

福山市上下水道局市民意識調査
報告書(概要版)

2025 年(令和7年)12 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	水道水について	2
2	下水道について	2
3	水道料金・下水道使用料について	2
4	施設の老朽化・更新について	3
5	災害への備えについて	3
6	情報発信について	4
7	上下水道局が行っている事業・サービスについて	4
III	調査結果	6
1	回答者属性	6
	（1）居住地区	6
	（2）年代	6
	（3）居住家族人数	6
	（4）家族構成	7
	（5）住まいの構造	7
2	水道水について	8
3	下水道について	16
4	水道料金・下水道使用料について	21
5	施設の老朽化・更新について	30
6	災害への備えについて	37
7	情報発信について	39
8	上下水道局が行っている事業・サービスについて	43
IV	自由意見	56
1	水道水の水質について（16 件）	56
2	水道料金・下水道使用料について（30 件）	56
3	水道、下水道の老朽化対策、耐震化について（17 件）	57
4	下水道について（24 件）	57
5	職員の対応、局の運営について（59 件）	58
6	災害対策について（11 件）	58
7	本アンケートについて（21 件）	59
8	情報提供について（16 件）	59
V	調査票	60

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 | 調査票を郵送で送付し、回答を郵送又はインターネットで回収 |
| (3) 調査期間 | 2025 年（令和 7 年）7 月 |
| (4) 有効回収数（率） | 1,188（39.6%） |

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 水道水について

①水道水の飲用（問2）

「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」は約4割。

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」（37.6%）となっており、2012年度調査、2020年度調査と比べて減少している。

②水道水の安全性（問3）

『安全である』が約7割となっており、経年比較でも大きな差はみられない。

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）（68.8%）となっており、2012年度調査、2020年度調査と比較しても大きな差はみられない。

2 下水道について

①家庭で心がけていること（問6）

約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」、「廃油処理」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」（88.1%）、「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」（87.0%）となっている。

3 水道料金・下水道使用料について

①水道料金・下水道使用料について知っていること（問8）

「水道料金・下水道使用料は2か月分まとめて検針（請求）していること」は9割超。約4割が「上下水道事業は水道料金・下水道使用料を主な財源にしていること」について知っている。

水道料金・下水道使用料について知っていることについて、「水道料金・下水道使用料は2か月分まとめて検針（請求）していること」（93.4%）、「上下水道事業は水道料金・下水道使用料を主な財源にしていること」（38.0%）となっている。

②水道料金・下水道使用料（問10）

「妥当な水準だと思う」は約5割となっており、2012、2020年度調査よりも増加。

水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「妥当な水準だと思う」（49.6%）となっており、2012年度調査、2020年度調査と比べて、2025年度調査はその割合が増加している。

③水道料金・下水道使用料が高いと思う理由（問10-1）

「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」は約4割で年々増加傾向。

水道料金・下水道使用料が高いと思う理由について、「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」（40.4%）となっており、その割合は年々増加傾向となっている。

④従量料金・従量使用料の単価について（問 11）

「現行と同程度にしてほしい」は約5割。

従量料金・従量使用料の単価について、「現行と同程度にしてほしい」との回答が50.3%と最も高く、次いで「現行より単価の差を大きくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を上げ、使用水量の少ないお客さまの単価を下げる）」（15.9%）、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」（8.8%）などの順となっている。

⑤福山市の料金体系について（問 13）

「今のままでよい」は5割超、「口径別料金体系の方がよい」は1割台半ば。

福山市の料金体系について、「今のままでよい」（51.5%）、「口径別料金体系の方がよい」（15.9%）となっている。

4 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（問 16）

更新時期を迎えることを「知っている」は約7割。

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」（69.4%）となっている。

②水道管の老朽化や地震等の災害に起因する漏水や断水など日常生活に影響を及ぼすリスク（問 17）

「事故等を未然に防ぐよう、万全の対策を講じてほしい」は約5割。

日常生活に影響を及ぼすリスクについて、「事故等を未然に防ぐよう、万全の対策を講じてほしい」との回答が（49.2%）となっている。

③施設の更新・耐震化と料金とのバランス（問 18）

「料金（使用料）を値上げしてでも、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」は約4割。
「料金（使用料）の値上げは行わず、施設の更新・耐震化のペースを遅らせてほしい」、「料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代へ負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を進めてほしい」は1割超。

施設の更新・耐震化と料金とのバランスについて、「料金（使用料）を値上げしてでも、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」（37.6%）となっており、「わからない」との回答は約3割となっている。

5 災害への備えについて

①飲用水の備蓄（問 20）

「飲用水を備蓄している（推奨量未満）」、「何もしていない」は3割台。

飲用水の備蓄等について、「飲用水を備蓄している（推奨量未満）」（31.3%）、「何もしていない」（30.3%）となっており、「飲用水を備蓄している（推奨量以上）」、「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」は1割台となっている。

②上下水道局が行っている対策や取組（問 21）

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」、「水道管・下水道管を耐震化していること」、「大雨による浸水被害を軽減するため、雨水ポンプ場、雨水幹線を整備していること」。「知っているものはない」は3割超。

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」(32.4%)、「水道管・下水道管を耐震化していること」(31.8%)となっており、「知っているものはない」(32.2%)となっている。

6 情報発信について

①福山の水道・下水道に関する情報収集（問 22）

「広報ふくやま（市の広報誌）」は約5割、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」は約4割。

情報収集について、「広報ふくやま（市の広報誌）」(47.2%)、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」(38.7%)、「ホームページ（福山市上下水道局）」(12.7%)となっている。

②希望する情報取得方法（問 23）

「広報ふくやま（市の広報誌）」は5割台半ば、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」は約4割。

希望する情報取得方法について、「広報ふくやま（市の広報誌）」(55.1%)、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」(40.4%)、「ホームページ（福山市上下水道局）」(29.7%)となっている。

7 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（問 25・26）

満足している点は「安定した給水」が7割半。不満に思っている点は「特になし」が5割超。

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」(75.3%)となっており、不満な点は「水道料金・下水道使用料」(10.8%)となっている。また、不満に思っている点で「特になし」(51.9%)となっている。

②上下水道局職員に対しての満足度（問 27）

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しての満足度について、『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）(25.9%)となっており、「職員と対応したことがない」(65.0%)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（問 28）

約4割は好印象、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）(40.7%)、「ふつう」(53.0%)となっている。

④今後の事業経営の効率的な推進（問 29）

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「災害に強い下水道づくり」(54.6%)、「災害に強い水道づくり」(52.4%)、「大雨などに対する浸水対策」(47.6%)となっている。

⑤「福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）」策定の認知度（問 30）

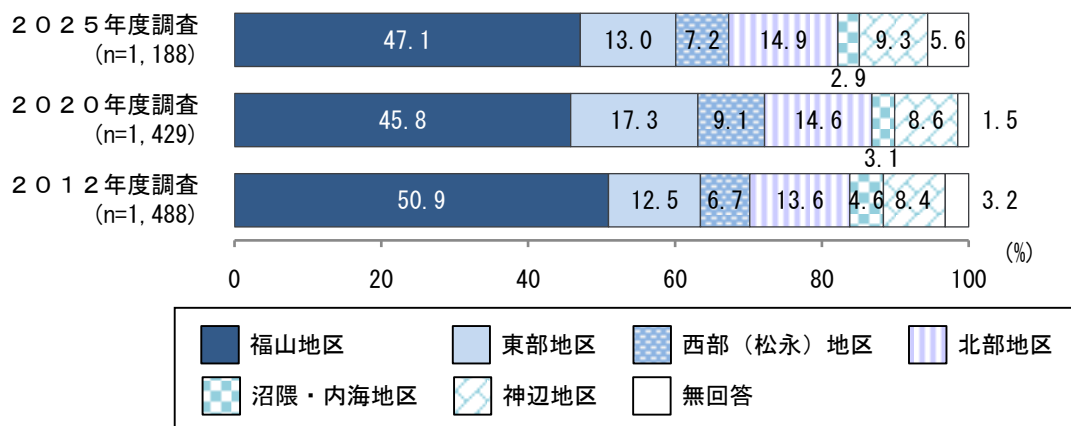
「知らない」は約9割。

「福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）」策定の認知について、「知っている」(5.6%)、「知らない」(87.4%)となっている。

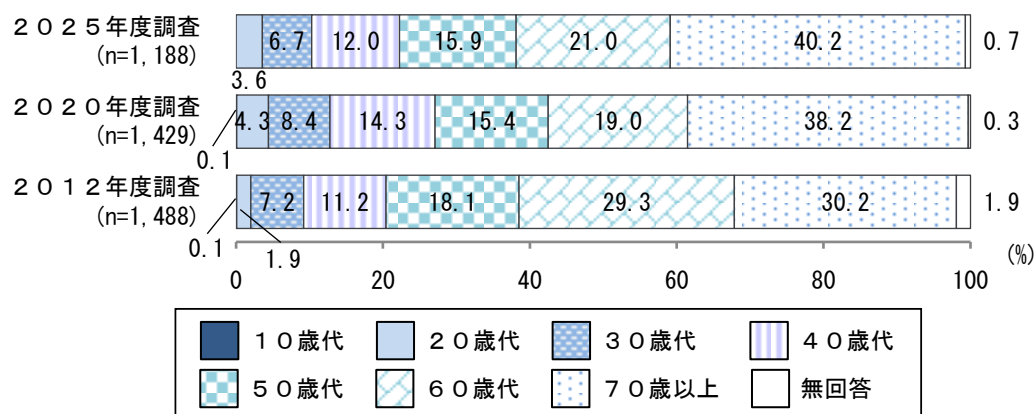
Ⅲ 調査結果

1 回答者属性

(1) 居住地区



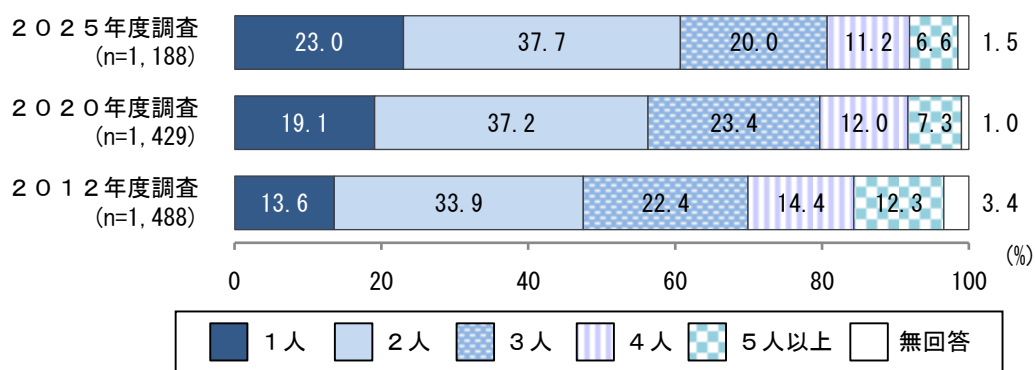
(2) 年代



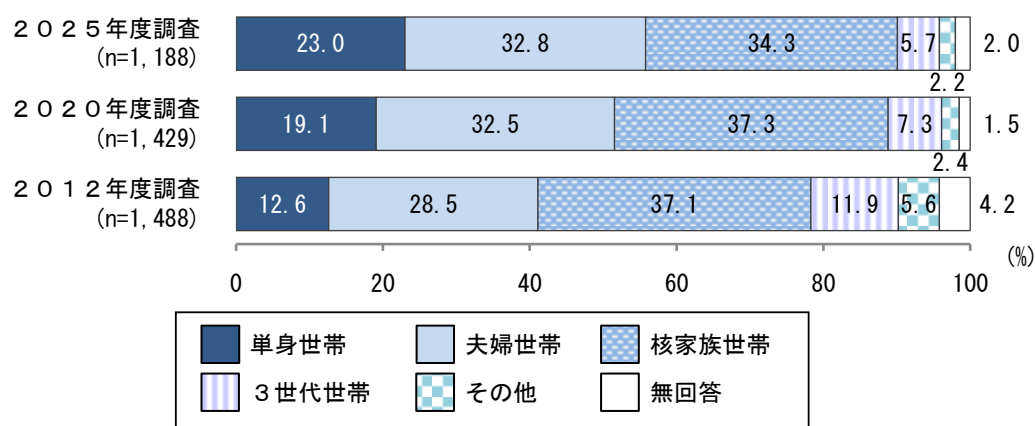
※2025年度調査との比較のため、2020年度調査は「70歳代」と「80歳以上」の回答を合わせ「70歳以上」としています。

※2025年度調査は、「10歳代」の回答なし

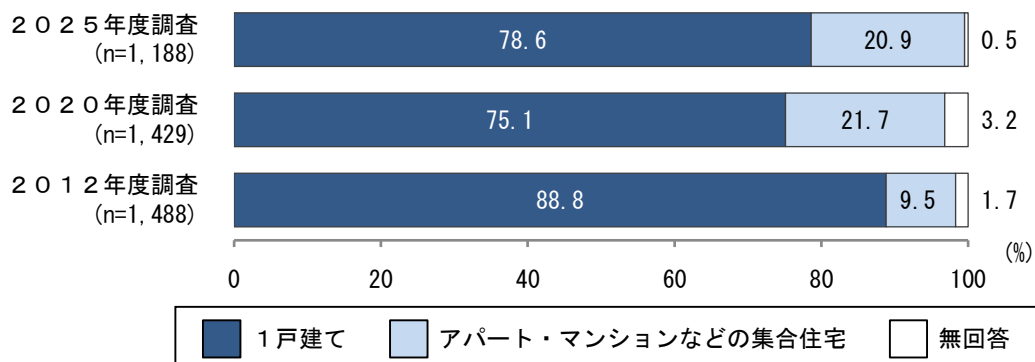
(3) 居住家族人数



(4) 家族構成



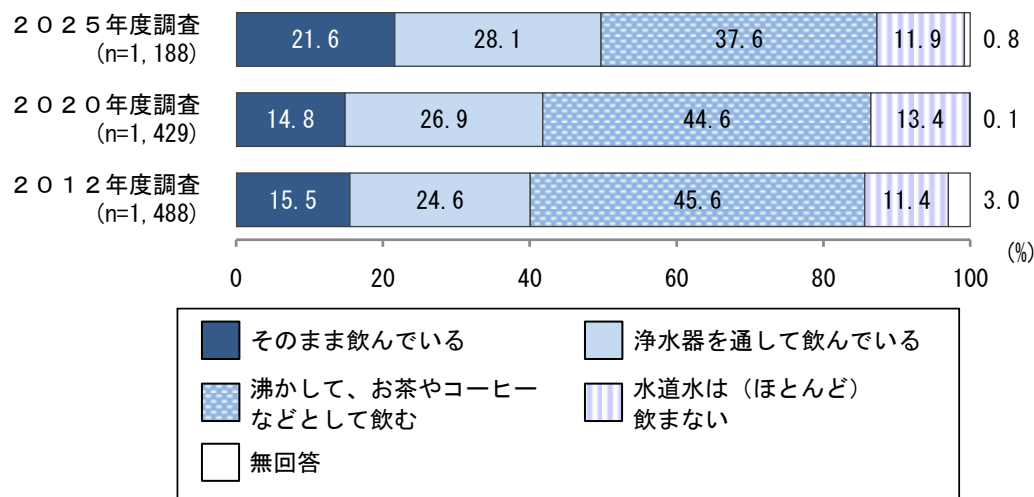
(5) 住まいの構造



2 水道水について

問2 ご家庭で水道水を主にどのようにして飲まれますか。《○は1つ》

【全体】



※ 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

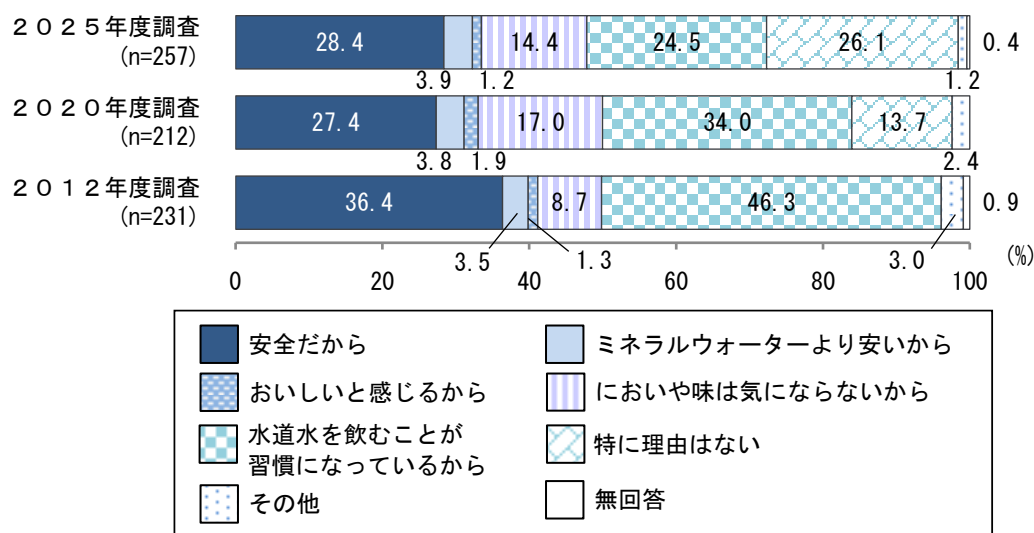
水道水の飲み方について、「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」との回答が37.6%と最も高く、次いで「浄水器を通して飲んでいる」(28.1%)、「そのままだんている」(21.6%)などの順となっている。また、「水道水は（ほとんど）飲まない」との回答は11.9%となっている。

経年比較すると、2012年度調査、2020年度調査と比べて、2025年度調査は「そのままだんている」との回答が増加している。

問2で「1」と回答された方のみお答えください。

問2-1 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、「安全だから」との回答が28.4%と最も高く、次いで「水道水を飲むことが習慣になっているから」(24.5%)、「においや味は気にならないから」(14.4%)などの順となっている。また、「特に理由はない」との回答は26.1%となっている。

経年比較すると、2020年度調査と比べて、2025年度調査は「特に理由はない」との回答が高くなっている。

【その他意見（抜粋）】

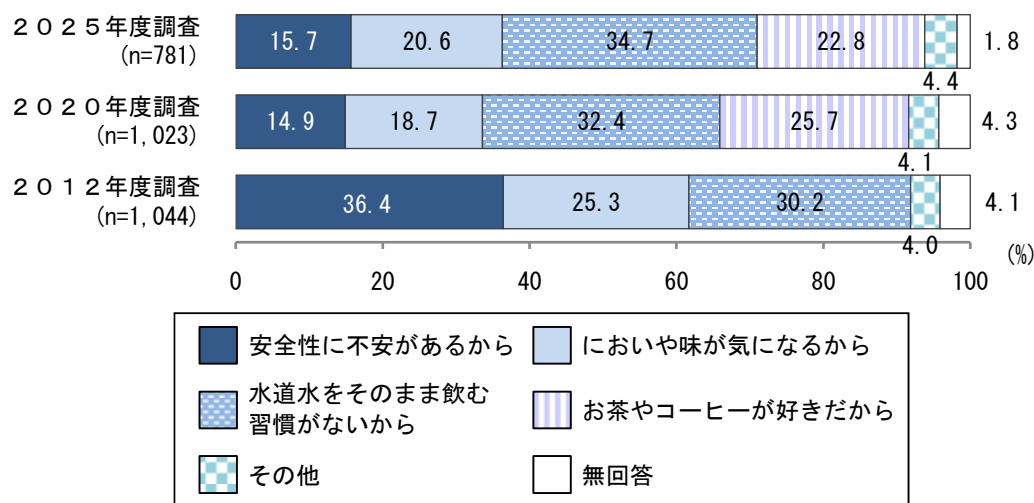
●蛇口をひねればすぐに手軽に飲めるので。

問2で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。

問2-2 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。

《○は1つ》

【全体】



※「安全性に不安があるから」は、2012年度調査では「沸かしたり浄水器を通すと安全だから」

※「においや味が気になるから」は、2012年度調査では「そのまま飲むとおいしくないから」を含んだ数値

※「お茶やコーヒーが好きだから」は、2012年度調査にはない

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34.7%と最も高く、次いで「お茶やコーヒーが好きだから」(22.8%)、「においや味が気になるから」(20.6%)などの順となっている。

経年比較すると、「水道水をそのまま飲む習慣がないから」との回答は増加傾向となっている。

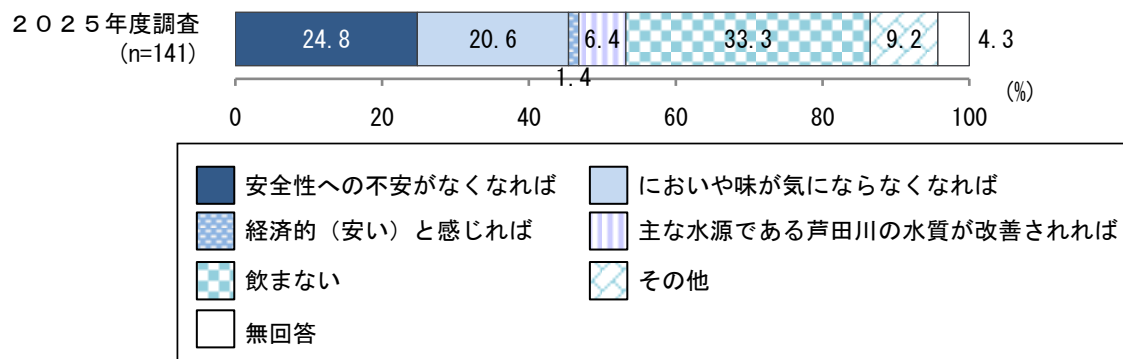
【その他意見（抜粋）】

- 水道水をそのまま飲むよりおいしく感じるから。
- 用途により、水道水と浄水器を使用。
- 健康のため白湯を飲む。
- 新築時にキッチンの蛇口が浄水器になっているから。
- 深い意味はない。

