

平成29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 29 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 29 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 542 通 2,004 件の要望等が寄せられています。

通数では、一般広聴が 471 通で、全体の 86.9%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、1,261 件で全体の 63.0%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。

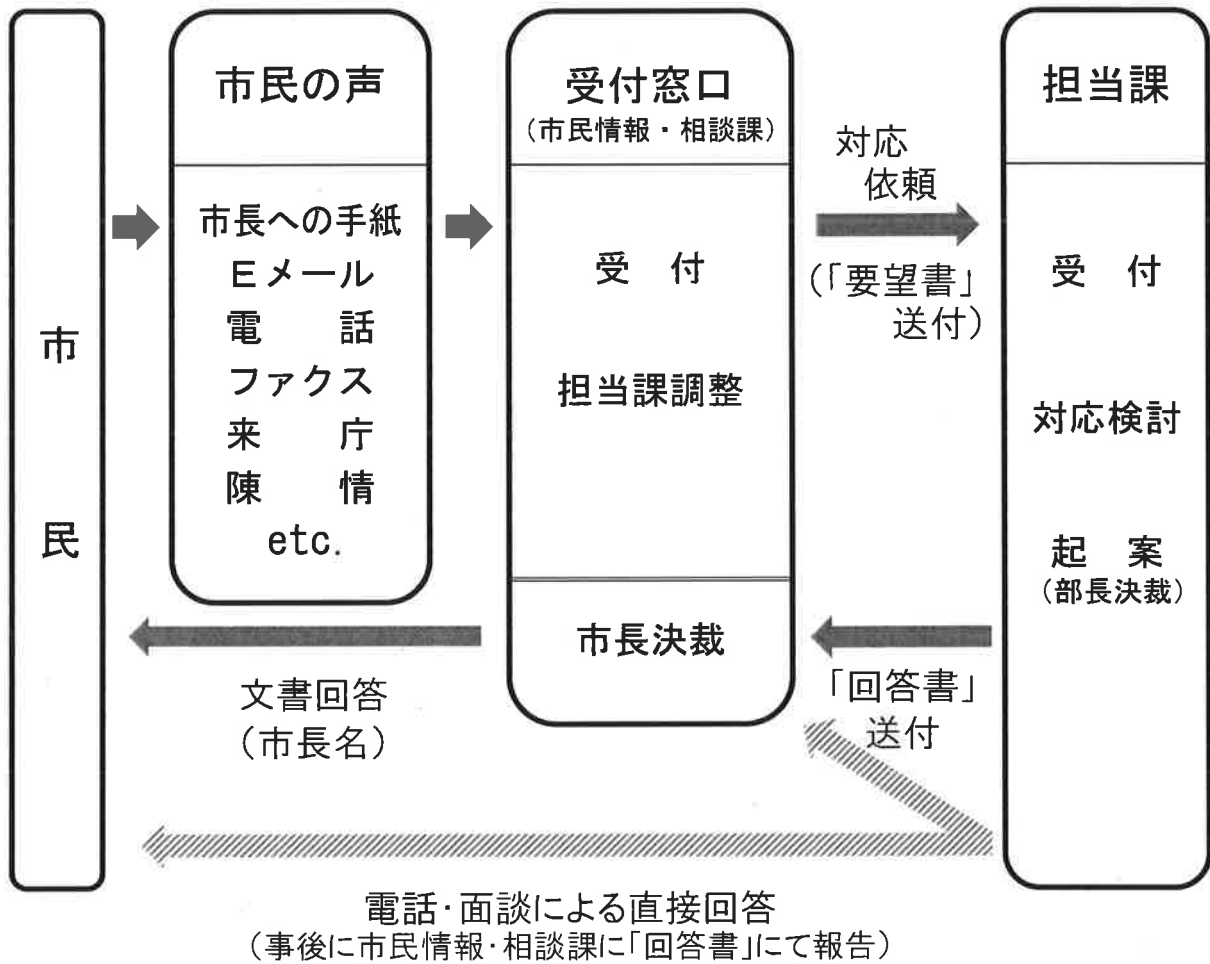
一般広聴の受付状況を所管別に見ると、総務部 88 件、都市整備部 88 件、市民部 76 件、企画政策部 65 件の順となっています（4 ページ参照）。なお、市民部（市民情報・相談課扱い）の中には趣旨不詳のもの、関係部を特定するのが困難なものも含まれています。

