



# じょうげ ぐいどうたより



## 応急給水訓練を実施しました。

平成27年10月、災害発生時に市民の皆さまへ水道水を供給できるように、県営水道の送水管への給水栓スタンドの設置と給水車への給水の訓練を行いました。

## 「お客様アンケート」の結果をお知らせします

アンケートの詳細結果は、  
ホームページに掲載しています。

「お客様アンケート」は水道水を直接飲用する割合を調査するとともに、上下水道事業に対するお客さまの評価や意見、満足度等を把握し、今後の事業運営や日常業務の参考とするために実施しました。今号ではアンケート結果をお知らせします。

### アンケート内容

- Q 水道水の味についてお答えください。
- Q 普段水道水をどのように飲むことが多いですか。
- Q 水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。
- Q 節水についてお答えください。
- Q 日頃取り組んでいる節水対策を教えてください。
- Q 下水道の役割についてご存知ですか。

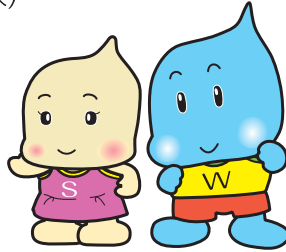
- Q 下水道の使用について  
ころがけていることを教えてください。
- Q 水道について重要だと思うことについて。

### 自由意見(一部抜粋)と上下水道局のコメント

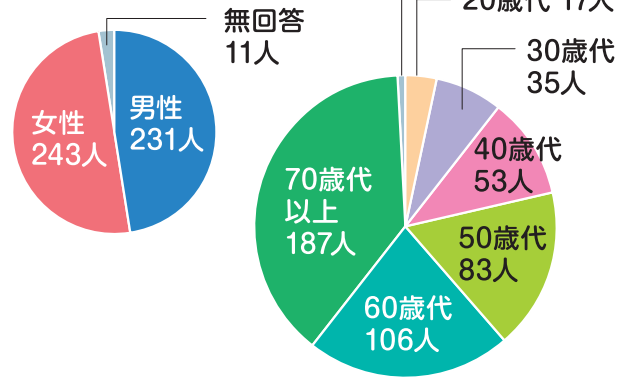
- 料金に関すること
- 水質に関すること
- 下水道に関すること
- 災害対策に関すること
- その他

# お客様アンケートの結果について

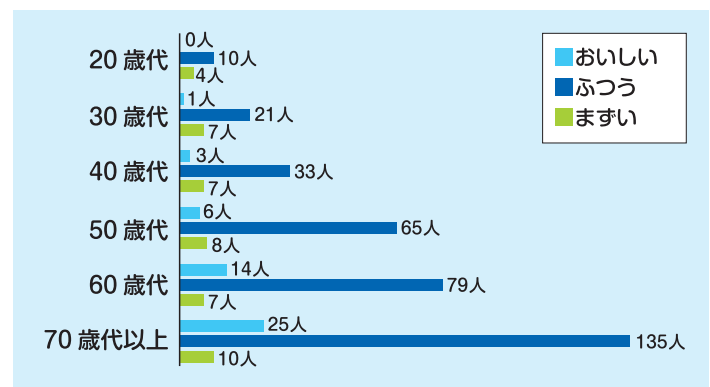
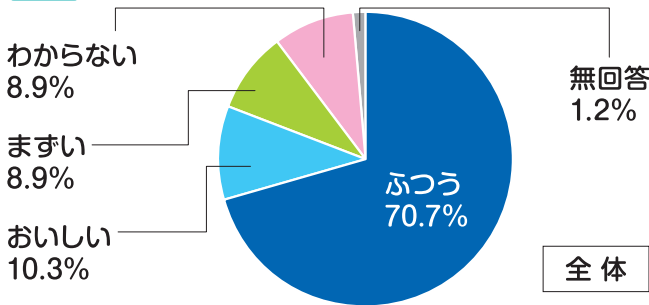
- 調査対象区域：市内全域
- 調査方法：家庭用上下水道使用者を無作為に抽出し、アンケート用紙及び返信用封筒を郵送することによる自由返信方式。
- 調査期間：平成27年1月14日(水)～平成27年2月9日(月)
- 回収結果：発送件数1,000件、回収件数485件(回収率48.5%)



