



飲料水及び下水事業に関する活動－ サービスの評価及び改善に関する指針

JIS Q 24510 : 2012

(JSWA/JWWA/JSA)

平成 24 年 3 月 21 日 制定

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会標準部会 管理システム規格専門委員会 構成表

	氏名	所属
(委員長)	飯 塚 悦 功	東京大学
(委員)	阿 部 隆	一般社団法人日本鉄鋼連盟
	市 川 昌 彦	有限会社環境 ISO システムサポート研究所
	稲 葉 敦	工学院大学
	岩 本 佐 利	一般社団法人日本電機工業会
	岩 谷 高 道	社団法人産業環境管理協会
	岡 本 裕	財団法人日本規格協会
	梶 屋 俊 幸	パナソニック株式会社
	河 村 真紀子	主婦連合会
	久 保 真	公益財団法人日本適合性認定協会
	小 林 憲 明	日本マネジメントシステム認証機関協議会（一般財団法人日本品質保証機構）
	塚 本 裕 昭	財団法人日本規格協会
	椿 広 計	情報・システム研究機構
	中 條 武 志	中央大学
	村 川 賢 司	前田建設工業株式会社
	山 田 秀	筑波大学
	米 岡 優 子	ペリージョンソン レジストラー株式会社

主 務 大 臣：厚生労働大臣，国土交通大臣 制定：平成 24.3.21

官 報 公 示：平成 24.3.21

原 案 作 成 者：社団法人日本下水道協会

(〒101-0047 東京都千代田区内神田 2-10-12 内神田すいすいビル TEL 03-6206-0260)

社団法人日本水道協会

(〒102-0074 東京都千代田区九段南 4-8-9 日本水道会館 TEL 03-3264-2543)

財団法人日本規格協会

(〒107-8440 東京都港区赤坂 4-1-24 TEL 03-5770-1571)

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準部会（部会長 稲葉 敦）

審議専門委員会：管理システム規格専門委員会（委員長 飯塚 悦功）

この規格についての意見又は質問は，上記原案作成者，厚生労働省健康局 水道課 [〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2 TEL 03-5253-1111 (代表)]，国土交通省水管理・国土保全局 下水道部下水道企画課 [〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 TEL 03-5253-8111 (代表)] 又は経済産業省産業技術環境局 基準認証ユニット認証課管理システム標準化推進室 [〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1 TEL 03-3501-1511 (代表)] にご連絡ください。

なお，日本工業規格は，工業標準化法第 15 条の規定によって，少なくとも 5 年を経過する日までに日本工業標準調査会の審議に付され，速やかに，確認，改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
序文.....	1
0.1 一般.....	1
0.2 水に関する課題〔世界的コンテキスト（背景）及び政策の枠組み〕	1
0.3 水事業の一般的な目的.....	2
0.4 規格の目的、内容及び実施.....	2
0.5 ユーザへのサービス.....	5
1 適用範囲.....	5
2 用語及び定義.....	5
3 ユーザに関するサービスの構成要素	13
3.1 一般.....	13
3.2 サービスへのアクセス.....	13
3.3 サービスの提供	13
3.4 登録又は契約の管理及び料金請求	13
3.5 ユーザとの良好な関係の育成	13
3.6 環境保護	14
3.7 安全対策及び緊急時対策.....	14
4 ユーザのニーズ及び期待に関するサービスの目的.....	14
4.1 一般.....	14
4.2 サービスへのアクセス	14
4.3 サービスの提供	14
4.4 登録又は契約の管理及び料金請求	15
4.5 ユーザとの良好な関係の育成	16
4.6 環境保護	17
4.7 安全対策及び緊急時対策.....	17
5 ユーザのニーズ及び期待を満たすための指針.....	17
5.1 一般.....	17
5.2 サービスへのアクセス.....	18
5.3 サービスの提供	18
5.4 登録又は契約の管理及び料金請求	20
5.5 ユーザとの良好な関係の育成	22
5.6 環境保護	24
5.7 安全対策及び緊急時対策.....	25
6 ユーザに対するサービスに関する評価基準.....	25
6.1 一般.....	25
6.2 サービスへのアクセス.....	26

