

(1)行政力の強化・市民自治 平成31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
マイナンバー通知カードの返却確認について	住所変更の届出に市役所へ行った際、混雑していたためか、マイナンバー通知カードの返却時の確認がありませんでした。病院で保険証の返却確認にサインをするように、手続きに待ち時間がある場合は確認処理が必要ではないでしょうか。	住所変更等の異動届とともに、住民票の交付や個人番号通知カードの住所変更を行う場合は、届出の書類等が他へ混在しないよう受付から精算まで書類一式をクリアファイルに入れて順に各処理を行っています。手続きが完了し、証明書等をお受け取りいただく際には、内容をご確認いただいた上でお渡しするようにはしておりましたが、ご提案のとおり確認の履行記録も必要と考え個人番号通知カードをお預かりした際には、返却時に受領サインをいただくことといたしました。 3月下旬から4月初旬にかけては、住所の異動手続きに来られる方が多数おられ混雑解消のため日曜開庁を行っているところですが、今後も引き続き、窓口事務の効率化に取り組み、待ち時間の短縮と丁寧な対応に努めてまいります。	2018/4/18	2018/5/8	市民室
喫煙コーナーについて	市役所と保健所の間に喫煙コーナーができましたが、周囲はタバコの煙が漂っています。受動喫煙にならないようにしてほしいです。	来庁者用の喫煙スペースについては、平成18年4月から市の全施設の建物内禁煙を実施するにあたり、別館南側の玄関横に喫煙スペースを設置していましたが、本庁舎の出入り口に隣接していたことから、受動喫煙防止の徹底を図り、平成30年2月に別館東側の屋外に移設したところです。	2018/5/7	2018/5/25	総務管理課
職員の喫煙について	他市では、勤務時間中の喫煙禁止や、喫煙後45分間はエレベーターの利用を禁止するなどを行っていると聞きました。枚方市も職員の喫煙に対して、厳しくしてほしいです。	本市では、これまで職場における喫煙対策に取り組んできており、本庁舎の建物内を終日禁煙としております。勤務時間中の職員の喫煙につきましては、公務遂行に影響を及ぼすような長時間の離席があった場合には、厳正に対応いたします。	2018/5/7	2018/5/25	人事課
大阪万博賛成の署名について	「大阪万博賛成の署名」が自治会の回覧板で回ってきました。この署名の集め方について、市が指示されたのでしょうか。署名を撤回してください。	2025国際博覧会誘致に向けた署名活動については、2025日本万国博覧会誘致委員会から署名活動に関する協力依頼を受け、市として協力を行うこととしたものです。その協力のひとつとして、本市から各校区コミュニティ協議会を通じ、署名活動の依頼を行いました。しかし、署名の実施にあたり、賛同できない方に対する配慮が足りなかったと認識しております。 今回、署名いただいた皆様につきましては、趣旨をご確認の上、賛同していただいたものと考えておりますので、回収した署名用紙は、2025日本万国博覧会誘致委員会に提出させていただきます。	2018/5/18	2018/5/29	企画課
市職員の働き方改革について	民間では残業を減らすよう、効率良く仕事をするために働き方の改革に取り組んでいます。子どもの送迎等に、1時間単位で休暇が取れるようにすることや、工夫をして残業を減らすことなどを実践してほしい。	本市における働き方改革については、効率的な行政運営の実現を目指し、限られた時間の中で集中して仕事を行い、休息をしっかり取ることで心身のリフレッシュを図る「ワークライフバランスの充実」に取り組んでいます。具体的な取り組みとしては、会議資料のペーパーレス化や、定例的な事務の簡素化などを進めています。 休暇の取得については、30分単位を認めており、育児や介護の諸事情にも細やかに対応できるような制度となっています。また、時間外勤務縮減への取り組みとして、毎週水曜日を「ノー残業デー」に設定し、早期退庁を促しているところです。今後も引き続き、「ワークライフバランス」の観点からも時間外勤務縮減に取り組んでまいります。	2018/5/30	2018/6/22	行革推進課 職員課
市税システムの不具合について	妻に、市・府民税の納付書が送付されたため、市民税課で調べていただいたところ、システムの読み取りミスとの説明でした。システムの不具合についての調査・間違いの請求を回避する施策等を回答してください。	税務署に提出する確定申告書に関しては「電子申告」と「書面申告」があり、「電子申告」については、直接国税庁に送信された後、国税庁より本市へデータ及び申告書画像が届き、市民税課でシステムに取り込みを行います。「書面申告」の場合は、税務署においてOCR(光学的文字認識)で読み取り、データを作成した後、国税庁に送信され、国税庁から本市にデータ等の送信、取り込みを行います。 今回の確定申告書のデータは、税務署でのOCR読み取り時において誤読があり、税務署及び本市のチェックにかからない内容であったため、本来あってはならない誤った納税・税額決定通知書を送付してしまいました。当該事象を踏まえ、同様のケースが無いかの確認作業として、「△」を「4」と読み違い、かつ市のチェックにかからないおそれのあるケースを抽出し、目検を行いました。誤りはありませんでした。 今後の改善策としては、税務署に対し、OCR読み取りの精度向上とチェック項目の追加申し入れを行うとともに、本市でのチェックの追加、想定される類似ケースのデータを目検で確認するなど、同様の事象が起こらないよう再発防止策を講じてまいります。	2018/6/12	2018/7/12	市民税課
