

福山市上下水道局事業所アンケート調査
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) 所在地区-----	6
(2) 業種-----	6
2 新型コロナウイルス感染症に関することについて-----	7
3 水道水について-----	11
4 下水道について-----	16
5 水道料金・下水道使用料について-----	20
6 施設の老朽化・更新について-----	33
7 広域連携について-----	37
8 災害への備えについて-----	40
9 上下水道局が行っている事業・サービスについて-----	41
IV 自由意見-----	64
1 水道水の水質について-----	64
2 水道料金・下水道使用料について-----	64
3 水道水の供給について-----	64
4 下水道について-----	64
5 職員の対応, 局の運営について-----	65
6 本アンケートについて-----	65
V 調査票-----	66

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 | 2020年度（令和2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 | 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） | 173事業所（57.7%） |

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=20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 新型コロナウイルス感染症に関することについて

①事業所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、水道使用水量が減った事業所は2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、「特に変わらない」(62.4%)、『水道使用水量が減った』(「少し減った」と「かなり減った」を合わせた割合)(26.6%)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6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」(37.6%)、「知らない」(61.8%)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」(19.1%)となっている。

2 水道水について

①水道水の飲用

「そのまま飲んでいる」、「水道水はまったく(ほとんど)飲んでいない」はともに約2割。

水道水の飲み方について、「そのまま飲んでいる」、「水道水はまったく(ほとんど)飲んでいない」(ともに18.5%)となっており、「水道水はまったく(ほとんど)飲んでいない」は2012年度調査よりも7.8ポイント増加している。

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」(56.3%)、「水道水をそのまま飲む習慣がないから」(31.3%)となっている。

③水道水の安全性

水道水の水質についての最も望むことは「水道管をきれいにしてほしい」。

水道水の水質について、「水道管をきれいにしてほしい」(30.1%)、「もっとおいしくしてほしい」(27.7%)、「もっと安全にしてほしい」(26.6%)となっている。

④水道水以外の利用状況

「水道水以外は利用していない」が前回より増加。

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」(72.8%)となっており、2012年度調査よりも7.5ポイント増加している。

3 下水道について

①下水道の整備状況

下水道が「整備されている」は約8割。

公共下水道の整備状況について、「整備されている」(78.0%)、「整備されていない」(14.5%)となっている。

②下水道の使用（接続）状況

「使用（接続）している」は9割以上で前回より大幅に増加。

下水道の使用（接続）の有無について、「使用（接続）している」(94.1%)となっており、2012年度調査よりも32.1ポイント増加している。

③「特定施設」の認知度

特定施設を「知らない」は約6割。

「特定施設」の認知度について、「知っている」(42.2%)、「知らない」(57.2%)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

「妥当な水準だと思う」は前回より増加し、「高いと思う」は前回より減少。

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」(39.9%)となっており、2012年度調査よりも7.2ポイント増加している。また、「高いと思う」(31.2%)となっており、2012年度調査よりも16.1ポイント減少している。

②水道料金・下水道使用料が高いと思う理由

「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」が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、「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」(33.3%)となっており、2012年度調査よりも17.8ポイント増加している。

③逦増制について

『良いと思う』は約6割。

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）(57.8%)となっている。

④従量料金・従量使用料の単価の見直し

「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」は4割台半ば。

現在の従量料金・従量使用料の単価の見直しについて、「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」(43.9%)、「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」(15.6%)となっている。

⑤口径別料金体系について

「今のままでよい」は5割台半ば、「口径別料金体系の方がよい」は1割以上。

口径別料金体系について、「今のままでよい」(56.6%)、「口径別料金体系の方がよい」(12.7%)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6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」(65.3%)、「知らない」(34.1%)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7割台半ば。

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」(76.3%)、「知らない」(23.1%)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4割台半ば、「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」は2割台半ば。

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」(45.7%)、「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」(23.7%)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6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」(59.5%)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、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2割以上。

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、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」(34.1%)、「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」(23.7%)となっている。

7 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

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2割以上。

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」(49.1%)、「水道管・下水道管を耐震化していること」(43.9%)となっている。また、「知っているものはない」(22.5%)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5割以上。

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」(77.5%)となっており、不満な点は「水道料金・下水道使用料」(12.7%)となっている。また、不満に思っている点で「特になし」(52.6%)となっている。

②上下水道局職員に対する満足度

5割程度は好印象だが、前回より減少。「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)(50.3%)となっており、2012年度調査よりも8.3ポイント減少している。また、「職員と対応したことがない」(36.4%)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

4割台半ばは満足している。

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)(44.5%)、「ふつう」(46.2%)となっている。

④今後の事業運営の効率的な推進

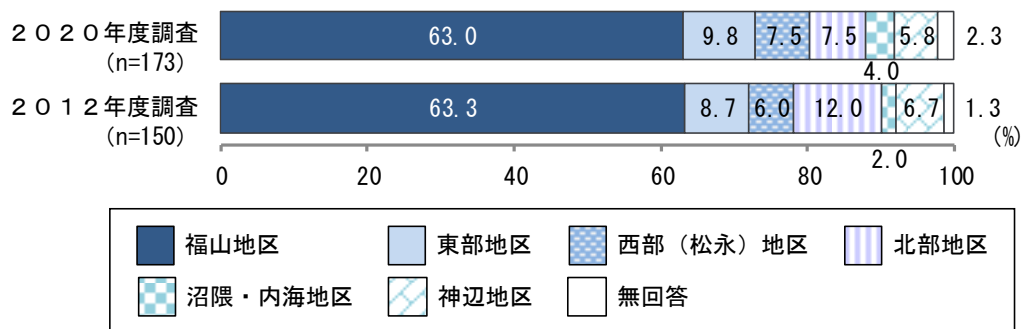
災害への対策にもっと力を入れていくべきと考える人が過半数。

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、「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」(64.7%)、「災害に強い下水道づくり」(61.8%)、「災害に強い水道づくり」(60.7%)となっている。

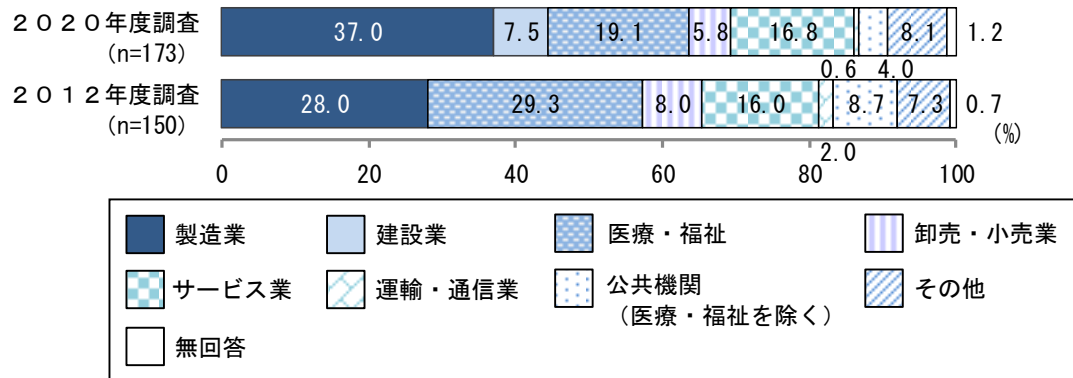
Ⅲ 調査結果

1 回答者属性

(1) 所在地区



(2) 業種



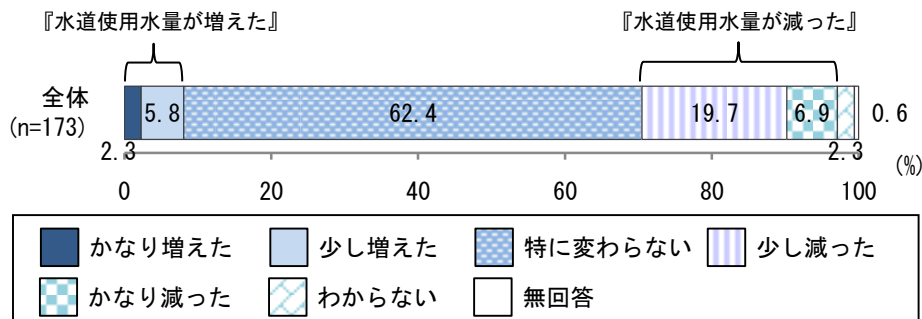
【その他の業種】

- 金融・保険業
- 学校・教育
- 経済団体 ほか

2 新型コロナウイルス感染症に関することについて

問3 新型コロナウイルス感染症による影響（在宅勤務、業務量の減少など）により、貴事業所の水道使用量は変わりましたか。《○は1つ》

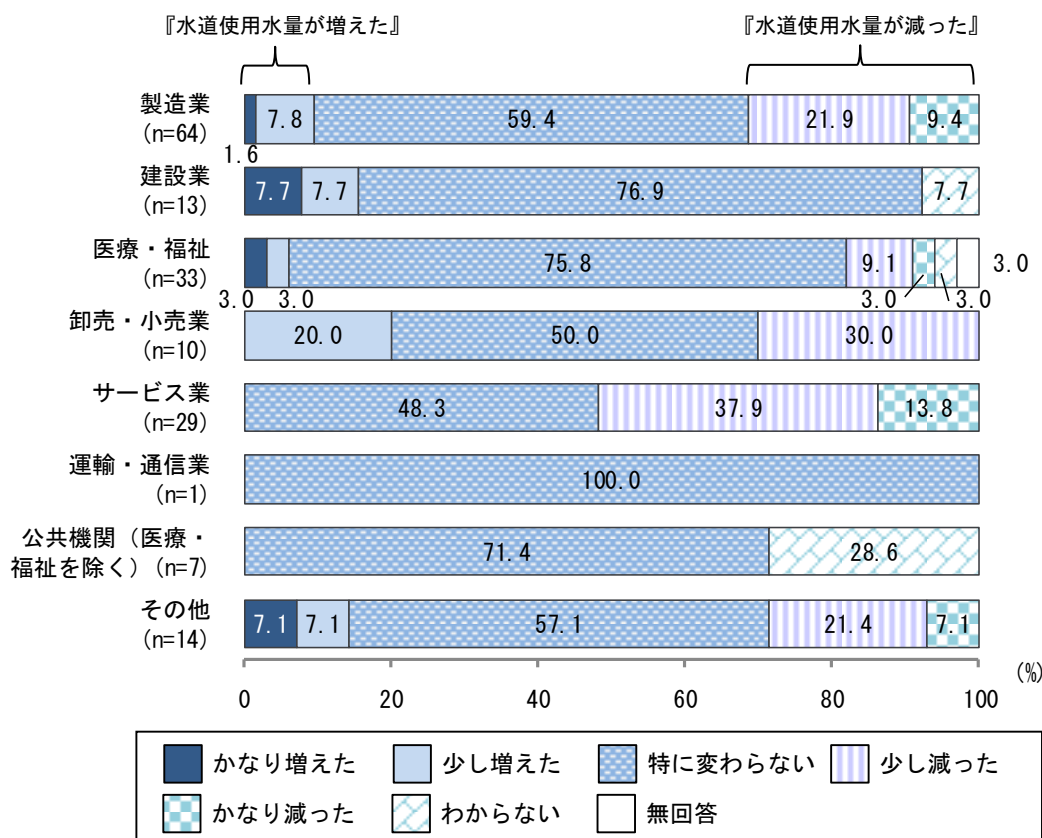
【全体】



新型コロナウイルス感染症による影響での水道使用量について、「特に変わらない」との回答が62.4%と最も高く、次いで『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）(26.6%), 『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）(8.1%)などの順となっている。

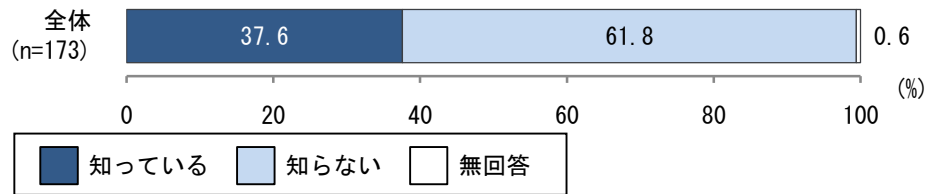
【業種別】

業種別にみると、『水道使用量が減った』との回答はサービス業で5割超と高くなっている。



問4 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》

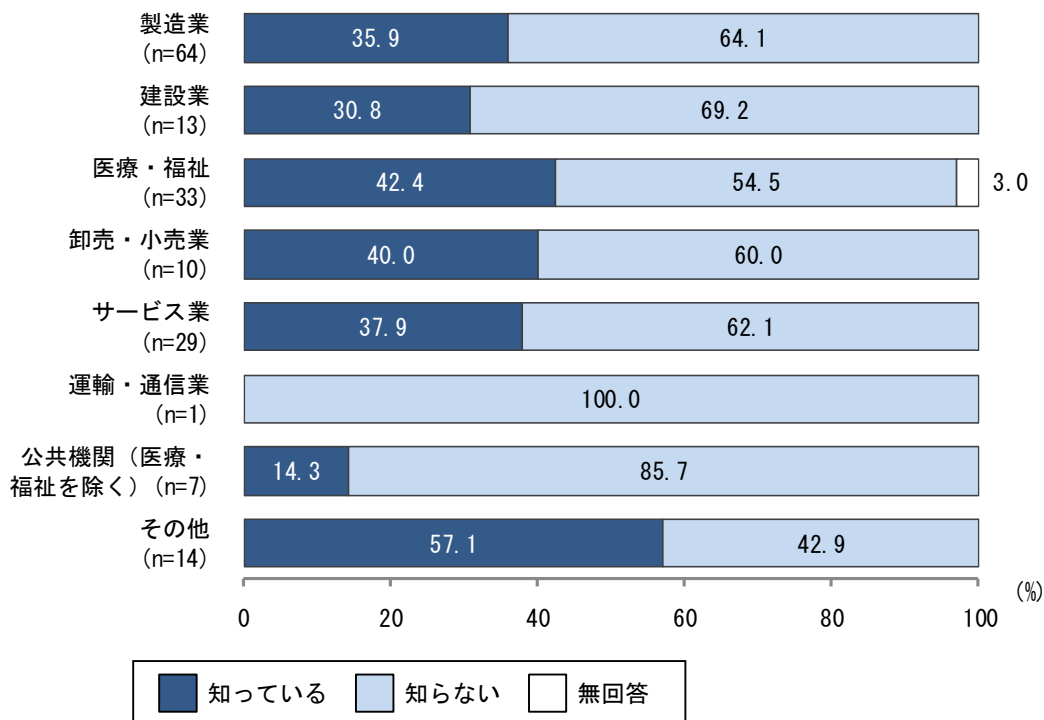
【全体】



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」(37.6%)、「知らない」(61.8%)となっている。

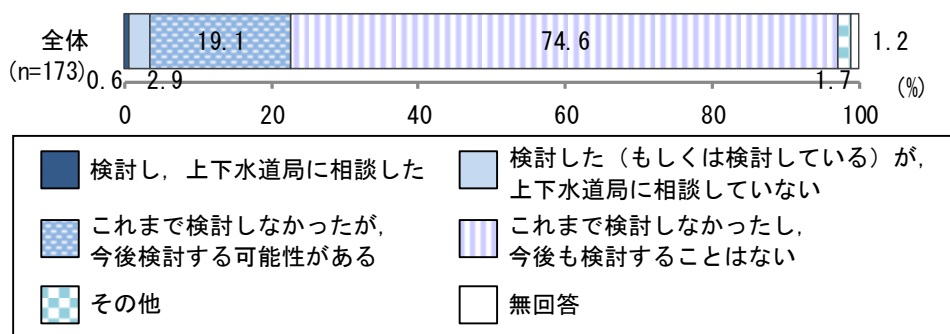
【業種別】

業種別にみると、「知っている」との回答は医療・福祉で4割超と高くなっている。



問5 貴事業所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》

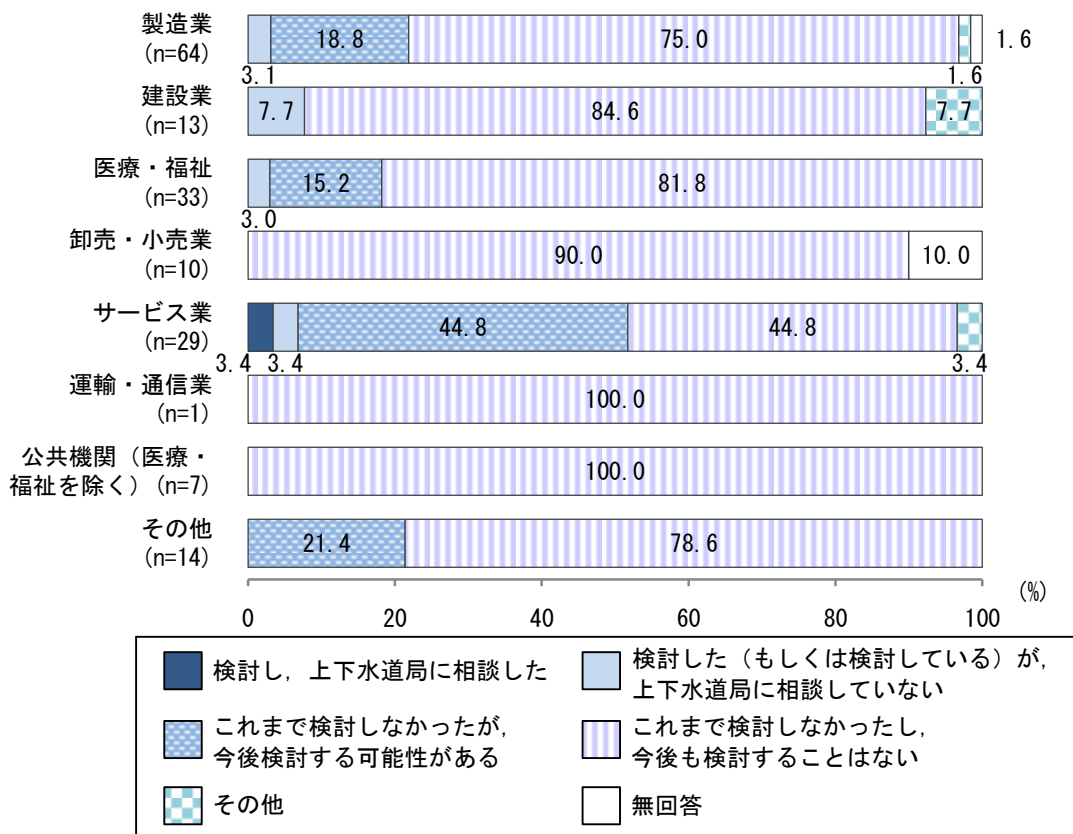
【全体】



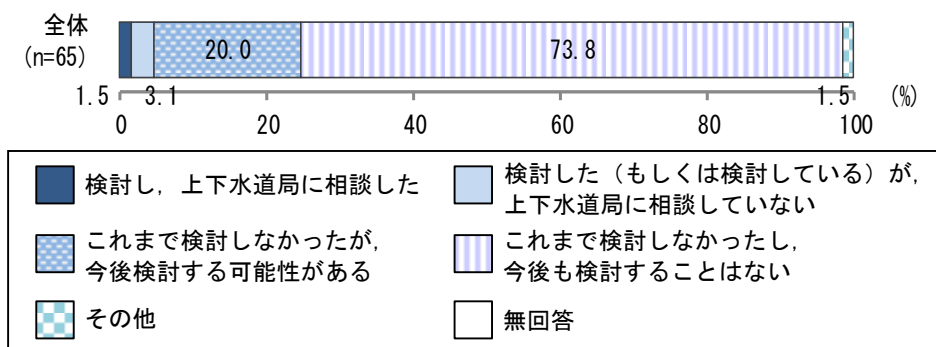
新型コロナウイルス感染症による影響での支払の猶予や分割納付対応について、「これまで検討しなかったし、今後も検討することはない」との回答が74.6%と最も高く、次いで「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」(19.1%)、「検討した（もしくは検討している）が、上下水道局に相談していない」(2.9%)などの順となっている。

【業種別】

業種別にみると、「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」との回答はサービス業で4割台半ばと高くなっている。



【問4で「1.知っている」と回答した事業所】

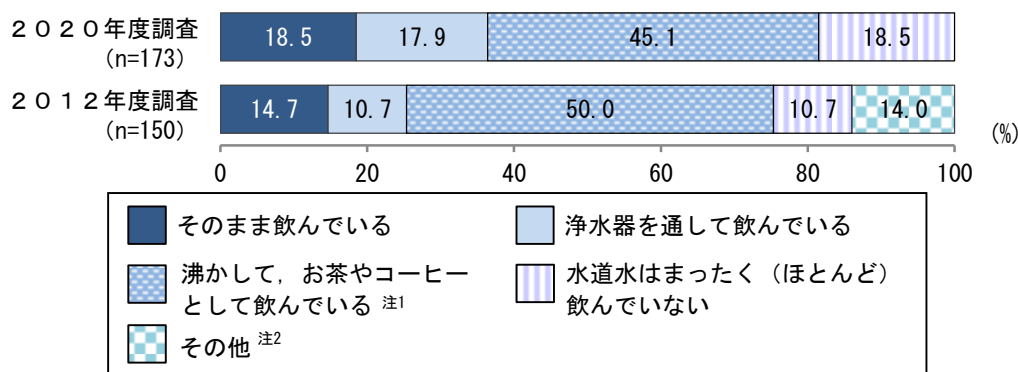


新型コロナウイルス感染症による影響での支払の猶予や分割納付対応について、問4で「1.知っている」と回答した事業所（65事業所）のうち「これまで検討しなかったし、今後も検討することはない」との回答が73.8%と最も高く、次いで「これまで検討しなかったが、今後検討する可能性がある」（20.0%）などの順となっている。

3 水道水について

問6 貴事業所では、水道水をどのようにして飲んでいきますか。《○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

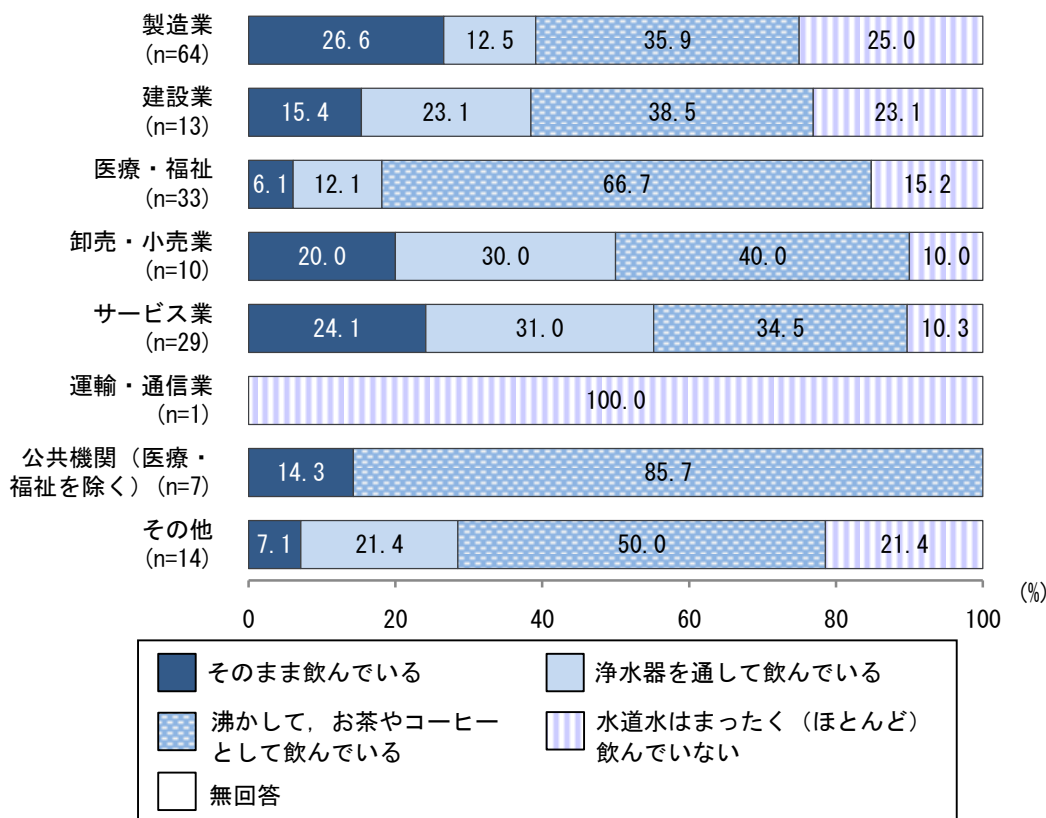
注2 2012年度調査の「その他」は、「給茶機・冷水器に入れた水道水を飲んでいる」の回答率

水道水の飲み方について、「沸かして、お茶やコーヒーとして飲んでいる」との回答が45.1%と最も高く、次いで「そのまま飲んでいる」、「水道水はまったく（ほとんど）飲んでいない」（ともに18.5%）などの順となっている。

経年比較すると、「水道水はまったく（ほとんど）飲んでいない」との回答は2020年度調査で18.5%となっており、2012年度調査の10.7%よりも、7.8ポイント増加している。

