

令和7年度第2回 広島市水道モニターアンケート 集計結果

<u>ご使用水量について</u> Q3	P.2
<u>「広島市水道事業中期経営計画」について</u> Q4～Q8	P.2
<u>水道料金について</u> Q9～Q21	P.3
<u>災害対策について</u> Q22～Q28	P.14
<u>施設の更新・災害対策の充実と料金の値上げについて</u> Q29	...	P.16
<u>水道局の取組等について</u> Q30～Q36	P.17
<u>配付資料について</u> Q37～Q40	P.19
<u>モニターアンケートについて</u> Q41～Q42	P.21
<u>水道事業に関するご意見・ご要望</u> Q43	P.21
<u>アンケートでいただいたご質問と回答</u>	P.24

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、令和7年度は2回のアンケートを実施することとしています。

この度、第2回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7年4月1日現在)の令和7年度広島市水道モニター100名

※ 平均年齢47歳(令和7年4月1日現在)、男性34名、女性66名

(4) 実施方法

電子調査(インターネット利用)

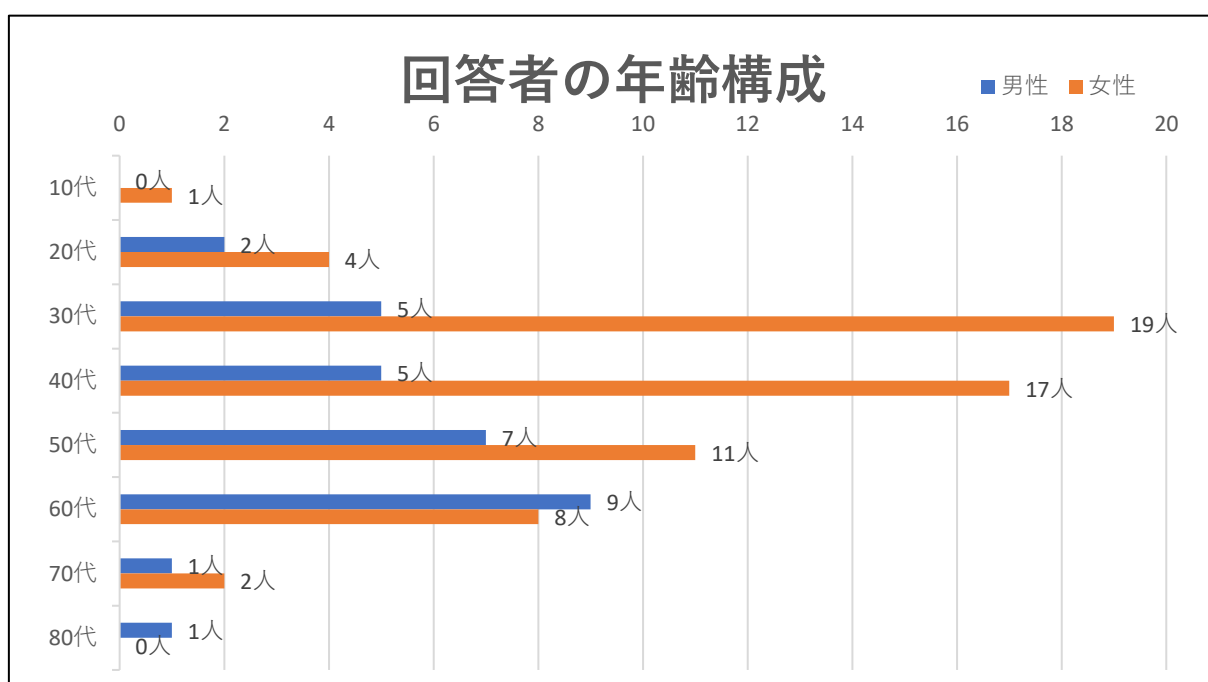
(5) 実施期間

令和7年12月4日(木)～令和8年1月11日(日)

(6) 回収結果

有効回収92名(回収率92.0%)

(平均年齢48歳(令和7年4月1日現在)、男性30名、女性62名)

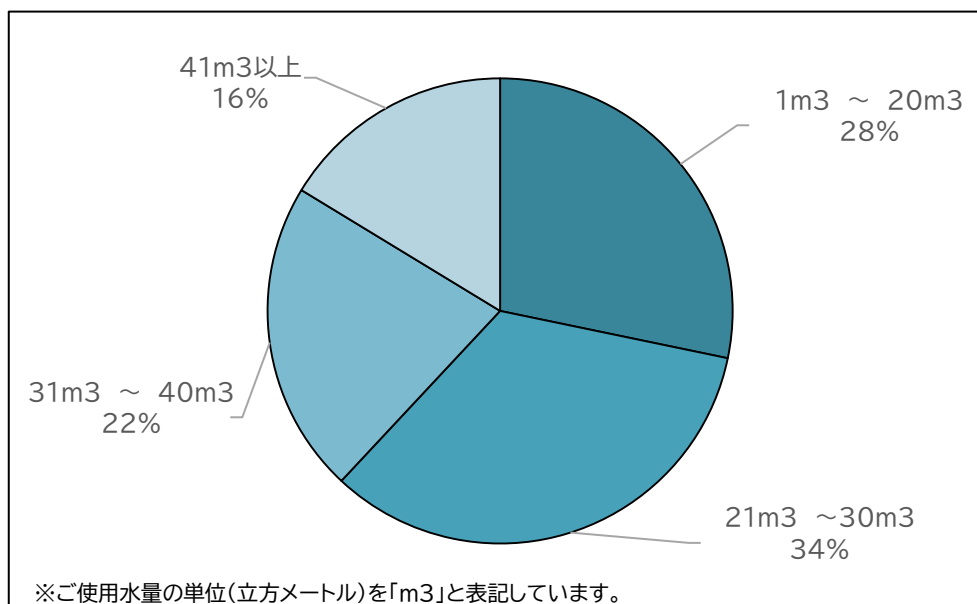


2 アンケート結果

Q1 お名前

Q2 メールアドレス、住所、電話番号の変更

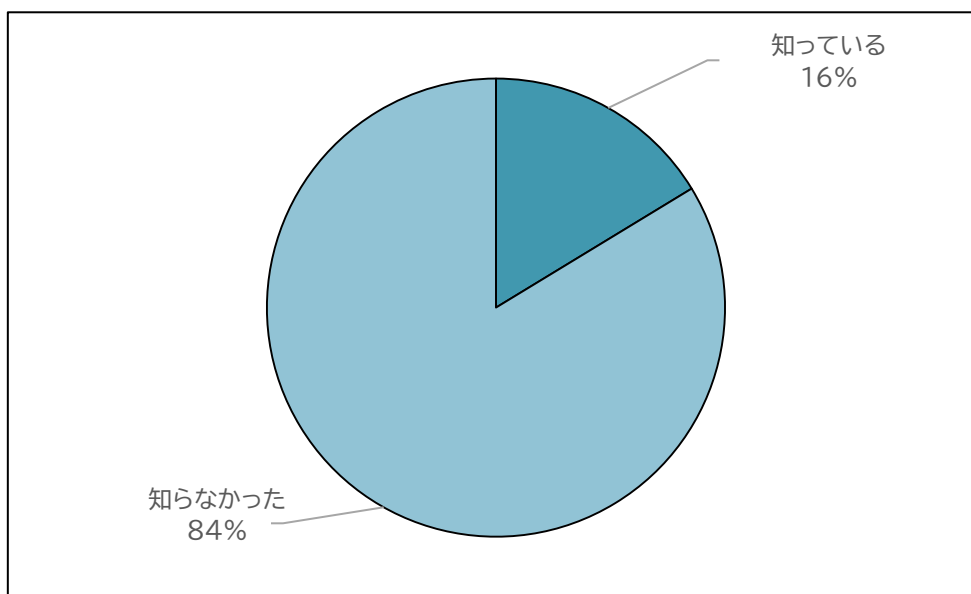
Q3 直近2か月間の水道のご使用水量は次のうちどれですか。【回答者数92名】



Q4 Q4からQ8は、「広島市水道事業中期経営計画」についておたずねします。

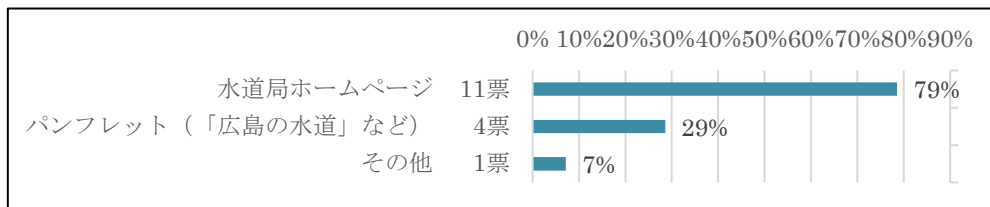
本市水道事業の令和4年度～令和7年度における具体的な事業運営の内容を取りまとめた「広島市水道事業中期経営計画」をご存じですか。【回答者数92名】

○本市水道事業の実行計画である「広島市水道事業中期経営計画」を「知っている」と回答した方は16%となっています。



Q5 Q4で「知っている」と答えた方におたずねします。「広島市水道事業中期経営計画」をどこでお知りになりましたか。(複数回答可)【回答者数14名・回答数16】

○中期経営計画を知った媒体などについては、「水道局ホームページ」が79%、「パンフレット」が29%となっています。



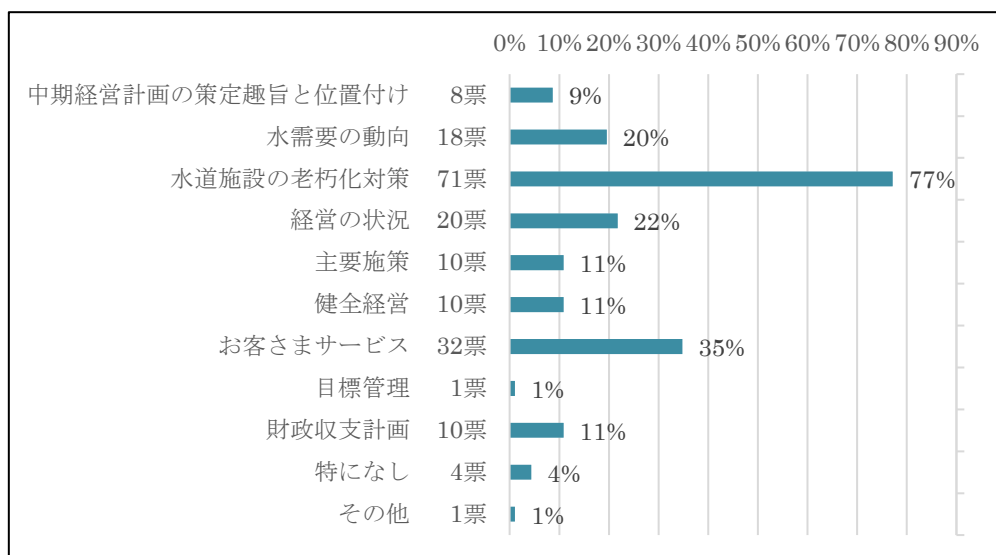
Q6 「その他」の「広島市水道事業中期経営計画」を知った媒体など。

- ・ 第一回のモニターの資料

Q7 「広島市水道事業中期経営計画」の中で、特に関心がある項目を選択してください。

（複数回答可）【回答者数92名・回答数185】

○中期経営計画の中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77%と最も高く、次いで「お客さまサービス」が35%、「経営の状況」が22%、「水需要の動向」が20%となっています。



