

「仙台の水道に関するお客さま意識調査」

報告書

平成 20 年 9 月

仙 台 市 水 道 局

目 次

． 調査概要

1．調査概要	
(1) 調査目的	3
(2) 調査項目	3
(3) 調査設計	3
(4) 回収結果	4
(5) 報告書の見方	4

． 一般利用者編

1．回答者のプロフィール	
(1) 性別	9
(2) 年齢	9
(3) 家族人数	10
(4) 居住区	10
2．調査結果の分析	
(1) 水道水について	11
(2) 節水について	22
(3) 災害時の備えについて	26
(4) 貯水槽水道について	35
(5) 自宅の水道の修繕について	38
(6) コールセンターについて	40
(7) 水道料金について	42
(8) 水道局の広報について	48
(9) 今後力を入れるべき水道局の施策について	62
(10) 水道局に対する意見	64

． 事業所編

1．回答者のプロフィール

(1) 事業所の業種	69
------------------	----

2．調査結果の分析

(1) 事業所の水道水の使用量の変化について	70
------------------------------	----

(2) 節水について	79
------------------	----

(3) 水道水以外の水の使用状況と今後の見通しについて	86
-----------------------------------	----

(4) 水道料金について	100
--------------------	-----

(5) 災害・断水時の対策について	104
-------------------------	-----

(6) 水道局に対する意見	108
---------------------	-----

． 資料編

1．調査票（一般）について

(1) 調査票 一般	114
------------------	-----

(2) 調査票 事業所	122
-------------------	-----

. 調查概要

調査概要

1. 調査概要

(1) 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所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た。

(2) 調査項目

一般利用者	事業所
1 水道水について	1 事業所について
2 節水について	2 事業所の水道水使用量の変化について
3 災害時の備えについて	3 節水について
4 貯水槽水道について	4 水道水以外の水の使用状況と今後の見通しについて
5 自宅の水道の修繕について	5 水道料金について
6 コールセンターについて	6 災害・断水時の対策について
7 水道料金について	7 水道局に対するご意見
8 水道局の広報について	
9 今後力を入れるべき水道局の施策について	
10 水道局に対する意見	
11 お客さまのことについて	

(3) 調査設計

調査地域 仙台市給水区域内（富谷町東向陽台地区も含む）

調査対象と標本数

調査対象者 大分類	調査対象者 中分類	調査対象者 小分類	標本数
一般利用者	直結給水方式利用者	A:一般家庭 (戸建とアパートや小規模マンション)	2,000
		B:直結給水の集合住宅居住家庭	100
	貯水槽水道利用者	C:各戸計量・徴収対象となる集合住宅居住家庭	100
		D:一括計量(AP計算)対象家庭	300
E:事業所			300
合計			2,800

抽出方法 A～C 平成 20 年 4 月 21 日現在の仙台市水道利用者情報から各行政区の人口比による無作為抽出

D 平成 20 年 4 月 21 日現在の仙台市水道利用者情報及び平成 20 年 5 月 1 日現在の住民基本台帳から各行政区の人口比による無作為抽出

E 平成 19 年度 年間調定水量上位 300 事業所を抽出

調査概要

調査方法 無記名式の質問紙調査。郵送による配布・回収
 調査期間 平成20年6月2日(月)から7月25日(金)まで
 調査主体 仙台市水道局 企画財務課
 調査機関 株式会社サーベイリサーチセンター 東北事務所

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

(5) 報告書の見方

- ・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ある。
- ・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る。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・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%を超える。
- ・調査票における設問及び選択肢の語句等を一部簡略化している場合がある。
- ・「一般利用者」における問番号は、調査票C (各戸計量・徴収対象となる集合住宅居住家庭) のものを記載している (調査票についてはP113参照)。
- ・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る。
- ・報告書中にある「前回調査結果」とは、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の結果である。
- ・クロス集計の分析軸には【 】を用いて示している。(例:【年代別】、【水道種別】等)

- ・ 標本誤差は次の通りである。

標本誤差とは...

標本調査では、調査対象を無作為に抽出して調査を行うため、必ずしも母集団の値とは一致せず、何らかの差が生じる。このようにして起こる差を「標本誤差」という。

標本誤差を得るには、一定の理論式に基づいて推定する方法が一般的に用いられている。無作為抽出により実施した標本調査では、推計値の前後にそれぞれ標準誤差の2倍の値をとると、真の値は約95パーセントの確率でこの幅の中にあるといえるという性質がある。

標本誤差は次の式によって得られる。

$$\text{標本誤差} = 2 \sqrt{\{(N-n)/(N-1)\} \times \{p \times (1-p)/n\}}$$

N=母集団（仙台市給水区域内で水道使用者）

n=比率算出の基数（回答者数）

P=回答比率（%）

層化二段系統抽出の場合

< 早見表 > (N-n)/(N-1)=1

p n	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
1,311	± 2.3%	± 3.1%	± 3.6%	± 3.8%	± 3.9%
1,000	± 2.7%	± 3.6%	± 4.1%	± 4.4%	± 4.5%
600	± 3.5%	± 4.6%	± 5.3%	± 5.7%	± 5.8%
200	± 6.0%	± 8.0%	± 9.2%	± 9.8%	± 10.0%

表の見方：ある設問の回答者数が1,311で、その設問中の選択肢の回答比率が60%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は最高でも3.8%以内（56.2～63.8%）とみることができる。

標本誤差の幅は、比率算出の基数（n）及び回答比率（P）によって異なる。

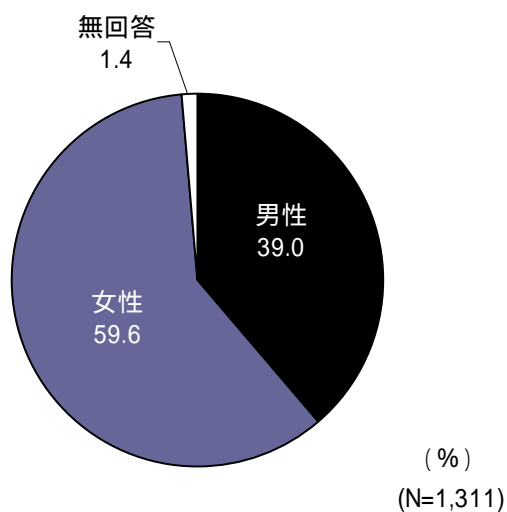
例：問4の回答者数が1,311で、問4の選択肢「いつも心がけている」の回答比率が50.9%であった。
この場合、回答比率は47.0～54.8%（誤差範囲が最高で3.9%以内のため）とみることができる。

・ 一般利用者編

1. 回答者のプロフィール

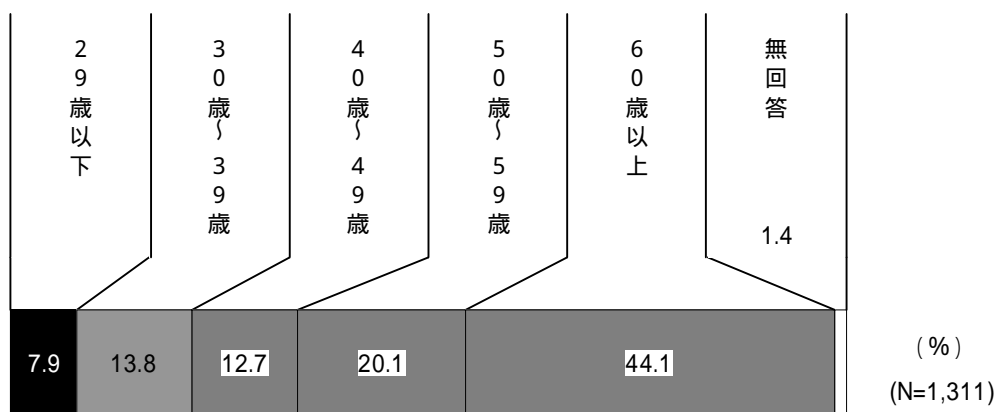
(1) 性別

F 1 お客さまの性別について教えてください。(は1つ)



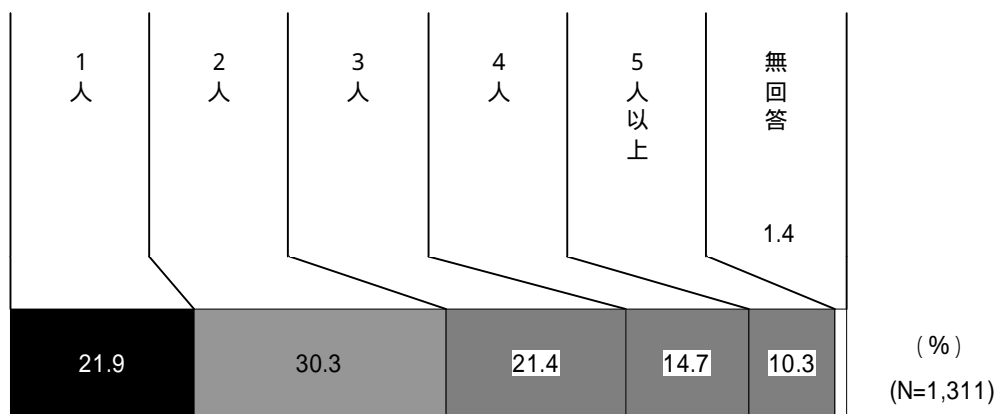
(2) 年齢

F 2 お客さまの年齢について教えてください。(は1つ)



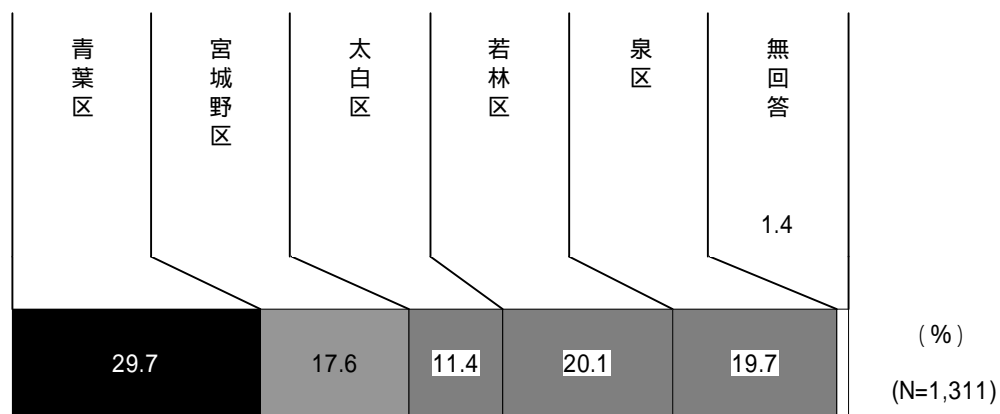
(3) 家族人数

F 3 お客さまのご家族の人数について教えてください。(は1つ)



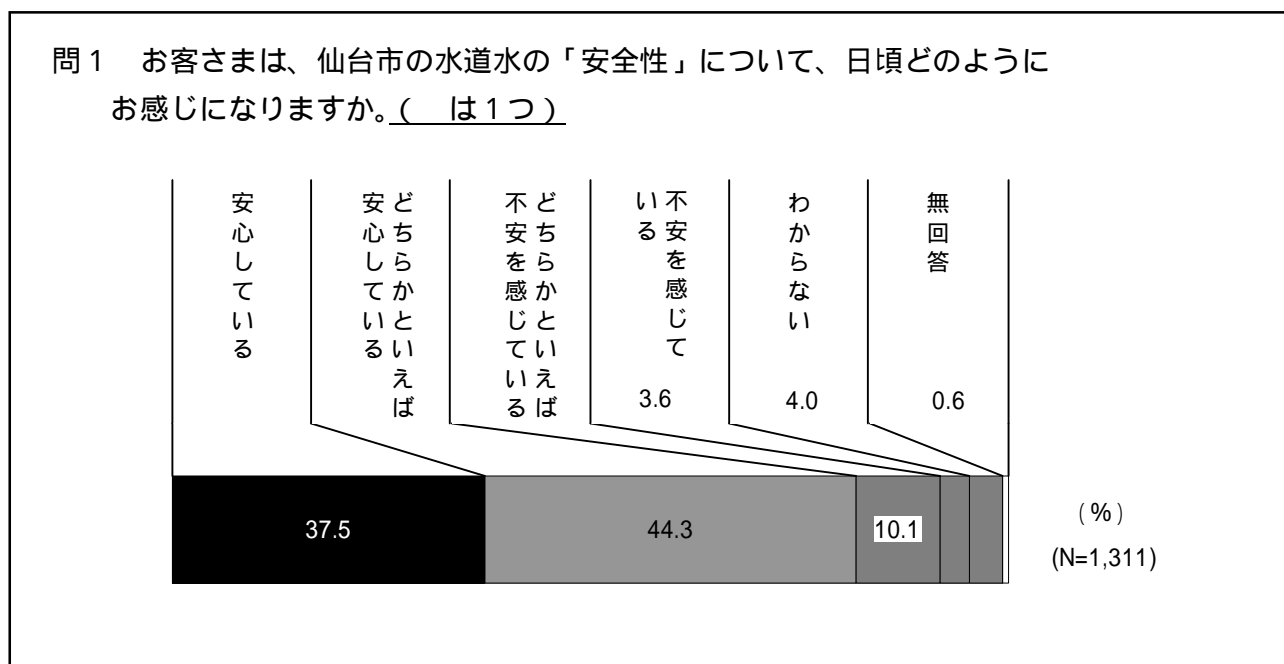
(4) 居住区

F 4 お客さまのお住まいの区について教えてください。(は1つ)



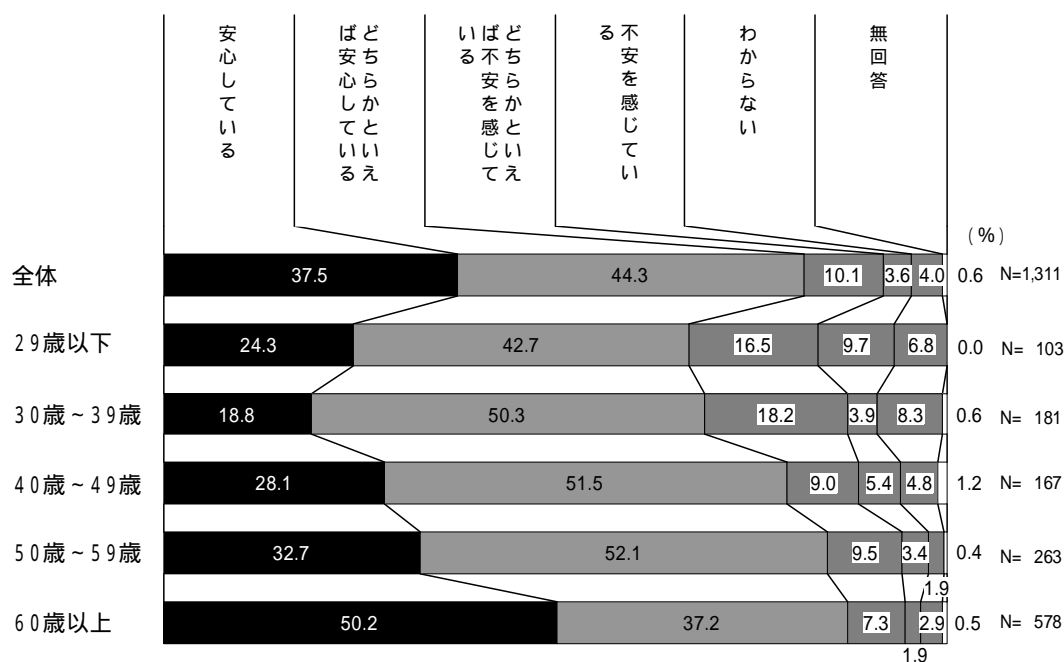
2. 調査結果の分析

(1) 水道水について



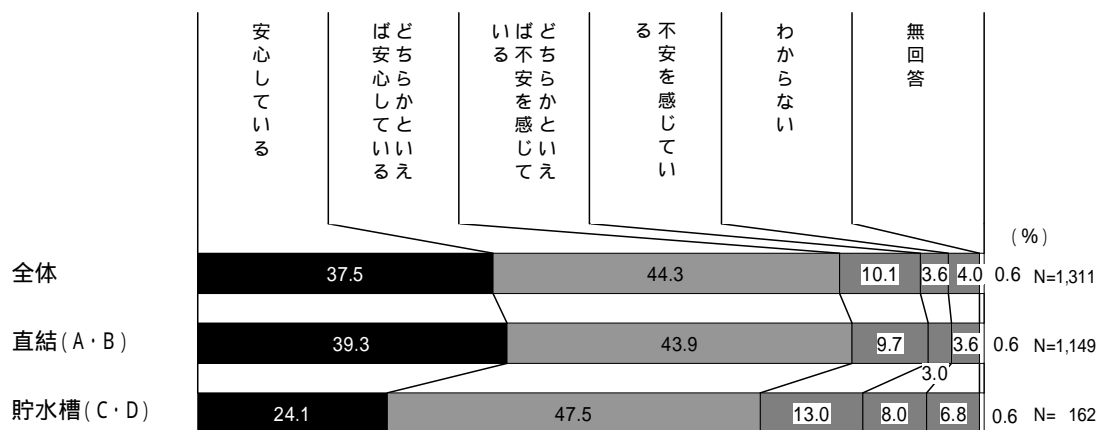
仙台市の水道水の「安全性」については、「どちらかといえば安心している」が44.3%と最も多くなっている。これに「安心している」(37.5%)を合わせた『安心している』は、81.8%となっている。

【年代別】



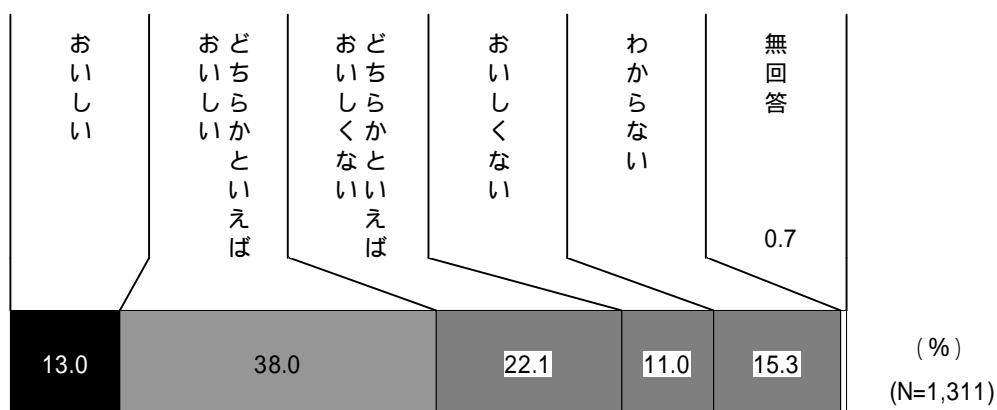
年代別にみると、年代が上がるにつれて『安心している』が多くなり、60歳以上では87.4%となっている。

【水道種別】

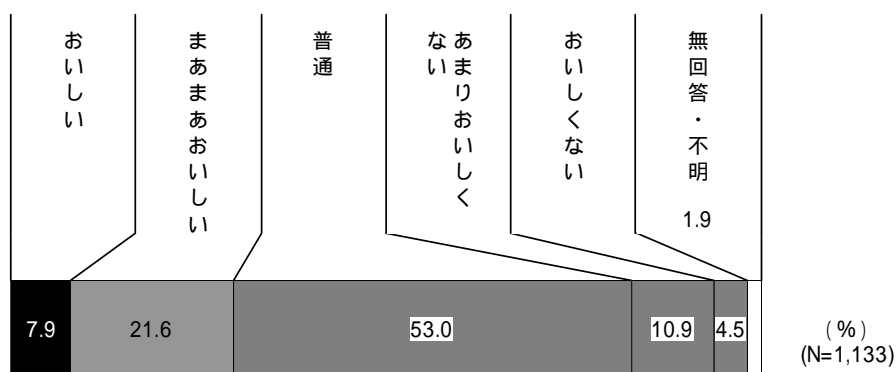


水道種別にみると、直結給水方式利用者（以下：直結利用者）では『安心している』が83.2%と、貯水槽水道利用者（以下：貯水槽利用者）の71.6%を上回っている。

問2 お客さまは、仙台市の水道水の「味」について、日頃どのように感じになりますか。
 (は1つ)



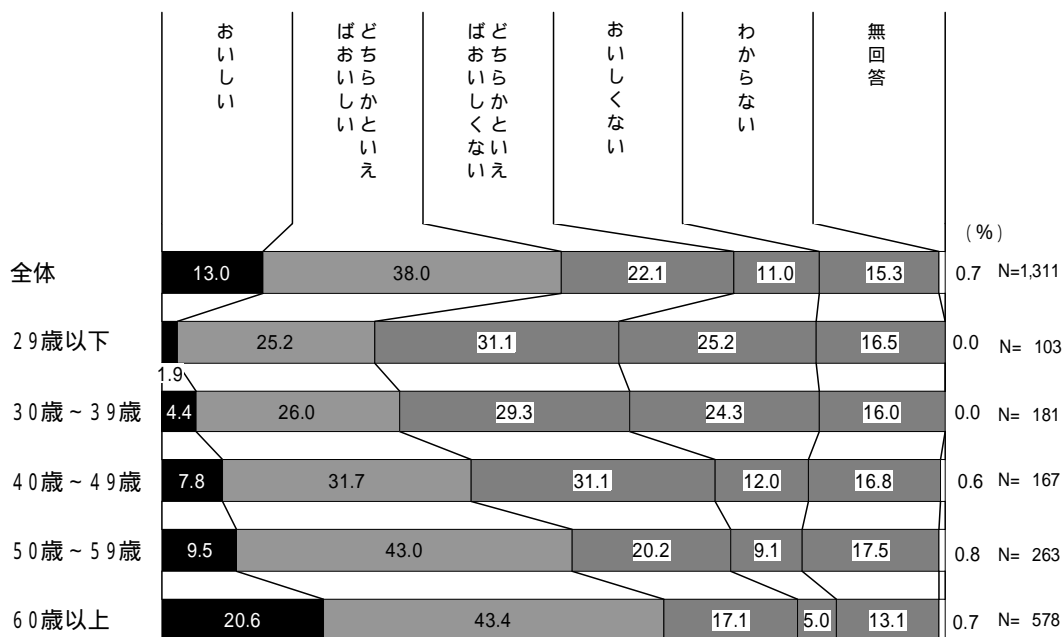
前回調査結果



仙台市の水道水の「味」については、「どちらかといえばおいしい」が38.0%と最も多くなっている。これに「おいしい」(13.0%)を合わせた『おいしい』は51.0%となっている。

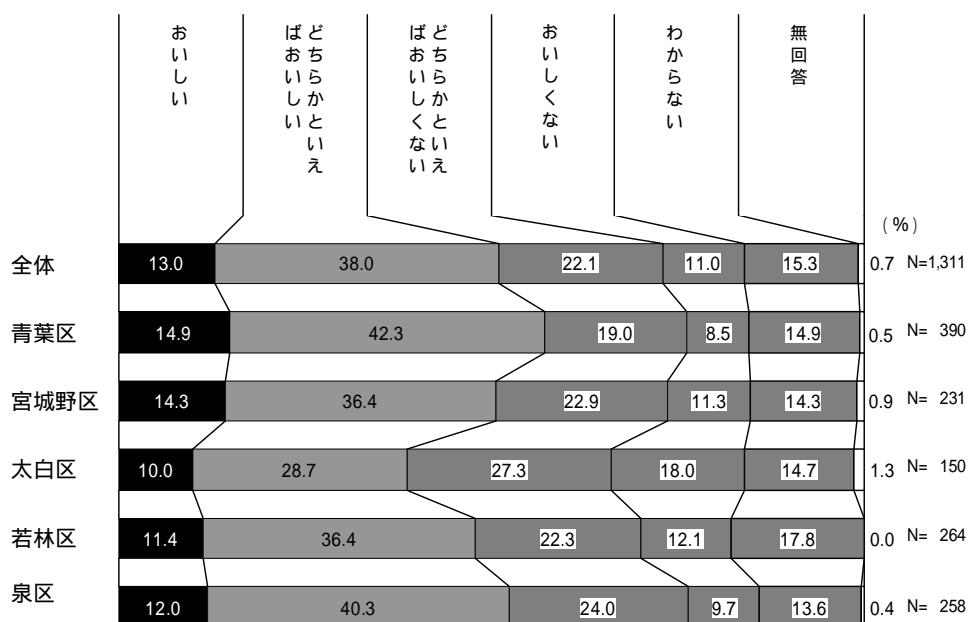
なお、前回調査においては、今回と選択肢が異なるが、「おいしい」と「まあまあおいしい」を合わせた『おいしい』が29.5%で、「おいしくない」と「あまりおいしくない」を合わせた『おいしくない』(15.4%)を上回っている。

【年代別】



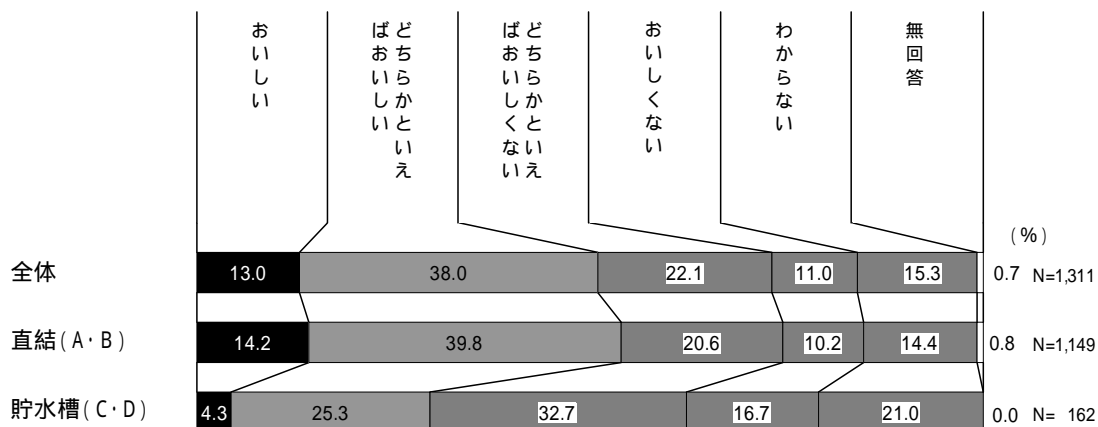
年代別にみると、年代が上がるにつれて『おいしい』が多くなり、60歳以上で64.0%となっている。

【居住区別】



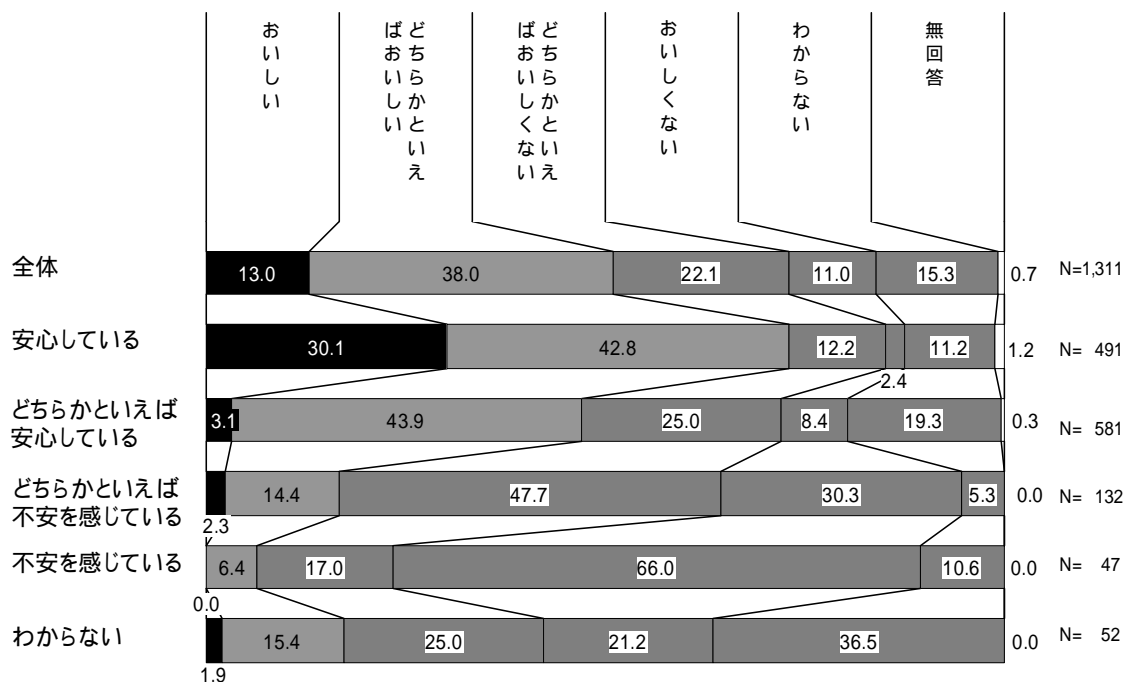
居住区別にみると、太白区で『おいしい』が、38.7%と他の区と比べて低くなっている。

【水道種別】



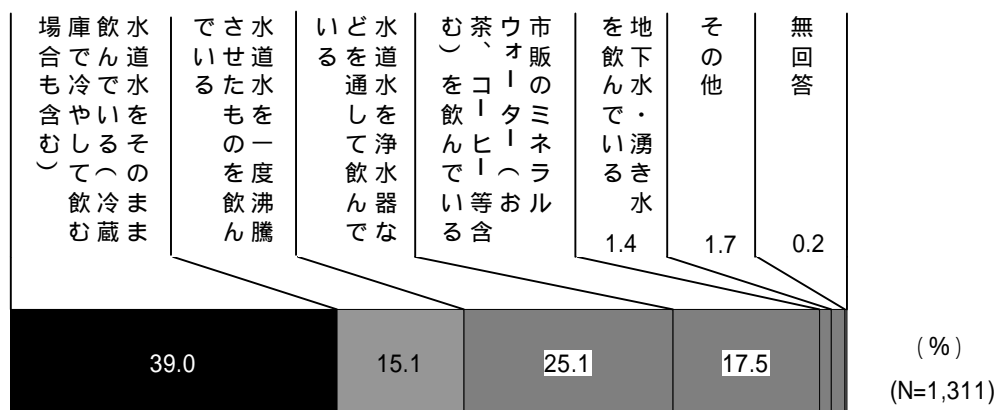
水道種別にみると、直結利用者では『おいしい』が54.0%と、貯水槽利用者(29.6%)を上回っている。

【問1 安全性への意識別】



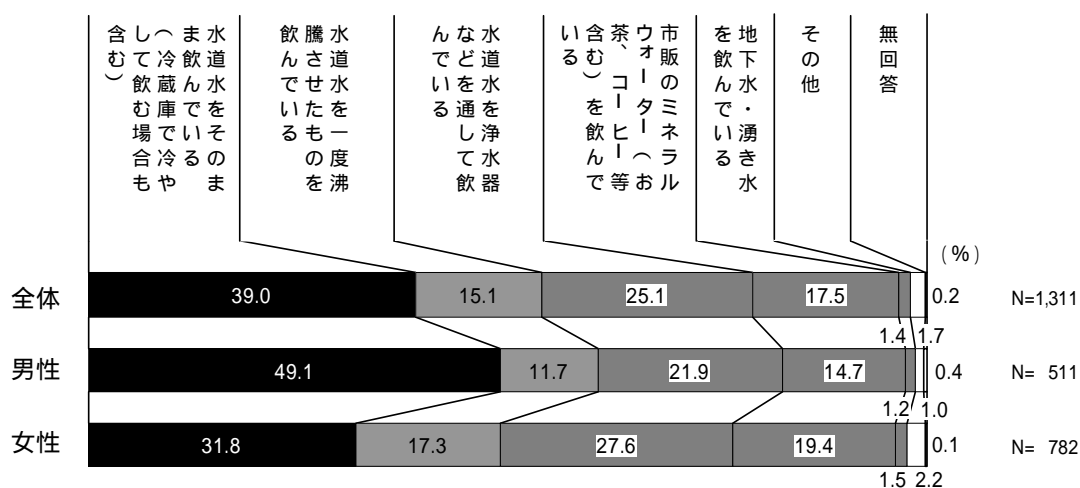
水道水の「安全性」への意識別にみると、“安心している”人で『おいしい』が72.9%、“どちらかといえば安心している”人では47.0%となっており、安心度の高い層ほど、おいしく感じている。一方、“不安を感じている”、“どちらかといえば不安を感じている”人では『おいしくない』がそれぞれ7割以上となっている。

問3 お客さまは、飲み水について主にどのようにされていますか。(は1つ)



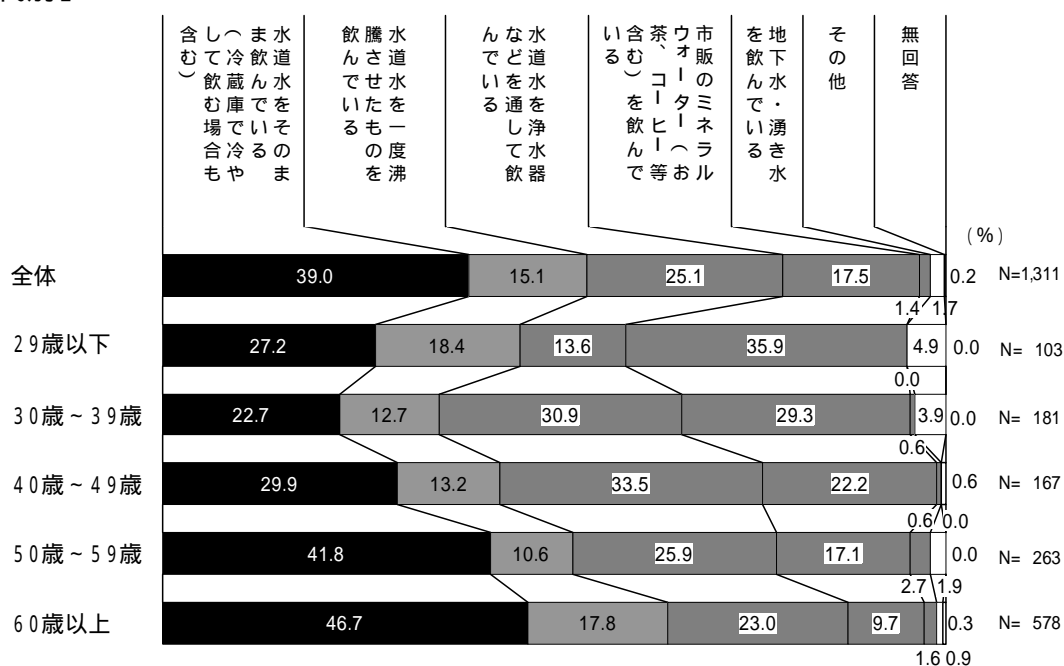
主な飲み方については、「水道水をそのまま飲んでいる」が39.0%と最も多くなっている。以下、「水道水を浄水器などを通して飲んでいる」(25.1%)、「市販のミネラルウォーターを飲んでいる」(17.5%)となっている。

【性別】



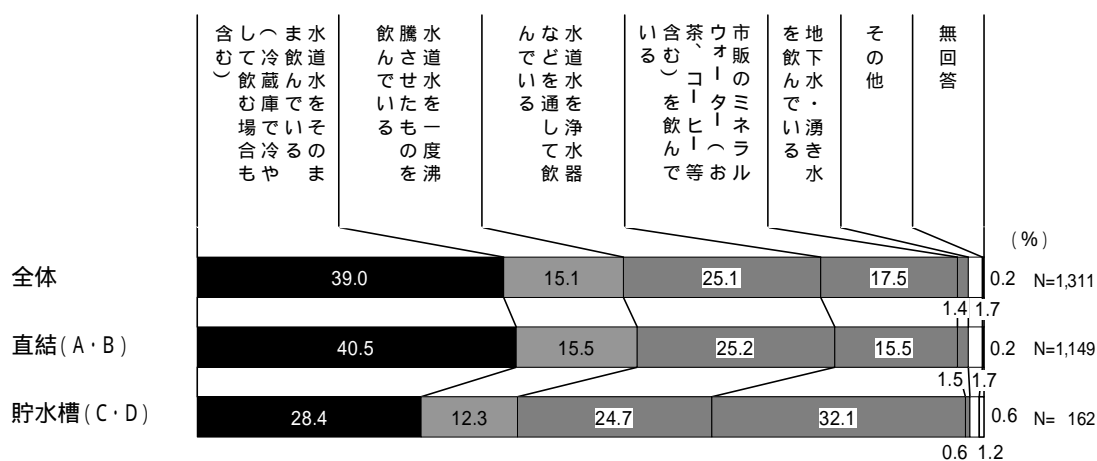
性別にみると、男女とも「水道水をそのまま飲んでいる」が最も多くなっており、特に男性では約5割となっている。

【年代別】



年代別にみると、30歳代からは年代が上がるにつれて「水道水をそのまま飲んでいる」が多くなり、60歳以上では46.7%となっている。

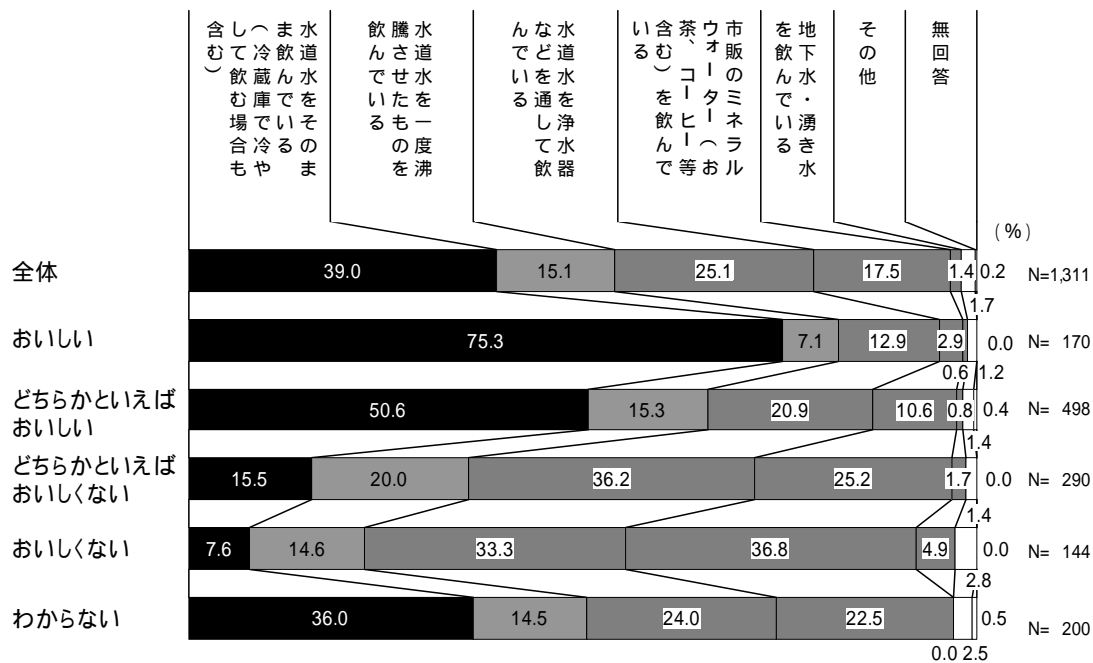
【水道種別】



水道種別にみると、直結利用者では「水道水をそのまま飲んでいる」が、貯水槽利用者を上回っている。

一方、貯水槽利用者は「市販のミネラルウォーターを飲んでいる」が、直結利用者を上回っている。

【問2 「味」についての意識別】

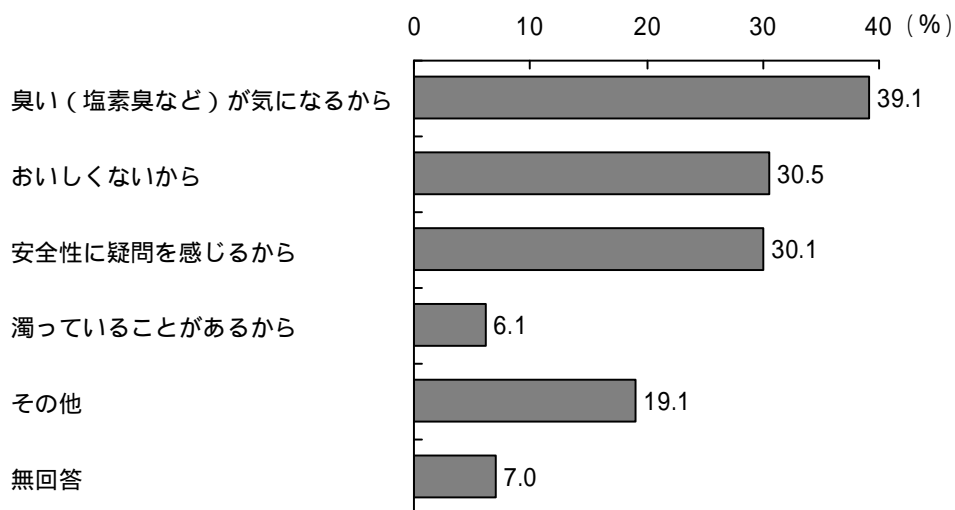


水道水の「味」についての意識別にみると、「おいしい」と感じていて「水道水をそのまま飲んでいる」が75.3%、「どちらかといえばおいしい」では50.6%となっている。おいしいと感じている層ほど、水道水をそのまま飲んでいる傾向となっている。

問3で2から6に をつけた方にのみお伺いします。

問3 - 1 水道水を直接お飲みにならない理由について教えてください。(はいくつでも)

(N= 797)



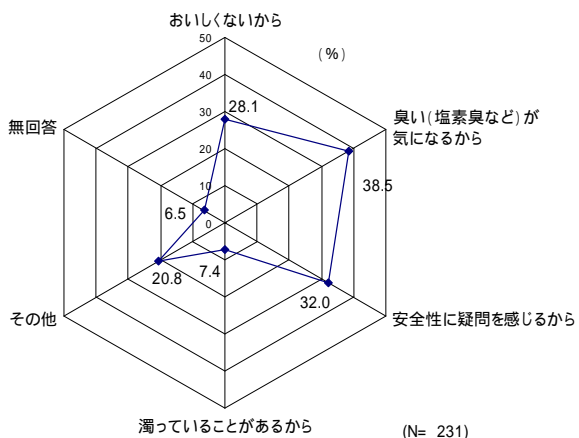
その他

- ・(水道水より)浄水器の水やミネラルウォーターの方がよりおいしい
- ・(水道水に疑問はないが)浄水器の水やミネラルウォーターの方がより安心
- ・水道水を飲む習慣がない、お茶やコーヒーを自分で入れて飲む など

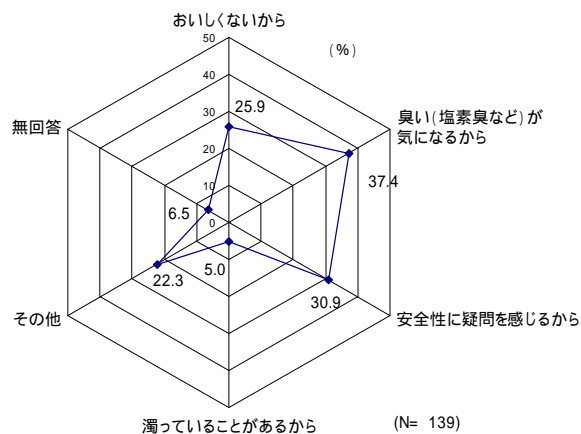
水道水を直接飲まない理由については、「臭い(塩素臭など)が気になるから」が39.1%と最も多くなっている。次いで、「おいしくないから」(30.5%)、「安全性に疑問を感じるから」(30.1%)となっている。

