

## (1)行政力の強化・市民自治 令和3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
ひらぼカードのポイントについて	「ひらぼカード」について、現在のポイントが何ポイントか、またポイントももらった後、何ポイントになったのかわかりません。その場で教えてもらえないでしょうか。	ポイントの付与については、「ひらぼカード」をご提示いただき、専用機器を用いて行っていますので、その際に「ポイント残高」をお伝えすることが可能です。ご参加いただいている健康増進プログラム等において、「ポイント残高が知りたい」と、お声がけいただければ、対応可能となっています。 上記以外でのポイント残高の確認については、ひらかたポイント公式ホームページ(ポイント残高確認： <a href="https://hirakata.mycl.net/article/hirapo_hirakata">https://hirakata.mycl.net/article/hirapo_hirakata</a> ) または、ひらかたポイント事務局(電話:072-841-0001)へのお問い合わせでも確認することができますので、ご利用ください。	2020/3/16	2020/4/23	健康福祉総務課
死後事務手続きのワンストップ化について	他市のように死後事務手続きをワンストップでしていただきたいです。	死亡届に伴う行政手続きをワンストップで行う「おくやみ手続き窓口」については、今年度の市政運営方針に基づき、今年度中の開設を旨します。	2020/4/15	-	市民室
事務作業のICT化について	政府が「在宅勤務とテレワーク」を推奨していますが、政府の中心部などでは、テレワークが進んで居ません。台湾などの事例を参考に、枚方市役所においても事務作業のICT化を進めて欲しいです。	本市においても、事務作業のICT化など、先進的な取り組みを積極的に進めたいと考えており、令和2年度の市政運営方針の中で公民連携をはじめAIやRPA(ソフトウェア型ロボット)などを積極的に取り入れ、課題解決のための構想を描き、果敢にチャレンジしていく視点、姿勢を持った「挑戦する自治体」への変革を進めることを明記しています。具体的には、行政手続きのデジタル化(案件予約システム、窓口支援システム、電子申請の導入)による市民サービスの向上や、AI-OCRとRPAを活用した業務効率化など、事務作業の効率化に向けた取り組みを進めており、また、テレワークについても、このたびの新型コロナウイルスの対応において本市でも在宅ワークを利用した交代勤務を初めて実施したところです。 今後は、安定した行政サービスを市民の皆様へ提供していくには、職員の数にかかわらず、ICTの活用が重要であり、引き続き、ICTの導入や行政手続きのデジタル化を積極的に進めます。	2020/4/13	2020/6/10	ICT戦略課
市有地の有効利用を早急にして欲しいことについて	近隣の公民館用途の土地について、40年余り使用されていません。早く有効利用して欲しい。	当該用地も含めて、市内にある自治会館未建設用地については、過去の住宅開発に伴い、開発業者から自治会館建設用地として市が寄付を受けましたが、自治会による会館建設に至っていない経過があります。 当該用地の維持管理のため、業務委託により除草作業を行っていますが、有効活用の取り組みについては重要課題であると認識しています。令和2年度3月に策定した「枚方市市行政改革プラン2020」に位置付け、地域による活用の意向を踏まえた上で具体的な方策について検討を行います。	2020/5/4	2020/6/18	市民活動課
広報と花火について	広報は、白黒で十分です。その費用を花火に回してください。枚方市だけで無理なら、高槻市と合同実施なども検討して欲しい。	本市では、花火大会の開催について、これまで検討を重ねてきました。しかし、交通規制などの安全面や大量のゴミ処理などの環境面の課題、花火大会の開催に要する多大な財政負担があり、現在実施は困難な状況です。しかしながら、新型コロナウイルス感染症収束後においては、市民の皆様への賑わいや活気が復興するイベントの開催に向けて、準備を進めていきます。 広報については、フルカラーの写真やイラストを用いた記事を掲載することにより、市民の皆様へ伝わりやすく、魅力のある広報紙を目指しています。なお、近年では、カラー印刷の需要が高まっていることなどから、印刷業者によるモノクロ印刷とカラー印刷との見積り額の差は、1部1円以下となっています。	2020/6/2	-	観光交流課 広報プロモーション課

