

## 平成21年度「市長への手紙」年報

「市長への手紙」は昭和47年に開始しました。市長への手紙年報は、市民の声を的確に把握して、行政運営に役立てていくために、「市長への手紙」で受け付けた市民の方々の意見、要望、苦情等を年度ごとにまとめたものです。

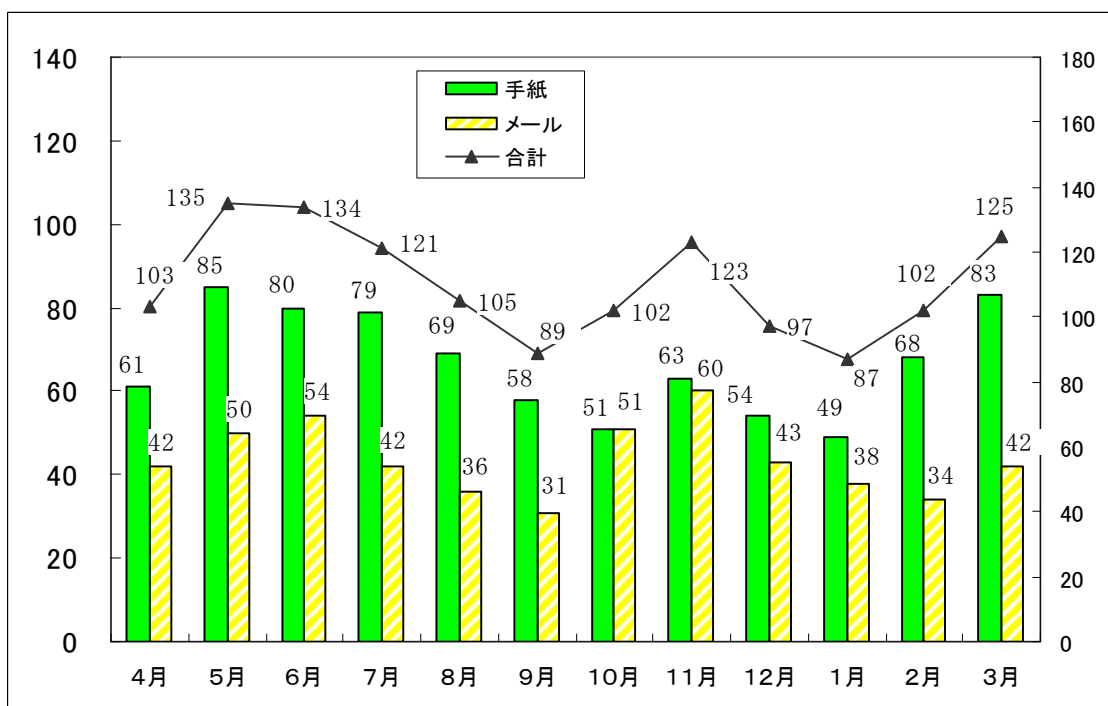
平成18年4月に本格運用を開始した「サンキューコールかわさき」の利用が年々増えている中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると思われます。「市長への手紙」は、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局区（室）が対応しています。

平成21年度は、手紙・FAXが800通（内容別件数1,164件）、メールは523通（内容別件数695件）で、合計1,323通（内容別件数1,859件）の意見がこの制度を利用して寄せられました。

