

## パンフレットレポートの集計結果について

### 1 概要

広島市水道モニターの方を対象にインターネット上でパンフレットを閲覧してもらい、意見・感想をレポートとして提出していただきました。

### 2 実施期間

令和6年7月25日（木）～8月13日（火）

### 3 実施対象

令和6年度広島市水道モニター（99名）

### 4 レポート提出者

78名

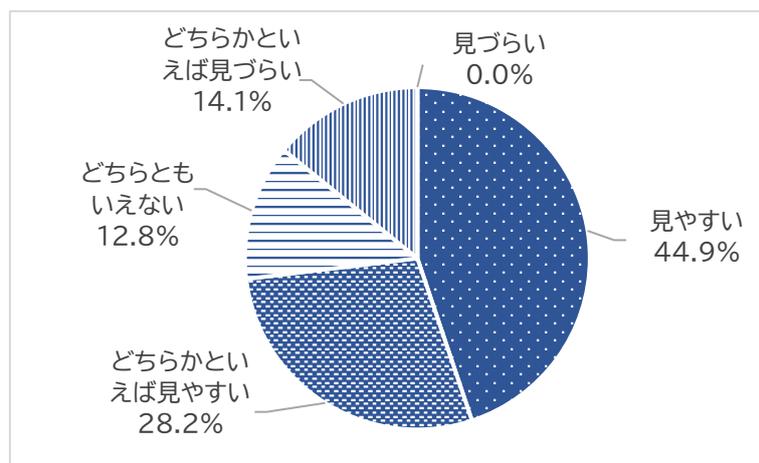
### 5 集計結果

Q1 お名前

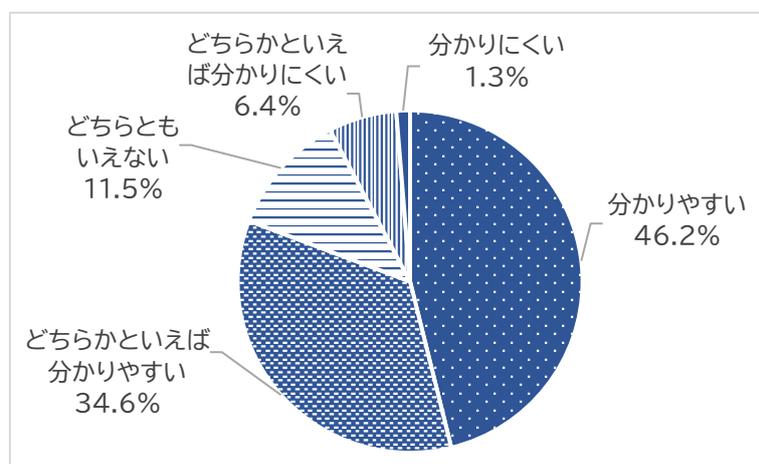
Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

