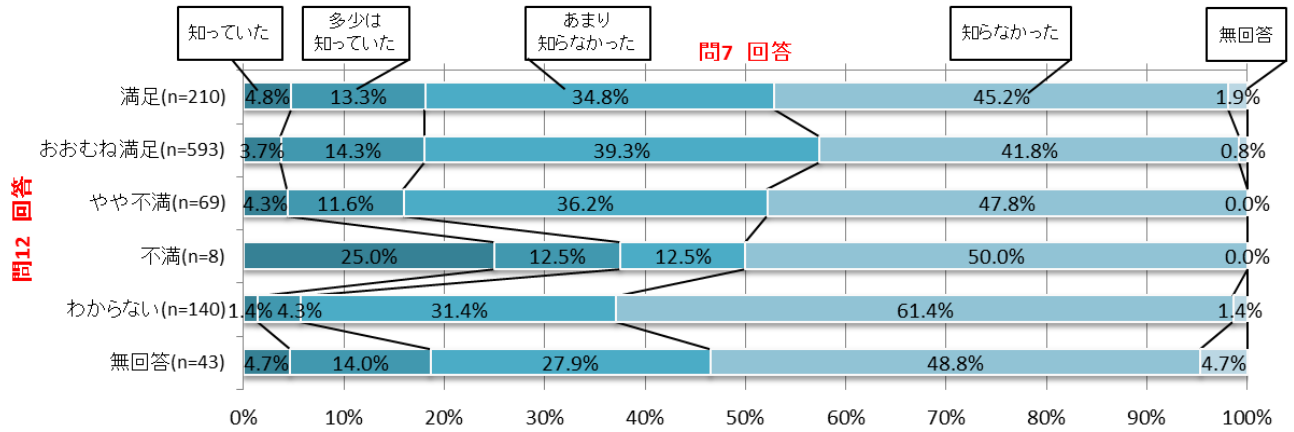
(問 5 との関係) 雨天時に汚水の一部が河川等に放流された際の水質への影響を低減する対策を進めていることをご存じでしたか。



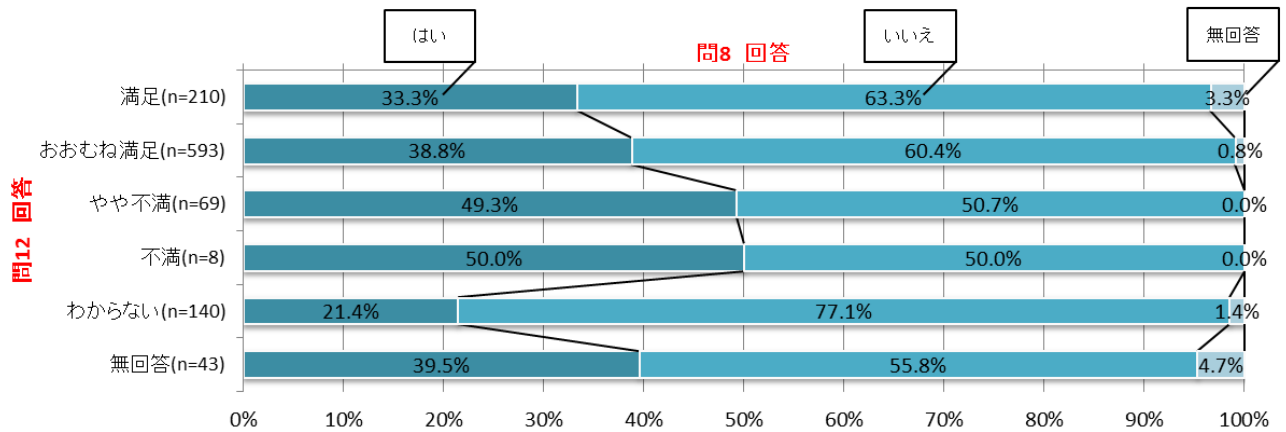
(問 6 との関係) 広瀬川浄化センターなどで通常よりも下水をきれいに浄化することで、水環境保全に努めていることをご存じでしたか。