### 1 受理状況

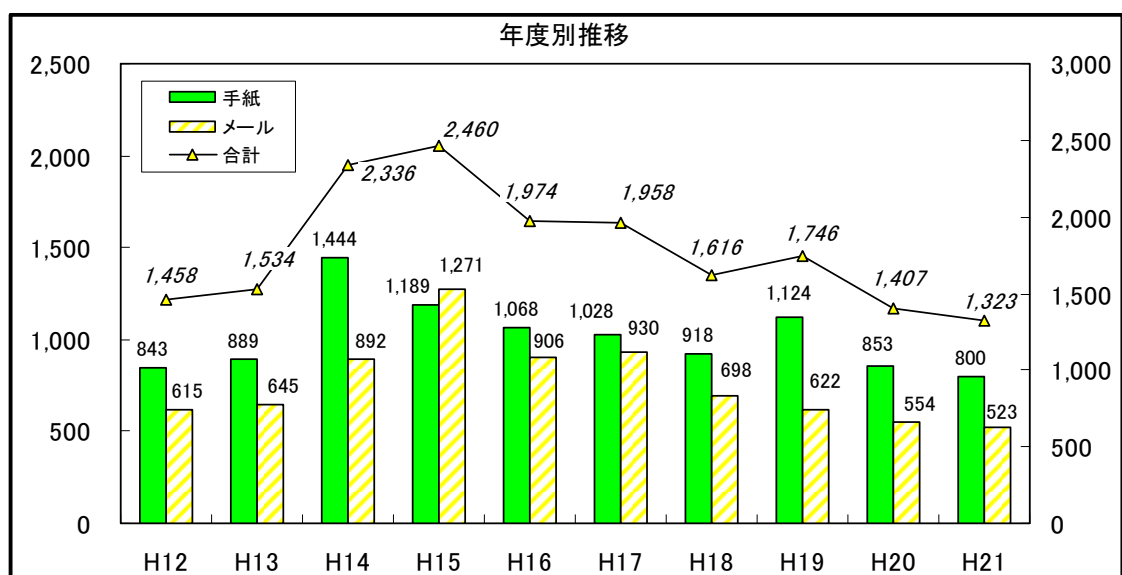
#### (1) 月別受理状況

	手紙		メール		合計	
	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数
4月	61	78	42	52	103	130
5月	85	129	50	68	135	197
6月	80	121	54	79	134	200
7月	79	104	42	51	121	155
8月	69	98	36	50	105	148
9月	58	78	31	43	89	121
10月	51	73	51	61	102	134
11月	63	103	60	77	123	180
12月	54	81	43	62	97	143
1月	49	70	38	48	87	118
2月	68	98	34	47	102	145
3月	83	131	42	57	125	188
合計	800	1,164	523	695	1,323	1,859



