

平成28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
広聴事務処理の流れ .....	2
広聴手段別の要望件数 .....	3
一般広聴部課別受付状況 .....	4
要望者の状況 .....	5
提案内容の紹介 .....	7
職員への意見等 .....	13
団体要望 .....	15

この冊子は、平塚市へ寄せられた意見・提案に関する統計資料や主な提案内容を、年度ごとにまとめたものです。

掲載している「提案内容の紹介」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のでご了承ください。

## 「市民の声」について

平塚市では、「明るく住みよいまちづくり」「市民本位の市政」を推進し、市民と行政との良好な相互関係を構築するため、各種の広聴制度により市民からの要望、意見等を積極的にとらえ可能な限り市政に反映しています。ここでは、平成 28 年度の広聴活動の状況をまとめました。

提案等はお申し出方法でいくつかの区分けをしています。これらのうち、「市長への手紙」は昭和 55 年度から、「なでしこファクス」は平成 7 年度から実施しています。さらに、IT 化の進展への対応として、平成 10 年 5 月からは、市ウェブにインターネット上から投稿可能な「私の提案」コーナーを開設するなど、広聴制度の充実に努めています。

平成 28 年度は、一般広聴（市長への手紙、投書、電話、来庁、Eメール等）及び団体要望により 732 通 2,348 件の要望等が寄せられています。

通数では、一般広聴が 661 通で、全体の 90.3%を占めています。一方、件数で見ると、団体要望は 1 通の中に複数の要望等が寄せられることから、1,175 件で全体の 50.1%を占めています。これらの団体要望は自治会や議員団、各種団体等から寄せられています。

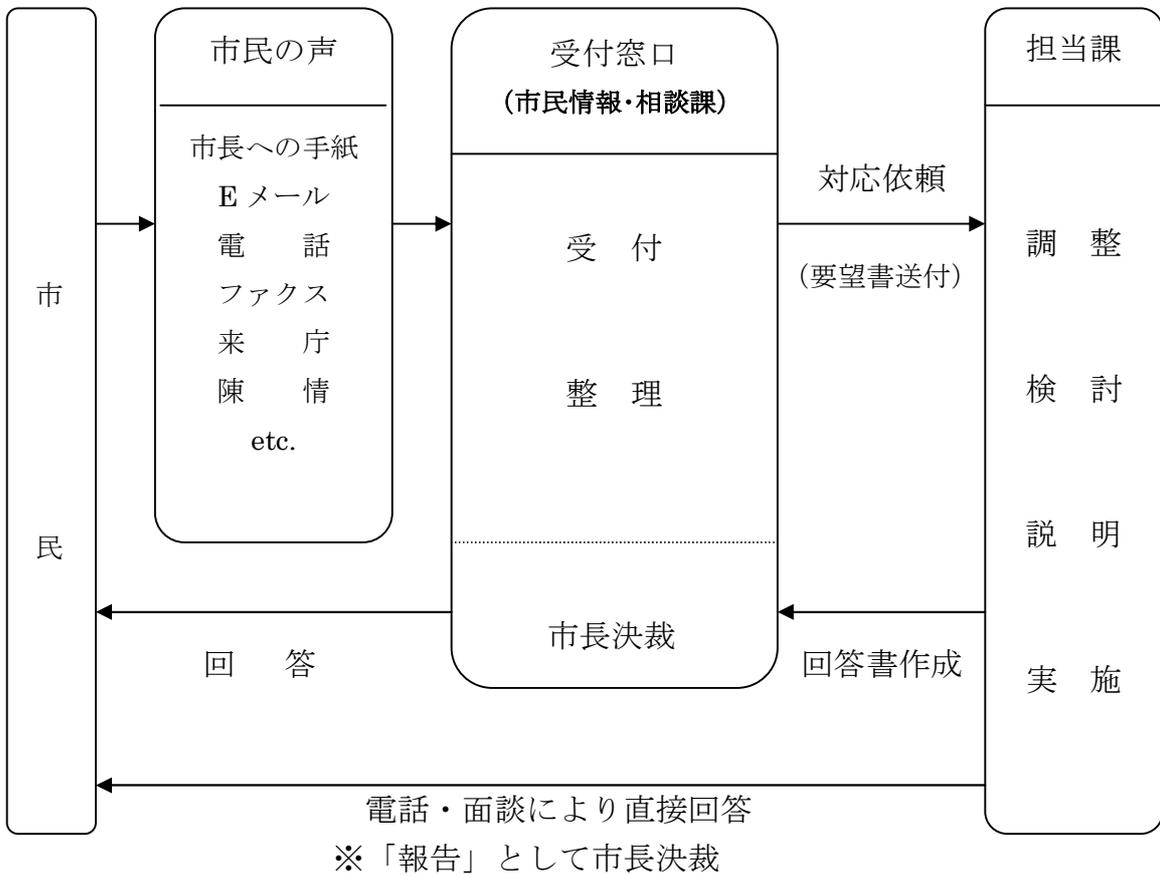
一般広聴の受付状況を所管別に見ると、市民部 162 件、防災危機管理部 132 件、総務部 108 件の順となっています（4 ページ参照）。なお、市民部（市民情報・相談課扱い）の中には趣旨不詳のもの、関係部を特定するのが困難なものも含まれています。

