

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

(高齢者等給水装置診断)

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高齢者等宅地内給水サービス等について、高齢者の方々のニーズを把握することにより、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。

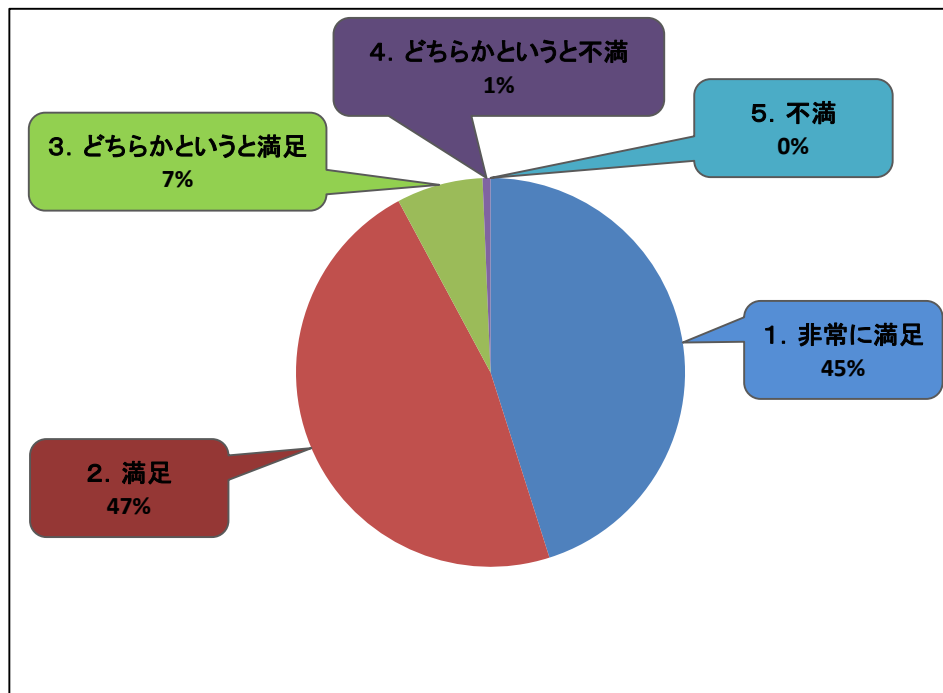
実施内容

- | | |
|--------|----------------------|
| 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 | 高齢者等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 | 62% (250件配布 154件回収) |

アンケート結果

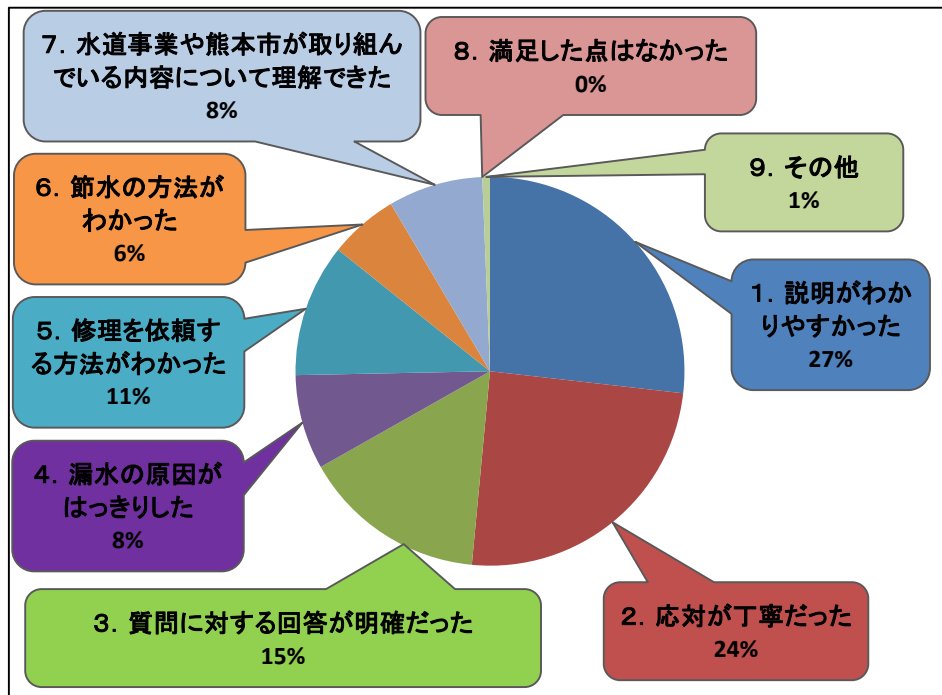
【問1】

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。
(〇はいくつでも可)

