

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。

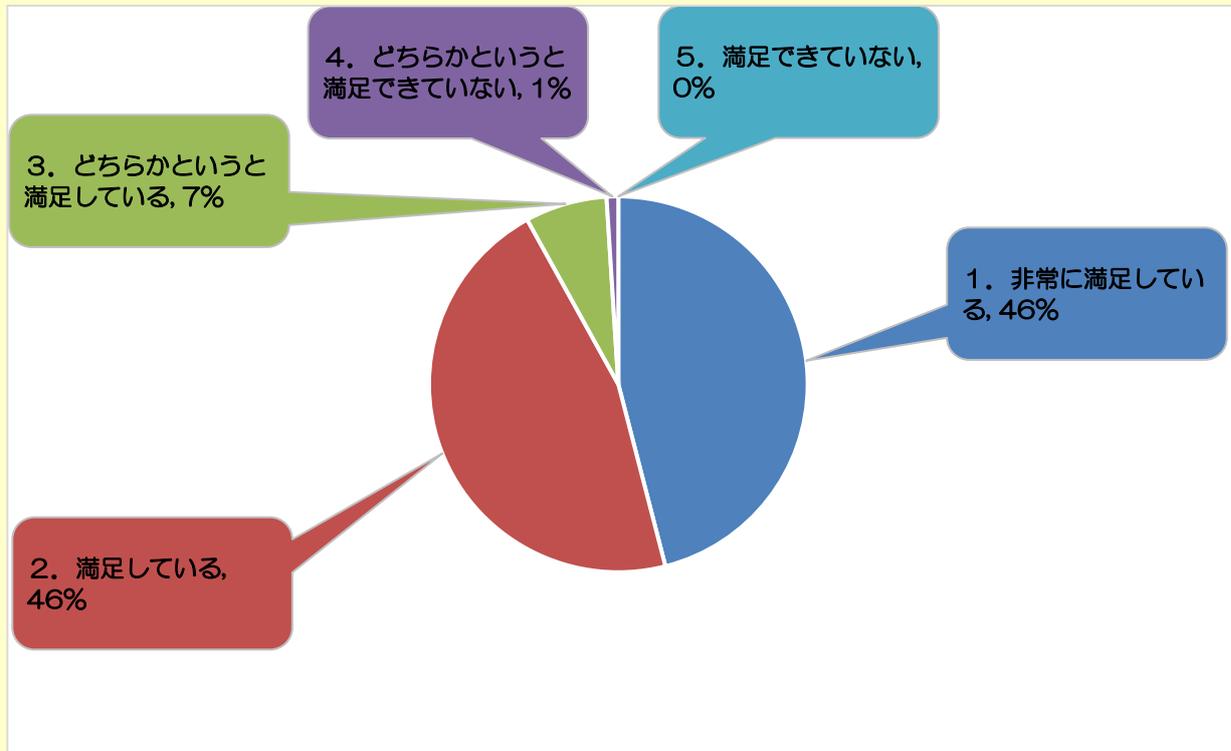
実施内容

- 1 調査期日 令和4年7月～令和4年10月
- 2 調査対象 高齢者等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 61% (250件配布153件回収)

