

# 水道事業ガイドライン業務指標

(平成24～28年度)

主要 背景 情報 (C I)	水道事業体のプロフィール (2項目)	.....	1
	システムのプロフィール (4項目)	.....	1
	地域条件のプロフィール (3項目)	.....	1
業 務 指 標 (P I)	A 安全で良質な水 (17項目)	運営管理 ・水質管理 (9項目) ・施設管理 (5項目) ・事故災害対策 (2項目)	..... 2
		施設整備 ・施設更新 (1項目)	..... 2
	B 安定した水の供給 (57項目)	運営管理 ・施設管理 (17項目) ・事故災害対策 (11項目) ・環境対策 (6項目)	..... 3
		施設整備 ・施設管理 (2項目) ・施設更新 (5項目) ・事故災害対策 (16項目)	..... 5
	C 健全な事業経営 (45項目)	財 務 ・健全経営 (27項目)	..... 6
		組織・人材 ・人材育成 (7項目) ・業務委託 (2項目)	..... 7
		お客さまとのコミュニケーション ・情報提供 (3項目) ・意見収集 (6項目)	..... 8

# 水道事業ガイドライン業務指標（平成24～28年度）一覧表

## 1. 主要背景情報（CI）

分類	指標名	計算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
水道事業体のプロフィール	給水人口規模	—	人	/	/	/	1,226,403	1,229,392	実際に給水を行っている人口
	全職員数	—	人	/	/	/	643	640	水道事業に携わる職員数
システムのプロフィール	水源種別	—	-	/	/	/	「表流水」 「ダム」 「伏流水」 「受水」	「表流水」 「ダム」 「伏流水」 「受水」	水道水源の種別
	浄水受水率	浄水受水量/年間取水量	%	/	/	/	10.6	10.6	年間取水量（受水量を含む）に対する浄水受水量の割合を示したもの
	給水人口1万人当たりの浄水場数	浄水場数/(現在給水人口/10,000人)	箇所/10,000人	/	/	/	0.08	0.07	給水人口1万人当たりの浄水場数
	給水人口1万人当たりの施設数	(浄水場数+送・配水施設)/(現在給水人口/10,000人)	箇所/10,000人	/	/	/	4.45	4.39	給水人口1万人当たりの施設数（浄水場及び浄水場より下流の、送・配水に必要な施設（ポンプ台数、配水池数など））
地域条件のプロフィール	有収水量密度	有収水量/計画給水区域面積	1000m <sup>3</sup> /ha	/	/	/	4.08	4.09	給水区域面積1ha当たりの年間有収水量
	水道メーター密度	水道メーター数/配水管延長	個/km	/	/	/	131.8	132.9	配水管1kmあたりの水道メータ数
	単位管延長	導水配水管延長/現在給水人口	m/人	/	/	/	3.92	3.92	現在給水人口1人当たりの導・送・配水管延長の距離

