

緊急漏水修理時の不適切な対応について（お詫びと報告）

令和 7 年 7 月 2 8 日
篠栗町長 三 浦 正
（ 上 下 水 道 課 ）

このたび、当町が対応いたしました漏水修理作業に関しまして、不適切な対応が発生しました。

関係者の皆さまに深くお詫び申し上げますとともに、再発防止を徹底してまいります。

【事案の概要】

7 月 20 日（日）早朝、道路上の漏水について近隣住民の方から役場へ連絡があり、上下水道課職員が現場確認を行い、水道工事業者に修理依頼をしました。

その後、施工を開始し、漏水箇所の復旧作業を進め、道路上の漏水箇所は、修復しましたが、その際に当該道路に面した住宅の宅内側にも微量の漏水が見つかりました。

こちらの漏水については、家主様に 7 月 22 日（火）に改めて訪問し修理する旨をお伝えして、当日の作業を終了しました。

そして、予定どおり、7 月 22 日（火）の早朝から再度修理を実施し、午後には作業を完了しました。

しかしながら、この一連の修理作業過程で複数の不手際と問題行為が発生していたことが、家主様からの通報で判明しました。

まず、1 点目は 20 日（日）の作業完了後、工事看板を宅内漏水が発生している住宅の敷地内に許可を得ずに残置してしまっていたこと、2 点目は 7 月 22 日（火）の宅内側の修理作業にあたって、当日は家主様のご不在で、お子様が一人で留守番している状況下であったにも関わらず、職員及び業者は玄関チャイムや声掛け、家主様への電話連絡を行うことなく作業に着手し、修理を進めてしまったこと、3 点目は修理完了後、水道管内のエアー抜き作業実施の際には敷地内に置かれていた水道ホースと家主様の水道水を無断で使用し、さらに敷地外の道路清掃も行っていたことです。

これらの不手際により、留守番をしていらっしゃったお子様は不法侵入者と勘違いし、大変怖い思いをされたこと、また、水道ホースと水道水を無断で使用

していたことについて、家主様から厳しい抗議とご指摘をいただきました。こうした結果を招いたことは、この一連の工事での篠栗町役場の対応として、関係者への配慮不足によるものです。家主様はじめ皆様にご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

【工事業者及び関係職員への措置】

今回の事案において、工事業者に対しては、工事实施に際し適切な手続きを実施していなかったこと、無断で水道ホース及び水道水を使用したことに関し、厳重に注意を行いました。

上下水道課職員に対しても、工事業者へ対する指導、監督等が不十分であったことから、厳重に注意を行いました。

【関係住民の方への対応】

今回の事案に関係する住民の方に対しまして、誠心誠意、謝罪申し上げます。

【今後の改善策】

二度とこのような事態を繰り返さないために、次の具体的な対策を速やかに実施いたします。

1. 施工管理体制の強化

工事着手前に、必ず近隣関係者への説明と立会い確認を徹底します。

漏水対応マニュアルの見直しを実施します。

2. 情報共有と教育

職員及び工事委託業者への教育・指導を強化し、住民の方との適切なコミュニケーション方法、マナーの遵守について徹底します。

3. 迅速かつ誠意ある対応

苦情やトラブル発生時には、速やかな現地調査を実施し、関係者への説明責任を果たすとともに、誠意ある対応を行う体制を構築します。

この度の不適切な対応につきましては、関係者の皆様に誠心誠意謝罪申し上げますとともに、今後、二度とこのようなことが起こらぬよう改善策を推進してまいります。