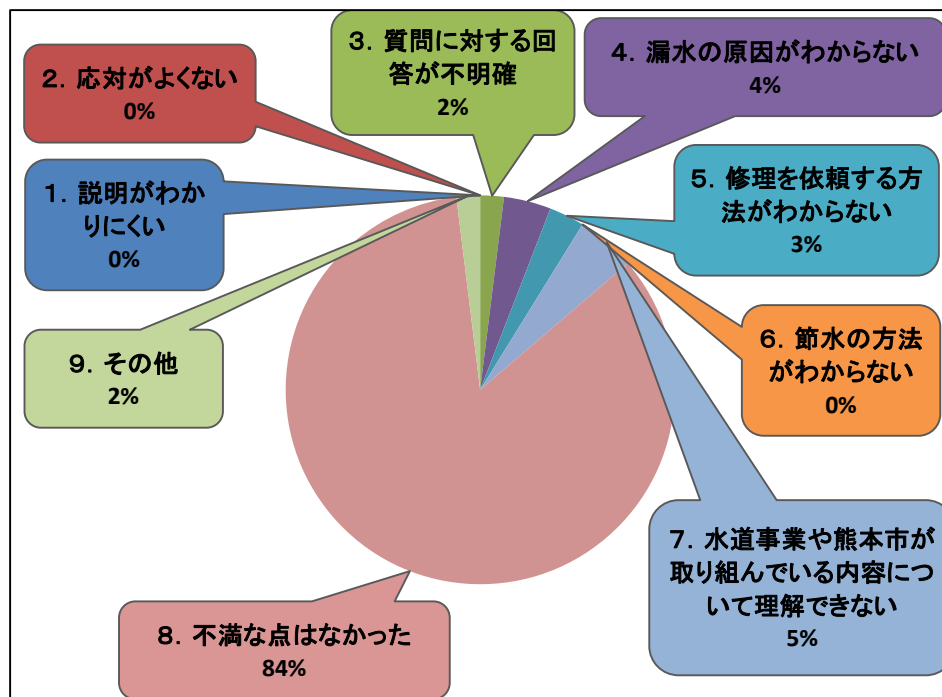


★9. その他の内容

- ・ 電話後、間もなく来てくれて嬉しかった。
- ・ 水の止め方について説明を受けた。
- ・ コマのパッキンが壊れていて、無料で交換して頂いた。
- ・ もう少し、詳しい説明をしてほしい。
- ・ 母が対応したので分かりません。

【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。
(〇はいくつでも可)

