

<p>事例項目</p>	<p>公園に関する電話での苦情対応について <市民からの電話による苦情への対応遅れ></p>
<p>事例発生日等</p>	<p>平成19(2007)年度</p>
<p>担当課</p>	<p>都市建設部 地域整備課</p>
<p>事例概要</p>	<p>発生までの経過 ①地域整備課に、市民から「公園に不法投棄されたゴミの早期撤去や公園内でのボール遊びを至急中止させるよう」等の苦情通報が多く寄せられた。 ②電話対応の際、 ・住居表示が進み、新地名に変更になっているにもかかわらず、公園名が旧地名のものが多く存在していたこと。 ・公園を担当する職員の不在時において、他の職員が公園の所在地を熟知していなかったこと。 により、市民への対応が遅れるなど、不愉快な思いをさせた。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>・連絡先が分かっている市民には、事情説明と不愉快な思いをさせた事に対し、口頭によりお詫びした。</p>
<p>発生原因</p>	<p>・公園担当以外の職員への公園所在地等の周知が不十分であった。</p>
<p>再発防止対策</p>	<p>・門真市全体地図に位置と公園名を入れた図面及び公園箇所が直ちに分かるように着色した産業地図を、課内に配置し、課内の誰もが常に確認ができるよう徹底する。 ※現在、町名と公園名が一致するよう公園名の変更について調整中である。</p>