

指定給水装置工事事業者制度に係る課題解決の方向性と対策案（概略）について （取りまとめ）

本検討会では、現行の指定給水装置工事事業者制度（以下「指定工事事業者制度」という。）について、平成 26 年度に厚生労働省水道課と(公社)日本水道協会にて実施した水道事業者へのアンケート調査等を基に問題や課題を把握整理し、改善を要する課題について解決の方向性を検討し取りまとめた。

1 改善を要する主な課題

(1) 指定工事事業者制度の現状

(不明工事事業者の存在)

- 各水道事業者が公表している指定工事事業者リストに連絡がとれない指定工事事業者（以下「不明工事事業者」という。）が掲載されており、一部水道事業者が確認しているだけでも約 3 千の不明工事事業者が存在している。（厚労省アンケート H25 年度実績）
- 不明工事事業者は、水道事業者からの指導監督や情報提供が行えないため資質の低下が懸念されるとともに、連絡がとれないなど水道利用者からの苦情の原因にもなっている。

(違反行為)

- 無届工事や構造材質基準不適合など給水装置工事における違反行為は、水道事業者が把握しているだけでも 1,740 件発生している。（厚労省アンケート H25 年度実績）
- 直接水質事故につながりかねないクロスコネクションのほかに、虚偽報告等の悪質な違反行為も発生している。

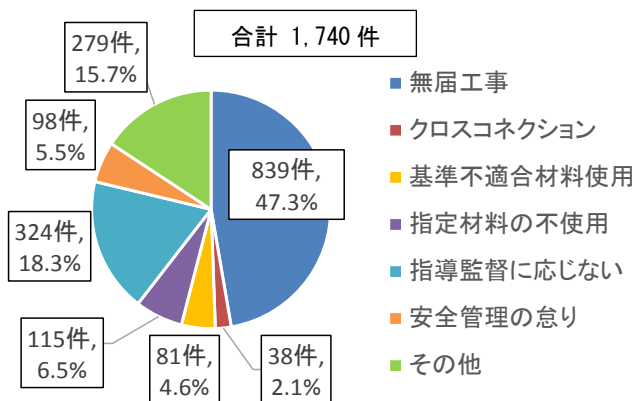


図 1 違反行為の内訳(厚労省アンケート H25 年度実績)
※内訳には複数回答分を含む

(苦情)

- 水道事業者に寄せられた水道利用者からの苦情件数は 4,864 件に上る。苦情の内訳は「連絡不通」、「対応が遅い、悪い」、「費用が高額」が多く、修繕の施行不良など技術力の不足による苦情もある。（厚労省アンケート H25 年度実績）
- 国民生活センター、消費生活センター等に寄せられた水道工事や水道等の修理サービスに関する消費生活相談は約 1,000(件/年)であり、横這い傾向で減っていない。（行政窓口相談等割合 2.8%：第 41 回国民生活動向調査（2013 年 9 月～10 月実施）より）

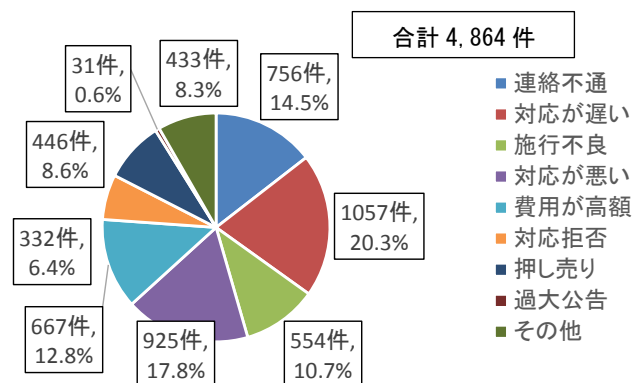


図 2 苦情の内訳(厚労省アンケート H25 年度実績)
※内訳には複数回答分を含む

(2) 現行制度の課題

指定工事事業者制度の現状から、現行制度の課題として大きく2点（①、②）が挙げられる。また、①には、①-1 から①-3 までの3つの課題が内在している。

- ① 指定工事事業者・主任技術者等の技術力やモラル、お客さまサービス意識の不足
 - ①-1 指定工事事業者・主任技術者等の実態把握が不十分（不明工事事業者が存在）
 - ①-2 指定工事事業者、主任技術者等に対する講習会の実施が不十分
 - ①-3 指定工事事業者に対する処分、指導監督が不十分
- ② 指定工事事業者に関する水道利用者への情報提供の不足

