

事例項目	自宅建て替えに伴う給水装置工事の申し込み相談での窓口対応の不備と不正確な記録報告について
事例発生日等	平成27（2015）年5月18日（月）
担当課	上下水道局工務課
事例概要	<p data-bbox="253 1363 422 1442">発生までの経過</p> <p data-bbox="440 447 1435 2355"> ①自宅建て替えに伴いお客さまであるB氏に委任された工務店が、給水管の引込工事の方法について、工務課給水グループ窓口にて2度にわたり確認も含めた問い合わせに来局される。【訪問日時については、記録がないため不明】 この時に工務課が提案した方法は、全面道路に布設してある市水道本管から新しく引き込み工事を行い、敷地内にある共有管を道路側へ切り回しする方法「共有管の移設方式」であった。 ②給水グループが提案した工事内容について、工務店より説明を受けたB氏は、納得できなかったために、提案内容の確認も含め5月18日（月）に来局される。 ③B氏が「共有管の移設方式」に疑問を感じられ、別の方法として自宅敷地内の共有管をなくし、北隣から共有管のループを確保する、すなわち「北隣家本管接続方式」について提起されたが、協議に加わっていたグループ長が、「共有管の移設方式」が最適であるとの固執観念から、その意見を柔軟に伺える姿勢とならなかったことから、B氏は立腹され退席されることとなった。 ④5月20日（水）、議員からB氏からの相談内容とその対応について説明を求められ、相談内容とその対応を説明した結果、議員より「記憶が新しいうちに窓口でのやり取り記録を詳細に作成し、それを基に公正に検討しよう」と提案され、21日（木）を期限として上下水道局は同意した。 ⑤5月21日（木）、議事録を提示するも、「対話形式になっていない」との指摘を受け、対話形式による詳細な議事録の提出を求められる。【資料No.(2)-64-1】 ⑥5月22日（金）、対話形式の議事録を議員へ提出する。【資料No.(2)-64-2】 ⑦5月25日（月）、上下水道局作成の議事録と、議員がB氏の記録と照らし合わせた結果、上下水道局作成の議事録について欠落している部分や局とB氏の認識に相違があったことから、5月29日（金）までに記憶を辿り、出来る限り詳細な記録の作成を、再度求められる。 ⑧5月29日（金）、詳細な議事録を議員へ提出する。【資料No.(2)-64-3】 ⑨6月3日（水）、上下水道局とB氏の認識の相違と原因について議員の見解を受け、6月5日（金）を期限として更に議事録の修正を依頼される。 ⑩6月5日（金）、議員からB氏負担での「北隣家本管接続方式」について、上下水道局は承認できるかの問い合わせがあり、承認できるものであることを即答し、本件工事手法について確認書を作成し、議員を通じてB氏宛に「給水装置工事確認書」を提出した。【資料No.(2)-64-4】 ⑪しかし、B氏が提起された「北隣家本管接続方式」の案について、上下水道局作成の議事録では「局が発案してB氏に提起したが、B氏が全く取り合わずに「『共有管の移設方式』には反対である」という従前からの主張を繰り返すのみで席を立った」として、B氏の認識とは全く逆の記述をしており、上下水道局としてはあくまでこの判断に立って、5月29日（金）に提出した議事録を一部加筆修正し、局の見解文を追加し、B氏との面談を要望した。【資料No.(2)-64-5】 ⑫6月8日（月）、議員からB氏との面談について提案があり、同日付けでB氏、上下水道局職員3名、議員による「事実検証のための3者面談」を行い、その結果を、再度上下水道局内で整理することとした。 </p>

事例概要	当時の対応	<p>①局内で再度整理した結果、議員とB氏の見解を概ね認めることとなったため、その旨をB氏と議員へ報告する。</p> <p>②6月12日（金）、B氏へ「上下水道局としての見解とお詫びについて」の、文書を提出する。【資料No.(2)-64-6】</p> <p>③平成27（2015）年門真市議会第2回定例会において、一般質問「上下水道局の拙劣な市民対応と記録報告の不正確について」に対し、上下水道局長が答弁を行った。【資料No.(2)-64-7】</p>
	発生原因	<p>①上下水道局、担当グループは共有管の移設方式について、最適な案を推奨する立場でありながら、一つの施工方法に固執し、相談対応に柔軟性を欠き、市民の考え方や意見を十分に聞き取ることが出来なかったこと。</p> <p>②お客さまとの協議録を即日に作成する等の協議録作成体制が整っていなかったこと。</p> <p>③上下水道局が担当グループの主張の整合性を客観的に検証する体制が整っていなかったこと。</p>
	再発防止対策	<p>窓口対応の際には、お客さまの意見に十分に耳を傾け、柔軟に問題解決を図る姿勢に努め、折り合いがつかない案件や協議が長引くと予測される案件については、面談中において詳しくメモを取り、即日に協議録の作成や、合意の上にて録音をするなどの工夫により、スムーズで公正な対応ができる体制を整える。</p> <p>また、今後これらの事案が生じることのないよう、研修等を通じ、更なる資質の向上を図る。</p>
	添付資料	<p>【資料No.(2)-64-1】 5月21日（木）提示、B氏との相談記録</p> <p>【資料No.(2)-64-2】 5月22日（金）提出、B氏との相談記録</p> <p>【資料No.(2)-64-3】 5月29日（金）提出、B氏との相談記録</p> <p>【資料No.(2)-64-4】 6月5日（金）提出、「給水装置工事確認書」</p> <p>【資料No.(2)-64-5】 6月5日（金）提出、B氏との相談記録（一部加筆修正）</p> <p>【資料No.(2)-64-6】 6月12日（金）提出、「上下水道局としての見解とお詫びについて」文書</p> <p>【資料No.(2)-64-7】 平成27（2015）年第2回門真市議会定例会議事録</p>