これら市民の方々から寄せられる要望や意見等は、「市民の声」として、文書等で回答又は関係部課に供覧し今後の市政運営の参考としています。また、寄せられた主な要望、回答を市ウェブで紹介しています。

28	通 数 (%)	件 数 (%)
一般広聴	661 ( 90.3)	1,173 ( 49.9)
団体要望	71 ( 9.7)	1,175 ( 50.1)
合 計	732 (100.0)	2,348 (100.0)

※広聴手段の内訳については 3 ページ参照

## 広聴事務処理の流れ



## 広聴手段別の要望件数

年度 分類	26		27		28	
	通数	件数	通数	件数	通数	件数
一般広聴	683	1,891	768	2,149	661	1,173
市長への手紙	272	719	276	746	235	396
投書	114	349	153	574	180	373
電話	1	2	0	0	15	35
市政モニター(※)	6	8	0	0		
来庁	1	2	0	0	5	11
広聴メモ	43	146	46	138	13	25
ファクス	6	13	2	4	3	6
Eメール	232	640	278	671	188	299
情報公開広聴課	4	5	2	3	2	2
ほっとミーティング	4	7	11	13	20	26
団体要望	108	1,497	94	1,398	71	1,175
合計	791	3,388	862	3,547	732	2,348

※市政モニター制度は、平成27年度末で終了しています。

## 一般広聴部課別受付状況

部 課 名	件数	部 課 名	件数
<b>企画政策部</b>	<b>73</b>	<b>都市整備部</b>	<b>86</b>
企画政策課	15	都市整備課	12
財政課	7	みどり公園・水辺課	37
秘書広報課	41	総合公園課	32
情報政策課	4	建築住宅課	5
資産経営課	6	<b>土木部</b>	<b>90</b>
<b>防災危機管理部</b>	<b>132</b>	土木総務課	22
危機管理課	120	道路管理課	42
災害対策課	12	道路整備課	13
<b>総務部</b>	<b>108</b>	下水道経営課	5
行政総務課	7	下水道整備課	8
職員課	44	<b>市民病院</b>	<b>47</b>
契約検査課	2	経営企画課	4
庁舎管理課	16	病院総務課	18
納税課	7	医事課	23
市民税課	28	改築推進室	2
固定資産税課	4	<b>会計課</b>	<b>0</b>
<b>産業振興部</b>	<b>41</b>	<b>議会局</b>	<b>23</b>
産業振興課	9	<b>選挙管理委員会事務局</b>	<b>3</b>
農水産課	8	<b>監査委員事務局</b>	<b>0</b>
商業観光課	24	<b>農業委員会事務局</b>	<b>6</b>
<b>公営事業部（事業課）</b>	<b>8</b>	<b>学校教育部</b>	<b>36</b>
<b>市民部</b>	<b>162</b>	教育総務課	13
協働推進課	11	教育施設課	4
市民課	120	学校給食課	5
市民情報・相談課	13	教育指導課	11
文化・交流課	13	教育研究所	1
人権・男女共同参画課	5	子ども教育相談センター	2
<b>福祉部</b>	<b>65</b>	<b>社会教育部</b>	<b>85</b>
福祉総務課	17	社会教育課	6
生活福祉課	16	中央公民館	25
高齢福祉課	16	スポーツ課	14
障がい福祉課	13	中央図書館	31
介護保険課	3	博物館	5
<b>健康・こども部</b>	<b>70</b>	美術館	4
保育課	19	<b>消防本部</b>	<b>13</b>
こども家庭課	11	消防総務課	9
健康課	19	予防課	2
青少年課	13	消防救急課	2
保険年金課	8	情報指令課	0
<b>環境部</b>	<b>46</b>	<b>消防署</b>	<b>2</b>
環境政策課	12	管理担当	2
循環型社会推進課	24	警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
環境保全課	8	<b>（公財）平塚市まちづくり財団</b>	<b>0</b>
環境施設課	2	<b>（公財）生きがい事業団</b>	<b>0</b>
<b>まちづくり政策部</b>	<b>66</b>	<b>（福）平塚市社会福祉協議会</b>	<b>0</b>
まちづくり政策課	7	<b>神奈川県平塚警察署</b>	<b>6</b>
交通政策課	49	<b>神奈川県住宅供給公社</b>	<b>5</b>
開発指導課	4	神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	0
建築指導課	6	<b>合 計</b>	<b>1,173</b>