【居住区別】

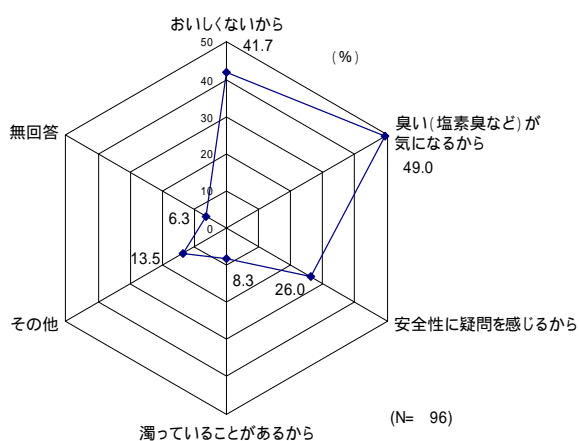
青葉区



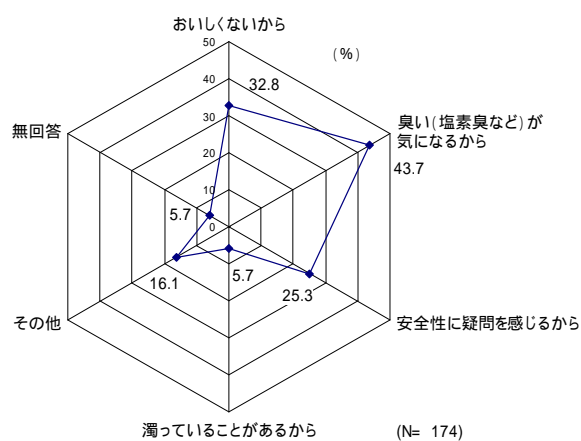
宮城野区



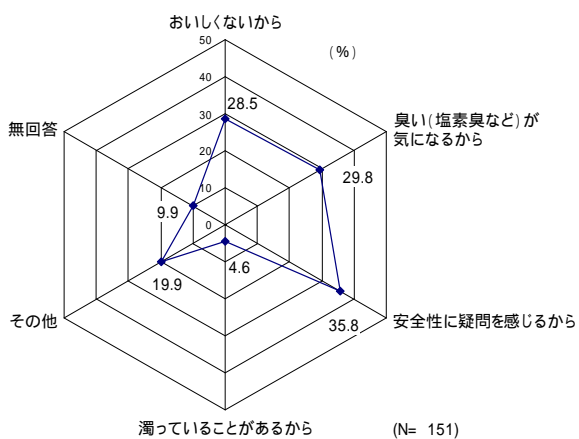
太白区



若林区

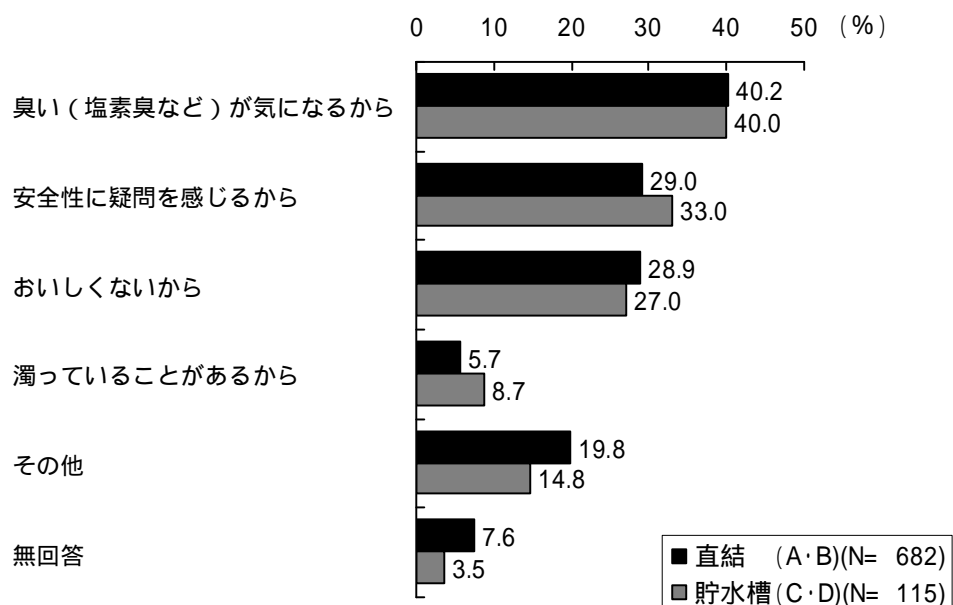


泉区



居住区別に見ると、太白区と若林区で「臭い(塩素臭など)が気になるから」が多くなっている。また、太白区では「おいしくないから」も41.7%と他の区と比べて多くなっている。

【水道種別】

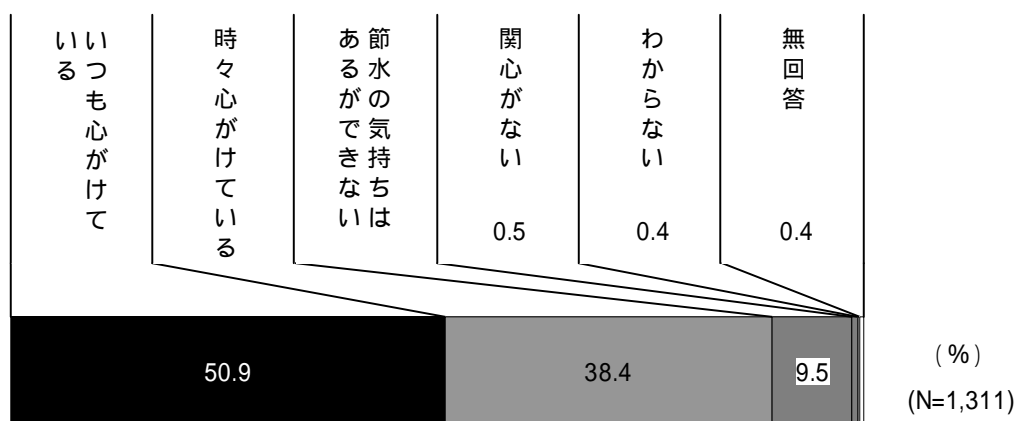


水道種別にみると、直結利用者では「臭い(塩素臭など)が気になるから」、「おいしくないから」が貯水槽利用者を上回っている。

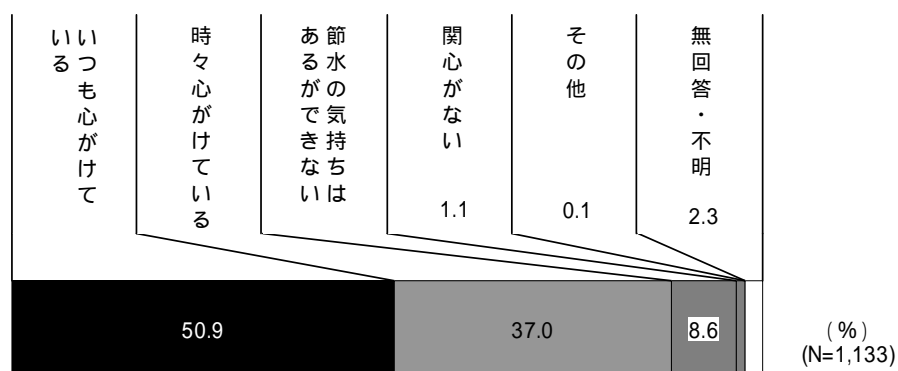
一方、貯水槽利用者は「安全性に疑問を感じるから」、「濁っていることがあるから」が直結利用者を上回っている。

(2) 節水について

問4 お客さまの節水に対する意識の度合いはどの程度であるとお考えですか。(1 は1つ)



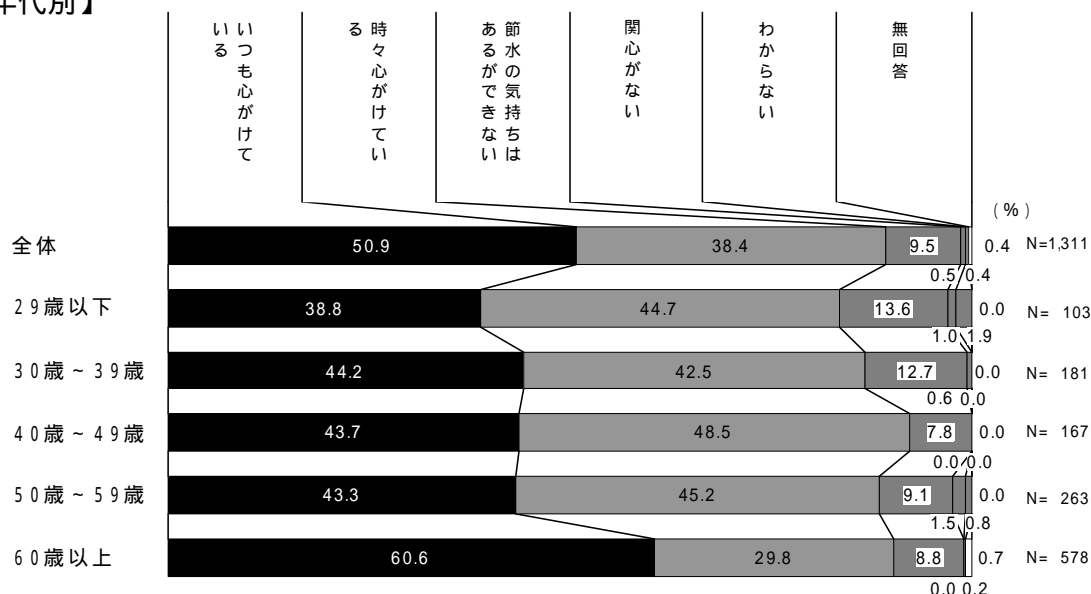
前回調査結果



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%と最も多くなっている。これに「時々心がけている」(38.4%)を合わせた『心がけている』は、89.3%となっている。

なお、前回調査においても、『心がけている』が87.9%と今回と同様の結果となっている。

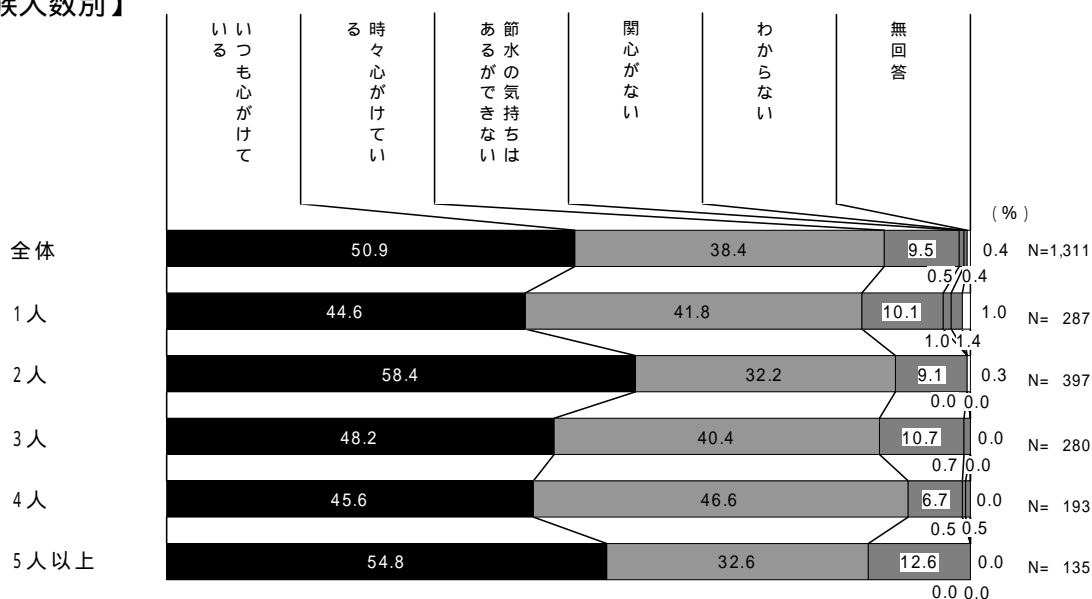
【年代別】



年代別にみると、40歳代で『心がけている』が92.2%と最も多くなっている。また、60歳以上では「いつも心がけている」が60.6%と最も多くなっており、他の年代と比べても15ポイント以上多くなっている。

一方、29歳以下と30歳代では、「節水の気持ちはあるができない」が、いずれも1割以上となっている。

【家族人数別】

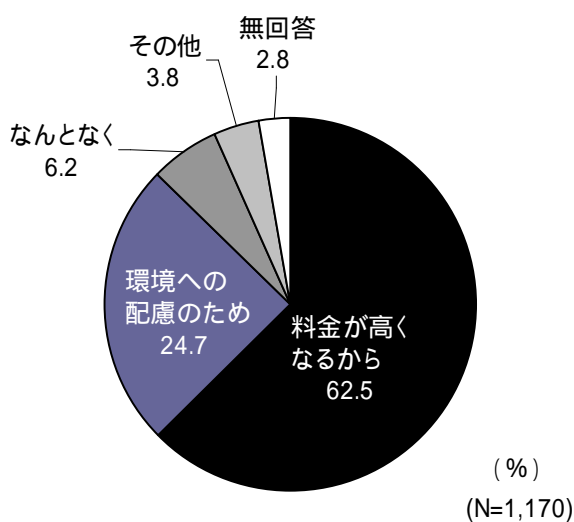


家族人数別にみると、4人家族で『心がけている』が92.2%と最も多くなっている。また、2人家族では「いつも心がけている」が58.4%と最も多くなっている。

5人以上の家族でも「いつも心がけている」が54.8%と半数以上になっている一方、「節水の気持ちはあるができない」が12.6%と、他の家族人数と比べて最も多くなっている。

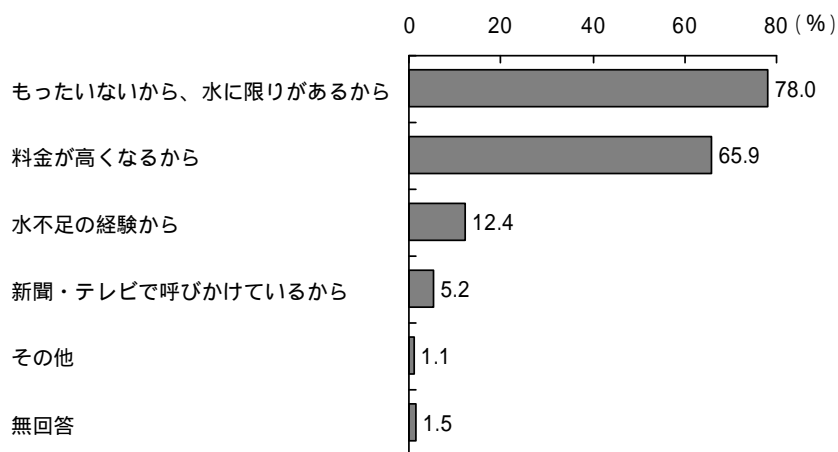
問4で1または2に をつけた方にのみお伺いします。

問4 - 1 節水を心がけているのは主にどのような理由からですか。(は1つ)



前回調査結果 (複数回答)

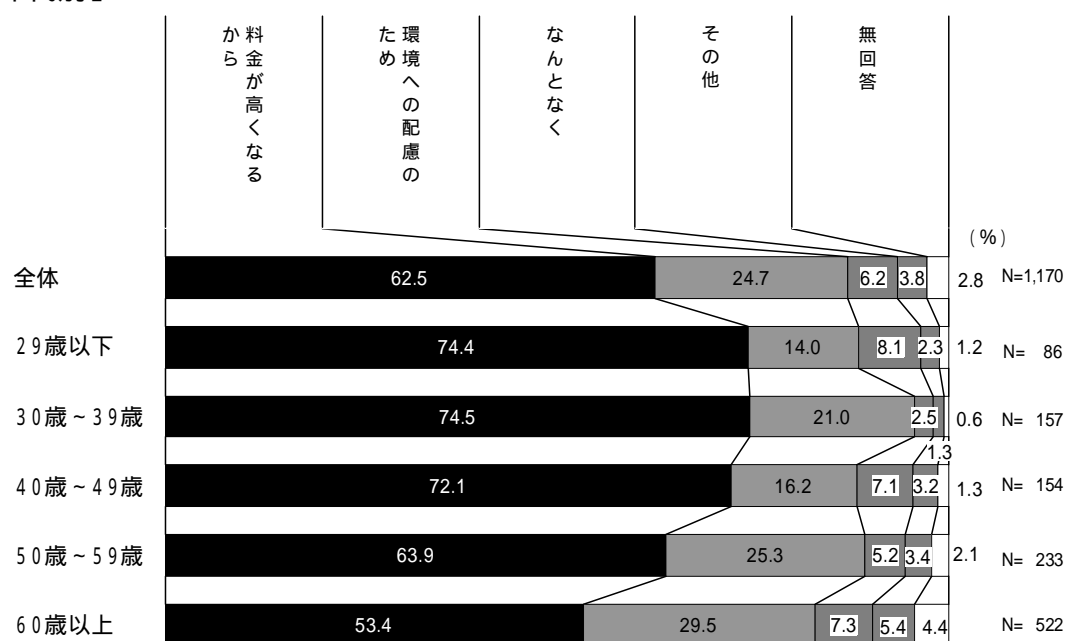
(N= 996)



節水を心がけている理由については、「料金が高くなるから」が62.5%と最も多くなっている。

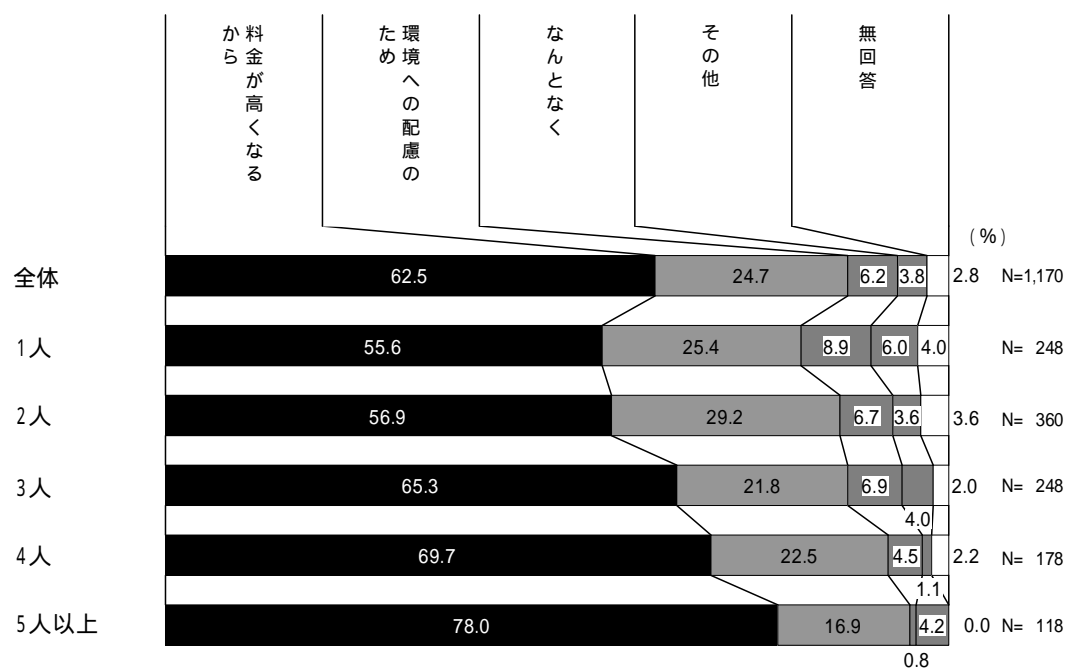
なお、前回調査においては、今回と選択肢が異なっているが、「もったいないから、水に限りがあるから」(78.0%)や「料金が高くなるから」(65.9%)といった、今回調査と類似の項目が上位となっている。

【年代別】



年代別にみると、40歳代までは「料金が高くなるから」が7割以上となっている。50歳代以上では「料金が高くなるから」が減少し、「環境への配慮のため」が多くなっている。

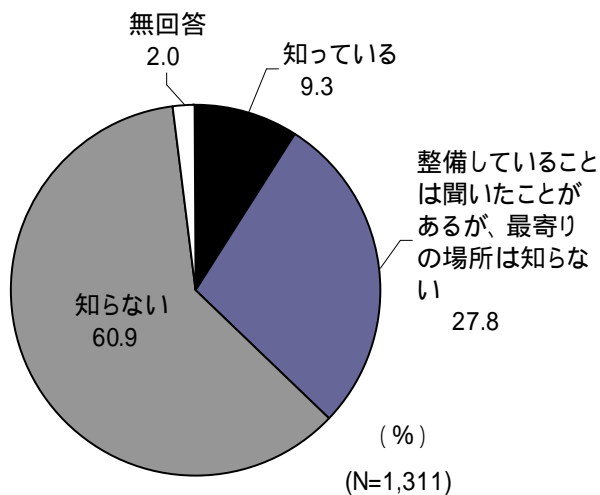
【家族人数別】



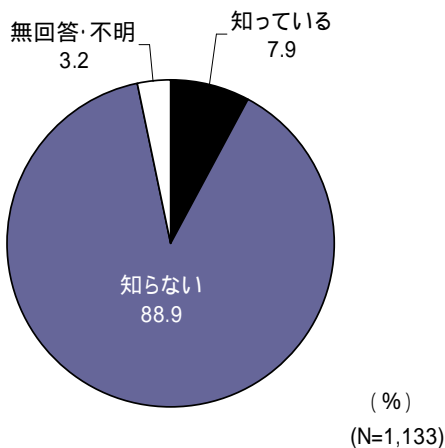
家族人数別にみると、人数が多くなるにつれて「料金が高くなるから」が多くなり、5人以上の家族で78.0%となっている。

(3) 災害時の備えについて

問5 仙台市では、地震等の災害時の飲料水を確保するため、市内の約60箇所に応急給水施設（非常用飲料水貯水槽、緊急遮断弁付き配水池、応急給水栓）を整備していますが、お客さまは最寄りの応急給水施設についてご存知ですか。（ は1つ）



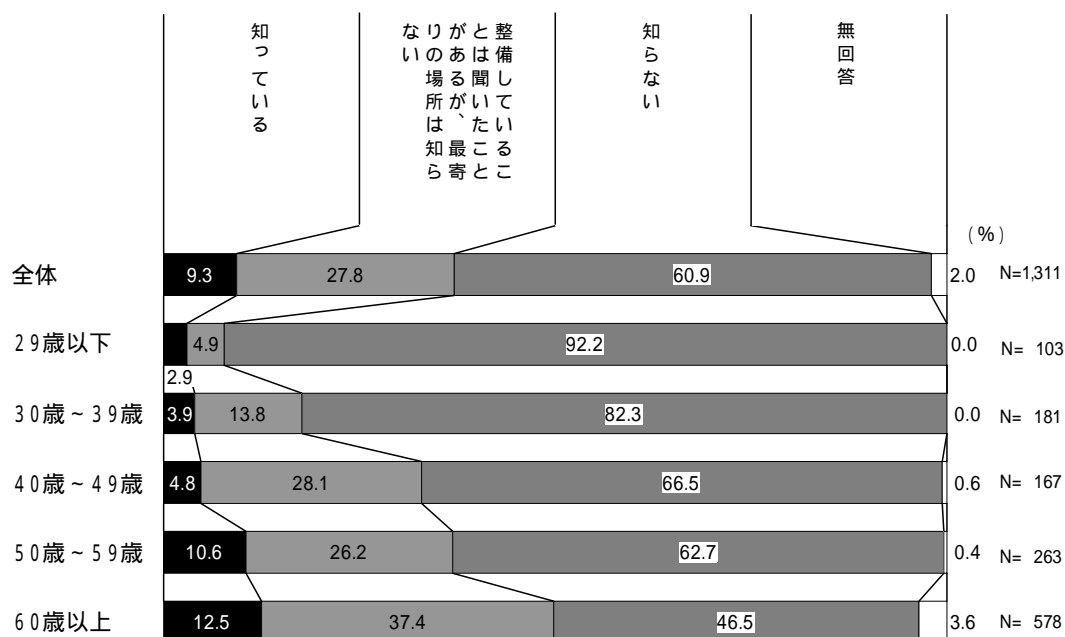
前回調査結果



最寄りの応急給水施設の周知状況については、「知っている」が9.3%、「知らない」が60.9%となっている。また、「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」は27.8%となっている。

なお、前回調査においては、今回と選択肢が異なるが、「知らない」が88.9%となっている。今回の「知らない」と「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」を合わせると88.7%となり、前回の「知らない」と同様の傾向となる。

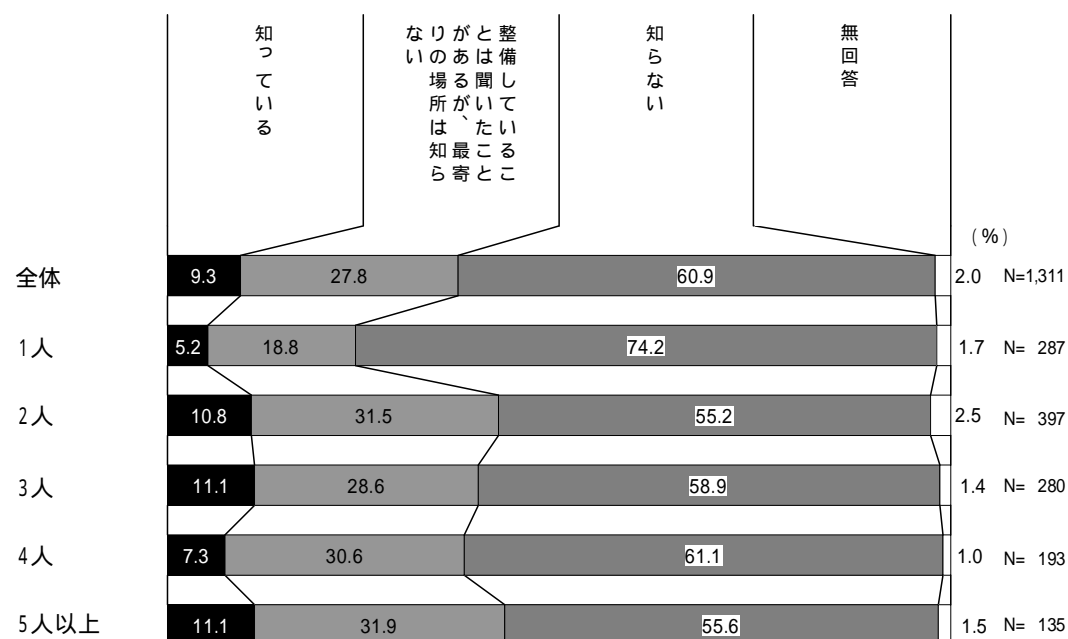
【年代別】



年代別にみると、年代が上がるにつれて「知っている」が多くなり、50歳代以上で1割以上となっている。

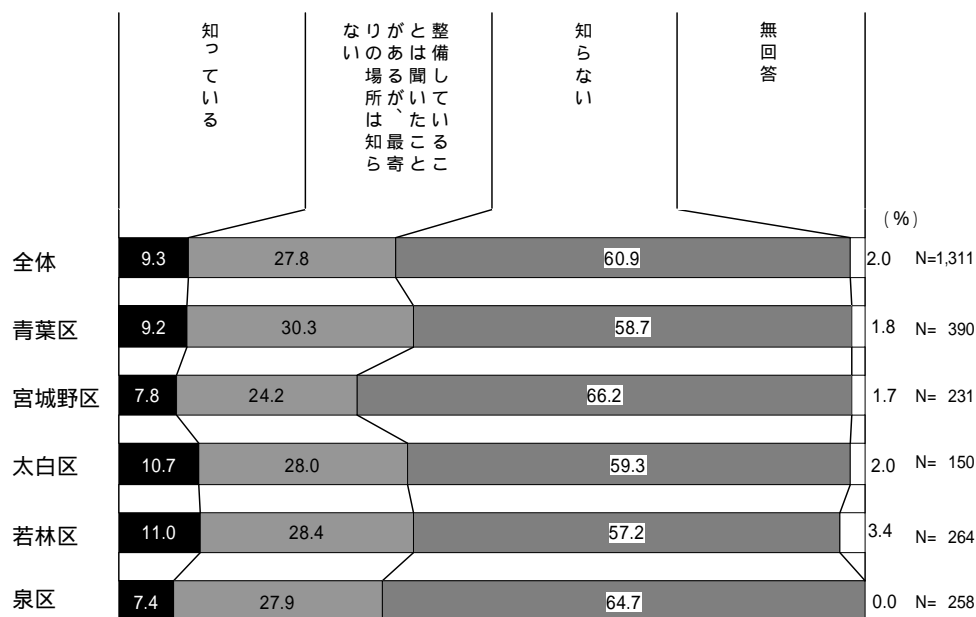
一方、29歳以下では「知らない」が9割以上となっている。

【家族人数別】



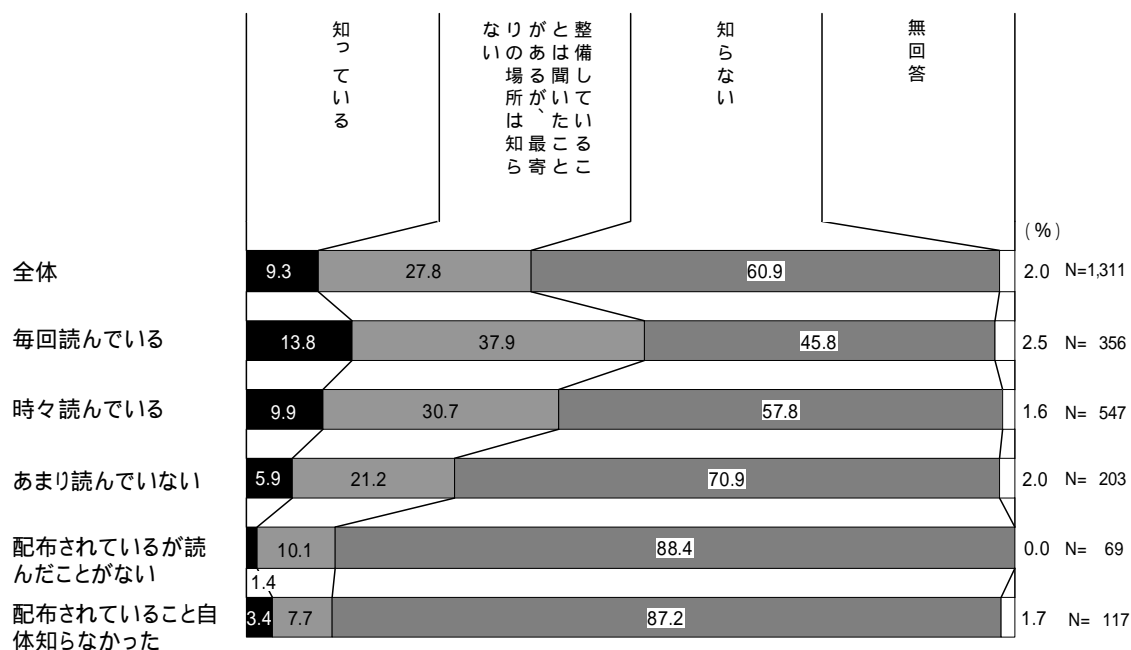
家族人数別にみると、1人では「知らない」が74.2%と、他の家族人数と比べて10ポイント以上多くなっている。

【居住区別】



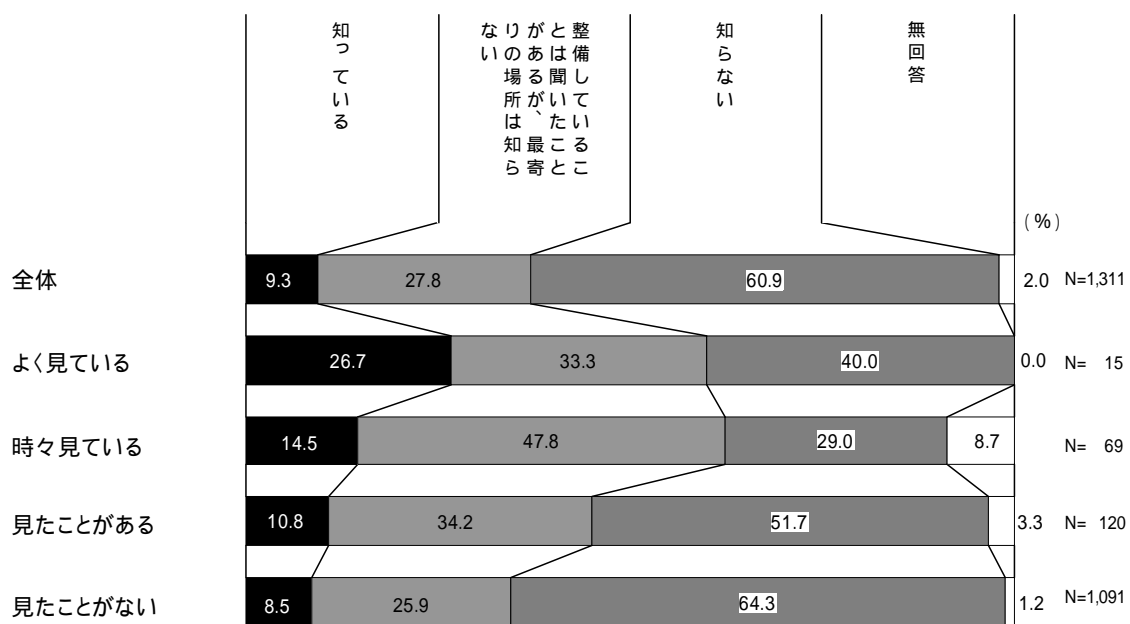
居住区別にみると、ほとんど差はみられず、全体的に「知らない」傾向となっている。

【問 14 広報紙「仙台の水道 H₂O」の閲覧頻度別】



問 14 の広報紙「仙台の水道 H₂O」の閲覧頻度別にみると、閲覧頻度が高いほど「知っている」が多くなり、“毎回読んでいる”は13.8%となっている。

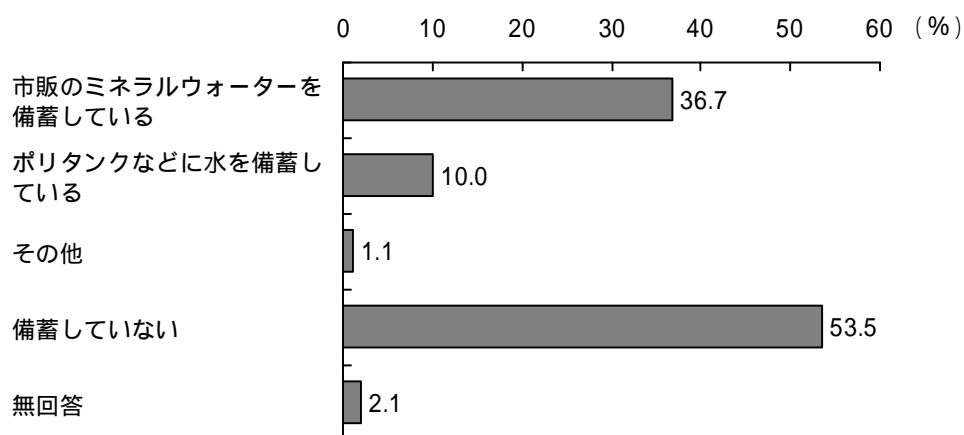
【問 15 水道局のホームページの閲覧頻度別】



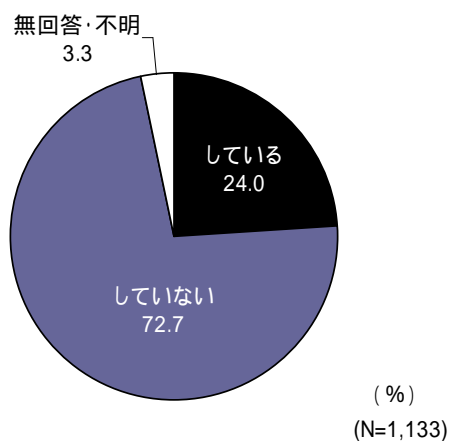
問 15 の水道局のホームページの閲覧頻度別にみると、閲覧頻度が高いほど「知っている」が多くなり、“よく見ている”では26.7%となっている。

問6 お客さまは、災害時に備えて飲料水の備蓄をされていますか。(はいいくつでも)

(N=1,311)



前回調査結果

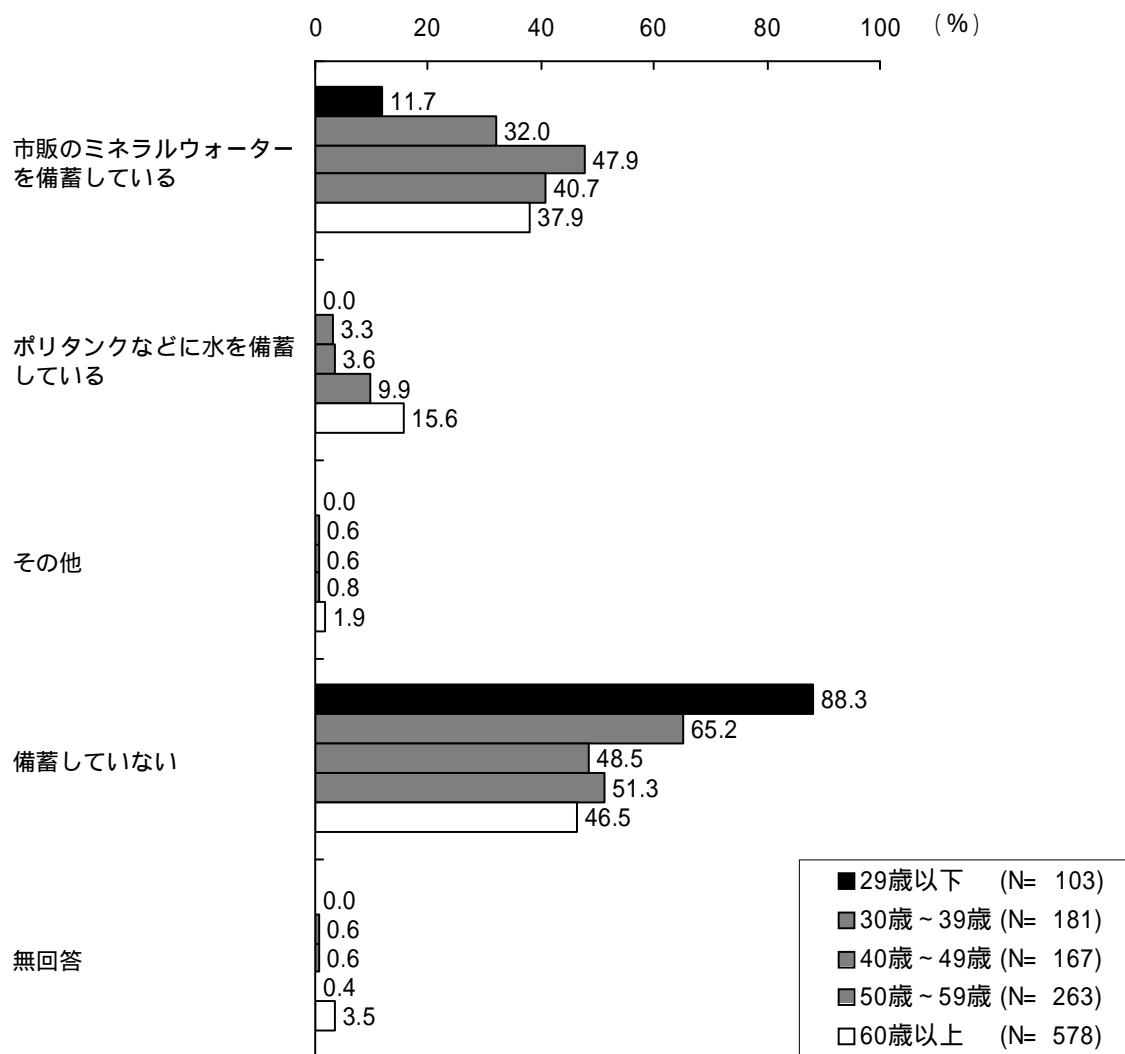


飲料水の備蓄状況については、「市販のミネラルウォーターを備蓄している」が36.7%、「ポリタンクなどに水を備蓄している」は10.0%となっている。

一方、「備蓄していない」は53.5%となっている。

なお、前回調査においては、今回と選択肢が異なっているが、「していない」が72.7%となっている。

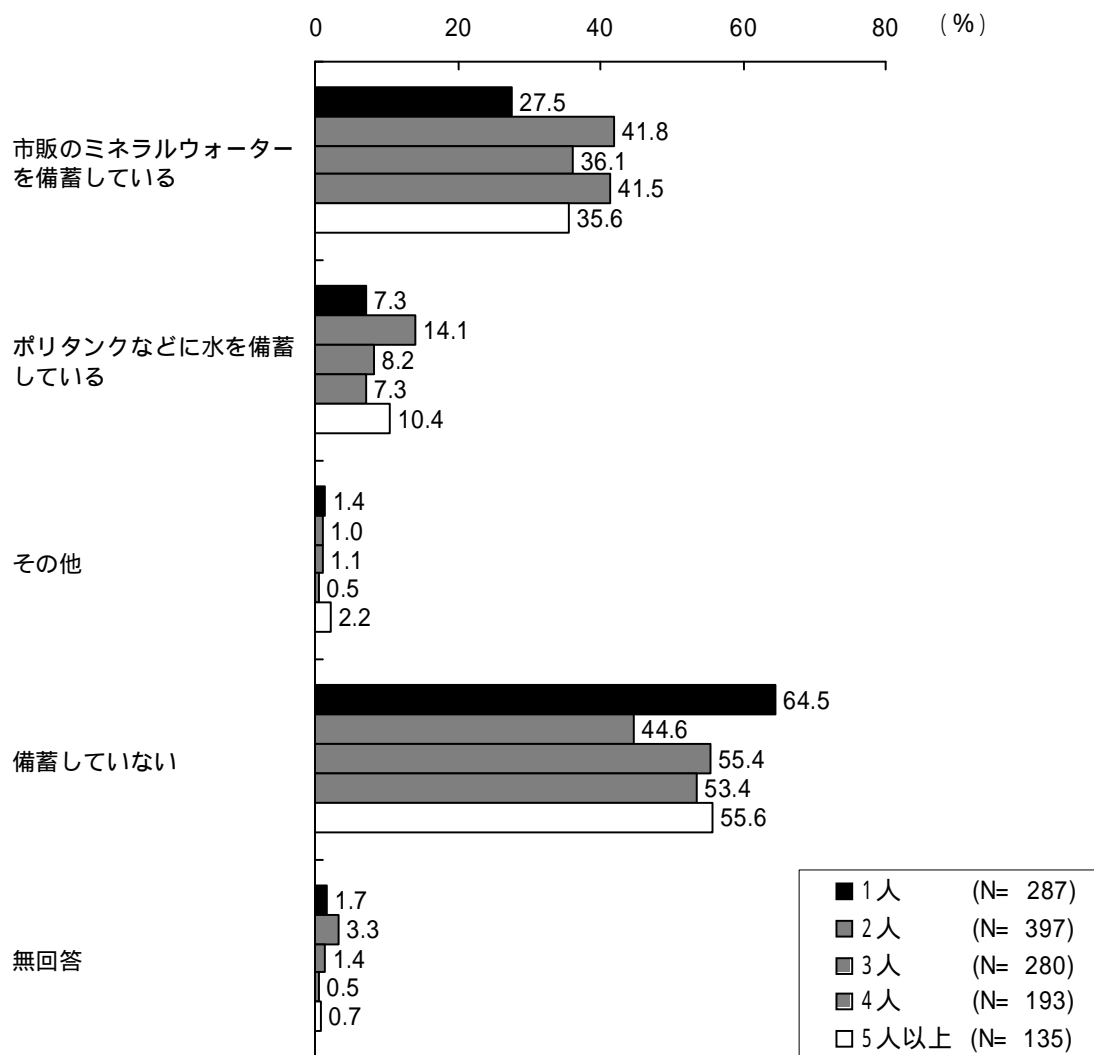
【年代別】



年代別にみると、29歳以下では「備蓄していない」が88.3%と他の年代と比べて特に多くなっている。

備蓄については、40歳代では「市販のミネラルウォーターを備蓄している」が47.9%、60歳以上では「ポリタンクなどに水を備蓄している」が15.6%と、それぞれ他の年代と比べて最も多くなっている。

