

平成30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. 6
水道事業に関するご意見・ご要望 ……………	P. 8
調査結果 ……………	P. 10
水道事業に関するご質問 ……………	P. 12

平成30年9月

広島市水道局企画総務課

1 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・ご要望をお聞きするために、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たので、集計結果を公表するものです。

(2) 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

(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

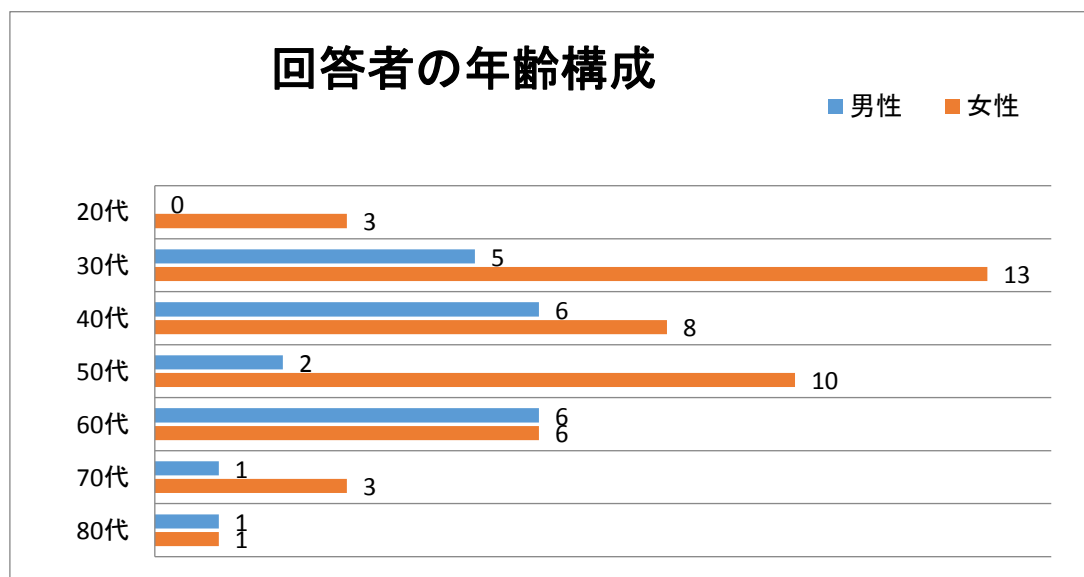
平成30年8月31日（金）～9月28日（金）

(6) 回収結果

有効回収65名（回収率76%）

（平均年齢49歳（平成30年4月1日現在）、男性21名、女性44名）

サンプル構成

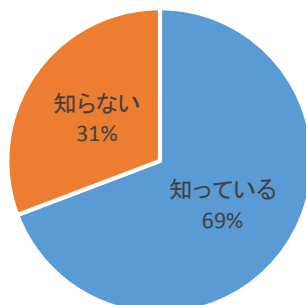


2 アンケート結果

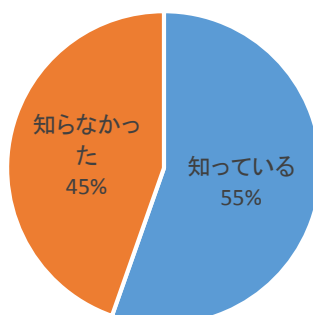
問1 給水装置（配水管分岐部分からじゃ口まで）について

(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。

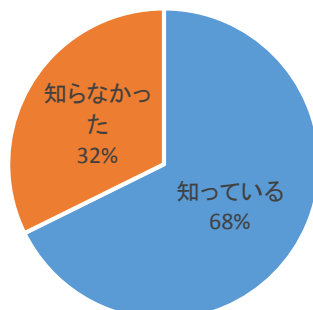
【回答者数 65】



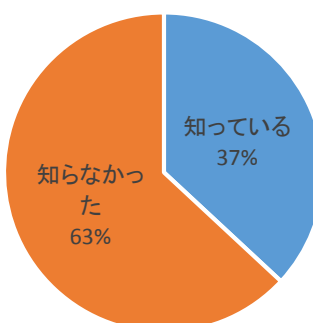
(2) 道路内にある配水管の分岐部分から、ご家庭のじゃ口までの給水装置はお客さまの財産です。ご存じですか。【回答者数 65】



