

水道事業ガイドラインに掲げられた業務指標の数値

(令和元年10月)

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。

上下水道局では、平成16年11月に上下水道統合後初めての局の基本計画として、「横須賀市上下水道事業マスタープラン2010」を、平成23年3月に「横須賀市基本計画（2011～2021）」の分野別計画に当たる「水道事業・下水道事業マスタープラン（2011～2021）」を引き続き策定しました。現行プランの中では、「いつでも安心して使える止まらない水道・下水道」を経営目標に位置づけ、お客さまの快適で安心できる暮らしと良好な水環境づくりに貢献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(公社)日本水道協会より示されました。その後、平成28年3月に規格が改正され、現在は全部で119項目の業務指標が定められており、「安全で良質な水」、「安定した水の供給」、「健全な事業経営」の3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。

○「業務指標の分類」

業務指標とは、水道サービスの目的を達成し、サービス水準を向上させるために、水道事業全般について多面的に定量化するものです。この業務指標は、全部で119項目あり、次のように分類されています。

業務指標の分類

目 標	分 類	区 分
A)安全で良質な水	運営管理	A)- 1 水質管理 A)- 2 施設管理 A)- 3 事故災害対策
	施設整備	A)- 4 施設更新
B)安定した水の供給	運営管理	B)- 1 施設管理 B)- 2 事故災害対策 B)- 3 環境管理
	施設整備	B)- 4 施設管理 B)- 5 施設更新 B)- 6 事故災害対策
C)健全な事業経営	財務	C)- 1 健全経営
	組織・人材	C)- 2 人材育成 C)- 3 業務委託
	お客様とのコミュニケーション	C)- 4 情報提供 C)- 5 意見収集

○ 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。

○ 当欄に表示された「米印（※）」、「アスタリスク（*）」及び「-」の表示

「米印（※）」は一部不確実なデータを含む数値等を、「アスタリスク（*）」は水道管にポリエチレン管を使用している場合、「-」は数値がないことを表しています。

○ 平成28年3月の規格改正に伴う本市の対応について

本市は平成27年度の数値から規格改正後の算式等で算出しています。

○ 背景情報(CI)

背景情報とは、業務指標の解釈に必要なシステム固有の特質を示すものです。

水道事業体の努力, 工夫では変化しにくいものであるとともに, 業務指標に大きく影響する因子です。

そのため、公表されている類似水道事業体の業務指標を参考として活用する場合の収集・抽出を考慮するものとして、業務指標と併せて公表しています。

		平成30年度		備考
水道事業体の プロフィール	現在給水人口	394,050	人	
	全職員数 (水道事業のみ・管理者除く)	180	人	
システムの プロフィール	水源種別	表流水・湧水		
	浄水受水率	23.0	%	浄水受水量 / 年間配水量 ×100
	給水人口1万人当たりの浄水場数	0.08	箇所/10,000人	浄水場数 / (現在給水人口/10,000人)
	給水人口1万人当たりの施設数	1.24	箇所/10,000人	(浄水場+ポンプ所+配水池) / (現在給水人口 / 10,000人)
地域条件の プロフィール	有収水量密度	5,305.0	m ³ /ha	有収水量 / 計画給水区域面積
	水道メーター密度	156.1	個/km	水道メーター数 / 配水管延長
	単位管延長	3.9	m/人	導送配水管延長 / 現在給水人口

