

# 「仙台の水道に関するお客さま意識調査」 概要版

## 調査の概要

### 調査の目的

この「仙台の水道に関するお客さま意識調査」は、水道に関するお客さまの意識・満足度・ニーズ等の実態や事業者における水道の使用実態を把握し、平成 22 年度からの次期基本計画など今後の事業運営に反映させることを目的として、一般利用者と事業所を対象に意識調査を実施しました。

### 調査の設計

1. 調査地域 仙台市給水区域内（富谷町東向陽台地区も含む）
2. 調査方法 無記名式の質問紙調査。郵送による配布・回収
3. 調査期間 平成 20 年 6 月 2 日（月）から 7 月 25 日（金）まで

### 回収結果

| 調査対象者                          | 調査対象数   | 回収数     | 有効回収数   | 有効回収率 |                        |                |
|--------------------------------|---------|---------|---------|-------|------------------------|----------------|
| 一般家庭<br>(戸建とアパートや<br>小規模マンション) | 2,000 票 | 1,109 票 | 1,109 票 | 55.5% | 直結給水方式<br>利用者<br>54.7% | 一般利用者<br>52.4% |
| 直結給水の集合<br>住宅居住家庭              | 100 票   | 40 票    | 40 票    | 40.0% |                        |                |
| 各戸計量・徴収<br>対象となる集合住<br>宅居住家庭   | 100 票   | 52 票    | 52 票    | 52.0% | 貯水槽水道<br>利用者<br>40.5%  |                |
| 一括計量(AP 計<br>算)対象家庭            | 300 票   | 110 票   | 110 票   | 36.7% |                        |                |
| 事業所                            | 300 票   | 198 票   | 198 票   | 66.0% | -                      | -              |
| 合計                             | 2,800 票 | 1,509 票 | 1,509 票 | 53.9% | -                      | -              |

### 概要版の見方

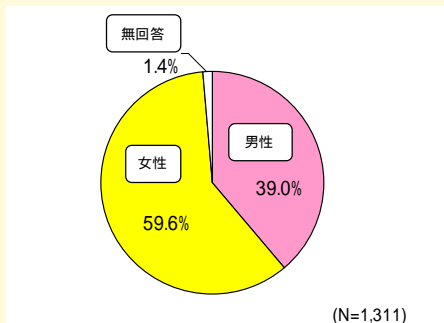
- ・調査数（n = number of cases）とは、回答者総数あるいは分類別の回答者数のことです。
- ・回答の構成比は百分率であらわし、小数点第 2 位を四捨五入して算出しています。従って回答比率の合計が 100%にならない場合があります。
- ・回答者が 2 つ以上の回答をすることができる多肢選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると 100%を超えます。
- ・富谷町東向陽台地区の集計結果は、泉区に含めて集計しています。

