

平成29年度第2回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

問1 給水装置（配水管分岐部分からじゃ口まで）について …	P. 2
問2 災害対策について ……………	P. 3
問3 水道事業の現状と課題について ……………	P. 5
問4 安全でおいしい水の供給について ……………	P. 7
水道事業に関するご意見・ご要望 ……………	P. 8
調査結果 ……………	P. 11
水道事業に関するご質問 ……………	P. 12
水のふるさと見学会参加者からのレポート ……………	P. 13

平成29年9月

広島市水道局企画総務課

1 アンケートの概要

広島市水道局では水道モニターの方を対象に、水道に対する認識、不安や要望など、今後の事業運営に反映させることを目的に年3回のアンケートを実施しています。

この度、第2回目のアンケートを実施しました。結果概要は、下記のとおりです。

記

(1) 調査内容

水道事業に対する意識調査及び各種取組に対する評価等

(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。

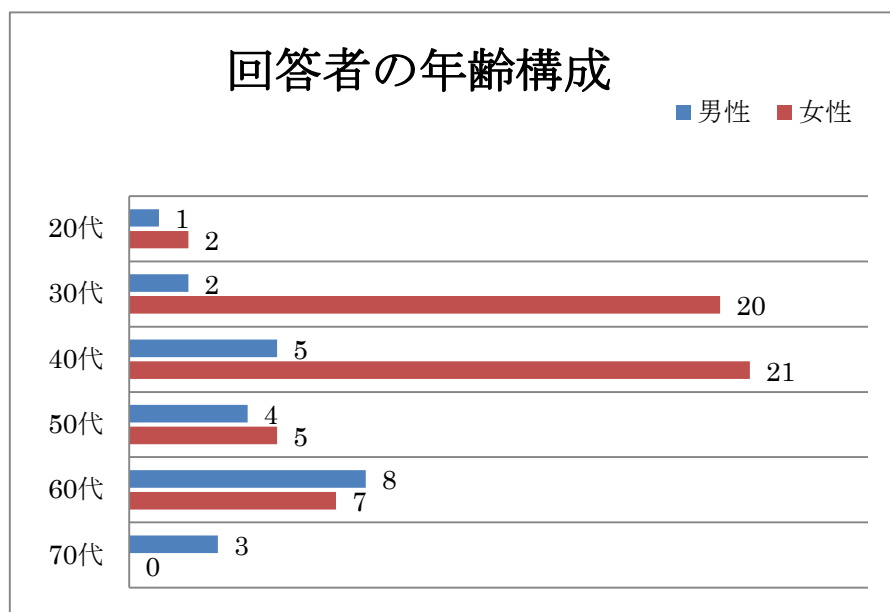
(4) 実施期間

平成29年8月31日（木）～9月28日（木）

(5) 回収結果

有効回収78名（回収率78%、男性23名、女性55名）

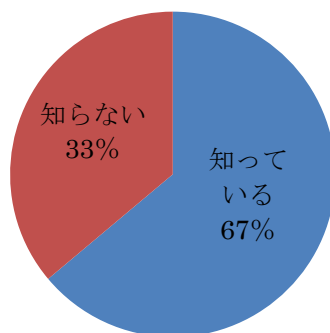
サンプル構成



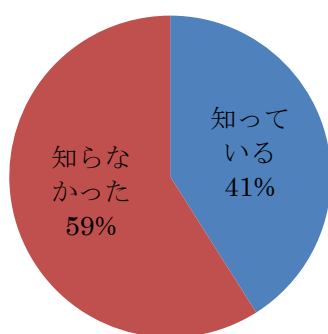
2 アンケート結果

問1 給水装置（配水管分岐部分からじゃ口まで）について

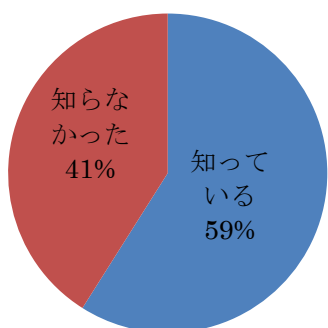
(1) 水道を止める止水栓はメーターボックスの中にあります。その場所をご存じですか。



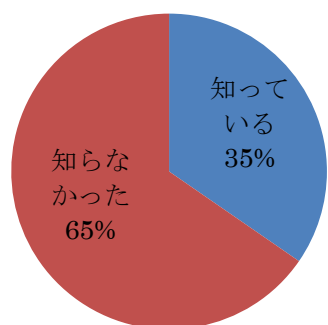
(2) 道路内にある配水管の分岐部分から、ご家庭のじゃ口までの給水装置はお客さまの財産です。ご存じですか。



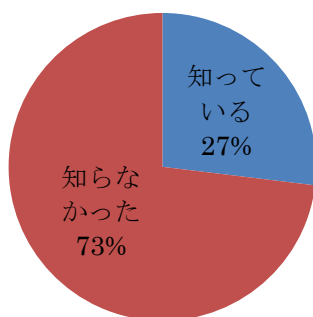
(3) 水道工事は、水道局の指定を受けた指定工事業者でなければできません。ご存じですか。