Q8 「その他」の「広島市水道事業中期経営計画」の中で特に関心がある項目

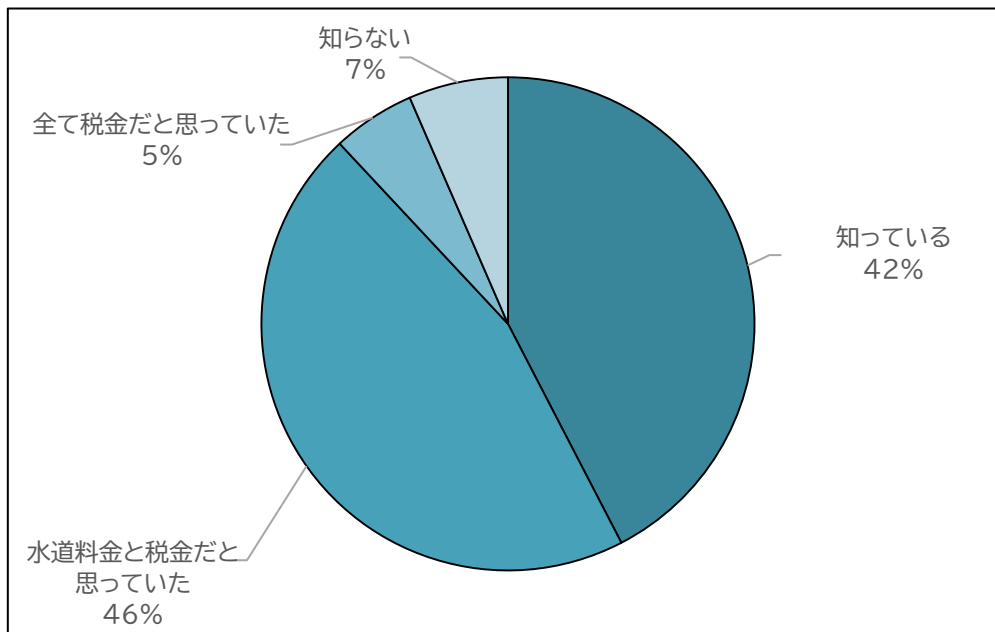
- ・ 水道代の価格が今後どうなるか？上がる？下がる？現状維持？また、水道も電気（●●●でんきや▲▲▲のように）のように、新規参入が発生するか？

注）企業名・商品名は伏字で記載しています。

Q9 Q9からQ21は、水道料金についておたずねします。

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92名】

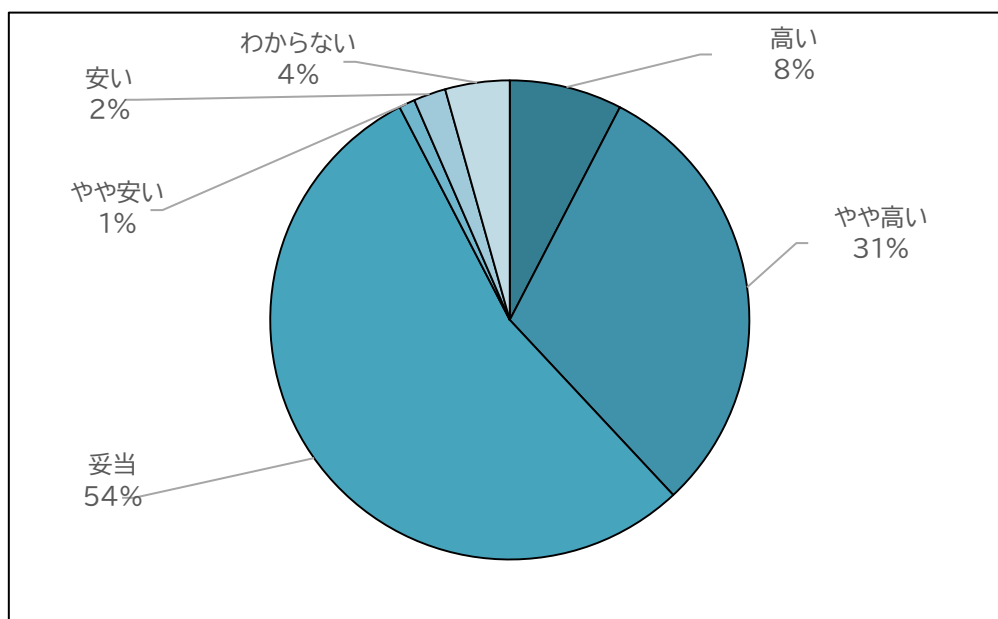
○水道事業は独立採算制により経費のほとんどが水道料金からまかなわれていることについての認知度は42%となっています。一方で、「水道料金と税金でまかなわれていると思っていた」と回答した方が46%でした。



Q10 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92名】

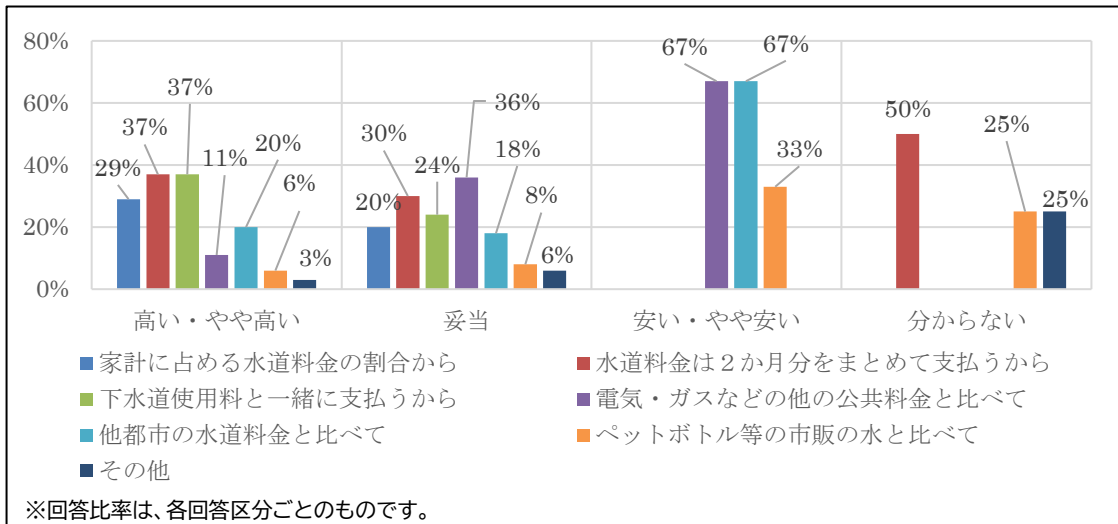
○水道料金の金額についてどう思うかについては「高い」又は「やや高い」と回答した方が39%、「妥当」と回答した方が54%となっています。



Q11 水道料金の金額についてQ10と答えた理由は何ですか。（複数回答可）

【回答者数92名・回答数130】

○「高い」又は「やや高い」と回答した方のうち、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」と「下水道使用料と一緒に支払うから」が37%と最も多く、次いで「家計に占める水道料金の割合から」が29%となっています。「妥当」と回答した方のうち、理由は「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」が36%と最も多く、次いで「水道料金は2か月分をまとめて支払うから」が30%となっています。



Q12 Q11で「その他」と回答した理由

■ やや高い

- ・ 諸事情はあろうが、県レベルでの料金 = 46 県中、降順 16 位にある。

■ 妥当

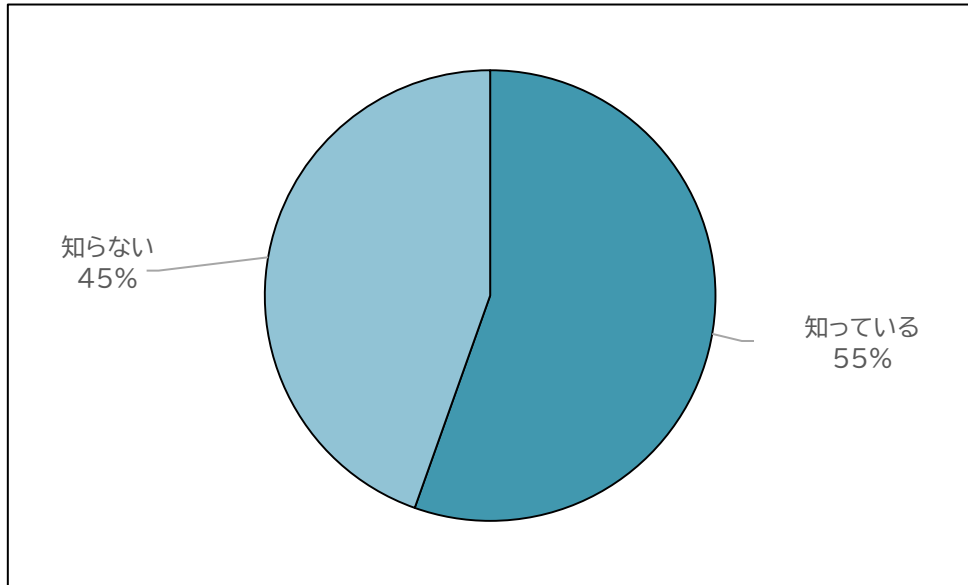
- ・ 過去に変動した前例もなく比較することができない。
- ・ 安心・安全な水がいつでも飲めるネットワークを整備・維持されると考えると妥当
- ・ 使った分だけ請求されるので、金額が高ければ使いすぎたな、と思うだけ。

