

令和6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～Q13).....	P. 2
水道料金のお支払いについて (Q14～Q18).....	P. 9
広島市水道局公式X(旧ツイッター)について (Q19～Q21).....	P.10
水道局の取組等について (Q22～Q28).....	P.11
水道事業説明資料について (Q29～Q31).....	P.12
水道モニター制度について (Q32～Q37).....	P.13
水道事業に関するご意見・ご要望 (Q38).....	P.15
アンケートでいただいたご質問と回答	P.17

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

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6年4月1日現在）の水道モニター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）

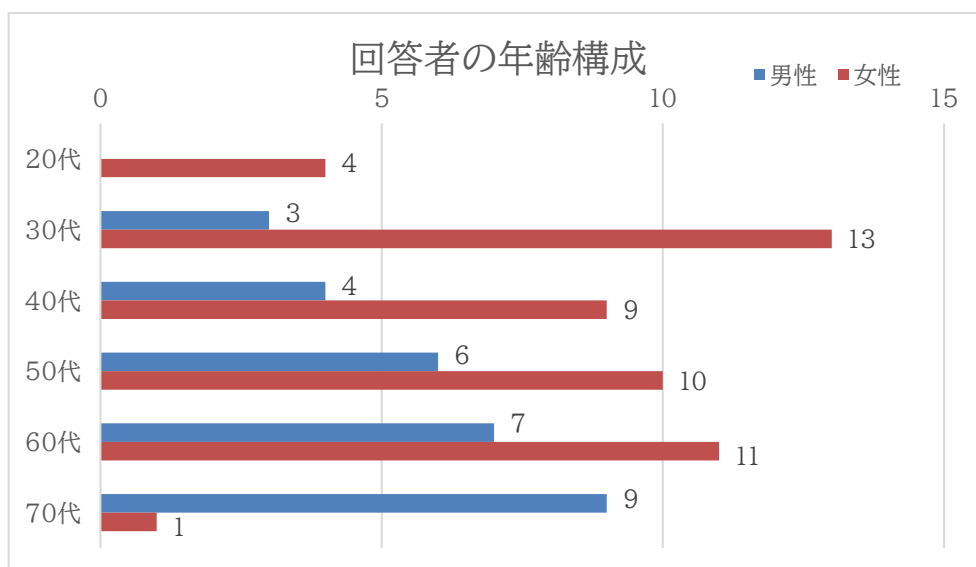
(5) 実施期間

令和6年1月21日（火）～令和6年2月5日（水）

(6) 回収結果

有効回収77名（回収率77.8%）

（平均年齢52歳（令和6年4月1日現在）、男性29名、女性48名）



2 アンケート結果

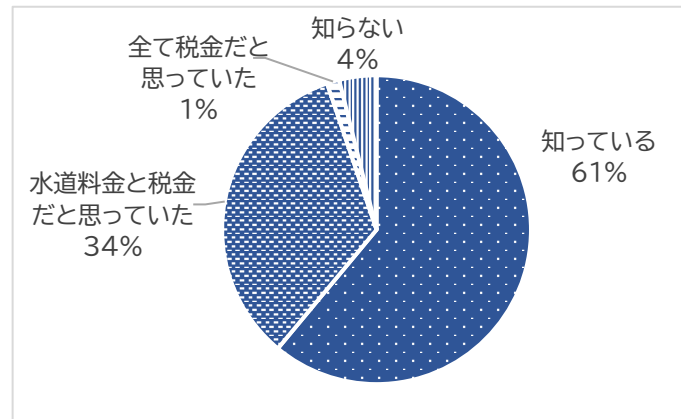
Q1 お名前

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 77 名】

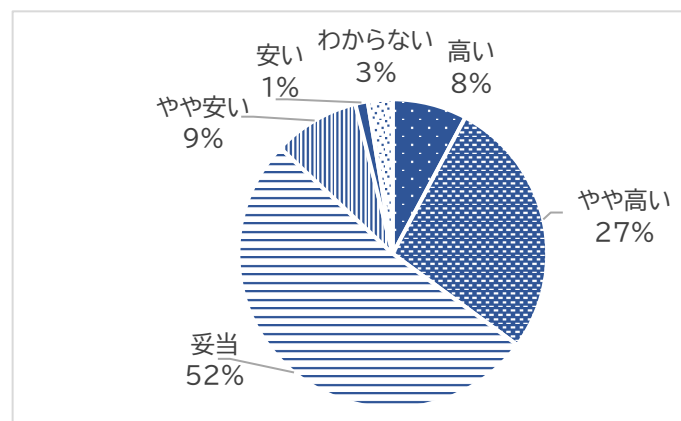
○水道事業は独立採算制により経費のほとんどが水道料金からまかなわれていることの認知度は61%（前年度58%）となっています。続いて、「水道料金と税金でまかなわれていると思っていた」と回答した方が34%となっており、依然認知度は低い傾向にあるため、独立採算制について積極的にPRしていく必要があります。



