

# 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。

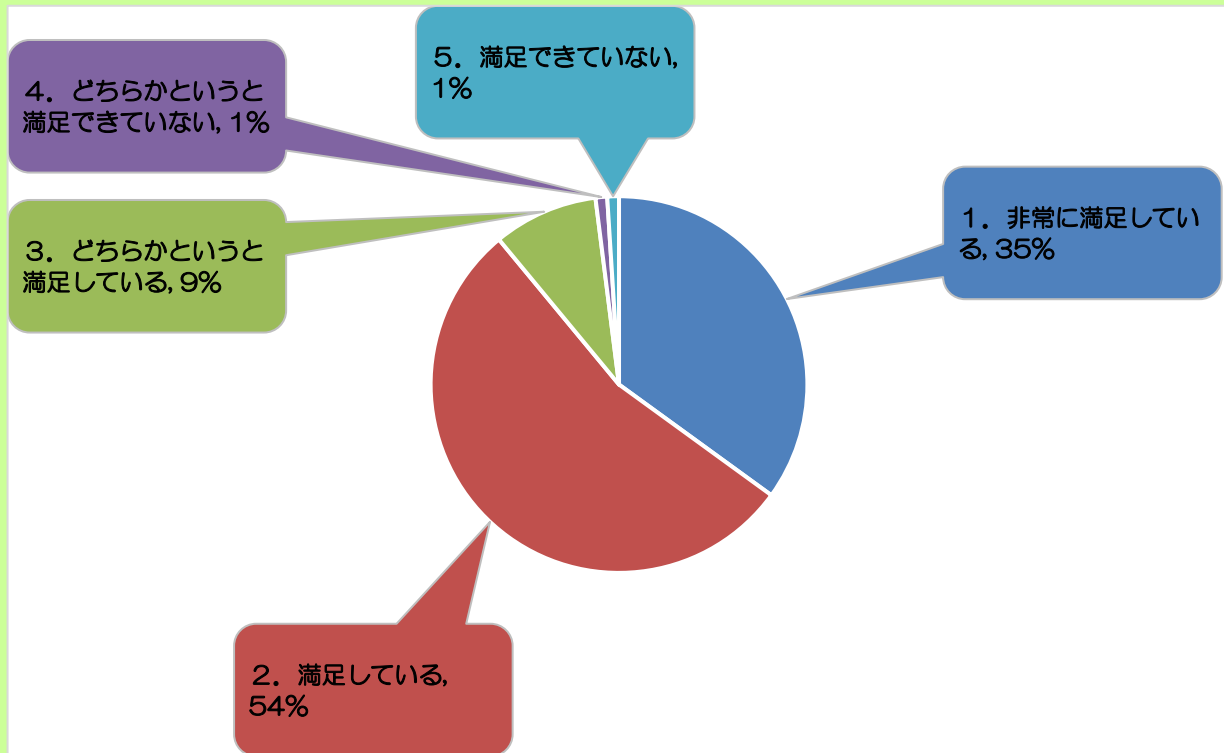
## 実施内容

- 1 調査期日 令和4年7月～令和4年10月
- 2 調査対象 一般給水装置診断で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 郵送による回答方式
- 5 回答率 47% (500件配布 233件回収)