(4) マンションやビルなどの貯水槽水道（受水槽や高置水槽のある給水設備）で、受水槽の有効容量が 10 m³を超える簡易専用水道については、水道法によって、所有者または管理者に 1 年以内ごとの清掃及び検査が義務付けられています。また、有効容量が 10 m³以下の小規模貯水槽水道についても、これに準じた維持・管理が求められています。ご存じですか。

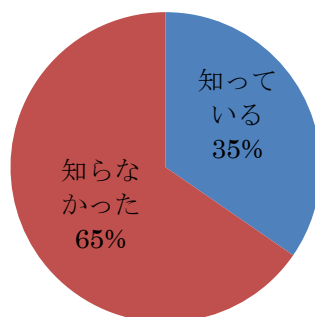


- (5) 水道局では、計量法に基づき、水道メーターを定期的（8年以内）に新しいものに取り替えています。ご存じですか。

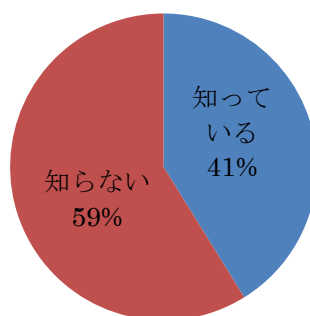


問2 災害対策について

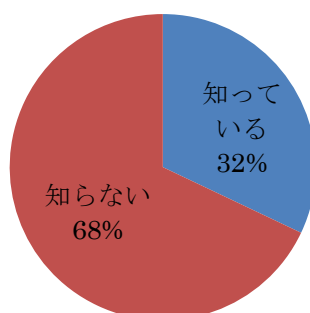
- (1) 広島市では、災害に備えて広域避難場所等に飲料水兼用型耐震性防火水槽を整備しています。ご存じですか。



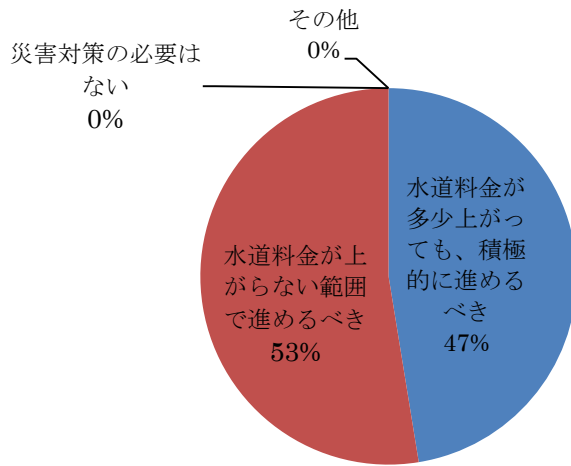
- (2) 問2(1)で、「知っている」とお答えの方におたずねします。最寄りの設置場所をご存じですか。



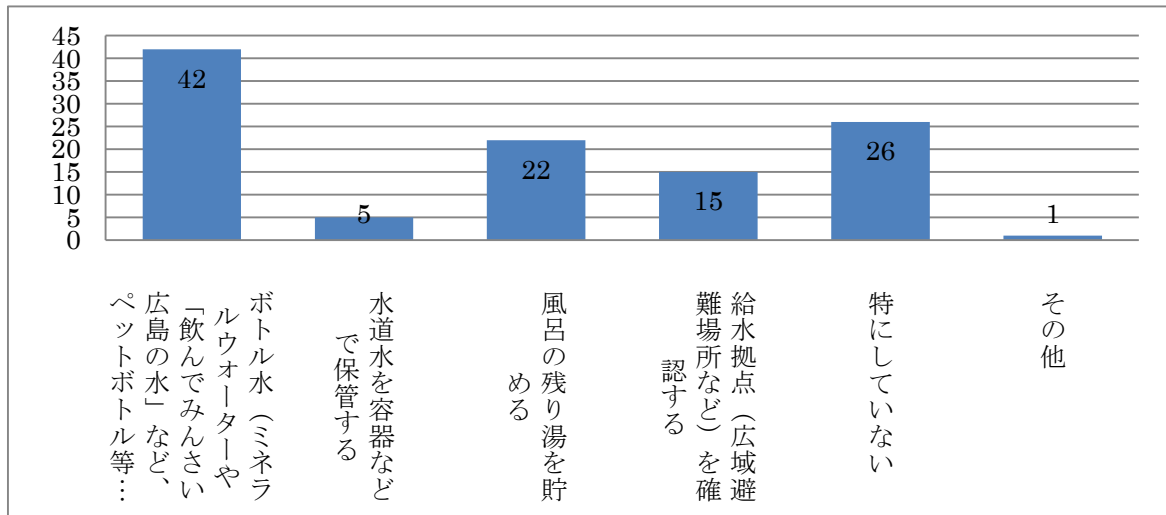
- (3) 水道局では、阪神淡路大震災を契機に、地震に強い水道管の整備を進めています。ご存じですか。



