

平成30年度 八戸圏域水道企業団 業務指標(PI)算出結果総括表

※ 水道事業ガイドライン（2016年度版 JWQA100 平成28年3月2日）が大幅に改訂になりました。平成27年度数値からは2016版ガイドラインを適用しています。なお、平成26年度以前の数値については2005年度版のガイドラインを適用しているため、定義等が変更となった指標については参考値として取り扱い、評価や傾向、前年比は算出していません。

1. 主要背景情報(CI: Context Information)

水道事業体のプロフィール		単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	前年比
給水人口規模	人	整数		316,075	312,725	309,764	-2,961
全職員数	人	整数		153	154	155	1
システムのプロフィール		単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	前年比
水源種別	—	—		表流水×2 湧水×1 地下水×1	表流水×2 湧水×1 地下水×1	表流水×2 湧水×1 地下水×1	—
浄水受水率 浄水受水量/年間取水量	%	小数点第1位		0.4	0.4	0.4	0.0
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/10,000人	小数点第1位		0.1	0.1	0.1	0.0
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/10,000人	小数点第1位		1.6	1.6	1.6	0.0
地域条件のプロフィール		単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	前年比
有収水量密度 有収水量/計画給水区面積	1,000m ³ /ha	小数点第1位		0.6	0.6	0.6	0.0
水道メーター密度 水道メーター数/配水管延長	個/km	小数点第1位		89.0	89.3	89.6	0.3
単位管延長 導送配水管延長/現在給水人口	m/人	小数点第1位		6.5	6.6	6.7	0.1

※ 主要背景情報(CI)は水道事業ガイドライン（2016年度版 JWQA100 平成28年3月2日）で新たに追加された項目です。

2. 業務指標(PI: Performance Indicator)

A) 安全で良質な水

1) 水質管理(運営管理)

番号 (旧番号)	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
A101 (1106)	平均残留塩素濃度 残留塩素濃度合計/残留塩素測定回数	mg/l	小数点第2位	0.36	0.37	0.38	—	0.01	—
A102 (1105)	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	%	小数点第1位	10.0	0.0	0.0	—	0.0	—
A103 (1107)	総トリハロメタン濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の総トリハロメタン濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の総トリハロメタン濃度水質基準比率 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	12.1	8.4	9.4	—	1.0	—
A104 (1108)	有機物(TOC)濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の有機物(TOC)濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の有機物(TOC)濃度水質基準比率 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	20.0	20.0	20.0	—	0.0	—
A105 (1110)	重金属濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の当該重金属濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の当該重金属濃度水質基準比率 h: 重金属の種類 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	0.0	0.0	0.0	—	0.0	—
A106 (1111)	無機物質濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の当該無機物質濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の当該無機物質水質基準比率 h: 無機物質の種類 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	30.4 (硬度)	30.3 (硬度)	29.3 (硬度)	—	-1.0	—
A107 (1113)	有機化学物質濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の当該有機化学物質濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の当該有機化学物質水質基準比率 h: 有機化学物質の種類 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	0.0	0.0	0.0	—	0.0	—
A108 (1114)	消毒副生成物濃度水質基準比率 $\max(X_i) = (\sum \text{給水栓の当該消毒副生成物濃度} / \text{給水栓数}) / \text{水質基準値} \times 100$ X _i : 定期検査時の当該消毒副生成物水質基準比率 h: 消毒副生成物の種類 i: 定期検査の実施回	%	小数点第1位	0.0	6.7 (トリクロロ酢酸)	10.0 (トリクロロ酢酸)	—	3.3	—
A109 (1109)	農薬濃度水質管理目標比 $\max(X_i) \leq (X_{ij} / GV_j)$ X _i : 各定期検査時の各農薬濃度 GV _j : 各農薬の目標値 i: 定期検査実施回 j: 農薬の種類	—	小数点第3位	0.004	0.005	0.009	—	0.004	—

