

# 皆さまからの声

お寄せいただきましたご意見等

令和3年1月19日

職員の対応は非常に悪かった。  
いくら私、外国人であっても、税金払っていますので、差別されたようです。もうちょっとていねいにしていただきたいです。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

先日はご来庁の際に、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れましたことを深くお詫び申し上げます。  
ご指摘いただい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、ご指摘いただいた内容を踏まえ、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、丁寧な窓口対応を心がけるよう、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3年1月25日

1 Fの案内でマイナンバーの登録に来た事伝えたところ、「2 Fの25番」ですと言われた。

番号札を取らず25番で何回職員さんと呼んでも人がいるのに全く返事がなく、窓口の方に聞くも仕事に熱中(?)され返事なし。番号札を引いてない事と分かり引く。とても不親切な区役所と思った。案内の方も一言番号札を引く事伝えて下さればよかった。

## 浪速区役所や関係部署からの回答

この度の件につきましては、令和2年12月21日から新しく導入した番号発券機により、受付方法が変わっていることについて、区役所内での情報共有が不十分であったことと、窓口職員への呼びかけへの適切な対応ができなかったことが原因であると認識しております。

ご指摘いただい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、1階の窓口案内における案内につきましても、今後案内を行う際は、担当窓口の案内とともに、「番号札をお取りいただく必要があること」など、注意事項についてもあわせて申し添えるよう指導し、改善を図りました。

また、ご指摘いただいた内容を踏まえ、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、丁寧な窓口対応を心がけるよう、周知徹底を図りました。