

さとらんどにおける現金など取扱い規定

さとらんど fan コンソーシアム

(目的)

第 1 条 この規定は、札幌市農業体験交流施設（以下「さとらんど」という。）の指定管理者として行う業務にともない取り扱う現金等について、適切な取扱いを確保するために規定するものである。

(現金等)

第 2 条 当規定に定める「現金等」とは、現金および預金のほか、切手・収入用紙、その他金券類をいう。

(準拠)

第 3 条 この規定は企業会計原則、税法等関係法令および一般に構成妥当と認められる会計上の基準に準拠する。

(責任者)

第 4 条 現金等の取扱いに関する責任者は、マネージャーとする。

(担当者)

第 5 条 現金等の取扱いに関する担当者（以下、経理担当者という）は、マネージャーが指名し、それ以外の者に取扱いさせてはならない。

(区分管理)

第 7 条 協定書 19 条（経理の区分）を遵守し、現金等を区分して管理する。

(出納・保管)

第 8 条 現金等の出納・保管については、経理担当者が、必要に応じて、マネージャーの指示・指導を受けて行う。

(伝票・帳簿)

第 9 条 現金等の出納に当たっては、経理担当者は必ず伝票・証票および出納・残高等を記録した帳簿を作成し、マネージャーの確認を得る。

(現金等の取扱い)

第 10 条

第 1 項 現金等の出納の必要が生じた場合、当該業務の担当者は伝票・証票を作成し、経理担当者に回付する。

第 2 項 経理担当者は、回付された伝票・証票、現金等の内容を確認し、帳簿に出納・残高等を記帳する。

第 3 項 マネージャーは、第 2 項で経理担当者が作成した伝票・証票、現金等および帳簿の内容を確認し、適正に処理されたもの限り、認印を押印する。

第 4 項 経理担当者はマネージャーが内容を確認し認印を押印したものにつき、出納の処理を行うとともに、経理担当者はマネージャーの最終確認および認印の押印された伝票および証票を、後日、抽出・照合が可能となるよう、一連番号を付し整理・保管する。

(現金等の保管方法)

- 第 11 条 収入された現金等については、担当者が「さとらんど」に設置されている金庫に収納し、厳重に保管する。「金庫管理規定」参照
- 金庫の管理責任者は、マネージャーとする。マネージャーは、金庫の開閉等、金庫管理全般について、責任を負う。
- 収入された現金のうち、マネージャーが金融機関へ送金が可能と判断したものについては、経理担当者が送金する。
- 銀行預金通帳は、使用时以外は金庫に保管し、印章は北海道支店が管理する。

(現金・預金等の残高照合)

第 12 条

- 第 1 項 経理担当者は、現金の残高について、毎日取引終了後、金種表を作成し伝票合計表の現金欄と照合するとともに、マネージャーはこれを実査する。
- 第 2 項 経理担当者は、預金に関する出入金が発生する都度、預金に関する帳簿（預金勘定元帳）と預金通帳等を照合・確認し、マネージャーに報告し、確認・認印の押印を受ける。
- 第 3 項 経理担当者は、前項のほかに毎月末に預金に関する帳簿（預金勘定元帳）と預金通帳を照合・確認を行い、9月・3月には金融機関の預金残高証明書を取寄せ照合・確認を行い、マネージャーに提出する。マネージャーは、内容確認の上、認印を押印する。

(未然防止)

第 13 条

- 第 1 項 マネージャーおよび経理担当者は、当規定に定める取扱いを遵守し、事故、不祥事の未然防止に努める。
- 第 2 項 マネージャーおよび経理担当者は、現金等の取扱いに関する事故、不祥事を未然に防止するために、状況に応じて必要な措置を講じることとする。
- 第 3 項 手持ち現金は、所要額を勘案して努めて少額にしなければならない。手持ちの現金の限度額はマネージャーが決定する。なお、小口現金の限度額は 200 万円と定める。

(発生時の対応)

第 14 条

- 第 1 項 マネージャーは、発生した事実の正確な把握・記録を行うとともに、可能な限り発生原因等を調査・把握する。
- 第 2 項 マネージャーは、事故または不祥事への対応で当面必要な措置について、経理担当者に迅速に指示を行い、対応させるとともに、善後対策についても検討する。
- 第 3 項 マネージャーは、調査・把握した事項は札幌市に遅滞なく報告するとともに善後策についても併せて報告する。

(現金等の過不足処理)

第15条

- 第1項 現金等に過不足が生じた時は、経理担当者は地帯なくその原因を調査し、その処理についてマネージャーの指示を受ける。尚、過不足金は、過剰の時は「仮受金」とし、不足の時は「仮払金」として当日中に処理し、1週間を経過して原因が発見できない場合は、マネージャーの指示を受ける。
- 第2項 過不足が生じた場合の調査は、なるべく関係内部に止める。やむを得ない事情で取引先等に対して交渉しなければならないときは、マネージャーがあたる。
- 第3項 自主事業等でつり銭の過不足金が発生した場合はマネージャーの指示の下、過剰の時は「雑収入」として、不足の時は「雑費用」として当日中に処理する。

