

水道事業ガイドライン

「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) 水資源の保全

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
1001	水源利用率 (%) (一日平均配水量/確保している水源水量) × 100	50.1	50.4	50.1	50.2	確保している水源量に対して、平均的な需要量がどの程度かを示しています。水源のゆとり度、水源の効率性を示す指標です。
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	67.2	72.1	79.6	80.1	最大需要量に対してどれだけゆとりを持って水源を確保しているかを示しています。渇水に対する安全度を示す指標です。
1003	原水有効利用率 (%) (年間有効水量/年間取水量) × 100	81.9	85.7	83.3	81.1	河川等からの取水量に対して、どれだけ有効に利用されたかを示しています。原水利用の有効性を表すものです。
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	100.0	100.0	全水源量に対して、水源をどれだけ自己所有しているかを示しています。取水の自由度を表すものです。
1005	取水量 1 m ³ 当り水源保全投資額 (円/m ³) 水源保全に投資した費用/その流域からの取水量	1.50	0.13	0.14	0.19	取水する水1m ³ あたりの水源かん養のために投資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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
1101	原水水質監視度 (項目) 原水水質監視項目数	140	140	140	123	原水において行っている水質検査の項目数を示しています。
1102	水質検査箇所密度 (箇所/100 k m ²) (水質検査採水箇所数/給水区域面積) × 100	2.9	2.9	5.8	5.8	給水区域100km ² 当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	0.120	0.119	0.120	0.119	一日平均配水量1000m ³ 当たりの連続自動水質監視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	0.0	給水栓において水質基準に不適合だった割合を示しています。
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) + (1-2-メチルイソボルネオール最大濃度/水質基準値) } / 2 × 100	100	100	95	90	水質基準に対して、カビ臭がどれだけ検出されたかを示しています。100%に近いほどカビ臭の検出濃度が低くなります。
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	100	75	75	75	おいしい水の残留塩素濃度は0.4mg/L以下とされています。残留塩素濃度が0.4mg/Lを超えると指標値が小さくなります。
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	13	17	26	15	水質基準に対して、トリハロメタンがどれだけ検出されたかを示しています。
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	17	20	23	17	水質基準に対して、有機物 (TOC) がどれだけ検出されたかを示しています。

水道事業ガイドライン

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
1109	農薬濃度水質管理目標比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / n \times 100$ xi: 各農薬の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各農薬の管理目標値 n: 水道事業体の水質検査計画に記載の農薬の数	0.000	0.000	0.000	0.000	厚生労働省が定めた農薬の管理目標値に対して、農薬がどれだけ検出されたかを示しています。
1110	重金属濃度水質基準比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / 6 \times 100$ xi: 各重金属の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各重金属の水質基準値	3	7	5	5	水質基準に対して、重金属がどれだけ検出されたかを示しています。
1111	無機物質濃度水質基準比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / 6 \times 100$ xi: 各無機物質の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各無機物質の水質基準値	17	21	15	19	水質基準に対して、無機物質がどれだけ検出されたかを示しています。
1112	有機物質濃度水質基準比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / 4 (3) \times 100$ xi: 各有機物質の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各有機物質の水質基準値	0	0	0	0	水質基準に対して、有機物質がどれだけ検出されたかを示しています。
1113	有機塩素化学物質濃度水質基準比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / 9 \times 100$ xi: 各有機塩素化学物質の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各有機塩素化学物質の水質基準値、又は管理目標値	0	0	0	0	水質基準に対して、有機塩素化合物がどれだけ検出されたかを示しています。
1114	消毒副生成物濃度水質基準比 (%) $\Sigma (x_i/X_i) / 5 (3) \times 100$ xi: 各消毒副生成物の給水栓での年間測定最大濃度 Xi: 各消毒副生成物の管理目標値	4	4	5	3	水質基準に対して、消毒副生成物がどれだけ検出されたかを示しています。
1115	直結給水率 (%) (直結給水件数/給水件数) × 100	83.9	84.1	84.4	84.6	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	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。
1117	鉛製給水管率 (%) (鉛製給水使用件数/給水件数) × 100	0.0	0.0	0.0	0.0	総給水件数に対する鉛管を使用している件数の割合を示しています。

