

福山市上下水道局事業所アンケート調査 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	3
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	4
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	5
III	調査結果	6
1	回答者属性	6
	（1）所在地区	6
	（2）業種	6
2	水道水について	7
3	下水道について	12
4	水道料金・下水道使用料について	15
5	施設の老朽化・更新について	24
6	災害への備えについて	26
7	情報発信について	29
8	上下水道局が行っている事業・サービスについて	31
IV	自由意見	44
	福山市上下水道局に対してのご意見・ご要望	44
V	調査票	45

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 | 2024 年度（令和 6 年度）使用水量上位事業所から抽出した 300 事業所 |
| (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） | 142 事業所（47.3%） |

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。
- (6) n=10 以下のものはコメントで言及していない。

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3）

「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」は約5割。「水道水は（ほとんど）飲まない」は1割台半ば。

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」との回答が（48.6%）、「水道水は（ほとんど）飲まない」（16.9%）となっている。「水道水は（ほとんど）飲まない」は2020年度調査から減少している。

②水道水の安全性（問5）

水道水の水質についての最も望むことは「主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい」。

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」（46.5%）、「水道管をきれいにしてほしい」（41.5%）、「もっと安全にしてほしい」（33.8%）となっている。

③水道水以外の利用状況（問6）

「水道水以外は利用していない」は2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査では増加。

水道水以外の利用状況について、「水道水以外は利用していない」（71.1%）となっており、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査では増加している。

2 下水道について

①下水道の整備状況（問7）

下水道が「整備されている」は7割台半ば。

公共下水道の整備状況について、「整備されている」（76.1%）、「整備されていない」（15.5%）となっている。

②下水道の使用（接続）状況（問7-1）

「使用（接続）している」は9割以上。2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査では増加。

下水道の使用（接続）の有無について、「使用（接続）している」（92.6%）となっており、2012年度調査と比べて、2020年度調査、2025年度調査では増加している。

③「特定施設」の認知度（問 8）

特定施設を「知らない」は6割超であり、認知していない人は年々増加傾向。

「特定施設」の認知度について、「知っている」（37.3%）、「知らない」（61.3%）となっており、「知らない」との回答は年々増加傾向となっている。

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（問 11）

「妥当な水準だと思う」は年々増加傾向。

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」（45.1%）となっており、年々増加傾向となっている。

②水道料金・下水道使用料が高いと思う理由（問 11－1）

「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」が年々増加傾向。

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」（32.6%）となっており、年々増加傾向となっている。

③従量料金・従量使用料の単価について（問 12）

「現行と同程度にしてほしい」は約4割。「一定以上の水量を使用する場合は、別に安い単価を設定してほしい」が3割台半ば。

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」（38.7%）、「一定以上の水量を使用する場合は、別に安い単価を設定してほしい」（33.1%）となっている。

④福山市の料金体系について（問 13）

「今のままでよい」は約6割、「口径別料金体系の方がよい」は1割未満。

福山市の料金体系について、「今のままでよい」（59.9%）、「口径別料金体系の方がよい」（9.9%）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8割であり、2020年度調査より増加。

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」（78.9%）となっており、2020年度調査より13.6ポイント増加している。

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」（50.7%）となっている。

③施設の更新・耐震化と料金のバランス（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（子や孫世代への負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」は1割台。

更新・耐震化と料金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」（40.8%）、「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」（16.2%）、「料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代への負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」（12.7%）となっている。

5 災害への備えについて

①上下水道局が行っている対策や取組（問 20）

認知度が高い対策や取組は「水道管・下水道管を耐震化していること」、「給水車を保有していること」。「知っているものはない」は1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、「水道管・下水道管を耐震化していること」（45.8%）、「給水車を保有していること」（42.3%）となっている。また、「知っているものはない」（15.5%）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 21）

「ホームページ（福山市上下水道局）」は約5割。

情報収集について、「ホームページ（福山市上下水道局）」（49.3%）、「広報ふくやま（市の広報誌）」（33.1%）、「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」」（28.9%）となっている。

②希望する情報取得方法（問 22）

「ホームページ（福山市上下水道局）」は約7割。「広報ふくやま（市の広報誌）」、「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3割台。

希望する情報取得方法について、「ホームページ（福山市上下水道局）」（70.4%）、「広報ふくやま（市の広報誌）」（34.5%）、「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」」（32.4%）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 24・25）

満足している点は「安定した給水」が約7割半。不満に思っている点は「特になし」が約4割と前回より減少。

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」（74.6%）となっており、不満な点は「水道料金・下水道使用料」（11.3%）となっている。また、不満に思っている点で「特になし」（40.1%）となっており、2020年度調査より減少している。

②上下水道局職員に対しての満足度（問 26）

5割以上は好印象で前回より増加。「職員と対応したことがない」は3割台半ば。

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）（56.3%）となっており、2020年度調査よりも増加している。また、「職員と対応したことがない」（33.8%）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 27）

4割超は満足している。

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）（42.3%）、「ふつう」（54.9%）となっている。

④今後の事業経営の効率的な推進（問 28）

災害への対策にもっと力を入れていくべきと考える事業所が過半数。

全体での上下水道局の取組やサービスの項目について、「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」（65.5%）、「災害に強い水道づくり」（64.1%）、「大雨などに対する浸水対策」（63.4%）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）」の認知度（問 29）

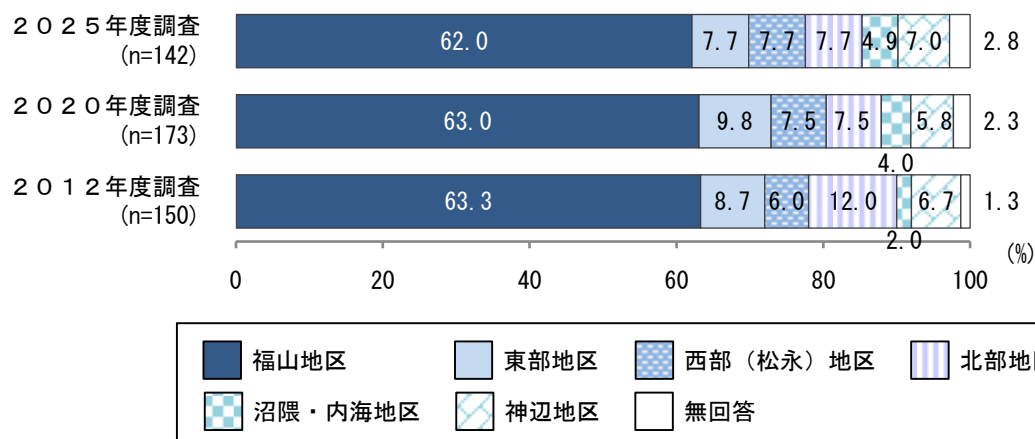
「知らない」は約8割。

「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」（11.3%）、「知らない」（78.2%）となっている。

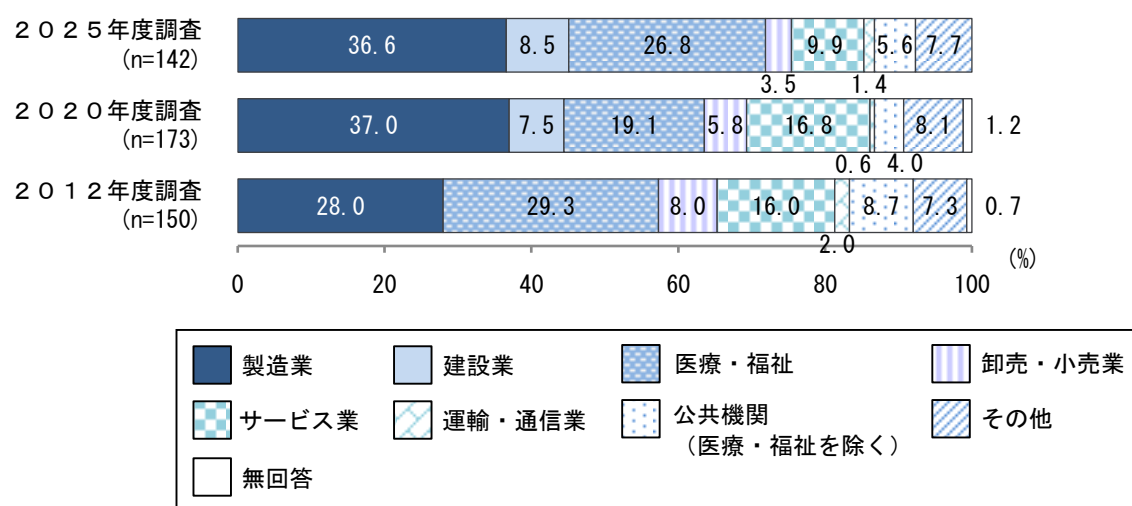
Ⅲ 調査結果

1 回答者属性

(1) 所在地区



(2) 業種



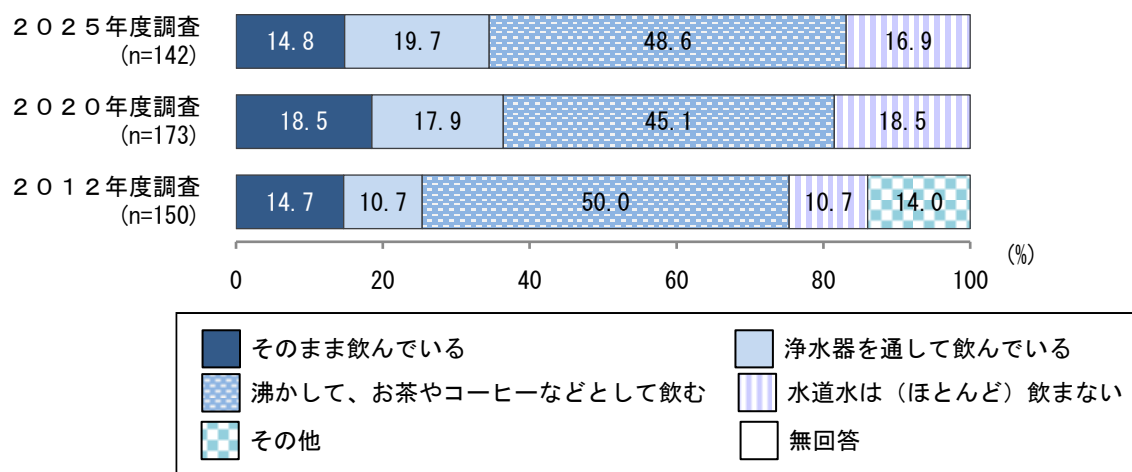
【その他の業種】

- 廃棄物処理
- 教育機関 ほか

2 水道水について

問3 貴事業所では、水道水をどのようにして飲んでいますか。《○は1つ》

【全体】



注1 2012年度調査の「沸かして、お茶やコーヒーとして飲んでいる」（50.0%）は、「水道水を沸かして飲むことが多い」（10.7%）を含んだ数値

注2 2012年度調査の「その他」は、「給茶機・冷水器に入れた水道水を飲んでいる」の回答率

注3 「その他」は、2020年度調査と2025年度調査にはない

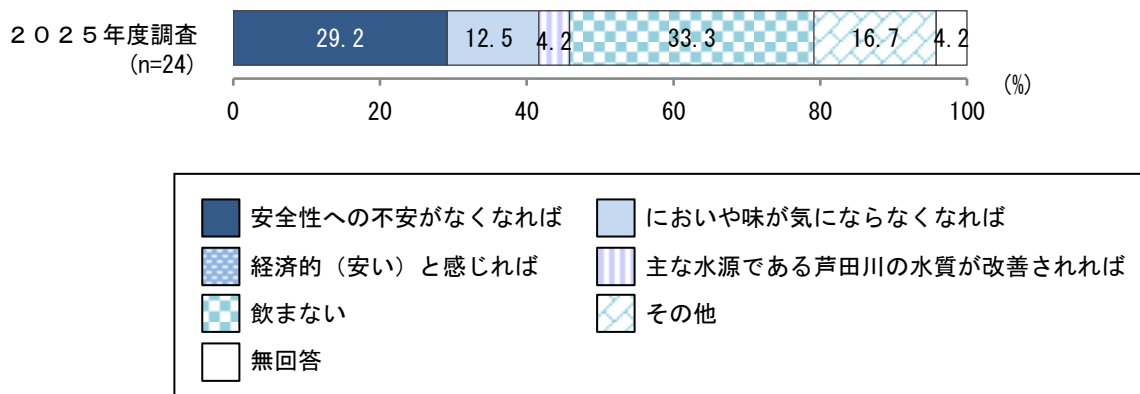
水道水の飲み方について、「沸かして、お茶やコーヒーなどとして飲む」との回答が48.6%と最も高く、次いで「浄水器を通して飲んでいる」（19.7%）、「水道水は（ほとんど）飲まない」（16.9%）などの順となっている。

経年比較すると、「水道水は（ほとんど）飲まない」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。

問3で「4」と回答された事業所のみお答えください。

問3-1 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29.2%と高く、次いで「においや味が気にならなくなれば」（12.5%）、「主な水源である芦田川の水質が改善されれば」（4.2%）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。

