

令和2年度 八戸圏域水道企業団 業務指標（PI）算出結果総括表

2016
ガイドライン

【記号の凡例】 「↑」：3年続けて増加傾向にある指標、「↓」：3年続けて減少傾向にある指標、「⇒」：3年続けて同値である指標
「↑」：単年度比で前年度より増加した指標、「↓」：単年度比で前年度より減少した指標

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比(差)	過去3年間の傾向※
給水人口規模	人	整数	309,764	306,861	304,147	2,714	↓
全職員数	人	整数	155	155	155	0	⇒
システムのプロフィール	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比(差)	過去3年間の傾向※
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	1.7	1.7	0.0	
地域条件のプロフィール	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比(差)	過去3年間の傾向※
有収水量密度 有収水量/計画給水区域面積	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	89.6	89.8	90.1	0.3	↑
単位管延長 専送配水管延長/現在給水人口	m/人	小数点第1位	6.7	6.8	6.9	0.1	↑

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比(差)	過去3年間の傾向※
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	0.38	0.42	0.43	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	0.0	0.0	10.0	10.0	↑
A103 (1107)	総トリハロメタン濃度水質基準比率 max(X1) = (Σ給水栓の総トリハロメタン濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1: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	9.4	14.0	8.6	-5.4	↓
A104 (1108)	有機物(TOC)濃度水質基準比率 max(X1) = (Σ給水栓の有機物(TOC)濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1: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	23.3	20.0	-3.3	↓
A105 (1110)	重金属濃度水質基準比率 max(X1) = (Σ給水栓の当該重金属濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1:定期検査時の当該重金属水質基準比率 b: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(X1) = (Σ給水栓の当該無機物質濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1:定期検査時の当該無機物質水質基準比率 b:無機物質の種類 i:定期検査の実施回	%	小数点第1位	29.3 (硬度)	29.7 (硬度)	31.1 (硬度)	1.4	↑
A107 (1113)	有機化学物質濃度水質基準比率 max(X1) = (Σ給水栓の当該有機化学物質濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1:定期検査時の当該有機化学物質水質基準比率 b: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(X1) = (Σ給水栓の当該消毒副生成物濃度/給水検数)/水質基準値×100 X1:定期検査時の当該消毒副生成物水質基準比率 b:消毒副生成物の種類 i:定期検査の実施回	%	小数点第1位	10.0 (トリハロメタン)	1.2 (ホルムアルデヒド)	6.7 (トリハロメタン)	5.5	↑
A109 (1109)	農業濃度水質管理目標比 max(X1/GV) X1:各定期検査時の各農業濃度 GV:各農業の目標値 i:定期検査実施回 j:農業の種類	—	小数点第3位	0.009	0.005	0.005	0	

2) 施設管理（運営管理）

番号	指標名(算出式)	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比(差)	過去3年間の傾向※
A201 (1101)	原水水質監視度 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	39.0	41.2	56.0	14.8	↑
A204 (1115)	直結給水率 (直結給水件数/給水件数)×100	%	小数点第1位	99.5	99.5	99.5	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	53.0	54.0	51.9	-2.1	↓

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
A301 (2201)	水源の水質事故件数 年間水源水質事故件数	件	整数	1	4	1	-3	↓
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	100.3	100.4	100.4	0.0	

4) 施設更新 (施設管理)

番号	指標名 (算出式)	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
A401 (1117)	鉛製給水管率 (鉛製給水管使用件数/給水管件数)×100	%	小数点第1位	*0.7	*0.7	*0.7	0	⇒

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	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	0.093	0.140	0.099	-0.041	↓
B103 (4101)	地下水率 (地下水揚水量/年間取水量)×100	%	小数点第1位	14.5	13.1	18.9	5.8	↑
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	58.9	57.9	57.9	0.0	
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	67.1	67.1	64.6	-2.5	↓
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	87.7	86.4	89.6	3.2	↑
B107 (2007)	配水管延長密度 配水管延長/現在給水面積	km/㎩	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	8.8	11.5	7.6	-3.9	↓
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	27.6	28.5	0.9	↑
B110 (5107)	漏水率 (年間漏水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	7.8	7.3	6.9	-0.4	↓
B111 (新規)	有効率 (年間有効水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	91.9	92.5	92.7	0.2	↑
B112 (3018)	有収率 (年間有収水量/年間配水量)×100	%	小数点第1位	89.5	90.1	90.5	0.4	↑
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	1.45	1.48	1.48	0.00	
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	274.3	272.4	274.8	2.4	↑
B115 (2005)	給水制限日数 年間給水制限日数	日	整数	0	0	0	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	97.10	97.09	97.09	0.00	
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	82.1	81.9	80.6	-1.3	↓

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	0.8	0.8	0.5	-0.3	↓
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	22.7	23.1	26.2	3.1	↑
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	198.2	201.1	202.9	1.8	↑
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	1.3	1.4	1.1	-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	2.2	4.4	3.3	-1.1	↓
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	0.7	0.9	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	11.8	10.0	7.9	-2.1	↓
B208 (5106)	給水管の事故割合 (給水管の事故件数/給水管件数/1,000)	件/1,000件	小数点第1位	1.7	1.2	1.3	0.1	↑
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	0.05	0.01	0.01	0.00	
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	22	21	9	-12	↓
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	2.6	2.6	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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	0.60	0.58	-0.02	↓
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	5.97	5.85	-0.12	↓
B303 (4006)	配水量1㎡当たり二酸化炭素(CO2)排出量 (二酸化炭素(CO ₂)排出量/年間配水量)×10 ⁶	g・CO ₂ /㎡	整数	318	322	314	-8	↓
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	0.090	0.086	0.085	-0.001	↓
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4位	100.0	100.0	100.0	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	40.5	40.4	29.6	-10.8	↓