## 2. 業務指標 (PI)

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
<b>A) 安全で良質な水運営管理</b>										
<b>A-1) 水質管理</b>										
A101	1106	平均残留塩素濃度	残留塩素濃度合計 / 残留塩素測定回数	mg/L	/	/	/	0.56	0.58	安全のため残留塩素は必要なものですが、おいしさからは残留塩素濃度が低い方がよいとされています。
A102	1105	最大カビ臭物質濃度水質基準比率	(最大カビ臭物質濃度 / 水質基準値) × 100	%	/	/	/	60.0	40.0	1年間で測定された給水栓でのカビ臭物質濃度の最大値の水質基準値に対する割合。
A103	1107	総トリハロメタン濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の総トリハロメタン濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	21.2	17.6	各定期検査毎に、全給水栓における総トリハロメタン濃度の平均を求め、その中で最大の値の水質基準値に対する割合。
A104	1108	有機物 (TOC) 濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の有機物 (TOC) 濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	19.0	18.4	各定期検査毎に、全給水栓における有機物 (TOC) 濃度の平均を求め、その中で最大の値の水質基準値に対する割合。
A105	1110	重金属濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の当該重金属濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	1.5	1.5	各定期検査毎に、健康に影響のある6種類の重金属それぞれの全給水栓における濃度の平均を求め、その中で水質基準値に対する割合が最大のもの。
A106	1111	無機物質濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の当該無機物質濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	8.0	8.8	各定期検査毎に、味、色などの水道水の性状に影響のある無機物質6種類それぞれの全給水栓における濃度の平均を求め、その中で水質基準値に対する割合が最大のもの。
A107	1113	有機化学物質濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の当該有機化学物質濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	0.0	0.0	各定期検査毎に、水道水の安全性に影響のある有機化学物質7種類それぞれの全給水栓における濃度の平均を求め、その中で水質基準値に対する割合が最大のもの。
A108	1114	消毒副生成物濃度水質基準比率	$\Sigma$ (給水栓の当該消毒副生成物濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	%	/	/	/	23.3	22.8	各定期検査毎に、発がん性の可能性のある消毒副精製物質5種類それぞれの全給水栓における濃度の平均を求め、その中で水質基準値に対する割合が最大のもの。
A109	1109	農薬濃度水質管理目標比	$\max \Sigma (X_{ij} / GV_j)$	%	/	/	/	0.007	0.005	各定期検査毎の、各農薬の目標値に対する割合の合計の数値のうち最大のもの。
<b>A-2) 施設管理</b>										
A201	1101	原水水質監視度	原水水質監視項目数	項目	166	183	180	180	179	年4回以上行っている原水の調査項目数を示したもの。
A202	1102	給水栓水質検査 (毎日) 箇所密度	(給水栓水質検査 (毎日) 採水箇所数 / 現在給水面積) × 100	箇所/100km <sup>2</sup>	11.9	13.2	13.2	15.1	11.8	毎日行っている水質検査箇所数の単位密度を示したもの。
A203	5002	配水池清掃実施率	(5年間に清掃した配水池有効容量 / 配水池有効容量) × 100	%	-	-	-	71.2	66.3	清掃した配水池容量の全配水池容量に対する割合で、配水池の管理状況を示したもの。
A204	1115	直結給水率	(直結給水件数 / 給水件数) × 100	%	76.4	77.0	77.5	77.8	78.1	受水槽を経由せず直接給水される件数の割合を示したもの。
A205	5115	貯水槽水道指導率	(貯水槽水道指導件数 / 貯水槽水道数) × 100	%	23.2	20.1	21.6	16.2	23.5	貯水槽水道は水道局の管理ではありませんが、適切な管理ができるよう、継続して調査・指導を行っています。
<b>A-3) 事故災害対策</b>										
A301	2201	水源の水質事故件数	年間水源水質事故件数	件	0	0	0	1	0	油流出など水質汚染事故の回数を示したもの。こうした事故は水道局で防ぐことは困難ですが、お客さまに安全な水をお届けするために留意しておかなければなりません。
A302	1116	粉末活性炭処理比率	(粉末活性炭年間処理水量 / 年間浄水量) × 100	%	/	/	/	0.0	0.0	粉末活性炭を投入して浄水処理を行った水量の割合を示したものの。水質が悪化したときに用いるので、原水水質の良し悪しの指標でもありますが、気候によって左右されます。
<b>施設整備</b>										
<b>A-4) 施設更新</b>										
A401	1117	鉛製給水管率	(鉛製給水管使用件数 / 給水件数) × 100	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	鉛製給水管を使用している件数の割合を示したもの。

