

水道事業ガイドラインに基づく業務指標

【令和元年～令和5年度版】



■主要背景情報(CI : Context Information)

◆水道事業体のプロフィール◆			
CI 1	給水人口規模	1,962,954	人
CI 2	全職員数	626	人
◆システムのプロフィール◆			
CI 3	水源種別	ダム放流	—
CI 4	浄水受水率 【浄水受水量/年間配水量】	0	%
CI 5	給水人口1万人あたりの浄水場数 【浄水場数/(現在給水人口/10,000人)】	0.03	箇所/10,000人
CI 6	給水人口1万人あたりの施設数 【(浄水場+送・配水施設)/(現在給水人口/10,000人)】	0.36	箇所/10,000人
◆地域条件のプロフィール◆			
CI 7	有収水量密度 【有収水量/計画給水区域面積】	5.34	1000m ³ /ha
CI 8	水道メーター密度 【水道メーター数/配水管延長】	155	個/km
CI 9	単位管延長 【導送配水管延長/現在給水人口】	3.14	m/人

(令和5年度)

札幌市水道局

【参考】表の見方 ※数値等は例です。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	④					札幌市の特徴・傾向
				R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	
A) 安全で良質な水									
① 運営管理									
A-1) 水質管理									
A101	平均残留塩素濃度 (mg/L) 【残留塩素濃度合計/残留塩素測定回數】	給水栓での残留塩素濃度の平均値を表す指標。	—	0.38	0.39	0.38	0.39	0.39	指標値は0.4程度で推移しています。
A102	最大カビ臭物質濃度水質基準比率 (値、項目名) (%) 【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。	↓	20.0	20.0	20.0	20.0	30.0	河川の水質は気象状況等の影響を受けるため、指標値は毎年変動します。カビ臭物質への対応は、適正な処理により対応しています。
A103	総トリハロメタン濃度水質基準比率 (%) 【1 (給水栓の給水口での濃度/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の一つ。	↓	19.0	20.0	21.0	17.0	20.0	指標値は他都市並みの水準で推移しています。

①番号(旧番号)

指標の番号。

②指標名【定義】

新規格の指標名。【 】は数値を算出するための計算式。

③望ましい数値

「↑」数値が高いほど良好

「↓」数値が低いほど良好

「—」数値の高低では判断できない

④各年度の業務指標の数値

業務指標の分類・区分

目標	分類	区分
A) 安全で良質な水	①運営管理	A-1)水質管理
		A-2)施設管理
	②施設整備	A-3)施設管理
		A-4)施設更新
B) 安定した水の供給	①運営管理	B-1)施設管理
		B-2)事故災害対策
		B-3)環境対策
	②施設整備	B-4)施設管理
		B-5)施設更新
		B-6)事故災害対策
C) 健全な事業経営	①財務	C-1)健全経営
	②組織・人材	C-2)人材育成
		C-3)業務委託
	③お客さまとのコミュニケーション	C-4)情報提供
		C-5)意見募集

