

# 公益財団法人熊本市上下水道サービス公社

## アンケートの結果報告について

### (一般給水装置診断)

今回のアンケート調査は、(公財)熊本市上下水道サービス公社が行っています宅地内給水サービス等について、お客さまのニーズを把握し、今後更に質の高い水道サービスを提供するために実施いたしました。

今回のアンケート結果を検証し、業務改善の参考にさせていただきたいと考えております。

ご協力ありがとうございました。

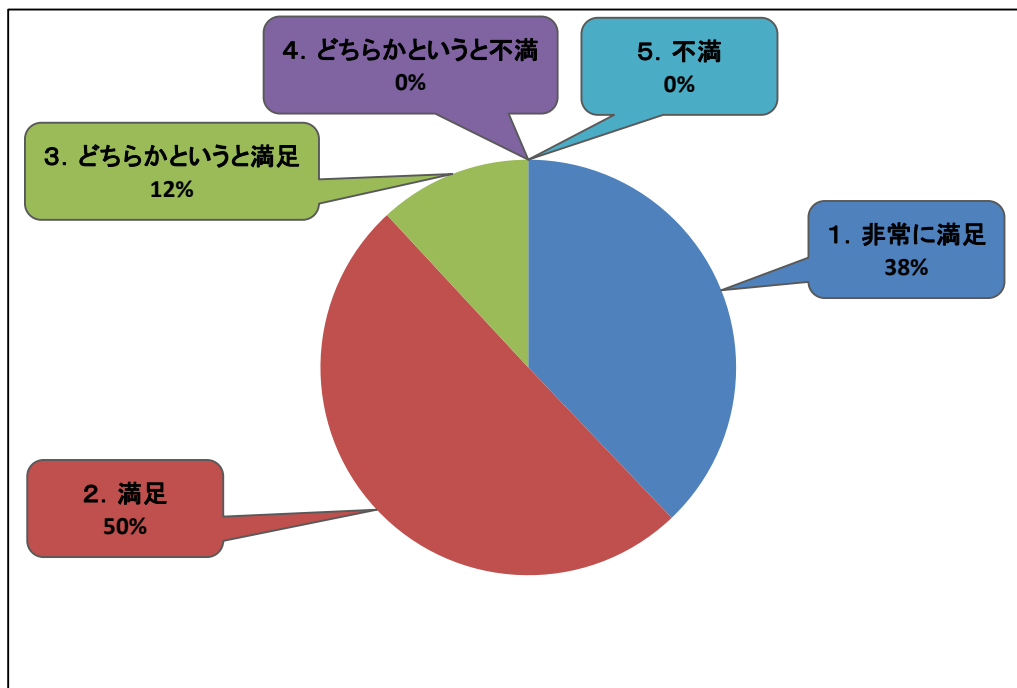
#### 実施内容

- |        |                      |
|--------|----------------------|
| 1 調査期日 | 平成28年8月上旬～平成28年10月下旬 |
| 2 調査対象 | 一般給水装置診断にお伺いしたお客さま   |
| 3 調査方法 | 調査用紙による無記名アンケート調査    |
| 4 回答方法 | ご郵送による回答方式           |
| 5 回答率  | 47% (500件配布 236件回収)  |

## アンケート結果

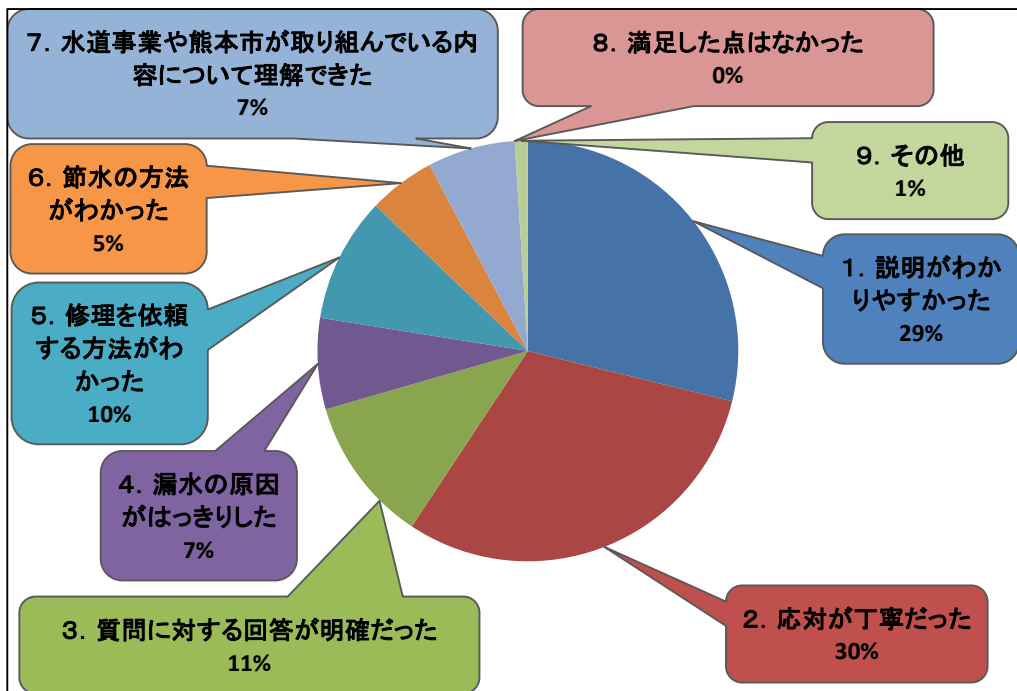
### 【問1】

本日の宅地内給水装置診断に関しておたずねします。実際に水道サービス公社の職員と面談されて、お感じになった満足度はいかがでしたか。



【問2】

満足された点を下記からお選びください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)

