

令和7年度

給水装置診断に関するアンケート調査結果報告書

令和8年3月

公益財団法人熊本市上下水道サービス公社

目次

I. 調査概要

1. 調査目的	2
2. 調査対象	2
3. 調査方法	2
4. 調査時期	2
5. 回収率	2
6. 報告書の見方	2

II. アンケート調査結果

7. 一般給水装置診断アンケート結果	3
8. 高齢者等給水装置診断アンケート結果	18

調査概要

I. 調査概要

1. 調査目的

この調査は、（公財）熊本市上下水道サービス公社が実施する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ことを目的とするものです。

2. 調査対象

給水装置診断でお伺いした世帯

3. 調査方法

調査用紙による無記名アンケート調査

4. 調査時期

令和7年7月1日～令和7年11月30日

5. 回収率

(1) 一般給水装置診断

35%（500件配布 176件回収）

(2) 高齢者等給水装置診断

41%（250件配布 103件回収）

6. 報告書の見方

(1) 各設問中の「n」は回答者を表している。（その質問を回答しなくてよい人を除いた数）

(2) 集計は小数点以下第2位を四捨五入している。従って、回答比率の合計は必ずしも100%にならない場合がある。

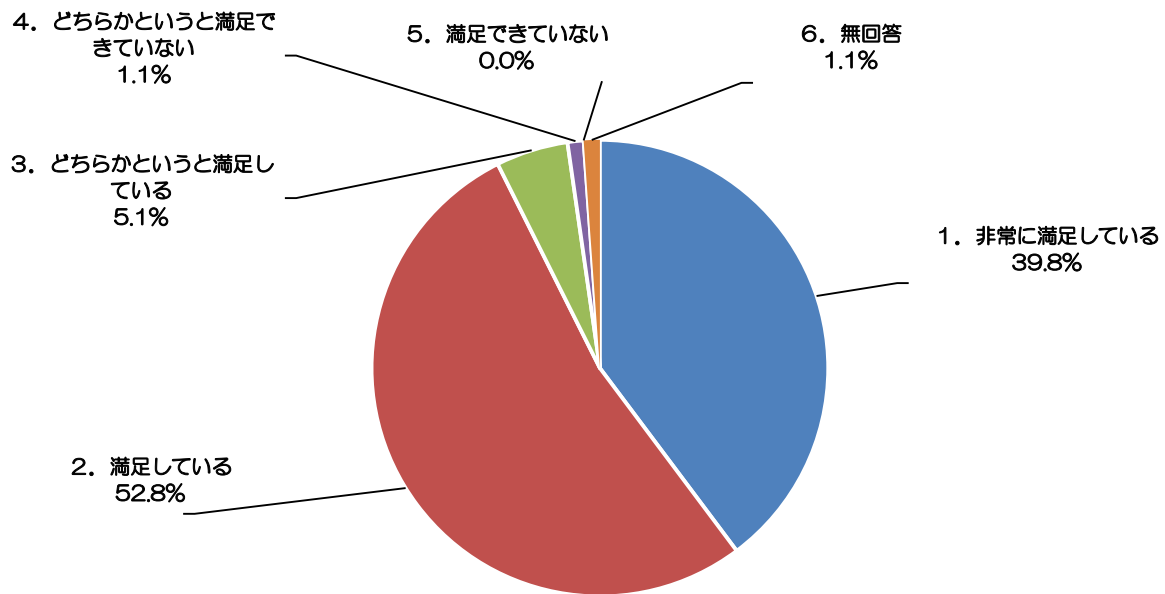
(3) 2つ以上の回答を要する（複数回答）質問の集計については、項目別に、回収数に対するその項目を選んだ回答者の割合としている。従って、数表、図表に示す各項目の回答率の合計は100%を超える場合がある。

II. アンケート調査結果

7. 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

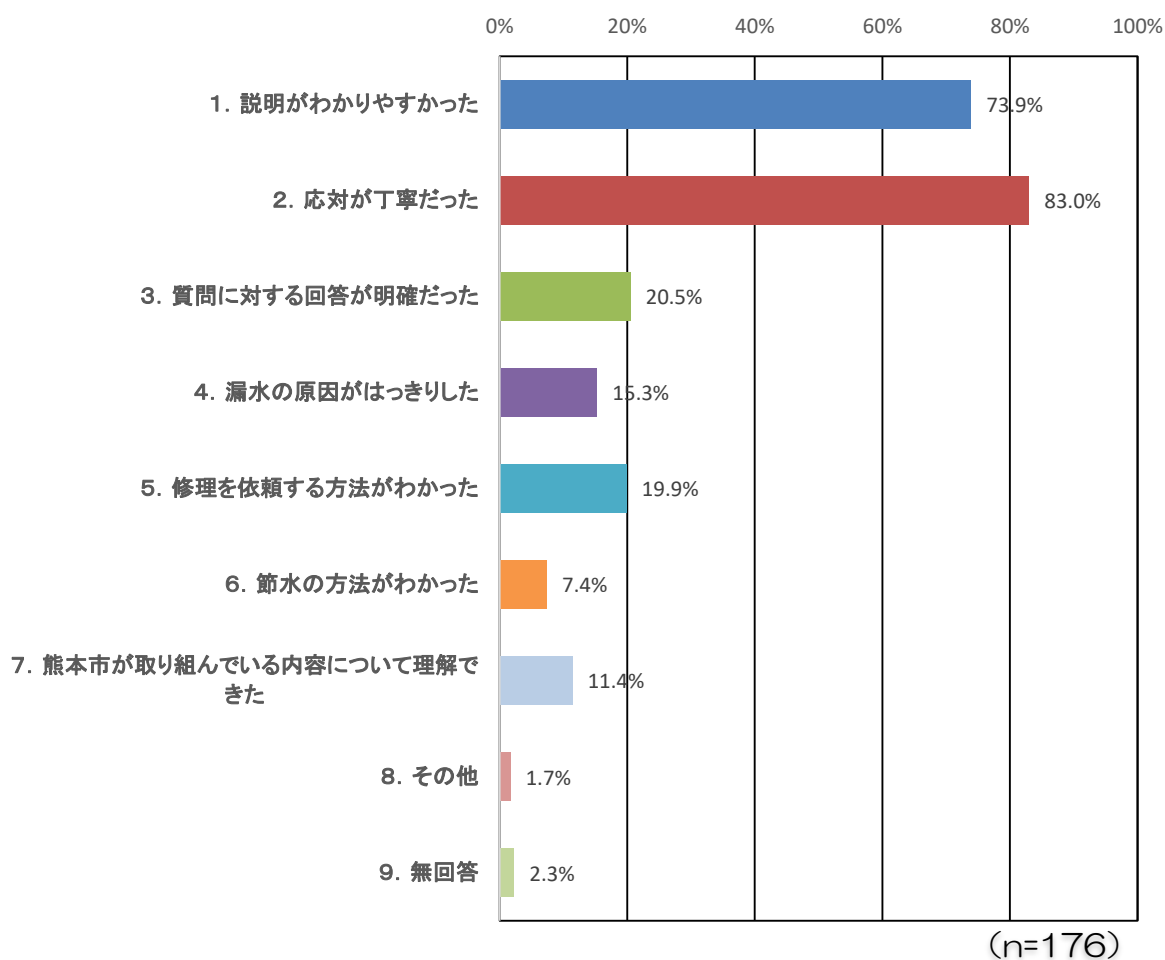
【問1】 本日の給水装置診断を受けられていかがでしたか。



(n=176)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 非常に満足している	70	39.8%
2. 満足している	93	52.8%
3. どちらかという満足している	9	5.1%
4. どちらかという満足できていない	2	1.1%
5. 満足できていない	0	0.0%
6. 無回答	2	1.1%

【問2】 満足された点があれば、下記からお選びください。（複数回答可）

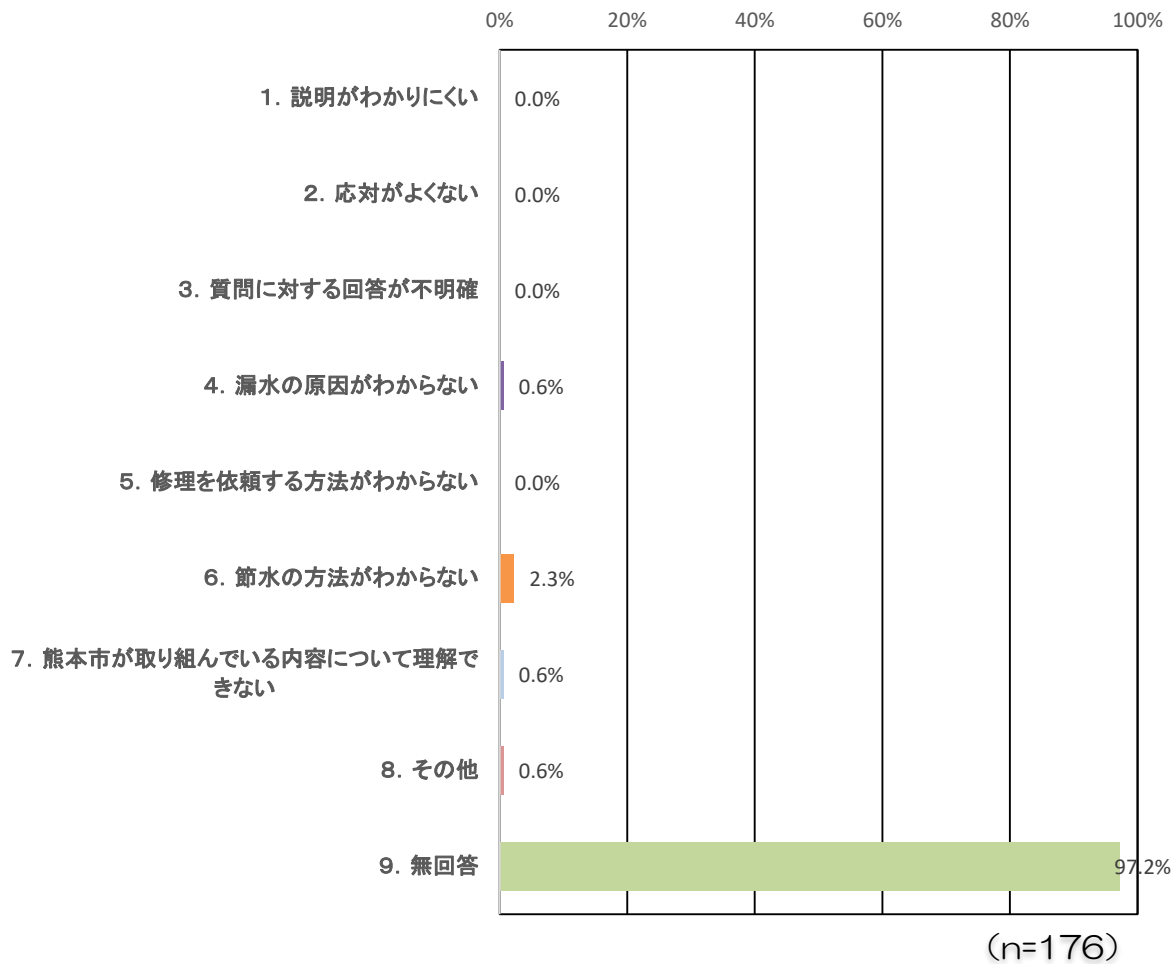


選 択 項 目	回答者	構成比
1. 説明がわかりやすかった	130	73.9%
2. 対応が丁寧だった	146	83.0%
3. 質問に対する回答が明確だった	36	20.5%
4. 漏水の原因がはっきりした	27	15.3%
5. 修理を依頼する方法がわかった	35	19.9%
6. 節水の方法がわかった	13	7.4%
7. 熊本市が取り組んでいる内容について理解できた	20	11.4%
8. その他	3	1.7%
9. 無回答	4	2.3%

■ その他の内容

- ・かなり分かりやすくて、もれがなく完璧に説明されていました。電話をかけた時からの対応が、全てもれがなく素晴らしかったです。いろいろ教えていただきありがとうございます。
- ・地震の際の水道を止める方法を教えてもらった。
- ・漏れていないことがはっきりして、安心した。

【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。（複数回答可）

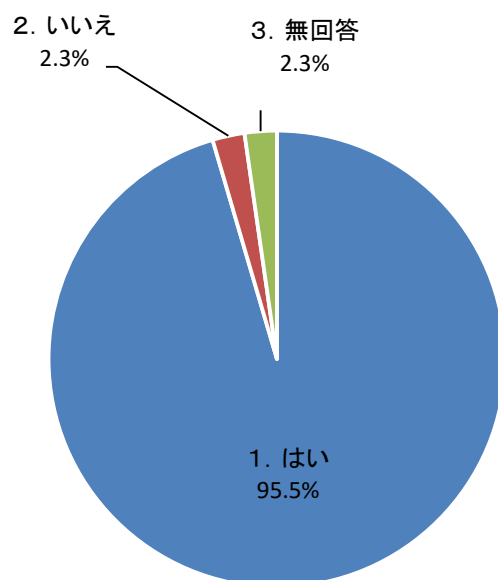


選 択 項 目	回答者	構成比
1. 説明がわかりにくい	0	0.0%
2. 対応がよくない	0	0.0%
3. 質問に対する回答が不明確	0	0.0%
4. 漏水の原因がわからない	1	0.6%
5. 修理を依頼する方法がわからない	0	0.0%
6. 節水の方法がわからない	4	2.3%
7. 熊本市が取り組んでいる内容について理解できない	1	0.6%
8. その他	1	0.6%
9. 無回答	171	97.2%

