

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。

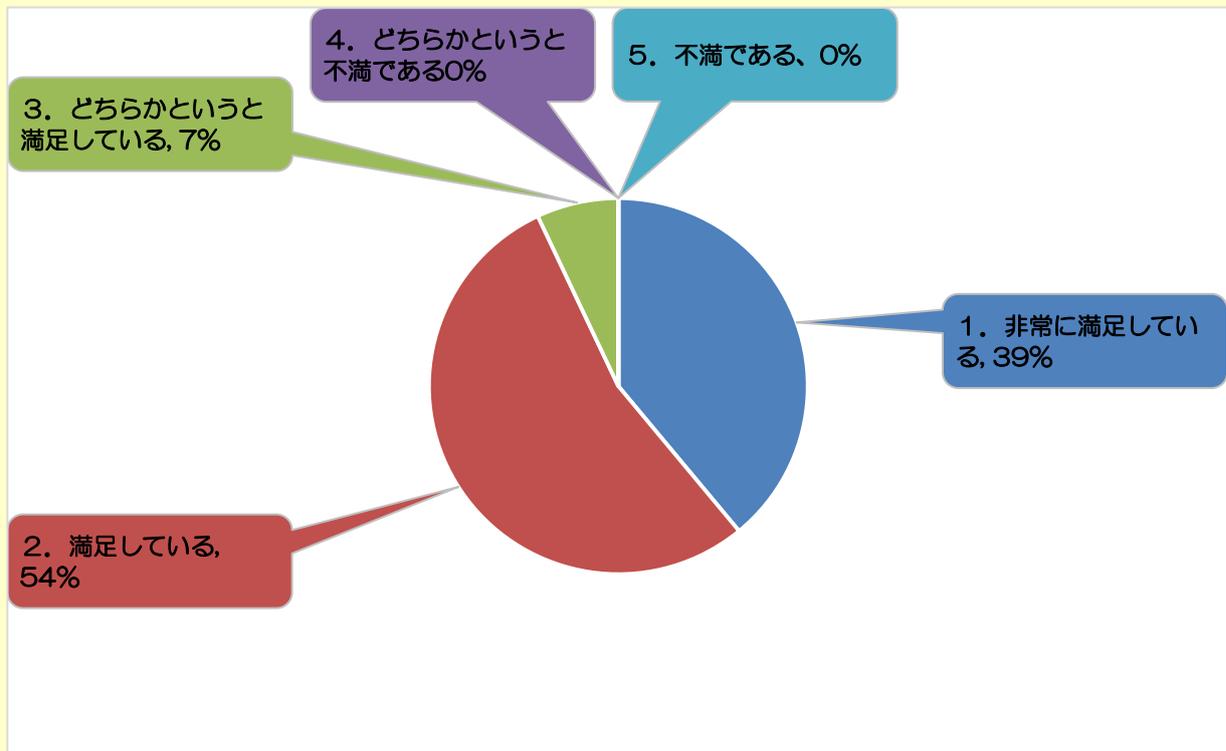
実施内容

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	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	64% (250件配布159件回収)

