

平成 27 年 6 月 12 日

様

門真市上下水道局長

上下水道局としての見解とお詫びについて

平成 27 年 5 月 18 日付けで門真市、B 氏宅住宅建て替えに伴う給水装置工事の申込みについて協議した内容に双方で意見の食い違いがあったことにつきましての見解は下記のとおりです。

記

6 月 8 日の B 氏との面談でお聞きした B 氏の主張と当局が作成していた議事録を照らしあわせて、もう一度これまでの対応を振り返り局内で協議しました。

本件水道管問題については、B 氏宅敷地にある共有管を道路側へ切り回しする方式、すなわち「共有管の移設方式」が最も適切なものであるとの見地に立って B 氏に強く推奨しましたが、この方式は B 氏にとっては「自分の水供給と関係のない事のために費用の支出と自宅敷地の工事を強いられるものであって承服できない」、と強い反発を受けるものでありました。

しかし局側はこの「共有管の移設方式」しかあり得ないとの固定観念を持ってこれに固執してしまっていたため人の意見を柔軟に伺える姿勢にならず、その結果、B 氏の考え方や意見を十分に聞き取ることができませんでした。

そしてさらに、B 氏がせっかく「北隣の家の本管との接続を B 氏の費用で行なう事によって共有管のループを確保する」案、すなわち「B 氏負担での北隣家本管接続方式」という、局にとっても望ましい提起をされたのに、それに耳を傾けて話を進めることなく「共有管の移設方式」推奨の姿勢を変えなかったために B 氏が席を立ってしまう結果を作ってしまったと推測するものです。

これについては、本来導かれるべき回答が目の前にあったにも関わらず、十分な対応ができず、窓口業務として対応の問題で反省すべき点であると考えております。

今般実際に採用案となった議事録の図 3 の「B 氏負担での北隣家本管接続方式」につきましては、局作成の議事録では「給水グループが提言した案であった」と記憶し主張しておりましたが、3 度にわたる議事録の修正や B 氏との面談を通じて検討した結果、

局の判断としては「曖昧な記憶の中で作成したことを否定できない」ものであり、「B 氏の発案であったものを自分たちの発案であったと取り違えて思い込んでしまった」感が強いと認めざるを得ない、と判断するに至りました。

この「取り違え議事録作成」の件は、良案を提示された B 氏のご努力と名誉を不当に傷つけるものであり、局として B 氏に深くお詫びするものです。

今後の再発防止策としましては、局側が相手の意見に耳を傾けて柔軟に問題解決を図る姿勢に努めた上で、全ての協議において記録をつけることは難しいものの、折り合いが付かなかった話や協議が長引くものと予測がつく案件につきましては、お客さまとの面談中においてもできるだけ詳しくメモを取って協議録を作成し、その協議録をお客さまにも示して確認していただいて公正さを担保する、あるいはお客様との合意の上で録音をするなどの工夫によって、スムーズで公正な対応ができる体制を整えてまいります。