(4) このような、災害に対する取組についてどう思われますか。



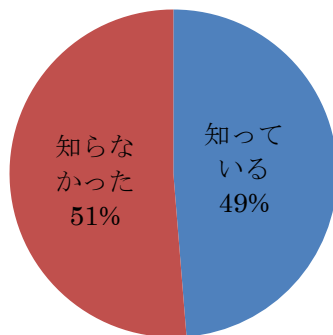
(5) 地震などの災害に備え、水の確保のために普段からご自宅などで取り組まれていることがありますか。(複数選択可)



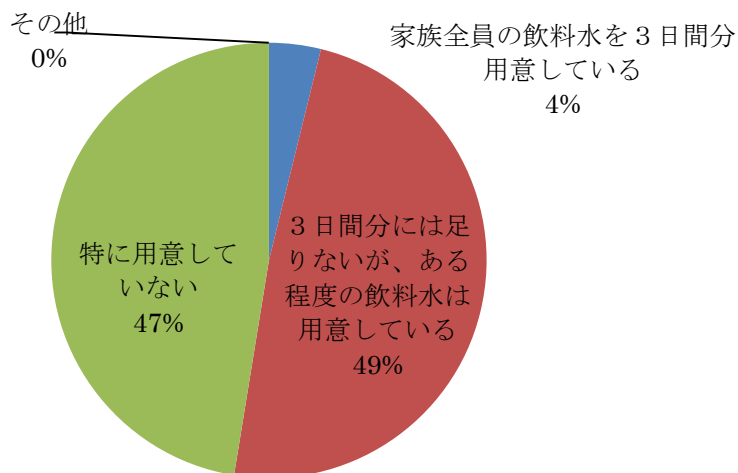
【その他の意見】

- ・家の近くの川で、トイレに使えるような淡水の流れているところの目途をつけている。

- (6) 災害発生時、大人一人の生命維持のために必要な水は、1日3リットルとされています。ご存じですか。

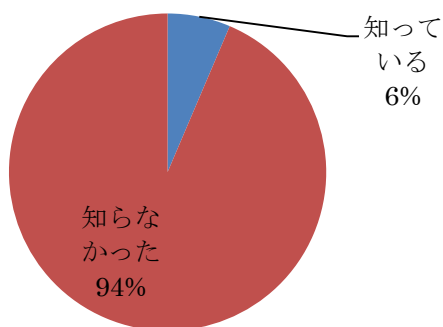


- (7) 災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、一人あたり3日間分の用意をしておくことが国から推奨されています。その中の飲料水について、ご自宅で取り組まれている状況を選択してください。



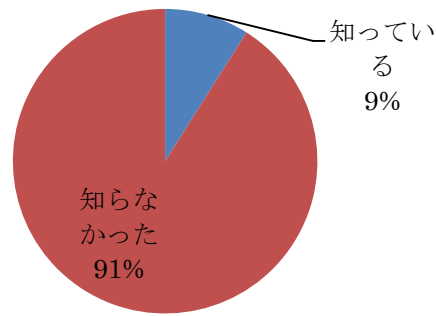
問3 水道事業の現状と課題について

- (1) 水道局の事業運営の内容を取りまとめた「広島市水道事業中期経営計画」をご存じですか。
- (2) 問3(1)で、「知っている」とお答えの方におたずねします。どこでお知りになりましたか。

