

水道事業ガイドラインに掲げられた業務指標の数値

(平成23年10月作成)

横須賀市上下水道局

はじめに

本市の水道事業は、お客さまの生活を支え、社会経済活動においても都市機能を支える重要なライフラインであることから、不断の事業運営が求められています。同時にこのライフラインを次世代へ引き継ぐことがお客さまから負託された責務と考えています。

平成16年11月、上下水道局は「横須賀市上下水道事業マスタープラン2010」を策定しました。本プランの中では「お客様の満足度を最大化する」ことを経営目標に位置づけ、より効率的で効果的な事業運営を進めながら、将来にわたり、安全で安定した良質な水道水をお客様へお届けすることを約束しました。

平成17年1月、お客さまへの情報開示、透明な事業経営及び事業の説明責任をわかりやすく客観的に示す手段として「水道事業ガイドライン」が(社)日本水道協会より示されました。このガイドラインは、全部で137項目の業務指標が定められ、「安心・安定・持続・環境・管理・国際」の6つに分類されています。

ガイドラインの指標を試算することで、本市水道事業の「弱みを強みに、強みをより強く」していきたいと考えております。

このような取り組みを通して、お客さまとの信頼関係や経営基盤の強化を図り、経営目標である「いつでも安心して使える止まらない水道・下水道」の達成に向け努力していきます。

○「業務指標の構成」

業務指標とは、水道事業における水道サービスレベルなどを定量的に評価して、総合的に判断するための指標を言います。この業務指標は、全部で137項目あり、次のように分類されています。

- 安心に関する指標 22項目 (水源余裕率、水質基準不適合率など水資源の保全や水質管理に関する業務指標)
- 安定に関する指標 33項目 (経年化管路率、管路の耐震化率など将来への備えやリスク管理に関する業務指標)
- 持続に関する指標 49項目 (総収支比率、給水収益に対する企業債残高の割合など運営基盤の強化やサービスの充実等に関する業務指標)
- 環境に関する指標 7項目 (配水量1m³当たり消費エネルギー、浄水発生の有効利用率など環境保全に関する業務指標)
- 管理に関する指標 24項目 (ダクティル鑄鉄管・鋼管率、漏水率など適正な業務運営や維持管理に関する業務指標)
- 国際に関する指標 2項目 (国際交流数、国際技術等協力度の各国際貢献に関する業務指標)

○「指標の優位性」

当欄に表示された「↑」は数値が高いと優位性があることを、「↓」は数値が低いと優位性があることを表しています。

○「比較（前年度比）」

当欄に表示された「↑」は前年度と比較して評価が上がったこと、「↓」は前年度と比較して評価が下がったこと、「→」は前年度と評価が同じであったことを表しています。

○「表中に使用する「アスタリスク（*）」及び「－」の表示」

「アスタリスク（*）」は一部不確実なデータを含む数値等を、「－」は数値がないことを表しています。

水道事業ガイドラインに掲げられた業務指標の数値（神奈川県横須賀市）

1 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(22項目)

