

令和3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3年度の通数は、個人要望が331通、団体要望が87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469件、団体要望が962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。

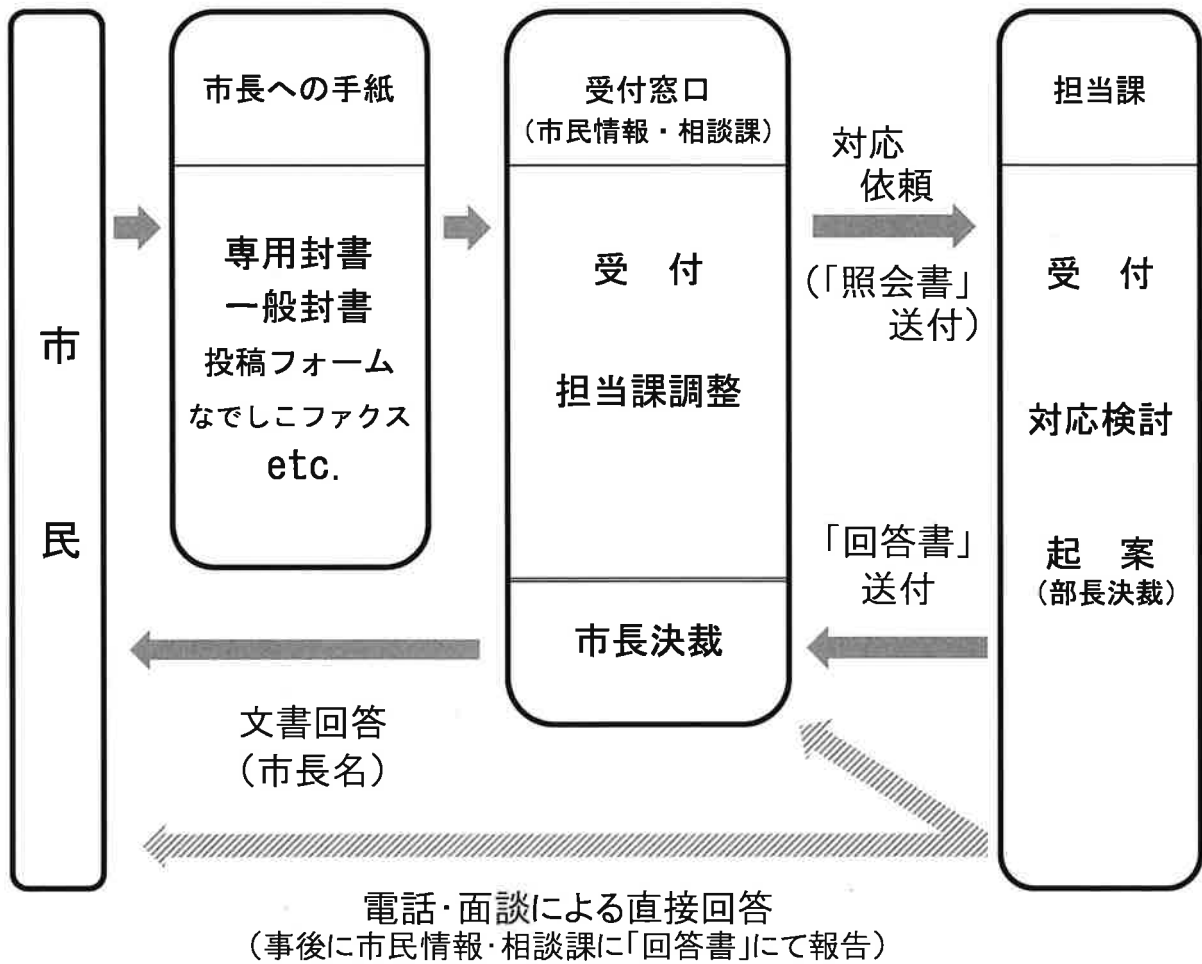
個人要望の受付状況を所管別に見ると、健康・こども部が79件、都市整備部が62件、市民部が43件となります。

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 3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 | 331 通 (79.2%) | 469 件 (32.8%) |
| 団体要望 | 87 通 (20.8%) | 962 件 (67.2%) |
| 合 計 | 418 通 (100.0%) | 1,431 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 | | 令和元 | | 令和2 | | 令和3 | |
|-------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|----|
| | 通数 | 件数 | 通数 | 件数 | 通数 | 件数 | 通数 | 件数 |
| 個人要望 | 406 | 642 | 369 | 470 | 331 | 469 | | |
| 専用封書 | 168 | 271 | 111 | 151 | 112 | 168 | | |
| 一般封書 | 56 | 99 | 48 | 68 | 44 | 71 | | |
| 投稿フォーム | 152 | 228 | 194 | 228 | 160 | 210 | | |
| なでしこファクス | 1 | 1 | 3 | 6 | 0 | 0 | | |
| 電話 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 来庁 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 広聴メモ | 27 | 41 | 13 | 17 | 15 | 20 | | |
| 他機関情報提供(※1) | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 対話集会 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 団体要望 | 92 | 1,110 | 109 | 1,035 | 87 | 962 | | |
| 合計 | 498 | 1,752 | 478 | 1,505 | 418 | 1,431 | | |

