新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実践値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
(目標) 安全で良質な水 (分類) 運営管理 (区分) 施設管理											
A201	1101	原水水質監視度(項目)	安全な水の供給には、原水が安全であることが重要であるので、原水で何項目を調査しているかを示す。調査回数は、月1回以上とする。	原水水質監視項目数	68	68	68	68	68		
A202	1102	給水栓水質検査(毎日)箇所密度(箇所/100km ²)	給水区域において毎日行う水質検査箇所の、その面積100km ² 当たりに対する水質検査箇所数を示す。この値は、給水区域の形態、管網構成などにより異なるが、全給水区域の水質を把握できる箇所数が必要である。	(給水栓水質検査(毎日)採水箇所数/給水区域面積) × 100(変更)	21.7	21.7	21.7	21.7	21.7		
A203	5002	配水池清掃実施率(%)	清掃した配水池容量の、全配水池容量に対する割合を示す。5年で全配水池を一巡するのを目標にしている。	(最近5年間に清掃した配水池容量/配水池総容量) × 100	46.0	63.0	74.0	46.0	57.0		
A204	1115	直結給水率(%)	総給水件数に対する、受水槽を経由せず直接給水される件数の割合を示す。水質の悪化を防ぐ観点から、直接給水が進められている。	(直結給水件数/給水件数) × 100	99.2	99.2	97.7	97.7	97.6		
A205	5115	貯水槽水道指導率(%)	貯水槽水道総数に対する調査・指導の割合を示す。ビル、高層住宅などの貯水槽は、水道事業者の管理ではないが、衛生上管理が問題となるので、指導を行う。	(貯水槽水道指導件数/貯水槽水道総数) × 100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(目標) 安全で良質な水 (分類) 運営管理 (区分) 事故災害対策											
A301	2201	水源の水質事故件数(件)	年間の水源の有害物質(油、化学物質の流出など)による水質汚染の回数を示す。この値は低い方がよい。この指標は、水道事業者の責任ではないが、重要なものである。	年間水源水質事故件数	0	0	0	0	0		
A302	1116	粉末活性炭処理比率(%)	粉末活性炭を投入した日数の、年間割合を示す。活性炭は水質が悪化したときに用いられるので、原水水質の良し悪しの指標でもある。	(年間活性炭投入日数/年間日数) × 100	-	-	-	-	-		
(目標) 安全で良質な水 (分類) 施設設備 (区分) 施設更新											
A401	1117	鉛製給水管率(%)	鉛管を使用している件数の、全給水件数に対する割合を示す。この値は低い方がよい。	(鉛製給水管使用件数/給水件数) × 100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(目標) 安定した水の供給 (分類) 運営管理 (区分) 施設管理											
B101	1004	自己保有水源率(%)	全水源水量に対する、自己所有の水源水量(水道事業者が管理している貯水池、井戸をいう)の割合をいう。自己保有水源の多いことは、取水の自由度が大きい。	(自己保有水源量/全水源水量) × 100	18.4	18.4	18.4	18.4	18.4		
B102	1005	取水量1m ³ 当たり水源保全投資額(円/m ³)	自己の水源に、水源かん(涵)養のため投資した費用に対する、その流域からの取水量の1m ³ 当たりの費用を示す。当然、自己水源を持たない場合は適用できない。	水源保全に投資した費用/その流域からの取水量	-	-	-	-	-		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実践値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
B103	4101	地下水率(%)	地下水揚水量、水源利用水量に対する割合を示す。この指標は、環境保全の視野も入れて広く考えられるべきである。	$(\text{地下水揚水量} / \text{水源利用水量}) \times 100$	16.0	16.3	16.7	18.2	17.9		
B104	3019	施設利用率(%)	一日平均給水量の一日給水能力に対する割合を示す。水道施設の経済性を総括的に判断する指標である。この値は、基本的には高い方がよい。	$(\text{1日平均給水量} / \text{1日給水能力}) \times 100$	70.3	86.8	84.4	82.8	82.5	83.2	
