

令和4年度 仙台市下水道サービスに対する市民満足度調査 報告書【概要版】

1. 調査概要

調査目的：本市下水道サービスに対する市民の満足度等を調査し、その結果をサービスの改善や広報活動の充実などに生かすことにより、下水道事業に対する市民からの信頼及び満足度の向上を図るとともに、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。

調査対象：仙台市居住の18歳以上の男女3,000人（無作為抽出）

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）

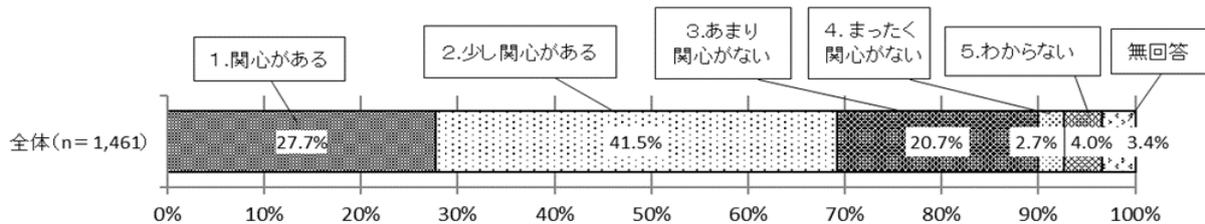
調査項目：取組みに関する項目（11問）、広報に関する項目（3問）、属性（2問）

調査期間：令和4年7月4日（月）から7月29日（金）まで

回収率：48.7%（1,461票）

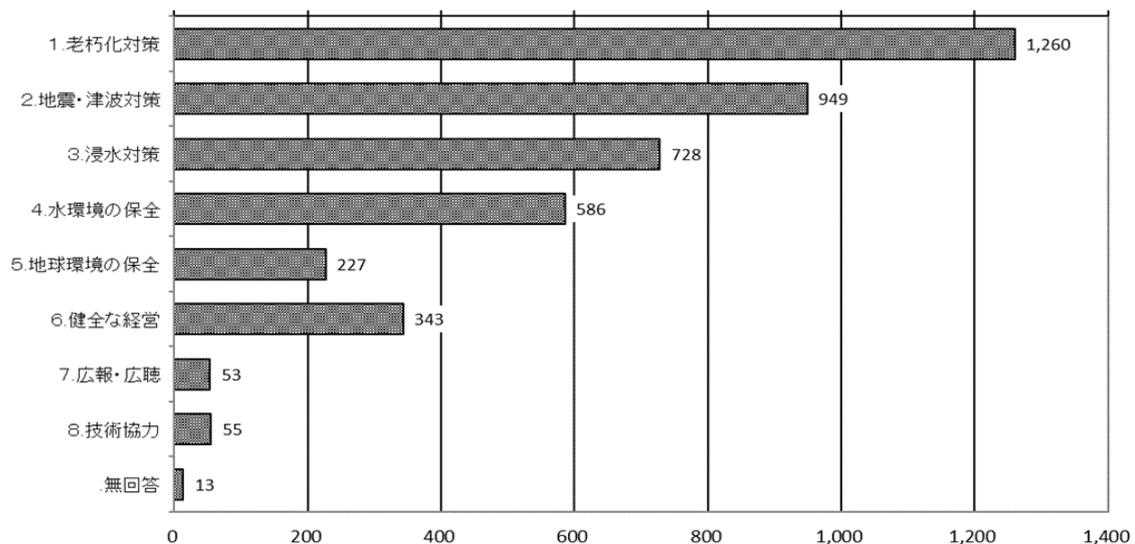
2. 調査結果（一部抜粋）

