

水道事業ガイドラインに基づく業務指標

【浜松市】

〈指標の見方〉

↑ 数値が大きいほど良好

↓ 数値が小さいほど良好

— 数値の大小で優劣がつけられない

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
A 安全で良質な水									
運営管理									
1 水質管理									
A101	平均残留塩素濃度	残留塩素濃度合計/ 残留塩素測定回数	供給されている上水の塩素消毒効果の目安となる指標	—	mg/L	0.31	0.30	0.31	消毒の有効性として0.1mg/L以上必要とされているが、0.4mg/Lを超えると塩素臭を感じる場合がある。
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/ 水質基準値) × 100	カビ臭物質（健康影響なし）の検出値と水質基準値との比較による指標	↓	%	30.0	150.0	30.0	健康への影響はないが、この値が高くなると塩素臭とは別のカビのような臭いが感じられる場合がある。 R4年度は本市の主要水源である天竜川に、植物プランクトンを由来とするカビ臭物質が検出され、水道水にカビ臭が発生した。一時的に水質基準値を超過したが、令和5年度は高濃度でのかび臭物質の発生はなかったため指標値は下がった。
	(物質名)			—	ジェオスミン	2-メチルイソボルネオール	ジェオスミン		
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	水道水の塩素消毒によって生成される物質（消毒副生成物）である総トリハロメタンの検出値と水質基準値との比較による指標	↓	%	10.7	13.4	12.6	消毒用塩素と原水中の有機物により生成する。水温が高くなるほど生成しやすいため、夏季は上昇する傾向にある。
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	水道水中の有機物の検出値と水質基準値との比較による指標	↓	%	0.0	0.0	0.0	原水中には相応に有機物が含まれていることから、今後0%を超える場合がある。
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× 100	重金属の検出値と水質基準値との比較による指標	↓	%	0.0	0.0	0.0	次の項目に関する検出度合いを示す。 土壌由来から稀に検出される場合（ヒ素等）がある。 ①カドミウム及びその化合物②水銀及びその化合物③セレン及びその化合物④ヒ素及びその化合物⑤六価クロム化合物⑥鉛及びその化合物
	(物質名)			—	—	—	—		

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
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 $\times 100$	カルシウム、マグネシウム等「硬度」と表現される無機物質の水質基準に対する検出状況を表す指標	⇓	%	17.0	17.4	16.4	次の項目に関する検出度合いを示す。 浜松市は軟水である。 ①アルミニウム及びその化合物②塩化物イオン③カルシウム、マグネシウム等（硬度）④鉄及びその化合物⑤マンガン及びその化合物⑥ナトリウム及びその化合物
	(物質名)				—	カルシウム、マグネシウム等(硬度)	カルシウム、マグネシウム等(硬度)	カルシウム、マグネシウム等(硬度)	※最も大きい値を検出した物質名を(物質名)欄に記載。
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 $\times 100$	有機塩素化学物質の水質基準、管理目標に対する検出状況を表す指標	⇓	%	0.0	0.0	0.0	次の項目に関する検出度合いを示す。 ①四塩化炭素②シス-1,2-ジクロロエチレン及びトランス-1,2-ジクロロエチレン③ジクロロメタン④テトラクロロエチレン⑤トリクロロエチレン⑥ベンゼン⑦1,4-ジオキサン
	(物質名)				—	—	—	—	
A108	消毒副生成物濃度水質基準比率	Σ (給水栓の当該消毒副生成物濃度 / 給水栓数) / 水質基準値 $\times 100$	消毒副生成物の水質基準に対する検出状況を表す指標	⇓	%	17.2	16.9	15.6	消毒用塩素から生成する次の項目に関する検出度合いを示す。 ①臭素酸②クロロ酢酸③ジクロロ酢酸④トリクロロ酢酸⑤ホルムアルデヒド 夏季は気温が高く塩素が消失し易いことから塩素剤の注入が増加するため、それに伴い検出されることがある。 ※最も大きい値を検出した物質名を(物質名)欄に記載。
	(物質名)				—	トリクロロ酢酸	トリクロロ酢酸	トリクロロ酢酸	