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）

A)安全で良質な水
A)- 1 水質管理

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
A101	平均残留塩素濃度(mg/L)	残留塩素濃度合計/残留塩素測定回数	—	0.68	0.65	0.60	mg/L	↓	給水栓での残留塩素濃度の平均値を表す指標です。水道法により衛生確保のため、給水栓水で残留塩素を保持することが義務付けられています。また、味やにおいの観点から、上限を1mg/L以下に抑えるという水質管理目標値も設定されています。
A102	最大カビ臭物質濃度水質基準比率(%)	(最大カビ臭物質濃度 (mg/L)/水質基準値 (mg/L))×100	↓	20.0	20.0	20.0	%	→	給水栓におけるカビ臭物質濃度の最大値の水質基準値に対する割合を表す指標です。
A103	総トリハロメタン濃度水質基準比率(%)	[(Σ 給水栓の総トリハロメタン濃度 /給水栓数)/水質基準値]×100	↓	22.0	30.3	22.0	%	↓	給水栓における総トリハロメタン濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の安全性を表す指標です。
A104	有機物(TOC)濃度水質基準比率(%)	[(Σ 給水栓の有機物(TOC)濃度 /給水栓数)/水質基準値]×100	↓	16.8	18.5	15.4	%	↓	給水栓における有機物(TOC)濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の安全性を表す指標です。
A105	重金属濃度水質基準比率(%)	[(Σ 給水栓の当該重金属濃度 /給水栓数)/水質基準値]×10	↓	3.3	8.3	5.0	%	↓	給水栓における重金属濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の安全性を表す指標です。
A106	無機物質濃度水質基準比率(%)	[(Σ 給水栓の当該無機物質濃度)/給水栓数]/水質基準値]×100	↓	23.7	23.2	23.1	%	↓	給水栓における無機物質濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の味、色など性状を表す指標です。
A107	有機化学物質濃度水質基準比率(%)	((Σ 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	0.0	%	→	給水栓における有機化学物質濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、原水の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標です。
A108	消毒副生成物濃度水質基準比率(%)	[(Σ 給水栓の消毒副生成物濃度 /給水栓数)/水質基準値]×100	↓	14.2	48.9	29.4	%	↓	給水栓における消毒副生成物濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、原水の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標です。
A109	農薬濃度水質管理目標比(-)	max Σ (Xij/GVj)	↓	0.000	0.000	0.023	-	↑	給水栓における各農薬濃度の水質管理目標値との比の合計を示すもので、水源の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標です。

A)安全で良質な水
A)- 2 施設管理

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
A201	原水水質監視度(項目)	原水水質監視項目数	—	169	168	191	項目	↑	水道事業者が原水水質の項目をどの程度検査しているかを示しており、水道事業者の水質管理水準を表す指標です。
A202	給水栓水質検査(毎日)箇所密度(箇所/100km ²)	給水栓水質検査(毎日)採水箇所数/(現在給水面積/100)	↑	6.9	6.9	6.9	箇所/100km ²	→	給水栓における毎日水質検査に関して、給水面積100km ² 当たり給水栓水質の監視箇所数を示したものであり、水道水の水質管理水準を表す指標です。監視箇所数は本市の配水ブロックの特性に合わせて設定しています。
A203	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	↑	47.7	58.3	55.3	%	↓	配水池の管理状況を示すもので、安全で良質な水への取り組み度合いを表す指標です。
A204	直結給水率(%)	(直結給水件数 / 給水件数)×100	↑	86.5	87.1	87.5	%	↑	水質管理の信頼性確保に対する取り組み状況やサービス品質の安全性を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
A205	貯水槽水道指導率(%)	(貯水槽水道指導件数 / 貯水槽水道数) × 100	↑	3.2	12.3	16.7	%	↑	貯水槽に対する調査、指導の割合で、水質の安全性への取り組み状況を表す指標の一つです。

A) 安全で良質な水
A)- 3 事故災害対策

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
A301	水源の水質事故件数(件)	年間水源水質事故件数	↓	0	0	1	件	↑	水源の突発的水質異常のリスクがどれだけあるかを表す指標の一つです。
A302	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	↓	—	—	—	%	—	原水の汚染状況、水質事故などに対する対応を表す指標の一つです。

A) 安全で良質な水
A)- 4 施設更新

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
A401	鉛製給水管率(%)	(鉛製給水管使用件数 / 給水管件数) × 100	↓	※28.7	※27.7	※26.7	%	↓	鉛製品給水管の解消に向けた取り組みの進捗状況を表す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 1 施設管理

