

令和6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	Q3 ～Q17	P.2
水道水源の保全について	Q18～Q22	P.6
広報について	Q23～Q28	P.8
ホームページについて	Q29～Q32	P.10
配付資料について	Q33～Q35	P.13
水道事業に関するご意見、ご要望	Q36	P.14
ご質問に対する回答		P.19

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。

(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18歳以上(令和6年4月1日現在)の令和6年度広島市水道モニター99名

※ 平均年齢49歳(令和6年4月1日現在)、男性35名、女性64名

(4) 実施方法

電子調査(インターネット利用)

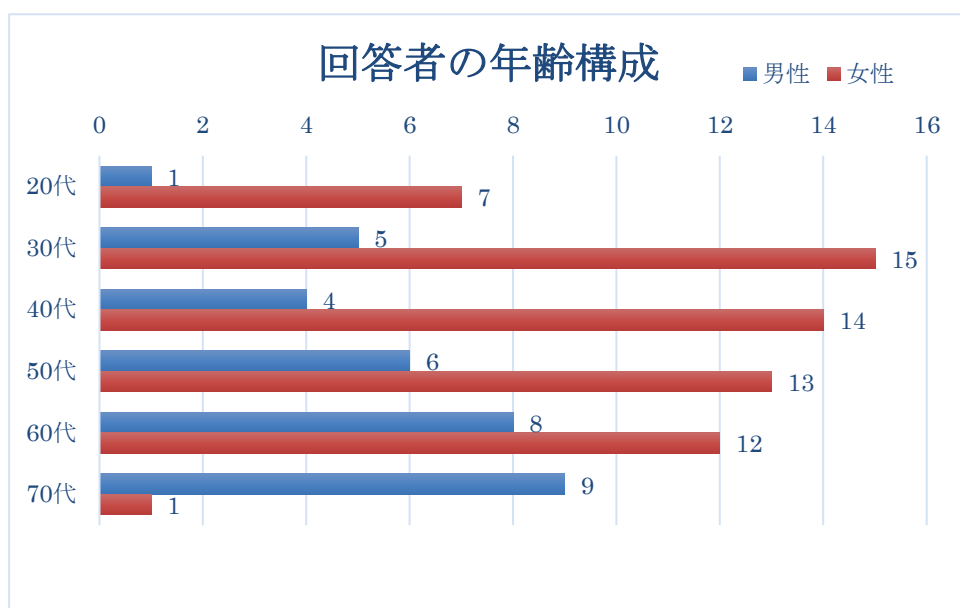
(5) 実施期間

令和6年5月31日(金)～令和6年6月28日(金)

(6) 回収結果

有効回収95名(回収率96.0%)

(平均年齢50歳(令和6年4月1日現在)、男性33名、女性62名)



2 アンケート結果

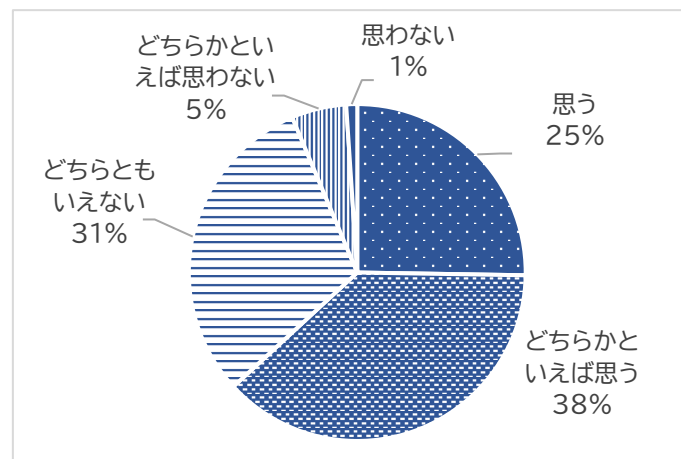
Q1 お名前

Q2 メールアドレス・住所・電話番号の変更

Q3 広島市の水道水についておたずねします。

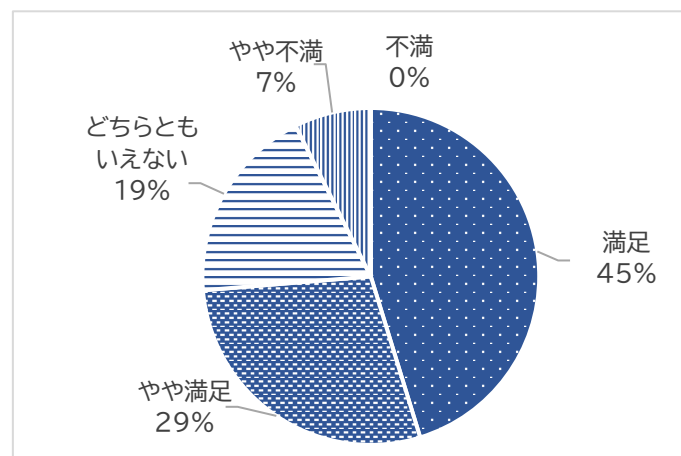
おいしいと思われますか。 【回答者数 95 名】

○水道水のおいしさについては、おいしいと「思う」「どちらかといえば思う」と回答した方が 63%、「どちらともいえない」と回答した方が 31%となっており、合計 94%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。



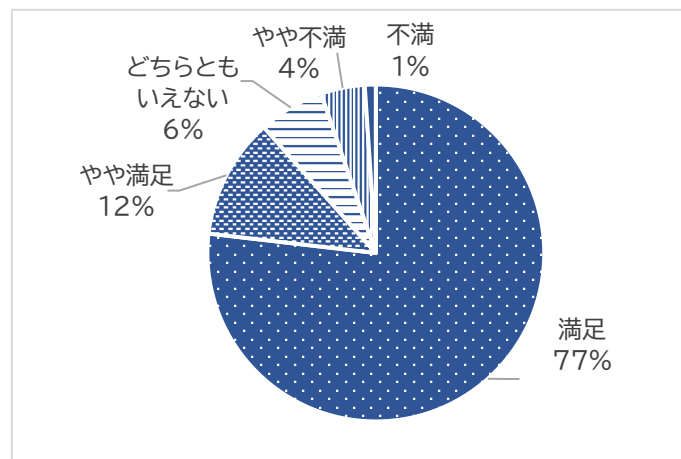
Q4 水道水のにおいについてお答えください。 【回答者数 95 名】

○水道水の「におい」については、「満足」「やや満足」と回答した方が 74%、「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 93%の方が水道水のにおいに違和感はないと感じていると言えます。



Q5 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 95 名】

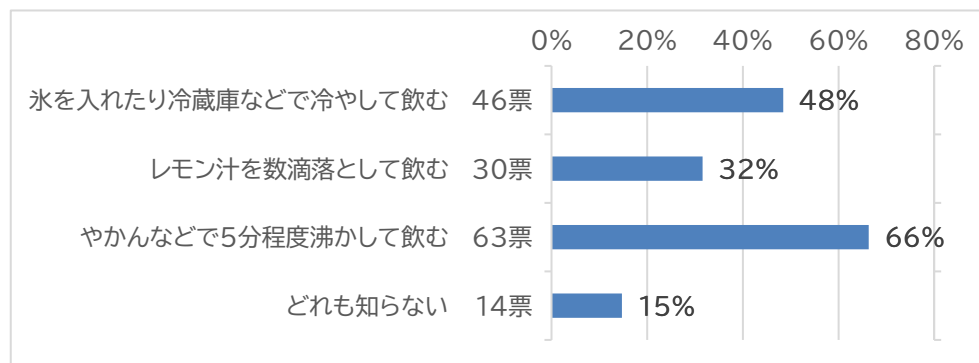
○水道水の出具合（水量や水圧）については「満足」「やや満足」と回答した方が 89%、「どちらともいえない」と回答した方は 6%となっており、合計 95%の方が水道水の出具合に問題はないと感じていると言えます。



Q6 次に掲げるのは水道水をよりおいしく飲むための方法です。

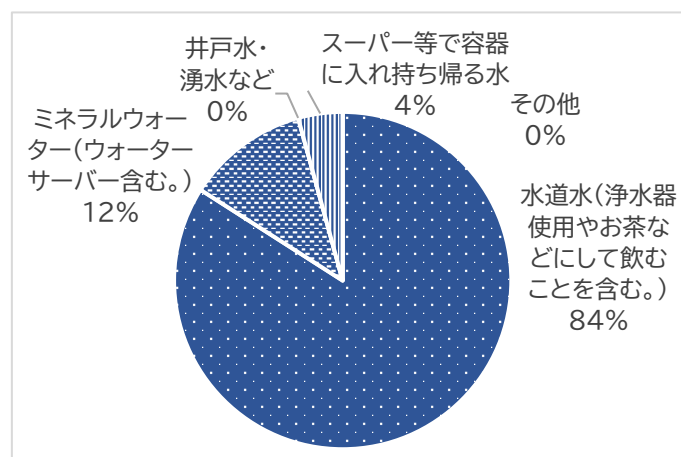
ご存じのものを選んでください。(複数回答可) 【回答者数 95 名・回答数 153】

