

# 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年1月23日

## 担当ケースワーカーを変えてほしい

困っている人をもっと困らせる対応をしている。

### 浪速区役所や関係部署からの回答

浪速区役所では、常日頃より区民の皆さまに丁寧な対応と説明を心がけておりますが、このたびは職員の対応・説明につきまして、不愉快に感じられましたこと、また担当ケースワーカーに対する不信感を抱かせてしまいましたことにつきましてお詫び申し上げます。

ご意見をお寄せいただきましたご本人様には、すでに担当ケースワーカー及び担当係長より改めてご説明しご理解をいただきました。

また、担当ケースワーカーを交代させてほしいとお申し出につきましても、ケースワーカーはお住まいの地区ごとに担当を割り当てており、担当者の変更はできかねる旨をご説明し、併せてご了承いただきました。

## 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年1月8日

区役所玄関の音声案内またはベルの鳴動について

大阪市役所の玄関に、視覚障がい者誘導用の音声またはチャイムを鳴らしていないことは確認している。

大阪府庁や堺市役所は鳴らしていることも確認している。

大阪市内の区役所はどうか。

視覚障がい者誘導用の音声又はチャイムを鳴らしていない区役所があれば、今後の方針について個別に回答してほしい。

浪速区役所や関係部署からの回答

浪速区役所では、出入口正面に受付案内人が開庁時間中に常駐しており、障がいのある方や何らかの支援が必要な方がお越しになられた際には迅速に対応させていただいていることから、いずれも設置しておりませんでした。

しかしながら、区民の皆さま・ご利用者の皆さまのご意見や、他の区役所の状況を参考に検討を行い、2月6日に正面玄関に音声案内を設置いたしました。

# 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年1月9日

## 浪速区役所の情報発信について

多くの方がホームページを見るようにいろいろな情報発信をするべきです。季節折々の画像にすれば浪速区の魅力を発信できると思います。通天閣の画像も、ピンクリボンの取組での写真にしてみたり、今宮戎神社の活気ある風景を入れてみたりできると思います。

ふるさと納税の募集や訪れてみたいと多くの方に思ってもらうためにも浪速区の魅力をもっとアピールするべきです。

浪速区には、国道のカフェや星野リゾート、なにわ筋線の計画など沢山アピールできるものがあります。

先日開催された年末大掃除の記事がデジタル新聞に掲載されていますが、ツイッターやホームページでもっと発信するべきです。次回も1月19日に区内の別の場所で開催予定とのことですが、今回の参加者の写真も掲載すれば、写真を見た人が「同年代の人も参加しているんだな。」とか参加することがイメージしやすいと思います。

大阪市では大阪市の施策・事業等を市民にわかりやすい情報発信に力を入れて取り組んでいるところだと思えます。

浪速区ホームページのトップページ画像につきましては、大阪市、浪速区が重点的に取り組む施策に関連し、かつ視覚的に訴求力のあるものや、区の魅力を感じさせる画像などを、さまざまな要素を勘案しながら、幅広い視点で選定・掲載するよう努めています。

現在のトップページ画像のうち「浪速区懐かしさと新しい魅力いっぱいのもち」と題した画像は、区内の名所等の写真を1枚に配置し、浪速区とその魅力を明瞭に表現できるものとして、ホームページのほか、区のTwitterやFacebookのホーム画面として2013年頃から使用しているものです。

今回いただきましたご意見を参考にさせていただき、大阪市、浪速区の施策や魅力をより多くの方に伝えることができるよう、上記の観点のほか、掲載期間や時期も考慮し、市・区のPRに繋がる画像の掲載について検討を進めてまいります。

また、12月15日に実施しました「浪速区年末ごみゼロ大作戦！」の開催状況につきましては、区ホームページ及びFacebook、Twitterに掲載していますが、当該事業だけではなく区役所で実施する他の事業につきましても、掲載内容を工夫するとともに、積極的な情報発信に努めてまいります。

## 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

平成31年1月30日

### 浪速区役所保健福祉課の窓口対応について

親の難病指定申請の手続きで浪速区役所に行きました。事前に保健福祉課の方に、親の課税証明が必要と聞いていましたので、手続きの前に証明を取得して窓口に行きましたら、証明は必要ないと言われました。

証明を発行してもらうのに、病気で体が不自由な本人に委任状を苦勞して書かせ、発行手数料も支払った後なので、困惑していると、窓口の方が、証明発行を取消して返金してもらえるかもしれないと言われたので、証明発行の窓口に戻って事情を説明しましたら、窓口の方が、奥の責任者に相談した後、一度発行したものは取り消せないの、返金できないと返答されました。

役所の言うとおりに手続きをしたのに、無駄な手間と費用を払わされる事態になったことに納得できず、何度かやり取りを重ねた後、返金の判断をされるに至りました。その返金の際に、本来なら、保健福祉課の担当者が直接証明取消し依頼の連絡をすべきところですが...と言われたので、これではまるで私が勝手な判断で動いて無理やり返金させたようではないかと、憤慨して、そんな内部ルールを説明される理由はないと、抗議しましたら、丁重に謝罪されました。

保健福祉課の方にも謝られましたし、誰にでも手違いはあることなので、事前説明の誤りを責めるつもりはありません。

しかし、そもそも、証明発行窓口の奥のパーテーションの向こうの顔の見えない責任者が、こちらの事情を誠意をもって聞いて、保健福祉課に確認した上で、判断していれば、こんなストレスのかかるやり取りをすることなく、私は心からお礼を述べ、対応された職員の方も、平謝りすることなく済んだのではないかと思わざるを得ません。今回の事を大阪市としてどう思われるか、ご回答いただきたいです。

浪速区役所や関係部署からの回答

この度は、誤った手続きの説明をしたためご迷惑をお掛けし、また、浪速区役所内の情報の連携不足によりお手間を取らせることになり誠に申し訳ございません。

今回の事案を受けまして、必要書類の一覧表の見直しなど事務の改善を行うとともに、適切な手続きをご説明するように、職員に対して周知徹底を行いました。

また、今回のようなことがあれば保健福祉課の職員が証明発行の担当に事前に連絡等を行うことにより、円滑に手続きが行われるようにいたします。