# 調査結果の要約

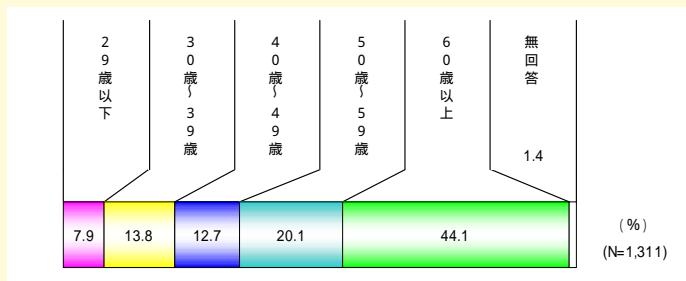
## 回答者のプロフィールについて

### 一般利用者

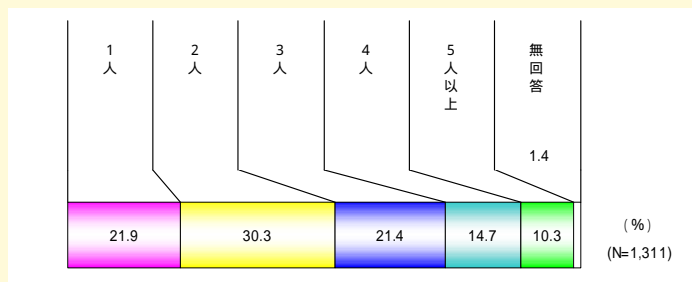
#### 【性別】



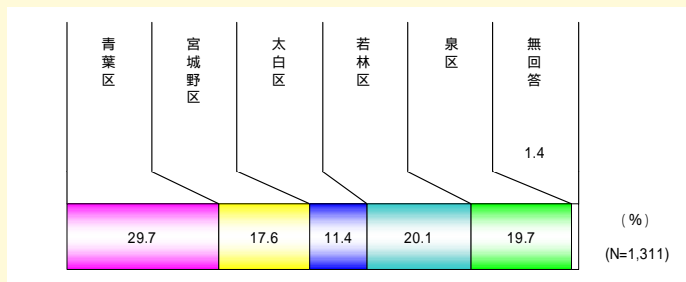
#### 【年齢】



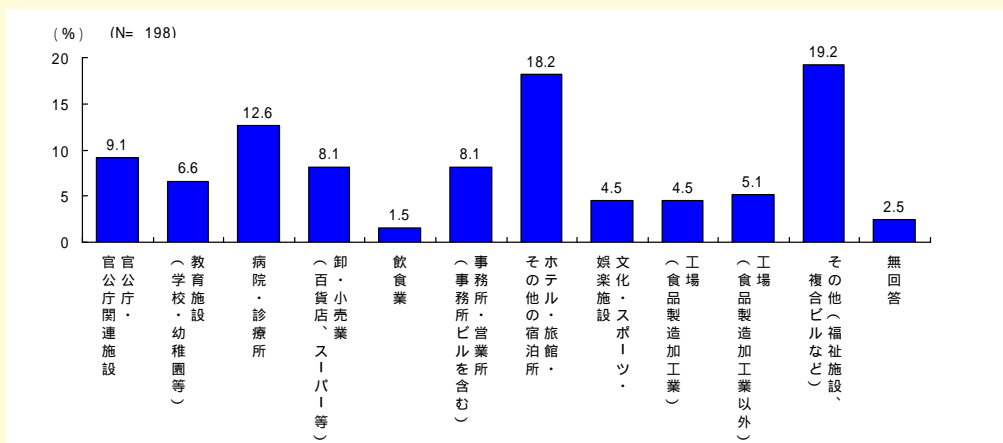
#### 【家族人数】



#### 【居住区】



### 事業所

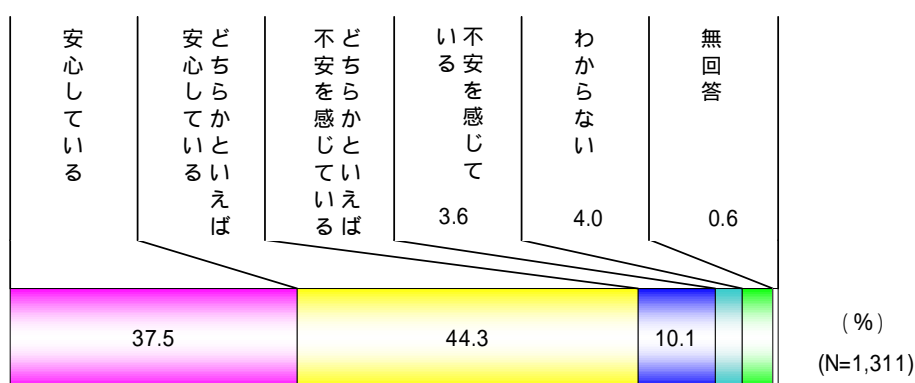


## 一般利用者について

### 水道水について

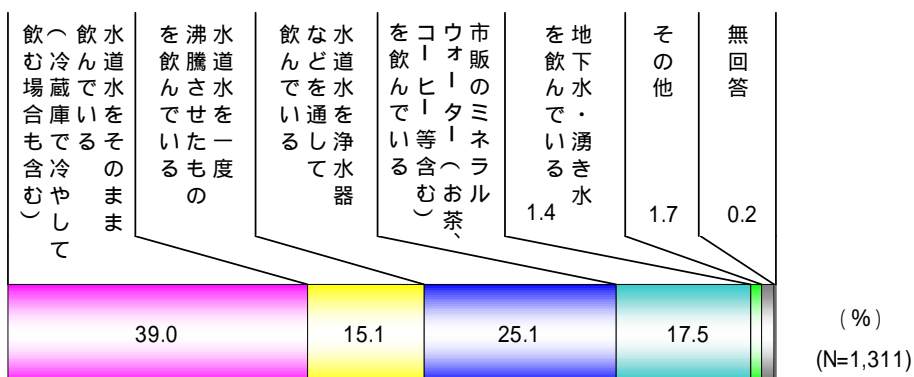
『安心している』が8割以上  
 「水道水をそのまま飲んでいる」が約4割  
 半数以上が『おいしい』と感じており、直結利用者にその傾向が顕著

