

音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付  
業務委託 長期継続 仕様書

大阪市市民局

## 目次

1. 案件名称 .....	3
2. 契約期間 .....	3
3. 業務目的 .....	3
4. 業務内容 .....	3
4.1 予約等について .....	3
4.2 報告・検証について .....	5
(ア) 利用状況 .....	5
(イ) 課題の検証 .....	5
4.3 打合せの開催 .....	5
4.4 その他 .....	6
5. 履行場所 .....	7
6. 報告書等 .....	7
7. 守秘義務 .....	7
8. 再委託 .....	8
9. その他 .....	8
10. 仕様書に関する問合せ先 .....	9

仕様書別紙1	各種相談の概要
仕様書別紙2	現行システムにおけるシナリオ
仕様書別紙3	現行システムにおける課題
仕様書別紙4	予約枠カレンダー（巡回法律相談）
仕様書別紙5	予約枠一覧（家庭、税務、年金労働、民事調停、日曜）
仕様書別紙6	受付用予約一覧

## 1. 案件名称

音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

## 2. 契約期間

契約締結日から令和11年1月31日まで

## 3. 業務目的

大阪市が実施する各種相談の予約受付において、ICTの活用が困難な市民でも利用できるよう、音声認識技術を活用することにより、デジタル化を推進するとともに、市民サービスの向上や職員の負担軽減となることを目的とする。

## 4. 業務内容

### 4.1 予約等について

各種相談（概要：別紙1のとおり）について、市民からの電話による予約申し込み等に対して、AIによる音声認識技術を活用した自動化に関する業務を実施すること。

なお、現行システムからの切替作業については、令和7年12月25日13時以降に実施し、令和8年1月13日相談実施分の予約（予約開始：令和8年1月6日）から対応すること。

詳細については以下のとおり。

#### 【予約等受付】

- ・AIによる音声認識技術を活用し、市民が職員を介さず自動で予約・変更・キャンセル・確認（以下「予約等」という。）を行うことができるシステム（以下「予約受付システム」という。）を整備すること。
- ・予約受付システムについては、後述の「予約管理システム」とリアルタイムで連動し、予約等を行うことができる機能を有すること。
- ・予約受付システムについては、シナリオに基づいた運用とする。現行システムについては、別紙2のシナリオに基づいた予約等を実施しているが、別紙3に記載するような課題があるため、これらの課題が解決できる方法により、予約等を行うことができるようなシナリオの流れ（方針）について提案すること。シナリオの詳細については、契約締結後に発注者と調整するものとする。
- ・予約は先着順により行うため、予約希望者の手続き中に他者が予約できないよう、「予約枠」を聞き取った段階で仮押さえとし、手続き完了後に予約完了とすること。なお、変更については、変更後の予約完了後に変更前の予約をキャンセルすること。
- ・キャンセルによって空いた予約枠については、再度受付可能とすること。
- ・シナリオについて、年に1回程度、利便性向上のために発注者と受注者において見直し（検討）を実施し、必要に応じて内容を修正すること。ただし、契約の最終年度については、見直し（検討）までの実施とする。また、軽微な内容については発注者と受注者において調整の上、随時修正を行うこと。
- ・運用にあたって、下記の状況が3か月以上継続する場合には、発注者と受注者において、改善策を検討し、必要に応じてシナリオ等の修正を実施すること。

- ▶ 各相談の予約完了までにかかる平均時間：5分以上（令和6年度実績：4分54秒）
- ▶ 対話における認識精度（回答成功数／対話数）：90%以下（令和6年度実績：92.9%）
- ・基本的には音声認識技術の活用（市民に発話させる方式）とするが、より精度を高めるため、一部（「はい」「いいえ」の選択や電話番号確認等）において、ダイヤルプッシュにより入力させる方法を取り入れることも可能とする。
- ・市民が電話で発話した内容や、AIによる音声案内の録音データを取得し、発注者においても確認できる機能を提供すること。当該機能については、発注者の職員（5名程度を想定）が日常利用しているインターネット閲覧可能な端末のブラウザから確認できること。
- ・予約者が予約確定した内容を確認できるように、予約者へショートメッセージ等の通知を行うこと。ただし、予約に利用する電話がショートメッセージ等の通知を受け取ることができない場合については、この限りではない。なお、通知内容については、事前に発注者と調整すること。
- ・相談日の2日程前に、予約内容の再通知を行うこと。ただし、予約に利用する電話がショートメッセージ等の通知を受け取ることができない場合については、この限りではない。なお、通知内容については、事前に発注者と調整すること。
- ・予約等において、混雑による支障が極力生じないように、過去の実績を踏まえて十分な電話回線数を確保すること。なお、令和6年度の実績は、最大同時入電30件、入電数2,899件／月、予約件数1,139件／月である。

#### 【予約管理システム】

- ・予約を管理するためのシステム（以下「予約管理システム」という。）を整備すること。なお、予約管理システムについては、発注者においても予約状況の参照及び登録・修正・削除を実行できる機能を整備するとともに、操作マニュアルを提供すること。
- ・予約管理システムについては、相談業務の開催日ごとに、受付開始日時および受付終了日時の設定ができること。
- ・市民からの予約等可能期間は、原則、相談日1週間前（1週間前が土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日の場合はその前開庁日）の午前12時（正午）から当日の午前10時までとする。なお、令和7年度の相談日等については別紙4及び別紙5のとおりとし、令和8年度以降についても、同程度の日程を予定している。
- ※開催日・会場・予約期間等については、発注者の都合により、変更・中止する場合もある。
- ・予約枠の登録作業は、各年度の前年度中（令和7年度分については、現行システムからの切替まで）に、発注者が作成する一覧表〔区役所での平日の法律相談：予約枠カレンダー（別紙4の形式）、その他の相談：予約枠一覧（別紙5の形式）〕を基に、受注者が実施する。予約枠の登録作業後に変更が発生した場合は、原則として、発注者が変更を実施する。なお、登録作業において、発注者が作成する形式以外の形式でのデータ作成が必要な場合については、事前に発注者と協議すること。
- ・予約管理システムへのアクセス権限については、事前に発注者と調整を行うこと。  
（市民局職員については、市民局分及び全区役所分の「参照・登録・修正・削除」が実行できることとし、区役所職員については、自区の区役所分については「参照・登録・修

正・削除」、市民局分及び他区の区役所分については「参照」のみ実行できることを想定している。なお、予約管理システムの利用者については、市民局5名程度、24区役所それぞれにて3名程度を想定している。）

- ・予約管理システムは、発注者の職員が日常利用しているインターネット閲覧可能な端末のブラウザから操作できること。
- ・予約管理システムの仕様（画面構成等）については、事前に発注者の承認を得るとともに、より使いやすいシステムとなるよう、随時、発注者の求めに応じて改修を行うこと。
- ・受け付けた予約内容等は、CSV形式等汎用的な形式でエクスポートできるようにすること。また、別紙6「受付用予約一覧」の形式での出力ができるようにすること。

#### 【共通事項】

- ・各システム等の構築に必要となるサーバ類も本委託業務の範囲で整備すること。
- ・発注者における予約データ・音声データ等の確認、予約の登録・修正及び削除は、原則、24時間365日実施できること。
- ・提供できない機能がある場合は、代替案を提示し発注者の同意を得ること。
- ・その他、市民サービスの向上や職員の負担軽減につながる機能が提供できる場合は、随時、提案すること。

#### 4.2 報告・検証について

4.3の打合せにおいて実施報告及び課題の検証を行うこと。また、随時、発注者の求めに応じてデータ提供や業務の進捗状況報告を行うこと。

下記項目に加え、効果的な検証に必要な項目や検証方法があれば提案すること。

##### (ア) 利用状況

- ・会場別・日別の受電数、予約受付数、同時接続回線数、時間外受電数
- ・重複による他の予約枠（コマ）への案内件数
- ・相談業務ごとの全予約枠が予約完了となるまでの時間
- ・全予約枠の予約完了した後の受電件数
- ・3回線目以降に受電した件数
- ・対話数及び認識失敗数
- ・途中離脱した件数
- ・その他、提供が可能な基礎データがあれば提供すること。

##### (イ) 課題の検証

- ・AI応対実績データの分析を踏まえた音声認識精度向上の方策の提示
- ・検出されたエラーの分析を踏まえた改善方策の提示
- ・その他、検証全体を踏まえた改善方策の提示
- ・改善方策を実施した場合の経費の提示