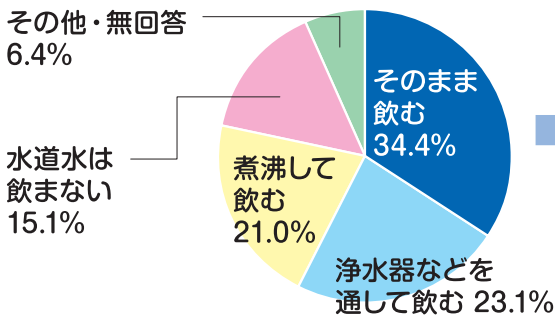
## ● 回答者プロフィール



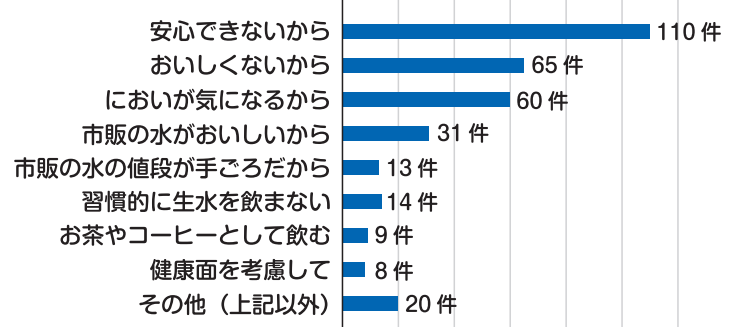
## Q 水道水の味についてお答えください。



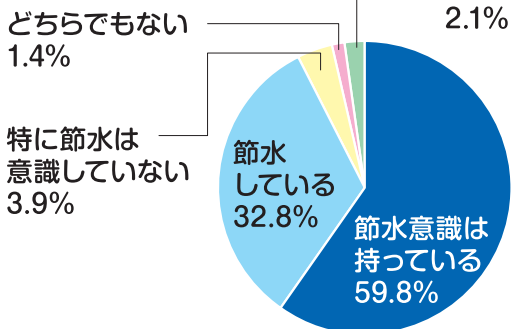
## Q 普段水道水をどのように飲むことが多いですか。



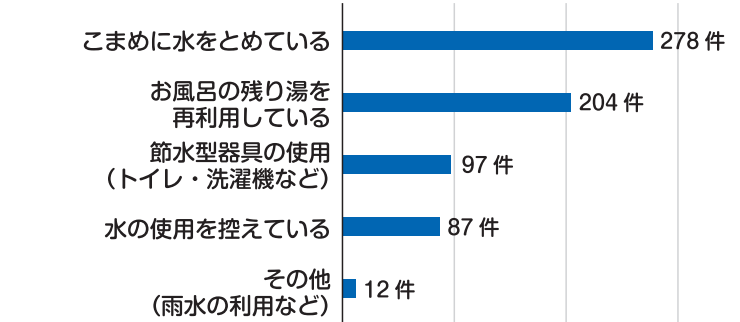
## Q 水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。(複数回答有)



