

令和5年度「市長への提言」 傾向分析報告書

市長公室 広聴相談課

内容

1. 「市長への提言」とは	1
2. 1年間（令和5年度）での傾向	1
2-1. 受付形態別傾向	2
2-2. 意見種別件数傾向	2
2-3. 分類別傾向	3
2-4. 年代別構成	4
3. 改善事例	5
4. 「問い合わせ」の傾向	7
4-1. 受付件数	7
4-2. 問い合わせ種別	8
4-3. 年代別構成	8

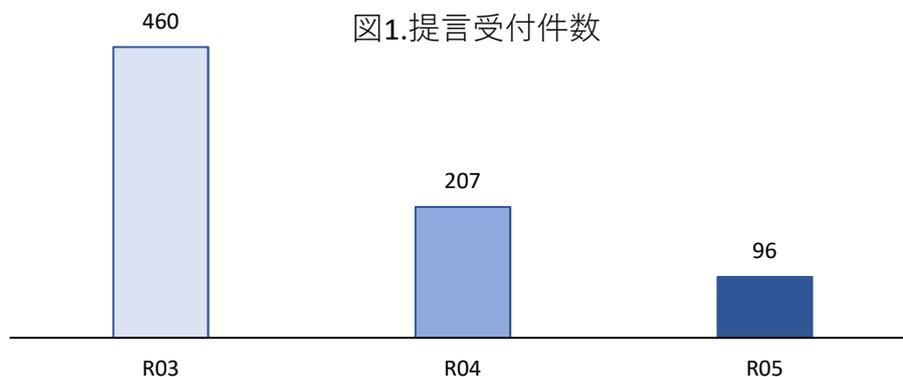
1. 「市長への提言」とは

市政に対する、具体的な意見や要望等については、市長への提言として、「提言はがき」、「Eメール」、「来庁」、「郵送」等の方法で寄せられます。

令和5年度における受付件数は96件でした。新型コロナウイルス感染状況の緩和に伴い、関連するご意見の減少と、收受時に迅速な対応が求められるもの等は「問い合わせ」として対応する「ご意見のトリアージ」を積極的に実施したことにより、全体の件数が減少したものと考えられます。

詳細は「2-3.分類別傾向」にて示します。

2. 令和5年度の傾向



提言の内容に応じて対応した96件について、表1.受付形態別、表2.意見種別にまとめました。受付形態別は5種類、意見種別は6種類、分類別は8種類に分類しました。新型コロナウイルスに関する内容が減少したため、令和5年度より分類別からは削除し、⑤健康・福祉・平和・人権に分類しています。

表1.傾向分析項目

受付形態別	意見種別	分類別
来庁	問い合わせ	①行政力の強化・市民自治
FAX	提案	②安全・安心のまちづくり
はがき	要望	③教育・子育て
郵送	苦情・批判	④都市基盤の整備・市内産業
Eメール	感謝・お礼	⑤健康・福祉・平和・人権
	その他意見	⑥地球環境・地域の自然・住みよい環境
		⑦歴史・文化・生涯学習
		⑧その他