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。

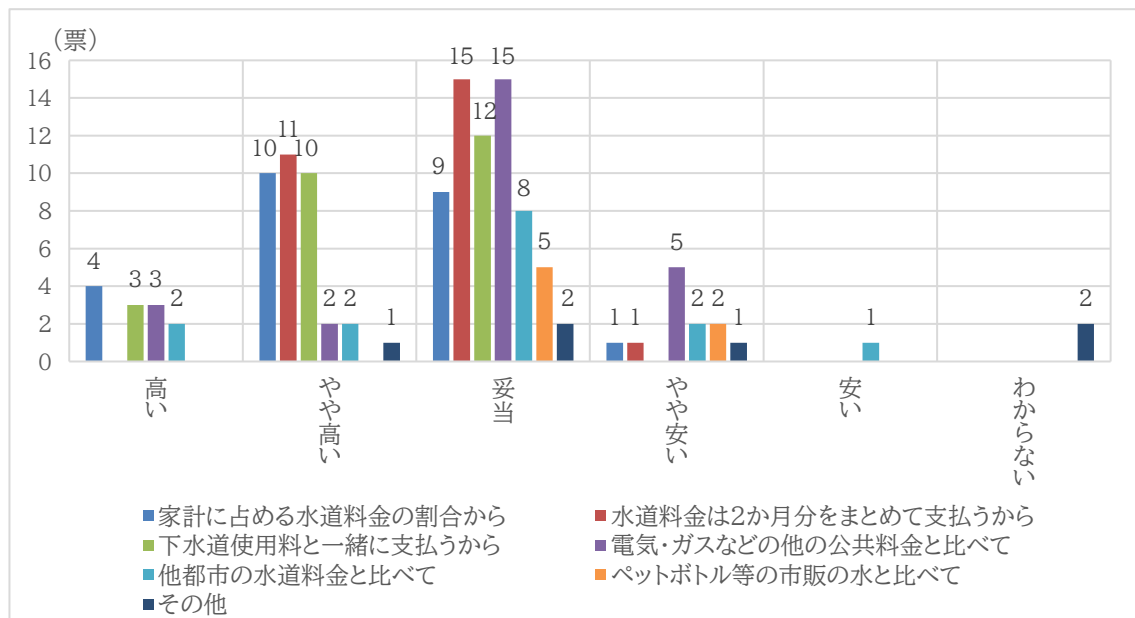
【回答者数 77 名】

○水道料金の金額についてどう思うかについては「高い」「やや高い」と回答した方が35%、「妥当」と回答した方が52%となっています。



Q5 Q4と答えた理由は何ですか。(複数回答可) 【回答者数 77 名・回答数 129】

○「高い」「やや高い」と回答した理由としては、「家計に占める水道料金の割合から」が52%と最も高く、次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」が48%となっています。「妥当」と回答した理由としては、「水道料金は2か月分をまとめて支払うから」「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」が38%と最も高くなっています。



Q 6 水道料金の金額についてQ 4と答えた「その他」の理由

【妥当】

- ・ 障害者割引をして頂いているから。
- ・ 昔から変わらない

【やや安い】

- ・ 老朽化していくこれからの対しこれで良いのか？と思う

【やや高い】

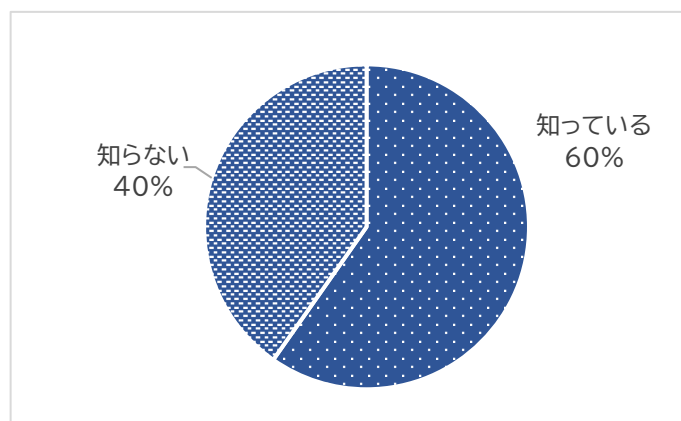
- ・ 我が家が4人世帯から2人世帯になってもあまり変わらないように思う

【わからない】

- ・ そもそもの適正料金や他県がどのように設定されているか、わからないため。
- ・ 水道料金免除のため

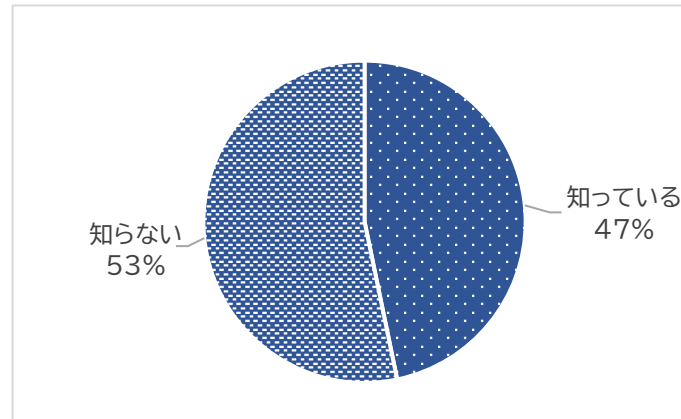
Q 7 水道料金は、使用水量に関係なく一律に負担していただく「基本料金」と、使用水量に応じて負担していただく「従量料金」により構成しています。このうち、「基本料金」は、使用水量の少ないお客さまへの配慮（低料金化）等を目的として極力低額なものとし、より多くを「従量料金」として負担していただく仕組みとしていることをご存じですか。【回答者数 77 名】

○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の認知度は60%でした。



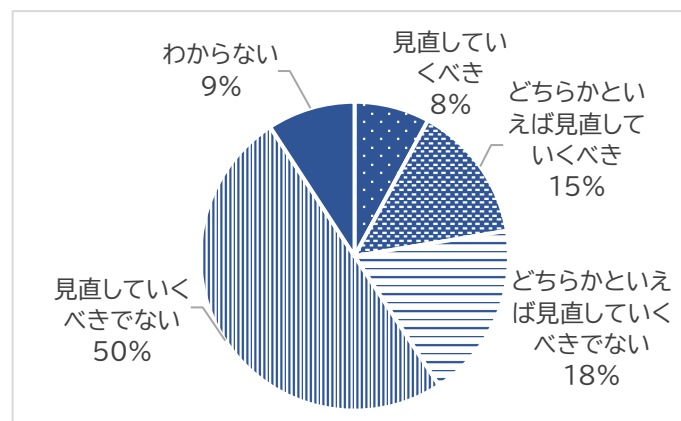
Q8 「従量料金」は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組みであることをご存じですか。（例：家事用の1㎡当たりの単価は、使用水量1～20㎡までは「5円」、21～30㎡は「106円」、31～40㎡は「168円」に設定） 【回答者数 77 名】

○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」となっていることの認知度は47%でした。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。



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】

○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」と回答した方は23%で、理由としては「利用量が多いほど安くするべき」、「家族が多いと使用料を少なくできない」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」と回答した方は68%で、「節水のためにも良い」、「低所得者への配慮のため」などの意見がありました。



Q10 Q9と答えた理由は何ですか。

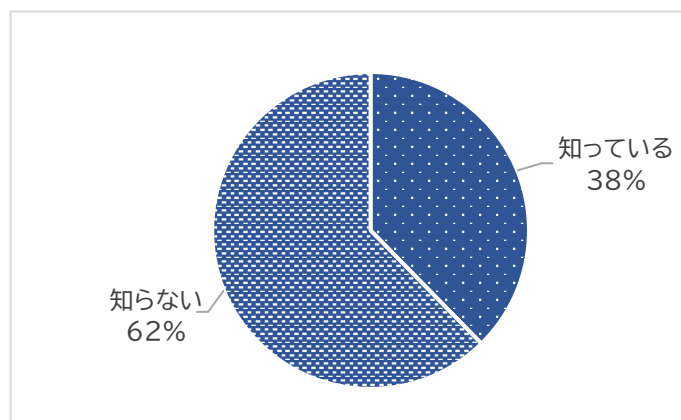
見直していくべき	・利用量が多いほど安くするべき ・より低料金化をすすめてもらいたいから ・大家族にとって不利益 ・低料金化が望ましいため ・普通は多く使う方がよりお得になると思うから。 ・細かく分けなくて良いと思ったから
----------	---

