

平成30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	10
団体要望	11

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。

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。

平成30年度の通数は、個人要望が358通、団体要望が86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542件、団体要望が1,052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。

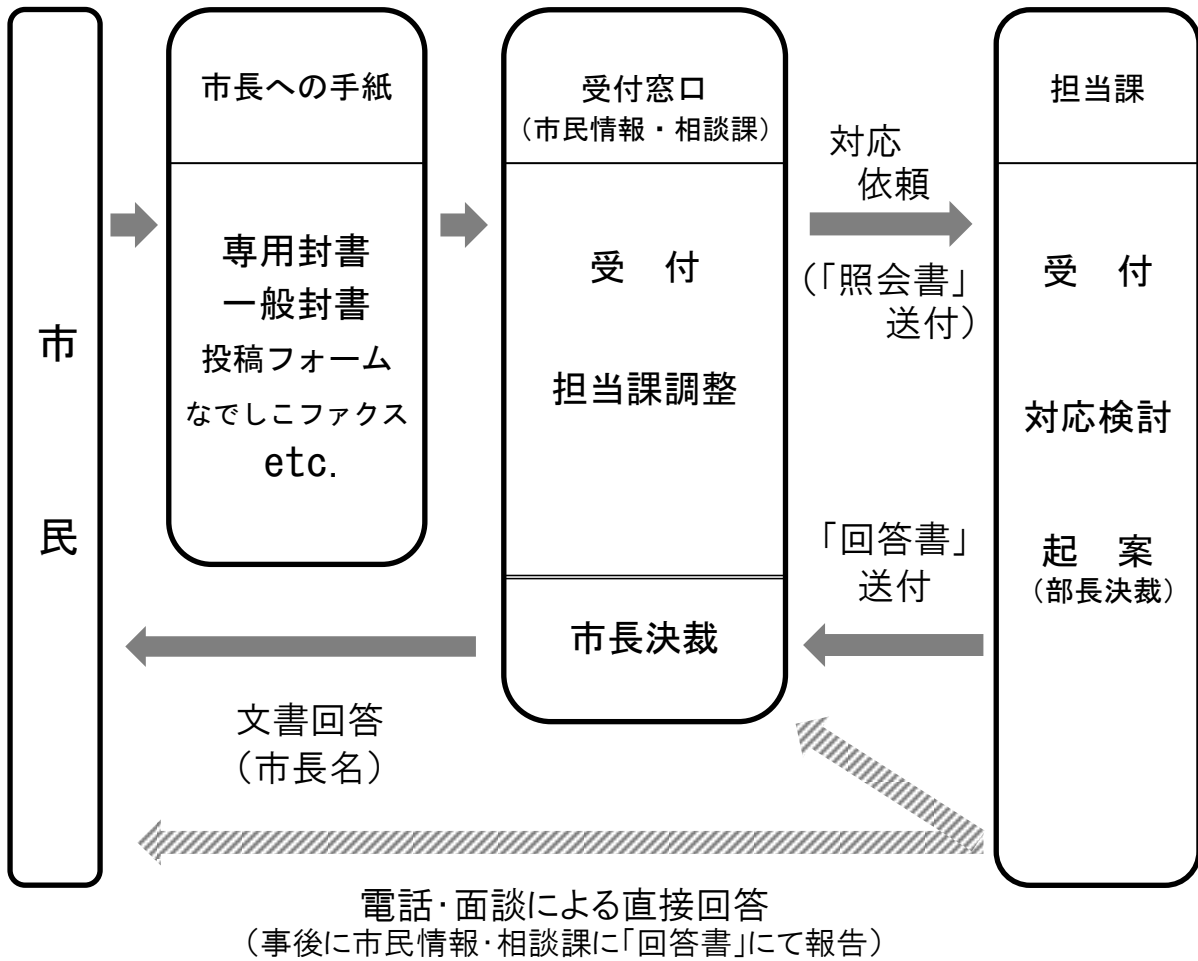
個人要望の受付状況を所管別に見ると、都市整備部が76件、総務部が75件、まちづくり政策部が47件となります。

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。

平成 30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	358通（80.6%）	542件（34.0%）
団体要望	86通（19.4%）	1,052件（66.0%）
合計	444通（100.0%）	1,594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	28		29		30	
	通数	件数	通数	件数	通数	件数
個人要望	661	1,173	471	743	358	542
専用封書	235	396	188	289	159	234
一般封書	180	373	83	181	52	113
投稿フォーム	188	299	133	181	86	112
なでしこファクス	3	6	0	0	10	13
電話	15	35	23	34	22	31
来庁	5	11	6	9	2	2
広聴メモ	13	25	23	30	22	32
他機関情報提供(※1)	2	2	1	1	1	1
対話集会	20	26	14	18	4	4
団体要望	71	1,175	71	1,261	86	1,052
合計	732	2,348	542	2,004	444	1,594

