

(1)行政力の強化・市民自治 令和2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
ホームページでの問い合わせ運用	ホームページの各組織への問い合わせフォームがありますが、市民に回答がないと不信感を与えないよう、枚方市の問い合わせの運用を改善して欲しいです。担当部署の問題であれば、調査をしてほしいです。	本市ホームページからの「問い合わせ」メールにつきましては、「問い合わせメール処理フロー」に基づき、投稿のあった担当部署が内容確認を行い、できる限り早期に回答する運用としており、回答に一定期間を要する場合には、その旨を電話・メール等により投稿者に連絡することとしています。 いただきましたご意見を踏まえ、市民に不信感を与えることがないよう、職員に対し「問い合わせメール処理フロー」の更なる周知・徹底に努めてまいります。	2019/4/26	2019/6/7	広聴相談課
選挙投票所(小学校)の北門の開放について	選挙投票所(小学校)について、体育館のある北門からも出入りできるようにしてほしい。	当該小学校と調整を行った結果、北門からの出入りができることとなりましたが、今年の夏季休業期間に校舎の改修工事を予定しています。その作業の進捗状況等により、投票に来られる方への安全確保の観点から、正門からの出入りに限らせていただく場合がありますので、ご理解ください。 今後も、市民の皆様からのご意見等を踏まえ、投票所環境の向上に努めるとともに、公正かつ適正な選挙事務の管理執行を行ってまいります。	2019/5/16	2019/6/4	選挙管理委員会事務局
市役所1階について	市役所1階はバリアードを張って職員が見えないようにしているのはどうですか。感じが悪く、さほりを見えなくしているようにしか思えないです。高槻市、芦屋市などのように全体が見渡せるようにして欲しいです。	市役所庁舎本館及び別館につきましては、ほとんどの部署において、窓口から執務スペースが見渡せるオープンなレイアウトにしております。しかしながら、機密性の高い業務を取り扱っている「会計課」などの部署については、閉鎖的な執務室とし、安全性の確保に努めております。 また、別館1階の生活福祉室執務スペースにつきましては、廊下側に天井付近までの高さのロッカーを設置していることに加え、カウンター付近に衝立を設置しているため、外側から執務室内が見通しづらい状況となっております。 これは、生活福祉室で取り扱っている生活保護業務では大量の常用書類の保管場所が必要なことから、執務スペースの関係上、やむを得ず廊下側にロッカーを設置しているものです。衝立については、プライバシーの保護に加え、安全面等、職員の執務環境の確保についても総合的に判断して、カウンター付近に設置しているものです。 ご懸念の点につきましては、そのようなことがないよう窓口サービスの向上等に努めてまいりたいと考えております。	2019/6/11	2019/6/26	生活福祉室
市HPの緊急・災害情報掲示について	吹田市の拳銃強奪事件発生後、枚方市のホームページを閲覧しましたが、緊急・災害情報の提示に課題があります。緊急の情報は、いつ更新されたのか日時が一目でわかる必要があります。他市では非常に分かりやすいですが、枚方市のホームページは必要な情報を市民が探さなければわからないところがあります。	当該事件については、「緊急情報」としての発信を行わず、事件の周知記事としてトップページ上の「トピックス」に掲示しましたが、今後、同様の事件が近隣市において発生するなど、本市への影響が大きいと考えられる場合については、緊急情報として発信するよう検討いたします。なお、緊急情報として発信する場合は、トップページ上に「緊急情報」の項目が掲示されるため、そこから確認いただけます。また、発信時刻に関しては、「緊急情報」として発信した場合に掲示します。	2019/6/17	2019/10/17	広報課 危機管理室
保健センターの補助便座導入について	子の3歳半健診でトイレを利用しましたが、補助便座がなく、抱っこでトイレをして嫌がって困りました。保健センターの健診フロアの各トイレに補助便座の設置を検討して欲しいです。	保健センターでは、乳幼児健康診査の会場フロアとなっている3階および2階にある身体障害者用トイレに、ベビーチェアとともに「幼児用補助便座」を設置しております。しかしながら、看板などによる設置案内を行っていなかったことから、ご不便をお掛けすることとなり、誠に申し訳ありませんでした。 今後は、「幼児用補助便座」の設置に関する周知を図るとともに、増設についても検討していきたいと考えております。	2019/7/1	2019/7/10	保健センター
「市長への提言」入力フォームへの年齢入力枠の追加について	市長への提言の入力フォームに年齢を入力する欄を追加して欲しい。統計をとって、どの年齢層からの提言が一番多いかについてグラフ化してほしいです。	市ホームページの「市長への提言」の入力フォームにつきましては、今回のご意見を受けて、年代を入力していただく項目を追加することとしました。なお、年代別の統計につきましては、今年度は年度途中であることから令和2年度分からの統計資料作成時において、グラフ化等による分析を行ってまいりたいと考えております。	2019/8/27	2019/9/2	広聴相談課
「市長への提言」への回答方法について	「市長への提言」回答フォームについて、回答方法を、メール、電話、FAX、郵送と選択できるようにすれば良いと思います。また、税金がかかるので、メールでの回答を促すようにすれば良いと思います。	「市長への提言」への回答方法につきましては、提言者から指定された場合や、連絡手段が電子メールしかない場合において、電子メールによる回答としております。住所が明らかな場合は、提言者の本人確認も兼ねて、原則、書面による回答としております。 入力項目が多いとご意見の数が減る傾向にあることや、状況により、必ずしも希望の方法で回答できない場合もあることから、今後の課題として検討してまいります。	2019/9/5	2019/9/24	広聴相談課

