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 28 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　「下水道の不具合による日常生活や災害時の不便の実感」 ---------- 5

問１－２　「下水道の不具合による不便の内容」 ---------- 7

問１－３　「不便が生じた際の仙台市の対応への満足の状況」 ---------- 8

問２　「合流式下水道改善事業の認知の状況」---------- 9

問３　「下水道分野の資源・エネルギーを再利用する取り組みの認知の状況」 ---- 11

問４　「お支払いただいている下水道使用料への考え」 ---------- 13

問５　「仙台市の下水道に関する情報を目にしたか」 ---------- 15

問５－２　「仙台市の下水道に関する情報を目にした形」 ---------- 17

問６　「仙台市の下水道についてどのような情報を広報すべきか」 ---------- 18

問７　「仙台市の下水道の状況や取り組みへの関心の状況」 ---------- 19

問７－２　「仙台市の下水道のどのような取り組みに関心をお持ちか」---------- 21

問８　「仙台市の下水道全般への満足の状況」 ---------- 22

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　1,200 人

・無作為抽出による

（３） 回収状況

・回収率 39.6%（475 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	193	582	33.2%
女性	279	618	45.1%
無回答	3	-	-
総計	475	1,200	39.6%

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	11	84	13.1%
30歳代	29	107	27.1%
40歳代	33	124	26.6%
50歳代	22	72	30.6%
60歳代	49	100	49.0%
70歳以上	49	95	51.6%
男性　計	193	582	33.2%

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	16	72	22.2%
30歳代	37	104	35.6%
40歳代	60	124	48.4%
50歳代	52	95	54.7%
60歳代	59	105	56.2%
70歳以上	55	118	46.6%
女性　計	279	618	45.1%

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	130	329	39.5%
宮城野区	86	214	40.2%
若林区	60	149	40.3%
太白区	100	259	38.6%
泉区	98	249	39.4%
無回答	1	-	-
総計	475	1,200	39.6%

（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（不具合による不便、合流改善、資源・エネルギー再利用、使用料、広報等）についての情報の把握や考え方、満足度等に関する項目：8 問（更問を除く）
・回答者の属性に関する項目：4 問
・合計 12 問

（６） 調査実施期間

・平成 27 年 9 月 1 日（火）から 9 月 25 日（金）まで

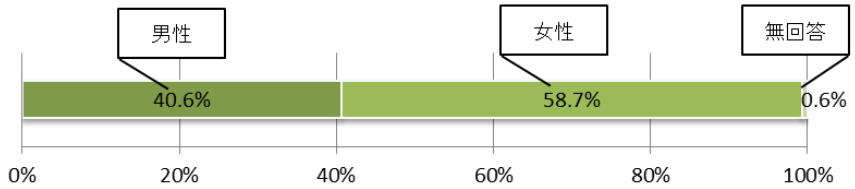
（７） 報告書の見方

・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

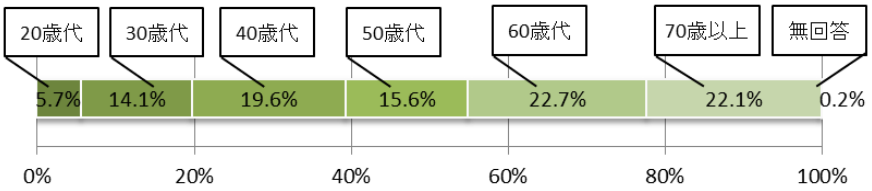
（１）性別（n=475）

男性	193 人
女性	279 人
無回答	3 人



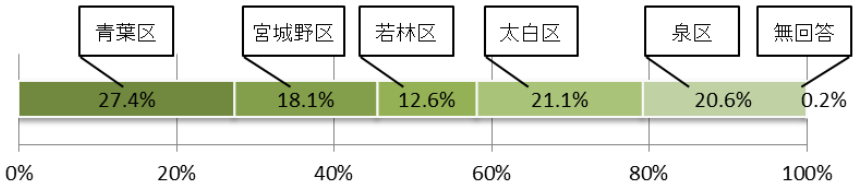
（２）年齢（n=475）

20 歳代	27 人
30 歳代	67 人
40 歳代	93 人
50 歳代	74 人
60 歳代	108 人
70 歳以上	105 人
無回答	1 人



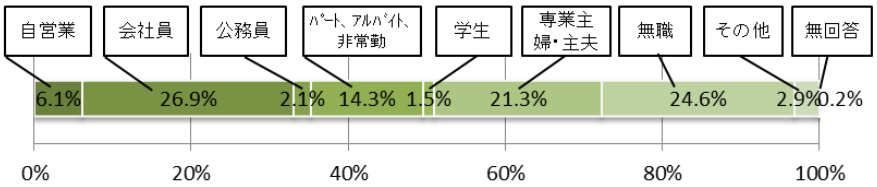
（３）居住区（n=475）

青葉区	130 人
宮城野区	86 人
若林区	60 人
太白区	100 人
泉区	98 人
無回答	1 人



（４）職業（n=475）

自営業	29 人
会社員	128 人
公務員	10 人
パート、アルバイト、非常勤	68 人
学生	7 人
専業主婦・主夫	101 人
無職	117 人
その他	14 人
無回答	1 人

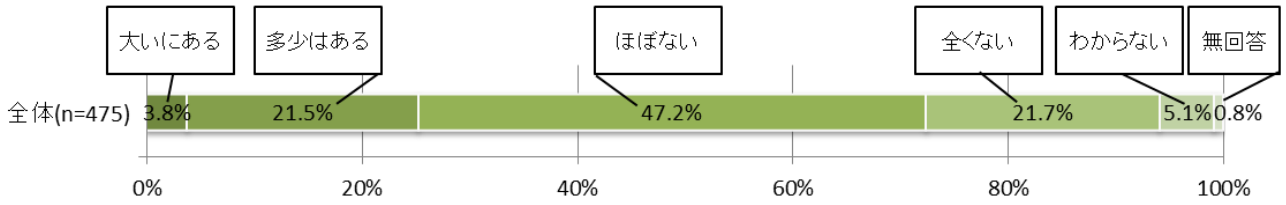


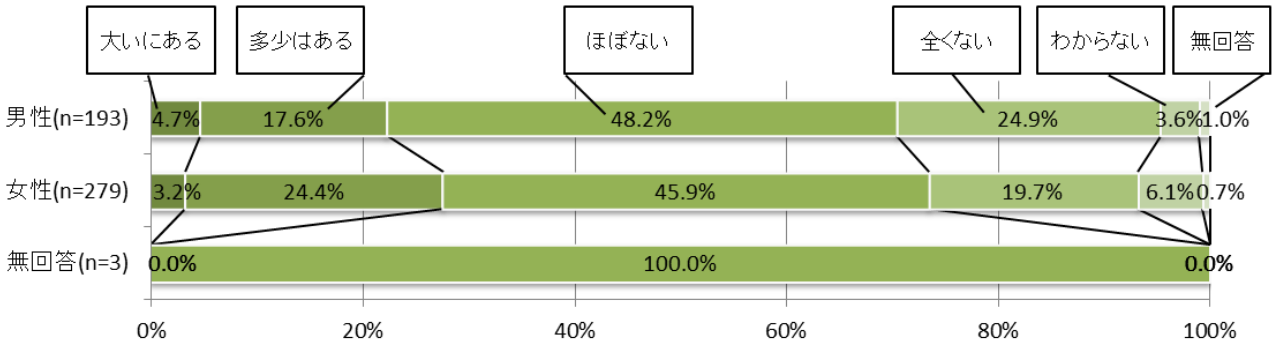
３． 調査結果

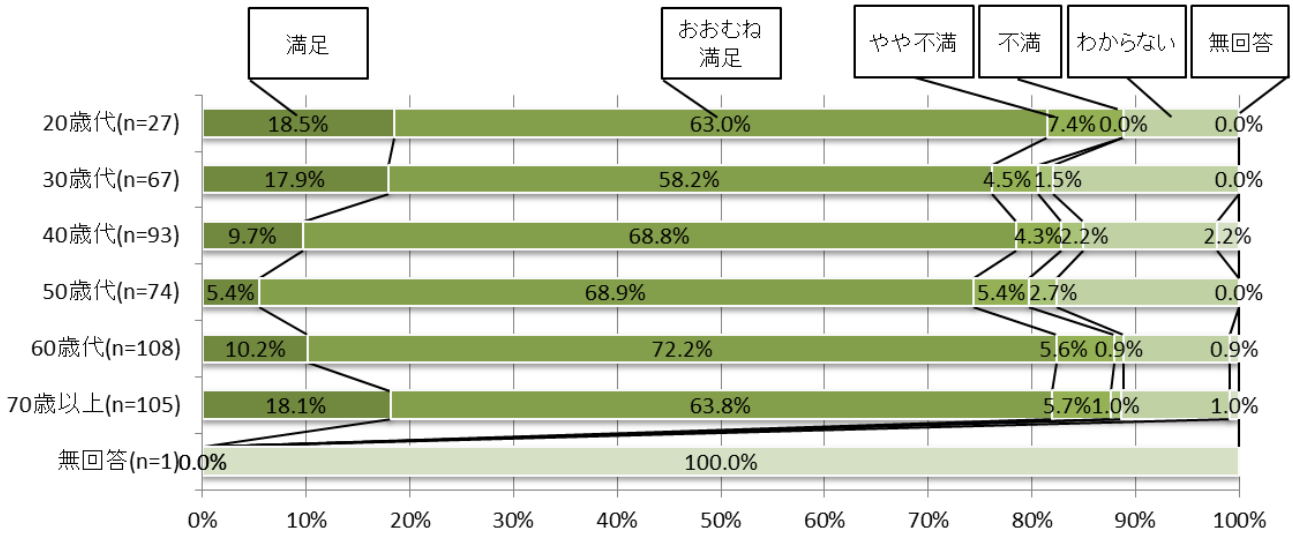
問１

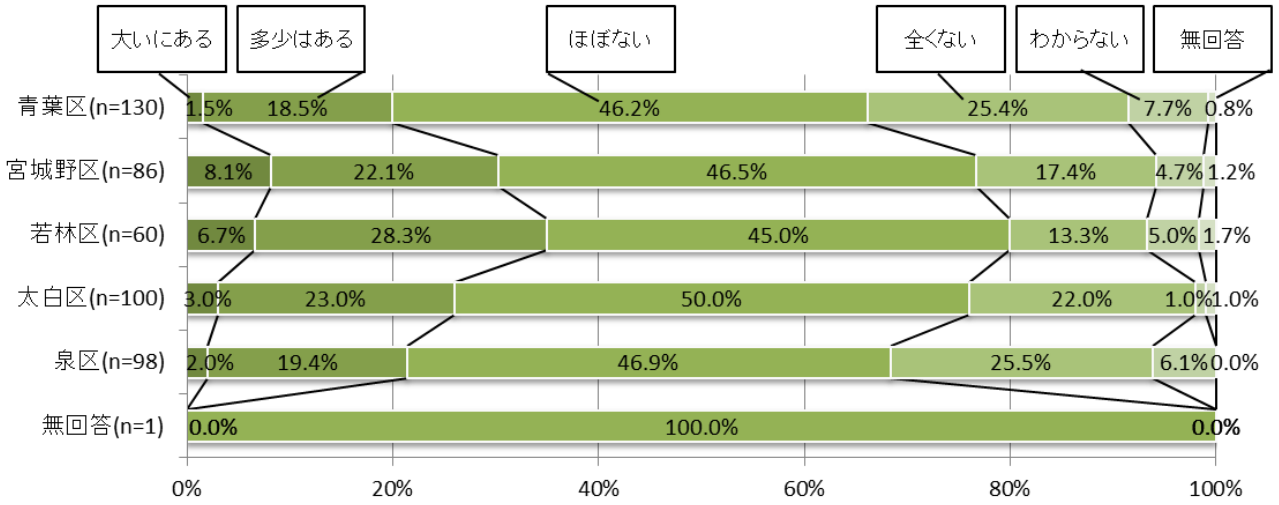
あなたは、下水道に関する不具合によって、日常生活や災害時に不便を感じたことがありますか。（あてはまる番号１つに〇）

