

## 4. 誤接合（クロスコネクション） に係る事故防止

（内容）

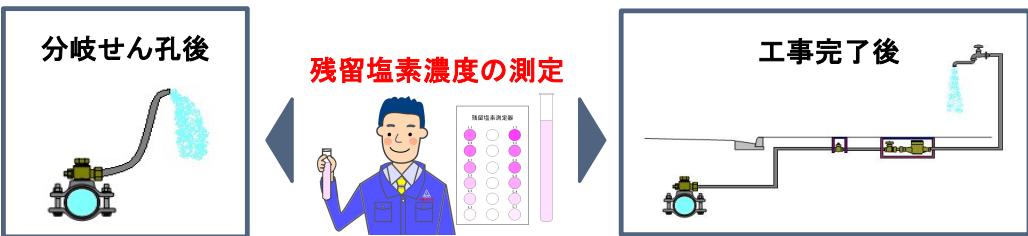
4-1 事故防止のための取組み

4-2 事故事例

ここからは、誤接合（クロスコネクション）に係る事故防止についてです。

## 4-1 事故防止のための取組み

### 工事施工後の残留塩素の濃度の確認



テキストの49ページをご覧ください。

クロスコネクションについては、ほかの多くの給水装置に衛生上の危険を及ぼすおそれがあるため、絶対に避けなければなりません。

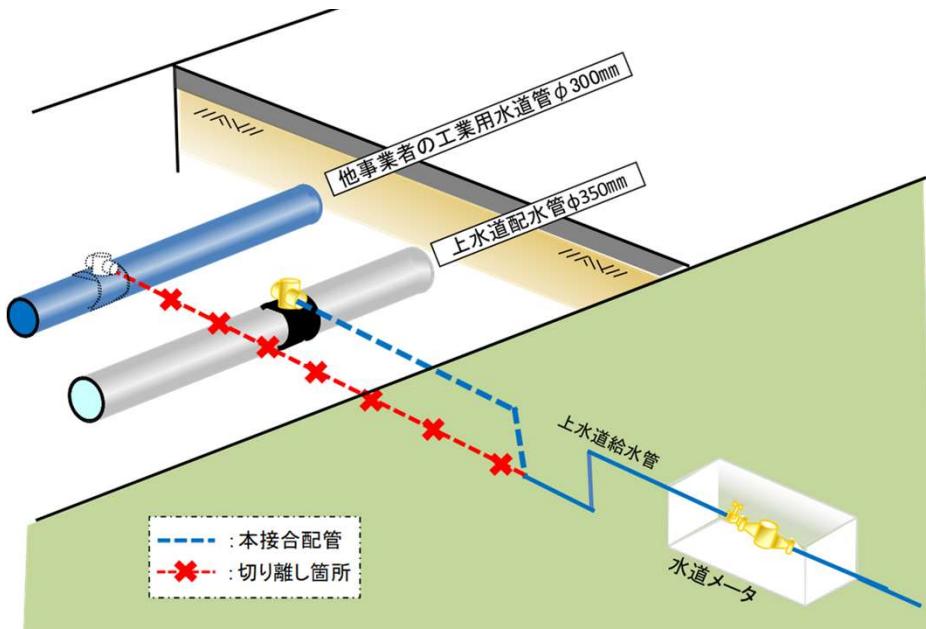
このような事故を防止するためには、配水管の水道用表示テープの確認や残留塩素の濃度の確認が必要です。