どちらかといえば 見直していくべき	・所得と従量料金の相関性はあまり無いと思う。 ・使っている以上、そんなに差をつける必要ない ・多子世帯では多くの水道水を利用する必要がある、逆に安くしてあげてほしい。 ・水量による差額が大きい ・世帯により必要な使用料を制限することができないから ・広く公平に負担すべきと思う。何でもかんでも高所得者から絞り取ろうとする動きは解せない。 ・公平な料金であるべき ・家族が多いと使用料を少なくできないから。 ・子供が沢山いると使用量も増えるのに単価が増えると家計の負担になるから。
どちらかといえば 見直していくべき でない	・一般消費者に配慮した仕組みと思われるので、継続してほしい。 ・今の現状で良いと思うから。 ・使用水量の少ない方への配慮はあったほうが良いから ・使用水量によって料金が安くなることで節約意識が高まると思うので。 ・配慮されていたほうが良いと思うから ・節水のためにも良いと思うので。仕組み周知をする方が大事だと思う。 ・水を大切にしようと思えるからです ・使用水量が少ないならば、負担を少なくするのが妥当と思うため。 ・そのままで良いと思うから。 ・設備管理や保全に関わり発生する費用は、ある程度は使用量に比例した費用負担が妥当であると考えているため。 ・水道水を使用する人数によって変わるのでこの取り組みには問題ないと思います。 ・高齢化社会を見据え適当と思われる。 ・見直す必要性を感じないから。
見直していくべき でない	・妥当だから ・使用量少ない人に拝領しているのは良いことだ。 ・妥当と思うから ・節水に資するのでとても良いと思う。 ・低所得者への配慮のため ・少ない使用量のときは、安くなるから。 ・今のままで良いと思います。 ・生活環境人数等によって水量は比例していると思うので ・考えに賛同するため ・個人の負担が軽く、企業の負担が大きくなるから。 ・使用水量が多い人が、たくさん負担するのが適切だと思うから ・節約につながるから、このままで問題ないと思います。 ・妥当だと思うから ・このままでいいと思う ・配慮ありでいいかと ・このままで良いため。 ・成り立っているのならばという条件だが、良い仕組みだと思う。 ・限りある水資源を守る上で、使用量を減らそうと利用者が考えるきっかけになると思うから。 ・妥当だと思うから ・妥当だと思います ・生活困窮者保護の為 ・我家においても 使用水量を抑えるべく 努力しているから ・妥当だから。 ・良いことだと思います ・節約している方が、得になる様にして欲しいから。

	・適切な配慮がされてると思います ・「節水したらいいことがある」という図式は崩さない方がよいから ・使用水量の少ない人が多い人が同じ料金なのはおかしいと思うから ・生活用水を節約すれば料金に反映される ・使用水量が少ないことで不満がでることを防ぐため。 ・自分たちの水道使用料を意識すべきだから ・家計の負担率に対比していると思われるから ・独身で一人暮らしをしているなど、若い世代のひとつには有難いのではと思われる。 ・水は生命維持に不可欠なもので、公共の財産だと思うので ・節水への協力に寄与している面もあると考えられるため。 ・ただ単に使用量が少ない世帯なのではなく、困窮や節約によって使用量を減らざるを得ない世帯もあると思うので、使用量の少ない世帯に対しては、低料金化を継続して行く事が望ましいと思うので ・水は生活に最低限必要 ・使用水量の少ない方を配慮するのは節水につながるのととても良い事だと思うので
わからない	・それによってどのように困っている方がいるか分からないから ・適正料金が分かりませんし、自治体毎に異なると思いますので ・その仕組み自体が、いいものかどうか分からないため。 ・この先の人口、産業、経済などの変化が予測できない ・この仕組みを皆さんが存じていれば、自ずと節水を心掛けたり水の無駄遣いをやめようという意識改革に繋がるから良いなとも思いましたし、家族の人数が増えればそれだけ使用水量も増えるので、子供がたくさんいる家庭等には配慮して低料金化しても良いのかなとも感じました。 ・何を見直したいかわからないから

Q 1 1 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1 2 8 円、業務用で2 8 6 円（令和5年度決算値））【回答者数 77 名】

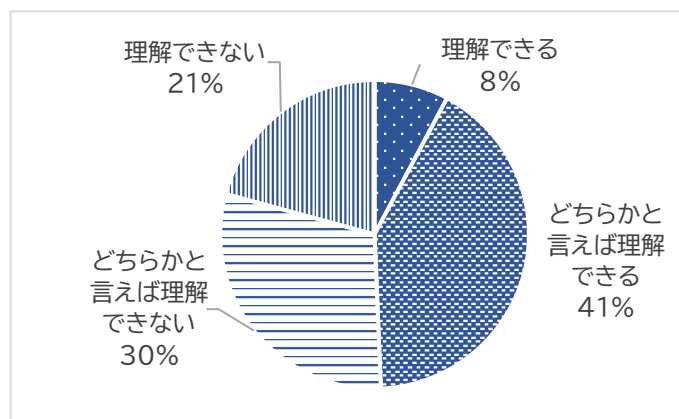
○家事用の料金を安くし、業務用の料金を高く設定していることの認知度は3 8 %となっています。



Q 1 2 業務用の料金収入が大きく減少していることや使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お考えですか。【回答者数 77 名】

○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」と回答した方は4 9 %で、「公平性を保つため」「事業継続のためには是正が必要」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」と回答し