【業種別】

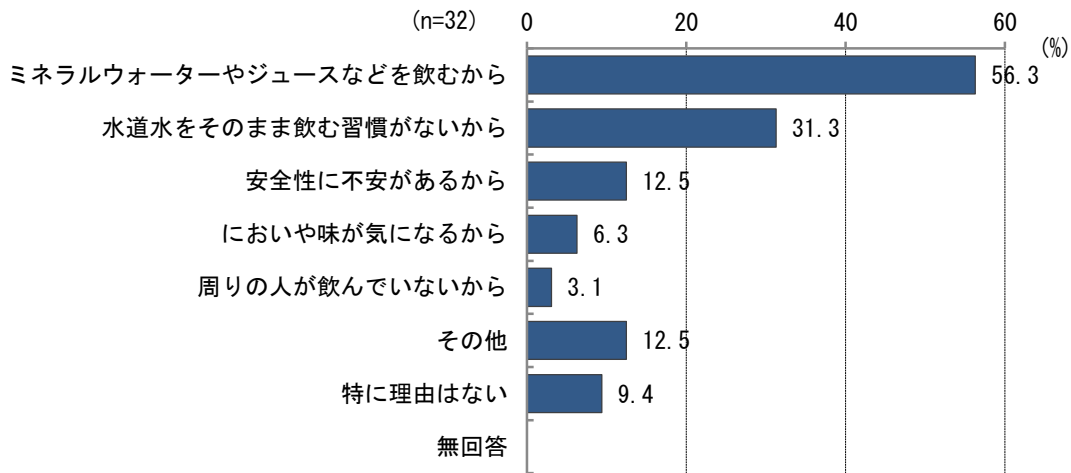
業種別にみると、「沸かして、お茶やコーヒーとして飲んでいる」との回答は医療・福祉で6割台半ばと高くなっている。



問6で「4」と回答された事業所のみお答えください。

問6-1 貴事業所で水道水を飲まない理由は何ですか。《○はいくつでも》

【全体】



水道水を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56.3%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」(31.3%)、「安全性に不安があるから」(12.5%)などの順となっている。

【業種別】

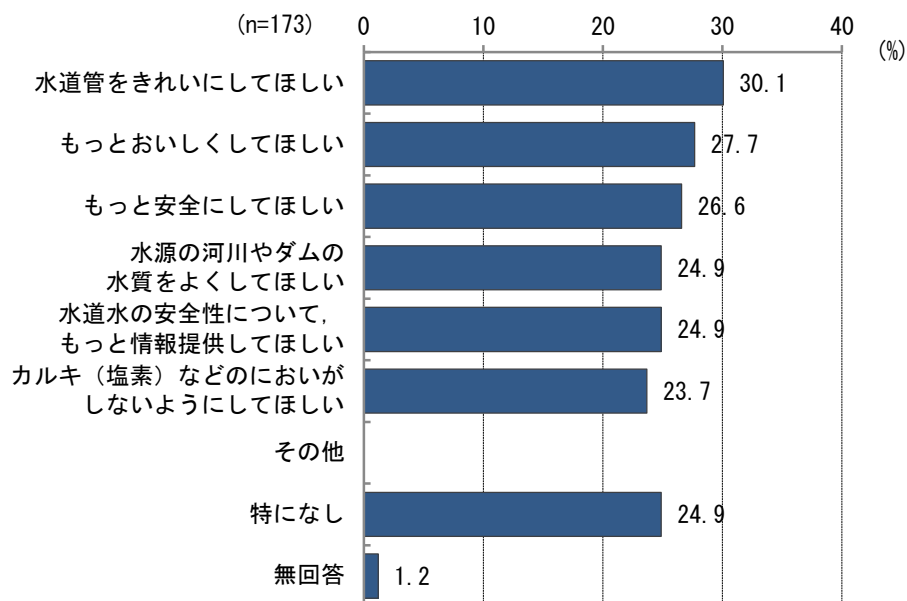
		ら安全 性に不安 があるか	かにお いや味 が気 になる	い周 り の 人 が 飲 ん で い な	習水 道 水 を そ の ま ま 飲 む	らジ ミ ネ ラ ウ ー ス な ど を 飲 む か や	そ の 他	特 に 理 由 は な い	無 回 答
全 体 (n=32)		12.5	6.3	3.1	31.3	56.3	12.5	9.4	-
業 種 別	製造業 (n=16)	6.3	12.5	6.3	18.8	43.8	12.5	18.8	-
	建設業 (n=3)	33.3	-	-	33.3	100.0	-	-	-
	医療・福祉 (n=5)	20.0	-	-	40.0	60.0	-	-	-
	卸売・小売業 (n=1)	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
	サービス業 (n=3)	-	-	-	66.7	66.7	33.3	-	-
	運輸・通信業 (n=1)	-	-	-	100.0	-	-	-	-
	公共機関 (n=0)	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他 (n=3)	-	-	-	33.3	66.7	33.3	-	-

【代表的なその他の意見】

- 外注のウォーターサーバーを利用しているから。

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、「水道管をきれいにしてほしい」との回答が30.1%と最も高く、次いで「もっとおいしくしてほしい」(27.7%)、「もっと安全にしてほしい」(26.6%)などの順となっている。

【業種別】

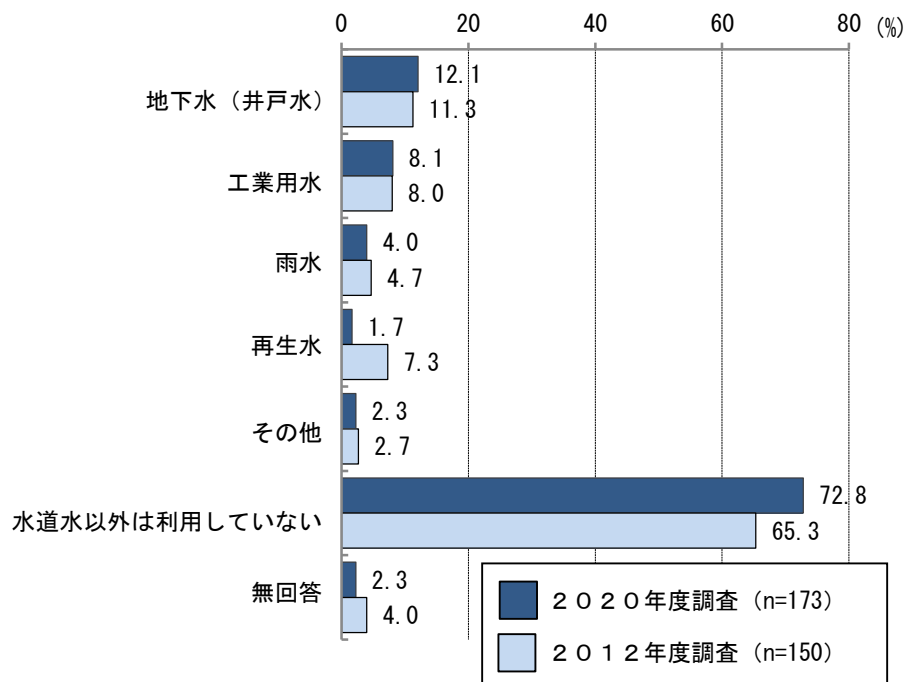
業種別にみると、「もっと安全にしてほしい」との回答は医療・福祉で約5割と高くなっている。

業種別	割合 (%)								
	もっと安全にしてほしい	もっとおいしくしてほしい	カルキ（塩素）などのおいがないようにしてほしい	水源の河川やダムの水質をよくしてほしい	水道管をきれいにしてほしい	水道水の安全性について、もっと情報提供してほしい	その他	特になし	無回答
全体 (n=173)	26.6	27.7	23.7	24.9	30.1	24.9	-	24.9	1.2
製造業 (n=64)	10.9	18.8	15.6	18.8	21.9	21.9	-	29.7	1.6
建設業 (n=13)	30.8	7.7	23.1	30.8	38.5	23.1	-	15.4	-
医療・福祉 (n=33)	48.5	39.4	39.4	39.4	39.4	30.3	-	21.2	-
卸売・小売業 (n=10)	30.0	40.0	20.0	10.0	10.0	40.0	-	30.0	-
サービス業 (n=29)	34.5	34.5	37.9	13.8	31.0	20.7	-	20.7	3.4
運輸・通信業 (n=1)	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
公共機関 (n=7)	57.1	42.9	14.3	28.6	71.4	14.3	-	28.6	-
その他 (n=14)	7.1	28.6	7.1	35.7	35.7	28.6	-	28.6	-

問8 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。《〇はいくつでも》

【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 12.1%と高く、次いで「工業用水」(8.1%)、「雨水」(4.0%)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 72.8%となっている。

経年比較すると、「再生水」との回答は 2020 年度調査で 1.7%となっており、2012 年度調査の 7.3%よりも、5.6 ポイント減少している。一方、「水道水以外は利用していない」との回答は 2020 年度調査で 72.8%となっており、2012 年度調査の 65.3%よりも、7.5 ポイント増加している。

【業種別】

業種別にみると、「地下水 (井戸水)」との回答はサービス業で約 2 割、「水道水以外は利用していない」との回答は医療・福祉で 8 割超と高くなっている。

	(%)						
	地下水 (井戸水)	雨水	再生水	工業用水	その他	水道水以外は利用していない	無回答
全体 (n=173)	12.1	4.0	1.7	8.1	2.3	72.8	2.3
業種別							
製造業 (n=64)	14.1	1.6	1.6	17.2	-	62.5	4.7
建設業 (n=13)	15.4	7.7	-	-	-	69.2	7.7
医療・福祉 (n=33)	9.1	3.0	-	-	6.1	81.8	-
卸売・小売業 (n=10)	-	-	-	10.0	-	90.0	-
サービス業 (n=29)	17.2	10.3	3.4	-	3.4	75.9	-
運輸・通信業 (n=1)	-	-	-	100.0	-	-	-
公共機関 (n=7)	-	14.3	14.3	14.3	-	85.7	-
その他 (n=14)	7.1	-	-	-	7.1	85.7	-

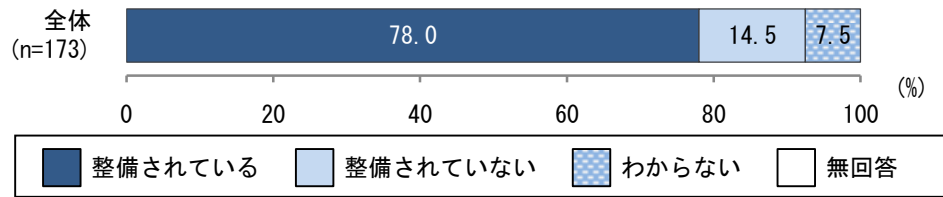
【代表的なその他の意見】

- ミネラルウォーター。
- 外注のウォーターサーバー。
- 蒸留水。

4 下水道について

問9 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》

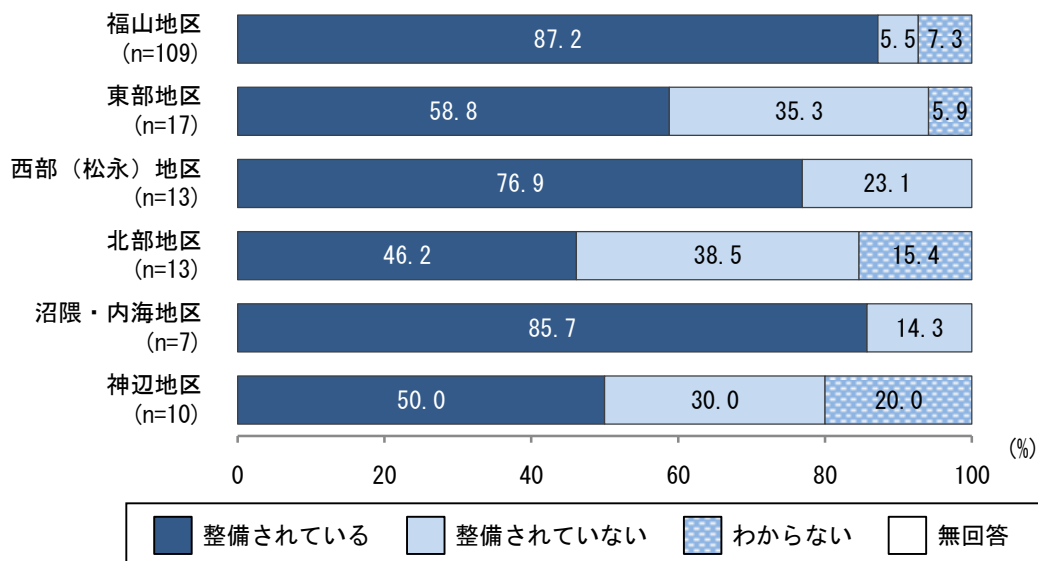
【全体】



公共下水道の整備状況について、「整備されている」(78.0%)、「整備されていない」(14.5%)となっている。

【所在地区別】

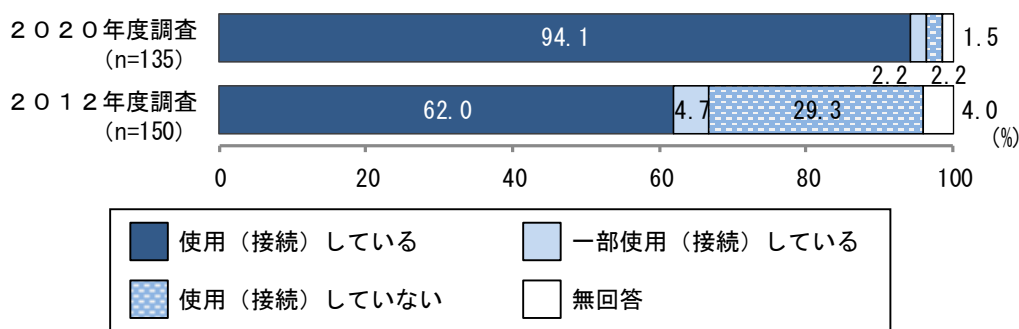
所在地区別にみると、「整備されている」との回答は福山地区で約9割と高くなっている。



問9で「1」と回答された事業所のみお答えください。

問9-1 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】

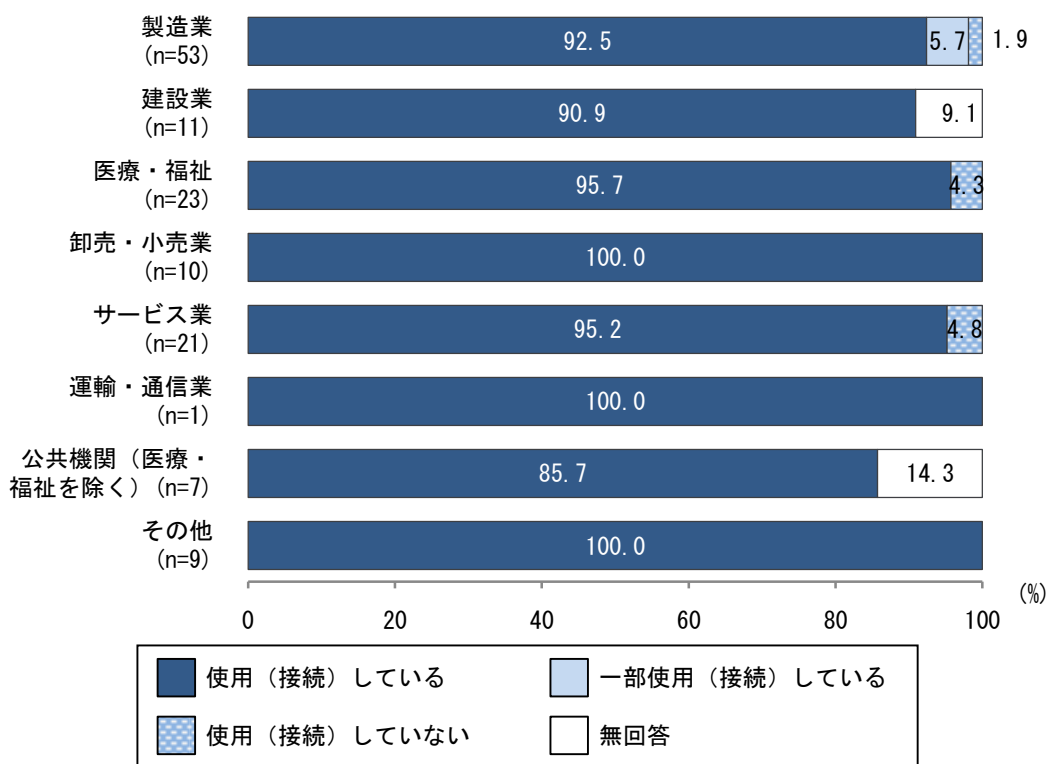


下水道の使用（接続）の有無について、「使用（接続）している」との回答が94.1%と最も高く、次いで「一部使用（接続）している」、「使用（接続）していない」（ともに2.2%）となっている。

経年比較すると、「使用（接続）している」との回答は2020年度調査で94.1%となっており、2012年度調査の62.0%よりも、32.1ポイント増加している。

【業種別】

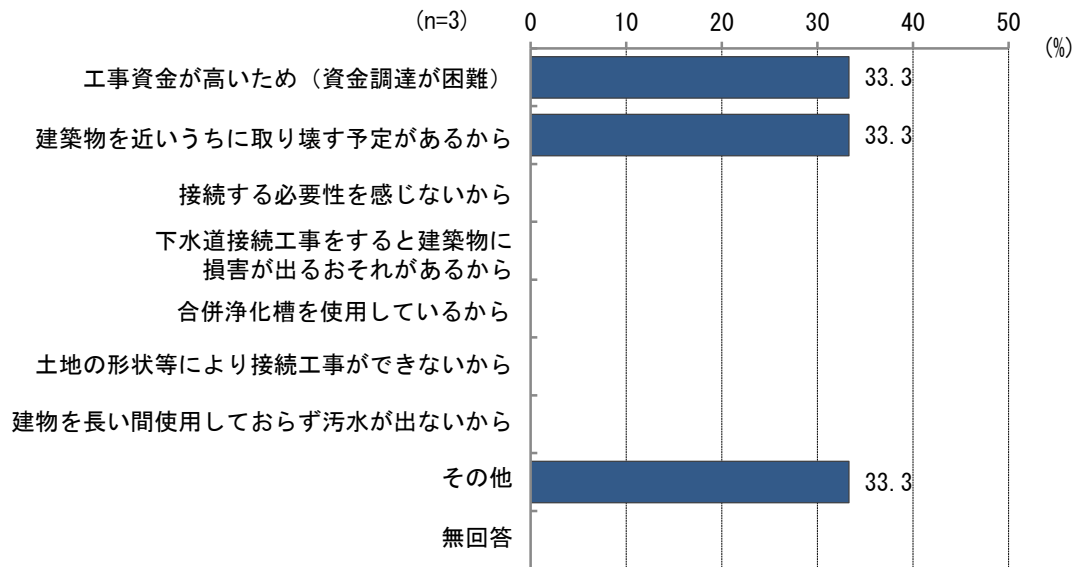
業種別にみると、「使用（接続）している」との回答は公共機関を除くすべての業種で9割超と高くなっている。



問9-1で「3」と回答された事業所のみお答えください。

問9-2 使用（接続）していない理由は何ですか。《○はいくつでも》

【全体】



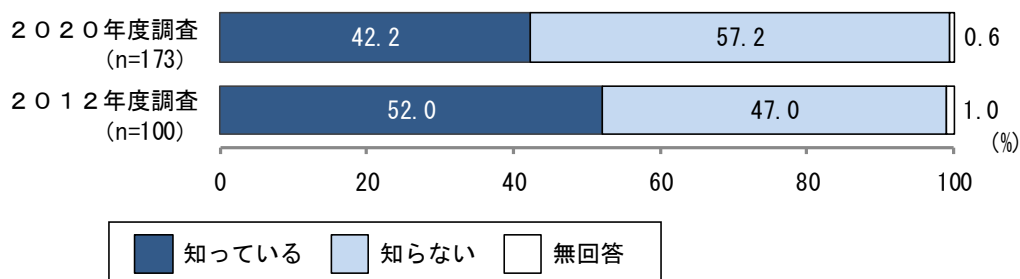
使用（接続）していない理由について、「工事資金が高いため（資金調達が困難）」、「建築物を近いうちに取り壊す予定があるから」（ともに 33.3%）となっている。

【代表的なその他の意見】

- 現在、接続に向けて工事計画中。

問10 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》

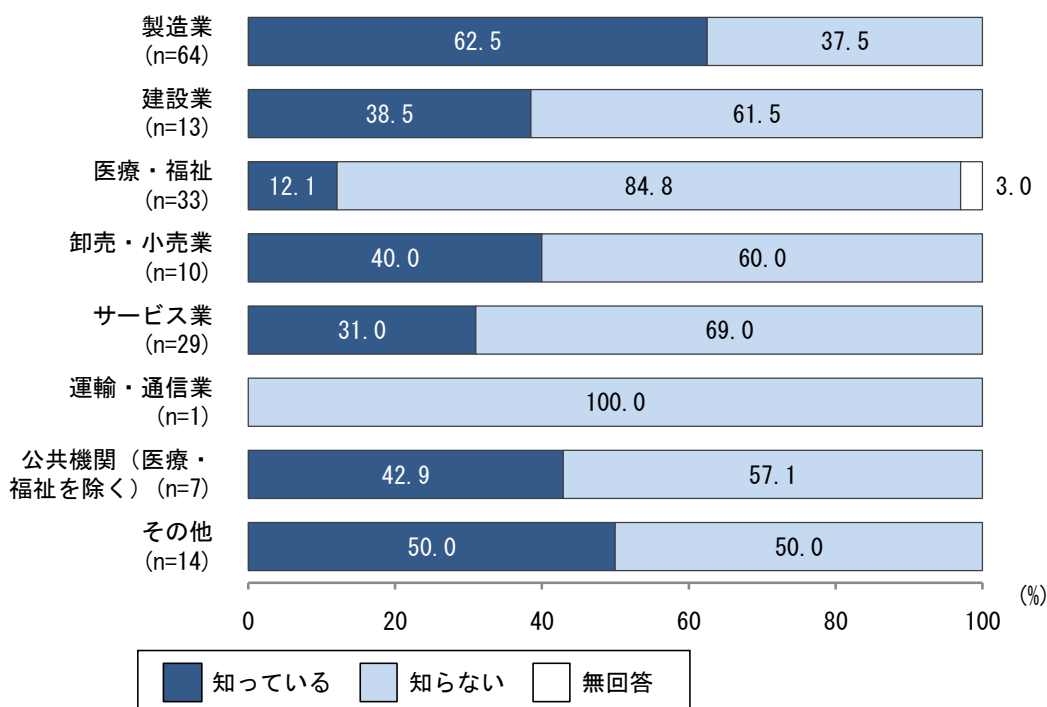
【全体】



「特定施設」の認知度について、「知っている」(42.2%)、「知らない」(57.2%)となっている。経年比較すると、「知らない」との回答は2020年度調査で57.2%となっており、2012年度調査の47.0%よりも、10.2ポイント増加している。

【業種別】

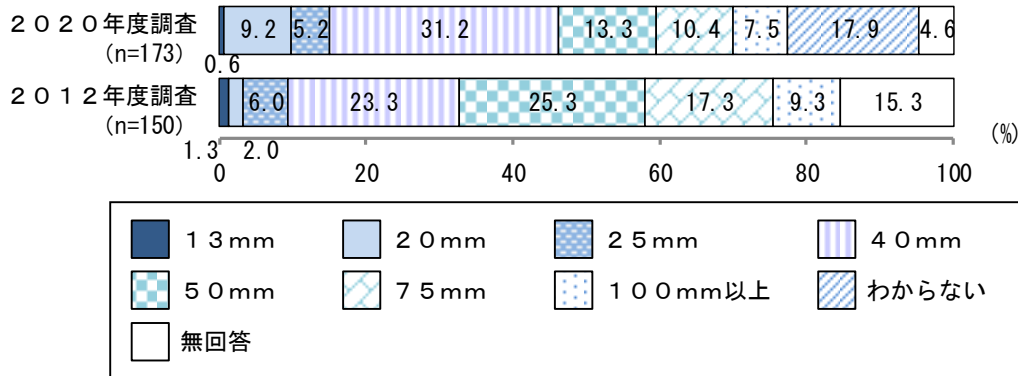
業種別にみると、「知っている」との回答は製造業で6割超と高くなっている。



5 水道料金・下水道使用料について

問11 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。《〇は1つ》

【全体】

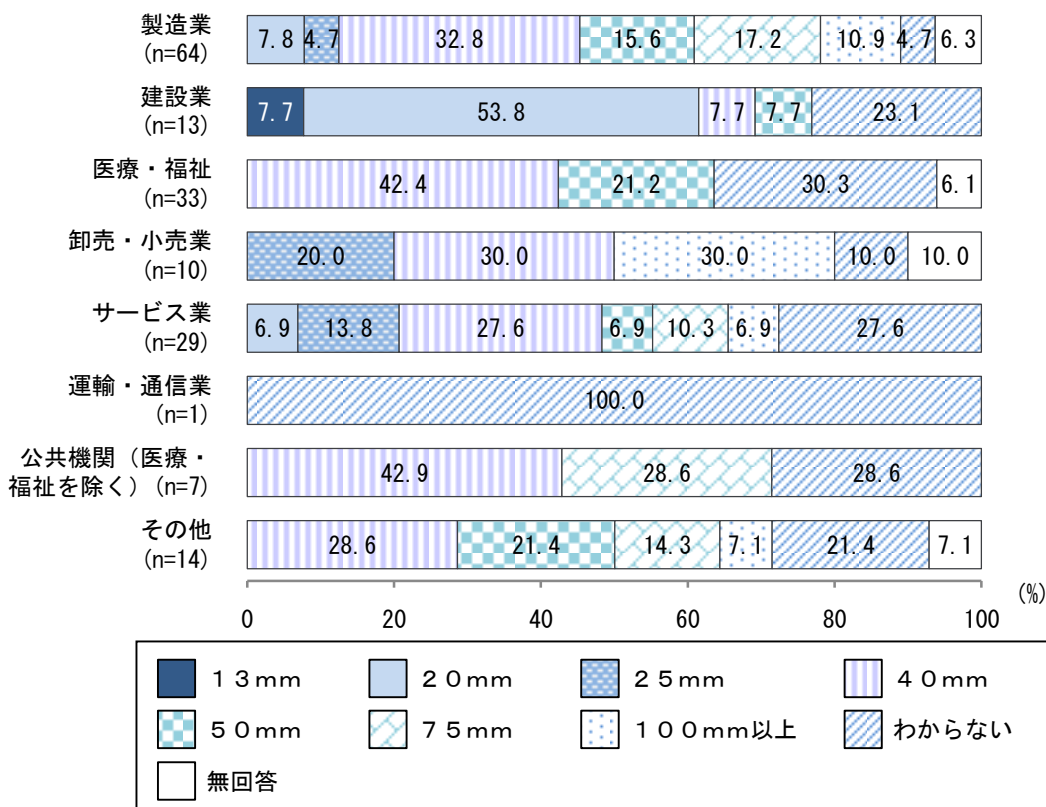


※「わからない」は、2012年度調査にはない

水道メーターの口径について、「40 mm」との回答が31.2%と最も高く、次いで「50 mm」(13.3%)、「75 mm」(10.4%)などの順となっている。また、「わからない」との回答は17.9%となっている。経年比較すると、「50 mm」との回答は2020年度調査で13.3%となっており、2012年度調査の25.3%よりも、12.0ポイント減少している。一方、「20 mm」との回答は2020年度調査で9.2%となっており、2012年度調査の2.0%よりも、7.2ポイント増加している。