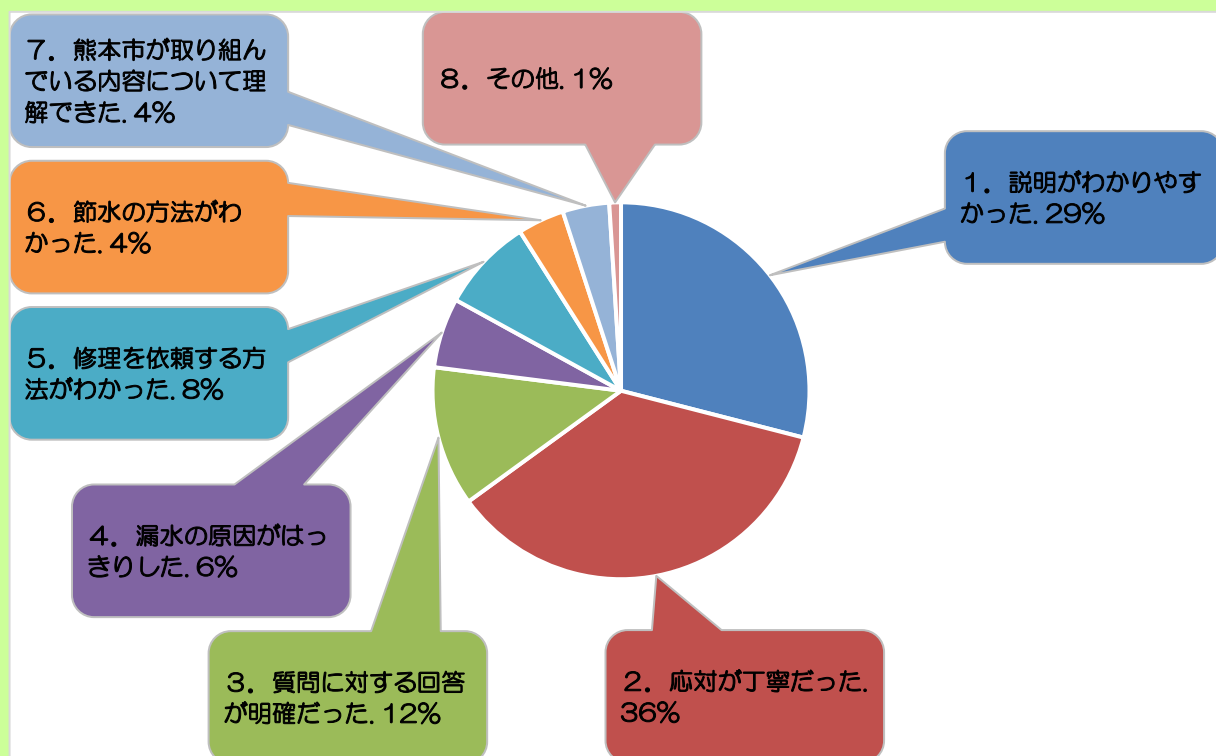
## 一般給水装置診断アンケート結果

### ● サービス水準について

【問1】 本日の宅地内給水装置診断を受けられていかがでしたか。



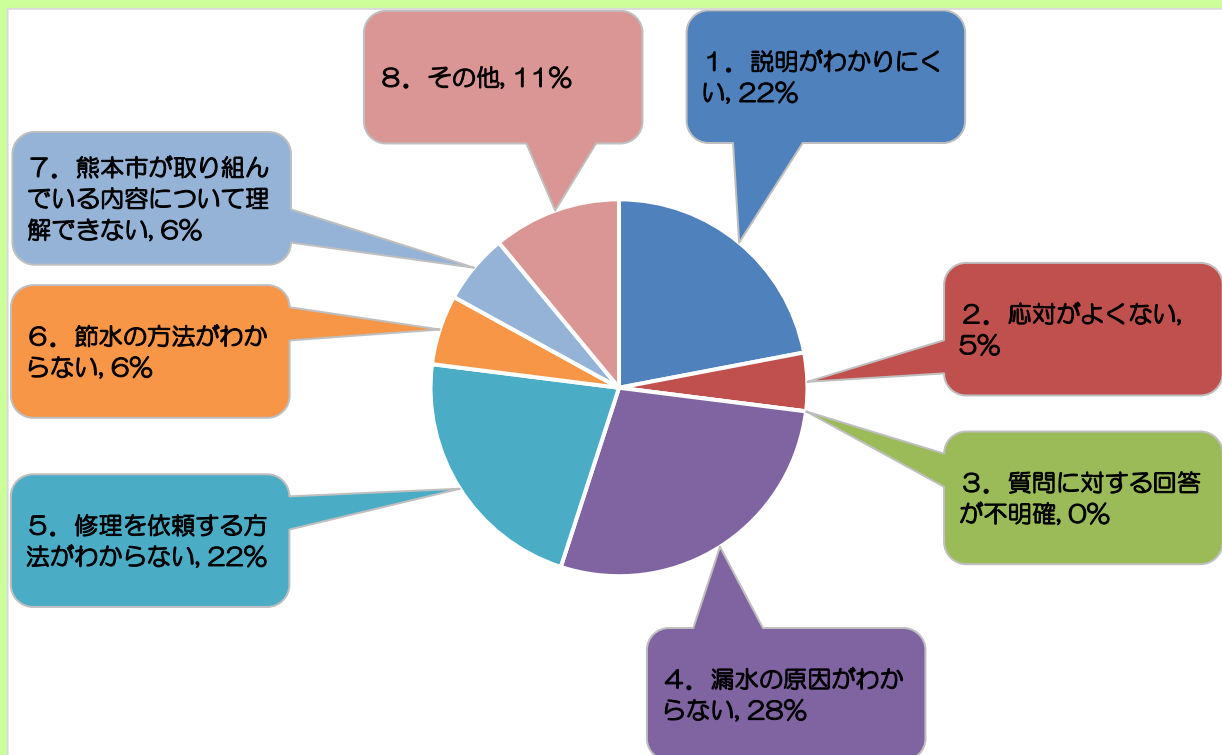
【問2】 満足された点があれば、下記からお選びください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



#### ■ その他の内容

- ・漏水がなくて安心しました。依頼しなくても、心配して来てくださって感謝しています。
- ・借家のため、いつもは不動産屋へ依頼している。
- ・本当に説明も対応も良かったです。ありがとうございました。
- ・漏水量がわかった。
- ・感じが良かった。
- ・遅い時間帯であったが、快く対応して下さった「感謝」。
- ・以前、漏水を見つけていただき助かりました。

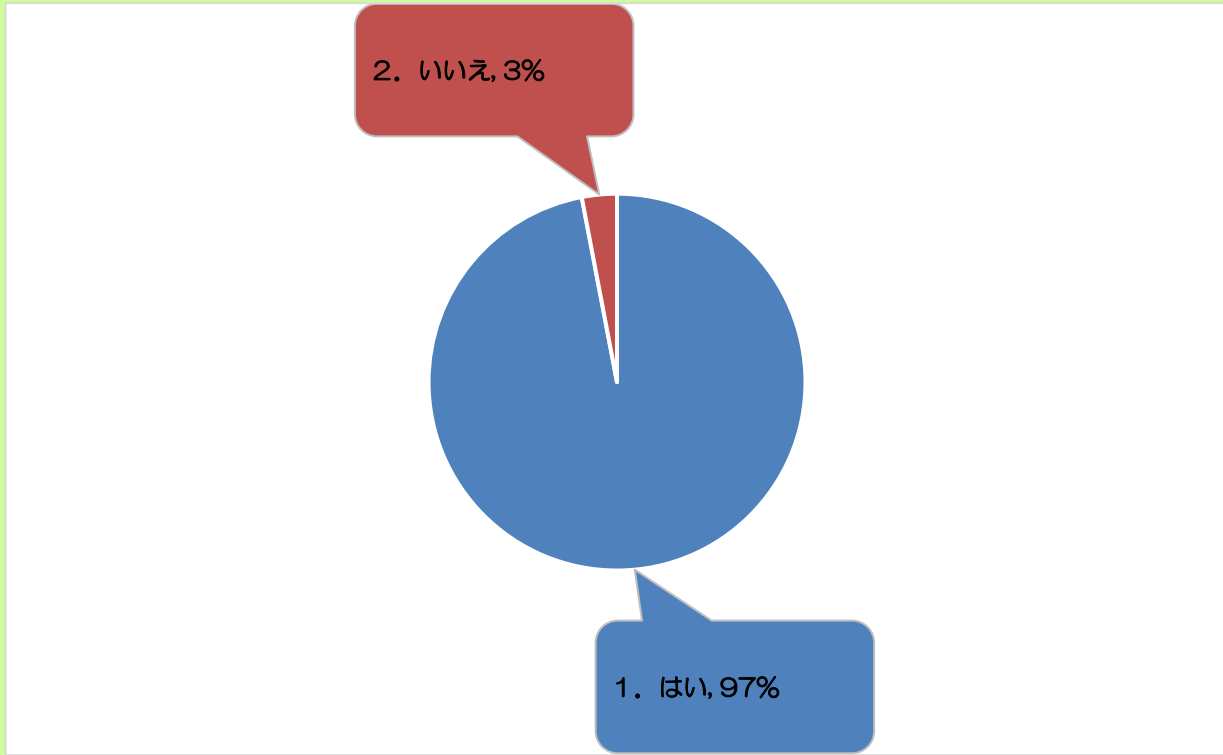
【問3】 満足できていない点があれば、下記からお選びください。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