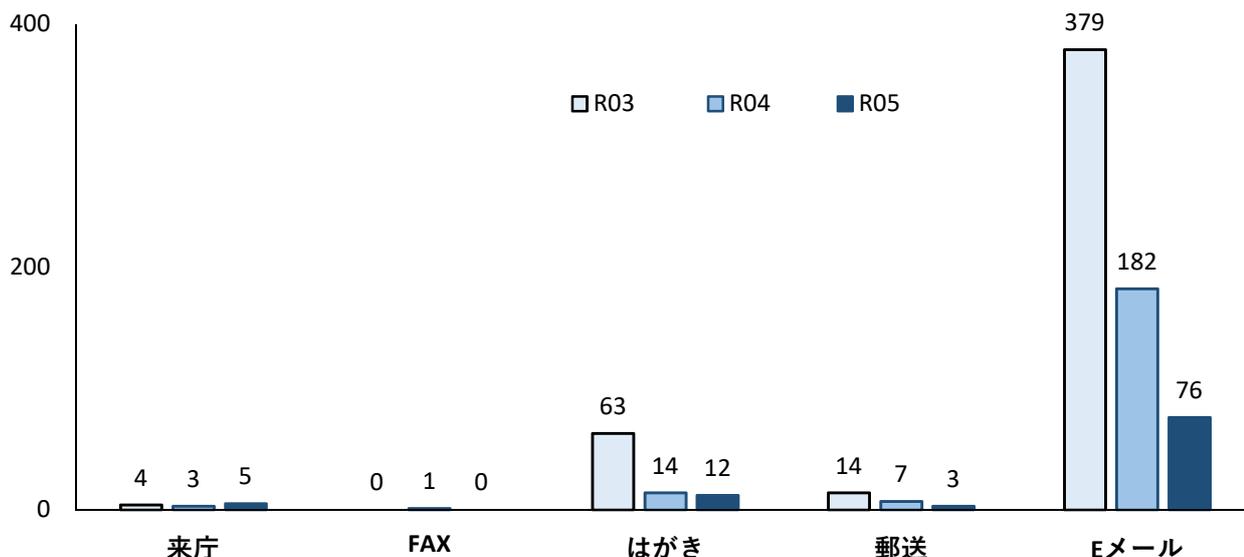
表2.分類別項目の内容について

分類別項目	項目内容
①行政力の強化・市民自治	市役所の業務内容・市政の運営や市民対応など
②安全・安心のまちづくり	防災・防犯、震災に関する内容など
③教育・子育て	学校施設、子育ての環境・支援など
④都市基盤の整備・市内産業	交通に関する安全対策、公共機関、駐車場・駐輪場など
⑤健康・福祉・平和・人権	各種保険制度・医療、生活支援、差別問題など（新型コロナウイルス）
⑥地球環境・地域の自然・住みよい環境	野生生物、近隣問題、空き家・空き地、騒音など
⑦歴史・文化・生涯学習	スポーツ関係、観光、広報、図書館など
⑧その他	上記の分類に含まれない内容

2-1.受付形態別傾向

受付形態別件数を図2に示しました。

図2.受付形態別件数比較



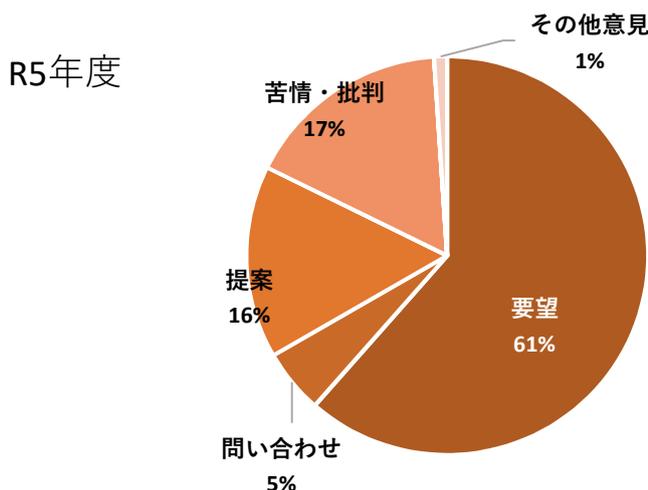
【考察】

インターネットやスマートフォンの普及でEメールでの提言が多数を占めています。減少傾向にはありますが、はがきや郵送での提言が一定数寄せられており、Eメールが使用できない方にとっての手段となっていることが伺えることから、引き続き提言はがきを本館・別館受付や各支所等に配置します。

2-2.意見種別件数傾向

次に、意見種別件数を図3に示しました。

図3.意見種別比較表



【考察】

要望に関するご意見が最も多く全体の6割以上を占めています。
また、提案に関するご意見が徐々に増えており、市民が市政に関心を持ち、参加していかうとする傾向にあるのではないかと考えられます。