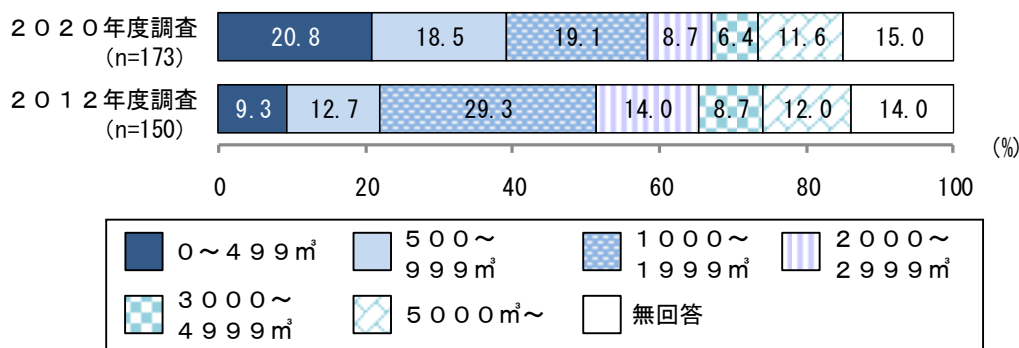
【業種別】

業種別にみると、「75 mm」以上の大口径は、製造業で約3割と多く設置されている。



問12 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。

【全体】

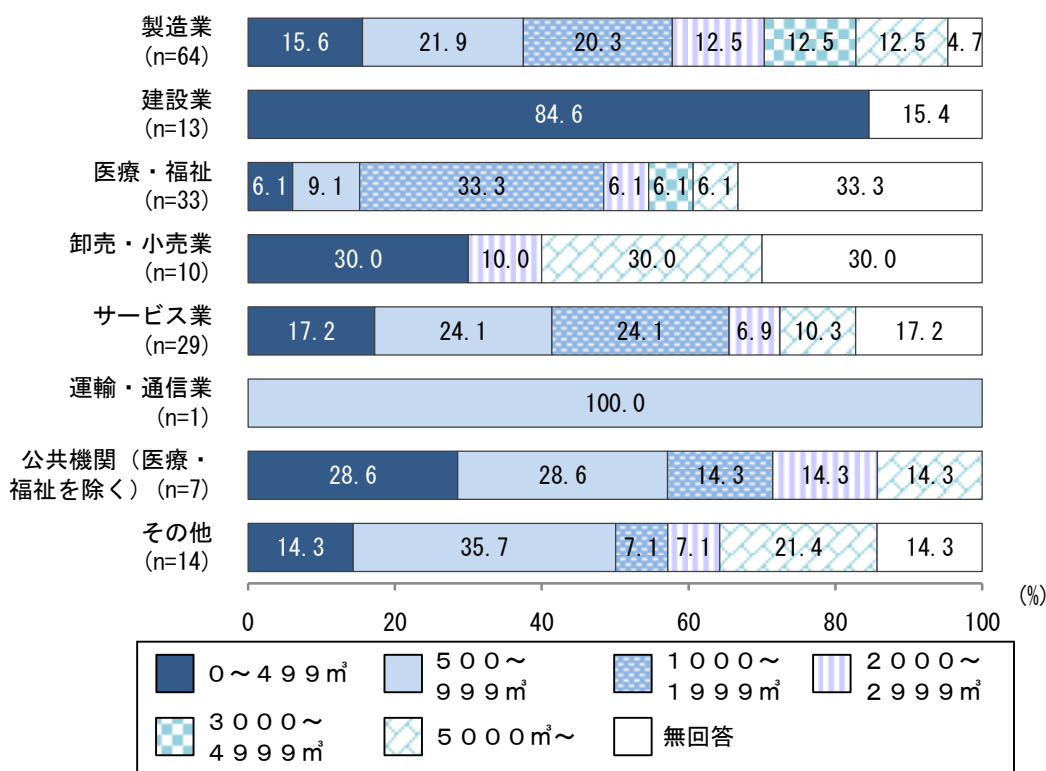


最近2か月の水道使用水量について、「0~499 m³」との回答が20.8%と最も高く、次いで「1000~1999 m³」(19.1%)、「500~999 m³」(18.5%)などの順となっている。

経年比較すると、「1000~1999 m³」との回答は2020年度調査で19.1%となっており、2012年度調査の29.3%よりも、10.2ポイント減少している。一方、「0~499 m³」との回答は2020年度調査で20.8%となっており、2012年度調査の9.3%よりも、11.5ポイント増加している。

【業種別】

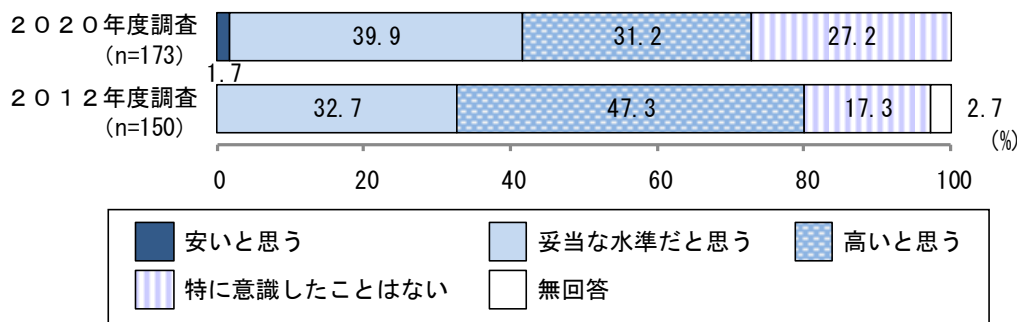
業種別にみると、製造業の25%が水道使用水量は3,000 m³以上と回答している。



問13 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。貴事業所は水道料金・下水道使用料の金額について、どのように感じていますか。

《○は1つ》

【全体】



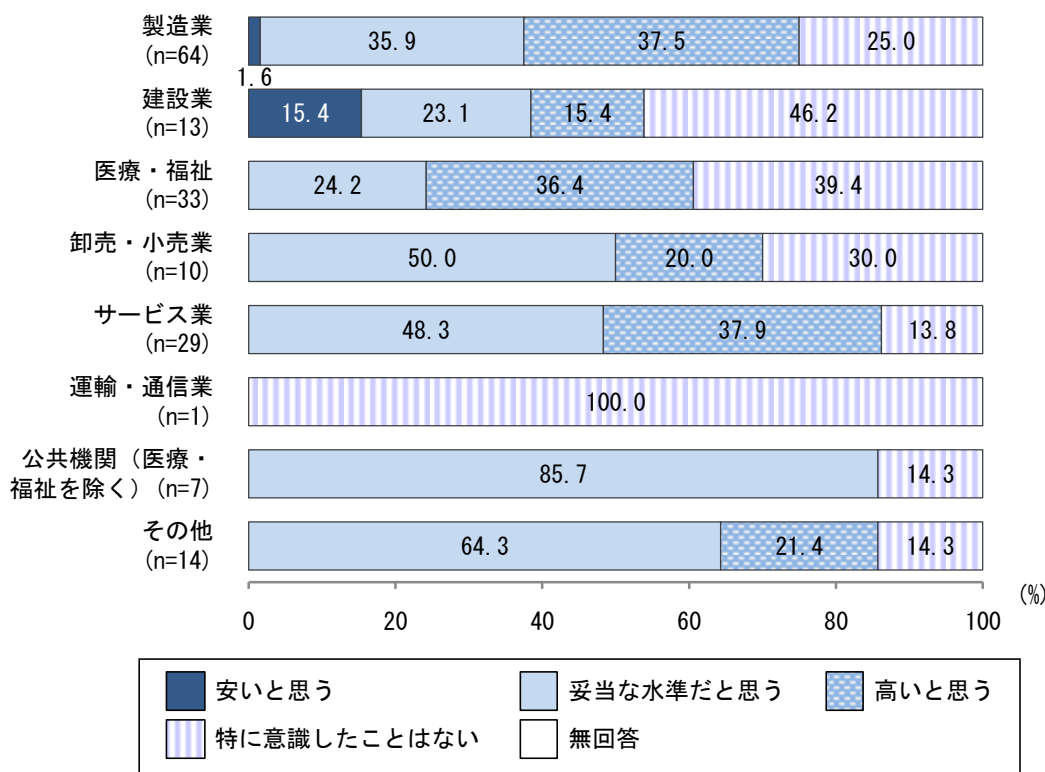
※2012年度調査では、「安いと思う」の回答は0.0%

水道料金・下水道使用料に感じていることについて、「適切な水準だと思う」との回答が39.9%と最も高く、次いで「高いと思う」(31.2%)、「特に意識したことはない」(27.2%)などの順となっている。

経年比較すると、「高いと思う」との回答は2020年度調査で31.2%となっており、2012年度調査の47.3%よりも、16.1ポイント減少している。一方、「特に意識したことはない」との回答は2020年度調査で27.2%となっており、2012年度調査の17.3%よりも、9.9ポイント増加している。

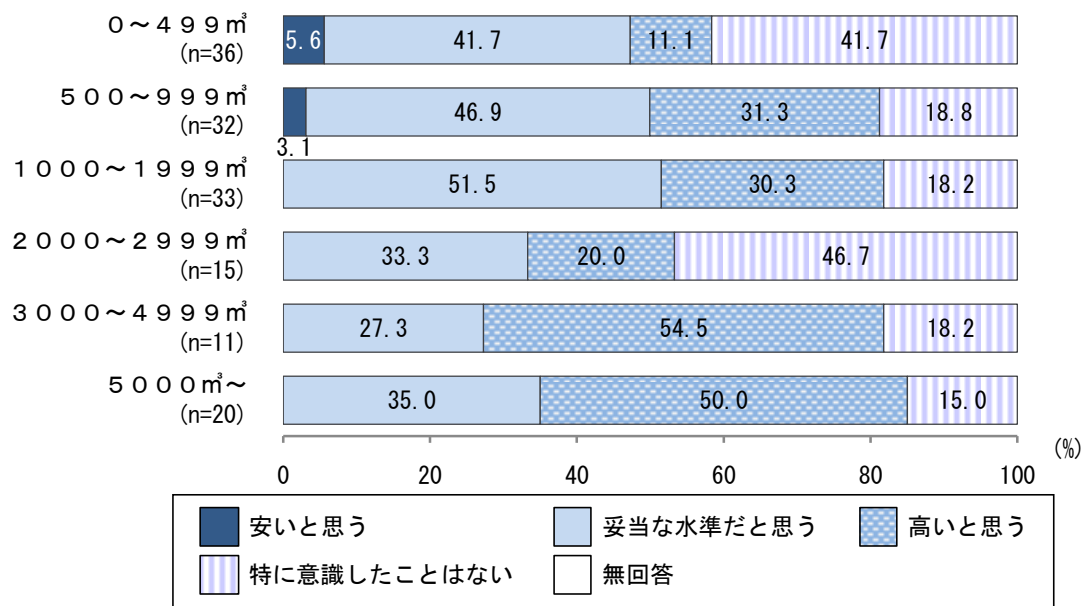
【業種別】

業種別にみると、「適切な水準だと思う」との回答はサービス業で約5割と高くなっている。



【使用水量別】

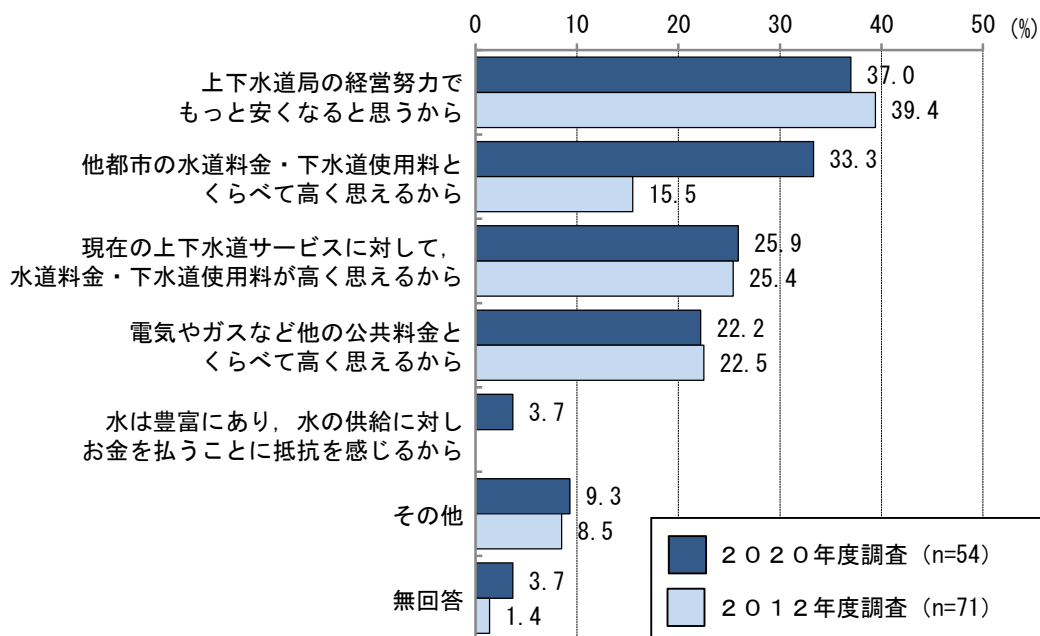
使用水量別にみると、「高いと思う」との回答は 500～999 m³、1000～1999 m³で3割台と高くなっている。



問13で「3」と回答した事業所のみお答えください。

問13-1 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、「上下水道局の経営努力でもっと安くなると思うから」との回答が37.0%と最も高く、次いで「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」(33.3%)、「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」(25.9%)などの順となっている。

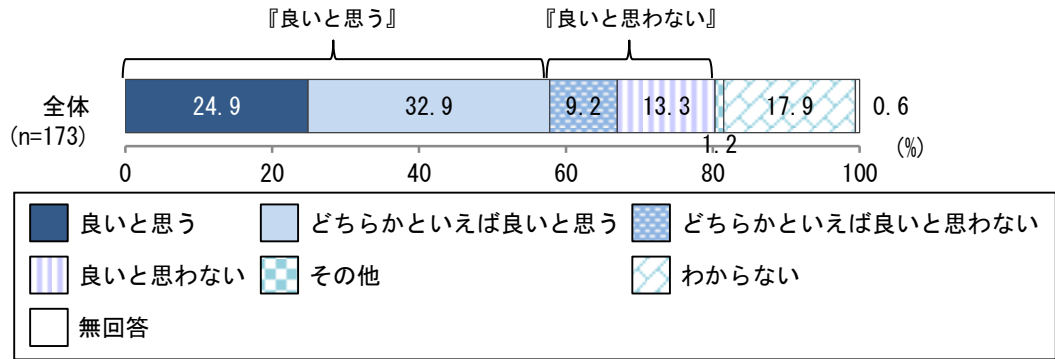
経年比較すると、「他都市の水道料金・下水道使用料とくらべて高く思えるから」との回答は2020年度調査で33.3%となっており、2012年度調査の15.5%よりも、17.8ポイント増加している。

【代表的なその他の意見】

- 使用量が多いため高額になるから。
- 下水道使用料の内訳（処理費用など）がわからないから。
- 料金制度（逦増制）に問題があると感じるから。

問14 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》

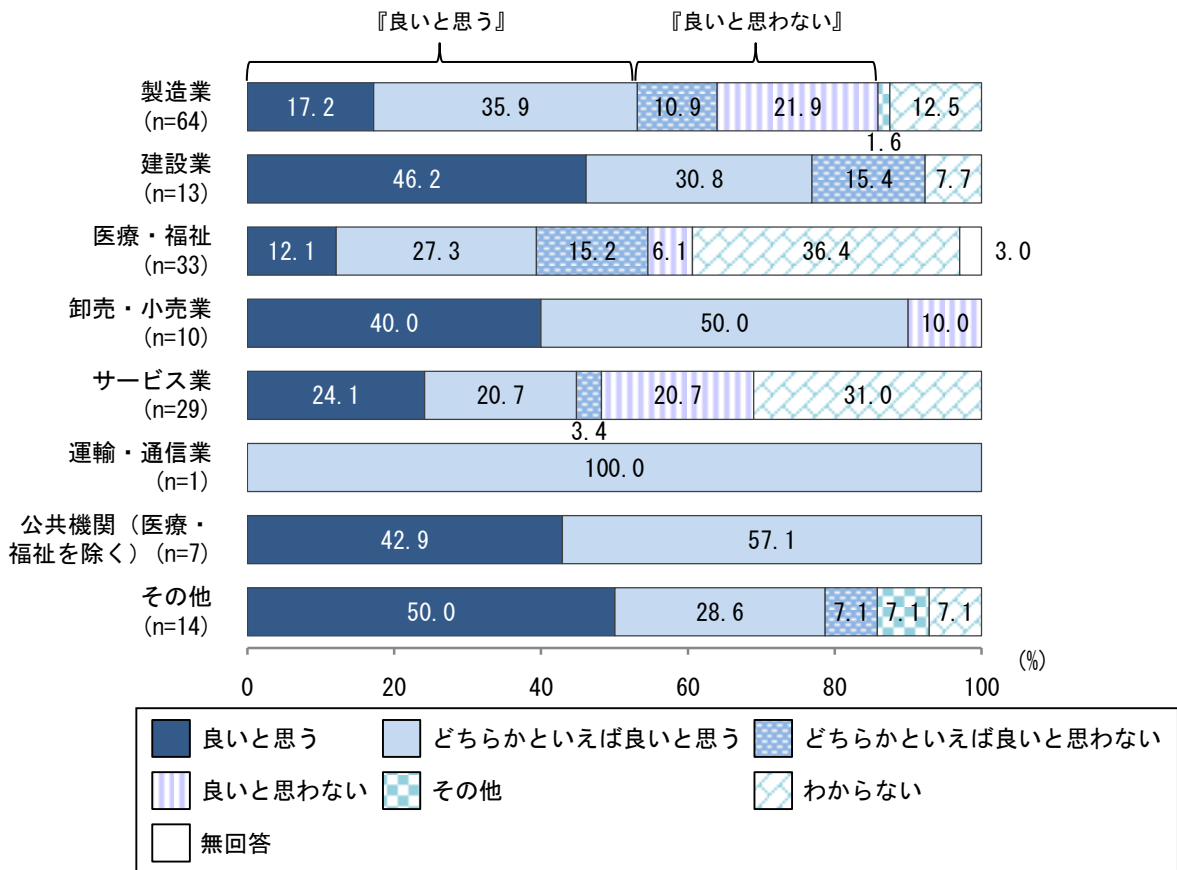
【全体】



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）（57.8%）、『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）（22.5%）となっている。

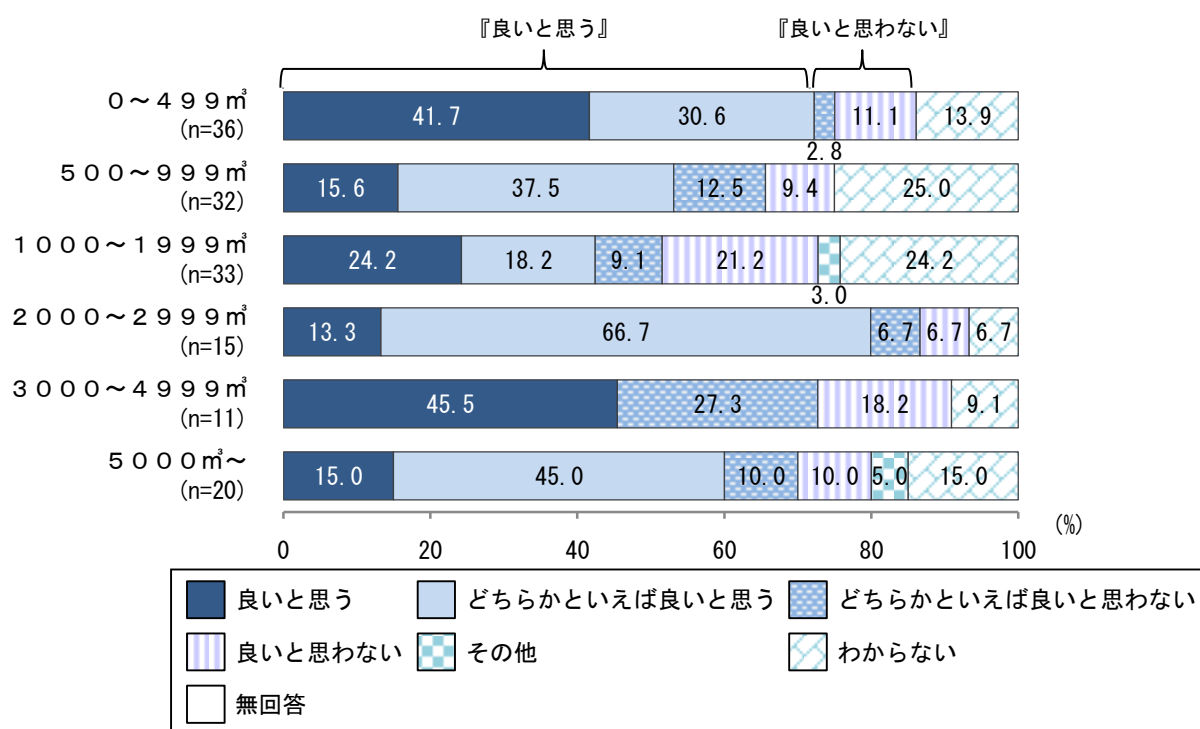
【業種別】

業種別にみると、どの業種も『良いと思う』との回答が高くなっている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、『良いと思う』との回答は0～499 m³で7割超と高くなっている。



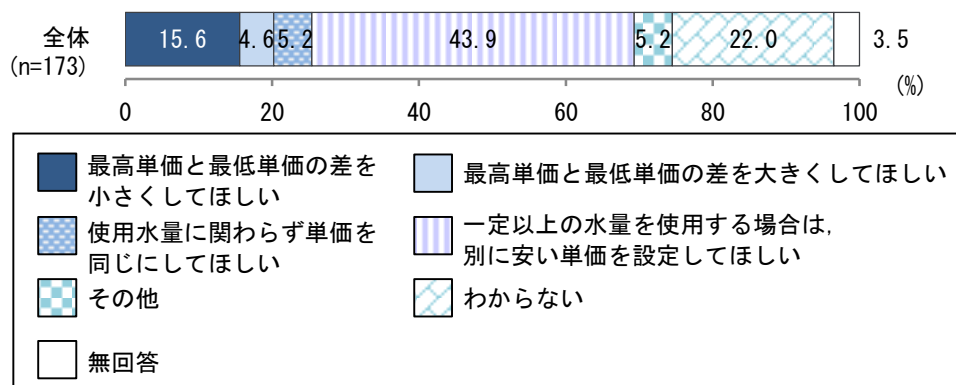
【逦増制についての意見】

逦増制について9件の意見が得られた。内容は次のとおりとなっている。

- 衛生的に食品を作るためにどうしても水量が増えるが商品の単価は上らない。
- 水は大切に使っていますが、大口使用者には安くして下さい。
- 各事業所の上水・下水の使用料を正確に反映頂きたい。
- 店舗や工場の大口使用者の抑制はそこで勤務する人や一般の人が利用する場合もあるため、どこで利用するかで料金が増加したりと負担が不公平になる場合もあると思う。
- 光熱費は経営を圧迫します。事業者は一所懸命です。
- 大口使用者のことにも配慮してほしい。
- 食品工場については水が絶対必要。料金の見直しを願う。
- 他にどのような制度があるのか知らない。
- 水資源は限られた資源で全市民に100%行き渡らなければいけないという観点から逦増制も理解は出来るが、大口使用者も使用量を抑える為の努力は当然行っている（雇用を維持する為事業を存続させる為に身を切ったコスト削減を行っている現実）。よって、水の需要が逼迫しない時期もしくは条件下では大口使用者に対する優遇処置を是非検討して欲しい。

