

令和6年度第2回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

給水装置について	Q3～Q8	P.2
災害対策について	Q9～Q18	P.4
「広島市水道事業中期経営計画」について	Q19～Q21	P.7
配付資料について	Q22～Q25	P.8
水道事業に関するご意見・ご要望	Q26	P.10
アンケートでいただいたご質問と回答		P.13

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、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)

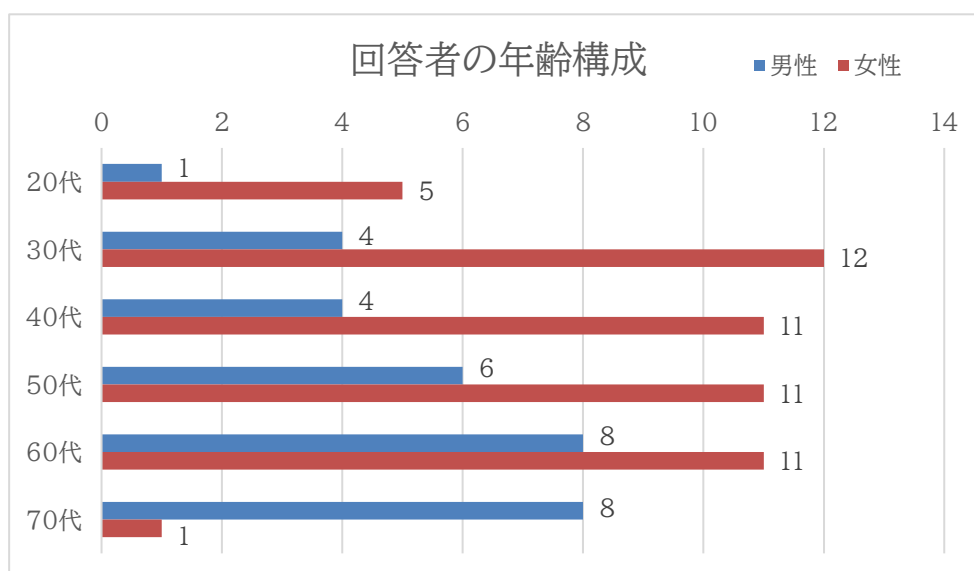
(5) 実施期間

令和6年9月30日(月)～令和6年10月18日(金)

(6) 回収結果

有効回収82名(回収率82.8%)

(平均年齢51歳(令和6年4月1日現在)、男性31名、女性51名)



2 アンケート結果

Q1 お名前

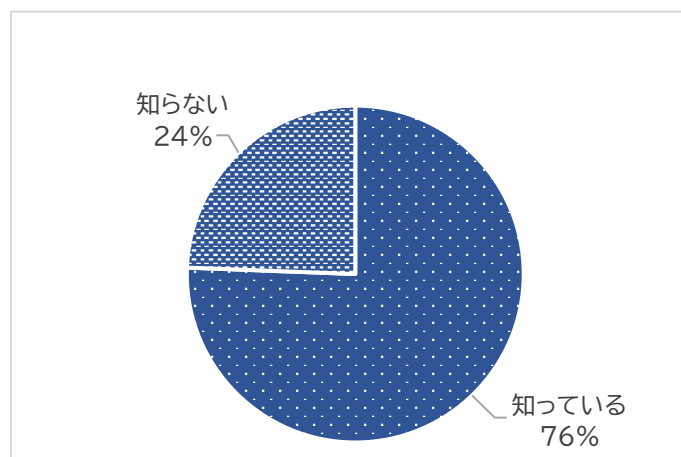
Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

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。

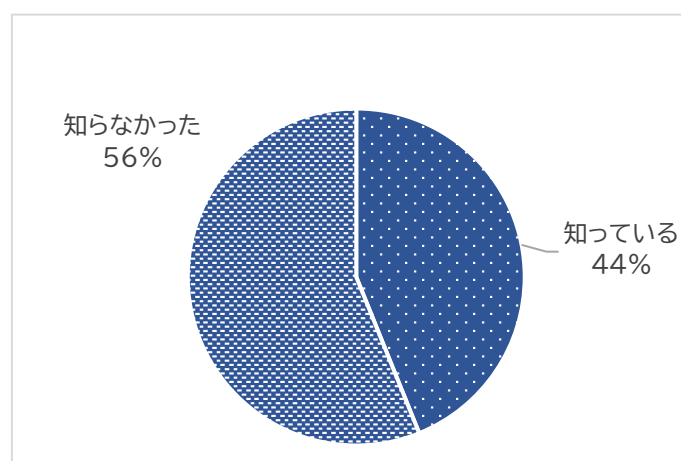
【回答者数 82 名】

○止水栓の位置を「知っている」と回答した方は76%となっています。



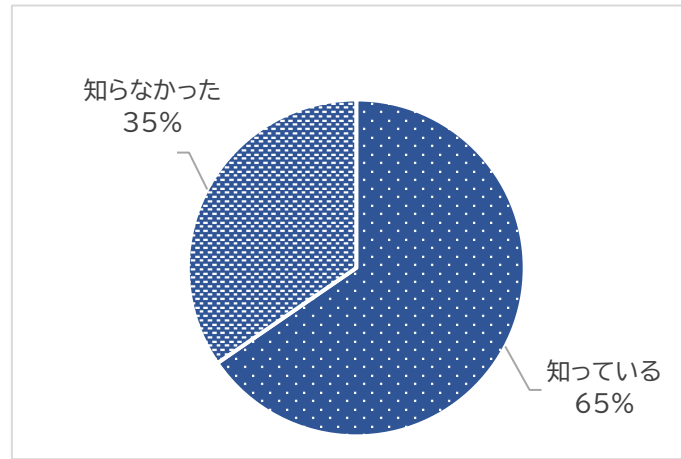
Q4 道路内にある配水管の分岐部分からご家庭のじゃ口までの給水装置は、お客さまの財産です。ご存じですか。【回答者数 82 名】