B105	3020	最大稼働率(%)	一日最大給水量の一日最大給水能力に対する割合を示す。水道事業の施設効率を判断する指標の一つである。この値は、基本的には高い方がよい。	$(\text{1日最大給水量} / \text{1日給水能力}) \times 100$	75.8	93.0	89.7	90.3	87.5	89.1	
B106	3021	負荷率(%)	一日平均給水量の一日最大給水量に対する割合を示す。水道事業の施設効率を判断する指標の一つである。この値は高い方がよい。	$(\text{1日平均給水量} / \text{1日最大給水量}) \times 100$	92.7	93.3	94.1	91.7	94.2		
B107	2007	配水管延長密度(km/k㎡)	給水区域面積1k㎡当たり、配水管が何km布設されているかを示す。これは、配水管に引き込み管(給水管)を接続する時の容易さを示す。	配水管延長/給水区域面積	17.4	17.4	17.5	17.5	17.6		
B108	5111	管路点検率(%)	年間で点検した管路延長の総延長に対する割合を示す。この値は、点検の内容と併せて考慮する必要がある。	$(\text{点検した管路延長} / \text{管路総延長}) \times 100$	5.7	22.2	15.3	14.7	17.7		
B109	新規	バルブ点検率(%)	バルブ設置数に対する1年間に点検したバルブ数の割合。管路の健全性確保に対する執行度合いを示す。	$(\text{点検したバルブ数} / \text{バルブ設置数}) \times 100$	4.1	16.3	16.2	6.1	5.4		
B110	5107	漏水率(%)	年間の漏水量の配水量に対する割合を示す。この値は低い方がよい。	$(\text{年間漏水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	5.5	4.0	3.0	2.5	3.7		
B111	新規	有効率(%)	年間配水量に対する年間有効水量の割合を示す。水道事業の経営効果性を表す。	$(\text{年間有効水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	94.3	95.9	96.8	97.4	96.1		
B112	3018	有収率(%)	有収水量(年間の料金徴収の対象となった水量)の年間の配水量(給水量)に対する割合を示す。水道施設及び給水装置を通して給水される水量が、どの程度収益につながっているかを示す指標である。この値は高い方がよい。	$(\text{年間有収水量} / \text{年間配水量}) \times 100$	90.8	92.4	93.3	93.7	92.6		
B113	2004	配水池貯留能力(日)	水道水を貯めておく配水池の総容量が、平均配水量の何日あるかを示す。需要と供給の調整及び突発事故のため、0.5日分以上は必要とされる。	配水池総容量/1日平均配水量	0.78	0.78	0.80	0.82	0.82		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
B114	2002	給水人口一人当たり配水量(L/日・人)	給水人口一人当たり何L配水したかを示す。この水量は、給水人口をベースに計算するので、特に都市部では、給水区域外から来た人の消費分、都市活動分が含まれ、一人当たりの真の消費量より多くなる。	$(\text{一日平均配水量} / \text{給水人口}) \times 1,000$	313	315	307	302	303		
B115	2005	給水制限日数(日)	一年間で、何日給水制限したかを示す。漏水、事故などがあると給水制限(断水も含む)数は大きくなる。この値は、低い方がよい。	年間給水制限日数	0	0	0	0	0		
B116	2006	給水普及率(%)	給水区域内で、水道を使っている人の割合を示す。日本では、約97%に達しているが、世界では低い国もある。	$(\text{給水人口} / \text{給水区域内人口}) \times 100$	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
B117	5110	設備点検実施率(%) (変更)	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す。設備の健全性確保に対する点検割合を示す。(変更)	$(\text{点検機器数} / \text{機械、電気計装機器の合計数}) \times 100$ (変更)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