○水道水をよりおいしく飲むための方法については、「やかんなどで冷やして飲む」が66%と最も多く半数以上の方が知っていたのに対し、「どれも知らない」と回答した方が15%となっています。



Q7 ご家庭での飲み水は主に何を使用されますか。 【回答者数 94 名】

○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84%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。



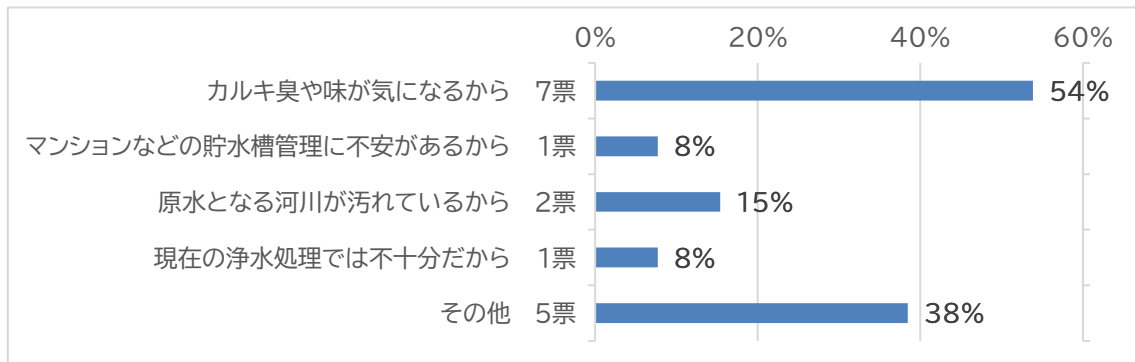
Q8 「その他」の家庭での飲み水

・「その他」の回答なし

Q9 Q7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 13 名・回答数 16】

○水道水を使わない理由としては、「カルキ臭や味が気になるから」が最も多くなっており、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を強化する必要があります。

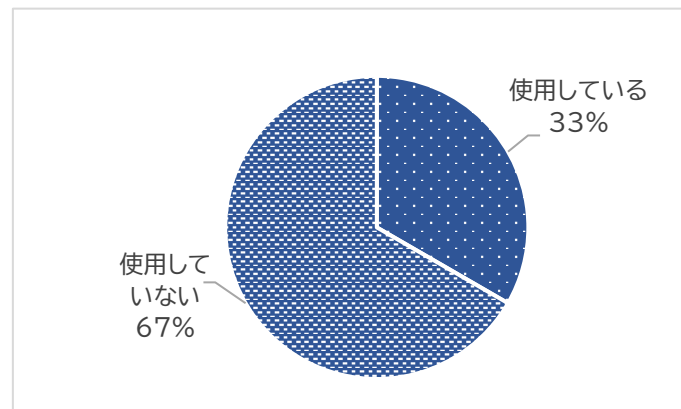


Q10 「その他」の水道水を使わない理由

- ・水道水に含まれる塩素(?)が体にすごく悪いときいたので。
- ・ペットボトルでそのまま飲めるから。移し替え無くても良いので便利だから。
- ・ドラッグストアでアルカリイオン水、純水などが無料で頂けるから。水道水を全く飲料水として利用しない訳ではありません。
- ・なんとなく不安な気持ちがあり避けています。

Q11 ご家庭で浄水器を使用されていますか。 【回答者数 93 名】

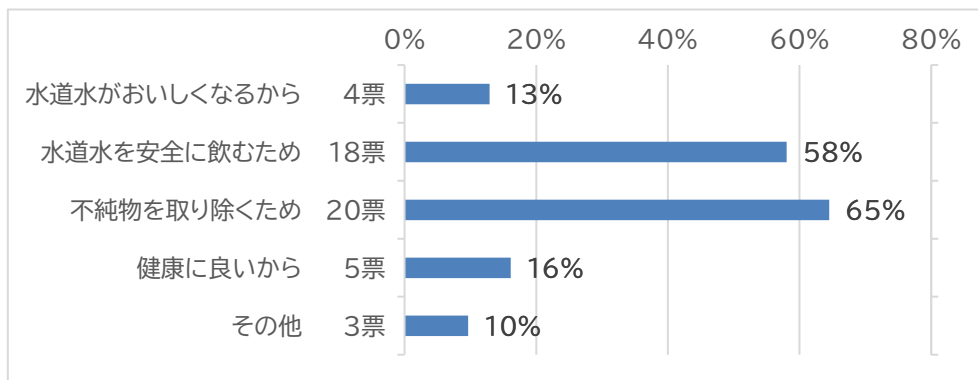
○家庭で浄水器を「使用している」と回答した方は33%となっています。



Q12 Q11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 31 名・回答数 50】

○浄水器を使用する理由としては、「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。



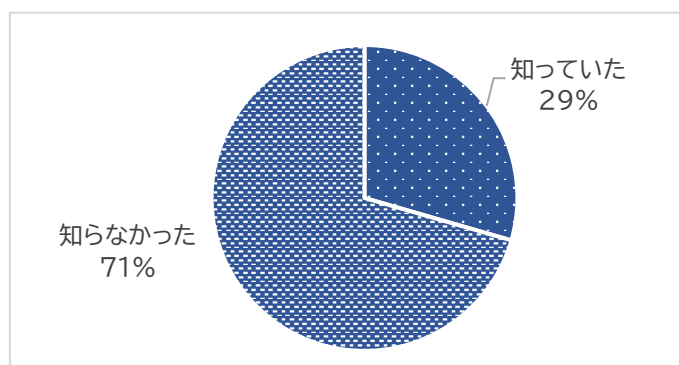
Q13 「その他」の浄水器を使用する理由

- ・妻が整体治療院ですすめられてから
- ・付き合いで浄水器を取り付けた為
- ・住宅購入の際に、浄水器が含まれていたから。

Q14 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、27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 95 名】

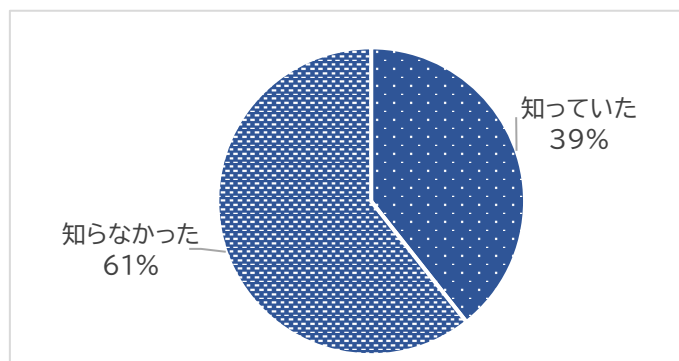
（水道局では安全でおいしい水道水をお届けするため、これらの検査項目を厳しくチェックしています。）

○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」と回答した方は29%となっています。



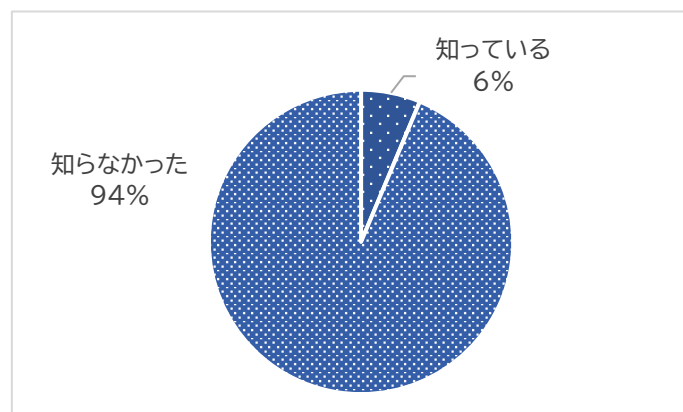
Q15 水道局ではダム貯水池や川などの水源や浄水場をはじめ市内全域で、定期的な水質検査や24時間体制の水質管理を行っています。ご存じでしたか。 【回答者数 94 名】

