

平成22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。

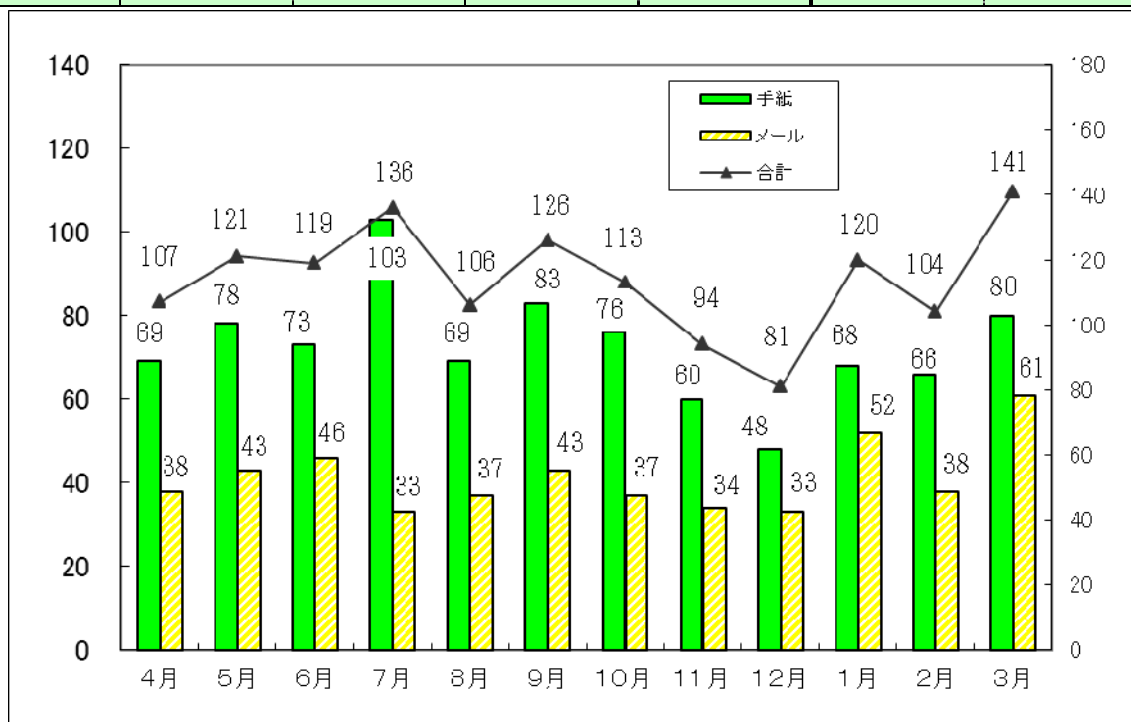
平成18年4月に本格運用を開始した「サンキューコールかわさき」の利用が年々増えている中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると思われます。「市長への手紙」は、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局区（室）が対応しています。

平成22年度は、手紙・FAXが873通（内容別件数1,286件）、メールは495通（内容別件数662件）で、合計1,368通（内容別件数1,948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

