

福山市上下水道局市民意識調査
報告書

2021 年(令和3年)2月
福山市上下水道局

目 次

I 調査実施の概要-----	1
1 調査目的-----	1
2 調査設計-----	1
3 報告書の見方-----	1
II 調査結果のまとめ-----	2
1 新型コロナウイルス感染症に関することについて-----	2
2 水道水について-----	2
3 下水道について-----	3
4 水道料金・下水道使用料について-----	3
5 施設の老朽化・更新について-----	4
6 広域連携について-----	4
7 災害への備えについて-----	5
8 上下水道局が行っている事業・サービスについて-----	5
III 調査結果-----	6
1 回答者属性-----	6
(1) 居住地区-----	6
(2) 性別-----	6
(3) 年代-----	6
(4) 居住家族人数-----	7
(5) 家族構成-----	7
(6) 住まいの構造-----	7
2 新型コロナウイルス感染症に関することについて-----	8
3 水道水について-----	15
4 下水道について-----	32
5 水道料金・下水道使用料について-----	38
6 施設の老朽化・更新について-----	65
7 広域連携について-----	70
8 災害への備えについて-----	75
9 上下水道局が行っている事業・サービスについて-----	80
IV 自由意見-----	122
1 水道水の水質について-----	122
2 水道料金・下水道使用料について-----	122
3 水道水の供給について-----	123
4 水道管等の修理・清掃・点検について-----	123

5	下水道について -----	123
6	職員の対応, 局の運営について -----	124
7	工事について -----	125
8	本アンケートについて -----	125
9	情報提供について -----	126
V	調査票 -----	127

I 調査実施の概要

1 調査目的

上下水道利用者の上下水道事業に対する評価、意向・要望、意識の変化等を的確に把握し、今後の事業運営に活用することを目的とする。

2 調査設計

- (1) 調査対象 福山市の給水区域全域の利用者のうち、上下水道料金システムにより無作為抽出した 3,000 世帯
- (2) 調査方法 郵送配布・郵送回収
- (3) 調査期間 2020 年（令和 2 年）10 月 30 日～11 月 13 日
- (4) 有効回収数（率） 1,429（47.6%）

3 報告書の見方

- (1) 比率はすべて百分率で表し、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出した。そのために、百分率の合計が 100%にならないことがある。
- (2) 質問文の中に、複数回答が可能な質問があるが、その場合、回答の合計は調査数を上回ることがある。
- (3) 図中の選択枝表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- (4) 数表、図表、文中に示す n は、比率算出上の基数（標本数）を表している。
- (5) その他や自由意見については、読みやすさ等を考慮し文章の表現を一部変更し掲載している。

II 調査結果のまとめ

1 新型コロナウイルス感染症に関することについて

①家庭の水道使用水量の変化

新型コロナウイルス感染症での影響で、水道使用水量が増えた家庭は3割以上。

新型コロナウイルス感染症による影響での水道使用水量について、『水道使用水量が増えた』（「かなり増えた」と「少し増えた」を合わせた割合）（35.9%）となっている。

②支払の猶予や分割納付などの対応や検討

支払の猶予や分割納付対応を「知らない」は8割以上であり、約2割が今後検討する可能性がある。

新型コロナウイルス感染症による影響での支払の猶予や分割納付対応について、「知っている」（17.4%）、「知らない」（82.1%）となっている。また、支払の猶予や分割納付の検討について、「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」（18.6%）となっている。

2 水道水について

①水道水の飲用

「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」は4割半ば。

水道水の飲み方について、「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」（44.6%）となっており、2012年度調査から変化はみられない。

②水道水を飲まない理由

水道水を飲まない主な理由は「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」。

水道水をほとんど飲まない理由について、「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」（32.3%）となっている。

③水道水の安全性

『安全である』が約7割と前回よりやや向上。

福山市の水道水の安全性について、『安全である』（「安全」と「どちらかといえば安全」を合わせた割合）（69.6%）となっており、2012年度調査よりも4.1ポイント増加している。

3 下水道について

①家庭で心がけていること

8割以上が「流しの三角コーナーや排水口にネットを敷く」、「トイレには水に溶ける紙以外は流さない」を実践。

家庭で心がけていることについて、「流しの三角コーナーや排水口にネットを敷くなどして、野菜くずや食べ残し、髪の毛などを流さないようにしている」(86.1%)、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」(82.0%)となっている。

②下水道の整備の有無

下水道が「整備されている」は6割台半ば。

居住地域の公共下水道の整備の有無について、「整備されている」(66.0%)、「整備されていない」(17.9%)となっている。

4 水道料金・下水道使用料について

①水道料金・下水道使用料

前回と同じく「妥当な水準だと思う」、「高いと思う」が半々。

水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「高いと思う」(36.0%)、「妥当な水準だと思う」(32.1%)となっており、2012年度調査と大きな差はみられない。

②水道料金・下水道使用料が高いと思う理由

「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」は4割台半ばと前回より大幅に増加。

水道料金・下水道使用料が高いと思う理由について、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」(43.7%)となっており、2012年度調査よりも20.4ポイント増加している。

③逦増制について

『良いと思う』は7割以上。

逦増制について、『良いと思う』(「良いと思う」と「どちらかといえば良いと思う」を合わせた割合) (71.2%)となっている。

④口径別料金体系について

「今のままでよい」は4割台半ば、「口径別料金体系の方がよい」は約2割。

口径別料金体系について、「今のままでよい」(44.9%)、「口径別料金体系の方がよい」(17.8%)となっている。

⑤水道料金・下水道使用料の新たな支払方法

「クレジットカード」は2割以上、「特になし」は約7割。

水道料金・下水道使用料の新たな支払方法で希望するものについて、「クレジットカード」(22.1%)となっている。また、「特になし」(69.3%)となっている。

5 施設の老朽化・更新について

①水道施設や下水道施設が老朽化の進行により更新時期を迎えること

更新時期を迎えることを「知っている」は5割台半ば。

水道施設や下水道施設が老朽化の進行により更新時期を迎えることについて、「知っている」(53.4%)となっている。

②水道施設や下水道施設の更新は水道料金と下水道使用料で賄っていること

水道・下水道の施設は水道料金・下水道使用料で賄っていることを「知っている」は約6割。

水道施設や下水道施設の更新は水道料金と下水道使用料で賄っていることについて、「知っている」(60.7%)となっている。

③水道料金及び下水道使用料の値上げが必要となった場合

「料金の値上げはやむを得ない」は約4割,「借入金を増やしてでも,料金の値上げ幅は小さくしてほしい」は3割超。

水道料金及び下水道使用料の値上げが必要となった場合について、「料金の値上げはやむを得ない」(40.6%),「借入金を増やしてでも,料金の値上げ幅は小さくしてほしい」(31.6%)となっている。

6 広域連携について

①「広域連携」の検討・議論

「知らなかったが,今後は内容を理解しようと思った」は約7割。

「広域連携」の検討・議論について,「知らなかったが,今後は内容を理解しようと思った」(67.9%)となっている。

②広域連携に対する福山市の考え

「統合へは参加せずに,このまま単独経営を続けていけばよいと思う」は3割台半ば,「将来的には,県内水道事業の統合に参加するべきだと思う」は約2割。

広域連携に対する福山市の考えについて,「統合へは参加せずに,このまま単独経営を続けていけばよいと思う」(35.0%),「将来的には,県内水道事業の統合に参加するべきだと思う」(17.9%)となっている。

7 災害への備えについて

①飲用水の備蓄

「何もしていない」は約4割。

飲用水の備蓄等について、「何もしていない」(37.4%)となっており、「飲用水は備蓄していないが、ポリタンクなど水を入れる容器を準備している」、「飲用水を備蓄している(推奨量未満)」は2割台半ばとなっている。

②上下水道局が行っている対策や取組

認知度が最も高い対策や取組は「給水車を保有していること」。「知っているものはない」は3割台半ば。

上下水道局が行っている対策や取組で知っているものについて、「給水車を保有していること」(40.0%)、「水道管・下水道管を耐震化していること」(26.9%)となっており、「知っているものはない」(35.7%)となっている。

8 上下水道局が行っている事業・サービスについて

①上下水道局の取組やサービスの満足している点・不満な点

満足している点は「安定した給水」。不満に思っている点は「特になし」が約5割。

上下水道局の取組やサービスについて、満足している点は「安定した給水」(76.0%)となっており、不満な点は「水道料金・下水道使用料」(15.7%)となっている。また、不満に思っている点で「特になし」(48.8%)となっている。

②上下水道局職員に対する満足度

2割程度は好印象、半数以上は「職員と対応したことがない」。

上下水道局職員に対する満足度について、『満足している』(「良かった(満足)」と「どちらかといえば良かった」を合わせた割合)(23.3%)となっており、「職員と対応したことがない」(68.5%)となっている。

③全体的な上下水道局の取組やサービスの満足度

3割台半ばは好印象、半数以上は「ふつう」。

全体での上下水道局の取組やサービスの満足度について、『満足している』(「満足している」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合)(34.3%)、「ふつう」(56.6%)となっている。

④今後の事業経営の効率的な推進

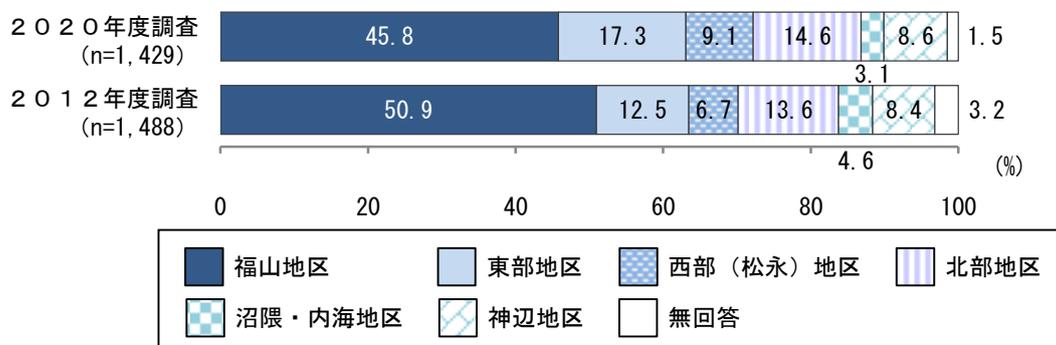
災害への対策にもっと力を入れていくべきと考える人が過半数。

今後の事業経営の効率的な推進について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「大雨などに対する浸水対策」(55.6%)、「災害に強い下水道づくり」(55.5%)、「災害に強い水道づくり」(50.5%)となっている。

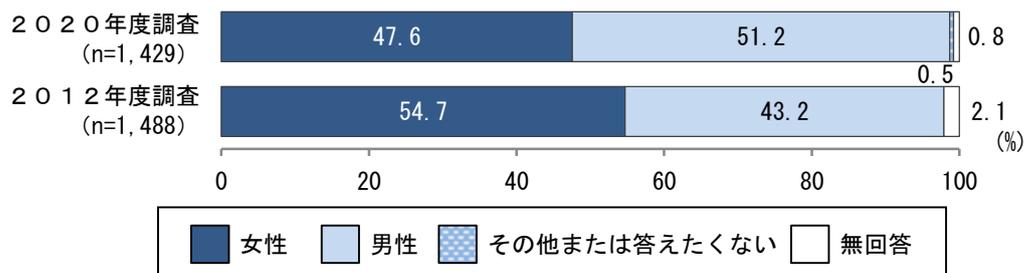
Ⅲ 調査結果

1 回答者属性

(1) 居住地区

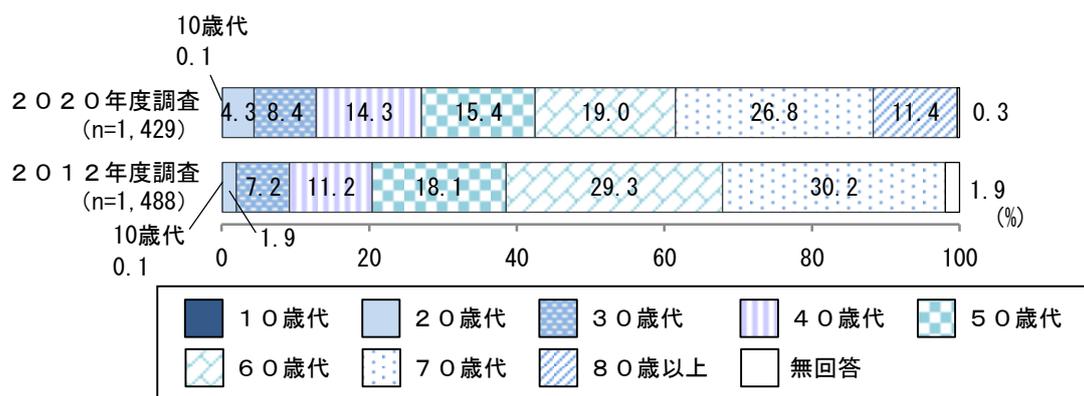


(2) 性別



※「その他または答えたくない」は、2012年度調査にはない

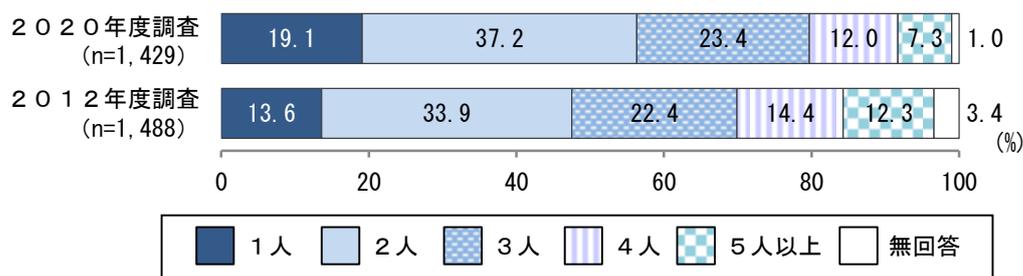
(3) 年代



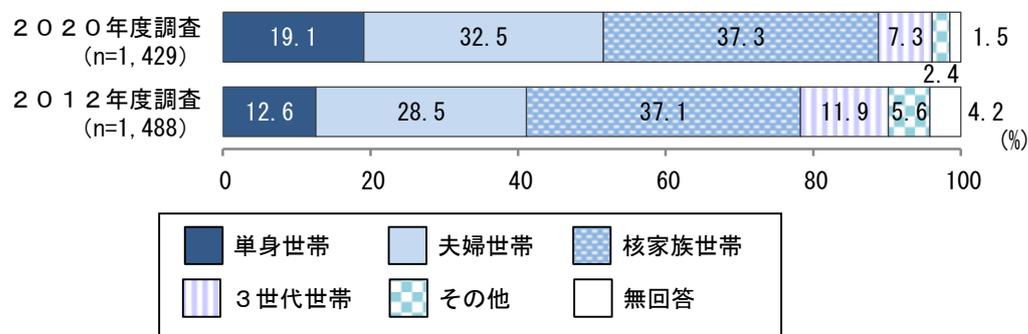
※「80歳以上」は、2012年度調査にはない

※「70歳代」は、2012年度調査では「70歳以上」となっている。

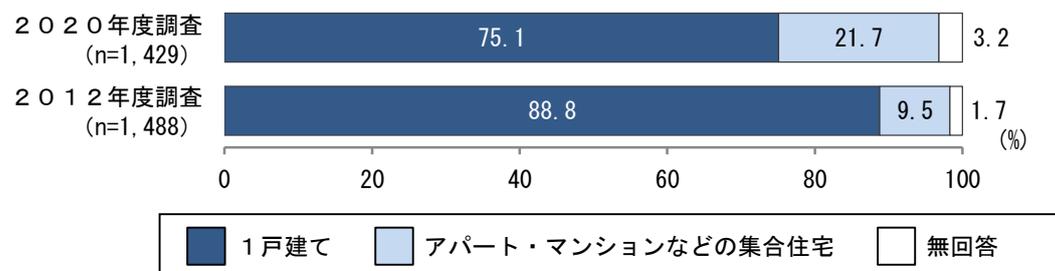
(4) 居住家族人数



(5) 家族構成



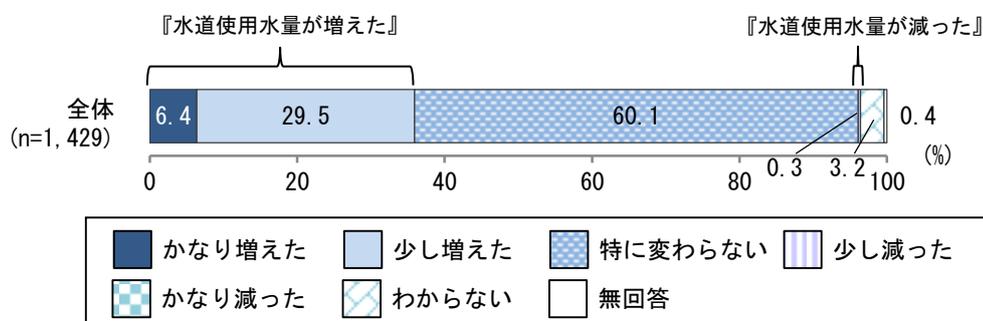
(6) 住まいの構造



2 新型コロナウイルス感染症に関することについて

問2 新型コロナウイルス感染症による影響（外出自粛，手洗いやシャワーの使用増など）により，あなたのご家庭の水道使用量は変わりましたか。《○は1つ》

【全体】

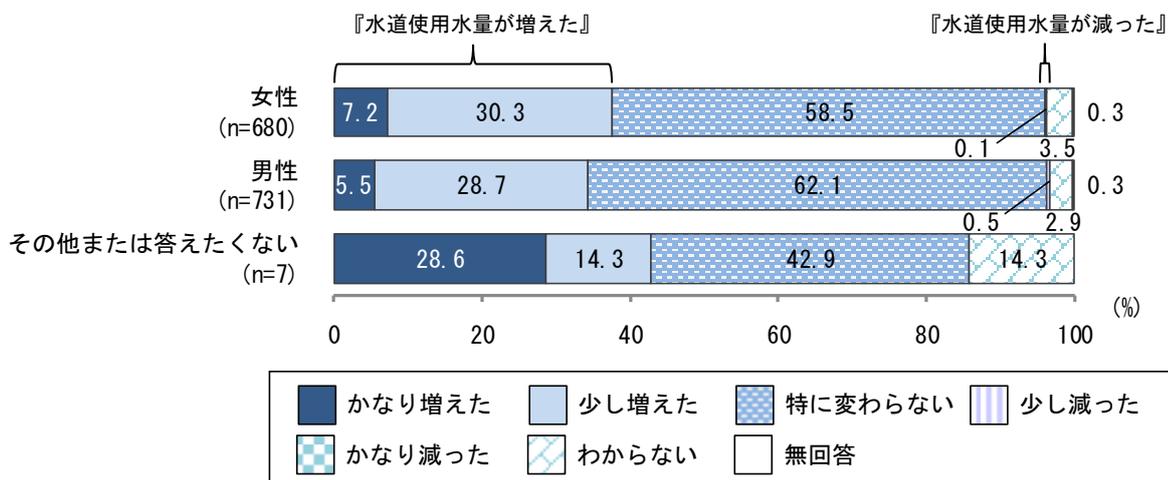


※「かなり減った」の回答なし

新型コロナウイルス感染症による影響での水道使用量について、「特に変わらない」との回答が60.1%と最も高く，次いで，『水道使用量が増えた』（「かなり増えた」と「少し増えた」を合わせた割合）（35.9%），『水道使用量が減った』（「少し減った」と「かなり減った」を合わせた割合）（0.3%）などの順となっている。

【性別】

性別にみると，大きな差はみられない。

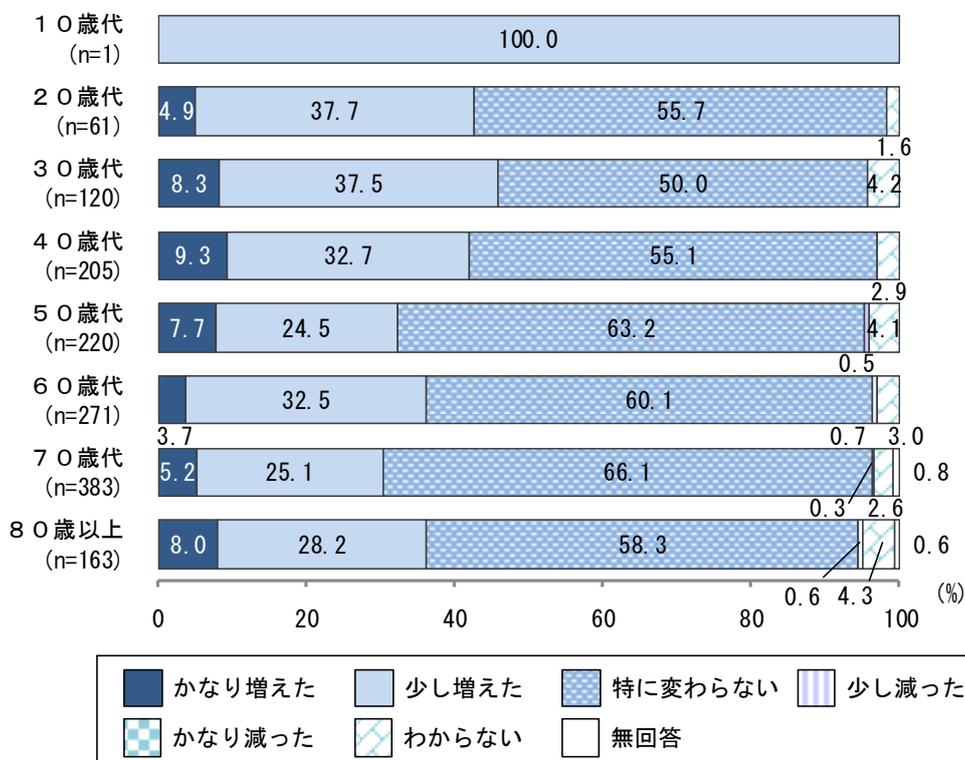


※女性・男性は，「かなり減った」の回答なし

※その他または答えたくないは，「少し減った」「かなり減った」の回答なし

【年代別】

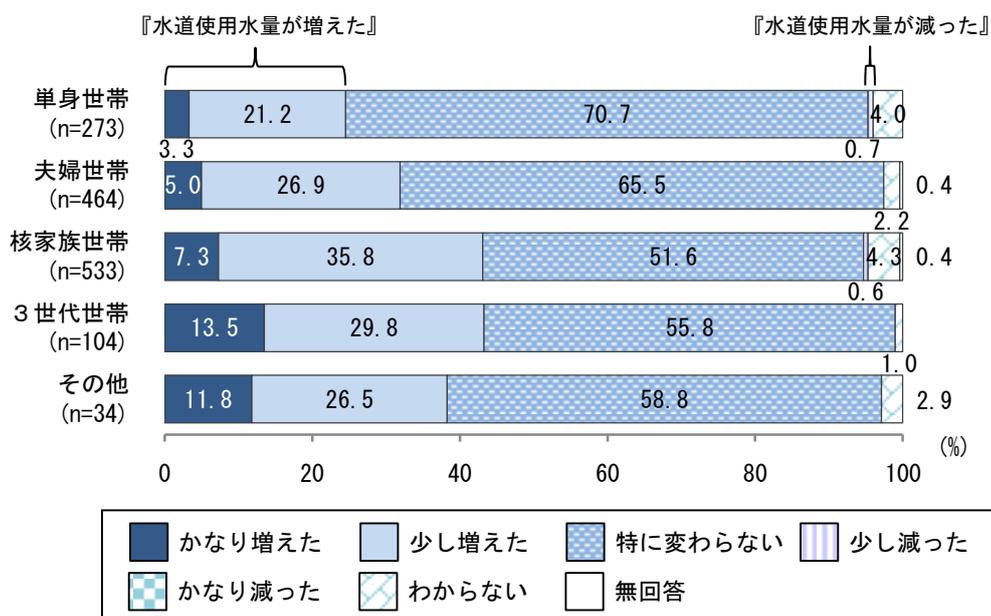
年代別にみると、「少し増えた」との回答は20歳代～30歳代で3割台半ばと高くなっている。



※20歳代・30歳代・40歳代は、「少し減った」「かなり減った」の回答なし
 ※50歳代・60歳代・70歳代・80歳以上は、「かなり減った」の回答なし

【家族構成別】

家族構成別にみると、「少し増えた」との回答は核家族世帯で3割台半ばと高くなっている。



※単身世帯・核家族世帯は、「かなり減った」の回答なし
 ※夫婦世帯・3世代世帯・その他は、「少し減った」「かなり減った」の回答なし

問3 新型コロナウイルス感染症による影響などにより、水道料金・下水道使用料のお支払いが一時的に困難になった場合、福山市では支払の猶予や分割納付などの対応をしています。この制度のことをご存じですか。《○は1つ》

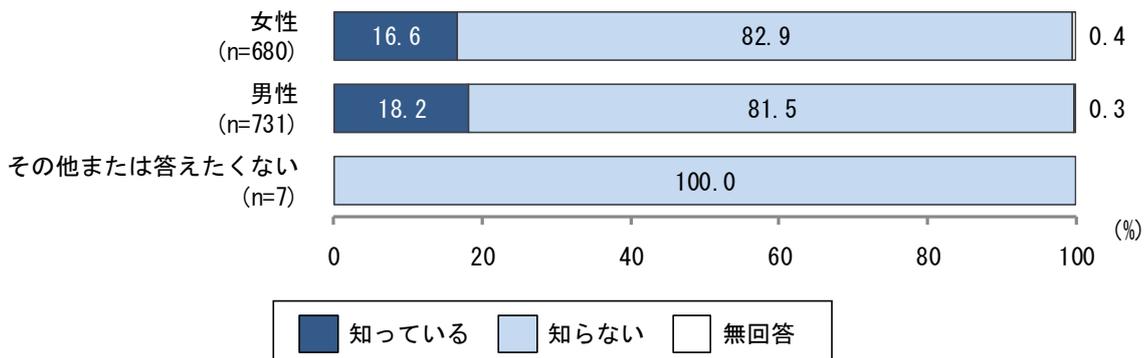
【全体】



新型コロナウイルス感染症による影響での支払の猶予や分割納付対応について、「知っている」(17.4%)、「知らない」(82.1%)となっている。

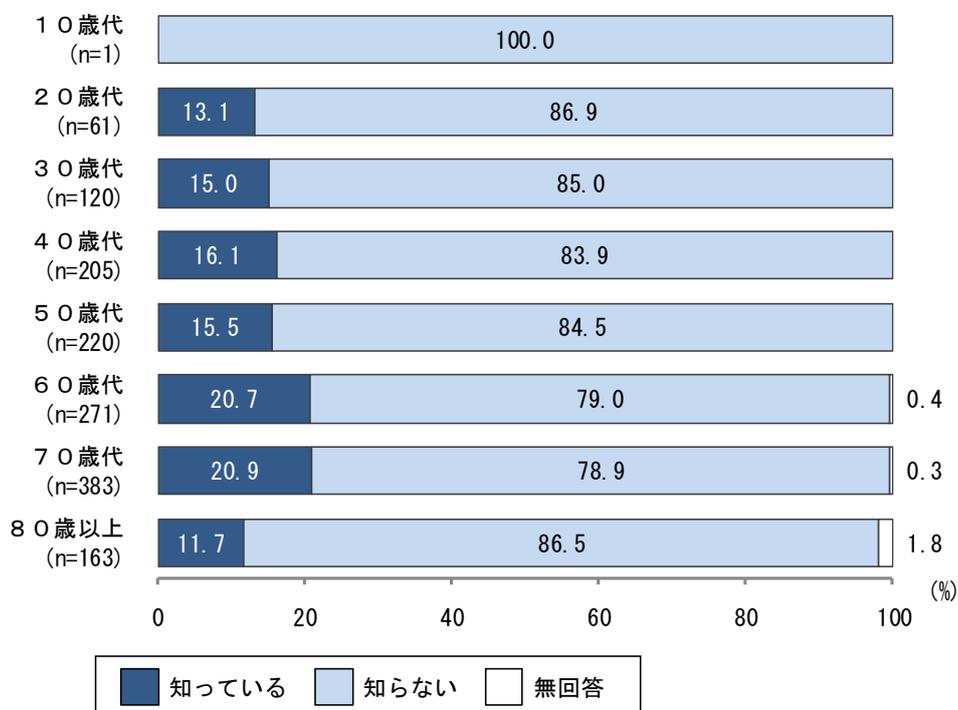
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



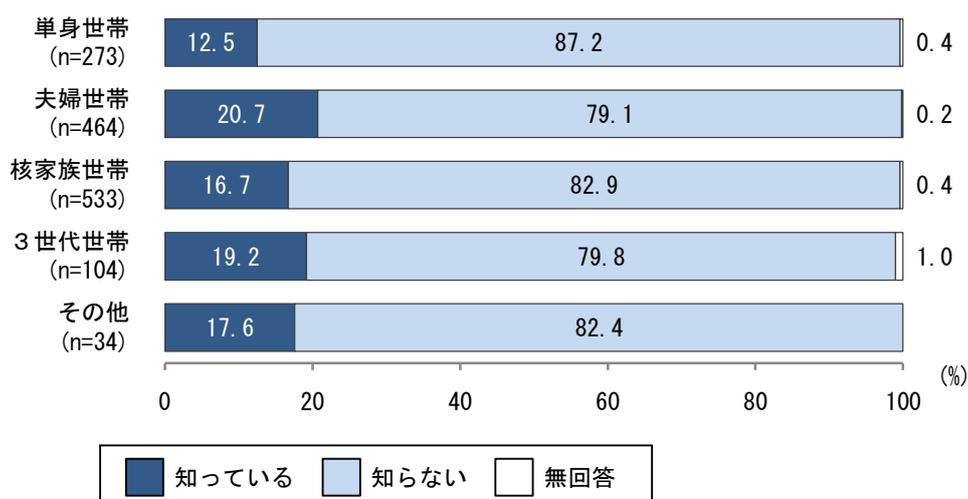
【年代別】

年代別にみると、「知らない」との回答は60歳代～70歳代を除くすべての年代で8割台半ばと高くなっている。



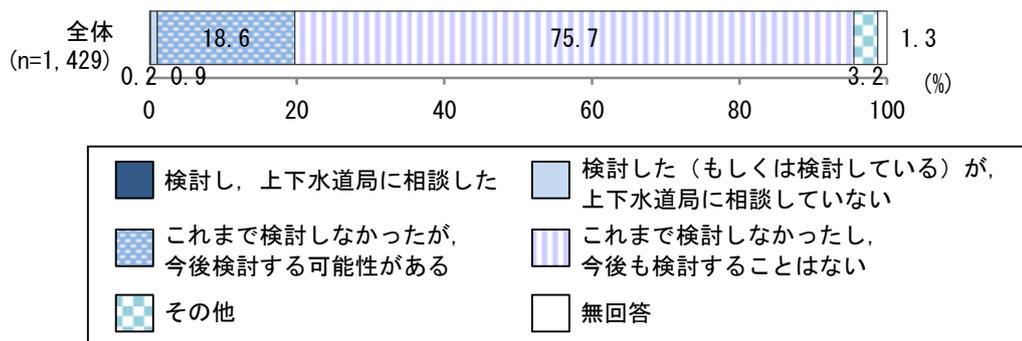
【家族構成別】

家族構成別にみると、「知らない」との回答は単身世帯で約9割と高くなっている。



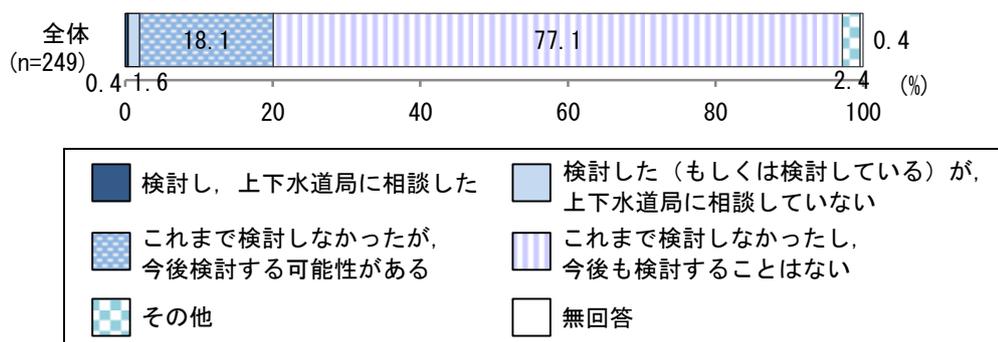
問4 あなたのご家庭で支払の猶予や分割納付について検討しましたか。《○は1つ》

【全体】



家族内での支払の猶予や分割納付の検討について、「これまで検討しなかったし、今後も検討することはない」との回答が75.7%と最も高く、次いで「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」(18.6%)、「検討した（もしくは検討している）が、上下水道局に相談していない」(0.9%)などの順となっている。

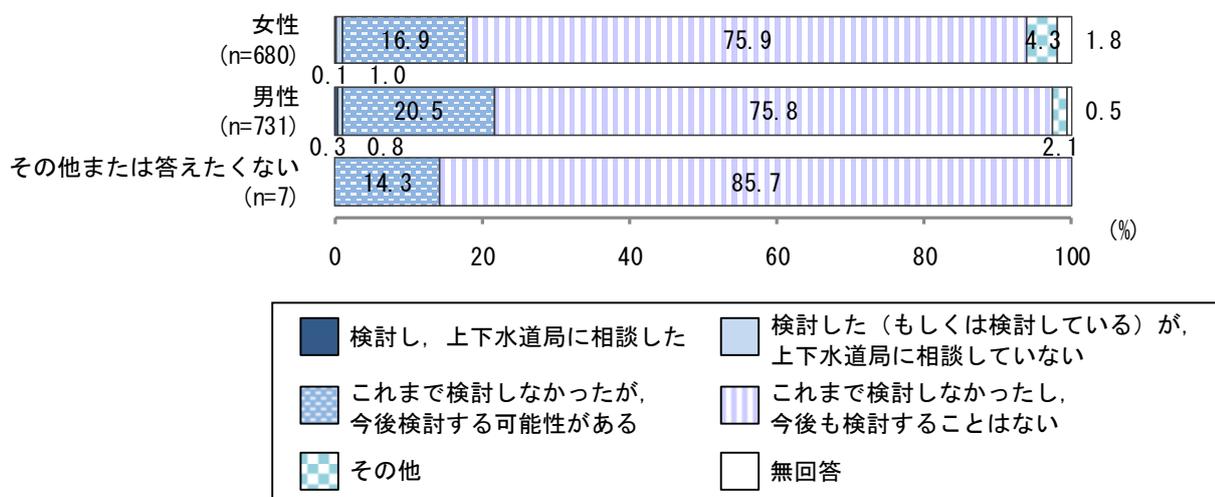
【問3で「1.知っている」と回答された方】



家族内での支払の猶予や分割納付の検討について、問3で「1.知っている」と回答された方(249名)のうち「これまで検討しなかったし、今後も検討することはない」との回答が77.1%と最も高く、次いで「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」(18.1%)などの順となっている。

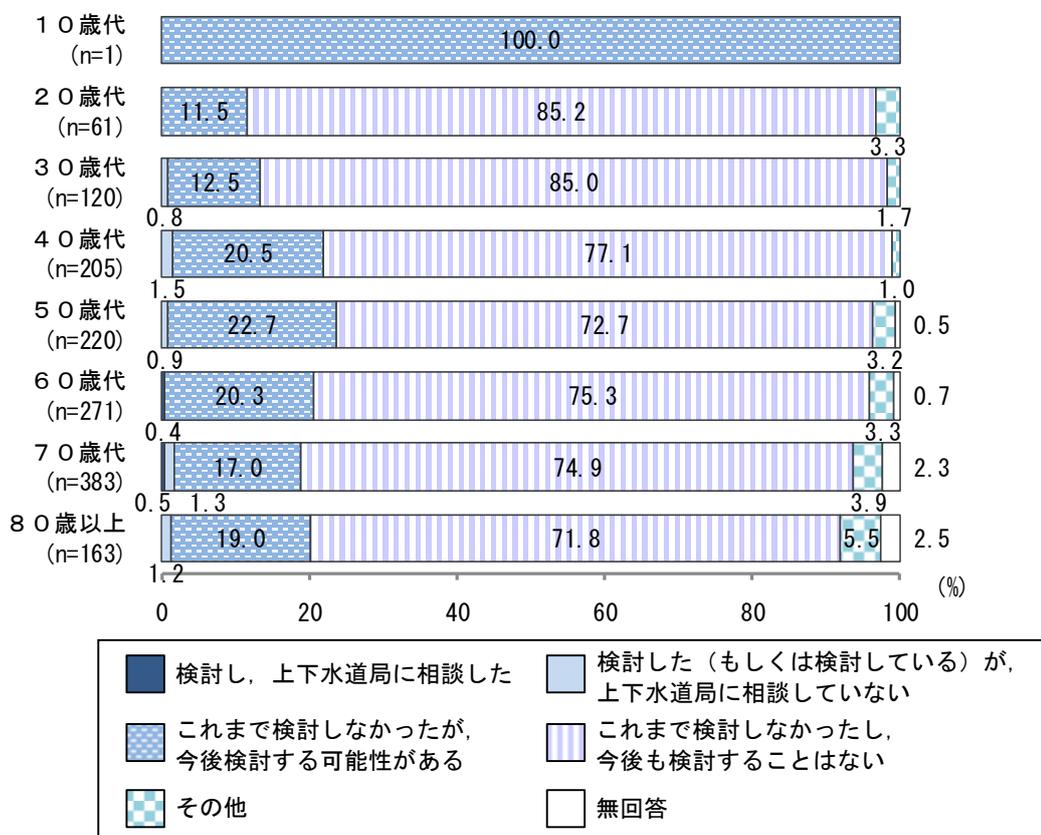
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



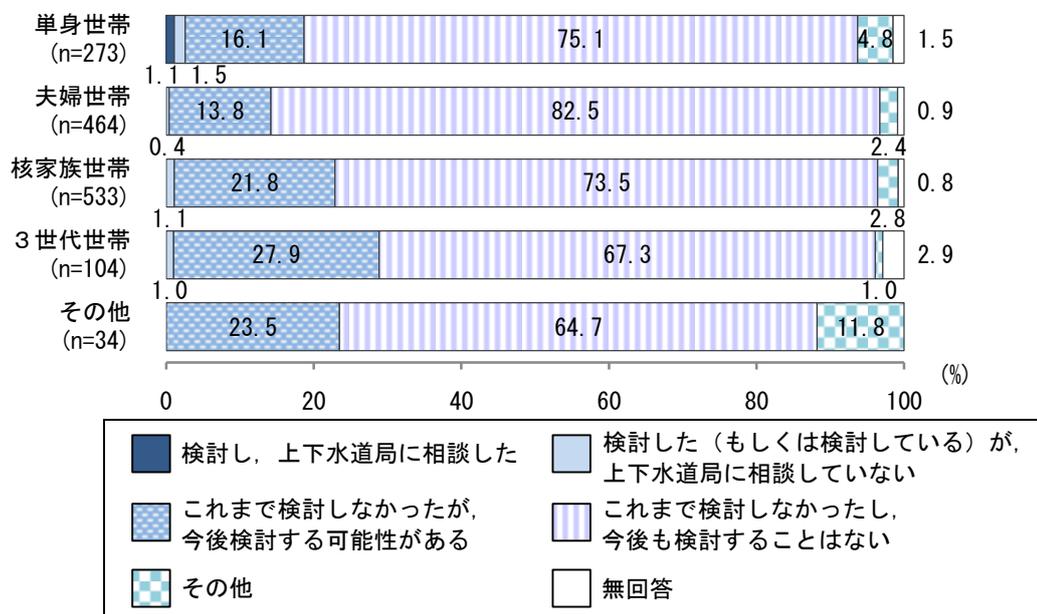
【年代別】

年代別にみると、「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」との回答は40歳代～60歳代で2割台と高くなっている。



【家族構成別】

家族構成別にみると、「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」との回答は3世代世帯で約3割と高くなっている。



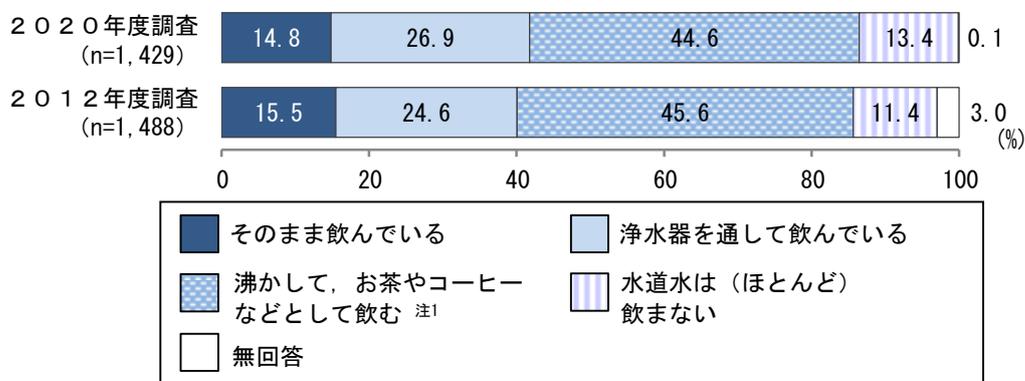
【代表的なその他の意見】

- 分割納付について知らなかった。
- 必要になれば検討することはあるだろうが、今のところは予定はない。
- 先のことはわからない。

3 水道水について

問5 あなたのご家庭では、水道水をどのようにして飲むことが多いですか。《○は1つ》

【全体】



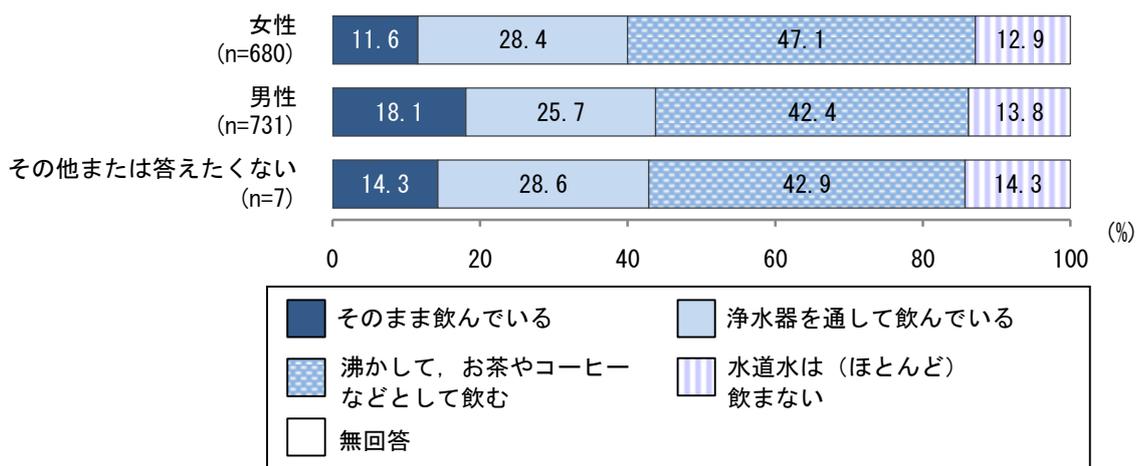
注1 2012年度調査の「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」(45.6%)は、「水道水を沸かして飲むことが多い」(16.1%)を含んだ数値

水道水の飲み方について、「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」との回答が44.6%と最も高く、次いで「浄水器を通して飲んでいる」(26.9%)、「そのまま飲んでいる」(14.8%)などの順となっている。また、「水道水は（ほとんど）飲まない」との回答は13.4%となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

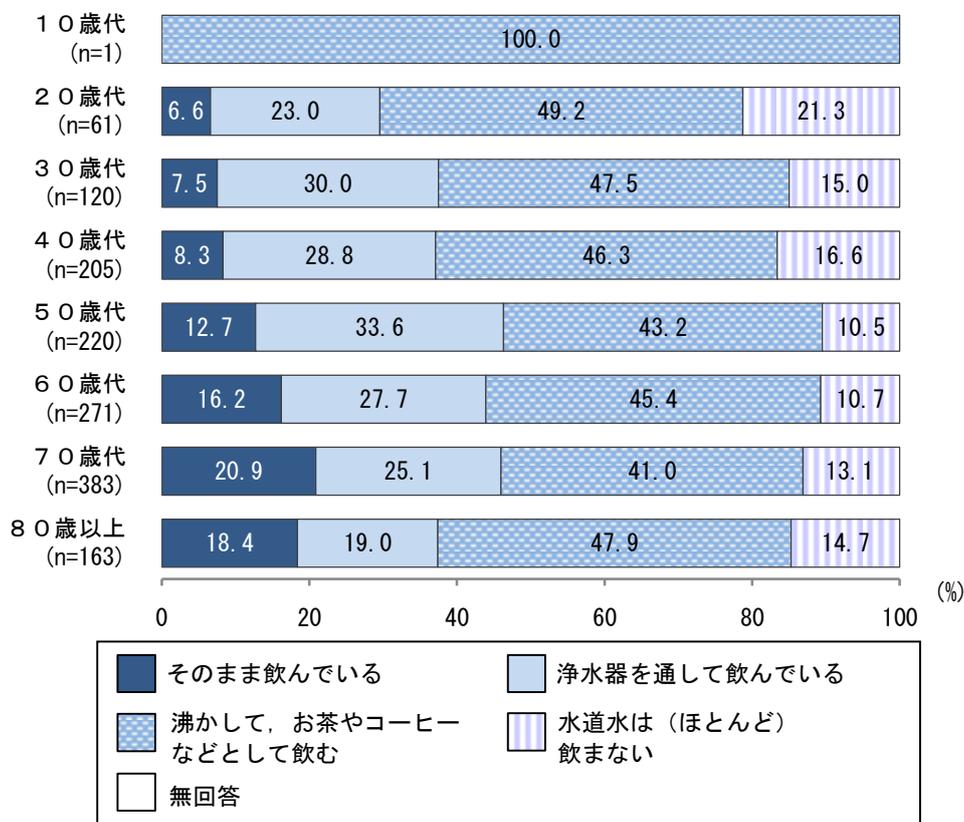
【性別】

性別にみると、「そのまま飲んでいる」との回答は男性(18.1%)が女性(11.6%)を6.5ポイント上回っている。



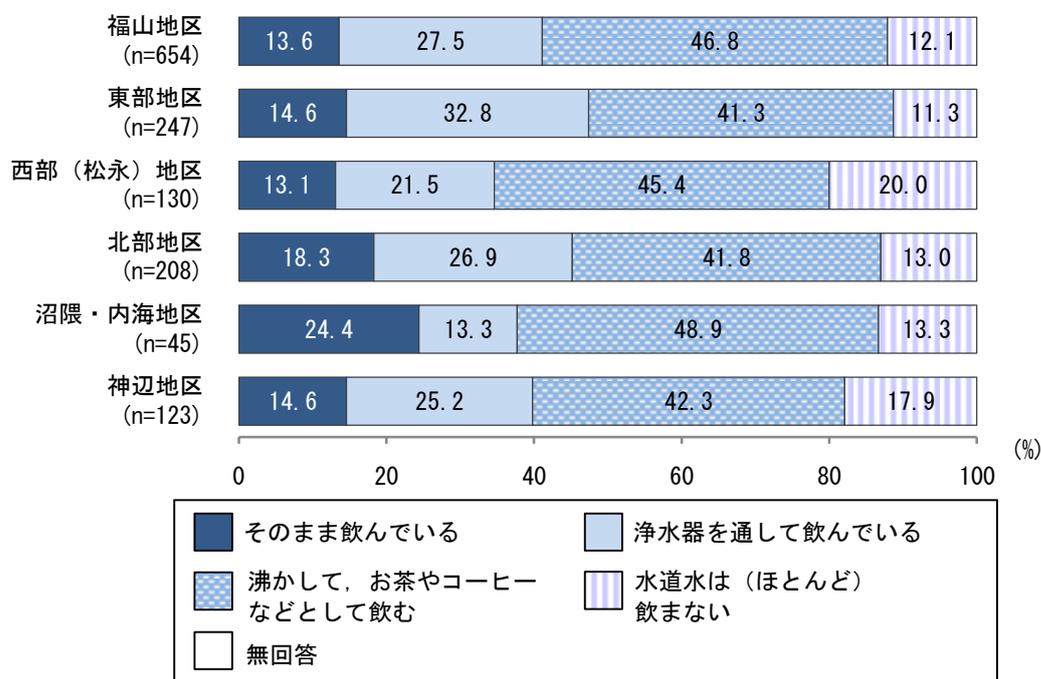
【年代別】

年代別にみると、「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」との回答は10歳代を除くすべての年代で4割超～約5割となっている。また、「そのまま飲んでいる」との回答は年代が上がるにつれて高くなる傾向がみられる。



【居住地区別】

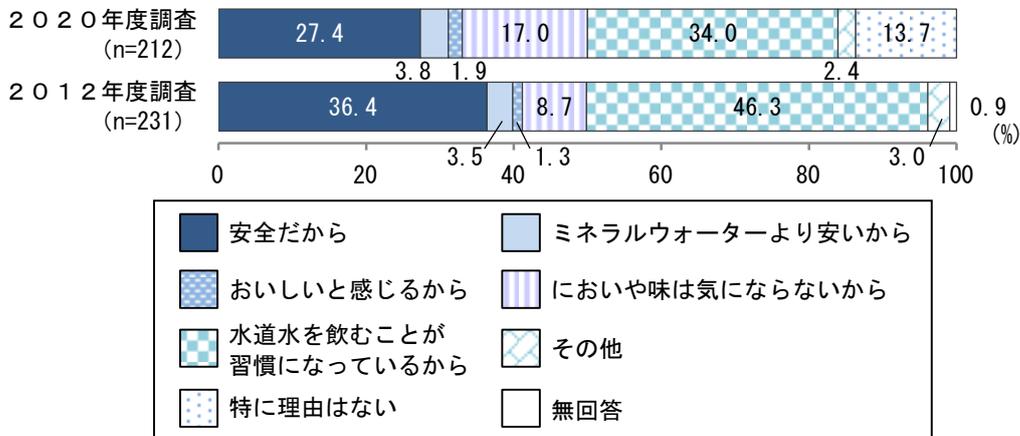
居住地区別にみると、「浄水器を通して飲んでいる」との回答は東部地区で3割超、「水道水は（ほとんど）飲まない」との回答は西部（松永）地区で2割と高くなっている。



問5で「1」と回答された方のみお答えください。

問5-1 水道水をそのまま飲んでいる理由をお答えください。《○は1つ》

【全体】



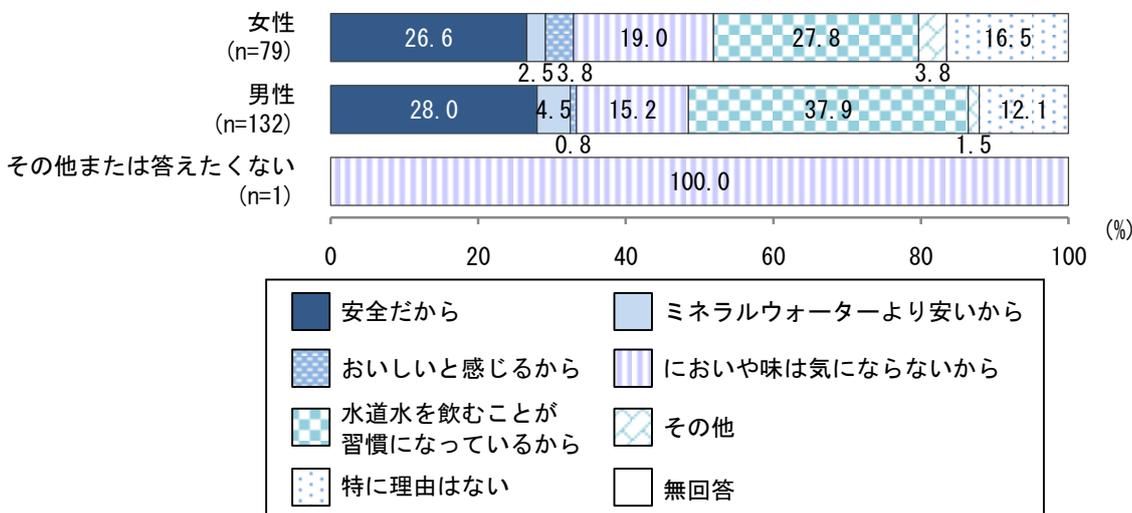
※「特に理由はない」は、2012年度調査にはない

水道水をそのまま飲んでいる理由について、「水道水を飲むことが習慣になっているから」との回答が34.0%と最も高く、次いで「安全だから」(27.4%)、「においや味は気にならないから」(17.0%)などの順となっている。

経年比較すると、「水道水を飲むことが習慣になっているから」との回答は2020年度調査で34.0%となっており、2012年度調査の46.3%よりも、12.3ポイント、「安全だから」との回答は2020年度調査で27.4%となっており、2012年度調査の36.4%よりも、9.0ポイント減少している。

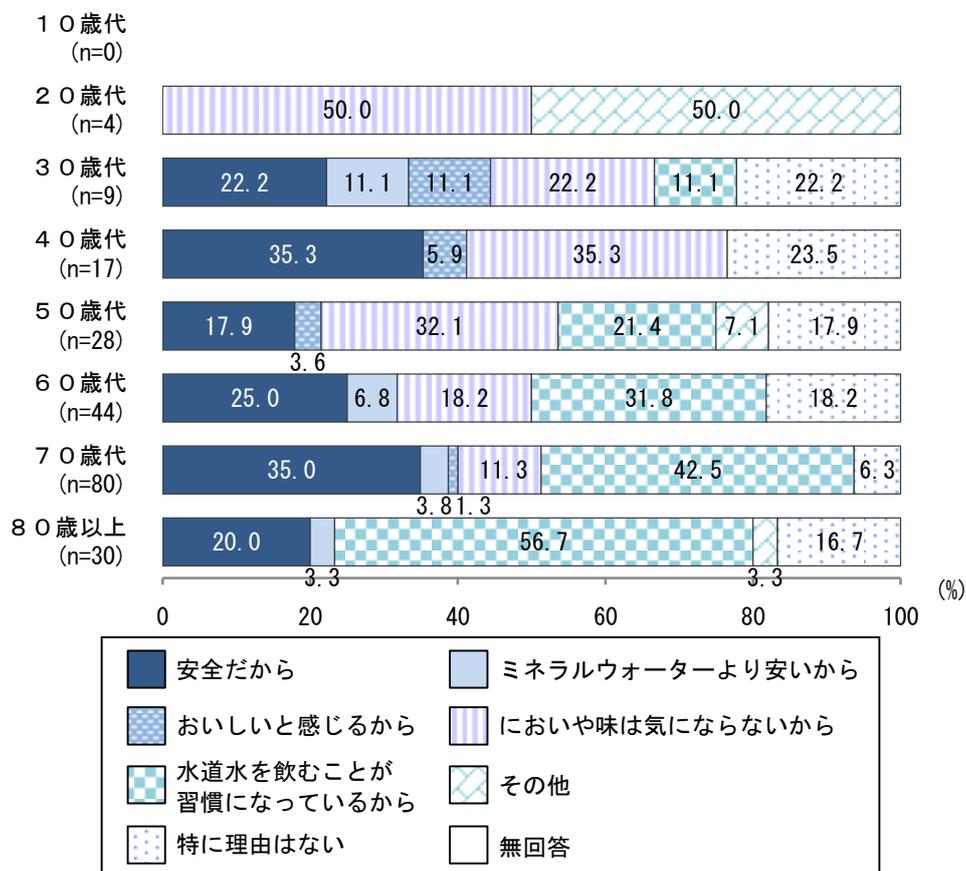
【性別】

性別にみると、「水道水を飲むことが習慣になっているから」との回答は男性(37.9%)が女性(27.8%)を10.1ポイント上回っている。



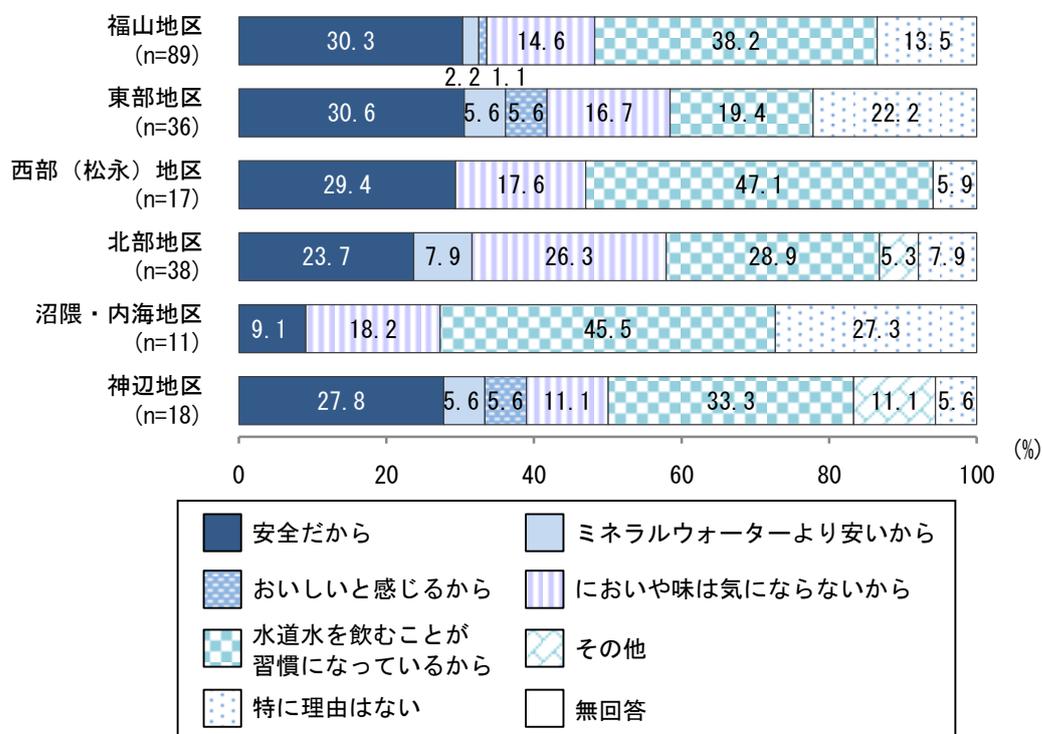
【年代別】

年代別にみると、「安全だから」との回答は40歳代、70歳代で3割台半ば、「水道水を飲むことが習慣になっているから」との回答は80歳以上で5割台半ばと高くなっている。



