

令和元年度

市民の声



平塚市市民部市民情報・相談課

目 次

「市民の声」について	1
事務処理の流れ	2
手段別の件数	3
担当課別の件数	4
要望者の状況	5
要望内容の紹介	7
職員への意見等	9
団体要望	10

この「市民の声」冊子は、本市へ寄せられた意見・提案に関する統計資料や提案内容を、年度ごとにまとめたものです。掲載している「要望内容の紹介」は、意見をいただいた時点での回答のため、最新の状況と異なる場合があります。

また、「市民の声」冊子に関する年度の名称は、令和元年度としています。これは、「改元に伴う元号による年表示の取扱いについて」（平成 31 年 4 月 1 日 新元号への円滑な移行に向けた関係省庁連絡会議申合せ）で示された「国の予算における会計年度の名称については、原則、改元日以降は、当年度全体を通じて「令和元年度」とし、これに伴い、当年度予算の名称は、各府省が改元日以降に作成する文書においては「令和元年度予算」と表示するものとする。」を根拠としています。

なお、新元号である「令和」は 5 月 1 日に施行しています。

「市民の声」について

平塚市では、まちづくりの担い手である市民、議会、行政が、平塚市の自治を推進していくために、互いにまちづくりに関する情報を「共有」し、「参加」と「協働」による自治の基本ルールとして、平塚市自治基本条例を定めています。

平塚市自治基本条例第22条には、「市の執行機関は、パブリックコメント手続、意識調査等の方法により、市民が意見を表明し、提案をする権利を保障します。」とあります。広聴制度とは、市の執行機関が保障した市民の意見や提案を市政に反映させるものであり、同時に、市民と行政のコミュニケーションを円滑化させ、協働によるまちづくりを推進する市政への参加方法の一つです。

広聴制度である「市民の声」は、「市長への手紙」により実施します。具体的な手段として、「専用封書」や「一般封書」、「なでしこファクス」、「投稿フォーム」などを定めています。このうち、「専用封書」は昭和55年度から、「なでしこファクス」は平成7年度から、「投稿フォーム」は平成10年5月から実施しています。

令和元年度の通数は、個人要望が406通、団体要望が92通となります。また、照会及び参考送付した件数は、個人要望は642件、団体要望が1,110件となります。団体要望は個人要望と比べて通数は少ないのですが、1通の中に多くの要望等があることから、件数が非常に多くなります。

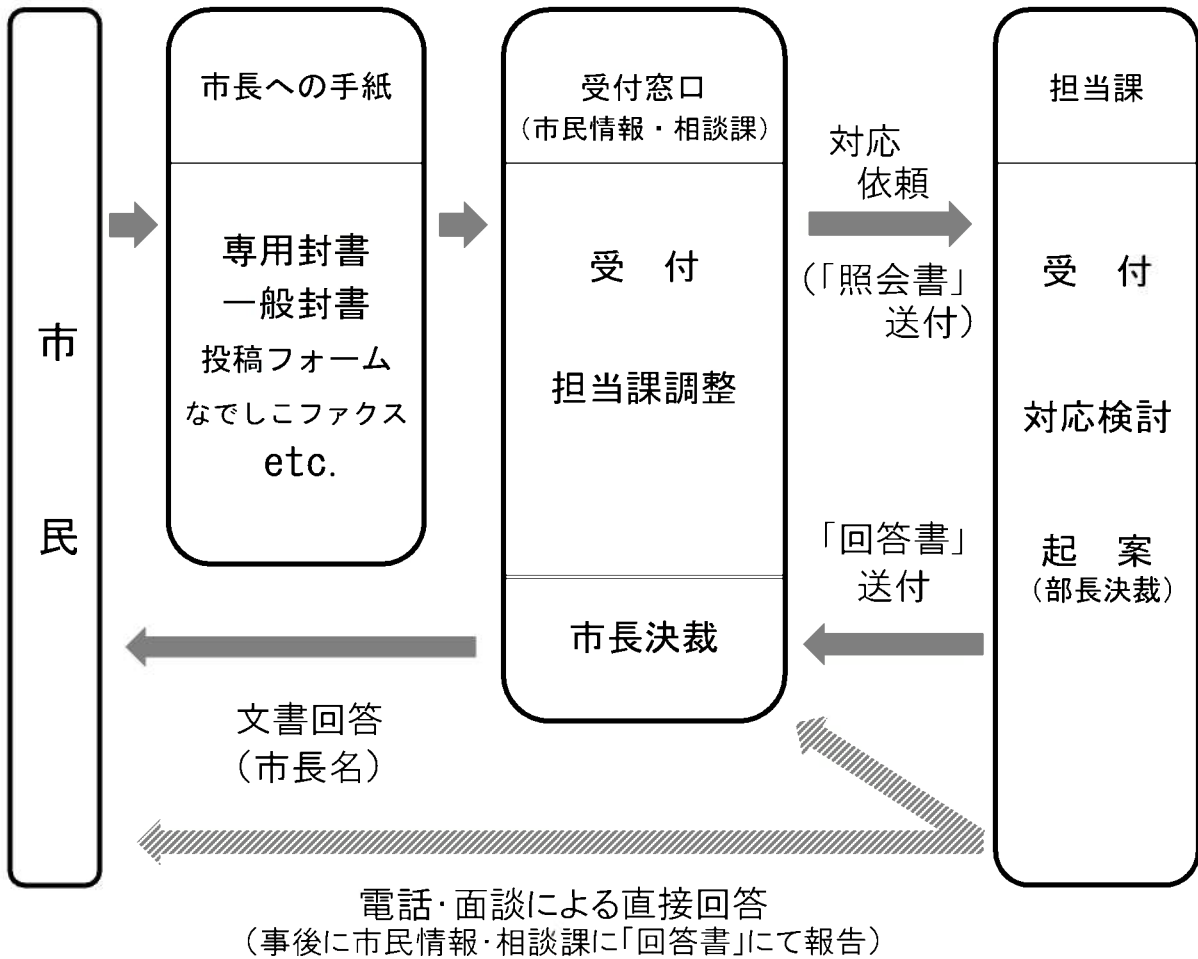
個人要望の受付状況を所管別に見ると、都市整備部が77件、総務部が72件、土木部が64件となります。

