

長岡京市水道事業ガイドライン
業務指標（PI）

令和4年度版
長岡京市水道事業

1 業務指標（PI）の活用について

我が国の水道のあるべき将来像を示す、「水道ビジョン」が平成16年6月に策定され、水道を取り巻く環境の変化に対応し、50年、100年後の将来を見据えた水道の理想像、取り組みの目指すべき方向性やその実現方策、関係者の役割分担等を示した「新水道ビジョン」が平成25年3月に厚生労働省により策定されました。

一方、日本水道協会規格として策定された「水道事業ガイドライン」については、中小事業体でもより活用が図られ、また、環境に応じた改正が予測される「水道ビジョン」に併せることなく、水道事業として普遍的な目標による構成となるよう、業務指標（PI：Performance Indicator）が平成28年3月に大幅に改正されました。

本市では、水道事業の目指すべき将来像に向けた具体的な取り組み施策を明らかにするため、平成21年6月に「長岡京市水道ビジョン（平成22年度～令和元年度）」を策定し、ビジョンの実現のため、5年間ごとの計画を示した「長岡京市水道事業中期経営計画」を策定し、具体的に実施事業や財政計画を定め事業運営を行ってきました。

引き続き安定した事業運営を行っていくため、総務省からの経営戦略の策定要請も踏まえ、下水道事業も加えた「長岡京市上下水道ビジョン（経営戦略）[令和2年度～令和11年度]」を令和元年8月に策定し、水道事業編に掲げた「安全」「強靱」「持続」の3つの柱の「具体的な取り組み」の実現に向けて、令和2年度から取り組んでいます。

また、ガイドラインの業務指標（PI）を、事業経営の分析や改善に役立てるため、「長岡京市上下水道ビジョン」の中でも事業運営の具体的な目標数値として有効的に活用しています。

ガイドラインでは、水道サービス（事業）の目的は、「清浄にして豊富低廉な水の供給を図り、公衆衛生の向上と生活環境の改善とに寄与することである」とされ、この目的を将来にわたり達成し続ける上での目標を、A) 安全で良質な水、B) 安定した水の供給、C) 健全な事業経営の3つの分野に大別し、それぞれ個別に業務指標（PI）を算出しています。

各水道事業体の置かれている背景（給水人口規模や水源種別など）に考慮する必要があることから、定量的に他事業体との比較は行わず、ベンチマーク（基準値）は規定しないため比較は行わず、データ収集による推移から事業内容の分析・評価に活用しています。

尚、データの取り扱いについては、常に最新の考え方で修正し、算定結果

をホームページ等で公表しています。

2 業務指標（PI）の主な結果

A) 安全で良質な水

この項目は「水道水の安全性をより一層高め、良質な水道水を供給する」ことを目標として設定されており、2 分類、4 区分、17 の業務指標（PI）で構成されています。主なものとしては、「A101 平均残留塩素濃度」があります。この業務指標は、給水栓での残留塩素濃度の平均値を表しており、水道水の安全及び塩素臭（カルキ臭）発生に与える影響を表す指標です。塩素臭の発生を減少させるには、残留塩素濃度を 0.1mg/L を確保した上で、なるべく小さな値にすることが望ましいとされていますが、貯水槽での残留塩素濃度の低下問題もあり、総合的な判断が求められます。令和 4 年度は、令和 3 年度と比較すると 0.02mg/L 減の 0.53mg/L となりました。「A401 鉛製給水管率」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、残存率を表わし、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。令和 4 年度は、0.6 ポイント減の 5.4% となりました。

B) 安定した水の供給

この項目は「いつでもどこでも安定的に水道水を供給する」ことを目標として設定されており、2 分類、6 区分、57 の業務指標（PI）で構成されています。主なものとしては、「B104 施設利用率」があります。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あり、水道施設の効率性を表す指標の一つです。数値が大きいほど効率的であるとされていますが、施設の老朽化により施設を稼働しながら施設更新を行う場合などを考えると一定の余裕が必要となります。令和 4 年度は、0.3 ポイント減の 61.4% となりました。「B110 漏水率」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。令和 4 年度は、0.1 ポイント増の 1.3% となりました。「B112 有収率」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表す指標の一つで、一般に 100% に近いほどよいとされますが、実際には漏水や消防用水の利用などもあり、96% 前後となっています。令和 4 年度は、0.2 ポイント減の 96.3% となりました。「B204 管路の事故割合」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。令和 4

