

## 平成20年度に寄せられたクレーム報告一覧

No	分類	所管	日付	事例	原因	対策
1	対応・態度に問題	まちづくり課	4月17日	市営住宅の消火装置が作動した際、連動してエレベーター等が使えない状態になったが、誤作動であることが判明した後、エレベーター等の復旧に時間がかかったケース	緊急連絡体制に不備があり、保守点検業者との連携がスムーズにできなかった点	①休日・夜間を問わず、設備業者にも連絡できる体制を整備 ②緊急連絡体制を見直し再整備 ③他施設の緊急連絡体制についてもチェック
2	職員のミス・見落とし	営業課	5月16日	水道料金の分納を認めたが、全額納入の取り消しを忘れ、全額分と分納分を二重引落したため、納入者から苦情が寄せられたケース	①検針が2回連続してできず、3回分(半年分)を一度に請求することとなり、請求額が高額になった点 ②全額納入の取消し忘れは単純なミスだが、最終確認が不徹底	①検針が2回連続できない時点で対応 ②事務作業の最終確認を徹底
3	制度・体制に問題	税務課	5月21日	固定資産税の名義が変わると、口座振替の登録が抹消されてしまうことがあるが、納税義務者本人に、しっかり説明していなかったために、督促状が届いて苦情が寄せられたケース	①名義が変わる際の、口座振替の取り扱いに対するPR不足 ②似たようなクレームは、年間10件	納税通知書の発送前に、対象者に対して個別に通知して周知を図り、再発を防止(年間100件～250件)
4	制度・体制に問題	中央公民館	5月23日	「健康教室」の受講者を先着20名で募集したが、全戸配布のチラシが全戸に届く前に定員に達してしまい、申込できなかった市民から不公平であるとの苦情が寄せられたケース	①申し込みは少ないだろう、という思い込みがあった点 ②チラシの配布日に差があるのに、先着順としてしまった点	①先着順は止め、原則抽選 ②申込受付開始日を設定
5	対応・態度に問題	臥竜公園管理事務所	6月6日	飼犬の抜け毛について市民から電話による相談を受けたが、飼育員が不在で満足に答えられず、「獣医に相談してみてください」と答えてしまったことから苦情が寄せられたケース	①よく話を聞く前に、安易に獣医への相談を勧めしてしまった点 ②飼育員が不在の時の相談に対するマニュアルが不備だった点	①動物園に寄せられた相談には、可能な限り動物園で対応 ②動物園で対応できない場合、獣医への相談を提案 ③飼育員が不在でも、こちらからかけ直す等の対応は可能。電話対応マニュアルを作成
6	制度・体制に問題	生涯学習推進センター	6月16日	まなびーず情報に掲載されたイベントについて、「問合せ先」欄の電話番号にかけたが、なかなか話が通じなかった、というクレームが寄せられたケース	①イベント開催の主催者側に、問合せ対応まで依頼していなかった点 ②主催者側に完成したまなびーず情報を送付していなかった点	①問合せ先欄に可能な限り担当者名を記載 ②まなびーず情報を主催側に送付
7	対応・態度に問題	総務課	6月17日	市職員が公用車を運転中、又は作業中に喫煙し、タバコをポイ捨てしている、との苦情が寄せられたケース	勤務中の喫煙行為についての指導が、あいまいだった点	公用車の運転中及び作業中の喫煙の禁止と、たばこのポイ捨ての厳禁を、全職員に通知
8	対応・態度に問題	総務課	6月24日	市役所に来たお客様が、駐車場入口に犬の糞があることに気づき、玄関近くの職員にその旨を伝えたにもかかわらず、帰る際そのままであったことから、電話でクレームが寄せられたケース	①お客様の話を聞いた職員が、庁舎管理担当にきちんと伝えず、現場に出てしまった点 ②職場内の連絡、相談体制が不備な点	①庁舎管理に関する対応マニュアルの作成 ②糞防止用啓発看板の設置