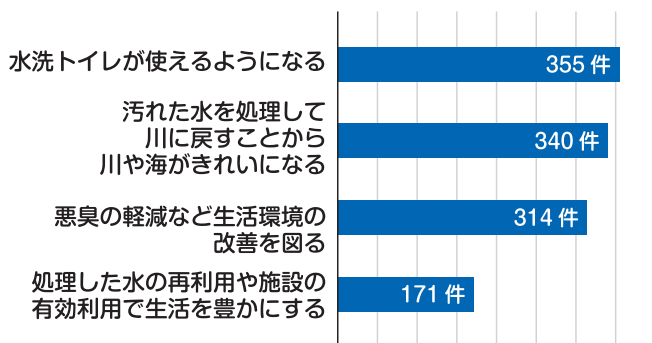
## Q 節水についてお答えください。



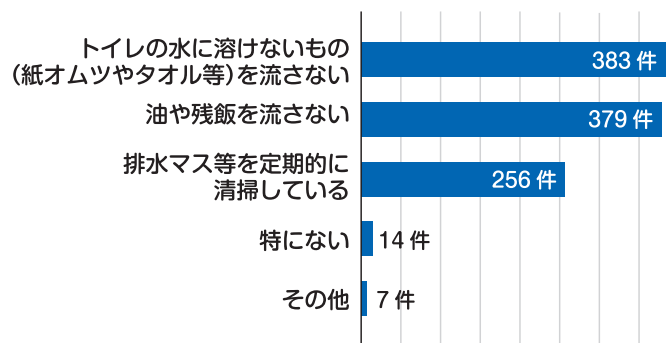
## Q 日頃取り組んでいる節水対策を教えてください。(複数回答有)



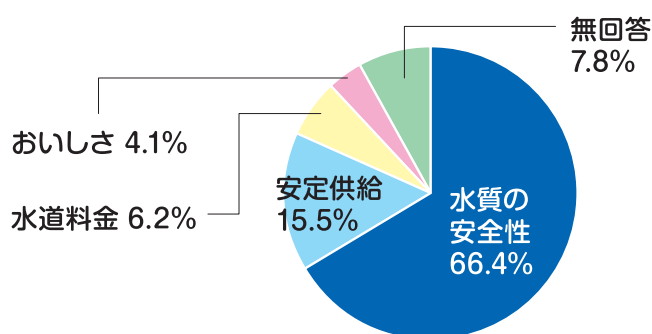
## Q 下水道の役割についてご存知ですか。(複数回答有)



## Q 下水道の使用についてところがけていることを教えてください。(複数回答有)



## Q 水道について重要だと思うことについて。(1位回答率)



## アンケート結果のまとめ

水道水を「そのまま飲む」が34.4%と低い結果となりました。その理由としては「安心できないから」が最も多くなりました。水道水の味については、若い世代ほど水道水を「まずい」と感じる割合が多く、年代が上がるにつれて「おいしい」と感じる割合が多くなる傾向にありました。

また、水道水の安全性や災害対策への関心が高く、ご意見も多くいただきました。

今後、水道水の安全性や取組みについて情報提供の充実を図り、水道水をより安心してご使用していただけるようにしていきたいと思っております。

皆さまからいただいた貴重なご意見を活かし、健全な上下水道事業を目指し努力していきます。

## 自由意見(一部抜粋)と上下水道局のコメント

今回の「じょうげすいどうだより」では、特に多かったご意見を掲載しています。ホームページでは、全てのご意見を掲載しています。

### ■ 料金に関すること

#### ● 他の市より高い、料金を下げてほしい。

水道事業は、主に水道料金により独立採算で経営していますが、その地域ごとに水源の種類や水質、人口、事業規模、地理的条件などが違うため、水道水を製造するためのコストや施設の維持管理に要するコストにも差が生じます。

この差によって水道料金にも違いが出てきます。

なお、平成27年7月請求分からメーター口径20<sup>mm</sup>の最低料金を最大で1,555円(税込)引き下げました。

#### ● 低所得者や母子家庭に対する料金の割引はないのでしょうか。

水道事業は、お客様からお支払いいただいた水道料金で経営を行っています。水道料金は水道事業経営のために使われるべきものでありますので、公平性の観点から、水道料金の割引はしていません。

#### ● クレジットカード払いを導入してほしい。

クレジットカードによる支払いについては、口座振替や納入通知書による支払いに比べ収納手数料が高く、また料金システムの改修費用も高額になることが見込まれるなどコストが増加することから導入には至っていません。

