

第9章 資料編

9.1 松本市業務指標一覧

平成 21 年度における地区別の業務指標(PI)を以下に示します。

- 安心（すべての国民が安心しておいしく飲める水道水の供給）

水資源の保全

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
1001	水源利用率(%) 一日平均配水量/確保している水源水量×100	この値は高い方が水源の効率的利用にはなるが、渇水時は100%取水できないこともあるので、危険が大きくなる。	47.8	68.6	62.5	33.7	47.4
1002	水源余裕率(%) [(確保している水源水量/一日最大配水量)-1]×100	渇水時は、確保している全水源水量が取水できないので、この水源余裕率はあることが必要である。	89.9	20.0	51.0	141.7	90.2
1003	原水有効利用率(%) 年間有効水量/年間取水水量×100	この割合は高いことが望ましい。	87.6	73.8	68.2	67.1	84.7
1004	自己保有水源率(%) 自己保有水源水量/全水源水量×100	自己保有水源（水道事業者が管理している貯水池・井戸等）の割合を示す。この値が大きいことは取水の自由度が大きいことを示す。	90.0	100.0	100.0	100.0	91.6
1005	取水量1㎡当たり水源保全投資額(円/㎡) 水源保全に投資した費用/その流域からの取水量	自己水源を持たない場合は適用できない。この業務指標の対象は地表水であり、地下水は含まない。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

水源から給水栓までの水質管理

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
1101	原水水質監視度(項目) 原水水質監視項目数	原水で何項目を調査しているかを示す。調査回数は月1回以上とする。	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
1102	水質検査箇所密度(箇所/100km) 水質検査採水箇所数/給水区域面積×100	この値は、給水区域の形態、管網構成などにより異なるが、全給水区域の水質を把握できる箇所数が必要である。	8.7	11.8	29.5	19.0	11.3
1103	連続自動水質監視度(台/(1000㎡/日)) (連続自動水質監視装置設置数/一日平均配水量)×1000	この値が多いほど監視度が高くなる。	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
1104	水質基準不適合率(%) (水質基準不適合回数/全検査回数)×100	1項目でも違反している場合は違反とみなす。これは0でなければならないが、まれに違反がある。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1105	カビ臭から見たおいしい水達成率(%) [(1-ジェオスミン最大濃度/水質基準値)+(1-2MIB最大濃度/水質基準値)]/2×100	水質基準値ぎりぎりである0%、全くカビ臭物質が含まれないと100%になる。	90.0	90.0	90.0	-	90.0
1106	塩素臭から見たおいしい水達成率(%) [1-(年間残留塩素最大濃度-残留塩素水質管理目標値)/残留塩素水質管理目標値]×100	残留塩素の最大値が0.4mg/Lのとき100%になる。残留塩素は低いほうがおいしさからは好ましい。	100.0	59.4	100.0	75.0	83.6
1107	総トリハロメタン濃度水質基準比(%) 総トリハロメタン最大濃度/総トリハロメタン濃度水質基準値×100	トリハロメタンは有害物質であり、この値は低い方がよい。	6.0	14.8	8.0	17.0	11.4
1108	有機物(TOC)濃度水質基準比(%) 有機物最大濃度/有機物水質基準値×100	一般的には、低い値の方が良い水とされる。	14.7	24.2	16.7	10.0	16.4
1109	農業濃度水質管理目標比(%) (測定を実施した農業毎の最大濃度をそれぞれの水質管理目標値で除した値の合計値)/測定を実施した農業数×100	複数の農業が同時に最大値を示すことはほとんどないので、この指標は安全側の数値を与える。この値は低いほうがよい。	3.1			10.9	7.0
1110	重金属濃度水質基準比(%) (6項目の重金属毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計)/6×100	水道水の安全性を示す指標であり、この値は低い方がよい。	23.7	9.1	8.7	13.3	13.7
1111	無機物質濃度水質基準比(%) (6項目の無機物質毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計)/6×100	ミネラル分の割合を表す。味や色などの水道水の性状を表す指標の1つである。	20.4	17.3	3.6	24.4	16.4
1112	有機物質濃度水質基準比(%) (4項目の有機物質毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計)/4×100	水道水の基本的な性状を表す指標である。この値は低い方がよい。	13.3	22.6	16.3	13.0	16.3
1113	有機塩素化合物濃度水質基準比(%) (9項目の有機塩素化合物毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計)/9×100	水道水の安全性を示す指標であり、この値は低い方がよい。	16.5	17.4	23.8	4.5	15.6
1114	消毒副生成物濃度水質基準比(%) (5項目の消毒副生成物毎の最大濃度をそれぞれの水質基準値で除した値の合計)/5×100	水道水の安全性を示す指標であり、この値は低い方がよい。	8.6	12.3	13.0	7.2	10.3
1115	直結給水率(%) 直結給水件数/給水件数×100	水質の悪化を防ぐ観点から、直結給水が進められている。特に大都市で問題となる指標である。	100.0	100.0	100.0	99.7	100.0
1116	活性炭投入率(%) 年間活性炭投入日数/年間日数×100	活性炭は水質が悪化したときに用いられるので、原水水質の良し悪しの指標でもある。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1117	鉛製給水管率(%) 鉛製給水管使用件数/給水件数×100	この値は低い方がよい。	33.1	0.0	0.0	0.0	29.5

- 安定（いつでもどこでも安定的に生活用水を確保）

連続した水道水の供給

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
2001	給水人口一人当たり貯留飲料水量(L/人) [(配水池総容量(緊急貯水槽容量は除く)× 1/2+緊急貯水槽容量)/給水人口]×1,000	貯留飲料水は地震時など緊急時の時利用される。地震直後では一人一日3L必要とされる。	161.3	253.8	105.8	210.7	163.6
2002	給水人口一人当たり配水量(L/日/人) 一日平均配水量/給水人口×1,000	給水人口をベースに計算するので、給水区域外から来た人の消費分が多く含まれる都市部では、一人当たりの真の消費量より多くなる。	359.0	312.7	279.3	315.0	350.9
2003	浄水予備力確保率(%) (全浄水施設能力－一日最大浄水量)/ 全浄水施設能力×100	この値は浄水施設全体でどの程度の余裕があるかを示す。低いと浄水施設の更新、補修点検などに支障をきたす。	59.4	8.8	13.9	37.1	53.8
2004	配水池貯留能力(日) 配水池総容量/一日平均配水量	需要と供給の調整及び突発事故のため、0.5日分以上は必要とされる。	0.90	1.62	0.76	1.34	0.93
2005	給水制限数(日) 年間給水制限日数	漏水、事故などがあると給水制限（断水も含む）日数は大きくなる。この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2006	普及率(%) 給水人口/給水区域内人口×100	日本全体では約97%に達している。	98.7	98.8	100.0	99.0	98.8
2007	配水管延長密度(km/km) 配水管延長/給水区域面積	一般的に市街地では高くなる。	7.5	0.9	5.4	6.4	5.4
2008	水道メータ密度(個/km) 水道メータ数/配水管延長	この値は配水管の効率性を示す。一般に大都市では大きい値となる。	68.7	28.5	44.1	63.4	64.9

将来への備え

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
2101	経年化浄水施設率(%) 法定耐用年数を超えた浄水施設能力/ 全浄水施設能力×100	この値が大きいほど古い施設が多いことになるが、使用の可否を示すものではない。	0.0	82.1	0.0	0.0	2.0
2102	経年化設備率(%) 経年化年数を超えている電気・機械設備数/ 電気・機械設備の総数×100	この値が大きいほど古い施設が多いことになるが、使用の可否を示すものではない。	44.2	4.3	0.0	0.0	41.4
2103	経年化管路率(%) 法定耐用年数を超えた管路延長/管路総延長×100	この値が大きいほど古い管路が多いことになるが、使用の可否を示すものではない。	2.8	5.3	0.0	2.1	2.7
2104	管路の更新率(%) 更新された管路延長/管路総延長×100	この値の逆数が管路をすべて更新するのに必要な年数を示す。	0.25	1.55	0.14	0.00	0.30
2105	管路の更生率(%) 更生された管路延長/管路総延長×100	更生は更新とは違い、管本体の耐震性、強度、腐食などの改善にはならず、暫定的な措置である。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2106	バルブの更新率(%) 更新されたバルブ数/バルブ設置数×100	バルブの更新は管路の更新と同時に行われることが多いので、2104管路の更新率と関係が深い。	0.44	2.65	1.70	0.00	0.55
2107	管路の新設率(%) 新設管路延長/管路総延長×100	現在、日本では普及率が約97%なので、新設は少なくなっている。	0.02	1.12	0.74	0.31	0.15

リスクの管理

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
2201	水源の水質事故数(件) 年間の水源地水質事故件数	この指標は水道事業者の責任ではないが、重要なものである。この値は低い方がよい。	0	0	0	0	0
2202	幹線管路の事故割合(件/100km) 幹線管路の事故件数/幹線管路延長×100	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2203	事故時配水量率(%) 事故時配水量/一日平均配水量×100	この値は高い方がよい。2204事故時給水人口率と一対で扱うことが必要である。	86.4	79.0	69.6	122.7	87.7
2204	事故時給水人口率(%) 事故時給水人口/給水人口×100	この値は低い方がよい。2203事故時配水量率と一対で扱うことが必要である。	0.0	76.8	56.7	99.2	11.1
2205	給水拠点密度(箇所/100km) 配水池・緊急貯水槽数/給水区域面積×100	一般的には、この値は高い方がよい。	6.3	0.0	11.8	6.3	4.8
2206	系統間の原水融通率(%) 原水の融通能力/受水側浄水能力×100	この値は高い方がよい。	-	0.0	0.0	0.0	0.0
2207	浄水施設耐震率(%) 耐震対策の施されている浄水施設能力/ 全浄水施設能力×100	この値は高い方がよい。	0.0	0.0	4.2	0.0	0.2
2208	ポンプ所耐震施設率(%) 耐震対策の施されているポンプ所能力/ 全ポンプ所能力×100	この値は高い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2209	配水池耐震施設率(%) 耐震対策の施されている配水池容量/配水池総容量×100	この値は高い方がよい。	3.8	12.5	47.9	0.0	5.3
2210	管路の耐震化率(%) 耐震管延長/管路総延長×100	この値は高い方がよい。	39.8	25.3	72.2	5.5	38.5
2211	薬品備蓄日数(日) 平均薬品貯蔵量/一日平均使用量	この値は、薬品の劣化がない範囲で余裕を持つことがよい。	72.1	60.0	347.1	117.8	80.9
2212	燃料備蓄日数(日) 平均燃料貯蔵量/一日使用量	この値は、燃料の劣化がない範囲で余裕を持つことがよい。	0.0	-	-	-	-
2213	給水車保有度(台/1,000人) 給水車数/給水人口×1,000	この値は大きい方がよいが、大都市では一般に低くなる。	0.009			0.000	0.008
2214	可搬ポリタンク・ポリバック保有度(個/1,000人) 可搬ポリタンク・ポリバック数/給水人口×1,000	この値は大きい方がよいが、大都市では一般に低くなる。	152.7			7.3	143.2
2215	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総容量/給水人口×1,000	この値は大きい方がよいが、大都市では一般に低くなる。	0.06	0.19	0.00	0.13	0.07
2216	自家発電設備容量率(%) 自家発電設備容量/当該設備の電力総容量×100	この値が高い方が停電事故に強い。	-	-	-	0.0	0.0
2217	警報付施設率(%) 警報付施設数/全施設数×100	この値は高い方が異常時の対応がしやすい。	0.0	0.0	0.0	83.3	2.4
2218	給水装置の凍結発生率(件/1,000件) 給水装置の年間凍結件数/給水件数×1,000	この値は低い方がよい。寒冷地でのみ使用できる業務指標である。	0.0	0.0	0.0	2.1	0.1