2) 施設管理(運営管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
A201 (1101)	原水水質監視項目数	項目	整数	72	72	72	—	0	—
A202 (1102)	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/100)	箇所/100km ²	小数点第1位	6.5	6.5	6.5	—	0.0	—
A203 (5002)	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	%	小数点第1位	73.6	45.2	39.0	—	-6.2	—
A204 (1115)	直結給水率 (直結給水件数/給水件数)×100	%	小数点第1位	99.4	99.5	99.5	A	0.0	—
A205 (5115)	貯水槽水道指導率 (貯水槽水道指導件数/貯水槽水道数)×100	%	小数点第1位	54.7	53.4	53.0	—	-0.4	—

3)事故災害対策(運営管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
A301 (2201)	水源の水質事故件数 年間水源水質事故件数	件	整数	8	3	1	/	-2	/
A302 (1116)	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	%	小数点第1位	100.2	100.5	100.3	/	-0.2	/

4)施設更新(施設管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
A401 (1117)	鉛製給水管率 (鉛製給水管使用件数/給水管数)×100	%	小数点第1位	*0.8	*0.8	*0.7	—	*-0.1	—

B) 安定した水の供給

1)施設管理(運営管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B101 (1004)	自己保有水源率 (自己保有水源水量/全水源水量)×100	%	小数点第1位	15.3	15.3	15.3	B	0.0	/
B102 (1005)	取水量1㎡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	円/㎡	有効数字2けた	0.084	0.089	0.093	/	0.004	/
B103 (4101)	地下水率 (地下水揚水量/年間取水量)×100	%	小数点第1位	18.6	20.9	14.5	/	-6.4	/
B104 (3019)	施設利用率 (一日平均配水量/施設能力)×100	%	小数点第1位	59.6	59.1	58.9	/	-0.2	/
B105 (3020)	最大稼働率 (一日最大配水量/施設能力)×100	%	小数点第1位	69.3	67.4	67.1	C	-0.3	↓
B106 (3021)	負荷率 (一日平均配水量/一日最大配水量)×100	%	小数点第1位	86.1	87.6	87.7	/	0.1	/
B107 (2007)	配水管延長密度 配水管延長/現在給水面積	km/k㎡	小数点第1位	4.0	4.0	4.0	/	0.0	/
B108 (5111)	管路点検率 (点検した管路延長/管路延長)×100	%	小数点第1位	13.0	9.9	8.8	B	-1.1	↓
B109 (新規)	バルブ点検率 (点検したバルブ数/バルブ設置数)×100	%	小数点第1位	0.2	0.2	0.2	/	0.0	/
B110 (5107)	漏水率 (年間漏水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	8.4	8.0	7.8	B	-0.2	↑
B111 (新規)	有効率 (年間有効水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	91.4	91.8	91.9	/	0.1	/
B112 (3018)	有収率 (年間有収水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	89.0	89.5	89.5	C	0.0	—
B113 (2004)	配水池貯留能力 (配水池有効容量/一日平均配水量)	日	小数点第2位	1.37	1.44	1.45	A	0.01	↑
B114 (2002)	給水人口一人当たり配水量 (一日平均配水量×1,000)/現在給水人口	L/日・人	整数 →小数点第1位	272.1	272.5	274.3	/	1.8	/
B115 (2005)	給水制限日数 年間給水制限日数	日	整数	0	0	0	A	0	/
B116 (2006)	給水普及率 (現在給水人口/給水区域内人口)×100	%	小数点第1位 →2位	97.12	97.11	97.10	/	-0.01	/
B117 (5110)	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	%	小数点第1位	75.5	79.2	82.1	B	2.9	↑

2)事故災害対策(運営管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B201 (5101)	浄水場事故割合 10年間の浄水場停止事故件数/浄水場数	件/10年・箇所	小数点第2位 →1位	1.0	1.0	0.8	/	-0.2	/
B202 (2204)	事故時断水人口率 (事故時断水人口/現在給水人口)×100	%	小数点第1位	19.2	16.4	22.7	/	6.3	/
B203 (2001)	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	L/人	整数 →小数点第1位	186.8	196.8	198.2	A	1.4	↑
B204 (5103)	管路の事故割合 管路の事故件数/(管路延長/100)	件/100km	小数点第1位	1.2	1.0	1.3	/	0.3	/
B205 (2202)	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)	件/100km	小数点第1位	0.4	1.5	2.2	/	0.7	/
B206 (5104)	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)	件/100km	小数点第1位	0.5	0.5	0.7	/	0.2	/
B207 (5105)	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)	件/100km	小数点第1位	10.7	8.1	11.8	/	3.7	/