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B101	自己保有水源率(%)	(自己保有水源水量 / 全水源水量) × 100	↑	62.2	62.2	62.2	%	→	水源運用の自由度を表す指標の一つです。
B102	取水量1㎡当たり水源保全投資額(円/㎡)	水源保全に投資した費用 / 年間取水量	↑	2.91	3.32	2.48	円/㎡	↓	水質保全への取り組み状況を表す指標の一つです。
B103	地下水率(%)	(地下水揚水量 / 年間取水量) × 100	↑	0.0	0.0	0.0	%	—	水道事業者の水源特性を表す指標の一つです。現在横須賀市は地下水は使用していません。
B104	施設利用率(%)	(一日平均配水量 / 施設能力) × 100	↑	47.0	46.8	46.4	%	↓	水道施設の稼働状態を判断するもので、効率性を表す指標の一つです。
B105	最大稼働率(%)	(一日最大配水量 / 施設能力) × 100	↑	51.6	50.9	50.5	%	↓	水道施設の稼働状態を判断するもので、効率性を表す指標の一つです。
B106	負荷率(%)	(一日平均配水量 / 一日最大配水量) × 100	↑	90.9	92.0	91.9	%	↓	水道施設の稼働状態を判断するもので、効率性を表す指標の一つです。
B107	配水管延長密度(km/㎡)	配水管延長 / 現在給水面積	↑	14.7	14.6	14.7	km/㎡	↑	給水サービスをお客様に提供できる状況を表しています。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B108	管路点検率(%)	$(\text{点検した管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	↑	44.4	48.3	47.8	%	↓	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に対する執行状況を表す指標の一つです。
B109	バルブ点検率(%)	$(\text{点検したバルブ数} / \text{バルブ設置数}) \times 100$	↑	3.2	3.0	1.7	%	↓	バルブの点検状況を示すもので、管路の健全性確保に対する執行状況を表す指標の一つです。
B110	漏水率(%)	$(\text{年間漏水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	↓	7.5	7.4	7.2	%	↓	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す指標の一つです。
B111	有効率(%)	$(\text{年間有効水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	↑	92.5	92.6	92.8	%	↑	年間配水量に対する有効水量の割合で、水道事業の経済効率性を表す指標の一つです。
B112	有収率(%)	$(\text{年間有収水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	↑	90.0	90.1	90.3	%	↑	年間配水量に対し、収益につながった給水量の割合を表す指標の一つです。
B113	配水池貯留能力(日)	$\text{配水池有効容量} / \text{1日平均配水量}$	↑	1.00	1.00	1.01	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す指標の一つです。
B114	給水人口一人当たり配水量(L/日・人)	$(\text{1日平均配水量} \times 1000) / \text{現在給水人口}$	↑	410	413	413	L/日/人	→	給水人口一人当たりの水利用の多少を表す指標の一つです。
B115	給水制限日数(日)	年間給水制限日数	↓	0	0	0	日	→	お客様の給水サービスの安定性を表す指標の一つです。
B116	給水普及率(%)	$(\text{現在給水人口} / \text{給水区域内人口}) \times 100$	↑	100.0	100.0	100.0	%	→	給水区域内で給水サービスを受けている人口の割合を表す指標の一つです。
B117	設備点検実施率(%)	$(\text{点検機器数} / \text{機械・電気・計装機器の合計数}) \times 100$	↑	33.3	30.0	26.3	%	↓	機械・電気・計装設備の点検割合で、設備の健全性に対する取組み状況を表す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 2 事故災害対策