■ その他の内容

・現在は、この家には誰も住んでいない。診断によると、漏水していないようですが、では何故5月の検針では使用量0 m³だったのが、7月の検針での使用量が一気に70 m³になったのか、原因は不明でした。原因不明は、減免の対象外との事ですが、水道代が5.5倍にもなっているので多少は考慮して頂きたいくらいです。

【問4】 今後も、このサービスを受けたいと思いますか。

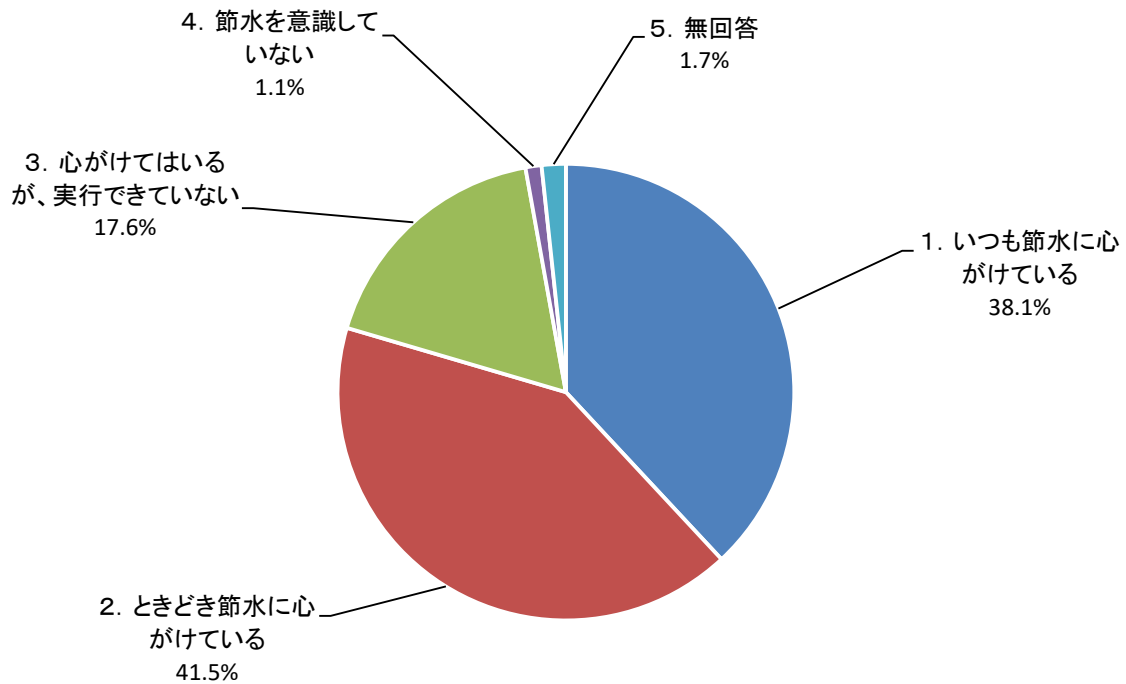


(n=176)

選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. はい	168	95.5%
2. いいえ	4	2.3%
3. 無回答	4	2.3%

● 節水について

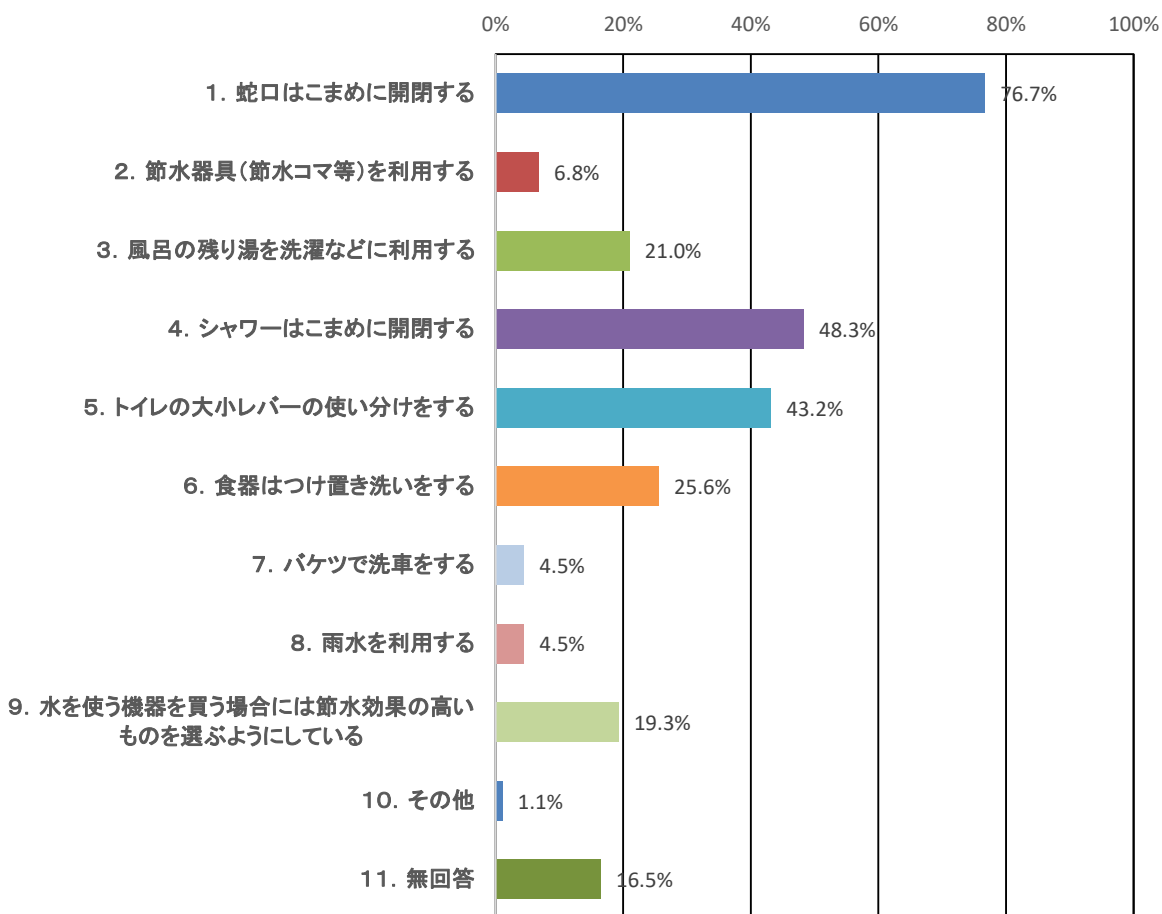
【問5】 節水を心がけていますか。



(n=176)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. いつも節水に心がけている	67	38.1%
2. ときどき節水に心がけている	73	41.5%
3. 心がけてはいるが、実行できていない	31	17.6%
4. 節水を意識していない	2	1.1%
5. 無回答	3	1.7%

【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。（複数回答可）



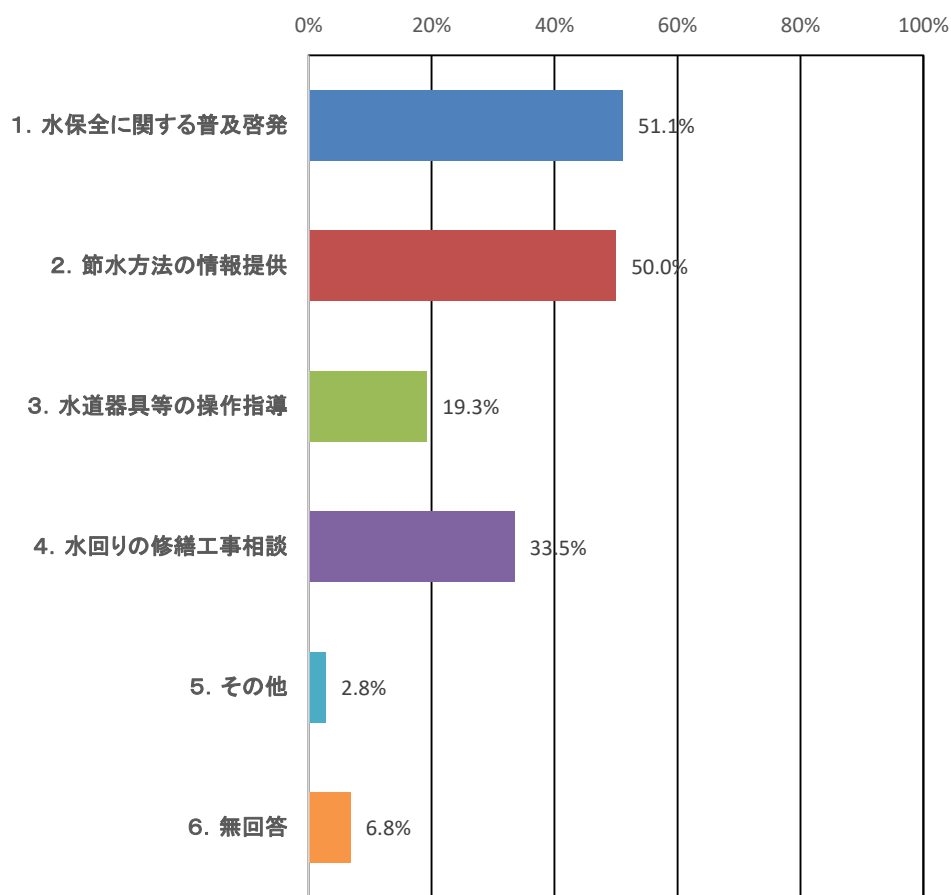
(n=176)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 蛇口はこまめに開閉する	135	76.7%
2. 節水器具(節水コマ等)を利用する	12	6.8%
3. 風呂の残り湯を洗濯などに利用する	37	21.0%
4. シャワーはこまめに開閉する	85	48.3%
5. トイレの大小レバーの使い分けをする	76	43.2%
6. 食器はつけ置き洗いをする	45	25.6%
7. バケツで洗車をする	8	4.5%
8. 雨水を利用する	8	4.5%
9. 水を使う機器を買う場合には節水効果の高いものを選ぶようにしている	34	19.3%
10. その他	2	1.1%
11. 無回答	29	16.5%

■ その他の内容

- ・私だけ節水しています。子供はまだまだ使っぱなし。
- ・私は節水に心掛けているが、他の家族はしていない。

【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。
 (複数回答可)



(n=176)

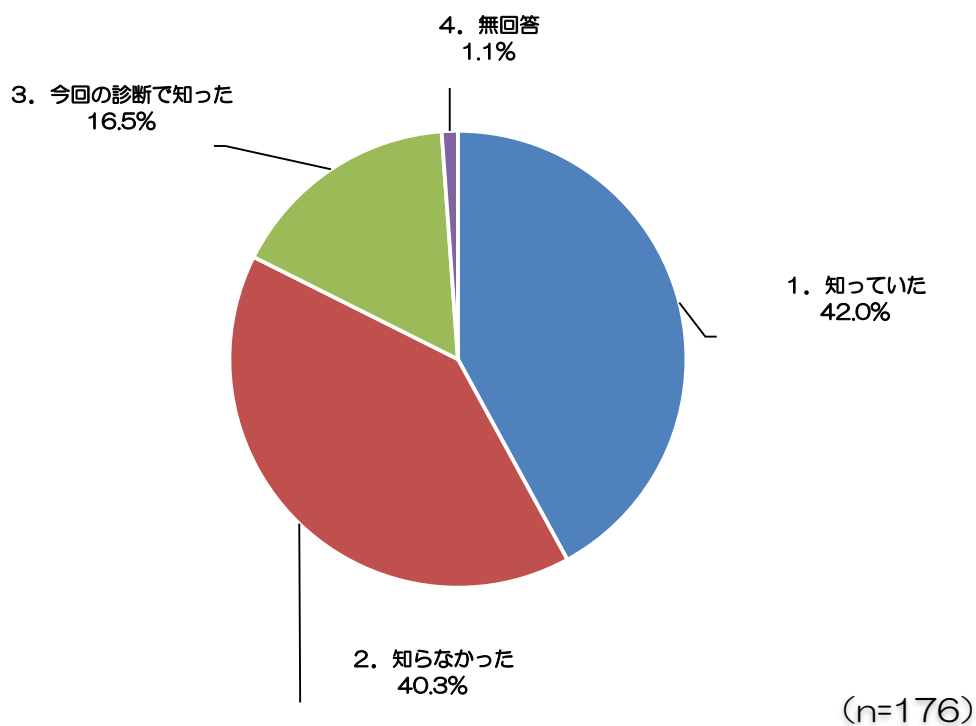
選 択 項 目	回答者	構成比
1. 水保全に関する普及啓発	90	51.1%
2. 節水方法の情報提供	88	50.0%
3. 水道器具等の操作指導	34	19.3%
4. 水回りの修繕工事相談	59	33.5%
5. その他	5	2.8%
6. 無回答	12	6.8%

