

(1)行政力の強化・市民自治 平成30年3月末日現在

件名	要旨	市の考え方	受付日	回答日	担当部署
サービスセンターの廃止について	身近な所にあったサービスセンターがなくなると手続きに支障をきたします。また、高齢者にとっては、市役所まで出向いて行くのが困難です。なぜ、閉館になったのでしょうか。利用していた市民の利便性を重視していただきたいと思います。	蹠陀・牧野・菅原サービスコーナーにつきましては、平成27年度までの10年間で証明書の交付件数が約1万件減っており、サービスコーナーの維持に多額の経費がかかるなど厳しい状況が続いており、また、より身近なコンビニエンスストアで証明書を取得できるコンビニ交付サービスで、住民票の写しや印鑑登録証明書、戸籍謄抄本など、サービスコーナーで扱う証明書の多くを交付できるようになったことを受けて、平成29年3月31日の業務終了をもって、サービスコーナーを廃止することにしたものです。今後とも、住民の皆様への利便性の向上に努めてまいります。	2017/4/10	2017/4/13	市民室
保育所(園)の入所申し込みについて	保育所の入所申し込みに来た際、5月1日入所選考に係る書類の提出、希望園の変更などは4月15日までと聞き来庁しましたが、土曜日のため閉まっていた。手続きの説明などについて改善してください。	入所申し込みの際にお渡しした受付済証には、「記載期日が土日祝日等の場合は前日が期日となる」旨を記載しておりますが、窓口での説明時に土曜日に当たる期日を記入し、口頭の説明においても、誤解を与えてしまいました。今後の改善策として、書類提出の締切日を平日で設定し一覧表を窓口を設置し、受け付け時に確認のうえ、書類提出期日をご案内させていただくこととします。	2017/4/17	2017/4/18	保育幼稚園課
NPO活動応援基金について	基金の利用にあたって、個人や団体の利益になる使い方をされているように思います。対策を取るべきではないでしょうか。	補助金申請をされた団体について、「枚方市NPO活動応援基金支援審査会」において団体の事業計画等の審査を行っております。補助事業については、審査会からの意見等を踏まえ、市として交付決定を行っており、中間報告書および事業完了後の実績報告書提出の際や、その他の機会において、事業の実施状況等について十分に確認し、意見内容が実行されていない場合は、改善を促してまいります。また、平成28年度の実績報告書を確認しましたが、事業内容や経費について、団体に指摘する事項はありませんでした。	2017/5/1	2017/5/8	市民活動課
防災費用について	平成26年度から10年間住民税が500円引き上げられ、この増収分は防災費用に充てられることになっていますが、この増収分がどの事業に投資され、どのような効果があるか、説明をする必要があると思います。	個人住民税均等割の引き上げ分について「橋の修繕・補強事業」や「駅の耐震補強事業」「学校の施設改善事業」などの防災に関する施策に活用しております。今後は、その用途について分かりやすい内容となるよう、ホームページでお知らせするなど方法を検討し、市民の皆様への周知に努めてまいります。	2017/5/11	2017/5/17	財政課
駐車場の有料化について	議会を傍聴するだけで、1時間30分を超えることがあります。市民にとって議会の傍聴は貴重な機会です。時間を気にせず無料で駐車場を利用できるように配慮をお願いします。	議会の傍聴等を通じて、市民の方が市政に触れていただくことは大切であると認識しておりますが、市役所駐車場は駐車台数が限られており、これまで長時間の駐車による混雑など、様々な課題がありました。市役所駐車場の有料化につきましては、市役所に用務のない方の駐車を抑制し、市役所での用務終了後の速やかな出庫を促すことで、入庫待ち車両による交通渋滞の解消を図るとともに、公共交通機関等を利用して来庁される方との公平性の確保、あわせて、一定時間以上の駐車場利用について、利用する方にその受益に応じた負担をお願いするなど、これまでの駐車場運営における問題解決を図っているものです。 つきましては、市役所駐車場のご利用にかかる全時間を無料にすることは難しいと考えております。	2017/6/26	2017/7/11	総務管理課
雨天時のかさの取扱いについて	雨天で来庁した際、出勤してきた職員が傘袋を利用せず、落ちた水滴がたまり清掃業者の方が気の毒に感じました。	職員の登庁時間においては、特に別館北側玄関を通る人数が多く、雨天時は傘の水滴等が落ちてしまいますが、職員分の傘袋を全て用意することは困難です。 そのため、雨天時には床に水が溜まらないよう清掃業者に対応をお願いしております。	2017/6/30	2017/7/4	総務管理課
