

令和2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2年度の通数は、個人要望が369通、団体要望が109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470件、団体要望が1,035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。

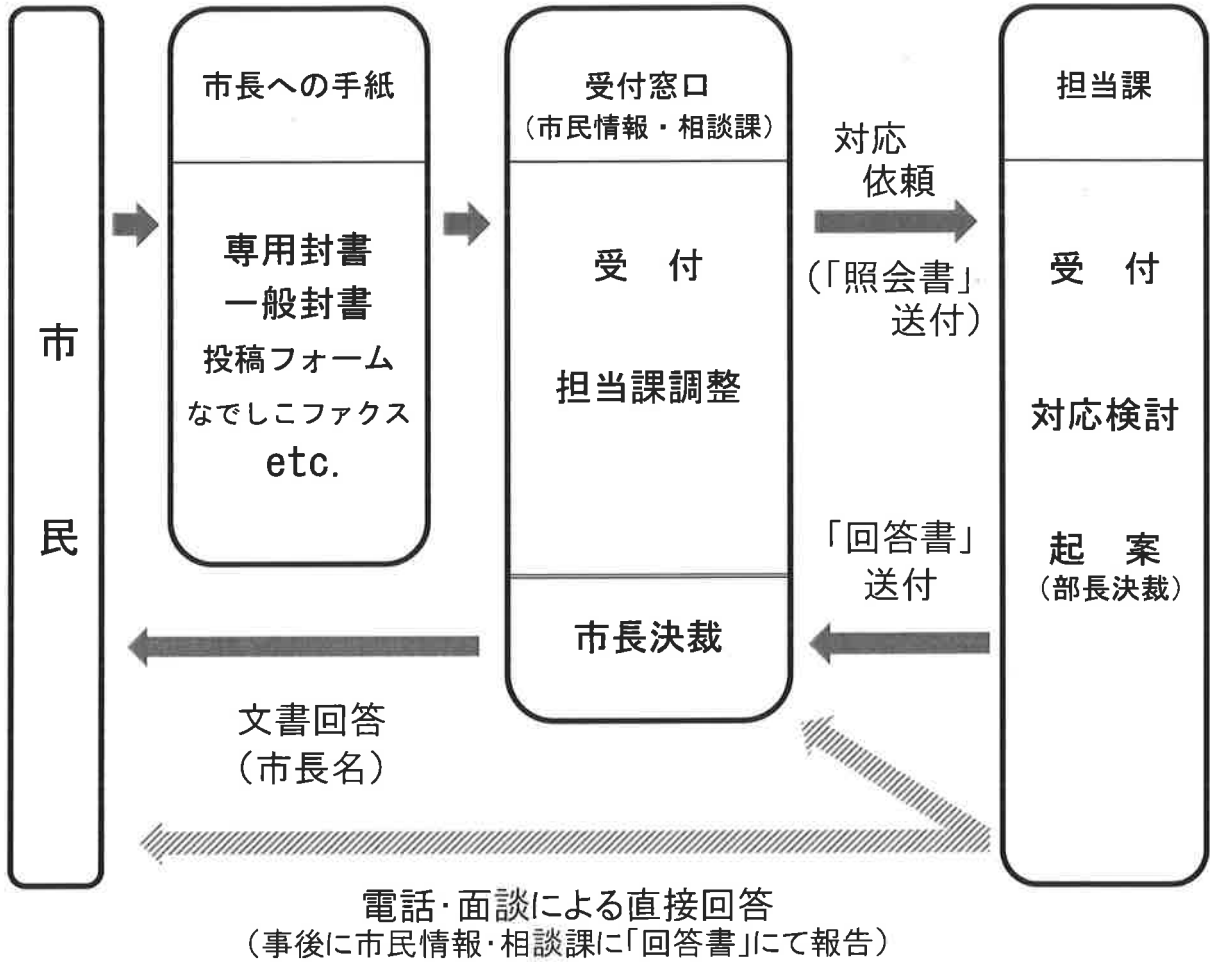
個人要望の受付状況を所管別に見ると、健康・こども部が61件、都市整備部が61件、市民部が48件となります。