特に、残留塩素の濃度の確認は極めて有効な方法であることから、分岐後や工事完了後に確認することが重要です。

## 4-2 事故事例

P53

### 事故例1：他の水管との誤接合



テキストの53ページをご覧ください。

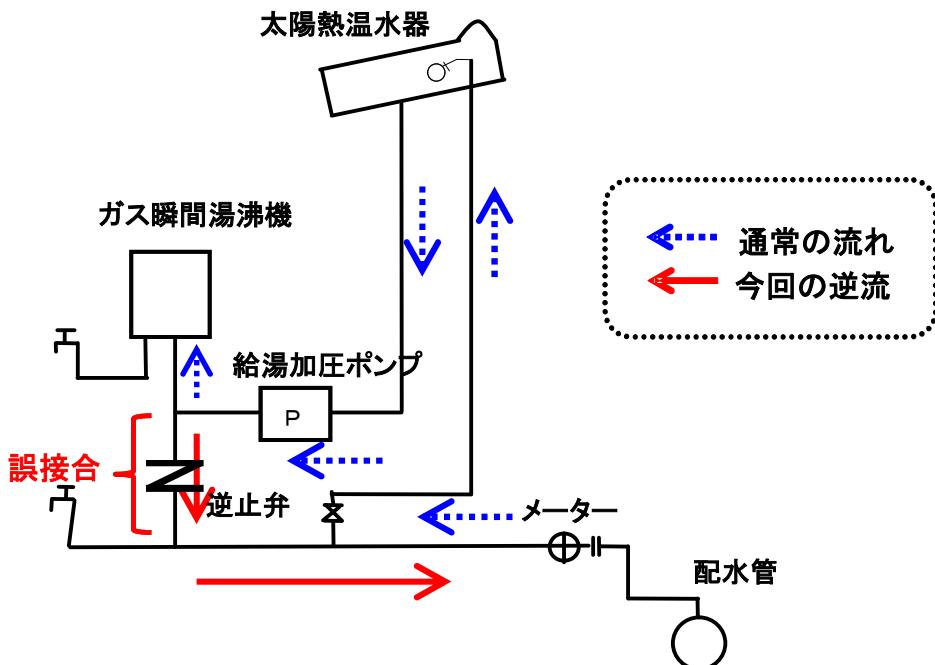
他の水管にクロスコネクションした事例を紹介します。

水道利用者から、“水道の水が出にくい”との通報があり、掘削して調査を行った結果、給水管が、水道管と平行して布設された工業用水道管にクロスコネクションされていることが判明しました。

原因を調査したところ、給水装置工事を施工した指定工事業者の地下埋設物調査不足によるものでした。

この事故では、原因者となる指定工事業者に対して、配水管への切替工事費、水質検査費、宅内配管の洗浄費などの実費請求が行われました。

## 太陽熱温水器クロスコネクション



これは、広島市でのクロスコネクションの事例です。

太陽熱温水器以降の配管が水道の配管と接続されていました。逆止弁が設置されていましたが、このような配管は違法となります。



## 5. 給水装置工事に関する 信頼性の向上

(内容)

5-1 水道事業者における取組み

5-2 指定給水装置工事事業者における  
取組み

ここからは、給水装置工事においてお客様からの信頼性の向上を図るため、水道事業者の取組み、指定工事業者の取組みについて説明します。

## 5-1 水道事業者における取組み

- 1 お客様のニーズに応じた指定給水装置工事事業者等に関する情報提供
- 2 悪徳商法に関する情報提供
- 3 誤接合に関する情報提供

テキストの57ページをご覧ください。

水道事業者における取組みとして3項目がありますが、今回は“お客様のニーズに応じた指定工事業者等に関する情報提供”についてお話しします。

## 〈課題〉

- ・指定工事業者に関する情報の不足

解説の方向

- ・**指定工事業者**であることの確認
- ・**指定工事業者**の情報提供  
(休業日・対応可能時間・修理対応の可否)
- ・**見積及び工事着手前に工事内容や費用等、十分な説明**  
**などを水道利用者へ周知する。**

漏水修理などの依頼をどこへしたら良いか分からず、連絡してもつながらず、修理を断られたといった相談や苦情が報告されています。

指定工事業者に関する情報の不足が課題であるため、水道事業者は公平性に留意した上で、お客さまが入手しやすい形や方法で情報提供するよう努めなければなりません。

提供する情報としては、

- ・指定工事業者であることの確認をするよう周知する。
- ・休業日や営業時間など、指定工事業者に関する情報提供。
- ・工事内容や費用等の十分な説明を受ける、複数者に見積もりを取ることの周知。などが挙げられます。

## 5-1-1 お客様のニーズに応じた指定給水装置工事事業者等に関する情報提供

### 広島市水道局指定給水装置工事事業者一覧表 (令和7年11月10日現在)

※ この一覧表は、指定工事業者からの届出により作成しています。このため、所在地・電話番号等変更されている場合がありますのでご注意ください。

[PDF 中区 \[PDFファイル/237KB\]](#)

[PDF 東区 \[PDFファイル/226KB\]](#)

[PDF 南区 \[PDFファイル/240KB\]](#)

[PDF 西区 \[PDFファイル/306KB\]](#)

[PDF 安佐南区 \[PDFファイル/293KB\]](#)

[PDF 安佐北区 \[PDFファイル/254KB\]](#)

[PDF 安芸区 \[PDFファイル/189KB\]](#)

[PDF 佐伯区 \[PDFファイル/251KB\]](#)

[PDF 安芸郡\(坂町、府中町\) \[PDFファイル/166KB\]](#)

[PDF その他の地区 \[PDFファイル/439KB\]](#)



名称	所在地	電話番号	休業日	営業時間	修繕対応可否	
					宅地内 埋設部	屋内
○○工務店	中区基町9-32	(082)511-6864	土日祝	8:30~17:15	○	○
××株式会社	中区基町32-9	(082)511-6862	無休	7:30~20:00	×	○
...	...	...	...	...	...	...

