

令和7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。

「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7年度の通数は、個人要望が220通、団体要望が58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455件、団体要望が1,015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。

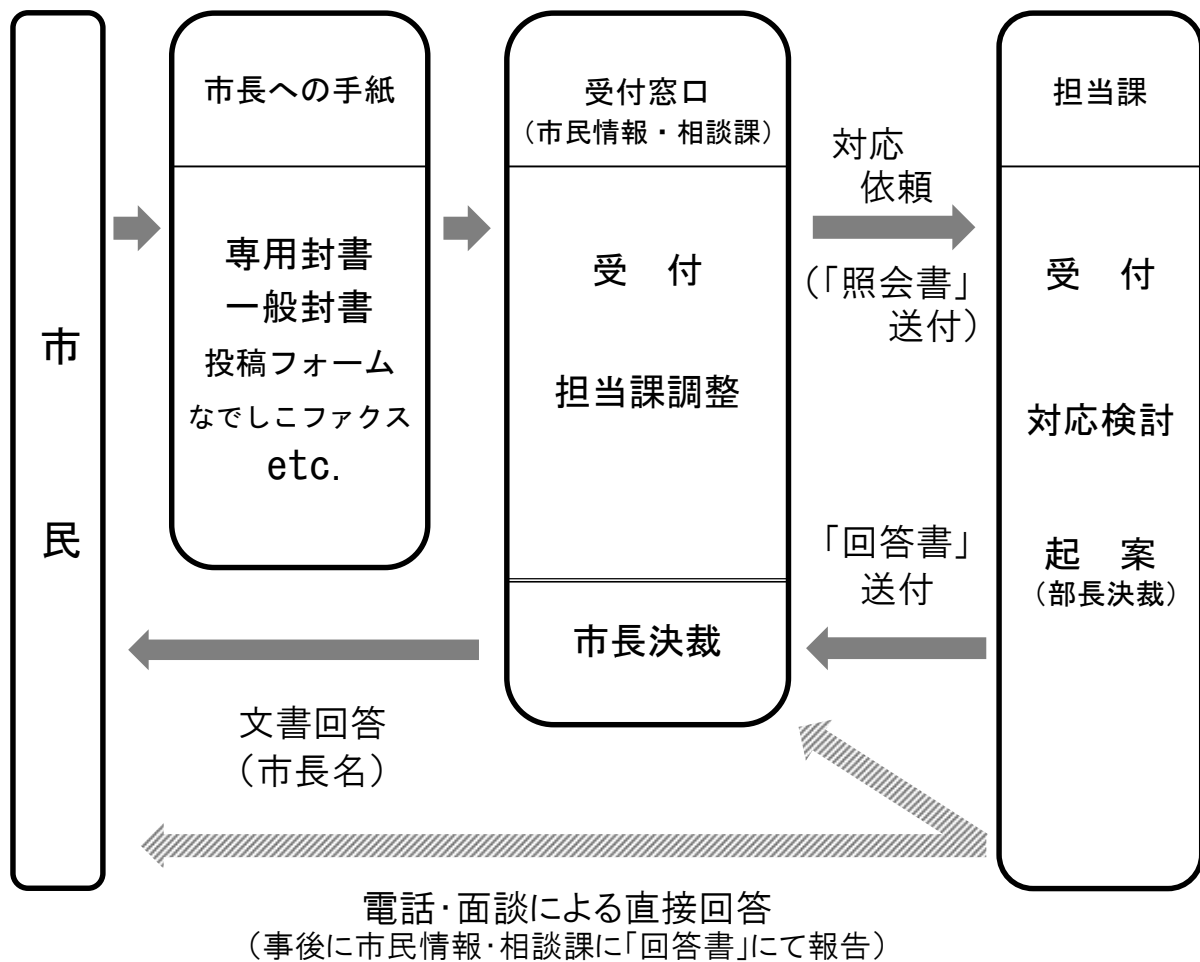
個人要望の受付状況を所管別に見ると、市民部が66件、健康・こども部が46件、都市整備部が40件となります。

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 7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	220 通 （79.1%）	455 件 （31.0%）
団体要望	58 通 （20.9%）	1,015 件 （69.0%）
合 計	278 通 （100.0%）	1,470 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

年 度 分 類	令和 5		令和 6		令和 7	
	通 数	件 数	通 数	件 数	通 数	件 数
個 人 要 望	338	492	275	421	220	455
専 用 封 書	101	161	96	154	65	123
一 般 封 書	44	82	21	41	20	59
投 稿 フ ォ ー ム	187	239	154	217	110	224
フ ァ ク ス	0	0	0	0	3	3
電 話	0	0	0	0	0	0
来 庁	0	0	0	0	0	0
広 聴 メ モ	6	10	4	9	22	46
他 機 関 情 報 提 供	0	0	0	0	0	0
団 体 要 望	70	876	61	911	58	1,015
合 計	408	1,368	336	1,332	278	1,470