- 持続（いつまでも安心できる水を安定して供給）

地域特性にあった運営基盤の強化

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
3001	営業収支比率(%)	収益的収支が最終的に黒字であるためには、この値は100%を一定程度上回っている必要がある。	115.2	55.1	110.1	139.6	114.0
	営業収益/営業費用×100						
3002	経常収支比率(%)	この値は100%以上であることが望ましい。	110.0	47.9	92.9	106.0	106.6
	(営業収益+営業外収益)/(営業費用+営業外費用)×100						
3003	総収支比率(%)	この値は100%以上であることが望ましい。	110.1	47.8	92.7	107.1	106.7
	総収益/総費用×100						
3004	累積欠損金比率(%)	この値は0%であることが望ましい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	累積欠損金/(営業収益-受託工事収益)×100						
3005	収益的収入繰入金比率(%)	この値は低い方が、独立採算制の原則に則っているといえる。	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7
	損益勘定繰入金/収益的収入×100						
3006	資本的収入繰入金比率(%)	この値は低い方が、独立採算制の原則に則っているといえる。	0.0	46.4	0.0	0.0	8.6
	資本勘定繰入金/資本的収入×100						
3007	職員一人当たり給水収益(千円/人)	この値が高いほど、職員の生産性が高いといえる。	78,314	18,122	55,514	63,129	72,044
	給水収益/損益勘定所属職員数/1,000						
3008	給水収益に対する職員給与費の割合(%)	給水収益はできるだけ給水サービスに充てられることが好ましく、この指標は低い方がよい。	12.6	32.1	13.8	8.0	12.7
	職員給与費/給水収益×100						
3009	給水収益に対する企業債利息の割合(%)	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、この指標は小さい方がよい。	5.3	29.0	18.1	24.1	7.3
	企業債利息/給水収益×100						
3010	給水収益に対する減価償却費の割合(%)	この指標は、事業経営の安定性の観点からは、年度間の格差が小さいことが望ましい。	29.1	81.1	58.9	43.6	32.0
	減価償却費/給水収益×100						
3011	給水収益に対する企業債償還金の割合(%)	この値は低い方がよいが、減価償却費が企業債償還金の額を上回っていれば財務的には安全といえる。	44.4	175.0	126.5	62.7	50.9
	企業債償還金/給水収益×100						
3012	給水収益に対する企業債残高の割合(%)	値が低い方が余裕のある経営という点で好ましいが、長期的視点に立てば、過大とならない範囲で残高があることは必要ともいえる。	193	947	742	676	256
	企業債残高/給水収益×100						
3013	料金回収率(%)	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する。	102.9	44.5	83.9	103.7	99.6
	供給単価/給水原価×100						
3014	供給単価(円/㎡)	低額である方が水道サービスの観点からは望ましいが、環境には大きな差があるため単純に金額だけで判断することは難しい。	161.9	161.8	156.0	156.0	161.6
	給水収益/有収水量						
3015	給水原価(円/㎡)	安い方が望ましいが、環境の影響を受けるためこの値で経営の優劣を判断することは難しい。	157.4	363.6	185.8	150.5	162.3
	(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))/有収水量						
3016	1ヶ月当たり家庭用料金<10m>(円)	消費者の経済的負担を示す指標の一つである。	2,319			3,200	2,319
	1ヶ月当たり一般家庭用(口径13mm)の基本料金+10m使用時の従量料金						
3017	1ヶ月当たり家庭用料金<20m>(円)	世帯人数2-3人の家庭の1ヶ月の水道使用料を想定したものである。	3,419			4,780	3,419
	1ヶ月当たり一般家庭用(口径13mm)の基本料金+20m使用時の従量料金						
3018	有収率(%)	給水される水量がどの程度収益につながっているかを示す指標である。この値は高い方がよい。	87.2	74.6	84.8	91.5	87.1
	有収水量/給水量×100						
3019	施設利用率(%)	水道施設の経済性を総合的に判断する指標である。この値は基本的には高い方がよい。	60.5	68.6	81.2	51.2	60.5
	一日平均給水量/一日給水能力×100						
3020	施設最大稼働率(%)	水道事業の施設効率を判断する指標の一つである。この値は基本的には高い方がよい。	66.7	83.3	86.1	62.8	67.3
	一日最大給水量/一日給水能力×100						
3021	負荷率(%)	水道事業の施設効率を判断する指標の一つである。この値は高い方がよい。	90.8	82.3	94.4	81.5	90.1
	一日平均給水量/一日最大給水量×100						
3022	流動比率(%)	水道事業の財務安全性をみる指標である。この値は100%以上で、より高い方が安全性が高い。	1,716	-803	-11,704	20,388	1,593
	流動資産/流動負債×100						
3023	自己資本構成比率(%)	財務の健全性を示す指標の一つである。この値は高い方が財務的に安全といえる。	72.6	58.2	56.8	58.1	69.1
	(自己資本金+剰余金)/負債・資本合計×100						
3024	固定比率(%)	一般的に100%以下であれば、固定資本への投資が自己資本の枠内に収まっていることになり、財務面で安定的といえる。	122.0	188.3	180.6	156.5	131.6
	固定資産/(自己資本金+剰余金)×100						
3025	企業債償還元金対減価償却比率(%)	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ある。一般的に、100%以下であると財務的に安全といえる。	152.6	215.7	214.8	143.8	159.1
	企業債償還元金/当年度減価償却費×100						
3026	固定資産回転率(%)	固定資産の活用状況を見るための指標である。この値は大きい方がよい。	0.16	0.04	0.06	0.07	0.14
	(営業収益-受託工事収益)/(期首固定資産+期末固定資産)/2						
3027	固定資産使用効率(m/10,000円)	この値が大きいほど、施設が効率的であることを意味する。	10.8	3.2	4.3	4.8	9.1
	給水量/有形固定資産×10,000						

水道文化・技術の継承と発展

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
3101	職員資格取得度(件/人) 職員が取得している法定資格数/全職員数	この値は基本的には高い方がよい。	1.58	1.40	0.75	1.00	1.49
3102	民間資格取得度(件/人) 職員が取得している民間資格取得数/全職員数	この値は基本的には高い方がよい。	0.0	0.4	0.5	0.0	0.1
3103	外部研修時間(時間) 職員が外部研修を受けた時間・人数/全職員数	この値は基本的には高い方がよい。	3.6			0.0	3.5
3104	内部研修時間(時間) 職員が内部研修を受けた時間・人数/全職員数	この値は基本的には高い方がよい。	2.9			0.0	2.8
3105	技術職員率(%) 技術職員総数/全職員数×100	この指標が低くなることは、技術的業務の直営維持が難しくなることにつながる。	75.4	20.0	75.0	66.7	71.0
3106	水道業務経験年数度(年/人) 全職員の水道業務経験年数/全職員数	一般的には、この数値が大きい方が、職員の専門性が高いと考えられるため好ましい。	0	1	2	1	0
3107	技術開発職員率(%) 技術開発業務従事職員数/全職員数×100	一般的に、水道事業では技術開発職員の比率は低い。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3108	技術開発費率(%) 技術開発費/給水収益×100	水道事業においては、民間と比較して技術開発に投資する費用が少ないといわれる。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3109	職員一人当たり配水量(m ³ /人) 年間配水量/全職員数	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る。	466,988	120,131	314,690	589,638	438,357
3110	職員一人当たりメータ数(個/人) 水道メータ数/全職員数	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る。	1,564	444	1,012	2,142	1,476
3111	公働率(%) 公働で休務した延べ人・日数/ (全職員数×年間公務日数)×100	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3112	直接飲用率(%) 直接飲用回答数/直接飲用アンケート回答数×100	水道水への信頼性を表している。この値は高い方がよい。	-			-	

消費者ニーズをふまえた給水サービスの充実

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
3201	水道事業に係わる情報の提供度(部/件) 広報誌配布部数/給水件数	この値は高い方がよい。	5.1			0.0	4.9
3202	モニタ割合(人/1,000人) モニタ人数/給水人口×1,000	この指標は大都市では低くなる傾向がある。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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/給水人口×1,000	この指標は大都市では低くなる傾向がある。	5.3			5.3	
3204	水道施設見学者割合(人/1,000人) 見学者数/給水人口×1,000	この値は高い方がよい。	0.3			11.1	1.0
3205	水道サービスに対する苦情割合(件/1,000件) 水道サービス苦情件数/給水件数×1,000	この指標の値は低い方が好ましい。3206、3207の指標を包括するものである。	0.5			0.0	0.5
3206	水質に対する苦情割合(件/1,000件) 水質苦情件数/給水件数×1,000	この指標の値は低い方が好ましい。	0.5			0.0	0.5
3207	水道料金に対する苦情割合(件/1,000件) 年間の水道料金に対する苦情件数/給水件数×1,000	この指標の値は低い方が好ましい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3208	監査請求数(件) 年間監査請求件数	法令に基づく監査請求の件数を示す。	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
3209	情報開示請求数(件) 年間情報開示請求件数	法令に基づく情報開示請求の件数を示す。	13.0	0.0	0.0	0.0	13.0
3210	職員一人当たり受付件数(件/人) 受付件数/全職員数	業務を委託している場合や、職員数が多いときはこの値は低くなる。	546.8			346.0	538.1

● 環境（環境保全への貢献）

地球温暖化防止、環境保全などの推進

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
4001	配水量1m ³ 当たり電力消費量(kWh/m ³) 全施設の電力使用量/年間配水量	低い方が望ましいが、地形的条件に左右される。	0.10	0.29	0.22	0.01	0.11
4002	配水量1m ³ 当たり消費エネルギー(MJ/m ³) 全施設での総エネルギー消費量/年間配水量	低い方が望ましいが、地形的条件に左右される。	0.37	1.05	0.78	0.47	0.41
4003	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	環境負荷低減に対する取り組み度合いを示す指標の1つである。この値は高い方がよい。	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4004	浄水場発生土の有効利用率(%) 有効利用土量/浄水発生土量×100	環境負荷低減に対する取り組み度合いを示す指標の1つである。この値は高い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4005	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/建設副産物排出量×100	環境負荷低減に対する取り組み度合いを示す指標の1つである。この値は高い方がよい。	63.0	47.0	82.5	0.0	58.8
4006	配水量1m ³ 当たり二酸化炭素(CO ₂)排出量(g・CO ₂ /m ³) 総二酸化炭素(CO ₂)排出量/年間配水量×10 ⁶	この値は低い方がよい。	47	133	99	59	52

健全な水循環

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
4101	地下水率(%) 地下水揚水量/水源利用水量×100	この値が高ければ経営上有利といえるが、井戸のみであれば良い、地下水源がない場合は良くないという意味ではない。	13.5	0.0	0.0	0.0	11.5