### 仙台市の水道水の安全性



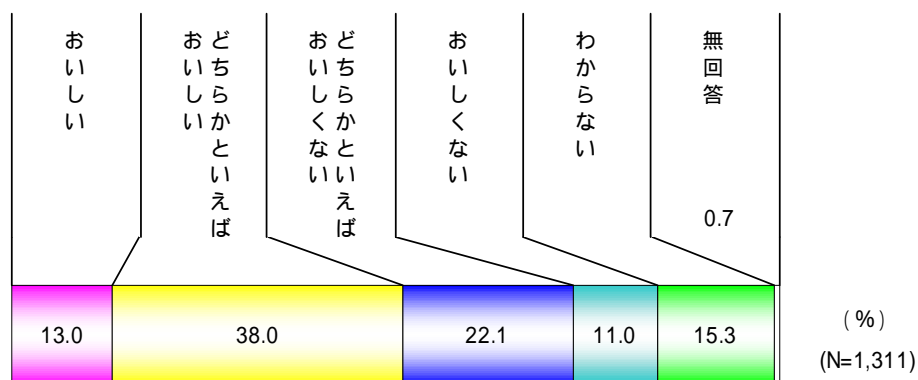
仙台市の水道水の「安全性」については、「安心している」と「どちらかといえば安心している」を合わせた『安心している』が8割以上となっています。

### 主な飲み方



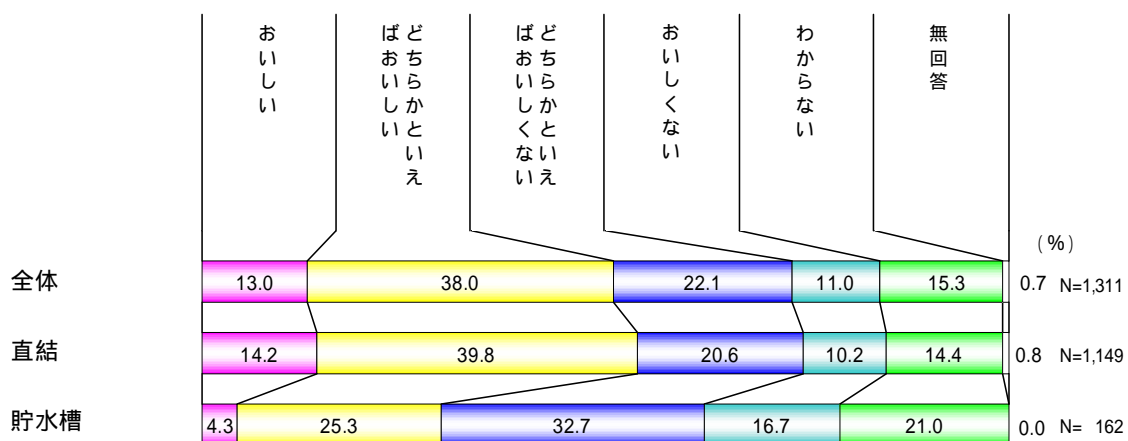
主な飲み方については、「水道水をそのまま飲んでいる」が39.0%となっています。一方、「市販のミネラルウォーターを飲んでいる」は17.5%となっています。

## 仙台市の水道水の「味」



仙台市の水道水の「味」については、「おいしい」と「どちらかといえばおいしい」を合わせた『おいしい』が5割以上となっています。

## 水道種別



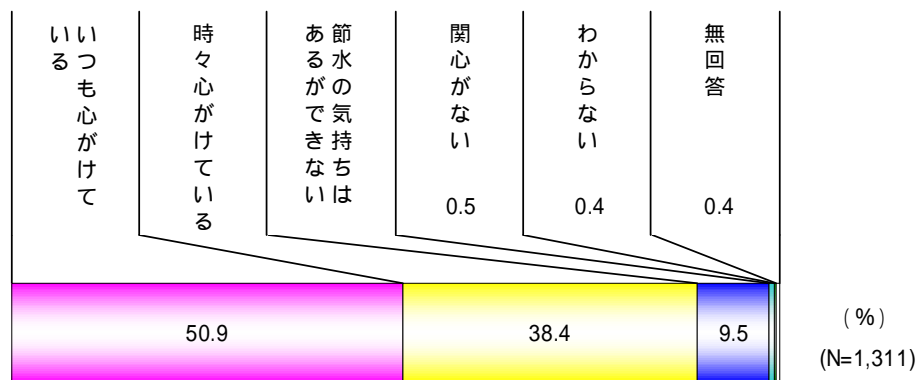
水道種別にみると、貯水槽利用者よりも直結利用者で『おいしい』が多くなっています。

水道種別について・・・直結：直結給水方式の略。戸建、アパートや小規模マンションといった集合住宅  
貯水槽：貯水槽水道の略。各戸計量・徴収対象及び一括計量となる集合住宅

