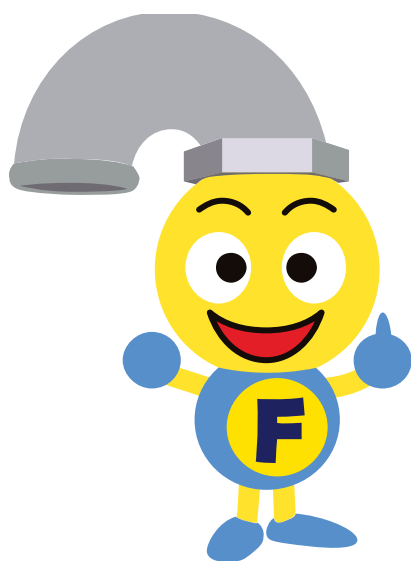


# 水道事業ガイドラインに基づく業務指標一覧



福岡市水道局

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
<b>A)安全で良質な水</b>										
運営管理										
A-1) 水質管理										
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	0.36	0.36	0.36	—	この業務指標は、給水栓での残留塩素濃度の平均値を示す指標です。水道水に細菌などが繁殖するのを防ぐため、法令により、0.1mg/L以上(1.0mg/L以下)の濃度を確保する必要がありますが、高すぎるとカルキ臭を感じることがあります。	国が定めた水質管理目標設定項目での目標値は1.0mg/L以下ですが、本市では独自の水質目標を0.3mg/L以上0.5mg/L以下としています。今後も、0.1mg/L以上を確保した上で、塩素臭の低減化に努めていきます。
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】	20.0	30.0	30.0	20.0	↓	この業務指標は、給水栓におけるカビ臭物質濃度の最大値が水質基準値に対してどれくらいの割合であるかを示す指標です。この値が高いとカビ臭を感じることがあります。	ダムや河川での生物の異常繁殖によるかび臭発生時は、活性炭の投入等を行っています。給水栓において微量な値が検出されることがありますが、水質基準値以下です。
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】	28.0	25.0	25.0	27.0	↓	この業務指標は、給水栓における総トリハロメタン濃度が水質基準値に対してどれくらいの割合であるかを示す指標です。トリハロメタンとは、塩素消毒によって生成される消毒副生成物です。	全て水質基準値以下であり問題ありません。今後も適切な水質管理に努め、より一層のトリハロメタンの低減化に取り組んでいきます。
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】	20.0	20.0	20.0	20.0	↓	この業務指標は、給水栓における有機物 (TOC) 濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の安全性を表す指標の一つです。	全て水質基準値以下であり問題はありません。今後も適切な水質管理に努めてまいります。
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】	0.0	0.0	0.0	0.0	↓	この業務指標は、給水栓における重金属濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の安全性を表す指標の一つです。	全て検出されておらず、問題ありません。今後とも原水の水質に留意してまいります。
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} × 100】	20.0	20.0	20.0	20.0	↓	この業務指標は、給水栓における無機物質濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、水道水の味、色など、性状を表す指標の一つです。	全て水質基準値以下であり問題ありません。今後とも原水の水質に留意してまいります。
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} × 100】	0.0	0.0	0.0	0.0	↓	この業務指標は、給水栓における有機化学物質濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、原水の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標の一つです。	福岡市の水源はこれらの物質による汚染がなく、検出されておりません。今後とも河川等水源の監視に取り組んでまいります。
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} × 100】	20.0	16.7	13.3	20.0	↓	この業務指標は、給水栓における消毒副生成物濃度の水質基準値に対する割合を示すもので、原水の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標の一つです。	消毒副生成物の濃度は全て水質基準値以下であり、問題ありません。
A109			農業濃度水質管理目標比 【max Σ [Xij (各定期検査時の各農業濃度) / Gvj (各農業の目標値)]】	0.000	0.000	0.000	0.000	↓	この業務指標は、給水栓における各農業濃度と水質管理目標値との比の合計を示すもので、水源の汚染状況及び水道水の安全性を表す指標の一つです。	目標値の100分の1を超える農業の検出はありませんでした。河川等から農業が検出された場合は活性炭で除去しています。
A-2) 施設管理										
A201			原水水質監視度 (項目) 【原水水質監視項目数】	178	174	179	186	—	この業務指標は、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しており、水道事業者の水質管理水準を表す指標の一つです。	水源であるダムや河川については水質状況を把握するために必要な項目及び頻度を設定し、検査を実施しています。
A202			給水栓水質検査 (毎日) 箇所密度 (箇所/100 km2) 【(給水栓水質検査 (毎日) 採水箇所数/ 現在給水面積) × 100】	14.0	14.0	14.0	14.0	—	この業務指標は、給水栓における毎日水質検査に関して、給水面積100km2当たりの給水栓水質の監視箇所数を示したものであり、水道水の水質管理水準を表す指標の一つです。	33か所で行って毎日検査を行っています。水質の安全確保に適切な箇所数であると考えています。
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】	23.5	27.1	19.1	14.6	↑	この業務指標は、配水池有効容量に対する5年間に清掃した配水池有効容量の割合を示すもので、安全で、良質な水への取組み度合いを表す指標です。	配水池等の防水工事に合わせて、適宜清掃作業を実施しています。
A204			直結給水率 (%) 【(直結給水件数/給水件数) × 100】	52.5	53.8	55.0	55.9	↑	この業務指標は、給水件数に対する直結給水件数の割合を示す指標です。給水方法には「直結給水」と「貯水槽給水」の2種類があります。直結給水は、貯水槽に水道水をいったん貯めることなく配水管から直接いつでも安全でフレッシュな水道水が使用できます。	貯水槽を経由することなく、「安全でフレッシュな水道水」を直接お届けできる直結給水を広く紹介するため、ホームページや水道局発行の広報紙などを活用して積極的に広報活動を行うとともに、「直結給水相談窓口」において、直結給水への切替えに必要な工事内容の説明など、相談内容に応じた対応を行います。
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】	8.7	11.2	6.5	20.3	—	この業務指標は、貯水槽水道数に対する指導を実施した件数の割合を示す指標です。	貯水槽は所有者の財産であり、設置者が自ら適切に管理を行う必要があります。設置者に対し定期的に啓発資料を送付し、設置者自らの適正管理の意識付けを促します。また、貯水槽の管理や水質に関する相談については、情報提供やアドバイスの実施、直結給水への切替えの提案、及び現地調査を実施します。
A-3) 事故災害対策										
A301			水源の水質事故件数 (件) 【年間水源水質事故件数】	8	6	12	12	↓	この業務指標は、1年間における水源の水質事故件数を示すもので、水源の突発的水質異常のリスクがどれだけあるかを表す指標の一つです。	水道原水に油などが混入した際は、取水を緊急停止するなどの措置が必要な場合があるため、取水場や浄水場では油や有害物質などを検知するための監視装置などを設置し、有害物質等の早期発見に努めています。
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】	69.7	88.7	80.6	78.8	—	この業務指標は、年間浄水処理量に対する粉末活性炭年間処理水割合を示すもので、原水の汚染状況、水質事故などに対する対応を表す指標の一つです。	各水源の水質の状況によって粉末活性炭を使用する量が変動するため、今後も水質の状況で左右されることとなります。
施設整備										
A-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】	0.4	0.2	0.2	0.1	↓	この業務指標は、給水件数に対する鉛製給水管使用件数の割合を示すものであり、鉛製給水管の解消に向けた取組みの進捗度合いを表す指標の一つです。	給水装置の所有者が行う給水装置工事の他に、水道局が行う漏水防止給水管取替、配水管整備事業等により積極的な取替えを行っており、鉛製給水管の使用件数は減少しています。

