

神戸市ネットモニターアンケート調査結果

テーマ	「水道修繕受付センター」の認知調査について
調査期間	令和3年8月3日（火曜）～8月16日（月曜）
設問数	全10問（分岐設問除く）
対象モニター数	4,520名
回答モニター数	3,026名（66.9%）

【調査結果概要】

神戸市では、みなさまが安心して利用できる水まわりのトラブルの総合窓口として「水道修繕受付センター」を開設しています。

このたび、これまで実施してきた「水道修繕受付センター」及び「寒波による水道管の凍結予防」のPRの取組についての評価並びに今後の効果的なPR方法を検討する上での参考とさせていただくため、ネットモニターの皆様のご意見をお聞きしました。

[水道修繕受付センターの認知調査について]

まず、水道修繕受付センターの認知度は、約6割となっており、令和3年4月中旬から6月中旬にかけて配布したPRシールや広報紙KOBEなどの紙面広告により多くの方に認知いただきました。しかしながら、水道修繕受付センターという名称のイメージをお聞きしたところ、約半数の方から「下水道に関する修繕依頼もできるとは思わなかった。」という声をいただきました。

また、住まいでじゃ口からの漏水、排水のつまり等、水まわりのトラブルが発生した際の対応として、約4割の方が水道修繕受付センターに連絡、約3割の方が集合住宅の管理組合に連絡するなど、適切な連絡先を把握されていることが分かりました。

今回のアンケートの結果を参考にして、今後とも、関係部署と連携し、水道修繕受付センターの分かりやすい広報に努めます。

[水道管の凍結予防について]

水道管の凍結予防に関する情報については、「水道局ホームページ」や「広報紙KOBEなどの紙面広告」から収集される方が多いことが分かりました。

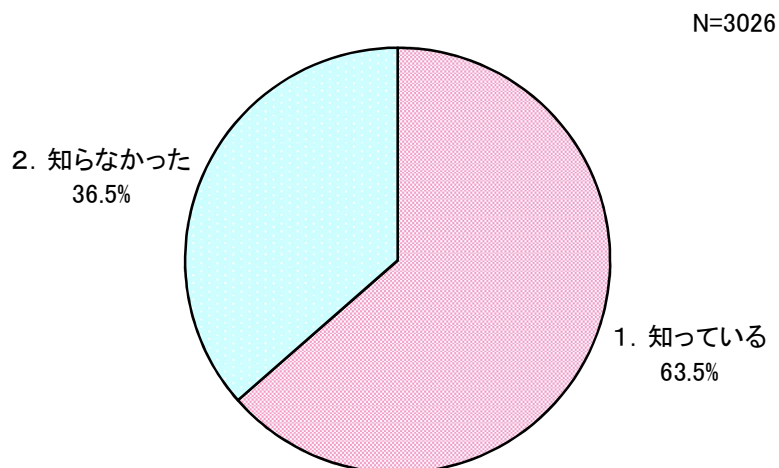
また、これまでのご家庭内における水道管の凍結対策について、約3割の方が何らかの対策を取られていることが分かりました。

引き続き、水道管の凍結予防に効果的な方法を実践していただけるよう「水道局ホームページ」や「広報紙KOBEなどの紙面広告」を活用し、分かりやすい情報発信に努めるとともに、今回のアンケート調査で認知度が低く、効果が見込めないと判断した事業は見直しを行い、皆さまにより伝わりやすい広報手段を検討します。