#### 4.3 打合せの開催

月1回程度、発注者と打合せを行い、4.2における実施報告等を行うこと。打合せはWeb開催も可とする。

その他本事業の実施に必要となる打合せは、別途発注者と調整し実施すること。

本事業に係る打合せについては、その内容を受注者において記録し、発注者と相互に確認すること。

#### 4.4 その他

- ・本契約期間中、架電数などの利用量による従量課金サービスにより料金変動する場合においても、発注者は本契約額を超える支出や、別途契約による支出は行わない。
- ・本システムの機能の一部として生成 AI 機能を利用する場合は、[大阪市生成 AI ガイドライン](#)を遵守すること。
- ・本業務にかかる各種システム（以下「本システム」という。）は、発注者のインターネット利用パソコン（OS: Windows11、ブラウザ:Microsoft Edge、通信プロトコル:https）から操作できること。
- ・許可された職員のみがアクセスできるよう ID・PW による保護に加え、IP アドレス制御など、情報セキュリティ対策を実施すること。
- ・予約データ及び音声データは、発注者が別途指示する期間内に消去すること。ただし、消去データは容易に復元ができないよう別途措置を講じること。
- ・個人情報の取り扱いに際しては、漏洩・滅失・既存の防止その他の安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じること。またその方法についてプライバシーポリシー等にて定めていること。
- ・個人情報を蓄積するサーバ等については、情報セキュリティ管理・運用の基準となる以下のいずれか、または同等の認証を取得し、サービスの信頼性が確認できること。
  - ISO/IEC 27001、JIS Q 27001 により、ISMS 認証
  - ISO/IEC27017 によるクラウドサービス分野における ISMS 認証
- ・本システムの変更を行う際には、テスト環境にて正常に動作するかの検証を十分に行い、発注者の同意を得た上で、本番環境へ移行させること。なお、必要となるテスト環境についても、本委託業務の範囲で整備すること。
- ・本番環境にて使用する電話番号については、現行の電話番号を引き継ぐものとし、当該引継ぎに係る経費（実費）については、受注者において負担すること。
- ・本システムの変更により、職員の業務に変更が生じる場合は、必要に応じて操作マニュアルの更新を行い、提供すること。
- ・本システムが安定稼働するよう、運用・保守作業を行うこと。
- ・障害につながる事象及び障害を検知した場合、速やかに発注者に連絡のうえ、必要な対策を講じるとともに障害が起こっていることが市民から認識できるようにすること。この場合において、障害の発生期間・影響範囲・経緯、障害発生前後の相談予約受付の有無、職員の処理状況等を速やかに確認し、報告すること。
- ・連絡体制については、原則、開庁日の午前 9 時から午後 5 時 30 分とするが、緊急対応、障害対応等の際は、開庁日、閉庁日問わず 24 時間対応できる体制とすること。
- ・本契約終了後に別事業者において本業務を継続実施する場合は、市民が利用する予約受付の電話番号を、本業務を引き継ぐ新規事業者（以下「新規事業者」という。）が引き続き利用できる状態とすること。なお、電話番号の引継ぎにかかる経費（実費）については、原則として、新規事業者が負担することとする。
- ・前項の規定により引継ぎを実施する場合は、本契約満了日のおよそ 1 か月前を目途に引

継ぎを実施する想定であるため、円滑に実施できるよう、新規事業者を含めた打合せや引継ぎ作業に協力すること。また、契約満了日までは、引継ぎ作業や新規事業者での運用に不具合が生じた場合に事業が継続できるよう、体制を整えておくこと。

## 5. 履行場所

本市指定場所

## 6. 報告書等

発注者が指定する報告書等としては、次表のとおりとし、各期日までに納品すること。なお、報告書等として提出する際は、電子データ（ファイル形式については「Office Open XML形式」（Microsoft Word、Excel、PowerPoint 2016 以上等）または「PDF形式」を原則）をCD/DVD-Rにて2部提出すること。また、上記形式以外を使用する際は、発注者と協議のうえ決定するものとする。

項番	報告書等	提出期日
1	業務工程表を含めたプロジェクト計画書	全体計画及び初年度分年間計画：契約締結後14日以内 2年目以降年間計画：各年度当初
2	「4.2 報告・検証について（ア）利用状況」	各月の翌月5開庁日まで ただし3月分については3月31日まで、契約最終年度においては、契約満了日まで。
3	「4.2 報告・検証について（イ）課題の検証」	四半期ごと
4	音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託報告書	各年度末（3月31日） ただし契約最終年度は契約満了日まで
5	会議資料一式（議事録・進捗報告書にかかる説明資料・課題管理表等）	随時及び各年度末（3月31日） ただし契約最終年度は契約満了日まで

(ア) 報告書等の提出については、事前に発注者が検査を行うため、検査や修正に要する日数などを勘案し、十分な余裕を持って作成にあたること。

(イ) その他、発注者が必要とする書類を求めに応じて随時提出すること。

## 7. 守秘義務

守秘義務等については、次の事項を遵守すること。

- (1) 本業務に関して、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- (2) 本業務に関して、発注者から提供を受けた資料等について、業務終了後速やかに返却すること。
- (3) 本業務に関して収集したデータについては、契約期間終了後、事業者において消去または利用できない状態とし、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。

- (4) 本業務に関して収集したデータ（個人情報を除く）は、契約期間中における学習データとしての利活用は可能とするが、他の目的への二次利用は不可とする。
- (5) 本業務に関して、発注者から提供を受けた資料等について、発注者の許可なく複写または複製してはならない。なお、提供された資料のうち、個人情報保護に関するもの及び発注者の情報セキュリティに関するものは、施錠可能な保管庫に格納する等、適正に管理すること。

## 8. 再委託

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
  - ・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、上記（1）及び（2）に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。ただし、受注者となった者が再委託相手先等を公表できないことについての理由を書面により申し出た場合はこの限りでない。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、上記（3）に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

## 9. その他

- (1) 電話回線、ネットワーク、ネットワーク機器、サーバ機器、ソフトウェアなど、本事業実施に必要となるものは、受注者で用意すること。
- (2) 個人情報等の保護状況にかかる監査対応として発注者が求めた際には、発注者による立入検査の実施が可能であり、発注者が情報資産を預けている状況を確認できること。
- (3) 公募型プロポーザルへの参加にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義がある場合は質問期間内に指定の方法により質問し、その内容を熟知のうえ参加申請を行うこと。質問受

付期間経過後の質疑については受付しない。契約後における仕様書の疑義は、発注者の解釈によるものとする

- (4) この仕様書に定めのない事項については、大阪市契約規則及び大阪市会計規則に従うものとし、その他は必要に応じて発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

10. 仕様書に関する問合せ先

大阪市市民局区政支援室区行政制度担当（森川・小池・三上）

大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪市役所4階

電話番号：06-6208-7324 / E-mail：[ca0003@city.osaka.lg.jp](mailto:ca0003@city.osaka.lg.jp)

## 公益通報等にかかる特記仕様書

### (条例の遵守)

- 第1条 受注者および受注者の役職員は、当該業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)(以下「条例」という。)第5条に規定する責務を果たさなければならない。

### (公益通報等の報告)

- 第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)へ報告しなければならない。
- 2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)へ報告しなければならない。
- 3 発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに大阪市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)に報告しなければならない。

### (調査の協力)

- 第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

### (公益通報に係る情報の取扱い)

- 第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

### (発注者の解除権)

- 第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約(協定)を解除することができる。(指定管理者の指定を取り消すことができる。)

## 生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.0 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

### 生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること  
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます  
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ使用すること  
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること

## 各種相談の概要

相談事業名称	事業内容	相談員	開催日	受付枠数	開催場所	(参考) 令和6年度実績				
						年間開催枠数	相談利用件数	年代別利用件数(※)		
巡回法律相談	法律的な知識を要する問題の相談に応じ、アドバイスを行う	弁護士	各区による	各区による	各区役所	12,984	10,857	20歳代以下 340件		
日曜法律相談	平日の巡回法律相談の利用が困難な市民に対し、法律相談を行う		年間18回 (毎月第4日曜日) (月によって、2区で実施)	16枠/回	各区役所 (月によって異なる) (区によっては巡回法律相談とは別会場)			288	264	30歳代 877件 40歳代 1,467件 50歳代 2,653件 60歳代以上 5,019件
税務相談	所得税、相続税、贈与税、不動産取得税など税金全般について助言や情報提供を行う	税理士	毎週木曜日	8枠/回	大阪市役所1階 市民相談室	400	292	20歳代以下 8件		
民事調停手続相談	金銭・多重債務、土地・建物、近隣関係、損害賠償などの民事に関するトラブルを調停手続きで解決するための助言や情報提供を行う	民事調停委員	毎月第3水曜日	5枠/回				60	24	30歳代 31件
年金・労働相談	年金全般、労災、未払い賃金、セクハラ、パワハラなど労働問題全般についての助言や情報提供を行う	社会保険労務士	毎月第3火曜日	5枠/回				55	12	40歳代 59件
家庭問題相談	夫婦・親子など家庭内の問題や人間関係についての助言や情報提供を行う	家庭問題 専門相談員	毎月第2・4金曜日	4枠/回				200	87	50歳代 88件 60歳代以上 74件

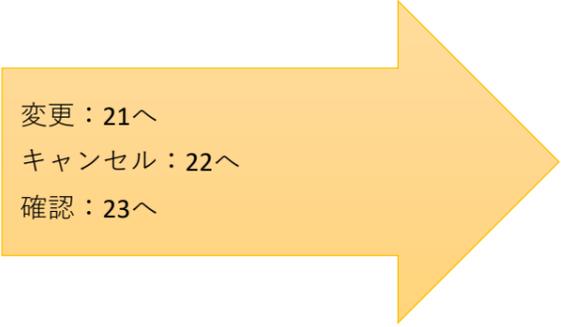
※アンケートにて回答があり集計を行った件数のみ計上（法律相談以外はいずれも未計上）

0\_冒頭

1\_開始

こちらは大阪市が実施する  
専門家相談などの予約受付  
ダイヤルです。  
サービス向上のため録音さ  
せていただきます。電子音  
の後に、ゆっくりとお話し  
ください。  
それでは、ご用件をお伺い  
します。予約、変更、キャン  
セル、確認、のいずれか  
おっしゃってください。

認識不可  
すみません。もう一度、予  
約、変更、キャンセル、確  
認、のいずれかおっしゃっ  
てください。



変更：21へ  
キャンセル：22へ  
確認：23へ

予約

2\_予約

予約ですね。  
お客様は、大阪市内にお住  
まいでしょうか。はい、ま  
たは、いいえでお答えくだ  
さい。  
認識不可  
すみません。もう一度、は  
い、または、いいえでお答  
えください。

いいえ

3\_ (2でいいえ)

大阪市内にお住まいの方を  
対象としております。  
大阪市内の方はお住まいの  
市町村にご相談ください。  
お電話、ありがとうございました。

終話

はい

予約枠検索

4-1\_予約を受け付けている  
相談が1種類の場合

現在、{区役所での法律相談 / 日曜法律相談 / 税務相談 / 家庭問題相談 / 民事調停相談 / 年金労働相談}の予約のみ受け付けております。

ご相談したい内容は、{区役所での法律相談/日曜法律相談/税務相談/家庭問題相談/民事調停相談/年金労働相談}、でよろしいでしょうか。

はい、または、いいえでお答えください

認識不可

すみません。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

4-2\_予約を受け付けている  
相談が2種類以上の場合

現在、受付中の相談名、{区役所での法律相談/日曜法律相談/税務相談/家庭問題相談/民事調停相談/年金労働相談}のいずれかでお話してください。

ご希望の相談名がない場合は、いいえとお話してください。

認識不可

すみません。もう一度、ご相談したい内容を、{区役所 / 日曜 / 税務 / 家庭 / 民事 / 年金労働}、のいずれかでお話してください。  
ご希望の相談名がない場合は、いいえとお話してください。