2-3.分類別傾向

次に、提言全体での①～⑨の分類について、図4-1,4-2に示しました。

新型コロナウイルス感染症に関連するご意見の減少により、令和5年度からは分類別から削除し、⑧を「その他」としています。令和5年度の「⑧その他」は0件です。

図4-1.分類別比較（棒グラフ）

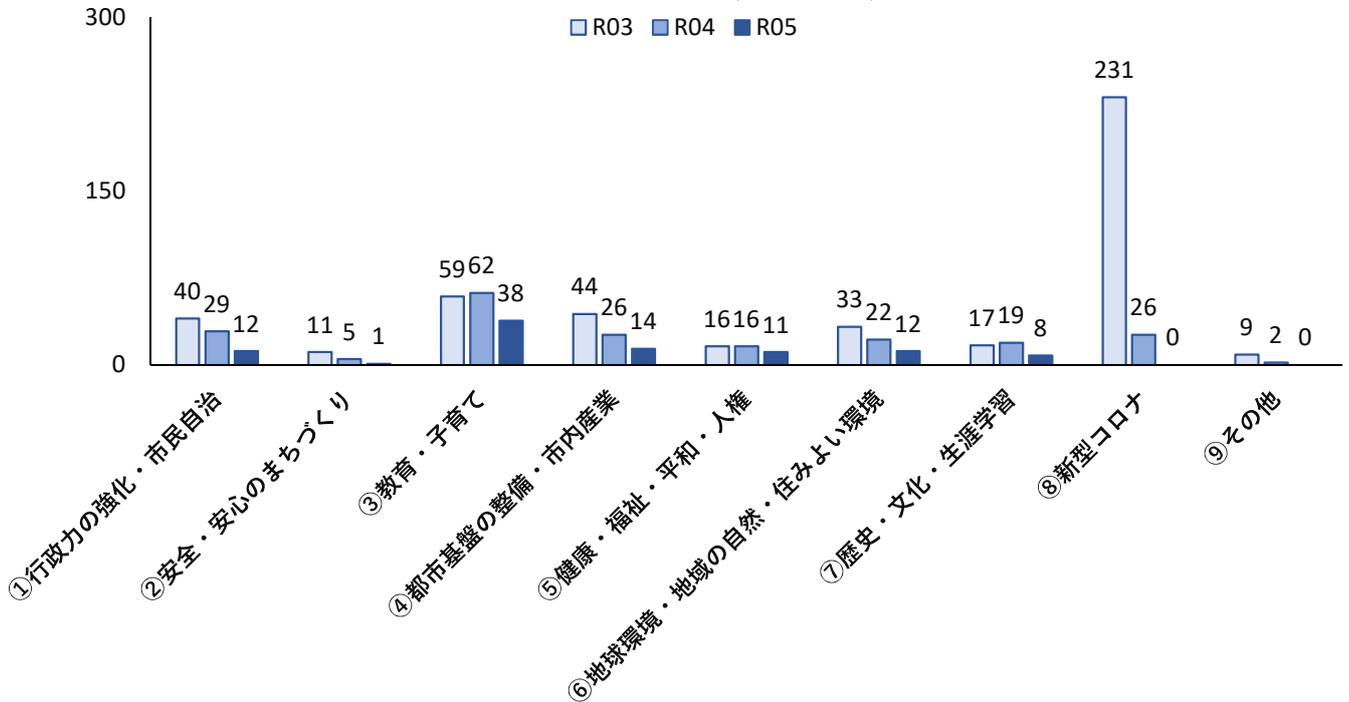
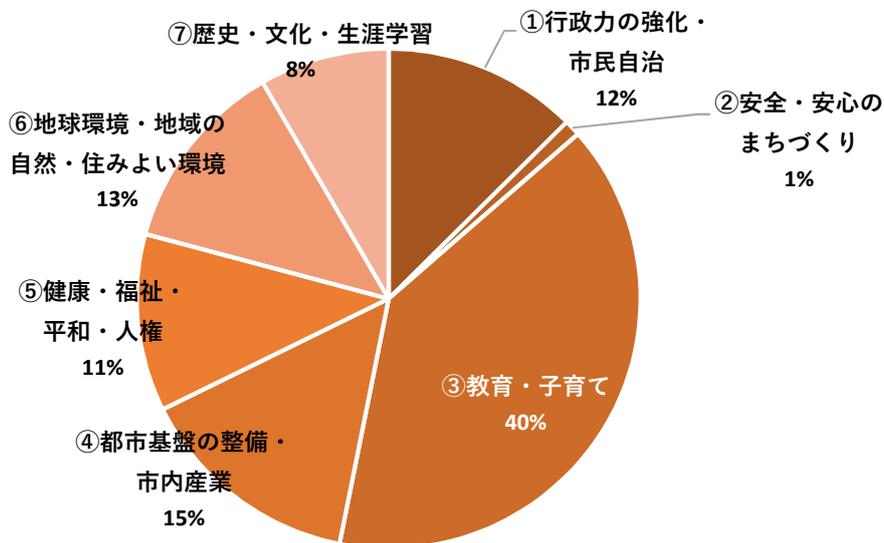