(目標) 安定した水の供給 (分類) 運営管理 (区分) 事故災害対策											
B201	5101	浄水場事故割合(件/10年・箇所)	浄水場が、事故で過去10年間に停止した件数の総浄水場に対する割合を示す。この値は低い方がよい。	10年間の浄水場停止事故件数/浄水場総数	0	0	0	0	0		
B202	2204	事故時断水人口率(%)	最大の浄水場又は最大の管路が、事故で24時間停止したとき、給水できない人口の給水人口に対する割合をいう。この指標は、水道施設の緊急時の融通性を示すもので、そのような事故が現実にかかるか否かという事は問わない。この値は低い方がよい。	$(\text{事故時給水人口} / \text{給水人口}) \times 100$	69.7	69.2	67.7	66.4	66.8		
B203	2001	給水人口一人当たり貯留飲料水量(L/人)	給水人口一人当たり一日何Lの水が、常時貯められているかを示す。地震など、緊急時の応急給水の時に利用される。地震直後では、一人一日3L必要とされる。	$[(\text{配水池総容量} \times 1 / 2 + \text{緊急貯水槽容量}) / \text{給水人口}] \times 1,000$	127	128	128	128	129		
B204	5103	管路の事故割合(件/100km)	管路の年間事故件数の管路延長100kmに対する事故件数を示す。この値は低い方がよい。	$(\text{管路の事故件数} / \text{管路総延長}) \times 100$	3.9	4.3	3.1	4.6	4.6		
B205	2202	幹線管路の事故割合(件/100km)	年間の幹線管路(給水栓を接続する配水管以外の一般に口径の大きい管)の事故(破裂、抜け出し、漏水など)が、幹線管路総延長100km当たり、何件あるかを示す。この値は低い方がよい。	$(\text{幹線管路の事故件数} / \text{幹線管路延長}) \times 100$	0.0	1.0	1.0	2.1	0.0		
B206	5104	鉄製管路の事故割合(件/100km)	鉄製管路で発生した、年間の事故件数の鉄製管路延長100kmに対する事故件数を示す。この指標は、やや専門的であるが、水道の維持管理上必要で、この値は低い方がよい。	$(\text{鉄製管路の事故件数} / \text{鉄製管路総延長}) \times 100$	0.7	0.8	1.0	1.1	1.1		
B207	5105	非鉄製管路の事故割合(件/100km)	非鉄製管路(例えば、塩ビ管、ポリエチレン管など)で起きた年間の事故件数の非鉄製管路延長100kmに対する事故件数を示す。この指標は、やや専門的であるが、水道の維持管理上必要で、この値は低い方がよい。	$(\text{非鉄製管路の事故件数} / \text{非鉄製管路総延長}) \times 100$	19.6	20.9	12.7	20.6	20.2		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
B208	5106	給水管の事故割合(件/1,000件)	給水管(公道から各家庭に引き込む管など)の年間事故件数(公道から水道メータまでの事故)の給水管数1,000件に対する事故件数を示す。この指標は、やや専門的であるが、水道の維持管理上で必要で、この値は低い方がよい。	$(\text{給水管事故件数} / \text{給水管数}) \times 1,000$	1.1	1.3	0.0	1.3	1.3		
B209	5109	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間(時間)	断水・濁水(時間と人口の積)の全給水人口に対する時間割合を示す。年間平均的に、何時間断水・濁水があったかを示す。この値は低い方がよい。	$(\text{断水・濁水時間} \times \text{断水・濁水区域給水人口}) / \text{給水人口}$	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
B210	新規	災害対策訓練実施回数(回/年)	1年間に災害対策訓練を実施したかいすうを示す。自然災害に対する危機対応性を示す指標である。	年間の災害対策訓練実施回数	3	3	4	4	4		
B211	5114	消火栓設置密度(基/km)	配水管延長1km当たりに対する消火栓の設置数を示す。消防水利のための指標である。	消火栓数/配水管延長	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1		
(目標) 安定した水の供給 (分類) 運営管理 (区分) 環境対策											
