

平成24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	臥竜公園管理事務所	4月28日	さくらまつりの期間中に入場券を購入していたが、再度提示を求められたケース	お客様の安全確保のため、動物園の網トンネルの一部を臨時通路として開放しており、臨時通路の出入り口は看護学校東側駐車場出入り口の付近にあり、現在のところ、そこで、入場券購入者と一般の通行者を判別しているため提示を求めており、その行為が誤解された。	歩道の完備された道路を早急に整備し、このようなことは解消する方向。	忙しいからこそ、説明をしっかりとすることが重要。チケットの提示の仕方は検討をする。今後は臨時通路は設置しない。
2	職員のミス・見落とし	福祉課	5月1日	区長あて送付文書の記載事項の誤り等について	記載内容についてチェックが不十分であった。	区長依頼文書については、内容について再チェックをする。 実施説明文書については、社会福祉協議会にて記載方法等を修正依頼。	福祉課へ経由せず、社会福祉協議会で行ってもらう事を検討。
3	対応・態度に問題	税務課	6月11日	徴収員が訪問した際に、滞納明細書を本人ではなく、ご家族に渡してしまったケース	個人情報記載された滞納明細書を封筒等に入れずに、本人の母親にそのまま渡してしまった。	個人情報が記載されている文書等は、本人が不在の場合には、親族等がその場に居合わせても、原則本人以外には渡さないようにする。 文書等は封筒に入れ封印した上で渡す。	個人情報なので慎重に対応するようにする。 滞納処分について通知を出し、何度も通告しても支払わない人には、段階を踏んで差し押さえするように検討。 マニュアルをつくり、職員同士共有し活用。
4	対応・態度に問題	学校給食センター	6月22日	給食コンテナが置けないので、車を退かすよう、強めの口調で言った。給食センターの配送車にあおられた等について	1台が動いた後コンテナ車が入れるスペースや回転スペースがなかったなど、今までにこのような経験事例が無かったことで運転手はあせって強い口調で言ってしまった。大型車であるため、車幅があり乗用車からみて後ろとの車間距離がわかり難い。また、運転席の高さから前方が見易いため近づき易い等の理由から間違われた可能性がある。	配送業務委託先の責任者に注意をする。 運転手で判断しないで必ず学校給食センターの判断を仰ぐこと。 報告書について文書を求めた。 言葉づかい、安全教育の徹底を求めた。 給食配送時間帯には絶対に駐車しないように願います。(学校は音楽会が始まる前まで駐車場で誘導を行っていた。)	学校側に通知文に車を停める際のお願いなど、一言入れる様にする。 「駐車禁止」などプラスチックチェーンと巻くなど対策をするようにする。 また、今回の件は運転手、保護者、学校側で気を付けるようにする。
5	対応・態度に問題	福祉課	7月13日	福祉サービスの手続きの流れが分かりづらい	県のリハビリセンターが出す判定通知と、市からの決定通知を本人が誤解していた。業者への連絡は市から申請者へ指示があると誤解していた。	県のリハビリセンターへはこの件を伝え、手続きについて再度確認する。 全体の流れを書いた書類を作成し、申請者と一緒に確認する。	全体の流れを書いた業務フロー書類は作成済み。 内容について再度見直し、今後このフローを職員で共有し、未然防止を図る。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
6	対応・態度に問題	旧上高井郡役所	8月14日	旧上高井郡役所の職員の対応について	利用者に分かりやすいように開館時間を提示していなかったために双方で考え方がずれてしまった。	旧上高井郡役所で事実を確認する。 ①気持ちよく利用いただくため、職員から、施設を利用する人に対し、先にあいさつをするようにする。 ②職員があいさつして返礼がなくても、あいさつの強要はしない。 ③夜間や曇天時など部屋が暗い時で市民交流室1に利用者がある場合は、室内の照明をつける。 ①～③の対応について職員と話す。	・利用者に分かりやすいように、何時から何時まで使用できるなど提示する等対策を検討。(郡役所内外問わず、基本的なルールの徹底) ・職員の対応とルールの整合を取る
7	対応・態度に問題	税務課	9月26日	滞納者宅を訪問した際に、他人名義の納付書並びに滞納明細書を渡してしまった	・文書内容等の確認不足 ・文書整理等の方法が不適切 ・送付等各事務作業の思い込みによる実施 ・時間に余裕がなく、慌てての行動	・氏名、住所等を十分に確認したうえで、送付、手渡し等を行う。チェック表により報告を行う。 ・文書の混同等を防ぐため、文書整理・保存をしっかりと行う。 ・思い込みによる事務処理を行わないこと、そして、その処理の確認を怠らないこと。 ・時間に余裕を持つての行動を心がける。	・同じような事が続いているので、チェック体制をしっかりと行ってもらうようにする。 ・件数も多いので渡す相手を間違えないように対策を取る(例：窓空き封筒を使用等)
