

経営情報公開のガイドライン

(報告書の趣旨)

水道事業は地域独占的な事業であることに加え、そのサービスは極めて必需性が高いことから、水道事業者は使用者に対して事業経営の内容や料金設定のしくみ等について説明していく必要がある。しかし、現状では、それぞれの水道事業者が公開している経営情報は限られたものとなっており、個々の事業の必要性、料金の妥当性等といった点について、使用者は十分に判断できない状況にある。

一方、従来の水道事業は普及率が投資効果を示す有効な指標であったため、個々の事業の必要性も、使用者にとっては比較的わかりやすいものであった。しかし、普及率が97%を超え、更新・改良時代に移行してきている現在、その投資効果をこれまでとは違った方法で使用者に説明していくことが必要となってきた。

こうした状況を考慮し、使用者の水道事業に対する関心と理解を高め、料金設定と事業経営に対する監視や評価が行える仕組みを整備するためにも、これまで以上に各種の経営情報を広く積極的に公開していく必要がある。

また、情報の公開を通じて使用者の意見を直接反映できる機会を設ける必要がある。これにより、水道事業者に対して効率化努力を促すとともに、利用者ニーズを把握することができる。

さらに、公開する経営情報の中に各水道事業者間の適正な比較評価をなしえる情報を含めることにより、水道事業者間のヤードスティック競争を促すことも必要である。

このような状況の中、平成8年8月の料金制度調査会の答申を受けて、本報告書では、水道事業に係る「経営情報公開のガイドライン」を次のように定めるものである。

(改訂の趣旨)

水道事業は地域住民の生活を支えるライフラインであり、その地域独占性、必需性から、事業経営の内容や料金設定のしくみ等について広く情報を公開していくため、平成11年9月「経営情報公開のガイドライン」が策定された。水道事業者は、このガイドラインに基づき、各種の経営情報を積極的に公開してきたところである。

しかしながら、東日本大震災と原子力発電所の事故が電気料金に与える影響をめぐる議論を契機として、近年、公共料金に対する住民の関心は大きく変化している。また、老朽化に伴う施設の更新・再構築や需要構造の変化に対応した料金制度の最適化を行う中で、住民に対して、一般の財・サービスと比べてより高いレベルの情報公開が求められているとともに、住民自らも、地域を支える水道の経営に参画している認識を持って水道事業に関わっていくことが必要である。

そのため、従来から「経営情報公開のガイドライン」において公開すべき情報としてきた項目に加えて、

- ①経営効率化・コスト削減努力の内容及びその成果の料金への反映状況
- ②長期にわたって料金改定が行われていない場合に、料金算定の根拠となった前提条件と実際との乖離の有無や料金の妥当性
- ③更新投資やその資金調達等の計画、環境事業、災害対策が、将来の料金水準やサービスの質に与える影響

についても明瞭な説明を行っていく必要がある。

こうした状況を考慮し、水道事業に係る「経営情報公開のガイドライン」を次のように改訂するものである。

「経営情報公開のガイドライン」

1 総 則

このガイドラインは、水道事業における経営情報の公開を促進するために、水道事業者が公開すべき情報の内容、情報公開の方法等を定めることによって、水道事業の経営内容と料金設定の透明性を確保し、水道事業者に経営効率化努力を促すとともに、水道事業に対する使用者意見の反映を促進することを目的とする。

2 公開すべき経営情報の内容

各水道事業者が公開する経営情報には、法令等で定められた情報のほか、次のような情報が含まれていることが望ましい。

1) 定期的に公開すべき情報

(1) 事業経営に関する情報

- ① 事業計画または見通しとその実績との比較
- ② 財政収支計画または見込みとその実績との比較
- ③ 公費負担に関する状況
- ④ 事業計画や財政収支計画が将来の料金水準やサービスの質に与える影響

(2) 経営の効率性に関する情報

- ① 事業規模・内容について判断する指標
- ② 料金水準及びコストについて判断する指標
- ③ 経営の安定度について判断する指標
- ④ 経営の効率化目標とその実績との比較
- ⑤ 経営の効率化の料金への反映状況