■ わからない

- ・ 金額だけを見たら高いと感じるが、処理費用などのコストを知らないなので、相場なのかどうか見当がつかない。

Q13 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92名】

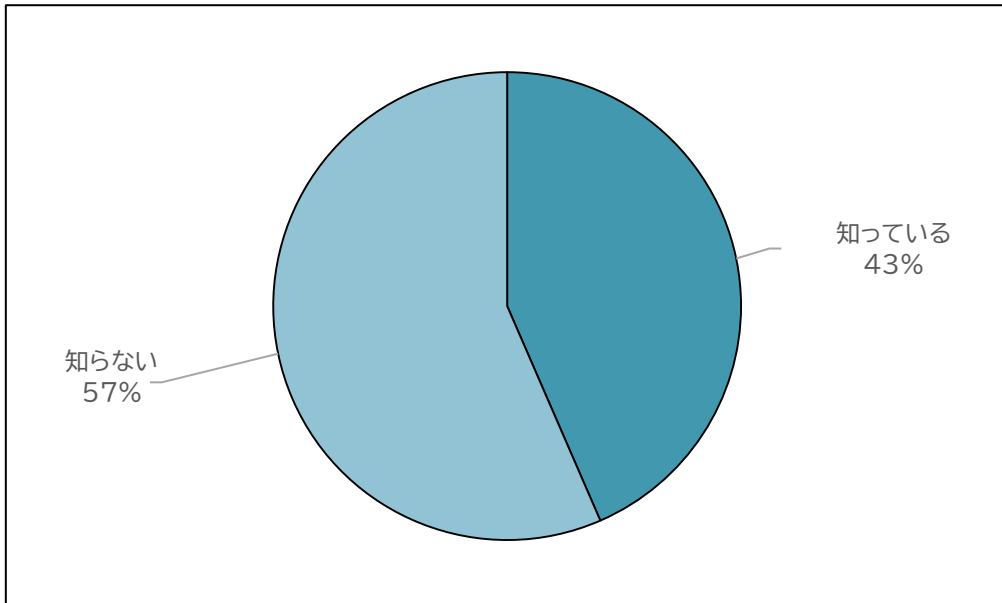
- 水道料金は、基本料金を低額なものとし、より多くを従量料金で負担していただく仕組みであることについての認知度は55%でした。



Q14 「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。【回答者数92名】

(例：家事用の1m³当たりの単価は、使用水量1～20m³までは「5円」、21～30m³は「106円」、31～40m³は「168円」に設定)

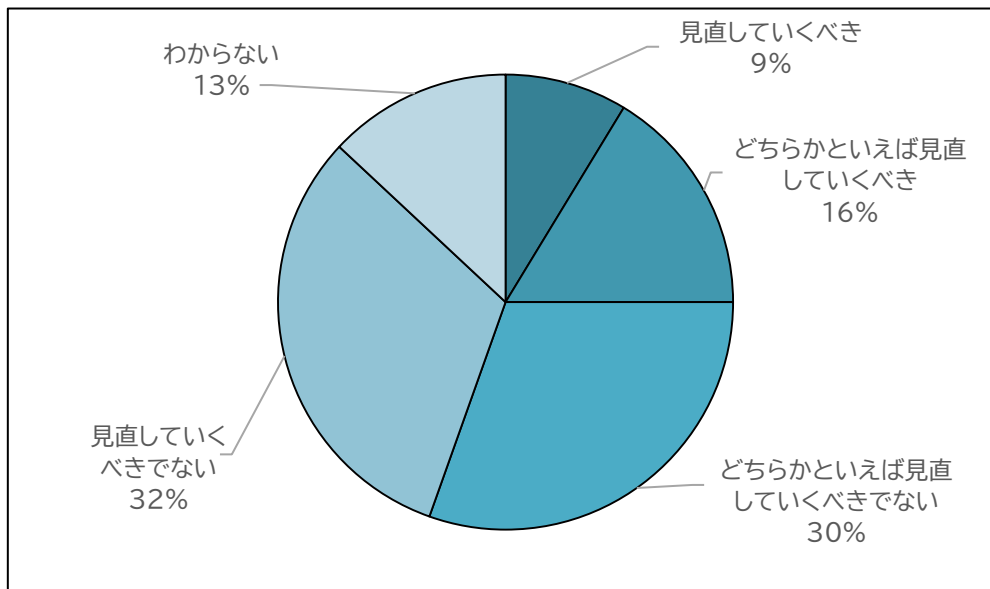
○従量料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような「逓増型料金」となっていることについての認知度は43%となっています。



Q15 Q14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92名】

○逓増型料金体系の見直しについて、「見直していくべき」又は「どちらかといえば見直していくべき」と回答した方は25%となっています。一方、「どちらかといえば見直していくべきでない」又は「見直していくべきでない」と回答した方は62%でした。



Q16 Q15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"> ・家族の人数が増えると、水量も増えるので多く使っている者としては平等にしてほしい。 ・一人暮らし、大学生や新入社員、独り身になった年配の方の財布に優しい価格であるべき。 ・使用水道料金を利用者毎に細分化してほしい。 ・公平ではないと思うから。 ・住んでる人が多いとその分使用する水の量も増えるため、節水したとしても限度があるから一律にするべきだと思いました。 ・資本的支出が多い為令和13年には基金が底をつきそうだから。 ・使用料に応じて料金が安くなるのであれば節水にも繋がると思います。 ・無駄な使い方もあるかもしれないが大家族等人数が多い場合出費が激しくなる。少子化対策にも従量料金は見直してほしい。
どちらかといえば見直していくべき	<ul style="list-style-type: none"> ・家族が多いと高くなるから。 ・単身世帯や高齢世帯の割合が増加し、使用水量の少ない世帯が増えることで財源がゆがむのではないかと思う。もう少しならかに従量課金を設定すべきだと思う。 ・使った分だけ支払う料金が高くなるのは分かるが、単価も上がっていくのは理解し難い。 ・基本料金での調整でよいのではと思います。 ・企業も公共料金は負担が大きい気がします。 ・所得税の累進課税と同じ考え方で、利用者負担の原則に従う。 ・なんとなく。 ・自治体ごとに、考える事が良い。 ・使用水量を使った分に対して平等な単価を乗ずるべきで、水量の少ない人へ低料金を配慮するより、みんな平等にするべきだと思うから。 ・低料金の範囲をもう少し広く。 ・家族が多い家庭は水道使用量も比例して多くなります。子供さんが小さい家庭などへの配慮あって良いと思います。 ・使用量が少なくないから。家族が多いと増えるから。 ・みんな料金は統一すべき。 ・使用している人に負担がかかる。 ・少なく使っても多く使っても使っていること自体は変わらないと思うから。
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"> ・使った分だけ支払うべきと考えます ・使用水量の少ない人たちに多くの料金を負担してもらうのは不公平だから。 ・安価であれば、使用水量1～20m³で治める努力をしようと思う。

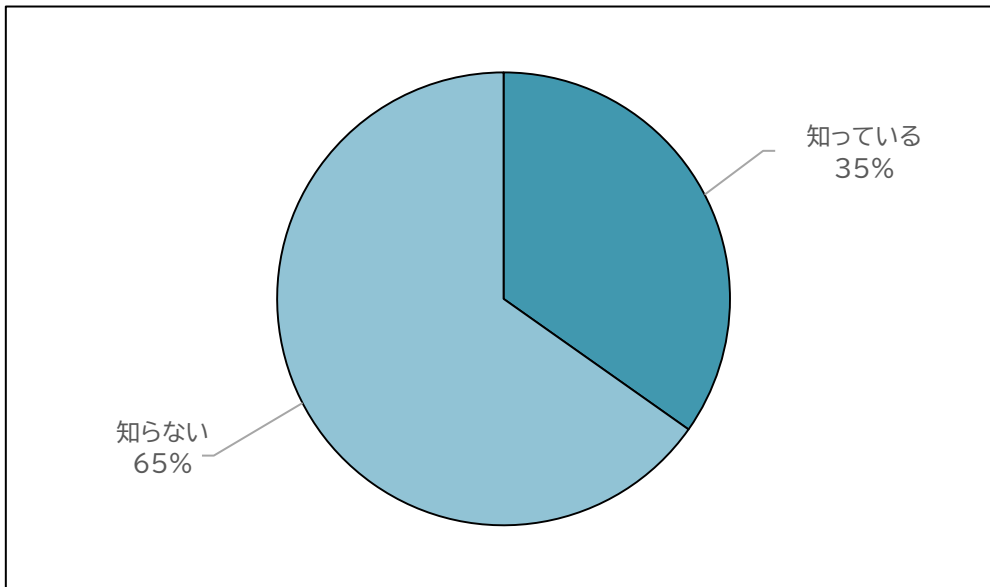
	<ul style="list-style-type: none"> ・生活用水の料金が低料金なのはありがたいので続けてほしいから。 ・使用量に応じて負担すべきだと思う。 ・使用水量が多いという方は、それだけ水道に関する施設を利用しているとも考えられるので、使う量が多いと単価が上がる考えは理にかなっていると思うから。 ・水は生活上欠かせないもので、使用量が少ない場合、料金を極力抑えるのが妥当だから。 ・使用量の少ない方と多い方と同じ金額はおかしいと思うから。 ・節水などの意識がなくなる。 ・節水につながるから。 ・配慮は妥当。 ・家族構成や生活環境により 水の使用量は大きく違うと思うので使用量が少ない傾向にある人には低料金であった方が妥当だと感じるから。 ・利用頻度に比例した料金は妥当と思われます。 ・限られた資産を利用する中で沢山利用する人が多く支払うべきだから。 ・水の節約に繋がるから。 ・全て同じと言うのは不公平を感じる。 ・やはり使用量によって細分化することは必要だと思います。少ししか使用していないのに大量に使用した人と同じでは不公平感が出ると思います。 ・これまでの、水道料金で良いと思います。 ・節水などを取り組んでいる家庭にとっては使用量が少ない人への配慮は必要と思うので。 ・高齢者の一人暮らしなど、あまり使わない方から料金をたくさんとるべきではないと思うから。 ・貧困家庭は水道料金を払うのにも、苦慮していると思われるので。 ・使っている人が多く払うべきだと思うから。 ・使った量だけ支払いすればよい。 ・理にかなっていると感じるから。 ・高いと思うなら節水すれば良いだけ。 ・使用量に応じて値段が変わるのは妥当だと思うから。 ・引き続き仕組みがあった方がよいと思う。 ・使用量が少ない人も最低限は支払うべきだと思うから。
見直していくべきでない	<ul style="list-style-type: none"> ・各人が節水を心がける必要があるため。 ・現状の配慮が良いと思うから。 ・不満がない。妥当。 ・必要な人が必要な水量でそれに応じた価格で利用できるため今のままでいいと思う。 ・必要最低限の水道使用については基幹インフラとして安価に提供されるべきと考えるため。 ・出張など数日間留守にする人がいるので使用量が少ない人への配慮は引き続き必要と思う。 ・使ったのなら、それだけのものは支払うことが良いと思います。 ・使用量を少なくしようと努力している家庭に対して当然のことと思えるので。 ・使用量が少ないのは世帯収入も少ないと思われるので、低料金化は納得できる。 ・使用量の少ない人への負担に配慮されているため。 ・お水を少なく使用しているのに値上げする理由はないと思います。 ・生活用水だから。 ・生活用水として必要不可欠なもので、お客への配慮が目的とあるならば、遂行してほしい。 ・基本料金と従量制の2階建の料金体制は、よくあるし、平等で良いと思います。 ・節水につながると考えられるから ・やはり、利用量が多いものから料金を取るのが妥当と考えるため。 ・料金が上がることになるので。

