

指定給水装置工事事業者の評価制度及び 関係者間の情報交換の仕組み導入の提案

〔 地域に根ざした指定工事事業者の育成
及び給水装置の維持管理促進策として 〕

平成 20 年 3 月

財団法人給水工事技術振興財団

指定給水装置工事事業者の評価制度及び
関係者間の情報交換の仕組み導入の提案

目 次

目的	1
検討項目	1
検討内容	2
1．地域に根ざした指定工事事業者の育成策	2
1-1 過去のアンケート調査による現状と問題点	
1-2 指定工事事業者等の育成策としての新しい評価制度の提案	
1-3 公的機関による優良指定工事事業者・技能者認定等制度の事例	
1-4 指定工事事業者・主任技術者の評価・登録制度	
1-5 需要者等への情報提供の必要性	
1-6 透明性、公平性等の確保	
1-7 登録制度の活用	
1-8 需要者保護の関係法令	
2．情報交換の仕組み	13
2-1 関係者間相互の情報交換の仕組み	
2-2 関係者が必要とする情報及び発信可能な情報の種類	
2-3 インターネットによる情報交換システム	
2-4 情報交換（提供）を充実させるための工夫	
3．まとめ	24
給水装置の維持管理推進検討委員会委員	26
添付資料	27
資料-1 優良工事事業者表彰制度調査表	
資料-2 水道事業体における指定工事事業者、 技能者の認定・登録等制度の事例	
資料-3 給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱（仮称）	
資料-4 情報の収集（蓄積・掲載）と取得のイメージ図	
資料-5 水道施設への被害情報及び水質事故等に関する情報の提供について	
参考資料 需要者（消費者）が被る不利益行為を取り締まる法令の例	

指定給水装置工事事業者の評価制度及び 関係者間の情報交換の仕組み導入の提案

〔 地域に根ざした指定工事事業者の育成
及び給水装置の維持管理促進策として 〕

目的

厚生労働省では、最近、顕在化してきた給水装置の故障や不適正な使用方法などによる逆流や漏水等を防止するため、平成16年3月「給水用具の維持管理指針」を策定し、また、6月には水道に関する長期目標である「水道ビジョン」を発表し、安心して快適な給水の確保を目指して各種の施策に取り組んでいくこととした。給水装置分野においては、給水装置の具体的な維持管理の方法やサービスの提供の手法などに対する更なる向上・推進が求められている。

当財団としても、これらの施策を推進させるため、平成16年度に「給水装置の維持管理適正化方策検討委員会」を立上げ、「給水装置工事主任技術者制度等の改善策」及び「給水装置の維持管理促進策」を平成17年度までにとりまとめたところである。

このうち「給水装置の維持管理促進策」に掲げられた各項目を更に発展・具体化させるため、平成18年度新たに「給水装置の維持管理推進検討委員会」を設置し、それらの方策等について検討したものである。

なお、本書では、指定給水装置工事事業者を「指定工事事業者」、給水装置工事主任技術者を「主任技術者」と略称で表示することとする。

検討項目

平成17年度にとりまとめた「給水装置の維持管理促進策」では、給水装置の維持管理を促進させる方策として、

地域に根ざした指定工事事業者の育成

水道使用者（需要者）、指定工事事業者、水道事業者、給水用具メーカー等の関係者間相互の情報交換の仕組み

維持管理ビジネスの可能性の検討（将来的な業務）

が考えられるとした。

これらのうち、本委員会は、 に掲げた「地域に根ざした指定工事事業者の育成」（指定工事事業者の評価制度等）及び の「関係者間相互の情報交換の仕組み」（インターネットを利用した仕組み等）に対する具体策について検討した。

検討内容

1. 地域に根ざした指定工事事業者の育成策

～ 需要者への良質な給水サービスの提供及び利便性の確保～

1-1 過去のアンケート調査による現状と問題点

給水装置を効果的に維持管理していくためには、需要者が給水装置に対する関心を高めること、指定工事事業者や技術者の資質の向上等が必要であるが、他方、地域の指定工事事業者や主任技術者・配管技能者が意欲を持って積極的に給水装置工事等の業務に当たることができる条件整備が必要である。

平成16年度に当財団が厚生労働省の受託事業として実施した関係者に対する給水装置（設備）の維持管理に関するアンケート調査では、

需要者が給水装置の改造・修繕の依頼先として42%が水道工事店を挙げ、水道工事は「水道工事店」という認識はかなり定着している。

給水装置の維持管理は、地元の指定工事事業者による施工と技術者の社会的地位の向上が必要である。（指定工事事業者）

地元の指定工事事業者による施工及び水道事業者と指定工事事業者との役割分担の明確化、指定工事事業者に対する指導の強化、災害復旧時の指定工事事業者の協力が必要である。（水道事業者）

などの課題を挙げている。

また、需要者に関連した指定工事事業者に対する現状と問題点では、このアンケート調査から、概ね次のように集約された。

水道事業者による指定工事事業者の指定について、指定条件は参入規制がないよう必要最小限の条件となっているため、指定手続きは比較的容易であるが、指定後一度も給水装置工事を行わない者が存在する。（工事の依頼を拒否）

需要者が修繕工事等を依頼しても容易に応じない、連絡がつかない、法外な料金の請求等々、水道事業者や消費者団体等に苦情が寄せられる例が少ない。（工事依頼の拒否・対応が粗雑）

給水装置（設備）の新設工事を自ら手がけても、市外（遠方）を理由に修繕の依頼や水道事業者の連絡にも応じない者が少なからず存在する。（工事依頼の拒否）

1人の主任技術者が多くの工事を受け持ち、水道事業者による工事の完了検査等の立会いに不都合を生じさせる者が見受けられる。（給水開始の遅れ）

施工した給水装置工事の不具合や事故率、需要者の苦情が多い者が存在する。（技術力の低下や対応が粗雑）

違反行為が明確な指定工事事業者は処分するが、かなり煩雑な事務処理を伴うことなどから、重大な事案でない限りは処分の実施が困難である。（不良事業者の存続）

などである。

そこで、これらの現状を踏まえながら、需要者が漏水修繕等の工事を安心して依頼でき

る指定工事事業者等の確保・育成策に対する新しい仕組みを検討する。

1-2 指定工事事業者等の育成策としての新しい評価制度の提案

給水装置の改造や修繕頻度は、一般的には一需要者単位では数年又は十数年に1回程度と極めて少なく、このことも相まって需要者においては給水装置に対する関心が容易には高まらない。このため、それらの事故に備えて日頃から信頼できる指定工事事業者を予め選定している需要者は少なく、一旦漏水等事故が発生した場合、止水方法や修繕業者等の連絡先等がわからず対応に苦慮しているのが現状である。

需要者は、安心して信頼できる工事事業者に依頼したいと思っているが、現状ではこのような指定工事事業者の存在を示す情報は一般的に皆無である。前項の現状と問題点で示したように修繕等を依頼しても拒否したり、乱雑な工事による再修繕、法外な工事代金の請求等を行う工事事業者が時折現れ、これらのことは需要者の給水装置（水道）に対するイメージを損ね、善良な指定工事事業者やそこで業務に当たっている専門技術者・技能者の社会的地位をも低下させている可能性がある。

需要者が安心して工事を依頼できる指定工事事業者に関する情報を手軽に得ることができ、地道に業務に勤しんでいる善良な指定工事事業者等を支援する仕組みがあれば、結果的に給水装置の良好な維持管理や優良な指定工事事業者・主任技術者等の育成・増加につながり、需要者の保護や利便性に寄与するものと思われる。このことは「水道ビジョン」の精神に合致するものである。

このようなことから、地域に根ざした良好な指定工事事業者の確保・育成策としての条件整備の一つの方向として、優秀な指定工事事業者や主任技術者等の確保及び需要者等に対する信用力の向上等のインセンティブを与えるための公的機関（又は民間団体）による新しい評価制度（認定もしくは登録制度等）の全国的な展開が望ましいと考える。

1-3 公的機関による優良指定工事事業者・技能者認定等制度の事例

現在、国、地方公共団体、水道事業者といった公的機関による優良もしくは信頼できる指定工事事業者・建設請負事業者・技能者として表彰制度を設けているいくつかの事例を（資料-1）に示す。表彰制度の場合では、具体的なインセンティブとして、工事入札時のランク付けや得点付与といった優遇措置を設けている機関もある。

また、公的機関による優良指定工事事業者・技能者認定制度及びこれに類する制度を採用している水道事業者と他の団体のいくつかの事例を（資料-2）に示す。

仙台市水道局（優良指定工事事業者認定制度）

仙台市では、優良指定工事事業者認定制度を設けており、優良指定工事事業者として認定を希望する指定工事事業者が水道事業者に自己申請し、認定した指定工事事業者を水道事業者のホームページや業界紙等に掲載するもので、指定工事事業者名簿に優良工事店で

ある旨を表示することとしている。認定基準を予め公表し、基準を満足しなくなったときは直ちに取消するという制度である。

認定期間は1か年とし、更新を希望する場合は、改めて申請書を提出することとしている。平成19年度は、指定工事事業者のうち市内業者の17%、市外業者の10%が認定されている。この制度による認定業者は、一定水準以上の指定工事事業者（優良業者）として位置付けられ、需要者からの信頼や依頼に十分応えられると思われる。

横浜市水道局（漏水修繕事業者登録制度）

横浜市水道局は、需要者が給水装置工事（主として修繕工事が対象）を指定工事事業者に依頼する場合、指定工事事業者の選定に困惑している現状から、水道局が修繕工事に対応可能な指定工事事業者を予め募集して登録し、需要者から水道局等に紹介の依頼があった場合、その登録名簿の中から近隣の指定工事事業者を紹介するという制度を設けている。

この制度は、登録要件、登録事業者の責務等を公開し、応募した指定工事事業者について審査の後、ホームページ等に掲載することとしている。この制度は、平成19年度から運用を開始しているが、平成20年2月現在、指定工事事業者のうち市内事業者の12.1%、市外事業者の1.2%が登録名簿に登録されている。

この制度も、一般の指定工事事業者とは一線を画し、水道事業者から一定のお墨付きを得た指定工事事業者として、需要者にとってはかなり安心できる有益な制度であると考えられる。

京都市上下水道局（漏水等修繕工事事業者登録制度）

京都市は、需要者が給水装置の水道メータ下流側における漏水等修繕工事を指定工事事業者に依頼する場合、水道事業者に対して指定工事事業者を紹介してほしいとの要望に対処するため、指定工事事業者の中から対応可能な工事事業者を一定の基準を設けて募集している。応募した指定工事事業者は、水道事業者が定めた応募条件に従わなければならないとし、平成20年2月現在、市内の指定工事事業者のうち9.9%が登録されている。また、官民境界からメータまでの宅地内修繕を担当する「宅漏業者」を指名競争入札で決定している（1営業所に1業者で、計9業者）。これらの登録業者は、水道局のホームページに掲載し、需要者の閲覧に供している。

この事例も需要者にとっては有益な制度であると考えられる。

東京都水道局（スーパー配管工認定制度）

東京都水道局は、工事請負単価契約における「スーパー配管工」認定制度を設けている。これは、平成19年1月から実施された制度で、配水管小規模整備工事、給水管整備・取出し工事における単価契約工事に従事する配管工のうち、地震災害時、突発的漏水事故等で迅速、的確な作業ができる優れた配管工を「スーパー配管工」として認定し、合わせて配管技術の維持継承と技術の向上を図ることとしている。平成20年2月現在の認定者数は35名である。

この制度は、技能者個人を対象にしていることや給水装置工事以外の水道局発注工事も含めている点で、前項に掲げた事例とやや異なるが、配管工自身のインセンティブやスーパー配管工を雇用している指定工事業業者は、優遇措置として請負単価契約工事における技術力等の審査で評価点が加算されることになっていることから、この技能者を雇用していない指定工事業業者よりは評価が高まることは確実である。需要者にとっては、信頼できる工事業業者として選別の一つの目安になると思われる。

配管工事業関係 3 団体（配管基幹技能者資格制度）

配管基幹技能者資格制度は、配管工事現場の施工に精通し、現場での作業管理・調整・他の技能者を指揮監督する等の能力を有する者として資格を与え、建設現場での生産性の向上、建設コストの削減等を図るものである。この制度は、全国管工事業協同組合連合会、(社)日本空調衛生工事業協会、(中)日本配管工事業団体連合会の 3 団体が参加する民間資格制度である。