（1）仙台市下水道の状況や取組みへの関心度



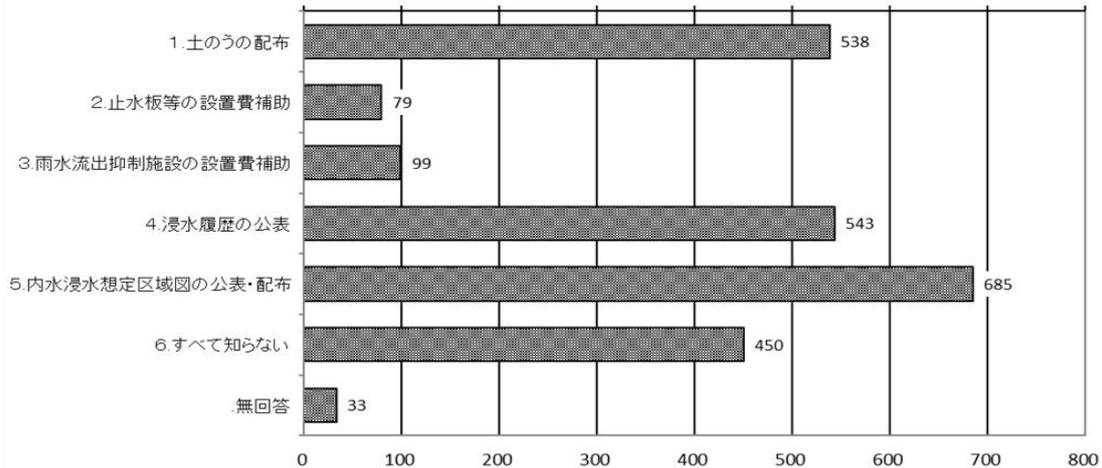
➤「関心がある」「少し関心がある」と回答した割合が69.2%となり、前回調査時（R2.6実施）の68.9%とほぼ変わらない結果となりました。

（2）（市民の皆さまが考える）仙台市下水道の取組みの優先度



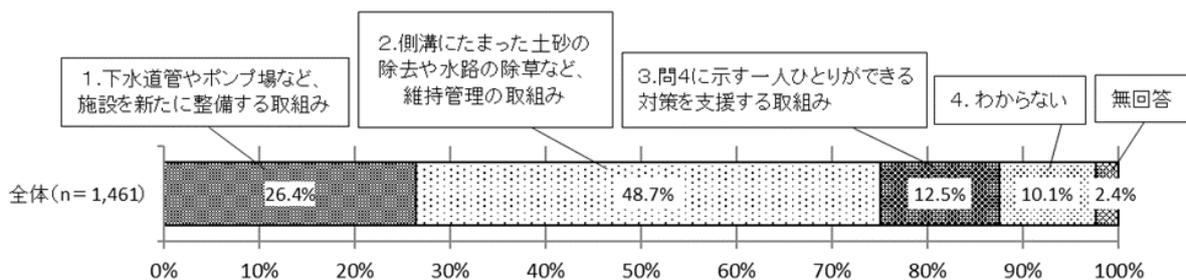
➤「老朽化対策」にもっとも多く、949票の回答が寄せられ、「地震・津波対策」「浸水対策」が次ぐ結果となりました。上位5番目までの結果は前回調査時と同様の結果となりました。

(3) 浸水被害を軽減する支援策の認知度



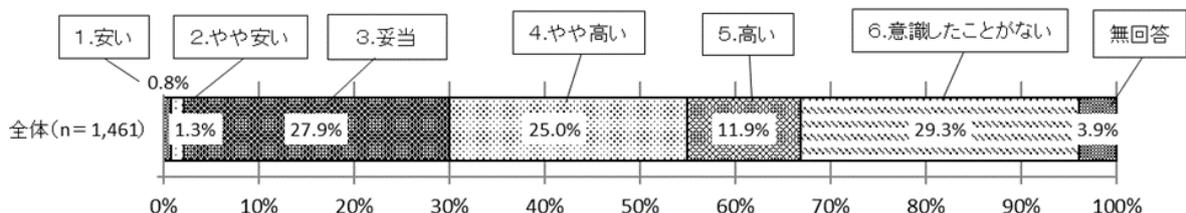
- 最も認知度が高かったものは「内水浸水想定区域図の公表・配布」となり、「浸水履歴の公表」「土のうの配布」が次ぐ結果となりました。
- 「すべて知らない」と回答した割合が 30.8%となり、前回調査時の 26.5%から増加しました。