■ その他の内容

- ・ 雨水活用ツールの助成金告知。
- ・ 水漏れで水道料金がどの程度かかっているのか、情報をしりたい。
- ・ 漏水事例の紹介。
- ・ 学校では教えてくれないからですね。
- ・ 節水するための器具等への補助金。

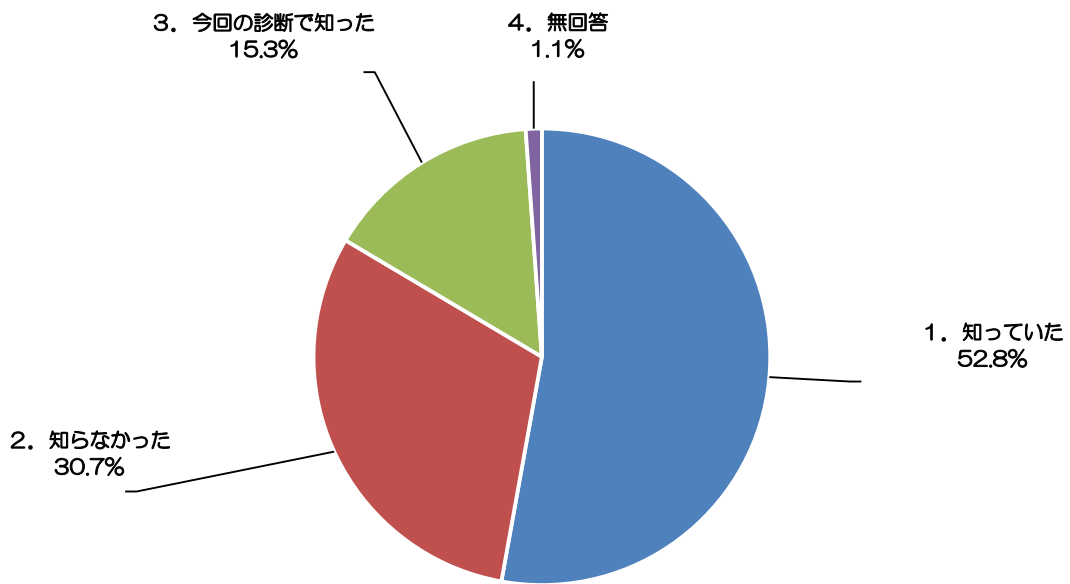
● 水道事業の広報活動について

【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。



選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. 知っていた	74	42.0%
2. 知らなかった	71	40.3%
3. 今回の診断で知った	29	16.5%
4. 無回答	2	1.1%

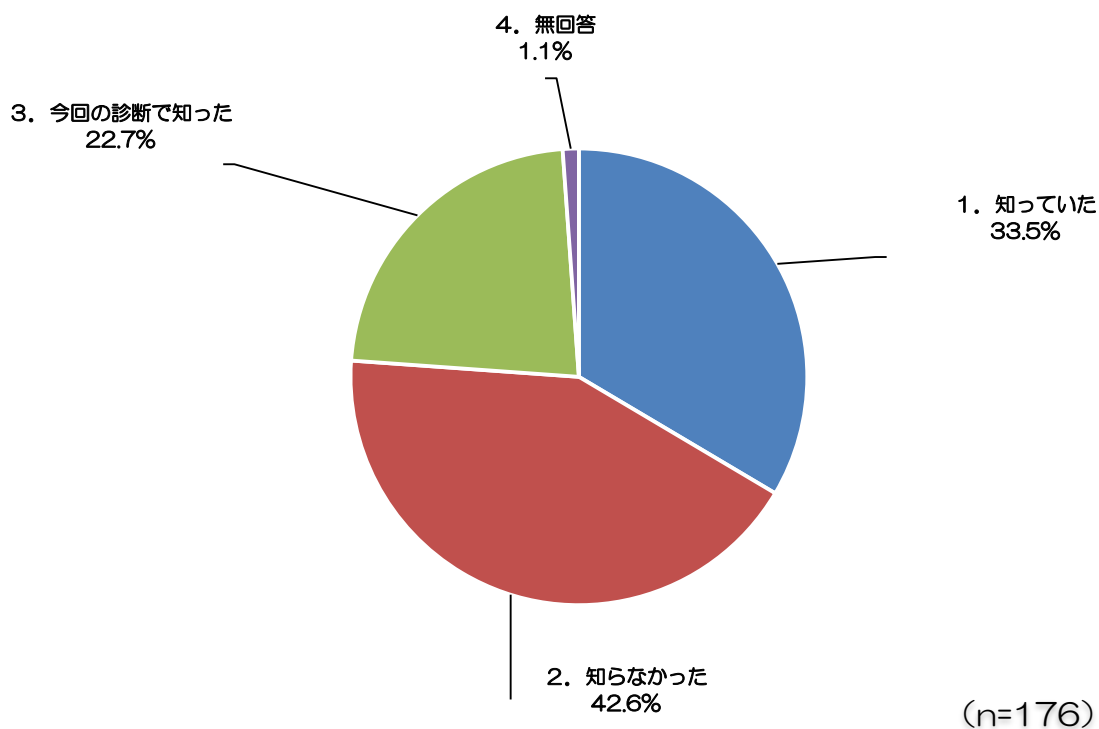
【問9】 水道メーターより宅地部分での漏水の場合、所有者または使用者が費用を負担して修理をしていただくことをご存知ですか。



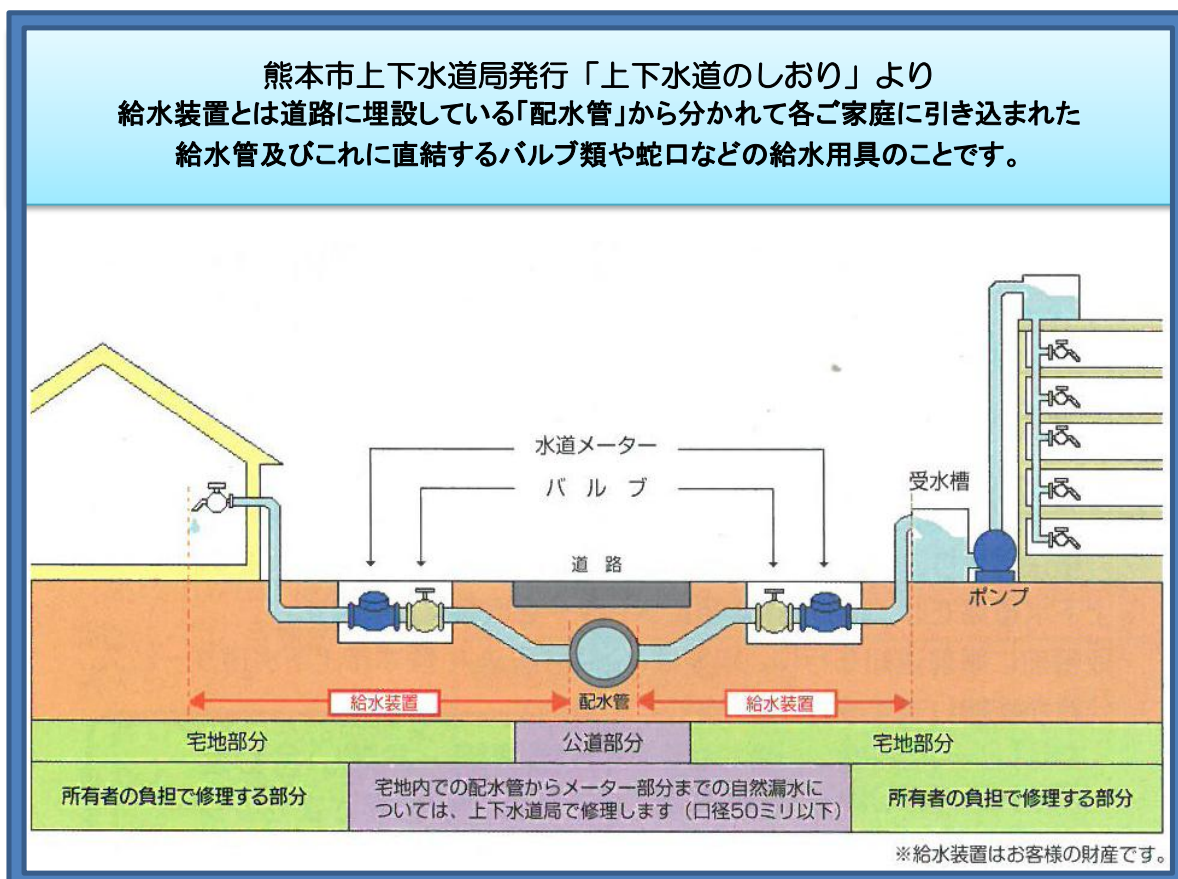
(n=176)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 知っていた	93	52.8%
2. 知らなかった	54	30.7%
3. 今回の診断で知った	27	15.3%
4. 無回答	2	1.1%

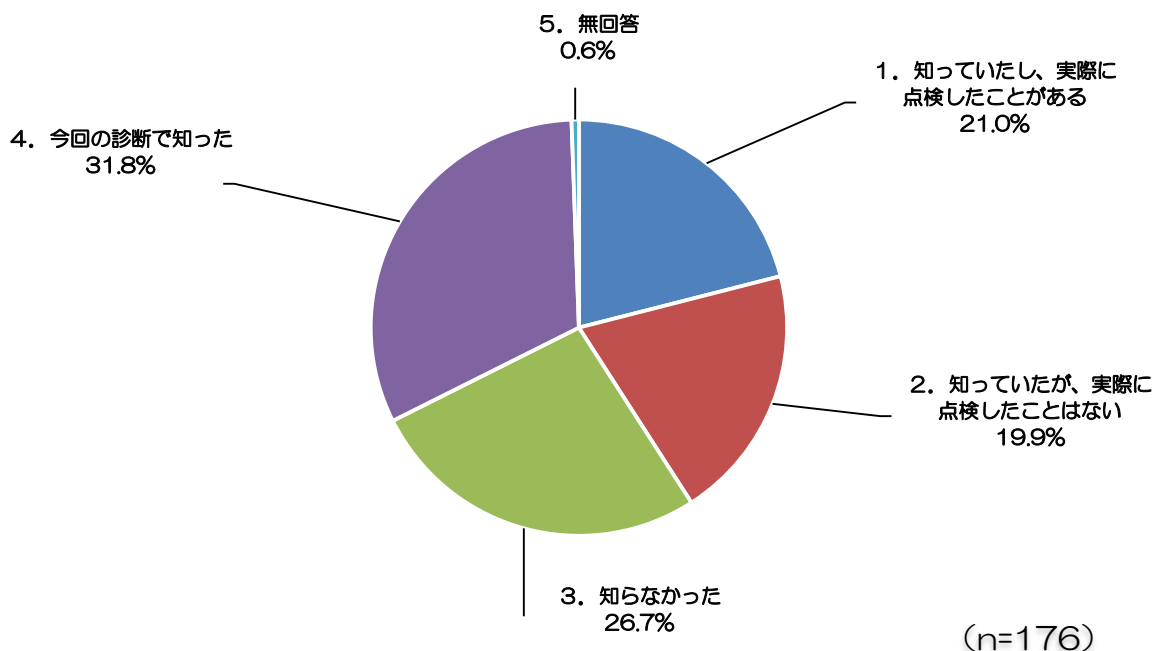
【問10】 配水管の分岐から水道メーターまでの自然漏水については、上下水道局で修理していることをご存知ですか。



選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. 知っていた	59	33.5%
2. 知らなかった	75	42.6%
3. 今回の診断で知った	40	22.7%
4. 無回答	2	1.1%



【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。



選 択 項 目	回答者	構成比
1. 知っていたし、実際に点検したことがある	37	21.0%
2. 知っていたが、実際に点検したことはない	35	19.9%
3. 知らなかった	47	26.7%
4. 今回の診断で知った	56	31.8%
5. 無回答	1	0.6%