問2で「4」と回答された方のみお答えください。

問2-3 どのようなきっかけがあれば、そのまま飲んだり、沸かして飲んだり（お茶やコーヒー）しようと思いますか。《○は1つ》

【全体】



水道水を飲むきっかけについて、「安全性への不安がなくなれば」との回答が 24.8%と最も高く、次いで「においや味が気にならなくなれば」(20.6%)、「主な水源である芦田川の水質が改善されれば」(6.4%) などの順となっている。また、「飲まない」との回答は 33.3%となっている。

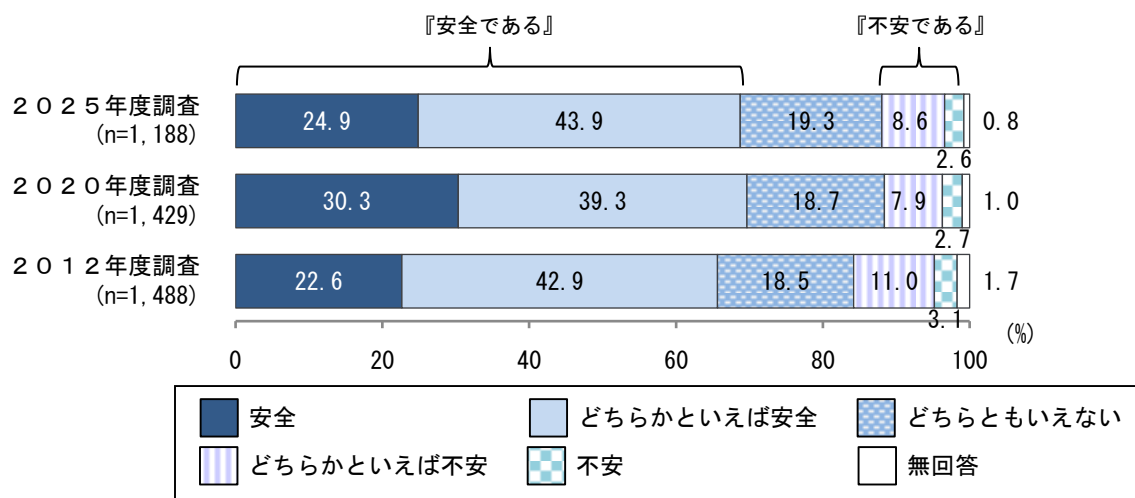
【その他意見（抜粋）】

- 夏は冷たく、冬は温かいなどであれば。
- 水は買うものだと思っている。
- そのままでもいいが、浄水器だとよりおいしいので。
- ウォーターサーバー契約中のため、水道水はのまない。

全員にお尋ねします。

問3 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】



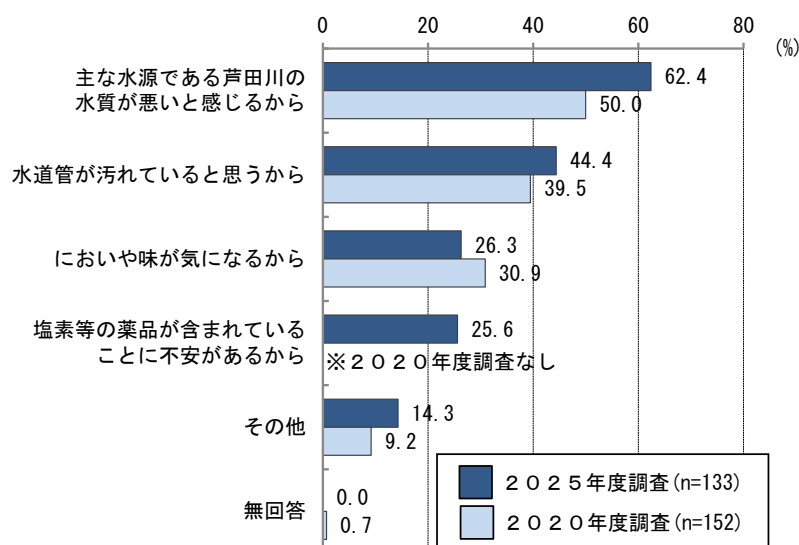
福山市の水道水の安全性について、『安全である』（「安全」と「どちらかといえば安全」を合わせた割合）との回答が68.8%と最も高く、次いで「どちらともいえない」（19.3%）、『不安である』（「どちらかといえば不安」と「不安」を合わせた割合）（11.2%）の順となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

問3で「4」または「5」と回答された方のみお答えください。

問3-1 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の水質が悪いと感じるから」との回答が62.4%と最も高く、次いで「水道管が汚れていると思うから」(44.4%)、「においや味が気になるから」(26.3%)などの順となっている。

経年比較すると、「主な水源である芦田川の水質が悪いと感じるから」との回答は2025年度調査で62.4%となっており、2020年度調査の50.0%よりも、12.4ポイント増加している。

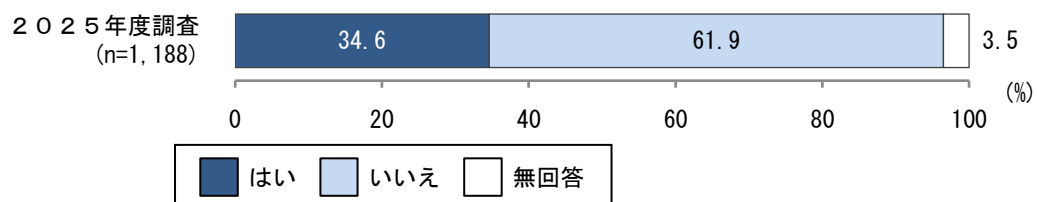
【その他意見（抜粋）】

- 鉛管がつかわれているかも。
- P F A S。
- 田舎以外の水道水はなんとなく不安。
- よくない物質が発見された等のニュースを目にするから。

全員にお尋ねします。

問4 有機フッ素化合物（PFAS）に関して、ホームページで情報提供しています。福山市の水道水の安全性についてご存知ですか。《○は1つ》

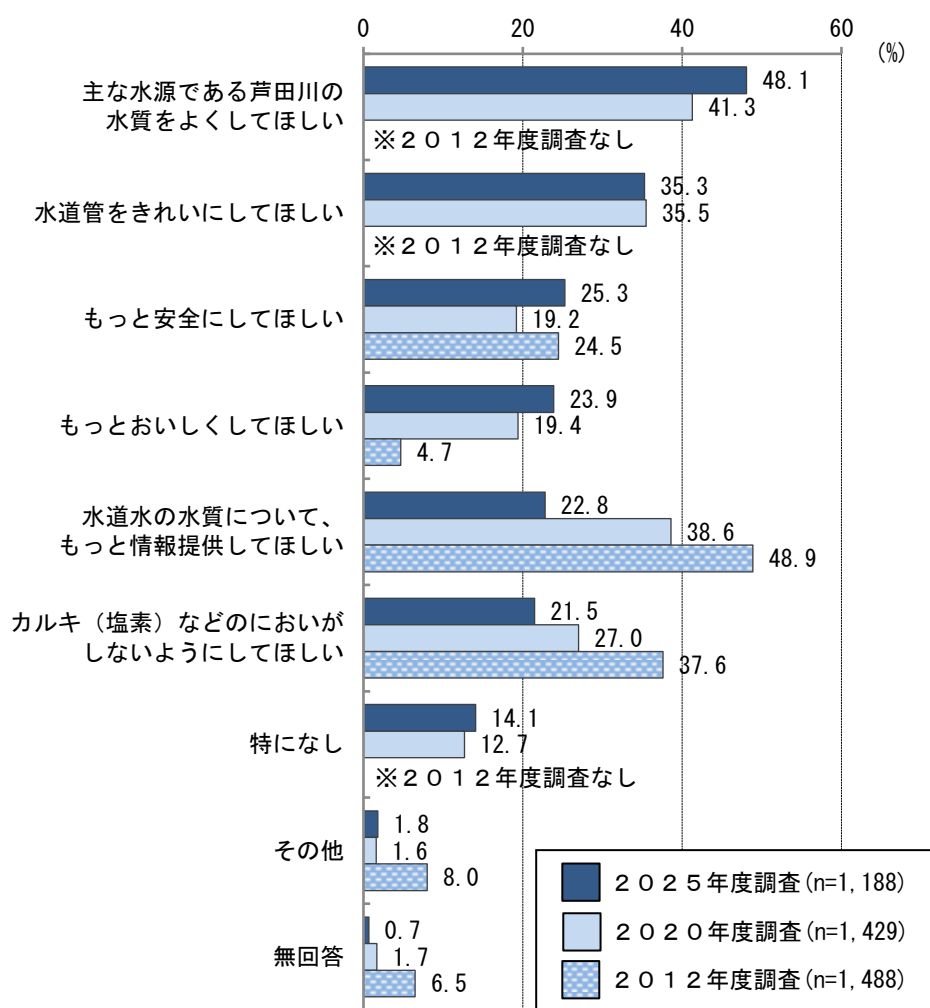
【全体】



水道水の安全性に関する認知について、「はい」（34.6%）、「いいえ」（61.9%）となっている。

問5 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】



※2025 年度調査の「主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい」は、2020 年度調査では、「水源の河川やダムの水質をよくしてほしい」という表記になっている。

水道水の水質について、「主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい」との回答が48.1%と最も高く、次いで「水道管をきれいにしてほしい」(35.3%)、「もっと安全にほしい」(25.3%)などの順となっている。

経年比較すると、「主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい」との回答は2025年度調査で48.1%となっており、2020年度調査の41.3%よりも、6.8ポイント増加している。一方、「水道水の水質について、もっと情報提供してほしい」との回答は年々減少傾向となっている。

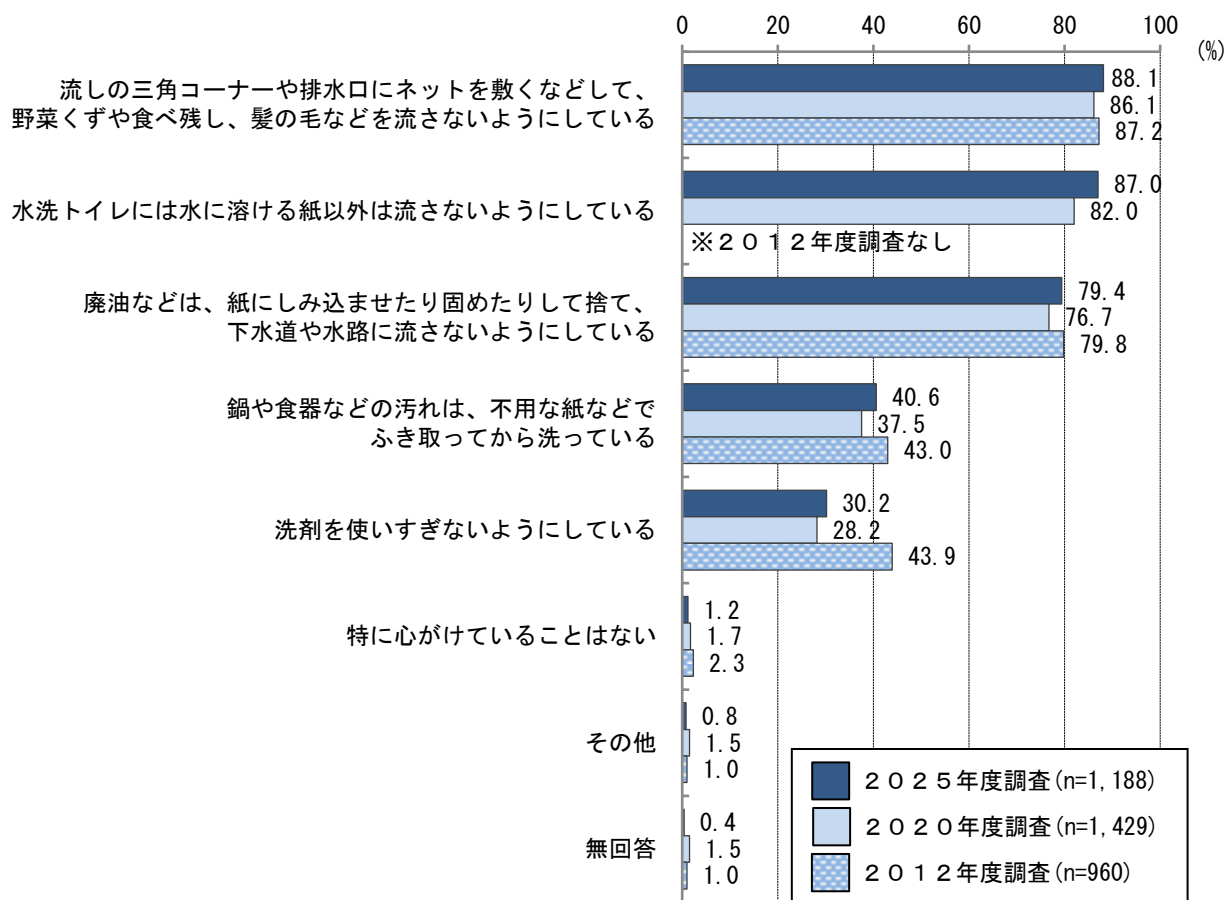
【その他意見（抜粋）】

- 異常気象により従来通りの水質に変化を来たす事がない様に。
- 外気温に影響されすぎる（夏はぬるい）。
- P F A S が高濃度検出された場合、どのように対応してくれるのか、具体的に教えてほしい。水質検査の回数を増やしてほしい。
- 安全なら今のままでよろしい。
- なんとなしに水道水はあぶないって思うから。

3 下水道について

問6 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88.1%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」(87.0%)、「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」(79.4%)などの順となっている。

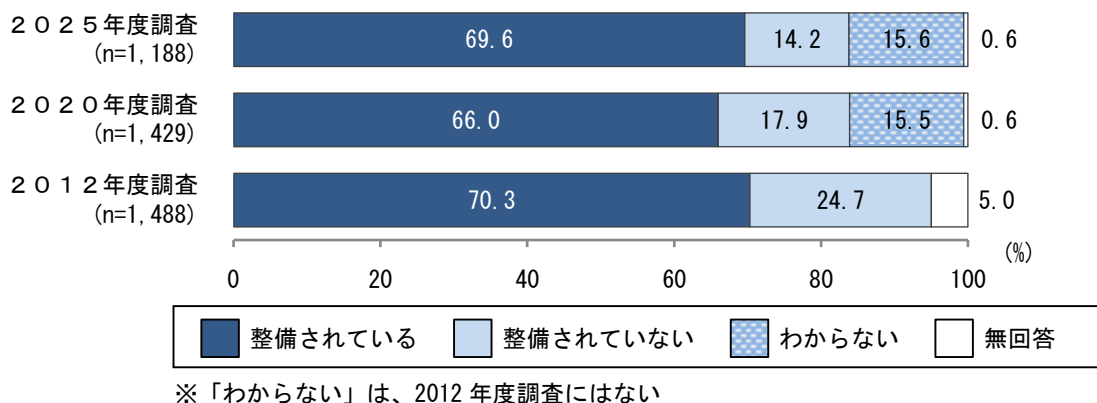
経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「洗剤を使いすぎないようにしている」との回答が減少している。

【その他意見（抜粋）】

- 出来るだけ不用の水は流さない。
- 節水しています。
- マイクロプラスチックや合成洗剤を使わないようにしています。
- 野菜くずは畑へ、食べ残しは畑のコンポストへ。
- 風呂の水は植木に、洗たく物に、節約に努力してます。

問7 あなたがお住まいの地域は公共下水道または集落排水（以下「下水道」という。）が整備されていますか。《○は1つ》

【全体】



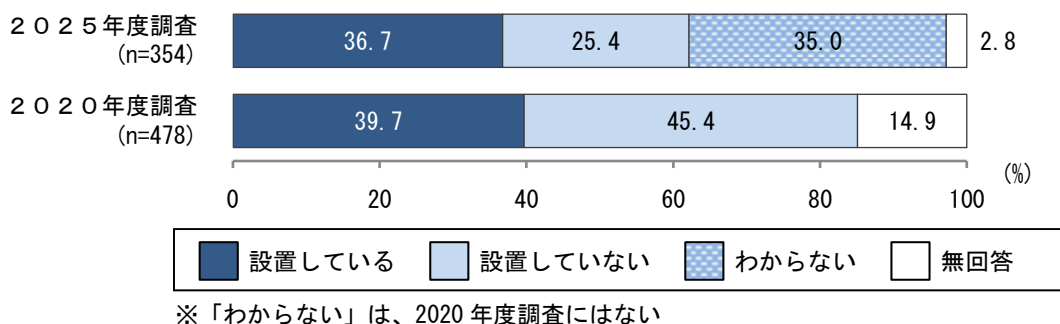
居住地域の公共下水道の整備の有無について、「整備されている」(69.6%)、「整備されていない」(14.2%)となっている。

経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「整備されている」との回答が減少している。

問7で「2」または「3」と回答された方のみお答えください。

問7-1 あなたのご家庭では、合併処理浄化槽を設置していますか。《○は1つ》

【全体】



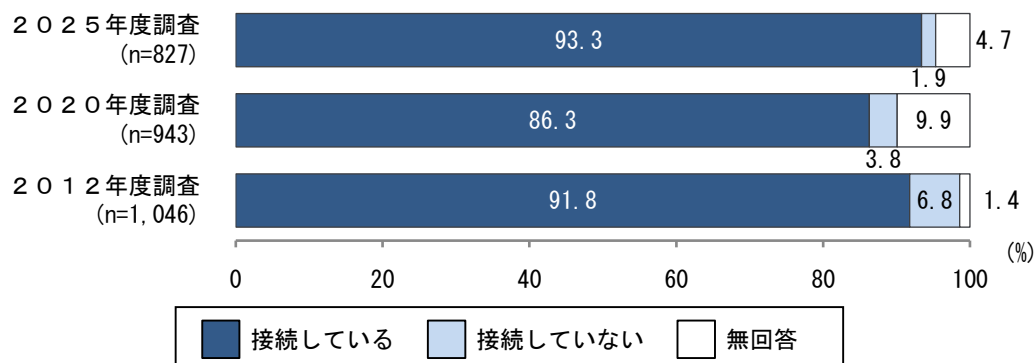
合併処理浄化槽の設置状況について、「設置している」(36.7%)、「設置していない」(25.4%)となっている。

経年比較すると、「設置していない」との回答は2025年度調査で25.4%となっており、2020年度調査の45.4%よりも、20.0ポイント減少している。

問7で「1」と回答された方のみお答えください。

問7-2 下水道に接続していますか。《○は1つ》

【全体】



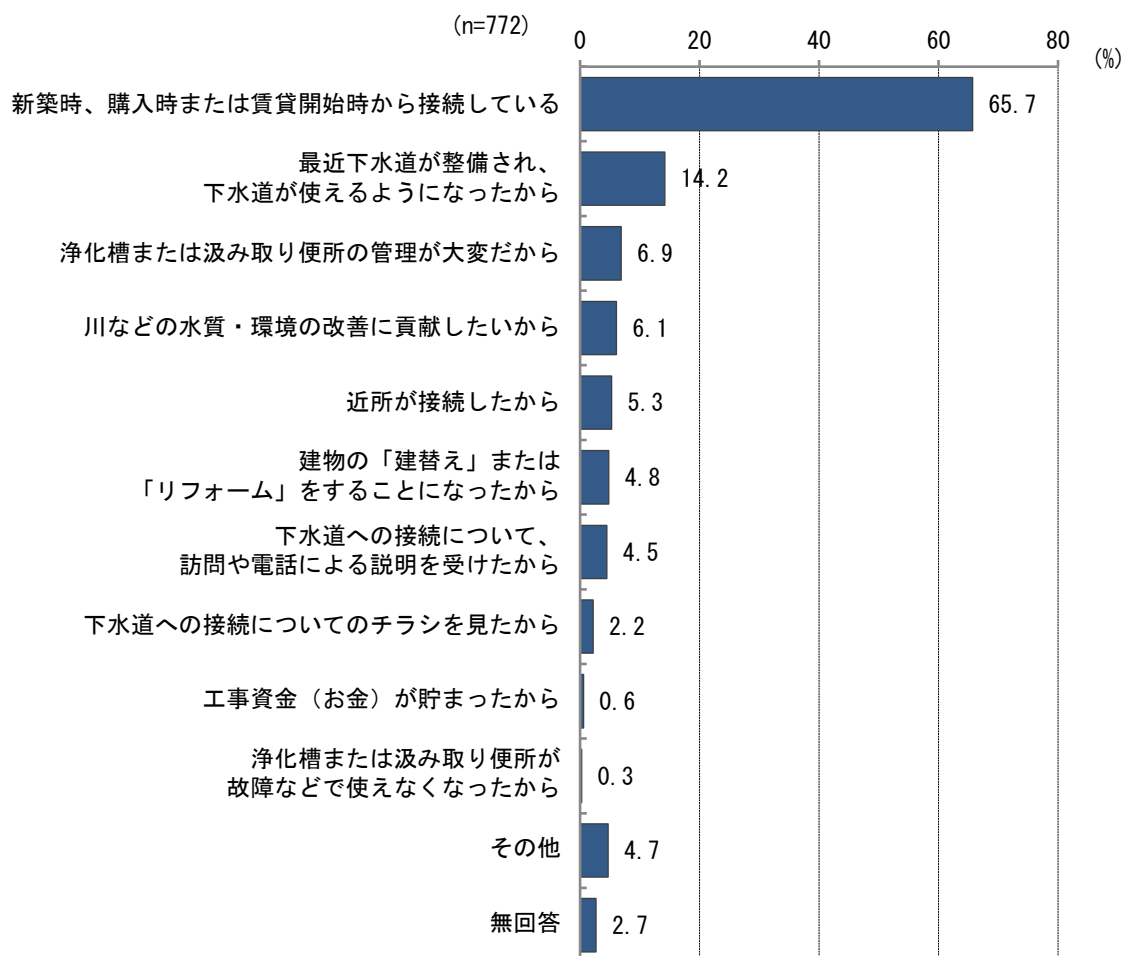
公共下水道の接続状況について、「接続している」(93.3%)、「接続していない」(1.9%)となっている。