図4-2.分類別比較（円グラフ）（令和5年度のみ）



【考察】

③教育・子育て（子育て支援施策や学校運営に関する内容）に関するご意見が、最も多くなりました。次いで、④都市基盤の整備・市内産業（駐輪場の設置や道路工事に関する内容）、⑥地球環境・地域の自然・住みよい環境（ごみ収集や公園の在り方に関する内容）についてのご意見・要望などが寄せられました。

例年、③教育・子育てに関する内容が最も多くなっており、市民の関心が高いことが伺えます。

2-4. 年代別構成

次に、年代別構成について、図5-1,5-2に示しました。

図5-1.年代別構成（棒グラフ）

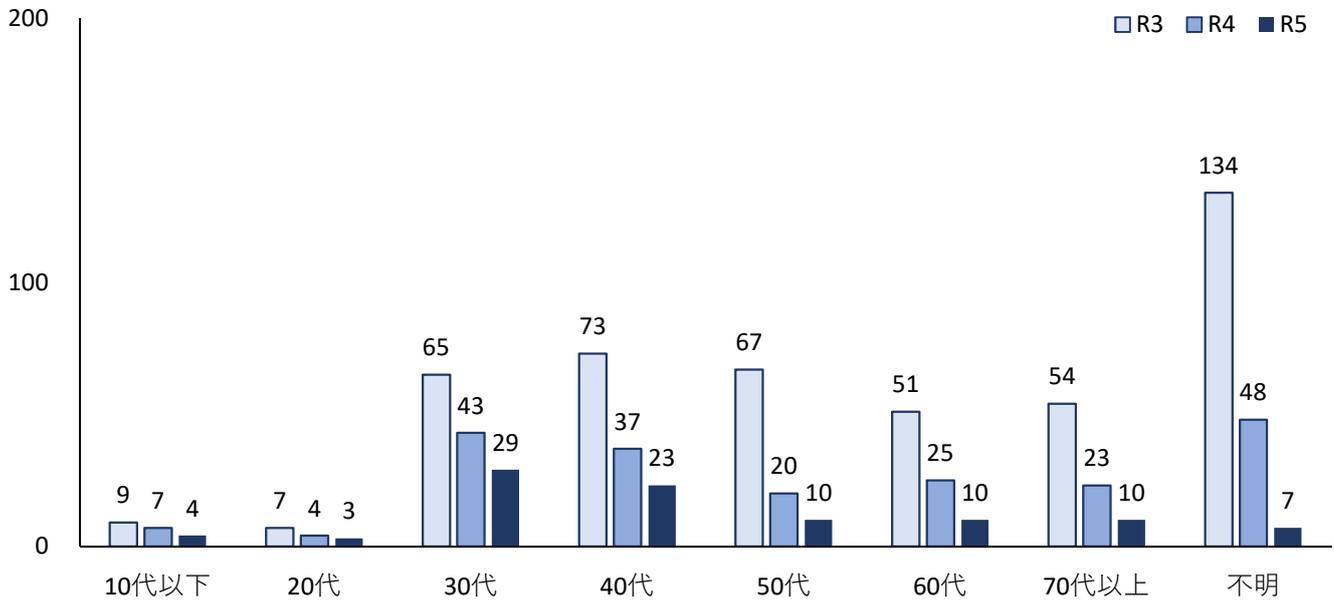
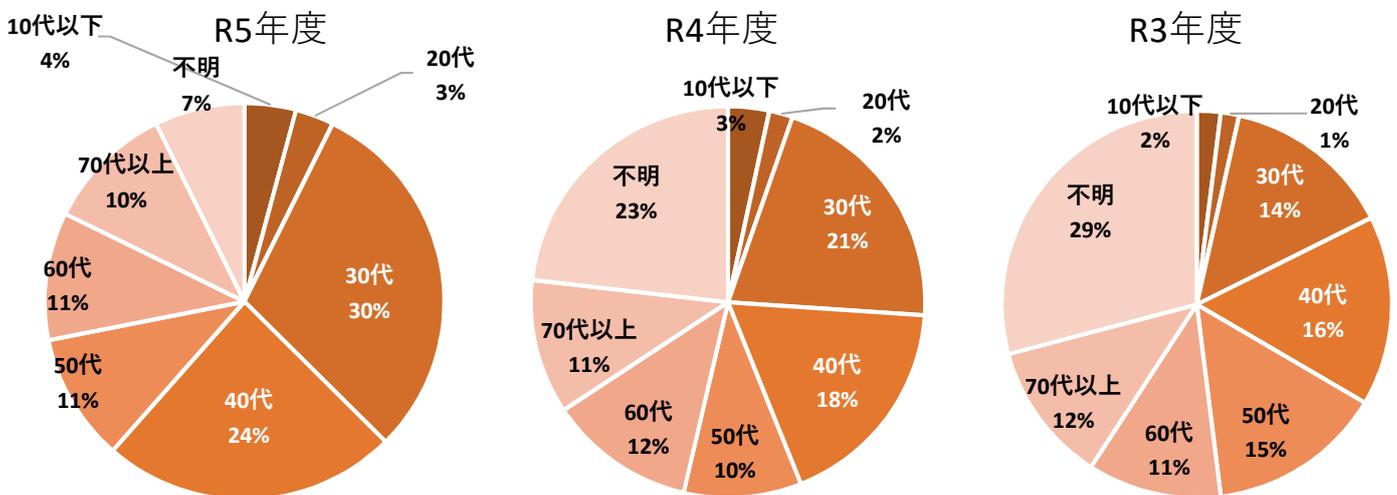


