

令和元（2019）年度「市長への手紙」年報

「市長への手紙」は昭和 47(1972)年に開始した広聴制度です。「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。

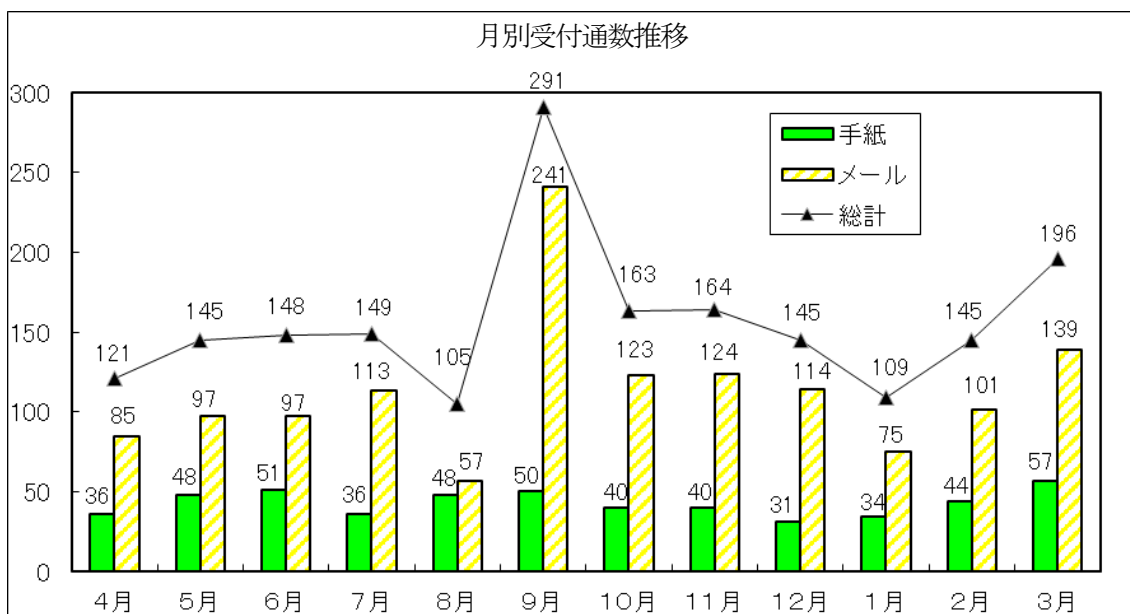
平成 18(2006)年 4 月に本格運用を開始した「サンキューコールかわさき」やパブリックコメントなどの広聴制度がある中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると思われます。「市長への手紙」は、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局（室）区が対応しています。

令和元(2019)年度は、手紙・FAXが515通（内容別件数1,098件）、メールは1,366通（内容別件数1,958件）で、合計1,881通（内容別件数3,056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