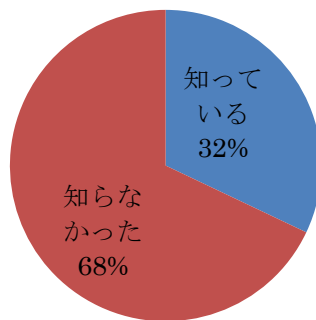


- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・広島市水道局 HP ・広島市の資料 |
|---|

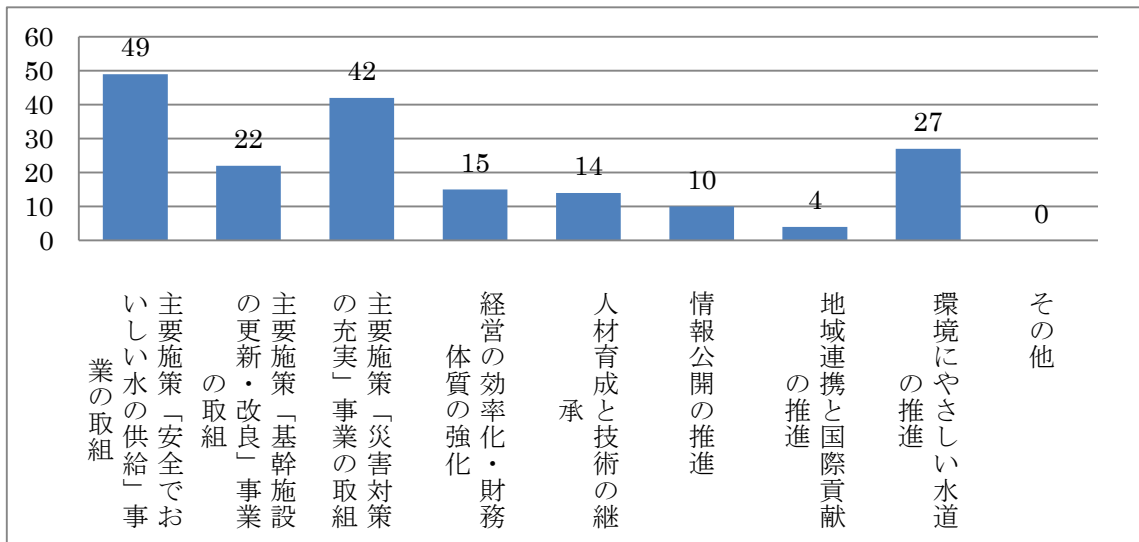
(3) 本市では、給水人口は微増で推移しているものの、水道料金収入は減少傾向にあります。ご存じですか。



(4) 本市では、浄水場や配水池、配水管などたくさんの水道施設を保有していますが、今後、その多くが老朽化に伴って更新時期を迎えます。ご存じですか。

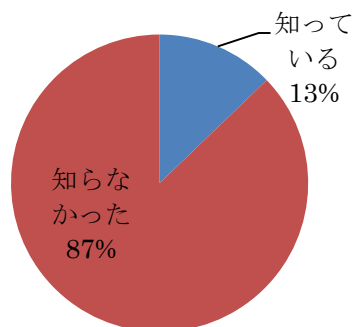


(5) 今回お配りした「広島市水道事業中期経営計画」をご覧になって、特に関心があった項目を選択してください。(複数選択可)

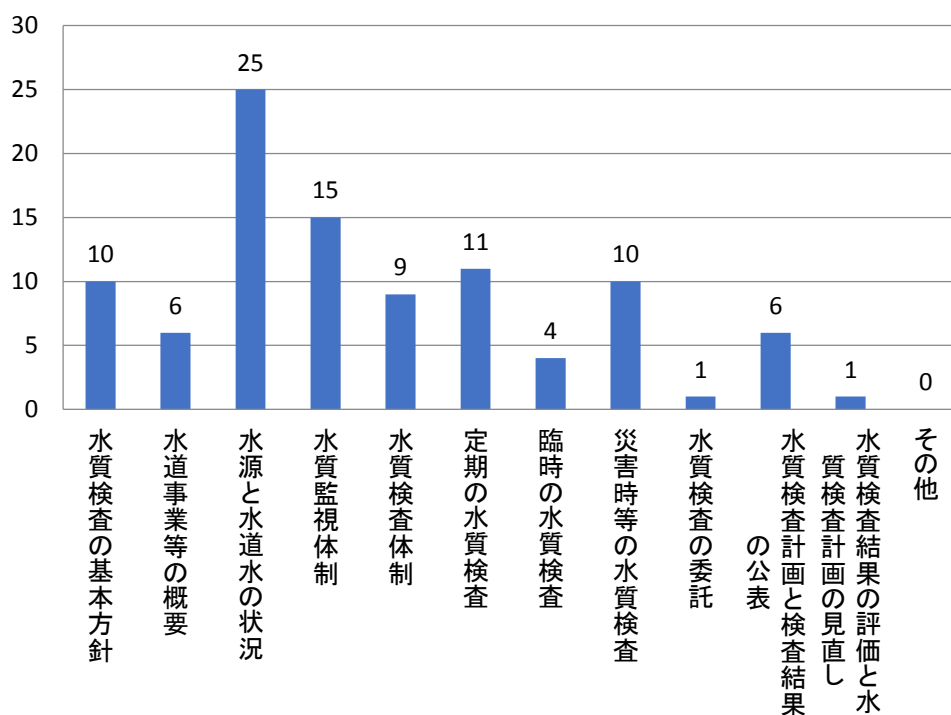


問4 安全でおいしい水の供給について

(1) 水道局では、年1回水質検査計画をホームページ等で公表し、内容についてお客さまからご意見をいただいたうえで、次年度の検査計画を策定しています。このことをご存じですか。



(2) 今回お配りした「平成29年度水質検査計画」をご覧になって、特に関心があった項目を選択してください。(複数回答可)



水道事業に対するご意見・ご要望

【広報活動について】

- ・災害時の水の供給場所等知らないことが多かった。水道の修理も指定の業者というのもしらなかつた。もっと周知すべきだと思います。
- ・生活に身近な水ですが、市が行っている事業についてまだまだ知らないことが多いと感じました。折角、行っている結果を広く知らしめる策を検討いただけると幸いです。

