

(1)行政力の強化・市民自治 平成29年1月末日現在

件名	要旨	市の考え方	受付日	回答日	担当部署
窓口対応の人員体制について	市民室に届出に行きましたが、窓口の職員が少なく40分程待たされました。その後、受付で案内された窓口の番号が間違っていたことがわかり、別の窓口に移動することになりました。待ち人数が増えた時には対応の職員を増やすなど対策をとってください。 職員は、住民第一の意識を持ってほしいです。	この度は、大変ご迷惑おかけしまして申し訳ございませんでした。 窓口におきましては、業務を最優先するようこれまで以上に目を配り、配慮・お声がけ等を今後一層行ってまいります。 また、ご希望に添う手続きについてのご案内も、研修等も含め、職員一人ひとりへの周知と資質の向上を図り、職務に精励してまいります。	2016/4/14	2016/4/14	市民室
市議会議員及び市職員の勤務姿勢等について	市議会議員及び市職員は、視察時の車の駐停車位置にも配慮するなど、市民の見本となるように努めてください。	市職員が、公用車を使用し訪問や出張等を行う場合、駐車スペースが確保できない状況も想定されることから、複数人で訪問するなど各職場の業務に応じて対応しているところです。今後も交通ルールの遵守について、職員対象の安全運転講習会の機会などで周知してまいります。 なお、いただきましたご意見は、市議会事務局にもお伝えしております。	2016/4/14	2016/4/26	広聴相談課 総務管理課
マイナンバーカードの交付予約について	マイナンバーカードの交付予約のため市に電話しましたが、予約が詰まっております。現在のところ予約できないと言われました。受付体制が整備されていないことに納得できません。	個人番号カード(マイナンバーカード)の交付について、貴重なご意見を賜りありがとうございます。 現在、交付窓口の予約に空きのない状態が続いており、大変ご迷惑をおかけしております。現状を踏まえ、交付窓口の増設、土・日曜日の開庁日の増加を早急に検討しております。 ご不便をおかけし、大変申し訳ございませんが、ご了承くださいませよう願いたします。	2016/4/19	2016/4/25	市民室
市の予算について	広報ひらかた5月号の平成28年度予算のページを見ましたが、特別会計には、どのようなものがありますか。歳出の半分近くを民生費が占めていますが、割合の大きいものはなんですか。 私は、子育てにお金をまわしてほしいと思っています。	市には、一般会計のほか、国民健康保険や介護保険など、特定の目的のために設置された特別会計があります。 子育てに関する経費や、生活保護に関する経費は、民生費の中でも大きい割合を占めています。	2016/5/6	2016/5/6	財政課
職員の採用について	非常勤職員の採用試験を受けましたが、継続して勤務される方が優先され、新規では採用されにくいように思います。更新者なしの公募はできないのでしょうか。	職員の採用につきましては、より優秀な人材を採用するため、年齢や資格等の応募要件を満たす場合、経験のある方も新たに応募される方も同じ試験を受験いただいております。その結果に基づき合格者を決定しております。	2016/4/25	2016/6/22	人事課
再任用職員のあり方について	再任用職員の業務内容と給与のバランスがとれていないように思います。再任用職員を時給制の非常勤職員としてはいかがでしょうか。	再任用制度につきましては、職員の定年後のモチベーション維持等には課題もあることから、今後も職務内容や責任の軽重、勤務の強度等の条件に応じた制度構築に努めてまいります。	2016/4/25	2016/6/22	職員課
市・府民税の申告受付について	市・府民税の申告に行きましたが、書類の受け取りのみという対応はなく、職員が順に受付しているのに並ぶよう言われました。来た人を同一視するのではなく、提出のみを希望する人にも配慮をお願いします。	市・府民税の申告につきましては、毎年のように実施される税法改正に伴う申告書の様式変更等から、記入方法等が複雑になってきております。 そのため、申告書の記入誤りや申告漏れを防ぐことを目的に、できるだけ職員との対面方式により受付しておりますが、ご意見のとおり、市民サービス向上の視点からは申請者のご希望に応じた受付方法とすることが望ましいと考えております。 今後は、本市のホームページの住民税試算システムで作成された市・府民税申告書につきましては、提出のみの受付もできるよう対処してまいります。	2016/5/2	2016/6/28	市民税課
