

## 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7年8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。

### ◆ その他

	要望者区分	市民	
要望日	令和7年7月18日（金曜日）	回答日	令和7年8月15日（金曜日）
標 題	要望等記録制度でお願いします		
要望等の概要	<p>(1) 住吉区役所の保険年金課では、繁忙期に窓口対応すると勝手な言い訳をして、電話の受話器をあげて市民対応をサボっていた。市民サービスをないがしろにする市民への非違行為である。保険年金課長命令で、区長の許可無く実施していた。これは市民への非違行為であり、課長の管理監督者の区長の責任も問う。</p> <p>(2) 住吉区から、上記の内容を各所属と共有すると言っていたが、住吉区役所からの各所属への通知文の公開と各所属での共有後の対応を各所属ごとに報告してください。</p> <p>(3) また、保険年金課長は、減免申請をするとと言っても減免出来ないから、申請はできないと発言した。これは市民の申請権の侵害である。また、不服があると言っても審査請求が有る事も一切説明が無かった。これは保険年金課長の、申請権の侵害である。</p>		
対応方針の概要	<p>(1) について</p> <p>令和7年6月23日受け付けました要望等に対する回答書にも記載させていただいておりますが、保険年金課の窓口に来られた方の相談時間が長時間化しており、窓口混雑時にはお待ちいただく時間がかなり長くなっています。そのため、窓口対応職員を増員し窓口カウンター以外のスペースも活用して相談対応を行い、待ち時間の短縮に心がけています。そうした事により、一時的に事務室内の職員数が少なくなるため、受電対応できる電話回線数に絞らせていただくために受話器をあげていたものです。違法との認識はありませんが、誤解を招く行為であるので、翌日より改めております。</p> <p>(2) について</p> <p>(要望者へ回答書を送付する際、各所属へ情報共有した文書の写しを同封しました。)</p> <p>共有後の対応について各所属へ確認する予定はありません。</p> <p>(3) について</p> <p>令和7年6月23日受け付けました要望等に対する回答書にも記載させていただいておりますが、保険料の減免の対象にならないことをご説明した直後に、減免申請を提出するとのお申し出でしたので、戸惑いがあったものです。また、減免申請書を記入後すぐに審査請求を提出するとのお申し出であり、減免申請の処分決定前に審査請求を提出すると申し出られていると思ひ戸惑いがあったもので</p>		

す。お話しを伺うと賦課決定に対しての審査請求であるとのことでしたので、用紙をお渡ししたところ、ご質問もなく審査請求書をご記載いただいたものです。申請権を侵害する意図はありません。

**【参考】** 令和7年6月23日受け付けした要望等に対する回答の概要について

本市ホームページ「令和7年度 要望等記録制度の公表（令和7年7月分）」の項目「対応方針の検討が必要なもの」に、「保険年金課の対応等について」のタイトルでリンクがあります。

担当部署	住吉区役所 総務課	電話	06-6694-9625
------	-----------	----	--------------