

**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 30 年 12 月

仙台市建設局 経営企画課

目 次

| | | |
|-----------|----------------------|----------|
| 1. 調査概要 | ----- | 1 |
| 2. 回答者の属性 | ----- | 3 |
| 3. 調査結果 | ----- | 4 |
| 問 1 | 「仙台市下水道の状況や取組みへの関心度」 | ----- 4 |
| 問 2 | 「仙台市下水道の取組みの優先度」 | ----- 5 |
| 問 3 | 「大雨による浸水で困った経験の有無」 | ----- 8 |
| 問 4 | 「浸水被害を軽減する支援策の認知度」 | ----- 9 |
| 問 5 | 「浸水被害を軽減する取組みの優先度」 | ----- 12 |
| 問 6 | 「仙台市下水道からの知りたい情報」 | ----- 13 |
| 問 7 | 「希望する仙台市下水道の情報発信方法」 | ----- 15 |
| 問 8 | 「仙台市下水道のPR活動の認知度」 | ----- 17 |
| 問 9 | 「仙台市下水道全般への満足度」 | ----- 18 |

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。

(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 47.6% (1,429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 | 578 | 1,459 | 39.6% |
| 女性 | 840 | 1,541 | 54.5% |
| 無回答 | 11 | - | - |
| 総計 | 1,429 | 3,000 | 47.6% |

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 | 48 | 213 | 22.5% |
| 30歳代 | 57 | 231 | 24.7% |
| 40歳代 | 92 | 277 | 33.2% |
| 50歳代 | 109 | 241 | 45.2% |
| 60歳代 | 129 | 222 | 58.1% |
| 70歳以上 | 143 | 275 | 52.0% |
| 男性計 | 578 | 1,459 | 39.6% |

| 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 | 52 | 183 | 28.4% |
| 30歳代 | 112 | 243 | 46.1% |
| 40歳代 | 173 | 313 | 55.3% |
| 50歳代 | 157 | 231 | 68.0% |
| 60歳代 | 148 | 221 | 67.0% |
| 70歳以上 | 198 | 350 | 56.6% |
| 女性計 | 840 | 1,541 | 54.5% |

※性別、年齢の無回答者を除く。

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 | 395 | 858 | 46.0% |
| 宮城野区 | 260 | 541 | 48.1% |
| 若林区 | 165 | 378 | 43.7% |
| 太白区 | 294 | 632 | 46.5% |
| 泉区 | 308 | 591 | 52.1% |
| 無回答 | 7 | - | - |
| 総計 | 1,429 | 3,000 | 47.6% |

(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

- ・中期経営計画に関する項目：6問
- ・広報に関する項目：3問
- ・回答者の属性に関する項目：3問
- ・合計12問

(6) 調査実施期間

- ・平成30年7月10日（火）から7月31日（火）まで

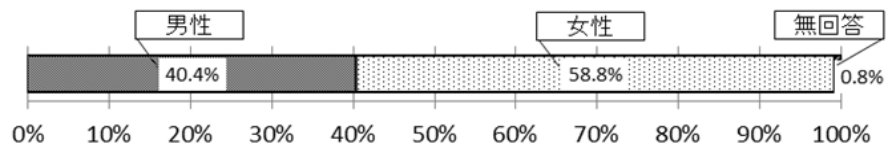
(7) 報告書の見方

- ・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

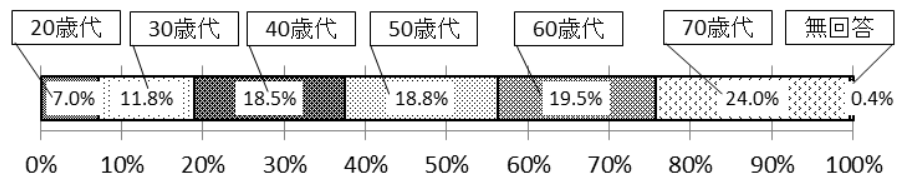
(1) 性別 (n=1,429)

| | |
|-----|------|
| 男性 | 578人 |
| 女性 | 840人 |
| 無回答 | 11人 |



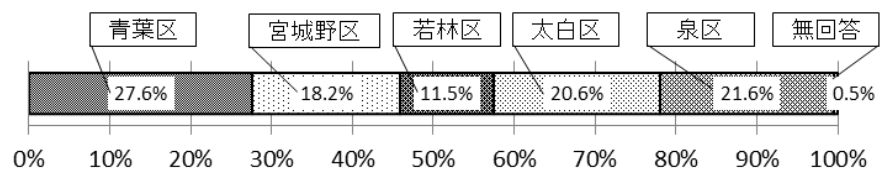
(2) 年齢 (n=1,429)

| | |
|-------|------|
| 20歳代 | 100人 |
| 30歳代 | 169人 |
| 40歳代 | 265人 |
| 50歳代 | 268人 |
| 60歳代 | 278人 |
| 70歳以上 | 343人 |
| 無回答 | 6人 |



(3) 居住区 (n=1,429)

| | |
|------|------|
| 青葉区 | 395人 |
| 宮城野区 | 260人 |
| 若林区 | 165人 |
| 太白区 | 294人 |
| 泉区 | 308人 |
| 無回答 | 7人 |

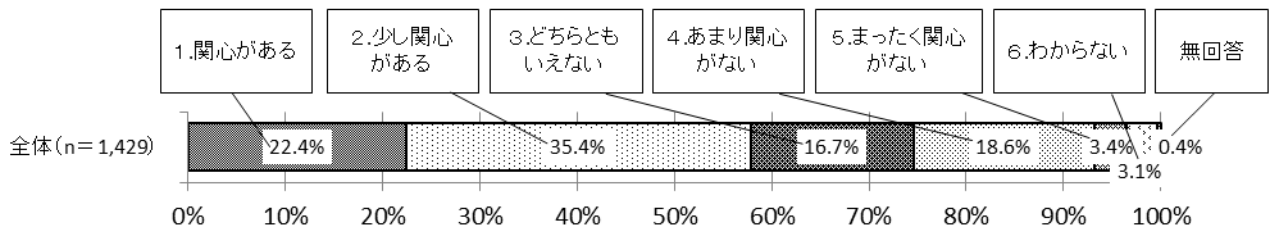


3. 調査結果

問 1

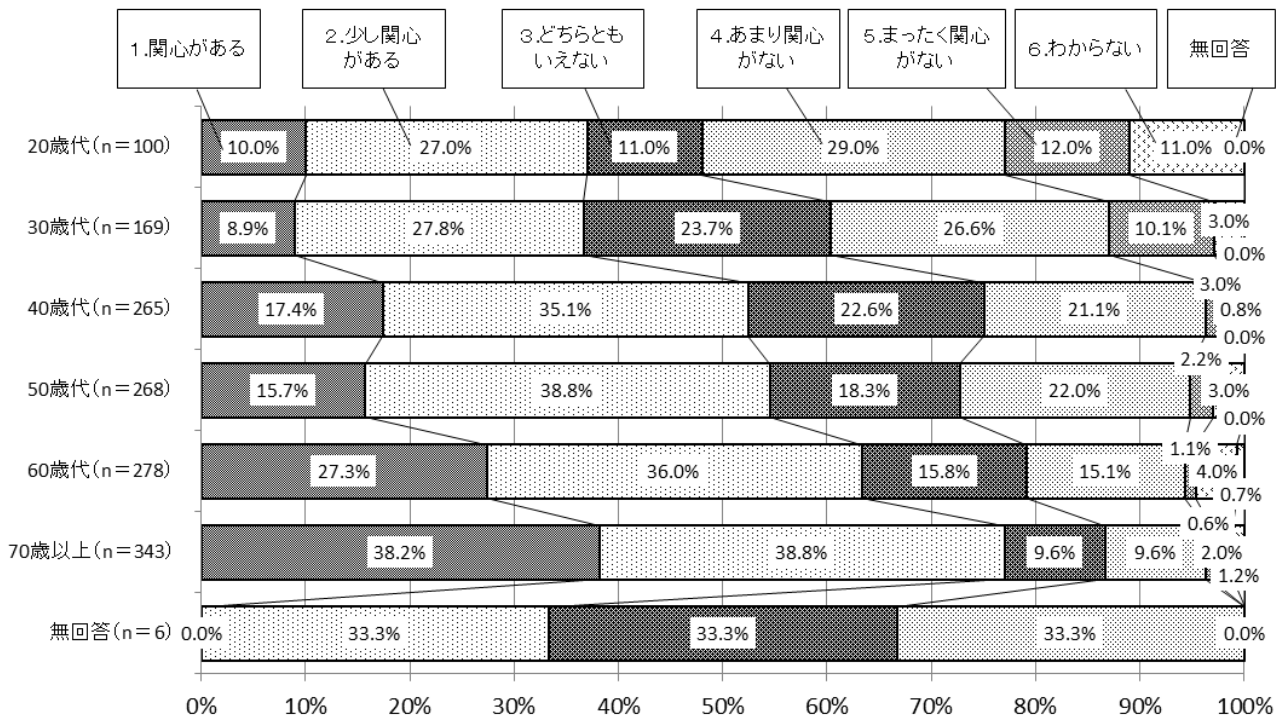
あなたは、仙台市の下水道の状況や取組みに関心をお持ちですか。(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 関心がある | 4. あまり関心がない |
| 2. 少し関心がある | 5. まったく関心がない |
| 3. どちらともいえない | 6. わからない |



- 「関心がある」「少し関心がある」を回答した割合が57.8%となり、半数以上の方が関心の度合いが高い結果となりました。
- 「あまり関心がない」「まったく関心がない」を回答した割合は22.0%となりました。

