

令和5年度第1回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

広島市の水道水について	Q 3 ~Q 15	P. 2
水道水源の保全について	Q 16 ~Q 22	P. 6
広報について	Q 23 ~Q 27	P. 8
ホームページについて	Q 28 ~Q 30	P. 9
水道事業に関するご意見、ご要望	Q 31	P. 12
アンケートの調査結果について		P. 15
ご質問に対する回答		P. 17

令和5年10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」を設置し、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年度からは、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。

2 水道モニター制度の目的

この制度では、水道モニターの方を対象に、主にインターネットを活用した年3回の定期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回程度の水道施設見学を実施することにより、直接水道モニターの方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。

3 令和5年度第1回水道モニターアンケートの内容等

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いたします。

(1) 内容

水道水、水源保全、広報、ホームページについての意識調査

(2) 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18歳以上(令和5年4月1日現在)の令和5年度広島市水道モニター99名

※ 平均年齢46歳(令和5年4月1日現在)、男性36名、女性63名

(3) 実施方法

電子調査(インターネット利用)及び郵送調査

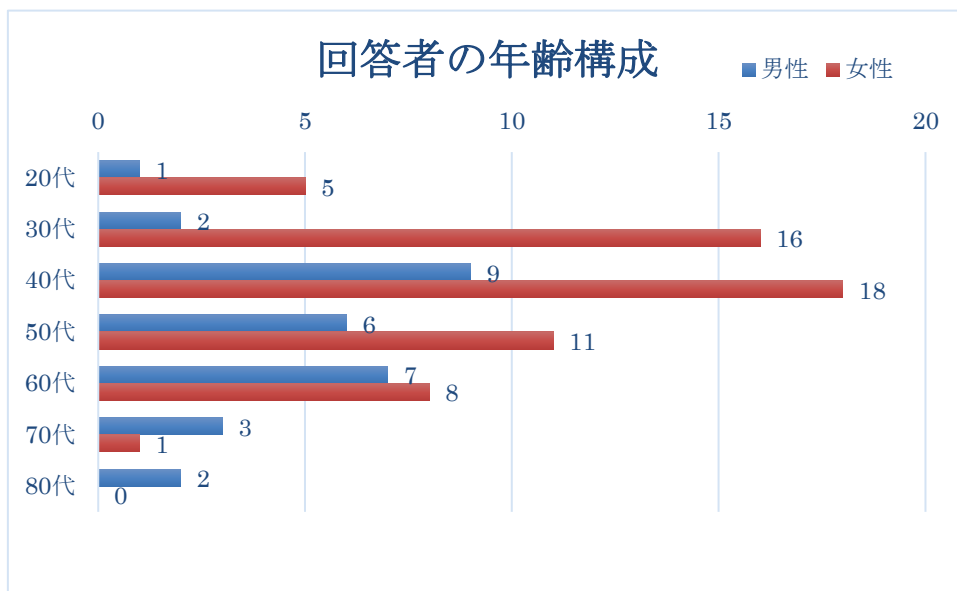
(4) 実施期間

令和5年5月8日(月)～令和5年6月2日(金)

(5) 回収結果

有効回収89名(回収率89.9%)

(平均年齢47歳(令和5年4月1日現在)、男性30名、女性59名)



