

令和元（2019）年度「市長への手紙」年報（概要）

1 受理状況

	受付通数				内容別件数			
	令和元 (2019)年度	平成30(2018)年度			令和元 (2019)年度	平成30(2018)年度		
		受付通数	増減数	増減率		受付通数	増減数	増減率
手紙・FAX	515	535	▲20	96.3%	1,098	1,031	67	106.5%
メール	1,366	851	515	160.5%	1,958	1,493	465	131.1%
合計	1,881	1,386	495	135.7%	3,056	2,524	532	121.1%

平成30(2018)年度と比較すると、手紙・FAXが20通減少、メールが515通増加しました。

(1) 局室別受理状況

上位5局で、全体の53.8%を占めています。

1位 市民文化局(665件)、2位 教育委員会事務局(290件)、3位 健康福祉局(274件)、
4位 建設緑政局(219件)、5位 総務企画局(197件)

(2) 内容分類別の状況

内容別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。

(3) 内容内訳別の状況

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| 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の要望、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拡大に伴う休校の要望 |
| 4位 保育園・幼稚園(114件) | ・保育園の対応についての要望、苦情 |
| 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 |

(4) 性別・年代別

性別 男性727人、女性615人、不明539人

年代別 1位：40代、2位：50代、3位：60代(不明を除く。)

2 回答状況

内容別3,056件のうち、処理結果として、「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」が60.1%(1,838件)となっています。

【提案、要望等に対応した主な案件】

- ・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。
→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。
- ・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。
→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。

担当	川崎市総務企画局都市政策部企画調整課
電話	044-200-0527
内線	22462