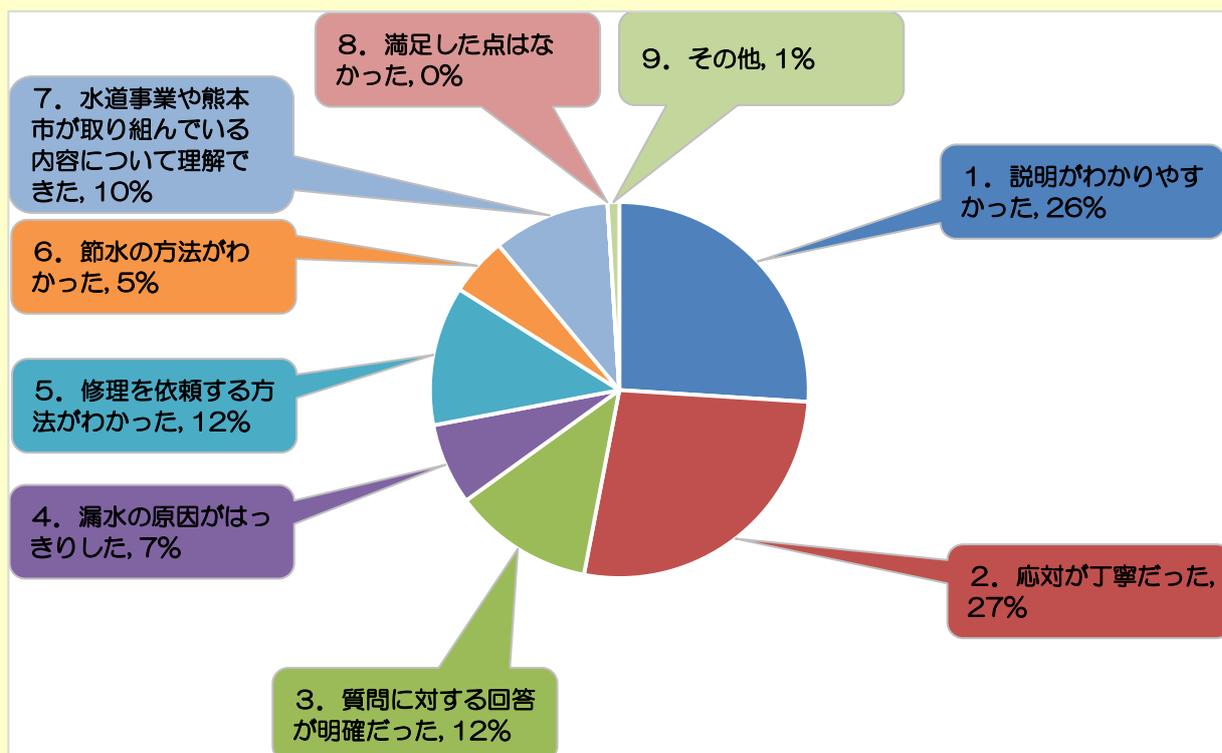
高齢者等給水装置診断アンケート結果

● 上下水道サービス公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。



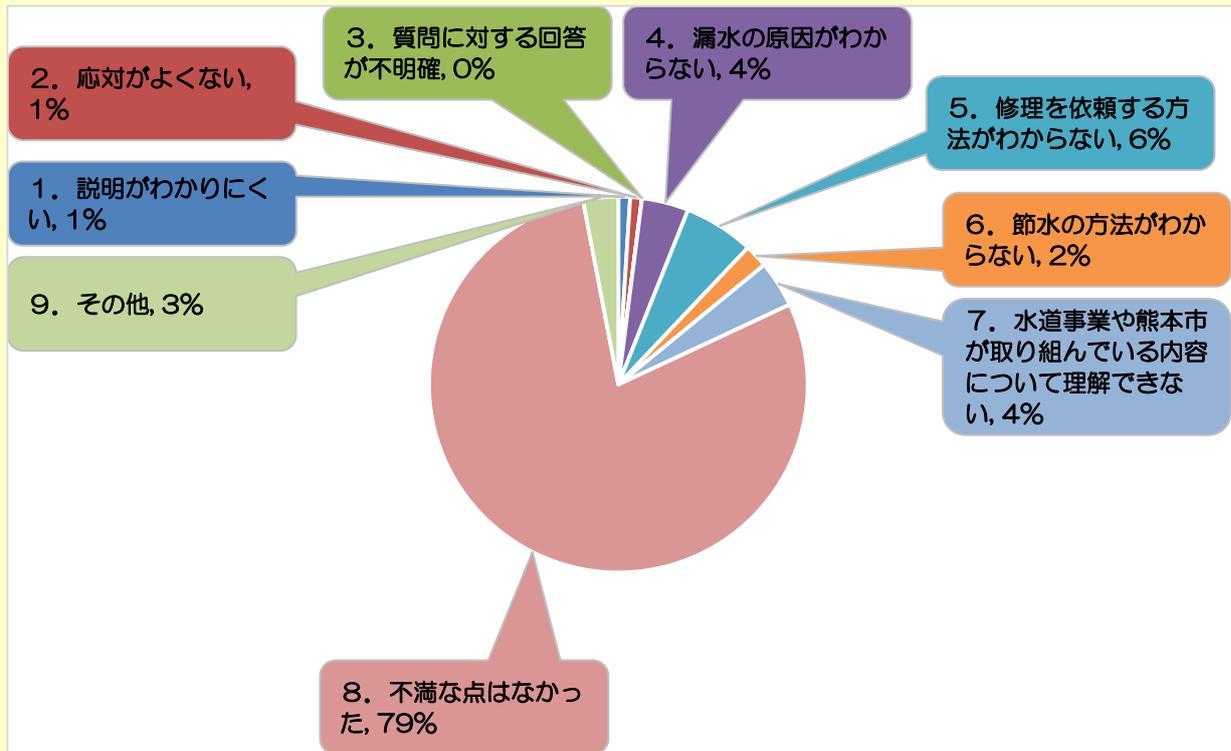
【問2】 満足された点を下記からお選びください。
(〇はいくつでも可。)



■ その他の内容

- ・ トイレタンクの蓋を開けて見せてもらえたし、便器内の水の揺れ等で漏水の可能性が分かることを教えてもらった。

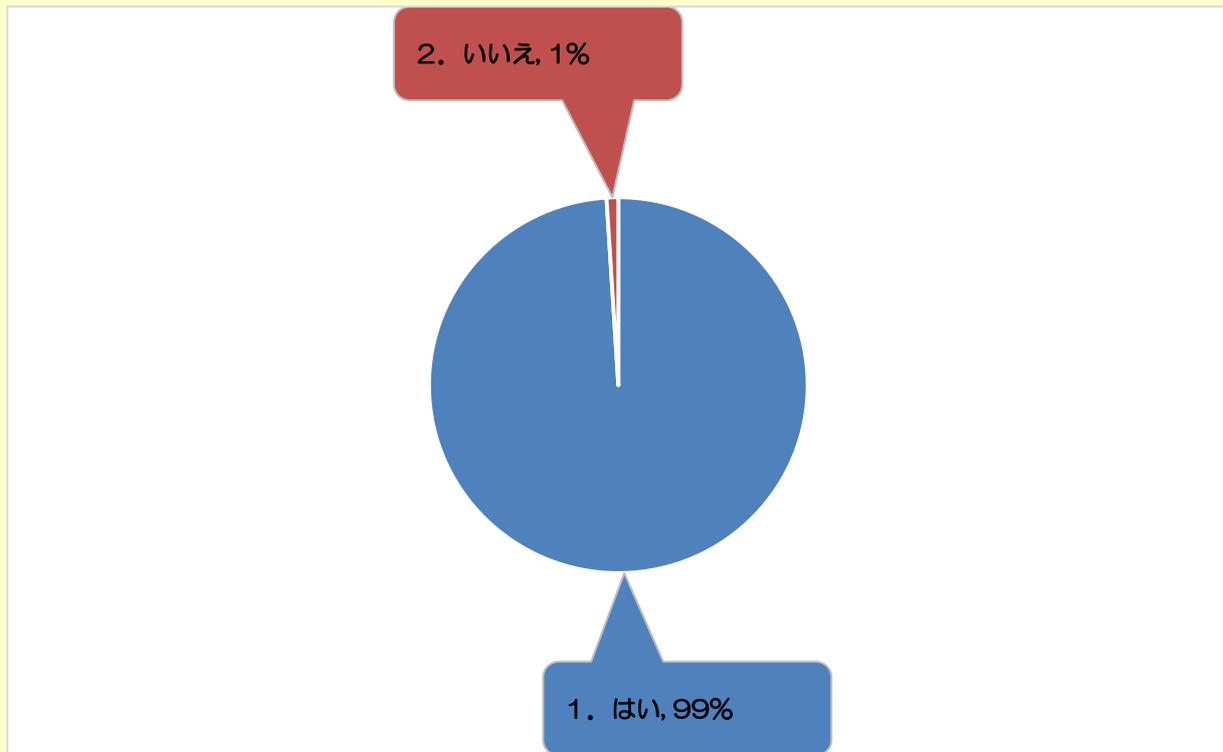
【問3】 不満な点はありませんでしたか？ 上下水道サービス公社が改善すべき点をお知らせください。
(〇はいくつでも可。)



■ その他の内容

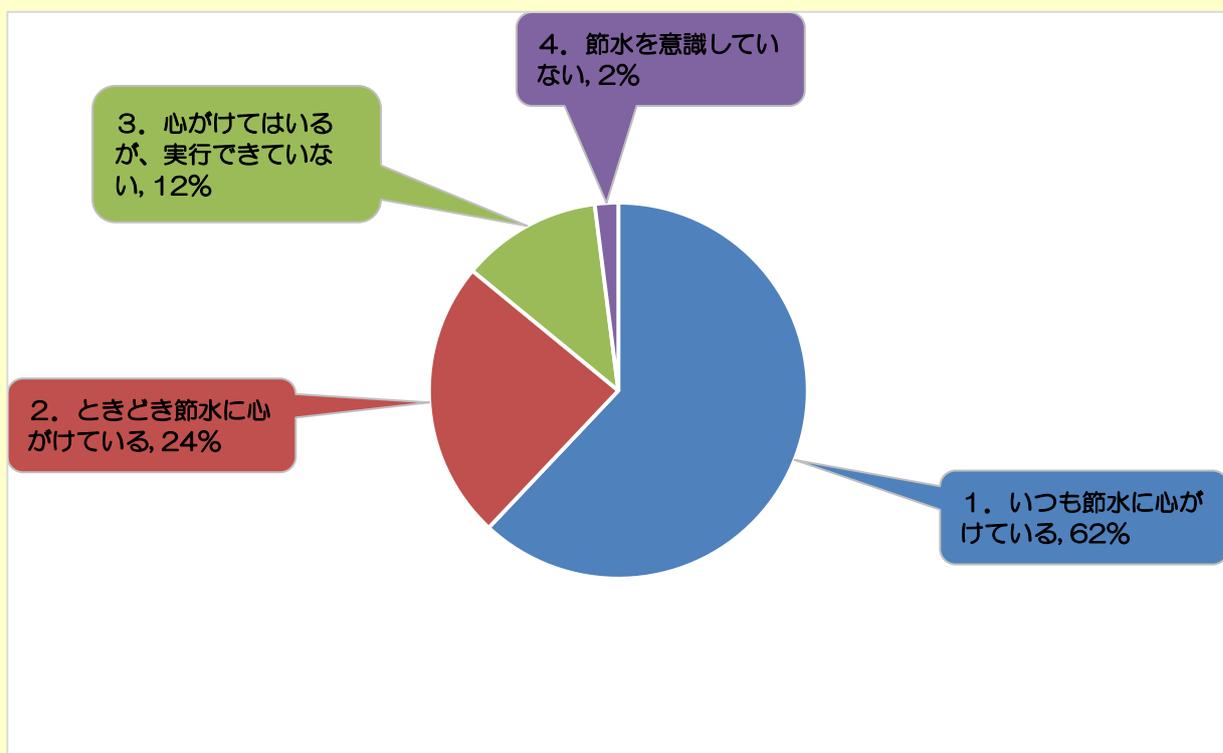
- ・ 残暑のおり、仕事熱心さが伝わった。
- ・ 漏水箇所の特定をしてほしかった。
- ・ 不満ということではなく、素人なので漏水の原因や水は今止まっているか分からないため質問したかった。突然の来宅で、質問内容が思いのつかなかった。事前に注意箇所等を配布してもらえると、診断の時に質問やそれに対する的確な説明を頂けると思う。使用後のペットボトルを洗い、市の水道水を入れ備蓄した場合、常温や冷蔵庫に置いた場合に飲料出来るのは何日位ですか。市政だより等で教えてもらいたい。去年の地震の時、水道局に並んで給水を受けありがたかったが、水が重くて今後は同じように取りに行けるかどうかは分からない。
- ・ 暑い日だったので、あまり詳しく質問が出来なかった。