4) 施設管理 (施設整備)

番号	指標名 (算出式)	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	93.6	94.0	94.3	0.3	↑
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	0.19	0.30	0.25	-0.05	↓

5) 施設更新 (施設整備)

番号	指標名 (算出式)	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	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	16.1	18.5	17.6	-0.9	↓
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	15.7	18.0	19.8	1.8	↑
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	0.61	0.46	0.40	-0.06	↓
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	0.002	0.000	-0.002	↓

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	0.0	⇒
B602-2 (新規)	浄水施設の主要建造物耐震化率 ((改築・工事による施設の耐震化浄水施設能力+工事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	94.2	94.2	94.2	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	48.7	49.0	49.0	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	43.1	43.7	44.3	0.6	↑
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	71.3	71.6	71.8	0.2	↑
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	71.3	71.6	71.8	0.2	↑
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	*54.8	*55.1	*55.5	0.4	↑
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	*54.8	*55.1	*55.5	0.4	↑
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	140.4	142.7	142.7	0.0	
B609 (2211)	薬品備蓄日数 (平均薬品貯蔵量/薬品剤一日平均使用量)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	*28.4	*26.5	*26.5	0.0	
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	*2.3	*2.0	-0.3	↓
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/100㎓	小数点第1位	14.1	14.4	14.4	0.0	
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)	㎡/1,000人	有効数字2けた	0.16	0.16	0.17	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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間 の傾向
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)×100	%	小数点第1位 →2位	106.25	101.03	102.70	1.67	↑
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	117.92	112.90	114.09	1.19	↑
C103 (3003)	総収支比率 (総収益/総費用)×100	%	小数点第1位 →2位	117.85	112.90	114.09	1.19	↑
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	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	0.6	0.5	0.6	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	7.0	5.5	1.7	-3.8	↓
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	52,259	51,973	49,735	-2238	↓
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	13.8	14.5	14.9	0.4	↑
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	3.1	2.8	2.5	-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	45.8	47.5	47.0	-0.5	↓
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	16.2	14.5	12.8	-1.7	↓
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	155.7	149.6	146.8	-2.8	↓
C113 (3013)	料金回収率 (供給単価/給水原価)×100	%	小数点第1位 →2位	115.46	109.98	111.42	1.44	↑
C114 (3014)	供給単価 給水収益/年間総有収水量	円/㎡	小数点第1位 →2位	263.58	263.88	263.13	-0.75	↓
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/㎡	小数点第1位 →2位	228.28	239.94	236.16	-3.78	↓
C116 (3016)	1か月10㎡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+10㎡使用時の従量料金。税込。	円	整数	2,052	2,090	2,090	0	
C117 (3017)	1か月20㎡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+20㎡使用時の従量料金。税込。	円	整数	4,870	4,961	4,961	0	
C118 (3022)	流動比率 (流動資産/流動負債)×100	%	小数点第1位	309.9	339.4	330.2	-9.2	↓
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	83.8	84.3	84.4	0.1	↑
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	109.8	108.6	108.0	-0.6	↓
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	35.48	30.56	27.17	-3.39	↓
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	0.00	⇒
C123 (3027)	固定資産使用効率 年間配水量/有形固定資産	㎡/万円	小数点第1位	4.4	4.3	4.3	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	㎡/人	百位を四捨五入 →整数	198,265	196,958	189,015	-7,943	↓
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	0.01	0.01	0.03	0.02	↑
C126 (5006)	料金収納率 (料金納入額/調定額)×100	%	小数点第1位	98.8	99.0	99.1	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	11.2	8.2	5.7	-2.5	↓

2) 人材育成 (組織・人材)

番号	指標名 (算出式)	単位	推奨単位	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	1.99	2.08	2.10	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	7.3	7.4	2.0	-5.4	↓
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	7.7	11.3	0.6	-10.7	↓
C204 (3105)	技術職員率 (技術職員数/全職員数)×100	%	小数点第1位	*61.3	*61.3	*61.3	0.0	⇒
C205 (3106)	水道業務平均経年数 職員の水道業務経年数/全職員数	年/人	小数点第1位	17.8	17.7	18.1	0.4	↑
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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	3.8	3.8	3.8	0.0	⇒
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	202	246	254	8	↑
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	8.8	9.4	0.0	-9.4	↓

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	H30年度	R1年度	R2年度	前年比 (差)	過去3年間の傾向
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	2.40	0.16	0.16	0.00	
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	65.2	データなし	データなし	—	—
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	0.91	0.95	0.95	0.00	
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	0.57	0.45	0.50	0.05	↑
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	0.014	0.007	0.007	0.000	

・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。

・数字の前に「*」が付してある数値は、数値が不明確であるため参考値として記載しています。

※「過去3年間の傾向」の「↑」は3年続けて指標が増加傾向にあるもの、「↓」は3年続けて減少傾向にあるもの、「⇒」は3年続けて同値であるものを示しています。また、まだ3年間の傾向は見られないが、前年度と比し増加したものを「↑」、減少したものを「↓」としています。