No	分類	所管	日付	事例	原因	対策
9	制度・体制に問題	市民課	6月30日	区長様宛の文書発送時に別の区の文書を送ってしまい、間違われた区長様から連絡を受けたケース	区長様宛文書棚が行政区番号順に並んでいなかったため、入れ間違いが起きやすかった点	①文書発送用の棚の順番を行政区番号順に並び替え ②棚に町名及び行政区番号も表示 ③棚に文書を入れる際に再度確認
10	職員のミス・見落とし	税務課	7月1日	税金の減免申請を受け付けたが、申請者に何の連絡もなく税金が引き落とされたため、申請者から苦情が寄せられたケース	申請を受け付けた段階で、口座引き落とし停止の処理をしなかった点	課内の連絡・確認を徹底
11	制度・体制に問題	税務課	7月1日	県内他市で、ポットトレーラーに係る課税誤りが発生したことから、市内対象者について再度確認したところ、3台の課税誤りが発覚したケース	軽自動車協会からの申告書に2輪4輪の区分がなく、登録時の確認が不足していた点	①該当者宅に訪問し謝罪。還付制限についても説明 ②今後、登録時には現物で確認 ③申請書の変更を要望
12	職員のミス・見落とし	中央公民館	7月7日	地域公民館駐車場にある排水槽のフタが不安定で、夜間、車が出入りする度に大きな音を発生したため、近所の方から苦情が寄せられたケース	排水槽のコンクリート製フタが破損した際に、サイズの合わない金属製フタで対応した点	①フタについては工事をし直して対応 ②他の施設も含めて、日常的な見回りを徹底
13	職員のミス・見落とし	道路河川課	7月15日	指名業者から質問を受けて、発注工事の設計書に違算があることに気づき、入札の延期をしたケース	①システム入力条件について職員の認識が不足していた点 ②検算が不足していた点 ③システム任せで、間違いのないとの先入観があった点	①複数の入力条件が重なる場合等、システムの特性を理解 ②積算の確認を徹底
14	対応・態度に問題	上下水道課	7月22日	水道水源施設に農薬が飛散していることを心配した市民が、水道局に対応を求めたが、担当者が対応をためらったことから、「対応が遅い」とのクレームが寄せられたケース	担当者は課長から看板の掲示を指示されたが、深井戸のため被害がないと自己判断したうえ、看板掲示が畑主の気持ちを害すると思え、掲示をためらった点	報告・連絡・相談体制の徹底
15	職員のミス・見落とし	総務課	8月5日	消防団に市総合防災訓練の説明会通知を発送し忘れ、前日になって電話で連絡したために、消防団から苦情が寄せられたケース	①起案文書と発送文書の付け合わせを徹底しなかった点 ②出席の確認電話が前日だった点	文書発送時には、必ず割印で確認
16	対応・態度に問題	総務課	8月6日 9月29日	職員が勤務時間中に、菓子・飴・ガムを食べているのを見たお客様から苦情が寄せられたケース	休憩時間があった名残で、10時と15時にお茶菓子を食べている職場があった点	勤務時間中に、菓子・飴・ガム等の食べ物を食べることは禁止し、全職場に徹底
17	職員のミス・見落とし	総務課	8月8日	市報で、審議会委員の応募は、市HPからでも可能と記載しながら、HPに募集原稿を載せ忘れたために、市民から苦情が寄せられたケース	①HP用募集原稿は作成できていたが、募集開始日に載せ忘れた点 ②HP掲載システムに表示予約機能があることを知らなかった点	①苦情から15分後に市HPに掲載 ②表示予約機能の活用

No	分類	所管	日付	事例	原因	対策
18	制度・体制に問題	総務課	8月12日	宿直の職員が電話で道を尋ねられたが、即座的確な答えができなかったことから、「対応が悪い」というクレームが寄せられたケース	宿直室に地図が無く、即座に詳しい説明ができなかった点	①市内の概要がわかる地図を設置 ②すぐ答えられない場合は、折り返し電話