【問4】 このサービスをまた受けたいと思いますか。

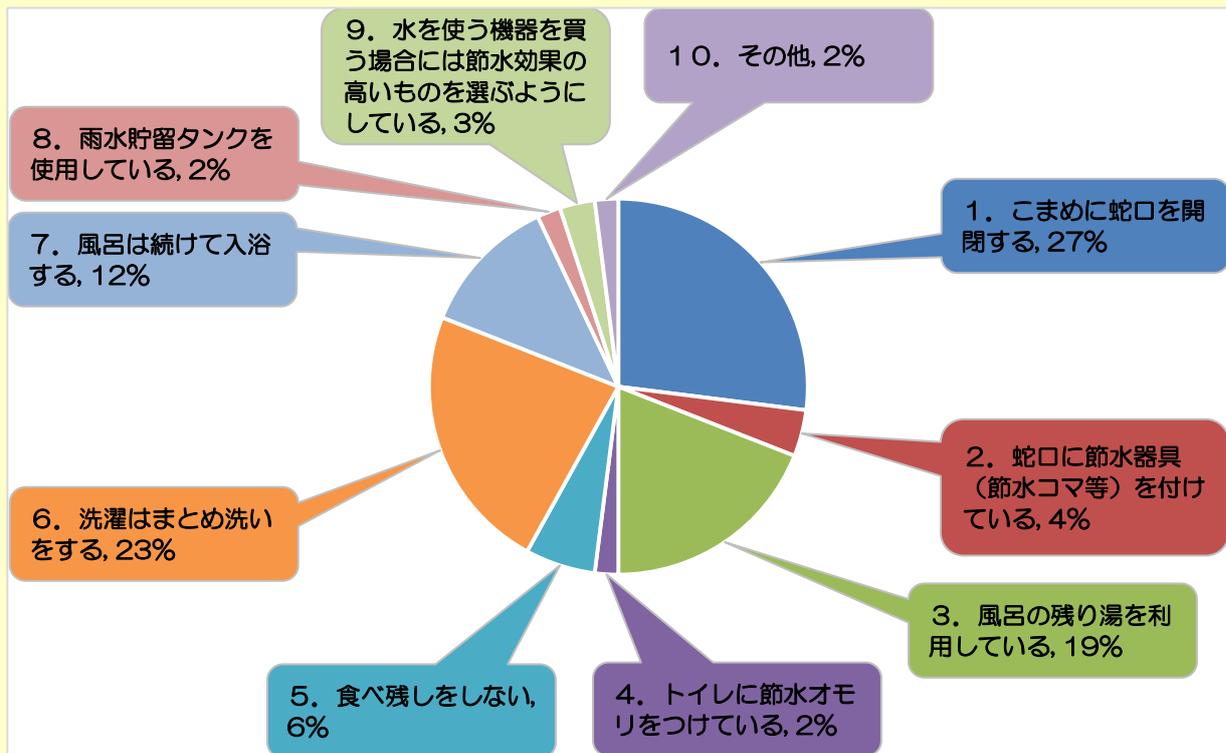


● 節水について

【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。
 (〇はいくつでも可。)