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
A) 安全で良質な水									
① 運営管理									
A-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】	給水栓での残留塩素濃度の平均値を表す指標。	—	0.38	0.39	0.38	0.39	0.39	指標値は0.4程度で推移しています。
A102	最大カビ臭物質濃度水質基準比率 (値, 項目名) (%) 【(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。	↓	20.0	20.0	20.0	20.0	30.0	河川の水質は気象状況等の影響を受けるため、指標値は毎年変動します。カビ臭物質への対応は、適正な処理により対応しています。
A103	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の一つ。	↓	19.0	20.0	21.0	17.0	20.0	指標値は他都市並みの水準で推移しています。
A104	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の一つ。	↓	20.0	26.7	26.7	23.3	23.3	指標値は20～30%で推移しています。
A105	重金属濃度水質基準比率 (値, 項目名) (%) 【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の一つ。	↓	30.0	20.0	30.0	20.0	20.0	自然由来のヒ素が検出されていますが、水質基準値未満となっています。
A106	無機物質濃度水質基準比率 (値, 項目名) (%) 【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の一つ。	↓	14.0	13.3	14.0	14.0	15.0	塩化物イオン、カルシウム及びマグネシウム等(硬度)やナトリウムなどが一定濃度含まれています。
A107	有機化学物質濃度水質基準比率 (値, 項目名) (%) 【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の一つ。	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	指標値は0%を維持しています。
A108	消毒副生成物濃度水質基準比率 (値, 項目名) (%) 【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の一つ。	↓	10.0	13.3	16.7	16.7	13.3	指標値は他都市並みの水準で推移しています。
A109	農薬濃度水質管理目標比 【max Σ(Xij/GVj)】	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の一つ。	↓	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	指標値は0%を維持しています。
A-2) 施設管理									
A201	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の一つ。	↑	62	63	63	63	63	水道法に基づく水質基準等の項目数が変わることにより変動します。令和2年度より「PFOS及びPFOA」が追加されました。
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)】	給水栓における毎日水質検査に関して、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あり、水道水の水質管理水準を表す指標の一つ。	↑	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	水質検査採水箇所の変更はなく、指標値は一定の値で推移しています。
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】	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り組み度合いを表す指標。	↑	87.7	86.4	69.0	70.6	66.3	配水池の状況に応じて計画的に清掃を実施しています。過去5年に大容量の配水池を清掃していると指標値は上昇します。
A204	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り組み度合いを表す指標の一つ。	↑	98.9	98.9	98.9	98.9	98.9	豊平川扇状地のため、自然流下配水により安定した水圧を提供できる地域が広く占めています。このため、一戸建て住宅だけではなく、4階・5階の建物においても、直圧での直結給水が可能な場合も多く、指標値は全国平均と比較して高い水準で推移しています。
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】	貯水槽水道数に対する指導を実施した件数の割合を示すもので、水道事業としての貯水槽水道への関与度を表す指標の一つ。	↑	5.6	7.9	7.5	8.3	7.7	平成15年度から、貯水槽水道の管理状態の調査を実施しています。指導率とは調査件数を貯水槽水道の総件数で除算したものであり、設備の不備が判明した場合には、その施設に対し改善指導を行っています。
A-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】	1年間における水源の水質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の一つ。	↓	11	1	3	5	3	寒冷地特有の傾向として、暖房用灯油等による油の水質事故が約80%を占めています。令和元年度からは、水源水質事故が多い河川を水源とする浄水場が改修工事により長期運用停止したため、事故件数が低く推移しています。いずれも活性炭の注入やバックアップ送水等の適切な対応により、浄水水質への影響は見られません。
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】	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の一つ。	↓	5.8	4.3	3.6	7.8	13.0	主に夏季のカビ臭及び融雪期の油臭対策として活性炭を注入しています。河川水質は気候状況に大きく影響を受けるため、状況により指標値は変動します。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
②施設整備									
A-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】	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、鉛製給水管の解消に向けた取り組みの進捗度合いを表す指標の一つ。	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	指標値は0%で推移しています。鉛管解消工事は、平成13年度に実施しております。現在残存している鉛管は、施工困難箇所及び施工を拒否された箇所等のわずか7件まで減少しています。
B) 安定した水の供給									
①運営管理									
