

平成28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	図書館	8月2日	<p>調べ物をするために本を読もうと2階へ行こうとしたところ、「2階で本を読む場合は一度貸出の手続きをとるか、用紙に記入をしなければならない」と言われた。</p> <p>10年以上図書館を利用しているが、初めて聞いたので「体制が変わったんですか？」と尋ねたところ、「前からそうですけど」と、鼻先で笑われ、大変嫌な思いをした。</p> <p>楽しみに通う利用者の気持ちにそぐわない態度は如何なものか、基本的なサービス精神の改善をお願いしたいとクレームを受けた。</p>	<p>従来から貸出していない本を読書室へ持ち込む場合、図書利用票を記入、提出していたが、不鮮明であり、また職員にも一部不徹底がみうけられた。</p> <p>職員の接客態度も良くなかった。</p>	<p>館内掲示物を見直し、不鮮明なものについては刷新する。</p> <p>館の運用ルールを確認し、徹底を図る。</p> <p>相手の心情を察し、状況に応じた接遇を心掛ける。</p>	<p>普段、当たり前としている手続きも本当に必要な手続きかどうかを再確認する。</p> <p>相手が掲示物等を確認できず生じたトラブルであったとしても、まずはお詫びをすることを基本とし、改めて相手の立場に立った接遇(場に応じた適切な対応)を心がける。</p>
2	職員のミス・見落とし	福祉課	8月12日	<p>障害福祉サービスの期間終了に伴い再度申請していただく書類の一つである「世帯状況・収入」の書類の印刷状況が悪く、文字がつぶれていて何が書いてあるのかわからない。</p> <p>ただ書類を送ればよいというものではない。</p> <p>こんな書類を送ってくるのは、市民を馬鹿にしていると思えないと苦情を受けた。</p>	<p>書類を新たに印刷することなく、何度も印刷を重ねたことから、文字がつぶれてしまった。</p> <p>書類の発送にあたって、文字が見えにくい等の確認ができていなかった。</p> <p>印刷された書類に不備があることはないものとの思い込みがあった。</p>	<p>書類を発送する場合、文字の間違い等だけでなく、印刷状態等についてもしっかり確認を行う。</p> <p>今あるものを当たり前のものと捉えずに、利用者の立場に立って、再度確認をする。</p>	<p>用紙を使いまわしをしている事例が他課にもあれば見直し、データ化していく。</p> <p>様式作成等の際は読みやすい大きさの文字で作成する。</p>
3	制度・体制に問題	中央公民館 総務課	8月30日	<p>講演会の聴講に行ったが、ホール入口等には開場時間にかかる案内がなく、ホール内では内部打合せが行われていた。不快な思いをしたので、来場者にはきちんと明示または対応すべきと中央公民館に苦情あり。</p> <p>(後日)中央公民館へのクレームを、クレーム担当課(総務課)へ伝えると説明があったものの、総務課から返事が無い、どうなっているのかと新たな苦情を受けた。</p>	<p>職員が自分の対応で納得されたと思込み、「総務課へは私が報告する」と伝えてしまった。</p> <p>苦情をされた方からすれば、こういったクレーム(提言)は、担当部署(行政改革推進係)が担当し、今後の対応等について自分に報告がされると思っていたが、職員が自己判断し完結してしまった。</p>	<p>講演会等の際は必要に応じ、開場時間を明示するなどし、当日のトラブルがないよう努める。</p> <p>クレーム報告については総務課(行政改革推進係)に統一する。また、一層の内部での連携を強化する。</p>	<p>講演会など市民の方が参加する場への案内には、開始時間など分かりやすく表記する。</p> <p>職員同士の報告・連絡・相談も含め、情報連絡は伝言メモなどを活用し、用件を正しくしっかり伝える。</p> <p>接遇マニュアルの内容を再度周知徹底する。</p>