上下水道局では、自動引き落としができ支払忘れが防げる便利な口座振替をお勧めしています。現行の料金を少しでも維持することがお客様サービスにつながるものと考えていますのでご理解をお願いします。

### ■ 水質に関すること

#### ● 他市町村より味が悪い・カルキ臭い

#### ● 他の地域よりおいしい、安全・安心な水を届けてください。

水道水の味については、水源の水質の違いなどにより地域ごとに差がありますが、天理市では水質基準に適合した安全な水道水を皆さまに供給しています。この水質基準は、成人が毎日2<sup>リットル</sup>を飲用しても生涯にわたって健康に影響が生じない水準を基に設定されています。

カルキ臭がするのは、消毒のために塩素を加えているからです。これは、水道法により義務付けられています。カルキ臭が気になる場合は、一度煮沸させてからご利用ください。



## ■ 下水道に関すること

- 環境衛生面から早期下水道化の取組み、下水道未接続の方の指導をお願いします。  
平成26年度末現在の下水道普及率は98.8%で、下水道の整備は概ね完了しています。  
また、下水道に接続している人口の割合を表す水洗化率は91.1%となっています。  
上下水道局では、未接続家庭を訪問し接続を勧めるなどPRを実施して、水洗化率の向上に努めています。

## ■ 災害対策に関すること

- 水道の耐震化工事を進めてください。  
上下水道局では、地震等の災害等で破損した場合に影響が大きい施設や管路から優先的に耐震化を進めています。平成26年度末現在の基幹管路の耐震化率は30.07%となっています。  
今後も、計画的に施設や管路の耐震化を進めていきます。
- 非常時のタンク車は十分なのか。
- 地震などで断水したときの対策を教えてください。  
大規模災害が発生した場合、天理市単独では応急給水等に対応しきれなくなります。その際には、日本水道協会の応援体制に基づき、他の水道事業者により給水活動が行われます。（東日本大震災の時には、天理市も岩手県で応急給水活動を行いました。）  
災害時には、応急給水情報を広報車や各避難所での掲示等でお知らせします。

## ■ その他

- お客様センターに委託して経営状況は良くなったのか。
- 委託業者とわかるように腕章等を付けてほしい。  
営業業務の包括的な委託により、上下水道局職員の削減に伴う人件費の削減や業務の効率化による委託料の削減など、一定の成果を上げております。  
なお、委託業者は自社の制服を着用しています。また、名札と委託業者職員証の携行を義務付けておりますので、訪問時等に不審に思われた際は職員証の提示を求めると、上下水道局までお問い合わせください。

## 水道の水質

～安全な水道水をお届けしています～

上下水道局では、水道水の安全性を確保するため、国で定められた水質基準に基づき、水質検査を実施しています。平成27年度に実施した市内の配水管末6ヵ所（庵治町、渋谷町、樺本町、中之庄町、山田町、藤井町）における水質基準項目（51項目）の水質検査は全て水質基準をクリアしています。