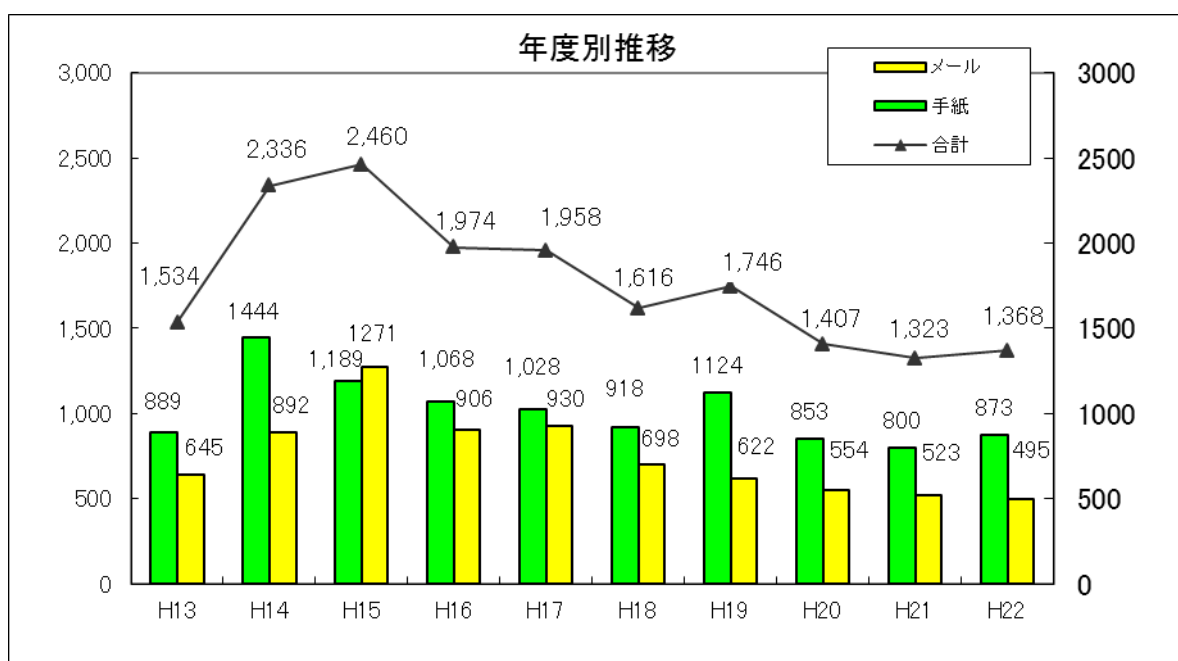
(1) 月別受理状況

	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	69	98	38	54	107	152
5月	78	119	43	56	121	175
6月	73	109	46	63	119	172
7月	103	151	33	42	136	193
8月	69	99	37	49	106	148
9月	83	118	43	57	126	175
10月	76	116	37	52	113	168
11月	60	102	34	51	94	153
12月	48	73	33	39	81	112
1月	68	98	52	74	120	172
2月	66	93	38	51	104	144
3月	80	110	61	74	141	184
合計	873	1,286	495	662	1,368	1,948