た方は51%で、「家庭用と業務用では水道の使途が違う」「家事用の水道料金が上がるのは困る」などの意見がありました。



Q13 Q12と答えた理由は何ですか。

理解できる	・業務用を値上げするべき。それで利益を得ているので。 ・法人は法人で税金も払っているから 水道代は公平でいいかと ・仕方のないことだと思う ・時代に沿って、見直すべき ・業務用と家事用の料金の格差を少なくすることでお仕事をされている方の負担が少なくなる。それは消費者にとってもよいことだと思います。そして生活排水を少なくすることにもつながるのではないかと思います。
どちらかと言えば理解できる	・家事用の水道料金が値上がりするのは喜ばしくないが、財政上必要なら仕方がない。 ・企業も値上げなどで大変だろうから ・どちらかといえば大規模な需要家の方が基本料は安くしてしかるべきと思うから。 ・水は水に変わらないから。今回のアンケートで業者用と家庭用があることを知ったが、区別する理由が何なのだろうか。業者なのに家庭用を?などへんな格差損得偽造が生まれる位なら、使った分支払うのが当たり前だとも思う ・公平性を保つ為 ・約2倍の差は大きいから ・時代の変化に応じて金額も変動すべき。 ・公平性も必要と感じる ・職場でも水道を使うため、経費はなるべく抑えたいため ・料金が上がるのは嫌だが仕方がないことだと思うので ・業務用だからといって高くすると、結局モノの値段に反映されてしまい、結果として、価格高騰につながる恐れがあるから。 ・公平性から見直しの検討は必要 ・倍以上の料金格差があるので、もう少し差を少なくしても良いのかなとも思う。 ・将来に向けて考えなおすコトも重要である ・会社の規模によっては負担が厳しい場合もあると思うため。 ・水道事業を維持するためには仕方がないから ・公平性という考え方に賛同する。 ・同じ水だからです ・格差はなるべく無くした方がいいから。 ・全体的に物価高だから。 ・そのとおりだから。 ・事業継続の為には是正が必要 ・十分安いから。 ・中小企業が大変だから ・水道は、無くてはならない物で、修理も必要で、人口減少もあり、1人ずつがそれな

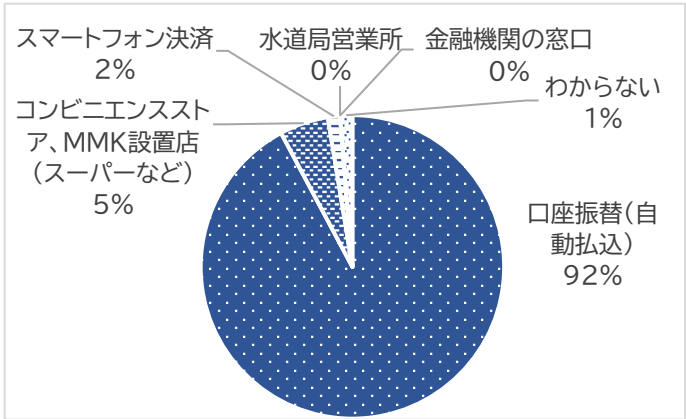
	りに負担しなければ、成り行かない為。 ・緩やかに見直すというのが、業務用料金を家事用料金に下げるのであれば助かりますが、家事用を業務用料金に近づけるのであれば、本音は正直困りますし悲しいです。ですが、この物価高なので仕方ないことなのかなあと理解はできます。 ・難しい設問ですが、負担の公平性はなされるべきかと思います ・現在の安心・安全な提供状態を絶対に維持してほしいから ・公平性を考えると理解できる ・公平にするためには必要な事だと思います。 ・同じ水だから ・使用料が、だいぶ、違うとおもうから
どちらかと言えば理解できない	・家事用に対しては、金額の配慮をした方が良く考えるため ・このインフレ状況下で水道料金まで上げられたくないから ・家庭水は、どの家庭も節水を感じる。どうしても仕方のない事とは区別した方が良くと思います。 ・業務用は、結局商品等の価格に反映されるものであり、いたずらに下げる必要はないと思います。 ・事業をするほどお金がある法人と生活に困る人もいる個人を一緒にするべきではないと思いました。 ・業務用の水の金額はそれにかかわる業務の費用に反映することができるから ・家事用は生きていくために必要だが、業務用は利益を得るための生産活動に使うものなので、高く設定しているのは適切であると思うから ・業務用も節約して欲しいが、安くすると使用量が減らないから ・収益の使い方を、理解を求めることが必要 ・家計に響くから ・家事用の料金が上がる事になるのはキツイから。 ・業務用と個人は区別して欲しい ・民間業者は他の部分で公共的な恩恵を一般市民よりも多く受けていると思うから。 ・家事用の水道料金が上がるのは困る ・いわゆる一般家事用と業務用は区分すべきと考えるため。個別の状況は違うと思うが一般的に業務用の水道使用量は場合によって大量になり、その分は設備・管理費に関わる事柄と考えるため。 ・水は必需品だから。 ・生活に必需なものとして収入を得るための業務で必要なものは本質が違う気がする ・業務では一般家庭に比べ使用量が大量であり、今の制度が有効と思われる。 ・家事は生活上必要不可欠。業務用は仕事の為であるから、多少の料金増はあり。 ・物価高で以前と比べ生活の質が落ちているなか、公共料金の値上げはなるべく避けたい。企業と一般家庭とはやはり区別してもらえるとありがたい。 ・生活用水は生きていくために必要なもので、業務用水は生活用水よりは命に関わるものではないと考えるから。また、物価高の中、生命維持に必要な水道代までも値上げするのは困るから。 ・色々な生活必需品の価格高騰が生活を逼迫しているので、家事用は上げないで頂けるとありがたいから
理解できない	・家庭用が高くなるのがあったら困ると思うので ・家事用を安くした方が良く。 ・家事用と業務用の水道料金の格差は必要だと思う ・業務用の尻拭いを家庭用でしてほしくない。 ・業務使用は営利目的で使用しているから高くてよい ・生活費が高くて苦しい。 ・これ以上個人の負担を増やすべきではない。 ・家庭の負担が増えるため ・業務用の料金収入が減少したから安易に家庭用を値上げするのは如何なものか？ ・まずは、減少の理由を明確にして改善すべき

	・業務用を利用するのはビジネス絡みだと思うので、生活に直結する家事用との差があるのは当然と思うため。 ・家事と業務では水の使い方が違うと思う。 ・家庭用と業務用では水道の使途が違うので ・業務用は事業用であり、家事用とは性格が異なる事から、格差を伴うのは当然と思う。 ・水は生活に最低限必要
--	---

Q14 水道料金のお支払いについておたずねします。(Q14～Q18)

