

「水道事業ガイドライン」に基づく業務指標

◎安心(すべての国民が安心しておいしく飲める水道水の供給)

a) 水質の保全

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
1001	水源利用率(%)	(一日平均配水量/確保している水源水量) × 100	68.0	69.0	68.0	平均してどの程度、水源を利用しているのかを示しています。値が100%に近いほど、効率的ですが、水源にゆとりがないこととなります。
1002	水源余裕率(%)	((確保している水源水量-一日最大配水量)-1) × 100	29.5	25.7	28.8	確保している水源の水量が、一年で最も多く使用された日の水量に対し、どのくらい上回っているかを示しています。値が大きいほど、水源に余裕があることとなります。
1003	原水有効利用率(%)	年間有効水量 / 年間取水量 × 100	87.1	88.8	91.9	水源から取水した原水などの程度有効に利用しているかを示しています。値が100%に近いほど、原水を有効に利用していることとなります。
1004	自己保有水源率(%)	自己保有水源水量 / 全水源水量 × 100	100.0	100.0	98.4	自己で保有する水源の割合を示しています。値が100%に近いほど、水源選用の自由度が高いこととなります。
1005	取水量1m ³ 当たり水源保全投資額(円/m ³)	水源保全に投資した費用 / その流域からの取水量	0.0	0.0	0.0	取水する水1m ³ 当たりの水源涵養・水質保全に要した費用を示しています。

b) 水源から給水栓までの水質管理

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
1101	原水水質監視度(項目)	原水水質監視項目数	*43	*43	*43	原水となるダムや河川において行っている水質検査の項目数を示しています。この項目数が多ければよいわけではなく、原水の特質によります。
1102	水質検査箇所密度(箇所/100km ²)	水質検査箇所数 / 給水区域面積 × 100	10.4	10.4	10.4	給水区域100km ² あたりの毎日水質検査している箇所数を示しています。
1103	連続自動水質監視度(台/(1000m ³ /日))	(連続自動水質監視装置設置数/一日平均配水量) × 1000	0.000	0.000	0.046	配水量1,000m ³ あたりの連続自動水質監視装置(濁度・色度・残留塩素を1日24時間連続して計る装置)の設置数を示しています。
1104	水質基準不適合率(%)	(水質基準不適合回数/全検査回数) × 100	0.0	0.0	0.0	水質基準不適合の発生割合を示しています。値が0%でない場合は、遵守すべき水質基準を満たしていないことを示していることとなります。0%が当然と言えます。
1105	カビ臭から見たおいしい水達成率(%)	[(1-ジェオスミン最大濃度/水質基準値) + (1-2MIB最大濃度/水質基準値)] / 2 × 100	測定値なし	100.0	60.0	カビ臭の原因となる物質の水質基準値に対し、検出された濃度の比率を示しています。値が100%に近いほど、検出濃度が低いこととなります。
1106	塩素臭から見たおいしい水達成率(%)	[1-(年間残留塩素最大濃度-残留塩素水質管理目標値)/残留塩素水質管理目標値] × 100	32.5	15.0	32.5	おいしい水の要件は残留塩素の濃度が0.4mg/l以下と言われています。残留塩素が0.4mg/l以下であると値は100%となり、濃度が高くなるほど、値は小さくなります。
1107	総トリハロメタン濃度水質基準比(%)	総トリハロメタン最大濃度 / 総トリハロメタン濃度水質基準値 × 100	34.0	31.0	22.0	総トリハロメタン濃度水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が100%を超えた場合は、遵守すべき水質基準を満たしていないこととなります。
1108	有機物(TOC)濃度水質基準比(%)	有機物最大濃度 / 有機物水質基準値 × 100	30.0	30.0	30.0	有機物(TOC)濃度の水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が100%を超えた場合は、遵守すべき水質基準を満たしていないこととなります。
1109	農業濃度水質管理目標比(%)	(測定を実施した農薬毎の最大濃度をそれぞれの水質管理目標値で除した値の合計) / 測定を実施した農薬数 × 100	測定値なし	測定値なし	0.0	厚生労働省が定めた農薬の管理目標値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が100%を超えた場合は、目標を達成できていないこととなります。
1110	重金属濃度水質基準比(%)	(6項目の重金属毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計) / 4 × 100	0.0	0.0	0.0	重金属の水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が大きいほど、多く含まれていることとなります。
1111	無機物質濃度水質基準比(%)	(6項目の無機物質毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計) / 6 × 100	17.9	20.4	17.7	無機物質の水質基準値に対する給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が大きいほど、多く含まれていることとなります。
1112	有機物質濃度水質基準比(%)	(4項目の有機物質毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計) / 4 × 100	0.0	0.0	4.5	有機物質の水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が大きいほど、多く含まれていることとなります。
1113	有機塩素化合物濃度水質基準比(%)	(9項目の有機塩素化合物毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計) / 9 × 100	0.0	0.0	0.0	有機塩素化合物の水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が大きいほど、多く含まれていることとなります。
1114	消毒副生成物濃度水質基準比(%)	(5項目の消毒副生成物毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計) / 5 × 100	測定値なし	18.6	8.0	塩素消毒を行う際に生成される消毒副生成物の水質基準値に対し、給水栓で測定された最大濃度の割合を示しています。値が大きいほど、多く含まれていることとなります。
1115	直結給水率(%)	直結給水件数 / 給水件数 × 100	54.7	53.9	53.4	受水槽を介しないで直結給水を受けている件数(戸数)の割合を示しています。マンション・アパート等の共同住宅の大部分は、受水槽を介して給水しています。
1116	活性炭投入率(%)	年間活性炭投入日数 / 年間日数 × 100	0.0	0.0	0.0	年間日数のうち、活性炭(粉末活性炭)を使った日数の割合を示しています。
1117	鉛製給水管率(%)	鉛製給水管使用件数 / 給水件数 × 100	44.8	42.3	40.5	給水件数に占める鉛製給水管の使用件数の割合を示しています。現在、新規の鉛製給水管の使用は認められておらず、配水管の更新に併せて、鉛製給水管の布設替えを進めています。

