

# 令和5年度第2回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

<a href="#">給水装置について</a>	Q3～Q8	.....	P. 2
<a href="#">災害対策について</a>	Q9～Q18	.....	P. 4
<a href="#">「広島市水道事業中期経営計画」について</a>	Q19～Q24	...	P. 6
<a href="#">安全でおいしい水の供給について</a>	Q25～Q26	.....	P. 8
<a href="#">水道事業に関するご意見・ご要望</a>	Q27	.....	P. 9
<a href="#">アンケートの調査結果について</a>		.....	P. 11
<a href="#">アンケートでいただいたご質問と回答</a>		.....	P. 13

令和6年2月

広島市水道局企画総務課

# 1 アンケートの概要

## (1) 目的

広島市水道局では、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ましたので、集計結果を公表いたします。

## (2) 内容

本市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、本市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

## (4) 実施方法

電子調査(インターネット利用)及び郵送調査

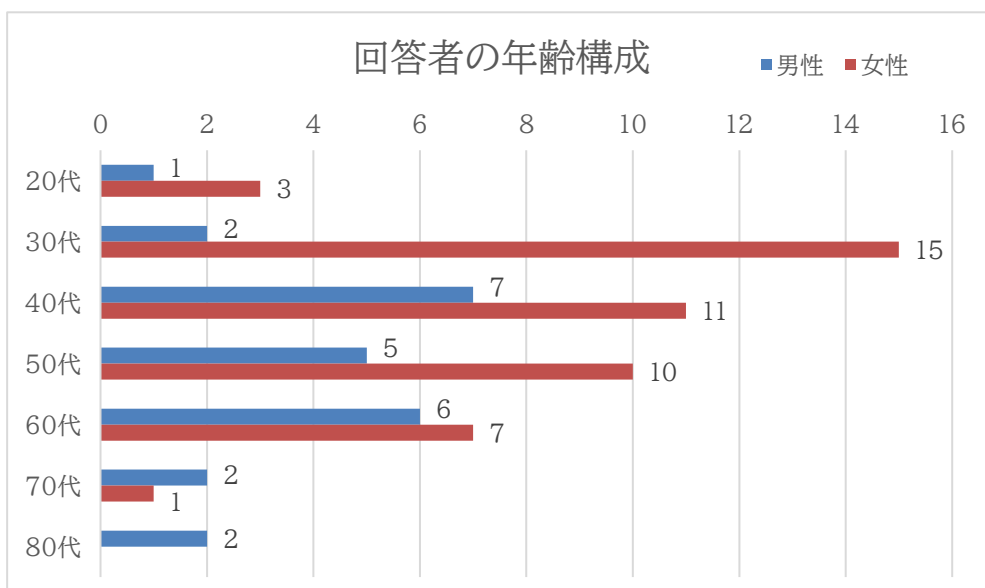
## (5) 実施期間

令和5年7月28日(金)～令和5年9月1日(金)

## (6) 回収結果

有効回収72名(回収率72.7%)

(平均年齢48歳(令和5年4月1日現在)、男性25名、女性47名)



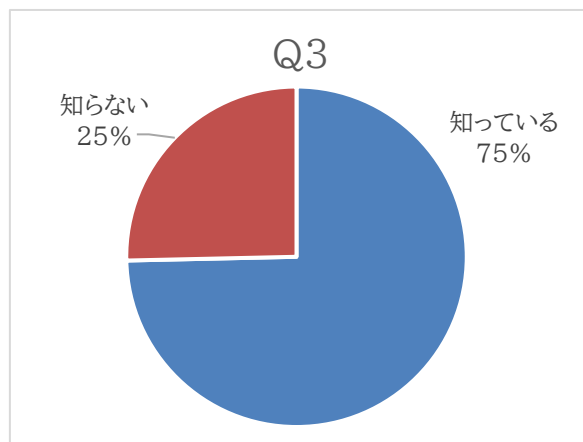
## 2 アンケート結果

Q1 お名前

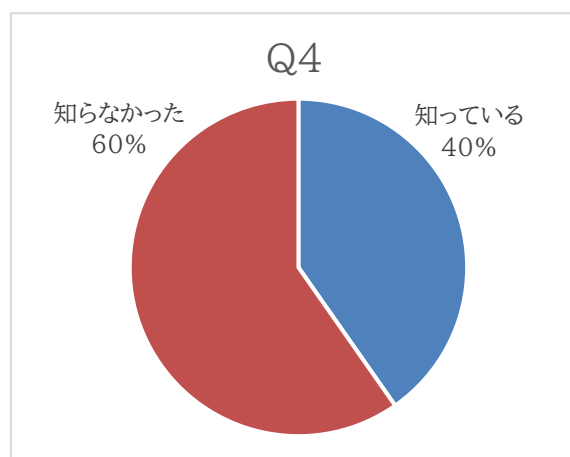
Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

Q3 給水装置（配水管分岐部分からじゃ口まで）についておたずねします。

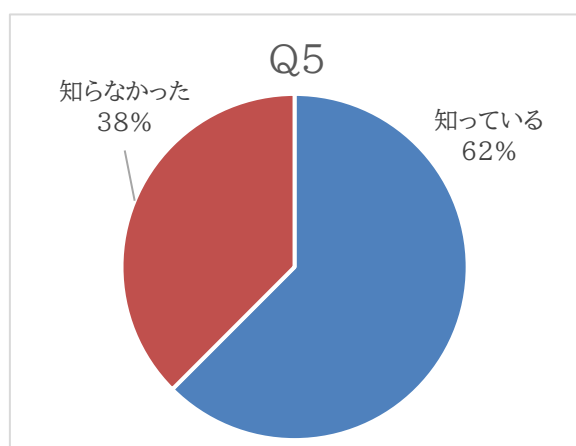
水道を止める止水栓はメーターボックスの中にあります。その場所をご存じですか。【回答者数 71 名】