配管基幹技能者資格制度は、国土交通省が平成 7 年に「建設産業大綱」を発表し、その後「建設産業人材確保・育成推進協議会」において作成された「基幹技能者の確保・育成・活用に関する基本方針」に基づき、各工事業団体が実施している各種基幹技能者資格制度の 1 つに位置づけられている。基幹技能者資格制度には、平成 19 年 10 月現在 21 職種 28 団体が参加している。

基幹技能者資格者名は、(財)建設業振興基金が開設するホームページに掲載されており、一般に閲覧できる。平成 19 年 10 月現在で 19 職種 24,627 名、内配管工（配管基幹技能者）は 771 名となっている。

国土交通省・(財)建設業振興基金（建設マスター資格制度）

建設マスター資格制度は、建設現場において工事施工に直接従事し、優秀な技能・技術を有する建設技能者を「優秀施工者」として国土交通大臣が顕彰し、「ものづくり」に携っている者の誇りと意欲を増進させ、能力と資質の向上を促進するとともに、社会的評価と地位の確立を図り、建設業の健全な発展に資する目的として平成 4 年度に創設された。現在 43 職種で採用されている。平成 19 年度現在 5,622 名、その内水道関係では、水道施設工が 10 名、配管工が 263 名資格者として活動している。この名簿も(財)建設業振興基金が開設するホームページに掲載されており、一般に閲覧できる。

厚生労働省（技能者表彰制度（現代の名工））

この制度は、卓越した技能者を表彰することにより、広く社会一般に技能尊重の気風を浸透させ、技能者の地位及び技能水準の向上を図るとともに、青少年がその適性に応じ誇りと希望を持って技能労働者となり、その職業に精進する機運を高めることを目的に昭和 42 年に定められた。現在 125 職種で合わせて 865 名が登録されており、このうち配管工は 23 名となっている。登録者名簿は閲覧可能である。

厚生労働省・中央職業能力開発協会・(社)全国技能士連合会(技能グランプリ)

技能グランプリは、技能士の技能の一層の向上を図るとともに、その熟練した技能を広く国民に披露することにより、その地位の向上と技能の振興を図ることを目的として、各都道府県から選抜(年齢制限は無し)された特に優れた技能を有する1級技能士等(単一等級含む)が参加する技能競技大会である。現在、125職種968名が入賞者として登録されている。(配管工の入賞登録者は今のところいない。)

厚生労働省・中央職業能力開発協会(技能五輪全国大会)

技能五輪全国大会は、青年技能者の技能レベルの日本一を競う技能競技大会であって、その目的は、次代を担う青年技能者に努力目標を与えるとともに、大会開催地域の若年者に優れた技能を身近にふれる機会を提供するなど、技能の重要性、必要性をアピールし、技能尊重機運の醸成を図ることにある。

現在、全国大会は、原則として毎年開催され、国際大会が開催される前年の大会は、国際大会への派遣選手選考会を兼ねている。競技は配管工を含め44の職種がある。

1-4 指定工事事業者・主任技術者の評価・登録制度

地域に根ざした指定工事事業者の育成策としての指定工事事業者・主任技術者の評価・登録制度は、地域の需要者が前項で述べたような修繕工事の拒否、法外な工事代金の請求や粗雑な工事等の不利益から需要者を保護し、修繕の依頼がし易くなるなどの利便性の確保を図ることを主な目的としているため、各地域の水道事業の実情・考え方、需要者の要求度等に合わせた制度にする必要がある。

評価・登録制度の導入に際しては、その事務処理要綱等を整備し、特に目的、評価・登録の対象、評価・登録条件、認定・登録後の責務等については、明確に定めておくことが必要である。また、将来的に信頼性が高く、安心できる指定工事事業者及び主任技術者等の増加や資質の向上等につながるような評価・登録制度が望ましい。

本委員会では、技術者等に関する制度については別の機会に譲ることとし、需要者が給水装置の修繕等の工事を安心して依頼できる指定工事事業者に関する情報を提供することを主眼とした指定工事事業者の「登録制度」に焦点を当てて検討した。

なお、この登録制度は、修繕工事を主体としているが、これは、指定工事事業者の中には、給水装置の新設・改造・(撤去)工事のみを手掛け、修繕工事を行わない指定工事事業者が存在する一方で、修繕工事を手掛ける指定工事事業者は、大方、新設・改造・(撤去)工事も行っている。このため、漏水修繕に対応できる指定工事事業者の登録制度とすれば、これに該当する指定工事事業者はいずれの給水装置工事であっても需要者が安心して依頼できる指定工事事業者となり得るものと考えた。

この登録制度採用時の着眼点及び考え方等について以下に示す。

1-4-1 登録制度の設置等

(1) 登録制度の主体

制度の設置者となる公的機関（水道事業者・公益法人等）については、この制度の趣旨が地域に根ざした指定工事事業者の育成と需要者への良質な給水サービスの提供及び利便性の確保にあることからすれば地元に着している各水道事業者とするのが最も適当である。

(2) 名称

この制度は、漏水等の修繕の依頼を行う一般需要者の要求に応えられる、より広範なレベルの指定工事事業者の確保を目指しており、将来的にも信頼性が高い指定工事事業者及び主任技術者等の増加や資質の向上等にもつながることを期待している。需要者が一見して制度の趣旨が分かり、かつ簡素な名称であることが望ましい。

例として、「修繕等施工登録水道工事店制度」、「修繕工事登録水道工事店制度」、「水道修繕登録工事店制度」等が考えられる。

(3) 根拠規定

制度に関する規定等は、明確に定めておく必要がある。規定等には、制度の趣旨、登録条件、登録者の公表方法、登録後の責務等のルールを定めておく。これらは、水道事業者の要綱または要領として定めるのが適当である。

1-4-2 制度の運用

(1) 発議（募集）

この制度に登録する指定工事事業者は、水道事業者が選定するのではなく、あくまで希望する指定工事事業者が自発的意思で登録の申し出をすることが、公平的な取り扱いである。したがって、水道事業者は、事前に各種の広告媒体を通じて公告し、希望する指定工事事業者を募る。応募期間については、各水道事業者の方針に沿って随時または一定の応募期間を設けて行うなどの方法がある。

(2) 公表方法

この制度の詳細や登録した指定工事事業者名は、広告媒体等を使って、地域の需要者に周知徹底することが必要である。広告媒体としては、

- ・水道事業者のホームページ、広報紙
- ・管工事組合機関紙、その他の業界紙
- ・消費者団体機関紙
- ・タウンページ

等が考えられる。

(3) 登録条件の設定

登録条件は、各水道事業者の方針や現在の漏水等の修繕体制、指定工事事業者の技

術力、水道（工事）に対する熱意、技術者・技能者の確保及び将来的にこれらの資質の向上にもつながること、などの観点を総合的に判断して設定する。

条件は、具体的かつ客観的に判断できる内容（数値表示等）とし、独占禁止法等我が国の競争政策上の疑義が生じないように設定する必要がある。

ここでは、その際の参考となる基準の着眼点（項目）について、委員会で議論した主な項目を以下に示す。

工事経験

- ・ 給水装置工事の施行経験の有無等

組織

- ・ 工事の施行に必要な主任技術者、配管技能者等の確保数（雇用者）等
- #### 社会貢献、自己研鑽
- ・ 災害復旧協定締結当事者（組合等団体含む）
 - ・ 防災訓練への参加の有無
 - ・ 水道事業者が主催する研修会等への参加の有無
 - ・ 雇用している主任技術者の外部公益法人の研修会等への参加の有無等

処分歴等

- ・ 一定年数以内の工事に関する指名停止、違反行為、過失、労働災害等の有無
- ・ 一定年数以内の指定工事事業者、従業員の水道法違反行為、水道事業者からの文書注意処分等の有無等

(4) 登録の取消し

登録を取り消すのは、基本的には登録条件を満足しなくなったときであるが、自己による取下げの場合の他は、登録の取消し基準を明確しておく必要がある。

(5) 登録期間

登録（有効）期間については、期間を設定するかを含めて各水道事業者や指定工事事業者、地域の需要者等の状況により判断する。

(6) 登録後の指定工事事業者の責務

登録後は、次のような指定工事事業者が守るべき責務を定めておく。

- ・ 需要者に対する工事内容の事前説明と工事費用の概算見積りの説明
- ・ 苦情等トラブル発生時の適切な対応義務
- ・ 水道事業者が工事内容、苦情等について報告を求めた場合の報告義務
- ・ 登録事項に変更がある場合の届出義務
- ・ その他

(7) 登録に関する諸手続き

登録に関する各種手続き方法、提出書類の様式等について定めておく。

- ・登録申出書の受理
- ・登録書の発行
- ・登録事項変更手続き
- ・登録辞退届け
- ・登録取消し手続き
- ・その他

1-4-3 登録制度に関する事務処理要綱の例示

登録制度を運用するための根拠規定となる「市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱」(仮称)を(資料-3)に参考的に例示する。この要綱は、前述の各項目を参考にして、特に登録条件については国の競争政策上問題が生じないことを前提に例示したが、実際の要綱に盛り込む項目・内容については、各水道事業者の考え方、方針等に委ねることとなる。

以下、例示した要綱について簡単に説明する。

(1) 目的

本要綱の主たる目的は、需要者が給水装置の漏水修繕を指定工事事業者に依頼する場合、依頼先を選定する1つの目安を提供することにあるが、「漏水修繕等」としたのは、給水装置の新設及び改造工事等を含むものとして考える。(漏水修繕を行う指定工事事業者は新設等工事にも対応するものと考えられる。)(第1条)

(2) 要綱の適用(漏水修繕等)範囲

多くの水道事業体では、水道メータの上流側については、事業体が無料修繕の範囲としているため、本要綱では主としてメータ下流側を対象とした。しかし、上流側も対象とすることも考えられる。(第2条)

(3) 申し出主義の原則

登録制度の適用は、あくまで指定工事事業者側から水道事業者に対して自発的意思に基づいた申し出を原則とする。(第3条)

(4) 申し出期間

申し出受付期間は、原則として随時としているが、一定の申し出期間を設けて受け付ける方法も考えられる。(第4条)

(5) 登録審査

登録申出書受理後の審査期間と審査の根拠について規定する。(第5条)

(6) 登録

登録は、登録工事店名簿に登載することにより完了するが、登録するか否かの最終的判断は、水道事業者に裁量の余地を残した表現としている。(第6条)

(7) 登録条件

登録条件については、前述のとおり一定の制約があるが、ここでは指定工事事業者・主任技術者・配管技能者について水道事業者等が実施する研修会等への参加実績の有無を一例として掲げた。(第7条)

(8) 名簿の閲覧と周知

登録工事店の名簿は、市民(需要者)が閲覧できるように水道事業者の各営業所等の窓口に常備するとともに、水道事業者のホームページ、広報誌等に掲載し、周知を図る。(第8条)

(9) 登録後の責務

登録工事店が守るべき責務について、再確認の意味で明確にしておく。

なお、需要者への修繕の概算見積り額の提示では、出張費(修繕のための出張費用) 部品代(修繕に要した部品代) 技術料(修繕の手間代) 付帯費用(修繕のために必要な掘削、足場等の工事費)等の項目に分けて提示すると理解が得やすいと思われる。(第9条)

(10) 報告及び資料の提出

修繕等工事に伴い、工事を依頼した需要者等との間で発生したトラブルについては、水道事業者として承知しておく必要があるため、速やかに報告させるとともに、水道事業者は、必要により登録工事店に詳細な内容の報告及び資料の提出を求めることができるように定めておく。(第10条)

(11) 登録事項の変更

登録申出書等の記載事項の変更、登録の辞退、水道事業者が発行する書類等についての事務手続き及びそれらの様式を定めておく。また、これら変更事項の需要者等への周知方法についても定めておく必要がある。(第11条)

(12) 登録の取消し

水道事業者による登録の取消しについて、取消しの要件及びその手続きについて定めておく。(第12条)