Q3 「広島市の水道」をご覧になってのご感想をお伺いします。見やすさはどうですか。

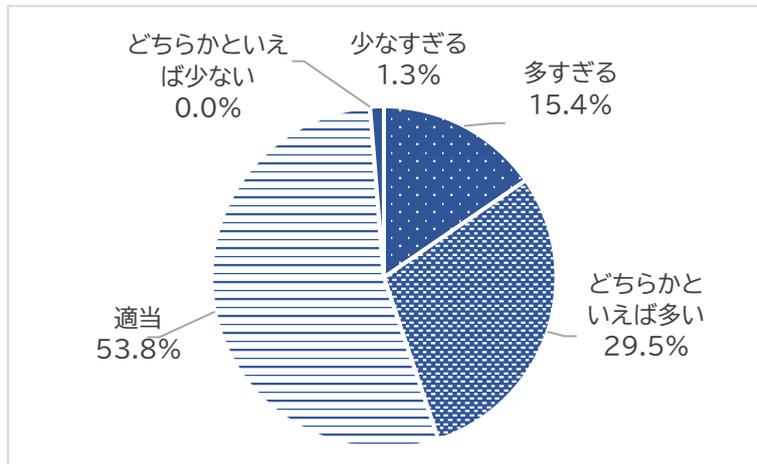
【回答者数 78名】



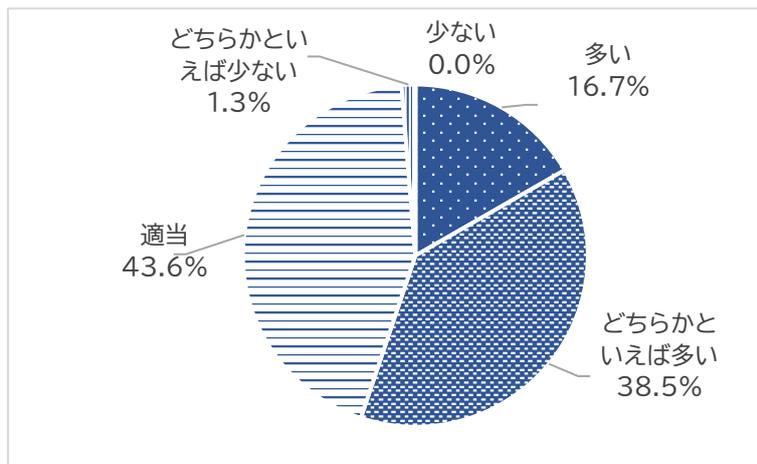
Q4 内容の分かりやすさはどうですか。【回答者数 78名】



Q5 情報量はどうですか。【回答者数 78名】



Q6 文字の量はどうか。【回答者数 78名】



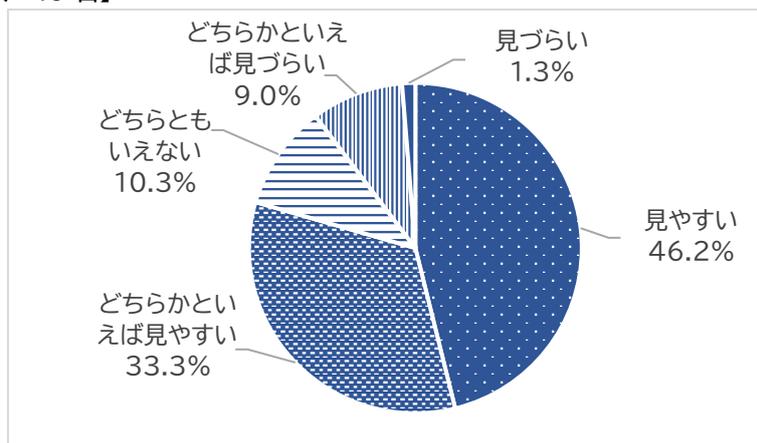
Q7 「広島市の水道」をご覧になってのご意見・ご感想を100～200字程度でご記入ください。  
(抜粋)

水道事業の概要がわかりやすく説明されていてよかった。
広島市の水道が丁寧に管理されているのが、数値で理解できてよかった。また、災害への備えとして、最寄りの防火水槽の場所は意識したことがなかったので、初めて知ることができてよかった。思ったより数が少ないのは心配だが、いざというとき覚えておきたい。
広島市が取り組んでる水道に対して、分かりやすくレイアウトされているように思いました。私自身、興味があった箇所は水道水の安全性の51項目の内容、水源水質での生息している魚、災害対策、水道料金のしくみなどでパンフレットをみれば良く理解出来た。
イラストやグラフ・写真が多く用いられているので、とても見やすいと思いました。注意喚起や強調したい箇所がわかりやすく、目を引く工夫がされていると感じました。
全体的感想として、水道事業についての必要項目が適切な量でまとめられていると思います。市民個人にて知りたい部分に違いもあろうかと思いますが、資料は全体的に視覚的(図・イラスト・目に見える必要な数値)に表示された適度なパンフレットと感じます。
適度な文量と、カラフルなイラストと写真で、必要な情報が頭に入ってきやすく、読んでいて分かりやすかった。水源水質の説明では、水の綺麗さを生息している魚で示しているのが良かった。イメージしやすく、興味を持ちやすいのが良い。
毎月水道料金は確認しているが、使えば使うほど単価が高くなることは知りませんでした。光熱費が高くなっている今、少しでも水を節約して家計への負担を減らしたいと思っているので、節水の仕方や方法などの案なども書いてあるといいなと思いました。
太田川の水質移行や災害時の配水?についても記載されており、普段なら調べないと分かり得ないことが知れて、そういうことも記載されているのがよかったです。