● 管理（水道システムの適正な実行・業務運営及び維持管理）

適正な実行・業務運営

業務指標とその定義		解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
5001	給水圧不適合率(%)	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
	適正な範囲になかった圧力測定箇所・日数/ (圧力測定箇所総数×年間日数)×100						
5002	配水池清掃実施率(%)	5年間で全配水池を一巡するのを目標としている。	125.4				125.4
	最近5年間に清掃した配水池容量/(配水池総容量/5)×100						
5003	年間ポンプ平均稼働率(%)	この指標は平均何%稼働しているかを示すが、水量の変動幅や予備機の有無等に左右される。	11.2	-	7.5	15.4	2.2
	ポンプ運転時間の合計/(ポンプ総台数×年間日数×24) ×100						
5004	検針誤り割合(件/1,000件)	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
	誤検針件数/検針総件数×1,000						
5005	料金請求誤り割合(件/1,000件)	この値は低い方がよい。	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1
	誤料金請求件数/料金請求総件数×1,000						
5006	料金未納率(%)	この値は低い方がよい。ただし、最終的に、この値が全て未納になるわけではない。	11.5	18.6	2.5	2.0	10.6
	年度末未納料金総額/総料金収入額×100						
5007	給水停止割合(件/1,000件)	この値は、高低で単純に評価することはできない。	21.2			5.4	20.4
	給水停止件数/給水件数×1,000						
5008	検針委託率(%)	この指標の値が高いことは、職員数の減につながっている。	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	委託した水道メータ数/水道メータ数×100						
5009	浄水場第三者委託率(%)	この指標の値が高いことは、一般に技術職員数の減につながっている。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	第三者委託した浄水場能力/全浄水場能力×100						

適正な維持管理

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
5101	浄水場事故割合(10年間の件数/箇所)	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.3	0.0	0.1
	10年間の浄水場停止事故件数/浄水場総数						
5102	ダクタイル鋳鉄管・鋼管率(%)	この値は高い方がよい。一般的に鉄製水道管は信頼性が高いとされている。	82.2	63.3	59.6	50.7	77.4
	ダクタイル鋳鉄管延長+鋼管延長/管路総延長×100						
5103	管路の事故割合(件/100km)	この値は低い方がよい。	0.9	3.1	1.0	0.9	1.1
	管路の事故件数/管路総延長×100						
5104	鉄製管路の事故割合(件/100km)	この値は低い方がよい。	0.2	3.3	0.0	0.0	0.3
	鉄製管路の事故件数/鉄製管路総延長×100						
5105	非鉄製管路の事故割合(件/100km)	この値は低い方がよい。	4.3	2.9	1.7	1.7	3.4
	非鉄製管路の事故件数/非鉄製管路総延長×100						
5106	給水管の事故割合(件/1000件)	この値は低い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	給水管の事故件数/給水件数×1,000						
5107	漏水率(%)	この値は低い方がよい。	10.4	17.3	10.3	0.0	9.9
	年間漏水量/年間配水量×100						
5108	給水件数当たり漏水量(m ³ /年/件)	漏水率の別の定義である。この値は低い方がよい。	29.6	52.2	33.3	0.0	28.6
	年間漏水量/給水件数						
5109	断水・漏水時間(時間)	年間平均的に何時間断水・漏水があったかを示す。この値は低い方がよい。	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	(断水・漏水時間×断水・漏水区域給水人口)/給水人口						
5110	設備点検実施率(%)	この指標は100%以上でなければならない。	200.0	-	32,900.0	100.0	24,695.9
	(電気・計装・機械設備等の点検回数/電気・計装・機械設備の法定点検回数)×100						
5111	管路点検率(%)	この値は高い方がよいが、点検の内容と合わせて考慮する必要がある。	45.9	37.7	45.4	0.0	42.0
	点検した管路延長/管路総延長×100						
5112	バルブ設置密度(基/km)	適正な数のバルブが設置されていないと、維持管理上不便をきたす。	12.8	5.1	12.4	10.0	12.1
	バルブ設置数/管路総延長						
5113	消火栓点検率(%)	この値は高い方がよいが、点検の内容と合わせて考慮する必要がある。	28.3	0.0	0.0	0.0	23.2
	点検した消火栓数/消火栓数×100						
5114	消火栓設置密度(基/km)	消防水利のための指標である。	3.8	2.7	4.2	4.9	3.8
	消火栓数/配水管延長						
5115	貯水槽水道指導率(%)	貯水槽は水道事業者の管理ではないが、衛生上管理が問題となるので指導を行う。	20.4			0.0	20.3
	貯水槽水道指導件数/貯水槽水道総数×100						

● 国際（わが国の経験の海外移転による国際貢献）

技術の移転

技術の振興

番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
6001	国際技術等協力度(人・週)	この値は高い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	人的技術等協力者数×滞在週数						
国際機関、諸国との交流							
番号	業務指標とその定義	解説	松本地区	四賀地区	梓川地区	波田地区	松本市全体
6101	国際交流数(件)	この値は高い方がよい。	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	年間人的交流件数						

9.2 水道事業に関するアンケート調査結果

平成 21 年度に行った水道事業に関するアンケート調査の結果を以下に示します。

9.2.1 調査の概要

水道事業に関するアンケート調査の概要は以下のとおりです。

～ お客様アンケート調査の概要 ～

1. 調査目的

水道に関する様々な事項について、水道利用者の認知度・意識・ニーズがどのようなものか、その実態を把握・分析し、今後の各種計画・施策の立案と事業の効率的な運営に役立てる。

2. 調査対象

平成 21 年度に松本市上下水道局と給水契約をしているお客様から無作為に抽出した一般家庭 2,500 世帯

3. 調査方法

郵送によるアンケートの配布、回収（無記名）

4. 調査期間

平成 22 年 1 月 18 日～2 月 3 日

5. 配布数・回収数

配布数 2,500 件

回収数 1,242 件

回収率 49.7%

6. アンケート調査項目

回答者の基本属性 4 問

水の使用について 10 問

災害時の備えについて 2 問

水道料金について 3 問

広報・公聴・PR について 3 問

サービス・施策について 7 問

合計 29 問

9.2.2 アンケート調査の集計結果

水道事業に関するアンケート調査の集計結果は以下のとおりです。

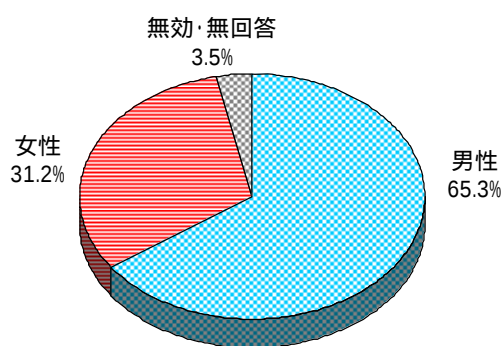
回答は、特に指定がない場合は、設問ごとに一つだけ○印をつけて頂いたものです。

【はじめに、お客様のことについておたずねします。】

問1 あなたの性別は。

1 . 男性 2 . 女性

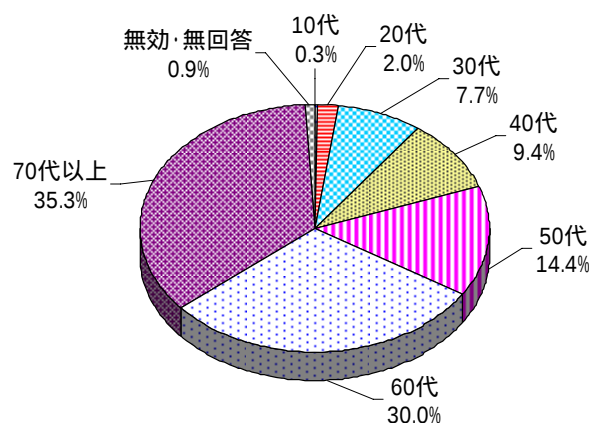
男性	女性	無効・無回答	回答者総数
811 人	388 人	43 人	1,242 人



問2 あなたの年齢は。

1 . 10代 2 . 20代 3 . 30代 4 . 40代 5 . 50代 6 . 60代 7 . 70代以上

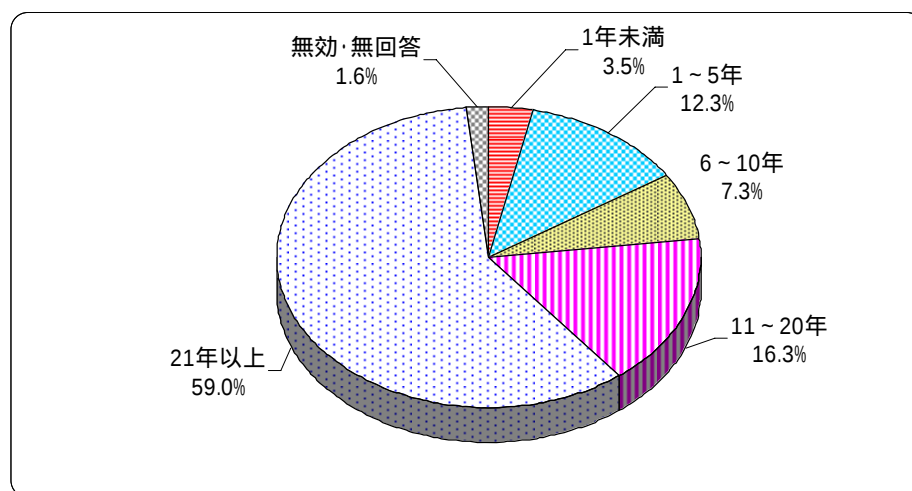
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無効・無回答	回答者総数
4 人	25 人	96 人	117 人	179 人	373 人	437 人	11 人	1,242 人



問3 現在の家にお住まいになって何年になりますか。

- 1 . 1 年未満 2 . 1 ～ 5 年 3 . 6 ～ 10 年 4 . 11 ～ 20 年
5 . 21 年以上

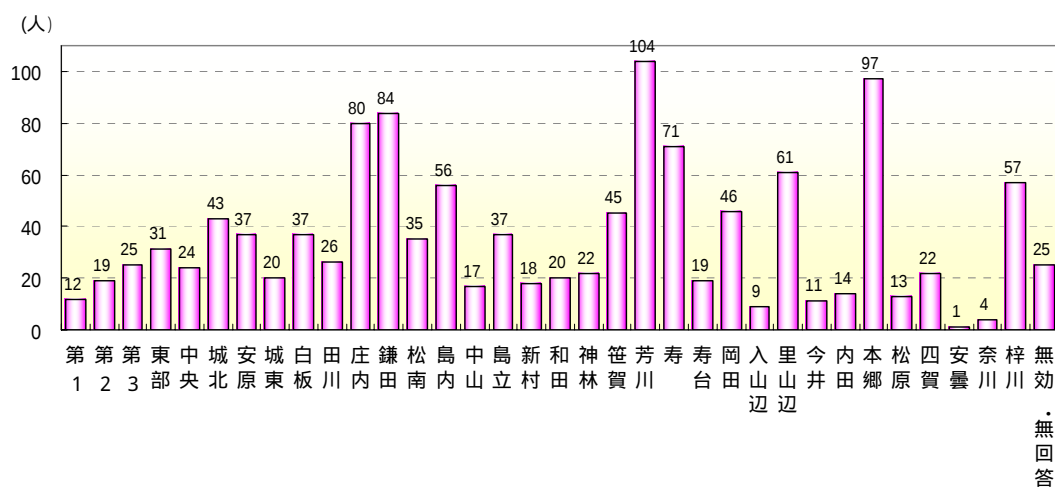
1 年未満	1 ～ 5 年	6 ～ 10 年	11 ～ 20 年	21 年以上	無効・無回答	回答者総数
43 人	153 人	91 人	202 人	733 人	20 人	1,242 人