A109	農薬濃度水質管理目標比	$\max \Sigma (X_{ij} / GV_j)$	農薬の水質管理目標値に対する検出状況を表す指標	⇓	—	0.000	0.000	0.000	水質管理目標設定項目として規定された農薬類について、使用状況に応じて検査を実施。
	(項目数)				項目	1512	1485	2695	令和4年度までは隔年実施であったが、令和5年度から毎年実施に検査頻度を見直したため、項目数が増えている。
2 施設管理									
A201	原水水質監視度	原水水質監視項目数	原水監視の取組状況を表す指標	⇕	項目	39	39	39	原水となる河川等の特質を踏まえ項目を選定している。
A202	給水栓水質検査（毎日）箇所密度	(給水栓水質検査（毎日）採水箇所数 / 現在給水面積) $\times 100$	給水区域100km ² あたりの毎日水質検査の実施状況を表す指標	⇕	箇所 / 100km ²	17.1	17.1	17.1	市内79箇所で行った水質検査を実施している。
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) $\times 100$	配水池の管理状況を表す指標	⇕	%	27.2	27.2	27.7	配水池の清掃は、施設の点検結果を踏まえ必要に応じ実施している。令和5年度は永島配水場外2施設の配水池で清掃を実施したため、指標値が高くなっている。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
A204	直結給水率	(直結給水件数/給水件数)×100	直結給水の実施状況を表す指標	↑	%	93.7	92.8	93.7	安全な水を供給するため、受水槽を経由しない中高層直結給水の推進を図っている。
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	貯水槽水道に対する関与の状況を表す指標	↑	%	0.1	0.0	0.7	管轄である生活衛生課が管理状況検査の未実施設置者に口頭及び立入指導を行っている。
3 事故対策									
A301	水源の水質事故件数	年間水源水質事故件数	水源水質の安全性を表す指標	↓	件	0	0	0	水源の水質事故は発生していない。
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	粉末活性炭の投入状況を表す指標	↓	%	0.0	34.8	3.3	大原浄水場にて活性炭処理を実施した期間は令和4年度が165日間に対し令和5年度は15日間だったため指標値は下がった。
施設整備									
4 施設更新									
A401	鉛製給水管率	(鉛製給水管使用件数/給水件数)×100	鉛製給水管の状況を表す指標	↓	%	0.0	0.0	0.0	鉛給水管の布設替えは、平成19年度で終了した。
B 安定した水の供給									
運営管理									
1 施設管理									
B101	自己保有水源率	(自己保有水源水量/全水源水量)×100	水源運用の自由度を表す指標	—	%	57.6	57.6	57.5	本市の自己水源は、天竜川などの表流水・伏流水と井戸からの地下水である。
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	水源保全に対する取組状況を表す指標	↑	円/m ³	0.0	0.0	0.0	直接管理する水源を持っていない。
B103	地下水率	(地下水揚水量 / 年間取水量) × 100	水源としての井戸水の利用状況を表す指標	—	%	14.2	15.4	12.4	指標値は横ばい傾向にある。
B104	施設利用率	(一日平均配水量/施設能力) × 100	施設の効率性を表す指標	↑	%	65.4	64.4	64.4	指標値は横ばい傾向にある。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
B105	最大稼働率	(一日最大配水量/施設能力)×100	施設の効率性を表す指標	⬆	%	70.8	70.0	70.2	指標値は横ばい傾向にある。
B106	負荷率	(一日平均配水量/一日最大配水量)×100	年間における需要変動の大きさを表す指標	⬆	%	92.4	92.0	91.8	指標値は横ばい傾向にある。
B107	配水管延長密度	配水管延長/現在給水面積	給水区域内からの給水申込みに対する物理的利便性を表す指標	—	km/km ²	11.5	11.5	11.5	給水が必要な場合に限り配水管を新規布設しているため、給水区域内面積に占める配水管延長密度は低い。