## 節水について

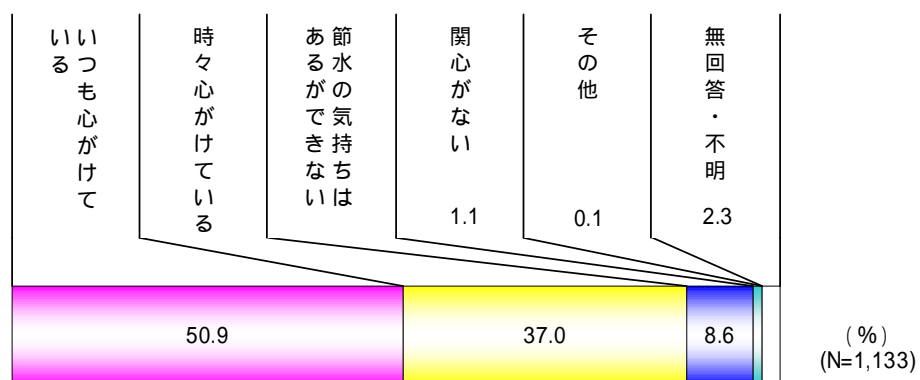
### 約 9 割が節水を実施

#### 節水に対する意識



節水に対する意識については、「いつも心がけている」が 50.9%で最も多くなっています。これに「時々心がけている」を合わせた『心がかけている』は、89.3%となっています。

#### <前回調査結果>



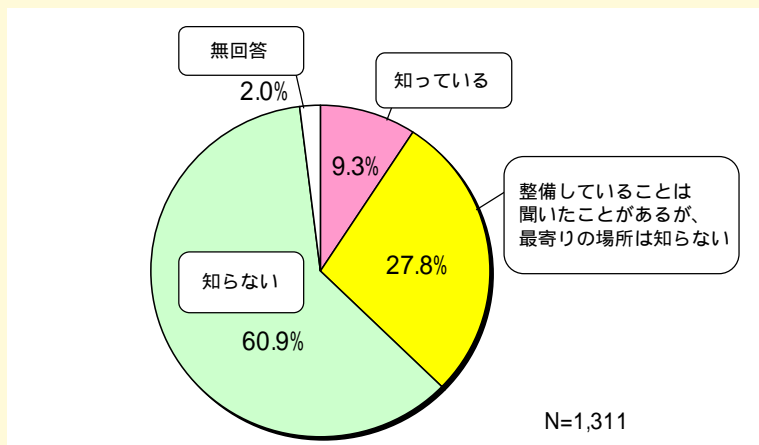
前回調査でも、『心がかけている』が 87.9%と今回と同様の結果となっています。

前回調査……平成 16 年に仙台市水道局にて実施したお客さま意識調査

## 災害時の備えについて

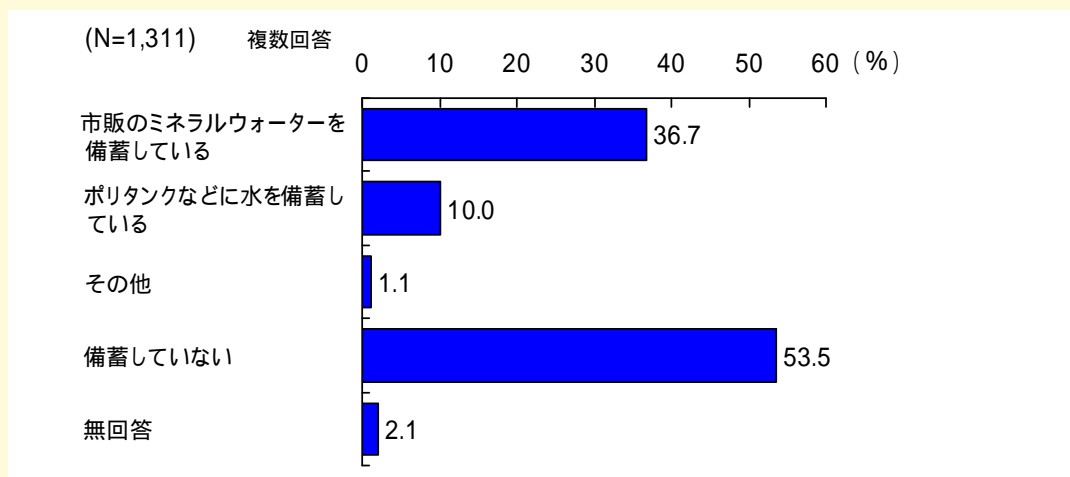
最寄りの応急給水施設を知らない人は8割以上  
飲料水を備蓄していない人は半数以上

### 応急給水施設の周知状況



最寄りの応急給水施設について「知らない」が60.9%で、「整備していることは聞いたことがあるが、最寄りの場所は知らない」を合わせた『知らない』が8割以上となっています。