- ・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 | 34 |
| 秘書課 | 4 |
| 広報課 | 5 |
| 危機管理課 | 13 |
| 災害対策課 | 12 |
| 企画政策部 | 7 |
| 企画政策課 | 1 |
| 財政課 | 0 |
| デジタル推進課 | 0 |
| マイナンバー推進課 | 3 |
| 資産経営課 | 3 |
| オリンピック・パラリンピック推進課 | 0 |
| 総務部 | 37 |
| 行政総務課 | 3 |
| 職員課 | 17 |
| 契約検査課 | 0 |
| 庁舎管理課 | 11 |
| 納税課 | 5 |
| 市民税課 | 1 |
| 固定資産税課 | 0 |
| 産業振興部 | 11 |
| 産業振興課 | 0 |
| 農水産課 | 4 |
| 商業観光課 | 7 |
| 公営事業部（事業課） | 0 |
| 市民部 | 43 |
| 協働推進課 | 2 |
| 市民課 | 7 |
| 市民情報・相談課 | 31 |
| 文化・交流課 | 2 |
| 人権・男女共同参画課 | 1 |
| 福祉部 | 32 |
| 福祉総務課 | 11 |
| 高齢福祉課 | 8 |
| 地域包括ケア推進課 | 0 |
| 障がい福祉課 | 5 |
| 生活福祉課 | 4 |
| 介護保険課 | 4 |
| 健康・こども部 | 79 |
| 保育課 | 11 |
| こども家庭課 | 9 |
| 健康課 | 49 |
| 青少年課 | 3 |
| 保険年金課 | 7 |
| 環境部 | 22 |
| 環境政策課 | 8 |
| 収集業務課 | 7 |
| 環境保全課 | 6 |
| 環境施設課 | 1 |
| まちづくり政策部 | 27 |
| まちづくり政策課 | 1 |
| 交通政策課 | 17 |
| 開発指導課 | 8 |
| 建築指導課 | 1 |

| 部 課 名 | 件数 |
|--------------------------|------------|
| 都市整備部 | 62 |
| 都市整備課 | 9 |
| みどり公園・水辺課 | 40 |
| 総合公園課 | 10 |
| 建築住宅課 | 3 |
| 土木部 | 29 |
| 土木総務課 | 7 |
| 道路管理課 | 11 |
| 道路整備課 | 7 |
| 下水道経営課 | 2 |
| 下水道整備課 | 2 |
| 市民病院 | 12 |
| 経営企画課 | 1 |
| 病院総務課 | 3 |
| 医事課 | 8 |
| 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 | 0 |
| 平塚市農業委員会事務局 | 1 |
| 学校教育部 | 30 |
| 教育総務課 | 1 |
| 教育施設課 | 2 |
| 学校給食課 | 0 |
| 学務課 | 6 |
| 教職員課 | 1 |
| 教育指導課 | 16 |
| 平塚市教育研究所 | 3 |
| 平塚市子ども教育相談センター | 1 |
| 社会教育部 | 38 |
| 社会教育課 | 2 |
| 平塚市中央公民館 | 7 |
| スポーツ課 | 9 |
| 平塚市中央図書館 | 14 |
| 平塚市博物館 | 3 |
| 平塚市美術館 | 3 |
| 消防本部 | 0 |
| 消防総務課 | 0 |
| 予防課 | 0 |
| 消防救急課 | 0 |
| 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 |
| 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 | 469 |

要望者の状況

個人要望331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、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1.2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、次いで旭北地区、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 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1.8% |
| 20歳代 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0.6% |
| 30歳代 | 1 | 5 | 0 | 6 | 1.8% |
| 40歳代 | 8 | 6 | 2 | 16 | 4.8% |
| 50歳代 | 1 | 8 | 1 | 10 | 3.0% |
| 60歳代 | 7 | 7 | 1 | 15 | 4.5% |
| 70歳以上 | 28 | 12 | 12 | 52 | 15.7% |
| 不 明 | 9 | 5 | 210 | 224 | 67.7% |
| 合 計 | 58 | 46 | 227 | 331 | 100.0% |

(イ) 居住地区別

| 居住地区別 | 通 数 | 割 合 |
|---------|-----|--------|
| 崇 善 | 38 | 11.5% |
| 須 賀 | 20 | 6.0% |
| 松 原 | 6 | 1.8% |
| 富 士 見 | 16 | 4.8% |
| 花 水 | 17 | 5.1% |
| な で し こ | 4 | 1.2% |
| 大 野 | 13 | 3.9% |
| 八 幡 | 10 | 3.0% |
| 四 之 宮 | 6 | 1.8% |
| 中 原 | 9 | 2.7% |
| 松 が 丘 | 5 | 1.5% |
| 大 原 | 2 | 0.6% |
| 南 原 | 7 | 2.1% |
| 神 田 | 14 | 4.2% |
| 横 内 | 5 | 1.5% |
| 大 神 | 0 | 0.0% |
| 岡 崎 | 12 | 3.6% |
| 豊 田 | 1 | 0.3% |
| 城 島 | 2 | 0.6% |
| 金 目 | 15 | 4.5% |
| 金 田 | 7 | 2.1% |
| 土 屋 | 3 | 0.9% |
| 吉 沢 | 2 | 0.6% |
| 旭 南 | 22 | 6.6% |
| 旭 北 | 23 | 6.9% |
| 市 外 | 18 | 5.4% |
| 不 明 | 54 | 16.3% |
| 合 計 | 331 | 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3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】