○給水装置がお客さまの所有財産であることの認知度は44%となっています。



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 81 名】

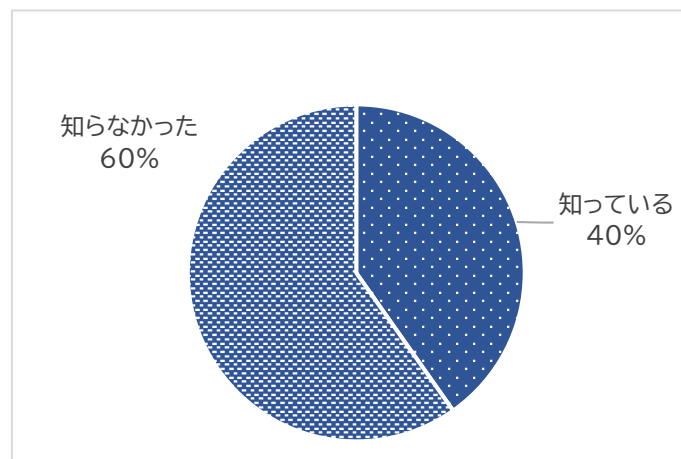
○指定給水装置工事事業者制度についての認知度は65%となっています。



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10m³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。

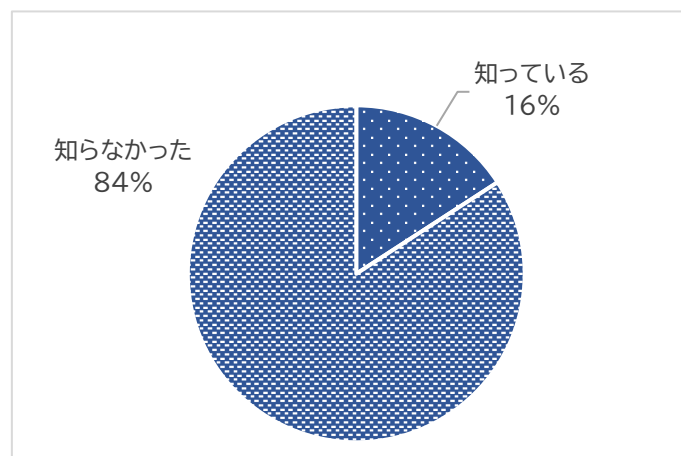
【回答者数 82 名】

○水道法による貯水槽水道の管理義務についての認知度は40%となっています。



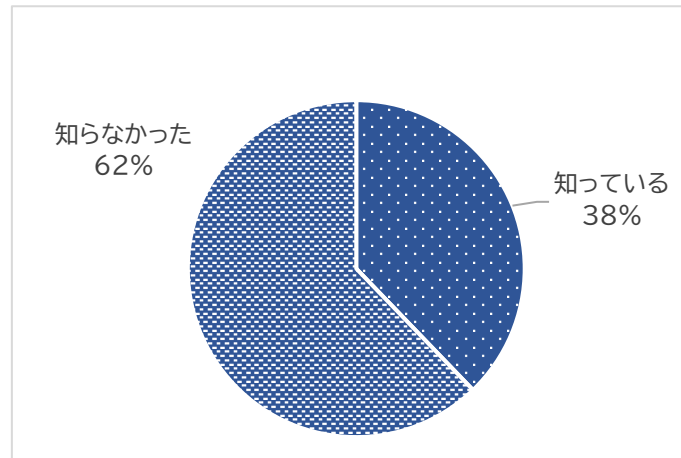
Q7 受水槽の有効容量が10m³以下の小規模貯水槽水道について、法規制はありませんが、簡易専用水道に準じた維持管理が求められています。ご存じですか。【回答者数 82 名】

○小規模貯水槽水道の維持管理についての認知度は16%となっています。



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 82 名】

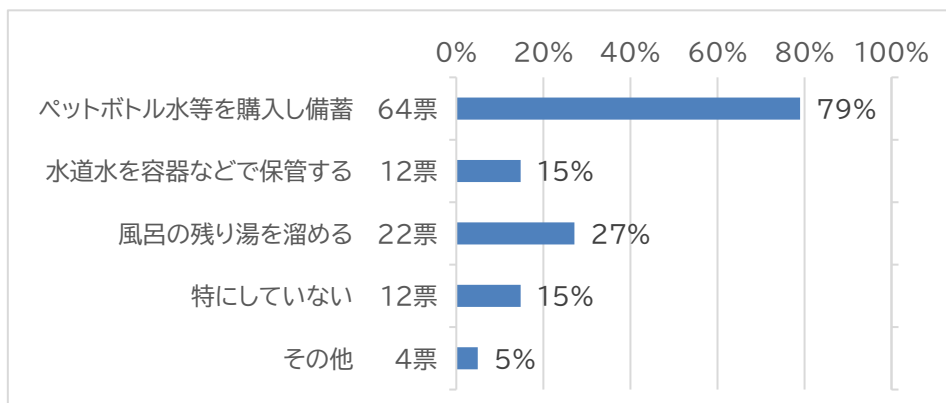
○計量法の有効期限（8年）に基づくメーター取替えの認知度は38%となっています。



