

# 平成29年度第1回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

問1	<a href="#">広島市の水道水について</a> .....	2頁
問2	<a href="#">水道水源の保全について</a> .....	6頁
問3	<a href="#">広報等について</a> .....	8頁
	<a href="#">水道事業に関するご意見、ご要望</a> .....	13頁
	<a href="#">アンケートの調査結果について</a> .....	15頁
	<a href="#">質問に対する回答</a> .....	16頁
	<a href="#">広島市の水道を知る見学会参加者からのレポート</a> .....	22頁

平成29年6月

広島市水道局企画総務課

## 1 アンケートの概要

広島市水道局では、昭和54年に懇談会等による意見聴取を主な手法とする「水道モニター制度」を設置、加えて平成17年には、ITを活用したお客様の事業参画の場として「インターネットモニター制度」を設置し、モニターの声を事業運営に反映させてきました。さらに平成21年度には、広聴機能の充実・強化をはかるため両制度を統合し、本年で9年目を迎えます。

この制度では、ITを活用した年3回のアンケートを実施、そして年2回程度の施設見学の実施で、直接モニターと対面して意見聴取する場を確保しています。また、ITに不慣れなお客様のために、郵送対応でアンケートを実施するモニター枠を確保しています。

今回のアンケートは、平成29年度に依頼した水道モニター100名を対象に、依頼段階における水道に対する認識度を測るとともに、一般市民が抱えている水道水に対する不安や要望を聴くことにより、今後の事業運営に反映させることを目的としています。

### (1) 調査内容

水質、広報等についての意識調査

### (2) 対象

広島市、府中町、坂町に在住し、市の水道事業から給水を受けている満20歳以上の一般使用者100名

(平均年齢46歳、男性32名、女性68名)

### (3) 調査方法

郵送調査及び電子調査（インターネット利用）により、対象者から回答をいただいている。

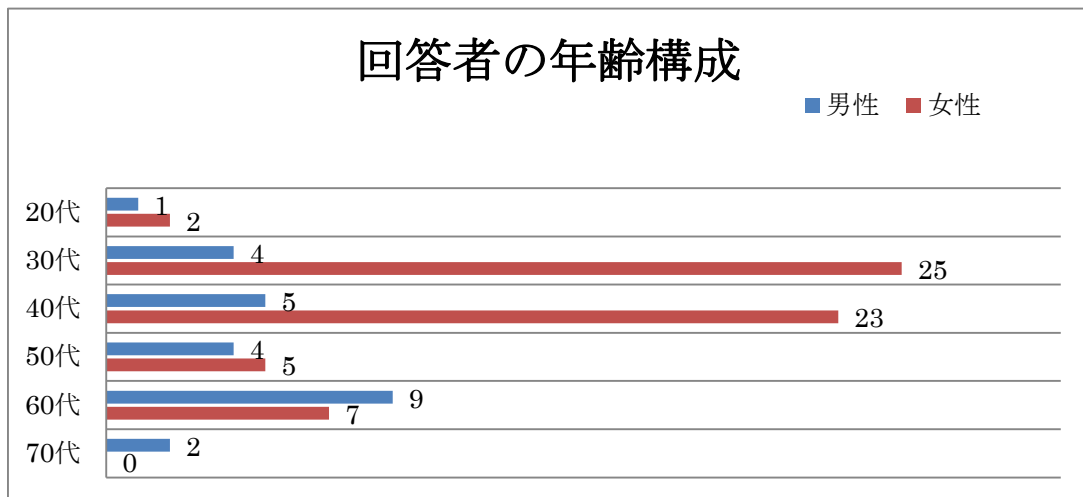
### (4) 実施期間

平成29年5月25日（木）～平成29年6月16日（金）

### (5) 回収結果

有効回収87名

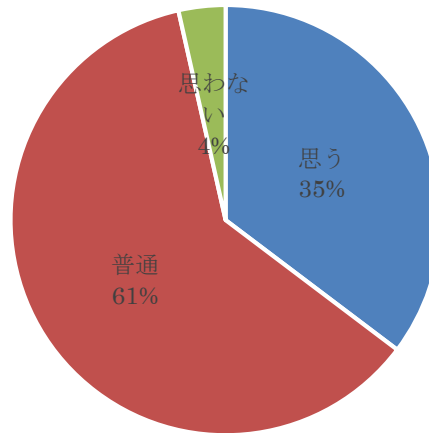
(回収率87%、平均年齢46歳、男性25名、女性62名)



## 2 アンケート結果

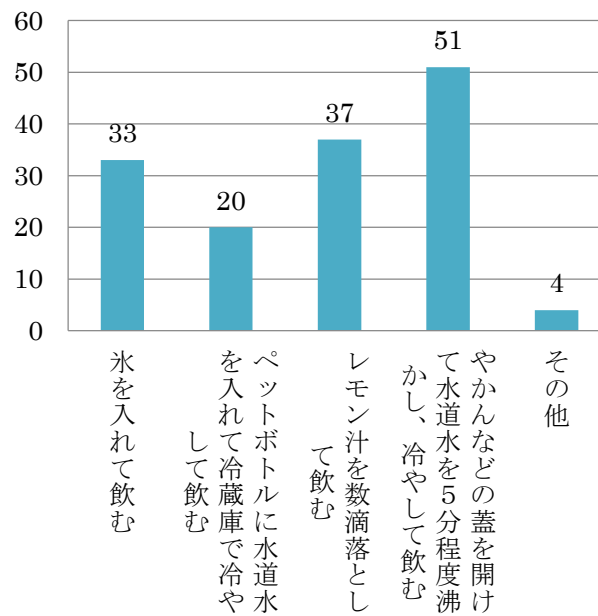
### 問1 広島市の水道水についておたずねします。

(1) おいしいと思えますか。



(1-2) 次にあげたのは水道水をよりおいしく飲むための方法です。

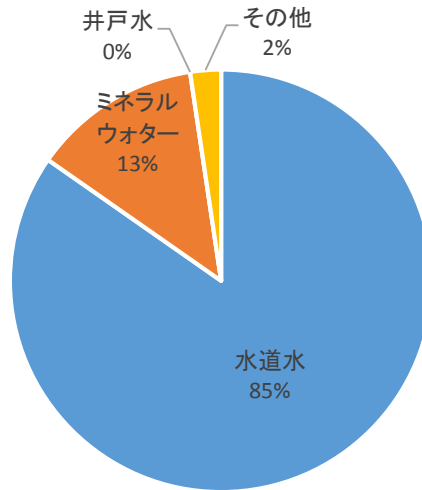
ご存じの方法に○をしてください。(複数回答可)



#### 【その他の意見】

- ・ブリタ（ポット型浄水器）で利用して飲んでいきます
- ・生（ナマ）のままでもおいしいので
- ・工夫していない
- ・水道水をおいしくするのは、浄水器と浄水ポットしか知りませんでした

