

9. お客さまからの水道水質に関する問い合わせ

1. はじめに

大阪市水道局における水道水質に関する問い合わせの対応フローを図-1に示す。

お客さまからの直圧水に関する水道局への問い合わせは、お客さまセンターが窓口となり、内容に応じて各担当課へ振り分け、水質異常に関しては各水道センターで対応している。受水槽を経由した給水栓水の水質に関する問い合わせについてもお客さまセンターが窓口となり、水質試験所で問い合わせ内容を確認して、水質を調査する必要がある場合は、直圧水と同様に各水道センターが現地に出動して採水し、水質試験を行った。

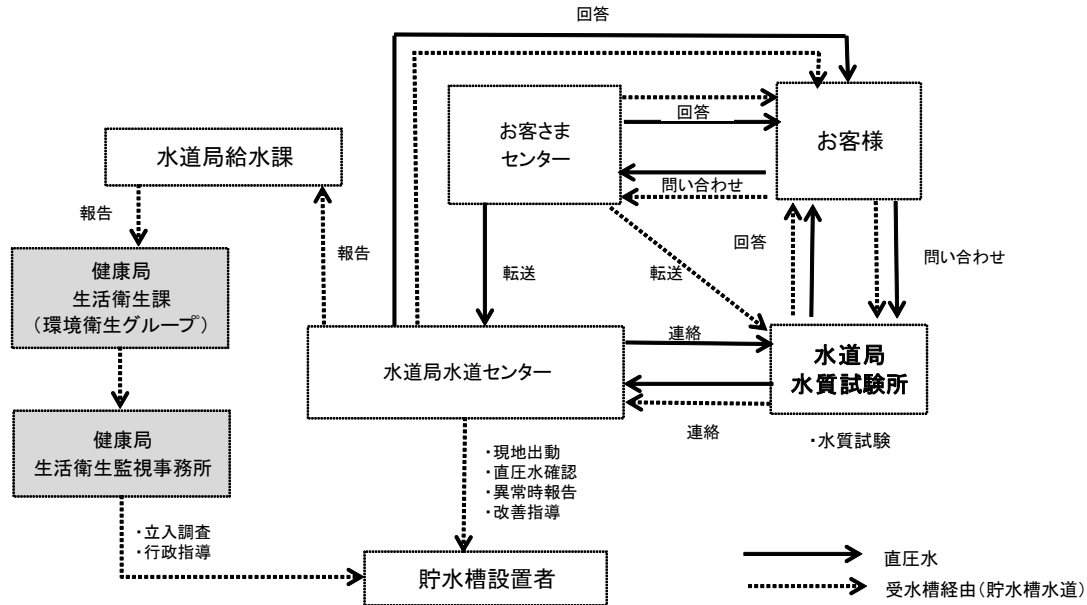


図-1 お客さまからの問い合わせ対応フロー

2. 直圧水に係る問い合わせの内容と件数

水道水質に関する問い合わせ内容を7種類(「赤水・鉄錆が出る」、「濁り、着色している」、「異物が出る」、「異臭味がする」、「水回り等の着色」、「残留塩素が少ない」及び「その他」)に分類し、平成29年度における水質試験実施件数と水質異常件数を表-1に示した。さらに昭和58年～平成29年度までの水質試験実施件数を4種類「異物が出る」、「異臭味がする」、「濁りや色(「赤水・鉄錆が出る」を含む)」、及び「その他」に分類し、件数の推移を図-2に示した。平成29年度に直圧水に係るお問い合わせに関して水質試験を行ったのは212件であり、平成28年度と比べて50件ほど増加した。増加分には「3. 1 鉛に関する水質検査請求測定結果」において、当局でリーフレットを配布されたお客さまへの委託業者の対応後も、ご希望があった場合に当局職員が採水して検査した件数も含まれる。そのうち水質異常が認められたのは25件であった。過去10年間の水質試験の件数は概ね120～200件の範囲で推移しており、平均件数は170件であった。

表-1 平成29年度における水質試験実施件数と水質異常件数(直圧給水部)

(件)

問い合わせ内容	赤水・鉄錆が出る	濁り、着色している	異物が出る	異臭味がある	水回り等の着色	残留塩素が少ない	その他	合計
水質試験実施件数	8	38	45	60	1	3	58	213
異常件数	3	1	15	2	0	1	3	25