【水道水・水質について】

- ・水道水が家庭にくるまで色々な検査や監視がなされ安全な状態で提供されていることがわかり大変安心した。通常、水は水道水を飲んでいるのでこれからも安全な水を提供してほしい。
- ・安全な水の配給に感謝しています。
- ・細かく検査しているんだなあ、とわかつた。
- ・問4（2）の水質検査体制、定期の水質検査計画と検査結果の公表にも関心がありました。

【水道事業全般について】

- ・水道事業の効率化のためには、検針をオート化し検針員を、派遣を前提としたしくみを変える必要があるとも言いません。
- ・蛇口をひねると、水が出て、それが当たり前だと思ってきたが、その前にこのように検査や取り組みがなされているとは、あまり知らなかつた。飲み水は浄水器やペットボトルを購入するものと考えていたが、水道水で十分だと感じた。ただ、個人の家、マンションの末端部分の水質検査や水道管の清掃など、個人の責任も大いにあると思う。
- ・広島市では人口は微増で推移しているものの、水道料金収入は減少傾向にあるとは未納が多くなっているということでしょうか？ 災害時の意識が低いことを反省した 災害対策を本気で考える必要がある。
- ・すこし、質問が堅苦しいですね。でも、今後の事業推進のためには、いたしかたないですね。
- ・「家庭の水道のしくみについて」を読んで、知らないことがたくさんありましたが、分かりやすく書いてあったので、よかつたです。メーターボックスの存在はマンション入居時に説明されたつきり、忘れていました。今まで漏水などなかつたので、幸運でしたが、入居期間が長くなるほどリスクも高いので、改めて再確認することができました。「災害対策」を見て、自分の近所の防火水槽設置場所がわかりました。前回の水道見学会で見た、給水タンク車もあり、以前よりも少し身近に感じました。
- ・配水管が古くなって汚れた水を給水しないように配水管を取り替えてほしい。
- ・供給能力の多少がおおきいことに驚き、20万トンクラスの供給場が災害にあうとどのように対応するのか気になった。

【経営や水道料金について】

- ・蛇口を開けると綺麗な水が当たり前のように出てくることが、当たり前だと思っ
てはいけないのかもしれないと思いました。災害や老朽化した水道管の対策には費用もか
かるが、水道料金が高くなるのはキツイです。
- ・水道事業に関する多くの資料を拝見し、毎日当たり前のように飲んでいる水道水が、計
画的な水道事業を通して届けられていることが分かりました。高速道路の老朽化につい
ては、よく耳にすることありますが、水道施設の老朽化については、意識していません
でした。新しい施設に更新することによって、災害対策にもつながると思いますので、
是非推進して欲しいです。そのための料金値上げについては、必要不可欠だと思いまし
た。
- ・蛇口をひねれば安全な水が出ることが、さまざまな取り組みと多くの人々の努力に支え
られているのだということ、改めてしみじみと感じました。本当に感謝いたします。
ところで、広島市は井戸水（地下水）の活用はあまりしていないのでしょうか。井戸水
を使っているところもあり、毎月の水道料金が低額1,500円くらいでした。経済的
にとっても助かったことを覚えています。安全性との兼ね合いでなかなか難しいのかなと
思いますが、御一考いただければ幸いです。
- ・水道は、古くからある施設で、更新は大きな課題です。古い水道管は、漏水も懸念され
ます。経営を健全化し、施設更新に力点を置くべきと考えます。
- ・水道事業だけではなく電力、通信等の社会インフラは正常に働いて当たり前、断水や停
電等があると大問題になっている。また、広島市水道局は人口減少による収入の減収、
老朽による更新の時期を迎えている設備が増え維持費が増加する時になっています。
水道モニターになって水道事業説明資料が送付されて初めて「水道事業中期経営計画」
等を読みました。水道局のイベントについては、広島市広報紙「市民と市政」を見てい
ますが「中期経営計画」の資料については見た記憶がありません。
設備の老朽により漏水や断水が増え市民からの苦情が増える前に、もっと水道事業の
現状をアピールする必要があると思います。合理化やコストダウンを進める必要があり
ますが、限界もあり、水道料金の値上げもやむを得ないと思います。
- ・マンション在住ですが、8年毎の定期交換が行われることを知りませんでした。この交
換を含め水道関係施設の老朽化で作り直しを要し、此の所、災害の巨大化傾向あり、災
害対策充実が望まれ、それを行うのに資金的にいかがなものでしょう。毎日口にする飲
料水のこと、ケチることはできないとも思いますが、水道料金に影響すると、とても
辛いものがあります。何らかの策があると嬉しいです。このアンケート回答の中、資料
で災害時避難場所、水の保管なされている所を知れ、何かあれば少し遠いのですがそち
らへ行こうと思います。災害時の給水タンク車は市内に何台あるのでしょうか？

