

1. 市民の声でいただいたご意見を紹介します！

大阪市ホームページ「市民の声」のほか、淀川区役所 1 F に設置しているご意見箱・お手紙・お電話・FAX等により、ご意見をお寄せいただいております。

みなさまの貴重なご意見等は、関係部署に報告し、情報共有した上で対応させていただきます。今回は、ご意見箱へ寄せられた市民の声を紹介します。

・ご意見・ご提案

高額医療申請の説明について

高齢者の方に説明する時に「レセプトと・・・」とされていました。
医療機関に関わっているならわかりますが、一般の方には理解できないと思います。
必要な物は見本等で見せてあげた方が優しい窓口ではないでしょうか？



(淀川区役所からの回答)

お客様に手続きのご案内や申請等で用いる用語、書類につきましては、専門的なものが多くなりますので、見本等作成し、わかりやすくお伝えできるように日頃より心がけているところです。今回、お声をいただき、あらためて担当に周知し、わかりやすい言葉で説明するようにいたします。

今後もお客様にとって、より良い窓口となりますよう一層努力してまいります。

・お褒めのお言葉

43 番窓口担当者の対応について

高額療養費について、初めての申請手続きで分からないことがあり不安でしたが、窓口の担当者さんが親切に対応してくれました。こちらの知りたいこと、疑問に思うことも、こちらが聞く前にすべてくわしく説明してくれました。素晴らしい対応だったと思います。

昔のイメージが大きく変わったと思います。ありがとうございました。

(淀川区役所からの回答)

この度は、職員の対応について、お褒めの言葉をいただきありがとうございます。

早速、本人ならびに担当全員に伝えさせていただきました。

今回のお声を励みに、保険担当職員一同、お客様にご満足いただけますよう、よりいっそう親切・丁寧な対応につとめてまいります。



2. いただいた市民の声を公表しています！

大阪市では、市民のみなさまから市政に対するいろいろな声をいただき、本市施策へ反映させ、みなさまに信頼される区政・市政の実現をめざすとともに、市民のみなさまへの情報発信に努めています。

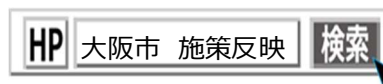
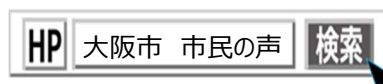
淀川区役所 1 階ロビー（ご意見箱へ寄せられた場合に限り）や、大阪市ホームページにおいて、ご意見の要旨とそれに対する考え方を公表しておりますので、ぜひご覧ください。



区役所 1 階ロビー



大阪市ホームページ



3. 最後のお別れ ～規格葬儀のご案内～

最近、「大阪市でお葬式の制度などありますか？」といった葬儀についてのお問い合わせをよくいただきます。

大阪市では、市民の皆さんが葬儀を営まれる場合、儀式の尊厳をたもちつつ、その出費を少なくするために葬儀業者と提携した規格葬儀制度を設けています。

規格葬儀は、現在、市内 77 の葬儀業者を取扱店に指定しています。

環境局が作成した「規格葬儀制度ご案内」パンフレットは、区役所でも配布していますので、1 階フロアマネージャーもしくは 5 階政策企画課までお尋ねください。



規格葬儀の価格（H29 年 8 月現在・税抜）

種 別	百 合	桔 梗
大人（10 歳以上）	323,800 円	185,700 円
小人（10 歳未満）	304,700 円	166,600 円

※別途必要な経費は、火葬料、霊柩自動車、式場使用料、読経料、供花料などです。

※お申込については、直接取扱指定店にお問い合わせください。お申込の際は、必ず見積書を受取り、十分内容を確認のうえお申込みください。