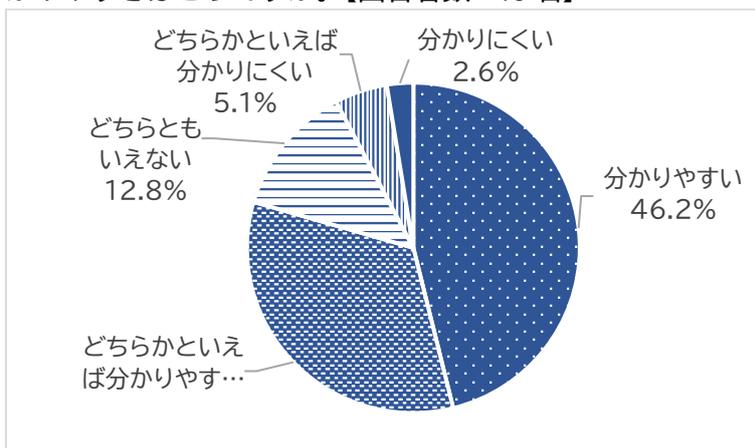
<p>私達が当たり前のように使っている水がどこをどのように通って私達の元へとやってくるのか写真や地図などで説明してあり面白かったです。キレイなお水が飲めるのはたたくさんの方が頑張ってくださいからなんだから大切にに使わないといけないと思います。</p>
<p>普段の生活では入手できない情報や知識を学ぶことができ、いつでも安全な水を安く利用できるのは、様々な方々の知恵や労力の賜物であると実感し、これからも大切に水を利用していきたいと思いました。</p>
<p>地図やグラフが多用されていてとても分かりやすく感じました。色遣いも鮮やかでとても興味深く拝見しました。水質へのこだわり等信念も感じられて、とてもいい資料ですが、県民の目にあまり届いていないような気がするのがざんねんです。</p>
<p>全体的に小さい文字が多く、読みづらいのではと思いました。ただ書いてある情報はとても有意義なものが多いと感じました。みずたまのように可愛らしい感じにしたらもっと親しみが持てると思います</p>
<p>水質と安全性についてが一番関心があります。他県と比較して味や安全性はどうかについて少し記述があると良いと思います。グラフやイラストが多いため、興味を持って読めるのですが、文字が小さめで、色を使いすぎている感じがするので目が疲れます。</p>
<p>全部大切な事だから伝えたいんだろうなって思うのですが、特にこれを伝えたいっていうのが分からなくて途中で読むのが疲れてしまう。読む事があまり得意でない私は流し読みのような状態になってしまったので、私としては各項目で特に伝えたい文言を強調するか、特定の項目の文字を大きくしてほしいなと思いました。</p>
<p>情報がたくさんあっていいのだがもう少し文字数を少なくした方が読みやすいと思った。</p>
<p>検査結果など、普段見慣れない市民からみれば、どこをどうみれば安心なのかかわからない。水道料金が何に使われているか、はわかりやすかった。全体的に文字量が多く、何を伝えたいのか、誰を対象とした、なんの目的のためのパンフレットなのかかわからない。水道、水質に関心がある人にとってはよくわかるパンフレットかもしれないが、普段市役所等に訪れる市民が手に取って見ることはないかと思う。</p>
<p>画像やイラストなどで分かりやすい所が多かったのは良い。ただ、検査項目や検査結果など、市民が一つ一つ見ないであろうページにはどうしてもお役所仕事のような印象を受ける。</p>
<p>何も詳しくない人が見るには少し多い文章量かなと思いました。本当に気になっている、もっと知りたいと思っている人なら全て読むかもしれませんが、特にない人からしたら、全部読むには抵抗があるかもしれないと感じました。そのために、何か読ませるためのキャッチコピー的な題目を説明する内容ごとにつける必要を感じました。</p>
<p>全体的に文字が多く、せっかく良い情報が載っているのに読む前に避けてしまいたくなりそうで勿体無い気がした。また、災害対策についてはもっと詳しく知りたいと思った。</p>
<p>地図やグラフなどは分かりやすく感じました。文章が全体的に堅い印象で、読んでいて疲れました。災害対策について、拠点については分かりますが、実際災害が起きたときにどのように行動したらよいか（何を持参したらよいか、どのくらいの頻度で給水車が来る予定なのか）具体的に示してもらえるとイメージがわきやすいと思います。</p>

