給水装置の適正な維持管理について

平成28年4月

須賀川市上下水道部水道施設課

目次

Ⅰ　はじめに …………………………………………… 3
Ⅱ　各関係者の役割と現状における課題 ……………………… 3
　1　需要者の役割と課題…………………………………… 4
　2　指定給水装置工事事業者の役割と課題 ……………… 5
　3　製造者の役割と課題 ………………………………… 6
　4　水道事業者の役割と課題 …………………………… 7

Ⅲ　給水装置の適正な維持管理に必要とされる取組み ……… 7
　1　需要者における取組み ……………………………… 8
　2　指定給水装置工事事業者における取組み …………… 9
　3　製造者における取組み ……………………………… 10
　4　水道事業者における取組み ………………………… 11

Ⅰ　はじめに

給水装置は、需要者にとって、蛇口をひねれば「あたりまえ」に安全な水を常時使用できるシステムであるべきです。この「あたりまえ」を持続的に維持するためには、需要者は維持管理情報に基づき自ら行える点検を実施することが必要です。また、製造者・指定給水装置工事事業者にあっては維持管理情報を確実に需要者へ提供し、点検、補修等の依頼にも責任を持って対応する必要があります。さらに、水道事業者においては、各関係者からの情報収集とその情報を適切に必要な関係者に提供するなど、それぞれの役割を果たすことが重要です。

安全な水を供給し、安心して使用するためには、給水装置の適正な維持管理が必要不可欠であり、適正な維持管理は各関係者の相互連携と共通認識に基づく取組みによって実現するものです。この取組みを確実に履行することが、水道事業に対する需要者の信頼性を高め「お客様サービス」の向上に繋がります。

水道事業関係者おいては、「お客様にとって本当に必要な情報とは」何かを考える必要があります。

Ⅱ　各関係者の役割と現状における課題

1　需要者の役割と課題

(1) 役割

・需要者は、給水装置の所有者や使用者である。

・維持管理の主体として最も重要な役割を担っていて給水装置の適正な維持管理を実施する必要がある。

(2) 課題

①維持管理に対する意識・関心

・漏水や用具の不具合等のトラブルが発生しない限り維持管理についての必要性を認識することが少ない。

・維持管理は需要者の義務とは考えていない場合が多い。

②維持管理情報の活用

・給水装置への理解を深め、需要者自らが実施できる点検方法を把握する必要性がある。

・使用者登録等の活用を図るなど、製造者等への積極的な情報提供が必要である。

③水道事業者への給水装置工事の届出

・給水装置工事は、需要者自らが手続きを行うことがない。工事の届出義務や完成検査の受検義務について認識する必要がある。

④施工した指定給水装置工事事業者の把握

・建売住宅等工事の申込み者がハウスメーカー等の場合、需要者は給水装置の施工者である指定給水装置工事事業者と直接的に接する機会がない。このことにより、修理が必要となった際の依頼先がわからない状況を招き、指定を受けていない工事業者への施工依頼による不適切な施工の要因になっていると考えられる。

Ⅱ　各関係者の役割と現状における課題

2　指定給水装置工事事業者の役割と課題

(1)役割

・指定給水装置工事事業者は、需要者に情報を伝えるための中心的な役割を担っている。

・施工者の立場として、給水装置の適正な維持管理に必要な情報の提供者である。

(2)課題

①維持管理に対する意識・関心

・施工者としてだけの限定的な責任の考えや維持管理の主体は水道事業者との認識がある。

・維持管理の必要性、重要性に関する情報提供者としての意識向上が必要である。

②維持管理情報の説明

・適切な工事を行っていれば、維持管理は必要ないという意識があると考えられる。

・需要者への説明は、使用方法を主とし、維持管理についての必要性や重要性に関する説明の実施についての徹底が図られていない。

③給水装置工事の施工形態

・近年の給水装置工事は、ハウスメーカー等との契約により施工されることが多くなってきている。工事事業者と需要者との接点が希薄となっている場合も多く、需要者に対する情報提供者としての役割を十分に果たせていないと考えられる。

