



**大規模交通インフラ局（MTIA）**

MTIA苦情対処方針

**2021年10月**

# はじめに

## はじめに

私たちは業界として、ステークホルダーの皆様に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。

## 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。

## 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

**学びと改善**

苦情データを分析して、サービスや苦情取り扱いの改善につなげる

**苦情対処**

苦情申し立て者と連絡・協議し、苦情解決のために行動を取る

**苦情申し立てを可能にする**

ご意見をお伝えいただくよう奨励し、苦情申し立てを容易に行えるようにする。



## 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。

## 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>

## 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。

# 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**



いただいた苦情案件の詳細を、当局のステークホルダー・データベースに登録し、その苦情案件に固有のリファレンス・コード（識別コード）を割り当てます。その後、評価のために苦情案件を当該POに直接割り当てます。申し立て者は、POから苦情受領通知を受けます。

いただいた懸念事項を当局が検討し、申し立て者を支援するための最適の方法を策定します。多くの場合、いただいた苦情は即座に解決することができます。問題が直ちに解決できない場合は、苦情対処専門チームがその問題についてのさらなる検討を行います。

**受領通知、登録、早期解決**

|  |  |
| --- | --- |
| **解決への選択肢の模索と調査― プロジェクト内苦情対処チーム** | |
| 当該POの苦情対処チームがいただいた苦情案件を評価して、申し立て者と協議しながら解決への道を探ります。必要であれば、申し立てられた問題を苦情対処チームが調査します。 | |
| **優先順位の高い苦情案件** | **優先順位の低い苦情案件** |
| 当局は、合理的な範囲内で可能な限り早く、いただいた苦情案件への最終的な回答・対応を提供します。回答・対応に予期していたよりも長く時間を要する場合は、申し立て者にその旨が説明されます。  安全上の差し迫った問題や、緊急事態、建設作業による影響、往来や出入りへの影響、器物破損などについては、最優先扱いで早急に対応いたします。 | 当局は、合理的な範囲内で可能な限り早く、いただいた苦情案件への最終的な回答・対応を提供します。回答・対応に予期していたよりも長く時間を要する場合は、申し立て者にその旨が説明されます。 |
| **内部上申手続き** | |
| **MTIA内部手続きによる意見の見直しを受ける**  当局からの最初の回答・対応に満足できない場合は、申し立て者からのご意見について、苦情対処チームのマネージャーによる見直しを受けることができます。申し立てられた苦情について申し立て者と協議し、関係者全員が満足できるような合意に至ることを目指します。内部手続きによる見直しは、1800 105 105までお電話のうえ、ご自身の案件の識別番号［reference number］をお伝えいただくか、<https://bigbuild.vic.gov.au/contact>からオンラインでご意見をお伝えいただくことで、ご利用できます。  別の手段として、公共交通オンブズマン（**Public Transport Ombudsman：PTO**）もしくはビクトリア州オンブズマン［Victorian Ombudsman］に上申することも認められています。なお、これは苦情処理手続きの最終段階にあたります。  また、ご意見の上申はMTIAを経由することなく、PTOまたはビクトリア州オンブズマンに直接行うことも可能です。 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **外部機関への上申** | | |
| **公共交通オンブズマン** | **または** | **ビクトリア州オンブズマンあるいはビクトリア州情報コミッショナー（プライバシー関連の苦情）** |
| 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](https://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](https://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](https://ovic.vic.gov.au/) |