### 飲料水の備蓄状況

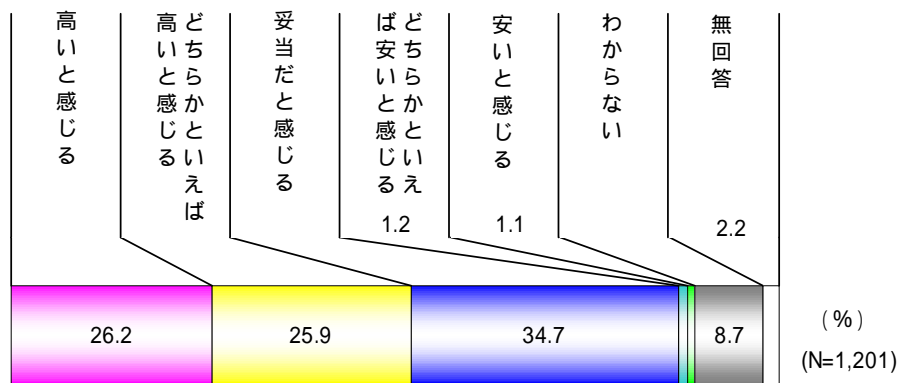


飲料水の備蓄状況については、「市販のミネラルウォーターを備蓄している」が36.7%、「ポリタンクなどに水を備蓄している」は10.0%となっています。一方、「備蓄していない」は53.5%となっています。

## 水道料金について

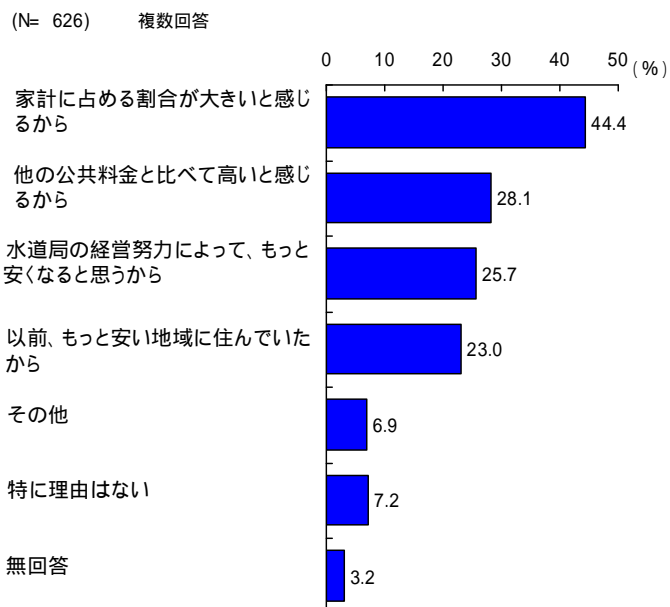
半数以上が水道料金は高いと感じている  
 高いと感じる理由としては、家計に占める割合が大きいと感じている

### 水道料金について



水道料金については、「妥当だと感じる」が34.7%と最も多くなっています。一方、「高いと感じる」と「どちらかといえば高いと感じる」を合わせた『高いと感じる』は5割以上となっています。