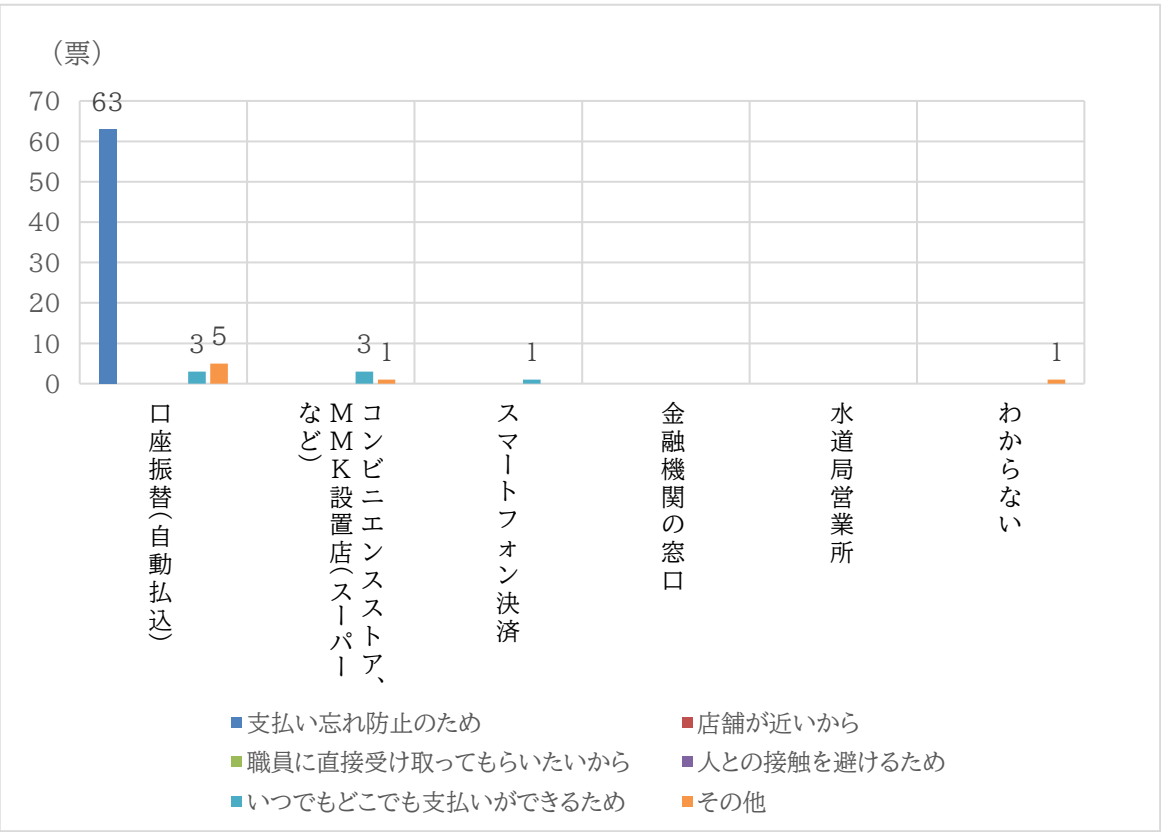
次の項目から利用しているお支払方法またはお支払場所を選んでください。(口座振替以外の方は、主なお支払場所) 【回答者数 77 名】

○水道料金の支払方法としては、「口座振替(自動払込)」と回答した方が92%で、過去3年(R3:80%、R4:88%、R5:91%)と同様に、多数を占めています。



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 77 名】

○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)」では「支払い忘れ防止のため」が89%と最も高くなっています。



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】

- ・ 便利のため
- ・ 不満から少しでも目をそらすため
- ・ マンションの為、管理費と同様に引き落とされるから

【コンビニエンスストア、MMK 設置店（スーパーなど）】

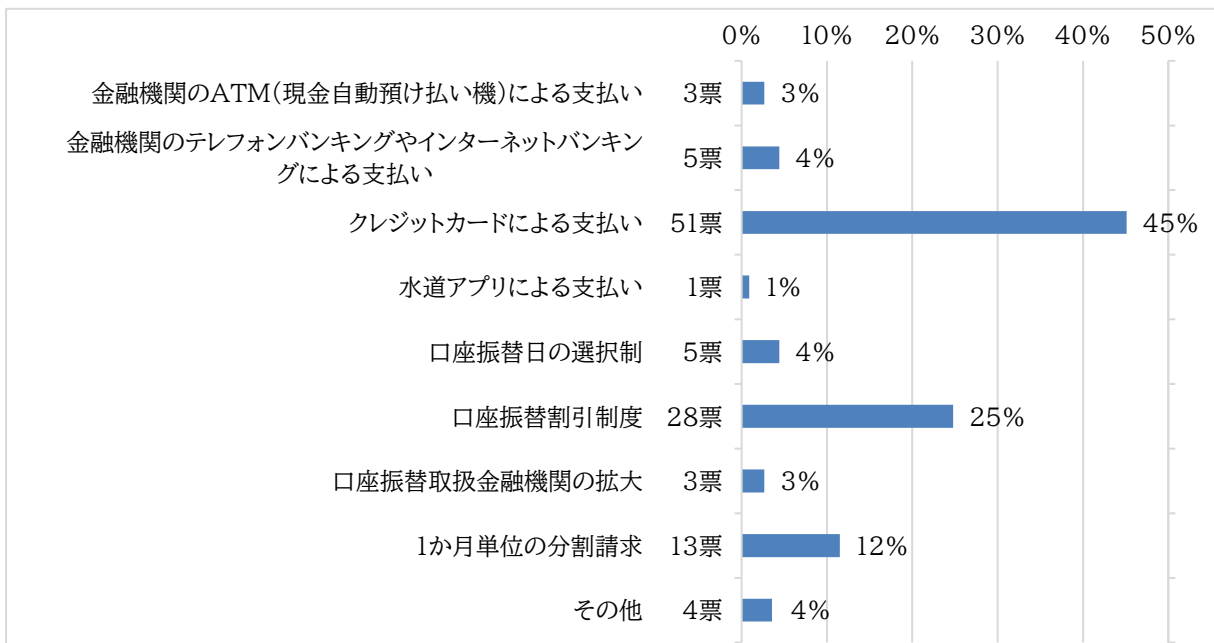
- ・ 近くにガソリンスタンドと併設されているコンビニがあり、そこで支払うとガソリン値引き券が貰えるので、PayPay が便利だがあえてコンビニ払いにしている。

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 76 名・回答数 113】

○今後希望するサービスについては「クレジットカードによる支払い」と回答した方が 45 %（前年度 64 %）と最も高く、次いで「口座振替割引制度」と回答した方が 25 %となっています。



