

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2月14日

窓口サービス課（住民情報）の窓口対応について

母の現況届の証明をもらいに来庁。番号札を取ろうとしたらそばの受付の方に現況届は25番に並ぶよう言われました。25番で4～5人並んだあとに住民票を出してくださいと言われました。住民票の申請書を書いているときにフロアの男性（係の方）に母の証明書しか持参してないと言いました。何も言わなかったのに住民票を持ち25番の受付の方に聞くと、最初から並ぶように言われました。また4～5人並びました。結局、私自身の証明がコピーでは不可ということで受付はできませんでした。たらい回しにされて時間のロスが多かったです。民間でないから？市はサービス悪いです。説明不足です。手続きにいる書類など壁にはあったらどうでしょう？みんな読みますよ。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、窓口業務に従事している委託事業者のスタッフの対応が適切でなかったため、お手数をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回、25番窓口で最初に受付した際の手続き内容及び必要書類の確認が不十分であったこと、また、フロアの職員も必要書類（証明書等）の確認が不十分であったことが原因です。

ご指摘いただきました件につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切な対応、丁寧な説明を行うよう改めて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、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、親切で丁寧な窓口を心がけ、来庁者の方が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。