広島市水道局では、指定工事業者の一覧表をホームページで公開しています。内容は、指定工事業者から提出される確認書に基づいた、営業時間や修繕対応の可否などです。

お客様が、給水装置工事を依頼する際の参考となる情報を提供するよう努めています。

## 5-1-1 お客様のニーズに応じた指定給水装置工事事業者等に関する情報提供

### 広島市水道局指定給水装置工事事業者一覧表

ページID: 0001392 更新日: 2024年10月1日更新 [印刷ページ表示](#)

#### 水道工事をお申し込みの際の注意事項

- 水道工事（修理を含む）は、お客様と指定給水工事事業者（指定工事業者）の間で取り交わす契約により行われるもので、ご契約の際は、工事費等のトラブルを防ぐため、次の事項に十分心がけてください。
  - 指定工事業者によって、実施できる工事の内容が異なるため、お客様が希望する工事を指定工事業者に説明し、工事が行えるか確認する。
  - 水道の修理や増設については、新築の際に工事を行った指定工事業者など、できるだけ複数の業者から見積書を取る。
  - 見積書を依頼するときは、見積費用、修理費用、出張費用などについて確認する。
  - 工事の内容について十分に説明を受け、納得したうえで契約する。
  - アフターサービスについて確認する。
- 指定工事業者によっては、不在の場合や緊急対応が難しいことがありますのでご了承ください。

※ 集合住宅及び賃貸住宅の修理は、管理組合か所有者へお問い合わせください。  
また、県・市・町営住宅、公団住宅は各相談窓口へご連絡ください。

また、トラブル防止のため、できるだけ複数者に見積ることや、工事の施工内容について十分に説明を受け、納得したうえで契約することなどを周知しています。

## 浄水器の設置事例



こちらは、お客様への情報提供が不足していることに起因していると思われる広島市の事例です。

水道局への届出もなく施工基準に適合しない状態で、水道の安全性が著しく損なわれる恐れがありました。

広島市では平成26年度に、給水区域内を対象として、活水器や浄水器の設置状況調査・是正指導を行いました。

それ以降も問題がある場合は、メーカー、施工者、使用者などに是正指導を行っています。

## 5-2 指定給水装置工事事業者 における取組み

次は、指定工事業者における取組みです。

## 5-2-1 法令の遵守（違反行為の事例） P58

### 【指定に関する届出の違反事例】

- ・事業の休止・廃止・再開の届出がない
- ・事業所の名称、所在地等の変更の届け出がない

### 【水道事業者、道路管理者への工事の届出の違反事例】

- ・水道事業者への工事申込みの手続きを行わぬで施行
- ・道路管理者へ道路占用申請を行わず道路を掘削し、給水管の引込工事を施行

テキストの58ページをご覧ください。

指定工事業者は、水道法に基づき、水道事業者から指定を受けています。

このため、水道法、その他の法律や条例等を遵守することが信頼性の基本となります。違反行為を行った場合、指定工事業者に対しては指定の取り消しなどの処分があります。

また、主任技術者に対しては、免状返納の処分があります。

違反行為は、給水装置工事に対する社会的信頼性を損なうものであることを常に認識しておく必要があります。

広島市では、“水道事業者への工事申込みの手続きを行わぬで施行”することが大半を占めています。

## 費用明細が分かる見積書を作成



※特に、なじみの少ない費用については十分に説明する

分かりやすい説明

工事申込者が、工事内容等を十分理解し、納得した上で施工

テキストの60ページをご覧ください。

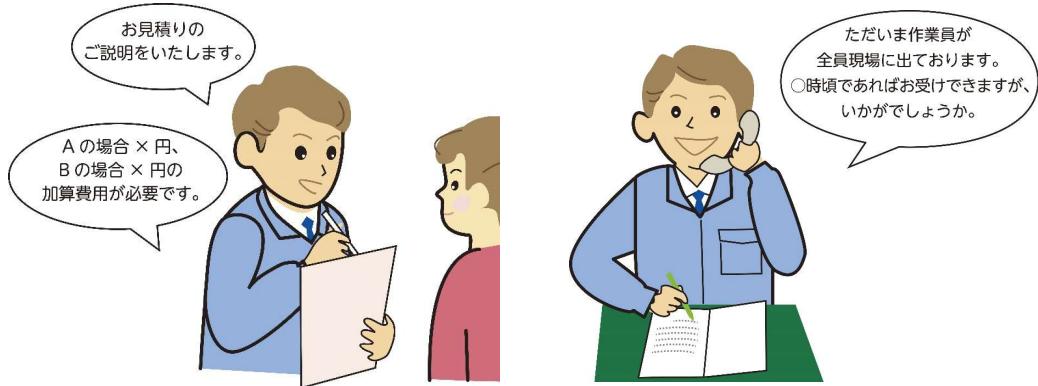
工事代金に関するトラブルを未然に防止するため、費用明細が分かる見積書を提示した上で工事内容について分かりやすく説明し、工事申込者が十分理解して納得した上で、施工をしなければなりません。

修繕工事についても、少なくとも修繕方法や概算の費用などを説明し、了解を得た上で修理しなければなりません。

### 5-2-3 接遇に関する社員教育の徹底

**重要!!**

需要者に不安や不信感を抱かせない。



次は、接遇に関する社員教育の徹底についてです。

不愛想な応対などにより、お客様に不安や不信感を抱かせることがないよう、接遇に気を付けることが重要です。

また、クレーム対応で重要なのは、お客様の気持ちを理解すること、そして、迅速な対応と誠意です。

これらのクレーム処理後は、同じことを繰り返さないよう、社員教育の中で周知徹底をすることが、接遇向上のために重要です。