

# 学生生活110番 「報告書」

2024年 初春版



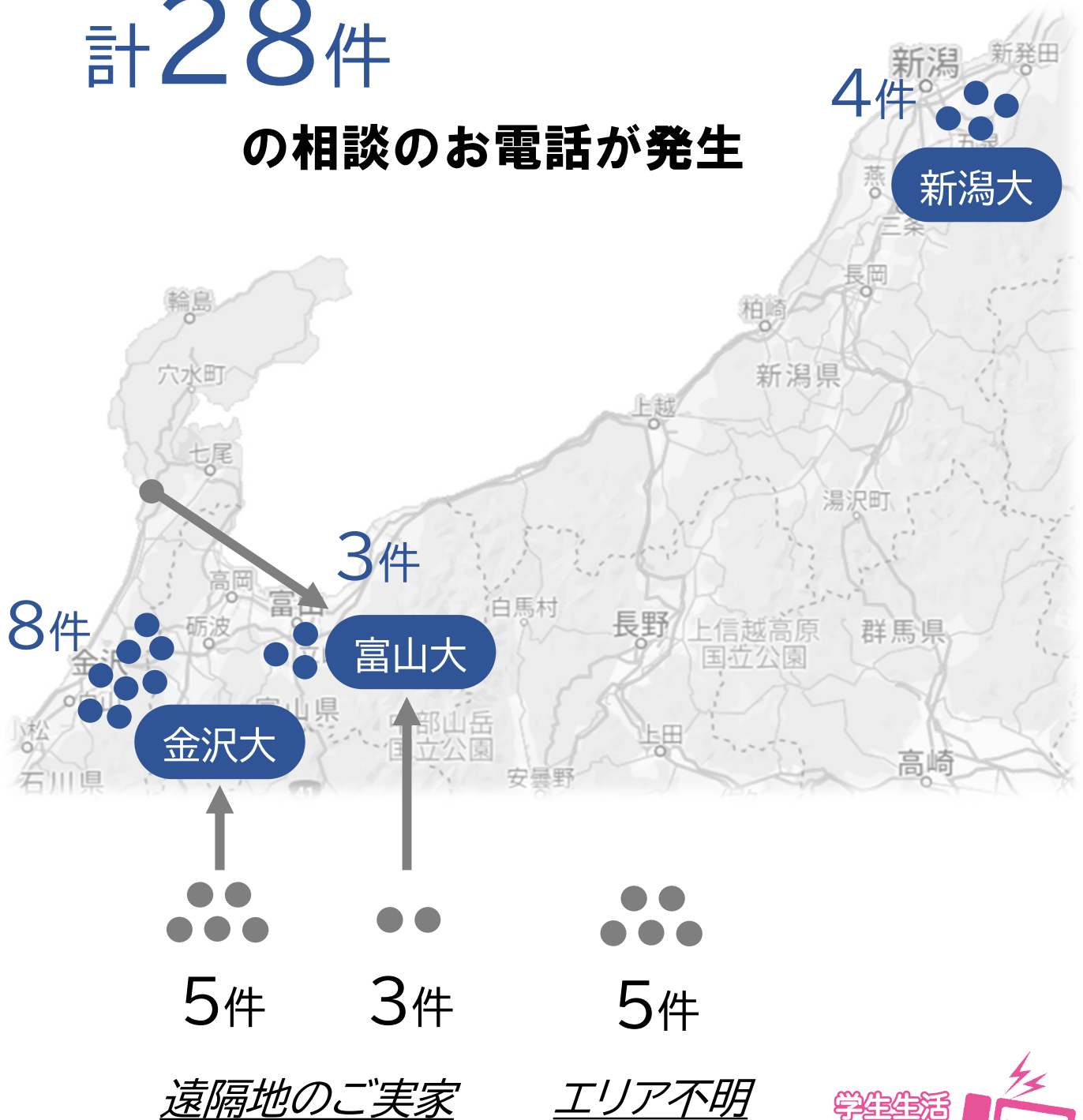
## 能登半島地震の報告①

1月1日、能登半島を震源とする地震が発生

1ヶ月間で

計28件

の相談のお電話が発生



## 能登半島地震の報告②



1月1日(祝) 17:04 @新潟大

玄関の鍵が抜けなくなったとのご相談

いま避難所にいるため、ご自宅へ戻る際に改めてご連絡頂くとのことで終話  
鍵が抜けたとのことでキャンセルの連絡を頂戴しました。



1月2日(火) 08:28 @富山大

学生ご本人は実家に帰省中だが、下宿先がどのような状態なのか確認されたいとのご相談

学生生活110番では対応ができない旨ご案内し、他へご相談頂くとのことで終話



1月7日(日) 14:16 @金沢大

帰省先の実家より下宿先に戻ってきたら、トイレの手洗い管より水が止まらないとのご相談、地震の影響かと思いご相談

学生生活110番会員様のため、一次対応費用のみ無料で出動作業



1月9日(火) 15:55 @富山大

家具と床が地震で破損してしまい、修理補償の対象となるかのご相談

対象外の旨ご了承頂き、管理会社・大家様へのご連絡をご案内  
学生総合共済にご加入中とのことで、富山大学生協の電話番号をご案内し終話



## こんな利用方法があります！（24年1月）

【利用日】2024年1月16日

【内容】キャリーケースの鍵を紛失したため、開錠依頼。

【ご案内】鍵自体は開いていました。スライドするロックがあり、それをスライドすると開きました。



【利用日】2024年1月19日

【内容】トイレの扉が故障。ドアノブが脱落し締めることができない。

【ご案内】部品破損が原因で、部品交換作業実施。



【利用日】2024年1月22日

【内容】浴室水栓のお湯を出すハンドルが空回りしているため修理希望。

【ご案内】水栓ハンドルの経年劣化。ハンドル交換にて完了。

【利用日】2024年1月29日

【内容】洗濯機水栓が凍結したかもしれない。

【ご案内】洗濯機の元栓が閉じていて水が出ませんでした。開栓作業実施。

【利用日】2024年1月29日

【内容】トイレタンクの浮きが壊れてしまったため修理希望。

【ご案内】トイレタンク内フロートバルブの下にペットボトルが挟まっていました。ペットボトルの除去作業にて完了。



## こんな利用方法があります！（24年2月）

【利用日】2024年2月2日

【内容】水抜き栓が固着し回らなくなったため。点検修理希望。

【ご案内】潤滑油を上下ともに散布して、回りを確認し作業完了。

【利用日】2024年2月6日

【内容】南京錠の開錠依頼。スペアタイヤにチェーンをして、南京錠を  
かけて付けていたが、開錠できなくなった。

【ご案内】開錠作業実施。



【利用日】2024年2月7日

【内容】トイレ便器内の水位が低いため点検希望。

【ご案内】トイレ詰まりが原因で便器内封水が下がっている状況。ローポンプ作業にて、トイレットペーパーの堆積詰まり除去。

【利用日】2024年2月8日

【内容】洗濯機を動かしたら排水管が外れてしまったため、取り付け希望。

【ご案内】排水ホースの接続にて完了。