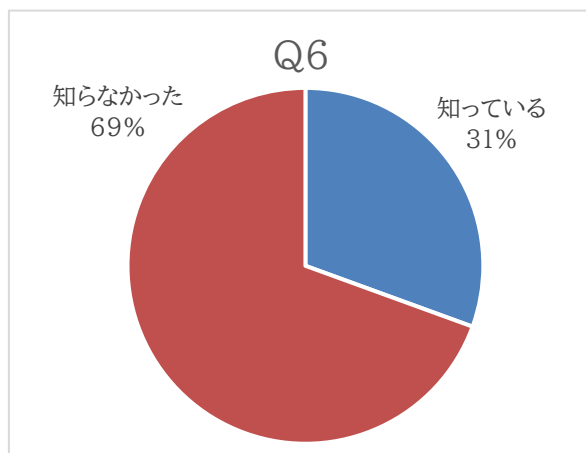
Q4 道路内にある配水管の分岐部分からご家庭のじゃ口までの給水装置は、お客様の財産です。ご存じですか。【回答者数 72 名】



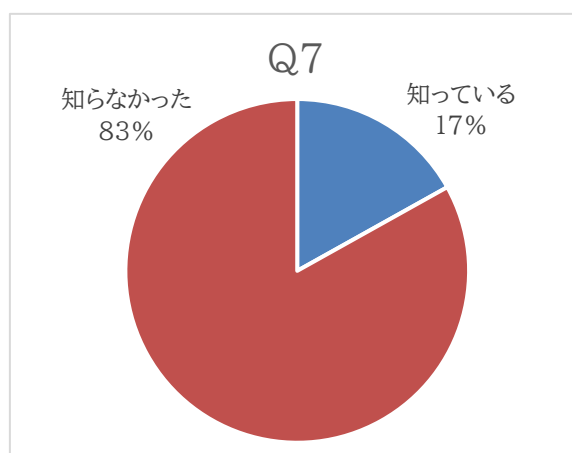
Q5 水道工事は、水道局の指定を受けた指定工事業者でなければできません。ご存じですか。【回答者数 72 名】



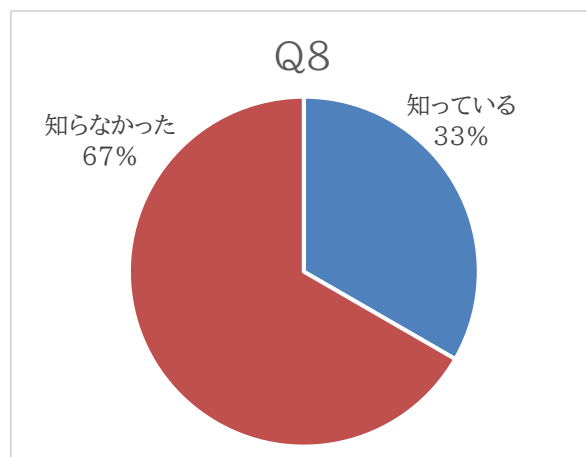
Q6 マンションやビルなどの貯水槽水道（受水槽や高置水槽のある給水設備）で、受水槽の有効容量が10m<sup>3</sup>を超える簡易専用水道については、水道法によって、所有者または管理者に毎年1回以上の清掃及び検査が義務付けられています。ご存じですか。【回答者数 72 名】



Q7 受水槽の有効容量が10m<sup>3</sup>以下の小規模貯水槽水道について、法規制はありませんが、簡易専用水道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 71 名】