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B201	浄水場事故割合(件/10年・箇所)	$10\text{年間の浄水場停止事故件数} / \text{浄水場数}$	↓	0.00	0.00	0.33	件数/10年間・箇所	↑	直近10年間に浄水場が事故で停止した件数を一浄水場当たりの割合として示すもので、施設の信頼性を表す指標の一つです。
B202	事故時断水人口率(%)	$(\text{事故時断水人口} / \text{現在給水人口}) \times 100$	↓	10.0	10.0	9.2	%	↓	最大浄水場又はポンプ所が24時間全面停止した場合に影響を受ける人口の割合で、水道事業体システムの融通性、余裕度によるサービスの安定性を表す指標の一つです。
B203	給水人口一人当たり貯留飲料水量(L/人)	$[(\text{配水池有効容量} \times 1/2 + \text{緊急貯水槽容量}) \times 1000] / \text{現在給水人口}$	↑	211	213	215	L/人	↑	災害時に確保されている給水人口一人当たりの飲料水量を表し、災害対応度を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B204	管路の事故割合(件/100km)	管路の事故件数 / (管路延長/100)	↓	3.6	3.2	3.3	件/100km	↑	お客様への給水サービスの安定性、導・送・配水管路の健全性を表す指標の一つです。
B205	幹線管路の事故割合(件/100km)	基幹管路の事故件数 / (基幹管路延長 / 100)	↓	0.8	0.4	1.2	件/100km	↑	特に重要度の高い配水管である基幹管路の健全性を表す指標の一つです。
B206	鉄製管路の事故割合(件/100km)	鉄製管路の事故件数 / (鉄製管路延長/100)	↓	2.6	2.1	2.7	件/100km	↑	お客様への給水サービスの安定性、鉄製管路の健全性を表す指標の一つです。
B207	非鉄製管路の事故割合(件/100km)	非鉄製管路の事故件数 / (非鉄製管路延長/100)	↓	4.7	6.1	4.4	件/100km	↓	お客様への給水サービスの安定性、非鉄製管路の健全性を表す指標の一つです。
B208	給水管の事故割合(件/1000件)	給水管の事故件数 / (給水管数/1,000)	↓	4.9	5.1	4.3	件/1000件	↓	お客様への給水サービスの安定性、配水管分岐から水道メーターまでの給水管の健全性を表す指標の一つです。
B209	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間(時間)	$\Sigma(\text{断水・濁水時間} \times \text{断水・濁水区域給水人口}) / \text{現在給水人口}$	↓	0.03	0.01	0.06	時間	↑	お客様への給水サービスの安定性を表す指標の一つです。
B210	災害対策訓練実施回数(回/年)	年間の災害対策訓練実施回数	↑	53	48	42	回/年	↓	自然災害に対する危機対応性を表す指標の一つです。
B211	消火栓設置密度(基/km)	消火栓数 / 配水管延長	↑	2.5	2.5	2.5	基/km	→	管路施設の消防能力、救命ライフラインなど、危機対応能力の度合いを表す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 3 環境管理

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B301	配水量1m ³ 当たり電力消費量(kWh/m ³)	電力使用量の合計 / 年間配水量	↓	0.23	0.21	0.25	kWh/m ³	↑	環境保全への取り組み状況を表す指標の一つです。
B302	配水量1m ³ 当たり消費エネルギー(MJ/m ³)	エネルギー消費量 / 年間配水量	↓	2.20	1.98	2.29	MJ/m ³	↑	環境保全への取り組み状況を表す指標の一つです。
B303	配水量1m ³ 当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量(g・CO ₂ /m ³)	(二酸化炭素(CO ₂)排出量 / 年間配水量) × 10 ⁶	↓	115	101	114	g・CO ₂ /m ³	↑	環境保全への取り組み状況を表す指標の一つです。
B304	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 / 電力使用量の合計) × 100	↑	0.45	0.42	0.25	%	↓	太陽光発電などの再生可能エネルギーの利用割合で、環境負荷低減に対する取り組み状況を表す指標の一つです。
B305	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	%	→	浄水発生土量に対する有効利用量の割合で、環境保全への取り組み状況を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B306	建設副産物のリサイクル率(%)	$(\text{リサイクルされた建設副産物量} / \text{建設副産物発生量}) \times 100$	↑	98.6	100.0	97.4	%	↓	工事などで発生する建設副産物の有効利用率で、環境保全への取組み状況を表す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 4 施設管理

