

番号	指標名	2021 R3年度	2022 R4年度	2023 R5年度	計算式 [単位]	解説・備考
[安全で良質な水] - [運営管理] - [水質管理]						
A101	平均残留塩素濃度	0.39	0.39	0.37	残留塩素濃度合計/残留塩素測定回数 [mg/L]	水道水の安全と塩素臭発生に与える影響を表す指標。水道法で0.1mg/L以上を確保することが必要。
A102	最大カビ臭物質濃度 水質基準比率	20.0	50.0	40.0	(最大カビ臭物質濃度/水質基準値) × 100 [%]	カビ臭原因物質の水質基準に対する割合。この指標が大きくなると、水道水に対する苦情の発生につながる。
A103	総トリハロメタン濃度 水質基準比率	23.0	26.0	21.0	max((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) [%]	浄水過程での消毒副生成物であるトリハロメタン類の水質基準に対する割合。大きい場合は対策の検討も必要。
A104	有機物 (TOC) 濃度 水質基準比率	13.3	16.0	14.7	max((Σ給水栓の有機物 (TOC) 濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100) [%]	有機物 (TOC) 濃度は、水道水の水質全体に関係する。この指標が大きければ、対策の検討も必要。
A105	重金属濃度 水質基準比率	0.0	0.0	0.0	max((Σ給水栓の当該重金属濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100) [%]	健康への影響もある重金属類の水質基準に対する割合。浄水過程より原水に由来することが多い。
A106	無機物質濃度 水質基準比率	10.0	15.0	20.0	max((Σ給水栓の当該無機物質濃度/給水栓数)/水質基準値 × 100) [%]	味や色など水道水の性状に影響する無機物質の水質基準に対する割合。原水の水質に由来することが多い。
A107	有機化学物質濃度 水質基準比率	0.0	0.0	0.0	max((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) [%]	水道水の安全性に影響する有機化学物質の水質基準に対する割合。河川の水質状況の指標ともなる。
A108	消毒副生成物濃度 水質基準比率	26.7	30.0	20.0	max((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) [%]	この指標の対象となる消毒副生成物の中には、人体に影響を与えるものもある。
A109	農業濃度水質管理目標比	0.000	0.000	0.000	max Σ (Xij/GVj)	河川流域の降雨や散布される農薬の時期に左右される。目標値を超過する場合は何らかの対策が求められる。
[安全で良質な水] - [運営管理] - [施設管理]						
A201	原水水質監視度	64	63	64	原水水質監視項目数 [項目]	原水から給水に至るまで一貫した水質管理を徹底するため、適切な項目数とすることが必要。
A202	給水栓水質検査 (毎日) 箇所密度	27.3	27.3	26.2	(給水栓水質検査 (毎日) 採水箇所数/現在給水面積) × 100 [箇所/100km <sup>2</sup> ]	給水区域内での水質異常をいち早く検知できるよう、適切な箇所での検査が必要である。
A203	配水池清掃実施率	3.1	1.9	1.8	(5年間に清掃した配水池有効容量/配水池有効容量) × 100 [%]	配水池の清掃は、水質の確保する目的であると同時に、劣化状況などの点検、将来の補修計画にも役立つ。
A204	直結給水率	99.4	99.4	99.4	(直結給水件数/給水件数) × 100 [%]	直結給水の方が衛生面で有利。ただし災害時の観点から病院などでは受水槽方式が望まれる場合もある。
A205	貯水槽水道指導率	53.4	53.0	52.7	(貯水槽水道指導件数/貯水槽水道数) × 100 [%]	貯水槽の管理の不徹底による水管上の問題を防ぐため、貯水槽の管理者に義務付けられている。
[安全で良質な水] - [運営管理] - [事故災害対策]						
A301	水源の水質事故件数	0	0	0	年間水源水質事故件数 [件]	河川流域の工場やダム、交通事故などにより水質事故が発生する。監視連絡体制を向上させる必要がある。
A302	粉末活性炭処理比率	15.1	20.6	21.5	(粉末活性炭年間処理水量/年間浄水量) × 100 [%]	突発の水質悪化にどれくらい対応したかを示す。継続し大きい値となる場合は、浄水処理の見直しも必要となる。
[安全で良質な水] - [施設整備] - [施設更新]						
A401	鉛製給水管率	22.9	22.7	22.4	(鉛製給水管使用件数/給水件数) × 100 [%]	昭和30年代以降、塩化ビニル管の普及により使用は減少している。現在の残存件数は把握できていない。