(3) 利用者サービスに関する情報

- ① 利用者サービスの向上策とその実績との比較
- ② 利用者からの意見及びその対応状況

2) 料金改定時等に公開すべき情報

(1) 料金に関する基礎的な情報

- ① 旧料金及び提案した新料金の比較
- ② 料金算定の考え方
- ③ 料金算定の根拠となった前提条件
- ④ 料金改定が家計等に及ぼす影響
- ⑤ 他水道事業者との比較

(2) 事業経営に関する情報

- ① 事業経営の現状
- ② 中・長期的な事業計画または見通し
- ③ 事業計画と経費負担の関係
- ④ 公費負担の状況
- ⑤ 附帯事業等の財務状況

(3) 経営の効率性に関する情報

- ① 事業規模・内容について判断する指標
- ② 料金水準及びコストについて判断する指標
- ③ 経営の安定度について判断する指標
- ④ 経営効率化の実績

⑤ 経営の効率化目標

(4) 利用者サービスに関する情報

- ① 利用者サービスの実績等
- ② 利用者サービスの向上策

3 情報公開の方法

利用者にとってアクセスしやすく、わかりやすい情報を公開していくためには、次のような方法を採用することが望ましい。

(1) 情報提供の手段

- ① 常設窓口の設置
- ② パンフレット、広報誌等による広報
- ③ テレビ、新聞等のマスメディアによる広報
- ④ インターネット等の電子媒体による広報・広聴
- ⑤ モニター、アンケート調査等による広聴

(2) 情報公開の手法

- ① 時系列化した比較
- ② 計画または目標値とその実績との比較
- ③ 他の水道事業者との比較

(補足説明)

1 経営情報公開の基本的考え方

(1) 料金等に関する説明

水道事業は、地域独占の事業であり市場競争原理が極めて働きにくい。公営企業の場合においては、水道料金は基本的に事業者の条例改正案の提案と議会の審議・議決という手続きを経て決定される。また、そのサービスは日常生活にとって必需性が高いことから、水道料金の動向は市民生活に大きな影響を与える。

こうしたことから、水道事業者は、使用者が事業の必要性や料金の妥当性等について判断できるよう、事業経営の内容や料金設定のしくみ等について十分説明していく必要がある。

(2) 事業の効率性に関する説明

水道事業は、市場競争原理が働きにくいいため事業の効率化が進みにくい面がある。こうしたことから、水道事業者は、使用者が事業に対する評価等が行えるよう、事業内容の指標や経営効率化の目標等について十分説明していく必要がある。

(3) 情報の双方向性の確保

情報の公開にあたっては、水道事業者からの一方的な説明だけでなく、使用者からの問い合わせにも応じるといった双方向性が確保されるべきである。

2 公開すべき経営情報の内容

このガイドラインは、水道事業者が公開すべき情報の内容を、料金及び効率化に関してこれまで必ずしも十分に提供されてこなかったか、または、まったく提供されていなかった情報を主眼として整理したものである。

なお、公開すべき情報の具体的例示は別表のとおりであり、業務指標を公開する場合には「水道事業ガイドライン (JWWA Q100)」規格も活用するものとする。

1) 定期的に公開すべき情報

定期的に公開すべき情報では、料金改定時等に設定された目標値の妥当性、または目標値修正の必要性などが判断できる。従って、これらの情報公開に当たっては、特に計画等との比較に努めるものとする。また、毎年定期的に公開される情報であることから、時系列的な数値として積極的に活用していくとともに、経営効率化・コスト削減努力の内容及びその成果が、どのように料金に反映されるかについて十分に説明していく必要がある。

さらに、更新投資やその資金調達等の計画、環境事業、災害対策（耐震化等）が、将来の料金の水準やサービスの質にどう影響するかについて、複数の選択肢を含む定量的な説明や情報提供を行うことが望ましい。