このたびは、アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

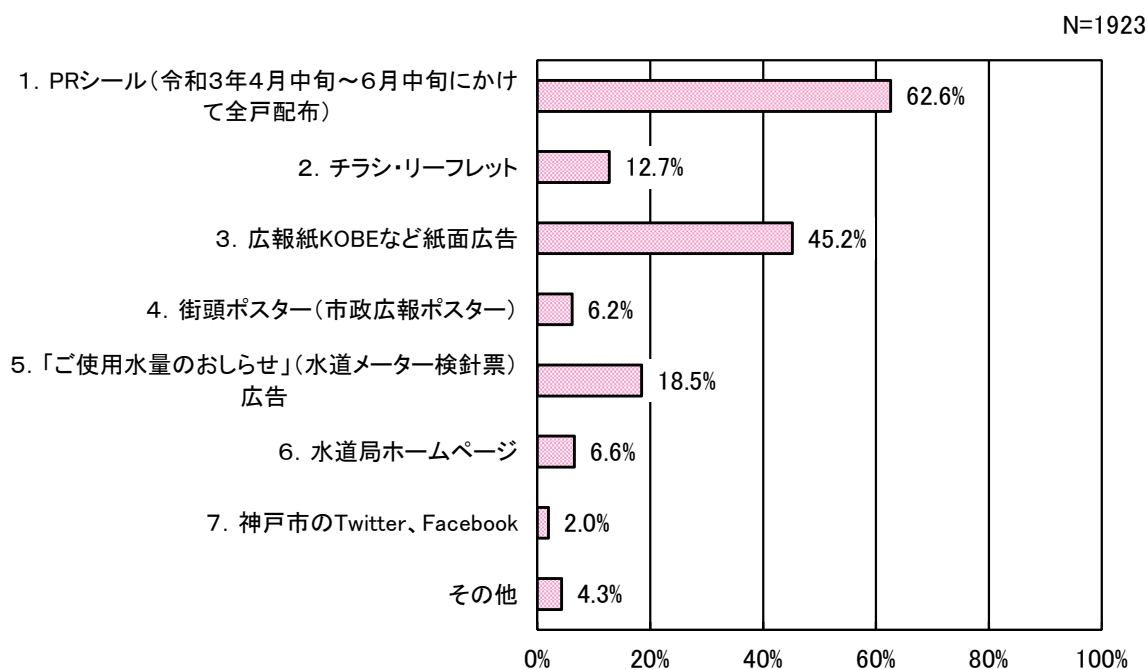
問1 水道局では水もれ・排水管のトラブルの際に市民の皆様安心して利用いただける窓口として「水道修繕受付センター」を開設しています。

「水道修繕受付センター」をご存知ですか。



<「水道修繕受付センター」をご存知の方>

問2-1 「水道修繕受付センター」をどこでお知りになりましたか。(該当するものすべて)

