

# 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。

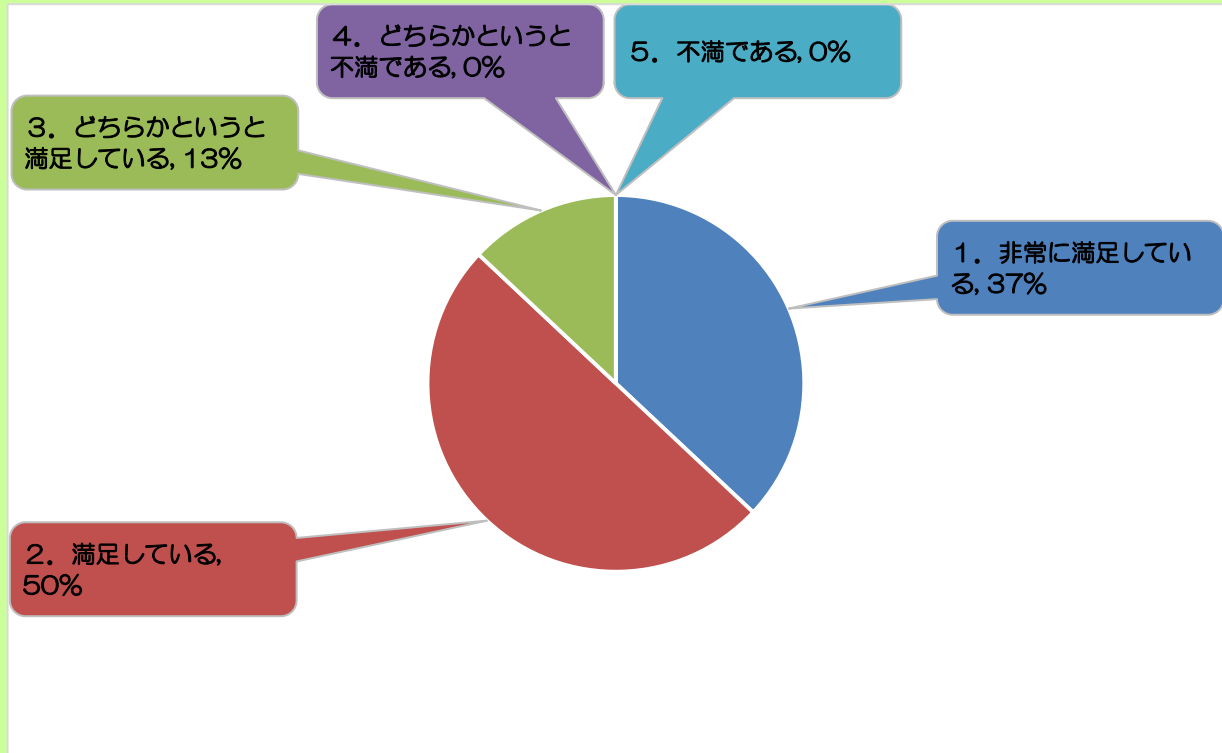
## 実施内容

- 1 調査期日 平成29年7月上旬～平成29年10月上旬
- 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 52% (500件配布 260件回収)

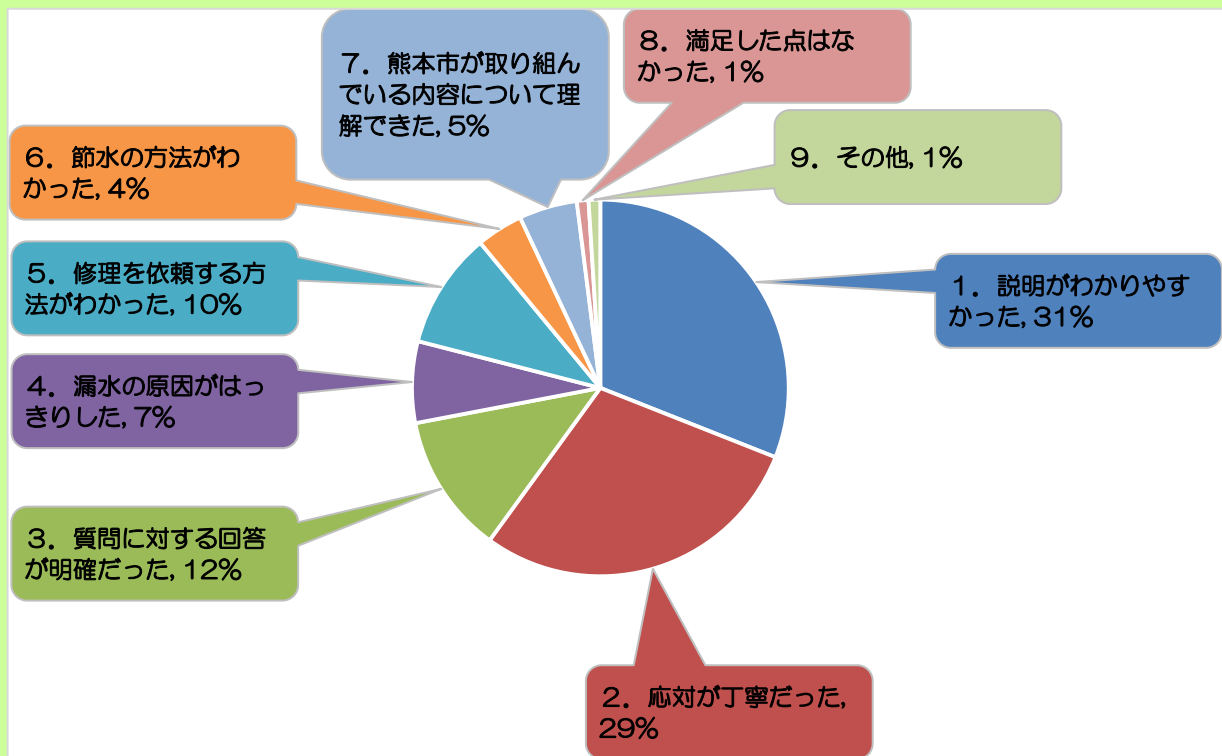
## 一般給水装置診断アンケート結果

### ● 上下水道サービス会社のサービス水準について

【問1】 本日の宅地内給水装置診断についておたずねします。実際に水道サービス会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。)

