

水道事業ガイドラインに基づく業務指標

JWWA Q100 : 2016

[平成30年度～令和4年度]

目標		分類	区分	業務指標	
清浄	A) 安全で良質な水 [17項目]	運 営 管 理	A-1	水 質 管 理	9項目
			A-2	施 設 管 理	5項目
			A-3	事 故 災 害 対 策	2項目
		施 設 整 備	A-4	施 設 更 新	1項目
豊富	B) 安定した水の供給 [57項目]	運 営 管 理	B-1	施 設 管 理	17項目
			B-2	事 故 災 害 対 策	11項目
			B-3	環 境 対 策	6項目
		施 設 整 備	B-4	施 設 管 理	2項目
			B-5	施 設 更 新	5項目
			B-6	事 故 災 害 対 策	16項目
低廉	C) 健全な事業経営 [45項目]	財 務	C-1	健 全 経 営	27項目
		組 織 ・ 人 材	C-2	人 材 育 成	7項目
			C-3	業 務 委 託	2項目
		お 客 さ ま と の コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン	C-4	情 報 提 供	3項目
			C-5	意 見 収 集	6項目

■ 主要背景情報(CI : Context Information)

主要背景指標			30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
水道事業体の プロフィール	CI1	給水人口規模(人)	1,305,516	1,317,180	1,326,569	1,333,897	1,339,900
	CI2	全職員数(人)	369	369	371	370	368
システムの プロフィール	CI3	水源種別	「地下水」 「浄水受水」	「地下水」 「浄水受水」	「地下水」 「浄水受水」	「地下水」 「浄水受水」	「地下水」 「浄水受水」
	CI4	浄水受水率(%) 【浄水受水量/年間配水量】	88.5	90.5	88.1	89.3	92.6
	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人)】	0.05	0.05	0.05	0.04	0.04
	CI6	給水人口1万人当たりの施設数 (箇所/10,000人) 【(浄水場+送・配水施設)*/(現在給水人口/10,000人)】	0.15	0.15	0.14	0.14	0.14
地理条件の プロフィール	CI7	有収水量密度(1000m ³ /ha) 【有収水量/計画給水区域面積】	5.83	5.81	5.96	5.97	5.89
	CI8	水道メーター密度(個/km) 【水道メーター数/配水管延長】	162.5	164.3	166.2	168.6	170.6
	CI9	単位管延長(m/人) 【導送配水管延長/現在給水人口】	2.80	2.78	2.76	2.75	2.74

※当市の水源は、埼玉県営水道の久保浄水場及び庄和浄水場で河川水を浄水した水道水と、水道局所有の深井戸から取水した地下水です。CI算出にあたっては、浄水場は地下水のみを給水する7施設、配水場は県営水道から浄水を受水して給水する13施設(地下水を取水する施設を併せ持つ配水場も含む)としています。なお、令和2年度については庁舎解体工事に伴い北浦和浄水場を一時休止していたため、令和3年度以降については北浦和浄水場は再稼働したものの南浦和浄水場が稼働停止となったため、浄水場は6施設としています。

※指標の望ましい方向について

経営指標の一般的な望ましい方向性で表示しています。

- [↑] 数値が高いほど良好な指標
- [↓] 数値が低いほど良好な指標
- [↗] 数値が高いほど良好であるが上限のある指標
- [↘] 数値が低いほど良好であるが下限のある指標
- [—] 数値の高低のみ、または単独では判断できない指標

※指標値の推移について

水道事業ガイドラインの規格改正に伴い、計算方法や変数の定義が変更になったものについて、下記のとおり表示します。

- [—] 計算方法等の変更により、遡って計算できない指標、またはデータ不足のため算出できなかった指標
- [★] 指標名は変更しないものの、計算方法または変数の定義が変更になったため、遡って再算出した指標

※財務状況の変数については、平成27年度から総務省決算統計の数値と合わせているため、決算値と一部異なります。

※給水人口・給水件数の定義が当該年度当初から当該年度末に変更になっています。

[該当なし] 当市では該当しない指標(5項目)