Q8 「みずたま」をご覧になってのご感想をお伺いします。見やすさはどうですか。

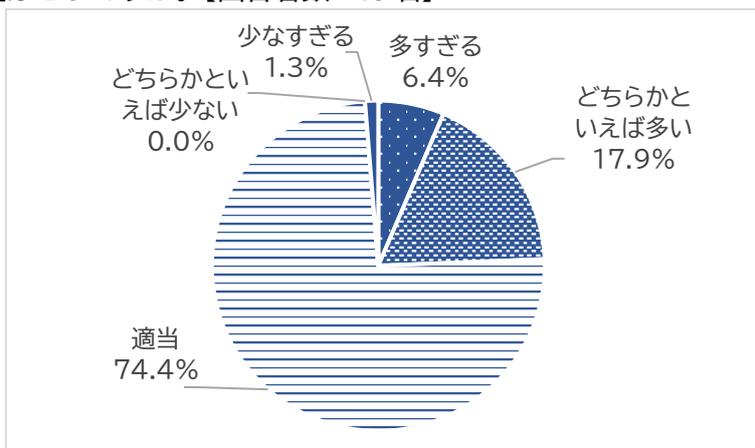
【回答者数 78名】



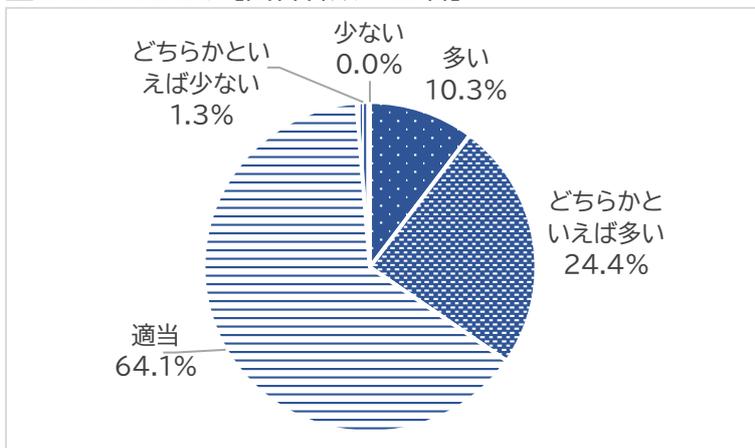
Q9 内容の分かりやすさはどうですか。【回答者数 78名】



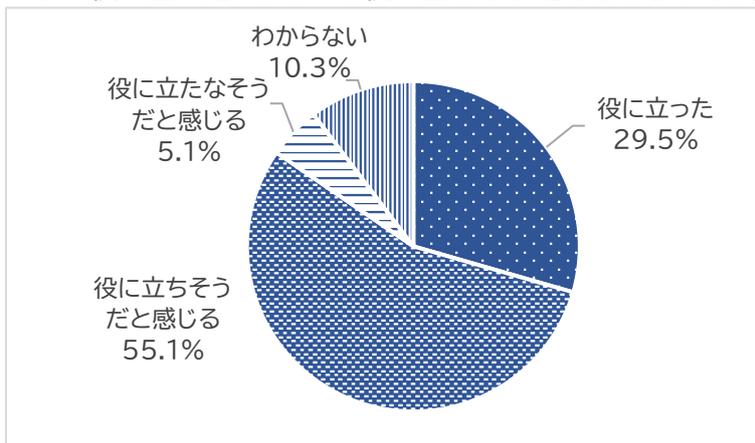
Q10 情報量はどうですか。【回答者数 78名】



Q11 文字の量はどうか。【回答者数 78名】



Q12 内容について役に立った、もしくは役に立ちそうだと感じますか。【回答者数 78名】

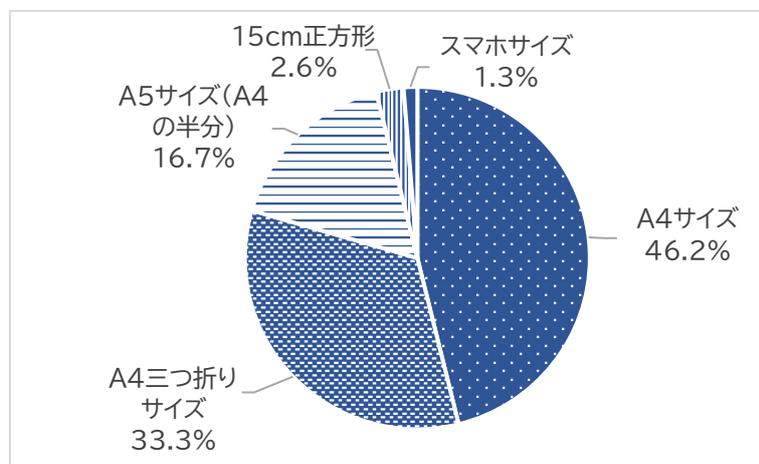


Q13 「みずたま」をご覧になってのご意見・ご感想を 100～200 字程度でご記入ください。  
(抜粋)

