

投稿年月日	平成25年5月15日	投稿者	市内在住 70代
ご意見・ご提案 内 容	<p>島原市・雲仙市・南島原市の3市で介護保険を共同運営している島原地域広域市町村圏組合介護保険課へ、介護保険による住宅改修費の支給について、電話で相談をしたところ、対応した職員の説明の中で、「南島原市」を「南」と省略していた。</p> <p>こういった省略に対して、私は「呼び捨て」にされた感じがして不快な思いをした。</p> <p>また、南島原市の職員も派遣していると聞いたが、自分の市の名前を呼び捨てにしているのでしょうか。</p>		
回 答	<p>【南島原市の対応】</p> <p>いただきましたご意見につきましては、島原地域広域市町村圏組合介護保険課に伝え、職員接遇の改善を求めました。</p> <p>また、今回の件を契機として、南島原市役所におきましても、さらに職員接遇の徹底を図ってまいります。</p> <p>【島原地域広域市町村圏組合介護保険課の対応】</p> <p>電話に限らず職員が窓口対応する場合は、市民の皆さんに不快な思いを与えないようにすることが大切であり、職員に対しても、接遇研修を実施するなど、職員や職場の接遇改善を実施しています。</p> <p>島原地域広域市町村圏組合といたしましては、不必要な名称の省略はすべきでないと考えますし、これからも市民の皆さんにわかりやすい窓口対応に取り組んでいきたいと思っております。</p> <p>大変、貴重なご意見をいただきましたので、これを生きた教材として、職員間での問題提起や体験紹介、マニュアルの作成などを進め、職員の対応を改善していきたいと思っております。</p> <p>なお、南島原市から派遣された職員が、南島原市の名称を略称で用いることはありませんでした。</p>		
担当課	福祉課・島原地域広域市町村圏組合介護保険課		