令和8年度にいただいたご意見・回答

日付	分野	組織・人事・行政経営・DX推進
7月6日	ご意見	窓口対応に関する苦情のご連絡 突然のご連絡失礼いたします。 本日、マイナンバーカードの更新手続きのため、高山市役所を訪れた両親が、職員の方の対応について大変不快な思いをし、心を痛めて帰宅いたしましたので、事実をお伝えし、改善をお願いしたくご連絡いたします。 【経緯】 ・マイナンバーカードのパスワード再設定の手続きにて、パソコン操作に不慣れな両親が大文字・小文字の入力に手間取っておりました。 ・その際、担当職員より、まるで理解力を疑うかのような、突き放した言い方をされました。 ・高齢者への配慮に欠けた、冷たい態度であったとのことです。特に高齢（80代）の父に対する言い方がひどかったと聞いております。 ・両親が「もう結構です」と伝えると、態度が一変して急に丁寧になったとのことで、この点についても両親は大変悔しい思いをしております。 【お願いしたいこと】 ・当該職員への事実確認と、必要な指導 ・高齢者や機器操作に不慣れな方への窓口対応について、改めての研修や見直し 両親は「もうこの市役所には怖くて行きたくない」とまで申しており、行政サービスへの信頼を大きく損なう出来事であったと感じています。事実確認のうえ、真摯にご対応いただけますようお願い申し上げます。 以上、よろしくお願いいたします。
	回答	このたびは、窓口の職員対応で、ご両親に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご両親は暗証番号がわからないとのことであったため、暗証番号を再設定できること、また暗証番号はご自身で決めていただく必要があることを説明させていただきました。 その際、ご両親が暗証番号を設定される際のご負担や難しさに、十分な配慮ができず、寄り添った対応ができておりませんでした。 対応した職員には、今後はお客様のご状況を踏まえながら、より丁寧に寄り添ったご案内を行うよう指導いたしました。 また、高齢の方や機器操作に不慣れな方への窓口対応についてのご意見を、真摯に受け止め、窓口での説明手順や方法、機器操作に関するサポートについて、課内職員全員で再確認を行います。 今後は、お客様に寄り添った丁寧な対応に努めるとともに、朝礼なども活用しながら、窓口対応への意識を徹底してまいります。 この度はご意見をいただきありがとうございました。