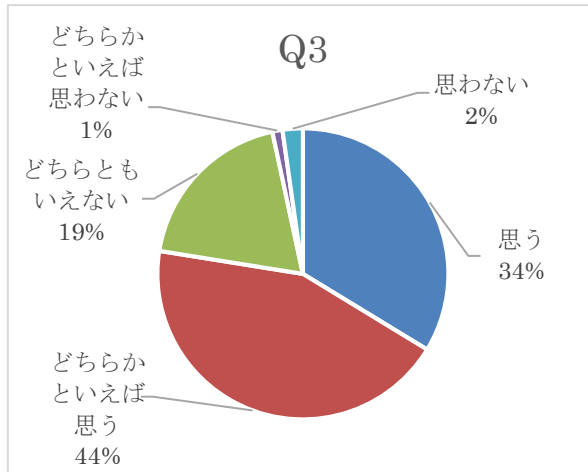
4 アンケート結果

Q 1 お名前

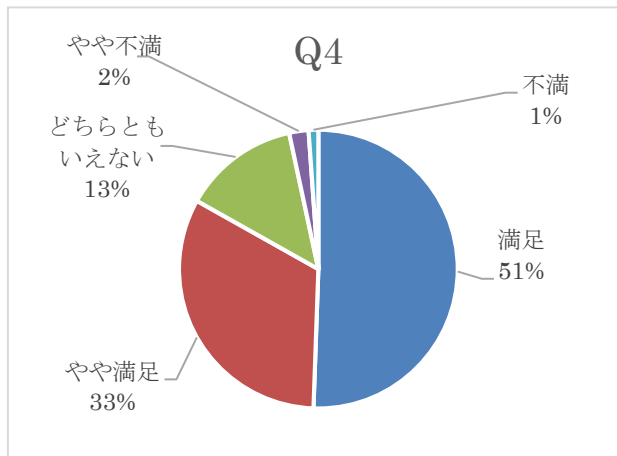
Q 2 メールアドレス・住所・電話番号の変更

Q 3 広島市の水道水についておたずねします。

おいしいと思われますか。 【回答者数 89 名】

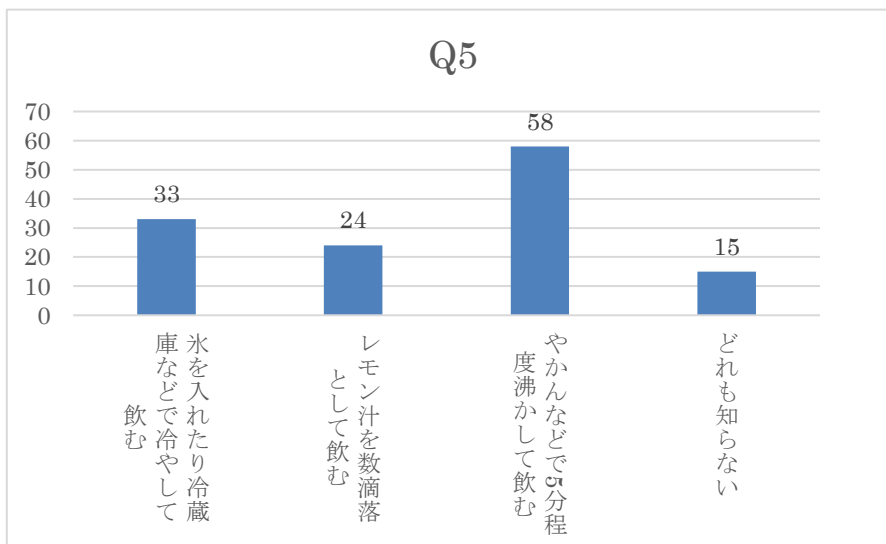


Q 4 水道水のおいしさについてお答えください。 【回答者数 89 名】

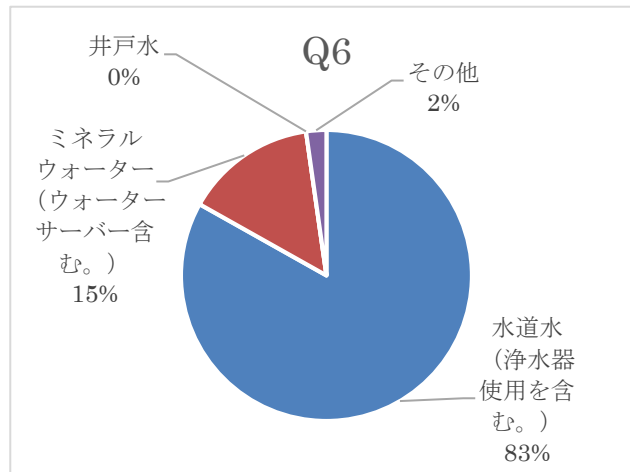


Q 5 次にあげるのは水道水をよりおいしく飲むための方法です。

ご存じのものを選んでください。(複数回答可) 【回答者数 89 名・回答数 130】



Q6 ご家庭での飲み水は主に何を使用されますか。 【回答者数 88 名・無効 1 名】

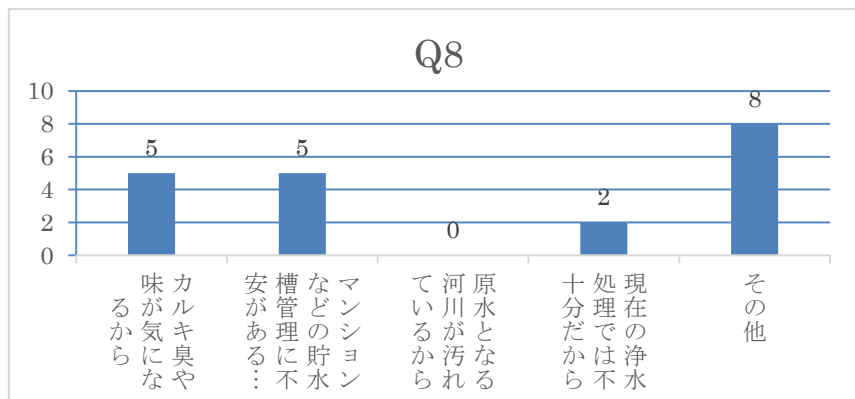


Q7 「その他」の家庭での飲み水

- ・ 水素水
- ・ 友人がくれたゲルマニウムを練りこんだ？ボトルに入れて冷蔵庫で冷やしたものを使用。

Q8 Q6で「水道水(浄水器使用を含む)」以外を答えた方におたずねします。

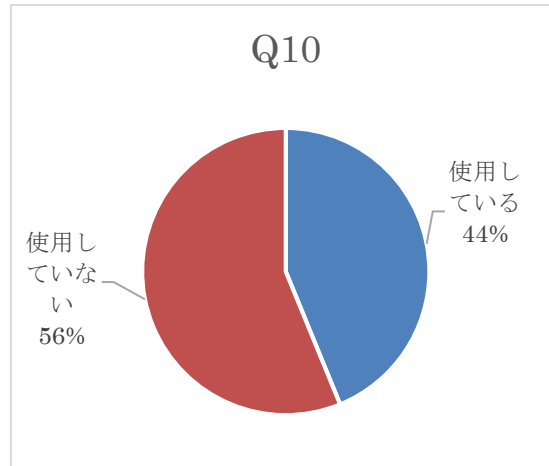
水道水を使わない理由は何ですか。(複数回答可) 【回答者数 17 名・回答数 20】



Q9 「その他」の水道水を使わない理由

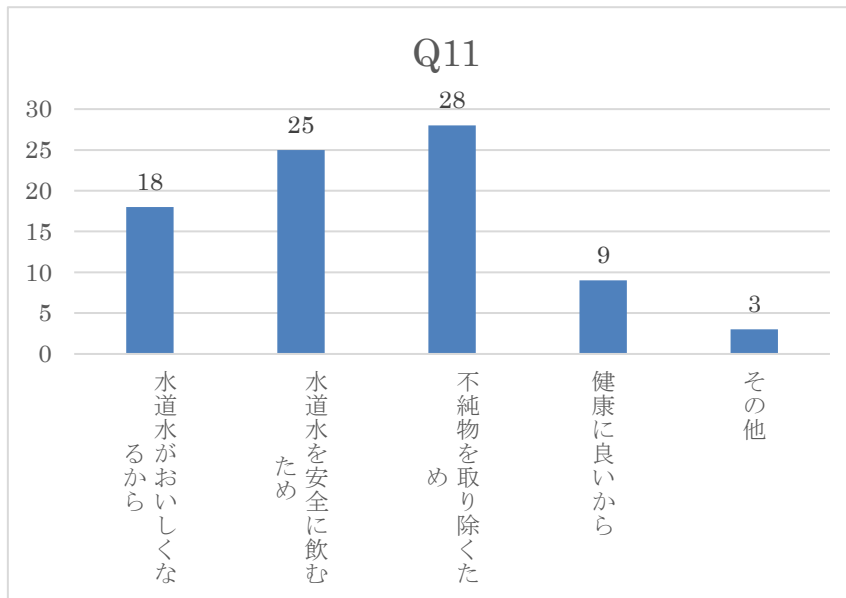
- ・ 水道水を飲む習慣がないから。
- ・ 過去のイメージが悪かったから。
- ・ 健康にあまり良くないと聞くので。
- ・ ミネラルウォーターが水道水より美味しいから。
- ・ 前述 (Q7) のボトルをもらったから使っているだけで、特にこだわりはない。っていうか、そもそも水のままでは飲まない。そば茶か麦茶、コーン茶、ルイボスティーなどが好き。
- ・ 最近はウォーターサーバーもオシャレになってきて我が家にも置いてみたいと思い導入したので、そちらを飲むようになった。
- ・ 水道水をそのまま飲むことに抵抗があるため (過去に水道水を飲んで健康被害等の経験はない)。
- ・ とくに大きく理由はない。ミネラルウォーターの方がよいと勧められた。

Q10 ご家庭で浄水器を使用されていますか。 【回答者数 89 名】



Q11 Q10で「使用している」と答えた方におたずねします。

浄水器を使用する理由は何ですか。(複数回答可) 【回答者数 39 名・回答数 83】

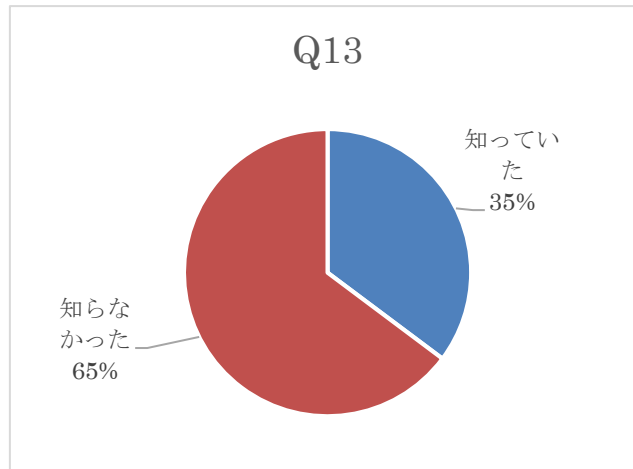


Q12 「その他」の浄水器を使用する理由

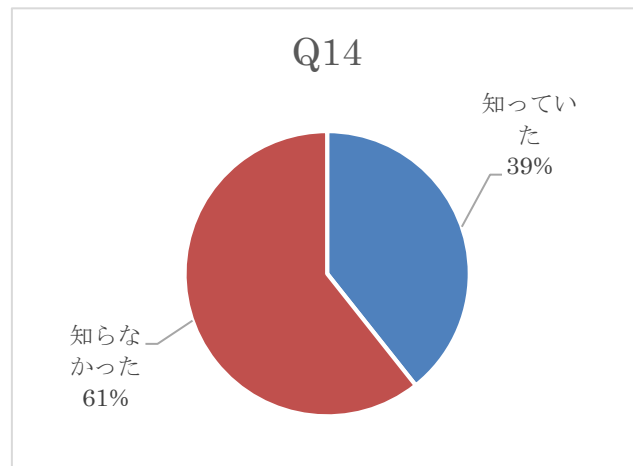
- ・システムキッチンにセットされているため特に理由も無く使っていますが、あえていえば小動物(鳥)などの水やりに良いような気がするのと、炊飯が気持ちの上でおいしくなったような気がします。但しあくまで浄水器があるのでそう思うだけで、なくても別段かまわないような気がします。浄水器メーカーの営業策でフィルターを購入し続けることによりスパウト部分を無料交換するためその策に乗っているのが現状です。
- ・家を購入したときに付いていたから、そのまま継続して使用している。
- ・最新の水栓には、一緒に着いているから。

Q 1 3 水道水は、5 1 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、2 7 項目の水質管理目標設定項目について監視することが求められています。ご存じでしたか。 【回答者数 88 名】

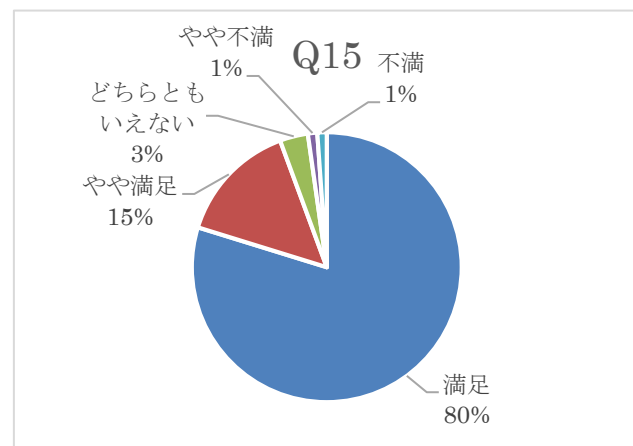
(水道局では安全でおいしい水道水をお届けするため、これらの検査項目を厳しくチェックしています。)