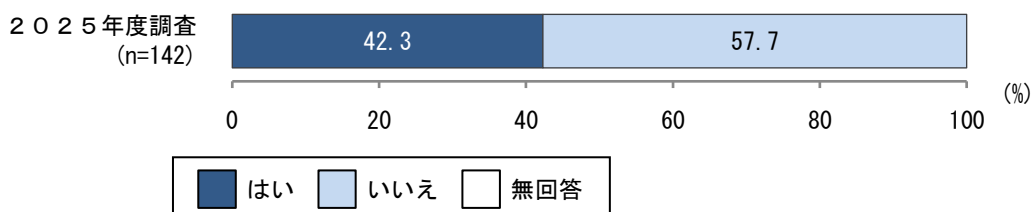
【その他意見（抜粋）】

●ドリンクサーバーを設置しているので事業所内では水道水をそのまま飲む人は少ない。

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》

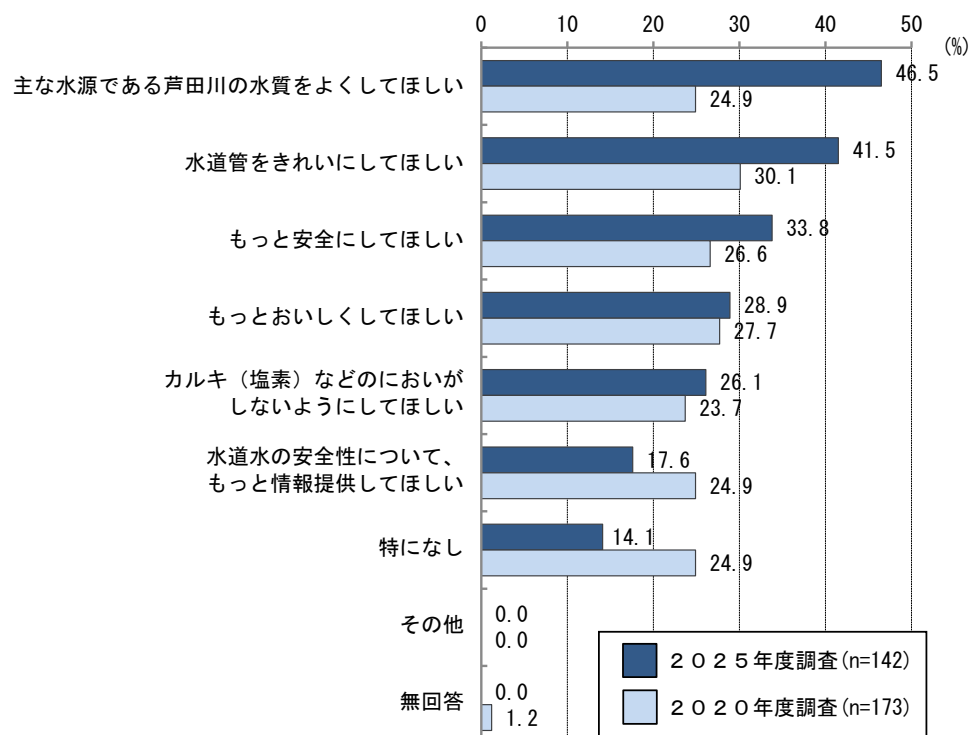
【全体】



水道水の安全性に関する認知について、「はい」（42.3%）、「いいえ」（57.7%）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。《○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。

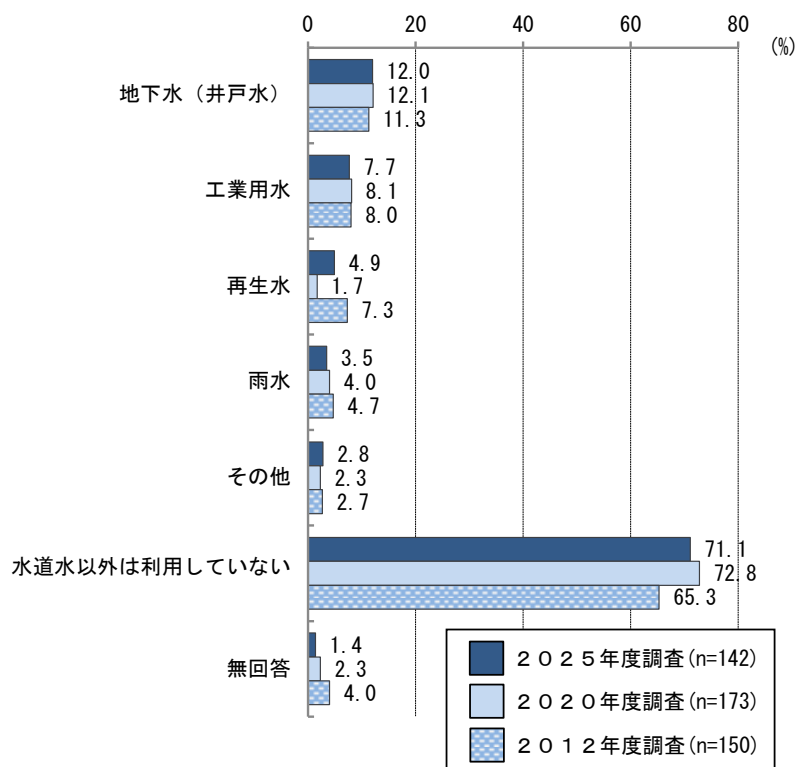
水道水の水質について、「主な水源である芦田川の水質をよくしてほしい」との回答が46.5%と最も高く、次いで「水道管をきれいにしてほしい」（41.5%）、「もっと安全にしてほしい」（33.8%）などの順となっている。

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46.5%となっており、2020年度調査の24.9%よりも、21.6ポイント増加している。

問6 水道水以外の利用状況についておたずねします。

貴事業所で利用しているものをすべて選んでください。《○はいくつでも》

【全体】



水道水以外の利用状況について、「地下水（井戸水）」との回答が 12.0%と高く、次いで「工業用水」（7.7%）、「再生水」（4.9%）などの順となっている。また、「水道水以外は利用していない」との回答は 71.1%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「地下水（井戸水）」との回答が増加している。

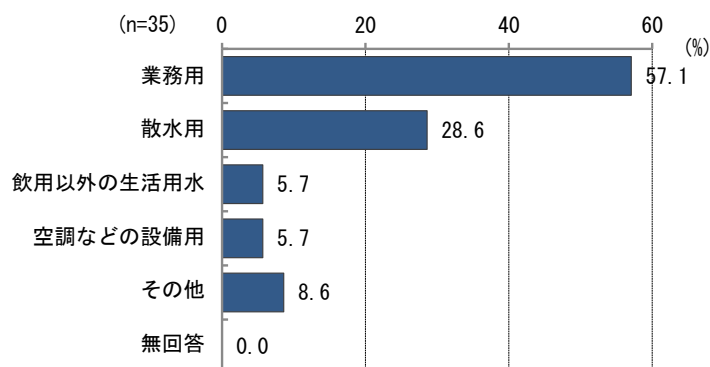
【その他意見（抜粋）】

- 鉱泉水。
- ウォーターサーバー。

問6で「1」～「4」と回答された事業所のみお答えください。

問6－1 どのような用途でご利用ですか《〇はいくつでも》

【全体】



水道水以外の利用状況について、「業務用」との回答が 57.1%と最も高く、次いで「散水用」(28.6%)、「飲用以外の生活用水」、「空調などの設備用」(ともに 5.7%) などの順となっている。

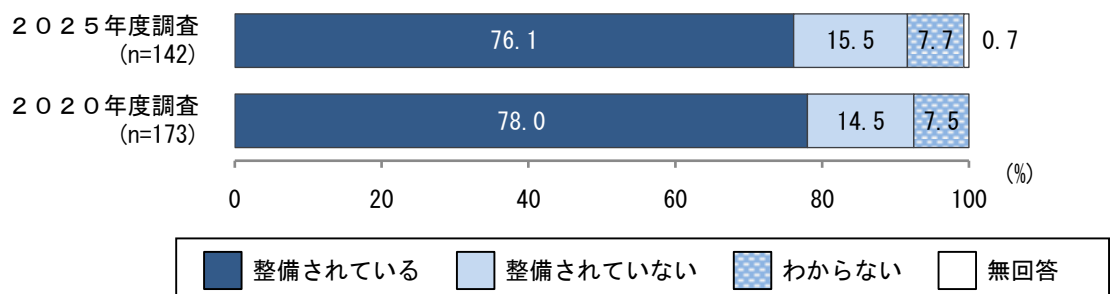
【その他意見（抜粋）】

- 災害用。
- 防火。

3 下水道について

問7 貴事業所の地域は公共下水道が整備されていますか。《○は1つ》

【全体】



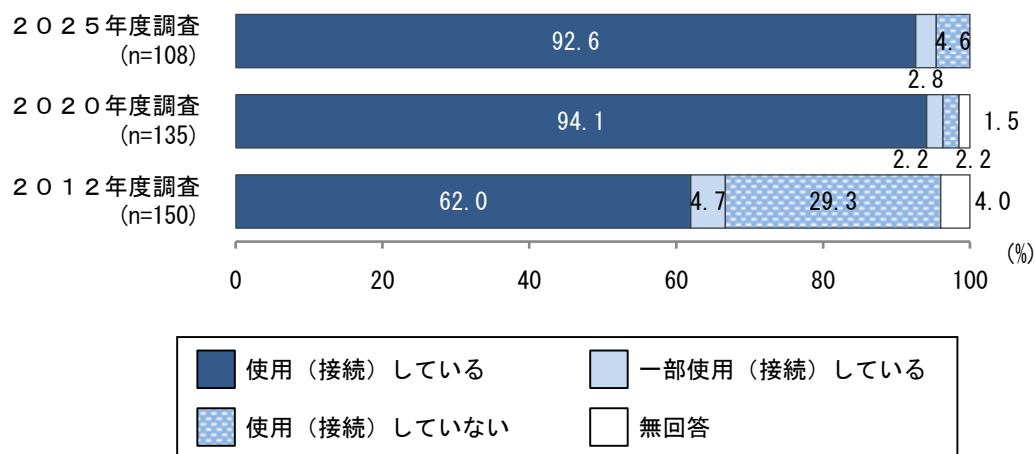
公共下水道の整備状況について、「整備されている」(76.1%)、「整備されていない」(15.5%)となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

問7で「1」と回答された事業所のみお答えください。

問7-1 貴事業所では、下水道を使用（接続）していますか。《○は1つ》

【全体】



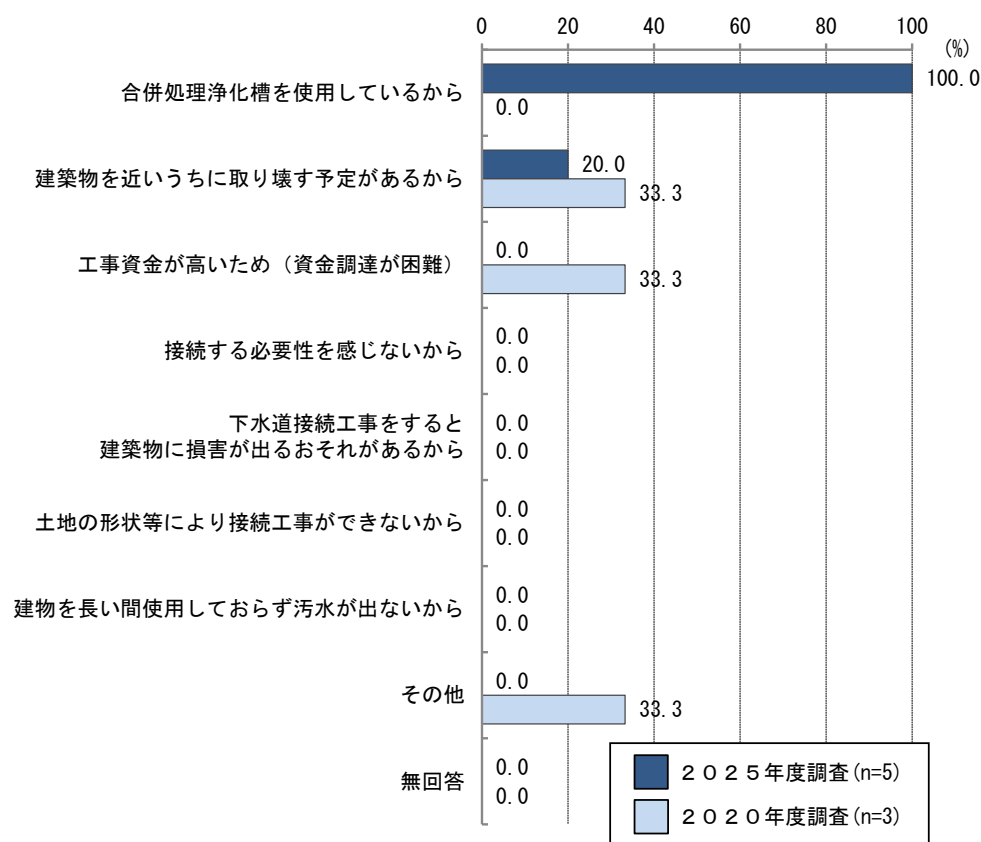
下水道の使用（接続）の有無について、「使用（接続）している」との回答が92.6%と最も高く、次いで「使用（接続）していない」(4.6%)、「一部使用（接続）している」(2.8%)などの順となっている。

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「使用（接続）している」との回答が増加傾向となっている。

問7-1で「3」と回答された事業所のみお答えください。

問7-2 使用（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】



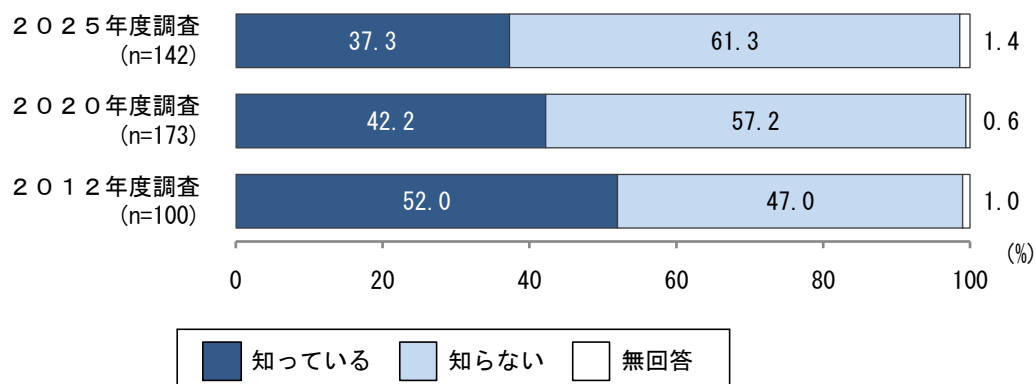
使用（接続）していない理由について、「合併処理浄化槽を使用しているから」（100.0%）、「建築物を近いうちに取り壊す予定があるから」（20.0%）となっている。

経年比較すると、「合併処理浄化槽を使用しているから」との回答は、2020年度調査（3事業所）は選択していなかったが、2025年度調査（5事業所）ではすべてが選択している。