市の苦情の対応窓口について	ホームページの市民の声の欄に「市政への苦情はこちらへ」という項目をつくるべきだと思います。	現在、市民の皆様からのご意見、ご要望は、苦情も含め「お問合せ」や「市長への提言」としてお受けしております。 今回のご提言を受け市民の皆様にも、より分かりやすいホームページでの表示方法となるよう検討し、構成してまいります。	2016/5/25	2016/6/9	広聴相談課
業務の効率化について	職員は業務内容とそれにかかる時間について分析し、改善目標を設定した上で効率的に業務に取り組んでください。	限られた人員や財源等でいかに最大限のパフォーマンスを発揮し、効率良く行政を運営していくかが現在、行政に求められていることだと認識しております。 今後におきましても、コスト意識を持ち都市経営的な視点から、さらなる事務事業の見直しを行い、メリハリのある行政運営に取り組んでまいります。	2016/5/25	2016/6/7	行革推進課
非課税証明書の発行について	課税証明書の交付申請のため窓口に行きましたが、システムが変更になり、課税証明書は発行されなかったのですが何故ですか。また、家族でも証明書の交付申請はできますか。	昨年度までは、課税証明書の中に課税額0円や非課税という言葉を含み、非課税であることを示していました。 今年度からは、非課税の方には非課税証明書という名称の書類を発行しているため課税証明書は交付しませんでした。 また、同居のご家族以外が交付申請される場合には、委任状及び本人確認書類等があれば交付できます。	2016/6/13	2016/6/14	市民室

国旗の取り扱いについて	近隣の枚方市の施設で掲揚されている国旗は、扱いが粗雑だと感じています。朝に掲揚、夕方には降納等していただきたいです。また、国旗を真ん中に掲揚するようにしてください。	市施設における国旗及び市旗の掲揚に関しまして、本庁舎では、開庁日や祝日の日中は朝夕に掲揚・降納するとともに、開庁日や雨天・荒天時には掲揚しないこととしておりますが、施設により開庁日や管理状況が異なることから、休日に対応できない施設では常時掲揚するなど、施設ごとの判断により運用しております。 なお、当該施設での掲揚の順序につきましては、国旗を優先し、建物に向かって左を国旗としております。	2016/5/30	2016/7/11	市民室 総務管理課 文化生涯学習室
市民意見への対応について	市に自治会の意見を伝えても、たらい回しで解決されないことが多いです。自治会から提案した要望等が解決されないことが、自治会活動への参加が広がらない原因にもなっていると思います。住民の要望を具体化する部署を教えてください。	自治会が抱える地域での多様な課題解決には、市の様々な部署が関わることとなります。そのため、市では自治会活動への支援の一環として、自治会活動に関する問い合わせ部署をまとめた「地域活動に関する市の窓口一覧表」を作成しております。市のホームページへの掲載や市民活動課の窓口にて配布を行っておりますので、ご活用ください。	2016/5/31	2016/7/8	広聴相談課 市民活動課
市民税の支払いについて	退職後の市民税が高額で、支払いは1ヶ月毎ではなく年4回となっていることに驚きました。国の決まりとはいえ、低所得者にとって支払いはきびしいです。	市民の皆様になめていただく市民税は、社会福祉の充実や教育の振興、道路整備など、皆様が安心して生活できるよう暮らしを支える貴重な財源となります。 市・府民税は前年の所得を元に税額を決定しているため、退職された翌年のお支払いはご負担も大きいことと思われます。市・府民税の徴収にあたっては、会社での給与引き去り(特別徴収)でない場合は、年4回の普通徴収によるものと地方税法において規定されており、分割納付等の対応もごさいますが、基本的には法で規定されたおりの方法で納付いただいております。 今後も限りある財源を有効に活用し、市民の皆様により良い行政サービスが提供できるよう効果的な行政財政運営に取り組んでまいります。	2016/6/8	2016/7/6	市民税課