<年齢別での集計>

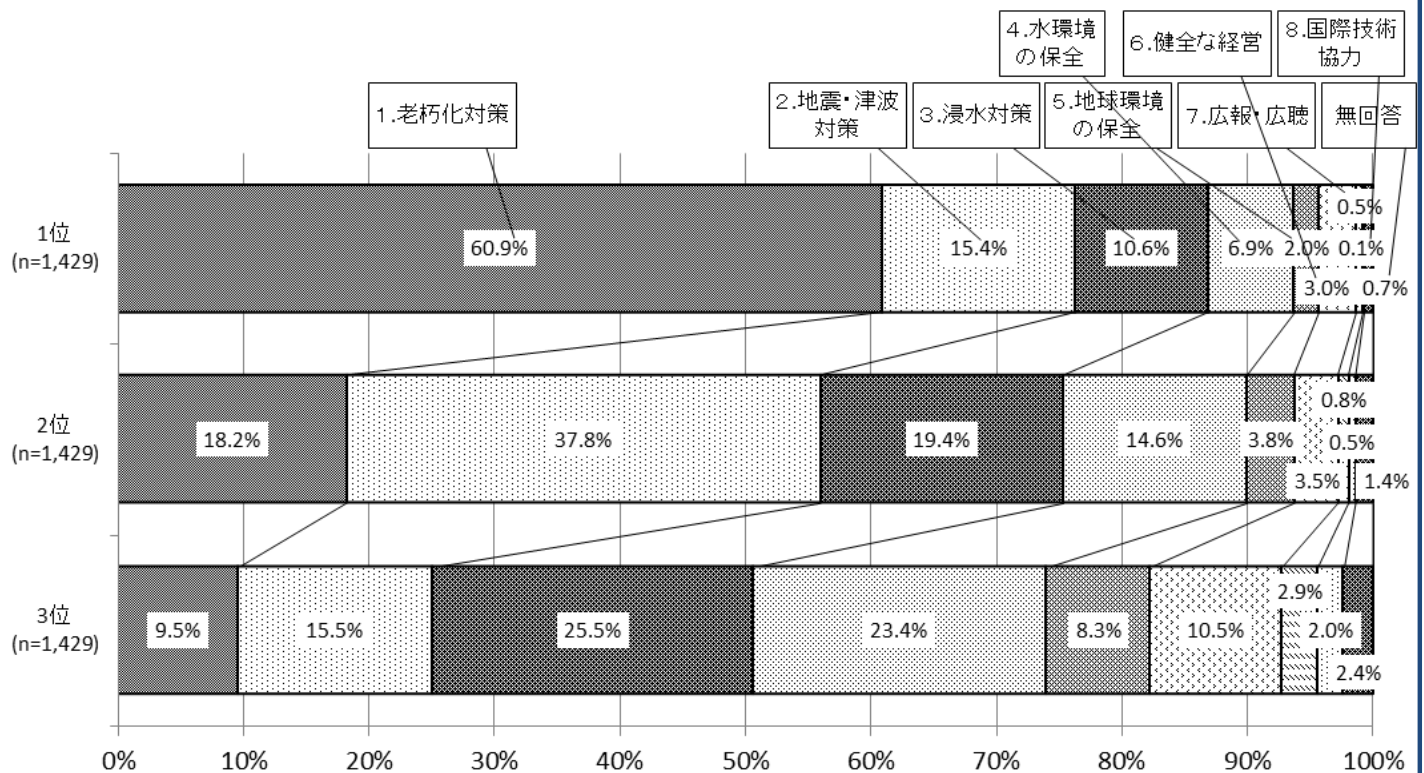


- 年齢別では、年代が高くなるほど、仙台市の下水道の状況や取組みに、「関心がある」「少し関心がある」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 20歳代は仙台市の下水道の状況や取組みに、「わからない」を回答した割合が大きい結果となりました。

問 2

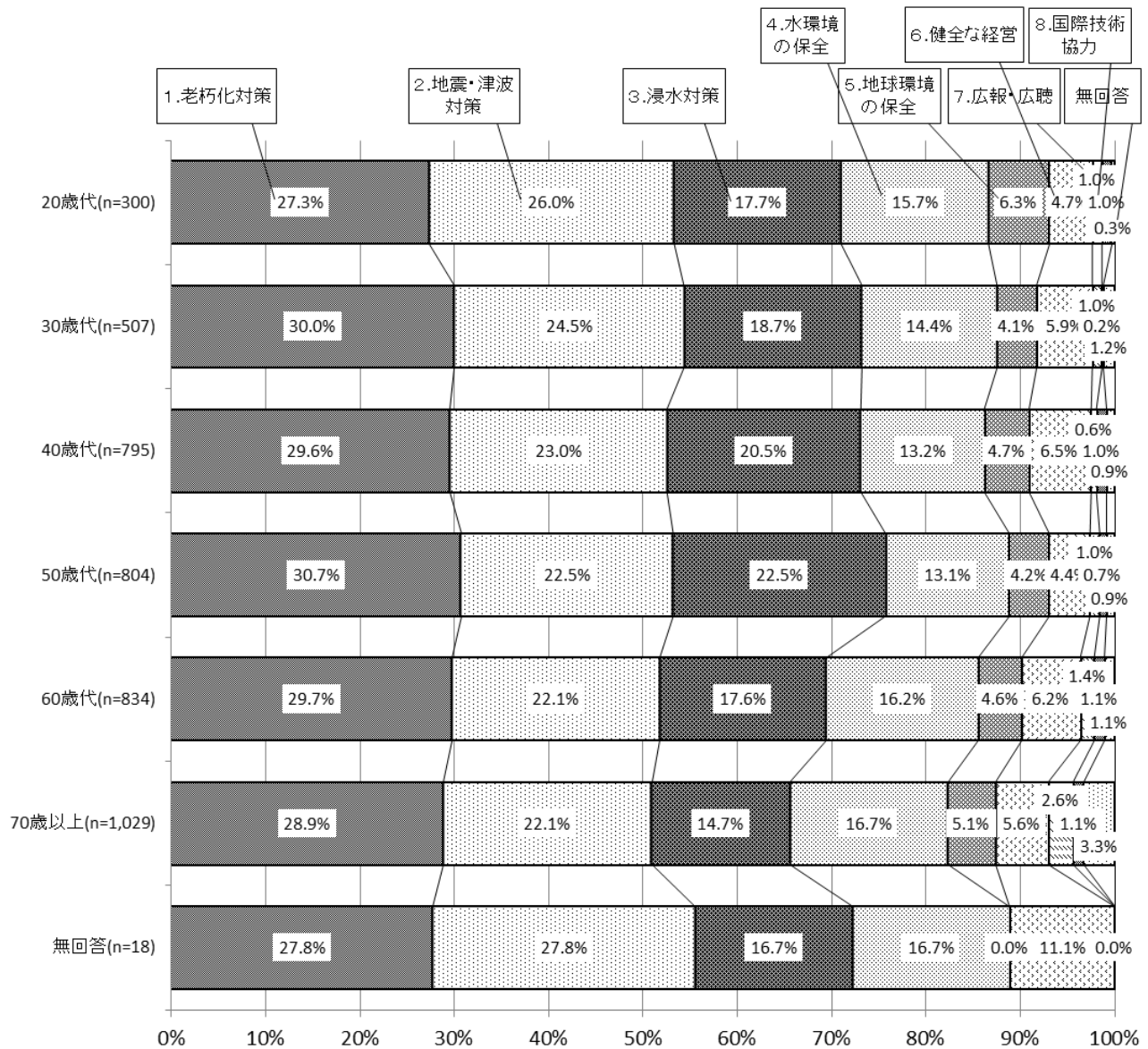
仙台市の下水道では、現在、主に下の表の取組みを行っています。あなたは、どの取組みを優先的に実施すべきと考えますか。(回答欄に、優先順に3つまで番号を記入)

| 番号 | 主な取組み | 取組内容 |
|----|---------|-------------------------------|
| 1 | 老朽化対策 | 古くなった下水道施設を修繕・更新する取組み |
| 2 | 地震・津波対策 | 地震・津波に強い下水道施設に改良する取組み |
| 3 | 浸水対策 | 雨による浸水被害を軽減する取組み |
| 4 | 水環境の保全 | 下水を処理し、川や海の水質と景観を守る取組み |
| 5 | 地球環境の保全 | 地球温暖化の防止と循環型社会の形成に貢献する取組み |
| 6 | 健全な経営 | 業務改善などにより、安定的で効率的な経営を目指す取組み |
| 7 | 広報・広聴 | 下水道情報をお知らせし、皆さまの声をサービスに生かす取組み |
| 8 | 国際技術協力 | 海外に対し防災・減災などに関する技術支援を行う取組み |



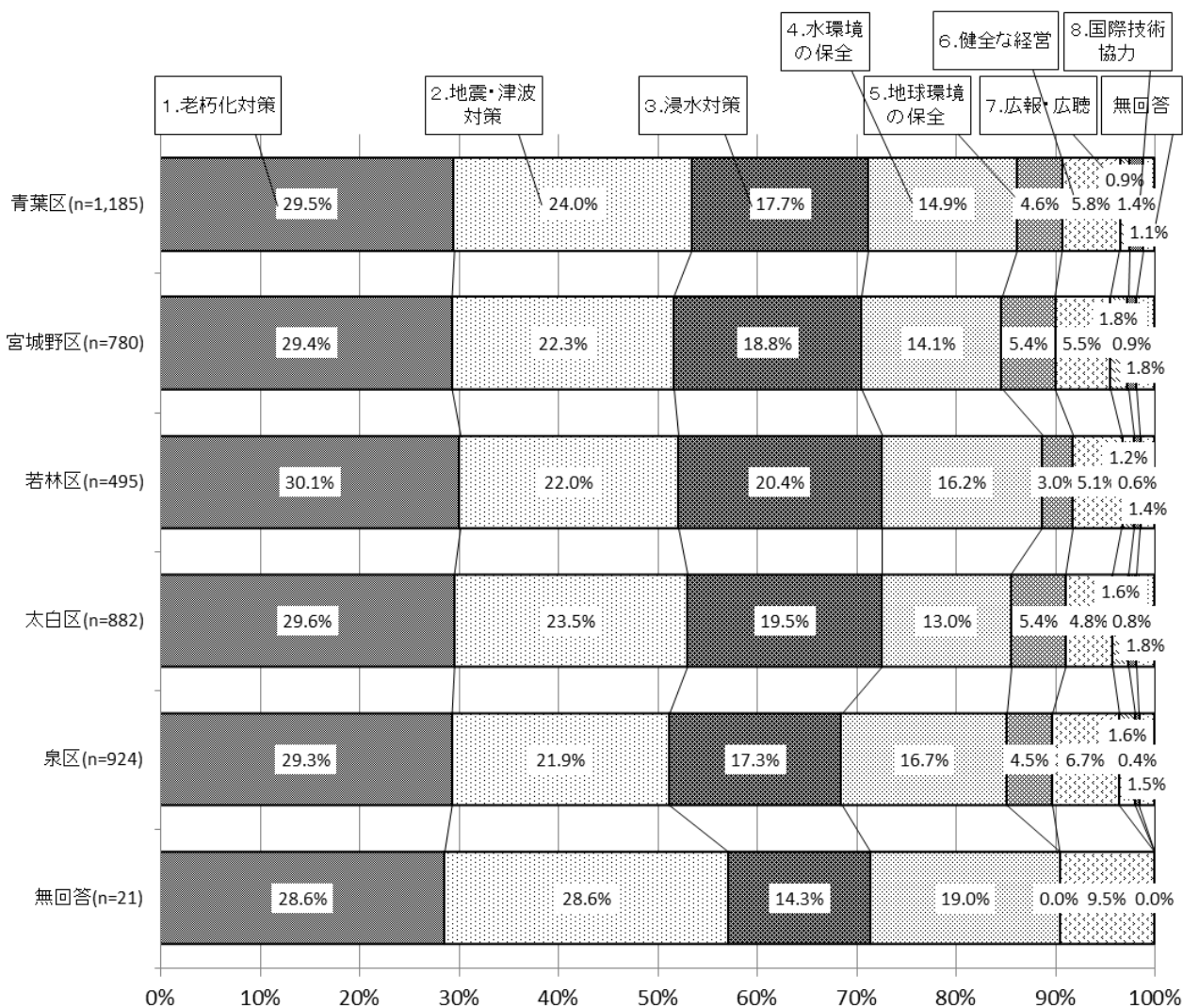
- 優先的に実施すべき取組みとして、優先順位1位に「老朽化対策」を回答した割合が60.9%となりました。
- 同じく、優先順位2位に「地震・津波対策」を回答した割合が37.8%、優先順位3位に「浸水対策」を回答した割合が25.5%となりました。

