

## (目標3)健全な事業経営

## (分類)財務

番号	業務指標名(単位)	単位	定義(積算方法)	望ましい方向	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	解説
C101	営業収支比率	%	$[(営業収益 - 受託工事収益) / (営業費用 - 受託工事費)] \times 100$	↑	134.4	134.9	123.6	124.2	112.9	収益性を見るための指標の1つで、営業費用が営業収益によってどの程度まかなわれているかを示すものです。 この比率が高いほど営業利益率が高いことを表し、100%未満の場合は営業損失が生じていることを意味します。
C102	経常収支比率	%	$[(営業収益 + 営業外収益) / (営業費用 + 営業外費用)] \times 100$	↑	135.8	135.6	128.6	130.1	119.1	収益性を見るための指標の1つで、経常費用が経常収益によってどの程度まかなわれているかを示すものです。 この比率が高いほど経常利益率が高いことを表し、100%未満の場合は経常損失が生じていることを意味します。
C103	総収支比率	%	$(総収益 / 総費用) \times 100$	↑	135.6	135.5	128.6	129.4	118.8	総費用が総収益によってどの程度まかなわれているかを示します。 この値は100%以上であることが望ましいです。
C104	累積欠損金比率	%	$[\text{累積欠損金} / (\text{営業収益} - \text{受託工事収益})] \times 100$	↓	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	累積欠損金の受託工事収益を除いた営業収益に対する割合を示します。 累積欠損金とは、営業活動の結果生じた欠損金(赤字)が当該年度で処理できずに、複数年度にわたって累積したものです。 この値は0%であることが望ましいです。
C105	繰入金比率(収益的収入分)	%	$(\text{損益勘定繰入金} / \text{収益的収入}) \times 100$	—	0.5	0.5	1.2	0.6	5.3	収益的収入に対する他会計からの繰入金の依存度を表しており、事業の経営状況の健全性、効率性を示す指標の一つです。水道局は独立採算制を原則としており、赤字補てん的な繰入は好ましくありません。大分市は赤字補てん的な繰入はありません。
C106	繰入金比率(資本的収入分)	%	$(\text{資本勘定繰入金} / \text{資本的収入計}) \times 100$	—	27.9	20.2	9.0	13.9	11.8	資本的収入に対する他会計からの繰入金の依存度を表しており、事業の経営状況の健全性、効率性を示す指標の一つです。水道局は独立採算制を原則としており、赤字補てん的な繰入は好ましくありません。大分市は赤字補てん的な繰入はありません。
C107	職員一人当たり給水収益	千円/人	$(\text{給水収益} / \text{損益勘定所属職員数}) / 1,000$	↑	79,914	78,360	81,443	78,896	55,486	損益勘定所属職員一人当たりの生産性について、給水収益を基準として把握するための指標です。 この数値が高いほど職員の生産性が高いといえます。
C108	給水収益に対する職員給与費の割合	%	$(\text{職員給与費} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	12.7	12.1	12.4	11.9	12.2	給水収益に対する職員給与費の割合を表しており、事業の収益性を表す指標の一つです。 この値は低い方がよいです。
C109	給水収益に対する企業債利息の割合	%	$(\text{企業債利息} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	5.4	4.7	4.1	3.6	3.3	企業債利息の給水収益に対する割合を示し、事業の効率性及び財務安全性を分析するための指標の一つです。 企業債利息が少ないほど、財源を水道サービスの向上に振り向けられるため、この値は低い方がよいです。
C110	給水収益に対する減価償却費の割合	%	$(\text{減価償却費} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	35.8	36.1	41.3	42.6	46.0	減価償却費からみた事業の効率性を分析するための指標の一つです。 この値は基本的に低い方がよく、事業経営の安定性(施設更新費用の確保)の観点から、年度間の格差が小さいことが望ましいです。
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	%	$(\text{建設改良のための企業債償還元金} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	29.1	21.9	21.9	23.7	25.8	建設改良のための企業債償還元金が経営に与える影響を分析するための指標です。 この値は低い方がよいです。
C112	給水収益に対する企業債残高の割合	%	$(\text{企業債残高} / \text{給水収益}) \times 100$	↓	234.3	240.9	238.7	233.1	241.3	企業債残高の規模と経営への影響を分析するための指標です。 企業債残高は少ないほうが余裕を持った経営が可能となりますが、世代間の負担の公平化を行って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残高は必要ともいえます。
C113	料金回収率	%	$(\text{供給単価} / \text{給水原価}) \times 100$	↑	131.8	130.3	126.1	128.0	110.3	経営状況の健全性を示す指標の一つです。 料金回収率が100%を下回っている場合、給水にかかる費用が料金収入以外の収入で賄われていることを意味します。