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
1001 水源利用率	$(\text{一日平均配水量} / \text{確保している水源水量}) \times 100$	↑	54.3	54.3	54.2	%	↓	湧水に備えた水源のゆとり度と効率性を表しています。
1002 水源余裕率	$[(\text{確保している水源水量} / \text{一日最大配水量}) - 1] \times 100$	↑	59.0	65.4	66.9	%	↑	湧水に備えた水源のゆとり度と効率性を表しています。
1003 原水有効利用率	$(\text{年間有効水量} / \text{年間取水量}) \times 100$	↑	92.3	92.1	86.5	%	↓	取水した原水に対して有効に使われた水量割合を表しています。
1004 自己保有水源率	$(\text{自己保有水源水量} / \text{全水源水量}) \times 100$	↑	69.8	69.8	69.8	%	→	水源運用の自由度を表しています。
1005 取水量1㎡当たり水源保全投資額	$\text{水源保全に投資した費用} / \text{その流域からの取水量}$	↑	3.08	3.74	2.37	円/㎡	↓	水源保全への投資に対する割合を表しています。
1101 原水水質監視度	原水水質監視項目数	↑	26	27	25	項目	↓	原水において、月1回以上の頻度で実施している水質試験の項目数を表しています。本市のように水質が安定している場合、水道法では、監視項目数を減らすことができると規定されています。
1102 水質検査箇所密度	$(\text{水質検査採水箇所数} / \text{給水区域面積}) \times 100$	↑	7.9	7.9	7.9	箇所/100km ²	→	給水区域状況に応じた水質検査箇所の割合を表しています。
1103 連続自動水質監視度	$(\text{連続自動水質監視装置設置数} / \text{一日平均配水量}) \times 1000$	↑	0.077	0.077	0.077	台/(1000m ³ /日)	→	配水量に応じた配水管における連続自動水質監視装置設置箇所の割合を表しています。
1104 水質基準不適合率	$(\text{水質基準不適合回数} / \text{全検査回数}) \times 100$	↓	0.0	0.0	0.0	%	→	給水栓での水質基準値に対する不適合割合を表しています。
1105 カビ臭から見たおいしい水達成率	$[(1 - \text{ジェオスミン最大濃度} / \text{水質基準値}) + (1 - 2 - \text{メチルイソボルネオール最大濃度} / \text{水質基準値})] / 2 \times 100$	↑	90	90	90	%	→	水質基準を満たした上で、かび臭から見たおいしい水の達成度を表しています。
1106 塩素臭から見たおいしい水達成率	$[(1 - (\text{年間残留塩素最大濃度} - \text{残留塩素水質管理目標値}) / \text{残留塩素水質管理目標値})] \times 100$	↓	0	0	0	%	→	水質基準を満たした上で、塩素臭から見たおいしい水の達成度を表しています。
1107 総トリハロメタン濃度水質基準比	$(\text{総トリハロメタン最大濃度} / \text{総トリハロメタン濃度水質基準値}) \times 100$	↓	23	26	26	%	→	水質基準を満たした上で、総トリハロメタン濃度の最高値が水質基準値に占める割合を表しています。
1108 有機物(TOC)濃度水質基準比	$(\text{有機物最大濃度} / \text{有機物水質基準値}) \times 100$	↓	12	16	14	%	↑	水質基準を満たした上で、有機物濃度の最高値が水質基準値に占める割合を表しています。
1109 農薬濃度水質管理目標比	$\sum (x_i / X_i) / n \times 100$	↓	0.031	0.028	0.003	%	↑	農薬濃度の多少による水道水の安全性を表しています。「水質検査計画」で定めた対象農薬において、各農薬毎に、濃度最高値が目標値に占める割合を全て足し合わせたものを、測定項目数で除した数値です。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
1110 重金属濃度水質基準比	$\Sigma (xi/Xi) / 6 \times 100$	↓	8	7	5	%	↑	水質基準項目の中で、6種類の重金属において、各項目の濃度最高値が、各基準値に占める割合の平均値を表しています。
1111 無機物質濃度水質基準比	$\Sigma (xi/Xi) / 6 \times 100$	↓	16	15	16	%	↓	水質基準項目の中で、無機物質6種類において、各項目の濃度最高値が、各基準値に占める割合の平均値を表しています。
1112 有機物質濃度水質基準比	$\Sigma (xi/Xi) / 4 \times 100$	↓	5	4	3	%	↑	水質基準項目の中で、有機物質4種類において、各項目の濃度最高値が、各基準値に占める割合の平均値を表しています。
1113 有機塩素化学物質濃度水質基準比	$\Sigma (xi/Xi) / 9 \times 100$	↓	0	0	0	%	→	水質基準項目7種類と水質管理目標設定項目2種類において、各項目の濃度最高値が、各基準値や目標値に占める割合の平均値を表しています。
1114 消毒副生成物濃度水質基準比	$\Sigma (xi/Xi) / 5 \times 100$	↓	5	6	7	%	↓	水質基準項目の中で、代表的な消毒副生成物5種類において、各項目の濃度最高値が、各基準値に占める割合の平均値を表しています。
1115 直結給水率	(直結給水件数 / 給水件数) × 100	↑	83.8	84.2	84.3	%	↑	水質管理の信頼性確保に対する取り組み度合いやサービス品質の安全性を表しています。
1116 活性炭投入率	(年間活性炭投入日数 / 年間日数) × 100	↓	0.3	0.0	0.0	%	→	原水中のにおいを低減するため、浄水場で活性炭を投入した日数の割合です。
1117 鉛製給水管率	(鉛製給水管使用件数 / 給水件数) × 100	↓	26.1	24.5	21.3	%	↑	良質な給水をするため、現在は使用していない鉛製給水管の市内残存率を表しています。