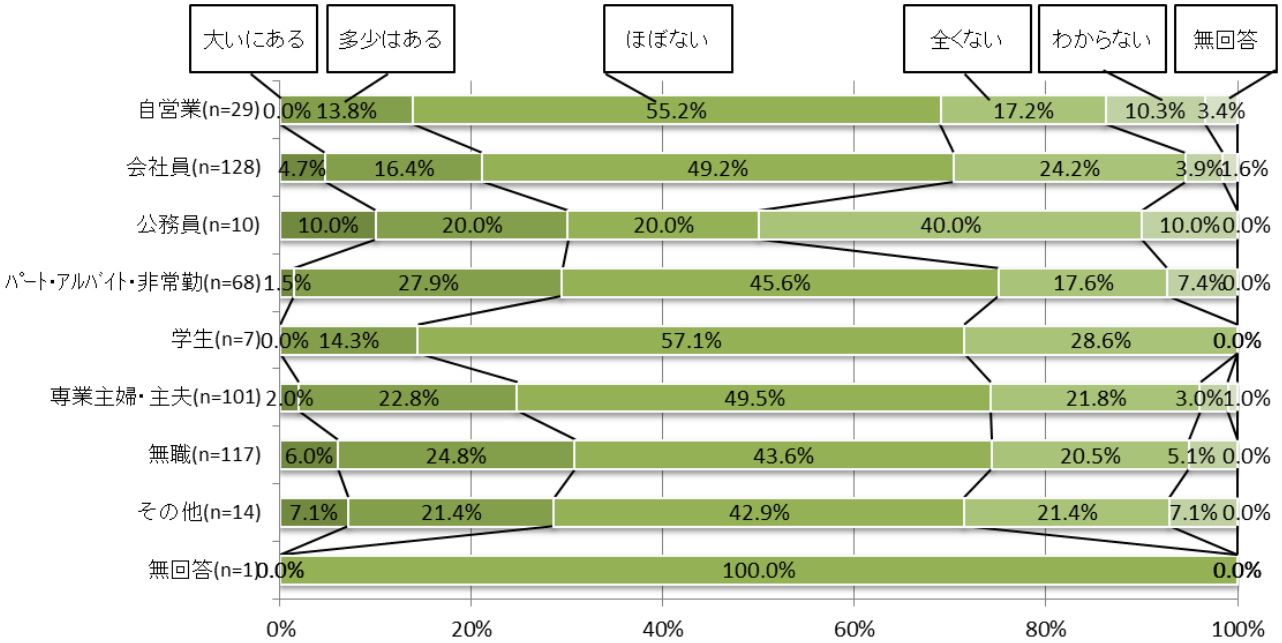
１．大いにある	**３．ほぼない**
２．多少はある	**４．全くない**
	５．わからない











- 全体だと、不便を感じたことが「大いにある」または「多少はある」と回答した方が 25.3%となり、前回アンケートで下水道の不具合により不便を感じたことがあると回答のあった 27.8%から大きな変化は見られません。
- 居住区別では、若林区で不便を感じたことが「大いにある」または「多少はある」と回答した方の割合が大きい結果となりました。

問１－２

（問１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。

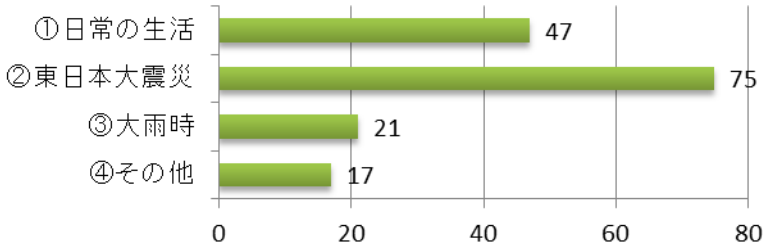
■その不具合はどのようなときに起こりましたか。（あてはまるものにいくつでも○）

① **日常の生活において下水道の不具合があった（詰まり、悪臭、マンホール蓋のがたつき等）**

② **東日本大震災の時に下水道の不具合があった（詰まり、トイレの使用不能、マンホールの隆起等）**

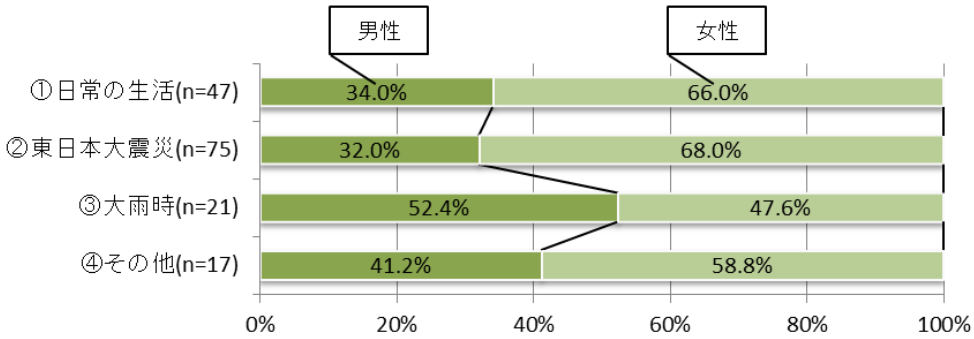
③ **大雨時に浸水被害があった**

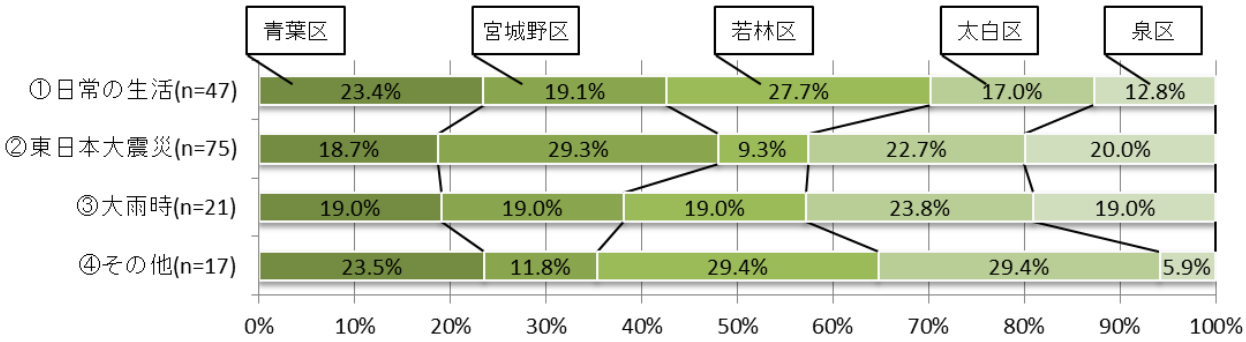
④ **その他（　　）**



④その他の具体的内容（ただし、④を選択した方以外の記述も含む）

・下水道に由来すると思われる悪臭、桝や側溝の破損、側溝の清掃不足による道路冠水、大雨時にトイレの排水が困難になる、など



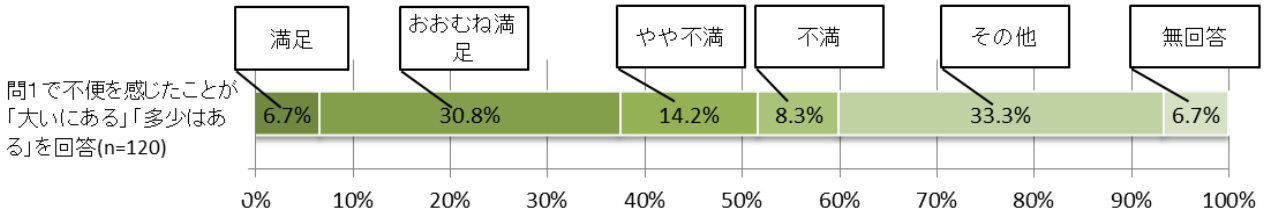


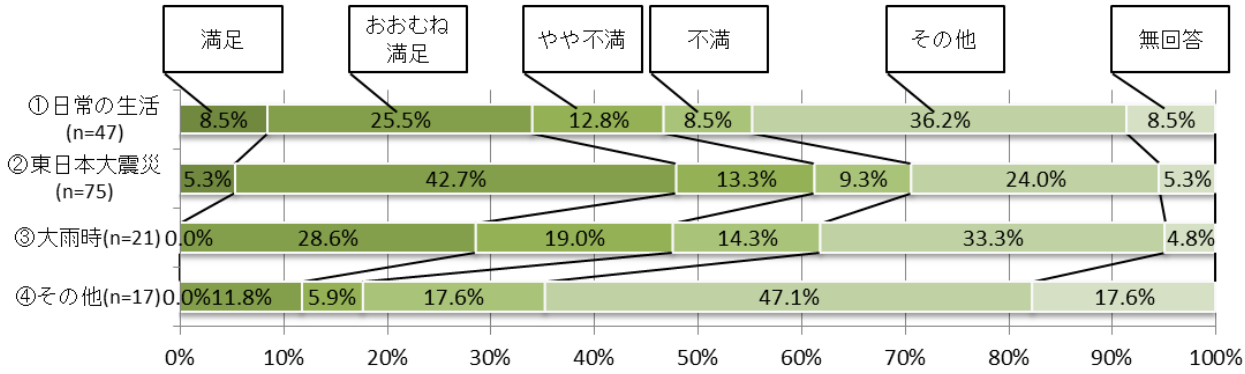
問１－３

（問１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）**





【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。

・**「日常の生活」で不便があり、対応に不満を感じた方**
　⇒ **マンホールや側溝の蓋のがたつき、対応の遅れ、不具合の連絡先がわからない、など**

・**「東日本大震災」で不便があり、対応に不満を感じた方**
　⇒ **震災によるマンホールの隆起が改善されない、個人の敷地内で生じた不具合にも対応してほしい、避難所等のトイレの使いにくさ、下水道の被害や復旧状況の情報提供不足、など**