問4 あなたのお住まいのご住所は、次のうちどの地区ですか。

- | | | | |
|-----------|-----------|----------|----------|
| 1. 第1地区 | 2. 第2地区 | 3. 第3地区 | 4. 東部地区 |
| 5. 中央地区 | 6. 城北地区 | 7. 安原地区 | 8. 城東地区 |
| 9. 白板地区 | 10. 田川地区 | 11. 庄内地区 | 12. 鎌田地区 |
| 13. 松南地区 | 14. 島内地区 | 15. 中山地区 | 16. 島立地区 |
| 17. 新村地区 | 18. 和田地区 | 19. 神林地区 | 20. 笹賀地区 |
| 21. 芳川地区 | 22. 寿地区 | 23. 寿台地区 | 24. 岡田地区 |
| 25. 入山辺地区 | 26. 里山辺地区 | 27. 今井地区 | 28. 内田地区 |
| 29. 本郷地区 | 30. 松原地区 | 31. 四賀地区 | 32. 安曇地区 |
| 33. 奈川地区 | 34. 梓川地区 | | |

第1	12人	和田	20人
第2	19人	神林	22人
第3	25人	笹賀	45人
東部	31人	芳川	104人
中央	24人	寿	71人
城北	43人	寿台	19人
安原	37人	岡田	46人
城東	20人	入山辺	9人
白板	37人	里山辺	61人
田川	26人	今井	11人
庄内	80人	内田	14人
鎌田	84人	本郷	97人
松南	35人	松原	13人
島内	56人	四賀	22人
中山	17人	安曇	1人
島立	37人	奈川	4人
新村	18人	梓川	57人
無効・無回答			25人
回答者総数			1,242人

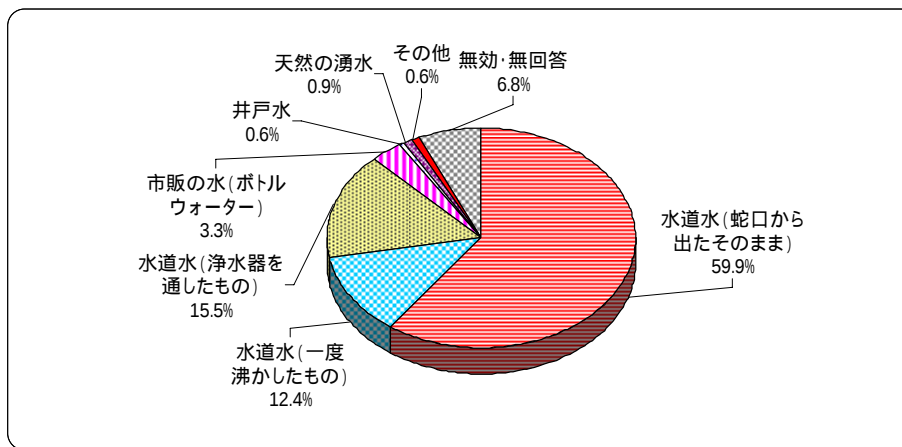


【水のご使用について、おたずねします。】

問5 あなたの家庭では、主な飲用水は次のどれですか。

1. 水道水（蛇口から出たそのまま） 2. 水道水（一度沸かしたもの）
 3. 水道水（浄水器を通したもの） 4. 市販の水（ボトルウォーター）
 5. 井戸水 6. 天然の湧水
 7. その他（ ）

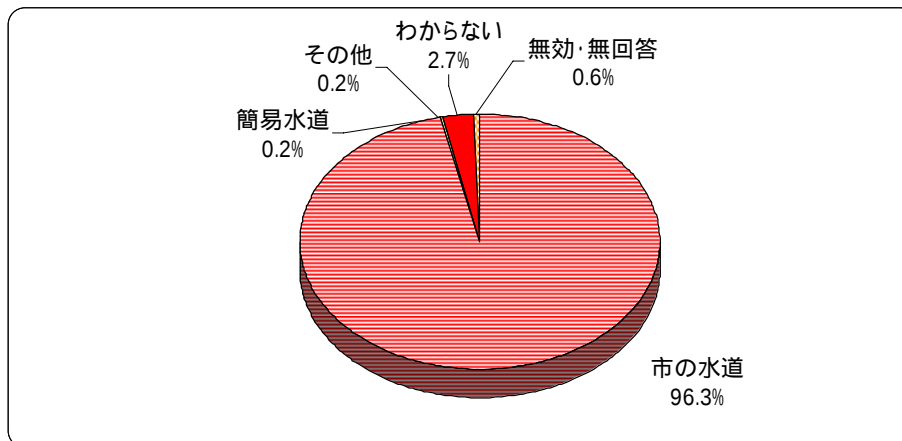
水道水 （蛇口から出 たそのまま）	水道水 （一度沸か したもの）	水道水 （浄水器を通 したもの）	市販の水 （ボトル ウォーター）	井戸水	天然の 湧水	その他	無効・ 無回答	回答者 総数
744 件	154 件	192 件	41 件	8 件	11 件	8 件	84 件	1,242 人



問6 あなたの家は、次のどの水道水の給水を受けていますか。

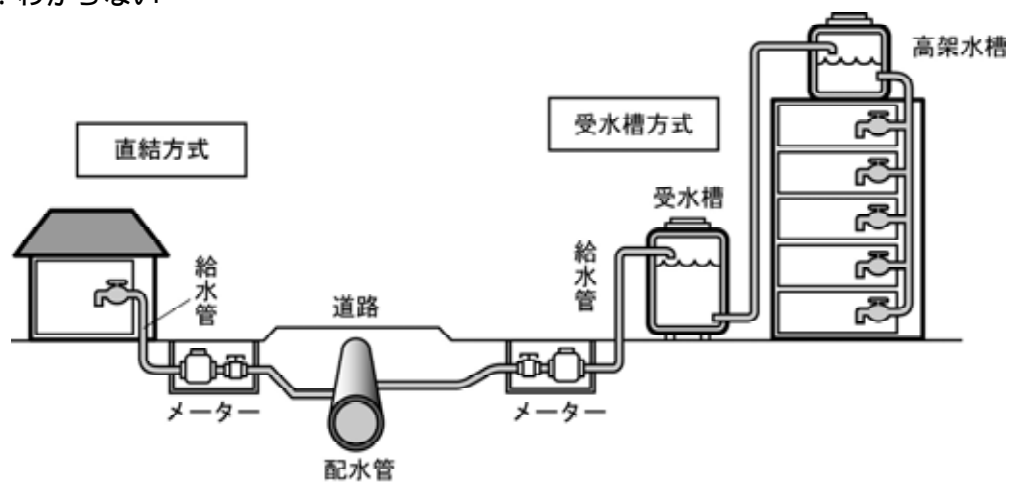
1. 市の水道 2. 簡易水道
 3. その他（ ） 4. わからない

市の水道	簡易水道	その他	わからない	無効・無回答	回答者総数
1,196 件	2 件	3 件	33 件	8 件	1,242 人

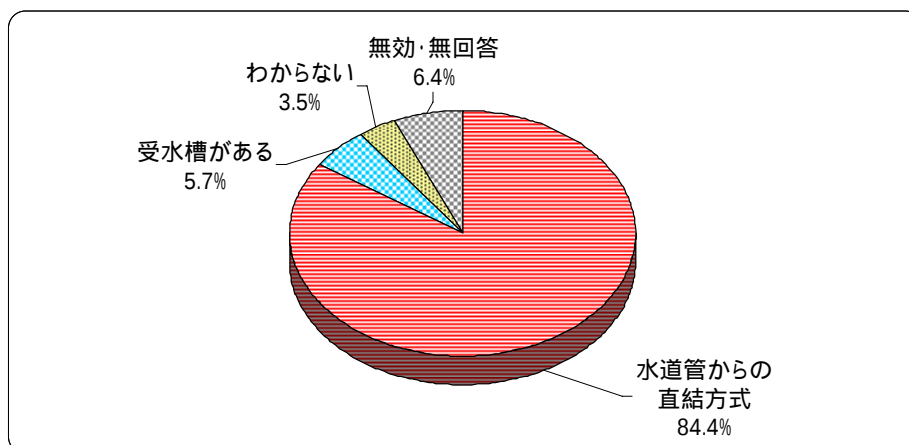


問7 あなたの家の給水方式は、次のどれですか。

1. 水道管からの直結方式
2. 受水槽（水道水の貯水タンク）がある
3. わからない



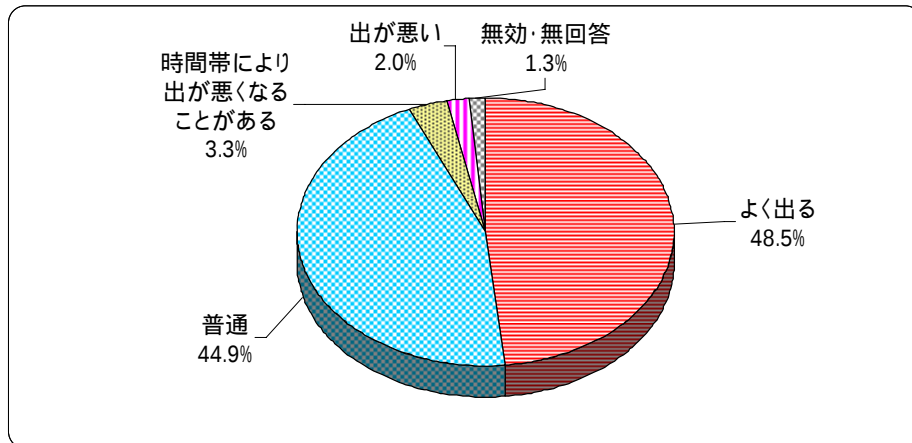
水道管からの直結方式	受水槽がある	わからない	無効・無回答	回答者総数
1,048 件	71 件	44 件	79 件	1,242 人



問8 あなたの家庭では、水道水の出具合はどうか。

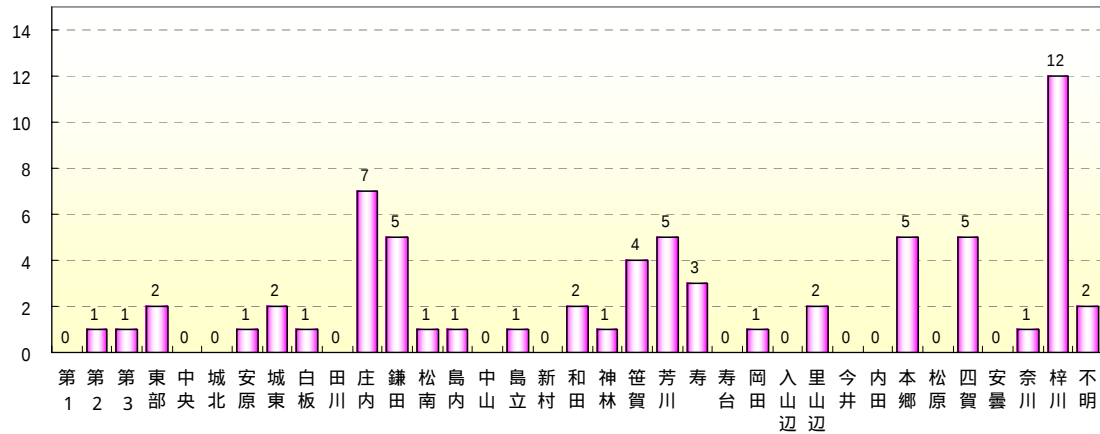
1. よく出る 2. 普通 3. 時間帯により出が悪くなることもある
4. 出が悪い