	<ul style="list-style-type: none"> ・水の使用量が少ないということは、単身、老人に多いのではと察します老人にとって、少しでも、安いのは、せいかつがらくだとおもうので。 ・息子が宇部市で一人暮らしをしています。何日帰省しようがだいたい2ヶ月で5000円超えです。広島市内で暮らしている夫婦の方がよっぽど安いです。 ・配慮がありありがたいと思うから。 ・生活用水（一般利用）はインフラなので安くないと困る。 ・あまり使わない人に対処すべきだから。 ・公平性がなくなるので。 ・水は命に関わるから。 ・少ない人は、配慮されていていいとおもう。 ・現状がベストだと思うから。 ・今のような低所得の世帯が増えている社会ではライフラインである水道が、低廉な料金で利用できることは必須なことである。 ・多く利用する方が基本単価が高いのは当たり前でしょう。資源は無限ではないです。日頃から節水に取り組んでいます。 ・利用量に応じた負担とすることが不公平感がない。
わからない	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし ・何が良いか分からないから。 ・水道会社が赤字にならない適切な制度であるならば、現制度でいいともう。 ・使用水量の少ない人への配慮は、運営上必要だと思うから。しかし、多くの人がこのような仕組みに納得をしているのかもよくわからない。 ・使用量が少ないのに契約維持する事情がよくわからないから。 ・メリットデメリット双方あり決めかねる。 ・よくわからないので。 ・どちらとも言えないと感じたため。 ・料金収入が家事用と業務用のバランスによるため、最適比が読めないから。 ・なし ・家族で住んでいるため、使用量が少なくなることはないのではなんともいえない。 ・わからない。

Q17 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。【回答者数92名】

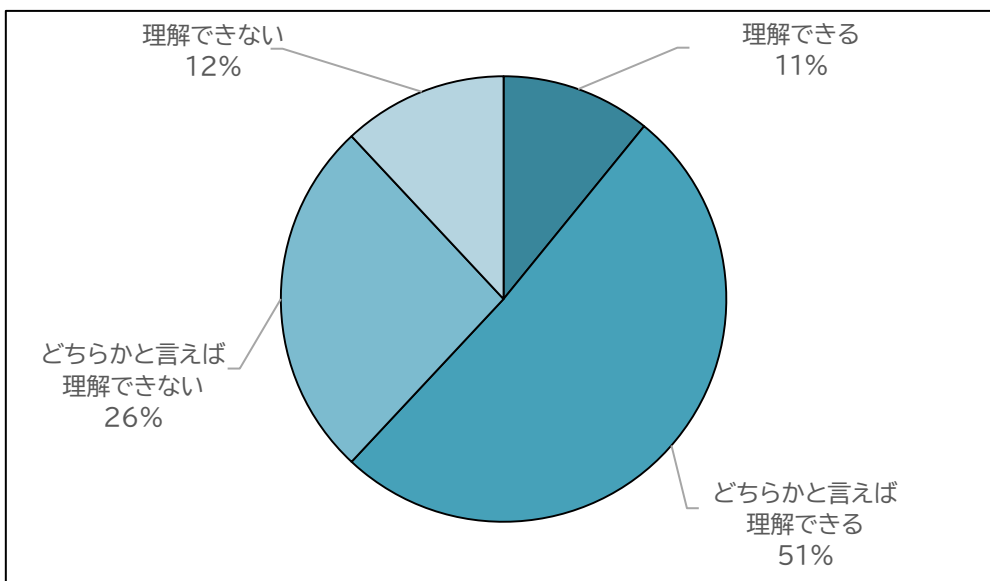
(例：1立方メートル当たりの平均料金は、家事用で128円、業務用で287円（令和6年度決算値）)

○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の認知度は35%となっています。



Q18 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92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」又は「どちらかと言えば理解できる」と回答した方は62%となっています。一方、「どちらかと言えば理解できない」又は「理解できない」と回答した方は38%でした。



Q19 Q18と答えた理由は何ですか。

理解できる	<ul style="list-style-type: none"> ・家事であろうが、業務であろうが、節水に向けた対応は同じであるので、区別する必要がないと考える。 ・自治体の負担を軽くする為にも必要ではないか。 ・水道料金の安定のため。 ・水道会社が赤字にならない適切な制度であるならば、現制度でいいともう。 ・業務用と家庭用について、明確に区別できないものもある。そのため、使用量に応じた料金で良いのではないかと考えている。 ・企業も公共料金は負担が大きい気がします。 ・水道は生活に不可欠なインフラであるため、家庭の負担が過度に増えないよう配慮し
-------	--

	<p>つつ、納得感のある制度設計が求められると感じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家事と業務は分けたほうがよいので現状維持がよい。 ・埼玉・広島の水道管事故を鑑みても、必要だと思います。 ・至極当然だと思うから。
<p>どちらかと言えば理解できる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の水道事業の維持に必要と考えるため。 ・経済活性化のためにも業務で必要な水が十分に使えるようにした方がいいから。 ・高いため。 ・公平でも良いかと感じたため。 ・業務用は家庭よりはるかに使用量が増えるため、ある程度の基本料金の違いはあっていいと思う。仕方ないかなと思う。 ・水道事業を維持していくために必要な収入を確保するのであれば、料金体系の見直しはやむを得ないと考えるため。 ・水道事業維持に必要なならしょうがない。 ・水道事業の管理運営上、必要な収入を生み出すためにやむを得ないと考えるから。 ・業務用とは言え、物価高のあおりを受けているため。 ・無理が無い点も理解できる。 ・収入確保のため。 ・収入減をカバーする策なら、仕方ないと思います。 ・収入面が改善されるなら良いと思う。管理面で業務用の方が心配りすることが多いようなら、格差をどこまで緩めるのだろうと思う。 ・業務用と家事用の見直しはそれぞれで使用する立場から必要だと思うから。 ・時代と共に いろいろなシステムは変わっていくべきだし 総合的に見てエコを意識する生活は進んでいくので 水道使用量も企業、一般家庭共に減っていくと思います。安全な水を維持してもらうためには 水道料金の格差が見直されても仕方ないのかな。と思います。 ・安定的な経営のためには仕方がない。 ・負担公平性の観点でやや理解ができるので。 ・水の少ない時期に事業者に対し節水効果があるか不明ですが、価格差は少しずつ格差を緩めていくほうが段階的か。 ・理由は理解できる。これからの水道料金体系をより良いものに見直し安定した水道を目指してほしい。 ・家庭用は、業務用と違い、工夫して使うことができるため。 ・業務用利用者が減ると家庭用料金が高くなるからその是正のためには業務用料金を安くすることは必要かもしれない。 ・日常活動のために水を使う行為に変わりはないから。 ・収入が減っているなら仕方ないのかも。 ・使用量が家庭用とは異なるため。 ・事業所は地下水くみ上げ料金の安い場所へ移転している。地盤沈下の要因でもあり、本来河川水（水道）を利用すべきである。また、移転は地元経済への懸念もある。 ・やはり昨今の経済事情を鑑みました時に 事業経営もたいへんだと思うので いろいろなヘルプをしてもよいと思います。 ・お金がないと生活用水（老朽化など）も困るので。 ・なし ・公平性を考えた時に仕方ないのかなと思いました。 ・公平性のため。 ・水の利用者によって、格差を設けるべきではない。水道料金は平等に負担すべきと思う。 ・家庭用は個人的にはあまり上がってほしくない。 ・なんとなく。 ・同じ水道水を、使用しているから。 ・それぞれの企業も節約傾向になってきているから。蛇口を捻るとすぐ出てくる水道料金を見直しを会社側が考えているのだと思うから。

	<ul style="list-style-type: none"> ・水道料金の総額が減って、経営に悪影響が及ぶのであれば、改善しないといけない。 ・業務用も欠かせない水だと思うので格差を緩やかにと考えるのも仕方ないと思うが、家計の負担が増えるのもしんどいです。 ・仕方ないことだから。 ・理解はできるが、業務用の収入が減少している理由も詳しく知りたい。 ・資本的支出が多い為令和13年には基金が底をつきそうだから。 ・水を無駄にしない為にも今後のいろいろな維持のために必要ならしょうがない。 ・飲食店での水道代が品物代に加算されるよりは良い。 ・料金は統一すべき。 ・見直しは行った方がよいと思う。 ・Q16と同じような意味で少なく使っても多く使っても使っていること自体は変わらないと思うから。 ・家庭使用者に負担がかかる。 ・格差は多少は解消すべきだから。
<p>どちらかと言えば理解できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家計に負担になるから。 ・家事用は負担を少なくしてほしいから。 ・あきらかに業務用と家庭用の使用量に差がありそうだから。 ・企業と家庭の在り方を同じものとして考えることに、違和感があるから。 ・営利を目的とした業務用と日常生活において必須項目となる水道料金は明らかに区別されるべきだ。 ・業務用は、使う量がそれなりにあり、それを含めた経営を考えておくべきであると思うからです。 ・家庭用は生活に必要な不可欠であり、利益追求の業務用とは異なるので。 ・家事用は生活するためのもの、利益を出すための業務用は高くされるべき。 ・家庭の使用量は生活するのに必要な水道であり、業務用は従業員の人数や利益を追求していくものなので区別していただきたいです。 ・家庭用は、原則生活に必要な水として使用しているため負担は極力少なくすべき。 ・業務用はやはり別枠で考えてほしい。 ・生活用水への配慮から家事用の水道料金を安く設定しているならば、それを続けるべき。 ・お客様から料金を徴収しているから。 ・物価も上がりさらに家計に響くので。 ・いまのままでいい 業務は利益出ているのだからもっと負担すべき。 ・できれば家事用の方が安いにこしたことはないのですが、このご時世だからしょうが無いと思う部分があります。 ・業務用は、個人の生活必需でなく特性が異なると考えるため。 ・業務用で使う水道水の量と家庭用で使う量は大幅に変わってくるのと、使用目的も異なると思うので。業種によって料金帯を分けるのも良いかと思いました。 ・家事用が高くなるのは生活するうえで負担があるから。 ・個人と事業者は区別してほしい。 ・家事用の使用量はあまり多く使用しないだろうから。 ・水不足時にも大量の水を使用することが予想される。 ・現状より料金が高くなりそうだから。 ・無駄な使い方もあるかもしれないが大家族等人数が多い場合出費が激しくなる。少子化対策にも従量料金は見直してほしい。家庭の負担を上げないで欲しい。
<p>理解できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現状の料金で消費者が選択すれば良いと思うから。 ・生活していく上で必要な水と、儲けを出すための水の値段は変えてほしい。 ・業務で使用されている方は、こういうことも理解した上で営業してほしいから。 ・業務用と家庭用を同じに扱うことに違和感があるから。 ・何もわからないため。 ・事業用の料金収入が減ってるなら事業用を値上げすればよく、公平性の話が急に出て