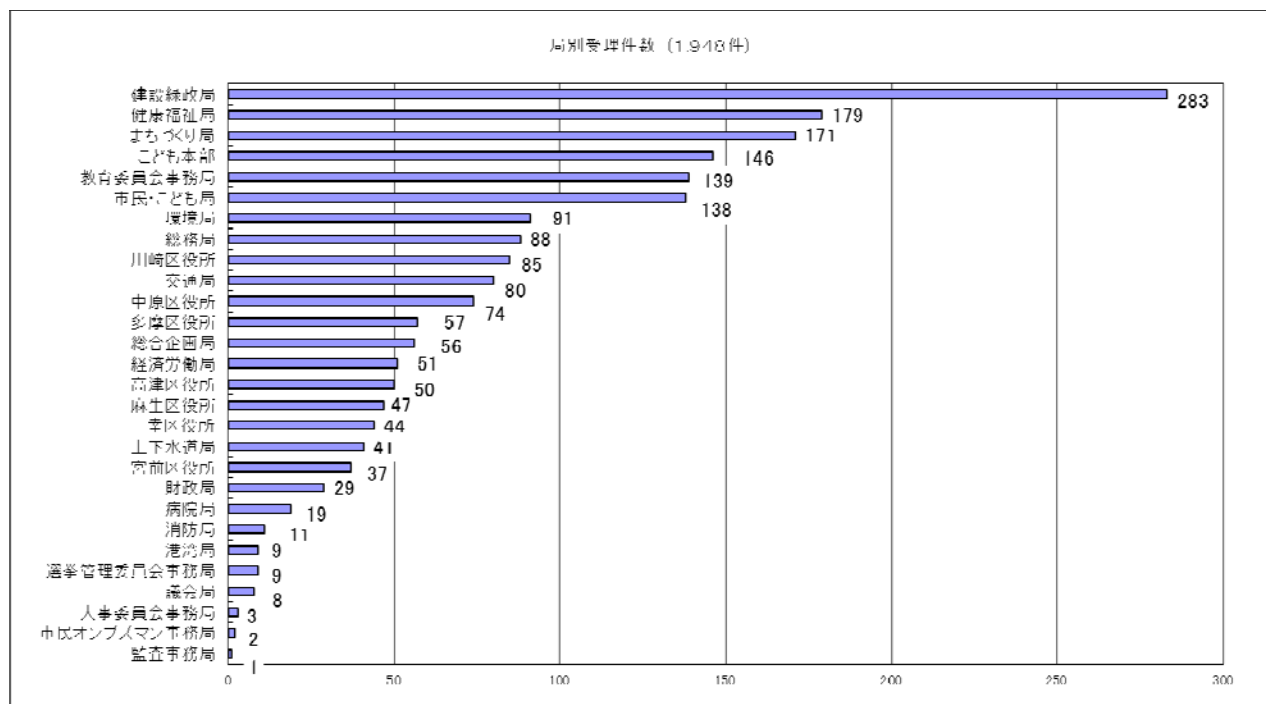
(2) 年度別受理状況の推移

	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 22 年度	873	1,286	495	662	1,368	1,948
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



(3) 局室別受理状況

上位局は、建設緑政局（283件）、健康福祉局（179件）、まちづくり局（171件）、子ども本部（146件）、教育委員会事務局（139件）となっており、この5局で全体の47.1%を占めています。



(4) 内容分類別の状況

内容分類別では、1,948件のうち要望が55.4%（1,080件）、苦情が25.0%（487件）、提案が9.9%（192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	137	734	314	24	42	12	23	1,286
	10.7%	57.1%	24.4%	1.9%	3.3%	0.9%	1.8%	100.0%
メール	55	346	173	15	34	6	33	662
	8.3%	52.3%	26.1%	2.3%	5.1%	0.9%	5.0%	100.0%
合計	192	1,080	487	39	76	18	56	1,948
	9.9%	55.4%	25.0%	2.0%	3.9%	0.9%	2.9%	100.0%

(5) 内容内識別の状況

内容内識別では、1,948 件のうち「道路改良・補修」が 139 件 (7.1%)、「道路管理・占用」91 件 (4.7%)、「保育園・幼稚園」89 件 (4.6%)、「公園」71 件 (3.6%)、「交通計画」51 件 (2.6%)、「自転車対策」51 件 (2.6%) となっています。

ア 内容内識別状況

1 位 道路改良・補修 (139 件)
・道路や歩道の補修や拡幅、歩道の確保、段差解消の苦情や要望 ・道路照明の整備の要望
2 位 道路管理・占用 (91 件)
・道路や駅周辺の広告物・看板に対する要望 ・植栽や雑草の伐採についての要望
3 位 保育園・幼稚園 (89 件)
・保育園への入所要望、保育園の入所選考基準の改善要望 ・待機児童の解消要望、保育施設の増設要望
4 位 公園 (71 件)
・遊具、トイレ、看板等の設置や補修の要望 ・公園の活用の提案 (ボール遊び、植栽等について)
5 位 交通計画 (51 件)
・鉄道の高架化や地下化の要望、地下鉄の整備の要望、J R・私鉄等の鉄道に関する要望、南武線の快速運転に対する要望
5 位 自転車対策 (51 件)
・駐輪場の整備の要望 ・違法駐輪や放置自転車の撤去の要望
7 位 税 (46 件)
・支払い方法の要望、税制度に対する提案 ・通知方法に対する苦情、税の減免制度に対する苦情
7 位 交通安全・防犯 (46 件)
・自転車の通行速度に対する苦情 ・信号機、横断歩道、防犯灯の設置要望、信号機の点灯時間等に対する提案
9 位 ごみ収集・処理 (45 件)
・ごみ収集の方法に対する苦情、提案、問い合わせ ・ミックスペーパーの回収方法の提案、苦情
10 位 路上喫煙 (41 件)
・路上喫煙、たばこのポイ捨て、受動喫煙に関する苦情 ・路上喫煙等の取締り・指導を強化することへの要望