水道事業ガイドライン

「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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
2001	給水人口一人当たり貯留飲料水量 (ℓ/人) { (配水池総容量 (緊急貯水槽容量は除く) × 1/2 + 緊急貯水槽容量) / 給水人口 } × 1000	119	119	132	132	給水人口一人当たり何リットルの水が常時ためられているかを示しています。
2002	給水人口一人当たり配水量 (ℓ/日/人) (一日平均配水量/給水人口) × 1000	291	292	291	291	給水人口一人当たり一日何リットル配水したかを示しています。
2003	浄水予備力確保率 (%) { (全浄水施設能力 - 一日最大浄水量) / 全浄水施設能力 } × 100	28.5	29.4	28.9	29.3	必要とされる一日最大浄水量を配水したとき、浄水施設全体ではどの程度の余裕があるのかを割合で示しています。
2004	配水池貯留能力(日) 配水池総容量/一日平均配水量	0.81	0.81	0.90	0.90	水道水をためておく配水池の総容量が平均配水量の何日分あるのかを示しています。需要と供給の調整及び突発的な事故のため0.5日分以上必要とされます。
2005	給水制限数(日) 年間給水制限日数	0	0	0	0	一年間で何日給水制限したかを示しています。
2006	普及率 (%) (給水人口/給水区域内人口) × 100	99.9	99.9	99.9	99.9	給水区域内で水道を使っている人の割合を示しています。
2007	配水管延長密度 (km/km ²) 配水管延長/給水区域面積	11.1	11.2	11.6	11.6	給水区域面積1km ² 当たり配水管が何km布設されているのかを示しています。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表します。
2008	水道メータ密度 (個/km) 水道メータ数/配水管延長	84	84	82	82	配水管1km当たり何個の水道メータが接続されているかを示しています。これは配水管の効率性を示しており、一般に大都市では大きい値となります。

b) 将来への備え

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
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	0.0	0.0	0.0	0.0	全浄水施設のうち法定の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 / 電気・機械設備の総数) × 100	83.3	83.3	83.3	83.3	全電気・機械設備数のうち法定の耐用年数を超えた施設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	6.0	5.5	4.9	4.5	総延長に対する法定の耐用年数を超えた管路延長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	0.53	0.51	0.39	0.35	総延長に対する年間で更新した管路延長の割合を示しています。
2105	管路の更生率 (%) (更生された管路延長/管路総延長) × 100	0.0	0.0	0.0	0.0	総延長に対する年間で更生(内面の補修)した管路延長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	0.69	0.53	0.38	0.16	バルブの総設置数に対する年間で更新したバルブ数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	0.27	0.20	0.03	0.03	総延長に対する年間で新設した管路延長の割合を示しています。

