

令和4年度 小牧市水道事業 業務指標

主要背景情報

A 安全で良質な水

運営管理

- ①水質管理
- ②施設管理
- ③事故災害対策

施設整備

- ①施設更新

B 安定した水の供給

運営管理

- ①施設管理
- ②事故災害対策
- ③環境対策

施設整備

- ①施設管理
- ②施設更新
- ③事故災害対策

C 健全な事業経営

財務

- ①健全経営

組織・人材

- ①人材育成
- ②業務委託

お客様とのコミュニケーション

- ①情報提供
- ②意見収集

●「望ましい傾向」欄については、その値が

- ・高い方が望ましいもの 「↑」
- ・低い方が望ましいもの 「↓」
- ・いずれとも示せないもの 「ー」

とそれぞれ表示してあります。

主要背景情報						
指標番号	業務指標	単位	定義	R2	R3	R4
C11	給水人口規模	(人)	現在給水人口	151,837	150,601	150,106
C12	全職員数	(人)	全職員数	35	35	33
C13	水源種別	-	-	浅井戸水、深井戸水、浄水受水	浅井戸水、深井戸水、浄水受水	浅井戸水、深井戸水、浄水受水
C14	浄水受水率	(%)	浄水受水量 / 年間配水量	65.9	64.6	64.8
C15	給水人口1万人当たりの浄水場数	(箇所/10,000人)	浄水場数 / (現在給水人口/10,000)	0.26	0.27	0.27
C16	給水人口1万人当たりの施設数	(箇所/10,000人)	(浄水場数+送・配水施設) / (現在給水人口/10,000)	0.66	0.66	0.67
C17	有収水量密度	(1,000m ³ /ha)	有収水量 / 計画給水区域面積	3.00	2.96	2.91
C18	水道メーター密度	(個/km)	水道メーター数 / 配水管延長	71.2	71.7	72.1
C19	単位管延長	(m/人)	導送配水管延長 / 現在給水人口	6.09	6.14	6.18

A 安全で良質な水								
運営管理 ①水質管理								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	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	-	0.36	0.38	0.40	給水栓での残留塩素濃度の平均値を表す指標です。残留塩素濃度は0.1mg/L以上を保たなければなりません。
A102	最大カビ臭物質濃度水質基準比率	(値、項目名)(%)	(最大カビ臭物質濃度 / 水質基準値) × 100	↓	40.0	20.0	40.0	給水栓でのカビ臭物質濃度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	↓	19.0	21.5	25.0	トリハロメタンの多少による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	↓	19.5	14.8	17.1	有機物の多少による水道水の安全性を表す指標です。有機物は一般的に水のおいしさに関係が深いと言われています。
A105	重金属濃度水質基準比率	(値、項目名)(%)	Σ(給水栓の当該重金属濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	↓	0.0	0.0	0.0	6種類の物質の多少による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	(値、項目名)(%)	Σ(給水栓の当該無機物質濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	↓	12.9	16.7	12.5	6種類の物質の多少による水道水の味、色などの性状を表す指標です。
A107	有機化学物質濃度水質基準比率	(値、項目名)(%)	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	水質基準項目に定められている有機化学物質のうち水道水の安全性に影響する物質の値です。
A108	消毒副生成物濃度水質基準比率	(値、項目名)(%)	Σ(給水栓の当該消毒副生成物濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 × 100	↓	26.7	30.0	31.7	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	0.000	農薬の多少による水道水の安全性を表す指標です。

※望ましい傾向は、値が高い方が望ましいものを「↑」、低い方が望ましいものを「↓」、いずれとも示せないものを「-」と表示してあります。

運営管理 ②施設管理								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
A201	原水水質監視度	(項目)	原水水質監視項目数	-	46	46	46	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	↑	7.9	7.9	8.0	給水の監視密度を示しています。

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	↑	37.7	37.7	21.1	配水池容量に対する直近5年間に清掃した配水池容量の割合を表す指標です。
A204	直結給水率	(%)	(直結給水件数 / 給水件数) × 100	↑	90.4	90.6	91.0	受水槽を介さず、直接給水される割合を示しています。
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	↑	0.0	0.0	0.0	水道事業者の貯水槽に対する指導、関与の度合いを示しています。