B301	4001	配水量1m ³ 当たり電力消費量(kWh/m ³)	取水から給水栓までの、1m ³ の水を送水するまでに要した電力消費量を示す。この指標には、水道事業すべての電力消費量が含まれるが、その多くは送水・配水のための電力消費量で、地形的条件に左右される。	全施設の電力使用量/年間配水量	0.21	0.21	0.21	0.21	0.2		
B302	4002	配水量1m ³ 当たり消費エネルギー(MJ/m ³)	取水から給水栓までの、1m ³ の水を送水するまでに要した消費エネルギー量を示す。この指標には、水道事業すべてのエネルギーが含まれるが、その多くは送水・配水のためのエネルギーで、地形的条件に左右される。	全施設での総エネルギー消費量/年間配水量	0.77	0.78	0.79	0.77	0.75		
B303	4006	配水量1m ³ 当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量(g・CO ₂ /m ³)	配水した水1m ³ 当たり、水道事業としての何gの二酸化炭素を排出したかを示す。この指標は、4002配水量1m ³ 当たりの消費エネルギーと関係が深い。	$\{\text{総二酸化炭素(CO}_2\text{)排出量} / \text{年間配水量}\} \times 10^6$	92.0	93.0	94.0	92.0	90.0		
B304	4003	再生可能エネルギー利用率(%)	水道事業の中で行っている、再生可能エネルギー(自己の水力発電、太陽光発電など)の使用量の、全施設で使用しているエネルギー使用量に対する割合を示す。この指標は、コスト、停電対策とも関係が深い。	$(\text{再生可能エネルギー設備の電力使用量} / \text{全施設の電力使用量}) \times 100$	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
B305	4004	浄水発生土の有効利用率(%)	浄水場で発生する土を、埋め立てなど廃棄処分をせず、培養土などとして利用している量の、全発生土量に対する割合を示す。この値は、高い方がよい。	$(\text{有効利用土量} / \text{浄水発生土量}) \times 100$	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
B306	4005	建設副産物のリサイクル率(%)	水道工事で発生する土、アスファルト、コンクリートなどを廃棄処分せず、再利用している量の全建設副産物量に対する割合を示す。この値は、高い方がよい。	$(\text{リサイクルされた建設副産物量} / \text{建設副産物排出量}) \times 100$	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
(目標) 安定した水の供給 (分類) 施設整備 (区分) 施設管理											
B401	5102	ダクトイル鉄管・鋼管率(%)	鉄製の水道管である、ダクトイル鉄管と鋼管の延長の水道管総延長に対する割合を示す。一般に鉄製水道管は、信頼性が高いとされている。	$\{(\text{ダクトイル鉄管延長} + \text{鋼管延長}) / \text{管路総延長}\} \times 100$	83.0	82.5	82.2	81.9	81.6		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実践値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
(目標) 健全な事業経営 (分類) 財務 (区分) 健全経営											
C101	3001	営業収支比率(%)	営業収益の営業費用に対する割合を示す。収益的収支が最終的に黒字であるためには、この値は100%を一定程度上回っている必要がある。	$(\text{営業収益}-\text{受託工事収益}/\text{営業費用}-\text{受託工事費}) \times 100$	93.2	77.3	89.5	80.6	88.2		
C102	3002	経常収支比率(%)	経常収益の経常費用に対する割合を示す。この値は100%以上であることが望ましい。	$[(\text{営業収益}+\text{営業外収益})/(\text{営業費用}+\text{営業外費用})] \times 100$	110.9	110.2	107.2	108.3	106.0	107.2	
C103	3003	総収支比率(%)	総収益の総費用に対する割合を示す。この値は100%以上であることが望ましい。	$(\text{総収益}/\text{総費用}) \times 100$	111.0	110.2	115.2	108.3	105.9		