Q9 災害対策についておたずねします。

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り組まれていることがありますか。（複数回答可）【回答者数 81 名・回答数 114】

○ご自宅で行われている災害の備えは、「ペットボトル水等を購入し備蓄」と回答された方が79%と最も多く、次いで「風呂の残り湯を溜める」が27%、「水道水を容器などで保管する」及び「特にしていない」は15%となっています。ペットボトル水等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。

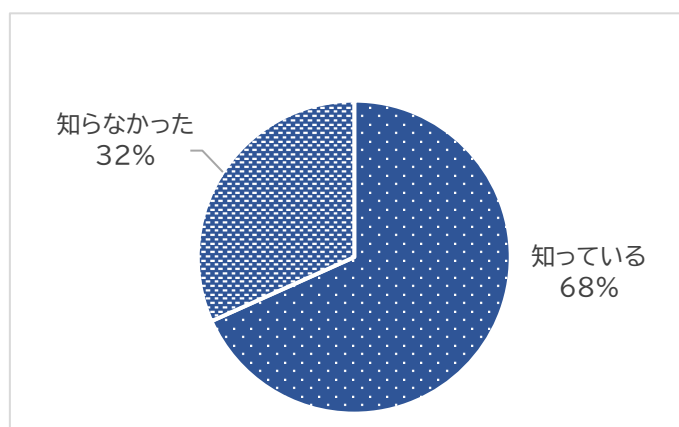


Q10 「その他」

- ・近くの公園に貯水槽があるという噂を聞き、真偽を確かめた。
- ・非常時に水を入れる容器を準備している
- ・雨水タンクを購入した。
- ・レインセラーを設置している。
- ・名水と言われている所の水をタンクに汲んで常時使っている。
- ・給水車から水を運ぶ容器の準備

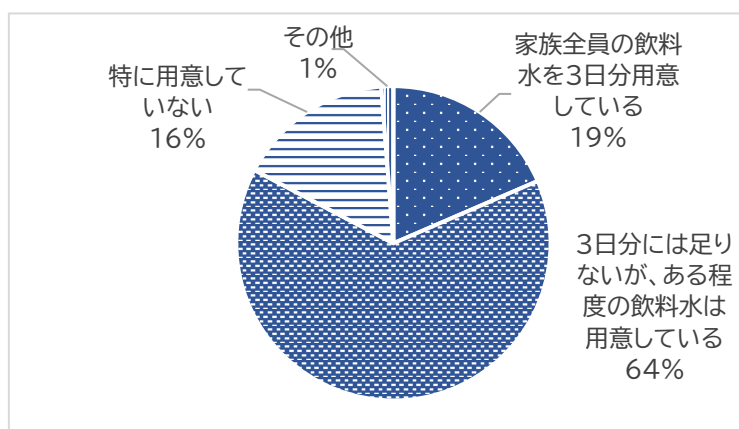
Q11 災害発生時、大人一人の生命維持のために必要な飲み水は、1日3リットルとされています。ご存じですか。【回答者数 82 名】

○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リットルであることの認知度は68%となっています。



Q12 災害対策用の非常備蓄品（食料品など）は、一人あたり3日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、ご自宅で取り組まれている状況を選択してください。【回答者数 81 名】

○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19%、「ある程度は用意している」が64%で、あわせて83%の方が家庭内に飲料水の備蓄をしていると回答しています。