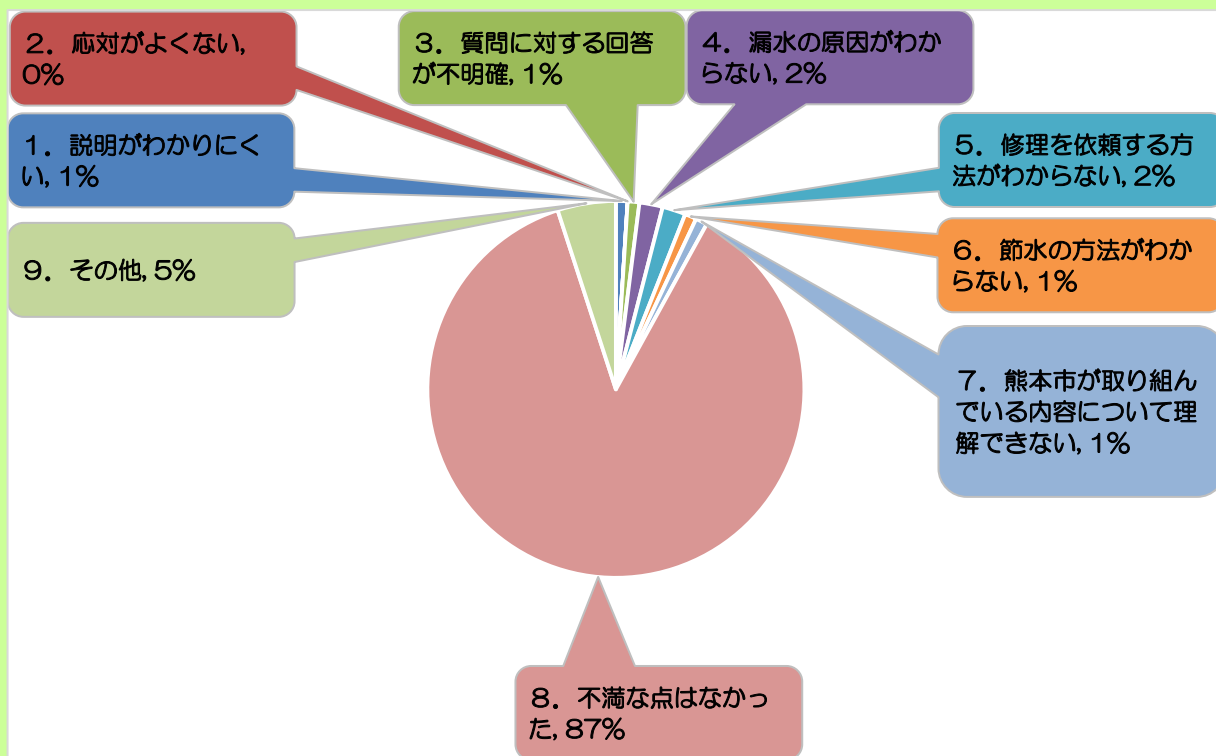


■ その他の内容

- ・ 診断してもらって安心した。

【問3】 不満な点はありませんでしたか？ 上下水道サービス公社が改善すべき点をお知らせください。

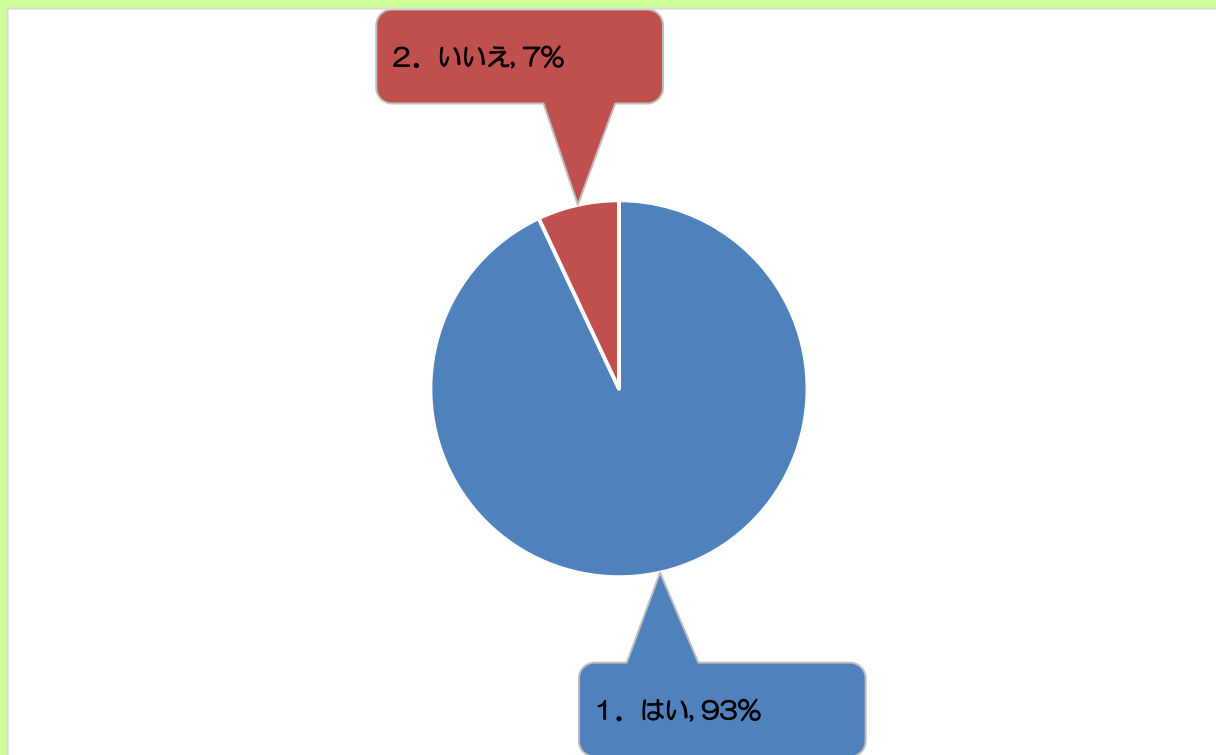
(該当するもの全てに○を付けてください。)



#### ■ その他の内容

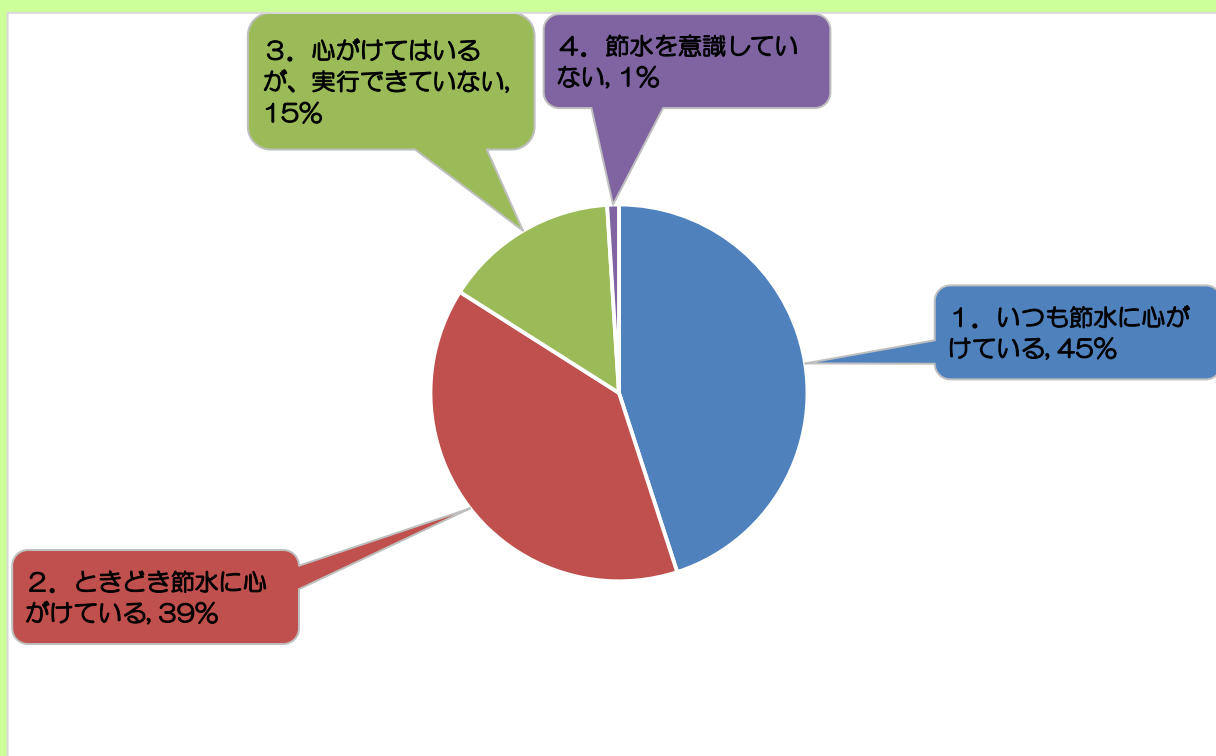
- ・ 何のために点検に来たのかという説明が無かった。
- ・ 引き渡し時から、メーターの所が低いため蓋が開けにくい。訪問した職員に聞くと、水道管を全部上げないといけないと言われた。不便だからどうかしてほしい。
- ・ 急な訪問で驚いた。
- ・ 急になんで我が家に来られたのかな？
- ・ 突然の訪問だったので、質問事項も考える余裕も無かった。事前に分かっていたら、何かお尋ねすることもできたかもしれません。
- ・ 突然の訪問だったので、周知してほしかった。
- ・ ピンポイントで、地下漏水がわかる機械があるといいなと思いました。
- ・ 漏水の原因は、多分、床下の配管に問題があるのではとのこと。
- ・ 忙しい時にいらっしたのですが、すぐ終わるのかと思い対応しましたら、丁寧に話が長かったので困りました。説明等あるなら、最初に「数分良いですか？」など聞いてほしかったです。