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B401	ダクタイル鋳鉄管・鋼管率(%)	$[(\text{ダクタイル鋳鉄管延長} + \text{鋼管延長}) / \text{管路延長}] \times 100$	↑	80.1	80.1	80.1	%	→	通常の鋳鉄管よりも強度に優れるダクタイル鋳鉄管・鋼管の割合で、給水サービスの安定性を表す指標の一つです。
B402	管路の新設率(%)	$(\text{新設管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	↑	0.09	0.10	0.22	%	↑	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す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 5 施設更新

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B501	法定耐用年数超過浄水施設率(%)	$(\text{法定耐用年数を超過している浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	↓	0.0	0.0	0.0	%	→	法定耐用年数を超過した浄水施設の割合で、老朽化度及び更新の取組み状況を表す指標の一つです。
B502	法定耐用年数超過設備率(%)	$(\text{法定耐用年数を超過している機械・電気・計装設備などの合計数} / \text{機械・電気・計装設備などの合計数}) \times 100$	↓	49.4	47.5	48.1	%	↑	法定耐用年数を超過している機械・電気・計装設備の機器数の割合で、老朽度、更新の取組み状況を表す指標の一つです。
B503	法定耐用年数超過管路率(%)	$(\text{法定耐用年数を超過している管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	↓	32.6	33.8	35.4	%	↑	法定耐用年数を超過している管路の割合で、老朽化度、更新の取組み状況を表す指標の一つです。
B504	管路の更新率(%)	$(\text{更新された管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	↑	1.03	1.02	1.10	%	↑	更新された管路延長の割合で、信頼性確保のための管路更新の状況を表す指標の一つです。
B505	管路の更生率(%)	$(\text{更生された管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	↑	0.000	0.000	0.000	%	→	更生を行った管路の割合で、信頼性確保のための管路更生の状況を表す指標の一つです。

B) 安定した水の供給
B)- 6 事故災害対策

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B601	系統間の原水融通率(%)	$(\text{原水融通能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	↑	0.0	0.0	0.0	%	→	水運用の安定性、柔軟性及び危機対応性を表す指標の一つです。
B602	浄水施設の耐震化率(%)	$(\text{耐震対策の施された浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	↑	0.5	0.5	33.1	%	↑	浄水施設の耐震率で、地震災害に対する浄水処理機能の安全性・信頼性を表す指標の一つです。
B602-2	浄水施設の主要構造物耐震化率(%)	$[(\text{沈でん・ろ過を有する施設の耐震化浄水施設能力} + \text{ろ過のみ施設の耐震化浄水施設能力}) / \text{全浄水施設能力}] \times 100$	↑	33.1	33.1	33.1	%	→	浄水施設のうち主要構造物構造物である、沈でん池及びろ過池に対する耐震対策が施されている割合で、B602の進捗を表す指標です。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
B603	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) × 100	↑	※72.6	※72.6	※72.6	%	→	ポンプ所の耐震率で、地震災害に対するポンプ所の信頼性・安全性を表す指標の一つです。
B604	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) × 100	↑	※67.7	※67.7	※67.7	%	→	配水池の耐震率で、地震災害に対する配水池の信頼性・安全性を表す指標の一つです。
B605	管路の耐震管率(%)	(耐震管延長 / 管路延長) × 100	↑	*29.9	*31.1	*32.3	%	↑	導・送・配水管(配水管を含む)の耐震率で、地震災害に対する水道管路網の安全性・信頼性を表す指標の一つです。
B606	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)/100	↑	73.7	74.5	75.2	%	↑	基幹管路の耐震率で、地震災害に対する基幹管路の安全性、信頼性を表す指標の一つです。
B606-2	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)/100	↑	82.4	83.1	83.6	%	↑	基幹管路の耐震適合性の割合で、B606を補足する指標です。
B607	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適合性のある管路延長/重要給水施設配水管路延長)/100	↑	*69.5	*70.1	*70.2	%	↑	重要給水施設への配水管の耐震率で、地震災害に対する重要給水施設配水管路の安全性・信頼性を表す指標の一つです。
B607-2	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	↑	*77.7	*77.8	*77.9	%	↑	重要給水施設への配水管の耐震適合性の割合で、B607を補足する指標です。
B608	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	↑	0.9	0.9	0.9	%	→	災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標の一つです。
B609	薬品備蓄日数(日)	平均凝集剤又は塩素剤貯蔵量 / 凝集剤 又は塩素剤一日平均使用量	↑	19.0	21.4	25.0	日	↑	災害時における危機対応性を表す指標の一つです。
B610	燃料備蓄日数(日)	平均燃料貯蔵量 / 一日燃料使用量	↑	2.6	2.6	2.6	日	→	災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標の一つです。
B611	応急給水施設密度(箇所/100km ²)	応急給水施設数 / (現在給水面積/100)	↑	62.3	62.3	62.3	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。
B612	給水車保有度(台/1000人)	給水車数 / (現在給水人口/1000)	↑	0.01	0.01	0.01	台/1000人	→	災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標の一つです。
B613	車載用の給水タンク保有度(m ³ /1000人)	車載用給水タンクの容量 / (現在給水人口/1000)	↑	0.02	0.02	0.02	m ³ /1000人	→	災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標の一つです。