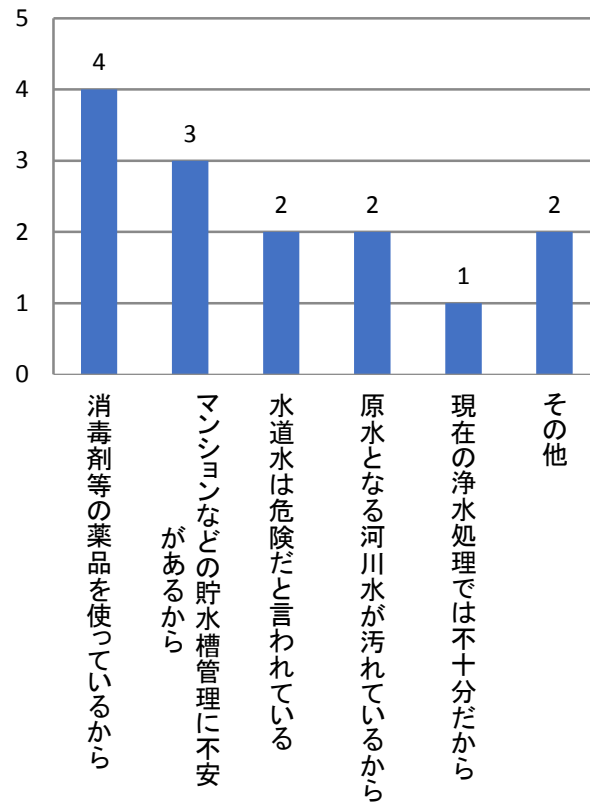
(2) ご家庭での飲み水はおもに何を使用されますか。



【その他の意見】

- ・クリクラ（ウォーターサーバー）

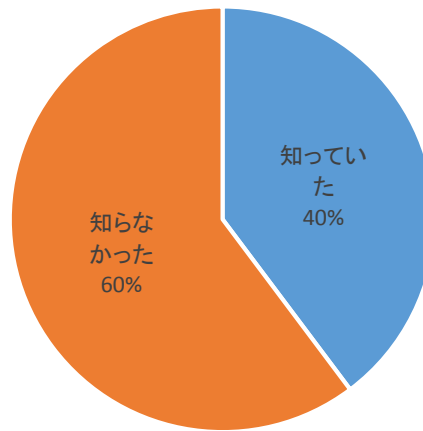
(2-2)問 1 (2) で「水道水(浄水器使用を含む。)」以外をお答えの方におたずねします。  
水道水を使わない理由は何ですか。(複数回答可)



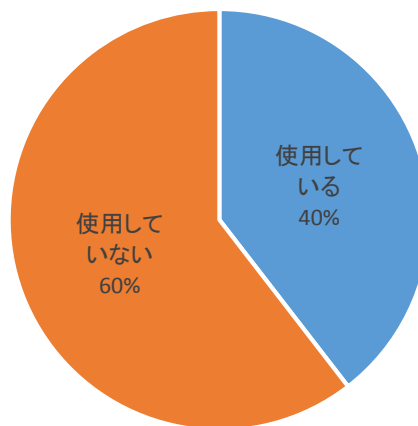
【その他の意見】

- ・クリクラの水がおいしいから
- ・美味しくないから。喉に引っかかる

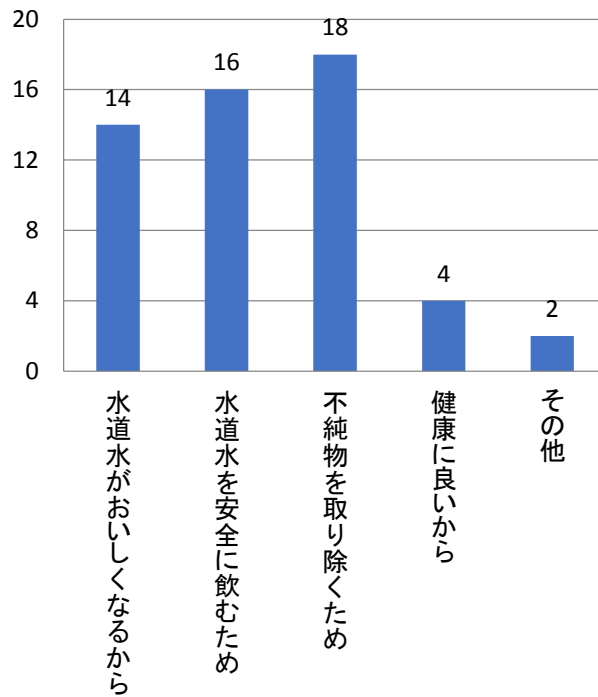
(2-3)水道水は、51項目の水質基準を満たすよう、法律（水道法）で定められています。  
また、26項目の水質管理目標設定項目についても、監視することが求められています。  
水道局では、これらの検査項目を厳しくチェックしています。ご存じでしたか。



(3) ご家庭で浄水器を使用されていますか。



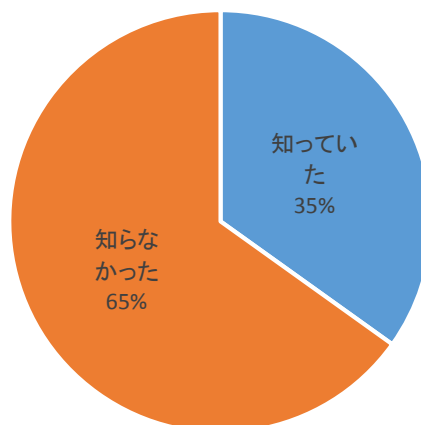
(3-2)問1(3)で「使用している」とお答えの方におたずねします。  
使用する理由は何ですか。(複数回答可)



【その他の理由】

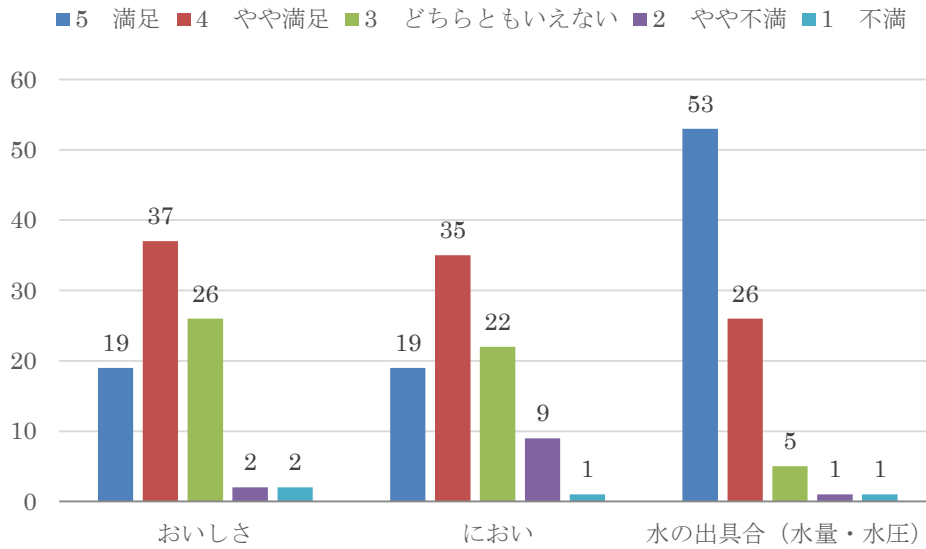
- ・カルキ臭さがなくなるから
- ・賃貸で築古マンションに住んでおり、浄化槽が古いせいか若干匂いを感じる為