#### ■ その他の内容

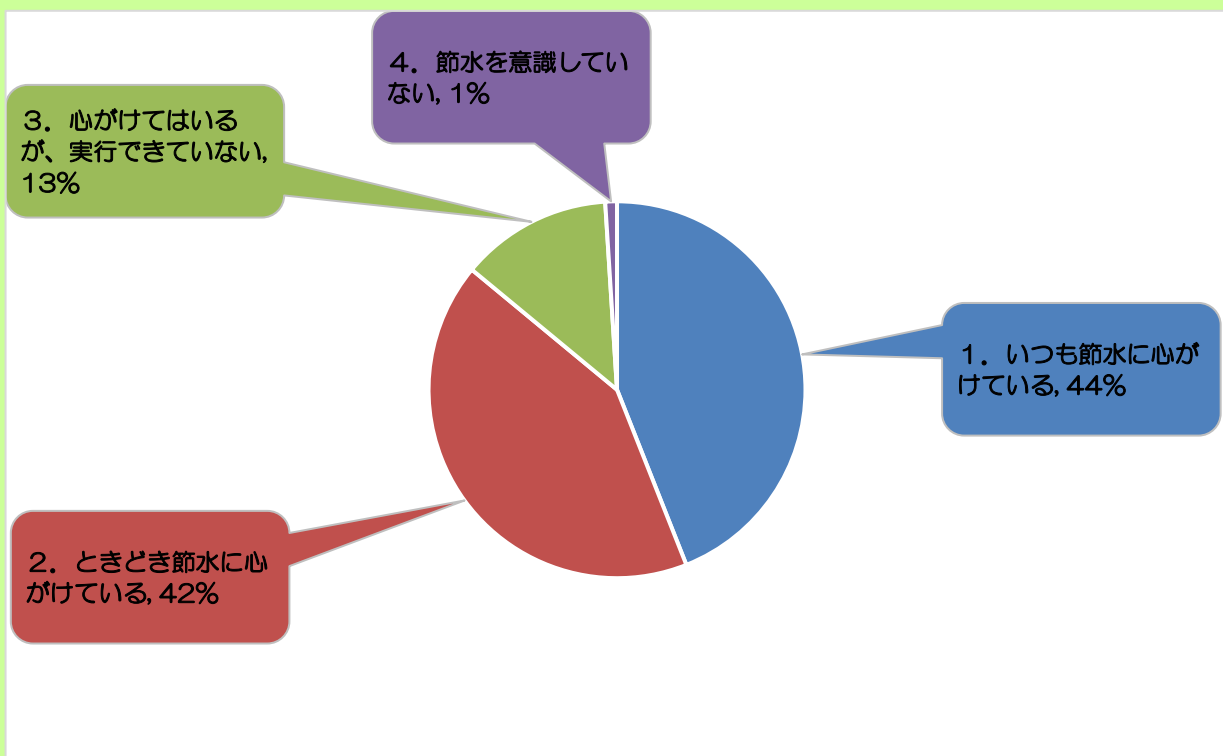
- 宅地内だけでなく、熊本市の水道管も見てほしかった。
- 特に得られるものがなかった。
- 知っている内容の説明で、体調の優れない時だったので、立っていることが辛かったです。説明が必要なのか、確認が欲しかったです。

【問4】 今後も、このサービスを受けたいと思いますか。

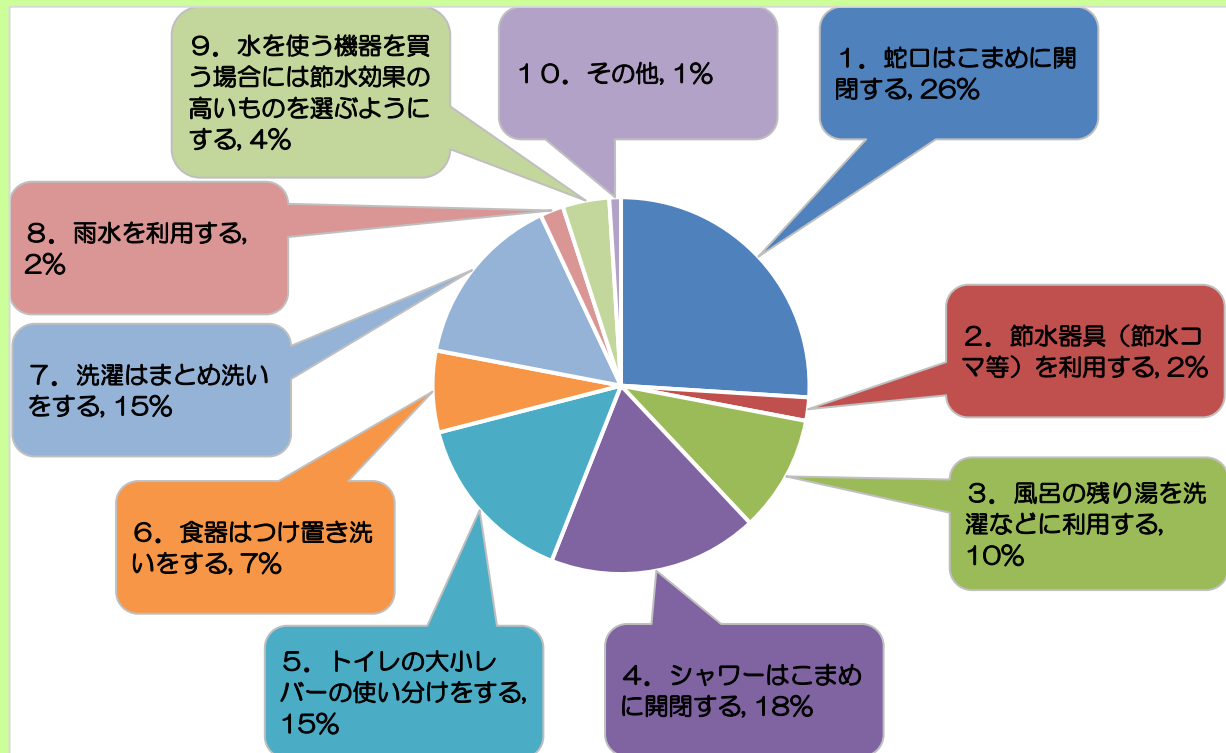


● 節水について

【問5】 節水を心がけていますか。



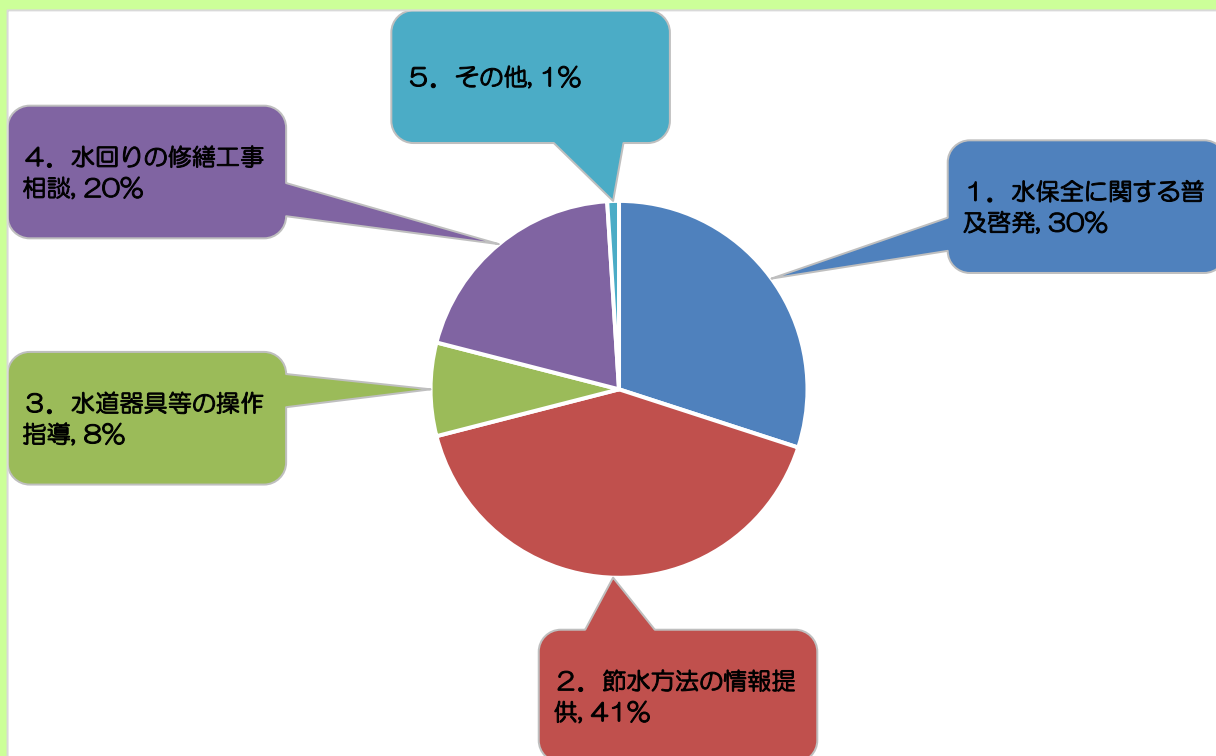
【問6】 【問5】で「1. いつも節水に心がけている」「2. ときどき節水に心がけている」と回答された方へお尋ねします。ご家庭で行っている節水があれば、下記からお選びください。（該当するもの全てに○を付けてください。）