・**「大雨時」に不便があり、対応に不満を感じた方**
　⇒ **どこに連絡したらよいのかわからない、大雨のたびに浸水の不安がある、など**

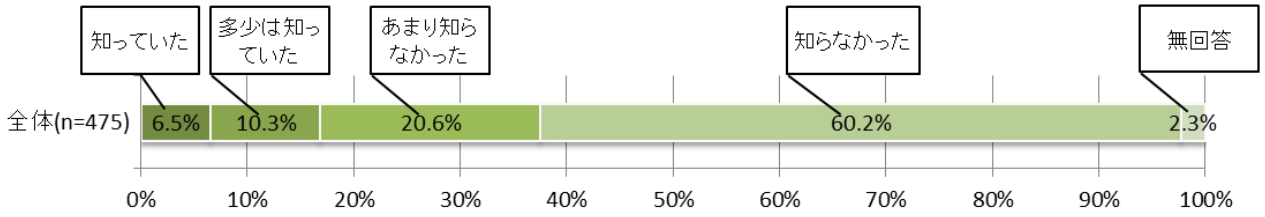
・**「その他」で不便があり、対応に不満を感じた方**
　⇒ **対応が遅い、連絡すると同じことを何度も聞かれて担当部署までなかなかたどり着かない、など**

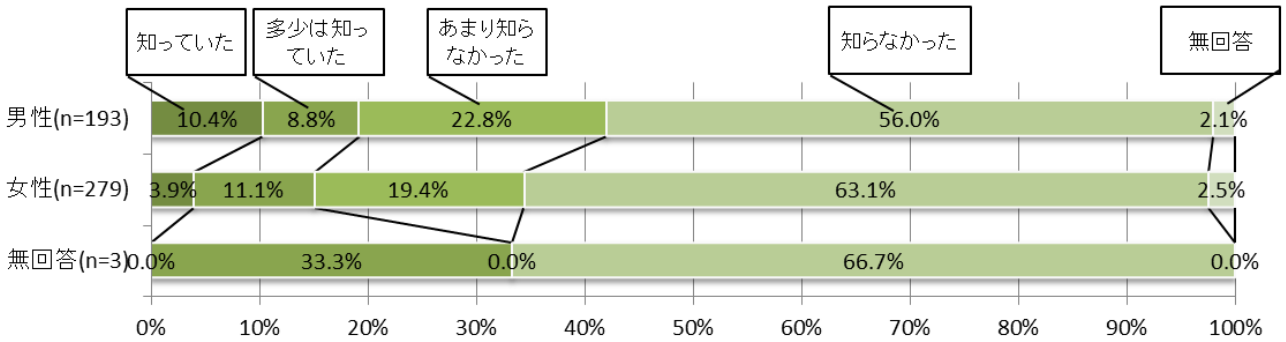
問２

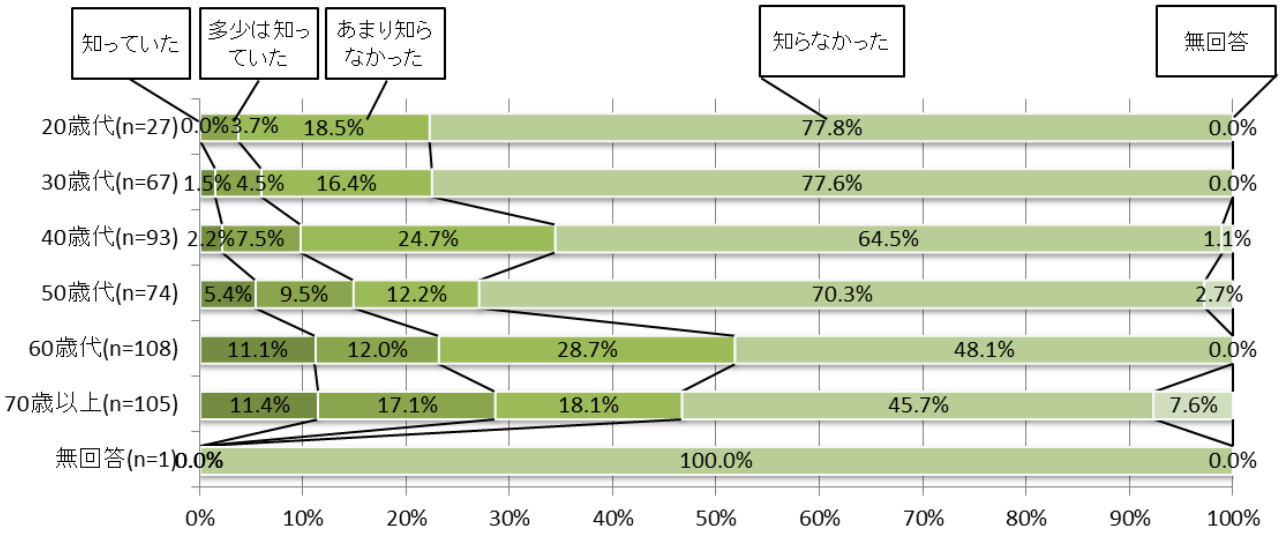
仙台駅周辺など仙台市中心部の下水道は、汚水と雨水を同じ下水道管で流す方式（合流式下水道）で整備していますが、大雨が降ると下水道管を流れる水量が一気に増大するため、雨で薄められた汚水の一部がそのまま河川に放流されることがあります。そのため仙台市では、河川等の水質への影響を低減する対策を進めています。あなたはこのことについてご存知でしたか。

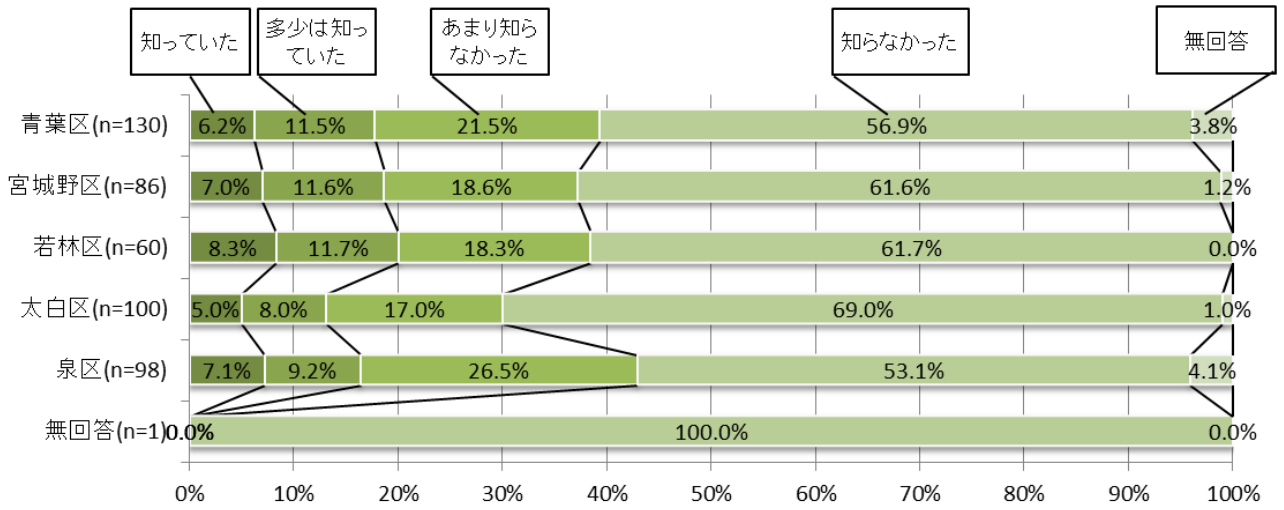
（あてはまる番号１つに〇）

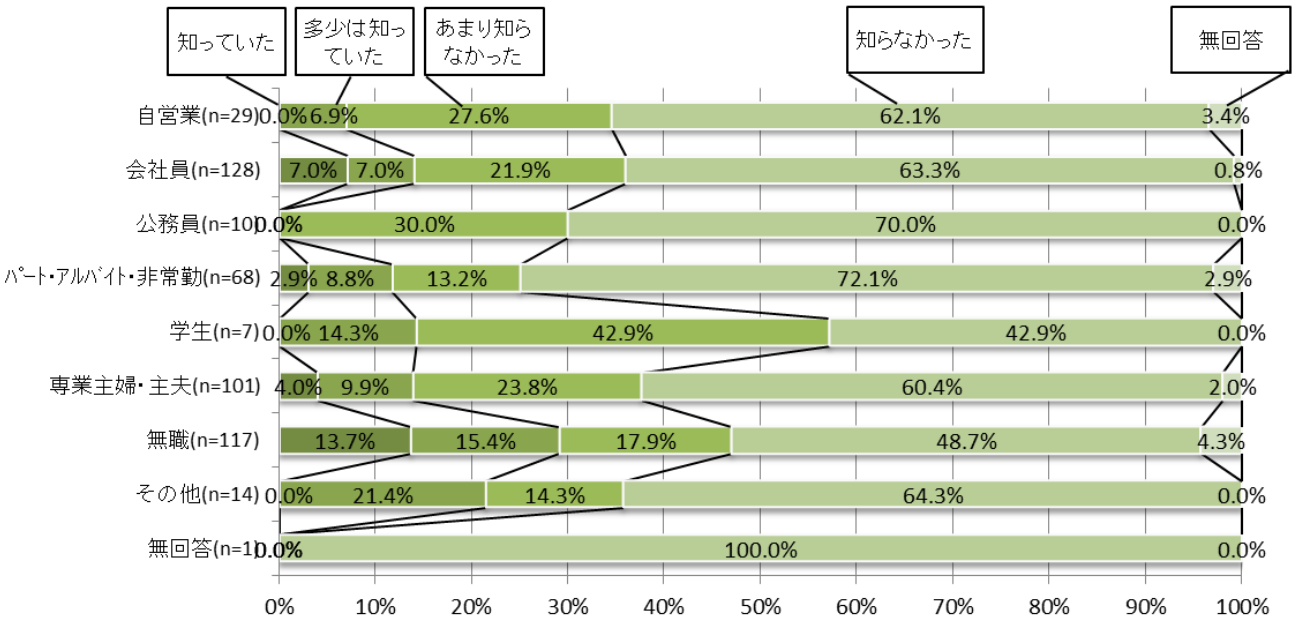
１．知っていた	**３．あまり知らなかった**
２．多少は知っていた	**４．知らなかった**