8	対応・態度に問題	学校給食センター	10月15日	配達中の給食センターの車(委託)にあおられた。	運転手の運転マナーと自覚の問題	改善が見られないため会社内での配置換えを所長より受託業務責任者をお願いした。	余裕をもって運転してもらうように委託業者に周知依頼する。昨年度より何度か配送車についてのクレームがあるので、無理がないか配送ルートやスケジュールなどを再確認すること。
9	職員のミス・見落とし	農林課・農業委員会	10月17日	須坂市職員の個人情報の取扱いについて	匿名で電話をしたが、職員に名前を言われたため、須坂市役所の個人情報の取扱いに疑問を感じた。	総務課より、匿名にもかかわらず名前を言われたことに対して個人情報の適正管理への不手際をわびるとともに、個人情報保護の対応について条例や接遇マニュアルの周知徹底することをお伝えした。	電話の転送時には用件を正確に伝える。個人情報を扱っているところなので、匿名には極力気を付ける。
10	職員のミス・見落とし	政策推進課	11月2日	広報記事で、講師名前が間違っていた。その旨を9月28日に電話連絡したが、その後の広報で訂正の記事が掲載されていない。	他の記事を優先してしまい、すぐに対応しなかった。	・文章にて、12月号に訂正記事を掲載する旨を回答。 ・12月号で訂正記事を掲載。	校正時には複数の職員で確認し、誤りが無いように心がけること。訂正記事などの対応は、後回しにせず素早く行うこと。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
11	対応・態度に問題	まちづくり課	11月28日	団地を見たいので場所を教えてほしい旨を依頼したが、対応が悪く、「わからない」と言われ、名前も名乗っていない。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅の問い合わせであったことから、まず担当が違うということまで話を聞いてしまった。 ・ 県住の担当機関へ連絡してもらうことを優先し、市でも答えられる事項が後回しになり相手先を怒らせてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手先の内容をまず良く聞くこと。 ・ 内容をよく聞いた中で、答えられること、担当の機関へ問い合わせしてもらう事項を分けてきちんと相手に伝える。 ・ 担当でない場合でも答えられる内容は、わからないではなく、担当の部署(機関)をしっかりと知らせする。 	電話の対応マナーについて接遇マニュアルを再確認をすること。思い込みで対応するのではなく、相手の話をよく聞きいた上で対応すること
12	対応・態度に問題	まちづくり課	1月4日	市営住宅の申し込みを行ったが、そのとき、市税の滞納があると申し込みできないと聞いたので完納したが、他の市税の滞納があるので申し込みできなかった。その時、収入がないなら生活保護を受ける等の話をロビーで他の方のいる中で話してしまい、不愉快な思いをした。	個人の生活、プライバシーに関することを他の人のいるロビーで話してしまった。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市営住宅の入居を考えている方は、低所得者の方、高齢者、障害者等の方となり、所得などのプライバシーに関する事項をお聞きすることになるので、周りの状況を見ながら話を行う。 ・ 原則、住宅係窓口、他のお客様と重複した場合は、まちづくり課内でお話を伺うこととする。 ・ 場合によっては別室で話しを行う等の配慮をする。 	対応の際、プライバシーへの配慮は十分気をつけるように。申込等の基準として、滞納状況を判断材料とする場合市税の他どこまでとするか、統一基準なり判断基準を早急に検討すべき。
13	対応・態度に問題	高齢者福祉課	1月22日	窓口納付したにも関わらず未納として訪問した。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収納担当者と徴収担当者との連携不足。 ・ システム反映までの時間差。 ・ 訪問直前時点での納付状況確認を省略したこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問前の納付状況確認を徹底する。 ・ 窓口納付者と訪問予定者について、担当者間相互に随時連絡する。 	原因を再確認するとともに再発防止に具体的対策を考え、対応していただきたい。市税等を取り扱う全課共通の課題として対応を再度見直すべき。滞納整理推進本部でも確認するようにしていただきたい。クレームが出た時点ですぐ関係課に事実としても周知すべき。
14	制度・体制に問題	市民課	1月23日	すぎか市民バスへの苦情	委託先の乗務員の個人的な判断	委託先内で事実確認をし、乗務員への周知徹底を図る。	委託先会社には市から厳重注意し、再発防止に向けて会社では事実関係を明らかにし、乗務員に周知徹底を図っていただいた。罰則については、会社の規定に従って対応している。(委員会で確認済み)