【居住地区別】

居住地区別にみると、「水道水を飲むことが習慣になっているから」との回答は西部（松永）地区、沼隈・内海地区で4割台半ばと高くなっている。



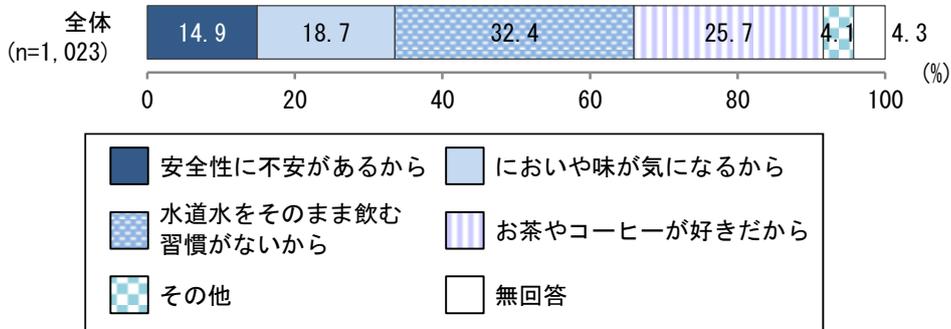
【代表的なその他の意見】

- 今はカルキ臭さがあまりない。
- 沸かして冷ますのが面倒だから。
- 安全だと信じて飲んでいる。

問5で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。

問5-2 浄水器に通す、または沸かしてお茶やコーヒーなどとして飲む理由をお答えください。
 《〇は1つ》

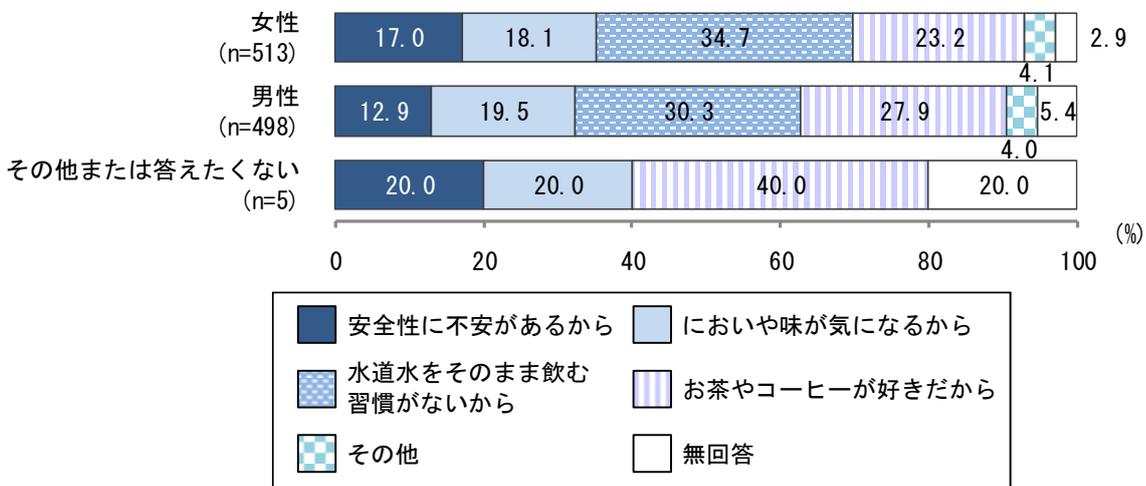
【全体】



お茶やコーヒーとして飲む理由について、「水道水をそのまま飲む習慣がないから」との回答が32.4%と最も高く、次いで「お茶やコーヒーが好きだから」(25.7%)、「においや味が気になるから」(18.7%)などの順となっている。

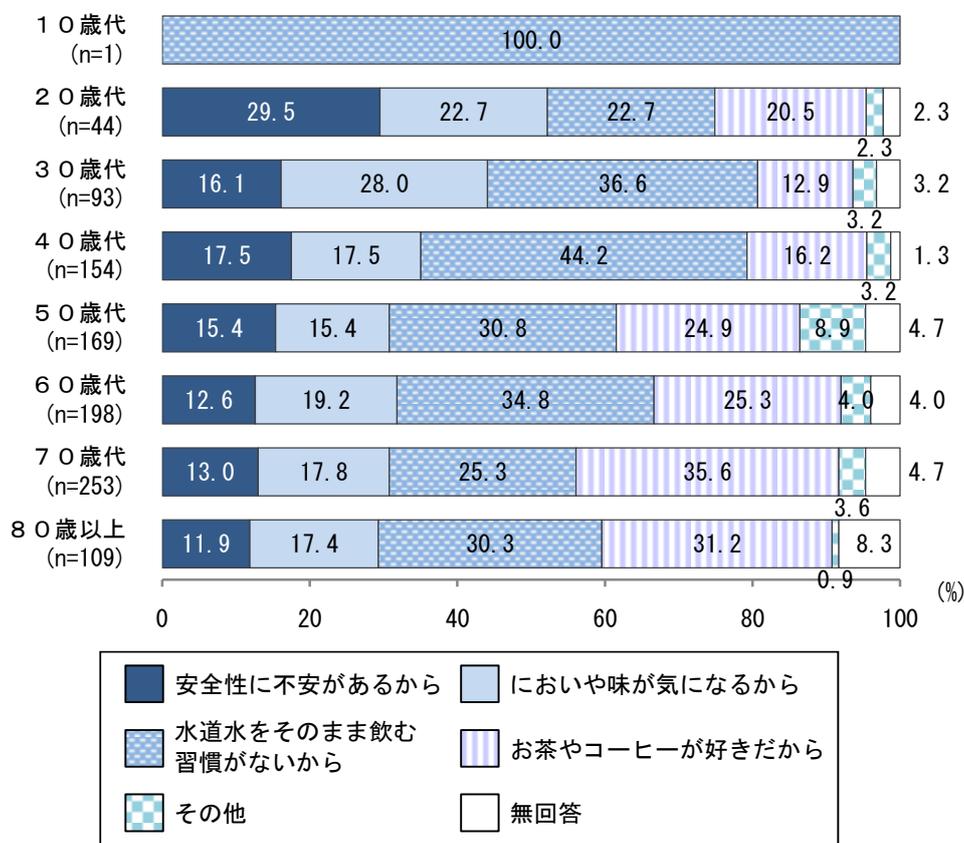
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



【年代別】

年代別にみると、「安全性に不安があるから」との回答は20歳代で約3割、「水道水をそのまま飲む習慣がないから」との回答は40歳代で4割台半ばと高くなっている。



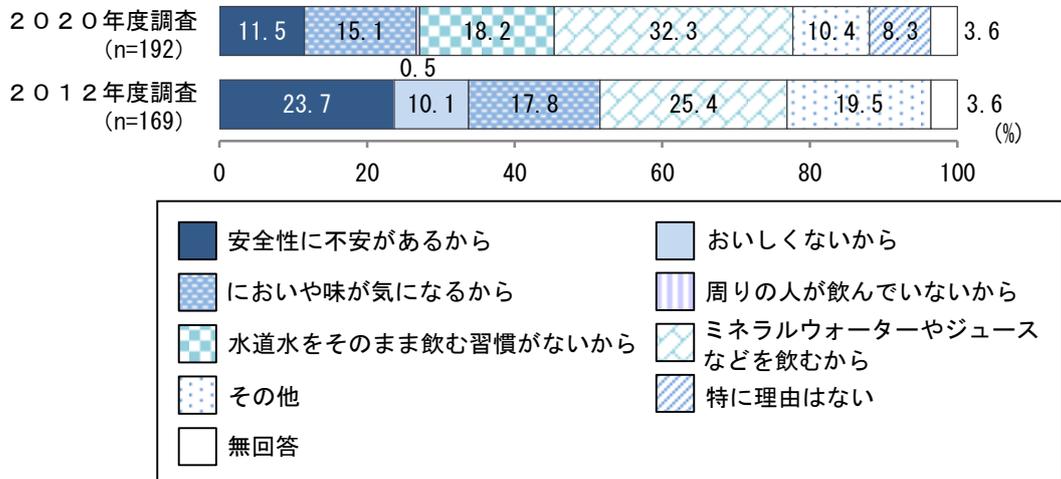
【代表的なその他の意見】

- 新築時に浄水器が設置されていたから。
- マンションのため貯水槽を経由するから。
- 不純物を取り除いてくれるから。
- 塩素が気になるから。
- 体にいいと思うから。

問5で「4」と回答された方のみお答えください。

問5-3 水道水は（ほとんど）飲まない理由をお答えください。《○は1つ》

【全体】



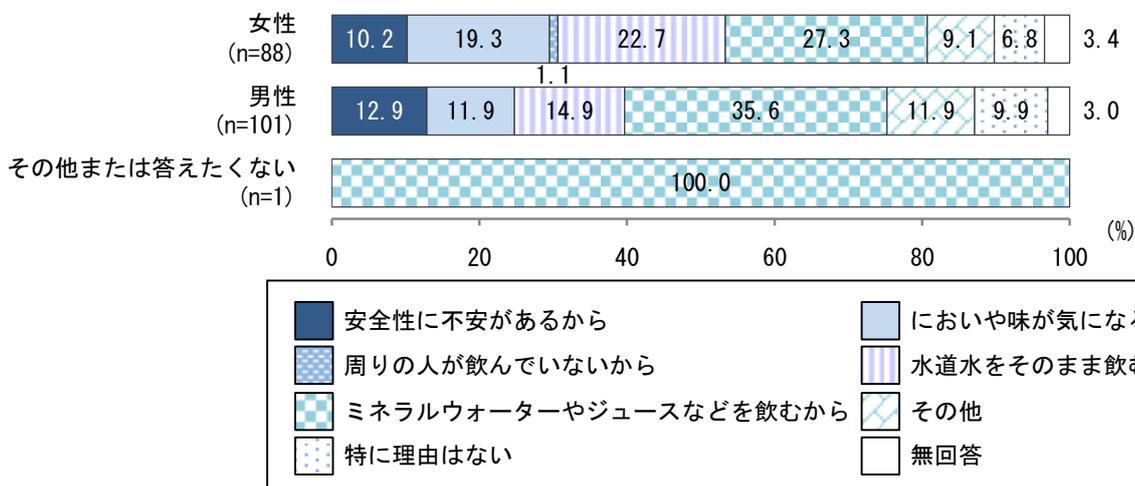
※「水道水をそのまま飲む習慣がないから」、「特に理由はない」は、2012年度調査にはない
 ※「おいしくないから」は、2020年度調査にはない

水道水をほとんど飲まない理由について、「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」との回答が32.3%と最も高く、次いで「水道水をそのまま飲む習慣がないから」(18.2%)、「においや味が気になるから」(15.1%)などの順となっている。

経年比較すると、「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」との回答は2020年度調査で32.3%となっており、2012年度調査の25.4%よりも、6.9ポイント増加している。一方、「安全性に不安があるから」との回答は2020年度調査で11.5%となっており、2012年度調査の23.7%よりも、12.2ポイント減少している。

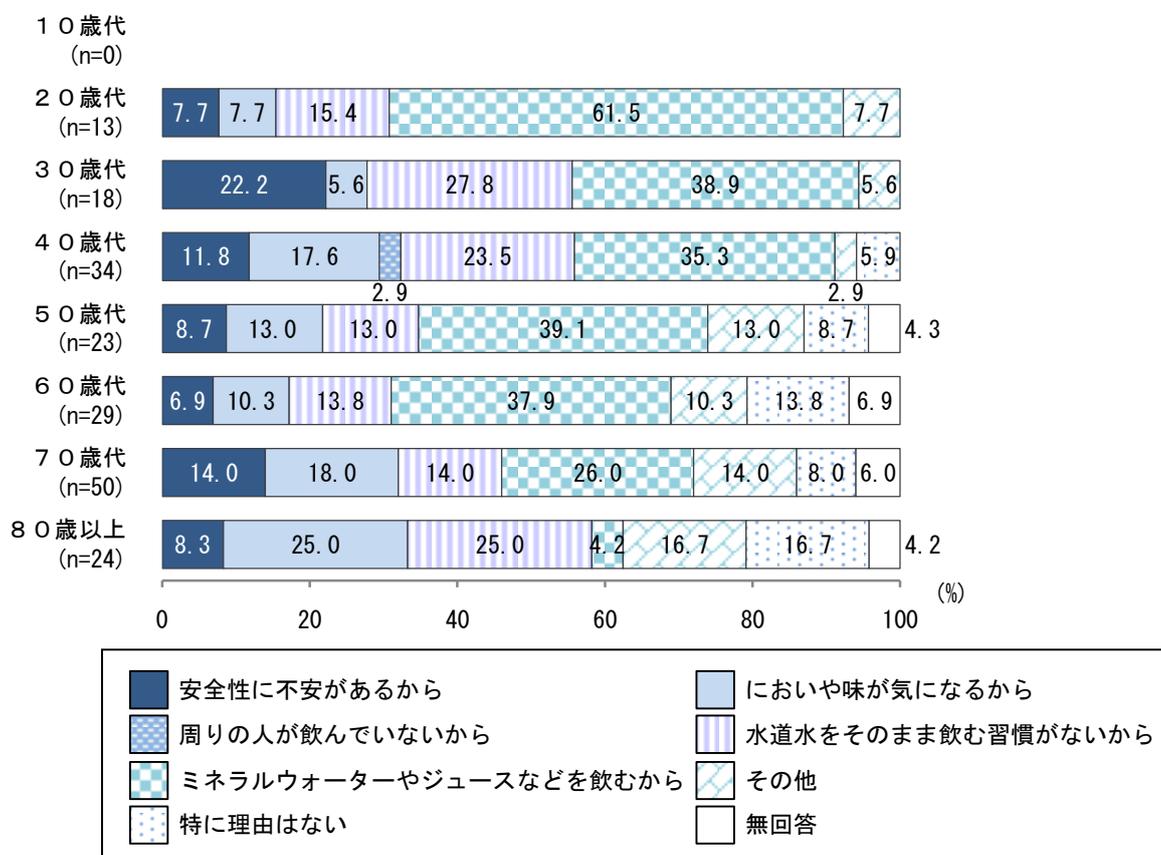
【性別】

性別にみると、「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」との回答は男性(35.6%)が女性(27.3%)を8.3ポイント上回っている。



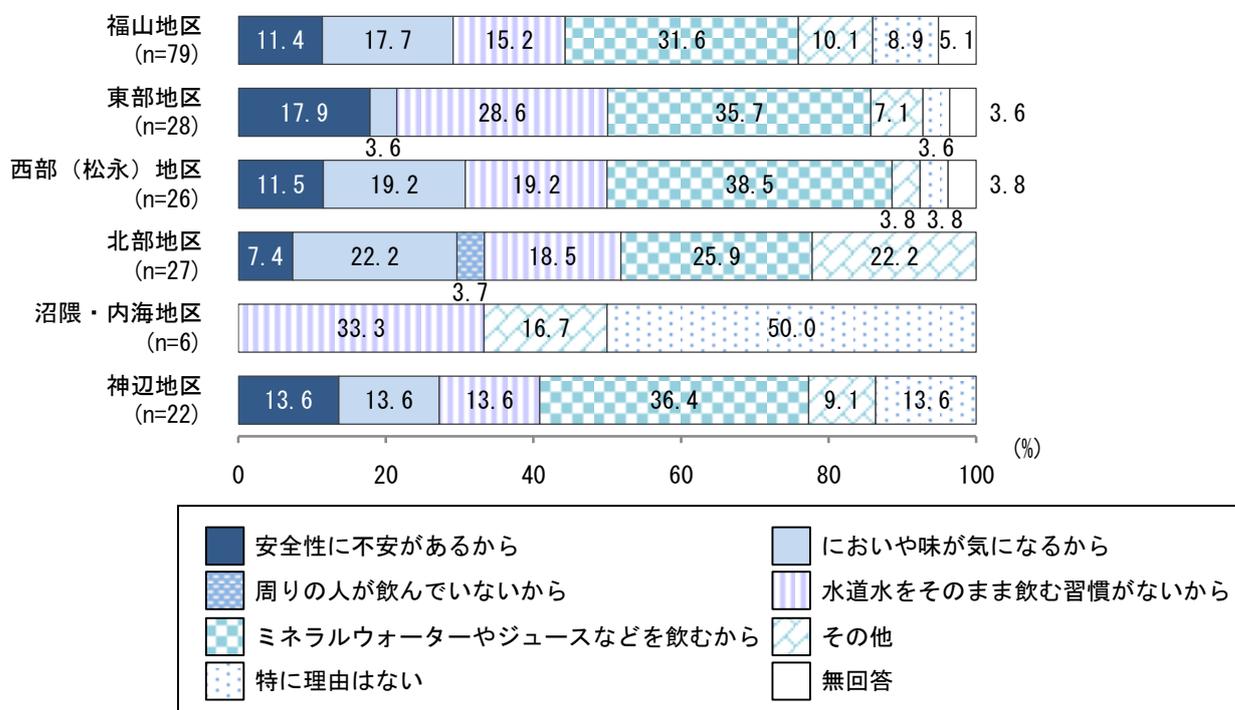
【年代別】

年代別にみると、「ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから」との回答は20歳代で6割超、「安全性に不安があるから」との回答は30歳代で2割超と高くなっている。



【居住地区別】

居住地区別にみると、「水道水をそのまま飲む習慣がないから」との回答は東部地区で約3割、「においや味が気になるから」との回答は北部地区で2割超と高くなっている。

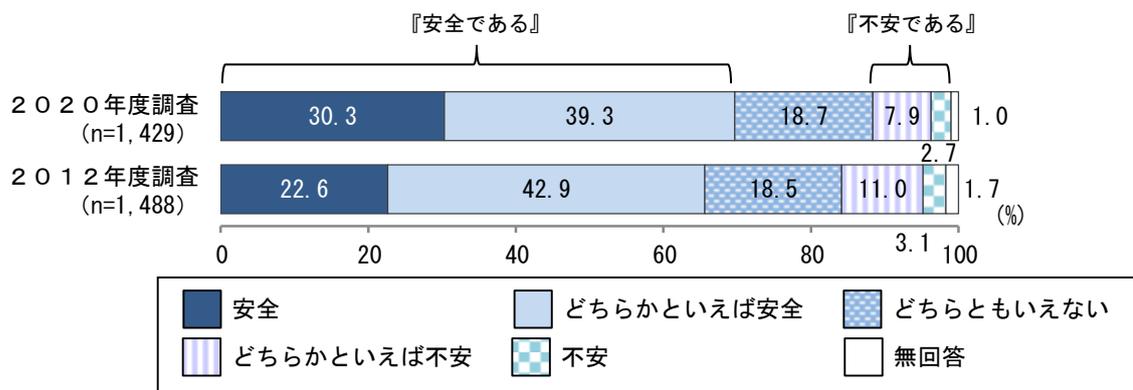


【代表的なその他の意見】

- スーパーやドラッグストアで良い水を無料でもらえるから。
- おいしくないから。
- 味・におい・安全性。
- ウォーターサーバーを使用しているから。
- 河川の汚染状態をみると飲む気になれない。

問6 福山市の水道水の安全性について、どのように感じますか。《○は1つ》

【全体】

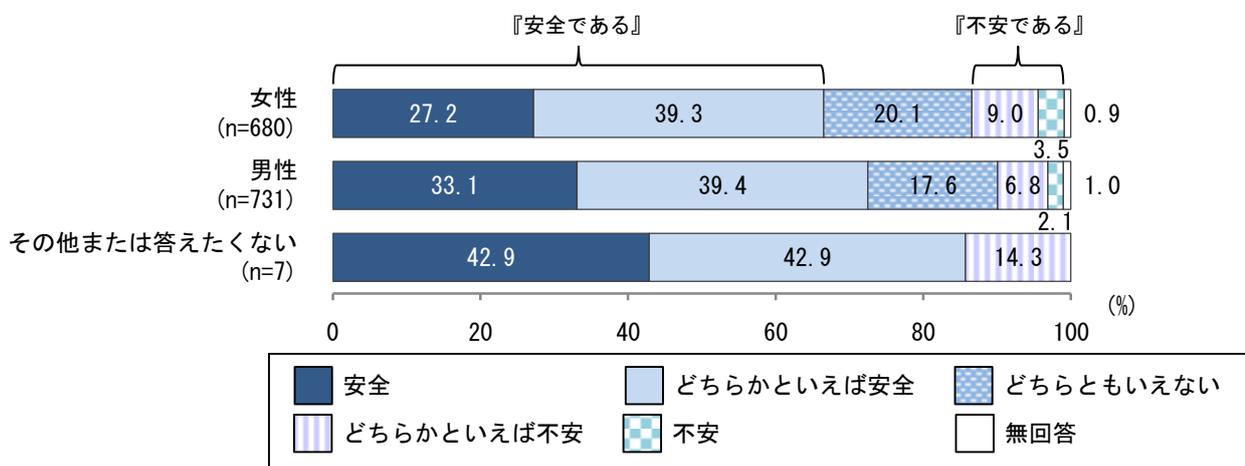


福山市の水道水の安全性について、『安全である』（「安全」と「どちらかといえば安全」を合わせた割合）との回答が69.6%と最も高く、次いで「どちらともいえない」（18.7%）、『不安である』（「どちらかといえば不安」と「不安」を合わせた割合）（10.6%）の順となっている。

経年比較すると、『不安である』との回答は2020年度調査で10.6%となっており、2012年度調査の14.1%よりも、3.5ポイント減少している。

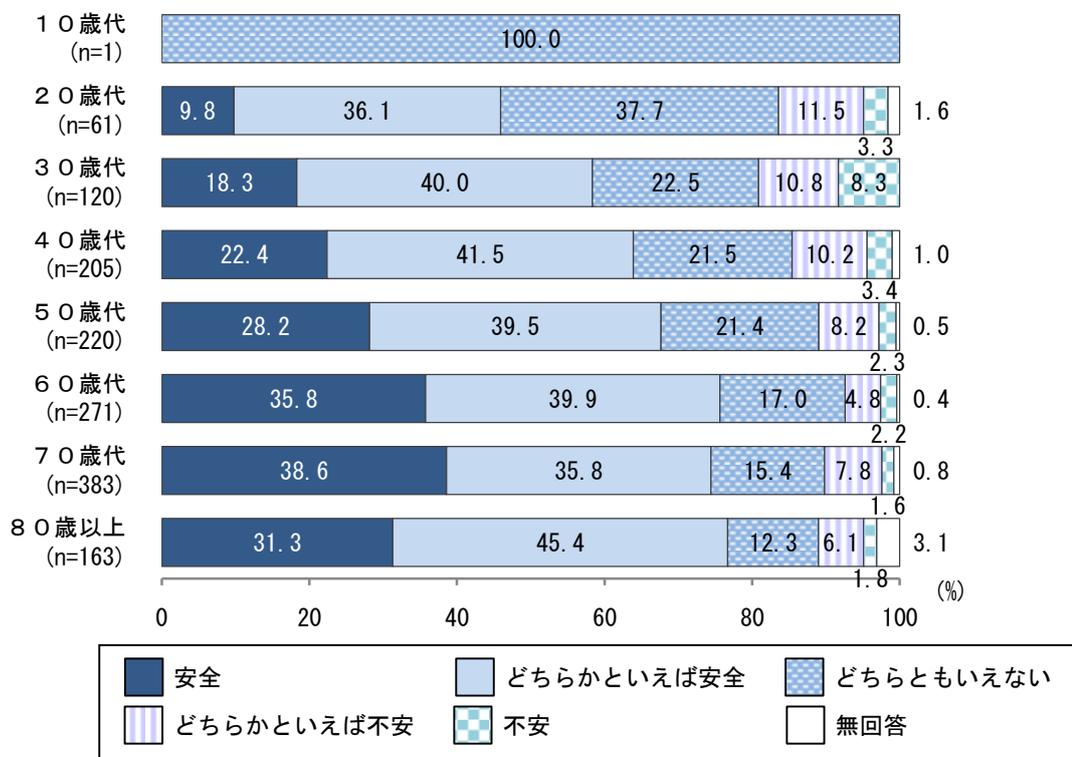
【性別】

性別にみると、『安全である』との回答は男性（72.5%）が女性（66.5%）を6.0ポイント上回っている。



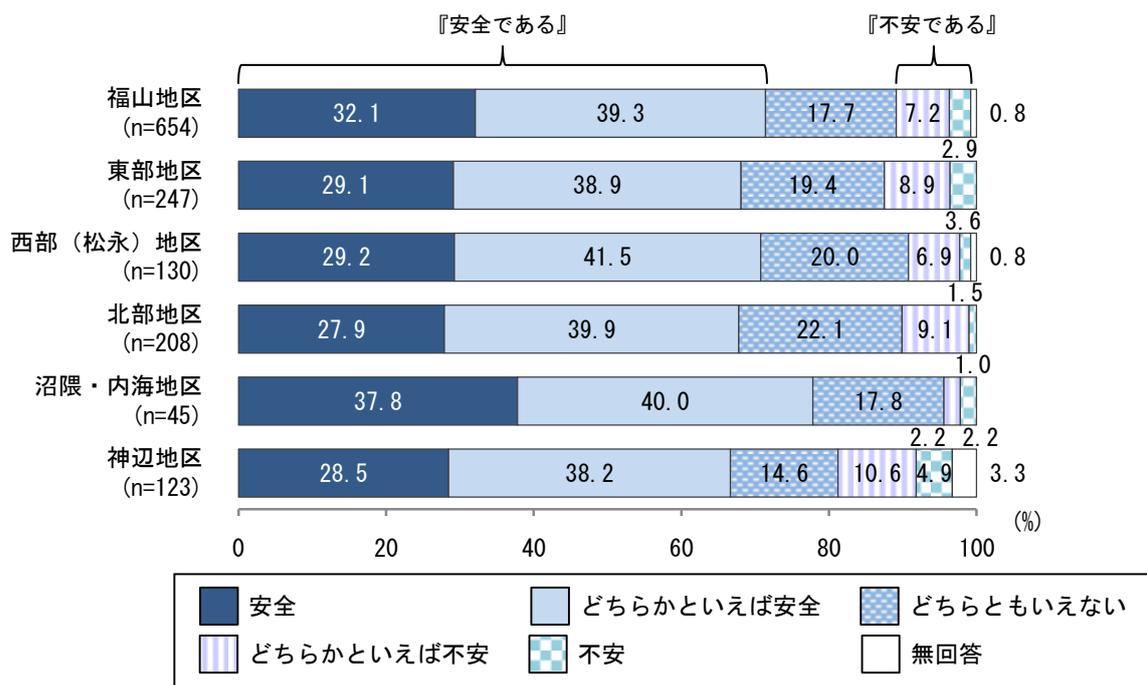
【年代別】

年代別にみると、『安全である』との回答は60歳代～80歳以上で7割台半ばとなっており、年代が上がるにつれて高くなる傾向がみられる。



【居住地区別】

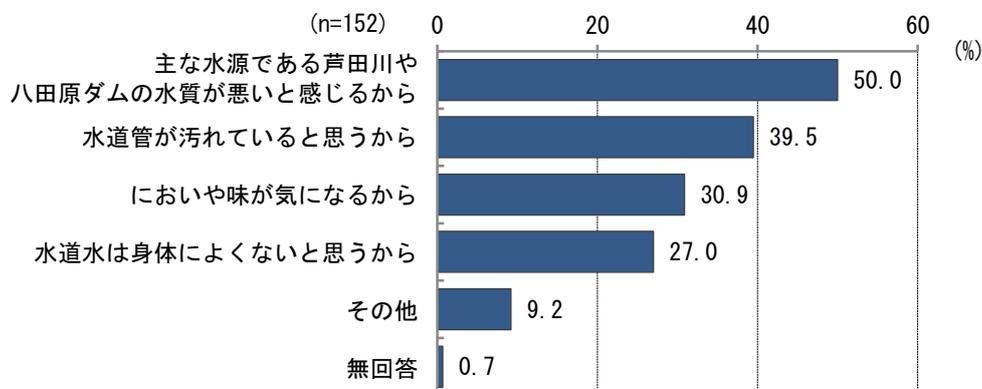
居住地区別にみると、『安全である』との回答は沼隈・内海地区で約8割と高くなっている。



問6で「4」または「5」と回答された方のみお答えください。

問6-1 不安に思っている理由をお答えください。《〇はいくつでも》

【全体】

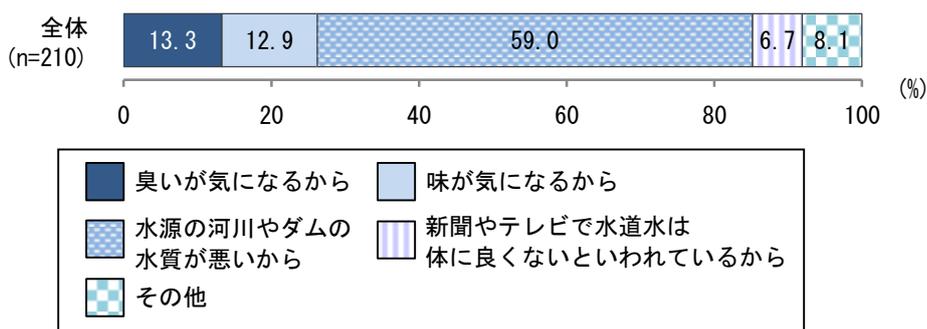


不安に思っている理由について、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質が悪いと感じるから」との回答が50.0%と最も高く、次いで「水道管が汚れていると思うから」(39.5%)、「においや味が気になるから」(30.9%)などの順となっている。

【2012年度調査】

不安に思っている理由について、「水源の河川やダムの水質が悪いから」との回答が59.0%と最も高く、次いで「臭いが気になるから」(13.3%)、「味が気になるから」(12.9%)などの順となっている。

また、2020年度調査、2012年度調査ともに河川やダムの水質が悪いと感じる割合が高くなっている。



【性別・年代別・居住地区別】

性別にみると、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質が悪いと感じるから」との回答は男性（56.9%）が女性（45.9%）を11.0ポイント上回っており、「においや味が気になるから」との回答は女性（36.5%）が男性（23.1%）を13.4ポイント上回っている。

年代別にみると、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質が悪いと感じるから」との回答は30歳代で約6割、「水道管が汚れていると思うから」との回答は50歳代で約7割と高くなっている。

居住地区別にみると、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質が悪いと感じるから」との回答は神辺地区で7割台半ば、「水道水は身体によくないと思うから」との回答は西部（松永）地区で3割台半ばと高くなっている。

							(%)	
		い水道水 と 思 う は か ら 身 体 に よ く な	か ら お い や 味 が 気 に な る	思 う 道 管 が 汚 れ て い る と	悪 い 八 田 原 ダ ム の 水 質 が	主 な 水 源 で あ る 芦 田 川	そ の 他	無 回 答
全 体 (n=152)		27.0	30.9	39.5	50.0	9.2	0.7	
性 別	女性 (n=85)	29.4	36.5	40.0	45.9	4.7	-	
	男性 (n=65)	24.6	23.1	40.0	56.9	12.3	1.5	
	その他または 答えたくない (n=1)	-	-	-	-	100.0	-	
年 代 別	10歳代 (n=0)	-	-	-	-	-	-	
	20歳代 (n=9)	33.3	44.4	33.3	33.3	11.1	-	
	30歳代 (n=23)	39.1	43.5	30.4	60.9	8.7	-	
	40歳代 (n=28)	21.4	39.3	39.3	46.4	7.1	-	
	50歳代 (n=23)	21.7	39.1	69.6	52.2	8.7	-	
	60歳代 (n=19)	31.6	-	36.8	47.4	15.8	-	
	70歳代 (n=36)	27.8	19.4	36.1	50.0	8.3	-	
	80歳以上 (n=13)	15.4	38.5	23.1	53.8	-	7.7	
居 住 地 区 別	福山地区 (n=66)	27.3	31.8	37.9	53.0	10.6	-	
	東部地区 (n=31)	22.6	32.3	38.7	54.8	9.7	-	
	西部(松永)地区 (n=11)	36.4	27.3	27.3	36.4	9.1	-	
	北部地区 (n=21)	28.6	28.6	42.9	28.6	4.8	4.8	
	沼隈・内海地区 (n=2)	-	-	50.0	-	50.0	-	
神辺地区 (n=19)	26.3	31.6	52.6	73.7	-	-		

【代表的なその他の意見】

- 水質などの情報がないから。
- タンクの中の汚れが気になるから。
- 塩素の量が多いから。
- 火事が発生した際に、水に錆が入っていたから。
- 河川の水質が悪いため。

問6-1で「1」と回答された方のみお答えください。

問6-2 水道水が体に良くないと思うのはなぜですか。

(例：テレビで見たから、水源の芦田川の水質が悪いと感じるから、など)

水道水が体に良くないと思う理由について38件の回答が得られた。意見内容のまとめと代表的な意見は次のとおりとなっている。

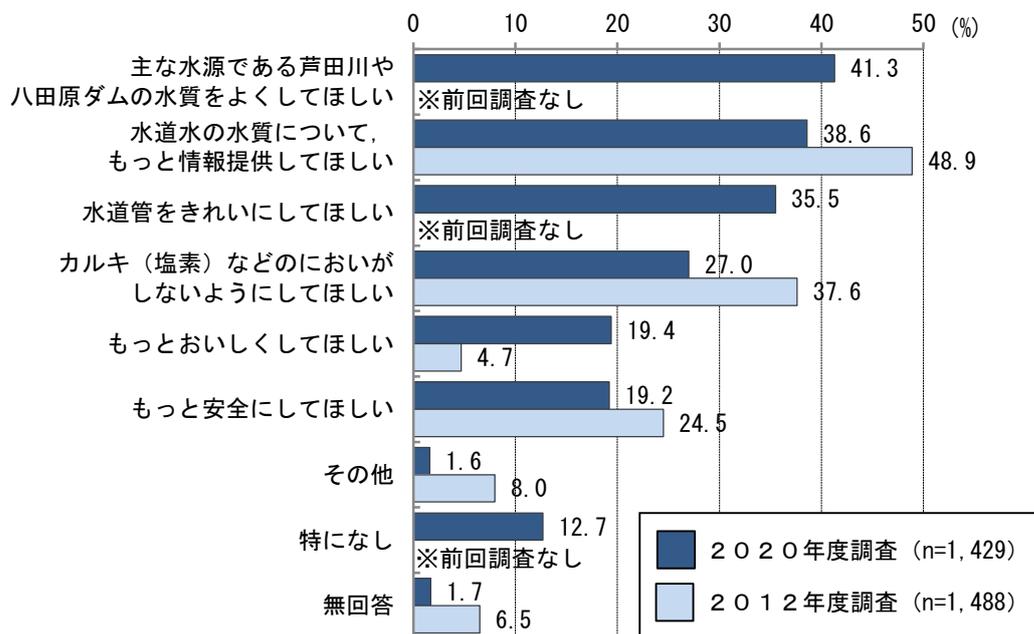
	内容	件数
①	テレビやネット等で聞いたから	6
②	においや汚れ等が気になるから	8
③	水源の芦田川の水質が悪いと感じるから	4
④	水に含まれる薬品（塩素等）等の成分が危険だと思うから	15
⑤	その他	5
	合計	38

代表的な意見

- カルキが体に悪いと聞いたから。
- テレビで見ているから。
- 特に雨天時は藻のようなにおいが気になる。
- 引越すするまでは井戸水だったけど引越して、カルキの臭いがして飲めませんでしたので、それからは、沸して飲んでいきます。
- 消毒されている塩素が体に悪いと感じるから。芦田川の水質が悪いと感じるから。
- 水道水を飲み水として使用する為にあまりに多くの薬剤が混入されていると聞きますので不安に感じています。
- 体に悪い化学物質が含まれているから。トリハロメタン等。
- 50年前福山移住の時、福山の水はウソか本当か胆石になりやすいと聞いたので、主人も私も胆石持ちです。主人他の手術の時大きな胆石も取りました。
- 分からないから不安。

問7 水道水の水質について、どのようなことを望みますか。《〇はいくつでも》

【全体】



水道水の水質について、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質をよくしてほしい」との回答が41.3%と最も高く、次いで「水道水の水質について、もっと情報提供してほしい」(38.6%)、「水道管をきれいにしてほしい」(35.5%)などの順となっている。

経年比較すると、「もっとおいしくしてほしい」との回答は2020年度調査で19.4%となっており、2012年度調査の4.7%よりも、14.7ポイント増加している。一方、「カルキ（塩素）などのおいがないようにしてほしい」との回答は2020年度調査で27.0%となっており、2012年度調査の37.6%よりも、10.6ポイント減少している。

【性別・年代別・居住地区別】

性別にみると、「水道管をきれいにしてほしい」との回答は女性（38.5%）が男性（32.7%）を5.8ポイント上回っている。

年代別にみると、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質をよくしてほしい」との回答は30歳代で4割台半ば、「水道管をきれいにしてほしい」との回答は50歳代で4割台半ばと高くなっている。

居住地区別にみると、「主な水源である芦田川や八田原ダムの水質をよくしてほしい」との回答は福山地区で4割台半ば、「水道水の水質について、もっと情報提供してほしい」との回答は北部地区で4割台半ばと高くなっている。

		(%)											
		いも つと 安全 にして ほし	しも つと おい しく して ほ	しに おほ いし いが いし ない よう にの	カル キが （塩 素） など の	よや 八田 原ダ ムで ある 芦田 川を	主な 水源 である 水質 を川	ほ水 道管 をき れい にし て	てほ しも つと 情報 提供 し	水道 水の 水質 につ い	そ 他	特 にな し	無 回 答
全 体 (n=1,429)		19.2	19.4	27.0	41.3	35.5	38.6	1.6	12.7	1.7			
性 別	女性 (n=680)	19.6	17.8	28.8	42.9	38.5	39.1	1.0	11.5	1.6			
	男性 (n=731)	18.9	20.9	25.9	39.9	32.7	37.9	2.1	13.8	1.5			
	その他または 答えたくない (n=7)	28.6	-	-	42.9	28.6	28.6	-	14.3	-			
年 代 別	10歳代 (n=1)	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-			
	20歳代 (n=61)	24.6	32.8	27.9	37.7	32.8	32.8	-	9.8	-			
	30歳代 (n=120)	25.8	32.5	35.0	46.7	41.7	34.2	-	10.0	-			
	40歳代 (n=205)	27.3	17.6	30.2	41.5	39.0	39.5	0.5	12.7	0.5			
	50歳代 (n=220)	19.5	16.8	20.5	42.3	45.5	38.2	3.6	10.9	0.5			
	60歳代 (n=271)	17.7	23.6	28.8	42.8	38.4	41.0	1.1	12.9	1.1			
	70歳代 (n=383)	14.9	14.1	24.0	42.6	30.3	41.3	2.1	13.6	2.1			
	80歳以上 (n=163)	13.5	15.3	29.4	32.5	21.5	33.1	1.2	16.0	5.5			
居 住 地 区 別	福山地区 (n=654)	20.8	19.1	27.1	45.4	35.8	39.4	0.8	11.6	1.1			
	東部地区 (n=247)	20.6	22.7	28.7	36.0	33.2	36.4	2.8	12.1	1.6			
	西部(松永)地区 (n=130)	19.2	18.5	21.5	37.7	35.4	33.1	1.5	15.4	0.8			
	北部地区 (n=208)	15.4	16.8	32.7	39.4	33.2	44.2	2.4	11.5	1.9			
	沼隈・内海地区 (n=45)	15.6	13.3	11.1	33.3	44.4	33.3	2.2	13.3	2.2			
	神辺地区 (n=123)	14.6	19.5	24.4	41.5	39.8	35.8	1.6	17.1	1.6			

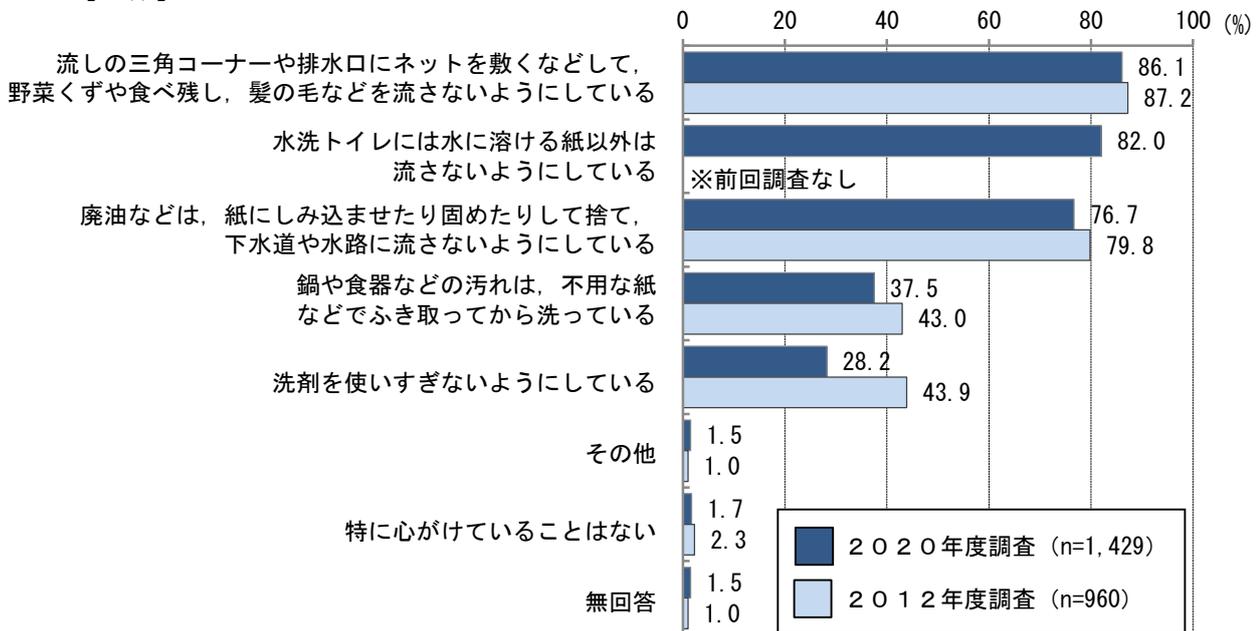
【代表的なその他の意見】

- アパート等の貯水槽の洗浄を義務付けてほしい。
- 管路を深く埋設してほしい。（季節で水温の高低差がある）
- 河川に汚れを流さないよう推進してほしい。
- もっと情報を提供してほしい。

4 下水道について

問8 あなたのご家庭で心がけていることをお答えください。《〇はいくつでも》

【全体】

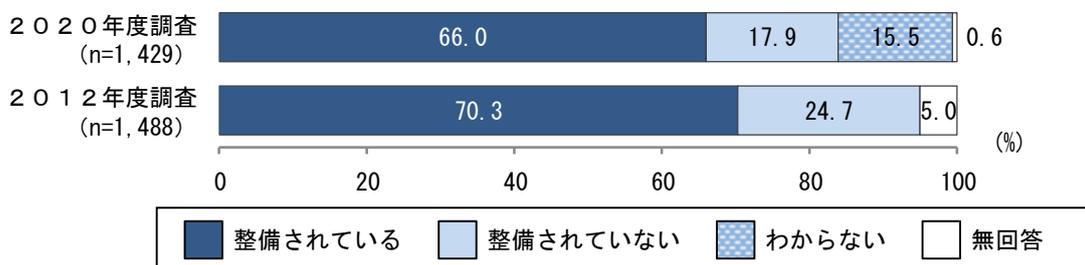


家庭で心がけていることについて、「流しの三角コーナーや排水口にネットを敷くなどして、野菜くずや食べ残し、髪の毛などを流さないようにしている」との回答が86.1%と最も高く、次いで「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」(82.0%)、「廃油などは、紙にしみ込ませたり固めたりして捨て、下水道や水路に流さないようにしている」(76.7%)などの順となっている。

経年比較すると、「洗剤を使いすぎないようにしている」との回答は2020年度調査で28.2%となっており、2012年度調査の43.9%よりも、15.7ポイント減少している。

問9 あなたがお住まいの地域は公共下水道が整備されていますか。《○は1つ》

【全体】



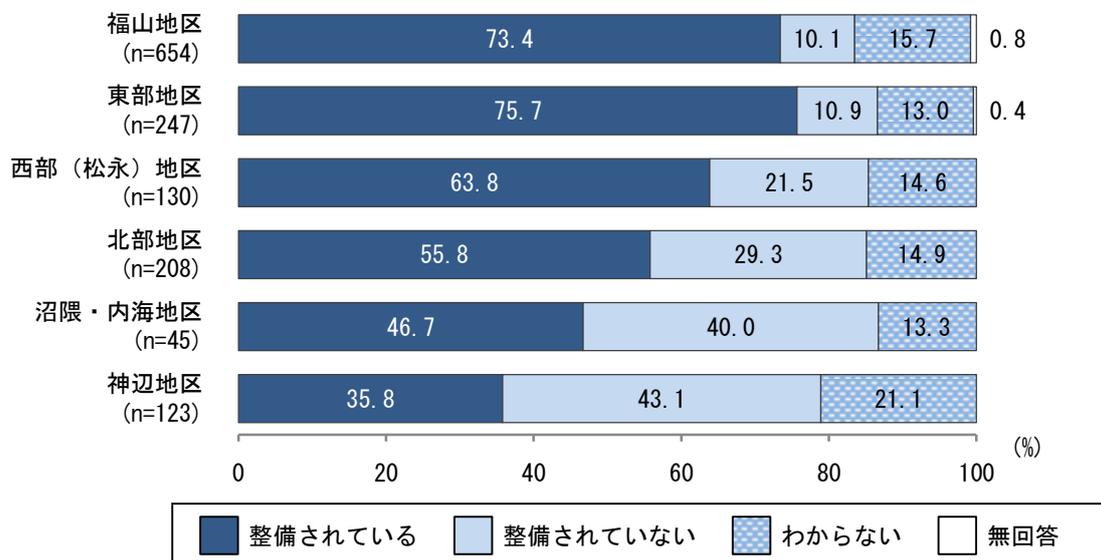
※「わからない」は、2012年度調査にはない

居住地域の公共下水道の整備の有無について、「整備されている」(66.0%)、「整備されていない」(17.9%)となっている。

経年比較すると、「整備されていない」との回答は2020年度調査で17.9%となっており、2012年度調査の24.7%よりも、6.8ポイント減少している。

【居住地区別】

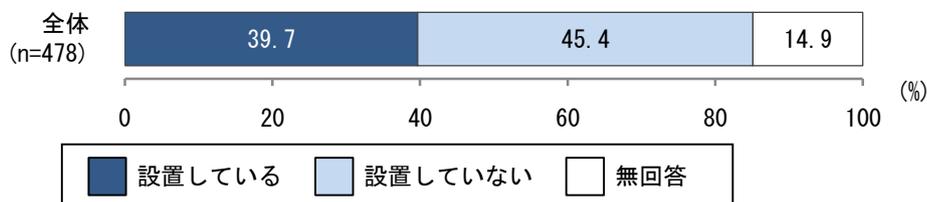
居住地区別にみると、「整備されている」との回答は福山地区、東部地区で7割台半ば、「整備されていない」との回答は神辺地区で4割台半ばと高くなっている。



問9で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。

問9-1 あなたのご家庭では、合併浄化槽を設置していますか。《○は1つ》

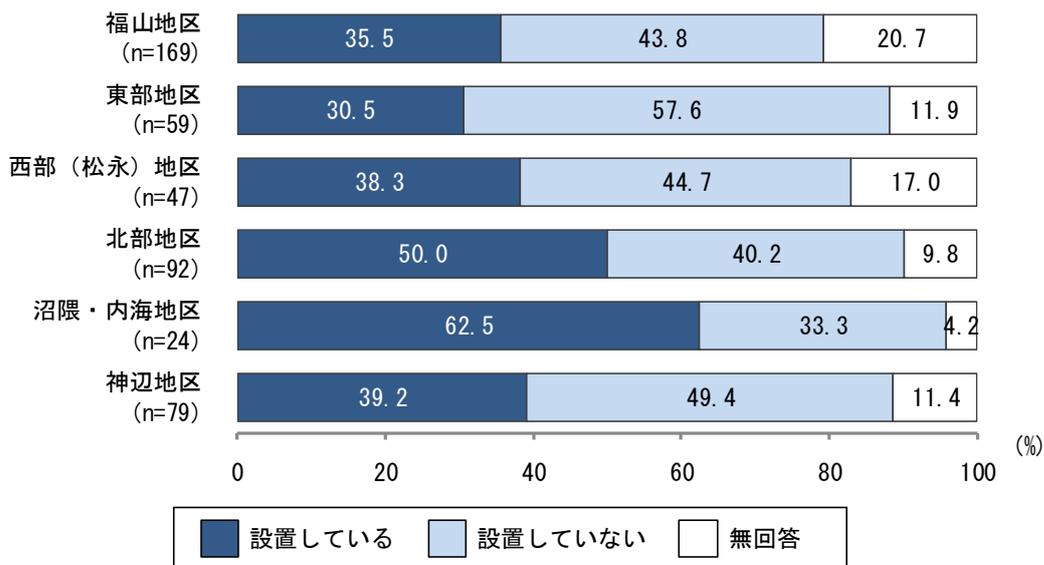
【全体】



合併浄化槽の設置状況について、「設置している」(39.7%)、「設置していない」(45.4%)となっている。

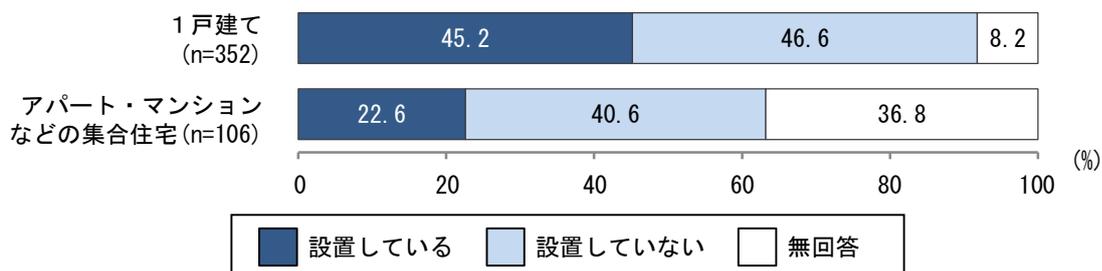
【居住地区別】

居住地区別にみると、「設置している」との回答は沼隈・内海地区で6割超と高くなっている。



【住まいの構造別】

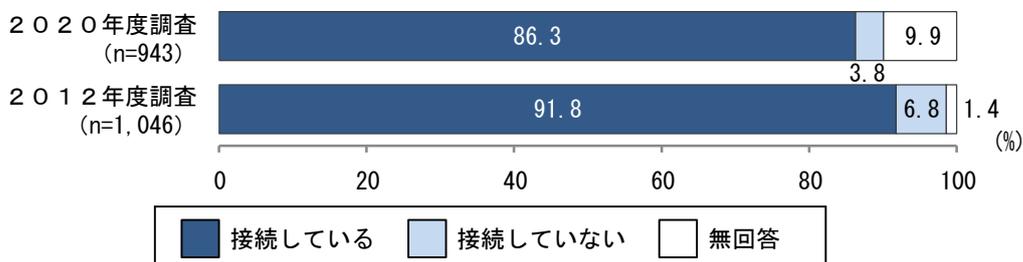
住まいの構造別にみると、「設置している」との回答は1戸建て(45.2%)がアパート・マンションなどの集合住宅(22.6%)を22.6ポイント上回っている。



問9で「1」と回答された方のみお答えください。

問9-2 公共下水道に接続していますか。《○は1つ》

【全体】

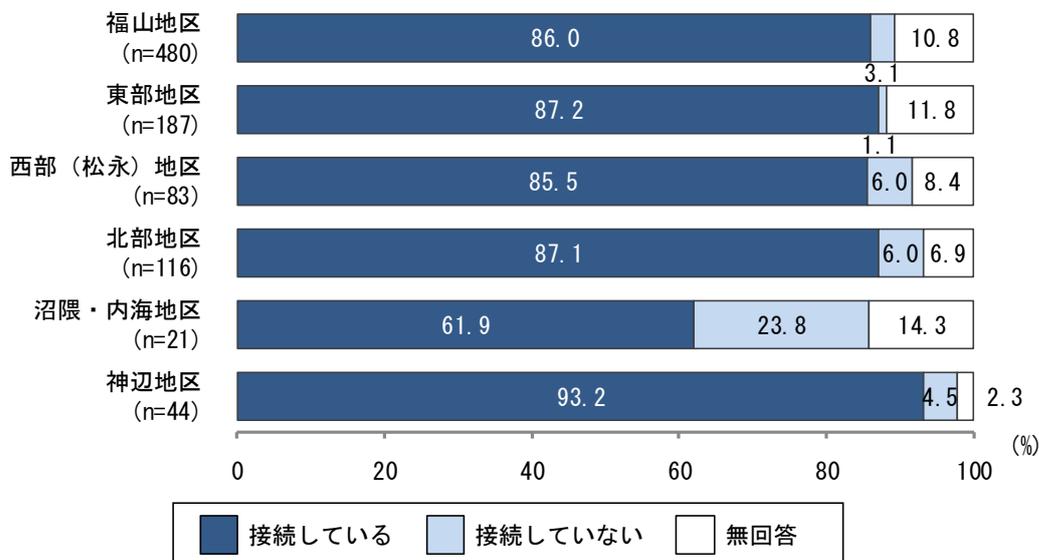


公共下水道の接続状況について、「接続している」(86.3%)、「接続していない」(3.8%)となっている。

経年比較すると、「接続している」との回答は2020年度調査で86.3%となっており、2012年度調査の91.8%よりも、5.5ポイント減少している。

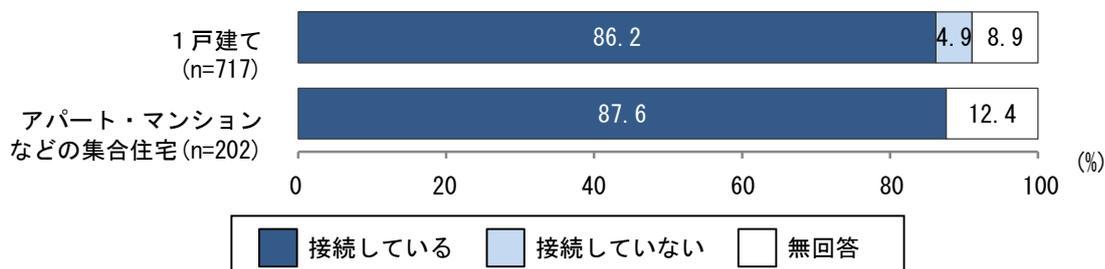
【居住地区別】

居住地区別にみると、「接続している」との回答は神辺地区で9割台半ばと高くなっている。



【住まいの構造別】

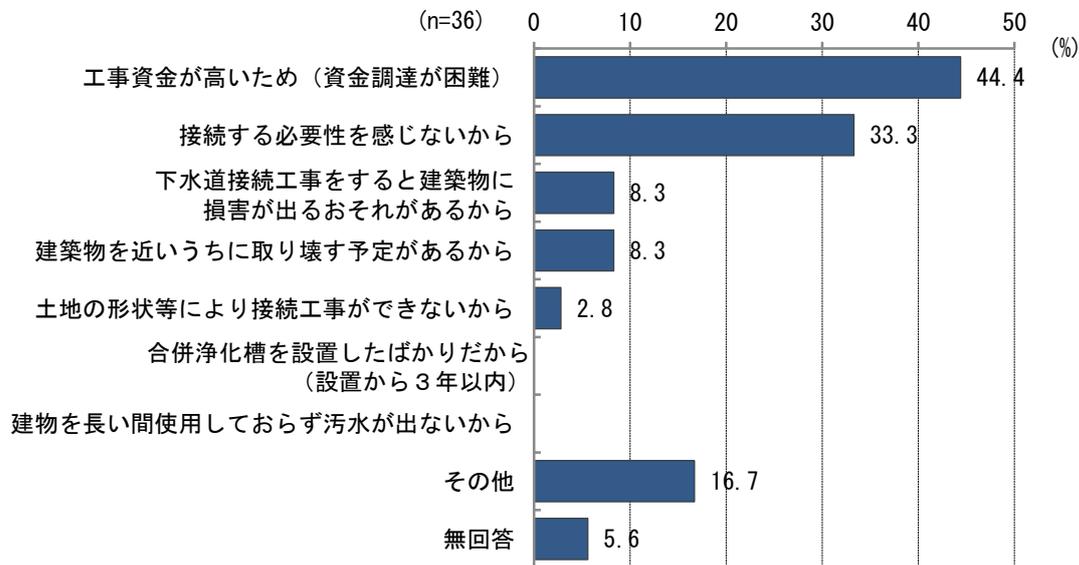
住まいの構造別にみると、大きな差はみられない。



問9-2で「2」と回答された方のみお答えください。

問9-3 接続していない理由をお答えください。《○はいくつでも》

【全体】



接続していない理由について、「工事資金が高いため（資金調達が困難）」との回答が44.4%と最も高く、次いで「接続する必要性を感じないから」（33.3%）、「下水道接続工事をすると建築物に損害が出るおそれがあるから」、「建築物を近いうちに取り壊す予定があるから」（ともに8.3%）などの順となっている。

