

令和5年度第3回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

水道料金について (Q3～Q14).....	P. 2
水道料金のお支払いについて (Q14～Q18).....	P. 9
水道局のサービス・制度について (Q19～Q25).....	P.11
水道局職員等の対応について (Q26～Q30).....	P.12
水道局の取組等について (Q31～Q42).....	P.12
水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について (Q43).....	P.13
水道事業説明資料について (Q44～Q51).....	P.14
水道モニター制度について (Q52～Q58).....	P.14
水道事業に関するご意見・ご要望 (Q59).....	P.17
調査結果	P.21
水道事業に関するご質問	P.25

令和6年3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3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

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

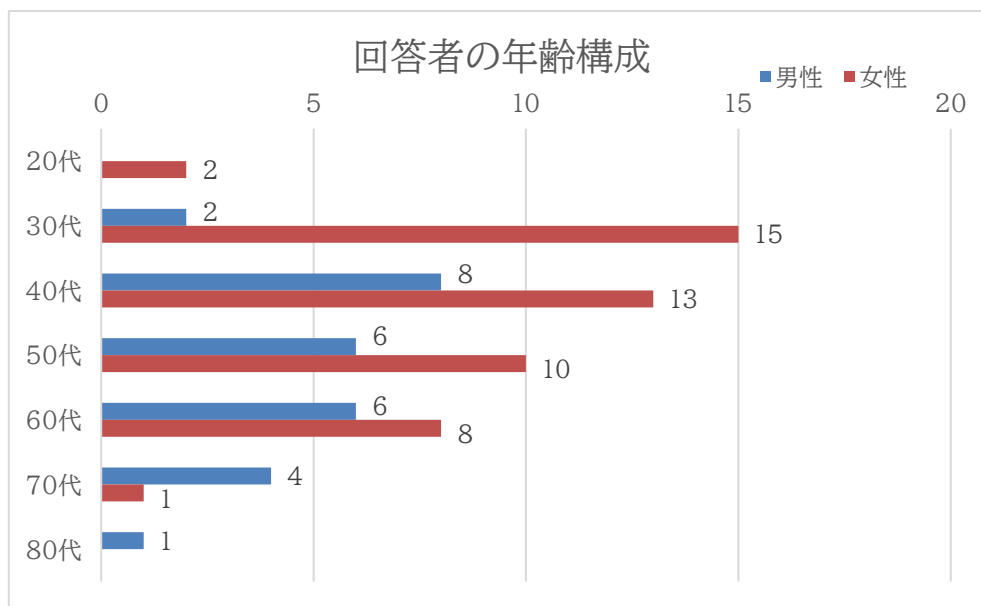
(5) 実施期間

令和6年1月16日（火）～令和6年2月5日（月）

(6) 回収結果

有効回収76名（回収率76.8%）

（平均年齢49歳（令和5年4月1日現在）、男性27名、女性49名）



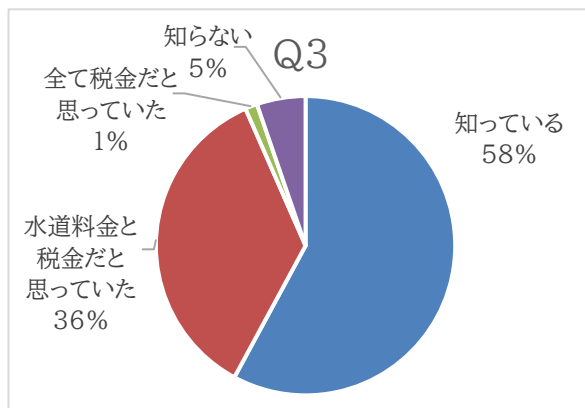
2 アンケート結果

Q1 お名前

Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

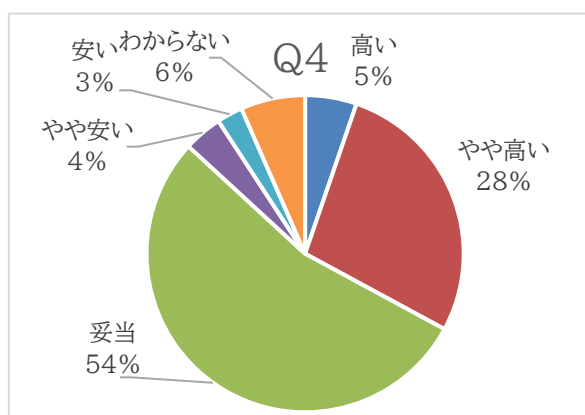
Q3 水道料金についておたずねします。(Q3～Q13)

水道事業は、原則、市民税などの税金ではなく、お客さまからの水道料金で運営していることをご存じですか。【回答者数 76 名】



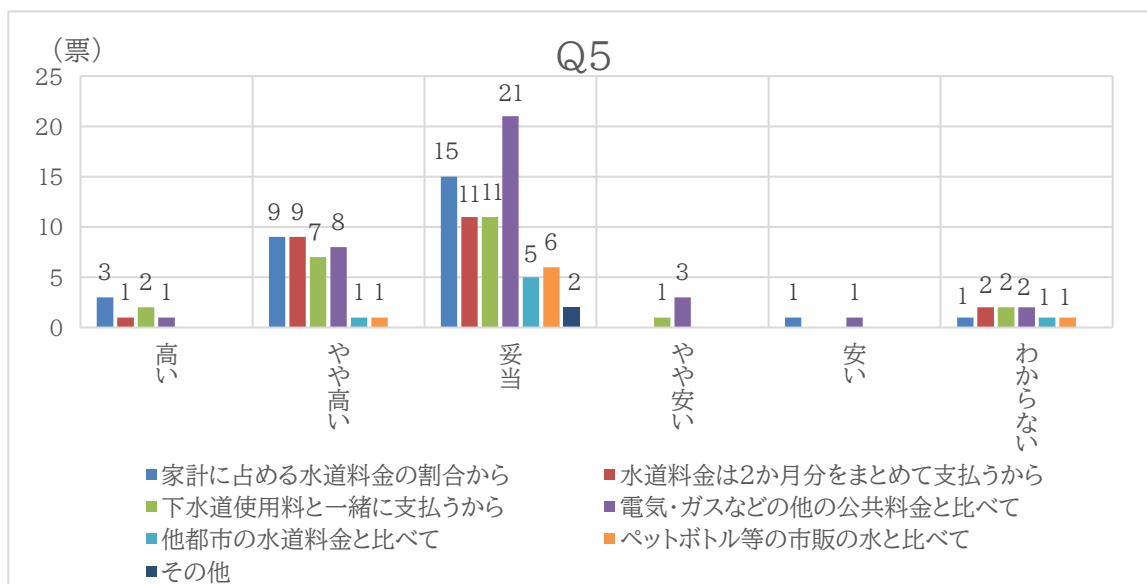
Q4 水道料金（下水道使用料を除いた額）の金額についてどのように思われますか。

【回答者数 76 名】



Q5 Q4と答えた理由は何ですか。(複数回答可)

【回答者数 75 名・回答数 128】



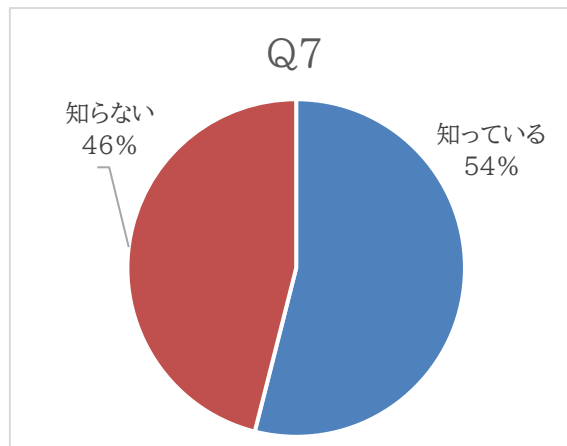
Q6 水道料金の金額についてQ4と答えた「その他」の理由

(妥当)

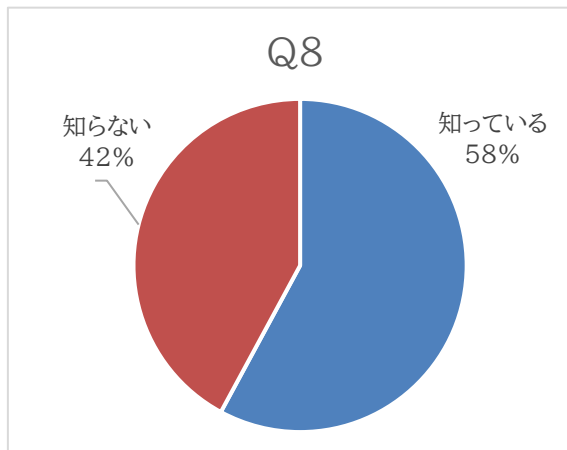
- ・福祉減免制度を利用しているため。
- ・多少高くても水道管の老朽化などの対策を進めるため。

Q7 水道料金は、使用水量に関係なく一律に負担していただく「基本料金」と、使用水量に応じて負担していただく「従量料金」により構成しています。このうち、「基本料金」は、使用水量の少ないお客さまへの配慮（低料金化）等を目的として極力低額なものとし、より多くを「従量料金」として負担していただく仕組みとしていることをご存じですか。