Q 1 4 水道局ではダム貯水池や川などの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 89 名】

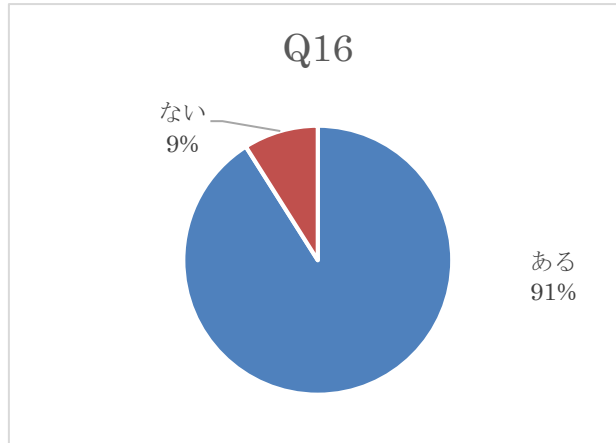


Q 1 5 水道水の出具合（水量や水圧）についてお答えください。 【回答者数 89 名】

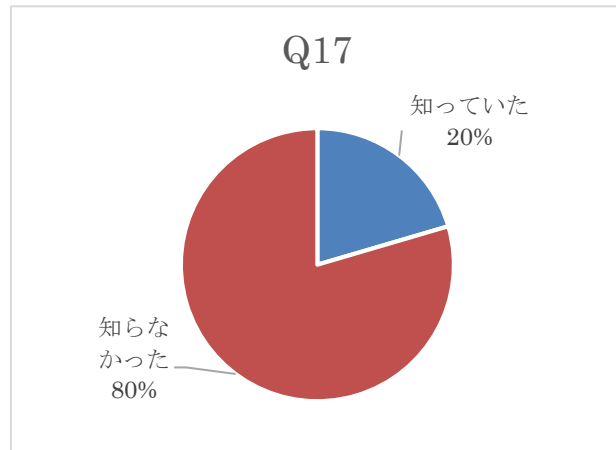


Q16 水道水源の保全についておたずねします。

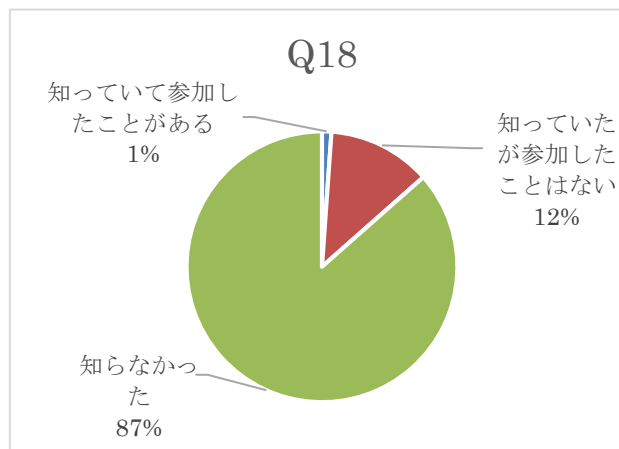
水源及び水源水質の保全について関心がありますか。 【回答者数 89 名】



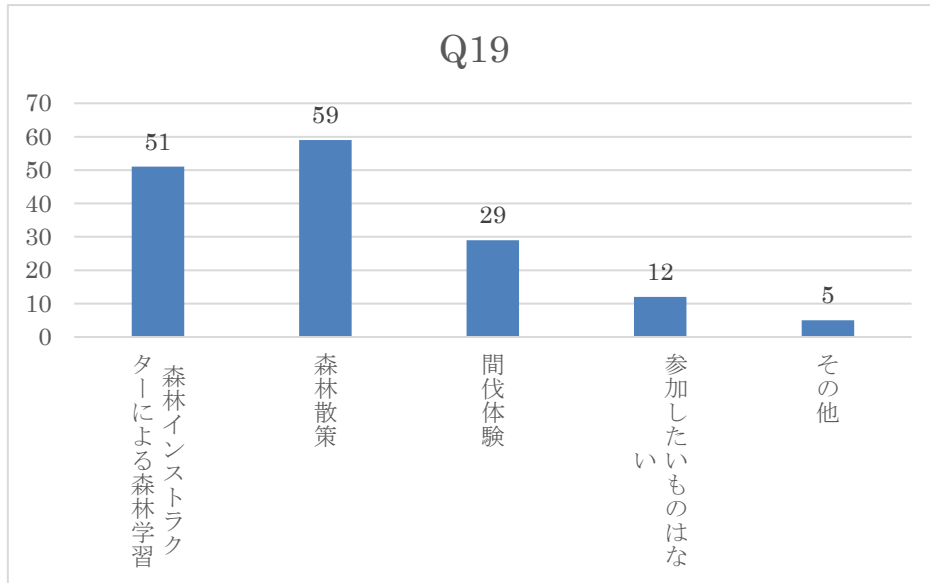
Q17 水道局では水源保全に取り組むことを目的とし、廿日市市吉和地区に「太田川源流の森」を所有しています。ご存じでしたか。 【回答者数 88 名】



Q18 水道局では、水源かん養機能についてお客さまに知っていただくため、「太田川源流の森」で森林学習をはじめとした行事を開催しています。ご存じでしたか。また、参加したことはありますか。 【回答者数 89 名】



Q19 「太田川源流の森」で開催する行事で、参加したいものはありますか。(複数回答可) 【回答者数 88 名・回答数 155】



Q20 「その他」の「太田川源流の森」開催の参加したい行事

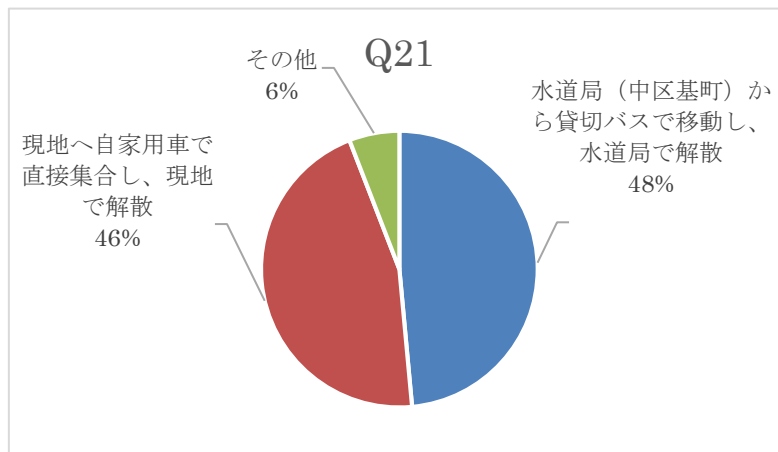
- ・小さな子供と一緒に楽しめるもの
- ・森の水の飲み比べなど
- ・森林浴しながらお昼寝。

★自家用車を持ってません。バスで送迎していただければ参加を検討します。

★現地集合となると、車のない私は行けない。市内中心部からの発着にしてほしい。

注) ★印のご意見につきまして、現在、「太田川源流の森」で行事を開催するときは「水道局（中区基町）から貸切バスで移動し、水道局で解散」を移動方法とさせていただきます。

Q21 Q19で「参加したいものはない」以外を答えた方におたずねします。「太田川源流の森」で開催する行事へ参加する場合、現地（廿日市市吉和）へはどのように移動したいですか。 【回答者数 67 名・無効 1 名】