水道事業ガイドライン

c) リスクの管理

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
2201	水源の水質事故数 (件) 年間水源水質事故件数	0	0	0	0	年間の水質の有害物質(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	1.1	1.1	2.2	6.4	年間の幹線管路の事故が幹線管路延長100kmあたり何件あるかを示しています。
2203	事故時配水量率 (%) (事故時配水量/一日平均配水量) ×100	71.7	71.4	71.7	71.7	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、どれだけ配水できるのかを示しています。
2204	事故時給水人口率 (%) (事故時給水人口/給水人口) ×100	53.1	53.9	-	56.2	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、どの程度の人口に給水できるのかを示しています。
2205	給水拠点密度 (箇所/100 km ²) (配水池・緊急貯水槽数/給水区域面積) ×100	5.8	6.7	7.7	9.6	給水区域100km ² 当たり緊急時に応急給水できる貯水拠点が何箇所あるかを示しています。この値は高い方がよい。
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	0.0	浄水場で取水している原水を、その他の浄水場に送る能力を示しています。
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	0.0	全浄水場施設のうち高度な耐震化がされている浄水施設の割合を示しています。
2208	ポンプ所耐震施設率 (%) (耐震対策の施されているポンプ所能力 /全ポンプ所能力) ×100	0.0	0.0	0.0	0.0	全ポンプ施設のうち高度な耐震化がされているポンプ施設の割合を示しています。
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	16.1	16.4	24.6	24.6	全配水池のうち高度な耐震化がされている配水池の割合を示しています。
2210	管路の耐震化率 (%) (耐震管延長/管路総延長) ×100	6.0	6.0	6.1	6.2	管路総延長に対する耐震管延長の割合を示しています。この値は高い方がよい。
2211	薬品備蓄日数 (日) 平均薬品貯蔵量/一日平均使用量	25.0	24.0	24.7	25.3	浄水場で使う薬品が一日平均使用量に対して何日分貯蔵してあるかを示しています。
2212	燃料備蓄日数 (日) 平均燃料貯蔵量/一日使用量	2.0	2.5	2.6	2.8	浄水場などで使う主として発電用の燃料が、日平均使用量に対して何日分貯蔵してあるかを示しています。
2213	給水車保有度 (台/1000人) (給水車数/給水人口) ×1000	0	0	0	0	稼働できる給水車が給水人口1000人当たり何台保有されているかを示しています。
2214	可搬ポリタンク・ポリパック保有度(個/1000人) (可搬ポリタンク・ポリパック数/給水人口) ×1000	283.0	290.2	298.6	298.9	緊急時に使用できる可搬ポリタンク・ポリパックが給水人口1000人当たり何個保有され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 /1000人) (車載用給水タンクの総容量/給水人口) ×1000	0.17	0.17	0.17	0.18	緊急時に使用できる車載用給水タンクの総容量が給水人口1000人当たり何m ³ 保有され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	42.2	42.2	42.2	42.2	電力総容量に対する自家発電設備容量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	15.4	15.4	15.4	14.3	全施設に対する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/1000件) (給水装置の年間凍結件数/給水件数) ×1000	14.3	25.9	10.2	2.7	給水件数1000件当たりに対する年間で凍結により破裂した給水装置の延べ件数を示しています。

水道事業ガイドライン

「持続」いつまでも安心できる水を安定して供給

a) 地域特性にあった運営基盤の強化

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
3001	営業収支比率 (%) (営業収益/営業費用) × 100	128.0	128.6	131.3	119.8	営業費用に対する営業収益の割合を示しています。この比率が高いほど営業利益率が高く、100%未満は営業損失を生じていることとなります。
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	114.4	113.1	118.0	113.4	経常費用に対する経常収益の割合を示しています。この比率が高いほど経常利益率が高く、100%未満は経常損失が生じていることとなります。
3003	総収支比率 (%) (総収益/総費用) × 100	114.0	114.0	121.0	93.7	総費用に対する総収益の割合を示しています。この比率が高いほど良く、100%未満は健全な経営とはいえません。
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	0.0	受託工事収益を除いた営業収益に対する累積欠損金の割合を示しています。欠損金が複数年にわたって累積したもので、この値は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) (%) (損益勘定繰越金/収益的収入) × 100	0.0	0.0	0.0	0.0	収益的収入に対する繰入金の割合を示しています。経営状況の健全性、効率性を示す指標で、この値は低い方が独立採算制の原則に則しているといえます。
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	0.0	0.0	0.0	0.0	資本的収入に対する繰入金の割合を示しています。経営状況の健全性、効率性を示す指標で、この値は低い方が独立採算制の原則に則しているといえます。
3007	職員一人当たり給水収益 (千円/人) (給水収益/損益勘定所属員数) / 1000	32,101	31,664	32,109	32,496	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す。この値が高いほど職員の生産性が高いといえます。
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	25.5	25.8	24.1	23.7	料金収入に対する職員給与費の割合を示しています。この値は低い方が事業の生産性および効率性が高いといえます。
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	13.3	12.7	11.0	11.0	料金収入に対する企業債利息の割合を示しています。企業債利息が少ないほど、財務安全性が高く、この値は小さい方が良いといえます。
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	35.4	35.5	36.4	42.0	料金収入に対する減価償却費の割合を示しています。水道事業は大規模な施設が多く、装置産業といわれ減価償却費の割合が大きい傾向にあります。
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	40.7	54.2	27.2	29.3	料金収入に対する企業債償還金の割合を示しています。企業債償還金が経営に与える影響を分析する指標で、この値は低い方が良いといえます。
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	547.2	545.0	562.1	575.4	料金収入に対する企業債残高の割合を示しています。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、この値は低いほうが良いといえます。
3013	料金回収率 (%) (供給単価/給水原価) × 100	103.3	104.7	107.7	100.0	給水にかかる費用のうち料金収入で回収する割合を示しています。100%を下回っている場合は、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といえます。
3014	供給単価 (円/m ³) 給水収益/有収水量	158.3	157.6	158.1	158.6	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おり、水1m ³ を平均いくらかで売ったかを表しています。
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 + 附帯事業費) } / 有収水量	153.3	150.5	146.8	158.6	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おり、水1m ³ をつくるための費用を表しています。
3016	1 箇月当たり家庭用料金 (10m ³) (円) 1 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	1,344	1,344	1,344	1,382	標準的な家庭における水使用量(10m ³)に対する料金を示しています。
3017	1 箇月当たり家庭用料金 (20m ³) (円) 1 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	2,551	2,551	2,551	2,624	標準的な家庭における水使用量(20m ³)に対する料金を示しています。