B-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】	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の一つ。	↑	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	水道水源は、全て自己保有水源です。また、水源の約98%を豊平川一河川に依存しています。
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】	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り組み状況を表す指標の一つ。	—	0	0	0	0	0	直接管理する水源地がないため、本指標は該当しません。
B103	地下水率 (%) 【地下水揚水量/年間取水量×100】	水源利用水量に対する地下水揚水量の割合を示すもので、水道事業者の水源特性を表す指標の一つ。	↑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	地下水を水源として利用していません。
B104	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の一つ。	↑	62.5	63.2	63.0	74.1	74.7	一日平均配水量の増減により、指標値は一定していません。なお、令和4年度に、水道事業の変更認可申請を行っており、施設能力の変更があったことから、令和4年度以降、指標値は高くなっています。
B105	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の一つ。	↑	68.5	69.9	69.3	80.4	81.8	一日最大配水量の増減により、指標値は一定していません。なお、令和4年度に、水道事業の変更認可申請を行っており、施設能力の変更があったことから、令和4年度以降、指標値は高くなっています。
B106	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の一つ。	↑	91.3	90.4	90.9	92.2	91.3	指標値は、一日平均配水量と一日最大配水量の増減により一定していません。
B107	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もの。	↑	18.0	18.1	18.1	18.2	18.2	配水管は給水区域のほぼ全域に整備済みであることから、指標値はほぼ一定で推移しています。
B108	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の一つ。	↑	73.4	73.1	71.9	72.6	76.5	配水管延長の半分以上を計画的に点検をして、健全性の確保に努めており、指標値はほぼ一定で推移しています。
B109	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年間で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の一つ。	↑	38.5	39.2	40.1	39.5	39.2	管路・施設のバルブについて、計画的に点検を行っており、指標値はほぼ一定で推移しています。
B110	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の一つ。	↓	2.6	2.1	2.0	2.1	2.0	計画的に漏水防止作業を実施してきた結果、低い水準で推移しています。
B111	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の一つ。	↑	96.0	96.7	96.7	96.5	96.6	漏水防止作業の効果などにより、90%以上となっています。
B112	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の一つ。	↑	92.9	93.6	93.9	93.5	93.7	漏水防止作業の効果などにより、90%以上となっています。
B113	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の一つ。	↑	0.98	0.97	0.97	0.99	0.98	配水池には約1日分の水道水が蓄えられています。
B114	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)×1,000】	給水人口一人あ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の一つ。	—	266	269	268	264	266	指標値はほぼ一定で推移しています。
B115	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の一つ。	↓	0	0	0	0	0	給水制限を行ったことはありません。豊富で良質な水源を確保しており、冬季の降雪の恩恵もあって、渇水になったことはありません。
B116	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の一つ。	↑	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	水需要の増加に対応するため、計画的に水道施設の整備に努め、現在ではほぼ100%という高普及率を達成しています。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
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】	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の一つ。	↑	45.8	47.6	49.2	49.4	48.4	各機器の種類ごとに適切な点検周期を定め、維持管理しています。
B-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】	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の一つ。	↓	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	施設の二重化やバックアップ送水などの十分な対策を施しており、浄水場が停止となるような事故を未然に防いでいます。
B202	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、水道事業者のシステムの融通性、余裕度によるサービスの安全性を表す指標の一つ。	↓	76.6	76.6	76.6	76.6	75.0	本市最大の白川浄水場にて事故が発生した場合に、給水できない人口率です。(他の浄水場や配水池の貯蓄水を活用した応急給水は可能です。)
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)×1,000/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指標であり、水道事業者の災害対応度を表す指標の一つ。	↑	134	134	134	134	134	指標値は一定で推移しています。
B204	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の一つ。	↓	0.6	0.3	0.3	0.5	0.4	計画的に管路の更新を実施していることから、指標値は低い水準となっています。