(3) 課題の要因

各課題の主な要因を以下に整理する。なお、「① 指定工事事業者・主任技術者等の技術力やモラル、お客さまサービス意識の不足」については、①-1 から①-3 までの内在する課題そのものが主な要因と考えられる。

1) 「①-1 指定工事事業者・主任技術者等の実態把握が不十分（不明工事事業者が存在）」となる主な要因

（実態把握が不十分）

- ・水道事業者において、指定工事事業者の技術力や実績等を継続的に確認する方法がない。
- ・水道事業者において、最新の技術情報や給水材料等の知識を有しているか等、主任技術者の技術力の確認が難しい。
- ・水道事業者において、配管技能者の配置について確認が難しい。

（不明工事事業者の存在）

- ・指定工事事業者が法令に規定される変更、廃止等の届出を適切に行っていない。
- ・不明工事事業者の所在確認等を行う水道事業者の人員・体制が乏しい。（当該給水区域外に所在する指定工事事業者の調査・把握はさらに困難等）
- ・不明工事事業者の指定工事事業者リストからの削除（指定取消）に係る水道事業者の業務量が膨大。

2) 「①-2 指定工事事業者、主任技術者等に対する講習会の実施が不十分」となる主な要因

（指定工事事業者に対する講習会）

- ・講習会の実施及び参加は任意であり強制力がない。（実施：水道事業者、参加：指定工事事業者）
- ・指定工事事業者にとって受講者への優遇等、不参加者との区別がない。
- ・開催費用のほか、講師・会場確保、資料準備等の講習会開催に係る水道事業者の負担が大きい。
- ・時間面と費用面において指定工事事業者の受講の負担が大きい。特に複数の水道事業者から指定を受けている工事事業者は、それぞれの講習会を受講すると負担が大きい。

（主任技術者等に対する講習会）

- ・指定工事事業者に求められている主任技術者および配管技能者等に対する研修機会の確保

は法令上努力義務であり強制力がない。

3) 「①-3 指定工事事業者に対する処分、指導監督が不十分」となる主な要因

- ・約 35% の水道事業者において処分基準が整備されていない。((公社) 日本水道協会が参考例として示した「指定給水装置工事事業者の違反行為に係る処分基準例」(平成 19 年 11 月 15 日) 等が十分活用されていない)
- ・指定の取消処分は聴聞等の手続きが必要。
- ・人員が不足している水道事業者では十分な指導監督が困難。(特に中小の水道事業者)

4) 「② 指定工事事業者に関する水道利用者への情報提供の不足」となる主な要因

- ・水道事業者において情報提供に必要な情報の収集が困難。(業務量が膨大、人員の不足)
- ・水道利用者が必要としている情報の提供に対して水道事業者の意識が不足。
※約 9 割の水道事業者において指定工事事業者の名称、所在地、電話番号など基本的な情報の提供が行われている一方で、修繕対応可能な指定工事事業者の情報提供は 4.4% であるなど水道利用者にとって必要と考えられる情報提供まで行っている水道事業者は少ない状況である。

2 課題解決の方向性と対策案

アンケート調査や本検討会委員の意見等により明らかになった現行制度に対する問題や課題について、解決の方向性と考えられる (1) から (6) までを整理し、各方向性について「対策案の概要」、「期待される効果」、「留意事項」を記す。

(課題解決の方向性)

- (1) 指定工事事業者制度への更新制の導入
- (2) 適切な配管技能者の適正な配置の促進
- (3) 主任技術者の講習会受講の促進
- (4) 指定工事事業者講習会の実施の促進
- (5) 処分環境の整備
- (6) 水道利用者への情報提供の充実