1-5 需要者等への情報提供の必要性

これら制度の運用に当たっては、需要者等への十分な周知が必要である。制度そのものの存在や指定工事事業者名簿に登録工事店である旨の表示をするか、登録工事店のみを掲載した名簿を検索し易いように五十音別、所在地別などに整理し、水道事業者のホームページ、広報紙、水道業界の機関紙等に掲載する。また、登録工事店自身が開設するホームページ・広告・タウンページ等を利用して周知を図る。

漏水修繕の場合は、緊急性が高いため、インターネットを利用して情報提供する場合、この情報に簡単にたどり着けるように、分かりやすいURLリンクの形や画面のデザイン等掲載方法を工夫することが必要である。

また、登録工事店の店頭に、何らかのマークを表示することにより、修繕工事に対応できる水道工事店として需要者にアピールすることも効果的である。

1-6 透明性、公平性等の確保

公的機関が指定工事事業者を評価する場合は、恣意的にならないよう透明性・公平性・客観性を確保するため、情報開示を徹底する必要がある。

評価・登録に関する要綱等は、一般に閲覧できるよう広報紙やホームページ等に掲載し、事務処理に当たっては、公平性が確保できるよう努めなければならない。

1-7 登録制度の活用

良質な給水サービスをどのような考え方、方法で実現していくかは、この施策の最終的な舵取りを担っている水道事業者の判断であるが、ここに示した漏水修繕等を行う指定工事事業者の登録制度の活用は、この施策を実現するための有効な手段になるものと考えられる。

制度の導入に際しては、国の競争政策上の問題が生じないことを前提に各地の実情を十分勘案しながら地域に合った登録制度とすることが望ましい。

今回の委員会では、指定工事事業者に対して検討したが、主任技術者や配管技能者についても、技術や資質を向上させることにより給水装置工事技術全体のレベルアップを図る観点から、それらの動機付けにつながるような何らかの制度を設けることが必要と考える。

1-8 需要者保護の関係法令

指定工事事業者の登録制度は、給水装置工事一般、特に漏水等緊急時における修繕依頼の拒否、乱雑な工事、法外な工事代金の請求等需要者の不利益をできる限り防止し、需要者が安心して工事を依頼できる指定工事事業者を選定できることが主目的であるが、このような、需要者(消費者)が被る不利益行為を取り締まる法令を(参考資料)に例示する。

(1) 特定商取引法（正式名称「特定商取引に関する法律」）

特定商取引法は、訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するために制定された。（旧称：訪問販売等に関する法律）

(2) 地方公共団体の規定

需要者保護の観点から地方公共団体が規定している事例として東京都の改正「東京都消費生活条例」（平成19年7月1日施行）の一部を紹介する。

改正の背景として、『近年、悪質な手口による消費者被害が増加しており、特に健康上の不安や孤独感に付け込んだ勧誘による高齢者の被害や、架空請求・マルチ商法等による若者の被害が多発している。また、ITの悪用などによる新たな被害も発生している。こうしたことから、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るために、東京都消費生活条例を改正し、悪質事業者に対する規制を強化した。』（リーフレットから抜粋）としている。

このリーフレットでは、給水装置の修繕に関係した部分については、

衛生設備用品の修繕・改良（消費者が依頼した場合で、強引に工事を行ってから契約を迫るなど）で、

- ・勧誘に際し、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、商品の性能その他契約における重要な事項について、事実と異なることを告げること。
- ・勧誘に際し、商品の販売価格その他契約における重要な事項について、故意に事実を告げないこと。
- ・契約をさせ、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、おどして不安にさせること。

等の行為があった場合は、勧誘・契約締結の禁止（1年以内）を命令し、命令に違反した場合は罰則（過料）を適用することとしている。

2. 情報交換の仕組み

～ 需要者を中心とした情報のスムーズな流れの仕組み～

2-1 関係者間相互の情報交換の仕組み

給水装置を効果的に維持管理するためのもう一つの柱として、需要者、指定工事事業者、水道事業者等関係者間相互の情報交換の仕組みの構築がある。

平成16年度に実施した先のアンケート調査でもこれら関係者間で保有する給水装置に対する情報が相互に共有する仕組みがなく、特に需要者においては、給水装置の管理区分、漏水及び給水栓等の修理時の連絡先・工事費用、給水装置の使用に関する各種手続き、需要者としての必要な基礎的知識などに対する情報の不足を指摘する意見が多く寄せられた。

このような状況を踏まえ、関係者間相互の給水装置に関する円滑で手軽な情報交換の仕組みについて検討する。

なお、ここでいう情報交換とは、「情報の共有化」を主体とし、各関係者が有用と思われる情報を他の関係者相互に提供し合うことである。

2-2 関係者が必要とする情報及び発信可能な情報の種類

給水装置に関し、関係者が必要（要望）とする情報及び発信可能な情報として、主なものを前述のアンケート調査結果から次のように整理した。（文中の矢印は例示である。）

2-2-1 関係者が必要としている主な情報

(1) 主として需要者

故障時等の対応・連絡先

故障時にどこに連絡してよいのかわからない。

蛇口等の漏水修理の方法がわからない。

維持管理の仕方

どのような視点で維持管理を行えばよいのかわからない。

管理区分

管理区分があるのかないのか。

水道局との管理区域の境界がわからない。

指定水道工事店

近くに指定水道工事店があるのかわからない。

安心して依頼できる工事店を知りたい。

工事費用

修繕費用が高く内訳もわからない、適正な工事費用を知りたい。

給水装置の制度

給水装置に関する制度の仕組みがわからない。

給水器具

どのような給水器具が市販されているか。
給水器具を取り付ける場合、手続きが必要なのか。
器具の故障が多い。

その他

・水道料金

水道料金の仕組みがわからない。
水道料金が電気料金などと比べ高い。

・災害対策・節水

水道の災害対策（水の確保）はどうか。
節水したいが効果的な方法を教えてほしい。

・水道一般

水道の仕組みがわからない。
水道水の安全性が心配

(2) 主として指定工事事業者

給水装置に関する基準（制度）

給水装置に関する制度はどのようになっているか。
制度を改正したと聞くが、内容がわからない。

指定工事事業者名

他の指定工事事業者を知りたい。

使用可能な材料・工法

各水道事業者による使用可能な材料・工法に関する情報がない。

新工法・新材料

最近の工法や新材料に関する情報がほしい。

認証品

認証機関が認証している工事材料を簡単に検索できないか。

事故事例

給水装置の事故・故障等の事例とその原因及び対策を知りたい。

給水用具の構造、故障時の修理方法

最近、構造的に複雑な器具が多くなってきているので、構造や故障修理の方法をわかりやすく解説してほしい。

苦情内容

需要者等からの最近の苦情内容とその対応についての情報がほしい。

その他

・水道業界の動向

国や水道業界の最近の考え方、方向性等の動向について情報がほしい。

(3) 主として水道事業者

給水装置に関する基準の改正と解説

国による基準の改正とその解説が必要

他の水道事業者の政策

他の水道事業者の給水装置に関する考え方や各種の施策内容を参考にしたい。

新工法・新材料

最近の工法や新材料に関する情報がほしい。

認証品

給水装置工事事業体の認証の有無を簡単に検索できる方法はないか。

商標（マーク）から給水用具メーカー名が分からない。

事故事例

全国の給水装置の事故・故障等とその原因及び対応策（防止策・需要者対応・業者指導等）の事例を教えてください。

指定工事事業者（主任技術者）の動向

指定工事事業者や主任技術者の動向が把握できないので、連絡事項の伝達や必要な指導ができない。

他都市の指定工事事業者の処分状況

同一の指定工事事業者が他の水道事業体で処分された場合の情報が得られない。簡単に得ることができる仕組みがほしい。

苦情

最近の給水装置に関する苦情の内容と傾向について知りたい。

その他

・水道業界の動向

水道界全体の最近の考え方、動き、懸案事項等を簡単に解説してほしい。

(4) 主として給水用具メーカー・販売店

器具の故障（事故）

製造・販売した器具の故障、事故の速やかな情報が必要

器具の苦情（クレーム）

製造・販売した器具の需要者からの苦情（クレーム）の内容が知りたい。

給水装置に関する基準（制度）

国や水道事業者による基準の改正時、解説をしてほしい。

使用可能な材料・工法・新製品・新工法

各水道事業者による使用可能な材料・工法や最近の工法、新材料に関する情報がほしい。

認証制度

器具の認証制度と認証を受ける場合の手続き方法を解説してほしい。

その他

・水道業界の動向

水道界全体の最近の考え方、動き、問題事項等を簡単に解説してほしい。

(5) 国・関係団体

水道（給水装置）に係る事故事例

水道施設の被害状況

水道業界の動向

その他

2-2-2 発信が可能な主な情報

(1) 需要者

給水装置の故障

故障した器具の種類とメーカー名

簡単な故障の内容

水道に関する質問事項

水道（給水装置）に関する各種の質問事項や疑問点

要望・苦情

水道（給水装置）に関する要望及びクレーム

(2) 指定工事事業者

自身の存在、業務内容等の宣伝

指定工事事業者の存在と業務内容の宣伝・アピール

給水装置の維持管理方法

正しい給水装置の維持管理の仕方等の需要者に対する助言

給水装置工事の手続き

給水装置工事に関する各種手続きと工事事業者側からの解説

その他

(3) 水道事業者

管理区分、維持管理方法

給水装置の管理区分及び維持管理の必要性と方法の説明

指定工事事業者名

指定工事事業者の行政区別のリスト

漏水修繕等に対応できる指定工事事業者名

漏水修繕等に対応できるとして水道事業者に登録した指定工事事業者の行政区別リスト

指定工事事業者処分情報

指定工事事業者の処分リスト（ネガティブリスト）と処分理由
給水装置に関する基準（制度）

給水装置に関する制度や基準及び簡単な解説

水道事業者独自の施策（助成や融資制度等）の案内

使用可能な材料・工法

工事に使用できる材料と工法の説明と解説

事故事例

給水装置の事故事例と原因及び対策の解説

その他

・水道料金

水道料金の仕組みと計算方法

・災害対策・節水

水道の災害対策の現状

水確保の現状と備蓄の促進等

効果的な節水の方法

渇水対策・情報

・水道一般

それぞれの水源の状況

給水量データ

・水道業界の動向

水道業界の現状の簡単な解説

水道事業者の考え方と今後の方向性

・貯水槽水道の維持管理方法

受水槽の管理の方法

・需要者等からの要望・苦情

需要者からの要望・苦情内容の分析結果

アンケート調査結果

活水器等の不法訪問販売情報

・突発事故情報

断水、緊急給水停止情報等

・その他

(4) 給水用具メーカー・販売店・認証機関

認証品

認証品リスト

メーカーの商標（マーク）

給水用具の故障時・維持管理等の対応

修繕方法（簡易型、専門型）

用具ごとの維持管理の要点
設置時の留意点（法的・技術的）
認証品の苦情
認証品の故障等トラブル、クレームの内容
新製品・新工法
給水器具の新製品や新工法の紹介
その他

(5) 国・関係団体

給水装置に関する制度

それぞれの国・関係団体が所管（関係）する給水装置に関する一般的な制度（施策）とその解説

水道法等の改正時の解説

各関係者に共通した情報

給水装置に関する事故事例とその対策

水道システムの解説

水道業界の現状と簡単な解説

技術者の技能向上への取組み

研修計画等

その他

2-3 インターネットによる情報交換システム

一般に情報の収集・発信及び取得は、各種の情報を一定の“場”（データベース）を設けてそこに集約、蓄積し、随時その“場”から必要な情報を取得・利用する。

情報の提供(収集)

集約化

選別・加工

データベース化(蓄積)

取得

最近、インターネットが普及し、電子化された膨大な情報を地球規模でいつでも、どこでも簡単に入手できる環境が整ってきた。インターネットのメディアとしての特性は、能動性、検索性、リピート性、双方向性にあるといわれ、このインターネットを利用した広範囲な情報の収集、提供または取得は、比較的簡単で日常化している。

インターネットを利用する最大のメリットは、既存のWebブラウザを利用するため、新規のシステムとして構築する必要がない。情報提供者、利用者とも特別な操作方法は必要なく、直ちに利用できる。複数の利用者が同時に利用できる。ことなどがあげられる。(図2-1)