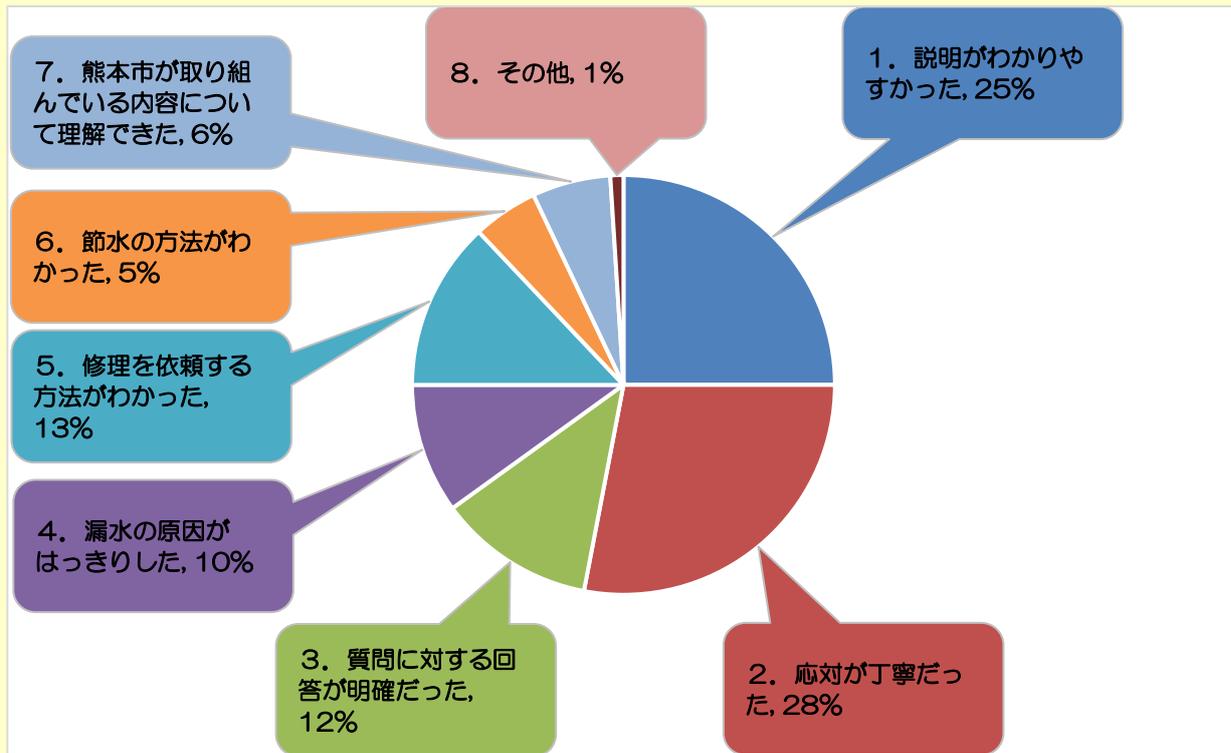
高齢者等給水装置診断アンケート結果

● 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。



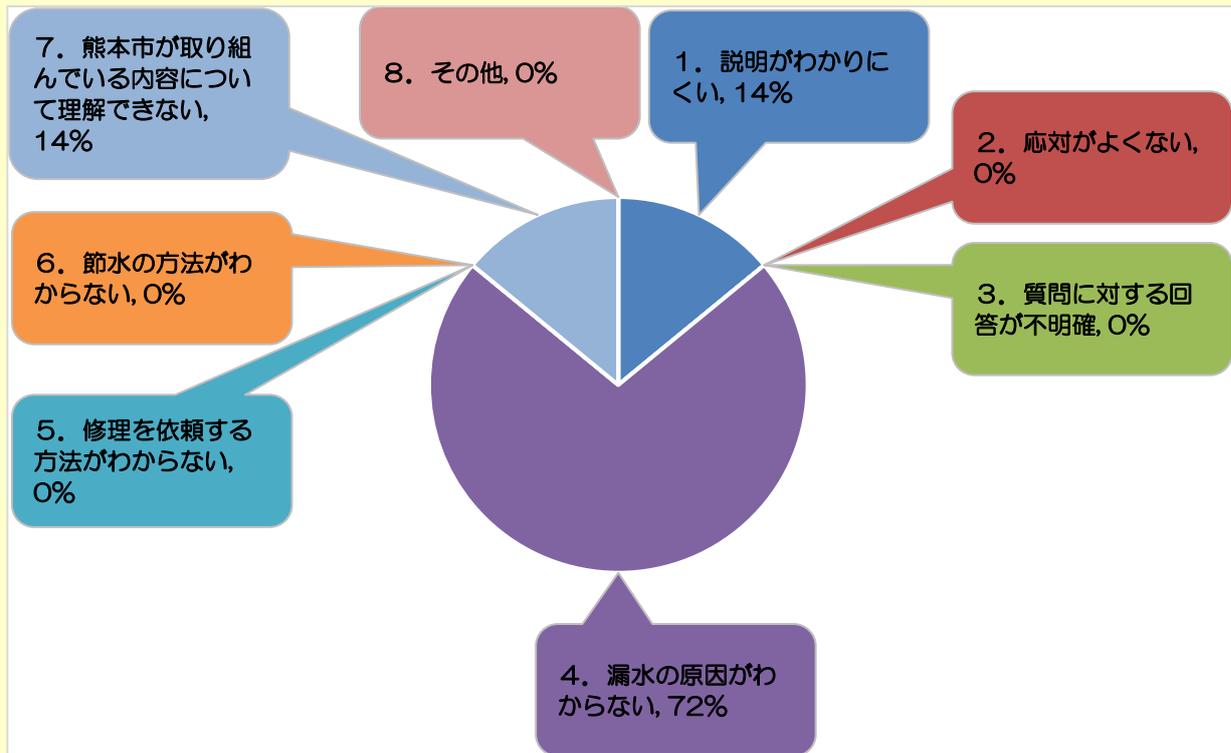
【問2】 満足された点があれば、下記からお選びください。
(該当するもの全てに○を付けてください。)



■ その他の内容

- ・漏水の原因が予想できた。
- ・シングル水栓の説明。別々に回すタイプの蛇口。軽くなって新品のようになった。ありがとうございました。
- ・太陽熱温水器でお風呂のお湯が沸かなくて、10日程前からおかしいと思っていた。太陽熱温水器が壊れていて、水漏れしているのがたまたま診断で分かって本当に助かりました。診断がなかったら、ずっと水が漏れていたことになります。ありがとうございました。
- ・水道でのお困りごとはありませんか？という、パンフレットを頂きました。水道のこと、よくわかりました。我が家の保存版にします。
- ・原因が分かり助かった。

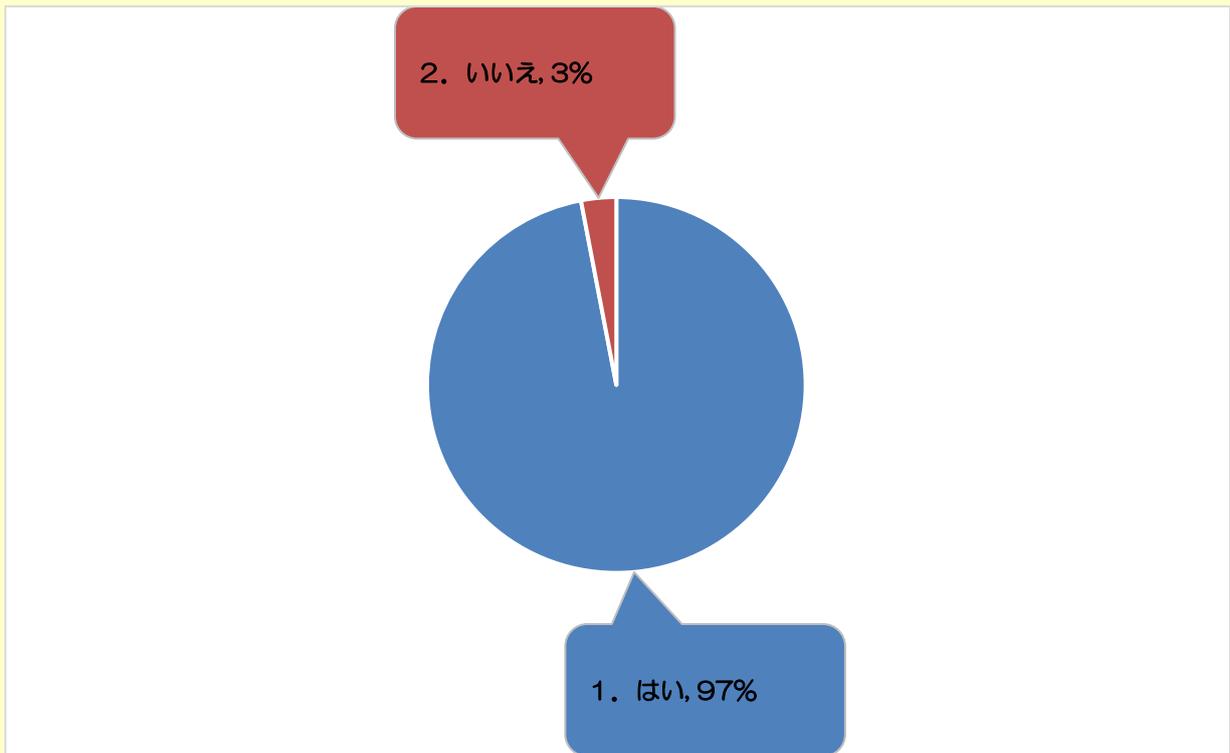
【問3】 満足できていない点があれば、下記からお選びください。
(該当するもの全てに○を付けてください。)



