

大阪ガス様からの受託業務における 不適正作業事案の確認について

2019年10月4日
鴻池運輸株式会社

首題の件、本日、大阪ガス株式会社（以下、大阪ガス）様が発表（*1）された通り、弊社 関西中央支店 テクノサービス大阪営業所が大阪ガス様より受託しております作業において、過去に適正な作業が実施されていなかった事案があることを確認いたしました。お客さま並びに関係各位に多大なるご迷惑とご心配をおかけするに至りましたこと、深くお詫び申し上げます。なお、大阪ガス様のご指導のもと、すでに再発防止策に則った適正な作業の遂行に取り組んでおりますことをご報告させていただきます。

*1 : https://www.osakagas.co.jp/company/press/pr_2019/1282705_40360.html

■確認の経緯：本年5月17日の大阪ガス様のプレスリリース（*2）内の「（2）他のメンテナンス会社への調査」において、「全てのメンテナンス会社（18社）を対象とした調査を行い、適正な作業が履行されているかを確認し、不適正な作業が確認されれば、上記同様のお客さま対応を行います。」とされている通り、調査が行われた結果、当社の管理台数の一部に不適正な作業の事案が確認されました。

*2 : https://www.osakagas.co.jp/company/press/pr_2019/1279863_40360.html

■確認された事案：大阪ガス様が保守契約されているお客さまのガスヒートポンプエアコンの定期点検（メンテナンス）業務において、大阪ガス様の指示とは異なる不適正な作業を行い、本来交換すべき部品（燃料ホース）が一部で交換されていなかった事案があることを確認しました。

■原因：弊社当該営業所において、作業指示書に基づいた作業の履行を確認する仕組みが十分機能していませんでした。

■今後の対応：

- （1）大阪ガス様の指示に基づき、今後の調査対象となるお客さまの機器すべての再点検を行い、問題が確認された場合は、大阪ガス様の作業指示書に基づき適正な作業を完了いたします。
- （2）弊社担当従業員への教育、指導を改めて実施し、作業指示書に基づく適正な作業履行を再徹底します。
- （3）適正な作業履行を確認する仕組みとして、部品交換前と交換後の写真を撮影し、大阪ガス

様に報告、ご確認いただきます（*3）。

- （4） 作業指示書に基づく必要な交換部品量と発注部品量の確認を行うとともに、交換し回収された旧部品量を確認するなど組織的な仕組みの構築に取り組みます。

*3 : https://www.osakagas.co.jp/company/press/pr_2019/1279863_40360.html のプレスリリースにおいて、大阪ガス様が「エネテック大阪に導入する仕組みを全メンテナンス会社を対象に実施することで、再発防止に努めます。」と公表されております通り、大阪ガス様のご指示により、弊社でも今回の調査と並行して本年6月以降、上記「今後の対応（3）」を遂行してきました。今回確認された事案は、いずれもそれ以前の作業によるものです。

このような事態を発生させ、お客さま並びに関係各位にご迷惑とご心配をおかけするに至りましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。

以上