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
<b>B) 安定した水の供給</b>										
<b>運営管理</b>										
<b>B-1) 施設管理</b>										
B101	1004	自己保有水源率	(自己保有水源水量/全水源水量)×100	%	0.0	0.1	0.1	0.3	0.3	水道事業者が管理している貯水池など自己所有の水源水量の割合を示したものの。
B102	1005	取水量1m <sup>3</sup> 当たり水源保全投資額	水源保全に投資した費用/年間取水量	円/m <sup>3</sup>	0.13	0.13	0.11	0.055	0.049	水源涵養のために投資した費用に対する、その流域からの取水量の単位費用を示したものの。
B103	4101	地下水率	(地下水揚水量 / 年間取水量)×100	%	-	-	-	0.0	0.0	地下水揚水量の水源利用水量に対する割合を示したものの。
B104	3019	施設利用率	(一日平均配水量/施設能力)×100	%	60.3	59.9	59.4	59.4	59.2	一日平均給水量の一日給水能力に対する割合で、水道施設の経済性を総合的に判断します。基本的には高い方がよいですが、維持管理や災害時等を考慮して、ある程度の余裕も必要となります。
B105	3020	最大稼働率	(一日最大配水量/施設能力)×100	%	68.0	66.4	69.6	66.7	65.2	一日最大給水量の一日給水能力に対する割合で、水道事業の施設効率を判断します。基本的には高い方がよいですが、維持管理や災害時等を考慮して、ある程度の余裕も必要となります。
B106	3021	負荷率	(一日平均配水量/一日最大配水量)×100	%	88.6	90.1	85.3	89.1	90.9	一日平均給水量の一日最大給水量に対する割合で、水道事業の施設効率を判断します。大都市になるほど高くなる指標で、地域特性によって左右されます。
B107	2007	配水管延長密度	配水管延長/現在給水面積	km/km <sup>2</sup>	14.9	14.7	14.8	17.0	17.0	給水区域面積1km <sup>2</sup> 当たり配水管が何km布設されているかを示したものの。
B108	5111	管路点検率	(点検した管路延長 / 管路延長) × 100	%	-	-	-	48.5	51.6	年間で点検した管路の総延長に対する割合で、管路の健全性確保に対する度合いを示したものの。
B109	新規	バルブ点検率	(点検したバルブ数 / バルブ設置数) × 100	%	/	/	/	15.8	28.4	年間で点検したバルブの設置数に対する割合で、バルブの健全性確保に対する度合いを示したものの。
B110	5107	漏水率	(年間漏水量 / 年間配水量) × 100	%	3.2	3.1	3.2	3.1	3.1	年間の漏水量の配水量に対する割合を示したものの。
B111	新規	有効率	(年間有効水量 / 年間配水量) × 100	%	/	/	/	96.6	96.7	給水量に対する有効に使われた水量（漏水等で失われた水量を除いたもの）の割合を示したものの。
B112	3018	有収率	(年間有収水量/年間配水量)×100	%	93.6	93.6	93.1	93.4	94.1	有収水量（料金徴収の対象となった水量）の割合を示したものの。
B113	2004	配水池貯留能力	配水池有効容量/一日平均配水量	日	-	-	-	1.08	1.08	水道水をためておく配水池総容量が平均配水量の何日分あるかを示したものの。需要と供給の調整等のため0.5日分以上は必要とされています。
B114	2002	給水人口一人当たり配水量	(一日平均配水量/現在給水人口)×1,000	L/日・人	312	309	306	303	302	給水人口一人当たり何リットル配水したかを示しています。
B115	2005	給水制限日数	年間給水制限日数	日	0	0	0	0	0	1年間で何日給水制限したかを示したものの。漏水や事故等があると給水制限数は大きくなります。なお、給水制限とは、断水日数を示したのではなく、漏水等における給水制限（バルブ調整等による水圧・水量の調整）を行った日数のことです。
B116	2006	給水普及率	(現在給水人口/給水区域内人口)×100	%	97.9	97.9	97.9	98.0	98.0	給水区域内で水道を使っている人の割合を示したものの。
B117	5110	設備点検実施率	(点検機器数/ 機械・電気・計装機器の合計数) × 100	%	-	-	-	62.9	60.0	機械・電気・計装機器の合計数に対する点検機器数の割合を示したものの。機器によっては、数年に1回点検を行うものもあるため、100%にはなりません。