【問4】 このサービスをまた受けたいと思いますか。

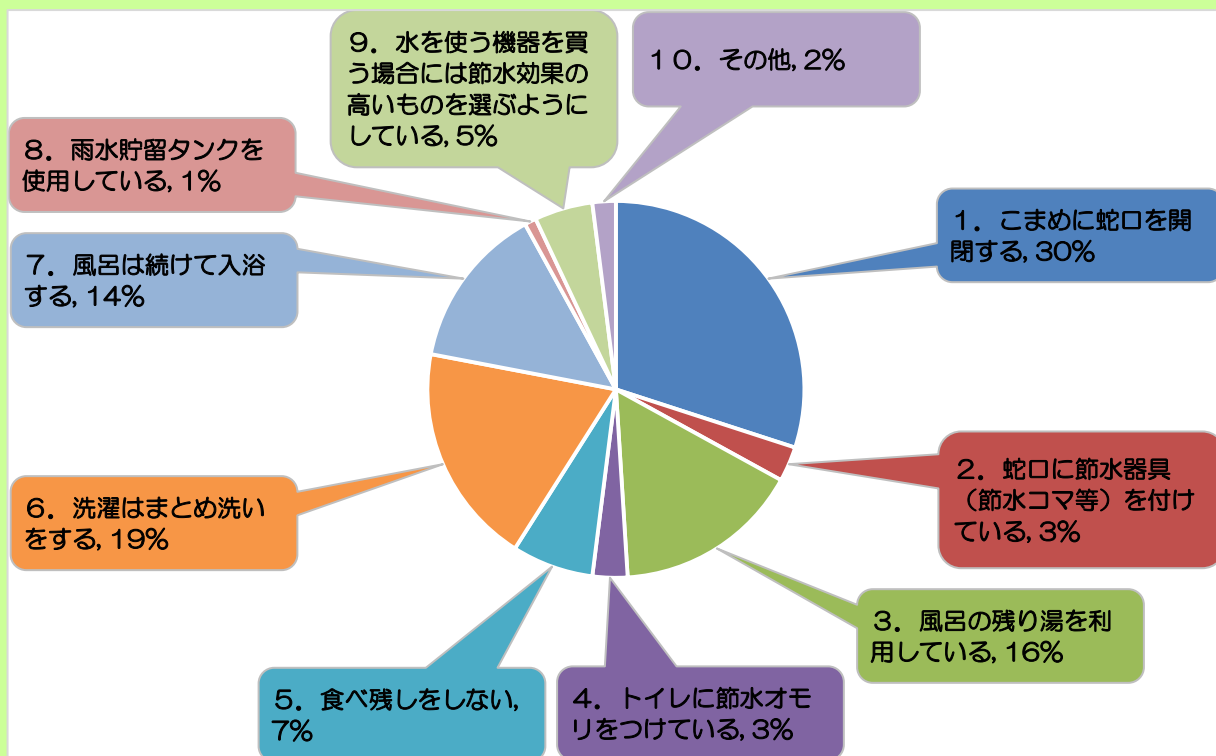


● 節水について

【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。  
 (該当するもの全てに○を付けてください。)

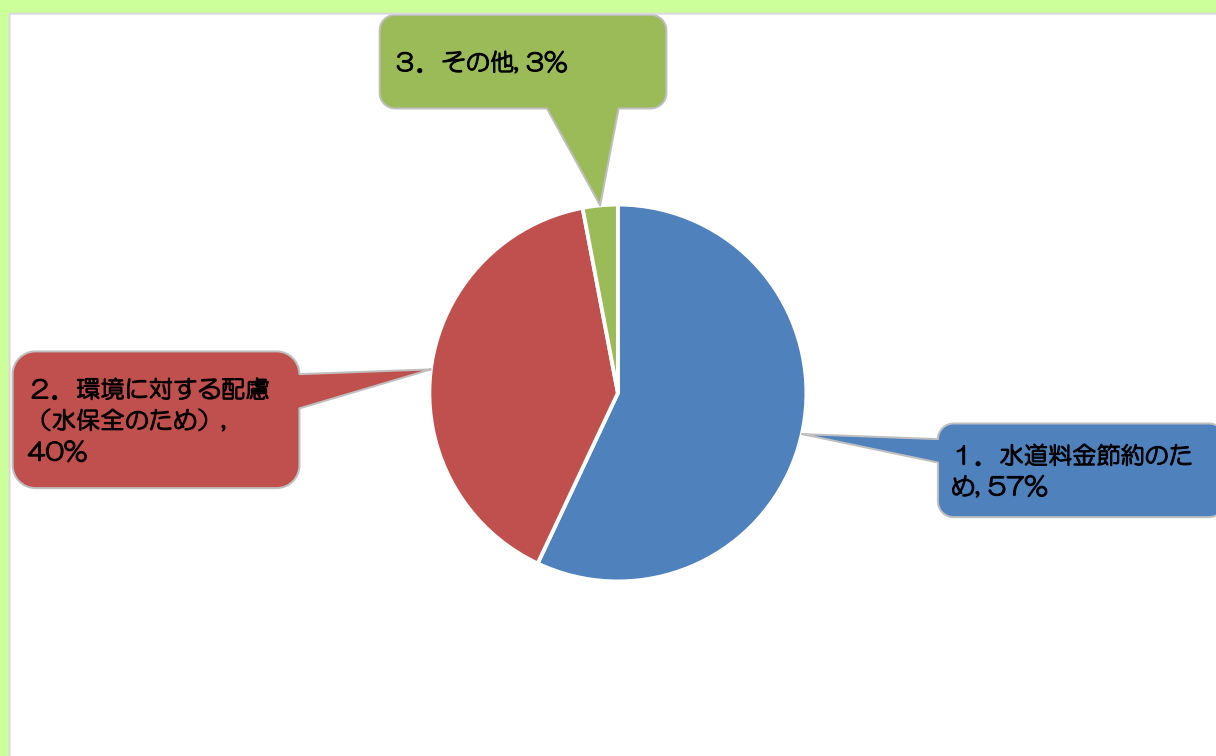


■ その他の内容

- ・ スーパーで、水4ℓを2本購入している。
- ・ 食べた後の皿は、ある程度きれいにしてから水で洗う。
- ・ 入浴は、殆どシャワーだけ。庭の水やりは、井戸水を使用。
- ・ シンク下のバルブで水量を少し少なくする。
- ・ 食器を洗う時など勢いよく水を出さない。
- ・ シャワーが主。
- ・ 家族、他人と共同生活なので上手くいきませんね。
- ・ 風呂は、毎夜膝まで入る。
- ・ 庭の花への水やりは、じょうろでやっています。
- ・ 一人なので、風呂場は二日間使用する。

【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。)



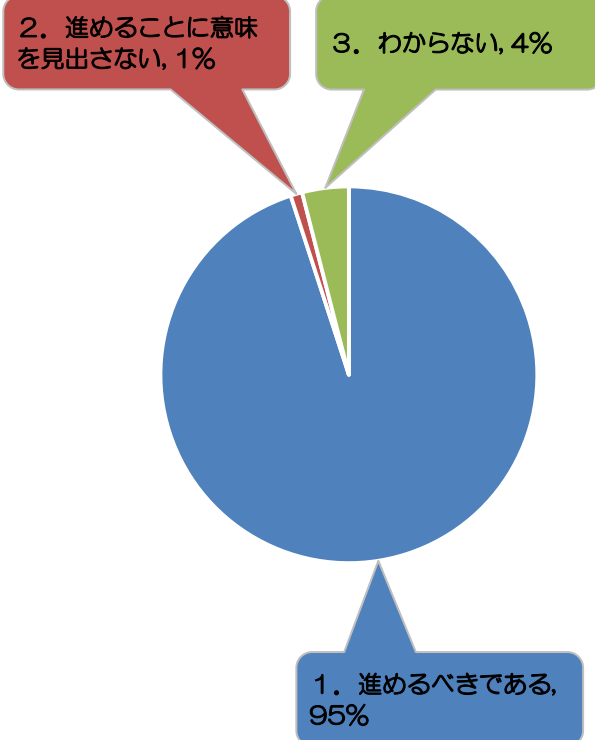
■ その他の内容

- ・ 家族の事情で、一日二回風呂を沸かすため。
- ・ 習慣。
- ・ 子供に水の大切さを伝えたいために。
- ・ 水不足にならないように。
- ・ 熊本の水は美味しいです。他県に居た頃は、水道の水は飲めませんでした。飲水は買っていました。熊本は地下水と聞いて勿体ないと思います。節約しないと。
- ・ 災害時に水のありがたさを思い知らされた。
- ・ 地震の時、断水による大変さを知ったから。