運営管理 ③事故災害対策								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	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	0	水源の突発的水質異常のリスクがどれだけあるかを示しています。
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	↓	0.0	0.0	0.0	粉末活性炭を投入した日数の年間割合を示しています。

施設整備 ①施設更新								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
A401	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	全給水件数に占める鉛製給水管が使用されている割合を示しています。

B 安定した水の供給								
運営管理 ①施設管理								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B101	自己保有水源率	(%)	(自己保有水源水量 / 全水源水量) × 100	—	23.7	23.7	23.7	水道事業者が保有する全水源のうち、その水道事業者が単独で管理し、自由に取水できる水源の割合です。水源運用の自由度を表す指標です。
B102	取水量1m3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	↑	0.0	0.0	0.0	水源保全に関しての投資状況を示します。
B103	地下水率	(%)	(地下水揚水量 / 年間取水量) × 100	—	100.0	100.0	100.0	水道原水として取水した地下水の量を示しています。
B104	施設利用率	(%)	(一日平均配水量 / 施設能力) × 100	↑	74.1	72.9	72.0	一日平均給水量の一日給水能力に対する割合を示しています。
B105	最大稼働率	(%)	(一日最大配水量 / 施設能力) × 100	↑	82.2	79.9	81.3	一日最大給水量の一日給水能力に対する割合を示しています。
B106	負荷率	(%)	(一日平均配水量 / 一日最大配水量) × 100	↑	90.1	91.3	88.6	一日平均給水量の一日最大給水量に対する割合を示しています。
B107	配水管延長密度	(km/km2)	配水管延長 / 現在給水面積	↑	14.5	14.5	14.6	消費者からの申込みに対する物理的な利便性の度合いを示しています。
B108	管路点検率	(%)	(点検した管路延長 / 管路延長) × 100	↑	8.2	7.0	7.2	管路の健全性確保に対する執行度合いを示しています。
B109	バルブ点検率	(%)	(点検したバルブ数 / バルブ設置数) × 100	↑	—	—	—	管路の健全性確保に対する執行度合いを表す指標です。
B110	漏水率	(%)	(年間漏水量 / 年間配水量) × 100	↓	0.3	0.5	0.2	事業効率性を示しています。
B111	有効率	(%)	(年間有効水量 / 年間配水量) × 100	↑	94.4	94.6	94.2	水道事業の経営効率性を表す指標です。配水した水量のうち、水道事業として有効に利用された水量の割合です。
B112	有収率	(%)	(年間有収水量 / 年間配水量) × 100	↑	92.9	93.0	92.6	有収水量の年間給水量に対する割合を示しています。

B113	配水池貯留能力	(日)	配水池有効容量/一日平均配水量	↑	0.70	0.71	0.72	一日平均配水量の何日分(何時間分)が配水池で貯留できるかを表し、危機対応性を示しています。
B114	給水人口一人当たり配水量	(L/日・人)	(一日平均配水量/現在給水人口)×1,000	—	366	364	360	給水人口一人当たり一日何L配水したかを示しています。
B115	給水制限日数	(日)	年間給水制限日数	↓	0	0	0	年間の給水制限を実施した日数を表し、契約消費者の快適・利便性、給水サービス安定性を示しています。
B116	給水普及率	(%)	(現在給水人口/給水区域内人口)×100	↑	99.9	99.9	99.9	誰もがいつでも安定的に給水サービスを受けられる状況であるかを示しています。
B117	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	↑	100.0	100.0	100.0	管理の適正度を示しています。