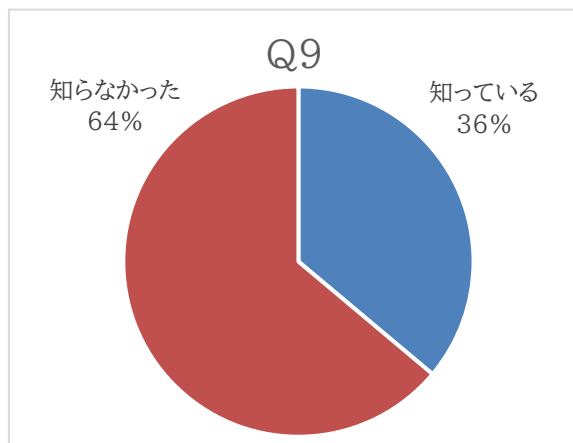


Q8 本市では、計量法に基づき、水道メーターを定期的（8年以内）に新しいものに取り替えています。ご存じですか。【回答者数 72 名】

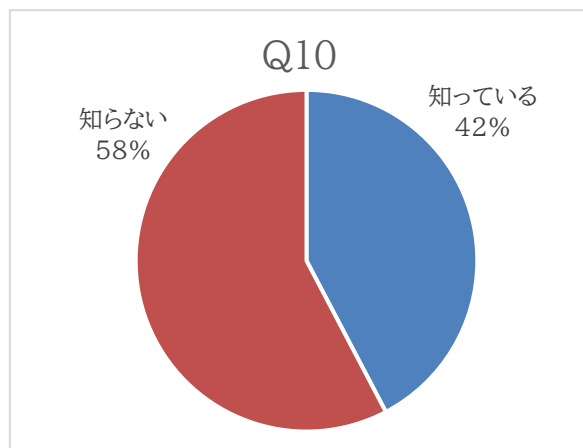


**Q9 災害対策についておたずねします。**

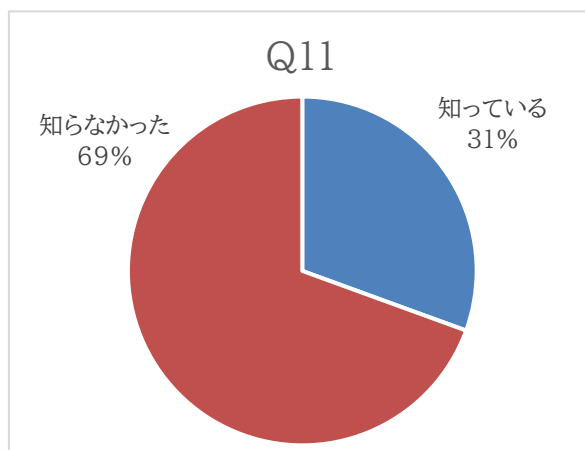
本市では、災害に備えて、避難場所に飲料水兼用型耐震性防火水槽を整備しています。ご存じですか。【回答者数 72 名】



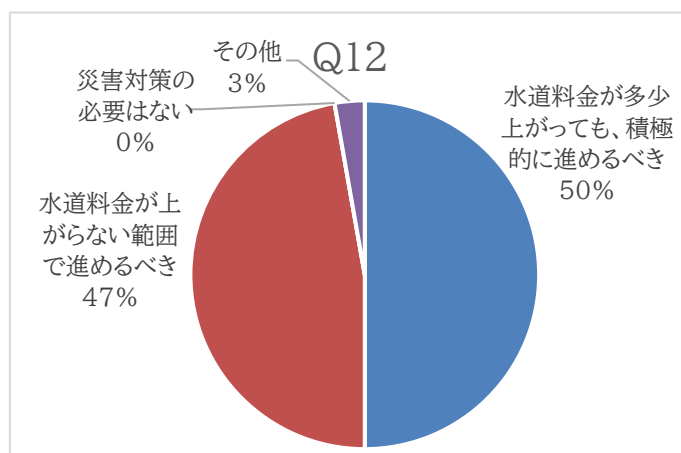
**Q10 Q9で「知っている」と答えた方におたずねします。最寄りの設置場所をご存じですか。【回答者数 26 名】**



**Q11 本市では、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 72 名】**



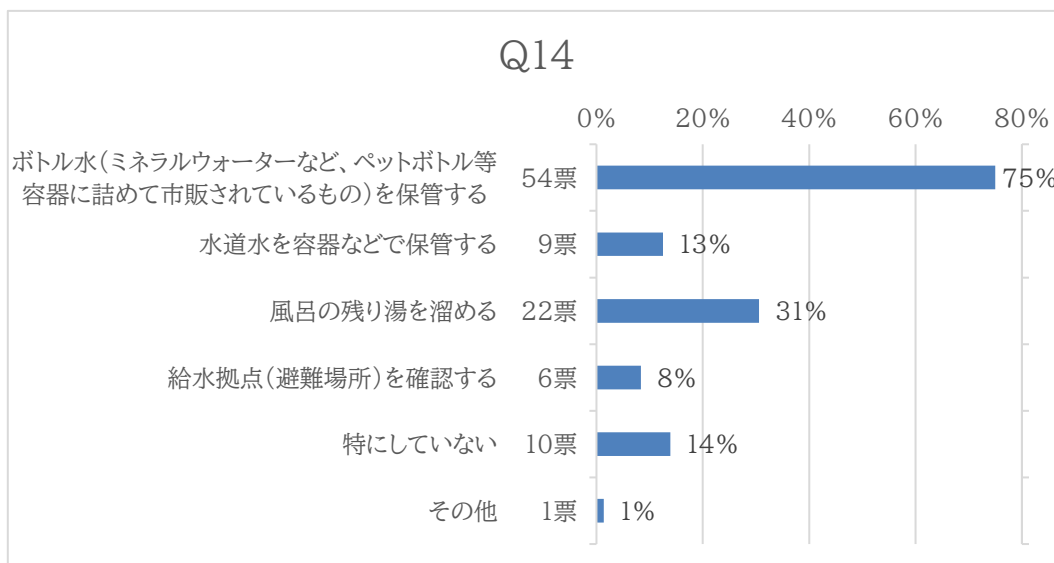
Q12 このような災害に対する取組についてどう思われますか。【回答者数 72 名】



Q13 「その他」の災害に対する取組について思われること

- ・ 広く周知してから進めたほうがよいと思います。
- ・ 災害対策は必要だと思いますが、水道利用者から徴収したお金で取り組むのではなく、国が国民の生活を守る為に、国の財政から支出すべきだと思います。

