

令和4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4年度の通数は、個人要望が328通、団体要望が69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493件、団体要望が921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。

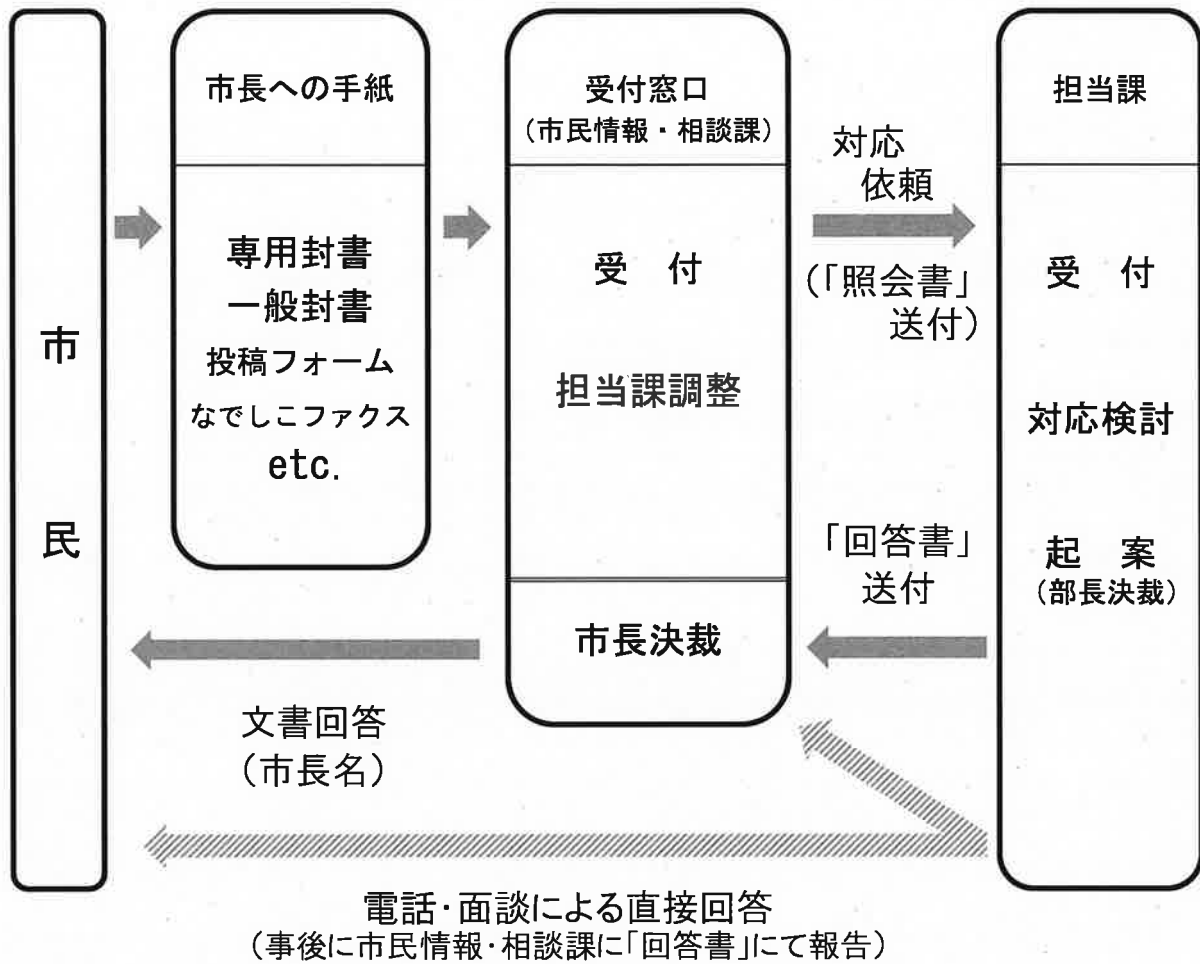
個人要望の受付状況を所管別に見ると、市民部が85件、健康・こども部が69件、都市整備部が50件となります。

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4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	328通(82.6%)	493件(34.9%)
団体要望	69通(17.4%)	921件(65.1%)
合計	397通(100.0%)	1,414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		令和2		令和3		令和4	
	通 数	件 数	通 数	件 数	通 数	件 数	通 数	件 数
個 人 要 望	369	470	331	469	328	493		
専用封書	111	151	112	168	102	155		
一般封書	48	68	44	71	51	96		
投稿フォーム	194	228	160	210	161	218		
なでしこファクス	3	6	0	0	2	4		
電 話	0	0	0	0	0	0		
来 庁	0	0	0	0	0	0		
広 聴 メ モ	13	17	15	20	12	20		
他機関情報提供(※1)	0	0	0	0	0	0		
対 話 集 会	0	0	0	0	0	0		
団 体 要 望	109	1,035	87	962	69	921		
合 計	478	1,505	418	1,431	397	1,414		

