

## C) 健全な事業運営

### 主な業務指標

番号	業務指標 指標名【単位】	好ましい 数値の 動き	千葉県水道局		主要他事業体平均 (平成28年度)
			平成29年度	平成28年度	
C102	経常収支比率【%】	↑	118.8	119.4	115.6
C112	給水収益に対する企業債残高の割合【%】	↓	236.9	245.2	282.0
C119	自己資本構成比率【%】	↑	78.8	77.4	66.7
C126	料金収納率【%】	↑	91.5	95.9	93.4
C401	広報誌による情報の提供度【部/件】	↑	3.0	3.1	3.6

※主要他事業体平均：東京都水道局、神奈川県企業庁及び17政令指定都市（千葉市、相模原市、熊本市は未公表のため除く）の水道事業体の平均値

#### ○経常収支比率、給水収益に対する企業債残高の割合、自己資本構成比率

平成28年度と比較して、給水収益が増加したこと及び企業債残高が縮減したことにより、企業債残高の経営への影響度合いを表す「給水収益に対する企業債残高の割合」及び長期的な財務の健全性を表す「自己資本構成比率」は良化、収益性を表す「経常収支比率」は概ね横ばいとなりました。平成29年度についても水道事業全体の健全性は維持されたものと考えられます。引き続き、中期経営計画に基づき、健全経営の確保に取り組んでいきます。

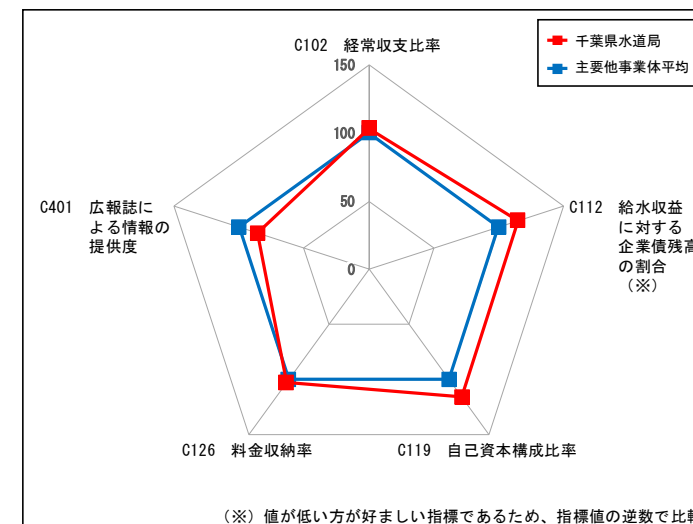
#### ○料金収納率

平成28年度と比較してやや低下しました。これは平成30年1月から開始した上下水道料金徴収一元化に伴う請求時期の変更により、年度末の調定額が翌年度の納入となったためであり、平成29年度についても料金の収納は適切に行われたと考えられます。

#### ○広報誌による情報の提供度

水道事業に対するお客様の理解と協力をいただくため、広報紙「県水だより」を年4回、新聞折り込みにより配布しています。平成28年度途中で新聞購読世帯の減少に伴い発行部数を減少させ、平成29年度もその部数を維持したため、低下しています。

#### 主要他事業体平均との比較(平成28年度)



(主要他事業体平均を100として当局の指標値の割合を表示)

凡例

○好ましい数値の動き

↑:より高い値の方が好ましい    ↓:より低い値の方が好ましい

→:一定の値を維持することが好ましい

—:一概に値の高低のみで評価できない、他の指標と併せて評価する必要がある

○指標値

—:指標の新規設定もしくは定義の変更により、過去データがないもの

※:該当がないもの、もしくはデータを収集していないもの

C)健全な事業経営

財務

1)健全経営

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
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】	↑	108.7	102.7	101.7	103.7	103.1	営業活動に要する費用を、給水収益などの営業収益でどの程度賄っているかを示したもので、営業活動における収益性を表す指標です。
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】	↑	112.4	116.6	116.0	119.4	118.8	営業収支に、給水申込納付金収入や企業債支払利息などの営業外収支を加えた収支の比率であり、水道事業における収益性を表す代表的な指標です。
C103 (3003)	総収支比率(%) 【(総収益/総費用)×100】	↑	112.3	112.6	113.9	117.4	122.4	経常収支に特別損益を加えた収支の比率であり、事業経営全体の収益性を表す指標です。
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】	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	営業活動により生じた欠損金(赤字)の累積額の状況を示したもので、経営の健全性を表す指標の一つです。
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】	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	収益的収入に占める一般会計等繰入金への割合を示したもので、事業経営の健全性や効率性を表す指標です。
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】	↓	3.6	7.7	0.0	2.2	2.0	資本的収入に占める一般会計等繰入金への割合を示したもので、事業経営の健全性や効率性を表す指標です。
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】	↑	83,030	81,426	81,758	82,735	82,865	損益勘定所属職員一人当たりの生産性を示したもので、職員数の適正化等により事業効率の向上を図る上で目安となる指標です。
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】	—	10.9	10.9	10.9	9.0	8.9	給水収益に対する職員給与費の割合を示したもので、職員数や諸手当の適正化等により事業効率の向上を図る上で目安となる指標です。
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】	↓	6.6	6.1	5.7	5.2	4.8	給水収益に対する企業債利息の割合を示したもので、減価償却費の割合と合わせた資本費割合は、収益的収支における安全性を見る目安となる指標です。
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】	→	36.7	41.2	41.9	42.7	43.7	給水収益に対する減価償却費の割合を示したもので、事業経営の安定性(良好な収益的収支のもとでの施設更新費用の確保)を見る目安となる指標の一つです。
C111 (3011)	給水収益に対する建設改良のための企業債償還金の割合(%) 【(建設改良のための企業債償還金/給水収益)×100】	↓	-	-	18.4	19.3	19.9	給水収益に対する企業債元金償還金の割合を示したもので、減価償却費の割合と比較することなどにより、資金収支における安全性を見る目安となる指標です。