A) 安全で良質な水

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
① 水質管理	運営管理	A101	1106	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)	給水栓での残留塩素濃度の平均値を表す指標	↔	0.63	0.66	0.66	0.64	0.65	残留塩素濃度は、0.1mg/L以上を確保しつつ、水質管理目標設定項目の目標値である 1mg/Lを超えないように管理しています。
		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	給水栓におけるカビ臭物質濃度の最大値の水質基準値に対する割合を表す指標	↓	30.0	20.0	50.0	50.0	30.0	自己水源である深井戸には、カビ臭物質はありませんが、河川水では上昇することがあり、その場合には低減化を図るよう県営水道と連絡を取っています。令和4年度は、令和2年度及び令和3年度に見られた冬場の藻類の増殖等を原因とする濃度上昇が起こらず、最大カビ臭物質濃度が抑えられました。
		A103	1107	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	給水栓における総トリハロメタン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	↓	27.0	26.9	24.8	27.8	31.5	夏場の水温が高くなる時期に、値が高くなる傾向があります。高くなりやすい配水場では、監視を強化し対応します。また、県営水道が原因の場合、低減化を図るよう連絡を取っています。令和4年度は、県営水道由来の水の夏場のトリハロメタン濃度が高くなり、指標値が上昇しています。
		A104	1108	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	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	↓	26.0	26.3	28.6	26.8	30.7	自己水源である深井戸については、年間を通してほぼ一定の値ですが、河川水を利用しての県営水道の水は、季節や流域状況により変化します。
		A105	1110	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	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	↓	4.0	4.0	3.2	4.2	4.0	県営水道の水はすべて不検出で良好な状況ですが、自己水源である深井戸の一部で特定の金属が検出されます。そのような井戸に対しては、検査頻度を上げて監視を強化し対応しています。
		A106	1111	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	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	↓	24.5	26.4	25.1	24.9	24.7	カルシウム、マグネシウム等(硬度)などのミネラル分が一定濃度含まれているため、左記の値となっています。アルミニウム等の浄水処理の影響を受けやすい項目が上昇した場合は、低減化を図るよう県営水道と連絡を取っています。
		A107	1113	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	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	↓	0.7	0.5	0.4	0.4	0.2	自己水源である深井戸の一部で 1,4-ジオキサンが微量検出され左記の値となりましたが、その他の井戸はすべて不検出です。
		A108	1114	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	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	↓	23.7	22.1	21.7	29.0	25.7	夏場の水温が高くなる時期に、値が高くなる傾向があります。特に高くなる配水場では、監視を強化し対応します。県営水道が原因の場合、低減化を図るよう連絡を取っています。
		A109	1109	農薬濃度水質管理目標比 max Σ(各定期検査時の各農薬濃度/各農薬の目標値)	給水栓における各農薬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	↓	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	農薬を使用する時期を中心に監視しています。数値は、低い水準を維持しています。
② 施設管理	運営管理	A201	1101	原水水質監視度(項目) 原水水質監視項目数	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	↑	58	58	58	59	59	年1回以上実施している項目数であり、水質基準項目39項目、水質管理目標設定項目12項目、その他管理上必要な項目8項目の検査を実施しています。令和3年度から、ペルフルオロオクタンスルホン酸(PFOS)及びペルフルオロオクタノ酸(PFOA)項目を追加しました。
		A202	1102	給水栓水質検査(毎日)箇所密度(箇所/100km ²) 給水栓水質検査(毎日)採水箇所数/(現在給水面積/100)	給水栓における毎日水質検査に關して、給水面積100km ² 当たりの給水栓水質の監視箇所数を示したもので、水道水の水質管理水準を表す指標	↑	14.7	14.7	14.7	14.7	14.7	32か所で水質検査を行っている結果、指標値は上昇し安定しています。

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
運営管理	② 施設管理	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	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	↑	34.9	26.9	30.2	★35.2	48.1	年次計画に基づき、着水井・混和池は6年毎、配水池は10年毎に清掃を行っています。
		A204	1115	直結給水率(%) (直結給水件数/給水件数)×100	給水件数に対する直結給水件数の割合を示すもので、受水槽管理の不備に伴う衛生問題などに対する水道事業者としての取組み度合いを表す指標	↑	74.1	74.5	74.9	75.4	75.7	中期経営計画の直結給水普及促進事業により、給水の直結化を推進しており、指標値は上昇しています。
		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	貯水槽水道に対する指導を実施した件数の割合を示すもので、水道事業者としての貯水槽水道への関与度を表す指標	↑	48.5	49.6	48.9	48.0	53.4	管理啓発文書を市域を分割して隔年で送付及び小規模貯水槽水道の訪問点検を同様に4か年で1巡するよう実施しているため、年度により指標値に変動があります。
	③ 事故災害対策	A301	2201	水源の水質事事故件数(件) 年間水源水質事事故件数	1年間における水源の水質事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	↓	0	0	0	0	0	水源の水質事後は発生していません。
		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	年間浄水処理量に対する粉末活性炭年間処理水量の割合を示すもので、原水の汚染状況、水質事故などに対する対応を表す指標	↓	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	自己保有水源は井戸のみであり、該当がありません。
	④ 施設整備	A401	1117	鉛製給水管率(%) (鉛製給水管使用件数/給水件数)×100	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、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	↓	1.3	1.2	1.2	1.1	1.1	計画的な更新事業により鉛製給水管の入れ替えを実施した結果、指標値は低い状態です。残存箇所については、検漏メーター交換時等に対応していますが、お客様の長期不在、給水管が家の基礎に入り込んでいるなど、施工困難なケースが多くなっています。