<p>漏水や故障等についてまとめてあるだけなのでわかりやすかった。戸建に関わらず、マンションでも相談していいんだと分かったので、安心しました。見た瞬間、2 ページ目の大きな街の絵に着目し、こんな事が今後あるかもだな、気をつけないと思った後、じゃあ担当の営業所はどこかなと 1 ページ目へと目が戻りました。視線や思考の誘導がスムーズで見やすかったです。</p>
<p>料金、修理などの担当営業所、担当管理事務所の明記はいざと言う時に大変役立つと思います。また、水道の管理区分の図は明確に理解出来、大変満足です。故障時の連絡先も明記されていて良いと思います。保存用に活用されるのではと思います。</p>
<p>ぱっと見て大きな見出しが目に入るので、とても読みやすいと思いました。字だけではなくイラストがあるのも良いです。表紙に児童が描いた絵が使われているのも素敵だと思いました。</p>
<p>みずたま表紙のポスターコンクールの絵が独創的でよかったです。 水道の管理区分の絵もとてもわかりやすく参考になりました。故障時の連絡先などもあったのでよかったです。</p>
<p>必要な情報がうまくまとまっており良かった。水道の管理区分と故障時の連絡先の説明では、分かりやすく親しみやすいイラストが使われており、良かった。キャラクターのじゃぐちーが洗濯したり、お風呂に入ったりしている細かい描写があるのも大変好感が持てる。</p>
<p>コンパクトにまとめてあって、パンフレットとは違う見やすさ。市民に直接関わるような事、詐欺に注意などの情報もいいと思うので、もっと夕方の地方ニュースや街中にポスター掲示など目に付けば、もっと意識が変わるかもしれないと思いました。</p>
<p>いい意味で簡素な作りで大変分かりやすかったです。こういう冊子は失礼ながらも流し見してしまうことが多いので、簡潔に見やすく作っていただけていて、とても読みやすかったです。</p>
<p>「広島市の水道」のパンフレットと同じく、カラーの図がぱっとみて見やすいと思いました。文字の大きさもちょうどよく、読んでも苦にはなりません。不審な電話やメールに注意喚起する文章もわかりやすい書き方が良いと思いました。</p>
<p>おかげさまで、水道は普通に蛇口をひねれば出るものと思っています。それだけに、水が出ないとか水が止まらないなどのトラブルには慌ててしまいます。そうしたときの連絡先や、どこまで負担すべきかを教えていただけるのは嬉しいです。</p>
<p>カラフルで見やすく、興味を惹く誌面だと感じました。何かあった時の連絡先や、災害時への対策なども参考になりました。情報量が多すぎず、「ちょっと読んでみようかな」と気になる文字量で、ぱっと全体を見ることができました。</p>
<p>水道料金の仕組みが良くわかる説明になっている。水道料金の担当先が表記され、問い合わせができる。水道の管理区分と故障の連絡先があり、故障の対応ができる。まとまったものとなっている。</p>
<p>最近世間を騒がせている電話・メールによる詐欺について事例を含めてこんなことがありますので、注意願いますというお知らせが欲しい。水道の管理区分と故障時の連絡先は図で記載せられていてわかりやすい。故障が起きたときに参考にしたいと思います。</p>
<p>小さい紙面に絵や情報が入りすぎている感じがします。少し余白を増やすと読みやすくなると思います。子どもが描いたイラストはほのぼのします。</p>
<p>水道に関する様々な情報を簡易な表現で伝えるというのが伝わってきますね。もっとも低い対象年齢の想定は何歳なのかな？と思いつつ拝読しました。因みに 10 歳の孫には少々難しかったようでした。</p>
<p>限られたスペースでより多くの情報をわかりやすく掲載するのは大変だと思いますが、文字が小さく読みやすいとは言えない。ただ、内容をよく読むとおもしろく知らないことも多いため、参考になった。また、このパンフレットに関しては、高齢者などに重要な情報である詐欺の注意喚起が目立っており良いと思います。</p>
<p>情報を無理やり詰め込んだようで、何が重要なポイントなのかがわかりにくい。図を説明するための文字量が多い。</p>
<p>内容がごちゃごちゃしていて、頭に入ってこなかった。調査でなければ読まないと思う。ただ、内容についてははっきりとした役に立つ内容が書かれており、何かあったときの連絡先や、地下がどのようになっ</p>