C104	3004	累積欠損金比率(%)	累積欠損金の受託工事収益を除いた営業収益に対する割合を示す。累積欠損金とは、営業活動の結果、生じた欠損金が当該年度で処理できずに、複数年度にわたって累積したものである。この指標の値は0%であることが望ましい。	$\{\text{累積欠損金}/(\text{営業収益}-\text{受託工事収益})\} \times 100$	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
C105	3005	繰入金比率(収益的収支分)(%)	損益勘定繰入金の収益的収入に対する割合を示す。水道事業の経営状況の健全性、効率性を示す指標の一つである。この値は低い方が独立採算性の原則に則しているといえる。	$(\text{損益勘定繰入金}/\text{収益的収入}) \times 100$	0.1	13.7	0.1	9.7	0.2		
C106	3006	繰入金比率(資本的収入分)(%)	資本的勘定繰入金の資本的収入に対する割合を示す。水道事業の経営状況の健全性、効率性を示す指標の一つである。この値は低い方が、独立採算性の原則に則しているといえる。	$(\text{資本勘定繰入金}/\text{資本的収入計}) \times 100$	1.6	1.6	5.2	7.8	4.3		
C107	3007	職員一人当たり給水収益(千円/人)	損益勘定所属職員一人当たりの生産性について、給水収益を基準として把握するための指標である。この値は大きい方がよい。	$(\text{給水収益}/\text{損益勘定所属職員数})/1,000$	170,437	137,834	156,619	128,705	148,946		
C108	3008	給水収益に対する職員給与費の割合(%)	職員給与費の給水収益に対する割合を示す。水道事業の効率性を分析するための指標の一つである。この値は低い方がよい。	$(\text{職員給与費}/\text{給水収益}) \times 100$	4.5	5.3	4.7	5.5	5.1		
C109	3009	給水収益に対する企業債利息の割合(%)	企業債利息の給水収益に対する割合を示す。水道事業の効率性及び財務安全性を分析するための指標の一つである。この値は低い方がよい。	$(\text{企業債利息}/\text{給水収益}) \times 100$	1.4	1.5	1.0	1.0	0.6		
C110	3010	給水収益に対する減価償却費の割合(%)	減価償却費の給水収益に対する割合を示す。水道事業の効率性を分析するための指標の一つである。この値は低い方がよい。	$(\text{減価償却費}/\text{給水収益}) \times 100$	38.6	45.7	38.7	44.2	39.7		
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(%)	企業債償還金の給水収益に対する割合を示す。企業債償還金が、経営に与える影響を分析するための指標である。この値は低い方がよい。	$(\text{建設改良のための企業債償還元金}/\text{給水収益}) \times 100$	7.0	8.6	7.5	8.5	7.2		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
C112	3012	給水収益に対する企業債残高の割合(%)	企業債残高の給水収益に対する割合を示す。企業債残高の規模と経営への影響を分析するための指標である。この値は低い方がよい。	$(\text{企業債残高} / \text{給水収益}) \times 100$	51.5	52.9	37.4	34.1	23.2	3.4	
C113	3013	料金回収率(%)	供給単価の給水原価に対する割合を示す。水道事業の経営状況の健全性を示す指標の一つである。料金回収率が100%を下回っている場合、給水にかかる費用が、料金収入以外の収入で賄われていることを意味する。	$(\text{供給単価} / \text{給水原価}) \times 100$	105.6	88.1	100.4	90.6	99.2	100.1	
C114	3014	供給単価(円/㎡)	有収水量(年間の料金徴収の対象となった水量)1㎡当たりについて、どれだけ利益を得ているかを示す。供給単価は、低額である方が水道サービスの観点からは望ましいが、水道事業の事業環境には大きな差があるため、単純に金額だけで判断することは難しい。	給水収益/年間総有収水量	142.3	117.3	140.5	125.2	142.1		
