

持続(いつまでも安心できる水を安定して供給)

番号	業務指標	18	19	20	前年比率 増減	定義	備考
<b>a) 地域特性にあった運営基盤の評価</b>							
3001	営業収支比率(%)	103.6	105.6	105.2	-0.4%	営業収益／営業費用×100	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示すもので、これが100%未満であることは、営業損失が生じていることを意味する。
3002	経常収支比率(%)	107.1	108.7	106.2	-2.3%	(営業収益＋営業外収益)／(営業費用＋営業外費用)×100	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示すもので、これが100%未満であることは、経常損失が生じていることを意味する。
3003	総収支比率(%)	107.5	109.2	106.2	-2.7%	総収益／総費用×100	総収支比率は、総費用が総収益によってどの程度賄われているかを示すもので、これが100%未満であることは、収益で費用を賄われていないこととなり、健全な経営とはいえない。
3004	累積欠損金比率(%)	0.0	0.0	0.0	-	累積欠損金／(営業収益－受託工事収益)×100	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、後年度に累積したものをいう。
3005	繰入金比率(収益的収支分)(%)	6.3	5.4	1.9	-64.8%	損益勘定繰入金／収益的収入×100	収益的収入に対する繰入金への依存度を表しており、水道事業は水道料金を財源とする独立採算性を基本としており、この値は低い方が望ましい。
3006	繰入金比率(資本的収入分)(%)	0.0	0.0	0.0	-	資本勘定繰入金／資本的収入×100	資本的収入に対する繰入金への依存度を表しており、水道事業は水道料金を財源とする独立採算性を基本としており、この値は低い方が望ましい。
3007	職員一人当たり給水収益 (千円／人)	33,964	35,490	36,330	2.4%	給水収益／損益勘定所属職員数／1000	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り、多いほど良い。
3008	給水収益に対する職員給与費の割合 (%)	25.6	24.2	23.2	-4.1%	職員給与費／給水収益×100	事業の収益性を分析するための指標の一つであり、低い方が望ましい。
3009	給水収益に対する企業債利息の割合 (%)	8.7	8.0	6.5	-18.8%	企業債利息／給水収益×100	事業の収益性を分析するための指標の一つであり、低い方が望ましい。
3010	給水収益に対する減価償却費の割合 (%)	21.7	21.5	21.9	1.9%	減価償却費／給水収益×100	事業の収益性を分析するための指標の一つであり、低い方が望ましいが、適正な基準を決めることは難しい。
3011	給水収益に対する企業債償還金の割合 (%)	20.9	33.7	25.5	-24.3%	企業債償還金／給水収益×100	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り、低い方が望ましい。
3012	給水収益に対する企業債残高の割合 (%)	267.5	255.1	269.1	5.5%	企業債残高／給水収益×100	企業債残高の規模と経営に与える影響を分析するための指標であり、低い方が望ましい。
3013	料金回収率(%) (給水に係る費用のうち水道料金で回収する割合)	94.3	96.9	98.1	1.2%	供給単価／給水原価×100	供給単価と給水原価の関係を表しており、この比率が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。
3014	供給単価(円／m3)	197.2	197.3	197.0	-0.2%	給水収益／有収水量	有収水量1m3当たりの販売価格を表す。