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と回答を市ウェブで紹介しています。

29 年度	通 数 (%)	件 数 (%)
一般広聴	471 (86.9)	743 (37.0)
団体要望	71 (13.1)	1,261 (63.0)
合 計	542 (100.0)	2,004 (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	27		28		29	
	通数	件数	通数	件数	通数	件数
一般広聴	768	2,149	661	1,173	471	743
市長への手紙	276	746	235	396	188	289
投書	153	574	180	373	83	181
電話	0	0	15	35	23	34
市政モニター(※1)	0	0				
来庁	0	0	5	11	6	9
広聴メモ	46	138	13	25	23	30
ファクス	2	4	3	6	0	0
Eメール	278	671	188	299	133	181
情報公開広聴課(※2)	2	3	2	2	1	1
ほっとミーティング	11	13	20	26	14	18
団体要望	94	1,398	71	1,175	71	1,261
合計	862	3,547	732	2,348	542	2,004

※1 市政モニター制度は、平成27年度末で終了しています。

※2 情報公開広聴課は、神奈川県情報公開広聴課からの情報提供を指します。

一般広聴部課別受付状況

部 課 名	件数	部 課 名	件数
企画政策部	65	都市整備部	88
企画政策課	7	都市整備課	23
財政課	1	みどり公園・水辺課	31
秘書広報課	34	総合公園課	29
情報政策課	0	建築住宅課	5
資産経営課	23	土木部	51
オリンピック・パラリンピック推進課	0	土木総務課	13
防災危機管理部	33	道路管理課	22
危機管理課	28	道路整備課	10
災害対策課	5	下水道経営課	1
総務部	88	下水道整備課	5
行政総務課	19	市民病院	14
職員課	40	経営企画課	1
契約検査課	1	病院総務課	5
庁舎管理課	15	医事課	8
納税課	3	改築推進室	0
市民税課	6	会計課	0
固定資産税課	4	議会局	3
産業振興部	43	選挙管理委員会事務局	2
産業振興課	14	監査委員事務局	1
農水産課	6	農業委員会事務局	2
商業観光課	23	学校教育部	31
公営事業部（事業課）	2	教育総務課	13
市民部	76	教育施設課	0
協働推進課	6	学校給食課	6
市民課	26	教育指導課	11
市民情報・相談課	34	教育研究所	0
文化・交流課	9	子ども教育相談センター	1
人権・男女共同参画課	1	社会教育部	46
福祉部	40	社会教育課	4
福祉総務課	19	中央公民館	13
高齢福祉課	6	スポーツ課	6
地域包括ケア推進課	5	中央図書館	18
障がい福祉課	4	博物館	4
生活福祉課	5	美術館	1
介護保険課	1	消防本部	15
健康・こども部	45	消防総務課	13
保育課	8	予防課	2
こども家庭課	5	消防救急課	0
健康課	15	情報指令課	0
青少年課	10	消防署	1
保険年金課	7	管理担当	1
環境部	40	警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
環境政策課	15	(公財) 平塚市まちづくり財団	0
循環型社会推進課	20	(公財) 生きがい事業団	0
環境保全課	4	(福) 平塚市社会福祉協議会	0
環境施設課	1	神奈川県平塚警察署	0
まちづくり政策部	57	神奈川県住宅供給公社	0
まちづくり政策課	1	神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	0
交通政策課	39	合 計	743
開発指導課	4		
建築指導課	13		

要望者の状況

一般広聴471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))
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1.8倍を超えています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))
崇善地区が最も多く、次いで、市外、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	割 合
20歳未満	1	3	0	4	0.9%
20歳代	6	1	1	8	1.7%
30歳代	2	9	1	12	2.5%
40歳代	13	9	1	23	4.9%
50歳代	21	12	0	33	7.0%
60歳代	26	16	2	44	9.3%
70歳以上	30	22	3	55	11.7%
不 明	70	19	203	292	62.0%
合 計	169	91	211	471	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
崇 善	32	6.8%
須 賀	16	3.4%
松 原	5	1.1%
富 士 見	14	3.0%
花 水	19	4.0%
な で し こ	5	1.1%
大 野	6	1.3%
八 幡	12	2.5%
四 之 宮	4	0.8%
中 原	7	1.5%
松 が 丘	19	4.0%
大 原	14	3.0%
南 原	4	0.8%
神 田	11	2.3%
横 内	11	2.3%
大 神	3	0.6%
岡 崎	3	0.6%
豊 田	3	0.6%
城 島	3	0.6%
金 目	24	5.1%
金 田	4	0.8%
土 屋	5	1.1%
吉 沢	1	0.2%
旭 南	19	4.0%
旭 北	19	4.0%
市 外	29	6.2%
不 明	179	38.0%
合 計	471	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。