○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」と回答した方は39%となっています。



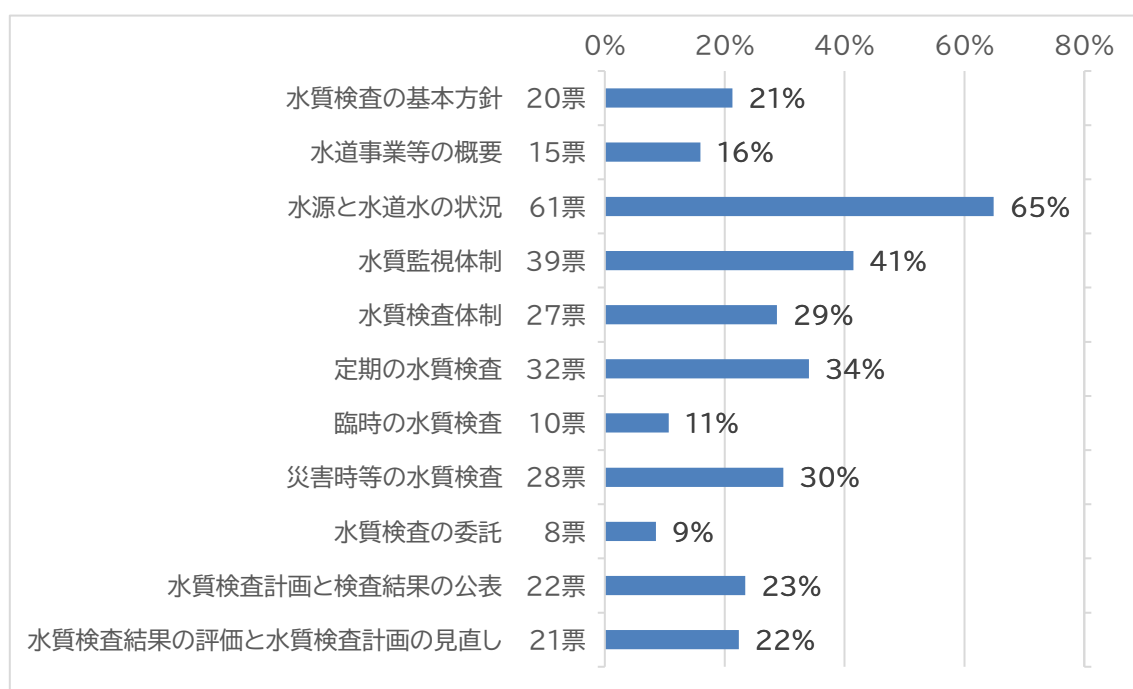
Q16 本市では、年度ごとに水質検査計画を策定してホームページ等で公表し、内容についてお客さまからご意見をいただいた上で、次年度の検査計画の見直しを行っています。ご存じですか。 【回答者数 95 名】

○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6%となっています。



Q17 お配りした「令和6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 94 名・回答数 283】

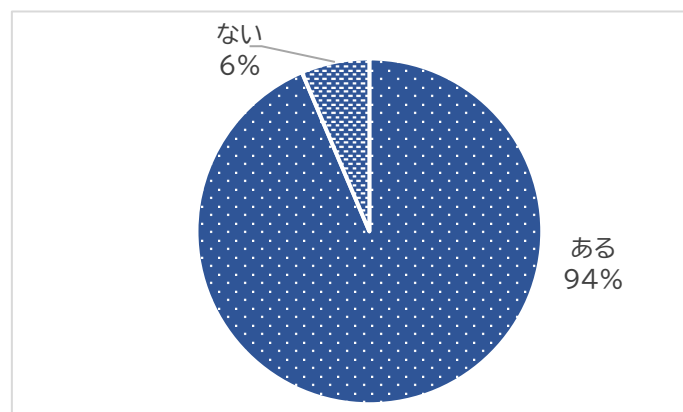
○「令和6年度水質検査計画」の中で関心があった項目は「水源と水道水の状況」が65%と最も多く、次に「水質検査体制」が41%となっており、水源の状況や水質検査の体制への関心の高さがうかがえました。



Q18 水道水源の保全についておたずねします。

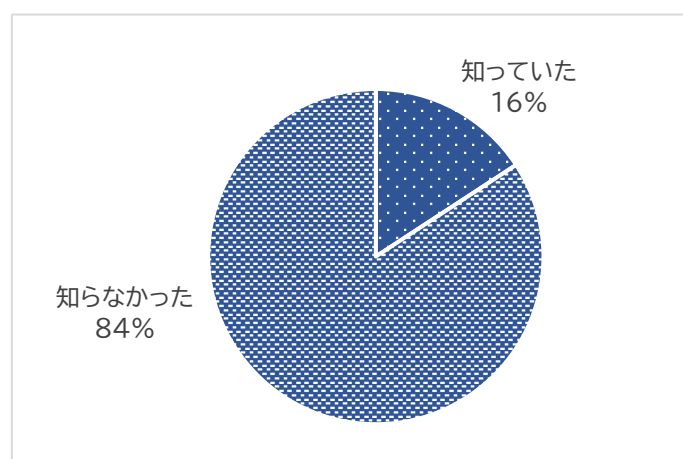
水源及び水源水質の保全について関心がありますか。 【回答者数 94 名】

○水源及び水源水質の保全について関心が「ある」と回答した方は94%となっており、関心の高さがうかがえます。



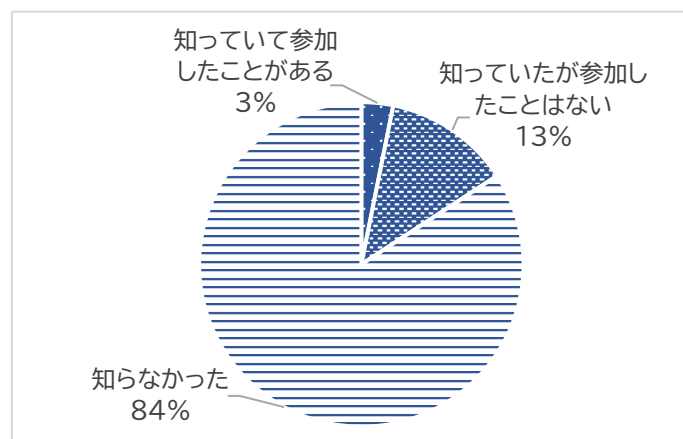
Q 1 9 水道局では水源保全に取り組むことを目的とし、廿日市市吉和地区に「太田川源流の森」を所有しています。ご存じでしたか。 【回答者数 95 名】

- 「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 1 6 % となっています。



Q 2 0 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 95 名】

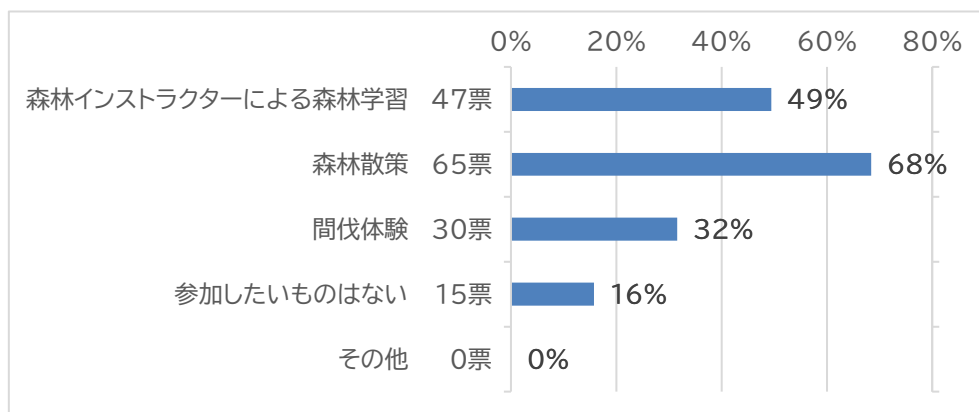
- 「太田川源流の森」で森林学習をはじめとした行事を開催していることを「知っていて参加したことがある」と回答した方が 3 %、「知っていたが参加したことはない」と回答した方が 1 3 % となっており、「太田川源流の森」の認識度を高めるとともに、魅力的な行事を企画していく必要があります。



Q21 「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 95 名・回答数 157】

○「太田川源流の森」で開催する行事で参加したいものは、「森林散策」と回答した方が68%と最も多く、続いて「森林インストラクターによる森林学習」が49%となっています。