<p>ているかのイメージを膨らませることができた。中身は良いと思いましたが、見せ方を工夫したほうが良いと思いました。</p>
<p>一つひとつを読むと、とても良いことが書いてあるとわかるのだが、全体像として情報が入りすぎていて、お互いの良さを減じているように思える。1枚にまとめないで数枚のチラシに分けた方が伝わりやすいのではないかと思う。特に「水道の管理区分と故障時の連絡先」はもう少し整理してわかりやすくしてほしい。</p>
<p>全体的に色を使いすぎて読みづらい感じがしました。小さな字が多く内容のポイントがぼやけているのでもう少し呼びかけたいことをわかりやすくすると思います。</p>
<p>大切な情報ばかりですが、情報量が多すぎて文字が小さすぎる箇所があります。「水道の管理区分と故障時の連絡先」は図と表を使って工夫されていますが、少しごちゃごちゃして分かり難いです。水道に関する情報と、注意喚起が混在している感があります。</p>
<p>情報が過密だと思います。最優先事項を前面に簡潔に出された方がインパクトが有るのではないのでしょうか。今は情報が簡単に手に入る時代ですので、詳しい事はインターネット迄で十分だと思います。</p>

Q14 一般的なパンフレットについてお伺いします。どのようなサイズが最も手に取りやすいですか。【回答者数 78名】



Q15 ご意見等がありましたら、ご自由にご記入ください。  
(抜粋)

<p>子供が興味関心があるので読みやすいと嬉しい。</p>
<p>以前、広島の水を売り出したこともあるようですが、美味しいのであれば、広島平和の水として売り出してはどうかと思います。広島の水は、原爆のことをふまえてみれば、ただの水ではありません。海外旅行者も多いですし、原爆資料館（←水の大切さを一番感じてもらえる場所）等で販売してはどうかと思いました。</p>
<p>パンフレットの配布方法が分かりませんが、引っ越しして6年経ちますが、水道局関連の資料を目にした記憶がありません。パンフレットのサイズですが、サイズが小さくなると内容が多いため文字も小さくなり読めなくなります。サイズを小さくしても読みやすさは確保して頂きたいです。</p>
<p>子供に見せてもわかりやすいような物があると、子供の興味、学習にも役立ちありがたいと思いますし、そういった物だと高齢の方にも読みやすいのではと感じました。</p>
<p>スマホの画面では文字が小さすぎてせっかくのパンフレットの内容も詳細まで読むことができません。カラーでなくて良いので印刷物で読みたい気がします。</p>
<p>よりわかりやすい広報活動をごんぱってください。</p>
<p>今回のパンフレットに関してはこれまで読む機会もなく、こういう機会を通じて知ることができて勉強になりました。</p>
<p>どちらも大人向けだと感じた。水道局に見学に来たときなどに配布できるような、中学生以下の児童生徒に向けた資料があるのか気になった。</p>
<p>市民に向けたパンフレットであれば、中高生及び高齢者が見てもわかりやすい、読みやすいものが望ま</p>

