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８年９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８年９月２日（水曜日）		回答日	令和８年 10 月１日（木曜日）
標　題	要望等記録制度で扱って下さい１			
要望等の概要	平成 28 年 7 月 22 日提出のご意見（淀川区役所職員の対応および人事・広聴の不適正な事務処理）に関する調査と回答の要求 本文：大阪市淀川区役所における過去の職員対応および、その後のご意見処理に関する不適正な対応について、以下の通り事実関係の調査と正式な回答を求めます。 経緯と事実関係 発生日：平成 28 年 7 月 21 日および 22 日 該当部署・担当：淀川区役所 政策企画課広聴担当（職員Ａ）、コンプライアンス（人事）担当 内容：来庁時に職員（職員Ｂ）の不適切な身だしなみ・態度により不快感を覚え、責任の所在を確認するためご意見を提出しようとした際、広聴担当（職員Ａ）より「職員Ｂをみておかしいと思ったんですよね、職員Ｂは不潔じゃない、規程違反じゃない」と市民側の認識を不当に否定・威圧する発言（ガスライティング行為）を受けました。 翌 7 月 22 日にこの対応についても含めたご意見書を当該区コンプライアンス（人事）担当へ直接手渡しました。 問題点 放置および回答の未作成：提出から長期間が経過しているにもかかわらず、提出したご意見に対する正式な回答が作成・送付されていません。 不誠実な実態覆い隠し：市民からの正当な指摘・申出に対し「全て対応済み」として扱い、事実関係の調査や不適切な対応の是正を行わず組織的に処理を完結させています。 市民に対する不当な扱い：不快感を訴えた市民に対し、寄り添う姿勢を見せるどころか一方的に市民側に問題があるかのような不当な対応を取りました。 求めている対応（回答・措置） （１）　事実経過の調査と報告：平成 28 年 7 月 22 日に提出されたご意見書が現在どのような管理・決裁状況になっているか、なぜ回答が作成されなかったのかの経緯を明らかにしてください。 （２）　正式な文書回答の送付：当時提出したご意見に対する、区役所としての公式な回答を速やかに作成し、送付してください。 （３）　不適切対応に関する見解：広聴担当（職員Ａ）による市民への不当な言動および、長期間の放置について、組織としての適正性をどのように認識しているか見解を示してください。			

	本件は単なる過去の意見ではなく、行政による説明責任の放棄および不適正な事務処理に関する重大な問題です。淀川区役所内でのもみ消しを防ぐため、大阪市総合コールセンター・市政改革室等の上位監察部門におかれましても適切な指導・調査をお願いいたします。
対応方針の概要	（市政改革室分） お申し出内容に記載されております「淀川区役所内でのもみ消しを防ぐため、大阪市総合コールセンター・市政改革室等の上位監察部門におかれましても適切な指導・調査をお願いいたします。」について、次のとおり回答いたします。 市政改革室は区役所の上位監察部門ではなく、各部署に対する指導・調査を実施している部署ではありません。 お申し出に記載されている、「（１）事実経過の調査と報告」、「（２）正式な文書回答の送付」、「（３）不適切対応に関する見解」については、淀川区役所が説明・回答すべき事項であり、市政改革室には、淀川区役所が行った個別の対応に関する適否の判断や、指導・調査を行う権限はありません。 また、本市の組織体系上、淀川区役所・市政改革室に、上位・下位はなく、並列の組織となっておりますので、淀川区役所に対する件につきましては、市政改革室が回答する立場にありません。 本市は、事務分掌（仕事の役割分担をはっきり定めること）を条例・規則等で定めており、淀川区役所においては「大阪市淀川区役所事務分掌規則」を定めています。この規則により、淀川区役所が行った事務についての責任は淀川区役所にございますので、淀川区役所に関する要望を淀川区役所以外の本市他部局にいただきましても、淀川区役所が対応することになります。 以上のとおり要望者に回答しました。 （政策企画室分） お申し出内容に記載されております「淀川区役所内でのもみ消しを防ぐため、大阪市総合コールセンター・市政改革室等の上位監察部門におかれましても適切な指導・調査をお願いいたします。」について、大阪市総合コールセンターは、政策企画室市民情報部広聴担当が民間事業者に委託をして運営しているため、次のとおり回答いたします。 大阪市総合コールセンターでは、市の制度や手続き、イベント情報、施設などの行政情報等に関する比較的簡易な問い合わせにオペレーターが対応する「なにわコール」、オペレーターが区役所・市役所の各担当につなぐ代表電話の転送業務、オペレーターがご意見等を伺う広聴業務を行っています。 なお、同センターは区役所の上位監察部門ではなく、各部署に対する指導・調査を受託しているものではありません。 お申し出に記載されている、「（１）事実経過の調査と報告」、「（２）正式な文書回答の送付」、「（３）不適切対応に関する見解」については、淀川区役所が説明・回答すべき事項であり、大阪市総合コールセンター及び政策企画室市民情報部広聴担当には、淀川区役所が行った個別の対応に関する適否の判断や、指導・調査を行う権限はありません。 また、令和８年２月２日付けで送付しました「お寄せいただきましたご要望について（回答）」においても回答しましたとおり、本市の組織体系上、淀川区役所・政策企画室に、上

	位・下位はなく、並列の組織となっておりますので、淀川区役所に対する件につきましては、政策企画室が回答する立場にありません。 　本市は、事務分掌（仕事の役割分担をはっきり定めること）を条例・規則等で定めており、淀川区役所においては「大阪市淀川区役所事務分掌規則」を定めています。この規則により、淀川区役所が行った事務についての責任は淀川区役所にございますので、淀川区役所に関する要望を淀川区役所以外の本市他部局にいただきましても、淀川区役所が対応することになります。 　以上のとおり要望者に回答しました。		
担当部署	（市政改革室分）に関すること 市政改革室　行政改革担当 （政策企画室分）に関すること 政策企画室　市民情報部　広聴担当	電話	（市政改革室分）に関すること 06-6208-9763 （政策企画室分）に関すること 06-6208-7331