【利用日】2024年2月14日

【内容】1か月ぶりに帰宅したところ、ガスが使用できないのご相談。

【ご案内】出先よりご連絡を頂いたため、ガスメーターのリセットをしても改善しない場合は管理会社へご相談いただくようご案内。

【利用日】2024年2月17日

【内容】浴槽に異物が入ってしまい、排水が悪いため修繕依頼。

【ご案内】排水トラップのゴミ詰まり及びカミソリカバーの除去にて解消。



## 利用者の声 (コールセンターへのご意見)

【利用日】 2024年1月5日

【ご依頼】 原付のタイヤパンクのため、レッカー依頼。

【ご意見】 訪問日時連絡を電話ではなく、ショートメールに変更してもらえたことは、とてもありがたかった。

【利用日】 2024年1月16日

【ご依頼】 玄関鍵の開錠依頼。

【ご意見】 私の伝え方が上手くなくてもなんとか意思を汲み取ろうとしてくれたところがよかった。

【利用日】 2024年1月25日(戸建て)

【ご依頼】 部屋のすべての水の流れが悪く、ゴボゴボ異音がする。

【ご意見】 深夜にも関わらず、しっかり丁寧な言葉使いで対応してくれた。下水のトラブルで不安だったが話しているうちに安心できた。

翌朝、時間の変更を連絡したスタッフもすぐ履歴や内容を調べてくれて、良い対応だった。

【利用日】 2024年1月17日(戸建て)

【ご依頼】 洗面台下からの水漏れ。浴室水栓からの水漏れ。

【ご意見】 簡潔明瞭な感じで良かった。もう少し利用者の困り事やトラブルに寄り添うような姿勢があれば、さらに良い印象になると思います。



貴重なご意見を参考にしながら、より安心していただける受付体制の構築を目指してまいります。



## 利用者の声 (現場作業へのご意見)

【利用日】 2024年1月11日(戸建て)

【ご依頼】 浴槽水栓からの水漏れ。

【ご意見】 残念ながら今回の修理だけでは改善できなかった。が、次へのステップも教えてくれたので助かった。また依頼します。

【利用日】 2024年1月18日(戸建て)

【ご依頼】 学生のお母様より。玄関鍵なくしたので、シリンダー交換のご希望。

【ご意見】 鍵を交換してもらったのですが、鍵の実費のみということだったので価格表を見せてもらえばよかったと思います。一般の業者に頼むよりすごく安くなったとは思いますが、鍵の一般的な値段がわからないので鍵代のみと勝手に予想していたより高かったです。でも対応は丁寧でドアの調子が悪かったのも直していただきました。

【利用日】 2024年1月23日(戸建て)

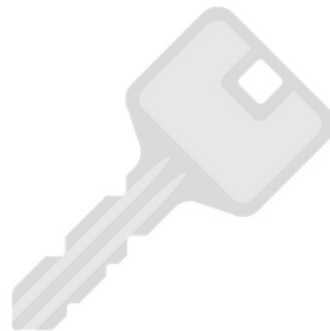
【ご依頼】 玄関ドア鍵の不具合のご依頼。

【ご意見】 作業員の方には感謝しております。お願いしました玄関の鍵は動くようになり満足しております。ただ作業時刻が夜だったこともあり、翌朝その付近を見てみると鍵穴の真下の石畳に油染みのようなものが広がっており、水でこすってもそのシミは残ったままとなっています。

【利用日】 2024年1月30日

【ご依頼】 トイレの詰まりの為、詰まり除去のご依頼。

【ご意見】 柔軟に対応してくれた。<23時30分頃の作業>



戸建ての対応にて、様々なご意見を頂戴しております。  
貴重なご意見として、今後の改善への参考とさせていただきます。

