

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	財政局あべの市税事務所の回答日 令和7年10月22日(水曜日) 政策企画室・財政局税務部・財政局なんば市税事務所・住吉区の回答日 令和7年10月23日(木曜日)
標 題	要望等記録制度		
要望等の概要	<p>(1) 住吉区役所保険年金では、6月の繁忙期に電話の受話器をあげて、市民から電話を取らないようにしていた。保険年金課長の指示で行っていたとのことであったが、この市民対応は違法である。電話の受話器をあげるというのは、職員優先で、市民サービスを低下させている。このような市民サービスで良いのか。区役所として適切な行為なのか。</p> <p>(2) 住吉区役所以外の、他の23区役所の保険年金課でも同じ事をしていないか調査する事を要望する。</p> <p>この様な違法な市民サービスが、大阪市すべての担当においても、繁忙期に同じ事例が現在及び過去に無かったか調査する様要望する。</p> <p>(3) 私の知る限りでは、あべの市税事務所市民税等グループでも以前に受話器をあげる他に、同じ係の電話に内線電話を掛け、2台の電話を通話中にしていた。そのため長時間受話器をあげると音が鳴るようにした。そのあと2台の電話同士で内線電話をかけて受話器をあげていた。今もしていないか調査するよう要望する。</p> <p>(4) またなんば市税事務所収納担当でも、2台の電話機同士で内線電話をかけて不通にしていた。今もしていないか、調査するように要望する。</p> <p>(5) 他の市税事務所の全ての担当での調査を行うことを要望する。あれば直ちに辞める様求める。</p> <p>(6) 令和7年9月24日、大阪市政策企画室市民情報部広聴担当へ電話をかけたら男性職員が出て来て、要望等記録制度の担当者はいるかと言ったら、2人ともいないと言ったので、ちょっと調べて欲しいというと、要望等記録制度の調査には1時間かかると言われたので、らちがあかないので多分新人職員だと思ったので、係長か課長代理に変わって欲しいと言ったのに、変わるのを拒否して、調査もせず、折り返しの電話を聴く事無く、無言で電話を切られた。丁寧な市民対応をしてもらえなかった。</p> <p>再度広聴担当へ電話をかけたら、担当者ではないけど、直ぐに調べてくれた。広聴担当では、市民対応についてどのような教育をしたのか。</p> <p>自分の担当係の事も担当者ではなかったら一切回答しないのか。調べるのに何故1時間もかかるのか。後で聞いた話で、担当係長は30分後には帰席するとの事だった。それなら30分後に担当者から電話させますでいいのではないのか。新人に4月から</p>		

	<p>今までどのような教育をしてきたのか。教えて欲しい。市民に丁寧な電話対応も出来ないなら、再教育してから電話に出さすようにしてくれますように要望する。</p> <p>係員は、本当に要望等記録制度については一切知らないのか。今までの4月から今日までの新人教育方法を小学生でも理解できるよう説明してくれる事を要望する。</p> <p>(7) また、あべの市税事務所市民税等担当に電話して、職員に嘘を2回もつかれた。上司の係長に変わり、嘘をつかれたという、嘘はついていないが、誤った説明はしたと言った。嘘の説明と誤った説明は何か聞いたが説明してくれなかった。文書で回答してくれと言うと、何で文書で回答しないといけないのか文書回答しないと拒否された。では、要望等記録制度で回答して欲しいと言うと、なんですか。知りません。市民の声ですか。と言われた。係長になっても要望等記録制度についても知らないのか。</p> <p>(8) あべの市税事務所では、全ての職員に広聴事務についてどのように教育しているのか。広聴事務を熟知しているか調査し、再度広聴事務について研修会を開催して、2度と知らないと言わない様にするようにアンケートを実施して研修するよう要望する。結果も公表することを要望する。</p> <p>(9) 課長代理に変わったが、要望等記録制度での回答は了承したが、要望が何かを再確認することがないから、要望をまとめて回答するように求めた。口頭で要望を聞いた場合はその場で要望を確認するのが基本である。</p> <p>(10) 大阪市の職員は、きちんと広聴事務、市民の声、要望等記録制度について理解出来ていないように思える。再度全職員に研修を実施して、周知ではなく、熟知するように要望する。研修を実施して、記名式理解度テストを選択問題ではなく、記述式で実施して結果を公表していただくよう要望します。</p>
<p>対応方針 の概要</p>	<p>(1) について</p> <p>令和7年6月23日及び令和7年7月18日受付し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>令和7年6月23日受付し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、当区が他の所属を調査することはできません。なお、令和7年7月18日受付し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、ご意見につきましては令和7年7月31日付けで各所属へ共有しております。</p> <p>(3) について</p> <p>市民税担当では、ご指摘のような通常業務で電話を不通にするような対応はしておりません。</p> <p>(4) について</p> <p>調査を行った結果、そのような事例は確認できませんでした。</p> <p>(5) について</p> <p>お申し出にありました、あべの市税事務所市民税等グループ及びなんば市税事務所収納対策担当を除く、市税事務所の各担当に同様の事例の有無についての調査を行い、</p>