よく出る	普通	時間帯により出が悪くなることもある	出が悪い	無効・無回答	回答者総数
602 件	558 件	41 件	25 件	16 件	1,242 人



<参考:「時間帯により出が悪くなる」「出が悪い」と答えた人の居住地区集計>

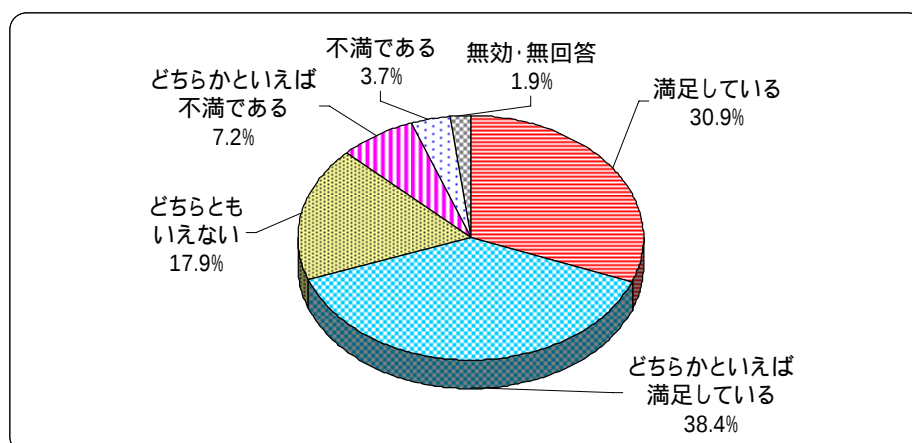
(人)



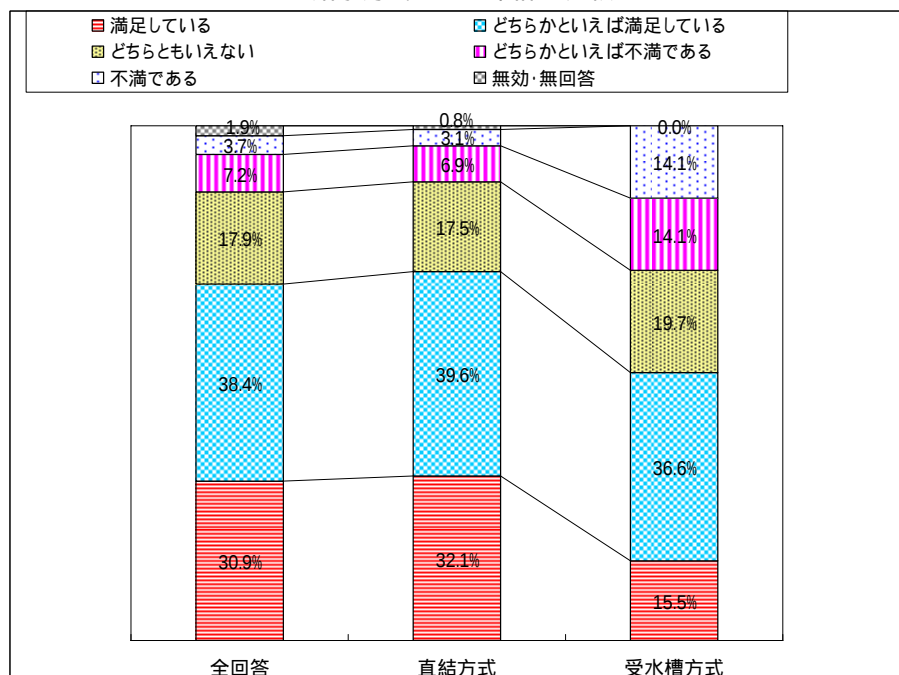
問9 あなたは、水道水の味に満足していますか。

1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不満である 5. 不満である

満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
384 件	477 件	222 件	90 件	46 件	23 件	1,242 人



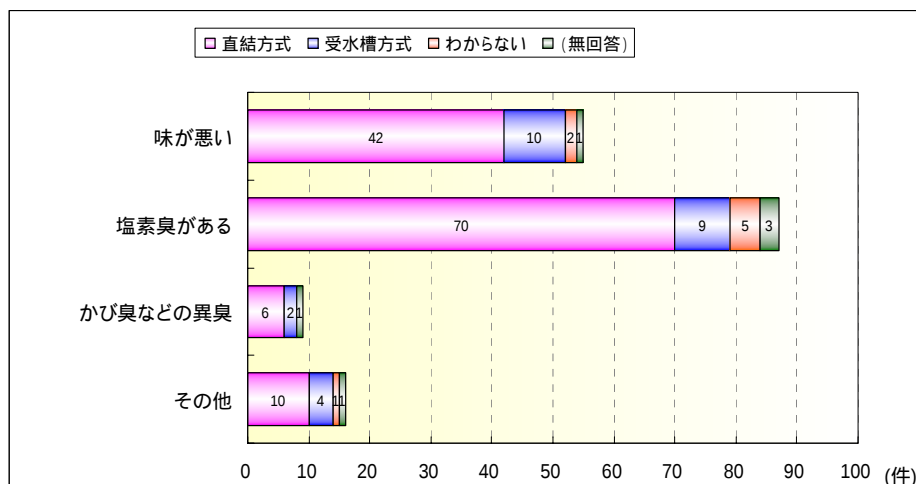
< 給水方式ごとの集計の比較 >



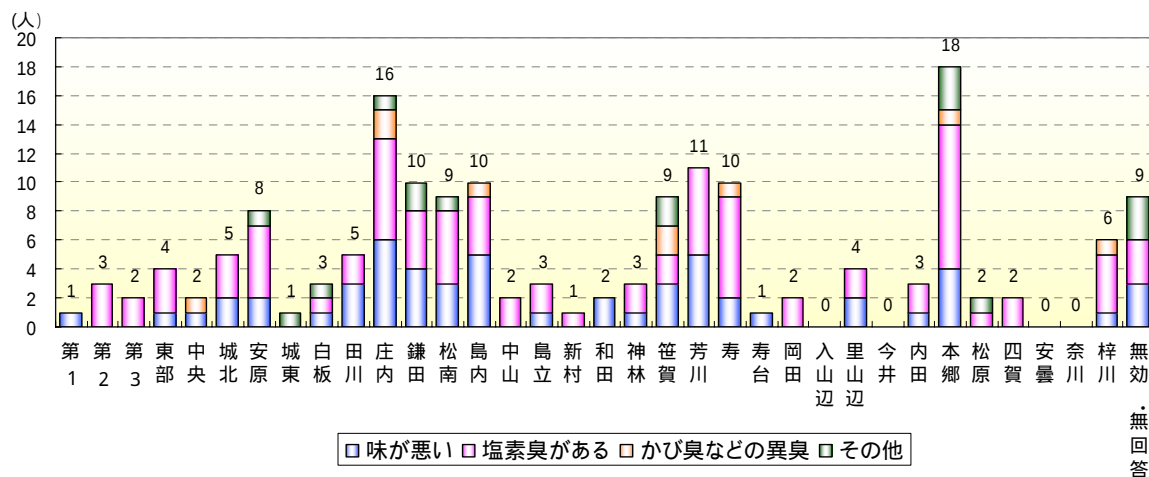
問 10 問 9 で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えの方にお伺いします。あなたが、水道水の味について不満と思われる理由は何ですか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1. 味が悪い 2. 塩素臭がある 3. かび臭などの異臭がある
4. その他（具体的に： ）

味が悪い	塩素臭がある	かび臭などの異臭	その他	回答総数	回答者総数
55 件	87 件	9 件	16 件	167 件	136 人



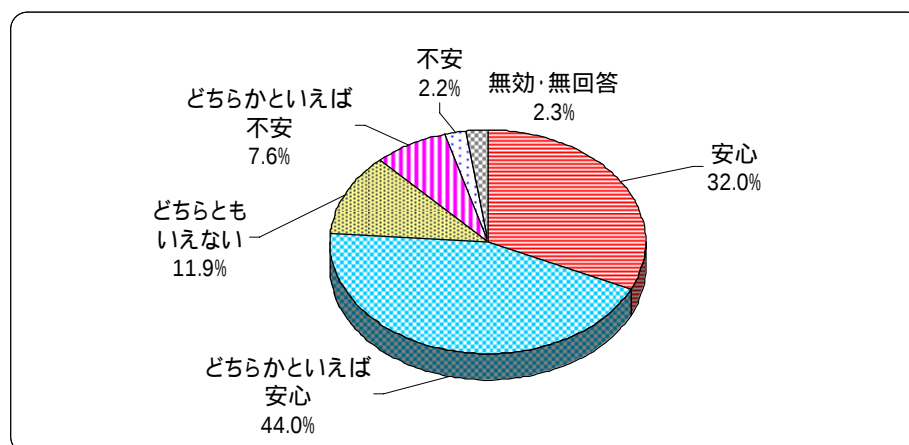
< 参考：水道水の味について「どちらかといえば不満である」「不満である」と答えた人の居住地区集計 >



問11 あなたは、水道水の水質についてどのように思われますか。

1. 安心である 2. どちらかといえば安心である 3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不安である 5. 不安である

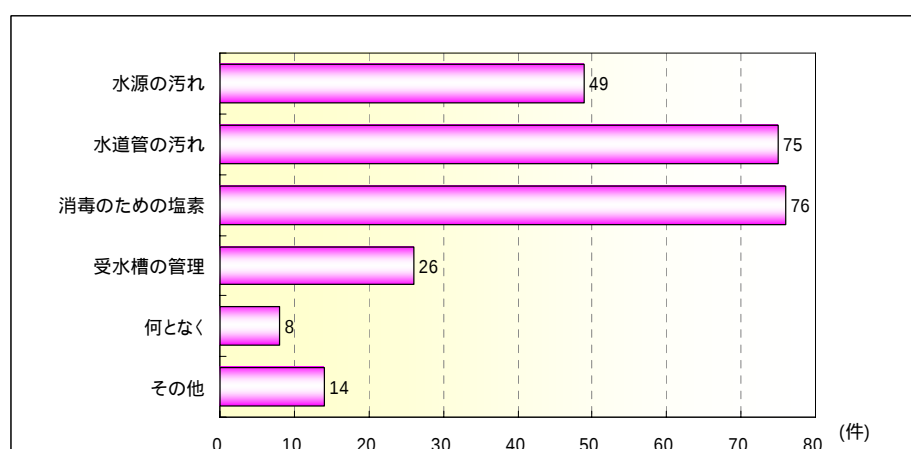
安心	どちらかとい えば安心	どちらとも いえない	どちらかとい えば不安	不安	無効・無回答	回答者総数
398 件	546 件	148 件	95 件	27 件	28 件	1,242 人



問12 問11 で「どちらかといえば不安である」又は「不安である」とお答えの方にお伺いします。あなたが、水道水の水質に不安と思われる原因は何ですか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1. 水源の汚れ 2. 水道管の汚れ 3. 消毒のための塩素 4. 受水槽の管理
5. 何となく 6. その他（具体的に： ）

水源の汚れ	水道管の 汚れ	消毒のため の塩素	受水槽の 管理	何となく	その他	回答総数	回答者総数
49 件	75 件	76 件	26 件	8 件	14 件	248 件	122 人



あてはまるものすべてに○印をつけてください。

-)

理由	件数(千件)
水質が良い	366
おいしい	282
市が運営しているから	560
何となく	166
その他	33

1. 心がけている
2. どちらかといえば心がけている
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば心がけていない
5. 心がけていない