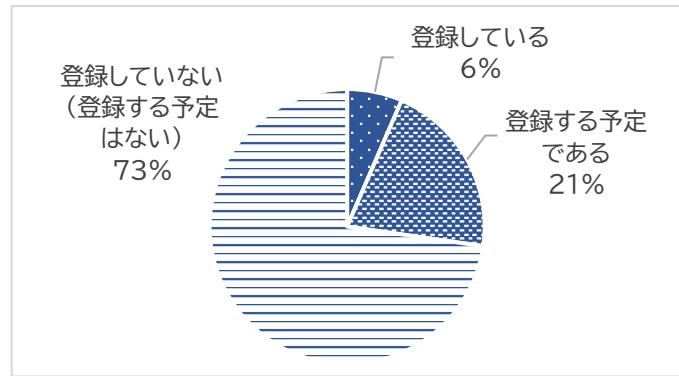
Q18 「その他」の希望する支払方法

- ・ 下水道使用料と別請求
- ・ 四半期毎での支払い

Q19 広島市水道局公式X（旧ツイッター）についておたずねします。（Q19～Q21）

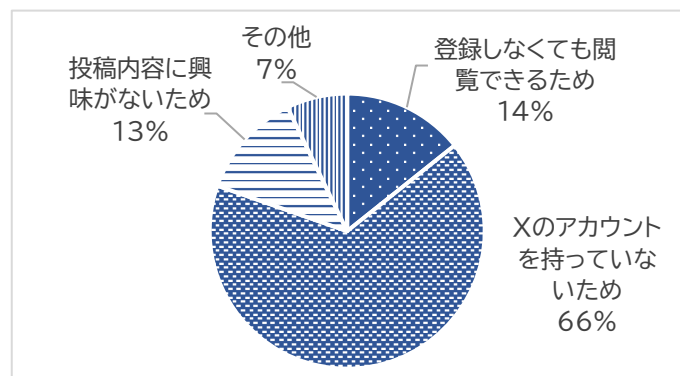
先日ご案内したとおり、令和6年12月1日から広島市水道局公式Xの運用を開始しました。広島市水道局公式Xの登録（フォロー）はされていますか。【回答者数 77 名】

○水道局公式Xに登録しているかについては「登録している」「登録する予定である」と回答した方が 27 %となっています。



Q20 Q19で「登録していない（登録する予定はない）」と回答した方におたずねします。
その理由は何ですか。【回答者数 56 名】

○水道局公式Xを登録していない理由としては「Xのアカウントを持っていないため」と回答した方が66%と最も高くなっています。



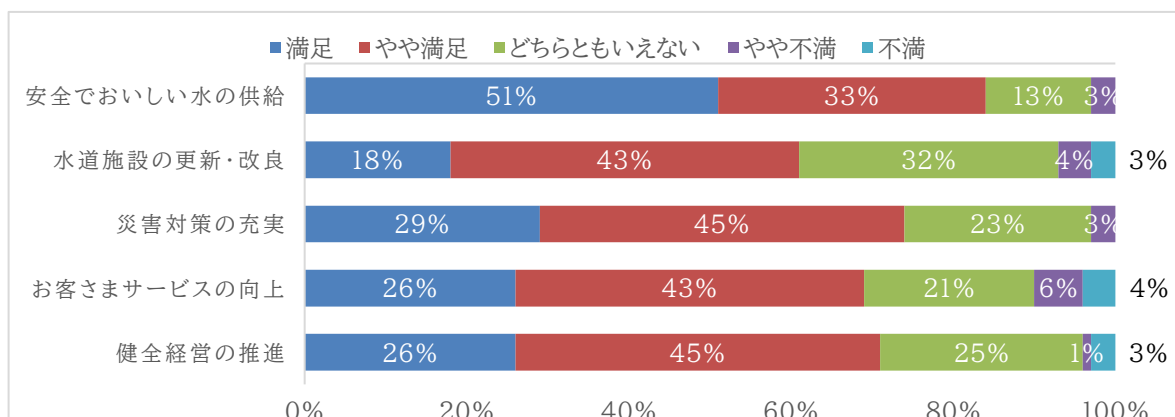
Q21 登録していない「その他」の理由

- ・知らなかったため
- ・スマホの画面を眺めるのが好きではないため。
- ・SNSを利用したくない
- ・Xのアカウントはあくまで固有企業のサービスであり、トラブル時に公共事業への影響が防げないため。

Q22からQ26 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）75名、77名、77名、77名、77名】

○水道局の取組について、「満足」、「やや満足」と回答した方は、「安全でおいしい水の供給」が84%と最も高くなっています。次いで「災害対策の充実」が74%、「健全経営の推進」が71%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、「お客さまサービスの向上」で10%となっています。



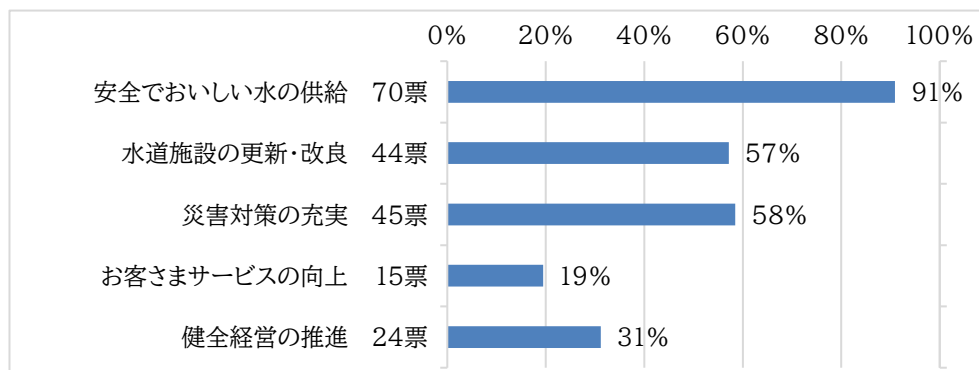
Q27 Q22からQ26までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された項目がある方は理由を聞かせください。

- ・より一層頑張って貰いたいから
- ・老朽管工事が非常に長いので、効率よくしてもらいたい（一度道路を掘り返して埋めたら、数日あけてまた掘り返す。距離の進みも遅い。埋めたアスファルトをもう少し平らにキレイにしてほしい）。クレカ支払いが出来るようにしてもらいたい（他の自治体では出来るところもあるので）。
- ・水道料金が高いと感じるから
- ・今後、将来の経営方法については不安
- ・水道検針日をごみ収集日と同じ様に一覧表にして欲しい
- ・クレジット決済を可能にしてほしい
- ・他県と比べて水の柔らかさがないように感じる。洗髪や入浴後、皮膚や髪質がばさつきやすい。
- ・検針の自動化またはネット（アプリ）等による自己申告に省力化、人手による検針頻度の削減等

Q28 水道局の取組の中で、特に重要だと思うものは何ですか。（複数回答可）

【回答者数 77 名・回答数 198】

○特に重要だと思う取組については「安全でおいしい水の供給」と回答した方が91%と最も高くなっており、次いで「災害対策の充実」が58%、「水道施設の更新・改良」が57%となっています。

