

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8月8日

〔 24番窓口に立っていたためがねをかけている女性職員の対応が冷たく、気分が悪かった。〕

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、適切で市民目線に立った対応をする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。

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8月15日

〔 8月15日、台風で自主避難所になっているが、子供の遊べるスペースがない。子供とは避難することができず、家で待機するしかない。

避難所なのは分かるが、人数に合わせて、子供も待機できるようにして欲しい。遊ぶ物が見えている状態だと、遊ぶのを我慢できない年齢だと帰宅するしかない。工夫してください。

浪速区役所や関係部署からの回答

「自主避難所にこどもの遊べるスペースがない」というご意見につきましてお答えいたします。

自主避難所とは、災害発生時にお住まいを失った市民の方が避難していただく災害避難所ではなく、あくまで区民の方の自主的な避難に対する場所の提供のみとなります。今回、8月15日台風当日は自主避難所として子育てつどいの広場のスペースを活用いたしました。

自主避難所につきましては、多くの方が利用されることから、いただきましたご意見もふまえ、利用者の皆さまが安全で安心して過ごせるような場所の提供となるよう考えてまいります。

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8月21日

〔 介護保険の申請等で2Fの窓口に行ったが、3Fだと言われた。（私は障がい者で歩行が困難）

2Fの案内板に、介護保険は3Fですと但し書きで書いて下さったら2Fで長い時間待つこともないので助かる。

善処してください。

浪速区役所や関係部署からの回答

この度は、区役所の案内が行き届かず、ご所望されていた手続きをしていただくのに大変お時間とお手間をとらせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。

今回お申出の内容をもとに、フロア案内の見直しをおこなっているところです。

市民の皆様に目的のお手続きの場所まで分かり易くご案内できるよう庁舎管理に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。