(1)行政力の強化・市民自治 令和2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
枚方市のYouTubeチャンネルについて	枚方市議会のYouTubeでの配信動画について、魅力的な内容にするために、議会とは別にテレビ番組のようなバラエティ形式で、ざっばらんに市長と市議会議員が議論するような動画があってもいいのではないかと。また、動画の音声小さく聞きづらいです。	市議会の会議については、地方自治法や会議規則など法令、規則等に則って行われていることから、テレビ番組のような構成にすることは困難であると考えております。しかしながら、少しでも市民の方にわかりやすい会議運営を行うとともに、それを伝えるための録画機器等についても更新時に合わせて充実を図ってまいります。また、本市議会の動画につきましても、多くの方にご覧いただけるよう、積極的なPRにも努めてまいります。	2019/9/8	2019/10/2	市議会事務局
枚方市役所の意識改革について	市役所の職員そして組織の体質を変えて欲しい。まず、市役所内に職員の意識改革と組織の横のつながりを構築する部署を設置し、外部からの人材を取り込み新しい意識改革を行うべきです。次に、市職員の言葉遣いが良くない、氏名役職を名乗らないことを根本的に改善してください。また、問い合わせしても他部署のことはわからないと無責任な対応です。委託職員についても同様です。	市役所の組織編成については、時代とともに変化する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体制を確保する観点から、その時々に応じた必要な見直しを行っております。職員の意識改革や横断的な組織編成についても、市民サービスの向上と、今後予想される労働力人口の減少にも対応できる市役所組織を構築するうえで重要な視点であることから、検討が必要であると考えています。次に、「職員等の接遇の根本的改善」については、市民の皆様への職員の言動・対応を含めた接遇について、管理職や一般職員向けの研修を行うとともに、常日頃から市民サービスの向上という意識をもって業務に取り組むよう、各職場においても、研修等を行うことにより、接遇の向上と職員の意識改善を図ってまいります。	2019/11/14	2019/12/5	行革推進課 人事課
個人情報審議会の開催について	開催の告知を見て個人情報審議会の傍聴に行きましたが、案件がなくなったため中止になったとのことでした。1階告知板に開催中止のお知らせが張ってありましたが、(スマートフォンではなく)携帯電話を持っているため、情報を速やかに受け取れませんでした。今後は、改善してほしいです。また、審議会は今年度は何回開催されて、傍聴は何名でしたか。	11月に予定していた情報公開・個人情報保護審議会(以下「審議会」という。)につきましては、予定していた案件を詳しく検討した結果、条例に基づく審議を要しないものであることが判明したことから、急遽、中止とさせていただきます。審議会は、通常、年4回(5月、8月、11月、2月)開催しており、今年度は5月31日と8月26日に開催し、第1回(5月31日)の際に1名が傍聴されています。審議会開催のお知らせは、市ホームページ、庁舎掲示板、庁舎受付案内(3カ所)、行政資料コーナー、広報ひらかたにおいて行っていますが、広報ひらかたの掲載記事については、審議会が急遽中止となった場合には、修正を行うことができません。今後、広報ひらかたへの記事掲載時には、「案件がない場合、中止することがある旨」を追加いたします。	2019/12/25	2020/1/23	コンプライアンス推進課
窓口対応スタッフの名札について	窓口業務のスタッフのネームプレートが、座ると名前が見えません。改善してほしいです。	窓口業務に従事する職員の名札については、座ると机で名札が隠れ、氏名が見えにくい状況となる場合があります。名札の着用にあたっては、市民から見やすい位置につけるよう、各所属長を通じて周知してまいります。	2019/12/5	2020/2/10	人事課
窓口の待ち時間の短縮について	窓口の待ち時間の短縮を望みます。	窓口での手続きについては、内容等に応じて、複数の窓口で手続きを行う必要があることから、それぞれの窓口において待ち時間が生じ、市民の皆様が負担を感じている状況があります。今後、待ち時間の縮減に向けて、窓口手続きのワンストップ化やスムーズな引継ぎなど、具体的な対策の検討を行ってまいります。	2019/12/5	2020/2/10	行革推進課
住居表示について	枚方市駅前周辺のビル・商店などに町名と番地表示が無い。インターネットで文房具店の番地を頼りに周辺を歩きまわると見当たらないことがありました。	現在、住所を示す表示につきましては、住居番号を示す「住居番号表示板」と街区番号を示す「街区表示板」の2種類があります。「住居番号表示板」は、所有者及び管理者が当該建築物及び門扉に、「街区表示板」は、市が主体的に設置し、主に電柱に掲示するものであります。「街区表示板」につきましては、管理者(関西電力株式会社またはNTT西日本)の許可を得たうえで、設置をしております。ご指摘をいただきました枚方市駅前周辺の地域は、街区表示板が設置されていない電柱が見受けられることから、市民の皆様の利便性向上のため、設置に向けて検討してまいります。	2020/3/4	2020/3/23	市民室