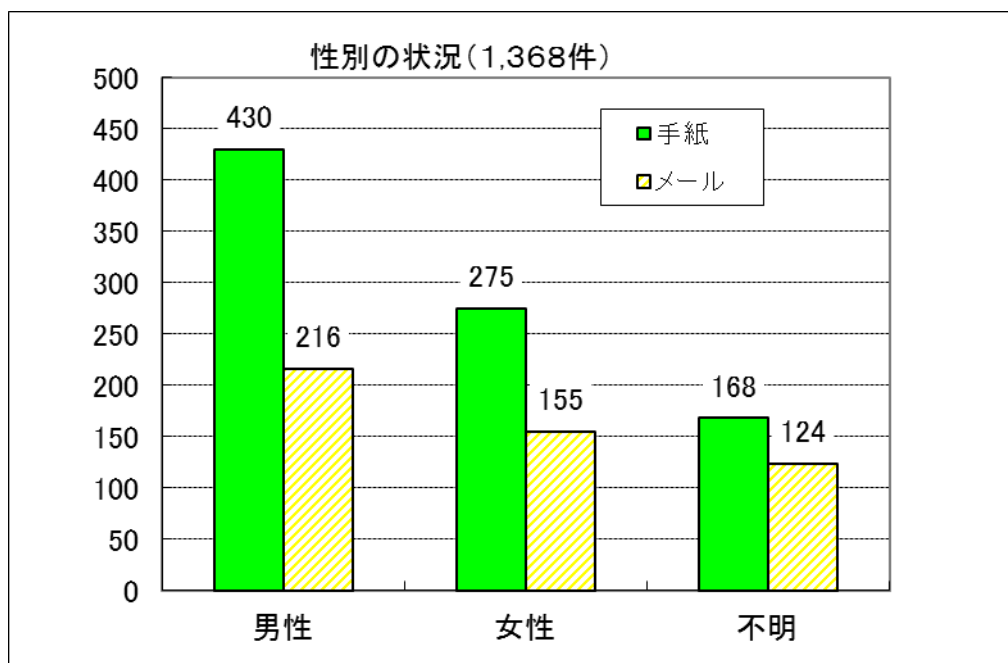
イ 内容内訳別年度別推移

	1位	2位	3位	4位	5位
22年度	道路改良・補修	道路管理・占用	保育園・幼稚園	公園	交通計画/自転車対策
	139	91	89	71	51
	7.1%	4.7%	4.6%	3.6%	2.6%
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%