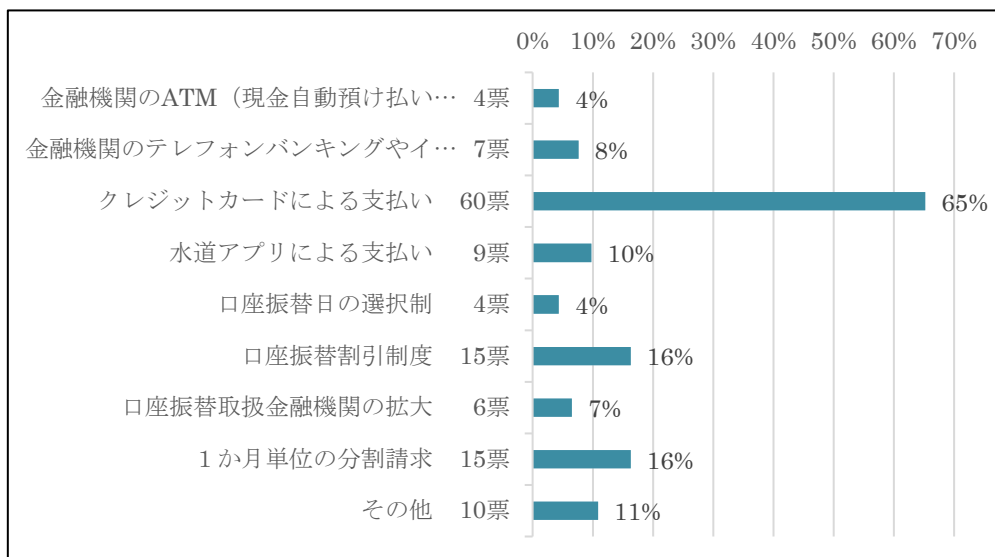
	<p>くるのがよくわからない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務用は高くあるべき。 ・難しいです。 ・業務用には、利益が発生してるのだから、高いのは、いいのではと思います。 ・利潤を求める企業と生活する個人との公平性は考慮する必要は無い。 ・利益を生むために業務として使っているのだから格差が生じるのは仕方ないんじゃないですか。家庭用は生きる為に水を使っています。
--	---

Q20 水道料金のお支払いについておたずねします。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)

【回答者数92名・回答数130】

(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。)

○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65%と最も高く、次いで「口座振替割引制度」と「1か月単位の分割請求」と回答した方が16%となっています。



Q21 Q20で「その他」と答えた方が、希望されたサービス

■ 「その他」と回答されている方

- ・現状維持賛成
- ・値段が安いなら今のままでいいです。
- ・楽天ペイ、PayPayなどのコード決済
- ・今のところ。口座引き落としに不満はない。
- ・金融機関の拡張
- ・今まで通り口座振替
- ・特にサービスは希望しない。
- ・特になし。
- ・今のままでいい
- ・貸主から家賃と一緒に引かれる。

● 「その他」と回答されていない方の回答

◎「クレジットカードによる支払い」のみを希望すると回答された方

- ・他の光熱費はカード払いで統一している。カードでポイントがたまるのが魅力だが、

口座引落では利点がない。

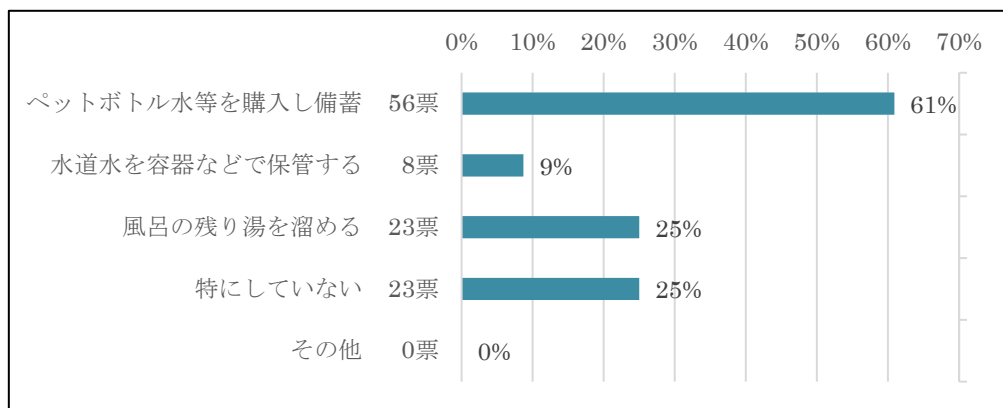
- ・支払い方法の選択肢がもっと増えると良いと思います。PayPay などのキャッシュレス決済にも対応してほしいです。
- ・経済的生活設計がしやすいから。

◎「金融機関のテレホンバンキングやインターネットバンキングによる支払い」ほか4つの支払い方法を希望すると回答された方

- ・PayPay やクレジットカードでのオンライン決済ができれば助かると思います。

Q22 Q22からQ28は、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92名・回答数110】

○ご自宅に取り組まれている災害の備えは、「ペットボトル水等を購入し備蓄」と回答した方が61%と最も多く、次いで「風呂の残り湯を溜める」と「特にしていない」が25%となっています。

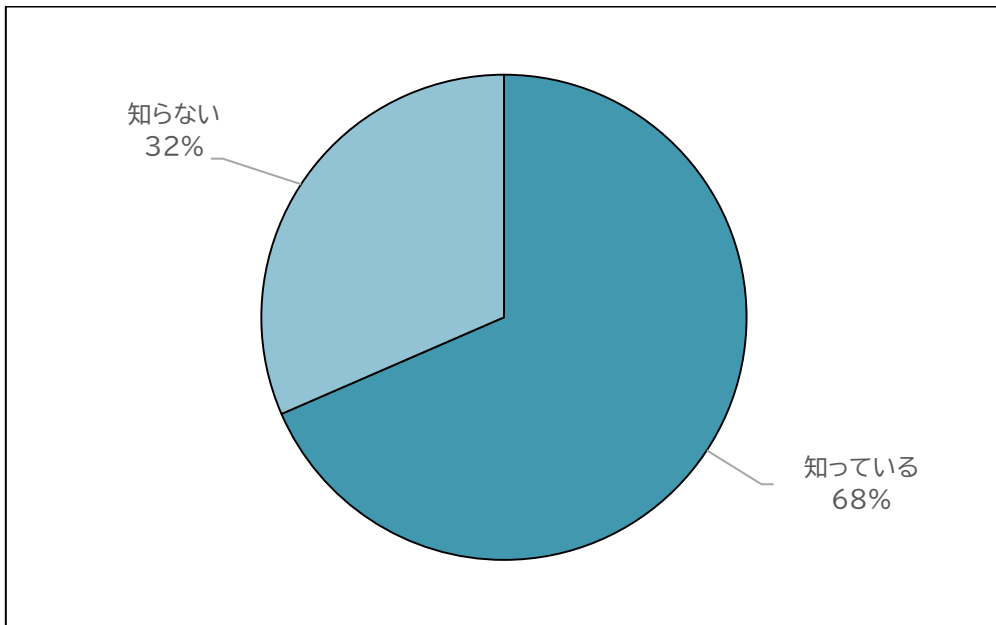


Q23 Q22で「その他」と回答した方が取り組まれていること。

- ・なし（Q22でその他の回答なし）

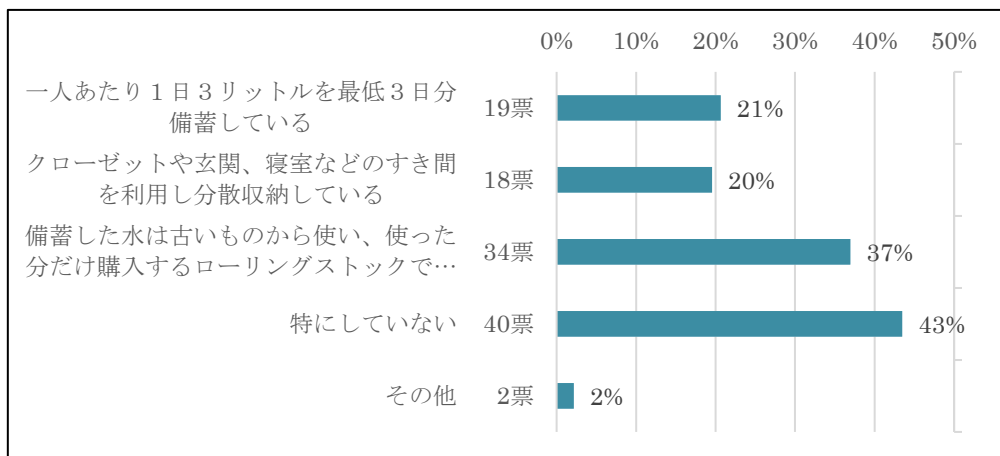
Q24 災害発生時、大人一人の生命維持のために必要な飲み水は、1日3リットルとされています。ご存じですか。【回答者数92名】

○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についての認知度は68%となっています。



Q25 災害対策用飲料水の確保について、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92名・回答数113】

○家庭での飲料水の備えについては、「特にしていない」が43%と最も多く、「備蓄した水は古いものから使い、使った分だけ購入するローリングストックで無理なく備蓄している」が37%となっています。なお、「一人あたり1日3リットルを最低3日分備蓄している」は21%でした。

