

[平成27年第 2回定例会－06月22日-03号]

◆13番（戸田久和議員） 13番無所属・革命21の戸田です。答弁は全て西暦併記で願います。時間がなくて傍聴者配付用の原稿をつくれませんでした。後日お渡しいたします。

項目3、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。

まず、経過や問題点を説明する。門真市内で44年間も営業している超ベテラン不動産屋である住民のBさんから、5月19日に自宅建てかえに伴う水道管接続問題で私が苦情相談を受けた。

50年ほど昔に宅地開発された区域で、Bさんを含めた7軒の敷地に水道の共有管が入っていて、本来は違法だが、それは住民が求めたことではないし、市が黙認してきた、放置してきたことなのに、自宅建てかえでの水道管処理に当たって、公道に埋設されている水道本管への個別接続費用負担だけでなく、他の住民の共有管使用継続のために、あなたの敷地内の共有管を掘り出して、公道に埋めかえて接続し直す工事を自腹でやることまでも求められた。局はそれしか方策はないの一点張りで、到底納得できないという内容でした。

そこで、翌5月20日に、廣田次長及びBさんと対応した課長補佐と面談して事情を聞きました。この時点で局では、やりとりの記録を全く作成せず、記録をとる体制自体がないことが判明したので、まずは記憶が新しいうちに窓口でのやりとり記録を詳細に作成してくれ、それをもとにして公正に検討しようという提示し、局もそれに同意した。

しかし、局が翌日に出してきたのは、対話形式になっていない極めて短くずさんなもので、基本的前提も書かれていなかったので作り直しを要求し、5月22日、対話形式のものが出たが、これも1時間半にわたったやりとりを紙1枚に書いたものでしかなかった。とりあえずこれをBさんに示して問題点指摘を書いてもらうとともに、局には記録作り直しを求め、その結果つくられたのが5・29議事録だった。

これは、やりとり部分が紙3枚分にふえ、図面等もついたものだったが、建てかえを急ぐBさんが、自腹を切って北隣の住民の本管接続も行うことによって共有管移設を不要にするという、局にとっても大歓迎のはずの提案を行ったことを全く書かないという欠落と、課長補佐がそれを発案してBさんに提示したが、Bさんが取り合わなかったという捏造を含むとしか思えないものだった。

こうして、課長補佐とBさんとの事実認識が全く違うが、一応詳しい文書化ができたので、6月8日月曜日にBさん、局、私による事実検証のための三者面談を行った。局からは、課長補佐のほかに、トラブル現場にはいなかった廣田次長と西口局長にも参加してもらい、上司としてできるだけ第三者的に実態把握をしてもらうようにした。その結果、局はみずからの誤りがあったことをかなり認め、Bさんにおわび文書を出した。それがBさ

ん宛ての6・12おわび見解である。

以上の事実経過を踏まえて質問を行う。

1、このおわび見解の要旨を少し詳しく述べられたい。

2、この事件では、局の市民対応について、

1) 市民に対応策を提示・推奨するに際して、考えの幅が狭く、柔軟性に欠け、聞く耳を持たない部分が多い。

2) 市民とのやりとりをその場で記録する体制が全くない。

3) 対応職員が正確で詳細なやりとり記録を作成する能力に欠ける。

4) 対応職員に正確で詳細なやりとり記録を作成させる組織としての機能を欠いているという四つの問題点があると思う。

局内部では、課長補佐がこの記録で間違いのないと言い張ることを正しく検証できず、事実検証のための三者面談に局長や次長が出席して初めて実情把握がなされたが、そうでなければBさんはクレーマー扱いされ、私はそのクレーマー市民の言い分をうのみにした愚かな議員という扱いにされてしまうところだった。考えてみれば恐ろしい話です。局としては本件をどのように総括しているか。

3、こういう事案は失敗例として行政事例集に掲載すべきだが、その作業はどうなっているか。

4、この区域と同じように、住民に本管への接続プラス共有管の外出し再設置の負担を求めてもめた事例がほかにも発生しているように思えるが、この2年間でそういう事例はないか。また、昔に、本来は違法な民有地への共有管設置を容認放置してきた区域は、何十カ所もあるよう思えるが、どうか。

5、Bさんの区域で、残りの住民から水道管接続し直しの申し出があった場合も含めて、そういう問題区域で、今後、本件と同様に共有管使用者の一部から本管接続の申し出がなされる場合も含め、市は、何十年も本来は違法な民有地への共有管設置を容認放置してきた責任を自覚し、隣地の関係住民も含めて住民と柔軟に協議して、当該住民には本管への接続以外の費用は極力負担させない方式を採用するべきと思うが、どうか。