(4) (市民の皆さまが考える) 浸水被害を軽減する取組みの優先度



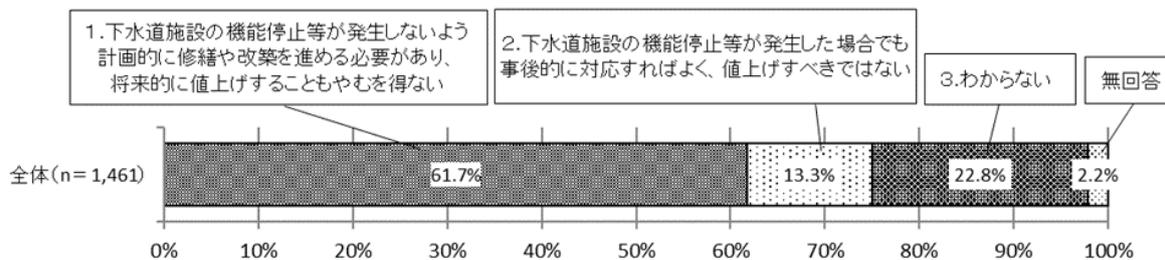
- 「側溝にたまった土砂の除去や水路の除草など、維持管理の取組み」と回答した割合は前回調査時の 41.3%から 48.7%に増加し、「下水道管やポンプ場など、施設を新たに整備する取組み」と回答した割合は 29.0%から 26.4%に減少しました。

(5) 下水道使用料の妥当性



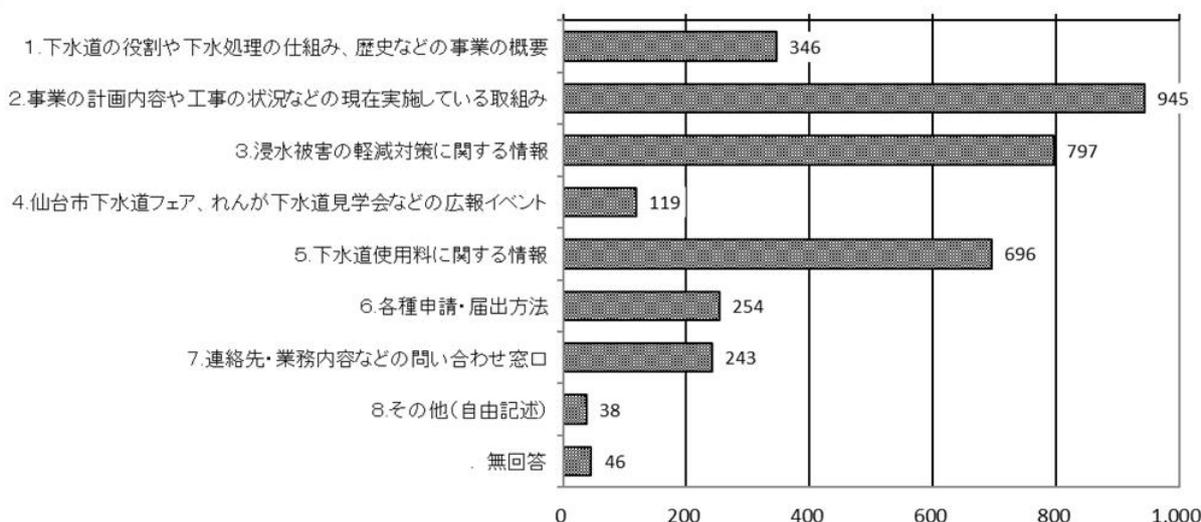
- 下水道使用料の支払い金額が「妥当」と回答した割合は 27.9%となり、前回調査時の 51.4%から減少しました。
- 「意識したことがない」と回答した割合が 29.3%となりました。
- ※前回調査では、「意識したことがない」という選択肢はありませんでした。