C115	3015	給水原価(円/㎡)	有収水量1㎡当たりについて、どれだけ費用がかかっているかを示す。料金水準を示す数値としてみれば、給水原価は低額である方が水道事業者にとっても水道使用者にとっても望ましいが、給水原価は水源や原水水質など水道事業環境に影響を受けるため、給水原価の水準だけでは、経営の優劣を判断することは難しい。	$\{ \text{経常費用} - (\text{受託工事費} + \text{材料及び不用品売却原価} + \text{附帯事業費} + \text{長期前受金戻入}) / \text{有収水量} \}$ (変更:2018年度より+長期前受金戻入)	134.7	133.1	139.9	138.2	143.1		
C116	3016	1か月当たり家庭用料金(10㎡)(円)	標準的な家庭における水使用量(10㎡)に対する料金を示す。消費者の経済的負担を示す指標の一つである。	1か月当たりの一般家庭用(口径13)の基本料金+10㎡使用時の従量料金	1,034	1,034	1,034	1,034	1,034		
C117	3017	1か月当たり家庭用料金(20㎡)(円)	標準的な家庭における水使用量(20㎡)に対する料金を示す。特に世帯人数2~3人の家庭の一か月の水道使用量を想定したものである。	1か月当たりの一般家庭用(口径13)の基本料金+20㎡使用時の従量料金	2,167	2,167	2,167	2,167	2,167		
C118	3022	流動比率(%)	流動資産の流動負債に対する割合を示す。流動比率は、民間企業の経営分析でも使用される指標で、水道事業の財務安全性を見る指標である。この値は100%以上で、高い方が安全性が高い。	$(\text{流動資産} / \text{流動負債}) \times 100$	512.4	609.4	484.3	443.3	422.5		
C119	3023	自己資本構成比率(%)	資本金と剰余金と繰延収益の合計額の負債・資本合計額に対する割合を示す。財務の健全性を示す指標の一つである。この値は高い方が、財務的に安全といえる。	$\{ (\text{資本金} + \text{剰余金} + \text{評価差額等} + \text{繰延収益}) / (\text{負債額} + \text{資本額}) \} \times 100$	92.1	93.0	92.7	93.1	93.7		
C120	3024	固定比率(%)	固定資産の資本金と剰余金と繰延収益の合計額に対する割合を示す。固定比率は、民間企業の経営分析にも使用されており、自己資本がどの程度固定資産に投下されているかを見る指標である。一般的に100%以下であれば、固定資本への投資が自己資本の枠内に収まっていることになり、財務面で安定的といえる。	$\{ \text{固定資産} / (\text{資本金} + \text{剰余金} + \text{評価差額等} + \text{繰延収益}) \} \times 100$	94.0	91.3	88.9	88.6	88.9		
C121	3025	企業債償還元金対減価償却費比率(%)	企業債償還元金の当年度減価償却費に対する割合を示す。投下資本の回収と、再投資との間のバランスを見る指標である。一般的に、この指標が100%を超えると、再投資を行うにあたって企業債等の外部資金(企業債等)に頼ることになるため、100%以下であると財務的に安全といえる。	$(\text{建設改良のための企業債償還元金} / \text{当年度減価償却費} - \text{長期前受金戻入}) \times 100$ (変更:2018年度より-長期前受金戻入)	28.9	30.7	30.0	29.2	27.8		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
C122	3026	固定資産回転率(回)	受託工事収益を除いた営業収益の年度平均の固定資産額に対する割合を、回数で示す。つまり、固定資産が期間中に営業収益によって何回回収されたのかを示すものであり、固定資産の活用状況を見るための指標である。この値は大きい方がよい。	$(\text{営業収益} - \text{受託工事収益}) / [(\text{期首固定資産} + \text{期末固定資産}) / 2]$	0.12	0.11	0.13	0.11	0.13		
C123	3027	固定資産使用効率(㎡/万円)	給水量の有形固定資産に対する値(㎡/10,000円)である。この値が、大きいほど施設が効率的であることを意味するため、値は大きい方がよい。	$(\text{年間配水量} / \text{有形固定資産}) \times 10,000$	9.6	9.8	9.7	9.6	9.5		
C124	3109	職員一人当たり有収水量(㎡/人)	年間で、職員一人当たり何㎡配水したことになるかを示す。この指標は、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。	年間総有収水量 / 損益勘定所属職員数	1,198,000	1,175,000	1,115,000	1,028,000	1,049,000		