## 要望者の状況

一般広聴661件のうち、記載のあったものについて見てみると、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無記載であることによるものです。

- 1 年代別 (表1(ア))  
50歳代が最も多く、次いで70歳以上、40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2倍を超えています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))  
花水地区が最も多く、次いで旭南地区、市外、崇善地区、金目地区の順になっています。

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	(%)
20歳未満	5	3	1	9	1.4%
20歳代	19	5	0	24	3.6%
30歳代	10	23	1	34	5.1%
40歳代	46	18	5	69	10.4%
50歳代	60	10	2	72	10.9%
60歳代	37	15	7	59	8.9%
70歳以上	42	21	7	70	10.6%
不 明	52	25	247	324	49.1%
合 計	271	120	270	661	100.0%

## (イ) 居住地区別

※居住地区別の並びは地区公民館の順による

居 住 地 区 別	通 数	(%)
崇 善	30	4.5%
須 賀	18	2.7%
松 原	13	2.0%
富 士 見	18	2.7%
花 水	41	6.2%
な で し こ	6	0.9%
大 野	3	0.5%
八 幡	17	2.6%
四 之 宮	6	0.9%
中 原	13	2.0%
松 が 丘	6	0.9%
大 原	17	2.6%
南 原	8	1.2%
神 田	8	1.2%
横 内	4	0.6%
大 神	4	0.6%
岡 崎	6	0.9%
豊 田	2	0.3%
城 島	2	0.3%
金 目	28	4.2%
金 田	7	1.1%
土 屋	7	1.1%
吉 沢	1	0.2%
旭 南	40	6.1%
旭 北	18	2.7%
市 外	37	5.6%
不 明	301	45.4%
合 計	661	100.0%

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。

## 提案内容の紹介

平成28年度に寄せられた「市民の声」の中から、いくつかの意見・要望と市の回答の要旨を紹介します。（なお、掲載している「提案内容の紹介」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。）

### <教育>

#### 小・中学校のトイレについて

（提案内容）

小・中学校のトイレを洋式に改修できませんか。

（回答）

現在、小・中学校トイレの洋式化事業を平塚市教育振興基本計画「奏プラン」（後期実施計画）に位置付けて、取り組みを進めています。毎年、数校ずつ実施している小・中学校の校舎、体育館の大規模改修工事の際や、個別の改修工事で、便器の洋式化への改修を行っています。

小・中学校のトイレ洋式化率は、平成28年度末には41.2%となる見込みですが、平成31年度までに50%を目標として、トイレ洋式化を進めていきます。

#### 中学校の給食について

（提案内容）

平塚市の中学校にはなぜ給食がないのですか？中学時代は育ち盛りです。子どもの成長のために給食を出してほしいです。

（回答）

本市では、中学校における昼食のあり方について、学校給食検討委員会を設置し、平成23年度から2年間にわたり検討しました。

その結果、中学校給食については、多額の財政負担が生じる校舎の老朽化に伴う施設整備や大規模改修など、子どもたちの安全安心に関わることより優先して実施することは難しいとの結論に至りました。その中で、保護者の負担軽減を求める御意見も多く、中学校における昼食については、家庭からのお弁当とともに、お弁当を持参することが困難な時でも生徒が昼食を確保できる平塚方式（当日朝注文できる）の業者弁当販売を併用することとし、平成28年3月末までに、市内すべての中学校で平塚方式の業者弁当販売を開始しました。毎年7月には、各学校の生徒、保護者の方からの状況調査を行い、各学校のニーズに合った販売を進めています。