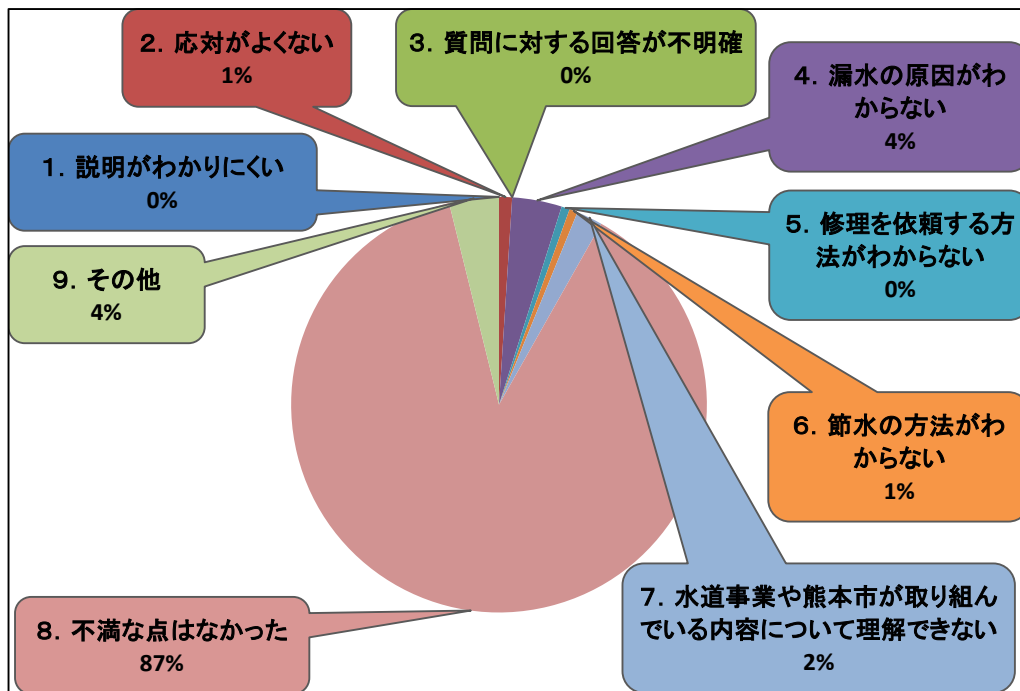


★9. その他の内容

- ・笑顔が良かった。
- ・原因が分かったので安心しました。ありがとうございました。
- ・電話してから余りたたないうち早く来てもらった。
- ・説明してもらった程度の内容は知っていた。

【問3】

不満な点はありませんでしたか？水道サービス公社が改善すべき点をお知らせください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)

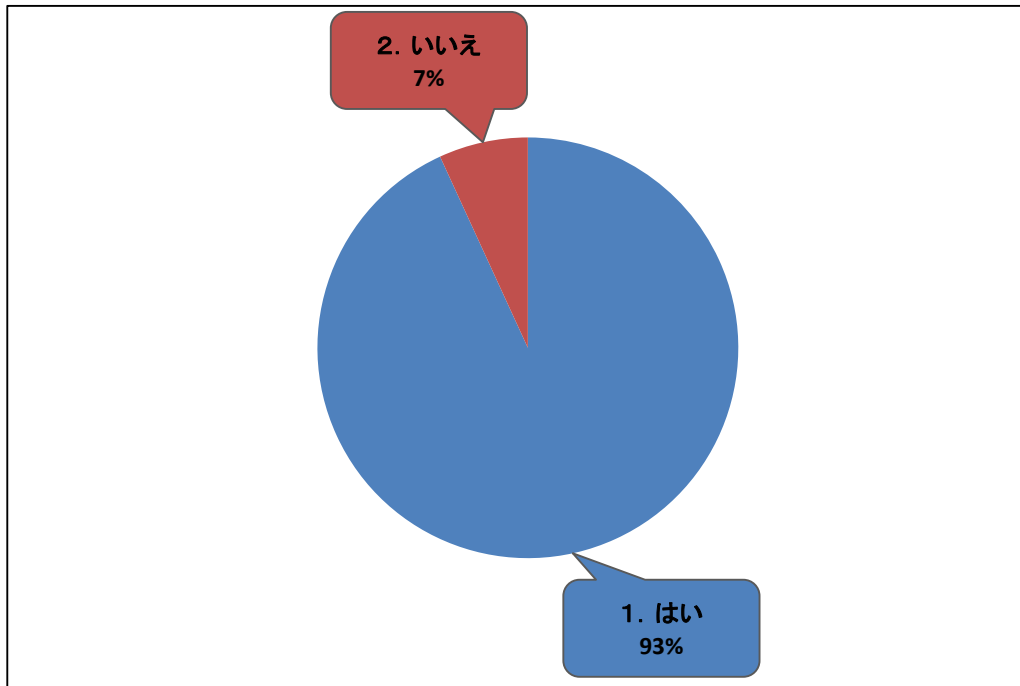


★9. その他の内容

- ・早口だったので、聞き取れない所がありました。
- ・地震が原因だったのに。私たちの使用方法に原因があるかのような言い方で少し不快でした。
- ・面談した記憶がない。
- ・説明の内容が、少々ピントがずれている。
- ・工事業者の紹介がほしかった。