19	職員のミス・見落とし	生涯学習体育課	8月18日	担当者には直接言いにくい、という理由で、担当課に意見をしたいにもかかわらず、その件で担当者から「直接話して欲しい」と言われ、「どうなっているのか」というクレームが寄せられたケース	意見を寄せていただいた方の氏名を担当者に伝えてしまった点	個人を特定しなくても目的が達せられる場合は、個人情報保護
20	対応・態度に問題	総務課	8月26日	庁舎前駐車場に置いて、職員が開けた車のドアが邪魔で、駐車できなかったお客様から苦情が寄せられたケース	庁舎前駐車場には公用車を駐車しないことが徹底していなかった点	庁舎前駐車場に公用車を駐車しないよう、再度徹底
21	対応・態度に問題	総務課	9月4日	朝8時30分に市役所に入ったお客様に「おはようございます」のあいさつがなかったことから苦情が寄せられたケース	通路、ホール等ではあいさつをしているが、カウンター越しに積極的なあいさつはしていない点	お客様が気持ちよく手続きができるよう、積極的なあいさつを徹底
22	職員のミス・見落とし	総務課	9月8日	本庁舎1階玄関ホールに、開催日が過ぎた「公開する審議会等」のお知らせが掲示されたままになっていたため、お客様から苦情が寄せられたケース	公開に関する審議会等のお知らせは、会議終了後に掲示した課が責任を持って外すことになっていたが、担当者が忘れてしまった点	公開する審議会等を掲示する「掲示板」を所管する総務課が毎朝チェックし、外し忘れを防止
23	対応・態度に問題	高齢者福祉課	9月12日	電話で、何度か同じ問合せをされてきた方に対し、「昨日も電話してきましたね。」と確認したところ、その話を聞かれたご家族から、「こちらの立場に立って、親切に対応してほしい」と苦情が寄せられたケース	確認の意味で言った言葉が、「また電話してきた(迷惑)」と受け取られてしまった点	①電話での対応は、相手との意志疎通が難しいため、日頃から言葉遣いに注意 ②慣れは禁物、常に初心に戻り、親切な対応を心掛ける
24	対応・態度に問題	政策推進課	10月8日	電話での問い合わせについて、正確な情報が無かったために、あいまいに答えてしまい、相手から苦情が寄せられたケース	①正確な情報を求めている相手に対して、あいまいな受け答えをしてしまった点 ②職場内で情報が共有されていなかった点	①担当が不在等で対応できないときは、こちらから連絡し直すことを徹底 ②イベント内容等、朝礼時に情報を共有
25	対応・態度に問題	総務課	11月13日	滞納していた公共料金を支払いに来たが、職員から酷く怒られ、領収書を投げつけられた、とのクレームが寄せられたケース	払えない事情のある市民と、公平な負担をお願いしている職員との立場の違いが、感情的にもつれてしまった点 「投げつけた」については認識が異なる様子	①担当者に適切な対応をするよう指導 ②常に冷静に対応することとし、上司や周りの職員も間に入るなど、感情的にならないように注意
26	対応・態度に問題	総務課	11月26日	小さい子供がいるので、市役所庁舎前駐車場に駐車しようとしたが、満車でなかなか止められず、しばらく待っていたら、市の職員が庁舎前に止めていた、とのクレームが寄せられたケース	現地機関の職員が本庁舎に車で来たときの駐車ルールが不徹底な点	①庁舎前駐車場は、お客様専用であることを再度徹底 ②短時間の駐車の場合は防災広場、会議等の場合は第2・第3駐車場を使用

No	分類	所管	日付	事例	原因	対策