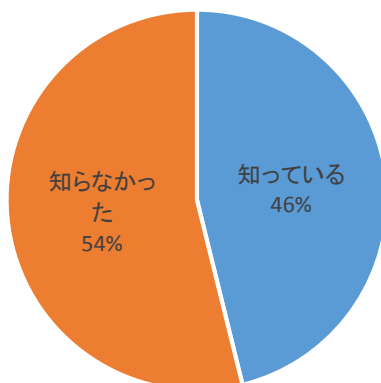
(3) 水道工事は、水道局の指定を受けた指定工事業者でなければできません。ご存じですか。【回答者数 65】



(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。【回答者数 65】

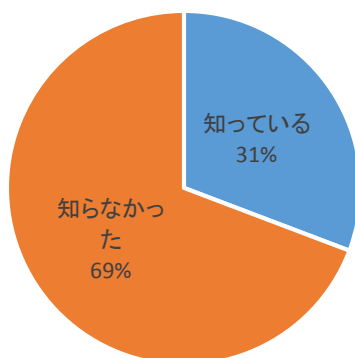


- (5) 水道局では、計量法に基づき、水道メーターを定期的（8年以内）に新しいものに取り替えています。ご存じですか。【回答者数 65】

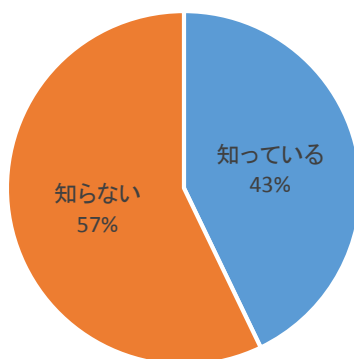


問2 災害対策について

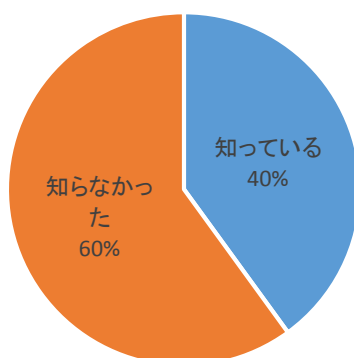
- (1) 広島市では、災害に備えて避難場所に飲料水兼用型耐震性防火水槽を整備しています。ご存じですか。【回答者数 65】



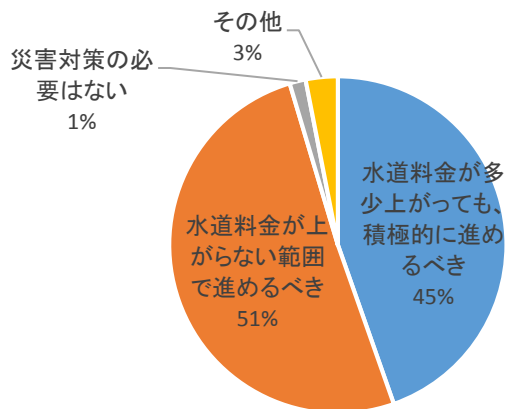
- (2) 問2(1)で、「知っている」とお答えの方におたずねします。最寄りの設置場所をご存じですか。【回答者数 28】