水道事業ガイドライン

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
3018	有収率 (%) (有収水量/給水量) × 100	89.4	89.6	88.7	88.3	給水量に対する料金収入の対象となった水量の割合を示しています。この値は高い方がよいといえます。
3019	施設利用率 (%) (一日平均給水量/一日給水能力) × 100	62.3	62.6	62.4	62.4	給水能力に対する平均給水量の割合を示しています。この値は高い方が効率的ですが、施設の更新や事故に対応できる余裕も必要です。
3020	施設最大稼働率 (%) (一日最大給水量/一日給水能力) × 100	74.4	72.3	69.2	69.1	給水能力に対する年間最大給水量の割合を示しています。この値は高い方が効率的ですが、施設の更新や事故に対応できる余裕も必要です。
3021	負荷率 (%) (一日平均給水量/一日最大給水量) × 100	83.8	86.7	90.1	90.3	施設利用のバラツキ度を示しています。施設効率を判断する指標で、需要変動が大きい場合は効率が悪くなり、値が小さくなります。
3022	流動比率 (%) (流動資産/流動負債) × 100	1,184.6	1,639.2	1,603.0	180.8	短期の債務の支払いに十分な流動資産があるかを示しています。この値は100%以上であることが必要で、より高い方が安全性が高いことを示しています。
3023	自己資本構成比率 (%) { (自己資本金+剰余金) / 負債・資本合計 } × 100	47.1	48.2	48.7	28.6	総資本中の自己資本の割合を示しています。財政的安定性を見る指標で、この値は高い方が健全な財政状況といえます。
3024	固定比率 (%) { 固定資産 / (自己資本金+剰余金) } × 100	198.5	196.0	193.3	326.1	固定資産が自己資本によって調達しているかを示しています。100%を超えていれば、借入金で設備投資を行っていることとなります。
3025	企業債償還元金対減価償却比率 (%) (企業債償還元金/当年度減価償却費) × 100	115.0	152.9	74.9	69.6	企業債元金が、その補てん財源である減価償却に占める割合を示しています。この値は低いほど良いといえます。
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 }	0.11	0.11	0.10	0.11	固定資産が営業収益によって何回回収されたかを示しています。固定資産の活用の状況を見るための指標であり、この値は大きいほど良いといえます。
3027	固定資産使用効率 (m ³ /10000円) (給水量/有形固定資産) × 10000	7.2	7.1	6.9	7.6	固定資産1万円当たりの給水量を示しています。この値は大きいほど施設が効率的であることを表しています。

