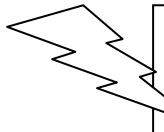


クレームの取り扱いについて

《Ⅰ. クレーム発生》

《Ⅱ. クレームの仕分け》

- ①提案や要望としてのクレーム⇒記録に残し、担当へ伝える。⇒担当課から回答。
- ②その場で解決した簡易なクレームで、再発性の無いもの（再発を繰り返すものは⑤へ）⇒終了
- ③市民の勘違いによるクレーム⇒説明して理解を得る。⇒終了
- ④対応する必要のないクレーム
⇒クレームの中には、非常に悪質なものもある。悪質なクレームには対応しない。



《悪質なクレームの見極め》

- ・苦情や要求の根拠が正当ではない。
- ・要求の内容が過大
- ・要求自体が反社会的・違法性を持っている。

- ⑤市の落ち度によるクレームで、②以外のもの⇒Ⅲ以降へ続く。

《Ⅲ. 対応》

- ①内容を記録し、総務課長へ報告することと併せて理事者へ報告する
- ②担当課は当該クレームに対して素早く適切な対策を実施
- ③総務課長はクレームの内容を分析し、第2第3のクレームを防ぐために、必要に応じて全庁的な対策を実施
- ④担当課は、クレーム発生から2日以内に「クレーム報告・記録用紙」を総務課へ提出（対策が未完了の場合は、途中経過を記入）。文書やメールによるクレームの場合は、該当部分を転記又は添付。
- ⑤対策完了後、「クレーム報告・記録用紙」を公表（市民の安全安心を脅かす可能性がある場合は、対策途中でも公表）し、職員並びに市民が共有

《Ⅳ. 検証》

- ①クレームに光を当てて、マイナスイメージを軽減
 - ・クレームを隠しても、同じようなクレームは再度発生し、いつまでもクレームゼロが達成できない。クレームを業務改善のアイデアに生かす。
 - ・クレーム対応をプラス評価し、組織運営に役立てる。

②クレームを分析

クレームは、市民の不満足から発生する。不満足の原因を解き明かす。

《不満足の原因7要素》

- ・不安
- ・不快
- ・不信
- ・不透明
- ・不公平
- ・不備
- ・不便

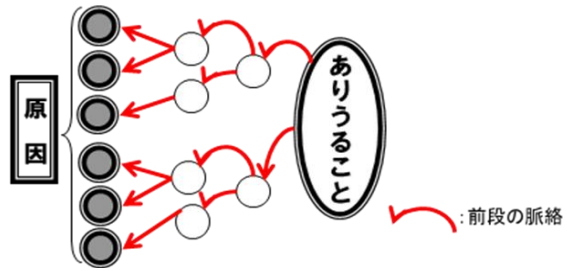
《クレームの目的》

「不満足」を回復させたい、という思い。

《Ⅴ. 防止対策》

①事前予測

顧客の視点で行政運営全般を見直し、トラブルや事故を先に想定し、クレームに至る脈絡を見つけだすことができれば、クレームを未然に防ぐことができる。



②防止策の提案

事前予測は、自分の担当業務だけに限らない。市役所全体でクレームゼロを目指すために、職員提案制度（ハッとヒヤッと報告、アイデア提案）を活用して、クレームの原因を減らしていく。

クレーム報告・記録用紙

年 月 日

総務課長 あて

報告者

(所属) 長の名前:

次のとおりクレーム報告をします。

クレームの日時	
クレームの内容 (概要を簡潔に)	
発生までの経過と背景 (できるだけ詳細に、 そのときの心理描写も 含めて)	
考えられる原因 (箇条書きで)	
対 策 (箇条書きで)	
備 考 (「対策後の反応」 「後日談」 「よもやま話」 等を後日記入)	