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 2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	369 通 (77.2%)	470 件 (31.2%)
団体要望	109 通 (22.8%)	1,035 件 (68.8%)
合 計	478 通 (100.0%)	1,505 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		平成30		令和元		令和2	
	通数	件数	通数	件数	通数	件数	通数	件数
個人要望	358	542	406	642	369	470		
専用封書	159	234	168	271	111	151		
一般封書	52	113	56	99	48	68		
投稿フォーム	86	112	152	228	194	228		
なでしこファクス	10	13	1	1	3	6		
電話	22	31	0	0	0	0		
来庁	2	2	0	0	0	0		
広聴メモ	22	32	27	41	13	17		
他機関情報提供(※1)	1	1	2	2	0	0		
対話集会	4	4	0	0	0	0		
団体要望	86	1,052	92	1,110	109	1,035		
合計	444	1,594	498	1,752	478	1,505		

- ・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>	12
秘書課	0
広報課	5
危機管理課	6
災害対策課	1
<b>企画政策部</b>	17
企画政策課	6
財政課	1
情報政策課	1
資産経営課	9
オリンピック・パラリンピック推進課	0
<b>総務部</b>	34
行政総務課	2
職員課	12
契約検査課	2
庁舎管理課	6
納税課	6
市民税課	4
固定資産税課	2
<b>産業振興部</b>	32
産業振興課	19
農水産課	9
商業観光課	4
公営事業部（事業課）	3
<b>市民部</b>	48
協働推進課	3
市民課	16
市民情報・相談課	27
文化・交流課	1
人権・男女共同参画課	1
<b>福祉部</b>	32
福祉総務課	12
高齢福祉課	4
地域包括ケア推進課	0
障がい福祉課	10
生活福祉課	5
介護保険課	1
<b>健康・子ども部</b>	61
保育課	7
子ども家庭課	3
健康課	36
青少年課	9
保険年金課	6
<b>環境部</b>	30
環境政策課	13
収集業務課	13
環境保全課	3
環境施設課	1
<b>まちづくり政策部</b>	22
まちづくり政策課	1
交通政策課	10
開発指導課	10
建築指導課	1

部 課 名	件数
<b>都市整備部</b>	61
都市整備課	5
みどり公園・水辺課	44
総合公園課	10
建築住宅課	2
<b>土木部</b>	30
土木総務課	10
道路管理課	14
道路整備課	2
下水道経営課	0
下水道整備課	4
<b>市民病院</b>	6
経営企画課	0
病院総務課	3
医事課	3
<b>会計課</b>	0
<b>平塚市議会議会局</b>	5
<b>平塚市選挙管理委員会事務局</b>	0
<b>平塚市監査委員事務局</b>	0
<b>平塚市農業委員会事務局</b>	1
<b>学校教育部</b>	39
教育総務課	7
教育施設課	2
学校給食課	5
学務課	5
教職員課	1
教育指導課	17
平塚市教育研究所	0
平塚市子ども教育相談センター	2
<b>社会教育部</b>	36
社会教育課	5
平塚市中央公民館	5
スポーツ課	9
平塚市中央図書館	14
平塚市博物館	2
平塚市美術館	1
<b>消防本部</b>	1
消防総務課	0
予防課	0
消防救急課	1
情報指令課	0
<b>消防署</b>	0
管理担当	0
警備第一課、警備第二課、警備第三課	0
神奈川県情報公開広聴課（県への照会又は参考送付）	0
<b>合 計</b>	470

## 要望者の状況

個人要望369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、男性は女性の約1.3倍となっています。
- 3 居住地区別 (表1(イ))  
須賀地区が最も多く、次いで崇善地区、市外となっています。

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	3	1	5	1.4%
20歳代	0	0	2	2	0.5%
30歳代	1	3	1	5	1.4%
40歳代	4	2	0	6	1.6%
50歳代	2	7	2	11	3.0%
60歳代	11	5	2	18	4.9%
70歳以上	23	16	7	46	12.5%
不 明	10	2	264	276	74.8%
合 計	52	38	279	369	100.0%