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
<b>B-2) 事故災害対策</b>										
B201	5101	浄水場事故割合	10年間の浄水場停止事故件数 / 浄水場数	(件/10年・箇所)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	過去10年間に浄水場が事故で送水停止となった件数の割合を示した。本市ではこの10年間でそういう事故は起きていません。
B202	2204	事故時断水人口率	(事故時断水人口/現在給水人口)×100	(%)	10.1	10.1	10.0	10.1	10.1	最大の浄水場または管路が24時間停止したとき給水できない人口の割合で、緊急時の融通性を示した。もの。
B203	2001	給水人口一人当たり貯留飲料水量	(配水池有効容量×1/2+緊急貯水槽容量)×1,000/現在給水人口	(L/人)	165	165	167	166	166	給水人口一人当たり何リットルの水が常時ためられているかを示した。もの。地震時など緊急給水のときに利用します。
B204	5103	管路の事故割合	管路の事故件数 / (管路延長/100)	(件/100 km)	0.9	0.8	0.9	0.6	0.4	管の破裂、破損、抜け出しなど、管路の年間事故件数の割合を示した。もの。
B205	2202	基幹管路の事故割合	基幹管路の事故件数/(基幹管路延長/100)	(件/100 km)	0.7	0.3	0.0	0.3	0.4	年間の幹線管路(給水管を接続する配水管以外の口径の大きい管)の事故の割合を示した。もの。
B206	5104	鉄製管路の事故割合	鉄製管路の事故件数 / (鉄製管路延長/100)	(件/100 km)	-	-	-	0.5	0.3	鉄製管路の年間事故件数の割合を示した。もの。
B207	5105	非鉄製管路の事故割合	非鉄製管路の事故件数 / (非鉄製管路延長/100)	(件/100 km)	-	-	-	2.7	2.2	ダクタイル鋳鉄や鋼製以外のポリエチレン管など、非鉄製管路の年間事故件数の割合を示した。もの。
B208	5106	給水管の事故割合	給水管の事故件数 / (給水件数/ 1,000)	(件/1,000 件)	2.1	2.2	2.0	1.9	1.8	公道から各家庭に引き込む給水管の事故割合を示した。もの。
B209	5109	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間	Σ(断水・濁水時間 × 断水・濁水区域給水人口) / 現在給水人口	(時間)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	断水・濁水の全給水人口に対する時間割合を示した。もの。
B210	新規	災害対策訓練実施回数	年間の災害対策訓練実施回数	(回/年)				14	14	1年間に災害対策訓練を実施した回数を示した。もの。
B211	5114	消火栓設置密度	消火栓数 / 配水管延長	(基/km)	5.6	5.6	6.0	6.0	6.0	配水管延長に対する消火栓の設置数を示した。もの。消防水利のための指標です。
<b>B-3) 環境対策</b>										
B301	4001	配水量1m <sup>3</sup> 当たり電力消費量	電力使用量の合計 / 年間配水量	(kWh/m <sup>3</sup> )	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	1m <sup>3</sup> の水を送水するまでに要した電力消費量を示した。もの。地形的条件に左右されます。
B302	4002	配水量1m <sup>3</sup> 当たり消費エネルギー	エネルギー消費量 / 年間配水量	(MJ/m <sup>3</sup> )	-	-	-	4.38	4.36	1m <sup>3</sup> の水を送水するまでに要した消費エネルギー量を示した。もの。地形的条件に左右されます。
B303	4006	配水量1m <sup>3</sup> 当たり二酸化炭素 (CO <sub>2</sub> ) 排出量	[二酸化炭素 (CO <sub>2</sub> ) 排出量 / 年間配水量] × 106	(g・CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> )	312	323	316	313	289	自己の水力発電や太陽光発電など再生可能エネルギーの割合を示す。もの。本市は、小規模な太陽光発電と風力発電設備を有しています。
B304	4003	再生可能エネルギー利用率	(再生可能エネルギー設備の電力使用量 / 全施設の電力使用量) × 100	(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	配水した水1m <sup>3</sup> 当たりで何gの二酸化炭素を排出したかを示した。もの。排出係数は、「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づきます。
B305	4004	浄水発生土の有効利用率	(有効利用土量 / 浄水発生土量) × 100	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	浄水場で発生する汚泥を廃棄処分とせず、有効利用している割合を示した。もの。現在本市では、すべてを路盤材などに有効利用しています。
B306	4005	建設副産物のリサイクル率	(リサイクルされた建設副産物量 / 建設副産物発生量) × 100	(%)	99.9	99.4	99.7	99.9	99.4	水道工事で発生する土やアスファルト等を廃棄処分とせず、再利用している割合を示した。もの。