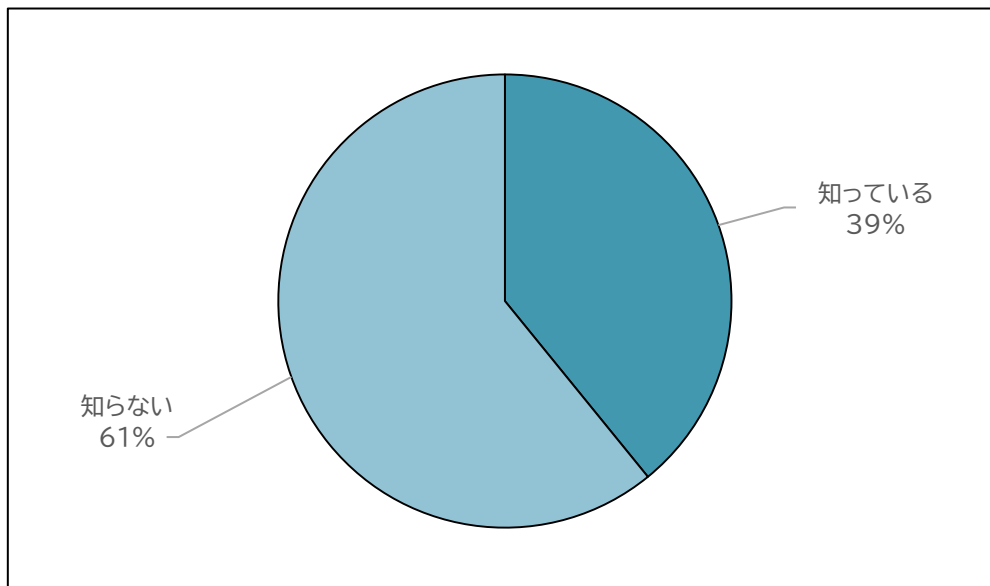


Q26 Q25で「その他」と回答した方が取り組まれていること。

- ・マンションの自治会でまとめて購入し、ローリングストックをしている。
- ・飲料水を定期的にまとめて買って、飲みながら在庫がある様になっている。

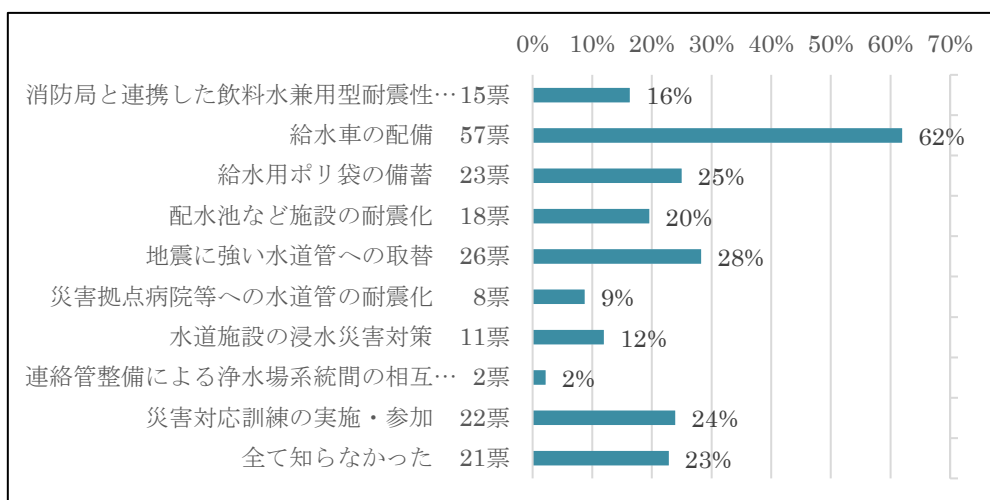
Q27 水道局では、災害による被害を最小限にとどめるため、水道施設について耐震化や土砂浸水災害対策、バックアップ機能の強化など災害対策の充実に取り組んでいることをご存じですか。【回答者数92名】

○水道局が災害対策の充実に取り組んでいることについての認知度は39%となっています。



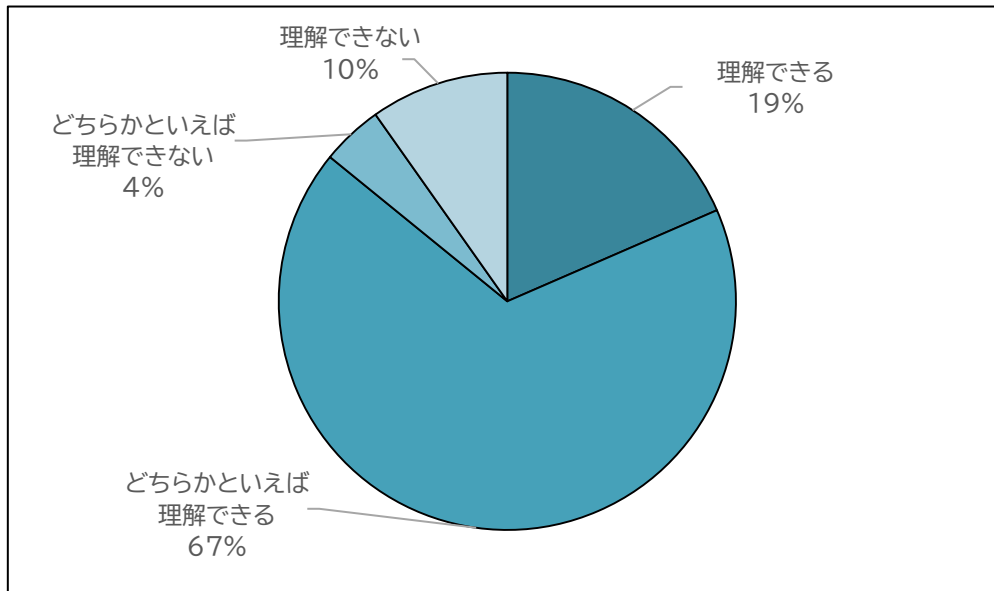
Q28 水道局では、災害時に備えて様々な対策をとっていますが、次のうち、ご存じのものをお答えください。（複数回答可）【回答者数92名・回答数203】

○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62%と最も高く、次いで「地震に強い水道管への取替」が28%、「給水用ポリ袋の備蓄」が25%となっています。一方、「全て知らなかった」が23%でした。



Q29 今後、水道施設の更新・改良や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92名】

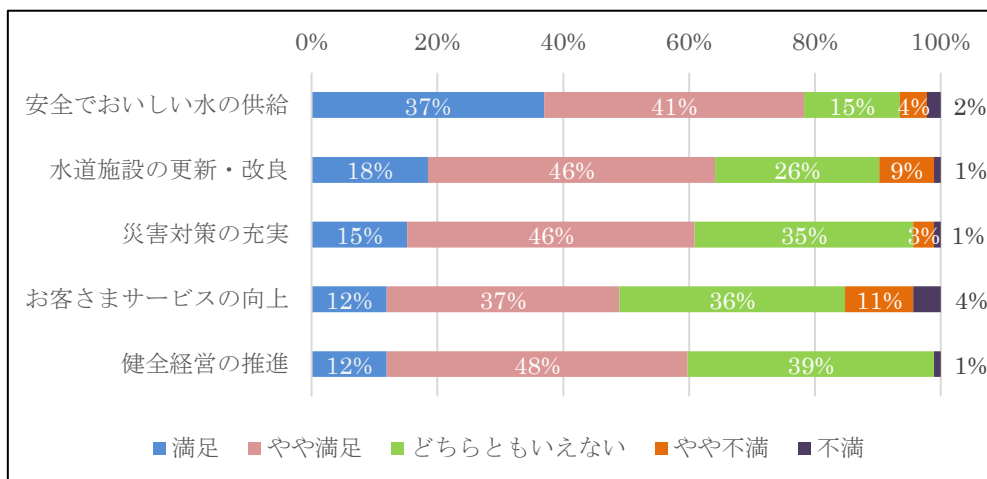
○施設の更新・改良や災害対策を充実させるための水道料金の値上げについて、「理解できる」又は「どちらかといえば理解できる」と回答した方が86%となっています。



Q30からQ36は、水道局の取組等についておたずねします。

- ・ Q30 安全でおいしい水の供給（例：水質検査の強化や塩素（カルキ）臭の低減）について、満足度をお答えください。【回答者数92名】
- ・ Q31 水道施設の更新・改良（例：老朽化した水道管や施設の計画的な更新等）について、満足度をお答えください。【回答者数92名】
- ・ Q32 災害対策の充実（例：水道施設の耐震化や浸水対策等）について、満足度をお答えください。【回答者数92名】
- ・ Q33 お客さまサービスの向上（例：料金支払の利便性の向上や情報提供の充実）について、満足度をお答えください。【回答者数92名】
- ・ Q34 健全経営の推進（例：より一層の経営の効率化）について、満足度をお答えください。【回答者数92名】

○水道局の取組のうち、「満足」又は「やや満足」と回答した割合が高かった項目は、「安全でおいしい水の供給」が78%と最も高くなっています。次いで「水道施設の更新・改良」が64%、「災害対策の充実」が61%となっています。一方、「やや不満」又は「不満」の回答が多かったのは、「お客さまサービスの向上」で15%となっています。



