

# 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31日

### 路上喫煙禁止区域について

御堂筋を自転車で南下中、煙草を吸いながら、千日前通との交差点で信号待ちをしていると、突然「ここは路上喫煙禁止区域だから、罰金を1,000円払え！」と声を掛けられた。

御堂筋の路上や交差点周辺を見回しても、路上喫煙禁止区域の看板はまばらにしか見当たらない。しかも、小さくて見にくい。また、「路上に書いてある！」と言われたが、歩行者も多く、ほとんど見えない状況である。それで、どうやって気づけとのか。御堂筋を歩いているのは、市民以外の方が多いの。他都市であれば、路上にマンホールより大きな注意書きがあり、誰もが見える状況になっている。他都市を見習って、早急に改善すべきである。

今回、「お金を持ってない。」と言いつつ、それ以上罰金を払わそうともしなかった。ルールを定めているなら、必ず罰金を払わせないといけないのではないのか。人によって対応を変えるのは大問題ではないのか。

- ・路上喫煙禁止区域の看板や注意書きを、わかりやすくすること。
- ・ルールを定めているなら、担当者や相手によって対応を変えないように、徹底的に指導することを強く要望する。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月28日

大阪市では、市民の皆様の安心、安全及び快適な生活環境を確保することを目的として、平成19年4月に「大阪市路上喫煙の防止に関する条例」（以下、「条例」）を施行し、道路、広場、公園その他の公共の場所で、他人に迷惑や危険を及ぼすおそれのある喫煙はしないよう、自主的な努力を促すとともに、有識者・各種団体等の代表者で構成された「大阪市路上喫煙対策委員会」の答申を踏まえ、現在、「御堂筋及び大阪市役所・中央公会堂周辺」と「都島区京橋地域」を「路上喫煙禁止地区」（以下、「禁止地区」）に指定し、違反者に対し罰則（過料1,000円）を適用しています。

ご指摘の「禁止地区内」の標識等については、道路管理者・施設管理者と協議し、都市景観をも考慮に入れ看板を設置しておりますが、今後とも各種媒体を利用して条例を周知するとともに、今回のご意見も参考に、よりわかりやすい標識の設置を検討してまいります。

また、罰則の適用（過料処分）につきましては、ご指摘の内容を指導員に伝え、過料の徴収を徹底するよう改めて周知してまいります。

なお、罰則の適用は、違反者の摘発や徴収実績を上げることを目的とするのではなく、他人に迷惑や被害を与えるおそれのある喫煙を防止するとともに、違反者に、条例の趣旨・目的を理解していただくための契機となるものと考えておりますので、巡回指導の現場においては、条例の趣旨・目的の説明等、啓発活動にも、一層、努めてまいります。

本市としましては、路上喫煙の問題は、基本的にはマナーやモラルの問題であると考えておりますことから、引き続き地域の住民・事業者の皆様との連携を密にしながら、市民の喫煙モラルの向上、マナー定着に向けた取組を積極的に推進してまいります。

## 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2月24日

#### 転入手続きで長時間待たされた

区役所で、転入の手続きを2人分した時に番号カードを2枚渡され、2時間ぐらい待たされたあげく、1枚分だけ呼ばれ、お渡し口に行くともう1枚分の手続きを忘れていたのか「すみません間違えてました。」と言い、説明もなく、「もう少しお待ちください。」とまた30分ぐらい待たされ、呼ばれて行くと、「お待たせしましたー。」と軽く言わた。

「保険証の交付書が1週間後ぐらいに家に届くので、それを持って28番の窓口で保険証を取りに来てください。」とだけ言われたので、「後期高齢者医療制度の28番の窓口と介護保険の窓口は、委任状等を持っているのですが、今から行かなくてもいいということですか？」と聞くと、「それぞれの窓口で聞いてください。」の一点張りでした。

それで、後期高齢者医療制度の28番の窓口に行くと交付書の説明も間違っていて、「家には交付書ではなく、保険証が届きます。」と教えてくれて、その職員はすごく丁寧に説明してくれ、代わりに謝罪もしていただきました。