- ・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。

担当課別の件数

部 課 名	件数	部 課 名	件数
企画政策部	33	都市整備部	76
企画政策課	4	都市整備課	15
財政課	3	みどり公園・水辺課	28
秘書広報課	12	総合公園課	29
情報政策課	1	建築住宅課	4
資産経営課	10	土木部	44
オリンピック・パラリンピック推進課	3	土木総務課	15
防災危機管理部	13	道路管理課	22
危機管理課	7	道路整備課	5
災害対策課	6	下水道経営課	0
総務部	75	下水道整備課	2
行政総務課	7	市民病院	15
職員課	33	経営企画課	0
契約検査課	3	病院総務課	4
庁舎管理課	14	医事課	11
納税課	8	改築推進室	0
市民税課	8	会計課	0
固定資産税課	2	議会局	1
産業振興部	18	選挙管理委員会事務局	0
産業振興課	2	監査委員事務局	0
農水産課	4	農業委員会事務局	0
商業観光課	12	学校教育部	41
公営事業部（事業課）	1	教育総務課	5
市民部	41	教育施設課	11
協働推進課	6	学校給食課	3
市民課	4	学務課	8
市民情報・相談課	26	教職員課	2
文化・交流課	5	教育指導課	10
人権・男女共同参画課	0	平塚市教育研究所	0
福祉部	41	平塚市子ども教育相談センター	2
福祉総務課	11	社会教育部	35
高齢福祉課	9	社会教育課	9
地域包括ケア推進課	3	平塚市中央公民館	4
障がい福祉課	5	スポーツ課	1
生活福祉課	10	平塚市中央図書館	11
介護保険課	3	平塚市博物館	3
健康・こども部	22	平塚市美術館	7
保育課	6	消防本部	9
こども家庭課	1	消防総務課	6
健康課	5	予防課	1
青少年課	6	消防救急課	1
保険年金課	4	情報指令課	1
環境部	29	消防署	1
環境政策課	2	管理担当	1
収集業務課	16	警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
環境保全課	7	（公財）平塚市まちづくり財団	0
環境施設課	4	（公財）生きがい事業団	0
まちづくり政策部	47	（福）平塚市社会福祉協議会	0
まちづくり政策課	0	神奈川県平塚警察署	0
交通政策課	22	神奈川県住宅供給公社	0
開発指導課	14	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	11	合 計	542

要望者の状況

個人要望358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、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、男性は女性の約1.6倍となっています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))
崇善地区が最も多く、次いで、八幡地区と市外が同数となっています。

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	1	1	0	2	0.6%
20歳代	0	1	0	1	0.3%
30歳代	3	4	1	8	2.2%
40歳代	15	7	3	25	7.0%
50歳代	8	8	2	18	5.0%
60歳代	23	13	2	38	10.6%
70歳以上	22	18	6	46	12.8%
不 明	34	14	172	220	61.5%
合 計	106	66	186	358	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
崇 善	32	8.9%
須 賀	10	2.8%
松 原	6	1.7%
富 士 見	13	3.6%
花 水	17	4.7%
な で し こ	1	0.3%
大 野	3	0.8%
八 幡	23	6.4%
四 之 宮	4	1.1%
中 原	13	3.6%
松 が 丘	3	0.8%
大 原	2	0.6%
南 原	5	1.4%
神 田	5	1.4%
横 内	5	1.4%
大 神	10	2.8%
岡 崎	8	2.2%
豊 田	3	0.8%
城 島	0	0.0%
金 目	19	5.3%
金 田	9	2.5%
土 屋	1	0.3%
吉 沢	1	0.3%
旭 南	11	3.1%
旭 北	14	3.9%
市 外	23	6.4%
不 明	117	32.7%
合 計	358	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

平成30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いたします。(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】

平塚市では骨髄バンクに関する助成制度がないため、検討してほしいです。

【回答要旨】

本市では、人と人とのつながりを大切にする「手をつなぎたくなる街」として、様々な事業を行っているところであり、御提案のありました骨髄バンクの助成制度については、骨髄等移植ドナー支援事業として制度化する方向で検討しています。

【要望内容】

平塚駅東側改札の北口階段について、下りのエスカレーターやエレベーターを設置することはできないのでしょうか。

【回答要旨】

本市では、平塚駅東側改札の北口階段に、車いすやベビーカー等を利用される方が24時間利用できるエレベーターを設置しバリアフリー化することを目指しており、施設所有者である東日本旅客鉄道株式会社及び湘南ステーションビル株式会社と協議を重ねています。