#### ■ その他の内容

- 車をあまり洗わない。
- シャワーヘッドを節水用に交換した。
- 若い者との同居で、思う様にできず。
- 自分は、節水を心がけている。主人は、歯磨き等水を流しっぱなしにする。

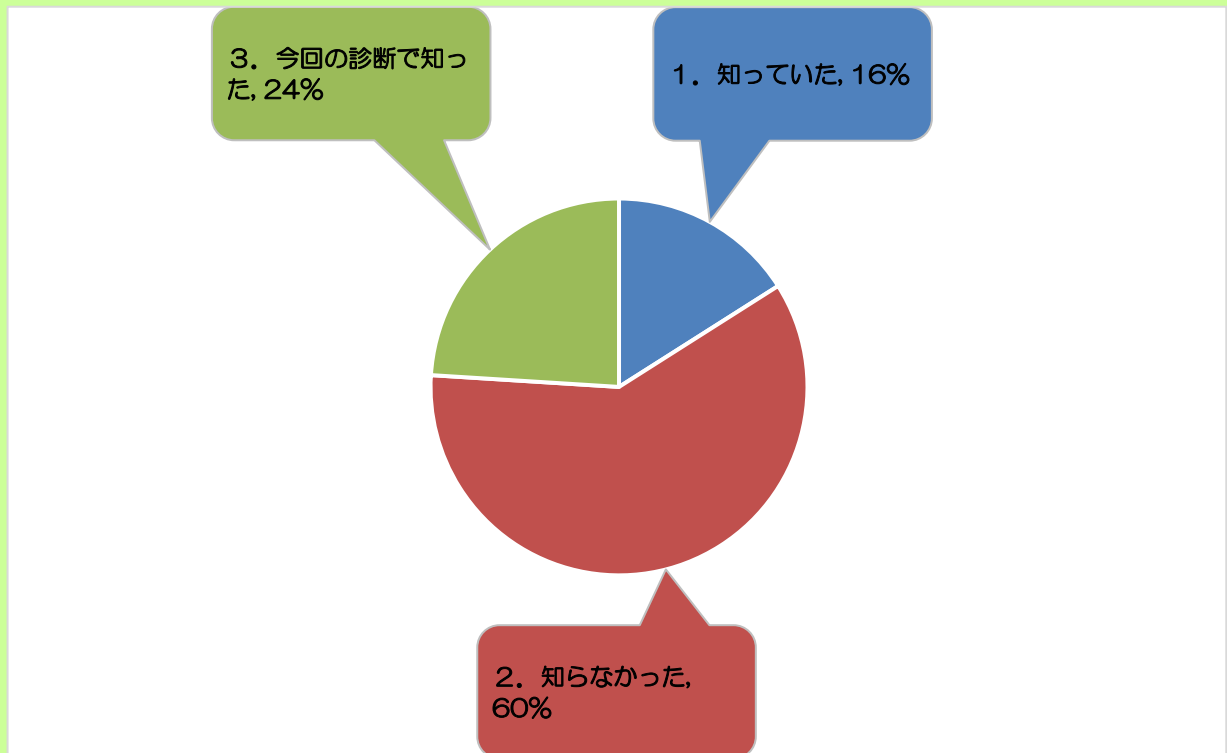
【問7】 「節水や漏水防止」を進めるに際して、必要だと思われる取組みは何ですか。  
(該当するもの全てに○を付けてください。)



#### ■ その他の内容

- 簡単な修理は、個人でできるように元栓（止水栓）の場所を、家の中に設置したらいいと思う。
- AIを使った、手を煩わせないで、水量が自動的に調節される機器の普及。あればの話し。
- 一人一人の心がけ。
- 埋設管（私設）の寿命や材質の情報。

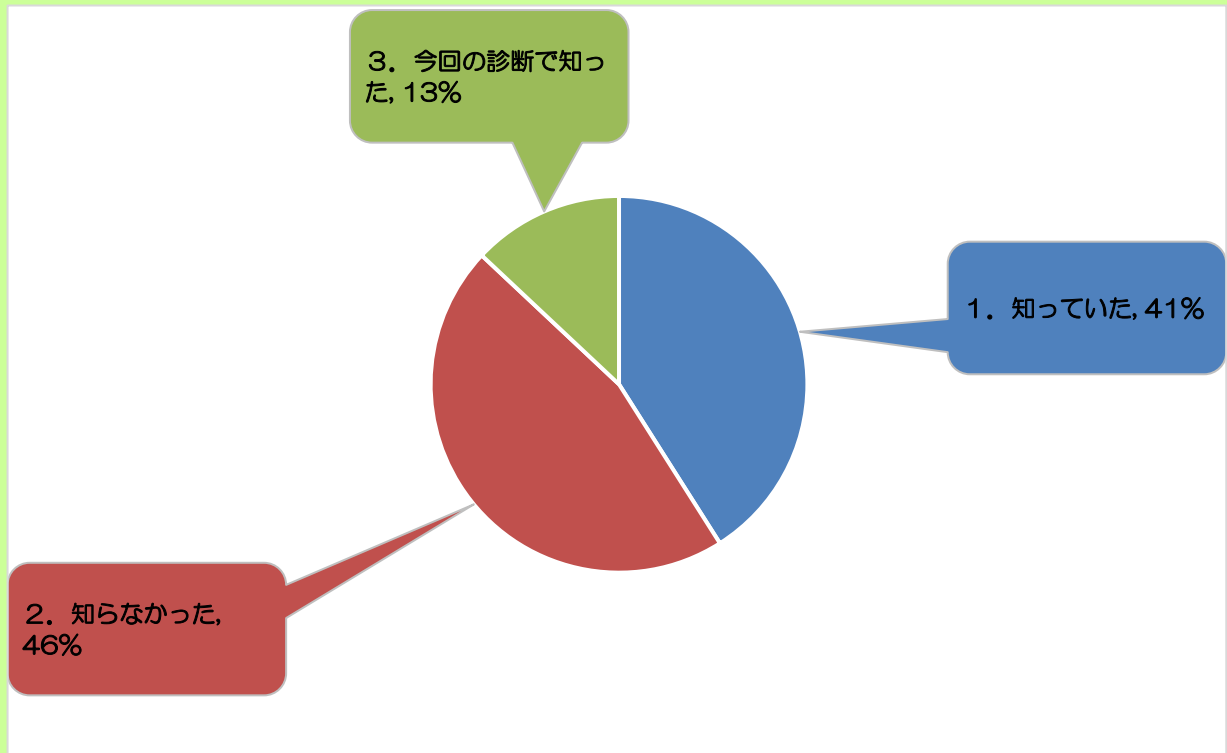
【問8】 熊本市では、令和元年度から「節水210運動」を行っています。この節水210運動は、熊本市民の1人1日当たり2リットルの節水をすることで、生活用の水使用量を令和6年度までに210ℓ（平成28年度九州主要都市の平均値）にする取り組みです。この取り組みをご存知ですか。