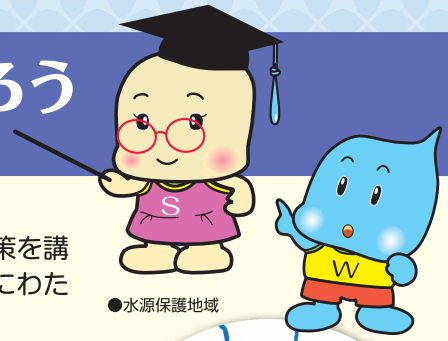
### ■ 平成27年度水質検査結果

平成27年8月庵治町

項目	基準値	検査結果	項目	基準値	検査結果
1 一般細菌	100個/mL以下	0	27 総トリハロメタン	0.1mg/L以下	0.034mg/L
2 大腸菌	検出されないこと	不検出	28 トリクロロ酢酸	0.03mg/L以下	0.022mg/L
3 カドミウム及びその化合物	0.003mg/L以下	0.0003mg/L未満	29 プロモジクロロメタン	0.03mg/L以下	0.006mg/L
4 水銀及びその化合物	0.0005mg/L以下	0.00005mg/L未満	30 プロモホルム	0.09mg/L以下	0.001mg/L未満
5 セレン及びその化合物	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	31 ホルムアルデヒド	0.08mg/L以下	0.004mg/L
6 鉛及びその化合物	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	32 亜鉛及びその化合物	1.0mg/L以下	0.01mg/L未満
7 ヒ素及びその化合物	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	33 アルミニウム及びその化合物	0.2mg/L以下	0.04mg/L
8 六価クロム化合物	0.05mg/L以下	0.005mg/L未満	34 鉄及びその化合物	0.3mg/L以下	0.03mg/L未満
9 亜硝酸態窒素	0.04mg/L以下	0.004mg/L未満	35 銅及びその化合物	1.0mg/L以下	0.01mg/L未満
10 シアン化物イオン及び塩化シアン	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	36 ナトリウム及びその化合物	200mg/L以下	20mg/L
11 硝酸態窒素及び亜硝酸態窒素	10mg/L以下	0.17mg/L	37 マンガン及びその化合物	0.05mg/L以下	0.005mg/L未満
12 フッ素及びその化合物	0.8mg/L以下	0.09mg/L	38 塩化物イオン	200mg/L以下	10.5mg/L
13 ホウ素及びその化合物	1.0mg/L以下	0.1mg/L未満	39 カルシウム、マグネシウム等（硬度）	300mg/L以下	62mg/L
14 四塩化炭素	0.002mg/L以下	0.0002mg/L未満	40 蒸発残留物	500mg/L以下	174mg/L
15 1,4-ジオキサン	0.05mg/L以下	0.005mg/L未満	41 陰イオン界面活性剤	0.2mg/L以下	0.02mg/L未満
16 シス-1,2-ジクロロエチレン及びトランス-1,2-ジクロロエチレン	0.04mg/L以下	0.002mg/L未満	42 ジェオスミン	0.00001mg/L以下	0.000001mg/L
17 ジクロロメタン	0.02mg/L以下	0.001mg/L未満	43 2-メチルイソボルネオール	0.00001mg/L以下	0.000001mg/L未満
18 テトラクロロエチレン	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	44 非イオン界面活性剤	0.02mg/L以下	0.005mg/L未満
19 トリクロロエチレン	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	45 フェノール類	0.005mg/L以下	0.0005mg/L未満
20 ベンゼン	0.01mg/L以下	0.001mg/L未満	46 有機物（全有機炭素（TOC）の量）	3mg/L以下	0.9mg/L
21 塩素酸	0.6mg/L以下	0.11mg/L	47 pH値	5.8～8.6	7.4
22 クロロ酢酸	0.02mg/L以下	0.002mg/L未満	48 味	異常でないこと	異常なし
23 クロロホルム	0.06mg/L以下	0.027mg/L	49 臭気	異常でないこと	異常なし
24 ジクロロ酢酸	0.03mg/L以下	0.006mg/L	50 色度	5度以下	1度未満
25 ジプロモクロロメタン	0.1mg/L以下	0.001mg/L	51 濁度	2度以下	0.1度未満
26 臭素酸	0.01mg/L以下	0.001mg/L			

# 天理市の水道水源をみんなで守ろう

～天理市水道水源保護条例について～



●水源保護地域



## ◆条例の目的

きれいな水を住民が享受する権利を守るため、水源の保護に必要な施策を講じ水道に係る水質の保全及び水量の確保を図り、もって現在及び将来にわたり住民の生命及び健康を守ることを目的としています。