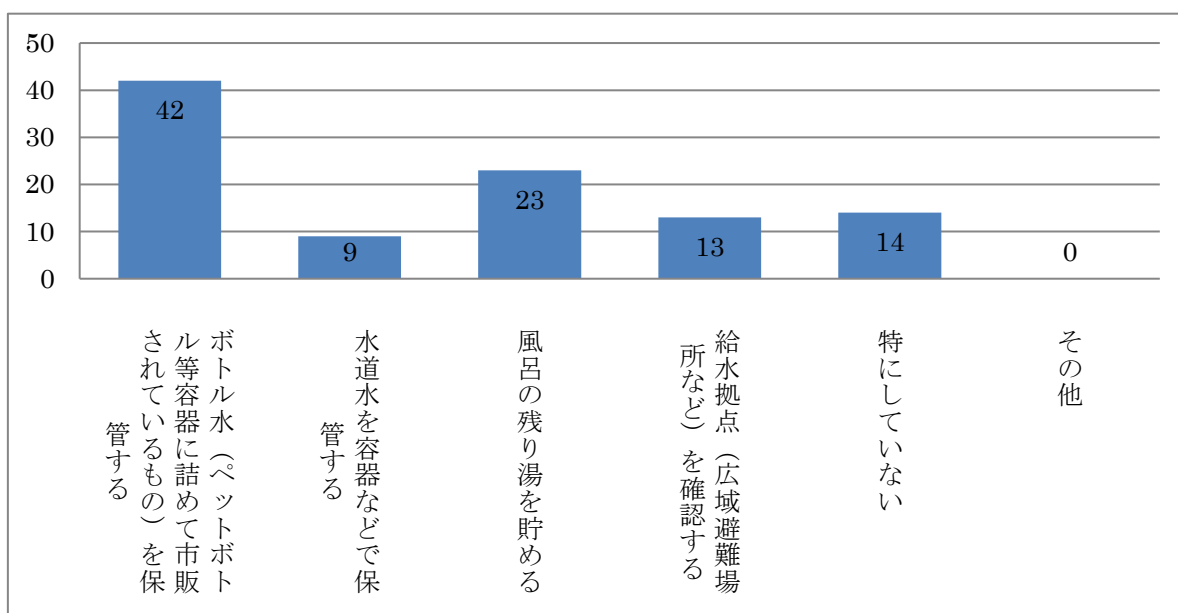
- (3) 水道局では、地震に強い水道管の整備を進めています。ご存じですか。【回答者数 65】



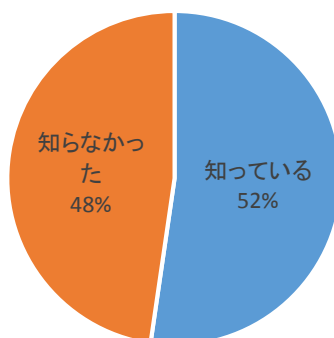
(4) このような、災害に対する取組についてどう思われますか。【回答者数 65】



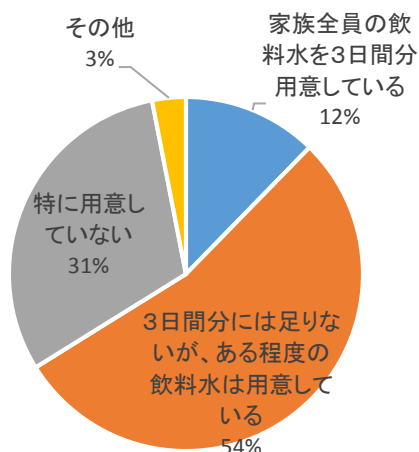
(5) 地震などの災害に備え、水の確保のために普段からご自宅などで取り組まれていることがありますか。(複数選択可)【回答者数 65・回答数 101】



(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。【回答者数 65】



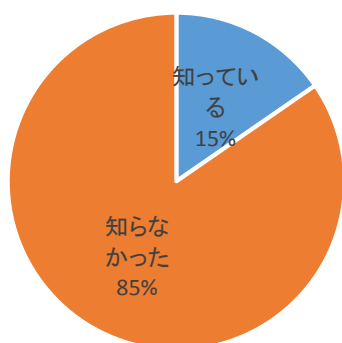
(7) 災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、一人あたり3日間分の用意をしておくことが国から推奨されています。その中の飲料水について、ご自宅で取り組まれている状況を選択してください。【回答者数 65】



問3 水道事業の現状と課題について

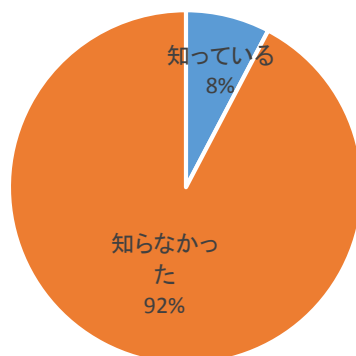
(1) 水道局の事業運営の内容を取りまとめた「広島市水道事業中期経営計画」をご存じですか。【回答者数 65】