■ 知っていたが、実際に点検したことはない理由

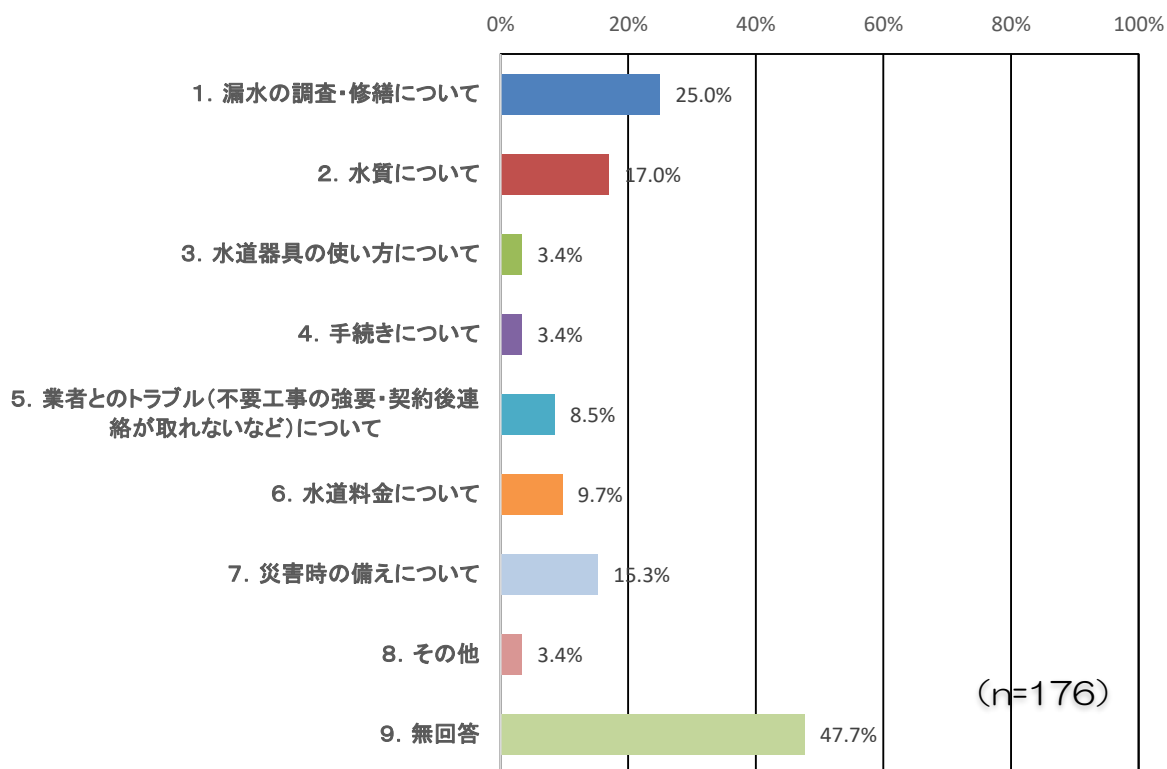
・日々の生活に追われ、なかなか出来なかった。検針員の方がお知らせをくれることで、つい甘えていた。

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。（複数回答可）

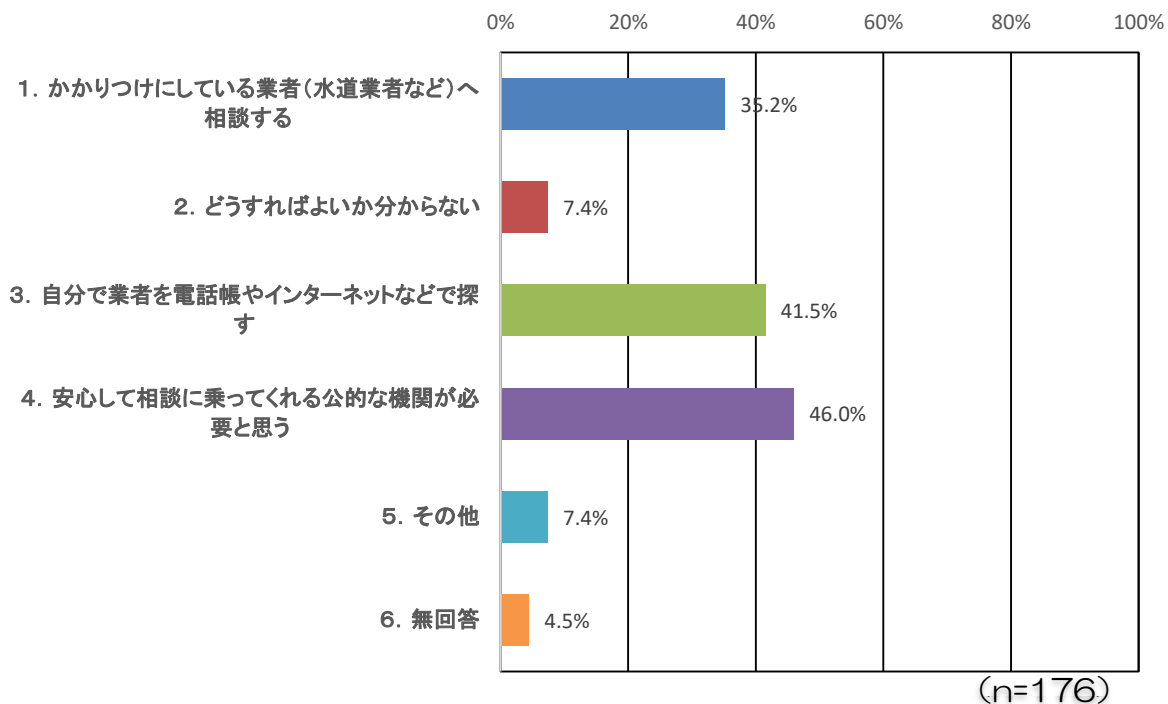


選 択 項 目	回答者	構成比
1. 漏水の調査・修繕について	44	25.0%
2. 水質について	30	17.0%
3. 水道器具の使い方について	6	3.4%
4. 手続きについて	6	3.4%
5. 業者とのトラブル（不要工事の強要・契約後連絡が取れないなど）について	15	8.5%
6. 水道料金について	17	9.7%
7. 災害時の備えについて	27	15.3%
8. その他	6	3.4%
9. 無回答	84	47.7%

■ その他の内容

- ・断水時の対応。
- ・前は、診断員の方から「不動産（貸主）へ連絡するように伝えてほしい」と言われ、そのとおりに対応した結果、修理が早くできた。よかったです。
- ・水道局の指定業者の一覧が整備されていない。「電話番号は現在使用されていません。」のアナウンスが流れる業者があった。「うちはガスしかやっていません。」という業者もあった。
- ・インターネット検索で上位にでていた業者に頼んだせいか？高額な費用がかかった。
- ・時々、サビ水のようなものが水と一緒に出てくるので気持ち悪いです。
- ・熊本地震の時、近くの川で水を汲んでトイレの水に使用した。

【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。
(複数回答可)

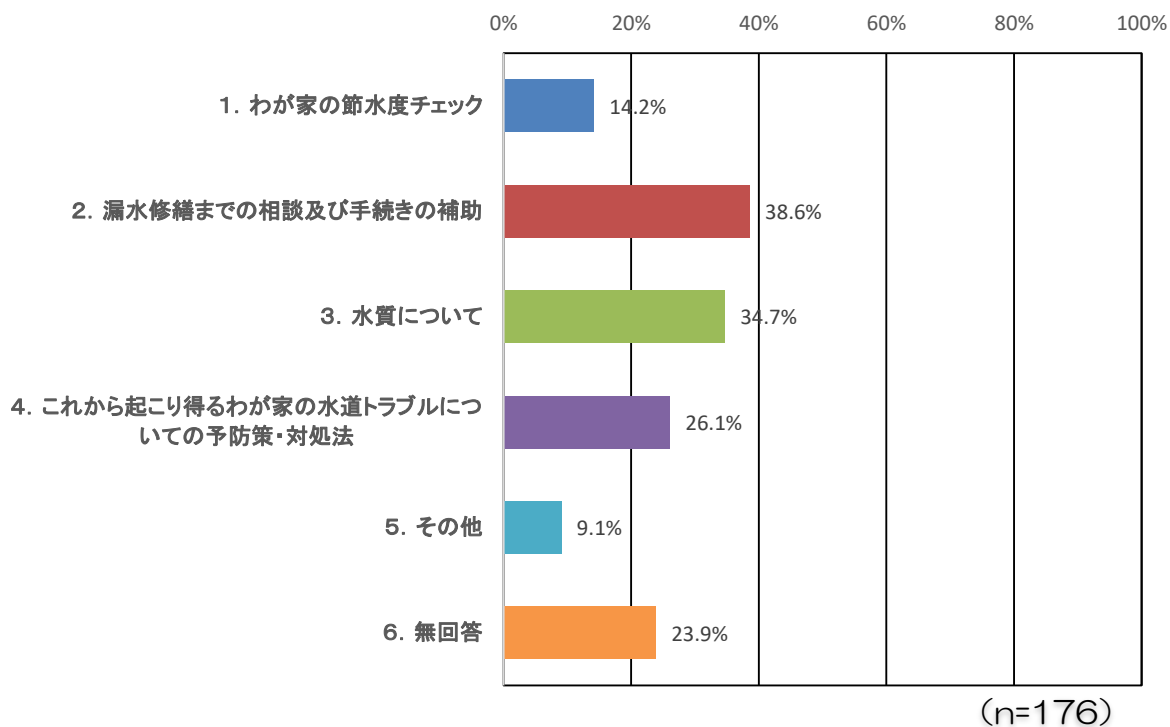


選 択 項 目	回答者	構成比
1. かかりつけにしている業者(水道業者など)へ相談する	62	35.2%
2. どうすればよいか分からない	13	7.4%
3. 自分で業者を電話帳やインターネットなどで探す	73	41.5%
4. 安心して相談に乗ってくれる公的な機関が必要と思う	81	46.0%
5. その他	13	7.4%
6. 無回答	8	4.5%

■ その他の内容

- ・今回、お世話になった業者様に、今後は相談させていただく。
- ・貸主へ連絡をとることで対応できる事が分かったので、安心できる。
- ・今回の点検で今後何かあったら、熊本市上下水道サービス公社に相談しようと思いました。
- ・家を建てた業者に相談して、水回りをみてもらえる専門の業者にお願いする。
- ・大家さんに相談します。
- ・マンション管理会社へ相談。
- ・水道局に相談する。
- ・自分で修理する。

【問14】 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。（複数回答可）



選 択 項 目	回答者	構成比
1. わが家の節水度チェック	25	14.2%
2. 漏水修繕までの相談及び手続きの補助	68	38.6%
3. 水質について	61	34.7%
4. これから起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	46	26.1%
5. その他	16	9.1%
6. 無回答	42	23.9%

■ その他の内容

- ・この度は、南区実家の水道料金が増え、疑問に思い診断をお願い致しました。暑い中、詳しくお調べいただいたところ、最後に天日の元栓が締まっていなかったことを見つけてくださいました。お世話になりました。
- ・今回、水道診断に来られた時に立ち会うことができ、管理会社に連絡したらすぐに修理してくれました。トイレのオーバーフローということで浮いている球を下に下げることによって、水は止まりました。ありがとうございました。
- ・使用しないトイレは放置していて良いですか？
- ・今のところ大丈夫です。
- ・メーター交換に公社の方がみえました。台所の水漏れが少しありますと相談しました。すると、すぐに電話して下さって、次の日、公社の診断員がパッキンを替えてくださいました。二人ともとても親切で、助かりました。ありがとうございました。

■【問14】の続きの回答

- ・漏水修理を2回していただいた経験があります。料金が高く、宅地部分での修理にも自治体からの補助をしてほしいと思いました。
- ・TSMC工場ができて、工場では大量の水を使用することのこと。大切な地下水なので心配になっています。熊本の水の水源地が他国に購入されたというのは本当のことですか。美味しい水を守ってください。よろしく願いいたします。
- ・水回りの故障は修理までの間の漏水が気になってしまい、あわてるため、問い合わせる業者が安心して頼めるところなのかを確認できないまま、電話をかけてしまいそうです。
- ・TSMCの進出により水質汚染及び水量の減少を強く心配する。
- ・TSMCの工場排水で水質汚染があるのではないかと心配している。
- ・本日は、家の水道量が4月から2倍以上になったので、見に来られたのではと思います。4月から2世帯になり、4人増えました。5人家族。孫たちのクラブ活動に洗濯量も毎日多いです。今日は、ご丁寧なお話を聞いて診断員に感謝しています。
- ・熊本県の地下水の水質が保たれているか。本当に水道水が安全か心配です。