(4) 水道局では水源や浄水場をはじめ市内全域で、定期的な水質検査や24時間体制の水質管理を行っています。ご存じでしたか。



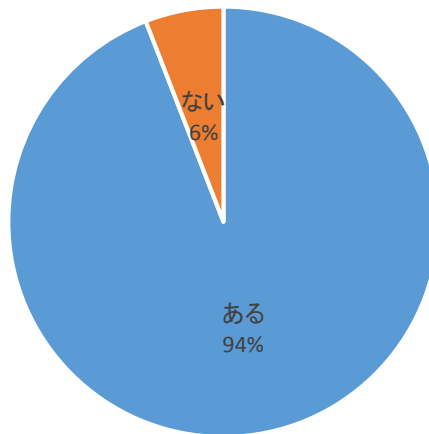
(5) 水道水の水質等の満足度についておたずねします。

次の項目の印象について、「5 満足」、「4 やや満足」、「3 どちらともいえない」、「2 やや不満」、「1 不満」から1つずつ選択してください。

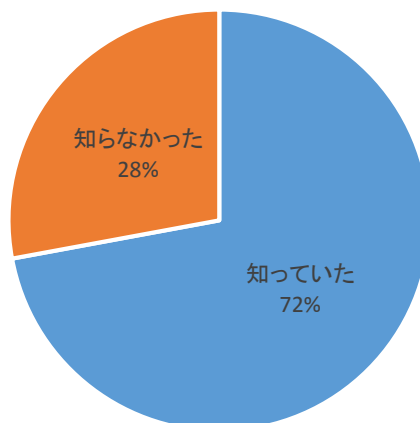


問2 水道水源の保全についておたずねします。

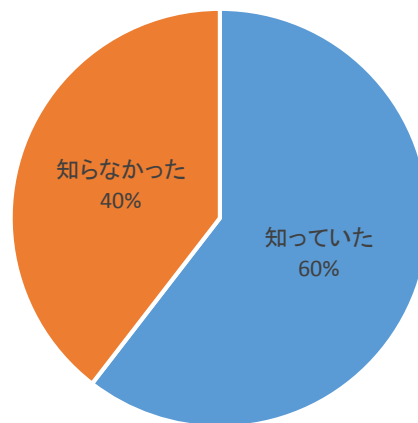
(1) 水源及び水質の保全について関心がありますか。



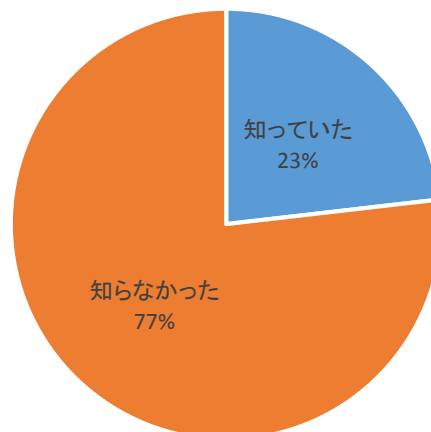
(2) 森林は「緑のダム」とも呼ばれ、土の中に雨水を貯え、ゆっくりと河川などに流し、洪水や渇水を緩和する機能を持っています。ご存知でしたか。



(2-2) 森林は雨水を土の中や岩の割れ目を通すことで、水質を浄化しミネラルを含んだおいしい水を作る「浄水場」のような機能を持っています。ご存知でしたか。

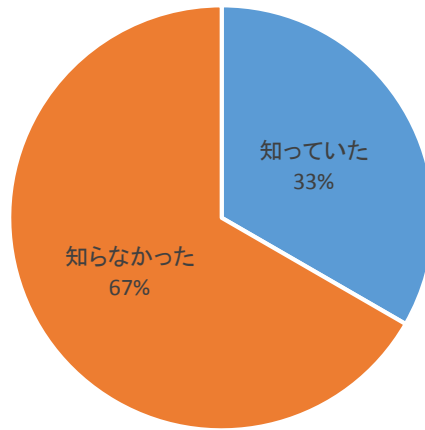


(3) 水道局では水源保全に取り組むことを目的とし、廿日市市吉和地区に「太田川源流の森」を所有しています。ご存じでしたか。

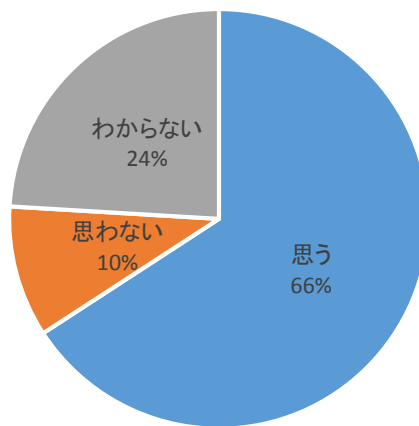


(3-2) また、問2 (3) で「知っていた」とお答えの方におたずねします。「太田川源流の森」において、市民参加による森林保全活動を実施しています。その内容も含めてご存じでしたか。



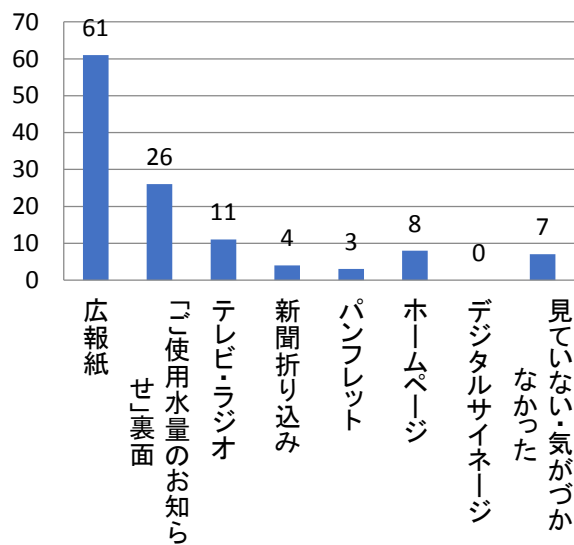


(3-3) 森林保全活動の機会があれば参加したいと思いますか。

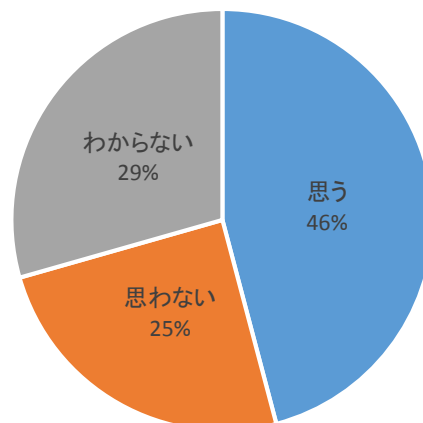


問3 広報等についておたずねします。

(1) モニターになる以前、水道に関する情報提供を、どの方法でご覧になったことがありますか。(複数回答可)