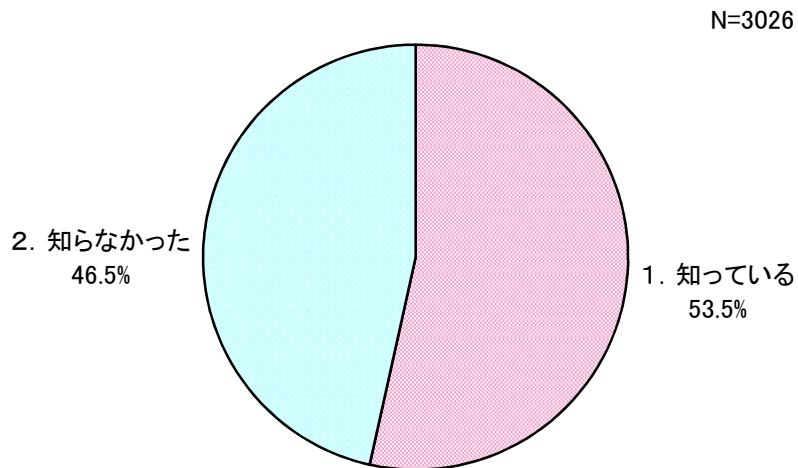


その他

- ・ 家族や知人からの紹介
- ・ KOBE ぼすとのお役立ち情報

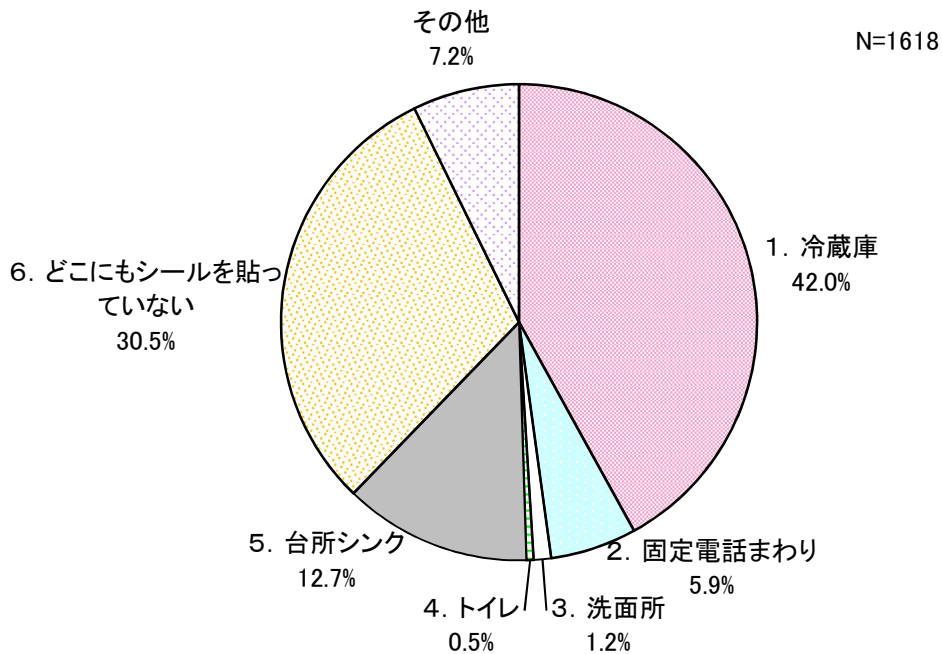
問3 水道局では令和3年4月中旬から6月中旬にかけて、水道メーターの検針時に、水道修繕受付センターのPRシールを配布しました。