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)】	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の一つ。	↓	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	計画的に管路の更新を実施していることから、指標値は低い水準となっています。
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)】	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の一つ。	↓	0.6	0.3	0.3	0.6	0.3	計画的に管路の更新を実施していることから、指標値は低い水準となっています。
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)】	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の一つである。	↓	0.2	0.0	0.2	0.4	0.7	これまでに管径強度の弱い塩化ビニル管、石綿管の更新など積極的に実施していることから、指標値は低い水準となっています。
B208	給水管の事故割合 (件/1,000件) 【給水管の事故件数/(給水管数/1,000)】	給水管数1,000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の一つ。	↓	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	これまでに単層ポリエチレン管の改良などを実施していることから、指標値は低い水準となっています。
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】	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の一つ。	↓	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	計画的に管路の更新を実施していることから、指標値は低い水準となっています。
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の一つである。	↑	44	49	53	70	66	水道局の訓練だけでなく、町内会や協力団体、関係機関との訓練も実施し、災害対応能力の向上を図っています。
B211	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の一つ。	↑	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	管路の更新の際にも適切に消火栓を設置しており、指標値は一定となっています。
B-3) 環境対策									
B301	配水量1m3 当たり電力消費量 (kWh/m3) 【電力使用量の合計/年間配水量】	配水量1m3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の一つ。	↓	0.14	0.14	0.14	0.14	0.14	豊平川扇状地の地形を利用し、自然流下方式を多用する施設運営の推進や、環境マネジメントシステムの継続的な取組により電力消費量が抑えられています。その結果、指標値は他都市の平均値と比較して低い水準で推移しています。
B302	配水量1m3 当たり消費エネルギー (MJ/m3) 【エネルギー消費量/年間配水量】	配水量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の一つ。	↓	1.38	1.36	1.35	1.36	1.20	環境マネジメントシステムの継続的な取組により消費エネルギー削減に努め、環境に配慮した事業運営の推進に取り組んでいます。
B303	配水量1m3 当たり二酸化炭素 (CO ₂) 排出量 (g・CO ₂ /m3) 【二酸化炭素(CO ₂)排出量/年間配水量×10の6乗】	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の一つ。	↓	73	59	63	66	61	再生可能エネルギーの利用や環境マネジメントシステムの継続的な取組により、買電による電力使用量を抑え、二酸化炭素排出量の削減に努めています。
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/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の一つ。	↑	7.7	7.6	7.1	6.9	7.9	藻岩浄水場・平岸配水池の水力発電や配水センター・川沿庁舎・豊平庁舎の太陽光発電により再生可能エネルギーを取り入れており、他都市と比較すると高い水準で推移しています。
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】	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の一つ。	↑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	浄水発生土の利用は現在検討中です。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
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】	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の割合を示すもので、環境保全への取り組み度合いを表す指標の一つ。	↑	99.8	99.9	100.0	99.9	99.7	リサイクルの推進に努めており、指標値は高い水準で推移しています。
② 施設整備									
B-4) 施設管理									
B401	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の一つ。	↑	86.6	86.4	86.3	86.1	86.0	計画的に管路の更新を実施していることから、指標値は高い水準となっています。
B402	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の一つ。	—	0.19	0.37	0.17	0.17	0.11	配水管は給水区域のほぼ全域に整備済みであることから、指標値は低い値で推移しています。
B-5) 施設更新									
B501	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過し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の一つ。	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	法定耐用年数(60年)を超えた浄水場はありません。
B502	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・計装設備の機器数に対する法定耐用年数を超過している機器数の割合を示すもので、機器の老朽度、更新の取組み状況を表す指標の一つ。	↓	43.7	40.9	46.6	48.1	48.4	法定耐用年数をベースに、本市での故障履歴や点検結果、延命実績(他に日本水道協会やメーカーの推奨基準など)を考慮し、計画的に設備を更新しています。