年度は、0.7 件/100km 減の 5.2 件/100km でした。「B208 給水管の事故割合」は、給水件数 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までの給水管の健全性を表す指標の一つです。令和 4 年度は、昨年と同様の 2.0 件/1000 件となりました。「B302 配水量 1m³ 当たり消費エネルギー」は、配水量当たりのエネルギー消費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。水道事業は電力を多量に消費することから、経年的に比較し環境負荷軽減の取組み効果を注視する必要があります。令和 4 年度は、東第 2 浄水場耐震補強他工事の完了に伴う施設の再稼働により電力使用量が増加し、1.05MJ/m³ 増の 5.30MJ/m³ となりました。「B503 法定耐用年数超過管路率」は、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の一つです。この指標が、即、管路の使用の可否を示すものではなく、設置条件や管理状態など実態を充分理解した上で管路の維持管理を行う必要があります。令和 4 年度は、1.7 ポイント増の 24.5%となりました。「B504 管路の更新率」は、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の一つです。令和 2 年度からの上下水道ビジョンに定めた施設整備計画に基づき管路更新を実施していますが、施工箇所の内容は様々なため、比較的施工が容易で更新延長が伸びる箇所もあれば、河川や軌道敷、主要幹線道路の横断部など施工が困難な箇所もあります。令和 4 年度は、0.7 ポイント減の 0.45%となりました。「B606-2 基幹管路の耐震適合率」は、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す。これは、耐震管に加え、管路の布設された地盤条件などを勘案し、耐震性能が評価された管種・継手を含めた指標です。令和 4 年度は、0.6 ポイント増の 50.5%となりました。

C) 健全な事業経営

この項目は「健全かつ安定的な事業経営を継続する」ことを目的として設定されており、3 分類、5 区分、45 の業務指標 (PI) で構成されています。主なものとしては、「C102 経常収支比率」があります。この指標は、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の一つです。数値が高いほど経常利益率が高いことを示し、これが 100%未満であることは、経常損失が生じていることを意味し、計画的でない場合には注意を要します。令和 4 年度は、令和 2 年 10 月に実施し

た料金改定や有収水量の減少により給水収益が減少する一方で、電気料金の高騰や物価の上昇に伴う費用の全般的な増加により、2.4ポイント減の99.1%となりました。「C112 給水収益に対する企業債残高の割合」は、企業債残高が経営に及ぼす影響を表す指標の一つです。企業債残高は少ない方が好ましいですが、世代間の負担の公平化を行い、長期的視点に立った経営を行うという点では、一定程度の企業債残高があることはやむを得ず、残高が過大となり経営を圧迫しないよう管理していくことが求められています。令和4年度は、5.9ポイント増の297.5%となりました。「C114 供給単価」は、有収水量1m³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。低額である方がサービスの観点からは望ましいですが、健全な経営を行うには、給水原価との関係を総合的に判断する必要があります。令和4年度は、0.1円/m³減の187.8円/m³となりました。「C115 給水原価」は、有収水量1m³当たりの経常費用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の一つです。安全安心な水を継続的に安定供給するためには、相応した経費が必要となります。令和4年度は、電気料金の高騰や物価の上昇に伴う費用の全般的な増加により、3.5円/m³増の196.3円/m³となりました。なお、経営状況の健全性を表す料金回収率（供給単価／給水原価）は、令和4年度は95.7%となりました。「C124 職員一人当たり有収水量」は、1年間における損益勘定所属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。数値が高い方が、少ない職員で効率的に水道事業を行っているとと言えます。令和4年度は、体制強化のための職員の1名増により、14,000m³/人減の308,000m³/人となりました。「C401 広報誌による情報の提供度」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、お客様への事業内容の公開度合いを表す指標の一つです。本市では、水道事業独自発行の「水だより」、市が発行する「長岡京ライフ」などを通じ、市民の皆様に、水道事業の情報発信を行っています。令和4年度は「長岡京ライフ」への掲載回数が1回減少し、年3回となったことから、1.2部/件減の8.1部/件となりました。