B108	管路点検率	(点検した管路延長 / 管路延長) × 100	管路の健全性確保のための取組状況を表す指標	⬆	%	30.5	24.7	10.6	衛星活用による調査結果で漏水可能性が高い箇所を集中的に詳細調査を行い、調査に時間を要したため令和5年度の数値は減となった。
B109	バルブ点検率	(点検したバルブ数 / バルブ設置数) × 100	「バルブ設置数」で定義するバルブのうち、1年間に点検したバルブの個数の割合	⬆	%	18.2	18.8	10.0	衛星活用による調査結果で漏水可能性が高い箇所を集中的に詳細調査を行い、調査に時間を要したため令和5年度の数値は減となった。
B110	漏水率	(年間漏水量 / 年間配水量) × 100	漏水の発生状況から見た施設の効率性を表す指標	⬇	%	6.5	6.8	7.1	老朽管の更新及び漏水調査の強化等により、年間漏水量の低減に努めている。
B111	有効率	(年間有効水量 / 年間配水量) × 100	年間配水量のうち、有収水量と無収水量の合計の割合	⬆	%	93.2	92.9	92.7	老朽管の更新及び漏水調査の強化等により、年間無効水量の低減に努めている。
B112	有収率	(年間有収水量/年間配水量)×100	施設の効率性を表す指標	⬆	%	91.1	90.9	90.7	老朽管の更新及び漏水調査の強化等により、有収率の向上に努めている。
B113	配水池貯留能力	配水池有効容量/一日平均配水量	給水に対する安全性や災害・事故等に対する危機対応性を表す指標	⬆	日	0.81	0.82	0.81	指標値は横ばい傾向にある。
B114	給水人口一人当たり配水量	(一日平均配水量/現在給水人口)×1,000	給水人口一人一日あたりの水の消費量を表す指標	—	L/日/人	314	310	310	指標値は横ばい傾向にある。
B115	給水制限日数	年間給水制限日数	水道サービスの安定性を表す指標	⬇	日	0	0	0	給水制限を行っていない。
B116	給水普及率	(現在給水人口/給水区域内人口)×100	水道サービスの利用状況を表す指標	⬆	%	97.1	97.1	97.4	普及は概ね終了しており、指標値は横ばい傾向にある。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
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	水道施設の維持管理の適正度を表す指標	↑	%	27.0	28.3	30.6	タブレットによる点検実施により改善傾向にある。
2 事故災害対策									
B201	浄水場事故割合	10年間の浄水場停止事故件数 / 浄水場数	浄水処理能力の健全性を表す指標	↓	10年間の件数/箇所	0.00	0.00	0.00	過去10年間に於いて、浄水場停止事故はおきていない。
B202	事故時断水人口率	(事故時断水人口/現在給水人口) × 100	最大の浄水場が停止した場合の給水人口から見た危機対応性を表す指標	↓	%	42.0	40.3	42.4	最大浄水場（大原浄水場）が24時間停止した場合にどの程度の人に給水できなくなるかを示した指標値。
B203	給水人口一人当たり貯留飲料水量	(配水池有効容量×1/2+緊急貯水槽容量) × 1,000/現在給水人口	災害時に一人当たりに確保されている飲料水の状況を表す指標	↑	L/人	129	129	128	指標値は横ばい傾向にある。
B204	管路の事故割合	管路の事故件数 / (管路延長/100)	管路の健全性を表す指標	↓	件/100km	0.9	0.9	0.9	老朽管更新により事故の防止に努めている。
B205	基幹管路の事故割合	基幹管路の事故件数/(基幹管路延長/100)	幹線管路の安全性を表す指標	↓	件/100km	0.0	0.0	0.0	基幹管路更新により事故の防止に努めている。
B206	鉄製管路の事故割合	鉄製管路の事故件数 / (鉄製管路延長/100)	鉄製管路の健全性を表す指標	↓	件/100km	1.2	1.1	1.0	老朽管更新により事故の防止に努めている。
B207	非鉄製管路の事故割合	非鉄製管路の事故件数 / (非鉄製管路延長/100)	非鉄製管路の健全性を表す指標	↓	件/100km	0.4	0.7	0.8	老朽管更新により事故の防止に努めている。
B208	給水管の事故割合	給水管の事故件数 / (給水管数/ 1,000)	給水管の健全性を表す指標	↓	件/千件	1.8	1.9	2.2	老朽化した給水管は、漏水事故発生時や配水管更新の際に布設替えを行っている。
B209	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間	Σ(断水・濁水時間 × 断水・濁水区域給水人口) / 現在給水人口	断水・濁水の発生状況を表す指標	↓	時間	1.27	0.25	0.32	老朽管更新により漏水事故に伴う断水や濁水の発生を抑え、指標値の低下に努めている。