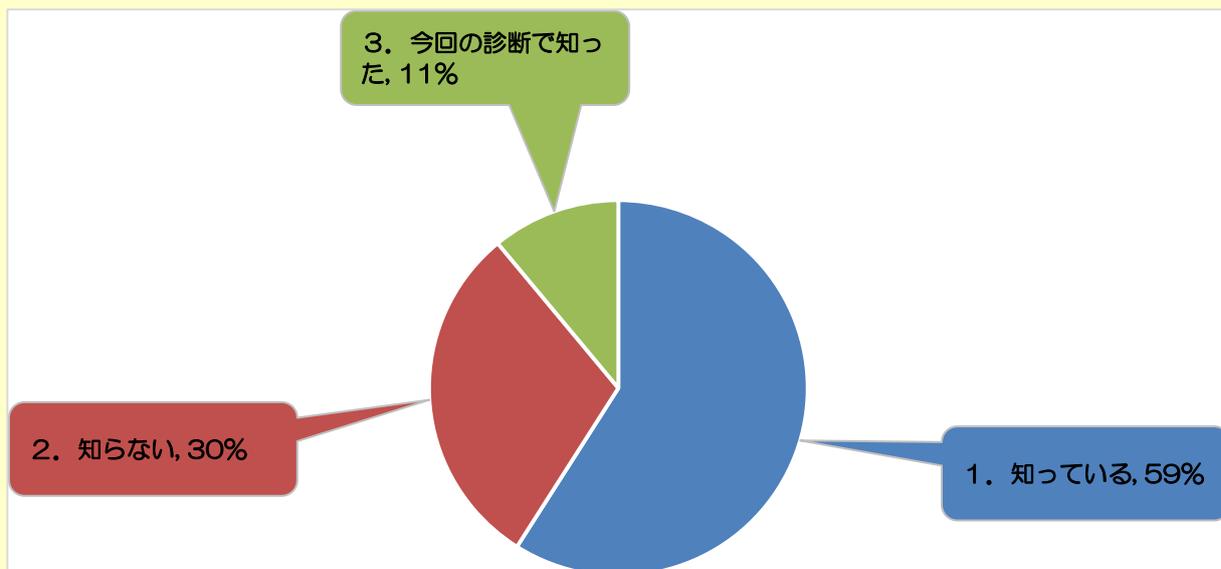


■ その他の内容

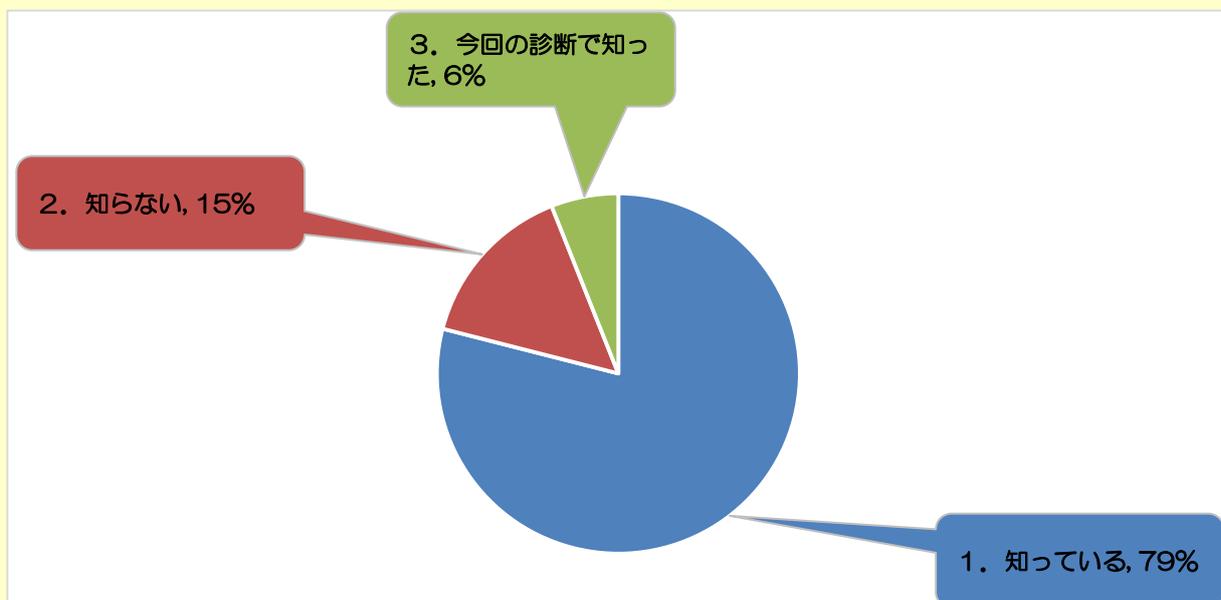
- ・ 漏水を少なくするため、水を使用しない時は元栓を締めている。
- ・ 節水シャワーヘッドを使用。
- ・ 雨水を利用している。
- ・ 食洗器の方が節水と聞いて、使用するよう心掛けています。
- ・ 風呂の水をトイレの流す水に使用している。
- ・ 節水を心がけていますが、時々くらいで実施が十分でないことを反省します。
- ・ 夏場はシャワーが多い。
- ・ トイレを流す時、レバーの小を出来る限り使用する。
- ・ 止水栓をあまり開けない。少々絞っている。
- ・ 現在、仮住まいアパートのため思うよう行きません。新築に引越した後、いろいろ工夫したいと思います。
- ・ 食器を洗う時は、水を含ませたスポンジですべて洗い、最後に水で流している。