番号	業務指標	18	19	20	前年比率 増減	定義	備考
3015	給水原価(円/m <sup>3</sup> )	209.0	203.7	200.7	-1.5%	{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)} / 有収水量	有収水量1m <sup>3</sup> 当たりの生産原価を表す。
3016	1ヶ月当たり家庭用料金(10m <sup>3</sup> )(円)	1,302	1,302	1,302	0.0%	1箇月当たりの一般家庭用(口径13ミリメートル)の基本料金+10m <sup>3</sup> 使用時の従量料金	消費税込
3017	1ヶ月当たり家庭用料金(20m <sup>3</sup> )(円)	3,244	3,244	3,244	0.0%	1箇月当たりの一般家庭用(口径13ミリメートル)の基本料金+20m <sup>3</sup> 使用時の従量料金	消費税込
3018	有収率(%)	88.8	90.3	90.1	-0.2%	有収水量 / 給水量 × 100	年間の給水量(配水量)に対する、料金徴収の対象となった水量及び他会計等からの収入のあった水量の割合を示すもので、施設の稼働状況がそのまま収益に繋がっているかどうかを確認できる。
3019	施設利用率(%)	58.3	57.4	59.2	3.1%	一日平均給水量 / 一日給水能力 × 100	水道施設の経済性を総合的に判断する指標であり、数値が大きいほど効率的であるとされている。
3020	施設最大稼働率(%)	66.6	64.5	69.1	7.1%	一日最大給水量 / 一日給水能力 × 100	水道事業の施設効率を判断する指標の一つであり、この数値が100%に近い場合は、安定的な給水に問題を残しているといえる。
3021	負荷率(%)	87.5	89.0	85.7	-3.7%	一日平均給水量 / 一日最大給水量 × 100	水道事業の施設効率を判断する指標の一つであり、数値が大きいほど効率的であるとされている。施設利用率や最大稼働率などと併せて判断する必要がある。
3022	流動比率(%)	850.9	492.1	521.8	6.0%	流動資産 / 流動負債 × 100	短期債務に対する支払い能力を示しており、100%以上であることが必要であり、100%を下回っていれば不良債務が発生していることになる。
3023	自己資本構成比率(%)	65.2	66.6	66.4	-0.3%	(自己資本金+剰余金) / 負債・資本合計 × 100	総資本に占める自己資本の割合を表しており、財務の健全性を示す指標の一つである。事業の安定化のためには、この比率を高めていくことが必要である。
3024	固定比率(%)	138.2	138.6	139.5	0.6%	固定資産 / (自己資本金+剰余金) × 100	固定資産の取得が自己資本の範囲内に収まっているかどうかを判断する指標であるが、水道事業は施設型の事業であり、一般にこの比率は100%を超えるのが常態である。
3025	企業債償還元金対減価償却比率(%)	96.3	156.6	116.5	-25.6%	企業債償還金 / 減価償却費 × 100	投下資本の回収と再投資のバランスを見る指標であり、一般的にこの比率が100%を超えると再投資を行うに当たって企業債等の外部資金に頼らざるを得なくなり、投資の健全性が損なわれることになる。
3026	固定資産回転(回)	0.14	0.14	0.13	-7.1%	(営業収益-受託工事収益) / (期首固定資産+期末固定資産) / 2	期間中に固定資産の何倍の営業収益があったかを示すものであり、高いほど良い。
3027	固定資産使用効率(m <sup>3</sup> /10000円)	7.9	7.6	7.3	-3.9%	給水量 / 有形固定資産 × 10000	固定資産使用効率は、有形固定資産に対する年間総給水量の割合であり、この率が高いほど施設が効率的であることを意味する。