B210	災害対策訓練実施回数	年間の災害対策訓練実施回数	地震、風水害、施設事故、水質事故などに関して、1年間に災害対策訓練を実施した回数。	↑	回	1	1	1	市総合防災訓練を実施している。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
B211	消火栓設置密度	消火栓数 / 配水管延長	消防能力や危機対応能力を表す指標	↑	基/km	2.6	2.6	2.6	消防局との協議を踏まえ、消火栓を設置している。
3 環境対策									
B301	配水量1m3 当たり電力消費量	電力使用量の合計 / 年間配水量	事業活動が環境に与える影響を表す指標	↓	kWh/m ³	0.16	0.16	0.15	指標値は横ばい傾向にある。
B302	配水量1m3 当たり消費エネルギー	エネルギー消費量 / 年間配水量	事業活動が環境に与える影響を表す指標	↓	MJ/m ³	0.56	0.59	0.53	指標値は横ばい傾向にある。
B303	配水量1m3 当たり二酸化炭素 (CO2) 排出量	[二酸化炭素 (CO2) 排出量 / 年間配水量] × 106	事業活動が環境に与える影響を表す指標	↓	g・CO ₂ /m ³	67	74	64	指標値は横ばい傾向にある。
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	環境負荷低減に対する取組状況を表す指標	↑	%	0.0027	0.0026	0.0029	指標値は横ばい傾向にある。
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	環境負荷低減に対する取組状況を表す指標	↑	%	100.0	100.0	100.0	浄水発生土は可能な限り有効利用している。
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	環境負荷低減に対する取組状況を表す指標	↑	%	94.3	93.3	99.7	建築副産物は可能な限りリサイクルしている。
施設整備									
4 施設管理									
B401	ダクトイル鋳鉄管・鋼管率	[(ダクトイル鋳鉄管延長 + 鋼管延長) / 管路延長] × 100	管路の維持管理の容易性を表す指標	—	%	52.6	52.7	52.7	ダクトイル鋳鉄管や鋼管は100mm以上の口径で主に採用されてきたが、小口径を中心にポリエチレン管などの樹脂管も採用しているため指標値は横ばい傾向にある。
B402	管路の新設率	(新設管路延長/管路延長) × 100	管路を新規に整備した度合いを表す指標	—	%	0.22	0.15	0.16	本市では、要望工事、道路新設に伴う布設工事のみが対象となる。
5 施設更新									
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) × 100	浄水施設の老朽化の度合いを表す指標	↓	%	0.0	0.0	0.0	法定耐用年数を超えた浄水施設はない。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
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) × 100	電気・機械設備の老朽化の度合いを表す指標	↓	%	58.8	58.4	62.5	更新時期を考慮して改善に努めている。
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) × 100	管路の老朽化の度合いを表す指標	↓	%	27.8	28.1	28.6	布設して40年以上経過する管路は、年々増加傾向にある。
B504	管路の更新率	(更新された管路延長/管路延長) × 100	管路の信頼性の確保のための取組状況を表す指標	↑	%	0.49	0.54	0.55	耐震性や耐用年数を考慮しながら、管路の更新を進めている。
B505	管路の更生率	(更生された管路延長/管路延長) × 100	管路の信頼性の確保のための取組状況を表す指標	—	%	0.000	0.000	0.000	現在、管路の更生（内面保護のためのライニング）は行っていない。
6 事故災害対策									
B601	系統間の原水融通率	(原水融通能力/全浄水施設能力) × 100	水運用の安全性、柔軟性及び危機対応性を表す指標	↑	%	0.0	0.0	0.0	系統間の原水連絡管はないが、管網整備により安定供給に努めている。
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) × 100	浄水施設の耐震化の状況を表す指標	↑	%	27.5	27.5	27.6	更新時期を考慮して耐震化を進めていく。
