

## 平成22年度に寄せられたクレーム報告一覧

No.	分類	所管	時期	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
1	対応・態度に問題	消防本部 予防課	6月8日	勤務時間中に、公用車で自宅に立ち寄った職員に対し、市民からクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内出向のついでに、忘れ物を取りに自宅に立ち寄った。</li> <li>・当人は、軽い気持ちで立ち寄っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員へ、公私混同することの無いよう、文書で周知徹底</li> <li>・私事の用事は休暇を取り外出するよう周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外に出る機会の多い課は、朝礼等で徹底すること。</li> <li>・私用での公用車使用は許されない。</li> </ul>
2	対応・態度に問題	生活環境課	6月16日	公用車を運転中、左折時に左側後方から自転車が接近していることに気付かず、接触しそうになり、急停車した。その際、自転車の相手に対してなんら謝罪をせずに立ち去ったことからクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急いでいたために、運転者の注意が散漫であった。</li> <li>・接触しなかったからいい、という職員の意識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・余裕のある日程設定</li> <li>・些細な迷惑でも、誠意を持って謝罪することの習慣づけ</li> <li>・朝礼時、出発時等の運転者への声かけの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管の対策のとおり</li> </ul>
3	対応・態度に問題	総務課	6月16日	市役所近くのスーパー駐車場に自家用車を駐車して出勤している職員がいたことからクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・罪の意識の薄さ。</li> <li>・他人に迷惑をかけているという認識の甘さ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内掲示板で、該当者は申し出るよう呼びかけ、絶対にやらないように通知</li> <li>・市役所寄りの駐車スペースにある車両のナンバーを控えた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3年前にも同じ事例があり、当該職員を指導し、全職員に再発の防止を呼び掛けたが、徹底されなかった。</li> <li>・年度初めの異動時期に、各所属長から呼びかけること。</li> </ul>
4	職員のミス・見落とし	消防本部 予防課	7月1日	防火管理者講習会の受講予定者に、受講日を間違えて伝えてしまい、受講予定者からクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の受講票を誤って発行していた。</li> <li>・講習会受付の事務処理手続きが徹底されていなかった。</li> <li>・署員に受講日が周知されていなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が訪問して謝罪。近隣消防本部の講習会の日程をお知らせする</li> <li>・受講票の上部に大きく実施年度を記入</li> <li>・前年度分は講習会終了後、すべて廃棄</li> <li>・分署へ電子メールで必要書類を送付するが、受講希望者が来た時に印刷して渡す</li> <li>・受付開始前の所属長会議で開催日</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講票は、年度毎に色を変えるなど、間違いが発生しないような工夫をこらすこと。</li> </ul>