(本規定の改定)

- 第16条 本規定を改定する場合は、マネージャーが改定案を策定し、札幌市と協議のうえ行う。

(その他の事項)

- 第17条 その他本規定に定めのない事項については、マネージャーの責任のもと行う。



さとらんど 金庫管理規定

さとらんど fan コンソーシアム

(目的)

第1条 この規定は、札幌市農業体験交流施設における金庫の管理について定め、その責任を明らかにするとともに事故の発生を防ぐことを目的とする。

(金庫の定義)

第2条 この規定において金庫とは、耐震耐火の銅鉄製の格納庫であって、文字盤と錠(または錠口)を有するものをいう。

(金庫の管理)

第3条

第1項 金庫の管理は厳正に行い、事故の発生を未然に防止しなければならない。

第2項 破損等によって金庫の修理を必要とする場合には直ちにその手続きをとり、修理が完了するまで、その保管物件を適当な方法で保管しなければならない。

(金庫の管理責任者)

第4条

第1項 金庫の管理責任者はマネージャーとする。

第2項 マネージャーが不在若しくは事故あるときは、サブマネージャーとする。

(出納責任者)

第5条

第1項 出納責任者は金庫の開閉、保管物の出納、鍵の保管等金庫の管理全般の責任を負う。

第2項 出納責任者はマネージャーが経理担当者の中から指名した経理責任者とする。

(出納責任者の代理)

第6条

第1項 経理責任者が不在若しくは事故あるときは、マネージャーが代理する。

第2項 前項の代理を不在若しくは事故あるときは、サブマネージャーがあたる。

(鍵の管理)

第7条

第1項 金庫の鍵は正・副の2組とし、さとらんどにおいて、マネージャーが正鍵、経理責任者が副鍵をそれぞれ常時保持しなければならない。

第2項 マネージャーは重要鍵管理簿を備え付けて、鍵の受渡しを明らかにしておかなければならない。

(施錠)

第8条

- 第1項 経理責任者は、鍵による施錠とダイヤルによる施錠を併用しなければならない。
- 第2項 昼休み等経理責任者が不在となる場合は必ず施錠する。

(ダイヤルの文字合わせ)

第9条

- 第1項 マネージャーは、ダイヤルの文字合わせの方法を経理責任者および第6条第2項の代理人以外の者にしらせてはならない。
- 第2項 マネージャー、経理責任者、サブマネージャーの変更またはダイヤル文字合わせが第三者に漏れたと判断された場合は、直ちに交換の手続きをとらなければならない。

(金庫の保管物件)

- 第10条 金庫には、出納現金等業務上の重要物件に限り保管する。
簿外金、私金、私物の保管は認めない。

(保管物件の選定)

- 第11条 マネージャーは、物件の重要度に応じて保管物件を選定する。

(その他金庫への準用)

- 第12条 この規定は、その性質が許す限り、第2条の金庫以外の金庫に類するもの（手提げ金庫）についても準用する。



元請確認欄

新規入場時教育実施報告書（個人票）

実施年月日	令和 年 月 日 ()		※記載の個人情報は、安全衛生管理の為のみに使用し、他の目的には使用しません。						
作業所名	札幌市農業体験交流施設 さとらんど								
ふりがな氏名	-----		生年月日	昭・平	年 月 日	年齢 才			
血液型 (該当に○)	A · B · O · AB RH + · -	性別	男 · 女		職 種				
現住所					電話	- -			
緊急連絡先	続柄〔配偶者・親・子・その他〕名前〔 〕				電話	- -			
雇 用 主	(あなたが給料をもらう会社の名前) 横浜植木株式会社北海道支店		(次)	一次 協力会社名					
力 量	入社年月日		経験年数		類似業務の経験				
	年 月		年 ヶ月		有 · 無				
	類似業務の現場名								
健 康 管 理	健康診断日		血 圧		血圧の薬服用	服用後血圧			
	年 月 日		高 ~ 低		有 · 無	高 ~ 低			
	眼 鏡		コンタクトレンズ		補 聴 器				
	有 · 無		有 · 無		有 · 無				
	特殊健康診断	じん肺	有機溶剤	石 綿	特定化学物質	振動	騒音	その他	
	年 月								
	既往症	高血圧	糖尿病	てんかん	腰痛	難聴	低血圧	狭心症	その他
	有 · 無								
健康状態			服 用 薬						
良い · 普通 · 悪い ()			血圧 · 糖尿病 · てんかん · 狭心症 · その他 ()						
雇用アンケート	①あなたは事業主又は一人親方ですか？ はい · いいえ はいと答えた方：労災保険の特別加入（中小企業主・一人親方）に加入していますか？ ⇒ 加入済 · 未加入 ②あなたは雇用通知書（雇用契約書）をもらっていますか？ もらっている · ない ③建退共加入状況： 加 入 · 未加入 · 中退共加入 · 自社退職金制度（何れか○印）								
1.私は新規入場教育を受けました。(別紙労安様式 12-a 号遵守事項) 2.作業所の遵守事項や安全基準にしたがって安全作業に従事し、自分の身の安全を守ります。不安全行動はしません。 3.危険箇所及びヒヤリハットを発見した場合は職長若しくは横浜植木社員に連絡します。 4.不安全行動の作業員を発見した場合は誰であっても声をかけます。 5.予定外作業はしません。やむを得ず行う場合は職長、横浜植木社員に報告し再度手順を打合せ、確認してから作業を再開します。									
雇用主署名欄：				本人署名欄：					
				印					