B208 (5106)	給水管の事故割合 (給水管の事故件数/給水件数/1,000)	件/1,000件	小数点第1位	1.6	1.5	1.7	/	0.2	/
B209 (5109)	給水人口一人当たり平均断水・漏水時間 Σ(断水・漏水時間×断水・漏水区域給水人口)/現在給水人口	時間	小数点第2位	0.03	0.01	0.05	/	0.04	/
B210 (新規)	災害対策訓練実施回数 年間の災害対策訓練実施回数	回/年	整数	29	26	22	/	-4	/
B211 (5114)	消火栓設置密度 消火栓数/配水管延長	基/km	小数点第1位	2.5	2.5	2.5	/	0.0	/

3)環境対策(運営管理)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B301 (4001)	配水量1㎥当たり電力消費量 電力使用量の合計/年間配水量	kWh/㎥	有効数字2けた	0.59	0.58	0.59	/	0.01	/
B302 (4002)	配水量1㎥当たり消費エネルギー エネルギー消費量/年間配水量	MJ/㎥	小数点第2位	5.91	5.88	5.91	/	0.03	/
B303 (4006)	配水量1㎥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)×10 ⁶	g・CO ₂ /㎥	整数	339	332	318	/	-14	/
B304 (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	%	有効数字2けた	0.091	0.073	0.090	/	0.018	/
B305 (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	%	小数点第1位	100.0	100.0	100.0	A	0.0	/
B306 (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/建設副産物発生量)×100	%	小数点第1位	34.5	32.7	40.5	C	7.8	—

4)施設管理(施設整備)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B401 (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)/管路延長)×100	%	小数点第1位	92.5	93.2	93.6	/	0.4	/
B402 (2107)	管路の新設率 (新設管路延長/管路延長)×100	%	小数点第2位	0.27	0.25	0.19	/	-0.06	/

5)施設更新(施設整備)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B501 (2101)	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	%	小数点第1位	0.0	0.0	0.0	A	0.0	/
B502 (2102)	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	%	小数点第1位	18.7	22.4	16.1	—	-6.3	—
B503 (2103)	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	%	小数点第1位	13.4	14.1	15.7	A	1.6	↓
B504 (2104)	管路の更新率 (更新された管路延長/管路延長)×100	%	小数点第2位	0.86	1.00	0.61	C	-0.39	/
B505 (2105)	管路の更生率 (更生された管路延長/管路延長)×100	%	小数点第3位	0.000	0.000	0.000	/	0.000	/

6)事故災害対策(施設整備)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
B601 (2206)	系統間の原水融通率 (原水融通能力/全浄水施設能力)×100	%	小数点第1位	43.3	43.3	43.3	/	0.0	/
B602 (2207)	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	%	小数点第1位	42.1	42.1	42.1	C	0.0	/
B602-2 (新規)	浄水施設の主要構造物耐震化率 (沈降・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	%	小数点第1位	38.3	38.3	38.3	/	0.0	/
B603 (2208)	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	%	小数点第1位	92.5	94.2	94.2	B	0.0	—
B604 (2209)	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	%	小数点第1位	33.8	44.7	44.7	C	0.0	—
B605 (2210)	管路の耐震管率 (耐震管延長/管路延長)×100	%	小数点第1位	41.4	42.4	43.1	B	0.7	↑
B606 (新規)	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	%	小数点第1位	70.9	71.2	71.3	/	0.1	/
B606-2 (新規)	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	%	小数点第1位	70.9	71.2	71.3	/	0.1	/
B607 (新規)	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	%	小数点第1位	54.0	54.2	54.8	/	0.6	/
B607-2 (新規)	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	%	小数点第1位	54.0	54.2	54.8	/	0.6	/