b) 水道文化・技術の継承と発展

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
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	データなし	データなし	データなし	データなし	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。
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	データなし	データなし	データなし	データなし	職員が一人当たり持っている民間資格の件数を示しています。
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	2.6	4.4	2.9	2.8	職員が一人当たりの外部研修を受けた時間数を示しています。
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	—	—	—	—	職員が一人当たりの内部研修を受けた時間数を示しています。
3105	技術職員率 (%) (技術職員総数/全職員数) × 100	60.5	63.4	63.8	63.3	全職員数に対する技術職員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	7.1	6.8	6.1	6.8	職員が平均何年水道事業に携わっているかを示しています。
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	0.0	全職員数に対する技術開発業務従事職員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	0.0	料金収入に対する技術開発費の割合を示しています。
3109	職員一人当たり配水量 (m ³ /人) 年間配水量/全職員数	227,000	224,000	229,000	232,000	年間で職員1人当たり何m ³ 配水したことになるかを示しています。この値は高い方が事業効率が良いといえます。

水道事業ガイドライン

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
3110	職員一人当たりメータ数 (個/人) 水道メータ数/全職員数	1,198	1,191	1,232	1,255	職員に関する事業の効率性を示しています。この値は高い方が事業効率が良いといえます。
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	0.000	年間、職員一人当たり公傷で平均何日休務したかを示しています。
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	—	—	—	—	消費者の何%が水道水を直接飲用しているかを示しています。

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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
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	1.0	1.0	1.0	1.0	給水件数に対する広報誌配布部数を示しています。
3202	モニタ割合 (人/1000人) (モニタ人数/給水人口) ×1000	0	0	0	0	給水人口1000人当たりのモニタ人数を示しています。
3203	アンケート情報収集割合 (人/1000人) (アンケート回答人数/給水人口) ×1000	—	—	—	—	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。
3204	水道施設見学者割合 (人/1000人) (見学者数/給水人口) ×1000	10.3	8.1	8.7	8.2	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。
3205	水道サービスに対する苦情割合 (件/1000件) (水道サービス苦情件数/給水件数) ×1000	2.46	2.11	1.56	1.30	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。
3206	水質に対する苦情割合 (件/1000件) (水質苦情件数/給水件数) ×1000	1.16	0.63	0.24	0.32	給水件数1000件当たりの水質苦情件数を示しています。
3207	水道料金に対する苦情割合 (件/1000件) (水道料金苦情件数/給水件数) ×1000	データなし	データなし	データなし	データなし	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。
3208	監査請求数 (件) 年間監査請求件数	0	0	0	0	年間の監査請求数で法令に基づくものの件数を示しています。
3209	情報開示請求数 (件) 年間情報開示請求件数	0	0	0	0	年間の情報開示請求数で法令に基づくものの件数を示しています。
3210	職員一人当たり受付件数 (件/人) 受付件数/全職員数	313	320	332	324	職員一人当たり年間何件受け付けたかを示しています。

水道事業ガイドライン

「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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
4001	配水量1m ³ 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	0.28	0.27	0.27	0.28	水道水1m ³ をつくって給水栓まで配水するまでに要した電力消費量を示しています。
4002	配水量1m ³ 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	1.14	1.16	1.12	1.15	水道水1m ³ をつくって給水栓まで配水するまでに要した消費エネルギーを示しています。
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	0.00	0.00	0.00	0.04	水道事業の中で行っている再生可能エネルギーの使用量を示しています。
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	100.0	浄水処理過程における発生土の有効利用の割合を示しています。
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	100.2	100.0	100.0	100.0	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再利用した割合を示しています。
4006	配水量1m ³ 当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量(g・CO ₂ /m ³) {総二酸化炭素(CO ₂)排出量/年間配水量} ×10 ⁶	134.0	182.0	183.0	190.0	配水した水1m ³ 当たり水道事業者として何gの二酸化炭素を排出したかを示しています。