京橋市税事務所市民税等グループ及び京橋市税事務所収納対策担当において、事例が確認されました。しかしながら、電話機が設置されている座席グループに職員が不在の場合、職員が在席している別の座席グループの電話機で受電対応できるようにさせていただくための対応でした。

なお、受話器を上げて不通にする行為は、市民の方の誤解を招く行為であるため、いただいたご意見を全市税事務所に共有し、行わないよう周知徹底しました。

(6) について

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。

(7)・(9) について

対応した係長は広聴事務の概略は理解できておりますが、すぐにご質問等に対応できないなど、一部不適切な対応がありましたことはお詫び申し上げます。

また、事後とはなりましたが要望等記録制度に基づく要望記録を確認するために、令和7年9月25日に電話で聞き取った内容の確認文書を作成し送付させていただきました。

なお、確認文書に係る回答につきましては、令和7年9月30日付けの要望と重複しておりますので、当該要望の回答の中で対応させていただきます。

(8) について

これまで、あべの市税事務所全職員に対する広聴事務に関する事務所独自の研修等は実施しておりません。

令和7年9月24日のご要望を受けまして、あべの市税事務所全職員の広聴事務に関する現状の知識等を把握することを含め、令和7年10月10日に全職員を対象に広聴制度に係る研修(以下「本研修」という。)および理解度アンケートを実施いたしました。

本研修につきましては、あべの市税事務所職員218名が受講しました。

受講後の理解度アンケートにおいて、本研修の受講前における「要望等記録制度」の認知度を質問したところ、89名(41%)の職員から「知らなかった」との回答がありました。また、本研修受講後の「要望等記録制度」を含めた広聴事務の理解度に対する質問に対しては、176名(81%)の職員から「理解できた」との回答があり、広聴事務全般の知識の習得として一定の効果が得られたと考えます。

なお、42名(19%)の職員から「理解できなかった」との回答がありましたので、すべての職員から「理解できた」との回答が得られるまで、今後も引き続き研修を実施することとしています。

(10) について

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「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。

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。

担当部署	(1)・(2)に関すること 住吉区役所 総務課	電話	(1)・(2)に関すること 06-6694-9625
------	----------------------------	----	-------------------------------

(3)・(7)・(9)に関する こと 財政局 あべの市税事務所 課税担当（市民税等 グループ） (4)に関する こと 財政局 なんば市税事務所 収納対策担当 (5)に関する こと 財政局 税務部 管理課 (6)・(10)に関する こと 政策企画室 市民情報部 広聴担当 (8)に関する こと 財政局 あべの市税事務所 管理担当	(3)・(7)・(9)に関する こと 06-4396-2953 (4)に関する こと 06-4397-2949 (5)に関する こと 06-6208-7773 (6)・(10)に関する こと 06-6208-7331 (8)に関する こと 06-4396-2948
--	--