

# 皆さまからの声

**お寄せいただきましたご意見等**

**平成30年1月24日**

戸籍に関する手続きを行う際の職員の対応について

子どもの戸籍を私の戸籍に入れる手続きをするための必要書類である戸籍謄本を私の分と子どもたちの分をもらいに本籍地である浪速区役所へ行きました。まず、申し込みの書類に記載する際、「子どもたちの分は1人一枚いる」とその場にいた女性に言われたので、私の分も合わせて計3枚書きました。その女性もあまり分からなかったようで、「少し待っていて」と言われ待っていると、今度は男性が近づいて来て、何か分からない事を言われ、窓口を案内されました。番号札を取って待っていると、最初の女性が来て、「戸籍謄本はこの窓口ではない」と。戸籍謄本の窓口には研修中と書いた高齢の男性も、まだ慣れていないようで、後ろに指導者と思われる女性に1つ1つ聞きながらの手続き。結局子どもの分は一枚でよく、「子どもが小さいから子どもの名前を書いた部分も消して下さい」と言われました。不愉快だったので、後ろにいた指導者と思われる女性に「最初に子どもの分は2枚書くように言われた」と怒り口調で言ったら、その女性は「すみません」と言ってどこかに行ってしまい、謝罪や説明もないままでした。

戸籍謄本を必要とする理由が理由なだけにそれを説明しないといけないのも苦痛な上、手続きが分からない人だらけで、何人にも事情を説明しないといけない状況になり、非常に不愉快な思いをしました。研修中で不慣れだったり、手続きの仕方が分からないのは仕方ないと思いますが、それぞれの方の対応の仕方にも嫌悪感を抱きました。サービス業ではないので、素晴らしい接客を求めている訳ではありませんが、せめて嫌な気持ちにならないような対応の仕方を指導して頂ければと思います。

**浪速区役所や関係部署からの回答**

**平成30年1月30日**

お手続きの際に、大変不愉快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

浪速区役所では、住民登録や戸籍等にかかる窓口業務については、事業者に業務委託をしています。

このたびのことは、2月1日から業務委託事業者が交代することに伴い、新旧の事業者間で業務の引継ぎを行っている中で、新しい事業者のスタッフが、不十分な知識のまま対応したことで、大変ご迷惑をおかけしてしまいました。

ご指摘いただいた件につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切な案内、丁寧な説明を行うよう厳しく指導いたしました。

また、ご指摘いただきました内容を踏まえ、委託事業者のみならず、区役所職員に対して、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、親切で丁寧な窓口対応を心がけ、気持ちよくお帰りいただけるよう、周知徹底を図りますとともに、窓口サービスの向上に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。