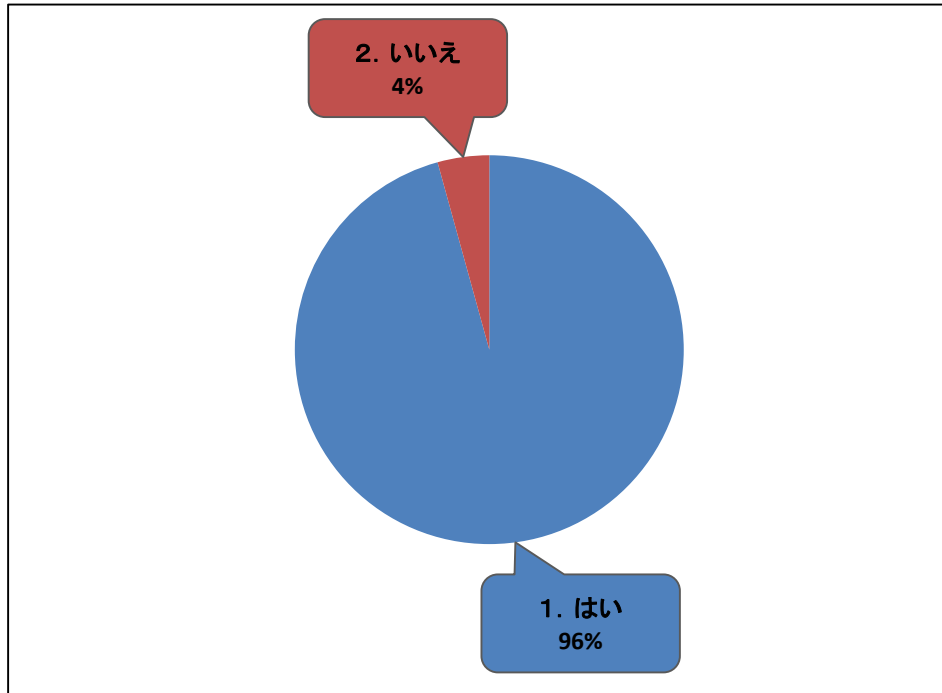


★9. その他の内容

- ・ 診断で漏水量の確認をしてもらったが、確認時間が短いと思いました。自分で量ってみたところ、3時間で20%くらい水量が多くなった。せめて、5分から10分くらい見てほしいです。
- ・ 水道料金ダウンに。
- ・ 質問をする時間がなかった。
- ・ 母が対応したので分かりません。