証明発行コーナーについて	証明発行コーナーに並んで待つのは、高齢者等にも負担になります。整理券を交付するシステムにすれば待ち時間を有効に使うことができます。レイアウトを工夫し、システムを変えてほしいと思います。	本市の証明発行コーナーでは、通常期には書類発行までの時間が短いことが多く、一旦離れて待つよりもそのままの場所でお待ちいただいた方が待ち時間の短縮につながると考え、整理券の交付は行っておりません。 高齢など、立って待つことが難しい場合には、椅子にかけてお待ちいただくよう職員が個別で案内しているところがあります。 また、1年で最も混雑する6月中旬から7月の繁忙期にかけては、平成27年度より職員が整理券を交付し、皆様に椅子におかけいただく対応をとっております。 混雑時には発券機で整理券を交付し、待合スペースで一旦お待ちいただけるようレイアウトも含めて検討し、効率的な体制の構築に向けて善処してまいります。	2016/6/16	2016/7/6	市民室
枚方市のPRIについて	枚方は京阪沿線の中でも住みやすいベッドタウンだと思いますが、他市に比べ枚方市の魅力はわかりにくいです。具体的に他の街からも枚方の魅力が分かる方法を検討してください。	皆様により分かりやすく、また多くの人に住みたいと思っていただけるよう市の魅力を今以上に発信できるホームページの作成に向けて検討を進めてまいります。 また、本市においてもPR冊子「市勢要覧」を作成しており、お申し出いただいた方に随時送付させていただいております。大阪と京都の間にある枚方の便利さや楽しさを打ち出しているほか、枚方T-SITEやひらかたパークなどの情報を掲載しております。	2016/6/24	2016/7/28	広報課 政策推進課
市民協働による維持管理の仕組みについて	他市が、街中でのちょっとした危険なことや気になる点についての市民の声を集め、改善に取り組んでいるとテレビで見ました。市民目線で気づいた箇所の改善を容易に要望出来る仕組みづくりがあればいいと思います。	本市としましても職員の目だけでは行き届かない箇所も多く、様々な関係団体とも連携して通報していただけるようにしておりますが、不十分なところもあり市民の方が気づかれた改善箇所の通報は、ありがたく受け止めております。今後、他自治体の取り組みも調べ住み良いまちづくりのために検討してまいります。	2016/7/20	2016/7/22	道路河川管理課
市職員の人件費の節約について	庁内における職員の連携を強化するため、2年を目処に職員の配置替えを行い、効率的に業務に取り組める体制を整えることで職員の残業ゼロを目指し、人件費節約につなげてください。	本市では、人材育成基本方針の中で、自ら考え行動する「自律型職員」の育成をあげ、組織としての目的意識を職員が共有し、効率よく仕事ができるような人材育成に取り組んでいます。職員の配置転換につきましては、勤続10年程度を目処に異業種の業務を複数経験できるよう毎年度、適材適所の配置に重点を置いた人事異動を行っております。今後も人材育成の取り組みや効率的な事務執行体制を構築するとともに、時間が勤務の縮減に向けて検討してまいります。	2016/7/8	2016/8/5	人事課
マイナンバー制度における情報連携について	児童手当の受給手続きに、所得証明資料や健康保険証の写しを必要とされますが、マイナンバーでわからないのでしょうか。	平成28年1月より、児童手当の申請書類にマイナンバー記載欄を設けておりますが、情報提供ネットワークを利用して、地方自治体間で情報の提供・照会を行うことができるのは、平成29年7月からとなります。 現在、平成29年7月から可能となる情報連携に向けて、国および地方自治体で、法の整備・運用体制の構築等を進めているところです。	2016/8/18	2016/8/19	年金児童手当課
介護保険料の特別徴収について	介護保険料の特別徴収の決定通知が届きました。年金から保険料を徴収する特別徴収の対象者も国民健康保険料のように口座振替による納付を可能にしてほしいです。	国民健康保険制度では、国民健康保険法施行令で規定されているため、口座振替による納付ができる場合がありますが、介護保険制度における特別徴収は、国民健康保険法施行令に準ずる規定がないため口座振替による取り扱いができませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。	2016/8/3	2016/9/6	長寿社会推進室