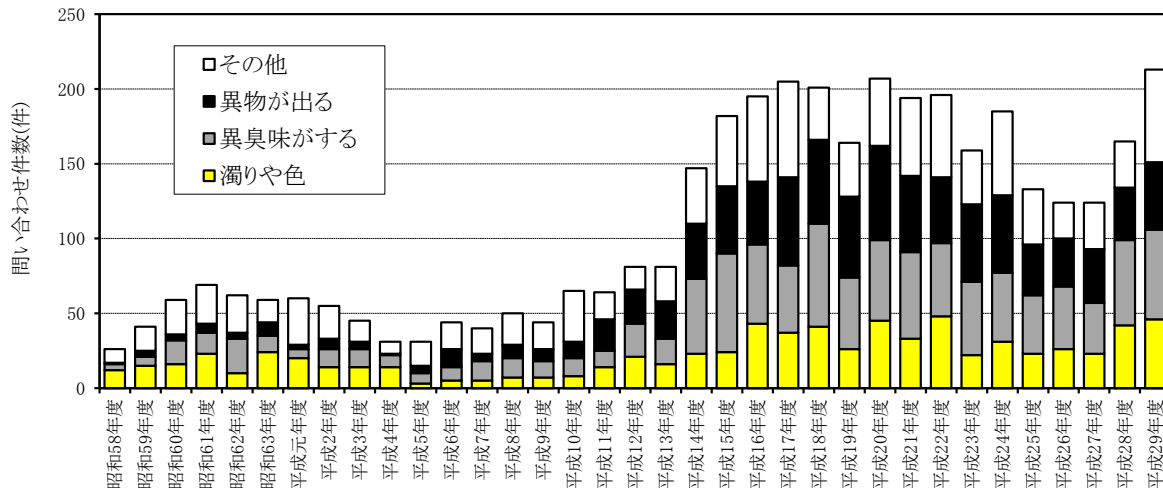


図-2 昭和58年度～平成29年度における水質試験実施件数の推移（直圧給水部）

### 3. 受水槽以降の水質に係る問い合わせの内容と件数

大阪市では、多くのお客さまが受水槽経由の水道水を利用されている。水道法では第34条の2において簡易専用水道の設置者は厚生労働省の定める基準に従い、その水道を管理することとなっており、その監督は都道府県等による衛生行政（大阪市では健康局）である。しかしながら、貯水槽水道（簡易専用水道を含め、水槽の規模によらない建物内水道の総称）における維持管理が不十分であると、受水槽を経由した給水栓水において残留塩素が0.1mg/Lを保持できない等、しばしば衛生上の問題が発生する。そこで、平成13年に水道法が改正され、水道事業者が貯水槽水道の設置者に適切に関与し、貯水槽水道の適正管理が図られることとなった。当局でも大阪市給水条例第36条の3において、貯水槽水道の設置者に関し、貯水槽水道の管理のための指導、助言及び勧告をすると定めている。

当局では、上記の法改正と水道事業サービスの一環として、受水槽に関する問い合わせを電話で受け付け、必要に応じて現地に出動し、受水槽経由の給水栓水の水質試験等を行っている。

表-2は受水槽経由の水の水質に関する問い合わせ内容を7種類（「赤水・鉄錆が出る」、「濁り、着色している」、「異物が出る」、「異臭味がする」、「水回り等の着色」、「残留塩素が少ない」及び「その他」）に分類して件数を集計したものである。

平成29年度の問い合わせ総件数65件のうち、電話・メール等の対応を行った後、現地出動・水質試験を実施したのは37件であり、そのうち水質に異常が認められたのは4件であった。また、図-3は平成6年度から平成29年度までの受水槽経由の水の水質試験実施件数の内容と推移を示したものである。平成28年度と比較して水質試験実施件数は8件減少した。

水質異常と判定した場合には、管理者に受水槽の運用を見直して滞留時間を短縮させることや受水槽の清掃、維持管理方法の改善、直結給水の導入等を助言している。

表-2 平成29年度における水質試験実施件数と水質異常件数（受水槽以降）

(件)

問い合わせ内容	赤水・鉄錆が出る	濁り、着色している	異物が出る	異臭味がする	水回り等の着色	残留塩素が少ない	その他	合計
問い合わせ件数	1	9	7	17	0	9	22	65
水質試験実施件数	1	8	3	15	0	0	10	37
異常件数	0	1	0	2	0	0	1	4

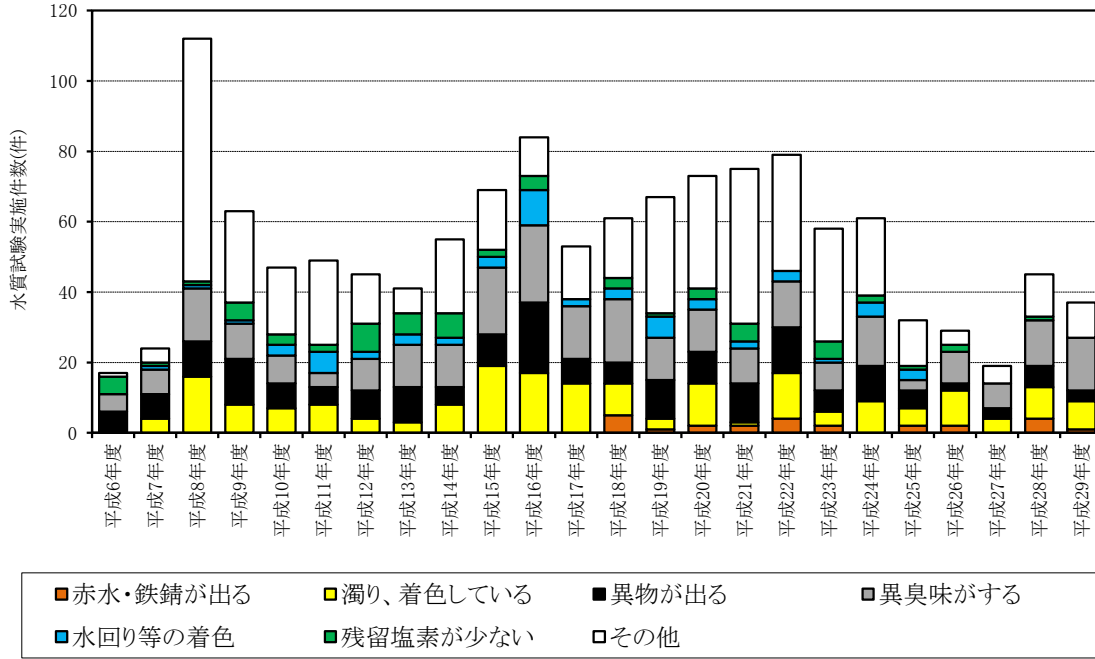


図-3 平成6年度～平成29年度における水質試験実施件数の推移（受水槽以降）

(担当：武田)