A. 安全で良質な水

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
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	0.57	0.55	0.53
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	0.0	20.0	20.0
A103	総トリハロメタン濃度水質基準比率	%	(∑ 給水栓の総トリハロメタン濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100	26.0	28.0	31.0
A104	有機物(TOC)濃度水質基準比率	%	[∑ 給水栓の有機物(TOC)濃度/給水栓数]/水質基準値 × 100	20.0	23.3	23.3
A105	重金属濃度水質基準比率	%	(∑ 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
A106	無機物質濃度水質基準比率	%	(∑ 給水栓の当該無機物質濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100	20.5	19.7	19.3
A107	有機化学物質濃度水質基準比率	%	(∑ 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
A108	消毒副生成物濃度水質基準比率	%	(∑ 給水栓の当該消毒副生成物濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100	23.3	23.3	33.3
A109	農薬濃度水質管理目標比	—	max ∑ (各定期検査時の各農薬濃度/各農薬の目標値)	0.000	0.000	0.000
2)施設管理						
A201	原水水質監視度	項目	原水水質監視項目数	65.0	64.0	64.0
A202	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)	72.6	72.6	72.6
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	56.3	27.9	41.9
A204	直結給水率	%	(直結給水件数/給水件数) × 100	97.8	97.7	97.8
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	79.1	77.9	77.6
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	0	0	0
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	0.0	0.0	0.0
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	7.5	6.0	5.4

B. 安定した水の供給

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
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	35.0	35.0	35.0
B102	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	0.00	0.00	0.00
B103	地下水率	%	(地下水揚水量/年間取水量) × 100	100.0	100.0	100.0
B104	施設利用率	%	(一日平均配水量/施設能力) × 100	62.4	61.7	61.4
B105	最大稼働率	%	(一日最大配水量/施設能力) × 100	69.5	67.4	67.9
B106	負荷率	%	(一日平均配水量/一日最大配水量) × 100	89.7	91.5	90.4
B107	配水管延長密度	km/km ²	配水管延長/現在給水面積	21.1	21.1	21.3
B108	管路点検率	%	(点検した管路延長/管路延長) × 100	39.1	36.1	14.4
B109	バルブ点検率	%	(点検したバルブ数/バルブ設置数) × 100	42.8	39.7	14.4
B110	漏水率	%	(年間漏水量/年間配水量) × 100	1.6	1.2	1.3
B111	有効率	%	(年間有効水量/年間配水量) × 100	98.2	98.6	98.4
B112	有収率	%	(年間有収水量/年間配水量) × 100	96.0	96.5	96.3
B113	配水池貯留能力	日	配水池有効容量/一日平均配水量	0.85	0.86	0.86
B114	給水人口一人当たり配水量	L/日・人	(一日平均配水量 × 1000)/現在給水人口	308	303	300
B115	給水制限日数	日	年間給水制限日数	0	0	0
B116	給水普及率	%	(現在給水人口/給水区域内人口) × 100	100.0	100.0	100.0
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	56.8	45.5	61.4

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
2) 事故災害対策						
B201	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	0.00	0.00	0.00
B202	事故時断水人口率	%	(事故時断水人口/現在給水人口)×100	0.0	0.0	0.0
B203	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]	130	129	129
B204	管路の事故割合	件/100km	管路の事故件数/(管路延長/100)	7.3	5.9	5.2
B205	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)	0.0	0.0	0.0
B206	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)	0.9	0.9	0.0
B207	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)	35.6	28.2	13.2
B208	給水管の事故割合	件/1000件	給水管の事故件数/(給水管件数/1000)	2.1	2.0	2.0
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	0.20	0.52	0.06
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	1	0	1
B211	消火栓設置密度	基/km	消火栓数/配水管延長	4.7	4.8	4.8
3) 環境対策						
B301	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	0.60	0.42	0.53
B302	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	5.99	4.25	5.30
B303	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	204	154	230
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	0.40	0.41	0.42
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	0	0	0
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	100	100	100