固定資産税等のクレジット払いについて	固定資産税・都市計画税をクレジットカードで支払いできるようにしてください。クレジット払いに対応している自治体が多い中、枚方市は対応しておらず、利便性が劣りますので、対応してください。	本市では、平成17年度から市税、平成25年度から国民健康保険・介護保険などの保険料について、コンビニエンスストアでの納付を開始しました。 クレジットカードでの納付については、システム改修や運用にかかる経費等が課題となっており、導入には至っておりません。しかしながら、クレジットカード納付などの新たな手法については、利便性の向上を図る観点からも必要性は認識しており、今後、導入に向けて課題整理や導入費用、他市の状況等の調査・検討を進めてまいります。	2018/6/25	2018/7/25	納税課
大阪北部地震の状況等の情報提供について	大阪北部地震の状況等について、広報ひらかた7月号には記事が出ていませんでした。市の情報を広く市民に伝えるべきではないでしょうか。	広報ひらかた7月号の校正終了日と地震発生日が近く、地震に関する記事を掲載することができませんでした。市民の皆様へは「大阪北部地震に関するお知らせ」を広報ひらかた号外版で発行し、7月13日から全戸配布させていただきます。	2018/7/3	2018/7/9	広報課

固定資産税の請求月について	固定資産税の請求月を現在の奇数月から、年金が支給される偶数月にしてくださいと払いやすいです。	固定資産税の納期につきましては、市条例において、市民税など他の税目の納期も勘案して納期を定めておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	2018/7/20	2018/8/24	資産税課
人件費の削減について	市税が高額なのは、職員等の人件費等が他の自治体に比べ割高、かつ余剰人員がいるからではないでしょうか。更なる人件費の節減に努力されることを望みます。	本市では、人口1万人あたりの職員数が54.1人で、類似団体である中核市の平均と同数であり、標準的な職員数で行政運営を行っております。また、国家公務員を100とした場合の人件費の給与水準を表す指標が、中核市の平均数値である「100.2」と比較して「99.2」と低い水準で運営に努めているところです。今後も更なる効果的・効率的な組織づくりを進めることで、より一層の職員数の適正化と総人件費の抑制に取り組んでまいります。	2018/8/3	2018/8/30	人事課 職員課
医療費の通知方法について	国民健康保険室から郵送される「医療費のお知らせ」にEメールで受け取れるようなシステムを加えてはどうですか。昨今は秘匿性も発達し、通信料金も安く早いです。	Eメールによる「医療費のお知らせ」の配信については、財政面に加え、市民サービス向上の観点からも有用であると認識しております。しかしながら、セキュリティを確保したシステム改修が必要となり、多額の費用が想定されるうえ、引き続き、紙媒体の郵送を希望される方との二重管理が発生することで、事務の煩雑が懸念されます。また、「医療費のお知らせ」は、大阪府国民健康保険連合会に業務委託しており、府内国保の医療費通知の規格が「A4サイズ(圧着)」と定められていることから、Eメールでの配信は想定されておられません。なお、現在大阪府において、府民の健康づくりのためのシステム構築が進められており、平成31年度内には、国保加入者の特定健康診査データや医療費通知データ等について、専用アプリ等を用いて参照することが可能となる予定です。	2018/8/15	2018/8/24	国民健康保険室
「広報ひらかた」の配布について	「広報ひらかた」の配布を各地区の町内会に任せ、協力金として町内会に支払うようにすれば良いと思います。	「広報ひらかた」の配布につきましては、従前、区長制度のもと、自治会等を通じて行っておりましたが、遅配や配布漏れなどに対する迅速な対応が困難であったことや、自治会加入者以外へ配布されない場合があるなど、様々な課題があったことから、昭和61年4月から宅配業者による「市内全戸配布」を行っております。今後も、市内全戸に確実に届けることができるよう、宅配業者による配布を継続してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。	2018/10/9	2018/10/23	広報課