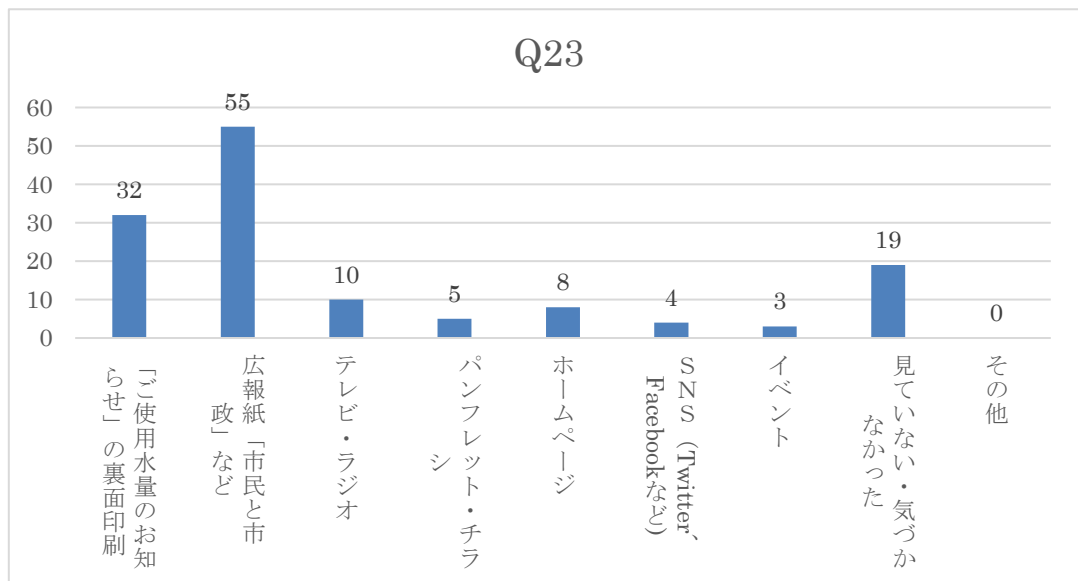


Q22 「その他」の「太田川源流の森」への希望の移動方法

- ・いくつかの駅など水道局から貸切バスで途中乗車途中下車ができれば参加しやすい。
- ・貸切バスで途中乗下車したい。
- ・水道局に行くのも大変で、車で現地は遠過ぎます。広島駅やアストラムラインなどの駅で水道局からのバスにでも乗車させて貰えたら、是非行ってみたい。
- ・近くの JR で集合解散

Q23 水道局の広報についておたずねします。

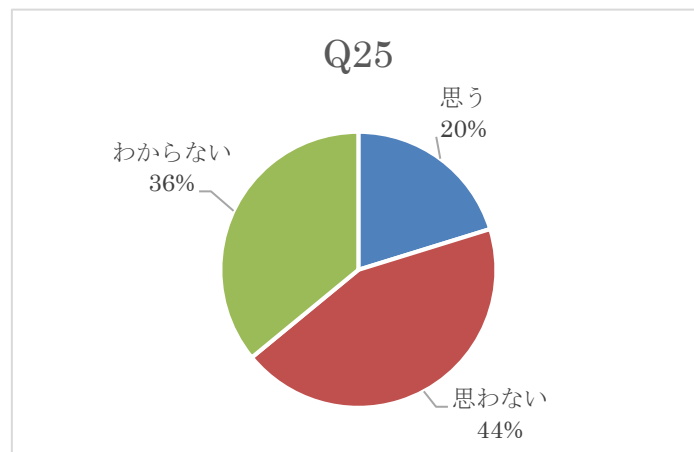
モニターになる以前、水道に関する情報をどのような方法でご覧になったことがありますか。（複数回答可） 【回答者数 89 名・回答数 136】



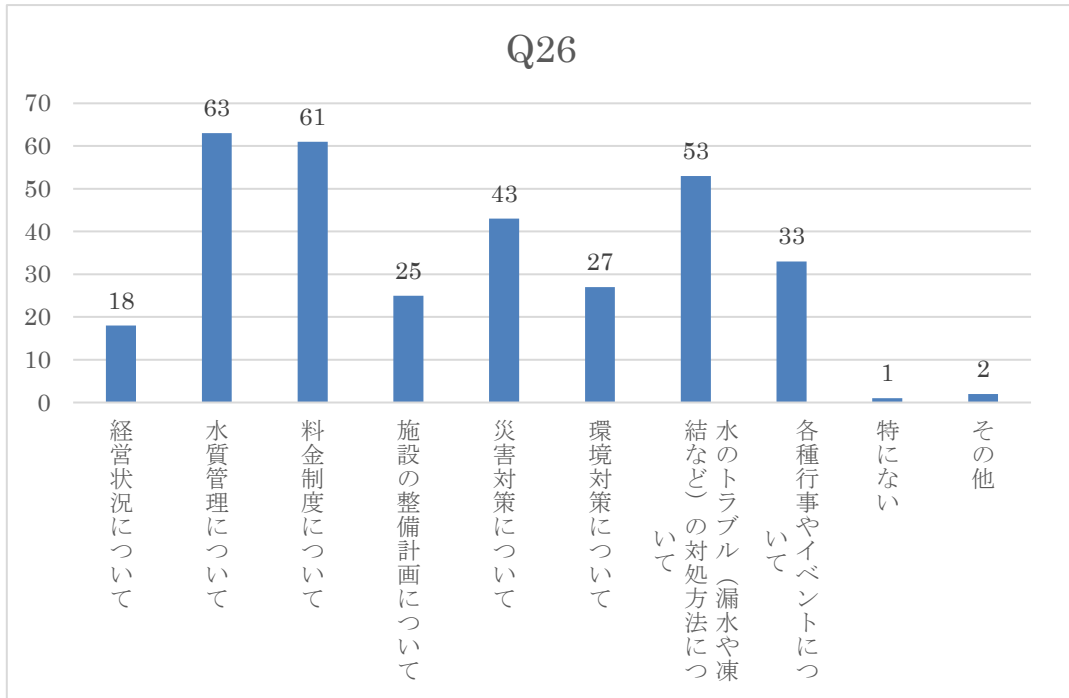
Q24 「その他」の「広報媒体」についての掲載希望

- ・なし（Q23で「その他」の回答者が0名。）

Q25 Q23の情報提供の方法を通じて、料金制度や水質情報、イベントなどお知りになりたい情報が十分提供できていると思われませんか。 【回答者数 89 名】



Q26 水道に関してお知りになりたい情報は何か。(複数回答可)【回答者数 89 名・回答数 326】



Q27 「その他」の水道に関して知りたい情報

- ・PH、硬度などの全国比較
- ・水道管の老朽化が全国で問題視されています。水質の安全については理解できましたが、水道管が不衛生では、本末転倒。だからと言って、今まで匂いや濁りなど気になったことはありません。

資料に貯水池の説明がありましたが、全ての水は貯水池を経由するのですか？浄水場から水道管を通して直接届いているものだと思っていたので、気になりました。

(※)

瀬戸内の島々へは、どのように届けているのですか？ (※)

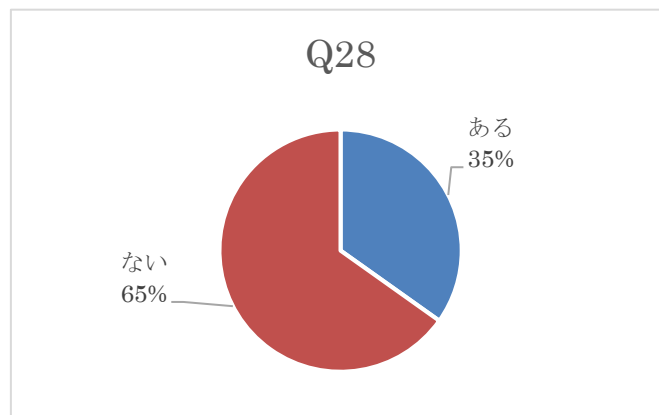
料金についてです。熊野町や呉市は水道料金が高いと聞きました。広島市から水を買っていると、皆さん口にされます。本当にそうなのですか (※)

注) ※印へのご回答は、後程記載の「[アンケートでいただいたご質問と回答](#)」をご参照ください。

Q28 広島市水道局ホームページ(以下、「水道局 HP」といいます。)についておたずねします。

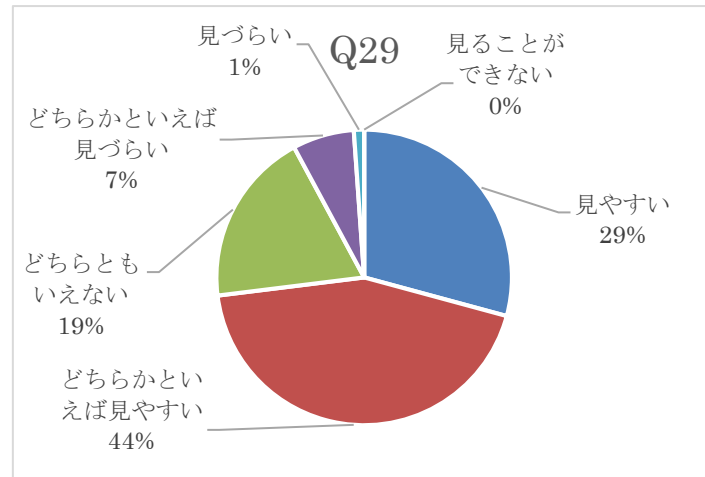
水道局 HP をご覧になったことがありますか。【回答者数 89 名】

(このアンケートのご案内で初めて水道局 HP をご覧になられた方は、「ない」を選択してください。)