このため、情報交換のシステムとして、先の「給水装置の維持管理適正化方策検討委員会」は、平成17年度において検討した「給水装置の維持管理促進策」のなかで、インタ

ーネットの特性を利用した次の2つの方式を提案した。

一括データベース方式

1個(場所)のデータベースに各種の情報を一括(統合)蓄積し、関係者が必要に応じてインターネットを利用して自由にアクセスする。(図2-2)

【主な特徴】

- ・データを一箇所で集中管理することにより、統一した管理が出来る。
- ・多くのデータを収容するため大容量のデータベースが必要。
- ・データの収集・更新等維持管理に多額の費用を要する。

分散(参加)型データベース方式

各関係者が開設しているホームページの一部に専用コーナーを設け、情報をここに蓄積・掲載(データベース化)し、関係者が随時閲覧し合うもので、各関係者がそれぞれにデータベースの構築に参加する。(図2-3)

【主な特徴】

- ・関係者が、各自の判断で必要と思われる情報を独自に蓄積できる。
- ・大容量のデータベースは必要としない。
- ・データの収集・更新等の維持管理が容易。

情報交換で重要なことは、常時、鮮度が良い情報を蓄積するとともに、更新等メンテナンスを安価かつ手軽に行うことができるシステムでなければならないことである。このため、先の委員会では、この観点からこれら2つの方式を総合的に判断し、関係者が開設しているインターネットを利用した「分散(参加)型データベース方式」が有利であるとした。

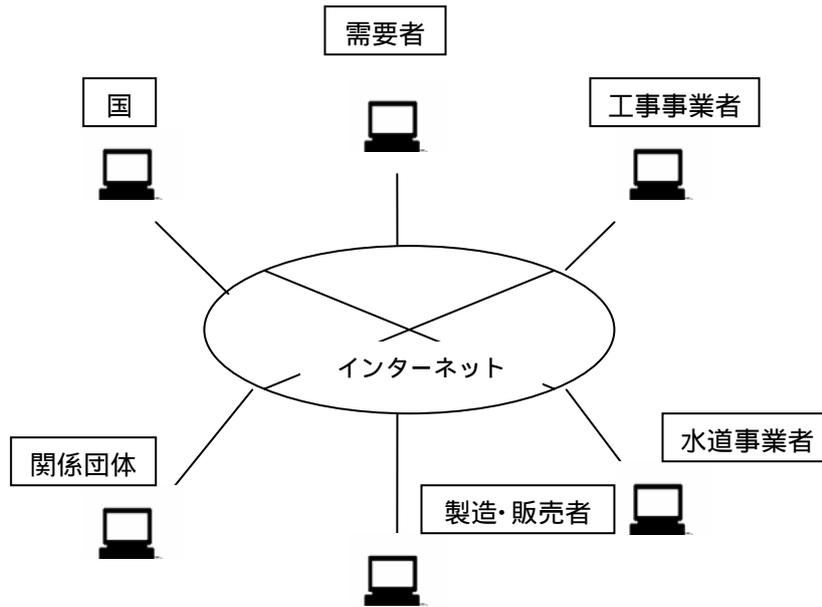


図2-1 インターネットによる情報交換の概念

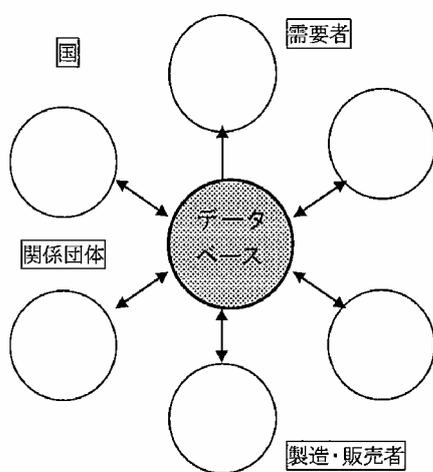
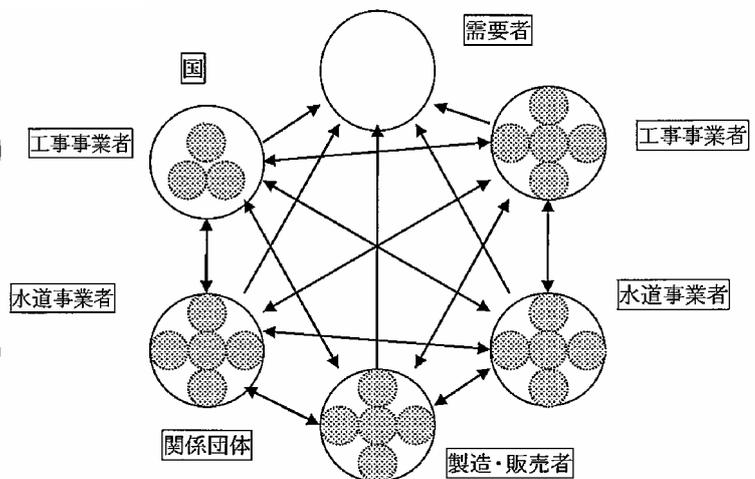


図2-2 一括データベース方式



● は小データベースを表す。

図2-3 分散(参加)型データベース方式

2-3-1 分散(参加)型データベース方式による情報の蓄積場所

分散(参加)型データベース方式による情報の蓄積場所(データベース)は、各関係者が開設しているホームページ(Webサイト)の一部、例えば、“給水装置情報コーナー”等の表題を付した場所が給水装置のデータベースの領域となるが、物理的に“データベー

ス”と称する場所ではなく、考え方としてはホームページ（図2-2による「小データベース」が該当）が“データベース”となる。見方を変えれば、インターネット全体が一つの巨大なデータベースとして捉えられなくもない。その意味では、一括型データベース方式に似ているが、大きな相違点は、一括型がデータベースを特定の場所に設け、データ入力及び管理者が1人であるのに対して、分散型は、各関係者全員がデータ入力者であり、かつ管理者となって“データベース”の構築に参加する点である。

2-3-2 情報の種類・内容による提供（発信）者の役割・分担

給水装置に関する各種の情報には、各関係者共通して利用する情報と主として個別的・地域的に利用する情報があるので、これらを情報の種類・内容により整理し、提供すべき発信者を区分けしておく必要がある。

各関係者共通の情報としては、

給水装置に関する制度（水道法等の法令、技術基準等）

水道業界の考え方、動向

事故事例と対応策（ただし、各関係者からの積極的な情報提供が必要）

などがあるが、これらは主として国または関係団体がそれぞれのホームページから提供する。

また、個別的・地域的な情報として、

給水装置工事に関する各種手続き方法

給水装置の管理区分、維持管理方法

指定工事事業者リスト

漏水修繕等に対応できる指定工事事業者リスト

指定工事事業者の処分者リスト

水道事業者独自の施策・方針

使用可能な材料・工法

水道料金

給水装置（器具）の故障事故情報

認証品リスト

問合せが多い事柄とその回答集

などは、これらを所管する各関係者から提供する。

提供する情報の種類・内容はそれぞれ関係者の判断によることとなるが、各関係者が分担して必要と思われる情報を提供することにすれば、情報の種類・内容が多少、重複掲載しても情報の管理を含めて大きな負担にはならないと考えられる。

更新頻度が高い情報は、同時に需要者を初めとする各関係者が関心を持つ情報でもあり、更新等のメンテナンスを徹底する必要がある。

なお、情報の提供者は、各関係者であるが、「需要者」については、ほとんどの場合「情報の受け手」として位置付けられるため、この項目では「情報の提供者」からは除くこととした。

2-3-3 情報を利用しやすい仕組み（利便性の確保・・・ポータルサイトの立上げ）

需要者等が、給水装置に関する必要な情報を得る場合、まず、「情報のありか」を探ることから始めるが、これが簡単に分かるような仕組みが必要である。

インターネットは、低コストでグローバルかつ大量の情報を扱うことができる反面、必要な情報の「ありか」を容易に探し出せないという問題がある。この対策として、多くの検索サービスが提供されている。一般的には、この検索サービスを利用するが、他の不要な項目も多く表示されるため、更にはその中から選択しなければならず操作が煩雑となる。これを緩和するため、情報の概要が一目でわかるように、見出し的ないわゆるポータルサイト的な役割を担ったサイト（ホームページ）が必要となる。情報を得たいときはまず、このサイトにアクセスし、目的の見出しから更にその内容を記したサイトに移行して必要な情報を得る。また、それぞれの関係者のデータベース（ホームページ）にアクセスできるように、各関係者の Web サイトの URL（住所）を記載した「リンク集」を設けておくような仕組みである。

特に事故情報などはできるだけ早く収集したい情報の一つであるため、それがいつどこから発信されたのか、そのポータルサイトにアクセスすれば、直ちにその情報の存在が分かり、リンクされた関係の Web サイトにアクセスし、詳しい情報を得ることができる。このポータルサイトは、将来的には広域的な水道専用サイトとして立ち上げることが望ましいが、広く関係者の機運の盛り上がりが必要なことから、当面、国（厚生労働省）又は関係団体（日本水道協会、給水工事技術振興財団、水道技術研究センター等）のホームページを利用するのが適当である。

なお、このホームページへのアクセスは、検索サービスの利用や各関係者のホームページ等からも行えるように URL を関連付けておくことが必要である。また、各関係者のホームページには、必要と思われる情報を簡素に、分かりやすく蓄積しておくことや画面のデザイン等掲載方法を工夫することも利用し易いシステムの条件である。

2-3-4 情報の収集と提供

各関係者は、有益な情報（生情報）を収集したときは、関連すると思われる関係者にその情報を提供し、提供を受けた関係者は、情報を分類、整理（加工）し、できるだけ簡素にしてホームページ（データベース）に蓄積する。特に、需要者からの情報は、いつでも取得できるよう“窓口”を整備しておく必要がある。

需要者からの情報には、問合せ、相談、提案、要望、苦情等様々であるが、これらの“情報”はそのまま直接的に送られてくる場合が多いので、これらの中から、参考になるものを選別し調査の上、それぞれの関係者に提供するとともに、情報を提供された関係者はその情報を理解しやいように加工し、自己のホームページ上に掲載するといった措置も必要である。この情報の収集には、ホームページ上に、例えば“給水装置（水道）の情報提供欄”を設け、事故事例、故障器具の種類と内容、要望等を電子メールや掲示板形式で記入してもらう方法やファックス等を利用する方法などが考えられる。

((資料-4) を参照)

発信する情報は、正確性、客観性が求められるが、中でも情報の正確性については、インターネットの性格上、一旦発信された情報は瞬時に伝達されるので、誤った情報の拡散も早い。したがって、発信する情報は十分に吟味し、チェックする必要がある。

情報の提供に関しては、水道事業者には水質検査、給水装置及び貯水槽水道の管理、水質事故等非常時の危機管理等に関し、需要者がこれらの情報を容易に入手することができる方法で行なうよう義務付けられている。(水道法第24条の2、同施行規則第17条の2)

なお、情報の収集に関しては、厚生労働省は(資料-5)に示す文書を水道事業者等に送付して、水道施設での被害及び水質事故等に関する情報の提供を求めている。

2-3-5 情報データの形式の統一化に対する考え方

一般にデータベースと言われるものは、文章、表などのテキスト処理されたデータを一定の基準に沿って格納したものである。一定の基準とは、文章の文字の大きさ、字数、表の場合には、表の形式・書式、画像の場合は画像の大きさや圧縮形式(JPEG、GIF等)等であるが、これらを定められたフォーマットに沿って蓄積しなければならない。蓄積されたデータを取り出す場合は、キーワード検索できるようにしておく必要がある。

しかし、インターネットのWebページ上のデータは、電子データとして、このような形式に左右されることなく、情報の内容に応じた形式で格納でき、データを取り出す場合もあえてキーワード検索を必要としない。

ここで検討している情報の中には、文章、図形、画像等形式が多様で、情報の内容により分量が大きく変化するため、形式の統一化が難しい。また、仮に統一した場合、情報の自由度が損なわれるおそれがある。このため、情報交換(提供)のデータ形式については、特に定めず、データの種類や内容に応じ、適切に表現できる形式で格納(蓄積)するのがより良い方法と考えられる。