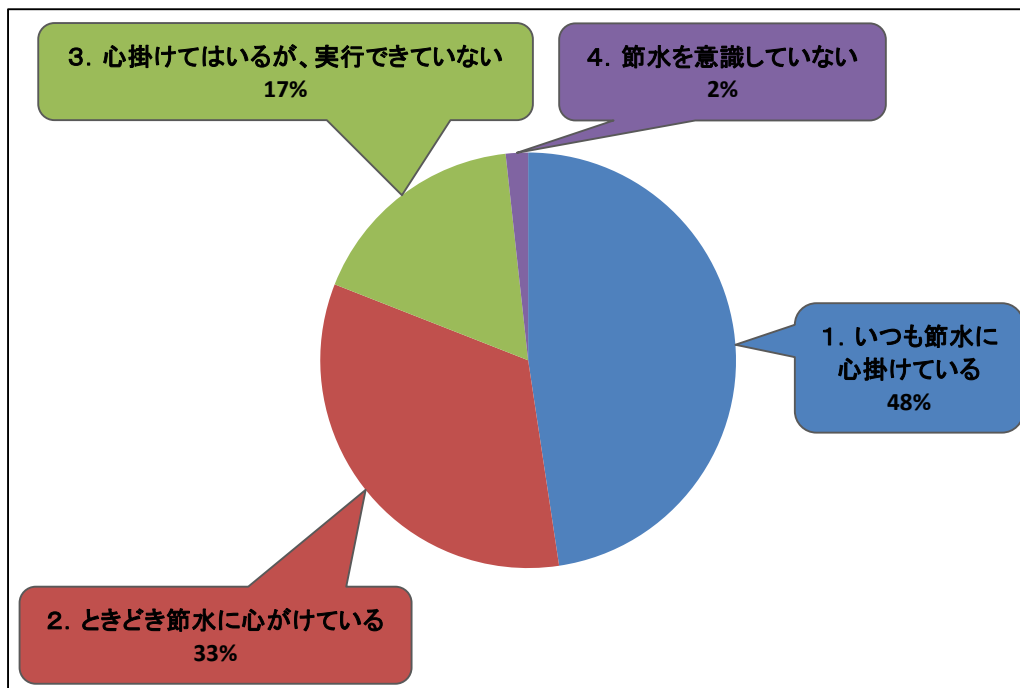
【問4】

このサービスをまた受けたいと思いますか。



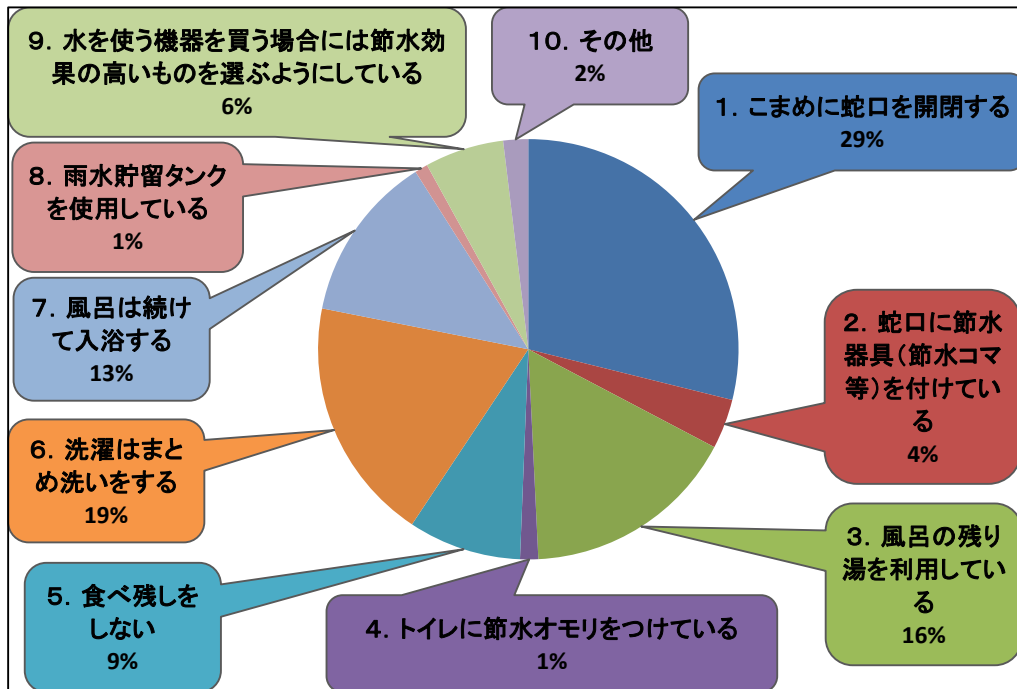
【問5】

節水を心がけていると思いますか。



## 【問6】

次あげる節水対策のうち、ご家庭で行っているものは何ですか。  
※【問5】で1または2と回答された方のみお答えください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



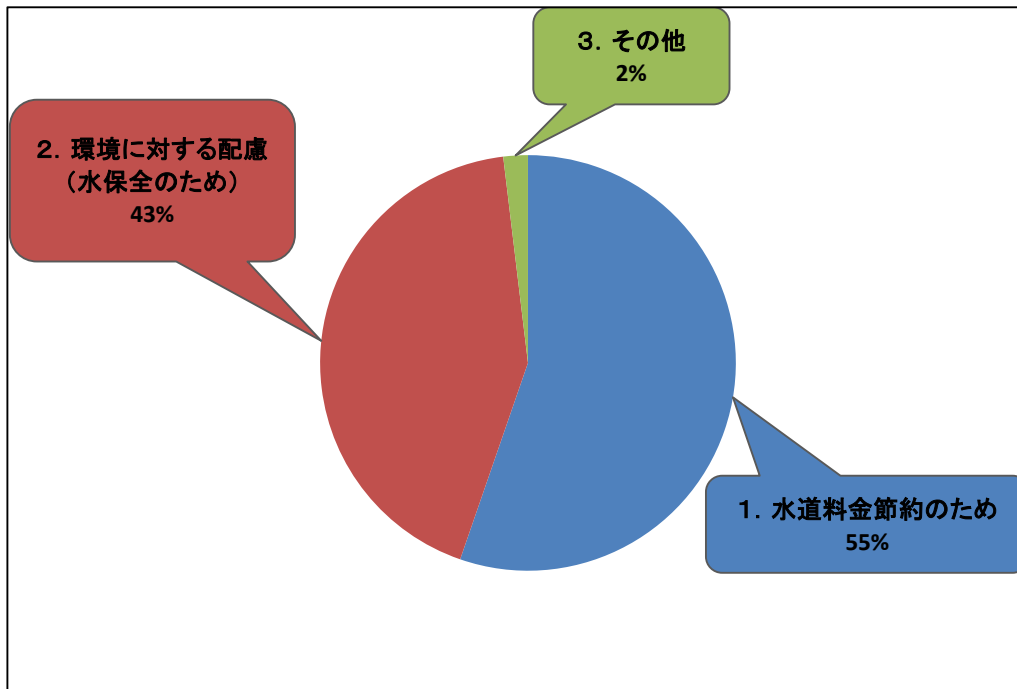
### ★10. その他の内容

- ・トイレタンクにビール瓶を一本入れている。
- ・トイレは節水型にリフォーム済み。
- ・シャワーヘッド・シャワーは使わない。
- ・汚れた食器等は、不要になった布等で汚れを拭いています。
- ・トイレ貯水槽タンクの水面を低くしている。
- ・節水コマや節水おもりはどこで販売しているのか分からない。また、取付け方も分からない。
- ・食器洗い、洗顔の時の水の出方を少なくして使用している。
- ・節水という美名のもと、身体に悪影響を及ぼしている。節水トイレで本当に汚物は流れるのか、洗濯に残り湯を使用することでバイ菌が繁殖するのではないのか。
- ・今日、節水コマを付けてもらいました。
- ・使用した皿など紙でふき取っている。
- ・バケツで貯めた雨水を植木に使用している。
- ・米のとぎ汁や洗いの水は、そのまま流さずに花壇にまく。