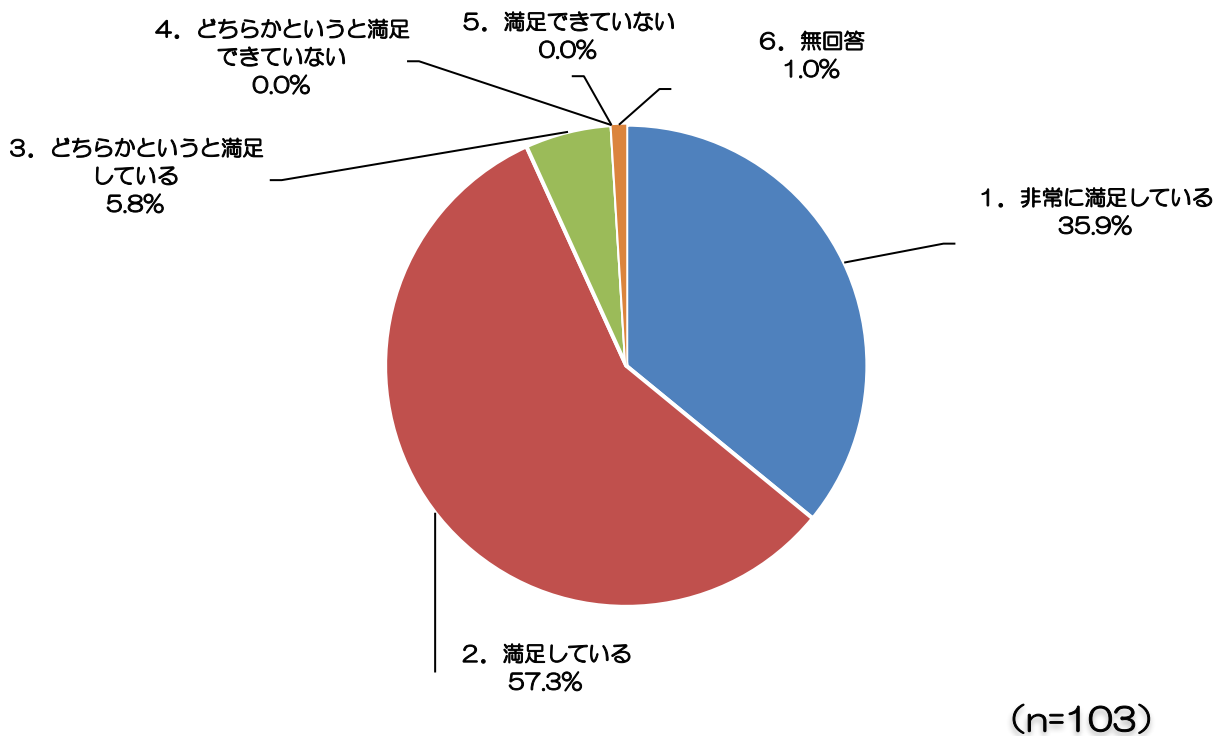
■その他の項目（コメント欄以外に記載してあった内容）

- ・暑い中、本日は丁寧な対応ありがとうございました。安心できました。これからも、水は大切に使います。
- ・猛暑の中、点検して頂き、丁寧な説明もあり、大変助かりました。ありがとうございました。
- ・暑い中お世話になりました。
- ・暑い中、点検ご苦労様でした。ありがとうございます。
- ・対応してくれた診断員が非常に良かった。

8. 高齢者等給水装置診断アンケート結果

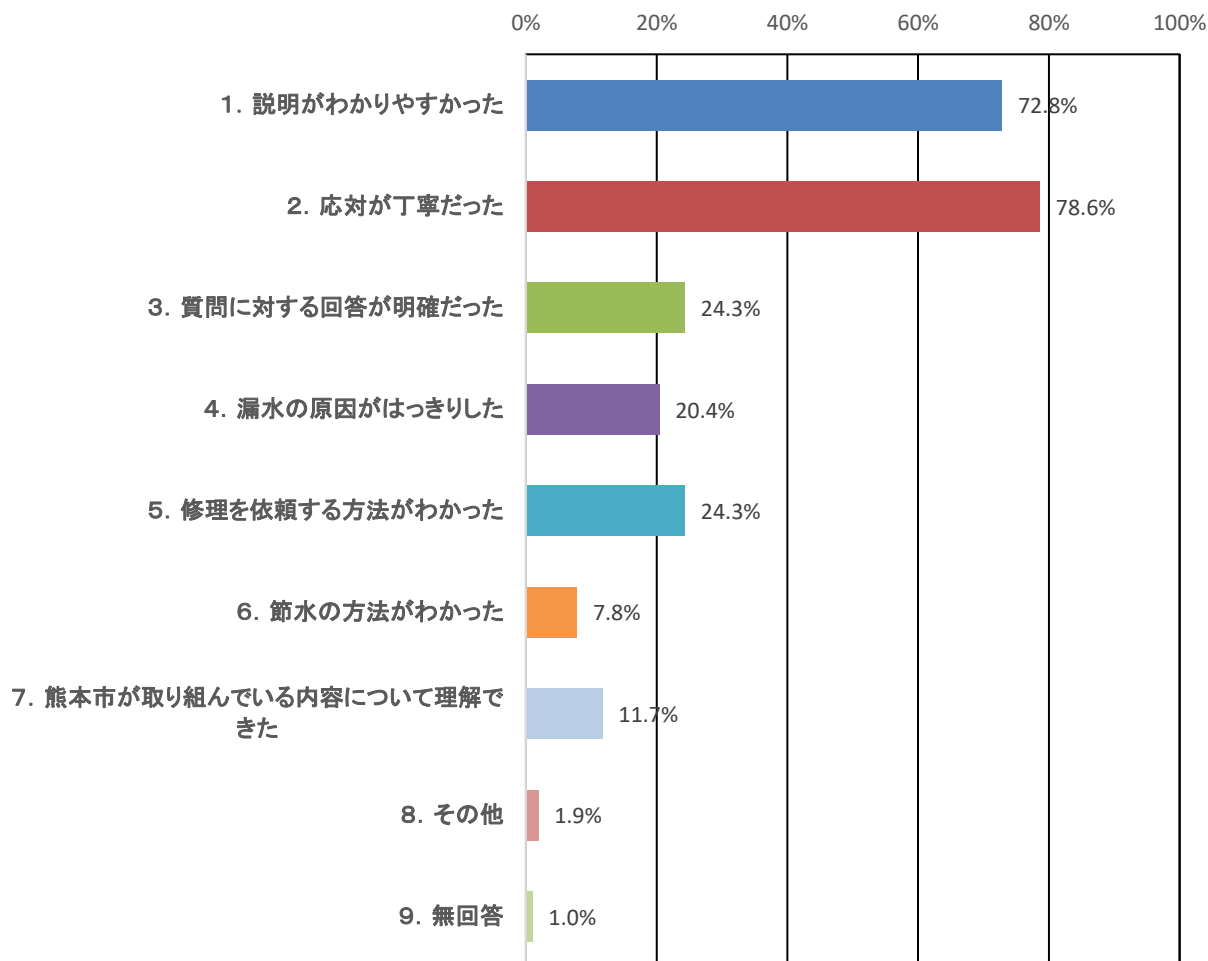
● サービス水準について

【問1】 本日の給水装置診断を受けられていかがでしたか。



選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. 非常に満足している	37	35.9%
2. 満足している	59	57.3%
3. どちらかという満足している	6	5.8%
4. どちらかという満足できていない	0	0.0%
5. 満足できていない	0	0.0%
6. 無回答	1	1.0%

【問2】 満足された点があれば、下記からお選びください。（複数回答可）



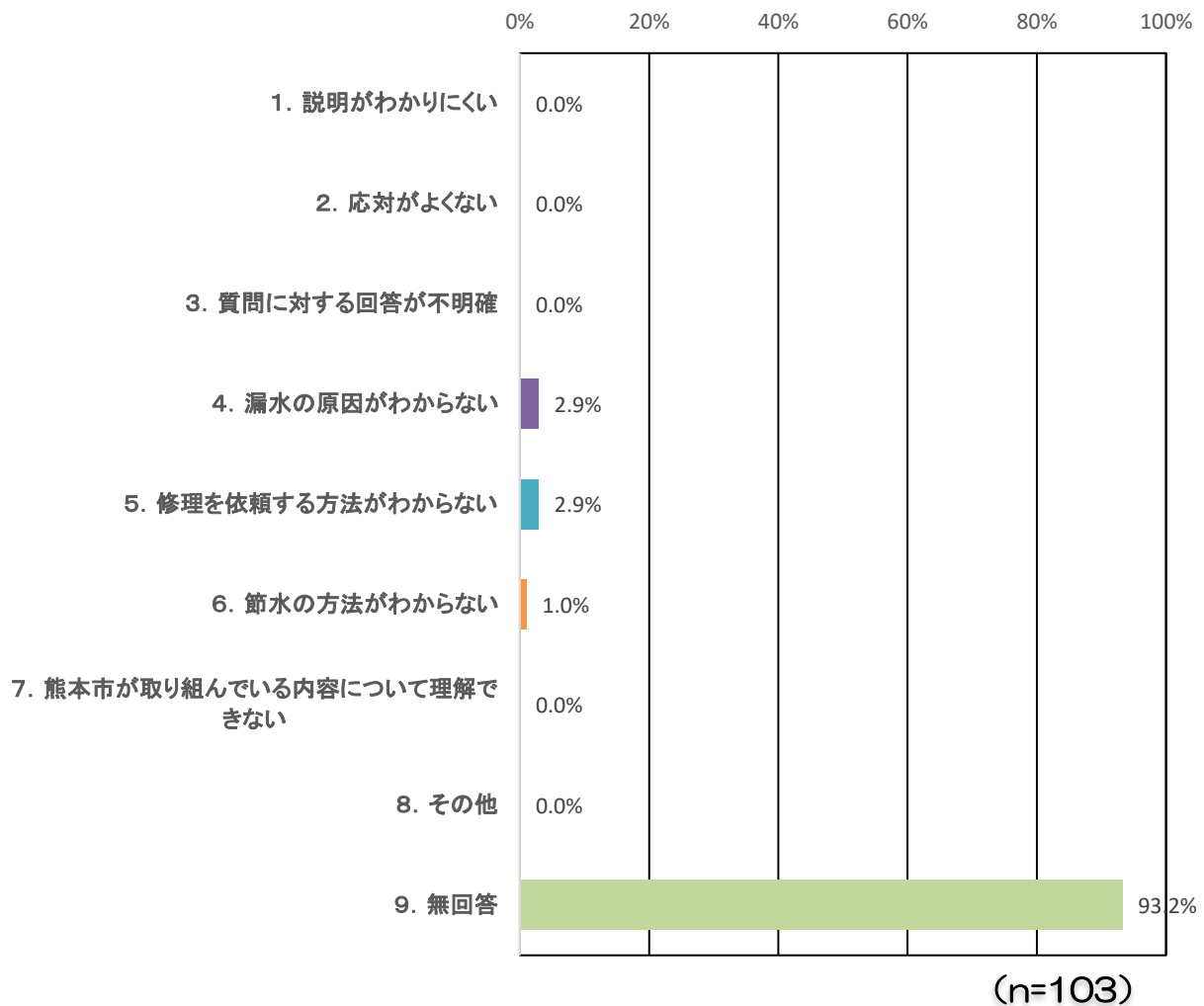
(n=103)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 説明がわかりやすかった	75	72.8%
2. 対応が丁寧だった	81	78.6%
3. 質問に対する回答が明確だった	25	24.3%
4. 漏水の原因がはっきりした	21	20.4%
5. 修理を依頼する方法がわかった	25	24.3%
6. 節水の方法がわかった	8	7.8%
7. 熊本市が取り組んでいる内容について理解できた	12	11.7%
8. その他	2	1.9%
9. 無回答	1	1.0%

■ その他の内容

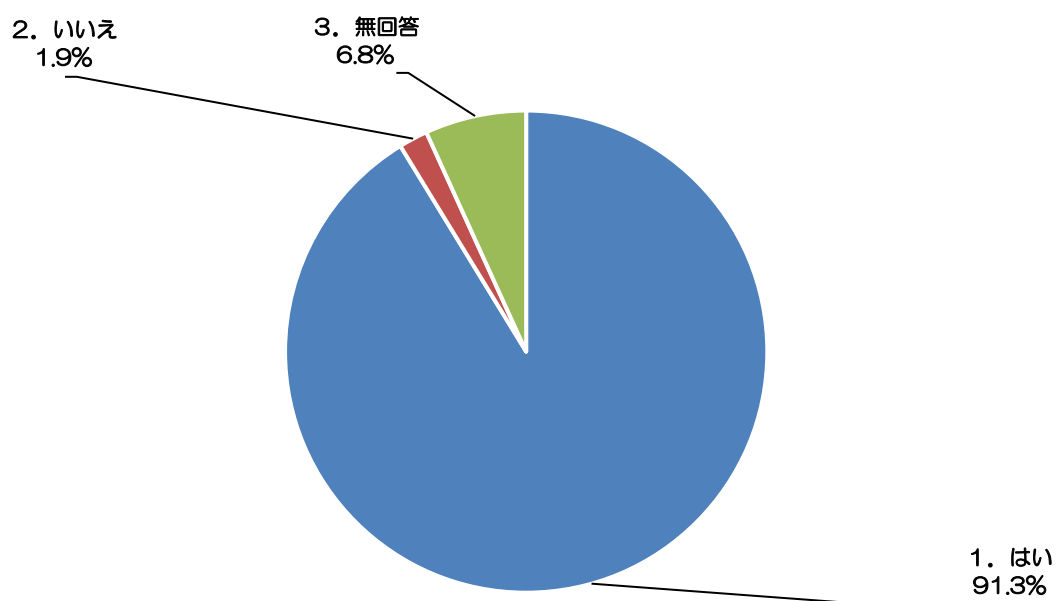
- ・ 検査して頂いたので安心しました。
- ・ 即日最短で業者に来て頂けます。節水マニアです。