番号	業務指標名(単位)	単位	定義(積算方法)	望ましい方向	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	解 説
C114	供給単価	円/m3	給水収益/年間総有収水量	↓	198.7	198.0	194.5	195.3	185.2	有収水量(年間の料金徴収の対象となった水量)1㎡当たり、どれだけの収益を得ているかを示します。 この値は低い方が水道サービスの観点からは望ましいですが、水道事業の事業環境に影響を受けるため他事業体との単純な比較は困難です。
C115	給水原価	円/m3	[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	↓	150.8	151.9	154.3	152.6	168.0	有収水量1㎡当たりについて、どれだけ費用がかかっているかを示します。 この値は低い方が望ましいですが、事業環境に影響を受けるため、この水準だけで経営の優劣の判断をすることは困難です。
C116	1か月10m3当たり家庭用料金(料金表による)※13mm	円	1か月10m3当たり家庭用料金(料金表による)※13mm	↓	1,339	1,364	1,364	1,364	1,364	口径13mmの家庭における水使用量(10㎡)に対する料金です。
C117	1か月20m3当たり家庭用料金(料金表による)※13mm	円	1か月20m3当たり家庭用料金(料金表による)※13mm	↓	2,905	2,959	2,959	2,959	2,959	口径13mmの家庭における水使用量(20㎡)に対する料金です。
C118	流動比率	%	(流動資産/流動負債)×100	↑	280.9	317.4	366.4	399.8	393.0	財務安全性をみる指標です。 この値は100%以上であることが必要で、より高いほど、財務安全性が高いといえます。
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	↑	77.6	78.0	73.7	74.1	79.7	資本構成から見た財務の健全性を示す指標の一つです。 この値が高いほど経営基盤が安定しているといえます。
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	↓	118.3	116.5	122.0	119.9	110.5	固定資産に投資された資金がどれだけ自己資本によってまかなわれているかを表す指標です。 100%を超えている分は、借入金(企業債)で設備投資を行っていることになります。
C121	企業償還元金対減価償却費比率	%	(建設改良のための企業償還元金/当年度減価償却費-長期前受金戻入)×100	↓	104.4	77.3	69.0	71.8	71.5	投下資本の回収と再投資との間のバランスを見る指標です。 一般的に、100%以下であると財務的に安全といえます。
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]	↑	0.11	0.09	0.08	0.08	0.08	1年間に固定資産の何倍の営業収益があったかを示す指標です。 この値が大きいほど固定資産が有効に活用されていることとなりますが、装置産業である水道事業は0.2回を下回るが多いです。
C123	固定資産使用効率	m3/万円	年間配水量/有形固定資産	↑	5.8	5.7	5.8	5.7	5.7	年間総配水量の有形固定資産に対する値(㎡/10,000円)を示します。 この値が大きいほど施設が効率的であることを意味します。
C124	職員一人当たり有収水量	m3/人	年間総有収水量/損益勘定所属職員数	↑	402,000	396,000	419,000	404,000	300,000	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します。 この指標は、一般的には職員が多いと低くなり、外部委託が多いと高くなります。
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))	↓	0.01	0.03	0.03	0.02	0.03	料金請求1000件に対する誤り件数を示します。 この値は低い方がよいです。
C126	料金収納率	%	(料金納入額/調定額)×100	↑	98.9	99.0	99.0	99.1	99.0	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します。 必ずしも納入された金額だけが重要なわけではなく、納入件数も重要です。
C127	給水停止割合	件/1,000件	給水停止件数/(給水件数/1,000)	—	8.0	8.3	0.7	0.7	0.8	給水件数1000件に対する料金の未納により給水停止を実施した件数を示します。

## (分類)組織・人材

番号	業務指標名(単位)	単位	定義(積算方法)	望ましい方向	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	解説
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	↑	1.23	1.48	1.47	1.61	1.50	職員が一人当たりが持っている水道技術に関する資格数を示します。
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	↑	18.1	14.5	3.1	8.5	9.2	職員一人当たりの外部研修を受けた時間数を示します。
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	↑	7.4	3.8	0.5	1.7	1.9	職員一人当たりの内部研修を受けた時間数を示します。
C204	技術職員率	%	(技術職員数 / 全職員数) × 100	—	43.4	39.5	36.8	39.9	38.7	技術職員総数の全職員数に対する割合を示します。
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	—	13.2	13.8	12.6	13.2	12.3	職員が平均何年水道業務に携わっているかを示します。
C206	国際協力派遣者数	人・日	Σ(国際協力派遣者数 × 滞在日数)	↑	0	0	0	0	0	国際協力に派遣された人数と滞在日数の積を示します。
C207	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	0	0	受け入れた海外の水道関係者の人数と滞在日数の積を示します。

## (分類)お客さまとのコミュニケーション

番号	業務指標名(単位)	単位	定義(積算方法)	望ましい方向	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	解説
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	—	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	検針を委託した水道メータ数の割合を示します。 この値が高いほど委託の割合が高く、職員数の減につながっているといえます。
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	—	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	浄水場の運転管理を委託(法に基づく第三者委託)した浄水能力の割合を示します。
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	↑	10.9	8.6	6.2	6.2	9.9	広報誌などの配布部数の給水件数に対する割合を示します。 この値が高いほど、お客さまに対して、より多くの情報が提供されることになります。
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	↑	94	62	60	78	54	ウェブページによる水道事業の情報発信回数を示します。
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)	↑	8.4	7.3	0.0	0.0	4.3	給水人口1000人当たりの水道施設見学者数を示します。
C501	モニタ割合	人/1,000人	モニタ人数 / (現在給水人口 / 1,000)	↑	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	給水人口1000人当たりのモニタ人数を示します。 お客さまとの双方向のコミュニケーションを推進している度合いを表します。
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)	↑	2.74	2.20	0.00	2.69	0.00	給水人口1000人当たりのアンケート回答人数を示します。 この値が高いほど、お客さまのニーズの収集度合いが大きいいいえます。
C503	直接飲用率	%	(直接飲用回答数 / アンケート回答数) × 100	↑	16.7	32.1		30.1		アンケートにおいて、水道水を直接飲用していると回答のあった割合を示します。

番号	業務指標名(単位)	単位	定義(積算方法)	望ましい方向	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	解説
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)	↓	1.32	1.88	1.85	1.32	1.89	給水件数1000件当たりの水道サービス苦情対応件数を示します。この値は、低い方が好ましいです。
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	↓	0.30	0.36	0.44	0.24	0.25	給水件数1000件当たりの水質苦情対応件数を示します。この値は、低い方が好ましいです。
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	↓	0.02	0.04	0.02	0.02	0.02	給水件数1000件当たりの水道料金苦情対応件数を示します。この値は、低い方が好ましいです。