<年齢別での集計>



- 年齢別では、全ての年齢で、「老朽化対策」「地震・津波対策」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 50歳代は優先的に実施すべき取組みに、「浸水対策」を回答した割合が大きい結果となりました。

<居住区別での集計>



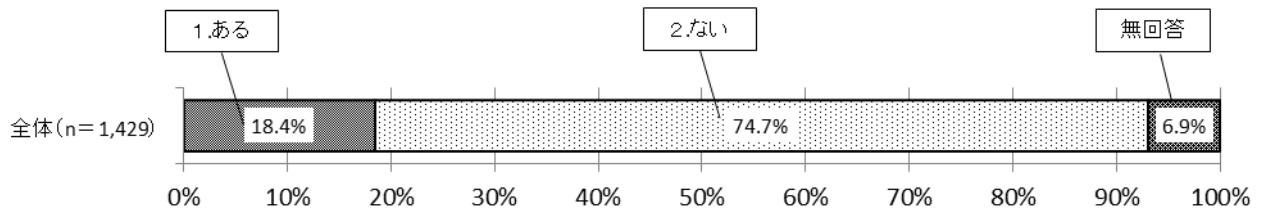
- 居住区別では、全ての区で、優先的に実施すべき取組みに、「老朽化対策」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 若林区は優先的に実施すべき取組みに、「浸水対策」を回答した割合が大きい結果となりました。

問3

あなたは、大雨による浸水で困ったことはありますか。(あてはまる番号1つに○)

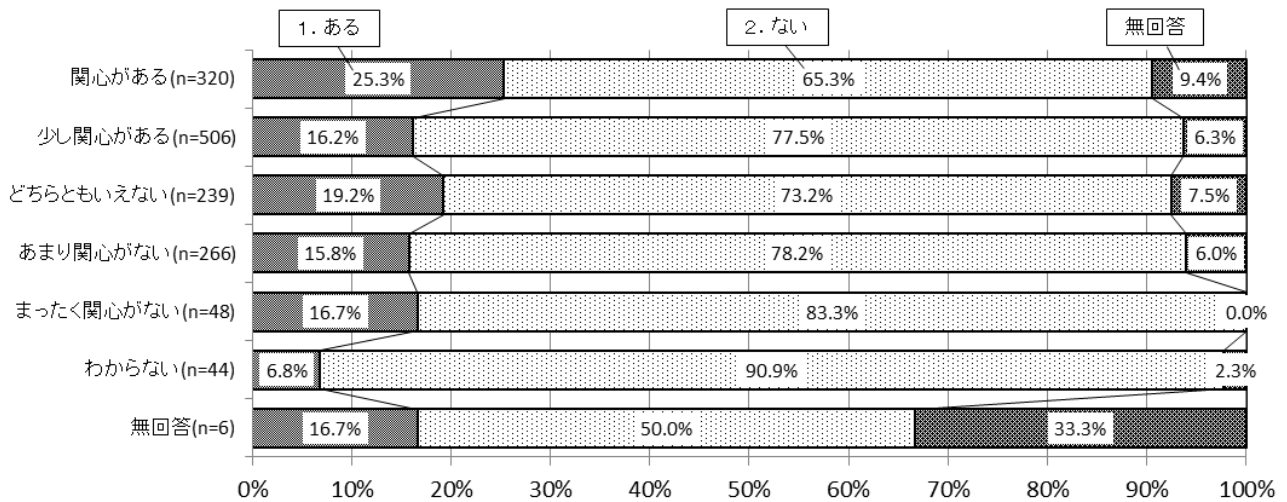
1. ある

2. ない



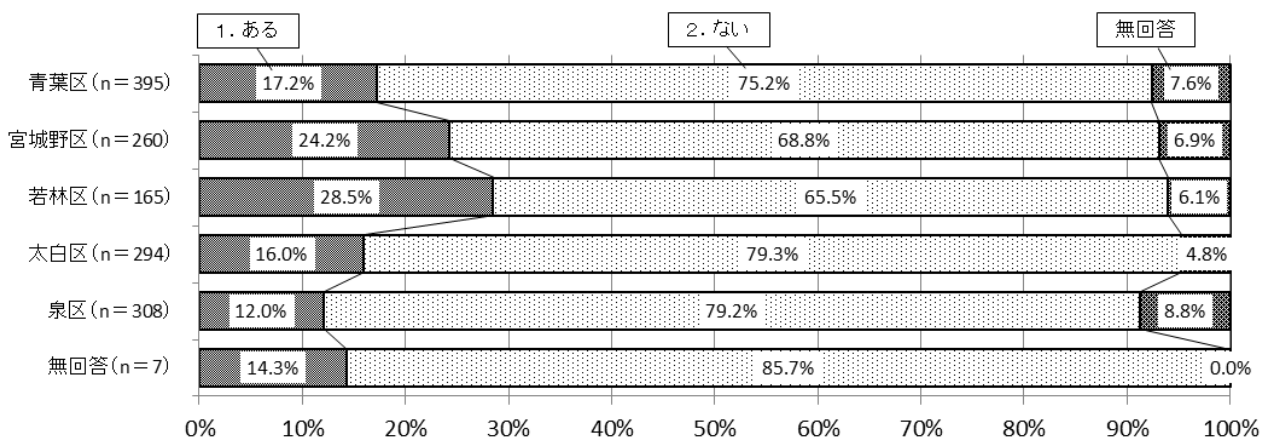
➤ 大雨による浸水で困ったことが「ある」と回答した割合が18.4%となりました。

<問1 関心の度合い別での集計>



➤ 関心の度合い別では、関心の度合いが高くなるほど、大雨による浸水で困ったことが「ある」と回答した割合が大きい傾向となりました。

<居住区別での集計>



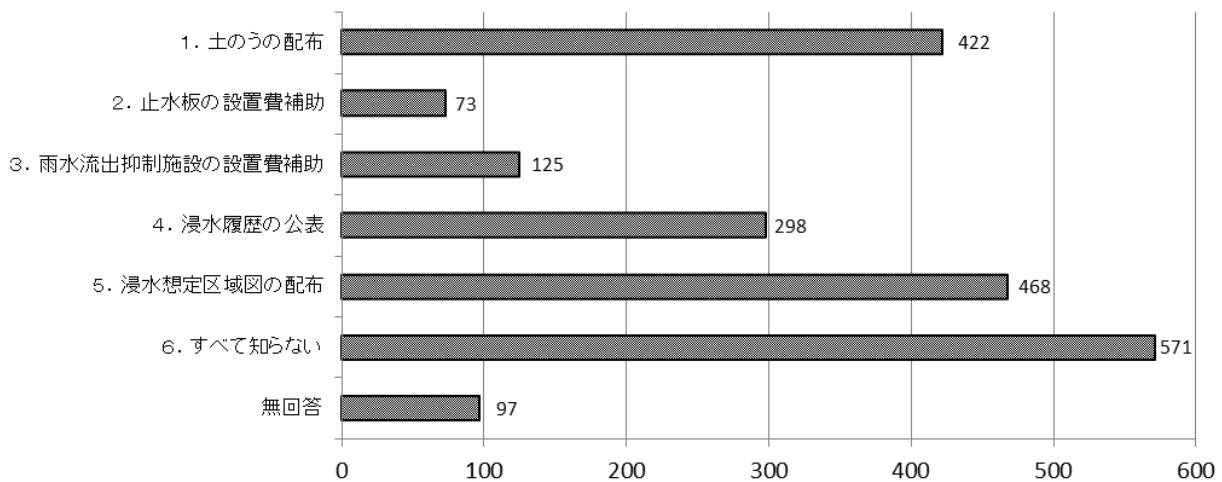
➤ 居住区別では、宮城野区、若林区で、大雨による浸水で困ったことが「ある」と回答した割合が大きい結果となりました。

問 4

仙台市下水道では、浸水被害を少しでも軽減するため、下の表にある市民の皆さま一人ひとりが取り組むことができる対策を支援しています。あなたは、これらの支援策をご存知ですか。

(あてはまる番号すべてに○)

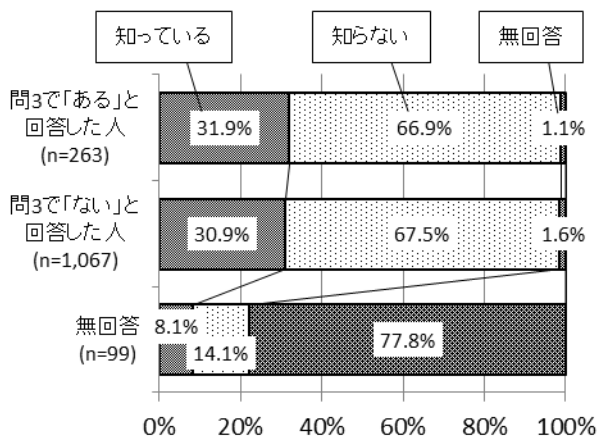
| 番号 | 支援策 | 支援内容 |
|----|----------------|-----------------------------|
| 1 | 土のうの配布 | 10袋まで、土のう（土砂入りまたは袋のみ）を無料配布 |
| 2 | 止水板の設置費補助 | 止水板（雨水の浸入を防ぐ板）の設置工事費の一部を補助 |
| 3 | 雨水流出抑制施設の設置費補助 | 雨水の浸透ますや貯留タンクの設置工事費の一部を補助 |
| 4 | 浸水履歴の公表 | 過去に浸水があった地区を仙台市ホームページで公表 |
| 5 | 浸水想定区域図の配布 | 浸水が予想される地区の地図（内水ハザードマップ）を配布 |
| 6 | すべて知らない | — |