横浜植木安全衛生委員会

※裏面の取得資格一覧をチェックしてください。



■取得資格（免許等、技能講習、特別教育、安全衛生教育等）

※ 該当する資格欄に○印を記入してください。

免許等			
普通自動車		一級建築士	
大型自動車		二級建築士	
大型特殊自動車		一級建築施工管理技士	
クレーン運転士（5t 以上）		一級土木施工管理技士	
移動式クレーン運転士（5t 以上）		二級建築施工管理技士	
ガス溶接作業主任者		二級土木施工管理技士	
電気主任技術者			
電気工事士			
危険物取扱者			
技能講習			
足場の組立等作業主任者		移動式クレーン運転（1t 以上 5t 未満）	
型枠支保工の組立等作業主任者		玉掛作業（吊上げ荷重 1t 以上）	
地山の掘削作業主任者		木材加工用機械作業主任者	
土止め支保工作業主任者		高所作業車運転（10m 以上）	
建築物等の鉄骨の組立等作業主任者		車両系建設機械運転〔整地・運搬〕（3t 以上）	
木造建築物の組立等作業主任者		〃 〔掘削用〕（同上）	
コンクリート造工作物の解体等作業主任者		〃 〔基礎工事用〕（同上）	
コンクリート破砕器作業主任者		〃 〔解体用〕（同上）	
有機溶剤作業主任者		不整地運搬車運転（1t 以上）	
特定化学物質作業主任者		フォークリフト運転（1t 以上）	
石綿作業主任者		ショベルローダー運転（1t 以上）	
酸素欠乏危険作業主任者		ずい道等の掘削等作業主任者	
酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者		ずい道等の覆工作業主任者	
ガス溶接作業		鋼橋架設等作業主任者	
特別教育			
足場の組立等作業		車両系建設機械運転〔整地・運搬〕（3t 未満）	
フルハーネス型安全帯		〃 〔掘削用〕（同上）	
石綿作業		〃 〔基礎工事用〕（同上）	
酸素欠乏症・硫化水素危険作業		〃 〔解体用〕（同上）	
クレーン運転（吊上げ荷重 5t 未満）		ローラ運転	
移動式クレーン運転（1t 未満）		コンクリートポンプ車作業操作	
建設用リフトの運転業務		フォークリフト運転（1t 未満）	
玉掛作業（吊上げ荷重 1t 未満）		ショベルローダー運転（1t 未満）	
巻上機運転		不整地運搬車運転（1t 未満）	
研削砥石取替等の業務		アーク溶接作業	
丸のこ等取扱作業		ボーリングマシン運転者	
ゴンドラ操作者		チェーンソー作業	
高所作業車運転（10m 未満）		ずい道等内作業	
アーク溶接作業		除染等業務	
電気取扱業務（低圧）		ロープ高所作業	
電気取扱業務（高圧）			
安全衛生教育等			
職長・安全衛生責任者教育		工事指揮者・列車見張員・軌陸車運転士	
職長・安全衛生責任者教育能力向上教育		交通誘導警備 1 級・2 級	
新規就労者安全衛生教育（河本工業）			
足場の組立て作業主任者能力向上教育			
施工管理者等のための足場点検実務者研修			

第三者に対する委託業務一覧

【指定管理事業分】

No.	業務名	委託予定業者名	委託期間	備考
1	警備業務	(株) ヘルックス	4/1~3/31	土日祝夜間警備員センター常駐
2	清掃業務	大星ビルメンテナンス(株)	4/1~3/31	
3	水質検査・環境測定・害虫駆除・貯湯槽清掃(センター)	日本衛生(株)	4/1~3/31	
4	自家用工作物定期点検	(株) 北海道電気保安協	4/1~3/31	
5	照明吊り下げ装置保守	(株) 小林舞台照明	4/1~3/31	
6	空調機・ボイラー 保守	日本空調サービス(株)	4/1~3/31	
7	消防設備点検/建築設備点検	(株) ヤシマ保全	4/1~3/31	
8	地下タンク漏洩検査	北海道消防機材(株)	4/1~3/31	
9	信号装置保守点検	北明電気工業(株)	4/1~3/31	
10	自動ドア点検(センター)	フルテック(株)	4/1~3/31	
11	自動ドア点検(交流館)	フルテック(株)	4/1~3/31	
12	中央監視装置保守点検	パナソニックシステムコ	4/1~3/31	
13	光LAN装置保守点検	パナソニックシステムコ	4/1~3/31	
14	エレベーター点検	ダイコー(株)	4/1~3/31	
15	井水給水ポンプ点検	(株) 荏原製作所	4/1~3/31	
16	冷温水機発生器切替保守	荏原冷熱システム(株)	4/1~3/31	
17	市水給水ポンプ点検(センター)	(株) 川本製作所	4/1~3/31	
18	井水ポンプ点検(センター側)	(株) 川本製作所	4/1~3/31	
19				
20				