【今回のアンケートを通じて】

- ・安く、また、安全な水を供給してほしい。
- ・毎日、安心しておいしい水が飲めることに感謝を申し上げます。これからも、水道事業
の維持・発展をよろしくお願い致します。
- ・このようなアンケートに参加しなければ水道局が何を取り組んでいるのか知らないこと
ばかり。
- ・モニターになって、水道局が水の保全に努力されているのが良くわかりました。

- ・前回の質問に対して、わざわざお返事、回答のお手紙をいただきとてもありがたく思い感謝しております。今後とも広島市民のために安全な水道をよろしく願います。私はすっかり水道のファンになりました。
- ・この度のアンケート記入にあたり普段なくてはならない水や水道、こんなに身近な事なのに知らないことが多すぎる自分に気付いた。モニターに応募しなければ、もしかしたら知る機会もなしもなかったかもしれない。とても勉強、参考になる資料等でありがたく思う。
- ・知らなかったことがたくさんありました。蛇口をひねれば水が出てくるのが当たり前になっていて、水道施設の老朽化のことなど考えたこともありませんでした。「水道工事のお申込み、故障修理について」はとても参考になりました。蛇口パッキンを自分で取替えることができるなんて知らなかったので、資料を保存しておきたいと思います。ありがとうございました。
- ・第2回、水道モニターアンケート送付頂きありがとうございます。今回も丁寧な説明、美しい写真入りで楽しく、興味深く勉強させて頂きました。日頃、何気なく当たり前のようにじゃ口をひねればいつでも安全で清潔な水を供給していただくまでには、さまざまな水質検査や管理体制を整えられておられる結果だと知る機会となり、有難く存じます。又、近年、更に多発している自然災害などに対する対策も事前に多方面からバックアップ講じられ、日頃から、私どもも改めて自覚していきたいと思いました。水道が使えなくなってしまうたら、即座に生活の不自由はおろか生命維持も困難です。当たりの幸せに改めて感謝しつつ無駄水を省き、大切に使って生活してまいりたいと思いました。ありがとうございました。
- ・本日水源地の見学会に参加させていただきました。台風の影響で短縮スケジュールとなりましたが、職員の皆様のお心遣いが伝わる有意義な見学会となり心より感謝しております。人間の力では抗えない地球温暖化等の問題はありますが、水の源である森林を大切に守る努力と節水等の努力を継続していきたいと思います。本当にありがとうございました。引き続きよろしく願いいたします。
- ・色々考えてくださっている事を改めて知り、自己の対策ももう少し考えないといけないと、感じました。
- ・水道は目に見えるものではなくて、事業は多岐にわたっているのだと知りました。

【その他】

- ・水道事業中期計画において主要施策に「安全でおいしい水」を挙げ、残留塩素濃度の低減を挙げていますが、目標管理の中にはおいしい水の目標数値は示されていません。おいしい水の定義がはっきりしませんが、残留塩素計の設置だけでは「おいしい水」を供給することはできないと思います。ぜひ目標管理においしい水の数値を入れて欲しいと思います。
- ・目標管理の中の数字で、再生可能エネルギーによる CO2 削減量が 2013 年度末で 0.2t/年→2017 年度末 550t/年。この数字はあまりに違いすぎます。2013 年までにも対策は行っていたと思いますが、2017 年末までの 4 年間で 2700 倍もの CO2 対策が進めることができる理由を明記すべきだと思います。

調 査 結 果

問1 給水装置（配水管分岐部分からじゃ口まで）について

ここでは、家庭の水道設備である給水装置の維持管理等について認知度を調査しました。

給水装置の維持管理に重要な止水栓の位置（メーターボックス内）は67%、給水装置がお客さまの所有財産であることは41%、指定給水装置工事事業者制度は59%、水道法による貯水槽水道の管理義務は35%、計量法の有効期限（8年）に基づく水道局によるメーターの取り替えについては27%の認知度でした。最も認知度が低かった計量法の有効期限（8年）については、前年度の40%より13%減少していました。

問2 災害対策について

ここでは、水道局による災害対策について認知度等を調査しました。

災害に備え整備を進めている飲料水兼用型耐震性防火水槽の設置について、認知されている方が35%でした。このうち、59%の方が最寄りの設置場所を知らないという状況でした。

水道局としては、避難場所等を給水拠点と位置づけて飲料水兼用型耐震性防火水槽を整備しており、その存在と設置場所について引続き周知していく必要があります。

また、耐震管の整備等を進めていることの認知度は32%で、このような災害に対する取組については、「水道料金が多少上がっても、積極的に進めるべき」が47%、「水道料金が上がらない範囲で進めるべき」が53%でした。また「災害対策の必要はない」とされた方は一人もいませんでした。その他のご意見は取組を進める際の経費についてのご意見などで、回答者全員が災害対策の推進に一定の理解を示され、関心の高さが窺える結果でした。

