

## 平成21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	所管の対策	委員会の検証
1	制度・体制 に問題	臥竜公園 管理事務所	4月19日	竜ヶ池のボートは午後4時で券売を止めているため、4時以降の券売はお断りしていたが、遠方から来たお客様に「是非」と頼まれ、券売したところ、他のその前にお断りしたお客様からクレームが寄せられたケース	①不公平な取扱いとなった点 ②クレームを寄せた方に、券売担当者が十分な説明をしなかった点	①午後4時前に券売時間を園内放送で周知 ②「どうしても」と頼まれた場合は、短時間の乗船になることを納得いただいた上で券売し、他のお客様との公平が保たれるように配慮	①所管の対策のとおりとした。杓子定規ではなく、相手の立場に立った対応が良い。他の業務でも参考にしたい。
2	職員のミス・見落とし	税務課	6月18日	市税滞納者のお宅に徴収員が伺った際に、そのお宅を掃除していた女性を家人と思い込み、滞納がある旨を話したところ、本人から「滞納に係る情報を第三者に話した」というクレームが寄せられたケース	徴収員が、第三者を同居の親族と誤認した点	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徴収員に対し、個人情報の取り扱いには注意するように徹底	①同居の家人に対しても滞納に係る情報を話すことができるのか確認し、個人情報の取り扱いについて滞納対策本部で研修する。
3	職員のミス・見落とし	生活環境課	7月23日	資格試験の願書が市役所に置いてあるかどうか、電話で問合せをいただいた市民に対し、置いてあるにもかかわらず「無い」と答え、地方事務所へ行くようご案内してしまったことからクレームが寄せられたケース	①職場内の業務を把握していない点 ②思い込みで答え、確認をしなかった点	①職場内の業務について、担当以外も把握するようにした ②担当以外の業務で自信が無い場合は、確認をしてから連絡することとした	①問合せが予想される業務は、朝礼時に情報を共有する。 ②取扱業務の年間予定表や一覧表を検討する。
4	対応・態度に問題	総務課	7月24日	市民が市役所に電話した際に、職員から「あんた」と言われる等、丁寧ではない対応をされたことからクレームが寄せられたケース	会話の雰囲気の中で不適切な言葉づかいになったと思われる点	①該当すると思われる職員に注意 ②相手が感情的になっても、職員は冷静に対応するように徹底	①所管の対策のとおりとした。接遇マニュアルにも、相手の話を感情的にならず、謙虚に冷静に聞く、となっている。

No.	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
5	制度・体制 に問題	総務課	7月24日	住民説明会において、説明した内容とは直接関係無いものの、同じ課の業務に関する質問を受けた際に、市報等を確認して欲しい、と答えたところ、もっと適切な説明をして欲しい、とのクレームが寄せられたケース	①説明内容とは直接関係無い質問に対し、準備が不十分だった点 ②説明者が担当している業務に関する質問では無かったため、十分な説明ができなかった点	①該当すると思われる職員に注意 ②自分の業務ではなくとも、よくある質問やありがちな質問については課の全員が勉強	①手持ち資料が無くとも、携帯電話等で担当者に確認し、可能な限りその場で回答する。 ②どうしてもその場で回答できない時は、後日改めてしっかり説明する、という対応をする。
6	制度・体制 に問題	総務課	7月27日	市が呼びかけたボランティア作業を実施する際に、作業の内容や流れに関する説明が不十分だったために、参加した方からクレームが寄せられたケース	何度も参加している方を中心に、例年通りということで作業を進めてしまい、初参加の人に十分な説明をしなかった点	①該当すると思われる職員に注意 ②参加者には作業の流れをしっかりと説明	①毎年参加している方にも確認の意味を込めて、作業の流れを十分に説明する。 ②作業手順をまとめてマニュアルを作成し、作業開始前に配布すると分かりやすい。
7	対応・態度 に問題	総務課	9月28日	(対応マナーアンケートより) 来庁した市民から、職員の対応の仕方(あいさつ、説明の仕方、職員同士の会話)、待ち時間の長さについて、クレームが寄せられたケース	①職員同士の会話が、お客様に不愉快と受け止められた点 ②窓口対応が丁寧さを欠いた点	①窓口でのあいさつと説明の徹底 ②時間がかかる場合は、その事をあらかじめ説明	①職員は、お客様から見られているという意識を常に持つ。 ②クレームの原因となった職場は、事実確認を行って、検証する。
8	職員のミス・見落とし	生涯学習推進センター	10月31日	まなびーず情報に寄せられた原稿の解釈を誤り、「着物着用の方は茶席料無料」とすべきところを、「入館料無料」と記載して広報してしまい、原稿提供者からクレームが寄せられたケース	①校正を内部だけで行ってしまったため、解釈の誤りに気付かなかった点 ②完成したまなびーず情報を原稿提供者に送付しているが、信頼関係の上で校正を任されていた点	①原稿提供者を訪問して謝罪 ②原稿どおりの表記を徹底 ③スペースの都合などで、表記を変更する場合は必ず原稿提供者に確認 ④日程、郵送料との絡みもあるが、1回は原稿提供者に校正を依頼 ⑤金銭的な表記に関しては、特に注意	①原稿提供者に校正を依頼する際は、FAXや電子メールを有効に使う。 ②校正依頼を前提にしたスケジュールをたてる。 ③相手によっては、入力表をデータで送って、原稿を作成していただく事も検討する。