- ・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
<b>市長室</b>	<b>18</b>
秘書課	4
広報課	5
危機管理課	7
災害対策課	2
<b>企画政策部</b>	<b>32</b>
企画政策課	20
財政課	2
デジタル推進課	0
マイナンバー推進課	7
資産経営課	3
<b>総務部</b>	<b>41</b>
行政総務課	5
職員課	19
契約検査課	3
庁舎管理課	10
納税課	2
市民税課	1
固定資産税課	1
<b>産業振興部</b>	<b>22</b>
産業振興課	6
農水産課	3
商業観光課	13
<b>公営事業部（事業課）</b>	<b>0</b>
<b>市民部</b>	<b>85</b>
協働推進課	10
市民課	6
市民情報・相談課	58
文化・交流課	7
人権・男女共同参画課	4
<b>福祉部</b>	<b>37</b>
福祉総務課	8
高齢福祉課	5
地域包括ケア推進課	2
障がい福祉課	12
生活福祉課	7
介護保険課	3
<b>健康・こども部</b>	<b>69</b>
保育課	22
こども家庭課	13
健康課	25
青少年課	5
保険年金課	4
<b>環境部</b>	<b>23</b>
環境政策課	2
収集業務課	16
環境保全課	5
環境施設課	0
<b>まちづくり政策部</b>	<b>24</b>
まちづくり政策課	5
交通政策課	13
開発指導課	6
建築指導課	0

部 課 名	件数
<b>都市整備部</b>	<b>50</b>
都市整備課	7
みどり公園・水辺課	29
総合公園課	11
建築住宅課	3
<b>土木部</b>	<b>28</b>
土木総務課	6
道路管理課	9
道路整備課	4
下水道経営課	2
下水道整備課	7
<b>会計課</b>	<b>0</b>
<b>平塚市議会議会局</b>	<b>0</b>
<b>平塚市選挙管理委員会事務局</b>	<b>3</b>
<b>平塚市監査委員事務局</b>	<b>0</b>
<b>平塚市農業委員会事務局</b>	<b>2</b>
<b>教育総務部</b>	<b>6</b>
教育総務課	0
教育施設課	3
学校給食課	3
<b>学校教育部</b>	<b>12</b>
学務課	5
教職員課	0
教育指導課	7
平塚市教育研究所	0
平塚市子ども教育相談センター	0
<b>社会教育部</b>	<b>26</b>
社会教育課	3
平塚市中央公民館	9
スポーツ課	7
平塚市中央図書館	4
平塚市博物館	2
平塚市美術館	1
<b>消防本部</b>	<b>3</b>
消防総務課	0
予防課	0
消防救急課	3
情報指令課	0
<b>消防署</b>	<b>0</b>
管理担当	0
警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
<b>市民病院</b>	<b>8</b>
経営企画課	0
病院総務課	3
医事課	5
神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	4
<b>合 計</b>	<b>493</b>

## 要望者の状況

個人要望328通のうち、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50歳代、60歳代という順になっています。
- 2 性別 (表1(ア))  
男性より女性が多く、女性は男性の約1.2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、次いで金田地区、旭南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	1	2	0.6%
20歳代	0	0	0	0	0.0%
30歳代	1	5	1	7	2.1%
40歳代	2	2	1	5	1.5%
50歳代	15	17	2	34	10.4%
60歳代	6	7	1	14	4.3%
70歳以上	11	19	8	38	11.6%
不 明	10	3	215	228	69.5%
合 計	45	54	229	328	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
崇 善	30	9.1%
須 賀	18	5.5%
松 原	4	1.2%
富 士 見	13	4.0%
花 水	18	5.5%
な で し こ	3	0.9%
大 野	12	3.7%
八 幡	10	3.0%
四 之 宮	10	3.0%
中 原	12	3.7%
松 が 丘	3	0.9%
大 原	1	0.3%
南 原	6	1.8%
神 田	16	4.9%
横 内	2	0.6%
大 神	4	1.2%
岡 崎	9	2.7%
豊 田	3	0.9%
城 島	3	0.9%
金 目	15	4.6%
金 田	28	8.5%
土 屋	1	0.3%
吉 沢	4	1.2%
旭 南	27	8.2%
旭 北	9	2.7%
市 外	28	8.5%
不 明	39	11.9%
合 計	328	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4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】**