B) 安定した水の供給

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
運営管理	① 施設管理	B101	1004	自己保有水源率(%) (自己保有水源水量/全水源水量)×100	水道事業者が保有する全ての水源量に対する、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	↑	32.9	31.9	31.3	31.5	29.8	災害時や県からの受水がストップした場合を想定し、地下水源整備事業により深井戸の計画的な改修・更新を行って自己水源確保に努めています。令和4年度は南浦和浄水場の停止により、自己保有水源水量及び全水源水量ともに減少し、指標値が低下しています。
		B102	1005	取水量1m ³ 当たり水源保全投資額(円/m ³) 水源保全に投資した費用/年間取水量	取水量1m ³ 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組み状況を表す指標	—	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	水源地を持っていません。
		B103	4101	地下水率(%) (地下水揚水量/年間取水量)×100	水源利用水量(受水を除く)に対する地下水揚水量の割合を示すもので、水道事業者の水源地特性を表す指標	↑	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	地盤沈下等への影響を考慮して、地下水比率は給水量の10%程度としています。令和4年度の受水を含めた取水量に対する地下水の割合は7.40%で、近年は概ね10%程度で推移しています。
		B104	3019	施設利用率(%) (一日平均配水量/施設能力)×100	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	↑	67.6	67.3	69.3	69.4	69.0	令和4年度は南浦和浄水場の停止により、施設能力は減少しています。給水能力に対する平均利用率である施設利用率は、一日平均給水量が減少したため、指標値が減少し、給水能力に対する最大給水量の割合である最大稼働率は、一日最大給水量が減少したものの指標値が上昇しました。負荷率は概ね90%前後を維持しており、施設利用状況を総合的に判断して、安定給水を確保するための十分な施設効率を保っています。
		B105	3020	最大稼働率(%) (一日最大配水量/施設能力)×100	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	↑	73.3	72.0	76.3	73.8	74.1	
		B106	3021	負荷率(%) (一日平均配水量/一日最大配水量)×100	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	↑	92.3	93.4	90.9	94.1	93.1	

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題	
		新	旧										
① 施設管理	運営管理	B107	2007	配水管延長密度(km/km ²) 配水管延長/現在給水面積	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	↑	16.6	16.7	16.7	16.7	16.8	計画的な整備事業を実施していることに加え市街地が多いため、指標値は比較的高い値を示しています。十分な配水管網の充実が図られています。	
		B108	5111	管路点検率(%) (点検した管路延長/管路延長)×100	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	↑	51.9	49.1	47.6	39.4	41.7	中期経営計画に基づき管路点検の実施、及び漏水の早期発見により管路機能の保持に努めています。点検範囲は年度により変動するため指標値の増減はあるものの、点検の達成率を高水準に保ち、管路の健全性を確保しています。	
		B109	新規	バルブ点検率(%) (点検したバルブ数/バルブ設置数)×100	バルブ設置数に対する1年間に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	↑	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	配水幹線のバルブについては、全箇所点検を実施しています。	
		B110	5107	漏水率(%) (年間漏水量/年間配水量)×100	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	↓	2.0	2.1	2.2	2.2	2.4	中期経営計画の漏水調査事業により、漏水調査や配水管点検を実施し、漏水量の減少に努めています。	
		B111	新規	有効率(%) (年間有効水量/年間配水量)×100	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	↑	97.5	97.5	97.4	97.4	97.3	中期経営計画の漏水調査事業により漏水調査や配水管点検を実施し、有効率の向上に努めています。	
		B112	3018	有収率(%) (年間有収水量/年間配水量)×100	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表す指標	↑	95.4	95.4	95.2	95.3	95.2	継続的な有効率向上対策の取り組みにより、高い水準を維持しています。	
		B113	2004	配水池貯留能力(日) 配水池有効容量/一日平均配水量	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	↑	0.75	0.76	0.73	0.73	0.73	給水に対する安定性を表す指標で、一日平均配水量の増減により指標値が増減します。令和4年度は南浦和浄水場の停止により、配水池有効容量が減少したため、一日平均配水量が減少しても、指標値は変わりませんでした。	
		B114	2002	給水人口一人当たり配水量(L/日・人) (一日平均配水量/現在給水人口)×1000	給水人口一人当たりの配水量を示すもので、家庭用以外の水利用の多少を表す指標	—	279	275	281	280	275	給水人口一人当たり何リットル給水したかを示したもので、令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルスの影響による在宅時間の増加により、指標値が上昇しましたが、令和4年度は令和元年度と同水準に戻っています。	
		B115	2005	給水制限日数(日) 年間給水制限日数	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	↓	0	0	0	0	0	給水制限は実施していません。	
		B116	2006	給水普及率(%) (現在給水人口/給水区域内人口)×100	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	↑	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	井水利用がわずかに存在するほか、ほぼ全域に給水しています。	
		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	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	↑	58.9	54.2	57.6	58.3	61.3	各設備機器について、適正な周期で点検を実施しています。年次計画により点検を実施しているため、年度によって指標値が増減します。	
		② 事故災害対策	B201	5101	浄水場事故割合(件/10年・箇所) 10年間の浄水場停止事故件数/浄水場数	直近10年間に浄水場が事故で停止した件数を一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	↓	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	過去10年間に浄水場停止事故は発生していません。