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
<b>B)安定した水の供給</b>										
運営管理										
B-1) 施設管理										
B101			<b>自己保有水源率 (%)</b> 【(自己保有水源水量/全水源水量)×100】	81.9	81.9	81.3	<b>81.3</b>	—	この業務指標は、水道事業者が保有する全ての水源に対する、その水道事業者が単独で管理し、水道事業者の意思で自由に取水できる水源量の割合を示すもので、水源運用の自由度を表す指標の一つです。	自己水源の占める割合は、依然として高い状況にあります。なお、定義中の「全水源水量」及び「自己保有水源水量」には、最近の降雨傾向を考慮して安定的に取水できる水量を用いています。
B102			<b>取水量1m<sup>3</sup>当たり水源保全投資額 (円/m<sup>3</sup>)</b> 【水源保全に投資した費用/年間取水量】	1.4	1.1	0.92	<b>1.2</b>	—	この業務指標は、取水量1m <sup>3</sup> 当たりに対する水質保全に対する投資費用を示すもので、水道事業者の水質保全への取り組み状況を表す指標の一つです。	水源のかん養機能の向上と水質保全を図るため、ダム周辺のかん養林や水質保全設備等の整備を行っています。安全な水の供給には、必要な整備費用であると考えています。
B103			<b>地下水率 (%)</b> 【(地下水揚水量 / 年間取水量)×100】	—	—	—	—	—	この業務指標は、水源利用水量に対する地下水揚水量の割合を示すもので、水道事業者の水源特性を表す指標の一つです。	近年、本市では地下水の取水は行っていません。
B104			<b>施設利用率 (%)</b> 【(一日平均配水量/施設能力)×100】	53.1	52.9	53.4	<b>53.4</b>	↑	この業務指標は、施設能力に対する一日平均配水量の割合を示すもので、水道施設の効率性を表す指標の一つです。	一日平均配水量はほぼ横ばいであることから、指標値も同様に推移しています。
B105			<b>最大稼働率 (%)</b> 【(一日最大配水量/施設能力)×100】	58.0	57.0	58.2	<b>58.0</b>	↑	この業務指標は、施設能力に対する一日最大配水量の割合を示すもので、水道施設の効率性を表す指標の一つです。	一日最大配水量はほぼ横ばいであることから、指標値も同様に推移しています。
B106			<b>負荷率 (%)</b> 【(一日平均配水量/一日最大配水量)×100】	91.5	92.7	91.7	<b>92.1</b>	↑	この業務指標は、一日最大配水量に対する一日平均配水量の割合を示すもので、水道施設の効率性を表す指標の一つです。	一日平均配水量及び一日最大配水量はほぼ横ばいであることから、指標値は90%程度で推移しています。
B107			<b>配水管延長密度 (km/km<sup>2</sup>)</b> 【配水管延長/現在給水面積】	17.1	17.2	17.2	<b>17.2</b>	—	この業務指標は、給水面積当たりの配水管延長を示すもので、お客さまからの給水申込みに対する物理的利便性の度合いを表す指標の一つです。	給水区域への給水は可能であり、利便性は十分確保されていると考えています。
B108			<b>管路点検率 (%)</b> 【(点検した管路延長 / 管路延長) × 100】	71.0	70.9	70.6	<b>70.6</b>	↑	この業務指標は、管路延長に対する1年間で点検した管路延長の割合を示すもので、管路の健全性確保に対する執行度合いを表す指標の一つです。	定期的な漏水調査やパトロール、工事立会時等、適切な点検を行っています。
B109			<b>バルブ点検率 (%)</b> 【(点検したバルブ数 / バルブ設置数) × 100】	0.1	0.1	0.1	<b>0.1</b>	↑	この業務指標は、バルブ設置数に対する1年間で点検したバルブ数の割合を示すもので、管路の健全性確保に対する執行度合いを表す指標の一つです。	定期的な保守点検等において、更新が必要と判断した場合は、取替えを実施しています。
B110			<b>漏水率 (%)</b> 【(年間漏水量 / 年間配水量) × 100】	2.0	1.5	2.0	<b>2.0</b>	↓	この業務指標は、配水量に対する漏水量の割合を示しており、事業効率を表す指標の一つです。	漏水防止対策や配水管整備に積極的に取り組んできた結果として、本市の漏水率は低い水準を維持しています。
B111			<b>有効率 (%)</b> 【(年間有効水量 / 年間配水量) × 100】	97.9	98.4	97.9	<b>97.9</b>	↑	この業務指標は、年間配水量に対する年間有効水量の割合を示すもので、水道事業の経営効率性を表す指標の一つです。	漏水防止対策や配水管整備に積極的に取り組んできた結果として、高い水準を維持しています。
B112			<b>有収率 (%)</b> 【(年間有収水量/年間配水量)×100】	96.5	97.0	96.5	<b>96.6</b>	↑	この業務指標は、年間配水量に対する年間有収水量の割合を示すもので、水道施設を通して供給される水量が、どの程度収益につながっているかを示す指標です。	漏水防止対策や配水管整備に積極的に取り組み、無効水量の大部分を占める漏水量の削減を図ったことにより、本市の有収率は高い水準を維持しています。
B113			<b>配水池貯留能力 (日)</b> 【(配水池有効容量/一日平均配水量)】	0.95	0.94	0.93	<b>0.93</b>	↑	この業務指標は、一日平均配水量に対する配水池有効容量の割合を示すもので、給水に対する安定性を表す指標の一つです。	約1日分の配水量は貯留できています。
B114			<b>給水人口一人当たり配水量 (L/日・人)</b> 【(一日平均配水量/現在給水人口)×1,000】	261	257	259	<b>259</b>	—	この業務指標は、給水人口一人当たりの一日平均配水量(給水量)を示す指標です。	福岡市では、市民の皆様との理解と協力を得ながら、節水型都市づくりを進めています。 5年毎の国勢調査結果により、過年度のPI値を適度修正する可能性があります。
B115			<b>給水制限日数 (日)</b> 【年間給水制限日数】	0	0	0	<b>0</b>	↓	この業務指標は、1年間に給水制限を実施した日数を示すもので、給水サービスの安定性を表す指標の一つです。	1996年以降、福岡市では給水制限を行っていません。
B116			<b>給水普及率 (%)</b> 【(現在給水人口/給水区域内人口)×100】	99.6	99.7	99.7	<b>99.7</b>	↑	この業務指標は、給水区域内に居住する人口に対する給水人口の割合を示すもので、水道事業のサービス享受の概況及び地域性を表す指標の一つです。	高い水準を維持しています。
B117			<b>設備点検実施率 (%)</b> 【(点検機器数/機械・電気・計装機器の合計数) × 100】	66.7	69.1	71.6	<b>75.2</b>	↑	この業務指標は、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もので、設備の健全性確保に対する点検割合を表す指標の一つです。	重要度が高い設備を中心に各種点検を実施しており、適切な維持管理を行っています。
B-2) 事故災害対策										
B201			<b>浄水場事故割合 (件/10年・箇所)</b> 【10年間の浄水場停止事故件数 / 浄水場数】	0.80	0.80	0.80	<b>0.80</b>	↓	この業務指標は、直近10年間に浄水場が事故で停止した件数を浄水場当たりの割合として示すものであり、施設の信頼性を表す指標の一つです。	給水に影響を与えるような事故は発生していません。今後も安定給水を図るため、事故の防止に努めています。
B202			<b>事故時断水人口率 (%)</b> 【(事故時断水人口/現在給水人口)×100】	6.2	6.1	6.1	<b>6.1</b>	↓	この業務指標は、浄水場などの事故時において給水できない人口の割合を示しており、水道事業者のシステムの融通性、余裕度によるサービスの安定性を表す指標の一つです。	福岡市では、各浄水場間の流量調整(相互融通)を行うことができるため、指標値は比較的小さなものとなっています。
B203			<b>給水人口一人当たり貯留飲料水量 (L/人)</b> 【(配水池有効容量×1/2+緊急貯水槽容量)×1,000/現在給水人口】	144	141	139	<b>139</b>	↑	この業務指標は、災害時に確保されている給水人口一人当たりの飲料水量を示す指標であり、水道事業者の災害対応度を表す指標の一つです。	災害時には、福岡市水道局災害応急対策計画で定める給水目標の約10日分を確保しています。