◎安定(いつでもどこでも安定的に生活用水を確保)

a) 連続した水道水の供給

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
2001	給水人口1人当たり貯留飲料水量(l/人)	[(配水池総容量(緊急貯水容量を除く) × 1/2 + 緊急貯水容量) / 給水人口] × 1000	143.5	142.7	141.6	配水池等に貯められている給水人口1人当たりの貯留水量を示しています。
2002	給水人口1人当たりの配水量(l/日/人)	1日平均配水量 / 給水人口 × 1000	379.9	383.1	381.0	給水区域内の1人1日当たりの配水量を示しています。値が小さいほど、節水が進んでいると言えます。
2003	浄水予備力確保率(%)	(全浄水施設能力 - 1日最大浄水量) / 全浄水施設能力 × 100	22.8	20.4	22.4	全浄水施設能力に対する予備力の割合を示しています。事故時や大量に浄水処理を行う必要がある場合に備え、柔軟に施設間の融通を確保する必要があります。
2004	配水池貯留能力(日)	配水池総容量 / 1日平均配水量	0.74	0.73	0.73	1日平均配水量の何日分を、配水池等で貯留可能であることを示しています。値が大きいほど、非常時における配水調整能力や、応急給水能力が高いこととなります。
2005	給水制限数(日)	年間給水制限日数	0.0	0.0	0.0	漏水時や水道施設の事故時等において、減圧や断水など給水の制限した日数です。
2006	普及率(%)	給水人口 / 給水区域内人口 × 100	99.7	99.7	99.7	給水区域内に居住する人のうち給水を受けている人の割合を示しています。値が大きいほど、水道が普及していることとなります。
2007	配水管延長密度(km/km ²)	配水管延長 / 給水区域面積	9.00	9.15	9.20	給水区域1km ² 当たりの配水管の長さを示しています。一般的にこの値が大きいほど、利用者からの給水申込みがあった際に、接続・給水が容易であると言えます。
2008	水道メータ密度(個/km)	水道メータ数 / 配水管延長	71.6	71.1	71.3	配水管延長1km当たりの水道メータ数を示しています。値が大きいほど、効率的に配水管が使用されていると言えます。