B608 (2216)	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	%	小数点第1位	138.7	140.0	140.4	—	0.4	↑
B609 (2211)	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) ※凝集剤又は塩素剤のうち小さい方の値を採用	日	小数点第1位	*29.4	*30.5	*28.4	/	-2.1	/
B610 (2212)	燃料備蓄日数 平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	日	小数点第1位	*2.4	*2.4	*2.4	/	0.0	/
B611 (2205)	応急給水施設密度 応急給水施設数/(現在給水区域面積/100)	箇所/100km ²	小数点第1位	13.5	13.5	14.1	/	0.6	/
B612 (2213)	給水車保有度 給水車数/(現在給水人口/1,000)	台/1,000人	有効数字2けた	0.013	0.013	0.013	/	0.00	/
B613 (2215)	車載用の給水タンク保有度 車載用給水タンクの容量/(現在給水人口/1,000)	m ³ /1,000人	有効数字2けた	0.16	0.16	0.16	/	0.00	/

C) 健全な事業運営

1)健全運営(財務)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
C101 (3001)	営業収支比率 (営業収益-受託工事収益)/(営業費用-受託工事費用)×100	%	小数点第1位 →2位	108.65	106.98	106.25	B	-0.73	↓
C102 (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	%	小数点第1位 →2位	119.46	118.33	117.92	B	-0.41	/
C103 (3003)	総収支比率 (総収益/総費用)×100	%	小数点第1位 →2位	118.77	118.33	117.85	B	-0.48	/
C104 (3004)	累積欠損金比率 (累積欠損金/(営業収益-受託工事収益))×100	%	小数点第1位 →2位	0.00	0.00	0.00	A	0.00	/
C105 (3005)	繰入金比率(収益的収入分) (損益勘定繰入金/収益的収入)×100	%	小数点第1位	0.5	0.5	0.6	A	0.1	/
C106 (3006)	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	%	小数点第1位	9.4	10.4	7.0	B	-3.4	/
C107 (3007)	職員一人当たり給水収益 給水収益/損益勘定所属職員数	千円/人	整数	52,963	52,801	52,259	/	-542	/
C108 (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	%	小数点第1位	13.9	13.9	13.8	/	-0.1	/
C109 (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	%	小数点第1位	3.7	3.4	3.1	A	-0.3	↑
C110 (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	%	小数点第1位	45.5	45.7	45.8	/	0.1	/
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 (建設改良のための企業債償還元金/給水収益)×100	%	小数点第1位	16.9	16.9	16.2	B	-0.7	/
C112 (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	%	小数点第1位	171.5	161.9	155.7	A	-6.2	↑
C113 (3013)	料金回収率 (供給単価/給水原価)×100	%	小数点第1位 →2位	117.39	115.03	115.46	A	0.43	/
C114 (3014)	供給単価 給水収益/年間総有収水量	円/m ³	小数点第1位 →2位	263.39	263.59	263.58	/	-0.01	/
C115 (3015)	給水原価 (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+長期前受戻入)/年間有収水量)	円/m ³	小数点第1位 →2位	224.37	229.14	228.28	/	-0.86	/
C116 (3016)	1か月10m³当たり家庭用料金 1か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。税込。	円	整数	2,052	2,052	2,052	/	0	/
C117 (3017)	1か月20m³当たり家庭用料金 1か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。税込。	円	整数	4,870	4,870	4,870	/	0	/
C118 (3022)	流動比率 (流動資産/流動負債)×100	%	小数点第1位	287.2	278.5	309.9	A	31.4	/
C119 (3023)	自己資本構成比率 (資本金+剰余金+評価差額など+繰延収益)/負債・資本合計)×100	%	小数点第1位	82.0	83.1	83.8	A	0.7	↑
C120 (3024)	固定比率 (固定資産/(資本金+剰余金+評価差額など+繰延収益))×100	%	小数点第1位	112.7	111.2	109.8	B	-1.4	↑
C121 (3025)	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	%	小数点第1位 →2位	37.14	37.11	35.48	/	-1.63	/
C122 (3026)	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)	回	小数点第2位	0.09	0.09	0.09	C	0.00	/
C123 (3027)	固定資産使用効率 年間配水量/有形固定資産	m ³ /万円	小数点第1位	4.4	4.4	4.4	/	0.0	/
C124 (3109)	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	m ³ /人	百位を四捨五入 →整数	201,079	200,311	198,265	/	-2046	/
C125 (5005)	料金請求誤り割合 誤料金請求件数/(料金請求件数/1,000)	件/1,000件	小数点第2位	0.02	0.01	0.01	B	0.00	—
C126 (5006)	料金収納率 (料金納入額/調定額)×100	%	小数点第1位	99.1	98.9	98.8	—	-0.1	—
C127 (5007)	給水停止割合 給水停止件数/(給水件数/1,000)	件/1,000件	小数点第1位	17.4	15.4	11.2	/	-4.2	/