[安定した水の供給] - [運営管理] - [施設管理]						
B101	自己保有水源率	6.2	6.2	6.2	(自己保有水源水量/全水源水量) × 100 [%]	水道事業者が独自で管理している水源の割合。岩国市では地下水 (井戸) の水源が該当する。
B102	取水量1m <sup>3</sup> 当たり 水源保全投資額	0	0	0	水源保全に投資した費用/年間取水量 [円/m <sup>3</sup> ]	良質な原水を安定して取水するためには、水源地域の森林の管理などの水源の保全が重要である。
B103	地下水率	9.7	10.0	10.0	(地下水揚水量/年間取水量) × 100 [%]	取水量は少ないが、水質・流量ともに安定している地下水は、小規模水道の水源として多く利用される。
B104	施設利用率	50.0	49.1	48.1	(一日平均配水量/施設能力) × 100 [%]	この指標は高い方が効率的な経営といえるが、施設更新や事故に対応するため一定の余裕は必要。
B105	最大稼働率	54.4	61.5	54.4	(一日最大配水量/施設能力) × 100 [%]	前指標と似ているが、この指標が100に近い場合、安定的な給水に問題があるといえる。
B106	負荷率	91.9	79.9	88.4	(一日平均配水量/一日最大配水量) × 100 [%]	観光地など地域性から、時期による差が大きくこの指標の値が大きくなる場合もある。
B107	配水管延長密度	8.9	8.9	8.9	配水管延長/現在給水面積 [km/km <sup>2</sup> ]	この指標は水道の利用しやすさを示すものであるが、都市部山間部など地域性に大きく左右される。
B108	管路点検率	30.8	30.1	36.7	(点検した管路延長/管路延長) × 100 [%]	管路施設の異常はお客さまに直接影響を与えたり交通障害も引き起こしたりするため、点検保全が重要。
B109	バルブ点検率	0.9	0.9	1.2	(点検したバルブ数/バルブ設置数) × 100 [%]	水道管路に設置されている仕切弁、空気弁、排水弁、減圧弁を点検記録した割合。
B110	漏水率	9.6	10.0	10.3	(年間漏水量/年間配水量) × 100 [%]	漏水は、浄水の損失だけでなく、エネルギー損失、給水不良、道路陥没などの事故にもつながる。
B111	有効率	90.2	89.9	89.6	(年間有効水量/年間配水量) × 100 [%]	漏水量が多くなると有効率は低下する。このため、有効率は管路の健全性を表しているともいえる。
B112	有収率	90.0	89.6	89.4	(年間有収水量/年間配水量) × 100 [%]	前指標と同じく、有収率を高めるには、無効水量の大部分を占める漏水量を減らすことが重要となる。
B113	配水池貯留能力	1.20	1.22	1.25	配水池有効容量/一日平均配水量 [日]	配水池の地理的配置に左右されるが、一般にこの指標が高ければ、給水の安定性が高いといえる。
B114	給水人口一人当たり配水量	380	377	374	(一日平均配水量/現在給水人口) × 1,000 [L/日・人]	節水型消費パターンの促進度を示す指標だが、昼間人口の多い地域は大きい値となる傾向がある。

B115	給水制限日数	0	0	0	年間給水制限日数 [日]	この指標が高い場合は、水源の確保、水道施設のネットワーク化の推進など、改善計画の必要性がある。
B116	給水普及率	92.9	93.1	93.0	(現在給水人口/給水区域内人口) × 100 [%]	市街部は高い普及率となるが、山間部などは井戸水などに依存する人口が多く、水道普及率は低くなる。
B117	設備点検実施率	52.6	29.2	29.2	(点検機器数/機械・電気・計装機器の合計数) × 100 [%]	日常点検を除いた、点検機器数の割合を示すもので、設備の健全性確保に関する指標である。
[安定した水の供給] - [運営管理] - [事故災害対策]						
B201	浄水場事故割合	0.00	0.00	0.00	10年間の浄水場停止事故件数/浄水場数 [件/10年・箇所]	浄水場が停止することは、安定給水にとって影響が大きいことから、適切な維持管理を行うことが重要。
B202	事故時断水人口率	85.3	85.5	85.6	(事故時断水人口/現在給水人口) × 100 [%]	最大浄水場が事故により配水できない場合の断水人口。錦見浄水場が給水人口の約8割をカバーしている。
B203	給水人口一人当たり貯留飲料水量	228	230	234	(配水池有効容量/2+緊急貯水容量) × 1,000/現在給水人口 [L/人]	配水池は1/2を確保水量と想定。ただし、全ての配水池に緊急遮断弁が設置されている場合の数値となる。
B204	管路の事故割合	5.5	8.1	9.0	管路の事故件数/(管路延長/100) [件/100km]	管路の漏水事故の割合を示す指標であり、管路の健全性を表す。