平塚市美術館は、気軽に美術作品を観覧することができる素晴らしい施設だと思います。多くの皆さんに来館していただきたいです。

【回答要旨】

平塚市美術館は、市民が優れた美術作品に接し、知識の向上と芸術文化振興に寄与するために設置したものです。魅力ある企画展、特集展を開催するとともに、市民アートギャラリーを市民の皆さんや市民グループに活動の発表の場として御利用いただいています。

また、美術に親しむ人々の拡大と美術に関する学習活動や体験を目的に、子ども・親子や成人を対象としたワークショップを行い、多くの方に御利用いただいています。

【要望内容】

平塚市では、災害が発生した時の避難所などの情報はこういった方法で周知をしていますか。

【回答要旨】

本市では、避難情報や避難所開設情報について、防災行政無線、緊急速報メール(携帯電話端末)、ほっとメールひらつか(要登録)、市ウェブ、ツイッター、テレフォンガイドなどにより市民の皆さんへ伝達しています。

加えて、「災害情報共有システム(Lアラート)」を活用し、テレビのデータ放送(NHK、湘南ケーブルネットワーク等)やインターネットなどでも伝達しており、テレビ神奈川のデータ放送については、平成30年4月2日から避難所関連情報等をテレビで自動表示されるようになっていきます。

【要望内容】

平塚駅前の商店街はシャッターが閉まったお店が多く、活気が無いように見えます。皆さんが立ち寄ってくれるような魅力的な商店街の活性化をお願いしたいです。

【回答要旨】

本市では、平塚商工会議所や平塚市商店街連合会などの商業者団体と連携して、お店の人が講師となって専門店ならではの「コツ」や「知識」を地域住民等に教える「まちゼミ」や、自店お勧めの商品やサービスの発掘、開発を行う「平塚逸品研究会」の活動への支援などを通じて、魅力ある個店や商店街づくりを促進しています。

また、中心商店街の若手商業者等で組織する「平塚まちなか活性化隊」により、様々な活動の拠点である「まちなかベース」の運営や、通りごとに統一感のある「まちなみ」を形成し、まちの魅力を高めるための取組などを進めています。

【要望内容】

自転車は大切な交通手段ですが、危険な運転をする方も一部見受けられます。市民が安心して自転車を利用できる環境を整えていただきたいです。

【回答要旨】

本市では、令和2年3月に策定した「平塚市自転車活用推進計画（以下「市自転車計画」という。）」に基づき、平塚駅を中心とした約3km圏域に幹線的な自転車ネットワークを配置し、自転車の走行環境整備や交通ルール・マナー啓発を推進することで、歩行者と自転車の安全で快適な道路環境を目指しています。

交通安全意識の向上が重要であると考えていますので、自転車の通行方法等を含めた交通ルール・マナー啓発についても、交通安全教室や平塚警察署等の関係団体と連携した交通安全キャンペーン等を通じて推進していきます。

【要望内容】

身体に障がいがある児童でも、安心して遊べるような場所があると助かります。

【回答要旨】

平塚市総合公園では、現在、障がい児も健常児も自然体で共に遊ぶことができるインクルーシブ遊具整備の準備をしているところです。

整備に当たっては、周辺公園施設との調和を勘案し、障がい福祉関係団体等のヒアリングを重ね、遊具や付帯施設の選択や配置等に関することをはじめ、誰もが楽しく遊べる広場を目指し、障がい児と健常児が一緒になって遊ぶことで多様性への相互理解を深めることができる魅力ある広場となるよう検討を重ねています。

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】

担当課の窓口へ行ったところ、1時間以上待たされた上に、人が密集している状態が気になりました。感染症が不安であるため、出来る限りの対策をお願いしたいと思います。

【事例2】

平塚市のごみ収集車の運転が乱暴であった。公共の車両として、こうした運転がないように、交通安全の徹底を図ってほしい。

<お礼>

【事例1】

市役所に電話をすると、電話交換の方の応答が丁寧で分かりやすいです。こうした裏方の皆さんが市役所を支えているのだと感じました。

【事例2】

平塚駅南口に植えてあるバラやハーブなどの花がきれいで、通るたびに心が癒されます。こうした素敵な場所がたくさんあることで、まちへの愛情がわくのだと思います。維持管理には大変な努力があると思います。とても感謝しています。

団 体 要 望

令和3年度に受け付けた87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 18通
- ・福祉施策に関する要望 29通
- ・教育関係に関する要望 3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3年度～

令和4年（2022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