しいと個人的には思います。
もっと広くこの広報が活用されるには置いている場所も大事なのかと思う。
サイズではなく なにをどう どのくらいで伝えるか かと思います
パンフレットを区役所に貰いに行きました。水道局の場所にしかパンフレットが無かったので一階の他のパンフレット置き場と同じ場所にも置いて頂くと助かります。よろしくお願いいたします。
敷地内配管などのやりかえも定期的に安くできるシステムがあれば良い。
パンフレット2種とも良くまとめられ、読みやすいと感じます。限られたページとスペース配分の中、端的に表現されていると思います。水道利用者目線での表現を考えられたパンフレット（資料）と思いました。
内容を盛り込み過ぎている。もっとすっきりと子供でも読みやすい冊子にしてください。
Q14 との絡みもあるが、パンフレットのサイズ。実際家にあるいろんなものを見てみると、取扱説明書だったり、引っ越しや住居に関するもの、市からのごみ分け説明冊子。等が A4 これなら、百均の20枚くらいのクリアファイルの中にそれぞれ入れておいて必要な時に出して試してみることができる。そういう公共の物ではなく、例えば商店会のイベントや、一押しの食品等のおすすめは A4 だと大きすぎる。そんな中で、みずたまについては、全戸に配るという視点から見たら、メーター使用票と一緒にポストの中に入れることができる大きさになっていることは評価できると思う。
モニターはアンケート対象の資料についての知識は十分ではありません。的確な意見を求めるなら、アンケート対象の資料の配布対象、頻度、目的等を説明したうえで、意見を求めると良いでしょう。
小冊子はサイズによると思う。三つ折りは簡易過ぎて見ないし、A4 だと邪魔になる。表紙に興味を引く文字を見ると、中まで目を通そうという気になる。(水道料金についてや故障時の対応など)
あらためて資料を読むことができよかったです。水道についてのパンフレットがこんなに色々あるのは知らなかったので知ることが出来てよかったです。
思っていたよりカラフルで明るい印象を受けるパンフレットでした。
人によっては専門的な事はわかりにくいと思うので身近な表現でもっと親近感を持ってもらうといいのではないかと思います。
手に取りやすいのはサイズは小さ目の方がいいです。持ち運びの時も角が折れにくいので綺麗に保管できると思います。しかし、内容を確認するには、字が大きい方が読みやすいので大きめのサイズがいいです。内容等で分けてもらうと助かります。
広島市は本当に良い水道水だと思います。ありがたいと思います。アストラムの牛田駅の近くの森を育てるの看板はよく目立ち、よい広告だと、夫婦で感じています。良い所に住んでいると思います。マンションなので、上にあげて下すは、気にはなりますが、この度、無料点検を知り、提案したいと思いました。
あちこちで災害があり、断水のニュースを耳にする度、水道をひねれば水の出るありがたさを身にしみて感じています。
私達の生活に欠かせない水について、たくさんの方が安全安心な水を届けるために頑張ってらっしゃるのだと思いました。とても感謝です。
私は本が好きで 小説など買い求める際はデジタル書籍より必ず紙の本を購入します。はっきり言って活字は電子本より断然 紙派なのです。しかし矛盾しておりますが、ペーパーレス時代に新たな情報発信を模索するのはやはりインターネットの力を利用するのがベストでしょう。パンフレット自体の転換期も迎えて来ているのではないのでしょうか
水道に関する大事な情報が満載なので、多くの市民が手に取り内容を（水道事業）知っていくことが大事だとおもった。おいしい安全な水を守っていくために
水道モニターのアンケートの質問と回答について「Q5・Q10」情報量についての問いに関しては、情報量全てを知らないなので、回答は「わかりません」にしてほしいです。市民にとっての重要な情報の全てが知らされるわけではないと思います。
冊子のように水道局や区役所に取りに行かないといけないもの、パソコンやスマートフォンで開かないと見られない情報と違い、みずたまは水道使用量の検針に併せて届くものなので、手に取りやすいし、読む確率も高いと思います。みずたまの内容充実が一番 PR 効果があると思います。

老若男女に向けた広報紙を作成されるのは、簡単なことではないと存じます。この度その一端を垣間見る機会に恵まれ、その感を強くいたしました。広島市が全国的に見ても水道料金が安いのは、職員の皆様のお骨折りの賜物です。有難うございます。

お世話になります。水道水は飲み水であり、生きるためには必需品です。いろいろ知りたいと思うので、よろしくをお願いします。

カラーで子供にもわかりやすく内容が書かれていて勉強になります。また災害が多くなっている時代に備蓄場所がある事も知らなかったので安心しました。森林や山があるお陰で美味しいお水が飲める有り難さ、大事に水を使用しなくてはいけない事、自然を大切にすること再認識しました。

## ご質問と回答

### 1 広島市の水道

質問	回答
植林は、最近無いようですが、木も歳をとるので、新しい木を植えないで大丈夫なののでしょうか？	太田川源流の森は、人の手によらず、自然の推移により自律的に発芽・育成が行われる水源林を目指していることから、積極的な植林は行っていません。 自然の推移により森林の更新が難しい箇所については、今後、林内に植林を行う可能性もあります。
水道事業への理解促進のために『広島市の水道』については、下水道と一体化できないのでしょうか？	広島市水道事業と下水道事業はそれぞれ事業区域が異なり（水道事業の給水区域は行政区域外である府中町・坂町を含む。）、パンフレットの配布対象者が異なることなどから、『広島市の水道』について下水道との一体化は行っておりません。 しかしながら、水道事業と下水道事業は関わりが深いため、連携した広報として、下水道局主催のイベントに水道局も出展し、上下水道事業のPRに取り組んでいます。
森林を取得後に毎年どのような整備（植樹・間伐等）をしているのでしょうか？	太田川源流の森取得以降、森林の生育状況に合わせ、計画的に植林や枝打ちなどの施業を実施してきました。樹木が成長してきた現在は、下刈りと間伐が主な整備内容になっています。
水道料金の他都市比較については、下水道も含めた料金比較はどのようなのでしょうか？	下水道使用料を含めた料金比較（家事用・メーター口径 20 mm・1 か月・20 m <sup>3</sup> [税込(10%)]）においても広島市はパンフレットと同じで、東京都・政令指定都市との比較では5番目の安さ、県内都市との比較では1番目の安さです。
「水需要の減少」の原因として考えられることは何でしょうか？	「水需要の減少」の主な原因としては、節水機器の普及に加えて令和2年度からの人口減少が考えられます。
水道基準項目の検査結果の色度とは何を表しているのでしょうか？	色度は見た目の色の度合いを数値化したもので、基準値は肉眼でほとんど色を感じられない値として設定されています。
耐震性の高い水道管への交換などの取り組みはなされてないのでしょうか？	広島市水道局では、水道管の更新（交換）や新設において全て耐震管を使用することで耐震化を進めています。耐震管は、水道管の接続部分が従来の管よりも抜けにくく、地震による地盤の変動が発生しても伸縮するなどして耐えられる構造となっています。 また、震災時に災害対応の中核となる災害拠点病院や官公署などを重要給水施設として位置付け、これらの施設への配水管路についても計画的に耐震化を進めています。