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
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】	↓	274.0	264.0	248.2	245.2	236.9	給水収益に対する企業債残高の割合を示したもので、事業経営を圧迫しない残高水準とするための目安となる指標です。
C113 (3013)	料金回収率(%) 【(供給単価/給水原価)×100】	↑	102.8	110.8	110.8	114.1	113.3	給水費用を、水道料金でどの程度回収しているかを示したもので、事業経営の健全性を表す指標の一つです。
C114 (3014)	供給単価(円/m <sup>3</sup> ) 【給水収益/[年間有収水量-(分水量+原因者負担水量+充水洗浄水量)]】	→	202.4	201.4	201.0	200.7	200.2	有収水量1m <sup>3</sup> 当たりの収益を示したもので、給水原価との関係から、事業経営の健全性を見る目安となる指標です。
C115 (3015)	給水原価(円/m <sup>3</sup> ) 【(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-(分水量+原因者負担水量+充水洗浄水量)]】	↓	196.8	181.9	181.4	175.9	176.7	有収水量1m <sup>3</sup> 当たりの費用を示したもので、供給単価との関係から、事業経営の健全性を見る目安となる指標です。 ※会計基準の見直しにより算定式は平成26年度より変更。 変更前: [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)/有収水量]
C116 (3016)	1か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金(円) 【1か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金】	→	*990	*1,020	*1,020	*1,020	1,020	標準的な家庭の使用水量(口径13mm・水量10m <sup>3</sup> )に対する料金を示したもので、水道利用における顧客の経済的な負担を表す指標の一つです。 (*印部については、数値を修正しています。また、旧規格とは数値が異なります。)
C117 (3017)	1か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金(円) 【1か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金】	→	*2,570	*2,640	*2,640	*2,640	2,640	標準的な家庭の水使用量(口径13mm・水量20m <sup>3</sup> )に対する料金を示したもので、水道利用における顧客の経済的な負担を表す指標の一つです。 (*印部については、数値を修正しています。また、旧規格とは数値が異なります。)
C118 (3022)	流動比率(%) 【(流動資産/流動負債)×100】	↑	396.2	230.5	205.7	188.8	208.2	1年以内に償還すべき債務に対する保有現金・預金等の割合を示したもので、短期債務に対する支払能力を表す指標です。
C119 (3023)	自己資本構成比率(%) 【{(資本金+剰余金+評価差額等+繰延収益)/負債・資本合計}×100】	↑	76.1	76.8	77.6	77.4	78.8	総資本(負債及び資本)に占める自己資本(自己資本金及び剰余金)の割合を示したもので、財務基盤の健全性を表す指標の一つです。 ※会計基準の見直しにより算定式は平成26年度から変更。 変更前: {(自己資本金+剰余金)/負債・資本合計}×100
C120 (3024)	固定比率(%) 【(固定資産/(資本金+剰余金+評価差額+繰延収益))×100】	↓	121.9	120.3	119.4	118.9	116.8	自己資本に対する固定資産の割合を示したもので、施設・設備への自己資本投下による財務の安定性を表す指標です。 ※会計基準の見直しにより算定式は平成26年度から変更。 変更前: (固定資産/(自己資本金+剰余金))×100
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】	↓	91.1	38.3	43.9	45.2	45.6	過去投資の返済額(企業債償還元金)と、その主たる財源(内部留保資金の大部分を占める減価償却費)のバランスを示したもので、施設・設備の再投資における財務の安全性を表す指標です。
C122 (3026)	固定資産回転率(回) 【(営業収益-受託工事収益)/[(期首固定資産+期末固定資産)/2]】	↑	0.02	0.08	0.09	0.08	0.09	年間平均固定資産に対する営業収益(受託工事収益を除く)の割合を示したもので、固定資産として投下された資本が有効に活用されたかを表す指標です。
C123 (3027)	固定資産使用効率(m <sup>3</sup> /万円) 【年間配水量/有形固定資産】	↑	4.7	5.4	5.4	5.4	5.4	有形固定資産10,000円当たりの年間給水量を示したもので、施設・設備の使用効率を表す指標です。
C124 (3109)	職員一人当たり有収水量(m <sup>3</sup> /人) 【年間総有収水量/損益勘定所属職員数】	↑	-	-	413,000	418,000	420,000	職員1人当たりの有収水量を示したもので、水道サービス全般の効率性を表す指標の一つです。
C125 (5005)	料金請求誤り割合(件/1,000件) 【誤料金請求件数/(料金請求件数/1,000)】	↓	※	※	0.08	0.07	0.07	料金請求総件数に対する請求誤り件数の割合を示したもので、適正な料金請求により顧客の信頼性確保を図るための指標です。

