

報道資料

発表年月日 令和 元年6月28日
担当部署名 奈良県難病相談支援センター
係・担当者 筒井センター所長、馬庭センター次長
連絡先 0743-51-0197

奈良県難病相談支援センター相談メールへの 対応不備について

平成29年2月から令和元年6月までの間において、いただいた相談メール10件が未読のまま、相談者の方に対応できていませんでした。相談者の方から返答がないと連絡があり、調査して判明しました。

相談者の方々には、多大なご迷惑をおかけしたことを心からお詫び申し上げます。また、本事案の反省を踏まえ再発防止を図ってまいります。

1 原因

- ・職員の異動時の認識不足による引き継ぎ漏れが主な原因
- ・センター内での情報共有不足

2 今後の対応

相談していただいた8名（10件）の方に謝罪するとともに、相談者の現状を把握し困り事等に対応させていただく

3 再発防止策

- ・毎日定時に担当職員が相談メールをチェック
- ・担当職員が不在の場合は、センター次長、センター所長がチェック
- ・毎週定期的に相談内容への回答のセンター内での検討会を行う
- ・定期的に、県庁所管課に相談メール回答結果を報告する