b) 将来への備え

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
2101	経年浄水施設率(%)	法定耐用年数を超えた浄水施設能力 / 全浄水施設能力 × 100	0.0	0.0	0.0	全浄水施設のうち、耐用年数を超えた施設の割合を示しています。
2102	経年化設備率(%)	経年化年数を超えている電気・機械設備数 / 電気・機械設備の総数 × 100	69.6	69.6	69.6	全電気・機械設備のうち、耐用年数を超えた電気・機械設備の割合を示しています。
2103	経年化管路率(%)	法定耐用年数を超えた管路延長 / 管路総延長 × 100	1.75	1.35	1.18	給水区域に布設されたすべての管路のうち、耐用年数(40年)を超えた管の割合を示しています。
2104	管路の更新率(%)	更新された管路延長 / 管路総延長 × 100	1.91	1.93	1.04	年間に更新された導・送・配水管の割合を示しています。値が大きいほど、管路の更新に積極的に取り組んでいることとなります。
2105	管路の更生率(%)	更生された管路延長 / 管路総延長 × 100	0.0	0.0	0.0	管の内面保護のためライニング(保護物質の塗布、貼り付けなど)により更生した導・送・配水管の割合を示しています。
2106	バルブの更新率(%)	更新されたバルブ数 / バルブ設置数 × 100	6.2	4.4	4.0	設置されているバルブのうち、年間に交換されたものの割合を示しています。
2107	管路の新設率(%)	新設管路延長 / 管路総延長 × 100	1.92	1.67	1.00	1年間で新たに布設した管路の割合を示しています。管の整備が進むほど、この値は小さくなります。

○)リスクの管理

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
2201	水源の水質事故数(件)	年間の水源水質事故件数	1	0	0	河川への油の流入などにより、取水停止や活性炭注入などの対応が必要となった水質事故の件数を示しています。
2202	幹線管路の事故割合(件/100km)	幹線管路の事故件数/幹線管路延長×100	0.0	0.0	0.0	幹線管路100kmあたりに対しての事故件数の割合を示しています。値が小さいほど、健全な管路であると言えます。
2203	事故時配水量率(%)	事故時配水量/1日平均配水量×100	58.3	57.4	66.1	最大浄水場が丸1日全面停止した場合、残りの施設で、1日平均配水量に対して、どの程度配水ができるかを示しています。この値は、水道施設の融通性、余裕度によるサービスの安定性を示しています。
2204	事故時給水人口率(%)	事故時給水人口/給水人口×100	64.9	64.9	64.9	最大浄水場が全面停止した場合、全給水人口に対して、給水できない人口の割合を示しています。
2205	給水拠点密度(箇所/100km ²)	配水池・緊急貯水槽数/給水区域面積×100	20.8	20.8	20.8	給水区域100km ² 当たりの応急給水ができる拠点施設(配水池や緊急貯水槽など)数を示しています。値が大きいほど、震災等の災害時に飲料水を確保しやすいと言えます。
2206	系統間の原水融通率(%)	原水の融通能力/受水側浄水能力×100	0.0	0.0	0.0	水源から取り入れた原水を、別系統の浄水場に融通する能力の程度を示しています。
2207	浄水施設耐震率(%)	耐震対策の施されている浄水施設能力/全浄水施設能力×100	0.0	0.0	0.0	全浄水施設能力に対する耐震化した浄水施設の能力の割合を示しています。値が大きいほど、地震に強く、安定性が高いと言えます。
2208	ポンプ耐震施設率(%)	耐震対策の施されているポンプ能力/全ポンプ能力×100	0.0	0.0	0.0	全ポンプ施設能力に対する耐震化したポンプ施設の能力の割合を示しています。値が大きいほど、地震に強く、安定性が高いと言えます。
2209	配水池耐震施設率(%)	耐震対策の施されている配水池容量/配水池総容量×100	40.6	40.6	40.6	全配水池容量に対する耐震化した配水池の容量の割合を示しています。値が大きいほど、地震に強く、安定性が高いと言えます。
2210	管路の耐震化率(%)	耐震管延長/管路総延長×100	5.69	8.51	9.95	全管路のうち耐震管の割合を示しています。値が大きいほど、地震に強く、安定性が高いと言えます。
2211	薬品備蓄日数(日)	平均薬品貯蔵量/1日平均使用量	18.0	18.0	18.0	浄水場に何日分の薬品(凝集剤・塩素剤)が備蓄されているかを示しています。薬品が変化しない程度に、余裕をもって備蓄しておく必要があります。
2212	燃料備蓄日数(日)	平均燃料貯蔵量/1日使用量	1.0	1.0	1.0	浄水場に何日分の燃料(自家発電用)が備蓄されているかを示しています。地震等で予想される停電日数分以上を、確保しておく必要があります。
2213	給水車保有度(台/1,000人)	給水車数/給水人口×1,000	0.0176	0.0175	0.0174	給水人口1,000人に対して、給水車を何台保有しているかを示しています。
2214	可搬ポリタンク・ポリバック保有度(個/1,000人)	可搬ポリタンク・ポリバック数/給水人口×1,000	26.4	26.3	39.5	給水人口1,000人に対して、何個のポリタンク・ポリバックを保有しているかを示しています。
2215	車載用の給水タンク保有度(m ³ /1,000人)	車載用給水タンクの総容量/給水人口×1,000	0.1039	0.1033	0.1025	給水人口1,000人に対して、車載用給水タンクを何m ³ 保有しているかを示しています。
2216	自家発電設備容量率(%)	自家発電設備容量/当該設備の電力総容量×100	52.3	51.5	53.0	電力総容量に対する自家発電設備容量の割合で、非常時に稼働可能な電気設備の割合を示しています。
2217	警報付施設率(%)	警報付施設数/全施設数×100	30.0	40.0	40.0	全水道施設のうち、警報装置が設置されている施設の割合を示しています。
2218	給水装置の凍結発生率(件/1,000件)	給水装置の年間凍結件数/給水件数×1,000	0.0	0.0	0.0	給水件数1,000件当たりの年間凍結件数を示しています。

