

## 平成26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	産業連携開発課	6月10日	技術情報センターの指定管理者であるNPO法人SOHO支援協議会が、自主事業として行う講座のPRのためメール送信した際に、本来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)にすべきところ、TO(受信者全員が分かる)で送信してしまった。「TOで送れば、送った人全員のメールアドレスが知られてしまう。個人名付きのアドレスもある。BCCで送るべきである。きちんと事後処理をしたほうが良い。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・TOにアドレスを入力してしまった。</li> <li>・単純なパソコンミス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PRなどは、今後メールではなくメールマガジンのシステムを使う。</li> <li>・6月19日スタッフ会議にてメールマガジンのシステムを使うことを周知徹底した。</li> <li>・対応マニュアルの作成。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールで送信するのではなく、メールマガジンシステムを使うようにする。</li> <li>・昨年も他の課であるが、同様のミスがあった。再度周知徹底をすること。</li> </ul>
2	制度・体制に問題	総務課	6月18日	防災行政無線の放送内容を問い合わせたが、電話交換員から直接担当者につながらない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話交換から担当者に直接つながらないこと。</li> <li>・電話を回されたこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話交換で要件を聞き、対応可能な担当者が電話に出られる時点で電話をつなぐ。</li> <li>・中途半端に回答せず、担当課に回す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災行政無線放送を流した際、内容を庁内掲示板に出して職員に周知しているが、徹底されていないので、徹底すること。</li> <li>・市役所内から発信する放送内容の対応はできるが、警察からなど外部の放送内容についての対応も再確認、徹底をするように。</li> </ul>
3	対応・態度に問題	税務課	7月14日	納税相談において、高校生の子どもも同席する中で一方的に話しをされたということに対するクレーム。	子どもが同伴であったことへの対応について配慮が足りなかった。	本人に同伴者がいる場合には、本人との関係を確認し、本人の同意を得るなど、状況にあった適切な対応をする。	引き続き相手に配慮して対応すること。
4	職員のミス・見落とし	高齢者福祉課	8月9日	社会福祉協議会が行っている通所介護に係る利用者負担金の請求が2か月分まとめて請求があった。	利用者に係る事業所登録の際に、当該事業所とは別事業所を登録したことによる入力ミス。	登録事務について、入力後の確認作業の徹底を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力誤りのないようにすること。</li> <li>・チェック体制の見直しをすること。</li> </ul>

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	福祉課	10月8日	臨時福祉給付金の返還事務での対応が悪かった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付金入金前にデータ更新ができなかったこと。</li> <li>・返金対応についての認識が甘く、電話対応が悪かったこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付金返還については、相手の心象を悪くするという認識で丁寧に説明すべきである。</li> <li>・給付金データ更新を適切に行う。</li> </ul>	来年も同様制度があるようであれば、他課の協力を得るなど対応が必要である。連携が必要である。
6	対応・態度に問題	男女共同参画課	12月7日	エコサポートすぎかの資源回収場所の見学をしていたところ、同所を運営する市女性団体連協議会当番の女性から「お宅は何者だ」という不審者扱いを受け、気分を害した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日当番だった女性二人に状況の聞き取りをしたが、失礼のない口調で相手に用向きをお聞きしたり、丁寧にお答えするなど、相手が怒るような失礼な態度での対応はしておらず、時間的にも、二言三言ぐらいの会話で相手は立ち去っており、相手が怒りに至った原因が思い当たらず、特定できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の当番の二人には、クレームがあったことを伝え、今後トラブルがないよう接客していただくようお願いした。</li> <li>・「エコサポートすぎか」に所属する団体の代表者、女団連会長に報告。所属団体、女団連の会議それぞれで経過を伝え、接客について話し合うこととした。</li> <li>・今回電話された方へ連絡し、エコサポートすぎかの運営状況について説明。</li> <li>・今回の件についてお詫びをし、当番の女性二人に注意をしたこと、当番の女性の所属団体でも接客について検討をしていただくこと、女団連としても、会議の議題として報告し対応していくことなどをお話し、理解を得た。</li> </ul>	今回を機に同様のクレームがないよう情報共有をすること。

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
7	対応・態度に問題	市民課	2月3日	長野県民交通災害共済の加入要件について、職員の電話対応と前年との対応が違っていた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最初に対応した職員には、離婚や、親権に関するナーブな事情を話したのに内容を理解してもらえなかった。</li> <li>・対応者交代後の回答が前年と違っていたこと。←「居住」要件のあいまいさ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の話す内容を良く聞いて理解する。よくわからないことに曖昧に答えるのではなく、上司に相談したり了承を得たうえで早めに電話を取り次ぐ。</li> <li>・加入要件「居住」の判断基準の明確化</li> <li>・居住実態は自己申告なので、居住していることを窓口の職員が判断できるような統一した聴聞事項を決める。(居住期間、居所、居住理由等)</li> <li>・「居住」という曖昧な要件によっておこったクレームなので、要件変更も含めて、交通災害共済事務局の事務研究会へ提案し、他市の対応策を聞く。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・曖昧な対応はしない。</li> <li>・分からないことは答えず、分かる職員が対応する。</li> <li>・制度理解、Q&amp;A等の想定質問を用意する。</li> <li>・回答に時間がかかる場合には、こちらからかけ直す等も考える。</li> <li>・電話対応の基本(マニュアル)を朝礼、掲示板で徹底すること。</li> </ul>
8	対応・態度に問題	商業観光課	2月13日	市職員による公共施設内の無断撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設であり、撮影した写真も内部資料用のため承諾は必要ないと判断した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務で施設を訪れる際は無料施設であっても管理者に用件を伝え必ず許可を得る。</li> <li>・市の施設に限らず無断での写真撮影はトラブルの原因になることを職員も承知しておく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務で施設に訪れる際は、管理者や担当職員に用件を伝える。</li> <li>・無断での写真撮影はトラブルの原因になることも認識し、ひと声かける。</li> </ul>
9	対応・態度に問題	選挙管理委員会事務局	2月19日	立候補届出書類の事前審査時間及び一般選挙のポスター掲示設置予定額(予算額)について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前審査は、通常約20分程度で終了するが、記入漏れや誤記入、書類の不足などにより、時間を要する場合も想定されるため、1候補あたりの事前審査時間は、余裕を持った時間設定が必要であった。</li> <li>・予定額は教えられないが、予算額は公表されているため、予算額を教えても良かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立候補届出説明会において、届出書類の作成にあたっての間違いやすい事項について、より具体的に説明する。</li> <li>・1候補あたりの事前審査時間は、余裕を持った時間設定にする。又は、審査体制を複数にするなどを検討する。</li> <li>・相手が納得できる話し方や親切で的確な対応に心がける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当部署からの対策に書いてある通り対応をお願いしたい。</li> <li>・書類の確認対応は事前審査なので一旦お帰りいただき、再度来てもらうようにしてはいいかがか。</li> </ul>

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
10	対応・態度に問題	選挙管理委員会事務局	2月24日	市議会議員一般選挙に伴う収支報告書の修正に対するクレーム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公職選挙法に基づく対応ではあるが、3回の修正となったことに対し、丁寧な説明や的確な修正指導が不足していた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出納責任者会議において、収支報告書作成における間違いやすい事項について、より具体的に説明する。</li> <li>・相手が納得できるような話し方や親切で的確な対応に心がける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的によく説明し、理解してもらうよう対応する。</li> <li>・前回市議選時に情報公開請求で全書類を公開した経過がある、そのような経過も説明し対応をする。</li> </ul>