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
		B204	管路の事故割合 (件/100 km) 【管路の事故件数 / (管路延長/100)】	1.1	1.5	0.9	0.9	↓	この業務指標は、1年間における導・送・配水管路の事故件数を延長100km当たりの件数に換算したものであり、管路の健全性を表す指標の一つです。	水の有効利用を進めるため、管整備事業において、管路の更新や耐震化を計画的に行っています。今後も管路を適正に維持・更新し、事故件数の減少に努めていきます。
		B205	基幹管路の事故割合 (件/100 km) 【基幹管路の事故件数/(基幹管路延長/100)】	0.6	0.8	0.4	0.6	↓	この業務指標は、1年間における基幹管路の事故件数を延長100km当たりの件数に換算したものであり、基幹管路の健全性を表す指標の一つです。	水の有効利用を進めるため、管整備事業において、管路の更新や耐震化を計画的に行っています。今後も管路を適正に維持・更新し、事故件数の減少に努めていきます。
		B206	鉄製管路の事故割合 (件/100 km) 【鉄製管路の事故件数 / (鉄製管路延長/100)】	0.5	0.5	0.6	0.8	↓	この業務指標は、1年間における鉄製導・送・配水管路の事故件数を延長100km当たりの件数に換算したものであり、鉄製管路の健全性を表す指標の一つです。	水の有効利用を進めるため、管整備事業において、管路の更新や耐震化を計画的に行っています。今後も管路を適正に維持・更新し、事故件数の減少に努めていきます。
		B207	非鉄製管路の事故割合 (件/100 km) 【非鉄製管路の事故件数 / (非鉄製管路延長/100)】	0.0	0.0	0.0	0.0	↓	この業務指標は、1年間における非鉄製導・送・配水管路の事故件数を延長100km当たりの件数に換算したものであり、非鉄製管路の健全性を表す指標の一つです。	水の有効利用を進めるため、管整備事業において、管路の更新や耐震化を計画的に行っています。今後も管路を適正に維持・更新し、事故件数の減少に努めていきます。
		B208	給水管の事故割合 (件/1,000 件) 【給水管の事故件数 / (給水管数/ 1,000)】	2.5	2.3	2.4	2.3	↓	この業務指標は、給水管数1000件当たりの給水管の事故件数を示しており、配水管分岐から水道メーターまでの給水管の健全性を表す指標の一つです。	老朽管の取替や鉛製給水管の取替により、給水管の漏水事故件数の減少に努めていきます。
		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	0.00	↓	この業務指標は、現在給水人口に対する断水・濁水時間を示すものであり、給水の安定度を表す指標の一つです。	突発事故に対してはマニュアルを作成し、断水が最小限となるよう適切な対応を行っています。
		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】	9	8	0	9	—	この業務指標は、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対応性を表す指標の一つです。	2021年度は、日本水道協会九州地方支部合同防災訓練、大田市水道局合同防災訓練、水道局職員に向けた訓練・研修(7回)を実施しました。校区防災訓練は、新型コロナウイルス感染症の関係で中止しました。
		B211	消火栓設置密度 (基/km) 【消火栓数 / 配水管延長】	4.8	4.7	4.7	4.7	—	この業務指標は、配水管延長に対する消火栓の設置密度を示すもので、危機対応能力の度合いを表す指標の一つです。	消防法の基準により設置しており、その機能は十分備えています。
B-3) 環境対策										
		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】	0.22	0.25	0.23	0.22	↓	この業務指標は、配水量1m3当たりの電力使用量を示すもので、省エネルギー対策への取組み度合いを表す指標の一つです。	電力消費量は、水源状況などによる水の運用の影響を大きく受けます。本市ではエネルギーの削減など地球環境保全に向けた取組みを積極的に行っています。
		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】	2.16	2.41	2.24	2.17	↓	この業務指標は、配水量当たりの消費エネルギー量の割合を示すもので、省エネルギー対策への取組み度合いを表す指標の一つです。	エネルギー消費量の多くは電力であり、水源状況などによる水の運用に大きく影響を受けます。本市ではエネルギーの削減など地球環境保全に向けた取組みを積極的に行っています。
		B303	配水量1m3 当たり 二酸化炭素 (CO <sub>2</sub> ) 排出量 (g・CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> ) 【二酸化炭素 (CO <sub>2</sub> ) 排出量 / 年間配水量 × 10 <sup>6</sup> 】	98	79	82	83	↓	この業務指標は、年間配水量に対する総二酸化炭素 (CO <sub>2</sub> ) 排出量であり、環境保全への取組み度合いを表す指標の一つです。	二酸化炭素の排出に繋がる電力等エネルギーの消費量は、水源状況などによる水の運用に大きく影響を受けます。本市ではエネルギーの削減など地球環境保全に向けた取組みを積極的に行っています。
		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】	2.2	1.5	2.1	2.8	↑	この業務指標は、全施設の電力使用量に対する再生可能エネルギーの利用の割合を示す指標です。	水道施設の環境負荷低減を図るため、再生可能エネルギー (太陽光発電、小水力発電*) の導入に取り組んでいます。今後とも環境保全に努めてまいります。 *小水力発電：ダムと浄水場の間に、小規模な水力発電装置を設置し、ダムから流れ落ちる水の位置エネルギーを利用する発電のこと。
		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】	71.8	38.1	39.0	32.8	↑	この業務指標は、浄水発生土量に対する有効利用土量の割合を示すもので、環境保全への取組み度合いを表す指標の一つです。	浄水発生土の処理方法は、機械脱水と天日乾燥の2つの方法があります。機械脱水で処理した発生土の有効利用率は約49%となっております。
		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】	97.0	98.1	98.0	99.7	↑	この業務指標は、水道事業における工事などで発生する建設副産物のうち、リサイクルされた建設副産物量の割合を示すもので、環境保全への取組み度合いを表す指標の一つです。	循環型社会の形成に向け、建設工事において発生する土砂・廃棄物のリサイクルに積極的に取り組んでおります。引き続き、この取組みを推進し、資源の有効利用を図ります。
施設整備										
B-4) 施設管理										
		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) × 100】	99.6	99.6	99.6	99.6	↑	この業務指標は、全管路延長に対するダクトイル鉄管・鋼管の割合を示すもので、管路の母材強度に視点を当てた指標の一つです。	1960年頃からダクトイル鉄管へ移行しており、高い割合を維持しています。
		B402	管路の新設率 (%) 【(新設管路延長/管路延長) × 100】	0.28	0.23	0.28	0.23	—	この業務指標は、管路延長に対する1年間に新設した管路延長の割合を示すもので、管路整備度合いを表す指標の一つです。	給水区域内においては、未給水地区の解消を図るため、管網の整備を計画的に行っています。