(1-2)問 3(1)にあげた情報提供の方法を通じて、料金制度や水質情報など、お知りになりたいことが十分提供できていると思われますか。

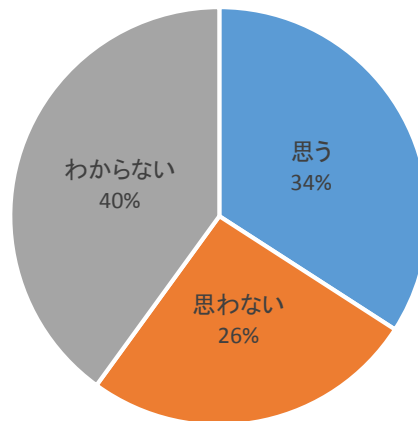


(1-2)で思わないと答えた理由

- ・水道料金がいくらかということにしか、目が行ってなかった
- ・水道法を守ることは当然ですがそれ以外に、おいしい水とは？からのアプローチがうかがえない。例えば塩素の残留濃度は 0.1~1mg/L ですが東京都は max 0.4mg/L です。こうした取り組みを紹介してほしい
- ・目を通すものに限りがあるので限られた人しか知らないと思うから
- ・使う水の量で料金がどうか具体的に知らないまま料金を支払っている
- ・あまり情報が多くなく分からないことがあるから
- ・申し訳ないのですがあまり目につかないため
- ・水道に関する記事が目につきにくいので、もう少し目につきやすい広報を工夫してほしい
- ・関心を持っていない人々にも情報が伝わりやすいように、ローカルの情報番組などでもっと積極的にPRすると思います
- ・裏面は読む用になっていない。印象が薄く裏面有効活用に一般的なことが書かれているイメージがあります
- ・私の住んでいるマンションでは、一括でメーターを管理しているため「使用水量のお知らせ」がなく、自発的に情報収集しないといけませんが、なかなか難しく、情報不足になりやすいと感じているため
- ・今回のアンケートで知ったこともたくさんあったため（森林が浄水場など）
- ・マンションの明細と一緒にしているので、料金の詳細はわからない。今の水質もわからない。ホームページなどをみればよいのだろうが、家事や育児におわれなかなか見えず、マンションの明細に載っていると目にとめやすい
- ・あまり普段目にする所での掲示や、広報紙の頻度が少ないように思える。料金については、あまり意識してない
- ・掲載されていたのかもしれませんが、その記事に気づいたり、興味を持って読んだ記憶がない
- ・蛇口をひねれば水が出てくるのが当たり前になっているので、水へのありがたみが少なくなり、関心も低くなっていると思う

- ・ 関心を持って記事を読まないのでは
- ・ 自宅がマンションで、水道料金の請求が管理会社からで、内容がよくわからない
- ・ ホームページ等で情報提供はされていますが、こちらがほしい情報を見つけるまでに時間がかかることが多いから
- ・ 海田町との合併問題などで、広島の水は高いと考えられています
- ・ 他国と比較し、日本国の現状を知ることが大事！
- ・ 料金などよくわからない
- ・ 知っている人そうでない人との差がおおきいと思います

(2)問 3(1)にあげた従来の情報提供の方法に加えて、今後、新たな情報提供の方法を取り入れるべきだと思われますか。



(2 - 2)問 3(2)で「思う」とお答えの方におたずねします。新たな情報提供の方法として具体的なご意見を記入してください。

#### 【情報提供する媒体について】

- ・ SNS
- ・ メルマガ
- ・ CMを増やす。広島の情報番組内で紹介を増やす。
- ・ 水道料金はマンションの管理費等の枠組みの中、請求が来るので情報が届きにくい。もう少し市民の目に付きやすい方法で情報を提示すべき。
- ・ 水道使用料金のシミュレーションができるソフトがあれば節約意識が啓蒙できてよいのではないか。
- ・ Facebook やインスタグラムなど若者に向けた情報発信をしていくのもいいと思います。
- ・ 使用水量用紙の活用
- ・ 年に1度ではなく、数回は情報を公開し、水の大切さを呼びかけるといいと思う。
- ・ SNS (LINE、ツイッター) で若年層にも興味を持ってもらう。
- ・ 使用水量のお知らせに、バーコードリーダーで伝えたい情報を少しずつ分かりやすく提供し、見た回数ポイントで何かよいことがあれば情報を得る人が増えそう。
- ・ 森林保全活動の様子を紹介するためのテレビ番組等を制作する。「元就」等の地元密着型番組で取り上げられれば、分かりやすいと思います。
- ・ フリーペーパー

- ・テレビで情報発信
- ・コストがかかるので難しいと思う。強いて言えばバス、アストラム、市内電車に大々的な広告。
- ・定期検針のシートにQRコードを付与、必要情報にアクセスできるようにする。
- ・スマホなどを活用したメルマガやアプリなどあれば良いと思う。
- ・テレビ放送・イベント活動・タレントによるレポート

### 【情報提供する内容について】

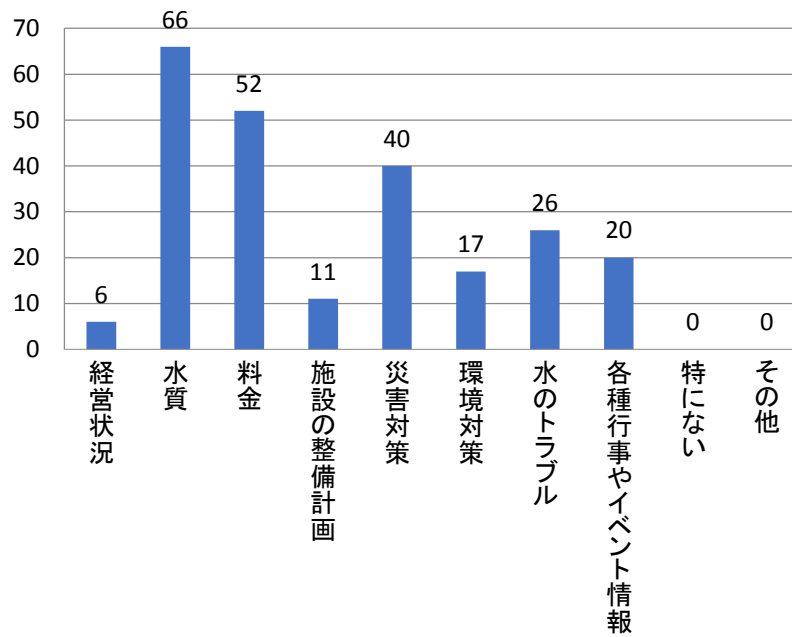
- ・学校で学ぶことなど、子供の頃から関心事となるようにしたら身近に興味を持ちやすいから良いかなと思います。
- ・何かマスコットキャラクターを使ったようなイベントでもできないでしょうか。
- ・親しみあるキャラクターで水の仕組みを子ども達に伝えた方がいい。今のキャラクターはあまり浸透していないと思う。