【回答者数 76 名】

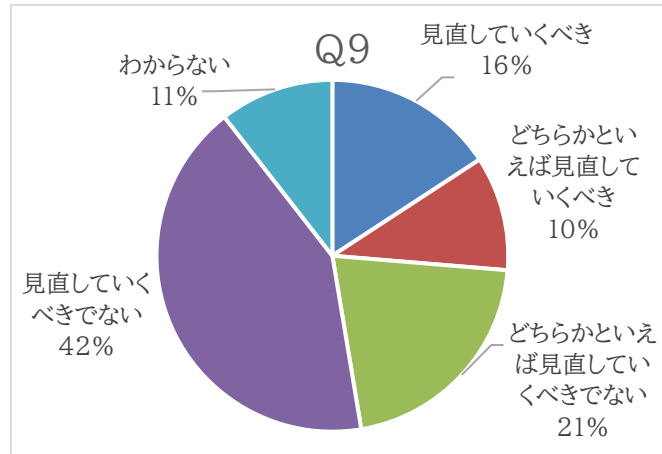


Q8 「従量料金」は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みであることをご存じですか。（例：家事用の1㎡当たりの単価は、使用水量1～20㎡までは「5円」、21～30㎡は「106円」、31～40㎡は「168円」に設定） 【回答者数 76 名】



Q9 Q8の仕組みは、使用水量の少ない（主に生活用水）お客さまへ配慮（低料金化）することを目的としています。このような仕組みについてどのように思われますか。

【回答者数 76 名】

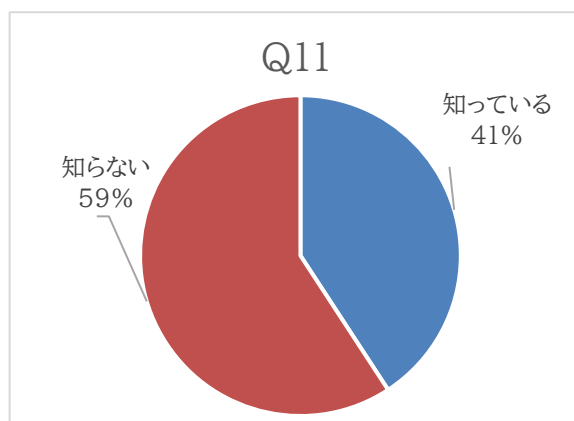


Q10 Q9と答えた理由は何ですか。

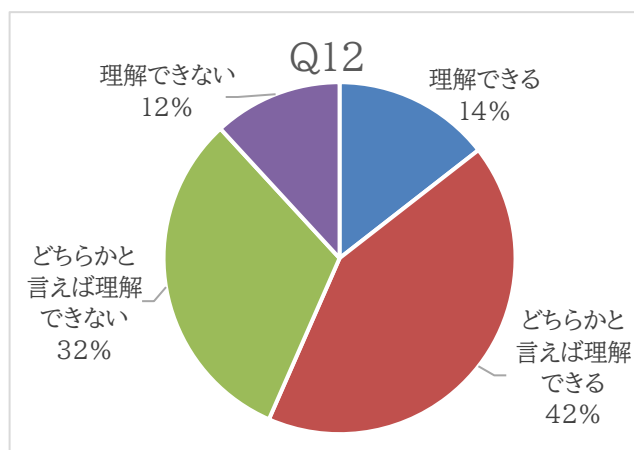
見直していくべき	<ul style="list-style-type: none"> ・使用水量の少ないお客さまへ配慮することは、いいと思うので、低料金化にしてほしいです。 ・公共性。 ・子育て家族世帯など水道使用量が多い世帯へ負担が集中するのはおかしいと思う ・設備負担割合は、使用水量に関係ないから。 ・なぜ多く利用すればするほど高くなるのでしょうか？我が家は人数が多くかなり水道代を使っていると思います。大家族には優しくないとおもいます。 ・お客様への配慮(低料金化)は生活困窮等の世帯へ対応と思われるが、飲料水を水道水ではなく別に購入している家庭も多くなっていることから、この仕組みは見直していくべきと考えます。 ・たくさん使ってもらえる方を安くするべきだ。 ・共用部分においては少ない利用者が負担すると不公平感がある一方、使ってもらえないと収入がなく、よく使う人や事業者で成り立っているにも関わらず単金が高いのは逆におかしい。統一単金にするべきと思う。 ・20未満の差が大きすぎる。 ・使った上下水道の量に関わらず、各家庭の水道管のメンテナンスや、検針にかかる費用は公平に負担するべきだと思ったから。 ・水道をおおく使うほど、割が高くなるのはおかしいと思います。
どちらかといえば見直していくべき	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料に応じて均等に支払うべきだと感じるから。 ・意外と単価の違いが大きい。 ・家族構成などによっても変化するはずだから。 ・単身世帯、老老世帯が多くなっている。世代間の所得格差が広がっている等の。 ・電気代、ガス代より安いので、安くしなくてもいいと思う。 ・節水は地球にも良いしそのようなお客様に安く…は良いとは思いますが、小さい子供がいたりするとうまく節水できない場合もあるからです。病気や障害の場合も、もしかしたら同様のことがあるかも?? (わかりませんが・・・) ・蛇口の閉め忘れなどで水道を普段よりかなり多く使用したときに、料金が高くなるから。
どちらかといえば見直していくべきでない	<ul style="list-style-type: none"> ・限りある資源なので、出来る限り節水をする方がいいと思う。 ・公平にしたほうが良い気がするから。 ・我が家の水道料金は、少ないので。 ・生活の質の維持の為。 ・妥当だと思うから。 ・妥当。 ・水の使用量過多の抑止力になるから。 ・子育て中は、節水を家族に求めても聞き入れてもらえず、洗濯物もかなり多い。そんな時時期の従量料金はかなり負担。

	<ul style="list-style-type: none"> ・生活に困っている人への配慮は必要だと思います。 ・特に現状で困っていないから。 ・使った分だけでいいと思うから。 ・使用量に応じて水道料金が比例していくのは当然だから。 ・節水に繋がるから。 ・使用頻度の少ないのに、高い利用料を払う必要はないと感じるから。 ・目的に対する仕組みとして妥当だと思われるため。
見直していくべきでない	<ul style="list-style-type: none"> ・一人暮らしの方等には低料金化する今の単価で良いと思う。 ・一人住まいとか生活用水が少ない方達は助かるシステムです。このままでいいと思います。 ・公平性に欠けるから。 ・空家管理での負担。 ・少ないのであれば節水出来ているので低料金化は納得。 ・ライフラインだから。 ・水道を利用していない、または使用料が少ない方へは配慮すべきだから。水は命を繋ぐ最後の生命線。低所得の方にできるだけ配慮が必要だと思うから。 ・現状で良いと思える。 ・より多く使うものは負担額が大きいというのが妥当だと思うから。 ・絶対に必要なのが水だと思うので。 ・世の中の当然の仕組みだと思う。 ・現在の仕組みが妥当だと思うから。 ・生きる上で水は欠かせないものであり、一般家庭が無理なく支払える料金設定であるべきだと思います。 ・良いと思うから。 ・節水の意識が高まるので、使用量が少なければ安くなった方がいいと思う。 ・節水しようとする努力が報われなくなるから。 ・多く使った人が高いのは自然だともうから。 ・現行のままでよいと思うから。 ・事情により家をあけることが多い（入院、帰省など？）ときには、安いと助かるので。 ・少なく使っているのであれば、安くてもいいと思う。 ・節水をしようという気持ちになるので。 ・水資源を大切に使うべきだから。 ・事業費と生活費の違いがあるから。 ・弱者に配慮することは必要である。 ・従量料金の考え方は、水道料金に限らないため。 ・節水を気にしていない世帯もある上、貧富の差が大きくなっているため節水すれば金銭面で節約できる可能性を残すべきだと思うから。 ・節水を心がけている。 ・ひとり世帯や少ない水道量で済む世帯などに優しいと思ったから。 ・使った分に応じて従量負担するのは当然かと思います。 ・使用料によって料金を算出し、公平に負担する方が納得できる為。
わからない	<ul style="list-style-type: none"> ・そのままでも困らないから。 ・仕組みそのものを理解していないから、すみません。 ・どのような形でも、一律に公平となるわけではないでしょうし、考え方にも違いがあると思いますので、一概にはわからないと返答しました。 ・他の人の生活状況はわからないから。

Q11 生活用水への配慮から家事用の水道料金は、業務用よりも安く設定していることをご存じですか。(例：1 m³当たりの平均料金は、家事用で129円、業務用で285円(令和4年度決算値)) 【回答者数 76名】



Q12 業務用の料金収入が大きく減少していることや利用者間の負担の公平性などの理由から、家事用と業務用の水道料金の格差を緩やかに見直すことが求められています。このような見直しについてどう思われますか。 【回答者数 76名】