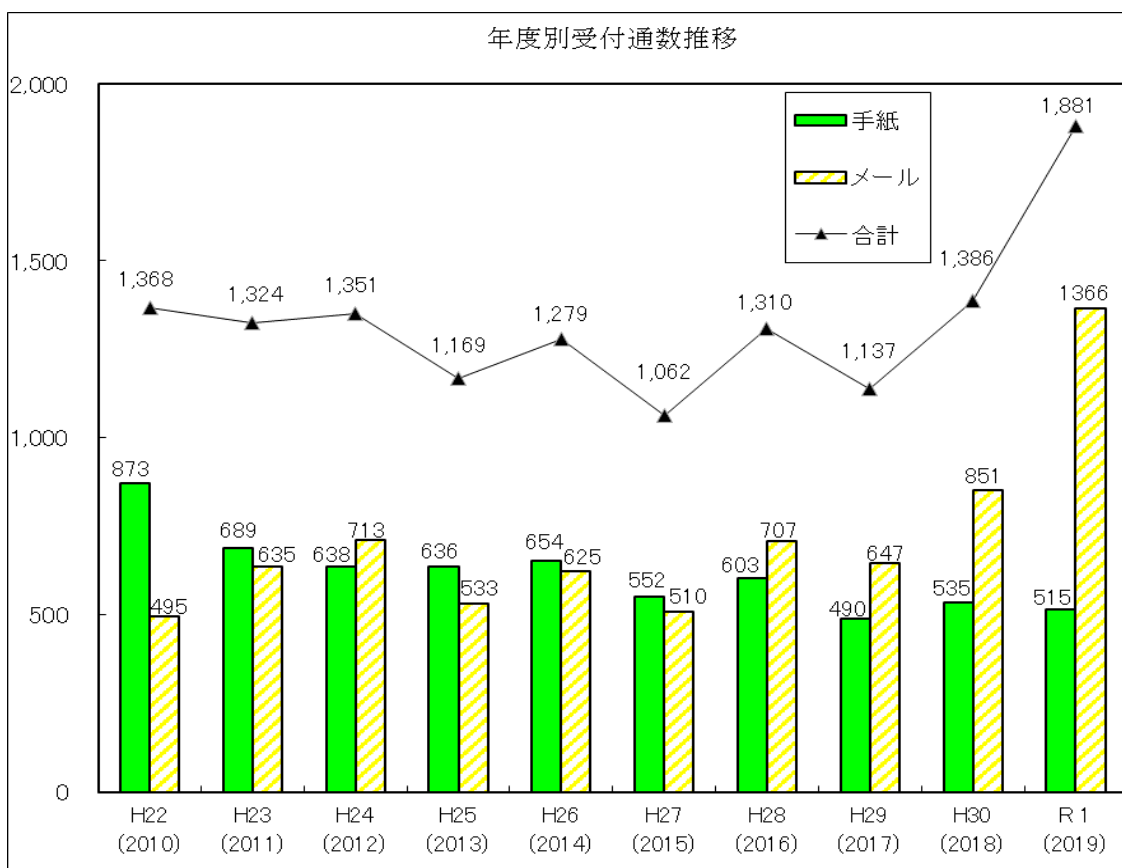
(1) 月別受理状況

	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	36	71	85	129	121	200
5月	48	88	97	160	145	248
6月	51	106	97	161	148	267
7月	36	57	113	151	149	208
8月	48	115	57	84	105	199
9月	50	101	241	277	291	378
10月	40	79	123	213	163	292
11月	40	91	124	155	164	246
12月	31	93	114	136	145	229
1月	34	69	75	124	109	193
2月	44	94	101	182	145	276
3月	57	134	139	186	196	320
合計	515	1,098	1,366	1,958	1,881	3,056



