

# 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9月12日

〔 国民健康保険の手続きの電話確認をしました。その際の対応がとても悪く、変わってもらった上司の対応も悪かったです。

その後、減免手続きのために来庁しましたが、年金のほうの手続きができていないといわれ、「よくわからないが手続きした」といいましたができていないということで年金の係に回され、手続きできていることがわかりました。年金の係の人は親切に対応してくれましたが、国保の係の人は人の顔を見て笑っています。人としてもう少ししっかりした対応や仕事をしてほしいです。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

この度は、執務中の職員の電話や窓口での対応により、大変不快な思いをおかけしまし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、減免申請の手続きについて確認した結果、国民健康保険・年金ともに申請手続きが完了しております。

また、ご指摘いただいた内容を踏まえ、市民の皆様の目線に立った親切で丁寧な窓口や電話での対応を心がけ、市民の皆様が手続きやすく、また気持ちよくご利用いただけるよう、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9月12日

□ 窓口のスタッフの方がとても対応の態度が悪く、不親切だけでなく、住民登録をしにきた人に対して、資料を音を立てながら片付けるなど横へいな顔をしました。非常に不愉快でした。

## 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、たいへん不快な思いをさせていただき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9月24日

□ 窓口の受付の方は普通でしたが、本人確認の書類不備で正規の職員さんの質問が早口すぎて、2度ほど聞き返したためか嫌な顔をされ腹が立ちました。高齢者にはもう少しゆっくり話しかけてほしいです。本当に感じ悪いです。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、浪速区の職員の対応につきまして、たいへん不快な思いをさせてしまい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、直ちに職員に対し、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すとともに、ご指摘いただきました内容を踏まえ、区役所職員のみならず、委託事業者に対しましても、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9月24日

健康相談をしました。  
とても良く答えて頂けました。  
ありがとうございます。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

大変ありがたいメッセージをいただきありがとうございます。  
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。