No.	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
9	職員のミス・見落とし	生活環境課	11月8日	来庁した市民が、堤防でのごみの野外焼却について、注意看板等の設置などを職員に依頼した。ところが、依頼された職員が、ゴミ処理を担当している生活環境課へ伝言した際、内容が正確に伝わらなかった。このため、生活環境課では周辺のパトロールを依頼されたと判断し、注意看板を設置しなかったため、クレームが寄せられたケース	①担当課へ正確に情報が伝わらなかった点 ②担当課が、内容について確認を怠った点	①該当すると思われる職員を注意 ②苦情の内容、申し立ての場所を必ず確認 ③よくわからない場合は、苦情を申し出た市民に確認	①伝言を正確にするために、メモなどに文書化して伝える。 ②情報提供者には、不明な点の確認や、対応状況の報告を行う。
10	制度・体制に問題	生活環境課	11月19日	行方不明になった飼い猫を探している市民から、市が事故等で回収した小動物の記録について問い合わせがあった。ところが、回収した小動物の情報記録している小動物処理表に記載漏れがあり、確認ができなかった。また、小動物処理表に写真等の記録が無かったことから、記録が不十分であるとのクレームが寄せられたケース	①小動物処理表への記載がもれた点 ②猫死体の写真等記録を取っていない点	①小動物処理表に確実に記録されるよう複数職員で確認 ②猫死体の写真を半年ほどパソコン上で保存	①見るに堪えない状態の死体については、特長の記述にとどめるなど、担当課の判断で柔軟に対応する。
11	対応・態度に問題	生涯学習推進センター	12月4日	市報と一緒に全戸配布した、まちづくり出前講座の一覧について、左綴じを右綴じに替えて欲しい、との要望が電話で寄せられた。この要望に対する対応を検討している間、電話が繋がったまま、3分以上相手を待たせてしまったことからクレームが寄せられたケース	①相手からの電話にもかかわらず、電話をつなげたまま対応を検討して、3分以上待たせてしまった。	①電話をつなげたまま待たせてしまったことに対して、相手に謝罪 ②相手には左綴じの経過を説明 ③綴じ方については、検討会などを開いて、多くの意見を取り入れながら、改善	①相手の気持ちになって対応する ②質問等に答えられない場合は、いったん切って、改めて電話をする

No.	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
12	制度・体制 に問題	総務課	12月9日	12月16日に開催予定の、政治倫理審査会開催通知を、12月4日に発送したところ、A委員から、「開催日まで間が無さすぎる」「委員は7人なのだから、全員の都合を聞いて調整するぐらいしても良いではないか」とのクレームが寄せられたケース	①通知日が開催日の12日前で、期間が短かった点	①なるべく早く通知	①急を要する会議を除き、開催日の2週間以上前に通知を発送する
13	職員のミス・見落とし	生涯学習スポーツ課	12月14日	市誌編さん室では、市誌発行に向けて、区や個人が所有している古文書をお借りしている。この古文書を展示し、それが地元新聞に掲載されたところ、所有者から「①展示するつもりで貸していない。新聞掲載についても同様 ②写真撮影など、古文書を記録することは事前に知らされていない ③貸出品の使用方法について、文書で明確にして欲しい」との申し出が寄せられたケース	①借用時に、借用資料の取り扱いに関する説明が不足していた点 ②書面による借用依頼に、不足していた点があった点	①借用品の取り扱いを記載した文書で、改めて依頼 ②今後借用する場合は、借用先に借用依頼書を提出し、承諾いただく	①同意事項は文書で明確にし、記録を残すことを徹底する
14	対応・態度 に問題	総務課	12月15日	(総務課への電話) 来庁された市民の方から、いつも対応する職員が、見下したような対応をするのが我慢できない、との電話によるクレームが寄せられたケース	①匿名の電話であり、対応者も教えていただけなかったので、状況が確認できないが、相手の立場に立った対応では無かった点	①電話の相手には、不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪 ②職員向け掲示板で、来庁者の立場に立った対応を呼びかけ	①相手の気持ちになって対応する