(1) 事業経営に関する情報

水道施設の建設及び改良の財源については、その大部分が企業債により賄われることが多いので、当該事業の実施に伴う財政負担はその時点では発生しない。従って、長期的な事業計画や財源措置に関する情報等を提供することにより、事業の妥当性や将来の財政負担を明確にしていくものとする。

(2) 経営の効率性に関する情報

経営の効率性に関する情報を他の水道事業者の数値などと比較することによって、当該事業者の経営効率の度合いが明確となり、効率化目標の妥当性が判断できる。

これらの情報の公開を促進するために、別冊の「水道事業者間の適正な比較評価をなしえる経営効率化指標」及び「水道事業ガイドライン（JWWA Q100）」による業務指標を活用し、また、不足する部分については各事業者の工夫により積極的に情報を公開していくものとする。

(3) 利用者サービスに関する情報

利用者サービスに関する情報については、検針業務や漏水の調査など、いわゆる業務サービスだけでなく、水質の安全性や水道の安定供給等に関する情報といった幅広い情報をわかりやすく提供していく。また、環境問題に対する社会的関心の高まりに加えて、水道事業は環境と密接な関わりがあることから、水道事業者が取り組んでいる環境施策についても積極的に公開していく必要がある。

なお、経営効率化の観点からは、利用者サービスの質を体系的・数量的に測定して公開することが望ましい。「水道事業ガイドライン（JWWA Q100）」による業務指標を活用するほか、各事業者の工夫によりサービスの質に関する情報を公開していくものとする。

2) 料金改定時等に公開すべき情報

料金改定時は当該水道事業の現状や今後の事業展開などに関する情報を全般的に公開し、使用者の理解を得るために最も適した機会である。こうした機会を利用して、できるだけ多くの情報をわかりやすく提供していくものとする。

なお、これらの情報のうち料金算定の考え方に関する情報以外は、料金改定を行わない場合でも一定期間毎に将来の計画または見通しを策定し、公開していくことが望ましく、その際には、料金設定の根拠となった前提条件と実際との乖離の有無や料金の妥当性についても検証することが望まれる。

(1) 料金に関する基礎的な情報

料金に関する情報については、これまで個別の料金がどのような原価配賦により算出されたのかという計数的根拠が必ずしも十分に示されてこなかった。

このため、今後は料金算定経過等に関する情報を積極的に公開するとともにわかりやすく説明し、使用者の理解を得ていくものとする。

なお、加入金制度を採用している水道事業者は、同様の趣旨から、制度の内容を使用者に十分説明していく必要がある。

3 情報公開の方法

(1) 情報提供の手段

すでに公開されていても、使用者に十分周知されていない情報も多く見受けられる。今後は、使用者が利用しやすいさまざまな情報提供手段を設けていく必要がある。その中には、各水道事業者による個別の公開ばかりでなく、内容の統一を前提としたセンター的な機能を持つセクターの設立についても視野に入れて検討していくことが望ましい。

また、個々の情報提供の手段については、公開すべき情報の内容によって、最も効果的な提供の手段を選択して活用する等の工夫をしていく必要があると思われる。今後は、公開すべき情報の内容とそれに適した情報公開の方法などについて、さらに検討していく必要がある。

(2) 情報公開の手法

計数等に関する情報は、単独で提供されるとその情報の意味するところがわかりにくい。使用者にとってわかりやすく、判断・評価が可能な情報であるためには、時系列、事業者間、目標値との比較を行い、差異が生じた要因についても十分に説明していく必要がある。

4 その他

現在、料金体系については、口径別を採用している水道事業者と用途別を採用している水道事業者があるとともに、一部料金制・二部料金制の別や逦増制・逦減制の別など様々である。従って、各水道事業者が採用している料金体系の内容についても、適宜使用者に十分説明していく必要がある。

また、料金算定に当たっては、損益収支方式を採用している事業者と資金収支方式を採用している事業者があるが、どちらの方式を採用しているかによって、公開する経営情報の中には位置付けなどが異なってくるものがあることから、そうした情報の公開に当たっては、前提となっている条件などを明示して使用者に提供していく必要がある。