(イ) 居住地区別

居住地区別	通 数	割 合
崇 善	38	10.3%
須 賀	47	12.7%
松 原	5	1.4%
富 士 見	11	3.0%
花 水	23	6.2%
な で し こ	8	2.2%
大 野	6	1.6%
八 幡	10	2.7%
四 之 宮	0	0.0%
中 原	12	3.3%
松 が 丘	6	1.6%
大 原	1	0.3%
南 原	3	0.8%
神 田	20	5.4%
横 内	10	2.7%
大 神	0	0.0%
岡 崎	9	2.4%
豊 田	2	0.5%
城 島	6	1.6%
金 目	16	4.3%
金 田	3	0.8%
土 屋	6	1.6%
吉 沢	4	1.1%
旭 南	21	5.7%
旭 北	16	4.3%
市 外	25	6.8%
不 明	61	16.5%
合 計	369	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2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】

新型コロナウイルス感染症に関する情報について、すぐに見ることができるように  
ウェブページを構成してほしいです。

### 【回答要旨】

新型コロナウイルス感染症の情報など、市民の皆さまの関心事項については、わか  
りやすいよう、メインビジュアルによるリンクを作成するなど工夫をしています。

### 【要望内容】

平塚市では妊婦への給付はありますか。

### 【回答要旨】

平塚市では、令和2年7月20日に「平塚市新型コロナウイルス感染症総合対策」  
を策定し、同年7月22日に公表させていただきました。この総合対策の中に、「新  
生児特別給付金の支給」や「妊婦に対する移動支援」を盛り込んでいます。

「新生児特別給付金」では、令和2年4月28日以降にお生まれになった新生児に  
対して、特別定額給付金と同額の10万円を支給させていただきます。

さらに、同じ学年において支給の有無が生じないように、令和3年4月1日までにお  
生まれになった新生児を対象としています。

### 【要望内容】

小学校に通う子どもたちの学校給食について、食材等の安全性は配慮されているの  
でしょうか。

### 【回答要旨】

平塚市では、学校給食で使用する食材の安全性を確認するため、残留農薬の検査を  
年2回実施し、その結果を本市ウェブに掲載しています。調味料類については、学校  
給食で使用する物資(調味料以外含む)選定の際に、非遺伝子組み換えの商品や、添  
加物の少ない商品を選定し、安全性が高いものを使用しています。

**【要望内容】**

最近、市内にある公園の遊具が減っています。子どもたちや高齢者が気軽に使うことができるような遊具が増えれば、健康増進につながるのではないのでしょうか。

**【回答要旨】**

公園の遊具は、子どもの落下や飛び出しなどでも安全に利用できるよう、他の遊具や既存施設との間に「安全領域」を設けることが義務付けられ、一定の間隔をあけて設置することとなりました。このため、老朽化した遊具を撤去した後に、「安全領域」が確保できないことから、遊具の再設置ができないケースが増え、結果的に遊具の数は減少傾向にあります。御提案にあります遊具（健康器具）は、配置を見直す時などに「安全領域」を確保した上で、設置について検討していきます。

**【要望内容】**

家の近くにあるごみ集積所は不法投棄が絶えない状態です。地域の美化のみならず、治安の悪化にもつながってしまいます。対応をお願いしたいです。

**【回答要旨】**

御連絡のあった集積所については、不法投棄に対する定期的なパトロールの回数を増やし、引き続き、排出物の調査・回収を実施していきます。

調査により排出者が特定できた場合は、適正に排出指導をします。特に悪質な場合は警察への通報を行うなど、厳正に対処していきます。

今後も、地域の皆さまからの通報やごみ収集の御依頼、看板設置等の御要望、ごみ排出のマナー向上の御協力もいただきながら、適正排出指導や啓発を行い、継続して不法投棄対策を更に強化していきます。

## 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】

担当課の窓口へ行ったところ、職員同士の言葉遣いが乱暴であり、いい気がしなかった。多くの市民から見られているということを意識してほしいです。

#### 【事例2】

手続きをするために市役所の窓口に行きましたが、1時間以上待ちました。効率的に事務作業を進めていただきたく改善をお願いしたいです。

### <お礼>

#### 【事例1】

平塚市民病院に救急搬送されました。深夜にも関わらず、適切に対応いただいた救急隊員の方や医療現場の方には感謝しています。

#### 【事例2】

ごみステーションにあるごみの収集について、職員の方が汗まみれになりながら作業されていました。地域に住む皆が助かっています。

## 団 体 要 望

令和2年度に受け付けた109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 30通
- ・予算編成に関する要望 17通
- ・福祉施策に関する要望 17通
- ・教育関係に関する要望 14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2年度～

令和3年（2021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)