

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29日

窓口サービス課での対応について

フロアーにいる男性はGパンを履いている。シャツの袖の下からTシャツがはみだしていて身だしなみが良くない。

清潔感がない。マスクも鼻からずれていて口元にあたっているだけ。マスクも汚れている。

前回来たときは壁にもたれていた。

前の業者の方が活気があって身だしなみもきちんとしていてよかった。今の業者はよくない。もっと案内をしっかりとしてほしい。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日はフロアーでの対応等につきまして、大変不快な思いをさせてしまいましたことを、深くお詫び申し上げます。

日頃から、窓口業務委託事業者や職員に対し、来庁された方に職員の身だしなみで不快な思いをされないよう、また、信頼、安心していただける清潔感のある身だしなみを心がけるよう、指導を行っているところでございます。

今回のご意見を踏まえ、改めて、市民の皆様にご不快感を与えることのないように指導を徹底してまいります。

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6月6日

住民票取得の待ち時間について

住民票 1 通とるのに45分待ち。どんな仕事をしているのか。

浪速区役所や関係部署からの回答

お待たせする時間が非常に長くなりましたことを深くお詫び申し上げます。

住民票の写しにつきましては、その使用目的及び提出先によって記載する内容が異なり、不要な情報を記載してしまった場合、提出先で受け取ってもらえず、結果的に市民の方にご迷惑をお掛けする事態になりかねないため、目的に応じた請求内容及び記載内容になっているか慎重に審査している関係上、ケースによっては発行のための必要書類の追加等もあり、お時間がかかってしまうこともあります。

大阪市では、これまでも当課をはじめとした、個人情報情報を扱う部署におきましては、個人情報の漏えい等の防止に向けた施策に取り組んでまいりました。

個人情報を取り扱う区役所業務の中でも、重要な個人情報を取り扱う当課におきましては、個人情報漏えい事故等の防止や各種証明書の誤交付防止等に重点をおきながら、市民サービスの更なる向上に努めているところです。

区役所としましても、委託事業者とともに、今後も、待ち時間の短縮に向けた効率の良い業務の遂行に努めてまいります。

今回のご意見を踏まえ、引き続き市民の皆様にご親切・丁寧な対応をするよう指導を徹底してまいります。

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6月11日

学校についての相談時の対応について

今回、来年から小学生になる子どもの通学する学校の事で、色々と相談致しました。窓口の方は丁寧に耳を傾けていただき対応していただきましたが、後日いただいた結論は残念ながら私達の満足いくものではありませんでした。

そこで、それについての見解を区長様自らのお話をうかがいたい、また私達の声を聞いて欲しいとお願い致しました。

すると上司と名乗る方が変わって電話に出られ、いちいち個別の案件に区長は対応しないし、区長に会いたいという要望があったことも伝えないと仰られました。

できることならば、対話する機会を設けていただけますと有難いと思いました。

ご希望されております他区の小学校への就学についてでございますが、先日、ご説明させていただきましたように、通学していただく小学校につきましては、「大阪市立小学校及び中学校における就学すべき学校の指定に関する規則」第3条に、当該児童生徒等の通学区域校を就学校として指定する旨規定されております。

一方で、浪速区では平成31年4月入学予定者から、小学校でも学校選択制を実施いたしますが、浪速区のお子様在选择できますのは、浪速区内の小学校のみとなっております。

他に指定校変更ということも考えられますが、同規則の第13条第8号（通学上の安全確保に著しく支障が生じていると認められ、特に配慮の必要がある場合。）の要件には該当いたしませんので、ルール上困難でございます。

なお、お住まいの地域の児童につきまして、当該区域を、北半分と南半分に分けて、集団登校を実施するなど、安全確保に努めている旨当該小学校から聞いておるところでございます。

また、この件につきましては、当該課から報告を受け区長判断のうえ、浪速区役所としてお答えさせていただいており、このメールにつきましても、決裁手続きを経たうえで、回答させていただいておりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。

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6月9日

区民ホールの利用予約について

区民ホールの利用予約についてお伺いいたします。現在、予約方法は多くの施設で「窓口に来館」もしくは「ファックス」となっていますが、予約方法の改善、具体的にはこの「市民の声」のように、ホームページからのウェブ入力にて申請を可能にするような計画の有無についてお聞かせください。