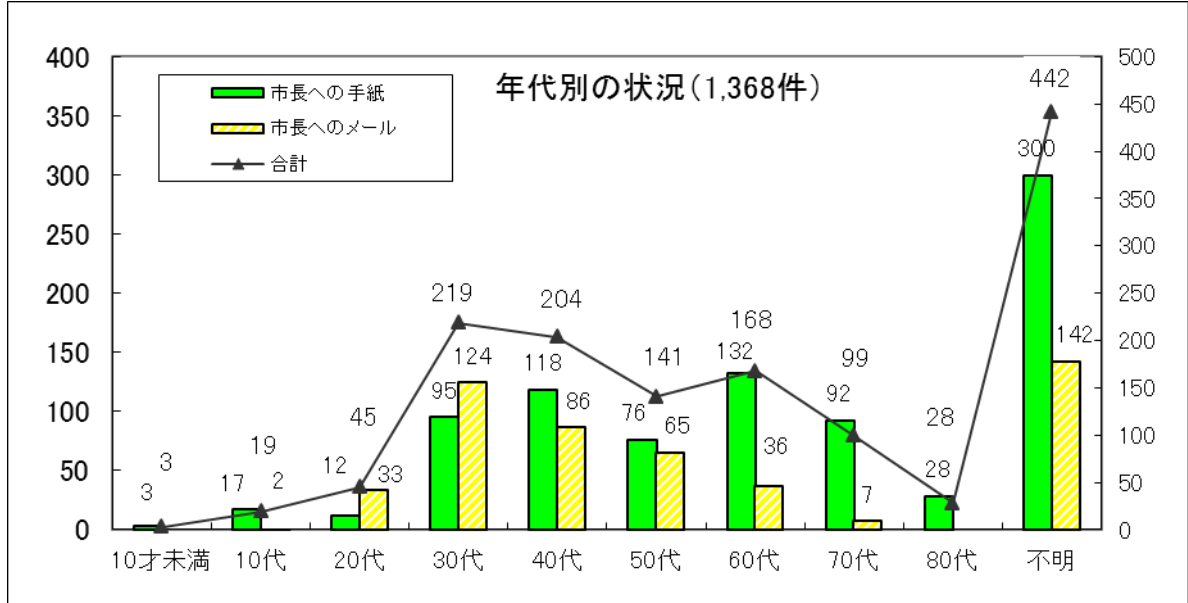
(6) 投書者 (1,368件) の状況

ア 性別

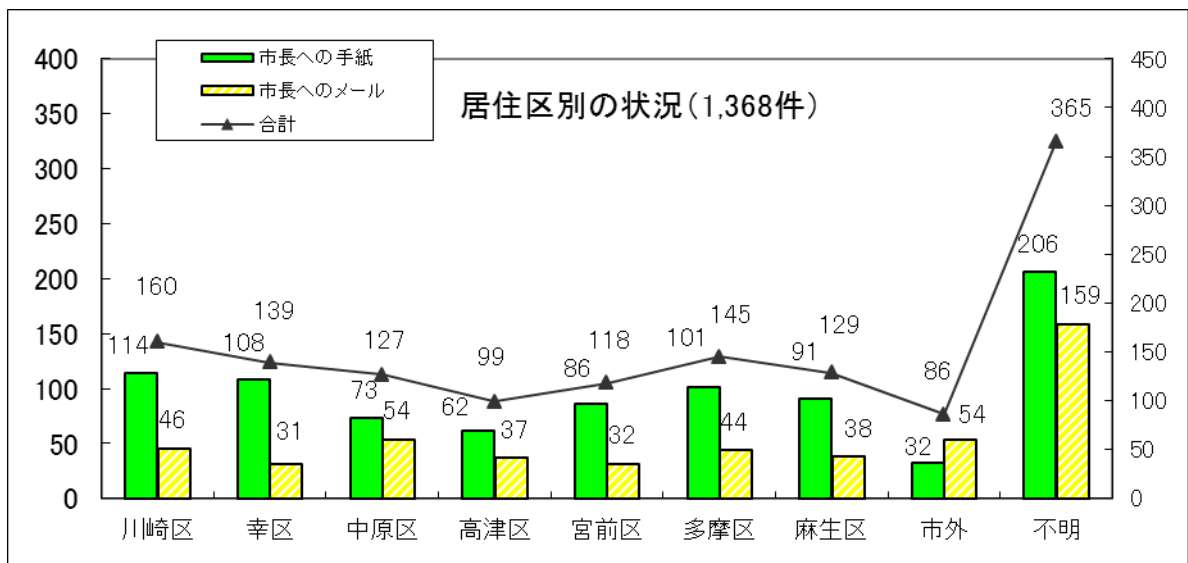
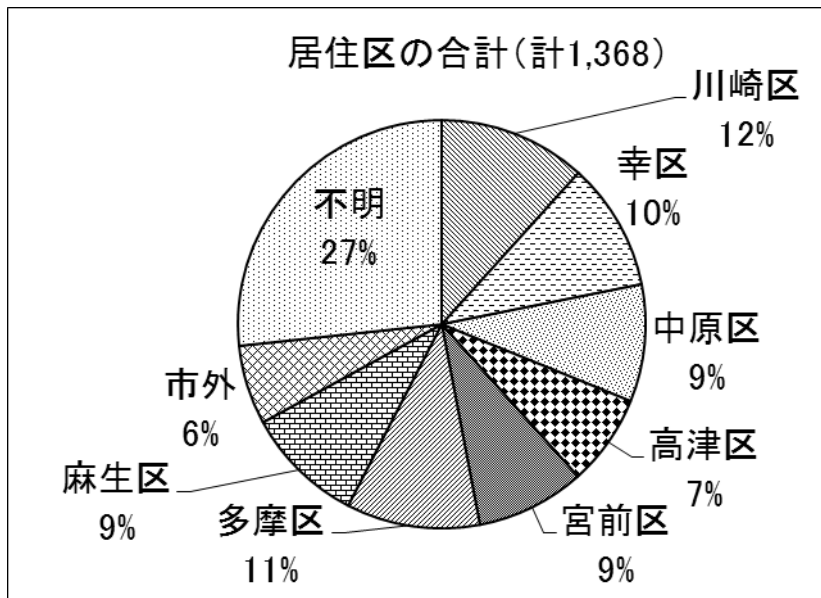
	男性	女性	不明	合計
市長への手紙	430	275	168	873
市長へのメール	216	155	124	495
合計	646	430	292	1,368