4-3\_予約を受け付けている  
相談が無い場合

現在、ご予約出来る相談がありません。改めてお電話をおかけ直し下さい。

なお、各種相談の実施日・予約期間などにつきましては、大阪市ホームページをご確認いただくか、大阪市総合コールセンター06-4301-7285、06-4301-7285にお電話ください。なお、大阪市総合コールセンターは午前8時から午後9時までです。  
お電話、ありがとうございました。

終話

5\_ (4-1, 4-2でいいえ)

現在、ご予約出来る相談がありません。改めてお電話をおかけ直し下さい。

なお、各種相談の実施日・予約期間などにつきましては、大阪市ホームページをご確認いただくか、大阪市総合コールセンター06-4301-7285、06-4301-7285にお電話ください。なお、大阪市総合コールセンターは午前8時から午後9時までです。  
お電話、ありがとうございました。

終話

いいえ

いいえ

はい

相談名

相談名

はい

いいえ

6\_ (4-2, 7で) 相談内容確定

{区役所での法律相談 / 日曜法律相談 / 税務相談 / 家庭問題相談 / 民事調停相談 / 年金労働相談}でよろしいでしょうか。

はい、または、いいえでお答えください。

認識不可

すみません。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

7\_ (6でいいえ)

すみません、もう一度、受付中の相談名、{区役所での法律相談 / 日曜法律相談 / 税務相談 / 家庭問題相談 / 民事調停相談 / 年金労働相談}のいずれかでお話してください。

認識不可

すみません。もう一度、ご相談したい内容を、{区役所 / 日曜 / 税務 / 家庭 / 民事 / 年金労働}、のいずれかでお話してください。

8-1\_ (4-1, 6, 32-1で「はい」) 空アリ (区役所/日曜)

ご希望の区名をおっしゃってください。

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の区名をおっしゃってください。

8-2\_ (4-2, 7で案内されていない相談内容を発話して、6で「はい」と発話した場合)

ご希望の相談は、現在、ご予約可能な枠がございません。改めてお電話をおかけ直し下さい。  
なお、各種相談の実施日・予約期間などにつきましては、大阪市ホームページをご確認いただくか、大阪市総合コールセンター 06-4301-7285、06-4301-7285 にお電話ください。なお、大阪市総合コールセンターは午前8時から午後9時までです。お電話、ありがとうございました。

終話

9-1\_ 希望の区で予約枠に空きがある日付が2日以上ある場合

〇〇区ですね。〇月〇日と、〇月〇日の予約を受け付けています。

ご予約希望の日を「〇月〇日」のようにおっしゃってください。

認識不可

すみません。もう一度、ご予約希望の日を「〇月〇日」のようにおっしゃってください。

9-2\_ 希望の区の予約枠が空いていない場合 (受付期間内)

現在、〇〇区はご予約が埋まっております。

ご希望のその他の区名をおっしゃってください。ご希望の区役所でご予約が埋まっている場合は、改めてお電話をおかけ直し下さい。

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の区名を、「〇〇区」のように区名でおっしゃってください。

9-3\_ 希望の区の予約枠が空いていない場合 (受付期間外)

現在、〇〇区は受付期間外です。

ご希望のその他の区名をおっしゃってください。ご希望の区役所でご予約が埋まっている場合は、改めてお電話をおかけ直し下さい。

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の区名を、「〇〇区」のように区名でおっしゃってください。

10-1\_希望日の予約枠が空いている場合

{ 発話した日 } ですね。現在、ご予約可能な時間は、{ 早い順で5つ案内 } です。

ご希望の時間を、おっしゃってください

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の時間を、{ 早い順で5つ案内 } の中からおっしゃってください

10-2\_ (4-1, 6, 32-1で「はい」) 空きアリ (区役所/日曜以外)

現在、X月X日で予約を受け付けております。ご予約可能な時間は、{ 早い順で5つ案内 } です。

ご希望の時間を、おっしゃってください

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の時間を、{ 早い順で5つ案内 } の中からおっしゃってください

10-3\_ (8-1で) 希望の区で予約枠に空きがある日付が1日である場合

〇〇区ですね。現在、X月X日で予約を受け付けております。ご予約可能な時間は、{ 早い順で5つ案内 } です。

ご希望の時間を、おっしゃってください

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の時間を、{ 早い順で5つ案内 } の中からおっしゃってください

10-4\_ (9-1, 10-4で) 予約可能日以外の日付を発話した場合

日付を確認できませんでした。〇月〇日と〇月〇日の予約を受け付けています。

もう一度ご希望の日付をおっしゃってください。

認識不可

すみません。もう一度、ご予約希望の日を「〇月〇日」のようにおっしゃってください。

11-1\_希望時間の予約枠が空いている場合

{ 発話した時間 } ですね。ご予約内容を確認いたします。

{ 発話した日 } の { 発話した時間 } で (相談名) でよろしいでしょうか。

認識不可

すみません。{ 発話した日 } の { 発話した時間 } で (相談名) でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

11-2\_希望時間の予約枠が空いている場合 (予約確定失敗ならびに予約変更からの遷移)

{ 発話した時間 } ですね。ご予約内容を確認いたします。

{ 発話した日 } の { 発話した時間 } で、(相談名) でよろしいでしょうか。

認識不可

すみません。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

11-3\_希望時間の予約枠が空いていない場合

現在、{ 発話した時間 } はご予約が埋まっております。その他のご希望の時間をおっしゃってください。現在、ご予約可能な時間は、(発話した時間の近い順で5つ案内) です。

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の時間を、(発話した時間の近い順で5つ案内) の中からおっしゃってください

12\_ (11-1, 11-2で「いいえ」)

すみません。現在、ご予約可能な時間は、(発話した時間の近い順で5つ案内) です。

もう一度、ご希望の時間を、おっしゃってください

認識不可

すみません。もう一度、ご希望の時間を、(発話した時間の近い順で5つ案内) の中からおっしゃってください

はい

いいえ

いいえ

**13\_ (11-1で「はい」) 電話番号通知アリの場合**

電話番号についてお伺いします。  
この電話番号は、大阪市からの連絡のほか、予約の変更、キャンセル、確認の際に必要となります。  
ご連絡先の電話番号は、いま、おかけいただいている電話番号でよろしいでしょうか

**認識不可**  
すみません。ご連絡先の電話番号は、いま、おかけいただいている電話番号でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

いいえ

**14\_ (11-1で「はい」) 電話番号非通知の場合、および13で「いいえ」の場合**

連絡のつきやすい電話番号を、「090-1234-1234」のように、おっしゃってください。

**認識不可**  
すみません。もう一度、連絡のつきやすい電話番号を、市外局番からおっしゃってください。

はい

**15\_ (14, 16で電話番号確認)**

{電話番号}でよろしいでしょうか。

**認識不可**  
すみません。{電話番号}でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえ、でお答えください

**16\_ (15で「いいえ」)**

もう一度、連絡のつきやすい電話番号を、「090-1234-1234」のように、おっしゃってください。

**認識不可**  
すみません。もう一度、連絡のつきやすい電話番号を、市外局番から、おっしゃってください。

**17\_氏名確認**

最後にお名前についてお伺いします。お客様のお名前を氏名の間を空けずフルネームでお話してください。

**認識不可**  
すみません。もう一度、お客様のお名前を氏名の間を空けずフルネームでお話してください。

予約枠再検索

18-1\_予約確定成功の場合

予約が確定しました。予約内容を復唱いたしますので、メモのご用意をお願いします。また、ショートメッセージ受信可能な携帯電話でのご予約は、ご予約内容を送信いたします。  
{〇月〇日、〇:〇〇、〇〇区役所}、(相談名)にて予約をお取りしました。予約番号は、{〇〇〇〇}です。この予約番号は、予約の変更、キャンセル、確認をされる場合に必要となります。繰り返します。{〇月〇日、〇:〇〇、〇〇区役所}(相談名)、予約番号、{〇〇〇〇}にて予約をお取りしています。  
相談日当日は、受付のため、10分前に{〇〇(会場:会議室、番窓口)}へお越しください。無断キャンセルは今後、相談を受付られなくなる可能性がございます。相談日前日、午後5時までに、この電話番号に必ずご連絡ください。

基本的な感染対策へのご協力をお願いします。体調不良とお見受けされる場合は、相談ブースへの入室をお断りをする場合があります。また、大阪市に暴風警報若しくは特別警報が発表され、相談日当日午前11時の時点で解除されていない場合など、相談を中止させていただくことがあります。

18-2\_予約確定失敗の場合  
(別時間で予約枠が空いている)

申し訳ございません。お電話の最中に、ご希望いただいた予約枠は埋まりました。

現在、ご予約可能な時間は、{早い順で5つ案内}で予約可能です。ご希望の時間をおっしゃってください。

18-3\_予約確定失敗の場合  
(他の区、もしくは、希望の別の日の予約枠が空いている)

申し訳ございません。お電話の最中に、ご希望いただいた予約枠は埋まりました。

区役所での法律相談は、{〇〇区、〇〇区、〇〇区}などで、予約を受け付けています。ご希望の区名をおっしゃってください。

18-4\_予約確定失敗の場合  
(予約枠の空きが存在しない)

申し訳ございません。お電話の最中に、全ての予約枠が埋まりました。改めてお電話をおかけ直し下さい。

なお、各種相談の実施日・予約期間などにつきましては、大阪市ホームページをご確認いただくか、大阪市総合コールセンター 06-4301-7285、06-4301-7285にお電話ください。なお、大阪市総合コールセンターは午前8時から午後9時までです。