■ その他の内容

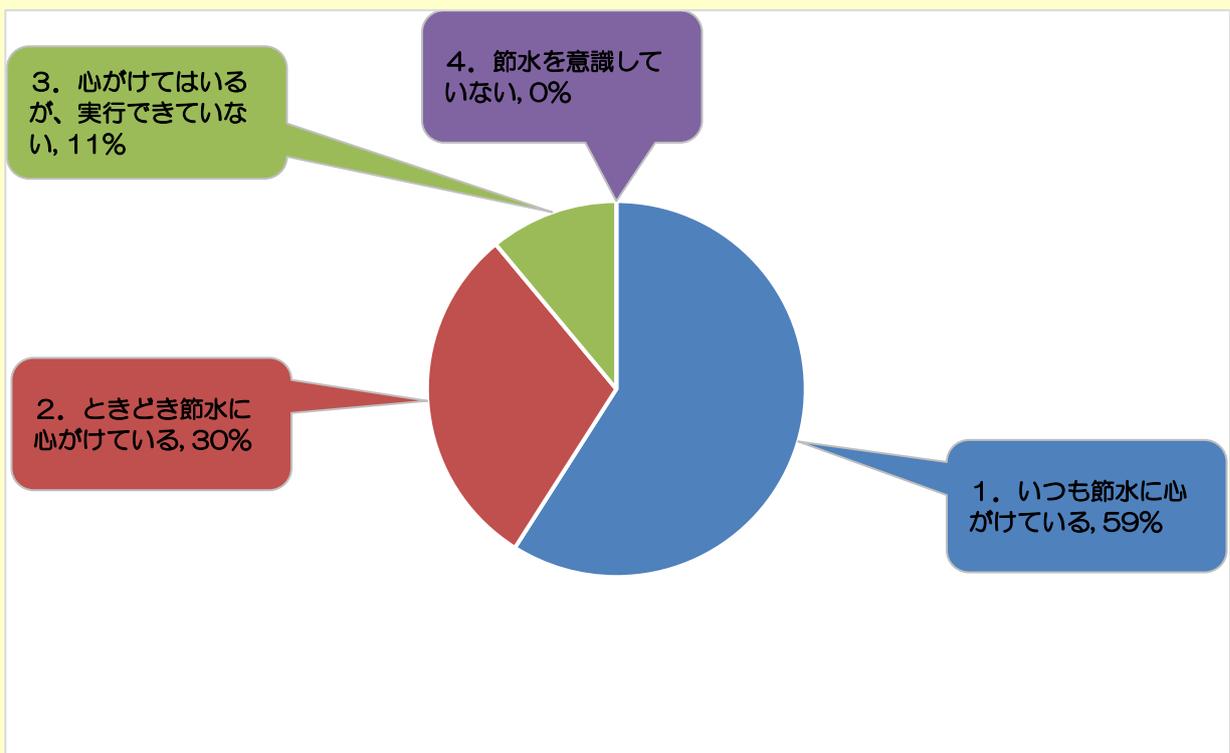
コメントなし

【問4】 今後も、このサービスを受けたいと思いますか。



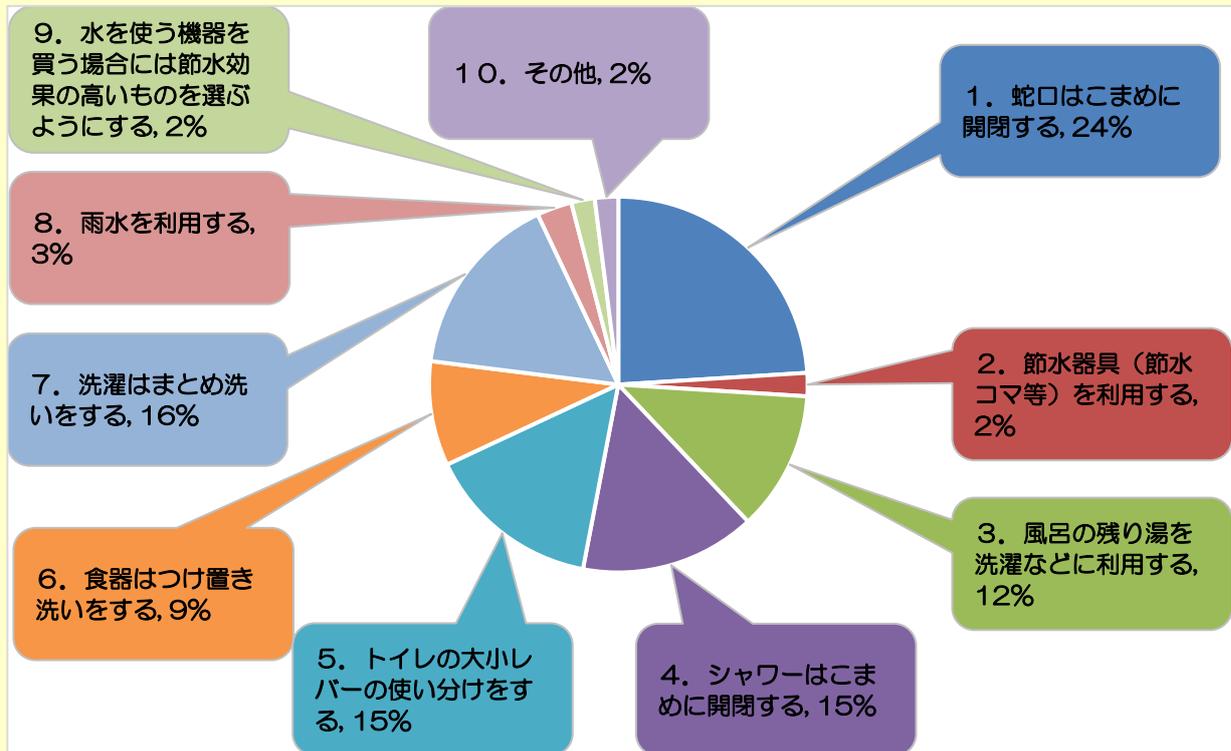
● 節水について

【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。

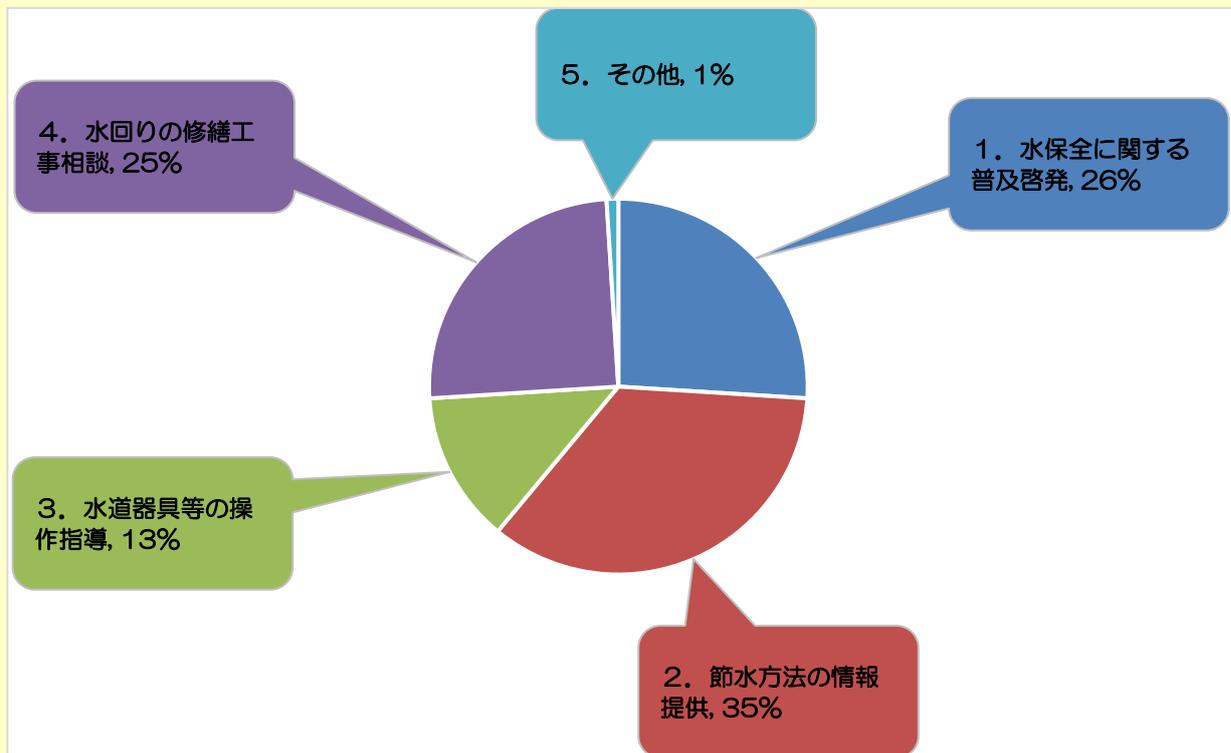
(該当するもの全てに○を付けてください。)



