

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和2年3月12日

- ・自分の祖母とおばはすでに亡くなっているが、最近になって別の親族の相続手続きをしようとしたところ、除籍されないまま戸籍が残っていることがわかった。
- ・レアケースであり様々な手続きが必要となるため、これまで何度も区役所を訪れ、裁判所の手続きや除籍のために必要な書類について教えてもらった。
- ・しかし毎回毎回、区役所で自分との関係性や経過について一から説明を求められる。最初は詳細に説明しないとイケないのは当たり前だが、手続き完了まで何度も区役所へ来ることがわかっているし、そんなにレアケースなのだから誰が受付をしてもわかるように引き継ぎなどできないものか。
- ・今日は最後の手続きにきた。昨日も来ている。昨日の今日でなおさら腹が立って声を荒げてしまった。
- ・区役所の人への対応に文句があるわけではなく、早くしてくれとも思っていない。レアケースであり詳しく聞かないとわからないということも理解できるが、こんなに何回も来ているのだから、もう少しやり方があるのではないのか。
- ・今後も同じような状況の人が来る可能性もある。もっと効率的に事務をしてもらいたいという意見を言いたかった。

浪速区役所や関係部署からの回答

先日は、ご来庁の際に、戸籍の届出窓口の対応につきまして、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戸籍の届出等につきましては、今回のような手続きの複雑なケースについて、間違った説明をしないよう慎重に対応するために、受付を担当したスタッフがその都度一から状況を伺うことになっています。

今回のお手続きにつきましても、戸籍に関する証明書を請求する権利をもっていない方に交付することがないように関係性を慎重に確認する必要があるためにお時間を取らせていただくことになりました。

しかしながら前日の届出の際に、証明書の請求にあたりお時間がかかることや、交付が翌日以降となる場合、スムーズな交付を行うため必要な事項を丁寧にご案内するべきであったと思っております。

今回のご指摘を踏まえ、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。

皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和2年3月30日

他都市からの転入で時期的に忙しいのに窓口の数は少ないし対応が遅いから待ち時間も長いし最悪。

駐車場も20分200円とぼったくりやし割引券もないし千円しか使えないし！

浪速区役所や関係部署からの回答

この度、転入のお手続きの際に大変お待たせし、また地下駐車場のご利用に際しご不便をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

浪速区役所では、住民登録や戸籍等にかかる窓口業務につきまして、事業者へ業務委託しております。

転入のお手続きの際、長時間お待たせしてしまいました件については、委託事業者、区役所職員ともに窓口業務の効率化を進め、待ち時間の短縮に努めておりますが、3月中旬から4月中旬にかけては、引越しをされる方が多く、月曜日等の休み明けの日は特に転入や転出等の手続きに来庁される方が多くなり、お待ちいただく時間が長くなる傾向がございますので、ご理解をたまわりますようお願い申し上げます。

浪速区役所地下駐車場につきましては、財源の確保の一環として、公募を行い民間事業者が使用料を納入のうえ、運営を行っており、駐車料金につきましては、近隣等の状況を調査・勘案し、運営事業者と協議のうえ決定しております。

駐車料金の割引につきましては、身体障がい者手帳・精神障がい者保健福祉手帳・療育手帳のいずれかをお持ちの方が自動車で来庁される場合は、申し出により無料の駐車券を発行しております。

使用できる紙幣につきましては、現在の運営事業者の機器では千円札のみしか利用できず、ご不便をおかけしております。次回の運営事業者募集の際に、歳入の確保に加え、来庁される方の利便性向上の観点も踏まえ総合的に検討してまいります。