なお、対策案の検討に当たっては、以下の事項に留意する必要がある。

○実現可能性のある仕組みづくり

- ・水道事業者、特に小規模水道事業者の体制を考慮した仕組みづくり
- ・指定工事事業者の過度な負担とならない仕組みづくり

○平成 19 年度の検討結果からステップアップした解決方策の検討

○規制緩和を考慮した方策の検討

※現行の指定工事事業者制度は、国の規制緩和推進の方向性を受けて平成 8 年の水道法改正により創設されたもの

(1) 指定工事業業者制度への更新制の導入

(対策案の概要)

指定工事業業者の指定に一定の有効期間を設け、一定年で更新しなければ失効するものとする。指定の更新は、指定工事業業者の申請により行い、水道事業者は、水道法に規定する指定の基準（選任する主任技術者、工具類の保有、欠格条項）について確認する。

また、更新の申請に併せて、配管技能者の従事状況、主任技術者等の研修機会の確保状況等の事業の運営の基準に規定される事項を確認し、さらには配管技能者の資格、指定工事業業者の講習会受講状況、修繕対応の可否等の情報について届出を求めることも考えられる。

(期待される効果)

指定工事業業者制度への更新制の導入により、水道事業者は指定工事業業者の事業実態を定期的に把握でき、指導や監督が行いやすい環境となる。また、これまで難しかった不明工事業業者の排除を自動的に行える。

さらに、水道事業者が指定工事業業者の各種情報や実態を把握することで、指定工事業業者側の意識向上にもつながり、違反行為や苦情の減少が期待される。

(留意事項)

- ・水道事業者や指定工事業業者にとって過度の負担とならない仕組みづくり

【考慮する点】

- ①複数の水道事業者から指定を受けている工事業業者の取扱いを含め、事務手続きや更新手数料の軽減、申請様式の統一などを検討
 - ②更新事務の平準化を考慮した既存指定工事業業者の更新の進め方の検討
 - ③既に更新制を導入している下水道事業等を参考とした負担軽減方法の検討
- ・各確認事項の具体的確認内容と方法の検討
 - ・制度設計等の検討期間や周知・準備期間が必要

(2) 適切な配管技能者の適正な配置の促進

(対策案の概要)

国は、配管技能者の資格等を明確にするため、供給規程等への明示について周知徹底を行う。（「給水装置工事の適正な施行について」（平成23年8月30日付け厚生労働省健康局水道課事務連絡）の再周知）

水道事業者は、指定工事業業者の指定の更新時に、配管技能者の従事状況やその配管技能者が有する資格等の確認を行う。また、給水装置工事の申請の際に、配置する配管技能者の資格等を書類により確認する。

(期待される効果)

適切な配管技能者の適正な配置の促進により、配水管の分岐工事における施工不良等の重大事故を未然に防止できる。

また、指定工事業業者において配管技能者の養成が促進される。

(留意事項)

- ・(公財)給水工事技術振興財団が実施している検定会などを含めた、適切な配管技能者を養成する機会の提供についての検討

- ・水道事業者自らが実施する給水装置工事において、配管技能者の配置の徹底を図る。(配水管更新工事等における給水装置の切替え工事など)
- ・法令上、配管技能者は配水管の分岐から水道メーターまでの給水装置工事に従事する者であり、水道メーター下流側の工事において配置を求められていない。

(3) 主任技術者の講習会受講の促進

(対策案の概要)

水道事業者は、指定工事事業者の指定の更新時に、選任する主任技術者の講習会の受講実績を確認する。受講実績が確認できない場合には、水道法施行規則に定める事業の運営の基準に従い研修機会の確保に努めるよう指定工事事業者に対し指導を行う。

また、指定試験機関である(公財)給水工事技術振興財団は、主任技術者の資質向上のため、技能、技術者倫理及び技術者制度に関する試験項目の追加・充実等、主任技術者試験の内容の見直しについて検討を行う。

(期待される効果)