【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。

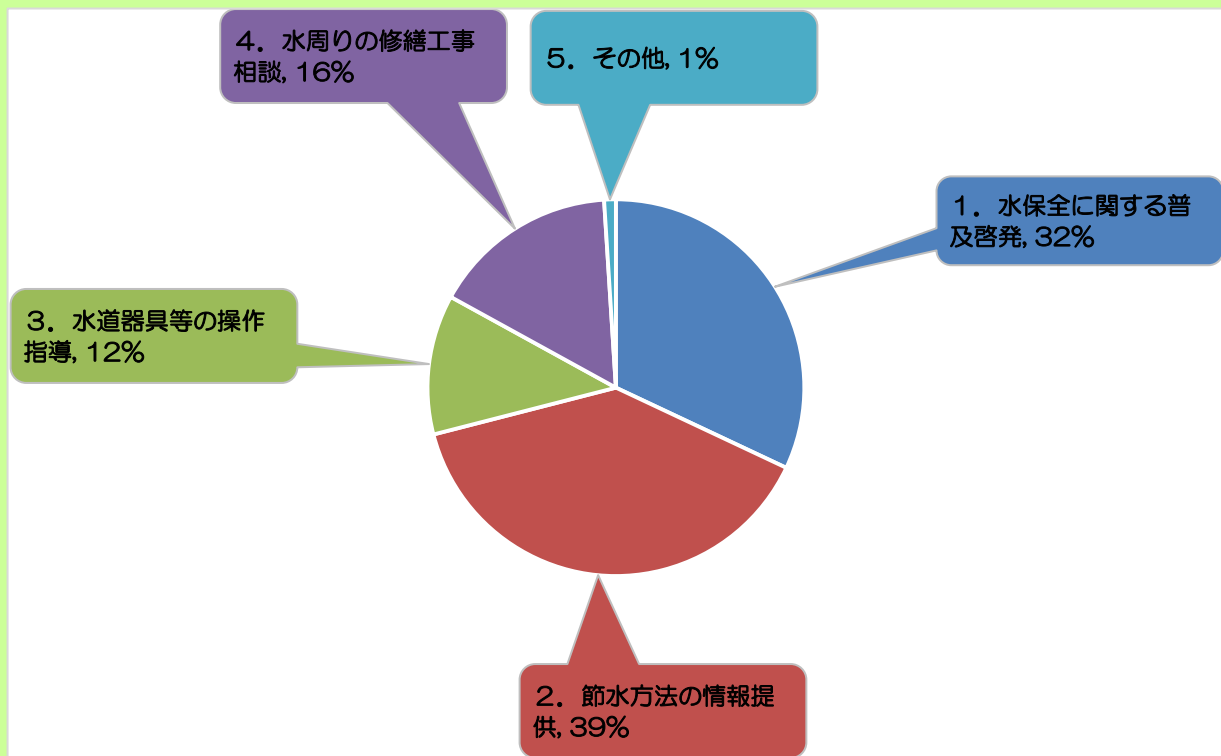
熊本市は、節水型社会の形成を推進しています。節水型社会とは、節水意識の啓発、節水型機器等の普及、水道の漏水対策、水のリサイクル等を推進し、全市的な節水運動を発展させ、限りある水資源を節約していく社会のことを言います。

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。上下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。)



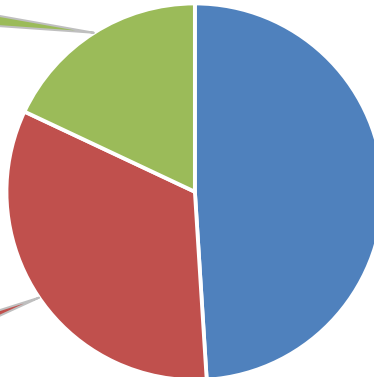
■ その他の内容

- ・ 節水器具の普及。
- ・ 節水の法律を作る（少し厳しい）。
- ・ 節水によりどのようなメリットがあるか情報提供する。あるいは、節水しないと、どんなデメリットがあるのか情報提供する。
- ・ 熊本の住民は、水資源が豊富にあると考えている人が多いと思う。
- ・ 地下水の価値について、アピールする。
- ・ 小学校から。
- ・ 節水コマの配布や、節水が前の月より出来ていたらお知らせなどする。