全員にお尋ねします。

問8 下水道法における「特定施設」という施設を知っていますか。《○は1つ》

【全体】



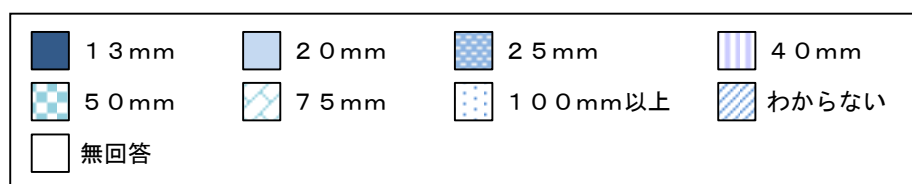
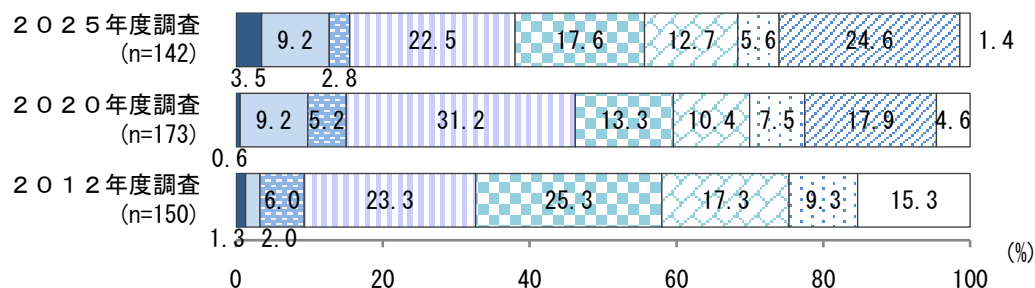
「特定施設」の認知度について、「知っている」(37.3%)、「知らない」(61.3%)となっている。経年比較すると、「知らない」との回答は年々増加傾向となっている。

※特定施設 人の健康及び生活環境に被害を生ずる恐れのある物質を含む汚水または廃液を流す施設として、水質汚濁防止法施行令及びダイオキシン類対策特別措置法で定められた施設。特定施設を有する事業場を「特定事業場」とし、一般の事業場と区別し規制を行っています。

4 水道料金・下水道使用料について

問9 貴事業所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】



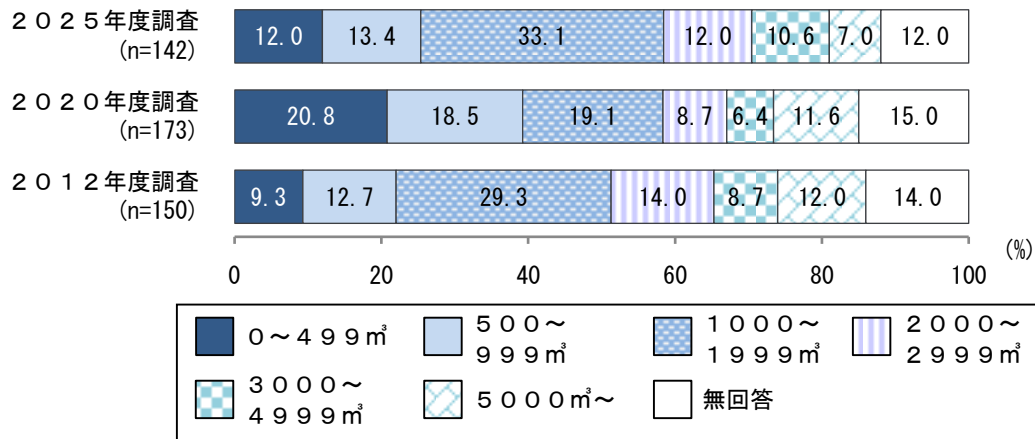
※「わからない」は、2012年度調査にはない

水道メーターの口径について、「40mm」との回答が22.5%と高く、次いで「50mm」(17.6%)、「75mm」(12.7%)などの順となっている。また、「わからない」との回答は24.6%となっている。

経年比較すると、「40mm」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。

問１０ 水道メーターの検針は２か月ごとに行っています。貴事業所の最近２か月（１期分）の水道使用水量は何 m^3 くらいですか。

【全体】

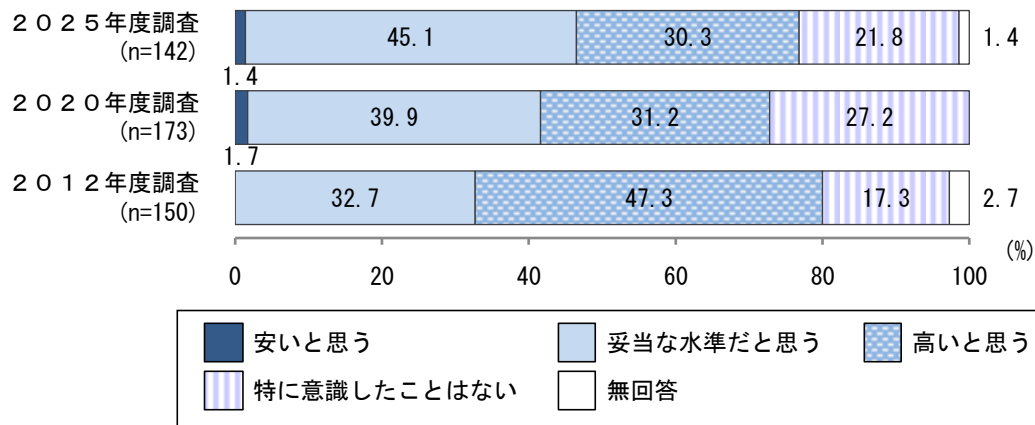


最近２か月の水道使用水量について、「1000～1999 m^3 」との回答が 33.1%と最も高く、次いで「500～999 m^3 」（13.4%）、「0～499 m^3 」、「2000～2999 m^3 」（ともに 12.0%）などの順となっている。

経年比較すると、「1000～1999 m^3 」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。一方、「5000 m^3 ～」との回答は年々減少傾向となっている。

問 1 1 福山市では、水道料金・下水道使用料を2か月に1回、請求しています。貴事業所は水道料金・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】



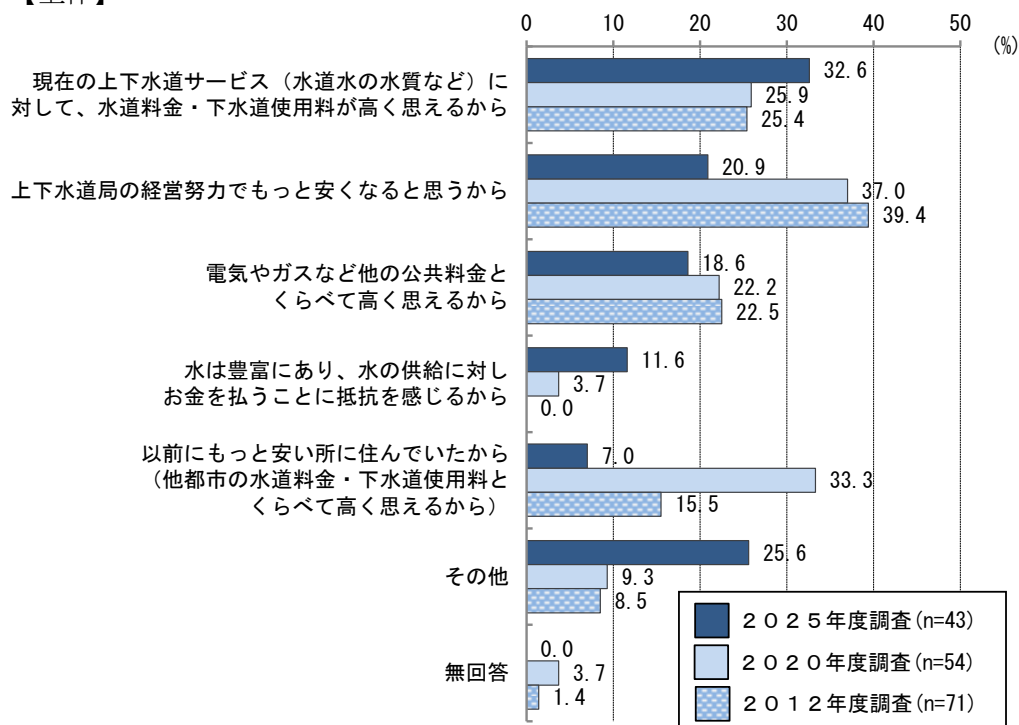
水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「適当な水準だと思う」との回答が45.1%と最も高く、次いで「高いと思う」(30.3%)、「特に意識したことはない」(21.8%)などの順となっている。

経年比較すると、「適当な水準だと思う」との回答は年々増加傾向となっている。

問 1 1 で「3」と回答した事業所のみお答えください。

問 1 1 - 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】



※2025 年度調査の「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思えるから）」は、2012 年度調査、2020 年度調査では、「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」という表記になっている。

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 32.6%と最も高く、次いで「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」（20.9%）、「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」（18.6%）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」との回答は年々増加傾向となっている。

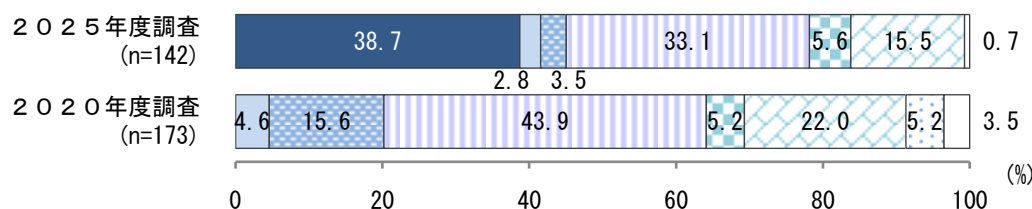
【その他意見（抜粋）】

- 使用量が多いため高く感じる。
- 水道水の使用料が増加している為。

全員にお尋ねします。

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（逓増制）となっています。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。現在の従量料金・従量使用料の単価について望ましいと思うものはなんですか。《○は 1 つ》

【全体】



- ☒ 現行と同程度にしてほしい
- ☐ 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）
- ☐ 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）
- ☐ 一定以上の水量を使用する場合は、別に安い単価を設定してほしい
- ☐ 使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい
- ☐ わからない
- ☐ その他
- ☐ 無回答

※2025 年度調査は、「その他」の回答なし

※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、下水道使用料は 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

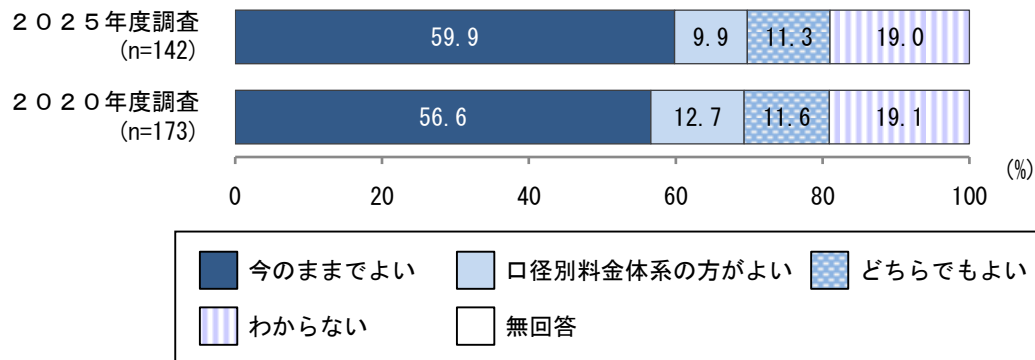
従量料金・従量使用料の単価について、「現行と同程度にしてほしい」との回答が 38.7%と最も高く、次いで「一定以上の水量を使用する場合は、別に安い単価を設定してほしい」（33.1%）、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」（5.6%）などの順となっている。

問 1 3 全国の多くの水道事業体では、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】



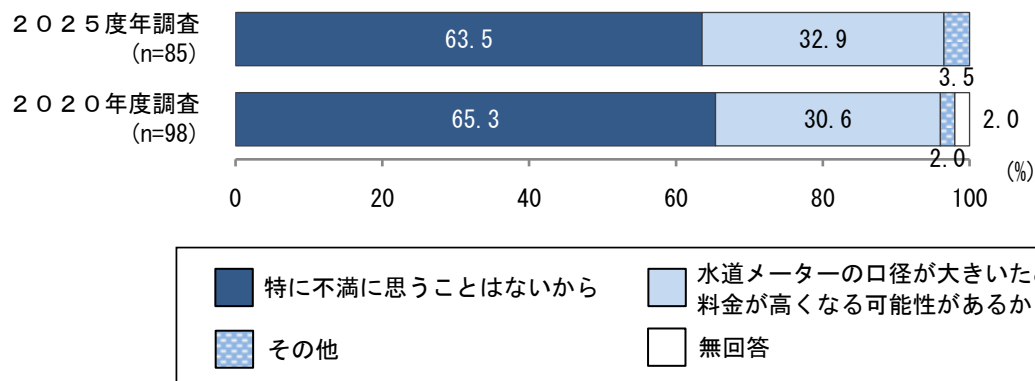
福山市の料金体系について、「今のままでよい」との回答が 59.9%と最も高く、次いで「どちらでもよい」(11.3%)、「口径別料金体系の方がよい」(9.9%)などの順となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

問13で「1」と回答した事業所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」(63.5%)、「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」(32.9%)となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

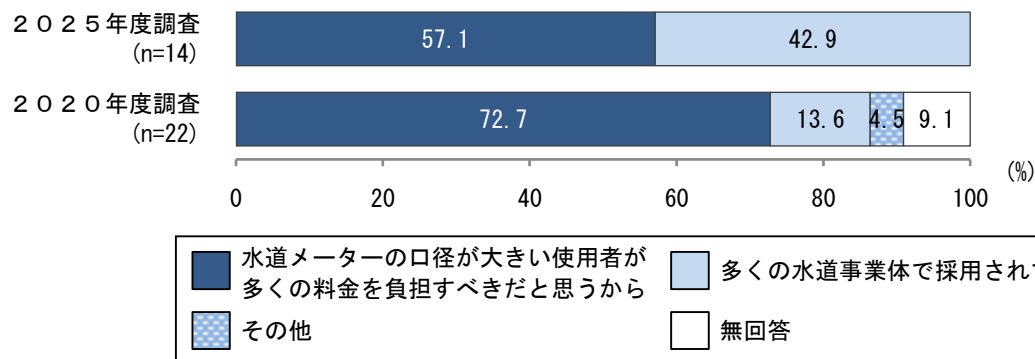
【その他意見（抜粋）】

- 妥当性が不明。
- 75mmと小さい口径を単純に面積で比較した場合、口径別では割高感があるので事業所としては現状がよい。
- 使用水量が多ければ料金は高くなるので問題ない。