寄せられた意見、要望等は、原則として「市長への手紙」として処理し、担当課に対し照会又は参考送付をすることにより、市政運営への反映につなげています。

令和 元年度	通 数 (カッコ内は割合) (実際に届いた通数)	件 数 (カッコ内は割合) (照会及び参考送付の件数)
個人要望	406 通 (81.5 %)	642 件 (36.6%)
団体要望	92 通 (18.5 %)	1,110 件 (63.4%)
合 計	498 通 (100.0%)	1,752 件 (100.0%)

※広聴手段の内訳については3ページ参照

事務処理の流れ



手段別の件数

分 類 \ 年 度	平成29		平成30		令和元	
	通 数	件 数	通 数	件 数	通 数	件 数
個 人 要 望	471	743	358	542	406	642
専用封書	188	289	159	234	168	271
一般封書	83	181	52	113	56	99
投稿フォーム	133	181	86	112	152	228
なでしこファクス	0	0	10	13	1	1
電 話	23	34	22	31	0	0
来 庁	6	9	2	2	0	0
広 聴 メ モ	23	30	22	32	27	41
他機関情報提供(※1)	1	1	1	1	2	2
対 話 集 会	14	18	4	4	0	0
団 体 要 望	71	1,261	86	1,052	92	1,110
合 計	542	2,004	444	1,594	498	1,752

- ・上記「専用封書」は、本市所定の様式を使用して送付されたものを指します。
- ・上記「一般封書」は、本市所定の様式を除き、任意の書式を使用して送付されたものを指します。
- ・上記「投稿フォーム」は、本市ウェブの投稿フォームから送付されたものを指します。
- ・上記「他機関情報提供」は、神奈川県情報公開広聴課等からの情報提供を指します。
- ・令和元年度より、電話及び来庁による手段を広聴メモとして集計しています。

担当課別の件数

部 課 名	件数	部 課 名	件数
市長室	25	都市整備部	77
秘書課（10月1日～3月31日）	7	都市整備課	8
広報課（10月1日～3月31日）	1	みどり公園・水辺課	57
危機管理課	3	総合公園課	11
災害対策課	14	建築住宅課	1
企画政策部	31	土木部	64
企画政策課	8	土木総務課	22
財政課	2	道路管理課	30
秘書広報課（4月1日～9月30日）	7	道路整備課	4
情報政策課	1	下水道経営課	0
資産経営課	12	下水道整備課	8
オリンピック・パラリンピック推進課	1	市民病院	14
総務部	72	経営企画課	0
行政総務課	22	病院総務課	6
職員課	27	医事課	8
契約検査課	0	会計課	2
庁舎管理課	9	平塚市議会議会局	17
納税課	6	平塚市選挙管理委員会事務局	3
市民税課	6	平塚市監査委員事務局	1
固定資産税課	2	平塚市農業委員会事務局	1
産業振興部	16	学校教育部	48
産業振興課	1	教育総務課	6
農水産課	5	教育施設課	8
商業観光課	10	学校給食課	2
公営事業部（事業課）	2	学務課	11
市民部	47	教職員課	2
協働推進課	6	教育指導課	17
市民課	18	平塚市教育研究所	0
市民情報・相談課	20	平塚市子ども教育相談センター	2
文化・交流課	2	社会教育部	58
人権・男女共同参画課	1	社会教育課	4
福祉部	36	平塚市中央公民館	14
福祉総務課	9	スポーツ課	23
高齢福祉課	6	平塚市中央図書館	9
地域包括ケア推進課	1	平塚市博物館	1
障がい福祉課	12	平塚市美術館	7
生活福祉課	5	消防本部	6
介護保険課	3	消防総務課	3
健康・こども部	47	予防課	0
保育課	14	消防救急課	2
こども家庭課	1	情報指令課	1
健康課	19	消防署	0
青少年課	7	管理担当	0
保険年金課	6	警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
環境部	31	神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	0
環境政策課	9	合 計	642
収集業務課	9		
環境保全課	8		
環境施設課	5		
まちづくり政策部	44		
まちづくり政策課	3		
交通政策課	29		
開発指導課	9		
建築指導課	3		