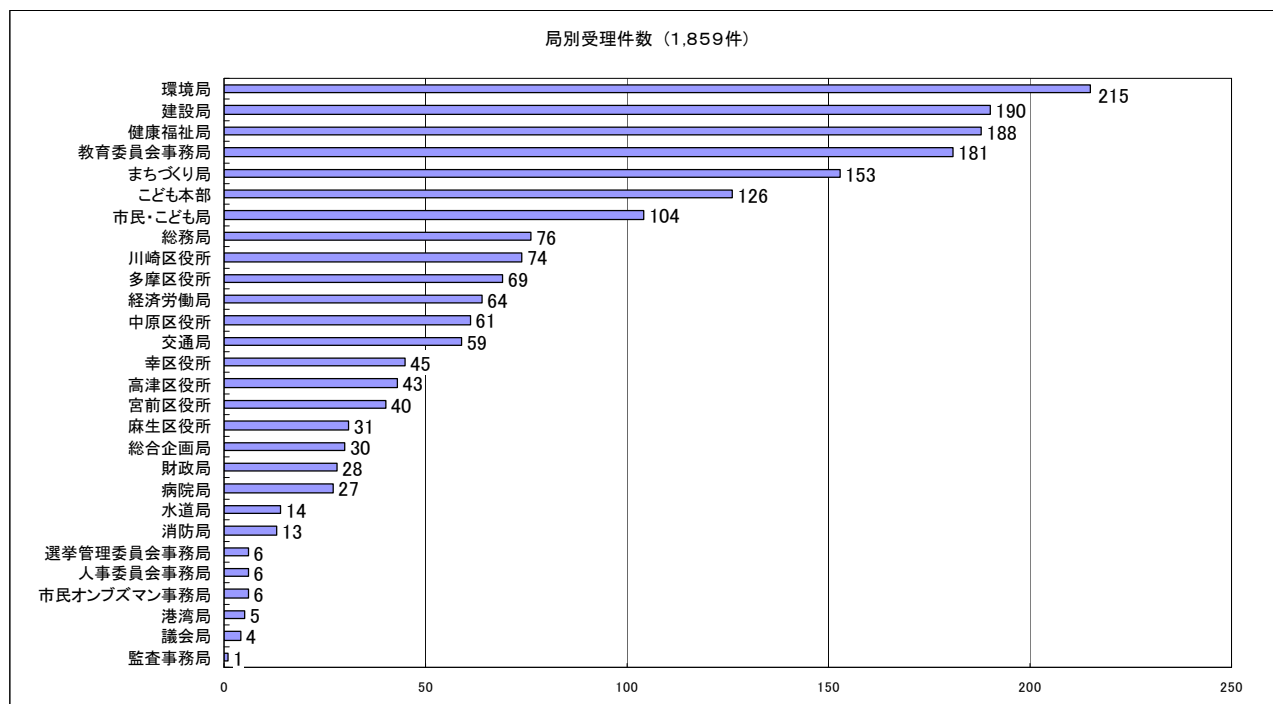
(2) 年度別受理状況の推移

	手紙		メール		合計	
	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数
平成 21 年度	800	1,164	523	695	1,323	1,859
平成 20 年度	853	1,163	554	709	1,407	1,872
平成 19 年度	1,124	1,486	622	857	1,746	2,343
平成 18 年度	918	1,387	698	982	1,616	2,369
平成 17 年度	1,028	1,517	930	1,358	1,958	2,875
平成 16 年度	1,068	1,581	906	1,245	1,974	2,826
平成 15 年度	1,189	1,809	1,271	1,709	2,460	3,518
平成 14 年度	1,444	2,098	892	1,244	2,336	3,342
平成 13 年度	889	1,280	645	718	1,534	1,998
平成 12 年度	843	1,142	615	731	1,458	1,873



### (3) 局室別受理状況

寄せられた市長への手紙・メールが200件を超えたのは1局でした。上位局は、環境局(215件)、建設局(190件)、健康福祉局(188件)、教育委員会事務局(181件)、まちづくり局(153件)となっており、この5局で全体の49.9%を占めています。



### (4) 内容分類別の状況

内容分類別では、1,859件のうち要望が57.9%(1,076件)、苦情が27.1%(503件)、提案が8.0%(148件)となっています。

	提案	要望	苦情	相談	照会	礼状	その他	内容別件数
手紙	106	699	276	20	24	14	25	1,164
	9.1%	60.1%	23.7%	1.7%	2.1%	1.2%	2.1%	100.0%
メール	42	377	227	15	11	4	19	695
	6.0%	54.2%	32.7%	2.2%	1.6%	0.6%	2.7%	100.0%
合計	148	1,076	503	35	35	18	44	1,859
	8.0%	57.9%	27.1%	1.9%	1.9%	1.0%	2.4%	100.0%

### (5) 内容内識別の状況

内容内識別では、1,859 件のうち「道路管理・占用」が 112 件 (6.0%)、「保育園・幼稚園」105 件 (5.6%)、「道路改良・補修」91 件 (4.9%)、「学校教育」87 件 (4.7%)、公園 80 件 (4.3%) となっています。

#### ア 内容内識別状況

<b>1 位 道路管理・占用 (112 件)</b>
・道路上・駅周辺の違法広告看板の取り締まり、植木など私物の道路占用についての苦情 ・道路上のホームレスの苦情 ・道路工事に対する要望
<b>2 位 保育園・幼稚園 (105 件)</b>
・待機児童の解消、保育園の増設、入所選考基準の改善 ・新型インフルエンザ流行時の保育についての要望
<b>3 位 道路改良・補修 (91 件)</b>
・道路や歩道の補修、歩道の確保、段差解消の苦情や要望 ・世田谷町田線の拡幅 ・南武線の高架の要望
<b>4 位 学校教育 (87 件)</b>
・中学校への給食導入の要望 ・学校教育に対する提案 ・小中学校の教師、校長に関する意見
<b>5 位 公園 (80 件)</b>
・公園の活用の提案 (ボール遊び、耕作等) ・生田緑地噴水広場について (20 件) ・遊具、トイレなどの補修や設置の要望
<b>6 位 自転車対策 (49 件)</b>
・違法駐輪自転車への苦情、駐輪場の整備の要望 ・バイク駐輪場の整備の要望
<b>7 位 交通安全・防犯 (46 件)</b>
・自転車・自動車の走行に対するマナー ・路上喫煙に関することが (31 件) ・防犯灯の設置要望 ・キャッチセールスや強引な客引きなどへの苦情
<b>8 位 生活保護 (39 件)</b>
・生活保護の受給条件の問い合わせ ・制度に対する要望
<b>9 位 交通計画 (37 件)</b>
・川崎駅等へのエレベーター、エスカレーターを設置によるバリアフリー化 (18 件) への要望 ・駅の混雑、通行方法への要望
<b>10 位 税 (36 件)</b>
・税の優遇措置、支払い方法への要望 ・制度へのご提案