お電話、ありがとうございました。

終話

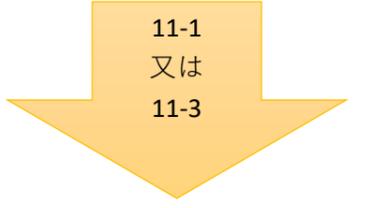
ご予約された会場の所在地、アクセスなどのお問い合わせについては、大阪市総合コールセンター、06-4301-7285、06-4301-7285 までお問い合わせください。  
最後に会場の最寄り駅についてのご案内をお聞きになりたい方は、はい、とお話してください。  
もう一度、このご案内を聞きたい場合は、もう一度とお話してください。ご案内が不要の方は、手続きは以上となりますので、そのままお切りください  
お電話ありがとうございました。

認識不可  
すみません。もう一度、はい、または、もう一度とお話してください。

<SMS の内容の例 >  
〇〇相談 4/10 16:30 都島区役所 1 階 10 番窓口 当日連絡先 :06 6882-9683 予約番号 :9626

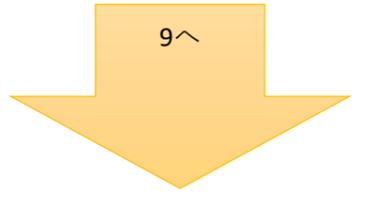
19-1\_ (18-1で「もう一度」)  
18-1と同内容

認識不可  
すみません。もう一度、ご希望の時間を、{早い順で5つ案内}、の中からおっしゃってください



20\_ (18-1で「はい」)  
(〇〇区役所・市役所)の最寄り駅は、〇〇です。ご案内は以上となります。もう一度、このご案内をお聞きになりたい方は、もう一度とお話してください。ご案内が不要の方は、手続きは以上となりますので、そのままお切りください。お電話、ありがとうございました。

認識不可  
すみません。もう一度ご希望の区名をおっしゃってください。



(20で「もう一度」)  
かしこまりました。再度ご案内いたします。  
(〇〇区役所・市役所)の最寄り駅は、〇〇です。ご案内は以上となります。もう一度、このご案内をお聞きになりたい方は、もう一度とお話してください。ご案内が不要の方は、手続きは以上となりますので、そのままお切りください。お電話、ありがとうございました

0\_冒頭

1\_開始

こちらは大阪市が実施する専門家相談などの予約受付ダイヤルです。サービス向上のため録音させていただきます。電子音の後に、ゆっくりとお話してください。それでは、ご用件をお伺いします。予約、変更、キャンセル、確認、のいずれかおっしゃってください。



認識不可  
すみません。もう一度、予約、変更、キャンセル、確認、のいずれかおっしゃってください。

21\_変更

変更ですね。ご予約いただいた際の予約番号はお分かりですか。はい、または、いいえでお答えください。

認識不可  
すみません。ご予約いただいた際の予約番号が分かる場合は、はい、わからない場合は、いいえ、とお答えください。

22\_キャンセル

キャンセルですね。ご予約いただいた際の予約番号はお分かりですか。はい、または、いいえでお答えください。

認識不可  
すみません。ご予約いただいた際の予約番号が分かる場合は、はい、わからない場合は、いいえ、とお答えください。

23\_確認

確認ですね。ご予約いただいた際の予約番号はお分かりですか。はい、または、いいえでお答えください。

認識不可  
すみません。ご予約いただいた際の予約番号が分かる場合は、はい、わからない場合は、いいえ、とお答えください。

24\_ (21~23で「いいえ」) 予約番号不明

大変お手数ですが、平日の午前9時から午後5時30分の間に、次の電話番号までご連絡ください。大阪市役所、06 6208 8805、06 6208 8805です。  
  
お電話、ありがとうございました。

終話

はい

**25\_予約番号聞き取り**  
ご予約いただいた際の予約番号四桁を、おっしゃってください。  
認識不可  
すみません、もう一度、ご予約いただいた際の予約番号四桁を、「1234」のように、おっしゃってください。

**26\_予約番号確認**  
予約番号は{〇〇〇〇}でよろしいでしょうか。  
認識不可  
すみません。予約番号は{〇〇〇〇}でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

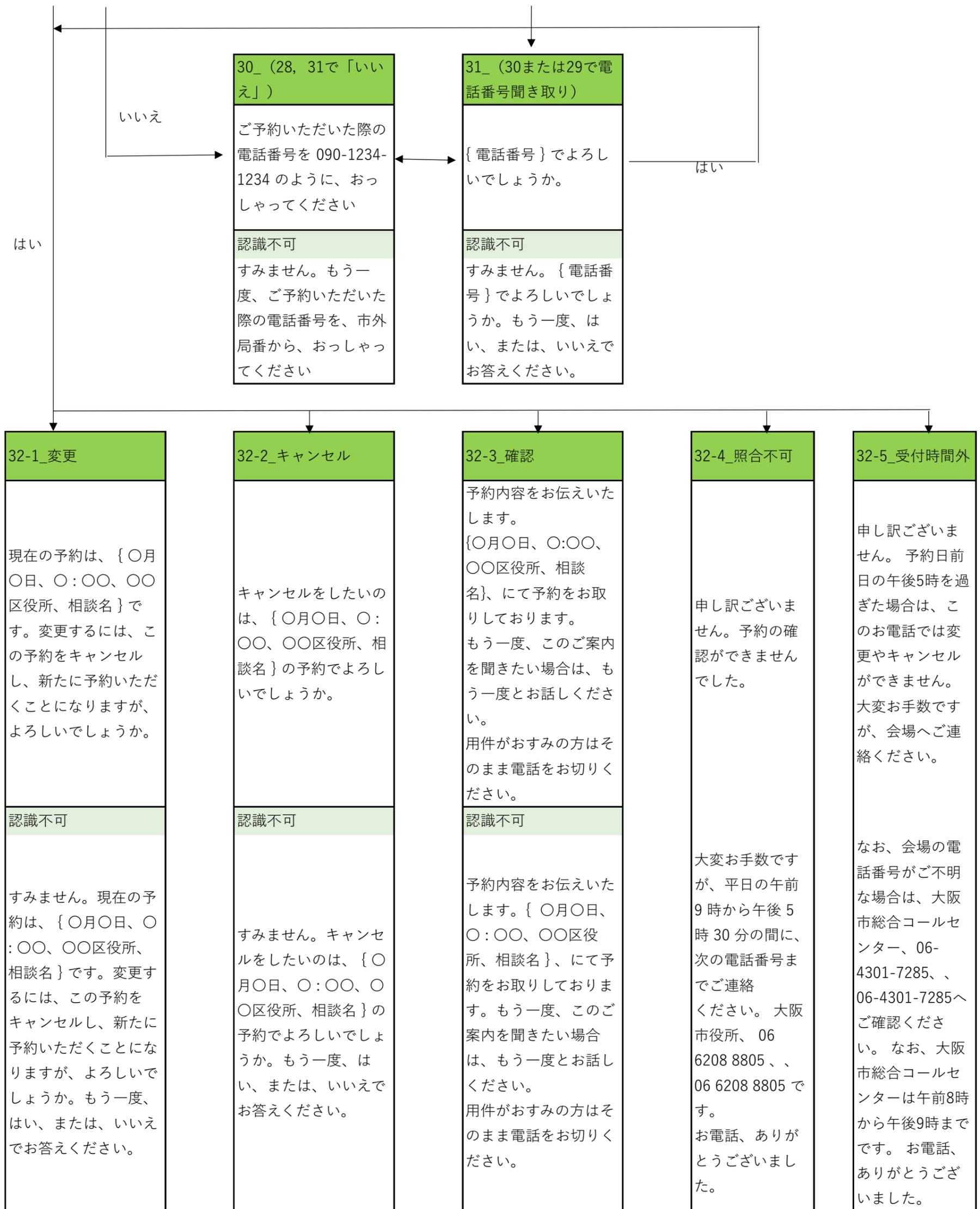
**27\_ (26で「いいえ」)**  
認識が誤っており、申し訳ございません。もう一度、ご予約いただいた際の予約番号四桁を、おっしゃってください。  
認識不可  
すみません、もう一度、ご予約いただいた際の予約番号四桁を、「1234」のように、おっしゃってください。

**28\_電話番号通知アリ**  
ご予約いただいた際の電話番号は、いま、おかけいただいている電話番号でよろしいでしょうか。  
認識不可  
すみません。もう一度、はい、または、いいえでお答えください

**29\_電話番号非通知**  
ご予約いただいた際の電話番号を、「090-1234-1234」のように、おっしゃってください。  
認識不可  
すみません。もう一度、ご予約いただいた際の電話番号を、市外局番から、おっしゃってください。

はい





いいえ

はい

はい

**30\_ (28, 31で「いいえ」)**  
 ご予約いただいた際の電話番号を 090-1234-1234 のように、おっしゃってください

**認識不可**  
 すみません。もう一度、ご予約いただいた際の電話番号を、市外局番から、おっしゃってください

**31\_ (30または29で電話番号聞き取り)**  
 {電話番号}でよろしいでしょうか。

**認識不可**  
 すみません。{電話番号}でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

**32-1\_変更**

現在の予約は、{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}です。変更するには、この予約をキャンセルし、新たに予約いただくことになりますが、よろしいでしょうか。

**認識不可**

すみません。現在の予約は、{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}です。変更するには、この予約をキャンセルし、新たに予約いただくことになりますが、よろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

**32-2\_キャンセル**

キャンセルをしたいのは、{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}の予約でよろしいでしょうか。

**認識不可**

すみません。キャンセルをしたいのは、{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}の予約でよろしいでしょうか。もう一度、はい、または、いいえでお答えください。

**32-3\_確認**

予約内容をお伝えいたします。{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}にて予約をお取りしております。もう一度、このご案内を聞きたい場合は、もう一度とお話してください。

