

別 紙

公開概要書

受付日	令和 6 年 9 月 2 日	回答日	令和 6 年 9 月 18 日	担当課	高齢者福祉課
意見等の内容	<p>介護保険サービスのことで、市からのケアマネージャーに説明された内容が理解に難しく、会社の職員と共に相談に行った。</p> <p>はじめ若い担当者に対応し、分厚い本を見ながらの説明で、担当者の解釈が違っていった流れになった。次に別の職員からの説明があったが、理解に苦しい発言や質問ばかりで、こちらもできる限りのことを伝えようとしたが、突然、うちの職員に「そんな表情はやめてください」「私が傷つくではないですか」ときつい口調で話し、それ以降うちの職員はうつむき何も発言できなかった。帰る際にも、うちの職員を追っかけ、「名前を教えてください」と言った。その行動にとっても圧を感じ不愉快になった。</p> <p>訪問看護師の人数が不足しているなか、在宅の暮らしを支える大切なうちの看護職員であり、相談の内容も利用者さん家族さんの希望された援助についてのことであり、もっと柔軟で適切な対応をしていただきたい。また、市職員の態度はうちの貴重な職員を傷つけ、今後の業務の支障になる可能性が高い。</p> <p>このような対応が続くと、業務の相談が難しくなり、市民のみなさんへのサービスにも影響が出てくる不安が拭えない。</p>				
回答の内容	<p>この度、職員の対応によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。</p> <p>かねてより、窓口対応において親切・丁寧な対応を行うよう指示しておりますが、今回の事案を教訓として、改めて適切な対応を行うよう指示をいたしました。今後とも市民に信頼される市職員として、市民サービスの一層の向上と、行政運営が円滑に実施されるよう努めてまいります。</p>				