2 安定:いつでもどこでも安定的に生活水を確保(33項目)

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
2001 給水人口一人当たり貯留飲料水量	$[(\text{配水池総容量}(\text{緊急貯水槽容量は除く}) \times 1/2 + \text{緊急貯水槽容量}) / \text{給水人口}] \times 1000$	↑	247	251	252	L/人	↑	非常時に一人当たり何リットルの飲料水を上下水道局が確保しているかを表しています。
2002 給水人口一人当たり配水量	(1日平均配水量 / 給水人口) × 1000	↑	432	433	434	L/日/人	↑	お客様の節水型消費パターンの促進の割合を表しています。
2003 浄水予備力確保率	$[(\text{全浄水施設能力} - \text{一日最大浄水量}) / \text{全浄水施設能力}] \times 100$	↑	20.4	32.7	18.5	%	↓	給水に対する安定性及び災害、事故等に対する危機対応性を表しています。
2004 配水池貯留能力	配水池総容量 / 1日平均配水量	↑	1.05	1.04	1.04	日	→	給水に対する安定性及び災害、事故等に対する危機対応性を表しています。
2005 給水制限数	年間給水制限日数	↓	0	0	0	日	→	お客様への給水サービスの安定性を表しています。
2006 普及率	(給水人口 / 給水区域内人口) × 100	↑	100.0	100.0	100.0	%	→	給水サービスを受けている人の割合を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
2007 配水管延長密度	配水管延長 / 給水区域面積	↑	14.3	14.3	14.6	km/km ²	↑	給水サービスをお客様に提供できる割合を表しています。
2008 水道メータ密度	水道メータ数 / 配水管延長	↑	144	144	143	個/km	↓	給水サービスの効率性を表しています。
2101 経年化浄水施設率	(法定耐用年数を超えた浄水施設能力 / 全浄水施設能力) × 100	↓	4.3	4.3	4.3	%	→	法定耐用年数を超えている水道施設の割合で、老朽化の度合いを表しています。
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	↓	36.8	42.1	42.1	%	→	法定耐用年数を超えている水道施設の老朽化の割合を表しています。
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	↓	14.5	16.1	17.8	%	↓	法定耐用年数を超えている水道施設の老朽化の割合を表しています。
2104 管路の更新率	(更新された管路延長 / 管路総延長) × 100	↑	0.65	1.13	0.87	%	↓	管路の信頼性確保のため、1年間で更新された管路延長の割合を表しています。
2105 管路の更生率	(更生された管路延長 / 管路総延長) × 100	↑	0.000	0.000	0.000	%	→	既設配水管等の1年間に実施された内面補修の割合を表しています。
2106 バルブの更新率	(更新されたバルブ数 / バルブ設置数) × 100	↑	0.74	0.71	0.74	%	↑	管路の信頼性と維持管理性確保のため、1年間で更新されたバルブ数の割合を表しています。
2107 管路の新設率	(新設管路延長 / 管路総延長) × 100	↑	0.17	0.55	0.26	%	↓	給水サービスをお客様に提供できる地域を広げるための年間の管路整備の割合を表しています。
2201 水源の水質事故数	年間水源水質事故件数	↓	15	13	7	件	↑	お客様への給水サービスの安定性を表しています。
2202 幹線管路の事故割合	(年間の幹線管路の事故件数 / 幹線管路延長) × 100	↓	1.4	2.1	1.3	件/100km	↑	特に重要度の高い配水管等の健全性を表したものです。
2203 事故時配水量率	(事故時配水量 / 一日平均配水量) × 100	↑	87.0	87.0	87.1	%	↑	最大浄水場又はポンプ所が24時間全面停止した場合に配水できる水量の割合で、給水サービスの安定性を表したものです。
2204 事故時給水人口率	(事故時給水人口 / 給水人口) × 100	↓	13.0	13.0	12.9	%	↑	最大浄水場又はポンプ所が24時間全面停止場合に影響を受ける人口の割合で、給水サービスの余裕度を表したものです。
2205 給水拠点密度	(配水池・緊急貯水槽数 / 給水区域面積) × 100	↑	74.3	76.3	76.3	箇所/100km ²	→	災害時の給水拠点の割合で、緊急時の利用しやすさや危機対応性を表しています。
2206 系統間の原水融通率	(原水融通能力 / 受水側浄水能力) × 100	↑	0.0	0.0	0.0	%	→	お客様への給水サービスの安定性を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
2207 浄水施設耐震率	$(\text{耐震対策の施されている浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	↑	0.4	0.4	0.4	%	→	浄水施設の耐震率で地震災害に対する安全性を表しています。
2208 ポンプ所耐震施設率	$(\text{耐震対策の施されているポンプ所能力} / \text{全ポンプ所能力}) \times 100$	↑	* 82.3	* 73.0	* 73.2	%	↑	ポンプ所の耐震率で地震災害に対する安全性を表しています。
2209 配水池耐震施設率	$(\text{耐震対策の施されている配水池容量} / \text{配水池総容量}) \times 100$	↑	* 64.8	* 69.1	* 71.7	%	↑	配水池の耐震率で地震災害に対する安全性を表しています。
2210 管路の耐震化率	$(\text{耐震管延長} / \text{管路総延長}) \times 100$	↑	20.0	21.3	23.2	%	↑	管路の耐震率で地震災害に対する安全性を表しています。
2211 薬品備蓄日数	平均薬品貯蔵量 / 一日平均使用量	↑	21.0	17.5	21.7	日	↑	災害、事故等に対する給水の安定性、危機対応性を表しています。
2212 燃料備蓄日数	平均燃料貯蔵量 / 一日使用量	↑	* 1.0	* 0.7	* 0.9	日	↑	災害、事故等に対する給水の安定性、危機対応性を表しています。
2213 給水車保有度	$(\text{給水車数} / \text{給水人口}) \times 1000$	↑	0.00	0.00	0.00	台/1000人	→	災害、事故等に対する危機対応性を表しています。
2214 可搬ポリタンク・ポリパック保有度	$(\text{可搬ポリタンク・ポリパック数} / \text{給水人口}) \times 1000$	↑	61.0	63.5	34.6	個/1000人	↓	災害、事故等に対する危機対応性を表しています。
2215 車載用の給水タンク保有度	$(\text{車載用給水タンクの総容量} / \text{給水人口}) \times 1000$	↑	0.01	0.01	0.01	m ³ /1000人	→	災害、事故等に対する危機対応性を表しています。
2216 自家発電設備容量率	$(\text{自家発電設備容量} / \text{当該設備の電力総容量}) \times 100$	↑	* 51.7	* 47.2	* 47.2	%	→	災害、事故等に対する給水の安定性、危機対応性を表しています。
2217 警報付施設率	$(\text{警報付施設数} / \text{全施設数}) \times 100$	↑	—	—	—	%	—	非公表としています。
2218 給水装置の凍結発生率	$(\text{給水装置の年間凍結件数} / \text{給水件数}) \times 1000$	↓	0.00	0.00	0.00	件/1000件	→	防寒対策に活用する指標で、給水装置の凍結による修理件数割合を表しています。