27	対応・態度に問題	まちづくり課	12月6日	神社裏の公園遊具設置工事が、神社の許可した場所ではなく、神社のケヤキの根を傷めてしまった、とのクレームが寄せられたケース	①遊具設置に際し、神社大総代と相談し工事を実施することとしたが、宮司の方には電話連絡をしたのみで、工事箇所の立ち合いと意向確認を怠ってしまった点 ②工事実施の際に、監督員が現場立ち合いをしていなかった点 ③工事当日の連絡が、神社側にされなかった点 ④業者との緊急連絡体制が機能しなかった点	①現場関係者との打合せ及び現場立会いの実施を徹底。また、工事施工中の緊急連絡体制をしっかりと確立 ②監督員に、工事箇所の決定時から現場立会いを行い、市、関係者の立会いの下、縄張り等を行なうよう指示。また、工事実施の際の現場立会いを徹底 ③施工業者に工事施工前の連絡と発注者への緊急連絡を徹底 ④課内で発注している工事及び委託業務のすべてについて、同様の対応が無かったか検証
28	職員のミス・見落とし	総務課	12月9日	親同士の雑談の中で、市職員である親から明らかに職務上でしか知りえない個人情報(転出入、納税等)の発言がされると、間接的に聞いた、とのクレームが寄せられたケース	職員を特定できる情報が得られず、事実は確認できていない。	①年末の綱紀肅正の通知で注意を呼び掛け ②非正規職員を含めて、再度個人情報保護の徹底に取り組む
29	対応・態度に問題	営業課	1月28日	職員が、勤務時間中にお茶を飲みながら同僚と談笑していたことからクレームが寄せられたケース	来客の多い職場なので、窓口に配慮した対応を心がけていたが、窓口にお客様がいるにもかかわらず気が緩んでしまった点	①常に市役所職員としての自覚を持ち、職務に専念することが必要であることを再度周知 ②当面、須坂市接遇マニュアルを課の朝礼で読み合わせ、基本マナーを確認
30	職員のミス・見落とし	臥竜公園管理事務所	2月15日	臥竜公園外周の一般道路に作業車がはみ出した状態で作業中に、侵入してきた車に対して、通行規制が無いにもかかわらず、間違って「許可車以外進入禁止」と強く言ってしまう、苦情が寄せられたケース	①職員が許可車以外進入禁止と思い込んでいた点 ②園内が混雑していたことを理由に、公道にはみ出して作業してしまった点	①公園周辺の交通規制状態を職員に周知徹底 ②園内に作業車を駐車するときは職員が配慮
31	職員のミス・見落とし	総務課	2月24日	市ホームページの情報に誤りが多いことからクレームが寄せられたケース	①更新し忘れたままチェックできていなかった点 ②担当者の引き継ぎが十分ではなく、ページがあることに気付かなかった点 ③単純な入力ミスをチェックできていなかった点	①毎週金曜日のHP更新確認日を徹底 ②更新忘れの無いよう、全職員に確認の徹底を再度周知
32	職員のミス・見落とし	中央公民館	3月26日	講座の受講案内を送付する際に、受講者の名前を間違えて記入してしまい、受講者の保護者からクレームが寄せられたケース	名前を記入した後、確認をしていなかった点	①クレームを寄せた方には謝罪し、間違えてしまった経過を説明 ②送付前に再度名簿と照合
33	職員のミス・見落とし	総務課	3月30日	定額給付金申請書にある、振込先口座番号の欄には「右づめでご記入ください」とあるにもかかわらず、記載要領の記載例を左づめで記載してしまい、これを見た申請者からクレームが寄せられたケース	思い込みによるチェック漏れ	①4月市報で訂正文を掲載 ②右づめでも左づめでも良いこととした ③クレームを寄せた方には、その都度謝罪
34	対応・態度に問題	総務課	3月31日	市民の車に対向して走ってきた市の車が、道路の真ん中を走ってきたため、双方の車が急停車したが、市の車を運転していた職員が、謝ることも無くそのまま走り去ってしまったためにクレームが寄せられたケース	①自己中心的で、対向車への配慮が無い運転 ②安全運転を呼びかける立場にある自覚の欠如	①当事者である職員が不明のため、全職員に対して人にやさしい運転の徹底を呼びかけ