2)人材育成(組織・人材)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
C201 (3101)	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	件/人	小数点第2位	*1.57	2.01	1.99	/	-0.02	/
C202 (3103)	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	時間/人	小数点第1位	12.7	8.5	7.3	/	-1.2	/
C203 (3104)	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	時間/人	小数点第1位	10.4	10.4	7.7	/	-2.7	/
C204 (3105)	技術職員率 (技術職員数/全職員数)×100	%	小数点第1位	*62.7	*61.7	*61.3	/	-0.4	/
C205 (3106)	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	年/人	小数点第1位	18.7	17.7	17.8	/	0.1	/
C206 (6001)	国際協力派遣者数 Σ(国際協力派遣者数×滞在日数)	人・日	整数	0	0	0	/	0	/
C207 (6101)	国際協力受入者数 Σ(国際協力受入者数×滞在日数)	人・日	整数	0	0	0	/	0	/

3)業務委託(組織・人材)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
C301 (5008)	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	%	小数点第1位	100.0	100.0	100.0	/	0.0	/
C302 (5009)	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	%	小数点第1位	0.0	0.0	0.0	/	0.0	/

4)情報提供(お客様とのコミュニケーション)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
C401 (3201)	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	部/件	小数点第1位	5.8	3.9	3.8	/	-0.1	/
C402 (新規)	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	回	整数	154	172	202	/	30	/
C403 (3204)	水道施設見学者割合 見学者数/(現在給水人口/1,000)	人/1,000人	有効数字2けた →小数点第1位	10.2	9.4	8.8	/	-0.6	/

5)意見収集(お客様とのコミュニケーション)

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H28年度	H29年度	H30年度	ランク	前年比	傾向
C501 (3202)	モニタ割合 モニタ人数/(現在給水人口/1,000)	人/1,000人	有効数字2けた	0.16	0.16	0.16	/	0.00	/
C502 (3203)	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)	人/1,000人	小数点第2位	0.16	0.16	2.40	/	2.24	/
C503 (3112)	直接飲用率 (直接飲用回答数/アンケート回答数)×100	%	小数点第1位	データなし	データなし	65.2	/	—	/
C504 (3205)	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)	件/1,000件	小数点第2位	1.29	0.97	0.91	/	-0.06	/
C505 (3206)	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)	件/1,000件	小数点第2位	0.40	0.39	0.57	/	0.18	/
C506 (3207)	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)	件/1,000件	小数点第3位	0.015	0.007	0.014	/	0.007	/

※ 番号下段の()内番号は、2005年度版ガイドラインのPIと関連性のある番号(指標)を記載しています。

※ ランクは、2016年度版水道事業ガイドラインで定義変更がなかったものについて、水道事業評価・監査マニュアル(案)(平成21年9月)を参考に算出しています。

※ 数字の前に「*」が付している数値は、平成29年度と定義が異なるか、数値が不明確であるため参考値として記載しています。

※ 傾向の「↑」は指標が平成27年度から続けて改善傾向にあるものを示し、「↓」は指標が平成27年度から続けて悪化傾向にあるものを示しています。