今後も、平塚方式の業者弁当販売については、調査を行い、充実を図るとともに、中学校における昼食のあり方について検討していきたいと考えています。

## <環境>

### ごみ収集について

#### (提案内容)

高齢になり、坂道を重いごみを持って、収集場所まで出しに行くことが大変になりました。各戸の前に出せるようにしていただけないでしょうか。

#### (回答)

本市においても、ごみや資源再生物を集積所まで排出することができない高齢者や障がい者世帯を対象に戸別収集を実施しています。また、収集の際の声掛け（安否の確認）や市役所への伝言取り次ぎも実施しています。

今後のごみ収集制度検討にあたって、ごみの排出が困難となる高齢世帯数増加に対応できる戸別収集サービスの拡充や、作業職員退職に伴う民間活用導入等も含め、具体的な将来像に向けた検討を行ってまいります。

### たばこ条例の施行について

#### (提案内容)

子どもたちはたばこの煙にさらされています。ぜひ、神奈川県で最初のたばこ条例を制定し、モデル都市として施行してほしいです。

#### (回答)

健康増進法で規定された受動喫煙防止については、神奈川県が「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」を平成22年4月に施行し、受動喫煙防止に努め、事業者に対する指導等も実施しています。

本市としては、受動喫煙の健康への影響を周知し、喫煙者に対してマナーの向上をお願いするとともに、禁煙のための情報提供をするなど、今後も周知、啓発を続けていきたいと考えています。

## <交通・防災・防犯>

### コミュニティバスのお願について

#### (提案内容)

私の住む地区はバス停が遠い上、バスの運行は1時間に2本です。茅ヶ崎市では、コミュニティバスがあり便利と聞きます。コミュニティバスの検討をお願いします。

#### (回答)

本市では自転車と公共交通を中心とした人にやさしいまちづくりを進めており、公共交通については、バスの利用促進に取り組んでいます。高齢化社会が進む中で、バスの利便性や利用環境の向上は、とても重要であると認識しています。

本市は、平塚駅を中心に放射状に充実した路線バスが運行していますが、いただいた御意見のような課題もありますので、路線バスのさらなる利便性向上に向けて、既

存路線バスの再編やノンステップバスの導入等、バス事業者と連携して取り組んでいるところです。今回いただいた御意見は、「市民の声」としてバス事業者にお伝えします。

なお、路線バスを補完する交通として、御提案のあったコミュニティバスやデマンド交通のような地域公共交通の導入も考えられます。平成22年4月に本市で策定した「平塚市総合交通計画」における地域公共交通の考え方は、バス停までの距離が遠く、バスの利用が不便な地域において、地域内を巡回して、付近の主要なバス停までを接続するルート等を想定しています。しかし、地域のニーズは、自宅付近から病院等の地域外の目的地までの長い区間の運行であることによる採算性の問題や、交通事業者の運行路線と重なることによる交通事業者との兼ね合いなどの課題があり、これまで導入には至っていませんので、市民の皆様方に、地域公共交通の導入を具体的に検討していただくために、導入の考え方を早期に取りまとめていきたいと考えています。

## 災害対策について

### (提案内容)

平塚市は海に面した街で、高台も少なく、津波が発生したときに逃げ場所がない。避難できる場所などの災害対策をしっかりとしてほしい。

### (回答)

本市では現在、公共施設や民間施設を合わせた計77か所と協定を締結し、「津波避難ビル」として指定させていただいています。77か所すべての津波避難ビルを合わせた収容可能人数は約72,000人となっており、これは避難対象者数である約40,000人を上回るものとなっています。また、収容可能人数を算出するにあたりましては、マンションの住人等も考慮しています。

津波避難ビルの指定についても随時、増やしているところですので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

なお、神奈川県が公表している「津波浸水想定」や市ウェブ等で「津波避難ビル」の一覧なども掲載しています。

## <健康・福祉・子育て>

### 高齢者を地域の中で手助けするシステムについて

### (提案内容)

高齢や病気などで日常生活に困る人たちを地域で支えあうようなボランティアセンターのようなものが平塚市にあるのでしょうか。

### (回答)

本市では、地域福祉推進事業の中で「町内福祉村」という取り組みをしています。この取り組みはいわゆる地域のボランティアセンターに代わりうるもので、各地域に

拠点を整備し、拠点にはコーディネーターが常駐して地域での相談対応をしています。具体的な支援としては、ふれあい交流の場をつくり（サロンの開催）、身近な生活支援（ゴミだしや電球交換等）を展開して地域での支え合いの仕組みづくりをしています。また、高齢者だけでなく、障がいのある方や子ども、子育てする方など、地域にお住まいの方々を広く対象としています。