Q 2 9 お手数ですが、水道局 HP をご覧ください。水道局 HP は見やすいと思われませんか。

【回答者数 89 名】



Q 3 0 Q 2 9 を選んだ理由を教えてください。

【見やすい・どちらかといえば見やすい】

- ・文字の大きさや、色の使い方が良い。水道という事なのか、水色、ブルーがとてもさわやかで見やすい。また、項目がきちんと分けられていて、(ご利用ナビ) が使いやすい。
- ・簡潔に記載している。
- ・背景が水色で文字が見やすく選択タブもアイコン入りでわかりやすい。
- ・可愛いイラストやわかりやすい文で良いと思いました。
- ・ごちゃごちゃしておらず、大事な情報ほど上部にあるから。
- ・分かりやすく項目分けしてある。
- ・一般的によくある形式のホームページだと感じたため。
- ・水をイメージした水色のモチーフやじゃグッチーのキャラクターがかわいい。
- ・分かりやすかった。
- ・引越しに伴う水道の停止、使用開始がネットから申し込みできるのはありがたいです。
- ・色やサイトの調べやすさなど、見やすく感じる。
- ・カテゴリーごとの分類もわかりやすく、調べたいことがすぐに調べることができそうな印象を受ける。
- ・文字の大きさや背景の色も変えられたり、使用していないが音声で案内してもらえるのも便利に思う。
- ・キッズページがあるのもとても良いと思う。
- ・明るく爽やかな配色で見やすい。
- ・図解が充実している。言葉がわかりやすい。
- ・初心者でもしっかり理解できるよう丁寧に作成されていると感じました。
- ・電話番号とご利用ナビがぱっと見でわかる場所に配置してあるところがわかりやすい。またスマホと PC 端末でレイアウトが変わるようになっている点も良いと感じた。
- ・調べたい項目がわりとスムーズに出てきたから。
- ・情報がきちんと整理されていて見やすいと思いました。水道のキャラクターも可愛いです。
- ・文字も大きく、自分が探している情報を見やすくまとめてあり見やすかった。
- ・知りたいと思う項目が、一目で分かり易く表示されていると思います。知りたい所まで

のアクセスが楽に出来て良いです。ざっと見て、興味を引く、見てみようかな、と思う項目が多いし、それぞれのボリュームが丁度よいので見ていて楽しいしどんどん色々な所を見に行く感じです。水道に対して興味が増すHPだと思いました。

- ・自分が知りたいと思う項目がハッキリと分かれていて、わかりやすく見やすいと思いました。
- ・文字が大きくて読みやすい。分類されているので、必要なページにたどりやすいのではないか。イラストも配置されていて、親しみやすさを出そうとする工夫もみられる。広島市のHPなどはごちゃごちゃしていて、探したいものを見つけられなかったりするので、行政関連のHPとしては良い方ではないか。ただ、実際に、私が何かの必要に迫られてHPを見たわけではないので、実際に、その目的でHPを閲覧した人に、上記のアンケートをした方がいいのでは？
- ・初めて見ました。知りたい項目にすぐ飛べるので、使いやすいと思いました。
- ・大切なことが端的にクリックできるようになっており、みやすいと感じたため。そのほか情報については、細かすぎると感じた。
- ・色使いがとてもよい。必要な情報を探しやすい。最初のページがシンプルで分かりやすく、どこを押せばより詳しい情報が書いてあるのか、見やすかった。「ご利用ナビ」の表紙が特によかった。「高額請求の注意喚起」「災害に備えて」といった、こちらが欲しい情報ではなかったが、知っておく必要がある情報がさりげなく入っていて、興味をもってみる事ができた。
- ・色合いが水色基調でとても見やすく感じた。引っ越しの場合とか各種知りたい項目ごとに分類されていて、見やすかった。キャラクターが掲載されていて、堅苦しい感じがなく良かった。
- ・一番上に見出しがついており、関心のある項目をすぐに見ることができるため。
- ・スマホで見ました。1番上に広島市水道局と書かれていたので、水道局は市ごとに別れているのかな？と知りました。もう少し大きい文字で書かれていたらより見やすい気がしました。
- ・高齢者でもわかりやすいレイアウトと操作で見やすいと思います。欲を言えばもっと動画も入れると面白さが増すと思います。今迄見た事がなかったのでこれから関心を持ってみたいと思います。
- ・ご利用ナビの部分で何をするときのリンクが分かり易いので。
- ・特に問題なく、わかりやすかった。

【どちらともいえない】

- ・比較するものがない。
- ・色合いがあまりよくないので、統一感がない。
- ・デザインを見やすく。
- ・もう少しじっくり見てからでないと良く分からない。
- ・過度な画像や動画がないためネット環境が低速でも見れる点は良いと思った。2023年4月に水質基準が変更されたがその点について調べたかったが、広島市水道局HPでは見つけることができなかった。
- ・見やすいとも見にくいともいえない。可もなく不可もないと思います。

【どちらかといえば見づらい・見づらい】

- ・サイト構成やデザインがちょっと古く感じる。

- ・細かく分けすぎているので、どの項目を見たら良いか分かりづらい。
- ・料金制度を見る必要があり検索で行きついた。HP内の検索がしづらい。
- ・問い合わせ先などへの導線が悪く感じる。
- ・パッと見た時にお堅い内容？って思いました。水をイメージした青を基調にされてるので、特に冷たさを感じるのだと思います。太田川源流の森の写真は温かく未来を想像させます。そんな自然の写真を大きく取り入れて、綺麗な森(地球)をアピールされたら、私なら気にして見ると思います。

【その他ホームページに対するご意見】

- ・先頭画面に「バーチャル 360° パノラマビュー」「おうち DE 見学」という画面表示があるが、文字の色やフォントが安っぽいため、コンテンツの信頼性を損ねている。
- ・先頭画面の最も見やすい位置に「じゃぐちー」というキャラクターが主人公のように表示されているが、大変異質に感じる。キャラクターを売り込む意味がどこにあるのか疑問。
- ・「引越お客さま受付センター」は日本語が少し変。「引っ越し受付センター」が良い。
- ・「高額請求・悪質商法にご注意ください」のページに「水道局職員を装った不審者にご注意ください。職員や委託業者などが伺う際は、名札を着用し身分証明書を携帯しています。」とありますが、同じページに職員や委託業者の方の服装などを写真で掲示した方がよいと思います。不審者かどうかの判断材料になるのではないのでしょうか。
- ・広島市水道局の文字を、もう少し大きく、可能なら水を感じさせるデザインに変えたら素敵だと思った。

Q31 水道事業に関するご意見、ご要望等がありましたら、ご自由に記入してください。（ご質問については、回答とともに17ページ以降に記載します。）

【今回のアンケートについて】

- ・今の子供たちは自然に触れあう機会がほとんど無く、水や火・電気が使えて当たり前の生活をしている。これらは、地球の資源を使わせて頂いているという自覚はないと思う。また、先進国日本では水道水が飲めて当たり前と思っている大人も多数いるのではないかと。自分自身、水道法について知る、学ぶ良い機会になれば良いと感じた。また、太田川源流の森のイベントは子供たちでも水資源について身近な体験型学習で興味を持ってくれるのではないかと感じた。
- ・添付の資料の情報量が多すぎて読みづらい。動画等交えてもっと簡潔に説明してほしい。
- ・身近なものでありながらも、まだまだ知らないことだらけなので、これを機にもっと身近に感じられると良いなと思いました。
- ・水に対して、市民の関心は高いと思う。もっと水質に自信を持って欲しい。
- ・水道水に関して重要なインフラだけにしっかり管理されているだろうくらいには思っていました。24時間体制でこれほど厳しく管理されていると知りませんでした。
- ・水道水の品質が素晴らしいと感じる。古いマンションに住んでいるため、給水層にいったん水がたまるため、夏はぬるく冬は冷たいことが不満。以前、くみ上げ式のマンションに住んでいた時は快適だった。水道局の問題ではないが、この点だけが残念。
- ・今回のアンケートで水質管理をととても厳しくされていることなどを勉強できてとても良かった。あまり水道に関しての知識や情報に触れてこなかったのも、もっとそういっ

た機会が増えたらいいなと思う。また、これからの時期は災害のことや、水道代の値上げなど、日々の生活に関わることでわからないことも多いので、生活の中でよりわかりやすい情報提供やイベントなどを行っていただけたらと思う。

