

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6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5月23日（木）	回答日	令和6年6月21日（金）	
標 題	要望等記録制度について			
要望等の概要	市民局電力等価格高騰重点支援給付金担当の職員から電話があり、「電力等価格高騰重点支援給付金担当についての話を聞くが、要望等記録制度の話は電話では聞けないし、要望も一切聴けない。」と言われた。大阪市は要望等記録制度を、職員にどのように周知をしているのか。要望等記録制度の制度理解をして欲しい。			
対応方針の概要	本市では、毎年新たに広聴担当となった職員を中心に、対面及びオンライン通信で広聴担当業務の説明会を行い、その中で要望等記録制度等の説明をしているところであり、また、説明会資料につきましては、職員用イントラネットに掲載し、職員へ共有しております。			
担当部署	政策企画室	市民情報部	広聴担当	電話 06-6208-7331

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6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5月24日（金）	回答日	令和6年6月21日（金）
標 題	職員における要望等記録制度の理解促進について		
要望等の概要	<p>1 10日ほど前に大阪市物価高騰支援給付金コールセンターに電話したところ、「現在は対象外だが、扶養を外すと断定はできないが対象になるかもしれない。」と教えてもらった。扶養を外して、再審査をお願いしようと昨日再度コールセンターに電話すると、前回とは違う人に「12月1日時点で判断するので、その時点で対象外なら対象外。」と言われた。なぜ担当者によって説明が異なるのか。それは市民局の指導が間違っているのではないか。</p> <p>また、コールセンターの担当者は業務に必要な市民税のことを理解していない。</p> <p>2 コールセンターは民間事業者ではあるが、大阪市と名乗る以上大阪市職員と同様の対応をすべきだ。コールセンターだけではなく、市民対応をする窓口は大阪市の広聴制度（特に要望等記録制度）を理解し、対応できるようにしておくべきであり、制度に関し、どのような契約、マニュアルとなっているのか該当部分を提供してほしい。</p> <p>複数の職場に要望等記録制度での対応を申し出たが、理解している職員はほぼいない。政策企画室はどのような研修をしているのか。全職員に直面で要望等記録制度の研修を実施し、全職員が制度を理解したと言えるまで、研修をし続けてほしい。また、そのアンケート結果も提出してほしい。</p>		
対応方針の概要	<p>1について、このたびは給付金コールセンターの電話対応により、ご不安な思いをさせたことにつきまして深くお詫び申し上げます。</p> <p>給付金コールセンターでは、給付金の手続きを円滑に対応できるよう、大阪市から制度及び事務内容を説明し、日々運用状況を連携し、必要に応じて指導しているところであります。</p> <p>今回のことを受けまして、「12月1日時点で判断するので、その時点で対象外」と、ご本人様の状況を考慮せず誤った説明をしたコールセンターには厳重に注意するとともに、給付金事務局に対し、対応を確実にするよう改めて注意喚起をいたしました。</p> <p>また、お申し出の業務に必要な市民税の理解につきましては、課税状況に基づく給付金の支給対象のことについてはコールセンターにて対応しておりますが、市民税に関することは市税事務所の業務となりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>2について、本市では職員の職務の執行に関する要望等の記録等に関する規則を定め、要望等記録制度の受付は職員がすることとしております。</p> <p>毎年新たに広聴担当となった職員を中心に、対面及びオンライン通信で広聴担当業務の説明会を行い、その中で要望等記録制度等の説明をしているところであります。</p>		

	<p>施していません。また、説明会資料につきましては、職員用イントラネットに掲載し、職員へ共有しております。</p> <p>(参考)</p> <p>職員の職務の執行に関する要望等の記録等に関する規則（一部抜粋）</p> <p>第5条 職員は、職務の執行に関し一定の行為をし、又はしない旨の要求を受けた場合において、当該要求が要望等に該当し、かつ、不正要望等に該当しないと認めるときは、直ちに、当該要望等の内容を記録しなければならない。</p>		
<p>担当部署</p>	<p>【1に関すること】</p> <p>市民局 総務部 電力等価格高騰重点支援給付金担当</p> <p>【2に関すること】</p> <p>政策企画室 市民情報部 広聴担当</p>	<p>電話</p>	<p>【1に関すること】</p> <p>06-6208-7264</p> <p>【2に関すること】</p> <p>06-6208-7331</p>