○)持続(いつまでも安心できる水を安定して供給)

●)地域特性にあった運営基盤の強化

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
3001	営業収支比率(%)	営業収益/営業費用×100	145.45	145.77	141.05	営業活動により得られた収益(営業収益)の、収益を得るために要した費用(営業費用)に対する割合を示しています。100%以上であることが必要で、下回ると営業損失を生じていることになります。
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	110.87	112.88	111.07	経常収益の経常費用に対する割合を示しています。100%以上であることが必要で、下回ると経常損失を生じていることになります。
3003	総収支比率(%)	総収益/総費用×100	111.06	112.88	111.07	総収益の総費用に対する割合を示しています。100%を超えている場合は利益を計上していることになります。
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	累積欠損金は営業活動の結果生じた欠損金が当該年度で処理できず、複数年度にわたって累積したものを言います。そのため、この数値は0%であることが望ましいといえます。
3005	繰入金比率(収益的収支分)(%)	損益勘定繰入金/収益的収入×100	1.54	1.84	1.67	収益的収入に占める、繰入金の割合を示しています。値が小さいほど、収入に占める一般会計の負担割合が小さいこととなります。
3006	繰入金比率(資本的収入分)(%)	資本勘定繰入金/資本的収入×100	3.37	6.20	3.44	資本的収入に占める繰入金の割合を示しています。値が小さいほど、収入に占める一般会計の負担割合が小さいこととなります。
3007	職員一人当たり給水収益(千円/人)	給水収益/損益勘定所属職員数/1,000	54,419	57,046	58,610	職員一人当たりの給水収益の売上高を示しています。値が高いほど、職員一人当たりの生産性が高いと言えます。
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	14.8	13.7	13.7	職員給与費の料金収入に対する割合を示しています。数値が小さいほど、組織の生産性・効率性が高いと言えます。
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	23.0	21.3	20.1	企業債償還利息の料金収入に対する割合を示しています。数値が低いほど、財務安全性が高いと言えます。
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	33.8	33.4	34.8	減価償却費の料金収入に対する割合を示しています。水道事業は事業運営のために大規模な施設の建設を必要とする装置型産業といわれており、一般に他の業種に比べてこの値が大きくなります。
3011	給水収益に対する企業債償還金の割合(%)	企業債償還金/給水収益×100	19.7	19.2	18.7	企業債償還元金の料金収入に対する割合を示しています。値が小さいほど、財務安全性が高いと言えます。
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	391.1	363.5	344.3	料金収入に対する企業債残高の割合です。水道事業の性質上、起債はある程度やむを得ないと言えますが、一般的にはこの割合が小さいほど、経営状況が良いとされています。
3013	料金回収率(%) (給水にかかる費用のうち水道料金で回収する割合)	供給単価/給水原価×100	108.2	109.8	108.2	給水にかかる費用のうち、料金収入で回収する割合です。100%を下回っている場合は、給水に係る費用が料金収入で賄えないことを示しています。