【居住地区別】

		(%)								
居住地区別		工事資金が高いため（資金調達が困難）	ら接続する必要性を感じないから	だ合併浄化槽（設置から3年以上）	か下水道接続工事をするおそれがあるから	が土地の形状等により接続工事ができないから	汚水を長い間使用しておらず	予定が近いうちに取り壊す	その他	無回答
		全体 (n=36)	44.4	33.3	-	8.3	2.8	-	8.3	16.7
居住地区別	福山地区 (n=15)	46.7	26.7	-	13.3	-	-	20.0	13.3	
	東部地区 (n=2)	-	100.0	-	-	-	-	-	-	
	西部（松永）地区 (n=5)	60.0	40.0	-	20.0	20.0	-	20.0	-	
	北部地区 (n=7)	42.9	14.3	-	-	-	-	28.6	14.3	
	沼隈・内海地区 (n=5)	40.0	40.0	-	-	-	-	-	40.0	
	神辺地区 (n=2)	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	

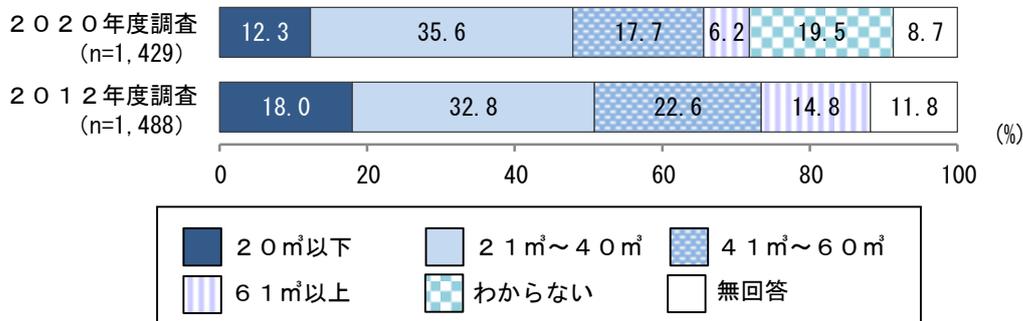
【代表的なその他の意見】

- 設置費用がいくら位かわからないため。
- 借家だから。
- 近くの家の前に道ができるから、それができてから。
- 共同私有地だから。

5 水道料金・下水道使用料について

問10 あなたのご家庭の最近2か月（1期分）の水道使用水量は何m³ですか。《○は1つ》

【全体】



※2012年度調査との比較のため、「21 m³~30 m³」と「31 m³~40 m³」の回答を合わせ「21 m³~40 m³」としています。

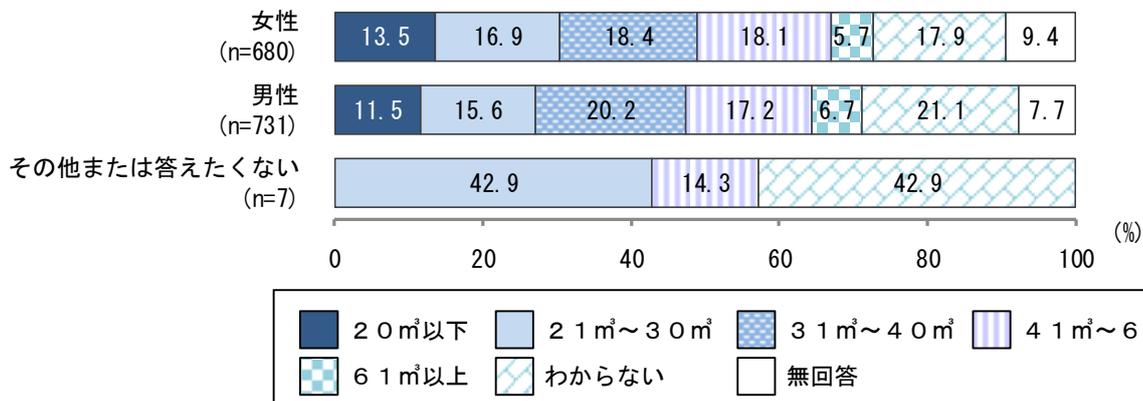
※「わからない」は、2012年度調査にはない

最近2か月の水道使用水量について、「21 m³~40 m³」との回答が35.6%と最も高く、次いで「41 m³~60 m³」(17.7%)、「20 m³以下」(12.3%)などの順となっている。

経年比較すると、「61 m³以上」との回答は2020年度調査で6.2%となっており、2012年度調査の14.8%よりも、8.6ポイント減少している。

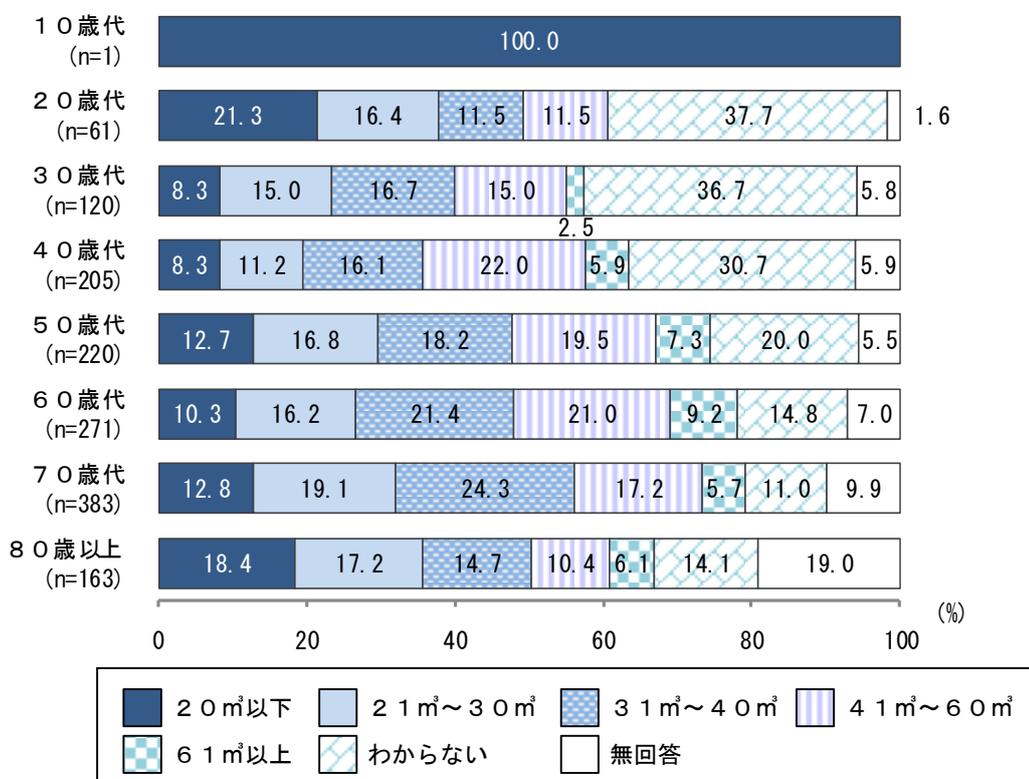
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



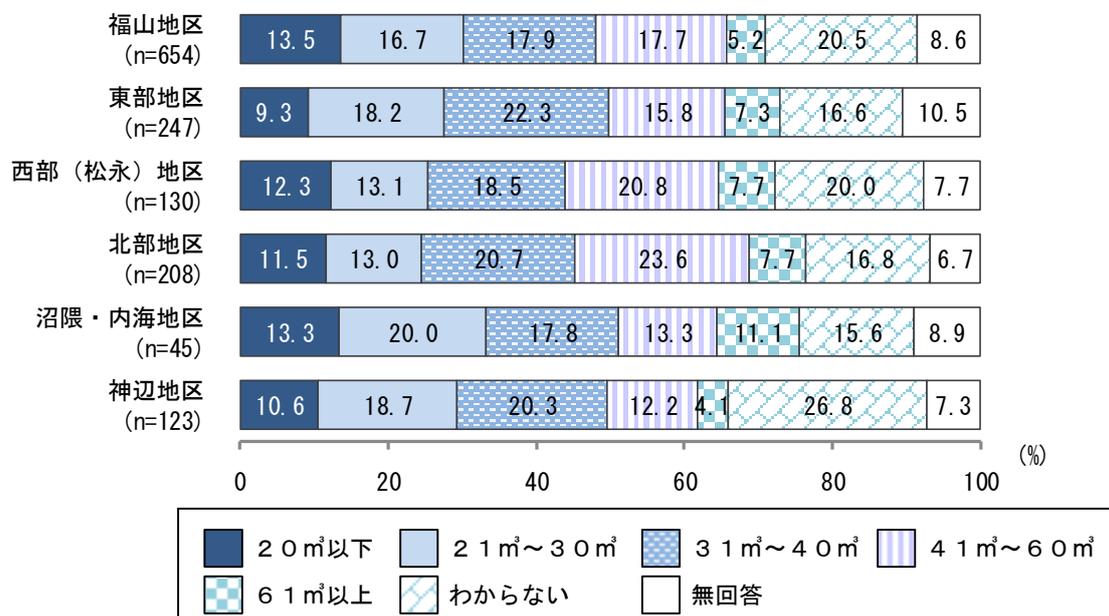
【年代別】

年代別にみると、「20 m³以下」との回答は20歳代で2割超と高くなっている。また、「わからない」との回答は20歳代～40歳代で3割台と高くなっている。



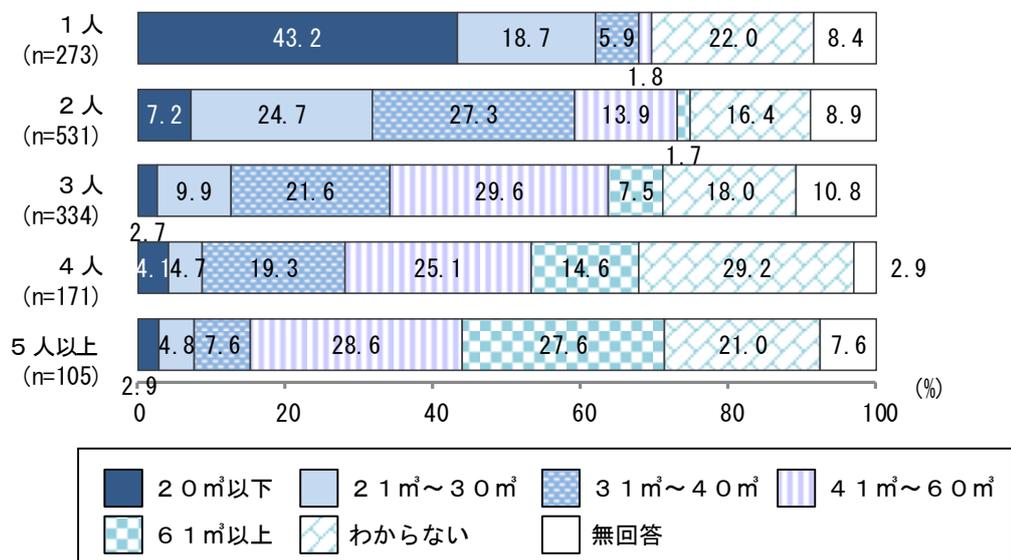
【居住地区別】

居住地区別にみると、「41 m³～60 m³」との回答は西部（松永）地区，北部地区で2割超と高くなっている。また、「わからない」との回答は神辺地区で2割台半ばと高くなっている。



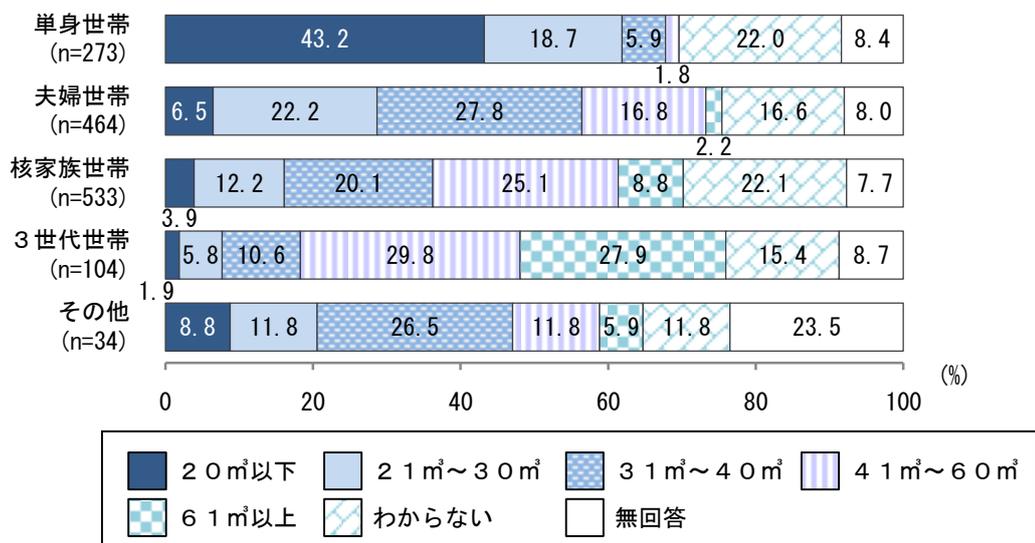
【居住家族人数別】

居住家族人数別にみると、「20㎡以下」との回答は1人で4割台半ばと高くなっている。また、「61㎡以上」との回答は居住家族人数が増加するほど高くなる傾向がみられる。



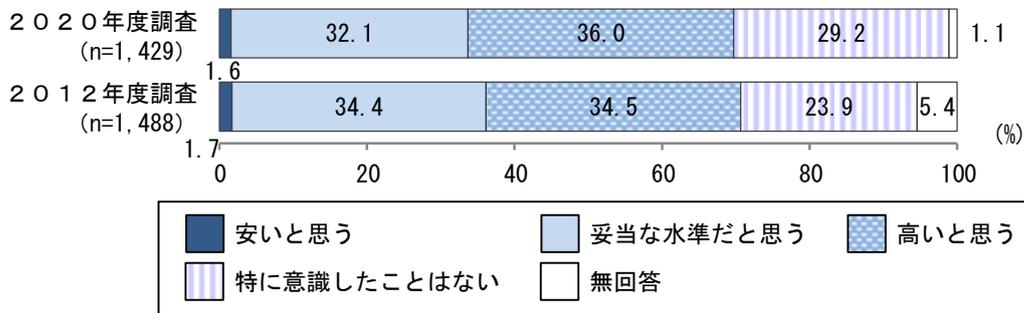
【家族構成別】

家族構成別にみると、「20㎡以下」との回答は単身世帯で4割超、「61㎡以上」との回答は3世代世帯で約3割と高くなっている。



問 1 1 福山市では、前ページの料金表に基づき、水道料金・下水道使用料を請求しています。
あなたは水道料金・下水道使用料について、どのように感じていますか。《○は1つ》

【全体】

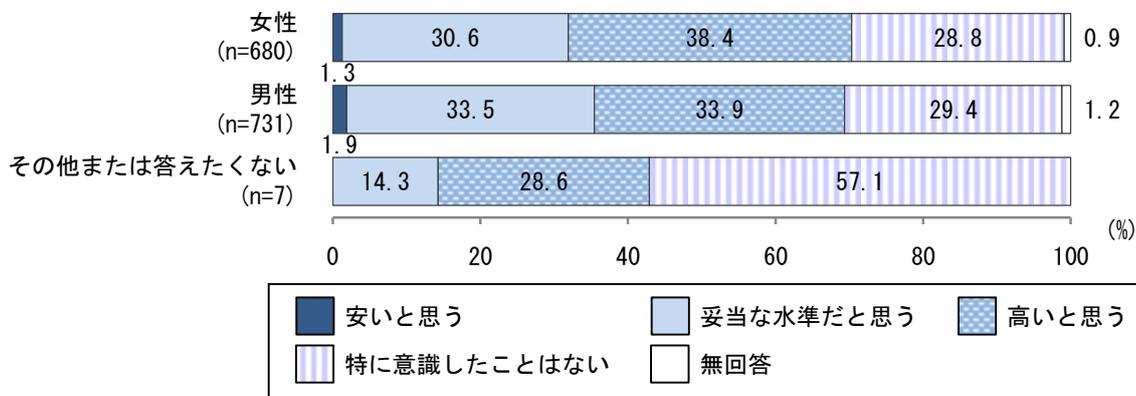


水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「高いと思う」との回答が36.0%と最も高く、次いで「適切な水準だと思う」(32.1%)、「特に意識したことはない」(29.2%)などの順となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

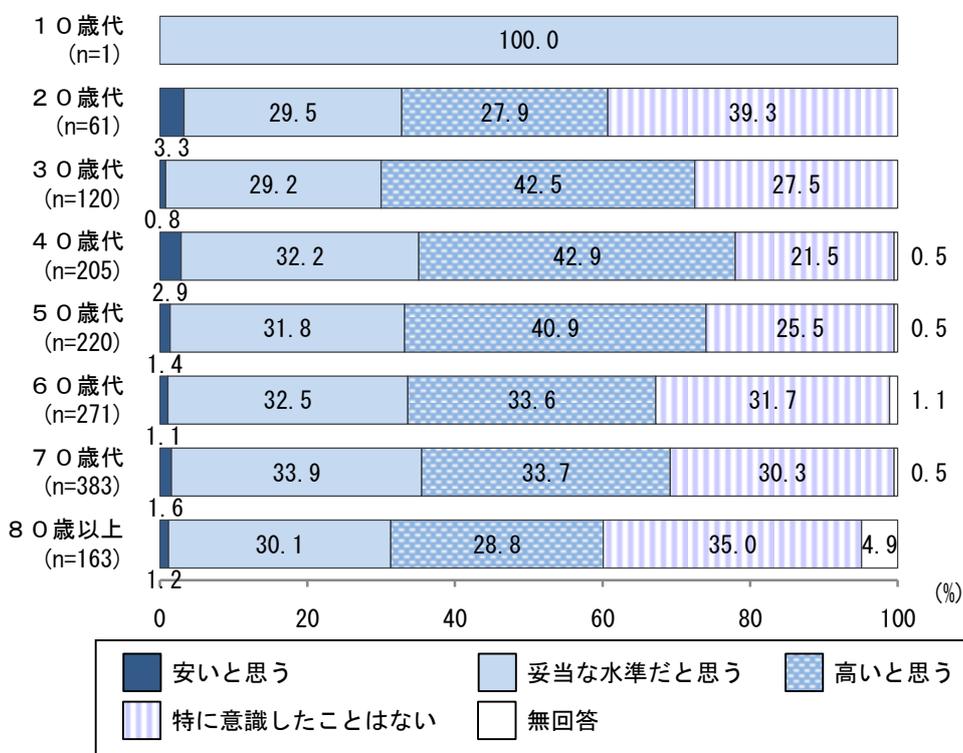
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



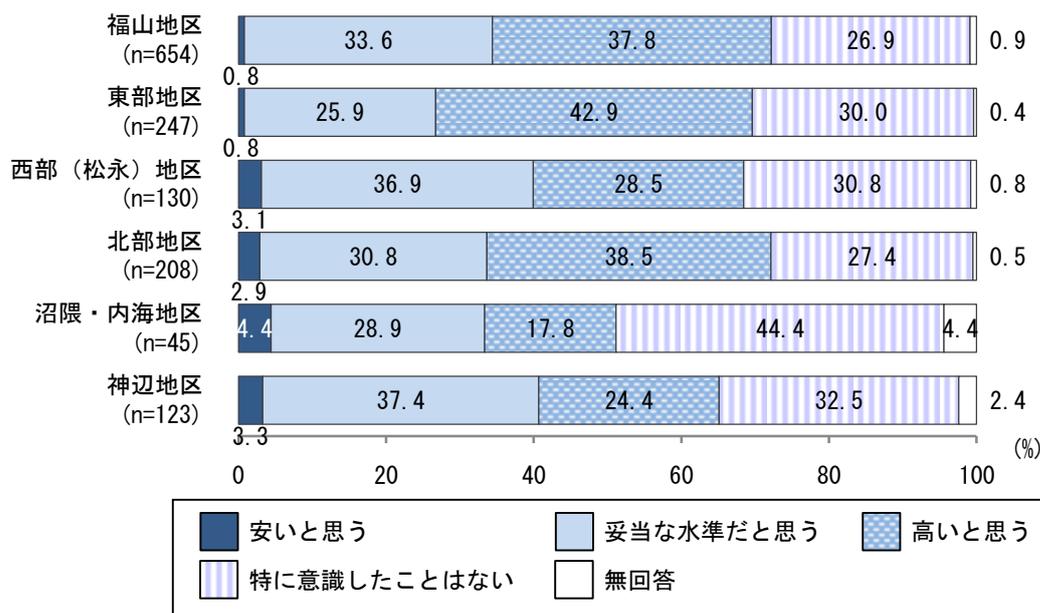
【年代別】

年代別にみると、「高いと思う」との回答は30歳代～50歳代で4割超、「特に意識したことはない」との回答は20歳代で約4割と高くなっている。



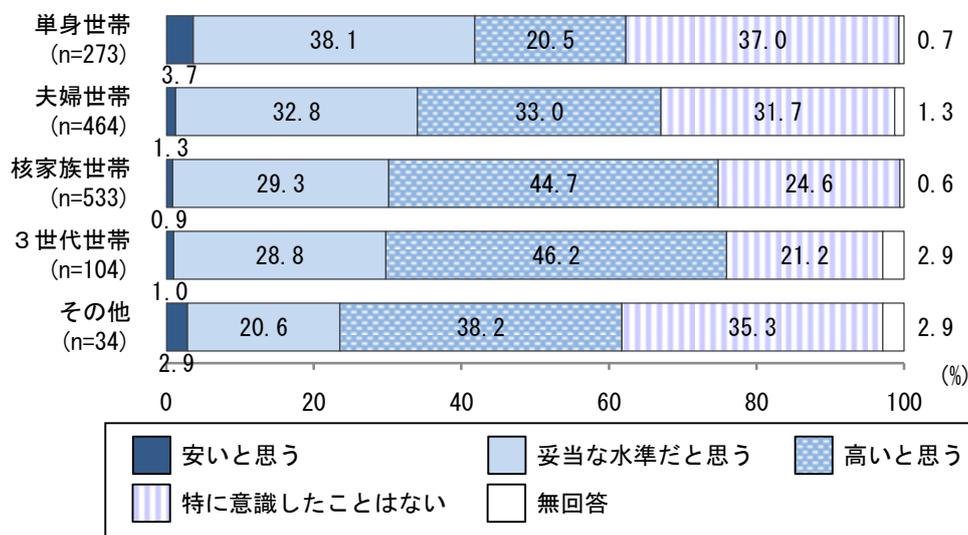
【居住地区別】

居住地区別にみると、「適切な水準だと思う」との回答は西部（松永）地区，神辺地区で3割台半ば、「高いと思う」との回答は東部地区で4割超と高くなっている。



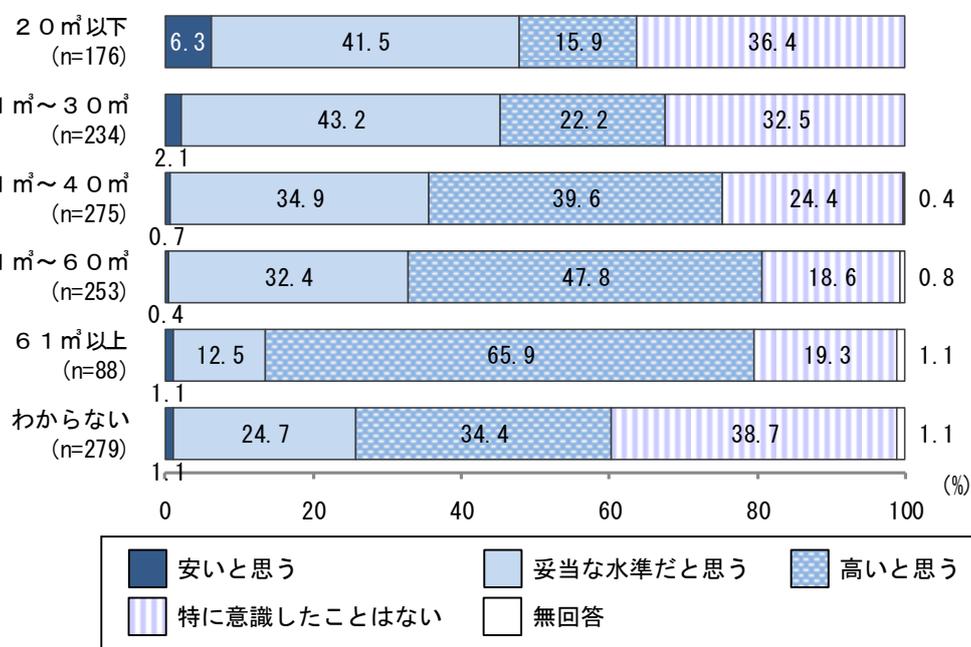
【家族構成別】

家族構成別にみると、「高いと思う」との回答は核家族世帯，3世代世帯で4割台半ば，「特に意識したことはない」との回答は単身世帯で約4割と高くなっている。



【使用水量別】

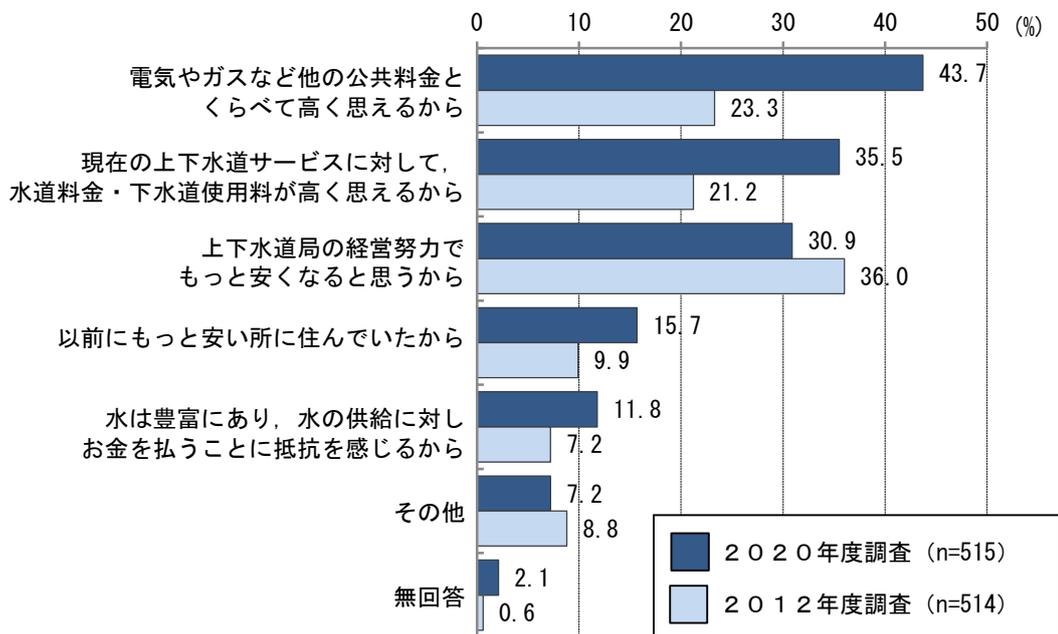
使用水量別にみると、「高いと思う」との回答は使用水量が増加するほど高くなる傾向がみられる。



問11で「3」と回答された方のみお答えください。

問11-1 水道料金・下水道使用料が高いと思う理由は何ですか。《○は3つまで》

【全体】



水道料金・下水道使用料が高いと思う理由について、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」との回答が43.7%と最も高く、次いで「現在の上下水道サービスに対して、水道料金・下水道使用料が高く思えるから」(35.5%)、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」(30.9%)などの順となっている。

経年比較すると、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」との回答は2020年度調査で43.7%となっており、2012年度調査の23.3%よりも、20.4ポイント増加している。一方、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」との回答は2020年度調査で30.9%となっており、2012年度調査の36.0%よりも、5.1ポイント減少している。

【性別・年代別・居住地区別・使用水量別】

性別にみると、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」との回答は男性（43.1%）が女性（19.2%）を23.9ポイント上回っている。

年代別にみると、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」との回答は20歳代、40歳代、60歳代で約5割、「現在の上下水道サービスに対して、水道料金・下水道使用料が高く思えるから」との回答は70歳代で4割台半ばと高くなっている。

居住地区別にみると、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」との回答は東部地区で5割台半ば、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」との回答は神辺地区で4割と高くなっている。

使用水量別にみると、「電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから」との回答は61m³以上で約6割、「現在の上下水道サービスに対して、水道料金・下水道使用料が高く思えるから」との回答は21m³～30m³で約5割と高くなっている。

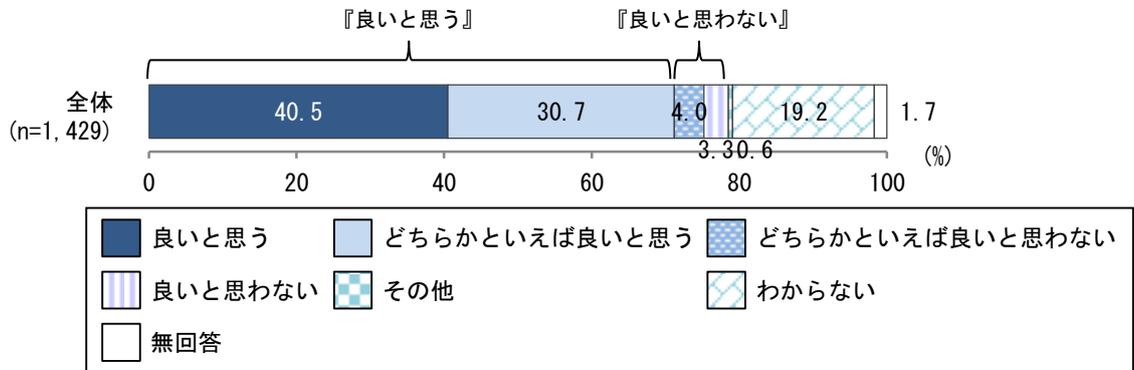
		(%)						
		ら金電	で以	使用対	も上	抗に水	そ	無
		と気や	前いた	現在の	つと	対しは	他	回
		くが	たにか	料の	下	お金		答
		らガ	もつ	が、上	水道	を富		
		すベ	と	高水	局の	にあり		
		てな	安	く道	の経	う、		
		ど他	い	水道	営	水		
		の公	所	サ	力	とに		
		共	に	ー	か	供		
		料	住	ビ	ら	給		
			ん	ス	水			
				道	道			
全 体 (n=515)		43.7	15.7	35.5	30.9	11.8	7.2	2.1
性別	女性 (n=261)	44.8	18.8	32.2	19.2	9.2	8.0	2.3
	男性 (n=248)	42.3	12.1	38.3	43.1	14.9	6.5	2.0
	その他または 答えたくない (n=2)	50.0	50.0	50.0	50.0	-	-	-
年代別	10歳代 (n=0)	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代 (n=17)	47.1	23.5	23.5	23.5	11.8	11.8	-
	30歳代 (n=51)	45.1	25.5	35.3	31.4	5.9	7.8	-
	40歳代 (n=88)	47.7	25.0	25.0	18.2	11.4	8.0	3.4
	50歳代 (n=90)	43.3	18.9	37.8	25.6	12.2	8.9	1.1
	60歳代 (n=91)	48.4	8.8	35.2	34.1	8.8	7.7	2.2
	70歳代 (n=129)	38.0	9.3	44.2	39.5	15.5	6.2	2.3
	80歳以上 (n=47)	42.6	10.6	29.8	36.2	14.9	2.1	4.3
居住地区別	福山地区 (n=247)	40.9	15.8	37.7	32.0	12.1	7.3	1.2
	東部地区 (n=106)	55.7	17.9	31.1	26.4	6.6	7.5	3.8
	西部(松永)地区 (n=37)	45.9	13.5	27.0	24.3	10.8	8.1	2.7
	北部地区 (n=80)	42.5	11.3	37.5	31.3	16.3	10.0	3.8
	沼隈・内海地区 (n=8)	50.0	25.0	25.0	12.5	-	-	-
神辺地区 (n=30)	26.7	23.3	40.0	40.0	20.0	-	-	
使用水量別	20m ³ 以下 (n=28)	39.3	17.9	17.9	32.1	25.0	10.7	3.6
	21m ³ ～30m ³ (n=52)	38.5	19.2	48.1	25.0	17.3	5.8	-
	31m ³ ～40m ³ (n=109)	41.3	20.2	34.9	35.8	11.9	7.3	1.8
	41～60m ³ (n=121)	45.5	15.7	38.0	25.6	9.1	6.6	2.5
	61m ³ 以上 (n=58)	58.6	6.9	25.9	34.5	17.2	6.9	1.7
	わからない (n=96)	41.7	18.8	32.3	32.3	9.4	7.3	1.0

【代表的なその他の意見】

- 基本料金が高いように思えるから。
- 水道の使用水量で下水道使用料が算定されるから。
- テレビや雑誌で他の県の水道代を見て。
- コロナによる使用量増加のため。

問12 水道料金・下水道使用料は、使用水量が多くなればなるほど1㎡あたりの単価が高くなるような仕組み（逓増制）となっています。これは、主に店舗や工場などの大口使用者の水需要の抑制、一般家庭などの小口使用者への配慮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感じていますか。《○は1つ》

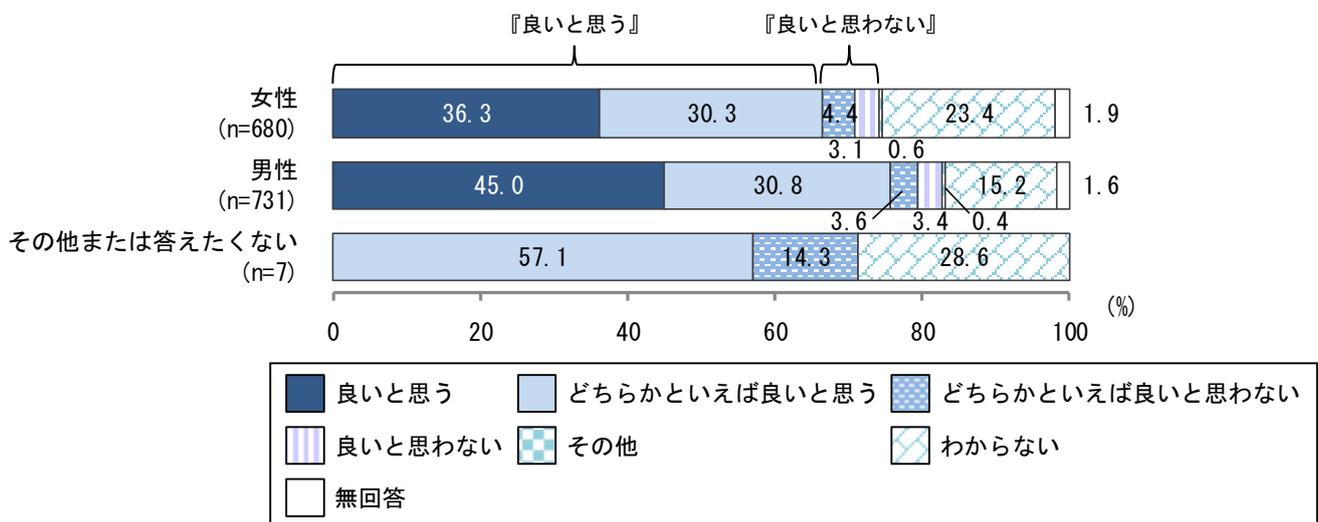
【全体】



逓増制について、『良いと思う』（「良いと思う」と「どちらかといえば良いと思う」を合わせた割合）（71.2%）、『良いと思わない』（「どちらかといえば良いと思わない」と「良いと思わない」を合わせた割合）（7.3%）となっている。

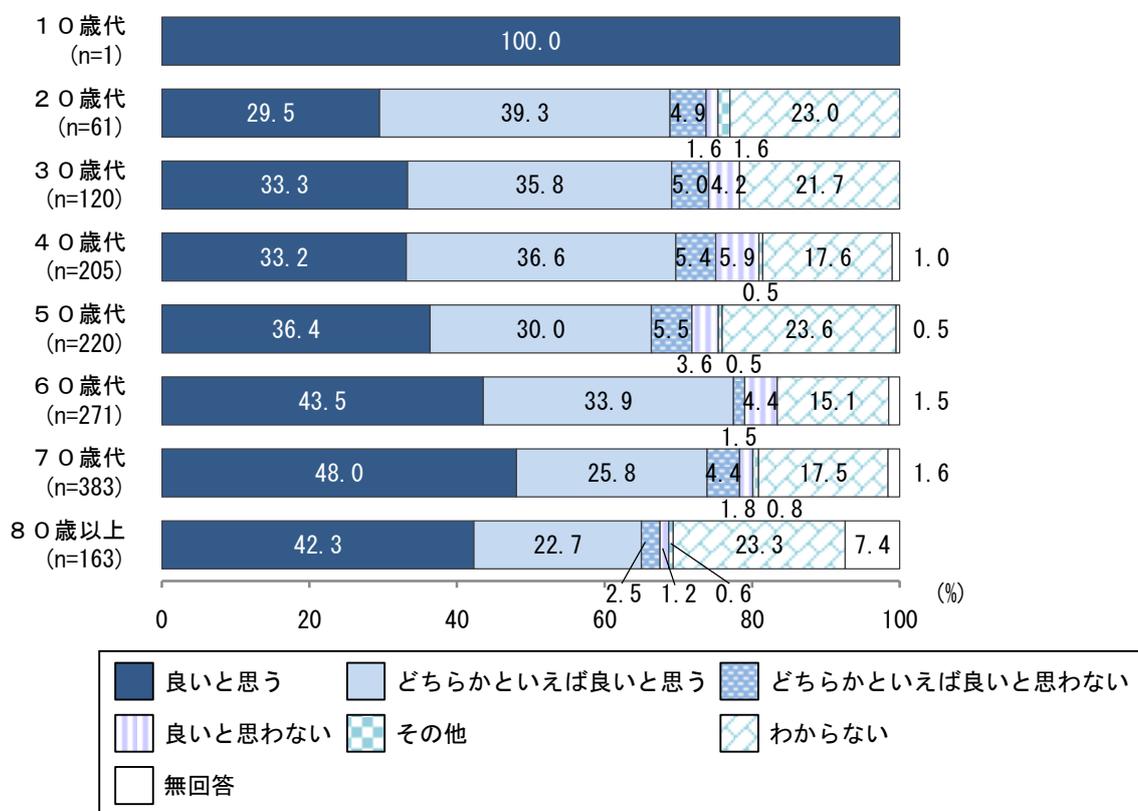
【性別】

性別にみると、『良いと思う』との回答は男性（75.8%）が女性（66.6%）を9.2ポイント上回っている。



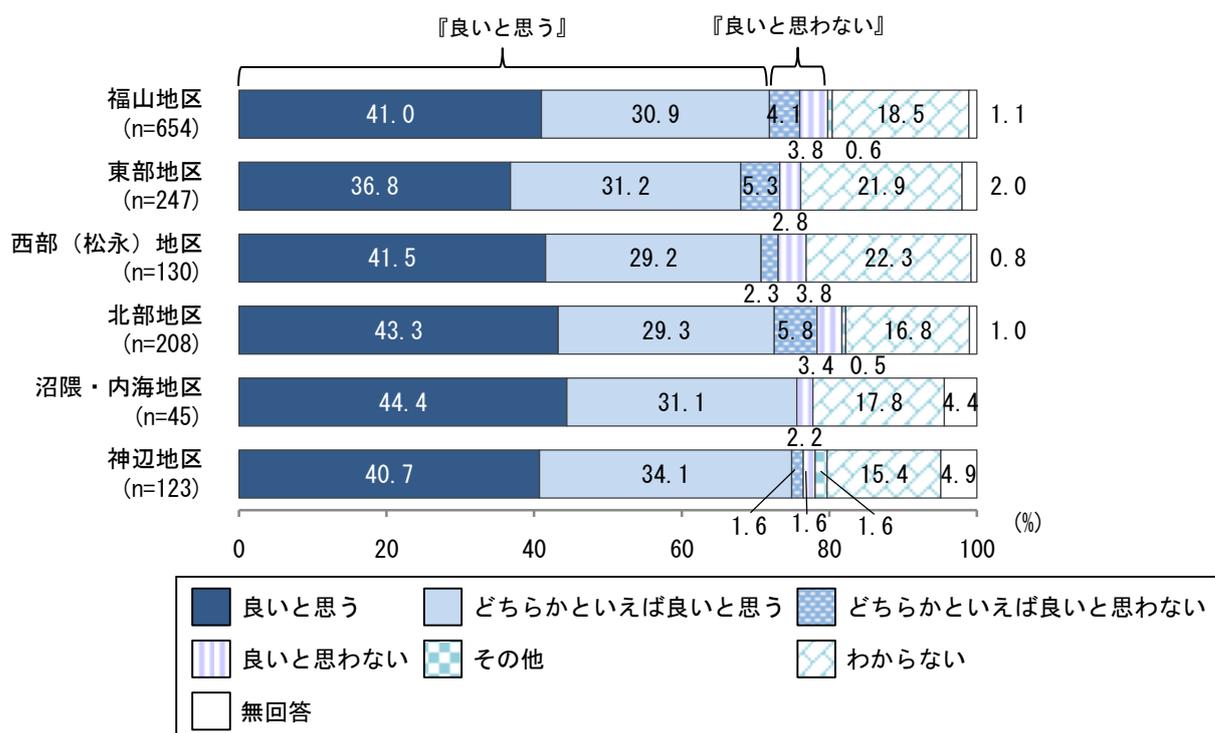
【年代別】

年代別にみると、『良いと思う』との回答は60歳代で約8割と高くなっている。



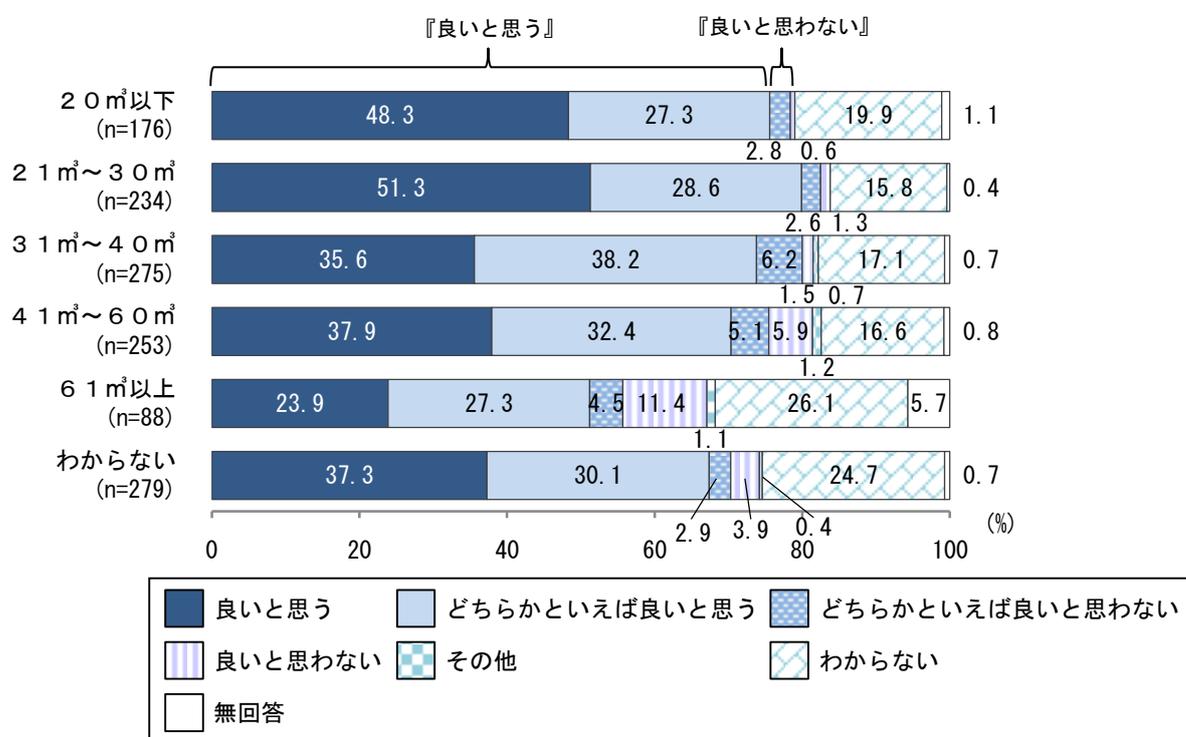
【居住地区別】

居住地区別にみると、『良いと思う』との回答はすべての居住地区で7割前後となっている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、『良いと思う』との回答は21 m³～30 m³で約8割と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- 下水道使用料が割高に感じる。
- もう少し単価の区分を多くしてほしい。
- 家庭用はもう少し安くしてもいいと思う。

【逦増制についての意見】

逦増制について 32 件の意見が得られた。意見内容のまとめと代表的な意見は次のとおりとなっている。

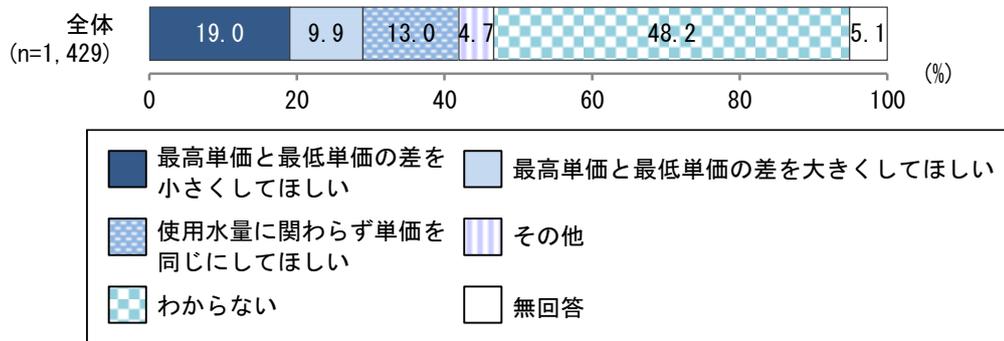
	内容	件数
①	人数によって考えてほしい	9
②	区分を細かくしてほしい	4
③	単価が高い、安くしてほしい	4
④	その他	15
	合計	32

代表的な意見

- 人数の多い家庭にとって水道料金はとても高いです。小口使用者ではない為かと思いますが、もう少し安くなってほしいです。
- 5 人家族の普通一般家庭として使用する水量は 40～100 m³です。この間は安くするよう分ける事。
- 一般家庭では 60 m³位までは、普通の使用量としてほしい。
- 20 m³までと、21 m³～30 m³までの従量料金の差がありすぎる。21 m³～30 m³まではもう少し安くする方向で考えた方が良いのでは。
- 介護等していれば、他家庭より多く使用するので、要介護認定や、障害者手帳の有無で考慮してほしい。
- 毎回の使用量が 40 m³前半なので、なんだか割高感を感じます。
- 夏場は必然的に多くなるので期間限定で引きしてはどうか。
- 100 m³を超える従量料金はもっと上げてもいいのでは…。
- 節水の一環となる。
- 大口使用者の単価が低いので、コスト意識が少ない。

問13 前ページの料金表のような、現在の従量料金・従量使用料の単価を見直すことになった場合、どのように思われますか。《○は1つ》

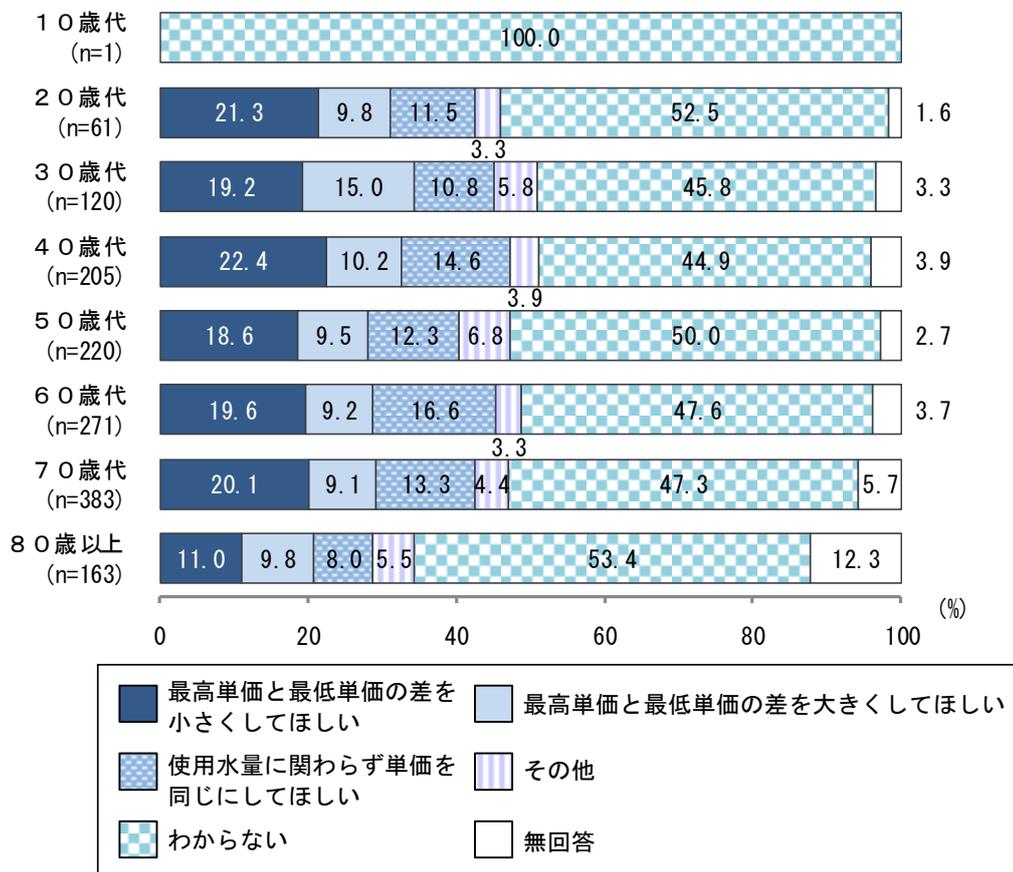
【全体】



現在の従量料金・従量使用料の単価の見直しについて、「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」との回答が19.0%と高く、次いで「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」(13.0%)、「最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい」(9.9%)などの順となっている。また、「わからない」(48.2%)、「無回答」(5.1%)となっており、過半数を占めている。

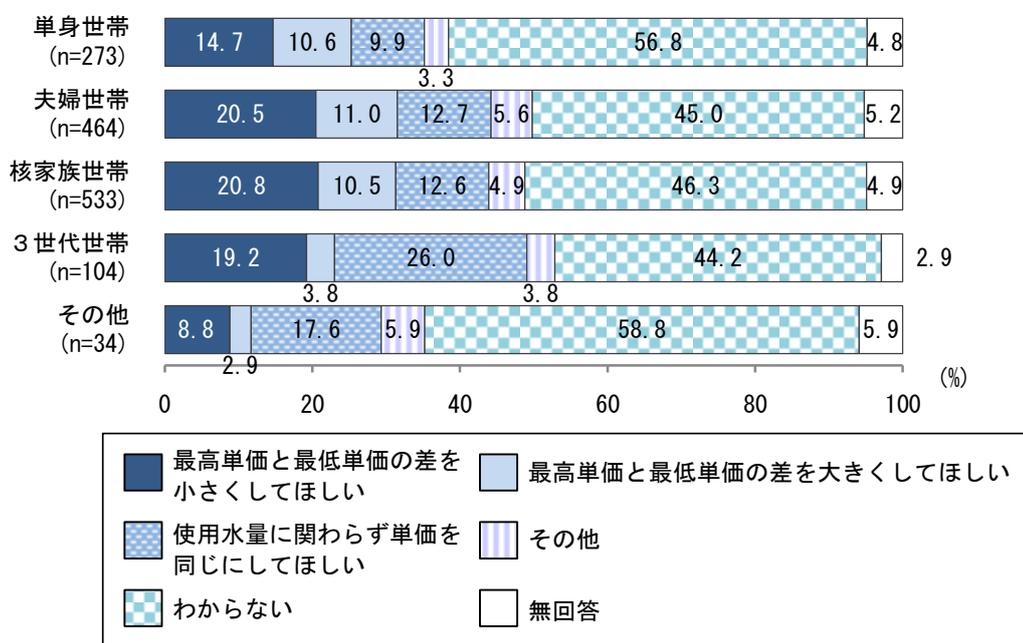
【年代別】

年代別にみると、「最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい」との回答は30歳代で1割台半ばと高くなっている。また、「わからない」との回答はすべての年代で4割台～5割台と高くなっている。



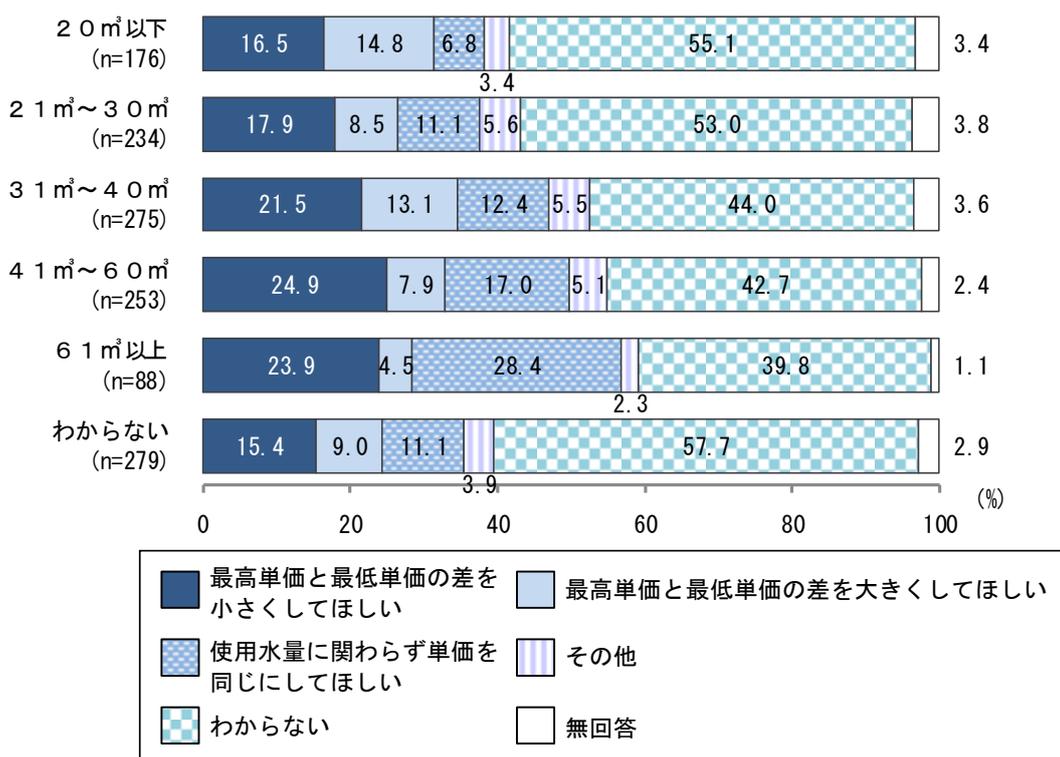
【家族構成別】

家族構成別にみると、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」との回答は3世代世帯で2割台半ばと高くなっている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」との回答は61 m³以上で約3割と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- 基本料金を下げてほしい。
- 大口使用の単価を上げ、60 m³までの単価を下げる。
- 最低単価を固定し、最高単価を下げるようにしてほしい。
- 単価の区分をもっと増やしてほしい。

【料金の単価についての意見】

料金の単価について 50 件の意見が得られた。意見内容のまとめと代表的な意見は次のとおりとなっている。

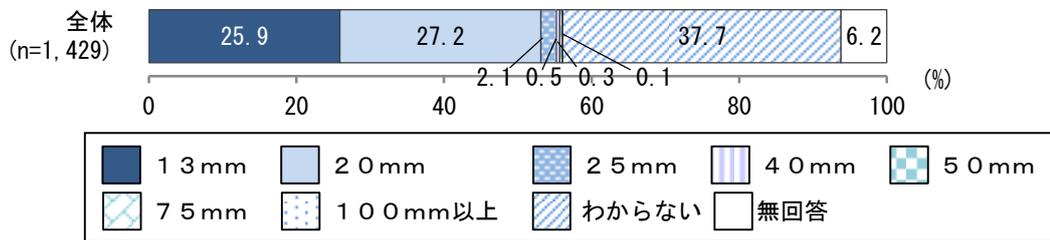
	内容	件数
①	水道料金・下水道使用料の見直し	27
②	家庭を考慮してほしい	4
③	区分の見直し	1
④	大口使用者との差別化	3
⑤	今までと同じで良い	3
⑥	わからない	3
⑦	その他	9
	合計	50

代表的な意見

- 使用水量に応じて基本料金も逦増制にしてほしい。
- 基本料金、基本使用料を単価に組み込めないでしょうか。一般家庭は低く又は大口は単価も大きくして。
- 0 m³の基本料金が高い。
- 最高単価が低すぎる。
- 水道料と下水道使用料が同額になるというのはちょっとおかしいと思うので、せめて、下水道使用料を減額してほしい。
- 一般家庭の下水道従量使用料を安くしてほしい。植物への水やりがある場合、使用水量と排除汚水量は同じにならない為。
- 1 m³～20 m³を1 m³～10 m³に希望します。单身の方も増えている。料金表を細かく刻んでほしい。節水にもつながる複数世帯と单身の差別化を図ってほしい。
- 家族の人数が少ないと妥当だと思うが大家族には高いと思う。
- 大口、小口は基本料金で差別化。
- 現行のままで特に問題ないと思われる。
- よくわかりません。水道使用料の基準をどのようにして決められているか？又、市の水道料金での運営はどうなのかわからないのでなんとも言えません。
- 安いに越した事はないが、大切な資源だからしかたない。

