

# 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和元年7月9日

言葉使いについて、窓口で対応している人は人材会社から雇い入れしてる人でしょうが、職員以上に対応に不快を感じます。目上の人に対する言葉使いをキチンと正しく丁寧さをもって接すること。これは社会人として基本です。

## 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につきまして、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。

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、適切な案内、丁寧な言葉遣いによる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、市民の皆様が目線に立ったわかりやすい説明と、丁寧な言葉遣いによる親切な窓口対応を心がけ、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。

## 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和元年7月19日

説明が早口でだるそうだったので、聞き取りにくいし不快だった。

説明しながら個人番号カードをベタベタ触るので不快だった。大事なICチップの部分をたくさん触られた。

選挙の所の男性の方もだるそうにもたれていた。

ずっと気分が悪く感じた。一般の接客なら許されないが、役所だと許されるのですか。

### 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・選挙事務に従事している委託事業者のスタッフ及び区役所職員の対応につきまして、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。

ご指摘いただきました個人番号カードの対応につきましては、直ちに委託事業者に対し、適切で聞き取りやすい案内、丁寧な説明と所作を心掛けるよう厳しく指導いたしますとともに、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く聞き取りやすい説明と、丁寧な窓口対応を心がけ、来庁者の方が気持ちよくお帰りいただけるよう、周知徹底を図りました。

また、期日前投票所における対応につきましても、指導が行き届いてなかったことをお詫び申し上げますとともに、以後、このようなことがないよう選挙事務従事者等への指導の徹底を図ってまいります。