Q13 Q12と答えた理由は何ですか。

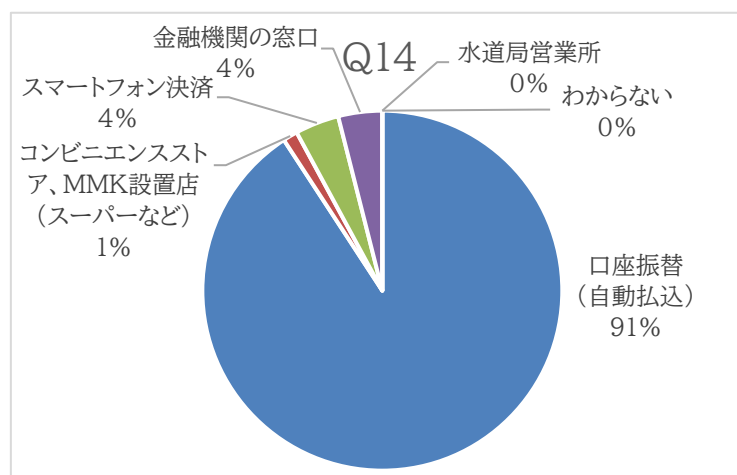
理解できる	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用と格差是正が必要です。 ・水道を安全に維持していくには仕方ないと思う。 ・使用しているのは同じ人間だから。 ・良いと思います。 ・業務内容によって、節水出来る所と出来ない所があるだろうから、家庭用に近い値段がいいと思う。 ・業務用の料金収入が減少しているのであれば、それを補うための施策は必要だと思うから。 ・世帯数も減る中で水質維持の為には必要な措置だから。 ・家庭用の水道代が安いと思うから。 ・企業の経費が高くなり不景気にも繋がるから。
どちらかと言えば理解できる	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者間の負担の公平性は、いいことなので、公平にしてもいいと思います。 ・水道事業の健全経営のためにはやむなしと考えるから。 ・料金収入が少なくて困っているのであれば仕方ないと思う。 ・水道の資金が厳しいのは理解しているので仕方がないとは思いますが 単身の高齢者など 年金暮らしでも実際に資産がある人たちと子育て世帯との格差をなくしてほしい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・今知り均衡にすべきと思う。 ・見直しはやむを得ないから。 ・現状では業務用の負担が重いように見える。 ・片方だけが高いのは不公平感があるので。 ・生活にかかせないものなので、家庭用が安い方がありがたい。 ・公平となるようにと感じます。 ・平等にすべきだと思う。 ・業務用が高く感じるから。 ・社会の流れ。 ・公平にしたほうが良い気がするから。 ・安全で安定した水道事業に必要なだから。 ・業務用が負担が大きくなるから、仕方ないことかなと思う。 ・妥当。 ・水に恵まれてる広島県だからこそ、小規模企業などに優しい水道料金であってほしい。地域の特徴として、企業を守る水道料金と言えるのも、良いことかもしれない。 ・採算がとれるように考えなくてはいけないから。 ・水道事業にかかるコストも理解できるから。 ・水道管の維持管理にはお金がかかるので、皆で、一定の負担をしていかないと思う。 ・利益が出ないのであれば、上げるしか無いと思う。 ・家庭の水道料金が値上がりするのは困るが、業務用の金額が家事用よりもかなり割高だなと感じたため。 ・家事用水道水を使用する身としては値上げして欲しくないため。 ・なんとなく。 ・家庭用も業務用も同じ水を使っているのだから。 ・値段の差が大きいと感じたから。 ・使用者間負担の公平性として問題ないと感じられるため。
<p>どちらかと言えば理解できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用で水道利用する場合は利益を生むが、家事用は生活するために必要であり、料金の格差はあって良いと思う。 ・業務用と家事とは意味がちがうと思います。家事用は生活に必須な物です。業務用とは違います。 ・水道料が高くなるから。 ・一般と業務では用途も違うし線引するのが妥当だと思います。 ・家計の負担が増すと困るから。 ・家事用は生活の基盤となる料金であり、営利目的である業務用と同等に考えることはあまり同意できない。 ・企業の経営が厳しいのは理解出来るが、自分の生活も苦しいと感じるから。 ・家事用と業務用は差があっても仕方ないと考えているから。 ・家庭と事業者では水道料金の考え方が違う。事業者は経費と考えられるが家事用は単なる支出。この違いがあるにも関わらず、料金の差を緩やかにするというのは納得できないからです。事業者用を家庭用側に寄せていくのは事業者の経営が助かると思うが、水道局の経営を考えると適切な手段ではないと思います。 ・物価高などで、個人の生活が逼迫しておりその対応を国や自治体がすべきなかで公的機関が率先して行うべきではない。 ・必然的に各家庭での負担が大きくなるから。 ・家庭における料金は安くしてほしい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭用料金がたかくなってほしくないから。 ・家庭は、安いほうがいいです。その他にも、物価高や、ガソリン、光熱費の上昇で、家計は苦しいので。 ・格差を緩やかにするよりは、全体を同じ割合で上げるほうが良いです。 ・事業費と生活費の違い。 ・業務用も、業種、事業所の収益差額利益等により差をつけていは如何か。 ・特にありません。 ・家庭の負担になるので。 ・業務用は経費として計算して会社経営しているから。急激な高騰は会社経営に大変なので賛成できませんが。 ・使用量が全く異なるのと、雇われている職員は自分でお金を払わない分節水の意識が薄いため。 ・業務用と家事用との差を緩やかにする必要性が理解できない為です。 ・自営業の方には良い話なのですが、大手企業などにはやはり多めに払っていただきたい・・・。 ・業務と家事は目的が全く違うから。
理解できない	<ul style="list-style-type: none"> ・家計負担が大きい。 ・商業用でそのお水で儲ける訳だし。 ・業務用は価格に転嫁できるが家事用はどうしても必要な経費となるためなるべく値上げをしてほしくない。業務用は技術の活用で節水の余地があると思うが、家事用は無駄遣いをしないことと、節水家電を利用したりするぐらいしか対応することができない。 ・よくわからないので、理解できないというのにした。 ・これ以上水道料金が上がると家計が破綻してしまう。 ・収益を生むものと生きていくためのものは同列じゃないので。 ・営利事業者には応分の負担をすべきである。 ・業務用は費用として商品等の値段に反映可能ですが、家事用の負担が増えると生活水準に直結するため。 ・業務用の料金収入が減った事は一般使用の私たちにかかわってくるのが理解できない。

Q14 水道料金のお支払いについておたずねします。(Q14～Q18)

次の項目から利用しているお支払方法またはお支払場所を選んでください。(口座振替以外の方は、主なお支払場所) 【回答者数 76名】



Q15 Q14のお支払方法を利用されている理由は何ですか。 【回答者数 76名】



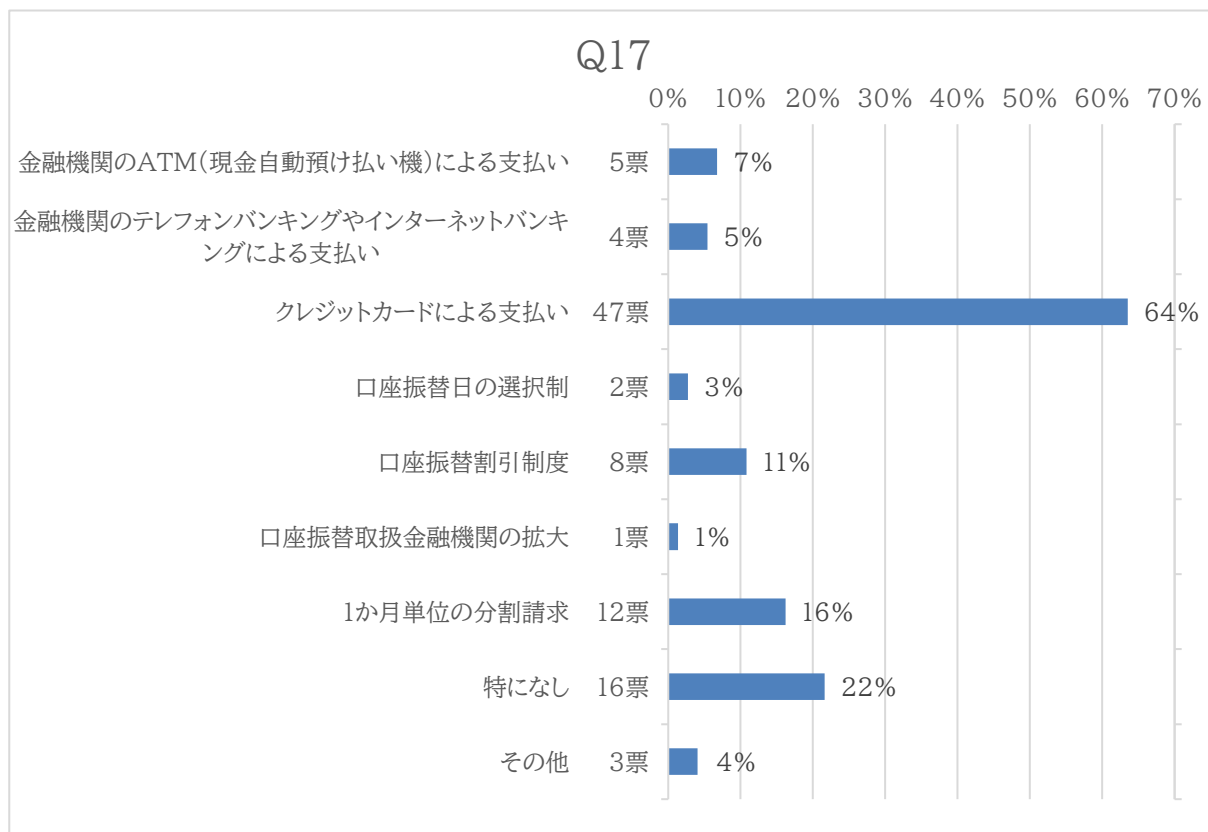
Q16 Q14のお支払方法を利用されている「その他」の理由

(口座振替)