問14 あなたのご家庭に設置されている水道メーターの口径をお答えください。なお、水道の契約が複数ある場合は、代表的なものをご記入ください。《○は1つ》

【全体】

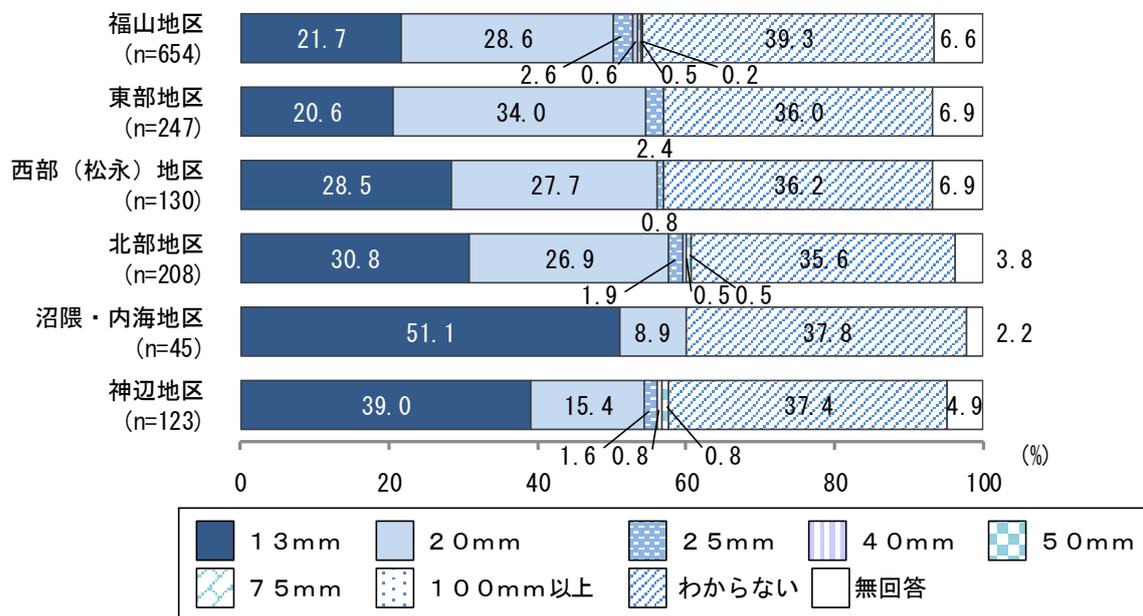


※「75mm」の回答なし

水道メーターの口径について、「20mm」との回答が27.2%と高く、次いで「13mm」(25.9%)、「25mm」(2.1%)などの順となっている。また、「わからない」(37.7%)、「無回答」(6.2%)となっており、過半数近くを占めている。

【居住地区別】

居住地区別にみると、「13mm」との回答は沼隈・内海地区で5割超と高くなっている。また、「わからない」との回答はすべての地区で3割台半ばと高くなっている。



※福山地区は、「75mm」の回答なし

※東部地区・西部(松永)地区は、「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

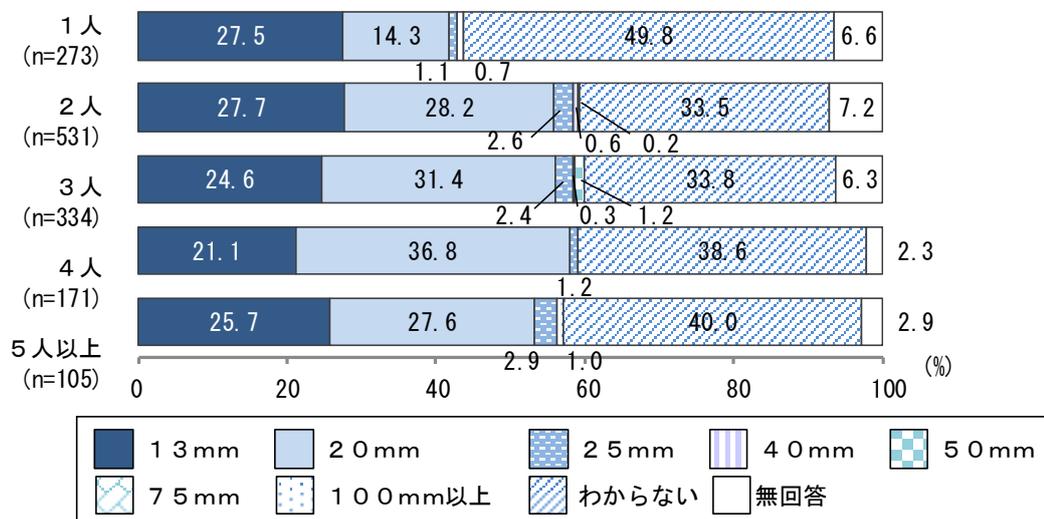
※北部地区は、「75mm」「100mm以上」の回答なし

※沼隈・内海地区は、「25mm」「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

※神辺地区は、「75mm」「100mm以上」の回答なし

【居住家族人数別】

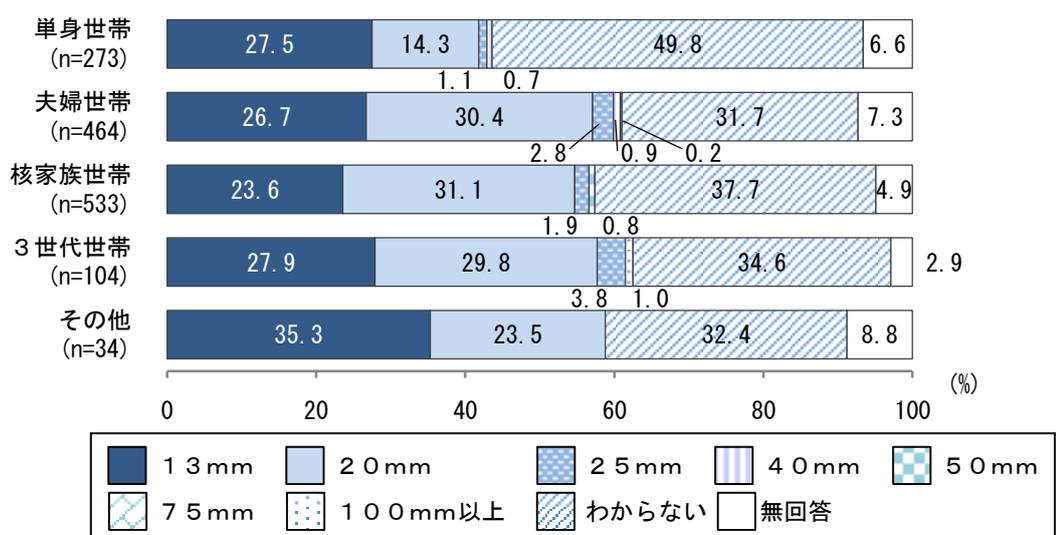
居住家族人数別にみると、「20mm」との回答は4人で3割台半ばと高くなっている。また、「わからない」との回答は1人で約5割と高くなっている。



※1人は、「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※2人・3人は、「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※4人は、「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※5人以上は、「40mm」「50mm」「75mm」の回答なし

【家族構成別】

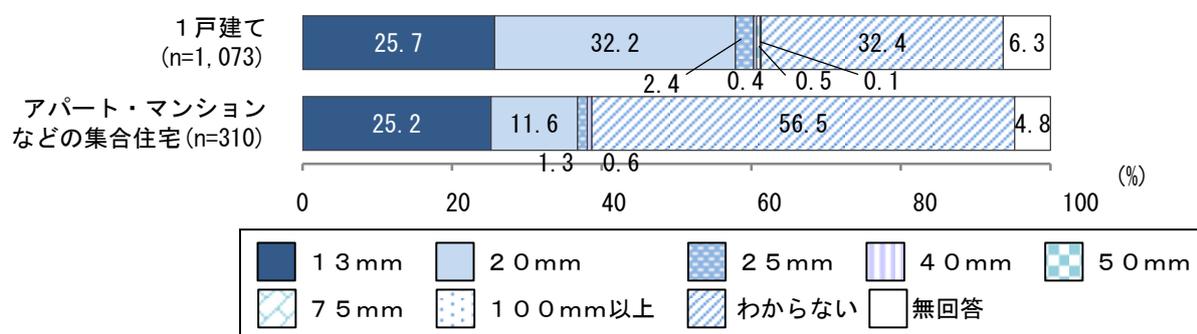
家族構成別にみると、「20mm」との回答は夫婦世帯，核家族世帯，3世代世帯で約3割と高くなっている。また、「わからない」との回答は単身世帯で約5割と高くなっている。



※単身世帯は、「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※夫婦世帯は、「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※核家族世帯は、「40mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし
 ※3世代世帯は、「40mm」「50mm」「75mm」の回答なし
 ※その他は、「25mm」「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

【住まいの構造別】

住まいの構造別にみると、「20mm」との回答は1戸建て（32.2%）がアパート・マンションなどの集合住宅（11.6%）を20.6ポイント上回っている。

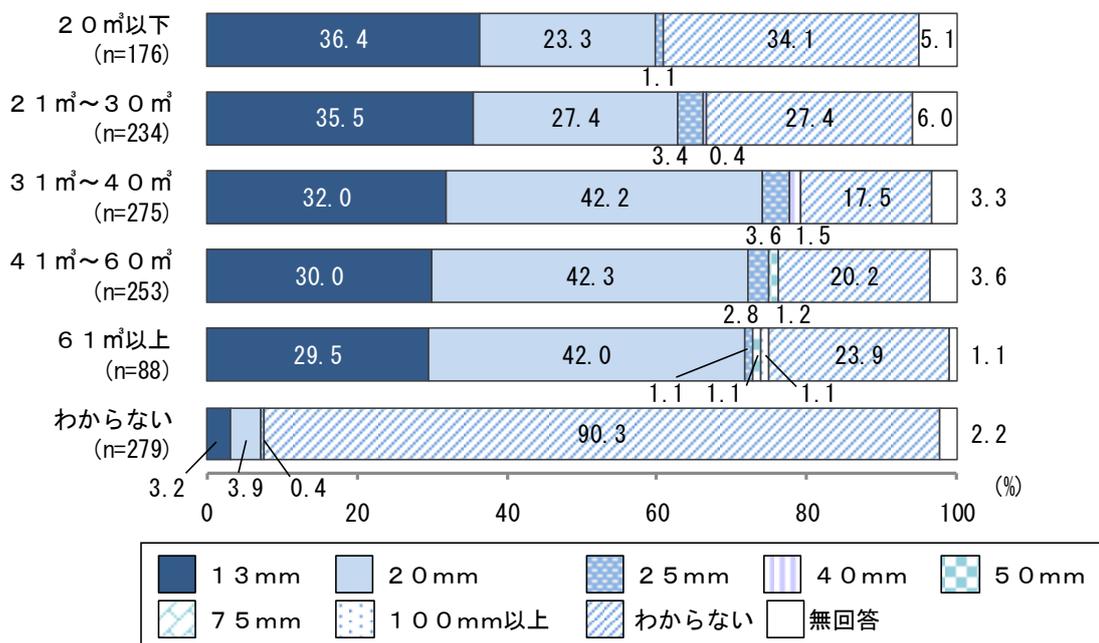


※1戸建ては、「75mm」の回答なし

※アパート・マンションなどの集合住宅は、「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

【使用水量別】

使用水量別にみると、「13mm」との回答は水道使用量が増加するほど低くなる傾向がみられる。



※20m³以下は、「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

※21m³~30m³・31m³~40m³は、「50mm」「75mm」

「100mm以上」の回答なし

※41m³~60m³は、「40mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

※61m³以上は、「40mm」「75mm」の回答なし

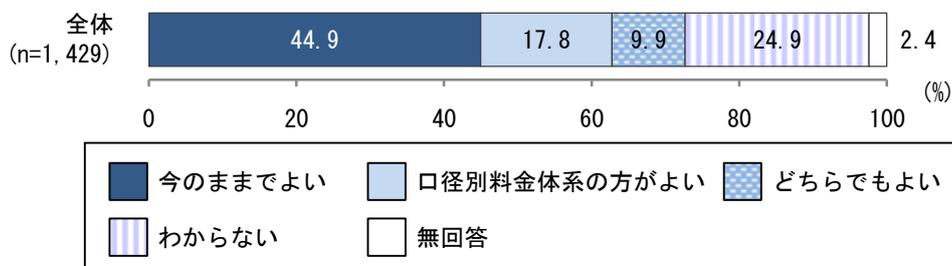
※わからないは、「40mm」「50mm」「75mm」「100mm以上」の回答なし

問15 全国の多くの水道事業者では、水道メーターの口径が大きいほど基本料金が高くなるように設定した「口径別料金体系」を採用しています。

一方、福山市では、現在、水道メーターの大小に関わらず基本料金が同額になる料金体系を採用しています。このような福山市の料金体系についてどのように感じますか。

《〇は1つ》

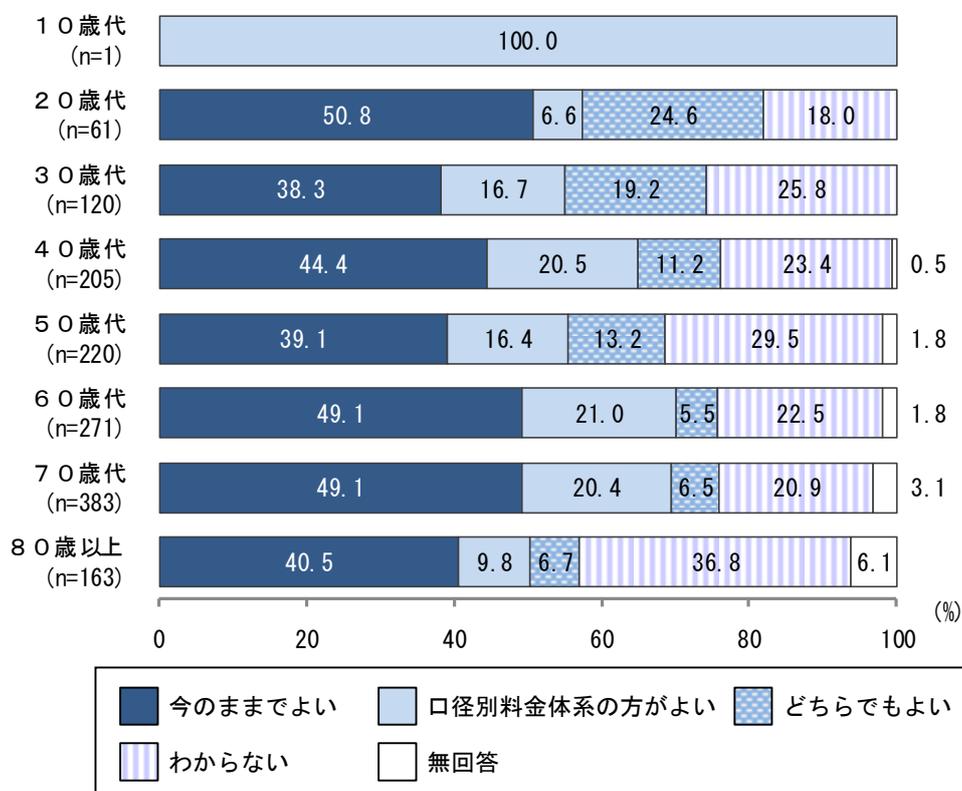
【全体】



口径別料金体系について、「今のままでよい」との回答が44.9%と最も高く、次いで「口径別料金体系の方がよい」(17.8%)、「どちらでもよい」(9.9%)などの順となっている。

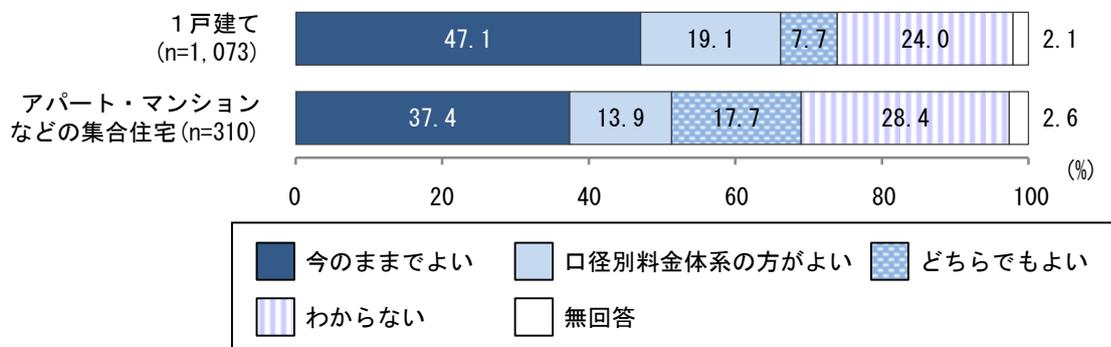
【年代別】

年代別にみると、「今のままでよい」との回答は20歳代、60歳代～70歳代で約5割と高くなっている。また、「わからない」との回答は80歳以上で3割台半ばと高くなっている。



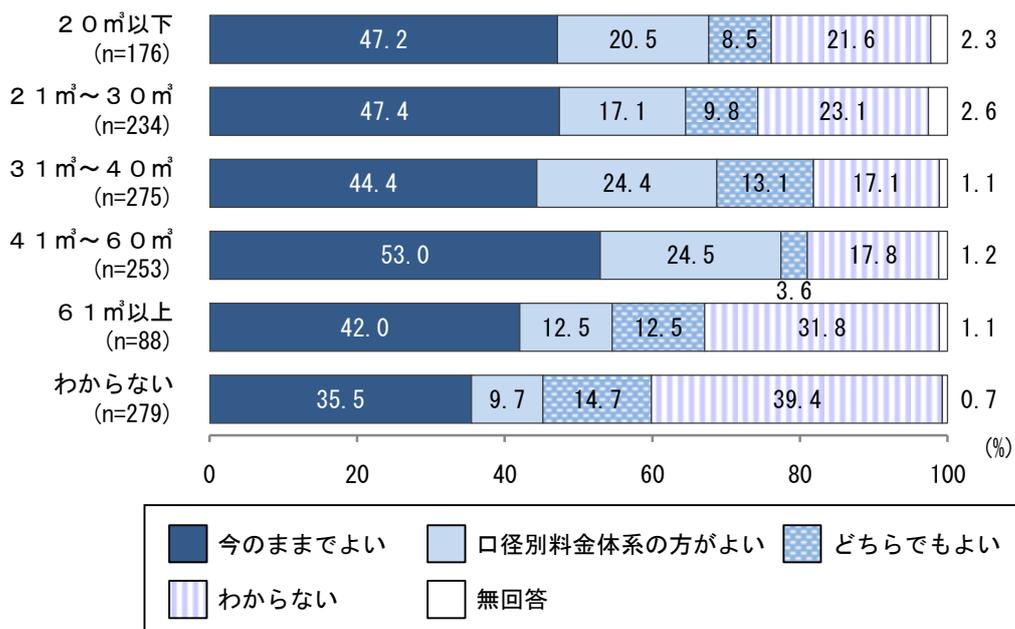
【住まいの構造別】

住まいの構造別にみると、「どちらでもよい」との回答はアパート・マンションなどの集合住宅（17.7%）が1戸建て（7.7%）を10.0ポイント上回っている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、「今のままでよい」との回答は41 m³～60 m³で5割台半ばと高くなっている。



問15で「1」と回答された方のみお答えください。

問15-1 今のままでよいと思う理由は何ですか。《○は1つ》

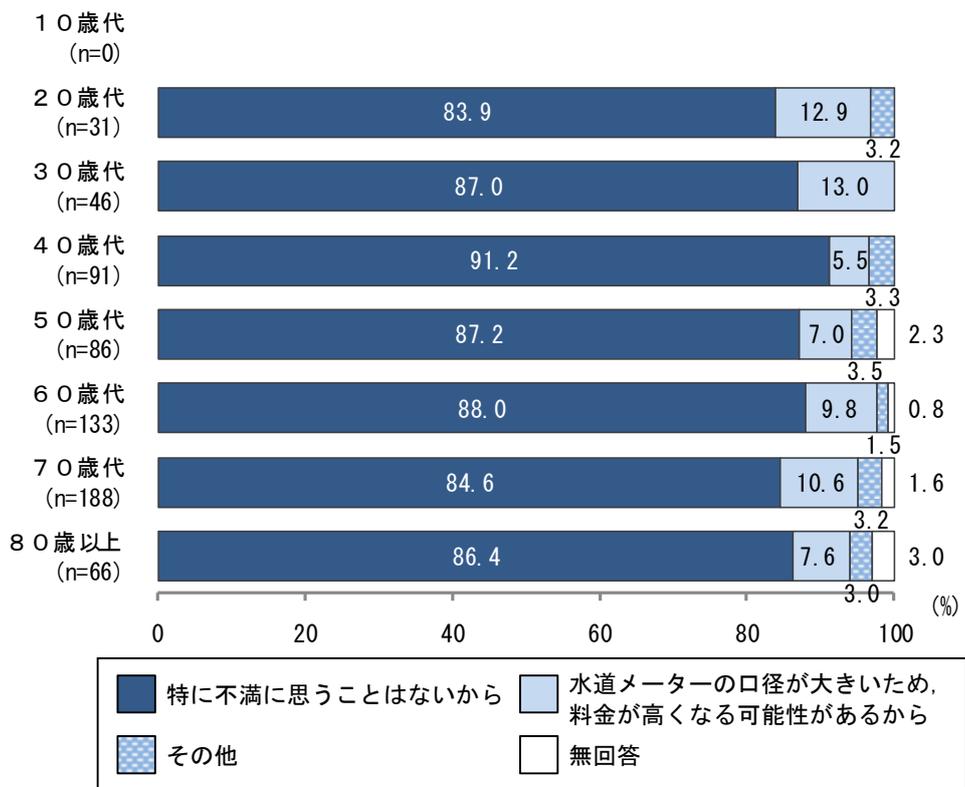
【全体】



今のままでよいと思う理由について、「特に不満に思うことはないから」(86.9%)、「水道メーターの口径が大きいため、料金が高くなる可能性があるから」(9.2%)となっている。

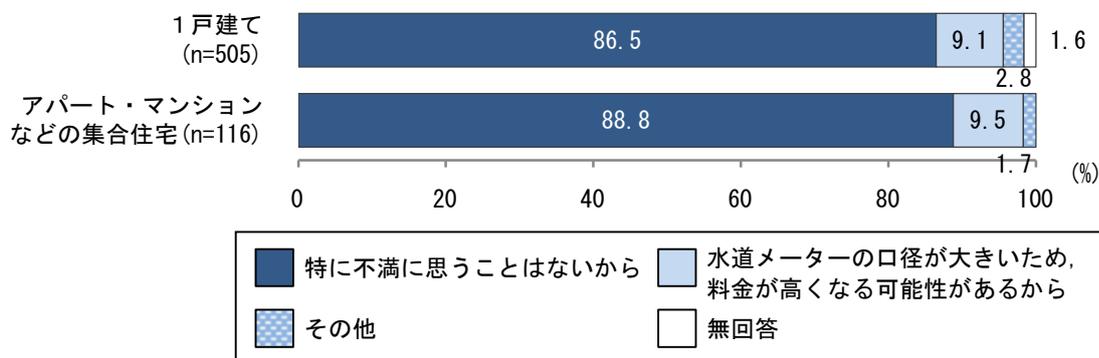
【年代別】

年代別にみると、「特に不満に思うことはないから」との回答はすべての年代で8割台半ば～9割超と高くなっている。



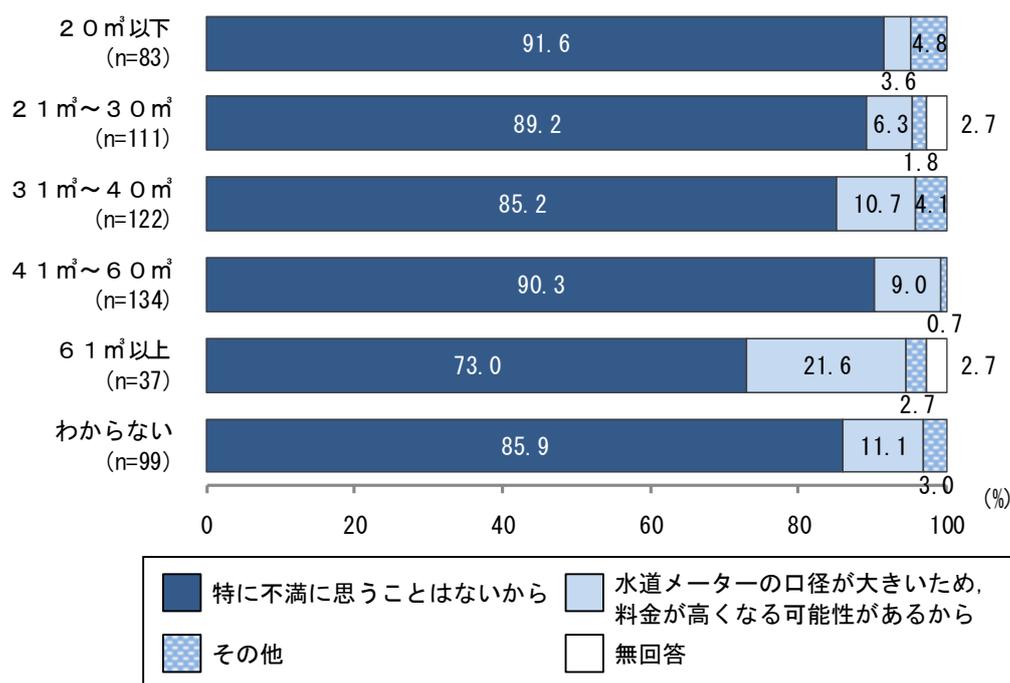
【住まいの構造別】

住まいの構造別にみると、大きな差はみられない。



【使用水量別】

使用水量別にみると、「水道メーターの口径が大きいので、料金が上がる可能性があるから」との回答は61 m³以上で2割超と高くなっている。



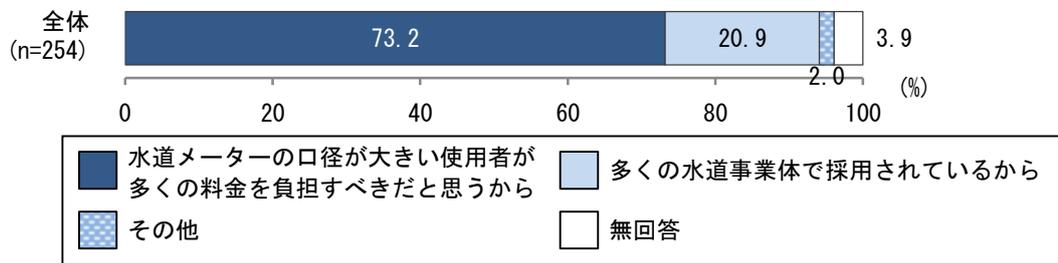
【代表的なその他の意見】

- 水道施設等管理費は水道使用量で賄うのが合理的と思うから。
- 大量に使う場所ほど口径は大きくなり料金が上がるので、口径による差は必要ないと思う。
- よくわからないから。

問15で「2」と回答された方のみお答えください。

問15-2 口径別料金体系の方がよいと思う理由は何ですか。《○は1つ》

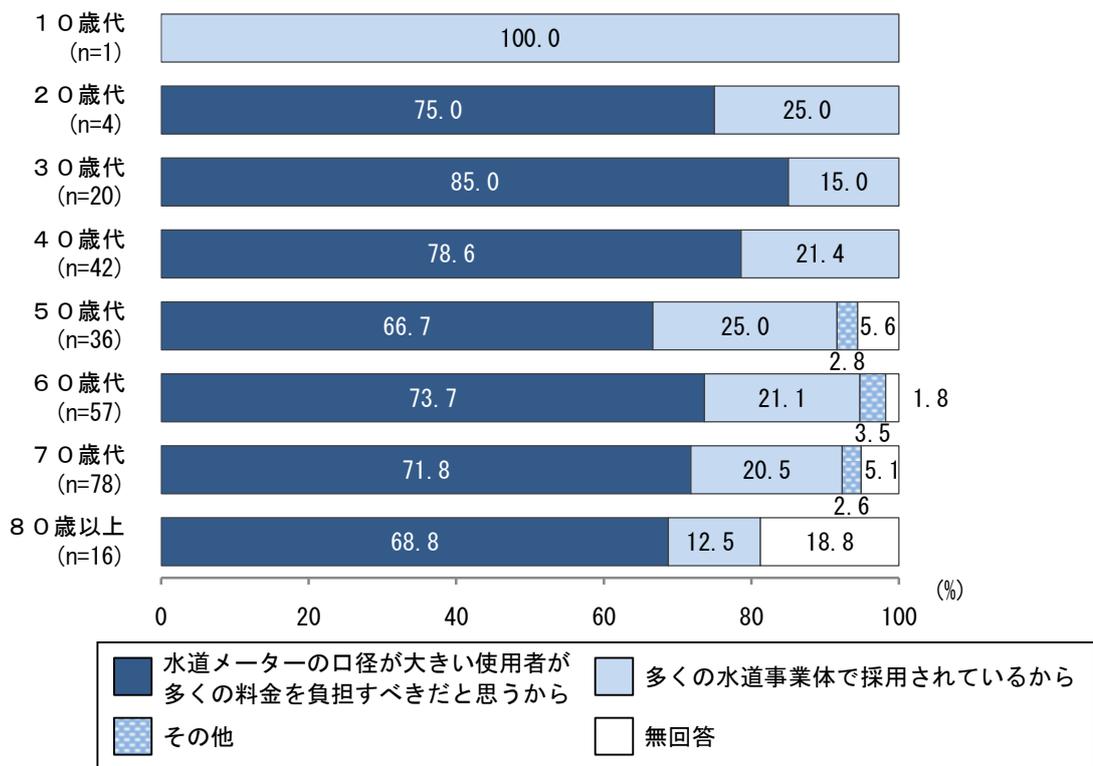
【全体】



口径別料金体系の方がよいと思う理由について、「水道メーターの口径が大きい使用者が多く、料金を負担すべきだと思うから」(73.2%)、「多くの水道事業者で採用されているから」(20.9%)となっている。

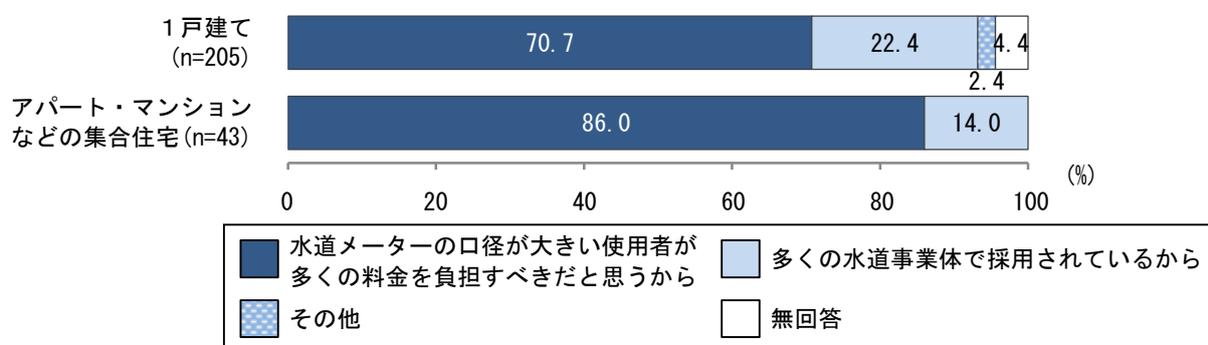
【年代別】

年代別にみると、「水道メーターの口径が大きい使用者が多く、料金を負担すべきだと思うから」の回答は30歳代で8割台半ばと高くなっている。



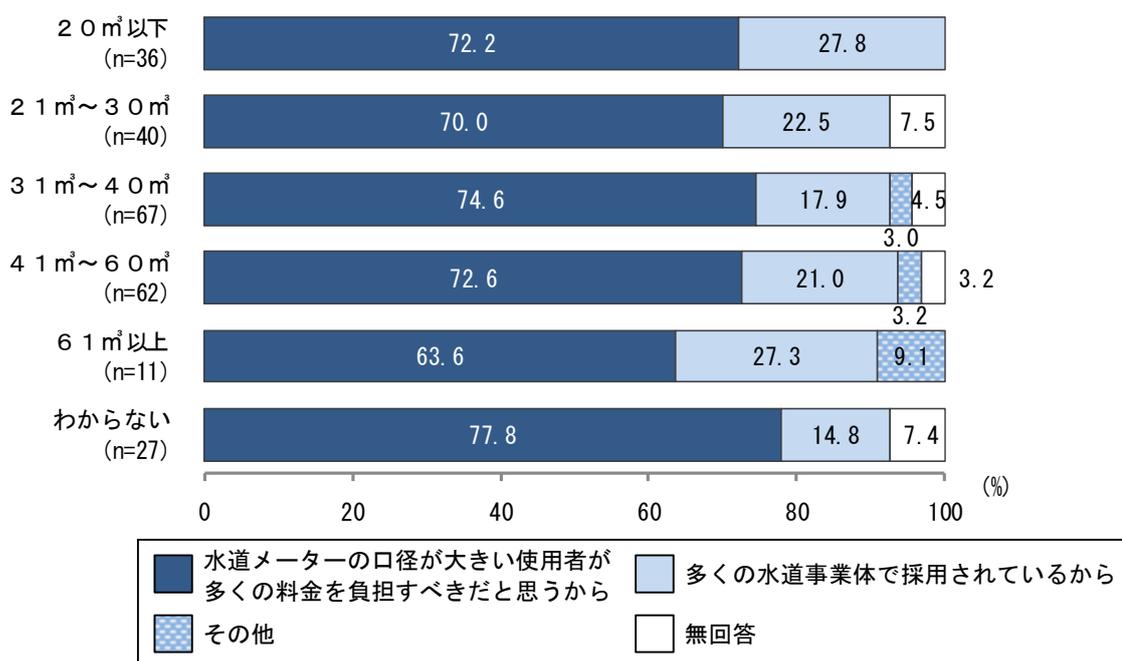
【住まいの構造別】

住まいの構造別にみると、「多くの水道事業者で採用されているから」との回答は1戸建て(22.4%)がアパート・マンションなどの集合住宅(14.0%)を8.4ポイント上回っている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、「水道メーターの口径が大きい使用者が多くの料金を負担すべきだと思うから」との回答は31 m³~40 m³で7割台半ばと高くなっている。

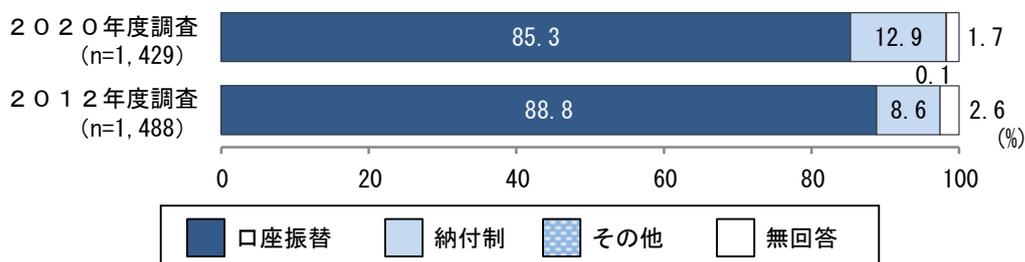


【代表的なその他の意見】

- 口径によって建設費等が増えるなら、それに応じた料金にすべき。
- 電気料金もそのようになっていて分かりやすいから。
- よくわからないから。

問16 あなたのご家庭の水道料金・下水道使用料のお支払方法をお答えください。《○は1つ》

【全体】

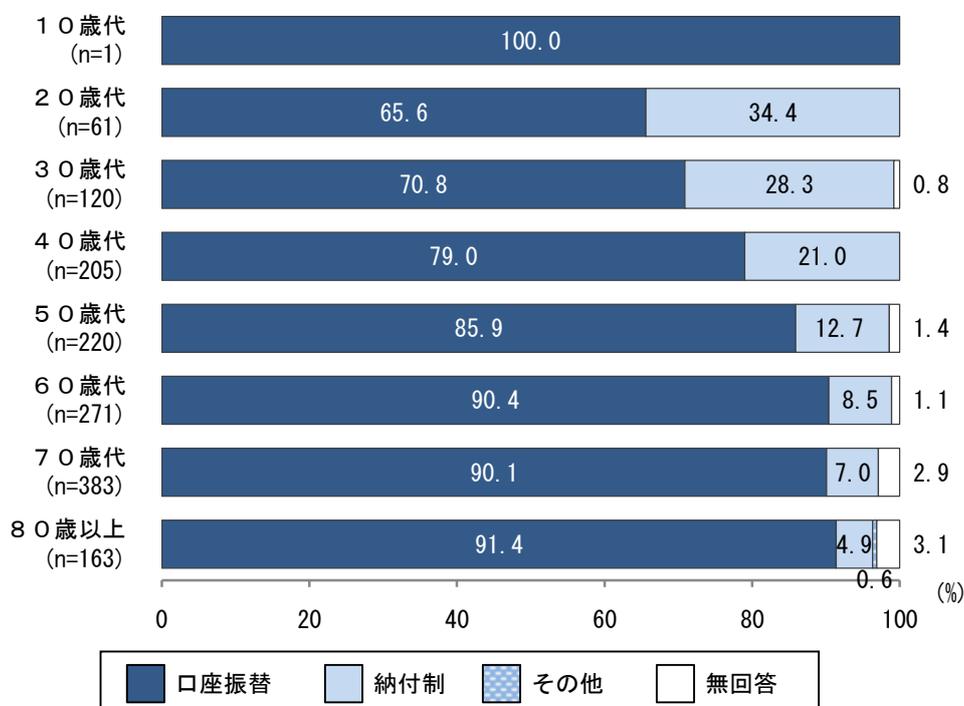


水道料金・下水道使用料の支払方法について、「口座振替」(85.3%)、「納付制」(12.9%)となっている。

経年比較すると、「納付制」との回答は2020年度調査で12.9%となっており、2012年度調査の8.6%よりも、4.3ポイント増加している。

【年代別】

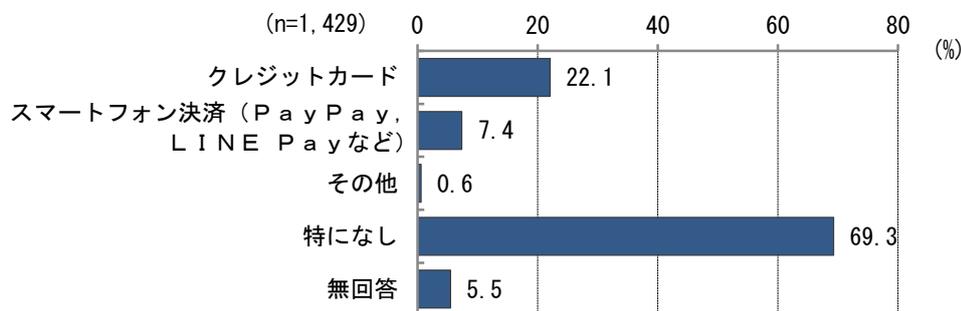
年代別にみると、「納付制」との回答は20歳代で3割台半ばとなっている。また、「口座振替」との回答は年代が上がるにつれて高くなる傾向がみられる。



問17 水道料金・下水道使用料の新たな支払方法で希望するものがありますか。

《〇はいくつでも》

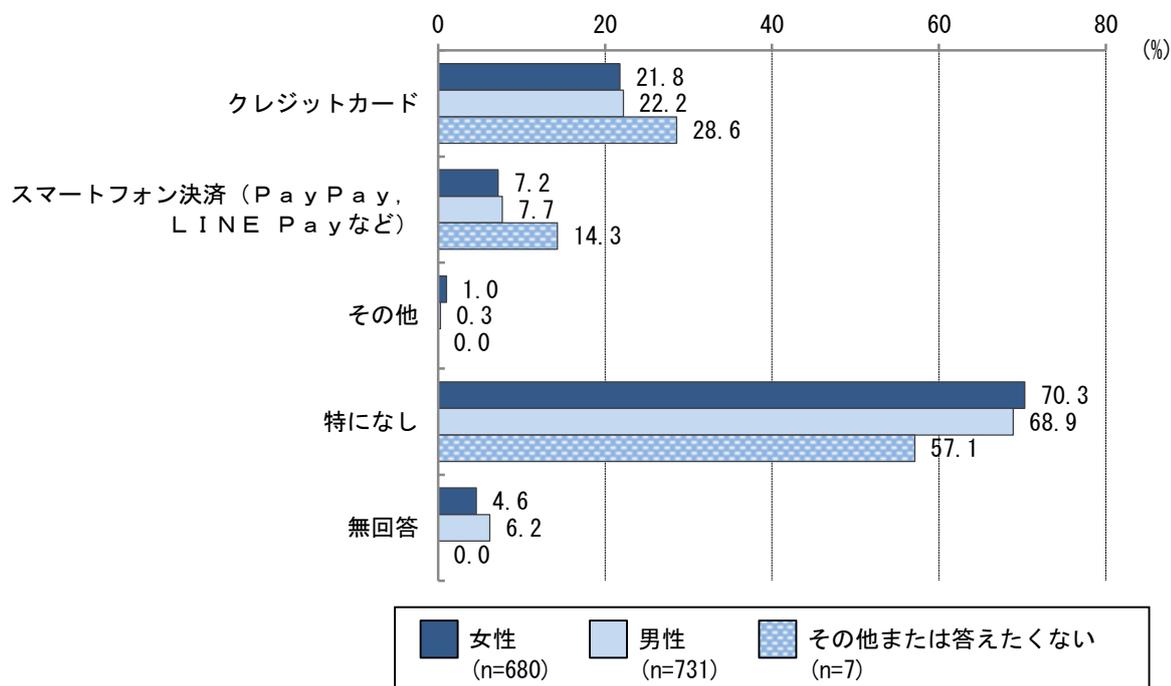
【全体】



水道料金・下水道使用料の新たな支払方法で希望するものについて、「クレジットカード」(22.1%)、「スマートフォン決済 (PayPay, LINE Pay など)」(7.4%)となっている。また、「特になし」との回答は69.3%となっている。

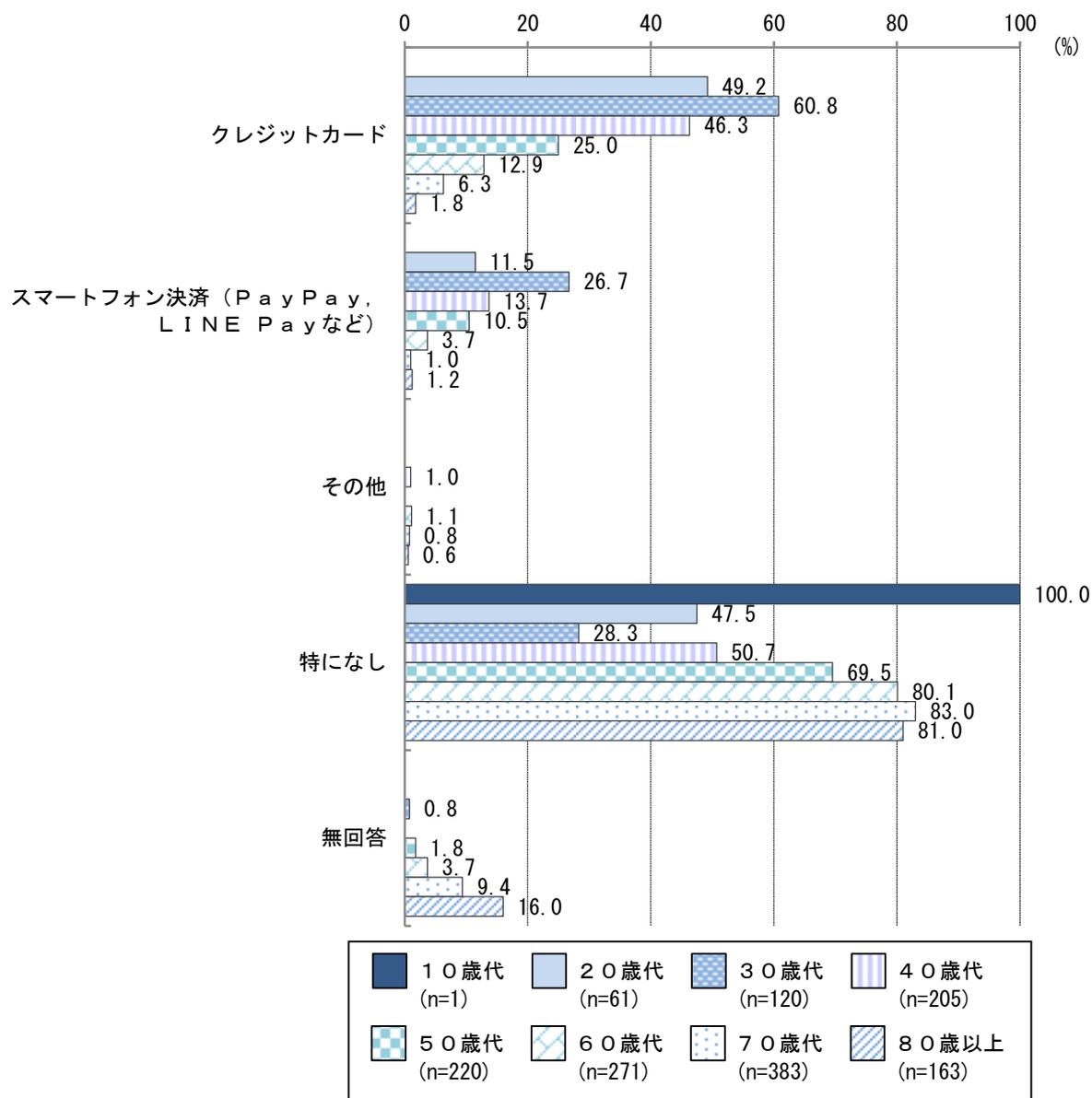
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



【年代別】

年代別にみると、「スマートフォン決済（PayPay, LINE Pay など）」との回答は30歳代で2割台半ば、「クレジットカード」との回答は20歳代～40歳代で4割以上と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- プリペイドカード。

6 施設の老朽化・更新について

問18 水道施設や下水道施設の多くが老朽化の進行により更新時期を迎えていることをご存じですか。《○は1つ》

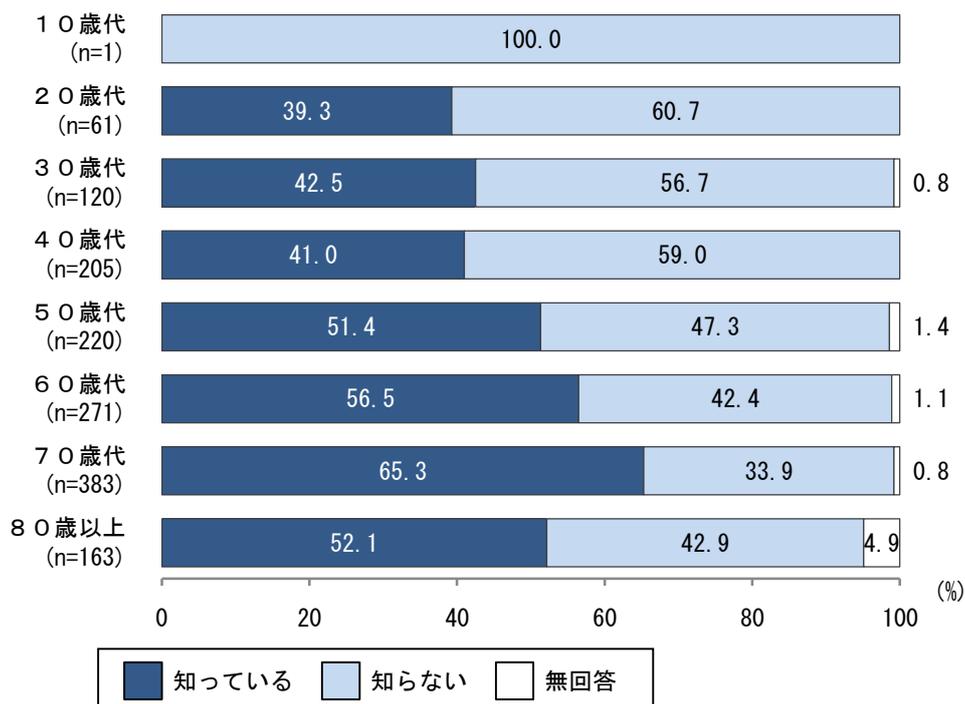
【全体】



水道施設や下水道施設が老朽化の進行により更新時期を迎えることについて、「知っている」(53.4%)、「知らない」(45.3%)となっている。

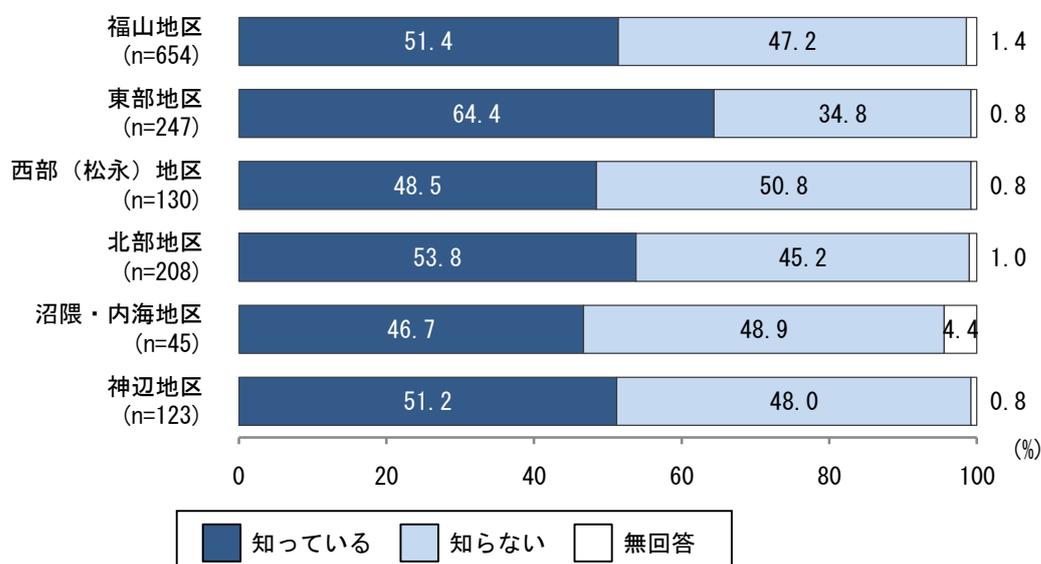
【年代別】

年代別にみると、「知っている」との回答は70歳代で6割台半ばと高くなっている。



【居住地区別】

居住地区別にみると、「知っている」との回答は東部地区で6割台半ばと高くなっている。



問19 水道施設や下水道施設の更新は、みなさまからいただいている水道料金と下水道使用料で賄っていることをご存じですか。《○は1つ》

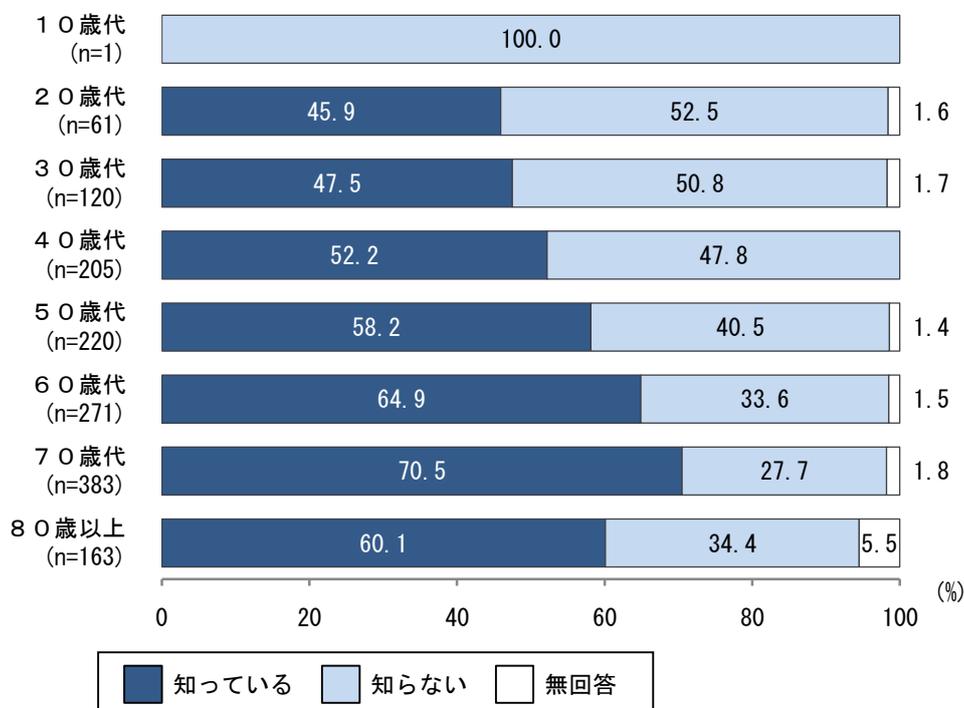
【全体】



水道施設や下水道施設の更新は水道料金と下水道使用料で賄っていることについて、「知っている」(60.7%)、「知らない」(37.4%)となっている。

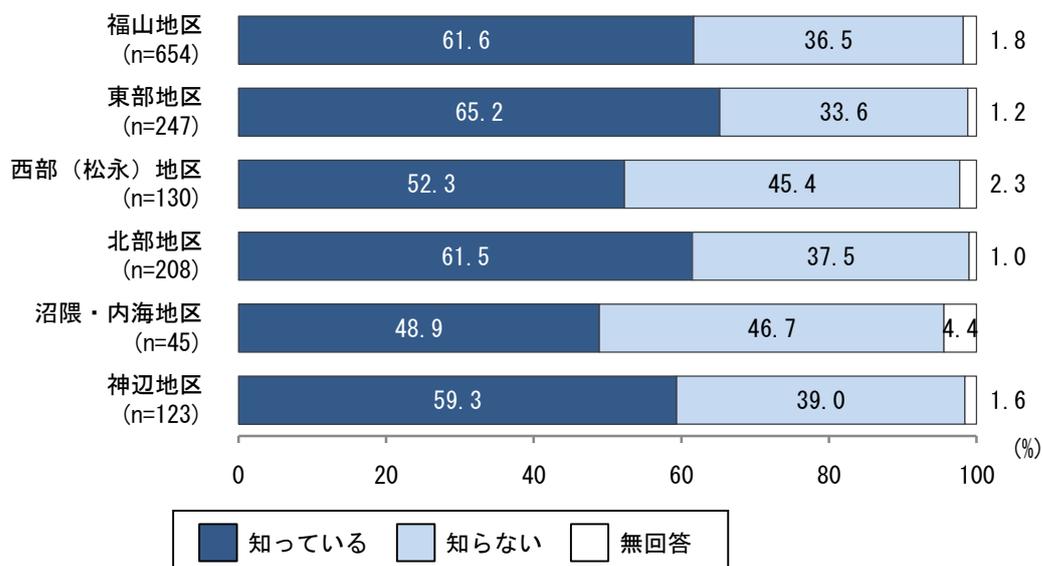
【年代別】

年代別にみると、「知っている」との回答は70歳代で約7割、「知らない」との回答は20歳代～30歳代で5割台と高くなっている。



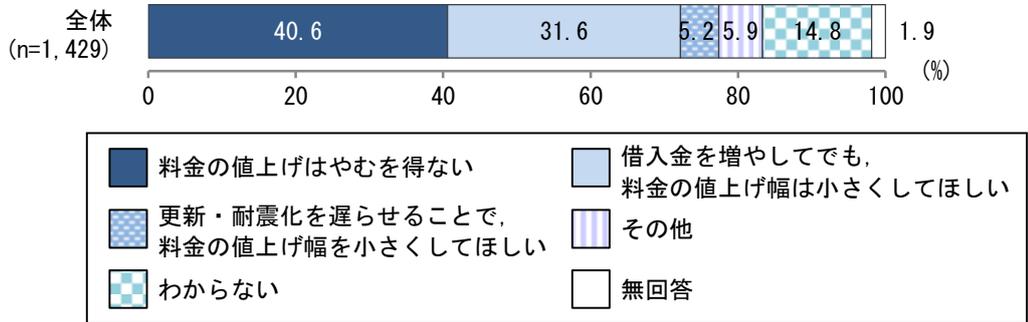
【居住地区別】

居住地区別にみると、「知らない」との回答は西部（松永）地区，沼隈・内海地区で4割台半ばと高くなっている。



問20 水道施設や下水道施設の更新・耐震化を着実に実施するため、将来、水道料金及び下水道使用料の値上げが必要となった場合、どのように思われますか。《○は1つ》

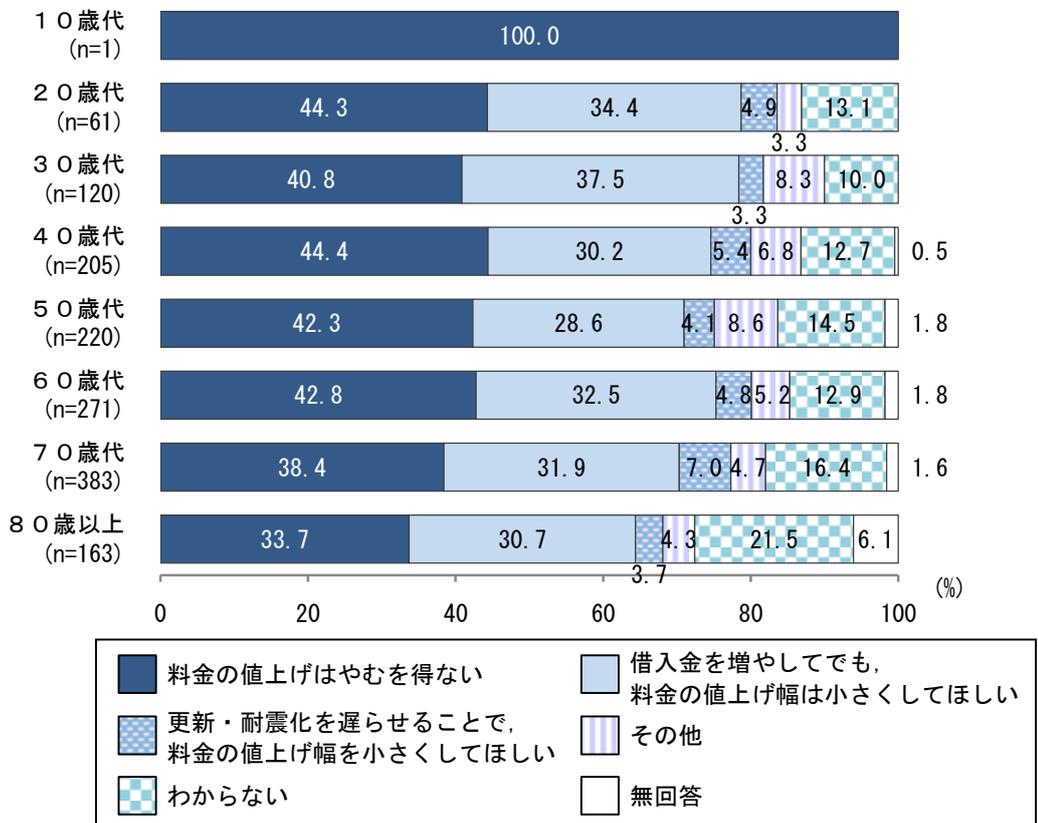
【全体】



水道料金及び下水道使用料の値上げが必要となった場合について、「料金の上上げはやむを得ない」との回答が40.6%と最も高く、次いで「借入金を増やしても、料金の上上げ幅は小さくしてほしい」(31.6%)、「更新・耐震化を遅らせることで、料金の上上げ幅を小さくしてほしい」(5.2%)などの順となっている。