【自主事業分】

No.	業務名	委託予定業者名	委託期間	備考
1	遊具・四阿等定期点検及び修繕	(株) 北辰	4月・10月	
2	自転車点検・保険	春木自転車	4/1~11/30	
3	SLバス・関係整備・点検	ダイワ整備機工(株)	4/1~3/31	
4				
5				



管理に係る収支計画書(様式4-1 指定期間全体)

法人・団体名 さとらんどfanコンソーシアム

(単位:千円)

科目	令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9年度		計		説明等
	指定管理 業務	自主事業	指定管理 業務	自主事業	指定管理 業務	自主事業	指定管理 業務	自主事業	指定管理 業務	自主事業	指定管理 業務	自主事業	
収入	指定管理費	238,000	238,000	238,000	238,000	238,000	238,000	238,000	238,000	238,000	1,190,000		
	利用料金収入	12,938	13,200	13,785	14,000	14,729	14,729	14,729	14,729	68,652	68,652		
その他収入	28,862	5,200	29,020	6,780	29,635	7,580	30,920	8,080	31,691	150,128	150,128	36,220	
収入計	279,800	5,200	280,220	6,780	281,420	7,580	282,920	8,080	284,420	1,408,780	1,408,780	36,220	
支出	管理費	54,054	0	55,395	0	56,384	0	58,429	0	59,905	284,166	0	
	物件費	144,000	900	139,200	1,600	141,100	2,200	141,300	2,150	139,900	705,500	9,450	
	人件費	63,340	1,109	65,026	1,138	66,193	1,158	68,919	1,204	70,717	334,196	5,844	
	物件費	18,030	3,020	19,950	3,370	17,050	3,670	13,650	4,420	13,300	81,980	18,900	
支出計	279,424	5,029	279,571	6,108	280,727	7,028	282,297	7,774	283,822	1,405,842	34,194		
収支	376	171	649	672	693	552	623	306	598	2,938	2,026		
利益還元		171		672		552		306				2,026	
法人税等	21		81		66		37		39			243	
当期純利益		355		568		627		586				2,695	

※ 税込みで記載してください。
 ※ 「その他収入」については、「説明等」の欄に当該収入に係る事業名を明記してください。
 ※ 「法人税等」には、法人税、法人住民税、法人事業税等の支払見込額を記載してください。
 ※ 令和5年度以降の収支に変化が生じる見込みの場合には、説明等欄にその考え方を示して下さい。

管理に係る収支計画書(様式4-2 令和5年度)

法人・団体名 さとらんどfanコンソーシアム

	科目	指定管理業務			自主事業			計
		管理費	事業費	小計	管理費	事業費	小計	
収入	指定管理費	238,000						238,000
	利用料金収入	12,938						12,938
	その他収入	28,862			4,400	800	5,200	34,062
	収入計	279,800			4,400	800	5,200	285,000
支出	給料手当	46,800	54,840	101,640	0	960	960	102,600
	福利厚生費	234	274	508	0	5	5	513
	法定福利費	7,020	8,226	15,246	0	144	144	15,390
	人件費計	54,054	63,340	117,394	0	1,109	1,109	118,503
	旅費・交通費	5,500	3,000	8,500	0	400	400	8,900
	光熱水費	18,000	30	18,030	0	100	100	18,130
	通信運搬費	1,500	350	1,850	0	20	20	1,870
	租税公課	500	100	600	0	0	0	600
	広告宣伝費	4,800	1,000	5,800	0	50	50	5,850
	保険料	700	450	1,150	0	50	50	1,200
	賃借料	3,500	1,200	4,700	0	150	150	4,850
	修繕費	7,000	1,500	8,500	100	50	150	8,650
	消耗品費	4,700	4,500	9,200	50	50	100	9,300
	備品費	4,000	1,500	5,500	0	0	0	5,500
	印刷製本費	500	150	650	50	100	150	800
	研修費	3,500	500	4,000	0	500	500	4,500
	委託費	70,000	1,500	71,500	0	1,200	1,200	72,700
	支払手数料	300	150	450	0	150	150	600
	産業廃棄物処理費	1,000	100	1,100	0	0	0	1,100
	雑費	3,500	1,000	4,500	0	200	200	4,700
行政財産目的外使用料	0	0	0	700	0	700	700	
一般管理費	15,000	1,000	16,000	0	0	0	16,000	
物件費計	144,000	18,030	162,030	900	3,020	3,920	165,950	
支出計	198,054	81,370	279,424	900	4,129	5,029	284,453	
利益等	収支	376			3,500	-3,329	171	547
	利益還元						171	171
	法人税等							21
	当期純利益							355