問13で「2」と回答した事業所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】



※2025年度調査は、「その他」の回答なし

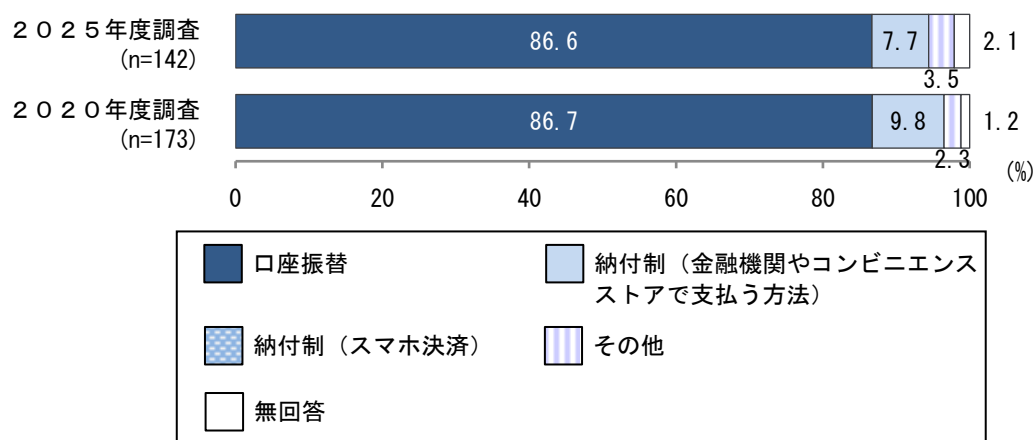
口径別料金体系の方がよいと思う理由について、「水道メーターの口径が大きい使用者が多く料金を負担すべきだと思うから」(57.1%)、「多くの水道事業者で採用されているから」(42.9%)となっている。

経年比較すると、「多くの水道事業者で採用されているから」との回答は2025年度調査で42.9%となっており、2020年度調査の13.6%よりも、29.3ポイント増加している。

全員にお尋ねします。

問 1 4 貴事業所の水道料金・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】



※2025 年度調査は、「納付制 (スマホ決済)」の回答なし

※「納付制 (スマホ決済)」は、2020 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」(86.6%)、「納付制 (金融機関やコンビニエンスストアで支払う方法)」(7.7%) 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)】

- 業者で一括清算している。
- 東京本社で支払いのためわかりません。

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》

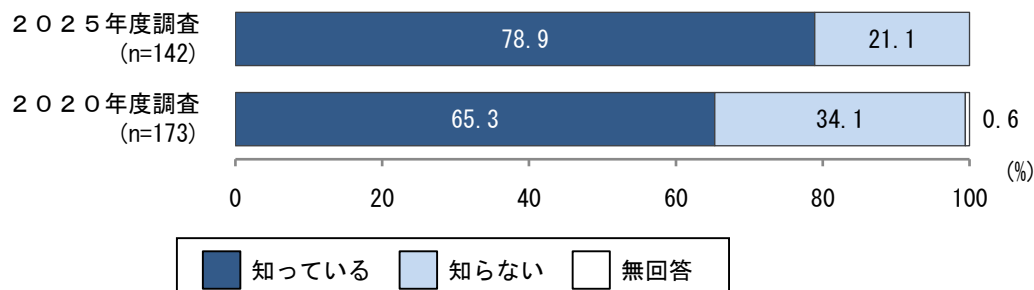
水道料金・下水道使用料の支払方法についての主な希望

- クレジットカード決済 (4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】

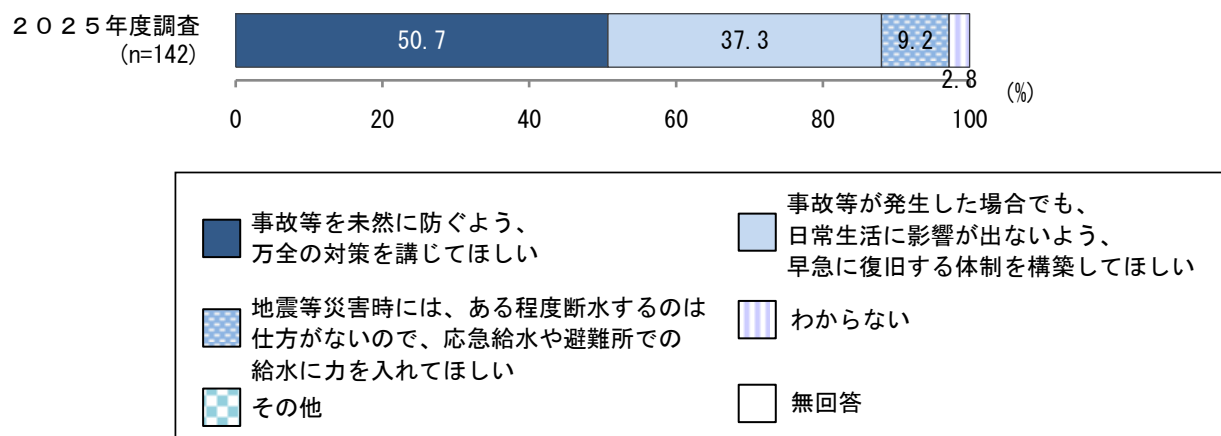


水道施設や下水道施設が老朽化の進行により更新時期を迎えることについて、「知っている」(78.9%)、「知らない」(21.1%)となっている。

経年比較すると、「知っている」との回答は2025年度調査で78.9%となっており、2020年度調査の65.3%よりも、13.6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を及ぼすリスクについてどう思いますか。《○は1つ》

【全体】



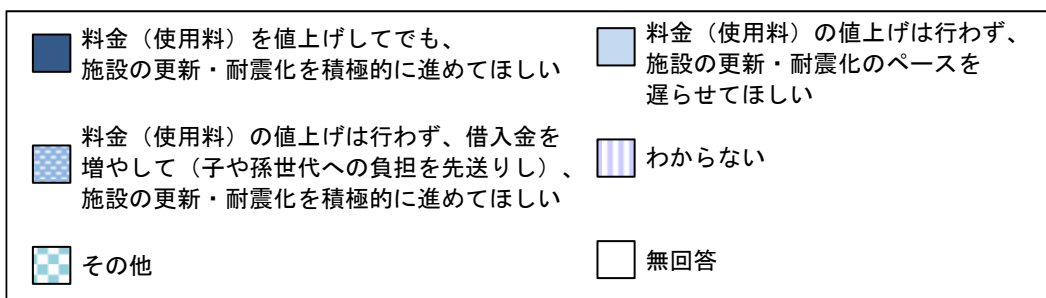
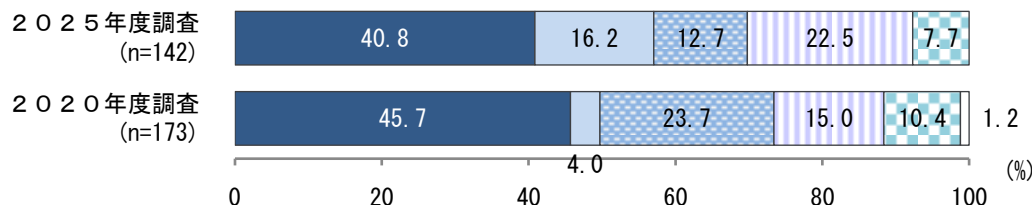
※2025年度調査は、「その他」の回答なし

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50.7%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」(37.3%)、「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」(9.2%)などの順となっている。

問 18 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（管・建物等）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、料金の値上げ幅を小さくしてほしい

更新・耐震化と料金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 40.8%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」（16.2%）、「料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代への負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい」（12.7%）などの順となっている。また、「わからない」との回答は 22.5%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、施設の更新・耐震化のペースを遅らせてほしい」との回答は 2025 年度調査で 16.2%となっており、2020 年度調査の 4.0%よりも、12.2 ポイント増加している。

【その他意見（抜粋）】

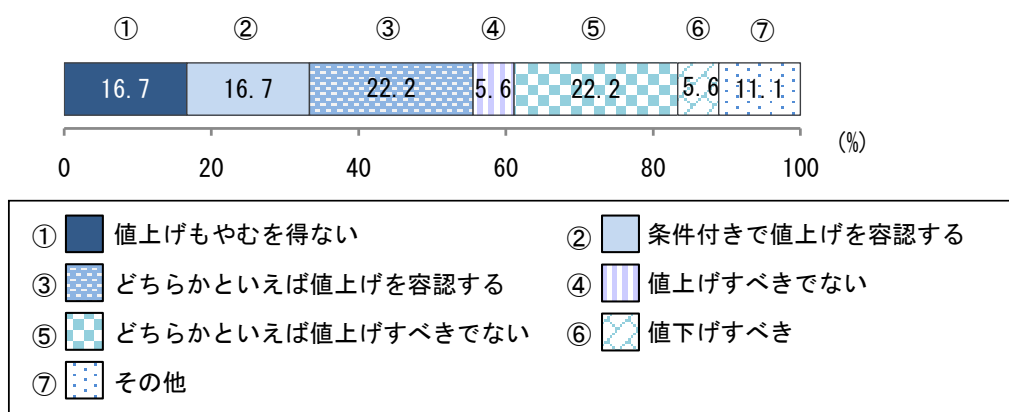
- 国から補助金をもらうなり、税収入から予算を取り市民の負担をへらす。
- 市の一般財源から繰り入れて、施設維持を行うべき。
- 現状の水道料金で、施設の更新、耐震化が出来ないのでしょうか。

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 25 件 うち有効回答数 18 件

意見の傾向



意見の概要（いただいた意見を一部抜粋の上、記載しています。）

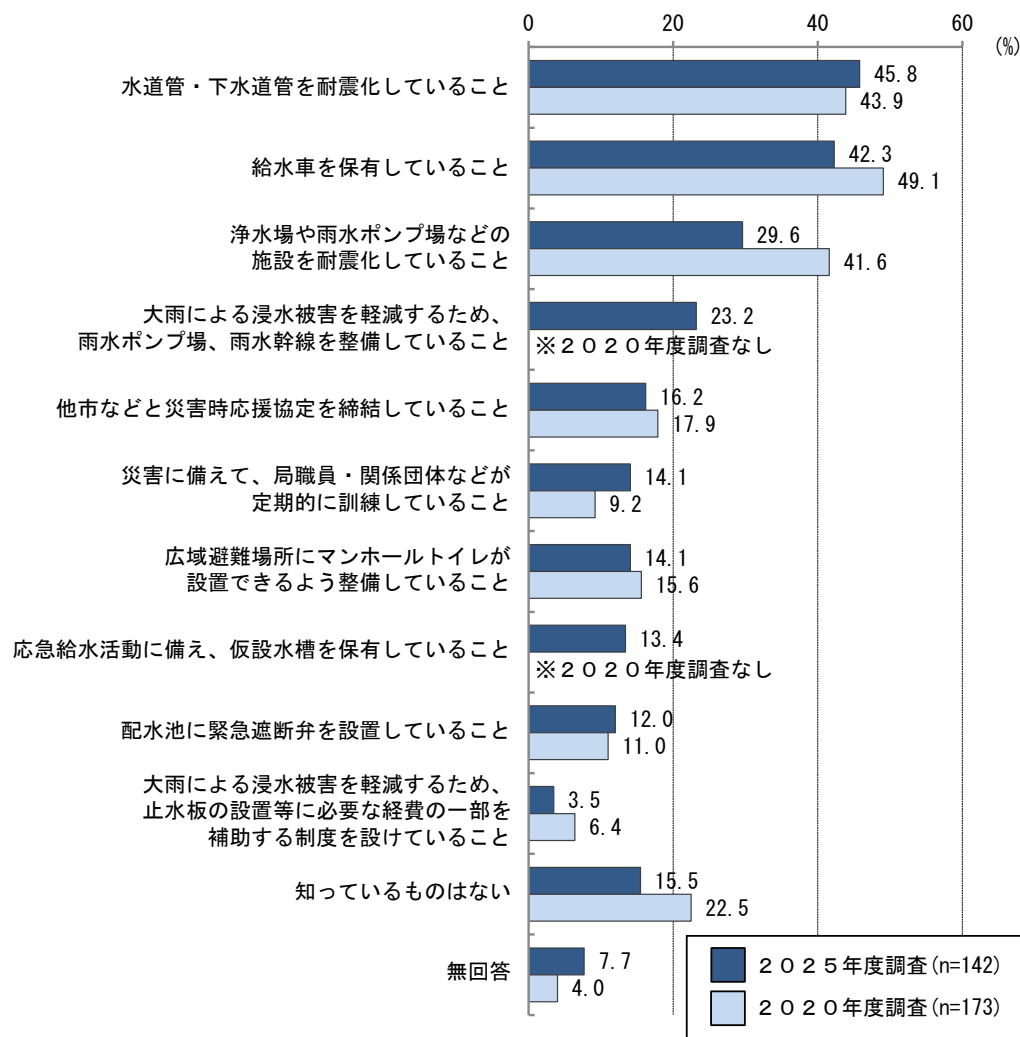
分類	意見の例
①値上げもやむを得ない	・ ライフラインとして水道事業は重要だが市財政収支の悪化は絶対ダメ。必要な費用は料金に上乘せすべき。（その他（廃棄物処理）） ・ 老朽化の上下水道管を早急に、耐震管に整備してほしい。水道料金の値上げは、しかたないと思う。（建設業）
②条件付きで値上げを容認する	・ 更新、耐震化に費用が掛かるのは仕方ないが、水道料金の値上げのみで補うのはやめてほしい。（製造業） ・ 各市町村によって料金はさまざま…。福山市は特に高いとは思わない。多少上乘せしてでも老朽化対策をするべき。又、水道の通っていない地域にも配慮するべき。（その他（娯楽施設）） ・ 防災の観点からのコストも考えて料金設定してほしい。（サービス業）
③どちらかといえば値上げを容認する	・ 他の市町村と比べ極端な価格でない様にして欲しい。（製造業） ・ 多少の値上げは仕方ないが電気やガソリンのようにあげられすぎると苦しい。（医療・福祉） ・ 効率良く、安く改修できる方法を検討してほしい。（医療・福祉） ・ 組織に属する立場としては、水道の逦増制、口径別料金体制など大口利用者としての負担増を受け入れることは厳しい。しかし個人の立場としては、財源に余裕のある企業体が負担することに異論はありません。（サービス業）

