

大規模交通インフラ局（MTIA）

MTIA苦情対処方針

2021年10月

2 はじめに

2.1 はじめに

私たちは業界として、ステークホルダーの皆様へ優れたサービスを提供することに責任を持って取り組んでいます。皆様からのご意見は重要なものであり、私たちがステークホルダーはどのようなことを体験しているのかを理解し、どうすればステークホルダーのニーズに応え続けられるのかを知るために役立てられています。

私たちは、皆様が苦情を寄せて、お抱えになっている懸念事項に対して適時的かつ適切な回答・対応を受ける権利を認めています。

2.2 適用範囲と定義

本苦情対処方針は、以下に挙げる大規模交通インフラ局（Major Transport Infrastructure Authority : **MTIA**）および同局の各プロジェクト・オフィス（Project Offices : **POs**）が受理した、当局の苦情対処手続き [Complaint Management Process] により管理されるすべての苦情案件に適用されます：

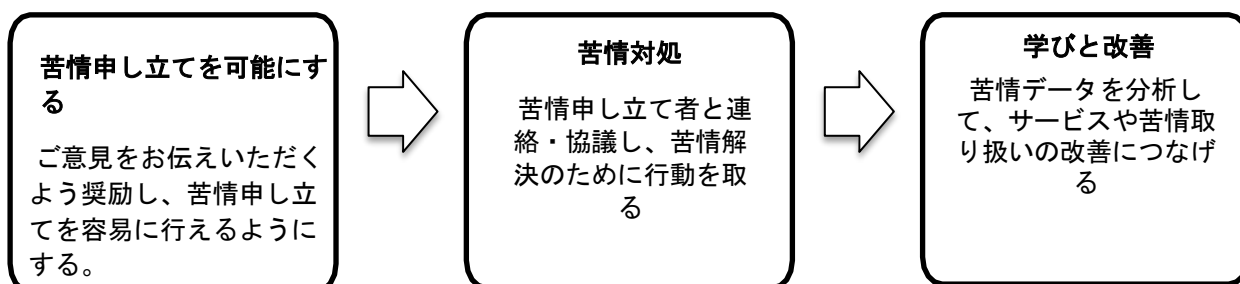
- 踏切撤去・立体交差化プロジェクト（Level Crossing Removal Project : **LXRP**）
- ビクトリア州鉄道プロジェクト（Rail Projects Victoria : **RPV**）
- ノース・イースト・リンク・プロジェクト（North East Link Project : **NELP**）
- ウェストゲート・トンネル・プロジェクト（West Gate Tunnel Project : **WGTP**）
- ビクトリア州大規模道路プロジェクト（Major Road Projects Victoria : **MRPV**）

苦情 [Complaint] とは、私たちのプロジェクトと、そのプランニング、行動、サービス、スタッフ、または苦情の取り扱いに対する不満の表明を指します。

2.3 苦情対処の原則事項

当局の苦情対処手続きは、以下に上げる事項を目指す、指針原則に基づいています：

- 苦情申し立てを可能にし、歓迎する
- 苦情に効果的・効率的かつ公正なかたちで対処する
- 苦情から学び、改善していく文化を奨励する
- 常に透明性を確保する



2.3.1 苦情申し立てを可能にする

私たちは、皆様が苦情を申し立てる権利を有していることを認識しており、皆様の懸念事項に公正かつ効率的に対応することに責任を持って取り組んでいます。当局のスタッフは十分に研修を受けており、手続き全体を通して皆様を能動的にサポートしていきます。私たちは、苦情申し立ての際に特別なニーズを抱えている方や、通常以上のサポートが必要な方がいることも、認識しています。これを踏まえて、苦情手続きができる限り容易なものとなるように、様々なアクセシビリティに対応したオプションが用意されています。

苦情申し立てへの対処においては柔軟に対応し、申し立て者の方に一番都合がよく、もっとも効率的な手段でコミュニケーションを取ります。苦情取り扱いにおいては、できる限り迅速に苦情を解決できる手段を用います。

2.3.2 苦情がある際の当局へのお問い合わせ方法

当局へのお問い合わせ方法についての最新情報は、日時に関わらず、<https://bigbuild.vic.gov.au/>のウェブサイトをご訪問いただくか、1800 105 105へのお電話でご確認ください。