● 水道事業の広報活動について

【問7】 給水装置（「水道メーター」は除く）がお客さまの財産（所有物）、であることをご存知ですか。（P8 図3参照）



【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知ですか。（P8 図3参照）



【問9】 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知ですか。
（P8 図3参照）

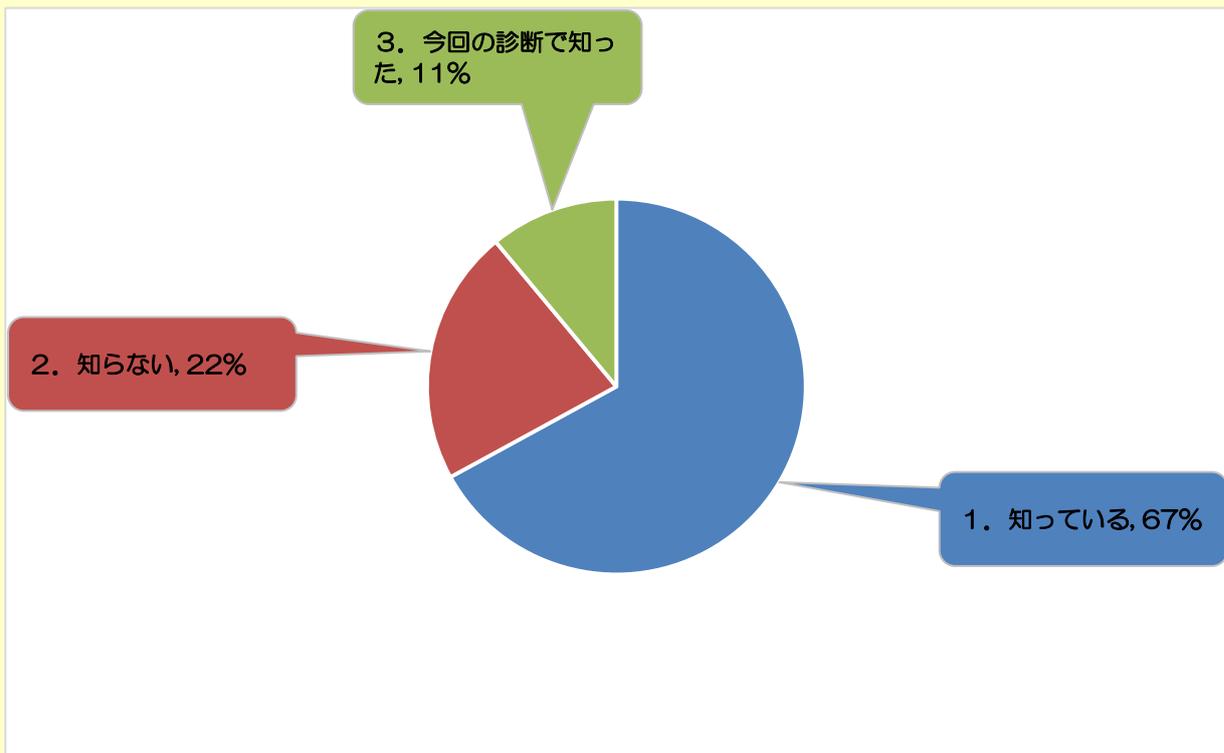
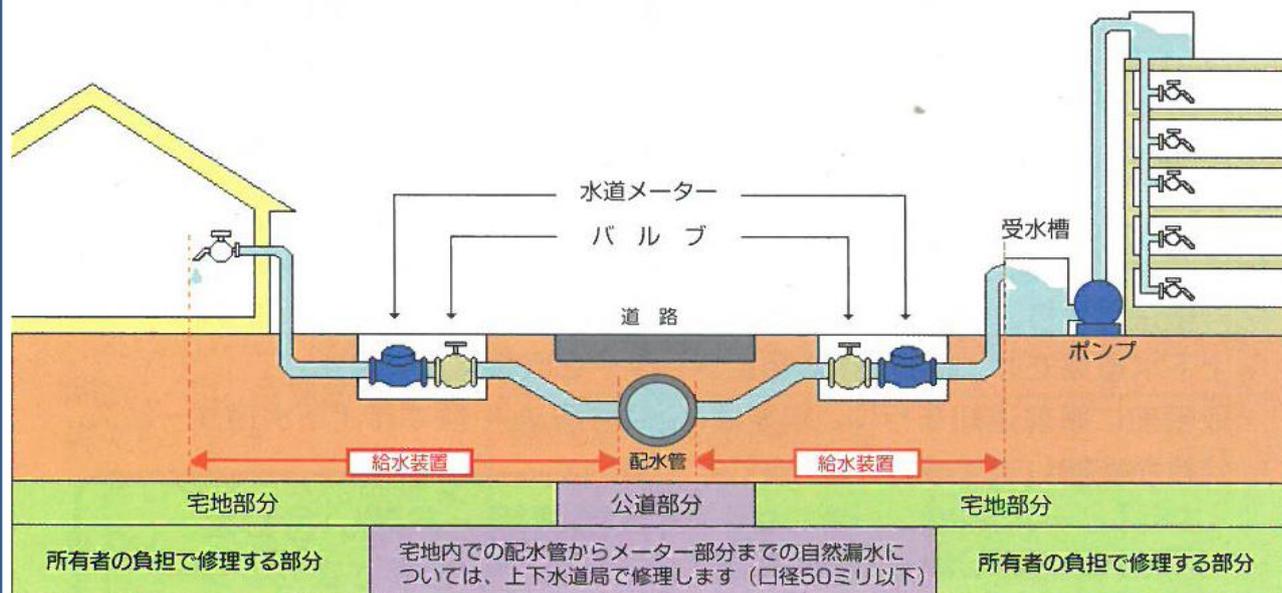
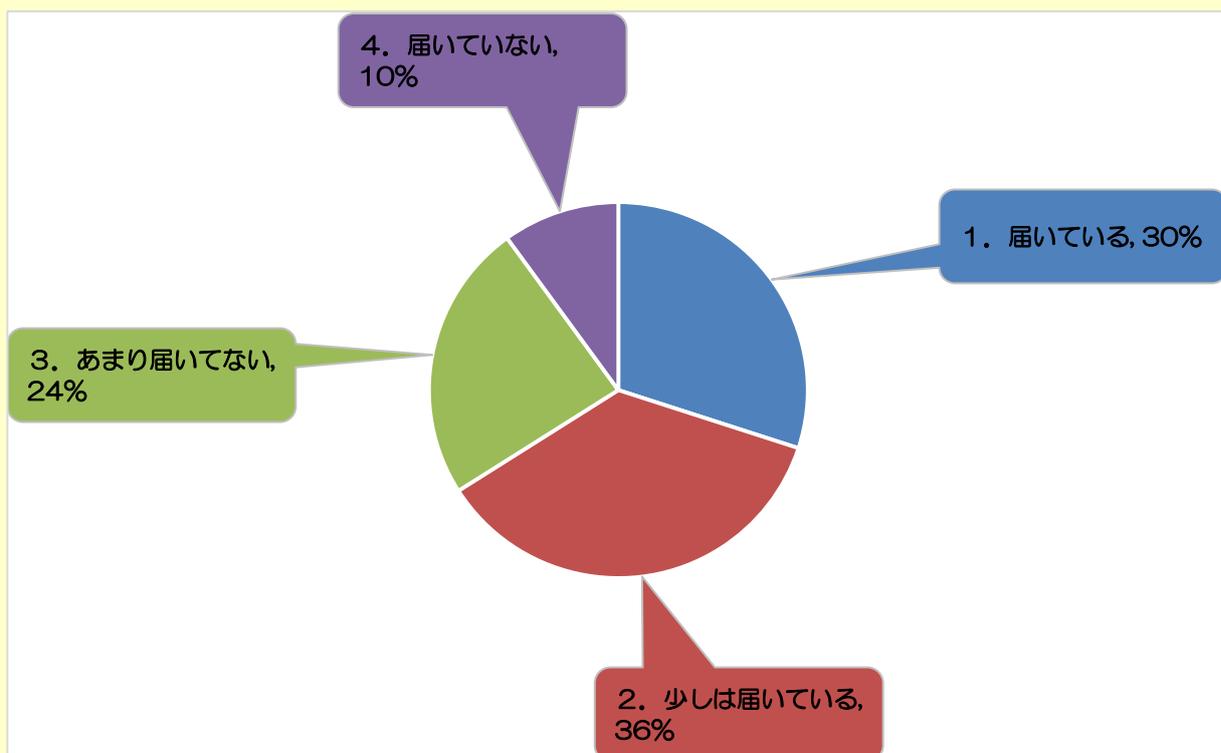


図3 熊本市上下水道局発行「上下水道のしおり」より
給水装置とは道路に埋設している「配水管」から分かれて各ご家庭に引き込まれた給水管及びこれに直結するバルブ類や蛇口などの給水用具のことです。（下図参照）