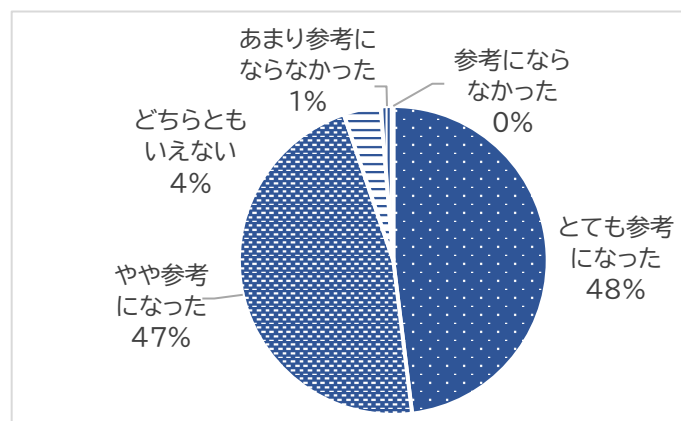


Q29 アンケートとともにお渡しした水道事業説明資料についておたずねします。

水道料金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 77 名】

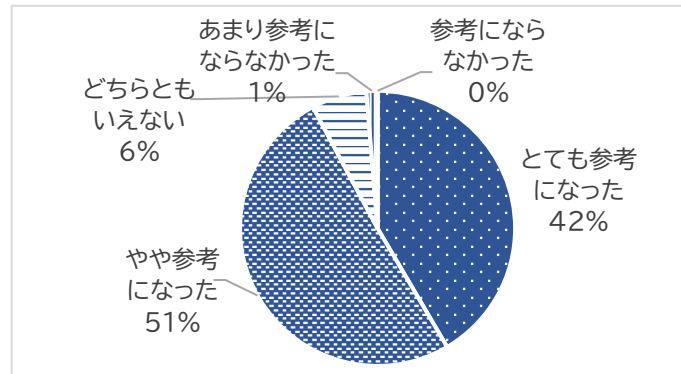
○水道料金について記載した資料について、「とても参考になった」「やや参考になった」と回答した方は95%となっています。



Q30 料金業務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 77 名】

○料金業務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93%となっています。



Q31 Q29、Q30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。

- ・わかりにくい
- ・人口減少時代を迎え、安全で良質な水道を供給するための長期的な水道事業の計画にあまり記述が無い

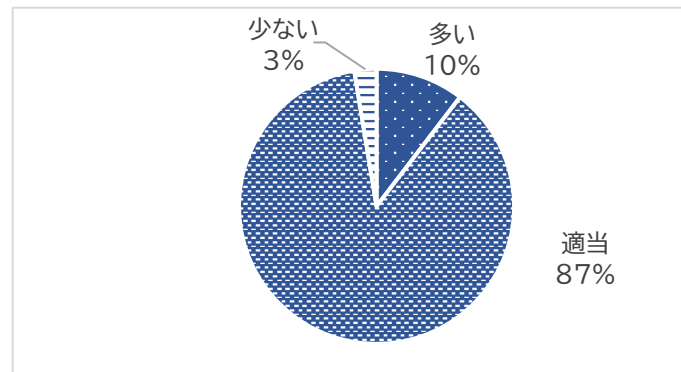
Q32 水道モニター制度についておたずねします。(Q32～Q37)

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33問程度です。)

【回答者数 77 名】

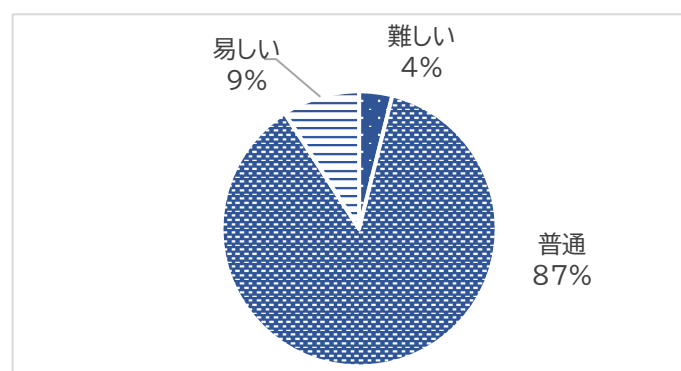
○アンケートの質問数について「適当」と答えた方は87%となっています。



Q33 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 77 名】

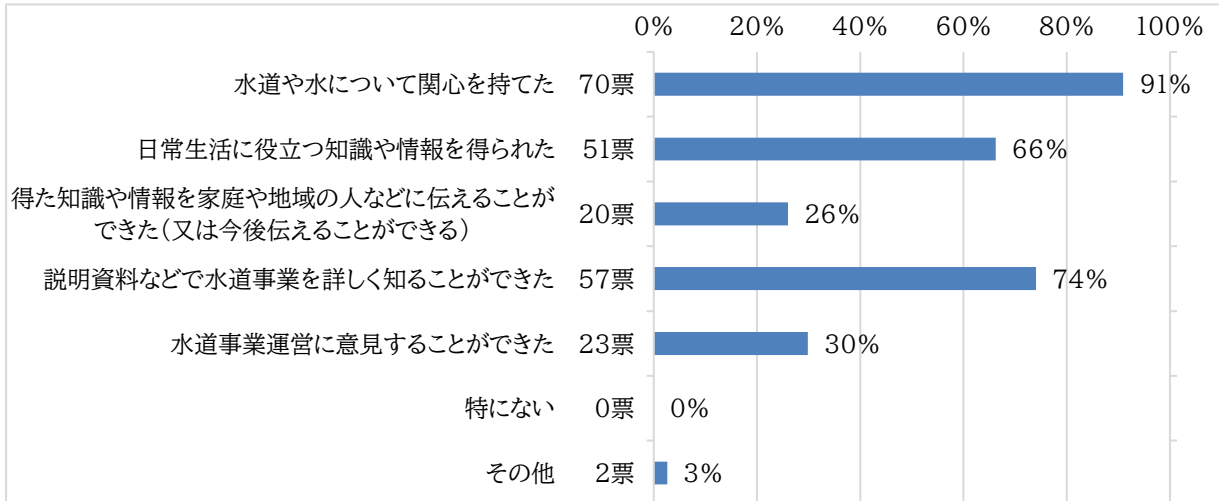
○アンケートの質問内容の難易度について「普通」と答えた方は87%となっています。



Q34 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 77 名・回答数 223】

○モニター制度全般について良かったと思うことは「水道や水について関心を持てた」が91%と最も高く、次いで「説明資料などで水道事業を詳しく知ることができた」が74%、「日常生活に役立つ知識や情報を得られた」が66%となっています。