### 【情報提供する場所について】

- ・ローカルの情報番組で積極的にPRを展開したり、教育現場で出前授業をしたりすると思います。
- ・市内でのイベントや、学校、幼稚園など親子で集まることが多い場所で、情報活動をしてはどうか？お役所の固いイメージがあるので、もう少しわかりやすい広報にしてはどうかと思う。
- ・行事やイベントを利用したの情報提供
- ・水道局主催のイベント（水道資料館見学等）を四半期毎といった定期的実施し幅広い市民の皆さんに見て触れて感じてもらう。（資料館の存在、無料で見学できることを知らない方が多いと思うので）
- ・学校や町内会や各種会合に出向いての授業（いわゆる出前教室）を行ってはどうか。
- ・シャレオなどの、人の行き交う所に広報スペース設置とともに広島の水ペットボトル販売してはいかがでしょうか。
- ・CMは無理なのかもしれないが、高速道路のSAや図書館、役所など、通りすがりの人でも見られるような場所で、宣伝があればいいのかも。
- ・地域へのPRとして、公民館祭りなどのタイアップは、どうでしょうか。
- ・小学校、中学校、高校や幼稚園、保育園などのあらゆる団体に対して出前出張などして、水の大切さ、怖さを伝えると良いかと思います。
- ・幼稚園、小学校等でわかりやすく教えてほしい。（こどもにも親にも）
- ・フラワーフェスティバル、水道を知る見学会など各種行事やイベントでアピールされてきています。さらに、広島県で実施される、マラソン大会、ウォーキング大会の参加賞などで「おいしい広島の水」（ペットボトル）を提供するなどして、「ロコミ」で「おいしい広島の水」をアピール。（特に、小学生や中学生の子供に、おいしい水道水を実際に飲んでもらって感想を聞く機会を）

(2 - 3) 水道についてお知りになりたい情報はどれですか。

次の情報から3個お選びください。



## 水道事業に関するご意見、ご要望

### 【水道水・水質について】

- ・安全な水を提供してもらっていることに感謝しなければと思いました。
- ・関西に住んだとき広島の水のおいしさに気が付きました。これからもおいしい水をお願いします。
- ・以前、南区宇品のマンションに住んでいましたが、途中からカルキ臭がひどくなり、水を長い間、出しっぱなしにしてお湯をわかさないとお茶も飲めませんでした。広島市の水はおいしいものだと思っていましたので、なぜ、そんなことになったのか不思議でした。中区に引っ越してからは、まったくそういうことはなくなりました。今はおいしい水が飲めて満足しています。
- ・おおむね広島市の水は美味しいと思います。昨年広島市に引越ししましたが、以前の町とあまり変わらないかもしれません。
- ・毎日麦茶を沸かし、水分補給は麦茶を利用しているので、現在の水道水で問題はない。
- ・安心して飲めると記載され内容も理解できるが、子どものころから水道水をそのまま飲むことはなく、今でも直接飲むのは抵抗がある。

### 【広報活動について】

- ・地域独占事業と位置付けをされ 100 万都市を日々支えておられる重要な事業ですので、今後も安定した経営並びに品質維持し続ける模範自治体として全国に向けて発信して頂きたい。
- ・水道事業は役所や市町村の仕事で、実際はどんなことをしているのかわからないイメージがある。水は生活の一部で、なくてはならないものだから、もっとわかりやすく広報すれば、水道事業も興味をもつ人も多いと思う。
- ・蛇口をひねったら、当たり前綺麗なお水が出てくるが、それまでには色々な過程があることが分かりました。利用者にも広く知ってもらいたいと思いました。
- ・生活する中では、料金のことばかりに目がいくが、広島の水は飲みやすいと思うのでもう少し仕組みを知っていればいいな、と思っている。森林のことや源流のことなどあまり目にするのがないので、もう少しアピールしてもよいのではと思う。せっかく良質なお水を提供していただいているので。

### 【水源涵養事業について】

- ・水源涵養モデル事業に関心を持ちました。緑のダムのための森林育林作業の重要性を、次世代に伝えていくことが大切だとしみじみ感じました。蛇口をひねれば飲むことができる水が出てくることを、「当たり前」だと思っはいけないのだと痛感しました。太田川源流の森の見学会に参加してみたいと思っていましたが、参考 URL をみると、かなりの体力が必要のようですので、諦めました。報告レポートを楽しみにしています。

### 【今回のアンケートを通じて】

- ・資料を見ましたが知らないことが多く、勉強になっています。
- ・普段なんの意識もせずに水道水を飲むのは本当にすごいことだと思います。この生活

の裏側でたくさんの人が美味しいお水を届けるために関わっていることを忘れなければ、水の無駄遣いなども減るんだらうなと思いました。子供たちにも教えてあげたいです。いつもありがとうございます。

- ・我が家は分譲マンションで水道代は管理費と一緒に引き落としされるシステムであるため、使用水量のお知らせが入らない為裏面を見ることが出来ない。広報誌「市民と市政」もわざわざ閲覧に行く時間も取りにくい。広島市の水質は安全らしいとは噂レベルで聞いたことがあったが、今回のアンケートで水道水をよりおいしく飲む方法などを学べて本当に良かった。森林の重要性についても認識できた。水道局に脱帽です。ありがとうございます。
- ・毎日安心して水が飲めるのは、水道事業に携わる方々のお陰だと思っています。ありがとうございます。しかしながら、なぜ安全なのかは私自身分かっておらず、みんなが大丈夫って言うてるから安心して節があるように思います。この機会に知っていきたいと思います。
- ・施設の見学や、情報開示などがあることを、今回モニターに応募することで初めて知った。とても良いと思う。
- ・蛇口をひねれば水が出るありがたさ。少雨でも断水にならないありがたさ。24 時間体制で水質を見守ってくださっているありがたさ。水道料金を払っているから当たり前、じゃないプラスアルファの部分をもっと市民の皆さんにアピールして認識してほしいと思います。
- ・今回のアンケートと併せ添付されていた資料等拝見し、身近に利用している水道水ですが知らないことが多いと実感しました。今回のモニターを通して水道事業に関し、知見を広げられればと思います。宜しくお願いします。
- ・今回のモニターアンケートに参加して、水道事業資料送付あり「水質管理体制と水道水の安全性について」「水源かん養への取り組み」を知る機械となり良かったです。降水量が減ると私達の生活用水の充足度にすぐ影響が出る、ダムの必要、機能性について、具体的に改めて考える事が出来、感謝です。日頃、家庭で水道のじゃ口をひねればあたり前にきれいな水が出て、使う事が出来るありがたさに改めて、日々の皆様のご苦勞やお仕事のおかげから初めて成り立っている事、子供から大人まで今一度学んで知っておく必要があると痛感し、大切に水を使いたいと思いました。
- ・蛇口をひねると、すぐに、おいしい水が安心して飲める” 広島市の水、太田川の水” 過去に水不足ということが無かったように思っているが？川べりの市民、水づくりに努力されている役所の方たちが、大切に、大事に、源流を、川を、守ってくれていることに感謝しています。これからも、学校教育に、市民広報に” 力” を入れてもらい、水の大切さ、大事さを維持してもらいたい。私たち市民も美味しい水が飲めるよう、情報に耳を傾け協力したいと思います。

