

大阪市に寄せられた要望等と対応方針【対応方針の検討が必要なもの】（令和6年5月分）

本市に寄せられた要望等について、対応方針を検討し、対応したものを掲載しています。

◆19 その他

	要望者区分	市民		
要望日	令和6年4月9日（火）	回答日	令和6年5月2日（木）	
標 題	保険年金課窓口の対応について			
要望等の概要	（1）保険年金課の2つの窓口予約を行ったが、なぜフロアマネージャーは1つの窓口の受付番号しか渡さないのか。 （2）フロアマネージャーに確認を求めたところ、手持ちの一覧表が目に入った。個人情報漏洩ではないか。			
対応方針の概要	（1）要望者様が、同日・同時刻で住吉区役所保険年金課①・②番窓口の予約をいただきました際の対応において大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のように本来、要望者様のお話を最後までお聞きしたうえで、対応することは接遇の基本であります。今回のご指摘を踏まえ、当該職員には市民のお話を十分に傾聴したうえで、確認や質問を行うよう指導いたしました。聞き取りを強化するなど、より慎重に行うよう、職員一同に対して周知徹底してまいります。 （2）要望者様よりご指摘いただきました住吉区役所保険年金課における個人情報漏えい事案につきましては、対応した職員に対し厳重注意を行うとともに、個人情報の取扱いに係る不適切な事務処理として対処し、関係職員と情報共有し再発防止に努めて参ります。			
担当部署	住吉区役所 保険年金課		電話	06-6694-9946