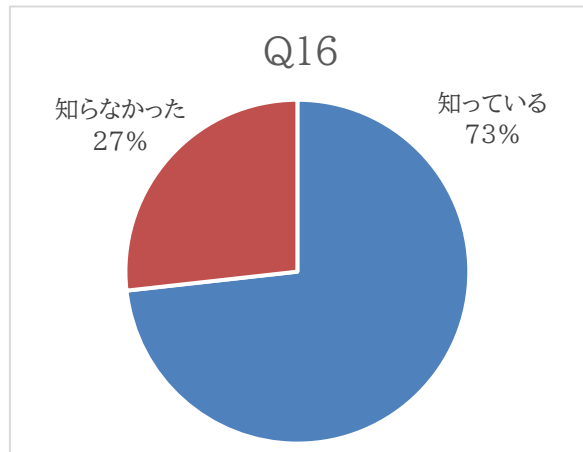
Q14 地震などの災害に備え、水の確保のために普段からご自宅などで取組まれていることがありますか。（複数選択可）【回答者数 72 名・回答数 102】



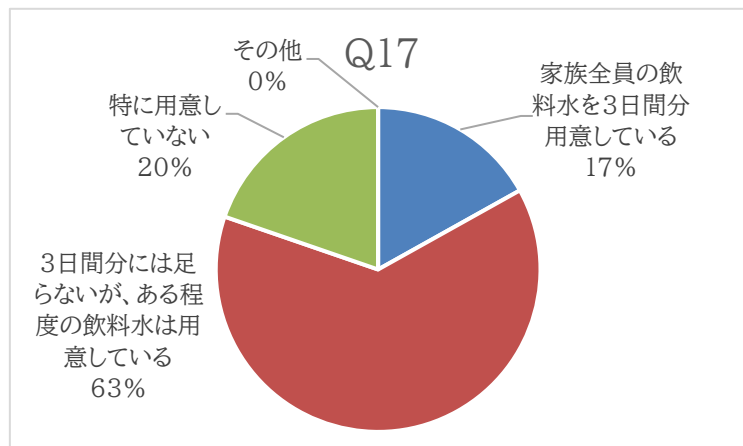
Q15 「その他」の災害に備え、水の確保のためにされていること

- ・ 給水用のタンクを購入した。

Q16 災害発生時、大人1人の生命維持のために必要な飲み水は、1日3リットルとされています。ご存じですか。【回答者数 71 名】



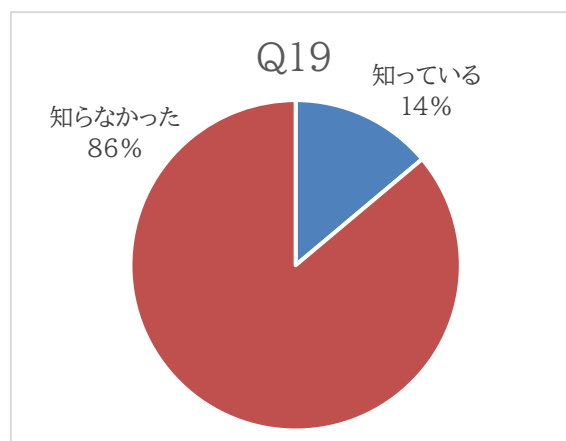
Q17 災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、1人あたり3日間分を用意しておくことが国から推奨されています。その中の飲料水について、ご自宅で行われている状況を選択してください。【回答者数 71 名】  
 (1人あたり1日3リットル×3日間=9リットルの飲料水を用意することが推奨されています。)



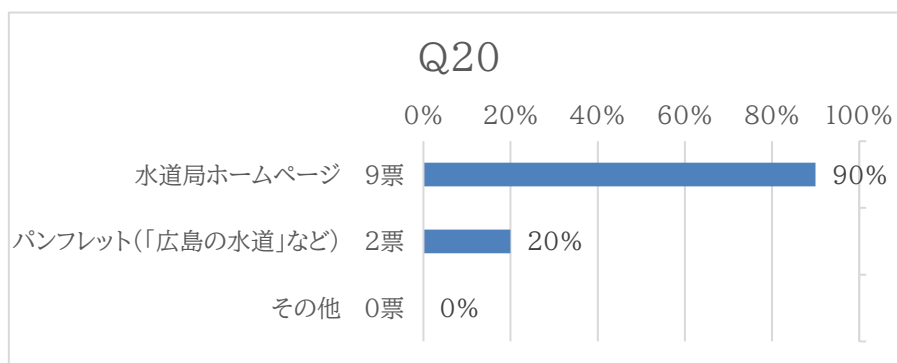
Q18 「その他」の災害用飲料水について取り組まれていること  
 ・なし（Q17で「その他」を回答した方が0人）