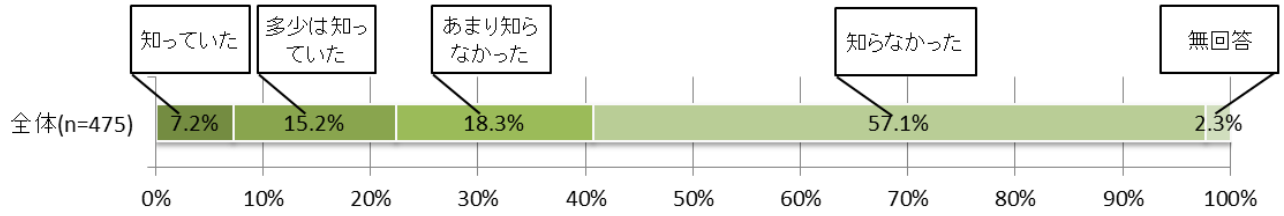


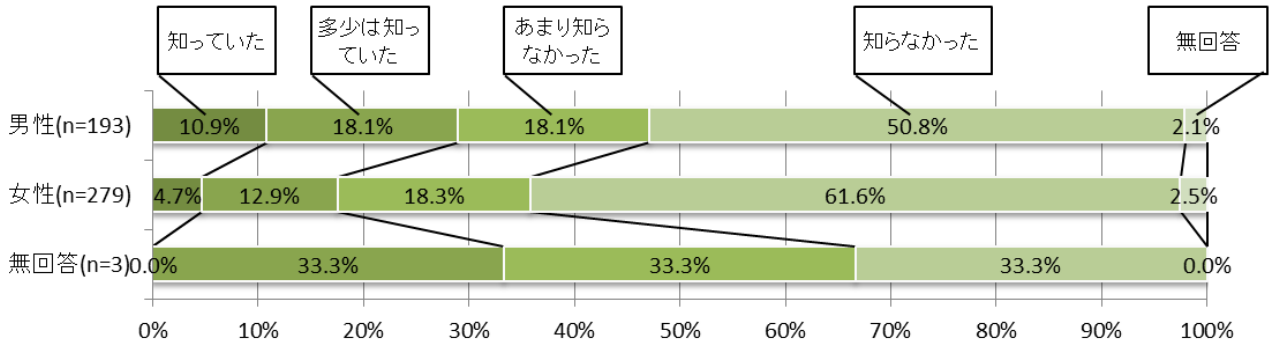
- 全体では、「知っていた」または「多少は知っていた」と回答した方が 16.8%となり、前回アンケートの 15.7%から大きな変化は見られません。
- 性別では男性が、年齢別では年代が高くなるほど「知っていた」または「多少は知っていた」と回答した方の割合が大きい傾向は前回アンケートと同様でした。

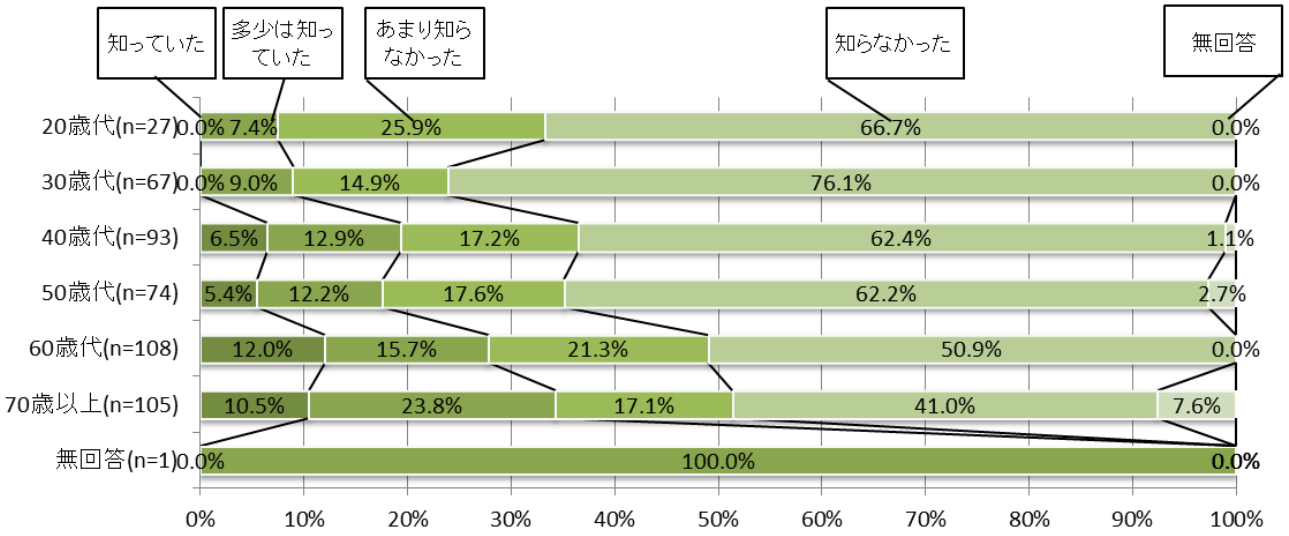
問３

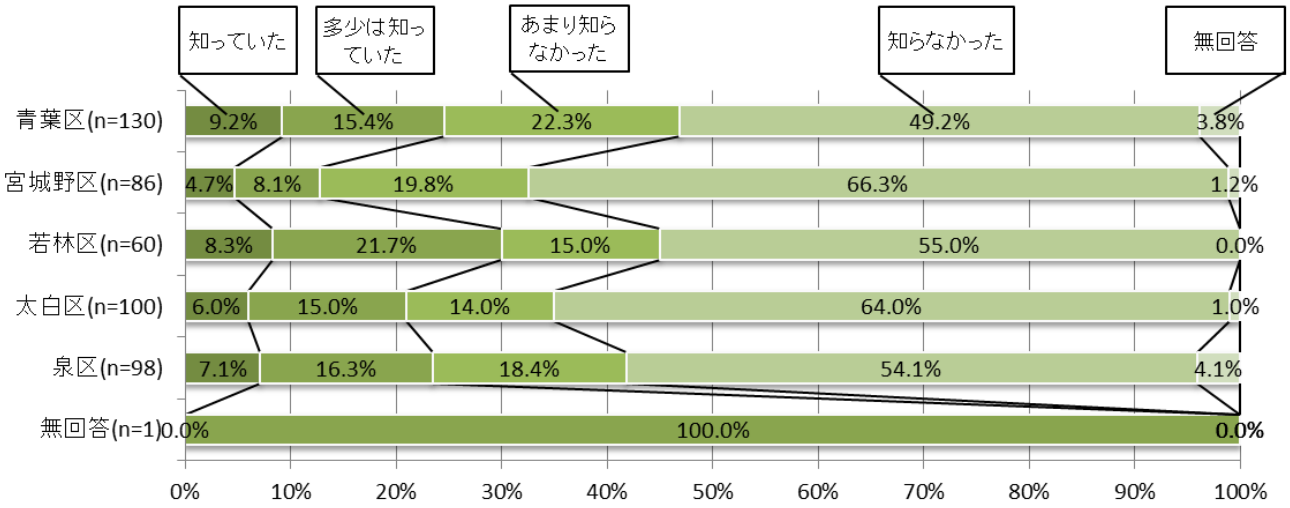
下水には多くの資源やエネルギーが含まれており、その活用が全国的に進められています。例えば、一部の自治体では、肥料の原料として使われるリンを下水汚泥から回収しています。仙台市でも、下水道管から回収した熱を、給湯用として民間施設に供給する取り組みなどを行っています。このように全国で行われている下水道分野における資源・エネルギーを再利用する取り組みについて、あなたはご存知でしたか。（あてはまる番号１つに○）

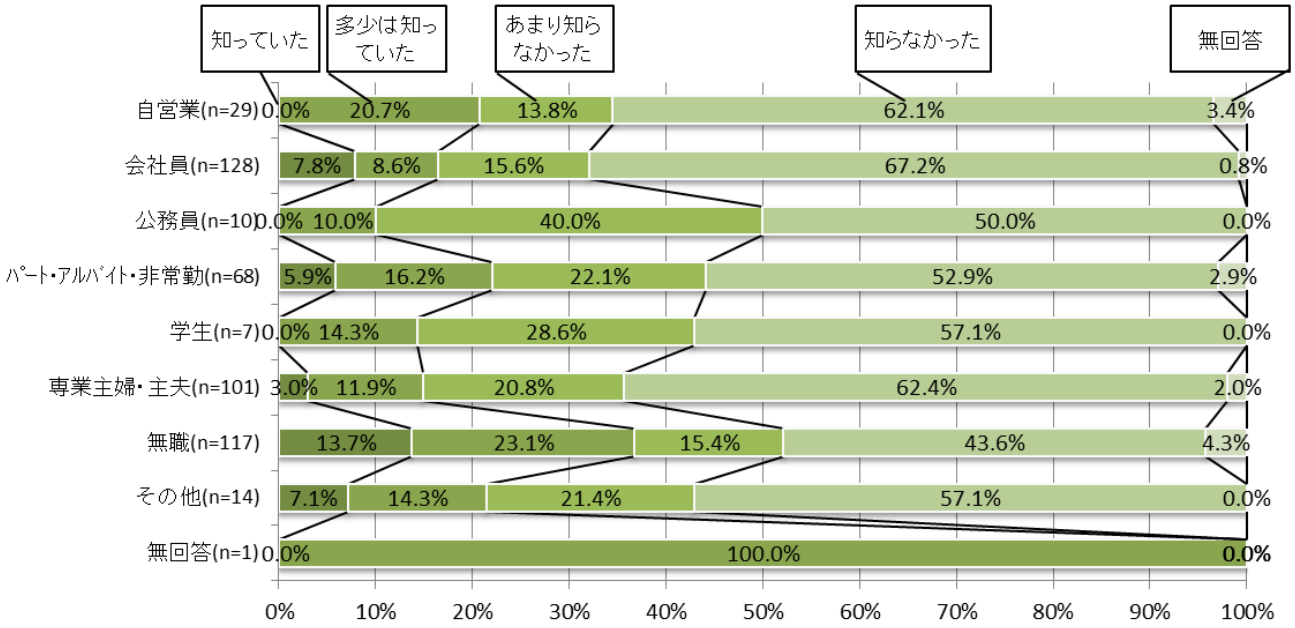
１．知っていた	**３．あまり知らなかった**
２．多少は知っていた	**４．知らなかった**









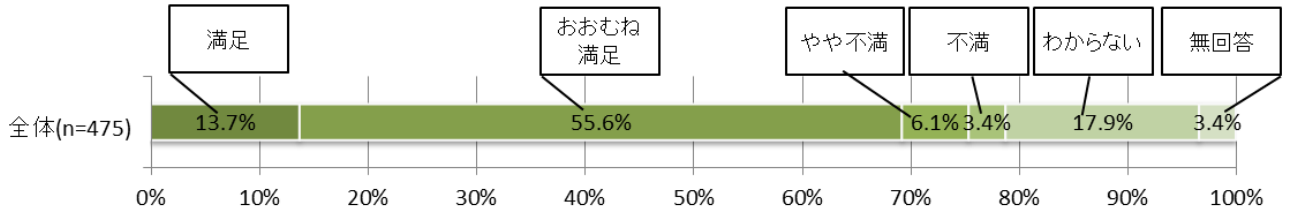


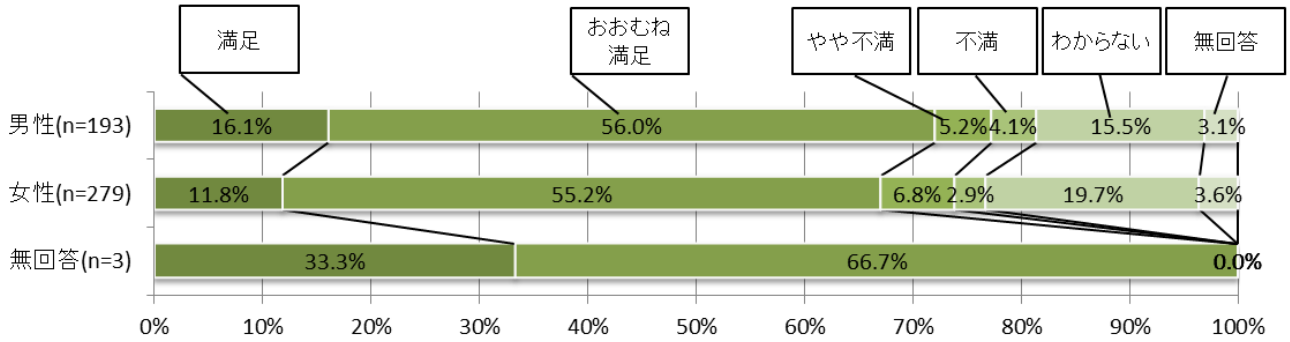
- 全体では、「知っていた」または「多少は知っていた」と回答した方が 22.4%となり、前回アンケートの 16.5%からやや増加しました。
- 性別では男性が、年齢別では年代が高くなるほど「知っていた」または「多少は知っていた」と回答した方の割合が大きい傾向は前回アンケートと同様でした。

