

平成27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
提案者の状況	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 27 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 27 年度は、一般広聴（市長への手紙、投書、電話、市政モニター、来庁、Eメール等）及び団体要望により 862 通 3,547 件の要望等が寄せられています。

通数では、一般広聴が 768 通で、全体の 89.1%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、1,398 件で全体の 39.4%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。

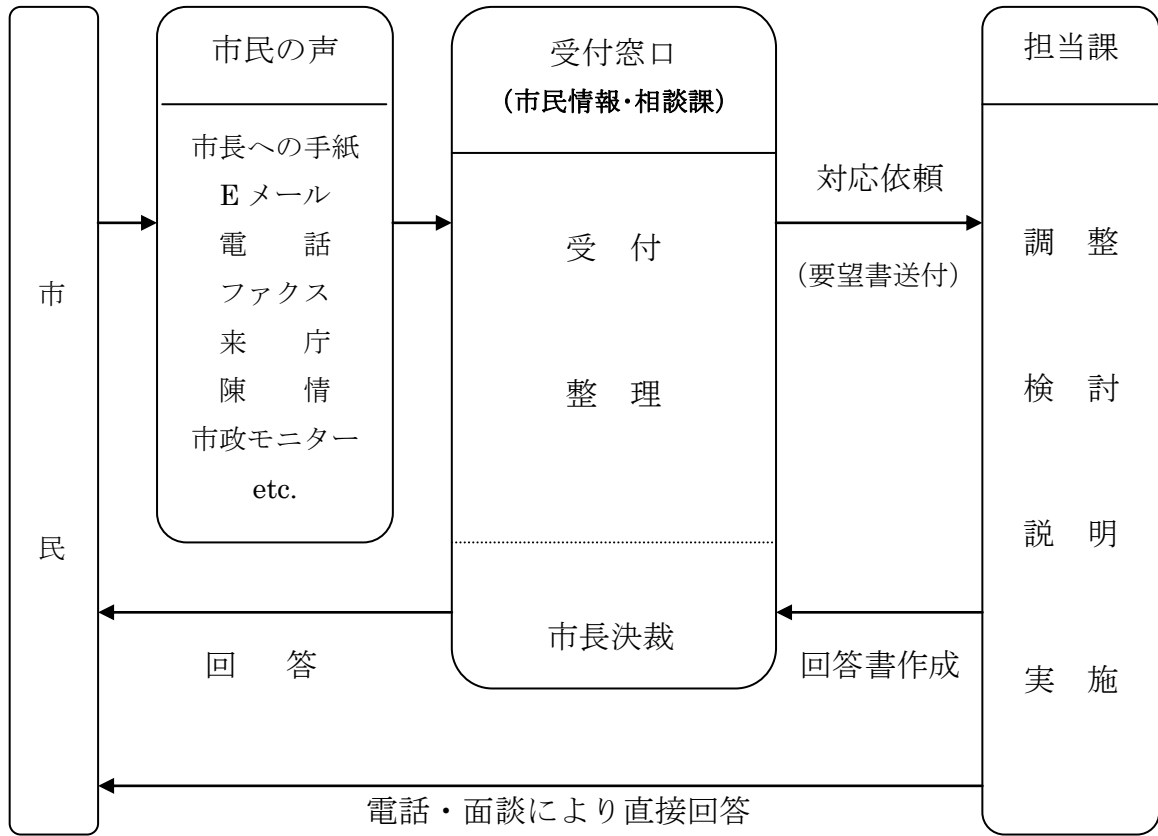
一般広聴の受付状況を所管別に見ると、福祉部 292 件、総務部 223 件、市民部 184 件の順となっています（4 ページ参照）。なお、市民部（市民情報・相談課扱い）の中には趣旨不詳のもの、関係部を特定するのが困難なものも含まれています。