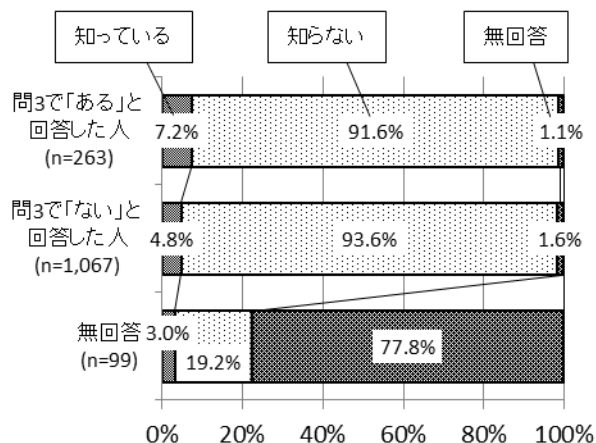
- 仙台市下水道で支援する浸水被害軽減対策を、「すべて知らない」という回答が最も多く寄せられました。
- 浸水被害軽減対策の中で最も認知度の高かったものは「浸水想定区域図の配布」となった一方で、「止水板の設置費補助」「雨水流出抑制施設の設置費補助」の認知度が低い結果となりました。

<問3大雨による浸水で困ったことの有無での集計>

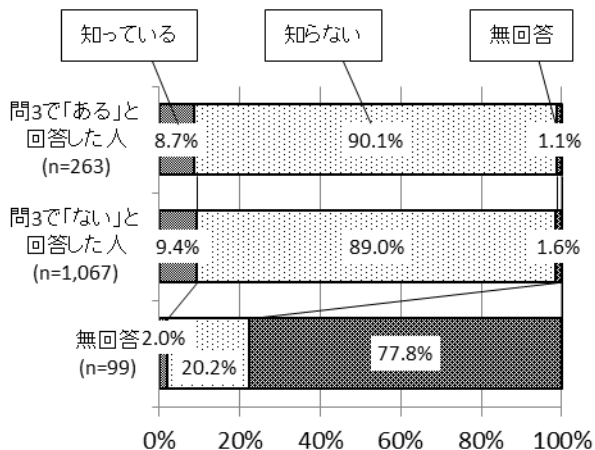
1.土のうの配布



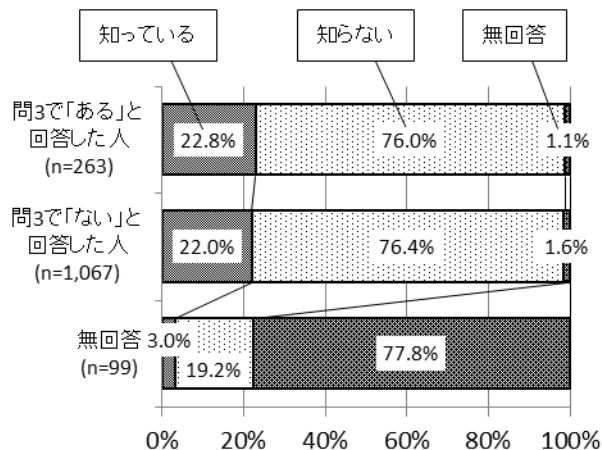
2.止水板の設置費補助



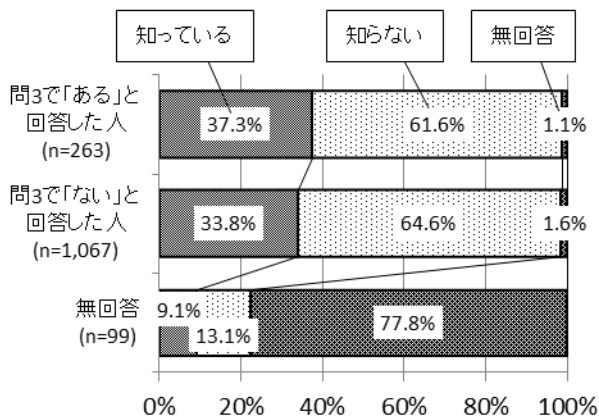
3.雨水流出抑制施設の設置費補助



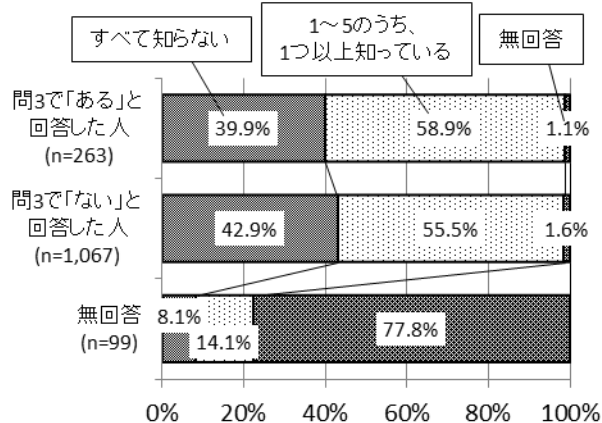
4.浸水履歴の公表



5.浸水想定区域図の配布

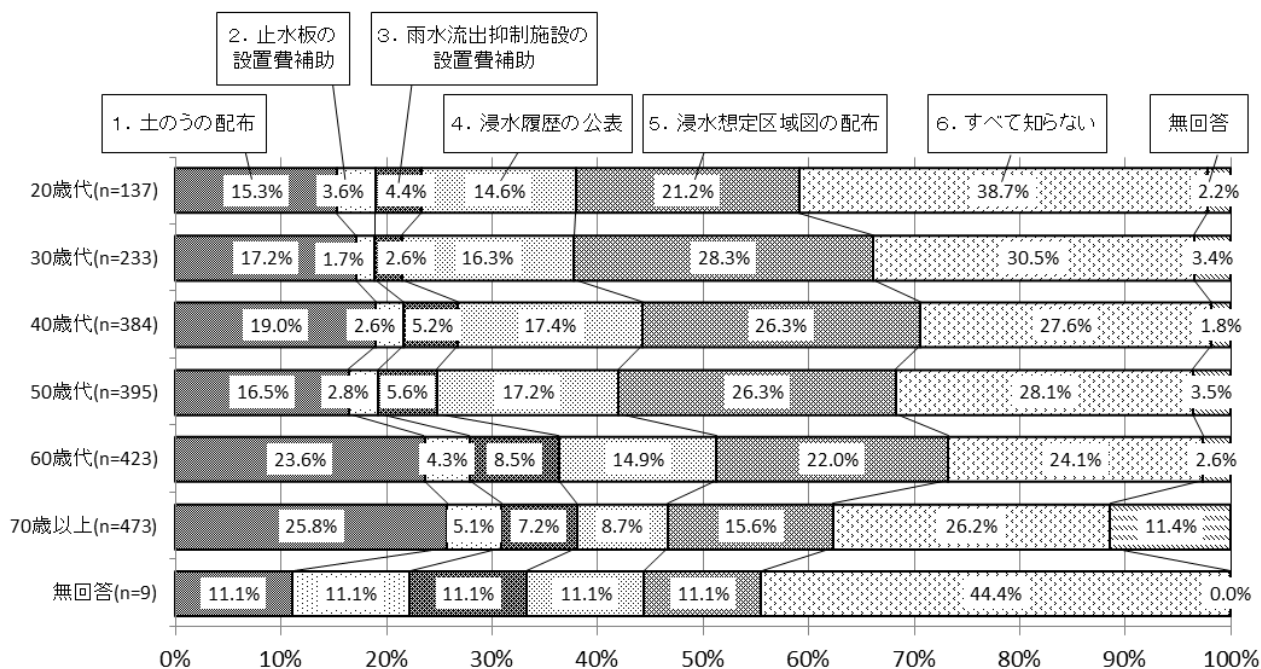


6.すべて知らない



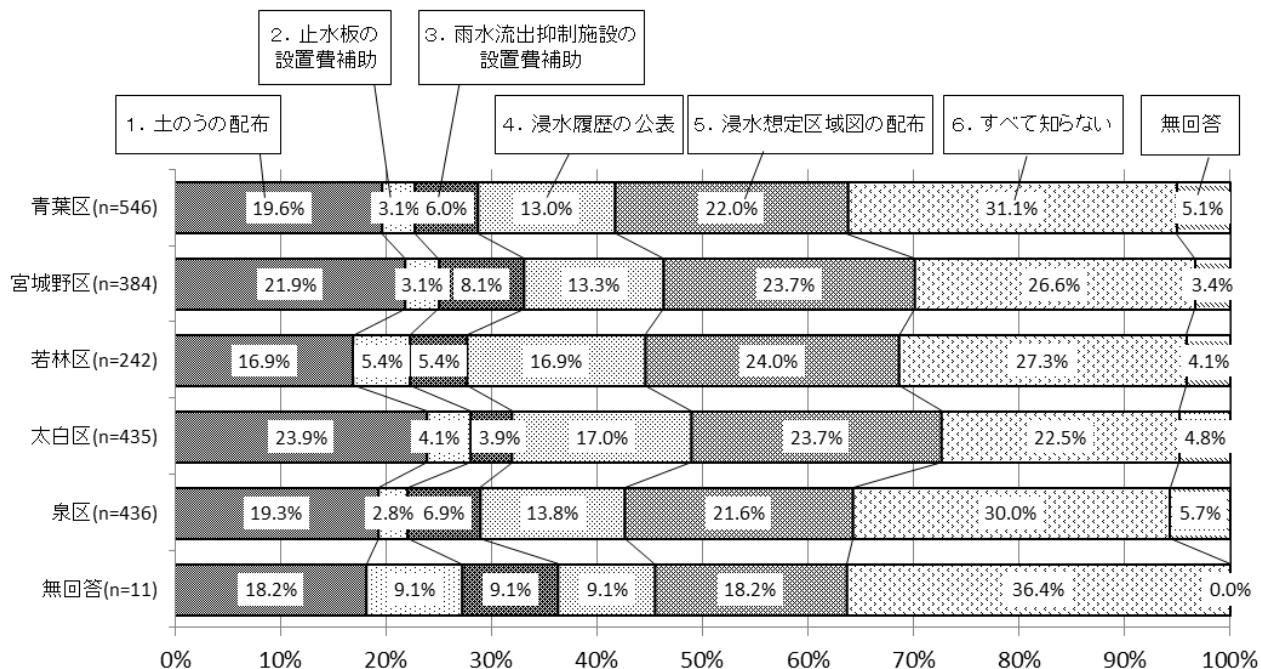
- 大雨による浸水で困ったことがあると回答した方は、困ったことがないと回答した方より、土のうの配布、止水板の設置費補助、浸水履歴の公表、浸水想定区域図の配布を「知っている」と回答した割合が大きい結果となりました。
- 大雨による浸水で困ったことがあると回答した方のうち、「すべて知らない」を回答した割合は 39.9%となり、大雨による浸水で困ったことがない人よりも小さい結果となりました。