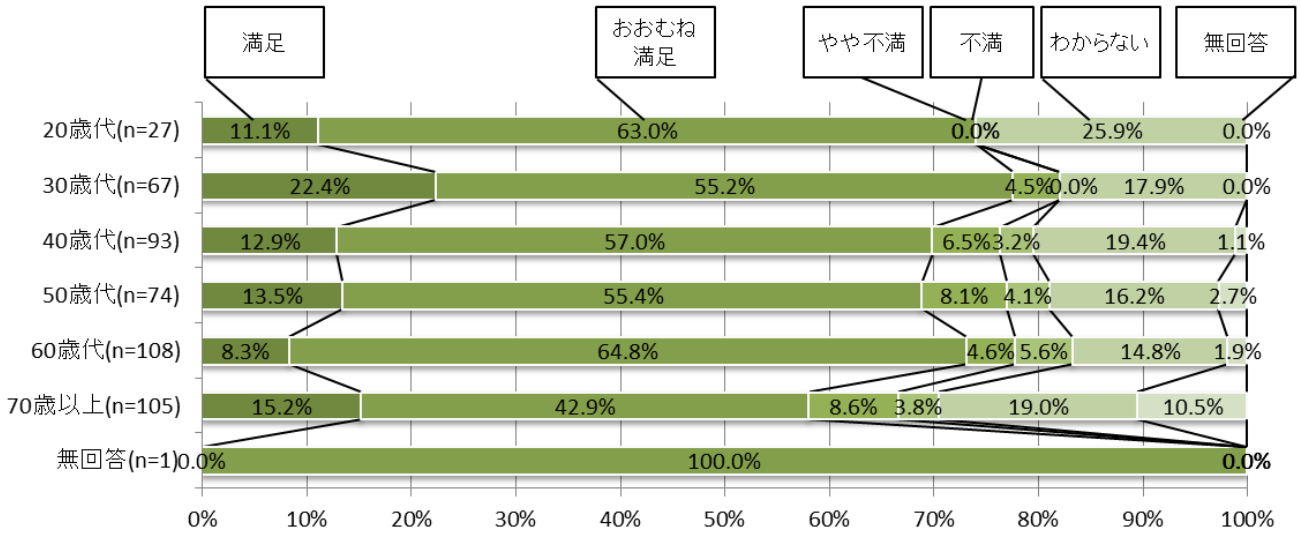
問４

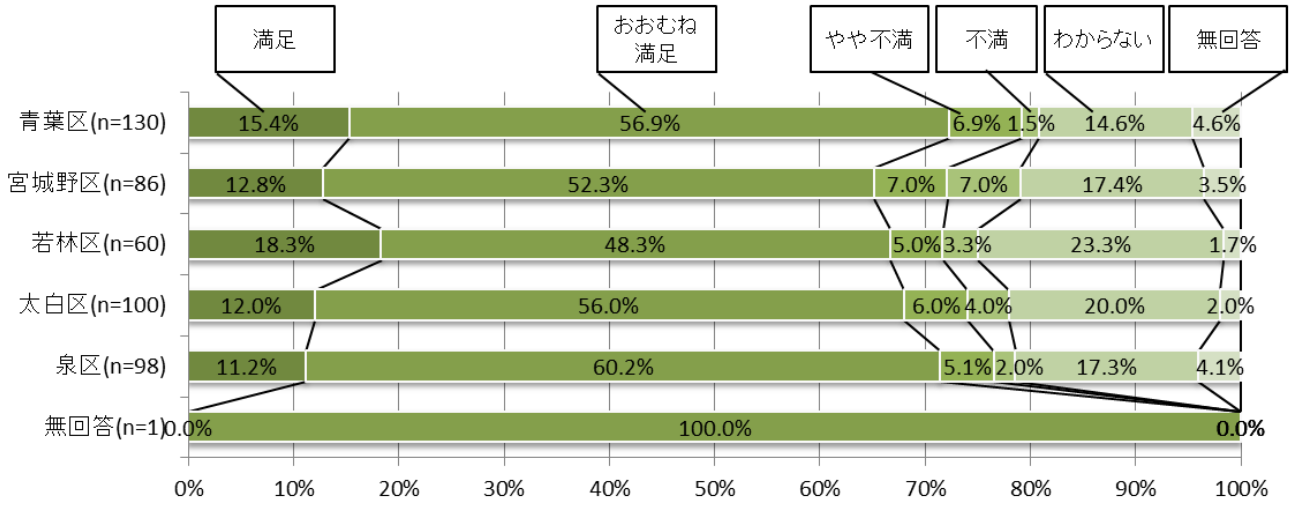
あなたは、現在お支払いいただいている下水道使用料について、どのようにお考えですか。
（あてはまる番号１つに〇）

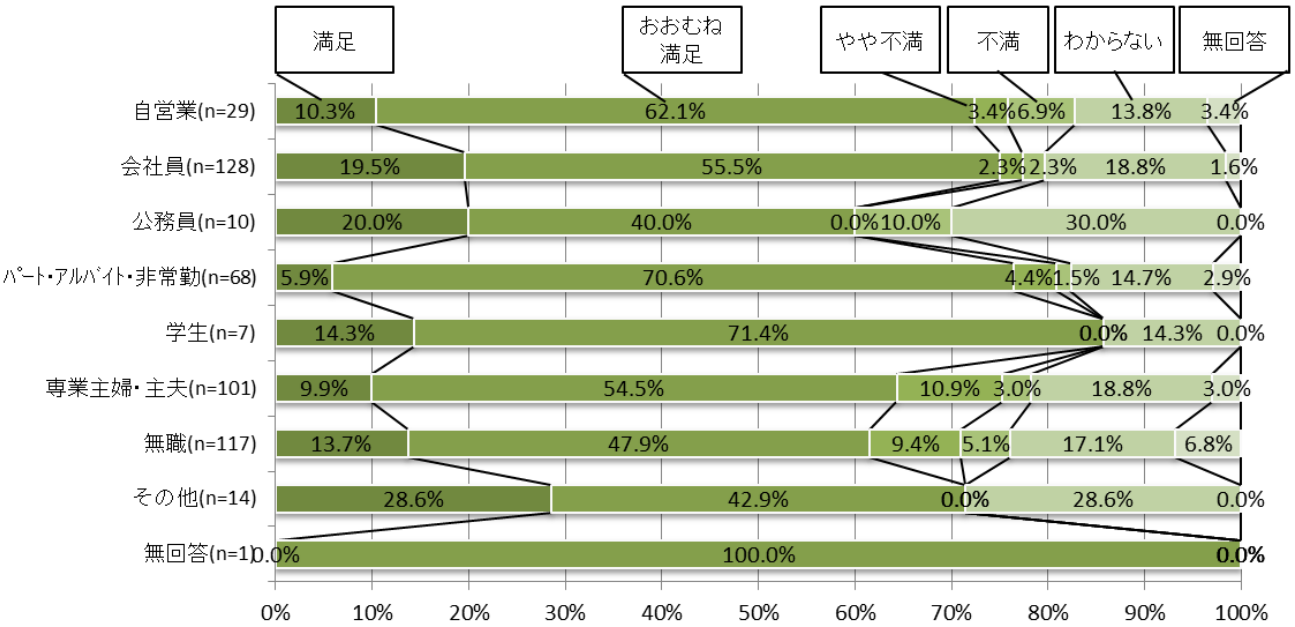
１．満足している（妥当な水準）
２．おおむね満足している（どちらかというと妥当な水準）
３．やや不満である（どちらかというと妥当な水準ではない）
４．不満である（妥当な水準ではない）
５．わからない











【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。

（主なご意見など）

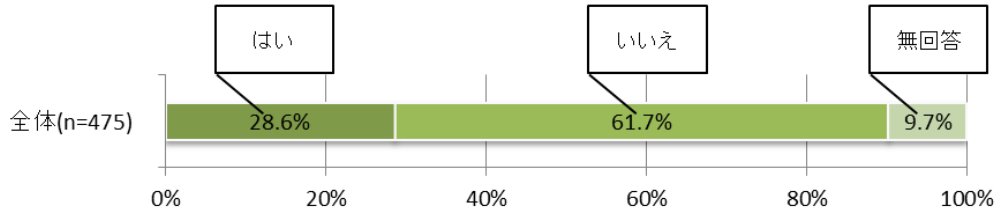
・下水道使用料が高いと感じる、井戸水の使用者との間で不平等感がある、など

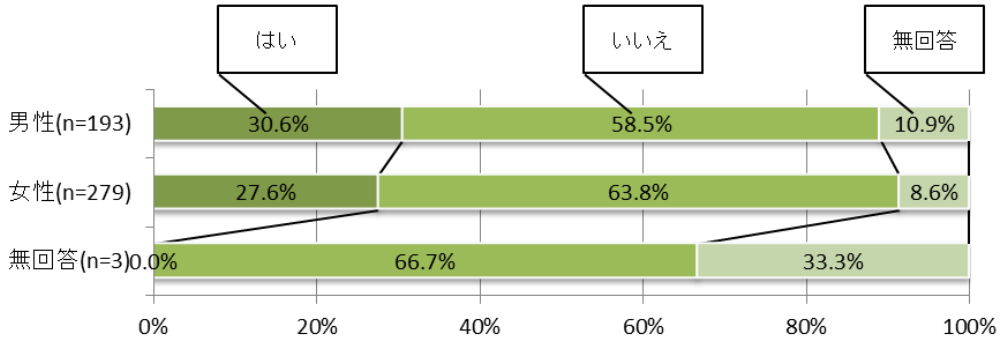
- 全体では、「満足」または「おおむね満足」と回答した方が 69.3%となり、前回アンケートの 56.8%から増加しました。
- 性別では、男性で「満足」または「おおむね満足」と回答した方の割合が大きい傾向は前回アンケートと同様でした。
- 職業別では、専業主婦・主夫、無職の方で「やや不満」または「不満」と回答した方の割合が大きい結果となりました。

