

平成30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	広島市の水道水について	2 頁
問2	水道水源の保全について	5 頁
問3	広報等について	7 頁
	水道事業に関するご意見、ご要望	1 1 頁
	アンケートの調査結果について	1 4 頁
	ご質問に対する回答	1 5 頁

平成30年7月

広島市水道局企画総務課

1 水道モニター制度の概要

広島市水道局では、昭和54年度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年度には、インターネットを活用したお客さまの事業参画の場として「インターネットモニター制度」を設置しました。さらに平成21年度には、広聴機能の充実・強化を図るため両制度を統合し、現在の「広島市水道モニター制度」を実施しています。

この制度では、主にインターネットを活用した年3回のアンケートを実施することにより、水道事業に対する認識度を調査するとともに、ご意見・ご要望をお聴きしています。加えて、年2回程度の施設見学を実施することにより、直接モニターと対面して意見聴取する機会を設けています。

この制度を、お客さまのご意見等をお聴きする機会として活用し、的確に事業運営に反映するよう努めています。

2 アンケートの目的等

(1) 目的

水道モニターの方を対象に、水道事業に対する認識度を調査するとともに、ご意見・ご要望をお聴きするため、年3回のアンケートを実施しています。

この度、第1回目のアンケートを実施しましたので、集計結果を公表するものです。

(2) 内容

水道水、水源保全、広報等についての意識調査

(3) 対象

広島市、安芸郡府中町・坂町に在住し、広島市の水道事業から給水を受けている満20歳以上(平成30年4月1日現在)の水道モニター86名
(平均年齢48歳(平成30年4月1日現在)、男性26名、女性60名)

(4) 実施方法

電子調査(インターネット利用)及び郵送調査

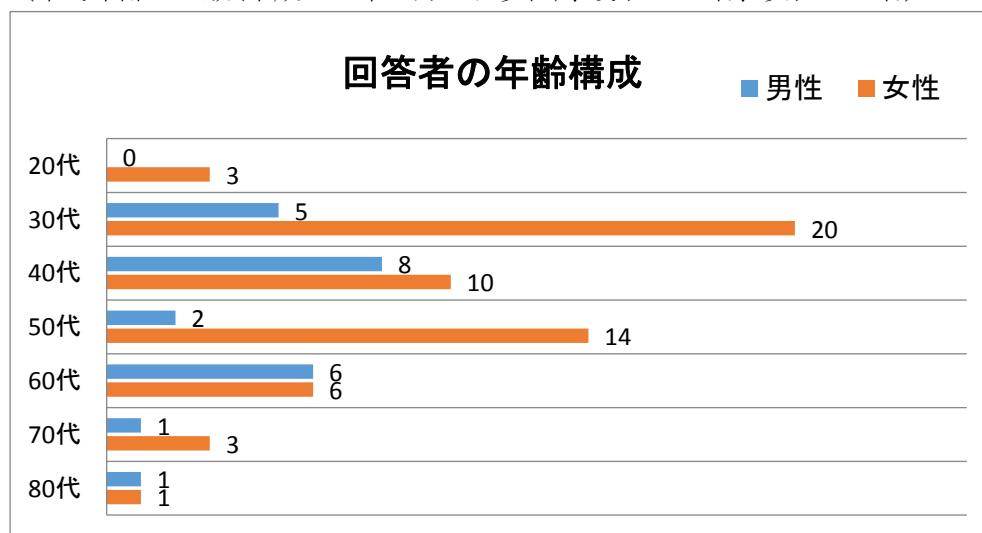
(5) 実施期間

平成30年5月23日(水)～平成30年6月22日(金)

(6) 回収結果

有効回収80名(回収率93%)

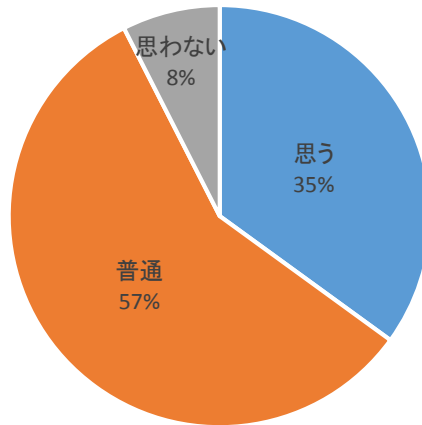
(平均年齢48歳(平成30年4月1日現在)、男性23名、女性57名)



3 アンケート結果

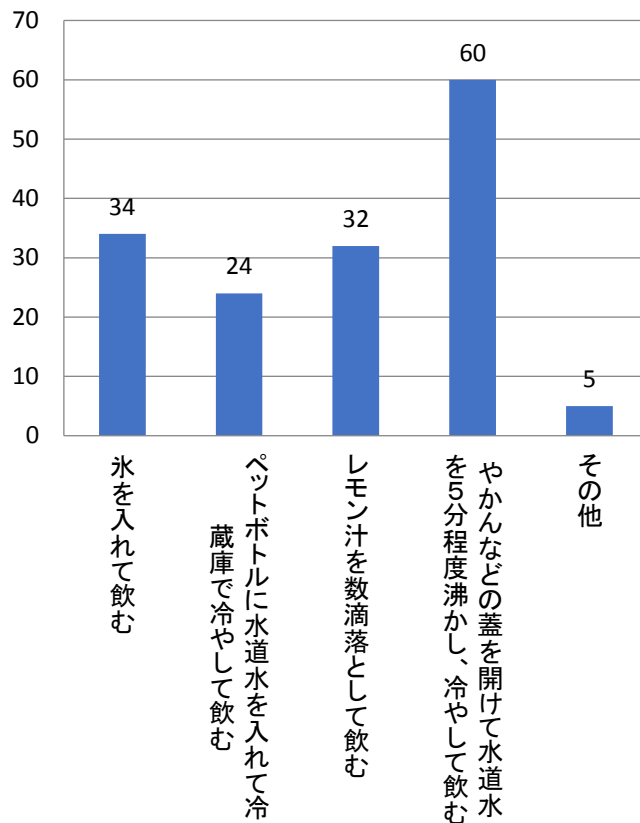
問1 広島市の水道水についておたずねします。

(1) おいしいと思われますか。【回答者数 80】



(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。

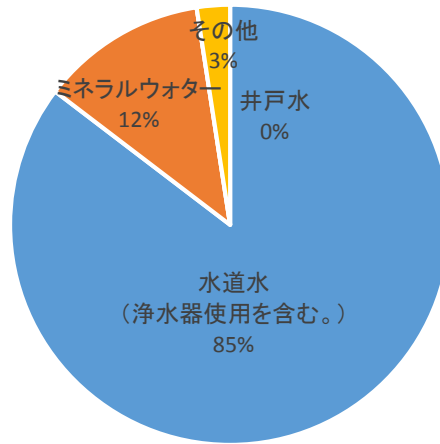
ご存じの方法に○をしてください。(複数回答可)【回答者数 78・回答数 155】