なお、本市は25の公民館区（概ね小学校区）に分割されますが、現在そのうち17地区で「町内福祉村」が設置済みであり、今後も未設置地区と協議の上、可能な限り設置を進め、地域福祉の推進を図っていきます。

## 保育園について

### （提案内容）

保育園に長女を通わせていますが、次女が産まれたときに退園し、育児休暇中は一時保育を利用しています。しかし、一時保育の利用料が高いのが気になります。

### （回答）

既に御利用されているように、お子さんを1時間単位でお預かりする「一時預かり」は、保護者の仕事、冠婚葬祭、通院、心身のリフレッシュ等を理由としたものであり、各保育園の裁量で実施し、利用料金は各園が定めることとなっています。一方、通常、保育園に在籍する児童の保育料については、応能負担を原則とし、保護者の市民税額を基に算定しています。市民税額の算定の基となる収入の申告は、納税者の義務として行うものであるとともに、税務当局が適切かつ厳正に、審査、指導等を行っているものと認識しています。

なお、育休から復職する際の入園については、保護者からの御希望に配慮させていただきながら、各保育園への在籍状況も踏まえ、御案内させていただいています。復職の時期が近づきましたら保育課までお問合せください。

## <まちの整備>

### 自転車について

### （提案内容）

平塚市では数年ほど前から「自転車専用レーン」が整備されるようになり、便利になりましたが、まだまだ危険な道が多いので、安全面での対策を進めてほしい。

### （回答）

本市では、国土交通省と警察庁で策定した「安全で快適な自転車利用環境創出ガイドライン」の方針のもと、自転車ネットワーク路線や整備形態を選定した「平塚市自転車利用環境推進計画」を平成27年3月に策定し、平塚駅を中心とした約3キロメートル圏域に幹線的な自転車ネットワークを配置し、自転車走行空間を整備することで自転車の車道走行を推進し、歩行者と自転車の安全で快適な道路環境を目指しています。

## 龍城ヶ丘プールについて

### (提案内容)

龍城ヶ丘プール跡地は、市の魅力化につながるような整備をしてほしい。また、駐車場については、スムーズに駐車ができるように検討してほしいです。

### (回答)

龍城ヶ丘プール跡地は「海の絶景を楽しむ魅力ある立ち寄りゾーン」をコンセプトに掲げており、今後、このコンセプトに合った整備を行うことで多くの方々が平塚を訪れ、安心して安全に楽しんでいただける施設となるよう検討していきます。

駐車場の件については、海岸エリアに車で訪れる方々の利便性や周辺住民の生活環境への配慮、周辺道路の渋滞の緩和などから車両を分散化する必要があるため、湘南海岸公園だけではなく、龍城ヶ丘プール跡地にも駐車場を整備することで、利用者にとっても有効で効率的な駐車場となるよう、利用形態についても検討を進めていきます。

湘南海岸公園と龍城ヶ丘プール跡地との連続性については、ビーチパークや平塚新港も含め、一体感を持たせた整備により海岸エリアの回遊性を高めていきたいと考えています。

## <文化・青少年・スポーツ>

### Shonan BMW スタジアム平塚について

### (提案内容)

平塚競技場の改修は定期的に行っているのか。

### (回答)

Shonan BMW スタジアム平塚は、昭和62年の開場以降多くの方に利用され、現在では湘南ベルマーレのホームスタジアムとしてJリーグ公式戦や第2種公認陸上競技場として陸上の全国大会等が開催されています。

しかしながら、施設を大規模改修した平成6年から20年以上が経過し、近年は施設の老朽化が課題となっています。平成26年度には、今後の競技場のあるべき姿を協議、検討するために「Shonan BMW スタジアム平塚改修検討会議」を立ち上げました。その中で、スタジアムの改修に必要な費用は53億～86億円と試算され、本市の財政状況を踏まえると改修費用を一度に捻出するのは難しい状況です。

本市としても改修の必要性を感じており、少しでも課題を解決できるよう、現状は毎年可能なものから改修に取り組んでいます。今年度はバックスタンド観客席の増設工事と陸上競技場の公認継続のためのグラウンド改修工事を実施します。今後も湘南ベルマーレのホームスタジアムや全国レベルの陸上競技大会を開催するスタジアムであり続けるため、確実に改修を進めていきたいと考えていますので、御理解ください。