Q19 「広島市水道事業中期経営計画」についておたずねします。

本市水道事業の具体的な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 72 名】

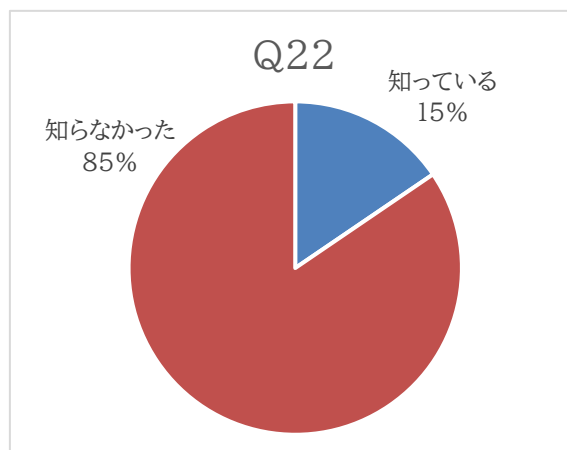


Q20 Q19で「知っている」と答えた方におたずねします。どこでお知りになりましたか。(複数回答可)【回答者数10名・回答数11】

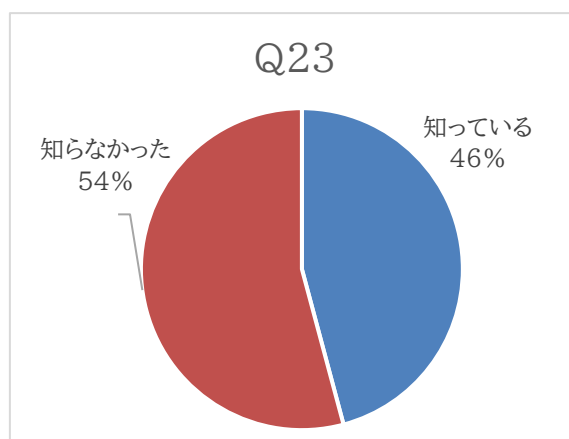


Q21 「その他」の「広島市水道事業中期経営計画」を知った場所・なし(Q20で「その他」を回答した方が0名)

Q22 本市では、節水機器の普及などに伴い、水需要は減少傾向にあります。ご存じですか。【回答者数71名】



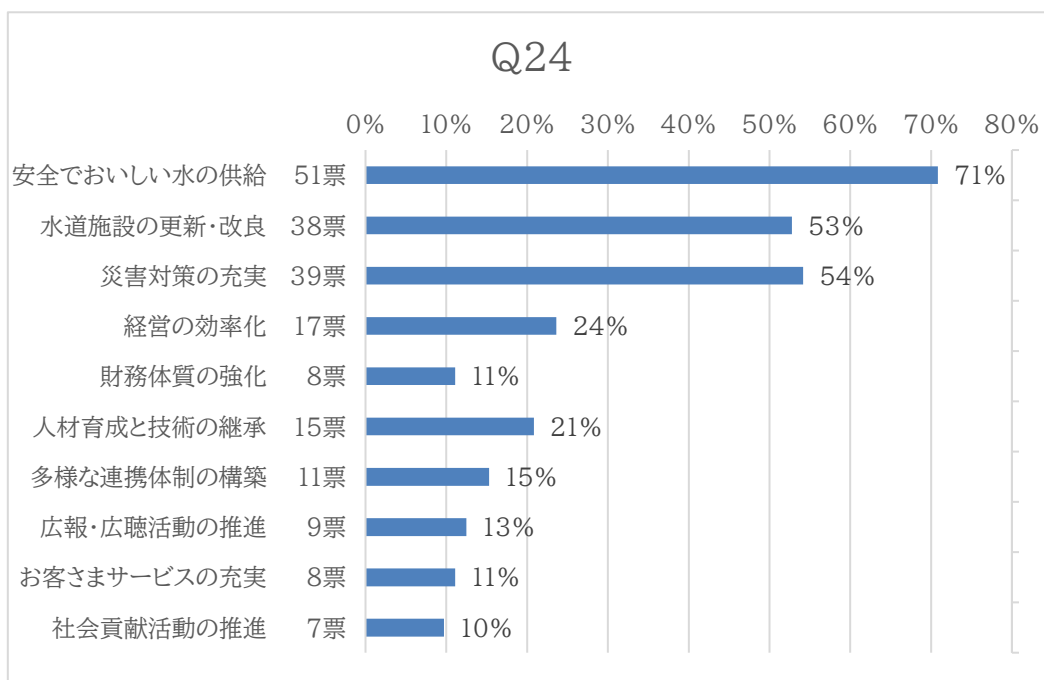
Q23 本市では、浄水場や配水池、配水管などたくさんの水道施設を保有していますが、今後、その多くが老朽化に伴って更新時期を迎えます。ご存じですか。【回答者数72名】





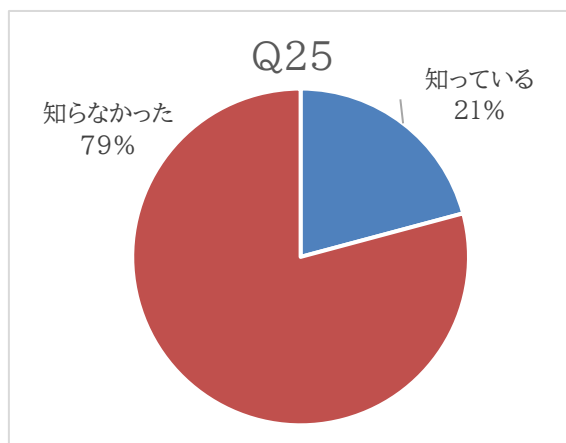
Q24 「広島市水道事業中期経営計画」に掲げた施策（P6～P11）をご覧になって、特に関心があった項目を選択してください。（複数選択可）

