

## 平成27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	市民課 税務課	4月3日	市民課に住居表示に対応する土地の地番を教えて欲しいとの問い合わせが市民課にあり。土地の地番に関する問い合わせは市民課では回答できず、税務課へ転送しようとしたが、時間外で税務課職員が不在だった為、週明けに税務課へ電話してほしいとお伝えして電話を切った。 後日税務課に電話したところ、所有者以外の者からの土地地番の問い合わせには回答できないと言われた。前に対応した市民課では、電話では回答できないことは言っていない、再度電話をさせて回答できないと言われ手間をとられた。	他部署での業務内容がわからず、手間を煩わせてしまった。	担当外であっても、受けた電話は対応すべきであり、要件をお聞きし改めて担当課から電話をする等の対応が必要だった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話を受けた部署が担当でなく、要件が対応できない場合は、連絡先と要件を聞いておいて、担当者につなげ、担当者から連絡する。</li> <li>対応のマニュアルをしっかりと確認し、全職員に周知徹底する。</li> </ul>
2	制度・体制に問題	図書館	8月25日	図書館カウンター前の検索テーブルに図書予約申込書が置きっぱなしになっているところを発見した。本人がまだ館内にいるのではと思い、いったんカウンターで預かるが、夕方になっても現れなかった。提出忘れかと思い自宅に電話し確認したところ、「カウンター内の女性職員に手渡したもので、放置されるとはどうか。個人情報の大切さをわかっていない」とクレームを受けた。	カウンター業務も混乱していたことから、なんらかの手違いにより検索テーブルの空白用紙補充の際に紛れ込んだものと思われる。	処理済と未処理の用紙をそれぞれカウンター内で一括保管し、各職員が持ち歩くことのないよう徹底。	<ul style="list-style-type: none"> <li>様式用紙作成場所は事務室で行うよう再徹底。</li> <li>混雑時に受け取った用紙が混ざらないよう再徹底する。</li> <li>名前、電話番号、予約した本の名前は個人情報にあたる。</li> <li>速やかに入力するよう再徹底する。</li> </ul>
3	制度・体制に問題	福祉課	9月2日	給付金申請受付開始時に申請書類が届いていない。 必要な添付書類についての説明が、通知文と申請書の記載内容が異なる。	給付金申請受付期間開始日までに書類送付が間に合わなかった。 国の申請書記載内容と市で作成した通知文内容が異なっていた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務量を把握することで、余裕ある事務処理を行う。</li> <li>文書表現等に間違いがないか、再度点検するように業務を見直す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ぎりぎりまで確認する必要がある業務ではあるが、余裕をもって送付するよう対応。</li> <li>これに限らず、文書の内容は不突合の無いよう確認徹底する。</li> </ul>

No	分類	所管	日付	事例	原因	所管の対策	委員会の検証
4	対応・態度に問題	高齢者福祉課	9月7日	寄附を受けたが、受取り時に口頭での御礼のみで、お例文を送付しなかった。 寄附物の取扱いについても決めず、寄付者に報告をしなかった。	御礼のみで済んだと思い、使い道については御寄附をされた方に報告する必要がないと考えていたため。	・使い道について報告してほしいことを確認した。 ・市内の福祉施設で利用していたことを高齢者福祉課から依頼し、決まり次第報告を兼ねてお礼状を送付した。	・寄付内容がどうあれ、お礼状を出すべき。 ・寄付採納が必要か判断し、礼状をつけてしっかり対応する。 ・寄付に対する対応を再度全職員に周知し、再徹底する。
5	対応・態度に問題	(市民課)	10月30日	自転車を運転していたが、「すざか市民バス」と名前の入ったバスにクラクションを連続して長く鳴らされ煽られ、危険であった。	・運転手の職務に対する意識 ・自転車の危険運転	・バス運行会社へ事実確認を行った。 ・運営会社では、相手方に危険と感じさせる運転は慎むよう全乗務員へ徹底を図った。	自転車走行者は、危険な走行をしていたかもしれないが、自転車走行者に危険と感じさせるバス運転は、慎む必要がある。
6	対応・態度に問題	市民課	1月22日	市民が事故により破損してしまった防犯灯がまだ点灯していない。	・防犯灯修繕工事の竣工までの施工管理ができてなかった。 (市の予算で工事をしていなかったため、通常の管理ができなかった。) ・修繕工事完了後(ポールと灯具)の現地確認の際に電線の配線がされていないことに気付かなかった。	・工事の進捗よく管理を行い、状況把握する。	・担当課をはじめ、それぞれ確認不足のためクレームとなってしまった。実際に点灯するまで進捗よく管理を徹底するように。