図書カードの更新について	図書館へ貸出カードの更新に行ったところ、家族分の更新ができませんでした。中学生以上になると、なかなか開館時間に行くことができません。図書カードの更新を身分証を持参した代理の者や、ネットでも可能にするよう改善してください。	図書館の貸出カード作成及び更新は、「プライバシー保護」の観点と他人による「なりすまし使用」を防止することもあり、高齢や障害等により来館が困難な場合を除き、ご本人に氏名と住所がわかる書類の提示をお願いしております。また、貸出カードの更新につきましては、市内の図書館・分室・サービススポット・自動車文庫の各窓口でお取り扱いさせていただきます。平成30年度から中央図書館以外の各図書館においては、月曜日から土曜日は9時～21時、日曜日・祝日は17時まで開館しておりますのでご利用ください。(但し、第4月曜日は休館日)今後も、図書館サービスの充実を図り、適切な貸出管理に努めてまいります。	2018/10/16	2018/11/7	中央図書館
固定資産税の割引制度について	以前は、固定資産税を1回で全納した場合、割引がありましたが、なぜ中止にされたのでしょうか。復活してください。	ご提案いただいた制度は、戦後の市町村財政の基盤強化を図るため、税の早期確保と納税意欲の醸成を目的として実施しておりましたが、厳しい地方財政状況のもと、この制度の継続は財政負担の増大を招くことなどから、全国的に見直しが進められてきました。本市においても、自主納付の定着や口座振替の加入増など、状況の変化と税の公平性の観点から、納税に関する制度の見直しを検討した結果、平成20年度より本制度を廃止いたしましたので、ご理解の程、お願いいたします。今後も、将来にわたり安定した財政運営が進められるよう努めてまいります。	2018/12/21	2018/12/28	納税課
再任用職員の職務について	再任用職員は、各分野で活躍されたベテランが多いと思います。そこで、枚方市の活性化についての提案を毎年一つ以上出してもらうべきだと考えます。また、現在の仕事に見合う給料を支払うべきだと思います。	再任用職員については、本市の活性化等のため果たすべき役割や心構え等について、記述するレポートの提出や面接を毎年度行った上で、任用の可否について判断することとしております。また、本市職員の給与については、これまでから地方公務員法が掲げる国、他の地方公共団体の職員や民間事業者の従事者の給与等を考慮する「均衡の原則」や「情勢適応の原則」に適よう、本市職員給与条例を制定し支給しており、再任用職員についても、同条例に基づき、職務・職責に応じた職務の級により給料月額を支給しているほか、管理職の者については、一般職の職員の管理職手当等に関する規則に基づき、正職員と同額の管理職手当を支給しております。今後も、適正な人事管理に取り組んでまいります。	2018/12/25	2019/1/15	人事課 職員課
おくやみコーナーの設置について	神戸市では、「おくやみコーナー」が設置され、遺族が窓口に行けば、市役所に関する手続きの一覧表が渡され、職員から説明を受けながら漏れなく手続きができる取り組みが行われています。このような取り組みを枚方市でも進めてください。	本市での死亡届に伴う手続きについては、本庁舎(夜間窓口を含む)及び各支所において、死亡届を受付し埋火葬許可証を発行する際に、ご遺族の方に対して(または提出された業者を介して)健康保険や介護保険に関するものなど「死亡届に伴う手続き」の一覧表をお渡しして、ご案内しております。新たな窓口の設置など、市役所の組織編成に関しましては、社会経済状況や行政課題等を踏まえ、より効率的で機能的な執行が図れる体制を確保するため、必要な見直しを実施しております。今後も必要な見直しを行いながら、市民サービスの向上に取り組んでまいります。	2019/1/4	2019/1/22	市民室 行革推進課

2023年以降の成人式について	成人年齢が2022年4月から18歳になることを受け、2023年の成人式が気になっています。成人式の対象が18歳になれば、2023年1月に19歳・20歳にあたる人たちは、どうなるのか。18歳の1月は大学入試の直前です。成人式は、20歳で祝うようにお願いします。	民法改正により、2022年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられることになり、2023年以降の「枚方市成人祭」の対象年齢については、様々なご意見や他市の状況、社会情勢等を踏まえ、慎重に検討する必要があると考えております。 当該年度に成年となる18歳から20歳の成人祭については、実施方法等を考慮した上で対象年齢を確定し、市民の皆様にお伝えしてまいります。	2019/1/15	2019/1/30	社会教育課