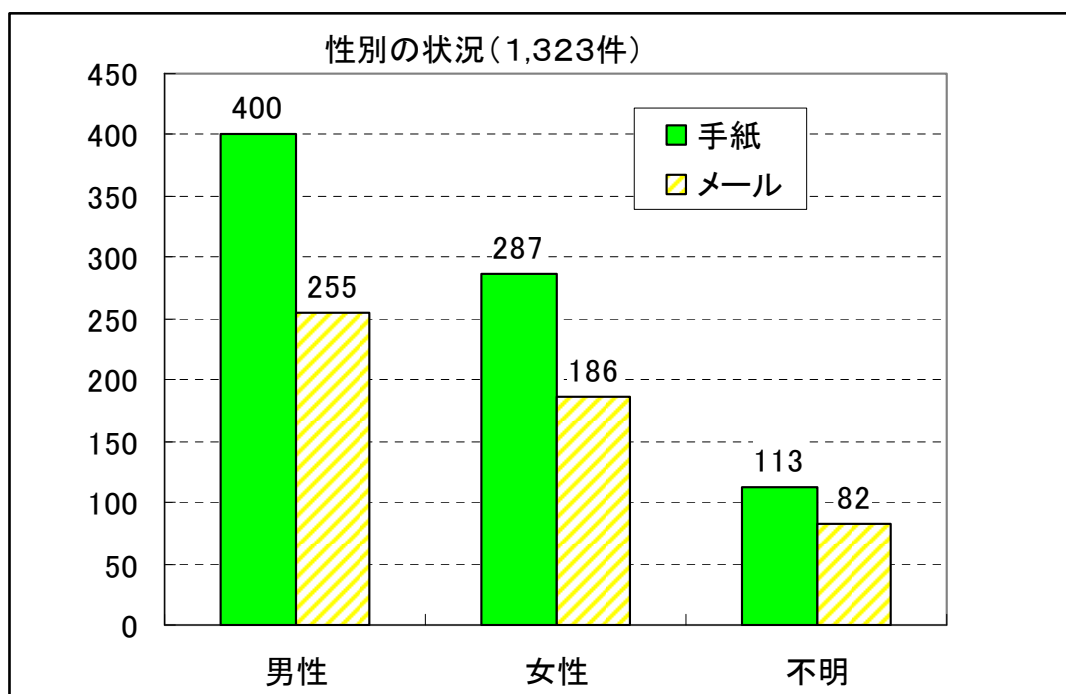
イ 内容内訳別年度別推移

	1位	2位	3位	4位	5位
21年度	道路管理・占用	保育園・幼稚園	道路改良・補修	学校教育	公園
	112	105	91	87	80
	6.0%	5.6%	4.9%	4.7%	4.3%
20年度	道路改良・補修	保育園	公園	道路管理・占用	都市計画
	105	103	95	88	86
	5.6%	5.5%	5.1%	4.7%	4.6%
19年度	都市計画	建築・開発	公園	道路改良・補修	保育園
	263	93	82	82	72
	11.2%	4.0%	3.5%	3.5%	3.1%
18年度	環境衛生	公園	道路改良・補修	環境局・その他	保育園
	123	112	102	90	86
	5.2%	4.7%	4.3%	3.8%	3.6%
17年度	まち局・その他	学校教育	公園	道路改良・補修	交通安全・防犯
	160	111	110	101	98
	5.6%	3.9%	3.8%	3.5%	3.4%