【「その他」の意見】

- ・ローリエの葉を入れた水を一度沸かしてから冷蔵庫で冷やして飲んでいました。清涼感があって美味しいです
- ・ハーブを入れて冷やす
- ・夏期には冷蔵庫で冷やして飲むこともある
- ・どれも知らなかった
- ・知らない

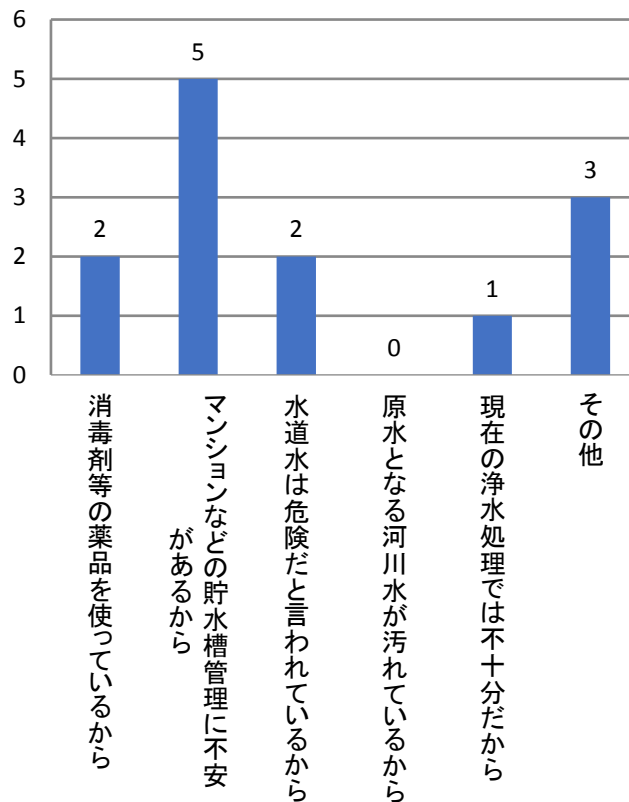
(2) ご家庭での飲み水はおもに何を使用されますか。【回答者数 80・回答数 82】



【「その他」の意見】

- ・水道水を煮沸して、麦茶にして飲む
- ・煮沸した水道水

(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) 【回答者数 13・回答数 13】

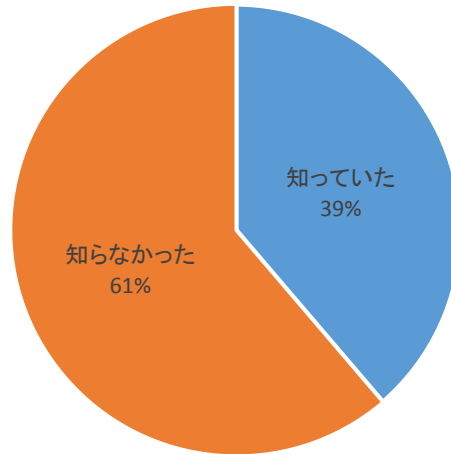


【「その他」の理由】

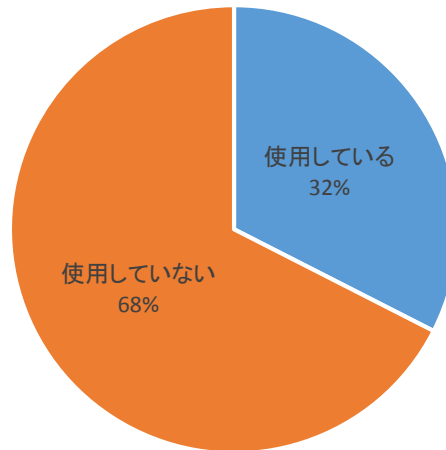
- ・やはり市販のものは美味しいから
- ・子どもの頃から、そのままよりは煮沸したほうが好きだから
- ・井戸水で育ったので、臭いが気になって飲めない