B205	基幹管路の事故割合	0.0	0.0	0.0	基幹管路の事故件数/(基幹管路延長/100) [件/100km]	基幹管路(導水管、送水管、配水本管)に限った漏水事故の割合を示す指標。
B206	鉄製管路の事故割合	2.5	2.7	5.7	鉄製管路の事故件数/(鉄製管路延長/100) [件/100km]	全管路のうち、鉄製管路に限った漏水事故の割合を示す指標。
B207	非鉄製管路の事故割合	11.2	9.2	14.1	非鉄製管路の事故件数/(非鉄製管路延長/100) [件/100km]	全管路のうち、非鉄製管路に限った漏水事故の割合を示す指標。
B208	給水管の事故割合	1.7	1.7	2.0	給水管の事故件数/(給水管件数/1,000) [件/1,000件]	配水分岐から水道メーターまでの給水管は漏水多発地点であり、無効水量にも大きく影響する。
B209	給水人口一人当たり平均断水・濁水時間	0.00	0.09	0.00	∑(断水・濁水時間 × 断水・濁水区域給水人口)/現在給水人口 [時間]	平均して何時間断水濁水があったかを示したものの。
B210	災害対策訓練実施回数	2	3	1	年間の災害対策訓練実施回数 [回/年]	独自に行ったものや、外部で開催され参加したものを含む。
B211	消火栓設置密度	3.4	3.4	3.4	消火栓数/配水管延長 [基/km]	消火栓は、火災時の消防水利としてだけでなく、管内の排水、吸気、充水などの配管保全の目的でも使用される。
[安定した水の供給] - [運営管理] - [環境対策]						
B301	配水量1m <sup>3</sup> 当たり電力消費量	0.49	0.49	0.49	電力使用量の合計/年間配水量 [kWh/m <sup>3</sup> ]	省エネルギー対策への取り組みの度合いを示すが、電力使用量は地形に大きく左右されるため一概にはいえない。
B302	配水量1m <sup>3</sup> 当たり消費エネルギー	4.95	4.94	4.97	エネルギー消費量/年間配水量 [MJ/m <sup>3</sup> ]	前指標に似ているが、電力に加え燃料も考慮した指標。
B303	配水量1m <sup>3</sup> 当たり二酸化炭素(CO <sub>2</sub> )排出量	352	351	353	[二酸化炭素(CO <sub>2</sub> )排出量/年間配水量] × 10 <sup>6</sup> [g・CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> ]	前指標と関連が深い。
B304	再生可能エネルギー利用率	0	0	0	(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 [%]	エネルギー効率の向上とともに、未利用・再生可能エネルギーの活用による環境負荷の低減も求められる。
B305	浄水発生土の有効利用率	100.0	100.0	100.0	(有効利用土量/浄水発生土量) × 100 [%]	浄水発生土の有効利用の割合を示すもので、環境保全への取り組み度合を表す指標の一つである。
B306	建設副産物のリサイクル率	30.6	49.1	35.8	(リサイクルされた建設副産物量/建設副産物発生量) × 100 [%]	工事などの建設副産物の有効利用の割合を示すもので、環境保全への取り組み度合を表す指標の一つである。
[安定した水の供給] - [施設整備] - [施設管理]						
B401	ダクタイル鉄管・鋼管率	37.3	37.4	37.9	[(ダクタイル鉄管延長+鋼管延長)/管路延長] × 100 [%]	埋設管が轄している路線、車両荷重大い路線においては、管母材の強度が高いダクタイル・鋼製の管路が必要である。
B402	管路の新設率	0.13	0.08	0.00	(新設管路延長/管路延長) × 100 [%]	未普及地区への給水区域の拡大、管網整備状況、ブロック化・二重化の推進などと関係のある指標である。
[安定した水の供給] - [施設整備] - [施設更新]						
B501	法定耐用年数超過浄水施設率	0.0	0.0	0.0	(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 [%]	単に法定耐用年数だけで示した指標であるため、施設の管理状況等の実態を十分考慮する必要がある。
B502	法定耐用年数超過設備率	43.8	43.8	43.8	(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 [%]	単に法定耐用年数だけで示した指標であるため、設備の管理状況等の実態を十分考慮する必要がある。
B503	法定耐用年数超過管路率	42.7	44.2	44.9	(法定耐用年数を超えている管路延長/管路延長) × 100 [%]	単に法定耐用年数だけで示した指標であるため、管路の設置条件、管理状態などを十分に留意する必要がある。