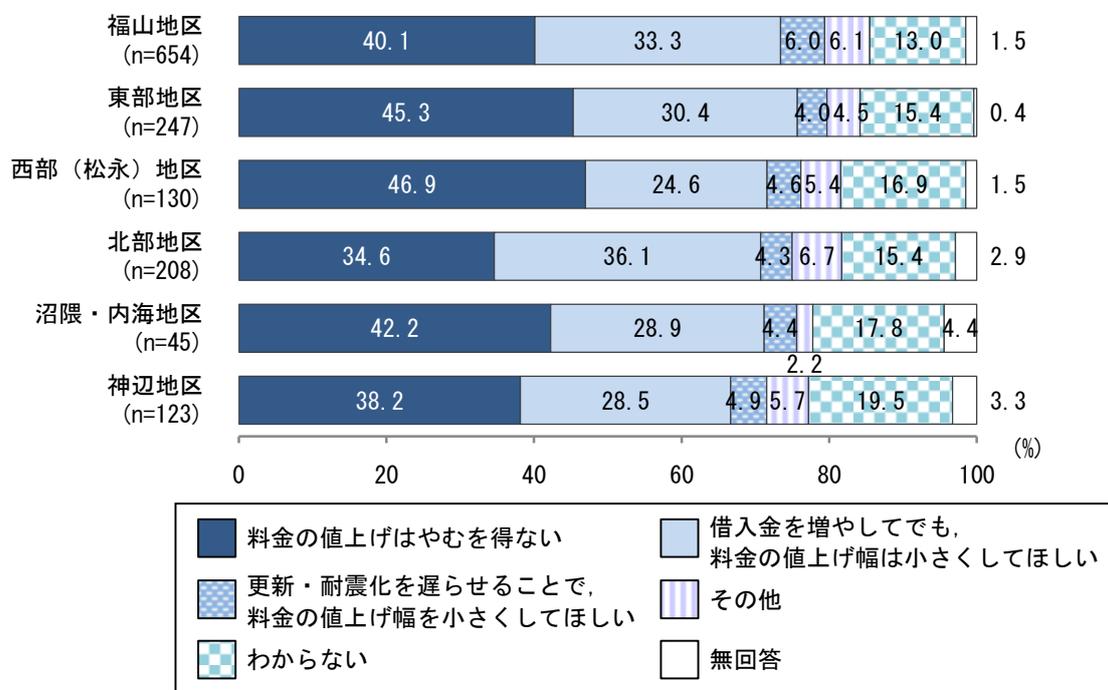
【年代別】

年代別にみると、「借入金を増やしても、料金の上上げ幅は小さくしてほしい」との回答は30歳代で約4割と高くなっている。



【居住地区別】

居住地区別にみると、「料金の値上げはやむを得ない」との回答は東部地区、西部（松永）地区で4割台半ば、「借入金を増やしてでも、料金の値上げ幅は小さくしてほしい」との回答は北部地区で3割台半ばと高くなっている。



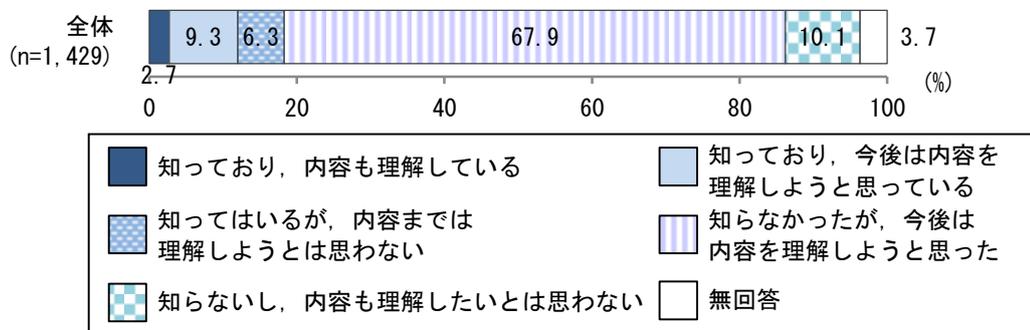
【代表的なその他の意見】

- 値上げ前に、まずは経費（給料など）を削減すべき。
- 公共性のあるものだから市の財源（税金）を使えばいい。
- 施設の老朽化・更新に対して計画的なストックができていなかったことが問題だ。
- 値上げはやむを得ないが、上げ幅を小さくしてほしい。

7 広域連携について

問2 1 水道事業の「広域連携」の検討・議論が行われてきたことについて、あなたの状況に最も近いと思われるものをお答えください。《○は1つ》

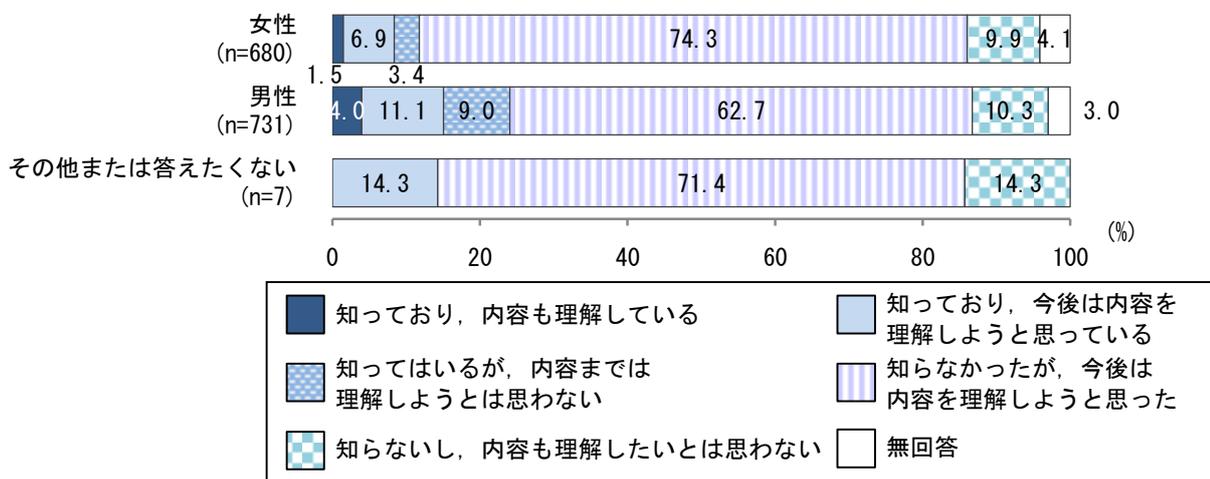
【全体】



「広域連携」の検討・議論について、「知らなかったが、今後は内容を理解しようと思った」との回答が67.9%と最も高く、次いで「知らないし、内容も理解したいとは思わない」(10.1%)、「知っており、今後は内容を理解しようと思っている」(9.3%)などの順となっている。

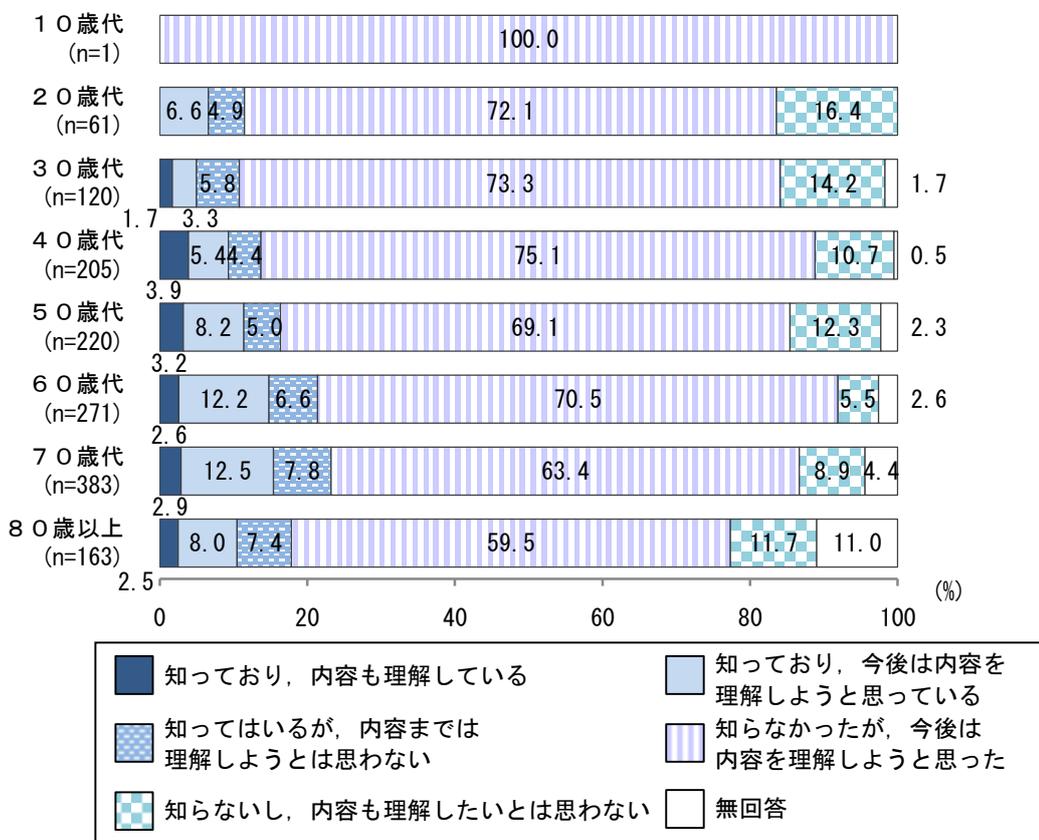
【性別】

性別にみると、「知らなかったが、今後は内容を理解しようと思った」との回答は女性(74.3%)が男性(62.7%)を11.6ポイント上回っている。



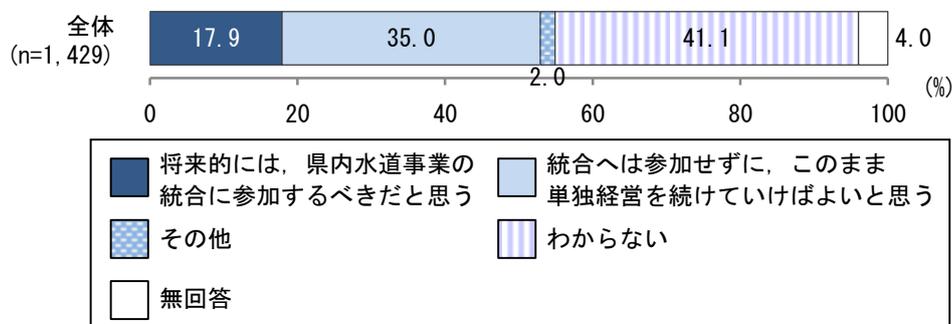
【年代別】

年代別にみると、「知らなかったが、今後は内容を理解しようと思った」との回答は80歳以上を除くすべての年代で6割台半ば～7割台半ばと高くなっている。



問22 広島県の「方針」を受け、福山市としては、水道施設の整備水準は全国的にも高いレベルを維持しつつ、健全な経営を維持していることから、単独経営を維持する「統合以外の連携」を選択しました。このような広域連携に対する福山市の考えについて、あなたはどのように思われますか。《○は1つ》

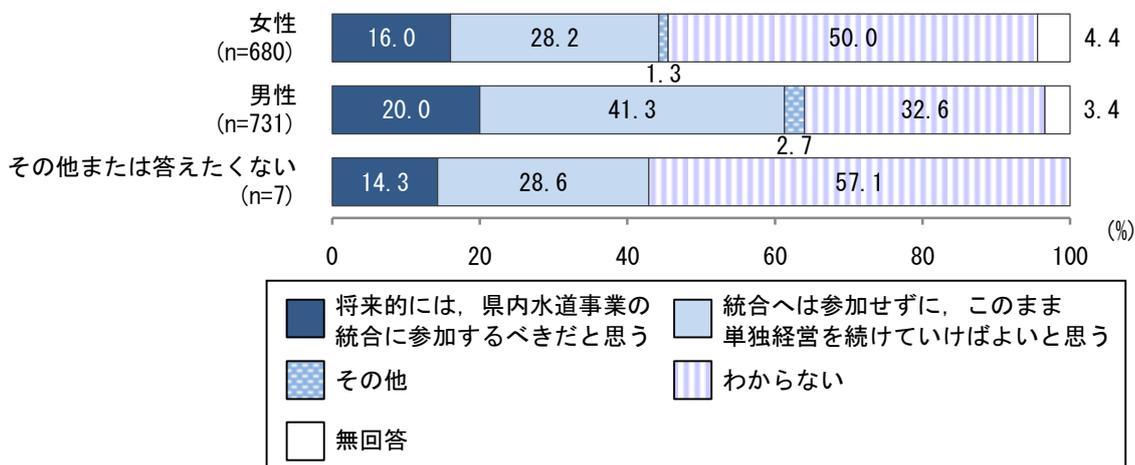
【全体】



広域連携に対する福山市の考えについて、「統合へは参加せずに、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」(35.0%)、「将来的には、県内水道事業の統合に参加すべきだと思う」(17.9%)となっている。また、「分からない」との回答は41.1%となっている。

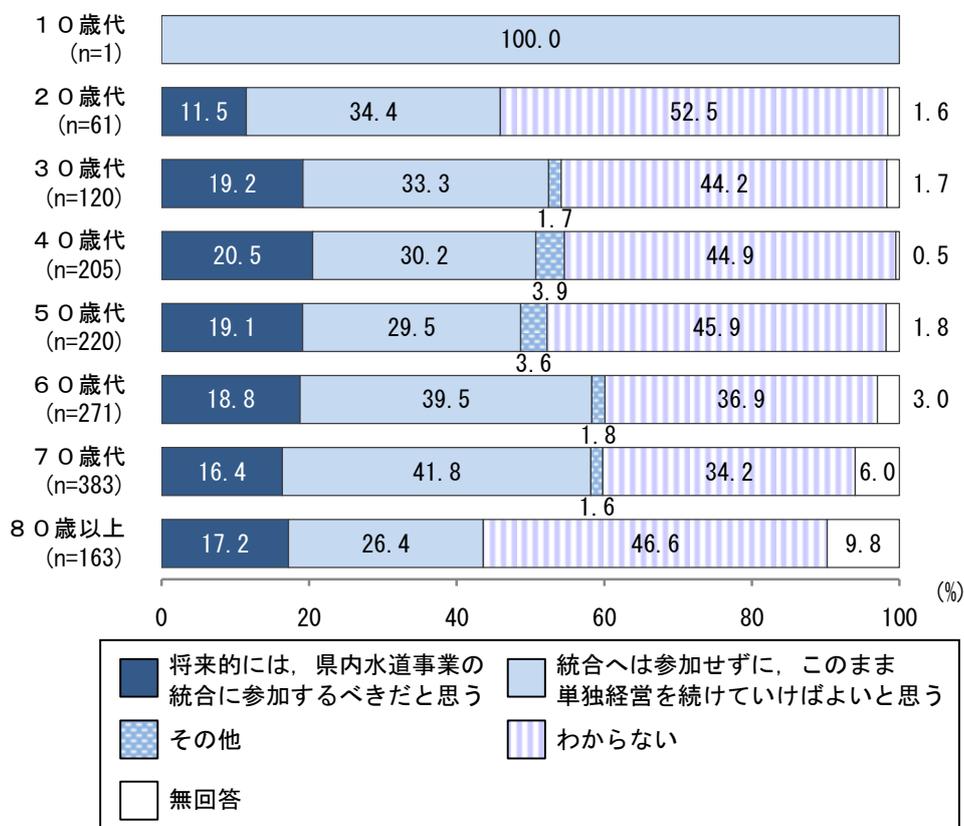
【性別】

性別にみると、「統合へは参加せずに、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」との回答は男性(41.3%)が女性(28.2%)を13.1ポイント上回っている。



【年代別】

年代別にみると、「統合へは参加せずに、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」との回答は60歳代～70歳代で4割前後と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- 利用者にメリット（料金など）があれば統合を検討すればいい。
- 借入金の多い単独経営に疑問を持つ。
- 連携先の経営状況次第だと思う。
- 市民からの不満がなく健全な経営が維持できれば、このままでいい。

【広域連携についての意見】

広域連携について 22 件の意見が得られた。意見内容のまとめと代表的な意見は次のとおりとなっている。

	内容	件数
①	単独経営をしてほしい	2
②	統合すべき	2
③	経営の安定化に努めるべき	4
④	水道料金の値上がりは避けるべき	5
⑤	他地域を支援すべき	4
⑥	その他	5
	合計	22

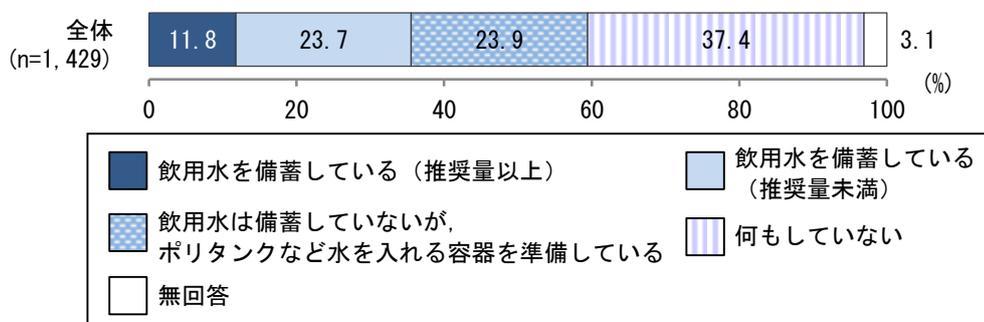
代表的な意見

- 問題ないならそのまま。
- 可能な限り単独経営して欲しいが福山市の財政も厳しくなれば広域連携に移行するのは仕方ないことだと思います。
- 大きな市町はやっていけるが、小さな所は困るので参加すべき。
- 今すぐ統合すること！
- 福山市は必要がないが、将来的には全市町が統合され経営の安定化（経営負担の平均化）がなされるのが理想。
- 広域連携でコスト減できるならそれもありがと思う。
- わからないが、使用料が高くならないのがよいと思う。
- 料金安くなるのなら、広域に参加すれば良いが、逆になるのならやめる。当然の事。
- 健全経営の手法を他の地域に教えてあげて下さい。
- 単独経営で良いが、技術提供を行う。
- 全県民が公共サービス負担は同等にすべき。福山市だけがよいということは良しとしない。
- 何が正解なのかわかりませんが、統合することで負担が増えると困るところもある。

8 災害への備えについて

問23 万一の災害に備えて、飲用水の備蓄（推奨量 一人当たり9リットル（1日3リットルを3日分））やポリタンクなどの水を入れる容器の準備が必要とされています。万一の災害に備え、飲用水の備蓄に関し、あなたのご家庭で取り組んでいることは何ですか。《○は1つ》

【全体】

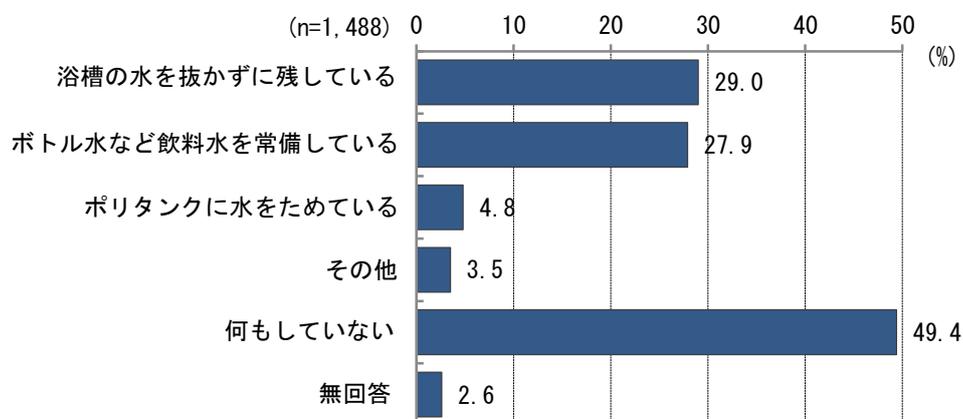


飲用水の備蓄等について、「飲用水は備蓄していないが、ポリタンクなど水を入れる容器を準備している」との回答が23.9%と高く、次いで「飲用水を備蓄している（推奨量未満）」（23.7%）、「飲用水を備蓄している（推奨量以上）」（11.8%）などの順となっている。また、「何もしていない」との回答は37.4%となっている。

【2012年度調査】

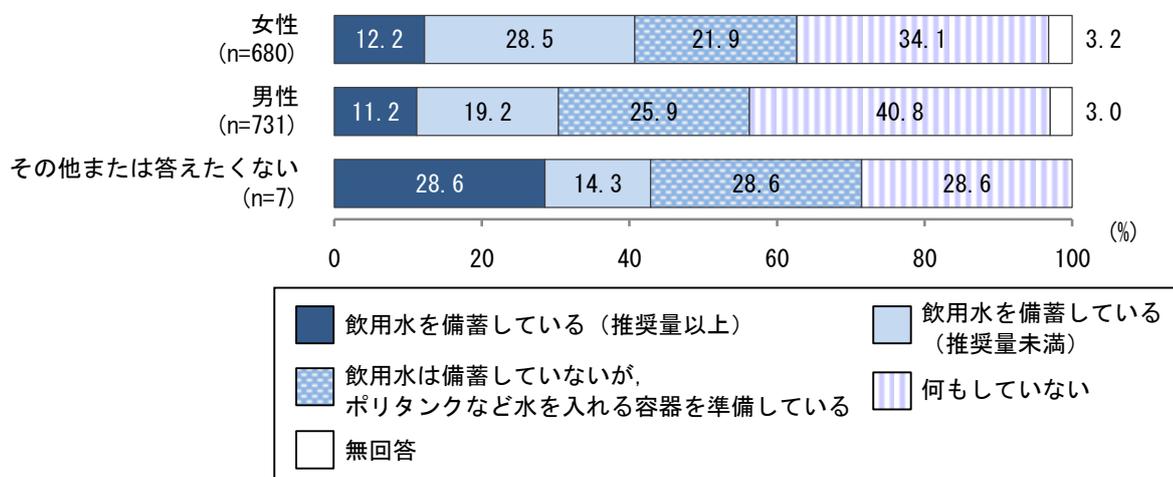
家庭において水の確保の対策をしているかについて、「浴槽の水を抜かずに残している」との回答が29.0%と高く、次いで「ボトル水など飲料水を常備している」（27.9%）、「ポリタンクに水をためている」（4.8%）などの順となっている。また、「何もしていない」との回答は49.4%と最も高くなっている。

「何もしていない」との回答は2020年度調査で37.4%となっており、2012年度調査の49.4%よりも、12.0ポイント減少している。



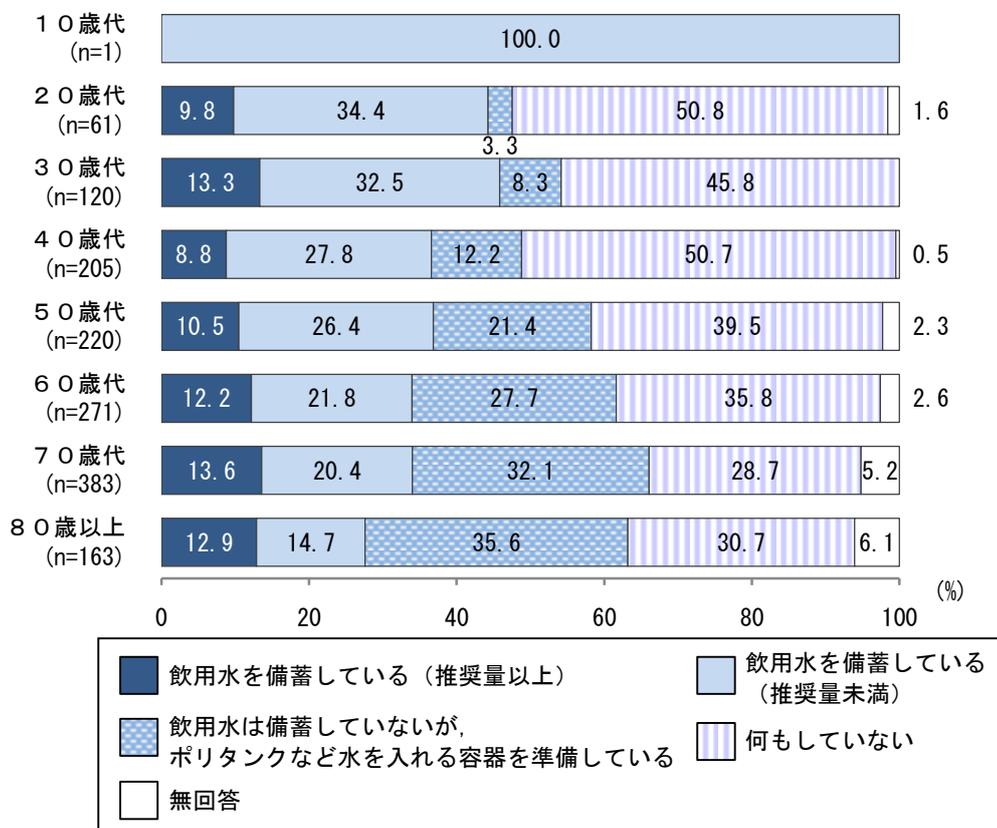
【性別】

性別にみると、「飲用水を備蓄している（推奨量未満）」との回答は女性（28.5%）が男性（19.2%）を9.3ポイント上回っている。



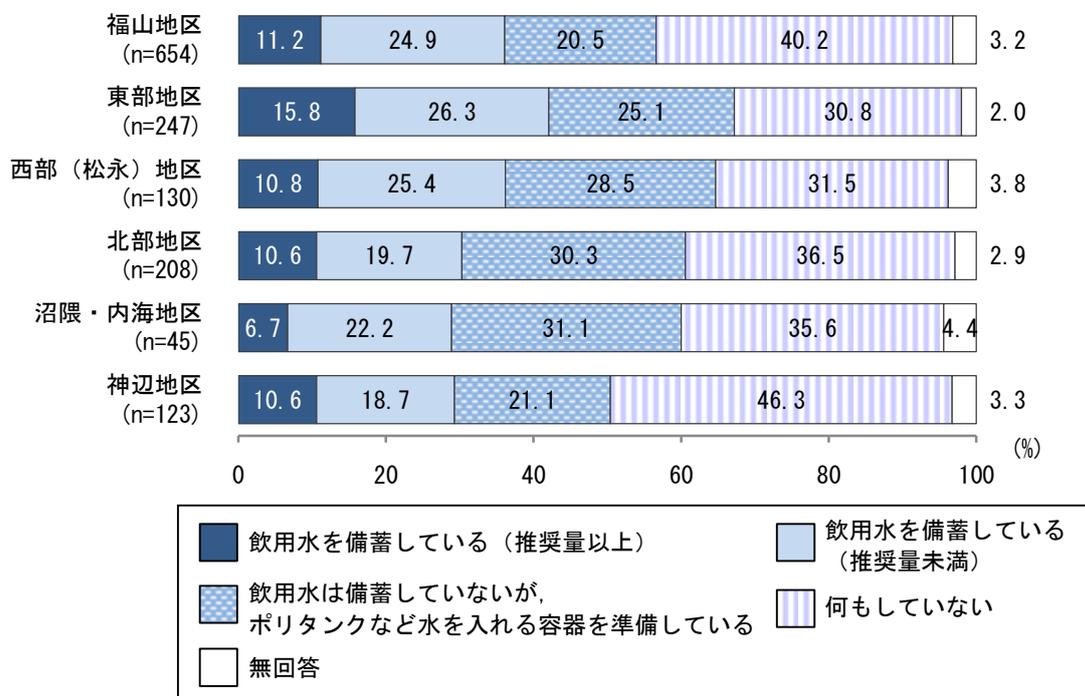
【年代別】

年代別にみると、「飲用水は備蓄していないが、ポリタンクなど水を入れる容器を準備している」との回答は70歳代～80歳以上で3割台、「何もしていない」との回答は20歳代～40歳代で5割前後と高くなっている。



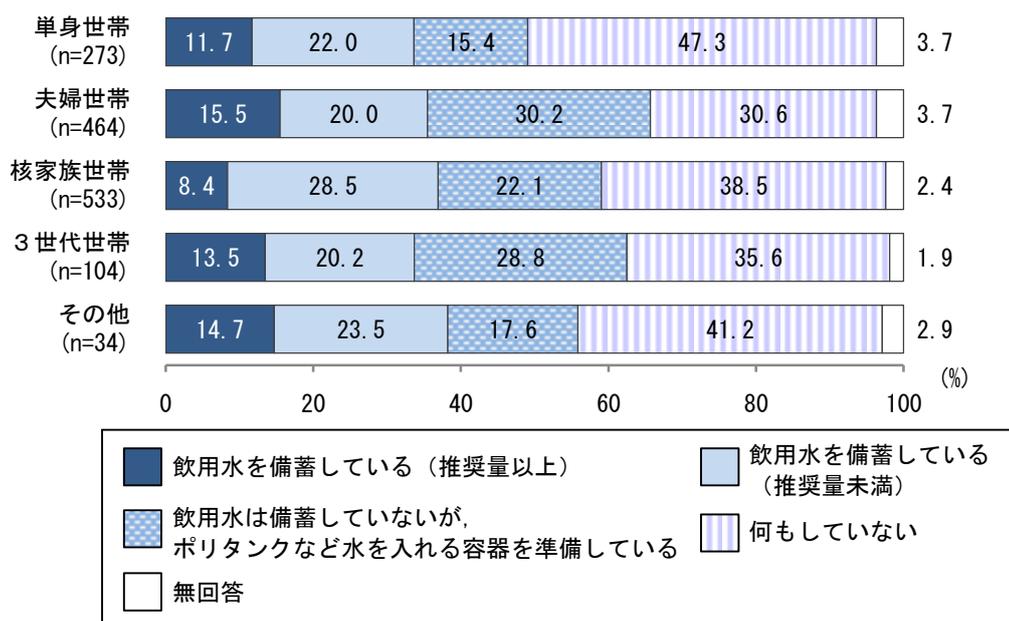
【居住地区別】

居住地区別にみると、「何もしていない」との回答は福山地区，神辺地区で4割台と高くなっている。



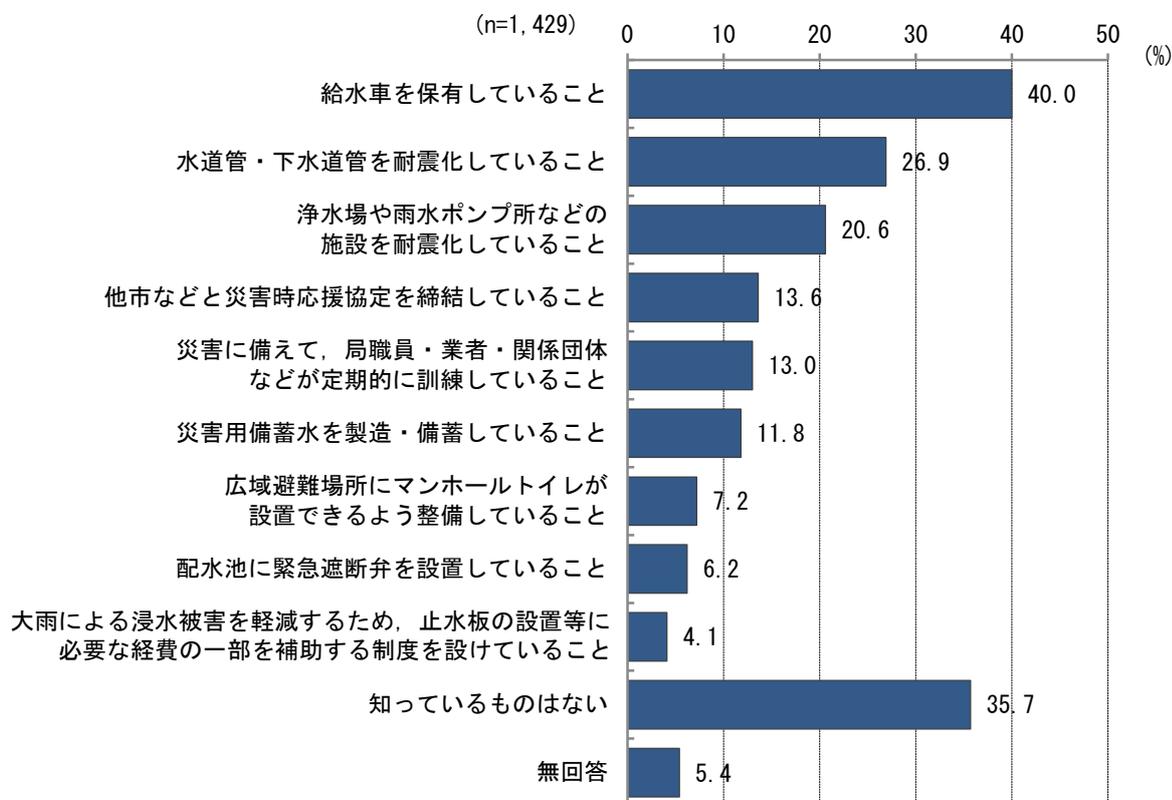
【家族構成別】

家族構成別にみると、「飲料水を備蓄している (推奨量未満)」との回答は核家族世帯で約3割と高くなっている。また、「何もしていない」との回答は単身世帯で約5割と高くなっている。



問24 上下水道局では、万一の災害に備えて、様々な対策や取組を行っています。上下水道局が行っている対策や取組で、あなたが知っているものをお答えください。《○はいくつでも》

【全体】



上下水道局が行っている対策や取組で知っているものについて、「給水車を保有していること」との回答が40.0%と最も高く、次いで「水道管・下水道管を耐震化していること」(26.9%)、「浄水場や雨水ポンプ所などの施設を耐震化していること」(20.6%)などの順となっている。また、「知っているものはない」との回答は35.7%となっている。

【性別・年代別・居住地区別】

性別にみると、「水道管・下水道管を耐震化していること」との回答は男性(33.0%)が女性(20.4%)を12.6ポイント上回っている。

年代別にみると、「給水車を保有していること」との回答は60歳代～70歳代で4割台半ば、「知っているものはない」との回答は20歳代で約5割と高くなっている。

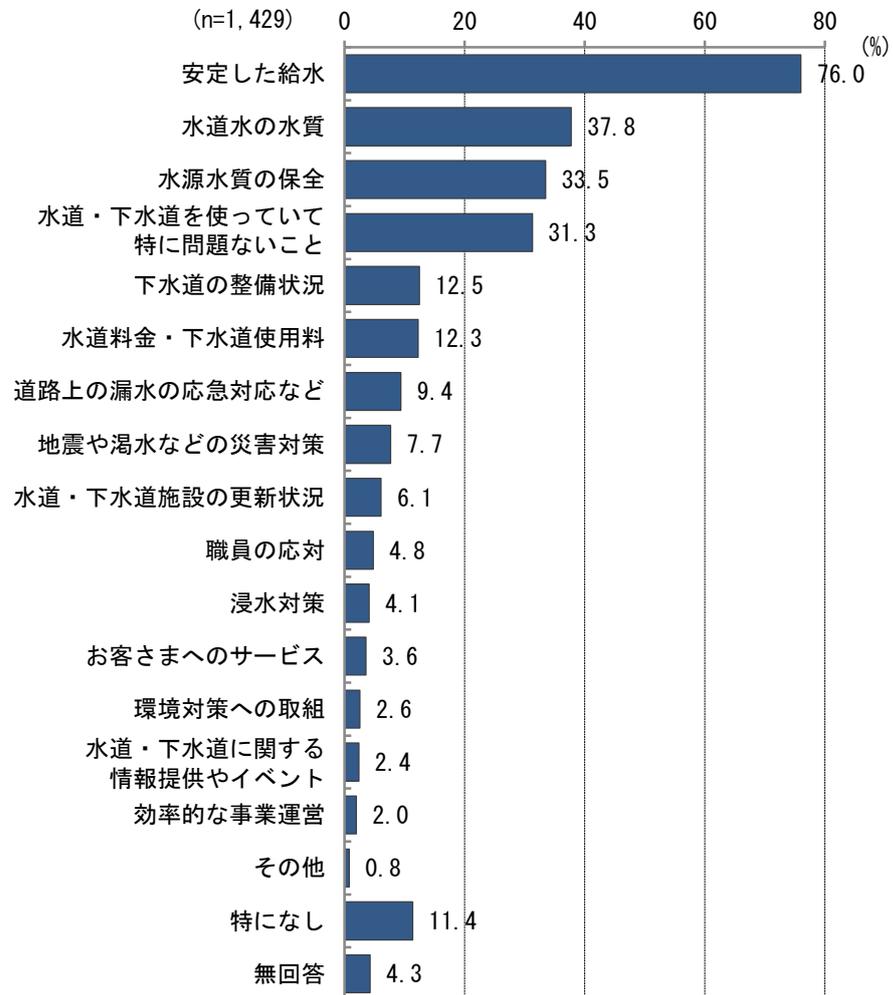
居住地区別にみると、「水道管・下水道管を耐震化していること」との回答は東部地区で約4割と高くなっている。

		(%)												
		と の 浄 水 場 を 耐 震 化 し て い る こ と	し 道 管 ・ 下 水 道 管 を 耐 震 化 し て い る こ と	し 配 水 池 に 緊 急 遮 断 弁 を 設 置 し て い る こ と	し 災 害 用 備 蓄 水 を 製 造 ・ 備 蓄 し て い る こ と	給 水 車 を 保 有 し て い る こ と	を 他 市 な ど と 災 害 時 応 援 協 定 を 締 結 し て い る こ と	備 ト イ レ が 設 置 で き る よ う 整 備 し て い る こ と	広 域 避 難 場 所 に マ ン ホ ー ル に 関 係 し て い る こ と	災 害 に 備 え て 、 局 職 員 ・ 業 者 が 定 期 的 に 演 習 し て い る こ と	設 け て い る こ と	止 水 板 の 設 置 等 に 必 要 な 経 費 の 一 部 を 補 助 す る 制 度 を 経 て 設 け て い る こ と	知 つ て い る も の は な い	無 回 答
全 体 (n=1,429)		20.6	26.9	6.2	11.8	40.0	13.6	7.2	13.0	4.1	35.7	5.4		
性別	女性 (n=680)	15.9	20.4	5.7	14.3	34.7	12.1	5.4	11.2	3.2	39.9	6.0		
	男性 (n=731)	25.2	33.0	6.8	9.6	44.7	14.9	8.9	14.9	4.9	32.0	4.4		
	その他または 答えたくない (n=7)	-	14.3	-	14.3	57.1	-	-	-	-	42.9	-		
年代別	10歳代 (n=1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-		
	20歳代 (n=61)	26.2	27.9	3.3	9.8	19.7	4.9	4.9	18.0	3.3	50.8	1.6		
	30歳代 (n=120)	24.2	23.3	6.7	10.0	36.7	9.2	6.7	14.2	4.2	47.5	0.8		
	40歳代 (n=205)	22.0	27.3	3.9	12.7	31.7	9.3	7.8	10.2	3.9	45.4	1.0		
	50歳代 (n=220)	14.5	25.9	6.4	13.6	41.8	10.5	5.5	10.5	3.2	40.9	2.3		
	60歳代 (n=271)	20.7	29.5	6.3	13.7	46.1	16.2	7.7	14.8	4.1	34.3	4.1		
	70歳代 (n=383)	22.5	30.0	7.8	12.5	47.3	18.3	7.8	14.6	5.2	21.4	8.6		
	80歳以上 (n=163)	17.2	17.8	6.1	6.1	31.3	14.7	8.0	11.0	3.1	38.7	12.9		
居住地区別	福山地区 (n=654)	20.9	26.8	6.4	13.5	39.8	13.8	8.7	12.2	4.7	37.0	4.7		
	東部地区 (n=247)	20.2	37.7	7.3	10.9	42.9	14.2	6.1	13.8	2.8	30.0	4.5		
	西部(松永)地区 (n=130)	24.6	22.3	5.4	16.2	40.0	16.2	5.4	17.7	3.8	35.4	5.4		
	北部地区 (n=208)	18.3	24.0	5.3	8.7	39.9	12.5	5.3	11.5	2.9	36.1	5.3		
	沼隈・内海地区 (n=45)	13.3	8.9	2.2	4.4	46.7	11.1	-	17.8	8.9	35.6	4.4		
	神辺地区 (n=123)	21.1	23.6	7.3	10.6	36.6	13.0	9.8	13.0	4.1	40.7	6.5		

9 上下水道局が行っている事業・サービスについて

問25 上下水道局の取組やサービスについて、満足していただいている点はどのようなことですか。《〇はいくつでも》

【全体】



満足している上下水道局の取組やサービスについて、「安定した給水」との回答が76.0%と最も高く、次いで「水道水の水質」(37.8%)、「水源水質の保全」(33.5%)などの順となっている。

【年代別・居住地区別】

年代別にみると、「安定した給水」との回答は20歳代、60歳代で8割台、「水道水の水質」との回答は60歳代～70歳代で4割台と高くなっている。

居住地区別にみると、「安定した給水」との回答はすべての居住地区で7割台半ばとなっている。また、「水道水の水質」との回答は沼隈・内海地区で約5割と高くなっている。

(%)

		水源水質の保全	水道水の水質	安定した給水	水道料金・下水道使用料	水道・下水道施設の更新状況	下水道の整備状況	地震や漏水などの災害対策	浸水対策	効率的な事業運営
全体 (n=1,429)		33.5	37.8	76.0	12.3	6.1	12.5	7.7	4.1	2.0
年代別	10歳代 (n=1)	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
	20歳代 (n=61)	23.0	24.6	82.0	16.4	6.6	18.0	9.8	3.3	1.6
	30歳代 (n=120)	27.5	32.5	75.0	11.7	-	10.0	7.5	5.8	2.5
	40歳代 (n=205)	31.2	33.7	77.1	8.3	3.9	12.7	5.9	6.8	2.4
	50歳代 (n=220)	33.6	37.3	74.5	11.8	5.0	14.5	8.2	2.7	1.4
	60歳代 (n=271)	34.7	42.4	81.9	10.7	7.7	13.3	6.6	4.1	1.8
	70歳代 (n=383)	36.3	43.3	76.8	15.1	7.3	11.2	8.9	3.4	2.1
	80歳以上 (n=163)	36.2	32.5	64.4	13.5	9.2	11.7	8.0	3.1	2.5
居住地区別	福山地区 (n=654)	35.6	35.8	75.2	13.3	5.4	14.2	9.2	4.4	2.1
	東部地区 (n=247)	29.6	38.1	75.3	14.6	10.9	15.0	7.7	3.6	2.0
	西部(松永)地区 (n=130)	34.6	36.9	76.2	10.8	3.8	6.2	3.8	5.4	1.5
	北部地区 (n=208)	30.3	39.9	78.4	10.6	7.7	12.0	7.2	3.8	2.4
	沼隈・内海地区 (n=45)	33.3	48.9	75.6	8.9	-	4.4	6.7	2.2	6.7
	神辺地区 (n=123)	32.5	40.7	78.0	8.9	3.3	8.9	5.7	3.3	-
		応道路上の漏水の応急対応	お客さまへのサービス	職員の対応	水道・下水道に関する情報提供やイベント	環境対策への取組	水道・下水道に関する課題をいっしょに解決	その他	特になし	無回答
全体 (n=1,429)		9.4	3.6	4.8	2.4	2.6	31.3	0.8	11.4	4.3
年代別	10歳代 (n=1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代 (n=61)	4.9	-	-	-	3.3	24.6	-	8.2	1.6
	30歳代 (n=120)	5.8	2.5	5.0	1.7	1.7	27.5	-	15.8	1.7
	40歳代 (n=205)	6.3	3.4	5.9	2.0	2.4	30.7	0.5	13.7	-
	50歳代 (n=220)	7.7	5.5	4.1	2.3	1.4	28.6	0.9	15.5	1.8
	60歳代 (n=271)	11.4	2.2	5.9	0.7	3.7	32.5	1.1	8.5	1.8
	70歳代 (n=383)	12.8	4.4	3.7	4.4	2.9	34.7	0.8	8.6	6.8
	80歳以上 (n=163)	9.2	3.7	7.4	2.5	2.5	31.3	1.8	12.9	12.3
居住地区別	福山地区 (n=654)	10.4	4.3	6.1	2.3	2.6	32.9	0.6	11.9	3.5
	東部地区 (n=247)	11.7	2.0	2.8	2.4	2.4	32.8	1.6	10.1	5.7
	西部(松永)地区 (n=130)	8.5	3.1	3.8	3.8	1.5	30.0	0.8	11.5	3.8
	北部地区 (n=208)	4.8	3.4	3.8	1.9	3.4	28.8	1.0	11.5	3.4
	沼隈・内海地区 (n=45)	13.3	4.4	4.4	2.2	6.7	31.1	-	15.6	2.2
	神辺地区 (n=123)	8.1	4.1	5.7	2.4	0.8	24.4	0.8	10.6	4.9

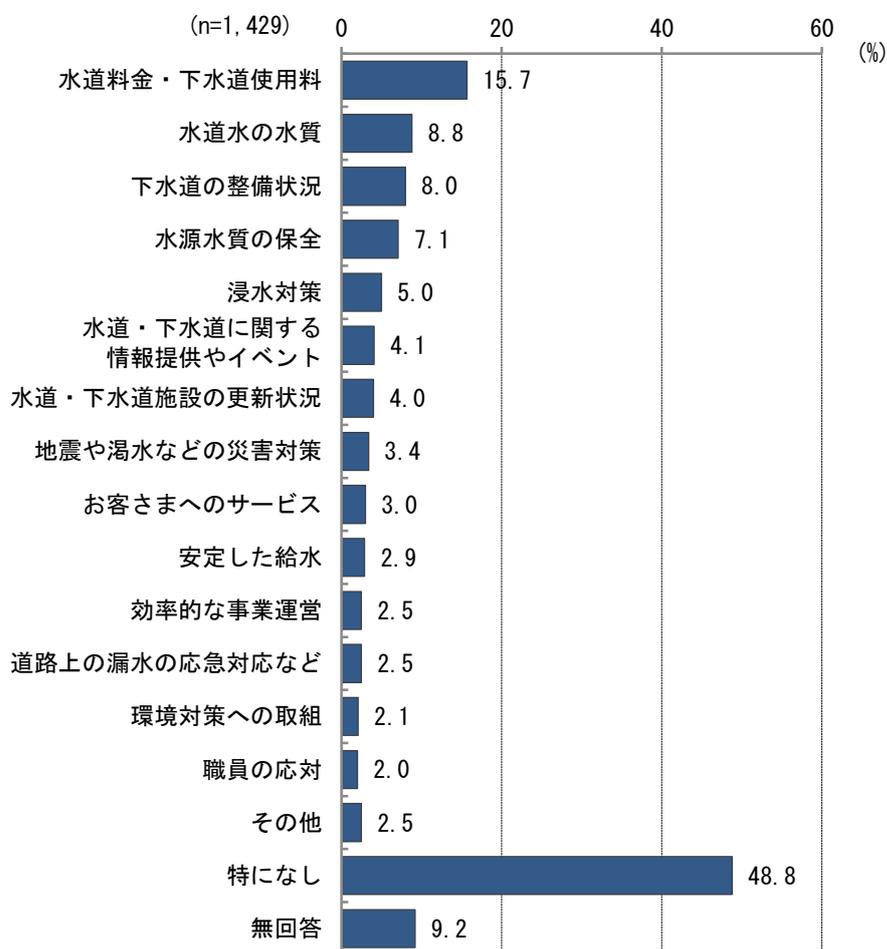
【代表的なその他の意見】

- 以前、一時的に不在にしていた家の使用量異常の連絡をいただいた際には感心した。
- 検針の時、使用量が増えた月に声をかけてくださること。
- 2年前の断水時、暑い中、朝から夕方までとても良い対応をしてもらい感謝しています。

問26 上下水道局の取組やサービスについて、ご不満な点はどのようなことですか。

《〇はいくつでも》

【全体】



不満な上下水道局の取組やサービスについて、「水道料金・下水道使用料」との回答が15.7%と高く、次いで「水道水の水質」(8.8%)、「下水道の整備状況」(8.0%)などの順となっている。また、「特になし」との回答は48.8%となっている。

【年代別・居住地区別】

年代別にみると、「水道料金・下水道使用料」との回答は30歳代～40歳代で2割台、「水道水の水質」との回答は20歳代で1割台半ばと高くなっている。

居住地区別にみると、「水道料金・下水道使用料」との回答は福山地区、東部地区で約2割、「水道水の水質」との回答は東部地区、神辺地区で1割超と高くなっている。

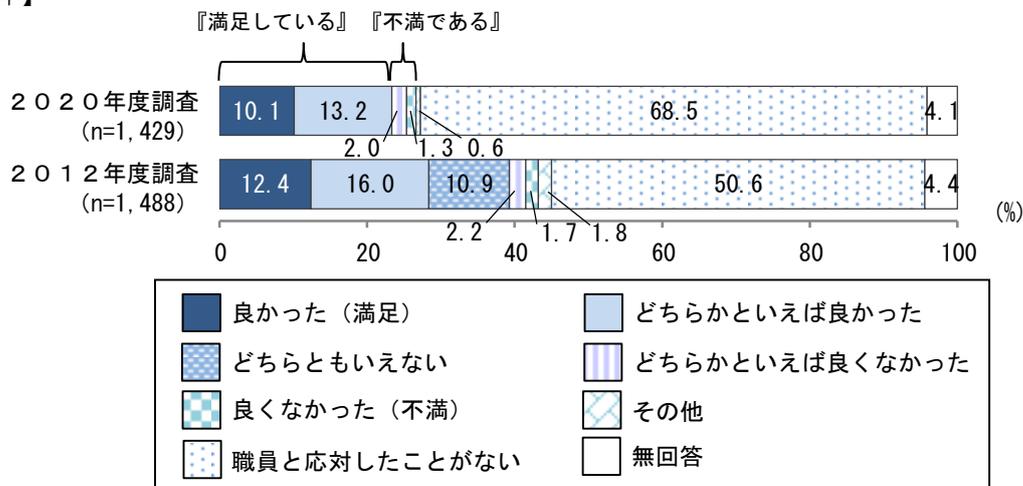
		水源水質の保全	水道水の水質	安定した給水	水道料金・下水道使用料	水道更新・状況	下水道の整備状況	地震や渇水などの災害対策	浸水対策	効率的な事業運営
全体 (n=1,429)		7.1	8.8	2.9	15.7	4.0	8.0	3.4	5.0	2.5
年代別	10歳代 (n=1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20歳代 (n=61)	9.8	16.4	-	11.5	1.6	3.3	3.3	4.9	-
	30歳代 (n=120)	6.7	10.0	3.3	24.2	1.7	7.5	3.3	6.7	0.8
	40歳代 (n=205)	5.9	8.3	0.5	20.5	2.4	3.9	1.5	7.3	0.5
	50歳代 (n=220)	5.0	7.3	1.4	18.2	1.8	8.6	0.9	4.1	0.9
	60歳代 (n=271)	7.7	8.1	3.3	14.4	4.4	10.7	3.3	6.6	4.8
	70歳代 (n=383)	9.7	10.7	5.2	13.6	7.8	9.1	6.5	3.4	3.9
	80歳以上 (n=163)	3.7	4.9	2.5	9.8	1.8	7.4	1.8	2.5	2.5
居住地区別	福山地区 (n=654)	6.6	8.6	2.3	17.0	2.9	5.0	4.4	6.7	1.8
	東部地区 (n=247)	11.3	12.6	4.5	17.8	3.2	6.5	2.4	4.5	2.8
	西部(松永)地区 (n=130)	7.7	8.5	5.4	14.6	4.6	11.5	3.8	3.8	4.6
	北部地区 (n=208)	3.8	5.8	1.9	14.4	6.7	12.5	2.9	1.9	1.9
	沼隈・内海地区 (n=45)	8.9	2.2	4.4	2.2	4.4	11.1	2.2	-	6.7
	神辺地区 (n=123)	5.7	11.4	0.8	11.4	4.9	13.8	0.8	4.9	1.6
		急道路上の漏水の応	ピお客さまへのサー	職員の応対	ベす水道情報・報提供やイ	環環境対策への取組	その他	特になし	無回答	
全体 (n=1,429)		2.5	3.0	2.0	4.1	2.1	2.5	48.8	9.2	
年代別	10歳代 (n=1)	-	-	-	-	-	-	100.0	-	
	20歳代 (n=61)	1.6	3.3	1.6	4.9	1.6	6.6	52.5	1.6	
	30歳代 (n=120)	2.5	0.8	1.7	3.3	2.5	2.5	49.2	7.5	
	40歳代 (n=205)	2.4	3.4	1.5	3.4	2.0	3.4	53.7	2.9	
	50歳代 (n=220)	1.4	2.7	2.3	2.7	1.8	1.4	56.8	5.5	
	60歳代 (n=271)	2.6	4.1	1.5	3.7	1.8	1.5	52.4	5.9	
	70歳代 (n=383)	3.1	2.6	2.3	5.2	2.6	1.6	41.0	13.1	
	80歳以上 (n=163)	2.5	3.7	3.1	4.3	1.8	5.5	44.2	21.5	
居住地区別	福山地区 (n=654)	2.3	2.1	1.8	4.1	2.6	2.3	48.8	9.0	
	東部地区 (n=247)	2.8	4.0	2.4	4.0	2.0	2.8	47.0	10.1	
	西部(松永)地区 (n=130)	1.5	5.4	3.8	3.1	0.8	2.3	50.0	9.2	
	北部地区 (n=208)	3.4	3.4	1.9	6.7	1.4	2.9	47.1	8.2	
	沼隈・内海地区 (n=45)	-	-	-	-	-	2.2	71.1	6.7	
	神辺地区 (n=123)	2.4	4.1	1.6	1.6	3.3	3.3	51.2	8.1	

【代表的なその他の意見】

- 支払いでクレジットカードが使えないこと。
- 下水道に接続していない家庭への接続指導。
- 情報提供がほとんどないところ。
- 全体的にサービス向上にレベルアップしてほしい。

問27 上下水道局職員の電話や窓口などでの対応について、あなたが感じている印象（満足度）をお答えください。《○は1つ》

【全体】



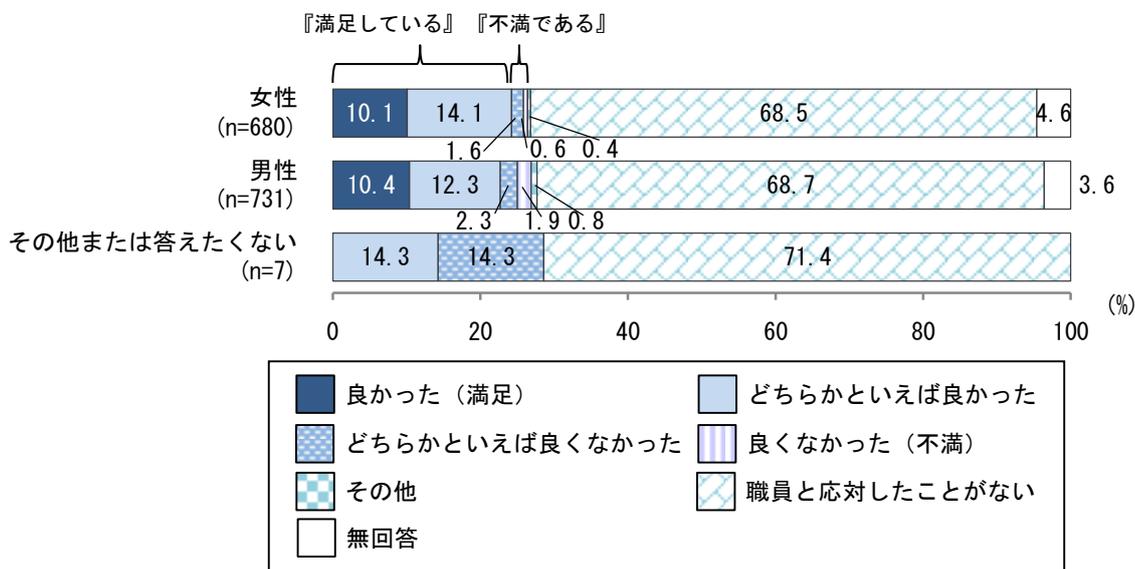
※「どちらともいえない」は、2020年度調査にはない

上下水道局職員に対する満足度について、『満足している』（「良かった（満足）」と「どちらかといえば良かった」を合わせた割合）（23.3%）、『不満である』（「どちらかといえば良くなかった」と「良くなかった（不満）」を合わせた割合）（3.3%）となっている。また、「職員と対応したことがない」との回答は68.5%となっている。