No.	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
15	職員のミス・見落とし	税務課	12月16日	償却資産申告書を発送した際、Aさんの封筒に、Bさんの明細書が、Bさんの封筒にCさんの明細書が入ってしまった。このうち、AさんからBさんの明細書が入っていたとの連絡があり、「Bさんは近所なので、直接届ける。」との申し出を受けて、届けていただいたところ、「個人情報の載っている書類を、他人が持ってくるとはこういうことか」とのクレームが寄せられたケース	①発送前に、送る必要の無い書類を抜き取る作業を、5種類の書類毎に分担して行ったが、抜き取りミスがあり、組み合わせた際に送付先と書類がズレてしまった点 ②Aさんからの申し出を受けて、安易にお願いしてしまった点	①他に誤送付が無いが調査し、誤送付は3件のみであることを確認。 ②17日にAさん、Bさん、Cさんのお宅を訪問して謝罪 ③係内全員で個人情報の取り扱いには十分に注意するよう徹底 ④今後は抜き取り作業を事前に行うか、抜き取り作業をせずに、全送付 ⑤申告書発送マニュアルを作成	①発送先を声に出して確認し合うなど、複数の職員で確認作業する ②誤送付に気付いた時点で、自ら早急に対応すること
16	対応・態度に問題	商業観光課	2月8日	6月に市民の方から、観光振興のために資料の提供や関係方面との仲介をしても良い、との提案をいただいていたが、11月に当人から問合せがあるまで対応していなかったことと、天地人のパンフレットの発行責任の説明が不十分であったことからクレームが寄せられたケース	①6月に提案をいただいた時点で対応すべきだったが、他の業務が忙しく、対応が遅れてしまった。 ②パンフレットの発行責任について、説明が不十分だった。	①対応が遅れてしまったことと、パンフレットの発行責任について、説明が不十分だった点を相手に謝罪 ②今後、口頭による提案も文書に残し、課内の情報共有を図る ③複数の課と連携が必要な場合は、連絡を取り合って検討経過を記録 ④対応に時間がかかる場合は、提案者に状況を報告	①以前にも、口頭による引き継ぎで対応が遅れ、クレームにつながったケースがあり、教訓が活かされていない。文書で記録を残すことを、再度徹底すること。
17	職員のミス・見落とし	税務課	2月16日	国保税の更正決定通知書(減免対象者)を送付する際、世帯主が死亡していないにもかかわらず、世帯主が死亡した際の説明文書を同封して送付したために、クレームが寄せられたケース	①同時に更正通知を発送した5件のうち、世帯主死亡に該当するものが1件あったため、その方に送るべき文書を間違えて封入してしまったと考えられる。	①クレームをいただいた翌日に、課長、担当係長、担当者で市民宅を訪問して謝罪 ②今後、世帯主死亡の際の事務処理を分離 ③発送作業時に、複数職員による確認を徹底	①類似のミスが続いているので、封筒での発送の確認について、全庁で徹底すること



No.	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
18	制度・体制 に問題	政策推進課	2月17日	統計調査員が、農林業センサスの調査票を市役所に提出する際、調査票のチェックに時間がかかり、スケジュールどおりに受領が進まず、スケジュールどおりに来庁した調査員を長時間待たせてしまい、クレームが寄せられたケース	①前回実施時の検証が不十分だった。 ②書類の審査項目や手順について、マニュアルが不徹底だった。 ③チェックする指導者の人員体制に余裕が無かった。	①統計調査員に文書で謝罪 ②次回(H27)に向け、改善事項をまとめた	①長時間お待ちいただく場合は、その場で謝罪し、状況を説明すること。 ②待たされる人の立場になって、お茶や雑誌を用意したり、対応職員を配置する等、配慮をすること。 ③他の統計調査にも、今回の教訓を活かすこと
19	職員のミス・見落とし	総務課	3月16日	審議会等の委員に、個人情報印刷された裏紙を使って資料を提供したところ、提供を受けた委員からクレームが寄せられたケース(提供は平成19年4月)	①個人情報等の秘密情報が印刷された用紙を適切に処分せず、裏紙にまわしてしまった。 ②審議会等の委員の求めで提供した参考資料に、裏紙を使ってしまった。 ③裏紙利用の手順が徹底されていなかった。	①掲示板、部課長会議等で裏紙利用の手順を徹底	①外部資料については一切裏紙を使用しないこと ②各フロアのプリンター横に、シュレッダーを設置すること ③各課の朝礼等で徹底を図ること ④プリントアウト後に×印を付けることで、秘密情報が含まれていないか、ダブルチェックをすること