Q22 「その他」の「太田川源流の森」開催の参加したい行事

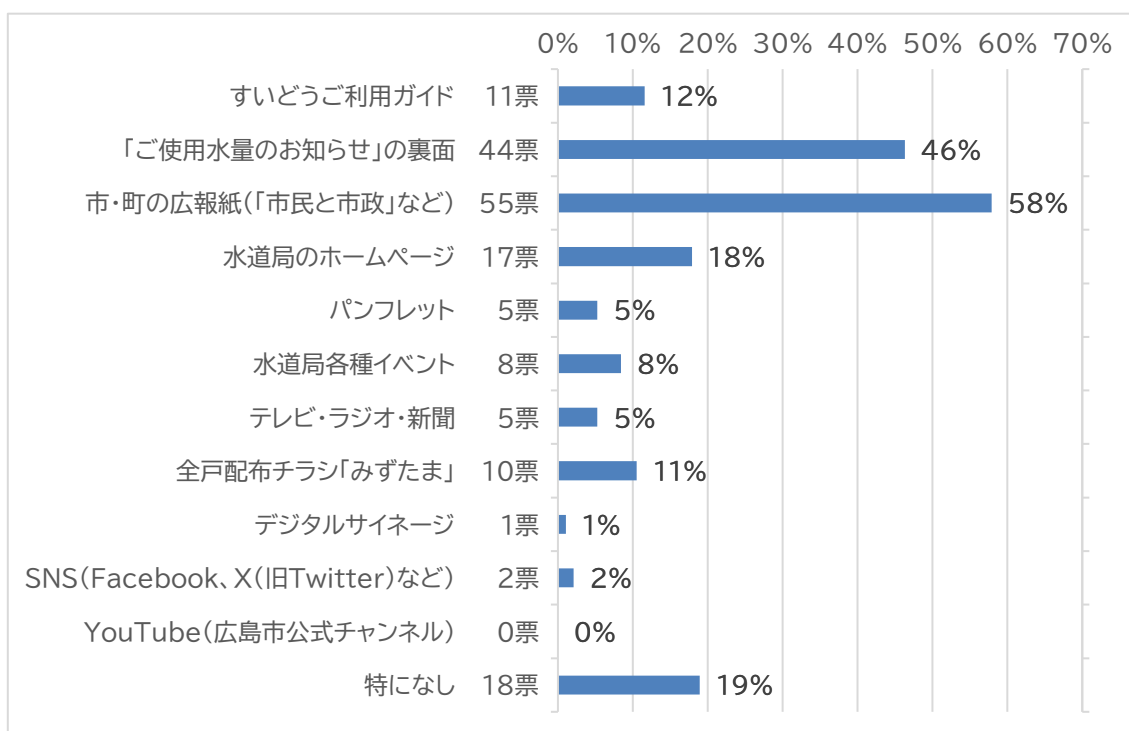
・「その他」の回答なし

Q23 水道局の広報についておたずねします。

水道局では、市・町の広報誌やパンフレットなどで各種PRを行っています。次のうち、モニターになる以前にご覧になったものがありますか。(複数回答可)

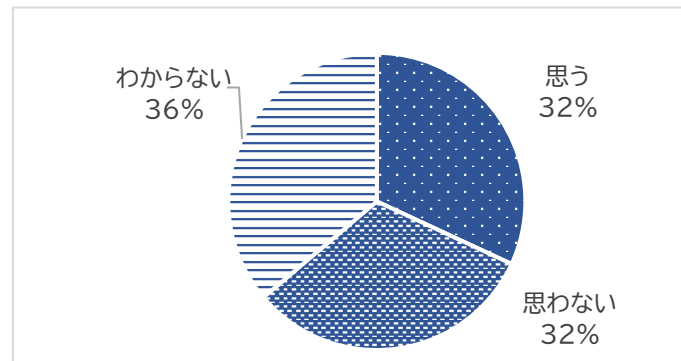
【回答者数 95 名・回答数 127】

○モニターになる以前、見たことがある広報媒体としては「市・町の広報誌」と回答した方が58%と最も多く、続いて「「ご使用水量のお知らせ」の裏面」が46%となっています。一方で、「特になし」と回答した方が19%となっており、水道局が発信した情報が届いていない方がいると言えます。



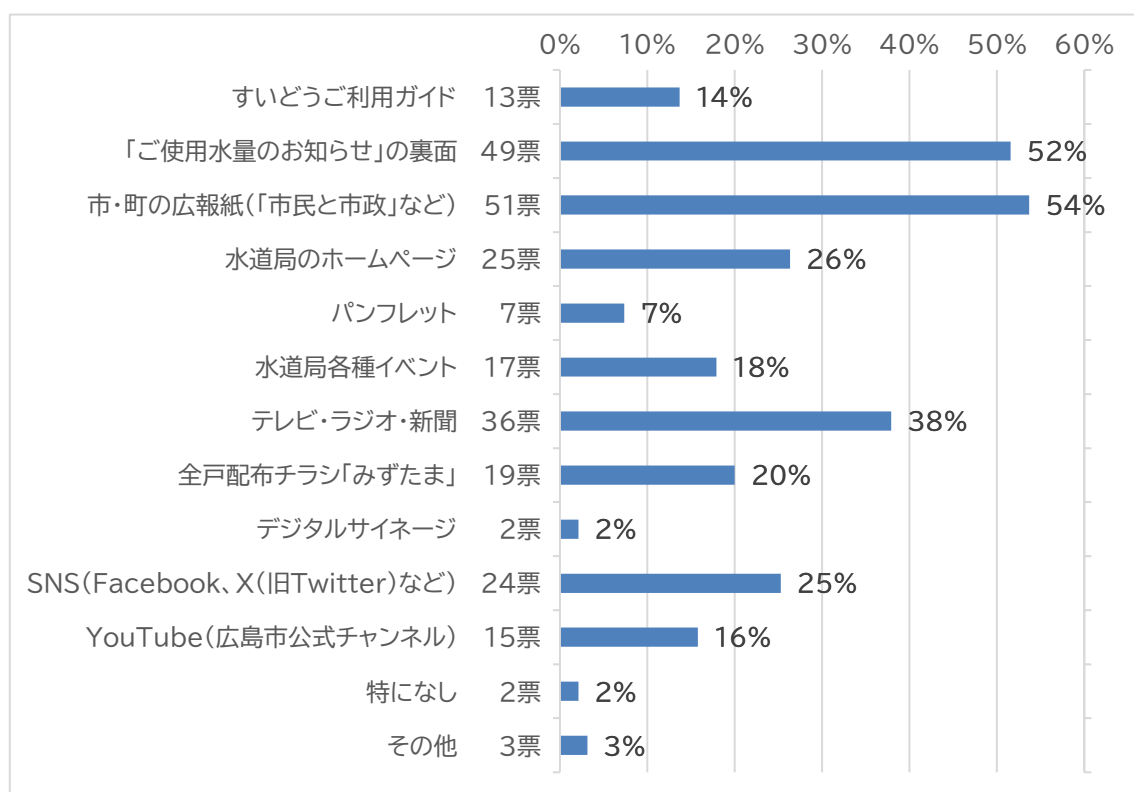
Q24 Q23の情報提供の方法を通じて、料金制度や水質情報、イベントなどお知りになりたい情報が十分提供できていると思われますか。 【回答者数 94 名】

○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32%となっており、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。



Q25 水道局からお客さまへの情報提供はどのような方法を望めますか。(複数回答可) 【回答者数 95 名・回答数 210】

○希望する情報提供の方法としては「市・町の広報紙(「市民と市政」など)」と回答した方が54%と最も多く、続いて「「ご使用水量のお知らせ」の裏面」が52%となっています。