- ・マンションで一括払いし、それをそれぞれの居住者で分担する形になっているから。もちろん、水道料金の使用量によって金額は異なる。
- ・マンションなので、管理と一緒に落とされています。
- ・マンションの管理費等と合算して支払いしているため。
- ・クレジット支払い出来ないから。
- ・マンションの管理料とともに水道料金も引き落とされている。
- ・マンション全体でそうになっている。

Q17 水道料金のお支払いについて、今後、どのようなサービスをご希望ですか。(複数回答可) ※下記の各サービスは、現在のところ水道局では取り扱っていません。

【回答者数 74名・回答数 98】

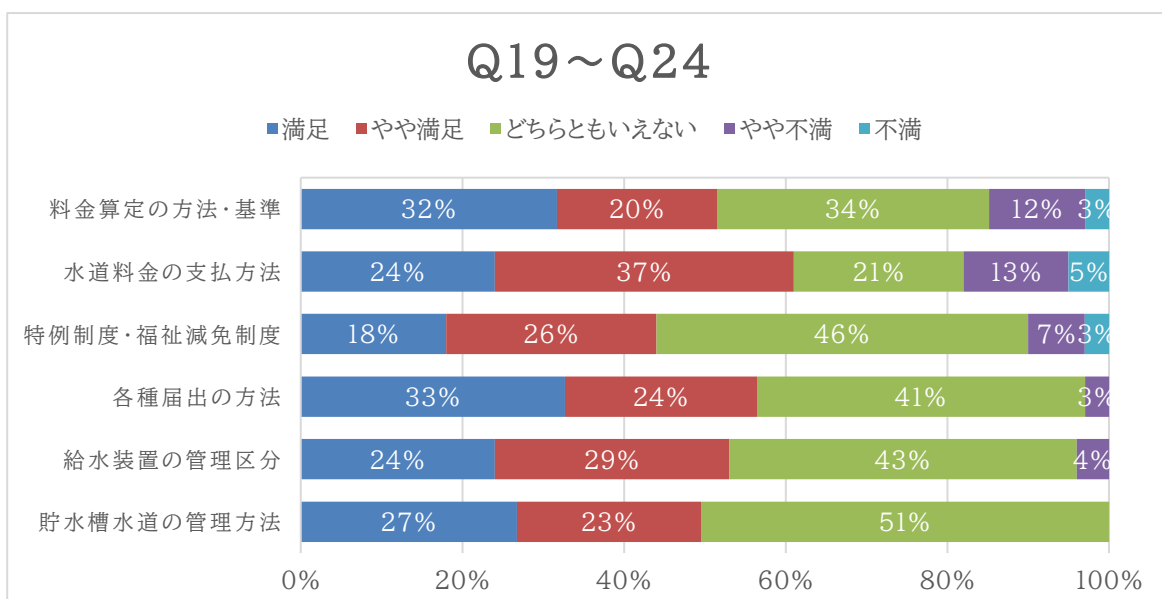


Q18 「その他」の希望する支払方法

- ・半年などまとめ払いにすることで割引になるなら、それを選ぶかも。
- ・クレジットカード払いがありがたいが、出来ないのは低料金で維持する為だと聞いたので 仕方ないと思う。
- ・今の方法で満足している。

Q19からQ24 水道局のサービス・制度について、満足度をおたずねします。

【回答者数(上から) 76名、76名、76名、76名、76名、75名】

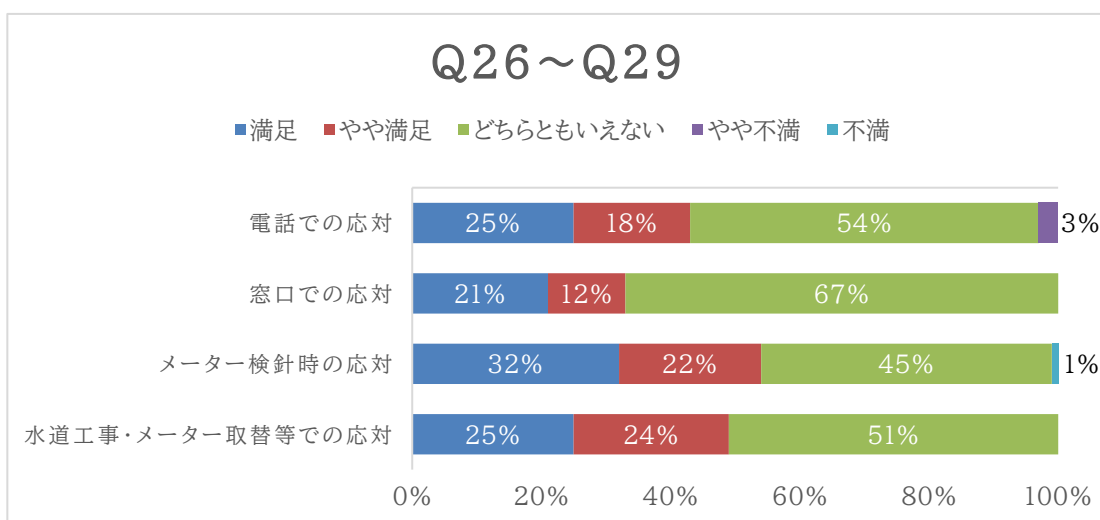


Q25 Q19からQ24までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

- ・水道料金の支払方法は、クレジット支払いにしてほしいです。ポイントがたくさん付きます。
- ・具体的な設定がなされていない。
- ・福祉減免制度は障がいを抱えていても収入で減免出来るか、変わってしまうので。
- ・福祉の生活保護世帯や母子家庭世帯の下水道代免除などする必要はないと思う。
- ・クレジットカード支払いにしたいので。
- ・水道サービスの実感がないから。
- ・支払いは、昨今のいろいろな支払いと同じようにクレジットカードからの支払いがあれば有難いです。
- ・なんらかの理由で水道料が極端に上がっていた場合、気づくのが遅れる。
- ・自分の敷地内の修理等が自己責任なこと。
- ・公共色が強い。
- ・1ヶ月ごとの請求の方が、どれくらいの使ったのかわかりやすい。(あるいは1ヶ月ごとの利用量が知りたい。)
- ・支払い方法にカード決済などを追加してほしい。