2-3-6 情報の管理

提供する情報は、常に新鮮であることが求められる。情報の内容や種類に応じ、特に内容が常に変化する情報(指定工事事業者名等)は、定期的に更新する必要がある。また、指定工事事業者の処分等の“ネガティブ情報”は、処分の内容により一定の掲載期間を設定することも必要である。

インターネット利用による給水装置に関する情報交換の仕組みは、特定の利用者を想定していない。したがって、ID及びパスワードは設定せず、オープンな形で利用するのが基本である。このため、各種情報の中には個人を特定できる情報が含まれていることが予想されることなどからこのような情報は排除するとともに、やむを得ない場合は個人が特定できないよう匿名扱いにする等、個人情報の保護には十分な配慮が必要である。

なお、情報の管理では、情報の改ざん、不正アクセス等の問題があるが、これらのセキ

セキュリティ問題については、インターネットシステム全体にかかわる案件のため、ここでは省くこととする。

2-3-7 需要者等に対する情報交換の仕組みの周知

このようなインターネットによる給水装置に関する情報交換（提供）の仕組みについては、その存在を各関係者に周知しておく必要がある。特に需要者については、最も密接な関係にある水道事業者がこの仕組みの存在及び情報の収集方法、各種の情報を各関係者に提供する方法等について周知し、アドバイスするなどして、需要者等がこのシステムを十分活用できるような環境を整えておくことが必須である。

2-4 情報交換（提供）を充実させるための工夫

各関係者による情報提供は、広報紙、新聞、テレビ、ラジオ、雑誌等さまざまな媒体を利用して従来から行われている。これは、情報の提供者が受け手に働きかけて一方向に情報を発信するものである。

一方、これまで検討してきたインターネットを利用した情報交換（提供）は、受け手が能動的に情報を取得するという意志が働かないと得られないものである。

情報交換（提供）を充実させるためには、これらの方式の特性を生かし、各関係者が他の関係者に積極的に伝達・発信しなければならないような情報やインターネットを利用しない需要者（特に高齢者等）、指定工事事業者等にも配慮し、広報紙、新聞等の主として物理的媒体の活用を図るなど情報の種類や内容、情報の受け手によって提供方法を工夫することが大切である。

また、需要者等が情報を発信し易い環境を整備し、他の関係者においても情報管理を徹底しながら、情報収集・提供の“しきい”をできるだけ低くしておくことなども有効的・効果的な情報交換を行う上で必要なことである。

3. まとめ

給水装置の維持管理は、需要者が主体的に行うこととなっている。しかしながら、当事者である需要者においてその認識が少なく、給水装置の故障等の緊急時などの対応に苦慮しているのが現状である。これらをできるだけ軽減し、給水装置を適正に維持管理するための一つの方向付けを示すため、本委員会では、漏水等修繕に対応できる指定工事事業者に対する登録制度の導入及び、インターネットを利用した関係者間の情報交換の仕組みについて具体的に検討してきた。

給水装置工事は、工事に携る指定工事事業者や主任技術者等の対応の如何によっては需要者が不利益を被る場合が少なくない。需要者に対して、安価で良質な給水サービスの提供や利便性を確保していくためには、多くの指定工事事業者や主任技術者等の中から意欲のある者を評価し、その情報を需要者に提供していくことが重要である。これは、指定工

事事業者等の技術及び資質向上のための動機付け（インセンティブ）にもつながる。

また、インターネットを利用した情報交換に関しては、既にほとんどの水道事業者、給水用具メーカー、関係団体等で、自らホームページを開設し、情報を提供している。しかし、これに掲載されている情報でも例えば、需要者が関心を持つ漏水等緊急時に対応可能な指定工事事業者リスト、処分された指定工事事業者の情報（ネガティブ情報）、給水用具の故障等に関する情報については本委員会でも多くの時間を割いて必要性を議論したが、現状ではこれらの情報が掲載されていないか、公開されていてもその情報の取得（アクセス）のしやすさなどにおいて改善すべき点が非常に多い。将来的には共通の水道専用ポータルサイトの立上げが望まれるところである。需要者に有益な情報を、適時に積極的に発信することは結果として給水装置の維持管理に対する需要者の意識を高めることに直結する。

良質な給水サービスをどのような考え方、方法で実現していくかは、各関係者の判断に抛るところが大きいだが、ここに示した登録制度や情報交換の仕組みの活用・充実は、給水サービスを向上させるため是非とも必要な施策である。これらは平成19年9月に厚生労働省が示した「指定給水装置工事事業者制度に関する検討会報告書」の中でも、この制度の今後解決すべき課題及び諸施策の一つとして掲げられている。給水装置の適正な維持管理を実現するため、各関係者のなお一層の努力を期待するものである。

給水装置の維持管理推進検討委員会委員

座 長	中村 文雄	(財)給水工事技術振興財団技術アドバイザー
委 員	大類 直樹	千葉県水道局技術部給水課副主幹
”	北島 弘美	(社)日本バルブ工業会水栓部会
”	栗原 茂	横浜市水道局総務部人材開発課 技術開発・人材開発担当係長
”	佐々木史朗	東京都水道局給水部給水課長
”	高部 節子	(社)全国消費生活相談員協会相談員
”	千葉 文雄	仙台市水道局給水部給水装置課長
”	山川 泰二	全国管工事業協同組合連合会技術参与

(平成20年3月現在)

添 付 資 料

優良工事事業者表彰制度調査表

	横浜市水道局	札幌市水道局	関東(東海・九州他)農政局	関東(東海・九州他)農政局
制度の種類	表彰	表彰	表彰 (大臣・局長)	表彰 (局長)
根拠規定	横浜市指定給水装置工事事業者表彰要綱	札幌市指定給水装置工事事業者の制度に関する事務処理要領	関東農政局所管農業農村整備事業優良工事等の請負者等の表彰実施要領	関東農政局所管農業農村整備事業優良工事等の請負者等の表彰のうち地域貢献活動に係る応募要領
申請 (発議)	水道事業者が該当者を推薦	水道事業者、工事事業者、工事事業者の団体が対象者を推薦	工事担当部局が対象者を推薦	応募
認定・表彰 対象者	選考基準により審査し、一定の基準及び得点を満たす工事事業者を表彰対象とする。	選考基準により審査し、一定の基準及び得点を満たす工事事業者を表彰対象とする。	契約金額6千万円以上の工事、2千万円以上の業務又は新技術の開発等のうちから選定基準を満たす事業者を対象とする。	過去及び現在、受注した造成施設の保全管理、農業用水等の資源保全、農村環境保全、防災等に積極的参画、支援を行っているものを表彰対象とする。
公表方法	・業界紙等	・インターネット-ホームページ ・業界紙等	・インターネット-ホームページ ・業界紙等	・インターネット-ホームページ ・業界紙等
認定・審査基準	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して5年以上の経験を有する。 ・前年度の工事施行内容が一定の評価基準を超える。 ・年間20件以上の給水装置工事を施行 ・過去3年以内に不正行為がない。 ・表彰後3年間対象外 ・推薦対象事業者の3%以内 	<ul style="list-style-type: none"> ・過去5年以内に文書警告以上の処分がない。 ・前年度の給水装置工事の施行実績が良好 ・前年度の局発注工事で工事成績が優秀 ・水道事業に対する功績が特に顕著 	<ul style="list-style-type: none"> ・施工管理、技術的内容が特に優れている。 ・工事成績書等の評価が高位である。 ・評定者の評価点が一定点数以上であること。 ・前2年間、指名停止等の処分層がないこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・農業水利施設を施工した者が大雨や地震後に巡回し、補修・緊急処理を行うなど施設の保全に貢献 ・地域が行う共同作業(水路の泥さらい等)に企業の従業員が団体で参加し資源の適切な保全管理や地域農村環境の向上に貢献 ・生態系配慮の設計・施工者がその後のモニタリング等を行い、生態系の保全に貢献 ・豪雨等自然災害防止活動に貢献等の活動で受益者及び地域社会から評価を受けた。
取消し処分				
認定等回数及び 期間	年1回	年1回	年1回	年1回
優遇措置等				
備考				

	北海道	山形県	福井県	横浜市
制度の種別	表彰	顕彰	表彰	表彰
根拠規定	新分野進出優良建設企業表彰推薦要領		福井県優良工事等事業者表彰要綱	横浜市優良工事請負業者表彰要綱
申請 (発議)	自薦	発注機関の長が内申	工事施工者の申出(自薦)	工事担当局が推薦
認定・表彰 対象者	競争入札参加資格を有し、概ね平成5年以降に新分野への進出に取り組んでいる道内に本社を有する建設企業等で審査基準に該当するもの。	県発注工事で所定の基準を満たすもの。	所定の基準を満たし、工事発注機関の長が内申したものの内から特に優秀な工事を表彰する。	選考基準により審査し、一定の基準及び得点を満たす工事事業者を表彰対象とする。
公表方法		・インターネット-ホームページ ・業界紙等		広報紙、業界紙等
認定・審査基準	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用創設又は現従業員の雇用維持が期待できる。 ・他の経営者の模範となる事業である。 ・企業活動を通じて地域の活性化に貢献 ・現有資産や従業員の技術を有効活用 ・事業の展開に将来性がある。 ・指名停止から3年(5年)が経過 ・表彰の年度及び前年度労働災害がない。 ・道税に滞納がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・請負金額が1千万円以上の工事 ・工事成績評点が80点以上 ・指名停止基準に等に該当しない。 ・建設業法、障害者の雇用の促進に関する法律第43条に定める義務等の各種法令に違反がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用度及び品性が高い事業者 ・工事等の総評点がいずれも60点以上 ・1件の工事請負額が2千万円以上又は設計業務の委託費が5百万円以上 ・完成検査で出来形及び品質について優秀な成績を収めたもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・工事成績評定点が優れているもので、他の模範とするに足りるもの。
取消し処分			表彰対象工事で、かしの修補又は損害賠償・法令違反等で処分を受けたもの。	
認定等回数及び 期間	年1回	年1回	年1回	
優遇措置等	道の建設工事等入札参加資格における加点(20点)	県の入札参加資格審査における加点		条件付一般競争入札における優先発注(優先発注枠設定)
備考		平成18年度は顕彰対象工事985件中10件が顕彰工事	<ul style="list-style-type: none"> ・選考委員会委員7名(学識経験者・専門技術者で外部の委員のみ) ・自薦工事45件中24件を選考(18年度) 	

	岡山市	福島市	日野市	太田市水道局(群馬県)
制度の種別	表彰	表彰	表彰	表彰
根拠規定	岡山市優良工事施工業者表彰基準	福島市優良建設工事表彰規程	日野市優良請負者表彰要領	太田市水道事業請負優良工事等表彰選定要綱
申請(発議)	工事契約担当課長	工事発注担当部長	施工担当所長	水道事業者が該当者を推薦
認定・表彰対象者	工事を誠実に履行し、工事評定が特に優秀な建設工事を継続施工し、他の模範となる業者を表彰する。	・請負金額が500万円以上の工事 ・市内に事業所を有し、検査結果が優秀	契約金額500万円以上で施工成績が優良かつ困難な施工条件を克服して工事を完遂し、施工体制・技術に特に優れ、他の模範となるもの。	
公表方法				
認定・審査基準	<ul style="list-style-type: none"> ・工事が契約の条件に従い確実に履行 ・工事の規模又は困難性に対処 ・現場の労務管理、安全性が確保 ・コスト削減、工期短縮に配慮 ・連絡調整が適切 ・対象工事の評定中に基準以下の項目がない。 ・表彰受賞者で優遇措置を受けていない。 ・前2年間に指名停止、監督処分、契約不適當の行為がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該年度の前々年度まで市発注の工事を受注 ・当該年度の前年度まで2年間契約違反、指名停止を受けていない。 ・前年度に会計検査院より指摘、手直し、補助金の返還命令を受けていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・工事成績評定が4.0以上 ・大幅な交通規制を伴う。 ・騒音、振動、地盤沈下等の防止策を伴う。 ・高所、圧気内等労働環境が厳しい。 ・地域住民の対応に特に配慮が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・1件工事130万円以上かつ工事成績評点が80点以上 ・優良主任技術者は、優良工事を施工した事業所に3年以上勤務又は建設工事経験5年以上の者
取消し処分				
認定等回数及び期間	<ul style="list-style-type: none"> ・表彰は年1回 ・有効期間3年 		年1回	年1回
優遇措置等	<ul style="list-style-type: none"> ・入札参加資格等級を1段上げ ・大型工事指名時の手持ち工事制限の緩和(市内業者のみ) ・以上の措置は3年間有効 		制限付一般競争入札で直近上位の等級案件に申し込み可能	
備考				