経年比較すると、「接続している」との回答は2012年度調査から2020年度調査にかけて減少傾向であったが、2025年度調査では増加傾向となっている。

問7-2で「1」と回答された方のみお答えください。

問7-3 接続しているきっかけ（理由）をお答えください。《〇はいくつでも》

【全体】



接続している理由について、「新築時、購入時または賃貸開始時から接続している」との回答が65.7%と最も高く、次いで「最近下水道が整備され、下水道が使えるようになったから」(14.2%)、「浄化槽または汲み取り便所の管理が大変だから」(6.9%)などの順となっている。

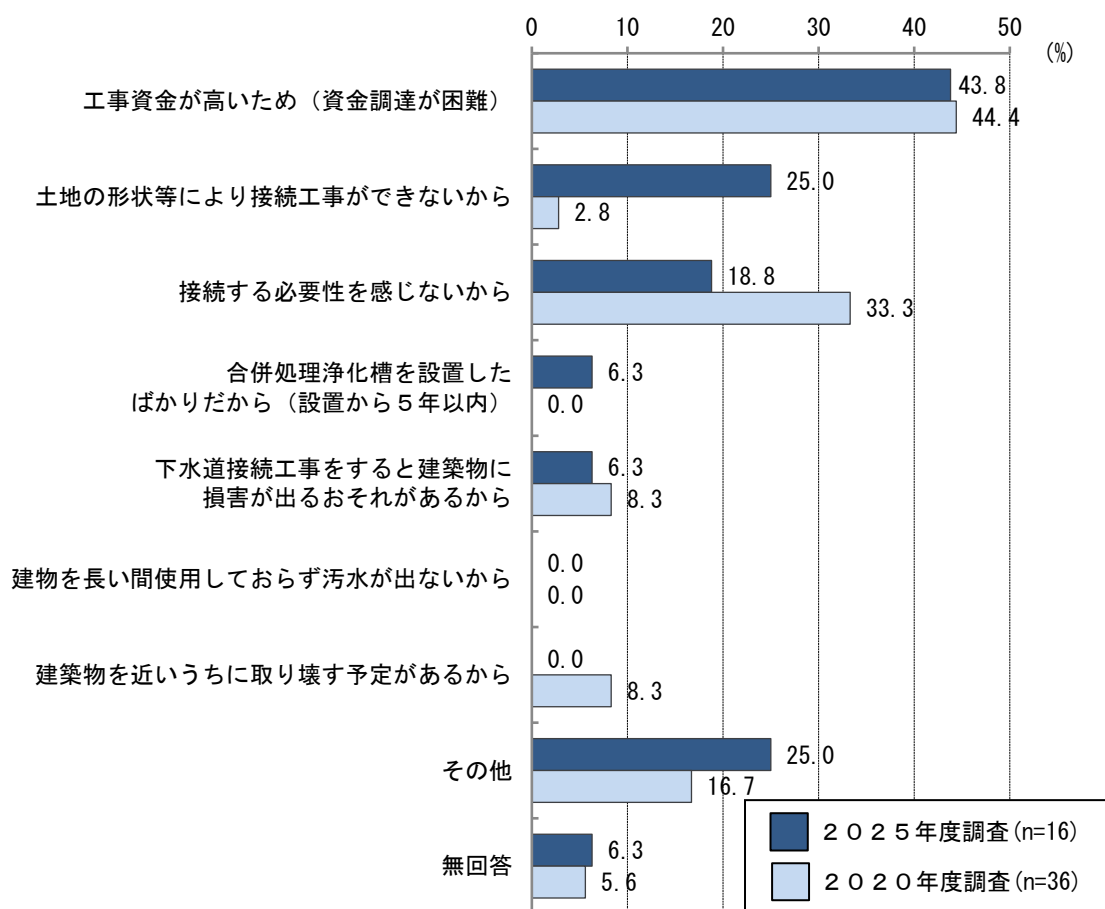
【その他意見（抜粋）】

- 市の指導による（下水管本管の整備に伴う）。
- 地域で説明会があったので。
- マンションなので。
- トイレ、フロのリフォームをしたから。
- 調整区域に住んでいるが、市街化区域との境界で有り、下水道接続工事費と浄化槽管理を比較して下水に接続した。

問7-2で「2」と回答された方のみお答えください。

問7-4 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43.8%と最も高く、次いで「土地の形状等により接続工事ができないから」（25.0%）、「接続する必要性を感じないから」（18.8%）などの順となっている。

経年比較すると、「土地の形状等により接続工事ができないから」との回答は2025年度調査で25.0%となっており、2020年度調査の2.8%よりも、22.2ポイント増加している。

【その他意見（抜粋）】

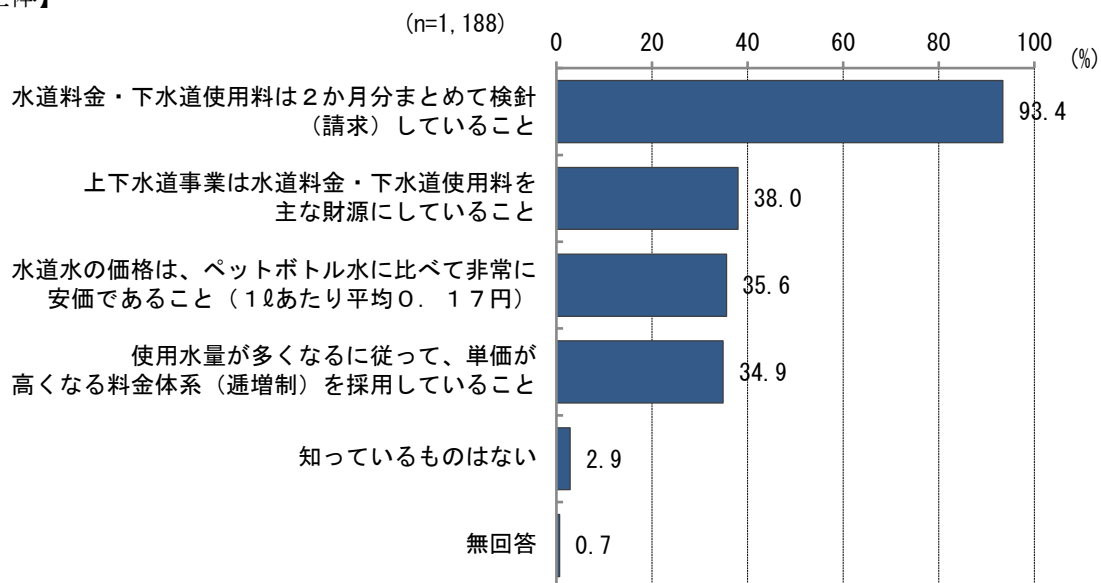
- 住居が古く人も高齢のため。
- 単独浄化槽だから。
- 下水道が未だ整備されていない。何時頃整備出来るのか、情報がほしい。

4 水道料金・下水道使用料について

全員にお尋ねします。

問8 水道料金・下水道使用料について知っていることは何ですか。《○はいくつでも》

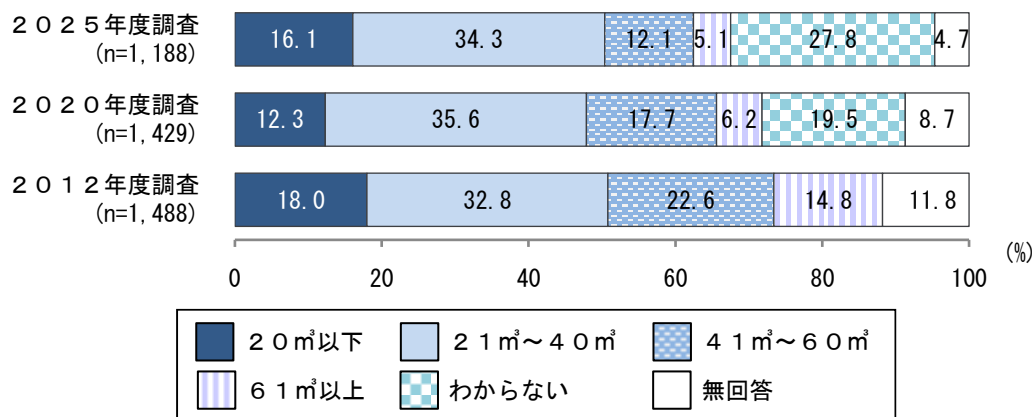
【全体】



水道料金・下水道使用料について知っていることについて、「水道料金・下水道使用料は2か月分まとめて検針（請求）していること」との回答が93.4%と最も高く、次いで「上下水道事業は水道料金・下水道使用料を主な財源にしていること」（38.0%）、「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること（1ℓあたり平均0.17円）」（35.6%）などの順となっている。

問9 水道メーターの検針は2か月ごとに行っています。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 m^3 くらいですか。《○は1つ》

【全体】



※2020年度調査との比較のため、「21 m^3 ~30 m^3 」と「31 m^3 ~40 m^3 」の回答を合わせ「21 m^3 ~40 m^3 」としています。

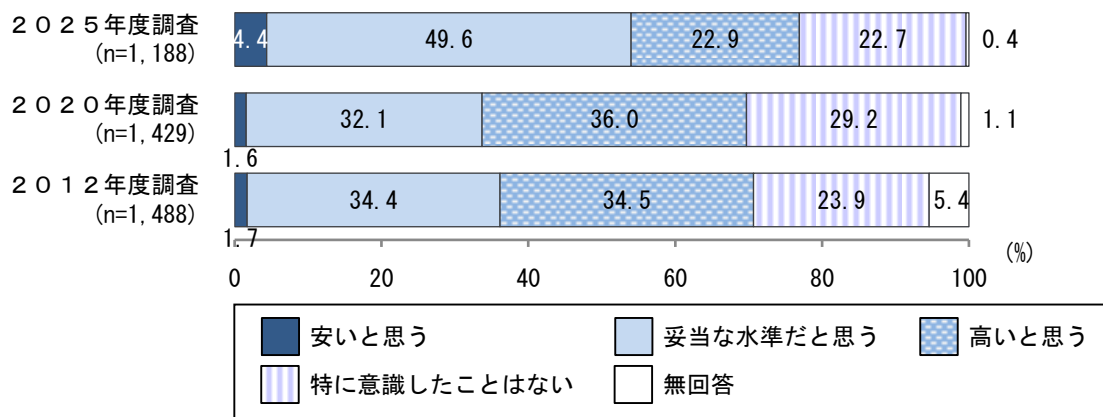
※「わからない」は、2012年度調査にはない

最近2か月の水道使用水量について、「21 m^3 ~40 m^3 」との回答が34.3%と最も高く、次いで「20 m^3 以下」（16.1%）、「41 m^3 ~60 m^3 」（12.1%）などの順となっている。

経年比較すると、「41 m^3 ~60 m^3 」、「61 m^3 以上」との回答は年々減少傾向となっている。

問10 福山市では、水道料金・下水道使用料を2か月に1回、検針（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】



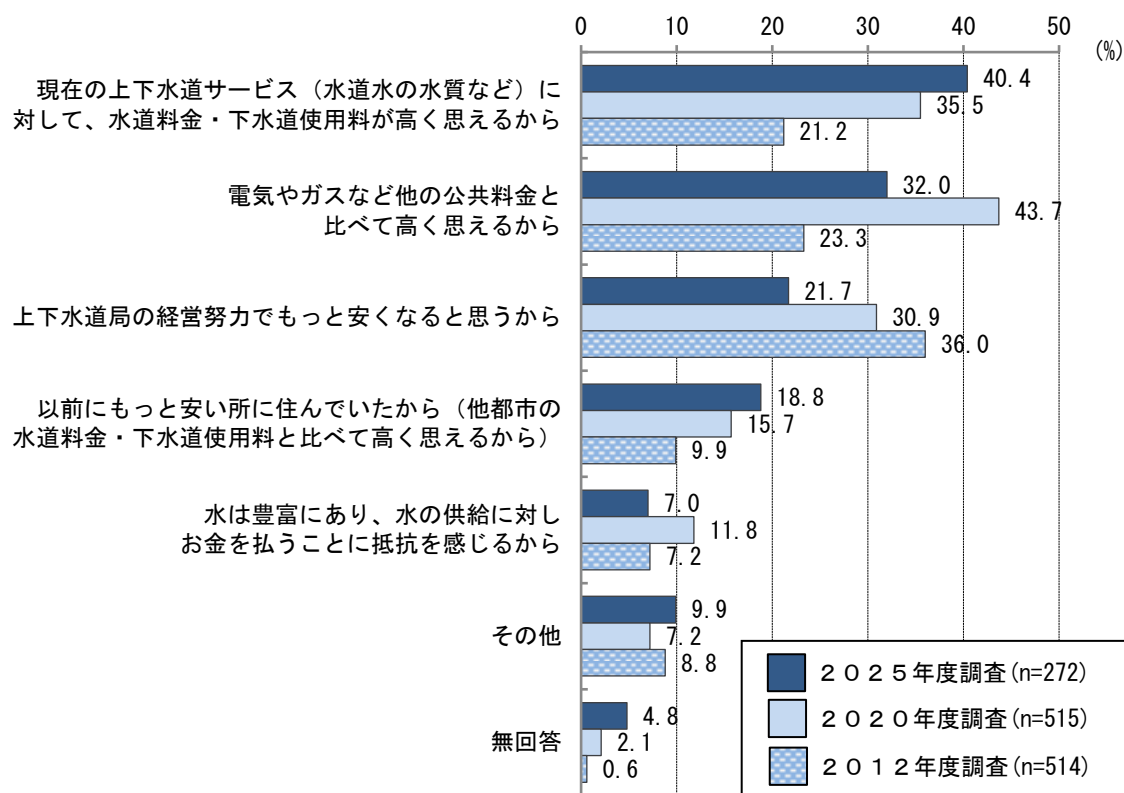
水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「妥当な水準だと思う」との回答が49.6%と最も高く、次いで「高いと思う」（22.9%）、「特に意識したことはない」（22.7%）などの順となっている。

経年比較すると、2012年度調査、2020年度調査と比べて、2025年度調査は「妥当な水準だと思う」との回答が増加している。

問１０で「３」と回答された方のみお答えください。

問１０－１ 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、「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」との回答が 40.4%と最も高く、次いで「電気やガスなど他の公共料金と比べて高く思えるから」（32.0%）、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」（21.7%）などの順となっている。

経年比較すると、「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」、「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・下水道使用料と比べて高く思えるから）」との回答は年々増加傾向となっている。

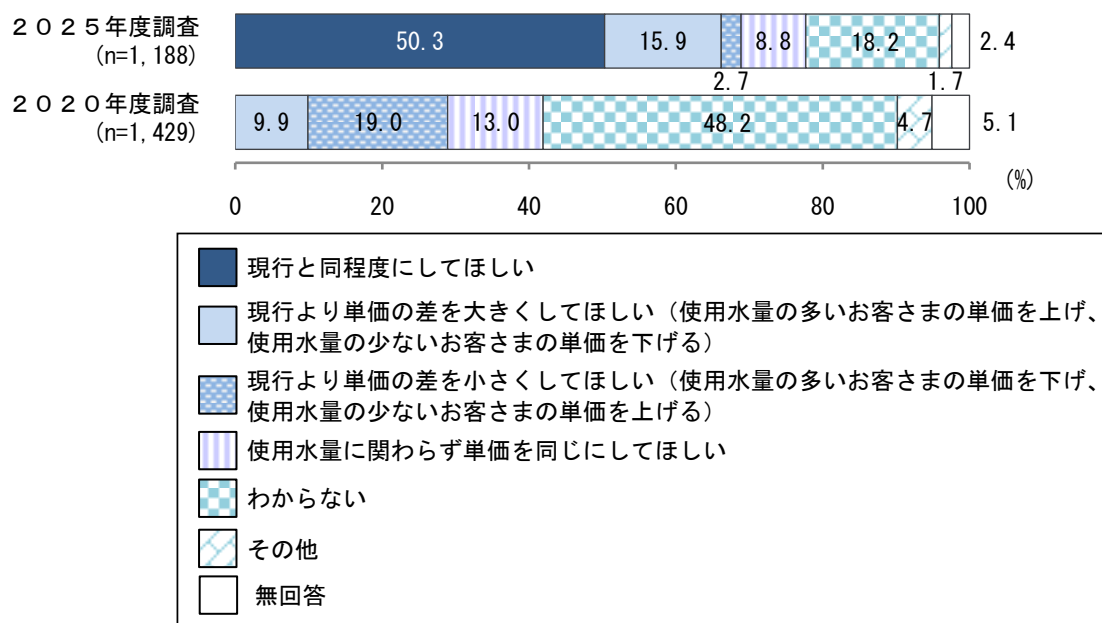
【その他意見（抜粋）】

- 下水道料金が高い。（上水道の料金に対して）
- 使用水量と汚水量が同じになっている。水道の水を、そのまま下水に流しているわけではない（庭にまいたり、料理に使ったりしているのに）同じ量になっているのは理解できない。
- 2万円超えると高いと思うが量を使っているから仕方ないです。
- 夫婦2人になりなるべく節水しているが、それでも子供がいた時と比べすごく安くなったと感じない。

全員にお尋ねします。

問 1 1 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（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料金負担を抑えるために導入したものです。従量料金・従量使用料の単価について望ましいと思うものは何ですか。《○は 1 つ》

【全体】



※2020 年度調査と選択肢の内容がやや異なるため、以下のように対応している。

2025年度調査		2020年度調査
現行と同程度にしてほしい	⇔	選択肢なし
現行より単価の差を大きくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を上げ、使用水量の少ないお客さまの単価を下げる）	⇔	最高単価と最低単価の差を大きくしてほしい
現行より単価の差を小さくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を下げ、使用水量の少ないお客さまの単価を上げる）	⇔	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

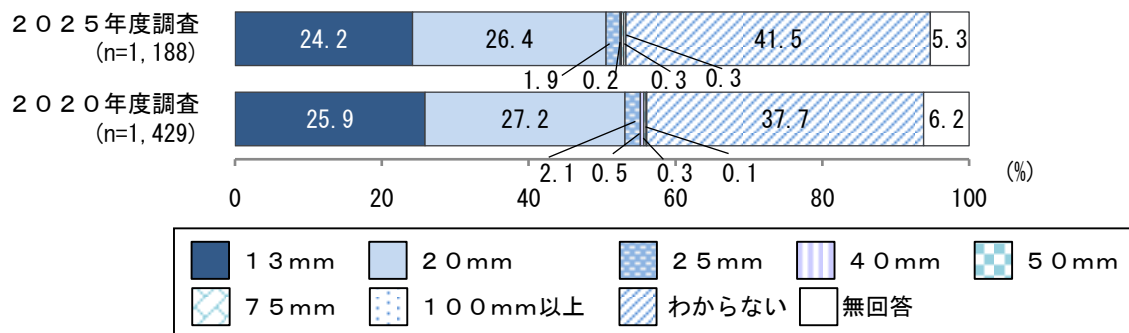
従量料金・従量使用料の単価について、「現行と同程度にしてほしい」との回答が 50.3%と最も高く、次いで「現行より単価の差を大きくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を上げ、使用水量の少ないお客さまの単価を下げる）」（15.9%）、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」（8.8%）などの順となっている。

【その他意見（抜粋）】

- 使用水量の幅をもう少しゆとりを持たせて欲しい。1立法メートルの違いで20と30立法メートルでは料金が格段に上がってしまう気がする。
- 店舗や工場は良しとするが一般家庭の大人数には割引等の考慮も。
- 逡増の下限を上げて欲しい。現行21立方メートルからを41立方メートルからにする、とか。
- 一般家庭の平均的な使用量まで金額を同じにし大口使用者の単価を上げる。
- 大口使用者と小口使用者の契約を別々にして小口には水量に関わらず単価変更なし、大口には逡増制にすれば、一般家庭は使用料が下がるのでありがたいです。

問 1 2 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】



※2020年度調査は、「75mm」の回答なし

※2025年度調査は、「100mm以上」の回答なし

水道メーターの口径について、「20mm」との回答が26.4%と高く、次いで「13mm」（24.2%）、「25mm」（1.9%）などの順となっている。また、「わからない」（41.5%）、「無回答」（5.3%）となっており、過半数近くを占めている。