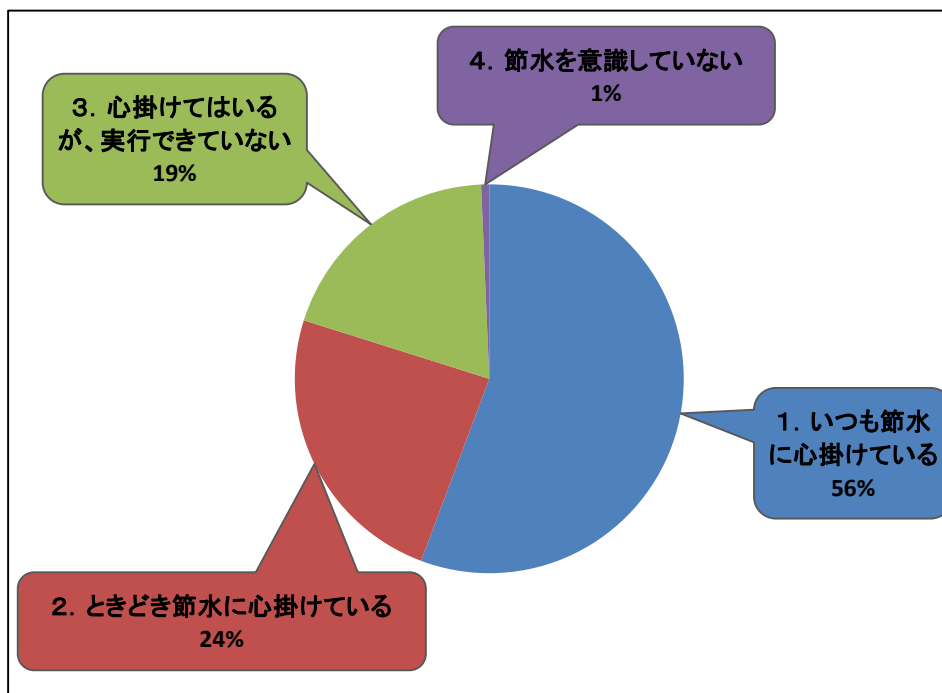
【問4】

このサービスをまた受けたいと思いますか。



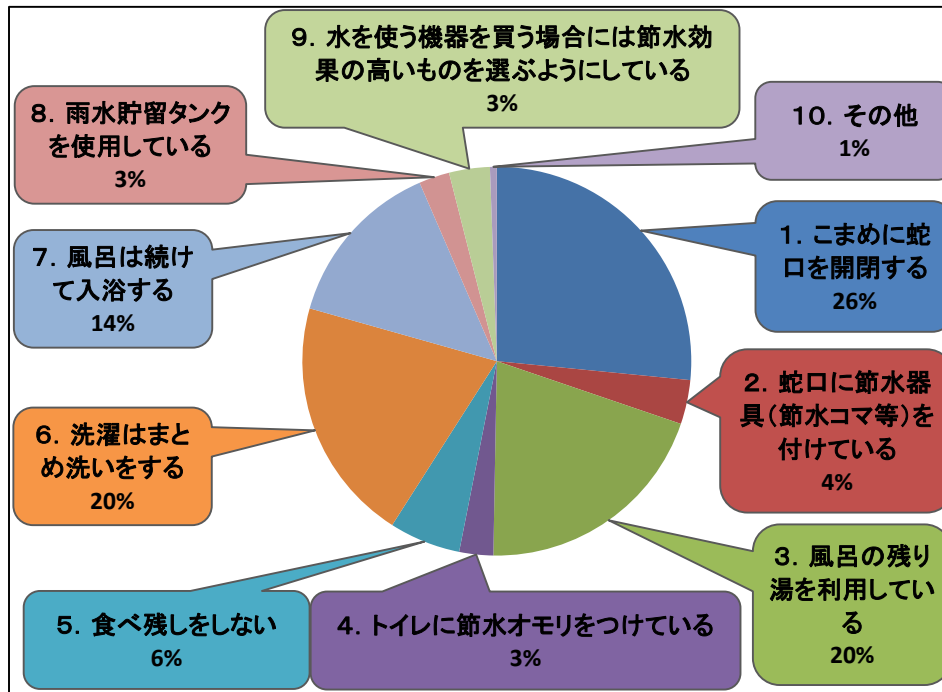
【問5】

節水を心がけていると思いますか。



【問6】

次に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。
(〇はいくつでも可)

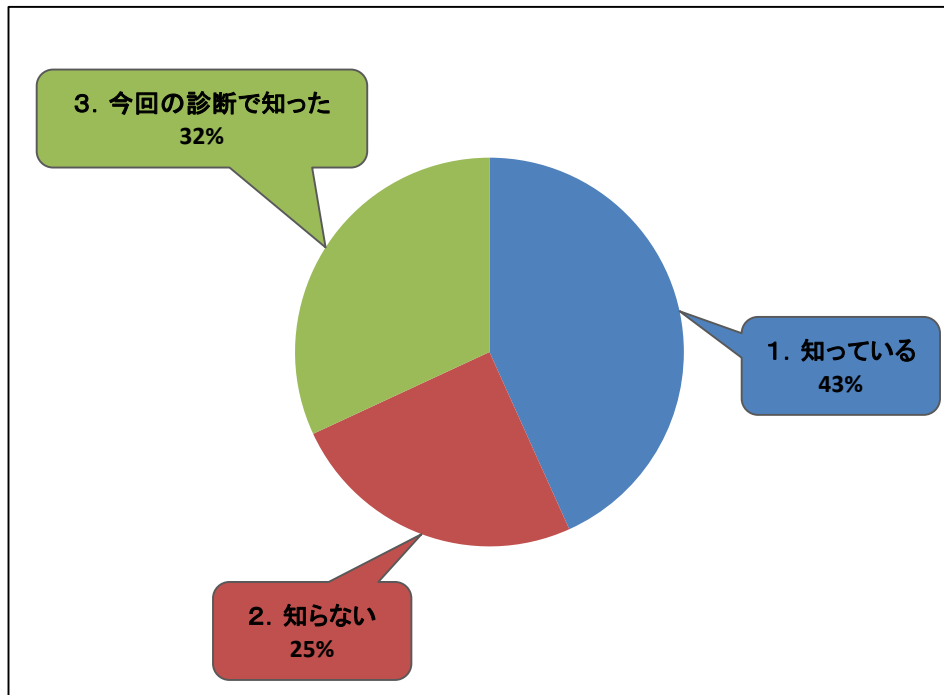


★10. その他の内容

- ・風呂の水の入替する日数を夏と冬とで変えている。例えば、夏は二日間、冬は三日間という具合で、風呂の水を入れる日を変えている。
- ・食べ残しは、別に捨てて洗う。
- ・最近、雨水タンクを交換しましたが重宝しています。雨水にて、庭の散水に使用しています。シャワーは、節水タイプに交換している。
- ・雨樋からの雨をバケツに溜めて、庭の散水に利用。
- ・漬物置きを3個用意して、雨天に備えています。
- ・風呂は、冬以外の季節はシャワーを利用。