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、回答を市ウェブで紹介しています。

27	通 数 (%)	件 数 (%)
一般広聴	768 (89.1)	2,149 (60.6)
団体要望	94 (10.9)	1,398 (39.4)
合 計	862 (100.0)	3,547 (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	25		26		27	
	通数	件数	通数	件数	通数	件数
一般広聴	743	1,590	683	1,891	768	2,149
市長への手紙	281	703	272	719	276	746
投書	152	342	114	349	153	574
電話	8	16	1	2	0	0
市政モニター	2	2	6	8	0	0
来庁	1	2	1	2	0	0
広聴メモ	17	37	43	146	46	138
ファクス	2	6	6	13	2	4
Eメール	246	438	232	640	278	671
広報県民課	0	0	4	5	2	3
ほっとミーティング	34	44	4	7	11	13
団体要望	92	1,346	108	1,497	94	1,398
合計	835	2,936	791	3,388	862	3,547

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	162	都市整備部	141
企画政策課	49	都市整備課	18
財政課	12	みどり公園・水辺課	64
秘書広報課	78	総合公園課	46
情報政策課	8	建築住宅課	13
資産経営課	15	土木部	114
防災危機管理部	139	土木総務課	38
危機管理課	121	道路管理課	46
災害対策課	18	道路整備課	15
総務部	223	下水道経営課	1
行政総務課	33	下水道整備課	14
職員課	79	市民病院	31
契約検査課	5	経営企画課	5
庁舎管理課	40	病院総務課	17
納税課	12	医事課	4
市民税課	45	改築推進室	1
固定資産税課	9	患者サポートセンター	4
産業振興部	122	会計課	1
産業振興課	37	議会局	17
農水産課	20	選挙管理委員会事務局	13
商業観光課	65	監査委員事務局	1
公営事業部（事業課）	15	農業委員会事務局	4
市民部	184	学校教育部	83
協働推進課	23	教育総務課	40
市民課	76	教育施設課	6
市民情報・相談課	42	学校給食課	10
文化・交流課	26	教育指導課	20
人権・男女共同参画課	17	教育研究所	1
福祉部	292	子ども教育相談センター	6
福祉総務課	74	社会教育部	140
生活福祉課	80	社会教育課	13
高齢福祉課	38	中央公民館	25
障がい福祉課	83	スポーツ課	23
介護保険課	17	中央図書館	62
健康・こども部	124	博物館	10
保育課	26	美術館	7
こども家庭課	19	消防本部	13
健康課	31	消防総務課	6
青少年課	17	予防課	2
保険年金課	31	消防救急課	5
環境部	76	情報指令課	0
環境政策課	30	消防署	4
循環型社会推進課	27	管理担当	4
環境保全課	14	警備課	0
環境施設課	5	（公財）平塚市まちづくり財団	0
まちづくり政策部	134	（公財）生きがい事業団	0
まちづくり政策課	30	（公財）平塚市社会福祉協議会	0
交通政策課	74	神奈川県平塚警察署	59
開発指導課	16	神奈川県住宅供給公社	54
建築指導課	14	神奈川県広報県民課（県への照会又は参考送付）	3
		合 計	2,149

要望者の状況

一般広聴768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))
40歳代が最も多く、次いで50歳以上、70歳以上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2倍を超えています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))
花水地区が最も多く、次いで旭南地区、富士見地区、崇善地区、市外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	(%)
20歳未満	6	5	1	12	1.6%
20歳代	3	6	1	10	1.3%
30歳代	8	24	1	33	4.3%
40歳代	70	25	0	95	12.4%
50歳代	71	11	6	88	11.5%
60歳代	39	14	9	62	8.1%
70歳以上	34	19	15	68	8.9%
不 明	65	21	314	400	51.9%
合 計	296	125	347	768	100.0%

(イ) 居住地区別

※居住地区別の並びは地区公民館の順による

居 住 地 区 別	通 数	(%)
崇 善	27	3.5%
須 賀	14	1.8%
松 原	5	0.7%
富 士 見	29	3.8%
花 水	109	14.2%
な で し こ	2	0.3%
大 野	6	0.8%
八 幡	13	1.7%
四 之 宮	8	1.0%
中 原	11	1.4%
松 が 丘	5	0.7%
大 原	12	1.6%
南 原	4	0.5%
神 田	4	0.5%
横 内	5	0.7%
大 神	5	0.7%
岡 崎	6	0.8%
豊 田	2	0.3%
城 島	7	0.9%
金 目	14	1.8%
金 田	3	0.4%
土 屋	2	0.3%
吉 沢	3	0.4%
旭 南	38	4.9%
旭 北	21	2.7%
市 外	25	3.3%
不 明	388	50.3%
合 計	768	100.0%