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
② 事故災害対策	運営管理	B202	2204	事故時断水人口率(%) (事故時断水人口/現在給水人口)×100	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、水道事業体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	↓	15.7	15.7	15.7	15.7	15.8	最大規模の浄水場が停止した場合を想定して算出しており、影響する範囲はほぼ横ばいとなっています。
		B203	2001	給水人口一人当たり貯留飲料水量(L/人) (配水池有効容量×1/2+緊急貯水槽容量)×1000/現在給水人口	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ものであり、水道事業体の災害対応度を表す指標	↑	110	109	108	108	106	給水人口の増加により、指標値は減少傾向にあります。また、令和4年度は南浦和浄水場の停止により配水池容量が減少し、指標値が低下しています。
		B204	5103	管路の事故割合(件/100km) 管路の事故件数/(管路延長/100)	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	↓	0.6	0.5	0.5	0.8	0.7	計画的な管路の更新により、事故率は低い状態を保っています。
		B205	2202	基幹管路の事故割合(件/100km) 基幹管路の事故件数/(基幹管路延長/100)	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	↓	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	平成30年度は、他企業工事による配水本管の事故が3件発生しました。
		B206	5104	鉄製管路の事故割合(件/100km) 鉄製管路の事故件数/(鉄製管路延長/100)	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	↓	0.3	0.3	0.3	0.5	0.3	計画的な管路の更新により、事故率は低い状態を保っています。
		B207	5105	非鉄製管路の事故割合(件/100km) 非鉄製管路の事故件数/(非鉄製管路延長/100)	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	↓	2.2	4.3	3.9	4.5	6.3	計画的な管路の更新により、事故率は低い状態を保っているものの、非鉄製管路の老朽化により徐々に増加しています。
		B208	5106	給水管の事故割合(件/1000件) 給水管の事故件数/(給水管数/1000)	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	↓	4.9	4.0	3.7	3.6	3.5	配水支管整備の推進により、給水管の事故件数は減少傾向にあります。
		B209	5109	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	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	↓	0.00	0.00	0.00	0.03	0.00	濁りが発生しやすい箇所の把握やバルブ開閉時の操作に留意し、断水・濁水の発生抑制に努めて工事を実施しています。令和3年度は、共同住宅を含む地域にて濁水が発生したため、指標値が上昇しました。
		B210	新規	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	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	↑	37	33	10	11	23	水道局独自の訓練のほか、さいたま市総合防災訓練などに参加しています。令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響のため、訓練の回数が減少し指標値は低下しています。
		B211	5114	消火栓設置密度(基/km) 消火栓数/配水管延長	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	↑	3.4	3.4	3.4	3.4	3.4	消防局からの依頼により、布設工事に合わせて設置しています。
③ 環境対策		B301	4001	配水量1m ³ 当たり電力消費量(kWh/m ³) 電力使用量の合計/年間配水量	配水量1m ³ 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	↓	0.24	0.23	0.24	0.23	0.21	省エネルギー対策の推進により、指標値の低下を目指しています。地下水利用の割合の増減により、指標値が増減します。
		B302	4002	配水量1m ³ 当たり消費エネルギー(MJ/m ³) エネルギー消費量/年間配水量	配水量1m ³ 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	↓	2.32	2.21	2.29	2.23	2.06	