(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。

【回答者数 80】

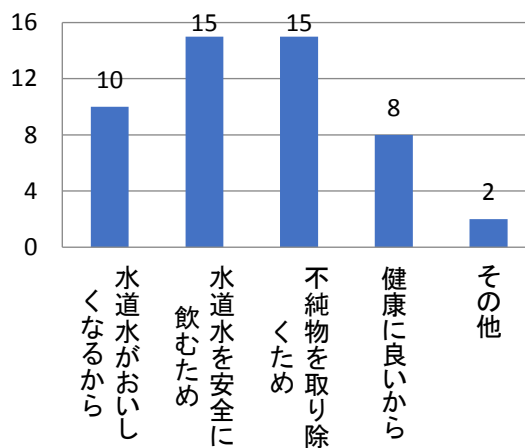


(3) ご家庭で浄水器を使用されていますか。【回答者数 80】



(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。

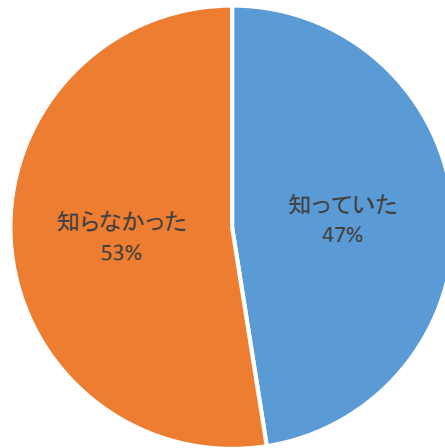
使用する理由は何ですか。（複数回答可）【回答者数 26・回答数 50】



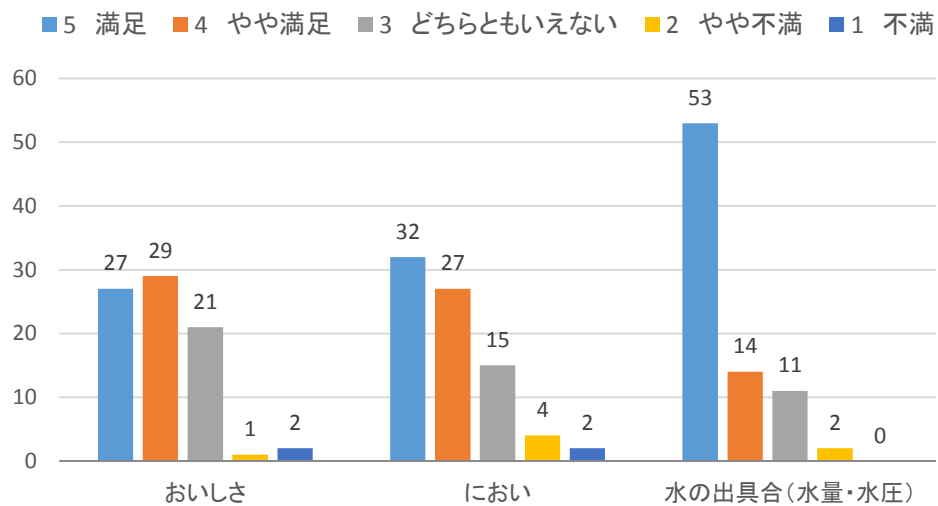
【「その他」の理由】

- ・ずっと浄水器がついている生活をしているのでつけることが普通だと思っている
- ・簡易な蛇口取付の物を使用しています。効果は期待できないとは思っていますが、なんとなく不純物がとれるのかなと考えています

(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。【回答者数 80】

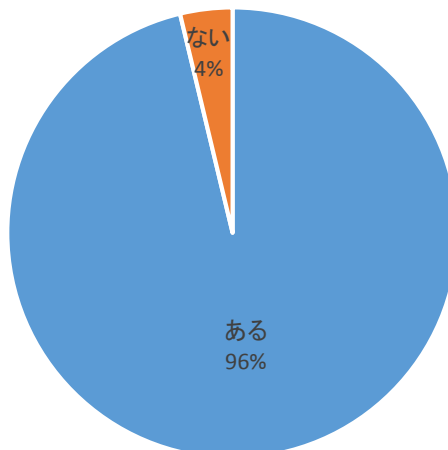


(5) 水道水の水質等の満足度についておたずねします。
次の項目の印象について、「5 満足」、「4 やや満足」、「3 どちらともいえない」、「2 やや不満」、「1 不満」から1つずつ選択してください。【回答者数 80】

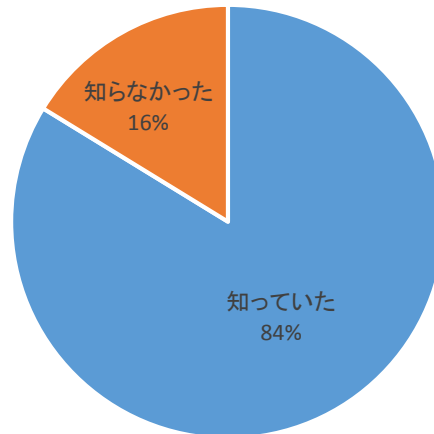


問2 水道水源の保全についておたずねします。

(1) 水源及び水質の保全について関心がありますか。【回答者数 80】

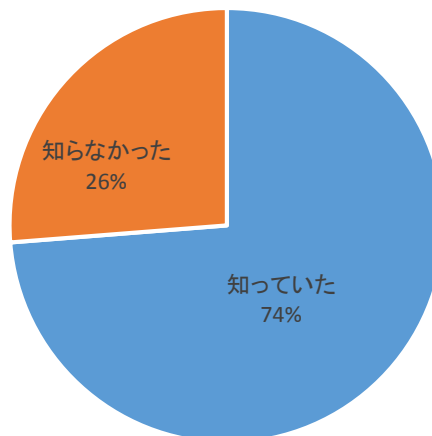


(2) 森林は「緑のダム」とも呼ばれ、土の中に雨水を貯え、ゆっくりと河川などに流し、洪水や渇水を緩和する機能を持っています。ご存知でしたか。【回答者数 80】

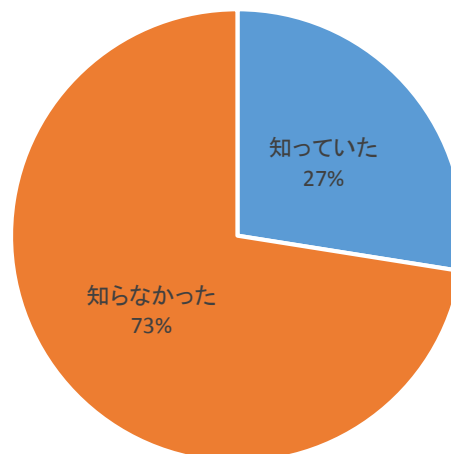


(2-2) 森林は雨水を土の中や岩の割れ目を通すことで、水質を浄化しミネラルを含んだおいしい水を作る「浄水場」のような機能を持っています。ご存知でしたか。

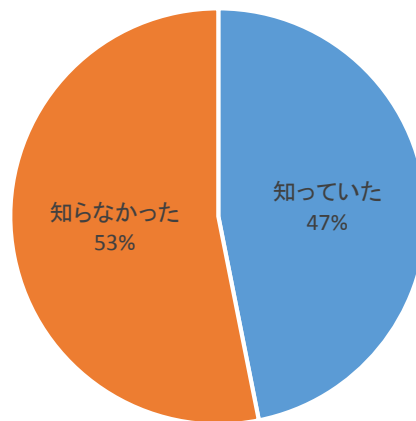
【回答者数 80】



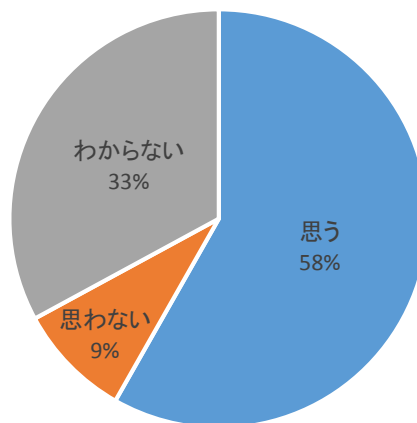
(3) 水道局では水源保全に取り組むことを目的とし、廿日市市吉和地区に「太田川源流の森」を所有しています。ご存じでしたか。【回答者数 80】