**認識不可**

予約内容をお伝えいたします。{○月○日、○:○○、○○区役所、相談名}にて予約をお取りしております。もう一度、このご案内を聞きたい場合は、もう一度とお話してください。

用件がお済みの方はそのまま電話をお切りください。

**32-4\_照合不可**

申し訳ございません。予約の確認ができませんでした。

大変お手数ですが、平日の午前9時から午後5時30分の間に、次の電話番号までご連絡ください。大阪府役所、06 6208 8805、、06 6208 8805です。お電話、ありがとうございました。

**32-5\_受付時間外**

申し訳ございません。予約日前日の午後5時を過ぎた場合は、このお電話では変更やキャンセルができません。大変お手数ですが、会場へご連絡ください。

なお、会場の電話番号がご不明な場合は、大阪市総合コールセンター、06-4301-7285、、06-4301-7285へご確認ください。なお、大阪市総合コールセンターは午前8時から午後9時までです。お電話、ありがとうございました。



3回連続聞き取り失敗

連続して聞き取りできず、申し訳ございません。  
大変お手数ですが、平日の午前9時から午後5時30分の間に、次の電話番号までご連絡ください。  
大阪市役所、06-6208-8805、06-6208-8805です。  
お電話、ありがとうございました。

予約日発話以降に  
3回連続聞き取り失敗

連続して聞き取りできず、申し訳ございません。  
大変お手数ですが、平日の午前9時から午後5時30分の間に、次の電話番号までご連絡ください。  
〇〇〇役所、06-〇〇〇〇-〇〇〇〇、06-〇〇〇〇-〇〇〇〇です。  
お電話、ありがとうございました。  
※会場が確定したあとは、区役所での法律相談については区役所、その他の相談内容については市役所の電話番号を案内)

メンテナンス中

こちらは大阪市が実施する専門家相談などの予約受付ダイヤルです。  
申し訳ございませんが、現在、メンテナンス中のためご予約出来ません。  
大変お手数ですが、平日の午前9時から午後5時30分の間に、次の電話番号までご連絡ください。  
大阪市役所、06-6208-8805、06-6208-8805です。  
お電話、ありがとうございました。

災害発生  
(事業を当面休止)

災害発生の影響により、大阪市における各種専門相談は、しばらくの間、休止させていただきます。  
なお、事業再開の時期が決まりましたら、大阪市ホームページ等でお知らせいたします。  
お電話、ありがとうございました。

北区	4階401会議室前（日曜：同上）	北区役所の最寄り駅は、大阪メトロ堺筋線・扇町駅、またはJR環状線・天満駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_kita.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_kita.mp3</a>
都島区	1階10番窓口（日曜：同上）	都島区役所の最寄り駅は、JR環状線、京阪、大阪メトロ長堀鶴見緑地線・京橋駅、または大阪メトロ谷町線・都島駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「都島区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_miyakoijima.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_miyakoijima.mp3</a>
福島区	4階42番窓口（日曜：同上）	福島区役所の最寄り駅は、大阪メトロ千日前線・野田阪神駅、またはJR環状線、阪神電車・野田駅、またはJR東西線・海老江駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_fukushima.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_fukushima.mp3</a>
此花区	3階 31番窓口（日曜：同上）	此花区役所の最寄り駅は、阪神電車・千鳥橋駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「此花区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_konohana.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_konohana.mp3</a>
中央区	1階1番窓口（日曜：同上）	中央区役所の最寄り駅は、大阪メトロ堺筋線、中央線・堺筋本町駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_chuo.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_chuo.mp3</a>
西区	4階43番窓口（日曜：同上）	西区役所の最寄り駅は、大阪メトロ千日前線、長堀鶴見緑地線・西長堀駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishi.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishi.mp3</a>
港区	1階10番窓口（日曜：同上）	港区役所の最寄り駅は、JR環状線、大阪メトロ中央線・弁天町駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_minato.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_minato.mp3</a>
大正区	5階 50番窓口（日曜：2階さわやか広場）	大正区役所の最寄り駅は、大阪メトロ長堀鶴見緑地線、JR環状線・大正駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「大正区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_taisho.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_taisho.mp3</a>
天王寺区	6階61番窓口（日曜：同上）	天王寺区役所の最寄り駅は、大阪メトロ谷町線・四天王寺夕陽ヶ丘、またはJR環状線・桃谷駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_tennoji.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_tennoji.mp3</a>
浪速区	6階62番窓口（日曜：1階区民ギャラリー前）	浪速区役所の最寄り駅は、大阪メトロ御堂筋線、四つ橋線・大国町駅、または大阪メトロ御堂筋線、四つ橋線、千日前線・なんば駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_naniwa.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_naniwa.mp3</a>
西淀川区	5階52番窓口（日曜：3階相談室横）	西淀川区役所の最寄り駅は、JR東西線・御幣島駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishiyodogawa.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishiyodogawa.mp3</a>
淀川区	4階相談室（日曜：同上）	淀川区役所の最寄り駅は、阪急電鉄・十三駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「淀川区役所」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_yodogawa.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_yodogawa.mp3</a>
東淀川区	1階10番窓口（日曜：同上）	東淀川区役所の最寄り駅は、阪急電鉄・上新庄駅、またはJRおおさか東線・JR淡路駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「東淀川区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashiyodogawa.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashiyodogawa.mp3</a>
東成区	3階31番窓口（日曜：同上）	東成区役所の最寄り駅は、大阪メトロ千日前線、今里筋線・今里駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashinari.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashinari.mp3</a>
生野区	4階45番窓口（日曜：1階相談室前）	生野区役所の最寄り駅は、JR環状線・桃谷駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「生野区役所」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_ikuno.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_ikuno.mp3</a>
旭区	地下1階相談室（日曜：同上）	旭区役所の最寄り駅は、大阪メトロ谷町線・千林大宮駅、または京阪電車・森小路駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「旭区役所」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_asahi.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_asahi.mp3</a>
城東区	3階32番窓口前法律相談室（日曜：同上）	城東区役所の最寄り駅は、大阪メトロ長堀鶴見緑地線、今里筋線・蒲生四丁目駅、または京阪電車・野江駅、またはJRおおさか東線・JR野江駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_joto.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_joto.mp3</a>
鶴見区	3階相談室前（日曜：同上）	鶴見区役所の最寄り駅は、大阪メトロ長堀鶴見緑地線・横堤駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_tsurumi.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_tsurumi.mp3</a>
阿倍野区	2階相談室（日曜：同上）	阿倍野区役所の最寄り駅は、大阪メトロ谷町線・文の里駅、またはJR阪和線・美章園駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「阿倍野区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_abeno.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_abeno.mp3</a>
住之江区	4階 相談室前（日曜：同上）	住之江区役所の最寄り駅は、大阪メトロ四つ橋線・住之江公園駅、または南海本線・住ノ江駅、または阪堺電車・住吉島居前駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「住之江区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_suminoe.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_suminoe.mp3</a>
住吉区	3階32番窓口（日曜：3階ロビー）	住吉区役所の最寄り駅は、南海高野線・沢ノ町駅、またはJR阪和線・我孫子町駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_sumiyoshi.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_sumiyoshi.mp3</a>
東住吉区	5階53番窓口（日曜：同上）	東住吉区役所の最寄り駅は、大阪メトロ谷町線・駒川中野駅、またはJR阪和線・南田辺駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「東住吉区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashisumiyoshi.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_higashisumiyoshi.mp3</a>
平野区	1階相談室前（日曜：同上）	平野区役所の最寄り駅は、大阪メトロ谷町線・平野駅です。また、最寄りのバス停は、大阪シティーバス「平野区役所前」です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_hirano.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_hirano.mp3</a>
西成区	7階総務課（日曜：同上）	西成区役所の最寄り駅は、大阪メトロ四つ橋線・岸里駅、または大阪メトロ堺筋線、南海電鉄・天下茶屋駅です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishinari.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_nishinari.mp3</a>
税務	1階市民相談室	大阪市役所の最寄り駅は、大阪メトロ、御堂筋線または、京阪電車、京阪本線を利用される方は、淀屋橋駅、1号出口。。。京阪電車、中之島線、を利用される方は、大江橋駅、6号番出口です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3</a>
家庭	1階市民相談室	大阪市役所の最寄り駅は、大阪メトロ、御堂筋線または、京阪電車、京阪本線を利用される方は、淀屋橋駅、1号出口。。。京阪電車、中之島線、を利用される方は、大江橋駅、6号番出口です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3</a>
民事	1階市民相談室	大阪市役所の最寄り駅は、大阪メトロ、御堂筋線または、京阪電車、京阪本線を利用される方は、淀屋橋駅、1号出口。。。京阪電車、中之島線、を利用される方は、大江橋駅、6号番出口です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3</a>
年金	1階市民相談室	大阪市役所の最寄り駅は、大阪メトロ、御堂筋線または、京阪電車、京阪本線を利用される方は、淀屋橋駅、1号出口。。。京阪電車、中之島線、を利用される方は、大江橋駅、6号番出口です。	<a href="https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3">https://storage.googleapis.com/aim-voice-files/osaka-tougou/guidance_osaka.mp3</a>

## 現行システムにおける課題

次のとおり、相談の利用を希望する市民の利便性に関する課題が生じており、市民サービスの維持・向上を図る観点から、重要な課題として解決を図る必要がある。

## 【改善を必須とする課題】

- シナリオが長く、予約完了までに長時間を要する
- 質問に対し、適切な回答を発話することができず、予約不成立となるケースや、誤った予約をしてしまうケースが多発

## 《具体例》

- 「区役所での法律相談」⇒「区役所」又は「区役所での法律相談」と発話する必要があるが、「法律相談」と発話される（「日曜法律相談」と混同する恐れがあるため、「法律相談」での認識が難しい）
- 本システムが「弁護士による法律相談の予約電話」と認識している市民が多く、「家庭問題相談」も弁護士による相談であると勘違いして予約する
- 各区が発行する広報紙を見て架電する市民にとっては、「当該区の法律相談の予約電話」と認識しているため、市役所にて実施する「家庭問題相談」を誤って予約しても、当該区の法律相談の予約ができたと思ってしまう
- 各区が発行する広報紙を見て架電する市民にとっては、「当該区の法律相談の予約電話」と認識しているため、「区名」を質問されても、何を回答すべきなのか分からない