【問7】

節水している理由は何ですか。

※【問5】で1または2と回答された方のみお答えください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



★3. その他の内容

- ・地震の時、水の大切さがよく分かったため。
- ・もったいない。
- ・未だ断水している地域もあると聞いています。水が使えるありがたさを痛感しています。だから、より大切に節水に心掛けたいと思っています。
- ・震災で水のありがたさがよく分かったため。

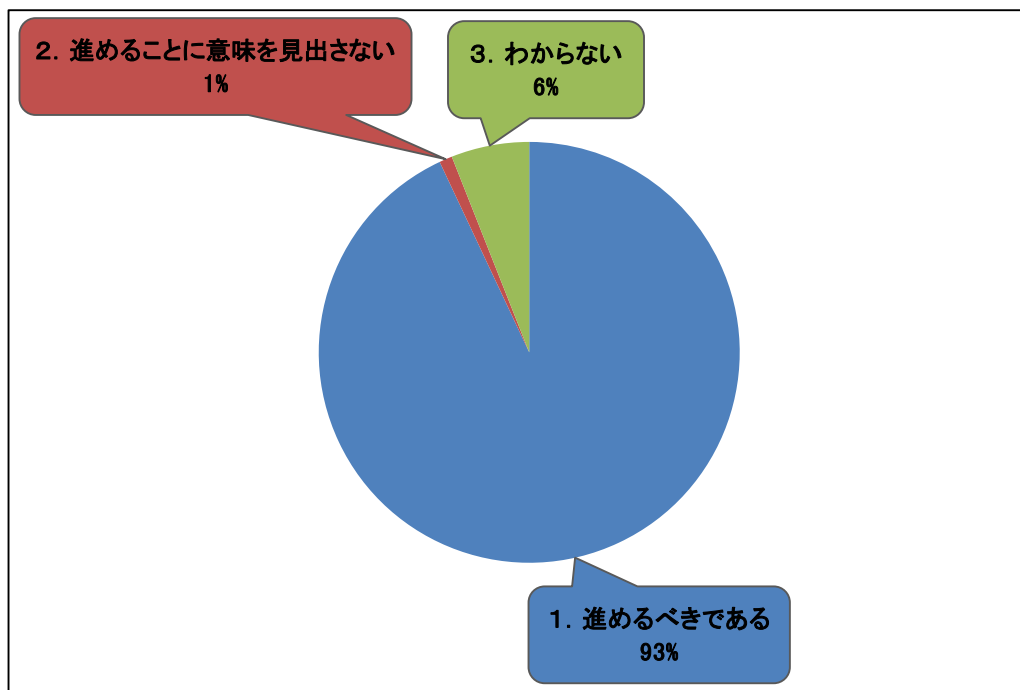
【問8】

熊本市の節水活動等についてどのようにお考えですか。  
下記の枠内をお読みになってお答えください。

熊本市は、節水型社会の形成を推進しています。節水型社会とは、節水意識の啓発、節水型機器等の普及、水道の漏水対策、水のリサイクル等を推進し、全市的な節水運動を発展させ、限りある水資源を節約していく社会のことを言います。

このような取り組みは行政だけでは目標を達成することができません。お客さまが日常生活の中で節水や漏水防止に取り組んでいただくことが出発点となります。

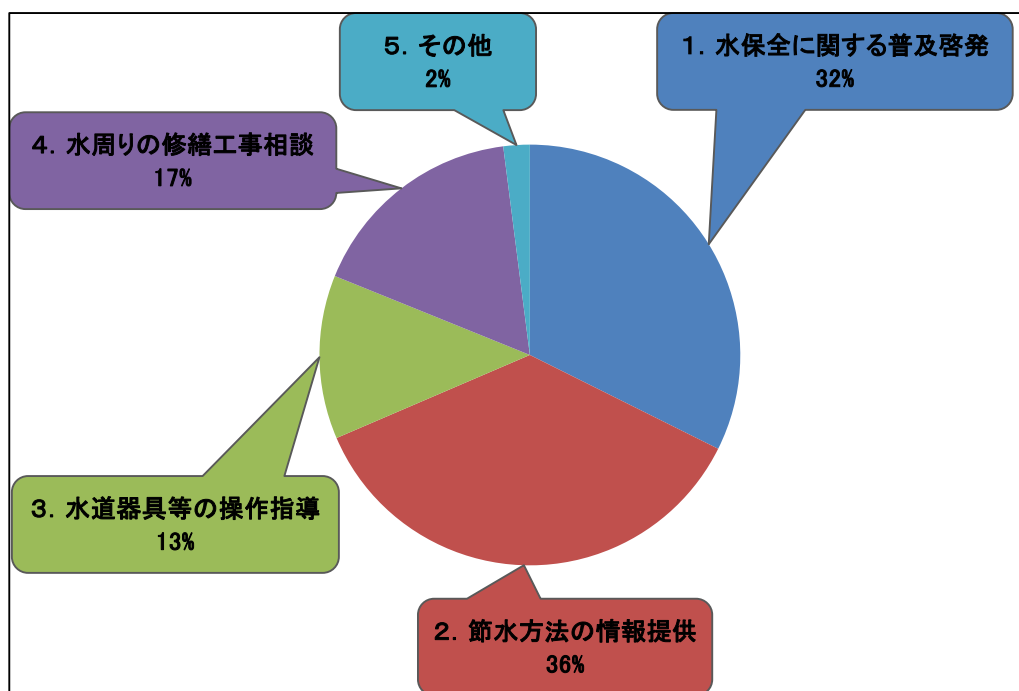
水道サービス公社では、**お客さまのこれらの取り組みを積極的に支援していきたいと考えております。**





### 【問9】

「節水型社会形成」を進めるに際して、必要だと思われる取組みは何ですか。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)