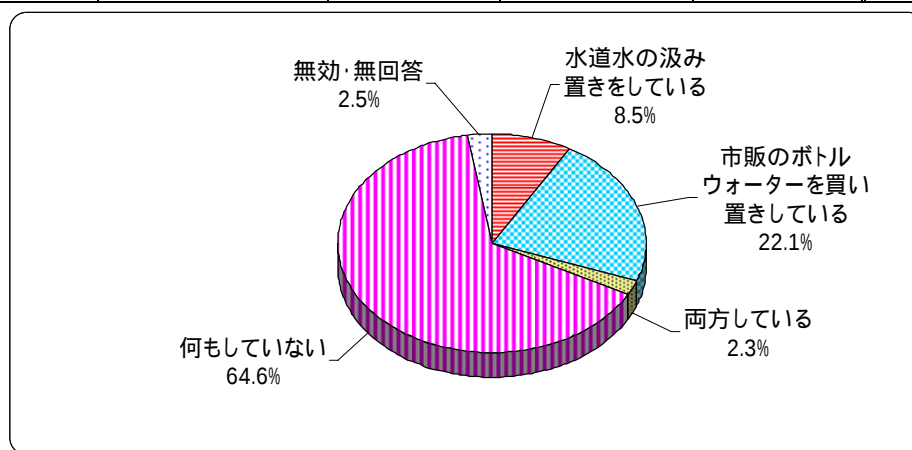
Response Category	Percentage
心がけている	45.4%
どちらかといえば心がけている	39.0%
どちらともいえない	10.3%
どちらかといえば心がけていない	2.6%
心がけていない	1.3%
無効・無回答	1.4%

【災害時の備えについて、おたずねします。】

問 1 5 災害に備えて水道水の汲み置き又は市販の水（ボトルウォーター）等を買置きしていますか。

- 1．水道水の汲み置きをしている
 2．市販のボトルウォーター等を買置きしている
 3．両方している
 4．何もしていない

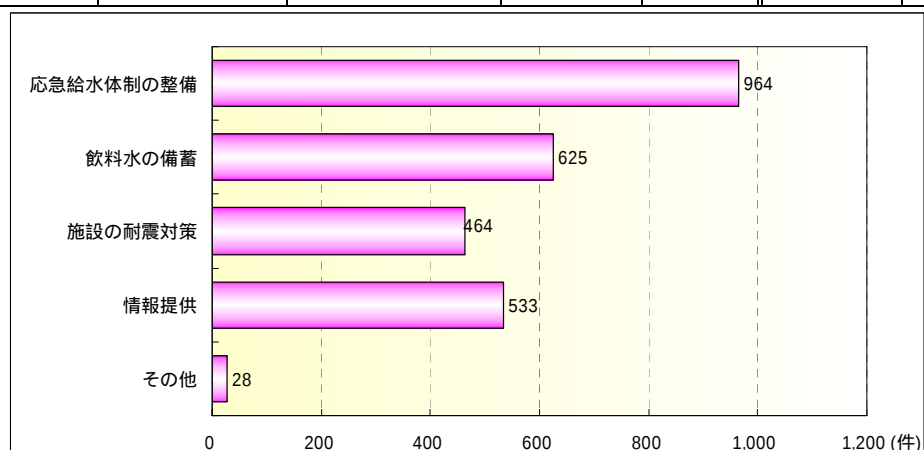
水道水の汲み置きをしている	市販のボトルウォーターを買置きしている	両方している	何もしていない	無効・無回答	回答者総数
105 件	275 件	28 件	803 件	31 件	1,242 人



問 1 6 災害に備えて上下水道局にしてほしいことはありますか。あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- 1．応急給水体制の整備
 2．飲料水の備蓄
 3．施設の耐震対策
 4．情報提供
 5．その他（具体的に： ）

応急給水体制の整備	飲料水の備蓄	施設の耐震対策	情報提供	その他	回答総数	回答者総数
964 件	625 件	464 件	533 件	28 件	2,614 件	1,242 人

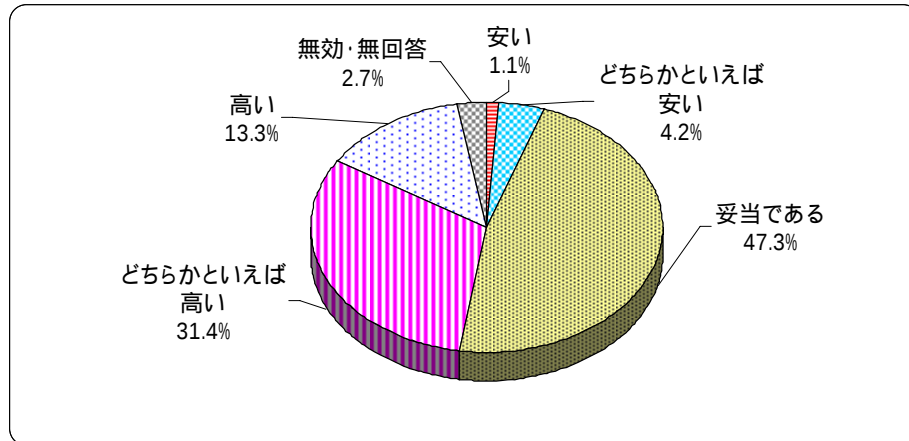


【水道料金について、おたずねします。】

問 17 あなたは、水道料金についてどのように思われますか。

- 1.安い 2.どちらかといえば安い 3.妥当である
4.どちらかといえば高い 5.高い

安い	どちらかとい えば安い	妥当である	どちらかとい えば高い	高い	無効・無回答	回答者総数
13 件	52 件	588 件	390 件	165 件	34 件	1,242 人

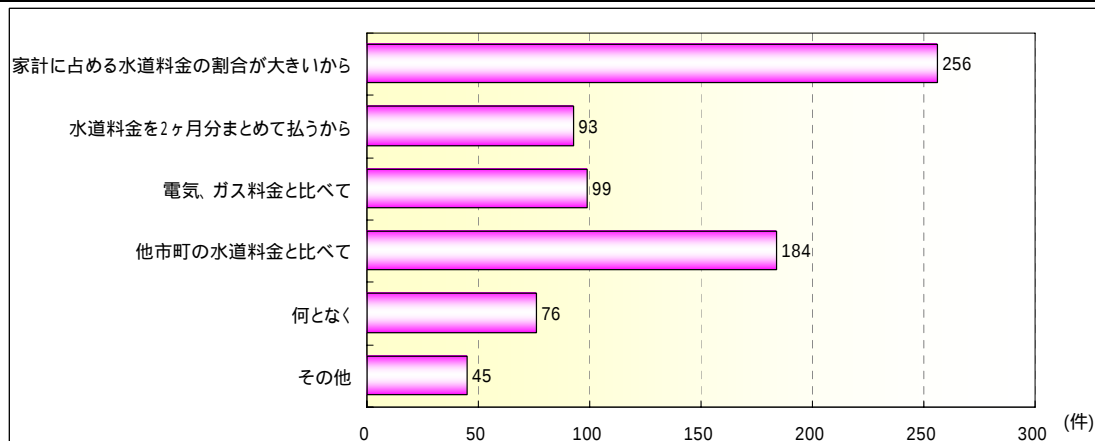


問 18 問 17 で「どちらかといえば高い」又は「高い」とお答えの方にお伺いします。あなたが、水道料金が高いと思われる理由は何ですか。

あてはまるものすべてに○印をつけてください。

1. 家計に占める水道料金の割合が大きいため
2. 水道料金を2ヶ月分まとめて払うから
3. 電気、ガス料金と比べて
4. 他市町村の水道料金と比べて
5. 何となく
6. その他（具体的に：_____）

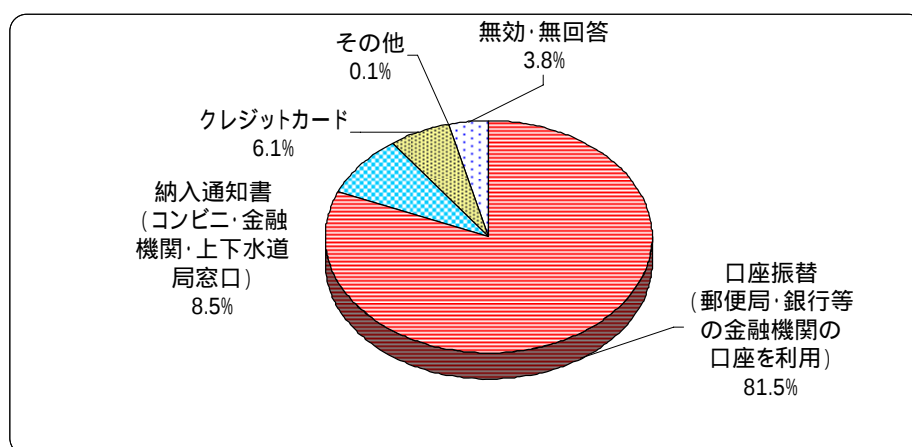
家計に占める 水道料金の割合 が大きいから	水道料金を 2 ヶ月分まとめて 払うから	電気、 ガス料金と 比べて	他市町の 水道料金と 比べて	何となく	その他	回答総数	回答者総数
256 件	93 件	99 件	184 件	76 件	45 件	753 件	555 人



問 19 水道料金のお支払い方法に関して、次に掲げるすべてのお支払い方法が可能である場合、あなたがもっとも利用したいと思われるお支払い方法は何か。

1. 口座振替（郵便局・銀行等の金融機関の口座を利用）
2. 納入通知書（コンビニエンスストア・金融機関・上下水道局窓口でのお支払い）
3. クレジットカードでのお支払い
4. その他（具体的に： ）

口座振替 (郵便局・銀行等の金融機関の口座を利用)	納入通知書 (コンビニ・金融機関・上下水道局窓口)	クレジットカード	その他	無効・無回答	回答者総数
1,012 件	106 件	76 件	1 件	47 件	1,242 人