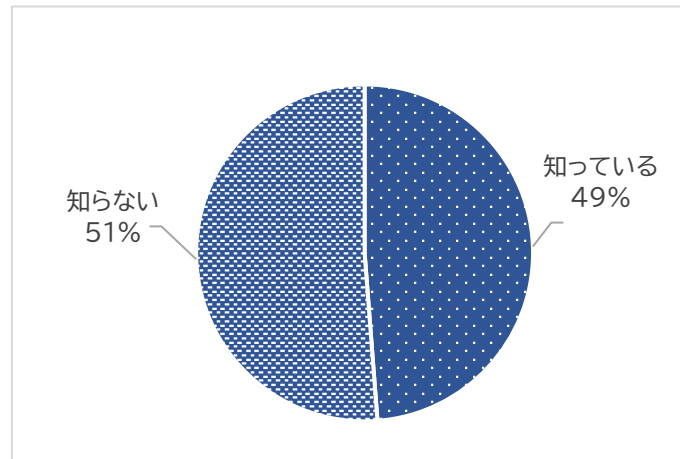


Q13 「その他」の災害に対する取組について思われること

・西日本豪雨時に、友人の実家が1ヶ月断水だったと聞いたので、家族全員の飲料水を1ヶ月分用意している。

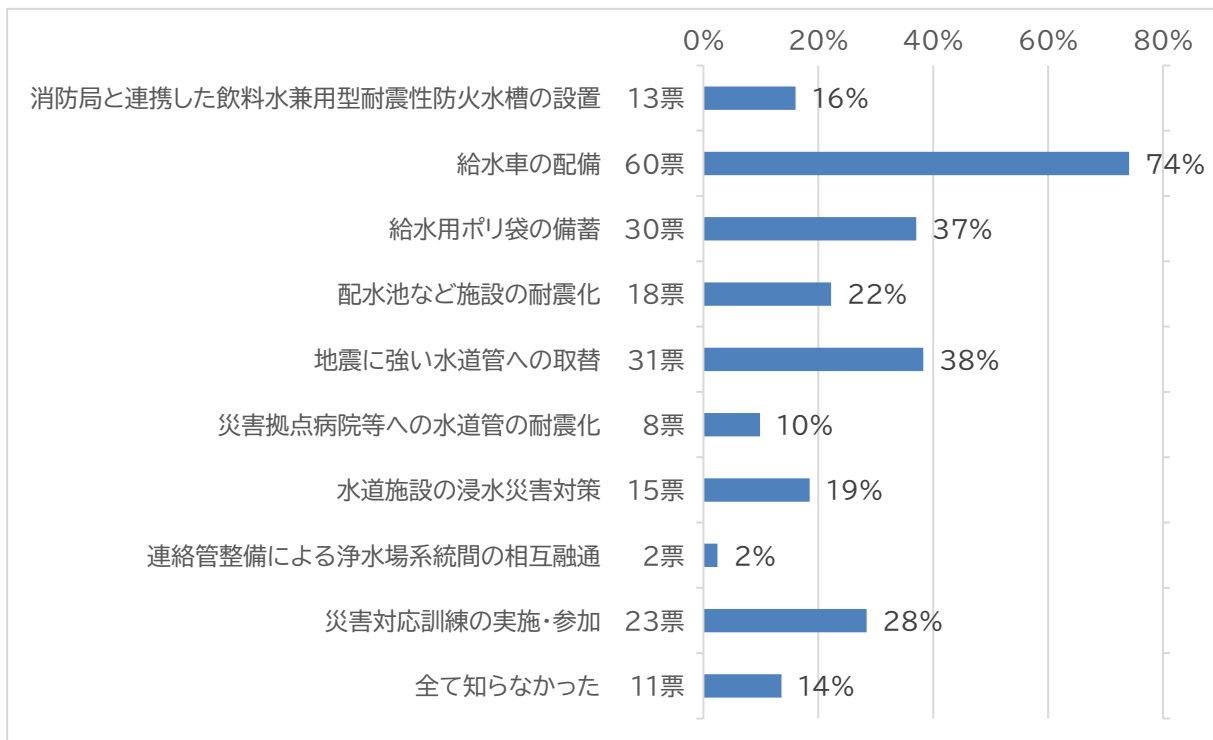
Q14 水道局では、災害による被害を最小限にとどめるため、水道施設について耐震化や土砂浸水災害対策、バックアップ機能の強化など災害対策の充実に取り組んでいることをご存じですか。【回答者数 82 名】

○水道局が災害対策の充実に取り組んでいることの認知度は49%となっています。



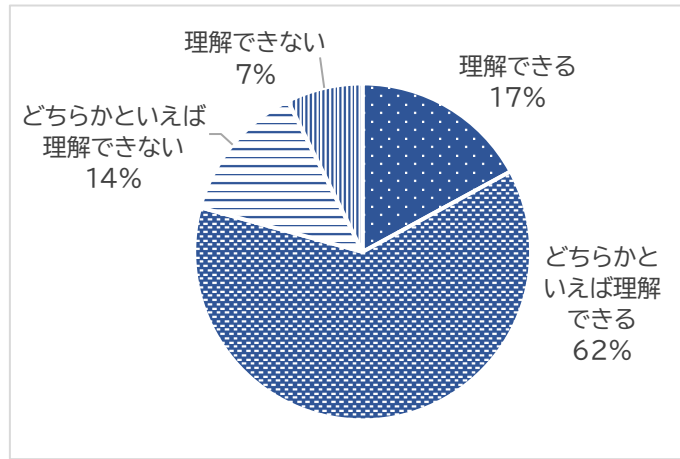
Q15 水道局では、災害時に備えて様々な対策をとっていますが、次のうち、ご存じのものをお答えください。(複数回答可)【回答者数 81 名・回答数 211】

○災害時に備えた各対策の認知度については、「給水車の配備」が74%と最も高く、次いで「地震に強い水道管への取替」が38%、「給水用ポリ袋の備蓄」が37%となっています。



Q16 今後、水道の災害対策を充実させるため、水道料金の値上げが必要になった場合、どのように思われますか。【回答者数 82 名】

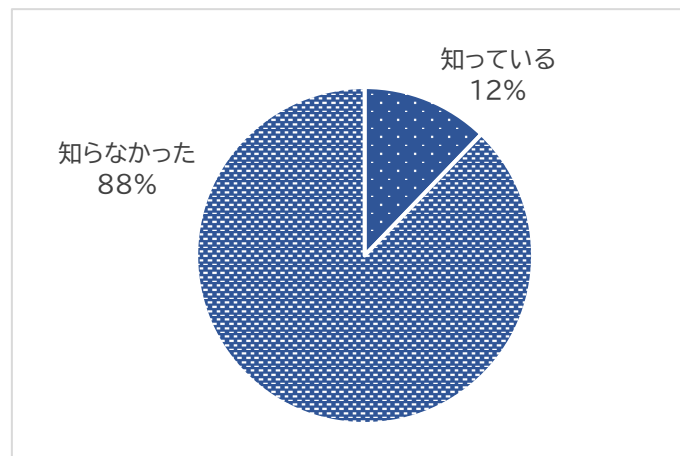
○災害対策を充実させるための水道料金の値上げについては、「理解できる」「どちらかといえば理解できる」と回答した方が79%となっており、災害対策を重要だと考えている方が多いことがうかがえます。



