

【苦情等対応報告書の説明】

【記載例】

〇〇課

No	年	月	受付区分	性別	分類	苦情等の内容	対応	対応完了日	合計件数
1	26	4	複数	男女	2事業の運営に関する事	料理教室のお知らせに掲載されている場所が間違っていて遅刻してしまった。せっかく楽しみにしていたのがっかりだ。	謝罪と共に、チェック機能の強化のための方法を検討する旨を伝えた。	26.4.7	25件
2	26	5	電話	男	6職員に関する事	職員の対応が悪かった。分からないから聞いているのに小馬鹿にした対応をされた。	職員の対応について謝罪すると共に今後の指導徹底を図ることを伝えた。	26.5.16	
3	26	6	メール	不明	4施設の管理(建物)に関する事	6月某日庁舎に行ったが、外より温度と湿度が高く感じて不快である。	参考意見として課内で回覧した。	26.6.20	
4	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	

【 項目の説明 】

- ① 苦情等の受付年月を記載しています。
- ② 苦情等を受け付けた区分として（来庁・電話・FAX・文書・市長への手紙・わたしの提案・メール・その他・複数）のいずれかを記載しています。
※「複数」とは、同日に同一案件で複数の方から苦情等を受けた場合に記載しています。
- ③ 苦情等を申し出された方の性別（男・女・男女・不明）が記載されています。
- ④ 苦情等の内容を下記「1」～「7」に分類し記載しています。分類については以下のとおり定義しています。

<p>「1. 制度に関する事」…法律や制度そのものに関する苦情等。</p> <p>「2. 事業の運営に関する事」…事業を実施していく中での方法や手段等に関する苦情等。</p> <p>「3. 他機関に関する事」…国や県等が所管している案件や商工会議所、社会福祉協議会等の他機関が所管している案件に関する苦情等。</p> <p>「4. 施設（建物）に関する事」…市が所有している建物に関する苦情等。（例：市役所庁舎、総合体育館、文化会館、コミュニティセンター等）</p> <p>「5. 施設（建物以外）に関する事」…市が所有している施設で建物以外のものに関する苦情等。（例：道路、ガードレール、川、公園等）</p> <p>「6. 職員に関する事」…職員の待遇等に関する苦情等。</p> <p>「7. その他」…上記のもの以外の苦情等。申し出者の誤解によるもの等も含む。</p>
--

- ⑤ 苦情等の内容について記載しています。
- ⑥ 苦情等への対応について記載しています。
- ⑦ 苦情等の対応完了日を記載しています。
- ⑧ 同日に同一案件の苦情等が多数寄せられた場合に合計件数を記載しています。