運営管理 ②事故災害対策								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B201	浄水場事故割合	(件/10年・箇所)	10年間の浄水場停止事故件数 / 浄水場数	↓	0.00	0.00	0.00	浄水場の安定性を示しています。
B202	事故時断水人口率	(%)	(事故時断水人口/現在給水人口)×100	↓	23.0	23.3	23.3	融通性、余裕度によるサービスの安定性を示しています。
B203	給水人口一人当たり貯留飲料水量	(L/人)	(配水池有効容量×1/2+緊急貯水槽容量)×1,000/現在給水人口	↑	129	130	130	災害時に一人当たり確保されている飲料水量を示しています。
B204	管路の事故割合	(件/100km)	管路の事故件数 / (管路延長/100)	↓	0.9	3.4	1.4	管路の健全性を示しています。
B205	基幹管路の事故割合	(件/100km)	基幹管路の事故件数 / (基幹管路延長/100)	↓	0.0	0.0	0.0	管路の健全性を示しています。
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)	↓	0.8	2.1	0.3	鉄製管路の健全性を示しています。
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)	↓	0.9	4.3	2.2	非鉄製管路の健全性を示しています。
B208	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)	↓	2.3	1.9	1.5	給水管の健全性を示しています。
B209	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間	(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	↓	0.00	0.00	0.00	平均して何時間断水・濁水があったかを示しています。
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	↑	1	1	1	年間に災害対策訓練を実施した回数を示すもので、自然災害に対する危機管理対応性を表す指標です。
B211	消火栓設置密度	(基/km)	消火栓数 / 配水管延長	↑	2.1	2.1	2.1	管路施設の消防能力、救命ライフラインとしての危機対応能力の度合いを示しています。

運営管理 ③環境対策								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B301	配水量1m3 当たり電力消費量	(kWh/m3)	電力使用量の合計 / 年間配水量	↓	0.27	0.30	0.29	環境保全への取り組みの度合いを示しています。
B302	配水量1m3 当たり消費エネルギー	(MJ/m3)	エネルギー消費量 / 年間配水量	↓	2.93	2.96	2.88	環境保全への取り組みの度合いを示しています。
B303	配水量1m3 当たり二酸化炭素(CO2)排出量	(g・CO2/m3)	[二酸化炭素(CO2)排出量 / 年間配水量] × 106	↓	131	127	117	環境負荷の低減を示しています。
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 / 全施設の電力使用量) × 100	↑	0.0	0.0	0.0	環境負荷低減に対する取り組み、環境保全度を示しています。
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	↑	—	—	—	浄水処理過程における発生土の有効利用割合を表し、環境保全への取り組み度合いを示しています。
B306	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	↑	26.9	11.1	12.2	環境保全への取り組みの度合い、環境保全性を示しています。

施設整備 ①施設管理								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B401	ダクトイル鉄管・鋼管率	(%)	$[(ダクトイル鉄管延長 + 鋼管延長) / 管路延長] \times 100$	—	42.3	41.9	41.8	管路の安定性、維持管理上の容易性を示しています。
B402	管路の新設率	(%)	$(新設管路延長 / 管路延長) \times 100$	—	0.11	0.11	0.03	年間の管路の新設・拡張等の整備の度合いを示しています。

施設整備 ②施設更新								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B501	法定耐用年数超過浄水施設率	(%)	$(法定耐用年数を超えている浄水施設能力 / 全浄水施設能力) \times 100$	↓	0.0	0.0	0.0	経年化した浄水施設がどの程度の割合を占めるかを示しています。
B502	法定耐用年数超過設備率	(%)	$(法定耐用年数を超えている機械・電気・計装設備などの合計数 / 機械・電気・計装設備などの合計数) \times 100$	↓	47.1	47.1	36.4	経年化した浄水場の電気・機械設備がどの程度の割合を占めるかを示しています。
B503	法定耐用年数超過管路率	(%)	$(法定耐用年数を超えている管路延長 / 管路延長) \times 100$	↓	27.9	30.6	31.4	経年化した管路がどの程度の割合を占めるかを示しています。
B504	管路の更新率	(%)	$(更新された管路延長 / 管路延長) \times 100$	↑	0.59	0.55	0.39	布設替えなどによって年間に更新された管路の延長の割合を示すもので、管路の信頼性確保のため、執行度合いを表す指標です。
B505	管路の更生率	(%)	$(更生された管路延長 / 管路延長) \times 100$	—	0	0	0	管路の内面のライニング補修などで年間に更生された管路延長の割合を示すもので、管路の信頼性確保のための管路維持の執行度合いを表す指標です。暫定的な処置であり、全ての管路機能を回復させるものではないため、将来的な更新が必要不可欠です。