<年齢別での集計>



- 年齢別では、年代が高くなるほど、「土のうの配布」を知っていると回答した割合が大きい傾向となりました。
- 年代が低くなるほど、「すべて知らない」を回答した割合が大きい傾向となりました。

<居住区別での集計>

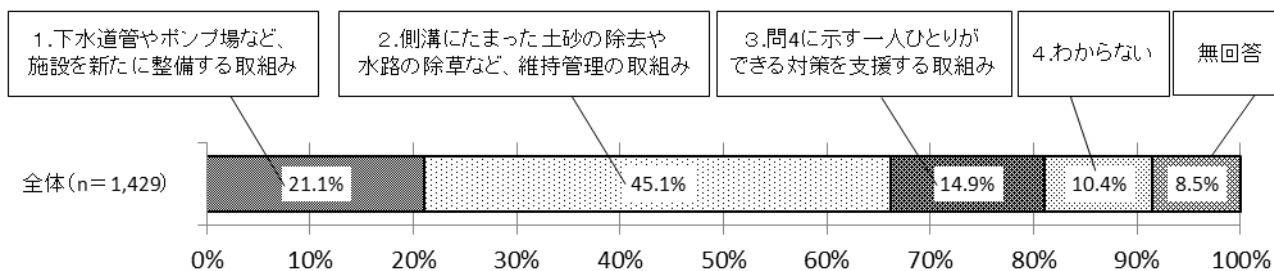


- 居住区別では、宮城野区で「雨水流出抑制施設の設置費補助」を知っていると回答した割合が大きい結果となりました。
- 若林区、太白区で「浸水履歴の公表」を知っていると回答した割合が大きい結果となりました。
- 宮城野区、若林区、太白区で「すべて知らない」を回答した割合が小さい結果となりました。

問5

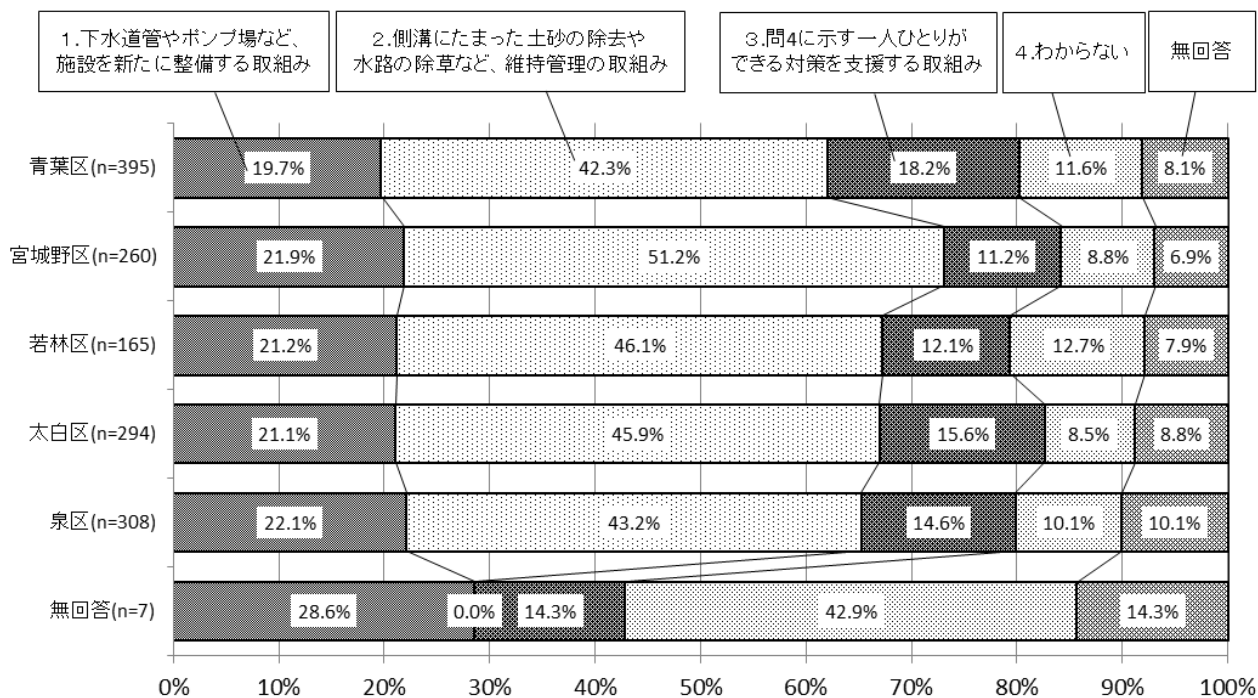
仙台市の下水道では、浸水被害を軽減するための取組みを行っています。あなたは、どの取組みを重点的に実施すべきと考えますか。(あてはまる番号1つに○)

1. 下水道管やポンプ場など、施設を新たに整備する取組み
2. 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
3. 問4に示す一人ひとりができる対策を支援する取組み
4. わからない



- 浸水被害軽減のために、重点的に実施すべき取組みを「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」と回答した割合が45.1%となりました。

<居住区別での集計>



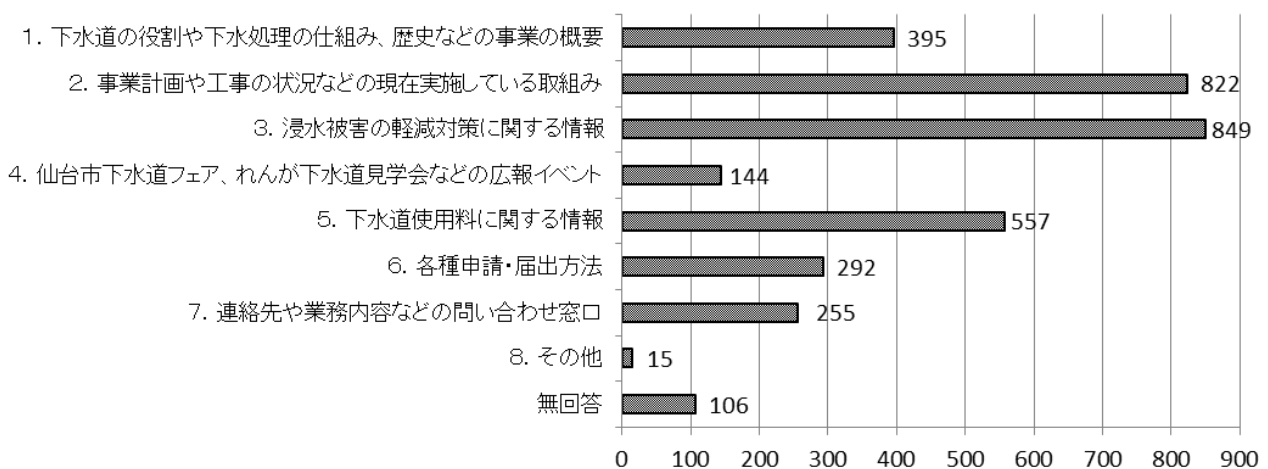
- 居住区別では、青葉区で「問4に示す一人ひとりができる対策を支援する取組み」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 宮城野区で「側溝にたまった土砂の除去や水路の除草など、維持管理の取組み」を回答した割合が大きい結果となりました。

問 6

あなたは、仙台市の下水道について、どのような情報を知らせてほしいですか。

(あてはまる番号3つまでに○)

1. 下水道の役割や下水処理の仕組み、歴史などの事業の概要
2. 事業計画や工事の状況などの現在実施している取組み
3. 浸水被害の軽減対策に関する情報
4. 仙台市下水道フェア、れんが下水道見学会などの広報イベント
5. 下水道使用料に関する情報
6. 各種申請・届出方法
7. 連絡先や業務内容などの問い合わせ窓口
8. その他 ()