【回答者数 72 名・回答数 203】

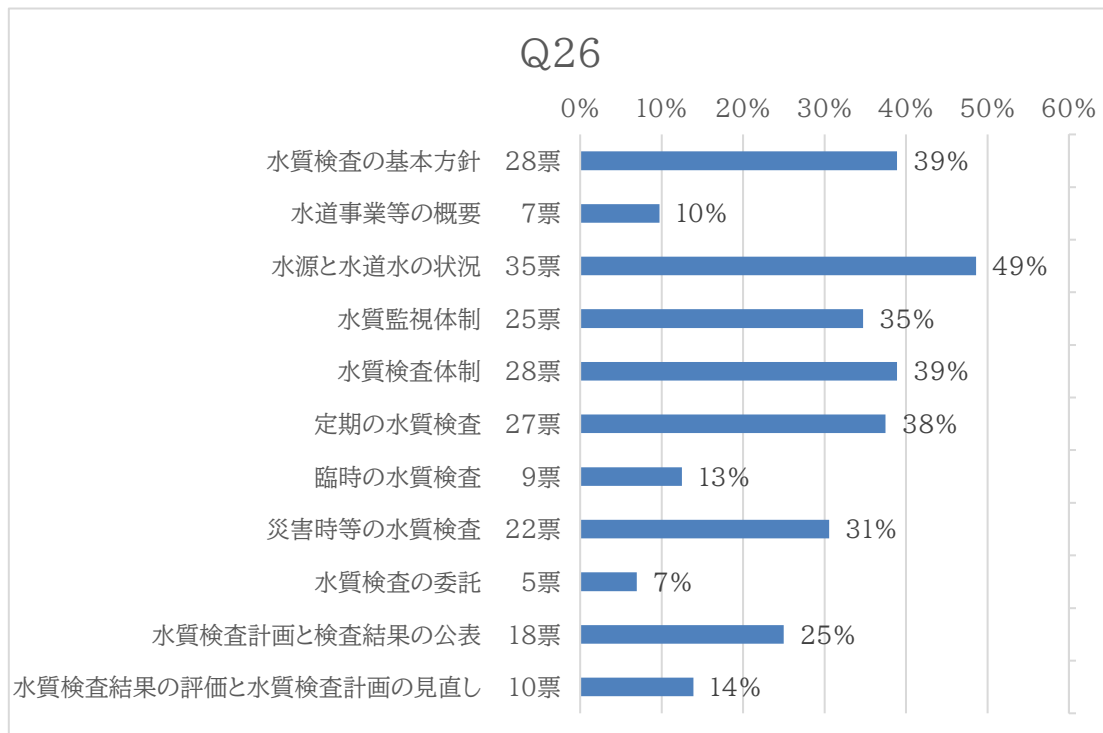


Q25 安全でおいしい水の供給についておたずねします。

本市では、年度ごとに水質検査計画を策定して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、次年度の検査計画の見直しを行っています。ご存じですか。【回答者数 72 名】



Q26 「令和5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 72 名・回答数 214】



**Q27 本市水道事業に関するご意見、ご要望、ご質問等がありましたら、ご自由に記入してください。（ご質問については、回答とともに後程記載します。）**

**【水道水・水質について】**

- ・居住区の近くには太田川や玖村地区の浄水場があります。こちらで日々安全な水の管理が行われて居る事に認識を持ちました。携わって居られる方は、表に出ない裏方だと感謝します。この時期、特に今夏は非常に暑く水の消費が増えています。当たり前のように蛇口をひねれば水が使えと庭への水やりなどこれを期にみなすべき家族で話し合いをしてみます。
- ・先日も、県外の人に「広島の水道水は、名水100選にも選ばれている太田川の水」と説明したところ。これからも、おいしい水を守ってください。
- ・最近水源が外国人に買われているという怖いニュースをきくので、法改正を含めて対策してほしい。安全で美味しいお水が飲める状態がいつまで続く日本であって欲しい。水道水を飲まないという人が増えている。ウォーターサーバーを使ったり、ミネラルウォーターを購入したりと。水道水は飲めないと思っている人もいる。少し悲しい気持ちになります。確かに塩素の匂いがする時もあるが、安全に飲めるものだと知って欲しいと思う。
- ・普段、水道水の水質については信じて疑うことはない。この信頼に応えられるよう、水質の維持をお願いしたい。
- ・いつも安全で美味しい水を飲めることが当たり前になっている現在の状況は、とても幸せなことなのだと改めて実感しました。たくさんの検査があった上での水道水であることを、もっとたくさんの人が知る機会があると良いと思います。
- ・水質基準項目の多さにおどろきました。蛇口をひねると、おいしい水がいつでも飲めることに改めて感謝しました。今後は、水道管の老朽化対策や災害対策の充実等を期待しています。

