

平成25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	職員のミス・見落とし	生涯学習スポーツ課	4月22日	3月14日付の博物館のブログの内容は、自分がかつて須坂新聞に寄稿した論文の盗用である。	<ul style="list-style-type: none"> ・県立歴史館研究紀要掲載の論文の解説会だったことをブログにはっきりと書かなかったこと。 ・参考文献を明示していなかったこと。 ・資料研究が大変な作業だという一般論を紹介するつもりが、今回博物館で大変な資料研究を行ったとも受け取れるような書き方になってしまったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ブログを書くにあたり、参考資料や引用文献があった場合は、もれなくその旨を記載する。 ・読者に誤解を与えるような表現とならないよう注意を払う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・このような内容を扱う時は注意していきたい。 ・取扱いに慎重を期さなければならない。 ・著作権の知識、意識を共通で持つ必要がある。
2	職員のミス・見落とし	中央公民館	5月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・中央公民館から発信された講座の案内メールがBCC(受信者が受け取ったメールが、他の誰かに一括送信されたが分からない)ではなく全員TO(受信者全員が分かる)で送信されており、自分を含めた宛先のアドレスと姓名が全員に漏れてしまっている。 また、受信したメールに対してクレームを返信したがそれに対する連絡もない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・TOにアドレスを入力してしまった。 ・メール送信前に確認を怠った。 ・返信メールの確認を怠ったため、連絡が遅くなってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・BCCにアドレス入力したものを編集して作成する。 その際、送信先、内容が適切か確認をする。 ・1日に何回かメールチェックする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いの再確認が必要。 ・情報発信のガイダンスの再度徹底をする。
3	職員のミス・見落とし	まちづくり課	6月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の駐車場料金について、指定引き落とし口座に家賃の口座を誤って入力をしてしまい、駐車場料金を家賃の引き落とし口座から引き落とししてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場データの入替え作業で、Aさんのデータ全部入替えとなり、作業が膨大になり、家賃と同じ口座で処理してしまった。 ・他の入居者はほとんど同じ口座から引き落とししていることから同様に処理をしてしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・データ入力作業後は、係回覧をして、複数でチェックをする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務フローを確認する。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
4	制度・体制に問題	市民課	11月25日	前日に届け出た死亡届につき、翌日に戸籍(除籍)謄本が交付できないことについて	<ul style="list-style-type: none"> ・土日を含んでいたため、開庁日数は2日でも相手方からみれば4日経過している。通常であれば3日程度で記載は完了するが、不備があった場合を考慮し1週間程度戸籍記載に要すると説明している。 ・説明の中で、担当職員の休暇を理由に上げたことで反感を買った可能性もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口苦情発生時のフォロー体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・交付する際の日数の短縮ができないのであれば、理由を説明すべきである。 ・来庁される方の立場を考えて対応する必要がある。 ・担当者2名以外の職員でも説明できるよう対応も必要である。
5	対応・態度に問題	生涯学習スポーツ課	11月27日	メセナホールの中庭(市民プラザ)で、男性と子どもが当日のチラシで紙飛行機を作って遊んでいた。その時、職員と思われる男性からそのことについて激しく叱責されて、大変恐縮していた。もらったチラシをどのように使おうと自由ではないか。	<ul style="list-style-type: none"> ・周りにあまり人がいないと思い強く注意してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者である文化振興事業団に対し、注意をした理由は理解できるが、周りに人が居るかもしれない状況で、激しく叱責したことは問題があるため、今後このようなことが無いよう申し入れた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・叱れば相手に伝わるというものではない。 ・言い方は別として、指導・注意したことは立派である。 ・感情的にならず、相手に理解してもらえるよう注意することが必要である。
6	対応・態度に問題	生涯学習スポーツ課	12月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・埋蔵文化財に係る届出書を持参した際、電話で「工事を差止める」などと言われて会長が立腹している。職員に注意してほしい旨の訴え。 ・宅地造成時に既に必要な届出や調査が済んでいるのになぜ再度届出が必要なのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・性急に話をし、説明も不十分であったこと。 ・県教育委員会に急いで進達する必要があったため、気が急いでいたこと。 ・宅地造成後であったため、道路河川課の職員から生涯学習スポーツ課に行くよう指導したが従わず、届出は不要なものと建設業者が独自に判断してしまったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な話し方で、説明を十分に行うこと。 ・権限が無い(工事禁止の権限は県にある)ことを言わないこと。 ・電話では顔が見えないので特に親切丁寧な対応を心がけること。 ・宅地造成では、今回の事案のように造成時にすべて完了していると誤解している業者もある。今後は、造成業者から分譲相手先に届出が必要な旨を必ず伝えるよう徹底する。 ・埋蔵文化財包蔵地内の建設工事で、建築確認申請等のため、道路河川課に来庁した事業者には、必ず生涯学習スポーツ課に立ち寄る旨、再度徹底を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員の説明の仕方、相手に落ち度があっても理解してもらえるまで丁寧に説明が必要である。 ・接遇マニュアルにあるように、相手の立場に立った信頼される対応を心掛ける。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
7	職員のミス・見落とし	政策推進課	12月19日	メールマガジン(虹のほほえメール)のリンクが切れていたため、電話に出た職員と一緒に確認しようとしたが、その職員が内容を確認できず、話が伝わらなかった。内容が確認できないとは政策推進課の職員としていかなものか。前回もリンク切れがあった。	<ul style="list-style-type: none"> ・システム変更 ・職員の対応(別の係りの業務まで精通していなかった。)精通した職員が手薄状態であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム変更にあたっては出来る範囲でのテストを行う。(受け手の環境で見え方が違う。) ・発行からしばらくの間、担当者の常駐 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のレベル向上も必要だが、できない際の対応策を考えておくべきである。 ・市役所全体で課内全業務は難しいが、対外的な部分はどの職員も対応できるようにしておく必要がある。
8	対応・態度に問題	清掃センター	3月3日	職員の不適切な言動により、ごみを搬入された市民の気持ちを害した。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が、確認をしないで、市民の方が既にごみを降ろし終わっていると勝手に判断してしまった。 ・ごみを搬入する市民に対して、高圧的な言葉遣いをしてしまった。 ・市民は慣れない清掃センターに来ているということを考えない、職員本位の対応になってしまった。 ・市民への対応より、自分の作業を優先してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業を行うにあたっては、市民のごみの搬入を最優先して行う。 ・ごみを搬入するのが初めてな市民もいるため、市民の立場に立った対応(受付、プラットホーム指導)を行う。 ・市民に対して、丁寧で適切な言葉遣い等の接遇が行えるようになるよう、再度徹底した指導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の人は手続きになれないということを前提に、親切に対応する。 ・問題が起きた時点できちんと上司に報告をし、その現場でしっかり対応をする。 ・情報を共有する。