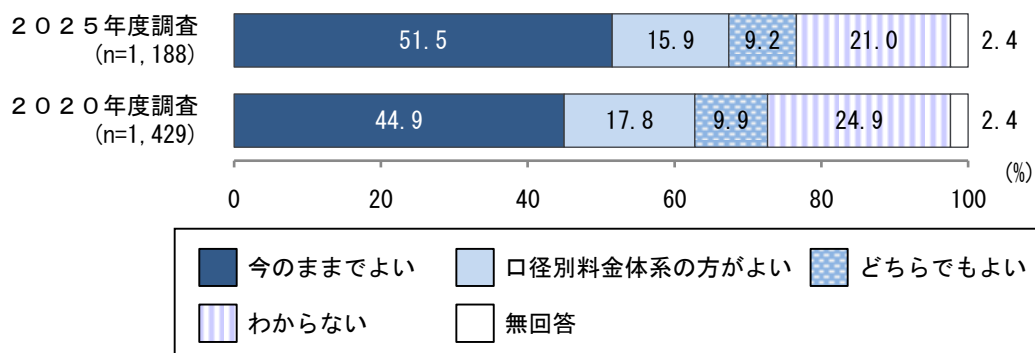
経年比較すると、大きな差はみられない。

問 1 3 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》

【全体】



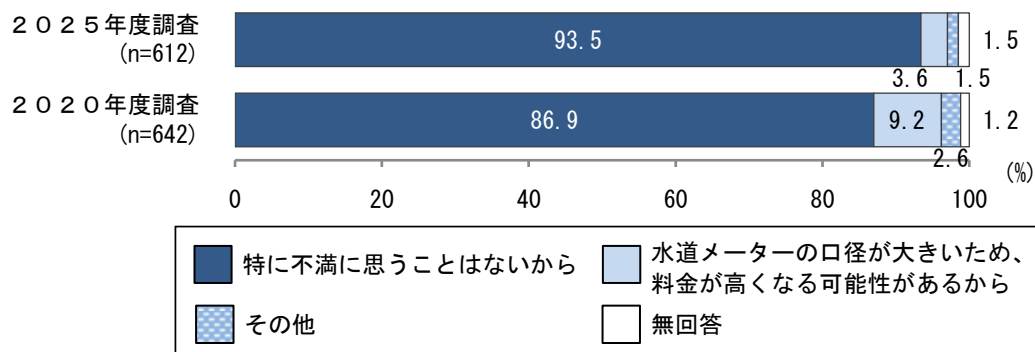
福山市の料金体系について、「今のままでよい」との回答が51.5%と最も高く、次いで「口径別料金体系の方がよい」（15.9%）、「どちらでもよい」（9.2%）などの順となっている。

経年比較すると、「今のままでよい」との回答は2025年度調査で51.5%となっており、2020年度調査の44.9%よりも、6.6ポイント増加している。

問13で「1」と回答された方のみお答えください。

問13-1 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」(93.5%)、「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」(3.6%)となっている。

経年比較すると、「特に不満に思うことはないから」との回答は2025年度調査で93.5%となっており、2020年度調査の86.9%よりも、6.6ポイント増加している。

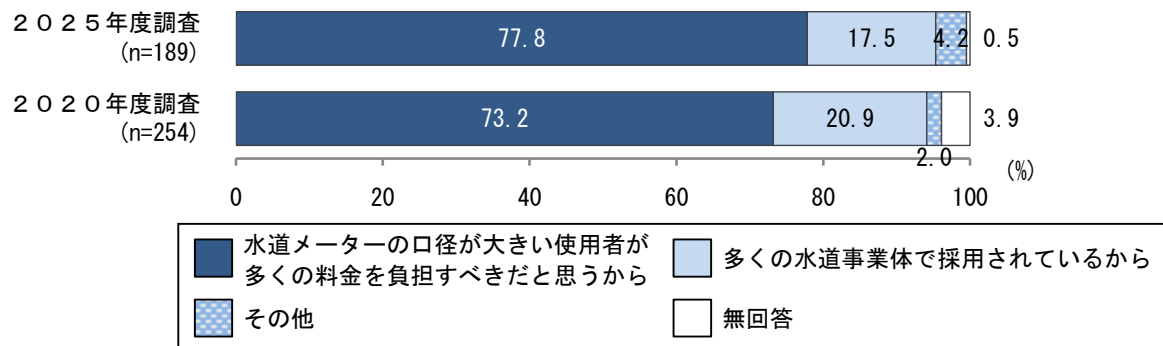
【その他意見（抜粋）】

- 将来的には、口径別が良いと思うが、一般消費者に値上げにならないような説明が欲しい。
- 料金体系が複雑になると判断しづらい。
- うちの口径だと変更後今より料金が高くなると思われるから。
- 使用量で料金を払うべき。

問13で「2」と回答された方のみお答えください。

問13-2 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」(77.8%)、「多くの水道事業者で採用されているから」(17.5%)となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

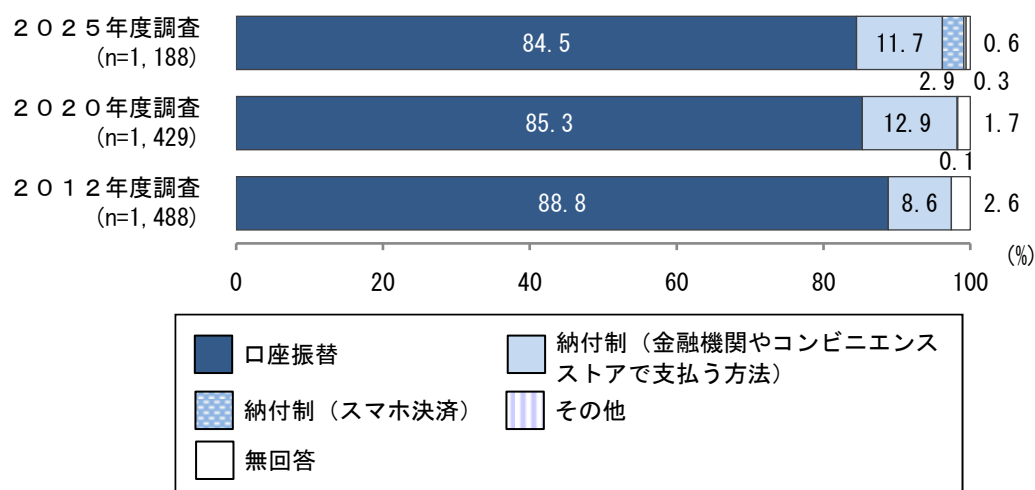
【その他意見（抜粋）】

- 家庭用と業務用で分けてもよいのではと思うから。
- 建設費、維持管理費がかかるから。
- 口径が小さくて安くなるならそのほうが良いから。
- 維持費にも口径の大きさが関係しているから。

全員にお尋ねします。

問 1 4 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】



※「納付制 (スマホ決済)」は、2012 年度調査、2020 年度調査にはない

※「その他」は、2012 年度調査にはない

水道料金・下水道使用料の支払方法について、「口座振替」との回答が 84.5%と最も高く、次いで「納付制 (金融機関やコンビニエンスストアで支払う方法)」(11.7%)、「納付制 (スマホ決済)」(2.9%)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。

【その他意見 (抜粋)】

●クレジットカード決済。

問 1 5 水道料金・下水道使用料の支払方法として希望するものがあれば記入してください。

《自由記入》

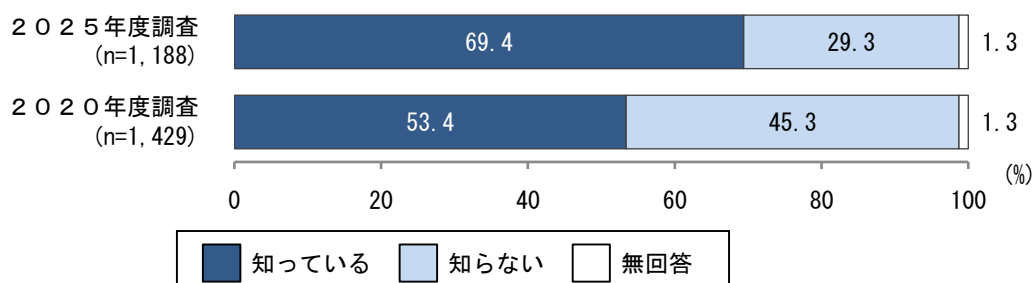
水道料金・下水道使用料の支払方法の主な希望

- クレジットカード決済 (64 件)
- スマホ決済 (PayPay、楽天ペイ、WeChat Pay (5 件))
- 口座振替を利用できる指定金融機関の増 (都市銀行など) (2 件)

5 施設の老朽化・更新について

問 1 6 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】

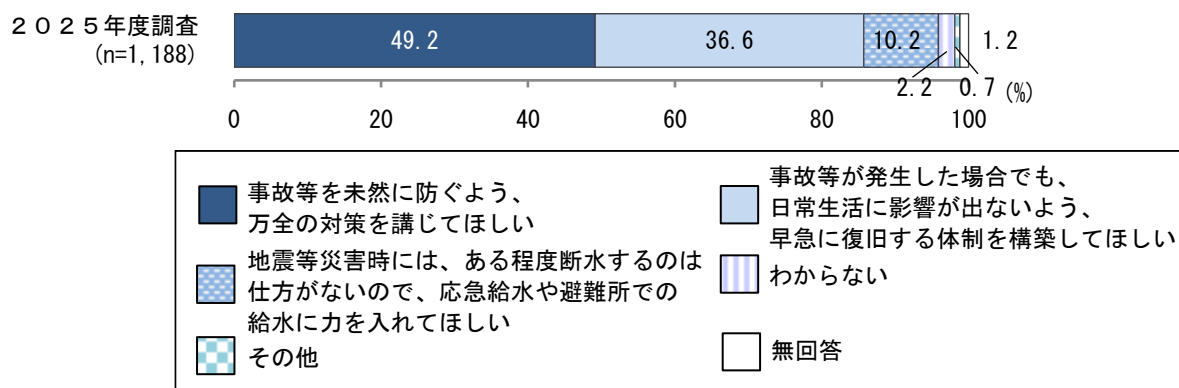


水道施設や下水道施設が老朽化の進行により更新時期を迎えることについて、「知っている」(69.4%)、「知らない」(29.3%)となっている。

経年比較すると、「知っている」との回答は2025年度調査で69.4%となっており、2020年度調査の53.4%よりも、16.0ポイント増加している。

問 1 7 水道管の老朽化や地震等の災害に起因する漏水や断水など日常生活に影響が及ぼすリスクについてどう思いますか。《○は1つ》

【全体】



日常生活に影響を及ぼすリスクについて、「事故等を未然に防ごう、万全の対策を講じてほしい」との回答が49.2%と最も高く、次いで「事故等が発生した場合でも、日常生活に影響が出ないよう、早急に復旧する体制を構築してほしい」(36.6%)、「地震等災害時には、ある程度断水するのは仕方がないので、応急給水や避難所での給水に力を入れてほしい」(10.2%)などの順となっている。

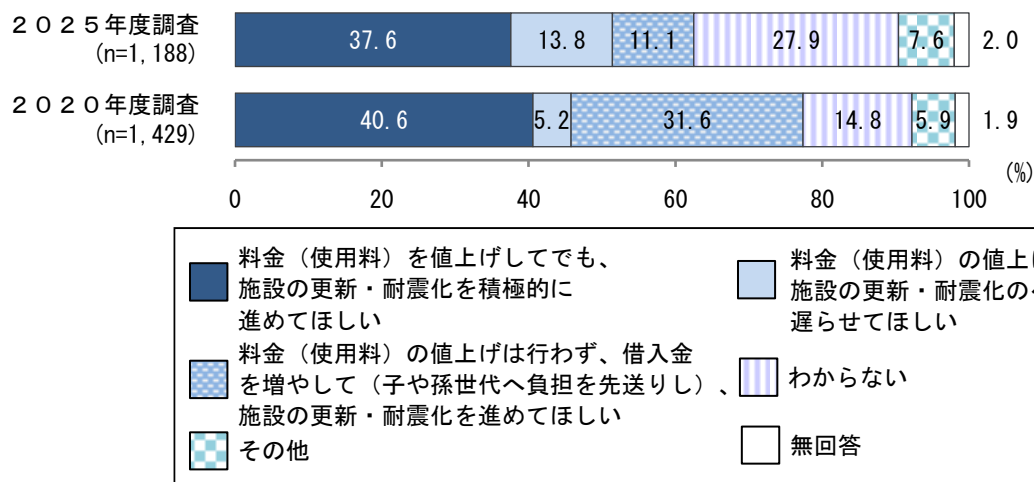
【その他意見（抜粋）】

- どれも必要だと思います。
- 緊急時には井戸水（地域地区指定井戸水）を構築してもらいたい。平時には井戸のある家は飲料水以外は現存井戸水の活用を。

- 事故を未然に防ぐよう、講じるのではなく日々の点検、修理を行ってほしい。
- 最も経済的な対策を講じてほしい。
- 1～3全て。

問 1 8 水道水の安定供給や適切な汚水処理を行うためには、今後施設の更新・耐震化に多額の費用が必要になりますが、料金（使用料）とのバランスはどう思いますか。《○は1つ》

【全体】



※2020 年度調査と選択肢の内容がやや異なるため、以下のように対応している。

2025年度調査		2020年度調査
料金（使用料）を値上げしてでも、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい	⇔	料金の値上げはやむを得ない
料金（使用料）の値上げは行わず、施設の更新・耐震化のペースを遅らせてほしい	⇔	更新・耐震化を遅らせることで、料金の値上げ幅を小さくしてほしい
料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代へ負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を進めてほしい	⇔	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

施設の更新・耐震化と料金とのバランスについて、「料金（使用料）を値上げしてでも、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」との回答が 37.6%と最も高く、次いで「料金（使用料）の値上げは行わず、施設の更新・耐震化のペースを遅らせてほしい」（13.8%）、「料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代へ負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を進めてほしい」（11.1%）などの順となっている。

経年比較すると、「料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代へ負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を進めてほしい」との回答は 2025 年度調査で 11.1%となっており、2020 年度調査の 31.6%よりも、20.5 ポイント減少している。

【その他意見（抜粋）】

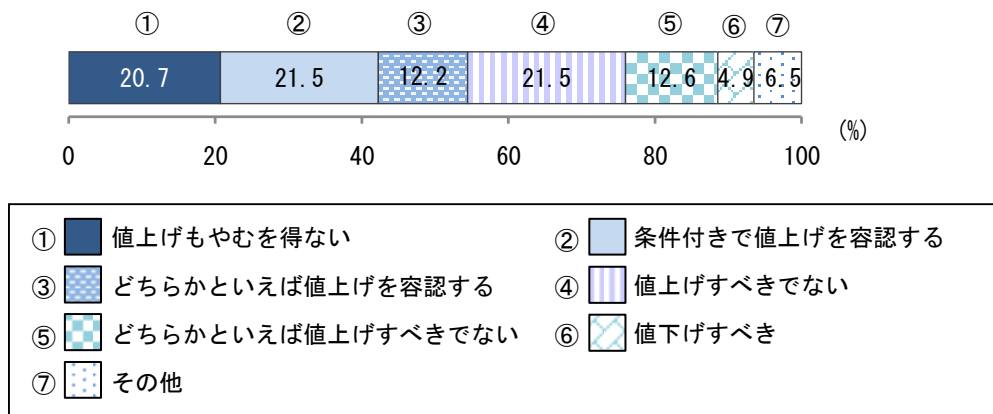
- 値上げは行わず、消費税やその他税金の使い方の見直しを市全体の取り組みの中で見直し、捻出してほしい。無駄な道路工事等をなくすなどして、課単位の財源でなく、市全体で最適化を図ってほしい。そして見える化をしてほしい。
- 使用料値上げは反対。施設の更新、耐震化にかかる費用は国や自治体が負担すべき。
- 今水道水の値上げは経済的にもさらに苦しくなる。福山市の大手（大口水使用する施設・会社など）の使用料をまず値上げをし、そこからの使用料を使えばよい！
- 施設の更新や老朽化による費用が必要となる事は分かっている事なので計画的な費用捻出はあたりまえだと思う。料金値上げありきはおかしい。バランスを考えてほしい。
- 使用料他に全戸均一（高額にならない程度）で毎回請求積立てて行く。
- ライフラインなので水道料だけでなく、市税や国からの補助金、福山市の水道施設の現状を詳しくプレゼンして、思わず寄付したくなる様なふるさと納税やクラウドファンディング等。
- 水がなければ人間は生きて行けません。受益者負担の原則にのっとり、各自応分の費用負担は必要です。次世代への先送りは無責任です。
- 料金の値上げは苦しいけれども、施設の更新、耐震化は必要だと思います
- 老朽化した施設の更新は必要だが、優先順位等を考えながら更新を進めてほしい。料金値上げはやむを得ない。
- 使用料値上げは反対。施設の更新、耐震化にかかる費用は国や自治体が負担すべき。
- いずれ老朽化すること、災害が発生するリスクがあることはわかっていたことでその為の積立金はどうなっていたのか、更新等に多額の費用が必要になると、安易に水道料金に反映させることに疑問です。
- 値上げを行わず更新のペースを維持。
- 質問の意図がわからない。どの範囲でやるのか、どれほどかかるのか、どう負担すればよいのか。
- どの程度の更新でどの程度の値上げが必要なのか知らされた上で進めてほしい。

問 19 本市の水道事業は、人口減少や節水による水需要の低迷、物価や電気料金の高騰による費用の増加などから、収支の悪化も懸念される状況です。そういった中でもライフラインとして施設の耐震化や老朽化対策も継続していく必要があります。

そこで、さらなる経営の効率化に努めるとともに、「適正な水道料金」について検討を進めるため、『福山市上下水道事業経営審議会』において、現行料金の改定も見据えた議論を開始します。審議会での議論を進めるに当たり、水道料金に対するご意見・ご要望がありましたら自由にご記入ください。《自由記入》

回答数 267 件 うち有効回答数 246 件

意見の傾向



水道料金に対するご意見・ご要望（いただいた意見の一部を記載しています。）

分類	意見の例
①値上げもやむを得ない	<ul style="list-style-type: none"> ・維持・管理のために値上げをするのは致し方ないと思う。月額使用料を少し上げて良いと思う。（福山地区、50 歳代） ・安心、安全を実現するために費用が掛かるのであれば料金の値上げはやむなしと思う。（福山地区、50 歳代） ・水道料金を高くしてでも施設の更新は優先してほしい。災害時に給水を待つのは非常に不便です。（神辺地区、70 歳以上） ・ある程度の水道料金の値上げは、しょうがない事に思います。役所のどの部署も一丸となって、まず経済を活性化させてほしいと思います。（福山地区、40 歳代）
②条件付きで値上げを容認する	<ul style="list-style-type: none"> ・生命維持に不可欠な“安全な水”の供給に必要な経費は当然受益者が負担すべきものです。収支の内容をきちんと市民に説明し、必要なことは要求されればよいと思います。その説明が納得されるような日々の取り組みが大前提ですが。（福山地区、60 歳代） ・適正な水道料金となるよう料金改定はやむを得ないことと存じますが生活していくのもやっとなという中で水道料金の値上げは正直厳しいところです。生活弱者に優しい体系となるようお願いしたいです。（東部地区、60 歳代）

	<ul style="list-style-type: none"> ・費用が足りないなら、使用量に応じて上がる料金システムにくわえて、一般家庭より大きい口径のときだけ追加で値段が上がる感じにしているのでしょうか。電気料金については太陽光発電もしくはダムからの落水を利用した水力発電で自社で多少電力を確保してみてもいいでしょう。水の流れを利用してもっと発電する工夫をぜひしてほしい。施設の耐震化は水道会社だけでなく、市として補助させてほしい。老朽化はかかるべきコストでは。使用する側としてはそれを理由に値上げしてほしくは無い気がします。（神辺地区、40 歳代） ・料金の上げ幅にもよりますが、値上げで苦しくなる家庭もありますので、使用量に応じた単価のどの範囲の上げ幅を大きくするか等、一般家庭、中小企業の状況を考慮していただきたいです。また、上げ幅が大き過ぎると使用を控える等逆に減収の可能性もあるかと…。例えば、私はガス料金が高いので夏は水でシャワーのみにしています…。（東部地区、30 歳代） ・光熱費が上がっている昨今のため、料金の改訂はやむを得ないと思いますが、利用者としては料金が上がらずにすむ方法を検討して事が分かる内容を全世帯に公開してから料金の改訂が望ましい。一部の人間だけで【水道関係者】だけで話し合っただけで料金改定を進めて欲しくない。（北部地区、40 歳代） ・重要なインフラであり今後の維持管理でのコストアップも理解できるが事業の推進にあたってはメリハリのある事業運営を期待する。（東部地区、70 歳以上） ・道管の老朽化や地震等の災害に対しての値上げであれば、いたしかたない部分もあるだろうが、それ以外で使われる事はないのだからという不安もあり、値上げした事での収支や使い道をきちんと開示する事が必要であると思う。（神辺地区、30 歳代）
③どちらかといえば値上げを容認する	<ul style="list-style-type: none"> ・今、色んな物が値上がりしている中で値上げをすることに素直に賛成できないけどだからといって施設の更新・耐震化のペースを遅らせたり、次世代の子ども達へ負担を先送りしても良いとも思っていない。何か良い方法があればいいのになと思います。（東部地区、60 歳代） ・安心・安全な水道サービスを提供してほしい。（福山地区、50 歳代） ・老朽化は最近では埼玉県を始め全国的に進み陥没事故はどこでも発生する可能性があります。福山市でも、埼玉県の様なことがない様その対策費も含め早く検討を開始するべきだと思います。（東部地区、70 歳以上）
④値上げすべきでない	<ul style="list-style-type: none"> ・予算内で少しずつ老朽化対策してほしいです。（神辺地区、50 歳代） ・物価高とうの現在ですが、水道料金はそのまま維持されているのでとても有難く思います。（沼隈・内海地区、70 歳以上） ・度重なる物価上昇や光熱費の値上げなどで、我々庶民の生活は苦しくなるばかりです。その上、地球温暖化の影響で今後水不足の可能性もあり、限りある水資源を守るために節水も余儀なくされるかもしれま

