

別紙

公開概要書

受付日	令和5年9月25日	回答日	令和5年10月3日	担当課	福祉総務課
意見等の内容	<p>母の生活保護について相談し申請をしているが、施設の入所に関して、担当の説明が分かりづらく、担当が指定した時間に行ってもいなかったり、2度目も時間を指定しているにもかかわらず、話す場所がなくプライバシーのかけらも感じない窓口で大声で話すといった対応だった。</p> <p>いくら、生活保護を受けるような人間の家族とは言え、酷い対応だと思う。</p> <p>もう少し、プライバシーに配慮し窓口に来ている人間に分かりやすく、たとえば書類を準備しておくなどの対応はできないのか。</p> <p>生活保護を受けたくて行っているのではなく、それしか方法がないから、お願いしているのに、とても感じの悪い対応である。</p> <p>これから生活保護を受けたい方のためにも窓口対応を検討して欲しい。</p> <p>私の故郷。自慢できる市であって欲しい。</p>				
回答の内容	<p>まず生活保護ケースワーカーの対応についてですが、大変申し訳なく思っており、至急担当課長に対しまして、今後このようなことが無いよう指示をしたところです。</p> <p>関係職員に対しましては、担当課長を通じ、生活に苦しんでおられる方が、決して望んで来所されるわけではなく、相談時間の厳守や大きな声で面接をしないことなど、相談相手の気持ちに寄り添い配慮を忘れてはならないということを指導し、また、全ケースワーカーにプライバシーに配慮した場所での相談業務に努めることを徹底するよう指示したところです。</p> <p>大変不快な思いになられたことにつきまして反省をし、今後の相談業務が市民の皆様安心していただけるものにしていきたいと考えております。</p>				