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27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。）

<教育>

マーレゼリーについて

（提案内容）

先日、「ベルマーレ応援給食」で出た「マーレゼリー」がとても美味かったため、湘南ひらつか七夕まつり等で販売してみたいか、ベルマーレのサポーターを増やすきっかけにもなりますし、御当地グルメにもできるのではないのでしょうか。

（回答）

現在、マーレゼリーは学校給食用として製造しており、市販するための表示や流通とはなっていません。

湘南ベルマーレと市販についての話し合いも行っているところですが、御提案いただいた湘南ひらつか七夕まつりでの販売などについては、今後検討していきます。

これからも、皆様に楽しみにしてもらえる給食を作っていきたいと思います。

<環境・動物>

犬のマナーについて

（提案内容）

犬の散歩中にフン等を放置する、マナーの悪い飼い主がいます。このような行為は規制できないのでしょうか。

（回答）

本市では、犬のフンの放置及び投棄を禁止し、罰則を規定した「平塚市さわやかで清潔なまちづくり条例」を制定しています。

また、飼い主のマナー向上については、犬の登録で窓口に来られた際や、狂犬病予防注射の際に、同条例のリーフレットを配布するとともに、市ウェブなどで啓発を行っているほか、マナー啓発用の看板を配布しています。

しかし、マナーが悪く、フンを片付けずに放置してしまう飼い主がいることも事実であり、そのような飼い主を特定して、指導することが困難であるため、飼い主の

自覚を促すほか有効な方策が無いのが現状ですが、今後も、飼い主のマナー向上のため、引き続き啓発を行います。

<交通・防災・防犯>

防犯カメラの設置について

(提案内容)

市内において、可能な限りたくさんの防犯カメラを設置した方が、小さい子を持つ親としても安心です。犯罪抑止と事件解決の手がかりとなるのではないかと考えますので、検討してください。

(回答)

御指摘のとおり、防犯カメラは犯罪抑止や犯人逮捕などに役立つという点で効果がありますが、その一方で、防犯カメラの設置によってプライバシーが侵害されるのではないかと不安を感じてしまう方もいます。こうしたことから、神奈川県「防犯カメラの設置・管理に関するガイドライン」では、防犯カメラの有用性とプライバシー保護との調和を考慮し、設置に際しては目的を明確にした上で、目的を達成するのに必要な範囲だけを撮影できる場所に設置することとしています。また、防犯カメラの維持管理には電気代や定期的なメンテナンスの費用等も必要となります。

上記のことを踏まえ、本市では現在、平塚駅周辺及び小中学校に絞って防犯カメラを設置しています。

<健康・福祉・子育て>

小児二次救急体制について

(提案内容)

平成28年度から小児科二次救急体制が平塚市民病院だけと聞き大変驚いております。この現状は子供を持つ親にとって不安です。

(回答)

平成27年度の小児二次救急体制は、3病院のうちの1病院が当番となり、輪番にて毎日の診療を実施していましたが、平成28年度は平塚市民病院が年間を通じて診療を行うこととなります。こうした中、救急以外においても医療が必要となった時に速やかに適切な対応が受けられる医療体制は、安心して育児ができる環境を整えるうえで重要と考え、この度、学校法人東海大学に対し、東海大学医学部附属大磯病院での小児科の診療体制維持を要望しています。

保育園について

（提案内容）

公立、私立の保育園が日曜・祝日がお休みなのはなぜですか。

また、今後はどの保育園でも子どもを預けられるようにすることや、育児休業中の子どもが保育園に入れない点も改善してほしいと考えます。

（回答）

平塚市公立保育園については、「平塚市保育所設置条例施行規則」に則り、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び、12月29日から翌年の1月3日までを、保育所の休日とさせていただいています。また、市内民間保育園についても、園ごとに規則等の中で、それぞれ休日とする日を定めています。