(問 7 との関係) 省エネルギー機器の導入や創エネルギーの取り組みにより、地球環境負荷の低減に努めていることをご存じでしたか。

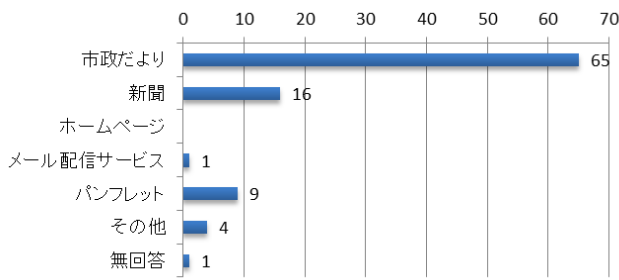


(問 8 との関係) 最近、仙台市の下水道に関する情報を目にしましたか。

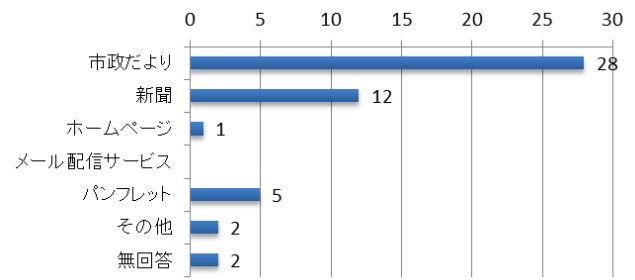


(問 8-2 との関係) 仙台市の下水道に関する情報はどのような形で目にしましたか

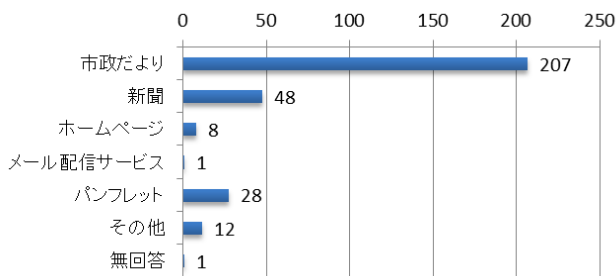
問 12 で「満足」と回答した方が目にした媒体



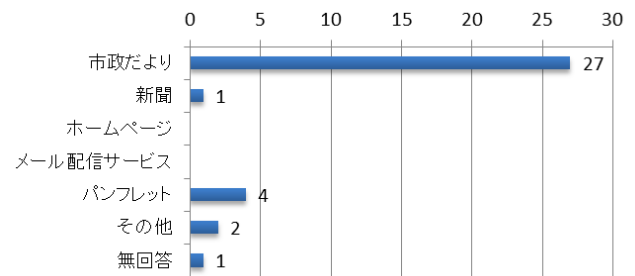
問 12 で「やや不満」・「不満」と回答した方が目にした媒体



問 12 で「おおむね満足」と回答した方が目にした媒体

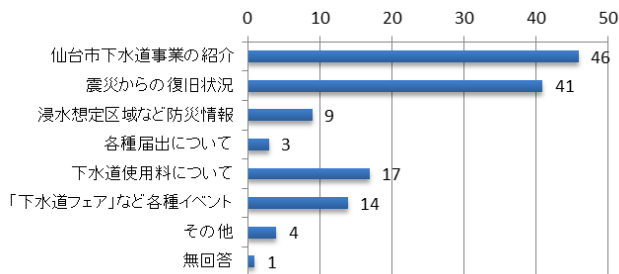


問 12 で「わからない」と回答した方が目にした媒体

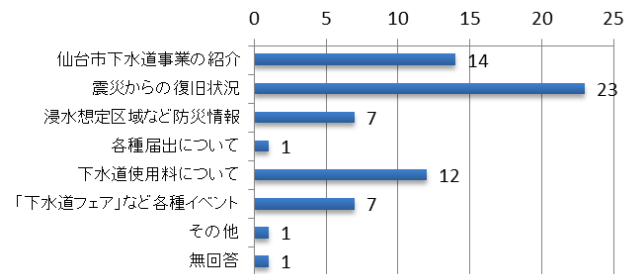


(問 8-3 との関係) 目にした情報はどのような内容でしたか。

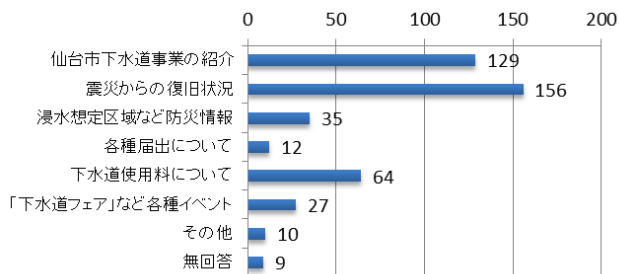