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題	
		新	旧										
運営管理	③ 環境対策	B303	4006	配水量1m ³ 当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量(g・CO ₂ /m ³) [二酸化炭素(CO ₂)排出量/年間配水量]×10 ⁶	年間配水量に対する総二酸化炭素(CO ₂)排出量であり、環境保全への取組み度合いを表す指標	↓	113	109	107	97	92	太陽光発電設備の導入や、オール電化設備の導入によるガス使用量の削減、CO ₂ 排出係数が低い電気事業者からの買電等の取組を実施しており、排出量の低下に努めています。	
		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/電力使用量の合計)×100	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もので、環境負荷低減に対する取組み度合いを表す指標	↑	1.58	1.33	1.58	1.63	1.75	再生エネルギー設備として水道庁舎の太陽光発電設備や白幡配水場の小規模水力発電を導入しています。令和元年度は、白幡配水場の小水力発電の点検時休止(約3か月)により、指標値が低下しましたが、継続的に電力使用量削減に取り組んでおり、指標値は上昇傾向にあります。	
		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	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	↑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	主な水源が県水受水となっているため、浄水発生土はほぼ発生しません。	
		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	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	↑	99.1	96.5	98.5	99.1	97.3	建設副産物の再利用を積極的に推進しています。	
施設整備	④ 施設管理	B401	5102	ダクト用鉄管・鋼管率(%) [(ダクト用鉄管延長+鋼管延長)/管路延長]×100	全管路延長に対するダクト用鉄管・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	↑	94.7	94.8	94.9	95.0	95.1	施設整備計画における老朽管更新事業等により、計画的に更新を行っています。	
		B402	2107	管路の新設率(%) (新設管路延長/管路延長)×100	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	-	0.49	0.30	0.27	0.25	0.24	配水管が布設されていない公・私道への配水支管整備事業を実施しています。区画整理事業の進捗及び完了に伴い、指標値は低下しています。	
	⑤ 施設更新	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	全浄水施設能力に対する法定耐用年数を超え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	↓	15.1	21.5	21.5	26.1	31.3	法定耐用年数を超える浄水施設、設備及び管路は増加傾向にあり、今後さらに増加することが見込まれるため、計画的な改良や更新、適切な管理を行っていきます。	
		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	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えている機器数の割合を示すものであり、機器の老朽化、更新の取組み状況を表す指標	↓	34.5	41.4	44.8	49.1	51.8		
		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	管路の延長に対する法定耐用年数を超え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	↓	7.1	7.6	8.8	10.0	11.3		
		B504	2104	管路の更新率(%) (更新された管路延長/管路延長)×100	管路の延長に対する更新された管路延長の割合を示すもので、信頼性確保のための管路更新の執行度合いを表す指標	↑	1.04	1.07	1.12	0.93	1.12		老朽管更新事業により、管路総延長に対して1%程度を目標に更新を実施しています。
		B505	2105	管路の更生率(%) (更生された管路延長/管路延長)×100	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	↑	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		管路の更生工事は実施していません。
	② 事故災害対策	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	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	↑	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	埼玉県からの受水が主な水源であるため、該当しません。	