3014	供給単価(円/m ³)	給水収益/有収水量	154.36	154.45	153.74	1m ³ 当たりの平均販売価格を示しています。
3015	給水原価(円/m ³)	(経常費用-(受託工事費+材料及び不用品売却原価+附属事業費))/有収水量	142.67	140.64	142.04	1m ³ 当たりの平均生産原価を示しています。値が小さいほど、経営効率が良いと言えます。
3016	1箇月当たり家庭用料金(10m ³)(円)	1ヶ月当たりの一般家庭用(口径13mm)の基本料金+10m ³ 使用時の従量料金	1,061	1,061	1,061	水道料金は、それぞれの事業者が置かれている地形条件、給水規模、水源、歴史的背景などによって大きく異なります。
3017	1箇月当たり家庭用料金(20m ³)(円)	1ヶ月当たりの一般家庭用(口径13mm)の基本料金+20m ³ 使用時の従量料金	2,321	2,321	2,321	同上
3018	有収率(%)	有収水量/配水量×100	89.6	90.2	90.5	配水量のうち、有収水量(料金収入の対象となった水量)の割合を示しています。値が大きいほど、効率的な給水ができていると言えます。
3019	施設利用率(%)	1日平均配水量/1日給水能力×100	68.0	69.0	68.0	施設の能力をどの程度平均的に利用しているかを示しています。値が大きいほど、効率的に施設を利用していると言えますが、大きすぎる場合は、予備能力が不足していることとなります。
3020	施設最大稼働率(%)	1日最大配水量/1日配水能力×100	77.2	79.6	77.6	1年間で最も給水した日の給水量が、施設能力のどの程度に当たったかを示しています。値が大きいほど、効率的に施設を利用していると言えますが、大きすぎる場合は、予備能力が不足していることとなります。
3021	負荷率(%)	1日平均配水量/1日最大配水量×100	88.0	86.7	87.6	施設が年間を通して、どの程度有効に利用されているかを示しています。値が大きい場合は、1年間の需要の変動が大きく、効率が悪くなっていると言えます。
3022	流動比率(%)	流動資産/流動負債×100	444.1	397.7	424.5	短期債務に対する即時的・直接的支払能力を示しています。100%以上が必要です。
3023	自己資本構成比率(%)	(自己資本金+剰余金)/負債+資本合計×100	63.0	64.7	66.4	自己調達した資本の割合を示しています。値が高いほど健全な財政状態と言えます。
3024	固定比率(%)	固定資産/(自己資本金+剰余金)×100	145.4	140.7	136.0	自己調達した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。この値は小さいほど良いですが、水道事業のように企業債等に依存する企業では必然的に高くなるを得ません。
3025	企業債償還元金対減価償却費比率(%)	企業債償還元金/当年度減価償却費×100	56.6	57.6	53.9	企業債の元金償還額と、その財源の主要な部分を占める減価償却費を比較した指標です。値は小さいことが望ましいと言えます。
3026	固定資産回転率(回)	(営業収益-受託工事収益)/(期首固定資産+期末固定資産)/2	0.025	0.025	0.025	固定資産に対する営業収益の割合であり、固定資産の活用度を示しています。値が大きいほど、固定資産を有効に活用しており、小さいと過大投資の可能性があるとされます。
3027	固定資産使用効率(m ³ /10,000円)	給水量/有形固定資産×10,000	7.2	7.4	7.4	有形固定資産の使用効率を示しています。値が大きいほど望ましいと言えます。ただし、地理的条件や歴史的背景により有形固定資産の保有状況は各事業者で大きく異なります。