提案内容の紹介

平成29年度に寄せられた「市民の声」の中から、いくつかの意見・要望と本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。)

<環境>

ごみ集積所について

【提案内容】

ごみ集積所のルールが守られていません。収集日でない日にごみが出されたり、分別されなかったり、粗大ごみが置いたままの状態です。対応できますでしょうか。

【回答】

ごみ集積所に不分別のごみや粗大ごみなどが排出された場合、まずはステッカー対応による排出者への警告を実施し、それでも排出物が残されている場合は、指導班による投棄物の調査、回収を実施しています。調査の結果、排出者が特定できた場合は、排出元への訪問指導のほか、特に悪質な場合は、警察への通報を含めて厳正に対処しています。

また、不法排出が常態化しているごみ集積所については、警告看板の設置や指導班によるパトロールを実施しています。

今後も、通報、看板設置等、市民協力をいただきながら不法排出対策を積極的に実施し、あわせて事業者に対する適正排出指導や啓発を行っていきます。

<観光>

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】

ビーチパークに刺青をしている人がいますが、問題ないのでしょうか。風紀を守るためにも、入場禁止にしたほうがよいのではないのでしょうか。

【回答】

刺青(タトゥー)についてですが、海水浴場における海の家からの従業員や利用客が刺青(タトゥー)を露出し、深夜まで大音量の音楽を流すなどの事例があり、その結果、一般の利用客の足が遠のき特定層の利用客が集中し、そのことで海水浴場全体の利用マナーが悪化するという悪循環に陥った海水浴場があったことなどから、神奈川県が平成27年3月に海水浴場ルールに関するガイドラインを作成しました。

本市の海水浴場では、海の家が存在しないという違いはありますが、公共の場所でもあり、周囲に威圧感を抱かせるとみなされる場合や他の利用者から苦情等があった場合には、刺青(タトゥー)の露出を控えるよう注意喚起を行うこととしています。また、ビーチセンターには啓発のポスターを掲示しています。

<交通>

コミュニティバスについて

【提案内容】

私の住んでいる場所は交通に不便な地域で、病院や市役所へ行くのに時間がかかります。車を運転できないため、コミュニティバスがあったら便利だと思います。

【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バス路線が充実していますが、「平塚市総合交通計画（平成22年4月策定）」においては、バス停までの距離が遠く、バスの利用が不便な一部の地域において、路線バスを補完する公共交通を「地域公共交通」とし、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ため、交通事業者の既存の運行路線と重なることや採算性などの課題があり、これまで導入には至っていません。

現在、地域の皆様方に、「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、「地域公共交通導入の考え方」について取りまとめを行っていますので、まとめ次第、公表していきたいと考えています。

<防災>

地震発生時の避難場所について

【提案内容】

地震発生時の避難場所が心配です。津波の被害にあわないよう万全の対策をお願いします。

【回答】

本市の津波対策は、大津波警報等が発表された場合の防災行政用無線や緊急速報メール等による情報配信、また、避難場所の表示や津波広報板、海拔表示板の整備や津波避難ビルの指定、更には、迅速な避難行動がとれるよう、津波ハザードマップを市内全戸に配布し、津波に対する知識の啓発を図ることや、津波浸水想定区域の地区を対象に、津波ハザードマップを利用した津波避難訓練を実施しています。

今後も、津波避難ビル指定の拡充を図るよう努めていきます。

<健康・福祉>

平塚市保健センターについて

【提案内容】

保健センターがアクセスし辛いところにあり困っています。妊娠期や子育て中の利用者がバスを乗り継いで行かなければならない現状は大変不便です。

【回答】

平塚市保健センターは、御指摘のとおり平塚駅周辺から離れた場所に立地しているため、お住まいの場所によっては、バスの乗り継ぎなどで御不便をおかけし申し訳ありません。

現在のところ当センターの移転の予定はありませんが、利用される方の声として参考にさせていただきます。また、子育てや離乳食相談であれば、お電話にて専門職員がお受けすることもできますので、お気軽に御連絡ください。