【家族人数別】



家族人数別にみると、1人では「備蓄していない」が64.5%と、2人以上の家族人数と比べ多くなっている。

備蓄については、2人家族で「市販のミネラルウォーターを備蓄している」、「ポリタンクなどに水を備蓄している」がともに多くなっている。

問7 災害時に備えて、水道局に対して望む対策はどういったものですか。ご自由に記入して下さい。

回答者数：490人

内 容	意見数
1 飲料水の確保などの応急給水対策	221
2 災害対策の周知・広報	120
3 被災時の早期復旧	91
4 災害訓練の実施などの発生時対策	22
5 地震に強い配水管にするなどの耐震対策	19
6 その他	55
総意見数	528

複数回答を含むため、全体の回答者数より総意見数が多くなっている。

災害時に備えて水道局に望む対策として、全体の約4割に当たる490人から回答があった。意見を内容により分類したところ、「飲料水の確保などの応急給水対策」が208件と最も多く、総意見数の約4割となっている。

それぞれの主な意見は以下の通りとなっている。

1 飲料水の確保などの応急給水対策

- ・大人は我慢が出来るが、小さい子供は我慢が出来ないので、飲み水の確保には力を入れてほしいと思います。
- ・電気、ガスにくらべて、一番の生命線なので第一に供給して欲しい。
- ・災害の起きた時、水を飲まなければ生きていけないので、対策を望みます。
- ・ポリタンク等を備えていなくても給水してもらえよう、水道局でも用意してあると助かる。
- ・給水車を迅速に配備し、またその情報を広報車等で知らせられる体制を準備しておいてほしい。
- ・高齢者がポリタンク等で水を運ぶのはとても大変な事なので、給水車を多く配し、利用者の近くまで来てもらいたい。私は常にミネラルウォーターを2ケース常備しておりますが、お風呂は常に一杯水を入れております。
- ・学校の校庭などに応急給水施設を増設することを望む。
- ・初めて応急給水施設が60ヶ所ある事を知りました。
市内60ヶ所は少ないように感じました。家の近くで給水できるようにしてもらいたいです。
- ・小学校区毎、市民センター毎に応急給水施設を設置してもらいたい。高齢者にとって、近くにそういった施設がないと不安でたまらない。

2 災害対策の周知・広報

- ・ 応急給水施設の場所を知るのにはどうしたら良いのか？例えば、検針票にその人の一番最寄りの場所を記載するなどして周知してほしい。
- ・ 水道局の広報紙 6 月号に応急給水施設の一覧が出ており、所在地名が書いてありますが、公園等は分かるものの、地番だけではわかりにくいので、町内毎に回覧などで、お知らせした方が良いと思います。
- ・ 災害時給水車が必ず回り、飲料水を給水する体制が万全である事を望みます。市政だよりも給水車の区当りの台数や一人当り、世帯当り一日当り何リットル給水の体制にある等の周知をして貰いたい。
- ・ 災害に備えて具体的にどのような準備をしたらよいかかわからないので、具体的に教えてほしい。

3 被災時の早期復旧

- ・ 速やかに安全な飲料水の供給ができるようにしてほしい。また、災害に強い設備対策や、施設などの充実を図り、できるだけ早く復旧できるような、準備、訓練などをお願いします。
- ・ 子供が小さいため、トイレやお風呂を我慢することが難しいと思われれます。災害が起きた場合、一日でも早く復旧できるよう、水道施設の整備をお願いします。
- ・ マンションに住んでいるのですが、トイレが使用できなくなることが、やっぱり不安です。災害時にはやはり、水道の復旧を一番にしてほしいです。

4 災害訓練の実施などの発生時対策

- ・ 水道局員の災害時シミュレーションを、定期的に行なってほしい。
- ・ 災害時に 1 日も早い復旧が出来る様に発生前から、人員、作業等の配置等の対策を講じてほしい。

5 地震に強い配水管にするなどの耐震対策

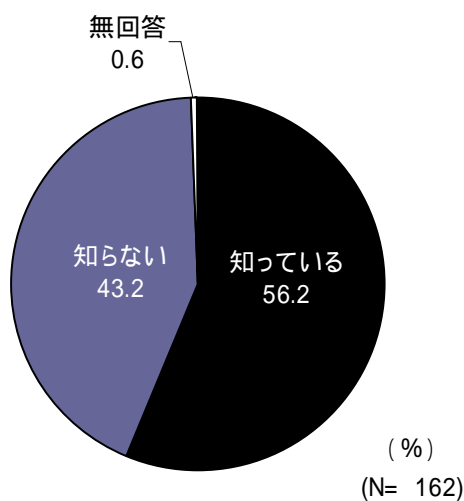
- ・ 宮城県沖地震の時、電気、ガスは別の物で代用出来ましたが、水が出なかったことは特に困りました。道路下の水道管が古くなって水漏れしたことが近所でありましたので、改善出来るといいですね。
- ・ 宮城県は特に地震が多く、夏に大きな地震が起きている事が多いような気がしますので、そのような時期の災害で水道施設に被害がでないよう整備してほしい。

6 その他

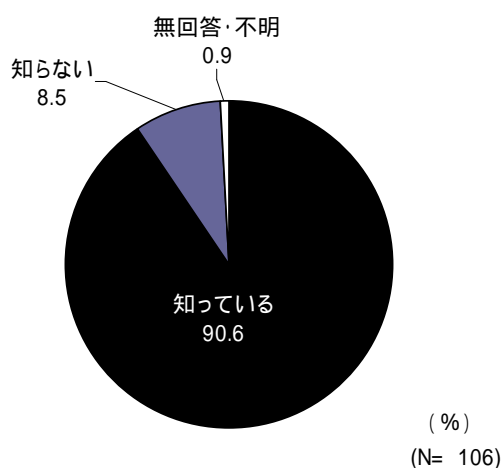
- ・ 隣県との速やかな給水の連携。
- ・ テロに備えての対策もしてほしいです。

(4) 貯水槽水道について

問8 貯水槽水道（受水槽や高置水槽）は、水道法や県の条例等に基づき、設置者が年1回検査を行うこととされておりますが、お客さまは、このことをご存知ですか。（　　は1つ）



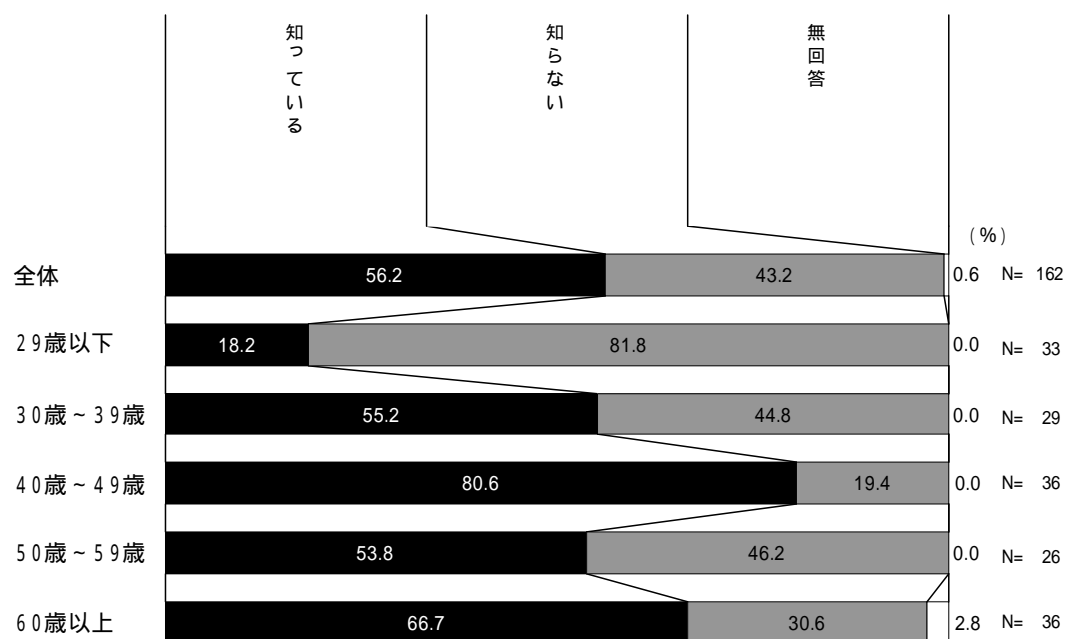
前回調査結果



貯水槽水道検査義務の周知状況については、「知っている」が56.2%となっており、「知らない」（43.2%）を上回っている。

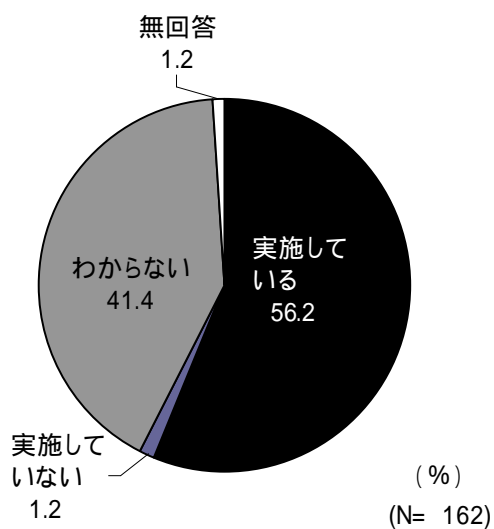
なお、前回調査においては、「知っている」が90.6%となっており、今回調査は34.4ポイント下回った。

【年代別】



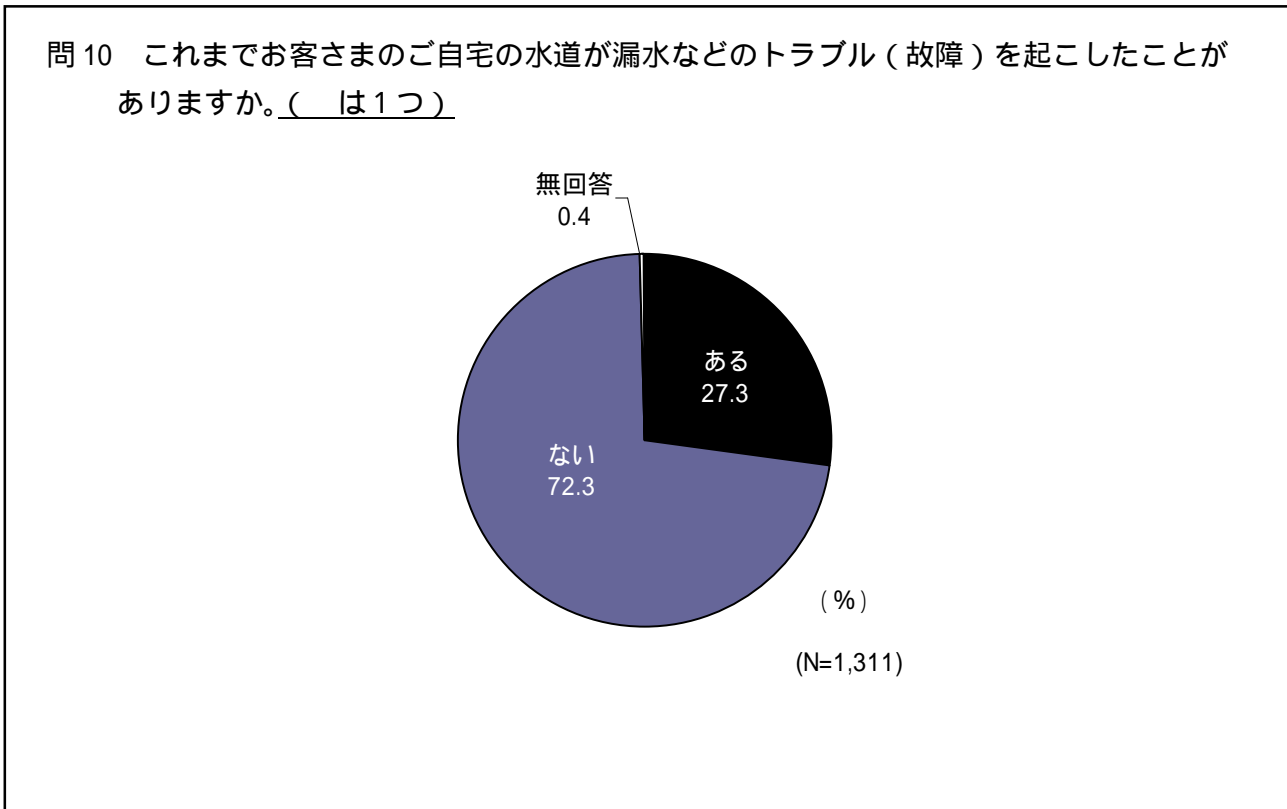
年代別にみると、40歳代で「知っている」が80.6%と、他の年代と比べて特に多くなっている。一方、29歳以下は「知らない」が81.8%と、特に多くなっている。

問9 お客様が現在お住まいの建物の貯水槽水道（受水槽・高置水槽）においては、検査を実施していますか。（　は1つ）



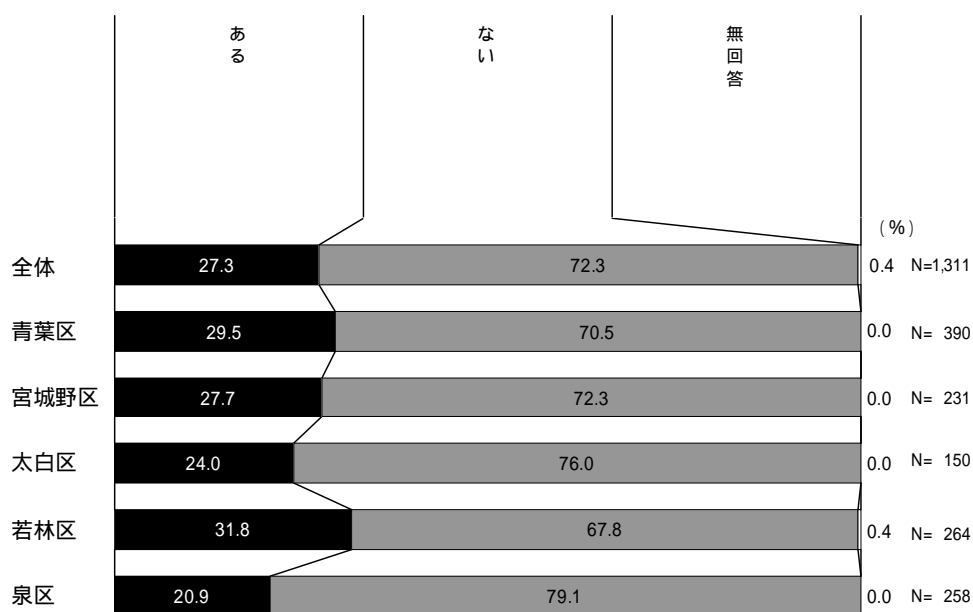
貯水槽水道の検査実施状況については、「実施している」が56.2%となっている。

(5) 自宅の水道の修繕について



自宅の水道のトラブル（故障）の経験については、「ある」が27.3%となっている。

【居住区別】



居住区別にみると、泉区では「ある」が20.9%と他の区と比べて低くなっている。

問 10 で 1 に をつけた方にのみお伺いします。

問 10 - 1 トラブル（故障）の内容について、どこに連絡・相談されましたか。右下の【連絡・相談先】欄から該当する番号を全て選んで、「故障内容」の右欄に を記入してください。

無回答を除く

（上段：件数、下段：％）

	調査数	水道局	水道工事店	管理組合・大家など	住宅メーカー	どこにも連絡しなかった（自分で修理したなど）
蛇口を閉めても水が止まらない	103 100.0	12 11.7	45 43.7	12 11.7	3 2.9	37 35.9
水洗トイレの水が止まらない	120 100.0	10 8.3	46 38.3	21 17.5	10 8.3	38 31.7
屋内の配管から漏水する	69 100.0	26 37.7	27 39.1	12 17.4	2 2.9	7 10.1
庭や床下の配管から漏水する	84 100.0	34 40.5	49 58.3	7 8.3	7 8.3	1 1.2
水道が凍って水が出ない	54 100.0	7 13.0	14 25.9	5 9.3	1 1.9	28 51.9
手動水抜栓の操作がうまくいかない	23 100.0	3 13.0	9 39.1	3 13.0	0 0.0	9 39.1
電動水抜栓が動かない	9 100.0	2 22.2	3 33.3	1 11.1	0 0.0	3 33.3
水道を使用しない時も量水器（メータ）のパイロットが回る	80 100.0	41 51.3	41 51.3	3 3.8	4 5.0	3 3.8
その他	36 100.0	16 44.4	10 27.8	4 11.1	2 5.6	5 13.9

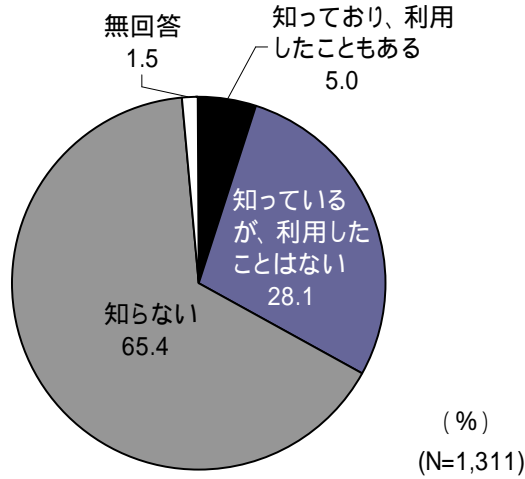
トラブル（故障）の際の連絡・相談先については、蛇口を閉めても水が止まらない、水洗トイレの水が止まらない、という『水が止まらないトラブル』では、いずれも「水道工事店」が多く、次いで、「どこにも連絡・相談しなかった（自分で修理したなど）」となっている。

屋内の配管から漏水する、庭や床下の配管から漏水する、という『漏水によるトラブル』では、「水道工事店」以外に「水道局」も多くなっている。

水道が凍って水が出ない、というトラブルでは、「どこにも連絡・相談しなかった（自分で修理したなど）」が 51.9%と最も多くなっている。

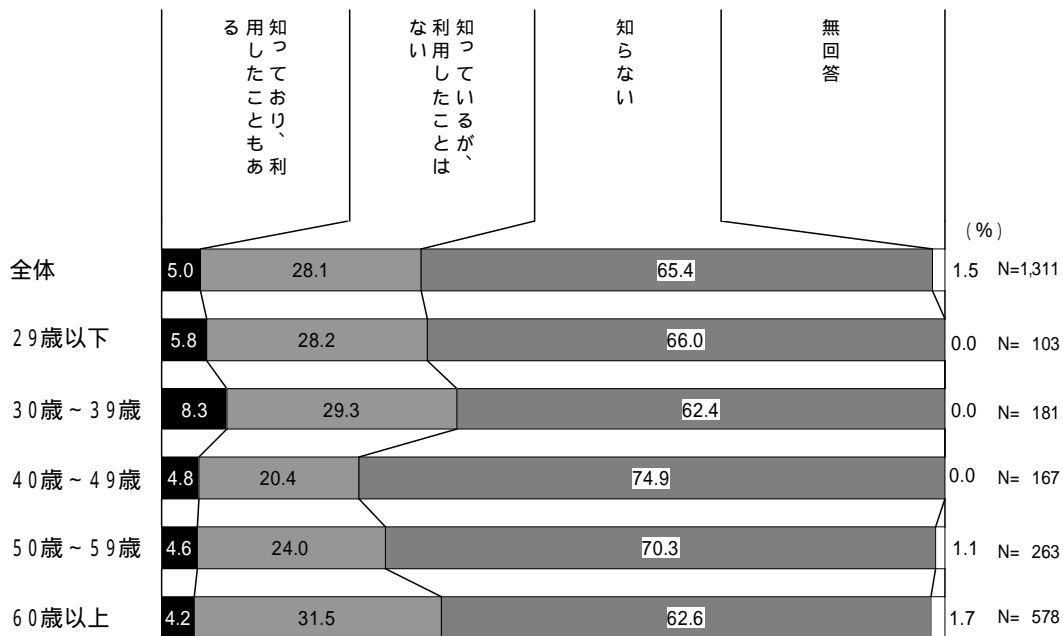
(6) コールセンターについて

問 11 お客さまは、「水道局コールセンター」をご存知ですか。また、利用したことがありますか。(〃 は1つ)



水道局コールセンターの周知状況については、「知っており、利用したこともある」(5.0%)と「知っているが利用したことはない」(28.1%)を合わせた『知っている』は33.1%となっている。一方、「知らない」は65.4%となっている。

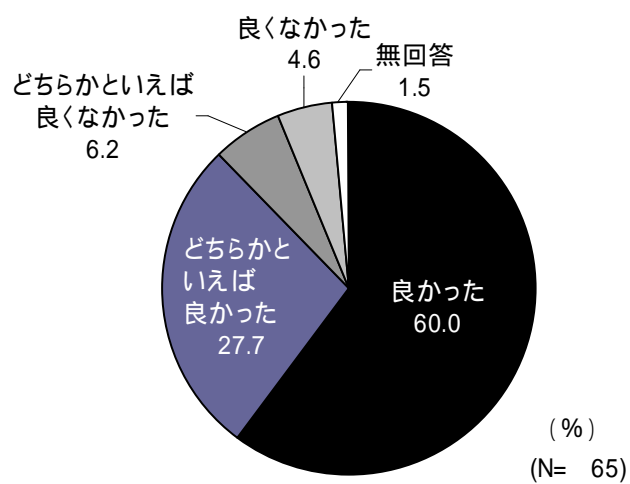
【年代別】



年代別にみると、30歳代で『知っている』が37.6%と最も多くなっている。

問 11 で 1 に をつけた方にのみお伺いします。

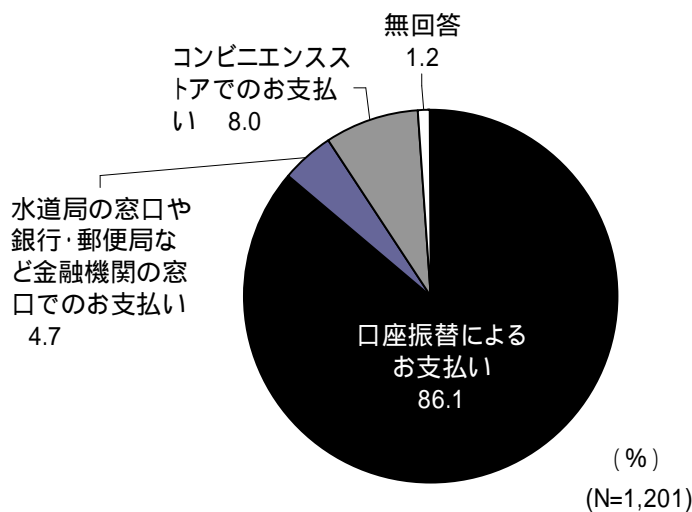
問 11 - 1 その際の対応はいかがでしたか。(は1つ)



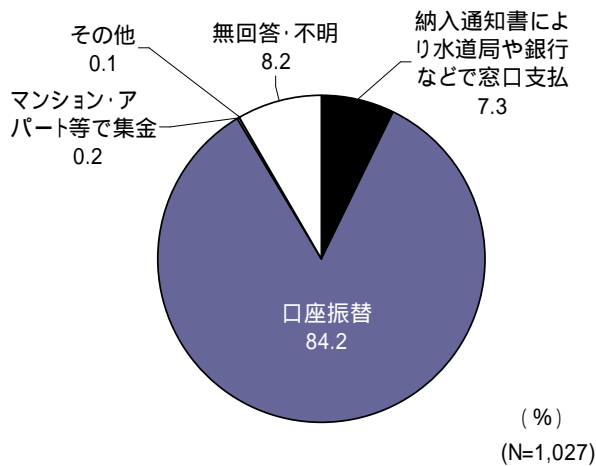
水道局コールセンターの対応については、「良かった」が60.0%と最も多くなっている。これに「どちらかといえば良かった」(27.7%)を合わせた『良かった』は87.7%となっている。

(7) 水道料金について

問 12 お客さまはどのような方法で水道料金をお支払いになっていますか。(1 は1つ)



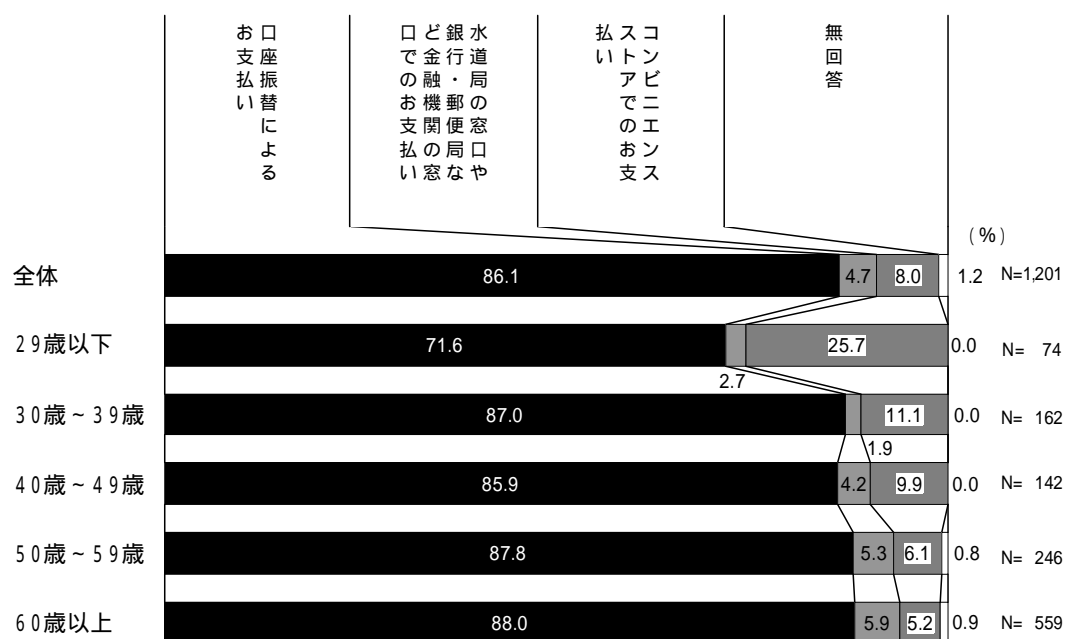
前回調査結果



水道料金の支払い方法については、「口座振替によるお支払い」が86.1%と最も多くなっている。前回調査の時点で、導入されていなかったコンビニエンスストアでの支払いは、8.0%となっている。

なお、前回調査においては、今回と同様「口座振替」が84.2%と最も多くなっている。

【年代別】

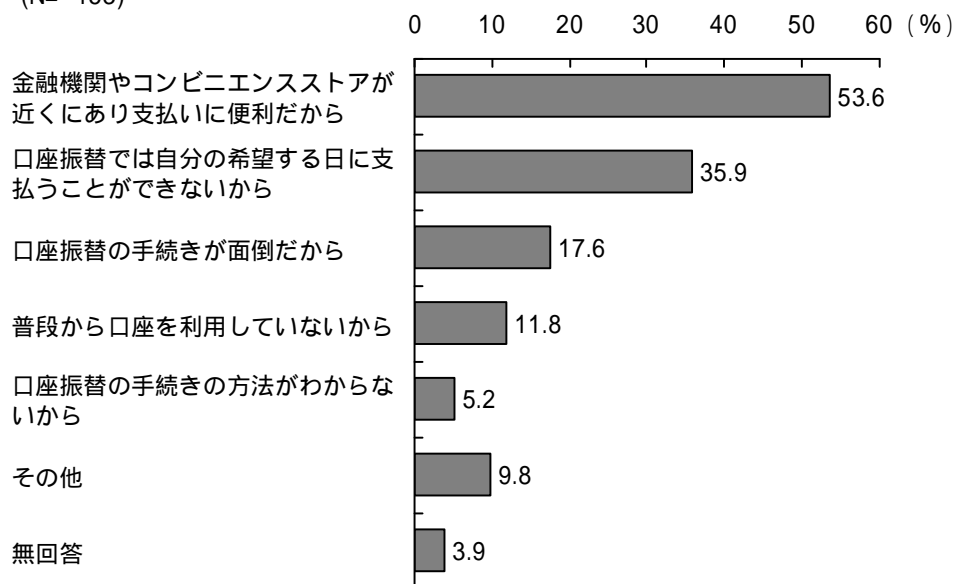


年代別にみると、どの年代でも「口座振替によるお支払い」が7割以上となっているが、29歳以下では「コンビニエンスストアでのお支払い」との回答が25.7%と、他の年代と比べて多くになっている。

問 12 で 2 または 3 に をつけた方にのみお伺いします。

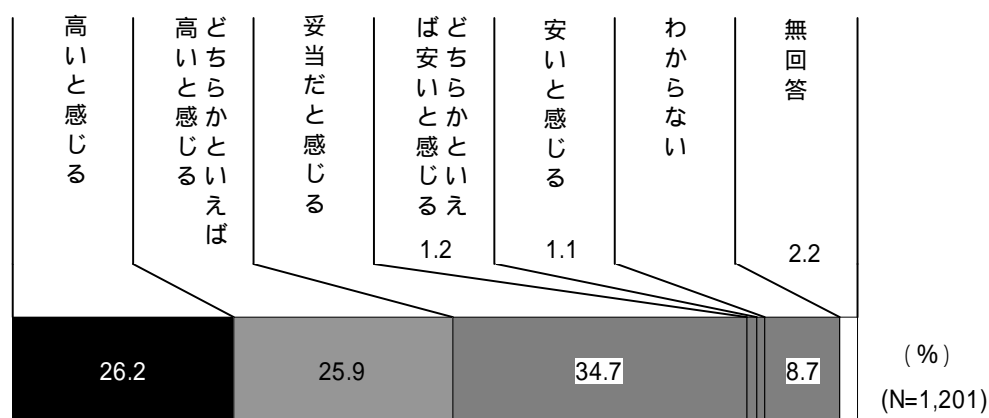
問 12 - 1 水道局では、便利な口座振替をお勧めしていますが、各種窓口やコンビニエンスストアで支払っている理由について教えてください。(はいいくつでも)

(N= 153)



口座振替以外で支払っている理由については、「金融機関やコンビニエンスストアが近くにあり支払いに便利だから」が 53.6%と最も多くなっている。以下、「口座振替では自分の希望する日に支払うことができないから」(35.9%)、「口座振替の手続きが面倒だから」(17.6%)となっている。

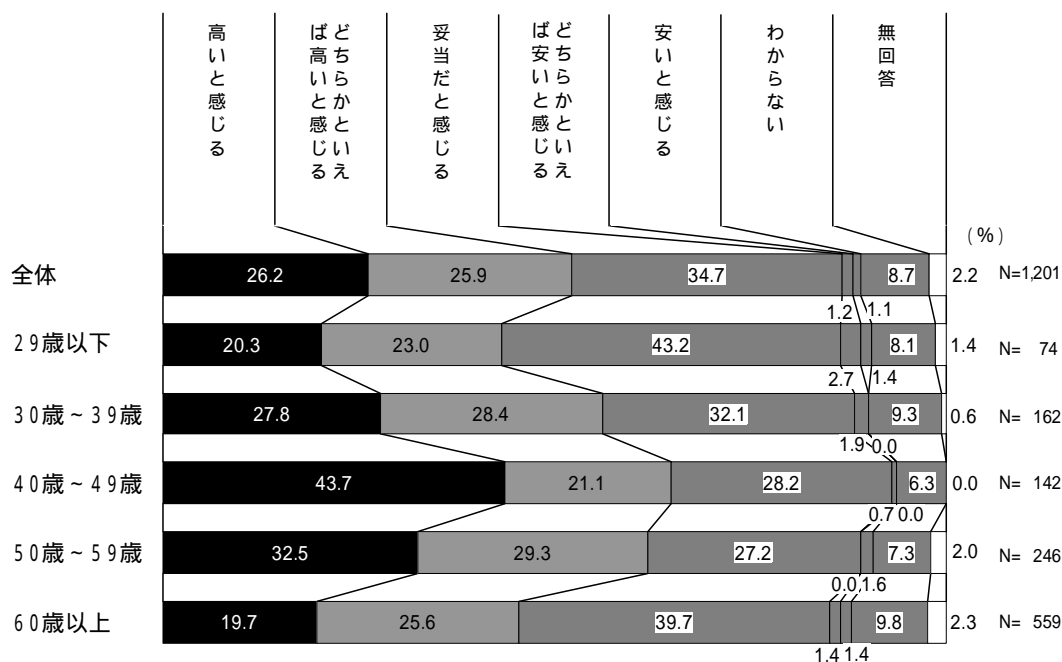
問 13 水道料金は下水道使用料と合算して、2ヶ月に1度お支払いいただいておりますが、このうち水道料金（下水道使用料を除く。）について、どのように感じますか。（は1つ）



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る。

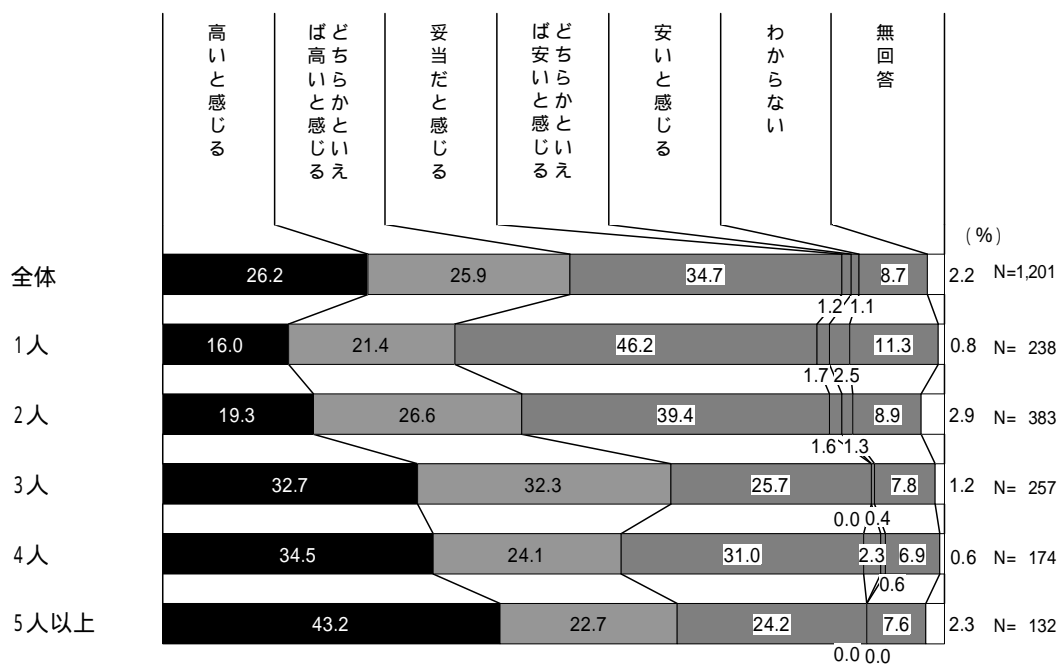
一方、「高いと感じる」(26.2%)「どちらかといえば高いと感じる」(25.9%)を合わせた『高いと感じる』は、半数以上(52.1%)となっている。

【年代別】



年代別にみると、40歳代で『高いと感じる』(64.8%)が最も多くなっており、その前後の30歳代(56.2%)と50歳代(61.8%)で半数以上となっている。

【家族人数別】

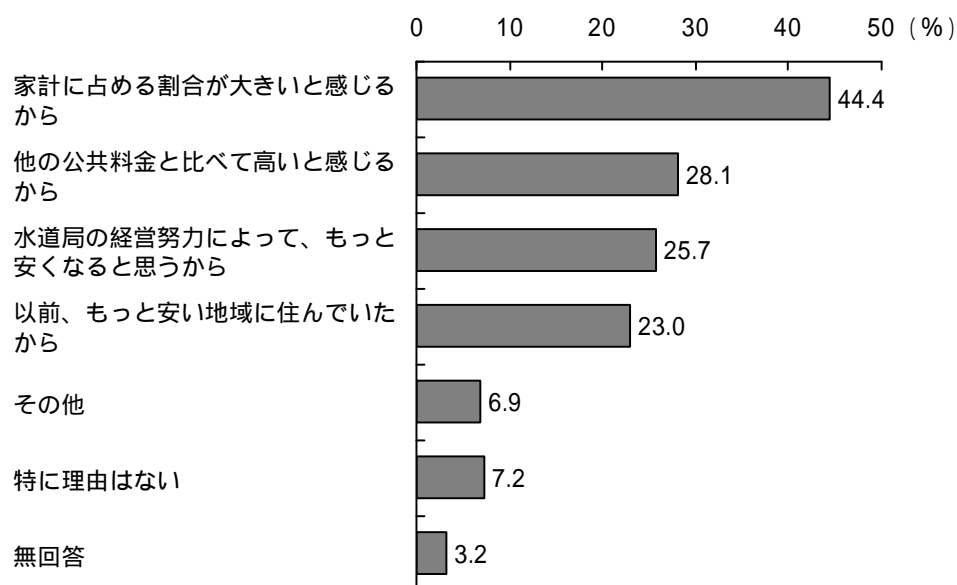


家族人数別にみると、5人以上の家族で『高いと感じる』(65.9%)が最も多くなっており、次いで、3人家族(65.0%)、4人家族(58.6%)となっている。

問 13 で 1 または 2 に をつけた方のみお伺いします。

問 13 - 1 水道料金が高いと感じる理由について教えてください。(はいくつでも)

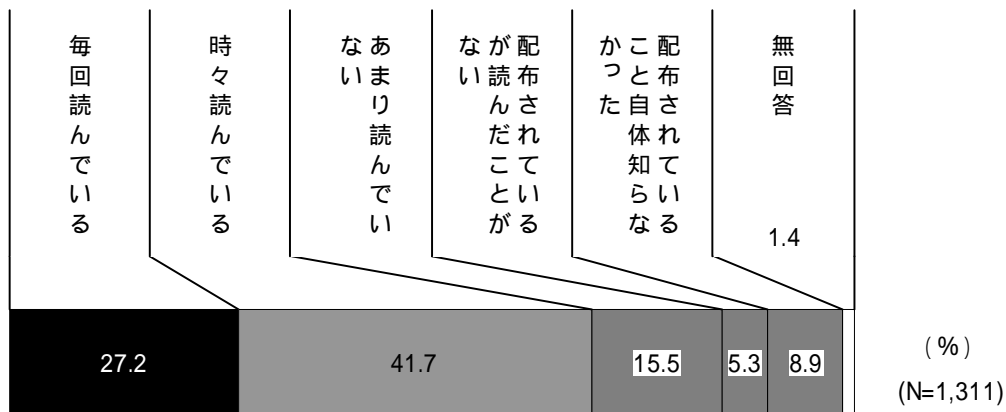
(N= 626)



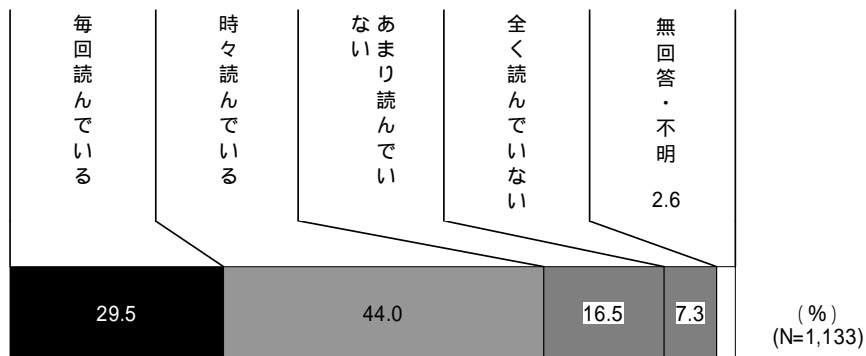
水道料金が高いと感じる理由については、「家計に占める割合が大きいと感じるから」が 44.4% と最も多くなっている。以下、「他の公共料金と比べて高いと感じるから」(28.1%)、「水道局の経営努力によって、もっと安くなると思うから」(25.7%) となっている。

(8) 水道局の広報について

問 14 水道局では、広報紙「仙台の水道 H₂O」を年3回全戸に配布していますが、
 お客さまはご覧になったことがありますか。(〃 は1つ)



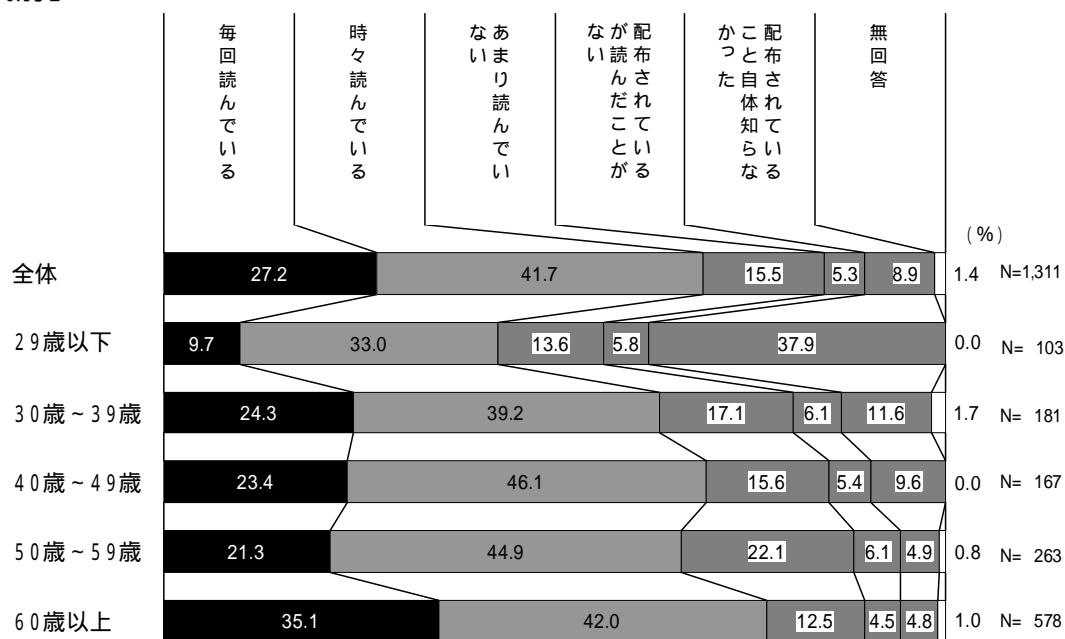
前回調査結果



広報紙「仙台の水道 H₂O」を読む頻度については、「時々読んでいる」が 41.7%と最も多くな
 っており、「毎回読んでいる」(27.2%) を合わせた『読んでいる』は 68.9%となっている。

なお、前回調査においても、「時々読んでいる」(44.0%) が最も多く、『読んでいる』は 73.5%
 となっている。

【年代別】



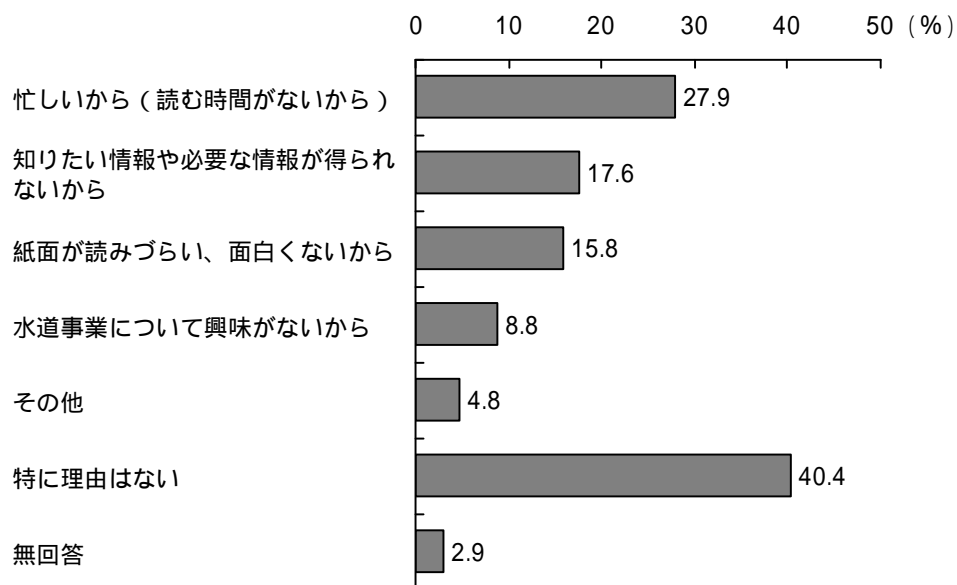
年代別にみると、60歳以上で「毎回読んでいる」が35.1%と最も多く、『読んでいる』が7割以上となっている。