PRシールをご存知ですか？



<PRシールをご存知の方>

問4-1 配布されたシールをどこに貼っていますか？



その他

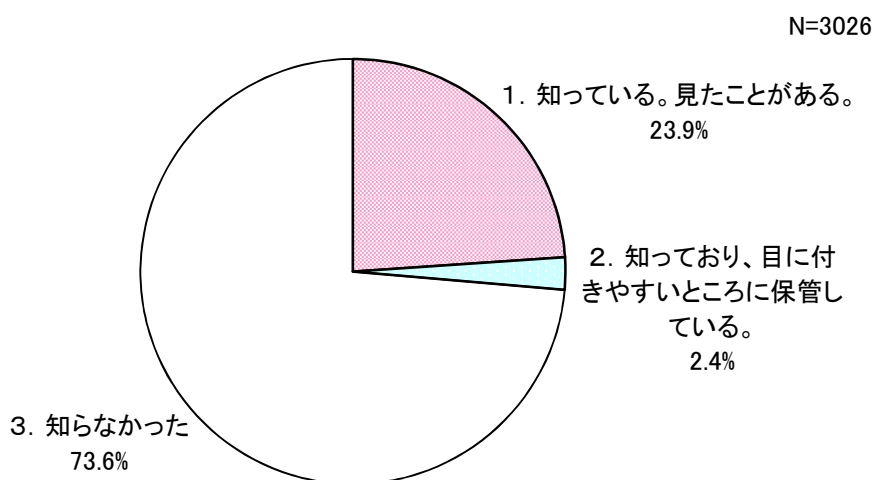
- ・玄関のドア
- ・キッチンまわり

<シールを貼っていない方>

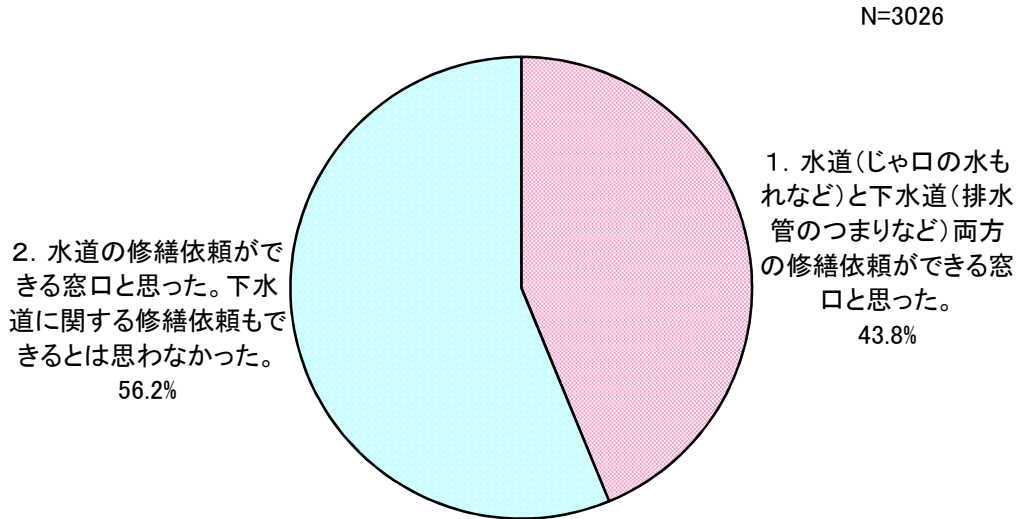
問4-2 シールを貼っていない理由を教えてください。

- ・普段からシールを確認しやすい場所に置いているため。
- ・スマートフォンの電話帳などに水道修繕受付センターの電話番号を登録しているため。
- ・ご使用水量のお知らせ票（検針票）と一緒に保管しているため。

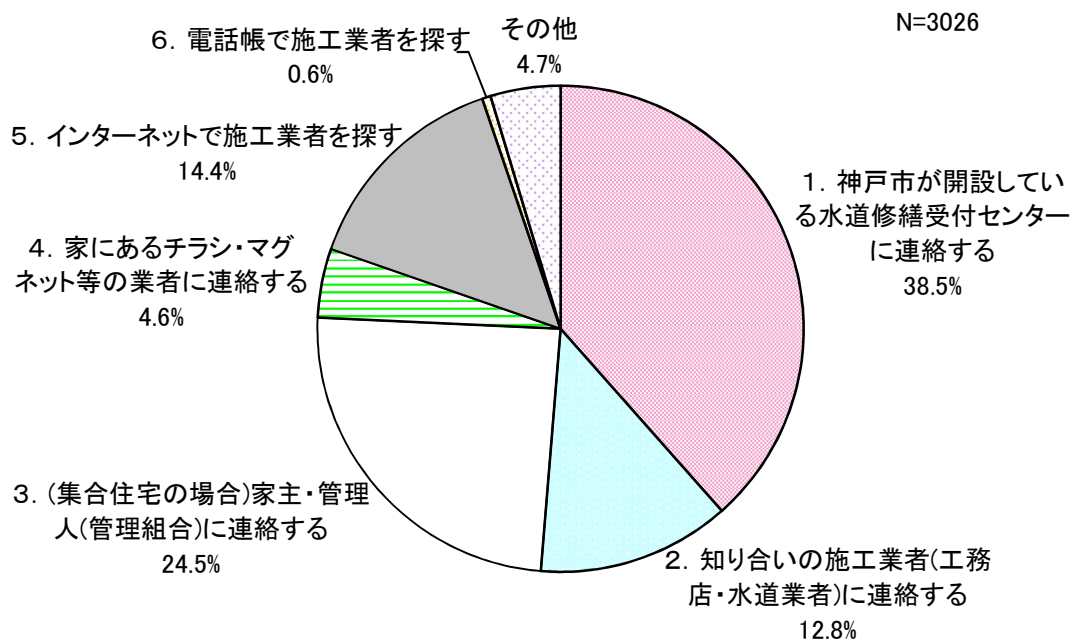
問5 これまで、水道メーターの検針時に配布している“ご使用水量のお知らせ票”の裏面に「水道修繕受付センターの案内」を記載していましたが、5月中旬から、お知らせ票の表面下段に変更しています。こちらに案内の記載があることをご存知ですか。