(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。

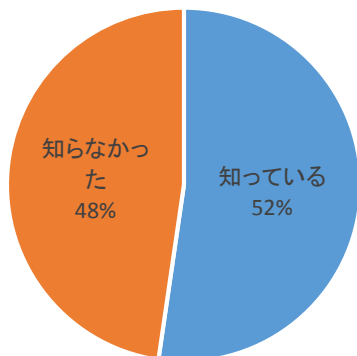


- ・広島市水道局 HP
- ・水道局のパンフレット、資料

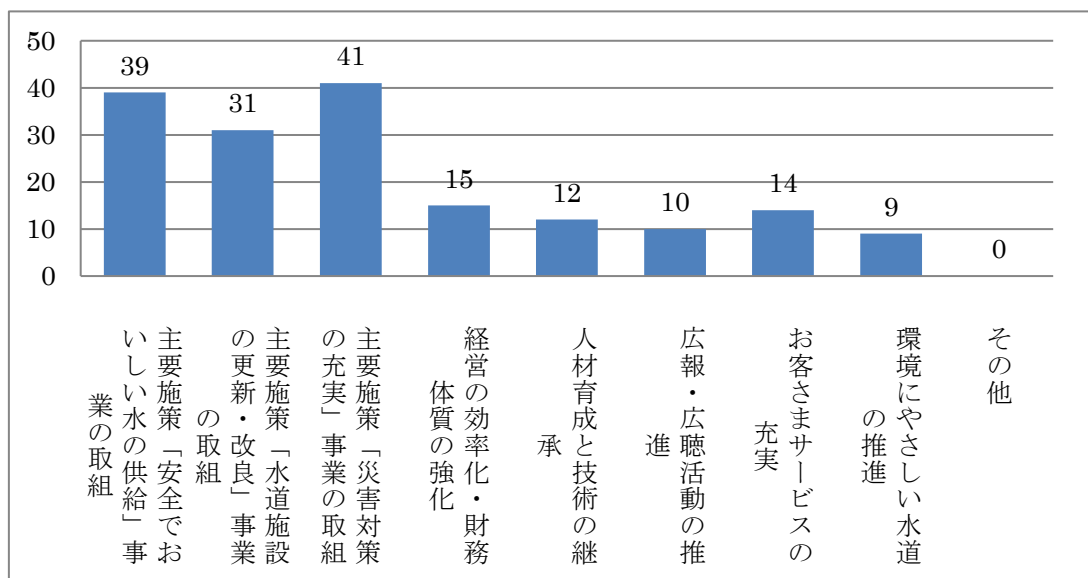
(3) 本市では、給水人口は微増で推移しているものの、水道料金収入は減少傾向にあります。ご存じですか。【回答者数 65】