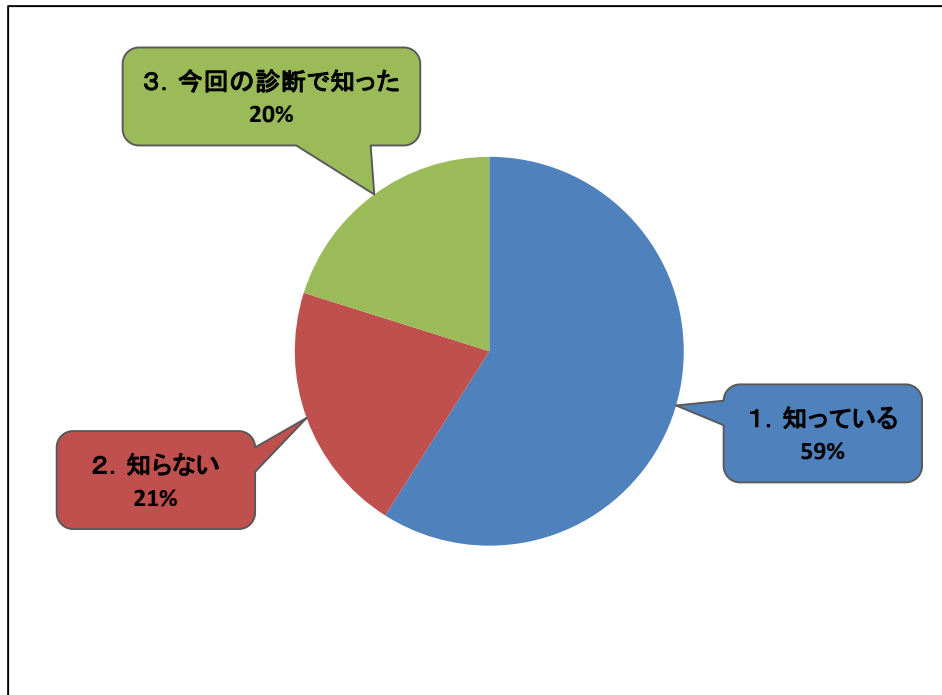
【問7】

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。



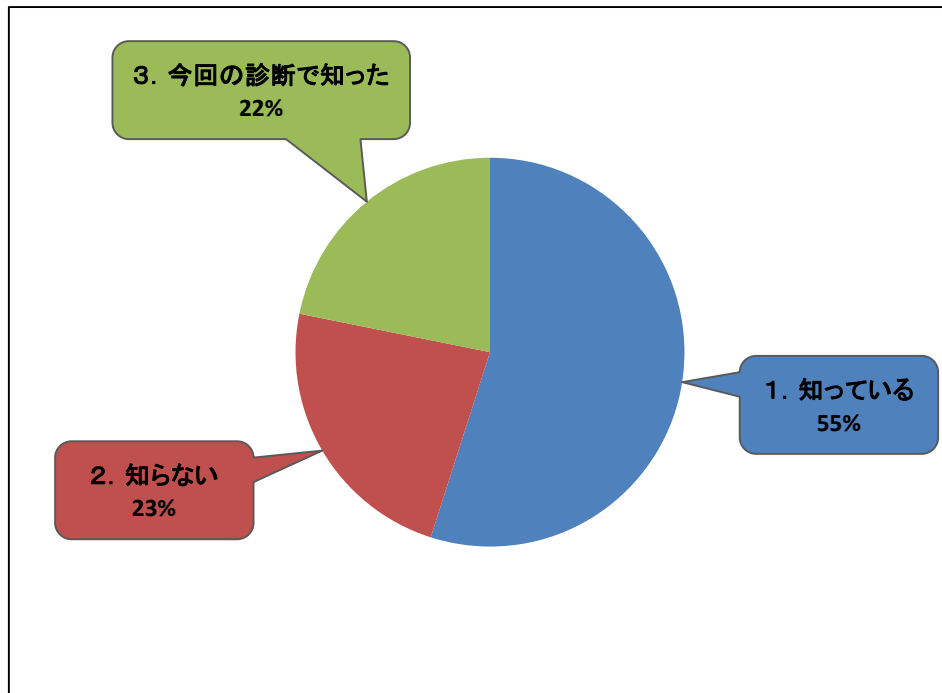
【問8】

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。



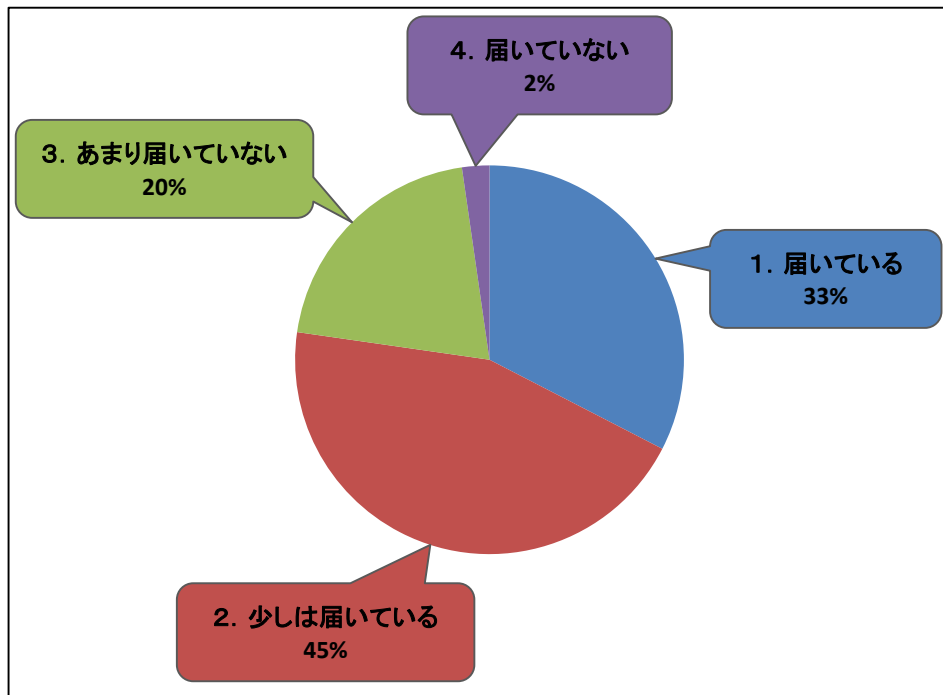
【問9】

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したか。



【問10】

水道に関して必要とする情報（広報・PR）は十分届いていますか。

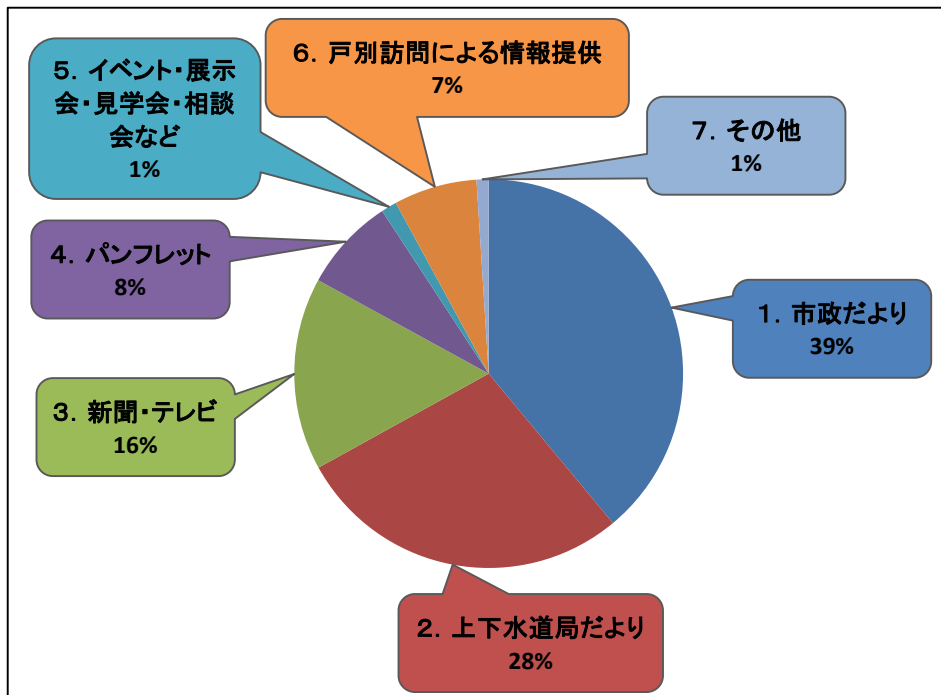


★「あなたが必要とする情報について、差し支えなければお知らせください。」の回答

- ・ 節水について。
- ・ 地震に対しての情報が少なかった。
- ・ 今回は、町内会の回覧で知りました。信用できると思いました。
- ・ 水道事業の広報活動については、全く無知でした。他の市民の方は、いかがかしらと疑問に思いました。
- ・ 水質について 自分は熊本の水道は上位にあると思っていたが、最上位ではないとも聞いた。どのレベルにあるのでしょうか。
- ・ 修理してもらったけど、又、すぐ漏れています。水道屋さんに頼んだが良いですかね。
- ・ 給水装置診断で情報を知ることができたけど、一般的には分からないままだったと思います。
- ・ 水質の保全、安全。
- ・ 質問の意味が分かりません。
- ・ 不具合の時、業者探しが難しい。
- ・ 断水の時、事前に知らせてもらえればいいです。現在、断水はありません。災害の時は、給水車がきてもらい助かりました。
- ・ 軽い水漏れの対処法など教えていただくとありがたいです。（一人暮らしなので）
- ・ 宅地部分であっても、冬などの寒い時期の水道管の安全など、時々は見回って指導してほしい。
- ・ こまめにメーターを見てないので、漏水に気づかない時もある。
- ・ 居住地域の水源はどこでしょう。
- ・ 市政だより、回覧版で見ました。良かったです。