施設整備 ③事故災害対策								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
B601	系統間の原水融通率	(%)	$(原水融通能力 / 全浄水施設能力) \times 100$	↑	0.0	0.0	0.0	他系統からの融通可能な原水水量の割合を表し、給水の安定性を示しています。
B602	浄水施設の耐震化率	(%)	$(耐震対策の施された浄水施設能力 / 全浄水施設能力) \times 100$	↑	92.7	92.7	92.7	震災時においても浄水施設として安定的な浄水処理が出来るかを示しています。
B602-2	浄水施設の主要構造物耐震化率	(%)	$[(沈殿・ろ過を有する施設の耐震化浄水施設能力 + ろ過のみ施設の耐震化浄水施設能力) / 全浄水施設能力] \times 100$	↑	—	—	—	浄水施設の主要構造物である沈殿池及びろ過池の耐震化の割合を表す指標です。
B603	ポンプ所の耐震化率	(%)	$(耐震対策の施されたポンプ所能力 / 耐震化対象ポンプ所能力) \times 100$	↑	72.8	72.8	81.7	ポンプ施設の耐震性を保障し、震災時においても安定的な浄水処理ができるかを示しています。
B604	配水池の耐震化率	(%)	$(耐震対策の施された配水池有効容量 / 配水池等有効容量) \times 100$	↑	100.0	100.0	100.0	配水施設の耐震化を実施して、震災時においても安定的な水の供給ができるかを示しています。
B605	管路の耐震管率	(%)	$(耐震管延長 / 管路延長) \times 100$	↑	23.9	24.6	25.1	地震災害に対する水道システムの安全性、信頼性を示しています。
B606	基幹管路の耐震管率	(%)	$(基幹管路のうち耐震管延長 / 基幹管路延長) \times 100$	↑	50.0	51.2	52.3	基幹管路における耐震管の使用状況を示すもので、地震災害に対する基幹管路の信頼性・安全性を表す指標です。
B606-2	基幹管路の耐震適合率	(%)	$(基幹管路のうち耐震適合性のある管路延長 / 基幹管路延長) \times 100$	↑	80.2	80.2	81.4	基幹管路における耐震適合率を示しています。
B607	重要給水施設配水管路の耐震管率	(%)	$(重要給水施設配水管路のうち耐震管延長 / 重要給水施設配水管路延長) \times 100$	↑	69.2	72.2	72.3	災害時に重要な拠点となる病院などの人命の安全確保のため給水優先度が特に高い施設への配水管における耐震管の使用状況を示しています。
B607-2	重要給水施設配水管路の耐震適合率	(%)	$(重要給水施設配水管路のうち耐震適合性のある管路延長 / 重要給水施設配水管路延長) \times 100$	↑	74.5	77.4	77.6	災害時に重要な拠点となる病院などの人命の安全確保のため給水優先度が特に高い施設への配水管における耐震適合率を示しています。
B608	停電時配水量確保率	(%)	$(全施設停電時に確保できる配水能力 / 一日平均配水量) \times 100$	↑	115.4	138.1	139.8	非常時における稼働可能な電気設備の割合を表し、危機対応性を示しています。

B609	薬品備蓄日数	(日)	(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	—	27.3	19.1	19.1	浄水処理が安定して継続できることを示しています。
B610	燃料備蓄日数	(日)	平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	↑	2.1	2.1	2.5	震災等による停電時においても運転を継続できる期間を示しています。
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)	↑	11.1	11.1	11.1	100km ² 当たりの応急給水拠点数を示し、震災時等における飲料水の確保のしやすさを示しています。
B612	給水車保有度	(台/1,000人)	給水車数/(現在給水人口/1,000)	↑	0.0066	0.0066	0.0067	給水人口1000人当たりの給水車保有台数を表し、緊急時に有効な応急給水活動を実施できるかを示しています。
B613	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容量/(給水人口/1,000)	↑	0.086	0.086	0.087	給水人口1000人当たりの車載用給水タンク容量を表し、緊急時に有効な応急給水活動を実施できるかを示しています。