## アンケートの調査結果について

### 1 広島市の水道水

水道水の味は「普通」と回答した方が最も多く61%、「思わない」と回答した4%を除いた96%の方が水道水の味を問題ないと感じていると言えます。

飲料水は85%の方が水道水（浄水器設置を含む。）を利用しており、ミネラルウォーターは13%。また、水道水を使わない理由としては「消毒剤等の薬品を使っているから」が最も多く、「マンションの貯水槽管理に不安があるから」が続いており、水道水をそのまま飲むことに抵抗がある方もおられます。

浄水器を使う家庭は40%。理由は「不純物を取り除くため」が最も多く、2番目に多かったのが「水道水を安全に飲むため」、3番目に「水道水がおいしくなるから」と、安全で安心して飲める水と同時に、おいしさも求めていることがわかります。

水道局で定期的な水質検査や24時間体制の水質管理を行っていることについて、「知っていた」が35%、さらに、水道局が行う検査項目は厳しい基準が課せられていることについては「知っていた」が40%と共に半数を割っており、水質管理の体制・内容についてはもっと広報が必要だと感じました。

水道水の水質等の満足度については、水の出具合については最も多くの方が満足されています。全ての質問項目ともに満足、やや満足を合わせると、半数以上の方は満足されています。

### 2 水道水源の保全について

多くの方が水源及び水質の保全に関心があり、森林と私たちの使う水道との間に深い関わりがあることをご存じでしたが、太田川源流の森を水道局で所有しているのを「知っていた」と回答した方は23%と少ない数字となっています。

しかし、保全活動の機会があれば参加したいと思っている方は66%と半数を超えているため、もっとより多くの人に水道水源の保全活動の内容について知ってもらうよう努力する必要があると感じました。

### 3 広報について

モニターになる以前、水道に関する情報は「市民と市政」等の広報紙で見っていたという回答が61人と最も多く、次いでご使用水量のお知らせの裏面印刷が26人。

二つとも自宅で送られてくるものということもあり、最も身近な水道に関する情報源になっていることがわかります。情報が十分提供できていると思わないが25%、わからないが29%と、情報の内容、提供方法とも検討していきたいと思います。知りたい情報は、水質に関する情報が最も多く、次いで料金に関する情報となっており、身近な生活に関する情報への関心度の高さが伺えます。

ホームページ内容の充実や認知度の向上、広報紙・テレビなどを利用した積極的な広報活動、いろいろな場所に出向いての広報活動など、お客さまにより身近に感じて頂けるような新たな取り組みを検討する必要があると感じました。



## 質問に対する回答

質問	回答
<p>今回のアンケートに答えているときに、お風呂の水をいれていたら白く濁るのはカルキが原因なのではないかと思いました。白く濁るのはなぜだろうと、広島に来てからずっと思っていました。アンケートの最初のほうにカルキとあったので、そう思いました。</p>	<p>お風呂の水を入れたら白く濁る原因は、カルキではなく、空気の溶け込みによるものと考えられます。水の中には空気が溶けていますが、圧力が変化したときなどに、白い濁りが生じることがあります。特に、水温差が大きい冬場などは、空気が溶け込んだ冷たい水が熱せられることによって、細かい気泡が発生するため、温水器からの水が白く濁ることがあります。</p>
<p>沖縄にいるときに、粉の洗剤が溶けにくく、沖縄の水道水は粉がとけにくいと周りのひとから聞きました。地域によって、そんな差があるのかなあとずっと疑問に思っていました。</p>	<p>洗剤の溶けやすさは、水の硬度に関係しており、硬度が高いと、洗剤が溶けにくく、泡立ちが悪くなります。硬度は、水中に含まれるカルシウムとマグネシウムの量であり、これらは地質に由来し、硬度が 100 mg/L までのものを軟水、それ以上のものを硬水と呼びます。なお、広島市の水道水の硬度は 17.7 mg/L（平成 28 年度平均値）であり、洗剤も溶けやすいと思われます。</p>
<p>今回モニターに参加しない娘は、小学校の校外学習で牛田浄水場を訪れました。帰宅後、ペットボトルを見せてきたり、色々話をしていたので、とても勉強になったと思います。欲を言えば、牛田浄水場の写真ご表紙の自由帳とかもあれば、さらに PR になったのではと思いました。</p>	<p>ボトルドウォーターを差し上げているのは、太田川本来の水のおいしさを知っていただきたいこと、ひいては、水源保全を考えるきっかけとして頂きたいからで、「小学生に自由帳（ノート）を」というアイデアはすばらしいのですが、当面、継続することとしています。</p>
<p>水道法を守ることは当然ですがそれ以外に、おいしい水とは？からのアプローチがうかがえない。例えば塩素の残留濃度は 0.1～1mg/L ですが東京都は max 0.4mg/L です。こうした取り組みを紹介してほしい。</p>	<p>おいしい水を供給するため、広島市の取り組みとして残留塩素濃度の低減があります。調整池に次亜塩素素注入設備（補塩設備）及び残留塩素計を整備するとともに、給水区域内に水質監視モニター装置を設置し、残留塩素濃度の均一化及び低減化に努めています。また、水源の保全として、広島市の主要水源である太田川の源流域の森林を取得し、水源涵養機能の高いモデル水源林として整備し、良質な水源水質の確保に努めています。さらに、かび臭が発生した場合は、浄水場で活性炭処理を行い、かび臭を除去しています。広島市では、水道法で定められている水質基準よりもさらに厳しく独自に定めた管理基準値を超えないよう制御し、お客さまに不快な臭いを届けないよう努めています。</p>