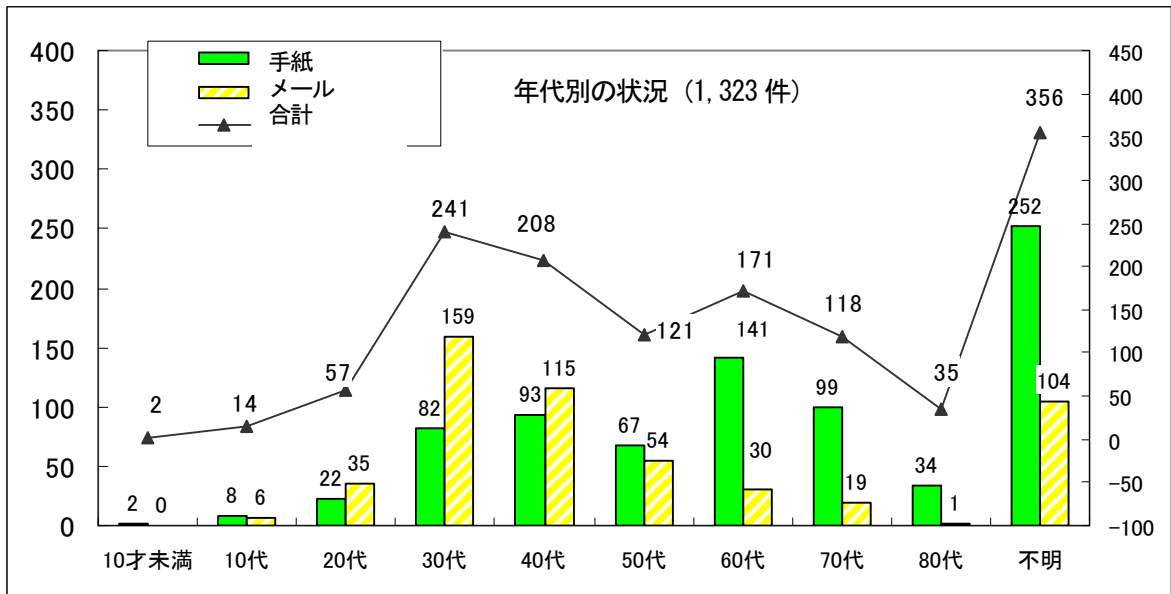
(6) 投書者 (1,323件) の状況

ア 性別

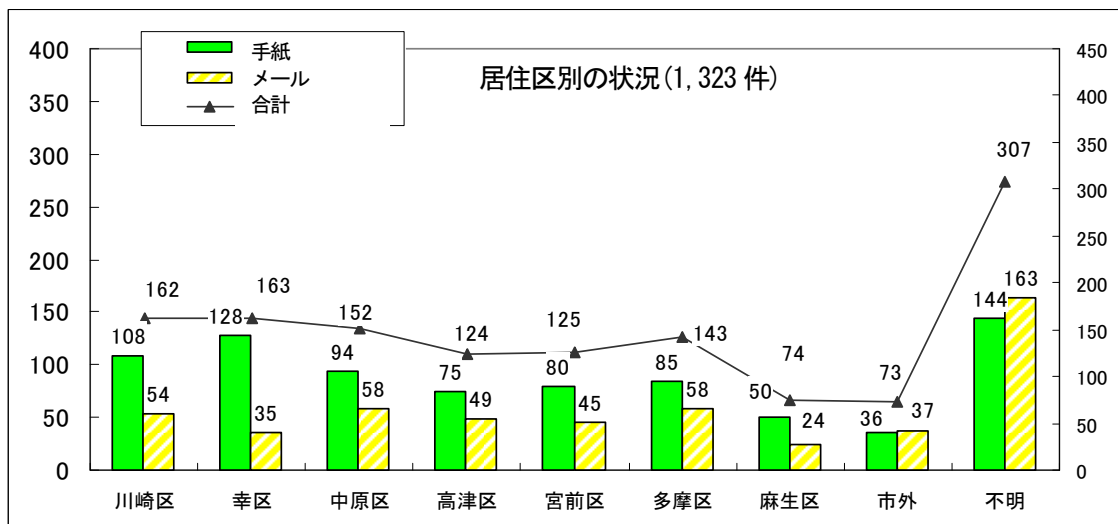
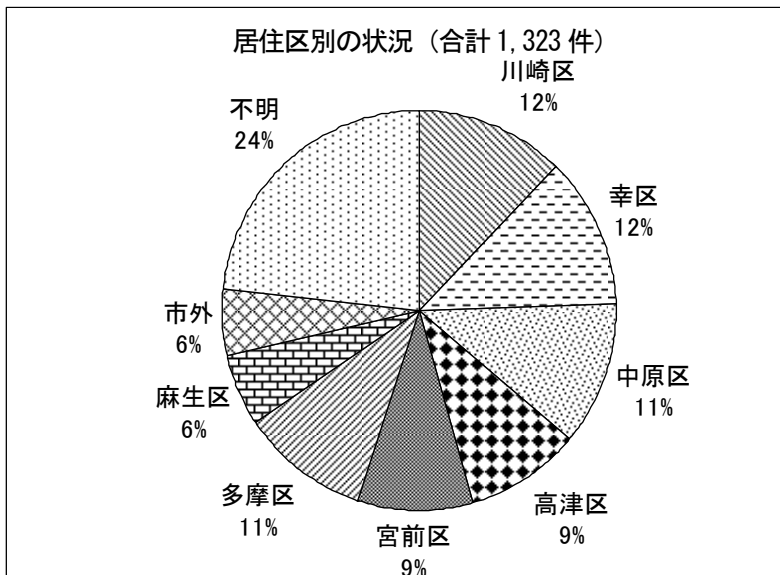
	男性	女性	不明	合計
市長への手紙	400	287	113	800
市長へのメール	255	186	82	523
合計	655	473	195	1,323