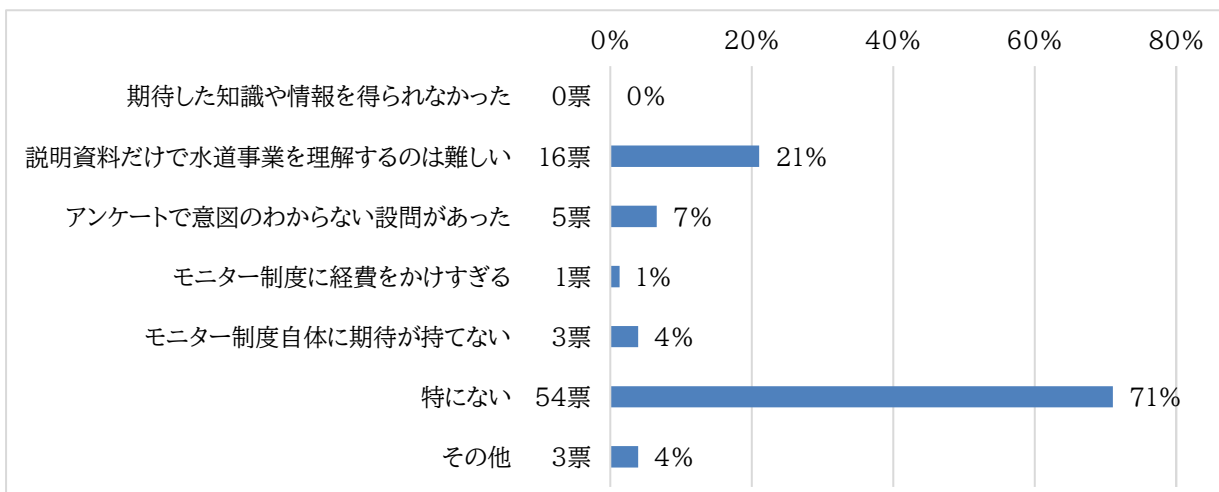
Q35 「その他」水道モニター制度で良かったと思うこと

- ・家の水質検査が出来て、安全であることが確認出来た点
- ・子供と一緒に簡易水質検査ができたことは良い機会でした。

Q36 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 76 名・回答数 82】

○モニター制度全般について悪かったと思うことは「特にない」を除くと、「説明資料だけで水道事業を理解するのは難しい」が21%と最も高くなっています。



Q37 「その他」水道モニター制度で悪かったと思うこと

- ・スマホ画面では小さくて見にくい資料があった。
- ・説明資料の量が多くて内容が細か過ぎると感じた。
- ・意見がどのように反映されたか検証できない(個別意見等へのフィードバックが無い)

Q38 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とは感じています。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お願いします。
- ・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くと幸いです。
- ・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思ったりもしまし

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います。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いました。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。
- ・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います。いつか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いました。(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知ってほしいと思う。
- ・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。
- ・こどもが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います。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います。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います。
- ・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に訪れる際にも、親子でも話が出来るようで楽しみです。
- ・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い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。
- ・ いつも美味しいお水をありがとうございます。水道から水が出てくるのは決して当たり前ではない、水道局の皆様の努力があるからなのだとモニターをして改めて考える事ができました。今後、お水を大切にすることを子供達に伝えていこうと思います。

【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で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。

アンケートでいただいたご質問と回答

内容	回答
下水道料金の妥当性について知りたいです。	本市水道局では、下水道使用料について、広島市下水道局、安芸郡府中町、安芸郡坂町から徴収事務を受任しており、水道料金と併せて徴収させていただいております。下水道使用料については、広島市下水道局、安芸郡府中町、安芸郡坂町でそれぞれ決定しているため、恐れ入りますが、各担当課までお問い合わせください。 【参考】 広島市下水道局 管理部 管理課 (082-241-8258) 下水道料金の概要 https://www.city.hiroshima.lg.jp/site/gesuido/2721.html 府中町役場 町民生活部 下水道課 (082-286-3186) 下水道の使用料 https://www.town.fuchu.hiroshima.jp/site/gesuidouka/2266.html 坂町役場 建設部 都市計画課 (082-820-1513) 下水道使用料 https://www.town.saka.lg.jp/2011/08/01/shiyouryou/

モニター制度で得た知見がどのように活用されたのか知りたいです。	モニター制度のアンケート結果等については、事業運営上の内部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、今年度実施したパンフレットへの意見・感想レポートでいただいたご意見については、パンフレット見直しの参考にさせていただきます。
瀬野川水系の調査において、PFOS、PFOAの暫定指針値を超過したとの報道がありますが、広島県水道広域連合企業団の浄水場の原水についてPFOS、PFOAの検出がされていないのは、なぜでしょうか？	広島県水道広域連合企業団の浄水場の水質検査については、恐れ入りますが、広島県水道広域連合企業団水質管理センター（050-3785-2920）までお問い合わせください。 【参考】 水道企業団における有機フッ素化合物（PFAS）の検査状況について https://www.union.hiroshima-water.lg.jp/file/waterservice/020.html 瀬野川水系におけるPFOS、PFOAの検出について https://www.union.hiroshima-water.lg.jp/file/section/higashihiroshima/68.html
本アンケート質問事項3（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。）ですが、税金による国庫補助等も無いのでしょうか？	水道事業の収入において、災害復旧事業など一定の要件を満たす事業については国からの補助金を受けています。また、消火栓の設置など水道料金で負担すべきでない費用については一般会計が負担しています。
我が家はマンションで、管理組合が安くなるのでまとめて集計していただきます。その事について記載がないので、安くなるのは間違いでしょうか？	マンションなど複数戸で1個のメーターを使用する一括メーター方式の建物では、申請により、建物全体の使用水量を各戸が均等に使用したものとみなし、入居戸数分の基本料金と低額な従量料金で水道料金を算定する制度があります。 この制度では、代表者（管理組合等）が水道局と契約し、水道料金を一括して支払われています。 各入居者が支払われる料金は代表者と入居者との契約等により決まるため、詳細については管理組合にお尋ねいただければと思います。
今後、フッ素を入れる予定はないのでしょうか。	広島市で水道水にフッ素を添加する予定はありません。 広島市水道局では、安全で良質な水をお届けすることが最も重要と考えており、また、飲用される水道水の量は全体の使用量に比べ極めて少ないことなどのためです。

	厚生労働省は、 1. 利用者の理解を得て添加を実施すべきであること 2. 水道は正常な水の供給を図ることを目的としており、むし歯予防等健康増進を目的としていない 3. 水道水のフッ素量を一定に維持するには技術上の問題がある などの理由により、フッ素添加を推進していません。 なお、環境省が定めるフッ素の水質基準値は、0.8mg/L で、歯の障害（斑状歯）が生じない量として定められています。
--	--