- ・「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。
- ・「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。
- ・「投稿フォーム」は、本市ウェブ（ホームページ）の投稿フォームから送付されたものを指します。
- ・令和元年度から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。
- ・「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。

担当課別の件数

部 課 名	件数
市長室	19
秘書課	3
広報課	3
災害対策課	7
危機管理課	6
企画政策部	15
企画政策課	13
財政課	0
デジタル推進課	1
資産経営課	1
総務部	39
行政総務課	4
職員課	25
契約検査課	0
庁舎管理課	5
納税課	4
市民税課	0
固定資産税課	1
産業振興部	24
産業振興課	7
農水産課	7
商業観光課	10
公営事業部	4
市民部	66
協働推進課	4
市民課	24
市民情報・相談課	18
文化・交流課	8
人権・男女共同参画課	12
福祉部	28
福祉総務課	9
生活福祉課	3
高齢福祉課	9
地域包括ケア推進課	1
障がい福祉課	4
介護保険課	2
健康・こども部	46
保育課	8
こども家庭課	20
健康課	10
青少年課	4
保険年金課	4
環境部	28
環境政策課	6
収集業務課	11
環境保全課	11
環境施設課	0
まちづくり政策部	33
まちづくり政策課	2
交通政策課	22
開発指導課	6
建築指導課	3

部 課 名	件数
都市整備部	40
都市整備課	9
みどり公園・水辺課	18
総合公園課	11
建築住宅課	2
土木部	25
土木総務課	3
道路管理課	13
道路整備課	4
下水道経営課	3
下水道整備課	2
市民病院	6
病院総務課	0
医事課	6
経営企画課	0
会計課	0
議会局	2
選挙管理委員会事務局	0
監査委員事務局	0
農業委員会事務局	2
教育総務部	16
教育総務課	9
教育施設課	5
学校給食課	2
学校教育部	31
教育指導課	3
学務課	7
教職員課	16
教育研究所	2
子ども教育相談センター	3
社会教育部	28
社会教育課	2
中央公民館	13
スポーツ課	4
中央図書館	7
博物館	1
美術館	1
消防本部	2
消防総務課	1
予防課	0
消防救急課	1
情報指令課	0
消防署	1
管理担当	1
警備課	0
合 計	455

要望者の状況

個人要望220通のうち、記載があったものについては、次のとおりになります。
 なお、表1(ア)、(イ)「不明」については、住所、氏名、性別あるいは年齢が記載されていない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1.7倍となっています。
- 3 居住地区別（表1(イ)）
 花水地区が最も多く、次いで中原、大野、旭北、旭南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	割 合
20歳未満	2	0	1	3	1.4%
20 歳 代	1	0	0	1	0.5%
30 歳 代	0	3	0	3	1.4%
40 歳 代	2	1	0	3	1.4%
50 歳 代	3	3	1	7	3.2%
60 歳 代	2	7	2	11	5.0%
70歳以上	16	10	1	27	12.3%
不 明	71	33	61	165	74.8%
合 計	97	57	66	220	100.0%

・一部の項目については四捨五入せず端数を調整して表示しています。

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
花 水	14	6.4%
中 原	13	5.9%
大 野	12	5.5%
旭 北	12	5.5%
旭 南	10	4.5%
富 士 見	8	3.6%
崇 善	6	2.7%
金 目	6	2.7%
須 賀	5	2.3%
横 内	5	2.3%
岡 崎	5	2.3%
な で し こ	3	1.4%
八 幡	3	1.4%
金 田	3	1.4%
四 之 宮	2	0.9%
豊 田	2	0.9%
松 が 丘	1	0.5%
大 原	1	0.5%
南 原	1	0.5%
神 田	1	0.5%
大 神	1	0.5%
城 島	1	0.5%
吉 沢	1	0.5%
松 原	0	0.0%
土 屋	0	0.0%
市 外	26	11.8%
不 明	78	35.0%
合 計	220	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。
- ・一部の項目については四捨五入せず端数を調整して表示しています。

要望内容の紹介

令和7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1】

私は小学生でいつも中央図書館を利用していますが、中央図書館は汚れていたり、ボロボロだと思ふことがあります。そこで中央図書館を新しくしてもらいたいと思います。中央図書館が新しくきれいになれば、利用者もきっと増えると思います。

【回答要旨】

中央図書館は建てられてから50年以上が過ぎて、いろいろなものが古くなっています。そのため、利用者のみなさんが安全に気持ちよく使ってもらえるように、現在の建物の改修工事を行います。