なお、ご自宅で取り組まれている災害の備えは、「ボトル水を保管する」と回答された方が42人と一番多く、次いで「風呂の残り湯を貯める」が22人、「給水拠点を確認する」が15人、「水道水を容器に保管する」が5人と続いています。なお「特にしていない」は26人となっています。ペットボトル水を保管しているとの答えが突出して多く、ペットボトル水を購入することが一般的かつもっとも身近な備えとなっている事が窺えます。

また、災害時の飲料水の確保について、大人一人の生命維持に必要な飲料水は、1日3リットルと認知されている方が49%で、家庭での飲料水の備えについては、「家族全員分を3日間分用意している」が4%、「ある程度は用意している」が49%と半数の方が飲料水の備蓄をしている反面、残りの半数の方は「特に用意していない」という状況で、飲料水の備蓄を促す必要があります。

問3 水道事業の現状と課題について

ここでは、水道事業の現状と課題について認知度等を調査しました。

水道局の事業方針である「広島市水道事業中期経営計画」の認知度は6%、水道料金収入の減少傾向については9%の認知度でした。また、水道施設老朽化のため今後多くが更新時期を迎えることについての認知度は32%でした。

「広島市水道事業中期経営計画」のなかで関心があった項目については、「安全でおいしい水の供給」が49人、「災害対策の充実」が42人と突出して多く、そのあとに「環境にやさしい水道の推進」が27人「基幹施設の更新・改良」が22人、「経営の効率化・財務体質の強化」が15人、「人材育成と技術の継承」が14人、「情報公開の推進」が10人と続く結果となりました。

問4 安全でおいしい水の供給について

ここでは、中期経営計画に掲げた主要施策の中から「安全でおいしい水の供給」について、ご意見を伺いました。

水質検査計画を公表し、お客さまのご意見を反映させて次年度の水質検査計画を策定していることの認知度は13%でした。そして、「平成29年度水質検査計画」の中では、「水源と水道水の状況」に多く関心が寄せられていることが示されました。

水道事業に関するご質問

質問内容	回答
<p>広島市では人口は微増で推移しているものの、水道料金収入は減少傾向にあるとは未納が多くなっているということでしょうか。</p>	<p>本市の人口が微増で推移しているものの水道料金収入が減少傾向にあるのは、主に使用水量の減少によるものと考えています。</p> <p>使用水量の減少により請求金額は全体として減少傾向にあります。</p> <p>その原因については、節水意識の高揚や、節水型のトイレ・洗濯機など節水機器の普及により、一世帯あたりの使用水量が減少していることや、企業、店舗などで再生水や雨水の利用等節水型設備の導入等により節水が進んでいることなどによるものと考えています。</p>
<p>災害時の給水タンク車は市内に何台あるのでしょうか。</p>	<p>4台です。各管理事務所一台ずつあります。</p>
<p>家庭で、水道水を空のペットボトルに入れて、①(通常)、直射日光や高温多湿をさけて通温で保存した場合と②冷蔵庫を利用して保存した場合との賞味期限をおしえてください。</p>	<p>水道水には、消毒のため塩素がありますので保存可能ですが、浄水器を通した水やくみ置きした水は塩素がなくなり、保存には適しません。</p> <p>水道水の保存期間については、保存方法や保管場所、水道水に含まれる塩素濃度によって変わります。清潔なペットボトルに空気が残らないように水道水を入れふたをし、直射日光をさければ、3日程度保存できます。また、同様の条件で、冷蔵庫を利用すれば、1週間程度保存できます。ただし、開封したら、空気中の雑菌による汚染が起こりますので、1日で使い切ることをおすすめします。</p>

<p>「飲んでみんさい！広島の水」のアピールは、「販売しているのですか」（しているとしたら、どこで、値段は？）おしえてください。</p>	<p>ボトルドウォーター「飲んでみんさい！広島の水」は、浄水場見学者などを対象とした無償配布を基本としていますが、購入希望もあることに配慮し、販売も行っています。購入を希望されるお客さまには、水道局の営業所または企画総務課で、また、水道局基町庁舎1階ロビーでは自動販売機で取扱いしています。価格はいずれも100円です。</p>
--	---

水のふるさと見学会参加者からのレポート

9月9日（土）・16日（土）に開催した「水のふるさと見学会」に参加していただいた方に、参加した感想や森でのイベントのアイデア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。

イベントの感想

- ① この度の見学会で見たこと、聞いたことを早速孫たちに話して聞かせました。普段何気なく使っている水、場合によっては無駄に使っているとさえ思えることもありますが、常に感謝の気持ちを持っていてほしいと思っています。
- ② 見学会に参加し、山と海との繋がりと重要性を再確認しました。動植物が山を作っている話が印象的でした。森を散策する機会がないので、もう少し時間が欲しかったです。担当者の方々が親切で楽しめました。
- ③ 講師の先生のお話がお上手でした。先頭に座っていたので、うちの子供が指名されて発言したり、子供の記憶にも残る授業になりました。腐植土はグラウンドの土と比べて、水を吸収してくれるのがよく分かりました。緑のダムという言葉は初めて聞いたのですが、森を、自然を大事にしないといけないな、と改めて感じました。
- ④ 太田川の水源を見ることができたこと、水源を辿るウォーキングで、以前登った北アルプスや大雪山と同様の水源を見たことを思い出させていただいたことは自身にとっても有意義な体験でした。
- ⑤ モニター参加で大きな気づきをあたえられました。それは、やはり実際に自分の目で見るということにあると思います。引き続き、参加可能なイベント拡大していただきたいです。