B504	管路の更新率	0.15	0.19	0.71	(更新された管路延長/管路延長) × 100 [%]	法定の40年を耐用年数と考えれば、年平均2.5%の更新が必要。管路更新に当たっては、高機能化、長寿命化の考慮が必要。
B505	管路の更生率	0.000	0.000	0.000	(更生された管路延長/管路延長) × 100 [%]	更生は主に、鋼製の無ライニング管が対象となる。管の更新だけでなく、更生率も管路保全の大きな役割となる。
[安定した水の供給] - [施設整備] - [事故災害対策]						
B601	系統間の原水融通率	0.0	0.0	0.0	(原水融通能力/全浄水施設能力) × 100 [%]	水運用の安全性、柔軟性、危機対応性を表す指標だが、地域性、立地から連絡管等での融通が難しい場合もある。
B602	浄水施設の耐震化率	4.1	4.1	4.1	(耐震対策の施された浄水施設能力/全浄水施設能力) × 100 [%]	この指標を向上させるには、浄水処理工程すべてで耐震性を有する必要があるため多額の費用と期間が必要となる。
B602-2	浄水施設の主要構造物耐震化率	3.8	3.8	3.8	[(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 [%]	この指標は、前指標と比べ、浄水処理工程の重要過程の耐震化率を示した。前指標の耐震化率の進捗を表しているといえる。
B603	ポンプ所の耐震化率	88.8	88.8	88.8	(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 [%]	ポンプ施設の建物の耐震化率を示した指標。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である。
B604	配水池の耐震化率	32.3	33.0	33.0	(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 [%]	分母は全配水池と浄水池の容量だが、分子は重要配水池の容量のみが対象となっているため100%にはならない。

B605	管路の耐震管率	16.5	16.8	17.4	(耐震管延長/管路延長)×100 [%]	導水管・送水管・配水管すべての配管が対象。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である。
B606	基幹管路の耐震管率	39.1	39.1	39.6	(基幹管路のうち耐震管延長/基幹管路延長)×100 [%]	前指標のうち、配水管を重要度の高い配水管のみに絞ったもの。より重要度の高い管路の耐震化率を示す。
B606-2	基幹管路の耐震適合率	39.1	39.1	39.6	(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 [%]	前指標に、非耐震でも耐震適合性があると認められるものを加えたもの。前指標を補足する指標である。
B607	重要給水施設配水管路の耐震管率	11.5	11.5	13.1	(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 [%]	大規模災害時に重要な拠点となる病院・避難施設等への管路について耐震化率を示したものの。
B607-2	重要給水施設配水管路の耐震適合率	11.5	11.5	13.1	(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 [%]	大規模災害時に重要な拠点となる病院・避難施設等への管路について耐震適合性のある管。
B608	停電時配水量確保率	188.7	191.9	196.1	(全施設停電時に確保できる配水能力/一日平均配水量)×100 [%]	災害時・広域停電時における危機対応性を示す。最大浄水場である錦見浄水場が対応しているため100%を超える。
B609	薬品備蓄日数	18.8	19.9	18.5	(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 [日]	災害に対する危機対応能力を表す指標のひとつ。ただし、薬品によっては長期保存による劣化も考慮し適切な保管量とする必要がある。
B610	燃料備蓄日数	0.5	0.5	0.5	平均燃料貯蔵量/一日燃料使用量 [日]	災害に対する危機対応能力を表す指標のひとつ。ただし、長期保存による燃料の劣化も考慮し適切な管理をする必要がある。
B611	応急給水施設密度	17.8	18.9	19.9	応急給水施設数/(現在給水面積/100) [箇所/100km <sup>2</sup> ]	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。給水拠点は数だけでなく、距離についても十分な検討が必要。
B612	給水車保有度	0.018	0.018	0.018	給水車数/(現在給水人口/1,000) [台/1,000人]	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である。