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
施設整備	⑥ 事故災害対策	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	全浄水場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もので、地震災害に対する浄水処理機能の信頼性・安全性を表す指標	↑	48.9	48.9	48.9	48.9	51.6	浄水施設、ポンプ所及び配水池の耐震化率は、その更新に多額の費用がかかる等の理由により、近年横ばい傾向にありますが、令和4年度は南浦和浄水場の停止により、指標値は上昇しました。今後は、施設耐震化事業に基づき、更新・耐震補強を含め、計画的に耐震化を実施していきます。
		B602-2	新規	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	浄水施設のうち主要構造物である、沈でん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	↑	78.5	78.5	78.5	78.5	82.8	
		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	耐震化対象ポンプ所能力に対する耐震対策が施されたポンプ所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	↑	48.2	48.2	48.2	48.2	50.4	
		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	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もので、地震災害に対する配水池の信頼性・安全性を表す指標	↑	70.8	70.8	70.8	70.8	71.5	
		B605	2210	管路の耐震管率(%) (耐震管延長/管路延長)×100	導・送・配水管(配水支管を含む)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網の安全性、信頼性を表す指標	↑	48.5	49.7	50.9	51.9	53.1	計画的な配水管更新及び整備事業を行っており、指標値は毎年増加しています。
		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	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	↑	40.5	40.9	41.2	41.4	41.6	
		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	基幹管路の延長に対する耐震適合性のある管路延長の割合を示すもので、B606(基幹管路の耐震管率)を補足する指標	↑	75.3	75.2	75.5	75.6	75.7	計画的な配水管更新及び整備事業を行っており、指標値は増加傾向にあります。
		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	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	↑	55.8	57.7	60.0	61.0	61.8	
		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	重要給水施設への配水管の延長に対する耐震適合性のある管路延長の割合を示すもので、B607(重要給水施設配水管路の耐震管率)を補足する指標	↑	76.8	79.6	80.7	81.5	81.9	救急病院・透析病院・防災拠点に至る重要給水施設配水管について、優先的に更新を行い耐震化を推進しています。
		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	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	↑	10.0	9.2	9.3	9.6	8.6	
B609	2211	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	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、災害時・広域停電時における危機対応性を表す指標	↔	24.5	27.2	20.7	21.8	29.7	適切な保存期間により、災害時の復旧までに必要な日数分を確保しています。令和4年度は、地下水場水量の減少に伴い塩素剤の使用量も減少したことから、指標値が上昇しています。		
B610	2212	燃料備蓄日数(日) 平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	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指標	↔	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0			

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
施設整備	⑥ 事故災害対策	B611	2205	応急給水施設密度(箇所/100km ²) 応急給水施設数/(現在給水面積/100)	100km ² 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	↑	50.6	50.6	51.1	51.1	51.1	平成30年度に災害用貯水タンク1か所、令和2年度に災害用井戸1か所を増設し、市内の応急給水場所は111か所となっています。
		B612	2213	給水車保有度(台/1000人) 給水車数/(現在給水人口/1000)	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	↑	0.0077	0.0076	0.0075	0.0075	0.0082	給水車の入れ替えにより、保有台数が一時的に1台増加したため、指標値が上昇しました。
		B613	2215	車載用の給水タンク保有度(m ³ /1000人) 車載用給水タンクの容量/(現在給水人口/1000)	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	↑	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	有効な応急給水活動を実施するための必要量を確保しています。

C) 健全な事業経営

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
財務	① 健全経営	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	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	↑	120.5	116.7	117.3	119.1	114.8	令和4年度は給水収益や分担金の減少等により、指標値が減少しました。
		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	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、水道事業の収益性を表す指標	↑	120.7	117.5	118.6	120.9	117.2	
		C103	3003	総収支比率(%) (総収益/総費用) × 100	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、水道事業の収益性を表す指標	↑	120.7	117.6	118.7	120.3	117.3	
		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	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	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	累積欠損金はありません。
		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	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	↓	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	繰出基準に基づき、消火栓維持管理費と児童手当に要する経費について、繰入れを行っています。
		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	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	↓	0.4	0.7	0.4	0.3	0.2	繰出基準に基づき、消火栓設置費について繰入れを行っています。
		C107	3007	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	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	↑	93,314	93,376	94,571	97,152	97,449	効率的な経営に努め、人的資源が有効に活用されています。
		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	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	↓	9.2	9.4	9.8	9.4	9.8	効率的な経営に努め、指標値は低い状態を保っています。
		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	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	↓	4.0	3.6	3.2	2.7	2.4	中期経営計画に基づき、企業債の発行額を適正に管理しており、指標値は減少しています。