(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。【回答者数 32】

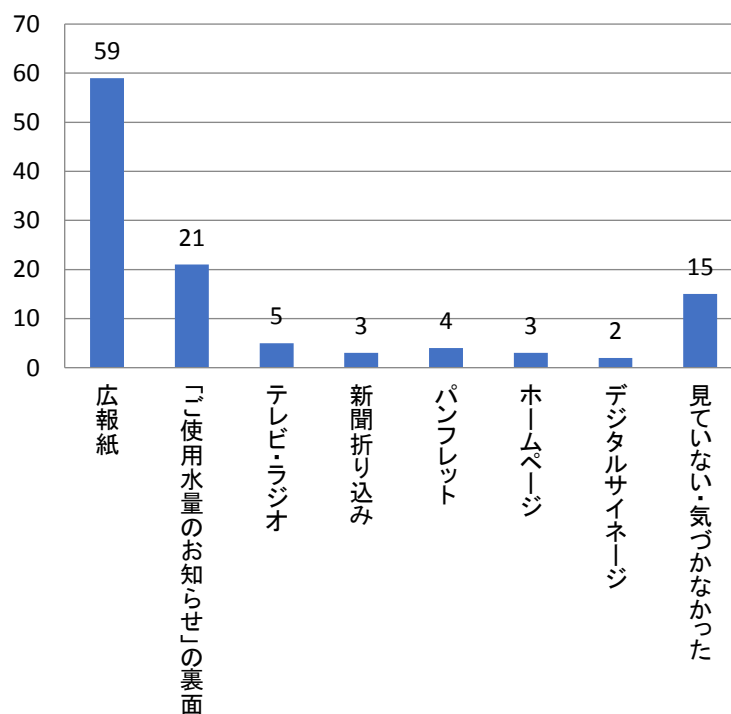


(3-3) 森林保全活動の機会があれば参加したいと思いますか。【回答者数 79】

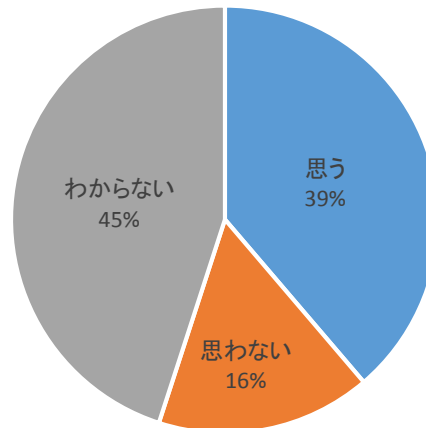


問3 広報等についておたずねします。

(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）【回答者数 80・回答数 112】



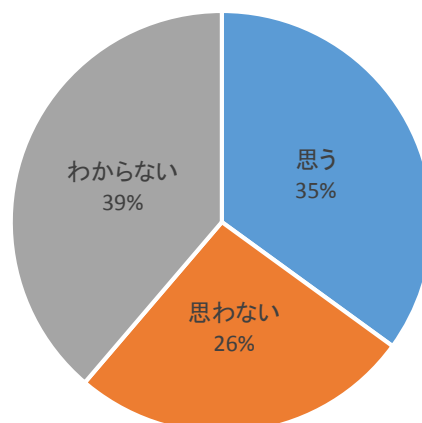
(1-2) 問 3(1)にあげた情報提供の方法を通じて、料金制度や水質情報など、お知りになりたいことが十分提供できていると思われますか。【回答者数 80】



(1-2)で「思わない」と答えた理由

- ・そもそもそういったものが提供されていることに気付いていない。使用水量のお知らせの裏面は全世帯に配布されるため、広報欄としては有効的だと思うが、そこに資料があるということを知らなかった
- ・気がつかないから
- ・知らないことに関心が起きるような説明（広報）がされていない
- ・興味を持って見ていないからかもしれないが料金制度などよくわかってないから
- ・情報の量と頻度が極めて限定的である
- ・インフラとして当たり前な印象なので仕方ないかも知れないが、興味が無い人も惹きつけるような内容ではない
- ・読んでもわかりづらい
- ・その種類の啓蒙活動のみかけたことがない
- ・日常的に情報を得る機会がないため
- ・フラワーフェスティバルで出していたブースが大人から子供まで勉強できてとても有効と思いました
- ・全員が十分と思える提供はできないのでお気になさらず
- ・ホームページにアクセスすればいいのは判ってるけど

(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。【回答者数 80】



(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、ポスティング・メルマガ
- ・ LINE
- ・ ネット会員を募り、情報発信の機会を増やす
- ・ TV テロップ等
- ・ ニュース、話題になるような独自性のある取り組みを実施して SNS での拡散を図る
- ・ 共同住宅では水道使用量の知らせは管理費等と同じ書式に記載されたものが配布されるため、個人的に情報を求める機会(配布物をもらう、HPを閲覧する等)がないと、目にするのではないと思います
- ・ CMでもっとアピールしたらいいと思います
- ・ ツイッターアカウントの運用、水道のことをよく知っている人ほど得をする制度
- ・ SNSを利用した方法、若い方も興味を持ってもらうよう、インスタに情報をアップしたりすれば自ずと情報は見えてくる
- ・ シャレオ等の広場でのイベント開催、子供も興味を示すようなキャラクターを使ったイベントなど、それを SNS で拡散すればいいと思う
- ・ 現に、私がこのモニターを知ったのも、Facebook による情報からであるため、SNS をもっと活用してほしい
- ・ 大変なことと思いますが最近は高齢社会で（百歳体操、いきいきサロンで集まる機会が多いので出前講座などはいかがなものか）と思います。水道くんの様なのがテレビで放映されれば…