(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。【回答者数 65】

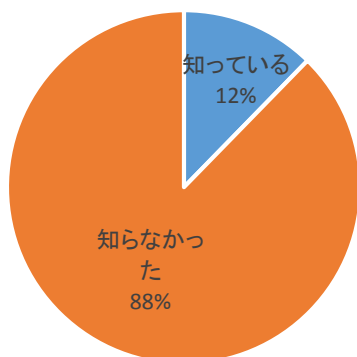


(5) 今回お配りした「広島市水道事業中期経営計画」をご覧になって、特に関心があった項目を選択してください。(複数選択可) 【回答者数 65・回答数 171】

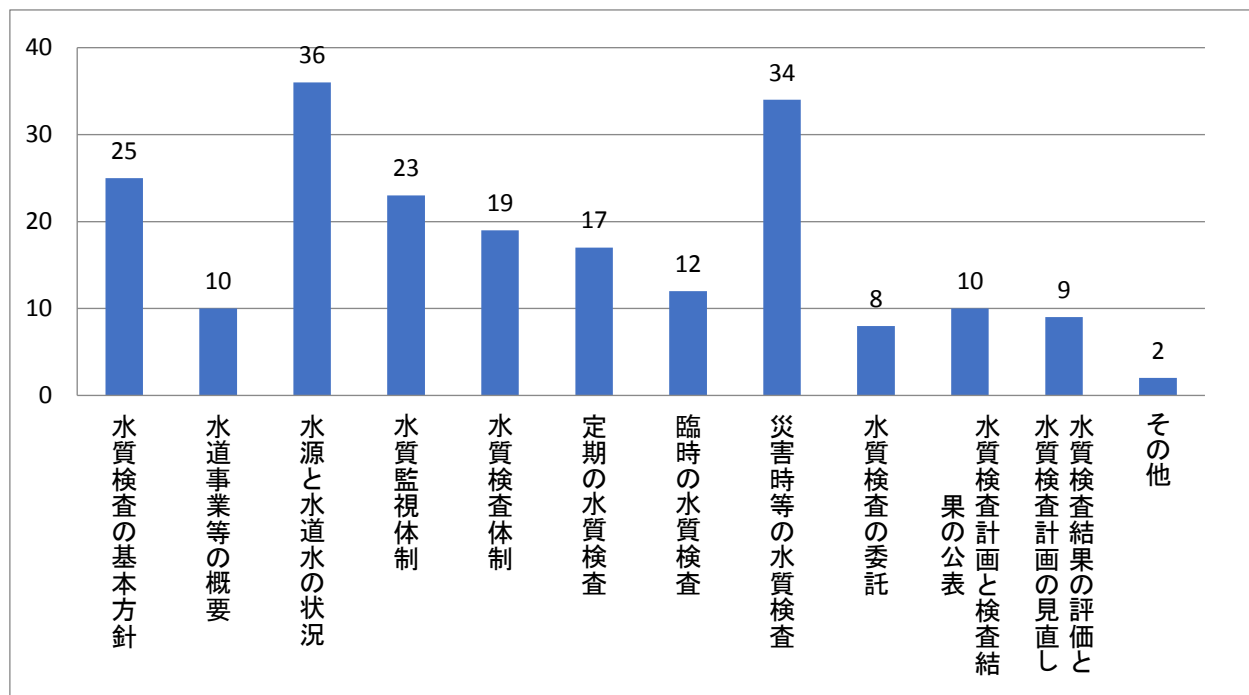


問4 安全でおいしい水の供給について

(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。ご存じですか。【回答者数 65】



(2) 今回お配りした「平成30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)【回答者数 65・回答数 205】



水道事業に対するご意見・ご要望

【広報活動について】

- ・収入が減っているならばこのようなアンケートモニターは継続すべきだが謝礼を減らしてもいいと思う。
- ・広島の水が安心安全で飲用に適していると言うPRをもっと積極的にTVのCMなど流したらいいと思います。
- ・あたりまえに安心して水道を利用できることを実現するために設備の紹介だけでなく維持管理活動についても周知する活動を広げてほしい。

【水道水・水質について】

- ・毎日行われる水質検査の細かい取り組みに感心しました。

【水道事業全般について】

- ・現在、政府は水道事業を民営化し、外資の参加も認めようとしています。ライフラインを外資に渡すことには、非常な危機感を持っています。是非そのような状況にならないよう努力して頂きたいと考えています。
- ・水道事業の民営化がささやかれているみたいですが、海外で民営化→安全性、水道料金→官民に復旧の問題等した例（フランスかどこか）の話もあったようです。種子法の改正（改悪？）と同様水道法の変更は憲法の変更と同じくらいにもっと話題になるべきと思います。水と空気は生命の維持にとって最重要と考えます。ミネラルウォーターを必要としない我が国のすばらしさを大切にしていきましょう。