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
財務	①健全経営	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	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	↓	30.2	31.4	31.4	31.6	32.4	水道施設の更新・耐震化等に伴う減価償却費の増加により、指標値は増加傾向にあります。
		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	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	↓	17.6	17.7	17.6	17.5	17.0	中期経営計画に基づき、企業債の発行額を適正に管理しております。令和4年度は償還元金も給水収益も減少しましたが、償還元金の減少割合が給水収益の減少割合を上回ったため、指標値が低下しました。
		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	給水収益に対する企業債残高の割合を示すもので、企業債残高が規模及び経営に及ぼす影響を表す指標	↓	178.0	166.1	159.1	153.6	157.3	中期経営計画に基づき、企業債の発行額を適正に管理しております。令和4年度は給水収益の減少により、指標値が増加しました。
		C113	3013	料金回収率(%) (供給単価/給水原価)×100	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	↑	111.3	108.9	110.6	111.4	108.9	令和4年度は、給水原価が増加したため、指標値が減少しました。
		C114	3014	供給単価(円/m ³) 給水収益/年間総有収水量	有収水量1m ³ 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	↓	212.8	212.2	208.0	208.7	209.2	令和4年度は給水収益、有収水量ともに減少しましたが、有収水量の減少割合が給水収益の減少割合を上回ったため、指標値は微増しました。
		C115	3015	給水原価(円/m ³) [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 当たりの経常費用(受託工事費等を除く)の割合を示すもので、水道事業でどれだけの費用がかかっているかを表す指標	↓	191.2	194.7	188.0	187.4	192.1	令和4年度は動力費等の費用が増加したため、指標値が増加しました。
		C116	3016	1か月10m ³ 当たり家庭用料金(円) 1か月10m ³ 当たり家庭用料金	口径13mmの1か月に10m ³ 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	↓	1,339	1,364	1,364	1,364	1,364	平成12年4月1日に改定しました。令和元年度は消費税の改定が反映されています。
		C117	3017	1か月20m ³ 当たり家庭用料金(円) 1か月20m ³ 当たり家庭用料金	口径13mmの1か月に20m ³ 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	↓	3,229	3,289	3,289	3,289	3,289	
		C118	3022	流動比率(%) (流動資産/流動負債)×100	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	↑	174.1	163.3	155.6	179.2	175.7	事業の財務安定性を表す指標であり、安定的な事業運営を行っている値となっています。令和4年度は未払金等の流動負債の増加により、指標値が減少しました。
		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	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	↑	73.9	75.6	76.4	77.8	77.7	中期経営計画の目標値(令和4年度75.9%)を達成しており、健全で安定的に事業が運営されている数値となっています。
		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	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	↓	123.2	121.4	120.2	118.3	118.2	設備投資を企業債で賄っているため、比率は高くなっていますが、指標値は減少傾向にあります。
		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-長期前受金戻入)]×100	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	↓	68.7	66.3	65.5	64.5	61.2	水道施設の更新・耐震化等に伴う減価償却費の増加により、指標値は減少傾向にあります。

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題
		新	旧									
財務	① 健全経営	C122	3026	固定資産回転率(回) <small>(営業収益－受託工事収益)/[(期首固定資産＋期末固定資産)/2]</small>	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	↑	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	令和4年度は固定資産が増加しましたが、指標値はほぼ横ばいとなっています。
		C123	3027	固定資産使用効率(m ³ /万円) <small>年間配水量/有形固定資産</small>	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	↑	6.6	6.5	6.6	6.6	6.3	令和4年度は、給水量は減少し、有形固定資産が増加したため、指標値は減少しています。水需要に応じた施設規模の見直しなどの検討が必要となっています。
		C124	3109	職員一人当たり有収水量(m ³ /人) <small>年間総有収水量/損益勘定所属職員数</small>	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	↑	439,000	440,000	455,000	466,000	466,000	令和4年度は、有収水量は減少しましたが、損益勘定所属職員数が減少したため、指標値は上昇しました。
		C125	5005	料金請求誤り割合(件/1000件) <small>誤料金請求件数/(料金請求件数/1000)</small>	料金請求総件数に対する誤請求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	↓	0.17	0.21	0.13	0.10	0.09	誤請求のないよう、料金請求の適正化に努めています。
		C126	5006	料金収納率(%) <small>(料金納入額/調定額)×100</small>	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	↑	90.6	90.6	90.9	90.8	90.6	年度末時点の収納率を示しています。令和5年度6月末時点の収納率は99.86%となっています。
		C127	5007	給水停止割合(件/1000件) <small>給水停止件数/(給水件数/1000)</small>	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	↓	10.5	10.7	6.9	8.6	8.6	未納者に対しては適正な措置を講じています。令和4年度は、令和2年度から実施していた新型コロナウイルス感染症の影響による水道料金支払猶予措置の件数が減少し、給水停止件数が増加しましたが、給水件数も増加しているため指標値は横ばいとなっています。
組織・人材	② 人材育成	C201	3101	水道技術に関する資格取得度(件/人) <small>職員が取得している水道技術に関する資格数/全職員数</small>	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	↑	1.30	1.53	1.51	1.56	1.62	人材育成計画に基づき、資格取得を進めています。
		C202	3103	外部研修時間(時間/人) <small>(職員が外部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数</small>	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状況を表す指標	↑	19.8	16.4	5.8	7.9	7.5	人材育成計画に基づき、職員の資質向上のために積極的に外部研修の受講を進めています。令和2年度からは新型コロナウイルス感染症の影響により、対面による研修は減少し、オンラインによる研修が増えています。
		C203	3104	内部研修時間(時間/人) <small>(職員が内部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数</small>	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状況を表す指標	↑	4.7	3.7	2.0	2.3	3.4	人材育成計画に基づき、内部研修を実施しています。令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により研修時間が減少しましたが、令和4年度は平成30年度以前の水準に戻りつつあります。
		C204	3105	技術職員率(%) <small>(技術職員数/全職員数)×100</small>	全職員数に対する技術職員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	↑	45.3	46.1	47.8	48.6	49.2	技術職員は、平成30年度から年々増加傾向にあります。
		C205	3106	水道業務平均経験年数(年/人) <small>職員の水道業務経験年数/全職員数</small>	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	↑	15.5	15.2	14.8	14.7	14.7	経験年数の長い職員の退職等により、指標値は減少傾向にあります。
		C206	6001	国際協力派遣者数(人・日) <small>Σ(国際協力派遣者数×滞在日数)</small>	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	↑	568	685	365	386	602	平成30年度から新たに2つのJICA事業に参画しています。令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により派遣者数が減少し、指標値は低下しましたが、令和4年度は水際対策の緩和により派遣者数が増加し、指標値は上昇しました。