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] × 100	浄水施設の主要構造物の耐震化の状況を表す指標	↑	%	84.6	84.6	84.6	更新時期を考慮して耐震化を進めていく。
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	ポンプ所の耐震化の状況を表す指標	↑	%	36.7	36.7	36.7	指標値は横ばい傾向にある。
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	配水池の耐震化の状況を表す指標	↑	%	85.8	85.9	85.7	更新時期を考慮して耐震化を進めていく。
B605	管路の耐震管率	(耐震管延長/管路延長) × 100	管路の耐震化の状況を表す指標	↑	%	20.8	21.6	23.0	老朽管更新と管路の耐震化により指標値の向上に取り組んでいる。
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	基幹管路のうち耐震管延長の割合	↑	%	39.2	41.0	41.9	基幹管路耐震化事業により、優先的に耐震化を進めている。
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	基幹管路のうち、耐震適合性のある管を使用した管路の延長の割合	↑	%	53.8	55.7	56.2	基幹管路耐震化事業により、優先的に耐震化を進めている。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
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)×100	重要給水施設配水管路のうち耐震管延長の割合	↑	%	31.3	32.0	33.3	重要給水施設ルートは、老朽管更新の優先順位を上げて取り組んでいる。
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	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の割合	↑	%	53.4	54.1	55.5	重要給水施設ルートは、老朽管更新の優先順位を上げて取り組んでいる。
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	災害時等への備えを表す指標	↑	%	54.1	54.9	55.2	災害等の停電時に備え、指標値の向上に取り組んでいる。
B609	薬品備蓄日数	(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	災害時等への備えを表す指標	↑	日	16.6	16.6	17.3	薬品の性状等を踏まえ災害時等に対応できる量を備蓄している。
B610	燃料備蓄日数	平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	災害時等への備えを表す指標	↑	日	1.0	1.0	1.0	災害時等に対応可能な量を備蓄している。
B611	応急給水施設密度	応急給水施設数/(現在給水面積/100)	緊急時の給水拠点の利用しやすさを表す指標	↑	箇所/100km ²	10.2	10.2	10.2	災害時等に対応可能な備えとなるよう努めている。
B612	給水車保有度	給水車数/(現在給水人口/1,000)	災害時等への備えを表す指標	↑	台/千人	0.012	0.012	0.012	現在9台の給水車を保有している。
B613	車載用の給水タンク保有度	車載用給水タンクの容量/(給水人口/1,000)	災害時等への備えを表す指標	↑	m ³ /千人	0.13	0.14	0.14	災害時等に対応可能な容量を確保している。
C 健全な事業運営									
財務									
1 健全経営									
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	収益性を表す指標	↑	%	94.2	90.4	90.3	営業収益の減少及び営業費用の増加傾向により、指標値は100%を下回っている。
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	収益性を表す指標	↑	%	102.1	97.7	97.6	給水収益の減少などにより、指標値は100%を下回った。
C103	総収支比率	(総収益/総費用)×100	収益性を表す指標	↑	%	102.0	98.2	99.0	給水収益の減少などにより、指標値は100%を下回った。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