Q17 「広島市水道事業中期経営計画」についておたずねします。

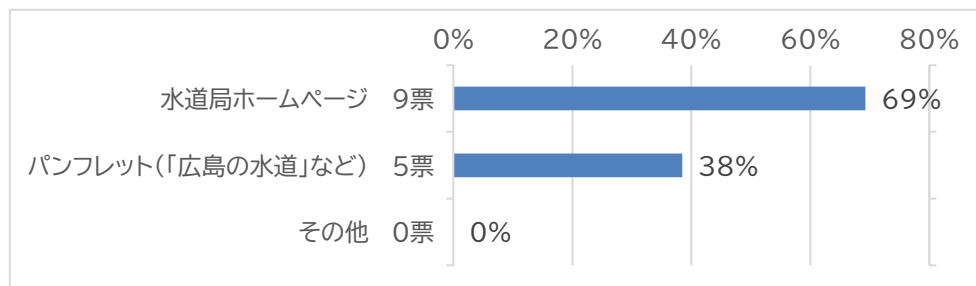
本市水道事業の具体的な事業運営の内容を取りまとめた「広島市水道事業中期経営計画」をご存じですか。【回答者数 82 名】

○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12%となっています。



Q18 Q17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 13 名・回答数 14】

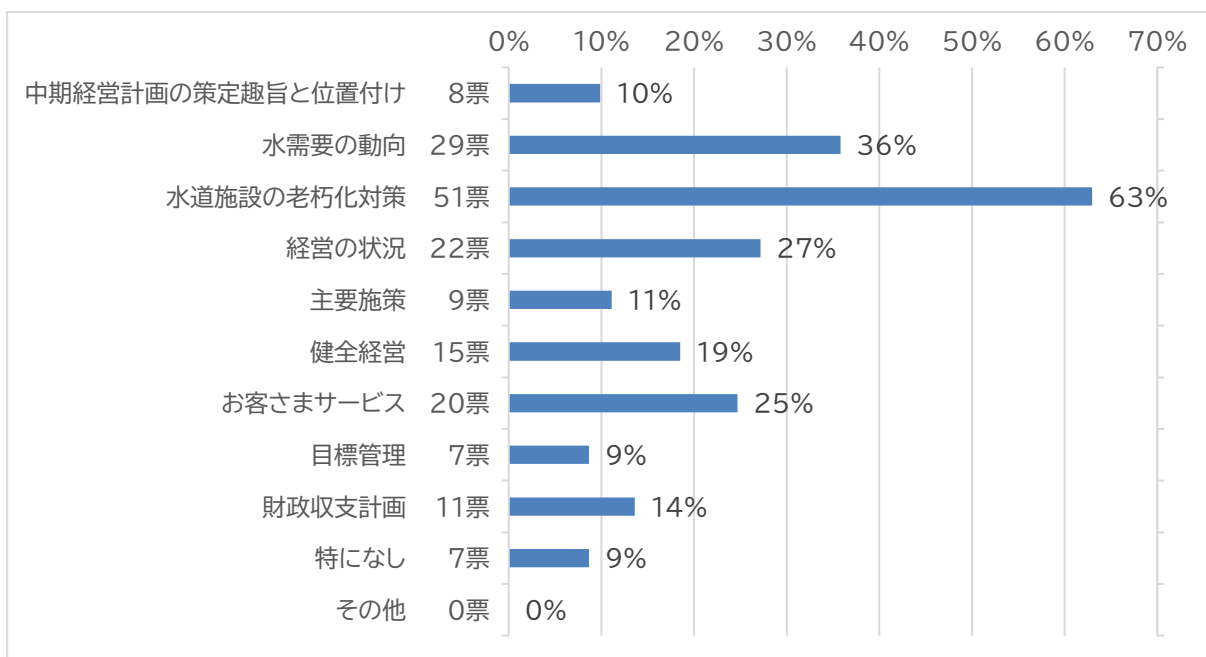
○中期経営計画を知った場所については「水道局ホームページ」が69%、「パンフレット」が38%となっています。



Q19 「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 (Q18でその他の回答なし)

Q20 「広島市水道事業中期経営計画」の中で、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81名・回答数179】

○中期経営計画のなかで関心があった項目については、「水道施設の老朽化対策」が63%と最も高くなっており、次いで「水需要の動向」が36%、「経営の状況」が27%となっており、水道施設の老朽化対策への関心が特に高いことがうかがえます。