## (1)行政力の強化・市民自治 令和3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
枚方市からきた郵便物について	枚方市からの郵便物について、前は返信用封筒に切手を貼らなくてよかったのに、最近は切手を貼って送らないといけない。毎度負担しないといけないのでしょうか。課によって対応が変わるのでしょうか。	市役所では、多岐にわたる様々な事業を行っていることから、事業によって取り扱いが異なる場合もございますが、おおむね次のとおりとなっております。 ①市が郵送料を負担するもの *必ず提出しなければならないもの、市からお願いするもの。 *窓口の混雑緩和などのため郵送での提出を促しているもの。 *市役所が手違いにより再度提出をお願いするもの。 ②ご本人が郵送料をご負担いただくもの *ご本人の申請により受給可能なもの。	2020/6/1	2020/7/3	企画政策課
公共料金のスマホ決済について	現在、マイナポイントの申込みでPayPayなどスマホ決済の登録者が増えています。全国の自治体によっては公共料金の支払いをスマホ決済で出来る所が増えており大変便利だと思います。是非枚方市でも利用できるようにしていただきたいです。	市税の納付につきましては、令和2年4月からスマートフォンを利用したキャッシュレス決済を導入し、利便性の向上に努めております。納付方法は、「LINE Pay」「モバイルレジ」「モバイルクレジット」の3種類で、スマートフォンのカメラで納付書のバーコードを読み取り、専用アプリで決済を行うものです。 水道料金及び下水道使用料のお支払いにつきましても、スマートフォンによる決済を導入しており、現在「PayB」を取り扱っています。その他のアプリなどの追加につきましては、今後の利用状況等を勘案しながら、検討してまいります。 本市では引き続き、より魅力的なまちづくりを進め「選ばれるまち」へと発展させるため、行政手続きの電子化やAIなどのICTを活用し、スマート自治体への転換を図り、市民サービスの向上に取り組んでまいります。	2020/8/31	2020/9/10	納税課 営業料金課
市施設でのWi-Fi使用について	行政のIT化や、市民の自治活動のIT化支援をお願いします。 生涯学習センターなどにWi-Fi環境を整備して、インターネット、プロジェクター、パソコンなどを自治体が活用できるようにしてほしい。情報発信は主にインターネットで行われており、市民活動に利用出来れば、スマートシティへの市民の理解が一層深まると思います。	災害時の情報発信をはじめ、あらゆる状況でのICT活用は、市の重要課題と認識し、取り組みを進めているところです。 例えば、市から校区コミュニティ協議会や自治会への連絡・情報発信については、役員の負担軽減及び必要な情報を速やかに伝達することを目的とし、ICT(情報通信技術)を活用することについて、令和2年3月策定の「枚方市行財政改革プラン2020」の取り組み課題として、現在、検討を行っているところです。 市民の方にご利用いただける施設のWi-Fi環境については概ね整備を進めている状況ですが、一部の施設では、本来は部屋を限定せずにご利用いただける場所、現状の電波状況から、ご不便をおかけしています。引き続き、電波状況の改善を試みるなどとともに、本市における自治活動への支援についてのご意見として受け止めさせていただきます。	2020/8/27	2020/10/2	ICT戦略課 市民活動課 文化生涯学習課 子ども青少年政策課
QRコード・ホームページ・スマホ貸与について	広報紙にQRコードやホームページへと記載されていますが、全員がスマホ等を持ち、検索できると思いません。QRコードやホームページへと記載する必要があるのなら、市からスマホを貸与し、高齢者にも広報紙が理解できるようにすべきではないでしょうか。	市政情報を市民の皆様へ確実に届けるためには、インターネットの普及が進んだ現在社会においても、市内18万世帯全戸に配布する「広報ひらかた」の役割は大きいと考えています。幅広い世代の皆様が手にとることを意識して作成しており、分かりやすく読みやすい文章やレイアウトを心掛けています。紙面上のQRコードは、スマートフォン利用者の増加にあわせ、記事の内容を市ホームページに誘導するなど、利便性の観点から掲載していますが、紙面に掲載すべき情報を削減しているわけではないので、その点についてはご安心ください。 一方、災害時の情報手段として、スマートフォンやICT機器は欠かせない存在であり、コロナ禍においても、「新しい生活様式」が浸透しつつあります。こうした社会状況の変化を踏まえ、スマートフォン等を利用するメリットをお伝えする必要があると考え、昨年アンケート調査を行い、その結果を踏まえて、令和3年度は、通信事業者の協力のもと、スマートフォンを利用する必要性を感じていただくとともに、使い方をサポートする体制を構築するための事業を展開予定です。詳細は今後、「広報ひらかた」などでお知らせする予定です。	2021/2/16	2021/3/15	広報プロモーション課 長寿・介護保険担当