休日保育については、今後、市民ニーズも踏まえ、実施する園を増やしていくかどうか検討するものと考えています。

なお、育児休業中に新規で保育所の入園申込みはできませんが、育児休業に入る前、既に在園していたお子様については、継続して在園ができるよう、平成28年4月から運用基準を変更します。

<まちの整備>

宮松町バス通りの桜植樹について

（提案内容）

現在、バス通りの桜が老木化し数本しかなく、周辺の歩道には点字ブロックが設置されていることから、花壇をなくして歩道を広げた方が安全だと思います。

（回答）

駅前通り線（幹道47号）は、平塚駅北口から市役所などへの行政機関や、文化施設などにアクセスする道路として広く利用される重要な路線であり、自動車、歩行者及び自転車の利用も多いと認識しています。

今後、路線全体の再整備を行う際には、利用者の状況に応じた道路構成の再配分を検討し、安全の確保に努めます。植栽に関しては、限られた空間を植栽するため、樹形、樹高等の成長特性及び維持管理等を考慮した植栽を行います。

また、当該路線は、景観重点区域の都市のシンボル軸であり、「駅前大通り線等景観整備事業の整備方針」に位置付けられており、「さくら通り」と愛称が設けられています。さらには、「平塚市バリアフリー基本構想」において、重点整備地区となっています。これらの関連する計画と整合性を図った一体的な整備を進めます。

大雨の際の川等の増水について

(提案内容)

旭南地区では、以前の集中豪雨の際、床下浸水すれすれの状態になってしまいました。平塚市では何か対策を考えているのでしょうか。

(回答)

住宅地に降った雨は、道路下に埋設されている雨水管を通り、川へ排出されますが、特に金目川の水位が上昇したことにより、雨水が排除されにくくなり、住宅地が浸水したと考えています。

これを解消するためには、金目川の水位を下げるための整備が必要であり、金目川の管理者である神奈川県に対して、河川を早期に整備するよう要望していますが、河川の整備は多くの費用と時間がかかることから、今後も引き続き要望を行ってまいります。

なお、本市では、土のうをストックするための「土のうステーション」(住民が自由に使用できる土のう置場)を、近隣の山下ポンプ場の敷地内に設置しましたので、浸水被害の備えに御活用ください。また、追加の「土のうステーション」設置の御要望があれば、地元自治会等と相談して設置を検討してまいります。

<文化・青少年・スポーツ>

パークゴルフ場への提案について

(提案内容)

パークゴルフ場を利用するにあたり、いくつか改善して頂きたいと思う点がありましたのでお知らせします。

1 パークゴルフ場の従業員のユニフォームについて

マナー違反者や初心者を指導している時は、誰が見ても関係者と分かるユニフォームを着用していただきたいと思います。私服着用だと、従業員が誰なのか分かりません。

2 スタート順について

初めての人やマナーを守らない人が受付前にボールを置いてしまうので、受付表に受付番号を記入していただければトラブルは無くなると思います。毎回、係の人が「受付を済ませてからボールを置いて下さい！」と呼びかけていますが、受付時に受付番号を書けば済む事だと思えます。

(回答)

1 パークゴルフの従業員のユニフォームについて

「湘南ひらつかパークゴルフ場」と記載されたユニフォーム(上着や夏場はポロシャツ等)と、吊り下げ名札を作成し着用するようにします。

2 スタート順について

受付時に利用書に受付番号を記載し、受付時に「受付番号順にスタートを開始してください」との声掛けをします。また、周知のために、従業員からの声掛け以外に、施設内に張り紙をして周知を図ってまいります。

<商業・観光>

商業施設について

(提案内容)

最近、スーパー等の商業施設が少なくなり、特に平塚駅北口には無くなってしまいました。物価も高くなり、これでは平塚の発展は滞るのではないのでしょうか。

(回答)