C104	累積欠損金比率	$[\text{累積欠損金}/(\text{営業収益}-\text{受託工事収益})] \times 100$	経営状況の健全性を表す指標	⇩	%	0.0	0.0	0.0	累積欠損金は発生していない。
C105	繰入金比率（収益的収入分）	$(\text{損益勘定繰入金}/\text{収益的収入}) \times 100$	繰入金の依存度を表す指標	⇩	%	1.0	1.2	1.3	一般会計が負担すべき経費について国が定める基準などに基づき繰入れを行っている。
C106	繰入金比率（資本的収入分）	$(\text{資本勘定繰入金}/\text{資本的収入計}) \times 100$	繰入金の依存度を表す指標	⇩	%	14.3	16.4	14.3	臨時的な繰入金の減少などにより指標値は低下した。
C107	職員一人当たり給水収益	給水収益/損益勘定所属職員数	職員一人当たりの生産性を表す指標	⇧	千円/人	65,654	66,381	65,843	給水収益の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
C108	給水収益に対する職員給与費の割合	$(\text{職員給与費}/\text{給水収益}) \times 100$	収益性を表す指標	⇩	%	12.2	12.1	11.5	職員給与費の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
C109	給水収益に対する企業債利息の割合	$(\text{企業債利息}/\text{給水収益}) \times 100$	収益性を表す指標	⇩	%	3.5	3.2	3.0	企業債利息の減少により、指標値は改善傾向にある。
C110	給水収益に対する減価償却費の割合	$(\text{減価償却費}/\text{給水収益}) \times 100$	収益性を表す指標	⇩	%	47.1	48.7	48.6	指標値は横ばい傾向にある。
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	$(\text{建設改良のための企業債償還元金}/\text{給水収益}) \times 100$	財務状況の安全性を表す指標	⇩	%	18.9	19.5	18.1	令和5年度は企業債償還元金の減少により、前年度の指標値を下回った。
C112	給水収益に対する企業債残高の割合	$(\text{企業債残高}/\text{給水収益}) \times 100$	財務状況の安全性を表す指標	⇩	%	242.4	243.6	243.9	給水収益の減少により、前年度の指標値を上回った。
C113	料金回収率	$(\text{供給単価}/\text{給水原価}) \times 100$	収益性を表す指標	⇧	%	97.8	92.3	91.7	給水原価の上昇により、前年度の指標値を下回った。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
C114	供給単価	給水収益/年間有収水量	有収水量1m ³ あたりの売上高を表す指標	⇓	円/m ³	124.5	124.7	125.2	年間有収水量の減少により、前年度の指標値を上回った。
C115	給水原価	[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	有収水量1m ³ あたりの生産コストを表す指標	⇓	円/m ³	127.3	135.1	136.5	年間有収水量の減少により、前年度の指標値を上回った。
C116	1 か月10 m3当たり家庭用料金	1 か月10m3当たり家庭用料金	料金水準を表す指標	⇓	円	1,100	1,100	1,100	前年度と同額（前回改定：令和元年10月1日（消費税及び地方消費税の変更に伴うもの）
C117	1 か月20 m3当たり家庭用料金	1 か月20m3当たり家庭用料金	料金水準を表す指標	⇓	円	2,156	2,156	2,156	前年度と同額（前回改定：令和元年10月1日（消費税及び地方消費税の変更に伴うもの）
C118	流動比率	(流動資産/流動負債)×100	短期的な支払能力から見た財務状況の安全性を表す指標	⇑	%	255.3	223.3	194.1	現金預金の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
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	資本構成から見た財務状況の安全性を表す指標	⇑	%	76.6	76.3	76.2	利益剰余金の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