■ その他の内容

- 雨水を花壇に利用する
- 畑にはなるべく雨水を貯めて使う。
- 植木鉢の水やりに雨水を全部使用。
- 庭の植木鉢等に使う。
- 植木や玄関清掃など、雨水を利用する。
- リングバルブで水量を絞っている。
- シャワーの使い方、世代間格差を感じる。
- 洗米の水は取っておいて、野菜や洗い水に使う。

【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。)

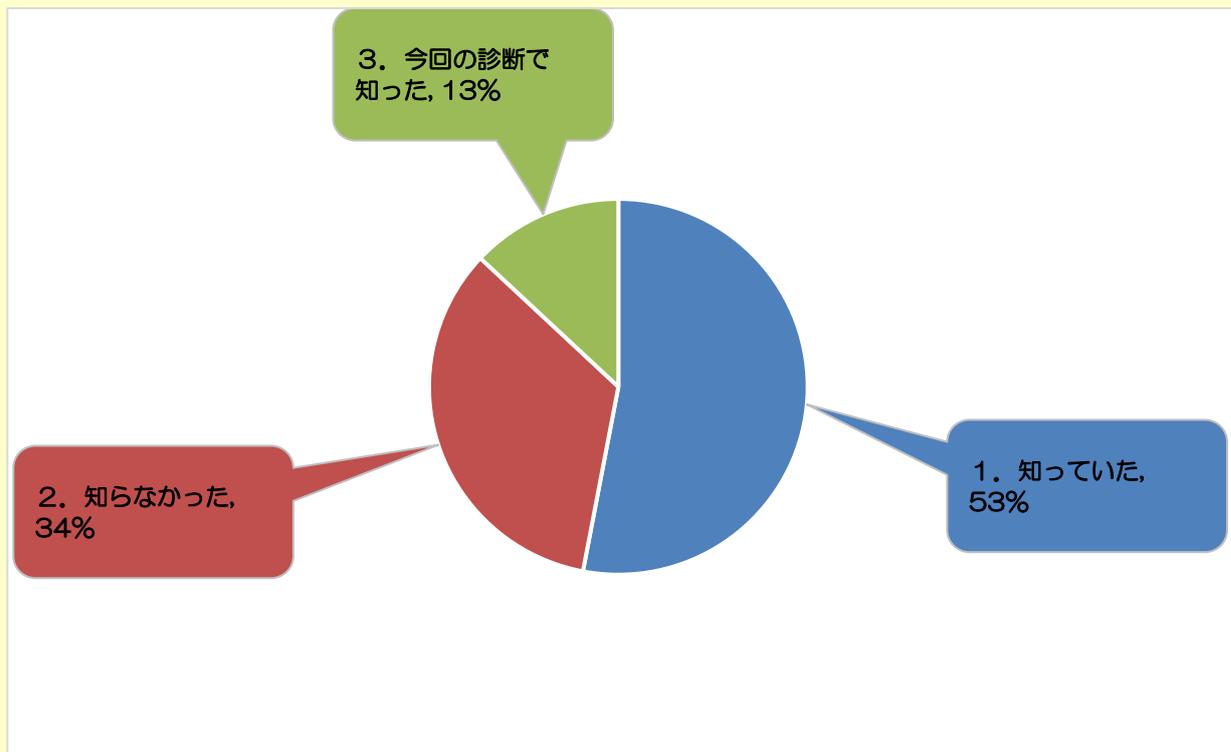


■ その他の内容

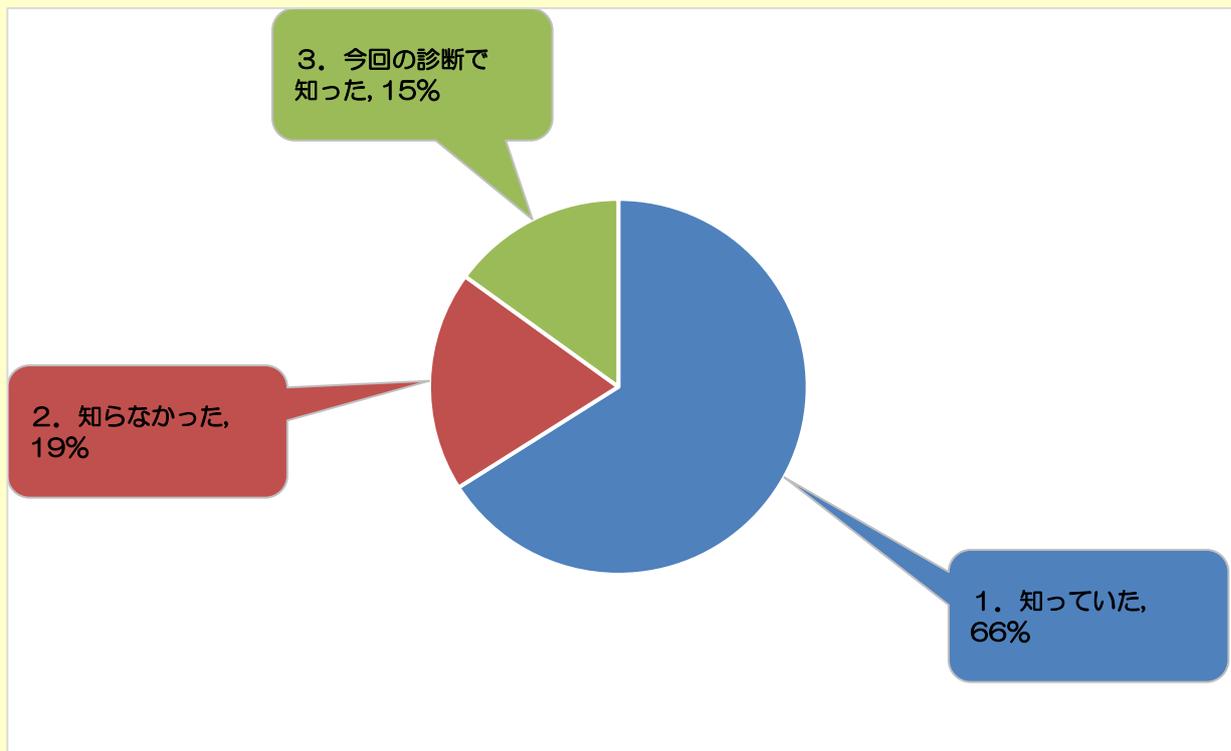
- ・トイレの修理で、高額な代金と安い代金の業者がいる。信用のおける業者を知りたい。なかなか難しいでしょうが。
- ・今回のように、気が付いてすぐ連絡してもらえると、早い対応が家主としてできる。連絡してもらい良かった。

● 水道事業の広報活動について

【問8】 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9】 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。（下図参照）