水道事業体における指定工事事業者、技能者の認定・登録等制度の事例

	仙台市水道局	横浜市水道局
制度の種別	優良認定	漏水修理事業者の登録制度
根拠規定	優良店の認定に関する要綱	漏水修理事業者の登録に関する要綱
制度の内容	認定申請のあった指定工事事業者のうち一定の審査基準を満足している事業者を指定工事事業者名簿に優良工事事業者として表示する。	漏水修理を常時対応できる指定工事事業者が水道事業者の登録名簿に予め登録し、需要者から水道事業者（管工事組合）に修繕又は業者紹介の依頼があったときはその登録事業者を紹介する。
対 象	指定工事事業者	指定工事事業者
申 請 (発 議)	認定希望者が水道事業者に申請	登録希望業者が水道事業者に申請
登録・認定要件	水道事業者は、公開されている認定基準により審査し、基準を満たす指定工事事業者を認定	指定工事事業者であって、対応可能な区域、時間帯、休業日等が明確になっている。
登録者の公表	・インターネット-ホームページ ・業界紙等	・インターネット-ホームページ ・業界紙等
認定・審査基準	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の工事実績が12件以上 ・前3年度工事で完了検査の再検査がない。 ・前3年度の工事で未竣工がない。 ・前年度の水道料金の滞納がない。 ・路面復旧費の滞納がない。 ・前年度に市税等の滞納がない。 ・工事入札、発注等に違反行為がない。 ・前3年度、指定の取消し処分がない。 ・前3年以内に優良店の取消し処分がない。 ・工事に関し、重大な過失がない。 	（登録業者の責務） <ul style="list-style-type: none"> ・依頼者に対する施工前の説明責任（施工内容、標準価格、概算見積等） ・依頼者からの苦情等に対する適切な対応 ・水道事業者からの報告の求めに対する速やかな対応 ・登録要件の変更時の速やかな報告
取消し処分	認定基準に合致しなくなった時点 (公表)	<ul style="list-style-type: none"> ・登録要件を満たさなくなったとき。 ・登録業者として不適切な事実が判明したとき。
認定等回数	1年	随時
有効期間	1年	
優遇措置等		
備 考	認定率：市内業者約17%、市外業者約10%（平成19年度）	制度の運用：平成19年4月1日

	京都市上下水道局	東京都水道局
制度の種別	漏水修繕対応契約業者制度	工事請負単価契約における「スーパー配管工」認定制度
根拠規定	漏水修繕業者募集要領	
制度の内容	漏水修理を常時対応できる指定工事業者を水道事業者が募集し、需要者から工事業者の紹介の依頼があったときはその契約業者を紹介する。	請負単価契約工事（配水管小規模整備工事、給水管整備・取出し工事）に従事する配管工で、震災時や突発的漏水事故時に迅速、的確な工事ができる優れた配管工を認定し、配管技術の維持継承と技術の向上を促す。
対 象	指定工事業業者	配管工
申 請 (発 議)	希望業者が水道事業者に申請	希望者が水道事業者に応募
登録・認定要件	市内に事業所を有し、局の競争入札有資格者名簿に登録されている指定工事業業者	基本的要件を満たした者のうち一定の実績や技術力、経験を有する者
登録者の公表	インターネット-ホームページ	・インターネット-ホームページ ・業界紙等
認定・審査基準	（契約業者の責務） ・依頼者に対する施工前の十分な説明責任（施工内容、概算見積等） ・依頼者からの苦情等に対する適切な対応 ・法による適切な材料の使用 ・水道事業者からの報告の求めに対する速やかな対応 ・常時、対応できること。	・工事請負単価契約者と3年以上の雇用関係にある者及び請負単価契約者の配管工として登録し、通算5年以上の実務経験を有する者で、都又は日水協の配水管工技能講習と大口径管修了者の資格者 都の配水管工事及び管路事故復旧に配管工として従事の実績がある。 大震災等の管路復旧に従事の実績がある。 所属する請負単価契約者の工事成績が優秀 雇用主の推薦がある。
取消し処分		認定要件を満たさなくなったとき。
認定等回数	年1回（募集）	年1回（募集）
有効期間		
優遇措置等		請負単価契約工事（配水管小規模整備工事、給水管整備・取出し工事）の技術力等審査で評価点に加算（3点）
備 考	制度の運用：平成19年度 登録率：市内業者の9.9%（平成20年2月）	制度の運用：平成19年1月30日

(参考) 他団体の「技能者」の認定等制度の事例

	全国管工事業協同組合連合会 (社)日本空調衛生工事業協会 (中)日本配管工事業団体連合会 (財)建設業振興基金・国土交通省	国土交通省・(財)建設業振興基金
制度の種別	基幹技能者制度 (配管基幹技能者)	優秀施工者国土交通大臣顕彰者(建設マスター)制度
根拠規定	配管基幹技能者認定規程	
制度の内容	建設現場での品質、コスト、安全面での質の高い施工を実現できる優秀な人材の確保・育成・活用を図る。(工事の工程、品質、安全、原価等に係る施工管理の中心的役割を担う技能者の確保等) 全19職種(参加団体26団体の民間資格)	工事施工に直接従事し、優秀な技能を有する建設技能者を「優秀施工者」として国土交通(建設)大臣が顕彰することで、「ものづくり」に携わっている者の誇りと意欲を増進させ、能力と資質の向上の促進や社会的評価・地位の確立を図り、建設業の健全な発展を目的に平成4年度に創設(全43職種)
対象	配管工	配管工
申請(発議)	認定希望者	業界団体・都道府県及び地方整備(建設)局からの推薦
登録・認定要件	受講資格を有し認定講習の合格者	工事施工に直接従事している建設技能者のうち、特に技能・技術及び人格に優れ、後進の指導・育成により「建設」の質の維持向上に貢献できる者
登録者の公表	(財)建設業振興基金の専用データベース(アクセス可能)	インターネット・ホームページ
認定・審査基準	(受講資格) ・配管技能に関する実務経験10年以上を有し、そのうち職長等指導監督的経験年数3年以上 ・職能開発法の1級配管技能士の資格を要する。 ・事業者の推薦がある。	・工事施工に際し、必要とされる優秀な「技」を持っている。 ・工事施工に際し、多大な貢献をしている「ポイントゲッター」である。 ・後進の指導育成に積極的に取り組む「先生」と言える。 ・安全・衛生面の向上に配慮する「セーフティー&クリーンマン」 ・建設現場に従事する者が模範とすべき「優れた人格」を持っている。
取消し処分		
認定等回数	年1回	年1回
有効期間	5年 (更新講習制度あり)	
優遇措置等	(望ましい優遇策) ・建設業法の主任技術者として優先配置 ・優秀施工者国土交通大臣顕彰者(建設マスター)に優先推薦 ・公共工事における入札時技術評価に加点 ・社会的認知の促進	
備考	認定者は、ワッペンを着用	平成18年度は第15回目の顕彰となり、新たに436名の「建設マスター」が誕生

参考的例示

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱（仮称）

制定 平成 年 月 日

（目的）

第1条 この要綱は、市における給水装置の漏水修繕等工事（以下「漏水修繕等」という。）について、市水道事業管理者（以下「管理者」という。）が一定の要件を満たした市指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という。）を市漏水修繕等登録水道工事店（以下「登録工事店」という。）として登録することに必要な事項を定めることを目的とする。

（漏水修繕等の範囲）

第2条 この要綱において対象とする漏水修繕等の範囲は、主として水道メータから下流側の部分とする。

（申出）

第3条 登録工事店の登録を受けようとする指定工事事業者は、次の書類を管理者に提出しなければならない。

- (1) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録申出書（第1号様式）
- (2) 市指定給水装置工事事業者指定書の写し

（申し出受付期間）

第4条 申し出は、原則として随時受け付けるものとする。

（登録審査）

第5条 管理者は指定工事事業者から第3条の規定による書類を受理したときは、日以内に、第7条の登録条件による審査を行うものとする。

（登録）

第6条 管理者は、前条の規定による審査が完了したときは、登録工事店として登録工事店名簿に登録することができる。

2 管理者は、登録工事店を登録したときは、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録書（第2号様式）を交付するものとする。

（登録条件）

第7条 登録工事店の登録条件は次の各号に適合しているものとする。

- (1) 登録工事店は、前年内に管理者又は公益法人が主催する給水装置工事に関する研修会又は講習会に、指定工事事業者又は雇用している漏水修繕等に従事する給水装置工事主任技術者（以下「主任技術者」という。）又は同配管技能者が参加していること。

(2)

(3)

：各水道事業者の実情に合わせ、新たな条件をいくつか追加設定する。

(登録工事店名簿の閲覧と周知)

第8条 管理者は、第6条第1項による登録工事店名簿を一般の閲覧に供するとともに、管理者のホームページ等に掲載し、周知を図るものとする。

2 登録工事店は、自己の店頭その他に登録工事店である旨を表示することができる。

(登録工事店の責務)

第9条 登録工事店は、需要者から漏水修繕等の依頼があった場合、誠実に対応しなければならない。

2 登録工事店は、漏水修繕等を依頼した需要者へ工事着手前に工事内容について十分な説明を行い、標準的な工事費用の明示及び当該工事の概算見積額を提示しなければならない。

(報告及び資料の提出)

第10条 登録工事店は、漏水修繕等に関し、工事の依頼者との間で発生したトラブルについては速やかに管理者に報告するものとする。

2 管理者は、必要に応じて漏水修繕等の方法や苦情対応等の内容について、登録工事店に報告または資料の提出を求めることができる。

(登録事項の変更等)

第11条 登録工事店は、登録申請書等の記載事項を変更したときは、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録事項変更届出書(第3号様式)を遅滞なく管理者に提出しなければならない。

2 登録工事店は、登録を辞退するときは、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録辞退届出書(第4号様式)を遅滞なく管理者に提出するものとする。

3 管理者は、前項の辞退届出書を受理したときは、遅滞なく市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録取消し通知書(第5号様式)を交付するものとする。

4 管理者は、第1項又は第2項の届出書を受理した場合は、登録工事店名簿の記載事項を変更するとともに、管理者のホームページ等の記載内容を変更する。

(管理者による登録の取消し)

第12条 管理者は、登録工事店が第7条又は第9条に反した行為、登録工事店としてふさわしくない事実が判明した場合は、登録工事店の登録を取消すことができる。

2 前項の登録を取消したときは、管理者は、遅滞なく市給水装置漏水修繕等認定水道工事店登録取消し通知書(第5号様式)を交付するものとする。

3 管理者は、前項による登録を取消したときは、前条第4項を準用する。

附則

(実施期日)

この要綱は、平成 年 月 日から実施する。

【様式の例示】

- (第1号様式) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録申出書
- (第2号様式) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録書
- (第3号様式) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録事項変更届出書
- (第4号様式) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録辞退届出書
- (第5号様式) 市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録取消し通知書

第1号様式

平成 年 月 日

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録申出書

(あて先)

市水道事業管理者
水道局長

(申出者)

事業所の所在地

事業者名

代表者名

印

事業所の電話番号 ()

市指定給水装置工事事業者

指定番号：

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録を受けたいので、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱第3条の規定により、次のとおり申し出ます。

1. 漏水修繕等対応が可能な行政区

全区

対応可能区 (区、 区、 . . .)