3 持続:いつでも安心できる水を安定して供給(49項目)

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
3001 営業収支比率	$(\text{営業収益} / \text{営業費用}) \times 100$	↑	110.1	105.2	106.6	%	↑	営業費用が営業収益によってどの程度賄われているかを表しています。
3002 経常収支比率	$[(\text{営業収益} + \text{営業外収益}) / (\text{営業費用} + \text{営業外費用})] \times 100$	↑	107.6	104.1	105.1	%	↑	経常費用が経常収益によってどの程度賄われているかを表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
3003 総収支比率	(総収益 / 総費用) × 100	↑	108.2	104.7	105.4	%	↑	総費用が総収益によってどの程度賄われているかを表しています。
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	%	→	経営状況の健全性を示し、事業の悪化の度合いを表しています。
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	↓	0.8	0.5	0.5	%	→	独立採算制を基本とする水道事業の他会計からの依存度を表しています。
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	↓	10.7	6.5	14.0	%	↓	独立採算制を基本とする水道事業の他会計からの依存度を表しています。
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) / 1,000	↑	65,047	63,065	63,849	千円/人	↓	職員一人当たりの生産性を表しています。
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	↓	16.2	16.5	16.2	%	↑	収益に対する職員の人件費の割合を示し、事業の収益性を表しています。
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	↓	7.8	6.8	6.4	%	↑	収益に対する借入金利息の返済割合を示し、事業の収益性を表しています。
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	↓	32.9	33.7	34.4	%	↓	収益に対する減価償却費の割合を示し、事業の収益性を表しています。
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	↓	41.0	26.8	22.0	%	↑	収益に対する借入金の元金返済割合を示し、事業の収益性を表しています。
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	↓	246.1	244.0	230.5	%	↑	収益に対する借入金の残高割合を示し、事業の収益性を表しています。
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	↑	100.8	97.0	99.4	%	↑	給水に係る費用が料金収入でどの程度賄われているかを示し、事業の健全性を表しています。
3014 供給単価	給水収益 / 有収水量	↑	173.8	170.4	170.5	円/m ³	↑	収益につながる給水量1m ³ 当たりについて、どの程度収益を得ているかを表しています。
3015 給水原価	[経常費用 - (受託工事費 + 材料及び不用品売却原価 + 附帯事業費)] / 有収水量	↓	172.4	175.6	171.6	円/m ³	↑	収益につながる給水量1m ³ 当たりについて、どの程度費用をかけているかを表しています。
3016 1箇月当たり家庭用料金(10m ³)	一箇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	↓	934	934	934	円	→	水道使用量と関係なく定額でいただく料金部分を表しています。
3017 1箇月当たり家庭用料金(20m ³)	一箇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	↓	2,509	2,509	2,509	円	→	定額でいただく料金部分と実使用量に応じていただく料金部分の計を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
3018 有収率	(有収水量 / 給水量) × 100	↑	90.9	90.0	90.0	%	→	年間給水量に対し、収益につながった給水量の割合を表しています。
3019 施設利用率	(一日平均給水量 / 一日給水能力) × 100	↑	54.3	54.3	54.2	%	↓	水道施設の稼働状態を判断する指標で、効率性を表しています。
3020 施設最大稼働率	(一日最大給水量 / 一日給水能力) × 100	↑	62.9	60.5	59.9	%	↓	水道施設の稼働状態を判断する指標で、効率性を表しています。
3021 負荷率	(一日平均給水量 / 一日最大給水量) × 100	↑	86.3	89.7	90.5	%	↑	水道施設の稼働状態を判断する指標で、効率性を表しています。