主任技術者の講習会受講の促進により、指定工事事業者や主任技術者の技術力及び意識の向上につながり、適正な給水装置工事が確保され、違反行為や苦情の減少が期待される。

(留意事項)

- ・主任技術者の技術力の維持・向上に必要な研修機会の提供についての検討
 ※既存の研修会として、(公財)給水工事技術振興財団や管工事事業者の組合主催のものがある。

〈参考〉「給水装置工事事業者の指定制度等の適正な運用について」(平成20年3月21日厚生労働省健康局水道課長通知)(以下「水道課長通知」という。)で示した主任技術者への研修内容

- ・給水装置及び給水装置工事法に関する最新の情報技術
- ・給水装置の事故事例と対策技術
- ・給水装置の故障・異常の原因と修繕工事法
- ・主任技術者の職務と役割
- ・時間面、費用面など主任技術者の過度な負担とならない仕組みづくり(例えばeラーニングによる研修)
- ・複数の主任技術者を選任している指定工事事業者の講習会受講実績の取り扱い
- ・講習会受講が評価され、受講者や指定工事事業者にとって受講がメリットとなる仕組みの検討(講習会受講実績の確認方法も含めて検討)

(4) 指定工事事業者講習会の実施の促進

(対策案の概要)

水道事業者は、指定工事事業者の指定の更新時に、指定工事事業者としての講習会の受講実績を確認する。

国は、水道事業者に対し、さらなる講習会の実施率向上と、指定工事事業者のモラルやお客さまサービス意識の向上のため、接遇対応の追加等、講習内容の充実を図るよう求める。

〈参考〉水道課長通知で示した指定工事事業者への講習内容

- ・水道法令における給水装置に関連する規定の再確認

- ・給水装置に関連する行政や法令の動向に関する情報
- ・給水装置に関する事故事例と防止のための留意事項
- ・需要者への給水装置の維持管理等に関する普及啓発の実施に関する事項
- ・水道事業者から需要者に提供する指定工事事業者の情報に関する事項
- ・水道事業者が定める配水管の分岐から水道メーターまでの工事上の条件の改定情報

(期待される効果)

指定工事事業者講習会の実施の促進により、指定工事事業者の技術力の確保やお客様サービス意識が向上し、利用者とのトラブルや苦情、違反行為の減少が期待できる。

(留意事項)

- ・広域開催など水道事業者間の連携等による中小水道事業者にも負担が少ない効率的な講習会開催の検討（広域開催とする場合の講習会実施主体等）
- ・複数の水道事業者から指定を受けている工事事業者の講習会受講実績の取扱い
- ・受講率向上のため、指定の更新時に受講実績が確認できない場合、指定工事事業者に対し指導を行うことが必要

(5) 処分環境の整備

(対策案の概要)

国は、水道事業者における処分基準の整備について再周知を行う。

また、(公社)日本水道協会は、前回例示した処分基準例に加えて、処分事務に関する解説、処分事例、様式例等を示すなど、水道事業者が適切に処分を実施できる環境整備について検討する。

(期待される効果)

処分環境の整備により、適正で公平な処分の実施が可能となり、悪質な工事事業者を排除するとともに、指定工事事業者の意識が向上し違反行為の抑制につながる。

(留意事項)

- ・不利益処分である指定の取消は、行政手続法に基づく聴聞等が必要
- ・水道事業者の処分基準の整備状況について、認可権者が把握・指導することが必要
- ・給水装置工事をしようとする者は、あらかじめ水道事業者に申込み、その承認を得なければならないが、これを行わずに工事を実施する「無届工事」が839件発生(厚労省アンケートH25年度実績)しており、このような事案への対策案の検討(過料等を科す条例を制定する対応が可能であることを周知等)
- ※中には水道事業者の指定を受けていない工事事業者や指定取消の処分を受けた工事事業者が故意に無届工事を行う悪質な事例もある
- ・一部の水道事業者で導入している優良な指定工事事業者を表彰する制度の調査、好事例の展開を検討