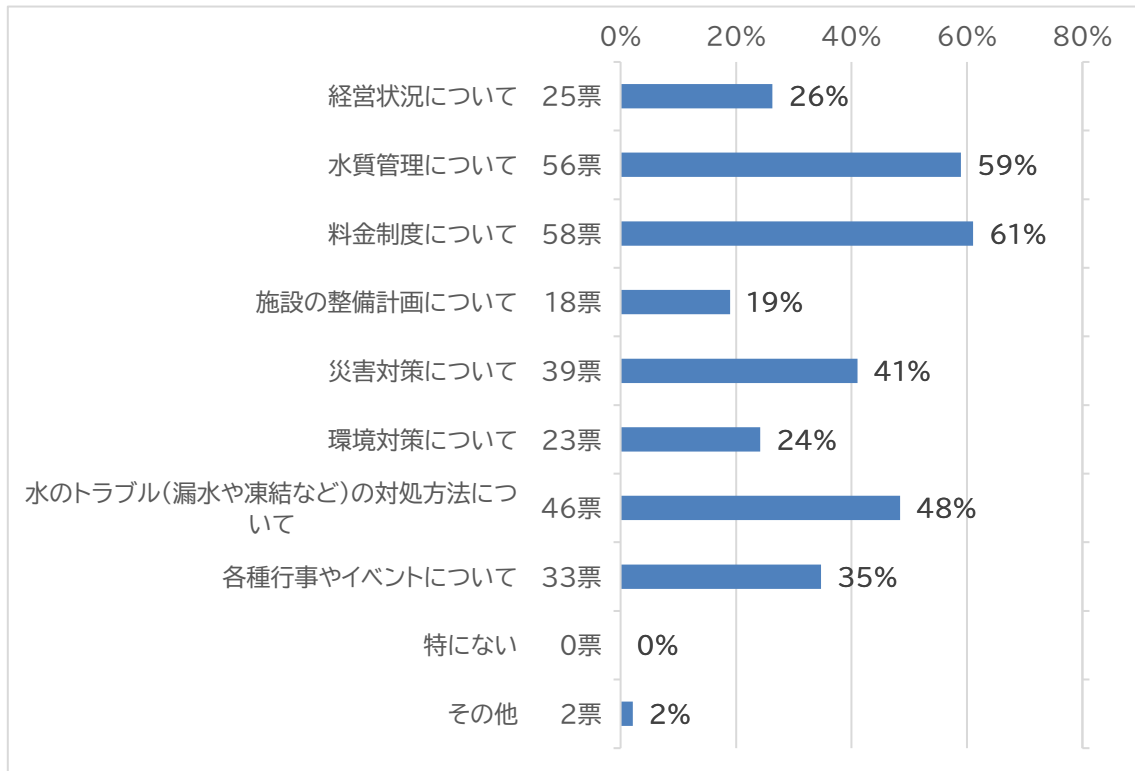
Q26 「その他」の情報提供方法

- ・ インスタ
- ・ 源流の森でのイベントを情報番組で特集してほしい
- ・ 学校から配られるチラシ(子供も興味を持つから)

Q27 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 95 名・回答数 300】

○水道に関して知りたい情報については、「料金制度について」と回答した方が61%と最も多く、続いて「水質管理について」が59%、「水のトラブル（漏水や凍結など）の対処方法について」が48%、「災害対策について」が41%となっています。それ以外の情報についてもそれぞれ、知りたいと回答した方が19%～35%となっており、様々な情報を偏りなく提供することが求められていると言えます。



Q28 「その他」の水道に関して知りたい情報

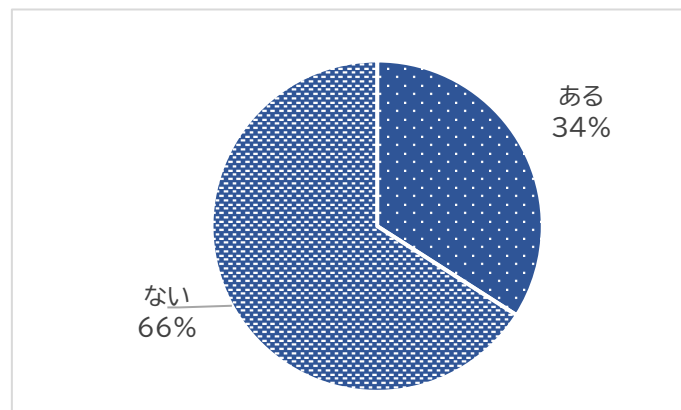
- ・水道水には味が無いのが水道水ですが、都市に依って美味しくない水道水があるとテレビ番組等で話されてる事が有ります。政令指定都市での水道水の味見比べ等のイベントや情報・アンケート等を行うと水道水に対する見方も変わるのでは？と思います。また美味しい水道水と認定されると「広島の水道水」として販売も出来るのでは？と思います。
- ・水道管の老朽化対策について、広島市の進捗状況。

Q29 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 94 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。）

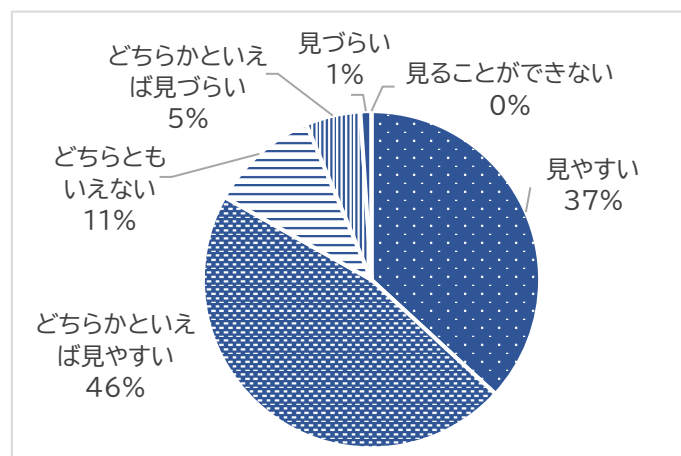
○広島市水道局ホームページを見たことが「ある」と回答した方は34%となっており、他の広報媒体からの誘導や情報発信の頻度を高くする必要があります。



Q30 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すか。

【回答者数 95 名】

○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」「どちらかといえば見やすい」と回答した方が83%、「どちらともいえない」と回答した方が11%となっており、合計94%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」「どちらかといえば見づらい」と回答した方が6%おり、必要な情報を探しやすい、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。



Q31 Q30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】

- ・毎日口にする大切なモノについて、しっかりと知っておきたいし、興味があったから。
- ・項目がカラフルに見やすく分けられていると思いました。
- ・トラブルやイレギュラーなことについて1番上に問い合わせ先があるのがわかりやすいと思ったからです。項目ごとに分かれていて自分の知りたい情報を探しやすいです。
- ・アニメのイラストが親しみやすく関心をひく。背景が水色で、構成も見やすい。
- ・カラーリングが青系で統一されているため。
- ・スクロールする回数が少なく、知りたいことに辿りつきやすい
- ・全体的にすっきりしていて項目も分かりやすい
- ・キャラクターを前面に押し出し、親しみやすい。項目（バナー含）がわかりやすく配置されていた。
- ・項目別に分かれていて、簡単な言葉で入りやすい。色使いなどもスッキリして見やすい。
- ・調べたい項目が、一目瞭然わかりやすいので。
- ・サイトを見て、見方に困った事がないから

- ・シンプルで見やすかった。
- ・見る必要性を感じる機会がなかったから。
- ・市民の必要項目が整理されてると思うから。
- ・知りたいことがなかった
- ・もともと水道事業について関心があった
- ・デザインがとても良くてみやすいし、必要な情報の選択がしやすい。新着情報など、知りたい内容が満載。
- ・わかりやすかった
- ・掲載項目が分かりやすく表示されているので。
- ・簡潔にまとめられていると感じた。良くも悪くも不要な装飾がなくて気持ちが良い。
- ・以前より水道局 HP を見たことがあったから。
- ・子供にも理解できるようにとても分かりやすくまとめているという印象を受けます
- ・普段の生活の中で、水のトラブルを感じたことがなく、蛇口から綺麗な水が出る事に何の疑問も持たなかった為、HP を見ることがなかった。
- ・字も大きく、わかりやすそうな HP ですが、内容が難しいので、飛ばし飛ばし読みをしました。内容が難しいとは、化学用語が多いので、私には難しいという意味で、結局のところ、ちゃんとして下さっているという事が分かりました。出来れば、結論を先に言って、たとえば、この病気にならないとか。今回の資料の硬水、軟水の違いのように、こんな料理に向いてる項目は、とてもよかったし、分かりやすかったです。
- ・トップページに水道申し込み、引っ越し受付センター、電話番号等問い合わせしたい項目がすぐに分かるように表示されていて、とても良いと思います。また、水道局のキャラクターじゃぐっちがいたりバーチャル浄水場見学、キッズページなどがあり、小さな子供から大人まで興味が持てるようなホームページになっていて素敵だなと思いました。
- ・普段なかなか見ることが無かったのですが、モニターがきっかけで見ました。水道局のメルマガなど定期的な配信があるのもっと見る機会や知る機会になると思います
- ・全体的にどこにどの項目があるのかわかりやすいし、色使いもみやすい工夫がされていると思う。
- ・項目ごとにわかりやすく分類されているので、見やすいと感じました。子ども向けのページもあり、良いと思いました。
- ・デザインが親しみやすく、項目もわかりやすいと思ったので。
- ・調べたいと思う項目が探しやすいから
- ・ご利用ナビで自分の見たい項目をすぐ見ることが出来る点。