【問11】

水道に関する情報を、どのような方法で知らせてほしいと思いますか。
(〇は2つまで)

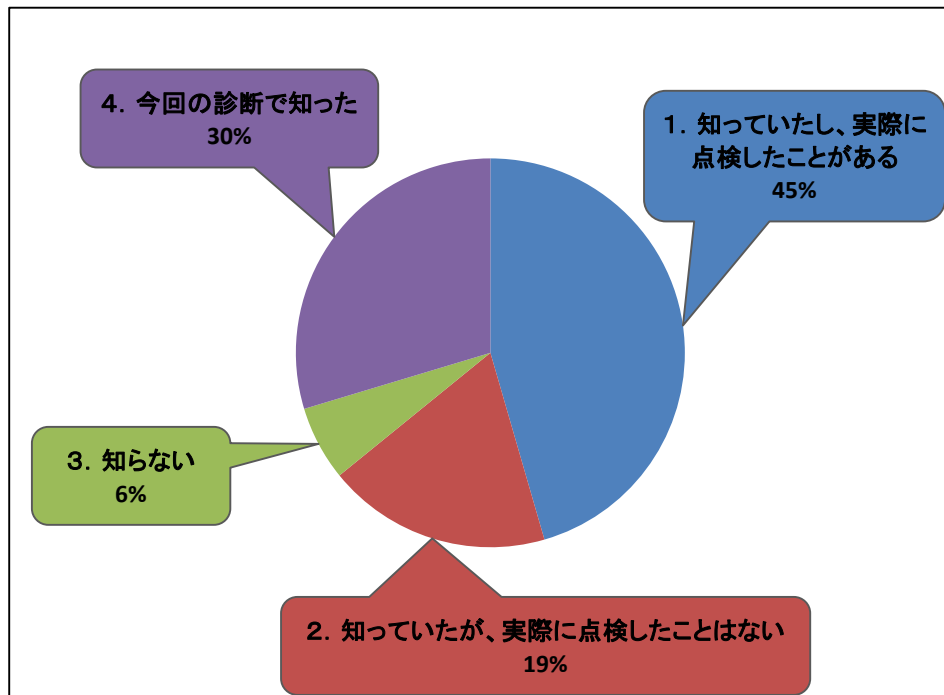


★7. その他の内容

- ・今回は、回覧版で知り安心して電話しました。本当にありがとうございました。
- ・回覧版。今回、この方法で知ったため依頼することが出来ました。
- ・全世帯への回覧をしてほしい。

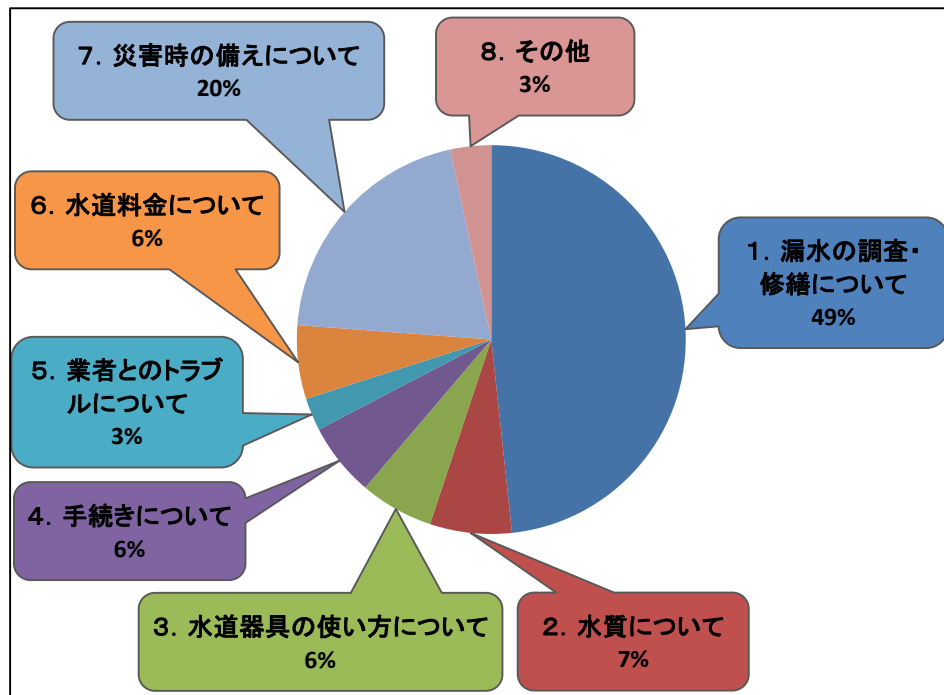
【問12】

簡単にできる「漏水発見方法」をご存知ですか。



【問13】

今まで、水道に関して困った事例について下記からお選びください。
(〇はいくつでも可)