④複雑な構造である給水用具の修理対応

・ユニットタイプの設備などの設置・施工はするが、複雑な構造であるため、修理を要する場合に対応が困難な場合がある。製造者による技術研修会等への参加により修理対応に必要な技術の習得を図る必要がある。

⑤施工者としての維持管理情報の保管・管理

・工事完成図面は、需要者に引渡すことはもちろんのこと、施工者としても保管の義務がある。完成図面情報は維持管理の基本となるものなので、確実な保管が必要である。

⑥維持管理情報の共有

・製造者との連携と、需要者の承諾に基づく顧客情報の共有と台帳を作成することが望ましい。

・水道事業者等が開催する研修会への参加により、情報の収集及び共有を図る必要がある。

Ⅱ　各関係者の役割と現状における課題

3　製造者の役割と課題

（1）役割

・製造者は、製造（販売）しようとする給水用具の維持管理に関する情報提供者であり、給水装置の適切な維持管理を行ううえで製造者の協力は必要不可欠である。

・維持管理の主体は需要者であることから、製造者は誰でも理解できるような視点に立った内容の情報提供を行うことが必要である。

（2）課題

①維持管理に対する意識・関心

②維持管理情報の提供

③維持管理情報の共有

④関係者との情報交換

⑤維持管理に係わる性能試験等

～詳細省略～

Ⅱ　各関係者の役割と現状における課題

4　水道事業者の役割と課題

（1）役割

・水道事業者は、維持管理の必要性を需要者に情報提供するよう指定給水装置工事事業者へ指導等の役割がある。

・各関係者から給水用具等の製品情報や維持管理情報の収集を図り、需要者に必要と考えられる情報を適切に提供する役割がある。

（2）課題

①情報の提供

・水道事業者の情報の提供媒体は、ホームページ、広報誌、メーター検針票で行っている。情報提供の媒体として、ホームページの活用に改善余地がある。

②維持管理の考え方

・給水装置は需要者の私有財産であり、維持管理区分も需要者である。修繕区分については、水道メーターまでを修繕範囲としており、メーター以降の修繕は需要者が行うこととしている。維持管理区分と修繕区分が異なることについて、需要者の理解が十分に得られていないと考えられる。

③維持管理への関わり

・給水装置工事の際には、認証品の使用という範囲内でしか関わりを持っていなかった。そのため、主体的に維持管理情報を提供するという意識が低い。

④指定給水装置工事事業者に対する指導

・必要となる事務手続きと施工に係わる事項が主となっており、維持管理に係わる需要者への説明や完成図面引渡しの有無確認までを行っている事業者は少ない。

⑤指定を受けていない工事業者への工事依頼の防止

・給水装置の適正な維持管理には、認証品の使用と指定給水装置工事事業者による適切な施工が前提となる。指定を受けていない工事業者への工事依頼を防止するための注意喚起は行っているが、トラブル解消が図られていない。

⑥各関係機関との情報共有（連携）

・指定給水装置工事事業者とは、日常業務を通じて情報の共有が図られているが、製造者とについては、製品トラブル等に関する情報の提供が多く、維持管理に関する情報の収集及び共有が不足していると考えられる。

Ⅲ　給水装置の適正な維持管理に必要な取組み

1　需要者における取組み

(1) 給水装置への理解

・給水装置は需要者が設置する私有財産であることや維持管理の必要性と重要性についての認識と理解をすることが必要である。

・給水装置工事は、水道事業者への申請が必要であることや水道事業者による完成検査を受けなければならないことの認識が必要である。

・指定給水装置工事事業者による施工が給水装置の適正な維持管理に必要不可欠であるとの認識も重要である。

(2) 維持管理情報の把握と実施

・需要者に求められている点検内容等の実施事項や製造者又は指定給水装置工事事業者に依頼すべき内容の把握が必要である。そのためには、給水装置完成図面及び取扱説明書等の維持管理情報の確実な受領と保管が重要である。