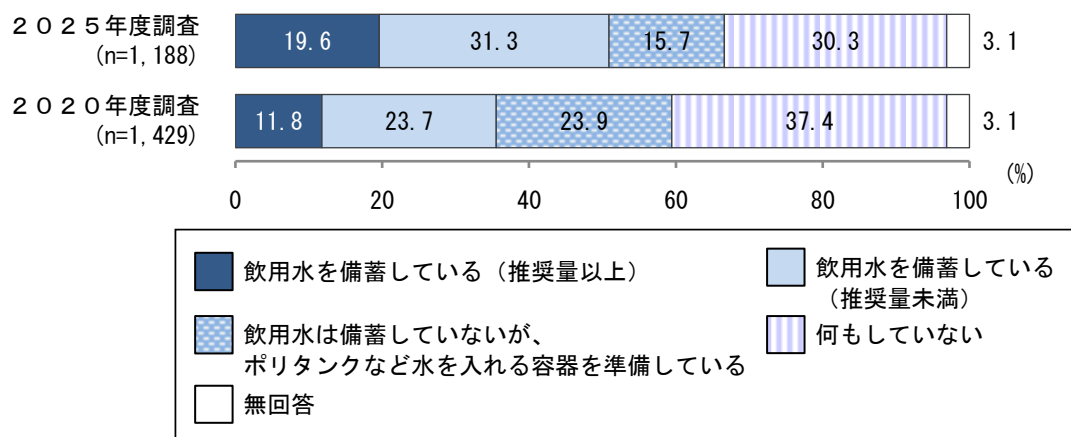
	<p>せん。そのような状況で水道料金を値上げするのは本当に困ります。水道事業の収支の悪化は由々しき問題ですが、施設の耐震化や老朽化対策は、国や自治体が率先して取り組むべき課題だと思います。（福山地区、50 歳代）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 給料などの賃金が上がらない景気が回復していないうちは料金を上げるべきではない。（福山地区、40 歳代） ・ 水道料金は現行単価のままで、お願い申し上げます。地方債も国債同様に市民の負担ではありません。収支悪化の要因が分かっているのであれば、それを解決に運んで行くのが行政のやくわりだと思います。（東部地区、20 歳代） ・ 小口使用者の水道料金は変えないでほしい。（福山地区、40 歳代） ・ 値上げ前提で議論を始めず、まずは業務の効率化で必要経費の削減に努めてほしい。（西部（松永）地区、20 歳代） ・ 我が家の水道代は花の水やりが多くをしめていると思います。緑が多いのは理想的ですが、水道代はこたえます。バラの町ということで結構バラも育てていますが、2ヶ月に2～3万はこたえます。（福山地区、70 歳以上） ・ 市から予算をあててほしい。料金が上がるのはしんどいです。補助金や助成金制度など…とにかくこれ以上家計が苦しくなるのはしんどいです。我が家では、アトピーなどの対策で、洗たくや入浴で多めのお水が必要不可欠です。お米も必要ですが、お水が一番大事なので、なんとかしてほしいのが本音です。（福山地区、40 歳代） ・ 水道料金等、できればこれ以上上がらない方が良いです。運営上必要となるとは思いますが最小限にしてほしいです。（福山地区、70 歳以上） ・ 様々な工夫をしていただき、料金の上がるのを抑えていただきたい。（福山地区、60 歳代） ・ 水道事業が大変なのがよくわかります。しかし個人の生活も苦しくなっていますので値上げ等がない様にして頂きたいです。（西部（松永）地区、60 歳代） ・ 水道料金は、現状維持にしてもらいたいです。（福山地区、60 歳代） ・ 値上はしない。・ 借金はOK。値上げダメ絶対！！（西部（松永）地区、40 歳代） ・ 全ての物が値上がりしている現在、公共料金は据え置きにしてほしい。（西部（松永）地区、60 歳代）
<p>⑤どちらかといえば 値上げすべきでない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 値上げを検討する前に、民間企業並みに徹底的な効率化を検討する必要がある。周囲の市町村との協業も検討すべきであろう。（北部地区、60 歳代） ・ 人口減少や物価や電気料金の高騰による費用の増加などから収支の悪化も懸念される状況は、国民（消費者）も同じです。企業（国、県、市）側で努力してほしい。（福山地区、50 歳代） ・ なるべく現状維持を継続して欲しい。（福山地区、70 歳以上） ・ 今現在水道料金の値上は死活問題に（物価高）かかわるので認める事

	<p>は難しいです。施設の更新・耐震化進めて欲しい。努力はされていると思うが…。大企業に協力して貰えると良い。(福山地区、70 歳以上)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前は福山市よりも水道料金が安いところでしたので、こちらに引越してきて水道代に驚きました。人口が少ないから厳しいのでしょうか？福山市のそのような詳しい状況が市民に伝わっていない状態で簡単に値上げだけが選択されるようであれば、ますます福山市から人が遠のくのではないかと思います。(福山地区、40 歳代) ・上記の通り、多くの税金を払っています。それが、どのように使われて、それでもなぜ足りないのか不明です。課や、局単位での予算編成ではなく市全体として最適化をまずは図り、無駄に使っていないか(年度末に残りそうだから、道路工事などに使う)など見直して頂きたいです。(福山地区、50 歳代) ・経営の効率化の必要性は分かるが使用料の値上げだけではなく、施設の A I 化や人員(人件費)の削減などでもっと効率化が出来るのでは？(福山地区、60 歳代) ・福山市の観光に力を入れているようだが、生活に最低必要限なところに税金を使用してほしい。税金のムダ使いと思えるようなことはやめてほしい。(沼隈・内海地区、70 歳以上) ・施設(ライフライン)の更新等は水道事業予算の増額を他国、県、市等の税收等から優先的(生命に係わる為)に当てていく。(神辺地区、60 歳代) ・事業の採算がこの先厳しくなっても、民間への移管はしないようお願いします。(水の安全の為)。ただし、その中でも民間の知恵が活かせる所があれば、広く耳を傾けてアイデアにつなげて欲しい。(福山地区、40 歳代) ・施設の耐震化や老朽化対策は必要な事と思いますがその上で個人負担は極力抑える努力をお願いします。(東部地区、70 歳以上) ・無駄な公共事業に税金を使わず、水道事業など必要なところに導入して欲しい。(西部(松永)地区、50 歳代)
⑥値下げすべき	<ul style="list-style-type: none"> ・家族(それも 50 代以上) 3 人で 2 ヶ月に 1 回の金額が高く感じます。家では節水を心がけて、オフロは 2 人で入ったり、水の再利用しています。生活に必要な水を、安心して使いたいです。大切なライフラインを、もう少し安く使用したいです。(福山地区、50 歳代) ・子育て中は水を使う事が多い。水道料金が気になるので、お風呂に水はためずシャワーだけです。せめて子持ちの世帯だけでもどうかできないでしょうか…。(北部地区、30 歳代) ・難しいとは思いますが、東京都のように水道料金の基本料金の無償化など検討していただけると、市民も喜ぶと思います。(福山地区、20 歳代)

6 災害への備えについて

問20 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。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】

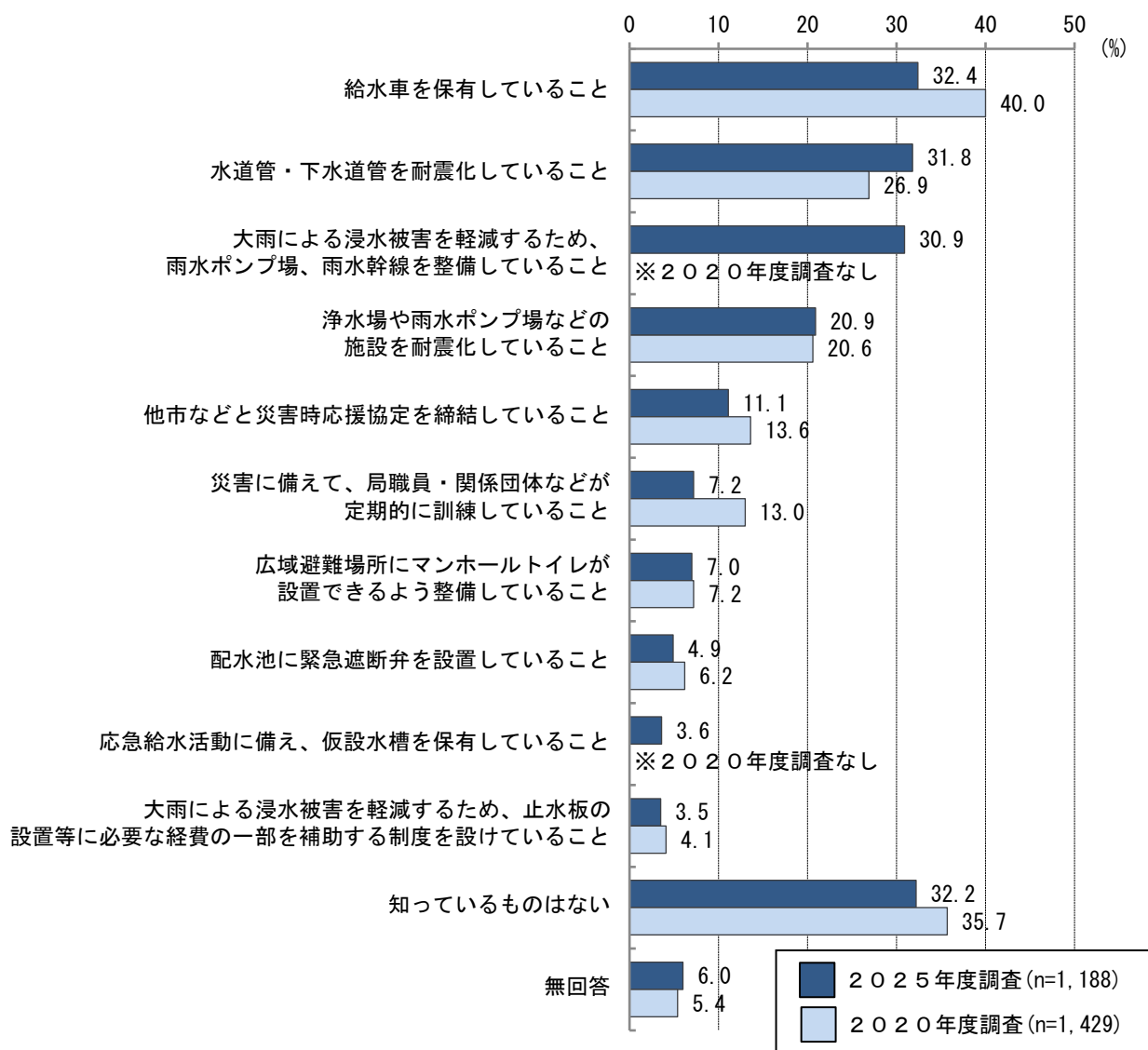


飲用水の備蓄等について、「飲用水を備蓄している（推奨量未満）」との回答が31.3%と高く、次いで「飲用水を備蓄している（推奨量以上）」（19.6%）、「飲用水は備蓄していないが、ポリタンクなど水を入れる容器を準備している」（15.7%）などの順となっている。また、「何もしていない」との回答は30.3%となっている。

経年比較すると、「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2025年度調査で15.7%となっており、2020年度調査の23.9%よりも、8.2ポイント減少している。

問 2 1 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】



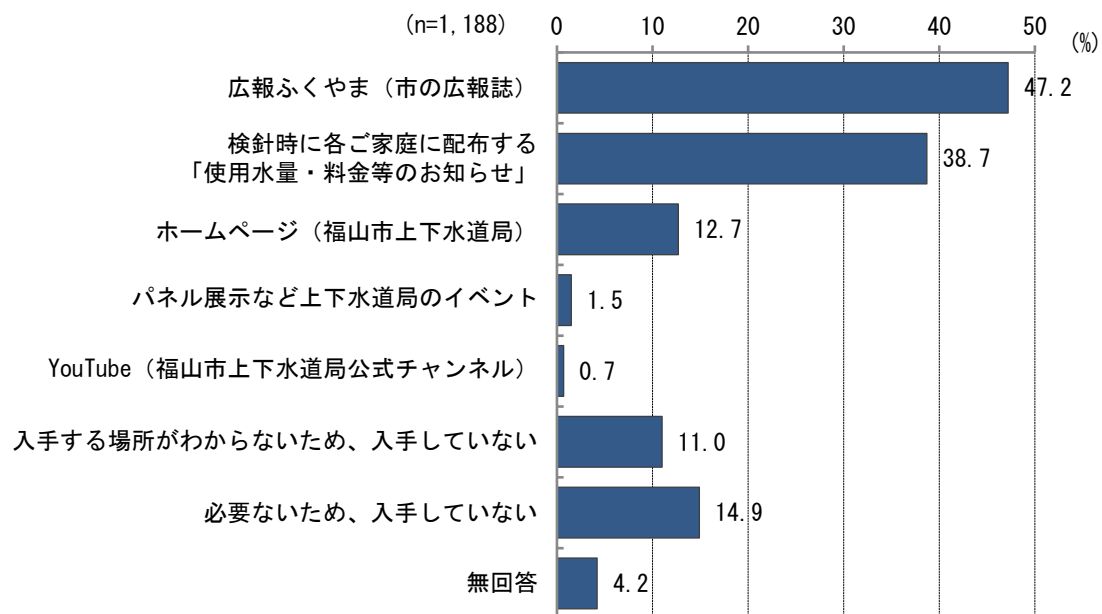
上下水道局が行っている対策や取組で知っているものについて、「給水車を保有していること」との回答が32.4%と最も高く、次いで「水道管・下水道管を耐震化していること」(31.8%)、「大雨による浸水被害を軽減するため、雨水ポンプ場、雨水幹線を整備していること」(30.9%)などの順となっている。また、「知っているものはない」との回答は32.2%となっている。

経年比較すると、「給水車を保有していること」との回答は2025年度調査で32.4%となっており、2020年度調査の40.0%よりも、7.6ポイント減少している。

7 情報発信について

問22 福山の水道・下水道に関する情報をどのように収集されていますか。《○はいくつでも》

【全体】

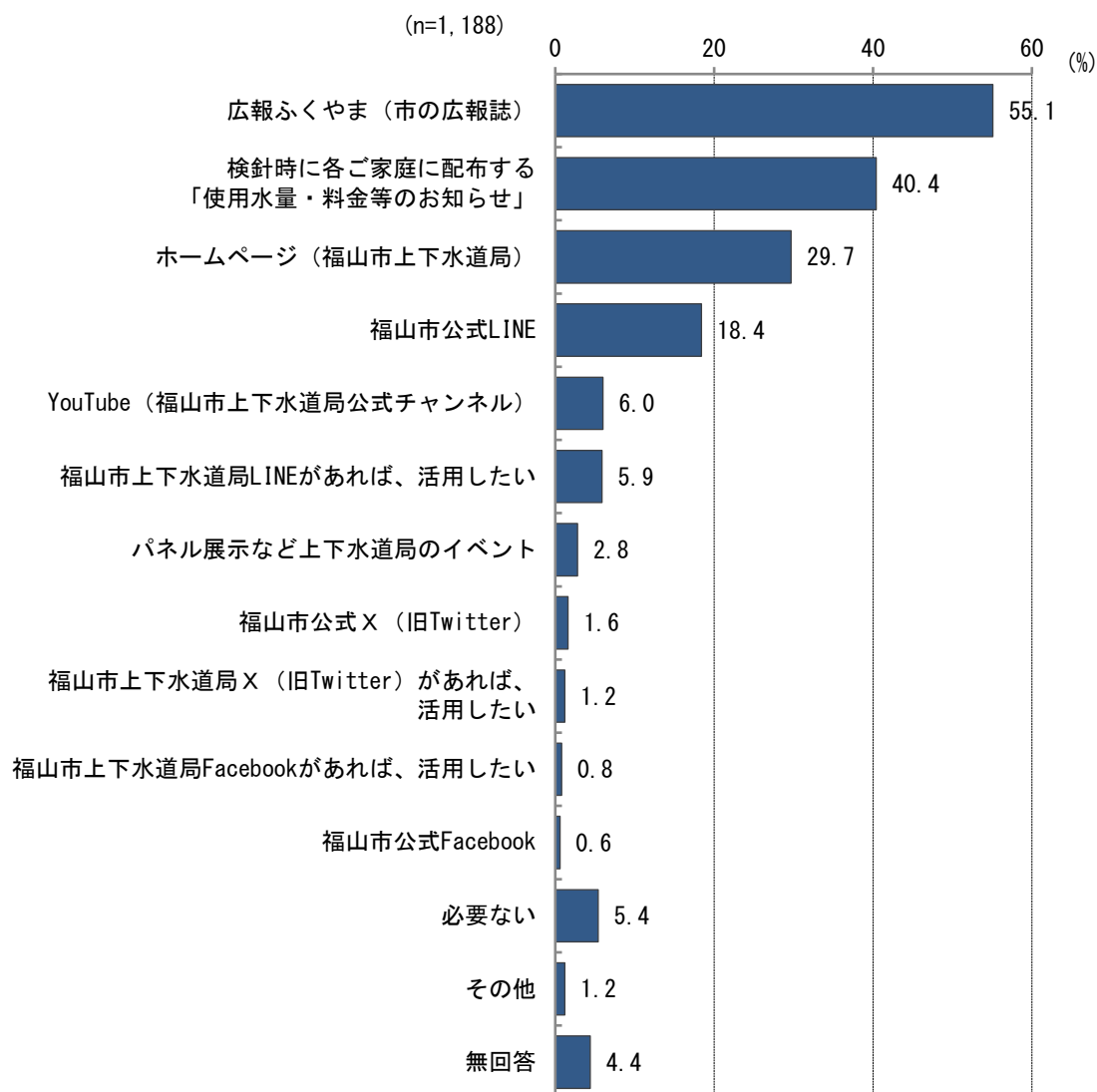


情報収集について、「広報ふくやま（市の広報誌）」との回答が 47.2%と最も高く、次いで「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」（38.7%）、「ホームページ（福山市上下水道局）」（12.7%）などの順となっている。

問 2 3 今後、あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で取得したいですか。

《○はいくつでも》

【全体】



希望する情報取得方法について、「広報ふくやま (市の広報誌)」との回答が 55.1%と最も高く、次いで「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」(40.4%)、「ホームページ (福山市上下水道局)」(29.7%) などの順となっている。

【その他意見 (抜粋)】

- 回覧。
- アプリがあれば、利用したい。
- T V。
- 市議会だより。

問 2 4 広報を充実させた方がよいと思う内容（知りたい情報）があれば、お聞かせください。

《自由記入》

105 件いただいた意見の一部を記載しています。

1 水道水の安全性について（13 件）

1	P F A S について、チェックのみでなく、原因と対策を明示、定期的な検査。 （神辺地区、70 歳以上）
2	水質の数値。施設の更新状況。（福山地区、70 歳以上）
3	安心して水道水を口にしてよいかどうか。（安全性）（福山地区、40 歳代）

2 渇水等の対応について（12 件）

1	スマホを活用した、ライフラインの災害対策、老朽化対策、上水の使用状況、現状の使用量での給水日数予想（後、何日分あります。）などの情報が希望者に配信。→定期的に自動で配信、と、見たいときはいつでも見れる様にしてほしい。（福山地区、60 歳代）
2	水不足が心配なので。ダムの貯水率などの情報を福山市公式 L I N E で現状を教えて欲しい。大丈夫なのか、大丈夫ではないかもわからない。（福山地区、70 歳以上）
3	水源の水量。（東部地区、70 歳以上）
4	貯水量の推移。（東部地区、30 歳代）

3 水道管等の整備・工事の状況、計画等について（11 件）

1	上下水道の耐震工事場所の計画と期間。（福山地区、40 歳代）
2	耐用年数を過ぎた上水道管の配置図。（神辺地区、60 歳代）
3	上下水道管の点検や工事などをどのようにしているのかを知りたい。（福山地区、40 歳代）
4	上下水道の耐震工事場所の計画と期間。（福山地区、40 歳代）
5	水道施設の更新に必要な内容や量、費用（人口一人あたり）等。（福山地区、70 歳以上）

4 災害時の対応について（13 件）

1	災害等での応急給水が出来る場所。（福山地区、20 歳代）
2	エリアごとに実際に設置済、整備済の災害対策を連載するコンテンツによって市の上下水道の安心感を実態ベースで発信してほしい。（福山地区、40 歳代）
3	災害時の水道や下水道トイレなどについて知りたいです。（福山地区、50 歳代）
4	災害に備えて、日々できること。（西部（松永）地区、60 歳代）

5 水道局の業務、財政状況について (11 件)

1	力を入れて取り組んでいる事や、その成果、また、水道料金値上げを検討しなければならない現状や財政状況などをもっと積極的にアピールした方がよいと思います。公共施設でのパネル展示など、多くの人に知ってもらい、考えるきっかけ作りをする必要があると思います。(福山地区、50 歳代)
2	今後、耐震制等で資金補助の公報は、なるべく早めにお知らせ願いたいと思います。明日から開始しますと同時に、予算はもう一杯になりましたのでと言う話はよく耳にします。広報以外で情報を早めに耳にされた人が勝ちと言う方法は、問題があると思います。公平に、平等に。よろしくお願い致します。(東部地区、70 歳以上)
3	事業内容を公開してほしい。決算報告書を周知して意見を公開するなど(出来る範囲で)。(福山地区、60 歳代)