一方、29歳以下では「配布されていること自体知らなかった」が37.9%と、他の年代と比べて特に多くなっている。

問 14 で 3 または 4 に つけた方のみお伺いします。

問 14 - 1 ご覧にならない理由についてお聞かせください。(はいくつでも)

(N= 272)

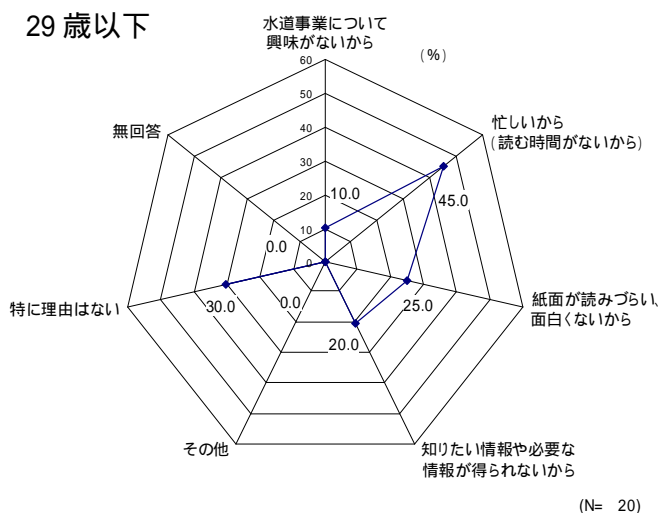


読まない理由については、「忙しいから (読む時間がないから)」が 27.9% と最も多く、以下、「知りたい情報や必要な情報が得られないから」(17.6%)、「紙面が読みづらい、面白くないから」(15.8%) となっている。

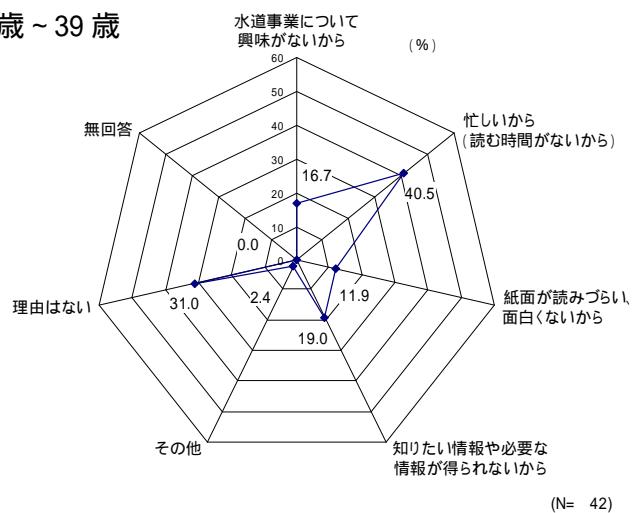
一方、「特に理由はない」が 40.4% となっている。

【年代別】

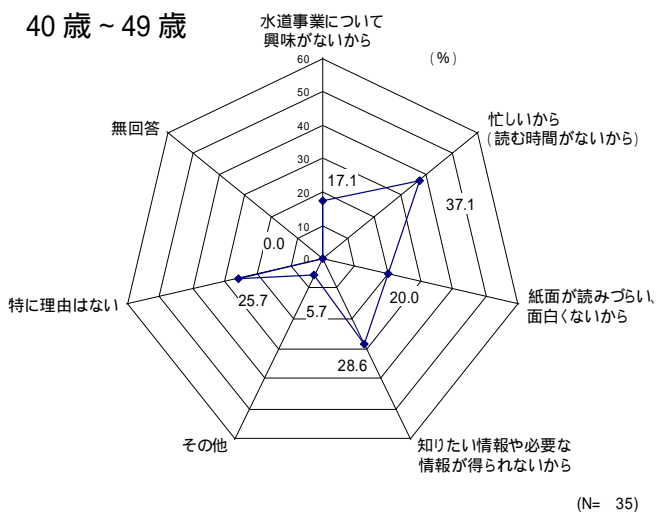
29歳以下



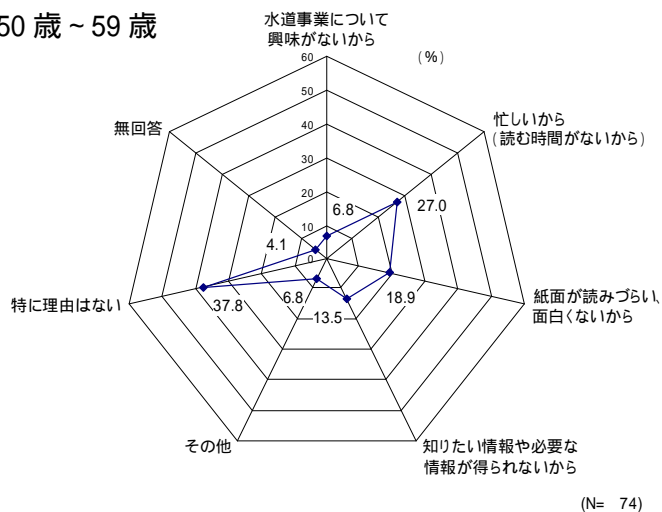
30歳～39歳



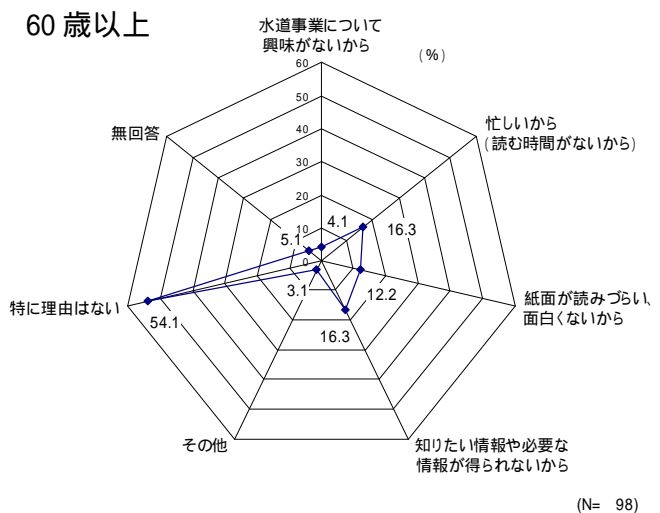
40歳～49歳



50歳～59歳

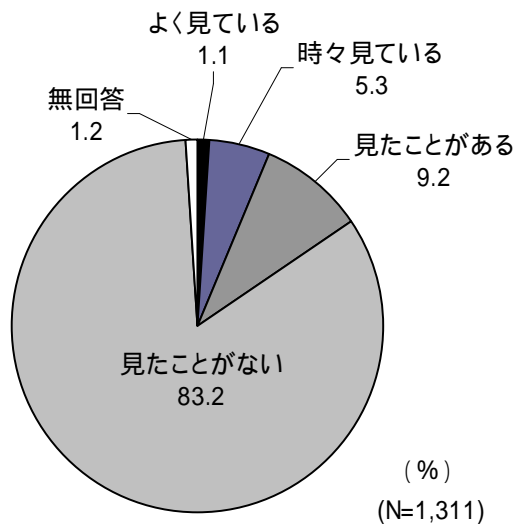


60歳以上

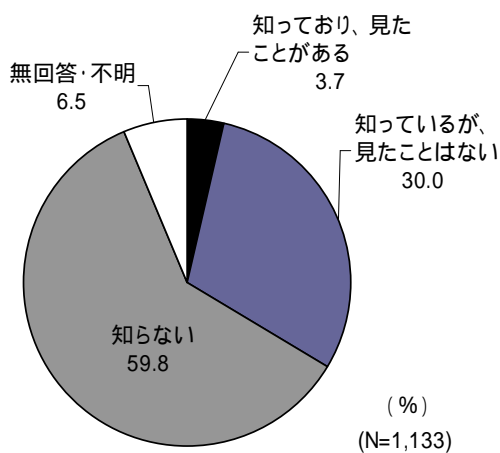


年代別にみると、29歳以下と30歳代では「忙しいから (読む時間がないから)」が、それ以上の年代と比べて多くなっている。

問 15 お客さまは、水道局のホームページをご覧になったことがありますか。(〃 は1つ)



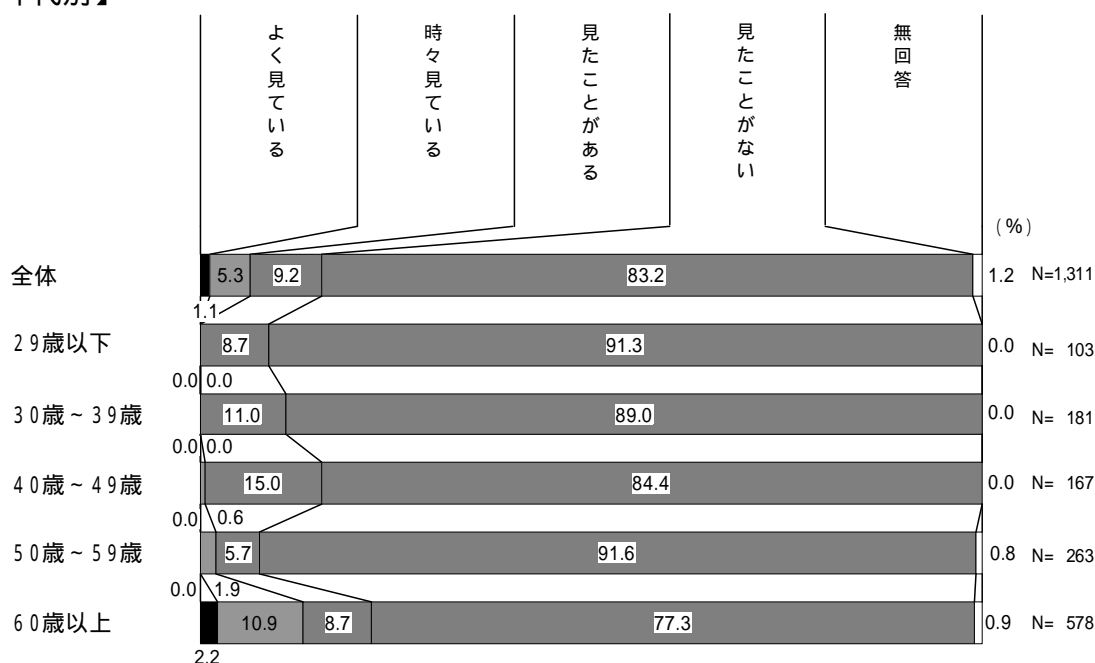
前回調査結果



水道局のホームページを見る頻度については、「よく見ている」(1.1%)、「時々見ている」(5.3%)、「見たことがある」(9.2%)を合わせた『見たことがある』が15.6%となっている。一方、「見たことがない」は83.2%となっている。

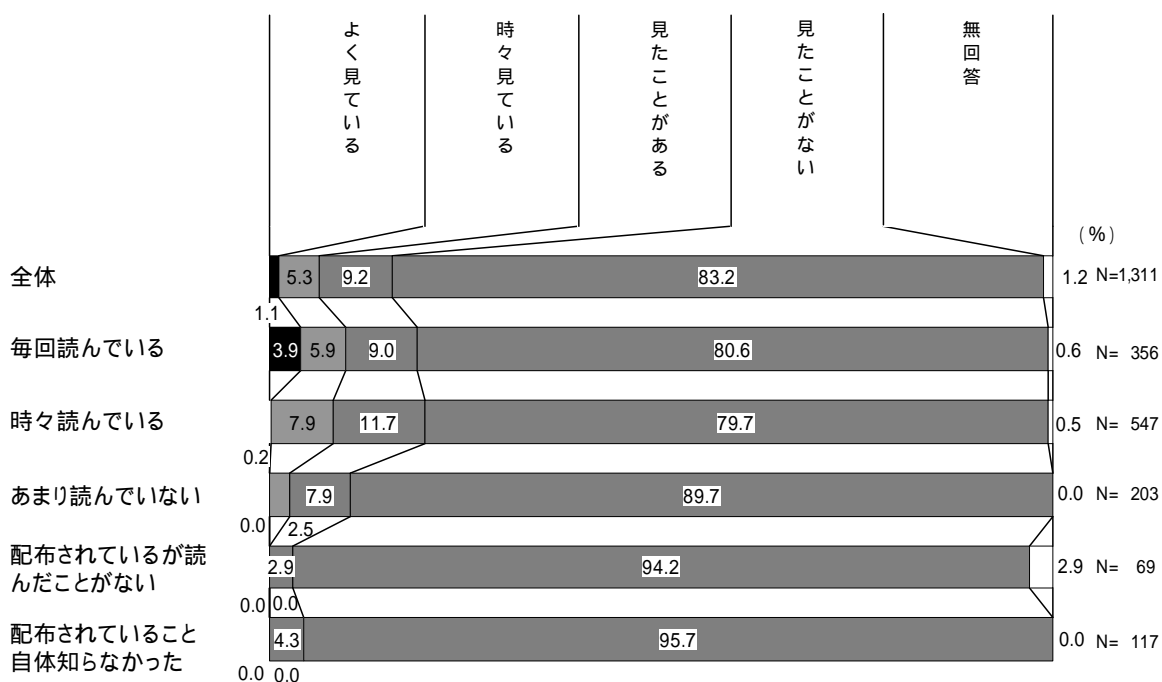
なお、前回調査においては、今回と選択肢が異なるが、「知っており、見たことがある」が3.7%、「知らない」(59.8%)と「知っているが、見たことはない」を合わせた『見たことがない』は89.8%となっている。

【年代別】



年代別にみると、60歳以上で『見たことがある』が21.8%と、他の年代と比べ多くなっている。

【問14 広報紙「仙台の水道 H₂O」の閲覧頻度別】

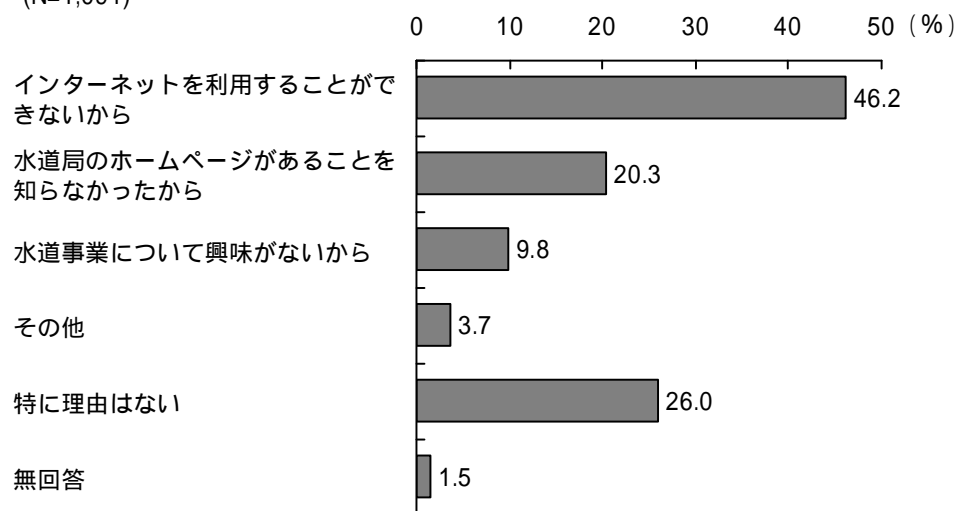


広報紙「仙台の水道 H₂O」の閲覧頻度別にみると、閲覧頻度が高いほど、ホームページを『見たことがある』が多く、“毎回読んでいる”、“時々読んでいる”のそれぞれの層で、約2割となっている。

問 15 で 4 に をつけた方にのみお伺いします。

問 15 - 1 ご覧にならない理由についてお聞かせください。(はいくつでも)

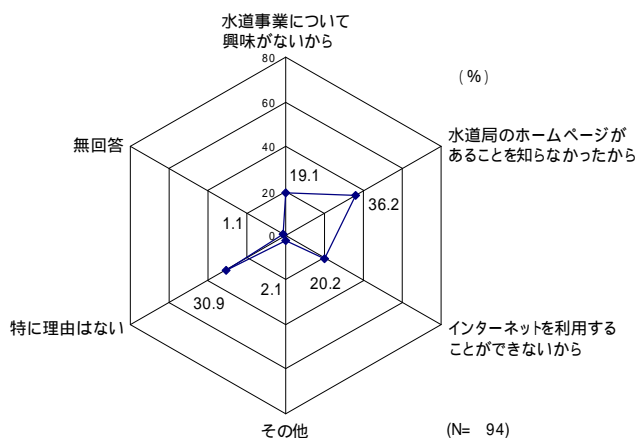
(N=1,091)



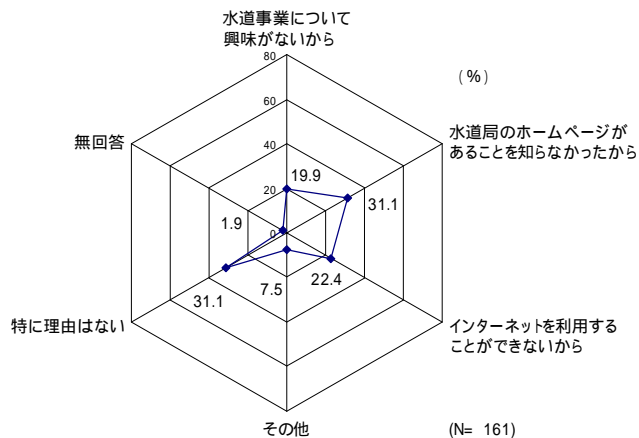
ホームページを見ない理由については、「インターネットを利用することができないから」が46.2%と最も多くなっている。以下、「水道局のホームページがあることを知らなかったから」(20.3%)、「水道事業について興味がないから」(9.8%)となっている。

【年代別】

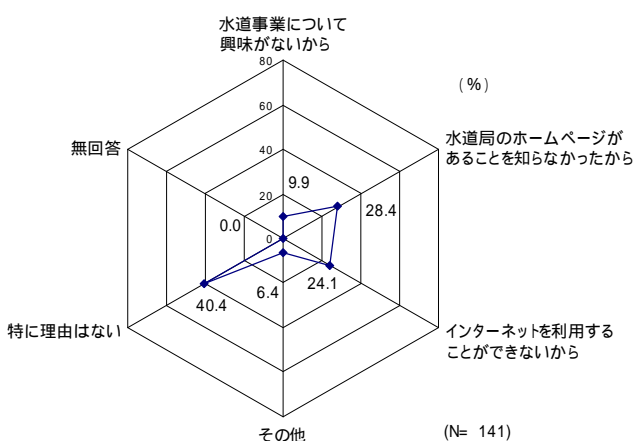
29 歳以下



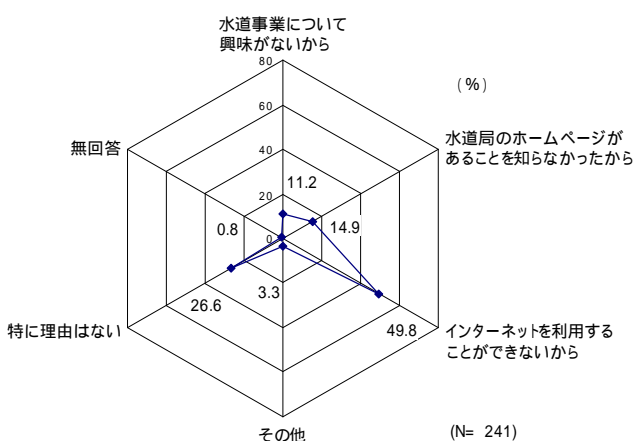
30 歳 ~ 39 歳



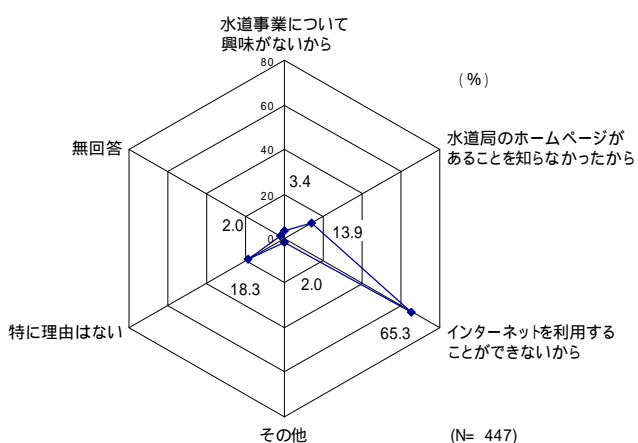
40 歳 ~ 49 歳



50 歳 ~ 59 歳



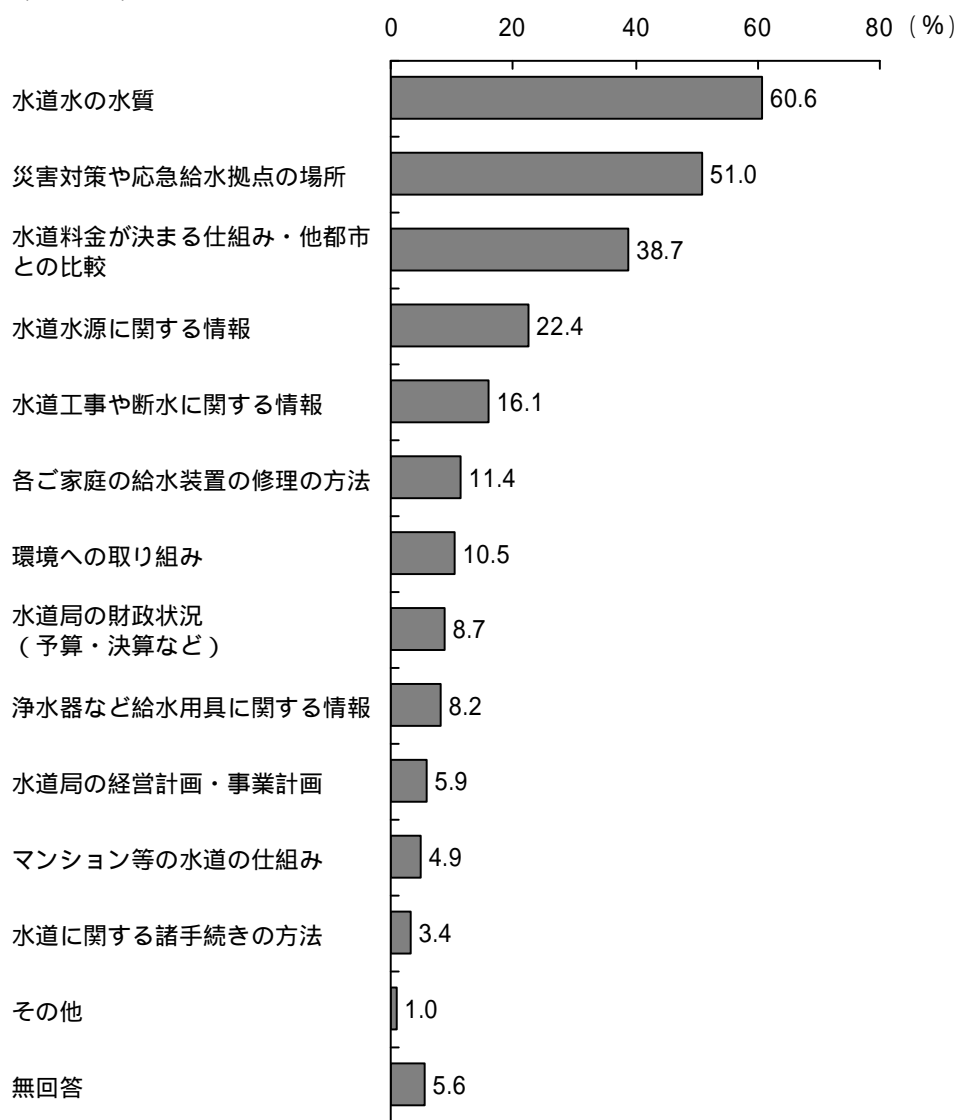
60 歳以上



年代別にみると、40 歳代以下では「水道局のホームページがあることを知らなかったから」が、50 歳代以上では「インターネットを利用することができないから」が多くなっている。

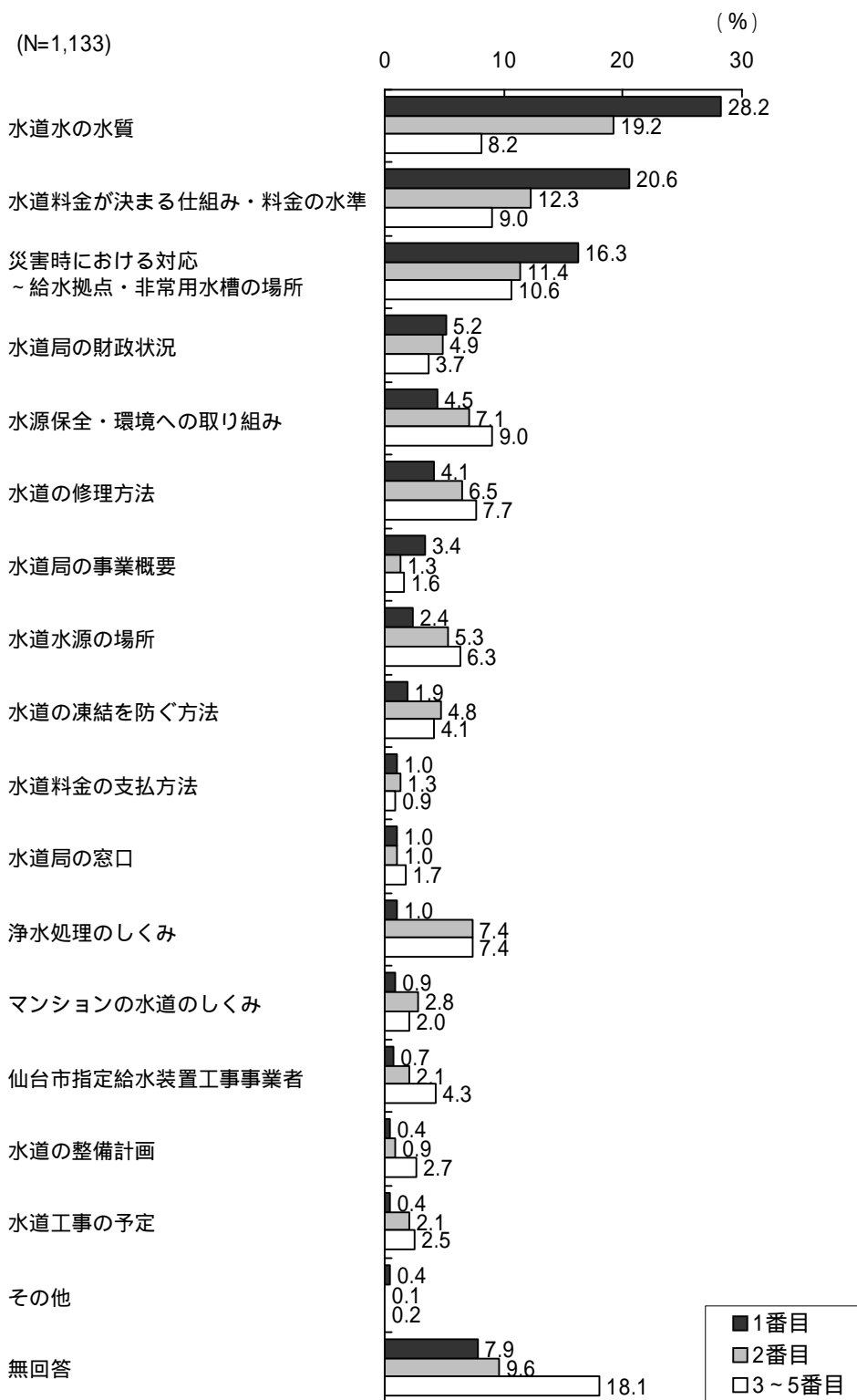
問 16 水道に関して、お客さまが特にお知りになりたい情報は何か。(3 は3つまで)

(N=1,311)



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 60.6%と最も多くなっている。次いで、「災害対策や応急給水拠点の場所」(51.0%)、「水道料金が決まる仕組み・他都市との比較」(38.7%)となっている。

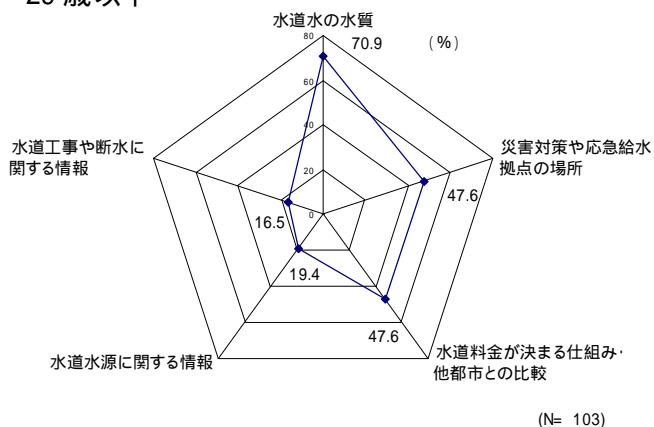
前回調査結果（回答は5つまで）



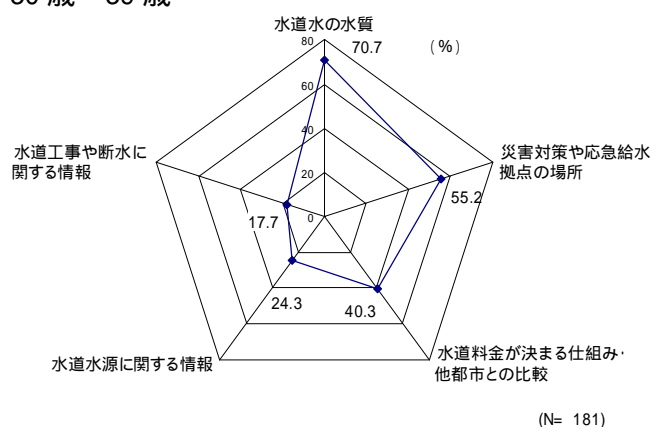
前回調査においては、今回と選択肢が一部異なるが、「水道水の水質」(28.2%)や「水道料金が決まるしくみ・料金の水準」(20.6%)、「災害時における対応～給水拠点・非常用水槽の場所」(16.3%)といった、今回調査と類似の項目が上位となっている。

【年代別】 上位5位までを比較

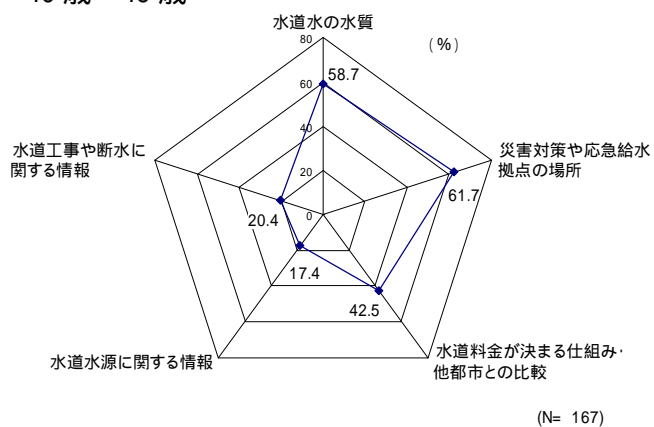
29歳以下



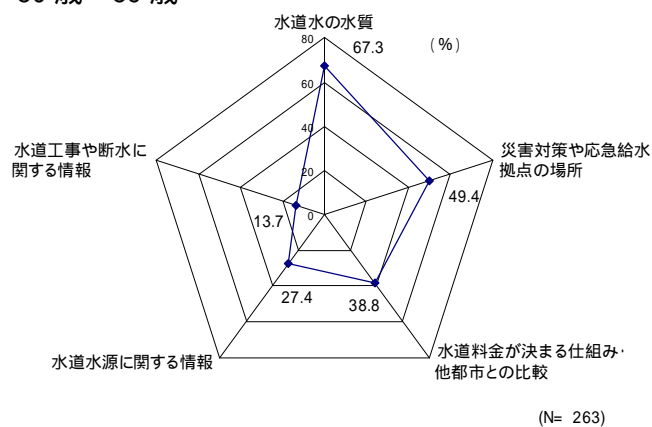
30歳～39歳



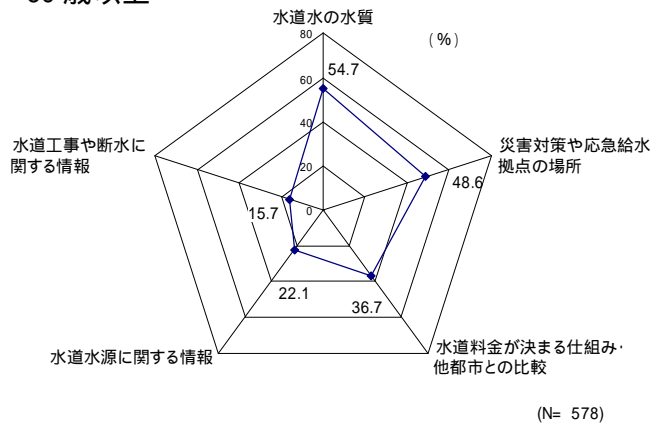
40歳～49歳



50歳～59歳

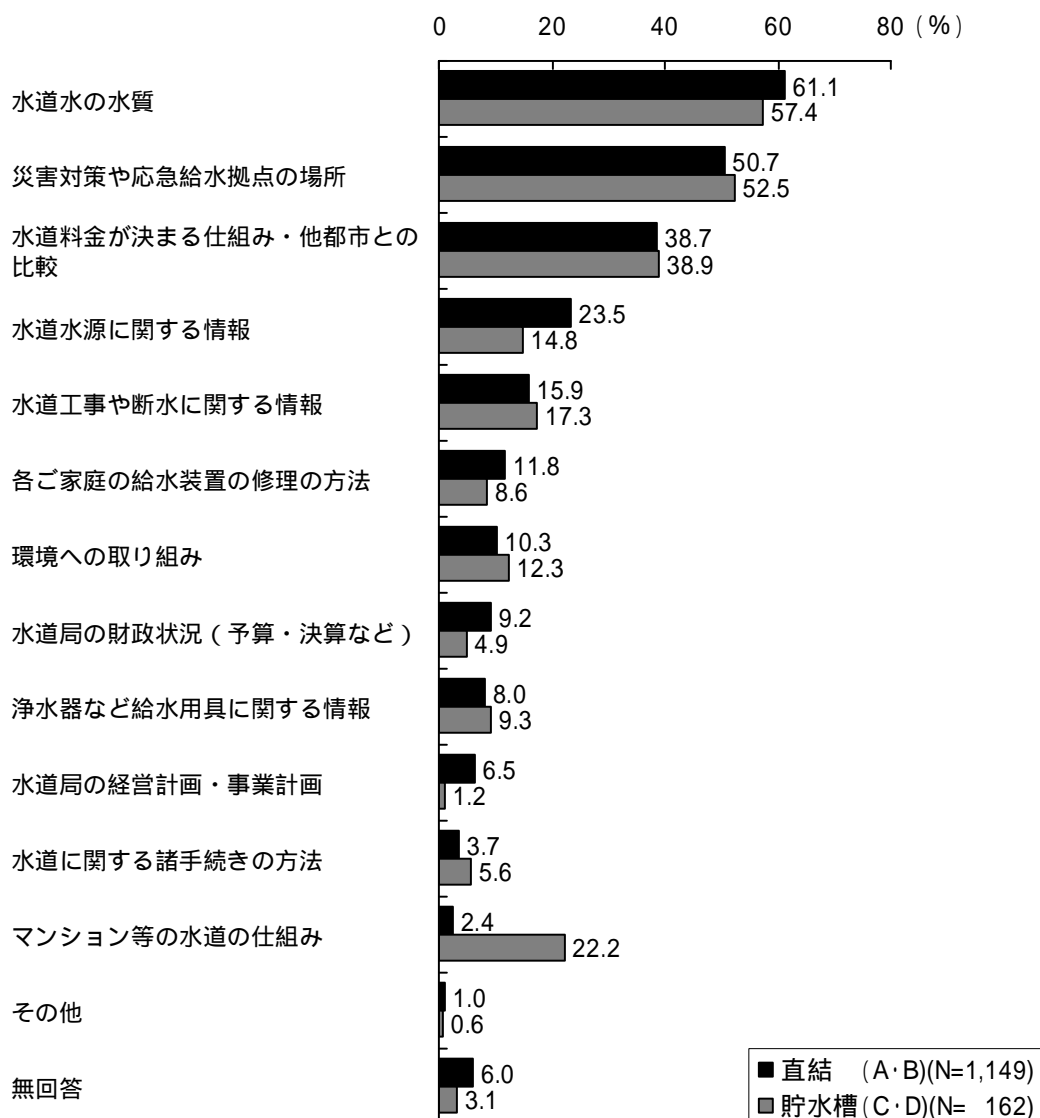


60歳以上



上位5項目を年代別にみると、30歳代以下で「水道水の水質」が7割以上と、他の年代と比べて多くなっている。また、30歳代と40歳代では「災害対策や応急給水拠点の場所」が5割以上と、他の年代と比べて多くなっている。

【水道種別】



水道種別にみると、直結利用者は「水道水源に関する情報」、「水道局の経営計画・事業計画」で貯水槽利用者を上回っている。

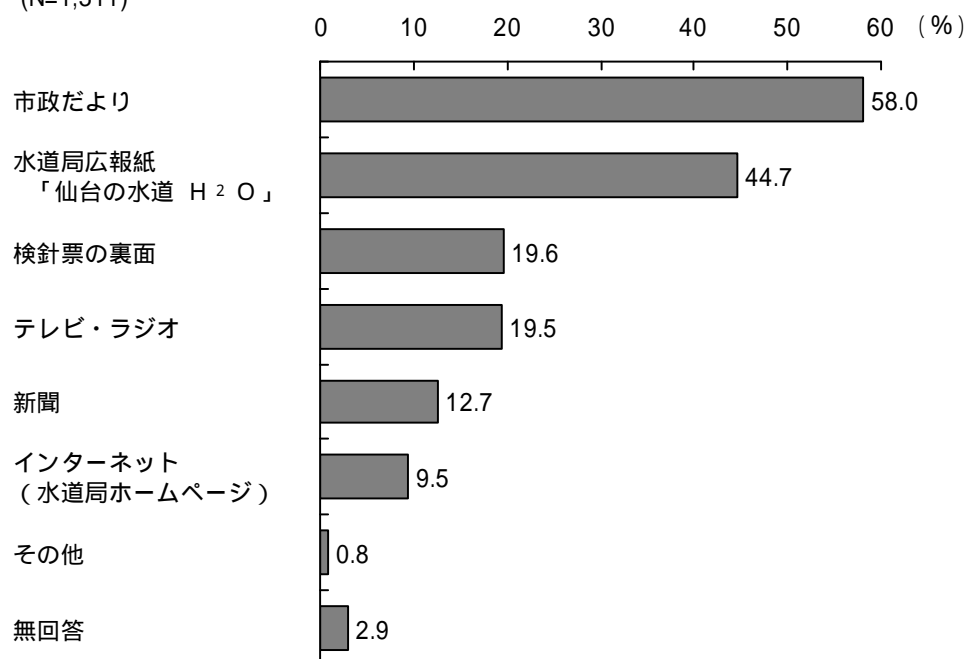
一方、貯水槽利用者は「マンション等の水道の仕組み」で、直結利用者を上回っている。これらはそれぞれ5ポイント以上の差となっている。

また、「マンション等の水道の仕組み」は22.2%と、貯水槽利用者の回答の中で4番目に多くなっている。

問 17 お客さまは、水道に関する情報を今後どのような手段で入手したいと思いますか。

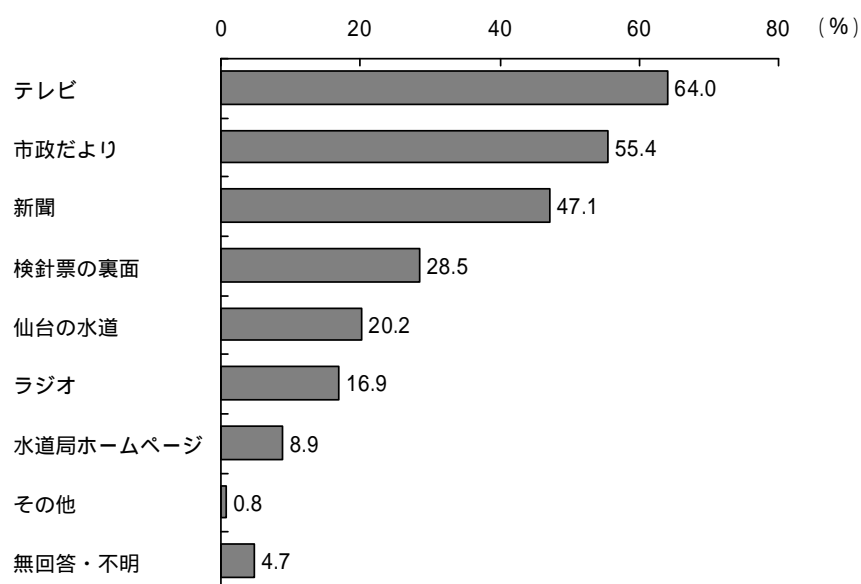
(は2つまで)

(N=1,311)



前回調査結果 (回答は3つまで)

(N=1,133)



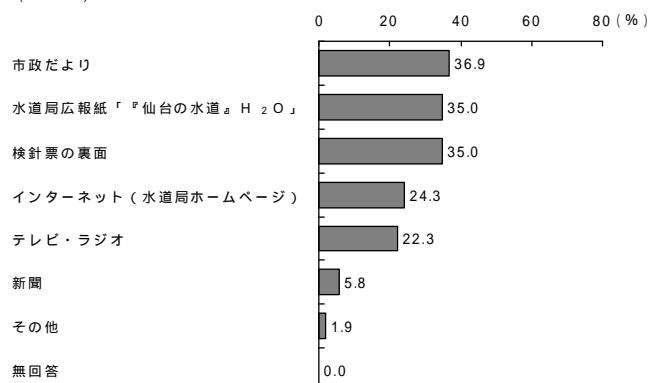
水道に関する情報の今後の入手方法については、「市政だより」が58.0%と最も多くなっている。次いで、「水道局広報紙 仙台の水道 H₂O」(44.7%)、以下、「検針票の裏面」(19.6%)、「テレビ・ラジオ」(19.5%)となっている。

前回調査においては、今回と選択肢が異なるが、上位は「テレビ」(64.0%)や「市政だより」(55.4%)、「新聞」(47.1%)、「検針票の裏面」(28.5%)となっている。

【年代別】

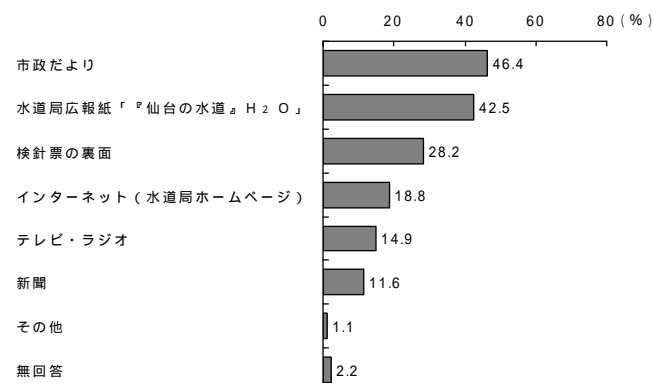
29 歳以下

(N= 103)