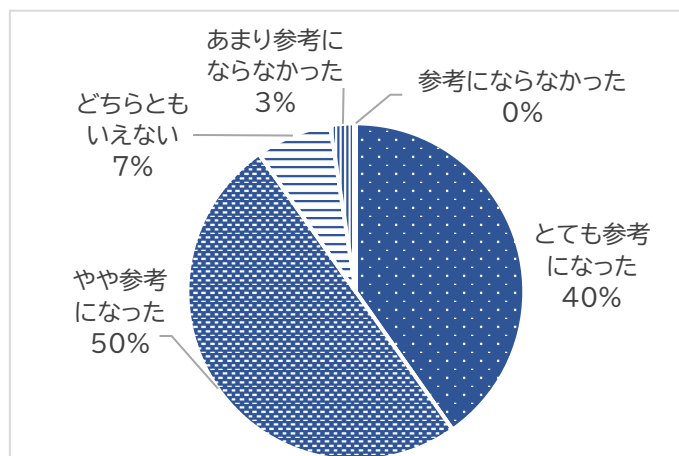
Q21 「その他」

・なし（Q20でその他の回答なし）

Q22 水道事業説明資料についておたずねします。

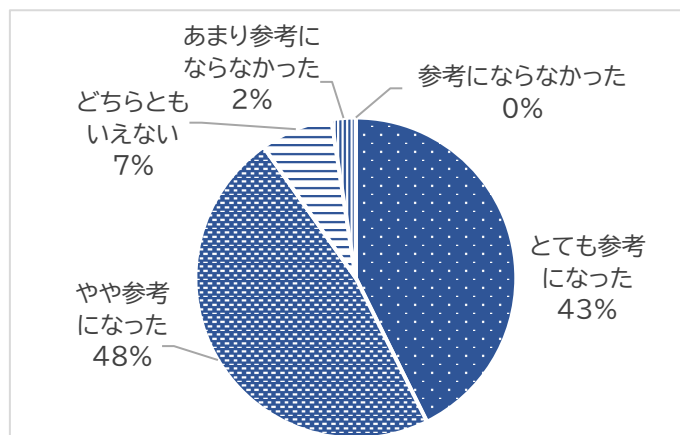
災害対策について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数 82 名】

○災害対策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90%となっています。



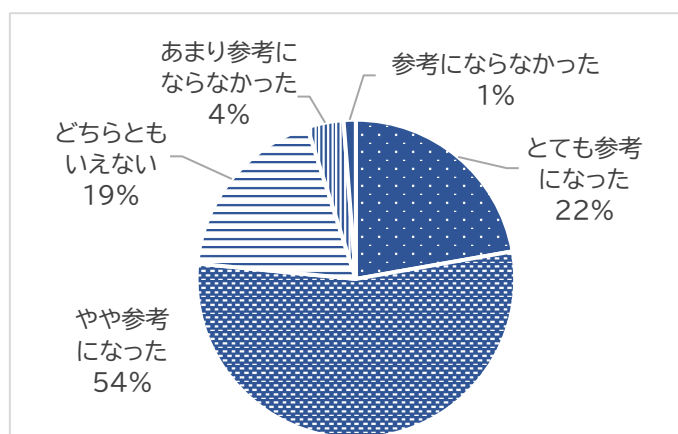
Q23 家庭の水道のしくみについて記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数 82 名】

○家庭の水道のしくみ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91%となっています。



Q24 「広島市水道事業中期経営計画」をご覧になって、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数 81 名】

○中期経営計画について、「とても参考になった」「やや参考になった」と回答した方は76%となっています。



Q25 Q22～Q24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。

- ・あまり関心がないため。
- ・計画のみを見せられ、御局がどのような回答を求めているのか理解できない。
P10の経営の効率化について、数字の記載はあるが年度及び期間の記載がないため、意味をなしていない。
P10の財務体質の強化について、P4の平成30年からの実績の表とP14の収支計画を比較してください。「企業債の収入」、「元金償還金」及び「企業債残高」を計算してみても、文中の「企業債の借入額を抑制します」が何をもって抑制するといわれているのか理解できません。計画の段階で抑制できていないことを経営計画として発表されているということは、抑制しないのが広島市の方針なのだと理解しました。
- ・文字数が多く、正確な情報が記載してあるのだと思うが、すみずみまで読もうという気になれなかった。

Q26 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。）

【災害・老朽化対策について】

- ・災害対策が綿密に練られていることが今回の資料でわかりました。今後とも災害対策にご尽力いただきたいです。
- ・災害対策も大事だとは思いますが、できるだけ低廉な水道の供給をお願いしたいです。
- ・近年の各種の災害・天災は関係機関の予測を超えた事柄が目立ち、水道事業はその中でもいつも最優先事項と感じます。災害時はその規模や状況により各種インフラの復旧には差がありますが優先度はいつもおおむね変わらないと感じ、被災時の必須事項としては通信・電力は勿論ですが、究極は飲料水かと思います。勿論いつ起こるかわからない、当然一気に万全の設備整備は出来ない、よって可能な目標を立て日々の取り組みしかない、このことは事業計画に書かれているとおりに思います。私は一般市民であり水道関連・事業・整備のことはよくわかりませんが、自治体として取り組んで頂ける専門部門の方々へ期待をしつつ、可能な協力をするのが役目と感じています。
- ・近年災害の頻度も規模も増してきており、心配や不安が大きくなっています。飲料水は最も必要なもののひとつですので、各自準備するのはもちろん、水道が止まった場合、必要な地区に早急に至急してもらえらる体勢を整えておいてほしいと思っております。給水車がいつどこに来るのか、どのように情報を得ることができるのかも知りたいです。
- ・いつも美味しい水を提供していただきありがとうございます。上水道は命をつなぐ大切なライフラインです。空気のように蛇口をひねれば水が出て来ることが当たり前の生活となって居るのは水道設備を維持管理されて居る皆さんのおかげで有ることに感謝しています。先日の福島町での下水道の工事における陥没事故には驚きましたが、災害対策の取り組みを地道に行われて居ることも理解できました。同じく上水道に置いても物理的な配管が無ければ供給出来ませんが、それらも老朽化が進み耐震化対策が必要ですが、市民には余り伝わって来て居ないと感じています。工事の計画や必要性について市民と市政を通じて周知啓発活動を行なって頂ければと思います。
- ・先日、西区福島町で発生した道路陥没事故を踏まえ、工事にあたっては事前調査を重ねるなど、慎重をお願いいたします。
- ・実際に災害は起きてみないと分かりませんが、恐らく想定外のことがたくさん起きるのではないかと思います。充分以上に対策はとっていただきたいです。
- ・自分の住んでいる東区も、水道管が整備されてからの年数も経ち、老朽化と数年前の豪雨災害の被害もあり、これからどの様に対策されるのか、また老朽化した管の中の水の安全など、気になる点は色々あります。これからも、安全な水の管理をお願いします。
- ・大災害を想定した時、水に対する事が一番心配でした。既に耐震の建物や水道管などへの交換を実施している事について安心したと同時に個々の準備もきちんとしていないといけないと感じます。給水ポイントの場所確認をしましたが近くにないので不安でした。ポイントが近くない場所には優先して給水車が来てくれると良いと思いました。
- ・災害時に備えて何らかの取り組みをされているであろうとは思っていましたが、詳しく知る事が出来たので、安心できました。災害は起きないにこした事はないのですが、毎年各地で未曾有の自然災害が起きているので、充分過ぎる備えや対策を今後も徹底していただきたいと思っております。また今回のアンケートとは直接関係ないのですが、先日西区で水道工事による事故があ