## 《参考実績》

- 令和6年度実績  
入電数：34,790件、即切断：2,864件、途中離脱：6,538件
- 途中離脱（予約不成立）となったケースが多かった箇所
  - ・現在受付中の相談名 {・・・} のいずれかでお話してください。(4-2)
  - ・ご希望の区名をおっしゃってください。(8-1)
  - ・〇〇区ですね。〇月〇日と〇月〇日の予約を受け付けています。ご予約希望の日を「〇月〇日」のようにおっしゃってください。(9-1)
  - ・{発話した日} ですね。現在ご予約可能な時間は、{・・・} です。ご希望の時間をおっしゃってください。(10-1)

## 【可能な範囲で改善したい課題】

- 区役所での法律相談について、先に区役所名を選択する必要があるため、「●月●日に法律相談を受けたい」と考えている市民にとって、思うような予約が難しい
- 「どこの区役所でもいいので、直近で法律相談を受けられるところを案内してほしい」等の

要望に応えることができない

- 希望する区役所での相談の予約枠に空きがなかった場合、次回と同区役所での相談日や予約開始日を案内したい
- 一部の区役所において、行政オンラインシステムによる先行予約を受け付けているが、行政オンラインシステムについては、外部システムとリンクすることができないため、先行予約された内容について、職員が1件ずつ手動で予約管理システムに登録する必要があり、当該業務の簡素化を図りたい

(※) 仕様書3-4頁に記載するように、上記の課題の解決のために必要と考えられる場合には、音声認識技術の活用だけに囚われることなく、ダイヤルプッシュにより入力させる方法も併用して活用するなど、市民サービスの維持・向上（とりわけ予約不成立・誤予約の回避）のために最適なソリューションの提案とすること。

**北区役所(第1・3水曜日) 2名**

振替が必要な日  
→

4月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**都島区役所(第1・2・3水曜日) 2名**

振替が必要な日 2月11日  
→10月29日

4月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**福島区役所(第1・2・3・4火曜日) 1名**

振替が必要な日 9月23日  
→7月29日

4月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

**此花区役所(第2・4月曜日) 2名**

振替が必要な日 8月11日 10月13日 11月24日 1月12日 2月23日  
→8月18日 10月14日 11月25日 1月13日 2月24日

4月 小計 2						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

5月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

5月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

5月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

5月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

6月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

6月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

6月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

6月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

7月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

7月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

7月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

7月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

8月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

8月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

8月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

8月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

9月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

9月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

9月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

9月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

北区役所(第1・3水曜日) 2名  
 振替が必要な日  
 →

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	2	9	10	11
12	13	14	2	16	17	18
19	20	21	2	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	2	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	2	27	28	29
30						

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	2	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 2						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	2	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	2	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	2	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28
29	30	31				

都島区役所(第1・2・3水曜日) 2名  
 振替が必要な日 2月11日  
 →10月29日

10月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	2	9	10	11
12	13	14	2	16	17	18
19	20	21	2	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	2	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	2	27	28	29
30						

12月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	2	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	2	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	2	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28

3月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	2	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28
29	30	31				

福島区役所(第1・2・3・4火曜日) 1名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →7月29日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	1	9	10	11
12	13	14	1	16	17	18
19	20	21	1	23	24	25
26	27	28	1	29	30	31

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	1	6	7	8
9	10	11	1	13	14	15
16	17	18	1	20	21	22
23	24	25	1	27	28	29
30						

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	1	4	5	6
7	8	9	1	11	12	13
14	15	16	1	18	19	20
21	22	23	1	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	1	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	1	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	1	19	20	21
22	23	24	1	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	1	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	1	19	20	21
22	23	24	1	26	27	28
29	30	31				

此花区役所(第2・4月曜日) 2名  
 振替が必要な日 8月11日 10月13日 11月24日 1月12日 2月23日  
 →8月18日 10月14日 11月25日 1月13日 2月24日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	2	16	17	18
19	20	21	2	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	2	27	28	29
30						

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	2	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28
29	30	31				

**中央区役所(第1・2・3・4火曜日) 2名**

振替が必要な日 9月23日  
→9月30日

4月		小計 8					
日	月	火	水	木	金	土	
		2					
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

**西区役所(第1・3金曜日) 2名**

振替が必要な日 3月20日  
→3月27日

4月		小計 4					
日	月	火	水	木	金	土	
					2	5	
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

**港区役所(第1・2・3・4火曜日) 1~3:1名 4:2名**

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

4月		小計 5					
日	月	火	水	木	金	土	
		1					
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

**大正区役所(第1・2・3・4水曜日) 1名**

振替が必要な日 2月11日  
→10月29日

4月		小計 4					
日	月	火	水	木	金	土	
			1				
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

**5月** 小計 6

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**5月** 小計 2

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**5月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**5月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**6月** 小計 8

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**6月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**6月** 小計 5

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**6月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**7月** 小計 8

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**7月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**7月** 小計 5

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**7月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**8月** 小計 6

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

**8月** 小計 2

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

**8月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

**8月** 小計 3

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

**9月** 小計 8

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**9月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**9月** 小計 5

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**9月** 小計 4

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

中央区役所(第1・2・3・4火曜日) 2名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →9月30日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

西区役所(第1・3金曜日) 2名  
 振替が必要な日 3月20日  
 →3月27日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

港区役所(第1・2・3・4火曜日) 1~3:1名 4:2名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →9月24日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

大正区役所(第1・2・3・4水曜日) 1名  
 振替が必要な日 2月11日  
 →10月29日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

天王寺区役所(第1火曜日・第2水曜日・第3木曜日・第4金曜日) 1名

振替が必要な日 12月26日 2月11日  
→12月19日 2月12日

4月 小計 4  
Calendar grid for April with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (26).

5月 小計 3  
Calendar grid for May with 3 days of work (1, 2, 3) and 1 day of replacement (25).

6月 小計 4  
Calendar grid for June with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (29).

7月 小計 4  
Calendar grid for July with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (27).

8月 小計 3  
Calendar grid for August with 3 days of work (1, 2, 3) and 1 day of replacement (31).

9月 小計 4  
Calendar grid for September with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (28).

浪速区役所(第1・2・3・4水曜日) 1名

振替が必要な日 2月11日  
→2月10日

4月 小計 4  
Calendar grid for April with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (11).

5月 小計 4  
Calendar grid for May with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (25).

6月 小計 4  
Calendar grid for June with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (29).

7月 小計 4  
Calendar grid for July with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (27).

8月 小計 3  
Calendar grid for August with 3 days of work (1, 2, 3) and 1 day of replacement (31).

9月 小計 4  
Calendar grid for September with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (28).

西淀川区役所(第1・2・3・4木曜日) 1名

振替が必要な日 12月25日 1月8日  
→5月29日 1月29日

4月 小計 4  
Calendar grid for April with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (25).

5月 小計 4  
Calendar grid for May with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (25).

6月 小計 4  
Calendar grid for June with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (29).

7月 小計 4  
Calendar grid for July with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (27).

8月 小計 3  
Calendar grid for August with 3 days of work (1, 2, 3) and 1 day of replacement (31).

9月 小計 4  
Calendar grid for September with 4 days of work (1, 2, 3, 4) and 1 day of replacement (28).

淀川区役所(第1・3水曜日・第2・4火曜日) 1~3:2名 4:1名

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

4月 小計 7  
Calendar grid for April with 7 days of work (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) and 1 day of replacement (23).

5月 小計 7  
Calendar grid for May with 7 days of work (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) and 1 day of replacement (25).

6月 小計 7  
Calendar grid for June with 7 days of work (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) and 1 day of replacement (29).

7月 小計 7  
Calendar grid for July with 7 days of work (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) and 1 day of replacement (27).

8月 小計 5  
Calendar grid for August with 5 days of work (1, 2, 3, 4, 5) and 1 day of replacement (31).

9月 小計 7  
Calendar grid for September with 7 days of work (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) and 1 day of replacement (23).

天王寺区役所(第1火曜日・第2水曜日・第3木曜日・第4金曜日) 1名  
 振替が必要な日 12月26日 2月11日  
 →12月19日 2月12日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	1	1	10	11
12	13	14		1	17	18
19	20	21			24	25
26	27	28		30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	1	6	7	8
9	10	11		1	14	15
16	17	18	1	20	21	22
23	24	25		1	28	29
30					1	

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	1	4	5	6
7	8	9		1	12	13
14	15	16	1	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13		1	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	1	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24		1	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	1	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31			1	

浪速区役所(第1・2・3・4水曜日) 1名  
 振替が必要な日 2月11日  
 →2月10日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	1	9	10	11
12	13	14	1	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30			1			

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	1	18	19	20
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

西淀川区役所(第1・2・3・4木曜日) 1名  
 振替が必要な日 12月25日 1月8日  
 →5月29日 1月29日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30				1		

12月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	1	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

淀川区役所(第1・3水曜日、第2・4火曜日) 1~3:2名 4:1名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →9月24日

10月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	2	9	10	11
12	13	14	2	16	17	18
19	20	21	2	23	24	25
26	27	28	1	30	31	

11月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	2	13	14	15
16	17	18	2	20	21	22
23	24	25	2	27	28	29
30		1				

12月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	2	11	12	13
14	15	16	2	18	19	20
21	22	23	2	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	2	15	16	17
18	19	20	2	22	23	24
25	26	27	2	29	30	31

2月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	2	12	13	14
15	16	17	2	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28
		1				

3月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	2	12	13	14
15	16	17	2	19	20	21
22	23	24	2	26	27	28
29	30	31	1			

東淀川区役所(第1・2・3・4木曜日) 1・3・4:3名 2:2名

振替が必要な日 12月25日 1月8日  
→12月23日 1月29日

4月 小計 11  
Calendar grid for April with staff counts (1-5) and highlighted dates (6, 13, 20, 27, 28-30).