これまで、新規のエレベーター設置とラスカ店内のエレベーターの開放時間延長という2つの案について協議を進めてきましたが、新規のエレベーターの設置については、建物の大規模な改修を伴うこと等が課題となり実現していません。また、ラスカ店内のエレベーターの開放時間延長については、店舗管理上の問題から、実現が難しい状況です。

このため、エレベーターの協議も継続しつつ、平塚駅の利便性向上のため、現在は下りエスカレーターの設定に向けた協議を進めていますが、設置に当たっては建物の構造等の課題を検討する必要があることから調査を実施しているところです。引き続き、平塚駅の利便性の向上に向けた事業を進めていきます。

【要望内容】

湘南平の電波塔にイルミネーションを施すことによって、注目度が増し、観光面でプラスになるのではないのでしょうか。

【回答要旨】

本市では湘南平について、湘南の海、富士山や丹沢・大山など360度の眺望、夜景の魅力など幅広い世代が楽しめる観光スポットとして認識しています。

御提案にあります電波塔のイルミネーションについては、株式会社テレビ神奈川他民放6社の所有物であるため、施設の設置者である株式会社テレビ神奈川に確認しましたところ、イタズラ等による破損等で機能に支障が出る可能性があり難しいとのことでした。そこで、電波塔本体へ直接装飾するのではなく、周囲からのライトアップ等を検討したいと考えています。

【要望内容】

七夕まつり期間中に会場周辺のごみの回収やトイレの清掃はどうなっているのでしょうか。

【回答要旨】

七夕まつりで出たごみについては、会場内26か所のごみステーションに集め、収集運搬をしています。このうち一部のごみステーションでは開催時間内に数回の収集運搬を行うとともに、毎日の終了後に夜間の収集運搬を行っています。更に、毎晩、職員や関係者により会場内のごみ拾いを行い、各ごみステーションに一旦集めてから、翌日午前6時から8時頃までにそのごみを収集運搬しています。

トイレの清掃については、開催期間中に臨時に設置する仮設トイレの清掃を行うとともに、会場内にある常設の公衆トイレでは、紅谷町駐車場のトイレは午前7時30分から、また、駅北口自転車駐車場のトイレは、午前6時から毎日数回、清掃を実施しています。更に公園内にあるトイレについても期間中随時清掃しています。

【要望内容】

総合公園の駐車場が有料化しました。利用時間や利用金額は妥当でしょうか。

【回答要旨】

公園にお出でいただく手段としては、自家用車のほか、徒歩や自転車、公共交通機関等がありますが、自家用車をお使いの方のみ公園敷地内の駐車場スペースを御利用いただくこととなります。

総合公園には、有料スポーツ施設のほか、広場や園路、ふれあい動物園、日本庭園等様々な施設があり、それらの公園施設を御利用される方のために駐車場を設けているものです。有料のスポーツ施設について、利用の際に料金をお支払いいただくのと同様に、駐車場スペースを占有して一定時間使用することに対して、それに応じた負担を求めていくというのが受益者負担の考え方です。

無料駐車時間については、当初の計画では入場後1時間としていましたが、一昨年行ったパブリックコメントでの皆様からの御意見等を踏まえ、入場後2時間に見直しをしています。御理解いただきますようお願いいたします。

【要望内容】

ひとり暮らしの高齢者が亡くなった後、葬儀や納骨について自治体で支援する制度はあるのでしょうか。

【回答要旨】

本市では、ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯、認知症等により判断能力や認知機能が低下してしまった方が安心して生活できるよう、成年後見利用支援センターの活用や地域包括支援センターでの相談受付、お話し見守り歩数計やはいかいSOS平塚などのいわゆる見守り事業を実施しており、介護が必要になっても住み慣れた地域で支え合い安心して暮らせる環境づくりを進めています。

終活の運用については、整理しなければならない課題もあり、エンディングノートの作成・管理等も含めた、いわゆる終活サポート事業についていろいろな方々の御意見を聞きながら、慎重に検討、研究を行っているところです。

職員への意見等

「市長への手紙」には、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】

窓口対応の職員が、親身になって質問に答えようという態度がありませんでした。

【事例2】

歩きスマホをしていたり、トイレで立ち話をしているなど、市職員のモラルが低下していると感じました。

<お礼>

【事例1】

税金に関する手続きが難しかったのですが、進め方について懇切丁寧に教えていただき、助かりました。

【事例2】

市役所の廊下で「おはようございます」や「こんにちは」と挨拶をいただくと、嬉しい気持ちになります。こうした職員が増えればいいと思います。

団 体 要 望

平成30年度に受け付けた86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 | 25通 | |
| ・予算編成に関する要望 | 28通 | |
| ・福祉施策に関する要望 | 10通 | |
| ・教育関係に関する要望 | 7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

～平成30年度～

令和元年（2019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