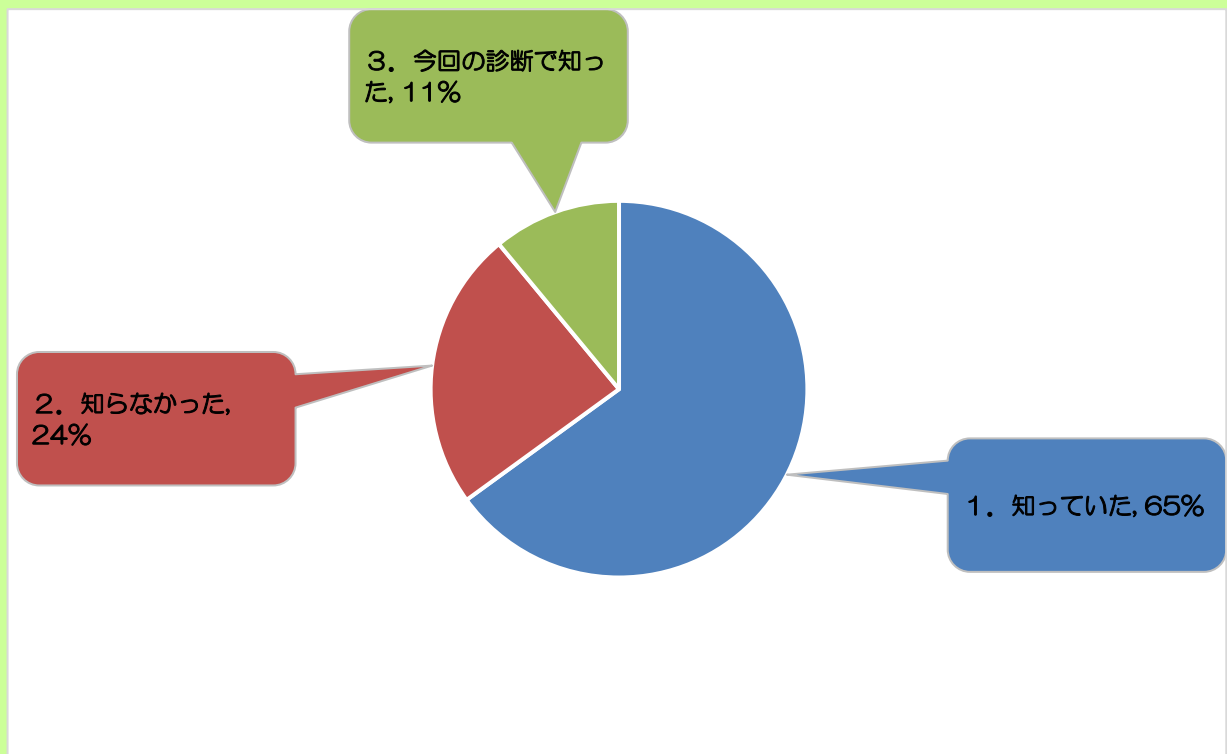


## ● 水道事業の広報活動について

【問9】 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。



【問10】 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。（10ページ図1参照）



【問11】 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していることをご存知ですか。（下図参照）

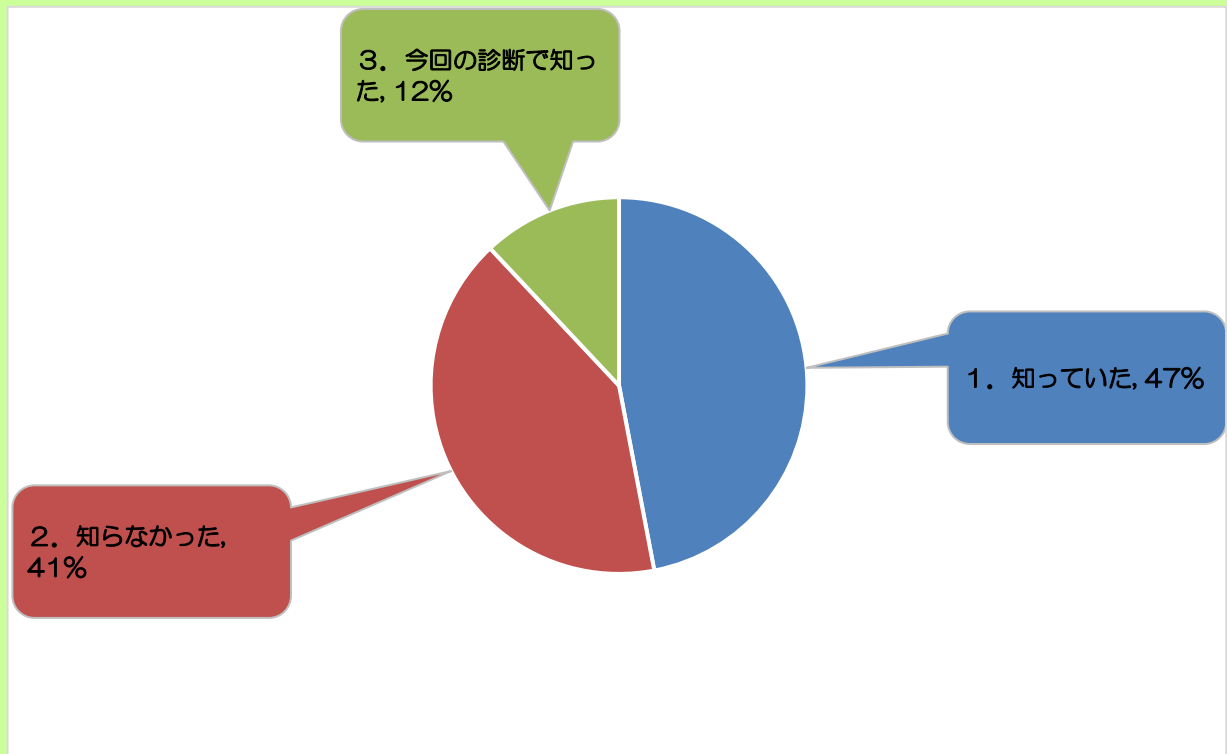
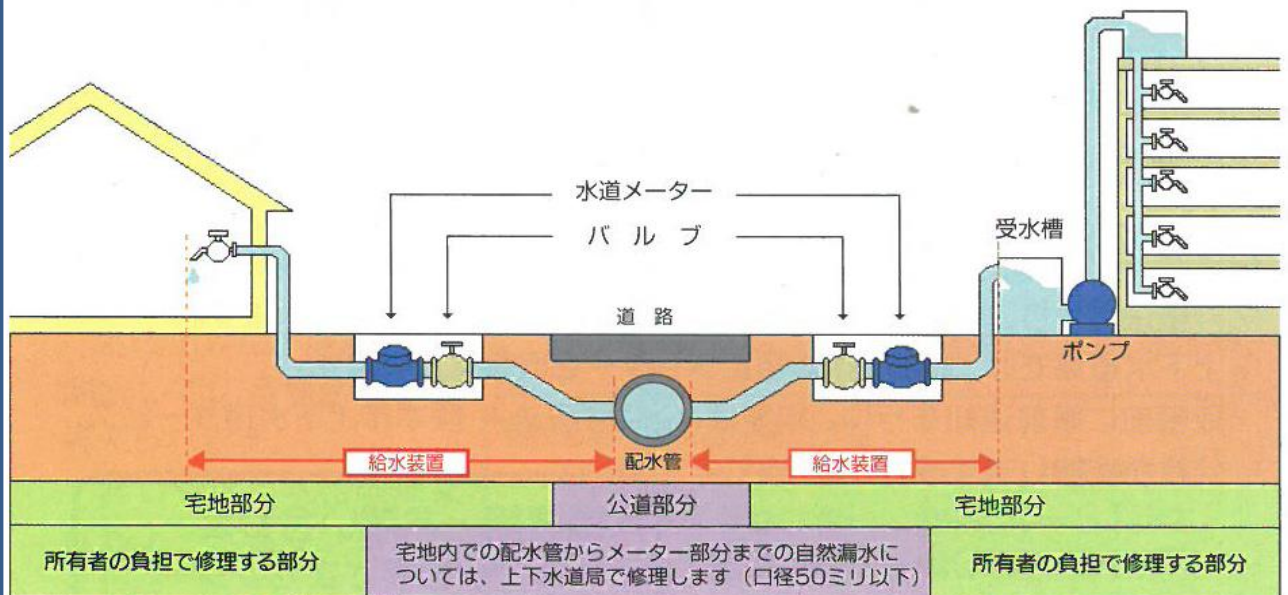