【どちらともいえない】

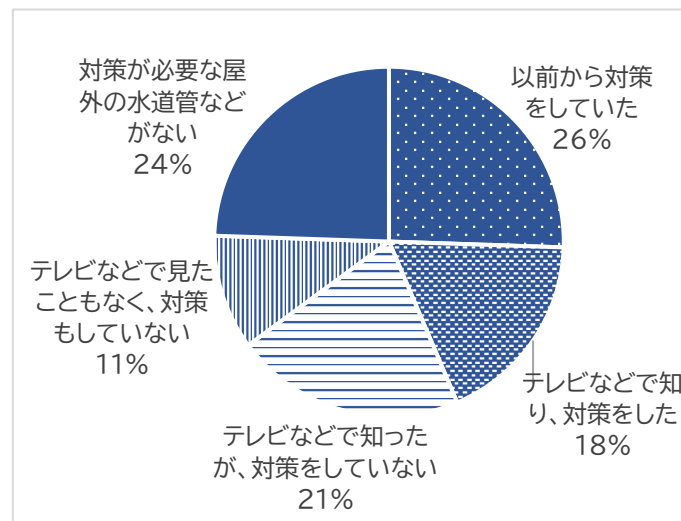
- ・水道休止とか、必要に迫られて。
- ・今必要としている情報がないので可もなく不可もなく

【どちらかといえば見づらい・見づらい】

- ・ごちゃごちゃしており、何が大切なのか、何をみればいいのか分かりづらい。
- ・文字が中心に集まっていて、文字の大きさも小さい印象を受けました。

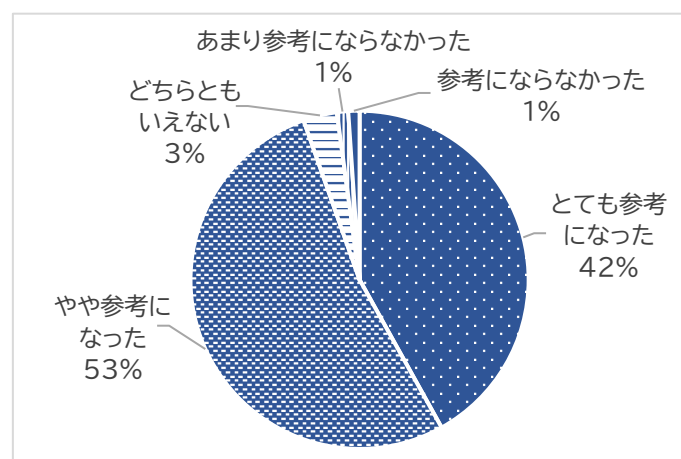
Q32 水道局では、寒波の前に、テレビ（気象情報等）や防災情報メール、SNS などを通じて、屋外等の水道管の凍結防止対策を呼び掛けています。あなたの対応状況を教えてください。 【回答者数 94 名】

○凍結防止対策の対応状況については、「以前から対策をしていた」「テレビなどで知り、対策をした」と回答した方が44%となっている。一方で、「テレビなどで知ったが対策をしていない」と回答した方が21%、「テレビなどで見たこともなく、対策もしていない」と回答した方が11%おり、対策の必要性を幅広い広報媒体で発信していく必要があるといえます。



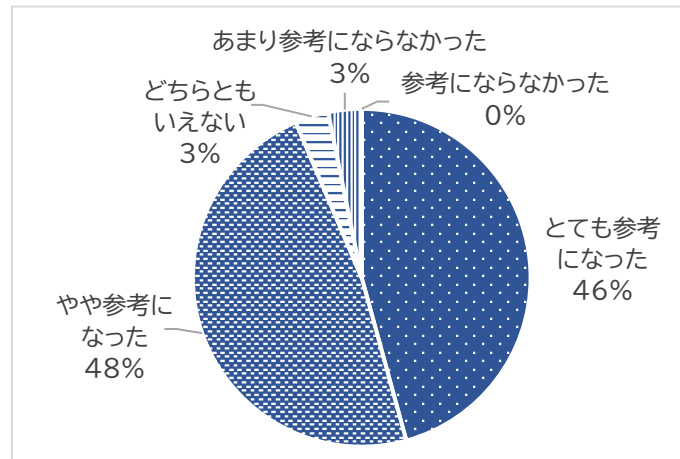
Q33 アンケートとともにお渡しした水道事業説明資料についておたずねします。
水源保全について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。
【回答者数 93 名】

○水源保全について記載した資料について、「とても参考になった」「やや参考になった」と回答した方は95%となっています



Q34 水質について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。
【回答者数 94 名】

○水質について記載した資料について、「とても参考になった」「やや参考になった」と回答した方は94%となっています。



Q35 Q33、Q34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。

- ・水源保全の資料がどれかわからない。水質検査についてはおこなっている検査の説明は詳しく記載されていますが結果についての記載が無い(別のHPに記載)ので検査項目と結果の比較ができなかった。また、検査結果をグラフにして30年間での推移が分かる方が市民にとって理解しやすいと思いました。
- ・浄水場系統と検査の場所の地図では正確に自身のいる地域がどこに当たるのかわからない。市の川などの分かりやすい地域ならばすぐに分かるのかも。そこ以外は丁寧に書かれていると思う。個人として知りたいのは、もちろん全体感も知りたいのだが、まずは自分の地域はどうなのか？なのです。
- ・一般人が知りたいを提供して欲しい
- ・文字量や難しい言葉が多く、読むのが大変で途中で断念した。項目別に簡潔に、興味をひく表現があるとうれしい。

Q36 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。

【水道モニターについて】

- ・せっかくのモニターなので、浄水場や太田川源流の森などの見学を取り入れてほしい。
- ・今回のアンケートのための資料を、義務感で読み、普段興味が無く知ろうとしない事を知れて、とても良かったです。自分で思っていたよりもしっかりと管理、テロ考慮、備えもされていて、知る前より安心致しました。日頃管理してくださっている方々に感謝です。
- ・先日「ひろしまウォーターツアー」に参加させていただいたので、アンケートの資料がより理解できました。また、ツアーでは聞けなかった具体的な検査項目についても用語説明付きでわかり、（こんなにたくさん検査されているのか）と改めて驚くとともに感謝の念が湧きました。と同時に、浄水機能付き水筒や浄水剤（防災用）は本当に大丈夫かと少し心配になりました。
- ・モニターになるまで水道についてあまり考えたことがなかったが色々な取り組みをされているのを知り勉強になりました。また安心して飲めるなと思います。
- ・今までただ単に使うだけだった水道について、これからは考える機会を得たので、いろいろ参加していきたい
- ・水道事業は公共の水道である限り、「限りなく安全で、供給を受ける側は多くの規制・規律によって守られているもの」という概念がどこかにありがちです。ただ、そこには様々な管

理の課程と労力、仕組みがあるはずだと言うことはわかってはいながらも、私自身、その具体的内容はほとんど認識していない状態で、それは一般の実態にも近いかと思います。紹介された資料でそれら多くの大綱が、ほぼ初めてレベルで知ることが出来たことは大変良かったと感じます。紹介された個々の水道事業説明資料は、あらためて身近に届く水道水の実態と設備、まず自分に近い事柄はどこかを考えられる資料と感じました。特に水質検査計画資料の水質基準項目の個々などはやはり、基礎／専門知識の薄い私にはその詳細の理解は難しい部分がほとんどですが、末尾の語句説明ページがとても参考になりました（特に即ページ内リンクが出来ることがとても良かったです）。また各資料内には説明に紐づくデータ類の表記があることも良く整理されている資料と感じました。

- ・水と森との関係は、若い頃より興味・関心はありましたが、仕事をしていると見学や学習する時間がありませんでした。退職した今も田畑を維持していくことに時間を費やしているのですが、モニターになったことで見学したい（源流の森、浄水場など）です。
- ・住んでいる場所の浄水場、水源がどこか知りたいです。6年前迄、埼玉県に住んでました。水道水で洗車して拭き取りをしないままにしておくと白いものが付着して、時間が経つと取れなくなっていました。広島ではそのようなことはありません。塩素の量の違いですかね？東京では高度浄水処理をしている浄水場がありましたが、水源の水質により方式を変えているのですかね？このような素朴な疑問を何かの機会に取り上げて頂くと嬉しいです。以前、朝霞市に住んでいた頃、自宅のそばに東京都の浄水場がありましたので見学させて頂きました。広島でも見学会が行われるなら参加したいと思います。
- ・「水源かん養への取組」は、いきなり機能面の説明から始まりわかりにくかった。『水源かん養とは』でネット検索し、岡山県のHPを見て理解した。

