

01 はじめに

令和5年度の集団指導のはじめに

1 指導グループからの連絡とお願い

- (1) 来庁相談を希望の場合は、あらかじめ担当者にアポイントをとるようにお願いします。
アポイントがない場合、来庁相談は原則できません。
書類提出のついでに相談をすることもご遠慮ください。
- (2) 質問、相談は必ず各サービス担当者へお願いします。
- (3) アポイントをとる際に質問、相談の概要等をお知らせいただくと、回答がスムーズにできます。
回答に時間を要する場合がありますので
余裕を持ってご連絡ください。

- (4) (1) から (3) については手続き等を業者（建築士、行政書士等）に依頼している場合にも同様です。
事業者から各業者へ周知をお願いします。
- (5) 提出書類の日付について
提出の際は、必ず日付を記入してください。
- (6) 令和5年度から提出書類の事業者控えへの受付印の押印を廃止しています。
提出した証拠が必要な方は、配達証明等の郵便にてご提出ください。
郵送の場合、消印が提出期限に間に合うようにしてください。

- (7) 市からの連絡は、ほとんどがメールです。
確認漏れがないよう、日々確認をお願いします。
- (8) 電話応対時（電話を掛ける時および出る時）は
必ず「事業所名、名前」を名乗ってください。
- (9) 利用者対応の際には、原則、名札を付けてください。
ただし、支援上難しい場合は適宜対応してください。
- (10) 利用者や関係者への説明は、わかりやすく、
懇切丁寧に行ってください。

- (11) 利用者対応等でお答えできない内容があった時は、上司等に**確認のうえ回答**してください。
- (12) **交通ルールを遵守**してください。
事故があった場合は、適切に対応し、速やかに**交通事故報告書を障害保健福祉課へ提出**してください。
- (13) 支援にあたっては**常に根拠法令等を確認**してください。
根拠法令等を確認したうえで不明な点がある場合には、各サービス担当者へご相談ください。

(14) 苦情やトラブルに対しては初期対応が肝心です。
相手の立場に立ち、誠意をもって対応してください。

(15) 苦情等で市に連絡がありそうな案件は、
遅滞なく障害保健福祉課までご一報ください。

(8) から (14) については、苦情原因として
実際に問題となる事案があったものです。
日頃から常に意識して対応をするようにしてください。