イ 年代別



ウ 居住区別



## 2 回答状況

### (1) 処理結果

	提案	要望	苦情	相談	照会	礼状	その他	内容別件数	
要望等に対応した 意見、施策や事業に 反映又は参考にし た意見	126	882	417	30	24	11	23	1,513	81.4%
意見の趣旨を 取り入れることが 難しい意見	12	102	22	1	2	—	—	139	7.5%
市として直接 関わることができ ない所管外の意見	—	27	9	1	—	—	2	39	2.1%
その他	10	65	55	3	9	7	19	168	9.0%
総計	148	1076	503	35	35	18	44	1,859	100.0%

(2) 要望等に対応した主な案件

<p>・「宮前区菅生4丁目の付近の道にはミラーが2枚設置してあるが、それでは全ての方向からの安全確認ができないので、ミラーを1枚追加設置してほしい。」</p> <p>→対応「現状のミラーを取替え、角度調整を行った。同日、本人立会いの上現地確認を行い、要望の内容についてミラーを増設することなく解消した。」</p>
<p>・「1か月に1回、高齢者の1人暮らしの人が孤独にならないようにという配慮から、社会福祉協議会の方が、市民館で料理を振舞ってくれる。買出しには車が必要で駐車場が使用できなくなると、困るので、何とかしてほしい。」</p> <p>→対応「駐車場の適正利用を目的に、区役所駐車場は有料化に移行することとしている。これまでは施設への来庁目的以外の方の車についても駐車しやすい状態にあったが、本来の目的で利用する方の妨げになるなどの問題を解消するために実施するものだ。市民館を利用する団体等の利用者について、駐車場が利用できなくなるものではない。」</p>
<p>・「早い時期に子宮頸がんワクチン接種の助成、もしくは義務付け、無料化を行ってほしい。」</p> <p>→対応「子宮頸がんワクチンは、厚生労働省において承認され、12月から接種が開始された。子宮頸がん検診と組み合わせて実施することで、予防効果が高いとされている。現在、国の専門部会において、定期予防接種としての位置づけや公費負担のあり方等について、検討している。国の動向を注視し、実施状況や費用負担について、専門委員会での審議等を踏まえながら、検討していきたいと考える。」</p>
<p>・「分娩可能施設の少なさについてとても苦勞している。妊娠が判明してからすぐに分娩予約をしないと、どこの病院も埋まってしまい申し込むことができない。」</p> <p>→対応「現在、全国的に「産科医師不足」が社会問題となっており、本市も、同様な状況となっている。医療機関の開業は、医師の任意によるものであり、特定の地区に開業医を誘致することは困難だ。本年3月から聖マリアンナ医科大学病院に総合周産期母子医療センターを開院し、市民の安心・安全な出産を支えるとともに、産科医療機関の後方支援を強化することで、産科医師が働きやすい環境を整備し、その確保を図っている。神奈川県地域医療再生計画では、周産期医療を安定的に提供する体制の確保を図る事業を推進することとしている、今後、市内の産科医療機関の確保に向けて県と協議していく。」</p>
<p>・「新型インフルエンザ患者は全国で推計患者数が増加している。全市民に正しい知識や情報の提供をすること、病院・診療所への支援強化をすること、感染拡大された時に体制強化の整備を早く実施すること、ワクチン接種への公費助成、様々な人へのインフルエンザ対策を実施することの考えを回答してほしい。」</p> <p>→対応「インフルエンザの流行状況や感染拡大を防止するための情報を、引き続き、ホームページ等の広報媒体で市民の方に広く周知する。感染が拡大しやすい学校等については、手洗い、うがいをはじめとする感染予防のための正しい知識の啓発、保護者への情報提供に努める。急激な患者の増加に対応し、川崎市、川崎市医師会等で相互協力について確認を行った。重症化の危険性が高い方や乳幼児等へのワクチンに対する公費助成については、国と委託契約を結ぶ医療機関にワクチンを配布し、希望する優先接種対象者に接種を実施していくことになっており、国は被接種者の実費により接種を行うこととしている。なお、本市としては、低所得者の軽減措置について現在検討中であり、国や他の地方自治体と調整を図りながら、進めていく。」</p>
<p>・「家の周りで除草剤をたくさん散布する方がいる。除草剤を散布したという看板などを事前に知らせをするように義務づけられないものか。」</p> <p>→対応「現地確認と隣接農地所有者宅を訪問し、当該地での除草剤散布について、登録農薬の適正使用であることを確認した。また、農地所有者には、看板掲出などの周辺配慮を要請し、投書者に了解を得た。」</p>