- ・普段我々が目にする機会は少ないですが、水質の安全管理のために、多大な作業を継続して頂いていることがわかりました。
- ・今まで水のことを興味を持って考えたことが無かったので、よい機会になりそうで楽しみです。特に災害時や水質のことを詳しく知りたいと思いました。
- ・広島のお水が名水に選ばれていること、硬度が少なく軟水であることを知り、嬉しく思いました。水源かん養機能について知ることができ、興味深い内容でした。あの森のふかふかの土からおいしいお水が誕生しているのかと思うと、吉和の森へ遊びに行くことがあります。次行く時は、違った視点で感じるものがあるのではと思います。お水を大切に使おうと改めて思いました。
- ・豪雨災害で被災した地域に居住しています。生きるのに欠かせない水ですが、命を奪う水でもあります。森を守る事も大切で、水質を管理するのも大切だと思います。もし、水道局の管理をすり抜ける物質や汚染が出来たなら、大変大きな被害になる事でしょう。それだけに、大変な仕事だと思います。そして、広島の水は本当に美味しいと思います。他県で暮らしてよくわかりました。誇りに思っています。
- ・アンケートの最初の方で、水道局について知っているかどうかを聞かれ、「知っていた」を選んでいますが、そういうことをやっているということは知っていても、具体的内容や詳細までは、もちろん知らない。だからこそ、今回のこのモニター募集に応募した。今後の活動を通じて、水道に関する知見を広められることを楽しみにしている。
- ・水道水は毎日当たり前のよう提供されていてあまり疑問も関心も感じていません。ただ、水道料金が高いなと思うだけです。これを機会に水道事業について勉強できればいいなと思います。
- ・初めてホームページを見ました。浄水場の見学が随時募集していると言うことを初めて知りました。幼稚園に通う子供と一緒に見学に行くことも可能でしょうか？チョコちゃんのように、なんで？を子供がよく言うようになり、雨はどこに流れていくの？とかお水はどこに行くの？と聞くので、いつか見学に行ってみたいです。

【水道モニターについて】

- ・水道水のことをもっと多くの人に知ってもらいたい！！と思います。小学生のときに水道局の見学に行きましたが、もっと知りたいと思い今回応募しました。

【水道事業について】

- ・広島の水は美味しく、他県から来た友人も美味しいと言ってますので自信はありますが、もう少し水質管理、経営のところも勉強できたらと思っております。よろしく願い致します。
- ・全国的に水道管が古くなっているというニュースを見たので、自分の地域の水道管の耐久性が気になります。
- ・おいしい水、飲める水の提供をこれからもよろしくお願いします。
- ・水道事業が民間に委託されると不安な事も増えると思います。もっと関心を持ちながら利用して行きたいと思いました。

【広報について】

- ・9月に太田川源流の森の見学会の予定があるとの事。現地へ自家用車で直接集合が可能なら主人も参加してみたいとの事でした。バスだとモニターの方に迷惑がかかるといけないのでとの考えです。
- ・「太田川源流の森」についての広報を市民と市政などを活用してさらに周知されてはいかがでしょうか。源流を歩いて学ぶ経験などない市民の方は多いと思います。想像するだけで心が洗われます。ご検討よろしく申し上げます。
- ・最近ではsnsで情報収集している人も多いのでsnsをされるともっといろんな人に知ってもらえるかと思いました。
- ・浄水場の見学会の開催の検討をお願いします。
- ・イベント、特に子供たちと参加できる行事があれば、ぜひ参加したいですし、それは、未来にもつながると考えています。そのためには、広報は小学校などで行われたら、良いと考えています。
- ・水に関する悪徳業者が多いと聞きます。悪徳にひっかからず、漏水などに正しく対応するにはどうしたらよいのか、もう少し広報をがんばってほしいです。
- ・もっと積極的に見学等の広報をしてほしい。広島の水のこだわりや、他地域と比べた優位点等を示してほしい。
- ・今回、感心が有ってモニターに応募させて貰いましたが全く知らない事ばかりで、水道にかかわる方全て裏方業務と感じました。改めてアピール（広報）が必要では無いかと感じました。
- ・もっと市民にPRする場があればいいのと思う。
- ・毎日絶対にみんなが利用するものなので、もっといろんな場面で水道についての情報などに触れることができるようにしてほしいです。
- ・現在中学生の息子が小学校の時、おそらくコロナの影響で、例年実施されていた水道局の方の出前授業がなくて残念でした。小学校以外でも、水や水道のことを学ぶイベントがあったら参加したいと思います。
- ・広島県の水が美味しいのであれば、しっかりHPなどでアピールしたほうが良いと思います。現在浄水器を使用していますが、地公体が主導する、美味しい水や修理事業があれば、しっかりPRしていただければ、詐欺やトラブルに遭うリスクが低減されると思います。
- ・今年は水不足になるかもしれないとニュースでやっていたので、情報があれば助かる。
- ・太田川の水が私たちの生活用水となっていることは、興味がある人は知っていると思うが、知らない人も多いと思うので、SNSや学校などを通して伝えていただきたいと思います。

【水道料金について】

- ・水道料金もクレジットカード払い対応にしてほしい。
- ・使用料を口座振替のように、クレジットカードで決済できるようにしてほしい。

【その他】

- ・いつもおいしいお水をありがとうございます。
- ・53歳になりますが、昔、小学校の時に学校の校外学習で浄水場を見学しました。その時の体験は「広島市の水道は安心できるものだ」と今でも強く思わせるものとなっています。広島市の広報誌で水道局の話が載っていても、小学校で見学した浄水場を思い出

しながら、興味をもって読んでます。

アンケートの調査結果について

1 広島市の水道水について

Q3、水道水の味は、おいしいと「思う」または「どちらかといえば思う」と回答した方が78%、「どちらともいえない」と回答した方が19%となっており、合計97%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、おいしいと「思わない」または「どちらかといえば思わない」と回答した方3%となっています。また、Q4、水道水の「におい」については、「満足」または「やや満足」と回答した方が84%、「どちらともいえない」と回答した方が13%となっており、合計97%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、「やや不満」又は「不満」と回答した方が3%となっています。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。

Q6、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83%、「ミネラルウォーター（ウォーターサーバー含む。）」を使用していると回答した方が15%となっており、多くの方が水道水を飲み水として使用しています。しかしながら、Q8、水道水を使わない理由としては、「その他」を除き「カルキ臭や味が気になるから」及び「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、水道水をおいしく飲んでいただく方法を普及させる取組やマンションなどの貯水槽管理についての周知等の取組を強化する必要があります。また、「その他」の理由として、水道水が健康に良くないといった心象や伝聞などを理由とされている方がいらっしゃるから、水道水についての安全性等の周知を図る取組の必要があります。

Q10、ご家庭で浄水器を「使用している」と回答した方が44%となっており、Q11、その理由としては、「不純物を取り除くため」が最も多く、次に、「水道水を安全に飲むため」という理由が続きました。また、Q13、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35%、さらに、Q14、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39%と、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。

Q15、水の出具合（水量や水圧）については「満足」または「やや満足」と回答した方が95%、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」と回答した方は5%となっています（メーターボックス内の止水栓や、湯水混合栓等の給水器具付近に設けられている止水栓が絞られていることによって水量が少なくなっている場合もあります。）。

2 水道水源の保全について

Q16、水源及び水源水質の保全について関心が「ある」と回答した方が91%で関心が高いと言えます。しかしながら、Q17、「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20%でした。また、Q18、「太田川源流の森」で森林学習をはじめとした行事を開催していることを「知っていて参加したことがある」と回答した方が1%、「知っていたが参加したことはない」と回答した方が12%となっている。なお、「知っていたが参加したことはない」と回答については、

過去同じ質問をした令和2年度から令和4年度のうち最も低かった令和3年度の12%と同率ではあるが、「知っていて参加したことがある」との回答は、令和2年度の7%、令和3年度の4%、令和4年度の6%と比較して突出して低い数値となっている。このことは、約3年間に亘ったコロナ過での行事の中止等が影響している可能性も考えられます。水源かん養機能について知っていただくため「太田川源流の森」の認識度を高めるとともに、魅力的な行事を企画していく必要があります。

Q19、「太田川源流の森」で開催する行事で参加したいと回答が一番多かったものが「森林散策」で59人、続いて「森林インストラクターによる森林学習」で51人となりました（複数回答可）。また、Q20、「その他」の参加したい行事の中には、「小さな子供と一緒に楽しめるもの」や「森林浴しながらお昼寝」などがあり、このような意見を参考にしながら、水源かん養の重要性に関して更なる啓発活動に取り組んでいく必要があります。