B503	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過し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。	↓	13.1	15.1	16.6	18.1	20.6	計画的な管路の更新や延命化を実施しておりますが、昭和40～50年代に大量に布設した管路が法定耐用年数の40年を超えることから、指標値は上昇しています。
B504	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の一つ。	↑	1.44	1.22	1.16	1.15	1.06	計画的に管路の更新を実施しており、ほぼ一定の更新率を確保しています。
B505	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の一つ。	↑	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	管路の更生(内面ライニング)は昭和59年から平成3年にかけて実施していましたが、現在のところ管路の更生は行っていません。
B-6) 事故災害対策									
B601	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の一つ。	↑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	水源の98%を豊平川に依存しているため、他の河川から同量の原水を確保することは困難であり、原水の融通は不可能な状況です。
B602	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・安全性を表す指標の一つ。	↑	19.2	19.2	19.2	21.3	21.3	耐震診断を行い、計画的に耐震改修工事を行っています。
B602-2	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、沈んで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、浄水施設の耐震化率(B602)の進捗を表す指標。	↑	19.2	19.2	19.2	21.3	21.3	耐震診断を行い、計画的に耐震改修工事を行っています。
B603	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・安全性を表す指標の一つ。	↑	58.6	58.6	55.1	56.9	56.8	耐震診断を行い、計画的に耐震改修工事を行っています。
B604	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・安全性を表す指標の一つ。	↑	84.7	84.7	84.7	84.8	84.8	耐震診断を行い、計画的に耐震改修工事を行っています。
B605	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路網の安全性、信頼性を表す指標の一つ。	↑	30.2	31.8	33.0	34.2	35.4	管路の新設、更新において、耐震継手を有する耐震管を使用しており、指標値は上昇しています。
B606	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、信頼性を表す指標の一つ。	↑	40.5	43.1	43.8	44.7	45.2	管路の新設、更新において、耐震継手を有する耐震管を使用しており、指標値は上昇しています。
B606-2	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、基幹管路の耐震管率(B606)を補足する指標。	↑	40.5	43.1	43.8	54.1	54.5	管路の新設、更新において、耐震継手を有する耐震管を使用しており、指標値は上昇しています。なお、令和4年度に耐震適合性のある管路について見直しを行った結果、令和4年度以降はそれまでと比べて指標値が上昇しています。
B607	重要給水施設配水管の耐震管率 (%) 【(重要給水施設配水管のうち耐震管延長/重要給水施設配水管延長)×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の安全性、信頼性を表す指標の一つ。	↑	30.2	31.7	32.9	34.1	35.3	管路の新設、更新において、耐震継手を有する耐震管を使用しており、指標値は上昇しています。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
B607-2	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、重要給水施設配水管路の耐震率 (B607) を補足する指標。	↑	30.2	31.7	32.9	34.1	35.3	管路の新設、更新において、耐震継手を有する耐震管を使用しており、指標値は上昇しています。なお、本市では重要給水施設への配水管について、耐震適合管の概念は取り入れておらず、B607の耐震化率と同値となります。
B608	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の一つ。	↑	159.9	158.2	158.8	134.9	133.9	停電時においても配水できるよう、自家発電設備の整備及び燃料を貯蔵しています。なお、令和4年度に、水道事業の変更認可申請を行っており、配水能力の変更があったことから、令和4年度以降、指標値は減少しています。
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)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、災害に対する危機対応力を表す指標の一つ。	↑	37.3	34.3	36.4	33.6	35.2	水源事故などの緊急時に必要な備蓄量を維持するよう運営していますが、水源水質の状況により指標値は変動します。
B610	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の一つ。	↑	0.8	0.7	0.8	0.9	1.4	停電時において17時間以上稼働できるよう、運用しています。災害時等においては、設備の効率的な運転に努めます。
B611	応急給水施設密度 (箇所/100 km 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の一つ。	↑	24.5	27.5	27.8	28.0	28.0	緊急貯水槽や緊急直断弁付き配水池等の応急給水施設は、目標としている全ての施設で整備が完了しています。
B612	給水車保有度 (台/1,000人) 【給水車数/(現在給水人口/1,000)】	給水人口1,000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の一つ。	↑	0.0025	0.0025	0.0025	0.0025	0.0025	給水車を5台保有しており、指標値は一定で推移しています。全車、加圧装置付タンク車(3m ³ ×5台)で、概ね5~6階程度までは給水可能です。
B613	車載用の給水タンク保有度 (m ³ /1,000人) 【車載用給水タンクの容量/(給水人口/1,000)】	給水人口1,000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の一つ。	↑	0.025	0.024	0.024	0.024	0.024	車載用のアルミ製の1m ³ タンクを必要数保有しています。