b) 水道文化・技術の継承と発展

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
3101	職員資格取得度(件/人)	職員が取得している法定資格数 / 全職員数	2.8	2.9	2.9	職員1人当たりの法定資格所有数を示しており、値が大きいほど、職員が多くの法定資格を取得していることとなります。
3102	民間資格取得度(件/人)	職員が取得している民間資格取得数 / 全職員数	0.0	0.0	0.0	職員1人当たりの民間資格(水道関連)所有数を示しており、値が大きいほど、職員が実務能力の向上を目指し、多くの民間資格を取得していることとなります。
3103	外部研修時間(時間)	職員が外部研修を受けた時間・人数 / 全職員数	3.5	5.3	5.5	職員1人当たりの年間の外部研修受講時間数であり、値が大きいほど、職員が多くの研修を受講していることとなります。
3104	内部研修時間(時間)	職員が内部研修を受けた時間・人数 / 全職員数	0.0	0.0	0.0	職員1人当たりの年間の内部研修受講時間数であり、値が大きいほど、職員が多くの研修を受講していることとなります。
3105	技術職員率(%)	技術職員総数 / 全職員数 × 100	65.2	66.7	63.6	全職員数に占める技術職員数の割合を示しています。
3106	水道業務経験年数度(年/人)	全職員の水道業務経験年数 / 全職員数	21.9	21.7	22.0	職員1人当たりの水道業務経験年数であり、人的資源としての専門技術の蓄積を示しています。
3107	技術開発職員率(%)	技術開発業務従事職員数 / 全職員数 × 100	0.0	0.0	0.0	全職員数のうち、技術開発業務に従事している職員数の割合を示しています。
3108	技術開発費率(%)	技術開発費 / 給水収益 × 100	0.0	0.0	0.0	給水収益を水道技術の研究開発にどのくらい費やしているかを示しています。値が大きいほど、研究開発を推進していることとなります。
3109	職員一人当たり配水量(m ³ /人)	年間配水量 / 全職員数	342,213	354,936	363,642	職員に関する事業の効率性を示しています。値が大きいほど、事業効率が良いと言えます。
3110	職員一人当たりメータ数(個/人)	水道メータ数 / 全職員数	706	712	719	同上
3111	公働率(%)	公働で休務した延べ日・日数 / (全職員数 × 年間公務日数) × 100	0.0	1.1	0.0	全職員のうち、公働で業務を休んだ職員の割合を、日数から算出して示しています。なお、公働とは、公務中に受けた負傷のことで法令で認定されるものを言います。
3112	直接飲用率(%)	直接飲用回答数 / 直接飲用アンケート回答数 × 100	未実施	未実施	未実施	アンケートで「水道水を直接飲用している」と答えている利用者の割合です。

c) 消費者ニーズをふまえた給水サービスの充実

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
3201	水道事業に係る情報の提供度(部/件)	広報誌配布部数 / 給水件数	3.0	3.0	3.0	水道事業に関するパンフレットやポスターを利用者への程度配布しているかを示しています。値が大きいほど、利用者が水道事業に関する情報を得やすいと言えます。
3202	モニタ割合(人/1,000人)	モニタ人数 / 給水人口 × 1,000	未実施	未実施	未実施	モニタとは、意見や要望を把握するために水道事業者が一定期間任命した利用者のことで、この値が大きいほど、利用者の双方の双方向のコミュニケーションを推進していると言えます。
3203	アンケート情報収集割合(人/1,000人)	アンケート回答人数 / 給水人口 × 1,000	未実施	未実施	未実施	アンケートにより、利用者の意見を収集している割合を示しています。
3204	水道施設見学者割合(人/1,000人)	見学者数 / 給水人口 × 1,000	6.6	7.4	5.7	1年間で給水人口1,000人当たり、何人が水道施設を見学しているかを示しています。
3205	水道サービスに対する苦情割合(件/1,000件)	水道サービス苦情件数 / 給水件数 × 1,000	1.26	1.25	1.24	水道サービス全般に関する苦情について、1年間で給水件数1,000件当たり何件受け付けたかを示しています。
3206	水質に対する苦情割合(件/1,000件)	水質苦情件数 / 給水件数 × 1,000	0.11	0.17	0.17	水道水の臭いや味など、水質に関する苦情について、1年間で給水件数1,000件当たり、何件受け付けたかを示しています。
3207	水道料金に対する苦情割合(件/1,000件)	年間の水道料金に対する苦情件数 / 給水件数 × 1,000	0.42	0.42	0.41	水道料金に関する苦情について、1年間で給水件数1,000件当たり、何件受け付けたかを示しています。
3208	監査請求数(件)	年間監査請求件数	0	0	0	法令に基づき水道事業に関して監査請求された年間の件数です。
3209	情報開示請求数(件)	年間情報開示請求件数	0	0	1	法令に基づき水道事業に関して情報開示請求された年間の件数です。
3210	職員一人当たり受付件数(件/人)	受付件数 / 全職員数	データなし	データなし	データなし	業務量を示す指標で、職員が1年間で給水に関して何件受付をしたかを示しています。ただし、事業規模などにより値が大きく変化するから、他都市との単純な比較はできません。