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
<b>施設整備</b>										
<b>B-4) 施設管理</b>										
B401	5102	ダクトイル鋳鉄管・鋼管率	$[(ダクトイル鋳鉄管延長 + 鋼管延長) / 管路延長] \times 100$	%	92.0	91.7	92.1	92.4	92.7	一般的に信頼性が高いとされるダクトイル鋳鉄管及び鋼管の割合を示したものの。
B402	2107	管路の新設率	$(新設管路延長/管路延長) \times 100$	%	0.59	0.47	0.64	0.24	0.14	年間で新設した管路延長の割合を示したものの。
<b>B-5) 施設更新</b>										
B501	2101	法定耐用年数超過浄水施設率	$(法定耐用年数を超過している浄水施設能力/全浄水施設能力) \times 100$	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	耐用年数を超過した浄水施設能力の割合で、これが大きいと古い施設が多いこととなります。
B502	2102	法定耐用年数超過設備率	$(法定耐用年数を超過している機械・電気・計装設備などの合計数/機械・電気・計装設備などの合計数) \times 100$	%	52.1	55.8	57.1	59.3	61.2	耐用年数を超過した電気・機械設備数の割合を示したものの。大きいと古い施設が多いこととなりますが、補修等によりできるだけ延命化を図っています。
B503	2103	法定耐用年数超過管路率	$(法定耐用年数を超過している管路延長/管路延長) \times 100$	%	12.7	13.8	15.1	16.9	18.7	耐用年数を超過した管路の割合で、大きいと古い施設が多いこととなりますが、補修等によりできるだけ延命化を図っています。
B504	2104	管路の更新率	$(更新された管路延長/管路延長) \times 100$	%	-	-	-	0.53	0.64	年間で更新した管路延長の割合を示したものの。管路の更新は、耐震性や強度等の改善が可能となります。
B505	2105	管路の更生率	$(更生された管路延長/管路延長) \times 100$	%	-	-	-	0.000	0.000	年間で更生（古い管の内面を補修すること）した管路延長の割合を示したものの。本市の管路は、更生でなく更新を進めています。
<b>B-6) 事故災害対策</b>										
B601	2206	系統間の原水融通率	$(原水融通能力/全浄水施設能力) \times 100$	%	-	-	-	-	-	原水を融通して異なる浄水場へ送水できる水量の割合を示したものの。本市は原水の融通施設はありませんが、浄水場間で相互融通できる連絡管を整備しています。
B602	2207	浄水施設の耐震化率	$(耐震対策の施された浄水施設能力/全浄水施設能力) \times 100$	%	-	-	-	-	-	浄水施設は耐震対策を施していますが、そのうち高度な耐震化がなされている施設能力の割合を示したものの。データがないため算出していません。
B602-2	新規	浄水施設の主要構造物耐震化率	$[(沈殿・ろ過を有する施設の耐震化浄水施設能力+ろ過のみ施設の耐震化浄水施設能力)/全浄水施設能力] \times 100$	%	/	/	/	77.6	77.6	沈でん池・ろ過池は耐震対策を施していますが、そのうち高度な耐震化がなされている施設能力の割合を示したものの。
B603	2208	ポンプ所の耐震化率	$(耐震対策の施されたポンプ所能力/耐震化対象ポンプ所能力) \times 100$	%	-	-	-	84.4	84.4	ポンプ所は耐震対策を施していますが、重要度ランクAのポンプ所のうち高度な耐震化がなされている施設能力の割合を示したものの。昭和56年改正の建築基準法に基づいて設計もしくは調査の結果この基準を満たしていると判定された建築物を対象として算出しています。
B604	2209	配水池の耐震化率	$(耐震対策の施された配水池有効容量/配水池等有効容量) \times 100$	%	-	-	-	65.9	66.8	配水池は耐震対策を施していますが、そのうち高度な耐震化がなされている重要度ランクAの施設容量の割合を示したものの。水道施設耐震工法指針で定めるレベル2で設計もしくは調査の結果この基準を満たしていると判定された施設を対象として算出しています。
B605	2210	管路の耐震管率	$(耐震管延長/管路延長) \times 100$	%	22.8	23.5	24.5	25.1	25.8	管路のうち耐震性のある管路延長の割合を示したものの。
B606	新規	基幹管路の耐震管率	$(基幹管路のうち耐震管延長/基幹管路延長) \times 100$	%	/	/	/	35.2	35.4	基幹管路（導・送・配水本管）のうち耐震性のある管路延長の割合を示したものの。
B606-2	新規	基幹管路の耐震適合率	$(基幹管路のうち耐震適合性のある管路延長/基幹管路延長) \times 100$	%	/	/	/	35.2	35.4	基幹管路（導・送・配水本管）のうち耐震適合性のある管路延長の割合を示したものの。B606の耐震管に加えて、地盤の性状を勘案すれば耐震性を有すると評価できる管が含まれます。