番号	業務指標	18	19	20	前年比率 増減	定義	備考
<b>b) 水道文化・技術の継承と発展</b>							
3101	職員資格取得度 (件/人)	0.94	0.99	1.02	3.0%	職員が取得している法定資格数/全職員数	法定資格とは、水道維持管理指針(日本水道協会)の法定資格者一覧表に記載されている、水道事業を遂行する上で必要と考えられる資格をいう。
3102	民間資格取得度 (件/人)	0.022	0.023	0.030	29.1%	職員が取得している民間資格数/全職員数	水道事業を行う上で、民間業者と同様の知識、技能を有することが職員の能力向上のため必要である。
3103	外部研修時間(時間)	6.6	4.5	4.9	8.9%	職員が外部研修を受けた時間・人数/全職員数	水道事業に関係あると水道事業者が認めて、職務として参加する研修であり、主催者が本人の所属する水道事業者以外のもの。
3104	内部研修時間(時間)	3.3	2.7	2.0	-25.9%	職員が内部研修を受けた時間・人数/全職員数	内部研修とは、本人の所属する水道事業者が独自に職務として参加させる水道事業に関する研修をいう。
3105	技術職員率(%)	65.0	64.4	62.5	-3.0%	技術職員数/全職員数×100	技術職員とは、水道施設の物理的維持管理、施設計画及び建設などに携わる職員をいう。
3106	水道業務経験年数度(年/人)	22.8	23.8	23.5	-1.3%	全職員の水道業務経験年数/全職員数	全職員の水道業務経験年数とは、水道事業に関わる期間に所属して業務をした全職員の年数の総計をいう。
3107	技術開発職員率(%)	0.00	0.00	0.00	-	技術開発業務従事職員数/全職員数×100	技術開発業務とは、水道技術に関する研究開発業務のことをいう。企業との共同研究も含める。
3108	技術開発費率(%)	0.00	0.00	0.00	-	技術開発費/給水収益×100	技術開発費とは、年間の水道技術に関する研究開発に係わる費用をいい、年度当初に予算計上している金額とする。
3109	職員一人当たり配水量 (m <sup>3</sup> /人)	165,000	168,000	171,820	2.3%	年間配水量/全職員数	水道サービス全般の効率性を示す指標の一つであり、多いほど良い。
3110	職員一人当たりメータ数 (個/人)	580	600	625	4.2%	水道メータ数/全職員数	水道サービス全般の効率性を示す指標の一つである。
3111	公傷率(%)	0.000	0.021	0.000	-	公傷で休務した延べ人・日数/(全職員数×年間公務日数)×100	水道事業の安全衛生管理に係わる指標の一つである。
3112	直接飲用率(%)	88.2	85.4	88.5	3.6%	直接飲用回答数/直接飲用アンケート回答数×100	直接飲用アンケートとは、原則年1回以上で、回答数は100人以上になるように実施し、直接飲用にするか否かを問う。他の質問と一緒に、又はモニタを利用してよい。
<b>c) 消費者ニーズをふまえた給水サービスの充実</b>							
3201	水道事業に係る情報の提供度 (部/件)	3.7	3.6	3.6	0.0%	広報誌配布部数/給水件数	年間に水道事業者が広報を目的として配布したパンフレット、ポスター等の給水件数1件当たりの部数をいう。
3202	モニタ割合(人/1000人)	0	0	0	-	モニタ人口/給水人口×1000	モニタとは、消費者に水道事業の現状を知らせることにより、意見・提言を受け、よりよい水道事業経営を目指すことを目的とした制度の中で、ある一定期間任命された消費者をいい、モニタ人数とは、年間にモニタとして任命された人数をいう。

番号	業務指標	18	19	20	前年比率 増減	定義	備考
3203	アンケート情報収集割合 (人/1000人)	0.93	0.87	0.88	1.1%	アンケート回答人数/給水人口×1000	消費者のニーズの収集実行度を示すものである。
3204	水道施設見学者割合 (人/1000人)	2.9	6.2	5.4	-12.9%	見学者数/給水人口×1000	年間の水道施設及び水道関連施設(水道記念館等)を見学した人数をいう。
3205	水道サービスに対する苦情割合(件/1000件)	1.05	0.04	1.06	2550.0%	水道サービス苦情件数/給水件数×1000	水道サービス苦情件数とは、消費者が水道事業者に対して持つ不満のうち、窓口への直接来訪、電話・文書、メール等によって水道事業者に伝えられ、文書として記録されたものをいう。
3206	水質に対する苦情割合 (件/1000件)	0.11	0.01	0.11	1000.0%	水質苦情件数/給水件数×1000	水質苦情件数とは、消費者が水道事業者に対して持つ水質に関する不満のうち、窓口への直接来訪、電話・文書、メール等によって水道事業者に伝えられ、文書として記録されたものをいう。
3207	水道料金に対する苦情割合 (件/1000件)	0.037	0.000	0.037	-	年間の水道料金に対する苦情件数/給水件数×1000	水道料金苦情件数とは、消費者が水道事業者に対して持つ水道料金に関する不満のうち、窓口への直接来訪、電話・文書、メール等によって水道事業者に伝えられ、文書として記録されたものをいう。
3208	監査請求数(件)	0	0	0	-	年間監査請求件数	監査請求件数とは、年間の、法令に基づき水道事業に関して監査請求された件数をいう。ただし、監査結果がでていなくても受理された件数とする。
3209	情報開示請求数(件)	2	0	1	-	年間情報開示請求件数	情報開示件数とは、年間の、法令に基づき水道事業に関して情報開示請求された件数をいう。ただし、開示可否結果がでていなくても受理された件数とする。
3210	職員一人当たり受付件数 (件/人)	132	131	133	1.5%	受付件数/全職員数	受付とは、給水申込、給水工事申込、検査、給水開始、中止、廃止、精算など消費者が給水を受けることに関し水道事業体に通知しなければならない案件をいう。