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント	
		B-5) 施設更新									
		B501	<b>法定耐用年数超過浄水施設率 (%)</b> 【(法定耐用年数を超過している浄水施設能力/全浄水施設能力)×100】	0.0	0.0	0.0	33.2	↓	この業務指標は、全浄水施設能力に対する法定耐用年数を超過した浄水施設の浄水能力の割合を示すもので、施設の老朽化度及び更新の取組み状況を表す指標の一つです。	一部の施設において、法定耐用年数を超過していますが、現在、その浄水施設を廃止し他に統合する等、浄水場の再編を進めているところです。なお、廃止時期まで安全に運転するための必要な補修を完了しております。	
		B502	<b>法定耐用年数超過設備率 (%)</b> 【(法定耐用年数を超過している機械・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】	45.2	45.7	45.1	49.7	↓	この業務指標は、水道施設に設置されている機械・電気・計装設備の機器合計数に対する法定耐用年数を超過している機器数の割合を示すものであり、機器の老朽度、更新の取組み状況を表す指標の一つです。	適切な維持管理に努め、設備の長寿命化を推進するとともに、計画的な設備の整備、更新を進めます。	
		B503	<b>法定耐用年数超過管路率 (%)</b> 【(法定耐用年数を超過している管路延長/管路延長)×100】	24.8	26.8	28.7	30.6	↓	この業務指標は、管路の延長に対する法定耐用年数を超過している管路の割合を示すものであり、管路の老朽化度、更新の取組み状況を表す指標の一つです。	指標値は年々増加していますが、管種や管路の状況を考慮して順次、更新を行っています。	
		B504	<b>管路の更新率 (%)</b> 【(更新された管路延長/管路延長)×100】	1.01	1.12	1.10	0.99	↑	この業務指標は、管路の延長に対する当該年度に更新された管路延長の割合を示す指標です。	管路の老朽化(管種や漏水事故の有無)を考慮した管路の更新を行っています。	
		B505	<b>管路の更生率 (%)</b> 【(更生された管路延長/管路延長)×100】	0.000	0.000	0.000	0.004	—	この業務指標は、管路の延長に対する更生を行った管路の割合を示すもので、信頼性確保のための管路維持の執行度合いを表す指標の一つです。	管路更新が原則ですが、現場条件等を考慮し、管路の更生が最適と判断した場合は、更生工事を行っています。	
		B-6) 事故災害対策									
		B601	<b>系統間の原水融通率 (%)</b> 【(原水融通能力/全浄水施設能力)×100】	—	—	—	—	—	この業務指標は、全浄水施設能力に対する他系統からの融通可能な原水水量の割合を示すものであり、水運用の安定性、柔軟性、及び危機対応性を表す指標の一つです。	系統間の原水融通は行っておらず浄水場が複数の水源を持つことで取水の安定性を高めています。	
		B602	<b>浄水施設の耐震化率 (%)</b> 【(耐震対策の施された浄水施設能力/全浄水施設能力)×100】	50.0	50.0	66.8	66.8	↑	この業務指標は、全浄水施設能力に対する耐震対策が施されている浄水施設能力の割合を示す指標です。	施設の損傷によって給水停止につながるなど、緊急的な耐震化が必要な施設については、短期的な対策を講じる一方、損傷しても他の施設の代替機能により給水停止に至らないものについては、施設の更新を行う際に耐震化を講じることとしています。地震等により部分的な損傷が生じても、他の施設の補充機能により、給水への影響を最小限とできるよう施設の整備を進めています。	
		B602 -2	<b>浄水施設の主要構造物耐震化率 (%)</b> 【(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】	75.0	75.0	83.4	83.4	↑	この業務指標は、浄水施設のうち主要構造物である、沈殿池及びろ過池に対する耐震対策が施されている割合を示すもので、B602(浄水施設の耐震化率)の進捗を表す指標です。	施設の損傷によって給水停止につながるなど、緊急的な耐震化が必要な施設については、短期的な対策を講じる一方、損傷しても他の施設の代替機能により給水停止に至らないものについては、施設の更新を行う際に耐震化を講じることとしています。地震等により部分的な損傷が生じても、他の施設の補充機能により、給水への影響を最小限とできるよう施設の整備を進めています。	
		B603	<b>ポンプ所の耐震化率 (%)</b> 【(耐震対策の施されたポンプ能力/耐震化対象ポンプ能力)×100】	96.9	96.9	96.9	96.9	↑	この業務指標は、耐震化対象ポンプ能力に対する耐震対策が施されたポンプ能力の割合を示すもので、地震災害に対するポンプ施設の信頼性・安全性を表す指標です。	施設の損傷によって給水停止につながるなど、緊急的な耐震化が必要な施設については、短期的な対策を講じる一方、損傷しても他の施設の代替機能により給水停止に至らないものについては、施設の更新に合わせて耐震化を行います。	
		B604	<b>配水池の耐震化率 (%)</b> 【(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】	96.3	100.0	100.0	100.0	↑	この業務指標は、全配水池容量に対する耐震対策の施された配水池の容量の割合を示す指標です。 配水池とは、浄水場から送られた水道水を必要量に応じて送水するため、一時的に貯水している施設のことです。	全ての施設において耐震化を行っています。	
		B605	<b>管路の耐震管率 (%)</b> 【(耐震管延長/管路延長)×100】	19.0	20.3	21.6	22.7	↑	この業務指標は、導・送・配水管(配水管を含む)全ての管路の延長に対する耐震管の延長の割合を示すもので、地震災害に対する水道管路網の安全性、信頼性を表す指標の一つです。	福岡市では管路の新設・改良に合わせて耐震化を行っています。	
		B606	<b>基幹管路の耐震管率 (%)</b> 【(基幹管路のうち耐震管延長/基幹管路延長)×100】	24.3	25.1	25.5	26.3	↑	この業務指標は、基幹管路の延長に対する耐震管の延長の割合を示すものであり、地震災害に対する基幹管路の安全性、信頼性を表す指標の一つです。	福岡市では管路の老朽化や重要度などの面から更新管路の優先順位を設け、耐震化を図っています。	
		B606 -2	<b>基幹管路の耐震適合率 (%)</b> 【(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】	55.2	55.9	56.2	56.9	↑	この業務指標は、基幹管路(導水管・送水管・配水管)の延長に対する耐震管及び耐震性を有する管路の延長の割合を示す指標です。	福岡市では管路の老朽化や重要度などの面から更新管路の優先順位を設け、耐震化を図っています。	
		B607	<b>重要給水施設配水管路の耐震管率 (%)</b> 【(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】	33.2	35.5	38.4	39.6	↑	この業務指標は、重要給水施設への配水管の総延長に対する耐震管延長の割合を示すもので、大規模な地震災害に対する重要給水施設配水管路の安全性、信頼性を表す指標の一つです。	福岡市では地震により多大な被害が予想される地域を耐震化区域と定め、この耐震化区域内の重要給水施設配水管路を優先的に耐震化を進める耐震ネットワーク工事を実施しております。	
		B607 -2	<b>重要給水施設配水管路の耐震適合率 (%)</b> 【(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】	69.0	71.3	74.1	74.9	↑	この業務指標は、重要給水施設への配水管の延長に対する耐震管及び耐震性を有する管路延長の割合を示す指標です。	福岡市では地震により多大な被害が予想される地域を耐震化区域と定め、この耐震化区域内の重要給水施設配水管路を優先的に耐震化を進める耐震ネットワーク工事を実施しております。	