【問10】 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）

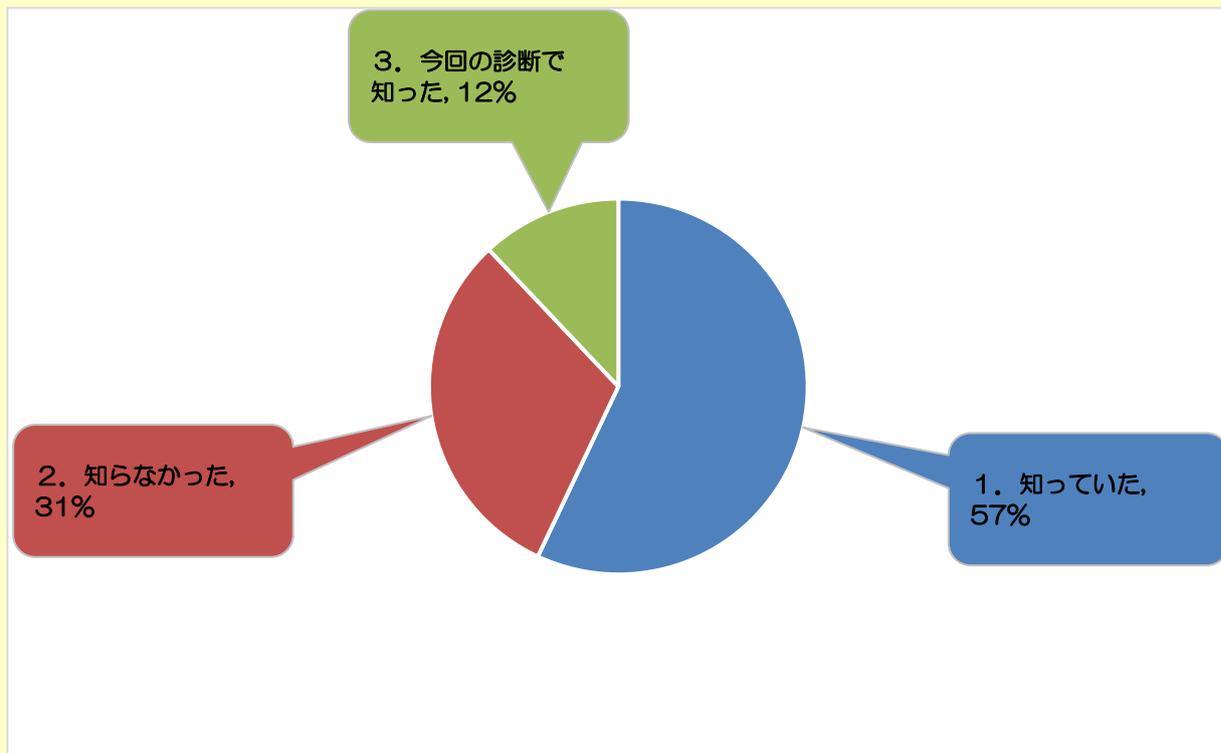
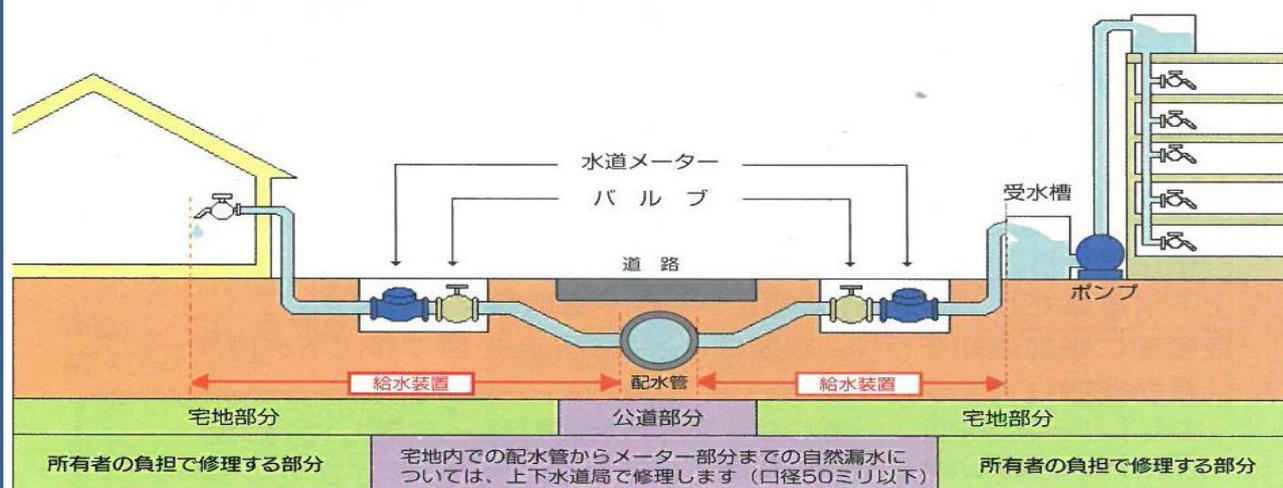


図3 熊本市上下水道局発行「上下水道のしおり」より
給水装置とは道路に埋設している「配水管」から分かれて各ご家庭に引き込まれた



【問11】 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。簡単にできる「漏水発見方法」をご存知ですか。