【情報提供する内容について】

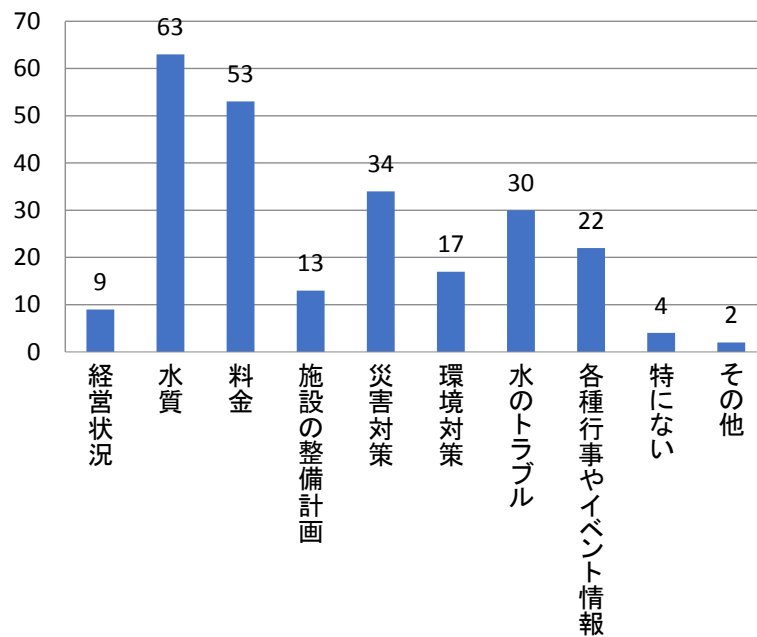
- ・ インパクトがあり、使用者の頭に残るような取り組み！ポイント制度など
- ・ 対面した形での説明会、下水道局のようなサポーター講座及び養成

【情報提供する場所について】

- ・ 学校の授業や ptc 活動
- ・ 利用者は、どのような情報が一番知りたいか、このような方法もいいが、催事や街角でアンケートなど実施し、わかりやすく提供すれば関心を持ってもらえる
- ・ 市民参加のイベント時に分かりやすく情報を発信する
- ・ 各種イベント 旧市民球場跡地等で周知
- ・ 週末に浄水場の見学や水の実験などイベントがあればいいと思います。小学校での社会見学なども子どもが興味を持つきっかけになるのではないかと思います
- ・ 行われていることかもしれませんが、学校、会社、公民館 町内会などで講演会などを行えばいいかと思います
- ・ 学校の訪問などはどうでしょうか
- ・ 小学校や中学校、幼稚園でお便りとして「お知らせ」を配布して、情報提供をする

(2-3) 水道に関し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。【回答者数 80・回答数 247】



【「その他」の意見】

- ・ 想定外の出来事が起きた時の対応。例えば取水口付近に重油などが流れ、処理施設まで汚染された場合の対策はたててあるか
- ・ 漏水処置等現在取り組んでいる課題と新技術、水道事業の将来展望

水道事業に関するご意見、ご要望

【水道水・水質について】

- ・石けんを使って洗濯をする事を推進するイベントの実験データで、広島は軟水なので他地区に比べて石けんが溶けやすかったです。添付資料を読み、成分の違いは地質が大きく影響している事がわかりました。地の利をいかして環境に優しい石けんを使いたいと思いました。
- ・広島の水は、他の県より、美味しいと思います。
- ・他県の水道水で、手を洗うと、すぐに手荒れをするが、広島の水は、手荒れが少ないので、スゴイと思っています。
- ・生まれから広島市で育ったため、他県の水はわかりませんが、広島の水はとても安全でおいしいという印象があります。これからもこのおいしい水を飲み続けることができることを願っています。水道局のみなさまのお力で保たれていると感謝します。
- ・これからも安全でおいしい水の提供をお願いします。
- ・広島では普通に水道水を飲んだり料理に使用することに抵抗はないのですが、他府県にいったときには、飲んでよいかどうか気になります。お腹があまり強くないので、広島以外の土地では水は買って飲んでます。
- ・広島市の水道水は安全でおいしいと言われても、やはり水道水は薬品が入っているという印象が根付いている為かそのまま飲むことには抵抗があります。ミネラルウォーターを飲んでいると味の違いがはっきりわかります。飲料水としての役割を担うにはもう少し改善出来るのかなと思います。
- ・水質の保全が、ここまでしっかりされてるとは思いませんでした。ただ、赤ちゃんのミルクを作ったりするときは、ミネラルウォーターを使うという意見がやはり多いため、もっと保全に対する情報を発信したり、もっと安心できる水の提供等していただけたら、利用する方ももっと使いやすくなると思います。
- ・広島は軟水でよかったです。東京のホテルでコーヒーのんだら悪くなったので人にきいたら硬水とってました。
- ・水道については、子供が小学校の授業の一環として見学する浄水場見学でもらうおいしい水道水（ペットボトル）を飲んで、そのおいしさに家族で感動したのを記憶しています。その時水道水は、ここまでおいしくなったのかとびっくりしました。水道水は身体に良くない、おいしくないと理由から、ペットボトルのミネラルウォーターを購入する知りあい、可部にあるという御神水を求めて1か月分の水をくみタンクに入れてもちかえる家族等、水に対して高い理想をもとめる人々が私の周りには多いので、私も自然と水に対して興味がありました。安全でおいしい水そして安い水道水であるならば、我が家はこれからも水道水を愛飲しようと思います。ミネラルウォーターや御神水(?)に負けてないと思います。今回このような学びの機会を頂き、水道水についてたくさん学んで水道水のことを大好きになろうと思います。これからもよろしくをお願いします。

【水道料金について】

- ・料金：また、水道料についても、少しでも安く提供頂けたら助かります。
- ・一年中を通して、いつでも安全で、おいしい水が飲め、利用できることに改めて感謝の気持ちでいっぱいです。職員の方々の昼夜にわたるお仕事のおかげです。わが家ではささやかな家庭彩園をしたり、鉢植の植物を育てております。野菜を洗ったり、お米

をといた水をまいております。料金について…確か 20 m³までは安くて、20 m³を越えると 1 m³あたりが高額になっていますが…高額すぎるように思います。

【広報活動について】

- ・当たり前前に水が使えることの幸せさをもっと PR した方がいいです。
- ・水道使用量の案内などにアンケートとかクイズとかプレゼント企画があれば嬉しい。中国電力は〇〇クラブとかある。
- ・企業形態は違うが…、市民が楽しいと感じる何かがあれば良いと思う。
- ・電力事業と同様に市民生活に必須のインフラ事業と理解している。安定的な供給が当たり前になっていて、限られた貴重な水資源であり、その有難さが理解されず感じられていない。コストを負担していることを知って節水を積極的に行うよう働きかけたら如何でしょうか？また節水の具体的なアイデアを啓蒙・普及に努めたら如何であろうか？それに加えて下水道使用料を合算して上下一括で徴収している考え方と料金の構成を知りたく思います。
- ・以前、フラワーフェスティバルで太田川の水を配っていただき、広島の水道水が美味しいことを知りました。最近はフラワーフェスティバルに行くこともなくなり、そうしたイベントに遭遇することが無くなりました。もし、イベント等で水道局のブースを設けりことがあれば、その情報を区報等目につきやすい形で発信してほしいです。ネットは、自分から検索しないとたどり着けないので。
- ・安全性：水道は、市民にとってとても重要な水となっています。水道水の飲料としての安全性をもっと広報誌で取り上げてもらいたい。
- ・日頃、私達は何気なしに水を使い過ぎだと思っています。水がどのようにして家庭に運ばれているのかがもっと沢山のの人に理解できれば、意識が変わると思います。水道局の方達のお仕事内容をもっとアピールなさってもいいと思います。
- ・大事な資源の水に関して知らないことが多いので、何らかの形で定期的に情報を流してほしいと思います。モニターになっているいろいろ知れる機会を与えてもらったことは、よかったと思っています。9月の太田川源流の森の見学会に是非、参加させてもらいたいと思いました。
- ・広島のお水の美味しさが多くの人に浸透するといいなと思います。