工事は令和8年度中から始める予定で、その間は一度お休みになります。きれいになってオープンするのは、令和10年3月ごろの予定です。

【要望内容2】

バスの本数が減っているのに、自転車利用することが増えてましたが、利便性のよい駅前大通り駐輪場（東西）は学生の利用が多く、ほとんど止められません。先日は東西とも満車で止めることができませんでした。今後、自転車の罰則も厳しくなるようなので、2時間無料でなくてもよいのでドコモ前まで台数を増設してほしいです。

【回答要旨】

平塚駅北口には9箇所、約7,700台分の公営の自転車駐輪場があります。駅前大通り駐輪場（東西）は、「一時利用」の駐輪場として362台が停められますが、使い勝手の良さや料金設定により、満車となることが多いと認識しています。

一方で、駅周辺の駐輪場でも「定期利用（月貸し）」には余裕があることから、「定期利用（月貸し）」を「一時利用」にして、御要望に応えられるよう検討を進めております。

【要望内容3】

平塚市の発展を願い市民の心に響く平塚市歌を市内に放送していただけないでしょうか。

【回答要旨】

平塚市歌については、本市のウェブサイトでは混成四部合唱版及びピアノ伴奏版の音源を公開しており、いつでも聴いていただけるようになっております。

本市内への放送は防災行政無線を使用していますが、市民の安心や安全に関わる情

報、身体や財産等に被害や影響を及ぼす恐れのある緊急性の高い情報に限定しています。放送効果を高めるため、その他の情報は放送していません。

【要望内容 4】

東真土に住んでいます。普段は自転車で通勤していますが、朝雨が降っている場合はバスを利用します。帰りに止んだ時、バスではなく、駅前のシェアサイクルを使いたいと思うことがあります。この地域にはシェアサイクルのステーションが設置されていないため、不便さを感じています。中央公民館以外の地区公民館にも、シェアサイクルのステーションを設置していただきたいです。

【回答要旨】

シェアサイクルは観光周遊を目的に、令和元年に開始しました。近年は利用者も増加し、身近な交通手段としても御利用いただいております。

地区公民館へのシェアサイクルステーションの設置については、22時から9時まで公民館は閉館しており、閉館時間中は、安全・防犯のため出入口や駐車場を閉鎖していることから、難しいと考えていますが、ステーションの増設については、民間事業者（協働事業者）と、利用者の動向を共有しながら協議してまいります。

【要望内容 5】

平塚市の街の活性化を実現するために、“湘南平塚×アミューズメントシティ”。これを築いて広げてみてはいかがでしょうか？子どもから大人まで幅広い年代で楽しめる街。パチンコ、スロットといった限られた大人しか行く所ばかりではなく、友人、家族など気軽に寄れるような、そんな居場所をつくっていただきたいです。

【回答要旨】

本市では、20年後を目指し、持続可能なまちづくりを実現することを目的とした「平塚駅周辺地区将来構想」を令和7年3月に策定し、平塚駅周辺地区が幅広い年代にとって居心地の良い場所となるよう、「平塚駅周辺地区をみんなのリビングに」というコンセプトを掲げています。

今後は、多様な活動ができる場となることを目指し、交流・にぎわいの中心となるような魅力ある店舗や施設の誘導、オープンスペースなどの活用によるコミュニティプレイスの創出などを、市民や民間事業者の皆様と協力して進めることが必要です。

なお、平塚駅周辺のまちづくりの進捗については、本市の発行する「みんなのリビング DAYS」等により定期的に報告してまいりますので、ぜひご覧ください。

「みんなのリビング DAYS」は年5回を目安に定期的に発行しております。最新号は本市ホームページにて公開しています。

(URL: https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/machizukuri/page54_00017.html)

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】

申込みをウェブで行い、その確認のため市役所に電話したところ、「返信メールが到達してれば予約は完了しています。」と冷たく言われた。もう少し丁寧な対応をしてほしい。

市役所とヤオコーの間の交差点はスクランブル交差点でないにもかかわらず、市役所職員と思われる人たちが斜め横断しているため、注意・指導してほしい。

<お礼>

【事例１】

危険物と思われる用具を廃棄するため、メーカーや関連業者に問い合わせたが、廃棄方法がわからずに困っていた。収集業務課に「藁にもすがる思い」で問い合わせたところ、市民の立場に立った回答で気持ちよく対応していただきました。本当にありがとうございました。

【事例２】

耐震改修工事の補助の申請時に、建築指導課職員の対応が非常に丁寧で感動しました。また、照会いただいた建築業者さんが綿密な工事計画を立てていただき、大変満足しています。ありがとうございました。

団 体 要 望

令和7年度に受け付けた58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 16通
- ・予算編成に関する要望 11通
- ・福祉施策に関する要望 10通
- ・教育関係に関する要望 3通
- ・その他 18通 などとなっています。

各種団体の皆さま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7年度～

令和8年（2026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