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
4)施設管理						
B401	ダクタイル鋳鉄管・鋼管率	%	$[(\text{ダクタイル鋳鉄管延長} + \text{鋼管延長}) / \text{管路延長}] \times 100$	81.4	81.5	81.6
B402	管路の新設率	%	$(\text{新設管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	0.16	0.31	0.34
5)施設更新						
B501	法定耐用年数超過浄水施設率	%	$(\text{法定耐用年数を超過している浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	0.0	0.0	0.0
B502	法定耐用年数超過設備率	%	$(\text{法定耐用年数を超過している機械・電気・計装設備などの合計数} / \text{機械・電気・計装設備などの合計数}) \times 100$	3.1	3.1	3.1
B503	法定耐用年数超過管路率	%	$(\text{法定耐用年数を超過している管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	21.5	22.8	24.5
B504	管路の更新率	%	$(\text{更新された管路延長} / \text{前年度末管路延長}) \times 100$	0.51	1.15	0.45
B505	管路の更生率	%	$(\text{更生された管路延長} / \text{管路延長}) \times 100$	0.000	0.000	0.000
6)事故災害対策						
B601	系統間の原水融通率	%	$(\text{原水融通能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	0.0	0.0	0.0
B602	浄水施設の耐震化率	%	$(\text{耐震対策の施された浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	0.0	0.0	40.0
B602-2	浄水施設の主要構造物耐震化率	%	$[(\text{沈でん・ろ過を有する施設の耐震化浄水施設能力} + \text{ろ過のみ施設の耐震化浄水施設能力}) / \text{全浄水施設能力}] \times 100$	0.0	0.0	0.0
B603	ポンプ所の耐震化率	%	$(\text{耐震対策の施されたポンプ所能力} / \text{耐震化対象ポンプ所能力}) \times 100$	34.2	34.2	81.1
B604	配水池の耐震化率	%	$(\text{耐震対策の施された配水池有効容量} / \text{配水池等有効容量}) \times 100$	75.7	75.7	90.2
B605	管路の耐震管率	%	$(\text{耐震管延長} / \text{管路延長}) \times 100$	14.5	15.2	15.9
B606	基幹管路の耐震管率	%	$(\text{基幹管路のうち耐震管延長} / \text{基幹管路延長}) \times 100$	35.4	36.0	36.5
B606-2	基幹管路の耐震適合率	%	$(\text{基幹管路のうち耐震適合性のある管路延長} / \text{基幹管路延長}) \times 100$	49.4	49.9	50.5
B607	重要給水施設配水管路の耐震管率	%	$(\text{重要給水施設配水管路のうち耐震管延長} / \text{重要給水施設配水管路延長}) \times 100$	23.3	27.5	27.5
B607-2	重要給水施設配水管路の耐震適合率	%	$(\text{重要給水施設配水管路のうち耐震適合性のある管路延長} / \text{重要給水施設配水管路延長}) \times 100$	49.4	52.9	52.9
B608	停電時配水量確保率	%	$(\text{全施設停電時に確保できる配水能力} / \text{一日平均配水量}) \times 100$	84.6	85.6	85.9

区分	指 標 項 目	単 位	業 務 指 標 の 定 義	R2	R3	R4
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	19.7	19.0	20.9
B610	燃料備蓄日数	日	平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量	0.3	0.3	0.3
B611	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)	16.2	16.2	16.2
B612	給水車保有度	台/1000人	給水車数/(現在給水人口/1000)	0.025	0.025	0.024
B613	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)	0.080	0.080	0.079

C. 健全な事業経営

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
1)健全経営						
C101	営業収支比率	%	$[(営業収益 - 受託工事収益) / (営業費用 - 受託工事費)] \times 100$	101.1	95.6	93.9
C102	経常収支比率	%	$[(営業収益 + 営業外収益) / (営業費用 + 営業外費用)] \times 100$	106.5	101.5	99.1
C103	総収支比率	%	$(総収益 / 総費用) \times 100$	106.4	101.5	107.0
C104	累積欠損金比率	%	$[累積欠損金 / (営業収益 - 受託工事収益)] \times 100$	0.0	0.0	0.0
C105	繰入金比率(収益的収入分)	%	$(損益勘定繰入金 / 収益的収入) \times 100$	0.5	0.6	0.5
C106	繰入金比率(資本的収入分)	%	$(資本勘定繰入金 / 資本的収入計) \times 100$	0.0	0.0	0.0
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	60,023	60,437	57,915
C108	給水収益に対する職員給与費の割合	%	$(職員給与費 / 給水収益) \times 100$	11.1	10.9	11.8
C109	給水収益に対する企業債利息の割合	%	$(企業債利息 / 給水収益) \times 100$	4.0	3.9	3.8
C110	給水収益に対する減価償却費の割合	%	$(減価償却費 / 給水収益) \times 100$	27.2	27.7	28.3
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	%	$(建設改良のための企業債償還元金 / 給水収益) \times 100$	15.8	17.4	18.1
C112	給水収益に対する企業債残高の割合	%	$(企業債残高 / 給水収益) \times 100$	270.3	291.6	297.5
C113	料金回収率	%	$(供給単価 / 給水原価) \times 100$	102.6	97.5	95.7
C114	供給単価	円/m ³	給水収益 / 年間総有収水量	192.2	187.9	187.8
C115	給水原価	円/m ³	$[経常費用 - (受託工事費 + 材料及び不用品売却原価 + 附帯事業費 + 長期前受金戻入)] / 年間有収水量$	187.3	192.8	196.3
C116	1か月10m ³ 当たり家庭用料金	円	料金額は、メーター使用量及び消費税を含む。(φ13mm)	1,771	1,771	1,771
C117	1か月20m ³ 当たり家庭用料金	円	料金額は、メーター使用量及び消費税を含む。(φ13mm)	2,981	2,981	2,981
C118	流動比率	%	$(流動資産 / 流動負債) \times 100$	297.6	281.2	348.0