【水源かん養の取組について】

- ・今回同封されていた水源かん養の取り組みについての冊子を読み、勉強になりました。恵まれた環境をあたり前と思わず維持していく事が大切であると思いました。

【施設見学会について】

- ・今日、「広島市の水道を知る見学会」に参加してきました。広島市には数年前に引越してきていたので、広島市の浄水場のことは知りませんでした。色んな事を見たり、聞いたりして、実情が良く分かりました。子供さんがたくさん参加されていて、興味を持って実験等をされていたのは、良い事だと思います。今後もこういう企画を続けて行って欲しいと感じました。貴重な機会を頂き、どうもありがとうございました。
- ・先日、子供と一緒に牛田浄水場の見学をさせていただいて、親しみが持てました。
- ・この度は見学お世話になりました。小学 3 年の息子も興味を持って見ていたので、とても良い学習になったと感じました。自分たちの生活になくてはならない水がどのように作られているのか、漠然としていたものがはっきりしたのではないかと思います。

これからも安心安全な水の供給をお願い致します。私たちも水を汚さない努力をしていきたいと思えます。

- ・先日（6月2日(土)）1：30～4：10 までの牛田浄水場の見学に参加しました。なにげなく毎日使用している水道水も手間ひまかけて各家庭に届けられるのを身にしみて感じました。きれいな敷地に並んだ浄水場も実際に見学して驚きました。水の大切さも身に感じました。太田川源流の森が良質の水の源であることも、そして、森は自然の浄水場ということも知識を得ることも出来ました。なんだか、水もおいしい時期（秋頃）があるように思えます。軟水は口さわりもよく、硬水とくらべたらわかる様です。

【水道施設について】

- ・以前、太田川から島へ上水を送る送水管が破損した事が有ったと覚えています。水道施設のメンテナンスに関心があります。
- ・配管などの設備が耐用年数近くになっていると聞いた。その他現在の課題・問題点など公にしてほしい。

【今回のアンケートについて】

- ・知りたいことに経営状況という項目があって驚いた。
- ・集合住宅での水の供給、下水の仕組み、量水器の構造など、基本的な設備について、普段何気なく使用させていただいているのですが、何かトラブル(故障や不具合)が発生したときに、仕組みを知っているのと知らないのでは、対応の仕方も違うと感じます。そのような説明が載っているページがあると助かります。
- ・今回の資料はとても参考になりました。小学生の子供と読んでみようと思えます。安全な水が、いつも飲める様環境対策について、もっと知りたいと思えました。企業の取り組みも大切だと思えます。

【その他について】

- ・水源が海外の事業主に買収されないようにしてほしい。
- ・小学校のころか、牛田の浄水場に行った思いでは、強く印象に残ってます。広島の水のおいしさは、関西に暮らしてたことを思えば天国です。日本という国そのものが、昔「ユダヤ人と日本人」かな？で読んだ「安全と水はタダ？」と思ってる国という恵まれた状況にあると思えます。キャンピングイベントやその後のテント生活において、水さえあれば、という実感は、あと塩がよい。循環型社会、じぞく可能な地球を考えていきたいです。
- ・下水道祭の会場はレクト（西区）ではない方が良かったです。
- ・特にありません

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57%、おいしいと「思う」と回答した方が35%となっており、合わせて92%の方が水道水の味に違和感はないと感じていると言えます。しかしながら、8%の方がおいしいと「思わない」と回答しているため、おいしい水を供給するための更なる取組を行うとともに、水道水のおいしさについて積極的にPRしていく必要があります。

ご家庭での飲み水は、「水道水（浄水器使用を含む）」を使用していると回答した方が85%、「ミネラルウォーター」を使用していると回答した方が12%となっており、多くの方が水道水をしています。しかしながら、水道水を使わない理由としては、「マンションなどの貯水槽管理に不安があるから」が最も多いため、貯水槽の適正管理の促進など、お客さまに水道水を安心して飲んでいただける環境づくりに取り組んでいく必要があります。

ご家庭で浄水器を「使用している」と回答した方が32%となっており、その理由としては、「水道水を安全に飲むため」、「不純物を取り除くため」が同数で最も多くなっています。また、水道局では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」と回答した方が47%、さらに、法律（水道法）で定められている検査項目を厳しくチェックしていることについて「知っていた」と回答した方が39%で、ともに半数を下回っており、水質管理体制に対する認識度が低いと言えます。このため、水質管理体制に関し、積極的な情報発信に取り組んでいく必要があります。

水道水の水質等の満足度は、「おいしさ」、「におい」、「水の出具合（水量・水圧）」ともに7割から8割の方が「満足」または「やや満足」と回答しています。しかしながら、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」と回答した方もそれぞれ2割から3割となっているため、おいしい水を供給するための更なる取組を行うとともに、水道水のおいしさについて積極的にPRしていく必要があります。

2 水道水源の保全について

水源及び水質の保全について関心が「ある」と回答した方が96%で、森林と水道との深い関わりの中で森林の様々な役割について「知っていた」と回答した方が7割から8割となっており、水源かん養の意識が高いと言えます。しかしながら、「太田川源流の森」（廿日市市吉和地区）を水道局が所有していることを「知っていた」と回答した方は27%となっており、認識度が低いと言えます。また、森林保全活動の機会があれば参加したいと「思う」と回答した方が58%となっているものの、「わからない」、「思わない」と回答した方が42%と半数近くとなっているため、水源かん養の重要性に関し、更なる啓発活動に取り組んでいく必要があります。