## ◆市との協議

水道水源保護地域内で、対象事業場を設置又は変更しようとする事業場（者）は市と協議をしなければなりません。

## ◆水道水源保護審議会

対象事業場からの協議に基づき、水道水源保護審議会で、水質や水量への影響について調査・審議をします。

## ◆水源保護協定

規制対象事業場に該当すれば事業行為はできません。規制対象事業場に該当しない場合は、市と水源保護協定を結び、水質の保全及び水量の確保のため必要な事項を実施しなければなりません。協定に違反した場合は罰則が科せられます。

### 対象事業場

- ゴルフ場
- 一般廃棄物最終処分場
- 産業廃棄物最終処分場
- 砕石場
- 残土処分場
- その他水源の水質を汚染させ、若しくは汚濁させるおそれがある事業場又は水源の水質・水量に影響を及ぼすおそれのある事業場で別に定めるもの

### 水源保護協定の内容

- 関係法令、条例及び規程の遵守
- 排水水質等の検査結果の報告
- 排水処理施設等の管理状況の報告
- 排水水質の汚染及び汚濁防止体制の確保
- その他必要な事項

水道水は人の健康に直接影響を与えます。水道水源保護地域内で対象事業を行おうとする事業者及び土地の所有者は、この条例の主旨を理解していただき、天理市の水道に係る水質の保全及び水量の確保ができず、またはできなくなるおそれがある事業場については設置を行わないよう、また、そのような事業者に対して土地の提供をしないようにしてください。

## お客様の敷地内の漏水について

道路に埋設された配水管から分岐した給水管や給水栓（蛇口）などを給水装置といい、お客様の財産です。給水装置のうち、メーターより内側（敷地内）の部分はお客様で管理していただくことになります。

水道使用量が前回検針時より急激に増加している場合は、お客様の敷地内（水道メーターから蛇口まで）で漏水している可能性がありますので、下記の手順により確認を行ってください。

### 漏水の調べ方について

- ① ご家庭の水道の蛇口をすべて閉めてください。（水の流れがない状態にする。）
- ② 水道メーターの中央部にあるパイロットを30秒ほど見て、回転の有無を確認してください。
- ③ パイロットが止まっていれば漏水はありません。  
もし、少しでも回転している場合は漏水している可能性があります。



パイロット



### 漏水を発見したら

天理市指定給水装置工事事業者に修理を依頼してください。天理市指定給水装置工事事業者以外で漏水修理をされると、漏水に伴う水道料金等の軽減措置を受けられなくなります。

なお、修理費用等についてはお客様の負担になります。

※漏水に伴う水道料金等について、一定の基準を満たす場合に限り軽減措置を受けることができます。

天理市指定給水装置工事事業者の一覧など、詳しくは下記までお問い合わせいただくか、上下水道局ホームページをご覧ください。

ご不明な点は【上下水道局お客様センター ☎63-1001（内線812）】までお問い合わせください。

平成  
26年度

# 上下水道事業決算状況

平成26年度の本市上下水道事業の決算は、9月の市議会において認定されました。

## 水道事業

### ●業務状況

年度末における給水戸数は前年度に比べ170戸(0.7%)増加しましたが、給水人口は326人(0.5%)減少となりました。有収水量は生活用等の使用水量が減少したものの工場用の使用量が増加したことにより、6,437m<sup>3</sup>(0.1%)増加となりました。

	平成25年度	平成26年度
給水戸数(戸)	23,418	23,588
給水人口(人)	67,091	66,765
年間有収水量(m <sup>3</sup> )	8,739,936	8,746,373

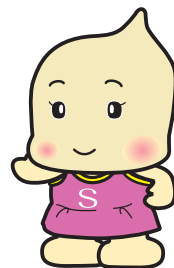
※長期前受金戻入とは…地方公営企業法の会計制度見直しにより収入となったが、過去の国庫補助金等の収入を減価償却見合いで収益化しているため、現金の裏付けが無い収益

### ●経営状況

水道料金収入が前年度に比べ52,220,550円(2.4%)増加したこと、会計制度見直しにより新たに長期前受金戻入を143,367,831円計上したことで、収益全体では77,483,229円(3.3%)増加しました。