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
C126 (5006)	料金収納率(%) 【(料金納入額/ 調定額) × 100】	↑	-	-	95.1	95.9	91.5	料金調定総額に対する納入された収入額の割合を示したもので、水道事業の経営状況の健全性を表す指標の一つです。
C127 (5007)	給水停止割合(件/1,000 件) 【給水停止件数 / (給水件数/1,000)】	↓	28.0	30.5	31.9	29.8	32.1	給水件数に対する給水停止件数の割合を示したもので、水道料金の未納状況の度合いを表す指標の一つです。

## 組織・人材

### 2)人材育成

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
C201 (3101)	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】	↑	※	※	※	※	※	職員一人あたりの取得している水道技術に関する資格数を示したもので、専門知識を有する技術者の確保、育成を行う上で一つの目安となる指標です。
C202 (3103)	外部研修時間(時間/人) 【職員が外部研修を受けた時間 × 受講人数 / 全職員数】	⇒	14.3	11.6	14.9	16.0	13.7	職員1人当たりの外部研修受講時間を示したもので、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。
C203 (3104)	内部研修時間(時間/人) 【職員が内部研修を受けた時間 × 受講人数 / 全職員数】	⇒	11.7	16.5	17.1	15.5	18.3	職員1人当たりの内部研修受講時間を示したもので、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 (3105)	技術職員率(%) 【(技術職員数 / 全職員数) × 100】	⇒	69.2	70.3	72.3	72.6	73.2	全職員数に占める技術職員の割合を示したもので、技術面での維持管理体制を表す指標の一つです。
C205 (3106)	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】	—	※	※	※	※	※	全職員の水道業務経験平均年数を示したもので、人的資源である専門知識・技術の蓄積の程度を表す指標の一つです。
C206 (6001)	国際協力派遣者数(人・日) 【Σ(国際協力派遣者数 × 滞在日数)】	↑	-	-	384	469	446	国際協力に派遣された職員数とその滞在日数の積の合計を示したもので、国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。
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)】	↑	-	-	0	0	0	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の合計を示したもので、国際協力への関与の度合いを表す指標の一つです。

### 3)業務委託

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
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】	⇒	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	水道メータ設置総数に対する検針委託しているメータ数の割合を示したもので、業務委託の度合いを表す指標の一つです。
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、水道法に基づいて第三者委託している浄水場の浄水施設能力の割合を示した指標です。

お客様とのコミュニケーション

4)情報提供

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
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】	↑	4.0	2.5	3.3	3.1	3.0	給水件数に対する広報紙等の発行部数の割合を示したもので、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。
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】	↑	-	-	45	57	68	ウェブページによる水道事業の情報発信回数を示したもので、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。
C403 (3204)	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)】	↑	6.5	6.7	7.0	6.8	6.4	給水人口1,000人当たりの施設見学者数を示したもので、お客様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。

5)意見収集

番号 (旧番号)	指標名(単位) 【算定式】	好ましい 数値の動き	指標値					解説
			H25	H26	H27	H28	H29	
C501 (3202)	モニタ割合(人/1,000人) 【モニタ人数 / (現在給水人口/1,000)】	↑	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	給水人口1,000人当たりのモニタ人数を示したもので、顧客との双方向コミュニケーションを推進している度合いを示す指標の一つです。
C502 (3203)	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)】	↑	1.97	2.03	1.97	1.91	1.74	給水人口1,000人当たりのモニタ人数を示したもので、顧客との双方向コミュニケーションを推進している度合いを示す指標の一つです。
C503 (3112)	直接飲用率(%) 【(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100】	↑	67.4	63.4	66.8	65.4	67.3	アンケート調査回答から水道水を直接飲用する人の割合を示したもので、水道水の「飲み水」としての評価を示す指標の一つです。
C504 (3205)	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)】	↓	0.22	0.23	0.11	0.11	0.04	給水件数1,000件当たりの水道サービスに関する苦情件数を示したもので、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。
C505 (3206)	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	0.00	給水件数1,000件当たりの水道水の水質に関する苦情件数を示したもので、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。
C506 (3207)	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)】	↓	0.02	0.00	0.00	0.00	0.39	給水件数1,000件当たりの水道料金に関する苦情件数を示したもので、お客様の水道料金への満足度を表す指標の一つです。