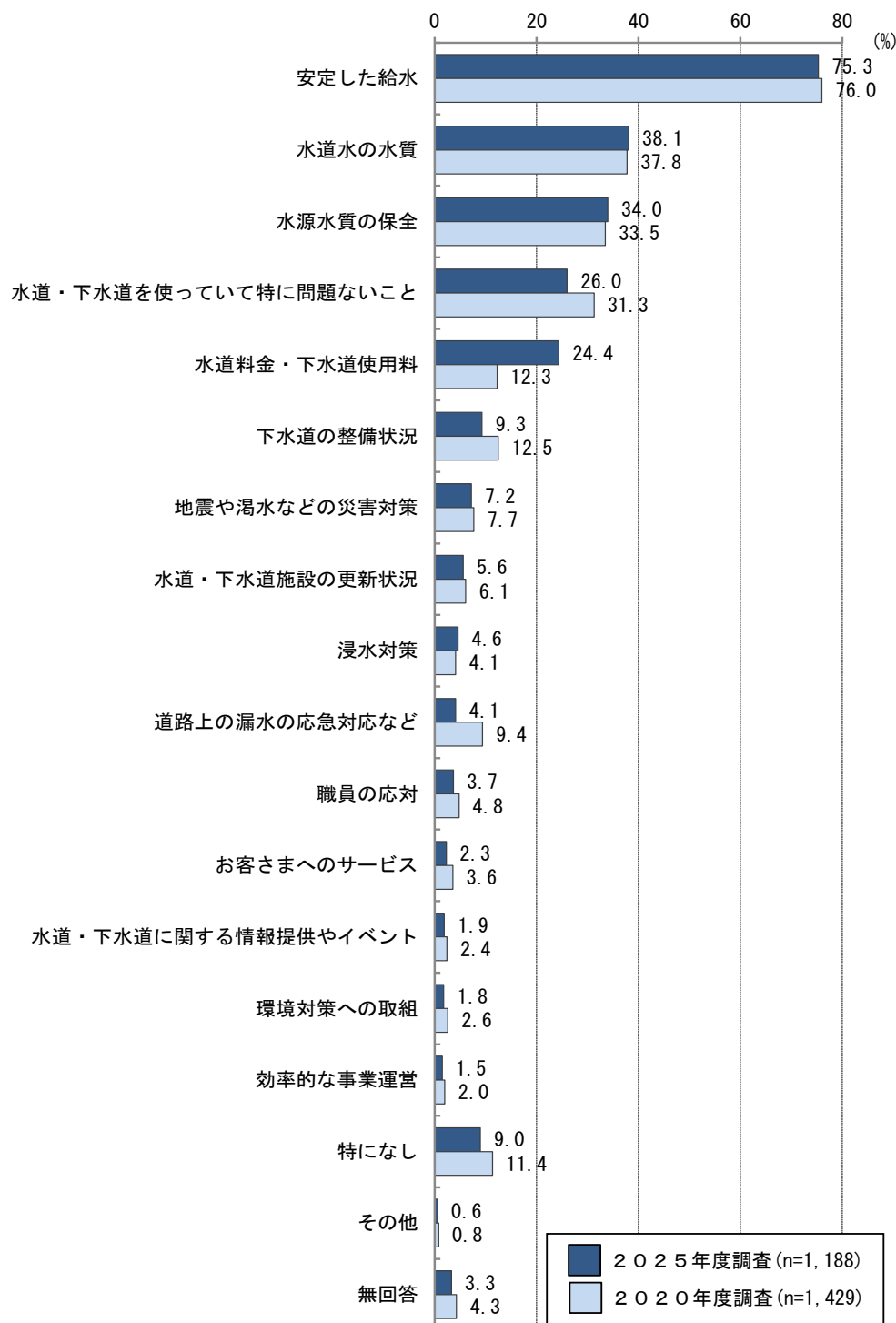
6 広報の方法について (19 件)

1	昨年はじめて学区の防災訓練で市の取り組みを体験できたがくり返しのでの広報が大事だと思う。(福山地区、70 歳以上)
2	いざと言う時ネット(ホームページ)は開きにくくなる。Xだと、いつでも見れるので、活用してほしい。(福山地区、60 歳代)
3	福山市のLINEはよく見るので配信してくれたらみます!(福山地区、50 歳代)
4	料金知らせで検査する人にチラシ等を一緒に配ってもらう。(福山地区、60 歳代)
5	基本的に見にくい。ほしい情報がどこにあるか分からない。(東部地区、20 歳代)
6	知りたい情報でなく、知ってほしい情報を定期的に拡散していけばいいと思います。日々生活していてホームページにアクセスする機会がないので、知りたい情報も入ってきません。(福山地区、30 歳代)
7	災害対策、財政状況、他の市に比べて料金が安いなどは知らなかったのもっと発信してほしい。わざわざ調べる事はしないと思うので、検針表や福山市LINEにのっていれば、自然と目に入ると思う。(福山地区、40 歳代)
8	あまりに身近で、当たり前のもので情報公開や施設の公開などをして、水の有り難さを感じることができれば、上下水道局の関心を持っていただければいいのではないかと思う。(地区無回答、50 歳代)
9	今のままで良いのではないかと思います。十分、市の方でされていると思います。今のままで十分です。(福山地区、70 歳以上)

8 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》

【全体】



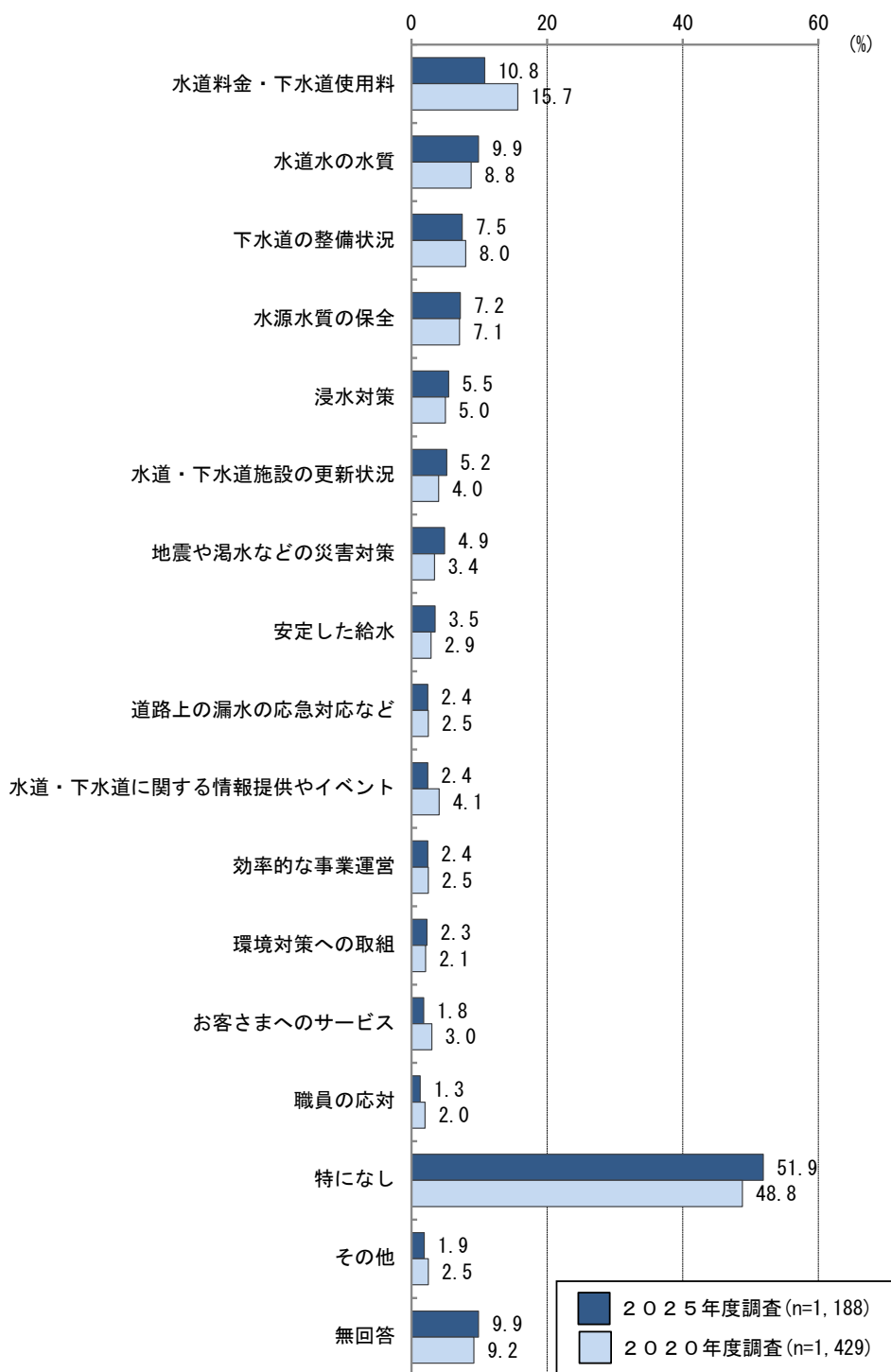
満足している上下水道局の取組やサービスについて、「安定した給水」との回答が75.3%と最も高く、次いで「水道水の水質」(38.1%)、「水源水質の保全」(34.0%)などの順となっている。

経年比較すると、「水道料金・下水道使用料」との回答は2025年度調査で24.4%となっており、2020年度調査の12.3%よりも、12.1ポイント増加している。

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。

《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10.8%と最も高く、次いで「水道水の水質」(9.9%)、「下水道の整備状況」(7.5%)などの順となっている。また、「特になし」との回答は51.9%となっている。

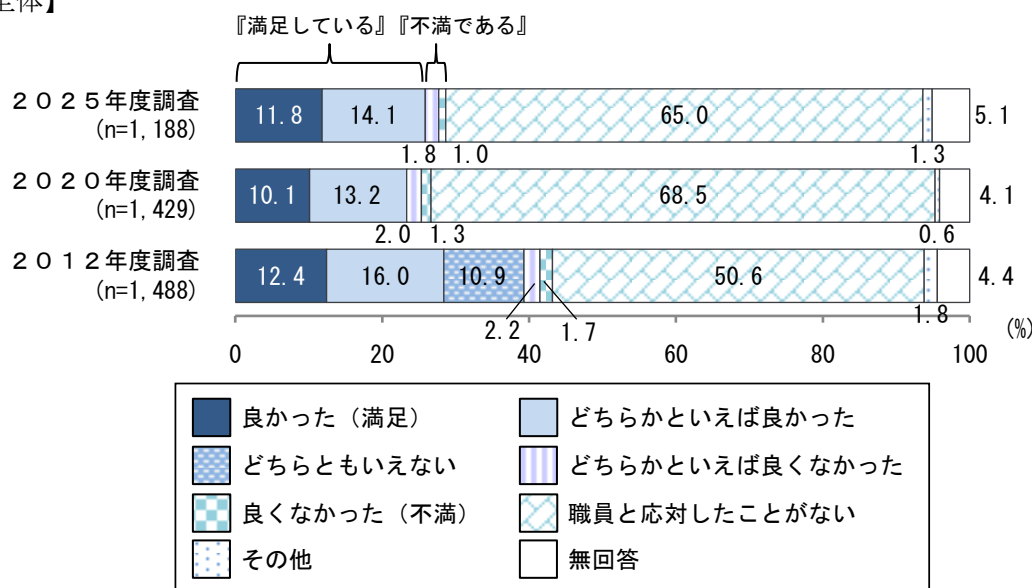
経年比較すると、大きな差はみられない。

【その他意見（抜粋）】

- 使用料の支払い方法の少なさ。
- （夏に）水が熱い。冷たい水が出ない。
- 水圧不足。

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、2025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）（25.9%）、『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）（2.8%）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65.0%となっている。

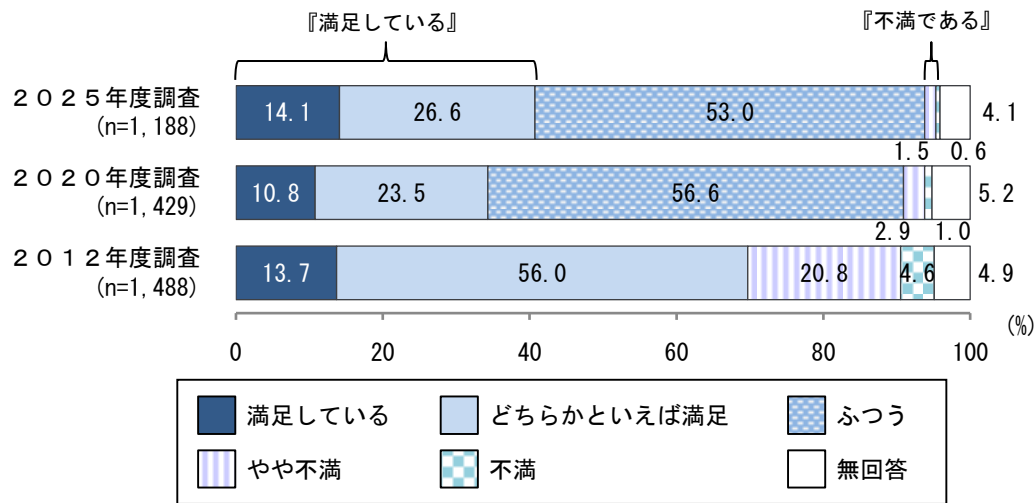
経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は『満足している』との回答が減少している。

【その他意見（抜粋）】

- 良いか良くないか二択ではなく、普通だと思います。
- 特に印象に残っていない。
- 連絡することがないのでわからない。

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》

【全体】

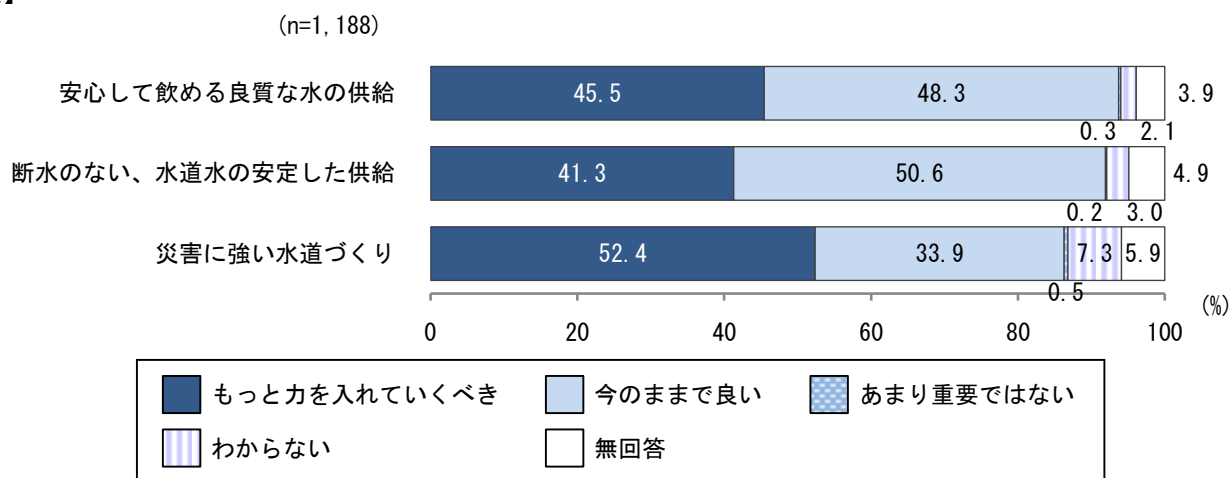


全体での上下水道局の取組やサービスの満足度について、『満足している』（「満足している」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合）（40.7%）、『不満である』（「やや不満」と「不満」を合わせた割合）（2.1%）となっている。また、「ふつう」との回答は53.0%となっている。

経年比較すると、『満足している』との回答は2012年度調査から2020年度調査にかけて減少傾向であったが、2025年度調査では増加傾向となっている。

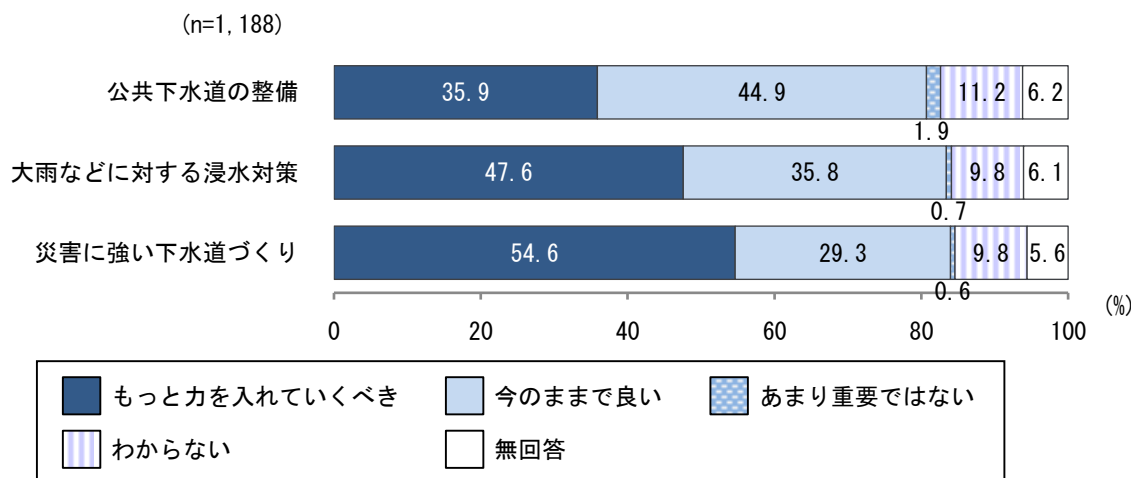
問 2 9 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、あなたはどのような事業やサービスの向上に力を入れていくべきだと思いますか。それぞれの項目についてお答えください。
《(1)～(12)各項目〇は1つ》

【水道】



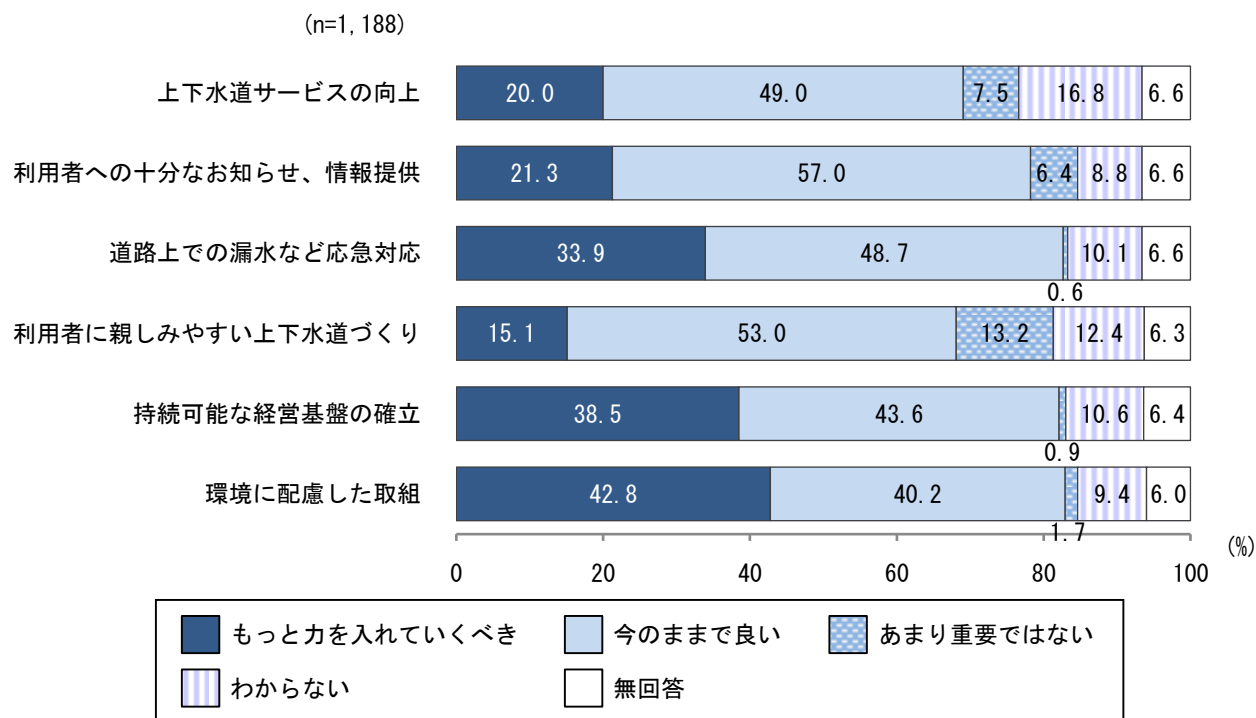
全体での上下水道局の取組やサービスの水道の項目について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「災害に強い水道づくり」で 52.4%と最も高く、次いで「安心して飲める良質な水の供給」(45.5%)、「断水のない、水道水の安定した供給」(41.3%)などの順となっている。

【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「災害に強い下水道づくり」で 54.6%と最も高く、次いで「大雨などに対する浸水対策」(47.6%)、「公共下水道の整備」(35.9%)などの順となっている。

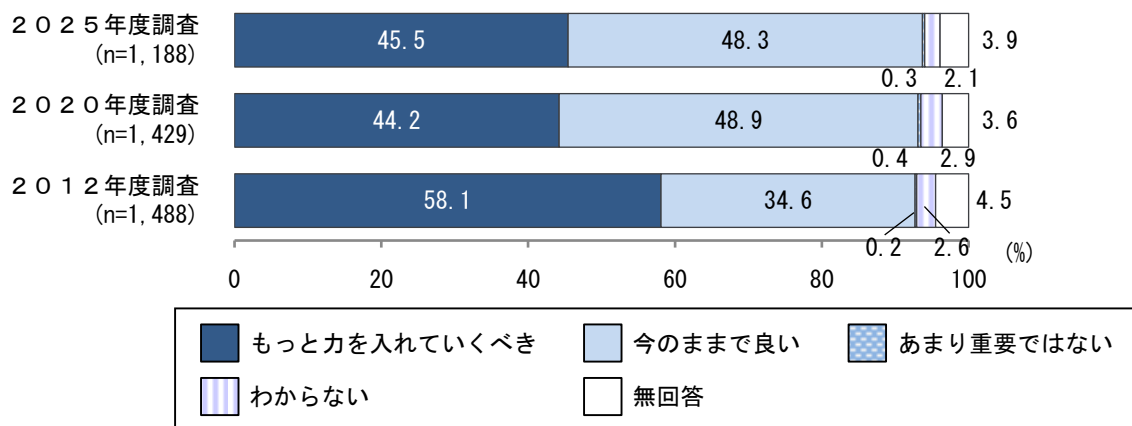
【水道・下水道】



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「環境に配慮した取組」で42.8%と最も高く、次いで「持続可能な経営基盤の確立」(38.5%)、「道路上での漏水など応急対応」(33.9%)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13.2%と最も高く、次いで「上下水道サービスの向上」(7.5%)、「利用者への十分なお知らせ、情報提供」(6.4%)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】