<p>・「自転車・250cc までのバイク駐輪場はいくつかありますが、250cc 以上のバイク駐輪場がない。定期利用も含め、250cc 以上のバイクも置けるように改善してほしい。横浜市では駅前あたりに設置しているところもあり、大変便利だ。」</p> <p>→対応「自動二輪車の駐車対策については、駐車場法の改正が行われ、大規模商業施設等の施設を利用することを目的とする駐車については、施設側がその駐車を整備すべきであるとの考えから、一定規模以上の建築物を新築等する際に駐車場附置を義務付けている。事業者へ自動二輪車の受け入れをお願いし、川崎アゼリア（13 台）、溝口ノクティ駐車場（13 台）等で自動二輪車用駐車施設が新たに整備されている。」</p>
<p>・「今後の嫌煙権のあり方について聞きたい。公衆浴場をよく利用する。子供の目の前でもうもうと煙が上がっており、風呂上りのほっとする時なのにいつもいやな思いをいっている。県の条例適用で変わっていくものと期待しているが、川崎市としての指導方針、計画があるなら教えて欲しい。」</p> <p>→対応「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例では、公衆浴場は第 1 種施設として、公共的空間を禁煙とするものとしている。本市としては、神奈川県とも協力しながら、川崎浴場組合連合会等を通じて、各加盟浴場へ条例周知のパンフレット等を配布していくなど普及啓発に努める。」</p>
<p>・「鶴松公園について、樹齢 100 年の大木を守るため、以前、あった注意書きのタテ看板をまた、立てて欲しい。また、愛犬家への注意事項のタテ看板が倒れそうになっているので、直してほしい。」</p> <p>→対応「鶴亀松への立入禁止看板の設置については、平成 22 年 3 月 9 日に植栽内に立ち入らないように注意看板を設置した。愛犬家への注意看板のぐらつきについては、2カ所ある注意看板に鉄パイプを埋め込み、パイプに看板を固定してぐらつかないように補強を行った。」</p>
<p>・「歩道橋の下りに点字ブロックがないため、下りの階段の場所がわからず、危険な思いをした。自分たち盲人には下りの階段の場所に点字ブロックがないと困る。下りの階段の箇所点字ブロックを設置してほしい。」</p> <p>→対応「立会いを行い、要望内容等詳細を聞きとり、今年度中に指摘された位置（計 5 箇所）に視覚障害者誘導用ブロックを設置することで了解を得た。」</p>

《御礼》

<p>・「区役所に転入届を提出した。その際、職員の対応がとても良かった。声も大きく、分かりやすく、きびきびして対応も早く、感動した。」</p>
<p>・「区役所に施設の申し込みに行った時に対応してくれた女性職員が気持ちの良い対応だった。申し込みはカード使用で機器を使うということで戸惑っていたら「1 階にあるので一緒にしましょうか」との言葉に私は驚いてしまった（役所のイメージは通りいっぺんなので）昨日は心がはずんだ。住みよい川崎になればと念じている。</p>
<p>・「3 歳児検診に行った。子供にとっては長い待ち時間。すると絵本ボランティアさんが、お話し（絵本の読み聞かせ）をしてくれた。ほんとに素晴らしかった。絵本を読まれるテクニックはもちろん子供たちへ向けてくださるまなざしのあたたかさに感動した。日々の育児にちょっと疲れ気味のママたちにも癒しの時間になった。とても素晴らしい活動だと思う。ぜひ今後も続けてほしい。」</p>