### 高いと感じる理由

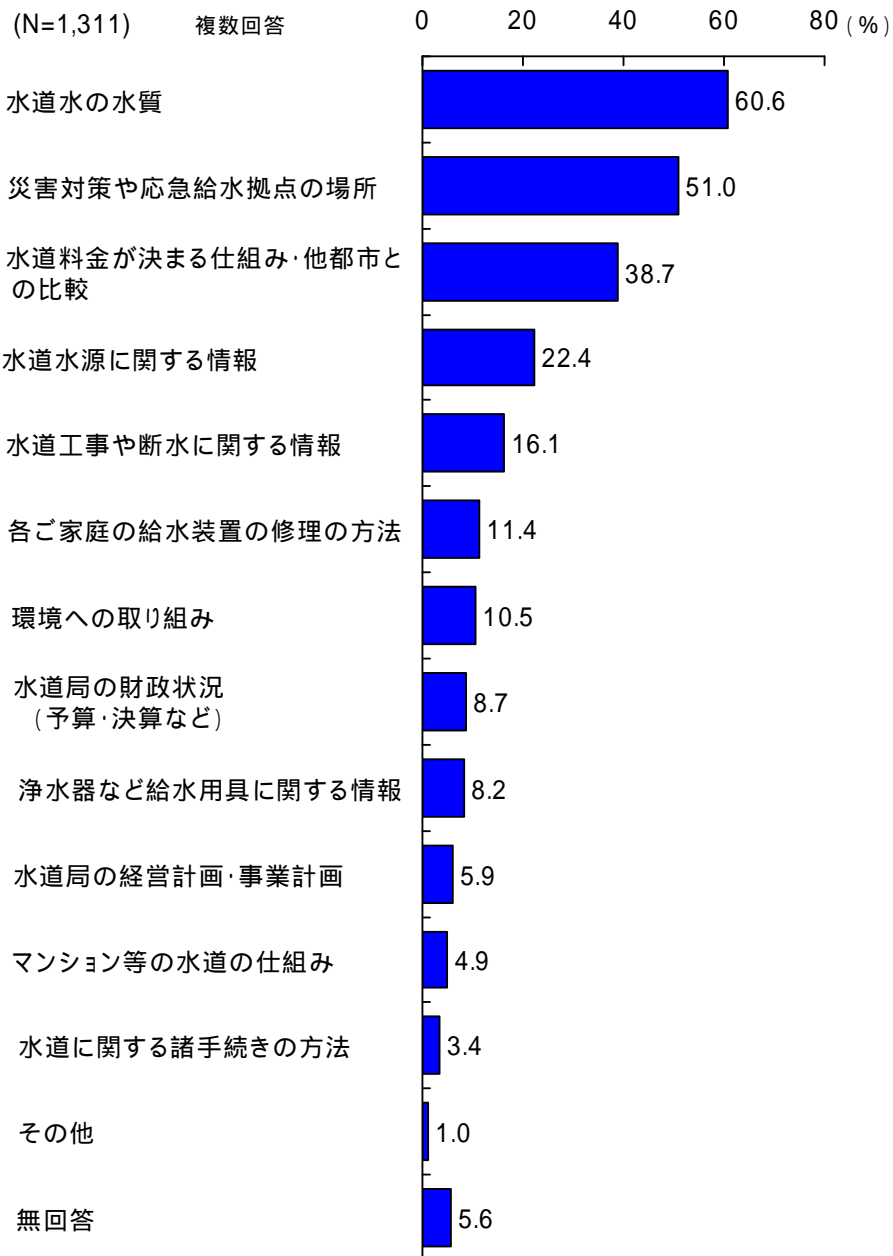


高いと感じる理由については、「家計に占める割合が大きいと感じるから」が最も多くなっています。

## 水道局の広報について

水道水の水質、災害対策について関心が高い

### 水道局の広報で知りたい情報



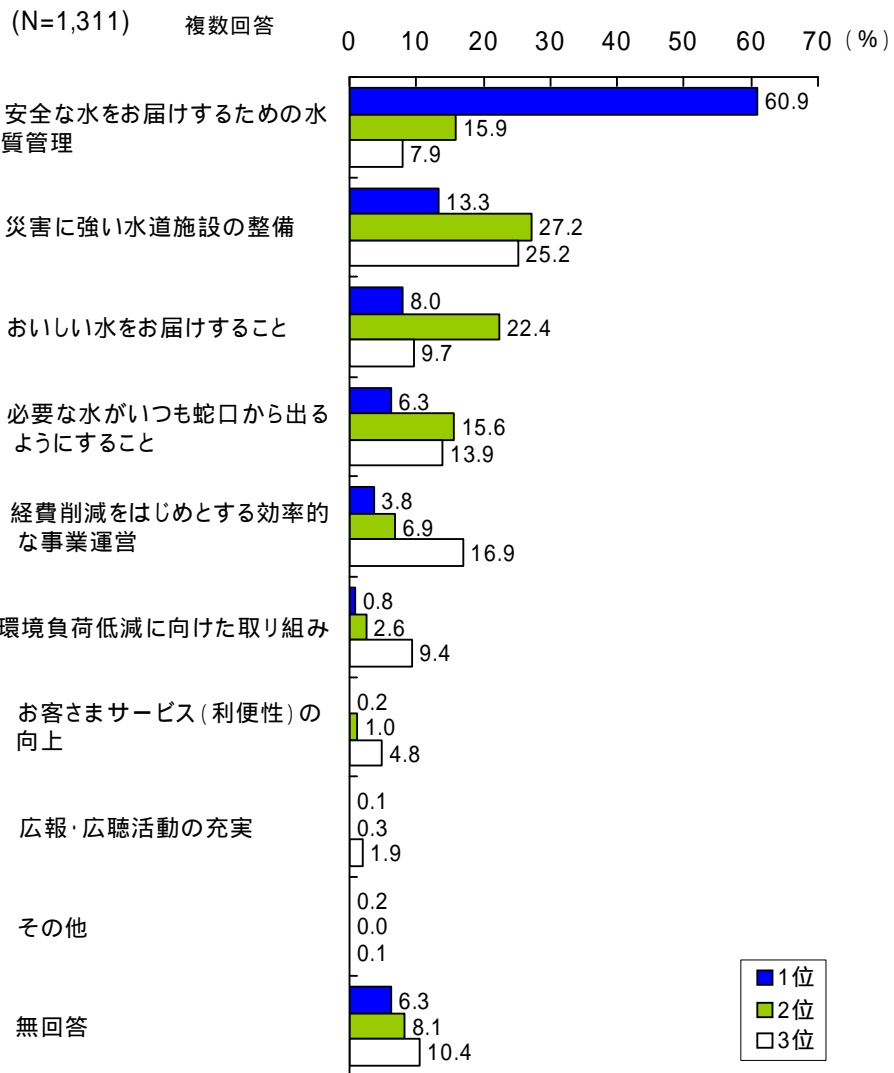
水道に関して、特に知りたい情報については、「水道水の水質」が最も多く、次いで「災害対策や応急給水拠点の場所」、「水道料金が決まる仕組み・他都市との比較」となっています。