C120	固定比率	[固定資産/(資本金+剰余金+評価差額+繰延収益)]×100	固定資産投資から見た財務状況の安全性を表す指標	⇓	%	117.1	119.1	121.3	固定資産の増加により、前年度の指標値を上回った。
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)×100	再投資財源の確保状況から見た財務状況の安全性を表す指標	⇓	%	53.1	52.3	48.5	企業債償還元金の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
C122	固定資産回転率	(営業収益-受託工事収益)/[(期首固定資産+期末固定資産)/2]	施設の効率性を表す指標	⇑	回	0.09	0.09	0.09	一定の水準を確保している。
C123	固定資産使用効率	年間配水量/有形固定資産	施設の効率性を表す指標	⇑	m ³ /1万円	8.0	7.8	7.7	年間排水量の減少などにより、前年度の指標値を下回った。
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	水道サービスの効率性を表す指標	⇑	m ³ /人	527,000	532,000	526,000	年間総有収水量の減少などにより、前年度の指標値を下回った。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
C125	料金請求誤り割合	誤料金請求件数 / (料金請求件数/1,000)	料金請求業務の正確性を表す指標	↓	件/千件	0.02	0.01	0.01	メーター指針の読み間違い等による誤請求。
C126	料金収納率	(料金納入額/ 調停額) × 100	料金が適正に収納されているかを表す指標	↑	%	94.4	94.4	92.4	高い収納率を維持している。 なお、指標は年度末（3月31日）の数値である。令和5年度については3月31日が日曜日であり、3月前期分納期限が4月1日であったことから、収納率が例年より低くなっている。
C127	給水停止割合	給水停止件数 / (給水件数/1,000)	給水停止の実行状況を表す指標	—	件/千件	5.3	6.1	7.9	水道料金の未納者に対して催告を行い、なお納付がない場合は、給水停止を実施している。 なお、令和3年度と令和4年度は、コロナ禍による支払い猶予を認めていたため数値が低くなっている。
組織・人材									
2 人材育成									
C201	水道技術に関する資格取得度	職員が取得している水道技術に関する資格数 / 全職員数	資格の取得状況を表す指標	↑	件/人	2.28	2.36	1.61	調査対象とすべき職員について、令和5年度より変更したため前年度から指標値が低下した。
C202	外部研修時間	(職員が外部研修を受けた時間×受講人数) / 全職員数	職員の資質向上のための取組状況を表す指標	↑	時間	0.6	1.5	3.1	年齢、経験年数、補職名を踏まえた人選により、可能な範囲内で外部研修へ積極的に参加している。
C203	内部研修時間	(職員が内部研修を受けた時間×受講人数) / 全職員数	職員の資質向上のための取組状況を表す指標	↑	時間	6.4	7.4	7.3	年齢、経験年数、補職名を踏まえた人選により、職員の資質向上や技術継承のため、内部研修を充実させている。
C204	技術職員率	(技術職員数 / 全職員数) × 100	全職員数に占める技術職員の割合	—	%	61.1	63.6	64.6	事業に応じた技術職員の必要な人数に大きな変更はなく、技術職員率にほぼ変動はない。
C205	水道業務平均経験年数	職員の水道業務経験年数 / 全職員数	職員の水道業務の経験年数を表す指標	↑	年/人	10.8	11.4	11.0	専門的知識、経験を有する職員の育成に努めている。
C206	国際協力派遣者数	Σ（国際協力派遣者数 × 滞在日数）	海外との技術協力の取組状況を表す指標	↑	人・日	0	0	0	派遣準備中
C207	国際協力受入者数	Σ（国際協力受入者数 × 滞在日数）	国際交流の取組状況を表す指標	↑	人・日	0	0	0	受け入れ準備中

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
3 業務委託									
C301	検針委託率	(委託した水道メーター数 / 水道メーター設置数) × 100	検針業務委託の実施状況を表す指標	—	%	91.2	91.6	92.2	指標値は横ばい傾向にある。
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 / 全浄水施設能力) × 100	浄水場における法に基づく第三者委託割合を表す指標	—	%	0.0	0.0	0.0	法に基づく第三者委託は実施していない。