No.	分類	所管	時期	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
5	職員のミス・見落とし	生涯学習推進センター	8月18日	8、9月号のまなび一ず情報の電話番号が間違えて記載され、個人宅に問合せの電話がいったしまったことから、クレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供されたデータを手入力した際に誤入力してしまった。</li> <li>・4、5月号でも間違えていた。</li> <li>・6、7月号発行直前に誤りに気付いたが、原稿を修正しただけで、データを修正し忘れ、8、9月号は再び誤ったデータで発行してしまった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号を間違われた市民には、担当係長が訪問し、謝罪。原因と対策を説明</li> <li>・提供されたデータは、コピーペーストを原則とし、手入力した場合は校正を徹底</li> <li>・情報提供先への校正依頼の際、問合せ電話番号も確認するように依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・6、7月号発行直前に誤りに気付いた時点で、「おっとうっかり報告」や「お詫びのお知らせ」をしていたら、8、9月号の誤りを防止できたかもしれない。間違いに気付いたら、適切に対処すること。</li> <li>・市民に迷惑がかかる間違いは、市ホームページに掲載するなど、ただちに市民に知らせる努力をすること。</li> </ul>
6	対応・態度に問題	高齢者福祉課	10月1日	午前9時ごろ、窓口にお見えになったお客様に、「おはようございます」のあいさつをしなかったことを指摘され、その後であいさつをしたが、声が小さかったことから、強い非難とクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での基本的なあいさつの徹底ができていなかった。</li> <li>・対応する際に、書類の形式さえ整っていればいいという心理があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再度、来庁者へのあいさつの徹底を図る。</li> <li>・出勤時、退庁時の職員間でのあいさつから徹底する。</li> <li>・常に相手の立場に立った対応に心がける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職場で徹底する必要がある。</li> <li>・まず各所属長に徹底してもらい、専門家など、外部によるチェックも検討する。</li> </ul>
7	職員のミス・見落とし	市民課	10月25日	税務課から住民票の職権削除依頼書を受けた市民課職員が、対象者の家族と連絡が取れないまま近隣住民へ調査を行ったところ、対象者の家族からクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務課職員が、職権削除に対象者の家族が同意したと早合点した。</li> <li>・市民課職員が、職権削除依頼書を職場内回覧せず、一人で事務処理を進めた。</li> <li>・市民課職員が、税務課職員に家族の同意があるのかを事前確認しなかった。</li> <li>・近隣調査に入る前に、家族の同意を得なかった。</li> <li>・電話をかけた際に、留守番電話に録音を残さなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税務課で、対象者の家族が職権削除を希望する場合は、市民課で直接依頼してもらるか、家族の意思を確認する。</li> <li>・市民課が職権削除の事務処理をする際は、担当者を中心に係内で実施することとし、近隣調査には原則2名体制で行う。</li> <li>・対象者に家族がある場合は、事前に家族の意思を確認し、近隣調査を行うこと了解を受ける。</li> <li>・近隣調査に際しては、対象者及び家族のプライバシー保護に十分配慮する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管課の対策のとおり</li> <li>・対象者に家族がある場合は、家族からの申し出書が出されてから事務処理すること。</li> </ul>

No.	分類	所管	時期	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
8	職員のミス・見落とし	総務課	11月18日	市民から負担金の清算方法について指摘を受け、市の会計処理が不適切だったことを認めながら、それを公にしなかったことからクレームが寄せられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20年度の会計処理は不適切であったが、21年度で清算できていることから、公表までは必要ないと判断した。</li> <li>・不適切な会計処理を認め、担当職員を指導すれば、当該市民は了解してくれると考えてしまった。</li> <li>・総務部長、理事者への報告をしなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適切な会計処理については、事業仕分けの場でも指摘されていることから、事業仕分けに対する市の対応方針を公表する際に、市HP、市報、報道機関への情報提供により市民に説明する。</li> <li>・会計処理など、迷った時は独断すること無く、専門の部署に相談するよう、市長から全職員に指示が出た。</li> <li>・今回のように、市のミスに対する指摘は、他の職員の参考になると考え、検証と対策を徹底する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、職員の処分と個人情報漏えいについては公表基準があるが、その他の事務処理のミスについては、公表基準が無いので、公表基準を作成すること。</li> </ul>
9	職員のミス・見落とし	道路河川課	11月26日	指名競争入札の実施後に、起案設計書と指名業者に渡した設計書(金抜き)を確認したところ、指名業者に渡した設計書に誤りを発見したため、公平な入札行為に支障が生じるとの考えで、入札を取り消しにした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・起案に使った設計書ファイルに、別の条件で積算したファイルを上書きしてしまった。</li> <li>・指名業者に設計書を渡す際に、起案設計書と相違が無いか、チェックをしなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落札業者及び入札参加業者には説明をして、理解を得た。</li> <li>・指名業者に設計書を渡す際に、起案設計書とのつき合わせをして、二重チェックする。</li> <li>・起案書類に、指名業者に渡す設計書を添付し、回覧する。</li> <li>・課内で、対策について確認を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管の対策のとおり</li> </ul>