令和元年10月1日付けで組織改正があり、市長室を新設しています。これに伴い、秘書広報課が秘書課と広報課に分離して、市長室の所管となりました。また、防災危機管理部が市長室に統合されたことに伴い、危機管理課と災害対策課が市長室の所管となりました。

要望者の状況

個人要望406件のうち、記載のあったものを見てみると、次のとおりです。
なお、表1(ア)、(イ)の表中「不明」については、住所・氏名・性別あるいは年齢が未記載であることによるものです。

- 1 年代別 (表1(ア))
70歳以上が最も多く、次いで60歳代、50歳代という順になっています。
- 2 性別 (表1(ア))
女性より男性が多く、男性は女性の約1.2倍となっています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))
市外が最も多く、次いで須賀地区、崇善地区となっています。

表1 個人要望者の状況

(ア) 年代・男女別

男女別 年代別	男 性	女 性	不 明	計	割 合
20歳未満	0	1	0	1	0.2%
20歳代	1	1	0	2	0.5%
30歳代	3	5	2	10	2.5%
40歳代	2	14	1	17	4.2%
50歳代	13	8	0	21	5.2%
60歳代	25	10	3	38	9.4%
70歳以上	28	26	16	70	17.2%
不 明	17	7	223	247	60.8%
合 計	89	72	245	406	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
崇 善	33	8.1%
須 賀	34	8.4%
松 原	2	0.5%
富 士 見	5	1.2%
花 水	27	6.7%
な で し こ	2	0.5%
大 野	11	2.7%
八 幡	9	2.2%
四 之 宮	6	1.5%
中 原	7	1.7%
松 が 丘	2	0.5%
大 原	7	1.7%
南 原	8	2.0%
神 田	11	2.7%
横 内	9	2.2%
大 神	2	0.5%
岡 崎	13	3.2%
豊 田	3	0.7%
城 島	1	0.2%
金 目	11	2.7%
金 田	13	3.2%
土 屋	4	1.0%
吉 沢	0	0.0%
旭 南	22	5.4%
旭 北	17	4.2%
市 外	36	8.9%
不 明	111	27.3%
合 計	406	100.0%

- ・居住地区別は地区公民館の順によります。
- ・要望者が居住する地区の公民館単位で集計を行っています。

要望内容の紹介

令和元年度に寄せられた「市長への手紙」から、主な要望内容と回答要旨を紹介し
ます。(なお、掲載している「要望内容の紹介」は、意見をいただいた時点での回答
のため、最新の状況とは異なる場合があります。)

【要望内容】

不妊治療の助成金の回数や上限額が他自治体と比べると低いし、不育症については
助成金もありません。悩んでいる方も多く、手厚い支援をお願いしたいです。

【回答要旨】

不妊治療については、様々な面で御負担があり、治療に係る費用については一部を
除き医療保険が適用されず、神奈川県や本市の助成を受けられた場合でも、相当の御
負担があるものと推察します。

本市では、特定不妊治療に係る治療費の一部助成事業について、平成26年度から
実施しているところですが、少子高齢化対策が喫緊の課題であることから、今回いた
だきました御要望については、今後の検討の参考とさせていただきます。また、不育
症治療の助成については、制度化に向けて検討を図っていきます。

【要望内容】

小学校では洋式トイレが増えましたが、中学校では和式トイレしかないこともあり
ます。洋式トイレを増やしてほしいです。

【回答要旨】

小・中学校のトイレの洋式化事業は、「平塚市教育振興基本計画」に位置付けて取
組を進めています。現在、トイレの環境整備は、毎年数校ずつ実施している小・中学
校の校舎及び体育館の大規模改修工事に合わせて改修を行っています。