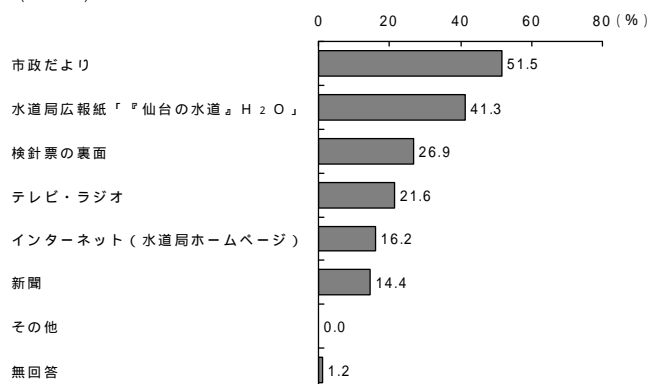
30 歳～39 歳

(N= 181)



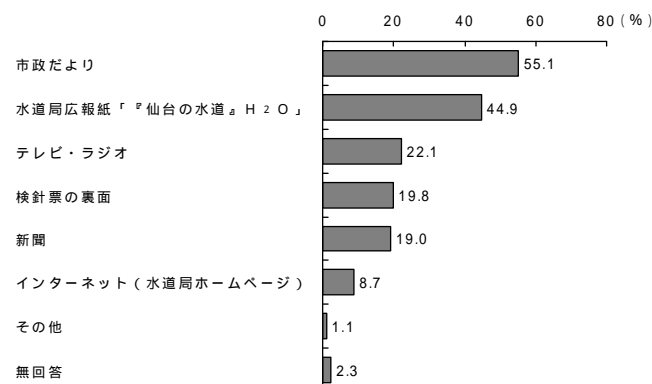
40 歳～49 歳

(N= 167)



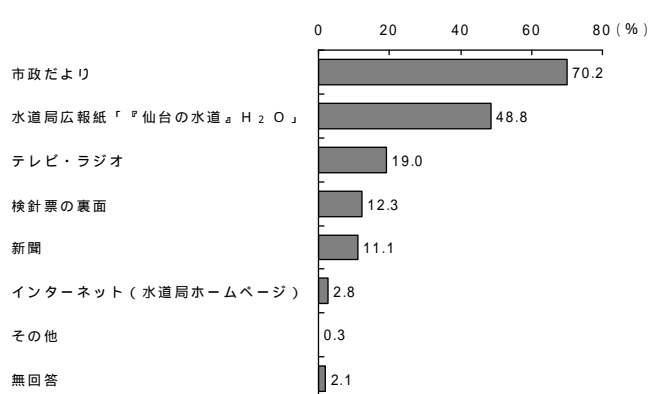
50 歳～59 歳

(N= 263)



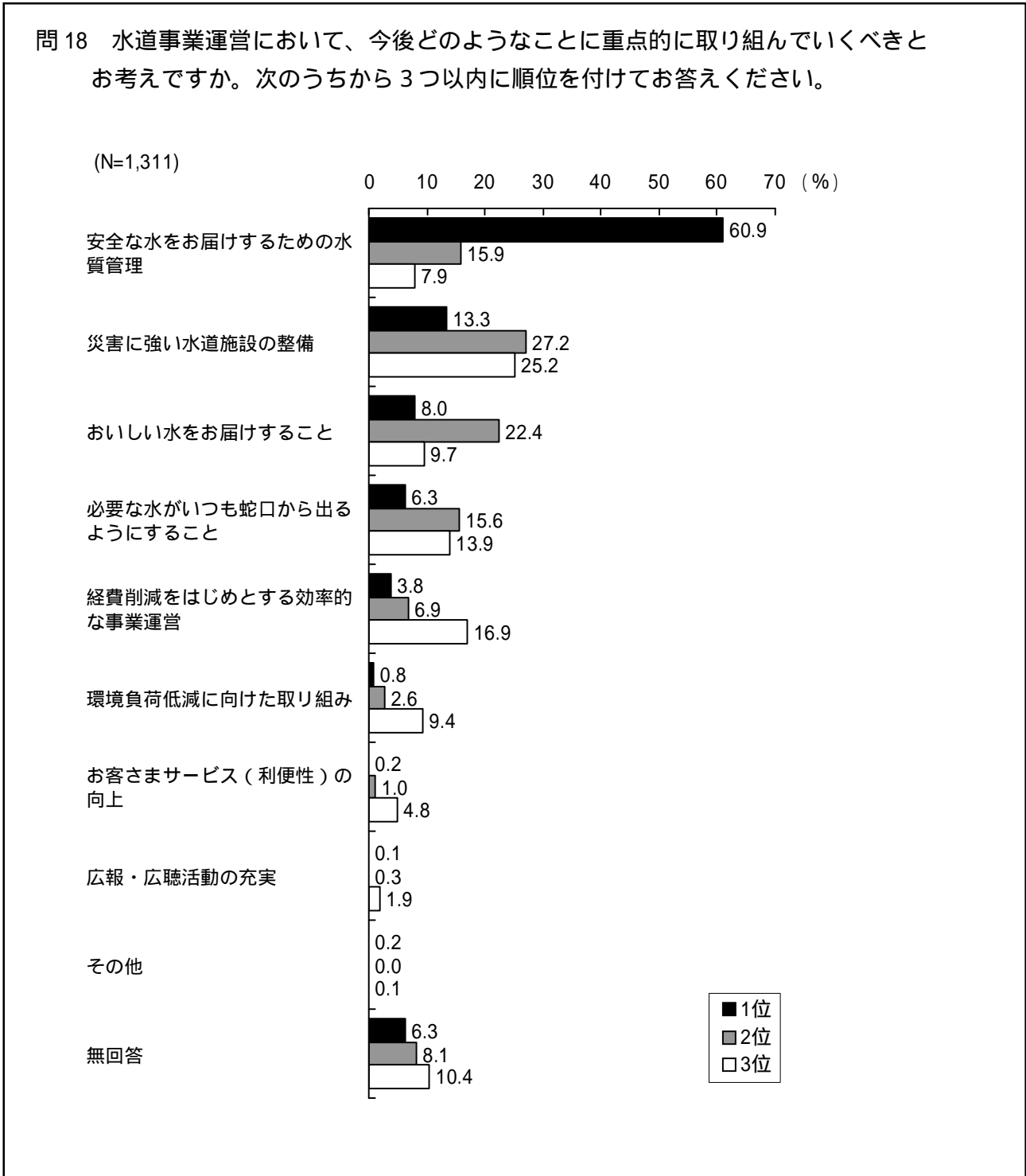
60 歳以上

(N= 578)



年代別にみると、どの年代も上位2項目は変わらないが、3番目が40歳代以下では「検針票の裏面」、50歳代以上では「テレビ・ラジオ」となっている。また、60歳以上については、「市政だより」が70.2%と、他の年代と比べて特に多くなっている。

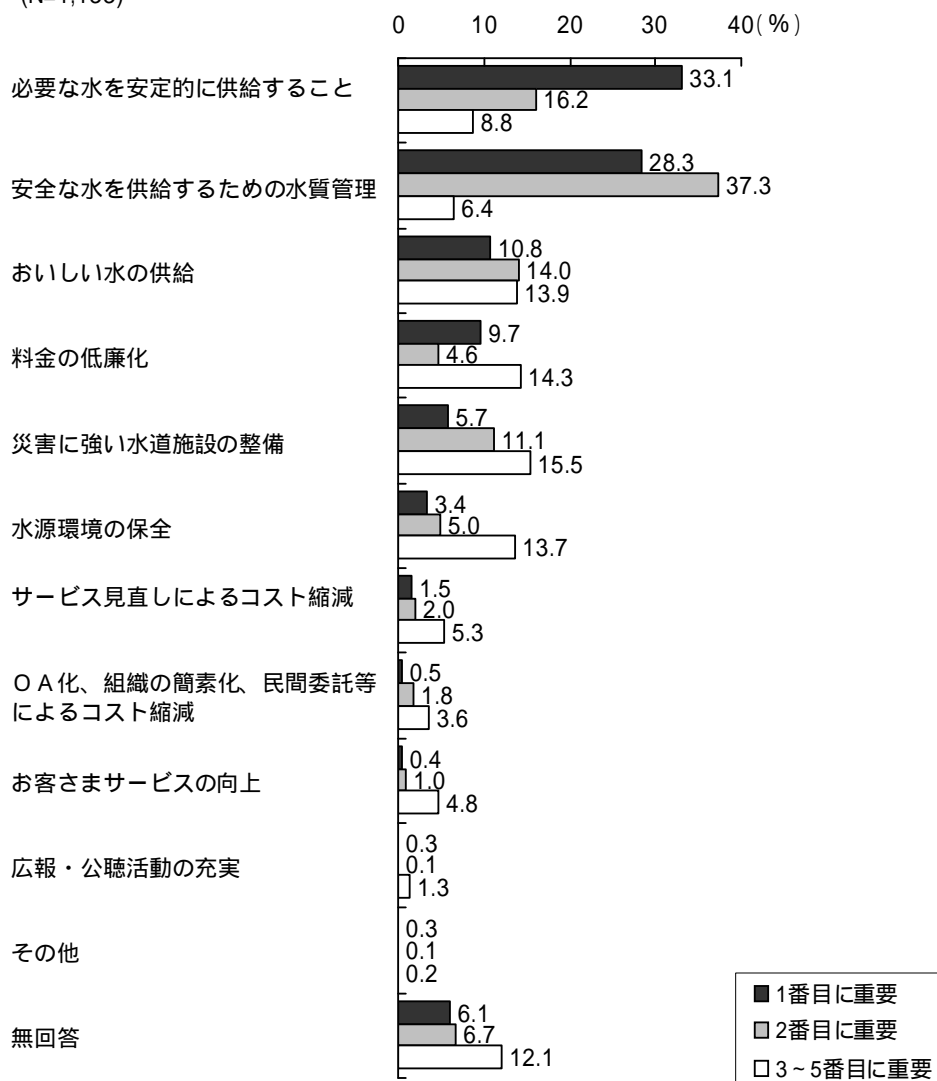
(9) 今後力を入れるべき水道局の施策について



重点的に取り組むべき水道事業について、最も重要視されたのは、「安全な水をお届けするための水質管理」で60.9%となっている。以下、「災害に強い水道施設の整備」(13.3%)、「おいしい水をお届けすること」(8.0%)となっている。

前回調査結果（回答は5つまで）

(N=1,133)



前回調査においては、今回と選択肢が異なるが、「必要な水を安定的に供給すること」(33.1%) や「安全な水を供給するための水質管理」(28.3%) 「おいしい水の供給」(10.8%) といった、今回調査と類似の項目が上位となっている。

(10) 水道局に対する意見

問 19 仙台市水道局に対するご意見やご要望等がございましたら、お聞かせください。

回答者数：346人

内 容	意見数
1 料金に関すること	83
水道料金の低減	59
新たな料金支払方法等の導入	23
工事費の低減	1
2 水質管理に関すること	69
3 サービスに関すること	46
広報	44
窓口対応	2
4 水道局の施策に関すること	40
5 水道局への謝意	34
6 災害対策に関すること	32
7 味や臭いに関すること	19
8 安定供給に関すること	11
9 節水に関すること	9
10 その他	53
総意見数	396

複数回答を含むため、全体の回答者数より総意見数が多くなっている。

水道局に対する意見として、全体の約3割にあたる346人から回答があった。

意見を内容により分類したところ、「料金に関すること」が83件と最も多くなっている。さらに詳しくみると、「水道料金の低減」が59件と最も多くなっている。

それぞれの主な意見は以下の通りとなっている。

1 料金に関すること

水道料金の低減

- ・蛇口を回すだけで飲用可能な水が得られるということは、水道に携わる方のご努力とご苦労があるからと十分理解しているつもりですが、水源が豊富な地形にしては、他都市と比べて料金が高いと思います。
- ・徹底的に無駄を洗い出して経費節減を行い、料金引下げに努力願います。民間企業では、当たり前のことです。
- ・昨年度まで、他の地域に住んでいました。料金を比較したところ、仙台の方が高いので、もう少し安くなることを期待します。
- ・他の公共料金に比べると水道料金は高いと感じる。しかし、節水すると料金に跳ね返ってくるので節水のしがいがある。
- ・水道料金が高く、計算方法がわかりづらい。

新たな料金支払方法等の導入

- ・クレジットカードで支払い出来るようになると、他の公共料金と共に家計の管理が容易になり助かります。
- ・他の市ではクレジットカードが利用できるので、仙台市もできるようにしてほしい。
- ・水道料金の引落日を自由選択制にしてほしい。
- ・諸経費がかかると思うが、集金を1か月毎にしてほしい。

2 水質管理に関すること

- ・自宅に関しての水道は、何の不満もありません。極めて「普通」です。「普通」で十分です。個人的な話ですが、勤務先での水道のトラブルがこれまで多かったです。過剰なサービスはいらないと思うので、安全な水を届けていただきたいと思います。
- ・将来的に災害に強く、安全でおいしい水が、いつでも誰でも安価に利用できるようになるといい。自然の水が飲み水(水道水)になるまでの浄水の過程での水質の状況等を公表し、環境への意識を高められるよう努めてほしい。
- ・雨期や大雨の後など、たまに塩素臭が強くなると感じる事があるが、浄水には特段の注意を願いたい。

3 サービスに関すること

広報

- ・トラブルの対処法や水質に関する取組等、課題を設定したわかりやすいTV番組がみてもいい。
- ・常に利用している水道だが、なかなか情報を自ら得る機会がないので、ラジオ、テレビなどで情報を定期的にPRしてもらえればと思う。
- ・広報紙(H₂O)の内容が昨年あたりから充実し、興味がわくようになりました。今後も読みやすい内容で編集されることを期待しております。
- ・水道局広報紙などは発行コストがかかるので、市政だよりなどに仙台市の情報としてまとめてもいいと思います。インターネットや新聞は限られた人しか利用が出来ないので。

4 水道局の施策に関すること

- ・経費削減のために安全性や利便性が犠牲にならないようにお願いします。料金の値上げの際には、小学生でも理解できるくらいの説明を市民に対して行って下さい。充分納得できれば協力してもらえと思っています。
- ・水道事業運営において、最小限の経費で最大の成果を期待したい。
- ・民間企業でなく、今まで通りで市民に安全な水の品質を守って、水道局として続けていただきたい。

5 水道局への謝意

- ・安心して水道の水を飲めるのは水道局の職員の皆様のおかげと感謝しております。これからも、安全な水の供給をお願いします。
- ・水に関して今まで困ったとか不便と感じた事はありません。これも水道局の皆さんの努力のおかげだと思います。ありがとうございます。質、量、価格において更なる向上を目指して、がんばって下さい。
- ・水道料金の減免（非課税減免）を受けていますが、実質的にも気持の面でも助かっています。感謝しております。

6 災害対策に関すること

- ・岩手・宮城南部地震の被害状況をみて、ライフラインの確保の大切さを実感しました。応急給水施設があることを知りませんでした。早速確認したいと思います。市内 60 ヶ所あるということですが、増設を希望します。
- ・宮城県沖地震が必配です。災害時に強い対応を是非をお願いします。
- ・これから 30 年の間に宮城県沖地震が発生する確率が高まっていて、とても心配しています。災害があった後、水不足など沢山の被害が出ると思いますので、少しでも災害に強い水道施設をしっかりといただけるとうれしいです。
- ・近い将来起こるであろう大地震への備えについては、水道局側と私達側それぞれに必要なと思うので、「私達に出来る備え」をたくさん教えてほしいと思うし、水道局側で行っている整備などもどんどんみんなにお知らせしてほしいと思う。応急給水施設については、色々な方法を使って情報を広めて欲しいと思います。

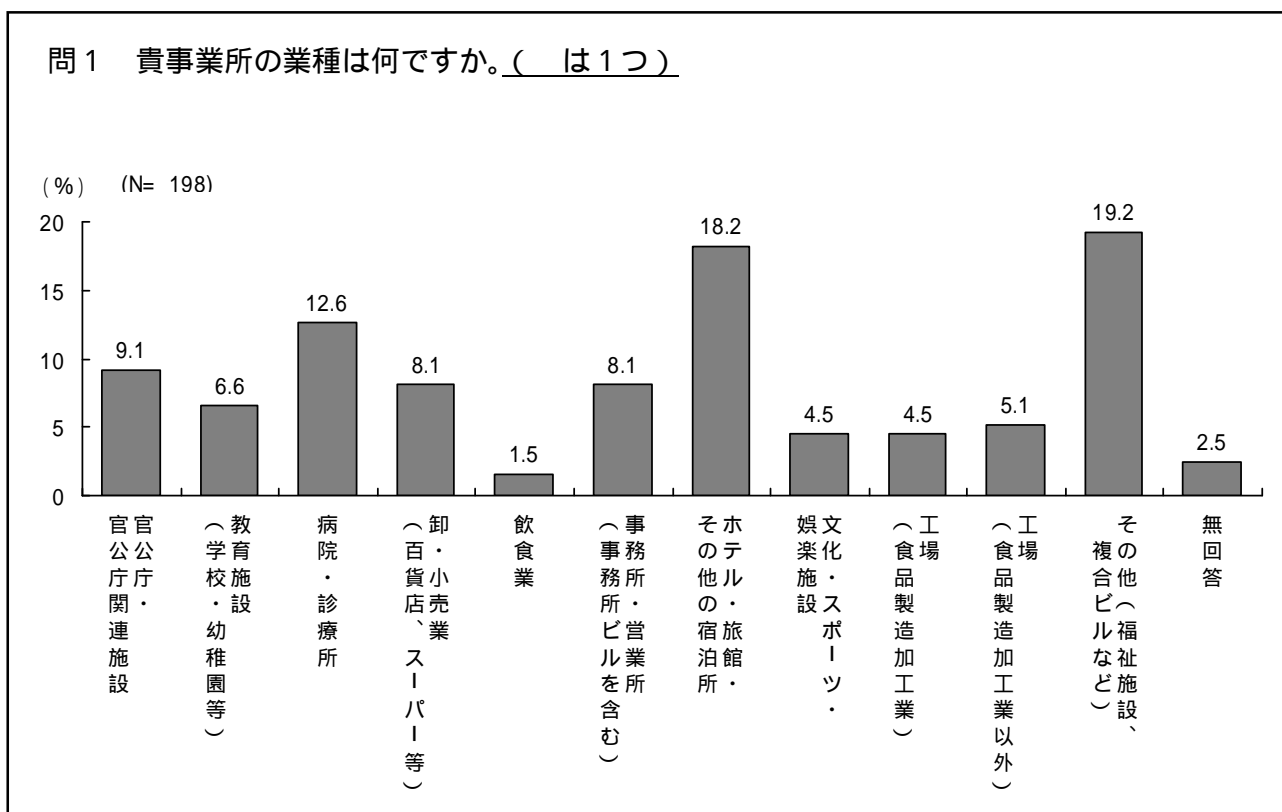
10 その他

- ・水道の広報紙があることをこのアンケートで、知りました。これからはもっと水道のことも目を向けていこうと思います。ありがとうございました。
- ・仙台市に住んで 2 カ月ですが水は意外とおいしく感じています。普段当たり前に水道水を使っていて、何も考えずに水を使っていましたが、これを機会に水について考えていこうと思いました。
- ・「日本人は水と安全はただだと思っている。」と言われたのは過去のことでしょうか？安全でおいしくて、安い水道水を供給していただきたいと思っています。塩素以外の安心な消毒法はないのでしょうか？例えば微生物や植物を利用するとか...
- ・独居老の身であり、検針時に、時々声がけして頂ければ助かります。
- ・水道局が移転した場所が、まだ知らない人も結構いるので、もう一度、現在の場所を宣伝してみてください。

・ 事業所編

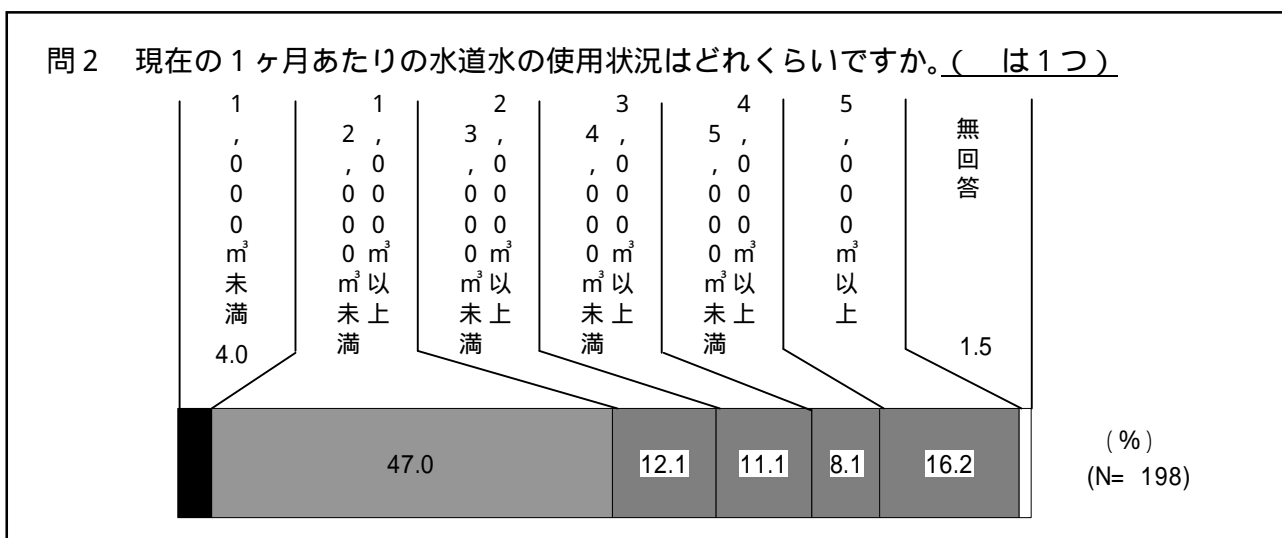
1. 回答者のプロフィール

(1) 事業所の業種



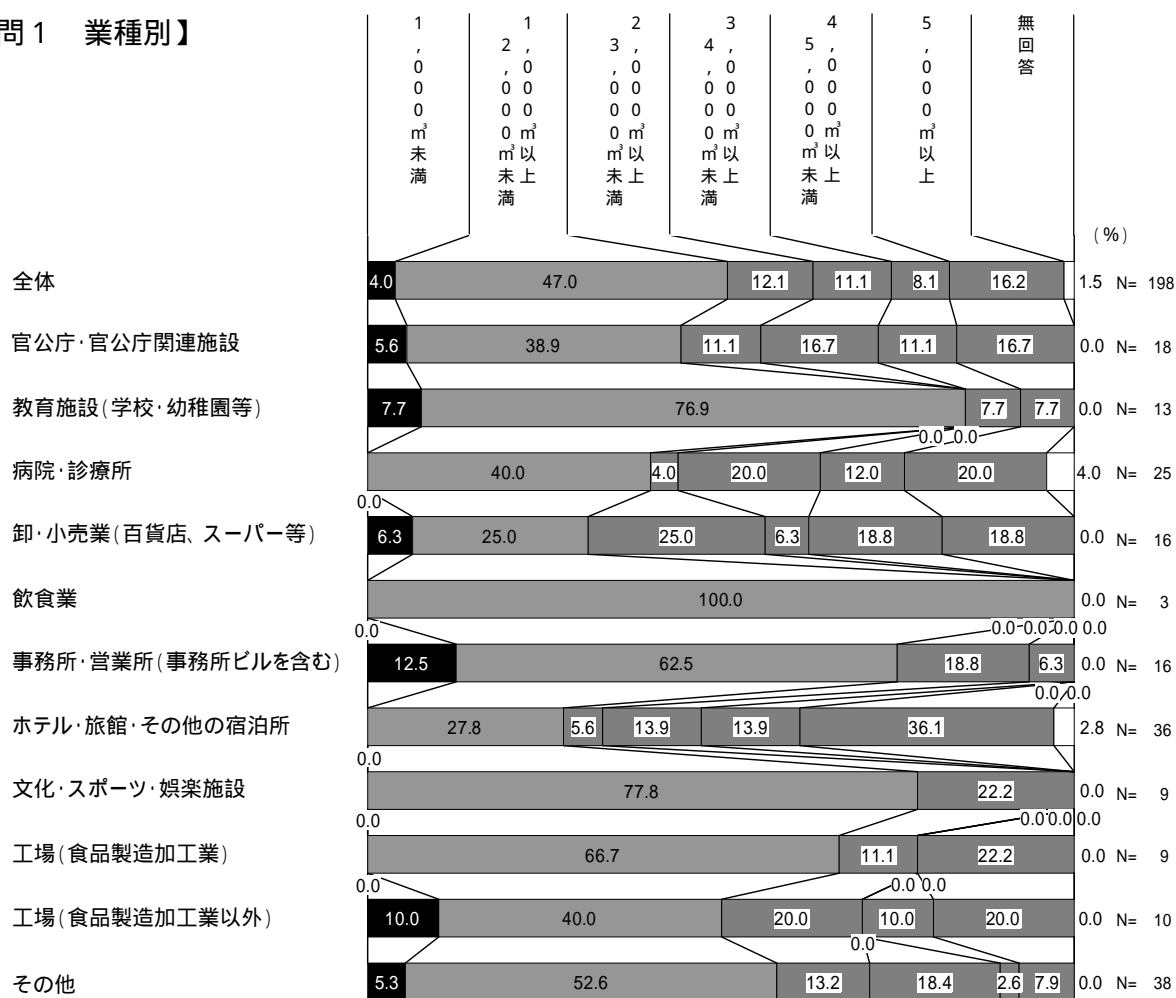
2. 調査結果の分析

(1) 事業所の水道水の使用量の変化について



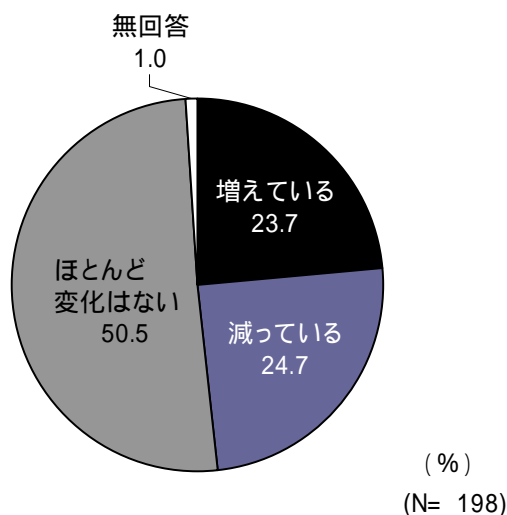
水道水の使用量については、「1,000 m³以上2,000 m³未満」が47.0%と最も多くなっている。

【問1 業種別】



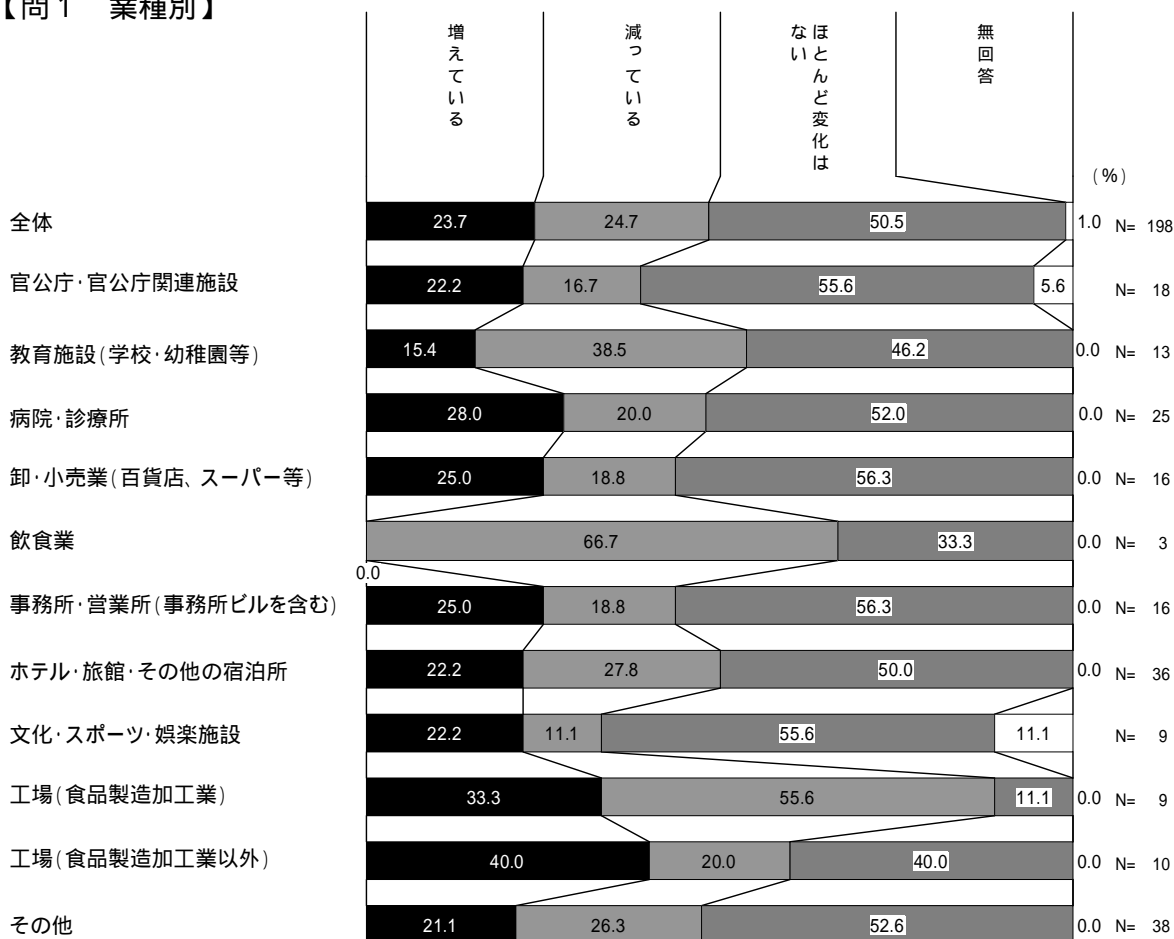
業種別にみると、ほとんどの業種で「1,000 m³以上2,000 m³未満」が、ホテル・旅館・その他の宿泊所については、「5,000 m³以上」が36.1%で、最も多くなっている。

問3 貴事業所の上水道の使用水量は、ここ数年どのような増減傾向にありますか。(は1つ)



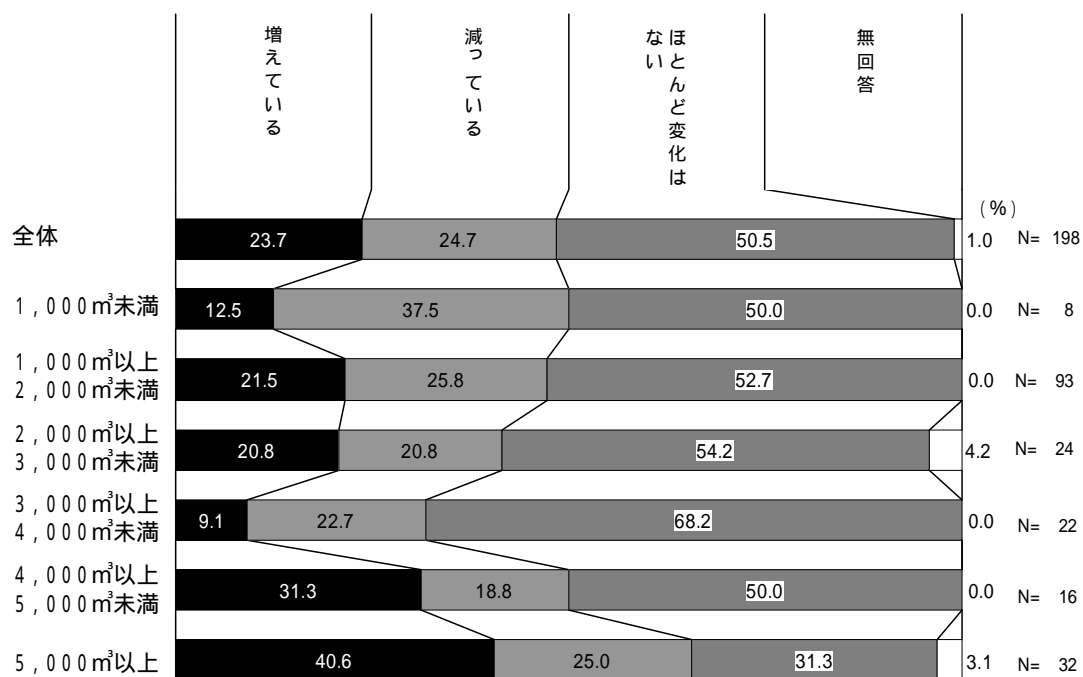
過去数年間の上水道の使用水量の変化については、「ほとんど変化はない」が50.5%となっている。

【問1 業種別】



業種別にみると、ほとんどの業種で「ほとんど変化はない」が最も多くなっているが、工場(食品製造加工業)については、「減っている」が55.6%で、多くなっている。

【問2 水道水の使用量別】

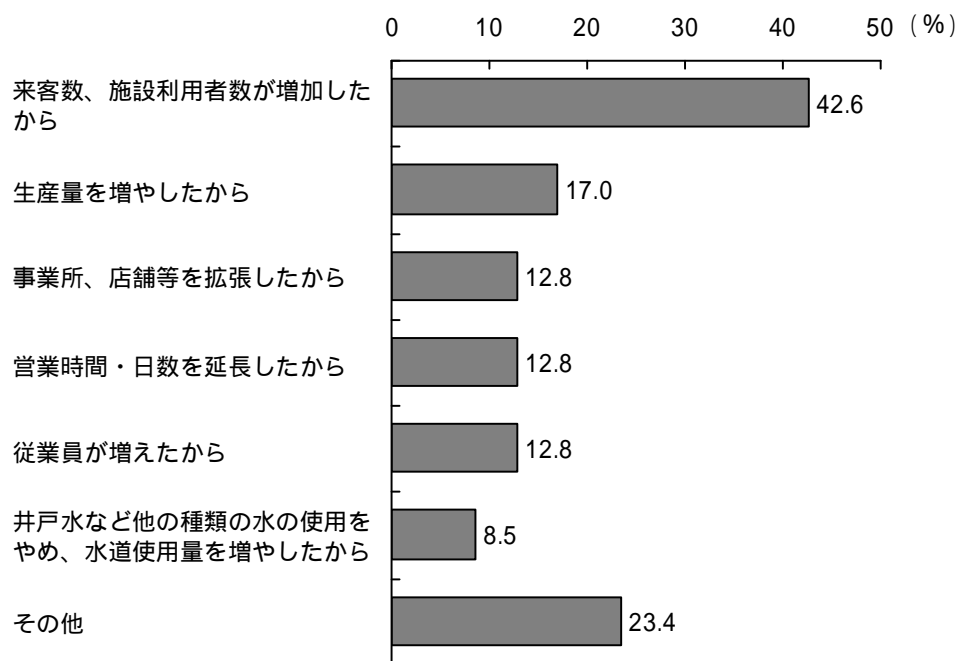


水道水の使用量別にみると、4,000 m³以上で、「増えている」が多く、5,000 m³以上では40.6%となっている。

問3で1に をつけた方にのみお伺いします。

問3 - 1 増えている理由について、該当するものすべてに をしてください。

(N= 47)



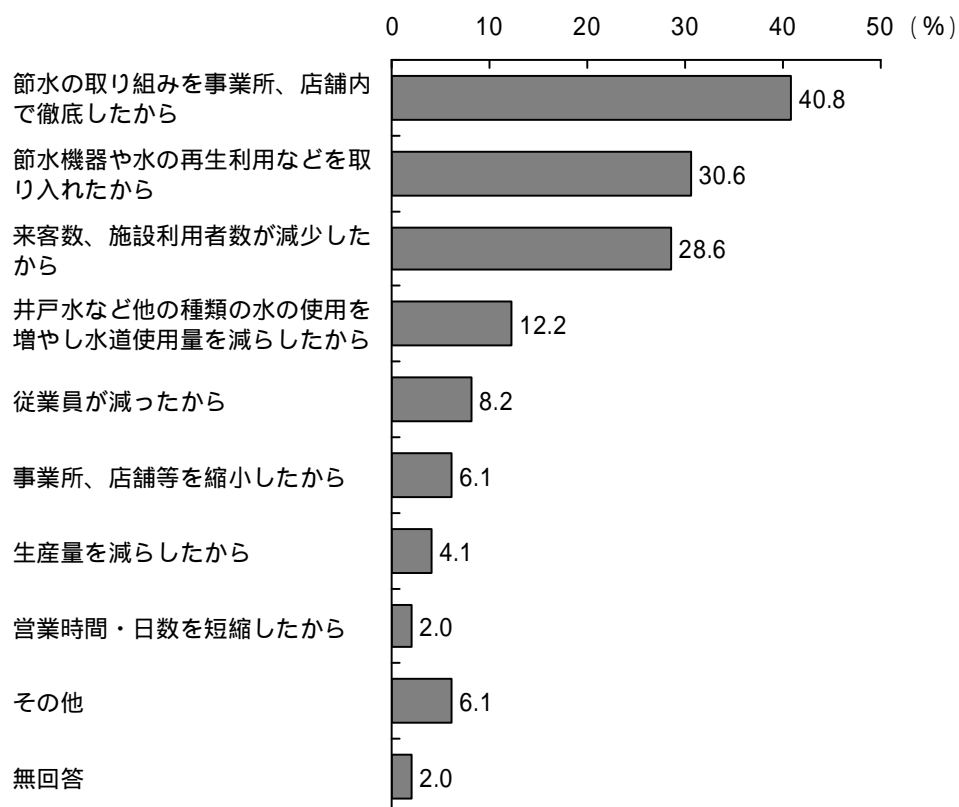
その他 井戸水の減少
井戸水の衛生上の問題 など

上水道の使用水量が増加している理由については、「来客数、施設利用者が増加したから」が42.6%と、最も多くなっている。

問3で2に をつけた方にのみお伺いします。

問3 - 2 減少している理由について、該当するものすべてに をしてください。

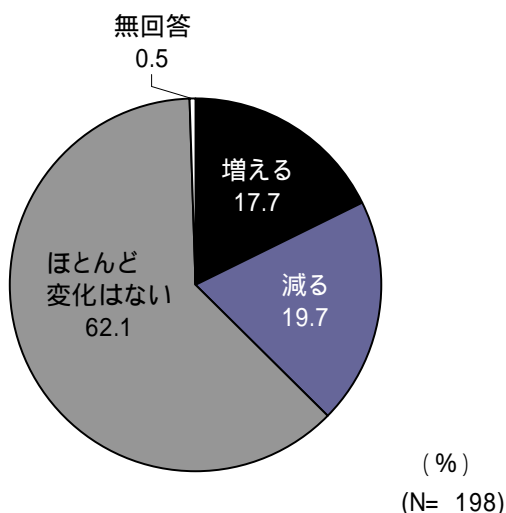
(N= 49)



減少している理由については、「節水の取り組みを事業所、店舗内で徹底したから」が40.8%と、最も多くなっている。次いで、「節水機器や水の再生利用などを取り入れたから」(30.6%)「来客数、施設利用者が減少したから」(28.6%)となっている。

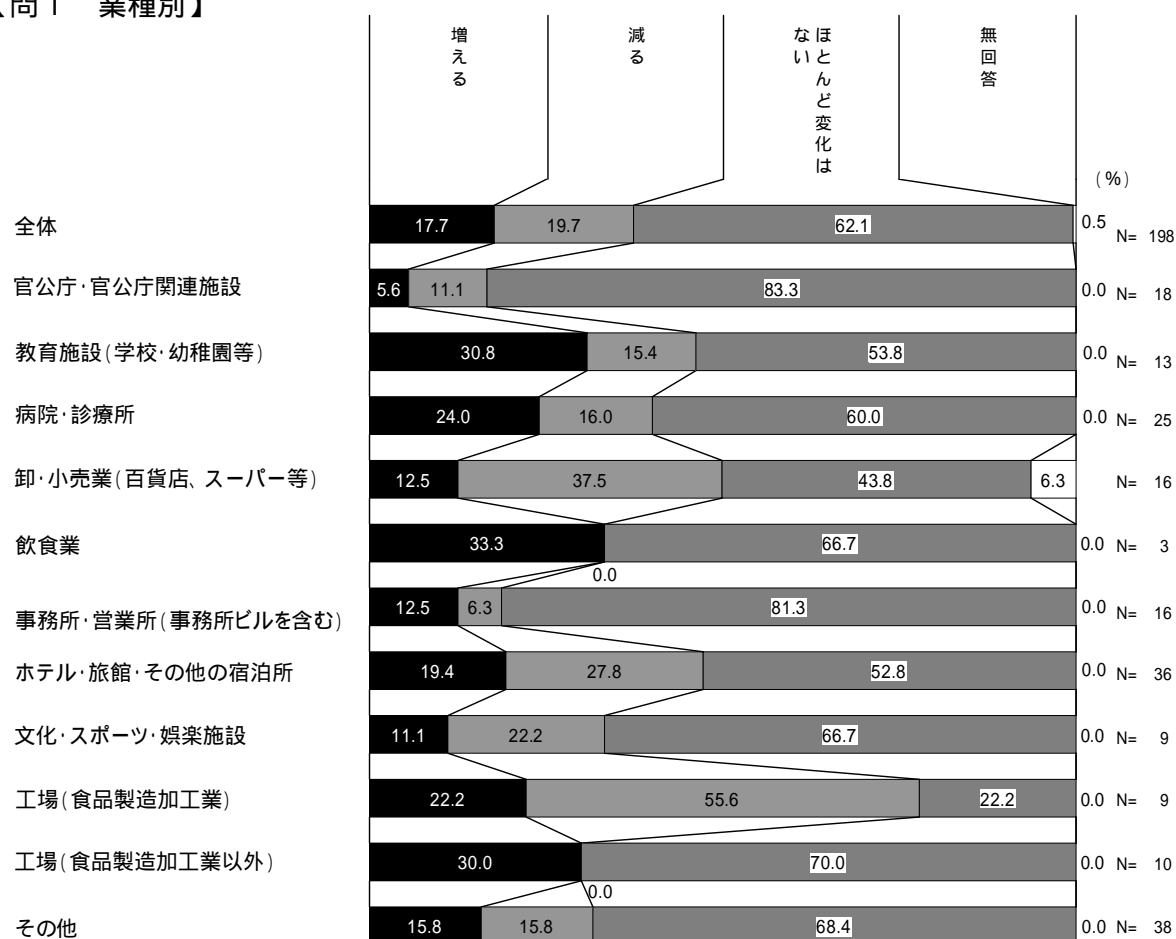
問4 貴事業所では、今後水道水の使用量は増えるとお考えですか、減るとお考えですか。

(は1つ)



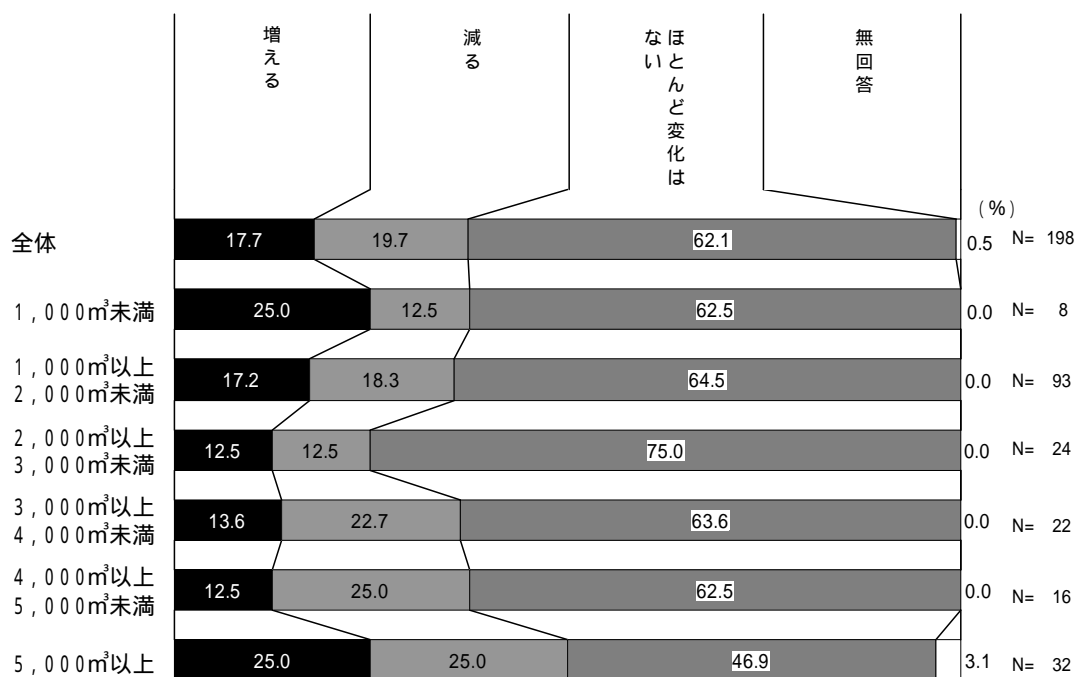
今後の水道水の使用量の変化については、「ほとんど変化はない」が62.1%となっている。