**【災害・老朽化対策について】**

- ・水道管の老朽化の問題は、水道に限らずインフラ一般として問題だと思う。今後どうしていくのかが心配。

- ・老朽設備の更新については是非とも計画的に実施していただきたい。コストも早期に着工し分割して行うことで毎月の価格も下げられる（平準化できる）と思うので悪くなる前に前倒して実施して欲しい。
- ・水が毎日蛇口から出てくるのが当たり前で、故障や災害時の予備はまた今度に、としてしまいがちです。何かあった時に直ぐ対応できるように、今回の資料は知識だけでなく気持ちの面でも為になりました。前回のVTRを観ていたのも、内容もとても分かりやすく関心を持って読めました。
- ・水道施設の更新と改良は必要な経費ですが、近年の材料費高騰は、かなりの影響があるものと思われます。取り急ぎやるべき箇所を優先的に更新と改良を進める内に、材料費高騰も落ち着いてくると良いのですが。利用者負担が増えるのも、一時的なものなら理解してくださる方も多いかと思いますが、永久的になると難しい問題だなと思いました。
- ・災害時に水の確保はどうしたらというのはいつも考えていたので、災害についての取り組みを知ることができて勉強になりました。避難所に飲料水兼用型耐震性防火水槽があるのを知りませんでしたし、耐震化をどんどん進めているのも知りませんでした。いつ災害が起きてもいいように、災害に関する事業はどんどん進めていただきたいと思っておりますが、水道料金を含め公共料金が年々上昇していて、いかに料金を抑えるか考える毎日ですので、それによって水道料金が上がってしまうと苦しくなるなというのが正直な意見です。水質検査や水道施設などの管理改良など、私たちが詳しく知らないところで安心安全に過ごせるようにしていただいて、とてもありがたいなと思いました。
- ・豪雨災害の被災地域に住んでいます。当時は雨が上がると猛暑になり、避難所も時間と共に衛生面で大変でした。昼間は自宅の片付けで朝と泥で大変でしたが、風呂がなく段々と匂いも気になり始めました。数日後にやってきたのが自衛隊のお風呂。水もお風呂も自衛隊が用意した物でした。災害時、生きていく最低限の水は確保されても、衛生面で他と協力が無ければ、次の問題に繋がります。自衛隊と水道局の関係についても知りたいです。
- ・老朽化が原因で水道管が破裂したというような映像を時々見る機会がありますが、自分が住んでいる地域が本当に安全かどうか知る方法がないため、少し不安な面はあります。水道管については、細かくはりめぐらされていることは想像できますし、セキュリティ面を考慮しても難しいとは思いますが、災害のハザードマップのようなイメージで水道設備の老朽度合いが地域ごとにかかるようなものがあれば、見てみたい気はします。
- ・南海地震が近いとされる今、市民がすべきことを広く、強くアピールする必要があります。
- ・水道管の老朽化や災害等、見据えて取り組むべき喫緊の課題が多くあることを改めて知りました。日々の取り組みに大変感謝いたします。
- ・最近、災害が多く発生しています。災害対策が重要です。災害発生時に、迅速かつ的確な対応ができるように「危機管理体制の充実」をよりいっそうがんばってほしいです。よろしくお願いいたします。“安全でおいしい水の供給”も続けて、よろしくお願いいたします。
- ・今回の資料を見せていただき、あらためて毎日ジャロをひねれば出てくる水が、市の皆様の御苦勞のおかげである事をつくづく知り 災害時の対策、準備等々、近くの飲料水兼用型防火水槽も今回知りました。モニターをさせていただき学習出来ました。

### 【水道事業全般について】

- ・普段、疑問に思うことさえない、水道事業に関する詳細が知られて勉強になります。つつい目先のことで、水道料金が安ければ、と思いがちでしたが、安全な水質を守るためには、ある

程度の出費もやむを得ないのかなと思いました。

- ・健全な水道事業の維持、発展のためにも財政的にマイナス収支にならないようにしてほしいと思います。
- ・資料を拝見して、はじめて知ることがとても多く、勉強になりました。身近でなくてはならない水道は、それを支える様々な事業、またそれに関わる方々のおかげで私達が不自由なく生活で使用できていることを実感しました。災害時にはじめて気がつくことですが、その有り難さについて、子供たちにも知る機会があればよいと感じました。
- ・良質の水道水が多少の自然災害に拘わらず 市民に供給されることを願ってます。供給コストの水道料金への反映は已む得ないと思います。
- ・広島市の水道事業について知らないことばかりで、意識のないまま水道を利用していました。安全で安心して水道が利用できるのは、このように細やかに計画され、実行されているからだとということが分かりました。いつ起こるか分からない災害時の対応も、私たち市民が協力しながら行っていくことが大切なんだと思いました。
- ・一般の人が知らないことが多すぎる。
- ・今回モニターをするまで市の水道事業に全く関心がなかった。広島市の広報も市民に積極的に水道事業を説明してこなかったのではないかと？人口減少があらゆる面で問題化している。人口転出日本一？の広島県人として大いに心配している。今後の水道事業の合理化に注視していきたい。積極的に意識して行っているわけではないが、庭木への注水や洗車は極力減らしている。これからは意識して水の使用を減らす努力を心掛けたい。
- ・いつも美味しい水をありがとうございます。広島市は比較的水道代が安いのに、この資料のように対策や努力をしていることを学ぶことができよかったです。
- ・安全な水を日々不自由なく使えているのは、水道局員さんの業務のおかげであると感じました。蛇口をひねると水がでるのは当たり前に思っていたが、感謝しなければと感じました。
- ・水は私達の命や生活のためになくてはならない物です。でも、当たり前のように各家庭の水道の蛇口から出てくるので、普段の生活の中でありがたみをあまり感じていません。もっともっと水道のことを知り、日々ありがたみを感じ、節水もして、災害対策もして、生活していきたいと思います。

## 【その他】

- ・蛇口を開けばなしなど、過失による過度な水道水の使用を検知し、水道料金の減額をするような仕組みがほしい。子供などはどうしてもそういうがあるので。

## アンケートの調査結果について

### 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）を認知している方は、昨年の73%から75%へ増加しました。一方、給水装置がお客さまの所有財産であることについては、昨年と同じ40%、指定給水装置工事事業者制度については、昨年の56%から62%へ増加しました。また、水道法による貯水槽水道の管理義務については、昨年の44%に対し31%、小規模貯水槽水道の維持管理については昨年の28%に対し17%、計量法の有効期限（8年）に基づくメーターの取替えについては昨年の40%に対し33%の認知度となりました。

## 2 災害対策について

ここでは、本市水道事業による災害対策について認知度を調査しました。

飲料水兼用型耐震性防火水槽の設置について認知している方が36%でした。このうち、58%の方が最寄りの設置場所を知らないという状況でした。本市水道事業としては、避難場所等を給水拠点と位置づけ、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き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31%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50%、「水道料金が上がらない範囲で進めるべき」が47%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、関心の高さがうかがえる結果でした。