図1 熊本市上下水道局発行「上下水道のしおり」より  
給水装置とは道路に埋設している「配水管」から分かれて各ご家庭に引き込まれた給水管及びこれに直結するバルブ類や蛇口などの給水用具のことです。



※給水装置はお客様の財産です。

【問12】 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定期的に水漏れ点検をお願いしています。簡単にできる「漏水発見方法」をご存知ですか。

4. 今回の診断で知った, 27%

1. 知っていたし、実際に点検したことがある, 31%

3. 知らなかった, 22%

2. 知っていたが、実際に点検したことはない, 20%

#### ■ 知っていたが、実際に点検したことはない理由

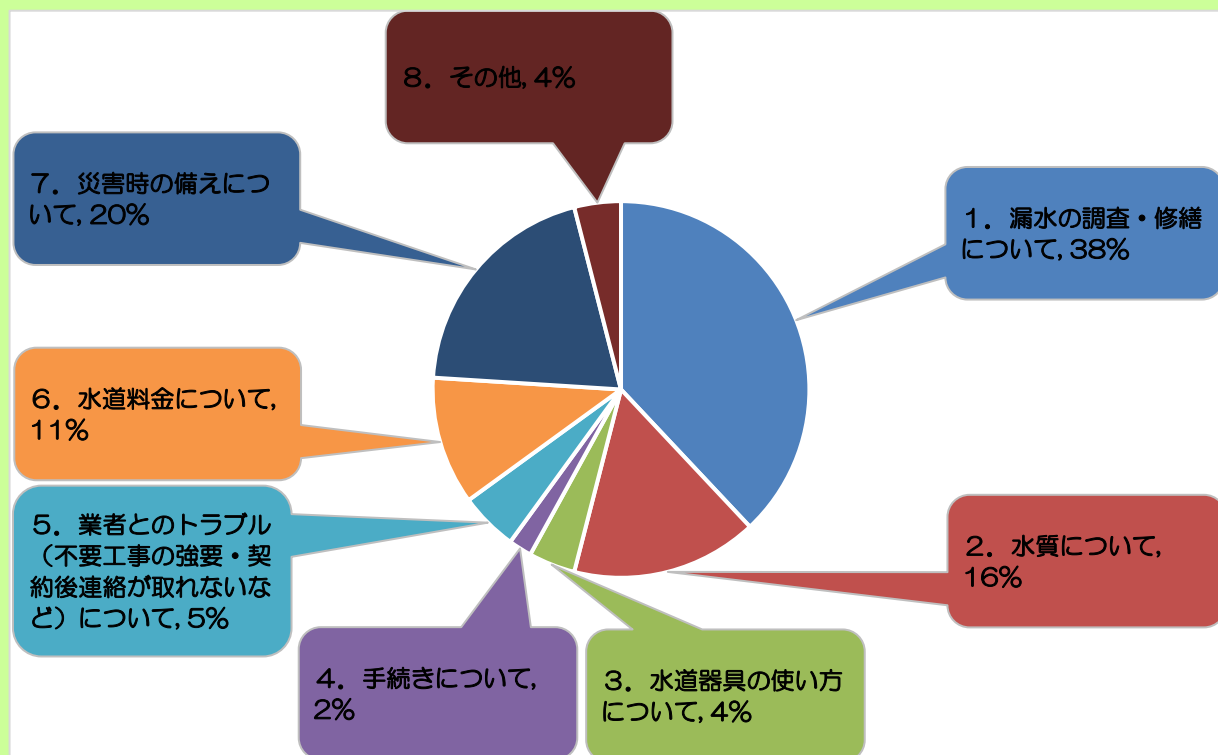
- 夫は知っていた。
- あまり気にしていなかった。
- 点検を必要としなかった。
- 2ヶ月1回「水道等使用量のおしらせ」で確認をしています。
- 定期的な点検は大切と思いました。今後、点検したいと思います。
- 以前、漏水の確認方法について聞いた事があります。水漏れをした時なので、その後はメーターの確認はしていません。
- 夏に水道水が濁ることがあるが、どの部分が原因なのかがわからない。
- 今回、100ml/分の漏水診断を受けたが、点検を自分でしても気づかなかった。漏水って、もっとわかりやすく速く回ると思っていた。
- 点検は面倒だと思っていた。
- 頭になかった。

#### 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。(回転なしは異常なし)



【問13】 水道に関して困った事例があれば、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。)