一方費用は県水受水費、減価償却費等の減少により費用全体は前年度に比べ206,197,506円(9.4%)減少しました。結果、損益収支は432,297,082円の黒字となりました。

安全な水道水を常時供給するため、計画に基づき災害に備えた老朽施設の更新などを行いながら、経費削減と業務の効率化を推進し現行水道料金の維持に努めています。



**収入 2,429,703,123円**

営業収益93.6%(料金収入他)  
2,273,004,633円

営業外収益6.4%(補助金、受取利息他) 156,698,490円

**支出 1,997,406,041円**

原水及び浄水費43.9%  
876,667,521円

減価償却費33.1%(資産減耗含む)  
661,093,893円

配水及び給水費8.3%(受託工事含む) 166,040,161円

営業外費用等6.8%(企業債利息他)

総係費7.9%(一般経費) 157,540,511円

136,063,955円

## 下水道事業

### ●業務状況

年度末における排水戸数は前年度に比べ292戸(1.5%)増加しましたが、業務用途等の排水量が減少し、年間排水量は50,860m<sup>3</sup>(0.6%)減少となりました。

	平成25年度	平成26年度
排水戸数(戸)	19,898	20,190
年間排水量(m <sup>3</sup> )	8,388,054	8,337,194

※長期前受金戻入とは…地方公営企業法の会計制度見直しにより収入となったが、過去の国庫補助金等の収入を減価償却見合いで収益化しているため、現金の裏付けが無い収益

### ●経営状況

下水道使用料収入が前年度に比べ6,719,340円(0.5%)増加したこと、会計制度見直しにより新たに長期前受金戻入409,427,034円を計上したことにより、収益全体では328,527,796円(12.4%)増加しました。

一方費用は職員給与費、修繕費、支払利息等の減少により、費用全体で前年度に比べ68,345,802円(2.7%)減少しました。結果、損益収支は465,757,770円の黒字となりました。

収入のうち他会計補助金が1,277,500,664円もあり、厳しい財政状況は今後も続く見込みであり、経費削減等により経営の健全化を推進しています。



**収入 2,970,790,858円**

営業収益42.7%(料金収入他)  
1,269,883,055円

営業外収益57.3%(補助金他)  
1,700,907,803円

**支出 2,505,033,088円**

流域下水道維持負担金21.6%  
540,855,715円

減価償却費49.2%(資産減耗含む)  
1,234,375,985円

営業外費用等21.1%(企業債利息他)  
527,457,823円

雨水ポンプ場費0.3%  
6,946,423円

業務費・総係費4.8%(一般経費) 120,717,142円

管渠費・農業集落排水施設維持費3.0% 74,680,000円

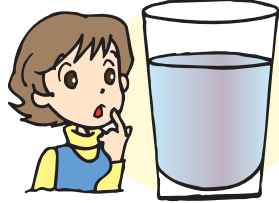


## 貯水槽水道をご利用されている市民の方へ

無色透明なガラス製のコップに水を入れ、色・濁り・におい・味の4項目をチェックしましょう。

### 1 色がついている!

水槽の汚れや給水管の腐食などが考えられます。



### 2 濁っている!

水槽が汚れている可能性があります。



### 3 においがする!

水槽の汚れや汚染物質の混入などが考えられます。



### 4 変な味がする!

水槽の汚染や給水管の腐食などの可能性があります。



※上記のなかで該当するものがあれば、すぐに貯水槽水道の設置者(管理者)に連絡し、適切な対応を求めてください。

お問い合わせ ▶ 給水課 ☎63-1001 (内線833・840)