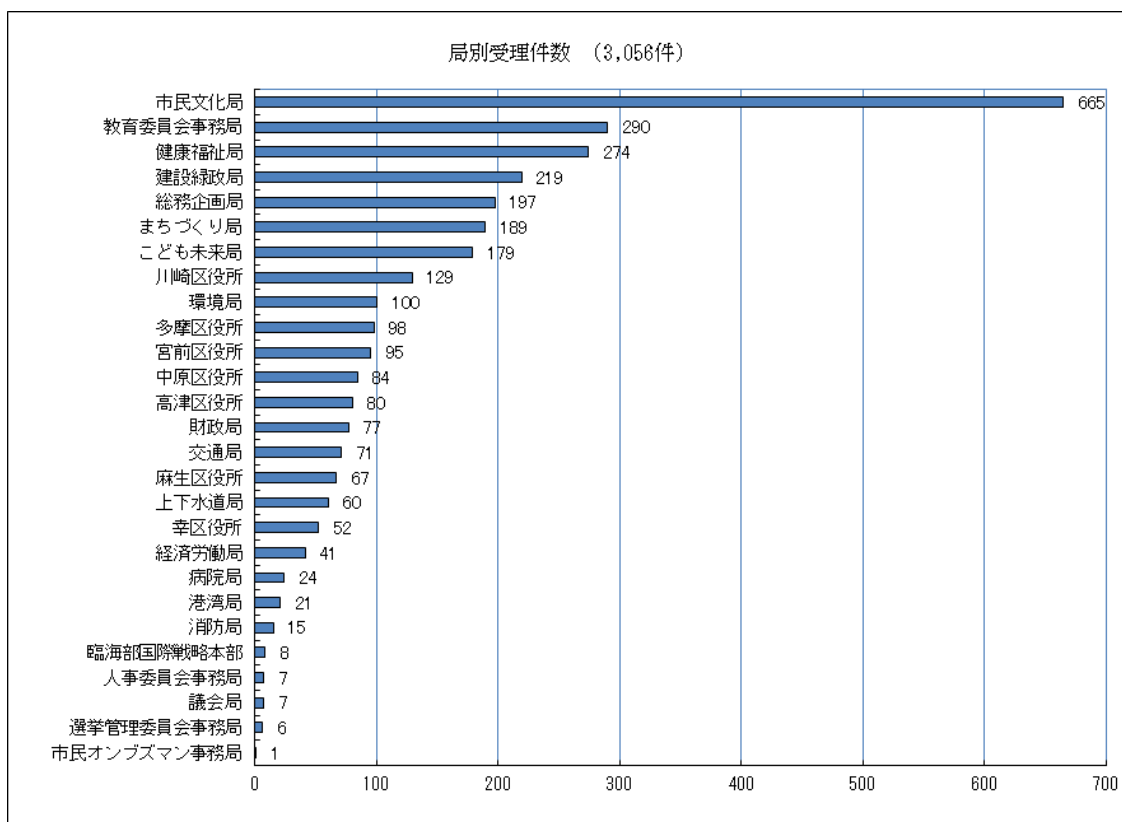
(2) 年度別受理状況の推移

	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
令和元(2019)年度	515	1,098	1,366	1,958	1,881	3,056
平成30(2018)年度	535	1,031	851	1,493	1,386	2,524
平成29(2017)年度	490	836	647	990	1,137	1,826
平成28(2016)年度	603	1,053	707	1,314	1,310	2,367
平成27(2015)年度	552	911	510	915	1,062	1,826
平成26(2014)年度	654	1,003	625	952	1,279	1,955
平成25(2013)年度	636	954	533	742	1,169	1,696
平成24(2012)年度	638	848	713	827	1,351	1,675
平成23(2011)年度	689	931	635	921	1,324	1,852
平成22(2010)年度	873	1,286	495	662	1,368	1,948



(3) 局室別受理状況（内容別件数）

上位局は、市民文化局（665件）、教育委員会事務局（290件）、健康福祉局（274件）、建設緑政局（219件）、総務企画局（197件）となっており、この5局区で全体の53.8%を占めています。



(4) 内容分類別の状況（内容別件数）

内容分類別では、3,056件のうち要望が58.7%（1,795件）、苦情が17.0%（519件）、提案が5.2%（158件）となっています。

	提案	要望	苦情	相談	照会	礼状	その他	総計
手紙	61	619	180	18	33	17	170	1,098
	5.6%	56.4%	16.4%	1.6%	3.0%	1.5%	15.5%	100.0%
メール	97	1,176	339	9	33	16	288	1,958
	5.0%	60.1%	17.3%	0.5%	1.7%	0.8%	14.7%	100.0%
合計	158	1,795	519	27	66	33	458	3,056
	5.2%	58.7%	17.0%	0.9%	2.2%	1.1%	15.0%	100.0%

(5) 内容内識別の状況

内容内識別では、3,056 件のうち「人権・平和」が 219 件 (7.2%)、「文化施策」219 件 (7.2%)、「学校教育」177 件 (5.8%)、「保育園・幼稚園」114 件 (3.7%)、「危機管理」113 件 (3.7%) となっています。

ア 内容内識別状況

1 位 人権・平和 219 件
川崎市差別のない人権尊重のまちづくり条例についての要望や苦情
1 位 文化施策 219 件
ミュージアム川崎ゲートプラザライブイベント存続の要望
3 位 学校教育 177 件
・新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う休校をしてほしいという要望
4 位 保育園・幼稚園 114 件
・保育園の対応についての要望や苦情 ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、保育園を休園にしてほしいという要望
5 位 危機管理 113 件
・台風 19 号時の避難所や被災者支援についての要望 ・マスクの配布希望や活動自粛についての要望や苦情
6 位 道路管理・占用 109 件
川崎駅前の路上ライブについての要望や苦情
7 位 公園 103 件
・等々力緑地内の設備についての要望 ・テニスコートの設備やコート新設についての要望
8 位 道路改良・補修 88 件
・ガードレールや歩道橋設置についての要望 ・道路補修の要望
9 位 障害 77 件
・重度心身障害児者の施設建設についての要望 ・職員の対応についての苦情
10 位 ごみ収集・処理 64 件
・ゴミのポイ捨てについての要望や苦情 ・ゴミ収集についての要望や苦情