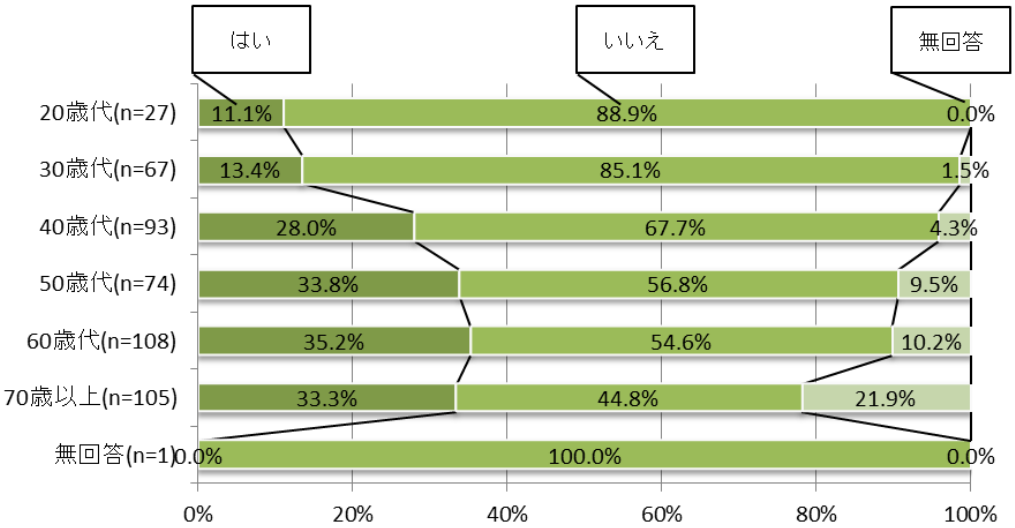
問５

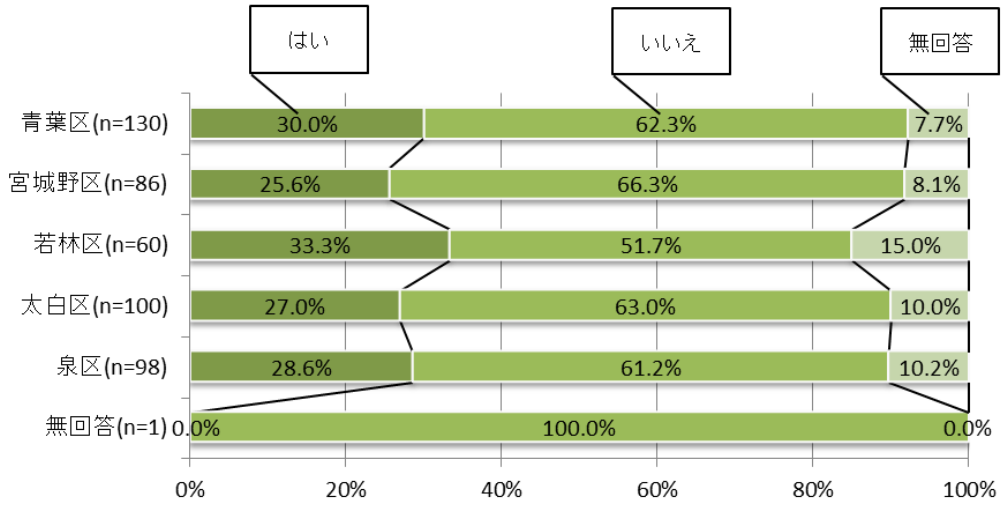
あなたは最近、仙台市の下水道に関する情報を目にしましたか。（あてはまる番号１つに○）

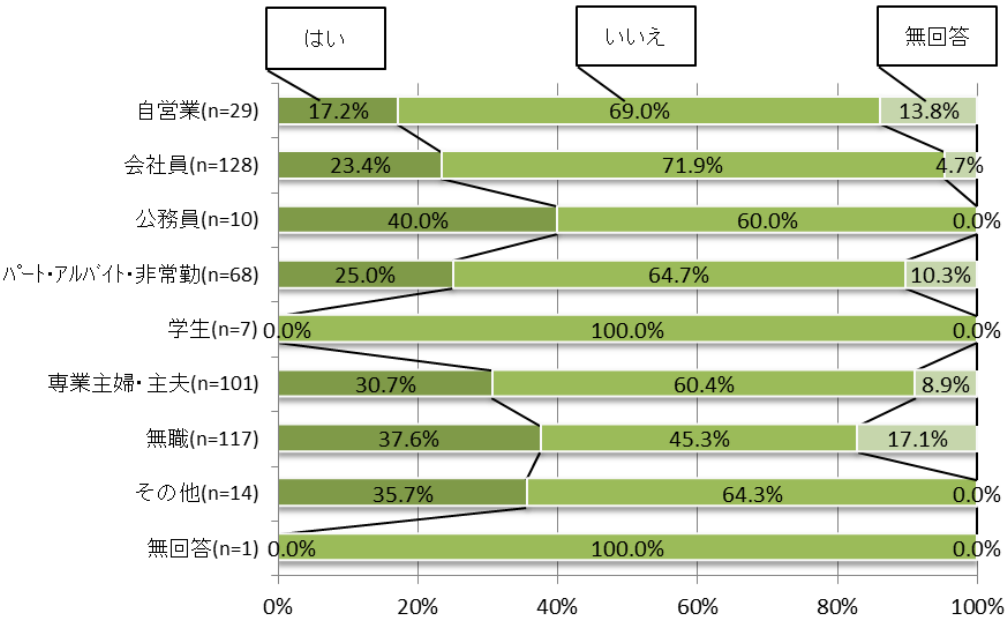
１．はい	２．いいえ











- 全体では、最近、仙台市の下水道に関する情報を目にした方は 28.6%となり、前回アンケートの 36.2%から減少しました。
- 年齢別では、おおむね年代が高くなるほど情報を目にした方の割合が大きい傾向は、前回アンケートと同様でした。

問５－２

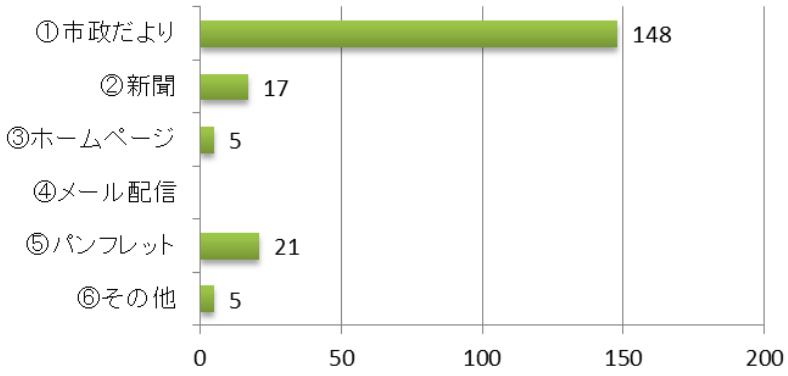
（問５で）**「はい」**を選択された方のみお答えください。

■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（　　）**



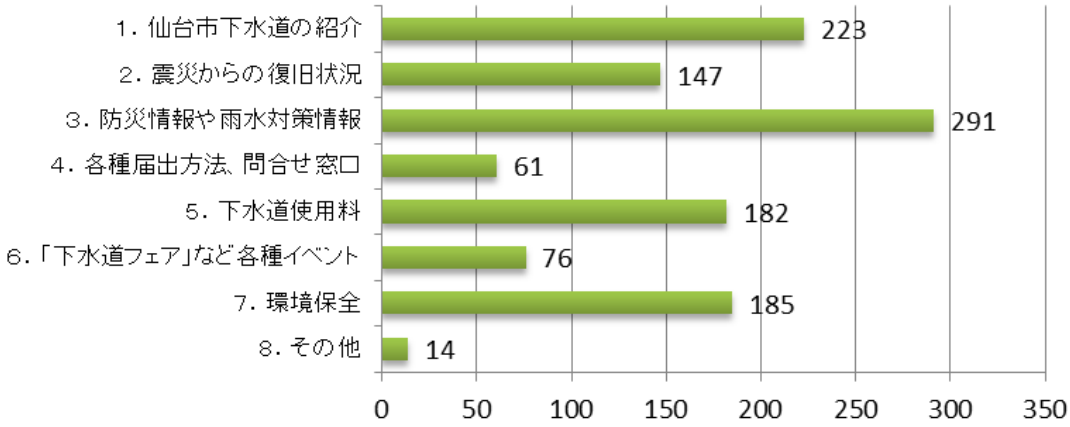
■ 問５－２で**「⑥ その他」**を選択した方の具体的回答

・町内会の回覧板、下水道フェア、水道局の水道モニターの活動の中で、など

問６

あなたは、仙台市の下水道についてどのような情報を広報すべきだと思いますか。あてはまるものを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（概要）	**５．下水道使用料**
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．環境保全**
４．各種届出方法、問い合わせ窓口	**８．その他（　　）**



■ 問６で「８．**その他**」を選択した方の具体的回答

（広報の内容に関すること）

・下水道使用料をどのような事業に充てたのか、下水道使用料の他都市との比較、震災からの復旧後の事業の方向性、エネルギー再利用の状況、下水道施設の管理の大変さ、など

（広報の手段に関すること）

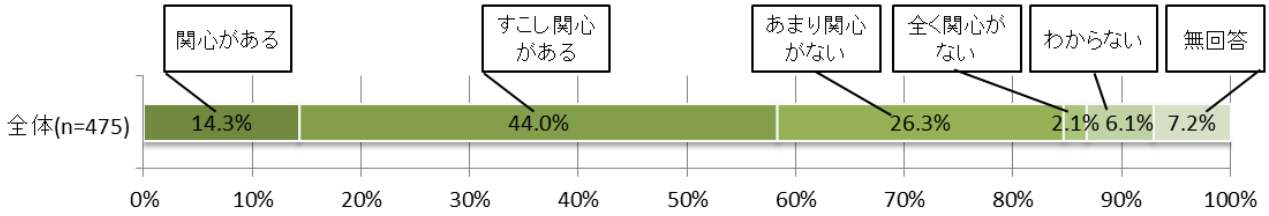
・テレビや「水道ご使用水量等のお知らせ」の余白を活用した広報の実施、上水道や他のサービスと連携した広報の実施、小学校などでの出前事業の実施、など

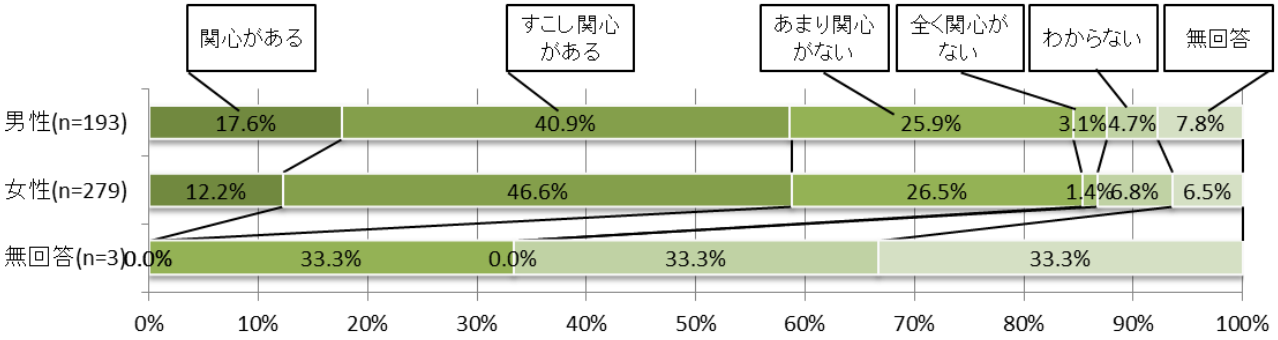
- 広報すべき情報として最も多くの回答が寄せられた「３．防災情報や雨水対策情報」について、前回アンケートとは質問の内容や選択肢が若干異なりますが、引き続き高い情報ニーズがありました。
- 一方で、「２．震災からの復旧状況」については情報ニーズの低下が見られました。