※給水装置はお客様の財産です。

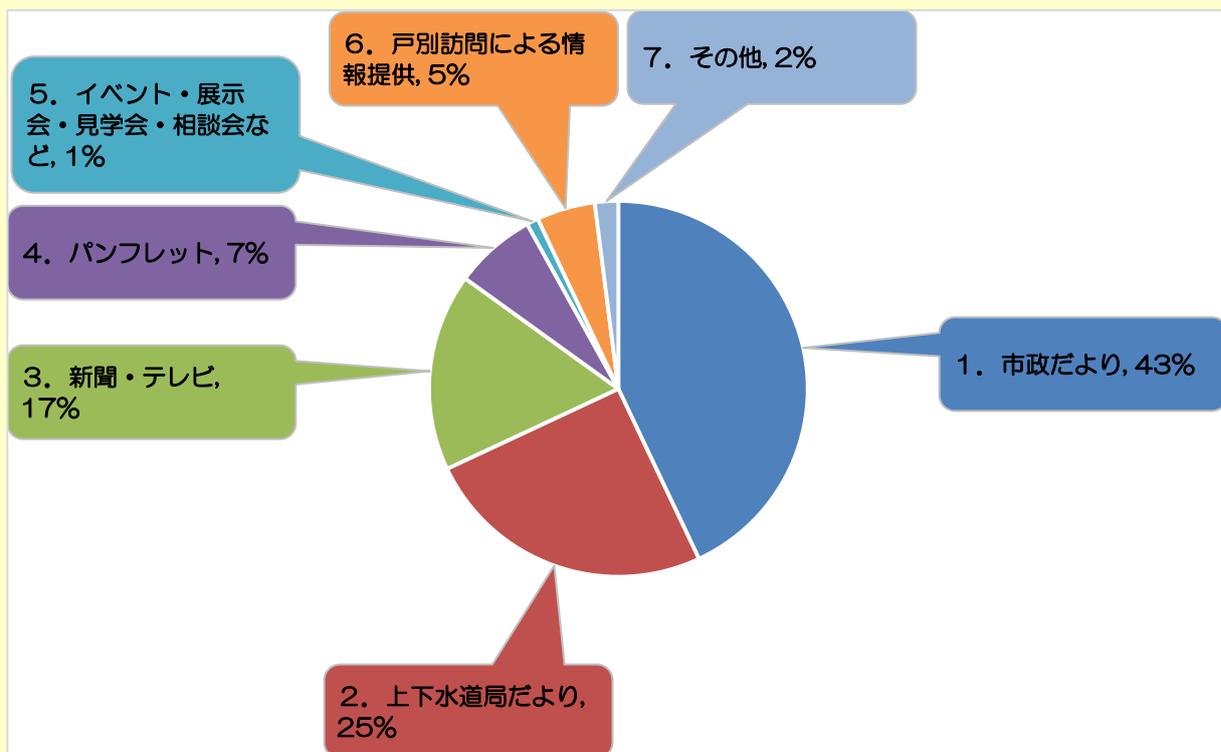
【問10】 水道に関して必要とする情報（広報・PR）は十分届いていますか。



■ 「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。」
についての回答。

- ・ 水道工事を安くしてくれる業者を知りたい。
- ・ 上下水道サービス公社は、もっと存在の周知に力を入れていただきたいと思います。今回の診断が行われるまで、存在することを知りませんでした。一般の業者さんでは、色々な悪い風評被害を聞いていましたので、あまり相談したくありませんでした。しかし、準公的機関として、こんな立派な事をやっておられることにありがたく思いました。今回の訪問も相談したわけではありませんでしたので、どんなきっかけで訪問頂いたのか分かりませんでした。
- ・ カルキ使用について。
- ・ もう少し情報がほしい。例えば、夏場は特に水を使うので、メーター検針時の表等に、各自が気を付けることがあればコメントでもいれてほしい。
- ・ 復興再建中の住宅は、庭木や菜園（畑）もあります。よって、市水道だけでは賄いきれませんが、自家水を有効利用したいと考えています。市水道と自家水併用の効果的利用法を知りたいです。災害時に対する水漏れの対応の仕方。
- ・ 漏水について使用量とかの事 「水道に関する情報」にあるPR。節水市民運動218運動は知りませんでした。

【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つまで可。）



■ その他の内容

- ・ 水道設備の会社に勤めていたから。
- ・ 回覧板が一番いいと思います。
- ・ 市政だよりには、時々記事を目にするので、今まで通りお願いします。
- ・ 市政だよりでは、片隅に少し出していることは見ておりますが、公社の存在は知りませんでした。
- ・ 水検定で知った。
- ・ 回覧板。

【問12】 簡単にできる「漏水発見方法」をご存知ですか。
(下記 図4参照)

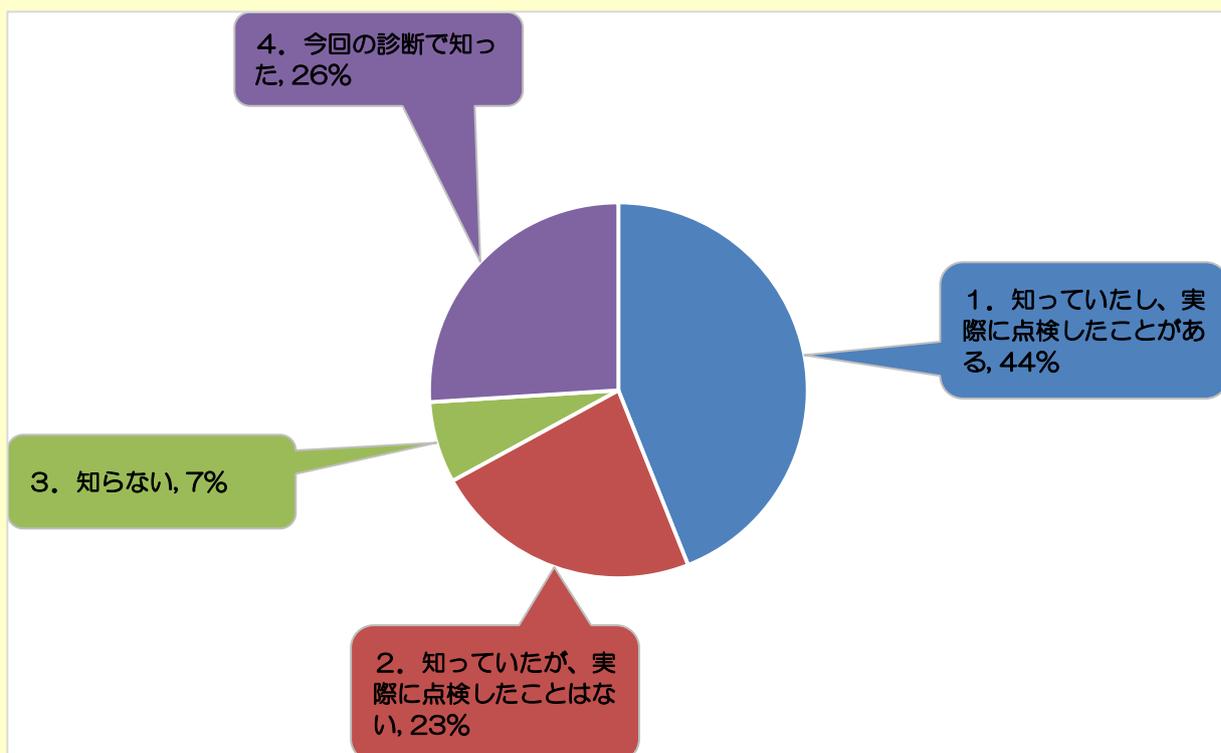
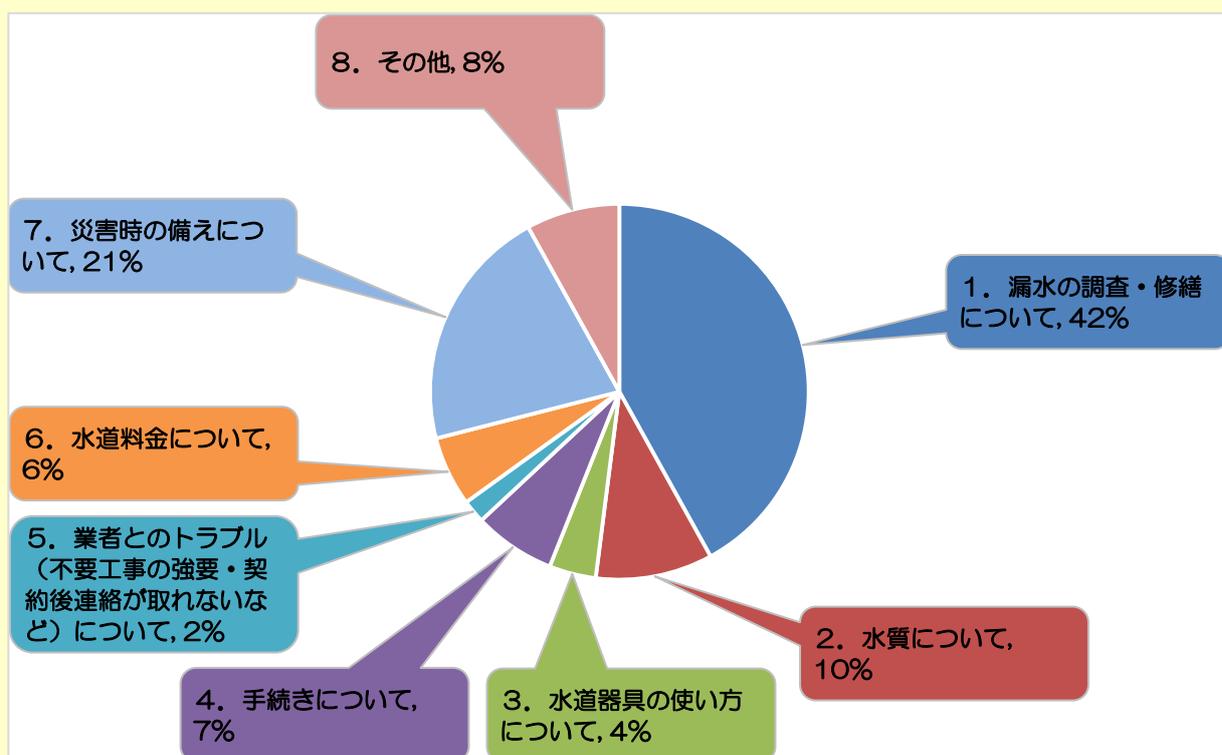