	ページ
6.3 サービスの提供	26
6.4 登録又は契約の管理及び料金請求	27
6.5 ユーザとの良好な関係の育成	28
6.6 環境保護	29
6.7 安全対策及び緊急時対策	30
7 サービスの評価	30
7.1 一般	30
7.2 評価の方針	30
7.3 評価の目標及び範囲	31
7.4 評価に関与する団体	31
7.5 評価の方法	32
7.6 サービス評価基準	32
7.7 評価に必要な資源	32
7.8 アウトプット及びその利用のための推奨事項	32
8 業務指標	33
8.1 一般	33
8.2 業務指標のシステム	33
8.3 情報の品質	34
8.4 業務指標の例	34
附属書 A (参考) 英語, フランス語, スペイン語の対訳表	36
参考文献	38
附属書 JA (参考) JIS と対応国際規格との対比表	40
解 説	44

まえがき

この規格は、工業標準化法第 12 条第 1 項の規定に基づき、社団法人日本下水道協会（JSWA）、社団法人日本水道協会（JWWA）及び財団法人日本規格協会（JSA）から、工業標準原案を具して日本工業規格を制定すべきとの申出があり、日本工業標準調査会の審議を経て、厚生労働大臣及び国土交通大臣が制定した日本工業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。厚生労働大臣、国土交通大臣及び日本工業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

白 紙

飲料水及び下水事業に関する活動— サービスの評価及び改善に関する指針

Activities relating to drinking water and wastewater services— Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to users

序文

0.1 一般

この規格は、2007年に第1版として発行された **ISO 24510** を基とし、国内事情を考慮するため、技術的内容を変更して作成した日本工業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある箇所は、対応国際規格を変更している事項である。変更の一覧表にその説明を付けて、附属書 JA に示す。

0.2 水に関する課題【世界的コンテキスト（背景）及び政策の枠組み】

21世紀においては、利用可能な水資源をマネジメントすること、並びに世界の人々が、安全な飲料水及び下水サービス（以下、サービスという。）を受けられるようにすることが、世界が挑戦している課題である。

2000年、国際連合（UN）は、水の利用が基本的人権であるとし、各国政府との連携の下、特に開発途上国において、発生残留物の安全な処理及び再利用を含めた、サービスへのアクセスを拡大するために、意欲的な目標として“ミレニアム開発目標”を設定した。持続可能な開発及び水に関する国際会議（2002年9月にヨハネスブルグで開催された持続可能な開発に関する世界首脳会議、2003年3月京都で開催された第3回世界水フォーラム、2006年3月メキシコシティで開催された第4回世界水フォーラム）では、この問題が強調され、国連機関（WHO 及び UNESCO を含む。）は、取組体制を確立するための勧告及びプログラムを策定してきた。

国連の持続可能な開発委員会（CSD13）は、全ての利害関係者を積極的に関与させ、あらゆるレベルで改善されたマネジメント、適切な環境の整備及び規制の枠組みを通じて、安全な飲料水及び基本的衛生施設へのよりよいアクセスを推進することが、各国政府（以下、関係当局という。）の第一の役割であることを強調した。このプロセスにおいては、水事業をより生産的にし、水資源のマネジメントを更に持続可能にするための制度的な解決策が盛り込まれていることが望ましい。この観点から、第3回及び第4回世界水フォーラムの閣僚宣言では、特に適切なサービスの提供に関して、関係当局は議会及び地方公共団体の役割の強化に努めることを推奨しており、この関係者間の有効な協力は、水に関する挑戦又は目標を達成する上で不可欠な要素であるとされた。

効率的な飲料水及び衛生サービス政策の枠組みに関する主要な課題の例としては、次の事項がある。

— 様々な利害関係者の役割についての明確な定義