問6 「水道修繕受付センター」という名称を聞いて、どのようなイメージをお持ちですか。



問7 お住まいでじゃ口からの漏水、排水のつまり等、水まわりのトラブルが発生した際、まずどのように対応しますか。

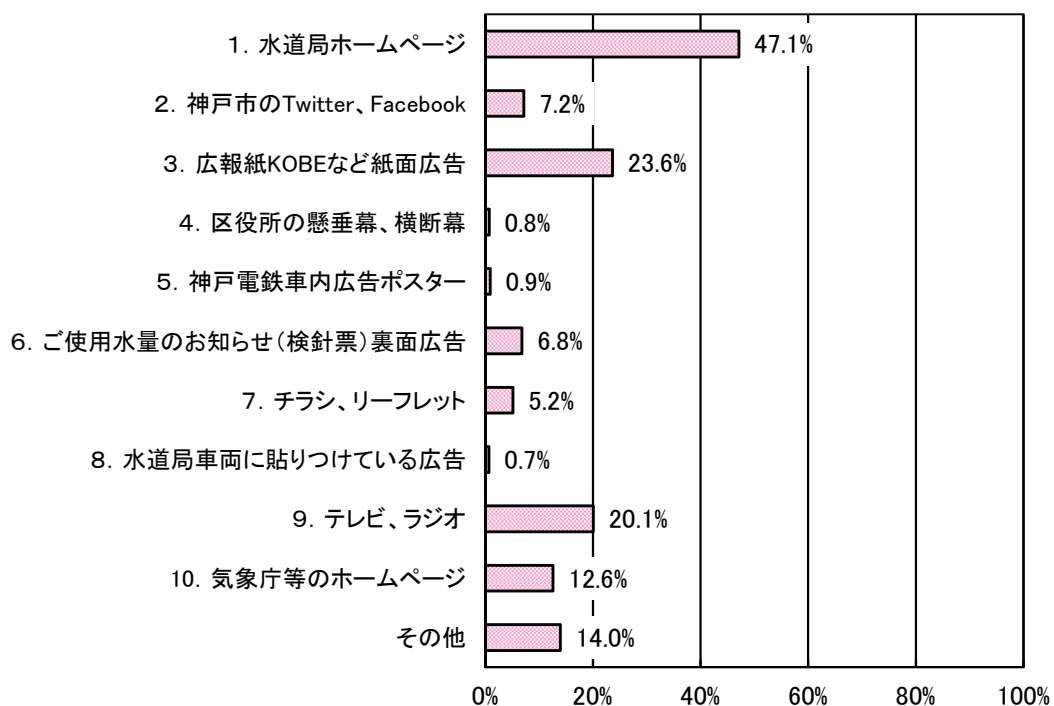


その他

- ・自分で修繕できないかを検討する。
- ・ハウスメーカー等に問い合わせる。
- ・家族に相談する。

問8 令和3年1月の連休中に発生した寒波では、約1,000件の相談や修繕を行いました。
一般に気温がマイナス4℃以下になると、水道管が凍結し破裂する可能性があります、
水道管の凍結予防に関する情報を探す場合、どこから収集しますか。(該当するものすべて)