イ 内容内訳別年度別推移

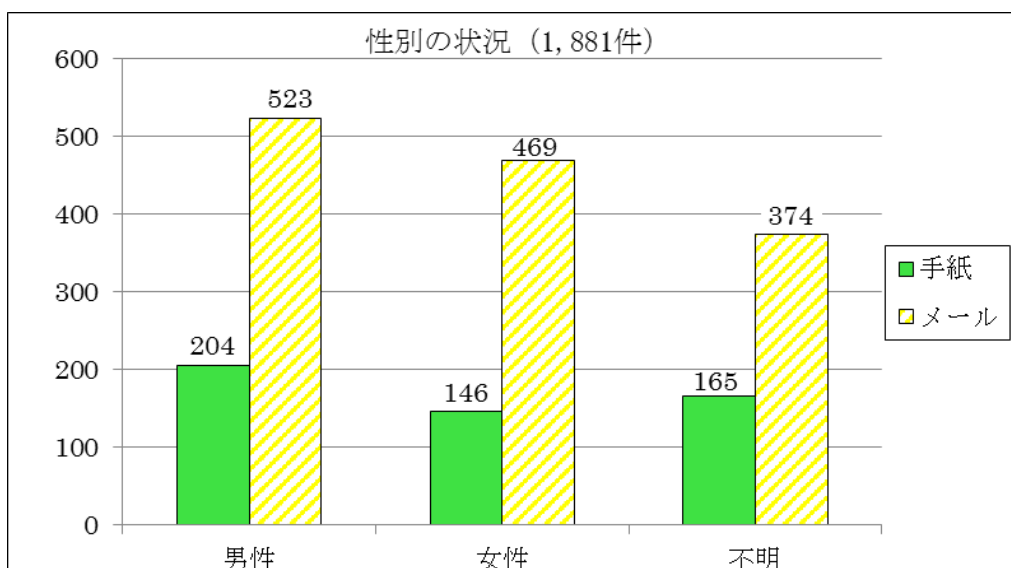
	1位	2位	3位	4位	5位
令和元 (2019) 年度	人権・平和 219 7.2%	文化施策※ 219 7.2%	学校教育 177 5.8%	保育園・幼稚園 114 3.7%	危機管理 113 3.7%
H30 (2018) 年度	人権・平和 258 10.2%	公園 201 8.0%	道路改良・補修 90 3.6%	道路管理・占用 87 3.4%	保育園・幼稚園 84 3.3%
H29 (2017) 年度	保育園・幼稚園 113 6.2%	公園 82 4.5%	スポーツ 56 3.1%	ごみ収集・処理 54 3.0%	道路改良・補修 52 2.8%
H28 (2016) 年度	公園 303 12.8%	人権・平和 149 6.3%	保育園・幼稚園 139 5.9%	道路管理・占用 84 3.5%	道路改良・補修 77 3.3%
H27 (2015) 年度	保育園・幼稚園 211 11.6%	公園 96 5.3%	道路改良・補修 57 3.1%	学校教育 56 3.1%	交通安全・防犯 /生活保護 54 3.0%