3022 流動比率	(流動資産 / 流動負債) × 100	↑	283.2	281.6	403.8	%	↑	1年以内の短期債務に対する支払能力を表しています。
3023 自己資本構成比率	[(自己資本金+剰余金) / 負債・資本合計] × 100	↑	70.6	71.8	73.5	%	↑	総資本(負債及び資本)に占める自己資本の割合を示し、財務の健全性を表しています。
3024 固定比率	[固定資産 / (自己資本金+剰余金)] × 100	↓	132.4	131.0	127.4	%	↑	自己資本がどの程度固定資産に投下されているかを表しています。
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	↓	124.5	79.7	64.1	%	↑	投下資本の回収と再投資のバランスを表しています。
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]	↑	0.12	0.11	0.11	回	→	固定資産に対する営業収益の割合を示し、期中に固定資産の何倍の営業収益があったかを表しています。
3027 固定資産使用効率	(給水量 / 有形固定資産) × 10000	↑	8.3	8.2	8.4	m ³ /10000円	↑	有形固定資産に対する年間総給水量の割合を示し、施設の効率性を表しています。
3101 職員資格取得度	職員が取得している法定資格数 / 全職員数	↑	2.04	2.12	2.16	件/人	↑	職員の法定資格数を表しています。
3102 民間資格取得度	職員が取得している民間資格取得者数 / 全職員数	↑	0.01	0.01	0.01	件/人	→	職員の民間資格数を表しています。
3103 外部研修時間	職員が外部研修を受けた時間・人数 / 全職員数	↑	22.2	20.6	18.1	時間	↓	職員の資質向上のため実施された外部研修時間数を表しています。
3104 内部研修時間	職員が内部研修を受けた時間・人数 / 全職員数	↑	13.6	18.1	12.0	時間	↓	職員の資質向上のため実施された内部研修時間数を表しています。
3105 技術職員率	(技術職員総数 / 全職員数) × 100	↑	74.6	75.3	77.2	%	↑	水道事業に携わる職員の技術職員の割合を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
3106 水道業務経年数度	全職員の水道業務経年数合計 / 全職員数	↑	17.4	16.9	17.3	年/人	↑	全職員の水道事業経年数の割合を表しています。
3107 技術開発職員率	(技術開発業務従事職員数 / 全職員数) × 100	↑	0.00	0.00	0.00	%	→	水道技術開発に対する人的投資の割合を表しています。
3108 技術開発費率	(技術開発費 / 給水収益) × 100	↑	0.08	0.04	0.10	%	↑	水道技術開発に対する投資費用の割合を表しています。
3109 職員一人当たり配水量	年間配水量 / 全職員数	↑	357,327	355,129	358,627	m ³ /人	↑	職員一人当たりの効率性を表しています。
3110 職員一人当たりメータ数	水道メータ数 / 全職員数	↑	1,122	1,121	1,139	個/人	↑	職員一人当たりの効率性を表しています。
3111 公傷率	[(公傷で休務した延べ人・日数) / (全職員数 × 年間公務日数)] × 100	↓	0.000	0.000	0.000	%	→	水道事業における安全衛生管理状況を表しています。
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	↑	43.5	40.1	46.0	%	↑	アンケートでの「水道水を直接飲む」という回答結果の割合を表しています。
3201 水道事業に係わる情報の提供度	広報誌配布部数 / 給水件数	↑	0.9	0.8	0.9	部/件	↑	水道事業の広報活動状況を表しています。
3202 モニタ割合	(モニタ人数 / 給水人口) × 1,000	↑	0.15	0.12	0.12	人/1000人	→	お客様との双方向コミュニケーションを推進している割合を表しています。
3203 アンケート情報収集割合	(アンケート回答人数 / 給水人口) × 1,000	↑	3.13	2.75	1.24	人/1000人	↓	お客様のニーズの収集実行度を表しています。
3204 水道施設見学者割合	(見学者数 / 給水人口) × 1,000	↑	2.8	3.1	2.4	人/1000人	↓	お客様との双方向コミュニケーションを推進している割合を表しています。
3205 水道サービスに対する苦情割合	(水道サービス苦情件数 / 給水件数) × 1,000	↓	0.61	0.52	2.30	件/1000件	↓	お客様からの苦情の割合を表しています。
3206 水質に対する苦情割合	(水質苦情件数 / 給水件数) × 1,000	↓	0.28	0.33	0.41	件/1000件	↓	お客様からの水質に関する苦情の割合を表しています。
3207 水道料金に対する苦情割合	(水道料金苦情件数 / 給水件数) × 1,000	↓	—	—	—	件/1000件	—	お客様からの苦情の割合を表しています。
3208 監査請求数	年間監査請求件数	↓	0	0	0	件	→	法令に基づく監査請求の件数を表しています。