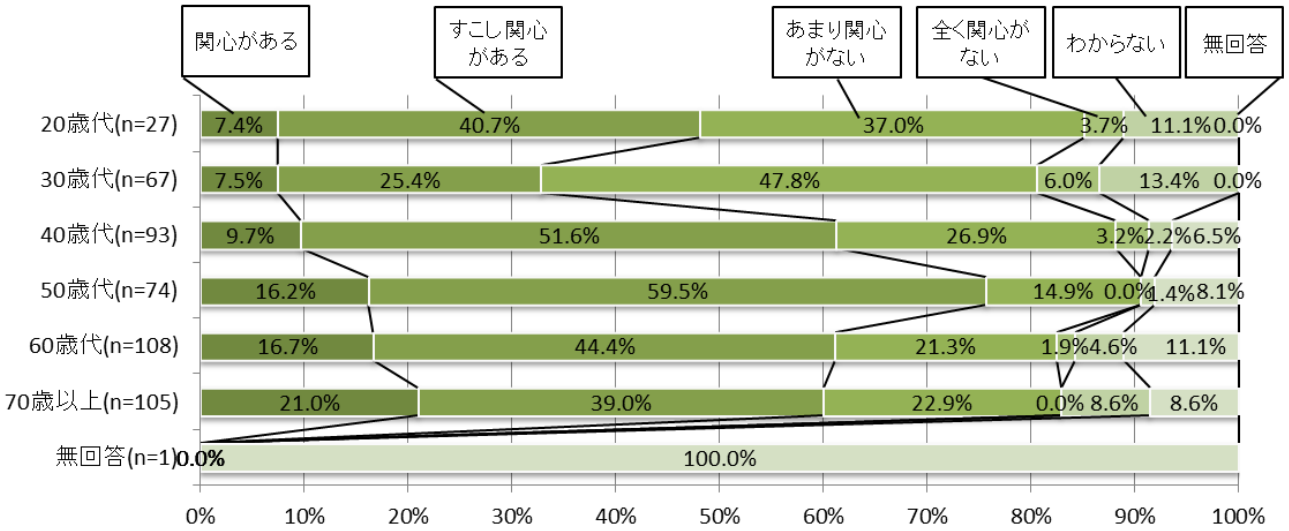
問７

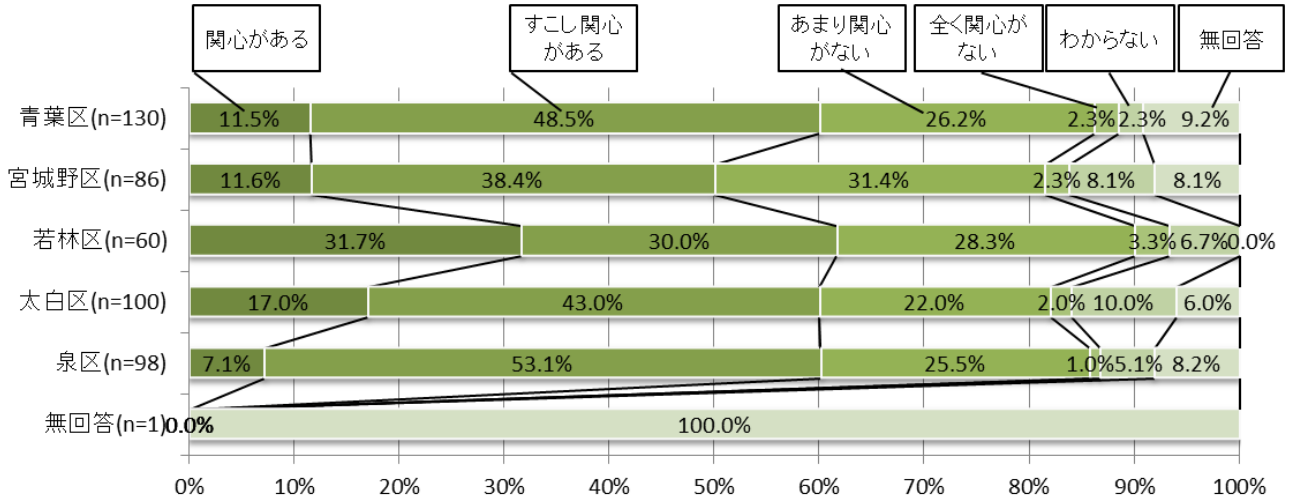
あなたは、仙台市の下水道の状況や取り組みに関心をお持ちですか。（あてはまる番号１つに○）

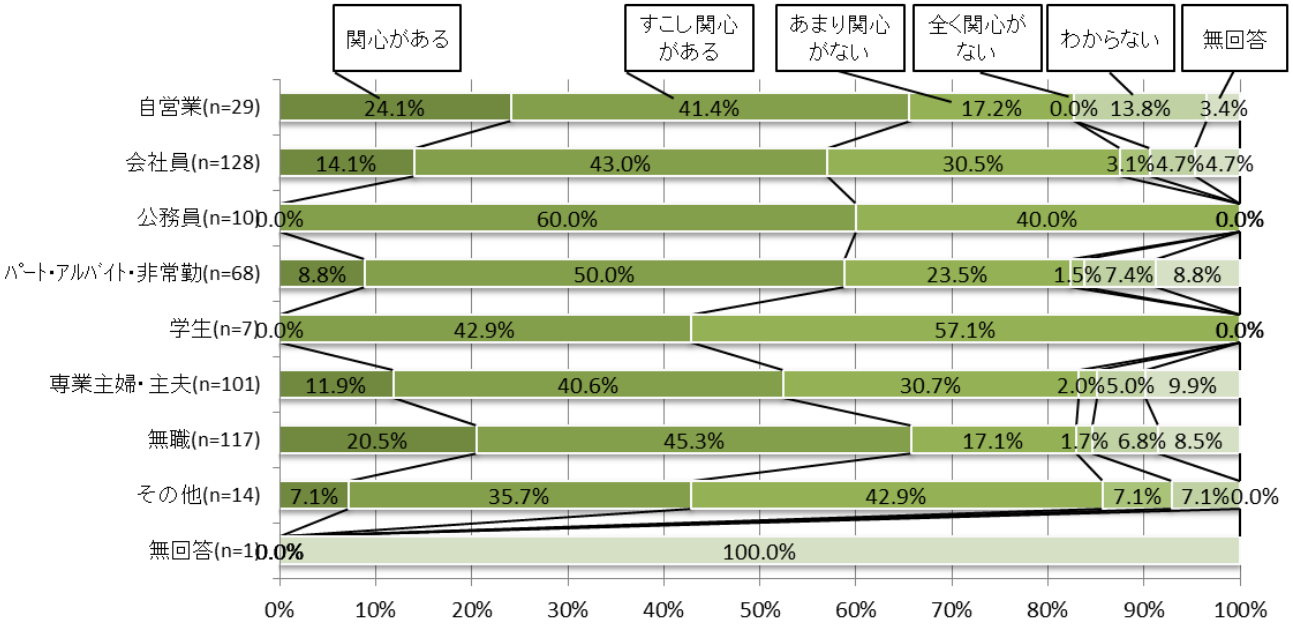
１．関心がある	**３．あまり関心がない**
２．すこし関心がある	**４．まったく関心がない**
	５．わからない











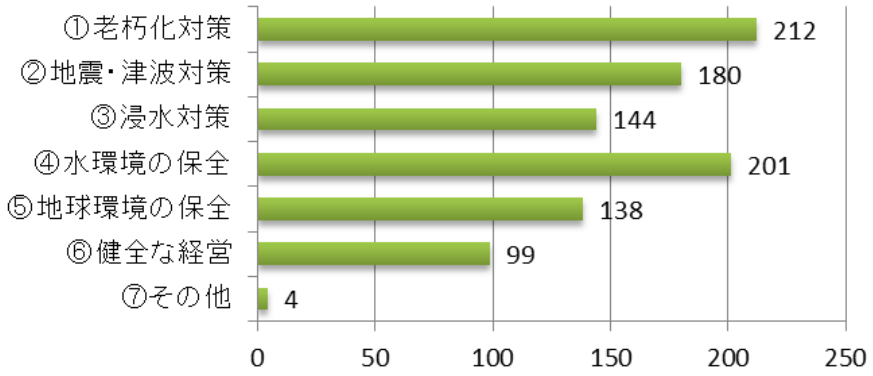
- 年齢別では、年代が高くなるほど、仙台市の下水道の状況や取り組みに「関心がある」と回答した方の割合が大きく、問２で合流式下水道を知っていた方、問３で資源・エネルギーを再利用する取り組みについて知っていた方の内訳と同様の傾向が見られました。

問７－２

（問７で）**「関心がある」「すこし関心がある」**を選択された方のみお答えください。

■あなたは、下水道のどのような取り組みに関心をお持ちですか。
（あてはまるものにいくつでも○）

① 老朽化対策　・・・古くなった下水道施設の修繕や更新を進めることで、快適なくらしに必要な下水道サービスを維持する取り組み
② 地震・津波対策・・・地震や津波による下水道施設への被害を防ぐことで、災害時でも下水道機能を維持する取り組み
③ 浸水対策　・・・雨による浸水被害を軽減する取り組み
④ 水環境の保全　・・・下水をきれいにしてから放流することで、川や海の水質を守る取り組み
⑤ 地球環境の保全・・・二酸化炭素排出量を減らしたり、資源やエネルギーを利活用したりすることで、地球環境の保全に貢献する取り組み
⑥ 健全な経営　・・・業務改善やコスト縮減、人材育成などを通じて、信頼される経営を実現する取り組み
⑦ その他（　　）