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
B607	新規	重要給水施設配水管路の耐震管率	(重要給水施設配水管路のうち耐震管延長/重要給水施設配水管路延長)×100	%				42.3	41.1	病院、診断所、避難拠点など給水優先度が高い重要給水施設に給水するための配水管延長のうち耐震性のある管路延長の割合を示したものの。
B607-2	新規	重要給水施設配水管路の耐震適合率	(重要給水施設配水管路のうち耐震適合性のある管路延長/重要給水施設配水管路延長)×100	%				42.3	41.1	病院、診断所、避難拠点など給水優先度が高い重要給水施設に給水するための配水管延長のうち耐震適合性のある管路延長の割合を示したものの。
B608	2216	停電時配水量確保率	(全施設停電時に確保できる配水能力/一日平均配水量)×100	%				59.5	59.7	自家発電機の容量が、当該設備の稼動に必要な電力量に対する割合を示したものの。
B609	2211	薬品備蓄日数	(平均凝集剤貯蔵量/凝集剤一日平均使用量)又は(平均塩素剤貯蔵量/塩素剤一日平均使用量)のうち、小さい方の値	日	-	-	-	20.5	21.0	浄水場等で使う薬品が何日分貯蔵してあるかを示したものの。薬品の適切な保存期間とも関連しており、多い方がよいとは一概には示しません。
B610	2212	燃料備蓄日数	平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	日	-	-	-	1.4	1.3	浄水場等で使う主として発電用の燃料が何日分貯蔵してあるかを示したものの。
B611	2205	応急給水施設密度	応急給水施設数/(現在給水面積/100)	箇所/100 km <sup>2</sup>	18.2	18.0	18.0	20.7	20.6	緊急時に応急給水できる給水拠点が給水区域単位面積当たり何箇所あるかを示したものの。
B612	2213	給水車保有度	給水車数/(現在給水人口/1,000)	台/1,000人	0.0099	0.0098	0.011	0.011	0.011	給水車を何台保有しているかの割合を示したものの。
B613	2215	車載用の給水タンク保有度	車載用給水タンクの容量/(給水人口/1,000)	m <sup>3</sup> /1,000人	0.024	0.024	0.025	0.025	0.024	緊急時に使用する車載用給水タンクの総容量がどれだけあるかを示したものの。
<b>C) 健全な事業経営</b>										
<b>財務</b>										
<b>C-1) 健全経営</b>										
C101	3001	営業収支比率	(営業収益-受託工事収益)/(営業費用-受託工事費)×100	%	-	-	-	103.1	101.8	営業収益の営業費用に対する割合を示したものの。経営成績が黒字であるためには、100%を一定程度上回っている必要があります。
C102	3002	経常収支比率	[(営業収益+営業外収益)/(営業費用+営業外費用)]×100	%	106.0	106.3	112.0	110.5	110.9	経常収益の経常費用に対する割合を示したものの。100%以上であることが望ましい。
C103	3003	総収支比率	(総収益/総費用)×100	%	105.6	106.1	85.0	110.5	110.8	総収益の総費用に対する割合を示したものの。100%以上であることが望ましい。
C104	3004	累積欠損金比率	[累積欠損金/(営業収益-受託工事収益)]×100	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	欠損金が当該年度で処理できずに、複数年度にわたって累積したもののことをいいます。0%であることが望ましい。
C105	3005	繰入金比率(収益的収入分)	(損益勘定繰入金/収益的収入)×100	%	-	-	3.1	3.1	2.8	損益勘定繰入金の収益的収入に対する割合を示したものの。本市は、一般会計から赤字補てん的な繰入は受けておらず、独立採算で運営しています。
C106	3006	繰入金比率(資本的収入分)	(資本勘定繰入金/資本的収入計)×100	%	16.9	18.9	7.0	8.2	8.7	資本勘定繰入金の資本的収入に対する割合を示したものの。本市は、一般会計から赤字補てん的な繰入は受けておらず、独立採算で運営しています。
C107	3007	職員一人当たり給水収益	給水収益/損益勘定所属職員数	千円/人	31,635	31,548	31,360	31,331	31,390	損益勘定所属職員一人当たりの生産性を示したものの。
C108	3008	給水収益に対する職員給与費の割合	(職員給与費/給水収益)×100	%	-	-	25.5	25.6	26.6	職員給与費の給水収益に対する割合で、効率性を分析するための指標。
C109	3009	給水収益に対する企業債利息の割合	(企業債利息/給水収益)×100	%	10.3	9.9	10.0	9.0	8.3	企業債利息の給水収益に対する割合を示したもので、効率性・財務安全性を分析するための指標。
C110	3010	給水収益に対する減価償却費の割合	(減価償却費/給水収益)×100	%	35.0	36.0	42.4	42.7	42.5	減価償却費の給水収益に対する割合を示したもので、効率性を分析するための指標。