【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。（複数回答可）



選 択 項 目	回答者	構成比
1. 説明がわかりにくい	0	0.0%
2. 対応がよくない	0	0.0%
3. 質問に対する回答が不明確	0	0.0%
4. 漏水の原因がわからない	3	2.9%
5. 修理を依頼する方法がわからない	3	2.9%
6. 節水の方法がわからない	1	1.0%
7. 熊本市が取り組んでいる内容について理解できない	0	0.0%
8. その他	0	0.0%
9. 無回答	96	93.2%

【問4】 今後も、このサービスを受けたいと思いますか。

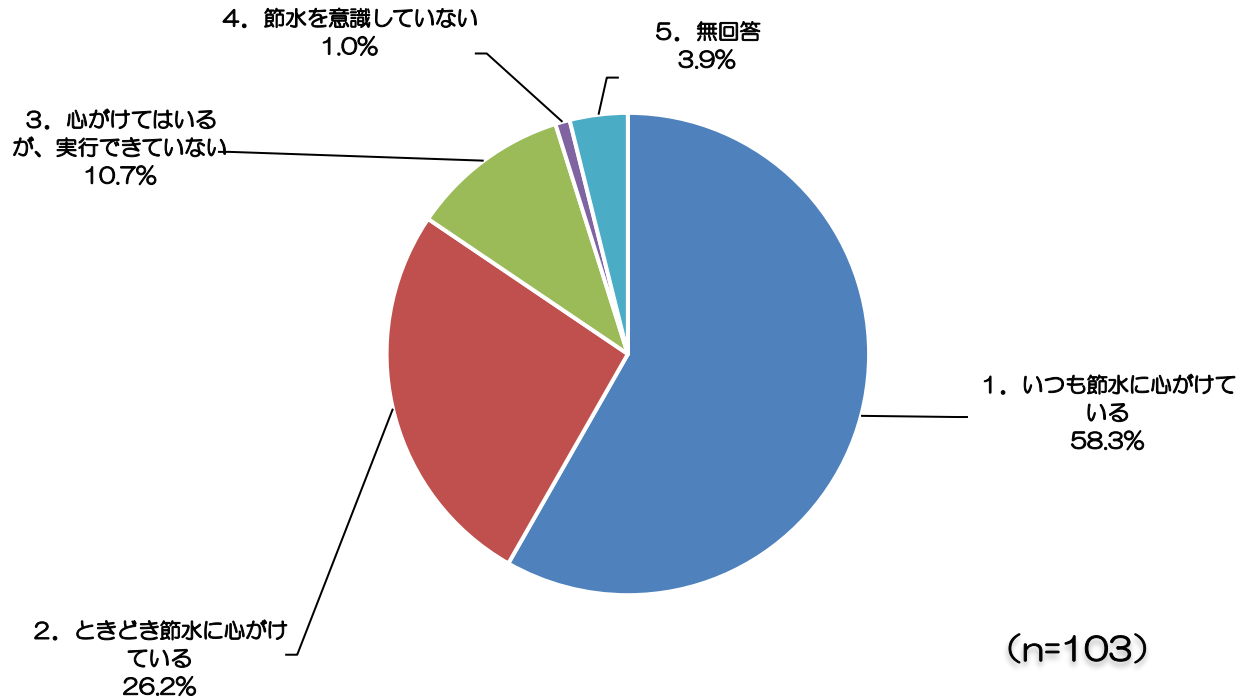


(n=103)

選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. はい	94	91.3%
2. いいえ	2	1.9%
3. 無回答	7	6.8%

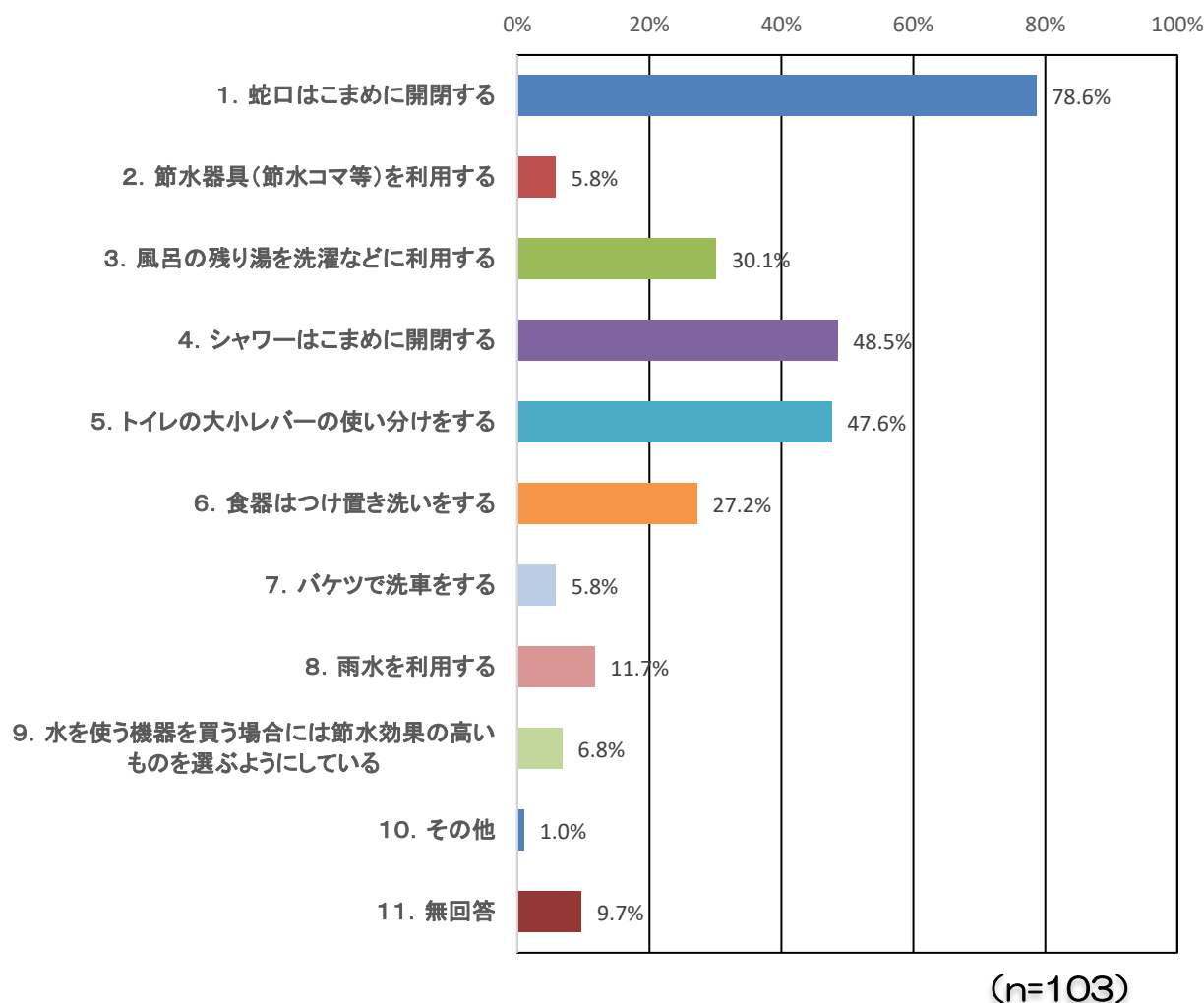
● 節水について

【問5】 節水を心がけていますか。



選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. いつも節水に心がけている	60	58.3%
2. ときどき節水に心がけている	27	26.2%
3. 心がけてはいるが、実行できていない	11	10.7%
4. 節水を意識していない	1	1.0%
5. 無回答	4	3.9%

【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。（複数回答可）

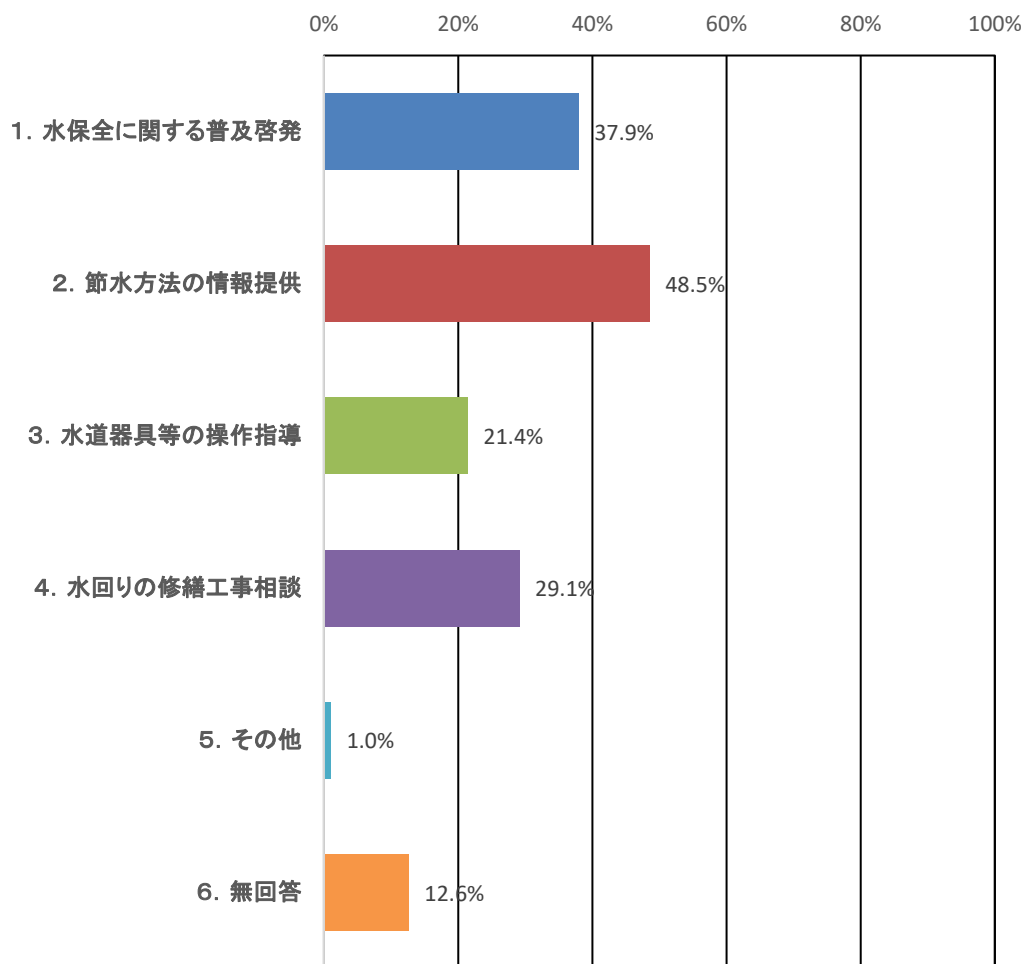


選 択 項 目	回答者	構成比
1. 蛇口はこまめに開閉する	81	78.6%
2. 節水器具(節水コマ等)を利用する	6	5.8%
3. 風呂の残り湯を洗濯などに利用する	31	30.1%
4. シャワーはこまめに開閉する	50	48.5%
5. トイレの大小レバーの使い分けをする	49	47.6%
6. 食器はつけ置き洗いをする	28	27.2%
7. バケツで洗車をする	6	5.8%
8. 雨水を利用する	12	11.7%
9. 水を使う機器を買う場合には節水効果の高いものを選ぶようにしている	7	6.8%
10. その他	1	1.0%
11. 無回答	10	9.7%

■ その他の内容

・来てすぐ一番に節水コマを購入し取り付けました。蛇口は小さめに開け、細い水で洗い物をゆすいでいる。前の家では雨水バケツ5個をフル活用してました。洗い物は水を溜めた中に浸して置き、夜まとめて洗う。転居前の一般住宅でも水道使用量は3m³程度だったので、これを維持していきたい。

【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。
(複数回答可)



(n=103)

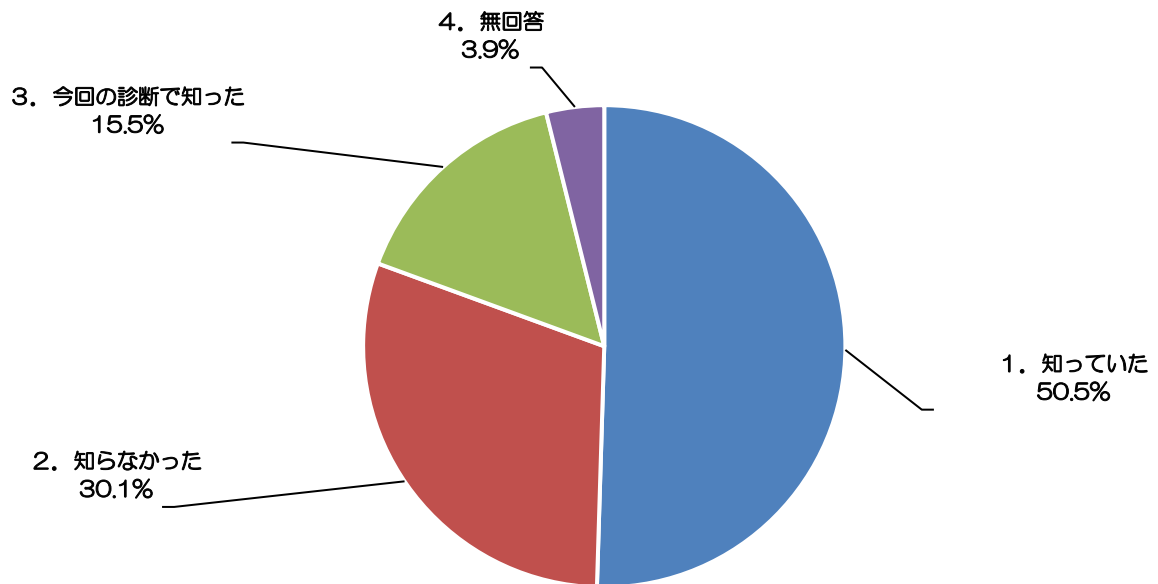
選 択 項 目	回答者	構成比
1. 水保全に関する普及啓発	39	37.9%
2. 節水方法の情報提供	50	48.5%
3. 水道器具等の操作指導	22	21.4%
4. 水回りの修繕工事相談	30	29.1%
5. その他	1	1.0%
6. 無回答	13	12.6%

