



## 英国の民営水道会社の業務評価について

### －OFWAT2007-08 報告から－

#### (その1)

#### (はじめに)

英国（イングランド及びウェールズ）では水道事業の民営化に伴い、財務面での監視機関としてOFWAT（正式名称：the Water Services Regulatory Authority）が設置されています。

OFWATは、2008年10月、「イングランド及びウェールズにおける水道会社の業務実績－2007-08」をとりまとめ、公表しました。

英国では、OFWATがどのような指標を用いて民営水道会社の業務を評価しているか、以下に、当該報告書の概要を紹介することとします。

なお、翻訳について誤り等がありましたらご容赦いただくとともに、ご指摘いただければ幸いです。

(出典) [http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/content/rpt\\_loos\\_2007-08](http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/content/rpt_loos_2007-08)

(参考1) 報告書の正式名称：Service and delivery－performance of the water companies in England and Wales 2007-08

(参考2) Ofwat：ブランドネーム

For past reviews, Ofwat's Director General has been responsible for making final determinations. For PR09, the newly established legal body that is the financial regulator, the Water Services Regulatory Authority (WSRA) will be collectively responsible. However, Ofwat remains as a 'brand name'.

<http://www.dwi.gov.uk/pr09/index.shtm>

## 1. 報告書について

この報告書は、2007-08年度において水道会社が如何に業務を遂行したか、をとりまとめたものであり、要約すると、以下のとおりである。

- \*業務の総合評価（OPA：overall performance assessment）
- \*最低サービス水準（DG又はサービスレベル指標と呼ばれる。）
- \*長期の資産維持及び投資実績
- \*2007-08年度における水道の管理

## 2. 上下水道会社全体でみた業務実績の推移

(訳者注) 現在、英国（イングランド及びウェールズ）には、10の上下水道会社及び12の上水道専門会社の合計22の水道会社があり、これらの会社全体でみた業務実績の推移をとりまとめたものである。なお、報告書では、1990年以降のデータが掲載されているが、ここでは2003-04年度以降のデータを掲載した。

[表1] 上下水道会社全体でみた業務実績の推移

	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
	%	%	%	%	%
DG2:低水圧リスク件数	0.04	0.03	0.03	0.02	0.02
DG3:12時間以上の突然の断水件数	0.14	0.07	0.08	0.15	0.69
DG4:ホース禁止人口	0	0	7	30	0
DG5:下水氾濫事故件数	0.01	0.02	0.02	0.02	0.03
DG5:下水氾濫事故リスク件数 (10年に1度)	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02
DG5: " " (10年に2度)	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01
DG6:料金問い合わせに無対応 (5営業日以内)	0.47	0.48	4.44	5.08	2.74
DG7:書面による苦情に無対応 (10営業日以内)	0.14	0.31	3.10	3.63	6.80
DG8:メータ検針に基づかない料金請求	0.15	0.21	0.52	0.86	0.32
DG9:電話に30秒以内に対応しなかった件数	5.85	4.87	—	—	—
DG9:電話対応					
電話を中止	2.89	2.36	6.74	9.76	7.63
全回線が話し中	5.44	1.22	3.91	5.66	3.23
電話対応満足度(5点満点)	—	—	(4.53)	(4.47)	(4.58)