耳が聞こえない、または聴力ないし発話障害をお持ちの方でも直接お問い合わせいただくこともできますし、1800 555 630にお電話のうえ、全国リレー・サービス [National Relay Service] を通してご連絡いただくこともできます。翻訳・通訳サービスが必要な方は、お電話にて (03) 9209 0147までご連絡ください。

当局では、いただいた苦情について、受領した旨のお知らせと回答・対応を迅速に行うよう心掛けており、緊急対応を要する問題があることも認識しています。新規の苦情は個別に評価したうえでもっとも適切な初期対応を見極めて、申し立てられている問題の緊急性・重大性のいずれかまたは両方に基づいて、優先順位を割り当てます。

なお、いただいた苦情が詳細な調査を要する場合や、当該プロジェクトの契約業者を含む外部の人物・機関からの意見を要する場合には、回答・対応に時間が掛かることもあります。

当局の苦情対処手続きは、すべての当事者に公正なものであり、問題点が客観的かつ偏りのないやり方で取り扱われるよう徹底されています。また、苦情対処手続きの結果に満足できなかった場合には、当該POの内部管理職者による見直しや、公共交通オンブズマン [Public Transport Ombudsman] (LXRPおよびRPV関連の苦情案件の場合) もしくはビクトリア州オンブズマン [Victorian Ombudsman] (LXRP、RPV、NELP、WGPT、MPRV関連の苦情案件の場合) による外部機関見直しを含む、見直しを請求する手段も用意されています。プライバシーに関する上申は、いずれのPOのものについても、ビクトリア州情報コミッショナー事務局 [Office of the Victorian Information Commissioner] にお申し立てください。