④値上げすべきでない	・ ライフラインの確保は、国の責任のもと行われるべきだと思う。生活する上で必要なこと、ものの値上はあってはならない。国と戦って下さい。（サービス業）
⑤どちらかといえば値上げすべきでない	・ 人口減少による収入減は確実であり、いっそうの経営効率化は必然的である。踏み込んだ議論を進めて欲しい。（医療・福祉） ・ 値上げ改定ありきの議論ではなく、実施可能な最大の努力をして頂き、現状の福山市の素晴らしい料金体系の維持を期待しています。（医療・福祉） ・ 水道料金、高いです。（製造業） ・ 適正な水道料金＝値上げのイメージですが、可能な限り現行の単価での改修工事を行っていただきたい。（製造業）
⑥値下げすべき	・ 現行料金の改定も見据えられるのであれば、値上げではなく、値下げの方でお願いしたいです。（その他(宿泊業)）

6 災害への備えについて

問20 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、貴事業所が知っているものをお答えください。《〇はいくつでも》

【全体】



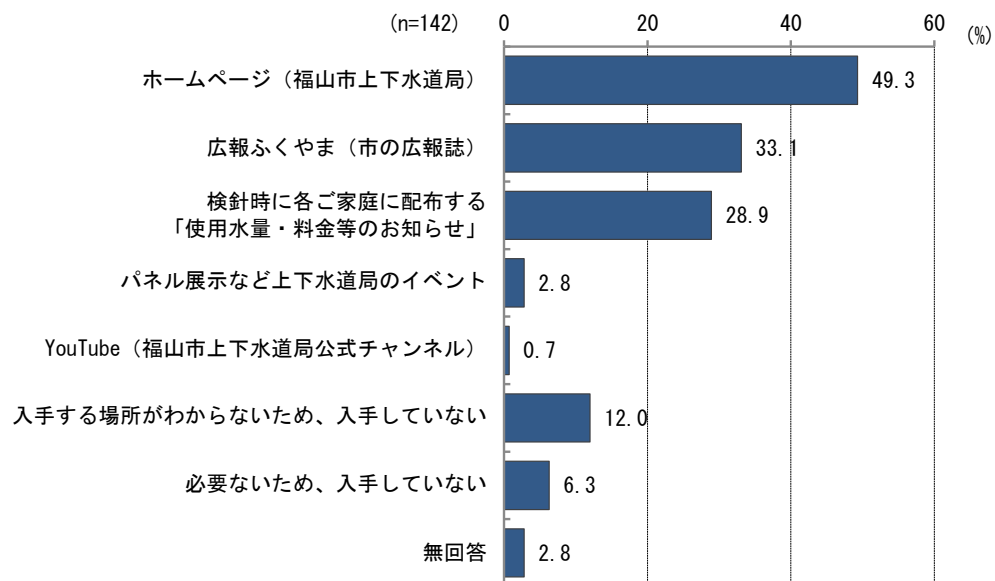
上下水道局が行っている対策や取組で知っているものについて、「水道管・下水道管を耐震化していること」との回答が45.8%と最も高く、次いで「給水車を保有していること」(42.3%)、「浄水場や雨水ポンプ場などの施設を耐震化していること」(29.6%)などの順となっている。また、「知っているものはない」との回答は15.5%となっている。

経年比較すると、「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」との回答は2025年度調査で29.6%となっており、2020年度調査の41.6%よりも、12.0ポイント減少している。

7 情報発信について

問 2 1 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】

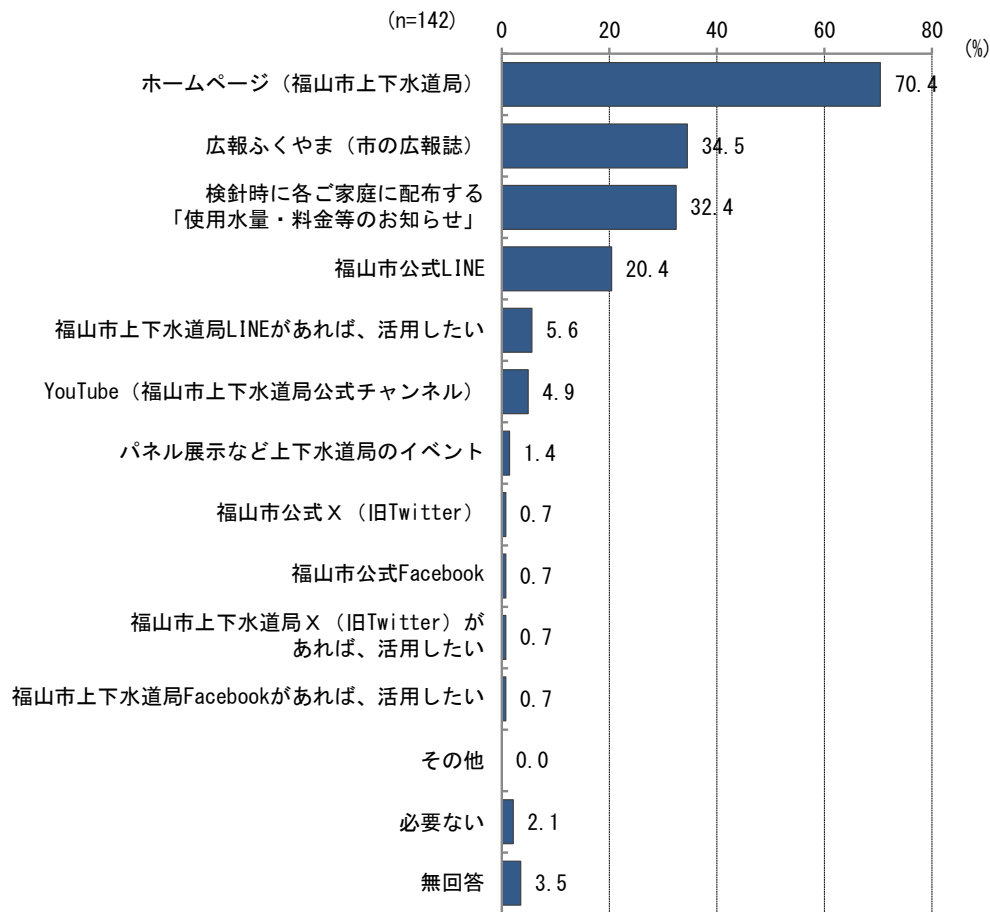


情報収集について、「ホームページ（福山市上下水道局）」との回答が 49.3%と最も高く、次いで「広報ふくやま（市の広報誌）」（33.1%）、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量・料金等のお知らせ」」（28.9%）などの順となっている。

問 2 2 今後、貴事業所は、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、「ホームページ（福山市上下水道局）」との回答が 70.4%と最も高く、次いで「広報ふくやま（市の広報誌）」（34.5%）、「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」」（32.4%）などの順となっている。

問 2 3 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》

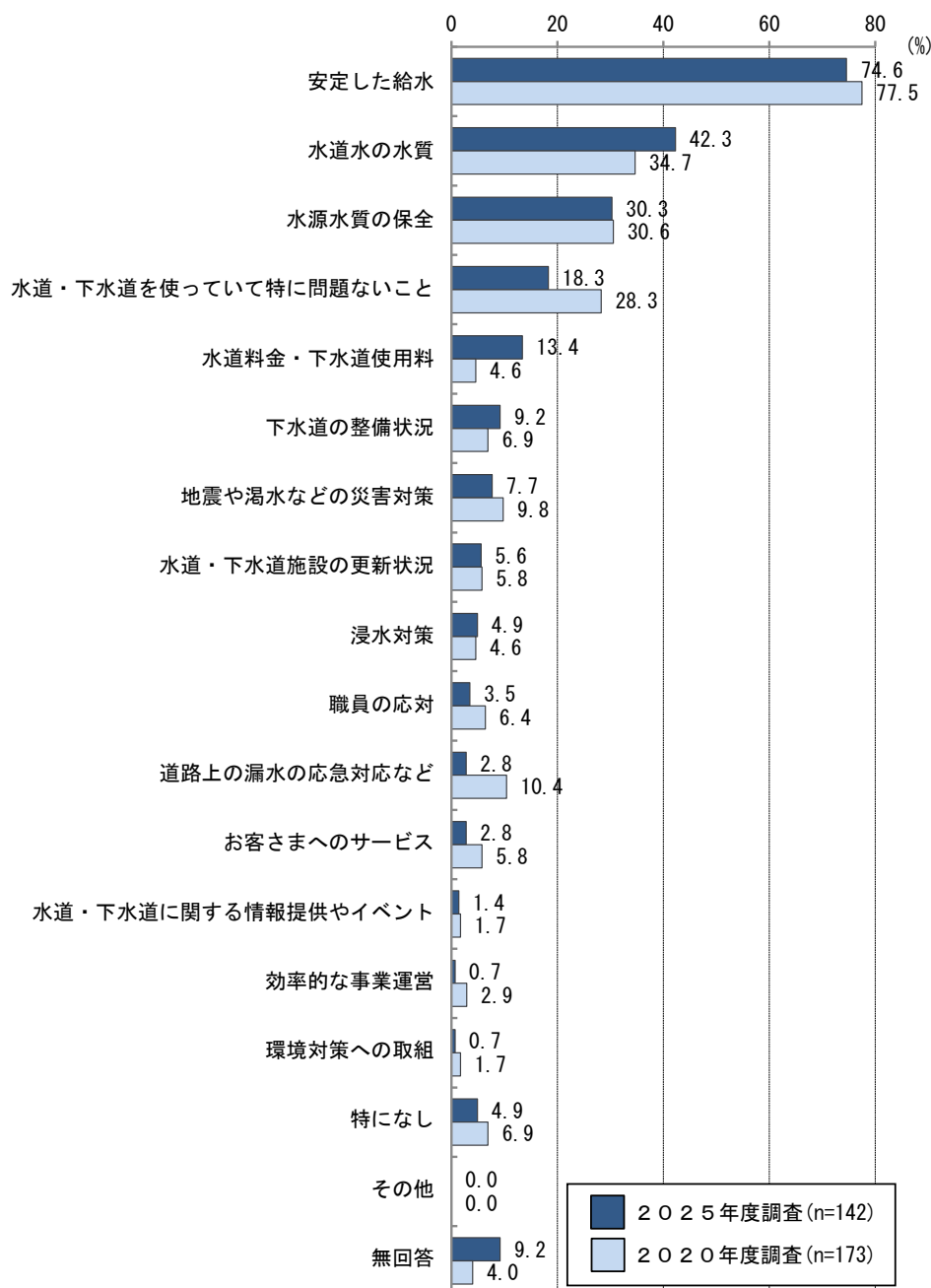
広報を充実させた方がよいと思う内容

1	上水道の安全性について。（製造業）
2	被災時対応マニュアル。（サービス業）

8 上下水道局が行っている事業・サービスについて

問 2 4 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】



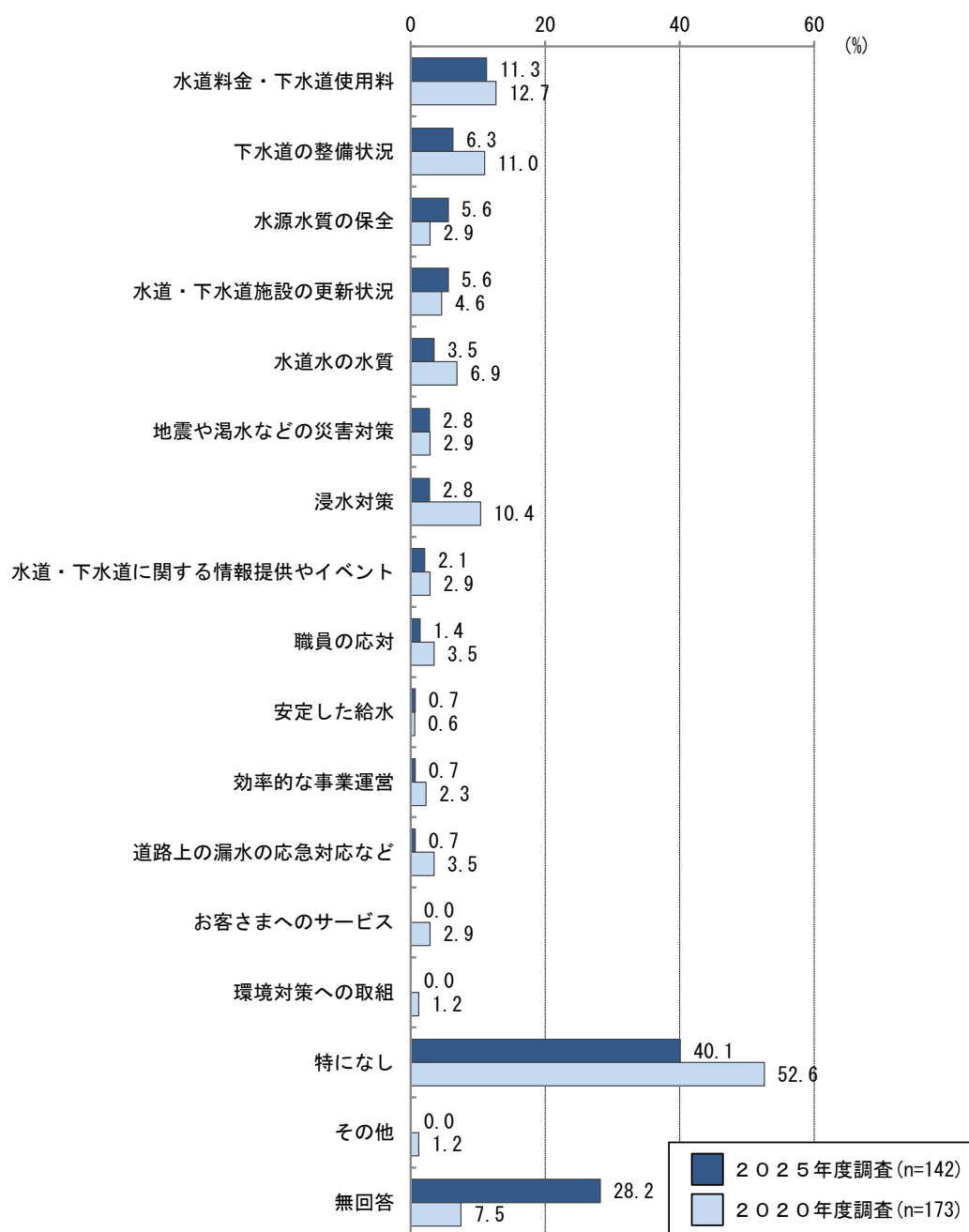
満足している上下水道局の取組やサービスについて、「安定した給水」との回答が74.6%と最も高く、次いで「水道水の水質」(42.3%)、「水源水質の保全」(30.3%)などの順となっている。