問15 4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》

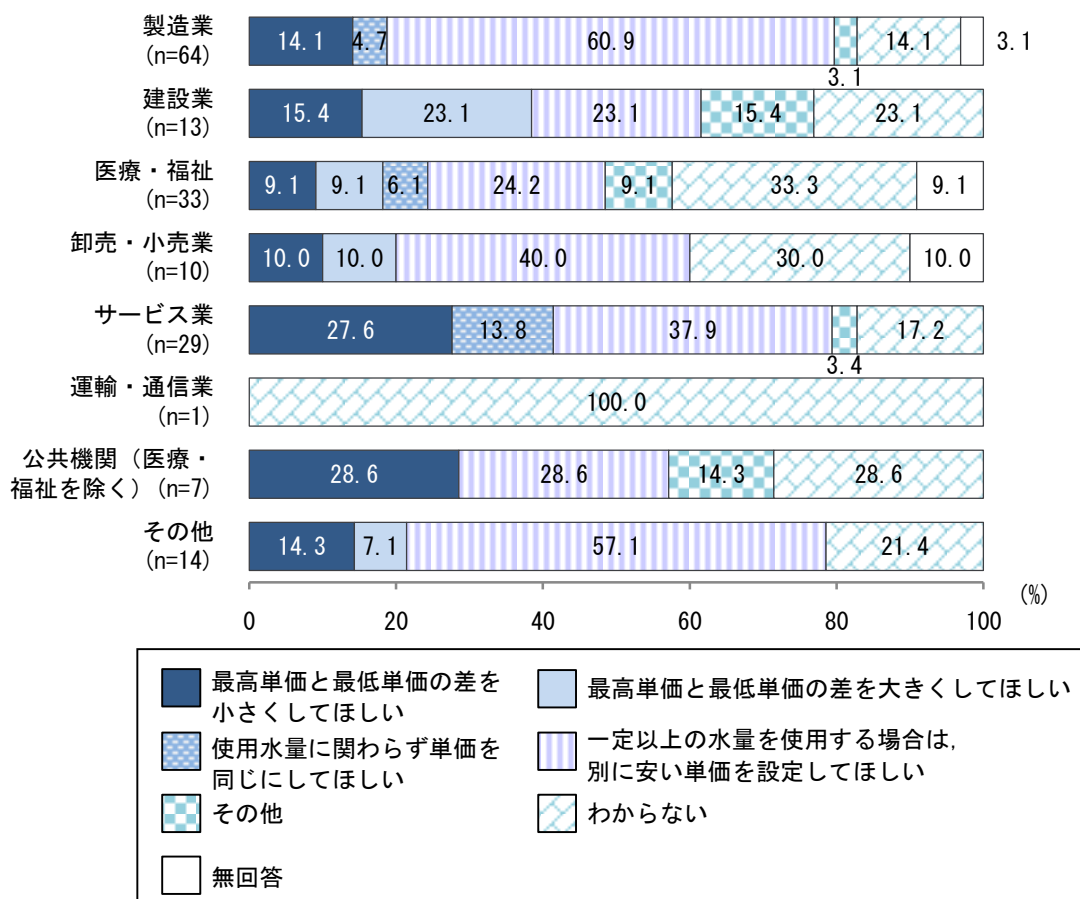
【全体】



現在の従量料金・従量使用料の単価の見直しについて、「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」との回答が43.9%と最も高く、次いで「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」(15.6%)、「使用水量に関わらず単価を同じにしてほしい」(5.2%)などの順となっている。

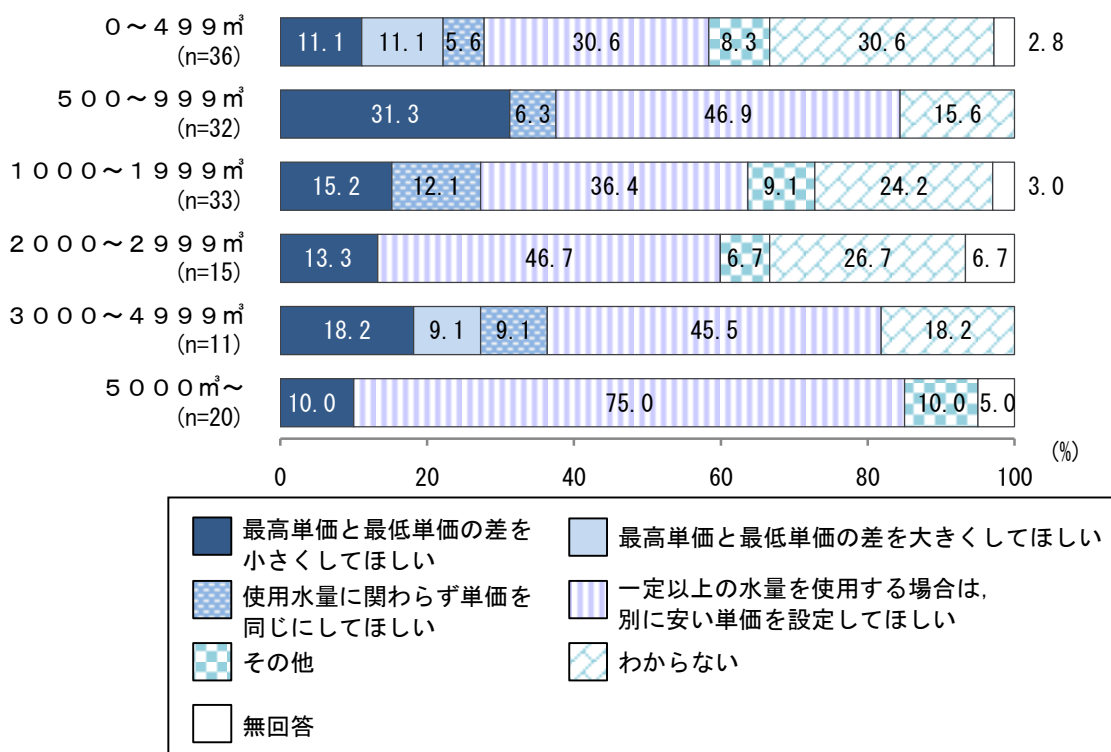
【業種別】

業種別にみると、「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」との回答はサービス業で約3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」との回答は製造業で約6割、サービス業で約4割と高くなっている。



【使用水量別】

使用水量別にみると、「最高単価と最低単価の差を小さくしてほしい」との回答は500～999 m³で3割超と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- 営利を目的としない法人は、別途料金設定をしてほしい。
- 現行のままでいい。
- 現行の水量区分でいいが、一律に安くしてほしい。

【料金の単価についての意見】

料金の単価について1件の意見が得られた。内容は次のとおりとなっている。

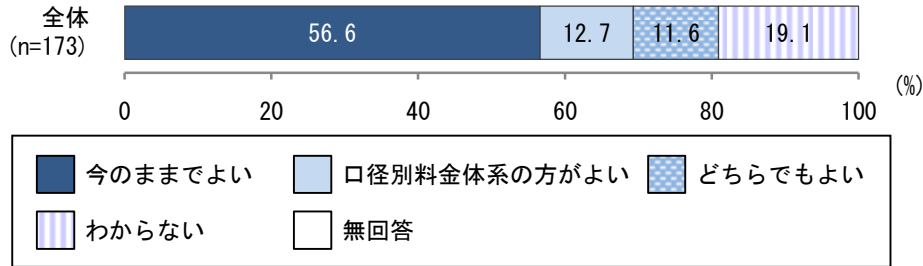
- 500 m³以降も範囲を設ければ良い。範囲によって金額が上がりすぎている。

問16 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》

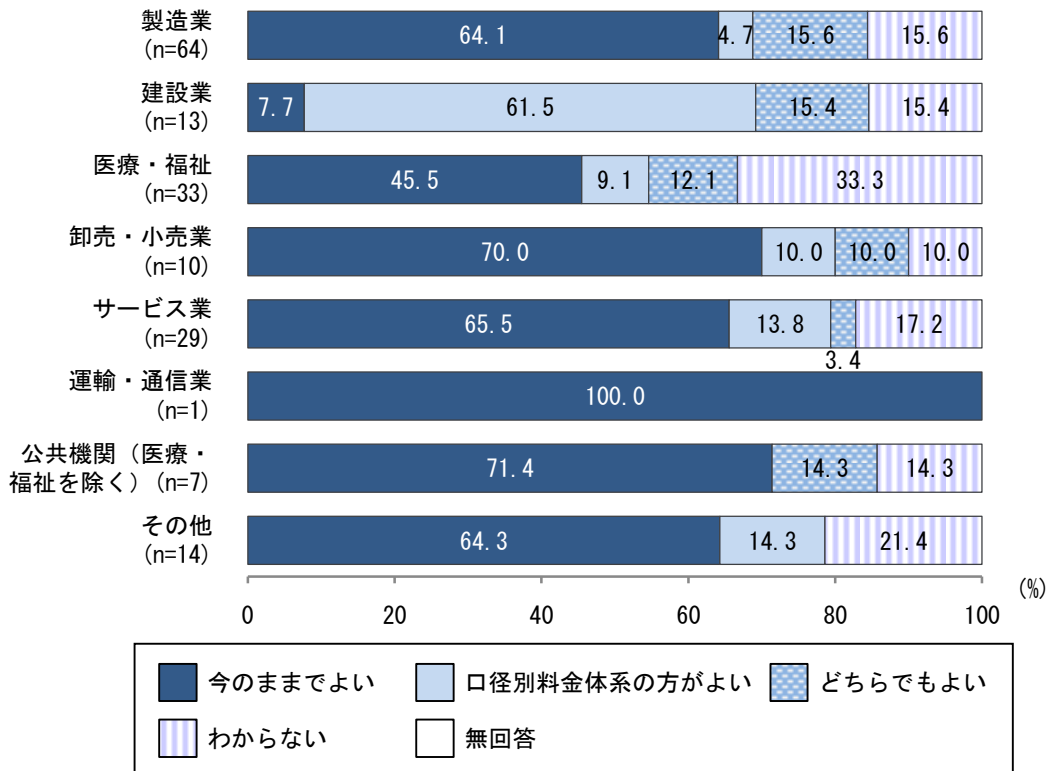
【全体】



口径別料金体系について、「今のままでよい」との回答が56.6%と最も高く、次いで「口径別料金体系の方がよい」(12.7%)、「どちらでもよい」(11.6%)などの順となっている。

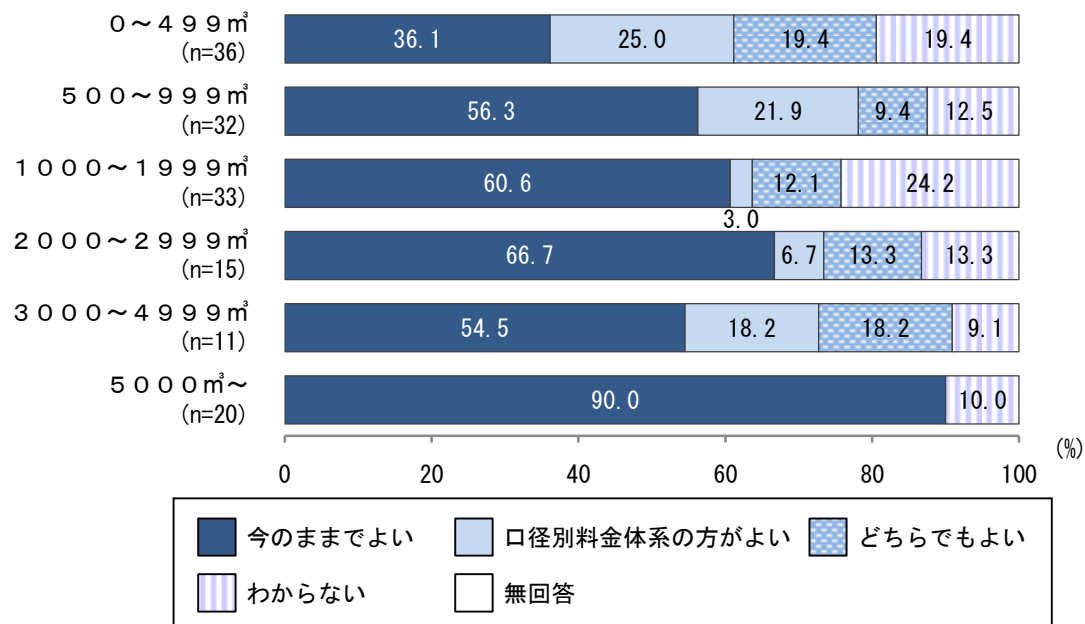
【業種別】

業種別にみると、「今のままでよい」との回答は製造業、サービス業で6割台半ばと高くなっている。



【使用水量別】

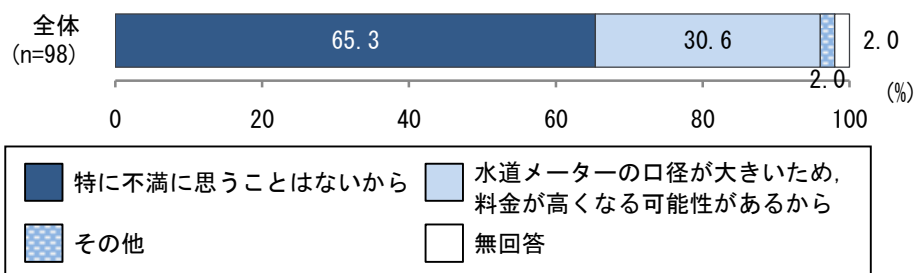
使用水量別にみると、「口径別料金体系の方がよい」との回答は0～499 m³、500～999 m³で2割台と高くなっている。



問16で「1」と回答した事業所のみお答えください。

問16-1 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」(65.3%)、「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」(30.6%)となっている。

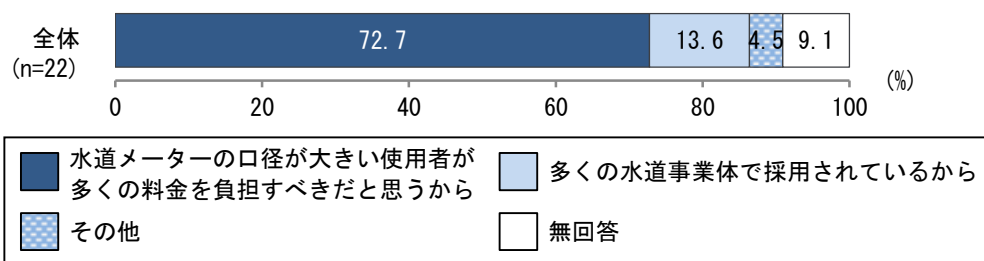
【代表的なその他の意見】

- 使用水量と合わせた試算が困難になるから。
- 竣工時の想定水量から減少することがあるため。

問16で「2」と回答した事業所のみお答えください。

問16-2 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】



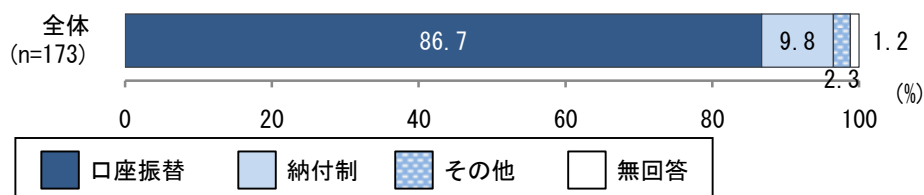
口径別料金体系の方がよいと思う理由について、「水道メーターの口径が大きい使用者が多く、料金を負担すべきだと思うから」(72.7%)、「多くの水道事業者で採用されているから」(13.6%)となっている。

【代表的なその他の意見】

- 使用量の多少や有無に関わらず、維持自体にコストが発生している。大口径の使用者と基本料金が同じなのはおかしい気がするため。

問 17 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》

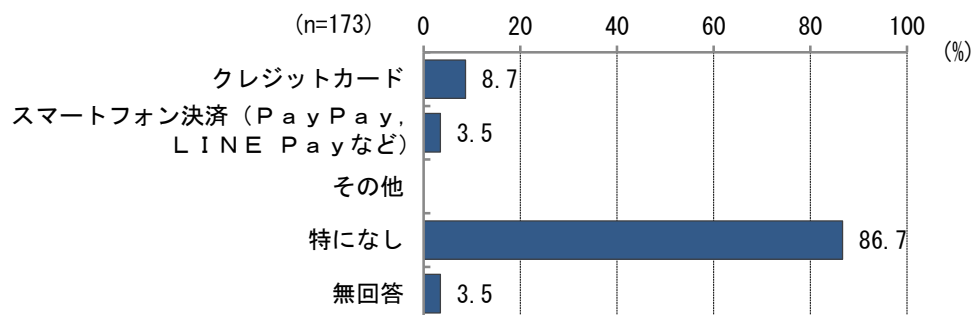
【全体】



水道料金・下水道使用料の支払方法について、「口座振替」(86.7%)、「納付制」(9.8%)となっている。

問 18 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》

【全体】

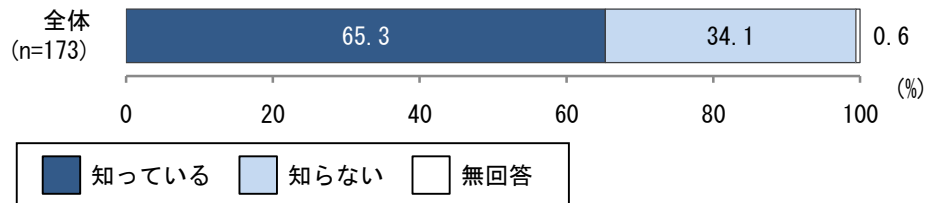


水道料金・下水道使用料の新たな支払方法について、「クレジットカード」(8.7%)、「スマートフォン決済 (PayPay, LINE Pay など)」(3.5%)となっている。また、「特になし」との回答は86.7%となっている。

6 施設の老朽化・更新について

問19 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》

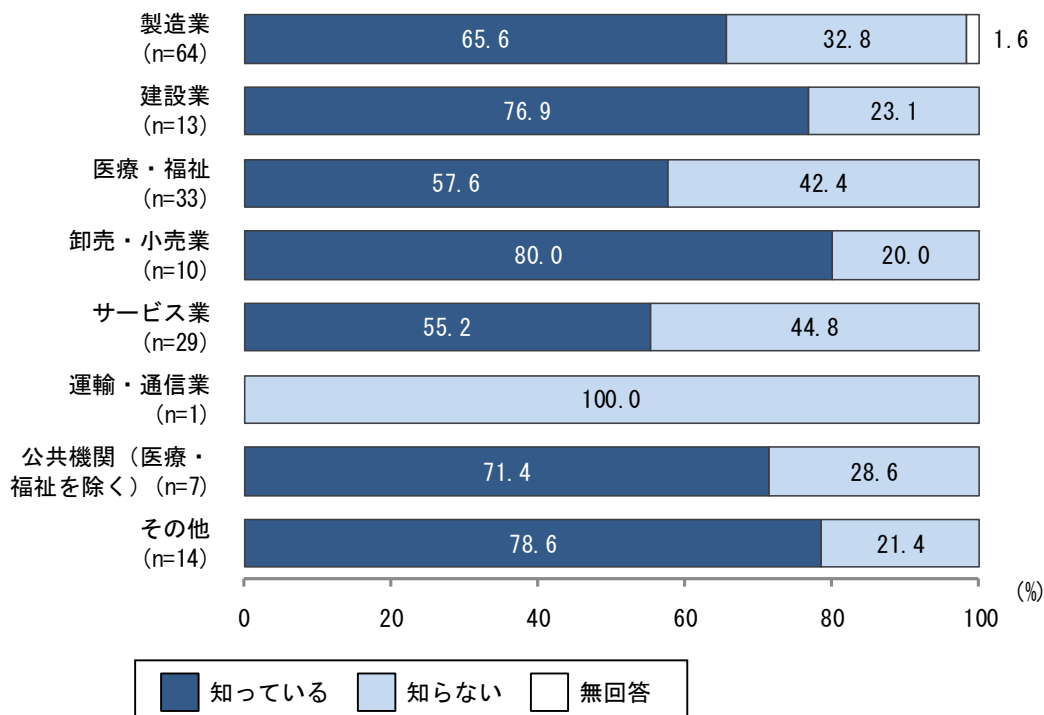
【全体】



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」(65.3%)、「知らない」(34.1%)となっている。

【業種別】

業種別にみると、「知っている」との回答は製造業で6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》

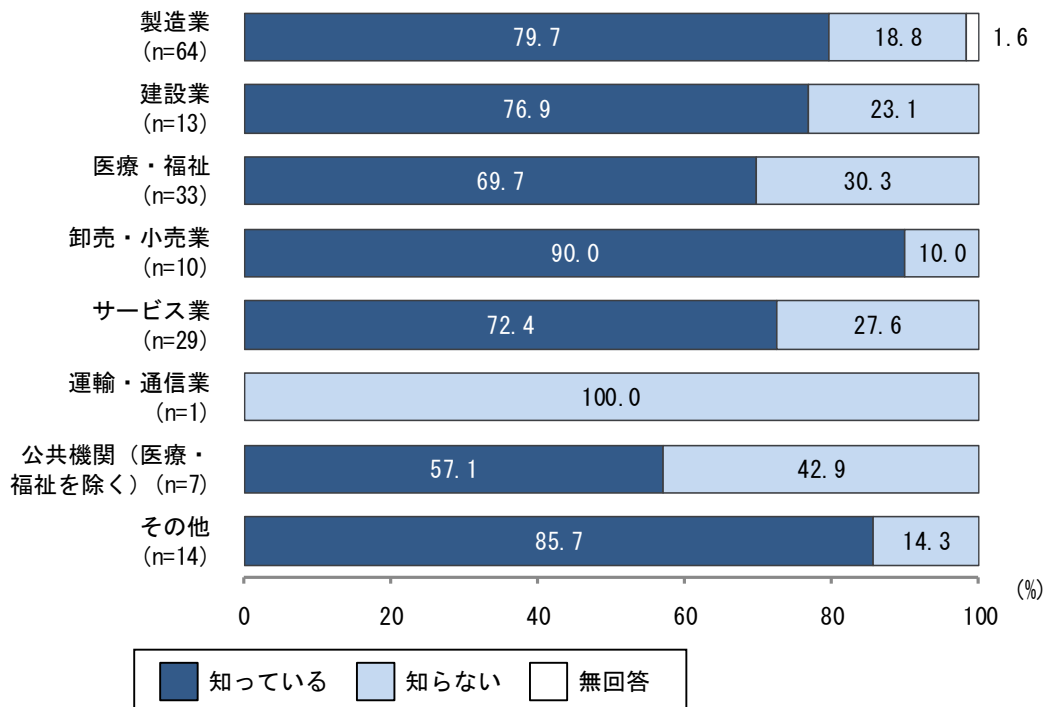
【全体】



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」(76.3%)、「知らない」(23.1%)となっている。

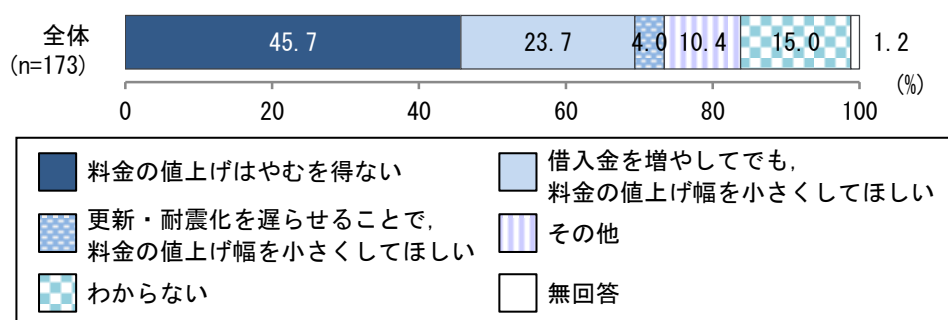
【業種別】

業種別にみると、「知っている」との回答は製造業で約8割と高くなっている。



問 2 1 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》

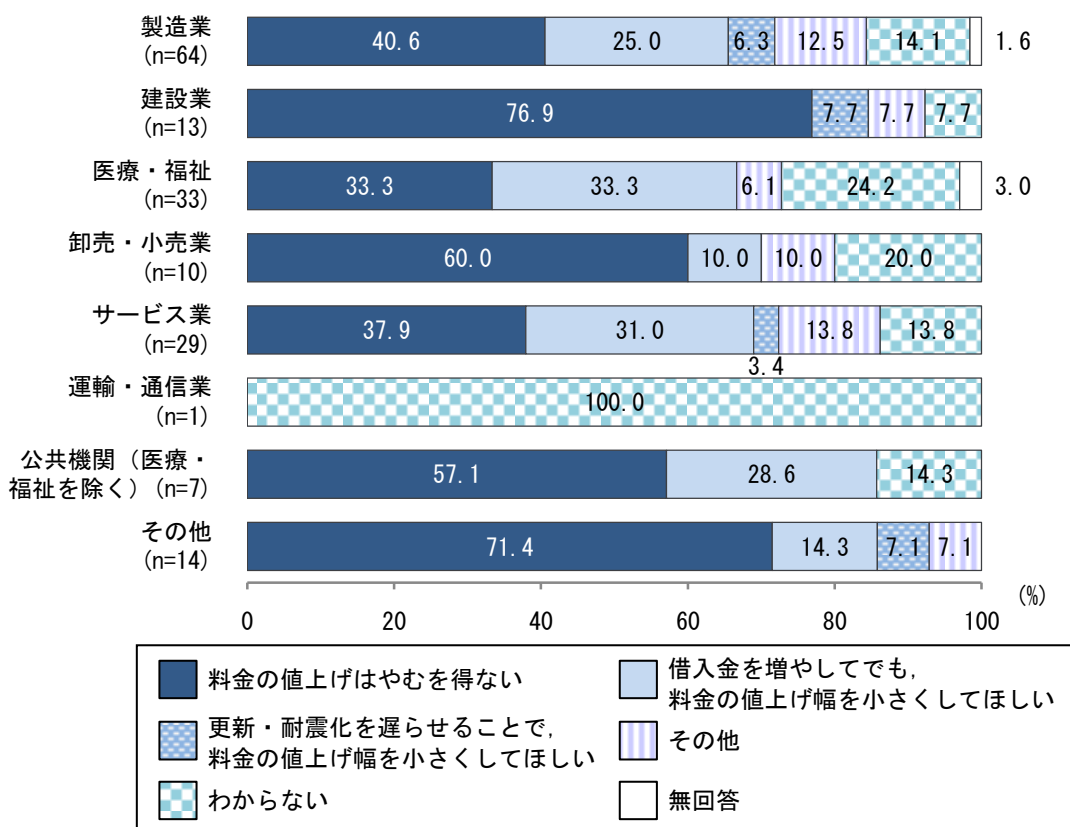
【全体】



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 45.7%と最も高く、次いで「借入金を増やしてでも、料金の上上げ幅を小さくしてほしい」(23.7%)、「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」(4.0%)などの順となっている。