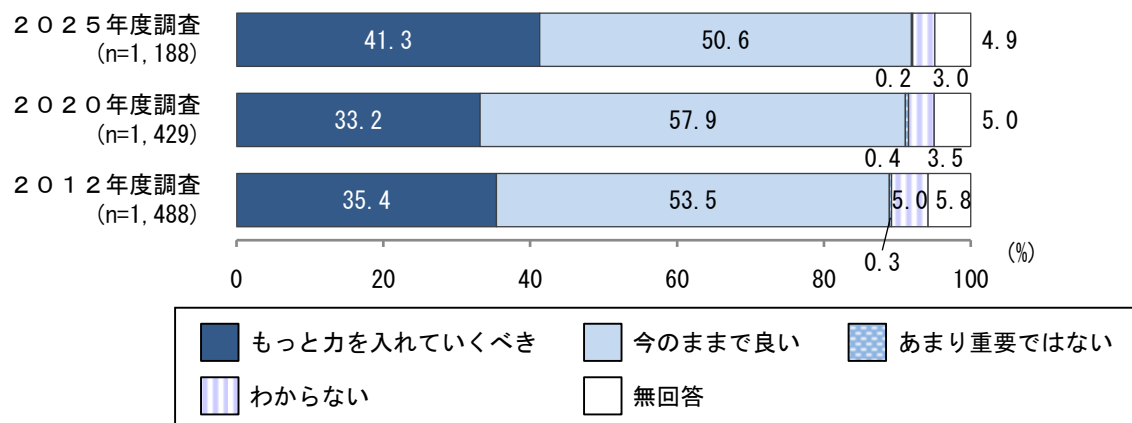


経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が減少している。

一方、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「今のままで良い」との回答が増加している。

（２）断水のない、水道水の安定した供給

【全体】

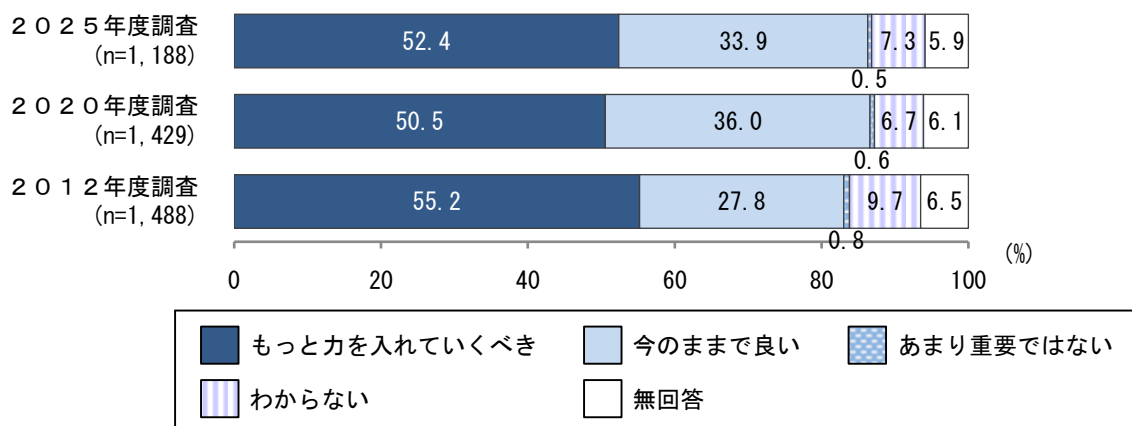


経年比較すると、2012年度調査、2020年度調査と比べて、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が増加している。

一方、「今のままで良い」との回答は2012年度調査から2020年度調査にかけて増加傾向であったが、2025年度調査では減少傾向となっている。

(3) 災害に強い水道づくり

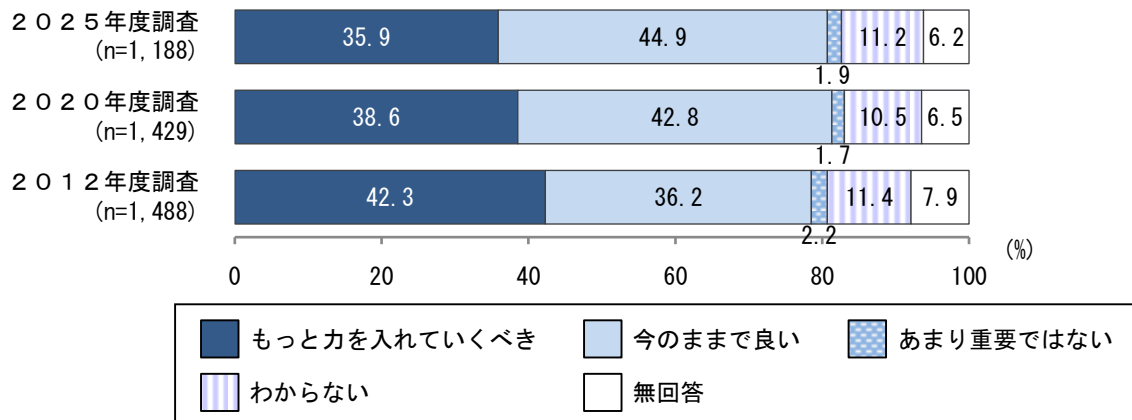
【全体】



経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が減少している。

(4) 公共下水道の整備

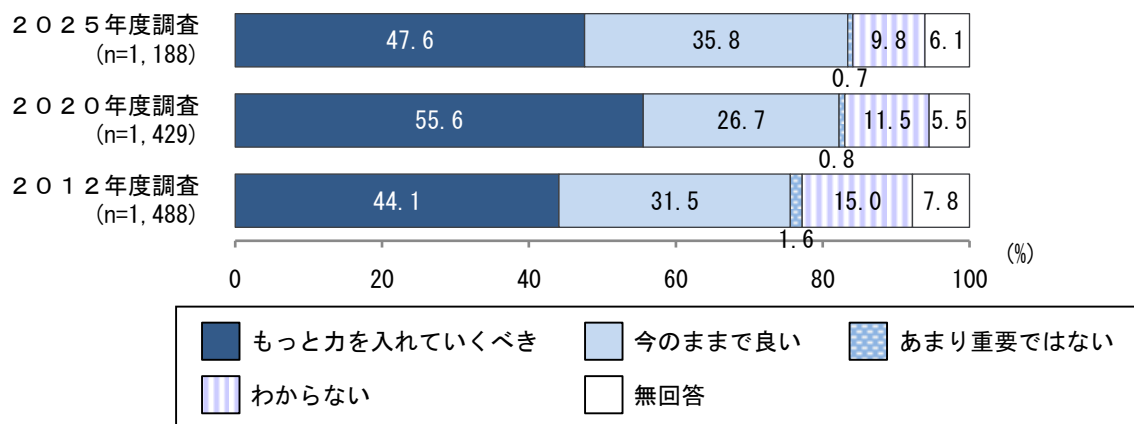
【全体】



経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が減少している。

（５）大雨などに対する浸水対策

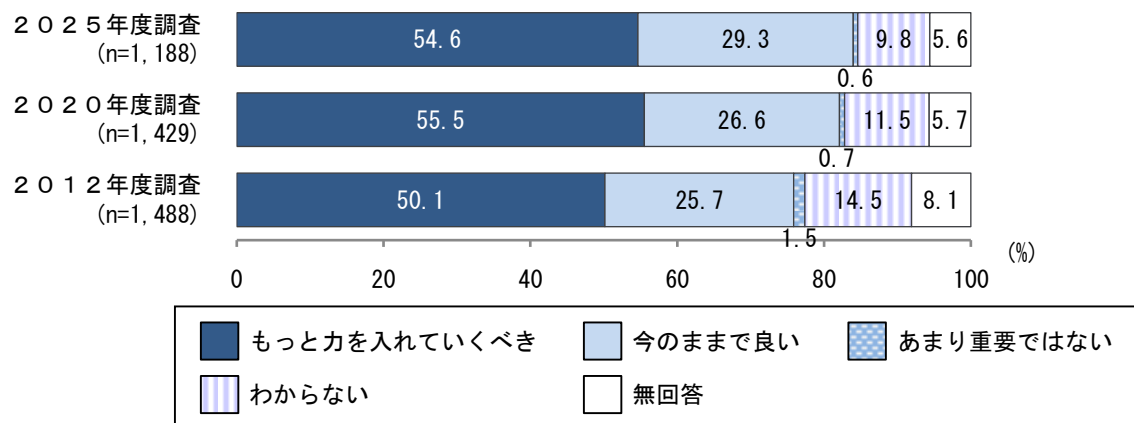
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2012年度調査から2020年度調査にかけて増加傾向であったが、2025年度調査では減少傾向となっている。

（６）災害に強い下水道づくり

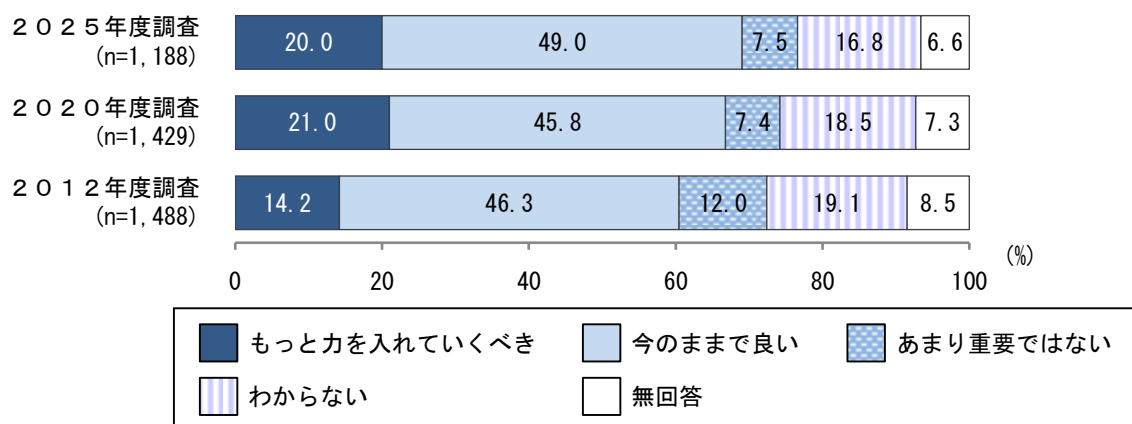
【全体】



経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が増加している。

(7) 上下水道サービスの向上

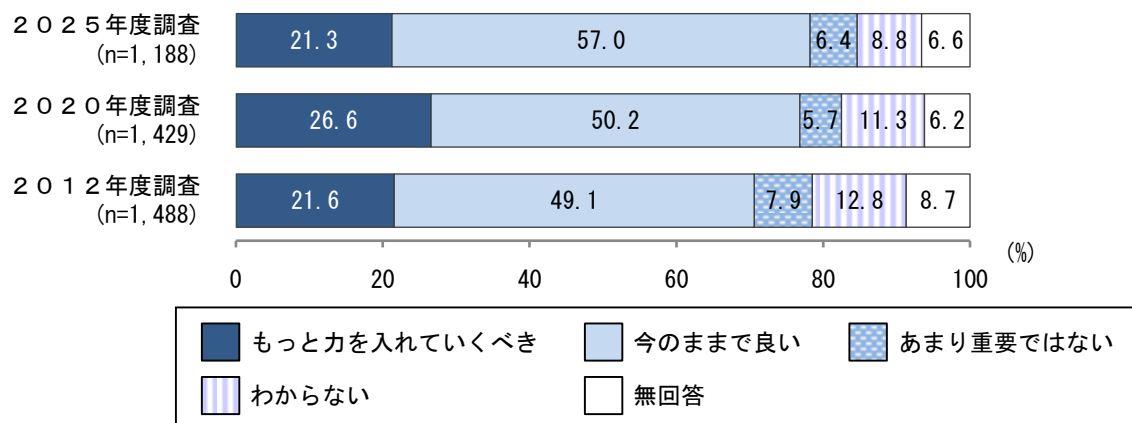
【全体】



経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が増加している。

(8) 利用者への十分なお知らせ、情報提供

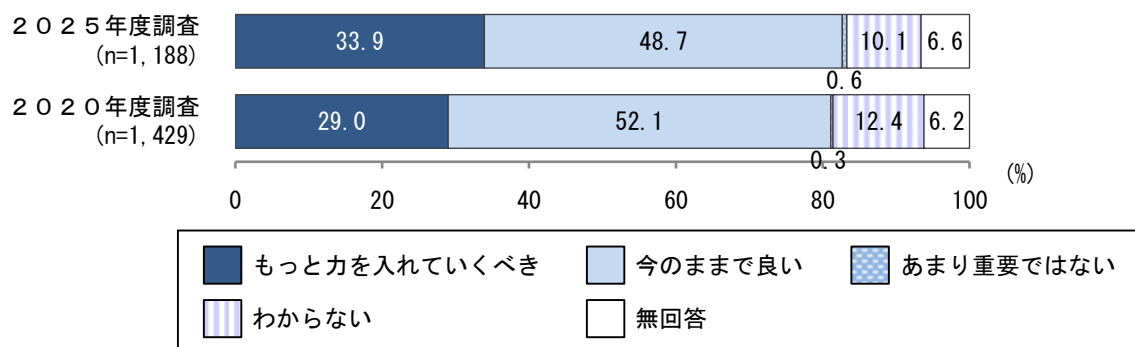
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2012年度調査から2020年度調査にかけて増加傾向であったが、2025年度調査では減少傾向となっている。

(9) 道路上での漏水など応急対応

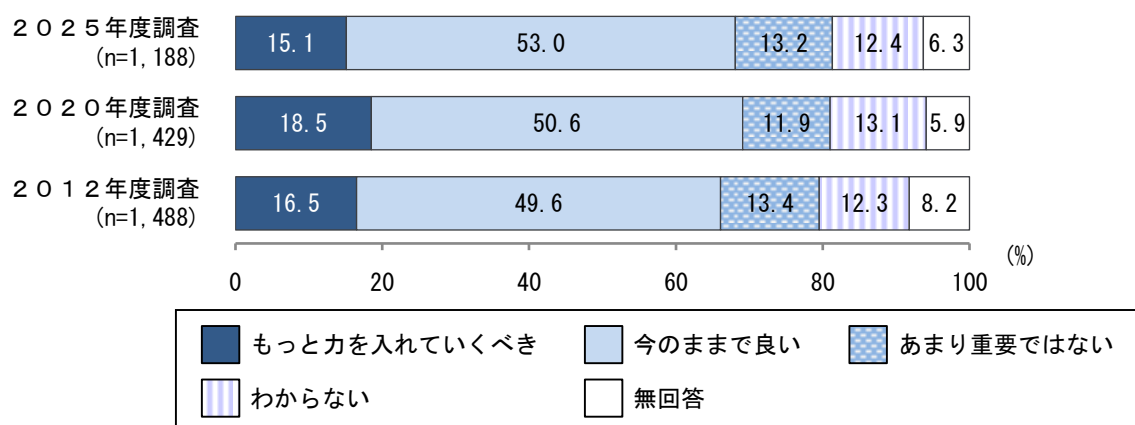
【全体】



経年比較すると、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

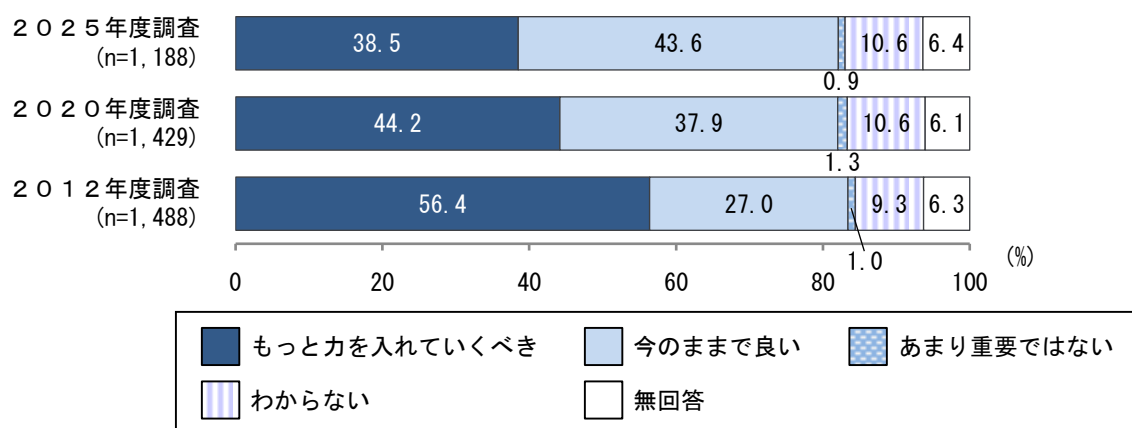
【全体】



経年比較すると、大きな差はみられない。

(11) 持続可能な経営基盤の確立（※2012年度調査では「経費の節減など経営の効率化」で質問）

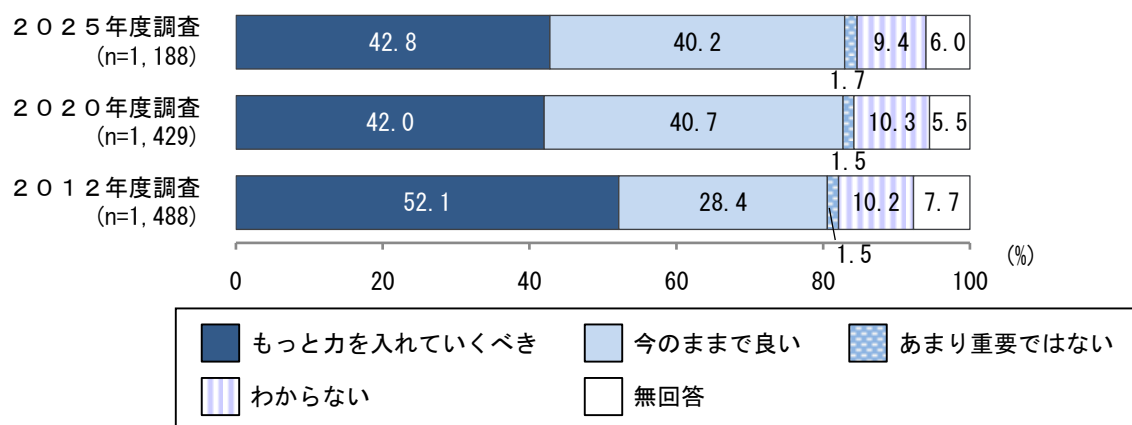
【全体】



経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は年々減少傾向となっている。一方、「今のままで良い」との回答は年々増加傾向となっている。

(12) 環境に配慮した取組

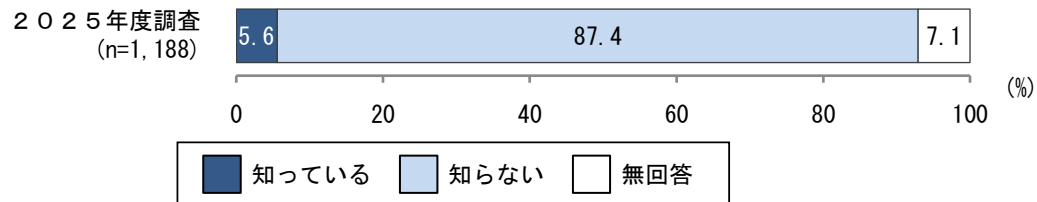
【全体】



経年比較すると、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「もっと力を入れていくべき」との回答が減少している。一方、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査は「今のままで良い」との回答が増加している。

問 3 0 上下水道局が「福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）」を策定していることをご存じですか。《○は1つ》

【全体】



「福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）」策定の認知について、「知っている」（5.6%）、「知らない」（87.4%）となっている。

Ⅳ 自由意見

問 3 1 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。

237 件いただいた意見の一部を記載しています。

1 水道水の水質について (16 件)

1	少しカルキの匂う時がある。これからも安心して飲める上水道に力を入れて下さい。(福山地区、70 歳以上)
2	水質保全、安定供給、設備更新お願いします。(福山地区、50 歳代)
3	P F A S については、積極的な情報発信を望む。(福山地区、60 歳代)
4	水道水の水質は重要だと思います。災害対策もよろしくお願いします。我家では、下水道に流す時、汚れた水をなるべく流さないよう気をつけていこうと思います。(福山地区、60 歳代)
5	安心して飲める水。(高度浄水処理設備等) (福山地区、70 歳以上)

2 水道料金・下水道使用料について (30 件)