## 今後力を入れるべき水道局の施策について

### 安全で安定的な水の供給に期待

#### 今後力を入れるべき水道局の施策



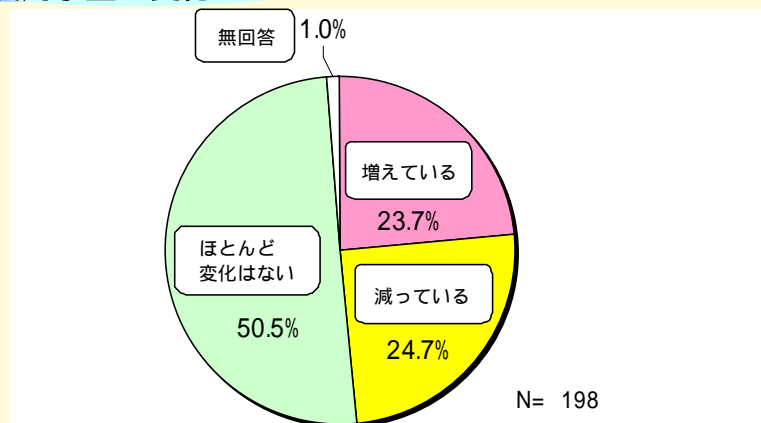
重点的に取り組むべき水道事業については、「安全な水をお届けするための水質管理」が、他を大きく上回って最も多くなっています。また、上位には「災害に強い水道施設の整備」、「必要な水がいつも蛇口から出るようにすること」などがあげられており、安全かつ安定した水の供給を望む回答が目立ちます。