【業種別】

業種別にみると、「料金の上上げはやむを得ない」との回答は製造業で約4割と高くなっている。



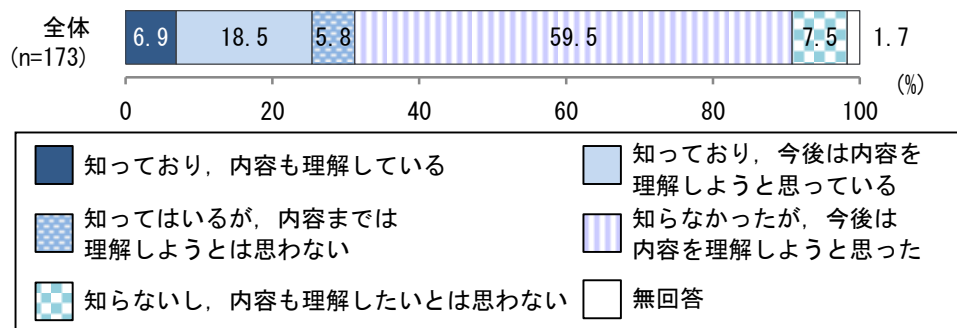
【代表的なその他の意見】

- コスト削減，職員給与の見直しなど経営努力で値上げしないようにしてほしい。
- 水は生活・生産活動の根幹に関わるので，他の財源を充当してほしい。
- 値上げをしない方法を探すべき。

7 広域連携について

問22 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、貴事業所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》

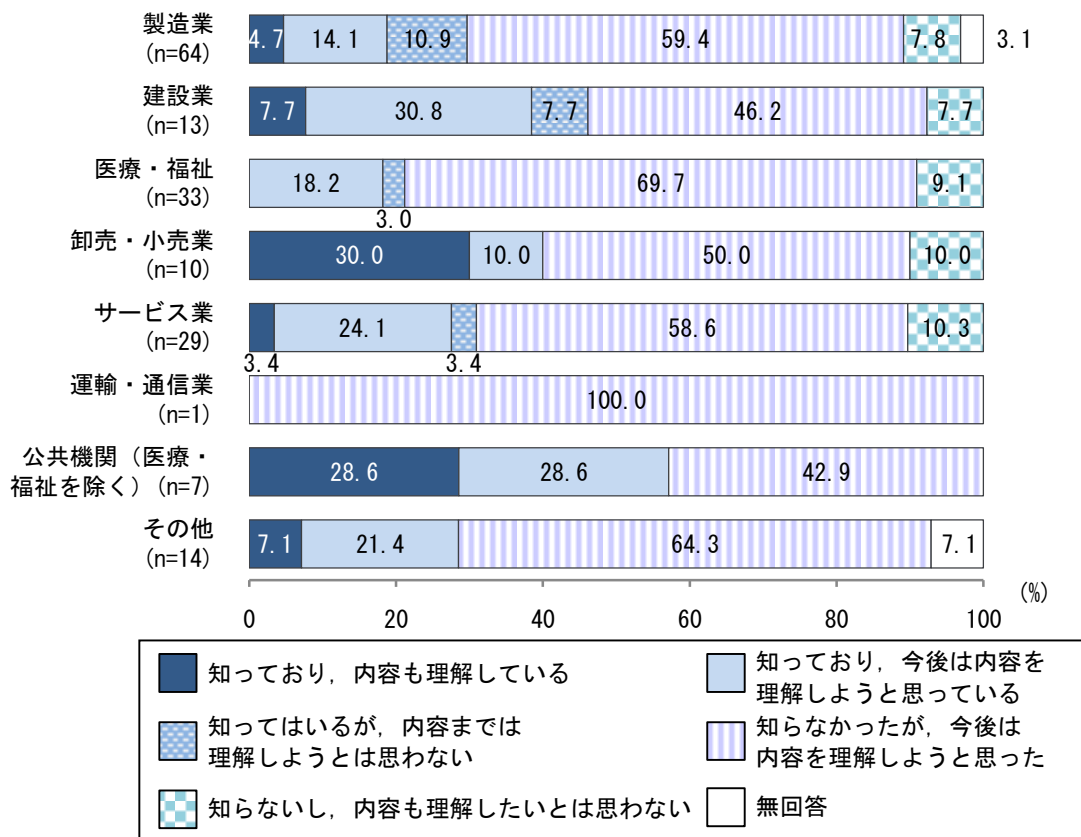
【全体】



「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59.5%と最も高く、次いで「知っている、今後は内容を理解しようと思っている」(18.5%)、「知らないし、内容も理解したいとは思わない」(7.5%)などの順となっている。

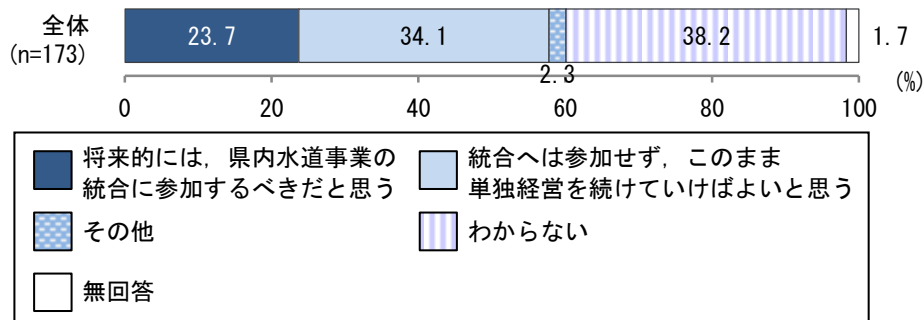
【業種別】

業種別にみると、どの業種も「知らなかったが、今後は内容を理解しようと思った」との回答が高くなっている。



問23 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、どのように思われますか。《○は1つ》

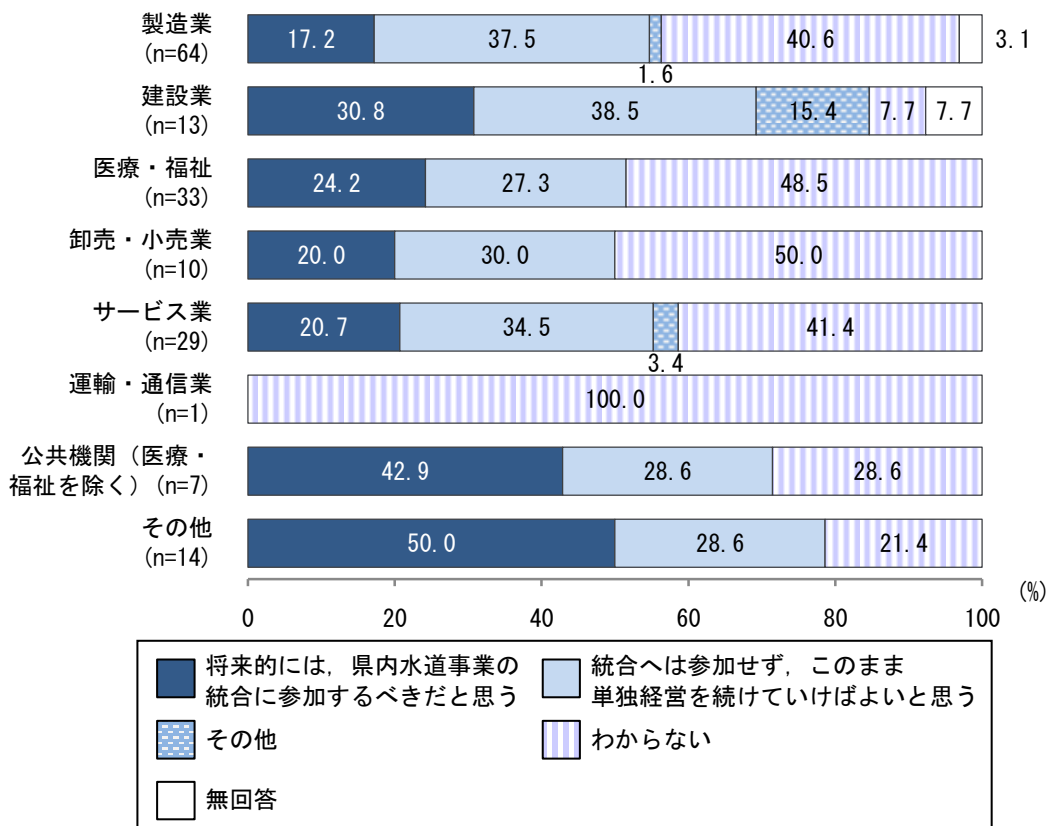
【全体】



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、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」(34.1%)、「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」(23.7%)となっている。また、「わからない」との回答は38.2%となっている。

【業種別】

業種別にみると、「統合へは参加せず、このまま単独経営を続けていけばよいと思う」との回答は製造業で約4割と高くなっている。



【代表的なその他の意見】

- 今後も福山市上下水道局で経営すべき。
- 料金値上げにつながることをないようにすればいい。
- 状況に応じて、臨機応変に判断すべき。

【広域連携についての意見】

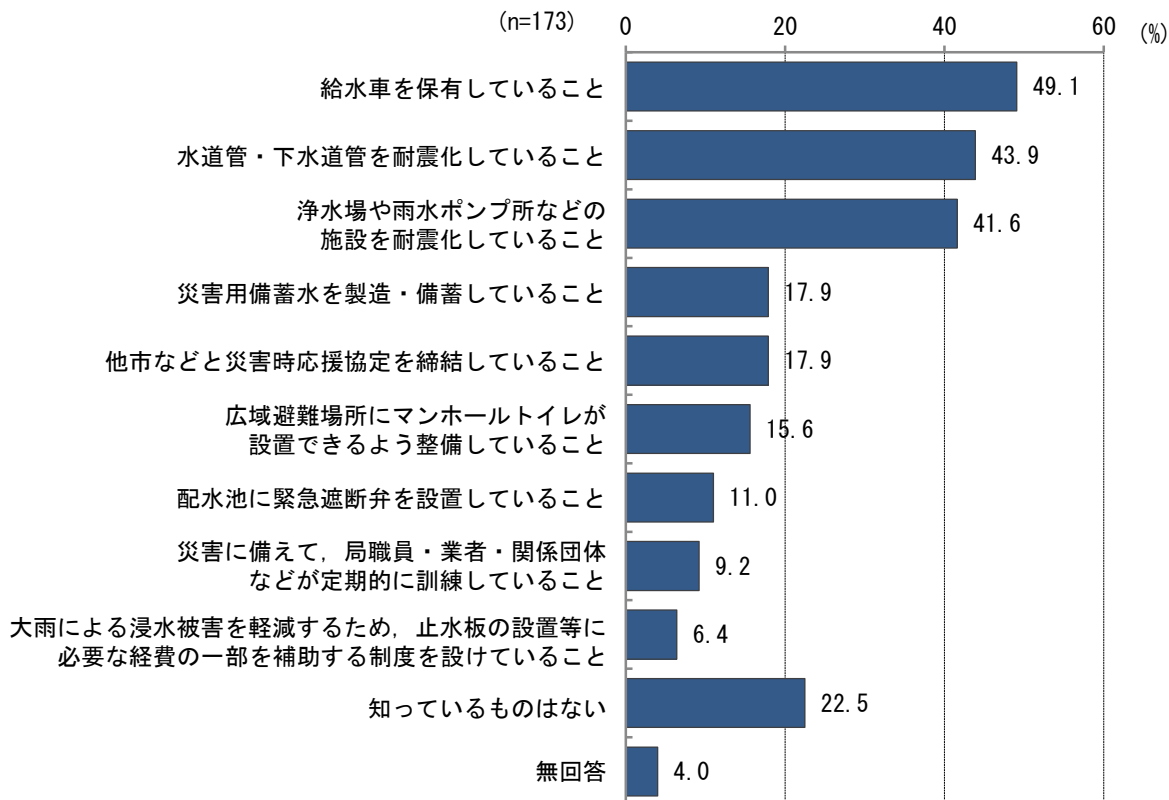
広域連携について1件の意見が得られた。内容は次のとおりとなっている。

- コンセッション方式による民間企業への委託が問題である。民間なら利益追求が求められ、株主への配当が必要であり水道料金は上がるがサービスは低下。今の郵政民営化や電力の解体と同様日本国民には害である。水男爵と呼ばれるヴェオリア、スエズ、テムズウォーターの息のかかった民間にでも委託すれば必ずサービスは低下。しかも災害でインフラが破壊された時の復旧義務は民間にはないと決めているのでは。

8 災害への備えについて

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、知っているものをお答えください。《〇はいくつでも》

【全体】

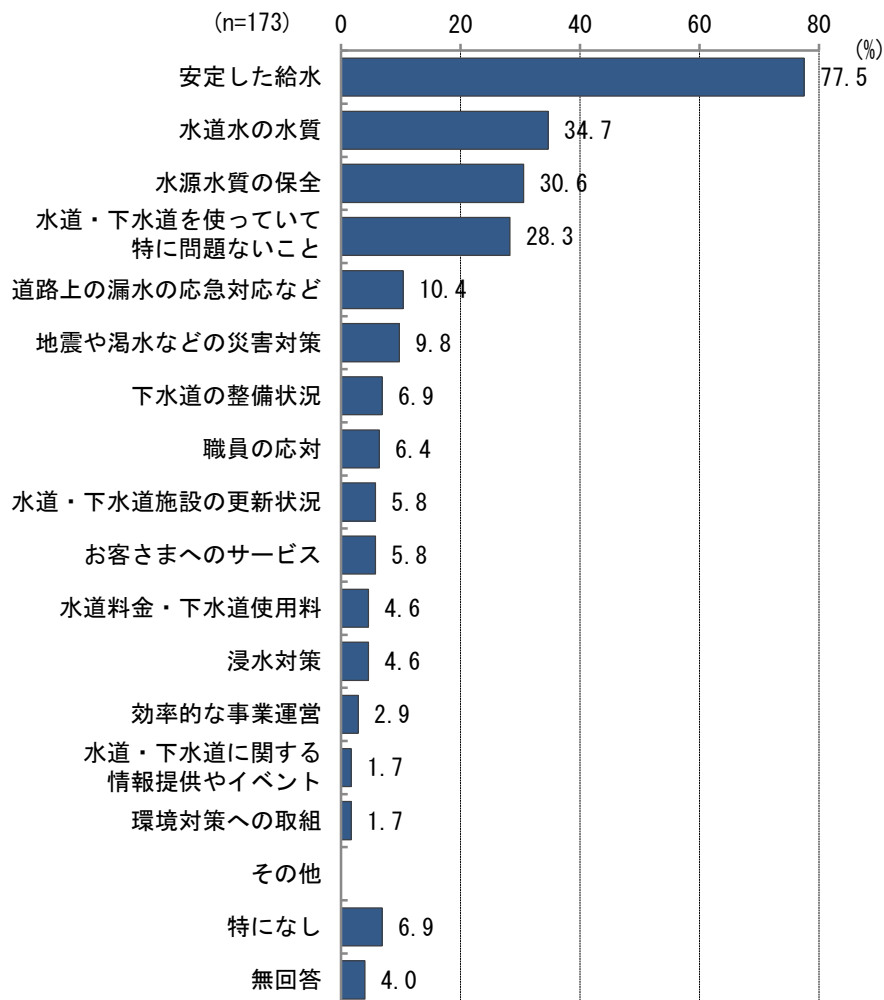


上下水道局が行っている対策や取組で知っているものについて、「給水車を保有していること」との回答が49.1%と最も高く、次いで「水道管・下水道管を耐震化していること」(43.9%)、「浄水場や雨水ポンプ所などの施設を耐震化していること」(41.6%)などの順となっている。また、「知っているものはない」との回答は22.5%となっている。

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77.5%と最も高く、次いで「水道水の水質」(34.7%)、「水源水質の保全」(30.6%)などの順となっている。

【業種別】

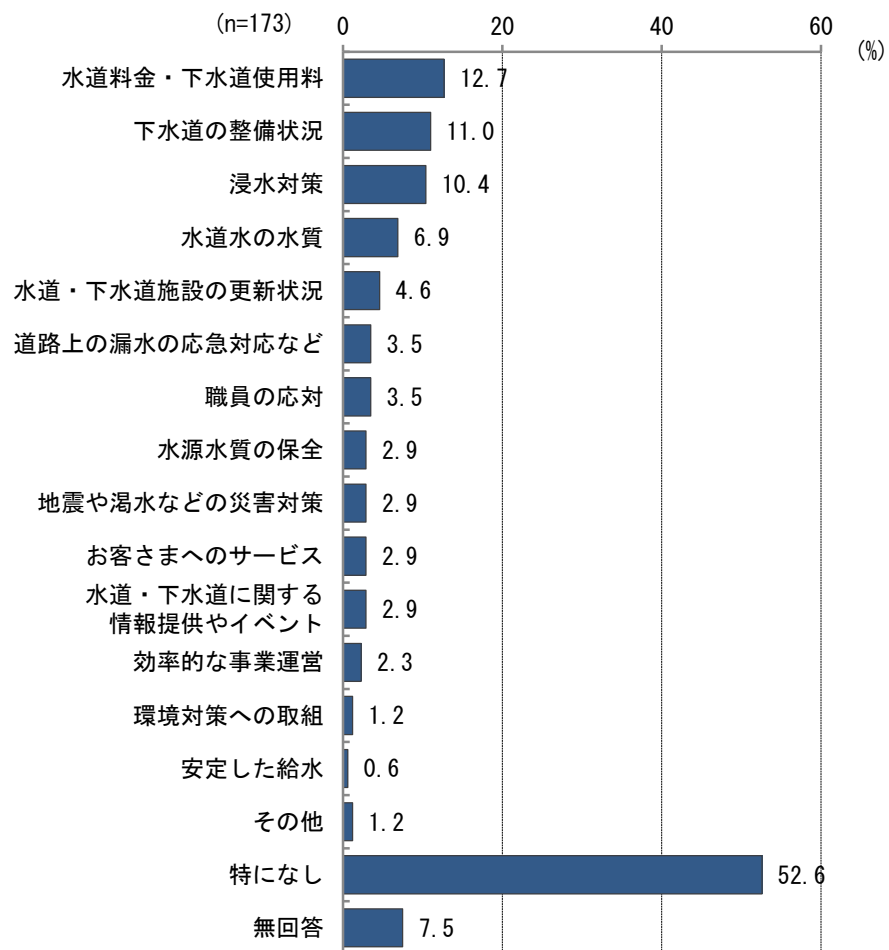
業種別にみると、「水源水質の保全」との回答は医療・福祉、サービス業で4割前後と高くなっている。

		(%)								
		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 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=173)		30.6	34.7	77.5	4.6	5.8	6.9	9.8	4.6	2.9
業 種 別	製造業 (n=64)	23.4	39.1	79.7	-	-	1.6	6.3	-	4.7
	建設業 (n=13)	23.1	38.5	84.6	7.7	15.4	30.8	7.7	7.7	-
	医療・福祉 (n=33)	39.4	33.3	75.8	3.0	3.0	9.1	12.1	6.1	-
	卸売・小売業 (n=10)	30.0	30.0	80.0	10.0	10.0	10.0	-	10.0	-
	サービス業 (n=29)	41.4	31.0	72.4	10.3	6.9	6.9	13.8	6.9	6.9
	運輸・通信業 (n=1)	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	公共機関 (n=7)	14.3	28.6	85.7	-	-	-	-	-	-
	その他 (n=14)	35.7	35.7	78.6	14.3	28.6	7.1	28.6	14.3	-
		応道路 など上 の漏水 の応急 対	お客さ まへの サービ ス	職員の 応対	水道・ 下水道 情報提 供やイ ベント に関する	環境 対策へ の取組	水道・ 下水道 問題な い使用 について	その他	特にな し	無回 答
全体 (n=173)		10.4	5.8	6.4	1.7	1.7	28.3	-	6.9	4.0
業 種 別	製造業 (n=64)	6.3	6.3	10.9	3.1	-	28.1	-	4.7	1.6
	建設業 (n=13)	23.1	15.4	15.4	-	7.7	30.8	-	-	-
	医療・福祉 (n=33)	12.1	-	-	-	-	21.2	-	21.2	3.0
	卸売・小売業 (n=10)	20.0	10.0	-	-	-	60.0	-	-	10.0
	サービス業 (n=29)	6.9	6.9	3.4	-	3.4	27.6	-	3.4	3.4
	運輸・通信業 (n=1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	公共機関 (n=7)	-	-	-	-	-	42.9	-	-	-
	その他 (n=14)	21.4	7.1	7.1	7.1	7.1	21.4	-	7.1	14.3

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12.7%と高く、次いで「下水道の整備状況」(11.0%)、「浸水対策」(10.4%)などの順となっている。また、「特になし」との回答は52.6%となっている。

【業種別】

業種別にみると、「下水道の整備状況」との回答は医療・福祉で2割超と高くなっている。

(%)

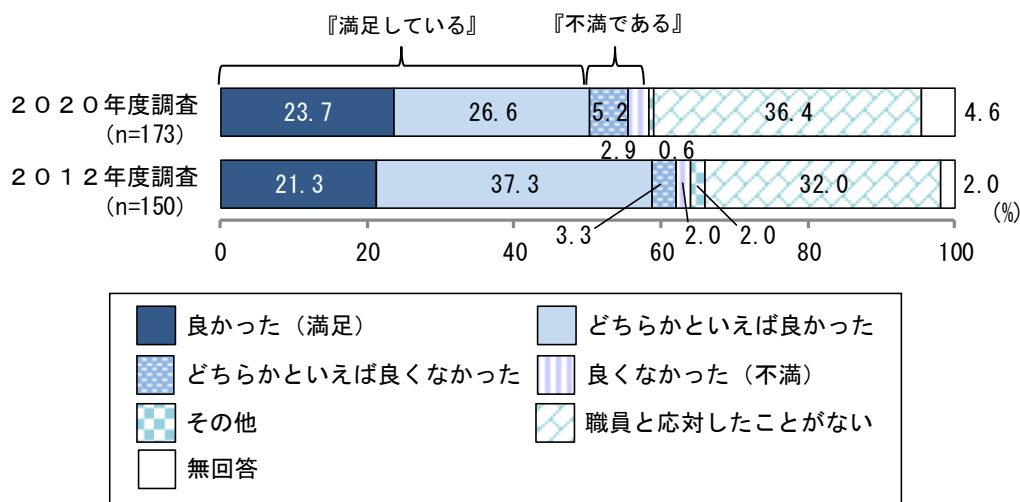
	水源水質の保全	水道水の水質	安定した給水	水道料金・下水道使用料	水道・下水道施設の更新状況	下水道の整備状況	地震や漏水などの災害対策	浸水対策	効率的な事業運営	
全体(n=173)	2.9	6.9	0.6	12.7	4.6	11.0	2.9	10.4	2.3	
業種別	製造業(n=64)	4.7	6.3	-	15.6	4.7	3.1	1.6	7.8	1.6
	建設業(n=13)	7.7	15.4	7.7	-	7.7	15.4	-	7.7	7.7
	医療・福祉(n=33)	-	3.0	-	18.2	6.1	21.2	3.0	18.2	-
	卸売・小売業(n=10)	-	10.0	-	-	10.0	10.0	10.0	10.0	-
	サービス業(n=29)	3.4	10.3	-	17.2	-	13.8	3.4	13.8	-
	運輸・通信業(n=1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	公共機関(n=7)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他(n=14)	-	7.1	-	7.1	7.1	21.4	7.1	-	7.1
	応道路上の漏水の応急対応など	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	その他	特になし	無回答		
全体(n=173)	3.5	2.9	3.5	2.9	1.2	1.2	52.6	7.5		
業種別	製造業(n=64)	-	-	-	-	-	57.8	4.7		
	建設業(n=13)	7.7	-	7.7	7.7	7.7	46.2	-		
	医療・福祉(n=33)	3.0	6.1	6.1	9.1	-	57.6	9.1		
	卸売・小売業(n=10)	-	10.0	10.0	10.0	-	40.0	10.0		
	サービス業(n=29)	6.9	3.4	3.4	-	-	37.9	13.8		
	運輸・通信業(n=1)	-	-	-	-	-	100.0	-		
	公共機関(n=7)	-	-	-	-	-	100.0	-		
	その他(n=14)	7.1	-	-	-	-	35.7	14.3		