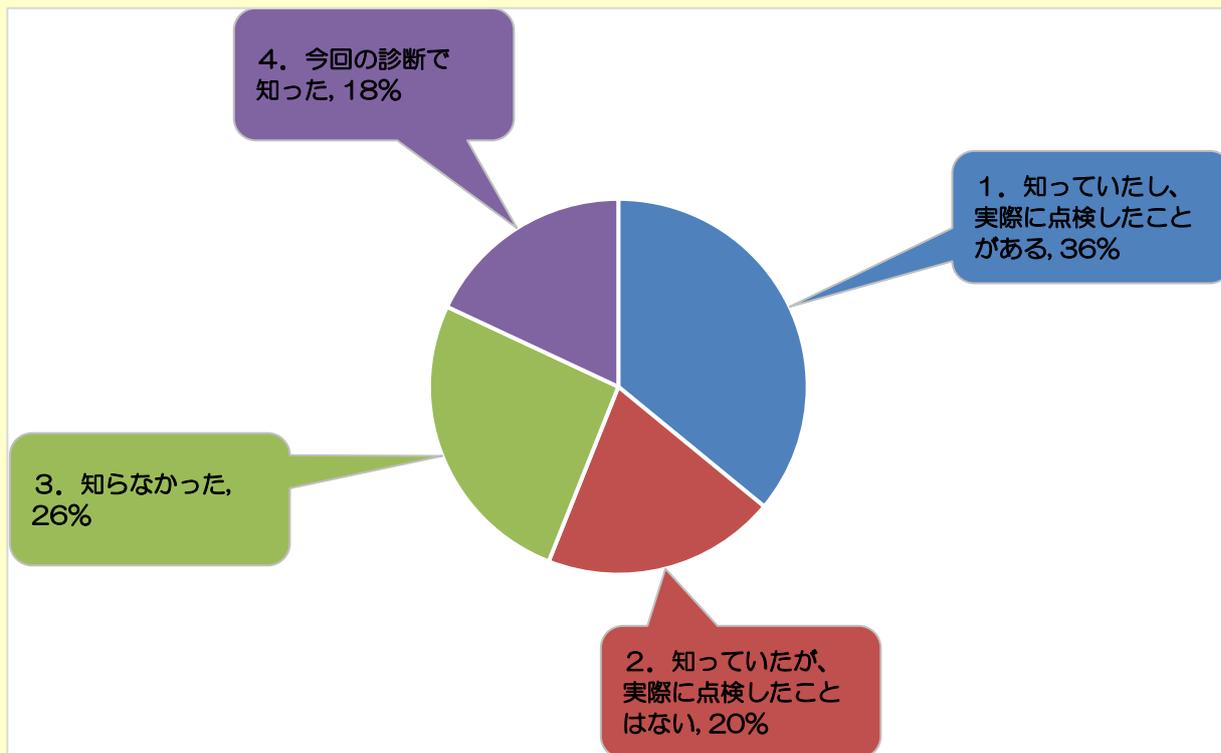


図4 簡単にできる「漏水発見方法」

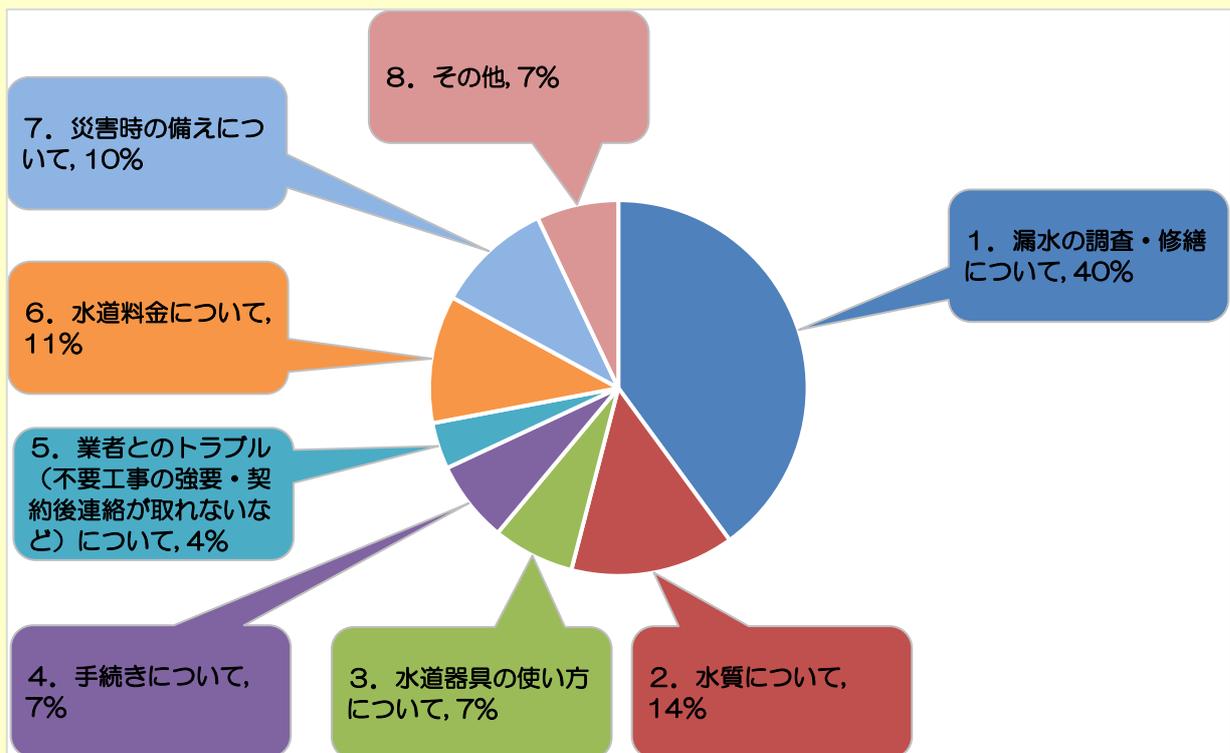
- ①全ての蛇口を閉める。
- ②水道メーターのパイロットをチェックする。
- ③パイロットが回転していれば、メーターから蛇口までのどこかで漏水している可能性があります。
(回転なしは異常なし)



■ 「2. 知っていたが、実際に点検したことはない」と、答えた方の理由

- 水資源は大事だから。
- 庭木の水をやる時、時々見ている。
- 水道料金が、ほぼ一定しているため。
- 点検は必要と思うが面倒だ。
- 漏水しているとは思ってもいなかった。

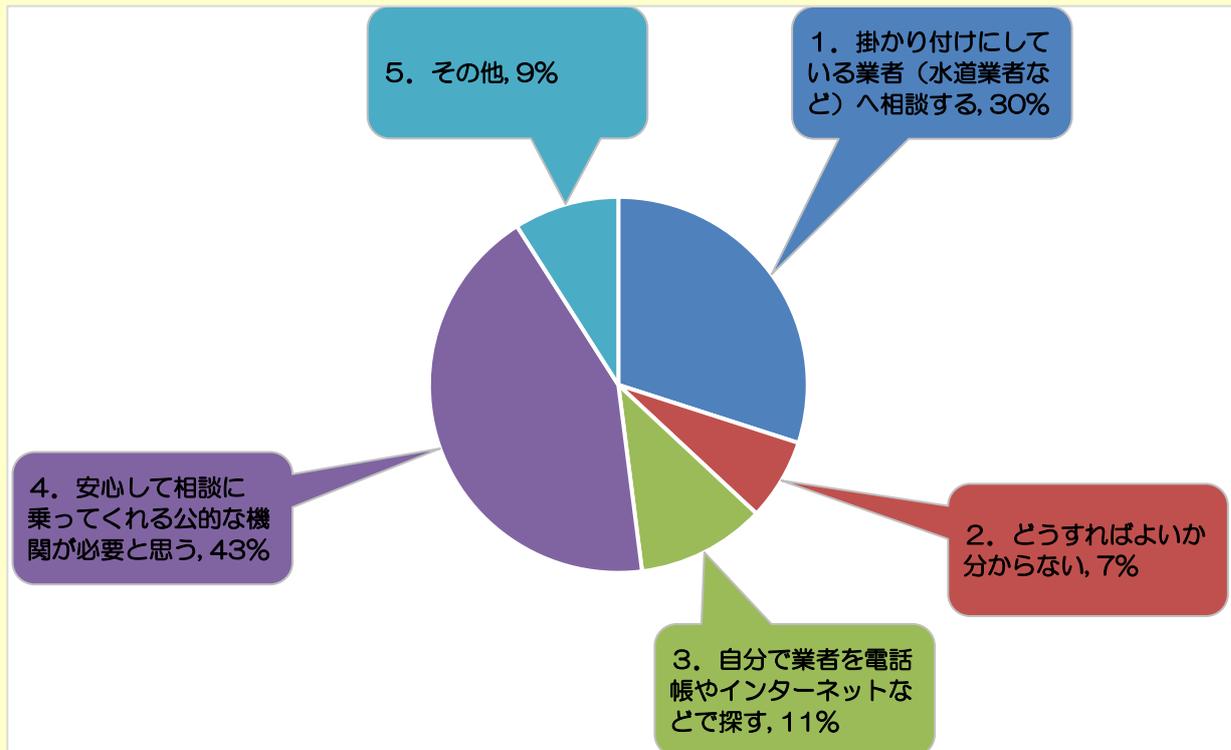
【問12】 水道に関して困った事例があれば、下記からお選びください。
(該当するもの全てに○を付けてください。)