5月 小計 8  
Calendar grid for May with staff counts (1-3) and highlighted dates (4, 11, 18, 25).

6月 小計 11  
Calendar grid for June with staff counts (1-3) and highlighted dates (1, 8, 15, 22, 29).

7月 小計 11  
Calendar grid for July with staff counts (1-3) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

8月 小計 9  
Calendar grid for August with staff counts (1-3) and highlighted dates (3, 10, 17, 24, 31).

9月 小計 11  
Calendar grid for September with staff counts (1-3) and highlighted dates (7, 14, 21, 28).

東成区役所(第1・2・3・4木曜日) 1名

振替が必要な日 12月25日 1月8日  
→10月30日 1月29日

4月 小計 4  
Calendar grid for April with staff counts (1) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

5月 小計 3  
Calendar grid for May with staff counts (1) and highlighted dates (4, 11, 18).

6月 小計 4  
Calendar grid for June with staff counts (1) and highlighted dates (1, 8, 15, 22).

7月 小計 4  
Calendar grid for July with staff counts (1) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

8月 小計 3  
Calendar grid for August with staff counts (1) and highlighted dates (3, 10, 17).

9月 小計 4  
Calendar grid for September with staff counts (1) and highlighted dates (7, 14, 21, 28).

生野区役所(第2・3・4火曜日) 2:3名 3:4:2名

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

4月 小計 7  
Calendar grid for April with staff counts (2-5) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

5月 小計 7  
Calendar grid for May with staff counts (2-3) and highlighted dates (4, 11, 18, 25).

6月 小計 7  
Calendar grid for June with staff counts (2-3) and highlighted dates (1, 8, 15, 22, 29).

7月 小計 7  
Calendar grid for July with staff counts (2-3) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

8月 小計 4  
Calendar grid for August with staff counts (2-3) and highlighted dates (3, 10, 17, 24).

9月 小計 7  
Calendar grid for September with staff counts (2-3) and highlighted dates (7, 14, 21, 28).

旭区役所(第1・3・4水曜日) 1:4:2名 3:1名

振替が必要な日 →

4月 小計 5  
Calendar grid for April with staff counts (1-5) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

5月 小計 5  
Calendar grid for May with staff counts (1-3) and highlighted dates (4, 11, 18, 25).

6月 小計 5  
Calendar grid for June with staff counts (1-2) and highlighted dates (1, 8, 15, 22, 29).

7月 小計 5  
Calendar grid for July with staff counts (1-2) and highlighted dates (6, 13, 20, 27).

8月 小計 5  
Calendar grid for August with staff counts (1-2) and highlighted dates (3, 10, 17, 24).

9月 小計 5  
Calendar grid for September with staff counts (1-2) and highlighted dates (7, 14, 21, 28).

東淀川区役所(第1・2・3・4木曜日) 1・3・4:3名 2:2名  
 振替が必要な日 12月25日 1月8日  
 →12月23日 1月29日

10月 小計 11						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 11						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 11						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 11						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 11						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

東成区役所(第1・2・3・4木曜日) 1名  
 振替が必要な日 12月25日 1月8日  
 →10月30日 1月29日

10月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

生野区役所(第2・3・4火曜日) 2:3名 3・4:2名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →9月24日

10月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

旭区役所(第1・3・4水曜日) 1・4:2名 3:1名  
 振替が必要な日 →

10月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

城東区役所(第2・3・4水曜日) 2・4:3名 3:2名

振替が必要な日 2月11日  
→2月12日

4月 小計 8  
Calendar grid for April with dates 1-30 and counts in cells.

5月 小計 8  
Calendar grid for May with dates 1-31 and counts in cells.

6月 小計 8  
Calendar grid for June with dates 1-30 and counts in cells.

7月 小計 8  
Calendar grid for July with dates 1-31 and counts in cells.

8月 小計 5  
Calendar grid for August with dates 1-31 and counts in cells.

9月 小計 8  
Calendar grid for September with dates 1-30 and counts in cells.

鶴見区役所(第2・4金曜日) 2名

振替が必要な日 12月26日 1月9日  
→12月19日 1月16日

4月 小計 4  
Calendar grid for April with dates 1-31 and counts in cells.

5月 小計 4  
Calendar grid for May with dates 1-31 and counts in cells.

6月 小計 4  
Calendar grid for June with dates 1-30 and counts in cells.

7月 小計 4  
Calendar grid for July with dates 1-31 and counts in cells.

8月 小計 4  
Calendar grid for August with dates 1-31 and counts in cells.

9月 小計 4  
Calendar grid for September with dates 1-30 and counts in cells.

阿倍野区役所(第1・3水曜日) 3名

振替が必要な日 →

4月 小計 6  
Calendar grid for April with dates 1-31 and counts in cells.

5月 小計 6  
Calendar grid for May with dates 1-31 and counts in cells.

6月 小計 6  
Calendar grid for June with dates 1-30 and counts in cells.

7月 小計 6  
Calendar grid for July with dates 1-31 and counts in cells.

8月 小計 6  
Calendar grid for August with dates 1-31 and counts in cells.

9月 小計 6  
Calendar grid for September with dates 1-30 and counts in cells.

住之江区役所(第1・2・4火曜日) 1・2:2名 4:3名

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

4月 小計 7  
Calendar grid for April with dates 1-31 and counts in cells.

5月 小計 5  
Calendar grid for May with dates 1-31 and counts in cells.

6月 小計 7  
Calendar grid for June with dates 1-30 and counts in cells.

7月 小計 7  
Calendar grid for July with dates 1-31 and counts in cells.

8月 小計 5  
Calendar grid for August with dates 1-31 and counts in cells.

9月 小計 7  
Calendar grid for September with dates 1-30 and counts in cells.

城東区役所(第2・3・4水曜日) 2・4:3名 3:2名  
 振替が必要な日 2月11日  
 →2月12日

10月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 8						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

鶴見区役所(第2・4金曜日) 2名  
 振替が必要な日 12月26日 1月9日  
 →12月19日 1月16日

10月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 4						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

阿倍野区役所(第1・3水曜日) 3名  
 振替が必要な日  
 →

10月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 3						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 6						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

住之江区役所(第1・2・4火曜日) 1・2:2名 4:3名  
 振替が必要な日 9月23日  
 →9月24日

10月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1月 小計 5						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

3月 小計 7						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

住吉区役所(第1・3木曜日、第2・4水曜日) 1:3名 2~4:2名

振替が必要な日 2月11日  
→2月12日

4月 小計 9  
Calendar grid for April with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

5月 小計 6  
Calendar grid for May with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

6月 小計 9  
Calendar grid for June with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

7月 小計 9  
Calendar grid for July with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

8月 小計 7  
Calendar grid for August with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

9月 小計 9  
Calendar grid for September with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

東住吉区役所(第1・2・3・4火曜日) 1:3:3名 2・4:2名

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

4月 小計 10  
Calendar grid for April with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

5月 小計 7  
Calendar grid for May with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

6月 小計 10  
Calendar grid for June with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

7月 小計 10  
Calendar grid for July with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

8月 小計 8  
Calendar grid for August with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

9月 小計 10  
Calendar grid for September with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

平野区役所(第1・2・3・4木曜日) 3名

振替が必要な日 12月25日 1月8日  
→5月29日 1月29日

4月 小計 12  
Calendar grid for April with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

5月 小計 12  
Calendar grid for May with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

6月 小計 12  
Calendar grid for June with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

7月 小計 12  
Calendar grid for July with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

8月 小計 9  
Calendar grid for August with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

9月 小計 12  
Calendar grid for September with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

西成区役所(第1金曜日、第3火曜日) 2名

振替が必要な日  
→

4月 小計 4  
Calendar grid for April with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

5月 小計 2  
Calendar grid for May with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

6月 小計 4  
Calendar grid for June with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

7月 小計 4  
Calendar grid for July with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

8月 小計 4  
Calendar grid for August with staff counts (2, 3) and dates 1-31.

9月 小計 4  
Calendar grid for September with staff counts (2, 3) and dates 1-30.

住吉区役所(第1・3木曜日、第2・4水曜日) 1:3名 2~4:2名

振替が必要な日 2月11日  
→2月12日

10月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31

11月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7 8  
9 10 11 12 13 14 15  
16 17 18 19 20 21 22  
23 24 25 26 27 28 29  
30

12月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30 31

1月 小計 6  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3  
4 5 6 7 8 9 10  
11 12 13 14 15 16 17  
18 19 20 21 22 23 24  
25 26 27 28 29 30 31

2月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28

3月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31

東住吉区役所(第1・2・3・4火曜日) 1・3:3名 2・4:2名

振替が必要な日 9月23日  
→9月24日

10月 小計 10  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31

11月 小計 10  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7 8  
9 10 11 12 13 14 15  
16 17 18 19 20 21 22  
23 24 25 26 27 28 29  
30

12月 小計 10  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30 31

1月 小計 7  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3  
4 5 6 7 8 9 10  
11 12 13 14 15 16 17  
18 19 20 21 22 23 24  
25 26 27 28 29 30 31

2月 小計 10  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28

3月 小計 10  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31

平野区役所(第1・2・3・4木曜日) 3名

振替が必要な日 12月25日 1月8日  
→5月29日 1月29日

10月 小計 12  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31

11月 小計 12  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7 8  
9 10 11 12 13 14 15  
16 17 18 19 20 21 22  
23 24 25 26 27 28 29  
30

12月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30 31

1月 小計 9  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3  
4 5 6 7 8 9 10  
11 12 13 14 15 16 17  
18 19 20 21 22 23 24  
25 26 27 28 29 30 31