(6) 下水道使用料のあり方に関する考え



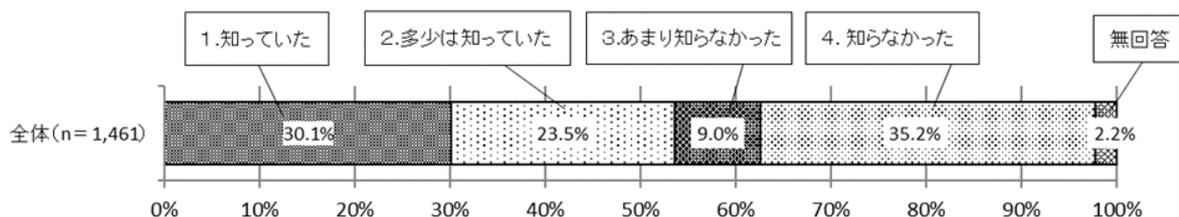
➤ 将来的な下水道使用料のあり方について、「下水道施設の機能停止等が発生しないよう計画的に修繕や改築を進める必要があり、将来的に値上げすることもやむを得ない」と回答した割合が61.7%となり、半数を超える結果となりました。

(7) 仙台市下水道からの知りたい情報



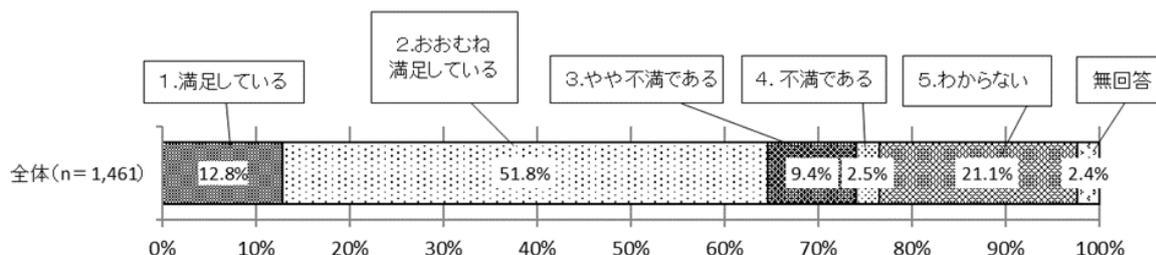
➤ 「事業の計画内容や工事の状況などの現在実施している取組み」に最も多くの回答が寄せられ、「浸水被害の軽減対策に関する情報」「下水道使用料に関する情報」が次ぐ結果となりました。

(8) 感染症研究に関する取組みの認知度



➤ 「知っていた」「多少は知っていた」と回答した割合が53.6%となり、半数を超える結果となりました。

(9) 仙台市下水道全般への満足度



- 「満足している」「おおむね満足している」と回答した割合が 64.6%となり、6割を超える方に満足いただいている結果となりました。
- 「満足している」「おおむね満足している」と回答した割合は、前回調査時の 66.8%から若干減少しました。

(10) 満足度に関する理由など、自由意見 ※重複カウント含む

分類	件数	
	内、満足・やや満足	内、やや不満・不満
老朽化対策に関すること	27件	15件 9件
地震・津波対策に関すること	30件	20件 4件
浸水対策に関すること	113件	63件 38件
環境保全に関すること	24件	17件 3件
広報・広聴に関すること	70件	28件 15件
技術協力に関すること	14件	10件 1件
下水道使用料に関すること	116件	59件 46件
下水道施設の維持管理に関すること	67件	32件 28件
下水道全般	97件	78件 7件
その他（水道、河川に関すること等含む）	223件	135件 38件
特になし（不満なし、意識したことがない等含む）	209件	185件 0件

➢ 主なご意見など（抜粋）

- ・具体的にどの程度老朽化が進んでいるのか、改築工事が必要なのかなどの情報を知る方法が分からないので、もっとPRしてほしい。
- ・大雨時に浸水する地域に住んでおり、ポンプ場整備について要望をしているが、改善に向けて動いているのか情報がなく、大雨のたびに不安を感じている。
- ・下水道使用料の使い道など、積極的に情報を公開してほしい。
- ・今後の人口減少社会に対応できるよう、施設の長寿命化、効率的な運用によるコストダウンで現状のサービスレベルを保ってほしい。
- ・普段の生活で下水道を意識することはあまりないが、それは常に下水道の機能が支障なく維持されていることの裏返しだと考える。

令和4年度 仙台市下水道サービスに対する市民満足度調査 報告書【概要版】
令和4年12月発行
仙台市建設局下水道経営部経営企画課
〒980-8671 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号 TEL 022-214-8509