Q26からQ29 水道局職員等の対応について、満足度をおたずねします。

【回答者数（上から）76名、75名、76名、76名】

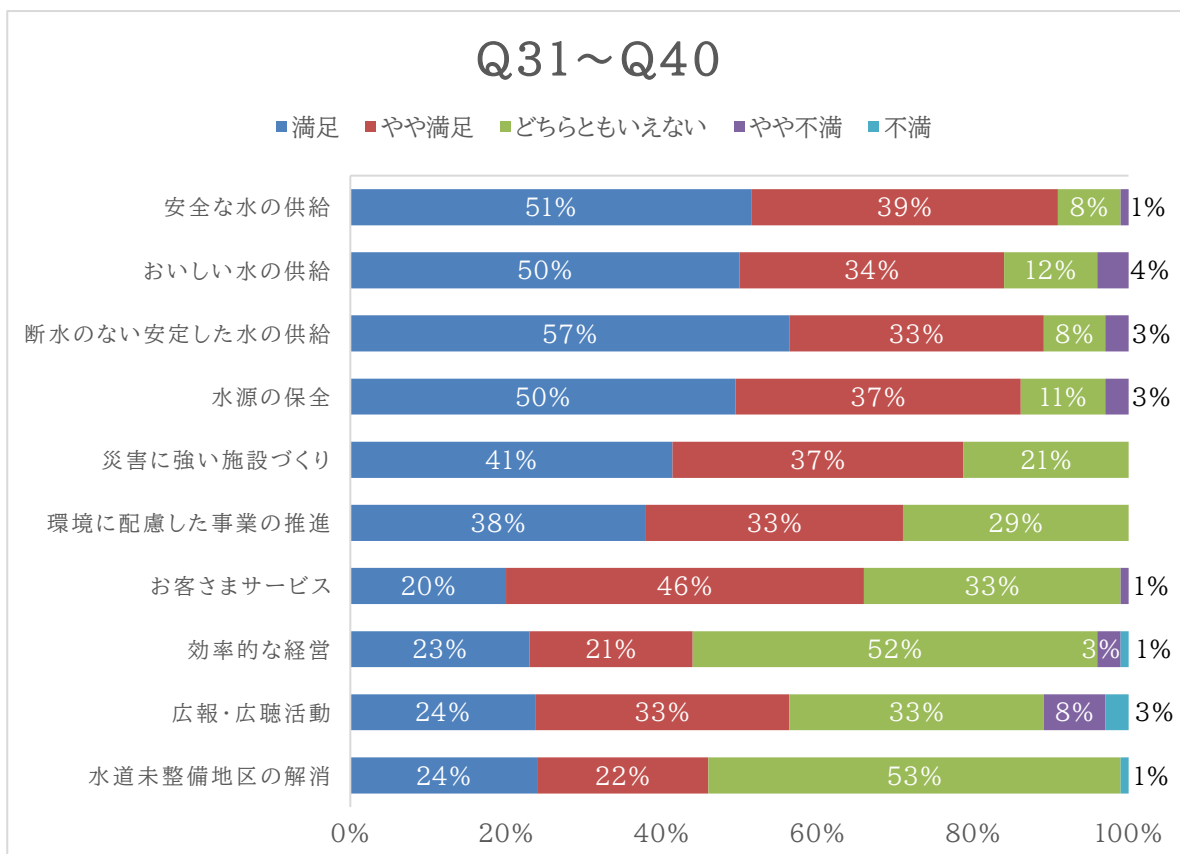


Q30 Q26からQ30までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

- ・水道のメータのひとは人の敷地内に入るのにあっても挨拶すらない。

Q31からQ40 水道局の取組等について、満足度をおたずねします。

【回答者数(上から)76名、76名、76名、76名、75名、76名、76名、75名、76名、76名】

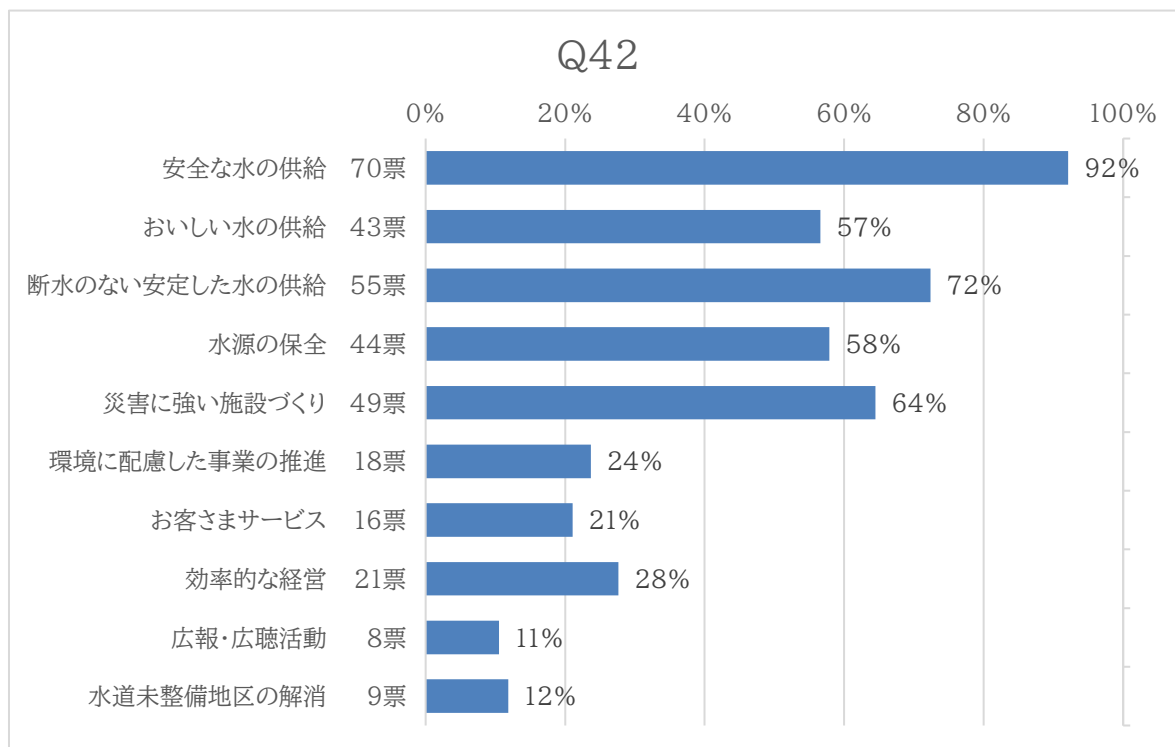


Q41 Q31からQ40までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

- ・情報が少ない(ない)
- ・これ以上 水道を普及させインフラを拡大することのコストの維持の方が大変なので 今以上に拡大する必要はないと思う。
- ・生活基盤である水道料金については、もっと安くていいのではないかとはいえ、現状のレベルを落とされても困るので、なんとも答え難い質問事項だ。
- ・大切だと思うので、水の事を知ってもらう機会を増やして欲しいです。
- ・積極的に経費の削減、無駄なイベント、などはやめてもらいたい。
- ・広報を目にしたことがない。
- ・広報をもっとして欲しい。
- ・Q32.水質検査を実施し、塩素が基準より多かったのですが、その後改善されたのかが気になりました。
- ・Q39:今回モニターになって、初めて知る事がたくさんあり、知ろうとする人にしかわからない現在の状態は勿体ないと思ったから。
- ・上水道が美味しくない。

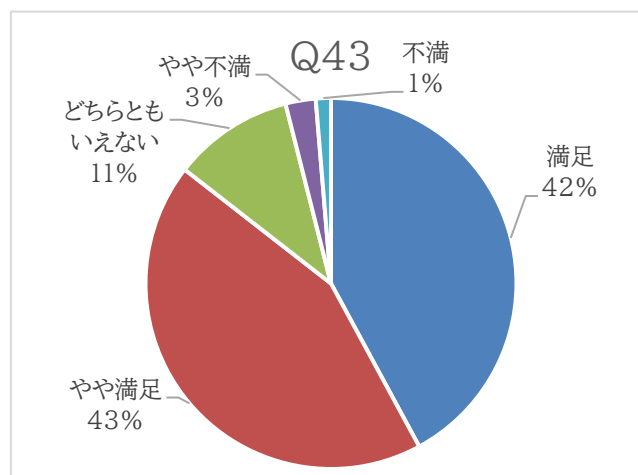
Q42 水道局の取組の中で、特に期待するものは何ですか。(複数回答可)

【回答者数 76 名・回答数 333】



Q43 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について、満足度をお答えください。

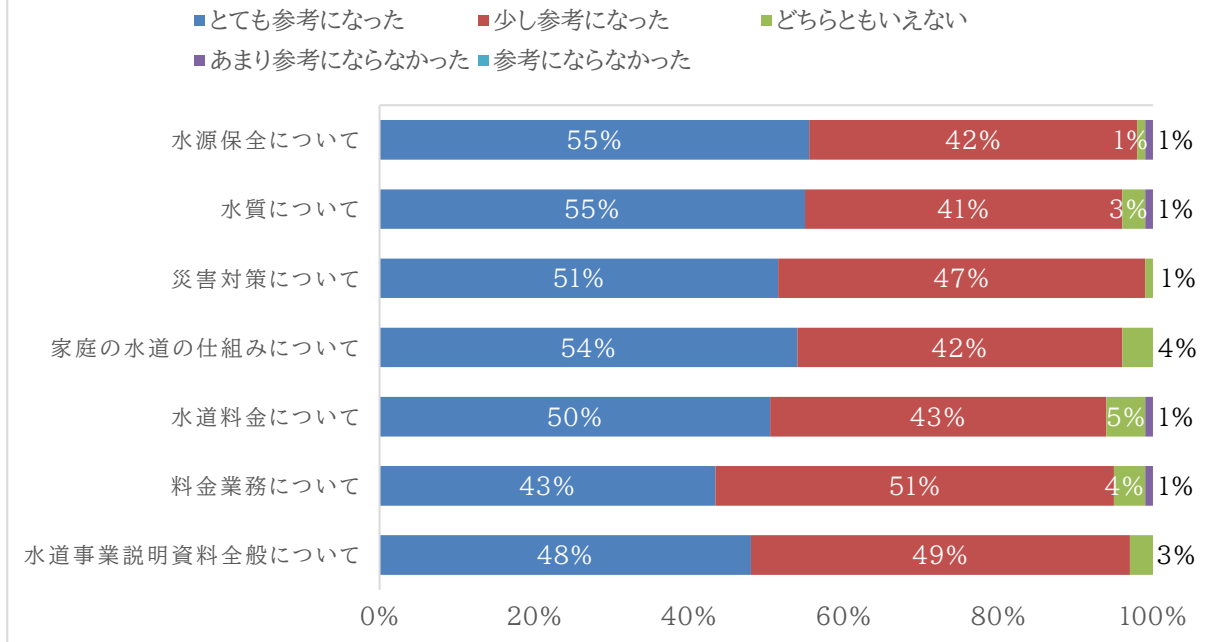
【回答者数 76 名】



Q44からQ50 アンケートとともにお渡しした水道事業説明資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。

【回答者数(上から) 76名、75名、76名、76名、76名、76名、75名】

Q44～Q50



Q51 Q44からQ50までの質問で、「あまり参考にならなかった」「参考にならなかった」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

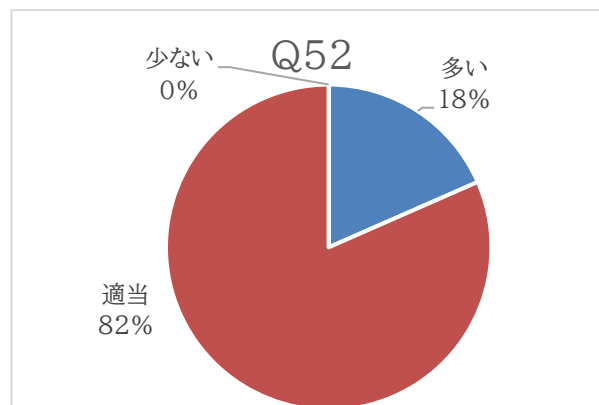
- ・水道料金が高いことの言い訳にすぎない。
- ・資料ではあまり触れられていなかったような気がする。

Q52 水道モニター制度についておたずねします。(Q52～Q58)