Q21、「太田川源流の森」で開催する行事へ参加する場合、現地へはどのように移動したいかについては、「水道局から貸切バスで移動し、水道局で解散」と回答した方が48%で、「現地へ自家用車で直接集合し、現地で解散」と回答した方が46%となっており、「その他」の希望として、「貸切バスで途中乗下車ができれば参加しやすい。」や「広島駅やアストラムラインなどの駅でバスにでも乗車したい。」といった意見がありました。なお、「現地へ自家用車で直接集合し、現地で解散」につきましては、「太田川源流の森」に十分な駐車場がないため移動方法としては採用していません。

3 広報について

Q23、モニターになる以前、水道に関する情報を「市民と市政」などの広報紙で見たと回答した方が55人と一番多く、続いて「ご使用水量のお知らせ」の裏面印刷が32人となり、この2つが大半をしめました（複数回答可）。一方で、「見ていない・気づかなかった」と回答した方が19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、Q25、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44%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ことや、情報発信の頻度を高くする必要があります。

Q26、水道に関して知りたい情報については、「水質管理について」が63人と最も多く、「料金制度について」が61人、「水のトラブル（漏水や凍結など）の対処方法について」が53人、「災害対策について」が43人となりました（複数回答可）。またその他の情報についてもそれぞれ、18人から33人の方から知りたいと回答がありました。その他として「pH、硬度などの全国比較」他のご回答をありました。このことにより、様々な情報を偏りなく提供することの他、他の自治体等との比較情報等についても求められていると言えます。

4 ホームページについて

Q28、広島市水道局ホームページを見たことが「ある」と回答された方が35%、「ない」と回答された方が65%となりました。広報媒体に関する項目でも触れましたが、他の広報媒体からの誘導や情報発信の頻度を高くする必要があります。

Q29、広島市水道局ホームページの見やすさについては、「見やすい」または「どちらかといえば見やすい」と回答された方が73%、「どちらともいえない」と回答された方が19%となっており、合計92%の方がホームページの閲覧に不便を感じていない

と言えます。しかしながら、「見づらい」または「どちらかといえば見づらい」と回答された方が8%となっており、必要な情報を探しやすく、わかりやすいホームページに改善していく必要があります。

アンケートでいただいたご質問と回答

質問	回答
<p>設備の老朽化・耐震化の対策、地震の時、災害が起こり断水が起こらないようにするための対策などを教えてください。</p>	<p>地震による被害を最小限にとどめるため、計画的に水道施設の耐震化を推進し、災害拠点病院等の重要給水施設への配水管路については、優先的に耐震化を実施します。</p> <p>また、地震に限らず、事故や災害に備えて配水幹線の相互連絡管等のバックアップ施設を整備するとともに、停電に備えて非常用電源を確保します。</p>
<p>水道料金についてくわしく知りたい。</p>	<p>本市の水道料金は、定額の基本料金と使用水量に応じた従量料金で構成しています。</p> <p>基本料金は、水道メーターの検針や料金徴収の費用、水を作るのに必要な施設の維持管理費など、お客さまに共通する経費を使用水量に関わらず水道メーターの口径別に一律に負担していただく料金です。</p> <p>従量料金は、使用水量に応じて負担していただく料金で、使用水量が多いほど料金単価が高くなるよう設定しています。また、健康で快適な生活を送るためには、水道が必要不可欠であるという考え方に基づいて、一般家庭で使用される家事用の料金はできるだけ安価となるよう配慮しています。</p>
<p>我が家は5人家族で2ヶ月でだいたい2万くらいです。できれば安くなるコツを教えてください。</p> <p>また何分ながしたら平均いくら位とか教えてください。</p>	<p>水道料金等（水道料金と下水道使用料の合計金額。以下同じ。）が安くなるコツとしましては、次のような節水方法があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ シャワーを使用するとき、流しっ放しで利用しない。 ・ 出しっ放しを避けてコップやバケツなどの容器を使用する。 ・ お風呂の残り湯を洗濯に使用する。 ・ トイレなどの給水器具の交換が必要となったとき、節水型の給水器具に交換する。 <p>一例として、一般的にシャワーのご使用で1分当たり12リットルの水を使用しますので、一人当たりの利用時間を1分短くできれば、ご家族5人で1日60リットル（12リットル×5人）、2か月で約3.6m³の節水ができます。</p> <p>2か月で60m³（家庭用・メーター口径20mmの水道料金等は19,019円（税込み））くらいをお使いのご家庭の場合、3m³の節水で1,439円（税込み）ほど安くなります。また、この場合、時間当たりの水道料金等の目安につきましては、シャワーのご使用1分当たり約3.15円（税込み）くらいです。</p> <p>【参考】 広島市水道局ホームページ https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/soshiki/5/262.html https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/soshiki/2/242.html</p>

質問	回答
<p>水質が全国比較してどうなのか？</p>	<p>広島市の主要水源である太田川は、豊かな水量と清浄な水質から、昭和 60 年に中流域が、環境庁（現：環境省）が選定した「名水百選」に選ばれました。近年でも、河川の水質汚濁を示す代表的な指標である生物化学的酸素要求量（BOD）の数値は、1mg/L 以下を保ちながら、ほぼ横ばいで推移し、水質は良好な状態を維持しています。</p> <p>また、広島市の水道水質の特徴として、他都市と比べると有機物や硬度の指標となるカルシウムやマグネシウムなどの物質が少ないことが挙げられます。太田川の流域面積の約 80%が森林で、流域人口が比較的少ないことや、広島県南西部の地質が花こう岩地帯であり、中国山地に降った雨がこの花こう岩に磨かれ、まるやかな軟水を生みだしているためです。</p>
<p>広島独特の水質管理があるか？</p>	<p>広島市では、水道法で義務づけられている水質基準項目及び毎日検査項目の測定に加え、水質管理上検査することが望ましい項目である水質管理目標設定項目の測定も行っています。</p> <p>さらに、浄水処理を管理していく上で把握しておく必要がある項目を独自に選定し検査を行うことにより、水源の水質変動に対する浄水場での処理をより迅速、適切に行えるよう管理しています。</p>
<p>家でろ過フィルタを通さないと雑味が多くてつらいのですが、市内全域でそうなのか、自宅だけそうなのか知る方法があれば知りたいです（以前住んでいた大阪府高槻市ではフィルタ無しでも気にせず飲めていました）。</p>	<p>このたびは、水道水の味に関してご不安な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>大阪府高槻市と広島市では、水源の水質や浄水処理方法などが異なるため、水道水の味に違和感を抱かれている可能性があります。</p> <p>一方で、受水槽方式での給水方式を採用されているお住まいでは、適切な管理がされていないと不衛生となり味などに異常がみられる場合があります。また、宅内の水道配管が原因となる場合もあります。</p> <p>広島市水道局では、河川などの水源から浄水場、各家庭のじゃ口に至るまで、定期的に水質検査を行っており、水質管理に万全を期しておりますが、水質に不安を感じられているお客様に対し、無料の水質検査も行っておりますので、ご希望の場合はお気軽にご相談ください。</p>
<p>水源の水質資料で年度により、BODの数値が変化していること、近年 R1 年度から上昇し続けていることが気になるようになりました。考えられる理由は何なのでしょう？</p>	<p>河川の水質汚濁を示す代表的な指標である生物化学的酸素要求量（BOD）の数値は、1mg/L 以下ならば非常にきれいであるとされています。広島市の主要水源である太田川の BOD は降水量等の影響により年度によって多少変動しますが、常に 1mg/L 以下を保っており、水質は良好な状態を維持しているといえます。</p>
<p>マンションの貯水槽の管理について、基準が有るとは思いますが水道局の検査は有るのでしょうか。</p>	<p>貯水槽の管理は、所有者又は管理者が行うこととなっており、水槽の容量が 10m³を超えるものは、水道法において毎年 1 回以上の定期的な清掃及び検査が義務付けられています。貯水槽の検査は厚生労働省に登録された検査機関に依頼し、検査結果を保健所に提出する必要があります。水道局が行うことはありません。</p> <p>なお、水道局では、清掃及び検査の義務付けがない容量 10m³以下の貯水槽について、無料の巡回点検を実施しており、貯水槽の衛生状況や水質の状態などを良好に保つための維持管理方法などについて</p>