## ● 水道事業の広報活動について

【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。（P11 図1参照）

3. 今回の診断で知った, 18%

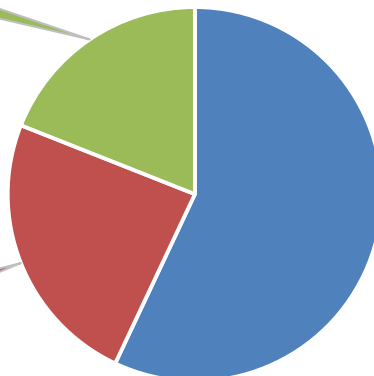


1. 知っている, 49%

2. 知らない, 33%

【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すか。（P11 図1参照）

3. 今回の診断で知った, 19%

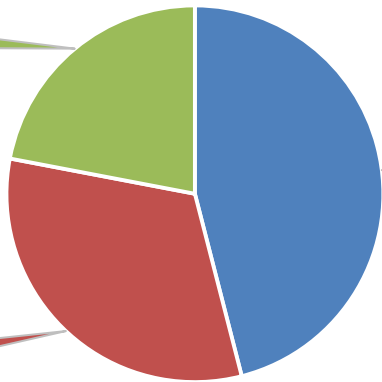


1. 知っている, 57%

2. 知らない, 24%

【問12】 配水管の分岐から水道メーターまで（上流）の自然漏水については  
 上下水道局で修理することをご存じですか。  
 （P11 図1参照）

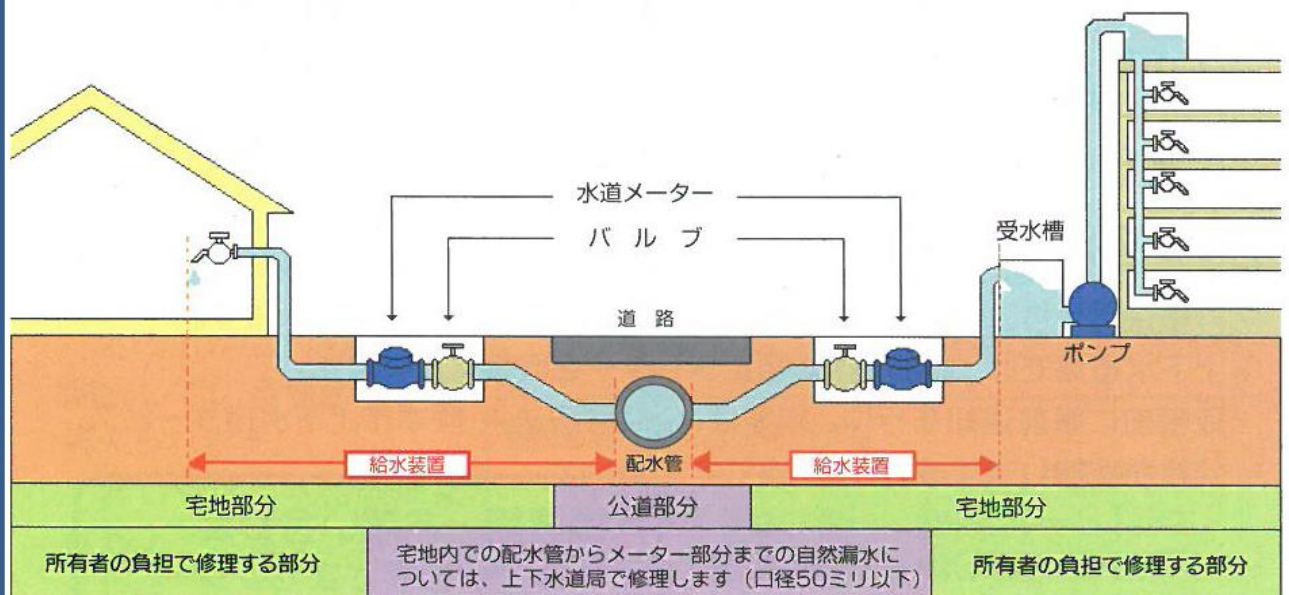
3. 今回の診断で知った, 22%



1. 知っている, 46%

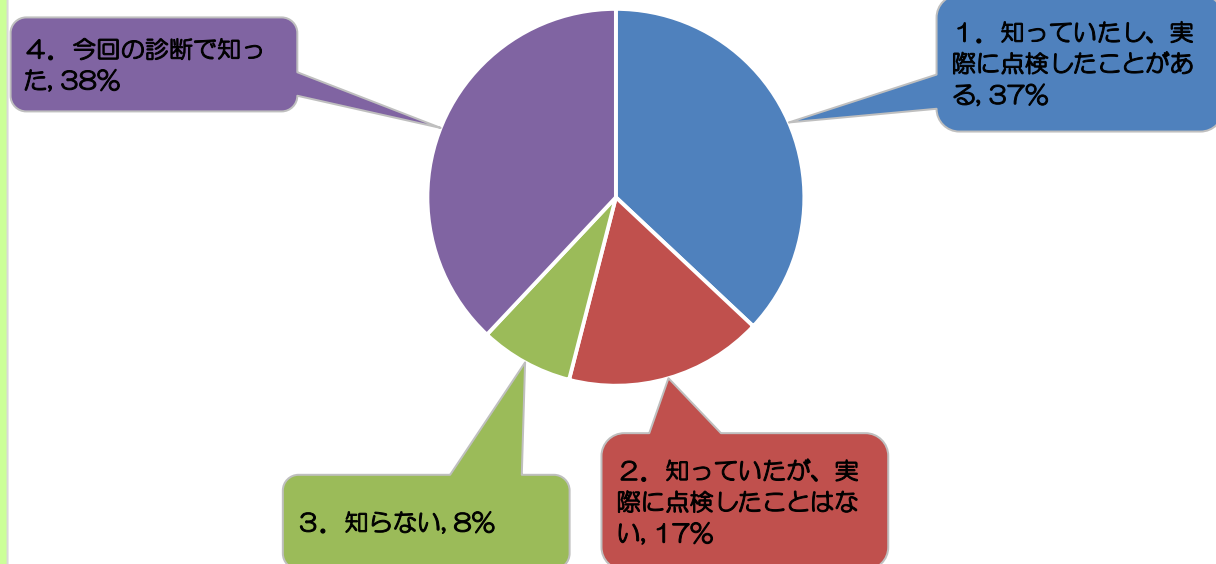
2. 知らない, 32%

図1 熊本市上下水道局発行「上下水道のしおり」より  
 給水装置とは道路に埋設している「配水管」から分かれて各ご家庭に引き込まれた  
 給水管及びこれに直結するバルブ類や蛇口などの給水用具のことです。（下図参照）



※給水装置はお客様の財産です。

【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。（P12 図2参照）



■ 「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

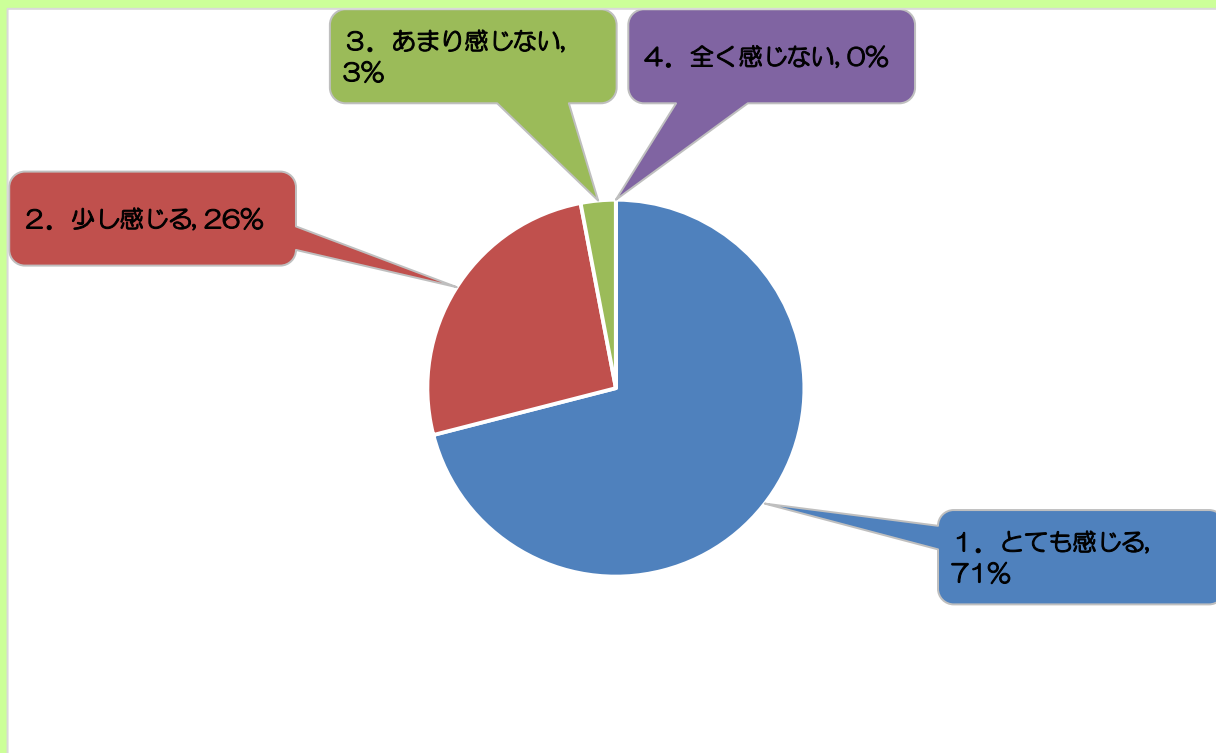
- ・ 忙しく忘れがち。
- ・ さぼっていた。
- ・ 水道局メーター検針の方が見てくれるので、安心している。
- ・ 水漏れだと思ったことがないため。
- ・ 点検は面倒と思った。メーターボックスの蓋を開けるのが大変。
- ・ 特に漏水を疑う様子がなかったので。
- ・ 自分でも点検する必要があると思うが、そこまで気にしていない。
- ・ 気になってなかった。
- ・ 時間的に困難である。
- ・ 測定器などが無いため。