アンケートの質問数について、皆さまが感じられたことをお答えください。

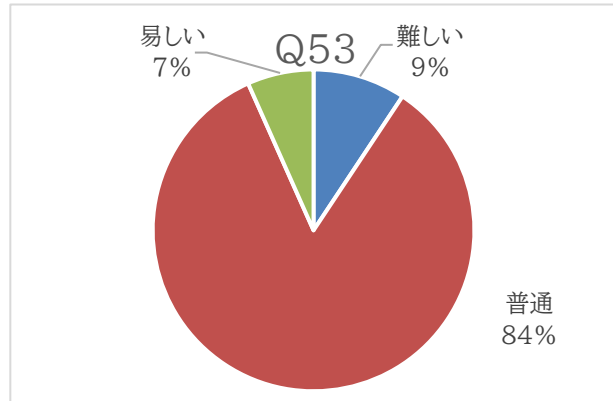
(第1回～第3回の水道モニターアンケート質問数は、平均で40問程度です。)

【回答者数 76 名】



Q53 アンケートの質問内容について、皆さまが感じられたことをお答えください。

【回答者数 75 名】

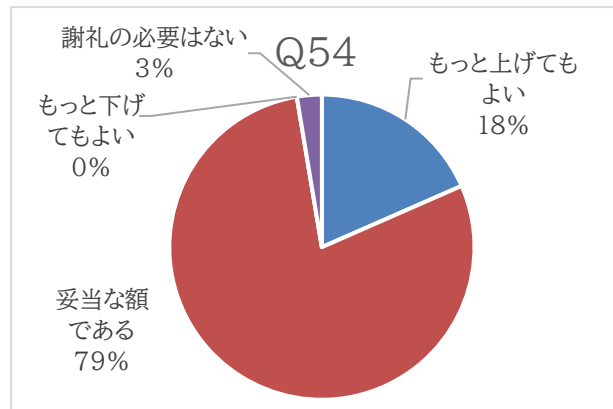


Q54 お支払いする水道モニターへの謝礼について、皆さまが感じられたことをお答えください。

【回答者数 76 名】

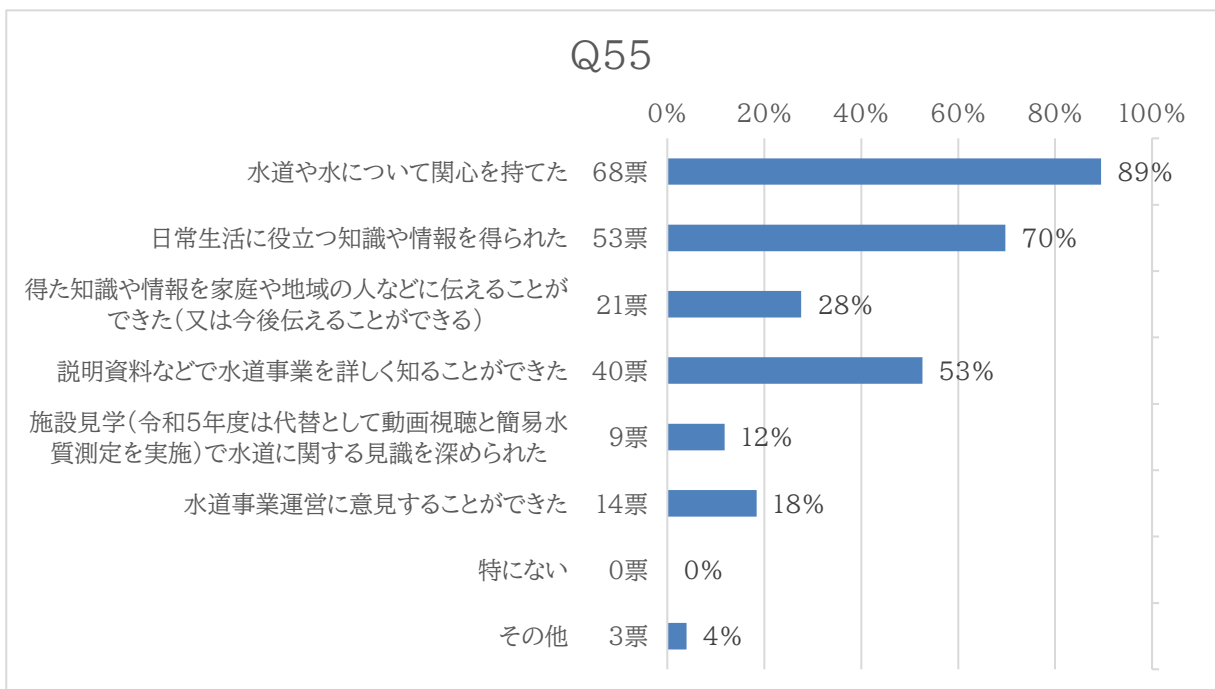
<アンケート回答>…1 回の回答につき 500 円の図書カード。(年 3 回実施)

<レポート提出>…1 回の提出につき 500 円の図書カード。(年 2 回実施)



Q55 水道モニター制度全般について良かったと思うことは何ですか。(複数回答可)

【回答者数 76 名・回答数 208】

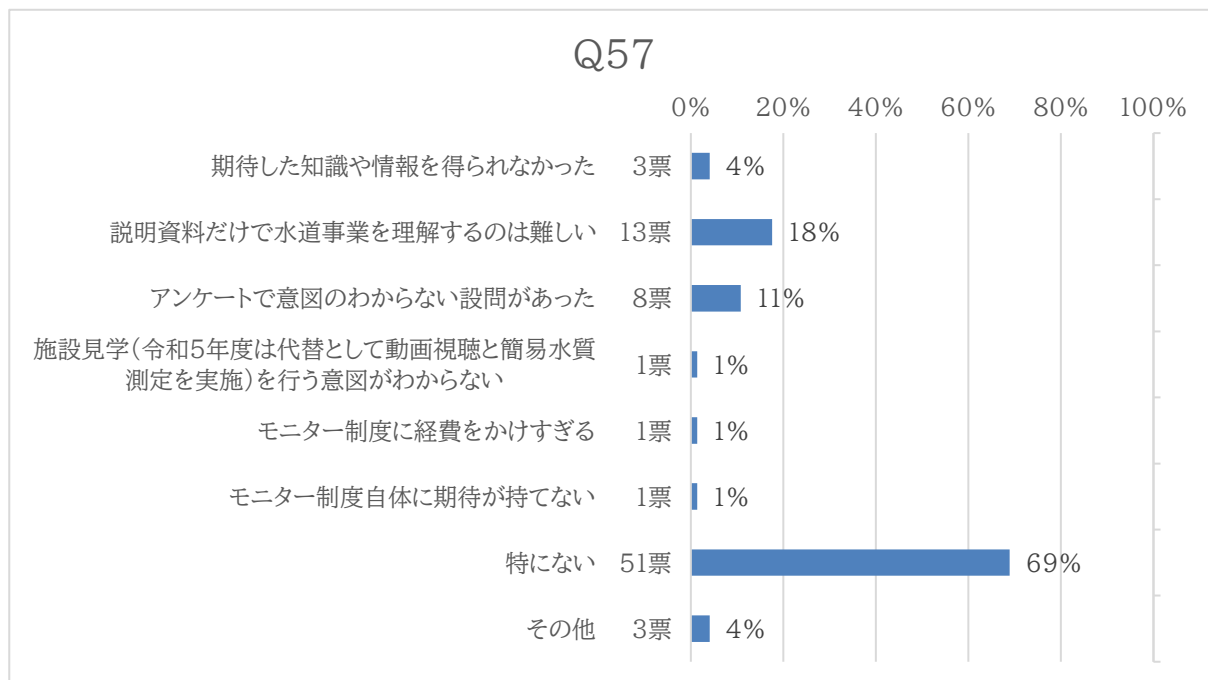


Q56 「その他」水道モニター制度で良かったと思うこと

- ・自宅で作っている水質のチェックのキットを送っていただいたことで、目に見えてどのようなものが理解することができた。
- ・動画視聴は理解しやすくてよかった。家族で見ました。
- ・自宅の水道水の水質検査が出来た事は良い経験でした。水道事業に関しても利用者として意見等ができる事も今迄に無い経験でした。

Q57 水道モニター制度全般について悪かったと思うことは何ですか。(複数回答可)

【回答者数 74 名・回答数 81】



Q58 「その他」水道モニター制度で悪かったと思うこと

- ・パソコン入力の手間で体調不良も重なり夏のアンケートに答えることができなかった。スマホで手軽に全てのアンケートの回答ができるようにしてほしい。
- ・施設見学等イベント、土曜が多くて参加できなかったのも、たまには日曜もお願いします。

Q59 水道事業に関するご意見・ご要望(ご質問については、回答とともに後程記載します。)

【水道料金について】

- ・水道費は日本はやすいと聞いています。安全な水道の為に少し高くなってもしょうがないのかなどは感じています。が私も子供が3人の子育て世帯ですので、サラリーマンには高くなると家計を圧迫してきます。徹底した経費削減と無駄な経費を使わない、限定した人に対する減免などについても徹底的に検討していただきたいとおもいます。
- ・品質、料金、運営全般については、概ね満足しております。維持管理等の費用がかさんだり、人口減少、事業用需要の減少等により、収支悪化は理解はできますが、社会保険料等の負担も増えているなか、料金水準維持をお願いしたいところです。

- ・水道料金設定について、母子家庭なども減額対象とは知らなかった。そこまで細かく設定あるなら、一人暮らしの学生や単身世帯なども同じ事。母子家庭は既に色々な公的援助があるので、さほど高くない水道料金で区分すべきなのかと疑問。寝たきりという範囲は大雑把です。徘徊する人の排泄の処理は寝たきりの人より大変。介護3以上が減額対象など、具体的に決めると、理解しやすい。広島は水量に恵まれ、質・味も良い。地方ならではの自慢として、広島のアピール項目に入っても良いのではと思うことがある。自分はいつも他県の人に自慢しています。
- ・安定的な水道を供給するために、維持管理費に充てることを目的として、費用負担を利用者に強いることは必要不可欠だと思う。必要があれば、値上げ等は致し方ないと思います。