<まちの整備>

駐車場の有料化について

【提案内容】

市役所や図書館、美術館、博物館などの公共施設の駐車場有料化は、利用者の減少につながる恐れがある。移動困難者にも考慮してほしい。

【回答】

駐車場有料化については、公共交通機関利用者との公平性や、駐車場の維持管理にかかる費用負担適正化の観点から、駐車場を御利用いただく受益に対し、料金を御負担いただくことを原則としていますが、御指摘にあります移動困難者に関し、特段の配慮が必要な方々として、身体障害者手帳、療育手帳若しくは精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方及び難病若しくは小児慢性疾病に関する医療受給者証の交付を受けている方、又はこれらの方に付き添い同乗する介護者が市役所及び文化ゾーン施設又は税務署に来庁（館）するために庁舎及び文化ゾーン駐車場を利用する場合については、利用料金の全額を免除していきます。

今後も利用される皆さまにとって、公平で使いやすい駐車場となるよう努めていきますので、御理解、御協力をお願いします。

平塚駅四つ角の景観について

【提案内容】

四つ角の樹木に多数の鳥が群れていて、樹木の下に大量の糞が落ちています。近くにはホテルもあり、市外から来る人たちが見たら、どう思うでしょうか。改善に向けて対応できないでしょうか。

【回答】

全国的に野鳥の糞害は問題化していますが、鳥獣保護法により捕獲が禁じられているため、本市でも対策に苦慮しているところです。北口駅前のロータリー付近については、当面の対策として、野鳥がとまる街路樹の枝葉を少なくするため、今年の7月に、また、今年の1月から2月にかけて順次剪定を行っています。

その間、業者や直営作業員により幾度となく路面清掃を実施していますが、数日後には、前の状態に戻ってしまう状況です。現在は剪定後の野鳥の動向の確認と、他の対策として音により野鳥を追い払うことが出来ないか、試行に向けて調整中です。また、路面清掃を引き続き行い、他の対策についても検討し、可能なものから実施していきます。

平塚駅北口喫煙所について

【提案内容】

平塚駅北口にある喫煙所は、バス停まで煙や臭いが漂っています。密閉型の建屋のような施設にすることはできないのでしょうか。

【回答】

平塚駅北口喫煙所は、駅周辺の路上喫煙禁止区域内に設けた喫煙所の一つであり、たばこの火による火傷や吸い殻のポイ捨てを予防することを目的として設置しています。非喫煙者の方には御迷惑をおかけしています

駅周辺の限られたスペースの中で、通行人等との一定の距離が確保できる数少ない場所として現在地に設置するとともに、目隠し壁を設置することで煙を上方へ拡散させるなどの工夫をおこなっているところです。

たばこの煙や臭いの対策については、妙案がないのが現状で、喫煙所の構造変更や廃止についてはすぐの対応は難しいですが、いただきました御意見を参考とさせていただきます。煙等の軽減策についての調査・研究を進めていきます。

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】

市役所で手続きを終えて帰宅しましたが、その後、職員から電話が入り、「書類が足りない」との内容でした。窓口で確認したにも関わらず、そういった連絡があったことについて、不信感を持ちました。

【事例2】

市役所から通知書が届き、心当たりが無かったので、担当部署に電話で問い合わせたところ、威圧的な喋り方をされ、不快な思いをしました。職員の再教育をお願いします。

【事例3】

平塚市ウェブを見て、オリジナルの婚姻届があることを知りました。記念撮影やランチ券の特典を楽しみにして、窓口に行くと、既に終了しているとのことでした。市ウェブでは、特典が終了したことの記載はありませんでした。情報管理がずさんなのではないでしょうか。

<お礼>

【事例1】

税金やマイナンバーについて、大変丁寧に対応していただき、感謝しています。

【事例2】

小学生になる子がいますが、こども発達支援室くれよんの先生方が移行支援や学校巡回を引き受けていただき、感謝しています。親として安心して成長を見守ることができました。

【事例3】

がん検診や結核健診のお知らせに関して、担当の方がとても分かりやすく説明してくださったので、うれしく思いました。

団 体 要 望

平成29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 15通
- ・予算編成に関する要望 22通
- ・福祉施策に関する要望 12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29年度～

平成30年（2018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