

平成23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	対応・態度に問題	まちづくり課	5月2日	市営住宅入居の相談を行いたいため電話をかけてきた市民の方に対して、庁内職員だと間違い、丁寧な対応をせずクレームが寄せられたケース	・丁寧な電話対応をしなかった	・翌日謝罪に訪問したが、留守であったため電話にて謝罪 ・朝礼で経過の報告をすると共に、再発防止について課内で徹底	・内線でも、自分で名乗らないで話し出す人がいるからこういう間違いが起きる。 まず、名乗ることを徹底すべき。 ・相手が名乗らない場合は、「失礼ですがどちら様ですか。」と聞く。失礼にはあたらない。 ・電話対応の基本を全職場で徹底する必要がある。
2	対応・態度に問題	総務課	5月12日	東日本大震災避難者の受け入れ対応が不十分で、避難者が車中泊していたとクレームが寄せられたケース (※災害救助法適用地域の避難者ではあるが被災されていない。)	・避難者はすでに知人宅で避難生活をしていて、急いでいる様子がなかったことから、当面は住居に困っていないと判断してしまった ・本当に困っていることを聞き出せなかった ・相談内容の聞き取りが不十分であった	・苦情をいただき、窓口で本当に困っていることを聞き出せなかったことを謝罪 ・関係課と対応について協議し、対応マニュアル、事務対応フローを作成	・避難者受入れの基準がないと、これから来る方にも苦情を言われる。他市との基準を参考に、市営住宅の入居条件等の基準を検証すべき。 ・相談に対し、問題解決に向けて対応すべき。そのまま何も解決せず帰らせるべきではない。
3	対応・態度に問題	市民課	6月6日	依頼した防犯灯の修理がなされていない件について、迅速に対応し、修理した旨の連絡をよこすべきであるとクレームが寄せられたケース	・最初に確認した箇所が点灯していたため、修理が済んだものと認識し、不具合がその時点では分からなかった。 ・初めて依頼する電気事業者であり、意思疎通が十分でなかった。(隣の箇所を修理したことが判明)	・防犯上速やかな対応が必要であることから、在庫品があり即日対応できる事業者を探す。 ・修理箇所の相違がないよう、連絡を受ける際にはしっかり聞き取り(できれば現場立会いをお願いする)、現地を確認し、事業者への連絡も徹底する。 ・不点灯の通報者への事後報告は必要に応じる。	行き違いがないように、区の役員や業者などの関係者と担当との連絡を徹底するべきである。
4	対応・態度に問題	道路河川課	6月14日	市道で怪我をされたために訪れた市民に対しての職員の対応	損害賠償保険の対応に関して道路管理者の瑕疵がない場合、釈明しないよう心がけるが、それが硬直した対応、冷たい対応となってしまった。	相手の気持ちを考え、掛けられる言葉を選び、丁寧に対応する。	相手を思いやることは大事である。思いやる言葉も掛けてあげて、状況を聞き責任ある保険会社に一任していることを告げる。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
5	対応・態度に問題	学校給食センター	6月20日	給食センターの配送車（委託）に追い越しされて注意したが、反省がないとクレームが寄せられたケース	<ul style="list-style-type: none"> ・速度は両者どの程度出ていたか分からない。 ・クラクションも鳴らしたかもわからないが、昼間の交通量からいって、追い越しをかけるような道路でない。 ・40km以上でなければ追い越しづらい道路と考えられる。（クレーム報告者と担当当事者の意見に相違がある） 	<p>配送業務委託先である学校給食輸送協議会責任者に注意をする。改善策について文書を求めた。</p> <p>7月5日安全運転講習会を実施し、全職員に安全運転、余裕をもった運転に心がけるよう周知した。</p>	<p>市の委託契約業者や工事の受注業者に寄せられたクレームで、直接市に寄せられたクレームの場合でも担当課で対応する。</p> <p>事実をしっかりと確認しておく必要がある。</p>
6	職員のミス・見落とし	工業課	7月6日	折込チラシの主催者の記載漏れがあったとクレームが寄せられたケース	指定管理者と担当課の連絡不足	紙など後に残る広報媒体（チラシなど）については事前に担当課と調整後発行する	事前に担当課と連絡調整し、内容を確認することで責任を明確にしておく。