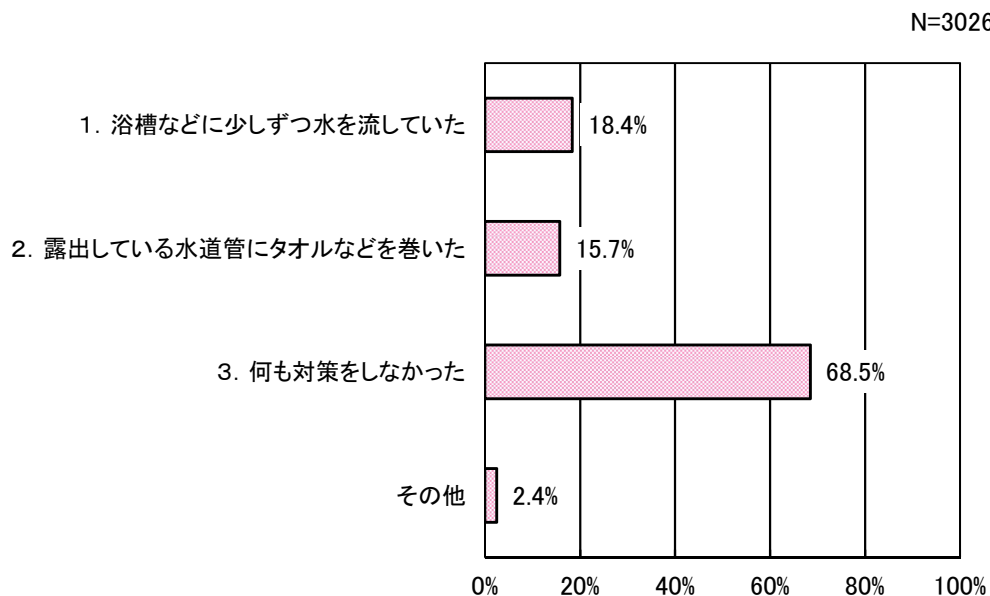
N=3026



その他

- ・インターネット検索
- ・スマートフォンの天気予報アプリ

問9 これまでご家庭で寒波による水道管の凍結に備え、何か対策をされたことがありますか。(該当するものすべて)



その他

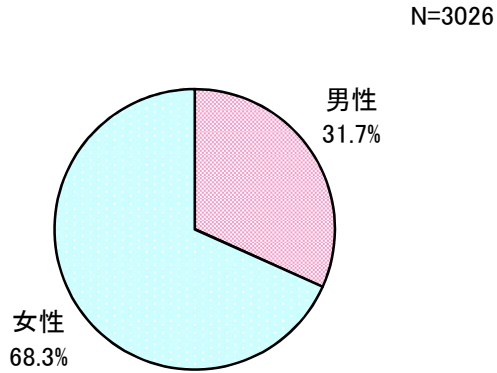
- ・水道管の水抜きをおこなった。
- ・凍結防止のヒーターを設置している。

問10 「水道修繕受付センター」へのご意見、ご感想などございましたら、入力ください。

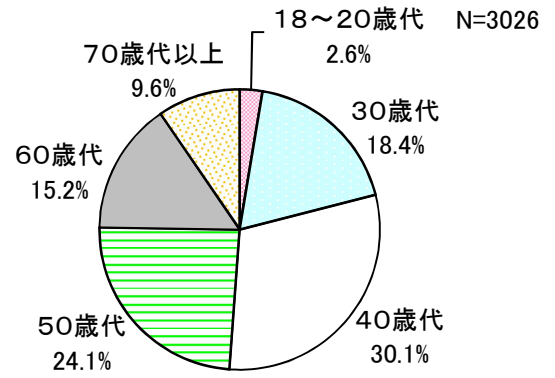
- ・今回のアンケートで水道修繕受付センターの存在を知ったので、今後利用したい。
- ・悪質な業者による被害を防げるのでとても良いと思います。周知されるよう引き続き尽力して頂きたいです。
- ・24時間365日受け付けてくれるというのを今回のアンケートで気付きました。フリーダイヤルもありがたいです。もっと強くアピールしてもよいかもしれません。
- ・悪質な業者もいるので、何かあった時は利用しようと思って、シールを貼っています。もっと周知したほうが良い。
- ・以前、じゃ口の水漏れ修理を頼んだことがあり、対応がよかったです。

全628件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

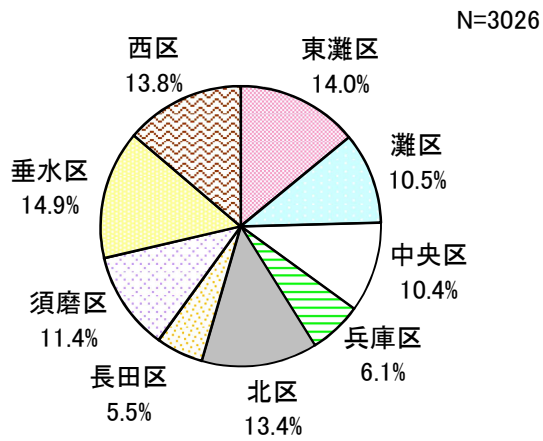
【性別】



【年代】



【区】



【職業】