図5-2.年代別構成（円グラフ）



【考察】

50代以上のご意見は全体の30%程度と変動なく推移している一方、子育て世代である30代40代からの意見が増加傾向で、令和5年度は約50%となりました。保育や子育てに関する意見があり、安心して子育てできるまちづくりを求める声として公園や交通施策の充実などへのご意見もありました。

また、小学生などの10代や20代もわずかながら増加しており、今後も幅広い世代からのご意見を聴取するとともに、いただいたご意見を関係部署と共有し、施策に反映していきます。

3. 改善事例

《改善事例》 スケートボード場について

【内容】

枚方市にスケートボードパークを作ってほしい。

【対応】

令和6年3月30日に王仁公園にスケートボード場をオープンしました。約700平方メートルの敷地に、コンクリートでボックス、バンク、アールなどのセクションを設置した初心者・中級者向けのコースを設置しました。利用料は無料です。



《改善事例》 ラポールひらかたの回数券について

【内容】

自己都合ではなく、施設の不具合により利用できなかったものについて、返金してほしい。

【対応】

枚方市総合福祉会館条例規則を改正し、利用者の責めに帰さない理由での還付についても可能としました。

《改善事例》 ラポールひらかたの駐車場について

【内容】

障害者手帳等を持っていないリハビリ目的の者でも利用できるようにしてほしい。

【対応】

ラポールひらかたの地下駐車場の利用について、公共交通機関の利用が困難で、医師の指示等により温水プールのリハビリ利用が必要で事前申し出があった方についての利用も可能としました。

《改善事例》 公共施設のウェブ予約について

【内容】

公共施設のウェブ予約について、予約最終確認の画面にはキャンセルポリシーを記載すべきだと思います。

【対応】

施設予約システムの予約最終確認画面については、「予約申込内容の確認」画面の「注意事項」欄に予約取り消しができなくなる時期、その期間の使用料の取り消しを記載しました。

《改善事例》 子育てセンターの充実について

【内容】

枚方市の子育てセンターは人数や時間制限があり、子どもと過ごす場所が少なくなりました。ぜひ、枚方市も充実させてほしいです。

【対応】

地域の子育て支援（地域支援事業）については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止として、人数制限等を行っておりましたが、令和5年8月に新型コロナウイルス感染症が感染法上5類感染症に位置付けされたことを受け、各地域子育て支援拠点の受入れ体制等の充実を踏まえ、定員枠や当日参加について見直しを行いました。