C 健全な事業経営								
財務 ①健全経営								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	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	↑	90.0	104.0	82.2	事業の収益性を示しています。
C102	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	↑	115.4	116.4	111.9	事業の収益性を示しています。
C103	総収支比率	(%)	(総収益/総費用)×100	↑	115.3	116.4	110.9	事業の収益性を示しています。
C104	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	累積欠損金の営業収益(受託工事収益を除く)に対する割合を示しています。
C105	繰入金比率(収益的収入分)	(%)	(損益勘定繰入金/収益的収入)×100	—	11.1	0.0	4.4	収益的収入に対する繰入金の割合を示しています。
C106	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	—	57.5	55.9	32.7	資本的収入に対する繰入金の割合を示しています。
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	↑	78,452	89,469	81,372	損益勘定所属職員一人当たりの生産性を示しています。
C108	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	↓	9.2	7.3	8.3	職員給与費の給水収益に対する割合を示しています。
C109	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	↓	1.8	1.3	1.3	企業債利息の給水収益に対する割合を示しています。
C110	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	↓	41.2	36.2	45.6	減価償却費の給水収益に対する割合を示しています。
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	(%)	(建設改良のための企業債償還元金/給水収益)×100	↓	10.9	9.0	10.3	企業債償還金の給水収益に対する割合を示しています。
C112	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	↓	65.3	48.3	49.7	企業債残高の給水収益に対する割合を示しています。
C113	料金回収率	(%)	(供給単価/給水原価)×100	↑	94.7	110.5	85.7	供給単価の給水原価に対する割合を示しています。100%を下回っている場合は、給水原価が料金収入以外で賄われていることを示します。
C114	供給単価	(円/m ³)	給水収益/年間有収水量	—	108.1	125.1	102.3	有収水量1m ³ 当たりどれだけ収益を得ているかを示しています。
C115	給水原価	(円/m ³)	[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]	↓	114.1	113.2	119.4	有収水量1m ³ 当たりどれだけ費用がかかっているかを示しています。
C116	1か月10m ³ 当たり家庭用料金	(円)	1か月10m ³ 当たり家庭用料金	↓	1,072	1,072	1,072	標準的な家庭における使用水量(10m ³)に対する料金(消費税額込み)を示しています。
C117	1か月20m ³ 当たり家庭用料金	(円)	1か月20m ³ 当たり家庭用料金	↓	1,897	1,897	1,897	標準的な家庭における使用水量(20m ³)に対する料金(消費税額込み)を示しています。
C118	流動比率	(%)	(流動資産/流動負債)×100	↑	965.7	941.7	278.5	流動負債に対する流動資産の割合を示しています。事業の財務安全性をみる指標となります。
C119	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	↑	93.4	94.1	89.8	総資本に占める自己資本の割合を示しています。

C120	固定比率	(%)	$[\text{固定資産}/(\text{資本金}+\text{剰余金}+\text{評価差額}+\text{繰延収益})] \times 100$	↓	83.1	82.8	88.0	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	企業債償還元金対減価償却費比率	(%)	$[\text{建設改良のための企業債償還元金}/(\text{当年度減価償却費}-\text{長期前受入金})] \times 100$	↓	43.0	39.7	35.8	企業債償還元金の当年度減価償却費に対する割合を示しています。投下資本の回収と再投資との間のバランスを見る指標となります。
C122	固定資産回転率	(回)	$(\text{営業収益}-\text{受託工事収益})/[(\text{期首固定資産}+\text{期末固定資産})/2]$	↑	0.10	0.12	0.09	1年間に固定資産額の何倍の営業収益があったかを示しています。
C123	固定資産使用効率	(m3/万円)	年間配水量/有形固定資産	↑	9.8	9.5	8.8	年間総給水量の有形固定資産に対する値で、施設の効率性を示しています。
C124	職員一人当たり有収水量	(m3/人)	年間総有収水量 / 損益勘定所属職員数	↑	726,000	715,000	795,000	職員一人当たりの配水量を示しています。
C125	料金請求誤り割合	(件/1,000件)	誤料金請求件数 / (料金請求件数/1,000)	↓	0.04	0.03	0.04	料金請求の正確性の度合いを示しています。
C126	料金収納率	(%)	$(\text{料金納入額}/\text{調定額}) \times 100$	↑	87.3	88.9	87.5	料金滞納の度合いを示しています。
C127	給水停止割合	(件/1,000件)	給水停止件数 / (給水件数/1,000)	↓	3.2	4.9	6.2	料金滞納の度合いを示しています。