■ その他の内容

- ・工事料金が低い。工事店によって、工事費の差がありすぎる。
- ・季節や使用量により、検針時の関係で適量使用量が把握しにくい。
- ・一度、漏水修理を依頼した。床下点検をしたが、床下の漏水はなかった。地面部分は出来ないと言われて、それでも出張料等で三千円程度取られた。ということで、業者の選択が難しく、そのままになっている。
- ・水道管が古いので心配。
- ・TSMCは大丈夫ですか。排水など。
- ・漏水しているが、漏水場所が特定できない。

【問13】 ご家庭で、水回りに問題が生じたときは、どのような対応をされますか。
(該当するもの全てに○を付けてください。)

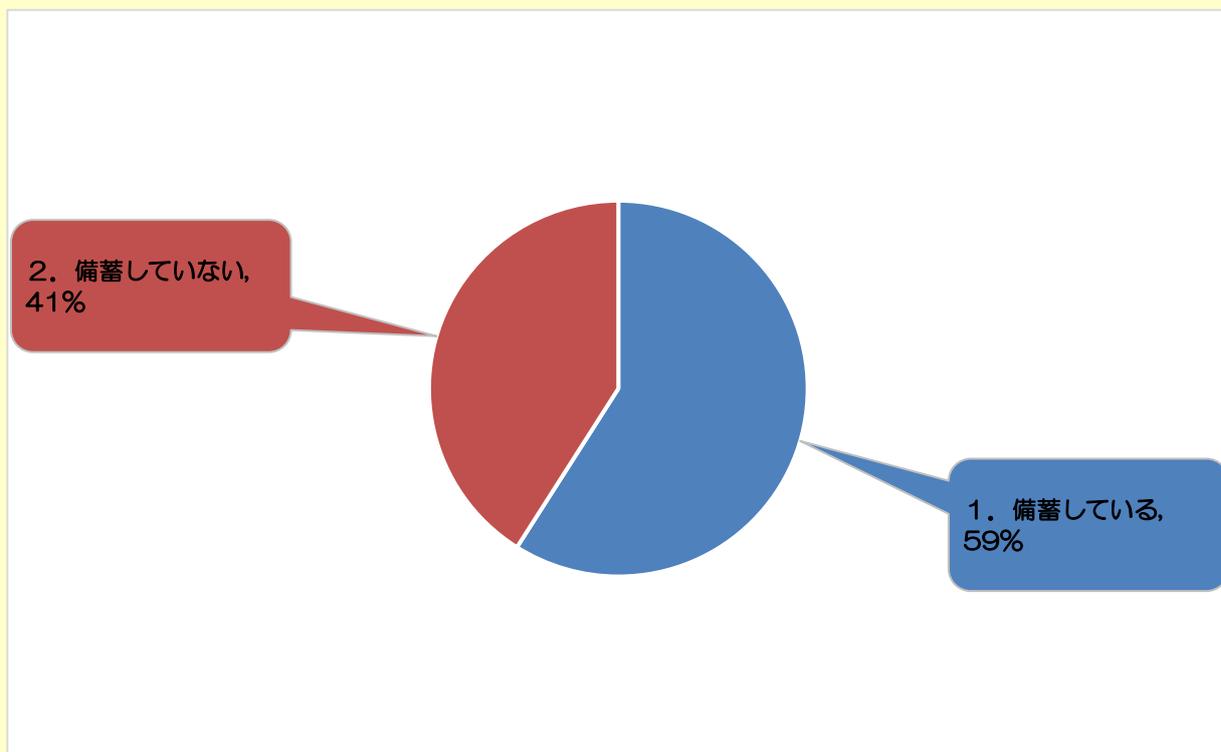


■ その他の内容

- ・一度、良い会社だと分かると良いが、急ぐ時や休日のときなどが困る。
- ・目に見てわかる漏水は、子供が修理してくれます。
- ・今回、教えてもらえてよかった。
- ・県営住宅に電話して、業者を教えてもらった。
- ・分譲マンションなので、管理会社に相談します。
- ・今までは、なるべく自宅より近い業者を調べて頼んでいた。今回は検針の奥様に教えていただきました。とても良くしていただきました。
- ・西部ガスリビング。
- ・今回は、検針時の漏水の疑いありのお知らせに、公社のTELが記してあったので連絡した。
- ・対応しなかったが、平日対応なので時間が取れない。
- ・今回、熊本市管工事協同組合を知ったので利用したい。
- ・借家なので、大家に相談します。
- ・今後は、公社に相談したいと思います。
- ・熊本市の指定給水装置工事事業者へ依頼する。
- ・まず、自分で出来るか確認をしてから次に行く。
- ・県営団地なので、県団の事務所に連絡する。
- ・家主、管理センターに連絡する。
- ・出来ることは、自分で修理する。