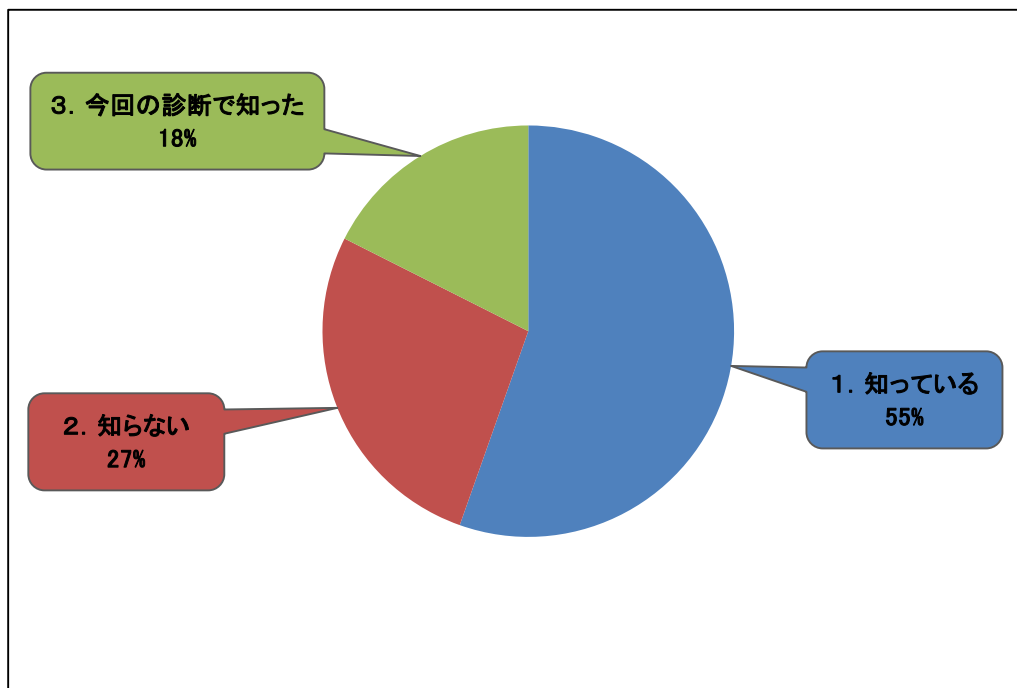


#### ★5. その他の内容

- 水の大切さは、周知されていると思うが、具体的に何ができるかよくわからない。
- 節水ができている家庭には、環境にやさしい洗剤のプレゼントとか、節水ができたらポイントが貯まるようなシステムにして、何らかの還元ができるようにするといったいいのではないのでしょうか。ポイント分、水道代を値引くとか。
- 学校などの教育機関で、小さい子供たちにも分かりやすく説明する（幼保などで）。
- 水道水は、塩素殺菌ではなくオゾン殺菌にすれば日本一の熊本市の地下水がもっと良質の地下水なのに、そのまま飲んだり料理に使用できない。
- 節水方法を分かりやすく図解入りで方法や例として、市政だよりの中に記載してほしい（1ページくらい）。保存版として各家庭の壁に貼るため。
- 雨水貯留タンクの普及促進。
- 「これでもか」と言うくらいの市民教育（職員も）。
- 前年度あるいは、ある数ヶ月の使用に対して節水した場合は、料金を安くする方法を取り入れる。奇抜なアイデアが必要では。