※平成31年度は人権・平和と文化施策が同数で1位

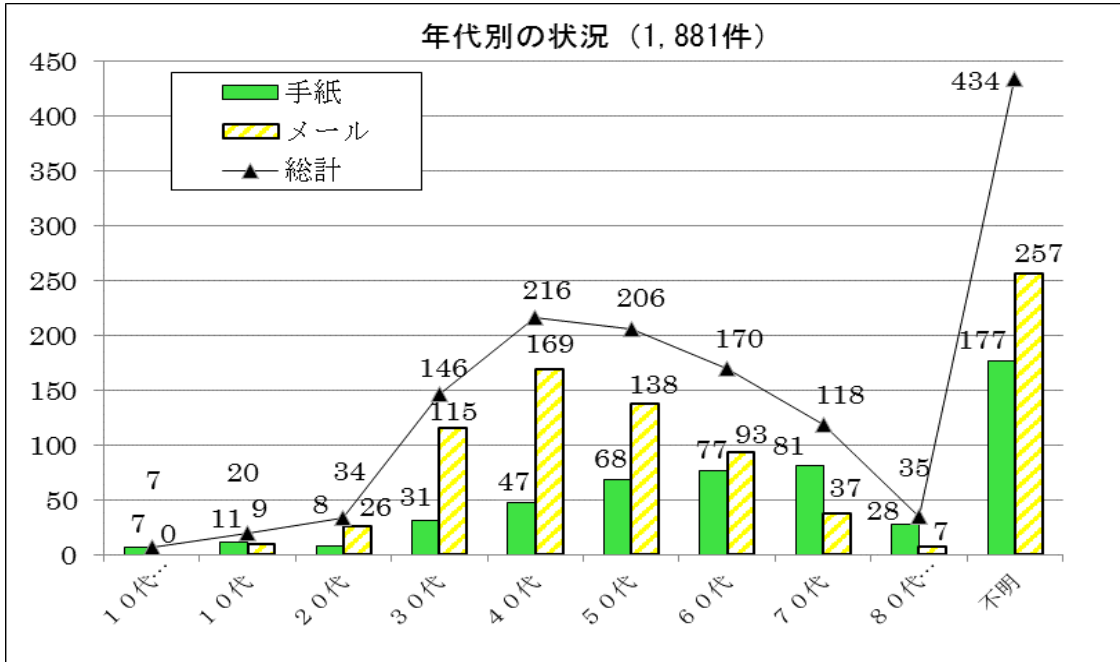
(6) 投書者 (1,881件) の状況

ア 性別

	男性	女性	不明	合計
手紙	204	146	165	515
メール	523	469	374	1,366
合計	727	615	539	1,881

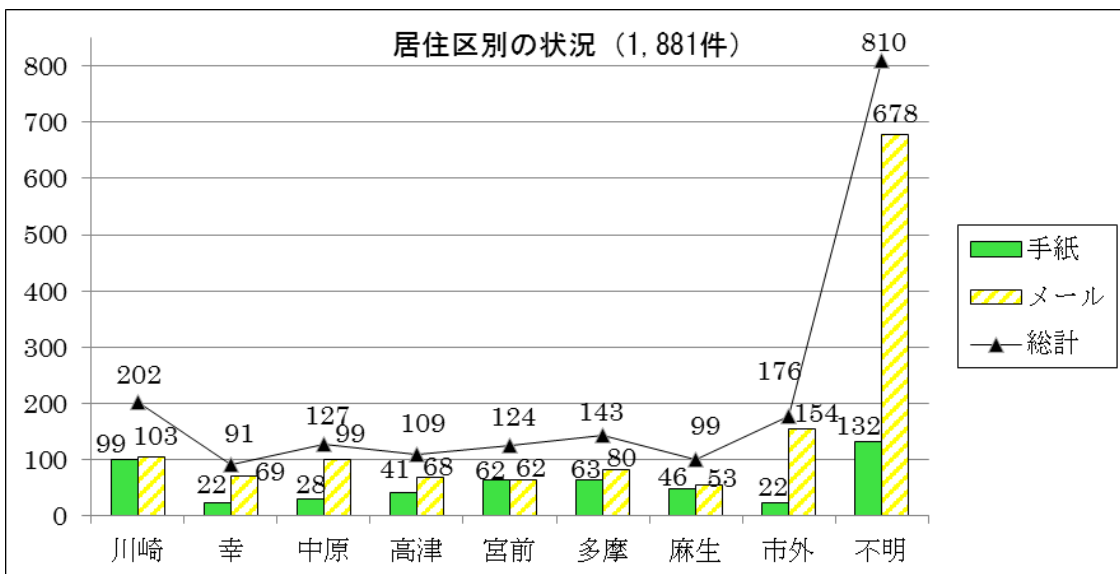
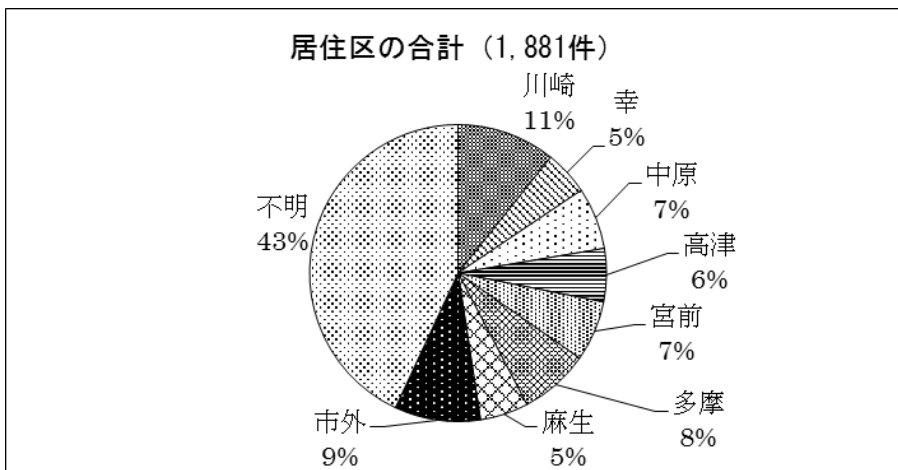