その職員が説明してくれるまで、浪速区に引越して来たことを後悔していたぐらいでした。時間を返して欲しいです。結局3時間以上かかりました。

#### 印鑑登録の待ち時間について

申請後40分待たせたあげく「もう一度印鑑お借りしていいですか？」ってどういふことでしょうか。

その上30分以上かかるなら待てないんですけどって言ったのにはっきり物言わないし、終わってからの連絡や郵送の対応してくれるわけでもなく。

昨日は窓口案内までに待ち人数5人で1時間以上待たされた挙句さらに1時間以上かかると言われ出直したらこれ？

何時間待たせるんですか？？

ここに住み込めばいいんですか？？

待たせて当たり前精神どうにかしたらどうですか？？

#### 住民情報窓口での待ち時間と職員対応について

浪速区役所に住民票を取りに行きましたが、住民票を1枚取るのに1時間半以上待たされました。

5時半を過ぎてもイスにたくさん座って待っている人がいて、早くしろと大声をあげる人が待っている途中で3人くらいいました。

三連休明けで混雑することは予想できることだし、6時でも客は待たされるなか、平気で帰る職員が横を堂々と通ることに腹立たしさを覚えました。時間がかかるなら人を増やすなど対応を予想してください。

また、7時を過ぎてやっと住民票を取ることができましたが、浪速区役所から出る方法の説明が全くありませんでした。5時半を超えて帰る人には、時間外出口から外へ出る方法を説明するべきです。

住民票一通は20分以内に交付するなどの目標を持って仕事をして下さい。

人を待たせても何とも思わないお役所仕事は、非常に迷惑です。1時間半以上待たせても謝罪の言葉は一つもありませんでした。

窓口が混雑して、5時半を過ぎてもお客をたくさん待たせるなら、対応できる職員を増やすなどの誠実な対応をお願いします。

浪速区役所の窓口担当の責任者に対応の変化を求めます。

## 浪速区役所や関係部署からの回答 平成30年3月2日

窓口サービス課（住民情報）における各種手続等につきまして、お待ちいただく時間が非常に長くなっておりますこと、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。

特に、2月1日から事業者が交代し、業務についての知識が十分でないスタッフがおり、そのため適切な対応ができず、大変ご迷惑をかけしてしまいましたことを重ねてお詫び申し上げます。

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、適切な受付業務、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、市民の皆様の日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、正確で迅速な事務処理に努め、気持ちよくお帰りいただけるよう、指導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。

# 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2月5日

- ・1年ぐらい前に、2階の住民情報窓口での待ち時間が長いことで「皆さまの声」を投書したが、その声は、どのように取り扱われているのか。
- ・以前に来所した時に、金曜日の夜も窓口があいていること、朝の9時頃であれば空いていると聞いたので、本日は、9時過ぎに来所したが、40分待ちであった。待合室にいる案内の方は、「浪速区では待ち時間が40分ぐらいかかるんです。」と待つことがまるで当たり前のような説明であった。
- ・一つの事に2人がかりで対応しているのは、人員の無駄ではないのか。職員は足りているのか。
- ・今日も怒鳴っているお客さんがいた。
- ・何も改善されていないようで、すごく残念な気持ちになった。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月8日

- ・いただいたお声は、その都度、住民情報担当の職員へ伝え、委託業者へ厳しく指導しています。
- また、待ち時間の短縮のために事務の改善を行っています。
- ・昨年は、待ち時間が長くかかっているときには、庁内放送を流し、待ち時間が長くかかっていることをアナウンスしていました。
- ・現在、待ち時間が長くなっているのは、今月より委託業者が変更したため、まだ知識が不十分なことがあり、確認することが多く複数人での対応になっており時間を要する原因となっています。

(本件は、窓口でご意見をお伺いしたので、直接ご説明いたしました。)

# 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2月5日

住民情報担当の業務効率が悪く待ち時間が長い。

いつものことながら、処理に時間がかかりすぎる浪速区役所。  
受付番号8番目。呼ばれたのは1時間後。受付時、書類を探し他の人に聞き15分。  
番号札待ち15分。そこから住民票発行までに1時間。入力するのに1時間。  
他の区役所とぜひ比較し反省して。  
要因は、人材の力不足というが、何年たってもいつも同じ時間がかかる。税金で働いているはず。できないなら、外部ではなく正職員で対応処理して。暇ではない。

業務効率が悪い。時間がかかりすぎ。（住民票の登録変更で2時間）。  
他の公共団体に比べてやり方が悪いと思う。  
管理する立場の人間の能力不足。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月8日