新たな店舗や商業施設の立地は、事業者や企業の意向が前提となるため、行政の施策だけでは実現が難しい点が多くあります。

中心商店街の活性化については、事業者と商工会議所、行政で中心市街地活性化調整協議会を組織し、空き店舗対策を実施しているほか、商店街の各店舗への聞き取り調査や市民への買い物アンケート調査等の結果を踏まえ、各店舗や商店街の魅力を高める取組みの企画・提案をしています。

また、平成27年3月に策定した平塚市産業振興計画アクションプランでは、消費者のニーズに合った買い物環境づくりや、商店街が地域コミュニティの担い手となるための取組み等を推進することで、買い物が楽しめる中心商店街の実現を目指しています。

こうした協議会からの提案やアクションプランの取組みを着実に推進していくとともに、商工会議所等の関係機関と連携して事業者の取組みを支援してまいります。

ふるさと納税について

(提案内容)

ふるさと納税についてですが、平塚市の特産品をアピールして寄付金を増やす為にも、寄付者への特産品の提供をスタートしてほしいと考えます。また、「文化財の保存のために使用してほしい」というような具体的な指定ができると良いと考えます。

(回答)

ふるさと納税をしていただいた方への返礼品については、本市が目指す「選ばれるまち・住み続けるまち」への取組みの一環として、現在、御提案の内容も含め、平成29年4月の導入に向けた準備を行っているところです。

<市政>

窓口での手続きについて

(提案内容)

各種申請等の手続きの際、様々な部署を回る必要があり、とても手間と時間がかかると同時に、高齢者の方には分かりづらいのではないかと感じました。1か所の窓口ですべての申請が完了するように改善することはできないでしょうか。

(回答)

御提案いただきました、一つの窓口で様々な行政手続きを行うことのできる窓口の設置については、来庁される方の利便性向上の一つの手段ではありますが、それぞれの専門化した窓口において、正確、かつきめ細やかな対応を行うことも大切なサービスと考えています。

現在、「人と地球環境にやさしい庁舎」を基本方針の一つとして市庁舎を整備しており、完成時には、来庁される方の利便性を考慮し、窓口を低層階へ配置することや、業務が関連する窓口を近くに配置することを計画していますので、御理解をお願いします。

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)

市役所の窓口へ申請に行った際、担当者が途中で確認のため電話をかけていましたが、電話の相手へ私のことを「かなりの年寄り」と伝えており、大変落ち込みました。

職員には最低限の言葉使いを気を付けてほしいと思います。

(事例2)

何度か窓口を訪れていますが、ある日突然加入しなければならない制度があることを告げられました。後から窓口の職員へ制度の説明を求めたところ、「法律で決まっていることだ。知らないのはあなたの認識不足だ。加入しなくていいとは言っていない。」との発言。今まで説明もなく、知らないから聞きに行っているのにこのような対応をされ、とても不愉快になりました。

(事例3)

朝、平塚駅方面から通勤する職員を見ていると、道路の両側を何列にもなって通行したり、道の真ん中を歩いたりしています。この道路は自転車や車の通行も多いため、高齢者や子どもなどの歩行者が危険だと感じています。道路の片側を歩く・大人数でも2列で歩くなど、他の通行者のことを考え、市民の安全に配慮してください。

<お礼>

(事例1)

以前、私の担当者だった職員の方が、今でも私を見かけるたびに声を掛けてくれます。優しく思いやりがある方で、挨拶するたびに嬉しい気持ちになります。このような職員がもっと増えればいいと思います。

(事例2)

公園周辺の剪定作業をお願いしたところ、迅速に対応していただき、周辺の見通しも良くなり大変きれいになりました。後日、思わず公園で作業中の職員にお礼を申し上げます。

(事例3)

子が平塚市内の大学に通うため一人暮らしをしており、自宅周辺に照明灯が少ないことで夜間の安全について心配していました。市へ問い合わせたところ、素早く現場確認をしていただき、今後の見通しを含めた計画について回答していただきました。信頼できる対応をしていただき、親としても安心できました。

団 体 要 望

平成27年度に受け付けた94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 | 22通 | |
| ・予算編成に関する要望 | 24通 | |
| ・福祉施策に関する要望 | 5通 | |
| ・教育関係に関する要望 | 6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27年度～

平成28年(2016年)8月

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