C) 健全な事業経営

①財務

C-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)×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の一つ。	↑	130.5	125.8	124.5	122.6	123.6	指標値は100%を上回っており、順調な営業活動が行われているといえます。
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)×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の一つ。	↑	132.6	128.4	127.9	125.9	128.2	指標値は100%を上回っており、健全な営業活動が行われているといえます。
C103	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の一つ。	↑	132.5	128.9	129.0	126.6	128.1	指標値は100%を上回っており、健全な営業活動が行われているといえます。
C104	累積欠損比率 (%) 【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の一つ。	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	累積欠損金は発生しておらず、健全な財務状況といえます。
C105	繰入金比率 (収益的収入) (%) 【(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の一つ。	↓	0.6	0.5	0.5	7.4	0.5	一定のルールに基づき繰り入れを行っています。令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、所要額の繰り入れを行ったため、損益勘定繰入金が増加したことで、指標値は一時的に増加しましたが、近年、指標値は横ばい傾向にあります。
C106	繰入金比率 (資本的収入) (%) 【(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の一つ。	↓	27.2	15.3	19.7	18.9	23.1	収益的収入同様、一定のルールに基づき繰り入れを行っています。令和5年度は資本勘定繰入金が増加したことで、指標値は増加しています。
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】	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の一つ。	↑	69,152	69,163	69,673	64,702	70,261	令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、給水収益が減少したため、指標値は一時的に低下しましたが、近年、指標値はほぼ横ばい傾向にあります。
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)×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の一つ。	↓	11.5	11.6	11.3	12.7	11.1	令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、給水収益が減少したため、指標値は一時的に増加しましたが、近年、指標値はほぼ横ばい傾向にあります。
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)×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の一つ。	↓	3.7	3.2	2.8	2.6	2.1	急激な給水需要の高まりに対応するため拡張した施設の財源について、企業債に頼らざるを得ず、指標値が高くなっていましたが、近年の企業債の借入抑制による残高の減少や高金利企業債の借換などにより、指標値は低下傾向にあります。
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)×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の一つ。	↓	32.9	33.1	34.0	36.8	33.6	令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、給水収益が減少したため、指標値は一時的に増加しましたが、近年、指標値はほぼ横ばい傾向にあります。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
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)×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の一つ。	↓	18.9	17.5	17.2	17.8	15.3	令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、給水収益が減少したため、指標値は一時的に増加しましたが、近年、指標値は低下傾向にあります。
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)×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の一つ。	↓	171.8	160.9	149.1	152.0	133.7	令和4年度のみ、水道料金の減額を実施しており、給水収益が減少したため、指標値は一時的に増加しましたが、近年は、新規起債抑制制により、指標値は低下傾向にあります。
C113	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の一つ。	↑	127.9	123.8	122.9	111.5	122.5	100%を上回っていることから、給水に対する費用を水道料金で回収することができているといえます。
C114	供給単価 (円/m ³) 【給水収益/年間有収水量】	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の一つ。	↓	212.2	207.5	207.4	195.7	211.0	令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症による外出自粛の影響で、給水収益が減少し、年間有収水量が増加したことから、指標値は低下していましたが、令和5年度は、外出自粛の緩和に伴い、給水収益が増加したことから、指標値は増加しています。
C115	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+長期前受入金) / 年間有収水量】	有収水量1m ³ 当たりの経営費用(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の一つ。	↓	166.0	167.6	168.8	175.4	172.3	令和5年度は、令和4年度と比較して経常費用が減少し、また、年間有収水量が増加したことから、指標値は減少しています。
C116	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】	1か月に10m ³ を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の一つ。	↓	1,452	1,452	1,452	1,452	1,452	平成9年度の料金改定以来、基本料金の変更はありませんが、令和元年度からは消費税率改定による増税分を、水道料金に転嫁しています。本市水道事業の創設が大都市の中で最も新しく、急激な給水需要に対応するため拡張してきた施設の財源を企業債に頼らざるを得なかったことから、減価償却費及び支払利息(いわゆる「資本費」)の割合が高いため、大都市の中で2番目に高くなっていますが、全道の平均料金より低くなっています。
C117	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】	1か月に20m ³ を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の一つ。	↓	3,652	3,652	3,652	3,652	3,652	平成9年度の料金改定以来、基本料金の変更はありませんが、令和元年度からは消費税率改定による増税分を、水道料金に転嫁しています。本市水道事業の創設が大都市の中で最も新しく、急激な給水需要に対応するため拡張してきた施設の財源を企業債に頼らざるを得なかったことから、減価償却費及び支払利息(いわゆる「資本費」)の割合が高いため、大都市の中では最も高くなっていますが、全道の平均料金より低くなっています。
C118	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の一つ。	↑	160.9	176.6	174.5	174.5	150.1	100%を上回っており、流動負債に対する流動資産の割合が高く、短期債務に対する支払能力が十分にあるといえます。
C119	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】	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の一つ。	↑	77.4	79.2	80.5	81.6	92.9	指標値は年々上昇傾向にあります。
C120	固定比率 (%) 【(固定資産/(資本金+剰余金+評価差額等+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の一つ。	↓	120.6	117.5	115.3	114.0	100.8	指標値は年々改善傾向にあります。
C121	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-長期前受入金) × 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。	↓	70.9	64.9	62.0	58.7	55.3	企業債償還元金の減少により指標値は減少傾向にあり、平成23年度より100%を下回っています。
C122	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】	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。	↑	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	施設型産業である水道事業は、一般的にこの指標値は低くなります。本市においては、近年横ばいで推移しています。
