

令和5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5年度の通数は、個人要望が338通、団体要望が70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492件、団体要望が876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。

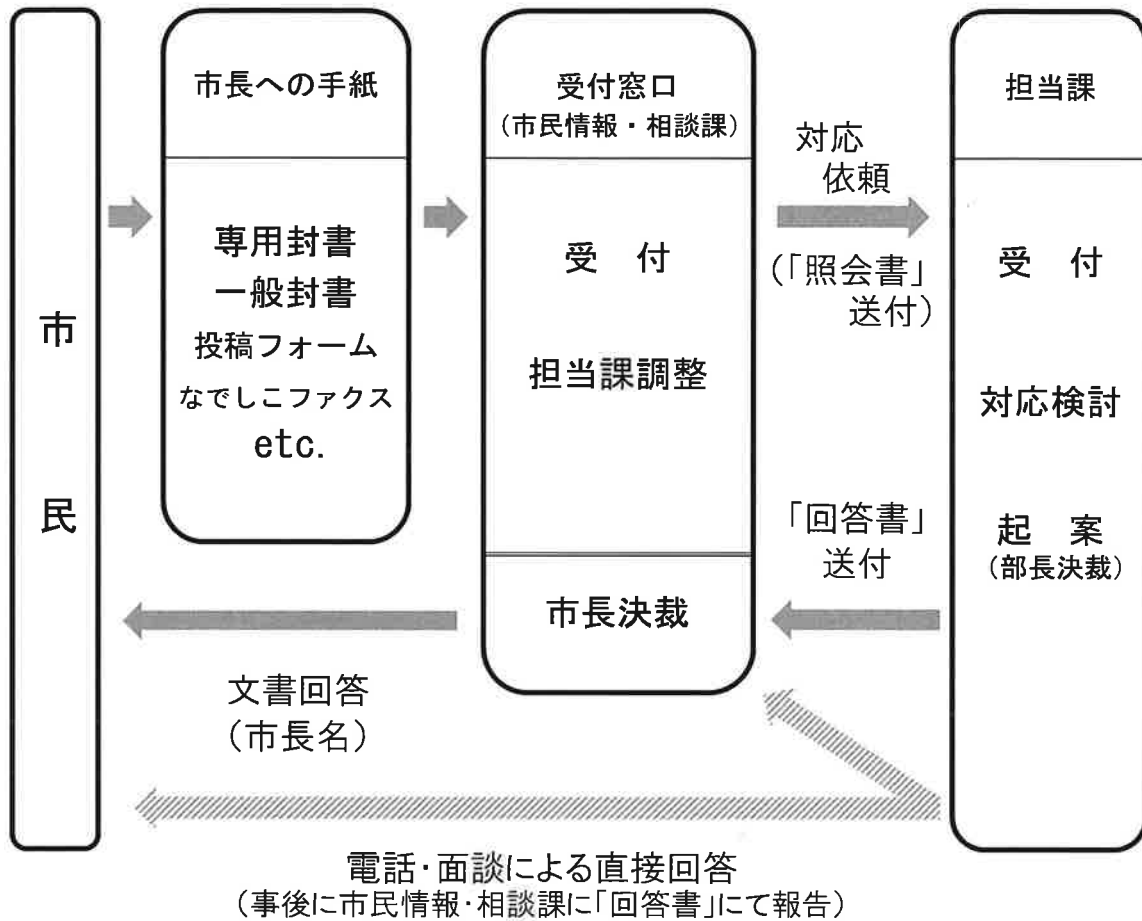
個人要望の受付状況を所管別に見ると、福祉部が59件、都市整備部が50件、市民部が49件となります。