業務指標 (PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較 (21-22比)	指標の解説
3209 情報開示請求数	年間情報開示請求件数	↑	1	2	1	件	↓	法令に基づく情報開示請求の件数を表しています。
3210 職員一人当たり受付件数	受付件数 / 全職員数	↑	272	258	265	件/人	↑	職員一人当たりの効率性を表しています。

4 環境:環境保全などの貢献(7項目)

業務指標 (PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較 (21-22比)	指標の解説
4001 配水量1㎡当たり電力消費量	全施設の電力使用量 / 年間配水量	↓	0.27	0.27	0.22	kWh/m ³	↑	環境保全への取り組み状況を表しています。
4002 配水量1㎡当たり消費エネルギー	全施設での総エネルギー消費量 / 年間配水量	↓	0.98	0.97	0.80	MJ/m ³	↑	環境保全への取り組み状況を表しています。
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	↑	0.22	0.40	0.51	%	↑	電力使用料総量に対する太陽光発電などの再生可能エネルギーの利用割合を表しています。
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	%	→	浄水過程における発生土の有効利用の割合を示し、環境保全への取り組みの状況を表しています。
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	↑	92.5	79.8	87.4	%	↑	工事の際に発生する土砂などの有効利用の割合を示し、環境保全への取り組みの状況を表しています。
4006 配水量1㎡当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量	[総二酸化炭素(CO ₂)排出量 / 年間配水量] × 10 ⁶	↓	116	112	85	g・CO ₂ /m ³	↑	高低差などの地形条件により消費エネルギーは左右されますが、環境保全への取り組み状況を表しています。
4101 地下水率	(地下水揚水量 / 水源利用水量) × 100	↑	—	—	—	%	—	水源としての地下水はコストの安い面がありますが、過剰な汲み上げによる地盤沈下などの危惧があります。

5 管理:水道システムの適正な実行・業務運営及び維持管理(24項目)