<商業・観光>  
湘南平について

(提案内容)

湘南平は、豊かな自然が残っていますが、何も無い印象があります。斜面を利用したアスレチックなど、楽しめる場所を作ってほしいです。

(回答)

湘南平は海に近い山頂に立地しており、湘南の海、平塚の街、富士山や夕日が見渡せる眺望、またハイキングコースやキャンプ場もあり、市内や近郊にも類似する公園がない、特別な公園と認識しています。

湘南平には以前、日本フィールドアスレチック協会公認の本格的なフィールドアスレチックコースがありましたが、難易度が高く利用者が少なかったこと、また、老朽化による安全管理上の問題で撤去した経緯があります。

現在、湘南平魅力アップのための検討チームを設け、遊具等の配備も含め、来場者の皆様に満足いただける公園となるよう、いただいた御意見や先進事例なども参考に検討していますので、御理解をお願いします。

湘南ベルマーレひらつかビーチパークについて

(提案内容)

ビーチパークでは、空き缶やたばこの吸い殻が溢れており、定期的に掃除をするなど習慣化することで、綺麗なビーチが保たれるのではないのでしょうか。

(回答)

湘南ベルマーレひらつかビーチパークは指定管理者が管理、運営を行っており、定期的に見回りや清掃を行い来場者が安心・安全に利用出来るように努めています。

海岸清掃についてですが、年間を通して公益財団法人かながわ海岸美化財団が行っているほか、湘南海岸をきれいにする会という団体が主体となって、ビーチクリーンアップというボランティア清掃を夏期中心に数回行っており、それ以外にも不定期で企業などが独自で実施しています。

御提案のビーチでの清掃活動を募集し習慣化すべきでは、という事ですが、今後、指定管理者や関係団体とも協議、検討を行っていきますが、まずは、多くの利用者が来場する夏期やイベント開催時には放送や見回り時における来場者への声掛けなどを強化し、マナー向上とビーチの環境美化に努めていきます。

## 職員への意見等

市民からは多くの提案・要望のほか、市職員の対応に関する意見等が多く寄せられています。個々の事例の中には投稿者の主観に負う部分もありますが、市民への対応や職員の接遇等を考える手がかりとするため、これらの事例をいくつか紹介します。

### <意見>

#### (事例1)

市役所に手続きなどで行くと私の担当じゃないと嫌な顔をされたり、話を最後まで聞いてもらえなかったり、高圧的な態度だったり、やる気のない態度で毎回対応されるので市役所に用事があっても行きにくいです。

#### (事例2)

窓口で申請書の受付が終わった後、受け渡しまでの間、30分以上待たされました。不安に感じたので、窓口に尋ねたところ、申請書が見当たらないとの返答がありました。結局、受け付けた方の手違いでしたが、個人情報記載書類の取り扱い、窓口での問いに対する受け答えに大変な不安を感じましたので、直していただきたいと思います。

#### (事例3)

窓口職員に、笑顔が見られないのは残念です。人と人とのあたたかなつながりを感じることが少ないです。

## ＜お礼＞

### （事例 1）

集団検診の申込方法について、窓口の職員に詳しく丁寧に教えていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。これからも市民のために頑張ってもらいたいと思います。

### （事例 2）

2歳の子どもを連れてマイナンバーカードの交付に伺いました。推奨期間が過ぎていたので、だいぶ待つだろうと思いましたが、実際はスムーズでした。子どもにもよく声をかけていただき、絵本を貸してもらったり、多少うるさくても嫌な顔をせず、とても助かりました。ありがとうございました。

### （事例 3）

道路に畑の土が大量に出ていて、雑草も繁茂し、車の通行に支障があったので、市役所に連絡し、土の除去をお願いしました。担当課がすぐに現地を調査して、関係各課が連携して、迅速に対応して、地主に土の除去を指導しました。指導から数日後、道路に出た土はすべて除去されました。担当された方々にお礼申し上げます。

## 団 体 要 望

平成28年度に受け付けた71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   | 17通 |            |
| ・予算編成に関する要望 | 24通 |            |
| ・福祉施策に関する要望 | 5通  |            |
| ・教育関係に関する要望 | 5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・要領等につきまして、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

～平成28年度～

平成29年(2017年)8月

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