【災害・老朽化対策について】

- ・水道設備の老朽化に伴う、配水管等水道設備の更新は重要だと思います。設備更新は、計画的に、少し前倒し、着実に進めてもらいたい。特に、今年自然災害の様に、いつ起こるかわからない災害によって計画的な設備更新に遅れが出ると大変なことになると思います。
- ・水道局の設備が限界を迎える前に早くメンテナンスをお願いします。
- ・最近は大災害が続きます。老朽化した設備を早めに改善して安全に備えてください。
- ・この度の各地で起こった震災で、水の大切さを痛感した。老朽化をきっかけに地震等々の災害に強い物に取り換えたり、震災時の対応を考え直して貰いたいと思います。
- ・7月の豪雨災害を受けて、改めて「水道は生活に欠かせないライフライン」だと感じました。継続困難や質の低下を招かないよう、今のうちから取り組んでいただきたいと思ます。
- ・7月の豪雨災害で、自宅は大丈夫でしたが、呉市内にある職場では断水になり、大変不便な生活を経験しました。広島市でも災害対策に取り組んでいますが、今回のような想定外の災害が起こった場合、果たして現体制で良いのだろうかと不安になりました。大雨だけでなく、地震による災害もいつ起こるかわかりません。水道施設が壊れたらどうするのか？道路が寸断されて給水タンクで運べなくなったらどうするのか？給水場へ行けない

人はどうするのか？行く事ができても、何リットルも運べない人はどうするのか？色々な問題があると思います。水がないと人は生きてゆけません。でも、私たちは、普段そのことを意識せずに生活しています。インフラの整備も大切ですが、みんなに「広島市水道局における災害対策」に書かれていることを知ってもらい、考えてもらい、行動してもらうことも大切ではないかと感じました。

- ・7月の豪雨災害を目の当たりにして、あらためて電気・ガスよりもまずは水の大切さを感じています。広島市水道局における災害対策がとても参考になりました。飲料水兼用型耐震性防火水槽が整備された避難場所は、我が家から徒歩圏内の距離には1か所しかないという現実には不安を覚えました。もっと増やしていただくことはできないのでしょうか。日頃の備えはとても分かりやすく良かったです。たくさん項目があるとできそうにないのですが、飲料水の確保ならすぐにできます。今の時点では家族の1日分しか確保できていないので、あと2ケース買いに行こうと思います。友人にも最寄りの避難場所を知らせて広めていきたいです。不安もありますが市は対策をしっかりしているんだということがわかり心強くなりました。
- ・豪雨災害で水道が止まった地区の話聞いて、あらためて水の大切さを感じました。災害に強い水道をお願いします。
- ・「水道事業」は「ライフライン」の中でも一番大切な「水の安全な供給」を行う事業であり、一時も休止することができない業務の一つであります。しかし、設立してから年を経ると老朽化したり自然災害による損害を受け、正常な供給ができないことがあります。その時の「災害対応」を少しでも早く回復できるような体制づくりをお願いします。
- ・普段から生活水の再利用など水を節約するようにはしていましたが、災害の水の復旧がいかに大変か、再認識しました。

【今回のアンケートを通じて】

- ・「家庭の水道のしくみについて」の諸資料とっても参考になりました。私は今までは業者をお願いしていましたが少々の(パッキン等)修理は家庭でできるのだなあといいこれからはぜひ実行に移らせていただきたいと思います。

【その他】

- ・水道メーターの交換は、検査値の信頼性に影響することは理解できるのですが、作業にかかる労働力や手間を考えるともう少し長いスパンで計量できる機械にするほうが結果的に効率がいいのではないかと考えます。
- ・何より大事なことは人材育成と技術の継承です。また、研究費、人件費の削減を進めると技術は発展しないし技術者は育たないと思います。

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69%、給水装置がお客様の所有財産であることは55%、指定給水装置工事事業者制度は68%、水道法による貯水槽水道の管理義務は37%、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46%の認知度でした。

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31%でした。このうち、57%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40%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45%、「水道料金が上がらない範囲で進めるべき」が51%、「災害対策の必要はない」が1%でした。その他のご意見は「取組を進める際に国からの補助金で進めるべき」や「水道料金の上昇額によって変わる」とのご意見でした。多くの方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23人、「給水拠点を確認する」が13人、「水道水を容器に保管する」が9人と続いています。なお「特にしていない」は14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うかがえます。