目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
		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】	139.8	140.3	138.3	138.4	↑	この業務指標は、一日平均配水量に対する全施設が停電した場合に確保できる配水能力の割合を示すものであり、災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標の一つです。	自家発電設備により一日平均配水量を確保することができます。
		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】	22.5	22.4	24.4	22.7	—	この業務指標は、浄水場で使う薬品の平均貯蔵量に対する一日平均使用量の割合を示すもので、災害に対する危機対応力を表す指標の一つです。	災害時においても0.7カ月以上使用可能な備蓄量を確保しています。 単位は、又はt/日です。
		B610	燃料備蓄日数(日) 【平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量】	0.6	0.7	0.7	0.7	—	この業務指標は、停電時においても自家発電設備で浄水場の稼働を継続できる日数を示すもので、災害時の対応性を表す業務指標の一つです。	約半日分の燃料は備蓄しています。災害時等においては、設備の効率的な運転に努め、必要な燃料を補給します。
		B611	応急給水施設密度(箇所/100 km2) 【応急給水施設数/(現在給水面積/100)】	7.7	7.7	7.7	7.7	—	この業務指標は、100km2当たりの応急給水施設数を示すもので、震災時などにおける飲料水の確保のしやすさを表す指標の一つです。	配水池を緊急時の給水拠点としています。また、災害時等にも対応できる配水調整システムも整備されています。
		B612	給水車保有度(台/1,000人) 【給水車数/(給水人口/1,000)】	0.0025	0.0025	0.0025	0.0025	—	この業務指標は、給水人口1000人当たりの給水車保有台数を示すものであり、事故・災害などの緊急時における応急給水活動の対応性を表す指標の一つです。	福岡市水道局災害応急対策計画に基づき台数の確保を行っています。
		B613	車載用の給水タンク保有度(m3/1,000人) 【車載用給水タンクの容量/(給水人口/1,000)】	0.033	0.032	0.035	0.033	—	この業務指標は、給水人口1000人当たりの車載用給水タンク容量を示すものであり、主に大地震などが発生した場合における応急給水活動の対応性を表す指標の一つです。	福岡市水道局災害応急対策計画に基づき台数の確保を行っています。