図2 簡単にできる「漏水発見方法」

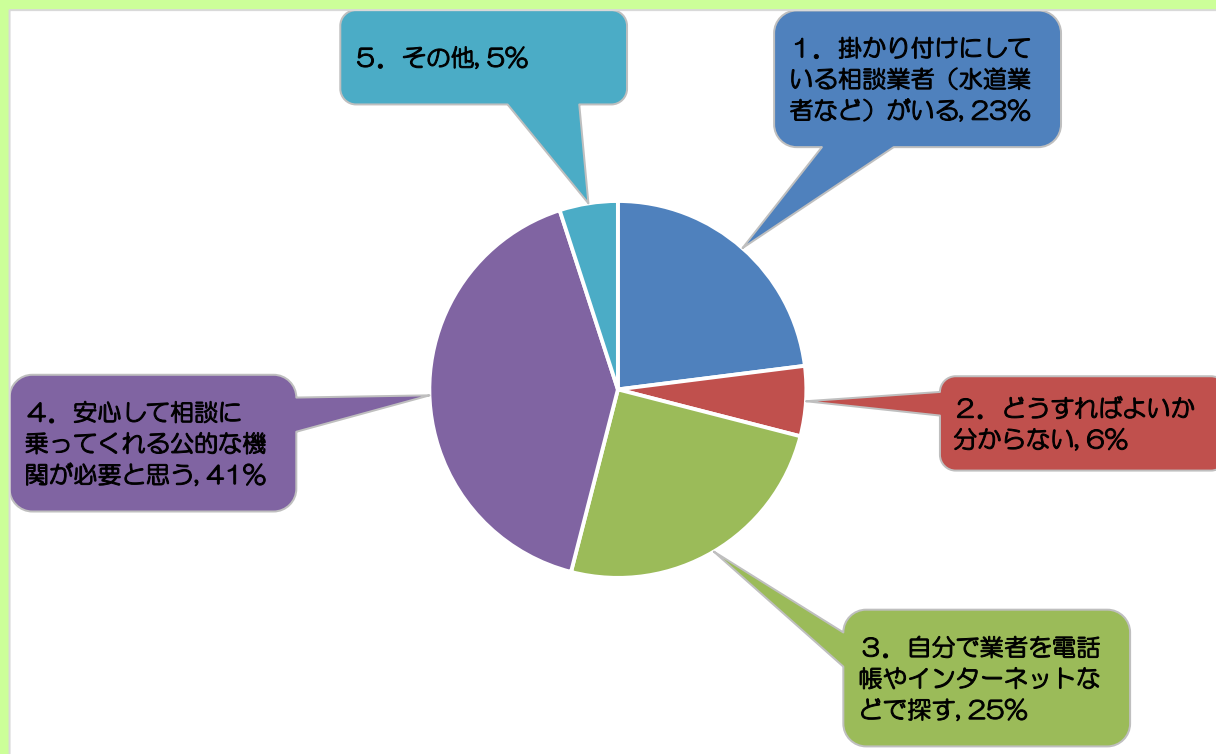
- ①全ての蛇口を閉める。
- ②水道メーターのパイロットをチェックする。
- ③パイロットが回転していれば、メーターから蛇口までのどこかで漏水している可能性があります。



【問14】 漏水しているとわかった場合、水保全に影響を与えると感じますか。



【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。)



#### ■ その他の内容

- ・ 市の指定業者を探す。
- ・ 以前、修理してもらった業者がいます。
- ・ 沢山ある業者の中で、どこに連絡したら良いのかが決められない。
- ・ 雨水タンクの水漏れ、定期的な点検、水質等の相談。
- ・ 水道局の指摘で対応した。
- ・ 主人が修理してくれるから。
- ・ 賃貸のため、不動産業者に連絡。
- ・ 去年の地震で、掛り付けの業者さんが廃業されて困ってます。
- ・ 借家なので、まず大家に事情を伝えて工事依頼の手続きを始める。
- ・ 今回の漏水は、検針の方の注意でした。このようにプロの方が、注意深く見て頂くとありがたいです。
- ・ 自分で修理する（配管工です）。
- ・ 住宅工事全般に知識があるので、その都度自分で対応している。そのための工具類も所持している。
- ・ 管理組合に相談する。
- ・ 水道屋さんからもらった電話番号にかける。
- ・ およその心当たりはある（業者さん）。
- ・ 上下水道局に相談。

【問16】 上下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・問い合わせ

- ・ 修繕工事の相場が分からないので、業者の言い値になる。指定業者であれば信用していいのか？(市は適正な単価を指導しているのか。)
- ・ 地震や災害時、飲み水や生活用水を小学校、中学校以外の場所があれば知りたい。
- ・ 私道の方に水道があるのですが、車が通る道幅が狭い。共同で使用するよう道路の底を掘って管が据え付けられている。この道路が水漏れしたときの水道工事代は無料になるのですか。
- ・ 40~50年経ってる家は誰か点検してやるの。高齢者も同様。
- ・ 今回、節水コマを無料配布されていることを初めて知りました。節水コマの取替え方法を写真などで教えてほしいです。
- ・ 家の築年数が30年を超えているので、老朽化の対処方法など。地震で破損しているのもある様なので、それについての何か対策があれば教えてほしい。
- ・ 蛇口から1~2滴水が漏れる。器に貯めているけど、蛇口を交換したが良いのか。
- ・ 蛇口から漏れる水、どうすれば止まるのですか。
- ・ 検針に来られる方に、請求か料金請求書に何かおかしい時は、一言でもいいので書いてもらえたらいいと思います。
- ・ 少しずつ水道代が高くなっていったときのチェック方法(今までの事例と解決策)。
- ・ 水道メーターのチェックのやり方。
- ・ 水道管が古くて鉛管らしく、砂まで時々入り込んできます。鉛管を交換するには、どうしたらいいのですか。
- ・ 節水度チェックは受けてみたい。
- ・ どこにお願いすれば良いか分からないので、修繕工事までの相談及び手続き補助をしてもらったら助かります。
- ・ 我家の節水度チェック、使い過ぎていないか。水道料金の決まり、市町村で異なるのか教えてほしい。
- ・ 節水コマを市役所や市民センターに置いてあるサービスを今回の案内で知った。節水コマを頂いたのですが、今の住宅の水道蛇口に使用できなかった。折角置いてもらえるのなら、今の住宅の蛇口に対応できるものを置いてほしい。
- ・ 温水用の蛇口を一度開けると、締めた時になかなか止まらないので使わないようにしている。ゴムパッキンを交換すれば良いということは分かりますが、本栓の場所や交換の仕方に自信がないなどの場合、電話でもご指導いただけるならいいと思います。
- ・ 地震後の漏水についての対応。
- ・ 漏水があるときなど、点検表に書くだけでなく直接言ってほしい。

## 【問16】

- ・ 水道トラブルの対処法。
- ・ 不具合が発生した場合、相談をお願いしたいと思います。
- ・ メーターのチェックで、使用量が普段より多いと声を掛けて頂くので助かってます。過去何度か漏水がありました。これを続けてお願いしたい。漏水だけでなく、家庭の生活の変化も分かるので。修繕工事までの相談、手続き補助、できれば減免に対しても教えてほしい。
- ・ 現実に水漏れしている時、早急に修理してもらえる業者（安心して依頼できるところの紹介）。
- ・ 修繕工事までの相談及び手続き補助。
- ・ 地下配管の少量の漏水でも分かる道具を、サービス公社で使ってくださいといいなと思います（ピンポイントで漏水箇所を探せる機器）。
- ・ 知人から相談を受けたのですが、新築のアパート契約時に「水道蛇口に交換式のカートリッジが付いていて、数ヵ月毎に交換するような手続きを強制的にさせられるケースを聞くと、熊本の綺麗な水のイメージが悪くなる。同時に手続きの順番が逆なのではと思い、トラブルが発生しやすいのではないかと思います。
- ・ 水道の修理をするようなことに直面したことがないが、安心して相談できるようなところが近くにあればとても安心します。
- ・ 修繕水道業者名簿が欲しい。
- ・ 悪質な業者に合わないための、修繕に係る修繕内容や参考料金の提示。
- ・ お年寄りにもわかるような丁寧な対応。
- ・ 困った時にすぐ対応してくれる体制。
- ・ 集合住宅で、タンクに溜まった水が家庭に来ています。タンクの清掃とかが疑問です。また、カルキが多く入っていないか、臭いがするときがあるので。朝、水を出す時、飲み水にするにはどのようにした方がいいのか。その他色々知りたいです。熊本の水は湧き水と言われています。大切に使いたい。
- ・ 水道トラブルが発生した際の対応方法（連絡先）や、症状に対応した手順（こんな場合、どこへ連絡）も知らないので教えてほしい。例えば、排水溝が詰まった場合もサービス公社で対応してくれるのか？どこまでがサービス対応範囲なのか分からない。出来れば、料金の目安も公開してくれれば、悪質な業者も少なくなると思う。
- ・ 修繕工事までの相談及び手続きまでの補助。特に、修繕を安心して依頼できる信頼できる業者の紹介。
- ・ 「水道でおこまりごとはありませんか？」というチラシを回覧板で数ヵ月前に見ましたが、裏面に「校区（町内）単位」「アパート、マンション単位」と書いてあったので、個人の家は見ないと思いました。電話で問い合わせたところ、見てもらえることを知り、ちょっとびっくりしました。それから、洗濯機蛇口の水漏れで業者に頼んだら、修理もせず洗濯機をまるごと取替られてしまいました（蛇口が古いと言われ、中が摩耗していると）。その後、水漏れは簡単な手直しで済むと知り、ちょっと騙された気分になりました。診断や簡易な手直しを水道サービス公社でも出来るということと、こういった事例などを、チラシに載せるというのはどうでしょうか？



