

9. お客さまからの水道水質に関する問い合わせ

当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当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、水質試験を行う。

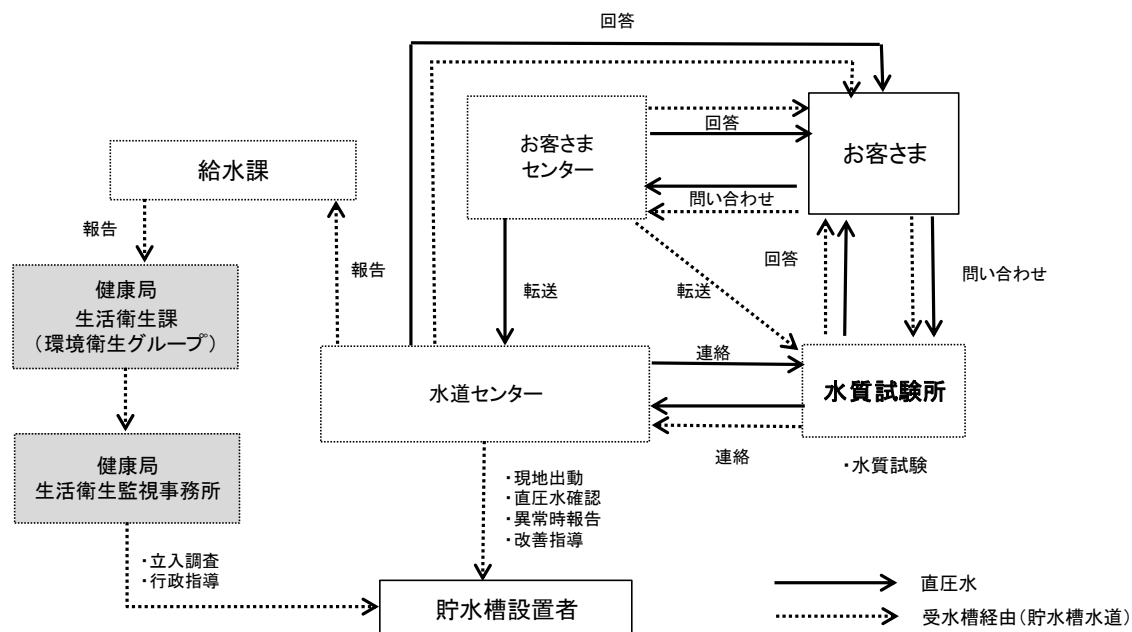


図-1 お客さまからの問い合わせ対応フロー

9. 1. 水道水質に関する問い合わせの推移

図-1 の対応フローによって水質試験所に寄せられたお客さまからの水道水質に関する問い合わせについて、平成 24 年度から令和 2 年度までの問い合わせ件数の推移を図-2 に示した。令和 2 年度における問い合わせ対応の件数は 271 件であった。また過去 10 年間の水質試験の平均件数は約 244 件であった。

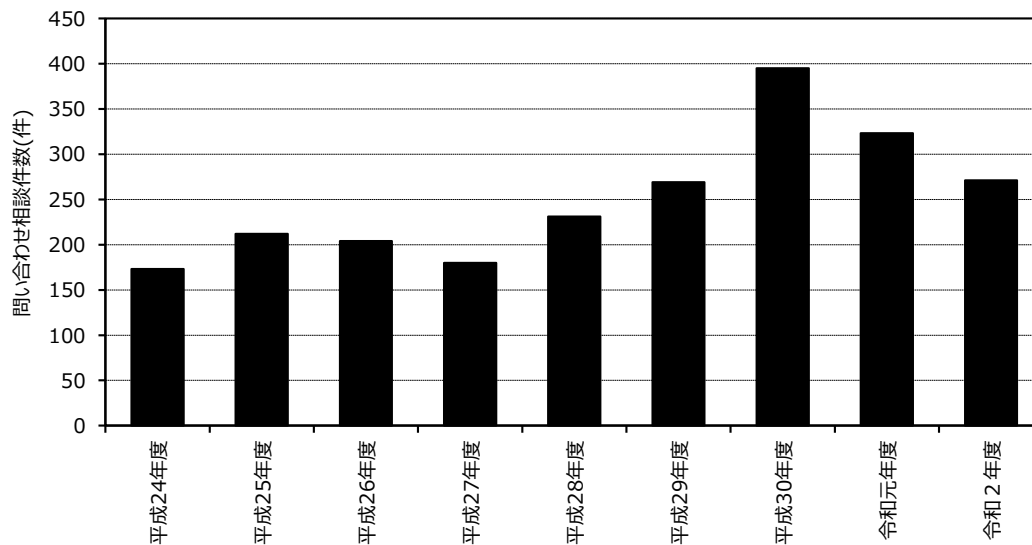


図-2 平成 24 年度～令和 2 年度におけるお問い合わせ件数の推移

9. 2. 直圧水に係る問い合わせの内容と件数

令和2年度の水道水質に関する問い合わせ内容を7種類（「濁りや色」、「異物」、「異臭」、「味」、「水回り等の着色」、「残留塩素」及び「その他」）に分類し、水質試験実施件数と水質異常件数を表-1に示した。令和2年度における直圧水に係る問い合わせ対応の水質試験実施件数は137件で、そのうち水質に異常が認められたのは36件であった。

昭和58年度から令和2年度までの水質試験実施件数を4種類（「濁りや色」、「異物」、「異臭味」及び「その他」）に分類し、それらの件数の推移を図-3に示した。過去10年間の水質試験の平均件数は約165件であった。

表-1 令和2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）

問い合わせ内容	濁り、着色 している	異物 が出る	異臭味がする		その他			合計
			味が おかしい	においが おかしい	水回り等 の着色	残留塩素 が少ない	その他	
水質試験実施件数	27	46	11	28	2	1	22	137
異常件数	3	26	2	3	0	0	2	36