別表 公開すべき情報の例示（例示項目が重複する場合がある。）

事 項	公 開 す べ き 情 報 の 例 示
定期的に公開すべき情報	
事業経営に関する情報	
事業計画または見通しとその実績との比較	施設整備及び業務運営の構想・方針・計画等と予算・決算との比較、前年との比較など
財政収支計画または見込みとその実績との比較	財政収支計画等と予算・決算との比較、前年との比較など
公費負担に関する状況	国・地方公共団体からの公費負担の状況と予算・決算との比較、前年との比較など
事業計画や財政収支計画が将来の料金水準やサービスの質に与える影響	将来の料金水準やサービスの質について複数の選択肢を含む定量的な説明など
経営の効率性に関する情報	
事業規模・内容について判断する指標	施設利用率、最大稼働率、有収率、固定資産使用効率、配水管使用効率、職員一人当たり有収水量など
料金水準及びコストについて判断する指標	給水原価、供給単価、給水原価の費用構成、有収水量1 m ³ 当たりの建設改良費など
経営の安定度について判断する指標	総収支比率、経常収支比率、営業収支比率、累積欠損金比率、企業債元金償還金対減価償却額比率、有形固定資産減価償却率、流動比率、自己資本構成比率、固定負債構成比率など
経営の効率化目標とその実績との比較	料金改定時等に策定した計画等と予算・決算との比較、前年との比較など
経営の効率化の料金への反映状況	経営効率化・コスト削減努力の内容、その成果の料金への反映状況
使用者サービスに関する情報	
使用者サービスの向上策とその実績との比較	サービス向上対策（業務サービス、震災、水質、安定給水、漏水防止など）等と予算・決算との比較、前年との比較など
使用者からの意見及びその対応状況	使用者からの意見の概要、業務改善状況など
料金改定時等に公開すべき情報	
料金に関する基礎的な情報	
旧料金及び提案した新料金の比較	新旧料金単価比較、新旧モデル料金比較など
料金算定の考え方	総括原価の算定方法、個別原価の算定方法、原価配賦の考え方など
料金算定の根拠となった前提条件	料金算定期間、需要予測、主要指標（物価上昇率、ベア率など）、諸計画（普及、配水、施設整備、建設財源措置、業務運営、経営効率化など）、収支見込み（収益的収支、資本的収支、損益計算書、貸借対照表）

料金改定が家計等に及ぼす影響	家計や事業などに及ぼす影響
他事業者との比較	他事業者との料金（10 m ³ 、20 m ³ 等）比較など
事業経営に関する情報	
事業経営の現状	前年までの決算状況（財政収支、諸施策の現状など）、料金改正に至った経緯およびその必要性
中・長期的な事業計画または見通し	長期的な施設整備及び業務運営の構想・方針・計画など
事業計画等と経費負担の関係	事業計画等に対する財源措置の考え方、事業計画等が将来の財政負担に及ぼす影響（企業債残高の推移、元利償還金の推移など）
公費負担の状況	国、地方公共団体からの公費負担の状況
附帯事業等の財務状況	附帯事業等の財政収支、本体事業への影響など
経営の効率性に関する情報	
事業規模・内容について判断する指標	定期的に公開すべき情報に同じ
料金水準及びコストについて判断する指標	
経営の安定度について判断する指標	
経営効率化の実績	職員定数の推移、業務委託の推移など
経営の効率化目標	経営効率化計画など
使用者サービスに関する情報	
使用者サービスの実績等	業務サービス、震災対策、水質検査、配水池容量（貯留時間）、施設更新、漏水率などの現状
使用者サービスの向上策	サービス向上対策及び料金への影響など

(注)上記の「公開すべき情報の例示」は、現時点で公開することが望ましいと考えられる経営情報を列挙したものである。

ここに列挙しているすべての情報を公開することが困難な場合には、各水道事業者の責任において、経過的に、このガイドラインの趣旨を考慮して情報を公開していくこととするが、将来的にはできる限り多くの情報を公開するよう努力していくことが望ましい。