問 12 で「満足」と回答した方が目にした内容



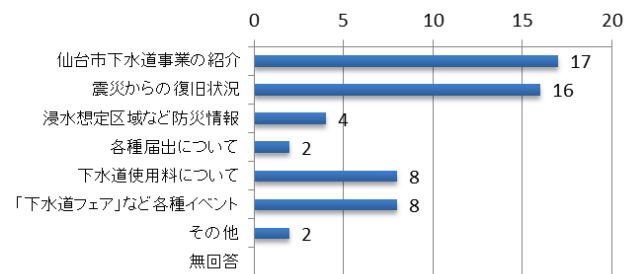
問 12 で「やや不満」・「不満」と回答した方が目にした内容



問 12 で「おおむね満足」と回答した方が目にした内容

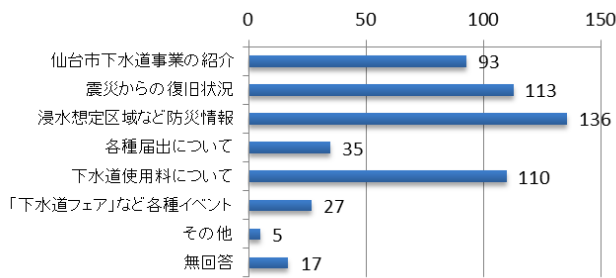


問 12 で「わからない」と回答した方が目にした内容

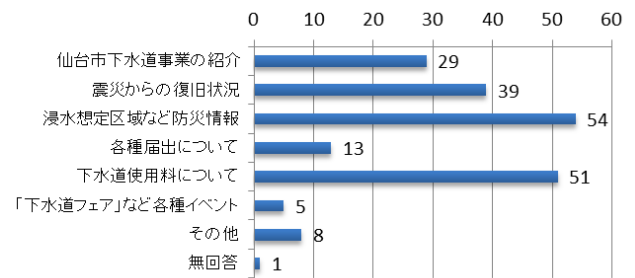


(問 9 との関係) 下水道に関して必要または知りたいと思う情報を3つ選んでください。

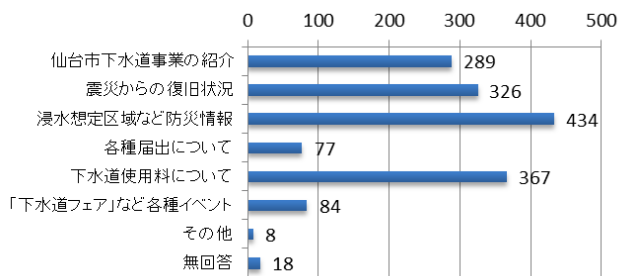
問 12 で「満足」と回答した方が知りたい情報



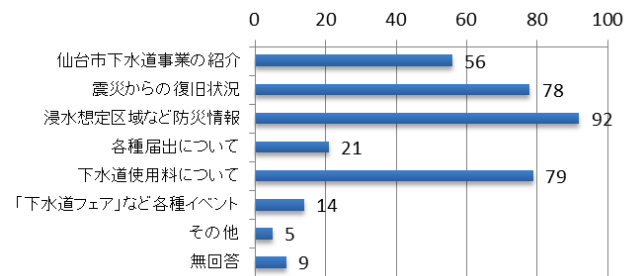
問 12 で「やや不満」・「不満」と回答した方が知りたい情報



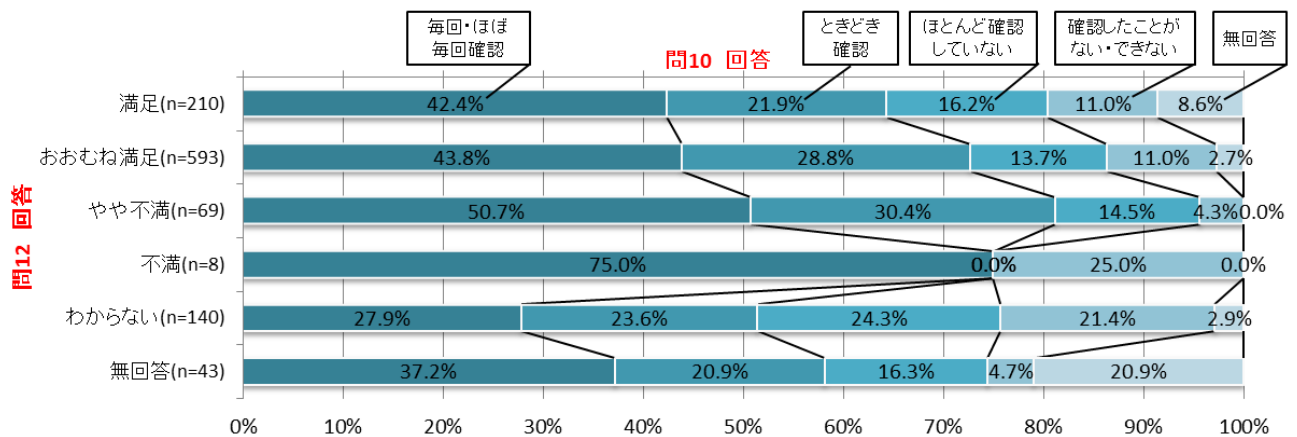
問 12 で「おおむね満足」と回答した方が知りたい情報



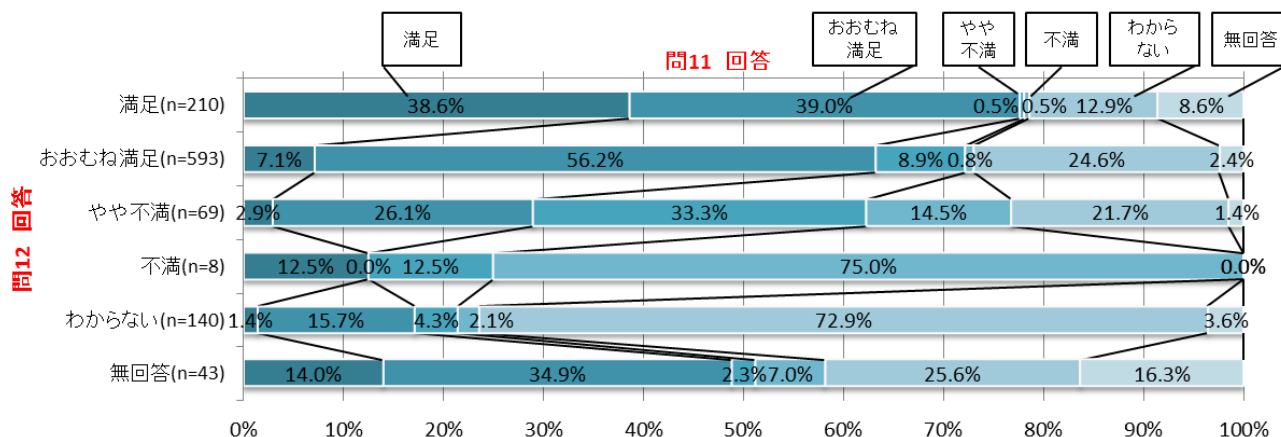
問 12 で「わからない」と回答した方が知りたい情報



