

事例項目	新橋市営住宅入居者アンケート調査において、無記名アンケートが誤ってアンケート用紙に部屋番号を記入していたことについて
事例発生日等	平成26（2014）年11月6日（木）
担当課	まちづくり部 営繕住宅課・まちづくり推進課
事例概要	<p>発生までの経過</p> <p>①平成25（2013）年7月18日（木）、新橋市営住宅「住民の会」役員との懇談で住居に関するアンケートを取り組んでいきたい旨申し入れし同意を得た。 ②平成26（2014）年2月26日（水）、アンケート（案）を「住民の会」に提示した。「住民の会」役員より過去に行った移転反対の署名から期間が立っているため、住民の移転に関する意向もアンケートに盛り込むよう要請された。 ③平成26（2014）年10月4日（土）、新橋市営住宅自治会及び「住民の会」との懇談会にてアンケート内容を確認いただき、無記名にてアンケート調査を行うことの合意を得た。 ④平成26（2014）年10月29日（水）にアンケート用封書及びアンケートデータを委託会社に引き継ぎ、同年11月4日（火）に発送した。 【資料No.(2)-59-1】 ⑤平成26（2014）年11月6日（木）、「住民の会」会長より、無記名のアンケートの予定であるが、部屋番号を事前に記入されていることを伝えられた。 ⑥同日「住民の会」会長と協議し、同日中に居住者の皆様にお知らせ等対応することを約束した。</p>
	<p>当時の対応</p> <p>同日「住民の会」会長と相談し合意のもと、速やかにお詫び及び訂正文を各戸配布し、回収後のアンケートは「住民の会」役員の方の立会いのもと、アンケートを開封し、その場で速やかに部屋番号を削除することとした。 【資料No.(2)-59-2】</p>
発生原因	<p>このアンケート調査は、営繕住宅課とまちづくり推進課の両課が協力し連絡を密に取り組んできたものの、本来の設定ではアンケート内に居住者個々の判断にて記入していただくために部屋番号記入欄を設けていたものを、委託会社がまちづくり推進課担当者に電話での確認を行ったが、やり取りが両者の思い違いによるものであったため、誤って部屋番号を記入してしまうこととなった。また、主担である営繕住宅課担当者も最終確認を求めることなく送付を容認したため、十分なチェックが施されていなかったことによる。</p>
再発防止対策	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの記載内容の目的を明確にし、決裁する。 委託会社に対しアンケートの目的及び内容等を十分に理解させる。 作業手順をマニュアル化する。 関連する各担当者共に最終チェックを行った上、アンケートを発送する。
その他	
添付資料	<p>【資料No.(2)-59-1】入居者アンケート 【資料No.(2)-59-2】入居者アンケート調査のお詫び文</p>