経年比較すると、『満足している』との回答は2020年度調査で23.3%となっており、2012年度調査の28.4%よりも、5.1ポイント減少している。

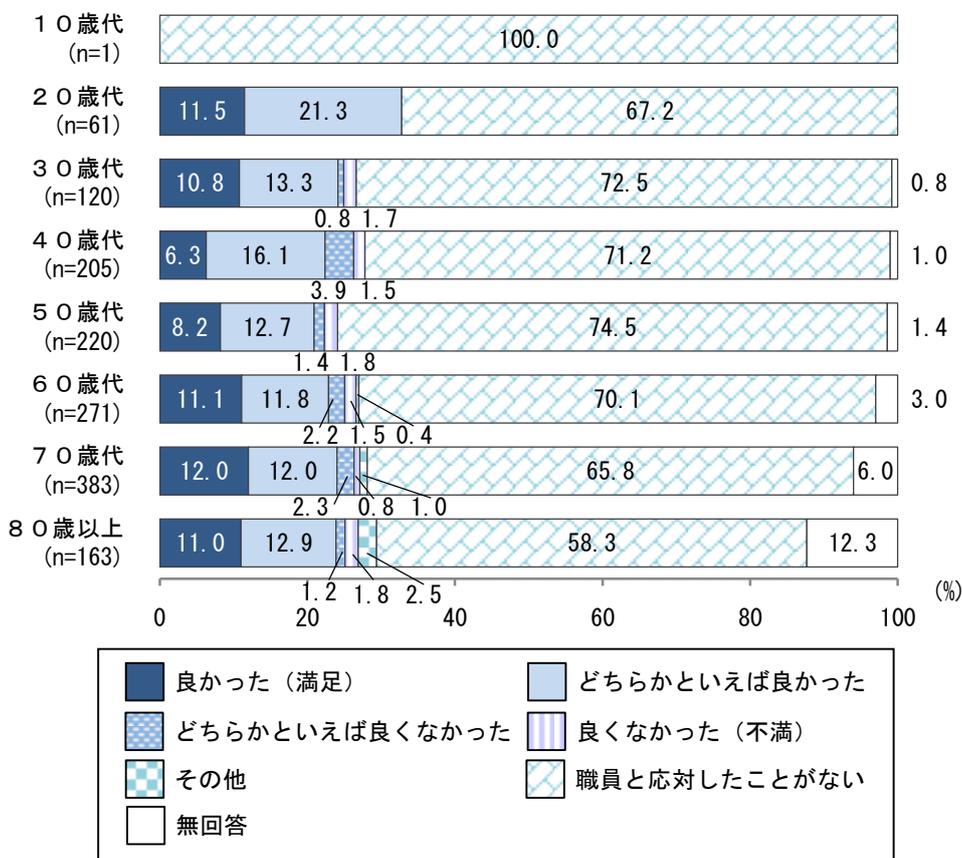
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



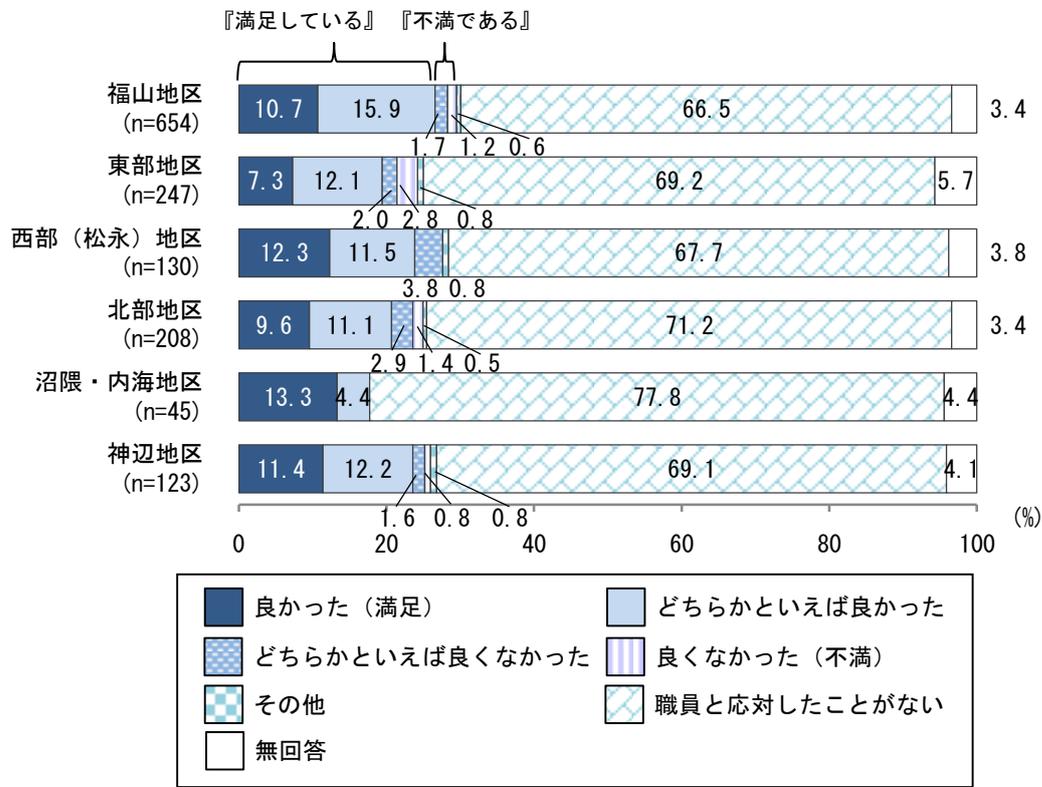
【年代別】

年代別にみると、『満足している』との回答は20歳代で3割超と高くなっている。



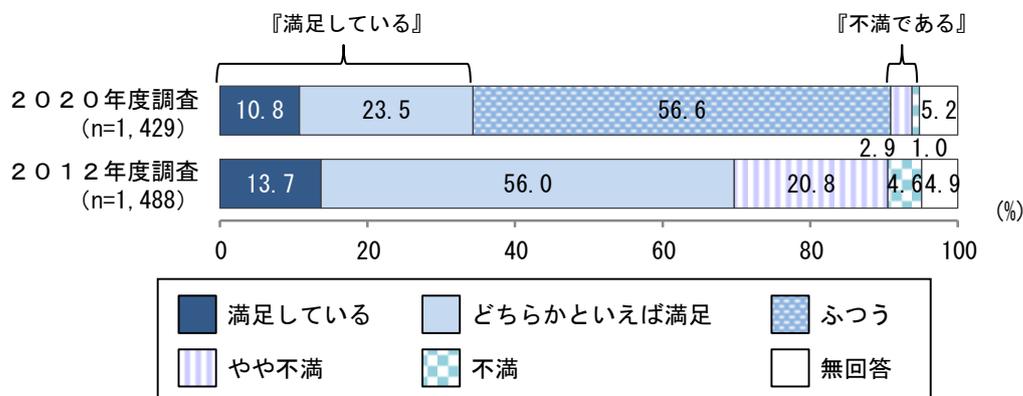
【居住地区別】

居住地区別にみると、『満足している』との回答はすべての居住地区で2割前後となっている。



問28 あなたは、上下水道局の取組やサービスについて、全体としてどのくらい満足されていますか。《○は1つ》

【全体】

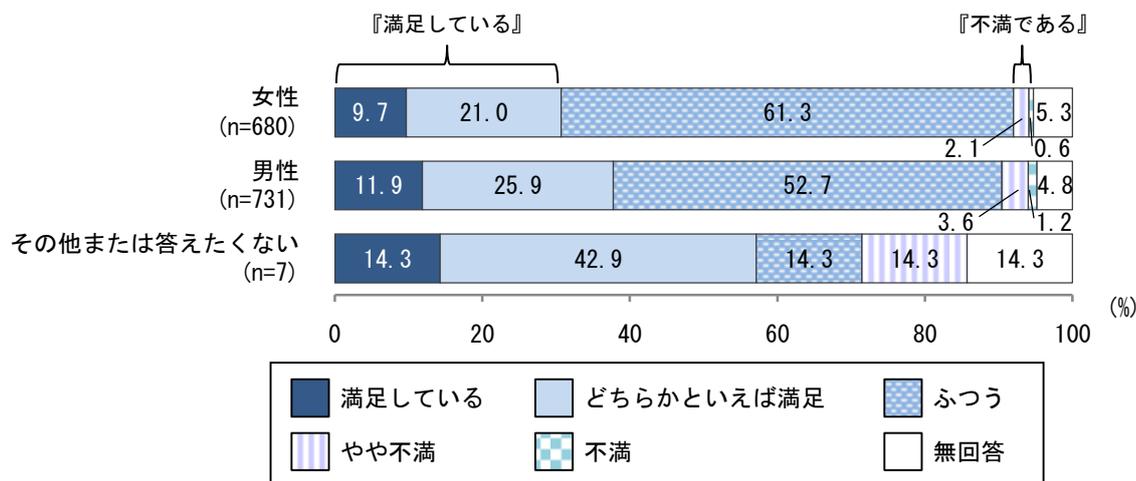


全体での上下水道局の取組やサービスの満足度について、『満足している』（「満足している」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合）（34.3%）、『不満である』（「やや不満」と「不満」を合わせた割合）（3.9%）となっている。また、「ふつう」との回答は56.6%となっている。

経年比較すると、『不満である』との回答は2020年度調査で3.9%となっており、2012年度調査の25.4%よりも、21.5ポイント減少している。

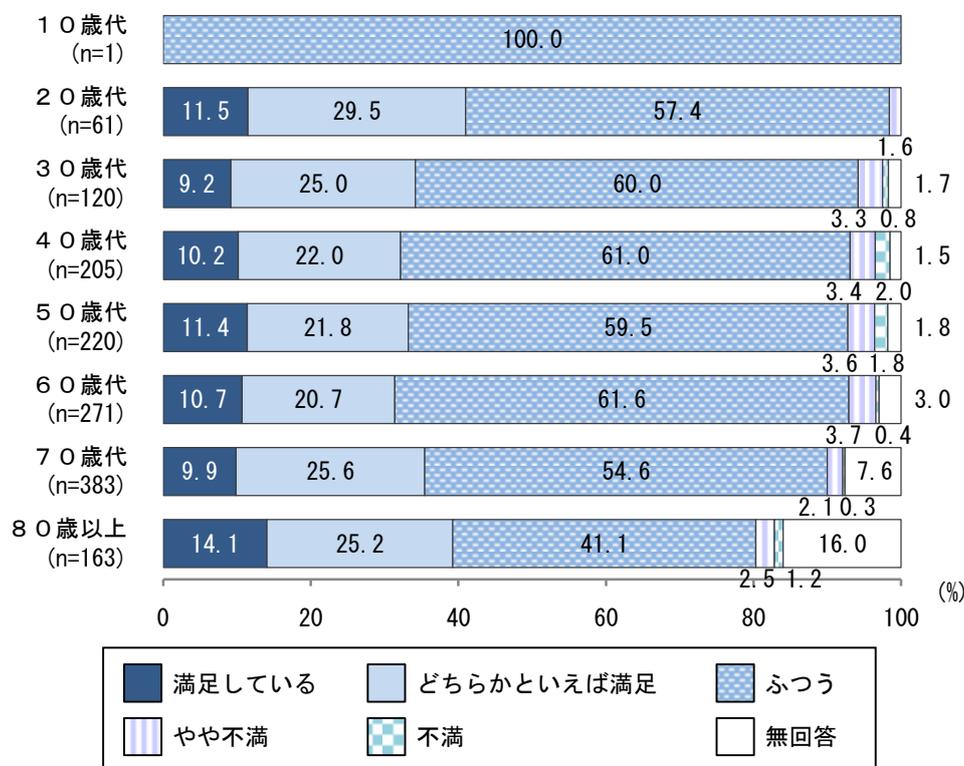
【性別】

性別にみると、『満足している』との回答は男性（37.8%）が女性（30.7%）を7.1ポイント上回っている。



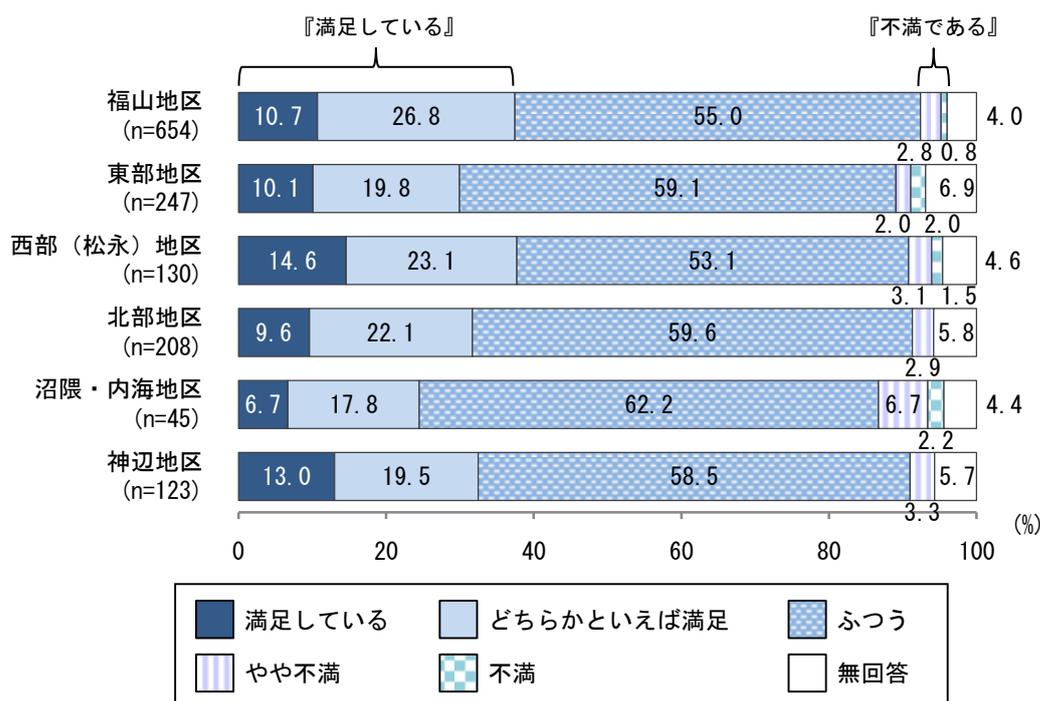
【年代別】

年代別にみると、『満足している』との回答は20歳代，80歳以上で4割前後と高くなっている。



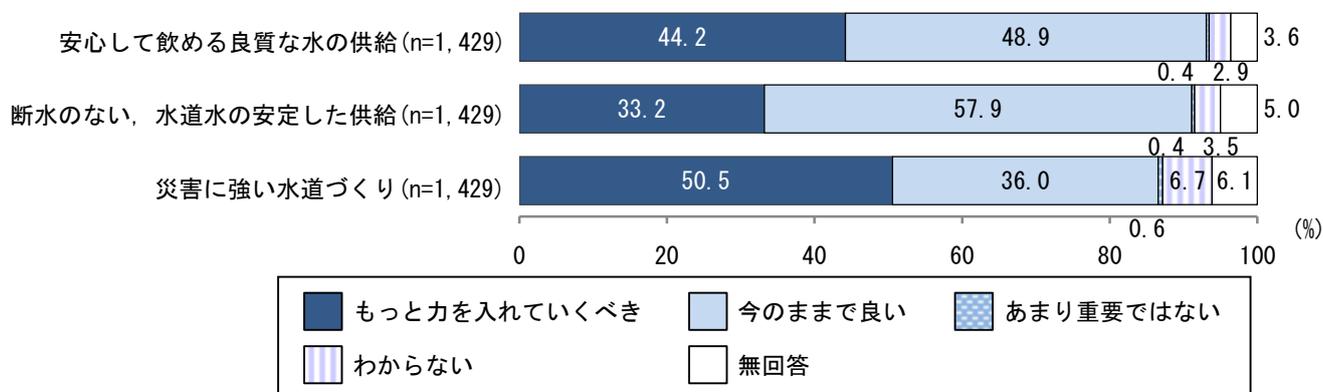
【居住地区別】

居住地区別にみると、『満足している』との回答は福山地区，西部（松永）地区で約4割と高くなっている。



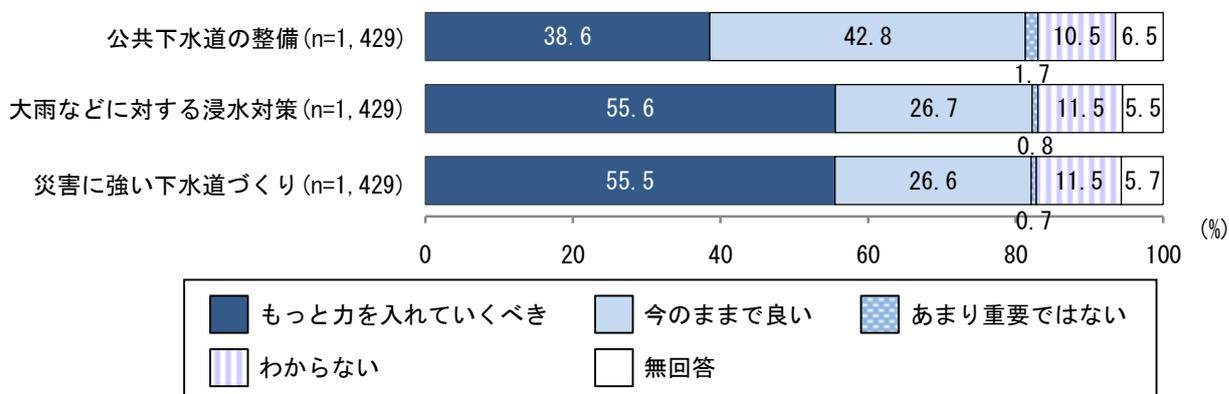
問 29 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、あなたはどのような事業やサービスの向上に力を入れていくべきだと思いますか。《(1)～(12)各項目〇は1つ》

【水道】



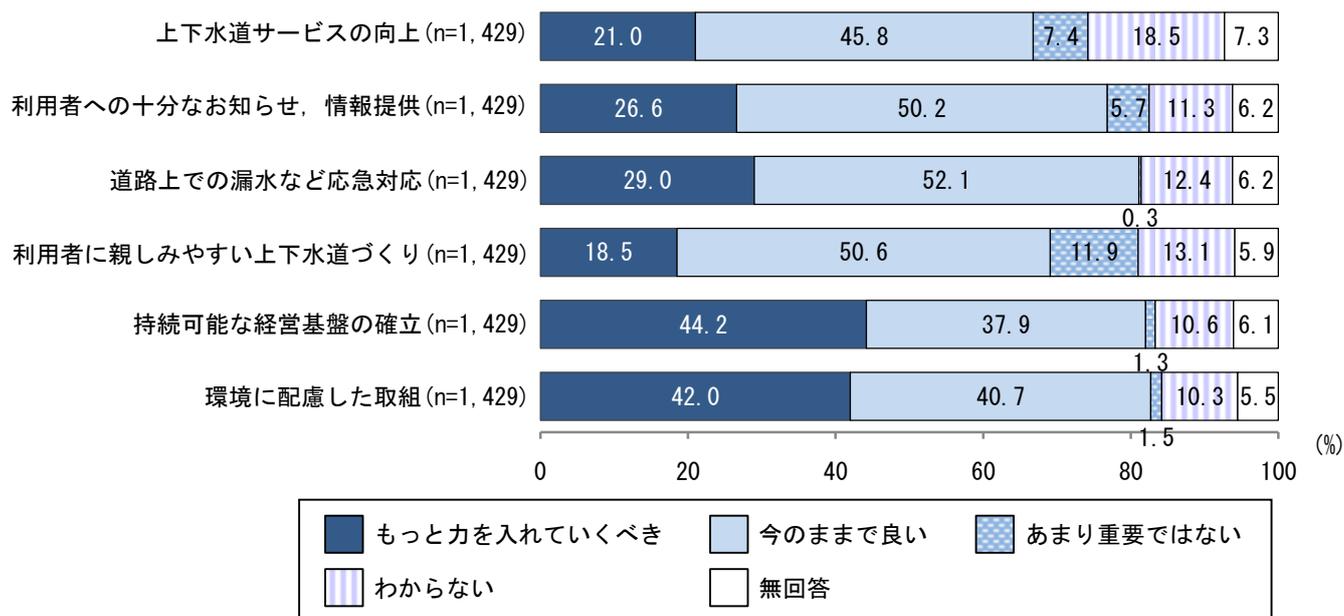
全体での上下水道局の取組やサービスの水道の項目について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「災害に強い水道づくり」で 50.5%と最も高く、次いで「安心して飲める良質な水の供給」(44.2%)、「断水のない、水道水の安定した供給」(33.2%)などの順となっている。

【下水道】



全体での上下水道局の取組やサービスの下水道の項目について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「大雨などに対する浸水対策」で 55.6%と最も高く、次いで「災害に強い下水道づくり」(55.5%)、「公共下水道の整備」(38.6%)などの順となっている。

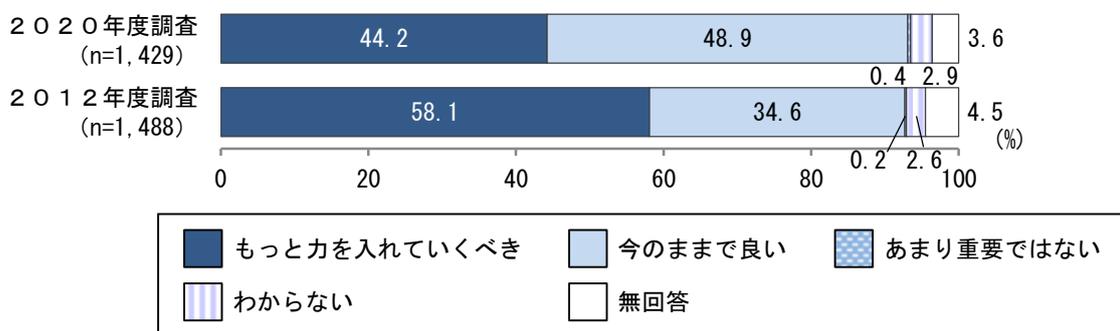
【水道・下水道】



全体での上下水道局の取組やサービスの水道・下水道の項目について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「持続可能な経営基盤の確立」で44.2%と最も高く、次いで「環境に配慮した取組」(42.0%)、「道路上での漏水など応急対応」(29.0%)などの順となっている。また、「あまり重要ではない」との回答は「利用者に親しみやすい上下水道づくり」で11.9%と最も高く、次いで「上下水道サービスの向上」(7.4%)、「利用者への十分なお知らせ, 情報提供」(5.7%)などの順となっている。

(1) 安心して飲める良質な水の供給

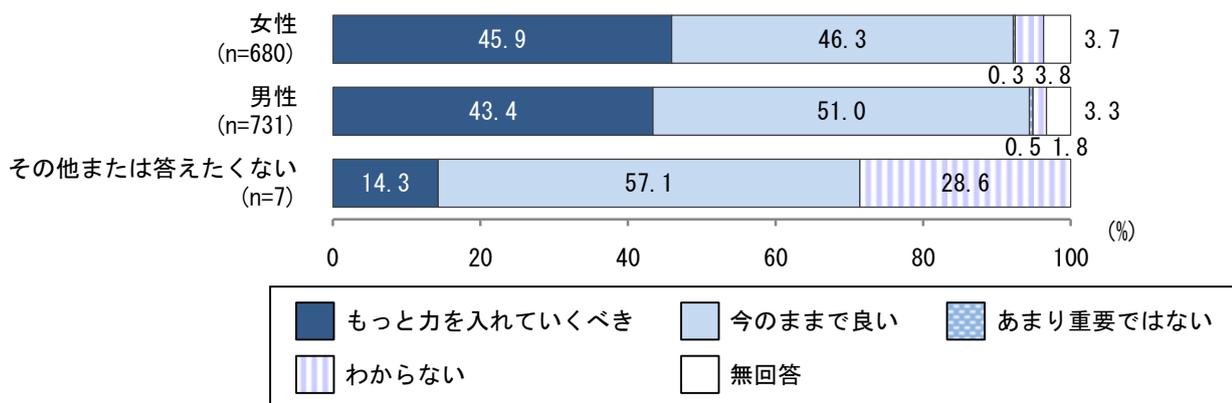
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で44.2%となっており、2012年度調査の58.1%よりも、13.9ポイント減少している。一方、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で48.9%となっており、2012年度調査の34.6%よりも、14.3ポイント増加している。

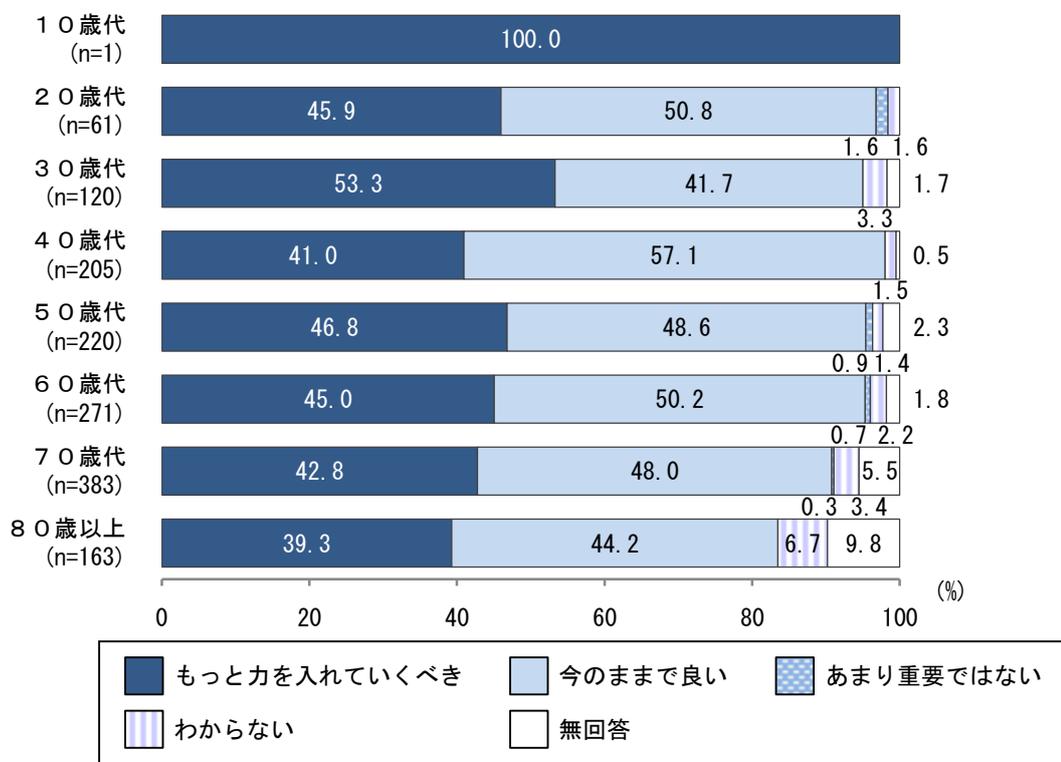
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



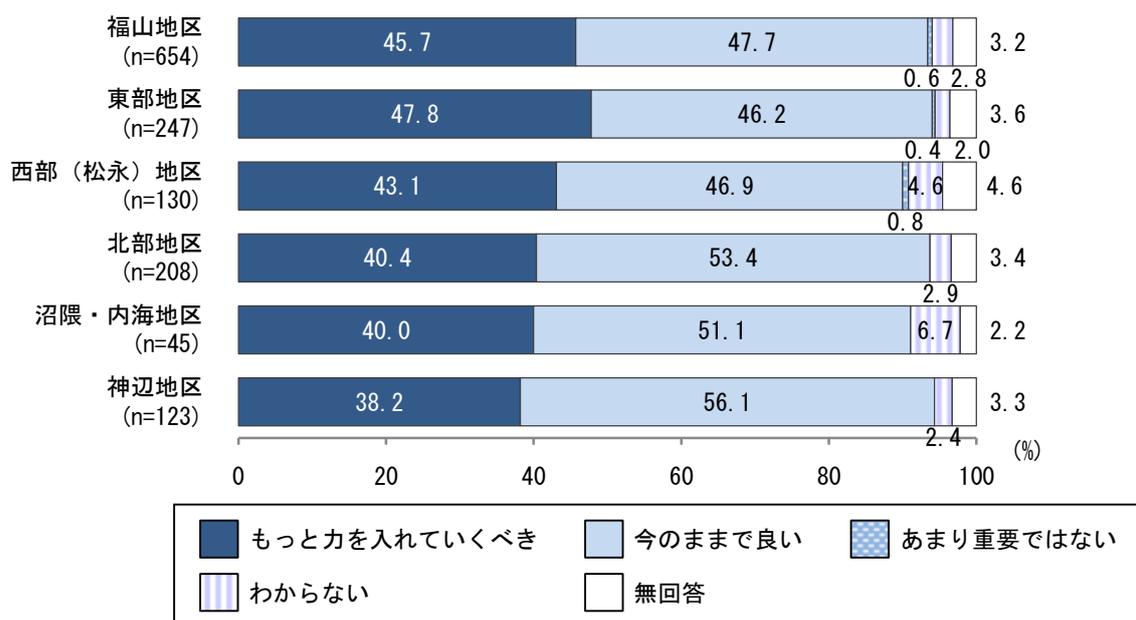
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で5割台半ば、「今のままで良い」との回答は40歳代で約6割と高くなっている。



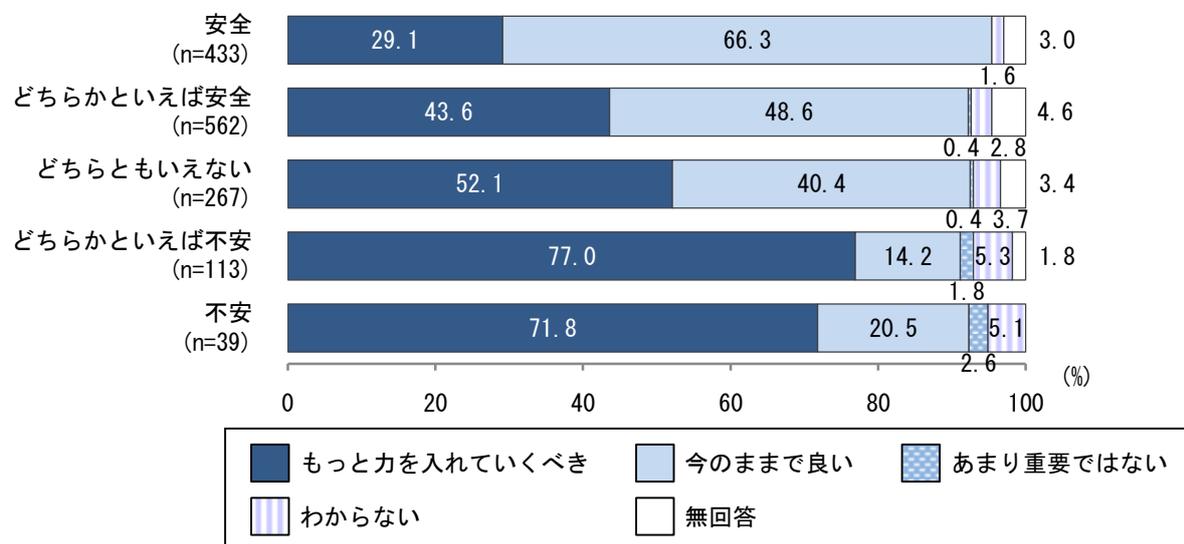
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は東部地区で約5割と高くなっている。



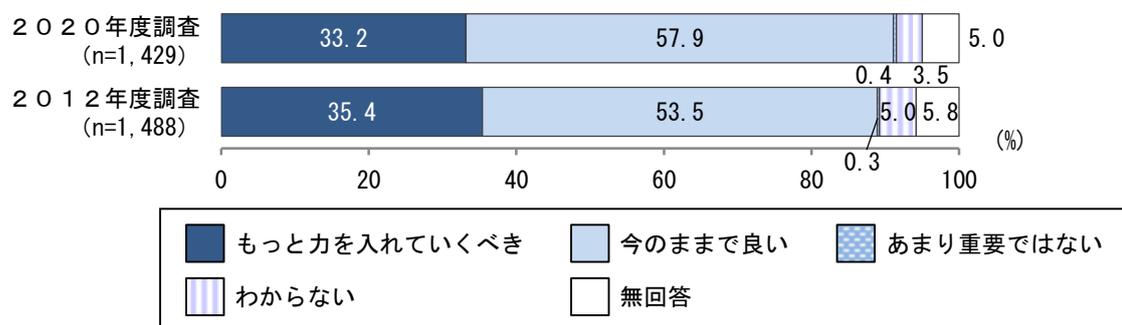
【「問6 水道水の安全性の印象」に対する回答別】

「問6 水道水の安全性の印象」に対する回答別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答はどちらかといえば不安、不安と回答した人で7割台、「今のままで良い」との回答は安全と回答した人で6割台半ばとなっている。



(2) 断水のない、水道水の安定した供給

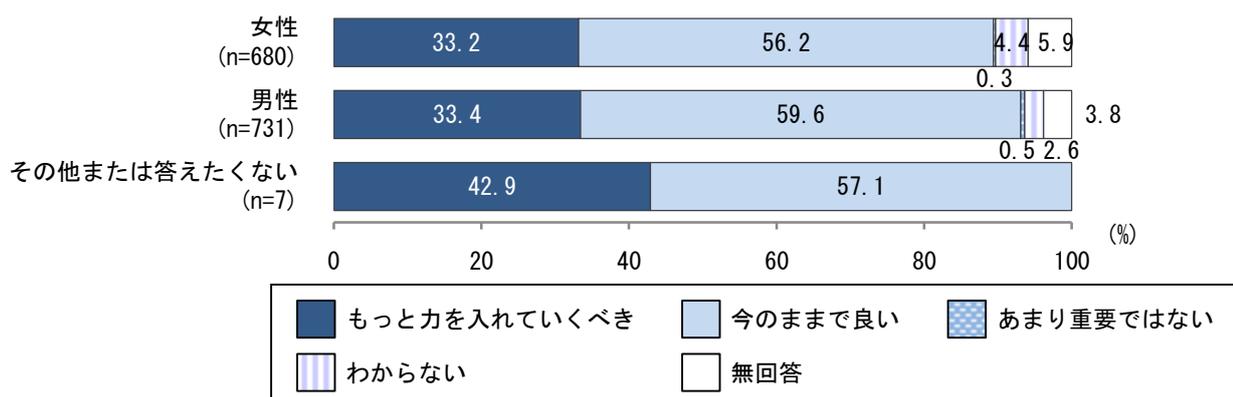
【全体】



経年比較すると、大きな差はみられない。

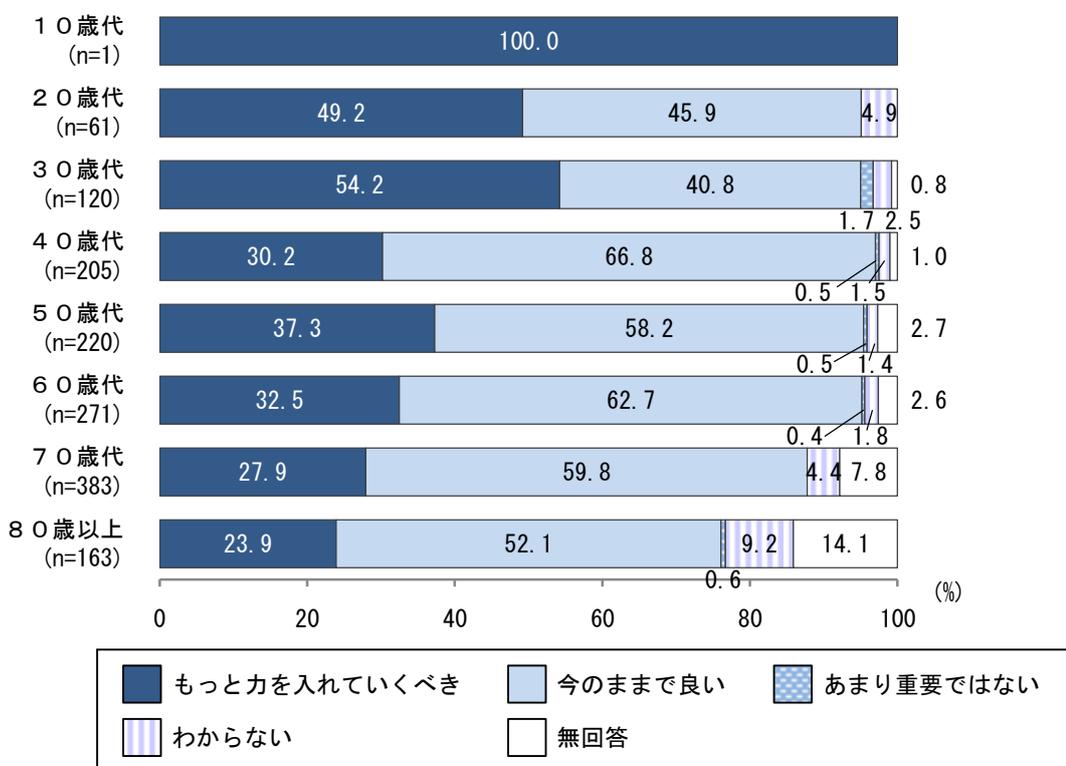
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



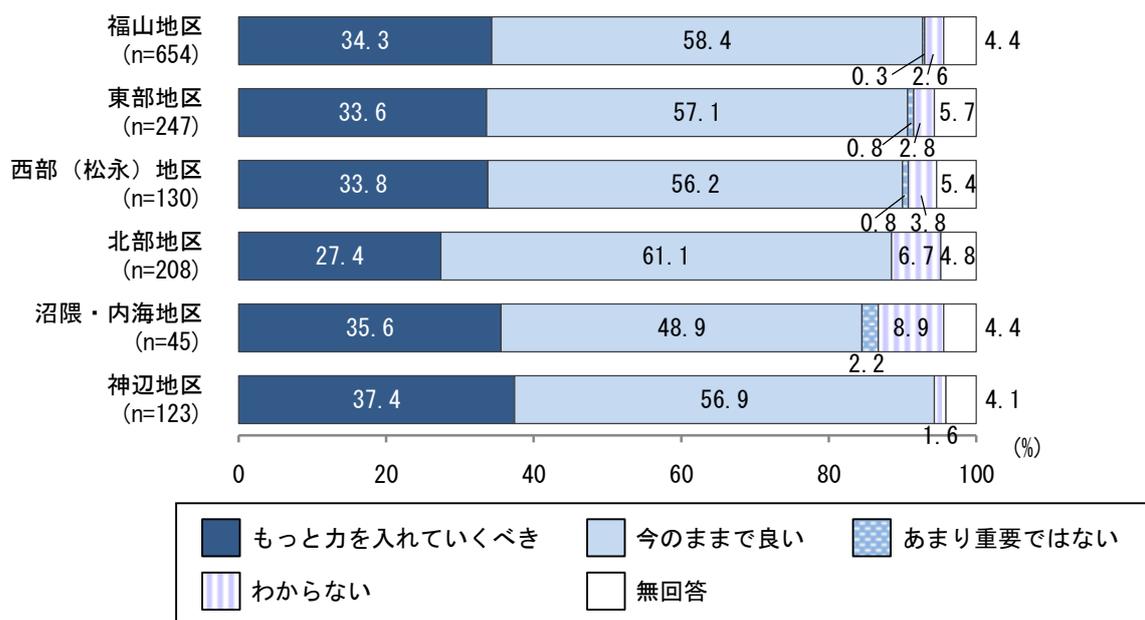
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で5割台半ば、「今のままで良い」との回答は40歳代、60歳代で6割台と高くなっている。



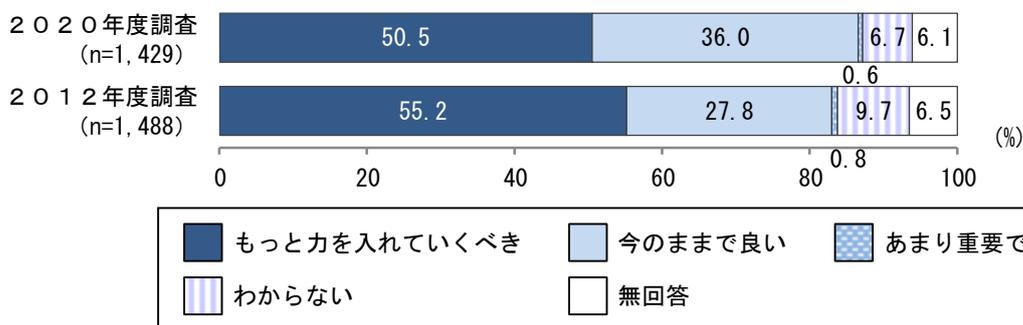
【居住地区別】

居住地区別にみると、「今のままで良い」との回答は北部地区で6割超と高くなっている。



(3) 災害に強い水道づくり

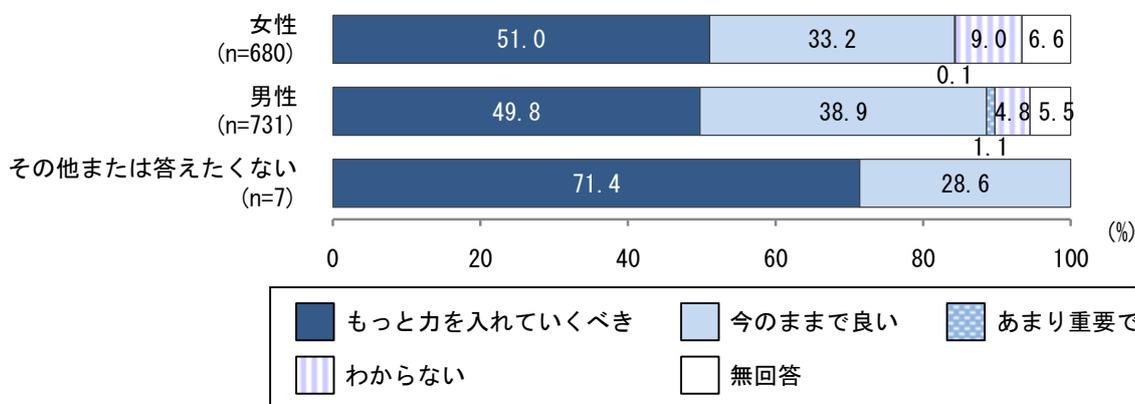
【全体】



経年比較すると、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で36.0%となっており、2012年度調査の27.8%よりも、8.2ポイント増加している。

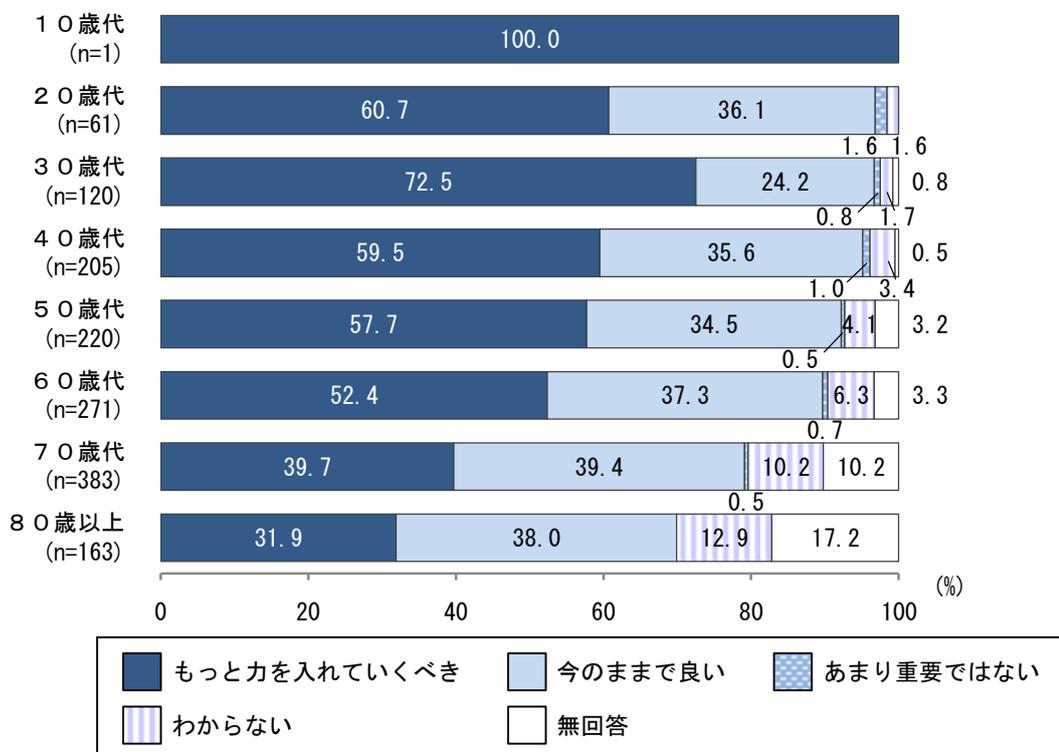
【性別】

性別にみると、「今のままで良い」との回答は男性（38.9%）が女性（33.2%）を5.7ポイント上回っている。



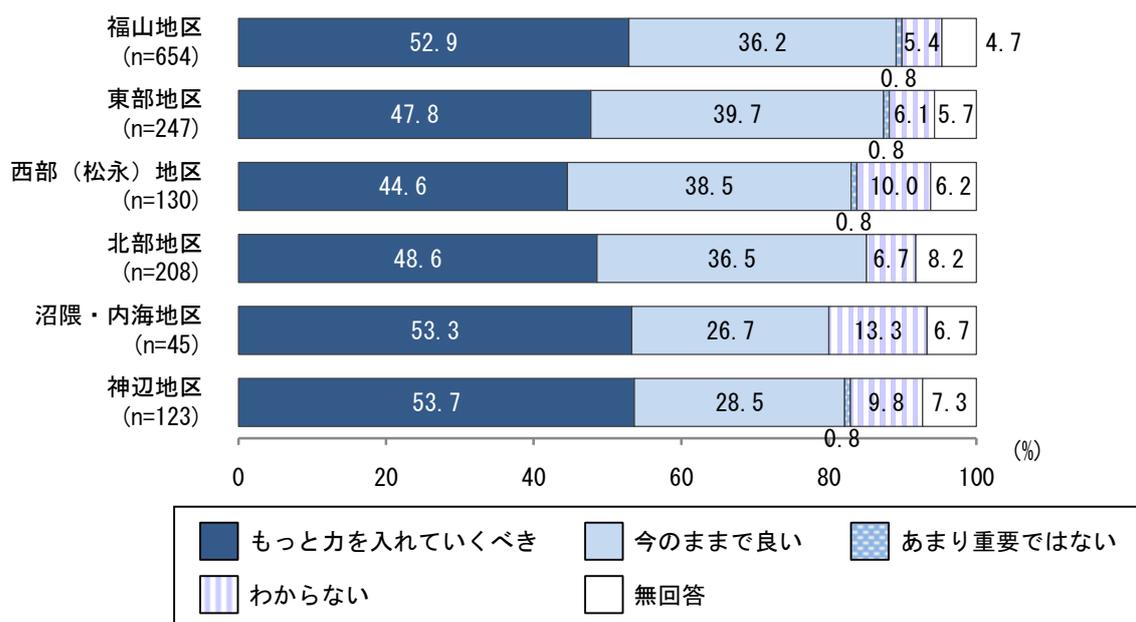
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で7割超と高くなっている。



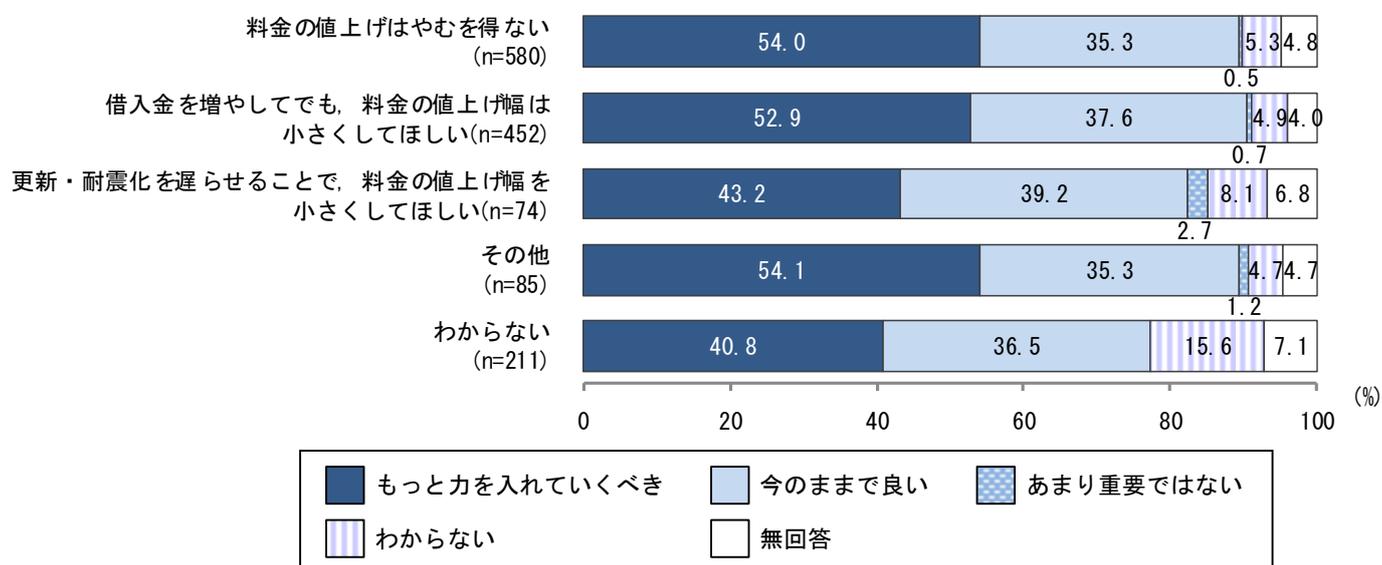
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は福山地区、沼隈・内海地区、神辺地区で5割台半ばと高くなっている。



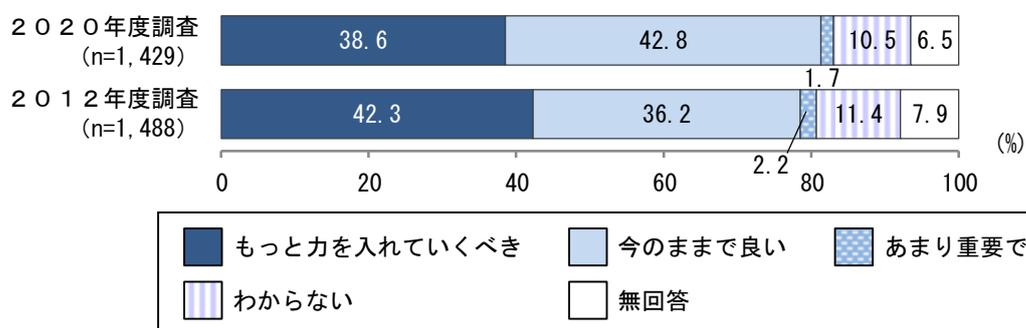
【「問20 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別】

「問20 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は料金の値上げはやむを得ない、借入金を増やしてでも、料金の値上げ幅は小さくしてほしいと回答した人で5割台半ばと高くなっている。



(4) 公共下水道の整備

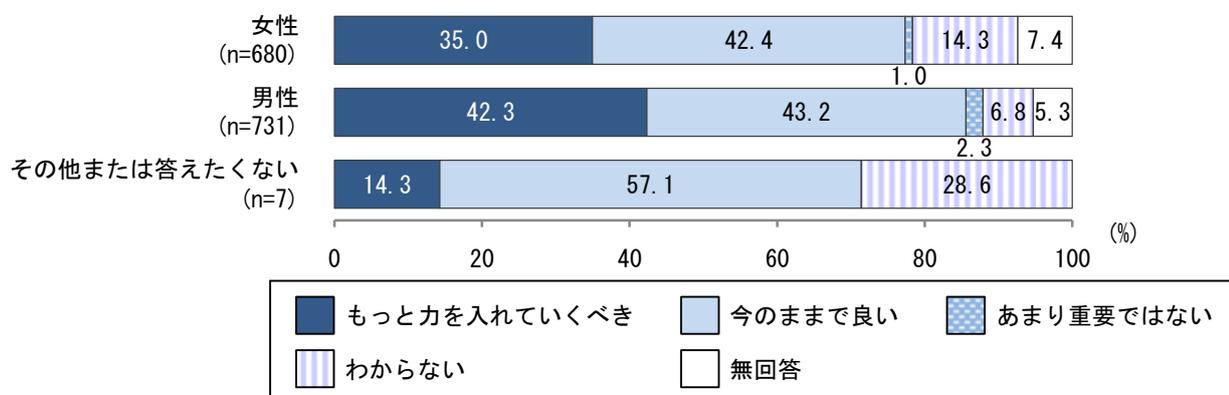
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で38.6%となっており、2012年度調査の42.3%よりも、3.7ポイント減少している。

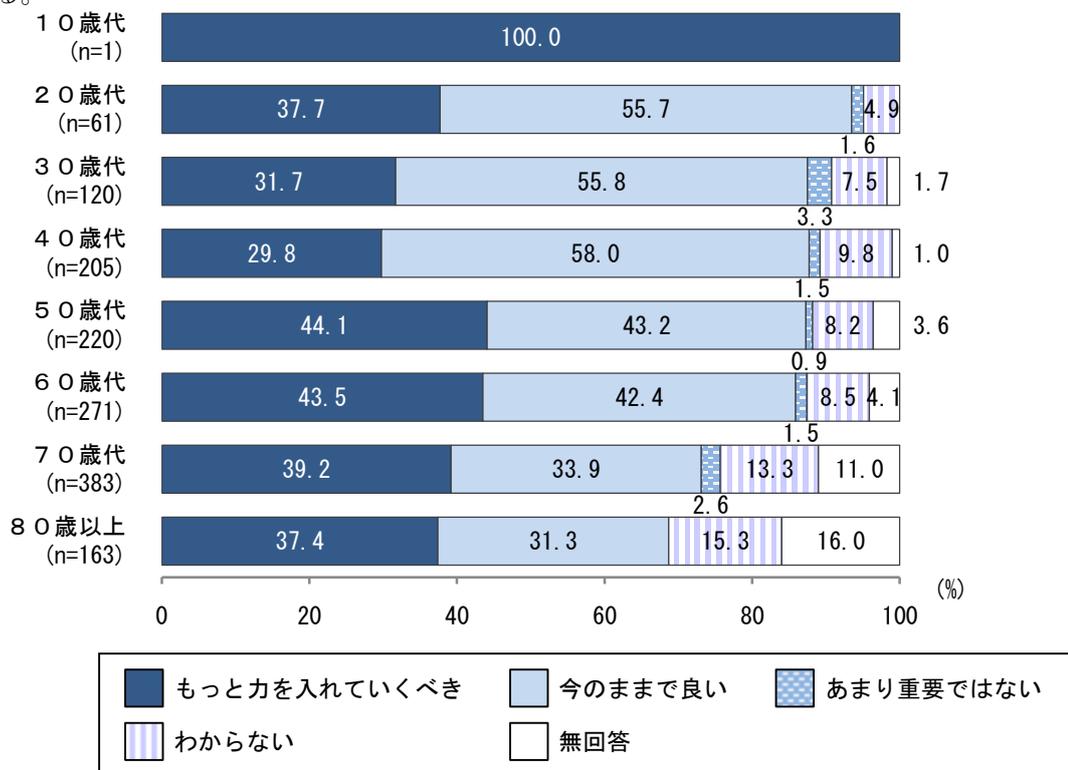
【性別】

性別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は男性（42.3%）が女性（35.0%）を7.3ポイント上回っている。