お客さまとのコミュニケーション									
4 情報提供									
C401	広報誌による情報の提供度	広報誌などの配布部数 / 給水件数	広報活動の実施状況を表す指標	⬆	部/件	0.0	0.0	0.0	広報誌の発行実績なし。
C402	インターネットによる情報の提供度	ウェブページへの掲載回数	1年間に水道事業体が広報を目的としてウェブページに新たに掲載及び掲載事項について変更・更新を行った回数	⬆	回	120	120	413	定期的にウェブページに情報を掲載、更新し広報活動を行っている。
C403	水道施設見学者割合	見学者数 / (現在給水人口/1,000)	広報活動の実施状況を表す指標	⬆	人/千人	0.0	0.0	5.1	令和4年度までは新型コロナウイルス感染症対策として施設見学を全面的に中止。
5 意見収集									
C501	モニタ割合	モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)	広報活動の実施状況を表す指標	⬆	人/千人	0.0	0.0	0.0	モニター制度を実施していない。
C502	アンケート情報収集割合	アンケート回答人数 / (現在給水人口/1,000)	広報活動の実施状況を表す指標	⬆	人/千人	0.24	0.28	0.26	年に1回以上、水道事業に関するアンケート調査を行っている。
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	⬆	%	32.4	31.6	29.6	指標値は減少傾向にある。 なお、浄水器を使用する場合、煮沸等をする場合は含まない。
C504	水道サービスに対する苦情対応割合	水道サービス苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	消費者の満足度を表す指標	⬇	件/千件	0.00	0.00	0.00	サービスの向上や迅速な対応に努めている。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
C505	水質に対する苦情対応割合	水質苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	消費者の満足度を表す指標	↓	件/千件	0.05	2.09	1.03	サービスの向上や迅速な対応に努めている。令和4年度以後は水道水にかび臭が発生し、異臭味に関する市民相談が増加したため指標値が高くなっている。
C506	水道料金に対する苦情対応割合	水道料金苦情対応件数 / (給水件数/1,000)	消費者の満足度を表す指標	↓	件/千件	0.00	0.00	0.00	サービスの向上や迅速な対応に努めている。
水道事業体のプロフィール									
CI1	給水人口規模	-	-	—	人	767,400	765,382	762,997	指標値は減少傾向にある。
CI2	全職員数	-	-	—	人	149	143	144	非常勤職員、再任用職員は含まない。
システムのプロフィール									
CI3	水源種別	-	-	—	-	「表流水」 「ダム直接」 「伏流水」 「深井戸水」 「浄水受水」	「表流水」 「ダム直接」 「伏流水」 「深井戸水」 「浄水受水」	「表流水」 「ダム直接」 「伏流水」 「深井戸水」 「浄水受水」	天竜川の表流水・伏流水、井戸の自己水源に加え、静岡県から水を購入している。
CI4	浄水受水率	浄水受水量/年間取水量	-	—	%	38.2	37.4	39.0	指標値は横ばい傾向にある。
CI5	給水人口1万人当たりの浄水場数	浄水場数/ (現在給水人口/10,000人)	-	—	箇所/1万人	0.48	0.48	0.48	平成29年の簡易水道経営統合により現状値。
CI6	給水人口1万人当たりの施設数	(浄水場数+送・配水施設) / (現在給水人口/10,000人)	-	—	箇所/1万人	3.36	3.37	3.34	指標値は横ばい傾向にある。
地域条件のプロフィール									
CI7	有収水量密度	有収水量/計画給水区域面積	-	—	1000m ³ /ha	1.73	1.70	1.69	指標値は横ばい傾向にある。

番号	業務指標名	定義	指標の意味	見方	単位	指標値			解説及び令和5年度の増減分析
						令和3年度	令和4年度	令和5年度	
CI8	水道メーター密度	水道メーター数/配水管延長	－	－	個/km	65.9	66.9	67.4	指標値は微増傾向にある。
CI9	単位管延長	導送配水管延長/現在給水人口	－	－	m/人	7.20	7.17	7.22	指標値は横ばい傾向にある。