ご自宅で取り組まれている災害の備えは、「ボトル水等を保管する」と回答された方が75%と一番多く、次いで「風呂の残り湯を溜める」が31%、「水道水を容器に保管する」が13%、「給水拠点を確認する」が8%と続き、「特にしていない」は14%となっています。ボトル水を保管しているとの答えが圧倒的に多く、市販のボトル水を購入し備蓄することが、もっとも身近な備えとなっている事がうかがえます。

さらに、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73%でした。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17%、「ある程度は用意している」が63%で、あわせて80%の方が家庭内に飲料水の備蓄をしていました。昨年度の約82%と比べ、飲料水の備蓄をしている方は減少しており、災害発生時に必要となる飲料水を特に用意していない方は20%となりました。大人一人の生命維持に必要な飲料水が1日3リットルと認知されている方が3/4にとどまっていることから、飲料水の備蓄に関してはいっそう広報していく必要があります。

## 3 「広島市水道事業中期経営計画」について

ここでは、「広島市水道事業中期経営計画」について認知度を調査しました。

本市水道事業の事業方針である「広島市水道事業中期経営計画」の認知度は14%、水道料金収入が減少傾向にあることについては15%の認知度でした。また、水道施設老朽化のため、今後それらの多くが更新時期を迎えることについての認知度は46%となり、昨年度の55%から減少しました。

「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、「安全でおいしい水の供給」が71%、「災害対策の充実」が54%、「水道施設の更新・改良」が53%とこの3つが他の項目に比べて多くなりました。昨年度に引き続き、この3項目が上位を占めていることから、「安全でおいしい水の供給」を維持するために「水道施設の更新・改良」や「災害対策の充実」が必要という意識を持たれている方が多いことがうかがえます。

## 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」について認知度を調査しました。

年度ごとに水質検査計画を策定し、お客さまのご意見をいただき、次年度の水質検査計画に反映していることの認知度は21%となり昨年の28%から減少しました。

「令和5年度水質検査計画」の中で関心があった項目は「水源と水道水の状況」が49%と最も多く、続いて「水質検査の基本方針」と「水質検査体制」が39%、「定期的水質検査」が

38%となり、水源の状況や水質検査の実施内容、検査体制に対する関心の高さがうかがえました。

## アンケートでいただいたご質問と回答

質問	回答
<p>自宅の水道水がおいしいとは思えず、蛇口にフィルタをつけて飲用していますがこの辺りは改善する余地はあるのでしょうか？各種定期・定点検査では引っかけられない美味しさや官能検査的なものはないのでしょうか？</p>	<p>広島市水道局では、常に厚生労働省で定めた水質基準に適合するよう厳重な水質管理を行い、定期検査として、職員が毎日「味・臭気」の官能検査も行っております。</p> <p>広島市の水道水は、厚生省（現：厚生労働省）がまとめた「おいしい水の要件」をほぼ満たしていますが、消毒のための塩素臭が気になる場合に水道水をおいしく飲む方法として、「容器のふたを開けたまま、水道水を5分程煮沸し、冷やして飲む。」という方法をご紹介します。ただ注意点として、水道水を煮沸することで塩素がなくなると細菌が繁殖しやすくなりますので、なるべく早く飲むようお願いいたします。</p>
<p>断水時、自家発電設備はどれくらい稼働するのか？ガスタービンとあるがガス停止時には即断水なのか？</p>	<p>自家発電設備は、停電後およそ24時間以上稼働できるよう燃料を備蓄しており、直ちに断水しないような措置を講じています。</p> <p>今後は、断水によるリスクをより軽減できるよう、更新にあわせ、燃料備蓄量を48時間分に増量する、災害時に比較的入手しやすい軽油を採用するといった対策を行っていきます。</p>
<p>東北地震の際の断水の要因は停電か、施設の被害か、配管破損なのか、その割合は？</p>	<p>厚生労働省の報告では、東日本大震災で断水が発生した事業体数は264事業あり、断水戸数は256.7万戸となっています。このうち、停電による断水戸数は76.3万戸（総断水戸数の約30%）と推計されています。その他の断水の要因としては、ご質問に挙がっている地震動や液状化による構造物・管路への被害のほか、広域水道の送水停止による受水事業体の断水、津波による浸水被害、水源における塩水障害等があります。これらの要因は複合的に生じたことから、被害の件数がまとめられている一方で、要因別の断水の割合については示されていません。</p> <p>※厚生労働省報告書  <a href="https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/houkou/suidou/130801-1.html">https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/houkou/suidou/130801-1.html</a></p>

質問	回答
<p>断水は3日でほぼ復旧する のか？</p>	<p>断水が発生する要因や復旧を阻害する要因は様々であり、一概に復旧期間を示すことはできませんが、近年の大規模地震等被災時の状況としては、3日間でほぼ復旧するという事例は少ないのが実情です。</p> <p>発災直後は人命の救助活動が最優先となることから、例えば、緊急車両等の通行の妨げとなる水道管の補修工事を行えない場合があります。</p> <p>このため、発災直後3日は初期活動として、被害状況の把握、応急給水活動による避難所や医療機関等への水供給の継続、広域的な応援体制の確立を図り、その後、順次復旧を進めていくことを目指していることから3日分の飲料水の確保を推奨しています。</p>