B613	車載用の給水タンク保有度	0.063	0.064	0.065	車載用給水タンクの容量/(給水人口/1,000) [m <sup>3</sup> /1,000人]	給水車と車載型のタンク(300リットル、1000リットル)の容量。前指標と同様、事故・災害などの緊急時における対応性を表す。
[健全な事業経営] - [財務] - [健全経営]						
C101	営業収支比率	85.9	88.2	106.6	[(営業収益-受託工事収益)/(営業費用-受託工事費)]×100 [%]	水道事業の収益性を表す指標の一つ。収益的収支が最終的に黒字であるために、100%を一定程度上回っている必要がある。
C102	経常収支比率	99.6	99.0	114.9	[(営業収益+営業外収益)/(営業費用+営業外費用)]×100 [%]	経常費用(営業費用+営業外費用)には、主要な経費が含まれるため、経常収支を見ればおおむね事業の経営状況がわかる。
C103	総収支比率	99.5	99.0	114.9	(総収益/総費用)×100 [%]	水道事業の収益性を表す指標の一つである。前指標と同様に100%以上であることが望ましい。
C104	累積欠損金比率	0.0	0.0	0.0	[累積欠損金/(営業収益-受託工事収益)]×100 [%]	水道事業経営の健全性を表す指標の一つ。0%であることが望ましいが、0%でなくても解消のめどがあれば問題は少ない。
C105	繰入金比率(収益的収入分)	5.4	2.4	0.6	(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である。
C106	繰入金比率(資本的収入分)	15.5	9.1	7.8	(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である。
C107	職員一人当たり給水収益	20,787	19,595	22,174	給水収益/損益勘定所属職員数 [千円/人]	損益勘定職員一人あたりの給水収益。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。
C108	給水収益に対する職員給与費の割合	38.3	36.5	32.2	(職員給与費/給水収益)×100 [%]	水道事業の収益性を表す指標の一つ。職員数の削減により職員の技術継承に影響が出るため、年齢構成のバランス等も重要。
C109	給水収益に対する企業債利息の割合	4.0	3.9	3.2	(企業債利息/給水収益)×100 [%]	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ことを意味するため、この指標は小さい方がよい。
C110	給水収益に対する減価償却費の割合	38.4	38.2	31.7	(減価償却費/給水収益)×100 [%]	水道事業の収益性を表す指標の一つである。事業経営の安定性の観点から、年度間の格差が小さいことが望ましい。
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	19.2	19.8	16.1	(建設改良のための企業債償還元金/給水収益)×100 [%]	指標番号C109とあわせて分析することで、企業債が資本収支に及ぼす影響を把握することができる。
C112	給水収益に対する企業債残高の割合	362.5	368.1	319.3	(企業債残高/給水収益)×100 [%]	指標番号C109とC111とあわせて分析することで、企業債が資金収支に及ぼす影響を把握することができる。
C113	料金回収率	88.1	90.6	110.7	(供給単価/給水原価)×100 [%]	この指標が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する。
C114	供給単価	125.0	124.6	152.5	給水収益/年間有収水量 [円/m <sup>3</sup> ]	低額である方が水道サービスの観点からは望ましいが、水源、原水水質などの違いなどから単純に金額だけの比較は難しい。
C115	給水原価	141.9	137.6	137.7	[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 [円/m <sup>3</sup> ]	水源の種類、水質、地域性など水道料金に地位格差が生じるのはやむを得ない。岩国市は比較的安価な料金を維持している。
C116	1か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	770	770	1,166	1か月10m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金 [円]	一般的な家庭の使用量(特に世帯人数2~3人)を想定した指標となっている。