今後は、大規模改修工事以外にもトイレ整備に特化した計画を策定し、整備を進め
ていきます。

【要望内容】

私は歩行困難で日常生活に苦勞しています。是非、市としては障がいのある方でも
暮らしやすい街づくりをしてほしいと思います。

【回答要旨】

本市では、障がいのある方が自らの意思により地域で自立した生活を送れる社会を
めざし、平成27年3月に「平塚市障がい者福祉計画(第3期)」を策定しています。

この計画では、「障がいのある人もない人も、ともにいきいきと生活するまちづく

り」を基本理念として掲げ、各種事業に取り組んでいますので、今後もこの計画に基づき、市民の皆さまの障がい者福祉への理解を一層深めるとともに、計画の推進に努めていきます。

【要望内容】

高齢者による交通事故が多発しています。高齢者に対する運転免許の返納などの対策を早急に検討してほしいです。

【回答要旨】

本市では、平塚警察署と協力して高齢者を対象とした交通安全教室を開催し、高齢者が加害者となる交通事故防止を呼び掛けるとともに、神奈川県警察で実施している「神奈川県高齢者運転免許証自主返納サポート制度」について、本市ウェブや高齢者交通安全家庭訪問指導事業で周知するなど、警察と連携した取組を実施しています。

一方、運転免許証の返納を促進するためには、返納後の高齢者の方の自動車に代わる移動手段を確保することが重要であると考えています。

令和元年5月に策定した市内全体の公共交通のビジョンを示す「平塚市地域公共交通網形成計画」では、公共交通の利用が不便な地域について、路線バスの新設・再編とともに、地域の実情や利用ニーズに合った地域内の移動手段の確保を掲げており、地域のみなさまと相談しながら地域ごとに異なる対応策を検討していきます。

【要望内容】

台風19号に伴う避難所での対応について、避難スペースはパーティションで区切ることができれば、プライバシーに配慮できると思います。また、乳児向けにお湯を用意するなど、検討いただけるとありがたいです。

【回答要旨】

長期の避難になる場合の避難スペースの区分けについては、避難所ごとに避難所運営マニュアル内で決められています。主に自治会ごとにスペースを区分けしており、配慮が必要な方や着替えスペースなどに備えプライベートルームなどを備蓄しているため、一定のプライバシーは確保することができます。ですが、今回のような多くの避難者が来た場合を想定できた避難所配備職員は少なく、プライバシー確保の対応をとることができず、申し訳ありませんでした。

乳児向けのお湯の用意についてですが、ガスコンロを配備している避難所もありますが、配備しきれていない避難所もあるので、今後更なる備蓄に努めていきます。

職員への意見等

「市民の声」では、市職員の対応に関する意見等が多く寄せられています。これらの事例をいくつか紹介します。

<意見>

【事例1】

担当課の職員と電話で話をしたところ、敬語もできない粗い言葉遣いの職員であったため、いい気分ではなかった。市の職員である自覚が足りていないのではないのでしょうか。

【事例2】

担当課の窓口へ行ったところ、長時間待たされてしまった。理由を聞いたところ、窓口端末に限りがあるためということだった。混雑が想定できるのであれば、事前に対応策を検討してほしい。

<お礼>

【事例1】

窓口の職員に相談したところ、別の担当課に案内してもらい、一緒になって解決策を考えていただいた。親身に対応いただき、相談に行って良かったと感じました。

【事例2】

公園の街灯が切れていることを担当の職員に伝えたところ、すぐに取り換えていただきました。早急に対応してもらったことをうれしく思います。

団 体 要 望

令和元年度に受け付けた92通の要望のうち、主なものは次のとおりです。

- ・地域に関する要望 22通
- ・予算編成に関する要望 24通
- ・福祉施策に関する要望 7通
- ・教育関係に関する要望 6通 などとなっています。

各種団体の皆様から様々な御要望が寄せられますが、要望書の提出時期等につきまして、参考までに紹介します。

予算を伴う要望については、なるべく市の予算編成作業が始まる前（10月頃）までに提出してください。

回答が必要な場合、回答書送付までの処理期間は概ね1か月です。ただし、予算に関するものは、予算審議を行う市議会の終了（翌年3月）後の回答になります。

要望書の書式は特に決まっていますが、なるべくA4縦サイズ横書きで以下の事項を記入し、代表者印を押印してください。

提出年月日
宛名（平塚市長）
団体名・代表者住所・氏名
連絡先電話番号
表題（「……………に関する要望書」など）
要望事項（なるべく具体的に御記入ください）
要望に対する市からの回答の要否

市民の声

～令和元年度～

令和2年（2020年）

平塚市市民部市民情報・相談課

〒254-8686

平塚市浅間町9-1

TEL 0463-21-8764

E-mail jousou@city.hiratsuka.kanagawa.jp