窓口サービス課（住民情報）における各種手続等につきまして、お待ちいただく時間が非常に長くなっておりますこと、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、事業者による業務委託をしています。

ご指摘いただきました件につきましては、委託事業者のみならず、区役所職員も待ち時間の短縮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。

なお、証明書の発行のみのお手続きでございましたら、大阪市サービスカウンター（梅田・難波・天王寺）が便利です。ぜひ、ご利用ください。

# 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2月15日

住民情報担当での待ち時間が長い。

職員が多い割には書類の出る時間が少し長いのではないのでしょうか。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月21日

窓口サービス課（住民情報）における各種手続等につきまして、お待ちいただく時間が非常に長くなっておりますこと、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、事業者による業務委託をしています。

この度、2月1日から新しい事業者が窓口業務を行っております。まだスタッフが業務に慣れていないために、正確で迅速な対応が出来ず、大変ご迷惑をおかけしました。

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、出来る限り正確で迅速な作業を実施できるよう厳しく指導いたしました。

また、委託事業者のみならず、区役所職員も待ち時間の短縮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。

なお、住民票や戸籍等の証明書発行のみのお手続きでございましたら、大阪市サービスカウンター（梅田・難波・天王寺）が便利です。ぜひ、ご利用ください。

また、市税に関する証明書については、各市税事務所（なんば、あべの、梅田、京橋、弁天町）で扱っています。

# 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2月19日

住民情報担当での待ち時間に対する説明等について

住民登録だけで、朝から2時間半も待っているが手続きが終わらない。次の用事があるので急いで欲しいと話すと「待ってもらうしかありませんね。」の回答のみ。

「あとどれくらいかかるのか。」と聞くと「審査をしているので。」という説明をされたが、「審査」とは適切な言葉ではないのではないか。審査をして浪速区の住民になれないといったことはないはずである。内容を確認しているという言葉を使うべきだと思う。「審査」という言葉は上から目線である。

また、あとどれくらい時間がかかるのかも教えるべきである。

他の市・区役所ではありえない待ち時間と対応に腹立たしく思ったので苦情を入れる。ちなみに、前は同じく住民登録のみで4時間も待った。

浪速区役所は、早急にこのような状況を改善すべきである。

住民情報担当の窓口の業務委託を止めるべき

住民票の交付に3時間も待たされた。審査に時間がかかりすぎ。窓口の業務委託を止めて市職員が対応すべきである。そうすれば、もっと効率の良い対応が可能となる。

窓口の業務委託は、市民サービスの低下を招いている。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月21日

窓口サービス課（住民情報）における各種手続等につきまして、お待ちいただく時間が非常に長くなっておりますこと、深くお詫び申し上げます。

浪速区役所では、大阪市の「市政改革プラン」にある「民間活力の活用でコスト削減とサービス向上をはかる」ために住民登録や戸籍等にかかる窓口業務については、事業者による業務委託をしています。

この度、2月1日から新しい事業者が窓口業務を行っております。まだ知識が十分でないスタッフがおり、そのために受付の段階で十分な対応が出来ず、大変ご迷惑をおかけしました。

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、適切な受付業務、丁寧な説明を行うよう厳しく指導いたしました。

また、ご指摘頂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、市民の皆さまの目線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、正確で迅速な事務処理に努め、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。

# 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2月15日

エスカレーター動作について

エスカレーターはなぜ、フロアを横切るように上り下りが反対側になっているのか。  
百貨店のようにフロアを横切らせるのはおかしい。止めて欲しい。上り下りをスムーズにして欲しい。どのような意図をもってあんな不便な方法をとっているのか大いに疑問だ。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年2月26日

現在のエスカレーターの昇降設定は、最も来庁される市民の方の数が多い2階の窓口サービス課住民情報担当にお越しの方の利便性（2階に上がってすぐに窓口サービス課住民情報担当へと導線が続くため）を最優先に考えた設定となっております。

3階より上層階へお越しの市民の皆様は、エスカレーターを利用される場合には、2階の窓口サービス課のフロアを横切っていただく必要が出てまいりますので、大変ご不便をおかけいたしますが、1階西側に設置されている2基のエレベーターの利用をご検討くださいますようお願いいたします。

貴重なご意見賜りありがとうございました。