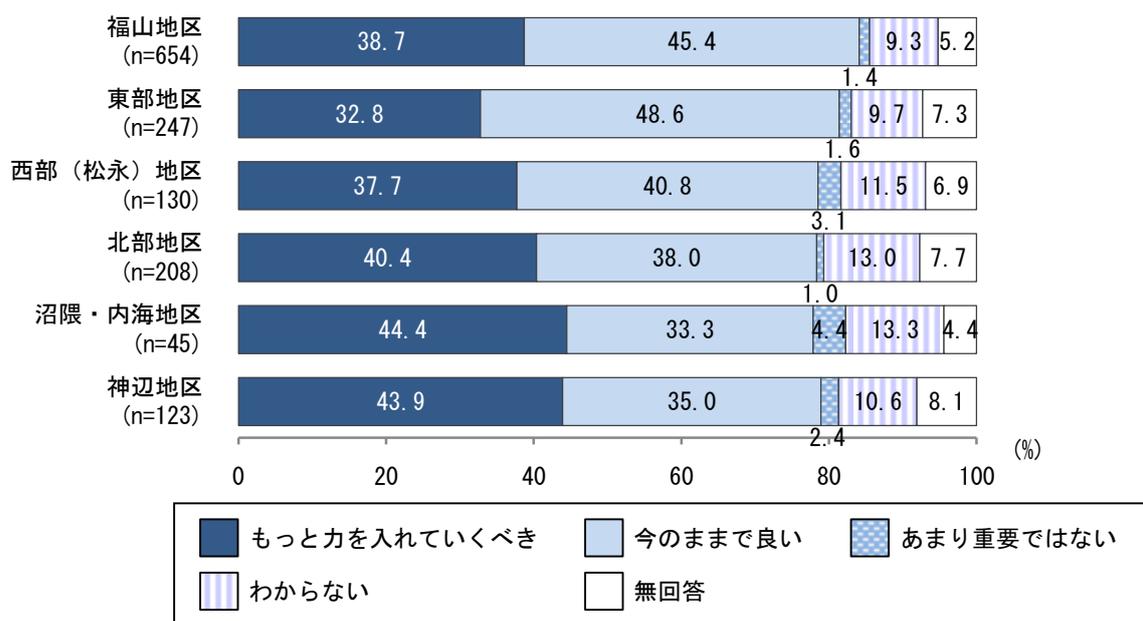
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は50歳代～60歳代で4割台半ばと高くなっている。



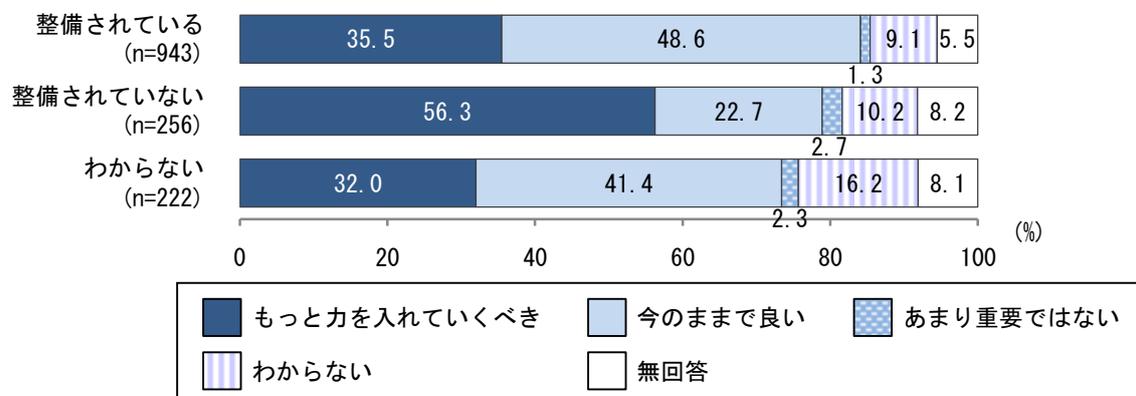
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は北部地区、沼隈・内海地区、神辺地区で4割台と高くなっている。



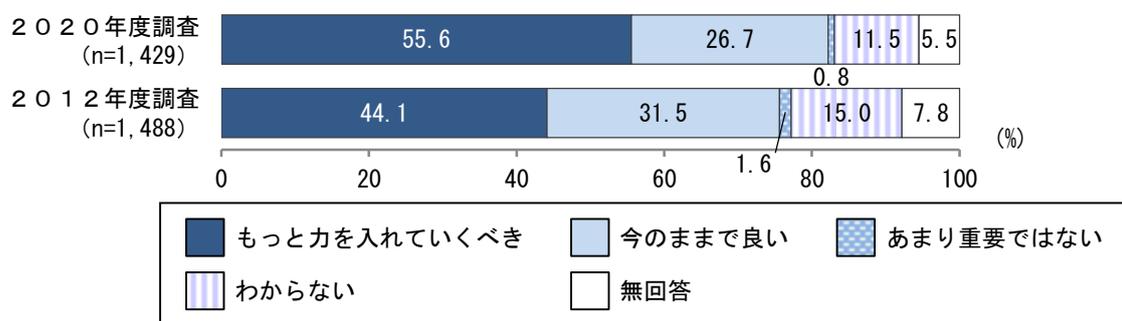
【「問9 居住地域の公共下水道整備」の有無別】

「問9 居住地域の公共下水道整備」の有無別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は下水道が整備されていないと回答した人（地域）で5割台半ばと高くなっている。



(5) 大雨などに対する浸水対策

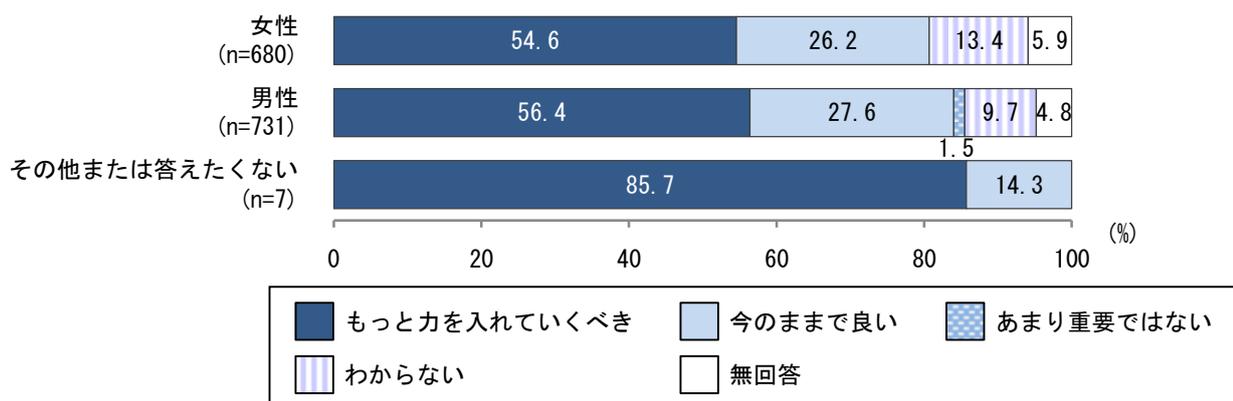
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で55.6%となっており、2012年度調査の44.1%よりも、11.5ポイント増加している。

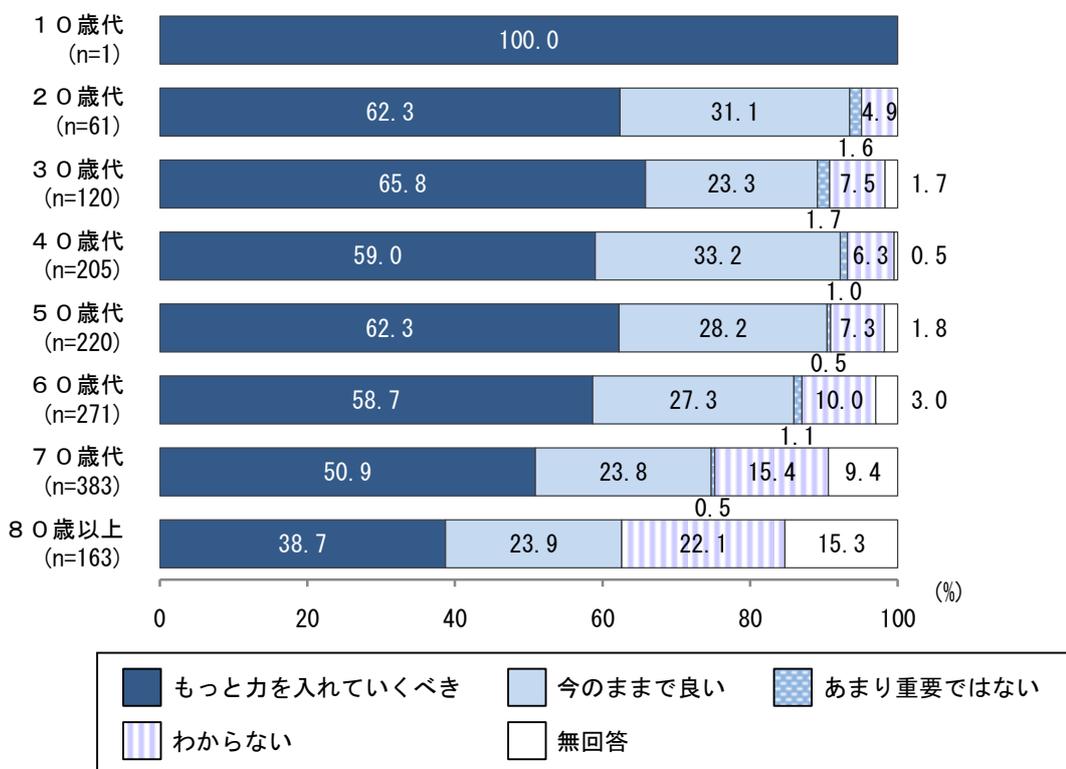
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



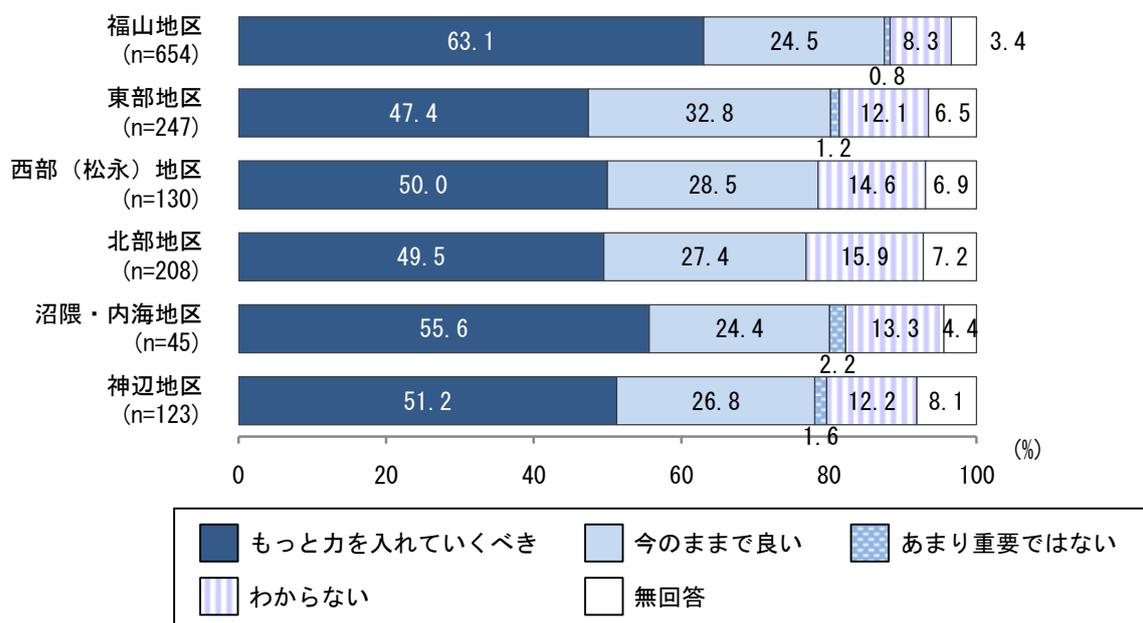
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は20歳代～30歳代、50歳代で6割台と高くなっている。



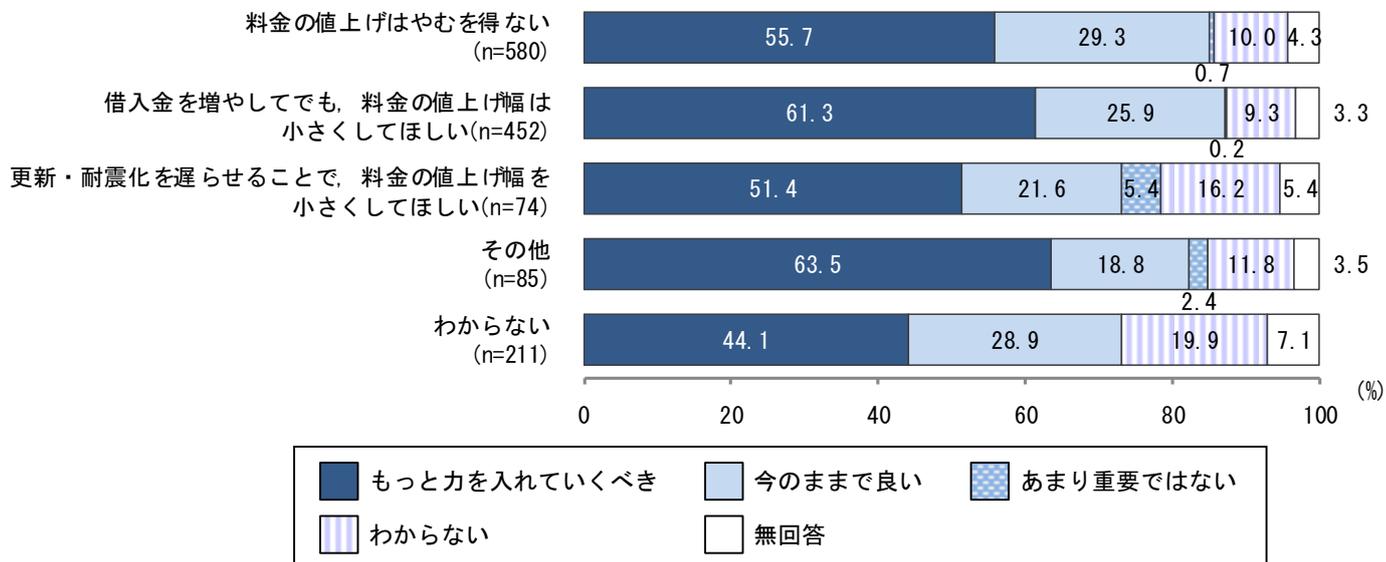
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は福山地区で6割台半ばと高くなっている。



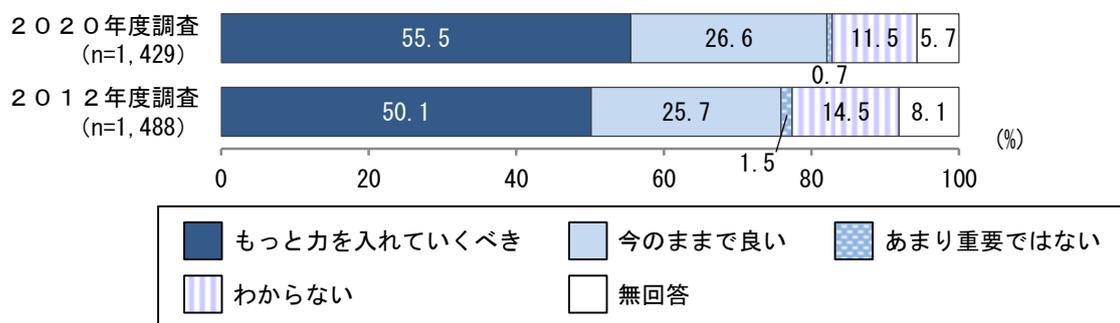
【「問20 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別】

「問20 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は借入金を増やしてでも、料金の値上げ幅は小さくしてほしいと回答した人で6割超と高くなっている。



(6) 災害に強い下水道づくり

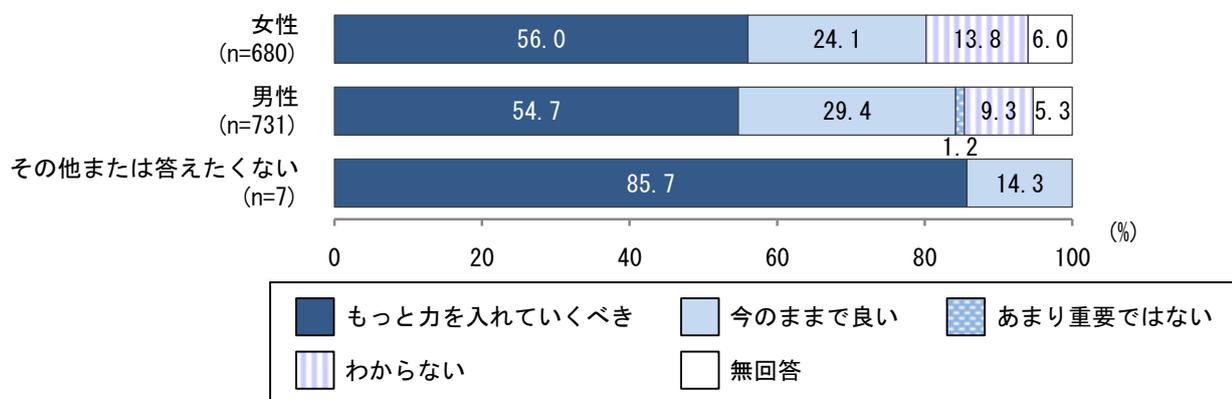
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で55.5%となっており、2012年度調査の50.1%よりも、5.4ポイント増加している。

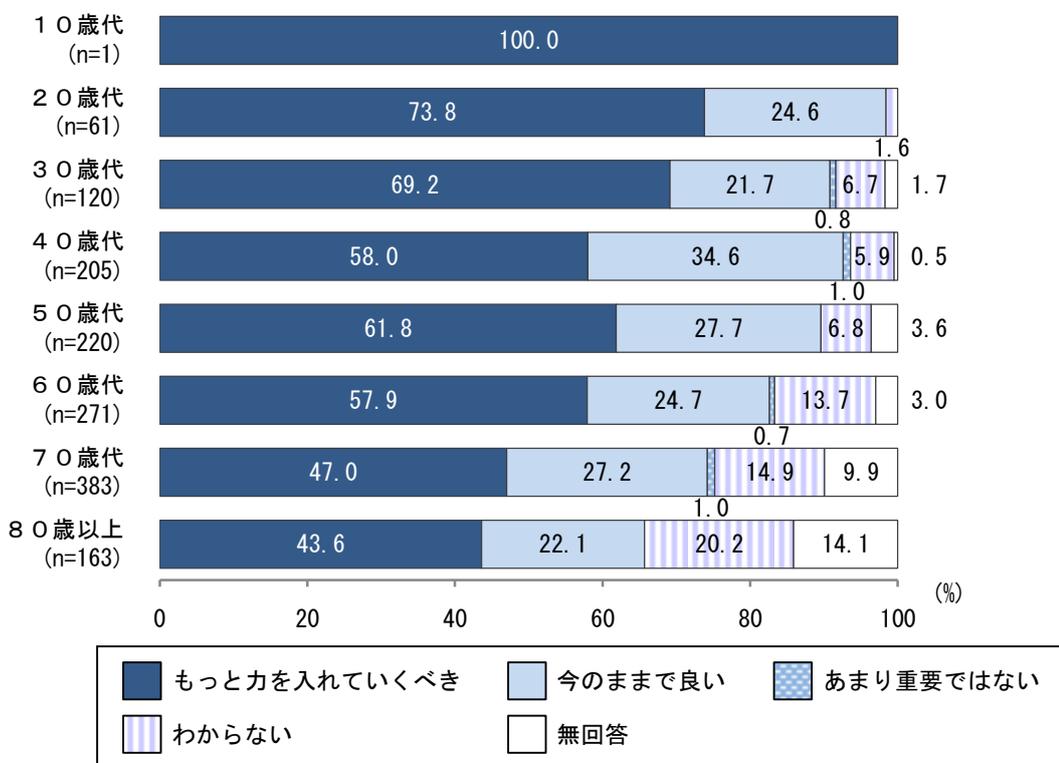
【性別】

性別にみると、「今のままで良い」との回答は男性（29.4%）が女性（24.1%）を5.3ポイント上回っている。



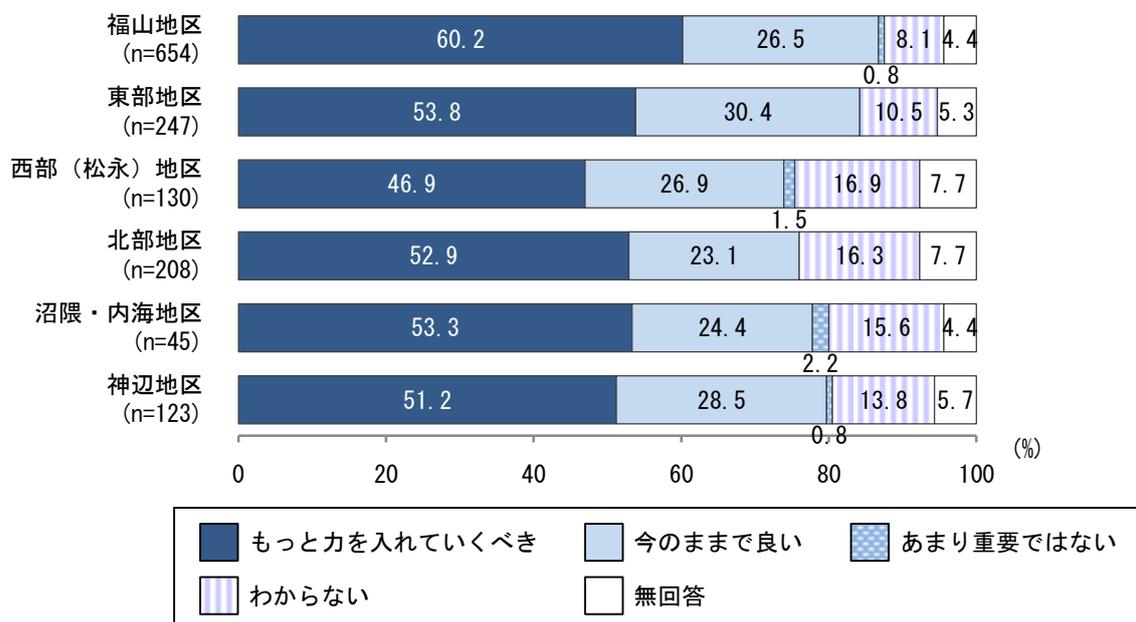
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は20歳代～30歳代で7割前後と高くなっている。



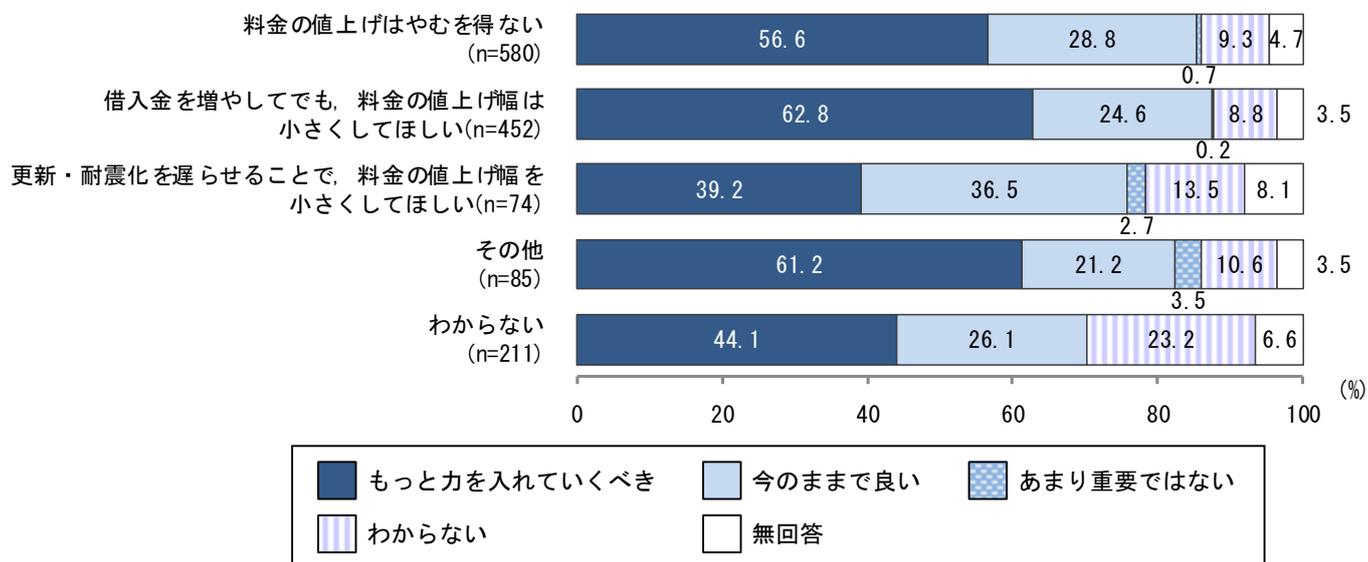
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は福山地区で約6割と高くなっている。



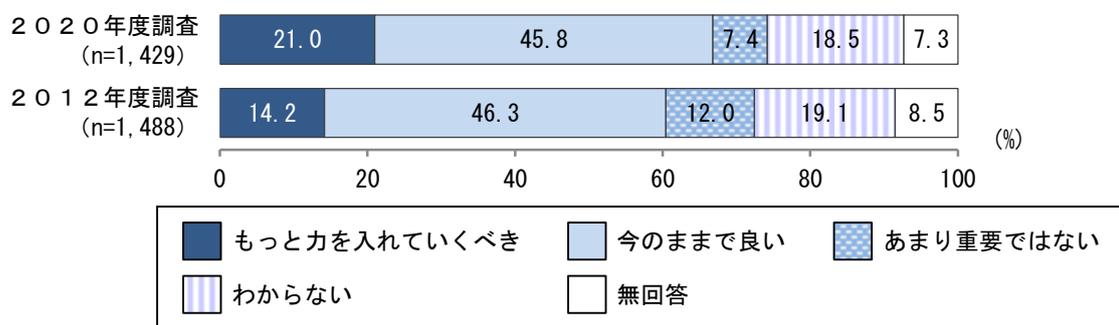
【「問 2 0 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別】

「問 2 0 施設の更新・耐震化に係る費用の考え方」に対する回答別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は借入金を増やしてでも、料金の値上げ幅は小さくしてほしいと回答した人で6割超と高くなっている。



(7) 上下水道サービスの向上

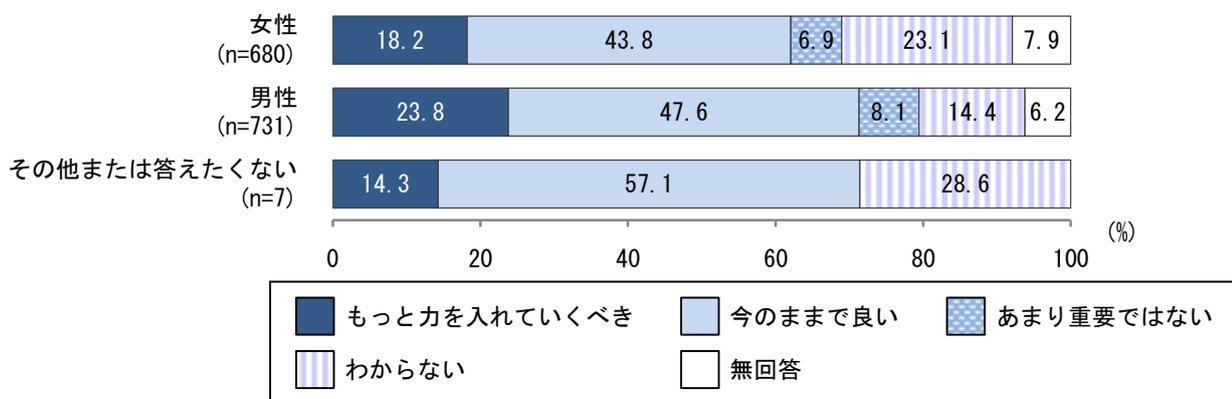
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で21.0%となっており、2012年度調査の14.2%よりも、6.8ポイント増加している。

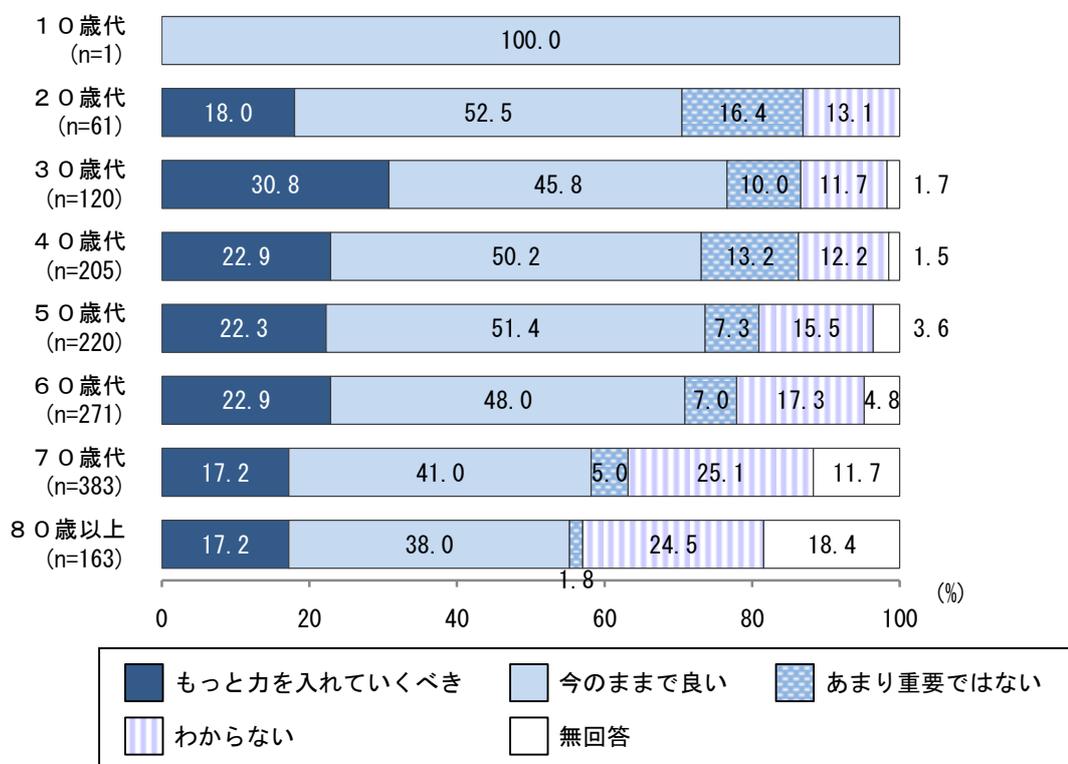
【性別】

性別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は男性（23.8%）が女性（18.2%）を5.6ポイント上回っている。



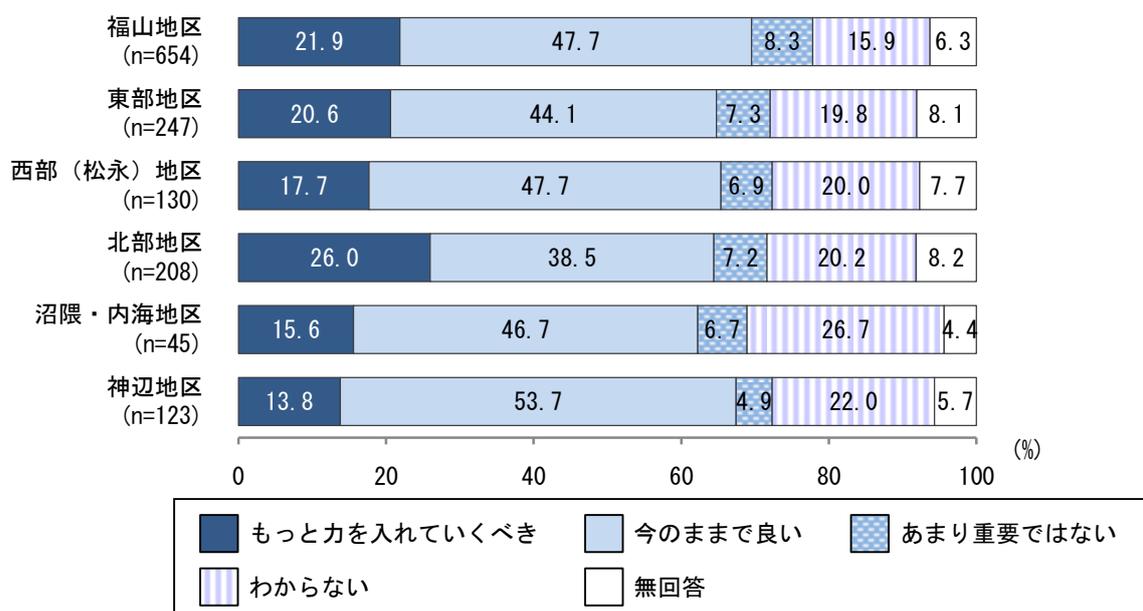
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で約3割、「今のままで良い」との回答は20歳代、40歳代～50歳代で5割超と高くなっている。



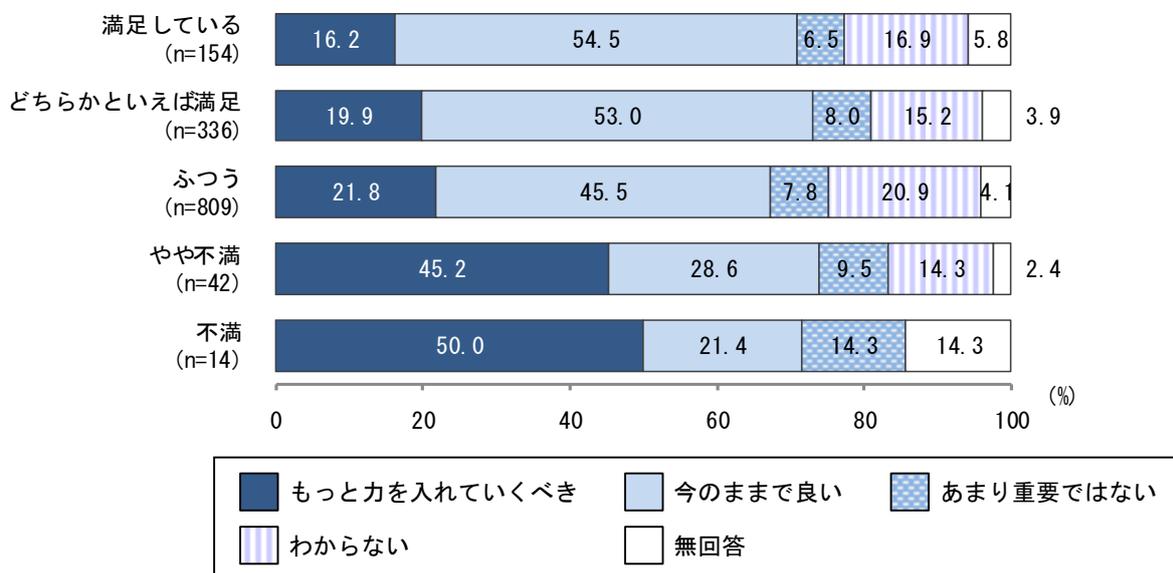
【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は北部地区で2割台半ばと高くなっている。



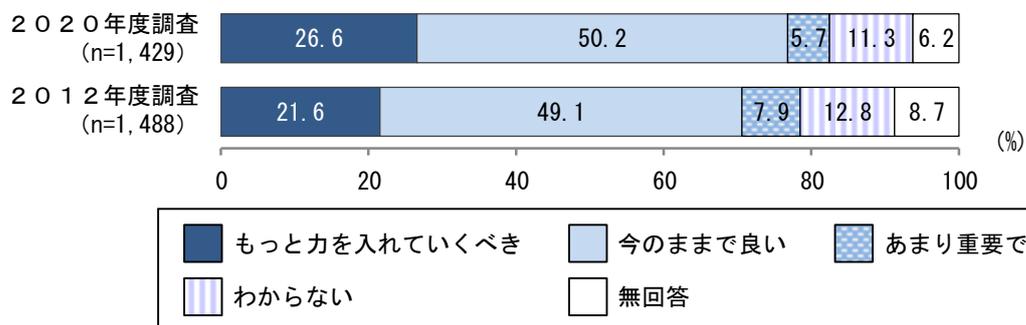
【「問28 上下水道局の取組やサービス」に対する満足度別】

「問28 上下水道局の取組やサービス」に対する満足度別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答はやや不満と回答した人で4割台半ばと高くなっている。



(8) 利用者への十分なお知らせ, 情報提供

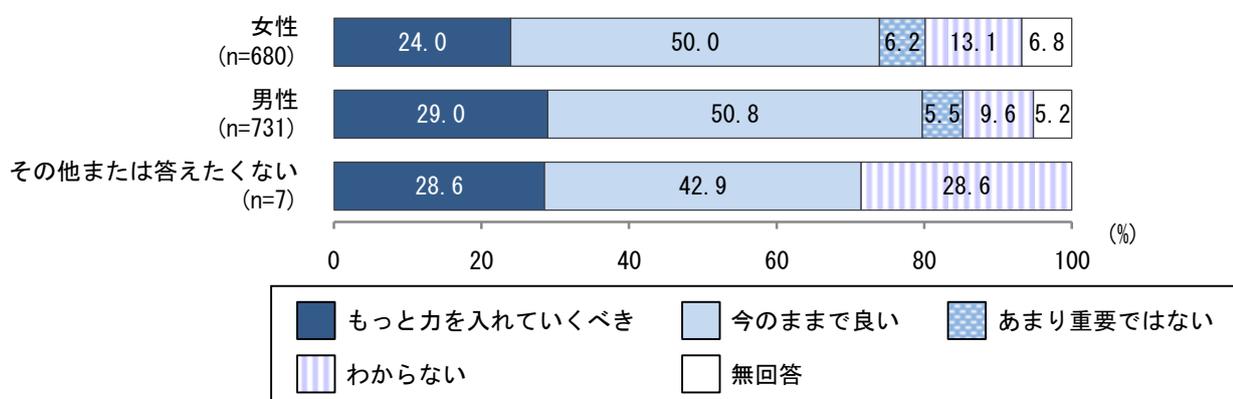
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で26.6%となっており、2012年度調査の21.6%よりも、5.0ポイント増加している。

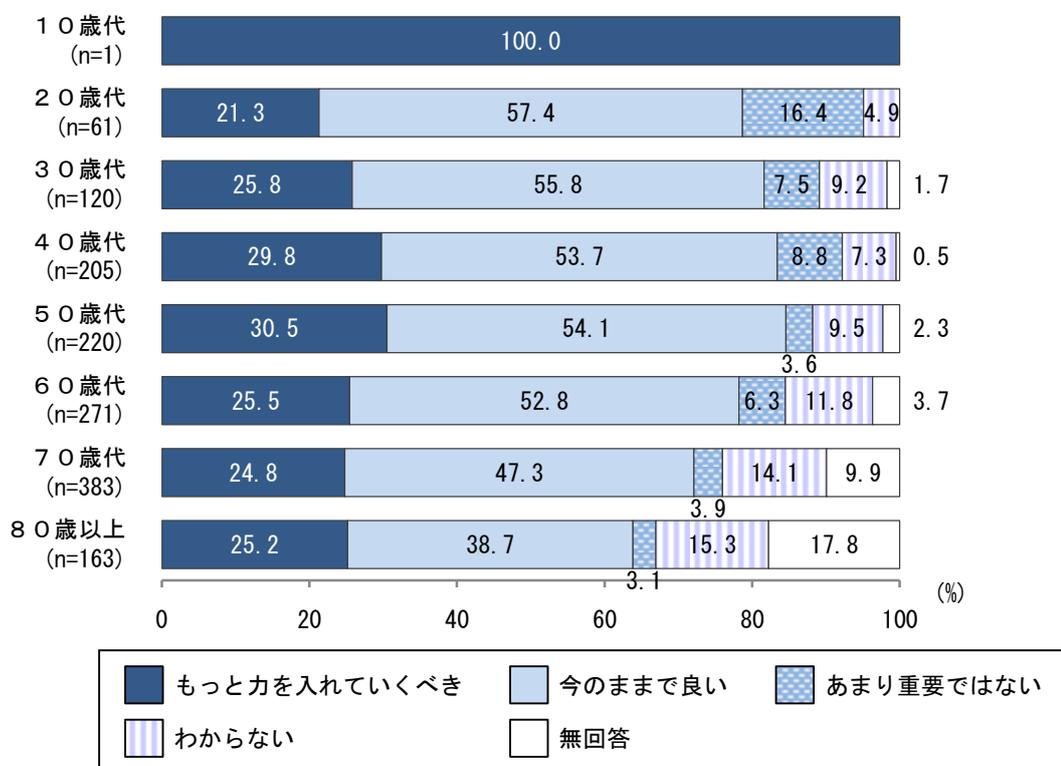
【性別】

性別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は男性（29.0%）が女性（24.0%）を5.0ポイント上回っている。



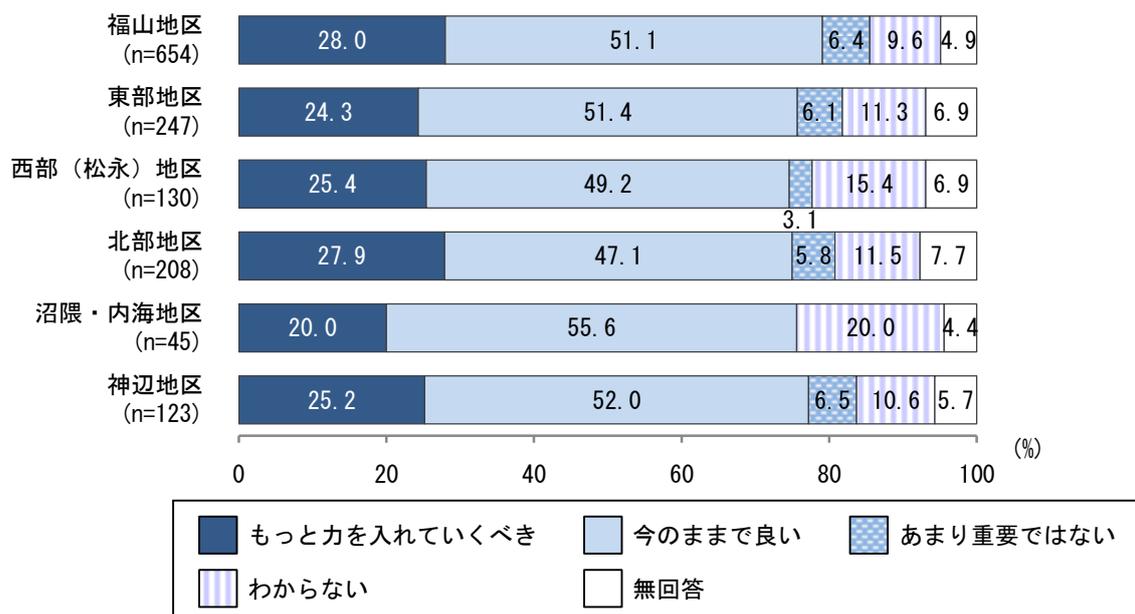
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は40歳代～50歳代で約3割、「今のままで良い」との回答は20歳代～60歳代で5割台と高くなっている。



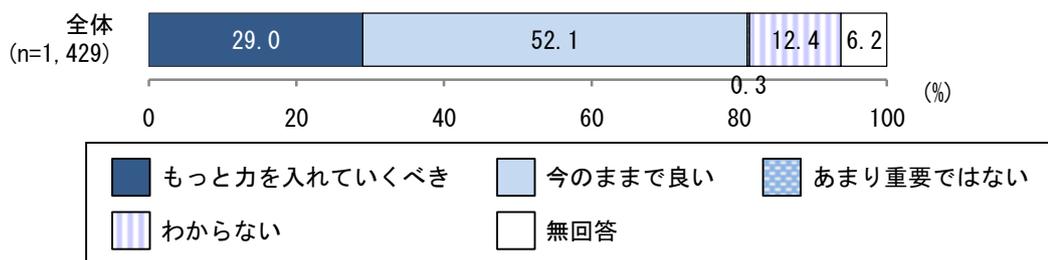
【居住地区別】

居住地区別にみると、「今のままで良い」との回答はすべての居住地区で5割前後となっている。



(9) 道路上での漏水など応急対応

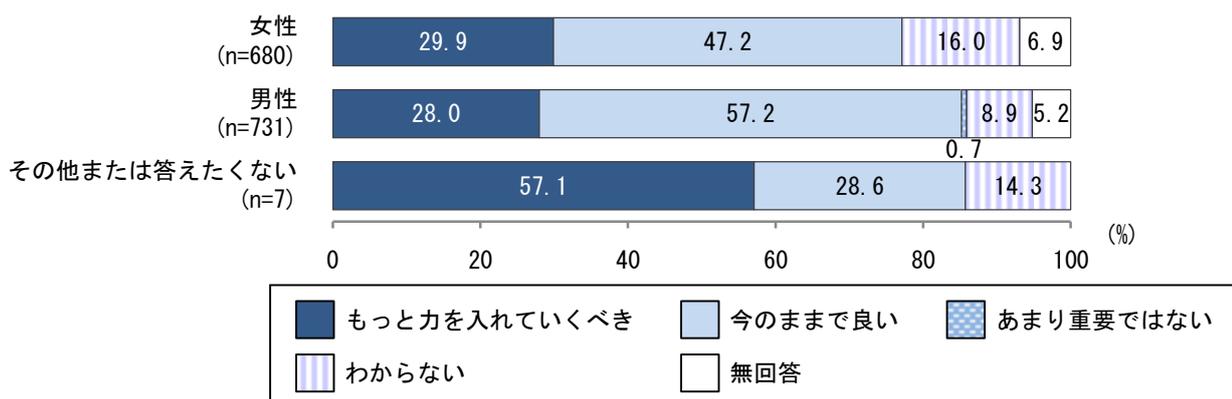
【全体】



道路上での漏水など応急対応について、「今のままで良い」との回答が52.1%と最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(29.0%)、「あまり重要ではない」(0.3%)などの順となっている。

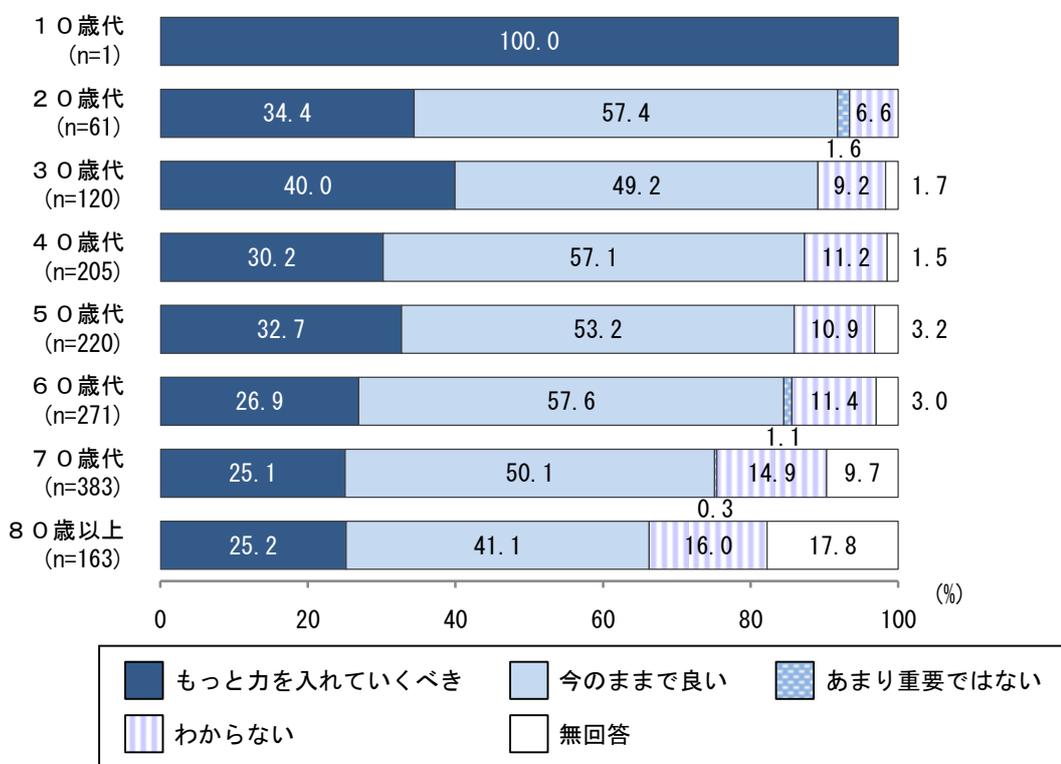
【性別】

性別にみると、「今のままで良い」との回答は男性(57.2%)が女性(47.2%)を10.0ポイント上回っている。



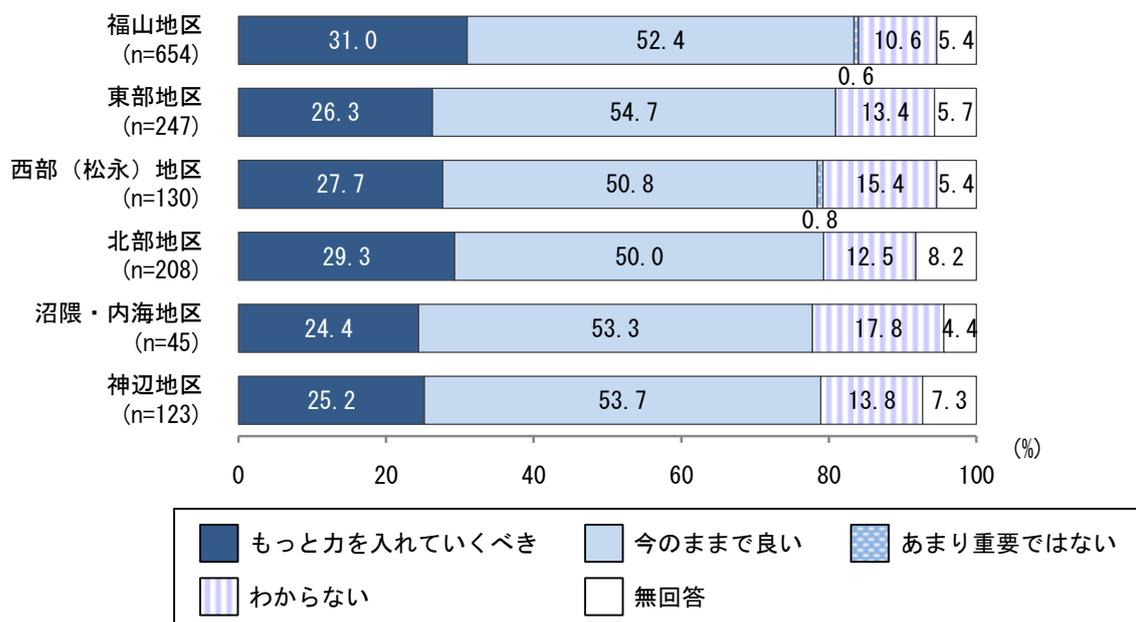
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で4割と高くなっている。



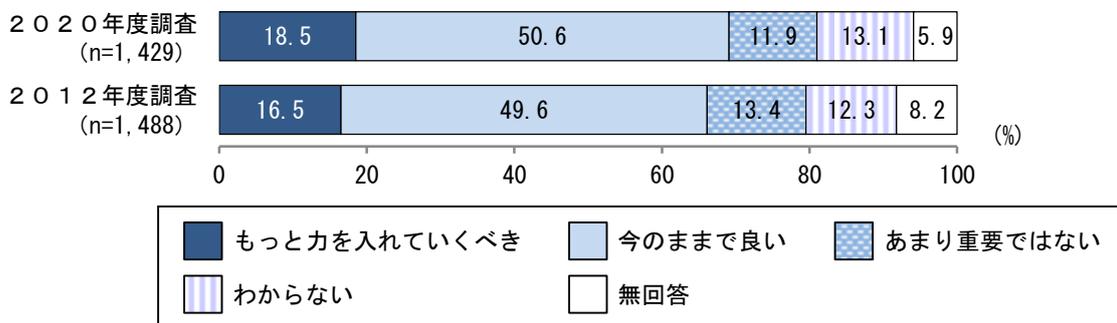
【居住地区別】

居住地区別にみると、大きな差はみられない。



(10) 利用者に親しみやすい上下水道づくり

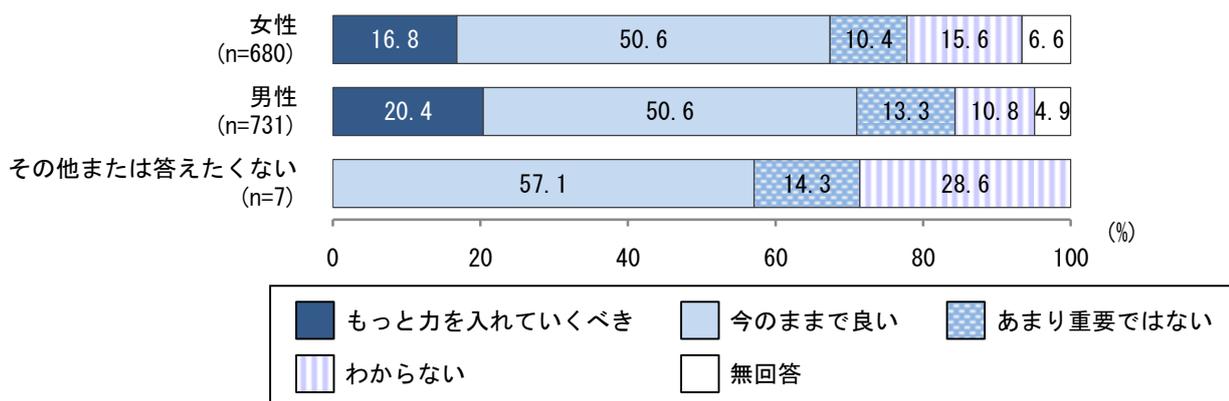
【全体】



経年比較すると、大きな差はみられない。

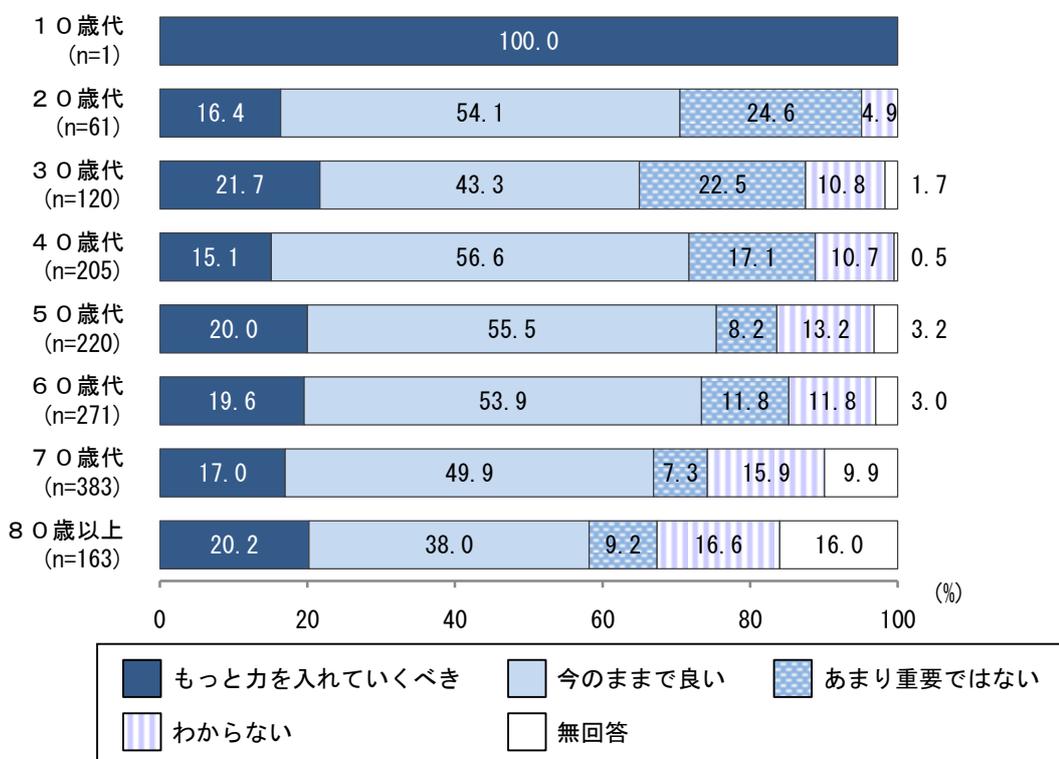
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



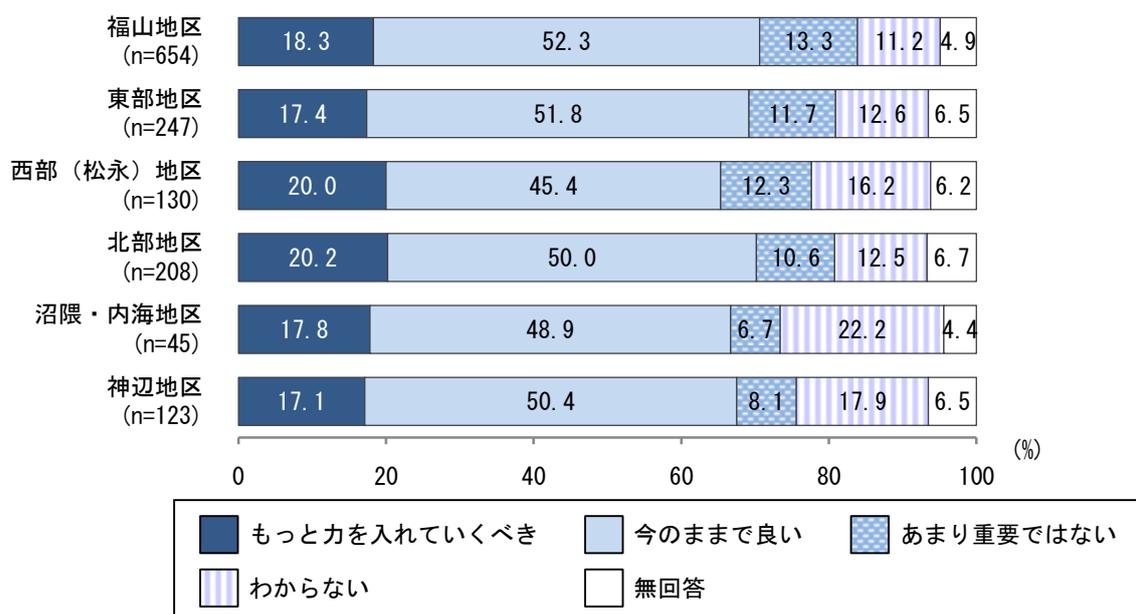
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代、50歳代～60歳代、80歳以上で約2割、「今のままで良い」との回答は20歳代、40歳代～60歳代で5割台と高くなっている。