(問 10 との関係) お支払いいただいている下水道使用料の金額を確認していますか。



(問 11 との関係) 現在お支払いただいている下水道使用料についてどのようにお考えですか。



- 問 12 で「不満」「やや不満」と回答した方は、下水道により不便や支障が生じた際の仙台市の対応（問 2 - 2、問 3 - 2、問 4 - 2）で「不満」「やや不満」と回答した割合が大きい。
- 問 12 で「わからない」「やや不満」と回答した方は、認知の状況を問う設問（問 1、問 5、問 6、問 7）で「あまり知らなかった」「知らなかった」と回答した割合が大きい。
- 問 12 で「わからない」と回答した方は、仙台市の下水道に関する情報を目にしたか問う問 8 で「いいえ」を選択した割合が大きい。
- 問 12 で「わからない」と回答した方は、下水道使用料の支払額の確認状況を問う問 10 で「ほとんど確認していない」「確認したことがない・できない」と回答した方が多く、下水道使用料への満足度を問う問 11 でも「わからない」と回答した割合が大きい。
- 問 12 で満足度が高いほど、下水道使用料への満足度を問う問 11 で「満足」「おおむね満足」を選択した割合が大きい。
- 問 12 で満足度が低いほど、下水道使用料への満足度を問う問 11 で「やや不満」「不満」を選択した割合が大きい。