【代表的なその他の意見】

- 局の安全管理に問題あり。局側は一切責任をとらず、他者に責任を押し付けることがある。

問27 上下水道局職員の電話や窓口等での対応について、貴事業所で実際に感じている印象（満足の程度）をお聞かせください。《○は1つ》

【全体】

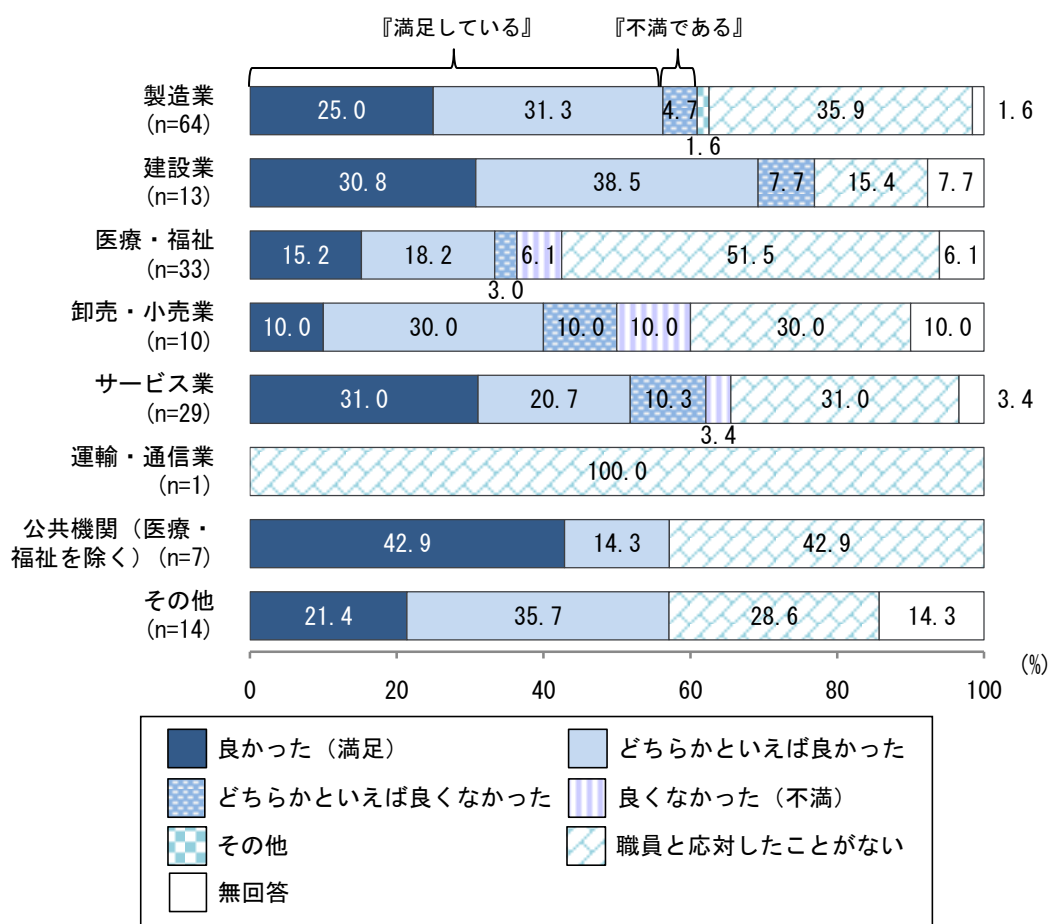


上下水道局職員に対する満足度について、『満足している』（「良かった（満足）」と「どちらかといえば良かった」を合わせた割合）（50.3%）、『不満である』（「どちらかといえば良くなかった」と「良くなかった（不満）」を合わせた割合）（8.1%）となっている。また、「職員と対応したことがない」との回答は36.4%となっている。

経年比較すると、『満足している』との回答は2020年度調査で50.3%となっており、2012年度調査の58.6%よりも、8.3ポイント減少している。

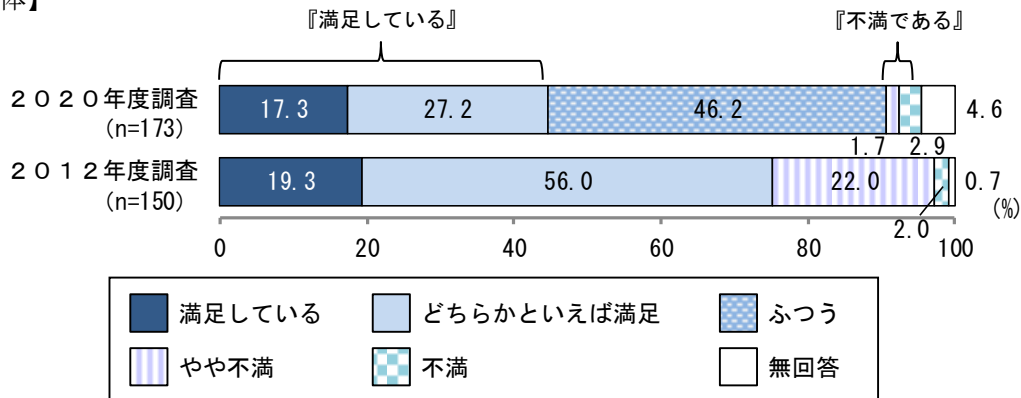
【業種別】

業種別にみると、『満足している』との回答は製造業，サービス業で5割以上と高くなっている。



問28 貴事業所では、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】



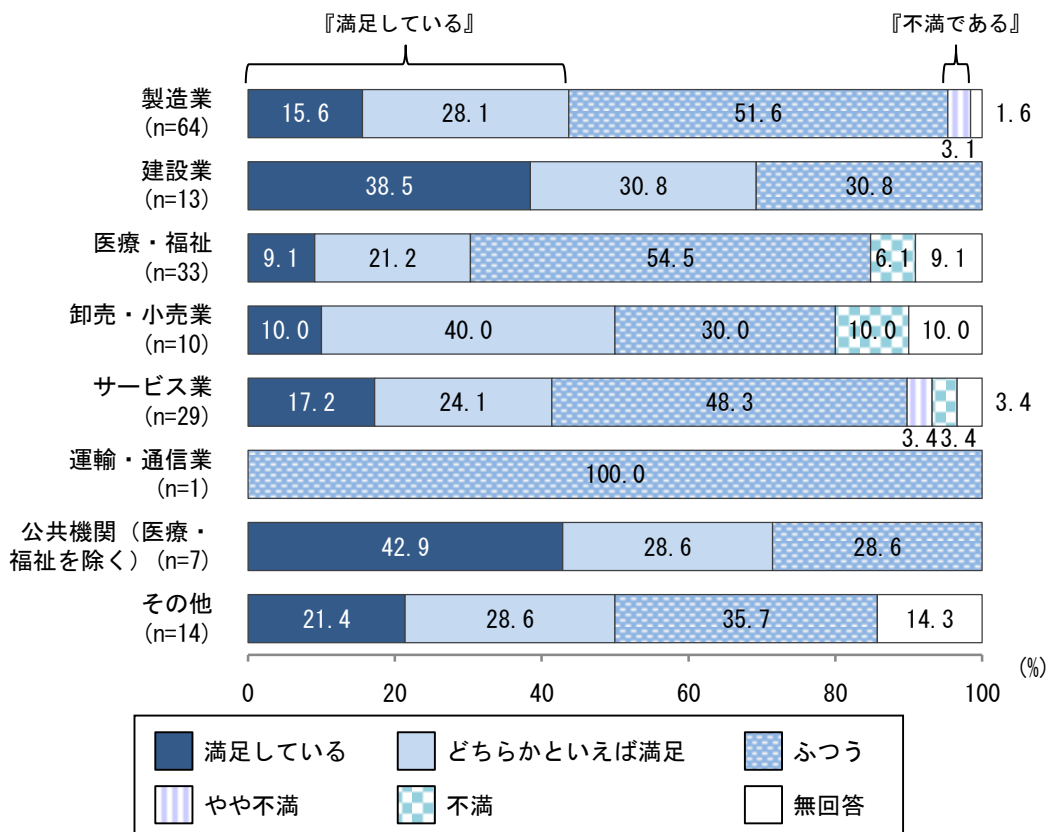
※「ふつう」は、2012年度調査にはない

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）（44.5%）、『不満である』（「やや不満」と「不満」を合わせた割合）（4.6%）となっている。また、「ふつう」との回答は46.2%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4.6%となっており、2012年度調査の24.0%よりも、19.4ポイント減少している。

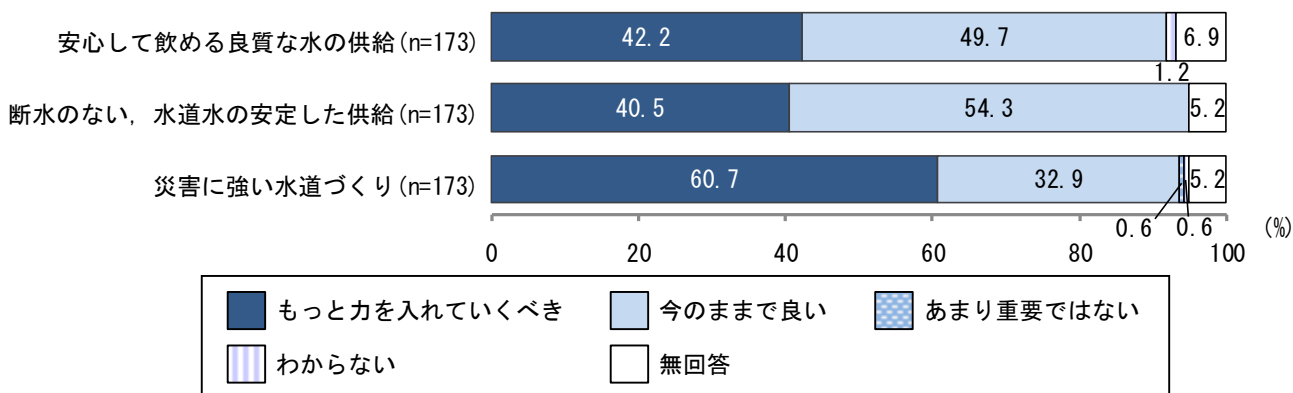
【業種別】

業種別にみると、『満足している』との回答は製造業、サービス業で4割超と高くなっている。



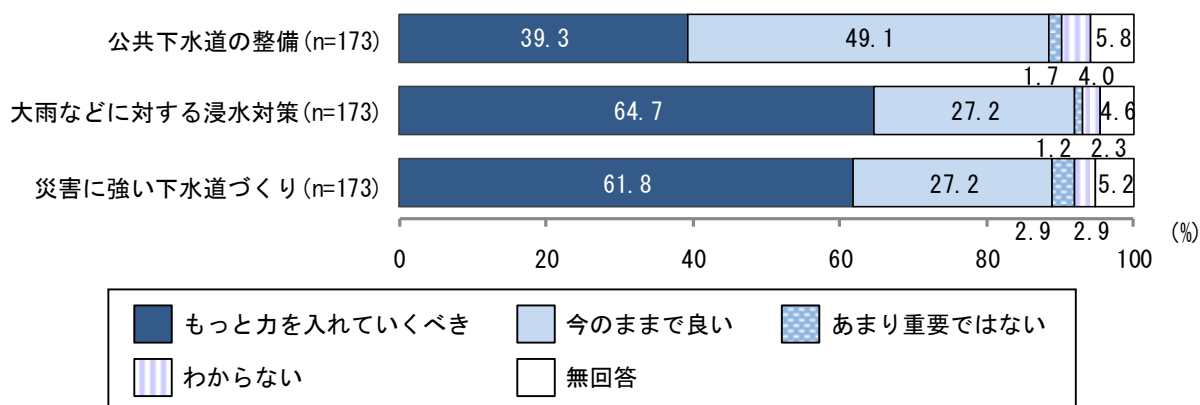
問29 上下水道局の今後の事業経営の効率的な推進にあたり、どのような事業やサービスの向上に力を入れていくべきだと思いますか。《(1)～(12)各項目〇は1つ》

【水道】



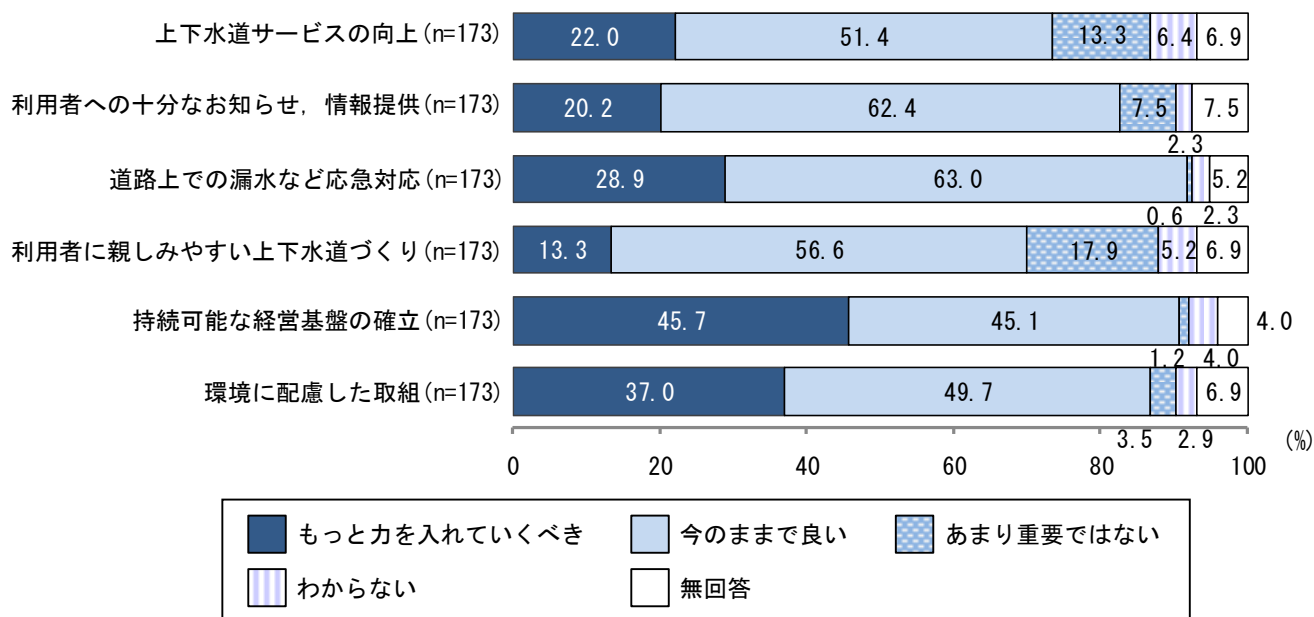
全体での上下水道局の取組やサービスの水道の項目について、「もっと力を入れていくべき」との回答は「災害に強い水道づくり」で60.7%と最も高く、次いで「安心して飲める良質な水の供給」(42.2%)、「断水のない、水道水の安定した供給」(40.5%)の順となっている。

【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64.7%と最も高く、次いで「災害に強い下水道づくり」(61.8%)、「公共下水道の整備」(39.3%)の順となっている。

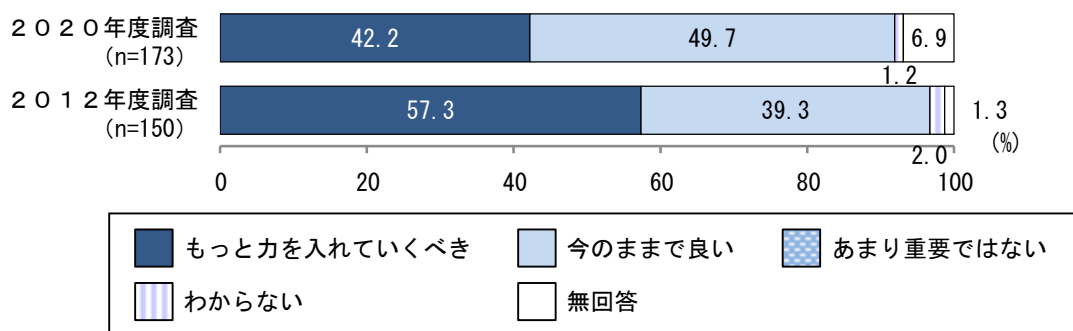
【水道・下水道】



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45.7%と最も高く、次いで「環境に配慮した取組」(37.0%)、「道路上での漏水など応急対応」(28.9%)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17.9%と最も高く、次いで「上下水道サービスの向上」(13.3%)、「利用者への十分なお知らせ, 情報提供」(7.5%)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】



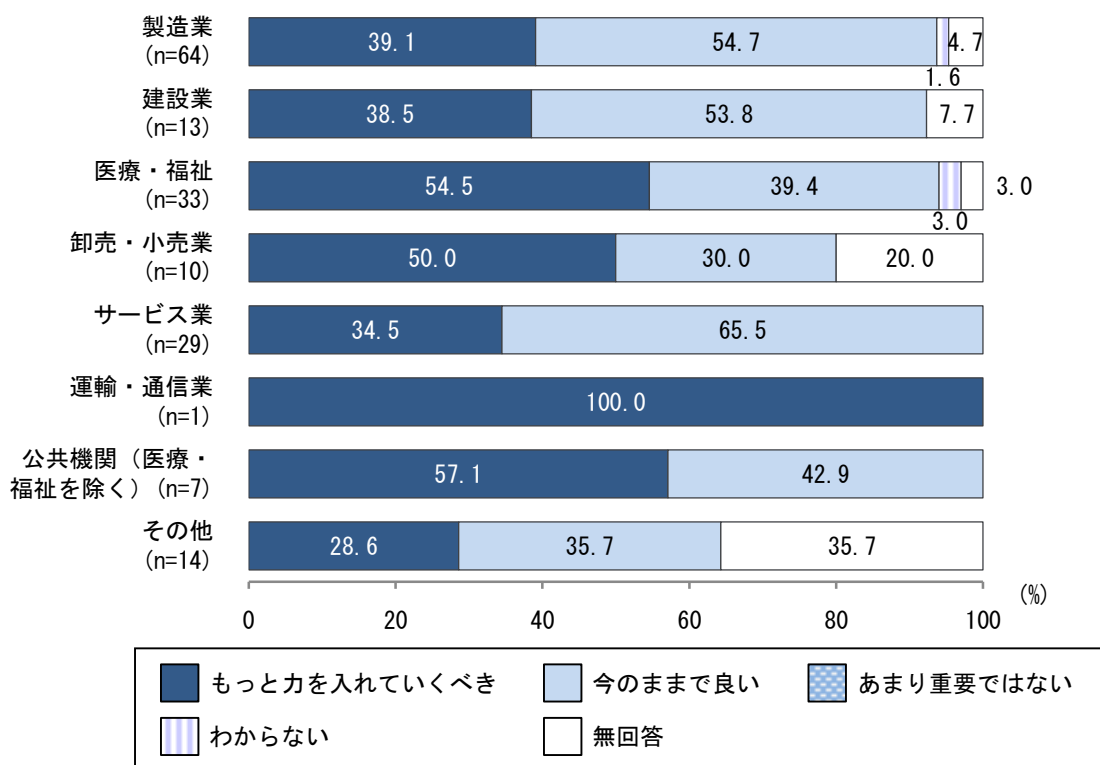
※「あまり重要ではない」の回答なし

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」(49.7%)と「もっと力を入れていくべき」(42.2%)がほぼ同じ割合となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で42.2%となっており、2012年度調査の57.3%よりも、15.1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49.7%となっており、2012年度調査の39.3%よりも、10.4ポイント増加している。

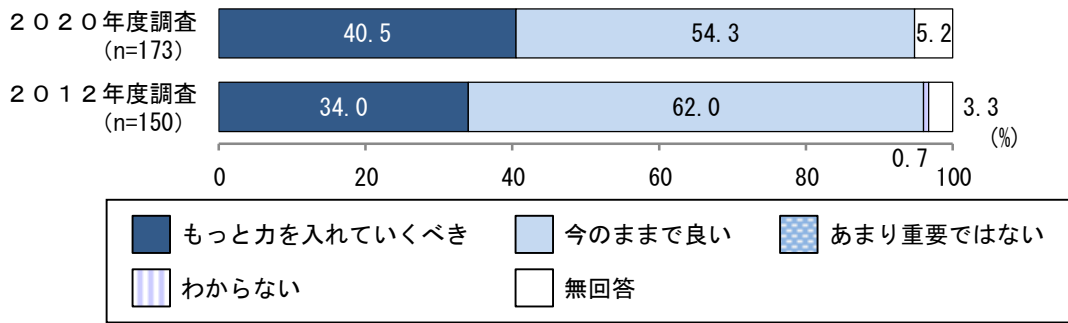
【業種別】

業種別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉で5割台半ばと高くなっている。



(2) 断水のない、水道水の安定した供給

【全体】



※2020年度調査は、「あまり重要ではない」、「わからない」の回答なし

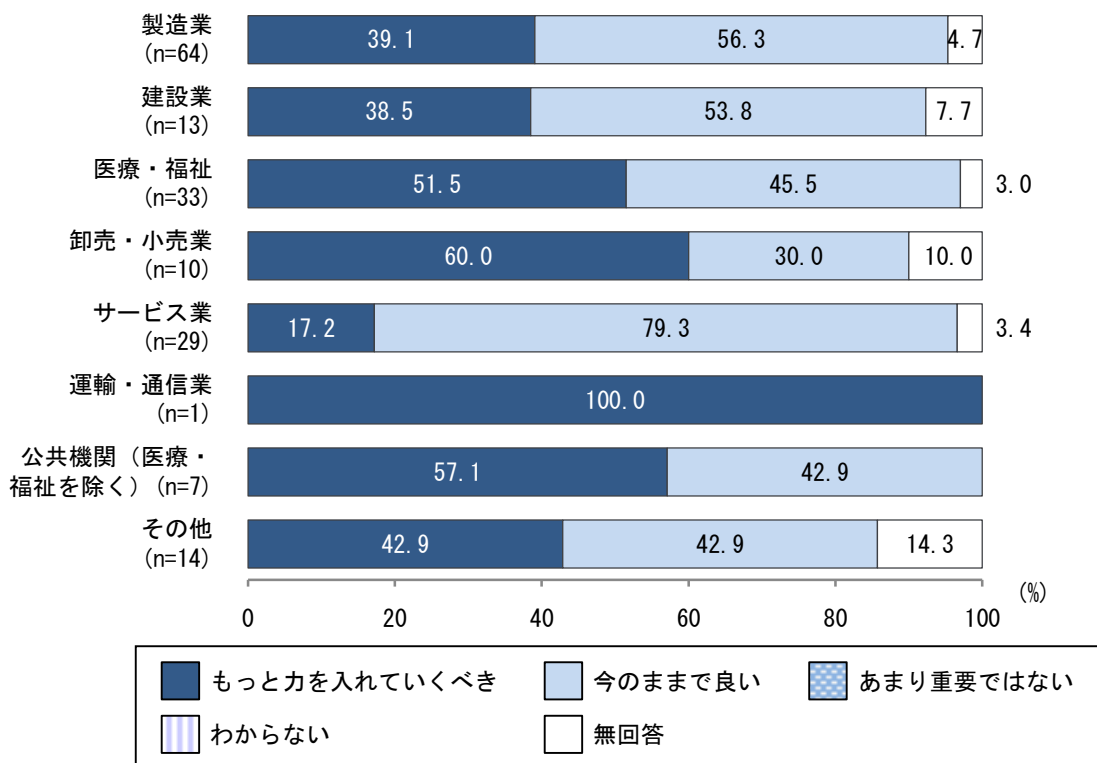
※2012年度調査は、「あまり重要ではない」の回答なし

断水のない、水道水の安定した供給について、「今のままで良い」(54.3%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(40.5%)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2020年度調査で40.5%となっており、2012年度調査の34.0%よりも、6.5ポイント増加している。一方、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で54.3%となっており、2012年度調査の62.0%よりも、7.7ポイント減少している。

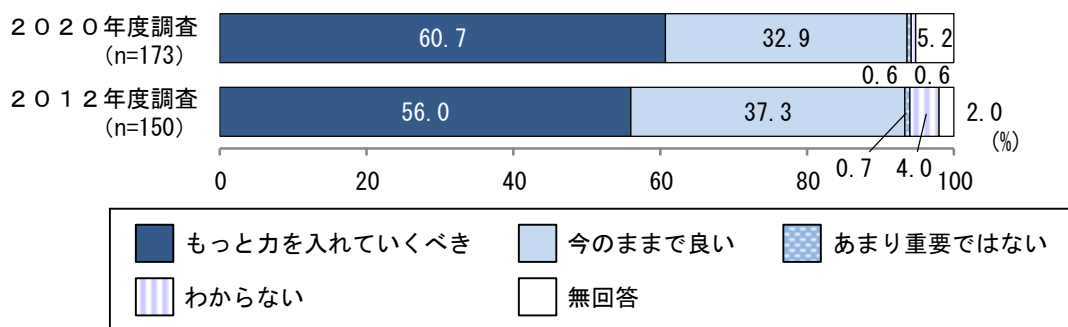
【業種別】

業種別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉で5割超、「今のままで良い」との回答はサービス業で約8割と高くなっている。



(3) 災害に強い水道づくり

【全体】

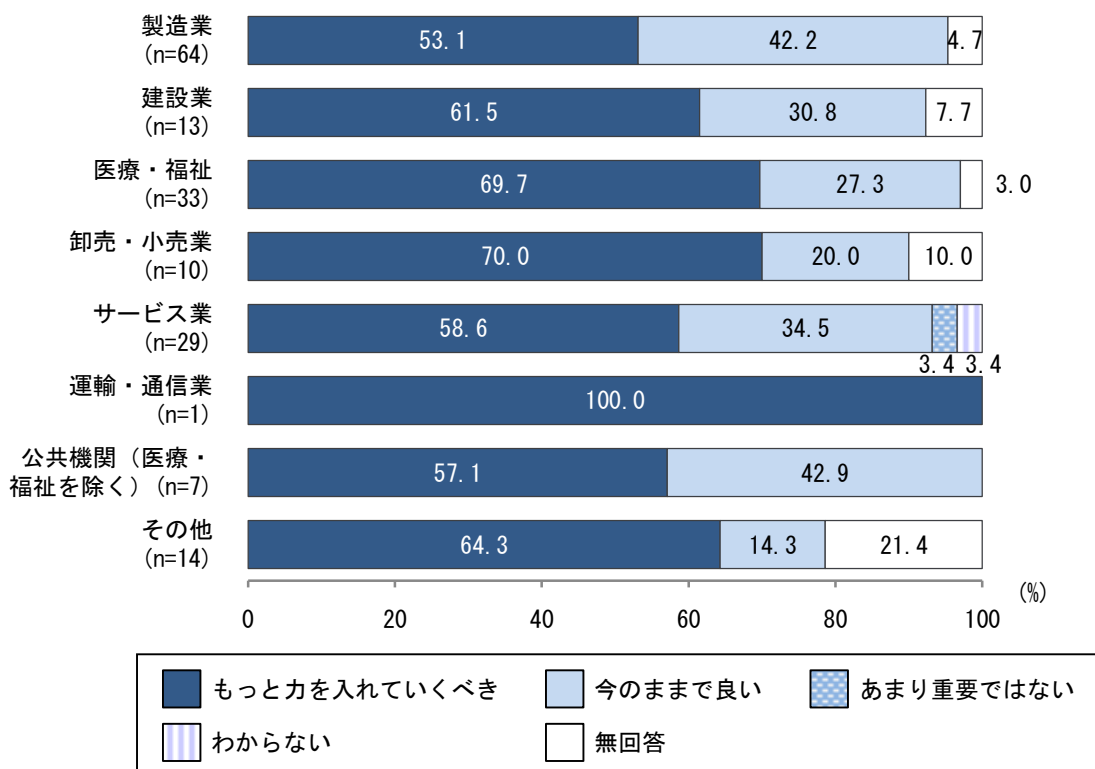


災害に強い水道づくりについて、「もっと力を入れていくべき」(60.7%)が最も高く、次いで「今のままで良い」(32.9%)となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