印鑑証明の発行について	市民サービスセンターで、印鑑証明書の発行を依頼したところ、登録カードがなければ発行できないと言われました。本人が運転免許証を持参しているにもかかわらず、発行できないのはおかしい。戸籍と同様に、本人確認ができれば発行する方が住民サービスになると思う。	本庁舎や各支所等において、印鑑登録証明書を発行する際には、印鑑登録証(カード)をコンピュータで読み込み、登録証及び印鑑登録票の登録事項と照合した後に発行するため、「印鑑登録証」の提示が必要となっています。これは、本人確認に加え、本人の意思に基づいた交付申請であることを確認する必要性から、印鑑登録証の提示と照合が義務付けられているものです。 また、市民の皆様のご利便性向上のため、「証明書コンビニ交付サービス」を実施しています。マイナンバーカードに電子認証(暗証番号を登録)していただきますと、最寄りのコンビニに設置しているキオスク端末(マルチコピー機)で、印鑑登録証明書など市の証明書を取得することができます。 なお、コンビニエンスストアでの発行は、1通あたりの手数料が市の窓口より100円安くなっています。	2019/1/17	2019/2/8	市民室
紙ごみ資源回収について	平成31年6月から始まる「紙類の分別回収」の出し方について、市のホームページなどで見ることができるような動画を作成し、市のルールを解説していただきたいです。	平成31年6月から開始する「紙類の分別回収」の出し方につきましては、市ホームページに掲載するとともに、広報ひらかた4月号にチラシを折り込み、全戸配布する予定としています。 なお、ご提案いただいた「動画の作成」につきましては、6月からの分別状況を確認しながら、今後の参考とさせていただきます。	2019/1/30	2019/2/12	減量業務室
固定資産税の過誤納金について	固定資産税等の過誤納金について、他市(要綱)のように、地方税法の規定により還付できなくなった税相当額を返還する制度を具現化していただきたいです。	固定資産税及び都市計画税の賦課については、地方税法の規定に基づき、賦課期日(毎年1月1日)に登記簿に記載されている所有者に対し賦課しています。 また、本市においても、瑕疵ある賦課決定に伴う過誤納金を地方自治法の規定に基づいて還付できない場合については、「枚方市固定資産税及び都市計画税並びに軽自動車税に係る過誤納金相当額の支払に関する要綱」を制定しており、本規定に基づいて、該当する場合には返還をしています。 今後も、皆様の固定資産等について、適正な課税となるよう努めてまいります。	2019/2/12	2019/2/22	資産税課
市役所職員について	一部の部署で、9時から業務を遂行せず、朝礼をして来庁者を待たず部署がある。また、電話の対応でも、こちらには名前を言わせ、職員は名乗らない傾向が強いようです。こういう部署が多いので何とかしてほしい。堕落が見られる部署は、減俸の対象としてください。	窓口職場におきましては、窓口開業時刻から受付に支障を来たすことがないよう、徹底してまいります。 また、電話対応につきましては、業務の性質上、受電時には名乗らない職場も一部ございますが、その他の職場では名前を申し上げたうえで電話対応を行うようにしているところであり、引き続き、ご指摘いただいたことのないよう、注意喚起を行ってまいります。	2019/2/12	2019/3/8	人事課
男女共同参画事業での男性排除について	人権政策室の男女共同参画担当の7名全員が女性であるのは、おかしいと思う。また、男女共同参画事業での相談業務を女性限定・男性排除としている理由についての回答も納得できなかった。相談業務では、男性も女性と同等の相談が受けられるように改善すべきである。	人員配置につきましては、所管する事務を適切に執行することができるよう努めているところですが、引き続き、室内における事務事業の実績や今後の方向性等を十分考慮し、適正な人員配置となるよう取り組んでまいります。 「男性からの相談」につきましては、これまでの相談対応や他市の事例を参考に、夜間や休日の対応が必要であると判断し、平成31年4月より男女共生フロア・ウィルにおいて「男性のための電話相談」を第1土曜日午後2時～5時、第4木曜日午後6時～8時に実施いたします。 今後も、相談の実績を確認しながら、相談者のニーズについても考慮し、様々な取り組みを進めてまいります。	2019/2/28	2019/3/26	人権政策室
図書の貸出について	図書貸出カードを持参せずに、南部生涯学習市民センターの臨時図書館に行きました。以前、香里ヶ丘図書館では、住所・氏名を書けば貸してもらえましたが、今回は断られました。色々な決まり事があるのでしょうか、高齢で外出が辛い方もいます。貸出カードや本人確認の証明書がなくとも、柔軟な対応で貸出をお願いしたい。	市立図書館では、平成28年2月より図書貸出時に必要となる「貸出カード」を持参されなかった場合、貸出申込書に名前・住所・電話番号を記入いただいた上で、本人確認書類(健康保険証、運転免許証、学生証等)の提示をお願いしております。従前は、所定の貸出申込書の記入のみで、臨時的に貸出を行っていましたが、この方法による迷惑利用(他人や虚偽の名前・住所等の記入)が、発生するようになったため、現在は書類による本人確認を行っております。 ご不便をおかけすることとなりますが、趣旨をご理解の上、ご協力いただきますようお願いいたします。	2019/3/12	2019/3/28	中央図書館