◎環境(環境保全への貢献)

a) 地球温暖化防止・環境保全などの推進

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
4001	配水量1当たり電力消費量(kWh/m ³)	全施設の電力使用量 / 年間配水量	0.45	0.43	0.44	飲み水を1m ³ つくるために必要な電力消費量を示しています。値が小さいほど、電力を効率よく使って飲み水をつくっていることとなります。
4002	配水量1当たり消費エネルギー(MJ/m ³)	全施設での総エネルギー消費量 / 年間配水量	1.64	1.57	1.58	家庭に飲み水を1m ³ を届けるまでに必要なエネルギー量を示しています。値が小さいほど、エネルギーを効率よく使って水を届けていることとなります。
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	0.0	0.0	0.0	太陽光発電・小水力発電等の構造で利用できる再生可能エネルギーの利用割合を示しています。値が大きいほど、環境にやさしいエネルギーを利用していることとなります。
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	原水を浄水する過程で発生する土の有効利用の割合を示しています。値が大きいほど、有効利用されていることとなります。
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 / 建設副産物排出量 × 100	4.2	17.7	17.2	建設工事に伴って発生した土砂やアスファルト、コンクリートなどをリサイクルした割合を示しています。値が大きいほど、リサイクルが進んでいることとなります。
4006	配水量1当たり二酸化炭素(CO2)排出量(g・CO2/m ³)	総二酸化炭素(CO2)排出量 / 年間配水量 × 10の6乗	118.1	113.4	114.4	飲み水1m ³ をつくるために、水道事業全体で排出した二酸化炭素の量を示しています。値が小さいほど、地球温暖化への影響が少ないと言えます。

b) 健全な水環境

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
4101	地下水率(%)	地下水揚水量 / 水源利用水量 × 100	0.0	0.0	0.0	水源のうち、地下水の使用割合を示しています。

◎管理(水道システムの適正な実行・業務運営及び維持管理)

a) 適正な実行・業務運営

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
5001	給水圧不達率(%)	適正な範囲になかった圧力測定箇所・日数 / (圧力測定箇所総数 × 年間日数) × 100	0.0	0.0	0.0	給水圧測定点において、給水圧が適正な範囲になかったものについて、その割合を箇所及び日数から算出しています。値が小さいほど、適正な給水圧を確保していることとなります。
5002	配水池清掃実施率(%)	最近5年間に清掃した配水池容量 / (配水池総容量 / 5) × 100	110.0	212.7	212.7	清掃という観点から配水池の管理状況を示しています。
5003	年間ポンプ平均稼働率(%)	ポンプ運転時間の合計 / (ポンプ総台数 × 年間日数 × 24) × 100	32.7	32.0	32.1	水道施設に設置されているポンプが、平均してどの程度使われているかを稼働時間を基に示しています。
5004	検針誤り割合(件/1,000件)	誤検針件数 / 検針総件数 × 1,000	0.035	0.035	0.034	検針総件数に占める検針誤りの割合を示しています。値が小さいほど、誤りが少なく正確な検針がなされていることとなります。
5005	料金請求誤り割合(件/1,000件)	誤料金請求件数 / 料金請求総件数 × 1,000	0.058	0.058	0.006	料金請求総件数に占める請求誤りの割合を示しています。値が小さいほど、誤りが少なく正確な請求がなされていることとなります。
5006	料金未納率(%)	年度末未納料金総額 / 総料金収入額 × 100	2.6	2.6	2.4	年度末現在での総料金収入に対する未納料金の割合を示しています。ただし、納期の到来していないものは除きます。
5007	給水停止割合(件/1,000件)	給水停止件数 / 給水件数 × 1,000	1.5	1.1	1.4	給水停止とは、水道料金の確実な回収のため、法的根拠に基づいて給水を停止することです。値が大きいほど、給水停止の執行が多いことを示しています。
5008	検針委託率(%)	委託した水道メータ数 / 水道メータ数 × 100	100.0	100.0	100.0	設置されているメータのうち、外部委託により検針が行われているものの割合を示しています。値が大きいほど、検針業務の委託化が進んでいると言えます。
5009	浄水場第三者委託率(%)	第三者委託した浄水場能力 / 全浄水場能力 × 100	0.0	0.0	0.0	全浄水場のうち、浄水業務を第三者に委託している浄水場の割合を、浄水能力を基に示しています。