1	夏場は使用料が多いため、電気料金のように夏場 3 ヶ月間だけでも、安くなる様にしてほしい。(北部地区、70 歳以上)
2	現状の経営継続の為にはある程度の負損はやむをえないと思うが料金を値上げしてでも厳格な値上は避け積立的な考えで対応して欲しい。(東部地区、70 歳以上)
3	漏水などがあった時に、2 ヶ月毎の検針なので発見が遅れることがあるため、1 ヶ月毎の検針で対応するなどしては良いのでは。長期漏水などの場合は、料金などの変動でわかるので早く知らせてほしいと思います。そうすれば最小限におさえられると思うので…。(西部(松永)地区、50 歳代)
4	料金体系をもう少しこまかくして各家庭の負担が極力平等になるようにしてください。(北部地区、70 歳以上)
5	料金値上げは最終手段にして、税金の徴収を見直して余裕のあるところから上げて欲しいです。(神辺地区、40 歳代)
6	電気料金とガス料金はクレジットカード決済ができるのに水道料金はできないのでクレジットカード決済を増やせるなら増やして欲しい。(福山地区、30 歳代)
7	上下水道ライフラインの中で最も重要な設備だと思います。設備の更新、配管の老朽化、近年降雨量の増加等多大の費用が発生していると思う。上下水道料金改定は各自治体で検討されていると思う。メーター口径 13 mm の使用の場合は極力安価におさえてもらいたい。(福山地区、70 歳以上)
8	安定した水の供給、ありがとうございます。生活に不可欠な水なので、本当はもっと安い方がいいのですが、色々な取り組みの事を考えると仕方ありませんね。(福山地区、70 歳以上)
9	水道料金は、現状維持にしてもらいたいです。(福山地区、60 歳代)
10	値上はしない。・借金は OK。値上げダメ絶対！！(西部(松永)地区、40 歳代)
11	無駄な公共事業に税金を使わず、水道事業など必要なところに導入して欲しい。(西部(松永)地区、50 歳代)
12	全ての物が値上がりしている現在、公共料金は据え置きにしてほしい。(西部(松永)地区、60 歳代)

3 水道、下水道の老朽化対策、耐震化について（17 件）

1	耐震化にクラウドファンディングの活用してみたいかですか。1つの考えとして。（福山地区、50 歳代）
2	昨今の災害・事故を考えると水道管の老朽化など設備投資を進めて欲しいと思っています。事業運営の為に値上げして得た資金を無駄なく適正かつ健全に透明性をもって活用進められる事を希望します。（東部地区、60 歳代）
3	福山市の水道管はだいぶ老朽化していると聞くので早急に対処してほしいです。私たちの生活に上下水道は欠かせないので少し料金を上げてでも古いものは新しくしていくべきだと思います。（福山地区、40 歳代）
4	埼玉県で起きた下水道事故の教訓として、下水道の本管が使用不能になった場合、支管からの流入を防ぐ事が不可能となる。是非共この様な事案が起きる事のなき様お願いします。（東部地区、70 歳以上）
5	上下水道の交換している状況が今ひとつわからない。わかるようにしてほしい。（神辺地区、70 歳以上）

4 下水道について（24 件）

1	我が家のあたりは下水道がありません。田んぼがあり米を作っていますが、生活排水が流れ出た川の水をあてている状態です。その米を食べているのですが、長期的に見て健康被害がないか心配です。難しいとは思いますが、下水道の整備をお願いしたいです。（沼隈・内海地区、50 歳代）
2	下水道工事が済んだ地域の下水道の接続をもっと推進してほしい。（福山地区、70 歳以上）
3	現在森脇の下水道未設置地区に住んでいるが、配置計画の有無が知りたいがネットでの調査が容易にできない。現在は戸数が増え下水道が通ってもおかしくない状況ではないかと思う。そうすれば水田への汚水引き込みがなくなり、米の品質も向上するのではないかと思う。（地区無回答、70 歳以上）
4	全国各地で下水道管がこわれるニュースを見ます。福山はまだ大丈夫なのでしょう。心配です。（福山地区、70 歳以上）
5	降雨による浸水対策は上下水道局でなく市全体の対策でやってほしい。雨水排除ポンプ場や雨水管は該当する市街地（受益者）の負担になる様、将来、固定資産の税率引上げで賄ってほしい。（福山地区、70 歳以上）
6	下水道を整備して頂いてからは、ゴキブリや蚊などが少なくなったと感じています。（地区・年齢無回答）

5 職員の対応、局の運営について (59 件)

1	上下水道について安心安全な生活でできていることに感謝です。当たりまえではなく水道局の方々の取り組みのおかげです。「下水道の普及率の向上」、「老朽化・災害対策」将来のことを見すえて効果的な運営をしていただければありがたいです。(福山地区、60 歳代)
2	検針日が毎回同じ日で助かります(料水箱が車庫の中央にあるため)。(福山地区、70 歳以上)
3	突然の災害が起こりうる事を想定してまず先の事を考えての事業内容を特に希望します。(福山地区、70 歳以上)
4	水道事業は収益事業ではない。一般会計を含めて T O T A L で質向上を目指すべき。(神辺地区、70 歳以上)
5	検針に来る人が敷地内に入る時、居住者が留守であろうと在宅であろうと、声をかけてから入って欲しい。一声でいい。「検針です」というのを聞いたら安心する。門扉を開ける音があるのに、誰かが入った形跡があるのに声が聞こえないのは非常に不安。(福山地区、70 歳以上)
6	生活用水の為に仕事されている事には感謝しています。現地での車の停車位置は考えてほしい。(福山地区、50 歳代)
7	雨による道路の浸水や災害の迅速な対応や対策を望みます。(福山地区、40 歳代)
8	面白いイベントをたくさん作って欲しい。(福山地区、30 歳代)
9	建物やその外構・植栽にお金をかけすぎ。見た目よりその中に置く設備にお金をかけるべき。(福山地区、70 歳以上)
10	水道を適切に維持するための水道料金負担が増えるのは仕方ないことと思う。ただし、対策費用を安価にすることが優先されて民営化にするような思考にはならないで欲しい。(北部地区、50 歳代)

6 災害対策について (11 件)

1	引野アンダーパスの浸水対策をしてほしい。(福山地区、50 歳代)
2	以前床下浸水をした事があって、周りの家も床上浸水が多かった地域に住んでいます。周りが海のようなので排水の取りくみなど今以上にしてもらいたいです。よろしくお願いします。(神辺地区、50 歳代)
3	西日本豪雨の時怖い思いをしたので浸水対策を強化してほしい。(福山地区、60 歳代)
4	降雨による浸水対策は上下水道局でなく市全体の対策でやってほしい。雨水排除ポンプ場や雨水管は該当する市街地(受益者)の負担になる様、将来、固定資産の税率引上げで賄ってほしい。(福山地区、70 歳以上)

7 本アンケートについて (21 件)

1	このタイミングでアンケートされるということは、何か展望を具体的にお考えなのでしょう。今まで何もしておられないと感じています。(地区無回答、70 歳以上)
2	市民意識調査を今後も継続してほしい。(福山地区、60 歳代)
3	アンケート結果報告をお願いします。ホームページとかでなく文章での報告をお願いします。(ホームページ等みれない人にも対応をして欲しい) スマホのない人もいますよ!! (福山地区、70 歳以上)
4	“あなたに知ってほしい! 福山市上下水道局の取組”をみて水道施設等の耐震化は県内 1 位とか浸水対策についてもさまざまな取り組みが進められているのを後でみました。アンケートには、無知なことばかりおこたえしてすみません。これからもよろしくお願い致します。(北部地区、70 歳以上)
5	福山市が県内で 3 番目の安さだった事や、万一の災害に備えてのさまざまな対策について知らなかった事が多かったので、受け取る私たちの関心の深さや姿勢も大事だと改めて感じました。アンケートありがとうございました。安くて安心なお水が一番ありがたいです…。(福山地区、50 歳代)
6	今のところ特にわからないことが多いので、はっきりとした答えが書かれなかったです。(神辺地区、70 歳以上)

8 情報提供について (16 件)

1	ホームページを見ないので広報でいい。(東部地区、70 歳以上)
2	当家は、7 年前の被害地ですが、その際に上下水道局の対応があった事すらわからなかった。どのように対応をしたのかももう少しわかる様にした方が、水道局のとりくみが理解できてよいのではないだろうか? 下水道の整備など、この地域ではよくわからないので、質問の返答に悩むし、X や L I N E もしないので。問 21 のマンホールトイレなど、どこにあるのかも知らない。(北部地区、50 歳代)
3	水道管の老朽化による水質に問題はないのか、又、水道管の破損によるリスクはどこがどの程度かなどネットなどにより身近に示してほしい。老朽化といわれても状態、状況がよく分からないので。(福山地区、60 歳代)
4	上下水道の老朽化と災害対策を正直に推進して行ってほしいです。P R はイメージよりも実態ベースでよいと思いますが、せっかくキャラクターがあるならそれらを活用しながら、子どもにもわかる内容のものを発信してほしいです。(福山地区、40 歳代)
5	情報の拡散方法が弱いと思いました。このアンケートで、そんなことしてたの? と思ったくらいなので、日頃の情報発信を現代に合わせて改善をおねがいしたいです。ホームページは気になる人がアクセスする場所であり、気にしてもらう為には、L I N E やインスタなどで注意を引くのがいいと思いました。(福山地区、30 歳代)
6	今回のアンケートで初めて知った事も多いため同封されていた取組に関する紙の内容をより広く知らせる取り組みをされると良いかと思います (福山市 L I N E で数か月に 1 回配信するなど)。(神辺地区、30 歳代)

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。

(回答にかかる時間は10分程度です。)

2025年(令和7年)7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ありません。

回答のご提出について

※下記のどちらかの方法でご提出ください。

- 郵送でのご提出

ご記入いただいた調査票を同封の返信用封筒に入れ、**2025年(令和7年)7月29日(火)までに**ポストにご投函ください。(切手は不要です。)

- Webページからのご提出

右記のURLまたは二次元コードを読み取っていただき、
専用ページから**2025年(令和7年)7月29日(火)までに**ご回答ください。



<https://logoform.jp/form/Xs6c/912112>

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)

電話(084)928-1525 担当: 澤口、土居



福山市上下水道キャラクター
びゅありー

質問事項は全部で31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歳以上

（3）現在、一緒にお住まいの方は、あなたを含めて何人ですか。

（ ）人

（4）現在、一緒にお住まいのご家族の家族構成は、次のうちどれにあてはまりますか。

《○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（ ）

（5）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

水道水について

問2 ご家庭で水道水を主にどのようにして飲まれますか。《○は1つ》

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

問2-1 問2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 | 特に理由はない | |
| 7 | その他（ | ） |

問2-2 問2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（ | ） |

問2-3 問2で「4」と回答された方のみお答えください。

どのようなきっかけがあれば、そのまま飲んだり、沸かして飲んだり（お茶やコーヒー）しようと思いますか。《○は1つ》

- | | | |
|---|----------------------|---|
| 1 | 安全性への不安がなくなれば | |
| 2 | においや味が気にならなくなれば | |
| 3 | 経済的（安い）と感じれば | |
| 4 | 主な水源である芦田川の水質が改善されれば | |
| 5 | 飲まない | |
| 6 | その他（ | ） |

全員にお尋ねします。

問 3 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》

- 1 安全
- 2 どちらかといえば安全
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかといえば不安 →問3-1へ
- 5 不安 →問3-1へ

問3-1 問3で「4」または「5」と回答された方のみお答えください。

不安に思っている理由をお答えください。《○はいくつでも》

- 1 塩素等の薬品が含まれていることに不安があるから
- 2 においや味が気になるから
- 3 水道管が汚れていると思うから
- 4 主な水源である芦田川の水質が悪いと感じるから
- 5 その他 ()

全員にお尋ねします。

問 4 有機フッ素化合物（PFAS）に関して、ホームページで情報提供しています。福山市の水道水の安全性についてご存知ですか。《○は1つ》

- 1 はい
- 2 いいえ

※PFASの一種である、PFOSとPFOAは、2000年代はじめごろまで幅広い用途で使用されてきました。2009年以降、環境中での残留性や健康影響の懸念から国際的に規制が進み、現在、日本では製造・輸入等が禁止されています。国内で新たに作られることはありませんが、分解されにくい性質があるため、今も環境中に残っており検出される事例があります。

福山市上下水道局では、原水（浄水処理前の水）及び送水（浄水処理後の水）において、定期的に検査を行っており、すべての検査結果で暫定目標値未満であることを確認しています。

※福山市の水道水に関するPFASの情報はこちらをご覧ください。



問 5 水道水の水質について、どのようなことを望みますか。《○はいくつでも》

- 1 もっと安全にしてほしい
- 2 もっとおいしくしてほしい
- 3 カルキ（塩素）などのにおいがしないようにしてほしい
- 4 主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい
- 5 水道管をきれいにしてほしい
- 6 水道水の水質について、もっと情報提供してほしい
- 7 特になし
- 8 その他 ()

下水道について

問 6 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 特に心がけていることはない
- 7 その他 ()

問 7 あなたがお住まいの地域は公共下水道または集落排水（以下「下水道」という。）が整備されていますか。《○は1つ》

- 1 整備されている →問7-2へ
- 2 整備されていない →問7-1へ
- 3 わからない →問7-1へ

問 7-1 問7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、合併処理浄化槽※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
- 3 わからない

※合併処理浄化槽 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）を一緒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 7-2 問7で「1」と回答された方のみお答えください。

下水道に接続していますか。《○は1つ》

- 1 接続している →問7-3へ
- 2 接続していない →問7-4へ

問 7-3 問 7-2 で「1」と回答された方のみお答えください。

接続しているきっかけ（理由）をお答えください。《○はいくつでも》

- 1 新築時、購入時または賃貸開始時から接続している
- 2 下水道への接続について、訪問や電話による説明を受けたから
- 3 下水道への接続についてのチラシを見たから
- 4 建物の「建替え」または「リフォーム」をすることになったから
- 5 工事資金（お金）が貯まったから
- 6 浄化槽または汲み取り便所の管理が大変だから
- 7 浄化槽または汲み取り便所が故障などで使えなくなったから
- 8 近所が接続したから
- 9 川などの水質・環境の改善に貢献したいから
- 10 最近下水道が整備され、下水道が使えるようになったから
- 11 その他（ ）

問 7-4 問 7-2 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 合併処理浄化槽を設置したばかりだから（設置から5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, 4 4 0 円		基本使用料 1, 5 8 0 円	
②	1 m ³ ～ 2 0 m ³ まで	従 量 料 金	1 m ³ につき 2 0 円	従 量 使 用 料	1 m ³ につき 2 0 円
③	2 1 m ³ ～ 3 0 m ³ まで		1 m ³ につき 1 4 4 円		1 m ³ につき 1 4 7 円
④	3 1 m ³ ～ 4 0 m ³ まで		1 m ³ につき 1 7 4 円		1 m ³ につき 1 8 7 円
⑤	4 1 m ³ ～ 6 0 m ³ まで		1 m ³ につき 2 1 7 円		1 m ³ につき 2 2 8 円
⑥	6 1 m ³ ～ 5 0 0 m ³ まで		1 m ³ につき 2 3 5 円		1 m ³ につき 2 6 1 円
⑦	5 0 0 m ³ を超える				1 m ³ につき 2 6 7 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）

全員にお尋ねします。

問 8 水道料金・下水道使用料について知っていることは何ですか。《○はいくつでも》

- 1 水道料金・下水道使用料は2か月分まとめて検針（請求）していること
- 2 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること
（1ℓあたり平均0.17円）
- 3 上下水道事業は水道料金・下水道使用料を主な財源にしていること
- 4 使用水量が多くなるに従って、単価が高くなる料金体系（逦増制）を採用していること
- 5 知っているものはない

問 9 水道メーターの検針は2か月ごとに行っています。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くらいですか。《○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 10 福山市では、水道料金・下水道使用料を2か月に1回、検針（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 |
- 「3」を選んだ方は問10-1へ

問 10-1 問 10 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比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・下水道使用料と比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（ ）



※一般用（家事用）、メーター口径13mmで、1か月20m³使用した場合の水道料金と下水道使用料の合計額（税込）での比較

全員にお尋ねします。

問 1 1 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1m³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料金負担を抑えるために導入したものです。

従量料金・従量使用料の単価について望ましいと思うものは何ですか。《○は1つ》

- 1 現行と同程度にしてほしい
- 2 現行より単価の差を大きくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を上げ、使用水量の少ないお客さまの単価を下げる）
- 3 現行より単価の差を小さくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を下げる、使用水量の少ないお客さまの単価を上げる）
- 4 使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい
- 5 わからない
- 6 その他（ ）

1	1 3 mm	2	2 0 mm	3	2 5 mm	4	4 0 mm
5	5 0 mm	6	7 5 mm	7	1 0 0 mm以上		
8	わからない						

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》

- ※**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５７市のうち、５１市が採用《２０２５年３月現在》）

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

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 多くの水道事業体で採用されているから
3 その他（ ）

問 1 4 あなたの家庭の水道料金・下水道使用料のお支払方法をお答えください。

1 口座振替
2 納付制（金融機関やコンビニエンスストアで支払う方法）
3 納付制（スマホ決済）
4 その他（ ）

--

福山市には、水道施設として、水道管約2,800kmや浄水場、配水池など、下水道施設として、下水道管約1,900kmや浄化センター、ポンプ場などがあります。

一方、近年では節水機器の普及に加え、人口減少などの要因により、水道料金及び下水道使用料による収入は減少傾向にあります。

1 知っている
2 知らない

- 1 事故等を未然に防ぐよう、万全の対策を講じてほしい
- 2 事故等が発生した場合でも、日常生活に影響が出ないよう、早急に復旧する体制を構築してほしい
- 3 地震等災害時には、ある程度断水するのは仕方がないので、応急給水や避難所での給水に力を入れてほしい
- 4 わからない
- 5 その他（ ）

《○は1つ》

- 審議会での議論を進めるに当たり、水道料金に対するご意見・ご要望がありましたら自由にご記入ください。《自由記入》

[illegible]

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を及ぼすことがあり、日常生活に支障をきたすこともあります。

問 2 0 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。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 1 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 水道管・下水道管を耐震化していること
- 2 浄水場や雨水ポンプ場などの施設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 給水車を保有していること
- 5 応急給水活動に備え、仮設水槽^{※2}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 災害に備えて、局職員・関係団体などが定期的に訓練していること
- 8 広域避難場所にマンホールトイレ^{※3}が設置できるよう整備していること
- 9 大雨による浸水被害を軽減するため、雨水ポンプ場、雨水幹線を整備していること
- 1 0 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^{※4}を設けていること
- 1 1 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 仮設水槽 災害時に避難所などに設置し、給水車から運ばれた水道水を補給することで、住民は仮設水槽から直接給水することができ、迅速な給水活動が可能になります。

※3 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。

※4 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。

情報発信について

問 2 2 福山の水道・下水道に関する情報をどのように収集されていますか。

《○はいくつでも》

- 1 ホームページ（福山市上下水道局）
- 2 広報ふくやま（市の広報誌）
- 3 YouTube（福山市上下水道局公式チャンネル）
- 4 検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」
- 5 パネル展示など上下水道局のイベント
- 6 入手する場所がわからないため、入手していない
- 7 必要ないため、入手していない

問 2 3 今後、あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で取得したいですか。《○はいくつでも》

- 1 ホームページ（福山市上下水道局）
- 2 広報ふくやま（市の広報誌）
- 3 YouTube（福山市上下水道局公式チャンネル）
- 4 検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」
- 5 パネル展示など上下水道局のイベント
- 6 福山市公式 LINE
- 7 福山市公式 X（旧 Twitter）
- 8 福山市公式 Facebook
- 9 福山市上下水道局 LINE があれば、活用したい
- 1 0 福山市上下水道局 X（旧 Twitter）があれば、活用したい
- 1 1 福山市上下水道局 Facebook があれば、活用したい
- 1 2 必要ない
- 1 3 その他（ ）

問 2 4 広報を充実させた方がよいと思う内容（知りたい情報）があれば、お聞かせください。《自由記入》

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 地震や渇水などの災害対策 | 8 浸水対策 |
| 9 効率的な事業運営 | 1 0 道路上の漏水の応急対応など |
| 1 1 お客さまへのサービス | 1 2 職員の応対 |
| 1 3 水道・下水道に関する情報提供やイベント | 1 4 環境対策への取組 |
| 1 5 水道・下水道を使って特に問題ないこと | |
| 1 6 特になし | |
| 1 7 その他 () | |

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 地震や渇水などの災害対策 | 8 浸水対策 |
| 9 効率的な事業運営 | 1 0 道路上の漏水の応急対応など |
| 1 1 お客さまへのサービス | 1 2 職員の応対 |
| 1 3 水道・下水道に関する情報提供やイベント | 1 4 環境対策への取組 |
| 1 5 特になし | |
| 1 6 その他 () | |

問 2 7 上下水道局職員の電話や窓口などでの応対について、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 職員と応対したことがない | |
| 6 その他 () | |

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	れも てと いく べき 力を入 る	良 い 今 の ま ま で	は あ ま り 重 要 で 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) 断水の無い、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 (A I や I o T 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、P R 活動などの充実)	1	2	3	4
	(11) 持続可能な経営基盤の確立 (経営コストの削減、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 3 0 上下水道局が「福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）」を策定していることをご存じですか。《○は1つ》

- 1 知っている
- 2 知らない

※詳細はこちらを
ご覧ください。



福山市上下水道事業中長期ビジョン（経営戦略）

問 3 1 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。

別紙にて、上下水道局の取組の紹介をさせていただきますので、ご覧ください。

誠に勝手なお願いですが、ご回答は2025年（令和7年）7月29日（火）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）

※Web ページからご回答いただいた方は紙の調査票をご返送いただく必要はありません。

福山市の上下水道に関する情報や動画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。

ぜひご覧ください！

《福山市上下水道局ホームページ》

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



福山市上下水道キャラクター

福山市上下水道局市民意識調査 報告書

2025 年(令和7年)12 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/>