質問	回答
	助言・指導を行っています。
<p>これまで何不自由なく利用できているので特段の要望はないが、他都市での優れた取り組みなどあれば教えてほしい。</p>	<p>一例として、東京都水道局では、お客さまサービスの一層の向上を図るため、令和4年10月1日から「東京都水道局アプリ」を導入されています。</p> <p>このアプリでは、スマートフォン等により水道の使用開始や中止を始め、口座振替などの各種申込み、クレジットカードや決済アプリによる料金の支払が可能です。</p> <p>また、過去の使用水量や料金の閲覧などができるほか、請求書や検針票等を電子配信しています。</p> <p>本市におきましては、こうした他都市における取組などの情報収集を行い、費用対効果なども含め調査研究等を行っています。</p>
<p>オゾンを経水すると、水質が飛躍的に向上すると聞いたが本当か？</p>	<p>オゾンは強い酸化力があるため、臭気物質や有機物の分解、マンガン等の金属の酸化により水質を浄化することができます。一方で、オゾンを使用して処理をする過程で産出される物質も存在し、これらには毒性があるものも含まれるため適切な制御監視が求められます。また、導入には多額の設備費用が必要になります。</p> <p>広島市水道局の主要水源である太田川は、豊かな水量と清浄な水質を維持しており、オゾン処理を行わなくても安全でおいしい水道水を供給できるため、オゾン処理の導入は不要と考えております。</p>
<p>魚類監視は、魚の様子を見ているのですか？</p>	<p>広島市水道局では、水質の異常に敏感なメダカを水槽内で飼育し、その行動をテレビカメラとコンピューターで24時間連続して自動監視・解析して、異常があれば警報を発信する「魚類自動監視装置」を導入しています。この装置で、水質の異常や毒物混入などを迅速に知ることができます。</p>
<p>子供向けのイベントなどはあると思いますが、大人向けのイベントもあるのでしょうか？</p>	<p>水道局が開催する大人向けのイベントにつきましては、次のものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ひろしまウォーターツアー（毎年6月・牛田浄水場の見学ほか）※ ・ 太田川源流の森へ行こう！（毎年9月・森林学習や森林散策） <p>概ね開催の1か月前頃に、広島市広報紙「ひろしま市民と市政」及び水道局ホームページで参加希望者の募集告知を行っています。</p> <p>※令和6年度から再開を予定</p>
<p>水道水を飲むと、少しえぐ味を感じる。孫はミネラル水を好む、えぐ味の正体は塩素なのか、他の成分なのか知りたい。</p>	<p>このたびは、水道水の味に関してご不安な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>一般的に、水の中に鉄や亜鉛などの金属類や硬度成分（ミネラル分）が多いとえぐ味を感じるといわれています。広島市の水道水は、硬度が10～40mg/L程度の軟水ですが、味に敏感な方ですと、わずかにえぐ味を感じられる場合があります。</p> <p>また、塩素は水道水の消毒に用いられており、ご家庭のじゃ口から出る水道水の残留塩素濃度は0.1mg/L以上に保つように水道法によって義務付けられています。水道水に含まれる塩素の量はごくわずかで、えぐ味を感じることはなく、飲んででも直ちに中和されるため、健康上の影響はありません。</p>

質問	回答
	<p>水道水の水質管理に万全を期しておりますが、水質に不安を感じられているお客様に対し、無料の水質検査も行っておりますので、ご希望の場合はお気軽にご相談ください。</p>
<p>水道水が止まるケースはどのような事故、災害の際起きるのか。</p>	<p>水道水が止まるケースとして、配水管等については、老朽化による破損、道路工事等により誤って破損させる等の事故や、地震・水害による破損・流出といった災害で水が止まる場合があります。</p> <p>また、配水管等以外にも設備機器の故障若しくは停電に伴う稼働停止や原水への毒物混入等による取水停止が長時間継続する場合も水道水が止まる場合があります。</p> <p>水道局では、事故や災害に備えて配水幹線の相互連絡管などのバックアップ施設を整備するとともに、停電に備えて非常用電源を確保し、バックアップ機能の強化を図っています。</p>
<p>マンションの高い階に住んでいるのですが、水圧が弱い時があります。これは水道局ではどうにもなりませんか？</p>	<p>マンション等の集合住宅に給水する方法は、大きく分けて受水槽方式と直結方式（直結増圧方式を含む）があり、給水方式の違いによっても水圧も異なりますが、構造上、いずれの給水方式も高層階ほど水圧が低くなります。</p> <p>このほか、建物の配管や給水器具など給水装置に関して、使用水量の著しい増加や経年劣化等が原因で水圧が低下することがあります。</p> <p>水圧低下には様々な原因が考えられますので、水道の使用にご不便な点がありましたら、建物の所有者又は管理者にご相談されることをお勧めします。また、水道局においても相談を承りますので、所管の管理事務所給水工事係にご連絡ください。</p>
<p>資料に貯水池の説明がありました。全ての水は貯水池を経由するのですか？浄水場から水道管を通して直接届いているものだと思いますので、気になりました。</p>	<p>広島市の水道の一部は浄水場から直接お届けしていますが、浄水場から遠い地域や標高が高い地域については、各所に設置された配水池を経由して配水しています。また、配水池は外部からの侵入防止の対策や定期的な清掃を行うことで、常に安全で清潔な状態に保っています。</p>
<p>瀬戸内の島々へは、どのように届けているのですか？</p>	<p>広島市では、海底送水管を敷設して似島と金輪島に給水を行っています。</p> <p>また、広島県の島しょ部へは、広島県（※）又は各自治体が敷設した海底送水管等により給水が行われている島があります（大竹市阿田多島と猪子島間は防波堤に配水管が添架されています。）。</p> <p>そのほか、竹原市の大久野島では、給水船で運んだ水を島内に給水（厚生労働省の水道施設）されています。</p> <p>※水道用水供給事業。令和5年4月1日、広島県水道広域連合企業団が継承。</p> <p>【参考】広島県水道広域連合企業団（水道用水供給事業の概要） https://www.union.hiroshima-water.lg.jp/file/waterservice/suidouyousuikyoyuu.html</p>

質問	回答
<p>料金についてです。熊野町や呉市は水道料金が高いと聞きました。広島市から水を買っていると、皆さん口にされます。本当にそうなのですか？</p>	<p>水道料金は、給水区域の規模や地形、水源からの距離などによってかかる費用が異なるため、各事業体間で差があります。</p> <p>なお、令和5年4月5日現在、家庭用・メーター口径20mm・1か月・20m³の場合の料金(税込み)は、広島市が2,453円、呉市が4,191円、熊野町が4,831円です。</p> <p>「広島市から水を買っていると皆さん口にされます。」につきましては、広島市は、呉市及び熊野町へ水道水等の供給(販売)をしておりませんが、太田川の水が水源(呉市においては一部)であるので、そのようにおっしゃられる方がいらっしゃるものと思われます。</p>
<p>家庭で河川の水質を改善できる方法があれば知りたい。</p>	<p>ご家庭で行っていただける取組みとしては、次のようなものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 下水道(集落排水等を含む。以下同じ。)が整備されている場合は、下水道に排水を接続する。 ・ 下水道が整備されていない場合は、合併浄化槽を設置する。 ・ 排水に油や野菜くずなどを流さないようにする。 ・ ごみのポイ捨てをしない。 <p>これらのほか、下水道に排水を接続している場合であっても、下水処理の負荷軽減のため「お皿についた油やソースを拭いてから洗う」、「洗剤などは適量で使用する」といった取組があります。</p>
<p>浄水場の見学が随時募集していると言うことを初めて知りました。幼稚園に通う子供と一緒に見学に行くことも可能でしょうか？</p>	<p>浄水場見学について興味をもってくださいありがとうございます。</p> <p>現在、浄水場見学につきましては、小学校などの教育機関(団体)さまの校外学習への協力として受け付けをしています。</p> <p>一方で、個人さまやご家族単位での見学につきましては、かなりの件数に上ることが予想され、受入体制上、水道局主催のイベント以外の見学はご遠慮いただいています。</p> <p>なお、水道局が浄水場見学を含むイベントを行う際には、広島市広報紙「ひろしま市民と市政」や広島市水道局ホームページで参加者募集のご案内をいたしますので、ぜひご応募ください。</p> <p>また、広島市水道局のホームページでは、広報動画「水源から家庭まで～アクア星人すいぴーがやってきた!～」や「浄水場見学360°パノラマビュー」といった浄水場に関連した色々なコンテンツをご用意しておりますので、ぜひお子さまと一緒にご覧ください。</p> <p>【参考】 広島市水道局ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報動画「水源から家庭まで～アクア星人すいぴーがやってきた!～」 https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/site/koho/234.html ・ 「浄水場見学360°パノラマビュー」 https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/360/ ・ キッズページ「安全でおいしい水道水がとどくまで」 https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/site/kids/115.html