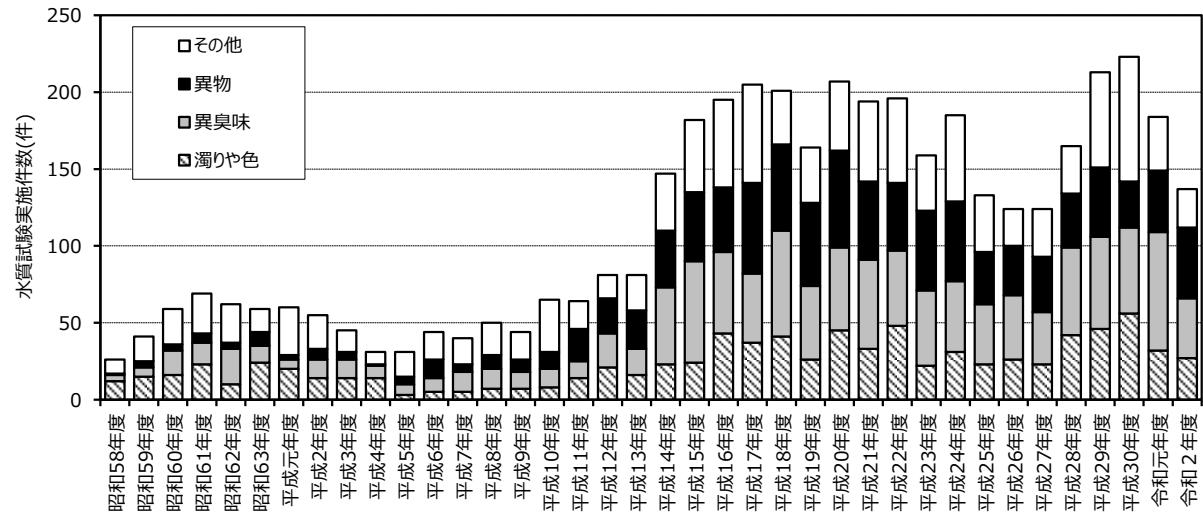


図-3 昭和58年度～令和2年度における水質試験実施件数の推移（直圧給水部）

9. 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。

令和元年度における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（「濁りや色」、「異物」、「異臭」、「味」、「水回り等の着色」、「残留塩素」及び「その他」）に分類し、水質試験実施件数と水質異常件数を表-2に示した。令和2年度における現地出動・水質試験実施件数は17件であり、そのうち水質に異常が認められたのは6件であった。

平成6年度から令和2年度までの受水槽経由水の水質試験実施件数を4種類（「濁りや色」、「異物」、「異臭味」及び「その他」）に分類し、それらの件数の推移を図-4に示した。過去10年間の水質試験の平均件数は約36件であった。

なお、水質異常と判定した場合には、管轄する水道センターに連絡を行い、水道センターから局内関係課（給水課等）へ情報提供するとともに、当局としては健康局等の関係部署とともに管理者に対して、受水槽の運用見直しによる滞留時間の短縮や受水槽の清掃、維持管理方法の改善、直結直圧給水の導入等を助言している。

表-2 令和2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）

問い合わせ内容	濁り、着色 している	異物 が出る	異臭味がする		その他			合計
			味が おかしい	においが おかしい	水回り等 の着色	残留塩素 が少ない	その他	
水質試験実施件数	1	4	0	8	0	0	4	17
異常件数	0	4	0	1	0	0	1	6

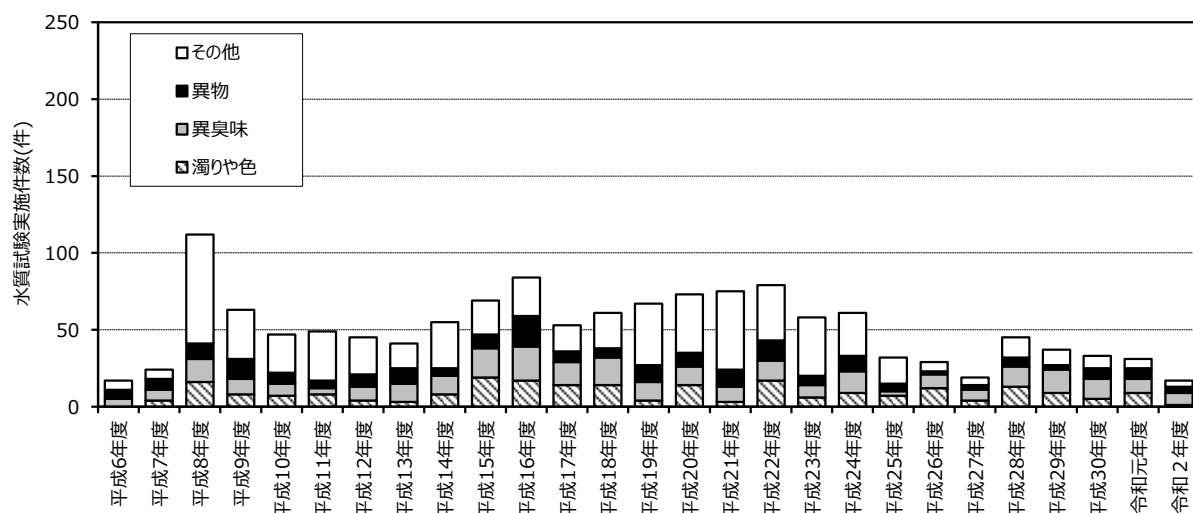


図-4 平成6年度～令和2年度における水質試験実施件数の推移（受水槽以降）

（担当：柳瀬）