

市民の声（12月分）

意見 16	<p>R2.12.14</p> <p>窓口対応について</p> <p>私は今月、夫と離婚し子ども2人を育てることになりました。そのため、本日手続き等必要なことを済ませようと思い子育て支援課にいきました。</p> <p>まだ済ませていない書類を書いた後、シングルマザーになってから支援していただけるサービスがあるのかを尋ねました。すると、私学共済だから児童手当は貰えないかもしれませんといいました。</p> <p>私は、離婚したばかりで、子どもを育てていけるか分からない不安で押し潰されそうなところ、市役所に出向き、支援が受けられるかを聞いたら、逆に受けられなくなると冷たく言われ、その場で不整脈になるほどの状態に陥りました。離婚というキーワードを配慮もせず大きな声で話され、威圧感のある態度も重なり、泣くのを堪えるのに必死でした。シングルマザーで子育てに不安をもっている人に対しての関わり方、学んでください。女性が子どもを一人で育てていくことの大変さ、真剣さ、不安の高さを勉強してください。</p> <p>子育て支援課・名ばかり。もっと真剣に子育てを支援してください。紙切れを埋めること、お金をあげるかどうか判断するのはお仕事でしょうが、こころない流れ作業、マニュアル作業になり、人を傷つけて良いわけではないのではないのでしょうか。</p>
回答	<p>R3.1.5 子育て支援課</p> <p>この度は、本市の窓口対応等に際しまして、職員に至らない点があり、**様にご不快な思いをさせてしまったことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>日頃より、市では、市民の皆様が窓口で諸手続きにいらした際には、細やかな心配りを心がけているところですが、**様がお来庁された際には、職員の対応に配慮が足りず大変不快な思いをさせることとなりました。</p> <p>この度の対応は、相手の立場に立つという基本的なことができていなかったことが原因であると認識しております。</p> <p>今後は、**様よりいただきました貴重なご意見を契機に、職員が市民の皆様一人一人の立場に立った対応をより一層意識し、住民サービスの向上のため努力してまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。</p>