経年比較すると、「水道・下水道を使っていて特に問題ないこと」との回答は2025年度調査で18.3%となっており、2020年度調査の28.3%よりも、10.0ポイント減少している。

問 2 5 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》

【全体】

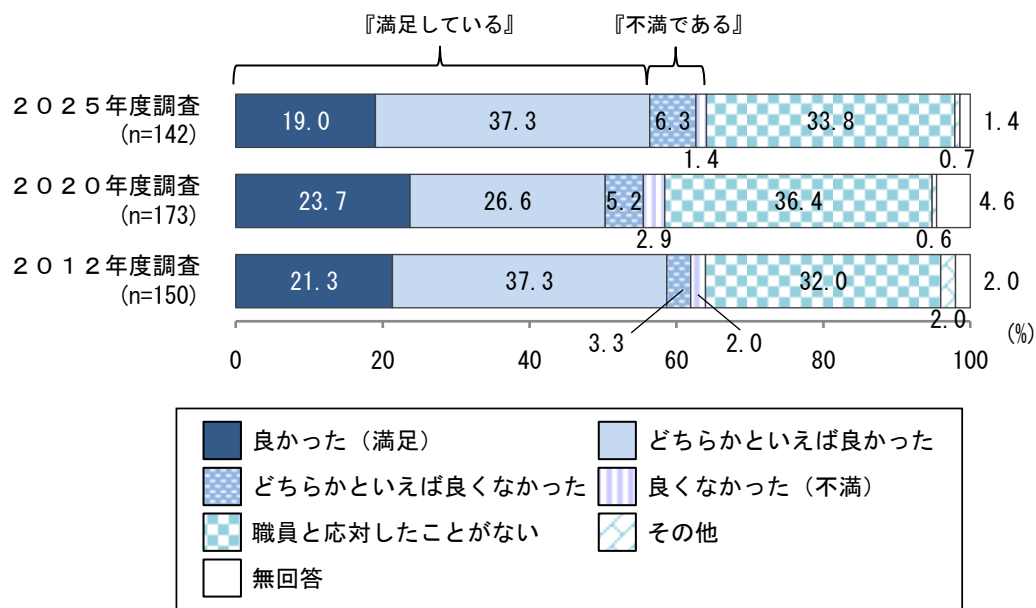


不満な上下水道局の取組やサービスについて、「水道料金・下水道使用料」との回答が11.3%と高く、次いで「下水道の整備状況」(6.3%)、「水源水質の保全」、「水道・下水道施設の更新状況」(ともに5.6%)などの順となっている。また、「特になし」との回答は40.1%となっている。

経年比較すると、「特になし」との回答は2025年度調査で40.1%となっており、2020年度調査の52.6%よりも、12.5ポイント減少している。

問 2 6 上下水道局職員の電話や窓口等での対応について、貴事業所が実際に感じている印象（満足度）をお答えください。《○は1つ》

【全体】

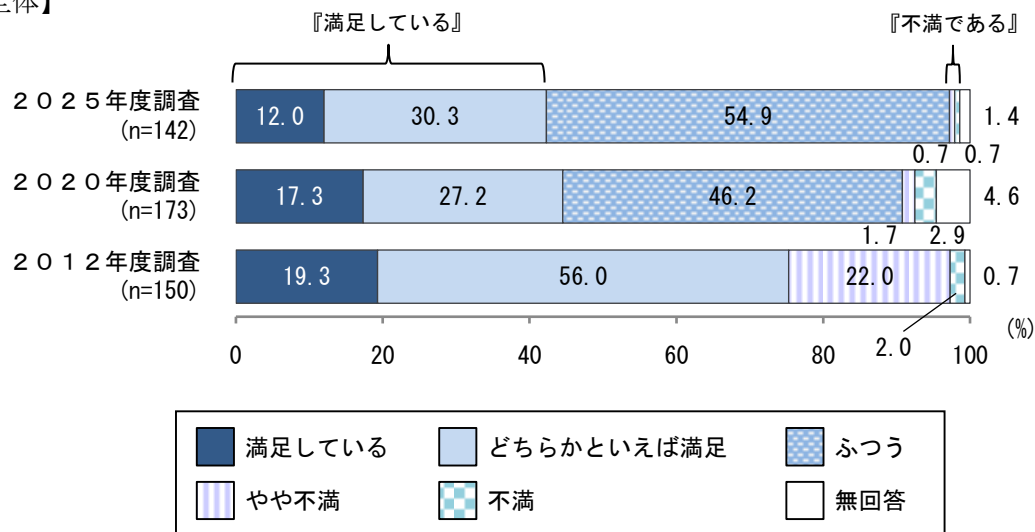


上下水道局職員に対しての満足度について、『満足している』（「良かった（満足）」と「どちらかといえば良かった」を合わせた割合）（56.3%）、『不満である』（「どちらかといえば良くなかった」と「良くなかった（不満）」を合わせた割合）（7.7%）となっている。また、「職員と対応したことがない」との回答は33.8%となっている。

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 7 貴事業所は、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】



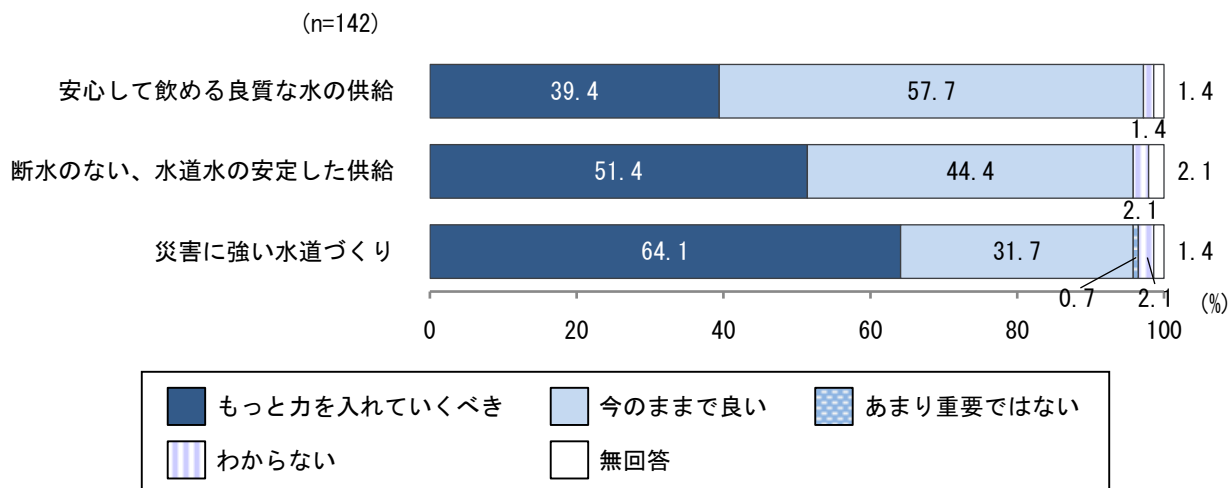
全体での上下水道局の取組やサービスの満足度について、『満足している』（「満足している」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合）（42.3%）、『不満である』（「やや不満」と「不満」を合わせた割合）（1.4%）となっている。また、「ふつう」との回答は54.9%となっている。

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『不満である』との回答が減少している。

問 2 8 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、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》

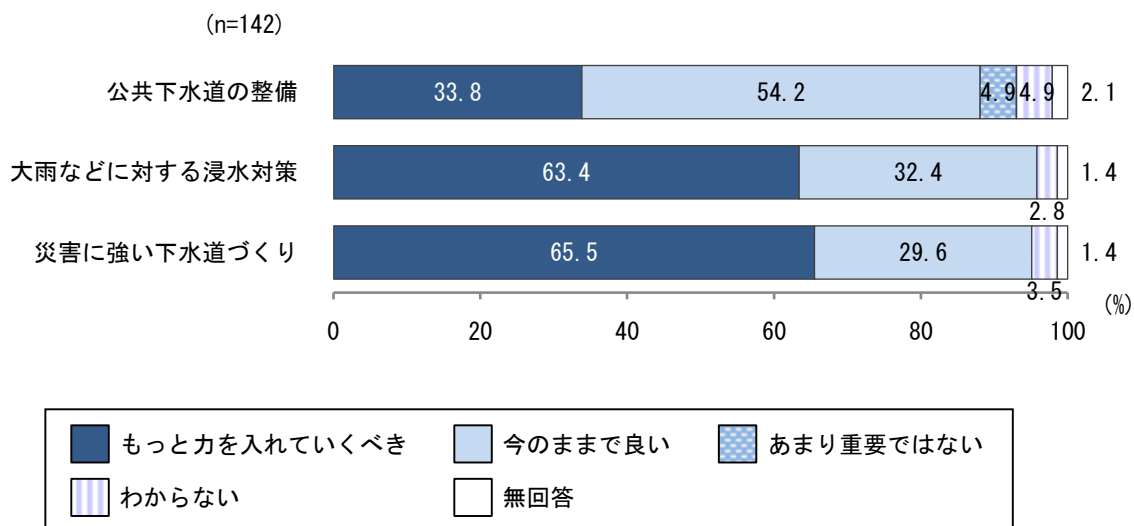
【水道】



※『安心して飲める良質な水の供給』・『断水のない、水道水の安定した供給』は、
「あまり重要ではない」の回答なし

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 64.1%と最も高く、次いで「断水のない、水道水の安定した供給」(51.4%)、「安心して飲める良質な水の供給」(39.4%)の順となっている。

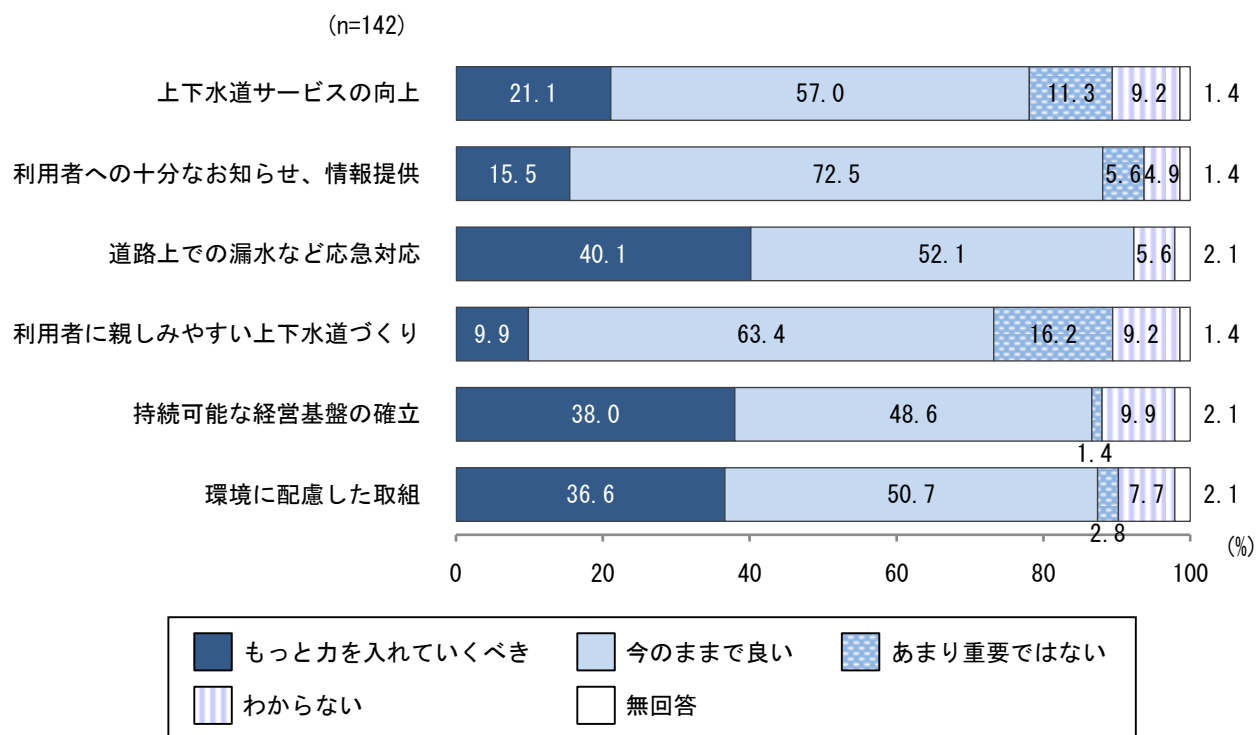
【下水道】



※『大雨などに対する浸水対策』・『災害に強い下水道づくり』は、
「あまり重要ではない」の回答なし

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 65.5%と最も高く、次いで「大雨などに対する浸水対策」(63.4%)、「公共下水道の整備」(33.8%)の順となっている。