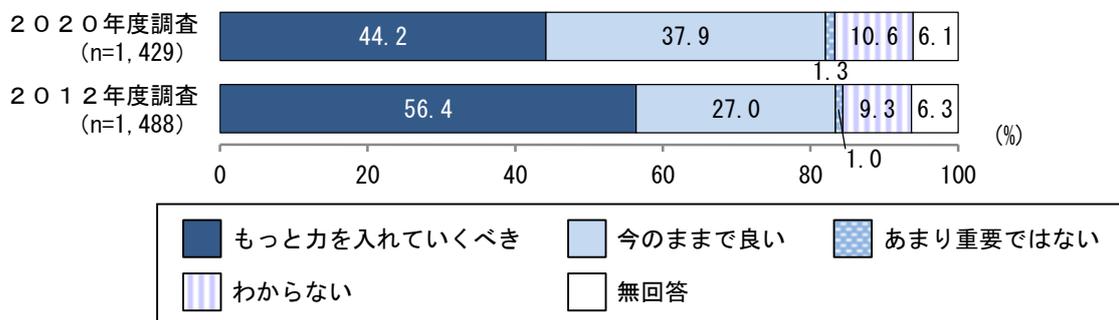
【居住地区別】

居住地区別にみると、大きな差はみられない。



(11) 持続可能な経営基盤の確立 (※前回調査では「経費の節減など経営の効率化」で質問)

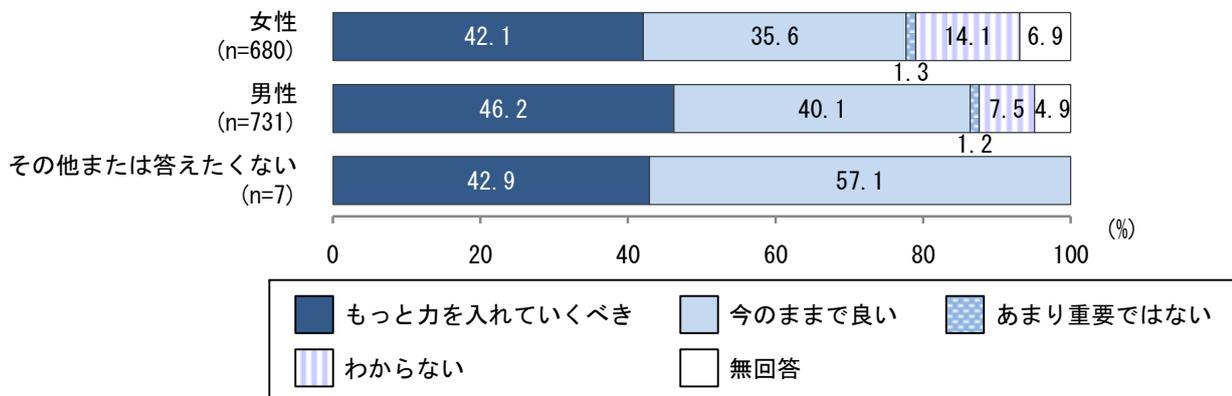
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で44.2%となっており、2012年度調査の56.4%よりも、12.2ポイント減少している。一方、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で37.9%となっており、2012年度調査の27.0%よりも、10.9ポイント増加している。

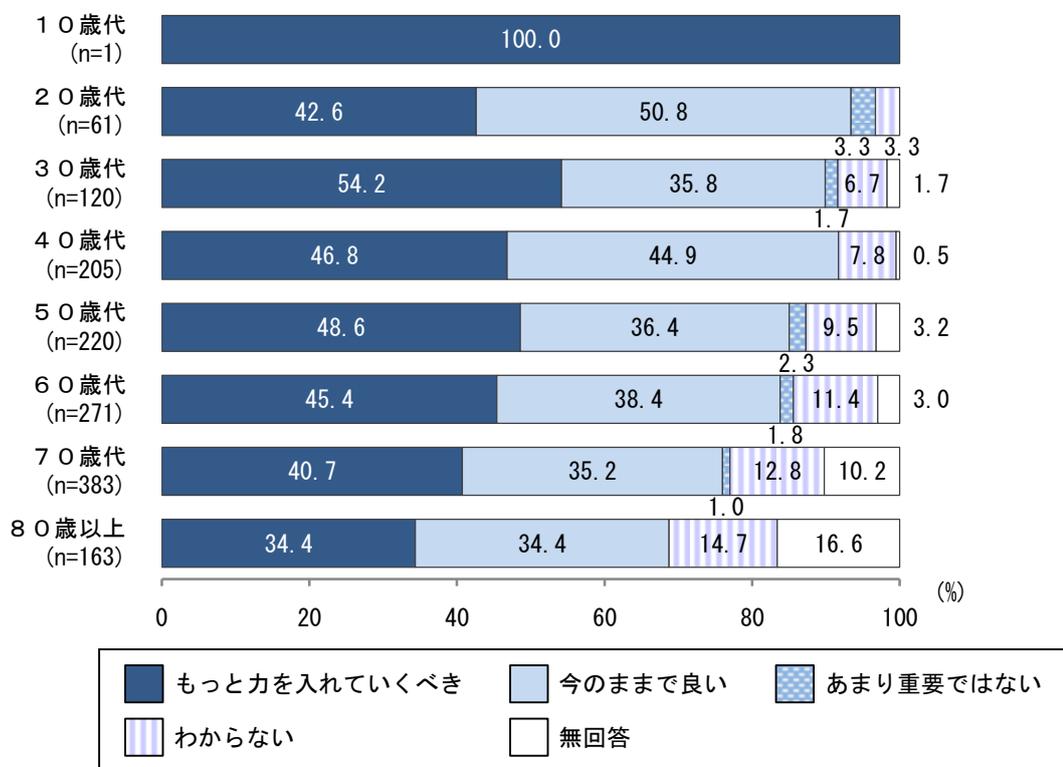
【性別】

性別にみると、大きな差はみられない。



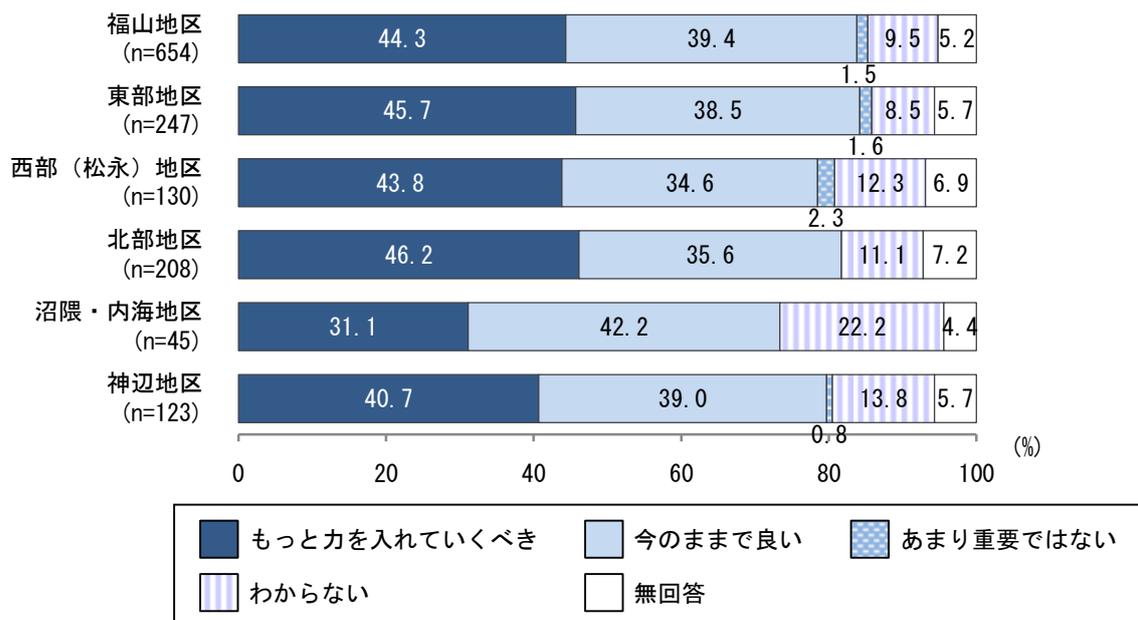
【年代別】

年代別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は30歳代で5割台半ばと高くなっている。



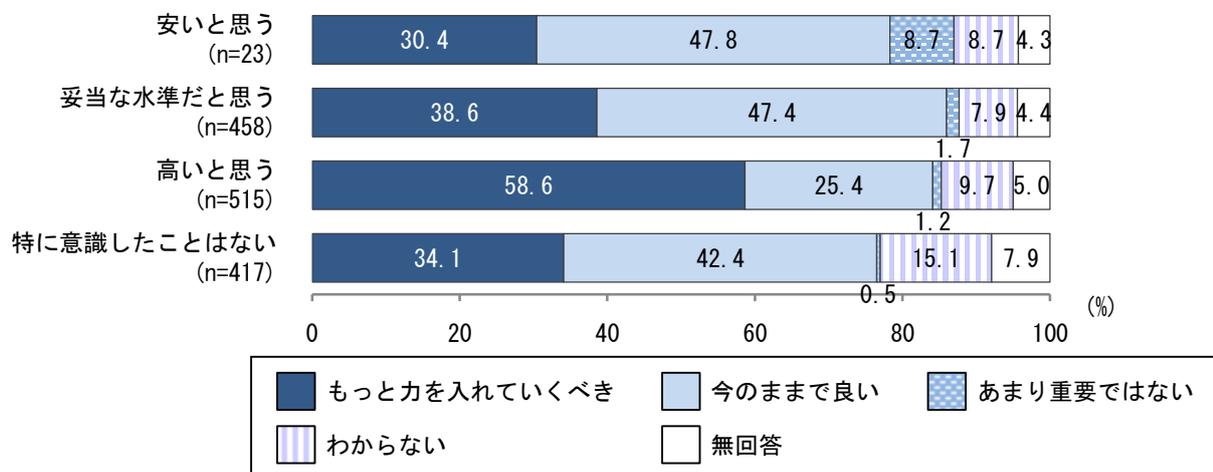
【居住地区別】

居住地区別にみると、「今のままで良い」との回答は沼隈・内海地区で4割超と高くなっている。



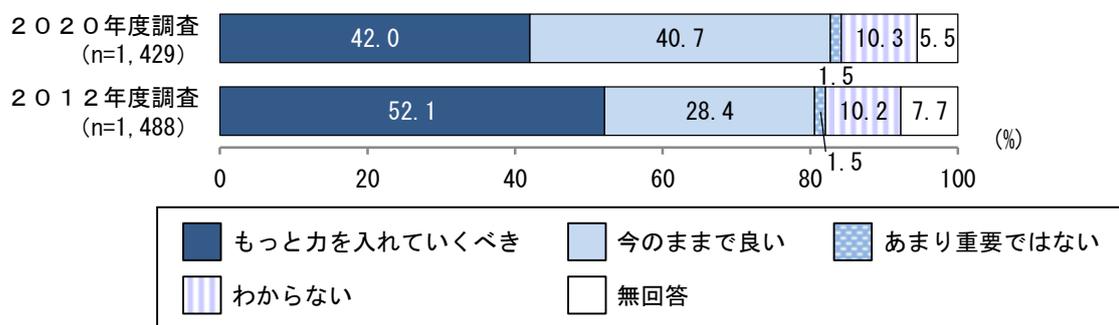
【「問 1 1 水道料金・下水道使用料」に対する回答別】

「問 1 1 水道料金・下水道使用料」に対する回答別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は高いと思うと回答した人で約 6 割となっており、他の層と比べて高くなっている。



(12) 環境に配慮した取組

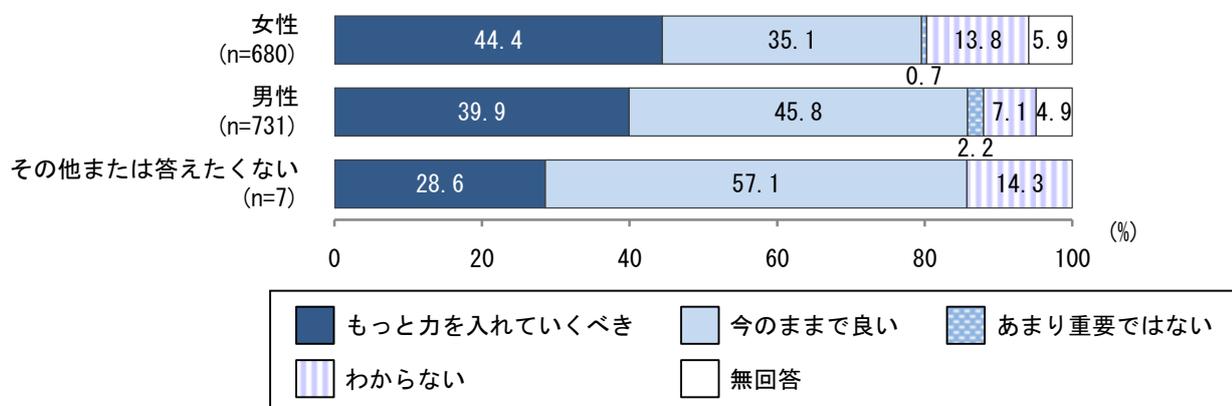
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で42.0%となっており、2012年度調査の52.1%よりも、10.1ポイント減少している。一方、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で40.7%となっており、2012年度調査の28.4%よりも、12.3ポイント増加している。

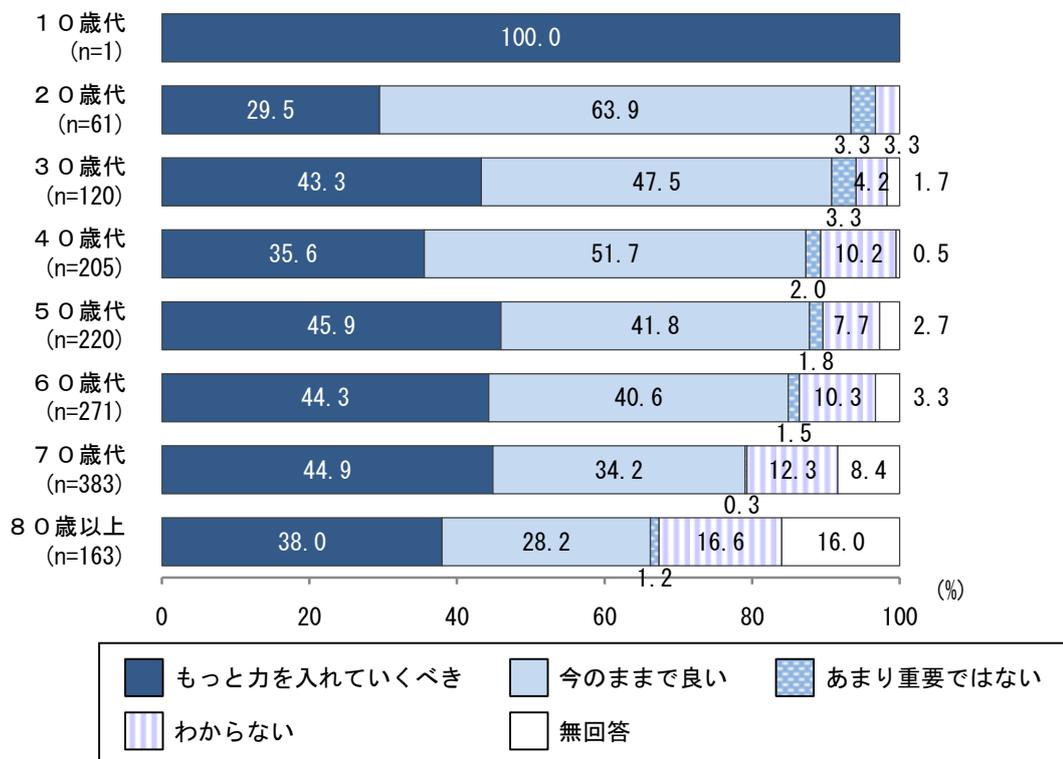
【性別】

性別にみると、「今のままで良い」との回答は男性（45.8%）が女性（35.1%）を10.7ポイント上回っている。



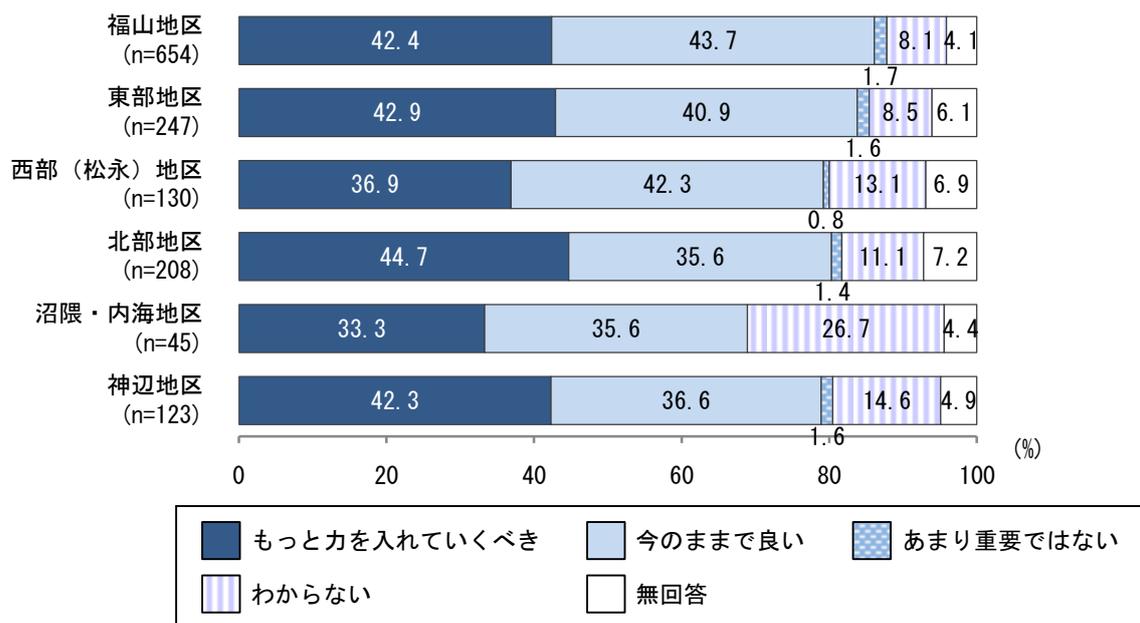
【年代別】

年代別にみると、「今のままで良い」との回答は20歳代で6割台半ばと高くなっている。



【居住地区別】

居住地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は福山地区、東部地区、北部地区、神辺地区で4割台半ばと高くなっている。



IV 自由意見

問30 福山市上下水道局に対してのご意見・ご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

代表的な意見は次のとおりとなっている。

1 水道水の水質について (17 件)

1	水道水に不安はないが、ひどいにおいがする (カルキ)。それが改善されれば水道水をそのまま飲める様になると思う！！ (福山地区, 男性, 60 歳代)
2	配管の埋設の深さは決まっているのですか。夏に水道水は少し流しても冷めたくありません。(東部地区, 女性, 80 歳以上)
3	ペットに飲ませる為に水道水を使用していますが、味がまずくにおいも臭い為、ペットに飲ませるのが不安な為少しでも改善して頂けたらと思います。長い間水を出し続けると味と臭いが少しはマシになるかと思い、出し続けますが、一時的にはよくなるもののすぐに臭くなり困っています。(神辺地区, 女性, 20 歳代)
4	4年前福山市に引っ越してきて水道料金の高さに驚きました。その割には水のにおいが気になりしばらくは沸騰して飲んでいましたが、ガス代も手間もかかる為、ミネラルウォーターを買うようになりました。また、福山市の水はガンになるよと、元々福山市に住んでいる方から聞いてしまったため、飲むことには抵抗があります。安全なのであれば、それをもっとPRすべきだとも思います。(福山地区, 女性, 40 歳代)

2 水道料金・下水道使用料について (34 件)

1	我が家では水道料金が高いため (2カ月 18,000 円) いつも夫とケンカになります。家族が5人いると使う量も多いので、家族人数で料金表を見直してもらいたい！それか、今どのくらい使っている (携帯料金のギガ数) かを確認できるようにしてほしい。本当に困っているのでお願いします。(福山地区, 女性, 30 歳代)
2	下水道が通っている道路に面した家は下水道が利用出来ているのに一步道奥に有る家ではまだ利用出来ていないのはなぜですか。業者の管理で高額な利用料は年金者には大きな負担です。わけの解からない管理料が別に 5,000 円も必要です。作業時間は 10 分程で終わります。業者への援助にはなると思うのですが、不用な出費は避けたいと願っています。(北部地区, 女性, 80 歳以上)
3	利用料金表を細く分ける事。普通家庭 (4~6 人家族) では 60~90 m ³ 使用が多いので、この間を割安になる様にする。100 m ³ 以上使用するのは贅沢な人で高額料金にする。100 m ³ ~120 m ³ , 120 m ³ ~150 m ³ , 150 m ³ 以上は分けて高くする。(北部地区, 男性, 60 歳代)
4	今では、電気代、ガス代等インターネットで料金が見れて便利なので、水道代もインターネットで確認できると嬉しいです。本当にお願ひします。(東部地区, 女性, 60 歳代)
5	料金が 2 人家族なのに 1 万円をこえています。オール電化の家ですが平均 7,000 円~9,000 円です。電気料金に近づけるように 41 m ³ ~の料金を 40 m ³ 以下の料金の見直しや基準の線引きを考慮してください。(北部地区, 男性, 60 歳代)
6	クレジット払いができるようにしてほしいです。(東部地区, 女性, 40 歳代)

3 水道水の供給について (34 件)

1	近年災害が多く発生しているので、災害に強い水道づくり、断水しない水道水の安定した供給が常に不安に思います。安全性が一番です。日々水との生活が大切で、今後もよろしく願い致します。(北部地区、女性、60歳代)
2	私が水道局とつながっているのを意識するのは、日々の生活用水が止まることなく使えていることを有難いと思う時です。今夏も日照りが続きましたが、ずっと要る時に要るだけ使えました。ありがとうございます。検針に来てくださる方、暑い中も寒い中も周りに気を配りながらしてくださっています。今年は特にコロナ対策の服装での検針、汗だくでしてくださっていました。心からお礼申します。(福山地区、女性、60歳代)
3	温暖化による異常気象により水害が多発しているので災害に強い上下水道局を構築してほしい。(西部(松永)地区、男性、70歳代)
4	私が住んでいる所は断水もほとんどなく安心して水を使用させて頂いてありがたく思っています。これから先も上下水道局にかかわっておられる方のご努力で今の状態が続きますように願っております。(神辺地区、女性、70歳代)

4 水道管等の修理・清掃・点検について (15 件)

1	水道メーターの口径取替の工事金額が高額と聞いてますので工事出来ない。補助金を出して頂けないか？(西部(松永)地区、男性、70歳代)
2	古い水道管の管理と計画的に取り替えをおねがいします。これからもよろしくおねがいします。(北部地区、男性、70歳代)
3	川の辺りに設置されている下水道の配管から時々水モレが見られる。所により水モレでコケが植えている。時々点検が必要では？(福山地区、女性、70歳代)
4	コスト up になるが、家庭内の漏水チェックを考えては？検針員の負担はかかるが、漏水が無くなればトータル的にコストが下がるのでは？チェック方法、1例として、検針時一声掛けていただき、水道蛇口を閉め、メーターチェック等。 (東部地区、男性、70歳代)

5 下水道について (38 件)

1	公共下水道が整備されているのに5年以上経過するのに接続しない家庭がある。水路に家庭排水を流し続け、下水道料金を払わないのに不公平さを感じる。取り組みをしてほしい。 (神辺地区、男性、80歳以上)
2	下水道が整備された地域で、接続していない方への対応について、もう少し丁寧に且つ誠意を尽して説得して欲しい。一人二人の未接続の方のために広域に生活環境がいつまで経っても改善されない現実がある。残念です。(福山地区、男性、80歳以上)
3	現在下水道整備が出来ていない地区に住んでいます。早期の整備を望みます。(神辺地区、男性、50歳代)
4	芦田川より南側地区に住んでいます。下水道の整備もなく、今後の予定、方針等もないと聞いています。早く下水道を取りつけ若者が住みやすい様、取組んでいただきたい。 (北部地区、男性、60歳代)
5	下水道対策をしてない家庭には、下水道料はかからない。使用した上水道に対して下水道料を支払う計算式はおかしい。廃水を川に流している皆で掃除をしている。 (西部(松永)地区、女性、70歳代)

6 職員の対応、局の運営について (81件)

1	安定した水を提供していただき心から感謝しております。人口減少や施設の老朽化など取り組まなければならない問題が山積みですが、なるべく将来に負担をおおせないような施策をお願い申し上げます。これから冬の時期、凍結などトラブルも増えて参りますが、どうか職員の皆様、お身体にはくれぐれもお気をつけて下さい。(福山地区、女性、40歳代)
2	引っ越しした際にお電話した時、とても丁寧で親切な対応をしていただいたのですが、その時の安心さが今でも心に残っています。とても嬉しかったです。ありがとうございました。(福山地区、女性、30歳代)
3	家のリフォーム中に、水が漏水している事が分かり、水道局に電話したら、その日の午後には来て頂き、直してもらえて助かりました。ありがとうございました。(福山地区、女性、60歳代)
4	飲水は水道水を浄化して使用後の生活用水は何の心配もなく使っていることに気付きました。先月メーター機の周囲をきれいにする為土を掘った所、水もれがしていることが分かり水道局さんにお世話になり対応の良さに感謝しました。水を大切に使用するにはどういうことか、どうしたら良いか学ぶ、使用後の水の流れがどう地球環境に影響するかを学ぶ必要があることを知りました。(神辺地区、女性、70歳代)
5	たまにニュースで見かける民間委託が実現しないようお願いします。(福山地区、女性、50歳代)
6	いつもお世話になっております。ふだん水道局員の方との接点が無いなか台風時の断水時には職員の方にはお世話になり有り難かった事を思い出します。急な断水でポリ容器もなく困ってたんですが、貸し出しもして下さり助かりました。今後もサービス向上に努めて頂けたら…と思います。(西部(松永)地区、女性、60歳代)
7	日々、私たちの生活に欠かせない水道・下水の提供・管理、又、豪雨時の緊急対応、ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。(福山地区、男性、20歳代)
8	2年ほど前に、家を一時的に空けていたことがあり、水道使用量の変化から異変に気づき、ご連絡を頂いたことがありました。同じ福山市内の実家において、そちらへは急な使用量の増加から水道管の破裂などの異変がないとのご連絡を頂きました。水道の使用量と料金請求だけでなく異変の有無もきちんと観察されているすばらしい仕事ぶりに感心しました。日々あたり前に水が使えることに感謝をしています。今後もよろしくお願いします。(東部地区、男性、40歳代)
9	お水はあるのが当たり前で、今まであまり考えていませんでしたが、今後自分の住む街がどんなところか、安全・安心に住むために、もっと知識を得らなくてはいけないと思った。(水道だけではなく)ですが、 unnecessaryな設備投資と人員削減の見直しは常に行って欲しい。(福山地区、女性、30歳代)
10	大雨等で浸水する地域に住んでいて、毎回車を避難したりと大変なので困っています。道幅が狭いのに用水路や溝で危ない、蓋をする等できないもののでしょうか。(福山地区、女性、50歳代)
11	水の水質確保と安全供給は、上下水道の責務であり、職員一人一人が共通の認識に立って職務をまっとうしていただきたい。市民は一人一人の職員の真摯な姿勢があればついて行くものです。金の無い時代知恵を出して頑張ってください。(沼隈・内海地区、男性、60歳代)

7 工事について (9件)

1	上下水道管の老朽化に関してですが、管路を掘り返すことなく、道路を掘り返したり、大掛かりな工事をしない SPR 工法やオメガライナー工法を採用されていないので有れば採用して欲しいと思います。既存の取り替え工事には不満です。上記の工法を採用しているので有れば、もっと市民にアピールしても良いと思います。(福山地区, 男性, 50 歳代)
2	いつもありがとうございます。公園の近くの者ですが、災害対策で、何年間も工事をしている姿、見て来ました。いつも雨や台風の際は怖い日々が、今はお陰様で、安心な毎日過ごしています。心から感謝しております。やかましい工事でしたが、朝、昼、夜と私達も我慢して来ました。近所の方々と我慢して早く終りよかったねと話しています。これからも災害対策を考えて、頑張っていたきたいです。よろしく願いいたします。(福山地区, 女性, 70 歳代)
3	現在団地内の道路下に有る上水道管を更新されていますが、掘り返し配管を取り替えた後の道路を埋め戻したアスファルトの養生がひどく、凹凸がはげしい。自転車で通行時転倒する恐れが有り、車で走行時の通行もハンドルがとられ危険を感じます。この工事に関わっている施工者はもう少し凹凸、段差をつけない様、丁寧な工事を願います。道路のつぎはぎもはなはだしい！水道局の担当者も、工事のやり具合を良く見て下さい。※福山市の水道水はそのまま飲んでもおいしいと感じます。東京へ行く機会が多く東京の水道水と比べそれが良く感じられます。(北部地区, 男性, 70 歳代)
4	隣家付近での上水漏水(老朽化)に伴い、主管の取替えの際、下水工事がほぼ同時期と重なり、あげく宅内上水新バルブは、家主との調整・相談も無く下水最終マス予定箇所に設置されてしまっていた。緊急を要さない宅内工事は、独断で工事可能なのでしょうか？ (福山地区, 男性, 40 歳代)

8 本アンケートについて (28件)

1	このような調査を今回初めて知りました。日頃から節水に心掛けたり、自分でできる取組みは少しはやっていますが、もっとできることがあるのだろうと考える機会になりました。 (神辺地区, 女性, 50 歳代)
2	今までは特には気をとめていなかった。知らない事も多いと自覚しました。 (福山地区, 女性, 70 歳代)
3	市民意識調査は初めての経験であり、定期的な調査が必要と考えます。特に水道料の値上げ等は慎重にご配慮願います。(福山地区, 男性, 80 歳以上)
4	今回のアンケートがあつて毎日何も考えず、これ位はいいかと思い水を使っていた事を反省しました。毎日見えない所で頑張っている人がいるからライフラインで困る事がないのだとあらためて気付きました。(福山地区, 女性, 60 歳代)
5	今回のこのアンケートはかなりの費用(税金)がかかっているかと思います。そのお金に対するパフォーマンスは得られるのでしょうか。返信はもちろんですが返信の方の税金の方がもちろん高いと思いますが、返信が無ければ当然無駄です。返信等を考えて妥当なアンケートでしょうか。ネットを使うなど意味のあるアンケートであれば方法の検討は必要と思われます。予算があるから使うという発想ではされないようよろしくお願いします。 (西部(松永)地区, 男性, 30 歳代)
6	アンケートの主旨が十分に理解できない。貴重な税金や市民負担の水道料を使ってまでやる調査とは思えない。(西部(松永)地区, 男性, 80 歳以上)

9 情報提供について (30 件)

1	広域連携の話とか役所が議論したからと言って市民に分る訳がない。マスメディア・広報誌などで流して欲しい。(福山地区, 男性, 70 歳代)
2	昨年、「下水道事業受益者負担金」を支払いましたが, 上下水道料を支払っている上に, なぜ負担金が発生するのかよくわかりません。説明会に行けず疑問に思っています。説明会に行けなかった人のためのわかりやすいものはありますか? (北部地区, 女性, 60 歳代)
3	浄水場, 下水処理場の残滓等の処理方法 (ex, 肥料等の利用 or 焼却) について, 市の公報紙などで広く知らせて欲しい。(量的なもの) (福山地区, 男性, 80 歳以上)
4	水道管理 (推進, 苦情処理) のしくみを知りたい。例, ①要望時, ②その他質問等 (福山地区, 女性, 70 歳代)
5	市民の水の利用のために日頃から尽力してくださり感謝しています。水の利用は一人一人の意識で大きく変わる要素がありそうですし, イベント時などでの PR 活動や情報提供があると嬉しいです。慣例にとらわれすぎず, 柔軟かつ効率よく変えられる事があれば試してみたいです。AI や IoT の活用も早めであることを期待しています。今後ともどうぞよろしくお願いたします。(北部地区, 女性, 30 歳代)
6	身近な水道水ですが飲料としては安全面が不安です。適しているのかわからないから飲めませんが, 安全面を知れば飲めると思っています。もっと市民が水について関心を持てる様に, 水の大切さなどのアピールが必要ではないでしょうか…。(神辺地区, 男性, 50 歳代)
7	水質の安全性をもっと知りたい。いつも心配をしながら浄水器を使用している。(福山地区, 女性, 70 歳代)
8	このアンケートにいくらかかり, どのような結果がでて, どう対策されるのか, ホームページ等で知れたらと思います。ホームページを注目しております。(属性無回答)
9	水道はよく使うもので年数がたってきたら, 少しずつポタポタもれてきたりして, ひどい故障ではないけど心配な時, 気軽に相談できる会社などをリストアップして案内してほしいです。私達世代はギリギリ QR コードができたりしますが 40 年住んでいる両親達には案内が必要だと思います。難しいとは思いますが, 問い合わせをできない世代が一番困っていることに気づいてほしいと思います。(東部地区, 女性, 50 歳代)
10	ホームページを見る事はできません。他の方法でもう少し情報をもらう事はありますでしょうか。(福山地区, 女性, 80 歳以上)
11	水道水の安定した供給に更に努められ, 上下水道の老朽化対策, 浸水対策等の進捗状況が解りやすい様 (図面にて) 公報等により情報提示を更に行ってほしい。(北部地区, 男性, 60 歳代)

V 調査票

福山市上下水道局 市民意識調査

【ご協力をお願い】

日頃より、上下水道事業に格別のご理解とご協力いただき厚くお礼申し上げます。

このたび上下水道局では、みなさま方から水道・下水道の利用実態や率直なご意見等をお伺いし、今後の事業運営に活かしていくための基礎資料とすることを目的とした「市民意識調査」を実施します。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

2020年（令和2年）10月

福山市上下水道局

今回の意識調査対象者について

- 水道・下水道使用者として上下水道局に届出されている方の中から、無作為に抽出しました3千人のみなさまにご協力をお願いしています。
- 記入にあたっては、ご家族の中でできるだけ詳しい方がご回答ください。
- ご回答いただいた調査票は統計的に処理し、今後の事業運営のための基礎資料としますので、ありのままをご記入ください。なお、無記名方式の調査となりますので、決して回答者の個人を特定することやご迷惑をおかけすることはございません。

調査票の返送について

- ご記入いただいた調査票は、恐縮ですが同封の返信用封筒に入れて郵送によりご返送ください。（切手は不要です。返信用封筒やアンケート調査票にお名前、ご住所などの記入も不要です。）

2020年（令和2年）11月13日（金）までに ポストにご投函ください。

お問い合わせ・連絡先

- この調査についてご不明な点がございましたら、次の連絡先にご連絡ください。



福山市上下水道局 上下水道総務課

（〒720-8526 福山市古野上町15番25号）

担当：土居，藤井

電話（084）928-1525

「水道人間ゴカイダー」

安心・安全な福山の水道水をPRするため、誕生したヒーローです。

質問事項は全部で30問あります。

それぞれの問いに対し、あてはまる番号を○で囲んでください。また、「その他」を選んだ場合は、()内にその内容をご記入ください。

問1 あなた（回答者）やご家族のことについてお答えください。

(1) あなたがお住まいの町名をご記入ください。

(町名：) [記入例] (町名：古野上町)

(2) あなたの性別をお答えください。《○は1つ》

1 女性 2 男性 3 その他または答えたくない

(3) あなたの年齢をお答えください。《○は1つ》

1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代
5 50歳代 6 60歳代 7 70歳代 8 80歳以上

(4) 現在、一緒に暮らしているご家族は、あなたを含めて何人ですか。

() 人

(5) 現在、一緒に暮らしているご家族の家族構成は、次のうちどれに当てはまりますか。《○は1つ》

1 単身世帯 2 夫婦世帯 3 核家族（親と子）世帯
4 3世代（親と子と孫）世帯 5 その他（)

(6) あなたのお住まいをお答えください。《○は1つ》

1 1戸建て 2 アパート・マンションなどの集合住宅

新型コロナウイルス感染症に関することについて

問2 新型コロナウイルス感染症による影響（外出自粛，手洗いやシャワーの使用増など）により、あなたのご家庭の水道使用水量は変わりましたか。《○は1つ》

1 かなり増えた
2 少し増えた
3 特に変わらない
4 少し減った
5 かなり減った
6 わからない

問3 新型コロナウイルス感染症による影響などにより、水道料金・下水道使用料のお支払いが一時的に困難になった場合、福山市では支払の猶予や分割納付などの対応をしています。この制度のことをご存じですか。《○は1つ》

- 1 知っている
- 2 知らない

問4 あなたのご家庭で支払の猶予や分割納付について検討しましたか。《○は1つ》

- 1 検討し、上下水道局に相談した
- 2 検討した（もしくは検討している）が、上下水道局に相談していない
- 3 これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある
- 4 これまで検討しなかったし、今後も検討することはない
- 5 その他（ ）

水道水について

問5 あなたのご家庭では、水道水をどのようにして飲むことが多いですか。《○は1つ》

- 1 そのまま飲んでいる
- 2 浄水器を通して飲んでいる
- 3 沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む
- 4 水道水は（ほとんど）飲まない

問5-1 **問5で「1」と回答された方のみお答えください。**

水道水をそのまま飲んでいる理由をお答えください。《○は1つ》

- 1 安全だから
- 2 ミネラルウォーターより安いから
- 3 おいしいと感じるから
- 4 においや味は気にならないから
- 5 水道水を飲むことが習慣になっているから
- 6 その他（ ）
- 7 特に理由はない

問5-2 **問5で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。**

浄水器に通す、または沸かしてお茶やコーヒーなどとして飲む理由をお答えください。《○は1つ》

- 1 安全性に不安があるから
- 2 においや味が気になるから
- 3 水道水をそのまま飲む習慣がないから
- 4 お茶やコーヒーが好きだから
- 5 その他（ ）

下水道について

問 8 あなたのご家庭で心がけていることをお答えください。《○はいくつでも》

- 1 流しの三角コーナーや排水口にネットを敷くなどして、野菜くずや食べ残し、髪の毛などを流さないようにしている
- 2 洗剤を使いすぎないようにしている
- 3 廃油などは、紙にしみ込ませたり固めたりして捨て、下水道や水路に流さないようにしている
- 4 鍋や食器などの汚れは、不用な紙などでふき取ってから洗っている
- 5 水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている
- 6 その他 ()
- 7 特に心がけていることはない

問 9 あなたがお住まいの地域は公共下水道が整備されていますか。《○は1つ》

- 1 整備されている
- 2 整備されていない
- 3 わからない

問 9 - 1 問 9 で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。

あなたのご家庭では、合併浄化槽*を設置していますか。《○は1つ》

- 1 設置している
- 2 設置していない

※合併浄化槽 トイレからの汚水（し尿）と台所、風呂などからの排水（生活雑排水）をいっしょに処理する浄化槽のこと。トイレの汚水だけを処理するものは単独浄化槽といいます。

問 9 - 2 問 9 で「1」と回答された方のみお答えください。

公共下水道に接続していますか。《○は1つ》

- 1 接続している
- 2 接続していない

問 9 - 3 問 9 - 2 で「2」と回答された方のみお答えください。

接続していない理由をお答えください。《○はいくつでも》

- 1 工事資金が高いため（資金調達が困難）
- 2 接続する必要性を感じないから
- 3 合併浄化槽を設置したばかりだから（設置から3年以内）
- 4 下水道接続工事をすると建築物に損害が出るおそれがあるから
- 5 土地の形状等により接続工事ができないから
- 6 建物を長い間使用しておらず汚水が出ないから
- 7 建築物を近いうちに取り壊す予定があるから
- 8 その他 ()

水道料金・下水道使用料について

福山市の水道料金・下水道使用料は2015年（平成27年）3月に改定し、次の表のとおりとなっています。水道料金・下水道使用料は、使用水量に関係なく負担していただく「基本料金」「基本使用料」と使用水量に応じて負担していただく「従量料金」「従量使用料」を合計した金額となります。

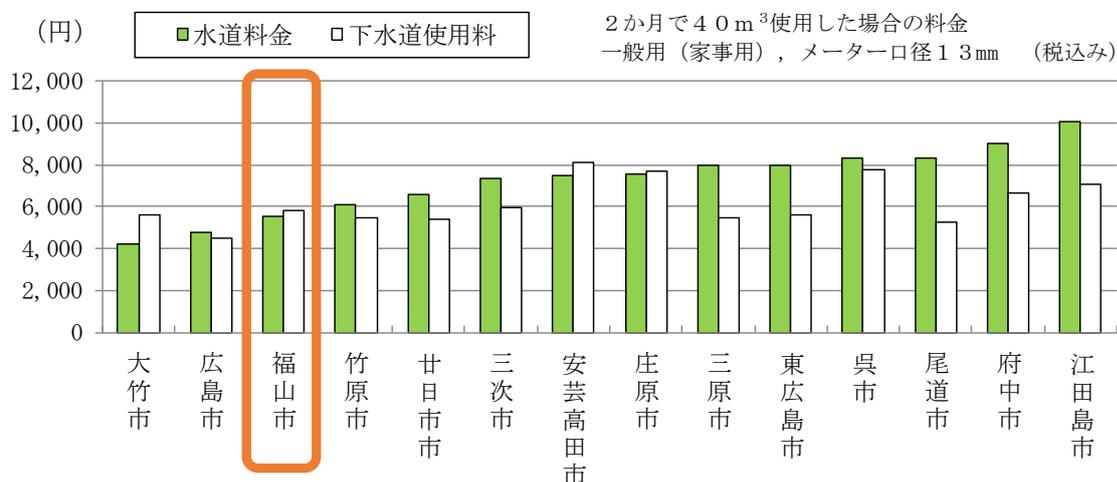
水道料金・下水道使用料表（2か月につき、一般用）

使用水量	【水道料金】	【下水道使用料】
① 0 m ³	基本料金 1,440円	基本使用料 1,580円
② 1 m ³ ～ 20 m ³ まで	従量料金 1 m ³ につき	1 m ³ につき 20円
③ 21 m ³ ～ 30 m ³ まで		1 m ³ につき 144円
④ 31 m ³ ～ 40 m ³ まで		1 m ³ につき 174円
⑤ 41 m ³ ～ 60 m ³ まで		1 m ³ につき 217円
⑥ 61 m ³ ～ 500 m ³ まで		1 m ³ につき 261円
⑦ 500 m ³ を超える		1 m ³ につき 235円
		1 m ³ につき 267円

①～⑦の合計額に消費税及び地方消費税相当額を加えた額が請求金額です。（1円未満は切り捨て）

また、福山市と広島県内各市の水道料金・下水道使用料を比較すると、次の図のとおりです。

広島県内各市の水道料金・下水道使用料



問10 あなたのご家庭の最近2か月（1期分）の水道使用水量※は何m³ですか。

《○は1つ》

- | | | |
|--|--|--|
| 1 20 m ³ 以下 | 2 21 m ³ ～30 m ³ | 3 31 m ³ ～40 m ³ |
| 4 41 m ³ ～60 m ³ | 5 61 m ³ 以上 | 6 わからない |

※検針の際にお配りしている「使用水量・料金等のお知らせ」に、2か月分の水道使用水量が記載されています。

問 1 1 福山市では、前ページの料金表に基づき、水道料金・下水道使用料を請求しています。あなたは水道料金・下水道使用料について、どのように感じていますか。

《○は1つ》

- 1 安いと思う
- 2 妥当な水準だと思う
- 3 高いと思う
- 4 特に意識したことはない

問 1 1 - 1 **問 1 1 で「3」と回答した方のみお答えください。**

水道料金・下水道使用料が高いと思う理由は何ですか。《○は3つまで》

- 1 電気やガスなど他の公共料金とくらべて高く思えるから
- 2 以前にもっと安い所に住んでいたから（他都市の水道料金・下水道使用料とくらべて高く思えるから）
- 3 現在の上下水道サービス（水道水の水質など）に対して、水道料金・下水道使用料が高く思えるから
- 4 上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから
- 5 水は豊富にあり、水の供給に対しお金を払うことに抵抗を感じるから
- 6 その他（ ）

問 1 2 水道料金・下水道使用料は、使用水量が多くなればなるほど1 m³あたりの単価が高くなるような仕組み（^{ていぞうせい}逓増制）となっています。これは、主に店舗や工場などの大口使用者の水需要の抑制、一般家庭などの小口使用者への配慮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感じていますか。《○は1つ》

- 1 良いと思う
- 2 どちらかといえば良いと思う
- 3 どちらかといえば良いと思わない
- 4 良いと思わない
- 5 その他（ ）
- 6 わからない

★^{ていぞうせい}逓増制についてご意見があれば記入してください。

問 1 3 前ページの料金表のような、現在の従量料金・従量使用料の単価を見直すことになった場合、どのように思われますか。《○は1つ》

- 1 最高単価（水道料金235円、下水道使用料267円）と最低単価（水道料金、下水道使用料ともに20円）の差を小さくしてほしい
- 2 最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい
- 3 使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい
- 4 その他（ ）
- 5 わからない

★料金の単価についてご意見があれば記入してください。

問 1 4 あなたのご家庭に設置されている水道メーターの口径※をお答えください。なお、水道の契約が複数ある場合は、代表的なものをご記入ください。《○は1つ》

- 1 13mm 2 20mm 3 25mm 4 40mm
 5 50mm 6 75mm 7 100mm以上
 8 わからない

※検針の際にお配りしている「使用水量・料金等のお知らせ」に記載されています。

問 1 5 全国の多くの水道事業者では、水道メーターの口径が大きいほど基本料金が高くなるように設定した「口径別料金体系※」を採用しています。

一方、福山市では、現在、水道メーターの大小に関わらず基本料金が同額になる料金体系を採用しています。このような福山市の料金体系についてどのように感じますか。《○は1つ》

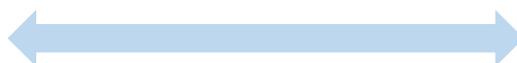
- 1 今のままでよい
 2 口径別料金体系の方がよい
 3 どちらでもよい
 4 わからない

※口径別料金体系 水道メーターの口径が大きいほど短時間に多くの水を使用することができます。そうした大きい口径のメーター使用者に給水をするためには、水道管などの施設規模を大きくする必要があります。そのため、メーターの口径の大きさに応じて、水道管などの建設費や維持管理費を料金に反映させる制度が、口径別料金体系です。(中核市53市のうち、44市が採用《2020年3月現在》)

《参考》口径別料金体系を採用している中核市A市の水道料金表(2か月につき、税抜)

メーターの口径	13mm	20mm	25mm	40mm	50mm	75mm	100mm	150mm	200mm	250mm
基本料金	1,500円	2,200円	4,960円	12,000円	27,200円	64,000円	125,000円	248,000円	540,000円	626,000円

口径が小さいと、
基本料金が安い



口径が大きいと、
基本料金が安い

問 1 5 - 1 問 1 5 で「1」と回答した方のみお答えください。

今のままでよいと思う理由は何ですか。《○は1つ》

- 1 特に不満に思うことはないから
 2 水道メーターの口径が大きいため、料金が高くなる可能性があるから
 3 その他 ()

問 15-2 **問 15 で「2」と回答した方のみお答えください。**

口径別料金体系の方がよいと思う理由は何ですか。《○は1つ》

- 1 水道メーターの口径が大きい使用者が多く、料金を負担すべきだと思うから
- 2 多くの水道事業者で採用されているから
- 3 その他 ()

問 16 **あなたのご家庭の水道料金・下水道使用料のお支払方法をお答えください。**

《○は1つ》

- 1 口座振替
- 2 納付制(金融機関やコンビニエンスストア, 上下水道局の窓口で支払う方法)
- 3 その他 ()

問 17 **水道料金・下水道使用料の新たな支払方法で希望するものがありますか。**

《○はいくつでも》

- 1 スマートフォン決済 (P a y P a y, L I N E P a y など)
- 2 クレジットカード
- 3 その他 ()
- 4 特になし

広域連携について

今後の水道事業は、人口減少による給水収益の減少、施設の老朽化に伴う更新費用の増加などによる経営環境の悪化、経験豊かな職員の大量退職などに伴う人材不足による水道サービスの低下が懸念されています。

広島県では、この問題に対して、市町の枠を超えた「広域連携」により経営基盤を強化することが有効であるとし、県と県内市町の水道担当部局で構成する「広島県水道広域連携協議会」を設置し、検討・議論を進めてきました。

2020年（令和2年）6月には、広島県が、「広島県水道広域連携協議会」で市町から出された様々な意見を参考として、水道事業の広域連携の推進に向けた基本的枠組や具体的な取組などをとりまとめた「広島県水道広域連携推進方針」を策定しました。

《「広島県水道広域連携推進方針」の主な内容》

- ・広島県としては、県内全ての水道事業の経営組織を一元化する「統合による連携」が適当と考える。
- ・「統合による連携」の受け皿としては、市町と県で構成する「企業団」を設立して水道事業を一体で経営する。
- ・統合への参画が困難と考える市町は、研修の共同実施などの事務の広域的処理により業務の効率化を図っていく「統合以外の連携」を選択する。

問21 水道事業の「広域連携」の検討・議論が行われてきたことについて、あなたの状況に最も近いと思われるものをお答えください。《○は1つ》

- 1 知っており、内容も理解している。
- 2 知っており、今後は内容を理解しようと思っている。
- 3 知ってはいるが、内容までは理解しようとは思わない。
- 4 知らなかったが、今後は内容を理解しようと思った。
- 5 知らないし、内容も理解したいとは思わない。

問 2 2 広島県の「方針」を受け、福山市としては、水道施設の整備水準は全国的にも高いレベルを維持しつつ、健全な経営を維持していることから、単独経営を維持する「統合以外の連携」を選択しました。

このような広域連携に対する福山市の考えについて、あなたはどのように思われますか。《○は1つ》

- 1 将来的には、県内水道事業の統合に参加するべきだと思う
- 2 統合へは参加せずに、このまま単独経営を続けていけばよいと思う
- 3 その他 ()
- 4 わからない

★広域連携についてご意見があれば記入してください。

「広域連携」について、より詳しくお知りになりたい方は、
上下水道局ホームページをご覧ください。

《福山市上下水道局ホームページ 水道事業の広域化について》

<http://www.city.fukuyama.hiroshima.jp/site/jougesui/198113.html>



災害への備えについて

近年、地震や台風、集中豪雨などによる自然災害が多発しています。こうした自然災害が発生した際には、水道や下水道施設などに被害があり、日常生活に支障をきたすこともあります。

そこで、万一の災害に備えて、上下水道に関連してあなたが取り組んでいることについてお尋ねします。

問 2 3 万一の災害に備えて、飲用水の備蓄（推奨量 一人当たり9リットル（1日3リットルを3日分））やポリタンクなどの水を入れる容器の準備が必要とされています。万一の災害に備え、飲用水の備蓄に関し、あなたのご家庭で取り組んでいることは何ですか。《○は1つ》

- 1 飲用水を備蓄している（推奨量以上）
- 2 飲用水を備蓄している（推奨量未満）
- 3 飲用水は備蓄していないが、ポリタンクなど水を入れる容器を準備している
- 4 何もしていない

問 2 4 上下水道局では、万一の災害に備えて、様々な対策や取組を行っています。上下水道局が行っている対策や取組で、あなたが知っているものをお答えください。

《○はいくつでも》

- 1 浄水場や雨水ポンプ所などの施設を耐震化していること
- 2 水道管・下水道管を耐震化していること
- 3 配水池に緊急遮断弁^{※1}を設置していること
- 4 災害用備蓄水を製造・備蓄していること
- 5 給水車を保有していること
- 6 他市などと災害時応援協定を締結していること
- 7 広域避難場所にマンホールトイレ^{※2}が設置できるよう整備していること
- 8 災害に備えて、局職員・業者・関係団体などが定期的に訓練していること
- 9 大雨による浸水被害を軽減するため、止水板の設置等に必要な経費の一部を補助する制度^{※3}を設けていること
- 10 知っているものはない

※1 緊急遮断弁 地震の揺れなどの異常を感知して閉鎖する弁のこと。大規模地震により破損した水道管からの水の流出を防ぐため、配水池の出口に設置している緊急遮断弁を閉鎖します。

※2 マンホールトイレ 下水道管にあるマンホールの上に設置して使用する簡易なトイレのこと。

※3 止水板設置補助金交付制度 大雨で浸水した道路等から、水が建築物内部に侵入することを防ぐための止水板を設置する費用の一部を補助する制度。

上下水道局が行っている事業・サービスについて

問 2 5 上下水道局の取組やサービスについて、満足していただいている点はどのようなことですか。《○はいくつでも》

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1 水源水質の保全 | 2 水道水の水質 |
| 3 安定した給水 | 4 水道料金・下水道使用料 |
| 5 水道・下水道施設の更新状況 | 6 下水道の整備状況 |
| 7 地震や濁水などの災害対策 | 8 浸水対策 |
| 9 効率的な事業運営 | 10 道路上の漏水の応急対応など |
| 11 お客さまへのサービス | 12 職員の対応 |
| 13 水道・下水道に関する情報提供やイベント | 14 環境対策への取組 |
| 15 水道・下水道を使って特に問題ないこと | |
| 16 その他（ ） | |
| 17 特になし | |

問 2 6 上下水道局の取組やサービスについて、ご不満な点はどのようなことですか。

《○はいくつでも》

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1 水源水質の保全 | 2 水道水の水質 |
| 3 安定した給水 | 4 水道料金・下水道使用料 |
| 5 水道・下水道施設の更新状況 | 6 下水道の整備状況 |
| 7 地震や濁水などの災害対策 | 8 浸水対策 |
| 9 効率的な事業運営 | 10 道路上の漏水の応急対応など |
| 11 お客さまへのサービス | 12 職員の対応 |
| 13 水道・下水道に関する情報提供やイベント | 14 環境対策への取組 |
| 15 その他（ ） | |
| 16 特になし | |

問 2 7 上下水道局職員の電話や窓口などでの対応について、あなたが感じている印象（満足度）をお答えください。《○は1つ》

- | | |
|------------------|----------------|
| 1 良かった（満足） | 2 どちらかといえば良かった |
| 3 どちらかといえば良くなかった | 4 良くなかった（不満） |
| 5 その他（ ） | |
| 6 職員と対応したことがない | |

問 2 8 あなたは、上下水道局の取組やサービスについて、全体としてどのくらい満足されていますか。《○は1つ》

- | | | |
|----------|--------------|-------|
| 1 満足している | 2 どちらかといえば満足 | 3 ふつう |
| 4 やや不満 | 5 不満 | |

問 2 9 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、あなたはどのような事業やサービスの向上に力を入れていくべきだと思いますか。

それぞれの項目についてお答えください。《(1)～(12)各項目○は1つ》

項 目		も と と 力 を 入 れ て い く べ き	良 い 今 の ま ま で	あ ま り 重 要 で は な い	わ か ら な い
水 道	(1) 安心して飲める良質な水の供給 (水質検査体制の強化や安心・安全な水を供給するための取組)	1	2	3	4
	(2) 断水のない、水道水の安定した供給 (古い施設や管路の計画的な更新)	1	2	3	4
	(3) 災害に強い水道づくり (管路・施設の耐震化や応急給水拠点の整備など)	1	2	3	4
下 水 道	(4) 公共下水道の整備 (普及率の向上)	1	2	3	4
	(5) 大雨などに対する浸水対策 (雨水幹線やポンプ場の整備)	1	2	3	4
	(6) 災害に強い下水道づくり (管渠や施設の耐震化)	1	2	3	4
水 道 ・ 下 水 道	(7) 上下水道サービスの向上 (AIやIoTを活用したサービスなど)	1	2	3	4
	(8) 利用者への十分なお知らせ、情報提供 (上下水道局ホームページの充実など)	1	2	3	4
	(9) 道路上での漏水など応急対応 (水道管・下水道管の故障への対応)	1	2	3	4
	(10) 利用者に親しみやすい上下水道づくり (イベントや施設見学会、PR活動などの充実)	1	2	3	4
	(11) 持続可能な経営基盤の確立 (経営コストの縮減、料金・使用料の適正化など)	1	2	3	4
	(12) 環境に配慮した取組 (水源保全や資源の有効利用、地球温暖化防止の取組など)	1	2	3	4

問30 福山市上下水道局に対してのご意見・ご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

以上で質問は終わりです。

ご協力、大変ありがとうございました。

誠に勝手なお願いですが、ご回答は2020年(令和2年)11月13日(金)までに、同封の返信用封筒に入れて、郵送によりご返送ください。(切手は不要です)

水道・下水道のいろいろな手続きや制度を記載した『上下水道べんり帳』や上下水道に関する施設を紹介した『パンフレット』などを福山市上下水道局のホームページへ掲載しています。

ぜひご利用ください！

《福山市上下水道局ホームページ》

<http://www.city.fukuyama.hiroshima.jp/site/jougesui/>



福山市上下水道局市民意識調査 報告書

2021 年(令和3年)2月発行

発行:福山市上下水道局

編集:福山市上下水道局 上下水道総務課

〒720-8526 福山市古野上町 15 番 25 号

電話:(084)928-1525 FAX:(084)922-6583

e-mail jyougesui-soumu@city.fukuyama.hiroshima.jp

ホームページアドレス

<https://www.city.fukuyama.hiroshima.jp/site/jougesui/>