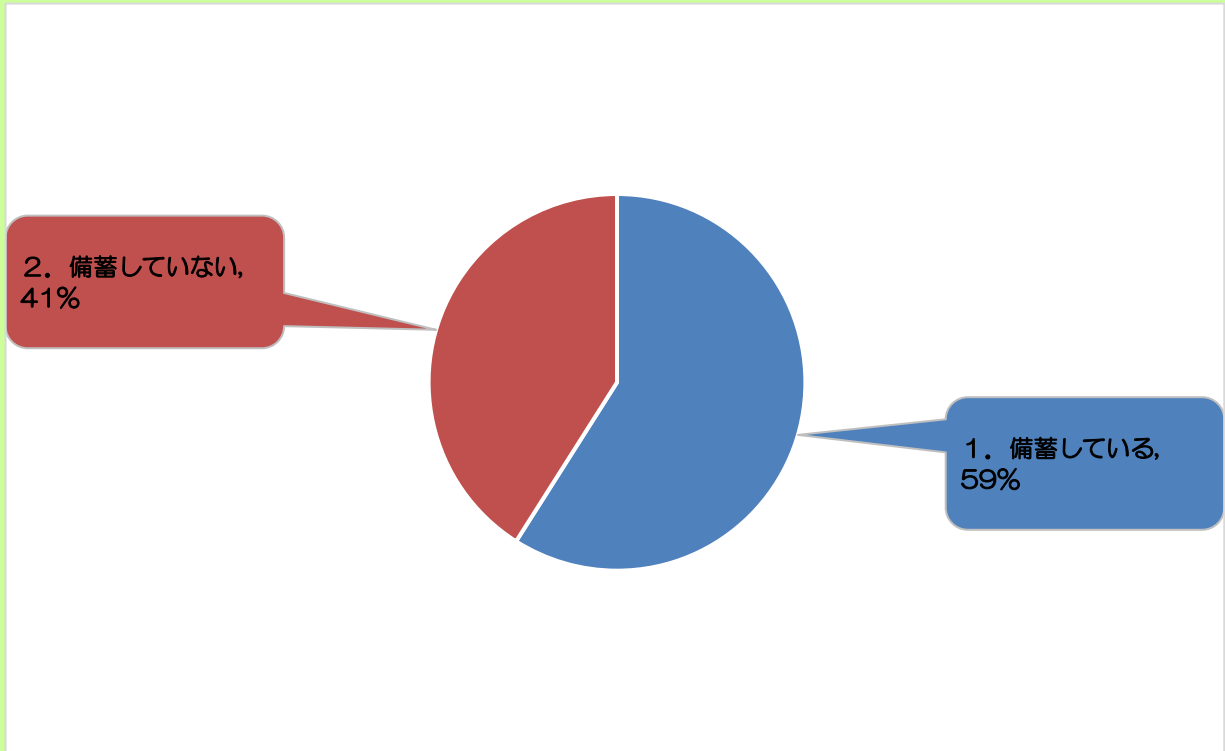


#### ■ その他の内容

- ・ 給水装置の経年劣化。市営団地に住んでいます。
- ・ 自宅敷地内にある、上下水道局の管理している水道管の老朽化による漏水修理について。先月、緊急にて修理してもらったが、破損部のみの修理だった。その他の部分は取替えなどしてもらえるのか？
- ・ 困っていることはない。一度修繕を頼みましたが、とても業者の方が親切で安心しておまかせできると思っています。
- ・ 蛇口の浄水器のフィルター（台所取り付けリース）のよごれがひどいと思う。
- ・ 指定水道業者の「質」の良否。小さな修理に即応しない態度。すぐ来てくれる業者は料金が異常に高い。
- ・ 家族が浄水器を設置したいというが、熊本市は地下水で必要ないと説明したが納得しない。家族でトラブルとなった。
- ・ 菊陽方面で新しい工場が出来ていますが、工場で使う水は大丈夫でしょうか？工場が出す水や使う水量が心配です。
- ・ 異常漏水で、連絡があったのはよかった。裏にある家庭菜園の蛇口の締め忘れて、一日中、水を出しっぱなしだった。
- ・ 水道器具て何？
- ・ 配水管からメーターまでの水道管を、老朽化で何回も修理した。

## ● 災害に対する備えについて

【問14】 ご家庭では、災害に備えて飲料水を備蓄されていますか。



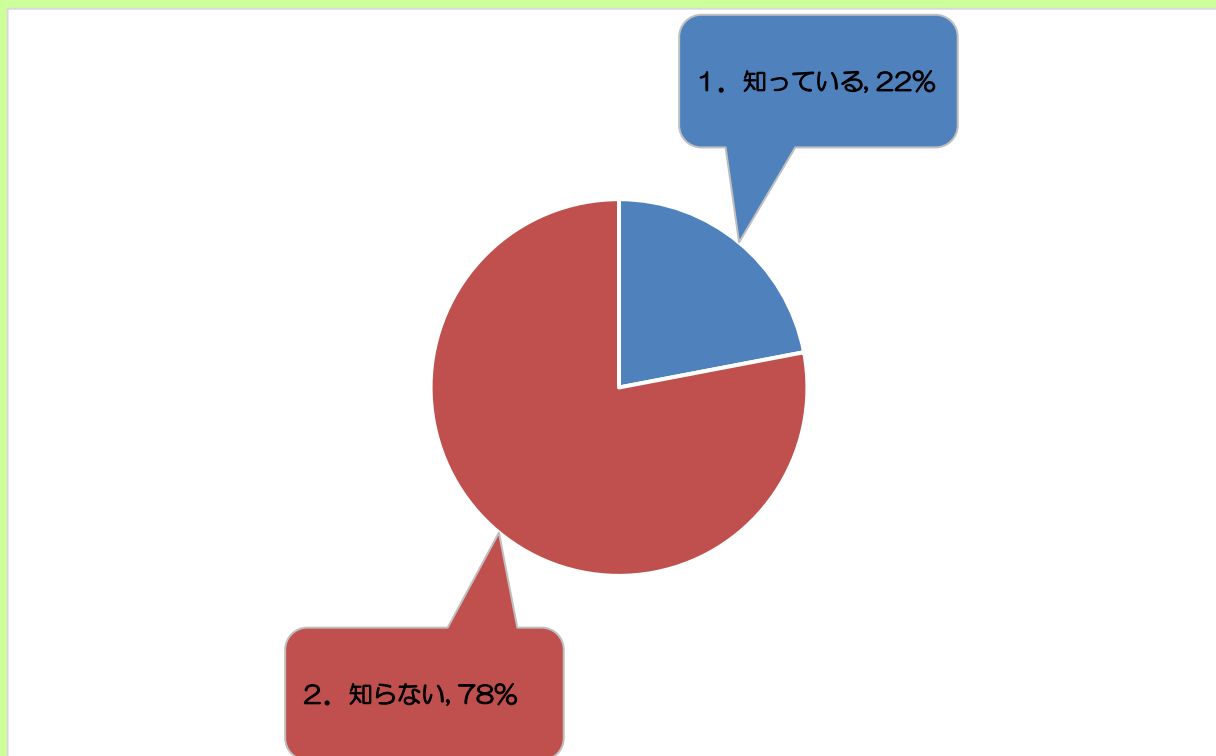
### ◆ 災害に備えて飲料水を備蓄の目安



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(水が出なくなったときのため)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15】 熊本市では、災害時の飲料水確保のため、貯水機能付給水管を設置しています。このような施設をご存知ですか。（下記参照）