Q35 Q30からQ34までの質問で、「やや不満」・「不満」と回答された理由

（複数の取組について「やや不満」・「不満」と回答されている場合は、「Q××について、〇〇だから。」な

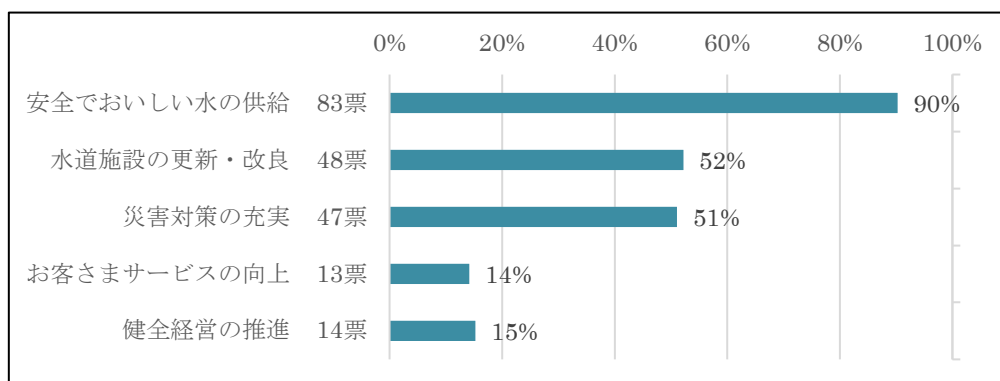
どのように、どの取組についての評価かが分かるように回答してください。）

<p>Q30 安全でおいしい水の供給(例:水質検査の強化や塩素(カルキ)臭の低減)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水道管の老朽化による事故があるのを見て感じたから。 ・何事も変化は怖いため。
<p>Q31 水道施設の更新・改良(例:老朽化した水道管や施設の計画的な更新等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水道管の老朽化による事故があるのを見て感じたから。 ・水道管が古くて地盤沈下が実際に市内で起こっているから。他にもそのような場所が多くあるのではないかと不安だから。 ・全国的に老朽化が進み、工事がいつまでかかるのか先が見えず不安 ・水道管の老朽化については、今後さらに発生する可能性があるため、財源確保と人的及び技術的な対策を考えていかないといけないが、それが明確になっていない。 ・おもてに見えてこないです。 ・地盤沈下や災害等による老朽化した水道管破裂等を最近よく聞きます。全国的に老朽化対策が早急に必要なのではと思います。 ・水道管の老朽化が心配です。早めの対策が必要と感じます。 ・何事も変化は怖いため。
<p>Q32 災害対策の充実(例:水道施設の耐震化や浸水対策等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・おもてに見えてこないです。 ・地盤沈下や災害等による老朽化した水道管破裂等を最近よく聞きます。全国的に老朽化対策が早急に必要なのではと思います。 ・何事も変化は怖いため。
<p>Q33 お客さまサービスの向上(例:料金支払の利便性の向上や情報提供の充実)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・水道提供をどこから得るのかよくわからない。水道水が日持ちするなど、有益な情報をもっと身近に知れるとよい。 ・水道局について何も知らないの、情報提供面でももう少し頑張っていたらいいと思ったから。 ・日常的にあまり感じる事が無いので、広報やイベントなどで水道について理解が深まるようになると良いと思う ・水道管の老朽化による事故があるのを見て感じたから。 ・お客様のサービス向上と謳っているが、直接的に向上されているとは感じない。実際に老朽化による事故が起きているし、クレジットカード払いできる可能性が低いから。 ・支払い方法がもう少し選択できるようにしてもらいたいです。 ・水道料金の確認をアプリやWEBで確認できる手段がないのは不便。紙の検針表を持っておかないと引き落とし日まで再確認できる手段がない。 ・支払い方法が少ないため。クレジットカードの導入や銀行数も増やして欲しい。 ・水道料金のクレジットカード払いを可能にしてほしいから。 ・クレジットカード支払いができないため。 ・料金支払いの利便性を高めることや、情報提供を充実させてほしいと思います。InstagramなどのSNSを活用するなど、現在の利用者ニーズに合った発信をしていただくと助かります。 ・何事も変化は怖いため。
<p>Q34 健全経営の推進(例:より一層の経営の効率化)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・何事も変化は怖いため。

Q36 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)

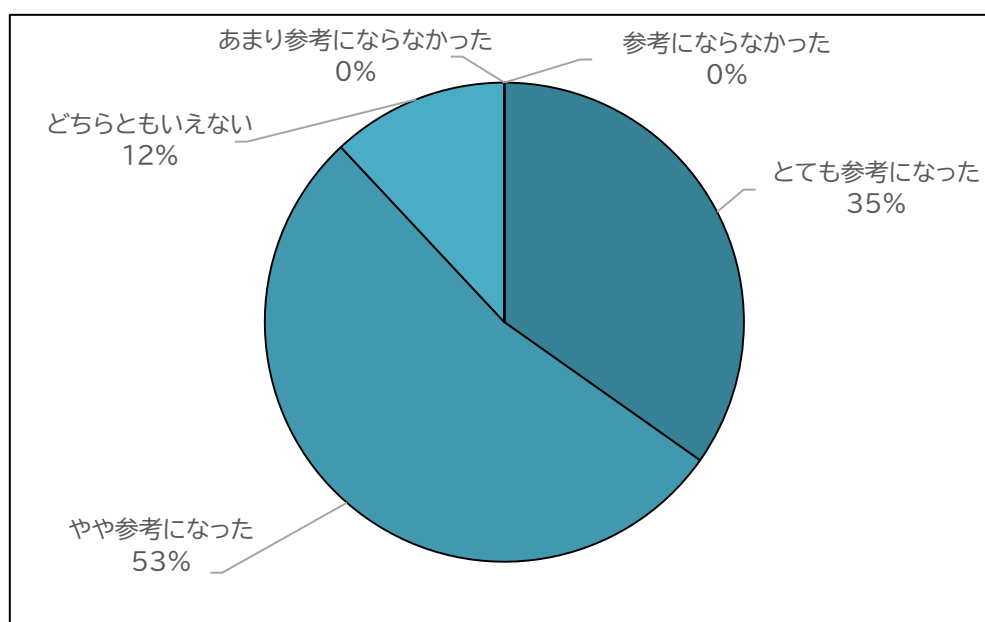
【回答者数92名・回答数205】

○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90%と最も高くなっており、次いで「水道施設の更新・改良」が52%、「災害対策の充実」が51%となっています。



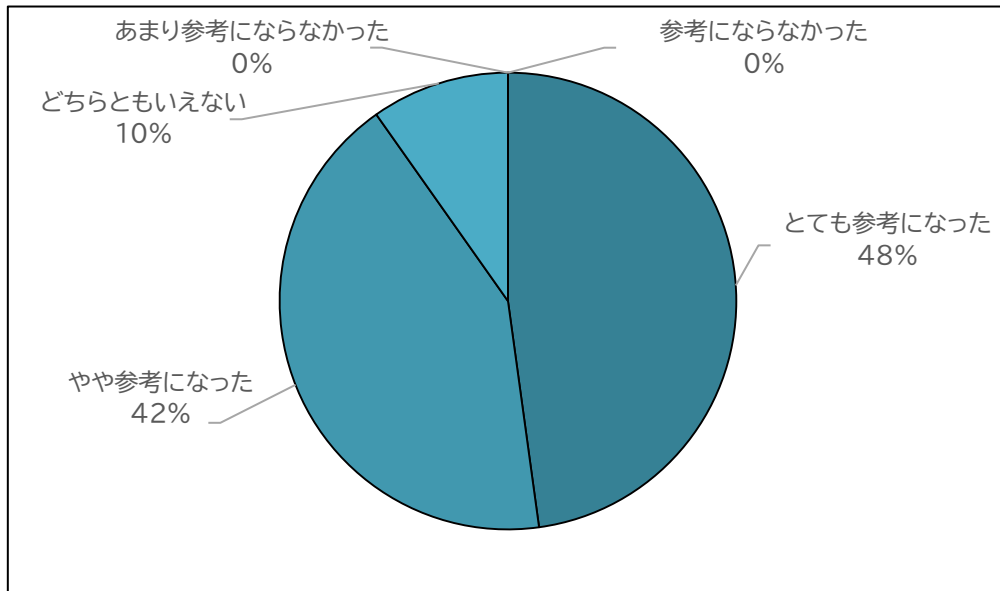
Q37 Q37からQ40は、アンケートの前にご覧いただきました水道事業説明資料についておたずねします。中期経営計画について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数92名】

○中期経営計画について記載した資料について、「とても参考になった」又は「やや参考になった」と回答した方は88%となっています。



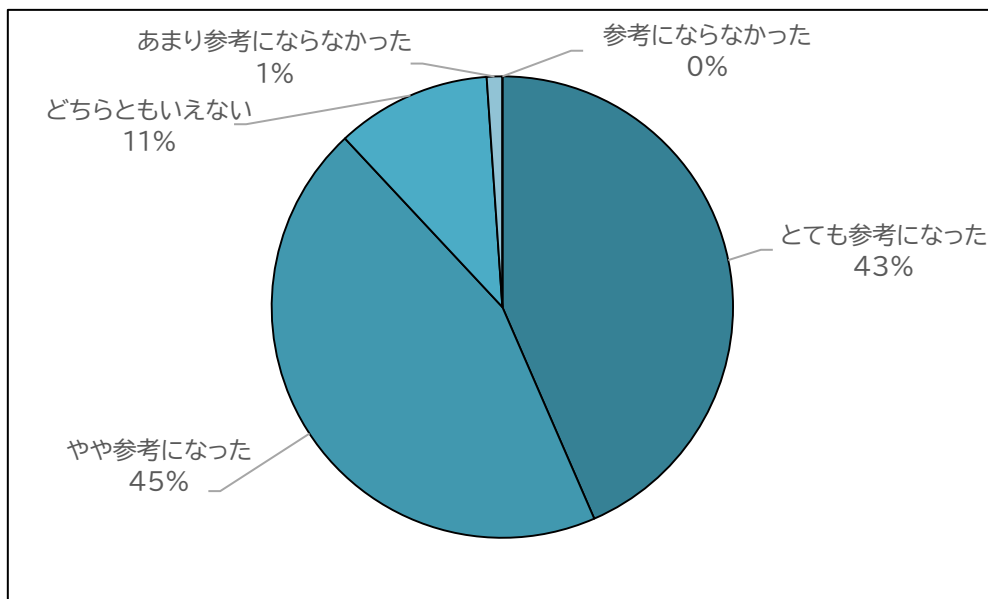
Q38 水道料金について記載した資料について、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数92名】

○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」又は「やや参考になった」と回答した方は90%となっています。



Q39 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92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」又は「やや参考になった」と回答した方は88%となっています。

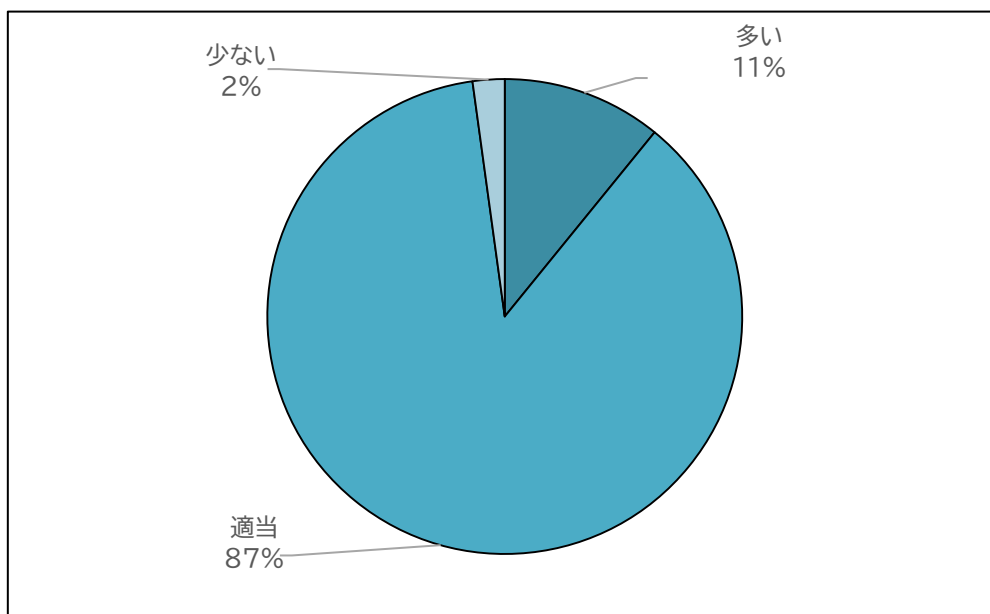


Q40 Q37からQ39の質問で、「あまり参考にならなかった」・「参考にならなかった」と回答された項目がある方は理由をお聞かせください。

- 「あまり参考にならなかった」又は「参考にならなかった」と回答された方から寄せられた理由
 - ・(回答なし)
- 3問とも「やや参考になった」と回答された方から寄せられた感想
 - ・全体的に少し難しさを感じました。