C125	5005	料金請求誤り割合(件/1,000件)	料金請求に関わる誤り件数の、料金請求1,000件に対する誤り件数を示す。この値は、低い方がよい。	$(\text{誤料金請求件数} / \text{料金請求総件数}) \times 1,000$	-	-	-	-	-		
C126	5006	料金収納率(%) (変更)	1年間の水道料金総調停額に対して、決算確定時点において納入されている収入の割合を示すもので、水道事業の健全性を表す指標の1つである。(変更)	$(\text{料金納入額} / \text{調停額}) \times 100$ (変更)	98.3	98.3	89.9	88.6	89.3		
C127	5007	給水停止割合(件/1,000件)	料金の未納による給水停止を実施した件数の、給水件数1,000件に対する給水停止を実施した件数を示す。この値は、高低を単純に評価することはできない。	$(\text{給水停止件数} / \text{給水件数}) \times 1,000$	4.4	3.2	3.3	3.6	4.8		
(目標) 健全な事業経営 (分類) 組織・人材 (区分) 人材育成											
C201	3101	水道事業に関する資格取得度(件/人)	職員が一人当たり持っている法定資格の件数を示す。この指標は、職務として必要な(例えば、電検、高圧製造保安責任者など)を取ることで、職員の資質の向上を図る。	職員が取得している法定資格数 / 全職員数	1.02	0.88	0.81	0.98	1.11		
C202	3103	外部研修時間(時間/人)	職員一人当たりの、外部研修を受けた時間数を示す。この指標は、職務に関する外部研修を受けることにより、職員の資質の向上を図る。	$(\text{職員が外部研修を受けた時間} \times \text{人数}) / \text{全職員数}$	6.1	4.0	2.8	3.9	4.9		
C203	3104	内部研修時間(時間/人)	職員一人当たりの、内部研修を受けた時間数を示す。この指標は、職務に関する内部研修を受けることにより、職員の資質の向上を図る。	$(\text{職員が内部研修を受けた時間} \times \text{人数}) / \text{全職員数}$	5.5	5.5	4.6	6.1	5.1		
C204	3105	技術職員率(%)	技術職員総数の、全職員数に対する割合を示す。この指標は、技術的業務の直営維持が難しくなっている現状と関係が深い。	$(\text{技術職員総数} / \text{全職員数}) \times 100$	75.6	75.6	72.1	72.1	69.6		
C205	3106	水道業務平均経験年数(年/人)	職員が、平均何年水道業務に携わっているかを示す。他部局との人事交流により、水道業務の経験の少ない職員が増えている。この指標は、水道業務の職員の習熟度と関係が深い。	全職員の水道業務経験年数 / 全職員数	5.4	5.6	5.3	6.3	8.4		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
C206	6001	国際協力派遣者数(人・日)	国際協力に派遣された人数とその滞在日数の積で、国際協力への関与を表す指標。	国際協力派遣者数×滞在日数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
C207	6101	国際協力受入者数(人・日)	受け入れた海外の水道関係者の人数と滞在日数の積で、国際協力への関与を表す指標。	国際協力受入者数×滞在日数	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(目標)健全な事業経営 (分類)組織・人材 (区分)業務委託											
C301	5008	検針委託率(%)	検針を委託した水道メータ数の、総数に対する割合を示す。検針は外部委託が多く、この指標の値の高いことは、職員数の減につながっている。	(委託した水道メータ数/水道メータ数)×100	100	100	100	100	100		
C302	5009	浄水場第三者委託率(%)	浄水場の運転管理指針を委託した浄水能力の総浄水能力に対する割合を示す。この指標の値の高いことは、一般的に技術職員数の減につながっている。	(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	0.0	0.0		
(目標)健全な事業経営 (分類)お客さまとのコミュニケーション (区分)情報提供											