※ それぞれの項欄について、必要に応じて小区分を設定しても構いません。

※ 行が足りない場合は、適宜追加してください。

※ 税込みで記載してください(以下、様式4-3から4-5まで同じ)。

※ 「利益還元」の項には、利益のうち還元額を記載してください。

※ 様式4-3から4-5までにより積算内容を記載してください。

サッポロさとらんど 苦情対応マニュアル

さとらんど fan コンソーシアム
代表企業 横浜植木株式会社北海道支店

はじめに

さとらんどは、『市民文化の向上及び農業の振興』を目指し、『農業に対する市民の知識及び理解を深める』および『緑豊かな憩いの場を市民に提供する』事業に取り組んでおり、多くの市民と接します。

市民からは、さとらんどの事業および職員の取組みに関する意見や苦情、要望などが寄せられ、その中には残念ながら職員の対応に関する苦情が寄せられることもあります。

『市民にさとらんどを満喫していただくこと』、『我々の取組みに満足していただくこと』を、より高いものとするためには、職員一人ひとりが市民と接する場面で配慮する必要があります。

今回、各職場・各職員にとって参考となり、今後の接遇や対応等に役立てていただけるよう、本書を作成しました。

ポイントなどの内容は、唯一の正解を示したものではありません。各職場や対応内容に合わせた最善の対応となるよう、皆様でも理解を深めていただくことを期待しています。

< 目 次 >

I. 苦情の特徴	1 頁
II. 対応のポイント	2 頁
III. 一般的な事例	4 頁
IV. さとらんどでの事例	9 頁

I. 苦情の特徴

職員の対応に関する苦情には、次の特徴があります。

1. 言葉遣いや態度が悪いなど基本的なマナーが欠けている

お客様に高圧的な態度を取ったり、不適切な言葉遣いなど基本的なマナーに欠ける事例です。お客様に不快感を与えない対応が重要です。

2. 職員の説明が不足している

お客様からの問い合わせに真摯に答えようとせず、結果として説明が不足してしまった事例です。「問い合わせ」を「苦情」に変えない対応が重要です。

3. お客様への配慮が欠けている

高齢者や障害者、子どもなどへの配慮に欠けた事例です。対応するお客様の事情は一概ではありません。多様性への配慮が重要です。

Ⅱ. 苦情対応のポイント

『意見、要望、問合せ』と『苦情』の違いは、『職員の対応』と言っても過言ではありません。

市民からの意見等は『親しみを感じているからこそその貴重な声』です。その声に感謝の気持ちあるいは応える姿勢を示さなければ、『さとらんどとして十分取組んでいない』『耳を傾ける気がない』として苦情へと変化してしまいます。

1. お客様への対応ポイント

<ポイント①> 話をよく聴く

重要なポイントです。まずは、積極的にお客様の話を聴いて、不必要な意見を挟まず、お客様に十分発言していただきます。話しをすることで、疑問等を自ら解決したり、自分の気持ちや考えが整理されるなど、お客様の状況が変化することもあります。

しかし、業務の都合上、話を聴く時間が十分にとれない時は、こちらの事情を丁寧に説明し、可能ならば別の機会を確保するなどによりお客様の理解を得た上で、時間を区切って対応することも必要です。

<ポイント②> 先入観を持たない

苦情のお客様に対して、初めから「いわゆるクレマーだ。」とか「何か別の目的があるのだろう。」などと思う気持ちがあると、態度や言葉遣い、声に表れるものです。

また、「嫌だな。」という苦手意識もお客様に伝わる場合があります。お客様に不快感を与えないように心掛けましょう。

<ポイント③> 落ち着いて対応

お客様の感情が怒りなどで高ぶっていると、対応する職員側も口調が荒くなりがちです。お客様の状況を受け止めながらも冷静さを失うことなく、落ち着いて対応するよう心掛けましょう。

また、どうしても納得いただけない場合などには、無理に一人で対応せず、上司と相談しながら対応するなど、迅速かつ臨機応変な対応が重要です。

<ポイント④> 説明のタイミング

苦情を受けた場合、我々の事情を伝えたい気持ちに駆られますが、お客様の感情を無視して無理に説明すると、ただの「言い訳」としか受け止めてもらえないことがあります。適切なタイミングで上手く「説明」するように心掛けましょう。

<ポイント⑤> 伝える順序

感謝やお詫びなど、お客様の気持ちを受けた言葉を先に伝えるようにしましょう。お客様に配慮した我々の姿勢を感じていただけるのではないのでしょうか。

また、「それは担当ではない」と思う場合でも、さとらんどに話しているというお客様の気持ちで対応すれば、「内容はこういうことですね？」などを確認し、「内容を知っている職員をお呼びします」などお客様の立場で、対応の流れがスムーズにできるのではないのでしょうか。