3 広報について

モニターになる以前、水道に関する情報を「市民と市政」などの広報紙や「ご使用水量のお知らせ」の裏面印刷、テレビ・ラジオ等で見たと回答した方が65人と大半を占めているものの、「見ていない・気づかなかった」と回答した方が15人となっており、水道局が発信した情報がすべての方に届いていないと言えます。また、水道に関する情報が十分提供できていると「思わない」と回答した方が16%となっているため、多様な広報媒体を活用することにより、幅広く情報発信していく必要があります。

ご質問に対する回答

質問	回答
<p>水道事業にかかわる施設の老朽化等で市民が支払う料金は上がるのでしょうか？今後の見通しが知りたいです。</p>	<p>水道事業の中長期的な収支見通しは、今後も主たる収入である給水収益が減少する一方で、水道施設の老朽化対策等の建設改良費は増加していくため、経営環境は厳しさを増していくと考えています。</p> <p>こうした観点から今後の財政収支を見通すと、現在の財政収支計画（計画期間：平成 30 年度から平成 33 年度まで）では事業運営に必要な資金を確保できることから、現行料金を維持することとしているものの、このまま推移すると次期の財政収支計画（計画期間：平成 34 年度から平成 37 年度まで）では、資金不足を生じることが見込まれる状況にあります。</p> <p>このため、現在の財政収支計画期間中に、平成 34 年度以降の資金収支の改善に向けた経営の効率化などの対応策を検討することとしています。</p> <p>※平成 34 年度以降の見通しは、現在の財政収支計画を基にした機械的試算です。</p>
<p>想定外の出来事が起きた時の対応。例えば取水口付近に重油などが流れ、処理施設まで汚染された場合の対策はたててあるか。</p>	<p>水道局では、取水口付近に重油などが流れた場合、オイルフェンス（石油などの流入を防ぐため取水口付近に設置する器具）や取水停止により取水口内への流入を防止します。また、取水場には、水質異常を早期に発見するため、水中油分自動監視装置などの水質自動監視装置を設置し、24 時間連続監視をしています。仮に処理施設まで到達し、通常の浄水処理にて対応できない場合は、活性炭を注入して汚染物質の除去を図ります。活性炭の注入でも対応できない場合は、浄水場の処理を停止し、汚染物質の除去を実施します。</p>
<p>漏水処置等現在取り組んでいる課題と新技術、水道事業の将来展望。</p>	<p>水道事業においては、水需要とともに料金収入が減少傾向にある中で、水道施設の更新・改良や災害対策、地球環境問題への対応など、料金収入の増加につながらない投資の必要性が高まっています。さらに、これらの施策に必要な財源の確保や人材の育成など、運営基盤の強化を図っていく必要もあり、水道事業を取り巻く経営環境は今後ますます厳しくなることが見込まれます。</p> <p>こうしたことから、本市が抱える諸課題について改めて整理し、本市の長期的な事業運営の指針を示した「広島市水道ビジョン」を平成 30 年 2 月に改定しましたので、詳しくはこちらをご覧ください。</p> <p><URL> http://www.water.city.hiroshima.jp/jigyo/keiei/vision/vision.html</p>
<p>配管などの設備が耐用年数近くになっていると聞いた。その他現在の課題・問題点など公にしてほしい。他に、水道事業は、安全な水をこれからも供給すれば 90%以上問題ないが、なぜいろいろ広報しているか疑問。</p>	<p>水道局では、お客さまに水道水を安定的に供給するために、水道施設の老朽化対策や、災害に備えた災害対策など様々な取組を行っています。こうした取組を行う中で、お客さまとの相互理解を深めていく必要があります。</p> <p>そのために、お客さまの関心が高い水質や災害対策、水道料金に関する情報などを積極的に発信していくとともに、お客さまと直接接する機会となる各種行事を開催し、水道事業をより身近に感じ、関心を持っていただけるように、様々な広報活動に取り組んでいます。</p> <p>また、「広島市水道モニター制度」の活用やアンケート調査などで、お客さまのご意見をお聴かせいただき、的確に事業運営に反映させるよう努めています。</p> <p>なお、本市水道事業の具体的な取組内容については、水道局ホームページで公表している「広島市水道事業中期経営計画（平成 30 年度（2018 年度）～平成 33 年度（2021 年度）」をご覧ください。</p> <p><URL> http://www.water.city.hiroshima.jp/jigyo/keiei/tyukikeiei/tyukikeiei1.html</p>