### 3. 主な水道会社の「水道及び顧客サービスに関する業務の総合評価（OPA）」

（訳者注）表2は、22社のデータから、主な水道会社5社の「水道及び顧客サービスに関する業務の総合評価」を示したものである。

なお、“Yorkshire” 以外は、配点（得点）を足し算しても「合計」と一致しないが、ここではそのまま掲載しているので、留意願いたい。

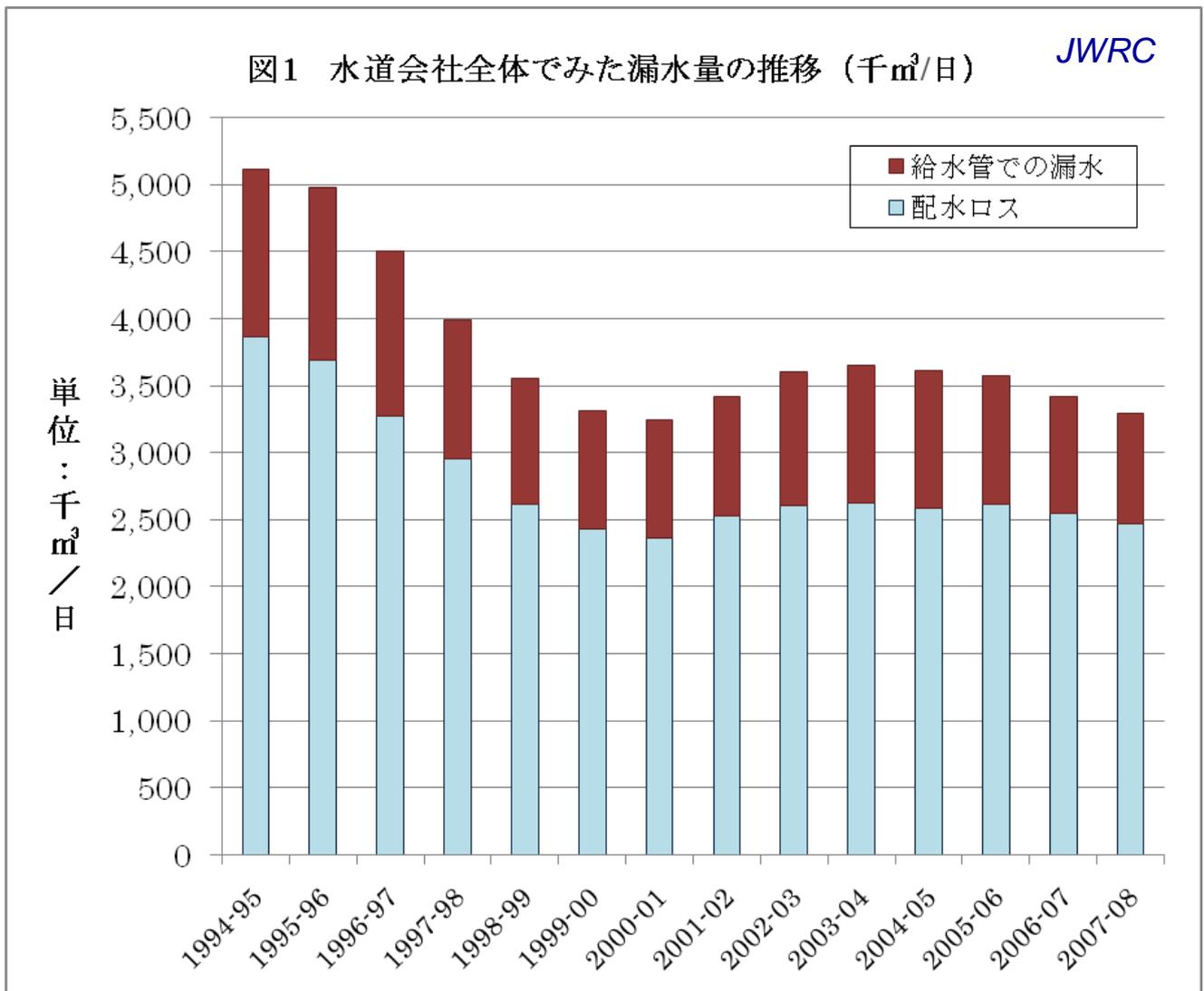
また、得点の具体的な算定方法等については、報告書に“Supporting information”が掲載されているので、そちらを参照願いたい。

[表2] 主な水道会社の「水道及び顧客サービスに関する業務の総合評価（OPA）」

		Thames	Severn Trent	United Utilities	Yorkshire	Anglian
項目	配点(満点)					
<b>水道サービスレベル</b>						
低水圧リスク件数(DG2)	38	37	34	36	37	35
突然の断水件数(DG3)	38	36	4	26	37	36
水道水質基準不適合	50	49	47	46	47	48
<b>給水の確実性</b>						
水道ホース禁止人口	19	19	19	19	19	19
漏水ー目標達成度	19	19	17	19	19	19
給水確実度指数ー絶対値	19	11	11	19	19	17
給水確実度指数ー目標達成度	19	19	19	19	19	15
<b>顧客サービス</b>						
顧客対応指数 (DG6、7、8、9の合計)	38	35	20	24	34	36
その他の顧客サービス	38	38	38	38	38	38
<b>環境影響</b>						
汚染事故	13	13	13	12	8	13
<b>合計</b>	<b>288</b>	<b>275</b>	<b>220</b>	<b>257</b>	<b>277</b>	<b>275</b>
順位(22社中)		14	22	18	8	13

#### 4. 水道会社全体でみた漏水量の推移

(訳者注) 図1は、水道会社22社全体(合計)でみた漏水量の推移を示したものである。漏水量は最近減少傾向にあるが、[参考]で示すように配水量も最近減少傾向にある。



## 5. 会社別にみた漏水量の目標と実績

(訳者注)漏水量の「2007-08 年度目標」は、以下に示すように全ての会社 (22 社) で達成している。

[表 3] 会社別にみた漏水量 (2007-08 年度目標と実績)

	2007-08 目標	2007-08 実績	(参考: 目標/実績)
	(千m <sup>3</sup> /日)	(千m <sup>3</sup> /日)	(%)
<b>Water Service Companies</b>			
Anglian	210	210	100.0
Dwr Cymru	205	205	100.0
Northumbrian(North East)	155	135	114.8
Northumbrian(Essex & Suffolk)	68	68	100.0
Severn Trent	505	490	103.1
South West	84	84	100.0
Southern	92	83	110.8
Thames	755	715	105.6
United Utilities	465	460	101.1
Wessex	74	72	102.8
Yorkshire	295	295	100.0
<b>Water Supply Companies</b>			
Bournemouth & W Hampshire	22	22	100.0
Bristol	54	53	101.9
Cambridge	14.0	13.9	100.7
Dee Valley	10.5	10.3	101.9
Folkstone & Dover	8.2	7.9	103.8
Mid Kent	27	27	100.0
Portsmouth	30	30	100.0
South East	69	69	100.0
South Staffordshire	75	72	104.2
Sutton & East Surrey	25	24	104.2
Tendring Hundred	5.1	5.0	102.0
Three Valleys	145	140	103.6
22 社合計	3,410	3,290	103.6

(文責) センター常務理事兼技監 安藤 茂

### 配信先変更のご連絡等について

「JWRC水道ホットニュース」配信先の変更・追加・停止、その他ご意見、ご要望等がございましたら、会員様名、担当者様名、所属名、連絡先電話番号をご記入の上、下記までE-メールにてご連絡をお願いいたします。  
〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-8-1 虎ノ門電気ビル2F (財)水道技術研究センター ホットニュース担当

E-MAIL : [jwrchot@jwrc-net.or.jp](mailto:jwrchot@jwrc-net.or.jp)

TEL 03-3597-0214 FAX 03-3597-0215

また、ご連絡いただいた個人情報、当センターからのお知らせの配信業務以外には一切使用いたしません。