図4 簡単にできる「漏水発見方法」

- 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。
(回転なしは異常なし)



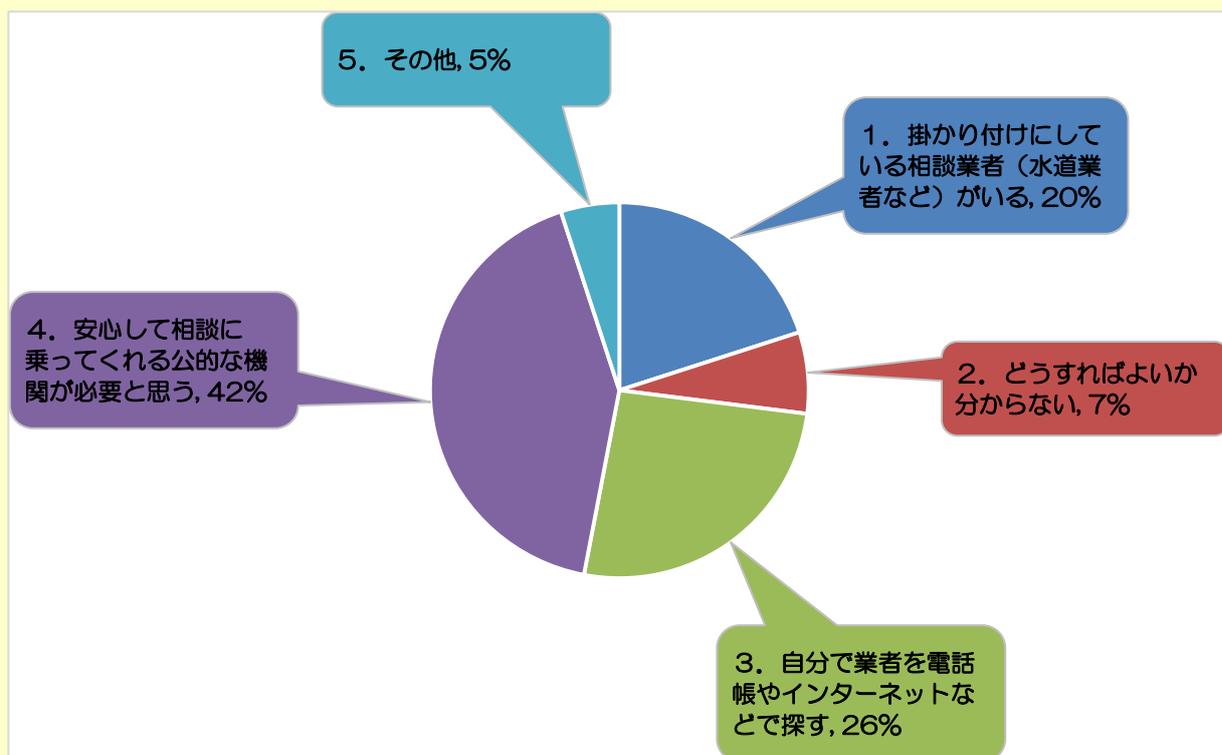
【問13】 今まで、水道に関して困った事例について下記からお選びください。（〇はいくつでも可。）



■ その他の内容

- ・ 震災の後、突然水道代が高い時があった。
- ・ 熊本の水道は良いと思っていたが、カルキ臭がするなどの話を聞き、水質について知らせてほしい。
- ・ 今年、漏水調査で修理した結果、料金の返還があった。このような仕組みがあるのは、一般の人はあまり知らないと思う。出来れば一般の人に知らせることも必要。
- ・ 水道局指定の工事店でありながら、信用できない工事費を取られたと思った時があった。
- ・ 冬、低温のため水道管の破裂。
- ・ 時々、カルキ臭い時がある。
- ・ 漏水箇所が確定できない。
- ・ 漏水していないに使用量が倍に増えていた。次回は正常だった。原因不明。
- ・ 地震で漏水し、修理までの何ヶ月間、料金を倍額払いました。
- ・ 修理はせずに、見るだけで二千元取られました。
- ・ 災害時、トイレの水で困った。

【問14】 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。（〇はいくつでも可。）



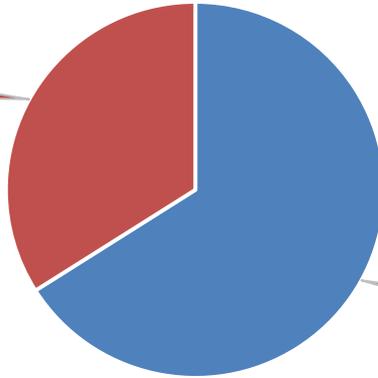
■ その他の内容

- ・ 自分で修理できることは、自分で直している。
- ・ 熊本地震の折、断水になり給水場所も分からず困りました。せめて給水場所でも知らせてほしい。
- ・ 自宅の建築会社。
- ・ 業者とのトラブルの話をよく聞きますので、信頼できる業者の選び方が分かりませんでした。今回、協同組合の話を聞きましたので、今度は相談したいと思いました。
- ・ 住宅会社に相談しています。
- ・ 安心の出来る工事店に頼む。
- ・ 不動産に連絡する。
- ・ 水道局に行き、業者名簿を貰い依頼した。
- ・ 通常あまり、水道に対しての問題は発生しないので、その時の対応になる。