りましたので、原因解明や、そのような時の復旧や市民に対する早急な支援、対策を市や水道事関連事業など一丸となって進めていただきたいと思います。

【水道事業全般について】

- ・いつも美味しい水をありがとうございます。
- ・今後も安心、安全な事業を継続していただきたい。
- ・水道の管理の範囲、災害対策などで知らないことがあったので参考になりました。
- ・日々水道事業に関して努力されていることが良く分かりました。今後ともよろしくおねがいします。
- ・広島市水道事業中期経営計画を見て良い取り組みや未来について考えられていることに興味した。とりわけ、耐震については何故今まで行っていなかったのか？と感じた。又、社会貢献活動の推進など、もっと市民にアナウンスしてもよい内容であったと思う。
- ・水道使用量と料金のお知らせは、希望者にはアプリやメール通知にしたらいいと思います。ペーパーレス化は着手されていることと思いますが、さいたま市のようにすでに実施している市もありますし、電気やガスと比べてもデジタル化の推進が遅れている印象を受けます。
- ・水道料金を値上げすることがないよう、維持管理に注力してください。
- ・水道と言っても上水道と下水道があり、両方の兼ね合いを見ながら広島市がきれいな水を作るための努力はわかる。先日の、西区の破裂事故については上水道下水道、両方の協議がなされて今後、の方針をよく練りあってから進んでいくようにと思う。
- ・先端の設備、対策、運営をされていると思います。安心して利用できる水道と思います。
- ・これからも水道事業の経営の安定化や災害に対しての対策をお願いいたします。水は私たちの命です。よろしくお願いいたします。
- ・夏場になると水道水がおいしくないと感じます。より良い品質の供給をお願いします。
- ・自宅の水道管理については詳しく知らなかったので勉強になりました。災害対策について自分たちもペットボトルや水道水の備蓄など日頃からの準備を心がけて行動したいと思いました。
- ・今回の資料は知らないことがたくさんあり、大変勉強になりました。特に企業であるという点は驚きでした。現在は黒字のようでしたのでひとまず安心しましたが、(将来的に人口や需要の減少でインフラが維持できなくなったらどうなるのだろう)とかなり不安にもなりました。現在、過疎化や限界集落となっている地域の水道はどうなっているのでしょうか。そういう地域での対策や現状がわかれば、最悪(水道のない生活)への不安も少しは軽減されると思います。広報誌で特集組んでいただければありがたいです。
- ・今回の資料を読んで、普通に暮らしていたら知らなかったことがたくさんあり大変勉強になりました。既に子供らは成人しておりますが、これからの子供たちに、自分たちが生きて行く為に必要な水について、学校などで少しずつでも学ぶ機会があったら良いと思いました。水道の大元となるところもですが、せめて自分の家の水道について、こうなったらどうしたら良いか、適切な依頼の仕方、業者に騙されない為には…など、いざというときどうすれば良いのかを知っておくことは大切だと思った。例えば実家など、築年数の古い建物の場合、水道管の老朽化も心配だし、年をとってからの対応も難しくなると思われます。そのあたりもなにか早くからできる対策が必要ではないかと思ひます。(昨今話題になっている年寄りを狙った悪徳業者に騙される…みたいなことが懸念されます。)突然の漏水などは多分慌てる人が大半だと思う。そのあたりのアドバイスなどを含めた広報もしていただけたら嬉しいです。
- ・人口減少による収入減、水道関連施設の老朽化に加え、災害対策にかかる費用も増加し、経営

が厳しくなっていることがわかりました。これらの現状を、消費者に見える化をもっと進めていった方が良いのかなと思いました。・水道料金のお知らせをネットで見れるようにして欲しいです。(電気、ガス料金のように) 今後ともよろしく願いいたします。