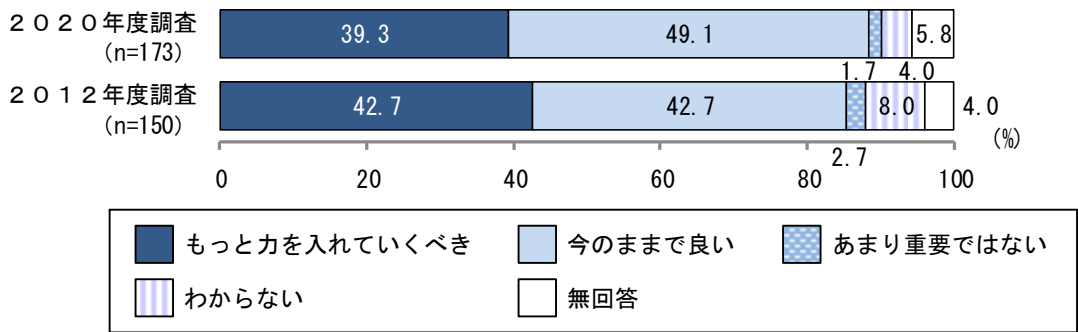
【業種別】

業種別にみると、すべての業種で「もっと力を入れていくべき」との回答が5割以上と高くなっている。



(4) 公共下水道の整備

【全体】

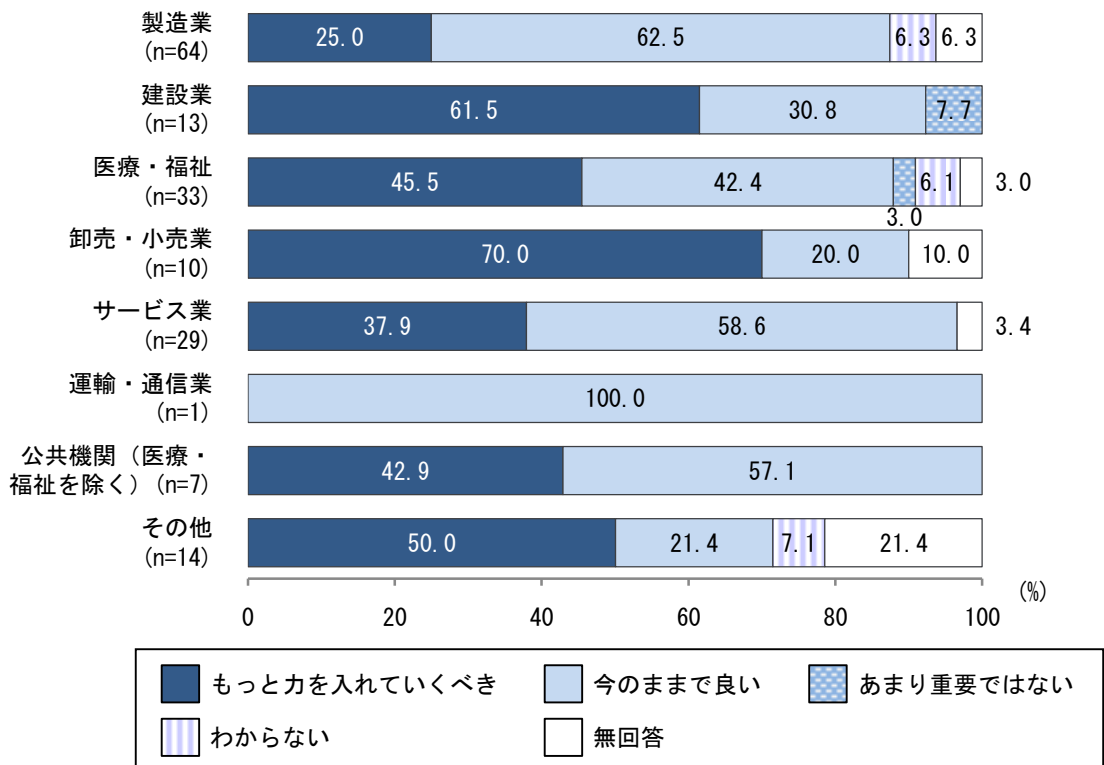


公共下水道の整備について、「今のままで良い」(49.1%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(39.3%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で49.1%となっており、2012年度調査の42.7%よりも、6.4ポイント増加している。

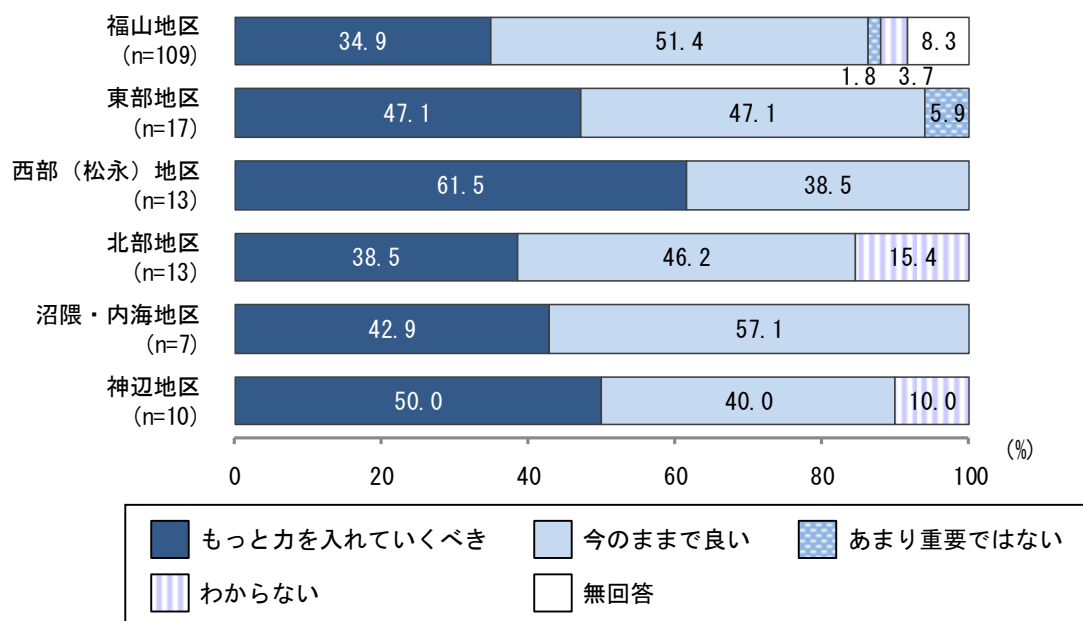
【業種別】

業種別にみると、「今のままで良い」との回答は製造業で6割超と高くなっている。



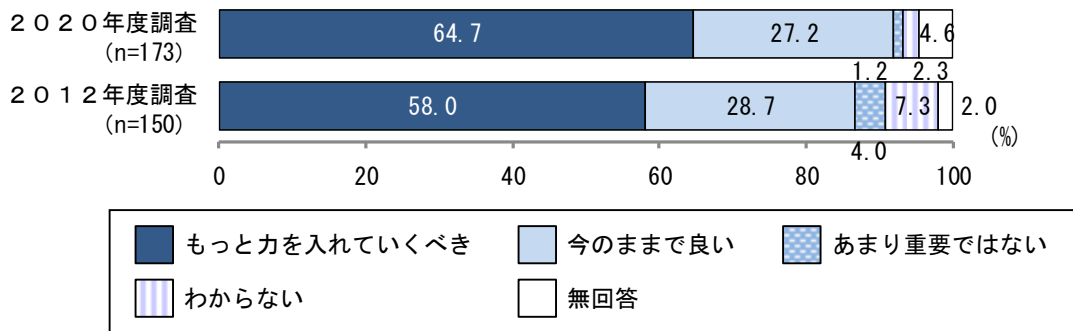
【所在地区別】

所在地区別にみると、「今のままで良い」との回答は福山地区で5割超となっている。



(5) 大雨などに対する浸水対策

【全体】

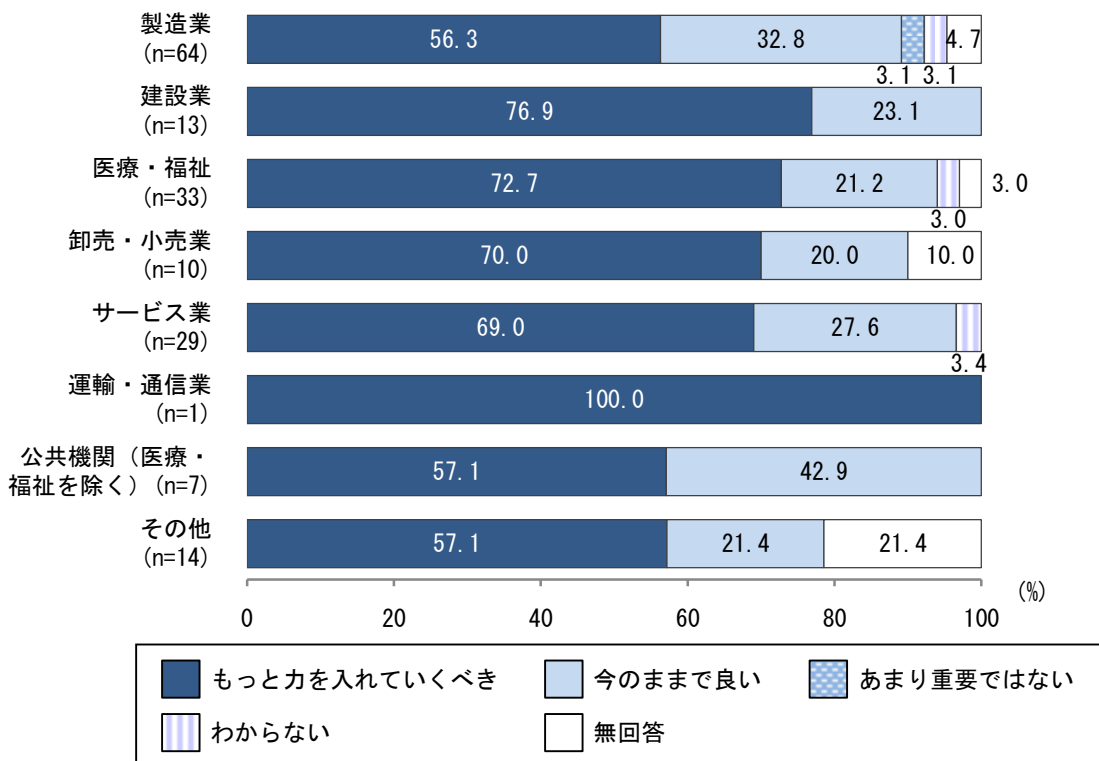


大雨などに対する浸水対策について、「もっと力を入れていくべき」(64.7%)が最も高く、次いで「今のままで良い」(27.2%)となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で64.7%となっており、2012年度調査の58.0%よりも、6.7ポイント増加している。

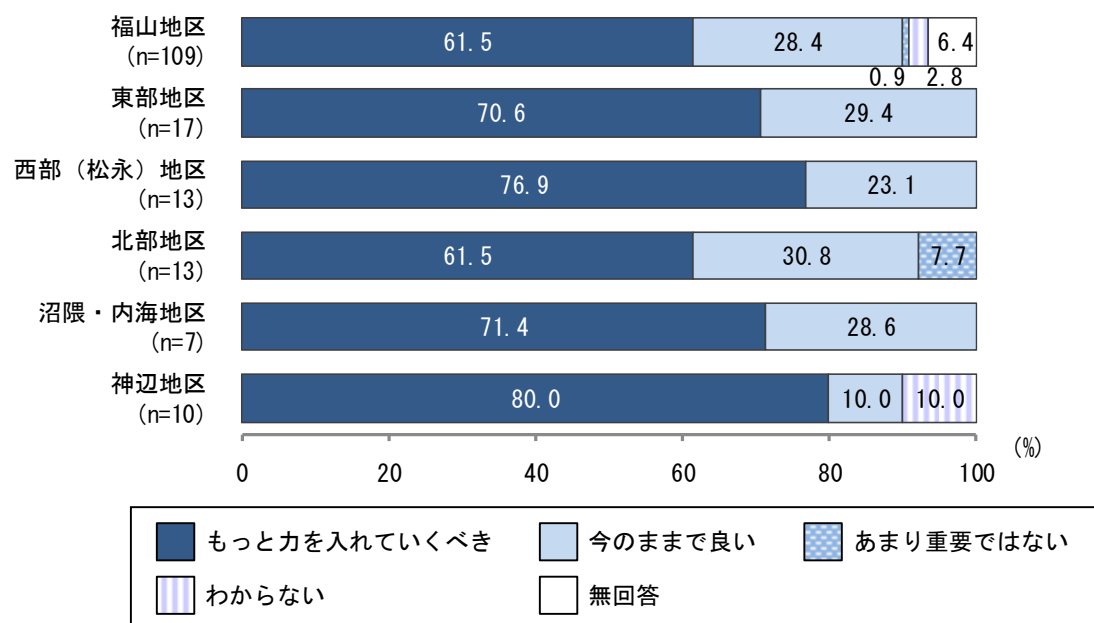
【業種別】

業種別にみると、すべての業種で「もっと力を入れていくべき」との回答が5割以上と高くなっている。



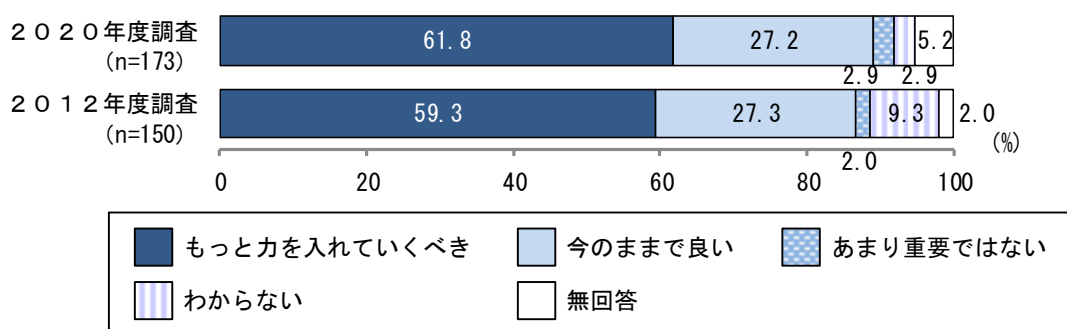
【所在地区別】

所在地区別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答はすべての地区で6割以上と高くなっている。



(6) 災害に強い下水道づくり

【全体】

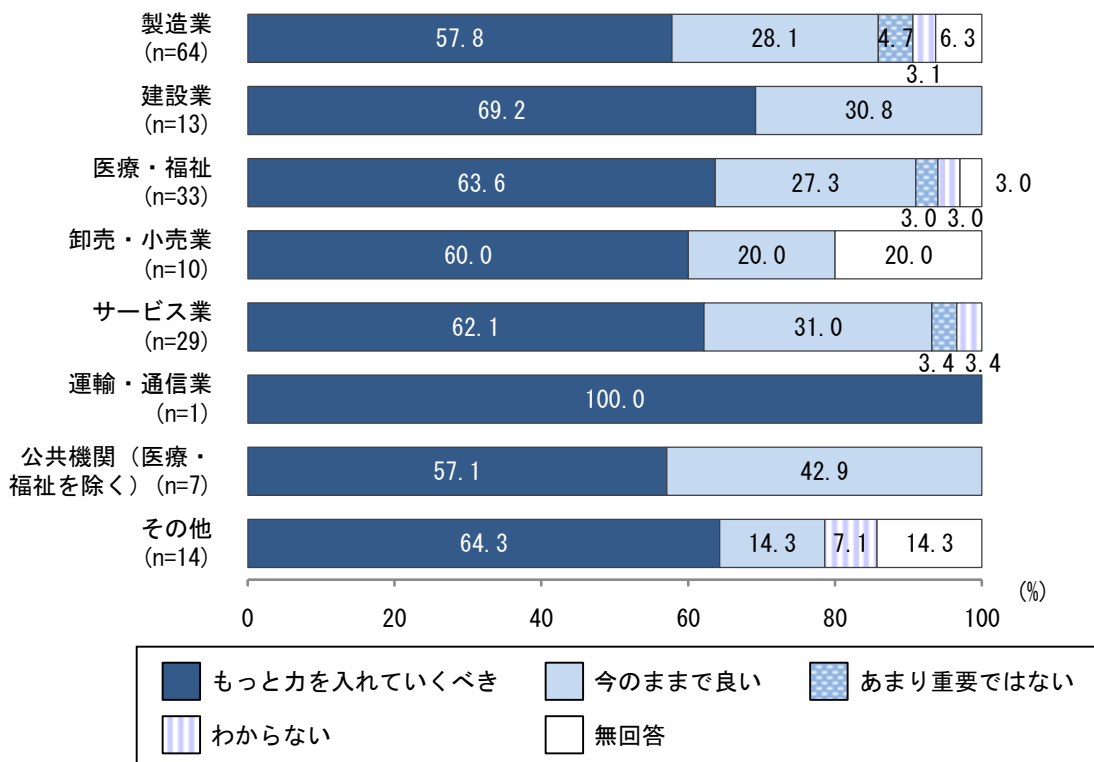


災害に強い下水道づくりについて、「もっと力を入れていくべき」(61.8%)が最も高く、次いで「今のままで良い」(27.2%)となっている。

経年比較すると、大きな差はみられない。

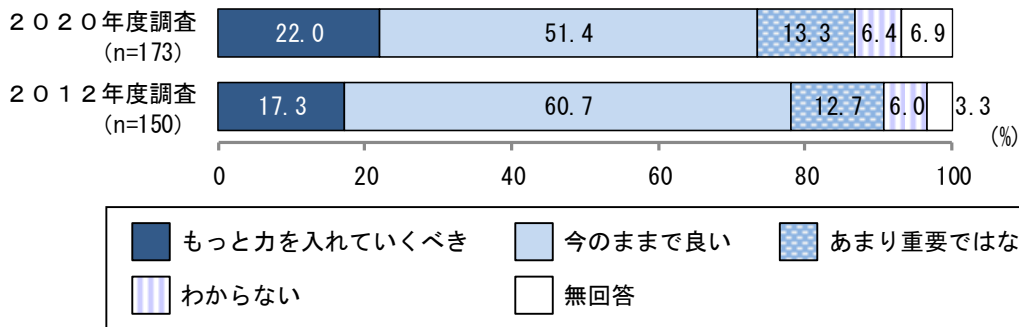
【業種別】

業種別にみると、すべての業種で6割近くが「もっと力を入れていくべき」と回答している。



(7) 上下水道サービスの向上

【全体】

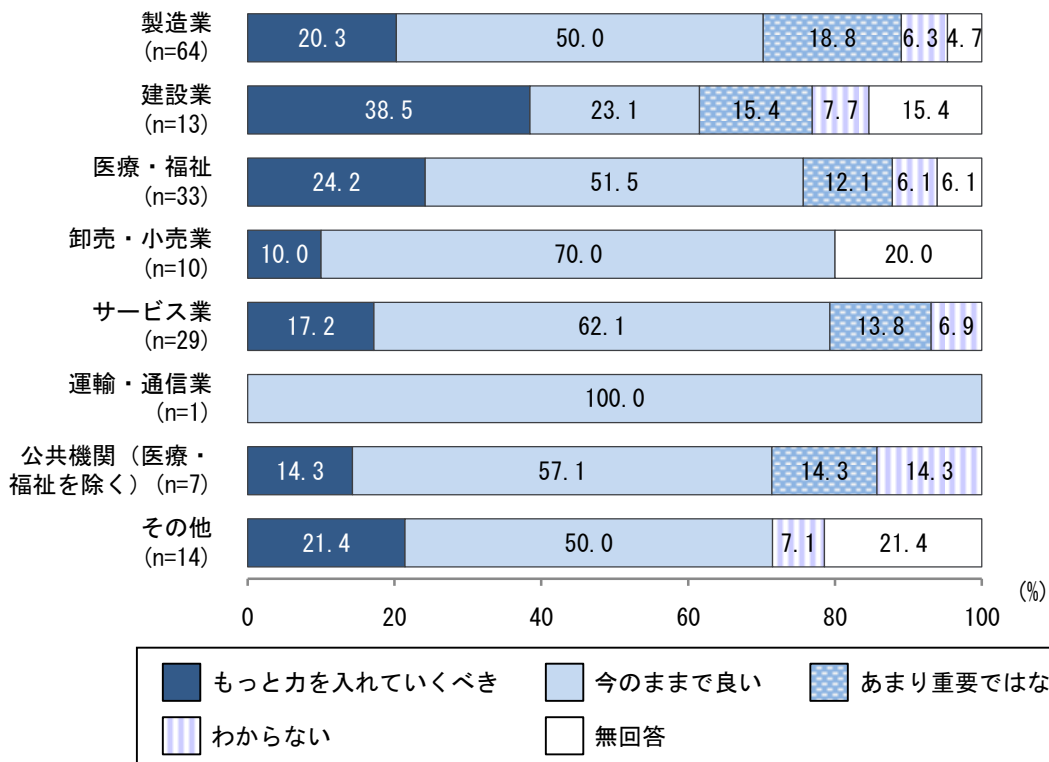


上下水道サービスの向上について、「今のままで良い」(51.4%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(22.0%)となっている。

経年比較すると、「今のままで良い」との回答は2020年度調査で51.4%となっており、2012年度調査の60.7%よりも、9.3ポイント減少している。

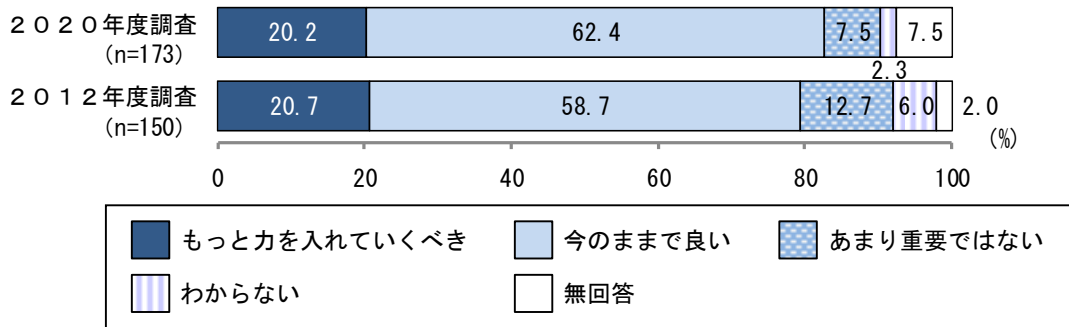
【業種別】

業種別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉で24.2%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】

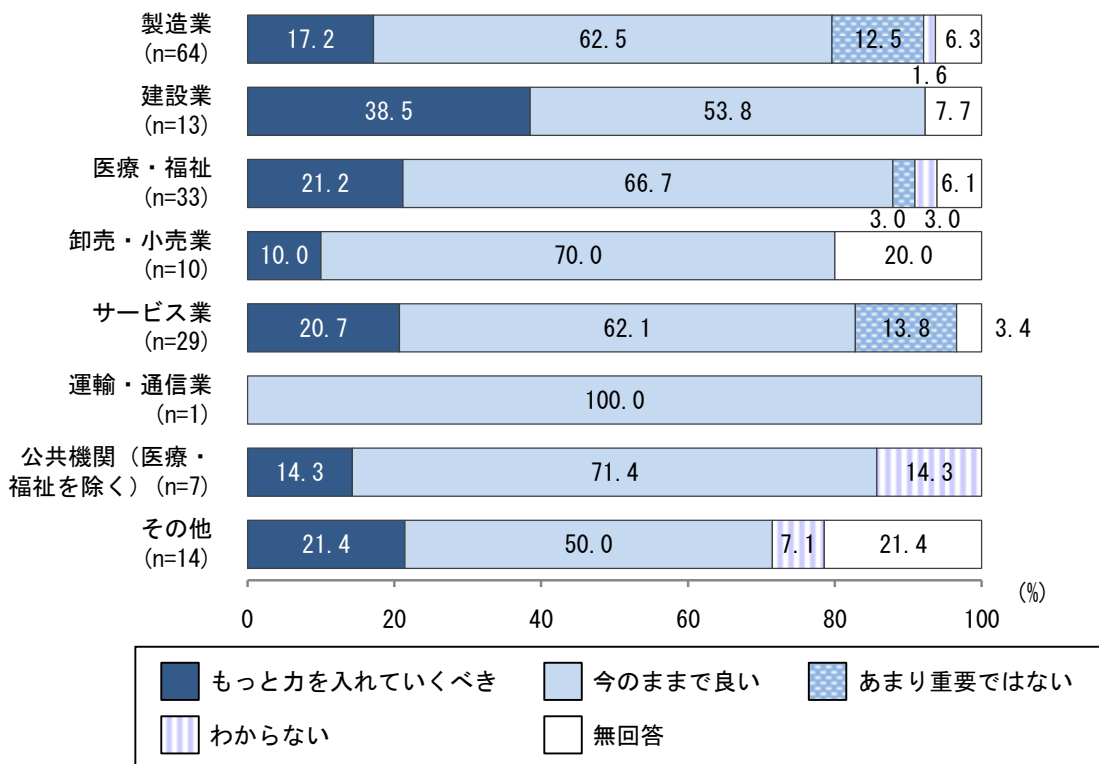


利用者への十分なお知らせ, 情報提供について, 「今のままで良い」(62.4%) が最も高く, 次いで「もっと力を入れていくべき」(20.2%) となっている。

経年比較すると, 「あまり重要ではない」との回答は2020年度調査で7.5%となっており, 2012年度調査の12.7%よりも, 5.2ポイント減少している。

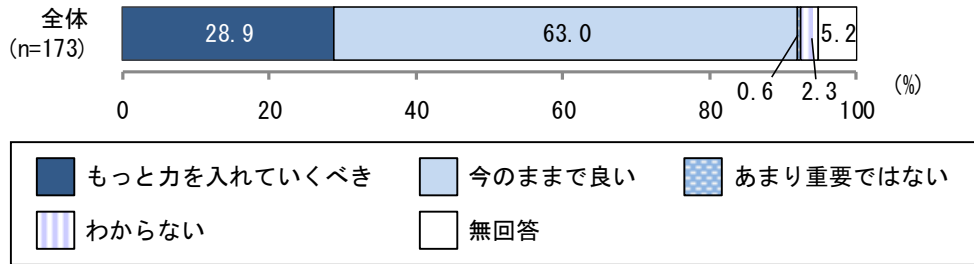
【業種別】

業種別にみると, 「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉, サービス業で2割台と高くなっている。