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	162	924	406	26	61	13	30	1,622	83.3%
意見の趣旨を 取り入れることが 難しい意見	18	77	14	0	5	0	0	114	5.9%
市として直接 関わることができ ない所管外の意見	1	20	11	2	0	0	2	36	1.8%
その他	11	59	56	11	10	5	24	176	9.0%
総計	192	1,080	487	39	76	18	56	1,948	100.0%

(2) 要望等に対応した主な案件

<p>・「自分は視覚障害のためインターネットが利用できない。南武線武蔵小杉駅のバスの時刻表が変わると共に、横須賀線武蔵小杉駅にもバス停ができた。両方の駅のバスの時刻表がほしい。」</p> <p>→対応「御要望の内容を確認したところ、小杉駅から発着する井田病院への便と、横須賀線武蔵小杉駅から発着する西加瀬循環の時刻表を送付して欲しいと依頼を受けた。御要望の時刻表を送付するとともに、お客様サービス課の連絡先をお伝えし、御不明な点はお客サービス課あてに御連絡をいただくようお願いをした。」</p>
<p>・「中原区元住吉に自転車駐輪場を作って欲しい。元住吉駅周辺には放置自転車が多く困っている。放置自転車をする人は何処に放置すれば良いかを考え、自転車撤去日を見極めて停めている。放置自転車を撤去することにお金を使うより駐輪場を作ってほしい。」</p> <p>→対応「本市では、元住吉駅周辺に7箇所の駐輪場を設置し、約2,300台の自転車等を収容できる状態であるが、平成21年6月の実態調査によれば、約1,800台の放置自転車が確認されており、安全な通行の確保等の点から早急な対策が必要であると認識している。現在、東急電鉄が元住吉駅北側の高架下などを活用して約1,200台規模の駐輪場の整備を予定しており、整備されれば、放置自転車台数の大幅な減少が見込まれる。東急電鉄では、来年度中の完成を目指しており、早期整備が実施されるよう東急電鉄と調整を進めていく。」</p>
<p>・「中原区小杉御殿町にあるアパートの敷地に木が植えてあるが、その木の枝が道路に出ているので危険だ。適切な処置をお願いしたい。」</p> <p>→対応「匿名で同様の陳情をもらい、マンション管理会社と交渉を行ってきたが、5月の総会で住民に説明するととの返事を受けたところ、今回管理会社より6月に剪定を行うとの返事がきたので、作業日が確定したら連絡するよう依頼し、引き続き指導を行っていく。」</p>
<p>・「川崎の商業ビルの周りなどに消費者金融の不法看板があらちらにあるので、撤去してほしい。交通標識のポールに根元にくくりつけられている。」</p> <p>→対応「川崎駅東口周辺の違法な置き看板などについては、苦情受付時や臨時パトロール時に状況を確認し、道路通行等に著しい危険がある場合は、即時、それ以外の場合は、警告書貼付し、1～2週間の期間をおいて撤去し、道路公園センターで一定期間保管した後、所有者等からの連絡がなければ処分している。今回の陳情に対しても同様に対処する。」</p>
<p>・「中原区小杉の歩道に、路面が5センチ隆起し、舗装のタイルが剥がれている部分がある。視覚障害者用の点字ブロックも破損しているので修理してほしい。」</p> <p>→対応「歩道の路面が隆起している件についてはアスファルトで仮補修を行った。今後、タイルで補修工事を行う予定である。また、点字ブロックの破損については、占有者の施行箇所があるため現在調整を行っており、調整が取れ次第補修を行う予定である。」</p>
<p>・「以前、子宮頸がんワクチンの公費助成に関して問い合わせたところ、国の動向をみてとの返事があった。補正予算で、国の半額助成が通ったというニュースを見たが、市として公費助成をする動きはあるのか？」</p> <p>→対応「川崎市では、子宮頸がん予防ワクチン等、任意の予防接種について公費助成を行っていないが、臨時国会において、子宮頸がん予防ワクチン、Hibワクチン及び小児用肺炎球菌ワクチンの接種事業を行うための補正予算が成立し、今後、本市でもこの3種類のワクチンの公費助成に向けた検討を行い、平成23年度からの速やかな事業実施に向けた準備を進めていく。なお、本市における公費助成事業実施前に行われた接種について、償還払いを行う予定はない。」</p>
<p>・「最近、不用品回収業者の車両のスピーカーの音量が度を超えている。大音量すぎて子供の昼寝ができない。なんとか規制はできないのか？」</p> <p>→対応「お問い合わせの不用品回収車からの拡声機騒音については、市内において、他の市民の方からも同様の相談を多くいただいているが、移動してしまうこと、業者の会社名も不明なことがほとんどのことから、対応に苦慮している状況である。ご自宅の周辺を定期的に巡回し、不用品回収車について指導したいと思うので相談してほしい。」</p>