【水道事業全般について】

- ・いつもありがとうございます。毎日安心して美味しく飲んでいます。変なおいもなく味もよく、他と比べても優れた水道水だと思っています。引き続きよろしくお願いします。
- ・いつも安全安心に気を配って頂いていることに感謝します。おいしい水を安価で飲める環境に慣れすぎないように、大切に作る気持ちを忘れないでいたいと思います。今後も、安全安心な水の供給をお願いします。
- ・電話対応が良く、対応もスピーディーでした。
- ・民営化絶対反対！インフラで儲けるのはやめろ！と言いたいです。
- ・電気やガス会社がやっているようにオンラインで検針結果を確認できるようになってほしい。
- ・何を差し置いても安全性が一番大切だと思うので引き続き水質管理にご尽力いただきたいです。また災害時の断水等が怖いので、設備更新等も予算をみながら積極的にお願いしたいです。
- ・テロ対策など浄水場や受水場の警備を更に強化してほしい。水道事業に外資系企業が入ってくることには不安がある。
- ・蛇口からいつもおいしいお水が飲めるようにたくさんの作業があり、24時間体制で見て下さっている水道局の皆様に感謝を改めて感じました。ただ漠然としか知らなかったもので、今回資料を読ませて頂きとても勉強になりました。
- ・私は、田舎育ちで、川の水を5歳まで使用し、その後井戸水を利用して幼少期を過ごしました。蛇口を捻るだけで、安全な水の出る生活を本当に感謝しています。県外の水を飲んだ時、広島県の水がどれだけ美味しいか痛感しました。これからも、安全な水の供給を宜しくお願いします。

- ・私達の暮らしに、なくてはならない水道の管理をしていただきありがとうございます。今回ホームページや資料を見て改めてお水を大切に使わなければと感じました。
- ・水は命の源であり、公共の財産だと思います。水道事業には様々な内容があり、計画・実施など公務員の方の人数が少ない中大変と思いますが、よく努力してくださっていると思います。
- ・じゃぐちをひねるだけで綺麗で安全な飲み水が出るなんて、当たり前のようにっていますがよく考えてみると本当に幸せなことだなと感じます。飲み水としてだけでなく、お風呂に洗濯物や料理など、水は生きていくうえで必要不可欠な物なので、これからも感謝しながら大切に使用させていただきます。水道事業に従事されている方々、毎日お疲れ様です。ありがとうございます。
- ・なるべく低学年のうちに興味を持ってもらいたい。子どもが、下敷きを学校でもらっていましたね！普段、当たり前で蛇口をひねれば美味しい水が出る事に改めて感謝致します！皆様ありがとうございます！日本でも場所によって、水の美味しさが違うんですね！川や海をキレイにして美味しい水を飲みましょう！身近に土師ダム、温井ダム、高瀬堰があるのでダムカードも持っています！大人でも難しい話しより親しみのある水の話なら興味は湧くと思います。子どもが赤ちゃんの頃は浄水器を付けていましたが壊れてからは高いので購入を諦めました。広島なら大丈夫でしょう、

【水質について】

- ・家庭でいつでも水質検査ができるように希望者には配布する制度などがあれば面白いと思いました。
- ・水質検査をして安全性が高い水道水をもっとアピールできたらとても良いなと思いました。モニターになって検査項目の多さや24時間監視していることをはじめて知りました。何気なく暮らしていると私たちの年代は意外とみんな知らないと思う。水道局のホームページは普段みることがないなど。旅行にいった際栃木県は駅周辺に水道スポットをおいて水道水がいつでも飲めるようにしていた。モニターをつけて水道水のよさをアピールしていた。広島市に住んでいるけれどそんなスポットあるのかなど。私は知らないなとふと思いました。
- ・普段は水道水をそのまま(煮沸せずに)飲むことはありませんが、この度アンケートに答える形で飲みました。まったくクセがなくて飲みやすく感じました。また、水道局のホームページも初めて開いてみて、徹底した管理のもとで届けられていることがわかり安心しました。今度、水道記念館にも孫たちと行ってみたいと思いました。あまりにも当たり前で蛇口を捻ると出てくる水、その日常に感謝したいと思います。
- ・他県の水質に比べ、塩素が高いように感じています。(入浴すると髪がぱさぱさになったり、皮膚が荒れたりする。)毎日の事なので、体に影響がないか、心配です。
- ・一般の消費者には「水道局」というと上水道のイメージが強いが、実際は、上水道と下水道のバランスがあってこそ成り立っていることを忘れてはいけないと思う。広島市の水は浄水器や果物エッセンスを加味したりしなくてもそのままおいしくいただけることに感謝しているので、現在の水質保全を遵守して欲しい。私は一年前までは個別住宅に住んでいたのが今マンションになった。同じ水ではあるがタンクを通して飲むことについては水質がしっかりしていないと日常生活にかかわると強く思う。
- ・毎朝水道水をコップ一杯飲んでいます。においも気にならず美味しいと思います。これからも安心して飲めることを願います。
- ・「水質検査計画」の水質基準項目などの検査回数で、年に4回という回数に驚いた。東広島

市の河川等から P F A S が検出され、近隣住民の体内にも高濃度の P F A S が確認されている。水道法によりこの回数が決められているとのことだが、どうして何年間も気が付かなかったのか。農業用水・井戸水などの水質管理はどこの管轄なのか、知る必要があると感じた。

【広報について】

- ・生活する上でとても重要な資源である水に関する情報、例えば汚染や水不足、災害時の対応など、問題が起きてから情報を集めたり、調べたりすることが多かったので、自治体から積極的な情報発信（例：TV や SNS）を期待します。
- ・今年の能登地方での地震災害で、あらためて水の大切さを感じたところです。その中で各市町村により給水方法が異なっていた為遠方からの送水が遅れた事が問題となりました。広島市においては井戸水は水道水として利用されていないと思いますが災害発生時の課題の把握や対策シミュレーションはどのように考えられているのか市民と市政等を通じてご紹介頂けると安心できます。
- ・ご利用ナビが大変使いやすい。とても良いと思いました。ありがとうございます。
- ・緑のダム事業が面白かった。森林インストラクターによる森林学習は、学校へ出前授業があればいいのになと思った。もしくは公園で実施されれば、遠足にもなると思う。
- ・水道水を飲むことに根拠なく拒否感を持つ人が多いため、水道水の安全性について、もっと PR した方が良いと思う。
- ・SNS（インスタ）やってくれたら嬉しいです
- ・全てのパンフレットにルビをふってほしい。
- ・初めて拝見しましたが、水道局の HP をとても見やすいと感じました。色から水に関連する HP だと連想できるし、フォントも柔らかい感じでご利用ナビも使いやすそうです。このモニターを通して水道局に注目し有用な意見を言いたいです。
- ・先日放送された NHK の番組で P F A S について知り、ニュースでは聞いていたが、番組を視聴してはじめて健康被害や他国の数値からすると日本がかなり緩いことを知って怖かったが、この度の資料で広島市は検出されていないことを知り、本当に安心できました。そういう方は多いと思います。ホームページは、はじめて読みましたが内容が充実していて、必要な事がきっちり書かれている事に安心できたと同時に感心しました。
- ・投稿が少なくてもいいから広島市水道局のインスタグラムを開設してほしいです。
- ・広島市の水は、おいしいと感じています。水道事業の現状については、おおむね満足しています。しかし、広島市の水道事業に於いても、日本全体が抱えている人口減少問題、水道管の老朽化問題などを抱えていると思います。広島市の人口は 2020 年に約 120 万人をピークに減少が予測され、水道事業の経営状況は厳しくなって将来的に水道料金に反映されるでしょう。さらに深刻なのは、水道管の老朽化問題で、これらをどのように解決するのか多くの利用者は不安に感じています。特に、施設の老朽化に伴う更新費用、耐震化など水道事業が抱える多くの課題に対する現在の取り組み、これらに対する将来計画などについて、（漏水事業、水質検査などを除き）あまり触れられていないように思います。今後設備の改修・更新内容の計画、それらに対する年度ごとの具体的な費用、水道料金の推移などについて、どのように見込まれているのでしょうか。これらの課題について広報活動をさらに強化し市民に現状の問題認識を持ってもらい、現在の取り組み、将来計画などへの理解を得る必要があると思います。
- ・水道料金のお知らせや「みずたま」は以前から目を通していますが、テレビ番組やイベントなどでもっと広く PR していけば、関心を持つ人が増えていくと思います