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 5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	338 通 (82.8%)	492 件 (36.0%)
団体要望	70 通 (17.2%)	876 件 (64.0%)
合 計	408 通 (100.0%)	1,368 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 3		令和 4		令和 5	
	通 数	件 数	通 数	件 数	通 数	件 数
個 人 要 望	331	469	328	493	338	492
専 用 封 書	112	168	102	155	101	161
一 般 封 書	44	71	51	96	44	82
投 稿 フ ォ ー ム	160	210	161	218	187	239
なでしこファクス	0	0	2	4	0	0
電 話	0	0	0	0	0	0
来 庁	0	0	0	0	0	0
広 聴 メ モ	15	20	12	20	6	10
他機関情報提供（※1）	0	0	0	0	0	0
団 体 要 望	87	962	69	921	70	876
合 計	418	1,431	397	1,414	408	1,368

- ・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
市長室	27
秘書課	7
広報課	7
危機管理課	9
災害対策課	4
企画政策部	17
企画政策課	13
財政課	0
デジタル推進課	1
マイナンバー推進課	2
資産経営課	1
総務部	45
行政総務課	15
職員課	19
契約検査課	1
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	29
産業振興課	8
農水産課	9
商業観光課	12
公営事業部（事業課）	2
市民部	49
協働推進課	4
市民課	7
市民情報・相談課	28
文化・交流課	6
人権・男女共同参画課	4
福祉部	59
福祉総務課	15
生活福祉課	13
高齢福祉課	17
地域包括ケア推進課	2
障がい福祉課	6
介護保険課	6
健康・こども部	41
保育課	14
こども家庭課	7
健康課	13
青少年課	2
保険年金課	5
環境部	43
環境政策課	7
収集業務課	25
環境保全課	8
環境施設課	3
まちづくり政策部	30
まちづくり政策課	2
交通政策課	22
開発指導課	4
建築指導課	2

部 課 名	件数
都市整備部	50
都市整備課	5
みどり公園・水辺課	35
総合公園課	9
建築住宅課	1
土木部	38
土木総務課	7
道路管理課	23
道路整備課	5
下水道経営課	0
下水道整備課	3
会計課	0
平塚市議会議会局	4
平塚市選挙管理委員会事務局	1
平塚市監査委員事務局	1
平塚市農業委員会事務局	3
教育総務部	3
教育総務課	1
教育施設課	1
学校給食課	1
学校教育部	19
教職員課	4
学務課	4
教育指導課	10
教育研究所	0
子ども教育相談センター	1
社会教育部	19
社会教育課	2
中央公民館	5
スポーツ課	4
中央図書館	5
博物館	1
美術館	2
消防本部	3
消防総務課	1
予防課	0
消防救急課	2
情報指令課	0
消防署	0
管理担当	0
警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
市民病院	9
経営企画課	0
病院総務課	3
医事課	6
神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	0
合 計	492

要望者の状況

個人要望338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)）
 女性より男性が多く、男性は女性の約1.4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	2	0	0	2	0.6%
20 歳 代	0	1	0	1	0.3%
30 歳 代	0	1	0	1	0.3%
40 歳 代	2	5	1	8	2.4%
50 歳 代	19	7	1	27	8.0%
60 歳 代	11	5	4	20	5.9%
70歳以上	17	14	4	35	10.4%
不 明	48	38	158	244	72.2%
合 計	99	71	168	338	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
花 水	20	5.9%
旭 北	16	4.7%
富 士 見	21	6.2%
旭 南	28	8.3%
崇 善	42	12.4%
須 賀	17	5.0%
金 目	11	3.3%
横 内	2	0.6%
金 田	5	1.5%
中 原	11	3.3%
松 原	7	2.1%
な で し こ	6	1.8%
松 が 丘	0	0.0%
南 原	6	1.8%
神 田	5	1.5%
城 島	1	0.3%
八 幡	12	3.6%
大 原	0	0.0%
四 之 宮	10	3.0%
吉 沢	6	1.8%
岡 崎	10	3.0%
土 屋	3	0.9%
大 野	10	3.0%
豊 田	1	0.3%
大 神	11	3.3%
市 外	24	7.1%
不 明	53	15.7%
合 計	338	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5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】

平塚市総合体育館をよく利用しています。腰痛のためエレベーターを使用しておりましたが、「電気代節約のため使用を控える旨」の案内が掲示されるようになり使用しづらくなりました。