<p>・「ジェネリック、後発医薬品では新薬と同じ効果があるにも係らず、値段が新薬よりも格安な薬がある。川崎市も医療費が多額になって問題化しているのので、ジェネリック医薬品の利用促進のお知らせを市民に送るべきだ。その通知文には、ジェネリックがどれだけ、安い薬であるかの内容を盛り込むべきだ。」</p> <p>→対応「市立病院では、ジェネリック医薬品は価格が安価のため、薬剤費の削減や患者の負担軽減にもつながるといことで、採用品目の拡大など、以前から使用促進に向けて取り組んでいるところである。また、処方箋についても、治療上の必要性がない限り先行医薬品の指定はせず、患者側で自由にジェネリック医薬品を選択できるよう発行していく。」</p>
<p>・「今回の大震災が起きたことで、新たに防災マップを市民に配布してほしい。」</p> <p>→対応「川崎市では防災マップを含んだ防災啓発冊子「備える。かわさき」を毎年発行している。「備える。かわさき」は区役所の地域振興課内に設置している。希望する方に配布しており、いつでも渡すことができる。また、防災マップについては、市のホームページからでも閲覧できる。」</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。下りの階段の箇所に点字ブロックを設置してほしい。」</p> <p>→対応「立会いを行った上で、要望内容等詳細を聞きとり、指摘された位置(計5箇所)に今年度中に視覚障害者誘導用ブロックを設置する。」</p>

《御礼》

<p>・「先日、道路公園センターに公園の階段の補修をお願いしたが、すぐに補修してもらい感謝している。これで安心して公園を使うことができる。」</p>
<p>・「武蔵小杉で放置自転車の監視員に道を尋ねた際に、丁寧に私に道を教えてくれて、現場まで案内してくれた。雇用対策であるようなことをしていると聞いていた。こういう市の事業はどんどん増やしてほしい。」</p>
<p>・「先日、福島民報で多摩川河川敷バーベキューの有料化の記事を読んだ。有料化は大変良いことだと思う。常識的には、自分たちできれいに片づけて帰るのが、当たり前である。」</p>
<p>・「今年の4月に区役所の障害者支援担当の職員が人事異動してしまった。担当者二人の職員はとても、使命感や人間味のある素晴らしい人だった。とても感謝している。」</p>