C117	1か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金	1,705	1,705	2,156	1か月20m <sup>3</sup> 当たり家庭用料金 [円]	一般的な家庭の使用量(特に世帯人数2~3人)を想定した指標となっている。
C118	流動比率	306.7	274.1	230.6	(流動資産/流動負債)×100 [%]	事業の財務安全性を表しており、100%以上であることが必要である。民間企業では200%以上が望ましいとされている。
C119	自己資本構成比率	68.2	67.2	67.2	[(資本金+剰余金+評価差額等+繰延収益)/負債+資本合計]×100 [%]	水道事業は施設の建設費の多くを企業債によって調達しているため、低くなる傾向。指標C109、C111、C112等も留意が必要。
C120	固定比率	132.5	135.7	134.7	(固定資産/(資本金+剰余金+評価差額+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である。
C121	企業債償還元金対減価償却費比率	67.8	70.6	70.5	[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。
C122	固定資産回転率	0.09	0.09	0.10	(営業収益-受託工事収益)/(期首固定資産+期末固定資産)/2 [回]	回転率が高い場合は、施設が有効に稼働し、固定資産として投下された資本が有効に活用されていることを示す。
C123	固定資産使用効率	7.8	7.5	7.1	年間配水量/有形固定資産 [m <sup>3</sup> /万円]	数値が小さい場合、資産の効率的活用についての検討を要する。ただ、施設に余裕がないと、更新、事故時等の対応が難しい。
C124	職員一人当たり有収水量	166,000	157,000	145,000	年間総有収水量/損益勘定所属職員数 [m <sup>3</sup> /人]	値が高い方が事業効率がよいといえる。ただし、近年は外部委託が増えたことにより値が高くなるため、単純比較は難しい。
C125	料金請求誤り割合	0.02	0.02	0.04	誤料金請求件数/(料金請求件数/1,000) [件/1,000件]	料金関連業務の適正度を表す指標の一つ。近年民間委託が増え、企業の業務正確性を判断する指標としても使用される。

C126	料金収納率	99.9	99.9	99.9	(料金納入額/調定額)×100 [%]	料金納入額は、該当年度調定分の最終納付期限月(翌年度6月)までの合計納入額。
C127	給水停止割合	9.3	8.7	9.5	給水停止件数/(給水件数/1,000) [件/1,000件]	水道料金の未納状況の度合いを見る指標の一つ。健全な水道事業の運営上、水道料金の確実な回収は重要である。
[健全な事業経営] - [組織・人材] - [人材育成]						
C201	水道技術に関する資格取得度	1.73	1.74	1.75	職員が取得している水道技術に関する資格数/全職員数 [件/人]	水道技術者の確保、育成の目安となる指標。この指標は高い方がよいが、水道事業体の規模、組織体制によって影響が大きい。
C202	外部研修時間	0.8	2.6	2.6	(職員が外部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数 [時間/人]	この指標は、職員一人当たりの外部研修の受講時間を表し、技術継承及び技術向上への取り組み状況を表す指標の一つである。
C203	内部研修時間	2.4	4.0	3.3	(職員が内部研修を受けた時間×受講人数)/全職員数 [時間/人]	この指標は、職員一人当たりの内部研修の受講時間を表し、技術継承及び技術向上への取り組み状況を表す指標の一つである。
C204	技術職員率	70.5	67.8	59.8	(技術職員数/全職員数)×100 [%]	技術面での維持管理体制を表す指標の一つ。値が小さいと、外部委託に頼らざるを得なくなり、将来の技術対応の検討も必要。
C205	水道業務平均経験年数	21.6	22.1	23.4	職員の水道業務経験年数/全職員数 [年/人]	一般的にこの数値が高い方が、職員の水道事業に関する専門性が高いと考えられるため、水道事業体としては好ましい。
C206	国際協力派遣者数	0	0	0	Σ(国際協力派遣者数×滞在日数) [人・日]	この指標は、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である。
C207	国際協力受入者数	0	0	0	Σ(国際協力受入者数×滞在日数) [人・日]	この指標は、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である。
[健全な事業経営] - [組織・人材] - [業務委託]						
C301	検針委託率	100.0	100.0	100.0	(委託した水道メーター数/水道メーター設置数)×100 [%]	業務委託の度合いを示す指標となっている。岩国市水道局では、岩国基地を除いたすべての検針を民間委託している。