業務指標 (PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較 (21-22比)	指標の解説
5001 給水圧不適正率	[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	↓	0.00	0.00	0.00	%	→	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。
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	↑	102	165	137	%	↓	配水池の管理状況を表しています。
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	↑	18.8	20.6	19.6	%	↓	主要設備であるポンプの稼働状況を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
5004 検針誤り割合	(誤検針件数 / 検針総件数) × 1,000	↓	—	—	—	件/1000件	—	水道メーターの検針状況を表します。
5005 料金請求誤り割合	(誤料金請求件数 / 料金請求総件数) × 1,000	↓	—	—	—	件/1000件	—	料金請求に関する状況を表します。
5006 料金未納率	(年度末未納料金総額 / 総料金収入額) × 100	↓	8.1	8.3	8.3	%	→	料金徴収に関する状況を表しています。
5007 給水停止割合	(給水停止件数 / 給水件数) × 1,000	↓	20.6	20.0	20.5	件/1000件	↓	料金未納による給水停止に関する状況を表しています。
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	%	→	水道事業における外部委託の状況を表しています。
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	↑	62.9	62.9	62.9	%	→	水道事業における外部委託の状況を表しています。
5101 浄水場事故割合	10年間の浄水場停止事故件数 / 浄水場総数	↓	0.0	0.0	0.0	10年間の件数/ 箇所	→	必要とされる水量の一部でも送水できなかった事故の割合を示し、給水サービスに対する信頼性を表しています。
5102 ダクタイル鋳鉄管・鋼管率	[(ダクタイル鋳鉄管延長+鋼管延長) / 管路総延長] × 100	↑	77.6	77.7	78.1	%	↑	通常の鋳鉄管よりも強度に優れるダクタイル鋳鉄管の市内布設割合を示し、給水サービスの安定性を表しています。
5103 管路の事故割合	(管路の事故件数 / 管路総延長) × 100	↓	5.5	5.0	5.5	件/100km	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。
5104 鉄製管路の事故割合	(鉄製管路の事故件数 / 鉄製管路総延長) × 100	↓	3.7	2.7	2.4	件/100km	↑	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。
5105 非鉄製管路の事故割合	(非鉄製管路の事故件数 / 非鉄製管路総延長) × 100	↓	13.8	15.7	19.9	件/100km	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。
5106 給水管の事故割合	(給水管の事故件数 / 給水件数) × 1,000	↓	7.2	7.3	7.0	件/1000件	↑	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。
5107 漏水率	(年間漏水量 / 年間配水量) × 100	↓	6.0	7.3	7.5	%	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに効率性を表しています。
5108 給水件数当たり漏水量	年間漏水量 / 給水件数	↓	21.1	25.2	26.0	m ³ /年/件	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに効率性を表しています。
5109 断水・濁水時間	(断水・濁水時間 × 断水・濁水区域給水人口) / 給水人口	↓	0.03	0.03	0.06	時間	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに快適性、利便性を表しています。

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
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	↑	512	483	247	%	↓	法定点検回数に対する有資格者による総点検回数の割合を示し、管理の適正度を表しています。
5111 管路点検率	(点検した管路延長 / 管路総延長) × 100	↑	42	44	31	%	↓	お客様への給水サービスの安定性を示すとともに管路の健全性確保への取り組み状況を表しています。
5112 バルブ設置密度	バルブ設置数 / 管路総延長	↑	15.8	15.9	16.1	基/km	↑	配水操作の柔軟性や管路の維持管理の容易性を表しています。
5113 消火栓点検率	(点検した消火栓数 / 消火栓数) × 100	↑	100.0	100.0	100.0	%	→	消火栓に対する年間の点検率を示し、消防水利に対する健全性確保の割合を表しています。
5114 消火栓設置密度	消火栓数 / 配水管延長	↑	2.6	2.6	2.5	基/km	↓	管路施設の消防能力、救命ライフラインの危機対応能力を表しています。
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	↑	21.8	9.2	12.0	%	↑	貯水槽に対する調査、指導の割合を示し、水質の安全性への取り組み状況を表しています。

6 国際:我が国の経験の海外移転による国際貢献(2項目)

業務指標(PI)	算式	指標の優位性	20年度	21年度	22年度	単位	比較(21-22比)	指標の解説
6001 国際技術等協力度	人的技術等協力者数 × 滞在週数	↑	0	0	0	人・週	→	技術協力のために海外へ滞在した職員の人数等を示し、国際貢献の状況を表しています。
6101 国際交流数	年間の交流件数	↑	1	0	0	件	→	海外との相互交流の件数を示し、国際貢献の状況を表しています。