### 貯水機能付給水管とは

平時は通常の給水管ですが、地震等の災害時に水道本管が断水したときは、タンク容量分の水道水を確保でき、非常用の飲料水を提供することができます。

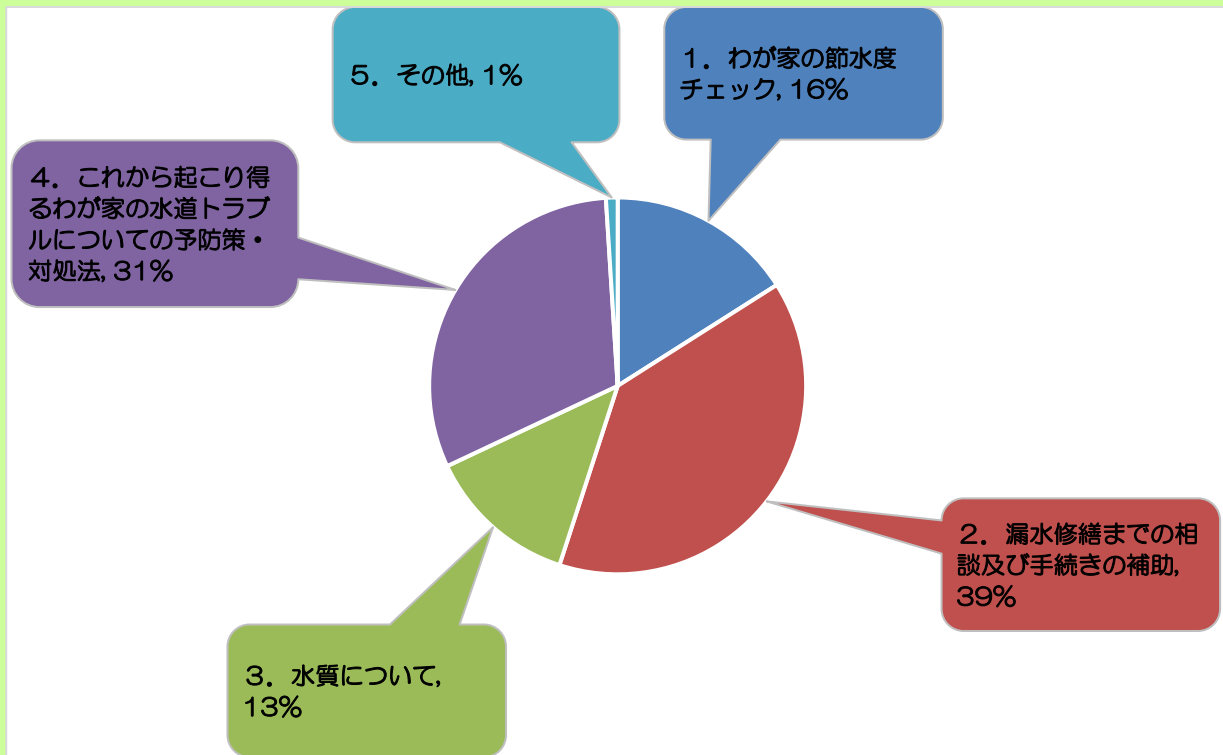
貯水機能付給水管設置場所 (令和3年度末時点)

令和4年（2022年）3月までに設置<計45箇所>

公共施設（1箇所）		上下水道局	
小学校（30箇所）			
北区	川上小学校	桜井小学校	山東小学校
	高平台小学校	龍田西小学校	西里小学校
	武蔵小学校	弓削小学校	
中央区	帯山西小学校	壺川小学校	白山小学校
東区	泉ヶ丘小学校	健軍小学校	健軍東小学校
	託麻西小学校	託麻東小学校	月出小学校
	山ノ内小学校		
西区	春日小学校	小島小学校	花園小学校
南区	飽田南小学校	隈庄小学校	城南小学校
	田迎南小学校	豊田小学校	御幸小学校
	力合小学校	力合西小学校	中島小学校
中学校（14箇所）			
北区	鹿南中学校	武蔵中学校	
中央区	出水南中学校	帯山中学校	江南中学校
	竜南中学校		
東区	桜木中学校	東野中学校	東町中学校
	二岡中学校		
西区	城西中学校		
南区	飽田中学校	天明中学校	富合中学校

【問16】 上下水道サービス公社では、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、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。）



- ・メーター検針の時、漏水など見つけられたら、パンフレットやメモなど、早急に知らせてほしい。
- ・このアンケートは、WEBの方が気軽に出来ると思う。また、切手代もかからないと思います。
- ・築年数が経っているので、気を付けてメーター点検をしたいと思う。
- ・漏水したときに改装したため、水道管がどこを通っているのか分からない時期があった。
- ・貯水機能付給水管は、小学校や中学校にあることは知っていましたが、ある場所は限られている事を知りました。
- ・過去2回、メーター検針で漏水の指摘を受けました。40年住んでいる。すぐに対応してくれる業者の一覧表を頂き、調査修理できました。又、減免に関しても手続きしてもらいました。ありがとうございました。
- ・水道水が茶色になって、出る事がある。以前、相談した事がある。
- ・漏水が分かり、助かりました。原因は給湯器。ありがとうございました。
- ・家族の浄水器設置トラブルのため、熊本市の水道の水質が良いことを、もっと市民に周知してほしい。
- ・家の蛇口から、黒い苔のような汚れが出てくることがある。どうしたらよいか？
- ・借家のため、不動産屋へ相談し、水道屋さんをお願いしている。



### ■【問16】の続きの回答

- ・急に訪問されたのでびっくりしましたが、何もなく安心しました。急な訪問はどうしても疑ってしまう。本当に熊本市の職員か分からないので。心配だなと思いました。事前の連絡までは不必要ですが、、、。
- ・修理したが、修繕費の目安があったらいいと思う。
- ・今回は、水道の使用料が上がっていたので調査に来られました。このようなサービスは続けてもらいたいと思います。特に何もありませんでした。ありがとうございました。

### ■その他の項目（コメント欄以外に記載してあった内容）

- ・状況を話したら、漏水の可能性があると判断してもらい、早急に訪問してもらえた。
- ・点検ありがとうございました。結果としては漏水はありませんでしたが訪問された方の対応も丁寧で良かったです。また、このような事も行ってくれていると知りました。ありがとうございました。
- ・洗濯が好きで、天気がいいと何でも洗う。今、娘が帰っているので、水量が多くなっている。
- ・今回足を運んで下さり、大変安心することができました。ありがとうございました。
- ・診断に不安はありません。満足です。
- ・地震の頃、漏水点検方法の説明を受けました。
- ・飲料水のみ備蓄している。
- ・貯水槽付給水管は、このアンケートで知った。
- ・「配布後1週間以内」診断を受け、実際に水道を直すまではアンケートに向き合えませんでした。ちょっと短すぎます。