家族の愛犬を散歩するため、平塚市総合公園をよく利用しています。公園内に「ドッグラン」があれば、遊ばせることができるので、設置してほしいと思います。

### **【回答要旨】**

平塚市総合公園は、様々な年代の方がそれぞれの目的で来園し、週末等は多くの来園者により混雑している状況です。

また、開設から30年以上が経過しており、現在は、園内に新たな機能を持つ施設を整備するための余剰スペースが無いことから、御提案いただいたドッグランの設置は難しいと考えます。

### **【要望内容】**

私の地域のごみ集積所では、ごみが分別されていなかったり、不法投棄があったりします。市では対応しているのでしょうか。

### **【回答要旨】**

指摘のありましたごみの集積所については、重点的な巡回集積所とし、排出物の調査により排出者が特定できた場合は、適正な排出指導をし、警察への通報を行うなど、関係諸機関とも協力しながら厳正に対処していきます。

### **【要望内容】**

湘南エリアは海岸沿いでサイクリングロードを見かけることが多いです。平塚市では、自転車が乗りやすいような対応をしていますか。自転車にやさしいまちづくりをアピールしてほしいです。

### **【回答要旨】**

本市では、歩行者と自転車の安全で快適な道路環境を実現するため、令和2年3月に「平塚市自転車活用推進計画」を策定し、平塚駅を中心とした約3km圏域に配置した幹線的な自転車ネットワーク（日常の自転車ネットワーク）と、金目川サイクリ

ングコース等のサイクリングロードや観光地等との連絡機能を高めるためのネットワーク（レクリエーションの自転車ネットワーク）を配置し、自転車走行空間の連続的な整備を推進しています。

**【要望内容】**

平塚市のファミリーサポートセンターの依頼会員で、子どもの送迎で活用しており、助かっています。今後、子どもが中学校に進学した時に利用できないと聞きました。今後、中学生が利用できるようにはなりますか。

**【回答要旨】**

本市のファミリーサポート事業は、国の「子育て援助活動支援事業（ファミリー・サポート・センター事業）実施要綱」に基づき、実施をしています。

この実施要綱では、「乳幼児や小学生等の児童を有する子育て中の労働者や主婦等を会員として」とあることから、本市では対象者を小学生までとしています。県内の市町村でも小学生までを対象としており、一部中学生を対象としている市町もありますが、障がい児などに限定しているのが現状です。

今後も対象者については、本市の利用ニーズや県内各市の状況を見ながら、検討していきたいと考えています。

**【要望内容】**

市内で聞こえる広報ひらつかのアナウンスが、聞き取りづらいことがあります。内容を確認するためにはどうすればよいですか。

**【回答要旨】**

防災行政無線は、市内の124箇所に配置していますが、住宅の気密性の向上や天候の影響などにより聞き取りにくい場合があります。一方、スピーカーの近くにお住まいの世帯や就寝中の方などからは、音量を下げしてほしいとの御要望をいただく場合もあります。今回、お問い合わせの交通騒音による聞こえづらい状況については、放送設備や現地の状況を確認した上で、御説明させていただきます。

なお、本市では、防災行政無線の放送内容を電話で確認いただけるテレフォンガイドの設置及びラジオ放送で聞くことができる防災ラジオを有償配付しています。

また、携帯電話、スマートフォン、パソコンを御利用の方は、放送内容をほっとメールひらつか、LINE、ウェブサイト、緊急速報メール等によりお知らせしています。

## 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】

担当課の相談員の言葉遣いが良くなかったため、不信感を持ちました。困ったことがあるので相談に来たので、親身になって対応してくれれば良かったです。

#### 【事例2】

事前に手続きに必要な書類について、電話で尋ねたところ、用意する書類を案内されました。しかし、実際に窓口に行った際、その書類は不要なものでした。最初から正しい説明があれば、無駄なことはしなくて済んだので、改善してほしいです。

### <お礼>

#### 【事例1】

自宅前の道路が大雨により冠水することがあり、困っていましたが、雨水ますを清掃してもらい、不安が解消しました。迅速に対応してもらい、助かりました。

#### 【事例2】

自宅近くの公園では落葉が多かったのですが、枝や葉の伐採をしていただき、きれいになりました。公園も使いやすくなり、感謝しています。

## 団 体 要 望

令和4年度に受け付けた69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 19通
- ・福祉施策に関する要望 14通
- ・教育関係に関する要望 2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4年度～

令和5年（2023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](mailto:jousou@city.hiratsuka.kanagawa.jp)