C)健全な事業経営

財務										
C-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】	120.2	116.7	109.2	109.6	↑	この業務指標は、営業収益の営業費用に対する割合を示すもので、水道事業の収益性を表す指標の一つです。	営業収益が営業費用を上回っており、健全な状態を維持しています。		
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】	124.5	122.7	117.0	118.1	↑	この業務指標は、経常費用に対する経常収益の割合を示すもので、水道事業の収益性を表す指標の一つです。	経常収益が経常費用を上回っており、安定して収益を確保できています。		
C103	総収支比率 (%) 【(総収益/総費用)×100】	124.5	121.2	117.0	118.0	↑	この業務指標は、総費用が総収益によってどの程度賅われているかを示すもので、水道事業の収益性を表す指標の一つです。	総収益が総費用を上回り、総収支比率は100%を超え、経営成績は健全な状態を維持しています。		
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	0.0	↓	この業務指標は、受託工事収益を除く営業収益に対する累積欠損金の割合を示すもので、水道事業経営の健全性を表す指標の一つです。	2000年度以降、累積欠損金は発生していません。		
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】	0.4	0.3	0.3	0.2	—	この業務指標は、収益的収入に対する損益勘定繰入金の依存度を示しており、事業の経営状況を表す指標の一つです。	一般会計が負担すべき費用に対する繰入であり、独立採算の原則に則った事業運営を行っています。		
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】	14.6	15.3	12.1	9.9	—	この業務指標は、資本的収入に対する資本勘定繰入金の依存度を示しており、事業の経営状況を表す指標の一つです。	繰入基準に基づいて繰入を行っており、繰入金が減少し、資本的収入が増加したため、繰入金比率は減少しています。		
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】	83,441	83,221	80,209	81,284	↑	この業務指標は、損益勘定職員一人当たりの給水収益を示すもので、水道事業における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の一つです。	新型コロナウイルス感染症の影響により給水収益が減少したことに伴い、2019年度以前より指標値は小さくなっているものの、前年度より上昇しています。		
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】	9.4	9.4	9.8	10.0	↓	この業務指標は、給水収益に対する職員給与費の割合を示すもので、水道事業の収益性を表す指標の一つです。	新型コロナウイルス感染症の影響により給水収益が減少したことに伴い、2019年度以前より指標値は大きくなっています。		
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】	6.2	5.8	5.9	5.3	↓	この業務指標は、給水収益に対する企業債利息の割合を示すもので、水道事業の効率性及び財務安全性を表す指標の一つです。	企業債残高縮減により、企業債利息が減少し、給水収益が増加したため、指標値は減少しています。		
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】	30.9	31.5	36.2	35.8	↓	この業務指標は、給水収益に対する減価償却費の割合を示すもので、水道事業の収益性を表す指標の一つです。	給水収益の増加により指標値が低下しています。		
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】	27.0	26.1	27.4	26.7	↓	この業務指標は、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を示すもので、建設改良のための企業債償還元金が経営に及ぼす影響を表す指標の一つです。	給水収益が増加し、企業債償還金が減少したため、指標値は減少しています。		
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】	351.4	336.2	348.1	340.7	↓	この業務指標は、給水収益に対する企業債残高の割合を示すもので、水道事業の健全性を示す指標の一つです。	水源に乏しい本市では、その確保のために施設整備を進めてきた結果、本指標の比率は高くなっています。なお、企業債残高が縮減し、給水収益が増加したため、割合は減少しています。		
C113	料金回収率 (%) 【(供給単価/給水原価)×100】	118.6	116.6	110.6	111.3	↑	この業務指標は、給水原価に対する供給単価の割合を示すもので、水道事業の経営状況の健全性を表す指標の一つです。	料金回収率は100%を超え、望ましい状態を維持しています。		