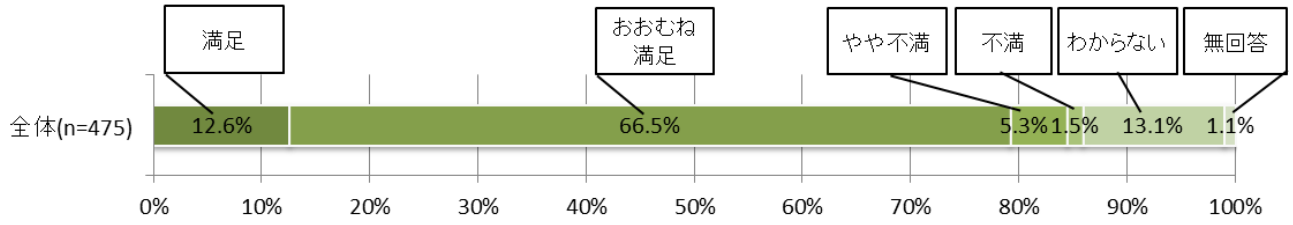
■ 問７－２で**「⑦ その他」**を選択した方の具体的回答

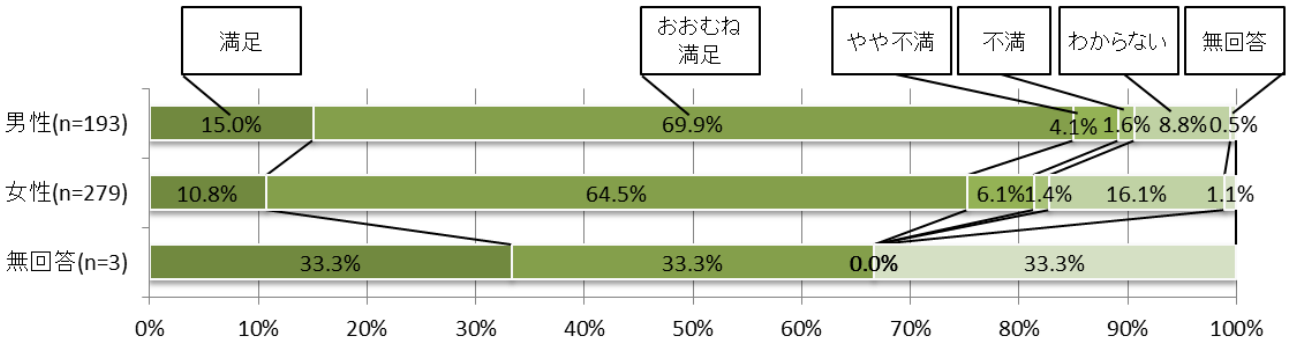
・トイレの水洗化の普及率が知りたい、環境に優しい取組みが知りたい、下水道への関心を広げるためには子供たちにも理解できるような広報を行うべき、など

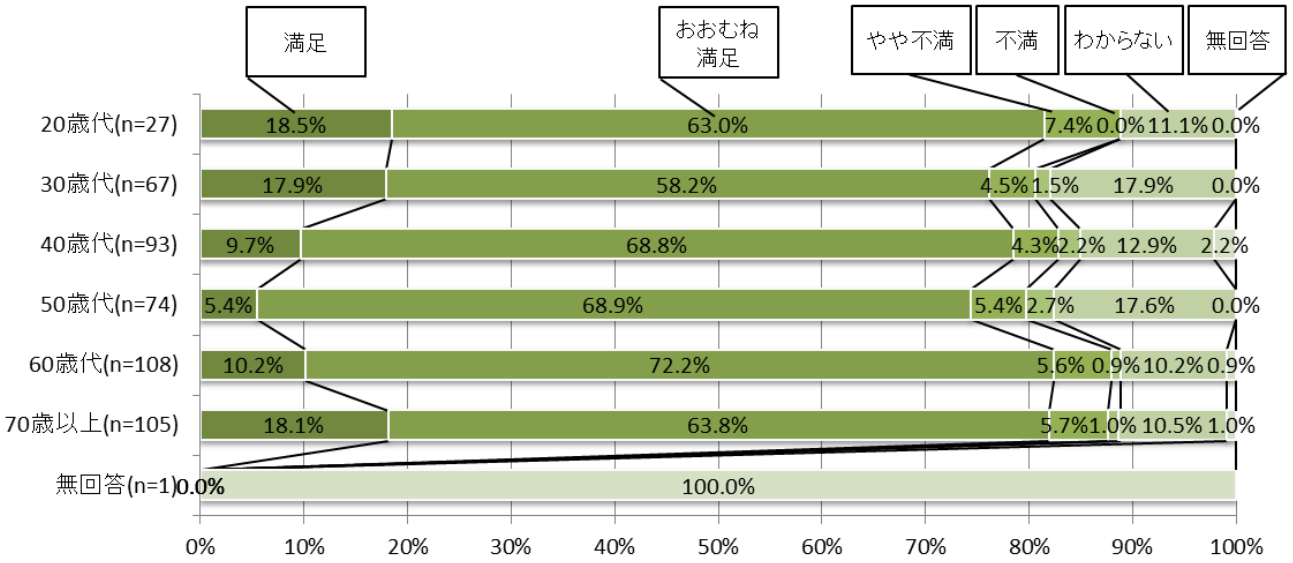
問８

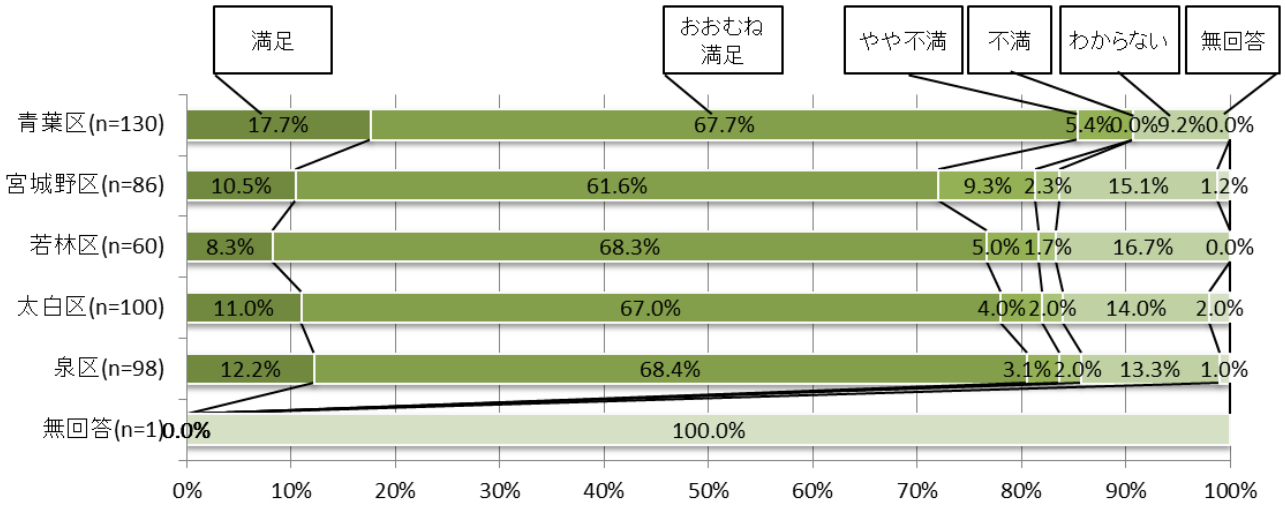
あなたは、仙台市の下水道全般について満足していますか。（あてはまる番号１つに○）

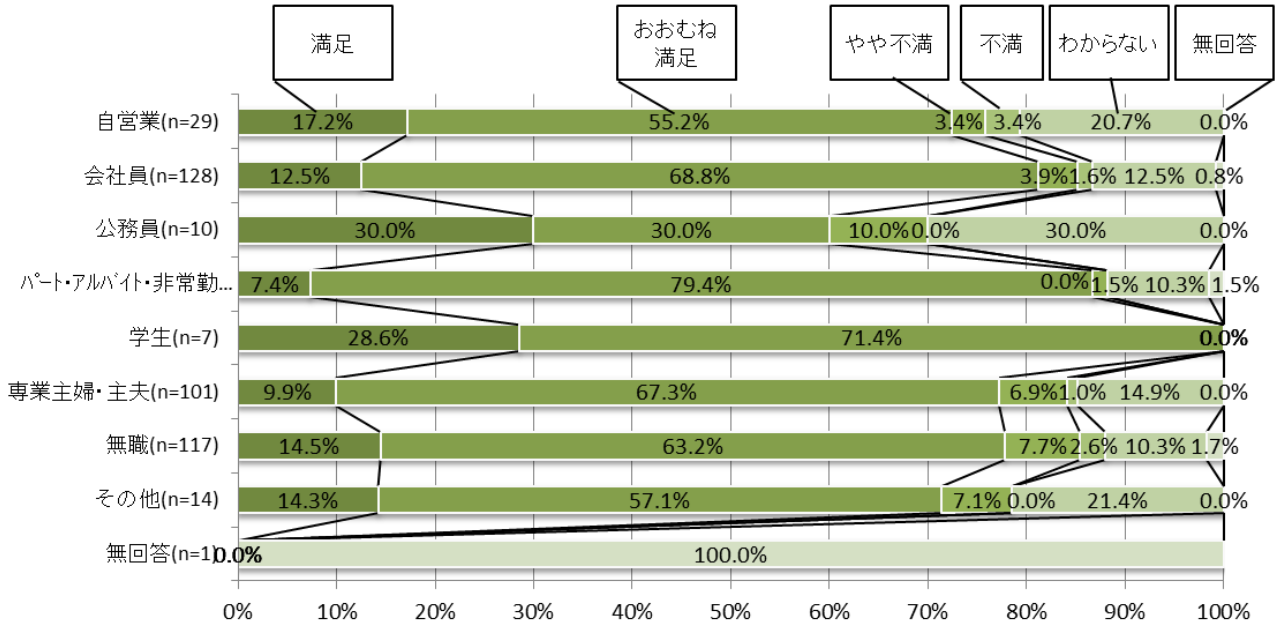
１．満足している	**３．やや不満である**
２．おおむね満足している	**４．不満である**
	５．わからない











- 全体では、仙台市の下水道全般について「満足」または「おおむね満足」と回答した方の割合は 79.1%となり、前回アンケートの 75.6%から大きな変化はありませんでした。
- 一方で、「満足」と回答した方のみでは 12.6%となり、前回アンケートの 19.8%から減少しました。
- 性別では、男性で「満足」または「おおむね満足」と回答した方の割合が大きい傾向は前回アンケートと同様でした。

【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）

【くらし・社会】

・市街地での下水の臭いや、夏季の浄化センターからの臭気が気になる。
・震災後、浄化センターからの臭気が長く続いた。次の災害に備えた対策をお願いしたい。
・側溝やマンホールの蓋のがたつきにより異音がする。
・側溝等に落ち葉が詰まり、雨水がたまっているところを見かける。清掃を強化してほしい。
・雨の日に道路の横断ができないほど水が溢れていた。

【環境】

・居住している地区の一部では下水が通っていないので設置して欲しい。
・震災後、浄化センターの本格復旧がまだということで、環境への影響が気になる。
・下水の処理における創エネルギーや省エネルギーの取り組みに努め、それらの情報を提供してほしい。

【経営】

・資源やエネルギーを再利用する取組みについて、コスト面で割高になる場合には見直しも必要と考える。
・震災で被災して家を建てた市民に対する支援があってもよいのではないか。
・使用料の支払いにクレジットカード払いを導入してほしい。
・相談に行ったが、その都度異なることを言われた。
・側溝の清掃について出来る範囲で対処したいが、どうしたらいいのかわからない。
・下水道に関する情報があまり伝わってこない。
・下水道を気にしたことがなかったが、現状をもっと市民に知らせていく必要があるのではないか。