新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
C111	3011	給水収益に対する建設改良のための企業債償還元金の割合	(建設改良のための企業債償還元金/給水収益)×100	%	34.8	30.1	31.2	30.6	29.8	企業債償還金の給水収益に対する割合で、企業債償還金が経営に与える影響を示したものの。企業債償還金から借換債収入を除いた額で算出しています。
C112	3012	給水収益に対する企業債残高の割合	(企業債残高/給水収益)×100	%	423.9	418.5	411.3	399.5	388.5	企業債残高の給水収益に対する割合で、企業債残高の規模と経営への影響を示したものの。
C113	3013	料金回収率	(供給単価/給水原価)×100	%	98.8	98.9	105.2	104.5	103.7	供給単価の給水原価に対する割合を示したものの。100%を下回っている場合、料金収入以外の収入で賄われていることとなります。
C114	3014	供給単価	給水収益/年間有収水量	円/m <sup>3</sup>	152.2	151.7	150.7	150.5	150.3	有収水量1m <sup>3</sup> 当たりでどれだけ収益を得ているかを示したものの。
C115	3015	給水原価	[経常費用- (受託工事費+ 材料及び不要品売却原価+ 附帯事業費+ 長期前受金戻入)] / 年間有収水量	円/m <sup>3</sup>	-	-	143.2	144.0	144.9	有収水量1m <sup>3</sup> 当たりでどれだけ費用がかかっているかを示したものの。
C116	3016	1 か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	1 か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	円	-	-	-	874	874	水使用量10m <sup>3</sup> に対する料金。お客さまの経済的負担を示す指標の一つです。
C117	3017	1 か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	1 か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	円	-	-	-	2,354	2,354	水使用量20m <sup>3</sup> に対する料金。お客さまの経済的負担を示す指標の一つで、特に世帯人数2,3人の家庭の1箇月分を想定しています。
C118	3022	流動比率	(流動資産/流動負債)×100	%	267.5	251.8	128.9	126.1	129.7	流動資産の流動負債に対する割合で、財務安全性をみる指標です。100%以上であることが必要です。
C119	3023	自己資本構成比率	[(資本金+剰余金+評価差額等+繰延収益)/ 負債・資本合計 ]× 100	%	-	-	61.1	61.7	62.7	自己資本の総資本に対する割合で、財務の健全性を示したものの。高い方が財務的に安全といえます。
C120	3024	固定比率	[固定資産/(資本金+剰余金+評価差額+繰延収益)]× 100	%	-	-	153.9	151.5	149.2	自己資本がどの程度固定資産に投下されているかを示しています。
C121	3025	企業債償還元金対減価償却費比率	(建設改良のための企業債償還元金/ (当年度減価償却費-長期前受金戻入))× 100	%	-	-	-	-	93.5	投下資本の回収と再投資の関係を示したものの。100%を超えると、再投資で企業債等の外部資金に頼ることとなります。企業債償還元金から借換債収入を除いた額で算出しています。
C122	3026	固定資産回転率	(営業収益-受託工事収益)/[(期首固定資産+期末固定資産)/2]	回	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	固定資産が期間中に営業収益によって何回回収されたかを示すものの。
C123	3027	固定資産使用効率	年間配水量/有形固定資産×10000	m <sup>3</sup> /万円	6.6	6.5	7.2	7.3	7.3	給水量の有形固定資産に対する値で、大きいほど施設が効率的であることとなります。
C124	3109	職員一人当たり有収水量	年間総有収水量 / 損益勘定所属職員数	m <sup>3</sup> /人	-	-	-	208,000	209,000	年間で職員一人当たり何m <sup>3</sup> 配水したかを示したものの。一般的には、職員が多いと低くなり、外部委託が多いと高くなる傾向があります。
C125	5005	料金請求誤り割合	誤料金請求件数 / (料金請求件数/1,000)	件/1,000 件	-	-	-	0.38	0.33	料金請求に関わる誤り件数の割合を示したものの。毎年、過年度の誤りは、その年度の件数に加えて算出し直しています。
C126	5006	料金収納率	(料金納入額/ 調定額) × 100	%	/	/	/	97.8	97.8	年度末に収納された金額の割合を示したものの。翌年度以降に収納される場合もあるため、残りがすべて未納となるわけではありません。
C127	5007	給水停止割合	給水停止件数 / (給水件数/1,000)	件/1,000 件	18.8	15.4	15.9	14.7	13.6	料金未納により給水停止した件数の割合を示したものの。
<b>組織・人材</b>										
<b>C-2) 人材育成</b>										
C201	3101	水道技術に関する資格取得度	職員が取得している水道技術に関する資格数 / 全職員数	件/人	/	/	/	1.79	1.73	職員が一人当たり持っている水道技術に関する資格の件数を示したものの。
C202	3103	外部研修時間	(職員が外部研修を受けた時間×受講人数) / 全職員数	時間/人	9.5	8.9	8.8	12.5	11.8	職員一人当たりの外部研修を受けた時間数を示したものの。