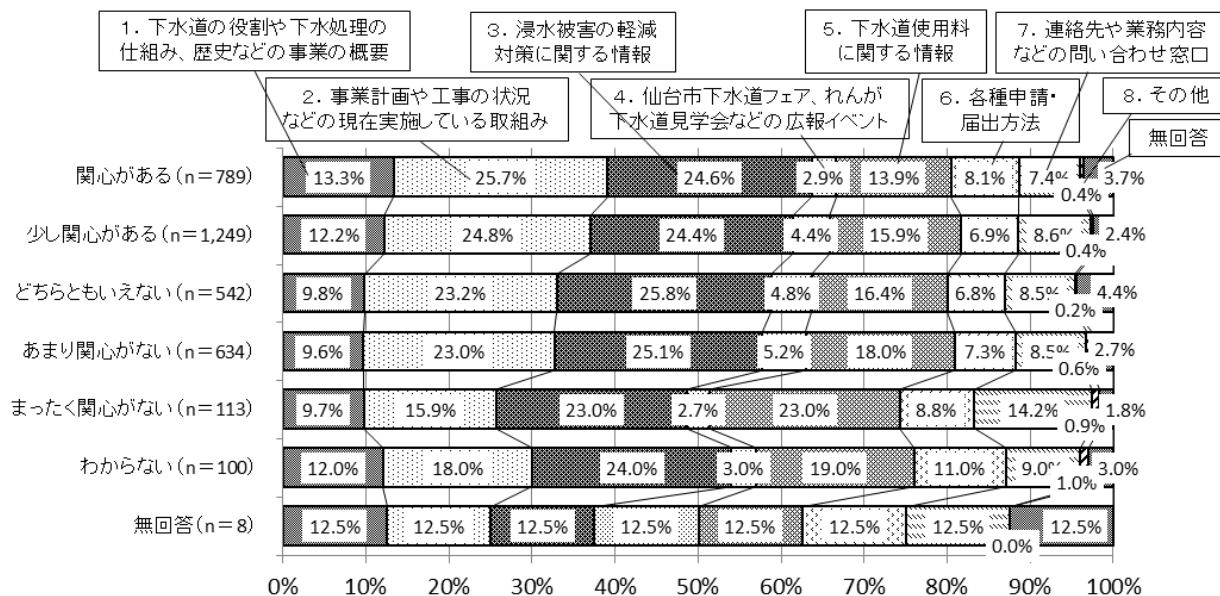


■ 「8. その他」を選択した方の具体的回答

浸水被害に対する具体的な対処法や下水施設の老朽化の状況、経営状況等の経営全般に関する
ことなど

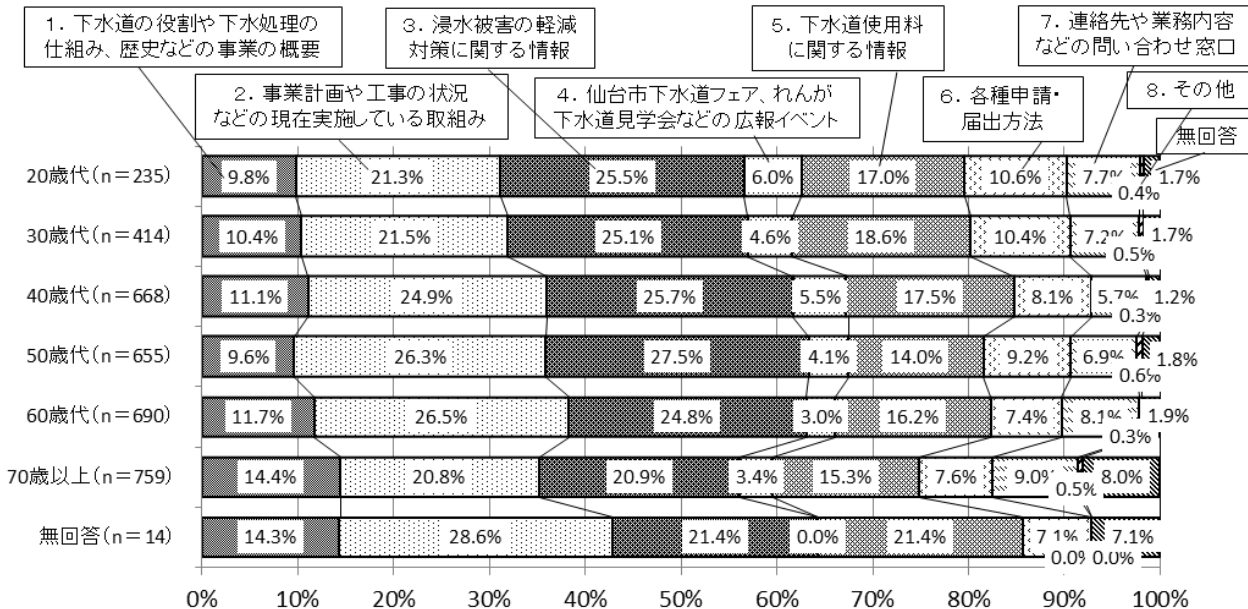
- 「浸水被害の軽減対策に関する情報」に最も多くの回答が寄せられ、「事業計画や工事の状況などの現在実施している取組み」が次ぐ結果となりました。

<問 1 関心の度合い別での集計>



- 関心の度合い別では、関心がある・少し関心がある方は、「下水道の役割や下水処理の仕組み、歴史などの事業の概要」と「事業計画や工事の状況などの現在実施している取組み」を回答した割合が大きい結果となりました。
- あまり関心がない・まったく関心がない・わからない方は、「下水道使用料に関する情報」を回答した割合が大きい結果となりました。

<年齢別での集計>

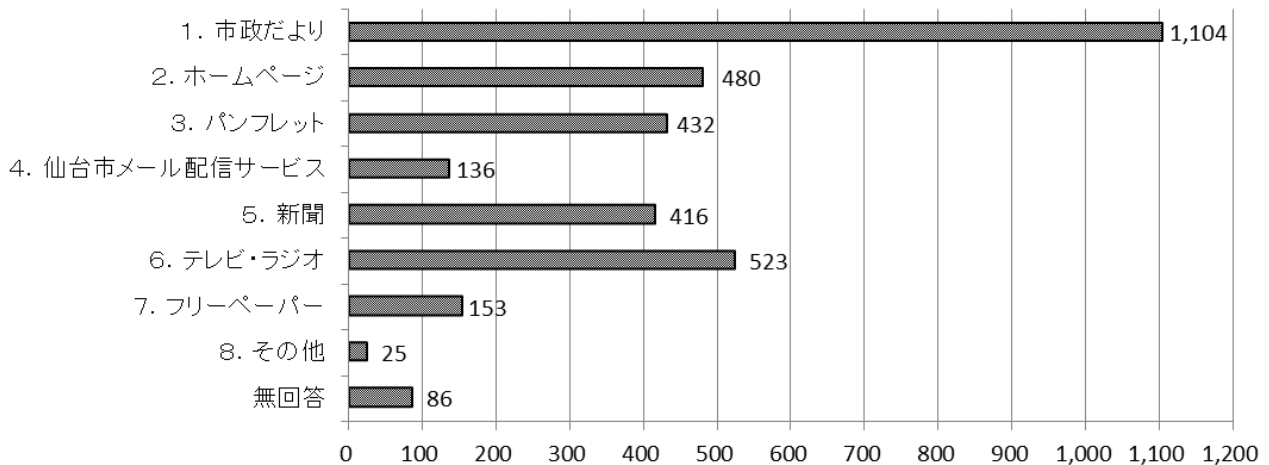


- 年齢別では、60歳代を除く年代で、「浸水被害の軽減対策に関する情報」を回答した割合が大きい傾向となりました。
- 20～40歳代は、他の年代より、「下水道使用料に関する情報」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 60歳代以上は、他の年代より、「下水道の役割や下水処理の仕組み、歴史などの事業の概要」と「連絡先や業務内容などの問い合わせ窓口」を回答した割合が大きい結果となりました。

問7

あなたは、仙台市の下水道に関する情報について、どのような方法で知らせてほしいですか。
(あてはまる番号3つまで○)

- | | |
|--|------------|
| 1. 市政だより | 5. 新聞 |
| 2. ホームページ | 6. テレビ・ラジオ |
| 3. パンフレット | 7. フリーペーパー |
| 4. 仙台市メール配信サービス(登録された方に必要な情報を電子メールで配信するサービス) | 8. その他() |