都市計画のビジョンについて	枚方市駅前の中核都市に見えません。市駅前の再開発など、都市計画のビジョンを早く打ち出してほしいと思います。	枚方市駅前の整備につきましては、平成25年3月に「枚方市駅周辺再整備ビジョン」を策定し、その具体化に向け、地元権利者や関係機関とともに協議・検討を行ない、本年6月に本市の基本的な考え方を示した「枚方市駅周辺の将来のまちの姿」のイメージ図を市ホームページ等で公表しています。今後も引き続き、枚方市駅周辺再整備の早期実現に向け、様々な主体と連携を図りながら取り組みを進めてまいります。	2016/8/29	2016/9/14	まちづくり推進課
印鑑登録について	結婚などで他市にも居住していましたが、過去に使用していた印鑑登録の変更届出など、情報を確認できますか。	印鑑登録の変更手続きをされた場合には、前の印鑑登録の情報は廃止となります。枚方市では、廃止された印鑑の台帳は5年間保管し、保存年限を過ぎた記録については廃棄処分しています。	2016/9/1	2016/9/1	市民室
副市長の給与等について	市長補佐役の副市長の給与等、市長に準ずるべきです。また、副市長の職務内容とは、どのようなものなのでしょうか。	市長及び副市長等の給与につきましては「市長等の給与に関する条例」で規定しており、適宜、特別職報酬等審議会の意見を聴き、改定してきたものです。現在行っている市長給与の2割の減額措置は、現市長が首長として、率先して身を切る姿勢や覚悟を示すために自ら行っているものであることから、市長以外の特別職については同様の措置を講じておりません。また、副市長の職務は、地方自治法の定めにより「市長を補佐する・政策及び企画をつかさどり職員の担任する事務を監督する・市長の職務を代理する」など、本市においては3人の副市長が事務分担し、当該職務について行っております。	2016/7/1	2016/11/8	職員課 行革推進課
市の刊行物の掲載内容について	市の刊行物に書かれている連絡先に電話しましたが、「現在使用されておられません」というアナウンスが流れましたが、内容をチェックされていないのでしょうか。もっと責任感をもって業務に取り組んでください。	ご指摘いただきました掲載内容につきまして、大阪府へ確認をしたところ平成27年度より、連絡先の窓口が変更になっているとのことでした。確認が不十分であり申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないよう、確認を徹底してまいります。	2016/11/14	2016/12/9	障害福祉室
寄附の受け入れについて	枚方市に対して、個人や企業等から寄附の申し出があった場合、市の然るべき部署で十分に検討を行った上で受けているのでしょうか。寄附を受けた理由について、情報公開請求があれば市民に開示してください。	本市への寄付につきましては、その目的や用途に応じて各所管部署が窓口となり、寄付を收受させていただくことに関して十分に検討した上で、枚方市事務決裁規程に基づき決定することとしております。また、寄附の收受に関する情報に対して公開請求があった場合には、枚方市情報公開条例に基づき公開しております。	2016/12/27	2017/1/18	行革推進課 コンプライアンス推進課
本庁舎駐車場の有料化について	先日、有料化された本庁舎駐車場を初めて利用しました。窓口が混雑しているなか、2部署を回ることになり、受付で駐車場の料金について確認しましたが、料金がかかることを知らされませんでした。結局、90分を超え料金を支払うことになりました。駐車時間が90分を超えた場合に料金がかかるのであれば、きちんと案内できるように職員へ徹底するようにお願いします。	本市では、平成29年1月から市役所駐車場用地を民間駐車場運営事業者へ貸し付けし、有料駐車場として運営しております。これは、駐車場の駐車台数が70台と限られたスペースであることから、市役所にご用事で来られた方にスムーズにご利用いただくため、長時間の駐車をご遠慮いただくことや公共交通機関の利用を促進する観点から、身体障害者手帳等をお持ちの方以外は90分を超えるご利用の場合は駐車料金の負担をお願いしているものです。今後は、市役所駐車場のご利用について職員が適切にご案内できるよう周知徹底いたします。	2017/1/5	2017/1/31	総務管理課