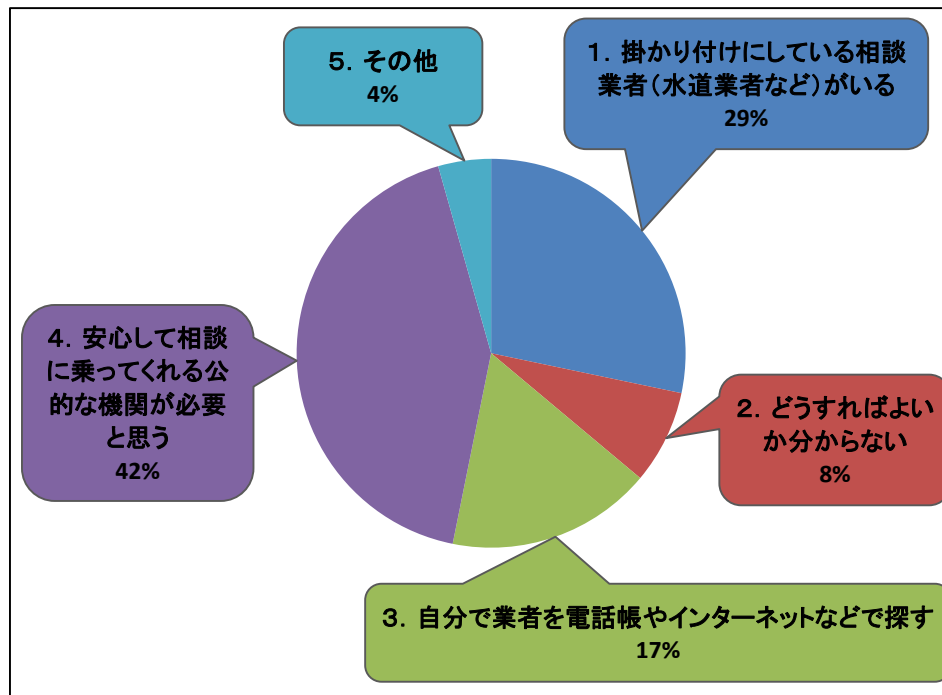


★8. その他の内容

- ・熊本地震で感じたが、災害非常時に備え、各校区に共同井戸ポンプが1～3個設置できないか。管理は地域で可能と考えます。
- ・流し台の蛇口を交換した。後日、尋ねたいことがあったので連絡したが通じなかった。
- ・特別困ったことはありません。
- ・凍結しないように少しずつ流しますが、この方法でよろしいでしょうか。
- ・水道サービス公社で対応してもらった。

【問14】

お客様のご家庭で、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。
(〇はいくつでも可)



★5. その他の内容

- ・業者とのトラブルを耳にしたことがあるが、今回、丁寧に教えていただき心強く思いました。
- ・不動産屋さんに相談します。
- ・水道工事関係の仕事をしていたので、自分で工事をしている。
- ・県営住宅なので、県を通じて頼む。
- ・名前が知られた業者で工事をしましたが、私は裏切られたように感じたことがありました。
- ・漏水の場所が見つかりません。調査のため、三カ所掘って六万六千円取られましたが、全然漏水が止まりません。漏水の場所を見つけてください。

★欄外コメント

□ 感謝に関するコメント

- 色々と、ありがとうございました。
- 暑い中、お世話になりありがとうございました。パイロットがゆっくり回ることがあるということを、今回、教えていただき助かりました。
- 今回の診断を受けて、公的機関がある事を知りました。診断の内容も、大変良かったと思いました。

□ その他

- アンケートを出すのが遅くなりました。お役に立てないと思いましたが、送らせていただきました。
- 諸事情によりアンケートの郵送が、大変遅くなりましたが送らせていただきます。よろしくお願いします。
- 職員は、丁寧な態度でした。診断は、定期的であれば希望しますが、わざわざとは必要ありません。
- アンケート用紙に、こんな良い紙を使うのはもったいない。
- 節水するには、水の出し方により水量が違うのでしょうか。