- ・広島は川の多いまちなので、身近な川と水源にちなんだエピソード紹介やイベントなどを通じて、「水」に親しむ広報をしてほしい。
- ・(1)水道事業は営利事業なので、市民の消費量に応じて利益が出る構造になっています。一方、ポスターなどには水の大切さを強調する文言や絵が載せてあります。私は、現役時代の仕事柄きれいな水には関心があり、大切に使うことが身に沁みついています。その点、家族が流しで野菜を洗う時など出っぱなしの状態を見るとつい小言を言ってしまいます。水道の水が直接飲めるのは、世界でも5本の指の国しかないときいていますし、実際海外旅行の経験からもそう思っています。水道水の質の良さをもっとアピールしたほうが良いと思われます。
- ・(2)私は、3万円以上の支払いをしています。今の金額が妥当なのか？今後予定される水道管の更新費用などを考えると持続可能な水道事業を進めていく上では、市民により理解を深めるようアピールが必要だと思います。
- ・今の経営や活動状況では、水道価格は妥当だと思いますが、やはり水道代は家庭に負担がかかります。水の大切さのためにも、効果的な節水方法が知りたいのと、広島の水は美味しいのを、もっと知らせて欲しい。あと、水回りの業者に不健全な方も多いので、お年寄りのためにも、安心な業者を教えて欲しい。
- ・ホームページを拝見していて、「よくある質問のページ」は目からうろこだった。でもタイトルだけ見ると気が付きにくい。リンクさせやすいように、項目の文字をもう少し太めにするか掲示場所を上においてもよいように思った。
- ・心配なことといえば、耐震化です。広島市はどのように実施されているのか、広報などで繰り返し教えて頂ければと思います。これからもよろしくお願いいたします。
- ・先日、浄水場見学に参加しました。広島市の水が非常に安全で美味しいのは、豊かな水源と歴史ある水道事業の賜物だと感じました。緑の下の方力持的な水道事業が、もっと市民の身近な存在になればと思います。テレビ報道では災害時の復旧に尽力されている姿を目にしますが、普段の事業についての広報は少ないように感じます。

【水道料金について】

- ・電気料金、ガス料金の支払いはクレジットでの振替ができるが、水道料金は口座での引き落とししかできないので不便。クレジットでの振替ができるようにしてほしい。
- ・隣町の呉市などでは水道料金が先月分大幅にアップして呉市にも別宅がある者としてはとても驚いているところです。広島市も今後水道料金をあげる際には急激な値上げは是非とも避けていただきたいものです。
- ・水道料金も今後あがっていくのかは気になります。
- ・社会インフラの中で、水道の占める割合は大きい。先日、老朽化した水道管から吹き上げる水を、手で押さえようとした自治体の職員がワイドショーで映っていた。仰天したが、危険を顧みない行動に感動を覚えた。やはり設備の点検は喫緊の課題であり、そのための値上げはやむを得ないと思う。

【その他】

- ・この水道局のモニター応募のきっかけは、今もある主人の実家は、汲み取り式トイレの横に、井戸がありました。義母は毎日、井戸水を自慢していました。毎日井戸水を飲んでいました。夏の暑い時に井戸水でお風呂を沸かすと、主人達が多く使うので、出なくなった話とか、始め茶色い水が出るが、しばらくすると綺麗になるので、それを飲んでいる話とか、自慢の話をよく聞きました。水質検査も家を建てた時にしたので大丈夫よ、も聞いたので、家族は安

心して飲んでいましたが、私だけはかなり、今でも疑っています。そんな良い井戸水はありません。義母は以前から、腰が悪かったです。50代の頃です。60代になり、がんになり、65歳で亡くなりましたが、因果関係はなかったか、疑っています。いまでは調べようがありませんが、この資料を見ても、かなりのろ過や、検査をしておられるんですね。やはり義母は井戸水を自慢してなくなったのである意味幸せですが、私の疑いは当たり前の事だったように思います。

アンケートでいただいたご質問と回答

質問	回答
今回初めて HP を見ました。非常に詳しく丁寧に作られています、どれだけの市民が閲覧しているのでしょうか？	水道局ホームページについては、令和4年2月にリニューアルを行い、現在もコンテンツの拡充に努めているところであり、アクセス数は、1か月あたり平均3万件となっています。小学校社会科の副読本に水道局ホームページのQRコードを掲載しており、授業で水道について習う6月頃はアクセス数がおおよそ4万件に増加しています。また、パンフレット等にもQRコードを掲載しており、簡単にホームページにアクセスできるようにしています。
近年環境汚染が進み、水質汚染についてもよく耳にします。環境を守る取り組みもされているのでしょうか。	本市では、主な環境保全の取組として、水源かん養林の整備、省エネルギーの取組、水資源の再利用、漏水の防止、建設副産物のリサイクル推進、メーターケースの再利用、マイボトル対応型給水機の設置、環境教育の取組などを実施しています。詳しい内容はホームページ上の「水道と環境（環境報告書）」に掲載しておりますので、よろしければご覧ください。
水道事業を将来外注するなどの考えを持っている市町村があると以前ネット記事などで見ました。広島市はどうなのでしょうか？	水道は、市民の生命や健康に直接関わるものであることを踏まえ、給水の安全性・安定性を確実に担保する必要があります。このため、本市では、民間活用により経営の効率化を図りながらも、水道事業の運営権は民間事業者に委ねることなく、本市が責任を持って直接、事業運営を行っていくこととしています。
日頃水道水を電気ポットで沸かして飲んでいるのですが、電気ポットに色が付着しやすく（茶色っぽくなる）、やや心配になります。原因が知りたいです。	水道水にはミネラル成分が含まれています。このミネラル成分が電気ポットなどの内側に徐々に蓄積して変色することがあります。これは定期的に洗浄を行わなければ発生しますが、健康には影響ありません。気になる場合はクエン酸などを用いると取り除くことができます。

質問	回答			
水質検査について、海外での基準と日本の基準を比較して安全だとされる数値の差異はどのくらいなのかが知りたいです。	水道水質基準は、その毒性などについて WHO（世界保健機関）による評価値等、国際的な知見を基に決められております。ですので、先進国においては、大きな差異はないといえます。			
	代表的な項目を示します。			
	項目	日本	アメリカ	イギリス
	大腸菌	検出されないこと	検出されないこと	検出されないこと
	水銀及びその化合物	0.00005mg/L 以下	0.002mg/L 以下	0.001mg/L 以下
	ヒ素及びその化合物	0.01mg/L 以下	0.01mg/L 以下	0.01mg/L 以下
	四塩化炭素	0.002mg/L 以下	0.005mg/L 以下	0.003mg/L 以下
総トリハロメタン	0.1mg/L 以下	0.08mg/L 以下	0.1mg/L 以下	
広島の水は安全で美味しいとのことですが、地域によって味の差はあるのでしょうか？	広島市の水道水は清浄な太田川の水を水源としており、まろやかで雑味の少ないおいしい水となっております。			
	一方、安全な水をお配りするために浄水場で塩素を入れており、塩素が高いと、水道水がおいしくないと感じられる方がいらっしゃいます。塩素は浄水場からの距離によって異なり、浄水場に近い程高くなる傾向があり、同じ広島市内でも場所によって差があります。			
子供がお茶よりも水を好むので、水筒にも水を入れていますが、水道水をそのまま冷やして持たせることも安全でしょうか？一度煮沸した方が良いでしょうか？	煮沸は殺菌のためと思われませんが、蛇口の水道水は消毒されているため、雑菌などは含まれておりません。ですので、水道水をそのまま冷やして水筒に入れていただいても大丈夫です。ただ、冷やす際にきれいでない容器を使用すると消毒効果がなくなり、雑菌などが増えやすくなりますのでお気を付けください。また、水筒に一度口を付けますと、消毒効果がなくなってしまうので、口を付けた後は数時間で飲み切っていただきますようお願いいたします。			
水道管の老朽化が進んでいるけれども、取り替え工事には多額の金額と人手が必要と言われています。それに向けてどのような計画があるのでしょうか。	本市では、水道創設以来、市政の発展などに併せて多くの水道管路を整備・拡充してきました。今後、こういった管路が順次老朽化を迎えることから、将来に渡り持続可能な水道事業を実現していくためには、更新や維持補修に必要となる事業費を明らかにした上で、計画的に維持保全を実施していくことが必要です。こういった観点から、概ね 50 年先を見据えた水道管路の維持保全計画を策定し、管路の更新需要の抑制及び平準化を図っています。			
	※ 広島市水道管路維持保全計画			
	■ 水道 - 広島市公式ホームページ 国際平和文化都市 (hiroshima.lg.jp)			
	https://www.city.hiroshima.lg.jp/soshiki/146/6885.html			