## 【問16】

### ◆ 下水道について

- ・ 下水道の知識を教えてください。先日、民間の下水道会社と名乗る人が来て、「下水道のチェックです。」と言い、下水道の周りをチェックし、ゴキブリが居ると言って殺虫剤を撒いていきました。てっきり、水道局の人かと思いましたが、違っていました。このように、市民には上下水道取扱いの民間業者が存在するのかわかりません。さらには、下水道管理をどのようにしたらいいのか、分かりません。
- ・ 下水道になって長い年月が過ぎていますが、未だに下水道工事をされず、更に汲み取りも点検されない近所の家があり、臭いなどで困っています。下水道での戸別調査などをしてほしいと思います。近所でのトラブルは避けたいので直接は言えませんので、よろしく願います。なにより、汚水が流されているというのは、許せないことだと思います（地区毎に調査指導などをされたいと思います）。
- ・ 先日、下水道等の詰りで公社に連絡したが、地区が違うので対応できないと言われた。

### ◆ 感謝

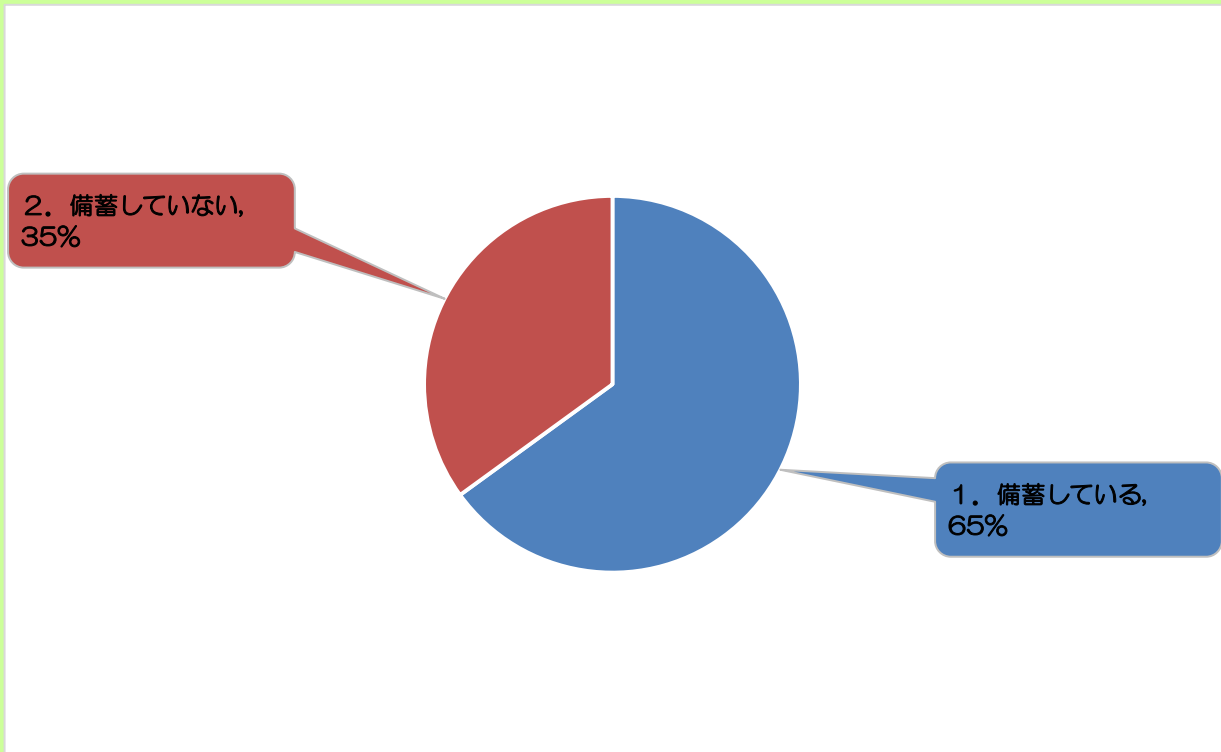
- ・ 現在、熊本では工業者を見つけるのが困るので、簡単な工事で動ける民間サービス会社を作ってほしい。今回、貴社のサービスは非常に満足していますが、無料でやってもらうのは気が引ける。有料でお願いしたい。今回、トイレの調整はとても助かりました。
- ・ 大変お世話になりました。丁寧な対処して頂き感謝しております。このような支援が将来的にも続けられるよう、よろしく願います。
- ・ 上下水道に関して相談できる場所（御社）がある事を、今回の訪問で知りました。これまで相談する必要がなかったため、あまり考えたことはなかったが、御社のような会社がある事は良かったと思います。
- ・ 移住して30年になりますが、今回のような給水装置診断を受けたのは初めてでした。とっても良いことを知ることが出来ました。ありがとうございました。又、何か困りごとがありましたら気軽に電話させていただきます。
- ・ 今回、丁寧に説明いただいたので、今後もこのようにして頂くとありがたいと思います。
- ・ 震災で、家の修理のため他の所に引越していました。修理が終わったので戻ってきました。それまで、殆ど0に近い水量が増えたことで、今回心配して来てくださり、感謝申し上げます。ありがとうございました。

### ◆ その他

- ・ 水廻りの修理業者の掛け付けがあればいいと思う。
- ・ 「我家の節水度チェック」、これが良いと思います。
- ・ 今は特にありません。
- ・ 我家は、家が古く、漏水しないか一番心配しています。
- ・ 今回の診断で知ったことが多く、啓発活動の充実を期待します。
- ・ 長年、我家は少し漏水しているが、なかなか漏水場所が見つからない。
- ・ 今回の地震で「水」には、随分大変な思いを沢山の方がされました。水前寺に住んでいる友人から聞いたのですが、県庁近くの水道局で水の給水をしていたのに、近くの家には何の知らせもなかったため不審に思っていました。