巷の報道によると、ファックスの世帯浸透率が4割程度に対し、パソコン・スマートホンの浸透率はそれぞれ7割を超えており、パソコン・スマートフォンいずれかを所有となればさらに浸透率は上昇すると推測されます。利用者の利便性を向上する目的で、予約方法をパソコン・スマートフォン対応にすることは通信手段の時流に沿っており合理性があると考えます。

私の勤める会社のホームページにもお客様からの「問い合わせフォーム」を設けております。私はこのエリアの専門ではありませんが会社のシステム担当の者に聞くと、「予約申請程度の文字情報を入力・送信するフォームをホームページに付加することに、大したコストはかからない」とのことでした。僅かな費用で利便性向上が可能ならば、実行に移す動機付けになります。

昨年より利用料金が前払い制になり事前納付の手間が増えました。これは「予約キャンセルによる大阪市の収入を得る機会損失の防止」とのことです。意味のあることだと思いますが、大阪市が掲げる「市民利用施設におけるサービス向上」に照らせば、同時に利便性の向上のための施策を進めることが求められます。また浸透率の高い通信機器への対応は市政改革に標榜する「ICTの徹底活用」にも合致します。理想的には、昨年度の料金前納制により得られた増収分で新しい施策が進められれば、大阪市の実質的な追加負担はなくなります。

実施に向けては優先順位など障害も多くあるかと思いますが、ご検討いただければ幸いです。宜しくお願いたします。

現在、区民ホール等の区役所附設会館に導入しているシステムは、ご指摘いただきましたようにご来館いただくことなく利用予約が可能となる申請（以下「電子申請」といいます。）に対応したシステムになっておりませんが、ネットショッピング等オンライン手続が普及するなか、区役所附設会館の利用に関しましては利用者の方のニーズに応えるべく電子申請の導入の検討を進めており、導入のためのシステム改修には多額の経費が必要となることから、平成32年度に予定している次の大きなシステム改修等の機会を捉え対応してまいりたいと考えております。

（市民局回答）

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6月14日

生活保護制度について

住む家もなく所持金もない状態であるが、生活保護の申請をした場合、決定が出るまで2週間かかると言われた。また、決定が出るまでの期間に借りられるお金も少額だと聞いた。住むところが決まらなると生活保護の申請もできない。お金が無いのに家を借りて生活保護の申請をしなさいというのは、貧困ビジネスに駆け込みめというように思う。

生活保護の決定が出るまで2週間もかかるのは長すぎる。また、家もなく所持金もない者が、ホームレスの一時保護施設に入らずに、貧困ビジネスに関係ない家を借りて生活保護の申請ができるような制度にして欲しい。

浪速区役所や関係部署からの回答

生活保護は、国が生活に困窮するすべての国民に対して、最低限度の生活を保障するとともに、自立を助長することを目的としています。保護の基準や程度、要件、審査基準、支給方法、被保護者に対する指導・指示の内容や方法等、事務の細部に至るまで法律あるいは施行規則等で定められており、地方自治体の裁量の余地は無いものとなっています。

生活保護法第24条では、生活保護の申請があった場合、保護の実施機関である区保健福祉センター等は申請のあった日から14日以内に保護の要否、種類、程度及び方法を決定し申請者に対し書面をもって通知しなければならないとされております。また、資産や収入の調査等に時間を要す場合等には30日まで延ばすことが認められています。本市では、生活保護の申請があれば、迅速に申請者本人より生活歴などを詳しく聴取し、収入、資産等についても報告していただくとともに、関係金融機関等へ照会を行い、預貯金や生命保険等の資産や収入等の状況等の調査を十分に行い、本当に保護が必要かどうかを慎重に審査し保護の決定を行っています。

また、生活保護の申請は住居が無い方も可能です。本市では、安定した住居が無い方から保護の申請があった場合、保護決定までの間の生活を確保した一時的な宿所にご入所いただき、そこから円滑に居宅生活に移行できるよう支援を行っているところで

(福祉局回答)