

令和6年6月 市長への投書箱 投書内容と回答(投書者が公開を希望した案件のみ)

受付日	令和6年6月26日	担当所属	保険年金課
受付場所	メール		
件名	市民対応(保険年金課)について		
投書内容	保険年金課へ手続きに来庁した際、ご用の方は職員にお声かけくださいとの掲示があったが、声をかけられそうな職員がおらず、逆に職員側からの声かけもなかった。声かけの対策や受付発券機の設置など検討が必要ではないか。 また、電話対応の際に、所属名のみで名前を言わない職員がいたが、これはカスハラ対策なのか。		
回答の要約	この度は、配慮を欠く窓口対応により、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 来庁者への対応については、混雑時には番号札をお渡しするなど、未対応者が発生しない対策を実施しているところですが、今回の事例が発生したことを受け、改めて手続きに来庁された方への配慮を指導いたしました。 また、電話対応については、所属名及び名前を名乗ることを基本としておりますので、こちらについても関係職員へ指導を行いました。 今後、このようなことが起きないように、職員の資質向上を図り、親切かつ丁寧な対応に努めてまいります。		