【問1 業種別】



業種別にみると、ほとんどの業種で「ほとんど変化はない」が、工場(食品製造加工業)については、「減る」が55.6%で、最も多くなっている。

【問2 水道水の使用量別】



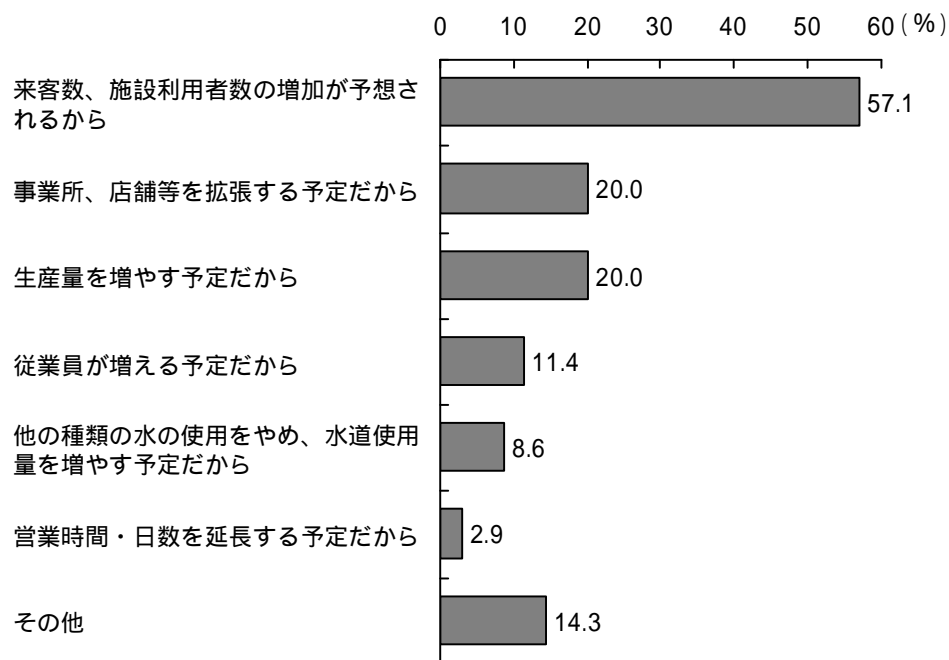
水道水の使用量別にみると、3,000 m³以上からは、「ほとんど変化はない」が少なくなり、水道水の使用量の多い事務所ほど、「減る」が多くなっている。

一方、5,000 m³以上では「増える」も25.0%となっている。

問4で1に つけた方にのみお伺いします。

問4 - 1 増える则认为る理由について、該当するものすべてに をしてください。

(N= 35)



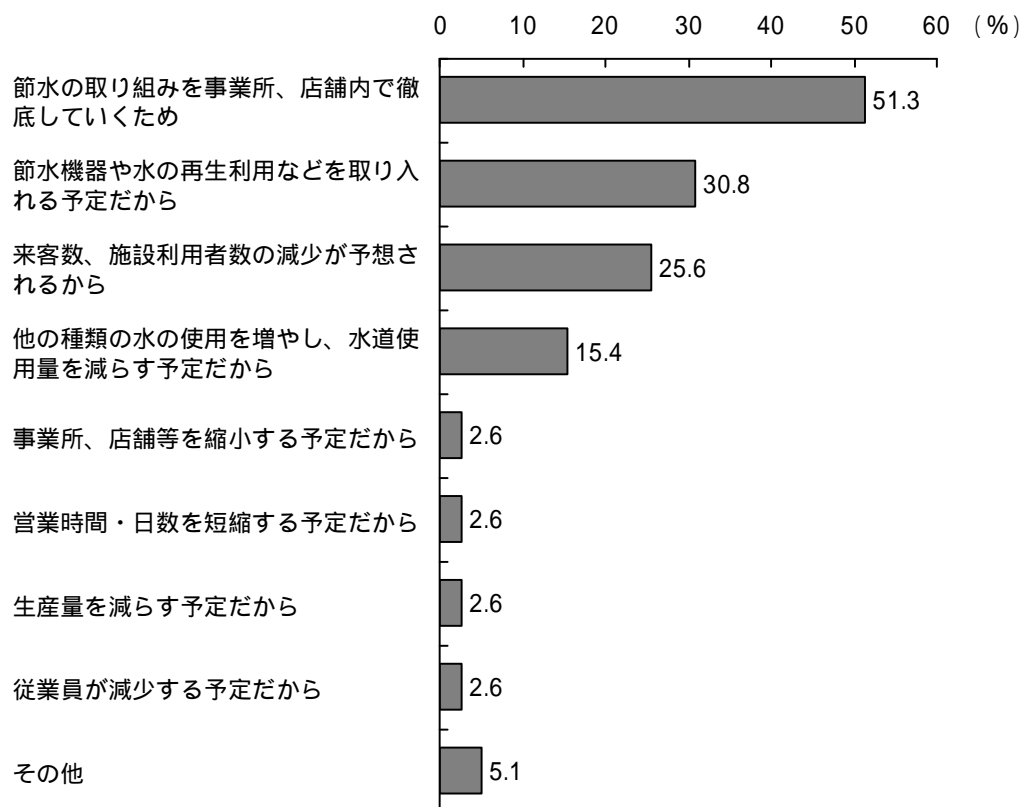
その他 自然増
時節的要因 など

水道水の使用量が増加する理由については、「来客数、施設利用者数の増加が予想されるから」が57.1%と最も多くなっている。以下、「事業所、店舗等を拡張する予定だから」(20.0%)、「生産量を増やす予定だから」(20.0%)となっている。

問4で2に をつけた方にのみお伺いします。

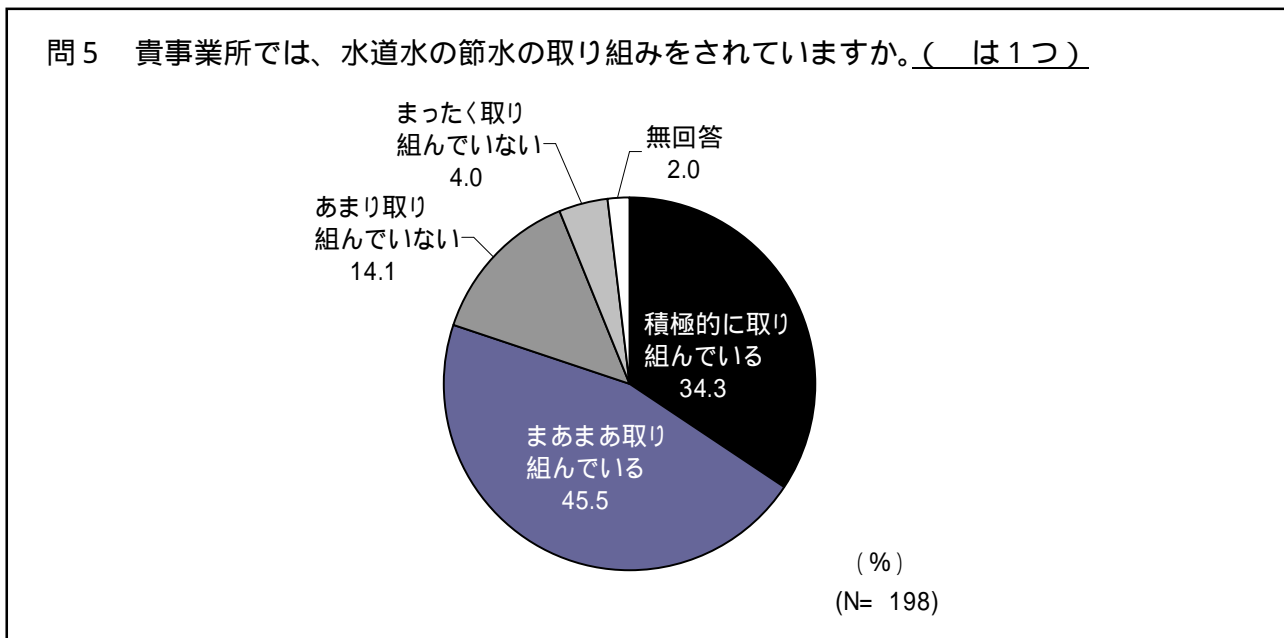
問4 - 2 減少すると考える理由について、該当するものすべてに をしてください。

(N= 39)



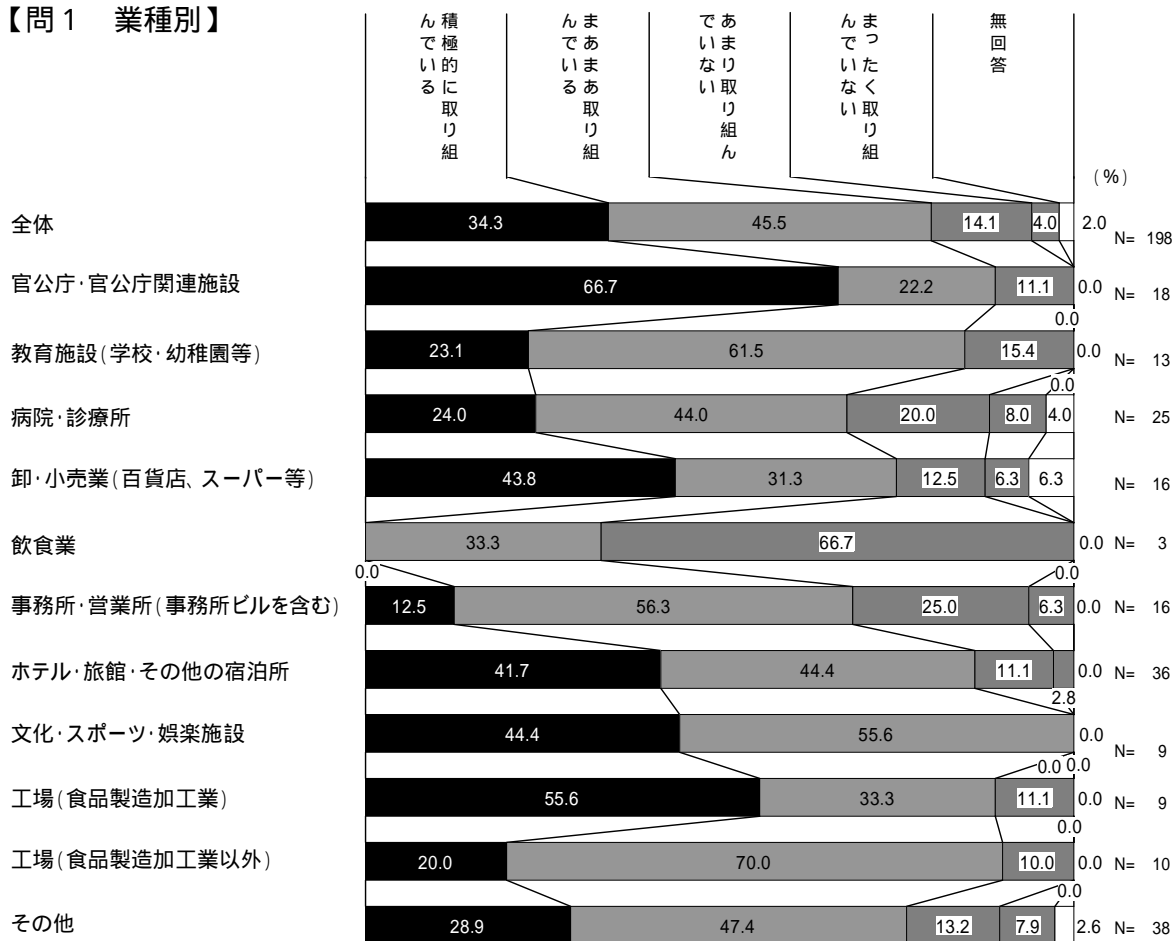
水道水の使用量が減少する理由については、「節水の取り組みを事業所、店舗内で徹底していくため」が51.3%と最も多くなっている。以下、「節水機器や水の再生利用などを取り入れる予定だから」(30.8%)「来客数、施設利用者の減少が予想されるから」(25.6%)となっている。

(2) 節水について



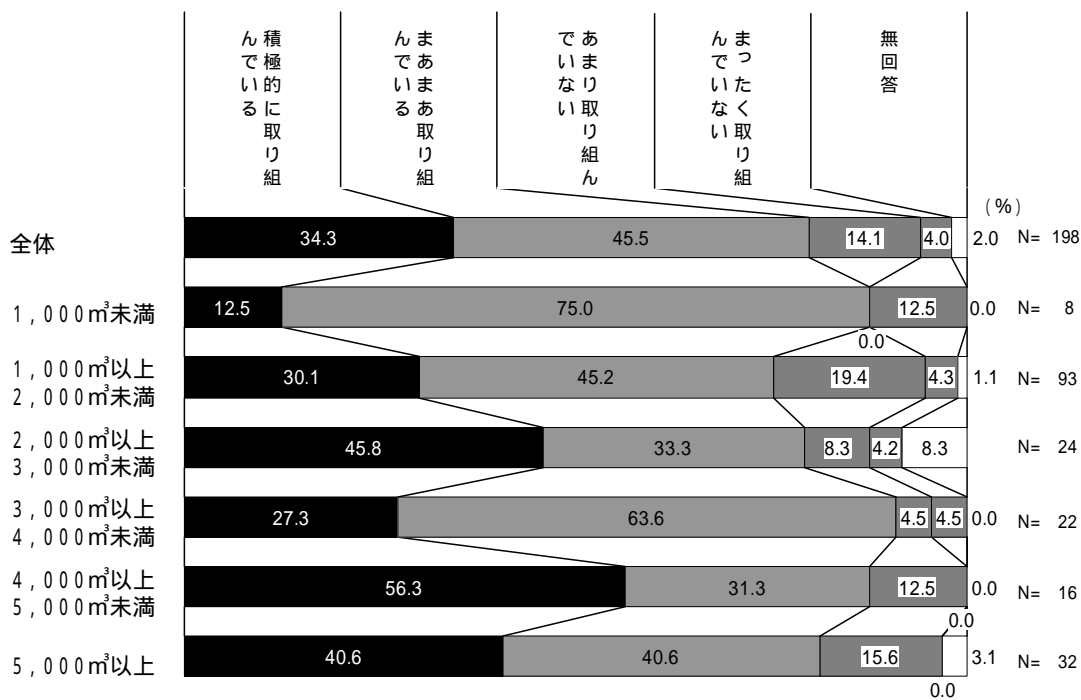
水道水の節水への取り組み状況については、「まあまあ取り組んでいる」が45.5%と最も多くなっている。これに「積極的に取り組んでいる」を合わせた『取り組んでいる』は79.8%となっている。

【問1 業種別】



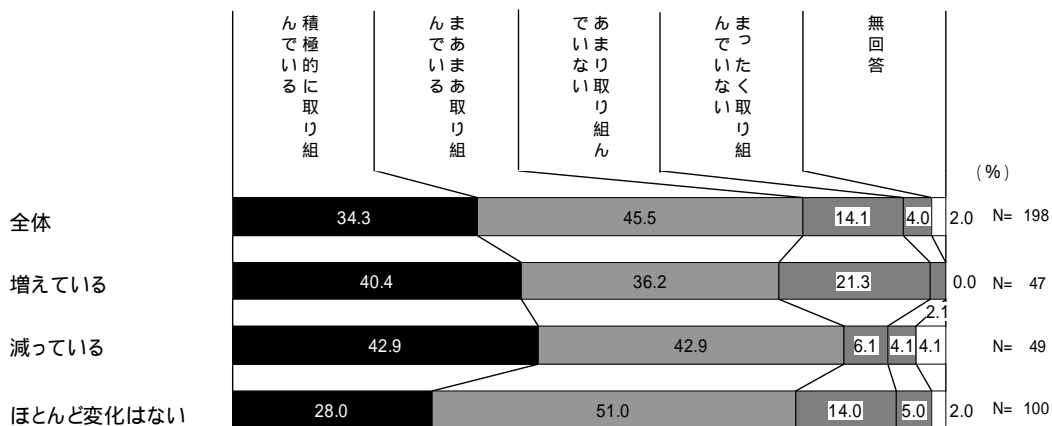
業種別にみると、ほとんどの業種で『取り組んでいる』が半数以上となっている。

【問2 水道水の使用量別】



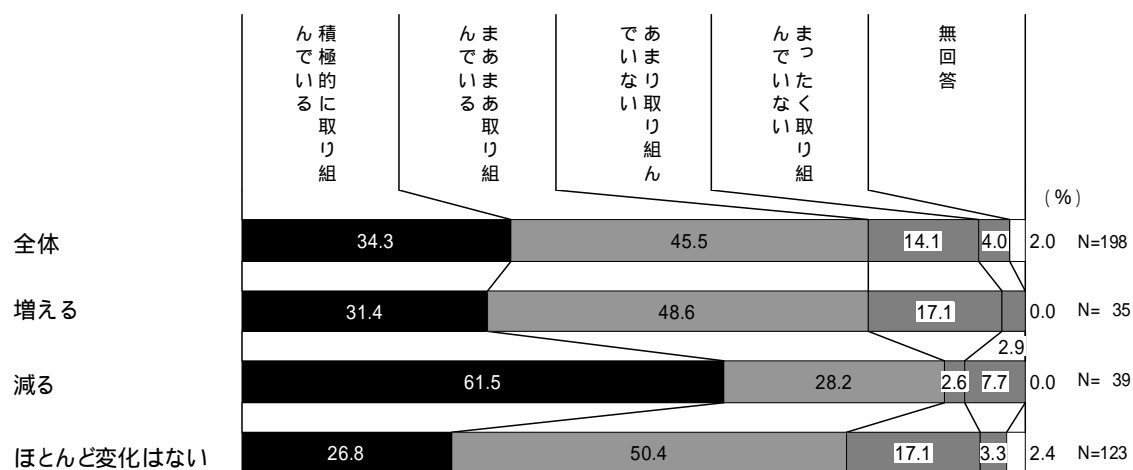
水道水の使用量別にみると、1,000 m³未満と3,000 m³以上4,000 m³未満、4,000 m³以上5,000 m³未満で『取り組んでいる』が8割以上と多くなっている。

【問3 過去数年間の上水道の使用水量の変化別】



過去数年間の上水道の使用水量の変化別にみると、“減っている”事業所では『取り組んでいる』が85.8%となっている。

【問4 今後の水道水の使用量別】

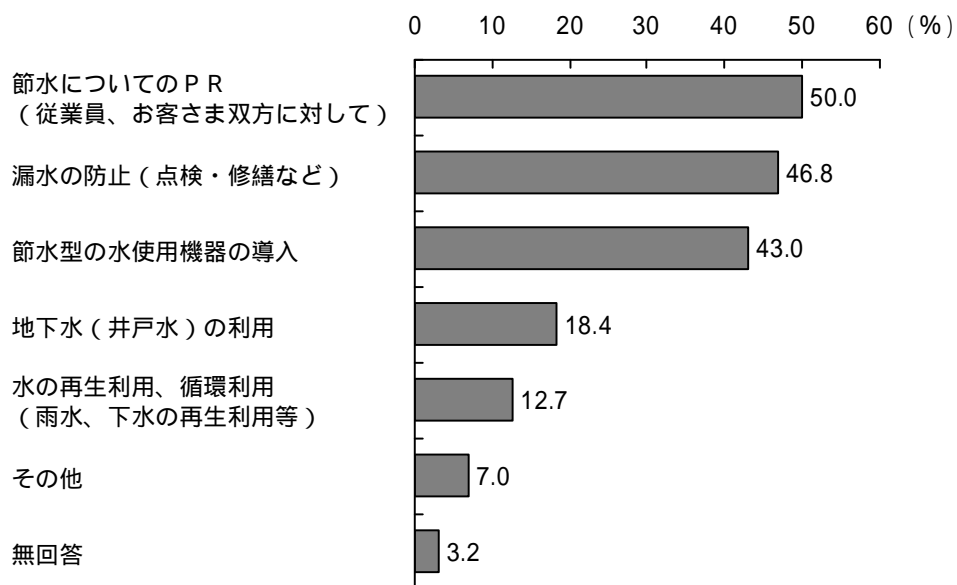


今後の水道水の使用量別にみると、“減る”事業所では「積極的に取り組んでいる」が61.5%と、他と比べて30ポイント以上も上回っている。

問5で1または2に をつけた方にのみお伺いします。

問5 - 1 節水の具体的な取り組みについて、該当するものすべてに をしてください。

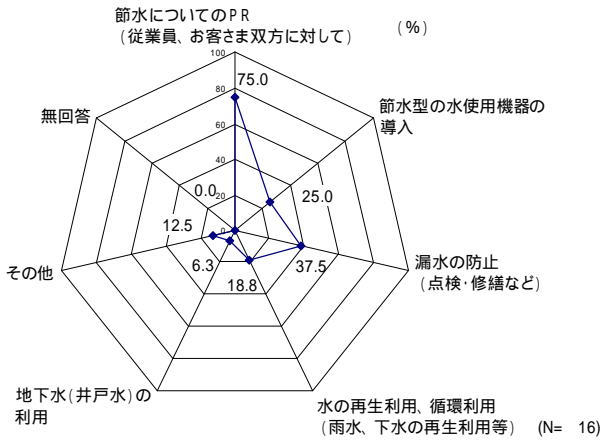
(N= 158)



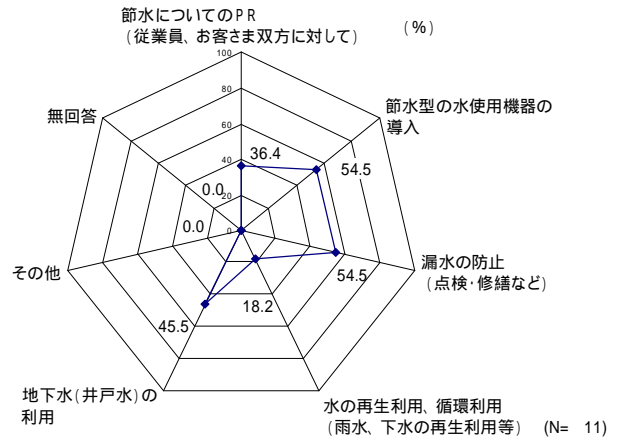
節水の具体的な内容については、「節水についてのPR(従業員、お客さま双方に対して)」が50.0%と最も多くなっている。次いで、「漏水の防止(点検・修繕など)」(46.8%)「節水型の水使用機器の導入」(43.0%)となっている。

【問1 業種別】

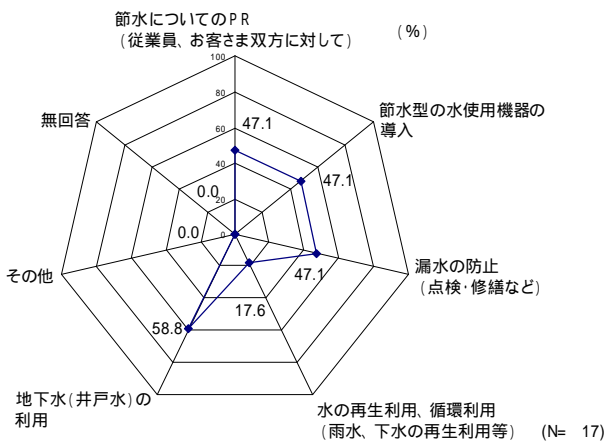
官公庁・官公庁関連施設



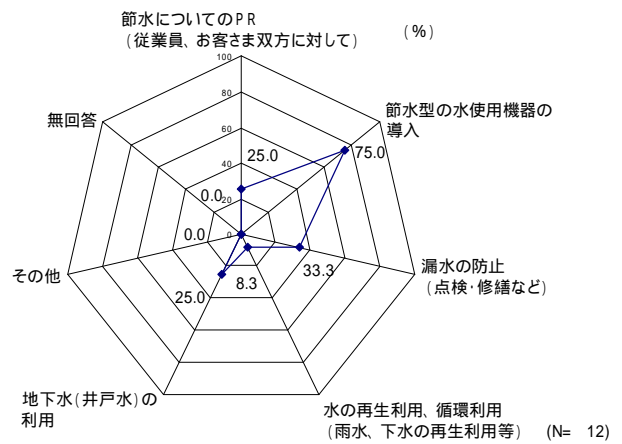
教育施設 (学校・幼稚園等)



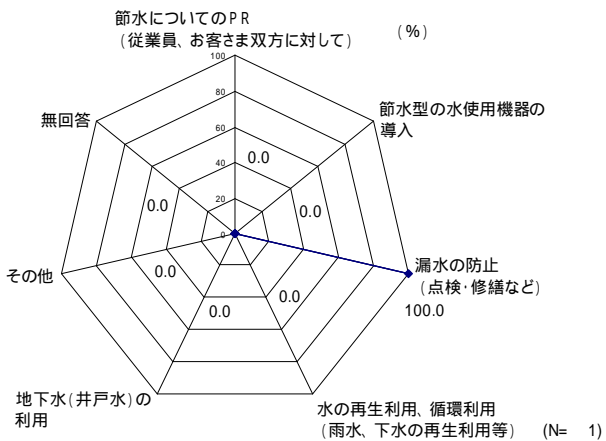
病院・診療所



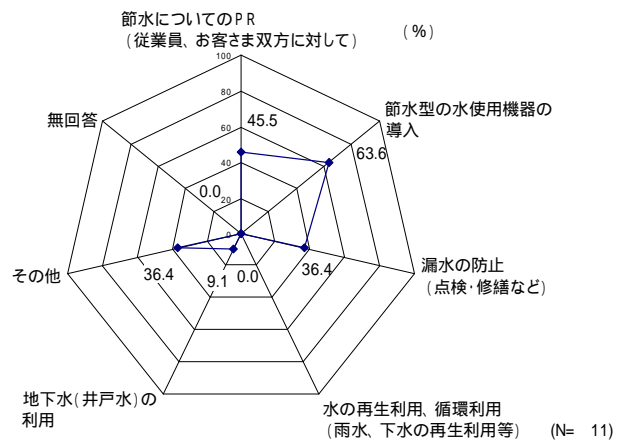
卸・小売業 (百貨店、スーパー等)



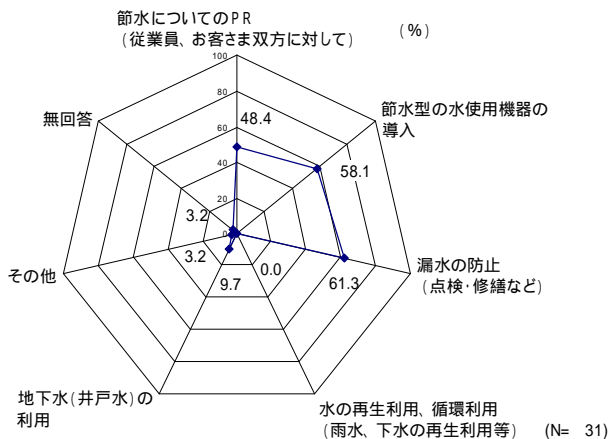
飲食業



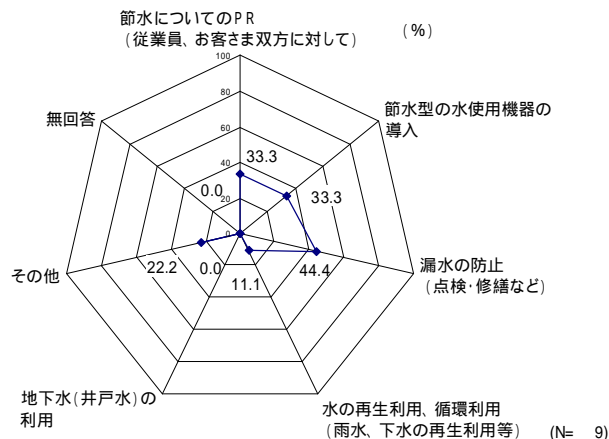
事務所・営業所 (事務所ビルを含む)



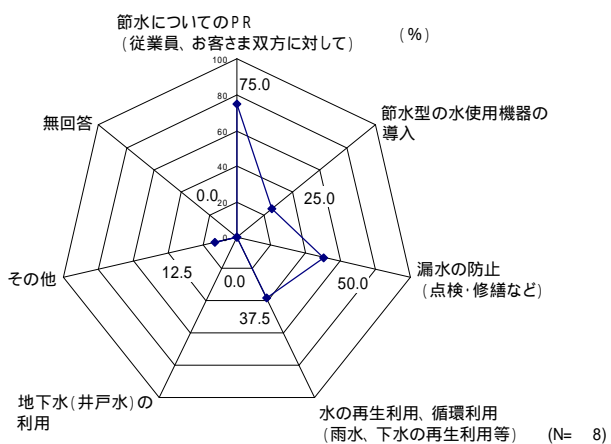
ホテル・旅館・その他の宿泊所



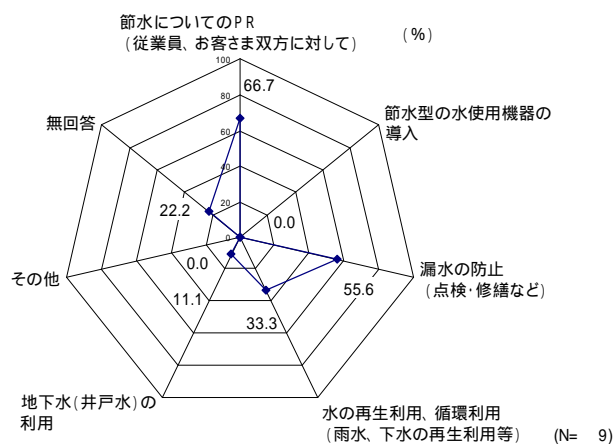
文化・スポーツ・娯楽施設



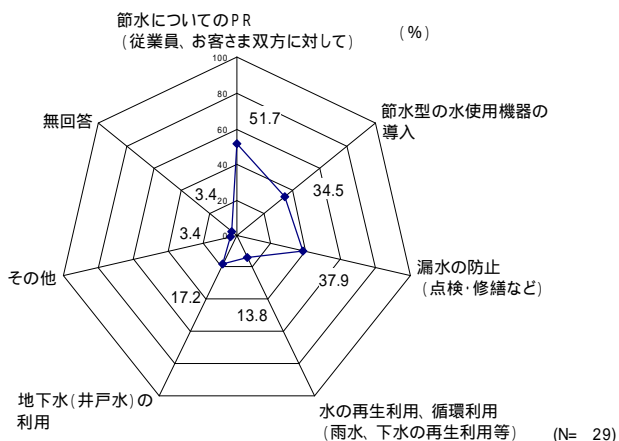
工場 (食品製造加工業)



工場 (食品製造加工業以外)



その他

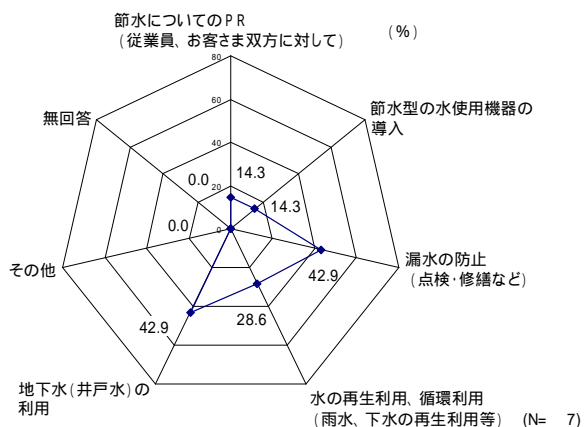


業種別にみると、官公庁・官公庁関連施設や工場(食品製造加工業)、工場(食品製造加工業以外)で、「節水についてのPR(従業員、お客さま双方に対して)」が多くなっている。

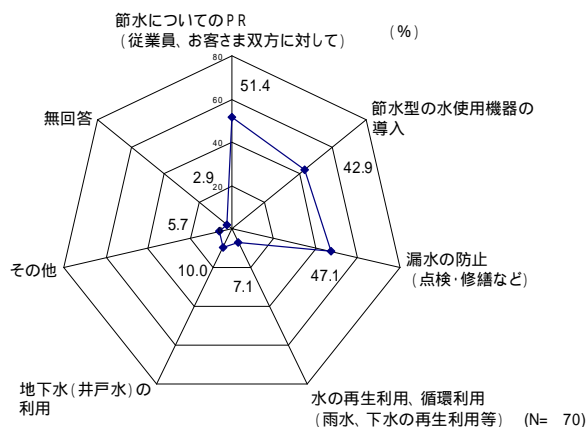
一方、病院・診療所や教育施設(学校・幼稚園等)では、「地下水(井戸水)の利用」が多くなっている。

【問2 水道水の使用量別】

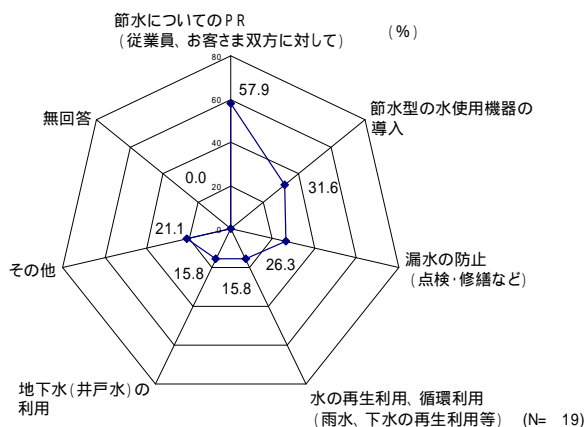
1,000 m³未満



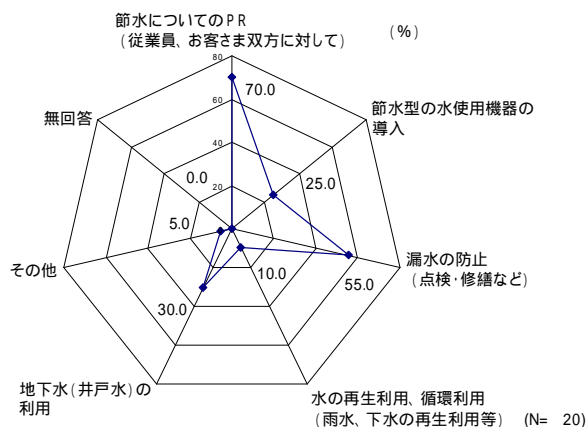
1,000 m³以上 2,000 m³未満



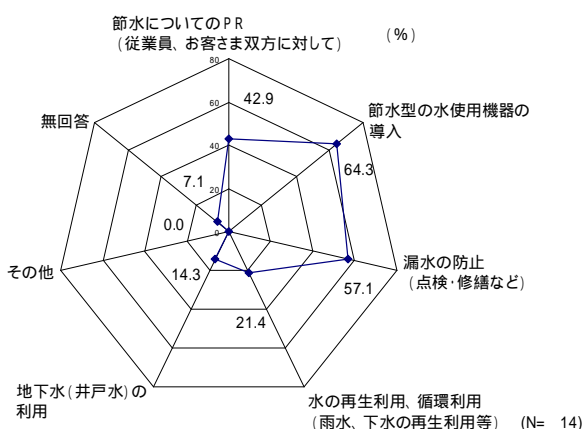
2,000 m³以上 3,000 m³未満



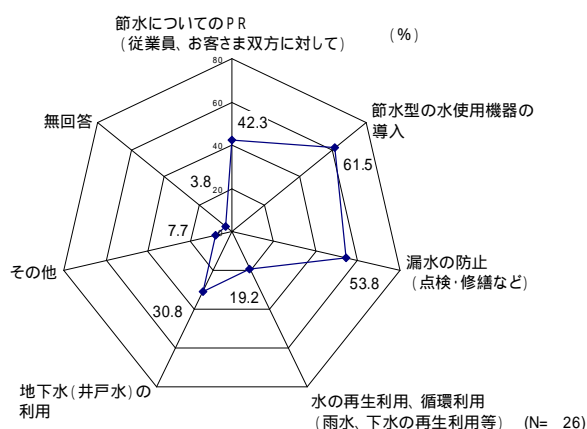
3,000 m³以上 4,000 m³未満



4,000 m³以上 5,000 m³未満



5,000 m³以上



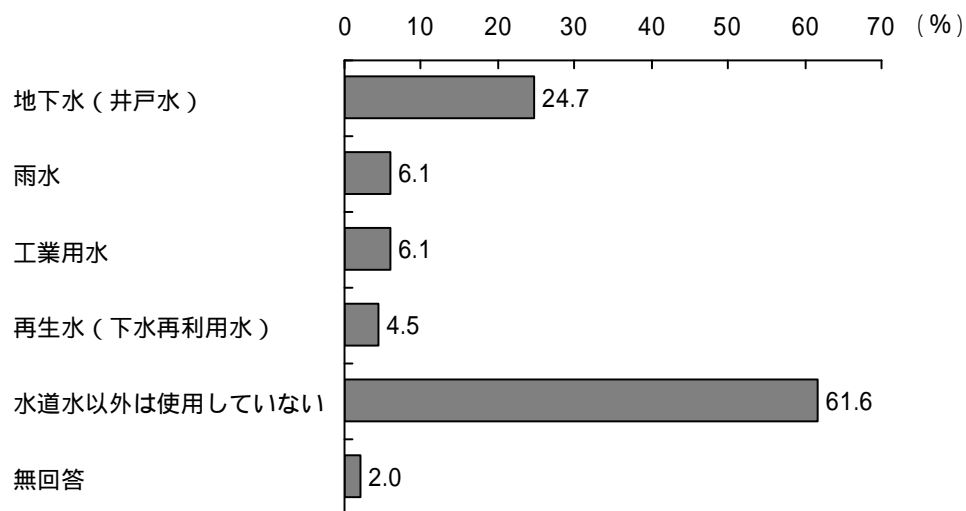
水道水の使用量別にみると、1,000 m³未満の事業所では、「漏水の防止 (点検・修繕)」や「地下水 (井戸水) の利用」が多くなっている。

一方、1,000 m³以上 4,000 m³未満に関しては、「節水についての PR (従業員、お客さま双方に対して)」が、4,000 m³以上になると、「節水型の水使用機器の導入」が多くなっている。

(3) 水道水以外の水の使用状況と今後の見通しについて

問6 貴事業所では、水道水以外の水を使用されていますか。該当するものすべてに を
してください。

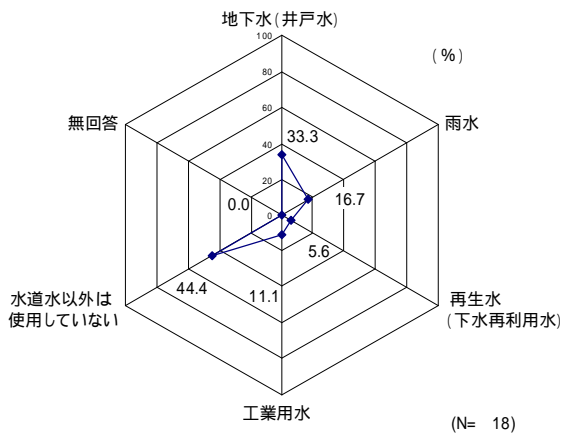
(N= 198)



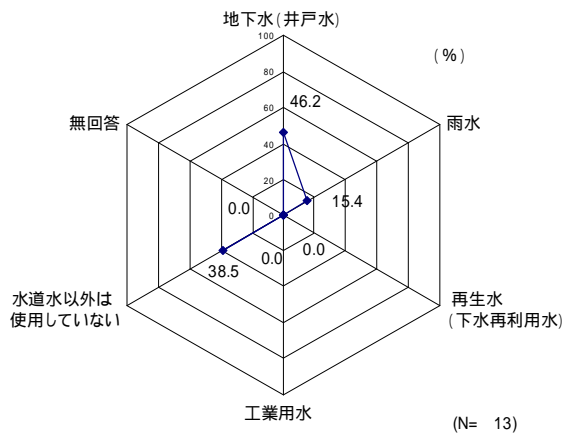
水道水以外の水の使用状況については、「地下水(井戸水)」が24.7%と最も多くなっている。一方、「水道水以外は使用していない」は61.6%となっている。

【問1 業種別】

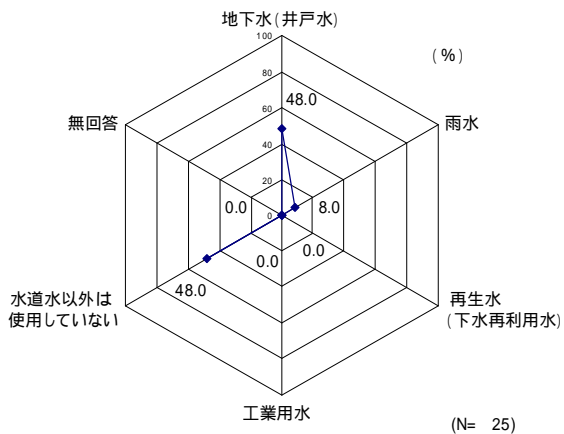
官公庁・官公庁関連施設



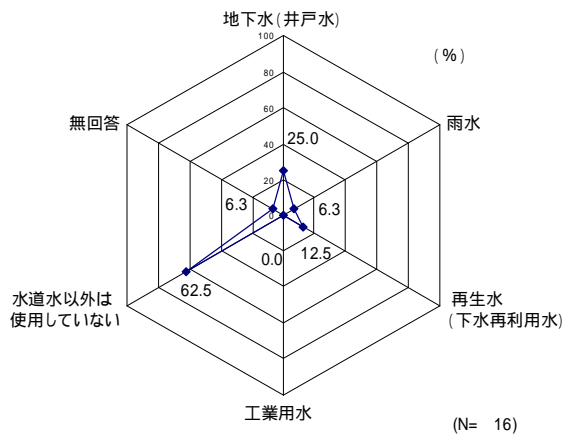
教育施設(学校・幼稚園等)



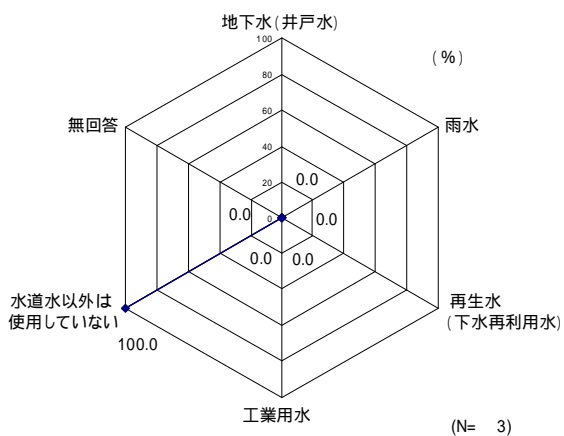
病院・診療所



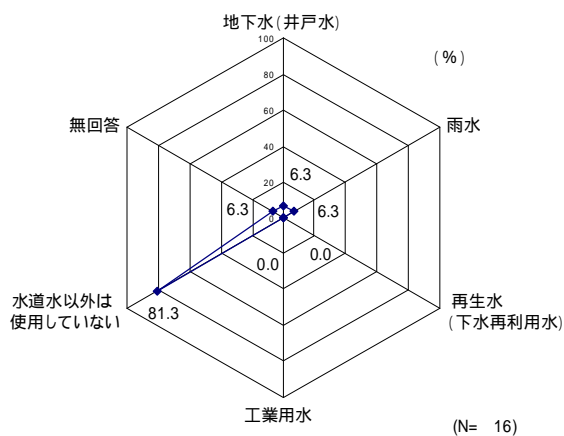
卸・小売業(百貨店、スーパー等)