温井ダムについて

- ① 3年前家族で訪れたことがあり、懐かしいねーと会話しながら探索しました。ひんやりとしていて、トンネルの中にも説明看板や現在位置など分かりやすく表示されていてよかったです。ダムの中間辺りにある操縦室みたいな所に入りたいと子供たちは言っていました。
- ② この度の「水のふるさと見学会」には、6歳と2歳の娘と一緒に参加させていただきました。温井ダムには初めて行きましたがダムの高さ、湖の広さに圧倒されました。温井ダム資料室では、娘と一緒にパネルを見ながらダムの目的について学ぶことができました。

- ③ 温井ダムの建設により、梅雨や台風など大雨が降った時でも供水の被害を少なくし、また、広島市・呉市をはじめ給水人口約160万人のたくさんの方々の水道用水して利用されていることがわかりました。
- ④ 温井ダムは、ドライブの途中に立ち寄ることもありましたが、レストランのある一角だけに行っていました。管理事務所からの展望や、ダムを見上げる視点など、立派な観光資源だと思います。アプローチは、高速を使わず、国道191号沿いに緑を楽しむのが良いでしょう。途中、加計の古い街並みをゆっくり通るのも良いでしょう。

太田川源流の森について

- ① 「源流の森」は、以前から、ぜひ行ってみたいと思っていた場所でした。太田川の最初の1滴がイメージできる場所でした。ここでは、森林体験活動や自然教育活動が行われているようですが、ボランティアたちが、三々五々集まれるような拠点があればいいと思います。
- ② 今回参加して感じたことは「森」と「私たちの暮らし」がかけ離れていることだ。つまり、普段日常の中では森を身近に感じられないということだった。そのために、まず森に触れ、森を知ることが一番なのだと実感した。

改善点の指摘

- ① 施設のキャパシティは1度に約50名(25名x2)程度かと思いますが、魅惑の里で50名のイベントを行い交互に森に入れば100名までは参加が可能ではないでしょうか。
- ② 子供たちの課外授業などにも活用して欲しいです。水道水が「源流の森」から蛇口の水が出てくるのか、水が出来る課程を学べば水を大事にしようと思う気持ちも芽生えてくると思います。
- ③ 毎回、同じ内容の森林学習内容であり、正直言って聴きあきてしまっています。違った内容の森林学習を希望します。
- ④ モニター参加で大きな気づきをあたえられました。それは、やはり実際に自分の目で見るということにあったと思います。引き続き、参加可能なイベント拡大していただきたいです。
- ⑤ 台風の影響で短縮見学になり、源流が見られなかったことは本当に残念でした。ダムは個人でも行くことができるので、源流の森での勉強をもう少し時間を長くしてもらいたかった。

森でのイベントについて

- ① 源流観察をした後、キノコの種類を学びつつ、シイタケなどのキノコ狩りを家族で行い、近くの「吉和魅惑の里」でバーベキューをするといったイベントを検討されてはどうかと思います。なお、この場合、若干の費用負担をお願いしてもいいのではないかと思います。
- ② もっと実践的な一歩となるような活動、例えばどんぐりなどを山の土とともに持って帰り、家庭で植えて芽が出るまで育て、また山に持って帰り植える、というのはどうでしょうか。
- ③ 「森」のイベントとして、コンサートはどうでしょうか。実験を行った場所は、開放感がありとても気持ちがよかったですので、あの場所で音楽も楽しめるとよいのではと思います。

ました。

- ④ 費用が許されるのであれば、今回のような見学会を数多くすることが、「太田川源流の森」のいちばんの活用方法になるのではないのでしょうか。将来の事を考えると、世代的にはやはり若い世代の人に数多く参加してもらえるようなPRが必要だと思います。(学校関係や若者向けのイベントなど)

広報活動について

- ① 太田川源流の森は、申し訳ないのですが、私の周りの者にもあまり知られていないので、まず知名度を上げるためのイベントやレクリエーションをされてはいかがでしょうか。例えば、魅惑の里に遊びに来られたり泊まりに来られた方に、トレッキングやキャニオニングなどをしていただいたら、森と親しくなるきっかけになり良いと思います。
- ② 森林保全活動（間伐体験・森林学習等）以前にもっと「太田川源流の森」の存在自体について、もっと広島市の広報とか広島市水道局のホームページ等でPRすべきでないかと考えています。私自体も今回水道局モニターになるまで「太田川源流の森」について全く知らなかったのですから余り周知徹底されているとは思われません。よろしくお願いたします。