《改善事例》 防犯灯の補助金申請について

【内容】

防犯灯の補助金申請時において、専門性や高所作業によるリスクもあるため、写真撮影を行うことが避けられるようにしてください。

【対応】

LED防犯灯新設等補助金申請時において、取替等工事实施前である交付申請時に工事前の防犯灯の写真を、工事实施後に行う実績報告時に工事後の写真を提出していただいていたが、自治会等の負担軽減のため、実績報告時に工事後の写真のみを提出いただくことに変更しました。

4. 「問い合わせ」の傾向

市長への提言に寄せられたご意見等のうち、次に該当する内容は提言として取り扱いません。

- 1) 営利を目的とする内容
- 2) 公序良俗に反する内容
- 3) 政党活動又は宗教活動に関する内容
- 4) 個人または団体を誹謗中傷する内容
- 5) 行政の業務に係らない内容
- 6) 業務の問い合わせに関する内容
- 7) 趣旨が不明瞭で回答できない内容

このうち個別の業務に関するご意見や即時対応が必要な依頼等は、「問い合わせ」として取り扱い各所管課へ対応を依頼しています。

4-1. 受付件数

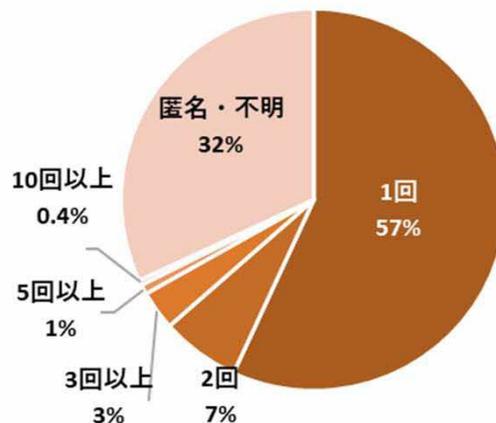
令和5年度 **305件**

(うち、内容が不明瞭であるものなど55件)

図6-1. 受付件数 (棒グラフ)

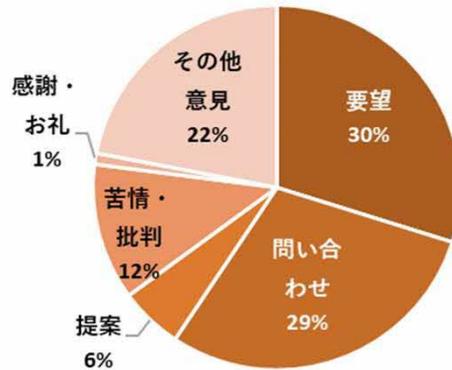


図6-2. 同一者からの件数 (円グラフ)



4-2. 問い合わせ種別

図7. 問い合わせ種別構成（円グラフ）

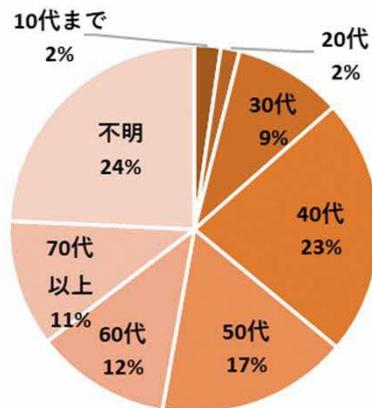


主な問い合わせ内容

- ・受動喫煙、歩きタバコに関する看板を設置してほしい。
- ・道路の補修や草刈りをしてほしい。
- ・ラポールひらかたの空調を改善してください。

4-3. 年代別構成

図8. 年代別構成（円グラフ）



【考察】

個別の業務に関するご意見や道路補修等の業務依頼を、問い合わせとして振り分けた上で、所管課へ情報提供することにより、即時性のある対応が可能となっています。

受付件数別では、2割程度は内容が不明瞭なものとなっています。また、同一人物からの複数回の意見提出もあり、中には同一内容を繰り返し提出される案件も含まれています。

こうしたことから、市長への提言として寄せられているものであっても、市政に反映できる意見かどうかや即時対応が必要な内容かどうか等を精査した上で、担当課と共有していくことが重要であると考えられます。