C)健全な事業経営
C)- 1 健全経営

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C101	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	↑	109.8	107.1	109.5	%	↑	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、水道事業の収益性を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C102	経常収支比率(%)	$[(\text{営業収益} + \text{営業外収益}) / (\text{営業費用} + \text{営業外費用})] \times 100$	↑	118.0	115.2	118.4	%	↑	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、水道事業の収益性を表す指標の一つです。
C103	総収支比率(%)	$(\text{総収益} / \text{総費用}) \times 100$	↑	118.0	115.0	119.8	%	↑	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、水道事業の収益性を表す指標の一つです。
C104	累積欠損金比率(%)	$[\text{累積欠損金} / (\text{営業収益} - \text{受託工事収益})] \times 100$	↓	0.0	0.0	0.0	%	→	受託工事収益を除く営業収益に対する累積欠損金の割合で、水道経営の健全性を表す指標の一つです。
C105	繰入金比率(収益的収支分)(%)	$(\text{損益勘定繰入金} / \text{収益的収入}) \times 100$	↓	0.2	0.2	0.2	%	→	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、事業の経営状況を表す指標の一つです。
C106	繰入金比率(資本的収入分)(%)	$(\text{資本勘定繰入金} / \text{資本的収入計}) \times 100$	↓	7.8	9.5	2.7	%	↓	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、事業の経営状況を表す指標の一つです。
C107	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	↑	57,938	58,409	61,023	千円/人	↑	職員一人当たりの生産性を表す指標の一つです。
C108	給水収益に対する職員給与費の割合(%)	$(\text{職員給与費} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	15.1	14.8	13.2	%	↓	給水収益に対する職員給与費の割合を表し、水道事業の収益性を表す指標の一つです。
C109	給水収益に対する企業債利息の割合(%)	$(\text{企業債利息} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	4.0	3.3	2.7	%	↓	給水収益に対する企業債利息の返済割合を表し、水道事業の効率性・財務の安全性を表す指標の一つです。
C110	給水収益に対する減価償却費の割合(%)	$(\text{減価償却費} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	32.7	32.8	32.4	%	↓	給水収益に対する減価償却費の割合を表し、水道事業の収益性を表す指標の一つです。
C111	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(%)	$(\text{建設改良のための企業債償還元金} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	15.8	14.8	14.6	%	↓	給水収益に対する建設改良の企業債償還元金の割合を表し、企業債償還元金が経営に及ぼす影響を表す指標の一つです。