7	対応・態度に問題	税務課	8月9日	滞納整理に来た際の職員の態度及びその後の対応が悪いとクレームが寄せられたケース	玄関先まで行かず、遠くから伝言という形で簡単に説明を済ませてしまった。	訪問直後、税務課に苦情の電話が入ったため、謝罪に伺い名刺をおいてきた。後日相談室にて、9日対応した職員と課長でお詫びした。	対応の際は周囲に配慮し、誠実な態度を心がける。 配慮が足りない面もあったと思われるが、状況を見て、怒っていたようなら上司に報告し、そのまま放置することなく相手に承知してもらうよう事後対応をとる。
8	職員のミス・見落とし	税務課	10月13日	納税証明書の発送遅延	封入作業済封筒の置き忘れ 置き忘れの未確認 職員間の連絡不徹底	作業内容の確認と職員間の連絡徹底	作業内容の確認徹底。 職員同士の連絡を漏れないよう伝え、すぐ対応すべき。
9	対応・態度に問題	臥竜公園管理事務所	10月29日	障害者が減免になることの周知不徹底についてクレームが寄せられたケース	障害者の減免制度の表示をしていなかった。 受付職員の説明がなかった。	窓口にある料金表示看板に減免措置についての記載がないため、追記する。 窓口の看板類が雑多になっていてわかりづらいため、整理する。	声かけによる対応ではなく、料金内容等を分かりやすく表示し、自分で判断してもらう必要がある。
10	対応・態度に問題	総務課	11月12日	宿直者の電話対応が悪いとクレームが寄せられたケース	宿直への電話で区長の連絡先を教えてほしいと言われたところ、個人情報であると判断し教えなかった。 対応した宿直者も名前を名乗らなかった。	宿直者に対し、電話対応マナーとして「須崎市宿直〇〇です。」と名前を名乗るよう指示徹底した。 また、宿直者だけでは判断がつかない場合は、市の担当課へ連絡し、市の担当の方から相手方へ連絡してもらうよう指示した。	今回の場合は、追って担当課より連絡するように対応すべきであった。 尋ねられた場合、教えられる個人情報の範囲を明確にすべき。 宿直者の電話対応マナー向上を徹底すべき。
11	制度・体制に問題	消防署	11月14日	市内を飛行したヘリコプターのエンジン音がうるさいとクレームが寄せられたケース	行方不明者捜索のため市内上空を飛行した	捜索を行っている広報と協力御礼の広報を同報無線により行った	市内での捜索の場合は、防災行政無線により事前にその旨を放送した方がよい。 クレームがあった場合はしっかり内容を説明する。人命救助なので理解を求めるようにする。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
12	対応・態度に問題	健康づくり課	12月9日	子どもに対するインフルエンザ予防接種助成に係る、13歳以上の2回目の取り扱いについての説明不足についてクレームが寄せられたケース	保護者からの状況確認不足と制度の説明不足	助成対象となる場合をよく説明し、医師の指示の有無など該当かの確認徹底対象者となる定義の明確化	申請者が制度内容や状況を分からない場合であっても対応できるように、申請者から状況をよく確認し制度について説明すること 医師の判断がわかる仕組みや体制作りの検討
13	職員のミス・見落とし	政策推進課	2月5日	Eメールでの質問に対し回答を送信したが、後日、回答がないとクレームが寄せられたケース	送信先アドレスの入力を誤ったためメールが送信されなかった	メール返信等には、「返信」とするか、アドレスをコピーして貼り付けるようにする。 Bcc機能を活用し、課内へも同時に送信することで、誤りがないか確認する。 3月1日からの新システムでは、エラーとなるよう設定されている。	新しいグループウェアシステムにより、このようなエラーは出なくなったということで良いが、入力誤りが無いよう確認を徹底する。
14	対応・態度に問題	道路河川課	2月17日	地域から要望した工事の実施が遅いとクレームが寄せられたケース	地元区長から要望書をいただくときに、急ぎではないと言われ、要望された方との考え方の違いがあることを考えなかった。	要望があり、必要で実施すると決めたら、出来るだけ早く実施するようにする	実施の時期など対応についてを10日以内には区長へ回答すること。 現地確認もするのであれば、その旨も10日以内に説明すること。
15	対応・態度に問題	道路河川課	3月4日	市道工事現場にて怪我した方に対しての事故に関する聞き取り時の対応と、損害賠償に関する説明の対応に対しクレームが寄せられたケース	現場確認より先に被害者に面会してしまい、曖昧なまま相手の話を聞くことになった。 業務の専門用語が理解できないことが分らなかった。	状況を確認した上であいまいな対応はしない。 専門用語は極力使わず、分かりやすい言葉で説明する。	現場や事故の状況など事前にしっかり把握して対応すること。 責任を明確にし、直接工事担当業者から内容を説明すること。