2. 漏水修繕等対応可能日・時

年間を通じて全日

昼間 (概ね午前8時から午後8時)

夜間 (概ね午後8時から午前8時)

その他 (具体的に :)

3. 申出者の概要

別紙

【申出者の概要】

事業者名			
事業所の所在地			
事業の種別・範囲			
全従業員数	人		
役員役職及び氏名			
役職	(氏名)フリガナ		
漏水修繕等を担当する事業所の名称及び所在地	(名称)		
	(所在地)		
担当事業所の連絡先	()		
緊急時の連絡先	()		
給水装置工事関係の研修会等への参加実績 (直近)		研修会等の主催者	参加年月日
	指定工事事業者		
	主任技術者		
	配管技能者		
漏水修繕等工事を指導監督する主任技術者の氏名及び免状番号(複数可)	(氏名)フリガナ		(免状番号)
漏水修繕等対応配管技能者の人数	人		

(第2号様式)

登録番号： - -

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録書

事業所の所在地

事業者名

代表者名

様

市水道事業管理者
水道局長

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱第6条の規定に基づき、
市給水装置漏水修繕等登録水道工事店として登録します。

1. 登録年月日

平成 年 月 日

2. 登録の終了日

平成 年 月 日

(登録期間を設ける場合のみ表示)

平成 年 月 日

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録事項変更届出書

(あて先)

市水道事業管理者
水道局長

(届出者)

登録番号 - -

事業所の所在地

事業者名

代表者名 印

事業所の電話番号 ()

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録事項を変更したので、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱第11条の規定により、次のとおり届け出ます。

1. 変更事項及び内容

2. 変更年月日

平成 年 月 日

第4号様式

平成 年 月 日

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録辞退届出書

(あて先)

市水道事業管理者
水道局長

(届出者)

登録番号 - -

事業所の所在地

事業者名

代表者名 印

事業所の電話番号 ()

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録を辞退したいので、市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱第11条の規定により、次のとおり届け出ます。

1. 登録番号

- -

2. 辞退理由

3. 辞退年月日

平成 年 月 日

(第5号様式)

第 号
平成 年 月 日

事業所の所在地

事業者名

代表者名

様

市水道事業管理者
水道局長

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店登録取消し通知書

市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録に関する要綱第12条の規定に基づき、
市給水装置漏水修繕等登録水道工事店の登録を取り消します。

1. 登録番号

- -

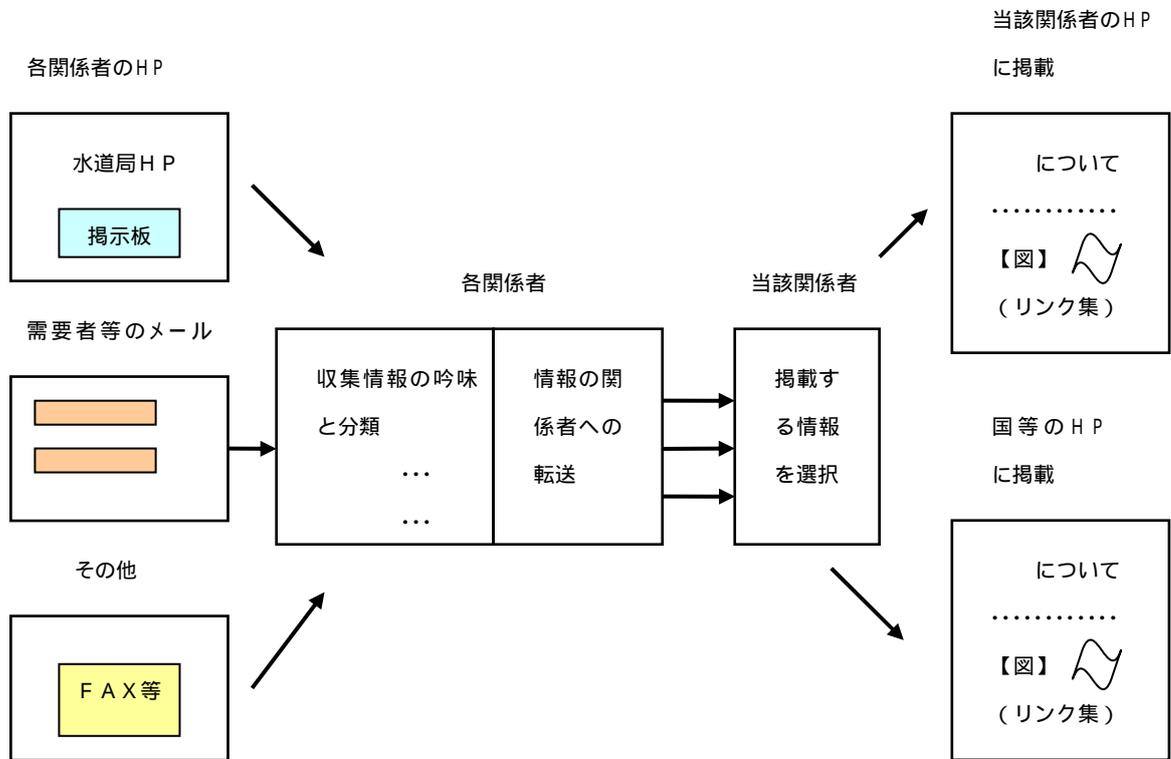
2. 取消し理由

3. 取消し年月日

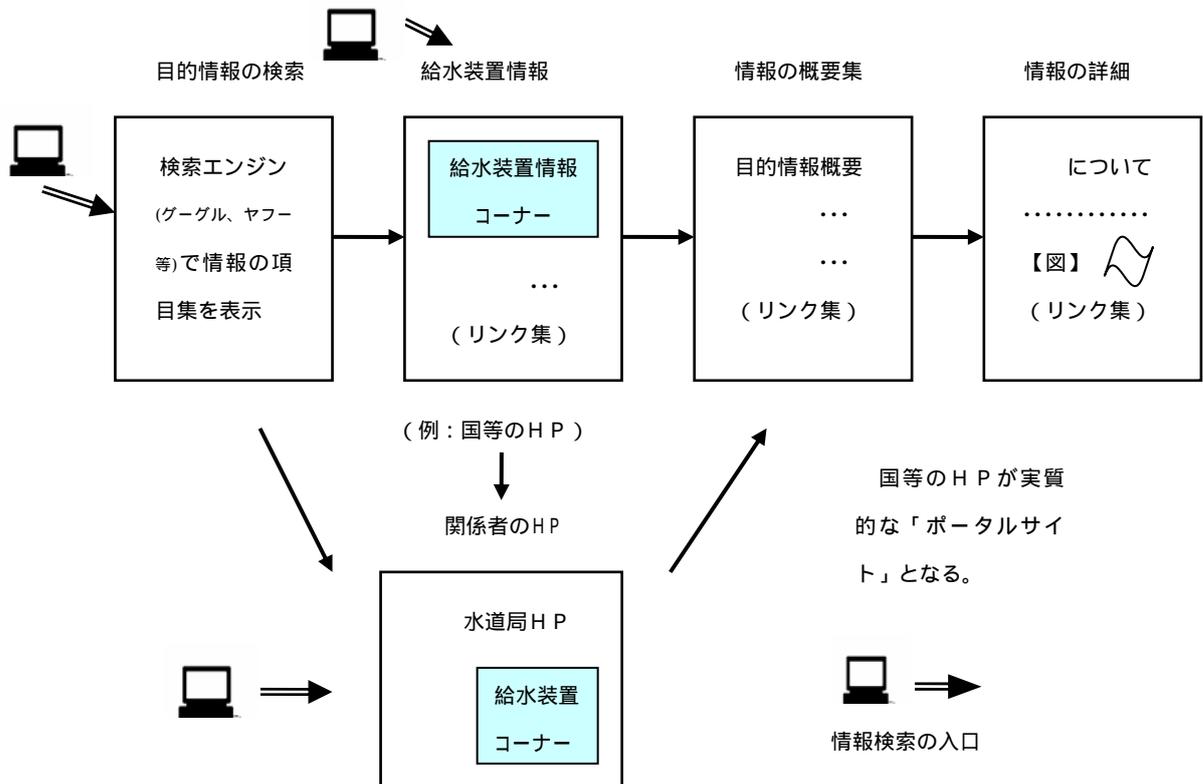
平成 年 月 日

情報の収集(蓄積・掲載)と取得のイメージ図

1. 情報の収集(蓄積・掲載)



2. 情報の取得



事務連絡
平成19年 6月19日

各厚生労働大臣認可 (水道事業者)
(水道用水供給事業者) 担当者 殿

厚生労働省健康局水道課

水道施設への被害情報及び水質事故等に関する情報の提供について

水道行政の推進につきましては、日頃から格別のご協力をいただきお礼申し上げます。

さて、従来、自然災害による断水等水道施設への被害及び健康に影響を及ぼす（おそれのある）水質事故の発生が確認された場合は情報提供していただいているところですが、水道施設への被害情報及び水質事故等に関する情報の提供については以下のとおりお願いいたします。

また、水道課担当者に変更があった場合は該当箇所を随時水道課ホームページにて更新することとしますので、下記ページを適宜参照して頂きますようお願いいたします。

（<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/hourei/jimuren/jimuren.html>）

1. 自然災害による断水等水道施設への被害が確認された場合

風水害、地震等による断減水の状況については、「水道の断減水状況の報告について」（昭和54年3月23日環水第39号厚生省環境衛生局水道環境部長通知）に基づき、報告をお願いしているところですが、風水害、地震等による断減水が発生した場合には、以下のとおり各都道府県から厚生労働省健康局水道課あて、県内の状況をとりまとめの上、ご連絡下さい。

（大臣認可水道事業者等におかれては、各都道府県あてご連絡をお願いいたします。）

【情報提供をお願いしたいケース】

・地震により断水等の被害が生じた場合

（地震により管内に震度4以上の地域がある都道府県は、水道施設への被害がない場合もその旨ご連絡をお願いいたします。）

・豪雨により断水等の被害が生じた場合

・その他の自然災害（大雪、落雷に伴う停電、火山噴火等）により断水等の被害が生じた場合

【様式】

・別添1のとおり （様式類は省略、以下同じ）

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

大地震等で連絡がつながりにくい場合等は FAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

なお、休日・深夜等に大規模な断水被害が発生した場合は、上述の連絡方法の他、以下の緊急時用携帯電話に連絡してください。

- ・水道課緊急時用携帯電話： 090 - 2460 - 6993
- ・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【自然災害関係担当者】

担当：（水道課給水装置係）

2. 渇水による断減水が発生した場合

渇水による断減水状況については、「水道の断減水状況の報告について」（昭和54年3月23日環水第39号厚生省環境衛生局水道環境部長通知）に基づき、報告をお願いしているところですが、渇水による断減水が発生した場合には、以下のとおり各都道府県から厚生労働省健康局水道課あて、管内の状況をとりまとめの上、ご連絡をお願いします。（大臣認可水道事業者等におかれては、各都道府県あてご連絡をお願いします。）

【情報提供をお願いしたいケース】

渇水による断減水等が生じた場合の当該事象の状況

【様式】

- ・別添2のとおり

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

連絡がつながりにくい場合等は FAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

- ・水道課緊急時用携帯電話： 090 - 2460 - 6993
- ・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【渇水による断減水担当者】

担当：（水道課水道計画指導室）

3. 事故その他の原因による断減水が発生した場合

上記に挙げた自然災害及び濁水によるものを除く、事故その他の原因による断減水が発生した場合には、以下のとおり、大臣認可水道事業者等におかれては厚生労働省健康局水道課あて直接ご連絡をお願いします。また、各都道府県におかれては、管下水道事業者等における事故その他の原因による断減水の発生状況を把握する体制整備を図り、断減水の発生を把握した場合には厚生労働省水道課あてにご連絡いただくようお願いします。

【情報提供をお願いしたいケース】

自然災害及び濁水以外の事故その他の原因による断減水等が生じた場合の当該事象の状況。例えば、以下のような事態が想定される。

- ・老朽化や道路工事等他工事に伴う配水管の破損事故による断減水等の被害。ただし、断減水等の影響世帯数が100戸を超えるもの
- ・水道施設の障害（例：機器故障、IT障害による機器の停止、機器の操作ミス、停電、施設の破壊行為）等による断減水等の被害
- ・断減水被害が生じていなくても、社会的な影響が大きい事故等（例えば、道路陥没による通行止め、浄水場からの薬品流出事故、布設工事中のガス管損傷事故等で社会的な影響が大きいもの）
- ・断減水被害が生じていなくても、給水装置に係る重大な事故。（クロスコネクション、水道水を汚染する恐れのある給水用具からの逆流事故、その他社会的な影響が大きい給水装置異常事例等）

〔給水装置に係る重大な事故情報に関しては、各水道事業者については、自ら取得する情報に加え、指定給水装置工事事業者からも情報提供をお願いするなど、積極的な情報収集体制を構築しておくこと。〕