● 災害に対する備えについて

【問15】 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。

2. 備蓄していない,
34%



1. 備蓄している,
66%

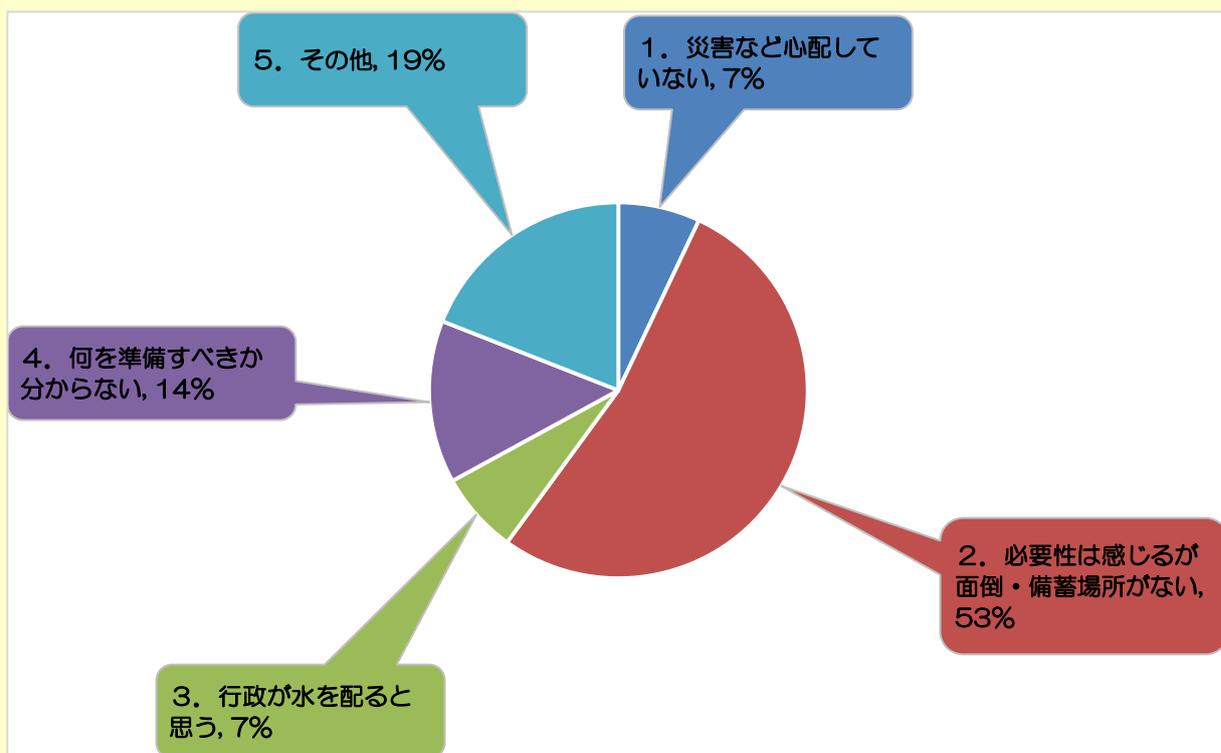
◆ 災害に備えて飲料水を備蓄の目安



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。

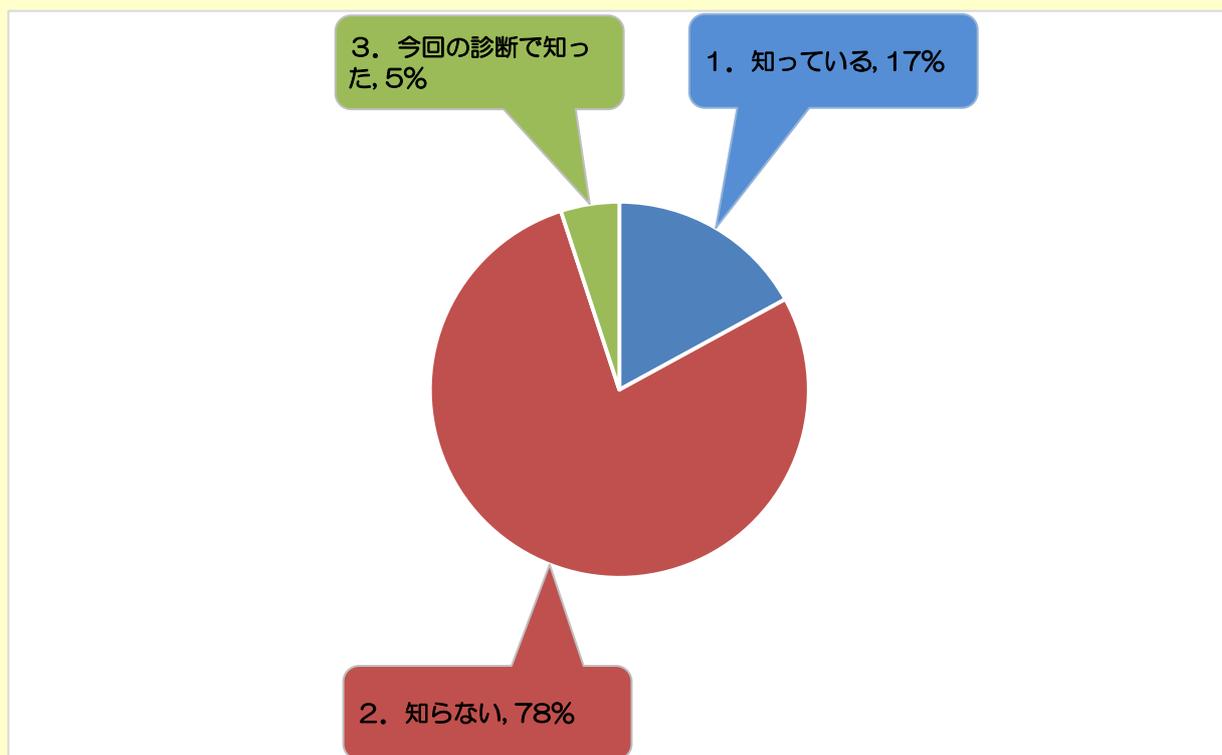
【問16】 問15で「2. 備蓄していない」と回答した方におたずねします。
備蓄していない理由は何ですか。（〇はいくつでも可。）



■ その他の内容

- ・ 湧水場所をいくつも知っているので、汲みに行っています。
- ・ 楽観視しているのでは？反省。
- ・ 知人達で、助けてもらっている。
- ・ 震災後、備蓄しているが保管期限が分からない。どの位の期間で入れ替えたらいいか。
- ・ 備蓄場所がない。
- ・ 備蓄していても、時期が過ぎると買い替えようとして忘れる時がある。
- ・ 必要性を感じるが、つい放置している。
- ・ 長期になり腐る。備蓄方法を知りたい。

【問17】 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60,050m³）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。



◆ 要望・提案

- ・ 診断は、時々で良い。定期的実施は、現場の人が大変。

◆ 感謝

- ・ 説明がとても良かった。お礼。今朝、診断に来ていただいたお二人に感謝いたします。てきぱきとお仕事をされ、すぐに良くなりました。嬉しくて、有難くて、厚くお礼申します。（残暑の中）無料にはビックリです。ありがとうございました。乱筆乱文お許してください。
- ・ 他の所を見て頂いて、ありがとうございました。
- ・ 突然来られたので、質問するにも後で気がついて、お尋ねすれば良かったと思うところがあった。例：（風呂のボイラー用に外に水栓が立ち上がっているのを、止めていなかった等）お世話になりました。
- ・ 水道検針時に漏水していると聞いていましたが、そのままでした。水道サービス公社の診断で漏水の原因が分かりました。シャワー蛇口の劣化とのことでした。後日、業者の方が来られて風呂のシャワー蛇口の交換で済みました。本当に暑い時にお世話になりました。ありがとうございました。
- ・ 診断ありがとうございました。

◆ その他

- ・ いつも節水に心がけているが、どうしても使用量が少なくならない。それが悩みです。
- ・ トイレタンク止水栓の閉め方は、分かり難く、道具も持ち合わせていませんでした。今回の診断で初めてトイレ止水栓の使い方を知りました。アンケートの提出が少し遅くなり申し訳ございません。
- ・ 大震災の体験から、水の大切さを思い知らされました。去年4月大震災、特に4月16日の本震を体験した際、インフラが壊れてしまった時、人間のもろさをまざまざと知りました。「500mmのペットボトルの水」紙コップ3人で次ぎ分けて、飲料水しか手に入らず過ごしたことを今更思い出して、水の大切さをこれ程感じたことはなかったです。その後、自衛隊さんの支援で飲水の確保ができました。アンケート回答が、修理完了後とっていたので遅れまして申し訳ありません。
- ・ 水の備蓄は、ペットボトルでしています。