納税窓口について	納税窓口へ行った際、待ち人数が増えているにもかかわらず窓口を増やす等されませんでした。対応の見直しをお願いします。	現在、納税課では、待ち席の椅子に番号を記載し、その順番に座ってお待ちいただいております。混雑時には窓口当番者が、適宜、窓口の応援依頼をすることになっておりますが、対応が遅れご迷惑をおかけしました。納税課の窓口は、混雑することが少ないため番号札は設置しておりませんが、今後、番号札設置についても検討してまいります。また、窓口混雑時には担当職員の対応が遅れないよう再度、職員へ確認・周知を行います。	2017/6/30	2017/7/3	納税課
ペイジーでの支払いについて	ペイジーの支払い方法は大変便利に思います。ペイジー払いを希望します。	市民の利便性向上を図り、平成17年度から、市税においてコンビニエンスストアでの収納を開始し、平成25年度からは、国民健康保険・介護保険などの保険料についても順次適用しております。 ペイジー収納などの収納手法の拡大については、関係する部署で課題整理や導入費用等について調査・検討を進めているところです。	2017/7/25	2017/8/3	国民健康保険室
庁舎の冷房等について	市役所の庁舎は、冷房の設定温度が高く暑いです。扇風機を使うぐらいなら、設定温度を下げる方が電気代の節約になるのではないのでしょうか。	市役所本庁舎の冷房につきましては、全館一斉の空調であるため、スペースごとに冷房温度を設定することができません。また、気温が高い日などは空調設備をフル稼働していますが、国民健康保険室など市民が多く訪れ、室温が高くなりやすい部署では来庁者用に扇風機などを設置し、室温の上昇をできるだけ抑えるように努めているところです。扇風機の使用については、今後、空調設備の改修などの機会に改めて検討させていただきます。	2017/7/31	2017/8/2	総務管理課

市立ひらかた病院の手話通訳者の設置と市役所閉庁時の手話通訳者派遣について	市立ひらかた病院に手話が可能なスタッフを常時設置してください。また、夜間や年末年始など市役所閉庁の際、緊急時に手話通訳の派遣ができる窓口を設けてください。	市立ひらかた病院における、「手話通訳者の常時設置」及び「緊急時の手話通訳者派遣窓口の設置」につきましては、新たな職員の採用や受付(委託業者)への人員配置等の課題があり、現在のところ対応が困難な状況です。平成28年4月に施行されました「障害者差別解消法」に基づき、今後、様々な課題が改善できるよう努めてまいります。	2017/8/25	2017/9/12	ひらかた病院総務課 障害福祉室
障害者駐車場について	市民会館のイベントに障害者(車いす利用)に付き添い、車で来館した時に駐車することができませんでした。市民会館の前に駐車できるようにしてください。	身体障害者用の駐車スペースが1台しかなくご不便をおかけしておりますが、満車の場合には駐車場の係員が、市民会館前など安全を確認した上で、車いすの乗降をご案内させていただきます。	2017/10/10	2017/10/11	文化生涯学習室
水道料金の支払方法について	水道料金の支払いについてクレジットカード払いも選択肢に入れてください。そして、口座振替の手続きが用紙記入によるのみであるのは不便です。	水道料金のクレジットカード支払いにつきましては、システム改修費や取扱手数料が高額であるなど収納経費の増加が見込まれ、水道料金への影響が懸念されることから、現在取り扱っておりませんが、将来的な経営状況及び他市の導入状況等を踏まえながら検討していく課題であると受け止めております。 また、口座振替の手続きにつきましては、お客さまへの利便性を考えた方法等を調査してまいります。	2017/10/10	2017/10/20	上下水道経営室
喫煙に関する条例について	近隣での歩きタバコが非常に多く困っています。路上喫煙をすべて禁止にするなど、条例の見直しや、受動喫煙をなくす取り組みをしてください。	条例では、道路や公園など市内の公共場所での「歩きタバコ」を市内全域で禁止しています。また、路上喫煙により他人に迷惑をかけないよう努めなければならないことを定めており、通行者の多い枚方市駅と樟葉駅周辺の一部を、路上喫煙禁止区域に指定しています。タバコについては、嗜好品であるため、条例で喫煙を全面的に禁止することは困難ですが、当該地域の路上喫煙については、事業所を訪問するなど条例の周知・啓発のための活動を行いました。 喫煙者が個人のモラルとして周囲に配慮していただけるよう、今後も、広報・ホームページへの掲載、啓発キャンペーンなどを行い、更なる喫煙マナーの向上に取り組んでまいります。	2017/11/1	2017/11/16	環境保全課
投票箱の設置について	病院には、入院等で投票へ行けない方のために投票箱が用意されていますが、高齢者施設によっては、設置されていない所もあります。高齢者施設すべてに投票箱を置く必要があると思います。	高齢者施設内での不在者投票については、大阪府の指定を受ける必要があります。指定を受けるためには、施設の入所可能人数や投票環境等の制限があり、大阪府の基準を満たした上で指定を受けなければなりません。現在の投票制度では、指定を受けていない施設内での不在者投票はできない状況となっております。	2017/11/2	2017/11/7	選挙管理委員会事務局