b) 適正な維持管理

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
5101	浄水場事故割合(10年間の件数/箇所)	10年間の浄水場停止事故件数/浄水場総数	0.0	0.0	0.0	浄水場の事故により一部でも給水できなかったケースが過去10年間でどの程度あったかを示しています。ただし、水源の水質事故によるものは除きます。
5102	ダクタイル鑄鉄管・鋼管率(%)	ダクタイル鑄鉄管延長+鋼管延長 / 管路総延長 × 100	87.6	88.1	88.2	管路の質(強度)に視点を当てた指標で、管路の安定性・維持管理の容易性を示しています。
5103	管路の事故割合(件/100km)	管路の事故件数/管路総延長 × 100	1.8	2.2	1.5	管路延長100km当たりの事故件数を示しており、値が小さいほど、管路の健全性が高いと言えます。
5104	鉄製管路の事故割合(件/100km)	鉄製管路の事故件数/鉄製管路総延長 × 100	1.9	1.7	1.6	鉄製の管路延長100km当たりの事故件数を示しており、値が小さいほど、鉄製管路の健全性が高いと言えます。
5105	非鉄製管路の事故割合(件/100km)	非鉄製管路の事故件数/非鉄製管路総延長 × 100	0.0	8.7	0.0	非鉄製の管路延長100km当たりの事故件数を示しており、値が小さいほど、非鉄製管路の健全性が高いと言えます。
5106	給水管の事故割合(件/1,000件)	給水管の事故件数/給水管件数 × 1,000	7.1	7.3	7.0	給水管件数1,000件当たりで発生している給水管(配水管分岐から水道メーターまで)の事故件数を示しています。
5107	漏水率(%)	年間漏水量/年間配水量 × 100	7.1	6.5	6.2	配水量に対する漏水量の割合を示しています。漏水は損失であり、事業の効率性からも、この値は小さいことが望ましいと言えます。
5108	給水管件数当たり漏水量(ml/年/件)	年間漏水量/給水管件数	39.2	36.1	33.8	給水管件数1件当たりの年間漏水量を示しています。本市では、マンション・アパート等の共同住宅は1棟で1件となります。
5109	断水・濁水時間(時間)	(断水・濁水時間 × 断水・濁水区域給水人口) / 給水人口	0.0	0.0	0.0	管路の破損や水質汚染等による濁水や断水が、どの程度発生したかを示しています。
5110	設備点検実施率(%)	電気・計装・機械設備等の点検回数 / 電気・計装・機械設備の法定点検回数 × 100	314.3	314.3	314.3	水道施設の主要設備について、法定点検回数に対して、どの程度点検が実施されたかを示しています。100%が当然と言えます。
5111	管路点検率(%)	点検した管路延長/管路総延長 × 100	0.0	0.0	4.0	管の総延長のうち、1年間に点検した管路の延長の割合で、管路の健全性確保のための執行度合いを示すものです。
5112	バルブ設置密度(基/km)	バルブ設置数/管路総延長	16.0	16.5	17.0	水圧の平均化、水の融通及び管路の維持管理が適正に行えるよう、バルブ(弁)が管路1km当たりで何個設置されているかを示しています。
5113	消火栓点検率(%)	点検した消火栓数/消火栓数 × 100	所管が異なる	所管が異なる	所管が異なる	全消火栓のうち、1年間に点検を行った消火栓の割合を示しています。市の防犯防災対策室が担当しています。
5114	消火栓設置密度(基/km)	消火栓数/配水管延長	4.4	4.4	4.4	管路1km当たり設置されている消火栓の数を示しています。水道の管路は消防施設・救命ライフラインとして重要な役割を担っています。
5115	貯水槽水道指導率(%)	貯水槽水道指導件数 / 貯水槽水道総数 × 100	0.0	0.0	0.0	貯水槽水道(受水槽形式の建物等)のうち、立入り点検・指導を実施した割合を示しています。

◎ 国際

a) 技術の移転

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
6001	国際技術等協力度(人・週)	人的技術等協力者数 × 滞在週数	0.0	0.0	0.0	国際技術協力(水道技術及びそれに関連する事務等)に係る海外延べ滞在週数であり、値が大きいほど、海外への技術協力を行っていることを示しています。

b) 国際機関・諸国との交流

番号	業務指標	定義	H15	H16	H17	指標の説明
6101	国際交流数(件)	年間の交流件数	0	0	1	海外に対する技術・事務的な交流(派遣・受入)を1年間に何件行っているかを示しています。