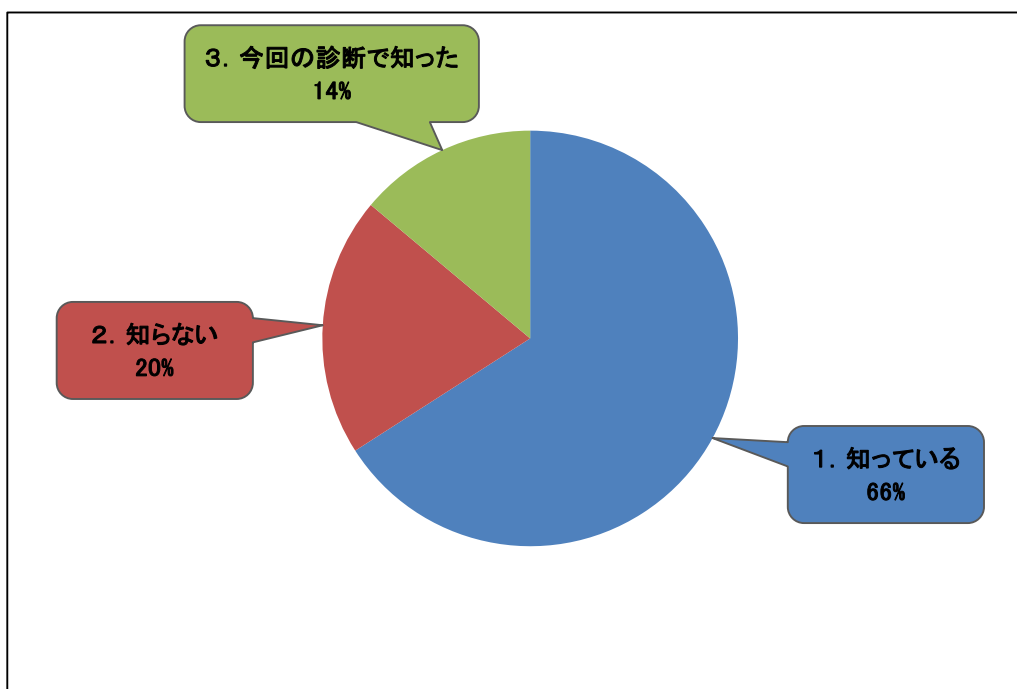
【問10】

給水装置（「水道メーター」は除く）がお客様の財産（所有物）であることをご存知ですか。



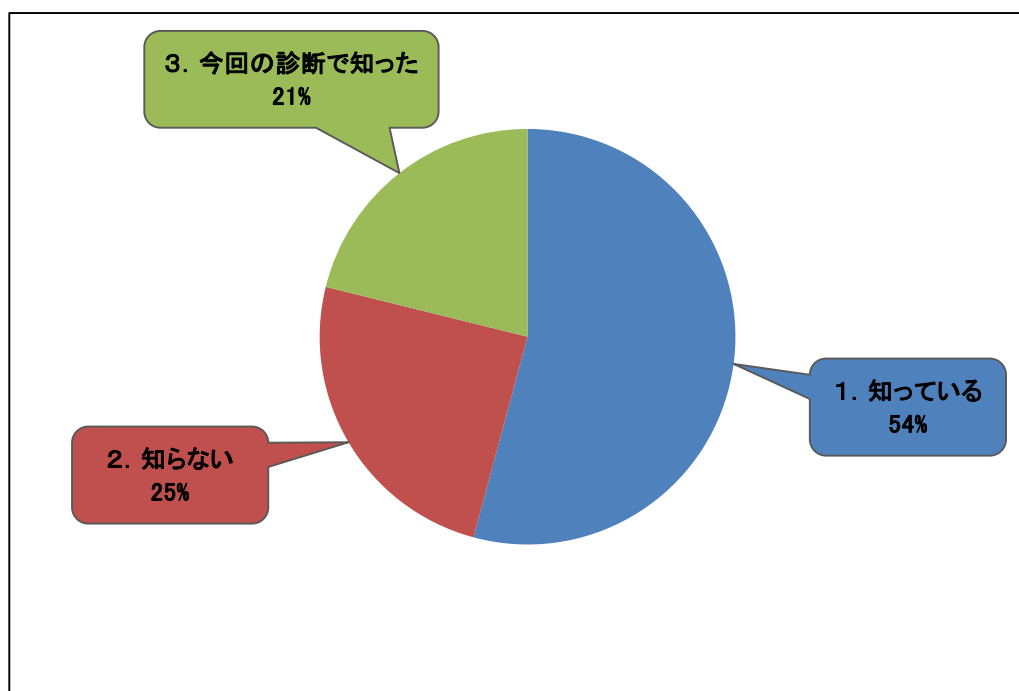
【問11】

水道メーターより宅地部分（下流）での漏水の場合、所有者または使用者が費用を負担して修理をしていただくことをご存じでしたか。



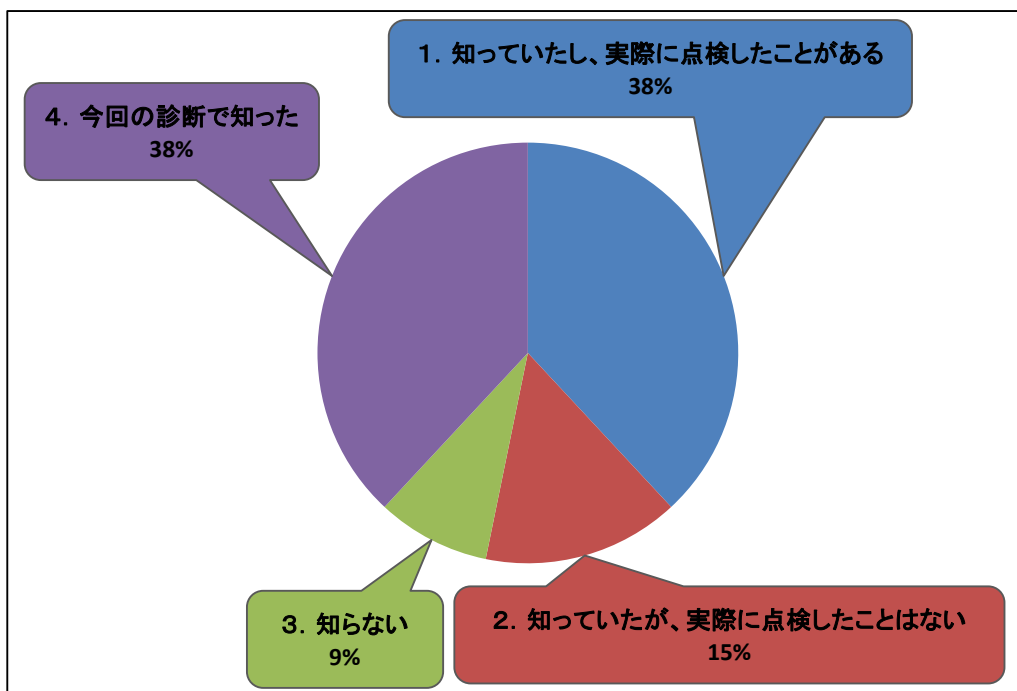
【問12】

配水管の分岐から水道メーターまで（上流）の漏水については上下水道局で修理することをご存じですか。



### 【問13】

上下水道局では大切な水資源を無駄にしないため市民の皆様に定期的な水漏れ点検をお願いしていますが、簡単にできる「漏水発見方法」をご存知ですか。

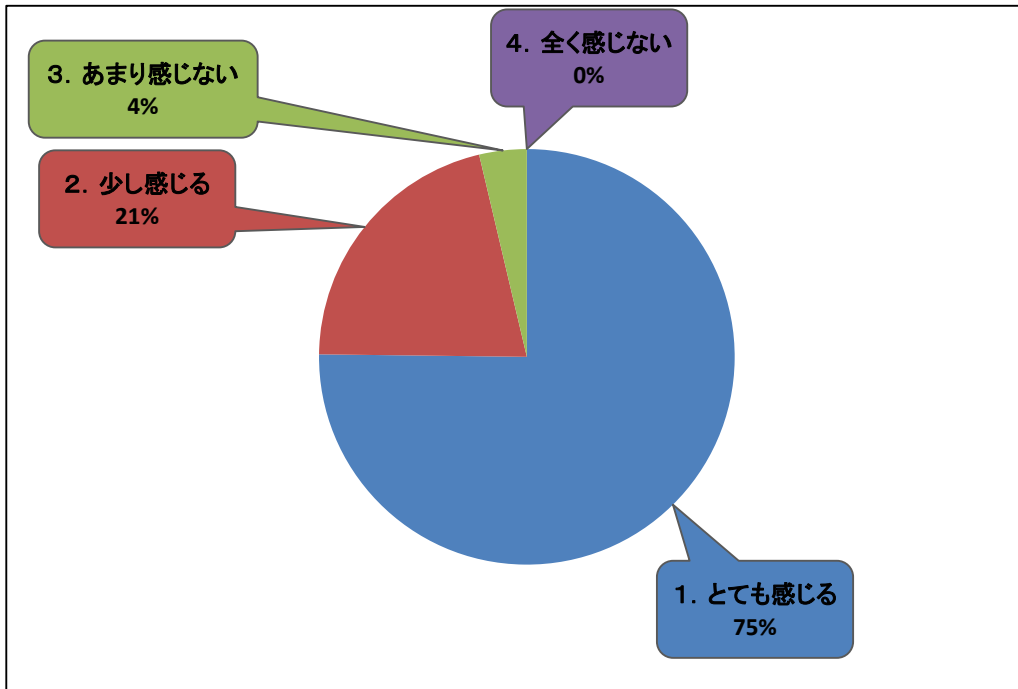


#### ★2. 「知っていたが、実際に点検したことはない」についての理由

- ・ 知ってはいたが、わざわざメーターを見る必要はないです。
- ・ 自分でする必要はないと思っていた。
- ・ 新築後、あまり経過していないので漏水しているとは思わない。
- ・ 「漏水している。」と検針員さんにいつも言われている。修理しようと思いつつも、漏水している部分が肉眼で見えないためにそのまま。
- ・ 水道料金が変わっていないので、漏水していないと思う。
- ・ メーターBOXの蓋が固くて開閉できなかった。
- ・ 点検を忘れていた。ついつい後回しにしていた。
- ・ 水漏れを疑うことがなかったため。
- ・ 面倒。
- ・ 定期的に点検することを忘れがち。
- ・ 漏水はしていないと思っている。
- ・ 水道メーター検針で知らせてくれる。
- ・ 水道料金がいつも同じ。