2. 業務上のポイント

<ポイント①> 対応の報告

対応後には、必ず上司へ速やかな報告を心掛けましょう。

上司にとっては、自分の職場で何があったのか把握しなければなりません。また、間違った対応や伝え漏れたことがないかを判断し、万が一あれば是正しなければなりません。迅速な報告が重要です。

<ポイント②> 内容の振返り

対応に唯一の答えはありません。対応した内容、手順、言葉遣いなどを冷静になって思い出し、相手に「満足いただける対応だったか」「こうした方が良かった」など課題や改善方法を考えることが次の対応に繋がります。また、振返りや整理を習慣とすることで、応対や報告の際に相手分かりやすい説明ができるようになるので心掛けましょう。

<ポイント③> 職員間の情報共有

特に苦情対応は、さとらんどの全職員が適切な対応をしなければなりません。対応者へは「こんなことはどうしたの？」など、対応者は「あなたならどうする？」など疑問や課題を感じたら自分だけでなく、皆で考えることを心掛けましょう。

また、人によって対応が違ったり以前にあった苦情の対応を把握していなければ、お客様の理解を得にくい場合もあります。職員一人ひとりの認識と対応方法を共有し統一することが必要です。

Ⅲ. 一般的な事例

指定管理者が管理運営している施設の苦情事例を紹介します。

1. 昼休みの対応

<苦情内容>

昼休みの時間帯に、仕事の関係で事業を担当する部署に行きましたが、誰もいなかった。しばらく待った後、出てきた職員から「なんで業者がこんな時間に来るんだ」と言わんばかりの対応をされました。

<対応ポイント>

「昼休み」と分かっているにもかかわらず訪問しなかったお客様の事情を推察し、いつもと同じ態度や言葉遣いで用件を伺い、気持ち良く帰っていただけるように対応しましょう。

2. 仕事をする気が感じられない態度

<苦情内容>

近隣の企業が駐車場代わりに施設を使用しているので担当部署に連絡しました。

しかし、対応した職員は「あなたは誰ですか」等としつこく聞くばかりで、対象場所を把握しておらず、仕事をする気も見られませんでした。その点を注意すると、「私は馬鹿ですので・・・」等と言いつつ始末だった。

<対応ポイント>

まずは、お客様が通報していただいたことに対して、感謝の気持ちを言葉で伝えるようにしましょう。施設の管理を適正化する機会ということだけでなく、職員が、職務に真摯に取り組んでいることを理解していただく機会と捉え、対応しましょう。

3. 勤務時間中における職員の話し声

<苦情内容>

先日、勤務時間中に大きな声で「バカ男」とか「バカ女」と話している職員の声が聞こえました。

初めは世間話程度かと思いましたが、仕事で関係する人のことを話している様子で、私自身のことを言われたことではないとしても、気分が悪いです。

<対応ポイント>

職場内での話し声は、お客様にも届いている場合があります。更に、電話の受話器を通して、離れた第三者にも届くことがあります。

また、苦情の電話を受けている時に、周囲の職員の笑い声が受話器を通して相手方に聞こえ、不快感を与えることになり、苦情対応を難しくした事例もあります。

職場での会話は、お客様の誤解を招かないよう、お互いに気をつけたいものです。

4. 高圧的な職員の対応

<苦情内容>

先日、私の不手際が原因で、お約束の時間までに書類の提出が間に合いませんでした。その件で何とかならないかと連絡をした時、職員の対応に愕然としました。私の話など一切聞かず、一方的かつ高圧的に話をされショックを受けました。

<対応ポイント>

「締切時間を過ぎておりますので、厳正な手続きがもとめられている本件につきましては、お受けできないのですが、いかがなさいましたか？」という対応でしたら、お客様の受け止め方も違っていただけないのでしょうか。なお、事情だけを聞かれたお客様は、期待をしまするので、前述のように、理由を示して予め断ったうえで尋ねる点に注意しましょう。

5. 職員の喫煙

<苦情内容>

先日、訪問したところ「タバコの喫煙は喫煙所で」と明記してありました。しかし、喫煙所ではない場所で堂々とタバコを吸っている職員がいました。また、勤務時間中に堂々と職場を離れてタバコとは、その間の給料は税金から出ているはずなのに、平気なのでしょうか。

<対応ポイント>

喫煙場所を守ることは言うまでもありませんが、勤務時間中の喫煙については、苦情が絶えません。（例：「休憩や休息时间でもないのに、職員が喫煙所でタバコを吸っている。」「施設名の書かれた車を運転している職員が、タバコを吸いながら運転している。」など。）喫煙に限らず、お客様の誤解を招かないよう、節度を守って行動しましょう。