<p>小さい子を対象とした見学等夏休みを利用して行いたいときは、どうすればよいのか教えて欲しい。</p>	<p>浄水場を見学したい場合は、事前に見学したい浄水場に電話で申し込みしていただくこととなります。資料館の場合、夏休み期間中は毎日開館しています。(こちらは申し込み不要です)</p>
<p>何かマスコットキャラクターを使ったようなイベントでもできないでしょうか。</p> <p>親しみのあるキャラクターで水のしくみを子どもたちに伝えたほうがいい。今のキャラクターはあまり浸透していないと思う。</p>	<p>水道局は、毎年、広島市・府中町・坂町の小学4年生全員へ水・水道についてまとめてある下敷きを小学校を通じて配布し、水・水道についてのしくみを学んでもらっています。この下敷きは、水道局マスコットキャラクター「じゃぐっちー」を利用し、小学生がわかりやすく、また水へ親しみをもってもらえるよう作成しています。</p> <p>この下敷きの影響もあり、現在のじゃぐっちーは、小学生に対しての知名度と大人に対しての知名度に開きがあるため、今後も小学生に対してのじゃぐっちーを利用した広報を継続するとともに、大人の目にとまる広報も実施していきたいと考えています。</p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p>地震や水害で一部の取水口や浄水場が被災した場合、水の供給に支障が出ると思いますが、浄水場間の相互供給はできるのでしょうか。</p>	<p>地震や水害で一部の取水口や浄水場が被災した場合、他の浄水場で浄水した水道水をバックアップできるよう、配水幹線の相互連絡管の整備を行っています。</p>
<p>毎月の水道料金が負担となっているので、水道料金を下げてほしい。</p>	<p>水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに請求させていただいております。水道料金の値下げについては、①節水意識の高揚や人口減少により、中長期的に給水収益が減収となる見込みであること、②老朽施設の更新や災害対策など増収につながらない建設投資を行っていく必要があることから、大変難しいと考えています。このため、お客さまのご負担を考慮し、今後とも徹底した経営の効率化に取り組むことで事業コストを抑制し、可能な限り現行料金を維持していきたいと考えています。</p>

<p>以前、南区宇品のマンションに住んでいましたが、途中からカルキ臭がひどくなり、水を長い間、出しっぱなしにしてお湯をわかさないとお茶も飲めませんでした。広島市の水はおいしいものだと思っていましたので、なぜ、そんなことになったのか不思議でした。中区に引っ越してからは、まったくそういうことはなくなりました。今はおいしい水が飲めて満足しています。</p>	<p>南区宇品と中区の水道水は水源や浄水場も同一であり、水道水の水質には大きな差はないと思われます。カルキ臭の原因となる塩素濃度についても二つの区の水道水に差はありませんが、臭いは環境や体調によって感じ方に差が出ると言われています。また、夏場は水温上昇に伴い、塩素消費量が増えるため、浄水場出口の塩素濃度を高くしている場合もあり、カルキ臭を感じやすくなることもあります。</p>
<p>牛田浄水場の水は浄水場近くの太田川の水を蒸留しているということで合っていますか？もっと上流の水を使用しているとイメージしていたので。</p>	<p>牛田浄水場の水は、牛田浄水場から約4 km上流にある戸坂取水場より取り入れた太田川の水を浄水しています。</p>
<p>水道局が、水質や料金について考えているのは十分理解できるのですが、水道管や高架水槽に余計に不安があるのだと思います。現在マンションに住んでいますが、古いマンションは水道管の錆や高架水槽の衛生面に不安があり、浄水器やミネラルウォーターを使用するのだと思います。個々、末端部分の管理は出来ないのでしょうか。</p>	<p>マンションなどで、貯水槽水道（受水槽や高架水槽のある建物）をご使用の場合、受水槽以降の設備、水質の管理は、建物の所有者または管理者が行うこととなっています。水道水がおかしい、又は水質に不安がある場合は水道局で水質検査を実施し、検査結果に基づいて適切なアドバイスをさせていただきますので、最寄りの管理事務所にご相談ください。また、広島市水道局のホームページに水道水がおかしいときの症状別の原因や対策を掲載していますので、日頃からの水道水のチェックのご参考にしてください。</p>
<p>水質について詳しく知りたいです。ミネラルの量なども含めて興味があります。</p>	<p>広島市の主要水源である太田川の上流域には、住宅地や工場などが少なく、河川の汚濁指標である生物化学的酸素要求量（BOD）は、過去30年間1 mg/L以下を保っており、水質は良好な状態を維持しています。また、広島市では、常に水道法で定められている水質基準に適合するよう厳重な水質管理を行い、お客さまに安全で良質な水をお届けしています。水質検査結果については、水道局ホームページで公表しており、ミネラル分としては、ナトリウム、カルシウム・マグネシウム等（硬度）が当てはまり、平成28年度平均値は、ナトリウムが7.0 mg/L、カルシウム・マグネシウム等（硬度）が17.7 mg/Lです。なお、硬度が100 mg/Lまでのものを軟水、それ以上のものを硬水と呼ぶため、広島市は軟水です。</p>

<p>学校や町内会や各種会合に出向いての授業（いわゆる出前教室）を行ってはどうでしょうか。</p> <p>小学校、中学校、高校や幼稚園などのあらゆる団体に対して出前出張などして、水の大切さ、怖さを伝えると良いかと思います。</p> <p>幼稚園、小学校等でわかりやすく教えてほしい。（子どもにも親にも）</p>	<p>水道局では、水道の果たす役割等について、理解を深めるとともに、環境問題に対する意識高揚を図るため、次のような取組を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ちびっこすいどう教室 毎年小学4年生を対象に、年間30校の小学校に職員が出向いて、講義を行っています。</li> <li>・市政出前講座 職員が地域団体や市民グループの希望に応じ、地域に出向いて市の施策や事業について、分かりやすく講義を行っています。</li> </ul>
<p>水道事業に関わっておられる方は、ご自宅では水道水のみご飲用なんでしょうか。蛇口からの水道水と、広島の水のペットボトルとのあじ、微妙に異なるような気がするのですが。</p>	<p>ボトルドウォーター「飲んでみんさい！広島の水」は、牛田浄水場の水道水から塩素を除去したのち、ボトル詰めにしたもので、広島の水道の本来のおいしさを体感できるものとなっています。実際にご家庭にお届けしている水道水には、水道法に基づいた量の塩素が含まれておりますので、同じものではありません。</p>
<p>上水道、下水道料金の値下げができないものか。</p> <p>毎月の水道料金が負担となっているので、水道料金を下げてほしい。</p>	<p>水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに請求させていただいております。水道料金の値下げについては、①節水意識の高揚や人口減少により、中長期的に給水収益が減収となる見込みであること、②老朽施設の更新や災害対策など増収につながらない建設投資を行っていく必要があることから、大変難しいと考えています。このため、お客さまのご負担を考慮し、今後とも徹底した経営の効率化に取り組むことで事業コストを抑制し、可能な限り現行料金を維持していきたいと考えています。</p>
<p>地域へのPRとして、公民館祭りなどのタイアップは、どうでしょうか。</p>	<p>公民館まつりについては、牛田公民館が水道資料館に隣接しているので、イベントに参加しています。その他は市全体として、フラワーフェスティバルに参加しています。</p>
<p>水もれがおきた場合、どの業者に依頼すれば悪徳業者でないのかよくわからない。下水の検査とか、排水溝の検査とか、よくわからない。身元のはっきりしない業者がよく訪問してきたり、t e lかけてきたりするという話を聞く。今の時代、公の業者か、悪徳業者かよくわからない。</p>	<p>給水装置の修繕は、指定給水装置工事事業者が行うことが水道法で定められています。なお、広島市水道局のホームページで、指定給水装置工事事業者をご確認いただけます。</p> <p>給水装置の修繕などの工事は、お客様と指定給水装置工事事業者との契約で行われるため、水道局が契約内容に関与することができませんので、工事内容・金額・所要時間・アフターサービスなどについて、指定給水装置工事事業者から説明を受け、お客様が納得したうえで工事契約していただくようお願いいたします。また、複数の指定給水装置工事事業者から見積り（有料の場合があります）を取り、検討されることをおすすめします。</p>