C401	3201	広報紙による情報の提供度(部/件)	広報紙配布部数の給水件数に対する割合を示す。情報の提供には、インターネットなどもあるが、この場合、直接の自己の水道事業の消費者かどうかは分からないので、この指標は給水区域の消費者を対象としたものとなっている。	広報誌配布部数/給水件数	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2		
C402	新規	インターネットによる情報の提供度(回)	インターネットによる水道事業の情報発信回数を示す。お客さまへの事業内容公開度合いを示す。	ウェブページの掲載回数	54	116	50	71	80		
C403	3204	水道施設見学者割合(人/1,000人)	見学者数の給水人口に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水人口1,000人当たりの水道施設見学者数である。この指標は、開かれた水道施設を目指すことと関係が深い。	(見学者数/給水人口)×1,000	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00		
(目標)健全な事業経営 (分類)お客さまとのコミュニケーション (区分)意見収集											
C501	3202	モニタ割合(人/1,000人)	モニタ人数の、給水人口に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水人口1,000人当たりのモニタ人数である。この指標は、大都市では低くなる傾向がある。	(モニタ人数/給水人口)×1,000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
C502	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の、給水人口に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水人口1,000人当たりのアンケート回答人数である。この指標は、消費者のニーズ収集の度合いと関係が深い。大都市では低くなる傾向がある。	(アンケート回答人数/給水人口)×1,000	-	-	-	-	-		
C503	3112	直接飲用率(%)	消費者の何%が水道水を直接飲用しているかを示す。この指標は、アンケートの結果なのであまり厳密なものではないが、水道水への信頼性を表していると思われることができる。	(直接飲用回答数/直接飲用アンケート回答数)×100	-	-	-	-	-		

新番号	旧番号	業務指標	業務指標の説明	定義	指標実績値					目標値	備考
					2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2027年度	
C504	3205	水道サービスに対する苦情対応割合 (件/1,000件)	水道サービス苦情件数の給水件数に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水件数1,000件当たりの水道サービス苦情件数(内容は特に問わない)である。苦情は、水道事業者が記録しているものとした。この指標は低い方が好ましいが、水道事業者の記録の仕方と関係が深い。	$(\text{水道サービス苦情件数} / \text{給水件数}) \times 1,000$	0.73	0.18	0.18	0.18	0.18		
C505	3206	水質に対する苦情対応割合(件/1,000件)	水質苦情件数の、給水件数に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水件数1,000件当たりの、水質苦情件数である。年間で、消費者からの水質に関する苦情の、給水件数1,000件に対する割合を示す。苦情、水道事業者が記録しているものとした。この指標は低い方が好ましいが、水道事業者の記録の仕方と関係が深い。	$(\text{水質苦情件数} / \text{給水件数}) \times 1,000$	0.37	0.55	0.42	0.58	0.58		
C506	3207	水道料金に対する苦情対応割合(件/1,000件)	水道料金苦情件数の、給水件数に対する値に1,000を乗じた値を示す。つまり、給水件数1,000件当たりの、水道料金苦情件数である。年間で、消費者からの水道料金に関する苦情の、給水件数1,000件に対する割合を示す。苦情、水道事業者が記録しているものとした。この指標は低い方が好ましいが、水道事業者の記録の仕方と関係が深い。	$(\text{水道料金苦情件数} / \text{給水件数}) \times 1,000$	0.076	0.076	0.074	0.074	0.073		