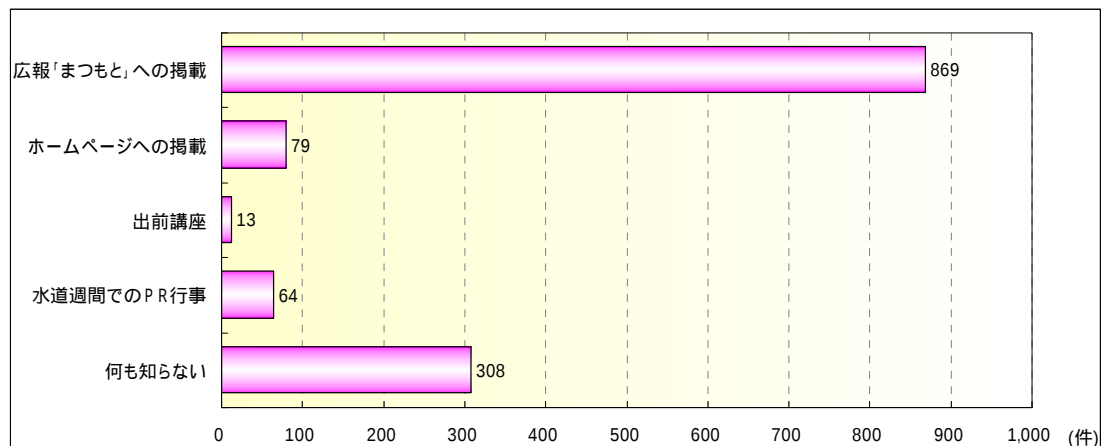


【上下水道局の広報・広聴・PRについて、おたずねします。】

問 2 0 上下水道局では、お客様に水道事業をご理解いただくため、様々な広報活動を行っています。ご存知のものすべてに○印をつけてください。

1. 「広報まつもと」への掲載 2. ホームページへの掲載 3. 出前講座
4. 水道週間でのPR行事（高齢者向け水道設備点検修理事業）
5. 何も知らない

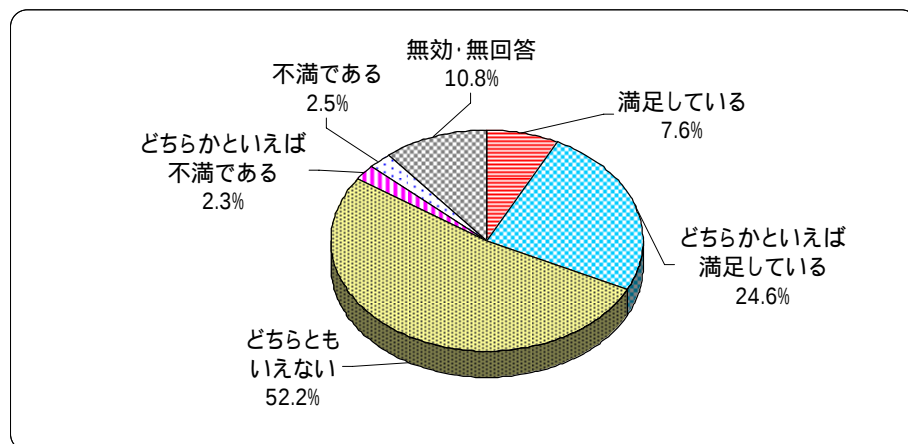
広報「まつもと」への掲載	ホームページへの掲載	出前講座	水道週間でのPR行事	何も知らない	回答総数	回答者総数
869 件	79 件	13 件	64 件	308 件	1,333 件	1,242 人



問 2 1 上下水道局の広報・広聴・PR活動についてどのように思われますか。

1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不満である 5. 不満である
不満・満足の理由（具体的に： ）

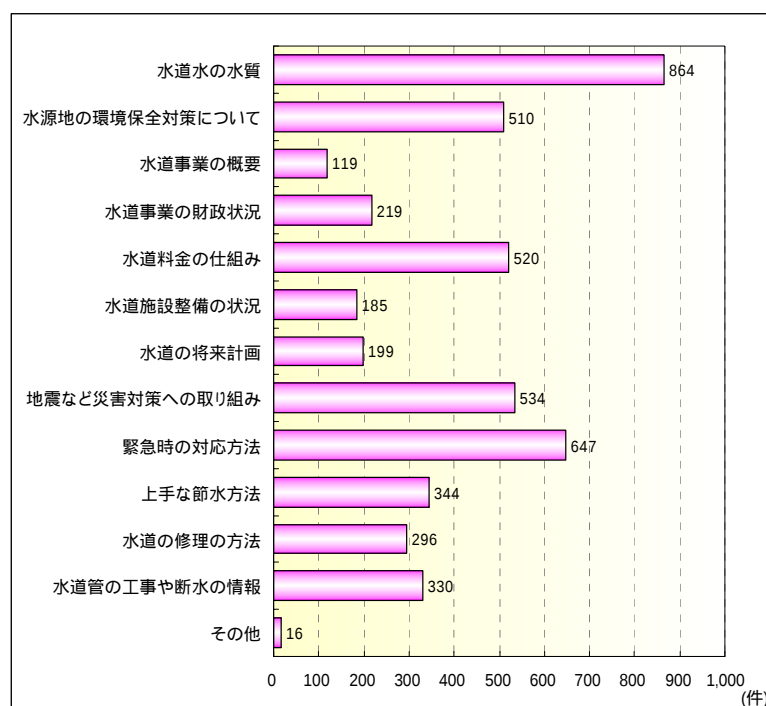
満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
94 件	306 件	648 件	29 件	31 件	134 件	1,242 人



問2 2 水道について特に知りたい情報を次から選び、すべてに○印をつけてください。

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質 | 2. 水源地の環境保全対策について |
| 3. 水道事業の概要 | 4. 水道事業の財政状況 |
| 5. 水道料金の仕組み | 6. 水道施設整備の状況 |
| 7. 水道の将来計画 | 8. 地震など災害対策への取り組み |
| 9. 緊急時の対応方法 | 10. 上手な節水方法 |
| 11. 自宅の水道の修理方法 | 12. 水道管の工事や断水の情報 |
| 13. その他（具体的に：_____） | |

水道水の水質	864 件
水源地の環境保全対策について	510 件
水道事業の概要	119 件
水道事業の財政状況	219 件
水道料金の仕組み	520 件
水道施設整備の状況	185 件
水道の将来計画	199 件
地震など災害対策への取り組み	534 件
緊急時の対応方法	647 件
上手な節水方法	344 件
水道の修理の方法	296 件
水道管の工事や断水の情報	330 件
その他	16 件
回答総数	4,783 件
回答者総数	1,242 人

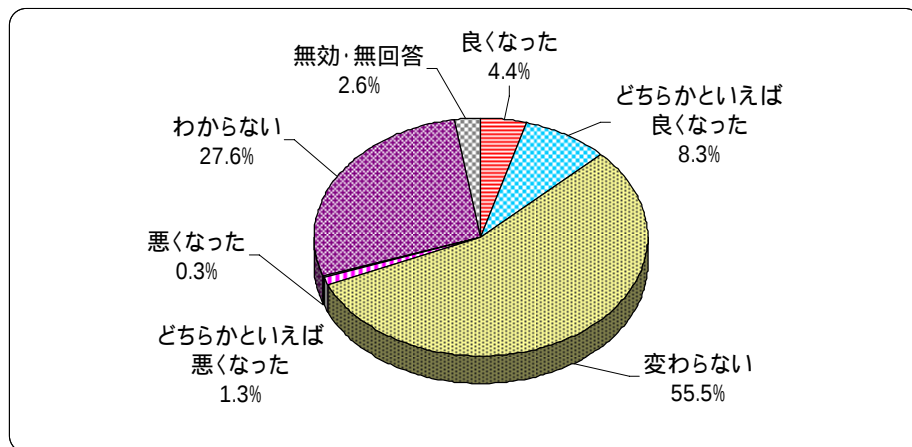


【上下水道局に求めるサービス・施策について、おたずねします。】

問 2 3 平成 21 年 4 月から、水道メーターの検針・水道料金の徴収等の業務を民間事業者
者に委託しています。これらの業務におけるお客様への対応について、委託前と比べて
あなたはどのように思われますか。

- | | |
|---------|-----------------|
| 1．良くなった | 2．どちらかといえば良くなった |
| 3．変わらない | 4．どちらかといえば悪くなった |
| 5．悪くなった | 6．わからない |

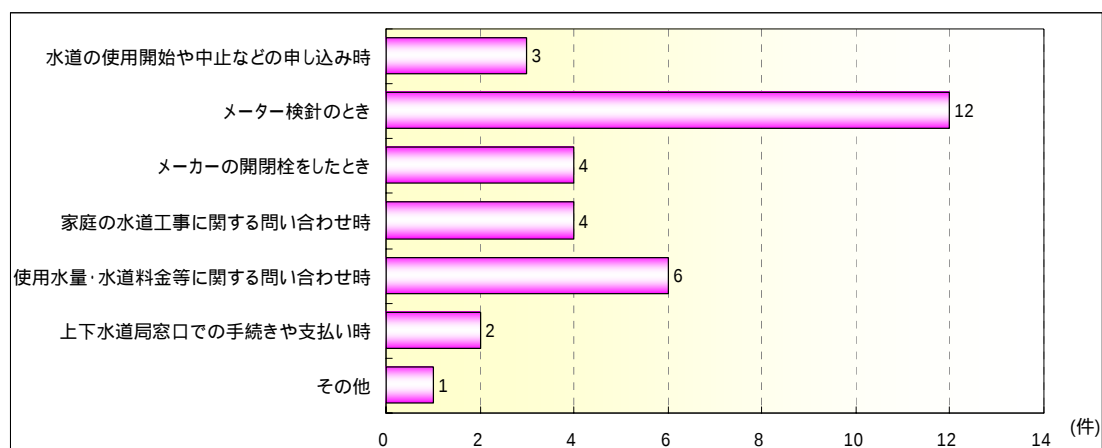
良くなった	どちらかといえ ば良くな った	変わらない	どちらかといえ ば悪く なった	悪くなった	わからない	無効・ 無回答	回答者総数
55 件	103 件	689 件	16 件	4 件	343 件	32 件	1,242 人



問2 4 問2 3 で「どちらかといえば悪くなった」又は「悪くなった」とお答えの方にお伺いします。あなたが、悪くなったと感じたのはどのようなときですか。
 あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- 1．水道の使用開始や中止などの申し込み時
- 2．メーター検針のとき
- 3．メーターの開閉栓をしたとき
- 4．家庭の水道工事に関する問い合わせ時
- 5．使用水量・水道料金等に関する問い合わせ時
- 6．上下水道局窓口での手続きや支払い時
- 7．その他（具体的に： _____）

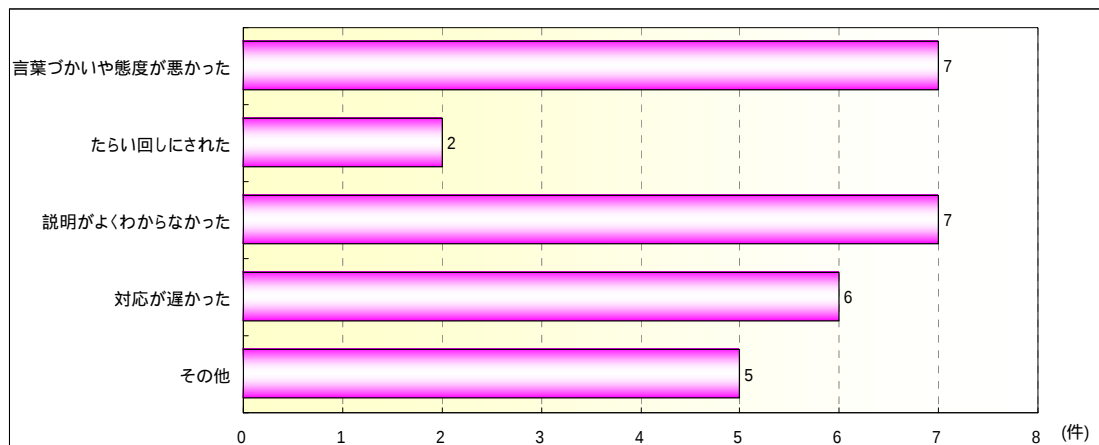
水道の使用開始や中止などの申し込み時	3 件
メーター検針のとき	12 件
メーターの開閉栓をしたとき	4 件
家庭の水道工事に関する問い合わせ時	4 件
使用水量・水道料金等に関する問い合わせ時	6 件
上下水道局窓口での手続きや支払い時	2 件
その他	1 件
回答総数	32 件
回答者総数	20 人



問2 5 問2 3 で「どちらかといえば悪くなった」又は「悪くなった」とお答えの方にお伺いします。悪くなったと感じた理由は何ですか。
 あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1．言葉づかいや態度が悪かった | 2．たらい回しにされた |
| 3．説明がよくわからなかった | 4．対応が遅かった |
| 5．その他（具体的に： _____） | |