2月 小計 12  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28

3月 小計 12  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31

西成区役所(第1金曜日、第3火曜日) 2名

振替が必要な日  
→

10月 小計 4  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31

11月 小計 4  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7 8  
9 10 11 12 13 14 15  
16 17 18 19 20 21 22  
23 24 25 26 27 28 29  
30

12月 小計 4  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30 31

1月 小計 2  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3  
4 5 6 7 8 9 10  
11 12 13 14 15 16 17  
18 19 20 21 22 23 24  
25 26 27 28 29 30 31

2月 小計 4  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28

3月 小計 4  
日 月 火 水 木 金 土  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31

区役所合計 1643

4月 小計 143

日	月	火	水	木	金	土
		10	13	11	4	
6	0	13	10	7	2	
13	2	11	14	11	2	
20	0	13	9	8	3	
27	0	0	0			

5月 小計 124

日	月	火	水	木	金	土
				0	0	
4	0	0	13	7	2	
11	2	13	10	11	2	
18	0	11	14	8	3	
25	2	13	9	4	0	

6月 小計 145

日	月	火	水	木	金	土
1	0	10	13	11	4	
8	2	13	10	7	2	
15	0	11	14	11	2	
22	2	13	9	8	3	
29	0					

7月 小計 146

日	月	火	水	木	金	土
		10	13	11	4	
6	0	13	10	7	2	
13	2	11	14	11	2	
20	0	13	9	8	3	
27	2	1	0	0		

8月 小計 113

日	月	火	水	木	金	土
					4	
3	0	10	13	11	2	
10	0	0	0	0	0	
17	2	11	14	11	3	
24	2	13	9	8	0	
31						

9月 小計 144

日	月	火	水	木	金	土
		0	10	13	11	4
7	2	13	10	7	2	
14	0	11	14	11	2	
21	2	0	19	8	3	
28	0	2				

区役所合計 1643

10月 小計 149

日	月	火	水	木	金	土
			1 13	2 11	3 4	4
5	6 0	7 10	8 10	9 7	10 2	11
12	13 0	14 15	15 14	16 11	17 2	18
19	20 0	21 11	22 9	23 8	24 3	25
26	27 2	28 13	29 3	30 1	31 0	

11月 小計 145

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3 0	4 10	5 13	6 11	7 4	8
9	10 2	11 13	12 10	13 7	14 2	15
16	17 0	18 11	19 14	20 11	21 2	22
23	24 0	25 15	26 9	27 8	28 3	29
30						

12月 小計 140

日	月	火	水	木	金	土
	1 0	2 10	3 13	4 11	5 4	6
7	8 2	9 13	10 10	11 7	12 2	13
14	15 0	16 11	17 14	18 11	19 5	20
21	22 2	23 16	24 9	25 0	26 0	27
28	29 0	30 0	31 0			

1月 小計 107

日	月	火	水	木	金	土
				1 0	2 0	3
4	5 0	6 0	7 0	8 0	9 0	10
11	12 0	13 15	14 10	15 11	16 4	17
18	19 0	20 11	21 14	22 8	23 3	24
25	26 2	27 13	28 9	29 7	30 0	31

2月 小計 142

日	月	火	水	木	金	土
1	2 0	3 10	4 13	5 11	6 4	7
8	9 2	10 14	11 0	12 13	13 2	14
15	16 0	17 11	18 14	19 11	20 2	21
22	23 0	24 15	25 9	26 8	27 3	28

3月 小計 145

日	月	火	水	木	金	土
1	2 0	3 10	4 13	5 11	6 4	7
8	9 2	10 13	11 10	12 7	13 2	14
15	16 0	17 11	18 14	19 11	20 0	21
22	23 2	24 13	25 9	26 8	27 5	28
29	30 0	31 0				

## 【家庭問題相談】

第2、第4金曜日 午後1時～午後3時（予約枠数：4）

《予約枠》13：00～13：30、13：30～14：00、  
14：00～14：30、14：30～15：00

（振替日：12月26日→12月19日、1月9日→1月16日） 1コマ30分

相談項目	日付	曜日
家庭問題相談	2025年4月11日	金
家庭問題相談	2025年4月25日	金
家庭問題相談	2025年5月9日	金
家庭問題相談	2025年5月23日	金
家庭問題相談	2025年6月13日	金
家庭問題相談	2025年6月27日	金
家庭問題相談	2025年7月11日	金
家庭問題相談	2025年7月25日	金
家庭問題相談	2025年8月8日	金
家庭問題相談	2025年8月22日	金
家庭問題相談	2025年9月12日	金
家庭問題相談	2025年9月26日	金
家庭問題相談	2025年10月10日	金
家庭問題相談	2025年10月24日	金
家庭問題相談	2025年11月14日	金
家庭問題相談	2025年11月28日	金
家庭問題相談	2025年12月12日	金
家庭問題相談	2025年12月19日	金
家庭問題相談	2026年1月16日	金
家庭問題相談	2026年1月23日	金
家庭問題相談	2026年2月13日	金
家庭問題相談	2026年2月27日	金
家庭問題相談	2026年3月13日	金
家庭問題相談	2026年3月27日	金

## 【税務相談】

毎週木曜日 午後1時～午後4時（予約枠数：8）

《予約枠》13：00～13：20、13：30～13：50、  
13：50～14：10、14：10～14：30  
14：30～14：50、14：50～15：10  
15：10～15：30、15：30～15：50

1コマ20分

相談項目	日付	曜日
税務相談	2025年4月3日	木
税務相談	2025年4月10日	木
税務相談	2025年4月17日	木
税務相談	2025年4月24日	木
税務相談	2025年5月1日	木
税務相談	2025年5月8日	木
税務相談	2025年5月15日	木
税務相談	2025年5月22日	木
税務相談	2025年5月29日	木
税務相談	2025年6月5日	木
税務相談	2025年6月12日	木
税務相談	2025年6月19日	木
税務相談	2025年6月26日	木
税務相談	2025年7月3日	木
税務相談	2025年7月10日	木
税務相談	2025年7月17日	木
税務相談	2025年7月24日	木
税務相談	2025年7月31日	木
税務相談	2025年8月7日	木
税務相談	2025年8月14日	木
税務相談	2025年8月21日	木
税務相談	2025年8月28日	木
税務相談	2025年9月4日	木
税務相談	2025年9月11日	木
税務相談	2025年9月18日	木
税務相談	2025年9月25日	木
税務相談	2025年10月2日	木
税務相談	2025年10月9日	木
税務相談	2025年10月16日	木
税務相談	2025年10月23日	木
税務相談	2025年10月30日	木
税務相談	2025年11月6日	木
税務相談	2025年11月13日	木
税務相談	2025年11月20日	木
税務相談	2025年11月27日	木
税務相談	2025年12月4日	木
税務相談	2025年12月11日	木
税務相談	2025年12月18日	木
税務相談	2025年12月25日	木
税務相談	2026年1月8日	木
税務相談	2026年1月15日	木
税務相談	2026年1月22日	木
税務相談	2026年1月29日	木
税務相談	2026年2月5日	木
税務相談	2026年2月12日	木
税務相談	2026年2月19日	木
税務相談	2026年2月26日	木
税務相談	2026年3月5日	木
税務相談	2026年3月12日	木
税務相談	2026年3月19日	木
税務相談	2026年3月26日	木

## 【年金・労働相談】

毎月第3火曜日 午後1時～午後3時（予約枠数：5）

《予約枠》13：00～13：20、13：25～13：45、  
13：45～14：05、14：10～14：30  
14：30～14：50

1コマ20分

相談項目	日付	曜日
年金・労働相談	2025年4月15日	火
年金・労働相談	2025年5月20日	火
年金・労働相談	2025年6月17日	火
年金・労働相談	2025年7月15日	火
年金・労働相談	2025年8月19日	火
年金・労働相談	2025年9月16日	火
年金・労働相談	2025年10月21日	火
年金・労働相談	2025年11月18日	火
年金・労働相談	2025年12月16日	火
年金・労働相談	2026年1月20日	火
年金・労働相談	2026年2月17日	火
年金・労働相談	2026年3月17日	火

## 【民事調停手続相談】

毎月第3水曜日 午後1時～午後3時（予約枠数：5）

《予約枠》13：00～13：20、13：25～13：45、  
13：45～14：05、14：10～14：30  
14：30～14：50

1コマ20分

相談項目	日付	曜日
民事調停手続相談	2025年4月16日	水
民事調停手続相談	2025年5月21日	水
民事調停手続相談	2025年6月18日	水
民事調停手続相談	2025年7月16日	水
民事調停手続相談	2025年8月20日	水
民事調停手続相談	2025年9月17日	水
民事調停手続相談	2025年10月15日	水
民事調停手続相談	2025年11月19日	水
民事調停手続相談	2025年12月17日	水
民事調停手続相談	2026年1月21日	水
民事調停手続相談	2026年2月18日	水
民事調停手続相談	2026年3月18日	水

## 【日曜法律相談】

毎月第4日曜日 午後1時～午後5時（予約枠数：8）

《予約枠》13：00～13：30、13：30～14：00、  
14：00～14：30、14：30～15：00  
15：00～15：30、15：30～16：00  
16：00～16：30、16：30～17：00

1コマ30分

相談項目	日付	曜日	会場区 1	会場区 2
日曜法律相談	2025年4月27日	日	西区	平野区
日曜法律相談	2025年5月25日	日	天王寺区	
日曜法律相談	2025年6月22日	日	福島区	淀川区
日曜法律相談	2025年7月27日	日	鶴見区	
日曜法律相談	2025年8月24日	日	北区	東成区
日曜法律相談	2025年9月28日	日	住吉区	阿倍野区
日曜法律相談	2025年10月26日	日	中央区	
日曜法律相談	2025年11月23日	日	西成区	旭区
日曜法律相談	2026年1月25日	日	天王寺区	港区
日曜法律相談	2026年2月22日	日	北区	西区
日曜法律相談	2026年3月22日	日	淀川区	