b) 健全な水循環

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
4101	地下水率 (%) (地下水揚水量/水源利用水量) ×100	3.5	3.7	6.6	5.9	年間の井戸から水道原水としてくみ上げた水量の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	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	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	—	—	—	—	給水圧力測定点において、給水圧力が適正な範囲に収まっていなかった割合を示しています。
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	657	657	733	657	全配水池容量に対して清掃した配水池容量の割合を示しています。5年で全配水池を一巡するのを目標にしています。
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	28.1	28.1	27.6	26.8	全ポンプに対する年間で稼働しているポンプ運転時間の割合を示しています。
5004	検針誤り割合 (件/1000件) (誤検針件数/検針総件数) ×1000	0.03	0.03	0.03	0.04	検針1000件に対する検針に関わる誤り件数の割合を示しています。
5005	料金請求誤り割合 (件/1000件) (誤料金請求件数/料金請求総件数) ×1000	0.02	0.06	0.05	0.21	料金請求1000件に対する料金請求に関わる誤り件数の割合を示しています。
5006	料金未納率 (%) (年度末未納料金総額/総料金収入額) ×100	3.5	3.7	3.6	3.4	総料金収入額に対する年度末に収納されていない金額の割合を示しています。

水道事業ガイドライン

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
5007	給水停止割合（件／1000件） （給水停止件数／給水件数）×1000	32.7	36.7	21.3	18.1	給水件数1000件に対する料金の未納により給水停止を実施した件数の割合を示しています。
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	100.0	水道メータ総数に対する検針を委託した水道メータ数の割合を示しています。
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	0.0	0.0	0.0	0.0	全浄水場の総浄水力に対する委託した浄水場能力の割合を示しています。

b) 適正な維持管理

番号	業務指標	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	指標の解説
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	0.0	浄水場総数に対する10年間で浄水場が停止した事故件数の割合を示しています。
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	76.0	76.6	76.5	76.8	管路総延長に対するダクタイル鋳鉄管と鋼管の延長割合を示しています。
5103	管路の事故割合（件／100km） （管路の事故件数／管路総延長）×100	0.3	1.0	0.7	1.1	管路総延長100km当たりの、管路で発生した年間事故件数の割合を示しています。
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	0.3	0.8	0.7	0.8	鉄製管路総延長100km当たりの、鉄製管路で発生した年間事故件数の割合を示しています。
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	0.4	2.0	0.4	1.9	非鉄製管路総延長100km当たりの、非鉄製管路で発生した年間事故件数の割合を示しています。
5106	給水管の事故割合（件／1000件） （給水管の事故件数／給水件数）×1000	0.1	0.4	0.3	0.2	給水件数1000件当たりの、給水管の事故件数の割合を示しています。
5107	漏水率（％） （年間漏水量／年間配水量）×100	7.4	7.1	7.9	8.4	年間配水量に対する年間漏水量の割合を示しています。
5108	給水件数当たり漏水量（m ³ ／年／件） 年間漏水量／給水件数	16.7	16.0	17.7	18.7	給水件数に対する年間漏水量を示しています。
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	0.00	0.00	0.00	0.00	年間平均的に何時間断水・濁水があっ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	32,125	32,038	32,038	32,038	電気・計装・機械設備の法定点検回数に対して、行った点検回数の割合を示しています。
5111	管路点検率（％） （点検した管路延長／管路総延長）×100	データなし	データなし	データなし	データなし	管路総延長に対する点検した管路延長の割合を示しています。
5112	バルブ設置密度（基／km） バルブ設置数／管路総延長	13.5	13.5	13.1	13.1	管路延長1km当たりの、バルブ設置数を示しています。
5113	消火栓点検率（％） （点検した消火栓数／消火栓数）×100	100.0	100.0	100.0	100.0	総消火栓数に対する点検した消火栓の割合を示しています。
5114	消火栓設置密度（基／km） 消火栓数／配水管延長	1.8	1.8	1.8	1.8	配水管延長1km当たりの、消火栓設置数を示しています。
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	0.6	0.3	0.9	1.6	貯水槽水道総数に対する調査・指導をした件数の割合を示しています。