### 2 みずたま

質問	回答
「広島市の水道」とはパンフレットの大きさが違うため、ほぼ内容が同じになっているのでしょうか？	「みずたま」の中面の記事は毎年異なるテーマを扱っており、「広島市の水道」の掲載内容とは異なることが多いですが、同じ内容の記事を扱う場合もあります。

質問	回答
<p>アンケートに参加する以外で、通常の場合はこのような資料を見るにはどうすればいいのでしょうか。区役所等に出向かなければならないのでしょうか。</p>	<p>今回ご覧いただいた「みずたま」やその他のパンフレットについては、水道局や区役所に設置しているほか、水道局 HP でも公開しております。また、「みずたま」は年に1回、10・11月の検針時に水量のお知らせと併せてお配りしております。</p>
<p>最近はお金をかけずとも PR できる手段がたくさんあるので、もっと水道が安心安全ということを PR するべきだと思います。そうすれば変な浄水器等の営業も減ると思うので、消費者庁等と連携するなどは難しいのでしょうか？</p>	<p>水道局の職員を装って浄水器を販売するなどの違法な行為が発見された場合は、ホームページやちらし、パンフレットなどで悪徳業者に対する注意を促す内容の広報を行い、お客さまが不利益を被ることのないよう努めています。悪質業者が特定される場合については、消費生活センター等と連携を図っていきたいと思います。</p>
<p>2か月に1度検針に回られますが、使用量の変化から漏水を指摘してもらえることは可能ですか？過去に漏水を経験しましたが、1年間指摘してもらえませんでした。</p>	<p>検針時には、使用水量が前回と比較して大きく増えた場合や、漏水が疑われる場合には声掛け（ご不在の場合は連絡用紙の投函）を行っています。</p> <p>なお、漏水の確認は水道メーターのパイロットという器具の回転で判断しておりますが、漏水量が微量な場合は判定が困難な場合があります。</p>
<p>「水道の管理区分と故障時の連絡先」の維持管理・維持費の負担・修理等の連絡先が棒グラフで表してあるとすれば、その割合(%)が示してないのは何故ですか？</p>	<p>こちらはグラフではなく、上のイラストと合わせて維持管理者・修理費の負担先・修理等の連絡先が変わる境界を示したものになります。</p>
<p>何かあれば、まずは管理事務所へ連絡すれば良いのでしょうか？</p>	<p>内容に応じて以下のとおり、ご連絡ください。</p> <p>メーターから道路側の漏水か所の調査及び修理について： お住まいの地域の担当管理事務所</p> <p>メーターから蛇口までの漏水か所の調査について： お住まいの地域の担当営業所</p> <p>メーターから蛇口までの漏水か所の修理について： 指定工事業者</p> <p>指定工事業者の連絡先などについて： お住まいの地域の担当管理事務所</p> <p>水道料金について： お住まいの地域の担当営業所</p> <p>水道の使用開始・中止・名義変更について： 引越お客さま受付センター</p>

質問	回答
<p>過去に指定業者のトラブルはなかったのでしょうか？</p>	<p>お客さまと指定業者とのトラブルについては、工事費用の面でトラブルになりやすいです。</p> <p>急な水漏れの発生時には、見積等や工事内容をあまり把握しないまま工事が始まり、新品への交換費用等、想定外の高額費用が発生することがあります。</p> <p>修理については、新築の際に工事を行った指定工事業者など、できるだけ複数の業者に見積書を取り、工事内容を確認してください。</p>