【水道・下水道】

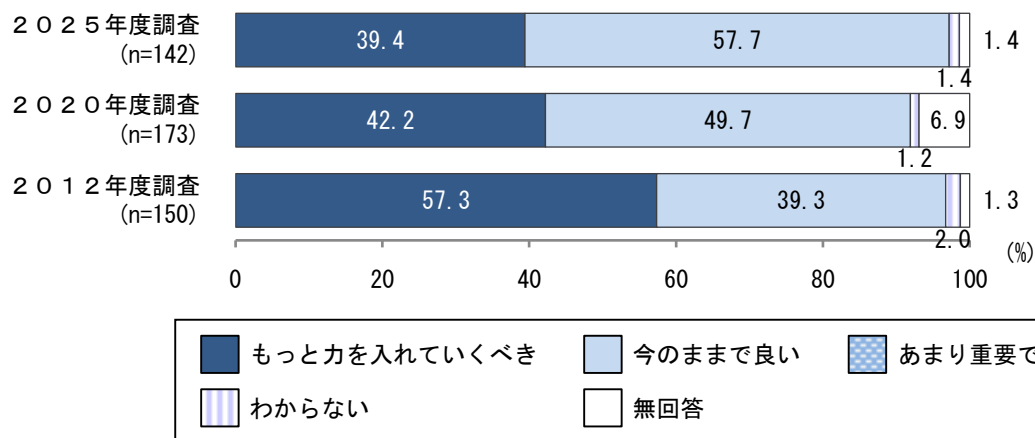


※『道路上での漏水など応急対応』は、「あまり重要ではない」の回答なし

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「道路上での漏水など応急対応」で40.1%と最も高く、次いで「持続可能な経営基盤の確立」(38.0%)、「環境に配慮した取組」(36.6%)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16.2%と最も高く、次いで「上下水道サービスの向上」(11.3%)、「利用者への十分なお知らせ、情報提供」(5.6%)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】

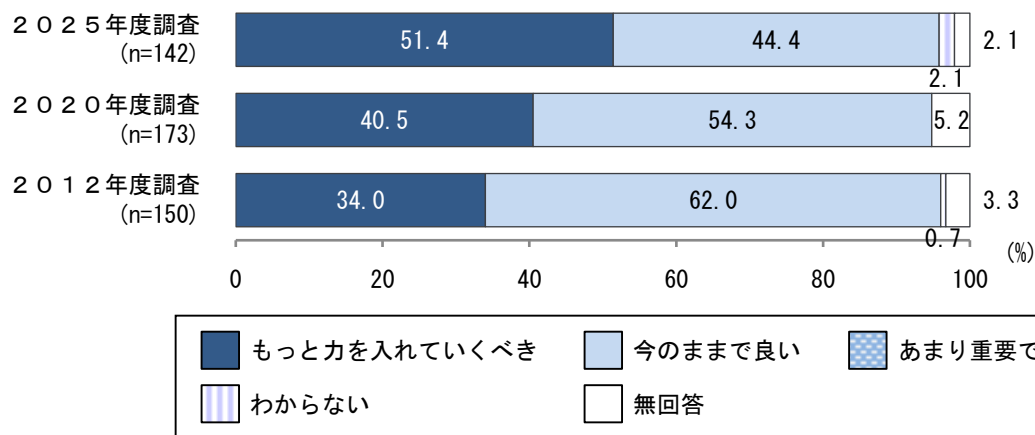


安心して飲める良質な水の供給について、「今のままで良い」(57.7%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(39.4%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は年々増加傾向となっている。

(2) 断水のない、水道水の安定した供給

【全体】

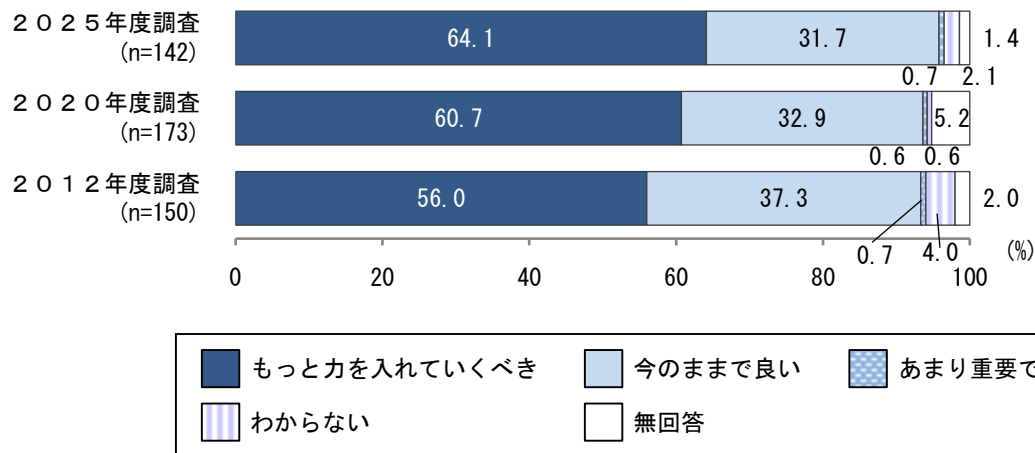


断水のない、水道水の安定した供給について、「もっと力を入れていくべき」(51.4%)が最も高く、次いで「今のままで良い」(44.4%)となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は年々増加傾向となっている。

(3) 災害に強い水道づくり

【全体】

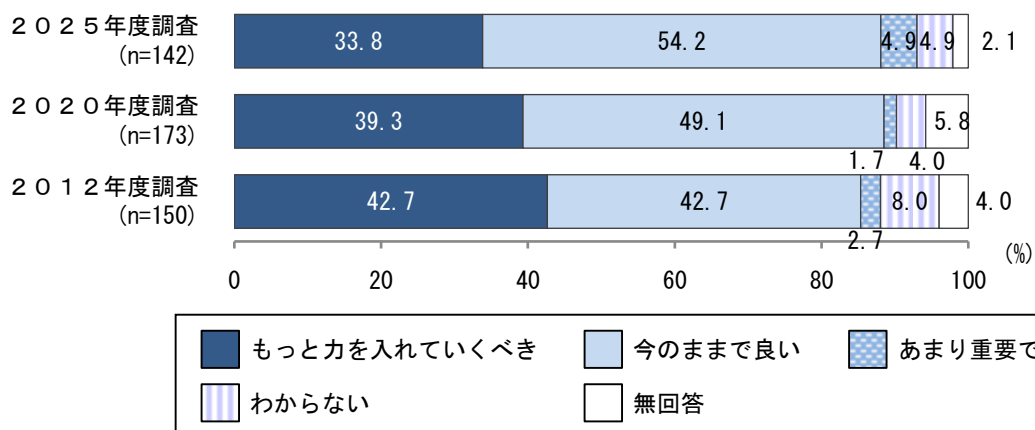


災害に強い水道づくりについて、「もっと力を入れていくべき」(64.1%)が最も高く、次いで「今のままで良い」(31.7%)となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は年々増加傾向となっている。

(4) 公共下水道の整備

【全体】

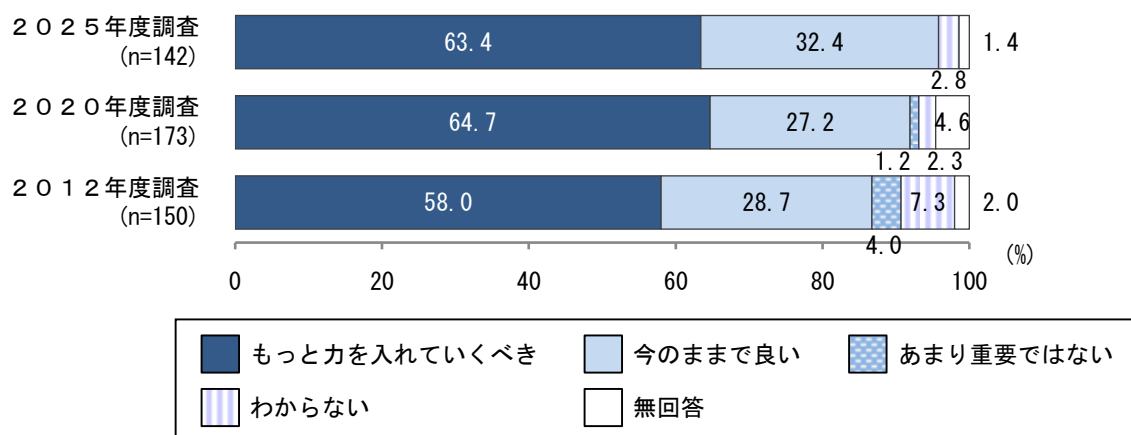


公共下水道の整備について、「今のままで良い」(54.2%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(33.8%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は年々増加傾向となっている。

(5) 大雨などに対する浸水対策

【全体】



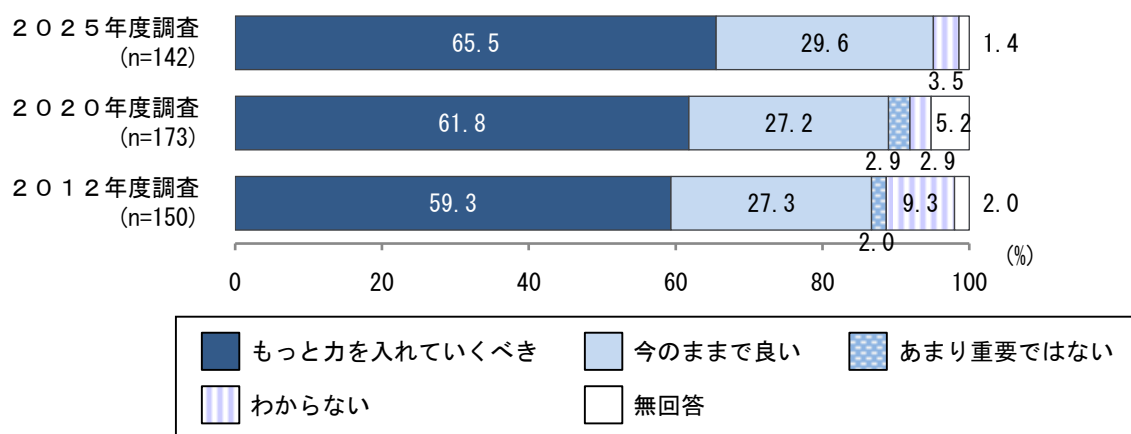
※2025 年度調査は、「あまり重要ではない」の回答なし

大雨などに対する浸水対策について、「もっと力を入れていくべき」(63.4%) が最も高く、次いで「今のままで良い」(32.4%) 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「もっと力を入れていくべき」との回答が増加している。

(6) 災害に強い下水道づくり

【全体】



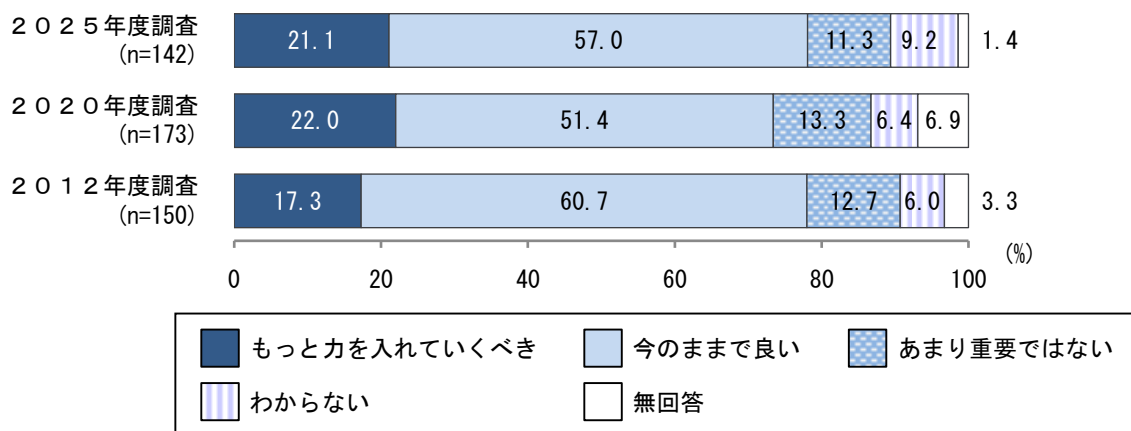
※2025 年度調査は、「あまり重要ではない」の回答なし

災害に強い下水道づくりについて、「もっと力を入れていくべき」(65.5%) が最も高く、次いで「今のままで良い」(29.6%) となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は年々増加傾向となっている。

(7) 上下水道サービスの向上

【全体】

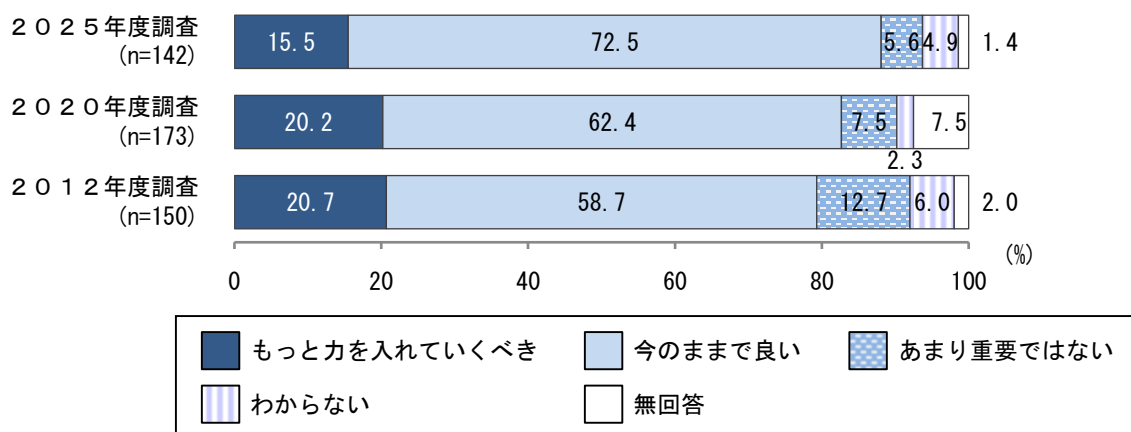


上下水道サービスの向上について、「今のままで良い」(57.0%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(21.1%)となっている。