## 事業所について

### 水道水の使用水量の変化について

水道水の使用水量はほぼ半数が一定

#### 水道水の使用水量の変化

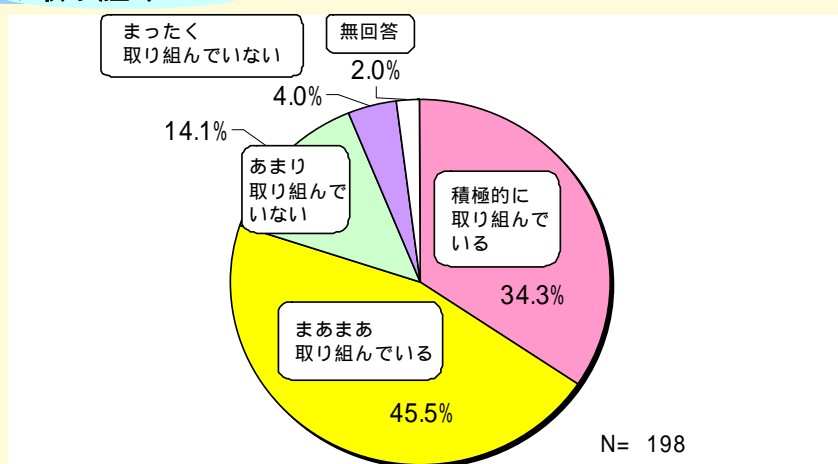


過去数年間の水道水の使用水量の変化については、「ほとんど変化はない」が50.5%となっています。

### 節水について

約8割が節水を実施

#### 節水の取り組み

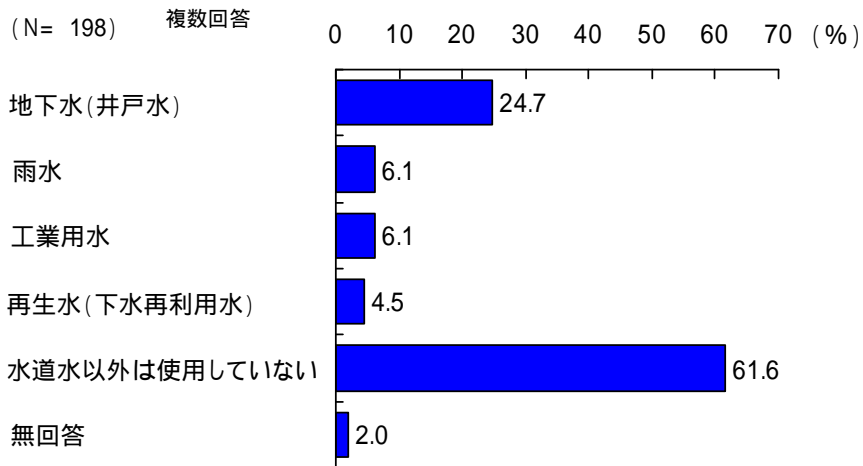


節水への取り組み状況については、「積極的に取り組んでいる」と「まあまあ取り組んでいる」を合わせた『取り組んでいる』が約8割になっています。

## 水道水以外の水の使用状況と今後の見通しについて

水道水以外の使用は低いものの、地下水の使用も見受けられる  
今後の利用意向も同様の傾向

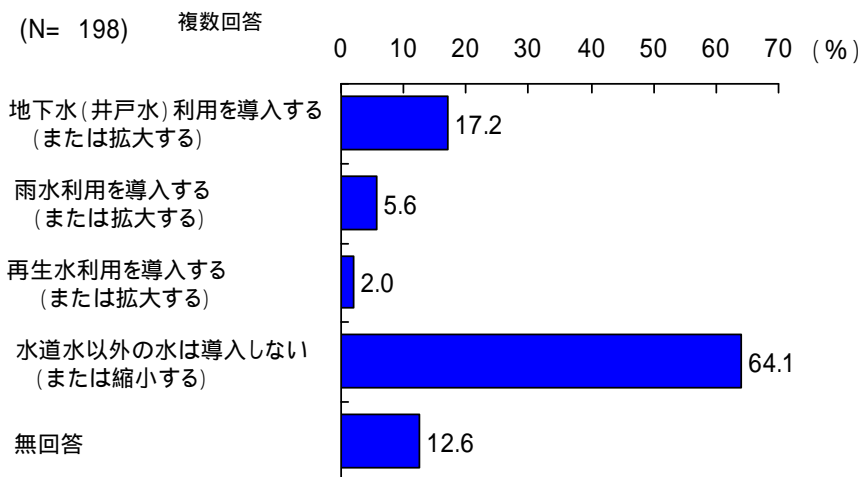
### 水道水以外の水の使用状況



水道水以外の水の使用については、「地下水(井戸水)」が24.7%と最も多くなっています。

一方、「水道水以外は使用していない」は61.6%となっています。

### 今後の水道水以外の水の利用意向



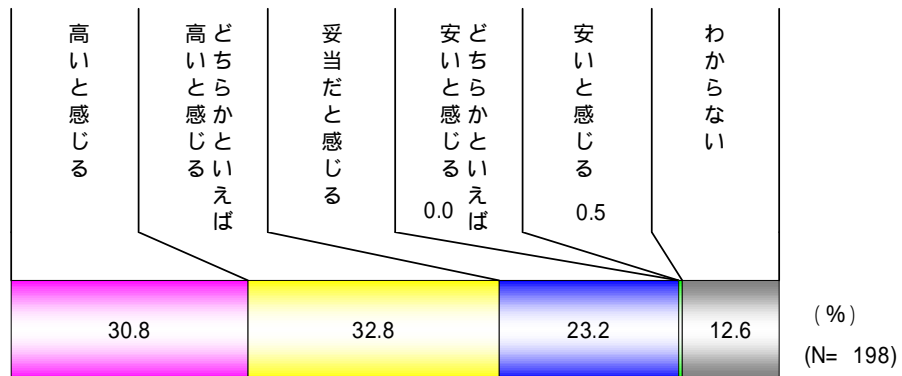
水道水以外の水の利用意向については、「地下水(井戸水)利用を導入する(または拡大する)」が17.2%と最も多くなっています。

一方、「水道水以外の水は導入しない(または縮小する)」は64.1%となっています。

## 水道料金について

6割以上が水道料金は高いと感じている

### 水道料金について



水道料金について感じることにについては、「どちらかといえば高いと感じる」が32.8%で最も多くなっています。これに「高いと感じる」を合わせた『高いと感じる』は6割以上となっています。

仙台の水道に関するお客さま意識調査

概要版

平成20年9月

調査主体：仙台市水道局 企画財務課

〒982-8585 仙台市太白区南大野田29番1号

TEL 022-304-0010 FAX 022-249-2006