(3) 維持管理情報の提供と共有

・設置された給水用具等の使用者登録用のはがき等を返信するなどにより、製造者等への情報提供を確実に実施する必要がある。このことより、相互の情報共有による給水装置の適切な維持管理が図られる。

(4) トラブル発生時の依頼先の把握

・水道事業者が提供している修繕区分の理解、情報の把握が必要である。

・給水装置工事を施工した指定給水装置工事事業者や緊急時に依頼できる指定給水装置工事事業者を日常から把握していることが必要である。日頃からの準備により、指定を受けていない工事業者への施工依頼や無届工事、不適切な施工及び修理費用等のトラブル防止に繋がる。

Ⅲ　給水装置の適正な維持管理に必要な取組み

2　指定給水装置工事事業者における取組み

(1) 維持管理情報の説明の徹底

・需要者への給水装置工事完成図面の引渡しと、取扱説明書を含む維持管理情報の説明を行うことは、工事の施工管理項目であるとの認識が必要である。特に、需要者と直接契約を交わしていない場合であってもハウスメーカー等を通じて確実な履行と確認が必要である。

(2) 維持管理情報の保管義務の遵守

・維持管理の必要性は、経年変化等によるトラブルが発生してから認識する場合が多いことから、給水装置工事完成図面など給水装置工事記録等の保管義務の遵守が必要である。

(3) 製造者との維持管理情報の共有

・給水装置工事記録等を基に、製造者、ハウスメーカー等と連携体制の構築を図り、顧客台帳を作成するなどにより、維持管理に必要となる情報の共有が必要である。

(4) 技術向上

・新製品における適切な施工方法や点検・補修方法等について、製造者実施の説明会への参加や技術講習会等の受講機会を日常的に設け、技術の向上とトラブル対処方法の習得を図る必要がある。

Ⅲ　給水装置の適正な維持管理に必要な取組み

3　製造者における取組み

(1)維持管理に対する意識の向上

・エンドユーザーは、維持管理の主体となる需要者であるとの認識が必要である。

(2)維持管理情報の積極的な提供

・需要者が実施できる点検等の項目、指定給水装置工事事業者による点検項目、製造者によることが必要な事項を明確にしたうえで、需要者に確実に行き渡る体制が必要である。

・製品への維持管理情報の表示など需要者の立場に立った対応や、定期点検のお知らせを送付するなど、積極的な情報提供が必要である。

(3)維持管理情報の共有

・製品を納入したハウスメーカー等や指定給水装置工事事業者との連携により、顧客台帳を作成するなどを行い、情報を共有する体制の構築が必要である。

・水道事業者との情報交換の機会を設ける等により、需要者にとって必要な情報について共有を図る必要がある。

(4)経年変化等に係わる情報発信

・経年した製品の耐久性能試験等の実施により、使用年数と製品性能変化の相関等を把握し、保証期間や長期使用に対する注意喚起、メンテナンス期間終了の案内など需要者に対する直接的な情報発信が必要である。

Ⅲ　給水装置の適正な維持管理に必要な取組み

4　水道事業者における取組み

(1)給水装置への理解を得る需要者への情報提供

①工事の手続きに関する事項

②点検・補修など維持管理の必要性

③指定給水装置工事事業者制度に関すること

④指定を受けていない工事業者への給水装置工事依頼の防止

⑤修繕に対応する指定給水装置工事事業者の名簿の作成と周知

⑥完成検査後の水道事業者からの直接的な情報提供

(2)情報収集と共有(需要者のサポートに繋がる情報)

①製造者が求めている点検や交換に関すること

②製造者におけるメンテナンス部署やその連絡先の把握

③製造者毎の製品の見分け方

④ネガティブな情報の提供

⑤各関係者等との連携

(3)各関係者への情報提供に関する指導・啓発

①需要者に対して

②指定給水装置工事事業者に対して

③ハウスメーカー等に対して