(9) 道路上での漏水など応急対応

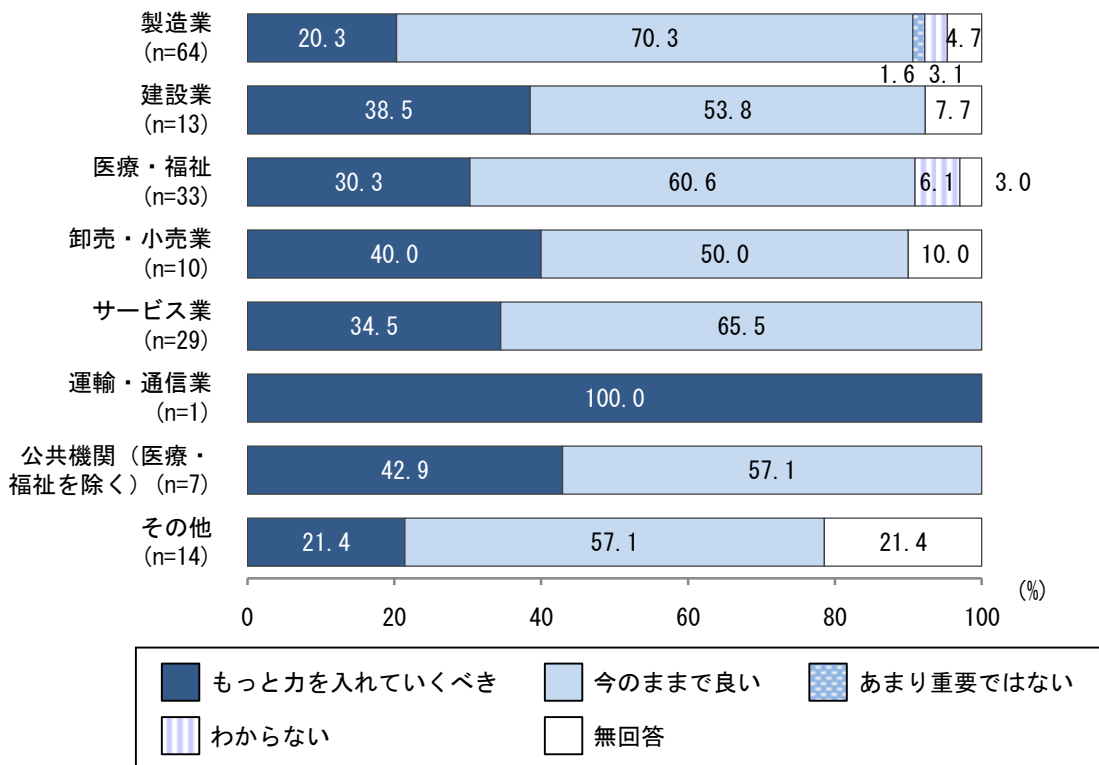
【全体】



道路上での漏水など応急対応について、「今のままで良い」(63.0%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(28.9%)となっている。

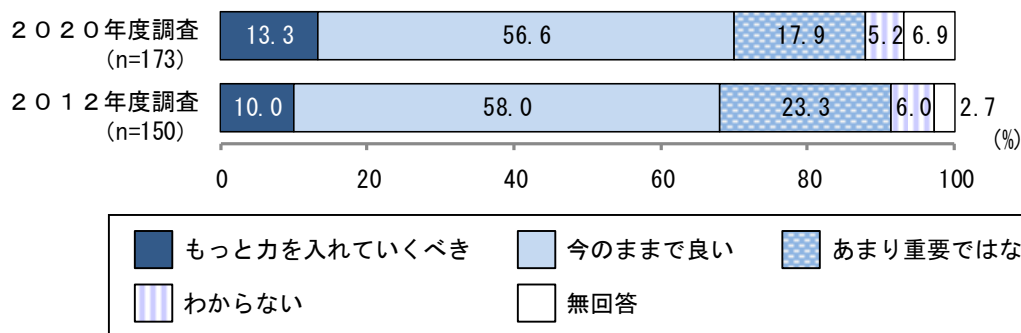
【業種別】

業種別にみると、「今のままで良い」との回答は製造業で約7割、医療・福祉、サービス業で6割超と高くなっている。



(10) 利用者に親しみやすい上下水道づくり

【全体】

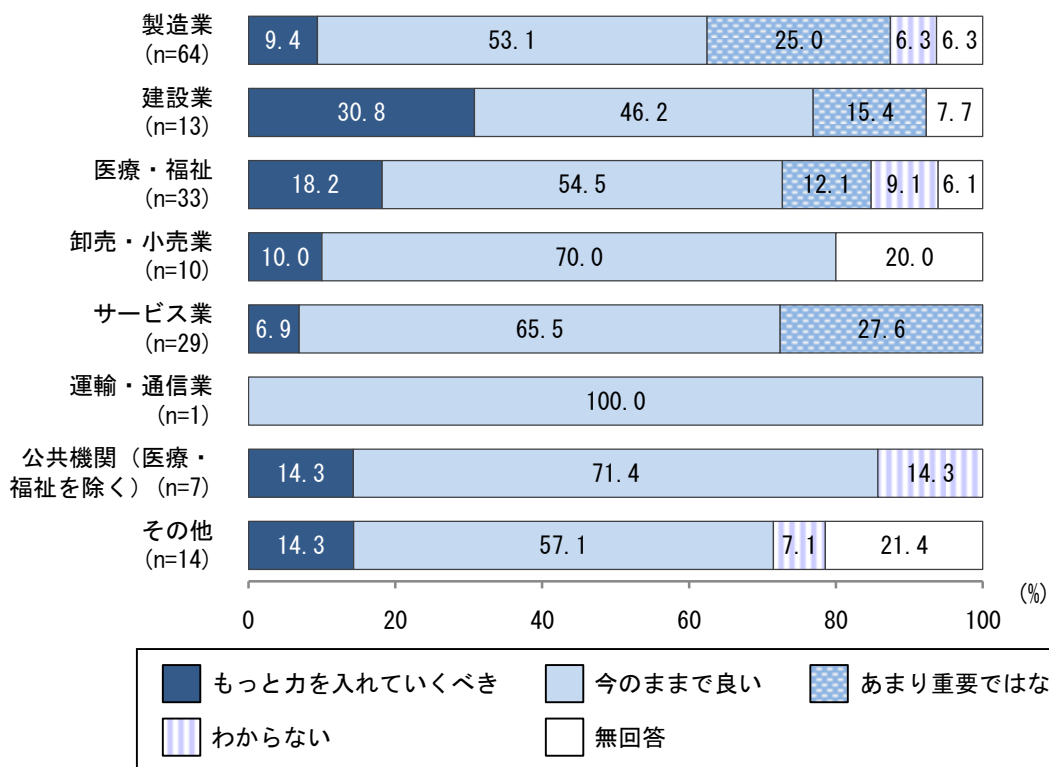


利用者に親しみやすい上下水道づくりについて、「今のままで良い」(56.6%)が最も高く、次いで「あまり重要ではない」(17.9%)となっている。

経年比較すると、「あまり重要ではない」との回答は2020年度調査で17.9%となっており、2012年度調査の23.3%よりも、5.4ポイント減少している。

【業種別】

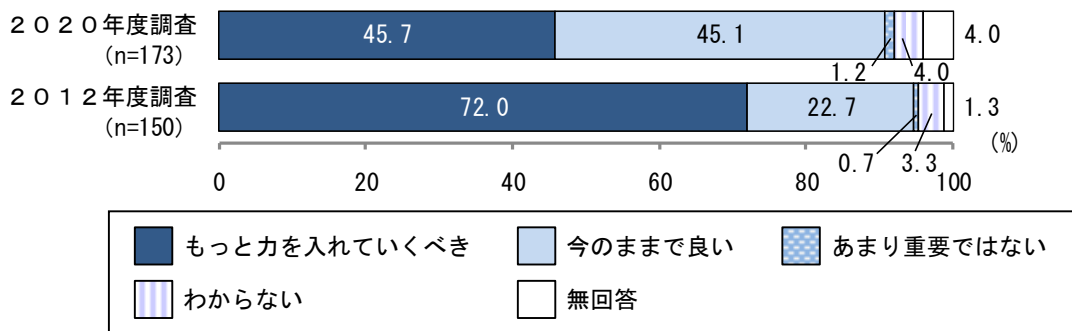
業種別にみると、「あまり重要ではない」との回答は製造業、サービス業で2割台半ばと高くなっている。



(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】

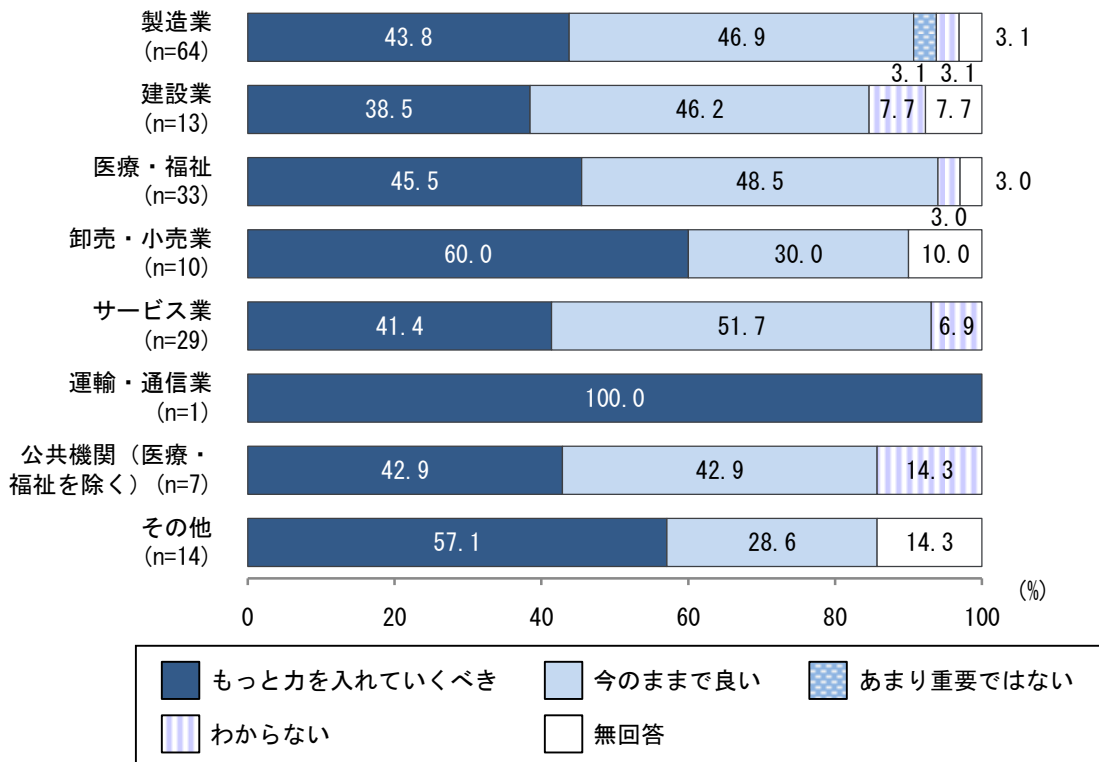


持続可能な経営基盤の確立について、「もっと力を入れていくべき」(45.7%)と「今のままで良い」(45.1%)がほぼ同じ割合となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で45.7%となっており、2012年度調査の72.0%よりも、26.3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45.1%となっており、2012年度調査の22.7%よりも、22.4ポイント増加している。

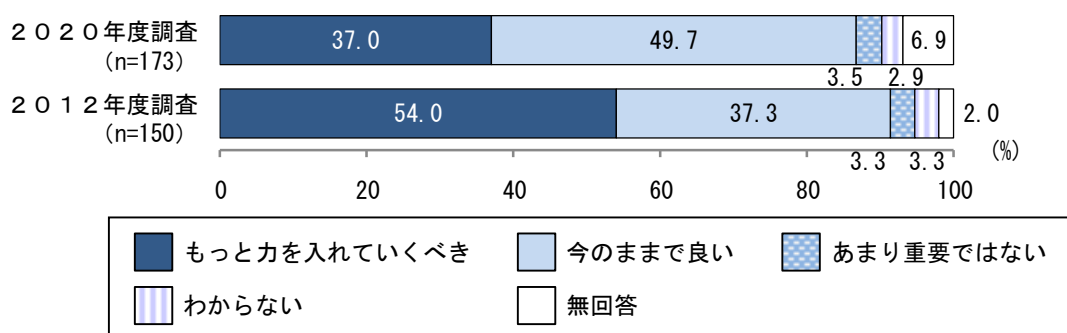
【業種別】

業種別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉で45.5%と高くなっている。



(12) 環境に配慮した取組

【全体】

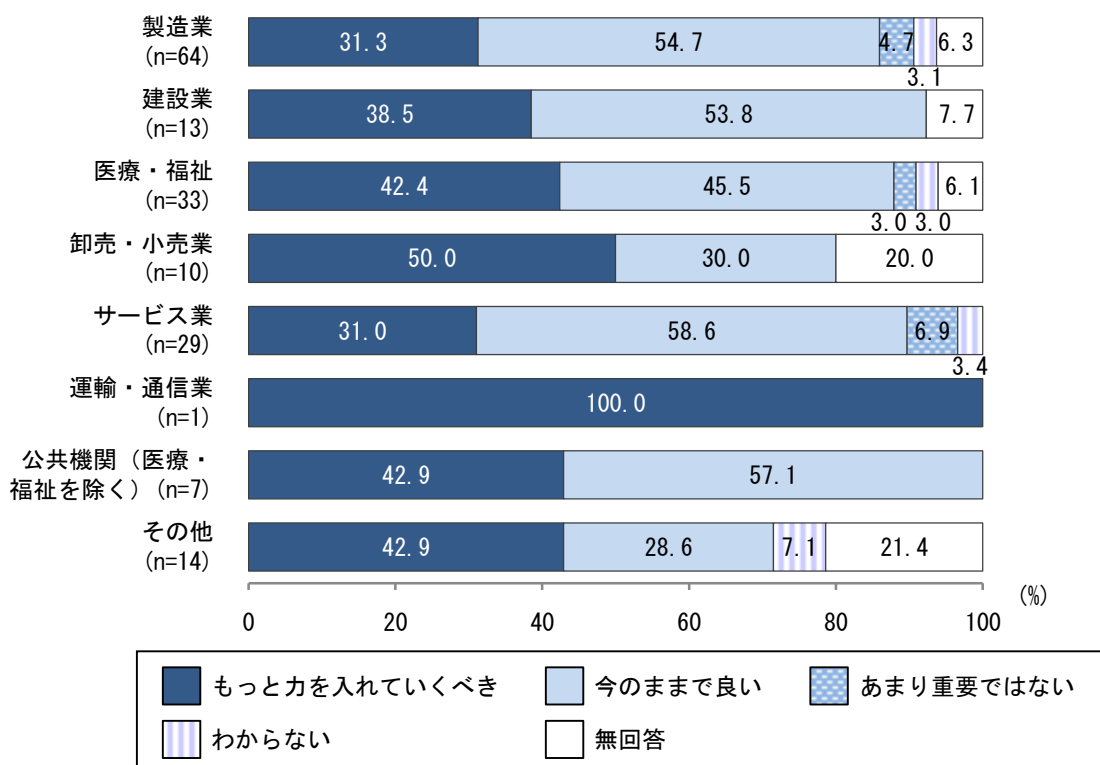


環境に配慮した取組について、「今のままで良い」(49.7%)が最も高く、次いで「もっと力を入れていくべき」(37.0%)となっている。

経年比較すると、「もっと力を入れていくべき」との回答は2020年度調査で37.0%となっており、2012年度調査の54.0%よりも、17.0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49.7%となっており、2012年度調査の37.3%よりも、12.4ポイント増加している。

【業種別】

業種別にみると、「もっと力を入れていくべき」との回答は医療・福祉で4割超と高くなっている。



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。

すべての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

1	工業用水の水質改善にも力を入れて欲しい。近年、夏場藻の含有が多くなってきています。貯水池，送水配管清掃，更新で水質改善をお願いします。（製造業）
---	--

2 水道料金・下水道使用料について

1	使用料金の請求を2か月に1回より毎月請求にすることも考えて欲しい。（製造業）
2	運用・管理面の見直しで値上げをしない努力もしていただきたい。どうしても値上げが必要な場合は，料金体系を変えて何がどのように値上げされたか分からなくするのではなく，今の体系のままで私たちにもよく分かるように値上げを考えていただきたい。（サービス業）

3 水道水の供給について

1	いつもありがとうございます。大きな断水もなく，安定した供給が行われており，安心感があります。災害の際，この供給がどうなるのか，途絶えてしまうことがあるのか，という懸念があります。当院は医療機関であるため，多くの水を必要としています。給水タンクだけでは足りなくなると思っています。いかに水を確保していくかが課題と感じております。（医療・福祉）
2	引き続き安全な水道水の供給を宜しくお願い致します。（サービス業）
3	いつもお世話になっております。安定した水の供給を今後ともお願いいたします。（製造業）
4	いつも安全・安心な水を供給していただきありがとうございます。（製造業）
5	特にありませんが，これからも良質な水の安定供給をお願い致します。（製造業）

4 下水道について

1	下水道整備を早くして欲しい。（医療・福祉）
2	東村町への下水道整備。（その他）
3	城見町のファミリーマート前の横断歩道あたりまたその周辺は，少し強い雨が降っただけで水たまりができ，歩行するのが困難になります。雨水がスムーズに下水に流れるようにしてもらえたらと思います。（サービス業）

5 職員の対応、局の運営について

1	常に、利用者の立場を十分に理解した事業経営に徹すること。(その他)
2	災害時の対応などの強化をより一層お願いします。それ以外は現状で良いと思います。(サービス業)
3	外国企業への委託だけは絶対してはいけません。全世界多大な被害が出ております。自分達が飲む水は自分達の(税金)お金で守りたいです。他人(ましてや外国企業)では、その地の人がどうなるかが関係ありませんから。利益が取れば…。(製造業)
4	特にありません。これからもよろしくお願い致します。(製造業)
5	水道局職員は態度が市の職員より悪い。モラルが無い。尋ねても知らないことが多い。水道の少しの故障でも2人が軽四で、古い職員はガムをかみながらポケットに手を入れ若い職員に指示。ボーナスがなぜ市職員よりいいのか不思議です。(サービス業)
6	市所有の水道施設に対し、もっと安全意識の徹底を図りなさい。市、自ら安全意識の欠如を棚に上げて全ての業者の責任として片づけず、自らの責任を真摯に認め、安全な水道施設にすべく努力しなさい。業者は行政に勝てないという昔ながらの体質を改め、もっと行政改革を行いなさい。自らの非は非として認めなさい。これ以上、行政不信を起こさせないでもらいたい。今、福山市行政に対し、とてつもない不信感を覚えている。※この内容を福山市行政の中で必ず問題提起して頂きたい。強く希望します。(業種無回答)
7	お仕事頑張ってください。いろいろと大変だと思います。(製造業)
8	慣例にとらわれることなく様々な改革に取り組んで欲しいと思います。(建設業)
9	今後も安心して飲める良質な水の供給・断水の無い水道水の安定した供給・災害に強い水道づくり・災害に強い下水道づくり・上下水道サービスの向上。よろしくお願いします。(医療・福祉)

6 本アンケートについて

1	アンケート経費のムダ(時間, コスト)。(卸売・小売業)
---	------------------------------

V 調査票

福山市上下水道局 事業所アンケート

【ご協力のお願い】

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、事業所のみなさまから水道・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「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。

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事業所の中から、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。

基本情報

問1 貴事業所の所在地(町名)をご記入ください。

(町名:) [記入例] (町名: 古野上町)

問2 貴事業所の業種をお答えください。《○は1つ》

- | | | | |
|----------|----------|------------------|----------|
| 1 製造業 | 2 建設業 | 3 医療・福祉 | 4 卸売・小売業 |
| 5 サービス業 | 6 運輸・通信業 | 7 公共機関(医療・福祉を除く) | |
| 8 その他() | | | |

新型コロナウイルス感染症に関することについて

問3 新型コロナウイルス感染症による影響(在宅勤務、業務量の減少など)により、貴事業所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4 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5 貴事業所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 6 貴事業所では、水道水をどのようにして飲んでいきますか。《○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、お茶やコーヒーとして飲んでいる
- 4 水道水はまったく（ほとんど）飲んでいない

問 6 - 1 問 6 で「4」と回答された事業所のみお答えください。

貴事業所で水道水を飲まない理由は何ですか。《○はいくつでも》

- 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 周りの人が飲んでいないから
- 4 水道水そのまま飲む習慣がないから
- 5 ミネラルウォーターやジュースなどを飲むから
- 6 その他（）
- 7 特に理由はない

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。《○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）などのおいがしないようにしてほしい
- 4 水源の河川やダム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 その他（）
- 8 特になし

問 8 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》

- 1 地下水（井戸水）
- 2 雨水
- 3 再生水
- 4 工業用水
- 5 その他（）
- 6 水道水以外は利用していない

下水道について

問 9 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 2 整備されていない 3 わからない

問 9 - 1 問 9 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 9 - 2 問 9 - 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）していない理由は何ですか。《○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 合併浄化槽を使用しているから
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（ ）

問 1 0 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。

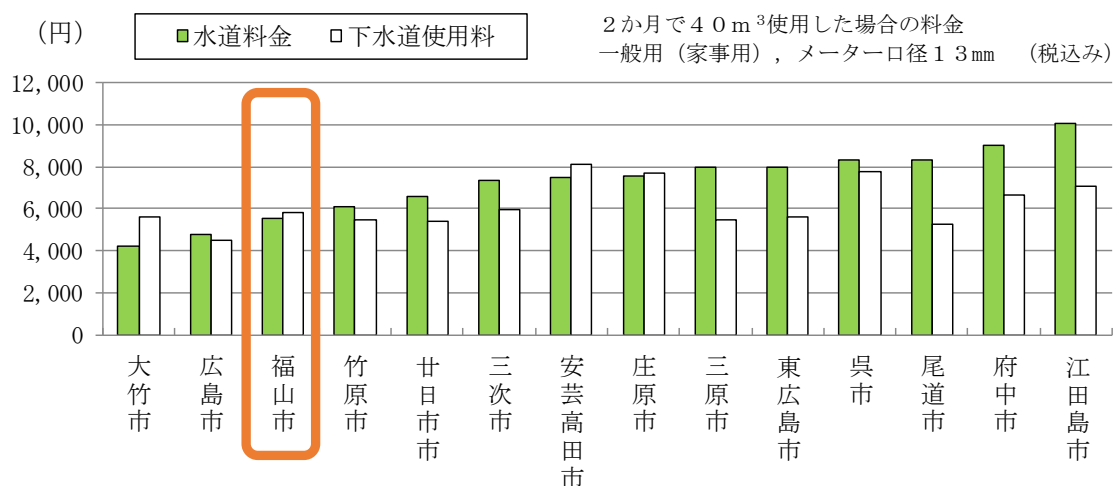
水道料金・下水道使用料表（2か月につき、一般用）

使用水量	【水道料金】	【下水道使用料】
① 0 ^m	基本料金 1,440円	基本使用料 1,580円
② 1 ^m ～20 ^m まで	従量料金 1 ^m につき	1 ^m につき 20円
③ 21 ^m ～30 ^m まで		1 ^m につき 144円
④ 31 ^m ～40 ^m まで		1 ^m につき 174円
⑤ 41 ^m ～60 ^m まで		1 ^m につき 217円
⑥ 61 ^m ～500 ^m まで		1 ^m につき 235円
⑦ 500 ^m を超える		1 ^m 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 1 1 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 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 4 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 2 3 5 円，下水道使用料は 2 6 7 円）と最低単価（水道料金，下水道使用料ともに 2 0 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 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 その他（ ）
- 6 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 6 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》

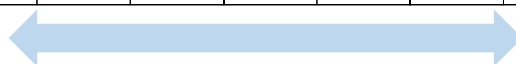
- 1 今のままでよい
- 2 口径別料金体系の方がよい
- 3 どちらでもよい
- 4 わからない

※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 5 3 市のうち、4 4 市が採用《2 0 2 0 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、
基本料金が低い

問 16-1 **問 16 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 16-2 **問 16 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ふから
- 2 多くの水道事業体で採用されているから
- 3 その他 ()

問 17 **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、上下水道局の窓口で支払う方法）
- 3 その他 ()

問 18 **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22 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、貴事業所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たいと思った。
- 5 知らないし、内容も理解したいとは思わない。

問23 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、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、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、断水や下水が流せないなど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、貴事業所で取り組んでいることについてお尋ねします。

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、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等での対応について、貴事業所で実際に感じている印象（満足の程度）をお聞かせください。《○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 貴事業所では、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、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	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) 断水のない、水道水の安定した供給 (古い水道施設や配水管の計画的な更新)	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 (インターネットなどIT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 (道路上の水道管・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。

ぜひご活用ください！

《福山市上下水道局ホームページ》

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



福山市上下水道局事業所アンケート調査 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/>