【水道事業について】

- ・広島の水はおいしい！我が家の水はおいしい！水道局の方のおかげです。これからもよろしく願っています。
- ・命を支えておられる事業です。感謝しております。有難うございます。
- ・他の自治体との連携
- ・インフラの維持 コストが大変だと思うので これ以上の拡大は必要がないと思っている市民も多いと思います
- ・現在の事業への取り組みを良しとします、
- ・水道は大事なライフラインの一つです。これからも公共の事業として頑張ってください。民営化なんて絶対にして欲しく無い。国民のライフラインを海外の資本から守って行って欲しいです。いつもありがとうございます！
- ・安全な水の供給を継続いただけると幸いです。
- ・安定した水道水の供給を期待している
- ・日々、安全でおいしい水を提供していただき、大変感謝しています。災害に強い設備を強化されていることを大変心強く感じています。ありがとうございます。
- ・安全な水の供給をありがとうございます。
- ・災害で断水にあわれている方が多くいる中で、安全な水道水が供給されていることに、感謝します。
- ・安全な水を安心して利用できている事に感謝します。水道事業に関わっている皆様、ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- ・広島の水質は、PH、硬度ともに良い。源水を管理されていると思う。水槽の水質管理がしやすく、水による水槽自体の汚れも少ない、扱いやすい水質だ。
- ・これからも美味しいお水をお願いします。
- ・この機会に水道事業の事に関心を持つことができた。前回の雨水が降って水道水になるまでの映像も、小学生が観たらきっとイメージしやすいだろうなと思いながら観ていた。今回の震災で水が出ない地域の方々の生活の大変さが伝わってくる。水はなくてはならないもの。いつもおいしい水をありがとうございます。
- ・あって当然な水ですが、当たり前のために尽力いただいている点が理解できたように思います。能登半島地震でも断水で困っている様子が報道されていますが、広島は大丈夫なのかとったりもしました。
- ・今回の能登地震で水の大切さがよくわかりました。災害に強い水供給に向けて頑張ってくださいとともに日ごろの水供給活動に感謝しています。
- ・現在のおいしい水を維持していただきたい。環境保全に力を入れて頂きたい。
- ・今迄水道局のHPを見る機会はなかった為、良い経験になりました。モニターを終了しても見ていき

たいと思いました。水道事業が民間化されない様 水道料金がもう少し高くても良いかと思えます。又今回の能登地震でもありましたが、地方の水道管の老朽化も心配になりました。災害時の対応の見直しや対策も利用者と共に協力していく必要があると思えました。ありがとうございました。

【水道モニターを通じて】

- ・水道モニターになり、いろいろ水道のことが理解でき勉強になりました。これからも安全でおいしい水を供給してほしいです。断水のない安定した水の供給、水源の保全、災害に強い施設づくりなど、よろしくお願いします。
- ・アンケート回答、レポート提出にあたり、説明資料等を読むことにより、とても勉強になりました。
- ・このモニターを期に身近な水道に付いて学べる機会をいただきありがとうございました。
- ・4歳10ヶ月になる息子が、水はどこに流れて行くのかよく聞くようになりました。動画視聴を一緒にできたのは良かったと思えます。いつから一緒に現地へ見学もできたら嬉しいです。アンケートモニター中に近隣でマンションから戸建てに引っ越ししました。戸建ての方で水質調査をしましたが、両方比較できたら面白かったかなと思えました。(マンションの給水塔の衛生状態も気になる)
- ・一年間お世話になりました。普通では得難い経験をさせて頂きました。特に水質検査実験が楽しかったです。残念ながら今回は参加できなかったのですが、水源の森を訪れるイベント、興味があります。これからも美味しい安全なお水をよろしくお願いします。
- ・施設見学を楽しみにしていたのに残念。いくら資料を見せられても、実物を見ての印象・関心の深まり方は全く違う。しっかりした資料を作っているのだろうが、机上だけではさらっと流れていってしまって、知識が残りにくい。こうしたモニター事業の目的の一つに、こうしたことを通して水道に関心を持ってもらい、いわば水道ファンを増やしていくことなのではないか。
- ・自宅で水道水の検査が出来たのが良かったです。ちょっと安心することができました。
- ・いつも、おいしい水を供給してくれてありがとうございます。個人的には水道水をいろいろと検査したことが、面白かったです。水道水について、学べてとても良かったです。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・今年ではできなかったが、施設の見学などでできればやりたいくらい興味がわいた。もっと身近な水道の取り組みを皆にしてほしいと思う。
- ・今回のモニターによって、いろいろな資料を拝見しました。以前よりも水道についての理解が深まったと感じます。
- ・子どもが4年生で、学校でも水道について勉強しており、私もモニターで勉強させてもらって、親子ともどもいい機会をいただきました。ありがとうございました。
- ・資料にもう少し親しみやすい図解があるとよいと思えます。子どもにも身近な水のことなのでその大切さ、飲める水であることの有り難さを幼い頃から知る機会があるとよいと思えます。アンケートで知っている と答えたことも今までは知らなかったことばかりですので、モニターをして初めて知ったことは多かったと思えます。
- ・日常当たり前に使っているものが、どのように運営されているのか知るととても良い機会になりました。ありがとうございました。子供が、来年か再来年に社会科見学を訪れる際にも、親子でも話が出来そうで楽しみです。
- ・特にありません。有り難うございました。
- ・いつも美味しく、安全な水を断水することなく供給して下さりありがとうございます。モニターをすることで、新しいことが学べて楽しかったです。ありがとうございました。
- ・この度はモニターアンケートに参加させていただき、ありがとうございました。水道事業に関する諸々を何も知らなかったこと、今回の機会でその理解が深まったこと、とても感謝しております。

ほんの一般的な意見しか申し上げられませんでした。運営の皆様のお役に立てていれば幸いです。

- ・ 普段飲んでいる水について、水道モニターになっていろいろ資料を読ませていただき、とても勉強になりました。蛇口をひねれば水がふつうに飲めるのは、施設やサービスはもちろん、水源の保全がとても大切だとわかりました。これから水を大事に使用するようになると思います。またこのような機会がありましたら、参加したいと思いました。

【広報について】

- ・ 決算情報などの積極的開示や他エリアとの対比による広島市の水道水の特徴、美点などを新聞等でアピールしてもよいと思います。
- ・ 自分は時間も確保出来る立場に有り、極力参加や答えるものは対応したつもりですが、現場現物の考えで牛田の水源地を見学させて頂き広島の飲料水の美味しさを実感しました。当たり前になっていますが縁の下の力持ちでは無いですが、水道局の職員の陰の力に感謝する次第です。これからもより積極的に広報活動をアピールして貰う事に期待します。
- ・ 公共インフラの一端であり、費用をかけてまで広報活動する必要はないように感じます。
- ・ 能登地震で水道の復旧に相当な時間がかかるという、水道に限らず地下に埋設されているインフラは老朽化が進み、広島でも南海地震が起こると水道施設が壊れ支援が来ないということも想定される。市民に更に備蓄等の勧め、危険性についてPRをしてほしい。
- ・ 減免制度について市民に広く周知されているかが疑問。

アンケートの調査結果について

1 水道料金について

(1) 独立採算制の認知度について

水道事業は、独立採算制により経費のほとんどが水道料金からまかなわれていることについて、「知っている」と答えた方は58%で、前年度（53%）と比較するとやや増加しています。続いて、「水道料金と税金でまかなわれていると思っていた」方が36%、「全て税金だと思っていた」方が1%、「知らない」と答えた方が5%となっており、依然認知度は低い傾向にあるため、独立採算制について積極的にPRしていく必要があります。

(2) 水道料金の負担感について

「高い」、「やや高い」と答えた方が33%で、「妥当」と答えた方が54%でした。

<回答理由の多いもの>

- 高い、やや高い・・・「家計に占める水道料金の割合から」 （48%）
 - 「水道料金は2か月分をまとめて払うから」 （40%）
 - 「下水道使用料と一緒に支払うから」 （36%）
 - 「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」 （36%）
- 妥当・・・「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」 （51%）
 - 「家計に占める水道料金の割合から」 （37%）
 - 「水道料金は2か月分をまとめて払うから」 （27%）
 - 「下水道使用料と一緒に支払うから」 （27%）

(3) 基本料金と従量料金について

水道料金は、基本料金を低額なものとし、より多くを従量料金で負担していただく仕組みであることについて、「知っている」と答えた方は54%でした。

(4) 従量料金について

従量料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような「逓増型料金」となっていることについて、「知っている」と答えた方は58%でした。

(3)、(4)の結果のとおり、現在の料金構成については認知度が低い傾向にあるため、今後さらにお客さまへ周知するための啓発活動を行っていく必要があります。

(5) 逓増型料金体系の見直しについて

逓増型料金体系の見直しについて、「見直していくべき」、「どちらかといえば見直していくべき」と答えた方は26%で、「多く使うほど高くなるのはおかしい」、「設備費用等の負担は公平にするべき」などの意見がありました。また、「どちらかといえば見直すべきではない」、「見直すべきではない」と答えた方は63%で、「節水に繋がる」、「多く使う人が高いのは妥当」などの意見がありました。「わからない」と答えた方は11%で、「一律に公平となるわけではないし、一概にはわからない」という意見がありました。