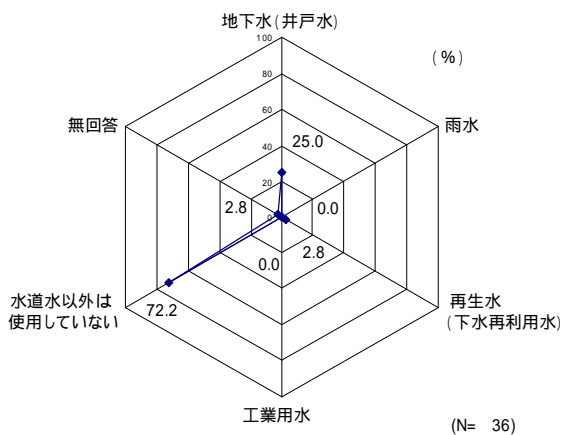
飲食業



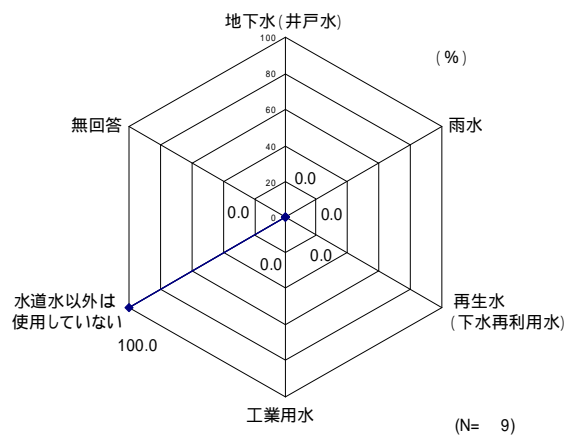
事務所・営業所(事務所ビルを含む)



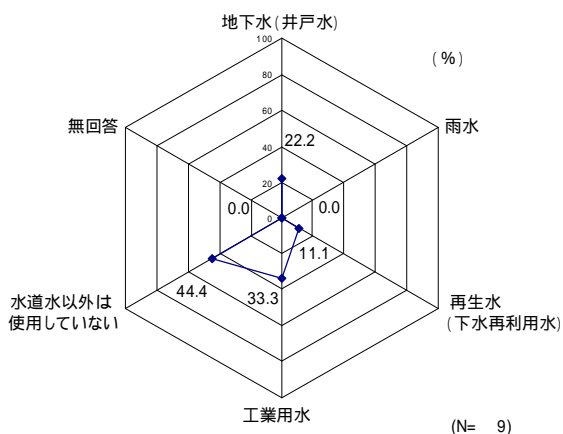
ホテル・旅館・その他の宿泊所



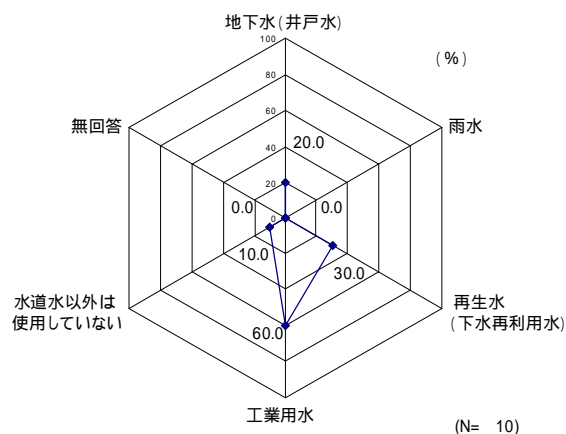
文化・スポーツ・娯楽施設



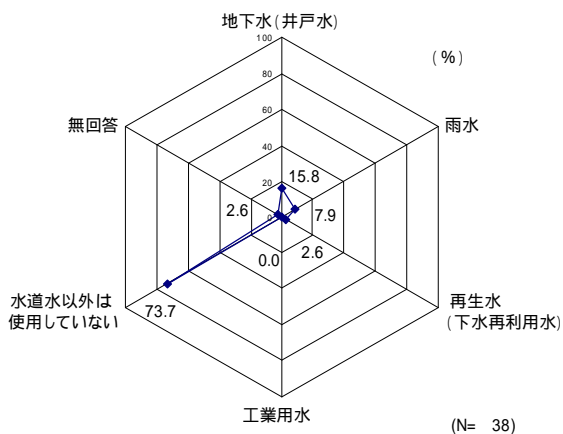
工場(食品製造加工業)



工場(食品製造加工業以外)



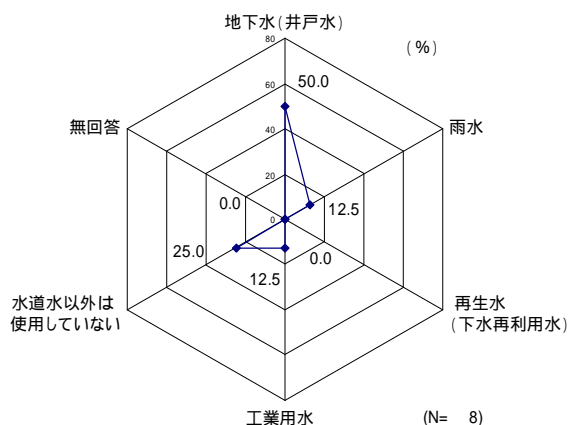
その他



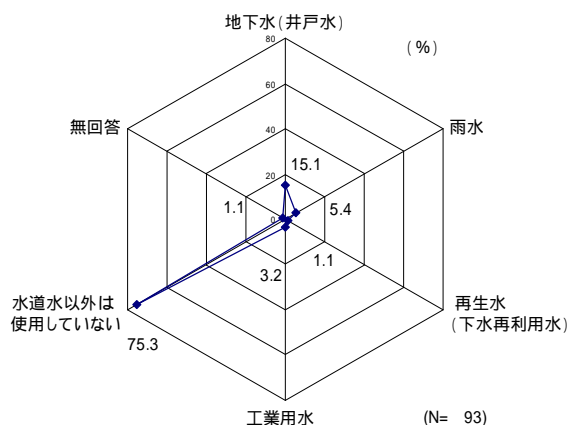
業種別にみると、工場については「工業用水」、「地下水(井戸水)」、「再生水(下水再利用水)」とさまざまな利用があるが、それ以外の業種では、地下水(井戸水)以外の使用はあまりみられない。

【問2 水道水の使用量別】

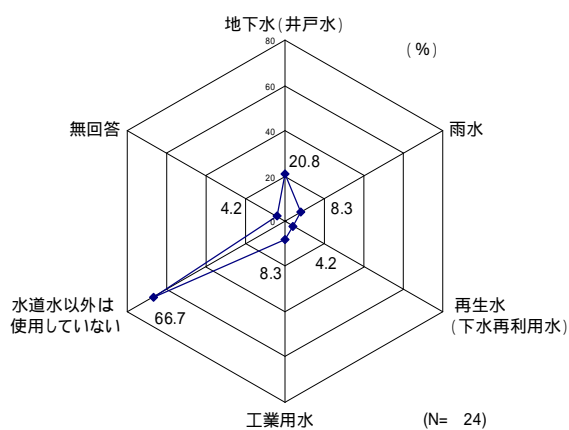
1,000 m³未満



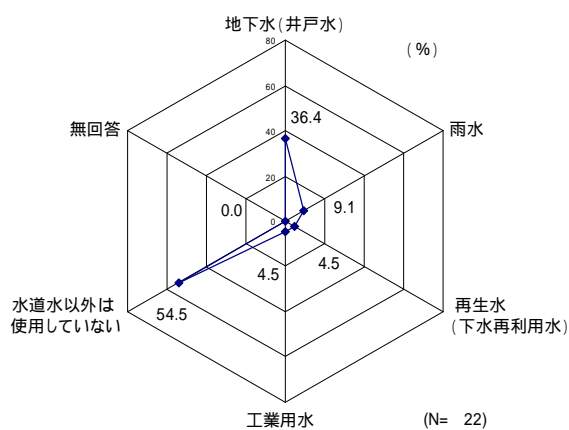
1,000 m³以上2,000 m³未満



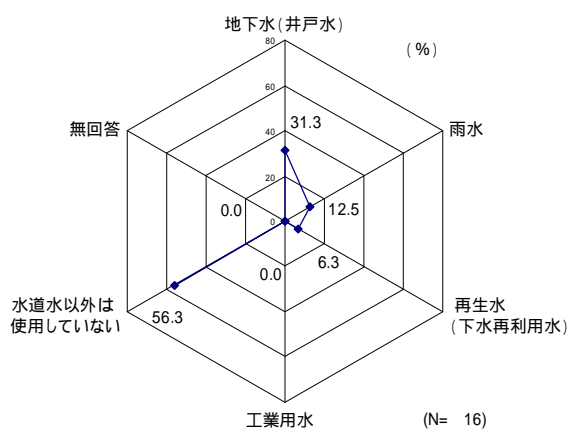
2,000 m³以上3,000 m³未満



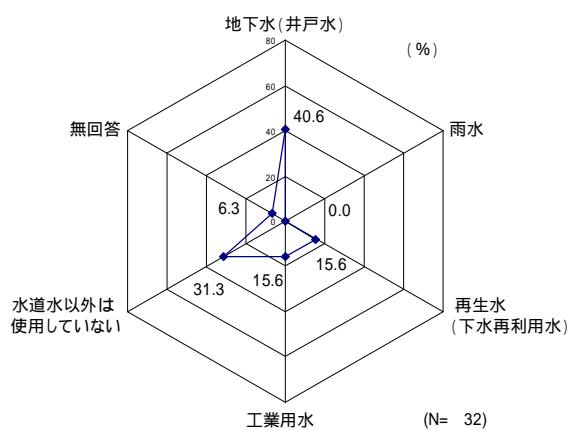
3,000 m³以上4,000 m³未満



4,000 m³以上5,000 m³未満



5,000 m³以上



水道水の使用量別にみると、水道水の使用量が多いほど、水道水以外の水の使用量も多くなっている。

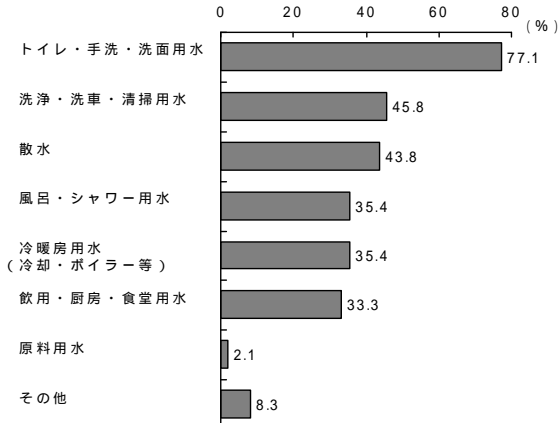
問6で1から4に をつけた方にお伺いします。

問6 - 1 水道水以外の水をどのような用途に使用されていますか。下表の該当する欄 すべてに を記入してください。

無回答を除く

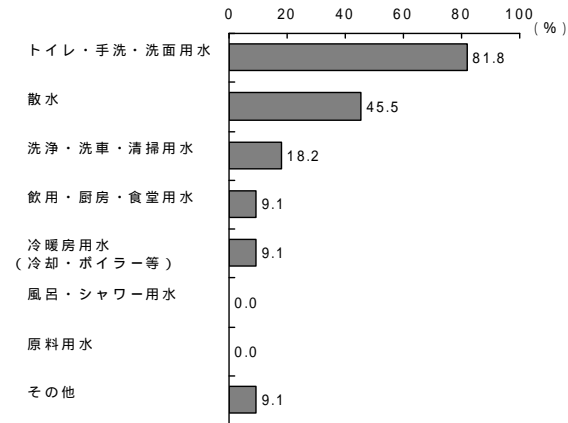
地下水（井戸水）

(N= 48)



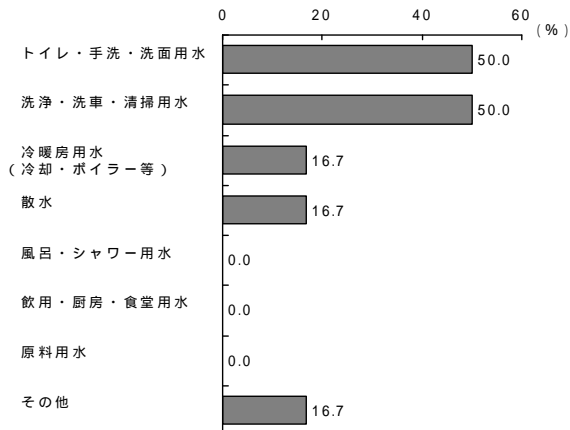
雨水

(N= 11)



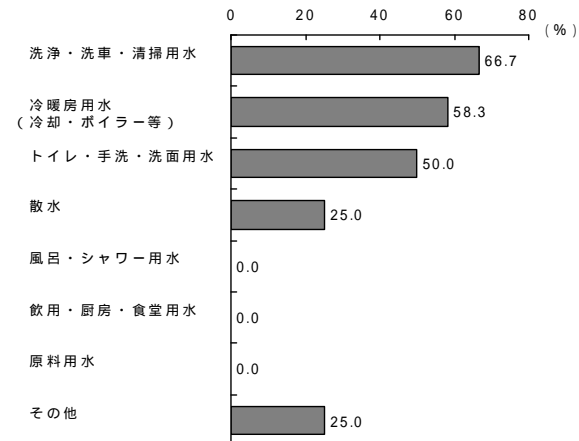
再生水（下水再利用水）

(N= 6)



工業用水

(N= 12)

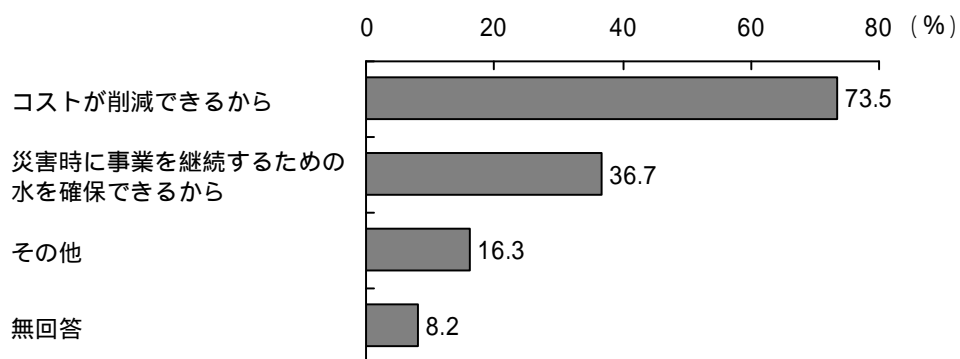


水道水以外の水の用途について、水種別にみると、工業用水以外では「 トイレ・手洗・洗面用水」が、工業用水では「 洗浄・洗車・清掃用水」が最も多くなっている。

問6で1に をつけた方にのみお伺いします。

問6 - 2 地下水(井戸水)を導入した理由について、該当するものすべてに をしてください。

(N= 49)

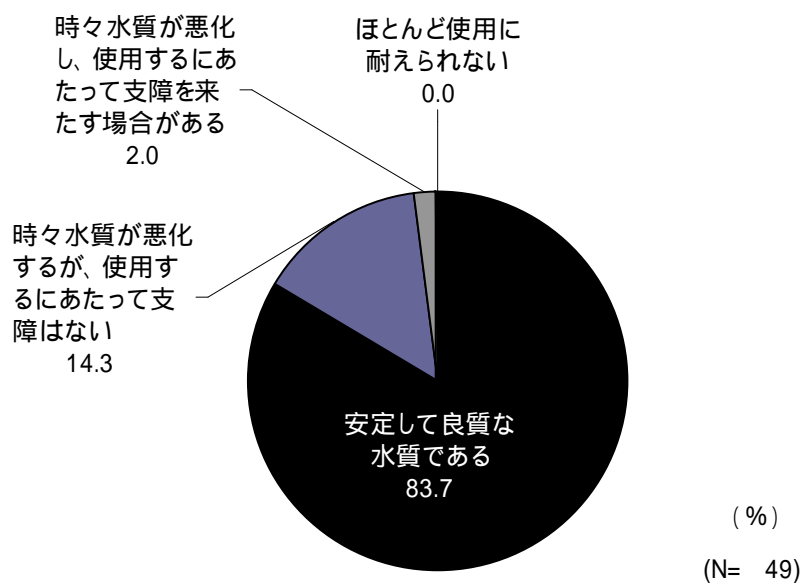


地下水(井戸水)導入の理由については、「コストが削減できるから」が73.5%と最も多くなっている。

問6で1に をつけた方にのみお伺いします。

問6 - 3 地下水(井戸水)の状況や効果について教えてください。(はそれぞれ1つずつ)

水質面

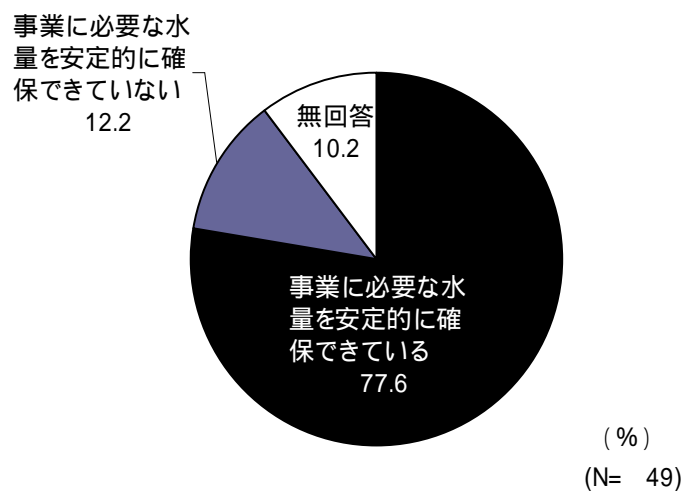


地下水(井戸水)の水質面については、「安定して良質な水質である」が83.7%と最も多くなっている。

問6で1に をつけた方にのみお伺いします。

問6 - 3 地下水(井戸水)の状況や効果について教えてください。(はそれぞれ1つずつ)

水量面

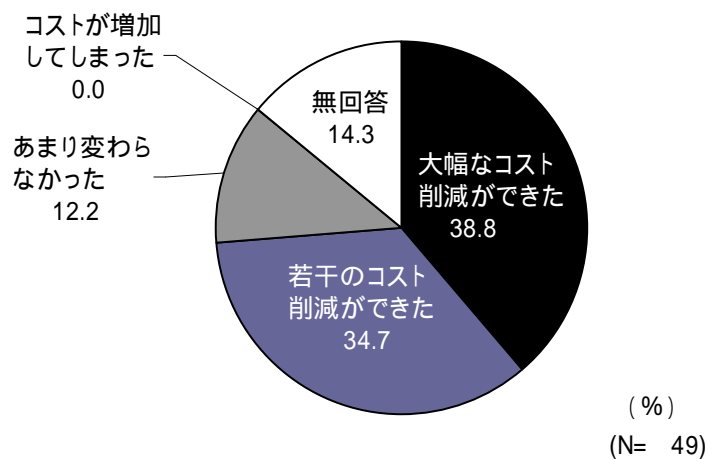


地下水(井戸水)の水量面については、「事業に必要な水量を安定的に確保できている」が77.6%となっている。

問6で1に をつけた方にのみお伺いします。

問6 - 3 地下水(井戸水)の状況や効果について教えてください。(はそれぞれ1つずつ)

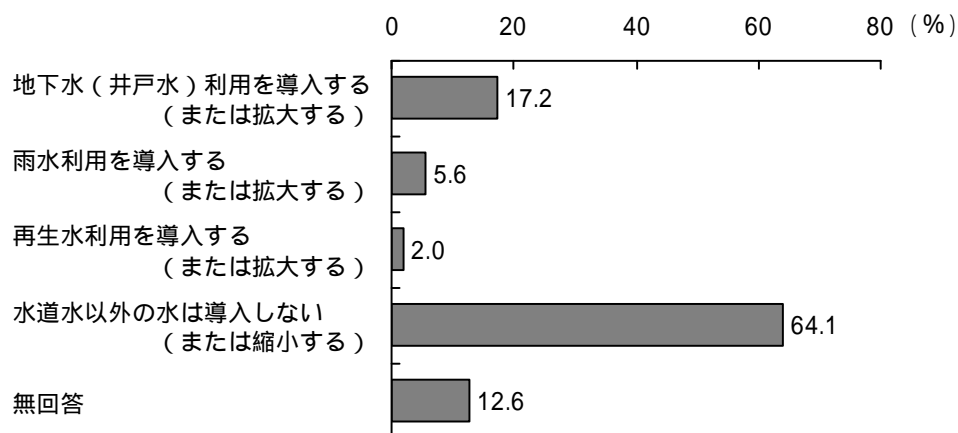
コスト面



地下水(井戸水)のコスト面については、「大幅なコスト削減ができた」が38.8%と最も多くなっている。これに「若干のコスト削減ができた」(34.7%)を合わせた『コスト削減ができた』は73.5%となっている。

問7 貴事業所では、今後水道水以外の水の利用について、どうお考えですか。該当するものすべてに をしてください。

(N= 198)

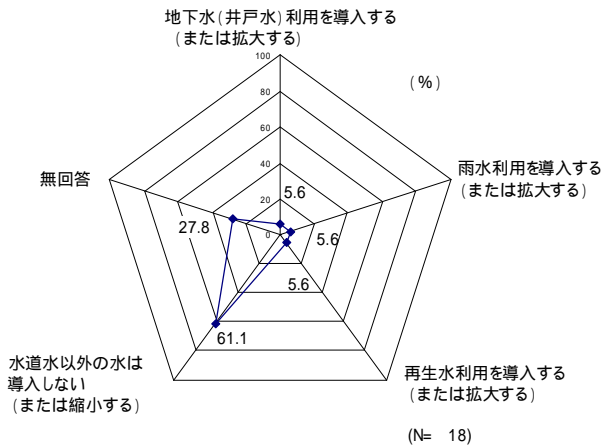


水道水以外の水の利用意向については、「地下水(井戸水)利用を導入する(または拡大する)」が17.2%と最も多くなっている。

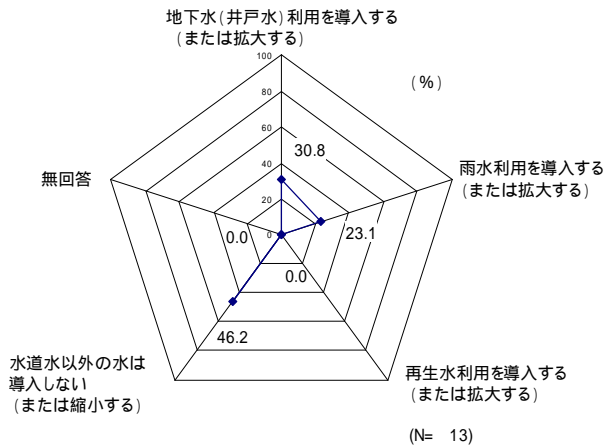
一方、「水道水以外の水は導入しない(または縮小する)」が64.1%となっている。

【問1 業種別】

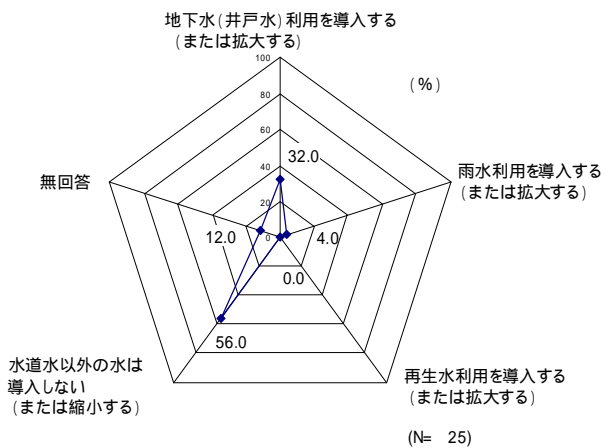
官公庁・官公庁関連施設



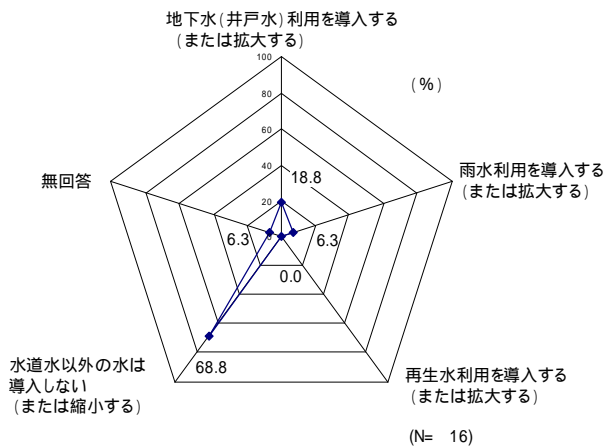
教育施設(学校・幼稚園等)



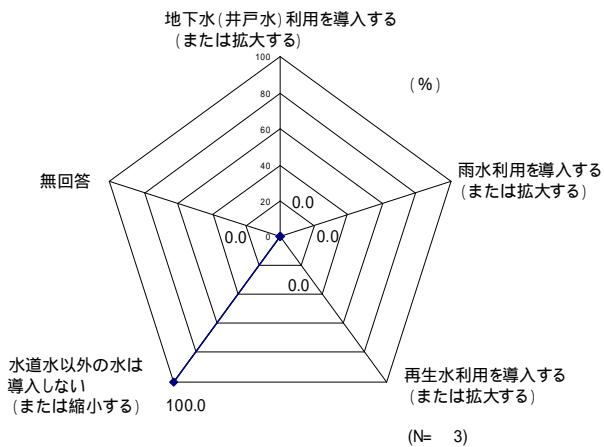
病院・診療所



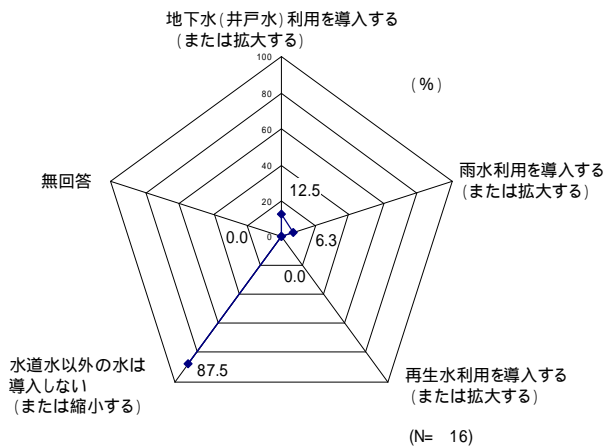
卸・小売業(百貨店、スーパー等)



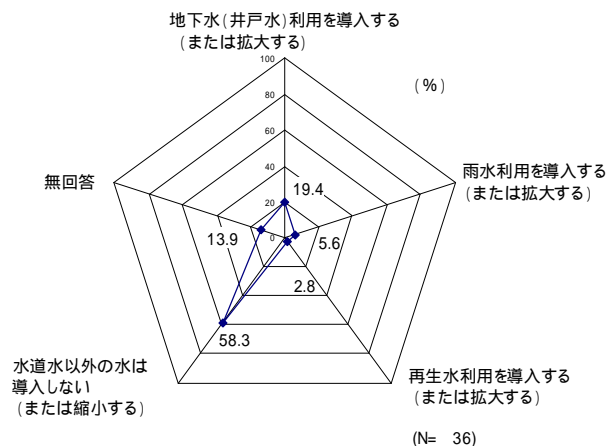
飲食業



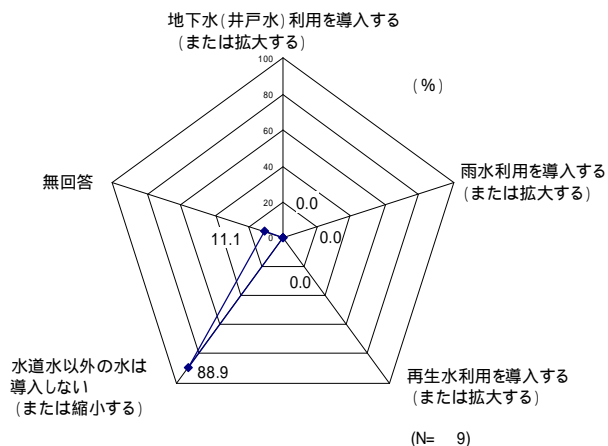
事務所・営業所(事務所ビルを含む)



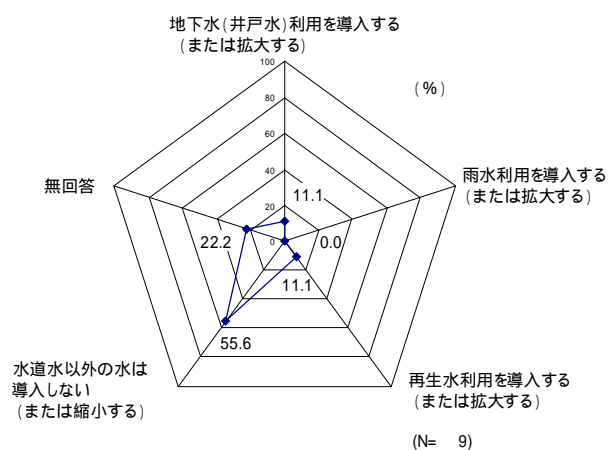
ホテル・旅館・その他の宿泊所



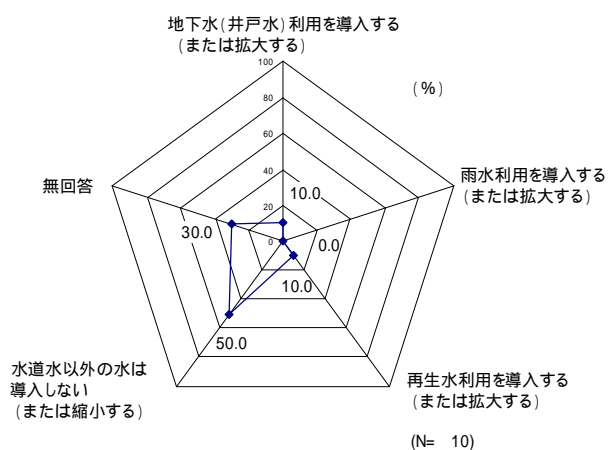
文化・スポーツ・娯楽施設



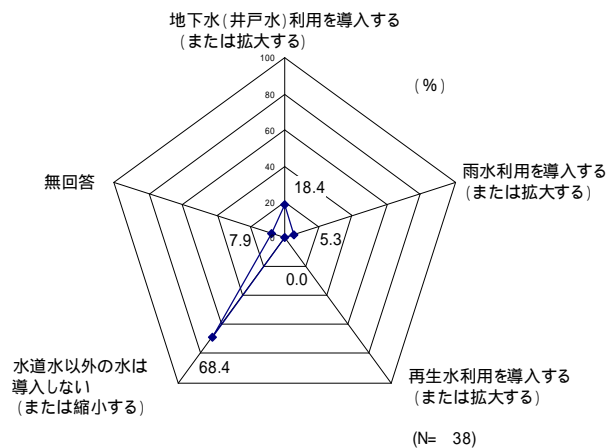
工場（食品製造加工業）



工場（食品製造加工業以外）



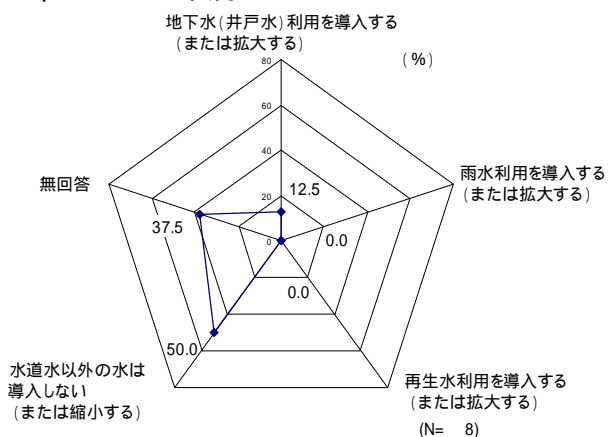
その他



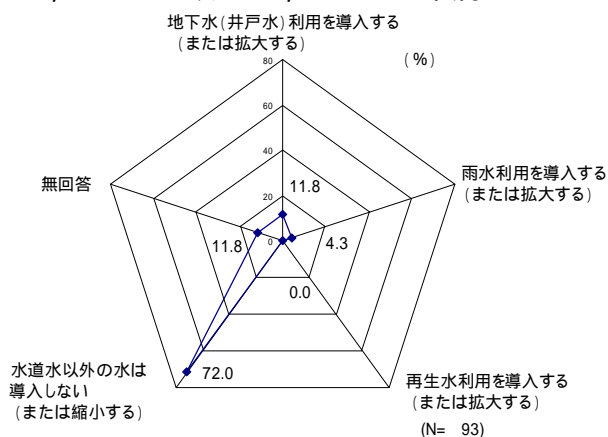
業種別にみると、教育施設（学校・幼稚園等）では、「地下水（井戸水）利用を導入する（または拡大する）」や「雨水利用を導入する（または拡大する）」が多くなっている。また、病院・診療所では「地下水（井戸水）利用を導入する（または拡大する）」が多くなっている。

【問2 水道水の使用量別】

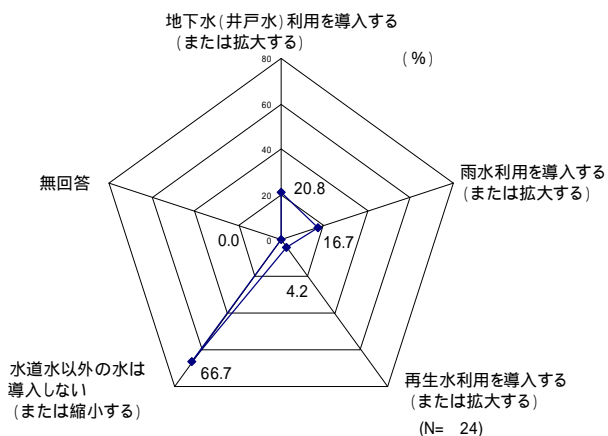
1,000 m³未満



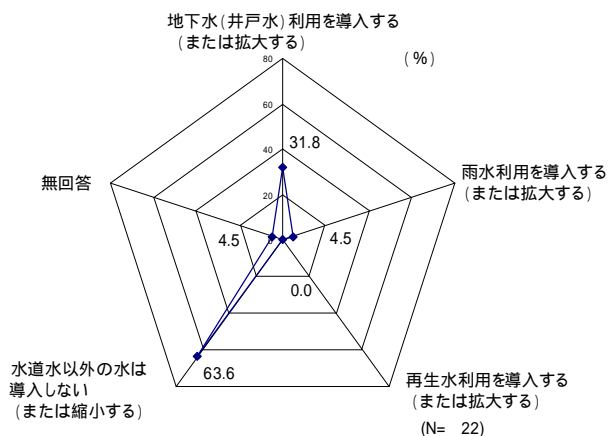
1,000 m³以上 2,000 m³未満



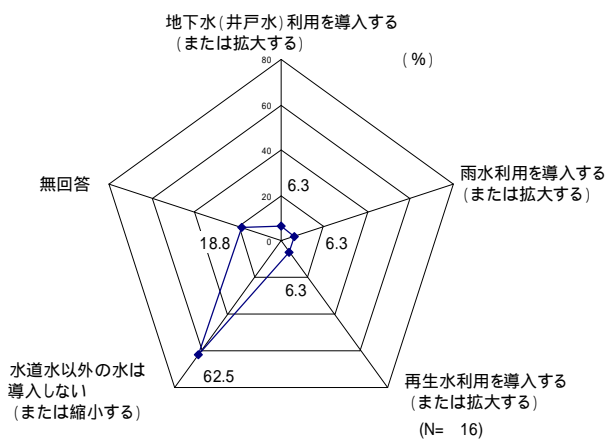
2,000 m³以上 3,000 m³未満



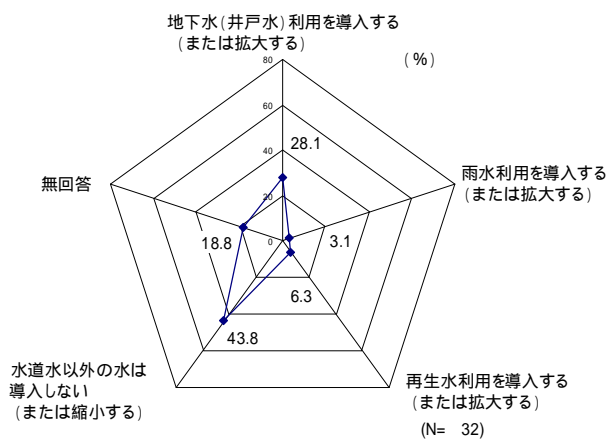
3,000 m³以上 4,000 m³未満



4,000 m³以上 5,000 m³未満



5,000 m³以上

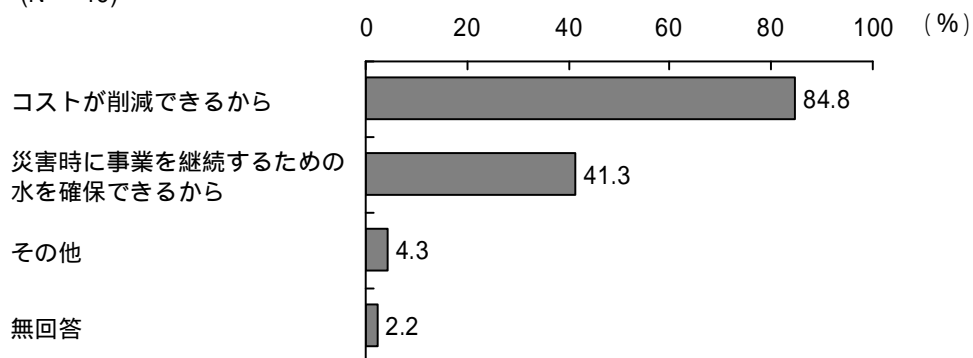


水道水の使用量別にみると、2,000 m³以上 3,000 m³未満では、「雨水利用を導入する(または拡大する)」が16.7%と、他に比べて多くなっている。

問7で1から3に をつけた方にのみお伺いします。

問7 - 1 水道水以外の利用を導入（拡大）する理由について、該当するものすべてに
をしてください。

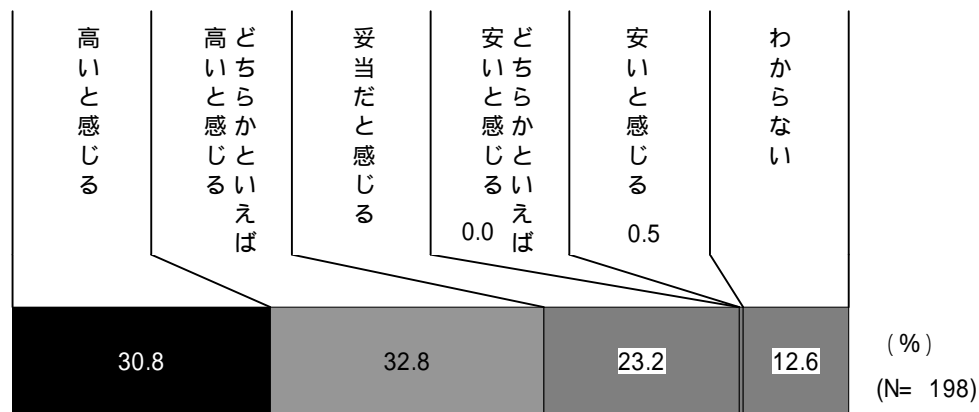
(N= 46)



水道水以外の利用を導入する理由については、「コストが削減できるから」が84.8%と最も多くなっている。

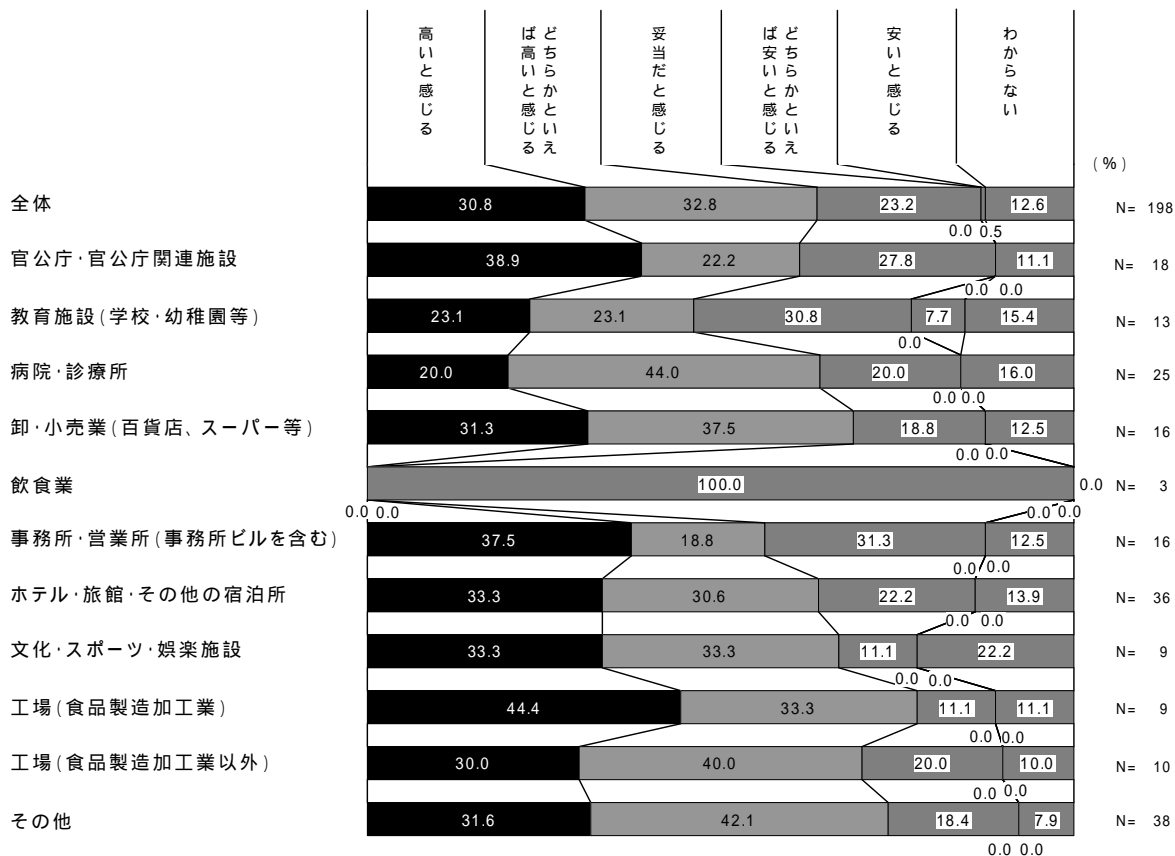
(4) 水道料金について

問8 水道料金は下水道使用料と合算してお支払いいただいておりますが、このうち水道料金(下水道使用料を除く。)について、どのように感じますか。(1は1つ)



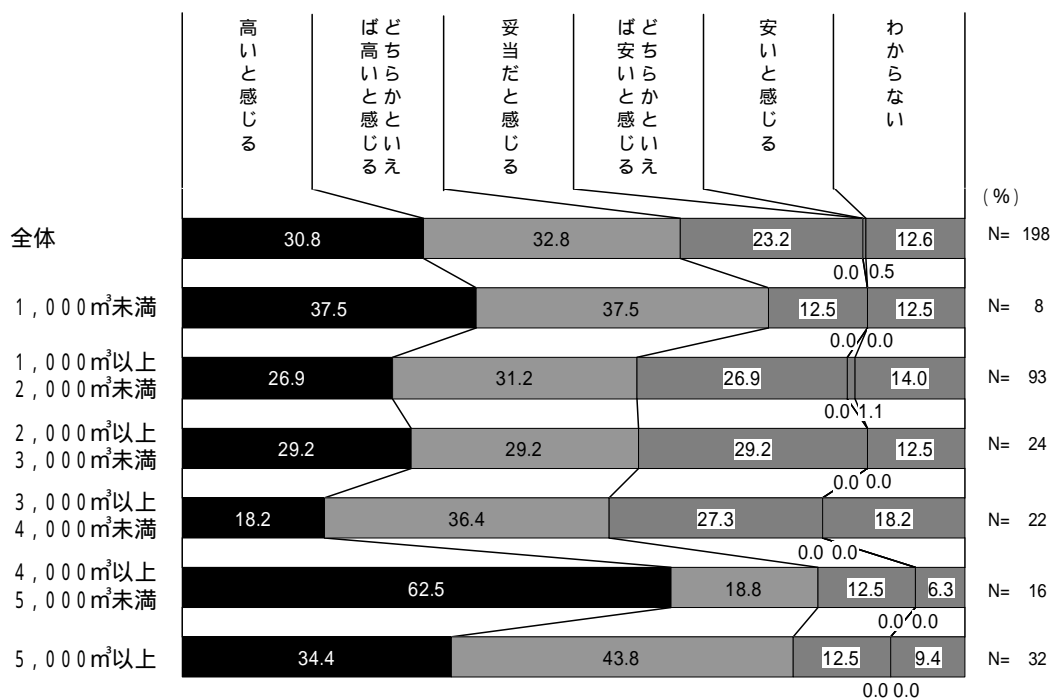
水道料金について感じることは、「どちらかといえば高いと感じる」が32.8%と最も多くなっている。これに「高いと感じる」を合わせた『高いと感じる』は63.6%となっている。