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
		C114	<b>供給単価(円/m<sup>3</sup>)</b> 【給水収益/年間有収水量】	219.2	218.4	207.4	<b>209.6</b>	↓	この業務指標は、有収水量1m <sup>3</sup> 当たりの給水収益の割合を示すもので、水道事業でどれだけの収益を得ているかを表す指標の一つです。	給水原価を上回っています。今後も安定した経営の維持に努めてまいります。
		C115	<b>給水原価(円/m<sup>3</sup>)</b> 【(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+ 長期前受金戻入)) / 年間有収水量】	184.9	187.2	187.6	<b>188.2</b>	↓	この業務指標は、有収水量1m <sup>3</sup> 当たりの経常費用(受託工事費を除く)の割合を示す指標です。有収水量とは、1年間の料金徴収の対象となった水量のことです。	経常費用の増加等により、給水原価は上昇しています。
		C116	<b>1か月10 m<sup>3</sup>あたり家庭用料金(円)</b> 【1か月10m <sup>3</sup> あたり家庭用料金】	1,101	1,122	1,122	<b>1,122</b>	—	この業務指標は、1か月に10m <sup>3</sup> 使用した場合における水道料金を示し、契約者の経済的利便性を表す指標の一つです。	水道料金は、各事業体ごとに設定されています。本市は、水資源に乏しく、水源開発等に取り組んできた結果、大都市の中では比較的高くなっていますが、九州の県庁所在地都市及び福岡都市圏の中では安い料金となっています。
		C117	<b>1か月20 m<sup>3</sup>あたり家庭用料金(円)</b> 【1か月20m <sup>3</sup> あたり家庭用料金】	2,775	2,827	2,827	<b>2,827</b>	—	この業務指標は、1か月に20m <sup>3</sup> 使用した場合における水道料金を示し、契約者の経済的利便性を表す指標の一つです。	水道料金は、各事業体ごとに設定されています。本市は、水資源に乏しく、水源開発等に取り組んできた結果、大都市の中では比較的高くなっていますが、九州の県庁所在地都市及び福岡都市圏の中では安い料金となっています。
		C118	<b>流動比率(%)</b> 【(流動資産/流動負債)×100】	99.1	105.3	115.4	<b>117.4</b>	↑	この業務指標は、流動負債に対する流動資産の割合を示すものであり、事業の財務安全性を表す指標の一つです。	指標値が100%を超え、望ましい状態になっています。
		C119	<b>自己資本構成比率(%)</b> 【((資本金+剰余金+評価差額等+繰延収益)/負債+資本合計)×100】	66.4	67.9	68.7	<b>68.9</b>	↑	この業務指標は、総資本(負債及び資本)に対する自己資本の割合を示しており、財務の健全性を表す指標の一つです。	企業債残高の縮減や半年度利益の確保により、指標値の上昇に努めています。
		C120	<b>固定比率(%)</b> 【(固定資産/(資本金+剰余金+評価差額+繰延収益))×100】	144.2	140.5	137.9	<b>136.6</b>	↓	この業務指標は、自己資本に対する固定資産の割合を示すものであり、財務の安定性を表す指標の一つです。	水源に乏しい本市では、その確保のために施設整備を進めてきた結果、本指標の比率は高くなっています。
		C121	<b>企業債償還元金対減価償却費比率(%)</b> 【(建設改良のための企業債償還元金/(当年度減価償却費-長期前受金戻入))×100】	107.3	102.6	95.2	<b>93.4</b>	↓	この業務指標は、当年度減価償却費に対する企業債償還元金の割合を示すもので、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す。	企業債償還元金の減少により、指標値が低下しています。
		C122	<b>固定資産回転率(回)</b> 【(営業収益-受託工事収益)/(期首固定資産+期末固定資産)/2】	0.09	0.09	0.09	<b>0.09</b>	↑	この業務指標は、固定資産(年度平均)に対する営業収益の割合を示すものであり、1年間に固定資産額の何倍の営業収益があったかを表す指標です。	収益・資産ともに増加しており、指標値は横ばいです。
		C123	<b>固定資産使用効率(m<sup>3</sup>/万円)</b> 【年間配水量/有形固定資産】	4.7	5.0	5.0	<b>4.9</b>	↑	この業務指標は、有形固定資産に対する年間総配水量の割合を示すもので、施設の使用効率を表す指標の一つです。	有形固定資産の増加により、指標値が低下しています。
		C124	<b>職員一人当たり有収水量(m<sup>3</sup>/人)</b> 【年間総有収水量/損益勘定所属職員数】	381,000	381,000	387,000	<b>388,000</b>	↑	この業務指標は、1年間における損益勘定職員一人当たりの有収水量を示すもので、水道サービスの効率性を表す指標の一つです。	有収水量の増加により指標値が増加しています。
		C125	<b>料金請求誤り割合(件/1,000件)</b> 【誤料金請求件数/料金請求件数(1,000)】	0.29	0.40	0.24	<b>0.23</b>	↓	この業務指標は、料金請求総件数に対する誤請求の件数の割合を示すもので、料金関連業務の適正度を表す指標の一つです。	料金請求誤りについては、適正化に努めております。
		C126	<b>料金収納率(%)</b> 【(料金納入額/調定額)×100】	99.6	99.6	99.5	<b>99.4</b>	↑	この業務指標は、1年間の水道料金総調定額に対して、決算確定時点において納入されている収入額の割合を示すもので、水道事業の経営状況の健全性を表す指標の一つです。	水道料金は適正に収納しており、今後とも未収額の減少に努めてまいります。
		C127	<b>給水停止割合(件/1,000件)</b> 【給水停止件数/(給水件数(1,000))】	31.8	31.7	2.5	<b>0.0</b>	—	この業務指標は、給水件数に対する給水停止件数の割合を示すもので、水道料金の未納状況の度合いを見る指標の一つです。	コロナ禍の影響で給水停止をしない特別措置を実施しているため、停水未実施となっています。

組織・人材

C-2) 人材育成

C201	<b>水道技術に関する資格取得度(件/人)</b> 【職員が取得している水道技術に関する資格数/全職員数】	0.96	1.02	1.03	<b>1.09</b>	↑	この業務指標は、職員が取得している水道技術に関する資格数の全職員に対する割合を示すものです。	
C202	<b>外部研修時間(時間/人)</b> 【(職員が外部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数】	11.7	10.6	8.3	<b>7.9</b>	↑	この業務指標は、職員一人当たりの外部研修の受講時間を表すもので、技術継承及び技術向上への取組み状況を表す指標の一つです。	水道水の安定供給を図るため、職員の退職・採用や全人的な人事異動がある中で、経験を有する職員の配置に努めるとともに、内部・外部研修の実施による人材育成を行っています。
C203	<b>内部研修時間(時間/人)</b> 【(職員が内部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数】	14.1	14.0	9.3	<b>12.5</b>	↑	この業務指標は、職員一人当たりの内部研修の受講時間を表すもので、技術継承及び技術向上への取組み状況を表す指標の一つです。	
C204	<b>技術職員率(%)</b> 【(技術職員数/全職員数)×100】	80.0	80.5	79.6	<b>79.8</b>	—	この業務指標は、全職員数に対する技術職員数の割合を示すもので、技術面での維持管理体制を表す指標の一つです。	
C205	<b>水道業務平均経験年数(年/人)</b> 【職員の水道業務経験年数/全職員数】	10.7	10.9	10.4	<b>10.0</b>	—	この業務指標は、全職員の水道業務平均経験年数を表すもので、人的資源としての専門技術の蓄積度合いを表す指標の一つです。	