C302	浄水場第三者委託率	0.0	0.0	0.0	(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 [%]	第三者委託の導入状況を表す指標の一つである。第三者委託は受託者に責任が伴うので、実質が伴う契約が重要である。
[健全な事業経営] - [お客さまとのコミュニケーション] - [情報提供]						
C401	広報誌による情報の提供度	0.0	0.0	0.0	広報誌などの配布部数/給水件数 [部/件]	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である。
C402	インターネットによる情報の提供度	177	279	179	ウェブページへの掲載回数 [回]	ホームページのうち、主なページの更新回数。お客さまへの事業内容の公開度合いを表す指標の一つである。
C403	水道施設見学者割合	0	8.5	8.9	見学者数/(現在給水人口/1,000) [人/1,000人]	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。岩国市水道局は小学生の社会見学を受入れている。
[健全な事業経営] - [お客さまとのコミュニケーション] - [意見収集]						
C501	モニタ割合	0.0	0.091	0.0	モニタ人数/(現在給水人口/1,000) [人/1,000人]	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。近年ではインターネットを利用したモニタも増えている。
C502	アンケート情報収集割合	0.00	0.00	0.00	アンケート回答人数/(現在給水人口/1,000) [人/1,000人]	お客さまのニーズの収集実行度を表す指標の一つである。文書回答のほかインターネットや電子メールも活用されている。
C503	直接飲用率	0.0	0.0	0.0	(直接飲用回答数/アンケート回答数)×100 [%]	近年ボトルウォーターの普及により水道水を飲む人が減っている。この指標は、水道水の飲料水としての評価を表している。
C504	水道サービスに対する苦情対応割合	0.02	0.02	0.00	水道サービス苦情対応件数/(給水件数/1,000) [件/1,000件]	この値が大きい場合は、広報によるサービスの理解を求めるとともに、ニーズを把握しサービスを向上させる必要がある。
C505	水質に対する苦情対応割合	0.40	0.39	0.18	水質苦情対応件数/(給水件数/1,000) [件/1,000件]	サービスの質に問題があることを示すが、水道水質の向上に対する取り組みの状況を示す指標ともいえる。
C506	水道料金に対する苦情対応割合	0.00	0.02	0.00	水道料金苦情対応件数/(給水件数/1,000) [件/1,000件]	サービスの質に問題があることを示すが、お客さまのニーズを把握し、料金徴収業務の質を向上させる必要がある。
[水道事業体のプロフィール]						
C11	給水人口規模	110,733	109,770	108,119	現在給水人口 [人]	岩国市水道局の給水エリア内の給水人口。岩国市と和木町の一部に給水している。
C12	全職員数	88	90	92	全職員数 [人]	岩国市水道事業の正職員数
[システムのプロフィール]						
C13	水源種別	表流水(自流)	表流水(自流)	表流水(自流)	-	最大浄水場の錦見浄水場をはじめ、錦川の表流水を水源とする浄水場が多い。
C14	浄水受水率	0.4	0.4	0.4	浄水受水量/年間取水量 [%]	岩国市水道局では、由宇町の旧由西簡易水道のみ柳井地域広域水道企業団から浄水を受水している。
C15	給水人口1万人当たりの浄水場数	1.4	1.5	1.5	浄水場数/(現在給水人口/10,000) [箇所/10,000人]	令和6年3月31日現在、岩国市水道局では16の浄水場を管理している。
C16	給水人口1万人当たりの施設数	9.4	9.2	9.3	(浄水場数+送・配水施設)/(現在給水人口/10,000) [箇所/10,000人]	令和6年3月31日現在、岩国市水道局では105の施設を管理している。
[地域条件のプロフィール]						
C17	有収水量密度	1.4	1.4	1.4	有収水量/計画給水区域面積 [1,000m <sup>3</sup> /ha]	岩国市は山間部の人口減少が進んでおり、有収水量密度は低くなっている。
[地域条件のプロフィール]						
C18	水道メーター密度	70	70	70	水道メーター数/配水管延長 [個/km]	岩国市は山間部の人口減少が進んでおり、水道管延長に対する給水件数は少なくなっている。
C19	単位管延長	8.2	8.3	8.5	導送配水管延長/現在給水人口 [m/人]	岩国市は山間部の人口減少が進んでおり、給水人口一人あたりの水道管延長は長くなっている。