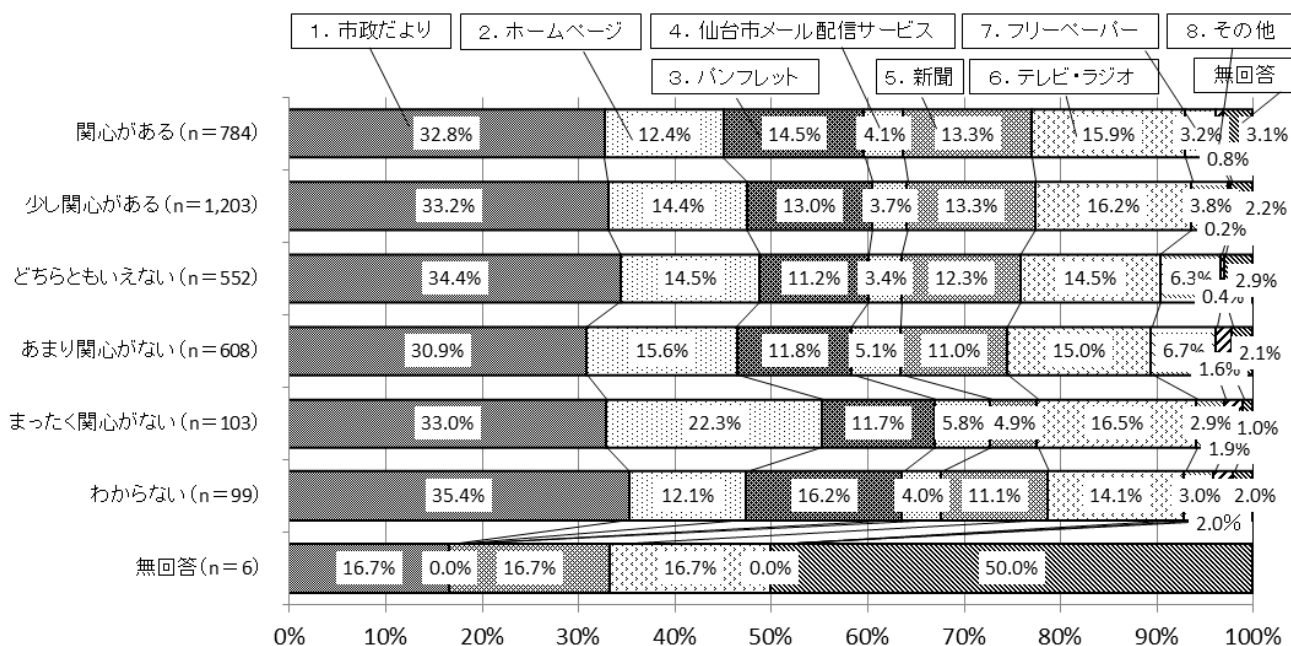


■ 「8. その他」を選択した方の具体的回答

SNS、ダイレクトメール、回覧板、マンションやアパート等の掲示板への貼り紙など

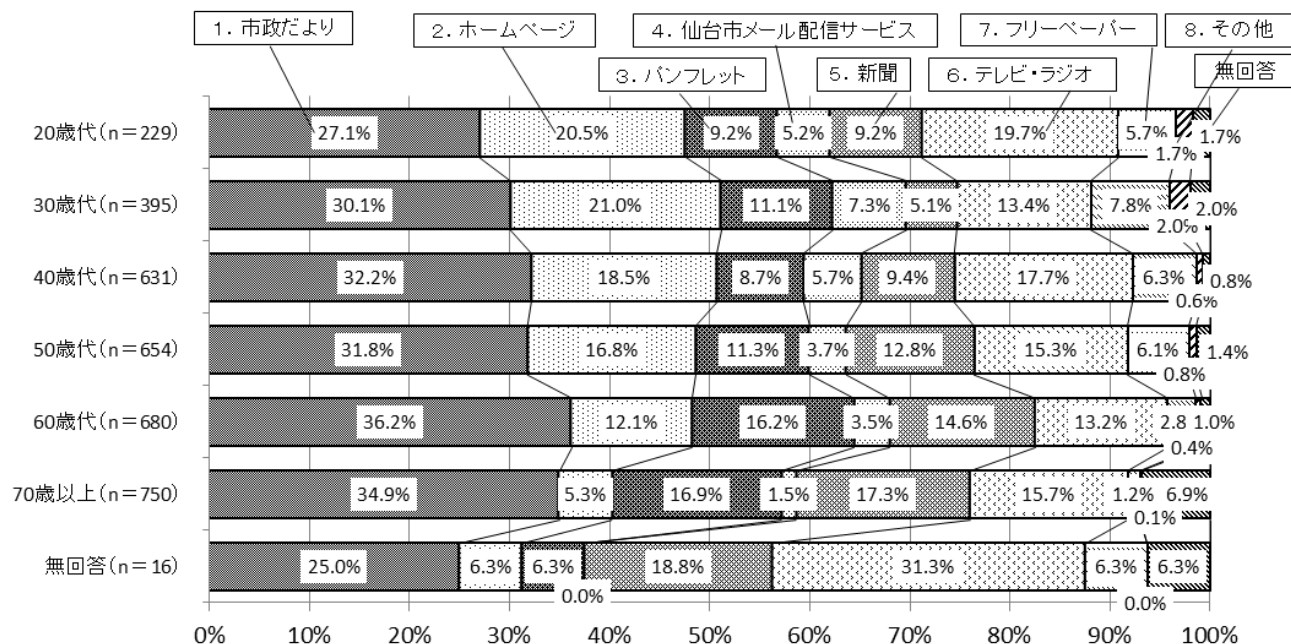
- 最も多くの回答が寄せられた「市政だより」は、前回アンケートでも最も多くの回答が寄せられており、ニーズの高い情報発信手段となりました。
- また、「ホームページ」の回答が3番目に多いことから、電子媒体による情報発信手段のニーズもありました。

<問 1 関心の度合い別での集計>



- 関心の度合い別では、全体の回答で多くの回答が寄せられた「市政だより」と「テレビ・ラジオ」は、関心の度合いに関わらず、回答した割合が大きい傾向となりました。

<年齢別での集計>

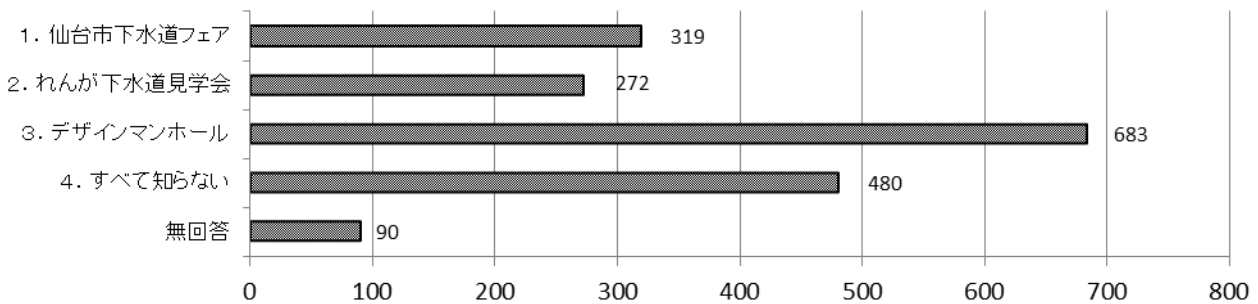


- 年齢別では、年代が高くなるほど、「市政だより」、「パンフレット」、「新聞」を回答した割合が大きい傾向となりました。特に、50～70歳代は、他の年代より、「新聞」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 年代が低くなるほど、「ホームページ」を回答した割合が大きい傾向となりました。

問 8

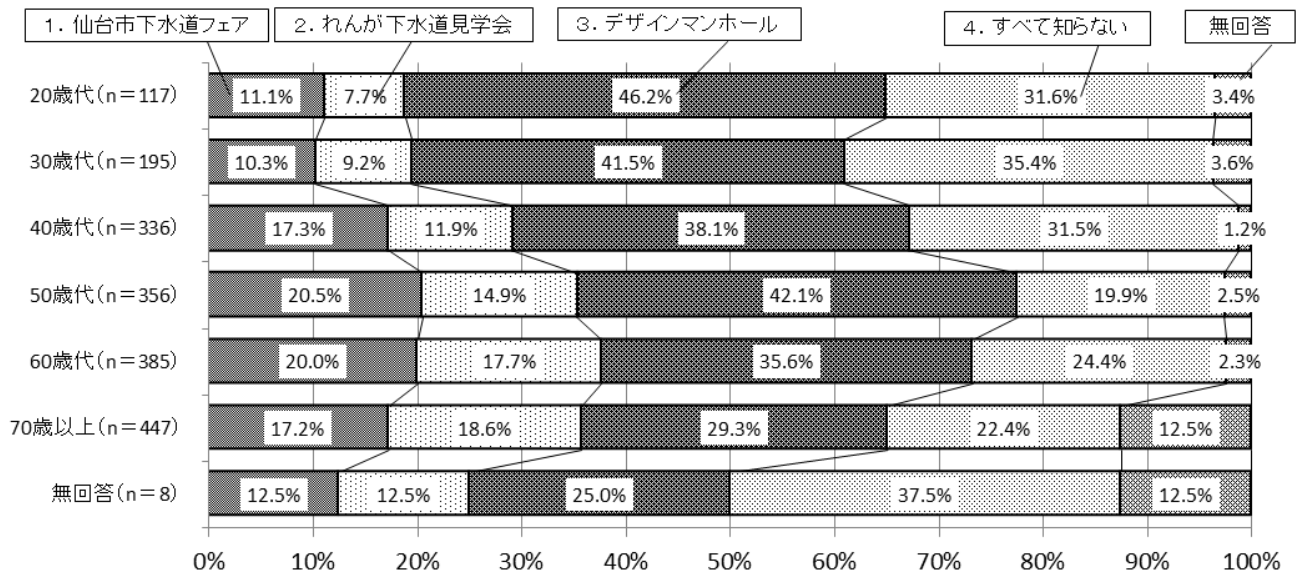
仙台市では、下水道をPRする活動として、主に下の表の取組みを行っています。あなたは、これらの取組みをご存知ですか。(あてはまる番号すべてに○)

| 番号 | 主な取組み | 取組内容 |
|----|-----------|---|
| 1 | 仙台市下水道フェア | ゲームや実験などを通して下水道について知ることができるイベント。毎年11月に仙台市役所前にて開催。 |
| 2 | れんが下水道見学会 | 明治時代から使われているれんが造りの下水道管の見学会。 |
| 3 | デザインマンホール | 仙台の特色をデザインしたマンホールの設置。(東北楽天ゴールデンイーグルス、ズーパラダイス八木山(八木山動物公園)、ベガルタ仙台、期間限定「ジョジョの奇妙な冒険」・「Wake Up, Girls!」) |
| 4 | すべて知らない | — |



➤ 「デザインマンホール」が多くの方に認知されている一方で、「すべて知らない」という回答も多く寄せられました。

<年齢別での集計>

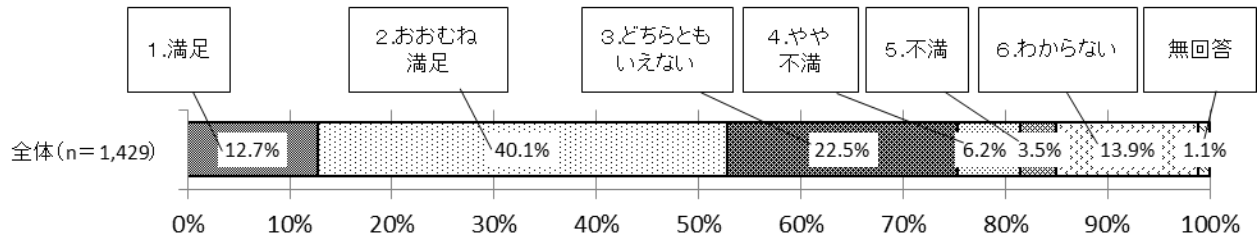


- 年齢別では、年代が高くなるほど、「仙台市下水道フェア」と「れんが下水道見学会」を回答した割合が大きい傾向となりました。
- 20歳代は、他の年代より、「デザインマンホール」を回答した割合が大きい結果となりました。
- 20～40歳代は、他の年代より、「すべて知らない」を回答した割合が大きい結果となりました。