【回答要旨】

「節電のため使用を控える旨」の御案内をしています。エレベーターの利用を規制するものではありませんので、下り階段に不安があるようでしたら御利用いただきますようお願いいたします。

【要望内容】

ゴミの個別収集が開始されるそうですが、自宅前や近所の道路にゴミ散乱し美化や衛生上の懸念があります。個別収集を実行して大丈夫なのでしょうか。

【回答要旨】

これまでに戸別収集を開始した地域の皆様からは、不適切なごみの排出が減少し、鳥獣被害が減少していること、また、景観が向上した等の御意見を頂いています。

【要望内容】

持病のため平塚共済病院にバスを利用し通院していますが、バス待ちをしている間、立っているのがつらいときもあるので、今すぐに平塚共済病院前バス停のベンチを設置して欲しいです。

【回答要旨】

バス停のベンチは不特定多数の方が利用するため、十分な安全性及び耐久性のあるベンチを歩道上に固定する必要があります。また、車いす利用者を含めた歩行者や自転車等の通行に支障がない等、道路管理者の定める設置基準及び各種法令の規定を満たす必要があります。

そのため、協議及び調整に時間を要することから、利用者数や周囲の状況を考慮しながら、運行事業者及び民間事業者と連携し順次設置を進めていきます。

【要望内容】

現在、医療証交付年齢が15歳までとなっておりますが、実際問題、家計を管理している立場からしますと高校生になってからが諸々の費用がかさみ家計を圧迫します。せめて、高校卒業までは医療費無料にしていきたいです。医療証交付年齢を18歳までにしていただくよう要望します。是非、早急に御検討かつ御対応をお願いします。

【回答要旨】

高校生までの医療費無償化については、本市のこれまでの子育て支援の理念や取組を踏まえると、いずれは必要な政策課題と認識していますが、その実現に向けては、施策の優先度や必要となる経費の財源、他市町村の動向等、様々な視点からの検討が必要と考えています。

【要望内容】

平塚広報の放送は、いつも音が反響して言葉をかき消してしまい、言葉が全く聞き取れません。

音が反響することを見込んで、ゆっくり、センテンスごとに切って、話していただけると反響しても言葉がかき消されず聞き取れるので、改善していただくことはできないでしょうか。

【回答要旨】

市内123箇所に配置している防災行政無線については、市内全域に聞こえるよう流しているため、位置によっては複数のスピーカーから音が聞こえてしまい、聞き取りにくい場合があります。

本市では、このような状況を改善するため、耐用年数を迎えたスピーカーに関しては、従来のスピーカーに比べ遠距離まで明瞭な音を届けられるスピーカーに順次交換しています。

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】

女性職員と電話で十数分やり取りしていると、以前窓口で対応に出た男性職員が電話に出てきて、こちらの話を聞こうとしなかった。

【事例２】

電話での問い合わせた際、職員の方の話し方が威圧的で面倒そうでした。午後５時近かったのもあるのでしょう。

一通り説明し、会ってお話しをしたいと伝えましたが、必要無いと判断され面談の話しを進めてもらえませんでした。

<お礼>

【事例１】

母が救急車で搬送された際、病院に到着するまでの間、隊員の方の優しい声掛けや丁寧かつ迅速な対応に感動しました。

【事例２】

市内を車で走っていたところ、強風のためゴミがゴミ置き場から道路まで飛ばされていて、車はそれを避けて走っていましたが、通りかかったゴミ収集車の方が止まって、ゴミを集めて車が通れるようにしていただきました。

その後、ゴミ置き場のゴミを回収しないで走り出したので、担当場所ではなかったのかなと思います。

嫌な顔せず集めていただき、後続車は反対車線にはみ出さず安全に走れました。ありがとうございます。

団 体 要 望

令和５年度に受け付けた７０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 １８通
- ・福祉施策に関する要望 １２通
- ・教育関係に関する要望 １通
- ・その他 ２２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5年度～

令和6年（2024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