

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9月3日

窓口対応について

国民健康保険の加入手続きをしてくれた40代ぐらいの男性職員が、こちらがわからない部分を聞き返すと上から目線の偉そうな態度と口調にととても不快感を感じました。サービス業に就かされているからには態度を改められたほうが良いかと思えます。もう二度と対応して欲しくないと思いました。

浪速区役所や関係部署からの回答

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。

対応したと思われる職員に確認しましたところ、普段からわかりやすい説明と丁寧な対応を心がけておりましたが、結果としてご不快な思いをさせてしまいました。

今回の件を受け、係全員に状況を説明し、改めて丁寧な対応をするよう周知徹底いたしました。引き続き市民の皆様へ新設・丁寧な対応をするよう努めてまいります。

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9月5日

窓口対応について（住民情報）

説明がわかりにくい。上から目線。
時間がかかり過ぎ。

浪速区役所や関係部署からの回答

お手続きの際に、たいへん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。
なお、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、事業者に業務委託しています。

このたび、対応した事業者のスタッフからの説明が不十分、かつ丁寧さに欠けていたためにたいへん不愉快な思い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、区役所職員に対しましても、市民の皆様の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、かつ待ち時間の短縮に向けた効率の良い業務の遂行に努め、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。