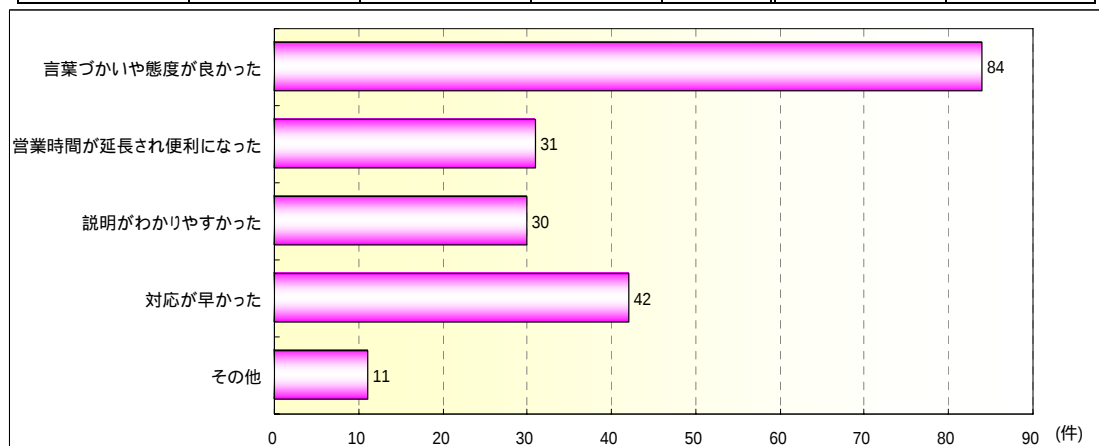
言葉づかいや態度が悪かった	たらい回しにされた	説明がよくわからなかった	対応が遅かった	その他	回答総数	回答者総数
7 件	2 件	7 件	6 件	5 件	27 件	20 人



問2 6 問2 3 で「良くなった」又は「どちらかといえば良くなった」とお答えの方にお伺いします。良くなったと感じた理由は何ですか。
 あてはまるものすべてに○印をつけてください。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1．言葉づかいや態度が良かった | 2．営業時間が延長され便利になった |
| 3．説明がわかりやすかった | 4．対応が早かった |
| 5．その他（具体的に： _____） | |

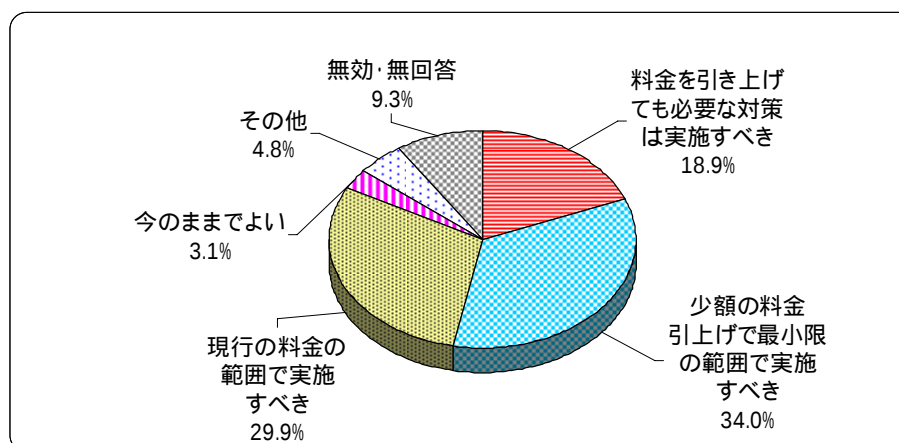
言葉づかいや態度が良かった	営業時間が延長され便利になった	説明がわかりやすかった	対応が早かった	その他	回答総数	回答者総数
84 件	31 件	30 件	42 件	11 件	198 件	158 人



問27 本市の水道施設について、老朽化する施設の更新、耐震化対策には、多くの費用がかかります。これらの事業費用はお客様から頂いた水道料金でまかなっています。あなたは、本市の水道施設の更新、耐震化対策について、どのようにすべきとお考えですか。

1. 料金を引き上げても必要な対策は実施すべきである。
2. 少額の料金引上げで最小限の範囲で実施すべきである。
3. 現行の料金の範囲で実施すべきである。(耐震化対策の遅れ、施設の老朽化の進み等多少の不具合はやむを得ない)
4. 今のままでよい(料金引上げをすべきでないし、耐震化・老朽化対策も必要ない)
5. その他(具体的に：)

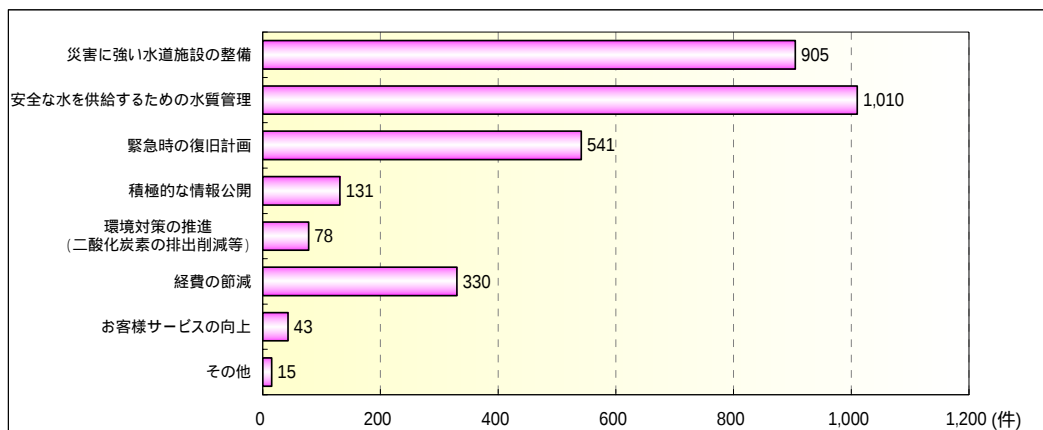
料金を引き上げても必要な対策は実施すべき	少額の料金引上げで最小限の範囲で実施すべき	現行の料金の範囲で実施すべき	今のままでよい	その他	無効・無回答	回答者総数
235 件	423 件	371 件	38 件	60 件	115 件	1,242 人



問 2 8 水道事業において、今後、力を入れるべきことはどのようなことだと思われるか。次から 3 つ選び○印をつけてください。

- 1．災害にも強い安定した水道施設の整備（断水のない水道）
- 2．安全な水を供給するための水質管理
- 3．緊急時の復旧計画
- 4．積極的な情報公開
- 5．環境対策の推進（二酸化炭素の排出削減等）
- 6．経費の節減
- 7．お客様サービスの向上（具体的に： ）
- 8．その他（具体的に： ）

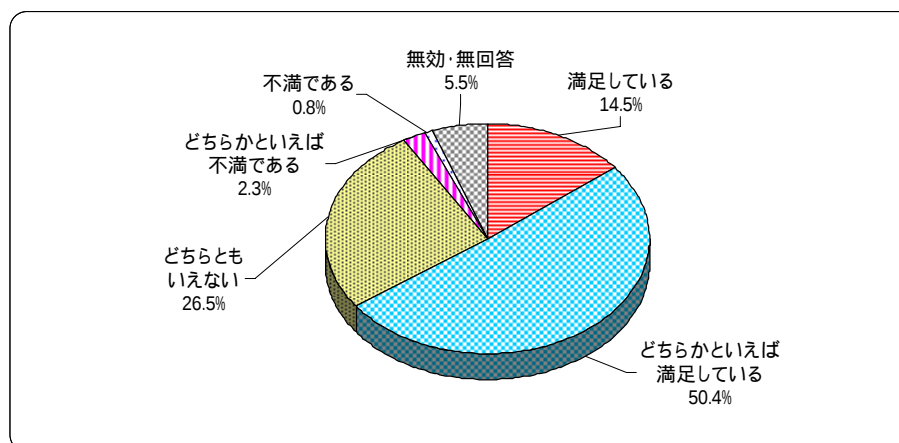
災害に強い水道施設の整備	905 件
安全な水を供給するための水質管理	1,010 件
緊急時の復旧計画	541 件
積極的な情報公開	131 件
環境対策の推進（二酸化炭素の排出削減等）	78 件
経費の節減	330 件
お客様サービスの向上	43 件
その他	15 件
回答総数	3,053 件
回答者総数	1,242 人



問29 あなたは、現在の松本市の水道事業を、全体的にどのように評価されますか。

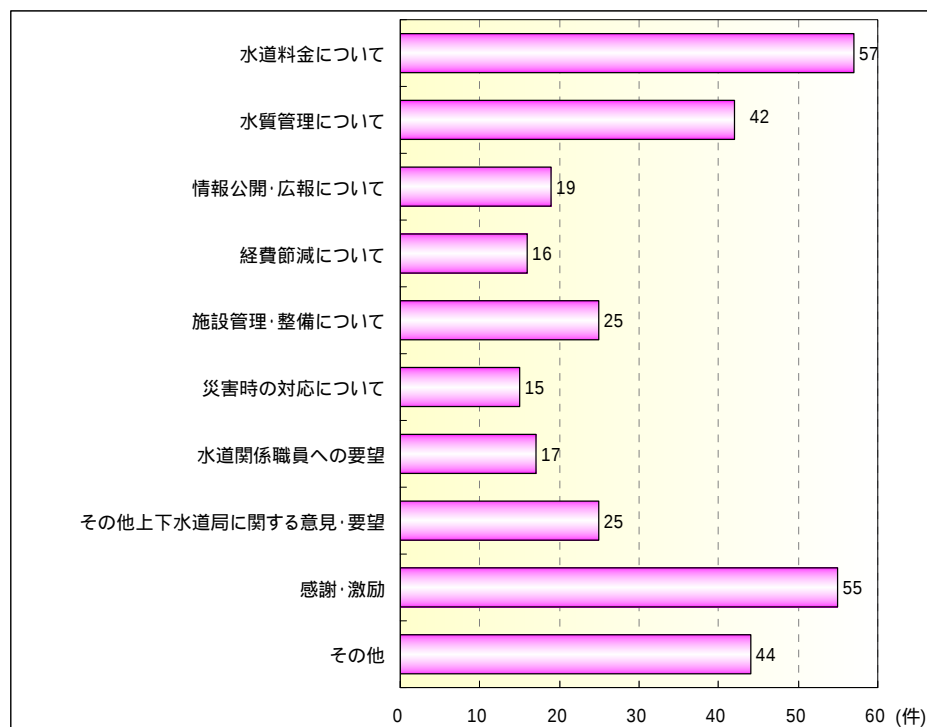
1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない
4. どちらかといえば不満である 5. 不満である

満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
180 件	627 件	329 件	28 件	10 件	68 件	1,242 人



- ご意見、ご要望がありましたらお書きください。

水道料金について	57 件
水質管理について	42 件
情報公開・広報について	19 件
経費節減について	16 件
施設管理・整備について	25 件
災害時の対応について	15 件
水道関係職員への要望	17 件
その他上下水道局に関する意見・要望	25 件
感謝・激励	55 件
その他	44 件
回答総数	315 件
回答者総数	1,242 人



松本市 水道ビジョン

発行日：平成23年3月

発 行：松本市上下水道局

〒390-0852

長野県松本市島立1490-2

TEL 0263-48-6800

FAX 0263-47-2137



健康寿命延伸都市・松本