経年比較すると、「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。

(8) 利用者への十分なお知らせ、情報提供

【全体】

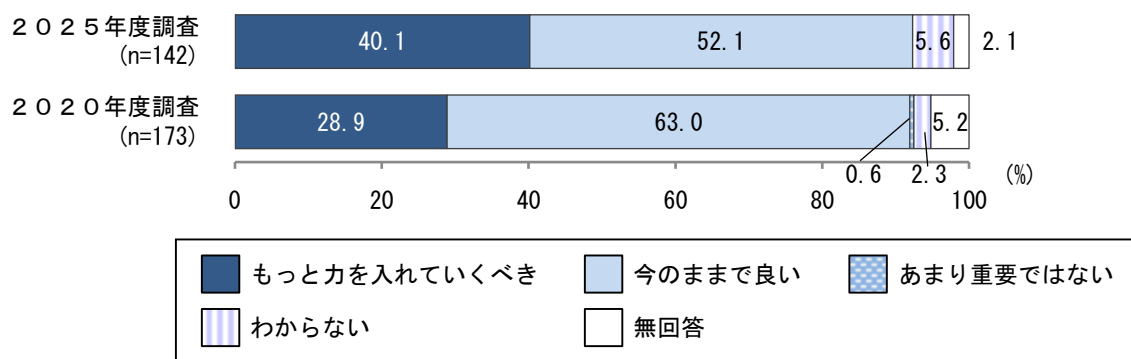


利用者への十分なお知らせ、情報提供について、「今のままで良い」(72.5%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(15.5%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は年々増加傾向となっている。

（９）道路上での漏水など応急対応

【全体】



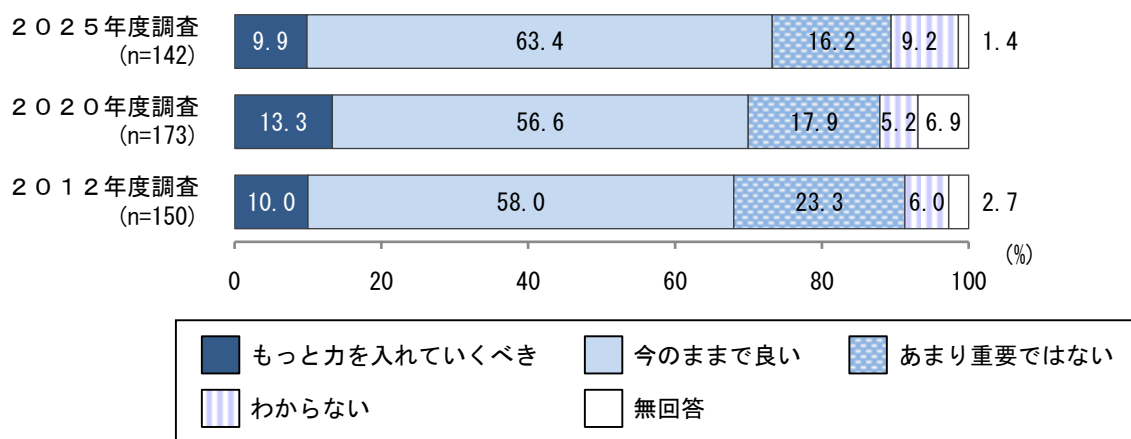
※2025年度調査は、「あまり重要ではない」の回答なし

道路上での漏水など応急対応について、「今のままで良い」（52.1％）が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」（40.1％）となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2025年度調査で40.1％となっており、2020年度調査の28.9％よりも、11.2ポイント増加している。

（１０）利用者に親しみやすい上下水道づくり

【全体】



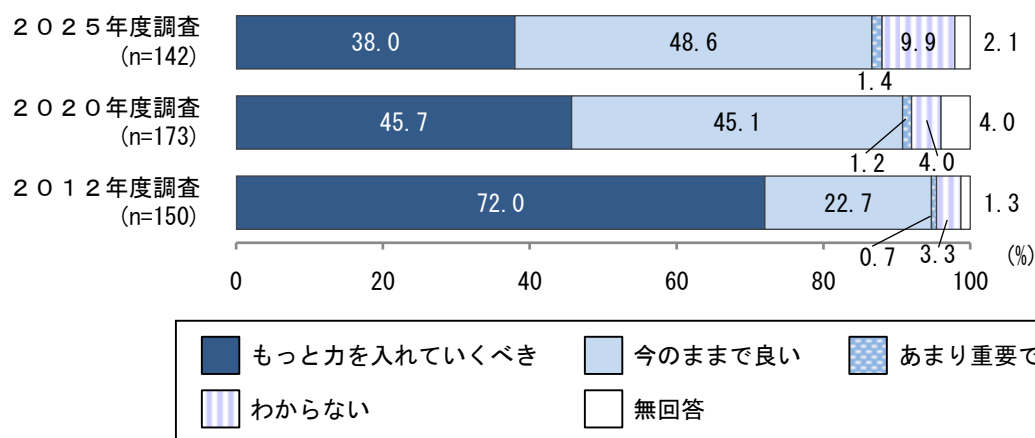
利用者に親しみやすい上下水道づくりについて、「今のままで良い」（63.4％）が最も高く、次いで「あまり重要ではない」（16.2％）となっている。

経年比較すると、「あまり重要ではない」との回答は年々減少傾向となっている。

(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】

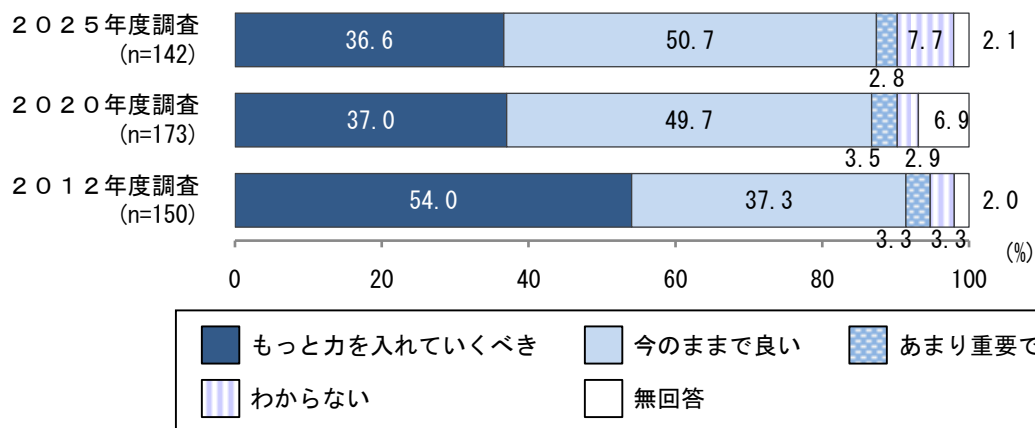


持続可能な経営基盤の確立について、「今のままで良い」(48.6%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(38.0%)となっている。

経年比較すると、「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】

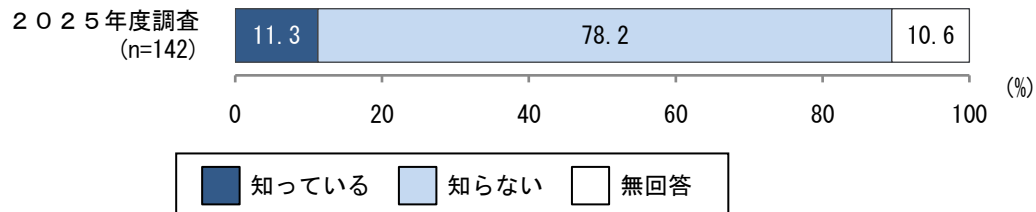


環境に配慮した取組について、「今のままで良い」(50.7%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(36.6%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は年々増加傾向となっている。

問 2 9 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」（11.3%）、「知らない」（78.2%）となっている。

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。
--

福山市上下水道局に対してのご意見・ご要望

1	クレジット払いが出来れば良いなと思います。(製造業)
2	水道料の値上げを検討して、アンケート実施されていると思う。職員の給与水準引き下げなどをまず始めに実施すべきである。事件・事故多発職員が多く、質の低下は公ぼくとして問題であり、まず“えり”を正してから料金の見直しを検討すべきである。(医療・福祉)

福山市上下水道局 事業所アンケート

【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「事業所アンケート」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

今回のアンケート対象者について

- 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300の事業所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、貴事業所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、決して事業所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/914786>

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

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 4 有機フッ素化合物（P F A S）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》

- 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。



- 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 水道水の安全性について、もっと情報提供してほしい
- 7 特になし
- 8 その他（ ）

1 地下水（井戸水） →問6－1へ

2 雨水 →問6－1へ

3 再生水 →問6－1へ

4 工業用水 →問6－1へ

5 水道水以外は利用していない

6 その他（ ）

1 業務用 2 飲用以外の生活用水
3 空調などの設備用 4 散水用
5 その他（ ）

下水道について

全員にお尋ねします。

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

問 7-1 問 7 で「1」と回答された事業所のみお答えください。

貴事業所では、下水道を使用（接続）していますか。《○は1つ》

- 1 使用（接続）している
- 2 一部使用（接続）している
- 3 使用（接続）していない →問 7-2 へ

問 7-2 問 7-1 で「3」と回答された事業所のみお答えください。

使用（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 合併処理浄化槽を使用しているから
- 4 下水道接続工事をする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（ ）

全員にお尋ねします。

問 8 下水道法における「特定施設※」という施設を知っていますか。《○は1つ》

- 1 知っている
- 2 知らない

※特定施設 人の健康及び生活環境に被害を生ずる恐れのある物質を含む汚水または廃液を流す施設として、水質汚濁防止法施行令及びダイオキシン類対策特別措置法で定められた施設。特定施設を有する事業場を「特定事業場」とし、一般の事業場と区別し規制を行っています。

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 1,440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 20円
③ 21 m ³ ～ 30 m ³ まで		1 m ³ につき 147円
④ 31 m ³ ～ 40 m ³ まで		1 m ³ につき 187円
⑤ 41 m ³ ～ 60 m ³ まで		1 m ³ につき 228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 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）

問 9 貴事業所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 13 mm 2 20 mm 3 25 mm 4 40 mm
 5 50 mm 6 75 mm 7 100 mm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 10 水道メーターの検針は2か月ごとに行っています。貴事業所の最近2か月（1期分）の水道使用水量※は何m³くらいですか。

約（ ）m³

※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 11 福山市では、水道料金・下水道使用料を2か月に1回、請求しています。

貴事業所は水道料金・下水道使用料について、どのように感じていますか。

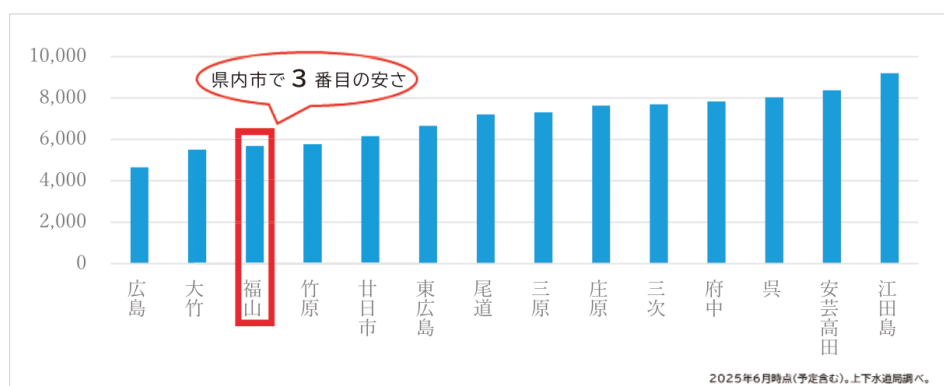
《○は1つ》

- 1 安いと思う
 2 妥当な水準だと思う
 3 高いと思う →問 11-1へ
 4 特に意識したことはない

問 1 1 - 1 問 1 1 で「3」と回答した事業所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（ ）



※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 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。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。

現在の従量料金・従量使用料の単価について望ましいと思うものはなんですか。

《○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 一定以上の水量を使用する場合は、別に安い単価を設定してほしい
- 5 使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい
- 6 わからない
- 7 その他（ ）

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》

- 1 今のままでよい →問 1 3 - 1 へ
- 2 口径別料金体系の方がよい →問 1 3 - 2 へ
- 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 57 市のうち、51 市が採用《2025 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、
基本料金が高い

問 1 3 - 1 問 1 3 で「1」と回答した事業所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 1 3 - 2 問 1 3 で「2」と回答した事業所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（ ）

全員にお尋ねします。

問 1 4 貴事業所の水道料金・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で支払う方法）
- 3 納付制（スマホ決済）
- 4 その他（ ）

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》

施設の老朽化・更新について

福山市には、水道施設として、水道管約 2, 8 0 0 km や浄水場、配水池など、下水道施設として、下水道管約 1, 9 0 0 km や浄化センター、ポンプ場などがあります。

現在、施設の老朽化による漏水や道路陥没、また地震による断水や下水が流せなくなることなどを防止するため、施設の更新・耐震化を計画的に取り組んでおり、今後も多額の費用が掛かるものと見込んでいます。

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。

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》

- 1 知っている
- 2 知らない

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を及ぼすリスクについてどう思いますか。《○は 1 つ》

- 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 ()

問 18 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（管・建物等）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》

- 1 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
- 2 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
- 3 料金（使用料）の値上げは行わず、借入金を増やして（子や孫世代への負担を先送りし）、施設の更新・耐震化を積極的に進めてほしい
- 4 わからない
- 5 その他（ ）

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》

[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があり、日常生活に支障をきたすこともあります。

問 2 0 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、貴事業所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のこと。
- ※ 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 1 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 2 今後、貴事業所は、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 3 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 4 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 | 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 職員の応対 |
| 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 特になし | |
| 17 その他 () | |

問 2 5 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 | 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 職員の応対 |
| 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 特になし | |
| 16 その他 () | |

問 2 6 上下水道局職員の電話や窓口などでの応対について、貴事業所が実際に感じている印象（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 7 貴事業所は、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 8 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、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 2 9 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 0 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

福山市上下水道局事業所アンケート調査 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/>