

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10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9月24日（水曜日）		回答日	令和7年10月23日（木曜日）
標 題	政策企画室の職員教育等について			
要望等の概要	<p>（1） 政策企画室市民情報部広聴担当に電話で問い合わせを行ったところ、対応者から「担当者が不在でわからないので、調べたりするのに1時間ほどかかる。」といわれたので、上司に変わるよう促したが、「私に対応します。」「折り返し電話をさせていただきます。」と話し、最終的には、私の電話番号も聞かずにいきなり切られた。政策企画室の職員教育はどうなっているのか。</p> <p>（2） 要望等記録制度についての職員認識が低いと感じる。3級試験にも出ていると思うが、職員周知はどのようにしているのか。</p> <p>（3） 住吉区役所保険年金課で6月の繁忙期に市民からの電話を取らないように受話器をあげておくという対応があった。このことが他の23区でも行われていないかを調査するように要望したが、住吉区役所は「当区役所が他の所属を調査することはできませんが、ご意見は各所属へ共有させていただきます。」との回答で調査しなかった。制度所管の政策企画室としては、住吉区役所の対応を正すべきではないか。</p>			
対応方針の概要	<p>（1） 政策企画室市民情報部広聴担当は、様々な市民相談を受ける部署であることから、電話を受けた職員が可能な限り責任ある対応をするよう、指導を行っています。電話対応した職員には、あらためて制度や対応方法について説明するとともに、丁寧な説明と適切な対応を行うよう指導を行いました。</p> <p>（2） 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で広聴担当業務の説明会を行い、その中で「市民の声」「要望等記録制度」等の説明を行っており、説明会資料については、必要に応じて確認ができるよう、職員用イントラネットに掲載し共有しています。</p> <p>個別の制度研修や理解度テストなどは実施していませんが、随時、各所属からの問い合わせについて対応しています。</p> <p>（3） 要望内容については、要望等の対象である局区の担当部署で方針を検討し対応を行います。</p> <p>したがって対応内容について、制度所管である政策企画室が指導する立場ではありません。</p>			
担当部署	政策企画室 市民情報部 広聴担当		電話	06－6208－7331