料金などよくわからない

水道料金及び下水道使用料は2か月毎に検針を行い、納付制又は口座振替にてご請求しております。

水道料金は基本料金（メーターの口径別）と従量料金からなり、ご使用が無い場合でも基本料金をご請求させていただき、従量料金は1㎡から加算させていただきます。

下水道使用料は、基本料金と超過料金からなり、ご使用が無い場合でも基本料金をご請求させていただき、超過料金は13㎡以上から加算させていただきます。

▼水道料金

(基本料金+従量料金) × 1.08 [1円未満切捨]

メ-タ-口径	13mm	20mm	25mm	40mm	50mm	75mm	100mm	150mm
基本料金	1,520円	1,620円	1,720円	2,300円	4,750円	5,850円	7,080円	10,650円

区分	用途	区分	
		家事用	業務用
従量料金 (1㎡につき)	1~20㎡	5円	
	21~30㎡	106円	
	31~40㎡	168円	193円
	41~80㎡	203円	228円
	81~200㎡	229円	257円
	201~400㎡	241円	288円
	401㎡~		316円

▼下水道使用料

(基本料金+超過料金) × 1.08 [1円未満切捨]

区分	用途	区分	
		一般家庭汚水	営業汚水
基本料金 0~12㎡		1,390円	
超過料金 (1㎡につき)	13~20㎡	5円	
	21~30㎡	106円	
	31~40㎡	162円	177円
	41~80㎡	233円	256円
	81~200㎡	311円	326円
	201~400㎡	344円	395円
	401~1,000㎡		440円
	1,001~2,000㎡		472円
	2,001㎡~		495円

一般的なご家庭で2か月のご使用水量が40m<sup>3</sup>、メーターの口径が20mmの場合、水道料金は4,816円、下水道使用料は4,438円、合計9,254円になります。(税込価格です。)

▼水道料金

基本料金	従量料金			消費税及び 地方消費税加算	合計
	1~20 m <sup>3</sup>	21~30 m <sup>3</sup>	31~40 m <sup>3</sup>		
$(1,620 \text{円} + 5 \text{円} \times 20 \text{m}^3 + 106 \text{円} \times 10 \text{m}^3 + 168 \text{円} \times 10 \text{m}^3) \times 1.08 = \mathbf{4,816 \text{円}}$					

▼下水道使用料

基本料金	超過料金			消費税及び 地方消費税加算	合計
	0~12 m <sup>3</sup>	13~20 m <sup>3</sup>	21~30 m <sup>3</sup>		
$(1,390 \text{円} + 5 \text{円} \times 8 \text{m}^3 + 106 \text{円} \times 10 \text{m}^3 + 162 \text{円} \times 10 \text{m}^3) \times 1.08 = \mathbf{4,438 \text{円}}$					

水道水は「カルキ臭がある。それを取り除かないとまずい」と昔のイメージがあり、浄水器を使用している家庭が多いのではないかと思います。そこで、浄水器を使用した場合とそうでない場合の水道の品質、おいしさが変化するか知りたいです。(浄水器は様々なタイプがあると思いますが、多くの方が使用していると思われる基本的なタイプでの比較で。)

一般的に多くの方が使用している浄水器はフィルターと活性炭を組み合わせたものであると思われます。フィルターで粒子状の鉄や濁り等を除去し、活性炭で残留塩素(カルキ臭)やかび臭、トリハロメタン等が除去されるため、品質の変化はありますが、おいしさの変化は個人差によるところが大きいと思われます。なお、浄水器を使用される場合は、カートリッジを定期的に交換するなど、正しい使用方法を守らないと雑菌が繁殖することがありますので、浄水器の取扱説明書に従った正しい使い方をしてください。また、浄水器を通した水は、塩素がなくなっており、細菌が繁殖しやすくなるため、すぐに使い切るようにしてください。

広島市では、常に水道法で定められている水質基準に適合するよう厳重な水質管理を行い、お客さまに安全で良質な水をお届けしていますので、浄水器を使用する必要はないと考えています。

## 広島市の水道を知る見学会参加者からのレポート

広島市の水道を知る見学会に参加いただいた方に、参加した感想をレポートで提出していただきました。その内容を抜粋して掲載しています。

### 実験・利き水関係

- ① 川の水のろ過方式を実験で理解した上で、浄水場の見学ができたので各工程の役割と意味合いをより分かりやすく理解することが出来ました。
- ② 水の飲み比べも、面白かったです。水道水のレベルの高さに驚きました。おいしさを伝えるのに、シンプルで効果的だと思います。

### 浄水場見学

- ① 牛田浄水場の中を係員に説明を受けながら全体的に見回り、河川から取水した水が実際に水道に供されるまでの過程を、具体的に理解できました。

### 資料館関係

- ① 原爆が落ちた日、職員の方が必死に頑張っていて、広島に水を流し続けていたと知って、原爆の日はお水も止まっていたのだろうとずっと思っていたので、すごく驚き、本当にすごいなと思いました。昔の道具なども見られて、とても勉強になりました。

### 災害対策関係

- ① 給水車の説明では、専用のタンクや専用の袋がなくても、自宅にあるプラスチックの籠にナイロン袋を被せるだけで、水道水を運べる道具になる事を教えてもらい、より知識を得ることが出来ました。

### 改善点の指摘

- ① アンケートは今日のような自由記入方式ではなく、水道局として知りたいことを項目として挙げ、その他は自由記入欄を設けるのが適切です。そうしないと有効なアンケートとなり得ません。
- ② 水の飲み比べは、量を少なめでもいいのではと思いました。私たちは水筒を持参していたので、お腹がタプタプになりました。

### 広報活動関係

- ① 水道事業はあまり目にすることが無く、もっと新聞、広報等でPRをして、情報が欲しいと思います。
- ② 水道はなくてはならないものなのに、水道事業などはよくわからないことが多いと思うので、今回のような水道を知る見学会などはもっとたくさんの人に参加してもらって、改めて広島の水を考えるきっかけになればいいと思いました。