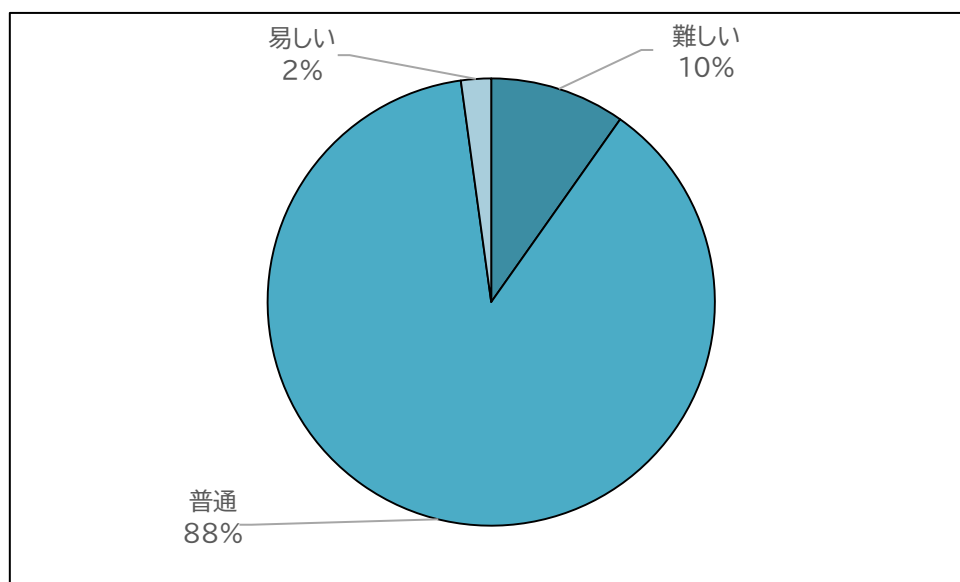
Q41 Q41とQ42は、水道モニターアンケートについておたずねします。アンケートの質問数について、皆さまが感じられたことをお答えください。【回答者数92名】

○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。



Q42 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92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88%となっています。



Q43 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。）

【水道事業全般について】

- ・水道事業は生活基盤の礎であるので、健全な経営とともに将来を見据えた技術革新を行って頂きたい。例えば、水道メーターのIoT化や災害被害の分散を図る施策など。
- ・従来通りで十分です。ただ他局で採り入れられた手段等を検証した結果、当局にも該当する

事があれば見倣う必要があるか否か？当然で、既に実施中のことと思いますが老婆心ながら。

- ・原爆投下の後、すぐに市民の方に水道水を届けたことはとても素晴らしいことと感じております。今も公共のために働いておられる皆様に敬意を表します。安全にこれからも水を飲んだり使ったりできるように頑張ってもらいたいと思います。
- ・これからも頑張ってください。応援しています。
- ・世界に誇れる安全で美味しい水道水を今後も供給してください。よろしくお願いします。
- ・ありがとうございます。
- ・世界にはきれいな水さえ確保が難しい国もあるのに、蛇口をひねればきれいな水がすぐ出てくる水の有り難さを感じています。個人としては常に節水に努めたいと思います。
- ・いつまでも安心して水道を利用できるように、より良い水道になるように進化発展していくことを期待しています
- ・これからも安全な水の供給を続けてほしい。
- ・いつも市民に安心・安全な水を提供していただき、ありがとうございます。必要なところはしっかり改善しながら、広島をもっと良い街にしていってほしいです。
- ・ライフラインで一番大切なお水に毎日感謝して大切に使用させていただいております。今後ともよろしくお願いします
- ・広島の水は安全で、そのまま飲んで、おいしいです。感謝しています。
- ・いつも安心の水道事業をありがとうございます。
- ・物価高の中で公共料金の値上げも致し方ないことかと思いますが、水道は生活に必要不可欠でもあるので生活必需品の値上げはできることなら避けてほしいのが本音です。また、途中も書きましたが、毎月の料金を WEB 等で確認できないのはとても不便だと思います。電気料金やガス料金はアプリなどでも都度確認できるので、水道料金も確認できる様にしてほしいです。

【災害・老朽化対策について】

- ・災害時に備えて水の備蓄場所があることを知りませんでした。とても心強く感じました。水道局側の具体的な災害対策を知ることによって、自身の災害対策の取り組みの甘さも痛感出来る気がします。
- ・施設全般の老朽化、災害に対する備え、水源地周囲の土地の権利保持を厳重にして頂きたいと切にお願いします。
- ・水道管等の設備老朽化が心配です。値上げは仕方ないですが、できるだけ生活用水に関しては値上げしないでいただきたいです。
- ・災害や老朽化に強い水道管を早く整備してほしいです。
- ・水道管や下水道管の点検は量が多いと思いますが、確実に丁寧にやって貰えればよいと思う。
- ・最近水道の老朽化による事故などもよく見かけるので、取り組みについて気になっています。

【水源・水質について】

- ・安全で美味しい水を供給していただき、広島市の水道水は本当に美味しいと思います。これからも水質が守られるよう個人でも自然保護など意識していきたいと改めて思いました。
- ・日本の貴重な水源が他国に乗っ取られないよう祈っています。いつもおいしく安全な水を提供していただきありがとうございます。

【財政状況や水道料金について】

- ・資本残高が年々減少しているのが気になりました。この先設備の老朽化が進みお金が益々必要になるのに大丈夫でしょうか。
- ・ライフラインの維持について、税金の投入が検討されるべきである。ましてや民営化など決してあってはならないと考えます。
- ・下水管の老朽化問題もありますが、料金は維持していただけるとよい。
- ・水道料金が、税金ではないことがわかりました。安全な水を利用するために、施設の改良などしていくには費用もかかり、多少の値上げは仕方ないのかとも思いました。
- ・色々市民の知らない苦勞も多々あると思うが住みやすい街にするためにも料金の見直しはお願いしたい。

【テロ対策などについて】

- ・最近サイバー攻撃もよく聞くので、水道事業の情報セキュリティ対策は大丈夫でしょうか？
- ・生活インフラの中でも文字通りライフラインである上水道（下水道）は、身体の動脈（静脈）であり、テロの対象でもあり得る。安全管理・監視体制は不可欠です。

【広報について】

- ・防災対策に注力してほしい。また、水道事業の取り組みについて、もっと分かりやすく、子どもにも伝わるように周知してほしい。小学校への出前授業などを通して、子どもの頃から水道事業に慣れ親しんでほしい。
- ・無くてはならない水に対して知らないことが多すぎました。大切なライフラインの中でも、電気等と違って直接体内に入れるものなので安全性など守るためにどのような事を行なっているのかを拡めてください。
- ・東京のような水道局さんのわかりやすい水道ミュージアムがあれば嬉しいです！今の資料館は初見わかりにくい。

【水道モニターを通じて】

- ・検針に来られる方が、どのようにされているのかを図から理解できました。
- ・広島市のお水は他県に比べて美味しいので安心、安全であると思い、資料見させていただき益々納得しました。維持管理するのは難しいかもしれませんが、先の世代にも引き続き継承して致きたいです。
- ・いつも安全に美味しい水道水を提供して下さり感謝しています。蛇口をひねれば飲水が出ることを当たり前のように捉えています。そこに至るまでの検査や取り組みは漠然としか知らなかったのですが、モニターになって勉強させて頂きました。ただ、お客様サービスについては水道料金をどうのという前に、老朽化の問題や耐震化や災害対策の方に力を入れて頂きたいと思っています。
- ・普段 何気なく飲んでいる水道水が安全に美味しく飲めるように 様々な努力をしてくださっているのが分かり、アンケートモニターになれて良かったと感じています。ニュースで最近よく見るようになった 下水道管破裂などが今後は気になりますが、現状としては 広島市の美味しい水には満足しています。後は支払い方法がもっと便利になれば 嬉しいです。
- ・このアンケートを通じて水道局の取り組みが知れました。災害や物価高で維持が難しいところがあると思いますが、これからも安全でおいしい水が飲めればよいなと思いました。
- ・大事な家庭用水が、今回このようなモニターさせてもらい、どのような取り組みで水道水が

作られているのか分かりとても嬉しく思っています。

- ・資料で水道局の行政について勉強になりました。ありがとうございました。
- ・アンケートをするまでは広島の水道のことについてあまり知らなかったからよい勉強になりました。娘も今年学校で水道のことについて学んでいたのが親子で知りよい機会になりました。

【アンケートでいただいたご質問と回答】

質問	回答
資本残高が年々減少しているのが気になりました。この先設備の老朽化が進みお金が益々必要になるのに大丈夫でしょうか。	水道事業を取り巻く経営環境は、人口減少に伴う水需要の減少などによる給水収益の減少や諸物価の高騰による費用の増加などにより、厳しさを増しています。 一方で、今後、水道施設は順次更新期を迎えることから、老朽化対策等に係る施設整備を計画的に進めていく必要があります。 こうした状況を踏まえ、更なる経営の効率化及び財務体質の強化に努めるとともに、国庫補助金や企業債の活用などにより水道施設の更新に必要な財源を確保しながら、健全な経営基盤の維持に取り組めます。
最近サイバー攻撃もよく聞くので、水道事業の情報セキュリティ対策は大丈夫でしょうか？	水道局では、本市における情報セキュリティ方針等を定めた「広島市情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティ対策を実施しています。また、毎年、情報セキュリティポリシー研修を受講するなど職員ひとりひとりが情報セキュリティ確保の重要性を再認識するとともに、職員の遵守事項や情報資産の取扱方法などに関する理解を深めることで情報セキュリティの確保に努めています。