私たちは、皆様のプライバシー保護と個人情報の取り扱いにおいて、プライバ

シー関連法および当局のプライバシー方針に従います。当局のプライバシー方針は、以下のリンクからご覧いただけます：

<https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>

2.3.3 学びと改善

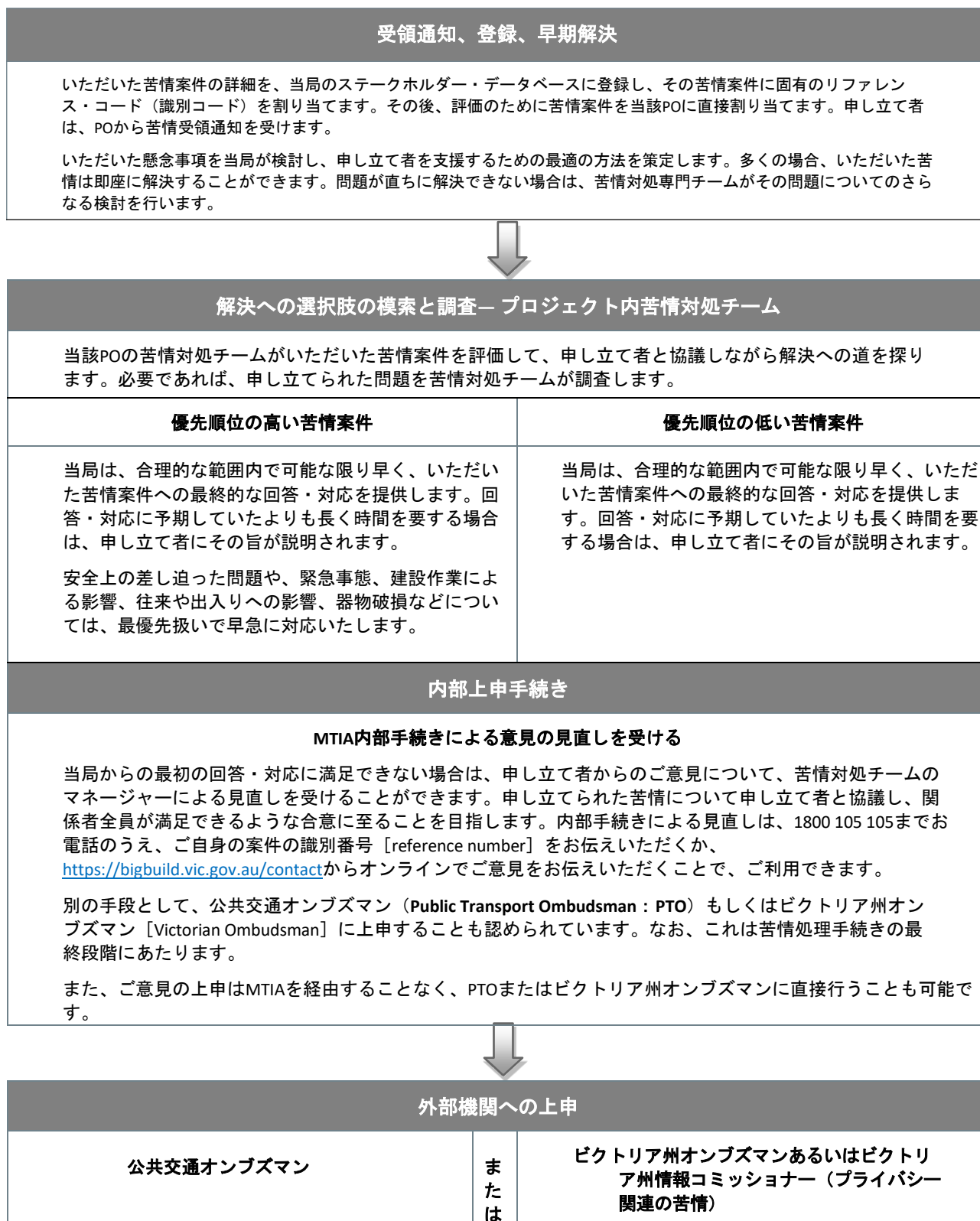
苦情データは、当局の業務パフォーマンスを測定するための重要な情報源です。各POは、個人を特定できないかたちに処理された苦情データを定期的に分析して、私たちの業務遂行方法やプロジェクトの実行方法を改善するための手段を特定するのに役立てています。当局は上級管理職チームに、苦情の傾向に関する月次報告を提出しているほか、苦情の根本原因分析を行うことで構造面・制度面での問題を明らかにし、業界全体の各機関・企業と協力して皆様の体験を向上させて、苦情となる問題の再発防止に取り組んでいます。

また、私たちはこの苦情対処手続きを継続的に改善するよう努めています。当局は効果的な品質保証手続きを導入しており、苦情取り扱いの品質面での点検と職員へのフィードバック提供が定期的に行われています。MTIAは年次でコンプライアンス監査を実施して、苦情対処手続きの順守状況を評価しています。

3 当局の苦情対処手続き

MTIAのPOはすべて、3段階制の苦情対処手続きを採用しています（「図1：苦情対処手続き」をご覧ください）。この手続きにより、苦情案件が登録され、適切な場合には迅速に解決されて、申し立て者が当局による最初の回答・対応に満足できない場合には当該の懸念事項がさらに検討されるための機会も提供されるようになっています。

図1：苦情対処手続き



PTO会員制度の会員機関となっているのは、一部のPOのみです。LXRPまたはRPVからの回答・対応に不満がある場合は、ご自身の苦情案件を外部機関による検討のためにPTOに上申するという選択肢が認められています。PTOは、ビクトリア州内の公共交通に関する紛争の解決を支援することができる独立した紛争解決機関です。詳細は、PTOのウェブサイトでご確認ください：www.ptovic.com.au

LXRP、RPV、NELP、WGTP、MRPVのいずれかからの回答・対応に不満がある場合は、ご自身の苦情案件を外部機関による検討のためにビクトリア州オンブズマンに上申するという選択肢が認められています。ビクトリア州オンブズマンは、ビクトリア州政府省庁およびビクトリア州内の地方自治体（市町など）についての苦情を調査します。詳細は、ビクトリア州オンブズマンのウェブサイトでご確認ください：www.ombudsman.vic.gov.au プライバシーに関する上申は、ビクトリア州情報コミッショナー事務局 [Office of the Victorian Information Commissioner] にお申し立てください。詳細は、以下でご確認ください：www.ovic.vic.gov.au