6. 問い合わせに対する冷淡な対応

<苦情内容>

担当部署に工事終了予定を問い合わせたところ、「食事に行っているから午後1時過ぎに電話するように」と担当者名を告げられました。午後1時過ぎに電話したところ、担当者から「毎年予算を決めて行っているので、いつになったら終わるといのは決めていない。私だけじゃなく、どこへ確認したって、そんなこと分からないはずだ。とにかく終わるときに終わるのだから。」と曖昧な返事をもらいました。決まっていなくて当たり前、と開き直ってこちらをバカにするような態度でした。

<対応ポイント>

問い合わせは、「事業への理解を深めていただく機会」と捉え、誠実かつ丁寧に対応しましょう。事業協力者になったかもしれない照会者を、苦情申立者に変えてしまうことがないように、心掛けたいものです。なお、お客様から電話連絡を受けた時に担当者が不在であった場合には、こちらから掛け直すことを提案するなど、先方への配慮も忘れないようにしましょう。

7. 文書での回答

<苦情内容>

担当部署へ工事発注前に相談に行き、担当者から説明を受けましたが、念のため説明内容を書面で欲しい、とお願いしたところ、「通常やっていない。」とか「文書を出すほどの内容ではない。」と根拠の無い説明をされて、納得できません。

<対応ポイント>

相談や照会などに対して口頭で説明を尽くしたものの、お客様から説明内容を文書で欲しい旨の申し出を受ける場合もあります。文書を要求する理由として、

- ・説明されたことを忘れないようにしたいため
- ・確認のための記録として残しておきたい
- ・自分の理解に不安があるので、後で時間をかけて理解したいため

などが挙げられます。

お客様の事情に合った適切な対応が求められますが、文書での回答を断る場合には、法的根拠など断る理由を明確にして、お客様の理解が得られるように対応しましょう。

【参考】

札幌市行政手続条例(行政指導の方式)

第33条 行政指導に携わる者は、その相手方に対して、当該行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示さなければならない。

2 行政指導が口頭でされた場合において、その相手方から前項に規定する事項を記載した書面の交付を求められたときは、当該行政指導に携わる者は、行政上特別の支障がない限り、これを交付しなければならない。

3 前項の規定は、次に掲げる行政指導については、適用しない。

- (1) 相手方に対しその場において完了する行為を求めるもの
- (2) 既に文書(前項の書面を含む。)によりその相手方に通知されている事項と同一の内容を求めるもの

8. お客様への配慮に欠ける職員の対応

<苦情内容>

先日、施設の中で子どもが怪我をしました。施設設備の不具合が原因でしたので、他の方が近づかないよう私の友人が見張っていました。私は急いで担当部署に行き、事情を話して不具合箇所の点検と消毒薬、絆創膏の貸し出しをお願いしました。

しかし、対応した職員は、すぐに駆けつけるどころか、お詫びの言葉もなく、「今、係の者がいないので連絡をとって後で行かせます。」と言うだけです。

そして、無表情に絆創膏を差し出し、消毒薬は皆が使うものだからと渋りながらやっと貸してくれました。

<対応ポイント>

「お子様は大丈夫ですか?」、「すぐに点検に向かうよう、不在の担当者に連絡をとります。」、「お知らせいただき、ありがとうございます。」、「ご負担をお掛けし、申し訳ございませんでした。」などという言葉が掛けていれば、お客様の気持ちも違っていただけたのではないのでしょうか。

緊急時などお客様が慌てている場面では、特に自分の担当では無い場合など、対応する側も冷静さを失ってしまい、冷淡な対応と受け取られてしまうこともあります。

そのような場面でも、落ち着くように努め、常にお客様への配慮を忘れずに対応することを心掛けましょう。



IV. さとらんどでの事例

苦情

1、「障害者から車の乗り入れ」のクレーム

施設利用目的でこられたお客様のなかに障害があり車椅子を利用されている方いて、センター前に車で乗り入れたいと、強い口調で申し入れがあった。

対応

第一駐車場には、身障者専用の駐車場がある。また、事前に申し入れがあれば、特例としてセンター横に一般車両を誘導し対応していると理解を求めた。

センター正面は一般来園者の安全の確保から車の進入はできないことを再度説明を行い理解を求めた。今後、事前に施設利用の申込がある場合は、受付で適切な施設利用の注意事項などを徹底するよう指導を行った。

2、「ペットを連れての入園」対応のクレーム

来園者の方がペットを連れて入園したところ、SLの担当者に強く注意された。看板もなく、注意されたことに不快感を覚えた、クレームを受けた。

対応

園内各所にペットを連れての入園お断りの看板を設置していることを説明。職員の注意の仕方（対応）については教育を徹底することを説明し、理解を求め対応。

3、「レンタサイクルのマナー」の指導クレーム

レンタサイクルの利用にあたっては、飲酒をしながら自転車に乗っており、大人2人乗りであるのに4人で乗り、スピードを出しすぎている。このような行為を目にして大変残念です。注意しても聞いてはくれない。貸し出し時に対応をとってほしい。