組織・人材 ①人材育成								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	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	↑	1.17	1.09	1.27	職員が一人当たり持っている法定資格の件数を示しています。
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	↑	3.6	0.4	1.8	職員が一人当たり外部研修を受けた時間数を示しています。
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	↑	2.9	2.9	1.8	職員が一人当たり内部研修を受けた時間数を示しています。
C204	技術職員率	(%)	$(\text{技術職員数}/\text{全職員数}) \times 100$	—	51.4	48.6	48.5	技術職員総数の全職員に対する割合を示しています。
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	—	9.9	10.1	8.2	職員が平均何年水道業務に携わっているかを示しています。
C206	国際協力派遣者数	(人・日)	$\Sigma(\text{国際協力派遣者数} \times \text{滞在日数})$	↑	0	0	0	海外に水道技術等協力した人数と滞在週を示しています。
C207	国際協力受入者数	(人・日)	$\Sigma(\text{国際協力受入者数} \times \text{滞在日数})$	↑	0	0	0	国際交流の件数を示しています。

組織・人材 ②業務委託								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
C301	検針委託率	(%)	$(\text{委託した水道メーター数}/\text{水道メーター設置数}) \times 100$	—	100.0	100.0	100.0	検針業務の直営と委託の割合を示しています。
C302	浄水場第三者委託率	(%)	$(\text{第三者委託した浄水場の浄水施設能力}/\text{全浄水施設能力}) \times 100$	—	0.0	0.0	0.0	浄水場の運転管理を第三者委託した割合を示しています。

お客様とのコミュニケーション ①情報提供								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	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	↑	—	—	—	広報の活動状況を示しています。
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	↑	30	34	29	インターネット(ウェブページ)による水道事業の情報発信回数を表す指標です。

C403	水道施設見学者割合	(人/1,000人)	見学者数 / (現在給水人口/1,000)	↑	0.000	0.000	0.000	給水人口1000人当たりの水道施設見学者数を示しています。
------	-----------	------------	-----------------------	---	-------	-------	-------	-------------------------------

お客様とのコミュニケーション ②意見収集								
指標番号	業務指標	単位	定義	望ましい傾向	R2	R3	R4	解説
C501	モニタ割合	(人/1,000人)	モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)	↑	—	—	—	給水人口1000人当たりのモニタ人数を示しています。
C502	アンケート情報収集割合	(人/1,000人)	アンケート回答人数 / (現在給水人口/1,000)	↑	—	—	—	給水人口1000人当たりのアンケート回答人数を示しています。
C503	直接飲用率	(%)	(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100	↑	—	—	—	アンケートにおいて、水道水を直接飲用していると回答した人の割合を示しています。
C504	水道サービスに対する苦情対応割合	(件/1,000件)	水道サービス苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	↓	0.05	0.05	0.00	給水件数1000件当たりの水道サービス苦情件数を示しています。
C505	水質に対する苦情対応割合	(件/1,000件)	水質苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	↓	0.05	0.03	0.05	給水件数1000件当たりの水質苦情件数を示しています。
C506	水道料金に対する苦情対応割合	(件/1,000件)	水道料金苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	↓	0.05	0.05	0.03	給水件数1000件当たりの水道料金苦情件数を示しています。