生活保護受給について	外国籍の方が、生活保護を不正受給していたと知りました。外国籍の方が受給しているのであれば憲法違反になるので、やめるべきではないでしょうか。	生活保護の対象については、生活保護法第1条及び第2条において「国民」とされており、外国人の生活保護法は適用されません。しかしながら、永住者および定住者等の在留資格のある外国人については、国からの通知「生活に困窮する外国人に対する生活保護の措置について」に基づき、国民と同様の要件に準じて生活保護の取り扱いを行っております。	2017/11/22	2017/11/29	生活福祉室
香里ヶ丘図書館の建替えについて	小・中学校の設備を早急に改善するべきだと思っておりますが、なぜ、香里ヶ丘図書館の建替えを先に行うのでしょうか。	香里ヶ丘図書館の建替えについては、香里ヶ丘中央公園との一体的な整備を行うことで、人口が増加している香里ヶ丘地域をさらに活性化し、地域全体の魅力を高めていこうとするまちづくりの一環として実施している事業であります。 また、子どもたちに学校外における教育機会を提供することで教育環境の充実を図る意味合いもあり、香里ヶ丘図書館の建替えは、有効であると考えています。さらに、建替えにかかる国の交付金が期待できることから、老朽化など多くの課題も抱える香里ヶ丘図書館の建替えをすすめるものです。	2018/1/4	2018/1/12	中央図書館
住民税の確定申告期における申告書受理方法について	市役所での市・府民税申告の際、待ち時間が長過ぎます。申告内容により受付を区分するなど、申告書の受付方法を改善してください。	市・府民税の申告につきましては、記入誤りや申告漏れを防ぐため、できるだけ職員との対面方式により受付を行っております。 また、平成29年度申告から、市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」については、添付書類の有無を確認の上で、提出のみの受付を行っております。平成30年度申告から、「市・府民税申告書」が完成済みの方については、添付書類の確認のみで提出できるよう受付方法の見直しを行いました。 今後も、市・府民税の適正な課税を行うとともに、申告受付の待ち時間の短縮等、市民サービス向上に努めてまいります。	2018/1/9	2018/1/23	市民税課
トイレの使用について	市役所1階のトイレが狭く、出入りに困りました。もう少し、広くしてください。	庁舎の限られたスペースを最大限に活用し、設備等を配置しています。別館の各フロアのトイレには、車椅子の方も利用できる広めのトイレがございますので、ご利用ください。	2018/2/19	2018/2/20	総務管理課
市役所のトイレについて	市役所別館のトイレを利用しましたが、和式トイレで驚きました。今では、ウォシュレット付の洋式トイレがあるのが常識です。手洗い後の手を乾かす機器もありませんでした。	市役所別館の各トイレには、和式を1器、洋式(温水洗浄便座付)を2器、設置しています。別館のトイレ入口には、和洋別の配置などを記載した案内図を掲示しておりますので、ご来庁の際にご覧ください。 手洗い後に手を乾かす機器については、今後、新しい施設や設備更新の際に検討させていただきます。	2018/3/5	2018/3/5	総務管理課
医療費助成制度について	医療費の一部負担額償還制度について、枚方市では自動償還ではなく、窓口申請が必要で不便です。早急に自動償還への変更を希望します。	自動償還払いについては、平成30年11月までに実施できるよう準備を進めており、受給者の方へ、振込口座の事前登録書類を送付させていただく予定としております。	2018/3/13	2018/3/14	医療助成課

支所での受付内容について	北部支所で、市役所での申請書類がそろっていれば助かります。家族の介護をしながら、本庁まで出かけるのは大変です。	各支所では、住民異動に伴う総合窓口としての各種受付事務のほか、税証明の発行、市税や手数料、保険料等の市の収納事務を取り扱っています。申請書類等、専門的な説明を要するものや、対象者により提出する書類が異なる場合等、担当窓口での確認が必要なため、支所ではお取り扱いしておりません。 なお、ご事情により、郵送での申請等が可能な場合もありますので、各担当部署にご相談いただきますようお願いいたします。	2018/3/20	2018/3/28	市民室
水道料金の支払方法について	大学に通うため、枚方市に転入しました。水道料金の口座振替は、一部の銀行しかできません。クレジットカードでの引き落としができるようにお願いします。	水道料金の「クレジットカードでの引き落とし」につきましては、取扱手数料が高額である等の理由から導入はできておりませんが、他市の導入状況等を踏まえながら検討していく課題であると受け止めております。 お手持ちの金融機関口座からの引き落としができない場合は、お手数ですが納付書によりコンビニエンスストア等でお支払いをお願いいたします。	2018/3/28	2018/3/28	上下水道経営室