分類	区分	番号		PI	指標の意味	望ましい方向	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	指標に対する現況・課題	
		新	旧										
組織・人材	② 人材育成	C207	6101	国際協力受入者数(人・日) Σ(国際協力受入者数×滞在日数)	受け入れた海外の水道関係者の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	↑	47	70	0	0	75	平成30年度から新たに2つのJICA事業に参画しています。令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により研修員等の受入れができず、指標値は低下しましたが、令和4年度は水際対策も緩和され、研修生を受け入れたため指標値は上昇しました。	
		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	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	↑	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	検針業務は全て外部委託をしています。	
	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	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	—	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	浄水場において、第三者委託はしていません。	
お客さまとのコミュニケーション	④ 情報提供	C401	3201	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	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	↑	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	広報誌の全戸配布を年3回行っています。その他イベントや公民館講座でパンフレットなどを配布し、広報活動を行っています。	
		C402	新規	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	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	↑	369	437	523	589	704	各所管にてウェブサイトの更新を行っています。	
		C403	3204	水道施設見学者割合(人/1000人) 見学者数/(現在給水人口/1000)	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のコミュニケーションの推進度合いを表す指標	↑	0.10	0.10	0.032	0.022	0.080	小学2年生で行う「まちたんけん」など、水道施設見学を実施しています。令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により見学者数が減少し、指標値は低下しました。	
	⑤ 意見収集	C501	3202	モニタ割合(人/1000人) モニタ人数/(現在給水人口/1000)	現在給水人口に占めるモニタ人数の割合を表すもので、お客さまとの双方向のコミュニケーションの推進度合いを表す指標	—	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	モニタ制度は導入していません。
		C502	3203	アンケート情報収集割合(人/1000人) アンケート回答人数/(現在給水人口/1000)	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度を表す指標	↑	1.58	2.03	3.24	2.84	1.96	広報紙及びイベントなどでアンケートを実施しています。令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントは中止しましたが、広報紙のアンケートが増加し、指標値が上昇しました。	
		C503	3112	直接飲用率(%) (直接飲用回答数/アンケート回答数)×100	水道水を飲用している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の評価を表す指標	↑	91.9	91.7	92.3	92.3	92.4	広報紙及びイベント時に実施するアンケート結果から算出しています。令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントが中止となったため、広報紙によるアンケート結果から算出しています。	
		C504	3205	水道サービスに対する苦情対応割合(件/1000件) 水道サービス苦情対応件数/(給水件数/1000)	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	↓	1.58	1.27	1.28	1.37	1.13	苦情に対する改善に努めています。	
		C505	3206	水質に対する苦情対応割合(件/1000件) 水質苦情対応件数/(給水件数/1000)	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	↓	0.55	0.50	0.49	0.49	0.43	苦情に対する改善に努めています。	
		C506	3207	水道料金に対する苦情対応割合(件/1000件) 水道料金苦情対応件数/(給水件数/1000)	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	↓	0.02	0.00	0.11	0.00	0.00	老朽管の更新などを積極的に実施しているため、政令指定都市の中では水道料金が高めとなっています。お客様にご理解いただけるよう、広報などによる説明を行っています。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による水道料金減免要望等の問合せがあり、指標値が上昇しました。	