対応

レンタサイクルの貸し出しは、飲酒を確認した時点でお断りしております。今後、職員が園内を循環し同様な行為を見たら注意し、他の来園者が安心して利用できるよう努力すると対応。

4、「遊具での怪我」の処理

ふわふわドームで子供同士がぶつかり、その一人が怪我をし、鼻の周辺を切って血が止まらない状態と交流館受付に報告。

対応

職員が速やかにつ救護室で処置。怪我をした子どもを安静な状態にし、消毒の処置と救急車の確認を本人に行った。救急車の要請は本人が拒否。まもなく、出血が止まり鼻の入り口に切り傷を確認。再度消毒などで処置した。本人に帰宅したら両親に状況を説明し、病院に行くなどの対応をするよう進めた。

5、「生産物の販売」のクレーム

センター（事務所）の野菜販売で、購入した人から調理しても食べることができないというクレームを電話で受けた。

対応

連絡を受け、状況確認し、低調にお詫び。速やかに購入した金額を払い戻しすることで対応。

6、「引き馬」の障害者からのクレーム

障害者であることで引き馬に乗れないことは納得できない。強い申し入れを受けた。

対応

当施設の引き馬は、障害者の状況に応じ、安全を重視することからお断りする場合がありますと低調に説明し、理解を求めたが他の施設では乗ることができたと主張。今後、障害者等の利用にあたっては、注意事項を徹底することで理解をいただいた。速やかに新たに看板を設置し、ホームページなどの掲載文面の更新を行った。

7、「公園内の整備」に対するクレーム

ミルクの郷からセンターに向う立ち木の間の小さな穴に娘さんがつまづき足を捻挫したため、危ないので穴を埋めてほしいとの申し出を受ける

対応

申し出のお客様が、再度、来園した折、職員が同行し現場を確認。直ちに復旧作業を行うことで理解していただいた。速やかに現場の穴を埋める処置を行った。

8、「お客様同士」のトラブル

パークゴルフ場内のお客様がプレー中のボールが他のお客様の足にあたり打撲の事故が発生。

対応

報告を受け、クラブハウスで湿布を貼るなどの応急処置を行った。怪我は歩ける程度。当施設ではプレーを行う前にルール、マナーを説明しており、今回は、お客様同士の話し合いとなったが、事故後、コース内で危険と思われる箇所にはネットを張るなどの対応策をとった。

9、「すずめ蜂」の巣を駆除要請

炊事広場の木の椅子にスズメバチが巣を作っており、利用者から駆除の要請を受ける

対応

職員がスプレーで駆除に対応。フォークリフトで木の椅子を撤去するなど速やかに処理した。

10、「マナー」についてのクレーム

引き馬に親子で乗馬した時、乗るときは、親が先に乗り、次に係りの人が子どもを乗せてくれたが、降りるときは何の対応も無く、声えもかけてくれず、大変不親切で不愉快な思いをした。とセンター窓口で報告を受けた。

対応

窓口にくられたお客様には、「不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません」等の対応を行い、現場職員には、接客のマナーの指導を速やかに行った。

苦情処理記録簿

対応日 R 年 月 日

記入者 _____

発生日時	
お客様状況	<input checked="" type="checkbox"/> クレーム <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> ご意見 <input type="checkbox"/> お問い合わせ等
内容	

職員対応	
------	--

お客様連絡先	住所
	氏名
	TEL

本部対応者名		現場対応者	
本部処置内容			
処置報告先	<input type="checkbox"/> 本部 <input type="checkbox"/> 運営会議 <input type="checkbox"/> 市役所 <input type="checkbox"/> 支援センター <input type="checkbox"/> その他()		

マネージャー	サブマネージャー	リーダー	担当

事故処理記録簿

対応日 R 年 月 日

記入者 _____

発生日時	
お客様状況	<input checked="" type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> クレーム <input type="checkbox"/> ご意見 <input type="checkbox"/> お問い合わせ等
内容	

職員対応	
------	--

お客様連絡先	住所
	氏名
	TEL

本部対応者名		現場対応者	
本部処置内容			
処置報告先	<input type="checkbox"/> 本部 <input type="checkbox"/> 運営会議 <input type="checkbox"/> 市役所 <input type="checkbox"/> 支援センター <input type="checkbox"/> その他()		

マネージャー	サブマネージャー	リーダー	担当

週間所見

部門長

/ (金)		勤務者	記録者
内業務		収穫体験	
申送り等			

/ (土)		勤務者	記録者
内業務		収穫体験	
申送り等			

/ (日)		勤務者	記録者
内業務		収穫体験	
申送り等			

/ (月)		勤務者		記録者	
内業務 内容			収穫体験		
申送り等					

/ (火)		勤務者		記録者	
内業務 内容			収穫体験		
申送り等					

/ (水)		勤務者		記録者	
内業務 内容			収穫体験		
申送り等					

/ (木)		勤務者		記録者	
内業務 内容			収穫体験		
申送り等					