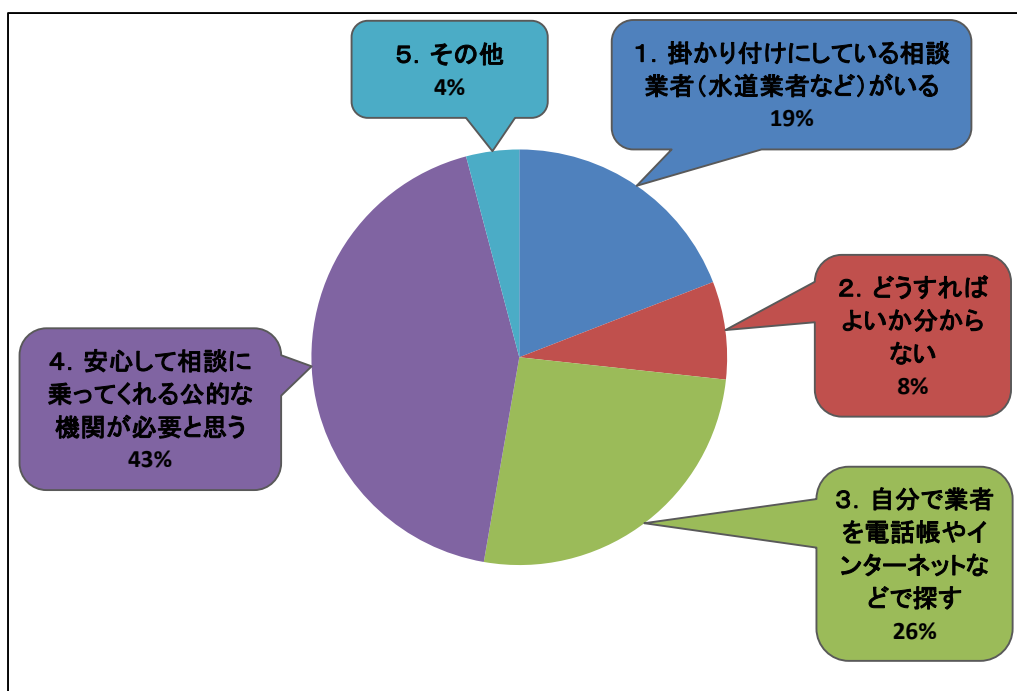
【問14】

漏水しているとわかった場合、水保全に影響を与えますか。



### 【問15】

お客さまのご家庭で、水周りに問題が生じたときの対応についておたずねします。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



#### ★5. その他の内容

- ・ 水道局に相談する。
- ・ 今回は、家の施工業者に電話して紹介してもらった。
- ・ 我が家の節水度チェック、修繕工事までの相談及び手続補助、これから起こり得る我が家の水道トラブルについての予防策・対策法を聞きたい。
  - ・ 漏水の時にメーター検針の方が、メモを入れてくださるのでとても助かってます。本当にありがたいと思っています。
- ・ 水道業者が広報誌を発行して周知する。
- ・ 貸家なのでオーナーに相談。
- ・ 友人・知人に尋ねる。
- ・ 水道局指定業者の中から修理依頼。
- ・ アパートの管理会社に連絡している。
- ・ 役場の担当者へ連絡すれば、業者手配してくれるもと思っていました。
- ・ 公的機関に聞く。
- ・ 管理している不動産に電話。
- ・ 友人に水道局指定だったので頼んだら、高い料金を取られた話を聞きました。

## 【問16】

水道サービス公社は今後、さらに宅地内の水道に関する相談業務を充実していきたいと考えております。

そこで、お客さまが、このような事例も「相談に乗ってほしい」ということがあれば、下記にご記入ください。

(例えば、「わが家の節水度チェック」、「修繕工事までの相談及び手続き補助」、「これからおこり得るわが家の水道トラブルについての予防策・対処法」など。)

### ◆要望・提案

- 具体的な節水方法の指導。
- 問題が生じた時、素早くできるような体制を作ってもらいたい。
- 節水方法の啓蒙（何回も言わないと、人はだんだん忘れていきます）。
- 一度、冬に油が固まって排水管が詰まったことがあり、それ以来、食器を洗う前に残った脂分をペーパーでふき取ったり、お湯で流し予防はしていますが、詰まらない対処法を知っておきたいです。
- 定期的に点検に来てほしい。
- 自宅敷地内における漏水のみならず、蛇口からの水漏れなどの対処について、信頼できる業者が素早く対応する制度を確立してもらいたい。業者には悪質な業者もいるため、少々の水漏れは放置している方も多いのではないかと危惧している。
- 浄化槽に雨水をためて、散水などに使用していた。今回の地震で、出が悪くなり臭いも発生した。断水時は、トイレの水に利用できると期待していたのだが役に立たなかった。どうすれば良いのか、家のことが済んでからゆっくり考えたい。
- 水道管が凍結する可能性があるとき、新聞やテレビなど放送して知らせてほしい。
- 今回の地震で上水道の方は点検に来て頂けたけれど、下水道の方も心配です。こちらも、点検に来ていただきたいと思います。
- 定期的な給水装置点検。
- 冬の水道凍結の時の対応。
- 水廻りのトラブルに関することについて、業者以外でのアドバイスをしてくれる機関はとても必要であると思う。
- 工事代金がない家はどうしたらいいのでしょうか？年取った一人生活では、不安だらけです。
- 雨水利用方法を知りたい。
- 修理の依頼先（店・会社等）が分かりづらい。相談に乗ってほしい。
- わずかな漏水の時、業者に依頼すると高圧をかけ漏水部分を探す。そうすると更に、他の部分から漏水する。「多量の漏水の後」修理ということになりかねないので、何か良い方法はないのか常々思う。
- 相談したいところがある。聞いても分からない時がある。時には家庭訪問をし、簡単な資料を渡すなどの必要があると思われる。
- 節水器具を使用したときの、節水した水道の料金が分かるようにしてほしい。
- 悪徳業者名を公表してほしい。優秀業者の公表も。
- 家が古くなってきて、我家の水道管トラブルが心配です。トラブルの予防法や対処法があれば参考になります。
- 今回の訪問で初めてこのような取組をしていることを知りました。ドア（メーターのある）を開けたこともなかったので、見方や仕組みが少しでもわかって良かった。実際にどんな節水器具を使用すると、このくらい節水できるなど具体的な物か、図とか写真で見れると節水へつながりやすいなと思いました。
- 屋内配管の老朽化（配管の対応年数）に伴う改修工事の目安を、インターネットへ掲示してほしい。
- 今回の震災で、電話がつながりにくかったので、災害時の電話対応など検討してほしいです。