C123	固定資産使用効率 (m ³ /万円) 【年間配水量/有形固定資産】	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の一つ。	↑	6.8	6.8	6.6	6.4	6.3	歴史が浅く、急速な施設の拡張を行ったことにより減価償却が進んでおらず、かつ施設の更新時期も重なっていることから、資産に占める固定資産の割合が高くなっており、指標値は低くなっています。
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】	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の一つ。	↑	326,000	333,000	336,000	331,000	333,000	令和5年度は令和4年度と比較して、有収水量の増加などにより、指標値は増加しています。
C125	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)】	料金請求総件数に対する誤請求の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の一つ。	↓	0.20	0.15	0.16	0.17	0.14	料金請求誤りのうち誤針によるものが毎年一定数発生しています。これは、本市が積雪寒冷地であることから、凍結防止のために水道メーターの埋設深度が深いことに起因していると考えられます。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
C126	料金収納率 (%) 【(料金納入額/調停額)×100】	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の一つ。	↑	90.7	91.5	91.6	90.9	90.6	水道料金の収納率は年度末での数値となっているため、3月分の調定に対する収入が反映されていません。3月分の収入が反映される5月末時点では99%を超える収納率を毎年維持しています。
C127	給水停止割合 (件/1,000件) 【給水停止件数/給水件数/1,000】	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の一つ。	↓	12.0	7.1	4.1	8.4	9.1	適切な督促や納付相談などを実施し未納状況の解消に努めています。 ※令和2・3年については、新型コロナウイルス感染症流行による、緊急事態宣言下の給水停止作業を見送ったことから例年と比し給水停止件数は減少しています。
②組織・人材									
C-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】	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もの。	↑	1.35	1.43	1.64	1.53	1.75	水道事業の運営に必要な資格取得者を一定数確保するため、計画的に資格取得者を養成しています。
C202	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】	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み状況を表す指標の一つ。	↑	6.5	2.8	2.9	6.2	8.1	新型コロナウイルスの影響で中止していた研修の再開により、指標値が増加しました。
C203	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】	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み状況を表す指標の一つ。	↑	17.5	13.8	12.8	16.5	17.6	新型コロナウイルスの影響で中止していた研修の再開により、指標値が増加しました。
C204	技術職員率 (%) 【技術職員数/全職員数×100】	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の一つ。	↑	64.3	63.9	64.3	64.6	65.5	前年度からやや増加しましたが、指標値はほぼ横ばい傾向にあります。
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】	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の一つ。	↑	14.1	13.5	13.0	13.2	12.9	前年度からやや減少しましたが、指標値はほぼ横ばい傾向にあります。
C206	国際協力派遣者数 (人・日) 【Σ(国際協力派遣者数×滞在日数)】	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の一つ。	↑	18	0	0	0	102	JICA草の根技術協力事業の現地研修でネパールへの職員派遣を行ったため、大幅に数値が上昇しました。
C207	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滞在日数の積で、国際協力への関与の度合いを表す指標の一つ。	↑	191	0	0	8	71	JICA草の根技術協力事業の本邦研修で、ネパールからの研修生を受け入れたため、大幅に数値が上昇しました。
C-3) 業務委託									
C301	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の一つ。	↑	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	昭和56年度に委託検針制度を導入し、段階的に委託地区の拡大を行い、平成16年度に全市検針委託を完了しました。
C302	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の一つ。	—	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	法に基づく第三者委託を行っている浄水場はありません。
③お客さまとのコミュニケーション									
C-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】	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の一つ。	↑	3.4	3.4	3.4	3.5	3.5	近年、指標値はほぼ横ばいとなっています。
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】	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の一つ。	↑	991	789	781	1,106	808	断水・濁水のお知らせなどについては、回数に含んでいません。 令和4年度は全市的にホームページの見直しを行ったため、情報の更新等で一時的に掲載回数が増加しましたが、令和5年度は令和3年度以前と同水準となっています。
C403	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】	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コミュニケーションの推進度合いを表す指標の一つ。	↑	50	6	4	26	49	令和2年度～令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館やイベント、団体受入の休止等により来館者数が大幅に減少しましたが、令和5年度は感染拡大前と同様の運営を行い、来館者数も感染拡大前と同水準にまで回復しました。
C-5) 意見収集									
C501	モニタ割合 (人/1,000人) 【モニター人数/現在給水人口/1,000】	現在給水人口に占めるモニター人数の割合を示すもので、お客さま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。	—	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	モニター制度は廃止しました。
C502	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】	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、お客さまニーズの収集実行度を表す指標の一つ。	↑	6.57	0.00	1.59	3.70	3.78	広報イベント時のアンケートや郵送アンケートにより情報収集を行っています。

番号	指標名 【定義】	指標の説明	望ましい 数値	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	札幌市の特徴・傾向
C503	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評価を表す指標の一つ。	↑	57.9	—	79.0	—	—	令和5年度は、水道水の直接飲用について問うアンケートは行っていません。
C504	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)】	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の一つ。	↓	0.01	0.01	0.00	0.00	0.01	過去大規模断水が発生した年は増加の動きが見られましたが、ここ数年は低値で推移しています。
C505	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)】	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の一つ。	↓	0.30	0.27	0.21	0.20	0.19	赤水や気泡による白水をはじめとした水質相談についても苦情件数に含め、指標値を算出しています。
C506	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)】	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の一つ。	↓	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	水道局ホームページのお問い合わせフォームへ寄せられた、水道料金に関する苦情件数より算出しています。