(6) 水道利用者への情報提供の充実

(対策案の概要)

水道事業者は、水道利用者に提供する指定工事事業者に関する情報について、指定工事事業者の更新時に取得した修繕対応の可否等の情報を加えることにより内容の充実を図る。また

修繕時のトラブル防止や悪質商法に関する情報等についても提供を行う。なお、情報提供に当たっては、ウェブサイトの他にリーフレット等の積極的活用を検討する。

(期待される効果)

水道利用者への情報提供の充実により、水道利用者から指定工事事業者への修繕工事等の依頼が円滑化されるなど、苦情の減少に一定の効果があると考えられる。また、水道利用者が正しい知識を会得し、トラブルに巻き込まれない方策としても期待される。

(留意事項)

- ・修繕対応の可否に係る情報の他に、更新時に取得した指定工事事業者、主任技術者の講習会受講実績や配管技能者の従事状況等の情報を活用した情報提供について検討
※これらの情報提供により、水道利用者が修繕等の給水装置工事を依頼する際の参考となるとともに、指定工事事業者がより適正な事業運営を図るようになることが期待される。
- ・公表の手法については、新規参入への阻害の防止や適正な競争確保の観点から検討が必要
- ・消費生活センターと水道事業者との連携による情報発信の方策の検討
- ・一部の水道事業者で導入している優良な指定工事事業者を表彰する制度の調査、好事例の展開を検討（再掲）

3 今後の検討課題

指定工事事業者に係る諸課題への対応としては、まずは上記2に記載した対策を講じることが重要であるが、更なる方策としては、以下の事項が考えられる。また、施行後一定の期間を経過した場合において、施行の状況や効果について確認するべきである。

- ・適正な事業運営を実施している「優良」な指定工事事業者に対する優遇措置
※客観的で公正な評価基準と研修機会の確保等の環境整備が必要
- ・指定工事事業者の指定要件の厳格化（主任技術者の雇用関係の義務づけ等）
※ただし規制緩和に逆行する側面があることに留意が必要
- ・主任技術者の更新制度の創設
- ・配管技能者の資格要件の法令規定
- ・処分された工事事業者の情報の活用

4 まとめ

指定工事事業者制度の問題点や課題を整理し、6項目の課題解決の方向性と対策案を提示した。その中で指定工事事業者制度への更新制の導入は、中心となる対策案となる。

更新制の導入により、水道事業者はこれまで難しかった不明工事事業者の排除が自動的に行えるようになるとともに、水道法に定める指定の基準の再確認に併せて、指定工事事業者や主任技術者の講習会受講状況、配管技能者の従事状況、修繕対応の可否等の事業実態を定期的に確認することができ、これを指導・監督に活かすことが期待される。

また、修繕対応の可否等の情報を水道利用者への情報提供に活用することで情報提供の充実を図ることが可能となる。

指定工事事業者は、更新時の確認事項である主任技術者の講習会受講や適正な配管技能者の配置などの事業運営の基準を遵守するなど、自らの資質や技術を向上する意識が高まり、クロスコネクション、配水管の分岐工事における施工不良等の事故防止に繋がることが期待される。

水道利用者には、水道事業者をはじめとする各関係者からの適切な情報提供と対話により、指定工事事業者への修繕工事等の依頼の円滑化や給水装置に関する正しい知識を会得することが期待される。

こうした取組みは、指定工事事業者全体の信頼の向上にも寄与するものと考えられる。

最後に、指定工事事業者制度をより適正な制度とし、安全で信頼される給水装置工事を確保していくためには、水道事業者、指定工事事業者、水道利用者に加えて、国における制度の検討や指導、(公財)給水工事技術振興財団、(公社)日本水道協会、全国管工事業協同組合連合会などの関係団体による研修機会の提供や技術指針・テキスト類の作成等による支援、建築業者と指定工事事業者の現場での連携と水道利用者への適切な対応、消費生活センターと水道事業者との連携した啓発活動など、各関係者の理解と協力によって、課題解決に向けた取組を推進していくことが不可欠である。

(以上)