◎西口孝 上下水道局長 戸田議員御質問のうち、上下水道局の拙劣な市民対応と記録報告の不正確につきまして、私より御答弁申し上げます。

本件は、本年5月に、お客様であるBさんが水道事業における自宅建てかえに伴う給水装置工事の申し込みへの相談のため本局に来局され協議をした際に、その内容において局とBさん双方で意見の食い違いが生じたことにより、不快感をもって退席されたことに対し、局として窓口対応において不備があったものとして、おわびと見解についてBさんに提出いたしましたもので、その内容の要旨としましては、本件水道管問題につきましては、Bさん宅敷地に、近隣住民と共有している給水管が自宅敷地に埋設されているため、局として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適なものであると

の判断から強く推奨しましたが、この方式はBさんには承服を得られず、反発を受けるものでありました。

そのため、Bさんは代替案として北隣の給水管との接続を本人の費用にて共有管のループを確保するといった局としても望ましい案を提起されましたが、窓口対応者は、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、立腹され退席される結果となったものと推測されます。

このことにつきましては、導かれる答えが目前にあったにもかかわらずそれに対応できなかったことは、窓口業務としての不備があったものと反省すべきものと考えております。

また、Bさんが提起された案を局が提起した案であったと主張していたことに対しましても、曖昧な記憶の中で作成した議事録から、局の発案との思い込みがあったと判断するに至り、最適な案を提起されたBさんの御努力と名誉を傷つけることとなり、おわびするものです。

これらの再発防止策としましては、窓口対応の際には、お客様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た上で、折り合いがつかなかった案件や協議が長引くと予測される案件につきましては、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てまいります、という内容でございました。

次に、局としてこの件をどのように総括しているかについてであります。今回の窓口対応での問題点といたしましては、局として、給水管の移設工事の施工方法につきまして、最適な案を推奨すべき立場でありながら、一つの施工方法にこだわったことから、相談対応に柔軟性を欠き、局に偏った対応となったことや、お客様との協議録を即日に作成していなかったこと、またそれにより、記憶に頼った記録を局として客観的にその整合性について検証する体制が確立していなかったことなどあります。

今後、これらの事案が生じることのないよう、局としましては、研修等を通じ局員のさらなる資質向上を図ってまいりたいと考えております。

また、行政事例集への掲載につきましても、現在掲載すべく作業を進めており、今議会での記録も含めて6月末に完成させる予定であります。

次に、この区域と同様に個人敷地に共有している給水管移設工事の際に、住民に負担を求めてもめた事例が過去2年間であったかについてであります。本管から分岐した給水管が私有物件であることでの認識の相違から、初回の相談で難色を示されることはありますが、いずれも御理解いただいております。この2年間においてもめたという事例はございません。

次に、このような私有地への共有管設置の区域の箇所数と今後も共有管移設工事の申し出があった場合、住民負担での工事を求めるのか、その方策を見直し、違法な私有地への共有管設置を容認放置してきた責任を自覚し、住民と柔軟に協議し、工事費用は極力負担させない方式を採用すべきではないかについてであります。私有地に埋設されている共

有管の区域の箇所数につきましては、給水戸番図で確認いたしましたところ、約330カ所でございます。

また、住民負担にて施工をお願いすることにつきましては、今回のケースのようにループ管の延長等を考慮して、よりその現場に適した手法を助言すべきと考えますが、これまでも給水装置工事の申し込みでは、同様のケースにおいて御理解をいただいていた経過があり、これからも建てかえ等に着手される方への負担につきましては、個人財産である観点から同様に公平性を保つために原因者負担でお願いしてまいります。

共有管はそれぞれの使用者が共有する私有財産であり、また共有管を埋設する私有地につきましても私有財産であることから、埋設及び布設費用等に関しましては、当該私有財産の所有者間同士での合意にて行われるべきものと考えております。

水道事業といたしましては、共有管への送水は責務である立場でございますが、その私有財産に関する事項におきましては、水道事業者として民に介入できない立場であることから、違法性はないものと考えており、容認放置してきたものではございません。

私有財産に係る事業費を極力負担させないことにつきましては、他の水道使用者との公平性を保つため、当該事業に係る原因者負担となることについて、関係住民の方に十分に御理解いただけるよう対応してまいります。

ただし、水道事業者といたしましては、共有管の解消に向けた提案が最も望ましいと考えており、今回のケースを踏まえて、共有管の外出し再設置に固執せず、原因者とその近隣住民との相談も含めて、共有管の移設手法に選択肢を持たせ、原因者が納得できる施工方法を選択していただけるよう対応に努めてまいりますので、よろしく御理解賜りますようお願い申し上げます。