問 9

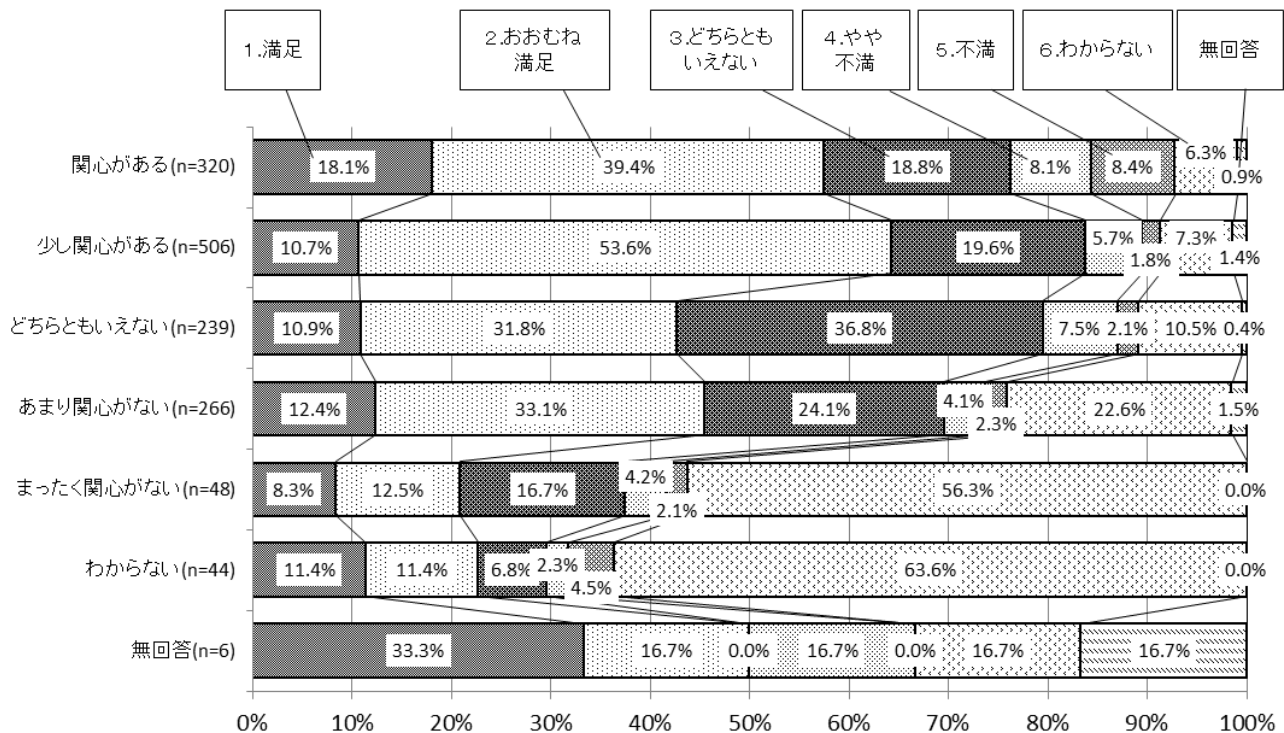
あなたは、仙台市の下水道全般について、満足していますか。（あてはまる番号1つに○）
 そのように感じている理由をご自由にお書きください。

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 満足している | 4. やや不満である |
| 2. おおむね満足している | 5. 不満である |
| 3. どちらともいえない | 6. わからない |



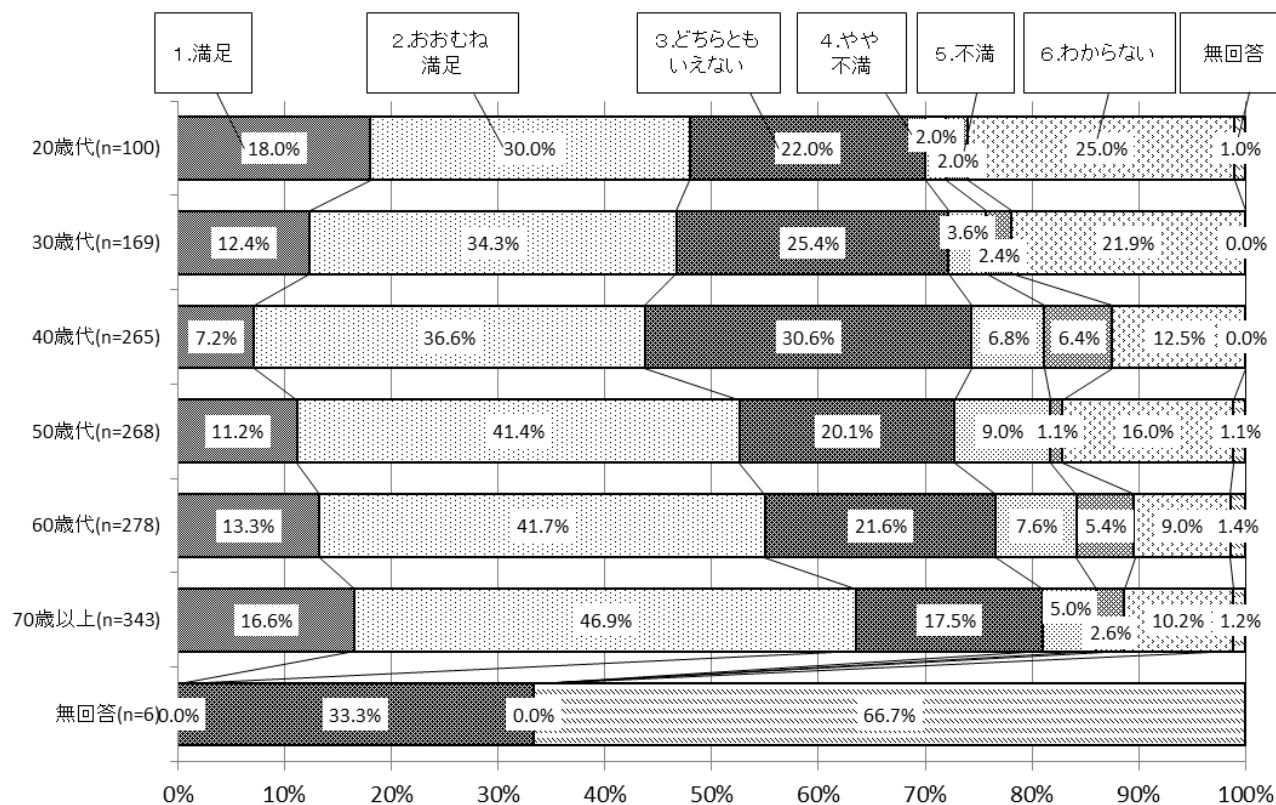
➤ 「満足」「おおむね満足」を回答した割合が 52.8%となり、半数以上の方に満足いただいている結果となりました。

<問 1 関心の度合い別での集計>



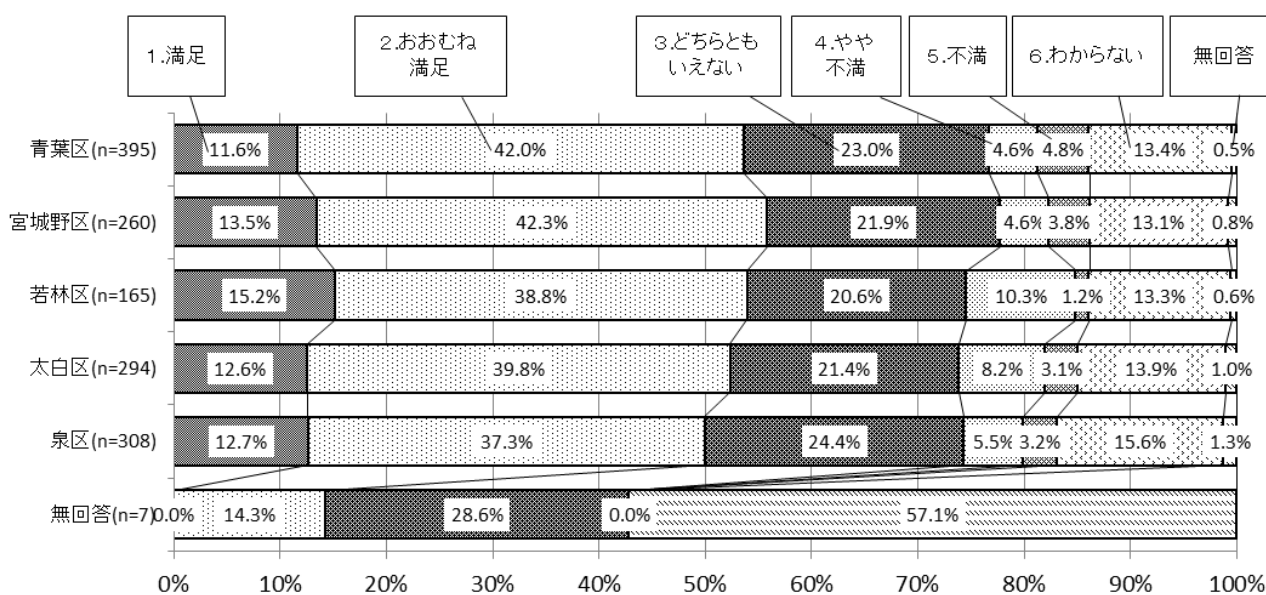
- 関心の度合い別では、関心の度合いが高くなるほど、満足の度合いが高い傾向となりました。
- 関心の度合いが低くなるほど、満足の度合いに「わからない」を回答した割合が大きい結果となりました。

<年齢別での集計>



➤ 年齢別では、20～40歳代までは年代が高くなるほど、「満足」「おおむね満足」を回答した割合が小さい結果となりましたが、40～70歳以上は年代が高くなるほど、「満足」「おおむね満足」を回答した割合が大きくなりました。

<居住区別での集計>



➤ 居住区別では、宮城野区、若林区で「満足」「おおむね満足」を回答した割合が大きくなりました。

- そのように感じている理由をご自由にお書きください。

主なご意見など（抜粋）

●下水道の老朽化に関すること

- ・老朽化により、地震等の被害も大きくなると考えるので、下水道施設の老朽化対策を進めてほしい。
- ・老朽化の進行度合いや対策の進捗がわからないため、下水道料金の値上がりが生じないか、また持続的なサービスを受けられるか不安である。

●地震・津波対策に関すること

- ・平時の下水道サービスには全く不満はないが、東日本大震災の経験をいかして、地震や津波に強い下水道の整備を願う。
- ・工事が交通の妨げになると感じることもあるが、耐震管への更新工事は住み良い街にするために必要なものと受けとめている。

●浸水対策に関すること

- ・道路の冠水対策や側溝の清掃を進めてほしい。
- ・大雨による浸水で困ることなく過ごせている。

●水環境の保全に関すること

- ・下水道の整備が進み、快適で衛生環境に恵まれた生活が確保されている。自らも生活排水を汚さないよう家事のやり方を工夫していきたい。
- ・下水道を利用できることが当然と多くの人々が思っているが、公衆衛生上、非常に重要な役割を担っているという認識を持つことが大切である。

●広報・広聴に関すること

- ・下水道の情報が少ないので、より市民に知らせる方法や施設見学の機会を増やしてほしい。
- ・下水道フェア等で小・中学生の関心を高めているところが良い。

●下水道使用料に関すること

- ・使用料がどのように活用されているかわからない。
- ・使用料収入が増えにくい状況において、経営努力を図るとともに、料金の大幅な削減に努めてほしい。

●その他

- ・下水管の詰まりの対応が遅い。
- ・東日本大震災時にも迅速に対応し、災害時の対応が早い。
- ・これまで下水道サービスに不自由な思いをしたことがないことから、大変な仕事に従事されている、職員皆様の日頃の努力に感謝している。