目標	分類	指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	望ましい 方向性	指標解説	コメント
		C206	国際協力派遣者数(人・日) Σ(国際協力派遣者数×滞在日数)	409	784	127	1	—	この業務指標は、国際協力に派遣された人数とその滞在日数の積で、国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。	JICAと連携の上、ミャンマー連邦共和国やフィジー共和国に職員を派遣し、現地の給水環境改善に向けた技術協力をを行っています。2021年度は新型コロナウイルス感染症等の影響により、派遣を中止し、オンラインによる技術協力を行いました。
		C207	国際協力受入者数(人・日) 【Σ(国際協力受入者数×滞在日数)】	380	417	6	0	—	この業務指標は、受け入れた海外の水道関係者の人数と滞在日数の積で、国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。	JICAなどからの要請に基づき、研修員受入による技術協力を実施しています。2021年度は新型コロナウイルス感染症等の影響により、本市水道局への受入は行っておりませんが、オンラインによる技術協力を行いました。
C-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】	100.0	100.0	100.0	100.0	—	この業務指標は、水道メーター設置数に対する検針委託している水道メーター数の割合を示すもので、業務委託の度合いを表す指標の一つです。	検針業務は全て委託しています。
		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】	—	—	—	—	—	この業務指標は、全浄水場の浄水施設能力のうち、第三者委託している浄水場の浄水施設能力の割合を示すもので、第三者委託の導入状況を表す指標の一つです。	現在、上水道において第三者委託を行っている浄水場はありません。
お客さまとのコミュニケーション										
C-4) 情報提供										
		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】	2.8	2.8	2.8	2.8	—	この業務指標は、給水件数に対する広報誌などの発行部数の占める割合を示すもので、お客さまへの事業内容の公開度合いを表す指標の一つです。	市内全世界に年3回水道局広報紙「みずだより」を配布しています。
		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】	9,177	8,968	9,127	8,922	—	この業務指標は、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もので、お客さまへの事業内容の公開度合いを表す指標の一つです。	ダム貯水状況リアル表示(2015年度途中より開始)により、更新頻度は高くなっています。
		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)】	5.6	4.0	0.0	0.0	—	この業務指標は、給水人口に対する水道施設見学者の割合を示すもので、お客さまとの双方向コミュニケーションの推進度合いを表す指標の一つです。	浄水場見学者数を計上しています。 ※2021年度は新型コロナウイルス感染症の影響により受入中止。
C-5) 意見収集										
		C501	モニタ割合(人/1,000人) 【モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)】	—	—	—	—	—	この業務指標は、現在給水人口に占めるモニタ人数の割合を示すもので、お客さまとの双方向コミュニケーションの推進度合いを表す指標の一つです。	2003年度以降はモニター制度を見直し、廃止しました。現在は、水道局のホームページや市長室広報課の市政アンケート調査を活用し、広く市民から意見を聞いています。
		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)】	0.43	1.43	0.34	0.34	—	この業務指標は、給水人口に対する1年間に実施したアンケート調査に回答した人数の割合を示し、お客さまのニーズの収集実行情況を表す指標の一つです。	2021年度は市政アンケートを実施しました。
		C503	直接飲用率(%) 【(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100】	82.4	73.8	81.0	83.2	↑	この業務指標は、水道水を飲用としてのお客さまの割合を示すものであり、水道水の飲み水として評価を表す指標の一つです。	市政アンケートの調査結果です。 (直接飲用回答=じゃ口から出た水道水をそのまま飲んで+水道水にひと工夫して飲んでいる)
		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)】	0.26	0.24	0.29	0.22	↓	この業務指標は、給水件数に対する水道サービスに関する苦情対応件数の割合を示すもので、水道サービス向上に対する取組み状況を表す指標の一つです。	苦情については、順次改善に向けた取り組みを進めています。ここでいう「苦情」とは、お客さまの声受付票の区分である苦情、意見、問い合わせの合計です。
		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)】	0.00	0.00	0.00	0.00	↓	この業務指標は、給水件数に対する、水道水の水質に関する苦情対応件数の割合を示すもので、水道水質の向上に対する取組み状況を表す指標の一つです。	苦情については、順次改善に向けた取り組みを進めています。
		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)】	0.00	0.00	0.00	0.00	↓	この業務指標は、給水件数に対する水道料金に関する苦情対応件数の割合を示すもので、お客さまの水道料金への満足度を表す指標の一つです。	苦情については、順次改善に向けた取り組みを進めています。

※指標値における「—」は、本市では該当しないことを示します。



指標 番号	指標名(単位) 【定義】	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
水道事業体のプロフィール					
CI1	給水人口規模(人) 【現在給水人口】	1,581,400	1,597,800	1,607,600	1,612,300
CI2	全職員数(人) 【全職員数】	456	452	436	430
システムのプロフィール					
CI3	水源種別	「ダム直接」 「ダム放流」 「表流水(自流)」 「伏流水」 「浅井戸水」 「浄水受水」	「ダム直接」 「ダム放流」 「表流水(自流)」 「伏流水」 「浅井戸水」 「浄水受水」	「ダム直接」 「ダム放流」 「表流水(自流)」 「浅井戸水」 「浄水受水」	「ダム直接」 「ダム放流」 「表流水(自流)」 「浅井戸水」 「浄水受水」
CI4	浄水受水率(%) 【浄水受水量 / 年間配水量】	32.9	33.0	33.0	33.2
CI5	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)】	0.03	0.03	0.03	0.03
CI6	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)】	0.27	0.27	0.24	0.24
地域条件のプロフィール					
CI7	有収水量密度(1,000m <sup>3</sup> /ha) 【有収水量 / 計画給水区域面積】	6.18	6.21	6.25	6.25
CI8	水道メーター密度(個/km) 【水道メーター数 / 配水管延長】	172.5	176.4	180.7	183.4
CI9	単位管延長(m/人) 【導送配水管延長 / 現在給水人口】	2.65	2.63	2.61	2.61