<p>取水地の場所の情報が知りたい。</p>	<p>水道局における取水地（取水場）の住所</p> <table border="1" data-bbox="539 141 1445 613"> <thead> <tr> <th>名 称</th> <th>住 所</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>戸坂取水場</td> <td>東区戸坂千足二丁目</td> </tr> <tr> <td>八木取水場</td> <td>安佐南区八木五丁目</td> </tr> <tr> <td>高陽取水場</td> <td>安佐北区落合二丁目</td> </tr> <tr> <td>戸坂取水場</td> <td>東区戸坂惣田一丁目</td> </tr> <tr> <td>湯来水道ステーション取水ポンプ池</td> <td>佐伯区湯来町大字多田字上弥平谷</td> </tr> <tr> <td>桐浄水場 1, 2 号 取水井</td> <td>佐伯区湯来町大字白砂字桐</td> </tr> <tr> <td>大谷浄水場取水井</td> <td>佐伯区湯来町大字多田字大谷</td> </tr> <tr> <td>鹿ノ道取水場</td> <td>佐伯区湯来町大字白砂字東鹿道下</td> </tr> </tbody> </table> <p>※水道局では、水道施設への侵入や破壊、盗難等の防止策の一環として、各施設の詳細な住所については、公表を控えさせていただいております。</p>	名 称	住 所	戸坂取水場	東区戸坂千足二丁目	八木取水場	安佐南区八木五丁目	高陽取水場	安佐北区落合二丁目	戸坂取水場	東区戸坂惣田一丁目	湯来水道ステーション取水ポンプ池	佐伯区湯来町大字多田字上弥平谷	桐浄水場 1, 2 号 取水井	佐伯区湯来町大字白砂字桐	大谷浄水場取水井	佐伯区湯来町大字多田字大谷	鹿ノ道取水場	佐伯区湯来町大字白砂字東鹿道下
名 称	住 所																		
戸坂取水場	東区戸坂千足二丁目																		
八木取水場	安佐南区八木五丁目																		
高陽取水場	安佐北区落合二丁目																		
戸坂取水場	東区戸坂惣田一丁目																		
湯来水道ステーション取水ポンプ池	佐伯区湯来町大字多田字上弥平谷																		
桐浄水場 1, 2 号 取水井	佐伯区湯来町大字白砂字桐																		
大谷浄水場取水井	佐伯区湯来町大字多田字大谷																		
鹿ノ道取水場	佐伯区湯来町大字白砂字東鹿道下																		
<p>ネット銀行で口座振替できるようにしてほしい。</p>	<p>本市水道料金の口座振替を取り扱える金融機関は、収納指定された金融機関となっており、収納指定を行うには、金融機関からの申請に対する審査を行うほか、代表の金融機関（広島銀行本店）へ期限内に取引帳票を送付する必要があるため、本市に本支店を有することが条件となっています。</p> <p>このため、ネット銀行については、収納指定されていないため、ご利用になれません。</p>																		
<p>浄水器・ウォーターサーバーなどが普及しているという事は、水に対する不安がある現れだと思えます。とはいえ、家庭まで安全に水を届けるにはいろんなものを混入しないといけないのですよね。混入物の副作用も知りたいです。</p>	<p>広島市水道局では、浄水処理に以下の薬品を使用しており、その副作用は次のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="539 1077 1445 1406"> <thead> <tr> <th>名 称</th> <th>目 的</th> <th>高濃度の場合にのみ考えられる副作用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>硫酸アルミニウム</td> <td>凝集処理</td> <td>・眼への刺激</td> </tr> <tr> <td>ポリ塩化アルミニウム</td> <td>凝集処理</td> <td>・眼への刺激</td> </tr> <tr> <td>液体苛性ソーダ</td> <td>pH 調整</td> <td>・皮膚の薬傷、眼の損傷 ・呼吸器系臓器の障害</td> </tr> <tr> <td>次亜塩素酸ナトリウム</td> <td>殺菌・消毒</td> <td>・皮膚の薬傷、眼の損傷</td> </tr> <tr> <td>粉末活性炭</td> <td>臭い等の除去</td> <td>・なし</td> </tr> </tbody> </table> <p>なお、上記の薬品は浄水処理への安全性が確認されたものであり、使用する量は人間の健康に影響を感じないごく微量でありますので、副作用の心配はないものと考えています。</p> <p>水道水は水道水質基準を満たしていることを確認していますので、安心してご利用ください。</p>	名 称	目 的	高濃度の場合にのみ考えられる副作用	硫酸アルミニウム	凝集処理	・眼への刺激	ポリ塩化アルミニウム	凝集処理	・眼への刺激	液体苛性ソーダ	pH 調整	・皮膚の薬傷、眼の損傷 ・呼吸器系臓器の障害	次亜塩素酸ナトリウム	殺菌・消毒	・皮膚の薬傷、眼の損傷	粉末活性炭	臭い等の除去	・なし
名 称	目 的	高濃度の場合にのみ考えられる副作用																	
硫酸アルミニウム	凝集処理	・眼への刺激																	
ポリ塩化アルミニウム	凝集処理	・眼への刺激																	
液体苛性ソーダ	pH 調整	・皮膚の薬傷、眼の損傷 ・呼吸器系臓器の障害																	
次亜塩素酸ナトリウム	殺菌・消毒	・皮膚の薬傷、眼の損傷																	
粉末活性炭	臭い等の除去	・なし																	

・下水道使用料を合算して上下一括で徴収している考え方と料金の構成を知りたく思います。

・現在上水と下水を同時に支払っていますがその仕組みについて知りたい。

本市水道局では、下水道使用料について、広島市下水道局、安芸郡府中町及び安芸郡坂町から徴収事務を受任しているため、水道料金と併せて徴収させていただきます。

なお、下水道使用料の算出方法につきましては、水道の使用水量を汚水の排出量としており、その排水量に応じて算定しております。料金の構成については以下のとおりです。

使用料（2か月につき・税抜き） （単位：円）

区分	排出量	広島市及び安芸郡府中町		安芸郡坂町	
		一般家庭汚水	営業汚水	一般家庭汚水	業務用汚水
基本料金	～12 m ³	1,390	1,390	1,450	1,450
超過料金 (1m ³ につき)	13 m ³ ～20 m ³	5	5		
	21 m ³ ～30 m ³	106	106	107	107
	31 m ³ ～40 m ³	162	177	164	177
	41 m ³ ～80 m ³	233	256	233	256
	81 m ³ ～200 m ³	311	326	309	323
	201 m ³ ～400 m ³	344	395	340	392
	401 m ³ ～1,000 m ³		440		437
	1,001 m ³ ～2,000 m ³		472		471
2,001 m ³ ～	495		504		

計算の例（広島市及び安芸郡府中町）

水道水をご使用の一般家庭で、1期(2か月分)の使用水量が40m³の場合

下水道使用料(2か月)

区 分	基本料金	超過料金(1m ³ につき)					
		0～12m ³	13～20m ³	21～30m ³	31～40m ³	41～80m ³	81～200m ³
一般家庭汚水	1,390円	5円	106円	162円	233円	311円	344円

使用料

基本料金 0～12m ³ 1,390円	+	超過料金 (13～20m ³) (21～30m ³) (31～40m ³) 5円×8m ³ + 106円×10m ³ × 162円×10m ³	×	消費税及び 地方消費税 1.08	=	円未満 切捨て 4,438円
--------------------------------------	---	--	---	------------------------	---	----------------------

計算の例（安芸郡坂町）

水道水をご使用の一般家庭で、1期(2か月分)の使用水量が40m³の場合

下水道使用料(2か月)

区 分	基本料金	超過料金(1m ³ につき)				
		0～20m ³	21～30m ³	31～40m ³	41～80m ³	81～200m ³
一般家庭汚水	1,450円	107円	164円	233円	309円	340円

使用料

基本料金 0～20m ³ 1,450円	+	超過料金 (21～30m ³) (31～40m ³) 107円×10m ³ × 164円×10m ³	×	消費税及び 地方消費税 1.08	=	円未満 切捨て 4,492円
--------------------------------------	---	--	---	------------------------	---	----------------------

クレジットカード払いが出来るようになると大変有難いです。

クレジットカードでの支払いにつきましては、導入にあたっては収納システム開発経費や徴収金額に対する定率の取扱手数料などの新たな徴収コストが必要となります。

このため、他都市の動向や、徴収コストが低い口座振替や納付制をご利用いただいているお客さまとの負担の公平性や導入効果等を検証するなど、検討を進めてまいりたいと考えております。