新番号	旧番号	業務指標	算式	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	指標の説明等
C203	3104	内部研修時間	(職員が内部研修を受けた時間×受講人数) / 全職員数	時間/人	15.1	15.4	13.8	15.5	15.2	職員一人当たりの内部研修を受けた時間数を示したものの。
C204	3105	技術職員率	(技術職員数 / 全職員数) × 100	%	63.3	63.0	62.8	62.7	63.1	技術職員の全職員に対する割合を示したものの。低くなると、直営による施設の維持管理等が困難になるおそれがあります。
C205	3106	水道業務平均経験年数	職員の水道業務経験年数 / 全職員数	年/人	20.1	20.6	20.8	20.1	19.3	職員が平均何年水道業務に携わっているかを示したもので、水道業務の職員の習熟度に関わってきます。
C206	6001	国際協力派遣者数	Σ (国際協力派遣者数 × 滞在日数)	人・日	/	/	/	0.0	0.0	国際協力に派遣された人数とその滞在日数の積を示したものの。
C207	6101	国際協力受入者数	Σ (国際協力受入者数 × 滞在日数)	人・日	/	/	/	217	114	研修・視察などで受け入れた海外の水道関係者の人数と滞在日数の積を示したものの。
<b>C-3) 業務委託</b>										
C301	5008	検針委託率	(委託した水道メーター数 / 水道メーター設置数) × 100	%	99.9	99.5	99.8	100.0	100.0	検針を委託した水道メーター数の割合を示したものの。本市ではほぼすべての検針業務を委託しています。
C302	5009	浄水場第三者委託率	(第三者委託した浄水場の浄水施設能力 / 全浄水施設能力) × 100	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	浄水場の運転管理業務等を包括的に第三者へ委託した浄水場能力の割合を示したものの。本市では導入していません。
<b>お客さまとのコミュニケーション</b>										
<b>C-4) 情報提供</b>										
C401	3201	広報誌による情報の提供度	広報誌などの配布部数 / 給水件数	部/件	8.4	9.4	12.1	11.3	10.4	年間に配布したパンフレット等の総部数と給水件数の割合で、事業への理解や透明性の確保等の目的で行った広報の状況を示したものの。
C402	新規	インターネットによる情報の提供度	ウェブページへの掲載回数	回	/	/	/	280	270	事業への理解や透明性の確保等の目的として、ウェブページに新たに掲載及び掲載事項について変更・更新を行った回数で、インターネットを通じた広報の状況を示したものの。
C403	3204	水道施設見学者割合	見学者数 / (現在給水人口/1,000)	人/1,000人	12.7	11.3	6.2	6.8	6.9	年間の水道施設を見学した人数の割合を示したものの。
<b>C-5) 意見収集</b>										
C501	3202	モニタ割合	モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)	%	0.082	0.082	0.082	0.082	0.081	意見・提言等を受けてよりよい経営を目指すことを目的として、一定期間任命されたお客さま (モニター) の割合を示したものの。
C502	3203	アンケート情報収集割合	アンケート回答人数 / (現在給水人口/1,000)	人/1,000人	4.38	4.48	3.86	2.22	1.36	年間の水道事業に関するアンケート調査に回答していただいたお客さまの割合を示したものの。
C503	3112	直接飲用率	(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100	人/1,000人	77.7	81.9	74.8	72.2	73.0	アンケートの結果、どれくらいのお客さまが水道水を直接飲用しているかを示したものの。
C504	3205	水道サービスに対する苦情対応割合	水道サービス苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	件/1,000件	/	/	/	0.03	0.01	お客さまの水道サービスに関する不満で、電話や文書、メール等によって伝えられ、水道事業者として対応を行ったものの割合を示したものの。
C505	3206	水質に対する苦情対応割合	水質苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	件/1,000件	/	/	/	0.17	0.19	お客さまの水質に関する不満で、電話や文書、メール等によって伝えられ、水道事業者として対応を行ったものの割合を示したものの。
C506	3207	水道料金に対する苦情対応割合	水道料金苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	件/1,000件	/	/	/	0.02	0.02	お客さまの水道料金に関する不満で、電話や文書、メール等によって伝えられ、水道事業者として対応を行ったものの割合を示したものの。

※1 平成25年4月1日に水道事業会計へ簡易水道等事業特別会計を統合したため、平成25年度以降の各指標は簡易水道事業及び専用水道分を含んだものとなっています。

※2 平成26年度より地方公営企業会計基準の改定に伴い一部算式等を変更しています。(算式を変更した業務指標:C105、C108、C115、C119、C120)。

※3 値が「-」の業務指標は、規格改正に伴い、指標名に変更はないものの、計算方法または変数の定義が変更になったため、過去の数値と比較することができない項目です。

※4 値が「/」の業務指標は、規格改正に伴い、新たに追加された項目、または、指標名が変更され、計算方法等が変更になったため、過去の数値と比較することができない項目です。

※5 給水区域内人口、給水人口、全職員数、損益勘定職員数は各年度末の人数で算出しています。