■ その他の内容

- ・ずっと以前、市民会議で市の節水会議に節水委員として参加し、勉強させて頂きました。
- ・地下水のできる迄、熊本の上水道100%地下水でまかなっている。水は限りある資源だという事等の節水教育。

● 水道事業の広報活動について

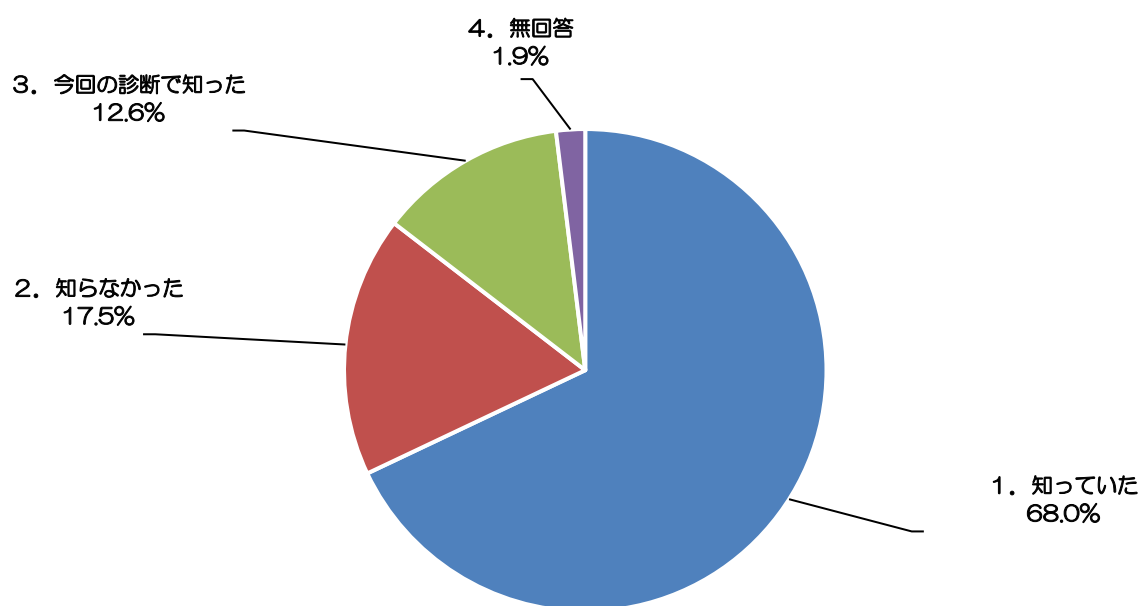
【問8】 給水装置（「水道メーター」は除く）が、お客さまの財産（所有物）であることをご存知ですか。



(n=103)

選 択 項 目	回 答 者	構 成 比
1. 知っていた	52	50.5%
2. 知らなかった	31	30.1%
3. 今回の診断で知った	16	15.5%
4. 無回答	4	3.9%

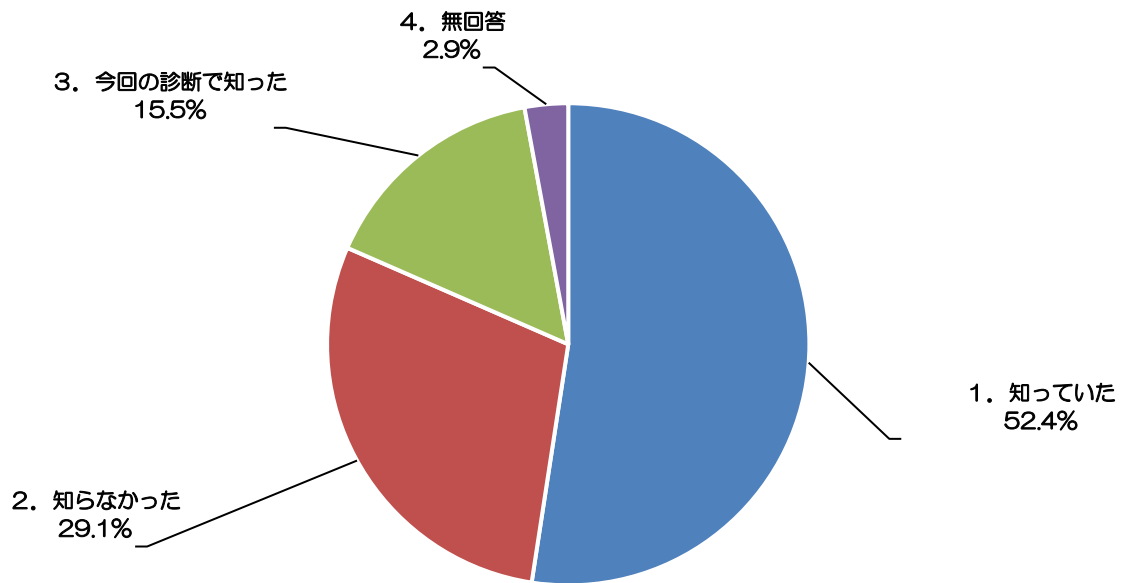
【問9】 水道メーターより宅地部分での漏水の場合、所有者または使用者が費用を負担して修理をしていただくことをご存知ですか。



(n=103)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 知っていた	70	68.0%
2. 知らなかった	18	17.5%
3. 今回の診断で知った	13	12.6%
4. 無回答	2	1.9%

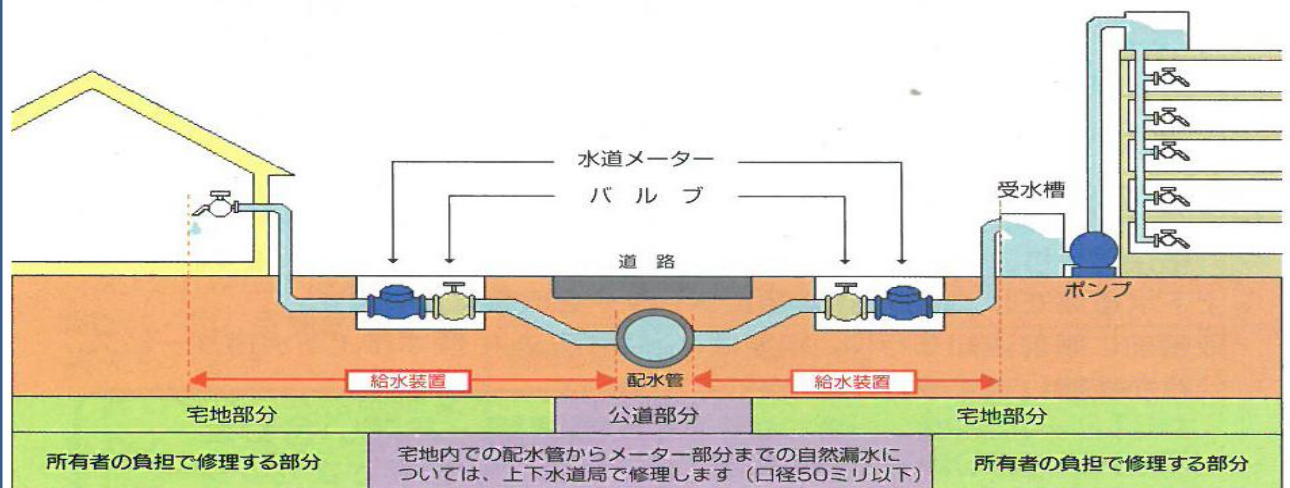
【問10】 配水管の分岐から水道メーターまでの自然漏水については、上下水道局で修理していることをご存知ですか。



(n=103)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 知っていた	54	52.4%
2. 知らなかった	30	29.1%
3. 今回の診断で知った	16	15.5%
4. 無回答	3	2.9%

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。



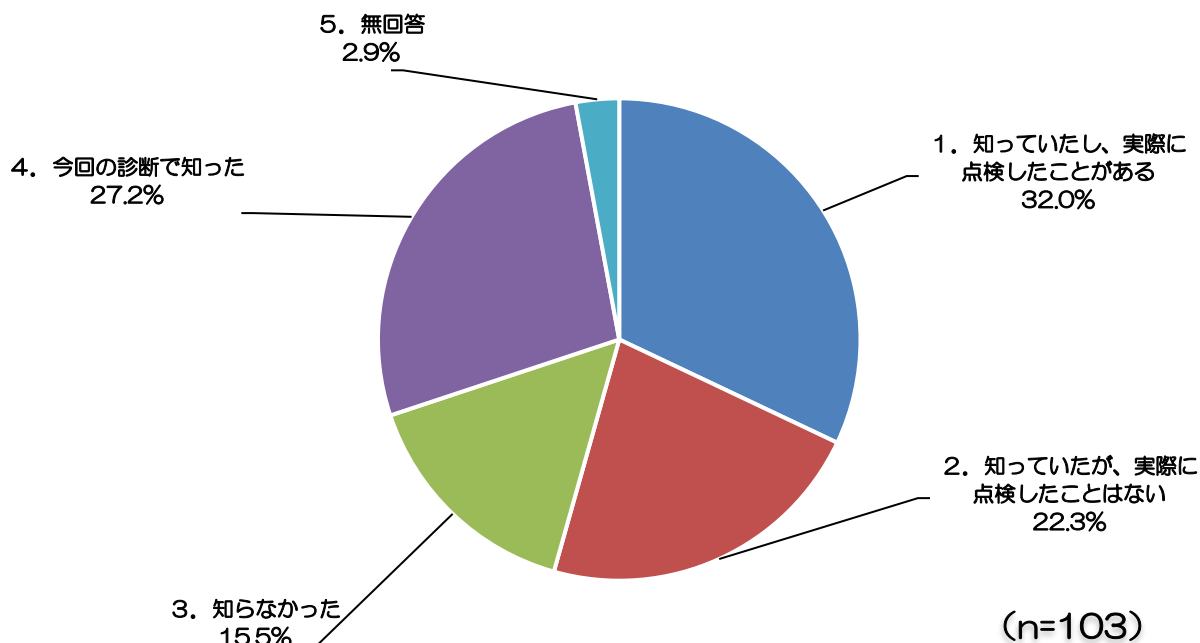
所有者の負担で修理する部分

宅地内での配水管からメーター部分までの自然漏水については、上下水道局で修理します（口径50ミリ以下）

所有者の負担で修理する部分

※給水装置はお客様の財産です。

【問11】 上下水道局では、大切な水資源を無駄にしないため、市民の皆様定期的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。



選 択 項 目	回答者	構成比
1. 知っていたし、実際に点検したことがある	33	32.0%
2. 知っていたが、実際に点検したことはない	23	22.3%
3. 知らなかった	16	15.5%
4. 今回の診断で知った	28	27.2%
5. 無回答	3	2.9%