イ 年代別



※70代以上は手紙で多く意見が寄せられています。

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	111	1,139	341	15	47	20	165	1,838	60.1%
意見の趣旨を取り入れることが難しい意見	5	65	10	1	3	0	10	94	3.1%
市として直接関わるできない所管外の意見	0	29	3	1	0	0	4	37	1.2%
その他	42	561	165	10	16	13	280	1087	35.6%
計	158	1,794	519	27	66	33	459	3,056	100.0%

(2) 御意見等に対応した主な案件

<p>・葬儀後の手続きのために区役所に行きました。職員に言われるがまま訳もわからず区役所内を行ったり来たりしました。</p> <p>→対応：御遺族は、悲しみや先々の不安もあるなか、さまざまな申請や届出に関する手続きが必要になるため、少しでもわかりやすく手続きを進めていただけるように「おくやみガイドブック」を作成し、各区役所窓口等で活用するようにしました。</p>
<p>・合葬型墓所内覧会について、11時半ころに電話で確認したところ、本日の整理券は8時半頃に全部なくなったとのこと。説明会の日にちを増やす等の対応をお願いします。</p> <p>→対応：当日は受入れ人数を約180名から360名に変更して対応しましたが、多くの方が御覧になれない状況になっていました。そこで次回の内覧会については、巡回バスの台数や巡回数を増やす対応を行いました。また、平日に御覧になりたい方への対応として、合葬型墓所の現地にて、追加で内覧会を行うこととしました。</p>
<p>・登戸駅前広場の「車イスマーク」の白線が消えていて、いつも他の車が駐車しています。白線を引き直してください。</p> <p>→対応：現地調査をしたところ、「車イスマーク」を表示する白線が消えかかっていたことから、白線の補修工事を実施しました。</p>
<p>・図書館の新しいホームページの「ウェブアクセシビリティ」の意味がわからない。カタカナ英語の分からない私のような人もいますので、カタカナ英語を日本語でも書いてください。</p> <p>→対応：今回御指摘をいただいた図書館ホームページ中の単語「ウェブアクセシビリティ」については、御理解の一助となるよう、本文中に説明文を追加しました。ホームページで外国語・外来語を多用すると利用者が文章の内容を理解することが困難になる場合があることに留意し、外国語・外来語を多用しないことや、必要に応じて意味や読み方の併記を行い、引き続き分かりやすい広報に努めていきます。</p>
<p>・藤子・F・不二雄ミュージアムに通じる新開橋の押ボタン式横断歩道に外国語の表示を追加してほしい</p> <p>→対応：信号機については神奈川県警の所管業務となっており、川崎市が直接的に対応はできませんが、御意見を受けて市として対応できるものとして、外国人観光客滞留予防の観点から、新開橋の手すりに外国語の表示を設置しました。</p>
<p>・市民プラザの大広間について、お風呂が休みの時使用できず困っている。開放してほしい。</p> <p>→対応：川崎市民プラザ大広間の御利用について、利用者の多くは浴室利用の方であることから、浴室が休みとなる毎月10日、20日、30日について大広間も閉鎖し、閉鎖日には日々の清掃ではできない内容の定期清掃を実施していましたが、今回の要望を受けて、大広間については作業の効率化を図り午前中で清掃を終えるようにし、午後1時から通常通り開放していきます。</p> <p>※市民プラザ大広間は新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和2(2020)年10月20日現在、利用を中止しています。</p>