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52%。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12%、「ある程度は用意している」が54%と、約3分の2の方が家庭内に飲料水の備蓄をしていました。昨年度と比べ、飲料水の備蓄をしている方が13%伸びており、近年災害が発生している影響か、災害対策および対応への注目度が高まっていることがうかがわれます。

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15%、水道料金収入の減少傾向については8%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52%となり、昨年度から20%上昇し

ました。

「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、「災害対策の充実」が41人、「安全でおいしい水の供給」が39人、「水道施設の更新・改良」が31人と他の項目に比べて多くなりました。「災害対策の充実」が「安全でおいしい水の供給」を上回ったのは初めてで、このことから災害対策への関心度が高まっていることがわかります。

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12%でした。そして、「平成30年度水質検査計画」の中では、「水源と水道水の状況」、「災害時等の水質検査」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：（中期経営計画について）将来の非常時などの対応や予算は外部の方たちと一緒に検討されていると思うが、どのような人たちでしょうか。

回答：本市水道事業の事業運営の指針である「広島市水道ビジョン」の改定に当たり、「広島市水道ビジョン（素案）」に対して、広く公に意見を募集し、意見を頂きました。

中期経営計画は、「広島市水道ビジョン」の実行計画であることから、策定に当たっては、「広島市水道ビジョン（素案）」に対する意見を募集した際に、頂いたご意見を参考にさせていただきました。

なお、「広島市水道ビジョン（素案）」に対する意見募集方法につきましては、以下のとおりです。

意見募集方法

- (1) 水道局企画総務課・各営業所の窓口及び公文書館の閲覧室に素案を設置
- (2) 広島市ホームページ及び水道局ホームページに掲載
- (3) 水道モニターに対してメール又は郵送で通知
- (4) 広報紙「市民と市政」へ募集記事を掲載

質問： ニュースで取り上げられた、アメリカでの微小プラの水道水への混入は水道局の設備をもってしても防げないものなのでしょうか。

回答： 現在、日本では、微小プラの海洋や河川での調査が始まっているものの、水道水での知見はまだないため、水道水への混入の仕組み、防ぎ方、また、混入した場合に除去できるか等は不明です。今後も水道水の水質管理にどのような影響を及ぼすことになるか、情報の収集に努めてまいります。

質問：（緑井浄水場について）地震や土砂災害等により浄水場が二次災害を起こすことはないだろうか？と懸念しています。たとえば巨大水槽のクラックからの漏水による地域の浸水や土砂災害など。

回答： 水道局では、平成7年の阪神・淡路大震災を契機に、浄水場や配水池等の構造物と水道管の耐震化に取り組んできております。平成20年度には、「水道施設の技術的基準を定める省令」が一部改正され、水道施設が有するべき耐震基準が具体的に定められ、この中で、浄水場や配水池等の基幹施設については、従来から想定していた「供用期間中に発生する可能性の高い地震動（レベル1地震動）」に対する健全な機能保持に加え、「建設地点で想定される最大規模の地震動（レベル2地震動）」に対しても、軽微な損傷にとどめる高い耐震性能が求められることとなりました。

水道施設の耐震化は、この考え方に基づいて進めることとし、平成22年度から、浄水場や配水池等の耐震診断を順次実施し、必要に応じて耐震補強工事を実施しているところです。緑井浄水場については、平成22年に浄水池、調圧水槽の耐震診断を実施しており、耐震性能に問題がないと結果が出ております。

また、緑井浄水場の敷地の一部が、土砂災害危険箇所、土砂災害警戒区域に指定されております。浄水した水を貯留しておく「浄水池」（＝巨大水槽）については、一部の浄水池で、土砂災害警戒区域にかかっているものの、浄水池自体は地下に埋設・密閉されておりますので、直接土砂が流入し、浄水池が損傷する可能性は低く、安全性は確保

されていると考えております。

質問： 7月の西日本豪雨災害により応急給水を受けた際に、折りたためる透明のビニール袋を持っている人をたくさん見かけました。入手したいのですが、どこで配られるのか知りたいです。

回答： 災害時等に水道局が実施する応急給水において、容器をお持ちでない方に対し飲料水用のポリ袋をお配りしています。