【様式】

- ・事故やクロスコネクション等が生じた場合：様式自由（FAX可）（様式例：別添3のとおり）

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

連絡がつながりにくい場合等はFAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

なお、休日・深夜等に事故等により大規模な断水被害が発生した場合は、上述の連絡方法の他、以下の緊急時用携帯電話に連絡してください。

（事故等による大規模な断水被害：広範囲に断水が生じ、復旧まで数日かかるもの）

- ・水道課緊急時用携帯電話：090 - 2460 - 6993

・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【事故等による断減水担当者】

担当：(水道課水道計画指導室)

【給水装置に関する事故担当者】

担当：(水道課)

4. 健康に影響を及ぼす(おそれのある)水質事故の発生が確認された場合

飲料水の水質異常などの情報については、「飲料水健康危機管理実施要領について」(平成14年6月28日健水発第0628001号厚生労働省健康局水道課長通知)に基づき、連絡をお願いしているところですが、水道原水又は水道(小規模水道を含む。)及び飲用井戸等から供給される飲料水において、水質異常の情報を把握した場合には、以下のとおり各都道府県(保健所設置市・特別区含む)から、直ちに厚生労働省健康局水道課あてご連絡をお願いします。

また、大臣認可水道事業者等におかれては、厚生労働省健康局水道課あて直接ご連絡をお願いします。(水質事故の影響が広域に及ぶ場合は、各都道府県あてにもあわせてご連絡をお願いします。)

【情報提供をお願いしたいケース】

次の事象のいずれかが原因となって、国民の生命、健康の安全を脅かす事態が生じている又は生ずるおそれがある場合の、当該事象の状況

- ・水道事業、水道用水供給事業又は専用水道に係る水道原水水質の異常
- ・水道施設又は簡易専用水道における事故
- ・飲料水を原因とする食中毒又は感染症の発生
- ・水道法による認可等の規制が直接及ばない小規模水道や飲用井戸等における水質異常
- ・水道原水又は水道(小規模水道を含む。)及び飲用井戸等から供給される飲料水におけるクリプトスポリジウム等の塩素処理に耐性を有する病原生物の検出情報

なお、次の事象に該当する場合は、漏れなく、厚生労働省健康局水道課あてご連絡をお願いします。

浄水の遊離残留塩素が0.1mg/L未滿となった場合

一般細菌、大腸菌、シアン化物イオン及び塩化シアン、水銀及びその化合物のいずれかについて、基準を超えている場合

水質基準省令の表中1の項から30の項までの上欄に掲げる事項のうち上記に示した項目を除いた項目について、基準値超過が継続すると見込まれる場合

その他、これらに準ずる水質異常が発生した場合(例えば、水質管理目標設定の目標値超過が継続すると見込まれた場合等)

【様式】

- ・別添4のとおり
- ・あわせて、浄水場と検査地点の位置を表した地図、水道システムのフローチャート、報道提供資料等があれば併せて送付をお願いします。

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

連絡がつながりにくい場合や添付資料等はFAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

なお、休日・深夜等に大規模・重大な水質事故が発生した場合は、上述の連絡方法の他、以下の緊急時用携帯電話に連絡してください。

- ・水道課緊急時用携帯電話： 090 - 2460 - 6993
- ・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【水質事故関係担当者】

担当：（水道課水道水質管理室）

5. 断減水発生事態以外で連絡をお願いした事項

（1）水道に対するテロが発生した場合

水道に対するテロの発生に係る対応については、「国内でのテロ事件発生に係る対応について」（平成18年10月17日事務連絡）により、危機管理の対応についてお願いしているところです。

テロ等により、水質異常が発生した場合は上記4.のとおり「飲料水健康危機管理実施要領について」に従って、断減水が発生した場合は上記3.に従って、必要な措置をとられるようお願いいたします。

また、水質異常又は断減水が発生しなくても水道に対するテロ（例：毒物混入未遂、水道施設破壊等）があった場合には、以下のとおり、大臣認可水道事業者等におかれては厚生労働省健康局水道課あて直接ご連絡をお願いします。また、各都道府県におかれては、管下水道事業者等におけるテロの発生状況を把握する体制整備を図り、テロの発生を把握した場合には厚生労働省健康局水道課あてにご連絡いただくようお願いします。

【情報提供をお願いしたいケース】

- ・水道に対するテロが生じた場合の、当該事象の状況

【様式】

様式自由

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

連絡がつながりにくい場合等は FAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

なお、休日・深夜等に重大なテロ行為が発生した場合は、上述の連絡方法の他、以下の緊急時用携帯電話に連絡してください。

- ・水道課緊急時用携帯電話： 090 - 2460 - 6993
- ・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【担当者】

国民保護事態対策担当：（水道課技術係）

（2）水道における情報システム障害（サイバー攻撃）が発生した場合

水道分野における情報セキュリティ対策の実施については、「水道分野における情報セキュリティガイドラインの送付について」（平成18年10月31日健水発第1031001号厚生労働省健康局水道課長通知）によりお願いしているところです。

情報システム障害等により、水質異常が発生した場合は上記4.のとおり「飲料水健康危機管理実施要領について」に従って、断減水が発生した場合は上記3.に従って、必要な措置をとられるようお願いいたします。

また、水質異常又は断減水が発生しなくても重大な情報システム障害（詳細については追って通知）があった場合には、以下のとおり、大臣認可水道事業者等におかれては厚生労働省健康局水道課あて直接ご連絡をお願いします。また、各都道府県におかれては、管下水道事業者等における情報システム障害の発生状況を把握する体制整備を図り、重大な情報システム障害の発生を把握した場合には厚生労働省健康局水道課あてにご連絡いただくようお願いします。

【情報提供をお願いしたいケース】

- ・水道における重大な情報システム障害（詳細については追って通知）

【様式】

追って通知する。

【連絡方法】

水道課あてメールの送信 水道課メールアドレス： suidougijutsu@mhlw.go.jp

メールを送った旨の連絡（03 - 3595 - 2368（水道課直通））

連絡がつながりにくい場合等は FAX（03 - 3503 - 7963）や緊急時用携帯電話メール等も併用してください。

なお、休日・深夜等に重大な情報システム障害が発生した場合は、上述の連絡方法の他、以

下の緊急時用携帯電話に連絡してください。

- ・水道課緊急時用携帯電話： 090 - 2460 - 6993
- ・水道課緊急時用携帯電話メールアドレス： kikikenkou004@docomo.ne.jp

【担当者】

情報セキュリティ対策担当

需要者(消費者)が被る不利益行為を取り締まる法令の例

1. 特定商取引法（特定商取引に関する法律）

特定商取引法は、訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律（旧称：訪問販売等に関する法律）

特定商取引法の対象となる取引類型

特定商取引法の対象となる取引類型は、以下の6種

訪問販売	自宅への訪問販売、キャッチセールス（路上等で呼び止めた後営業所等に同行させて販売）、アポイントメントセールス（電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売）等
通信販売	新聞、雑誌、インターネット（インターネット・オークションも含む）等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける販売（「電話勧誘販売」に該当するものを除く。）
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申込を受ける販売
連鎖販売取引	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売
特定継続的役務提供	長期・継続的な役務（「えきむ」と読む。サービスの意味）の提供とこれに対する高額の対価を約する取引（現在、エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の6役務が対象）
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等をもって金銭負担を負わせる取引

規制の概要

・行政規制

事業者に対して、消費者への適正な情報提供等の観点から、各取引類型の特性に応じて、以下の規制を行っている。違反行為は、改善指示、業務停止の行政処分 または罰則の対象

氏名等の明示の義務づけ	勧誘開始前に、事業者名、勧誘目的である旨などを消費者に告げることを義務づけ。
不当な勧誘行為の禁止	不実告知（虚偽説明） 重要事項（価格・支払条件等）の故意の不告知や威迫困惑を伴う勧誘行為を禁止。
広告規制	広告をする際には、重要事項を表示することを義務づけ。 虚偽・誇大な広告を禁止。
書面交付義務	契約締結時などに、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ。

・民事ルール

消費者と事業者の間のトラブルを防止し、その救済を容易にする等の機能を強化するため、消費者による契約の解除（クーリング・オフ） 取消し等を認め、また、事業者による法外な損害賠償請求を制限する等のルールを定めている。

クーリング・オフ	申込みまたは契約後一定の期間（ ） 消費者は、冷静に再考して、無条件で解約できる。 （ ）訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供においては8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引においては20日間。通信販売には、クーリング・オフに関する規定はない。
意思表示の取消し	事業者が不実告知や重要事項の故意の不告知等の違法行為を行った結果、消費者が誤認し、契約の申込み またはその承諾の意思表示をしたときは、消費者は、その意思表示を取り消すことができる。
損害賠償等の額の制限	消費者が中途解約する際等に、事業者が請求できる損害賠償額に上限を設定。

2. 地方公共団体の条例（改正・東京都消費生活条例を例示）



条例改正の背景

近年、悪質な手口による消費者被害が増加しています。特に健康上の不安や孤独感に付け込んだ勧誘による高齢者の被害や、架空請求・マルチ商法等による若者の被害が多発しています。また、ITの悪用などによる新たな被害も発生しています。

こうしたことから、東京都では、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るために、東京都消費生活条例を改正し、悪質事業者に対する規制を強化しました。

条例改正のポイント

～悪質事業者を規制し、安心できる消費生活を実現～

消費者の意思を尊重しない悪質な勧誘を禁止します！

勧誘を断りたくても、なかなか断りきれない高齢者などの被害を防ぐため、事業者がしてはならない行為として次の2つの禁止行為を追加しました。

また、同条例の改正に伴い、東京都消費生活条例施行規則もあわせて改正しました。

禁止行為1

- 断りの意思を表明した消費者への再勧誘
- 消費者の知識や財産の状況からみて不適當な勧誘
- 高齢者等の判断力不足に乗じた勧誘による契約
- 事業者による不意打ち的、一方的な勧誘による被害が多発しているため、断りの意思を表明した消費者への再勧誘を禁止します。
- 消費者の知識、経験、財産の状況から、その商品等の購入の勧誘自体が不適當と認められる勧誘を禁止します。
- 加齢や病気等に伴う高齢者や若者等の判断力不足に乗じた契約を禁止します。



禁止行為 2

- 消費者に情報提供すべき義務に違反する行為
- 法令等で決められている事項を表示していない契約書面や広告による勧誘を禁止します。
- インターネットやハガキ等の書面で申込みをする場合に、画面のクリックやハガキ等の送付が「申込み」となることがわからないような方法で契約させる行為を禁止します。
- インターネット上で契約をする場合に、申込みの内容を容易に確認、訂正、削除できるようにしない行為を禁止します。



悪質事業者を厳しく取り締まります。

法のすき間をねらう悪質事業者を厳しく取り締まるため、新たに「重大不適正取引行為」を規定し、違反事業者に対する処分として、禁止命令を導入しました。

禁止命令

- 悪質事業者には勧誘・契約締結の禁止（1年以内）を命令

法律の規制対象とならない5種類の取引において、事業者が都の改善勧告に従わないで重大不適正取引行為をしたとき、または、勧告前であっても事業者が行った重大不適正取引行為について緊急の必要があると認めるときには、事業者に対し、一定期間契約の勧誘・締結を禁止することを命じます。

5種類の取引

1. 衛生設備用品の修繕・改良（消費者が依頼した場合で、強引に工事を行ってから契約を迫るなど）
2. 物品の回収（消費者が依頼した場合で、勝手に荷物を積み込んでから契約を迫るなど）
3. 訪問販売や電話勧誘販売による土地の広告
4. 調味料の訪問販売
5. タレント・モデルになるために必要な講座の提供（消費者が自ら出向いた場合）

重大不適正取引行為

1. 勧誘に際し、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、商品の性能その他契約における重要な事項について、事実と異なることを告げること。
2. 勧誘に際し、商品の販売価格その他契約における重要な事項について、故意に事実を告げないこと。
3. 契約をさせ、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、おどして不安にさせること。



罰則

- 都の命令に違反した事業者には罰則（過料）を適用

禁止命令に違反した場合は5万円以下、禁止命令に関する調査を拒否した場合は3万円以下の過料を科します。



<相談から事業者処分まで>