## ● 災害に対する備えについて

【問17】 あなたのお宅では、災害に備えて飲料水を備蓄されていますか。



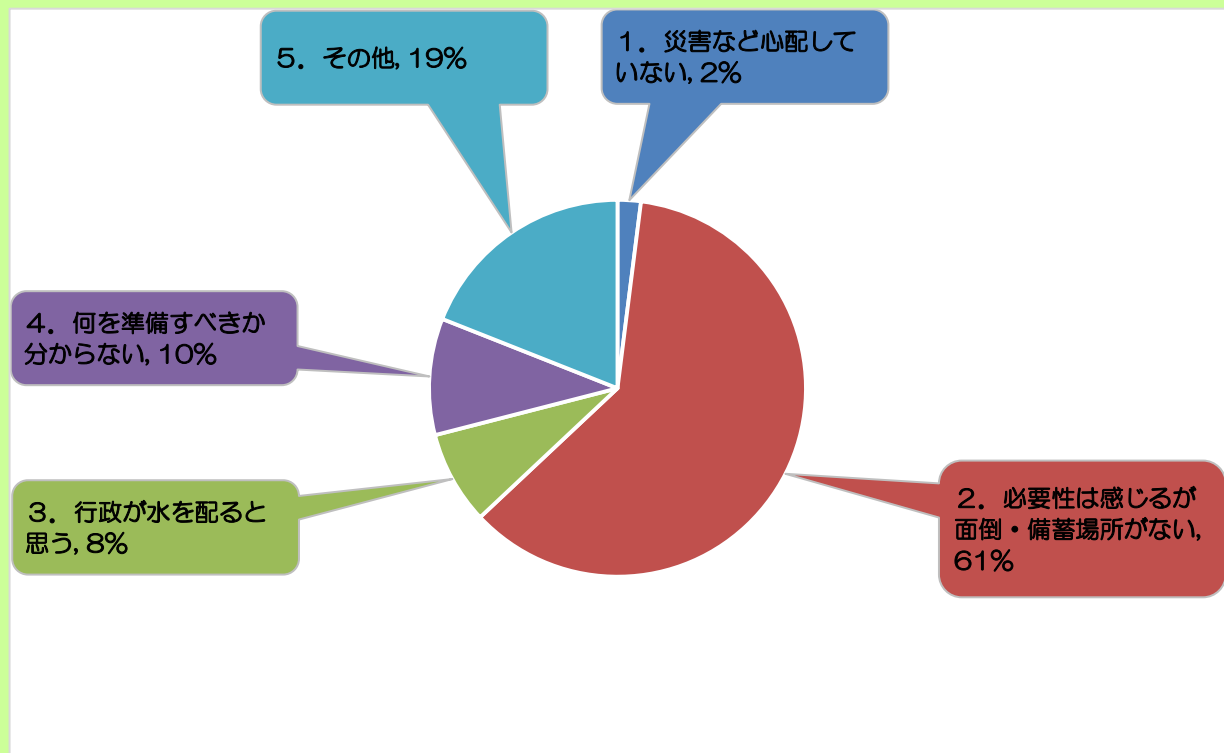
### ◆ 災害に備えて飲料水を備蓄の目安



人が生きるためには、1日当たり3リットルの飲料水が必要であるとされています。いざという時のため(水が出なくなった時のため)に、ご家庭での飲料水の備蓄をおすすめします。

備蓄する量は、1日3リットル×家族の人数×3日分が目安です。一般に市販されているペットボトルの水の賞味期限は1年、備蓄用に売られているペットボトルには賞味期限が3年から5年のものもあります。

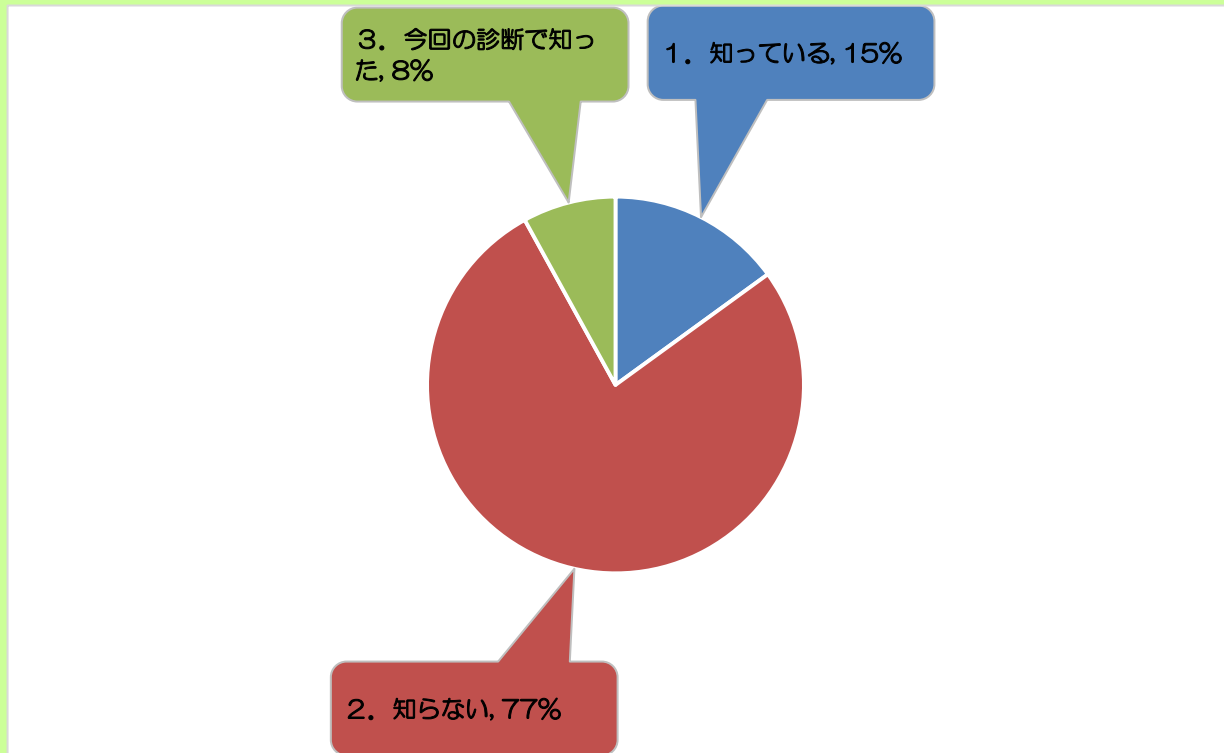
【問18】 問17で「2. 備蓄していない」と回答した方におたずねします。  
 備蓄していない理由は何ですか。  
 （該当するもの全てに○を付けてください。）



#### ■ その他の内容

- ・ 備蓄していた水が期限切れで処分し、その後準備してませんでした。準備します。
- ・ 台風とかの時は寸前で用意する。（賞味期限があるから、面倒。）
- ・ 1～2日分はあるが、長期分はわからない。
- ・ 備蓄した水の賞味期限があるため。
- ・ 前は備蓄していたが、今回の地震で使ってしまった。それ以降は怠っている。
- ・ 買い出しに出る。
- ・ お風呂の水は常に入れている。
- ・ どの程度備蓄すべきか量がわからない。ペットボトル202本ぐらいはあります。
- ・ 水道水を備蓄用として使うと短期で交換しなければいけないので大変だと思う。
- ・ 今は備蓄していないが、今後予定している。今は多忙のため、そこまで考えることが出来ないが、一度落ち着いた時期に必ず考えようと思っている。
- ・ 使ってしまった。
- ・ どうにかなると思う。
- ・ 水道、井戸両方あるので。
- ・ 以前、備蓄したことがあるが、いつの間にか賞味期限が切れ、大量の水を処分するのに苦労したことがある。それ以降、車で親戚の家に行き、新鮮な井戸水を分けてもらうことにしている。大量に自噴する水もある。去年の地震で、そのように対応した。
- ・ 近くに水源となる所が2ヶ所ある。
- ・ 浄水装置（簡易的なもので、キャンプとか屋外活動時などで使うものを所持している） 毎日が忙しく頭が回らない。
- ・ 水道水等の保存法（保存期間、温度管理、保存場所、検査等が理解できるようなパンフレットなどが各家庭にほしい。
- ・ 借家になり、狭くなった。近々準備します。
- ・ 現在、切らしていますが、備蓄の必要性は常に考えています。
- ・ どこかに水を汲みに行く。

【問19】 熊本市上下水道局では、災害時の飲料水確保のため、災害対策用貯水施設（22箇所・貯水量60,050m<sup>3</sup>）を設置しています。現在お住まい付近にある、このような施設をご存知ですか。



### ■その他の項目

- ・ 本当にありがとうございました。自分では出来ない所をありがとうございました。
- ・ 2ヶ所水がぼたぼた落ちていて、使用できず困ってました。取替えていただき助かりました。ありがとうございました。
- ・ 暑い中お疲れ様です。
- ・ パイロットのことを知りました。メーターの数字の動きを以前は見てました。
- ・ 今回、説明していただいたので、今のところまだ受けたいとは思いません。
- ・ 節水に心がけますね。訪問ありがとうございました。お疲れ様です。
- ・ ペットボトル6本程度備蓄している。施設は、白川公園内にあるものだと思っていますが。
- ・ この度は、診断で助言をいただきましてありがとうございました。早速、業者の方が来て修理して下されることとなりました。これからも安心して暮らせます。ありがとうございました。
- ・ 5~6年か、7~8年前だったか忘れましたが、大江公民館で「水道の成り立ち！水道の管理！水道の状況！」の勉強会で、希望者のみ先生に連れられ、健軍でしたか？水道局へ行ったことがあり、熊本の水のありがたさなど感じたことでございました。思い出しました。一筆失礼いたしました（かしこ）。
- ・ 2ℓのペットボトル入り6本分を備蓄。
- ・ 一週間過ぎてました。すいません！
- ・ アンケートの提出が遅くなってしまい、すいません。