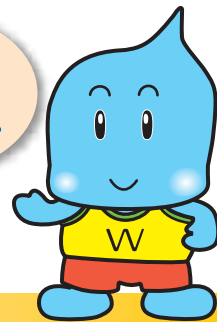
## 宅内排水マスの掃除の仕方

台所からの排水マスには右写真のような白い固まりがたまる場合があります。

これは油が固まったもので、放置していると排水管が詰まる原因となります。



月に1、2回は掃除、点検をお願いします。



### ■ 掃除の手順

STEP

1



エルボと呼ばれる曲管を取り外します(左右に揺すりながら手前に引いてください。手で取り外すことができます)。

STEP

2



油の固まりなどの固まりはすくい取って生ごみとして処理してください。

STEP

3



掃除が終わったらエルボは必ず元に戻してください。他のマスも同じように掃除をしてください。

お問い合わせ ▶ 下水道課 ☎63-1001 (内線311)

# 水洗トイレへの切替えをお願いします

下水道が使用できるようになりますと、供用開始の告示をします。告示された区域（処理区域）では3年以内にくみ取り式トイレ（し尿浄化槽による水洗トイレを含む。）を水洗トイレに改造し、また、台所、風呂場、洗面所などの雑排水の排水設備をできるだけ早く設置することが義務づけられています。皆さまのご協力をお願いいたします。

## 《水洗トイレにすると》

- ◆いやなおいに悩まされることがなくなり衛生的になります。
- ◆ハエ、蚊の発生を防ぐので伝染病の予防にもなります。
- ◆掃除が簡単でいつも清潔に保てます。
- ◆くみ取り口や浄化槽がありませんので、あと地を有効に利用できます。



## 水洗便所改造資金貸付制度

くみ取り式トイレ（し尿浄化槽による水洗トイレを含む。）を水洗トイレに改造される費用に対し、貸付金制度を設けています。

貸付を希望される方は、指定工事店に工事を発注される際に申し出てください。家屋等の新築は対象になりません。

貸付額	一戸一件に限り500,000円以内
貸付利息	無利息
保証人	1名
貸付条件	建築物の所有者又は建築物の所有者の同意を得た使用者で、かつ居住の用に供する家屋であって次の要件を備えた者（官公庁、会社その他の法人を除く）
	【1】 市内に住所を有する個人であること
	【2】 市税、国民健康保険料及び受益者負担金を滞納していない者
	【3】 貸付金の返済に充分に対応できる者
返済の期間等	【4】 連帯保証人1人を有すること
	貸付金交付の日の属する月の翌月から40カ月以内の均等月賦返済 (例 500,000円の場合 1回あたり12,500円)

## 排水設備工事は天理市指定下水道工事店で

排水設備工事は、天理市の指定下水道工事店でなければなりません。工事を依頼する前に、天理市の指定工事店かどうかを確認してください。

お問い合わせ

下水道課  
☎63-1001 (内線311)

## 私たちがおうかがいします ~上下水道局お客様センターです~

平成23年7月1日から、より一層のお客様サービスの向上と経営の健全化を図るため、上下水道料金等に係る業務について「上下水道局お客様センター」を開設し、その業務を民間事業者へ委託しています。

委託業者	株式会社 エンジニアサカウエ
所在地	上下水道局庁舎1階 西側カウンター内
主な業務	水道の使用開始・中止等に係る窓口及び電話対応による受付業務
	水道メーターの取替え及び検針業務
	未納料金の督促及び給水停止業務

お問い合わせ ▶ お客様センター ☎63-1001 (内線812)

## 天理市上下水道局

〒632-8558 天理市川原城町600番地10

●なお、上下水道局の取り組みなどをホームページで紹介しています。

<http://www.city.tenri.nara.jp/kakuka/jougesuidoukyoku/index.html>

●お問い合わせ  
☎0743-63-1001

総務課 (838・806)  
経営課 (810・811)  
給水課 (833・840)  
下水道課 (311・318・321)  
浄水課 (62-0496) 直通



PRINTED WITH  
SOYINK

このカタログはリサイクル可能なソイインク  
(大豆油インク)を使用しています。