【問1 業種別】



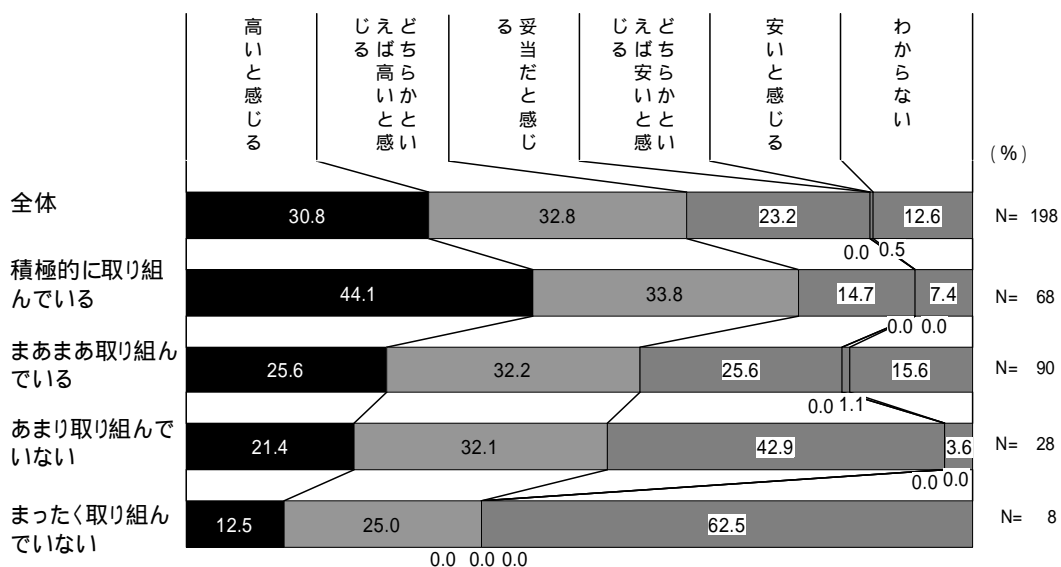
業種別にみると、工場(食品製造加工業)、工場(食品製造加工業以外)で『高いと感じる』が多く、いずれも7割以上となっている。

【問2 水道水の使用量別】



水道水の使用量別にみると、4,000 m³以上で『高いと感じる』が多くなっており、4,000 m³以上5,000 m³未満では「高いと感じる」が62.5%と多くなっている。

【問5 節水への取り組み状況別】

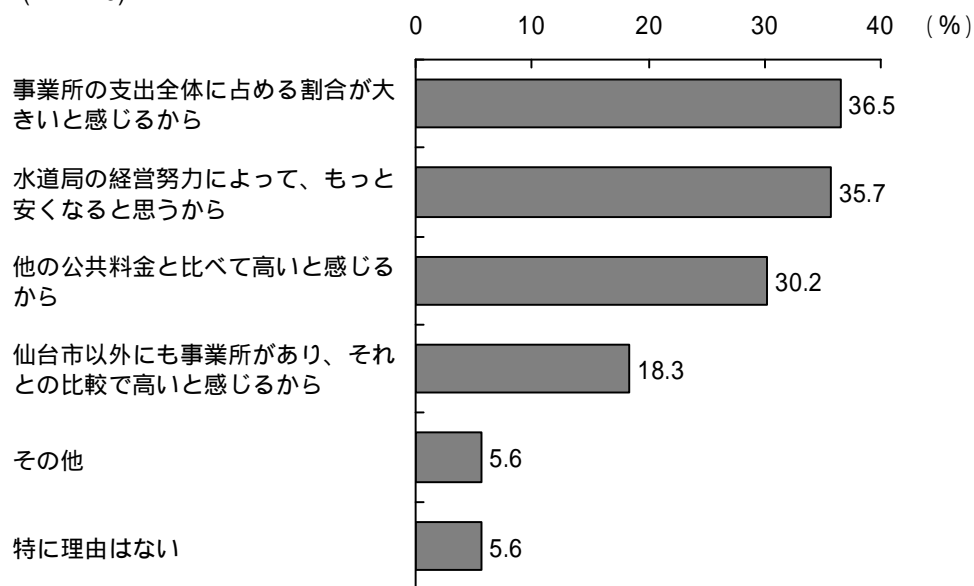


節水への取り組み状況別にみると、節水への取り組みに積極的な事業所ほど、『高いと感じる』が多くなっている。

問8で1または2に つけた方にのみお伺いします。

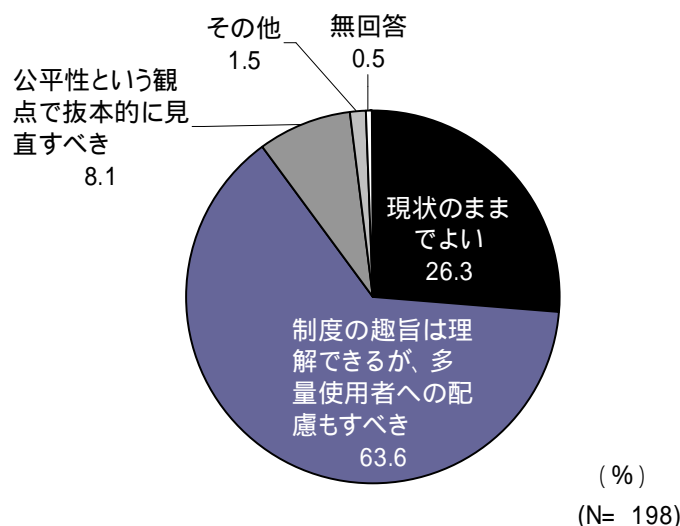
問8 - 1 水道料金が高いと感じる理由について教えてください。(はいくつでも)

(N= 126)



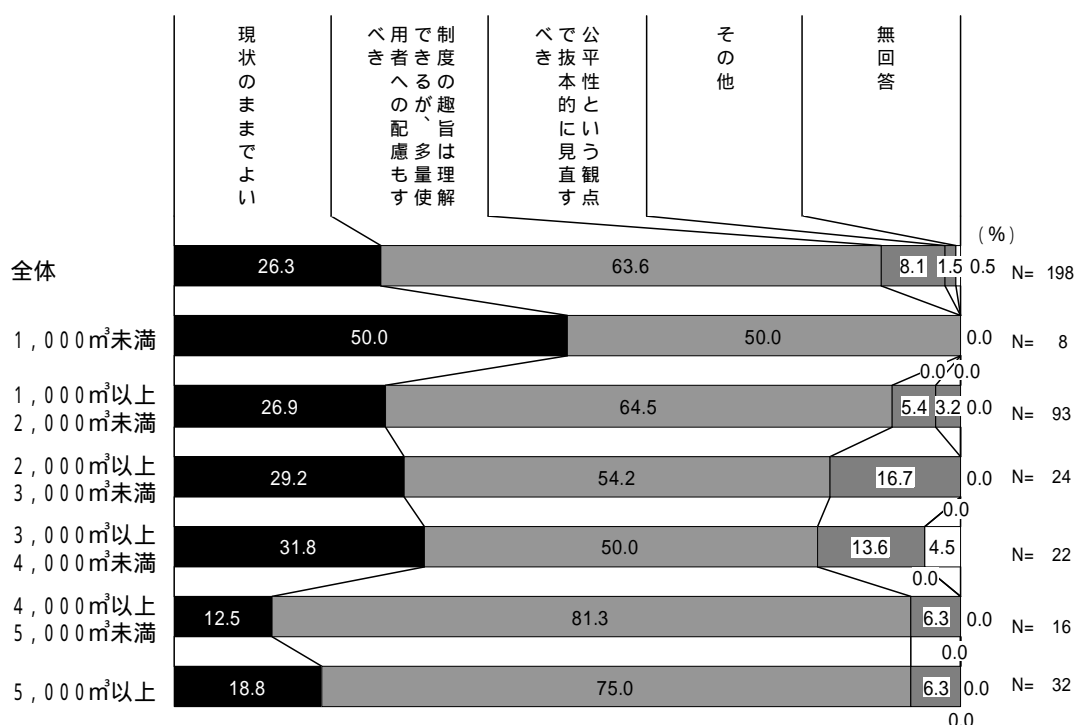
水道料金が高いと感じる理由については、「事業所の支出全体に占める割合が大きいと感じるから」が36.5%と最も多くなっており、次いで、「水道局の経営努力によって、もっと安くなると思うから」(35.7%)、「他の公共料金と比べて高いと感じるから」(30.2%)となっている。

問9 水道料金は、基本料金と従量料金から成り立っており、このうち従量料金については、使用水量が多くなるほど、1 m³あたりの単価が高くなる「逦増制」を採用しております。これは、多量使用者に相対的に高い負担をお願いすることで、水の使用、引いては拡張経費の抑制を図ること、また、一般家庭の料金の抑制を図ることから導入しているものですが、このような料金体系について、どのようにお考えですか。(1 は1つ)



「逦増制」に対する考えについては、「制度の趣旨は理解できるが、多量使用者への配慮もすべき」が63.6%と最も多くなっている。

【問2 水道水の使用量別】



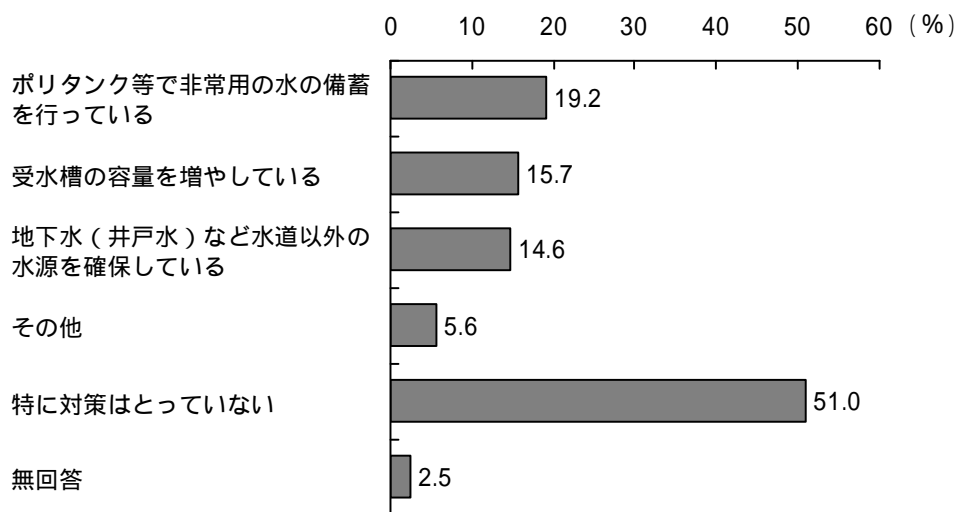
水道水の使用量別にみると、4,000 m³以上で「制度の趣旨は理解できるが、多量使用者への配慮もすべき」が多くなっている。

(5) 災害・断水時の対策について

問10 貴事業所では、災害・断水時に備え、何か対策をとられていますか。

該当するものすべてに をしてください。

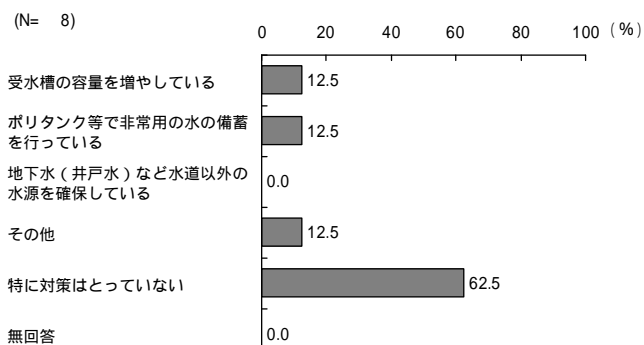
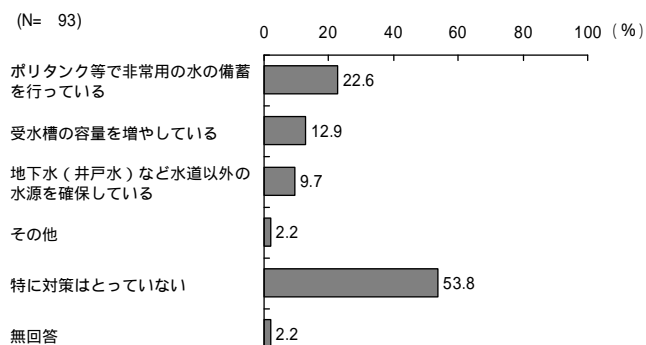
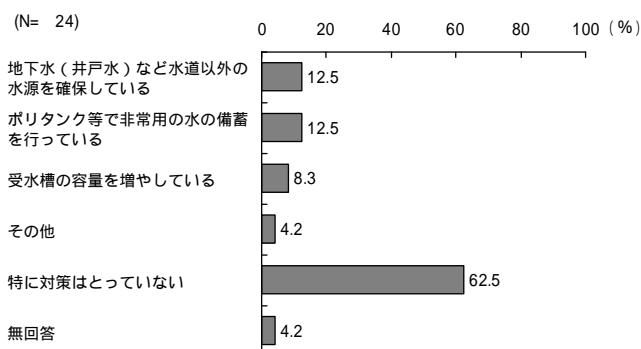
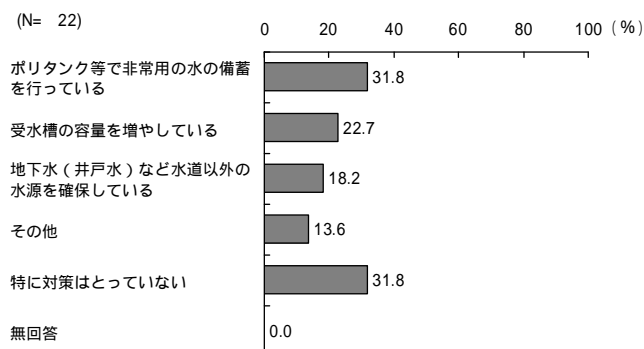
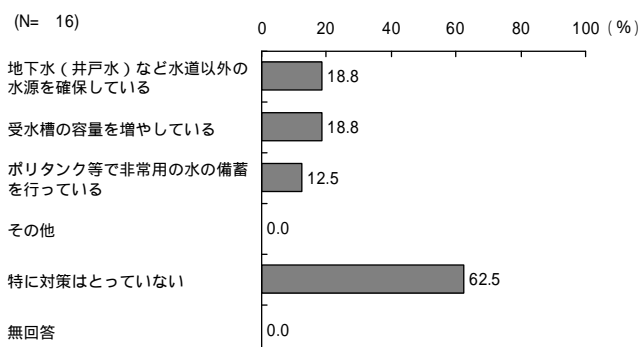
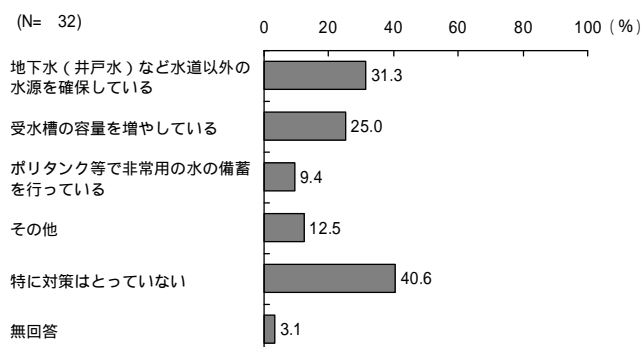
(N= 198)



災害・断水時の対策については、「ポリタンク等で非常用の水の備蓄を行っている」が19.2%と最も多くなっている。

一方、「特に対策はとっていない」が51.0%となっている。

【問2 水道水の使用量別】

1,000 m³未満1,000 m³以上2,000 m³未満2,000 m³以上3,000 m³未満3,000 m³以上4,000 m³未満4,000 m³以上5,000 m³未満5,000 m³以上

水道水の使用量別にみると、水道水の使用量が増えるにつれて「地下水(井戸水)など水道以外の水源を確保している」が多くなり、5,000 m³以上では31.3%となっている。

問 11 災害時に備えて、水道局に対して望む対策はどういったものですか。ご自由に記入して下さい。

回答事業所数：70 件

内 容	意見数
1 被災時の早期復旧	24
2 飲料水の確保などの応急給水対策	17
3 地震に強い配水管にするなどの耐震対策	13
4 災害対策の周知・広報	12
5 災害訓練の実施などの発生時対策	10
6 その他	5
総意見数	81

複数回答を含むため、全体の回答事業所数より総意見数が多くなっている。

1 被災時の早期復旧

- ・断水時の一刻も早い復旧を迅速に行なえるような対策を望みます。
- ・断水時は、病院や学校などの施設に優先的に復旧するよう対応してほしい。
- ・ホテルという公共性の高い事業所なので、復旧の優先順位を考慮いただきたい。
- ・公平、平等にというスタンスは理解できるが、病院施設等の多人数が居住している所への重点配分もまた、重要である事を理解の上、配水、または復旧の優先度を上げて欲しい。
- ・ショッピングセンターなので、災害後の集客があると考えられるため、水源の確保の対応はしっかりしてほしい。

2 飲料水の確保などの応急給水対策

- ・応急給水施設をより多く整備すべきと考える。100万都市に56ヶ所では少なすぎないか疑問である。
- ・断水に至らぬよう、バックアップのための給水システムの整備を望みます。
- ・給水車の素早い対応をお願いしたい。また、集会所単位での災害用受水タンク等の設置があれば良いと思う。福祉施設等、災害弱者の集まる所への給水を重要視してほしいと思います。
- ・宮城県沖地震が近い将来発生すると言われるが、災害時に給水車不足にならないよう整備を進めて頂きたい。

3 地震に強い配水管にするなどの耐震対策

- ・地震に強い配水管の布設をお願いします。
- ・災害時、特に地震に対し断水しにくい配水管の整備を望みます。
- ・宮城県沖地震等の大地震に備え、水道施設の更なる耐震化をお願いしたい。

4 災害対策の周知・広報

- ・濁り水発生や断水等の緊急時の連絡方法や対策案内が分からないので、案内文書や資料等を郵送するなどの対応をお願いします。
- ・もっと利用者に対して水道局が災害時に備えての対策を書面などで伝えるべき。
- ・災害時の仙台市内の給水体制について、想定されている状況を情報提供していただきたい。

5 災害訓練の実施などの発生時対策

- ・災害時の緊急復帰体制の確保とより良い体制作りの検討を今後もお願いします。
- ・ライフラインの早期復旧が出来るように常に準備を怠らないようにしていただきたい。
- ・他の地域からの応援体制を強化してほしい。

(6) 水道局に対する意見

問 12 仙台市水道局に対するご意見やご要望等がございましたら、ご自由に記入して下さい。

回答事業所数：32 件

内 容	意見数
1 水道料金の低減に関すること	13
2 水道局の施策に関すること	6
3 水質管理に関すること	5
4 節水に関すること	2
5 水道局への謝意	2
6 災害対策に関すること	1
7 安定供給に関すること	1
8 味や臭いに関すること	1
9 その他	5
総意見数	36

複数回答を含むため、全体の回答事業所数より総意見数が多くなっている。

1 水道料金の低減に関すること

- ・多量使用者についても「逡増制」の増加率を見直すなどご配慮いただきたい。
- ・他の都市に比べて高いと思います。節水も出来難い業種なのであらゆるご努力による引き下げをお願いします。
- ・水道料金を少しでも安くなるよう、多量使用者割引等を考えてほしい。
- ・仙台市は他の自治体と比較しても水道料金（上水道+下水道）が高いので、水道局の経営努力で他自治体の平均程度にしていいただきたい。

2 水道局の施策に関すること

- ・競争意識がない（少ない）せいか、全体的に見て怠慢だと思えます。
- ・何か、努力していますか？高いところから私達を見ているようで、一見して努力を感じられない。

3 水質管理に関すること

- ・今後も安全で美味しい飲料水の供給をお願いします。
- ・流入水の塩素濃度が高い為、利用者の一部の方からクレームが過去にありました。

4 節水に関すること

- ・節水に役立つ情報等を教えてほしい。

5 水道局への謝意

- ・水、空気は常に何不自由なくあるものと誰もが常日頃から、気にもとめていませんが、中国の四川大地震のような状況を目の当たりにし、仙台市の現状に対しありがたく感謝しております。

6 災害対策に関すること

- ・ライフラインとして災害時には素早い対応を望みます。

7 安定供給に関すること

- ・今後も安全な水を安定的に供給し続けてください。

8 味や臭いに関すること

- ・ビルの水は塩素が強いため、飲用としては少し飲みづらいですので、少し工夫して飲みやすくしてほしい。

9 その他

- ・原油高、原材料高騰化の中、水道料金は上がっておりませんので助かっております。

· 資料編

1. 調査票（一般）について

「一般利用者」における調査票はA～Dの4種類（ .調査概要 P3参照）となっているが、調査対象者によって契約形態が異なるため、一部質問を割愛している場合がある。そのため、最も設問数の多い、調査票C（ 各戸計量・徴収対象となる集合住宅居住家庭）を掲載している。

次は各調査票の共通設問を整理した表である。

C 報告書掲載の 問番号	問1	問2	問3	問3 - 1	問4	問4 - 1	問5	問6	問7	問8	問9	問10	問10 - 1	問11	問11 - 1	問11 - 2
A	問1	問2	問3	問3 - 1	問4	問4 - 1	問5	問6	問7	-	-	問8	問8 - 1	問9	問9 - 1	問9 - 2
B	問1	問2	問3	問3 - 1	問4	問4 - 1	問5	問6	問7	-	-	問8	問8 - 1	問9	問9 - 1	問9 - 2
D	問1	問2	問3	問3 - 1	問4	問4 - 1	問5	問6	問7	問8	問9	問10	問10 - 1	問11	問11 - 1	問11 - 2

C 報告書掲載の 問番号	問12	問12 - 1	問13	問13 - 1	問14	問14 - 1	問15	問15 - 1	問16	問17	問18	問19	F1	F2	F3	F4
A	問10	問10 - 1	問11	問11 - 1	問12	問12 - 1	問13	問13 - 1	問14	問15	問16	問17	F1	F2	F3	F4
B	問10	問10 - 1	問11	問11 - 1	問12	問12 - 1	問13	問13 - 1	問14	問15	問16	問17	F1	F2	F3	F4
D	-	-	-	-	問12	問12 - 1	問13	問13 - 1	問14	問15	問16	問17	F1	F2	F3	F4

(1) 調査票 一般

一般ご家庭用 C

1. 水道水について

問1 お客さまは、仙台市の水道水の「安全性」について、日頃どのようにお感じになりますか。

(は1つ)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 安心している | 2 どちらかといえば安心している |
| 3 どちらかといえば不安を感じている | 4 不安を感じている |
| 5 わからない | |

問2 お客さまは、仙台市の水道水の「味」について、日頃どのようにお感じになりますか。

(は1つ)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1 おいしい | 2 どちらかといえばおいしい |
| 3 どちらかといえばおいしくない | 4 おいしくない |
| 5 わからない | |

問3 お客さまは、飲み水について主にどのようにされていますか。(は1つ)

- | |
|------------------------------------|
| 1 水道水をそのまま飲んでいる(「冷蔵庫で冷やして飲む」場合も含む) |
| 2 水道水を一度沸騰させたものを飲んでいる |
| 3 水道水を浄水器などを通して飲んでいる |
| 4 市販のミネラルウォーター(お茶、コーヒーなどを含む)を飲んでいる |
| 5 地下水・湧き水を飲んでいる |
| 6 その他() |

▶問3で2から6に をつけた方にのみお伺いします。

問3 - 1 水道水を直接お飲みにならない理由について教えてください。(はいくつでも)

- | |
|--------------------|
| 1 おいしくないから |
| 2 臭い(塩素臭など)が気になるから |
| 3 安全性に疑問を感じるから |
| 4 濁っていることがあるから |
| 5 その他() |

2. 節水について

問4 お客さまの節水に対する意識の度合いはどの程度であるとお考えですか。(は1つ)

- | | |
|------------------|------------|
| 1 いつも心がけている | 2 時々心がけている |
| 3 節水の気持ちはあるができない | 4 関心がない |
| 5 わからない | |

▶問4で1または2に をつけた方にのみお伺いします。

問4 - 1 節水を心がけているのは主にどのような理由からですか。(は1つ)

- | |
|-------------|
| 1 料金が高くなるから |
| 2 環境への配慮のため |
| 3 なんとなく |
| 4 その他() |

4 . 貯水槽水道について

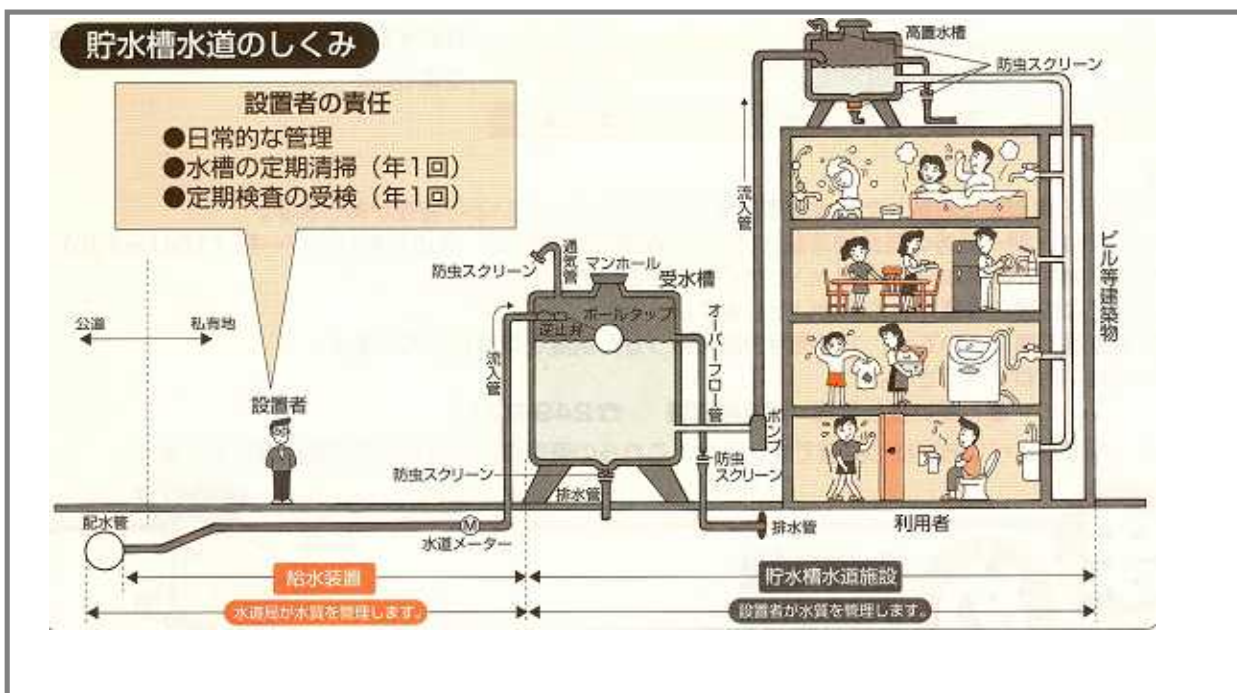
問8 貯水槽水道（受水槽や高置水槽）は、水道法や県の条例等に基づき、設置者が年1回検査を行うこととされておりますが、お客さまは、このことをご存知ですか。（ は1つ）

「検査」とは、水質検査（色、濁り、臭気等）及び施設の外観検査等であり、清掃とは異なります。

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

問9 お客さまが現在お住まいの建物の貯水槽水道（受水槽・高置水槽）においては、検査を実施していますか。（ は1つ）

- | | | |
|----------|-----------|---------|
| 1 実施している | 2 実施していない | 3 わからない |
|----------|-----------|---------|



5. ご自宅の水道の修繕について

問 10 これまでお客さまのご自宅の水道が漏水などのトラブル（故障）を起こしたことがありますか。
（ は1つ）

1 ある

2 ない

▶ 問 10 で 1 に つけた方にのみお伺いします。

問 10 - 1 トラブル（故障）の内容について、どこに連絡・相談されましたか。右下の【連絡・相談先】欄から該当する番号を全て選んで、「故障内容」の右欄に を記入してください。

番号	故 障 内 容	連絡・相談先				
	蛇口を閉めても水が止まらない	1	2	3	4	5
	水洗トイレの水が止まらない	1	2	3	4	5
	屋内の配管から漏水する	1	2	3	4	5
	庭や床下の配管から漏水する	1	2	3	4	5
	水道が凍って水が出ない	1	2	3	4	5
	手動水抜栓の操作がうまくいかない	1	2	3	4	5
	電動水抜栓が動かない	1	2	3	4	5
	水道を使用しない時も量水器（メータ）のパイロットが回る パイロットについては下の写真をご覧ください。	1	2	3	4	5
	その他（ ）	1	2	3	4	5

【参考】パイロット



【連絡・相談先】

- 1 水道局
- 2 水道工事店
- 3 管理組合、管理会社、管理人・大家など
- 4 住宅メーカー
- 5 どこにも連絡・相談しなかった（自分で修理したなど）

【記入例：蛇口の水が止まらなくて水道工事店を呼んだ場合と屋内の配管から漏水し水道局を呼んだ場合の回答の仕方】

番号	故 障 内 容	連絡・相談先				
	蛇口を閉めても水が止まらない	1	②	3	4	5
	水洗トイレの水が止まらない	1	2	3	4	5
	屋内の配管から漏水する	①	2	3	4	5

【連絡・相談先】一覧より該当する番号を全て選んで を記入

6. コールセンターについて

問 11 お客さまは、「水道局コールセンター」をご存知ですか。また、利用したことがありますか。
(は1つ)

- 1 知っており、利用したこともある
- 2 知っているが、利用したことはない
- 3 知らない

▶問 11 で 1 に をつけた方にのみお伺いします。

問 11 - 1 その際の対応はいかがでしたか。(は1つ)

- 1 良かった
- 2 どちらかといえば良かった
- 3 どちらかといえば良くなかった
- 4 良くなかった

▶問 11 で 1 に をつけた方にのみお伺いします。

問 11 - 2 コールセンターを利用されてみて、何かお気づきの点がございましたら、お聞かせください。

[自由記入欄]

7. 水道料金について

問 12 お客さまはどのような方法で水道料金をお支払いになっていますか。(は1つ)

- 1 口座振替によるお支払い
- 2 水道局の窓口や銀行・郵便局など金融機関の窓口でのお支払い
- 3 コンビニエンスストアでのお支払い

▶問 12 で 2 または 3 に をつけた方にのみお伺いします。

問 12 - 1 水道局では、便利な口座振替をお勧めしていますが、各種窓口やコンビニエンスストアで支払っている理由について教えてください。(はいくつでも)

- 1 口座振替の手続きが面倒だから
- 2 口座振替の手続きの方法がわからないから
- 3 口座振替では自分の希望する日に支払うことができないから
- 4 金融機関やコンビニエンスストアが近くにあり、支払うのに便利だから
- 5 普段から口座を利用していないから
- 6 その他 ()

問 15 で 4 に をつけた方にのみお伺いします。

問 15 - 1 ご覧にならない理由についてお聞かせください。(はいくつでも)

1	水道事業について興味がないから
2	水道局のホームページがあることを知らなかったから
3	インターネットを利用することができないから
4	特に理由はない
5	その他 ()

すべてのお客さまにお伺いします。

問 16 水道に関して、お客さまが特にお知りになりたい情報は何か。(は3つまで)

1	水道局の経営計画・事業計画	2	水道局の財政状況 (予算・決算など)
3	水道料金が決まる仕組み・他都市との比較	4	水道水の水質
5	水道水源に関する情報	6	災害対策や応急給水拠点の場所
7	水道工事や断水に関する情報	8	環境への取り組み
9	水道に関する諸手続きの方法	10	マンション等の水道の仕組み
11	各ご家庭の給水装置の修理の方法	12	浄水器など給水用具に関する情報
13	その他 ()		

問 17 お客さまは、水道に関する情報を今後どのような手段で入手したいと思いますか。(は2つまで)

1	市政だより	2	水道局広報紙「『仙台の水道』H ₂ O」
3	インターネット (水道局ホームページ)	4	検針票の裏面
5	新聞	6	テレビ・ラジオ
7	その他 ()		

9 . 今後力を入れるべき水道局の施策について

問 18 水道事業運営において、今後どのようなことに重点的に取り組んでいくべきとお考えですか。次のうちから3つ以内に順位を付けてお答えください。(回答欄は下記)

1	安全な水をお届けするための水質管理
2	おいしい水をお届けすること
3	必要な水がいつも蛇口から出るようにすること
4	災害に強い水道施設の整備
5	経費削減をはじめとする効率的な事業運営
6	お客さまサービス (利便性) の向上
7	広報・広聴活動の充実
8	環境負荷低減に向けた取り組み
9	その他 ()

順位	1 位	2 位	3 位
番号			

10. 水道局に対するご意見

問 19 仙台市水道局に対するご意見やご要望等がございましたら、お聞かせください。

〔自由記入欄〕

11. お客様のことについて

F 1 お客様の性別について教えてください。(〃 は1つ)

1 男性 2 女性

F 2 お客様の年齢について教えてください。(〃 は1つ)

1 29歳以下 2 30歳～39歳 3 40歳～49歳
4 50歳～59歳 5 60歳以上

F 3 お客様のご家族の人数について教えてください。(〃 は1つ)

1 1人 2 2人 3 3人 4 4人 5 5人以上

F 4 お客様のお住まいの区について教えてください。(〃 は1つ)

1 仙台市 青葉区 2 仙台市 宮城野区 3 仙台市 若林区
4 仙台市 太白区 5 仙台市 泉区 6 黒川郡 富谷町

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

(2) 調査票 事業所

事業所様用 E

1. 貴事業所について

問1 貴事業所の業種は何ですか。(は1つ)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 官公庁・官公庁関連施設 | 2 教育施設(学校・幼稚園等) |
| 3 病院・診療所 | 4 卸・小売業(百貨店、スーパー等) |
| 5 飲食業 | 6 事務所・営業所(事務所ビルを含む) |
| 7 ホテル・旅館・その他の宿泊所 | 8 文化・スポーツ・娯楽施設 |
| 9 工場(食品製造加工業) | 10 工場(食品製造加工業以外) |
| 11 その他() | |

2. 貴事業所の水道水使用量の変化について

問2 現在の1ヶ月あたりの水道水の使用状況はどれくらいですか。(は1つ)

(水道水の使用状況は、宛名に併記している【 】内のお客さまの水道番号が一致する検針票をご参照ください。また、2ヶ月ごとに検針をしている事業所については、検針票に記載されている水量を2で割って算出してください。)

- | | |
|--|--|
| 1 1,000m ³ 未満 | 2 1,000m ³ 以上2,000m ³ 未満 |
| 3 2,000m ³ 以上3,000m ³ 未満 | 4 3,000m ³ 以上4,000m ³ 未満 |
| 5 4,000m ³ 以上5,000m ³ 未満 | 6 5,000m ³ 以上 |

問3 貴事業所の上水道の使用水量は、ここ数年どのような増減傾向にありますか。(は1つ)

- | | | |
|---------|---------|-------------|
| 1 増えている | 2 減っている | 3 ほとんど変化はない |
|---------|---------|-------------|

▶問3で1に をつけた方にのみお伺いします。

問3-1 増えている理由について、該当するものすべてに をしてください。

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1 事業所、店舗等を拡張したから | 2 営業時間・日数を延長したから |
| 3 生産量を増やしたから | 4 従業員が増えたから |
| 5 来客数、施設利用者数が増加したから | |
| 6 井戸水など他の種類の水の使用をやめ、水道使用量を増やしたから | |
| 7 その他() | |

▶問3で2に をつけた方にのみお伺いします。

問3-2 減少している理由について、該当するものすべてに をしてください。

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1 事業所、店舗等を縮小したから | 2 営業時間・日数を短縮したから |
| 3 生産量を減らしたから | 4 従業員が減ったから |
| 5 来客数、施設利用者数が減少したから | |
| 6 節水機器や水の再生利用などを取り入れたから | |
| 7 井戸水など他の種類の水の使用を増やし、水道使用量を減らしたから | |
| 8 節水の取り組みを事業所、店舗内で徹底したから | |
| 9 その他() | |

すべての方にお伺いします。

問4 貴事業所では、今後水道水の使用量は増えるとお考えですか、減るとお考えですか。(は1つ)

1 増える

2 減る

3 ほとんど変化はない

▶問4で1に をつけた方にお伺いします。

問4 - 1 増えるとお考える理由について、該当するものすべてに をしてください。

- 1 事業所、店舗等を拡張する予定だから
- 2 営業時間・日数を延長する予定だから
- 3 生産量を増やす予定だから
- 4 従業員が増える予定だから
- 5 来客数、施設利用者数の増加が予想されるから
- 6 井戸水など他の種類の水の使用をやめ、水道使用量を増やす予定だから
- 7 その他 ()

▶問4で2に をつけた方にお伺いします。

問4 - 2 減少すると考える理由について、該当するものすべてに をしてください。

- 1 事業所、店舗等を縮小する予定だから
- 2 営業時間・日数を短縮する予定だから
- 3 生産量を減らす予定だから
- 4 従業員が減少する予定だから
- 5 来客数、施設利用者数の減少が予想されるから
- 6 節水機器や水の再生利用などを取り入れる予定だから
- 7 井戸水など他の種類の水の使用を増やし、水道使用量を減らす予定だから
- 8 節水の取り組みを事業所、店舗内で徹底していくため
- 9 その他 ()

3 . 節水について

問5 貴事業所では、水道水の節水の取り組みをされていますか。(は1つ)

1 積極的に取り組んでいる

2 まあまあ取り組んでいる

3 あまり取り組んでいない

4 まったく取り組んでいない

▶問5で1または2に をつけた方にお伺いします。

問5 - 1 節水の具体的な取り組みについて、該当するものすべてに をしてください。

- 1 節水についてのPR (従業員、お客さま双方に対して)
- 2 節水型の水使用機器の導入
- 3 漏水の防止 (点検・修繕など)
- 4 水の再生利用、循環利用 (雨水、下水の再生利用等)
- 5 地下水 (井戸水) の利用
- 6 その他 ()

4. 水道水以外の水の使用状況と今後の見通しについて

問6 貴事業所では、水道水以外の水を使用されていますか。該当するものすべてに をしてください。

1 地下水(井戸水)	2 雨水	3 再生水(下水再利用水)
4 工業用水	5 水道水以外は使用していない	

問6で1から4に をつけた方にお伺いします。

問6-1 水道水以外の水をどのような用途に使用されていますか。

下表の該当する欄すべてに を記入してください。

	地下水 (井戸水)	雨水	再生水 (下水再利用水)	工業用水
トイレ・手洗・洗面用水				
風呂・シャワー用水				
飲用・厨房・食堂用水				
冷暖房用水(冷却・ボイラー等)				
洗浄・洗車・清掃用水				
散水				
原料用水				
その他()				
その他()				

問6で1に をつけた方にお伺いします。

問6-2 地下水(井戸水)を導入した理由について、該当するものすべてに をしてください。

1 コストが削減できるから
2 災害時に事業を継続するための水を確保できるから
3 その他()

問6で1に をつけた方にお伺いします。

問6-3 地下水(井戸水)の状況や効果について教えてください。(はそれぞれ1つずつ)

<p>水質面</p> <p>1 安定して良質な水質である</p> <p>2 時々水質が悪化するが、使用するにあたって支障はない</p> <p>3 時々水質が悪化し、使用するにあたって支障を来たす場合がある</p> <p>4 ほとんど使用に耐えられない</p>
<p>水量面</p> <p>1 事業に必要な水量を安定的に確保できている</p> <p>2 事業に必要な水量を安定的に確保できていない</p>
<p>コスト面</p> <p>1 大幅なコスト削減ができた</p> <p>2 若干のコスト削減ができた</p> <p>3 あまり変わらなかった</p> <p>4 コストが増加してしまった</p>

すべてのお客さまにお伺いします。

問7 貴事業所では、今後水道水以外の水の利用について、どうお考えですか。

該当するものすべてに をしてください。

- 1 地下水（井戸水）利用を導入する（または拡大する）
- 2 雨水利用を導入する（または拡大する）
- 3 再生水利用を導入する（または拡大する）
- 4 水道水以外の水は導入しない（または縮小する）

▶問7で1から3に をつけた方にのみお伺いします。

問7-1 水道水以外の利用を導入（拡大）する理由について、該当するものすべてに をしてください。

- 1 コストが削減できるから
- 2 災害時に事業を継続するための水を確保できるから
- 3 その他（)

5 . 水道料金について

問8 水道料金は下水道使用料と合算してお支払いいただいておりますが、このうち水道料金（下水道使用料を除く。）について、どのように感じますか。（ は1つ）

（ ご請求金額の水道料金と下水道使用料の内訳は、検針票によりご確認ください。）

- | | |
|-----------|------------------|
| 1 高いと感じる | 2 どちらかといえば高いと感じる |
| 3 妥当だと感じる | 4 どちらかといえば安いと感じる |
| 5 安いと感じる | 6 わからない |

▶問8で1または2に をつけた方にのみお伺いします。

問8-1 水道料金が高いと感じる理由について教えてください。（ はいくつでも）

- 1 他の公共料金と比べて高いと感じるから
- 2 水道局の経営努力によって、もっと安くなると思うから
- 3 仙台市以外にも事業所があり、それとの比較で高いと感じるから
- 4 事業所の支出全体に占める割合が大きいと感じるから
- 5 特に理由はない
- 6 その他（)

すべてのお客さまにお伺いします。

問9 水道料金は、基本料金と従量料金から成り立っており、このうち従量料金については、使用水量が多くなるほど、1 m³あたりの単価が高くなる「逡増制」を採用しております。

これは、多量使用者に相対的に高い負担をお願いすることで、水の使用、引いては拡張経費の抑制を図ること、また、一般家庭の料金の抑制を図ることから導入しているものですが、このような料金体系について、どのようにお考えですか。（ は1つ）

- 1 現状のままでよい
- 2 制度の趣旨は理解できるが、多量使用者への配慮もすべき
- 3 公平性という観点で抜本的に見直すべき
- 4 その他（)

6 . 災害・断水時の対策について

問 10 貴事業所では、災害・断水時に備え、何か対策をとられていますか。該当するものすべてに を
してください。

- 1 地下水（井戸水）など水道以外の水源を確保している
- 2 受水槽の容量を増やしている
- 3 ポリタンク等で非常用の水の備蓄を行っている
- 4 特に対策はとっていない
- 5 その他（ ）

問 11 災害時に備えて、水道局に対して望む対策はどういったものですか。ご自由に記入して下さい。

〔自由記入欄〕

7 . 水道局に対するご意見

問 12 仙台市水道局に対するご意見やご要望等がございましたら、ご自由に記入して下さい。

〔自由記入欄〕

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

仙台の水道に関するお客さま意識調査 報告書

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 2 9 番 1 号

TEL 022-304-0010

FAX 022-249-2006

集計・分析：株式会社サーベイリサーチセンター東北事務所

〒980-0802

仙台市青葉区二日町 11 番 11 号

TEL 022-225-3871

FAX 022-225-3866