#### ◆要望・提案

- ・下水道料金もメーター制にしてほしい。下水道（下水）は違うのでは？
- ・うちは2回目のトラブルですが、一度目は対応がありませんでしたので、有料で修理しました。もし、来られて留守をしていたのであれば、そのような場合は置手紙等を入れてあれば幸いです。
- ・水道を使うたび蛇口の下に水が漏れてくるので相談したが、担当者が違うからと紹介してもらえなかった。とても残念でした。もっと横のつながりを取って、客の満足するようにしてもらえたらいいのに。
- ・台所水道の蛇口の音が、水を出したとき少しうるさいようです。音を少し静かにしたいのですが、そのような場合にも相談にのっていただけますか。
- ・熊本地震災害復興として、上下水道を完全な物にしてほしい。
- ・緊急時の対応を24時間できるようにしてもらいたいです。
- ・近所のアパートで家庭の雑排水が垂れ流しになっています。市に連絡しても指導のみで改善できません。とても不愉快ですが、あきらめるしかないのでしょうか。
- ・二人暮らしなので、あまり節水は考えたことがありません。急な水のトラブル。特にトイレのことは不安に思っています。台所の蛇口も同じです。そんな時に安心して頼めるところがあれば、安心な生活ができると思います。
- ・トイレの節水方法を知りたい。
- ・知人から水道の修理相談を受けたことがありますが、人吉の知人だったのでどの業者に頼めばいいのかわかりませんでした。各地域の信用できる業者一覧があればうれしいと思いました。
- ・水道トラブルが起きた場合は、相談したいと思います。
- ・すぐ業者を呼んでも漏水している所が分からず、見つけるまで時間がかかるので大変だと聞きます。そんな時、公社で漏水場所だけでも見つけていただけたらと思います。
- ・水道工事の会社がなかなか電話を受けてくれない（取らない）ため工事までの時間がかかった。公社より教育してほしい。
- ・以前から風呂場の蛇口をしっかり締めないと水が止まらず気になっていたが、業者に頼むまでないのでそのままにしていた。たまたま回覧板で上下水道サービス公社のことを知り、良くしていただきました。市政だより等、載せていただくと広く知れ渡るのではないかと思います。
- ・水道修繕工事は業者に依頼すれば、結構な金額になる。安い金額で修繕工事できないかと思う。
- ・修理を安心して依頼できる会社を紹介してほしいです。一人暮らしの女性だと心配です。
- ・材料を防腐処理し、最低50年は対応できる材料にすることと、配管施行後の検査を厳しくすること。規格を決めて実行させること。我が家を建築した際、業者が指定器具以外を使用し施行したため、後日トラブルあり。もっと厳しく、今後のくまもと復興に関係してほしい。
- ・メーター検針時、何度も漏水のお知らせがあり感謝しています。我が家は築30年くらいになるのですが、何度も漏水しています。漏水場所だけの修理しかしておりませんので、漏水がある度に管全体を換えるべきかなと考えます。大体何年くらい持つのでしょうか？費用を考えると、一歩踏み出せません。
- ・自分で点検するには、自信がない。
- ・水道水が、カビ臭いにおいと味がするようになった。他の県の水が上手い気がする。比較してみてもどうか。



#### ◆感謝

- ・先日は、お世話様になり大変助かりありがたく感謝しております。
- ・アンケートの件、配布後1週間以内とのことでしたが、トイレの部品取り寄せになりましたので今日9月21日に終了となりました。おかげさまで、水道診断の後トイレの修理の方もその日に見に来てくださり、気持ちの良い方で助かりました。家に近い業者さんをお願いしました。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・漏水の指摘を受けて迷っているときに、御社の方が見えて、診断してくださいました。早速、設備会社に予約を取付けました。本当にありがとうございました。親切に対応して頂き、感謝です。10月17日
- ・今回の診断班のお二人方がとても懇切丁寧に説明していただき納得しました。ただし、いつも記憶していただけるかちょっと不安です。
- ・今日は暑い中、親切、丁寧にみていただき色々教えて下さりましてありがとうございました。
- ・私達は節水に心掛けています。水は地震で市、自衛隊と色んなところからいただいて、本当に感謝しています。
- ・今まで十分対応して頂いていると思います。水漏れの時は、漏れの分を差し引いて対応してくれるのは、やはりありがたかった。
- ・我が家の節水度チェックにつきましては、今回お話を丁寧に頂き納得しました。
- ・今回、公社のことを初めて知って、大変良い助かる組織と思いました。
- ・現状のサービスで満足している。
- ・電話して、その日の対応（訪問）して頂いたことが何よりです。

#### ◆その他

- ・コストは大丈夫なのですか。少し心配です。
- ・今回、町内の回覧板に入っていたチラシで上下水道サービス公社のことを知りました。
- ・築年数30年近い家ですが、水道管の耐久はどのくらいなのかと思っています。水道管の錆による人体の影響が心配。
- ・年数がたっているので、水道管の腐食が心配。
- ・今のところ、節水を心掛けているのでこれからも水を大切に使用したいと思います。地震で断水がないことを願っております。
- ・我家の水道使用量の把握、平均値使用量等がある程度分かるように注意したいと思います。漏水や節水をよく知っておきたいと思います。
- ・我家で節水できるのでしょうか。
- ・冬の寒暖差が大きい時に、外に洗濯機を設置している蛇口から漏れたりした。洗濯が終わると蛇口を必ず閉める。
- ・例全てに該当します。