

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5月2日

身分証明に関する郵送事務処理センターへの案内

去年の6月に、身分証明書の件で区役所の対応のことで苦情を入れて、全区役所に対応を改めるように言ったはずだが、また同じ件で西淀川区役所から郵送事務処理センターの番号に案内された。試しに他のいくつかの区役所に電話してみたら同じ対応だった。

去年、西淀川区役所だけでなくすべての区役所にも言ってくれたのではなかったのか？

去年と同じように、この意見は、西淀川区役所とほかのすべての区役所で公表してもらわないといけない。

浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年5月15日

本市では、成年被後見人または破産に関する証明書（いわゆる身分証明書）を郵送によりご請求いただく場合、郵送事務処理センターに必要事項を記載した請求書、交付手数料（定額小為替）、返信用封筒（返信に必要な切手を貼ったもの）、本人確認書類等の必要書類を添えてご請求いただくようご案内しております。

西淀川区役所におきましては、郵送による手続きの方法についてお問い合わせいただいた場合には、区役所でお手続きの方法を説明しておりますが、状況に応じて住民票や戸籍の交付請求に関する本市のホームページや郵送事務処理センターをご案内しております。

なお、この度お寄せいただいたご意見と本市の考え方につきましては、全ての区役所と共有しております。

今後も引き続き親切で丁寧な対応を心がけてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

（西淀川区役所回答）

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5月2日

郵送事務処理センターの案内について

海外旅行中にパスポートの盗難にあったため現地領事館に相談したところ、パスポートの再発行をするには、戸籍と住民票をメールで領事館に送るように指示があったため、平野区役所に電話したが、それは郵送事務処理センターに電話してくれと言われた。

郵送事務処理センターに電話したら、戸籍も住民票もメールで送ることはできない、郵送請求では住所地にしか送れないので渡航先に送ることはできない、日本にいる協力してもらえ人を代理人として委任しないと、窓口でも郵送でも発行してもらえないことを教えてくれた。

ここで疑問がある。なぜ最初に電話した平野区は、郵送事務処理センターが説明してくれたことを説明できないのか？

郵送事務処理センターは郵送請求のことしか取り扱っていないと言っていたが、ほかに請求書をとる方法の根本的なことまで教えてくれた。

平野区も戸籍と住民票を発行しているところなのに、窓口と郵送でそんなに違いがあって答えることができないのか？郵送事務処理センターは窓口でとることや、法律のことも答えてくれた。

区役所は、家の近くにあって、生活に密着して区民のために仕事をしてきていると思っていたががっかりした。

海外からわざわざ電話しているのに、他のところに電話させる、という神経がわからない。

また、ほかに大阪市民も海外に行ってパスポート盗難にあっていると思うので、大阪市のほかのすべての区役所でも平野区と同じようながっかりする仕事をしないよう、他の区役所に周知してほしい。

区役所にてお電話にて対応いたしました職員は、「パスポートの再発行にあたり、戸籍と住民票をメールで送ってほしい」とのお話をお伺いいたしました。が、戸籍と住民票をメールでお送りすることはできない旨をご説明いたしました。その他、郵送請求などの例も挙げて、郵送事務処理センターの電話番号をご案内させていただいたところです。

しかしながら、「区役所では、郵送事務処理センターから説明してくれたような詳しい請求に関するご案内はできないのか」との貴重なご意見をいただきました。

この度いただきましたご指摘を受け、改めて担当内の職員に対し、お電話・窓口等でのお問い合わせにつきましては、親切・丁寧で分かりやすくその場に応じた適切なご説明をするよう周知いたしました。

今後とも、より一層の職員の接遇向上も併せて取り組んでまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

(平野区役所回答)

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5月11日

旧恵美小学校、旧日本橋小学校跡地について

旧恵美小学校の跡地に、西成区内にある小学校廃校の跡地にできた施設”プレイパーク”を設置してほしい。また、旧日本橋小学校の跡地を隣の公園と一体化して整備をしてほしい。

浪速区役所や関係部署からの回答

平成30年5月24日

学校跡地については、市民の貴重な財産であることから、区役所と関係局が連携を図りながら、個別の状況を十分精査し、地域との調和を図ることのできる具体的処分方策、有効活用策、処分時期を、地元住民の意見や要望を十分に聞くなど柔軟な対応を行い、慎重に検討していくこととなっております。

（教育委員会事務局・浪速区役所市民協働課（教育・学習支援）回答）

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5月12日

民間の学習塾誘致について

学力アップへの取り組みの一つとしてお願い申し上げます。

浪速区には小中学生の学習塾、個別指導教室、公文式教室など民間の学習塾がほとんど出店していません。需要が見込めないと考えられているのだと思いますが、浪速小学校の全市募集も始まれば、児童数も増え、集中し、教育熱心な家庭からの通学も増えてきます。

近年は人口も増え、中には相当教育に出費を惜しまない世帯も多いのですが、子供だけで行かせる距離に学習塾がないのが悩みです。

民間の学習塾経営にとって未開拓エリアの浪速区で家庭レベルでも学力アップに取り組めるよう、民間の学習塾などの出店を促す活動も行なって頂けたら、さらに教育インフラが整い魅力的な街へとなっていくと思います。教育の為に区外移住の選択に悩まない街づくりを宜しくお願い致します。

浪速区役所では、小・中学生の学力の向上につきまして、平成30年度区運営方針において経営課題の一つとして「子どもたちが健やかに育ち、学べるまちづくり」を掲げ、学習意欲の向上や学習習慣の形成を図り、学力の向上をめざすこととし、ノウハウを有する民間事業者を活用して学校以外の場での学習の機会の確保に努めています。

具体的には、浪速まなび支援事業として、区内すべての小学校において、年間を通して学びのきっかけになるような体験学習を実施するとともに、学校の授業以外での学習時間を確保するために、学校営業日は原則毎日、校内で宿題等ができるように、学習指導員を配置する学習ルームを開設しております。参加費は無料です。

また、中学生に対しては、浪速区民センターにおいて、週2回夜間に、民間事業者を活用した学習機会を提供しております。塾代助成制度を活用することで実質無償で参加することが可能です。なお、学校が長期間休業する夏休み期間中は、学習習慣の定着に重要な時期であることから、ほぼ毎日実施し、無料で参加できることとしております。

こうした民間事業者を活用した取り組みを通して、学力の向上をはじめ、小・中学生とその保護者には、学校以外の学びの機会を利用する機運醸成、事業者にとっては、当区の子どもをめぐる状況や市場性を確認することができ、今後の区の教育環境の発展と、まちの魅力向上につながっていくことも期待されます。