C112	給水収益に対する企業債残高の割合(%)	$(\text{企業債残高} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	213.8	211.9	211.9	%	→	給水収益に対する企業債残高の割合を表し、企業債残高が規模及び経営に及ぼす影響を表す指標の一つです。
C113	料金回収率(%)	$(\text{供給単価} / \text{給水原価}) \times 100$	↑	113.3	111.0	113.7	%	↑	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表し、水道事業の経営状況の健全性を表す指標の一つです。
C114	供給単価(円/m ³)	給水収益 / 年間総有収水量	↓	167.6	168.1	168.8	円/m ³	↑	有収水量1m ³ 当たりの給水収益の割合を表し、水道事業でどれだけ収益を得ているかを表す指標の一つです。
C115	給水原価(円/m ³)	$[\text{経常費用} - (\text{受託工事費} + \text{材料及び不用品売却原価} + \text{附帯事業費} + \text{長期前受金戻入})] / \text{年間有収水量}$	↓	147.9	151.4	148.5	円/m ³	↓	収益につながる給水量1m ³ 当たりについて、どの程度費用をかけているかを表す指標の一つです。
C116	1か月10m ³ 当たり家庭用料金(円)	一か月10m ³ 当たり家庭用料金	↓	961	961	961	円	→	1か月に10m ³ 使用した場合における水道料金を示し、契約者の経済的利便性を表す指標の一つです。
C117	1か月20m ³ 当たり家庭用料金(円)	一か月20m ³ 当たり家庭用料金	↓	2,581	2,581	2,581	円	→	1か月に20m ³ 使用した場合における水道料金を示し、契約者の経済的利便性を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C118	流動比率(%)	(流動資産 / 流動負債) × 100	↑	392.2	356.0	402.6	%	↑	1年以内の短期債務に対する支払能力を表し、事業の財務安全性を表す指標の一つです。
C119	自己資本構成比率(%)	[(資本金+剰余金+評価差額など+繰延収益) / 負債+資本合計] × 100	↑	77.3	77.3	77.8	%	↑	総資本(負債及び資本)に対する自己資本の割合で、財務の健全性を表す指標の一つです。
C120	固定比率(%)	[固定資産 / (資本金+剰余金+評価差額など+繰延収益)] × 100	↓	114.7	114.5	113.5	%	↓	自己資本に対する固定資産の割合で、財務の安全性を表す指標の一つです。
C121	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	↓	63.1	58.7	58.1	%	↓	投下資本の回収と再投資とのバランスを見る指標です。
C122	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]	↑	0.11	0.11	0.11	回	→	固定資産(年度平均)に対する営業収益の割合で、一年間に固定資産の何倍の営業収益があったかを示す指標です。
C123	固定資産使用効率(m ³ /万円)	年間配水量 / 有形固定資産	↑	8.2	8.1	7.9	m ³ /万円	↓	有形固定資産に対する年間配水量の割合で、施設の使用効率を表す指標の一つです。
C124	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	↑	349,000	350,000	365,000	m ³ /人	↑	職員一人当たりの有収水量を表し、水道サービスの効率性を表す指標一つです。
C125	料金請求誤り割合(件/1000件)	誤料金請求件数 / (料金請求件数/1,000)	↓	—	—	—	件/1000件	→	料金の誤請求の状況を表し、料金関連業務の適正度を表す指標の一つです。
C126	料金収納率(%)	(料金納入額 / 調定額) × 100	↑	91.5	91.6	91.5	%	↓	料金徴収に関する状況を表し、水道事業の経営状況の健全性を表す指標の一つです。
C127	給水停止割合(件/1000件)	給水停止件数 / (給水件数/1,000)	↓	14.2	13.6	13.7	件/1000件	↑	水道料金の未納による給水停止の状況を表す指標です。