簡単にできる「漏水発見方法」

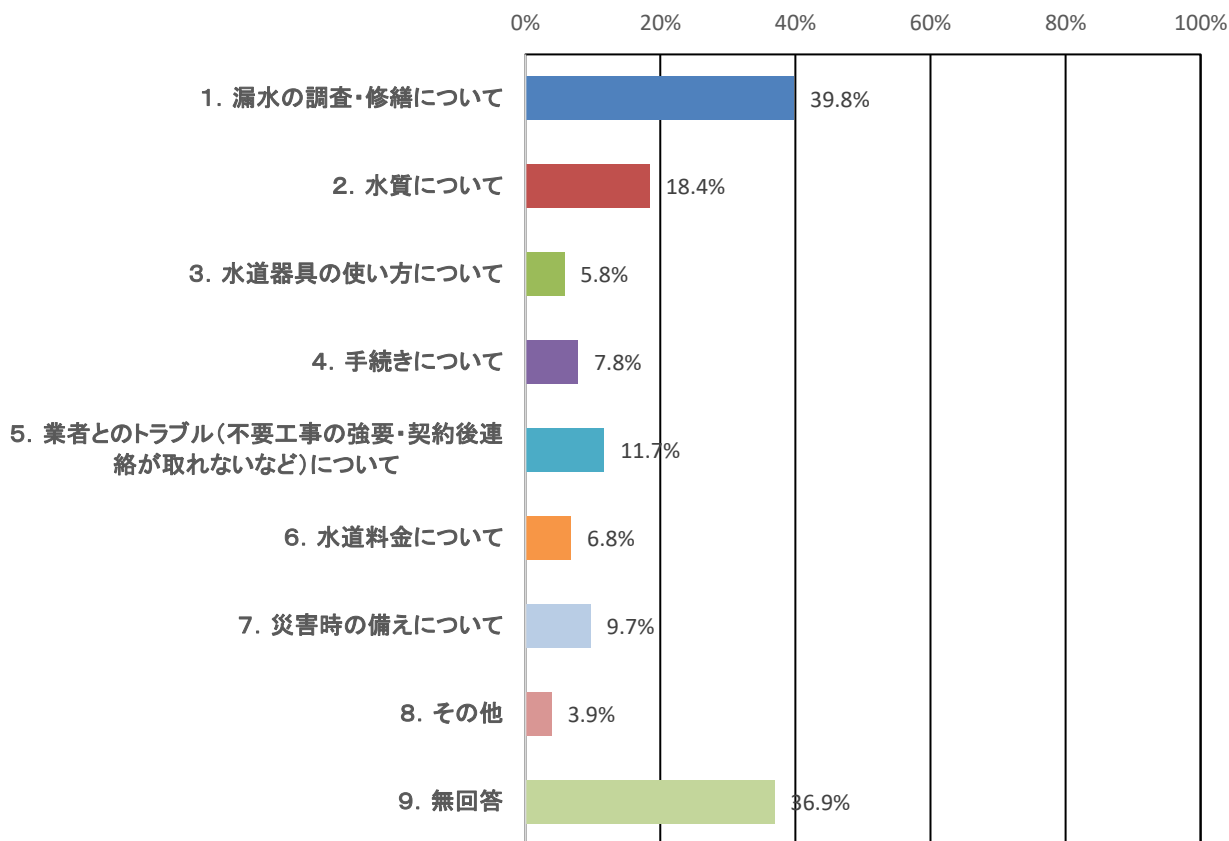
- ①全ての蛇口を閉める。
- ②水道メーターのパイロットをチェックする。
- ③パイロットが回転していれば、メーターから蛇口までのどこかで漏水している可能性があります。
(回転なしは異常なし)



■ 「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

- ・ 検針員の方から漏水していることの知らせを見て、実際に点検した。
- ・ リングバルブが固くて開けるのが大変。
- ・ 検針員が教えてくれる。
- ・ 鉢に水をやるため。少し水を出していた。

【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。（複数回答可）



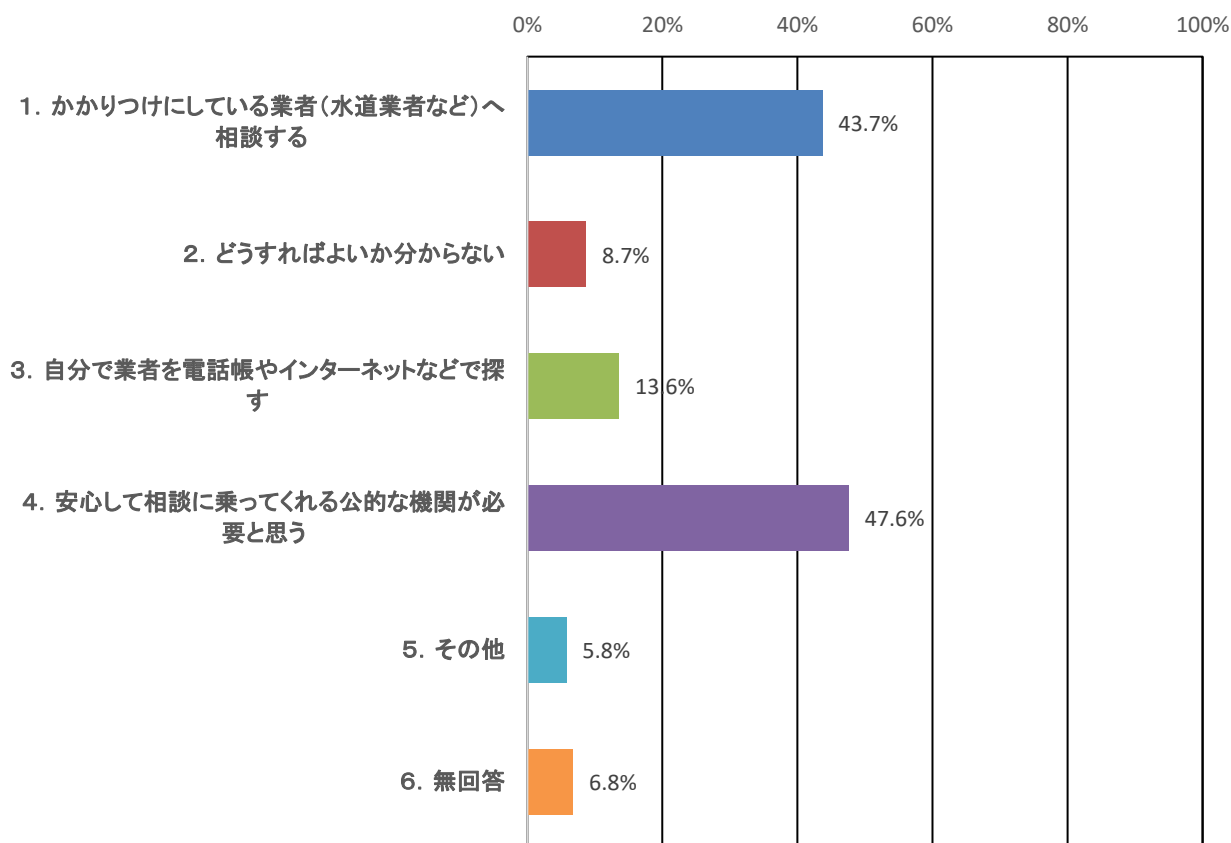
(n=103)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. 漏水の調査・修繕について	41	39.8%
2. 水質について	19	18.4%
3. 水道器具の使い方について	6	5.8%
4. 手続きについて	8	7.8%
5. 業者とのトラブル（不要工事の強要・契約後連絡が取れないなど）について	12	11.7%
6. 水道料金について	7	6.8%
7. 災害時の備えについて	10	9.7%
8. その他	4	3.9%
9. 無回答	38	36.9%

■ その他の内容

- ・蛇口がきちんと止まらない。
- ・蛇口が外れた。
- ・7月8月は、毎年高いのはなぜだろう。
- ・検針の際、使用量を前回等と見て、漏水の声掛けを頂いてとても助かりました。ありがとうございました。
- ・いつも温かく、冷たくない。日光のせいでもあるが夜でも温かい。

【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。
(複数回答可)



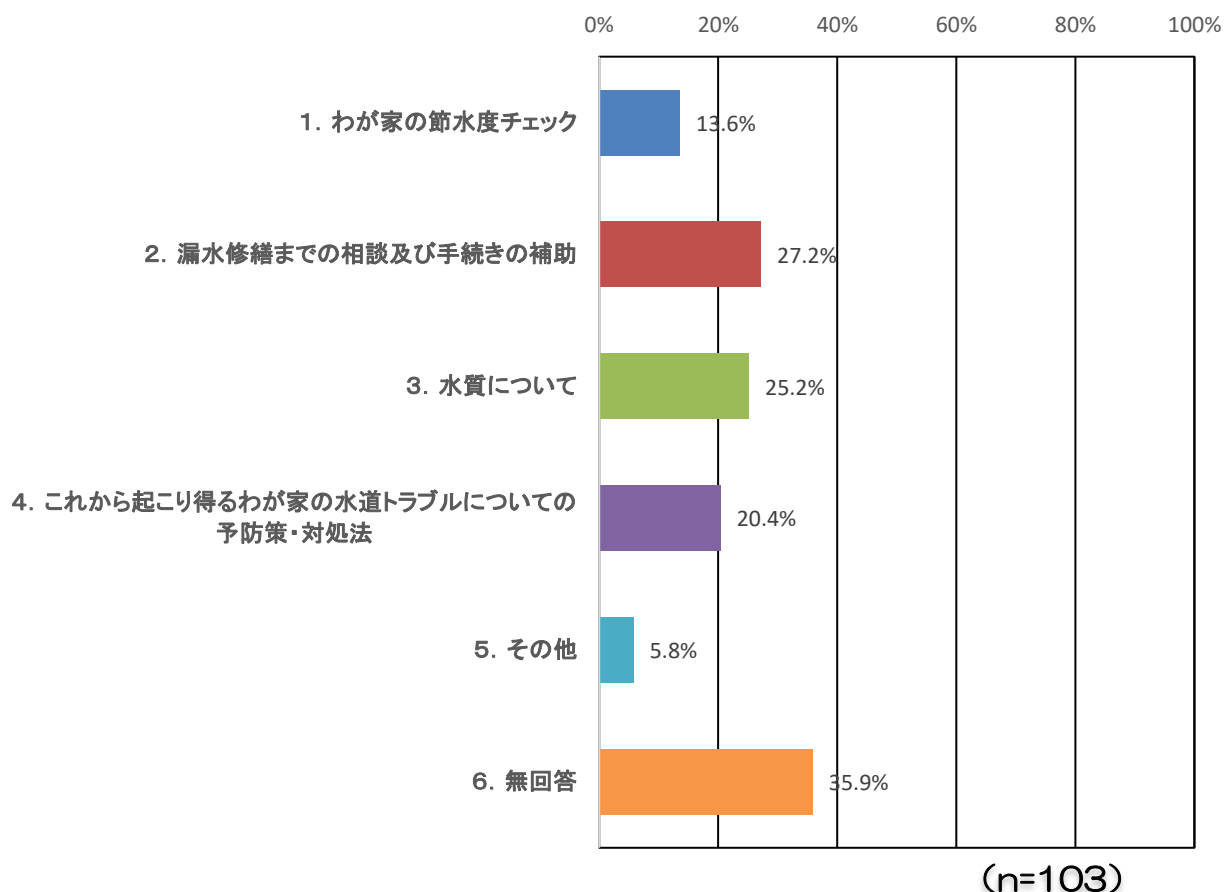
(n=103)

選 択 項 目	回答者	構成比
1. かかりつけにしている業者(水道業者など)へ相談する	45	43.7%
2. どうすればよいか分からない	9	8.7%
3. 自分で業者を電話帳やインターネットなどで探す	14	13.6%
4. 安心して相談に乗ってくれる公的な機関が必要と思う	49	47.6%
5. その他	6	5.8%
6. 無回答	7	6.8%

■ その他の内容

- ・ 公社並びに水道業者へ電話する。
- ・ 熊本市上下水道サービス公社へ相談する。
- ・ これまでそうしてきたから、今回市営住宅に転居して初めて、住宅管理センターに最初に必ず電話する事について知った。今までの習慣で、つい上下水道サービス公社に先に電話してしまった。
- ・ 家を建てた業者へ連絡する
- ・ 市へ問い合わせる。
- ・ 家主、貸家なので。

【問14】 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。（複数回答可）



選 択 項 目	回答者	構成比
1. わが家の節水度チェック	14	13.6%
2. 漏水修繕までの相談及び手続きの補助	28	27.2%
3. 水質について	26	25.2%
4. これから起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	21	20.4%
5. その他	6	5.8%
6. 無回答	37	35.9%

■ その他の内容

・最近入居したが、特に台所の漏水がひどく、住宅管理人に相談したところ、ガス湯沸器用の水栓のスピンドルの劣化が進んでおり、そちらを交換させられました。すると、とにかく蛇口が固くてどうにもならないので、回覧板で回っていた上下水道サービス公社さんに連絡を取り直してもらいました。

・使用水量の実際と料金が見合っていないことは分かっているが、漏水等の見える問題がないため改善の方策が見当たらず毎月高額（1人暮らしなのに5～6人暮らしの使用水量）の料金を払っている。

■【問14】の続きの回答

- ・メーターのパイロットのチェックの仕方。緊急の水の止め方を詳しく教えてくださいました。ありがとうございました。
- ・親切で対応が早く助かりました。ありがとうございました。
- ・水道水に関して、毎日、何の心配もなく当然のように使用できていますことに、あらためて感謝しなければいけないと感じています。常に頑張っているということ。苦勞していること。等々、大体的、定期的に啓発を行ってください。
- ・最近、常に水が温かい。日射によることはあると思うが、それ以上に温かく感じる。どこかで工事をしているのかなあとすることもあがるが。日射によるものであれば、しばらく出せば冷たくなるはずだが、冷たくならない。どこかで、埋設された水道管が地表に近くなっているかも。

■その他の項目（コメント欄以外に記載してあった内容）

- ・今後もサービス公社で診断を受けたいです。困った時、水道サービス公社に相談したいと思いました。
- ・診断により、不塩梅（ふあんばい：うまくいっていなかった部分）の一部を解決することができた。
- ・次回の診断も是非この方（国家資格を持っている）にお願いしたい。