(6) 用途別料金体系について

家事用の料金を安くし、業務用の料金を高く設定していることについて、「知っている」と答えた方は41%となっており、認知度は高くありませんでした。

(7) 用途別料金体系の見直しについて

家事用と業務用の水道料金の格差の見直しについて、「理解できる」「どちらかと言えば理解できる」と答えた方は56%で、「水道を維持していくためには仕方ない」「平等にすべき」などの意見がありました。また、「どちらかと言えば理解できない」「理解できない」と答えた方は44%で、「営利目的である業務用と生活に必要な家事用とでは目的が異なる」「家事用の料金が上がると家計が苦しくなる」などの意見がありました。

2 水道料金のお支払い方法について

(1) 水道料金のお支払い方法について

支払方法は、「口座振替（自動払込）」と答えた方が91%で、過去3年（R2：81%、R3：80%、R4：88%）と同様に、常に多数を占めています。また、令和3年10月から利用を開始した「スマートフォン決済」で支払われている方は4%となり、昨年度の5%から減少しました。現在の支払方法を利用されている理由については、「口座振替（自動払込）」と答えた方は「支払い忘れ防止のため」、「スマートフォン決済」と答えた方は「いつでもどこでも支払ができるため」が最も多くなっています。なお、現在の支払方法を選んだ「その他」の理由については、「マンションの管理費と一緒に請求される」という回答がありました。

(2) 希望するお支払い方法について

「クレジットカードによる支払い」希望者は64%で、前年度の57%より増加しています。続いて、「特になし」22%、「1か月単位の分割請求」16%、「口座振替割引制度」11%、となっています。

3 水道局のサービス・制度について

◎満足度が高い（満足、やや満足の回答が多い）項目

水道料金の支払方法、	61%
各種届出の方法、	57%
給水装置の管理区分	53%
料金算定の方法・基準	52%
貯水槽水道の管理方法	50%

◎満足度が低い（やや不満、不満の回答が多い）項目

水道料金の支払方法	18%
-----------	-----

サービス・制度の満足度については、「水道料金の支払方法」が最も高く61%、次に「各種届出の方法」が57%、「給水装置の管理区分」が53%、「料金算定の方法・基準」が52%と続きました。これら4項目について、半数以上の方が「満足」、「やや満足」と回答されました。一方で、「やや不満」、「不満」の回答が多い項目でも「水道料金の支払方法」が18%となり、サービスの向上と制度の充実を図る必要があります。

過去5年間の満足度の推移

「満足」+「やや満足」	H31	R2	R3	R4	R5
料金算定の方法・基準	56%	60%	51%	69%	52%
水道料金の支払方法	61%	60%	58%	67%	61%
料金算定の特例制度/福祉減免制度	49%	46%	46%	51%	44%
各種届出の方法	68%	60%	54%	72%	57%
給水装置の管理区分	41%	54%	50%	59%	53%
貯水槽水道の管理方法	51%	60%	55%	56%	50%

4 水道局職員の対応について

職員の対応について、「満足」、「やや満足」と答えた方は、「メーター検針時の対応」が54%、「水道工事・メーター取替え時の対応」が49%、「電話での対応」43%、「窓口での対応」33%となりました。「どちらともいえない」と答えた方は、各項目で50%前後おり、「やや不満」、「不満」と回答された方は、0~3%となりました。

過去5年間の満足度の推移

「満足」+「やや満足」	H31	R2	R3	R4	R5
電話での対応	66%	43%	49%	52%	43%
窓口での対応	68%	26%	35%	41%	33%
メーター検針の対応	58%	50%	42%	57%	54%
水道工事・メーター取替時の対応	59%	48%	44%	57%	49%

5 水道局の取組等について

(1) 水道局の取組等の満足度について

水道局の取組について、「満足」、「やや満足」と答えた方は、「安全な水の供給」「断水のない安定した水の供給」が90%と最も高くなっています。続いて、「水源の保全」が87%、

「おいしい水の供給」が84%、「災害に強い施設づくり」が78%となっています。また、「やや不満」、「不満」の回答が多かったのは、「広報・広聴活動」で11%となり、アンケートに寄せられた感想や意見にもあったように、多様な媒体を利用した、幅広い年齢層に向けた広報が望まれています。

過去5年間の満足度の推移

年度	H31	R2	R3	R4	R5
安全な水の供給	85%	92%	93%	92%	90%
おいしい水の供給	86%	88%	94%	87%	84%
断水のない安定した水の供給	88%	93%	87%	91%	90%
水源の保全	85%	85%	85%	90%	87%
災害に強い施設づくり	75%	78%	65%	78%	78%
環境に配慮した事業の推進	71%	71%	63%	81%	71%
お客さまサービス	63%	61%	62%	68%	66%
効率的な経営	51%	50%	47%	62%	44%
広報・広聴活動	53%	58%	51%	60%	57%
水道未整備地区の解消	46%	52%	44%	57%	46%

(2) 水道局の取組の中で特に期待するものについて

特に期待する取組については、「安全な水の供給」が92%で最も多くなっています。続いて、「断水のない安定した水の供給」が72%、「災害に強い施設づくり」が64%、「水源の保全」が58%、「おいしい水の供給」57%となっています。このことにより、平常時、災害時を問わず、常に安全でおいしい水を安定して供給することが求められていると言えます。

6 水質、給水サービス、水道料金など水道事業全般について

水道事業全般について、「満足」、「やや満足」と答えた方は85%でした。一方、「やや不満」、「不満」と答えた方は4%で、「どちらともいえない」と答えた方は11%でした。

過去5年間の満足度の推移

年度	H31	R2	R3	R4	R5
「満足」 + 「やや満足」	83%	92%	83%	89%	85%

7 水道事業説明資料について

説明資料について、「とても参考になった」、「少し参考になった」と答えた方の割合は、「災害対策について」が98%、「水源保全について」が97%、「水質について」「家庭の水道の仕組みについて」が96%、「料金業務について」が94%、「水道料金について」が93%となりました。また、水道事業説明資料全般については、97%の方が「とても参考になった」、「少し参考になった」と回答されました。

8 水道モニターについて

(1) アンケートについて

1 回のアンケート質問数について、「適当」と答えた方が82%でした。質問内容の難易度については、「普通」と答えた方が84%で、「難しい」が9%、「優しい」が7%でした。

(2) 謝礼について

謝礼について、「妥当な額である」と答えた方が79%でした。「もっと上げてほしい」と答えた方が18%、「謝礼の必要はない」が3%でした。

(3) モニター制度全般について

- ◎良かったと思うこと……「水道や水について関心を持てた」 (89%)
「日常生活に役立つ知識や情報を得られた」 (70%)
「説明資料などで水道事業を詳しく知ることができた」 (53%)
- ◎悪かったと思うこと……「特になし」 (69%)
「説明資料だけで水道事業を理解するのは難しい」 (18%)
「アンケートで意図のわからない設問があった」 (11%)

アンケートでいただいたご質問と回答

内容	回答
なぜ多く利用すればするほど高くなるのでしょうか？我が家は人数が多くかなり水道代を使っていると思います。大家族には優しくないとおもいます。	本市では、生活用水として使用される水道料金をできるだけ安くするため、一定の使用水量の区分までは給水原価（水道水を1 m ³ 作るために必要な経費）を下回る料金体系としています。 具体例で示しますと、家事用のメーター口径 20mmで2か月の使用水量が60 m ³ の場合、水道料金は8,520円（税抜き）で、1 m ³ 当たりの料金は142円となり、令和4年度の給水原価148.43円を下回っています。 今後、財政状況を踏まえながら、お客さまのご意見もお聞きし、料金単価の格差を縮めるなど、負担の公平性を考慮した料金体系の在り方を検討していく必要があると考えています。
モニター制度によってどのような検討や場合によっては改善が行われたのかなどが知りたい。	モニター制度のアンケート結果等については、事業運営上の検討資料として活用しております。 具体的な活用例としては、令和4年2月に行ったホームページのリニューアルの際には、水道モニターからのご意見等も踏まえ、デザインや機能等に反映しています。 また、現在、インターネット上での情報発信の拡充を検討中で、こちらも今年度水道モニターの皆さまから頂いたご意見を参考にしております。

知り合いがお正月に蛇口が壊れて水がでないということがあったそうです。それに関して水漏れをさがすことはできるがなおすことはできないと思いますが適切な業者を紹介してもらえるのでしょうか。平日以外にこういうアクシデントがあった場合の相談窓口はあるのでしょうか？

じゃ口の水が止まらないときや水漏れの修理は、広島市水道局指定給水装置工事事業者（指定工事業者）へ依頼してください。指定工事業者については、お住まいの地域の担当管理事務所にお問い合わせいただくか、水道局ホームページ「広島市水道局指定給水装置工事事業者一覧表」をご覧ください。

同様の内容の修理でも、費用は指定工事業者によって様々です。修理を依頼する場合は、できるだけ複数の指定工事業者から見積りを取り、費用や工事の内容について納得したうえで契約してください。

また、夜間・休日の水道修理のお問い合わせは、広島市水道局水道修理センターが受け付けております。

広島市水道局指定給水装置工事事業者一覧表

<https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/soshiki/12/392.html>

水道局管理事務所一覧

<https://www.water.city.hiroshima.lg.jp/soshiki/11/16.html>

広島市水道局水道修理センター

Tel : (082)221-8099 Fax : (082)222-6224