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
C119	自己資本構成比率	%	$[(\text{資本金} + \text{剰余金} + \text{評価差額など} + \text{繰延収益}) / \text{負債} \cdot \text{資本合計}] \times 100$	63.3	62.1	63.0
C120	固定比率	%	$[\text{固定資産} / (\text{資本金} + \text{剰余金} + \text{評価差額など} + \text{繰延収益})] \times 100$	129.9	133.2	132.7
C121	企業債償還元金対減価償却費比率	%	$(\text{建設改良のための企業債償還元金} / \text{当年度減価償却費}) \times 100$	58.2	62.8	64.2
C122	固定資産回転率	回	$(\text{営業収益} - \text{受託工事収益}) / [(\text{期首固定資産} + \text{期末固定資産}) / 2]$	0.15	0.14	0.14
C123	固定資産使用効率	m ³ /万円	(年間配水量/有形固定資産)	7.7	7.4	7.3
C124	職員一人当たり有収水量	m ³ /人	年間総有収水量/損益勘定所属職員数	312,000	322,000	308,000
C125	料金請求誤り割合	件/1000件	誤料金請求件数/(料金請求件数/1000)	0.00	0.00	0.01
C126	料金収納率	%	$(\text{料金納入額} / \text{調定額}) \times 100$	92.1	91.7	91.6
C127	給水停止割合	件/1000件	給水停止件数/(給水件数/1000)	0.2	0.2	0.1

2) 人材育成

C201	水道技術に関する資格取得度	件/人	職員が取得している水道技術に関する資格数/全職員数	1.75	1.50	1.52
C202	外部研修時間	時間/人	$(\text{職員が外部研修を受けた時間} \times \text{受講人数}) / \text{全職員数}$	2.8	6.2	5.8
C203	内部研修時間	時間/人	$(\text{職員が内部研修を受けた時間} \times \text{受講人数}) / \text{全職員数}$	1.1	1.2	0.7
C204	技術職員率	%	$(\text{技術職員数} / \text{全職員数}) \times 100$	62.5	65.6	63.6
C205	水道業務平均経験年数	年/人	職員の水道業務経験年数/全職員数	16.6	15.3	15.8
C206	国際協力派遣者数	人・日	$\Sigma(\text{国際協力派遣者数} \times \text{滞在日数})$	0	0	0
C207	国際協力受入者数	人・日	$\Sigma(\text{国際協力受入者数} \times \text{滞在日数})$	0	0	0

3) 業務委託

C301	検針委託率	%	$(\text{委託した水道メータ数} / \text{水道メータ設置数}) \times 100$	100	100	100
C302	浄水場第三者委託率	%	$(\text{第三者委託した浄水場の浄水施設能力} / \text{全浄水施設能力}) \times 100$	0.0	0.0	0.0

区分	指標項目	単位	業務指標の定義	R2	R3	R4
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	12.0	9.3	8.1
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	25	24	28
C403	水道施設見学者割合	人/1000人	見学者数/(現在給水人口/1000)	0.00	0.00	0.00
5)意見収集						
C501	モニタ割合	人/1000人	モニタ人数/(現在給水人口/1000)	0.00	0.00	0.00
C502	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)	0.00	0.00	0.00
C503	直接飲用率	%	(直接飲用回答数/アンケート回答数)×100	— 実施していない	— 実施していない	— 実施していない
C504	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)	0.48	5.85	4.90
C505	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)	0.33	0.22	0.18
C506	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)	0.07	0.04	0.04

※C124職員一人当たり有収水量の算出において、損益勘定所属職員数の令和2年度以降の数値は、再任用短時間勤務職員及び会計年度任用職員を含んだ内容となっています。

※令和3年10月から令和4年5月まで、東第2浄水場の耐震補強他工事に伴い、同浄水場の浄水機能を停止し、府営水のみで給水を行いました。