C) 健全な事業経営
C)- 2 人材育成

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C201	水道技術に関する資格取得度(件/人)	職員が取得している水道技術に関する資格数 / 全職員数	↑	2.14	2.15	2.13	件/人	↓	職員が取得している水道技術に関する資格取得者数の割合を示す指標です。
C202	外部研修時間(時間/人)	(職員が外部研修を受けた時間 × 受講人数) / 全職員数	↑	8.1	5.6	6.4	時間/人	↑	外部研修の受講状況を表し、技術継承及び技術向上への取組み状況を表す指標の一つです。
C203	内部研修時間(時間/人)	(職員が内部研修を受けた時間 × 受講人数) / 全職員数	↑	8.5	19.0	14.4	時間/人	↓	内部研修の受講状況を表し、技術継承及び技術向上への取組み状況を表す指標の一つです。
C204	技術職員率(%)	(技術職員数 / 全職員数) × 100	↑	74.2	74.5	76.1	%	↑	水道事業に携わる職員の技術職員の割合で、技術面での維持管理体制を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C205	水道業務平均経験年数(年/人)	職員の水道業務経験年数 / 全職員数	↑	16.1	15.5	14.8	年/人	↓	全職員の水道事業業務平均経験年数の割合で、人的資源としての専門技術の蓄積の度合いを表す指標の一つです。
C206	国際協力派遣者数(人・日)	Σ (国際協力派遣者数 × 滞在日数)	↑	0	0	0	人・日	→	国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。
C207	国際協力受入者数(人・日)	Σ (国際協力受入者数 × 滞在日数)	↑	0	0	0	人・日	→	国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。

C)健全な事業経営
C)- 3 業務委託

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C301	検針委託率(%)	(委託した水道メータ数 / 水道メータ設置数) × 100	↑	100.0	100.0	100.0	%	→	水道メータの検針を委託している割合で、外部委託の状況を表す指標の一つです。
C302	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 / 全浄水場施設能力) × 100	↑	65.7	65.7	65.7	%	→	第三者委託している浄水場の割合で、外部委託の状況を表す指標の一つです。

C)健全な事業経営
C)- 4 情報提供

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C401	広報誌による情報の提供度(部/件)	広報誌などの配布部数 / 給水件数	↑	10.7	10.6	10.6	部/件	→	広報誌などの発行部数による広報活動状況を表し、お客様の事業内容の公開状況を表す指標の一つです。
C402	インターネットによる情報の提供度(回)	ウェブページへの掲載回数	↑	164	173	160	回	↓	インターネットによる水道事業の情報発信回数を表し、お客様への事業内容の公開状況を表す指標の一つです。
C403	水道施設見学者割合(人/1000人)	見学者数 / (現在給水人口 / 1,000)	↑	20.2	68.4	54.8	人/1000人	↓	水道施設見学によるお客様との双方向コミュニケーションの推進状況を表す指標の一つです。

C)健全な事業経営
C)- 5 意見収集

番号	業務指標(PI)	算式	指標の優位性	28年度	29年度	30年度	単位	比較(29-30比)	指標の解説
C501	モニタ割合(人/1000人)	モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)	↑	0.23	0.23	0.20	人/1000人	↓	モニタによるお客様との双方向コミュニケーションの推進状況を表す指標の一つです。
C502	アンケート情報収集割合(人/1000人)	アンケート回答人数 / (現在給水人口 / 1,000)	↑	4.45	3.87	6.62	人/1000人	↑	お客様のニーズの収集実行度を表す指標の一つです。
C503	直接飲用率(%)	(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100	↑	38.7	31.6	34.4	%	↑	水道水を飲用しているお客様の割合で、水道水の飲み水として評価を表す指標の一つです。

番号	業務指標(PI)	算 式	指標の 優位性	28年度	29年度	30年度	単 位	比較 (29-30比)	指 標 の 解 説
C504	水道サービスに対する苦情対応割合(人/1000件)	水道サービス苦情対応件数 / (給水件数/1000)	↓	1.94	1.75	2.08	件/1000件	↑	お客様からの水道サービスに関する苦情の割合を表していません。
C505	水質に対する苦情対応割合(人/1000件)	水質苦情対応件数 / (給水件数/ 1,000)	↓	0.24	0.30	0.25	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。
C506	水道料金に対する苦情割合(人/1000件)	水道料金苦情対応件数 / (給水件数/ 1,000)	↓	—	—	—	件/1000件	—	お客様からの水道料金に関する苦情の割合を表しています。