

平成30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	図書館	4月21日	<p>・電車内での読み聞かせイベントである「おはなしでんしゃ」に参加希望の方が来館し、「おはなしポイントカード」を所望いただいたが、イベント用にすべて持ち出しており、図書館に在庫がなかった。</p> <p>・図書館ホームページにはおはなしポイントカードは図書館カウンターにあると示していたため、来館された方にご迷惑をおかけしてしまいました。</p> <p>・イベント当日に謝罪をさせていただいたが、話しかけられた件と謝罪の際の態度についてもご意見をいただいた。</p>	<p>・「おはなしポイントカード」は、市立須坂図書館で毎週土曜日に行われる「おはなしの会」の最後に配布している。この日はイベント先(電車内)での「おはなしの会」だったので、イベントの担当者は同ポイントカードの入った箱をそのまま持ち出してしまった。</p> <p>・ホームページの案内が、「ポイントカードがなければイベントに参加できない」かのような誤解を与える文章だった。</p> <p>・ホームページで「カウンターでさしあげています」としながら、カウンターに1枚も残さなかった。</p>	<p>・ホームページ、ポスター及びチラシの案内文は、誤解を招かないよう、はじめて参加する人にもわかりやすく、ていねいに説明する。</p> <p>・HPの案内文とイベントのポスター・チラシの整合性をはかる。</p> <p>・カウンターには必ず配布物の予備を置く。</p>	<p>・ポイントカードをイベント会場に持って行ったことは参加者のために良いことであるが、図書館にある全てを持って行く必要はなかった。</p> <p>HPやポスターの記載の問題だけではなく、イベント開催以外にも、通常通り図書館が開館していることを常に意識することが必要。</p> <p>・謝罪するためにイベント会場でお声がけしたことも誠意を示そうとされたことからであり重要なことであるが、あまりに突然だと相手も戸惑う場合もあるので、配慮が必要。</p>
2	職員のミス・見落とし	商業観光課	7月27日	<p>・制度資金の融資あっせん決定通知書が本日届いたが、宛名の代表者本人ではなく、社員が他の郵便物と同じく開けて中の通知を見てしまったと電話で連絡があった。通知には、融資を受けたことや保証人の資産状況など、知られたいくない情報があり、それを見られてしまった。個人情報や企業情報など、知られたいくない情報への配慮ある対応をしていないのは、問題である。</p>	<p>・法人の経営に関する件のため、法人代表者名で送付しても問題はないと判断し、これまで今回のようなご意見が無かったため。</p>	<p>・より個人情報や企業情報の取り扱いに配慮するという考えから、送付の際は封筒に「親展」の赤色印を押して送付することとした。</p>	<p>・企業であれ個人であれ、送付物に含まれている情報を十分に理解し、受け取る側の立場に立って、取り扱いには細心の注意を払うこと。</p>