● 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。



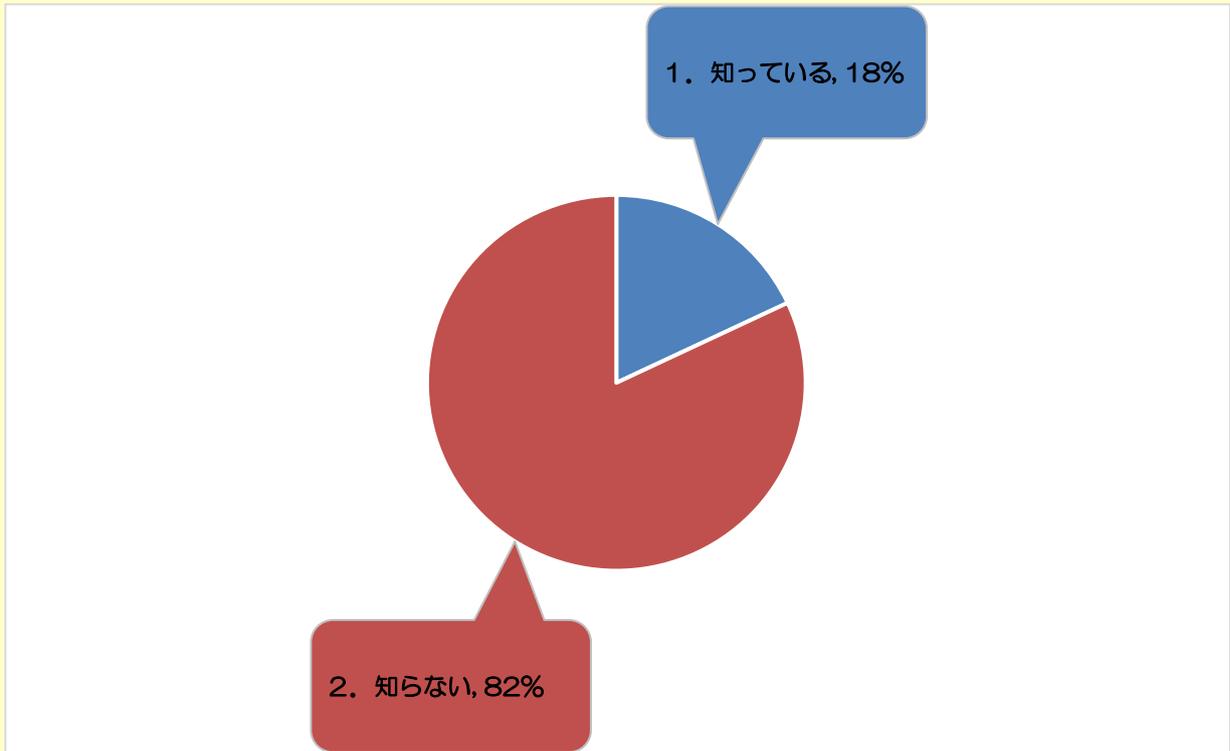
◆ 災害に備えて飲料水を備蓄の目安



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

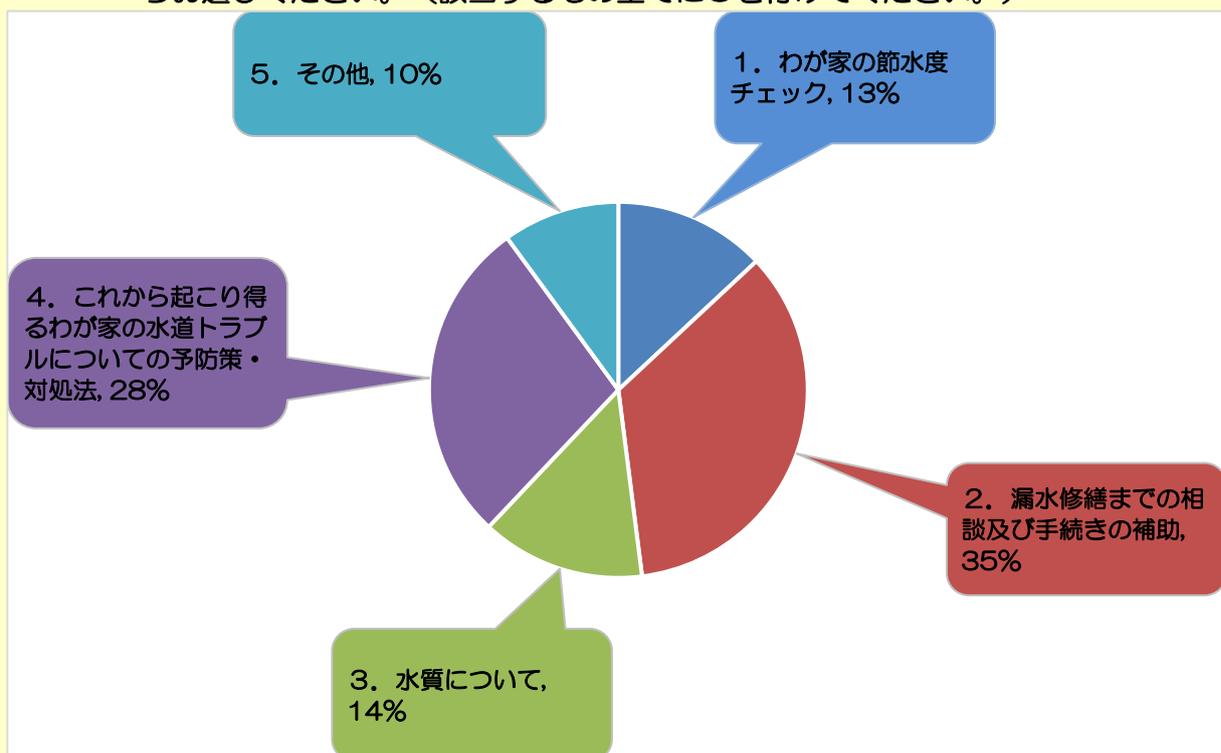
平時は通常の給水管ですが、地震等の災害時に水道本管が断水したときは、タンク容量分の水道水を確保でき、非常用の飲料水を提供することができます。

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。）



■ その他の内容

- ・とても親切で、感じが良かったです。ありがとうございました。
- ・水漏れがずーとしていたのですが、どこに電話していいかもわからず……。今日、水道サービス公社の方が来られ、とても親切に手直ししていただき、感謝しております。ありがとうございました。
- ・築32年の家です。家が古くなると、昔の給水管の工事と、現代の工事の部品が違うため、やり替えが出来ますか。一部、やり替えはしています。
- ・今回、町内観覧用チラシがあり、サービス公社を知りました。連絡して診断していただきました。問題点について、アドバイスしていただきました。
- ・今後、認知症問題がクローズアップされます。初期の段階での取り組みが必要と思います。
- ・家屋が古いので、常に漏水については、気にかかっています。今年8月の漏水は、修理してもらって今は正常です。
- ・今年の8月にキッチンの蛇口が漏水していたが、すぐには気が付かず、床上浸水（シンクの奥の所）となり大変でした。蛇口を取替、正常になりましたが、シンクの奥からの水の腐ったようなにおいが未だに消えず困っています。夏なので虫も繁殖。漏水にもう少し早く気が付く方法などあれば、教えてほしい。
- ・出来れば、土日祝日も対応して頂ければ早く相談できる。日時指定の予約制などで枠を作っていただくなど。平日仕事の家庭が多く、なかなか平日に時間が取れない。

■【問16】の続きの回答

- ・マンションなので、オーナーさんに相談します。
- ・暑い中、ありがとうございました。
- ・我が家の水道メーターが大きいタイプとのこと。よって、基本料金が高いとか。老人二人の家に、何故大きいタイプのメーターがついているのかわかりません。出来れば取替えてほしいと思いますが・・・。
- ・本日は、娘が在宅していた。老人が一人の場合は、説明されても理解できない。このようなアンケートも、多分記載しないと思う。
- ・今日、お世話になりありがとうございました。早い対応にビックリ（電話した翌日9時半に来訪）。感心致しました。節水コマのことなど、説明していただき安心しました。猛暑の中、ご丁寧に説明、本当にありがとうございました。安心しました。
- ・大変親切に対処していただき、ありがとうございました。修理業者にまで連絡していただき心から感謝しています。
- ・貴公社の存在そのものが、あまり知られていないと思います。そのため、業者とのトラブルが多く発生しているのだと思います。貴公社の存在及び活動を広く周知すべきです。
- ・故障時の連絡。公社のお知らせ。情報提供。

■その他の項目（コメント欄以外に記載してあった内容）

- ・とても感じよく対応していただきました。こちらからからお尋ねしたことにも、早急を確認していただき安心しました。大変お世話になりました。今後ともよろしく願いいたします。
- ・今回は、いろいろ担当の方に親切にしてくださいありがとうございました。水道局のイメージが変わりました。ありがとうございました。
- ・トイレのレバーの小を流しても、流れる水の量は同じように感じます。
- ・植木や花の水やりで、節水が出来ていない。
- ・今回、無料で診断していただきありがとうございました。原因がわかり安心しました。診断員の丁寧な説明を受け、納得しました。
- ・シャワートイレの水が止まらなくて、水道サービス公社に連絡しました。すぐ来てくださって本当に助かりました。くわしく説明してくださいました。お陰でINAXの方にも連絡が付き修理ができるようになりました。水道サービス公社の方がとても親切、丁寧に対応も良く、まじめな方で、私には神様に見えましたので報告いたします。お世話になりました。心よりお礼申し上げます。
- ・後期高齢者で対応できない。蛇口からのポテポテしていた水漏れを手直して直してもらい、おかげで大助かりです。ありがとうございました。