- ・我が家は築30年のマンションなので 良い水道水を飲んでいるか 心配になりました。理事会で話し合いたいと思いました。
- ・安全な水が安定して手に入りありがたいです。いつもありがとうございます。
- ・水道事業が、(万が一ですが、外国資本が入ってきたら困るので) 今の健全な状態で維持継続できるよう運営していただけるとありがたいです。当たり前、問題なく水道水が使えていることに感謝しています。本当に、ありがとうございます。
- ・安全な水の供給に尽力されていることに感謝します。
- ・社会保険料を始め すべての物価が値上がりする中 ありがたいことに 水道料金は今のところ 他都市は値上がりしても 広島市は優等生であると思います。我々 高齢者は 昔のことを思い返しながら生活の知恵を働かせて 節水に努めております。どうかこれ以上 水道料金が値上げしないように 切に要望いたします
- ・水道事業の内容がこれまで思っていたものより広範囲にわたっておりとても重要な事業だと思いました。資料を読み知らないことも多かったです。今後、災害、人口減少による事業は継続の困難が考えられます。が、公共の事業として進めていってほしいと切に思います。広島市の事業として他の市町村とも連携してほしいです。市民への啓発活動が大事で私も身近なところから話していきたいと思います。夏に源流の森見学に参加しました。とてもよい見学で、講座のお話もとてもよく森を育てることが大事だと思いました。少しずつ行動に移しています。

【広報について】

- ・資料の字体やデザインをもっと読みやすい、親しみやすいものにするといいと思います。
- ・このアンケートを回答するにあたって初めて知ったことも多いので、様々な媒体で情報発信していただくと助かります。
- ・水道について知らないことが多い。
- ・水道の大切さについて、イベントなどの体験型でもっと市民にアピールし、特に、災害時を想定して各家庭ができる準備を自覚できるように広報して欲しい。
- ・広島市の資料のフォーマットに古さを感じます。他の地方自治体の資料をチェックしたりはされないのでしょうか。昔からの資料に今年のもを載せているだけの資料作成では「気づき」はなかなか得られず、ただの「作業」になっていないのでしょうか。今回のアンケートにお答えするにあたり、深谷市の「公営企業会計の仕組みについて」を参考にさせていただきました。たいへん参考になりました。広島市の経営計画は、「市民に理解してもらいたい」ではなく「出しました」「やってますよ」の資料だと感じました。18歳の成人がわかる資料作りをお願いいたします。

【その他】

- ・我が家は築46年で水道、ガス管とも初期設置のままですので住民同様にかなりの老化が進んでいると思われます。南海トラフ等の報道を見ると、とても不安になります。市道の水道管は定期的か異常があれば交換修理されますが、敷地内のパイプは個人財産らしいので交換修理は全て個人負担ですし、埋設してあるパイプの交換は、かなりの高出費だと思います。ライフラインの維持は必要不可欠ですが高齢者には大きな負担となります。行政に於いて築年数に応じた補助金の申請制度を希望致します。

- ・先日、吉和の太田川水源の森へ連れて行ってもらったが、山林が適切な伐採をなされていない気がした。素人考えかもしれないが、日本の山は荒れ果てている。林業は結果が早く出ないから、若者に人気がない。そこが自然災害に見舞われる一因となっているのではないかと考える。

アンケートでいただいたご質問と回答

質問	回答
<p>日本の状況はわかりましたが、諸外国ではどのようなになっているのでしょうか？</p>	<p>日本と諸外国では気象条件が異なるため、一概に比較はできませんが、一例として、台湾は日本と同様、台風と地震による被災が多くなっています。そのため、台風対策、地震対策、非常時の給水システムの確立など、自然災害に対して強靱な水道事業体制を構築する計画を策定し、整備を行っているとのこと。</p> <p>【参考】 日本水道協会の国際活動の紹介 http://www.jwwa.or.jp/jigyoku/kaigai_01.html</p>
<p>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、お客さまの財産です。ご存じですか。】は、『敷地内メーター』から蛇口までではないですか？</p>	<p>道路内にある配水管は水道局が設置し、維持管理を行っています。この配水管からご家庭に引き込む管や器具は給水装置といい、個人や企業が費用を負担し、設置しており、お客さまの財産となります。</p> <p>なお、給水装置の維持管理や修理にかかる費用についても、原則所有者や共同使用者の負担となりますが、道路上でお客さまが修理を行うことは、時間が多くかかり、二次災害の発生にもつながります。このため、道路上の水道に関する修理は水道局が費用を負担し、行っています。</p> <p>また、敷地内で水道メーターまでの自然漏水についても、水道局が一部費用負担し、修繕を行うことができますので、お近くの水道局管理事務所にご相談ください。</p>
<p>災害時に貯水槽水道の貯水槽に水が残っていた場合、使えますか？使う方法はありますか？</p>	<p>・衛生面について 貯水槽の水は、災害による水槽内の滞留、天候や温度など様々な要因により、残留塩素濃度が低下し、次第に飲用として適さなくなります。</p> <p>水の色やにおいに違和感がある場合は、飲用に使用せず、トイレや消火等の雑用水としてご使用ください。</p> <p>災害時飲用水の確保については、日頃から水道水のくみ置きを準備しておくことをおすすめします。</p> <p>・使う方法について 電気が使える状況であれば、送水ポンプが動くので通常どおりお使いいただけますが、停電時は、水槽天井にある蓋を開けてホースや容器を使って取り出すことが直感的にわかりやすいと思われます。ただし、蓋は通常、南京錠等の鍵がかかっているため、管理者に連絡する必要があります。</p>