

## 平成30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。

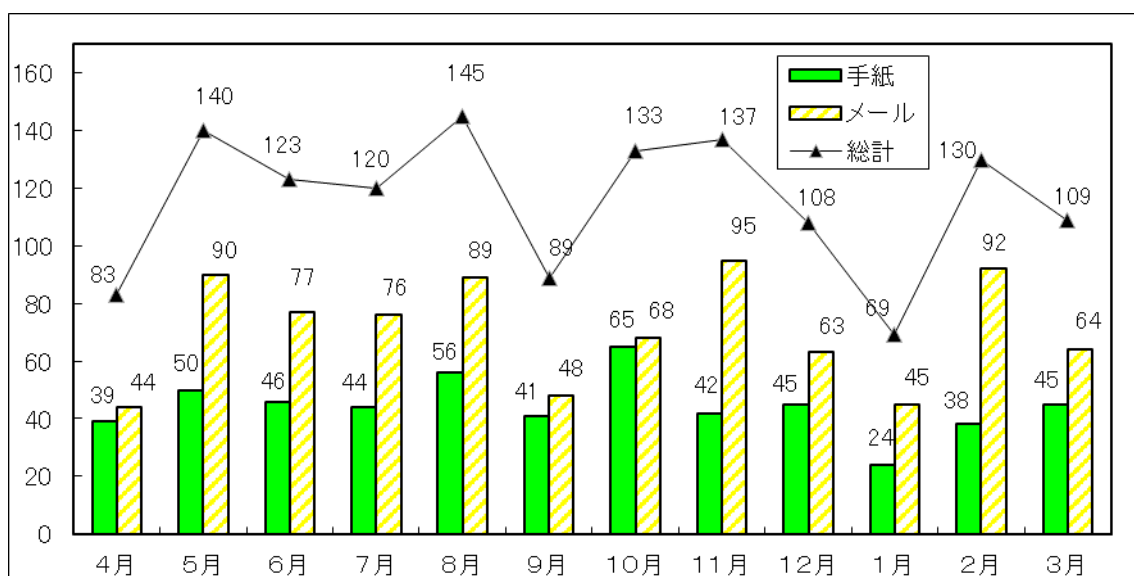
平成18年4月に本格運用を開始した「サンキューコールかわさき」やパブリックコメントなどの広聴制度がある中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると思われます。「市長への手紙」は、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局（室）区が対応しています。

平成30年度は、手紙・FAXが535通（内容別件数1,032件）、メールは851通（内容別件数1,492件）で、合計1,386通（内容別件数2,524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

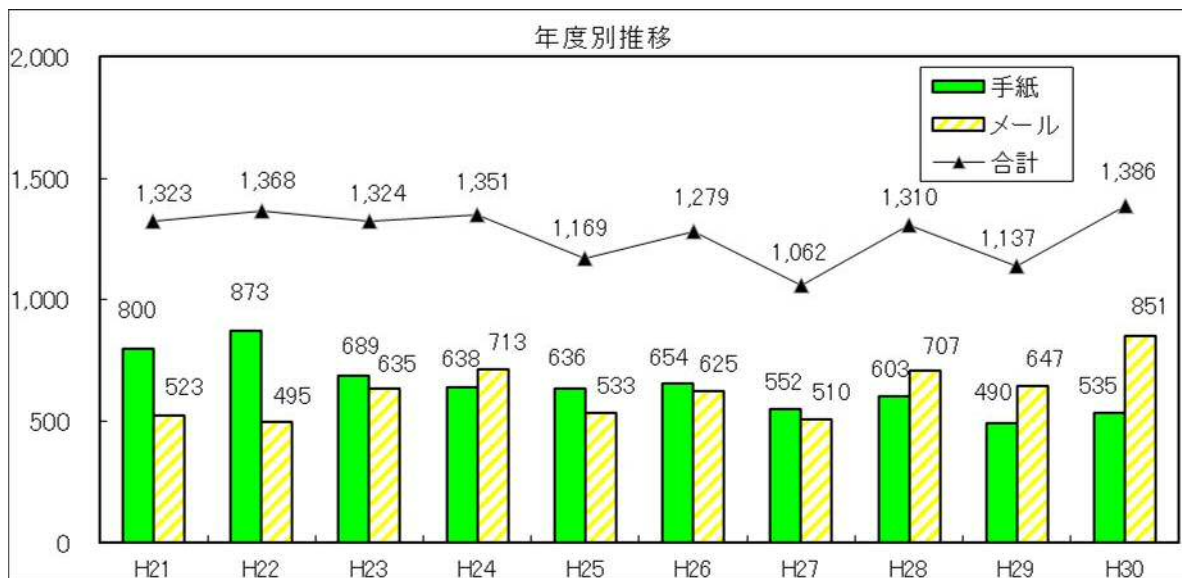
#### (1) 月別受理状況

	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	39	65	44	66	83	131
5月	50	86	90	151	140	237
6月	46	71	77	126	123	197
7月	44	81	76	122	120	203
8月	56	131	89	150	145	281
9月	41	73	48	75	89	148
10月	65	112	68	120	133	232
11月	42	96	95	169	137	265
12月	45	97	63	107	108	204
1月	24	46	45	84	69	130
2月	38	77	92	224	130	301
3月	45	96	64	99	109	195
合計	535	1,032	851	1,492	1,386	2,524



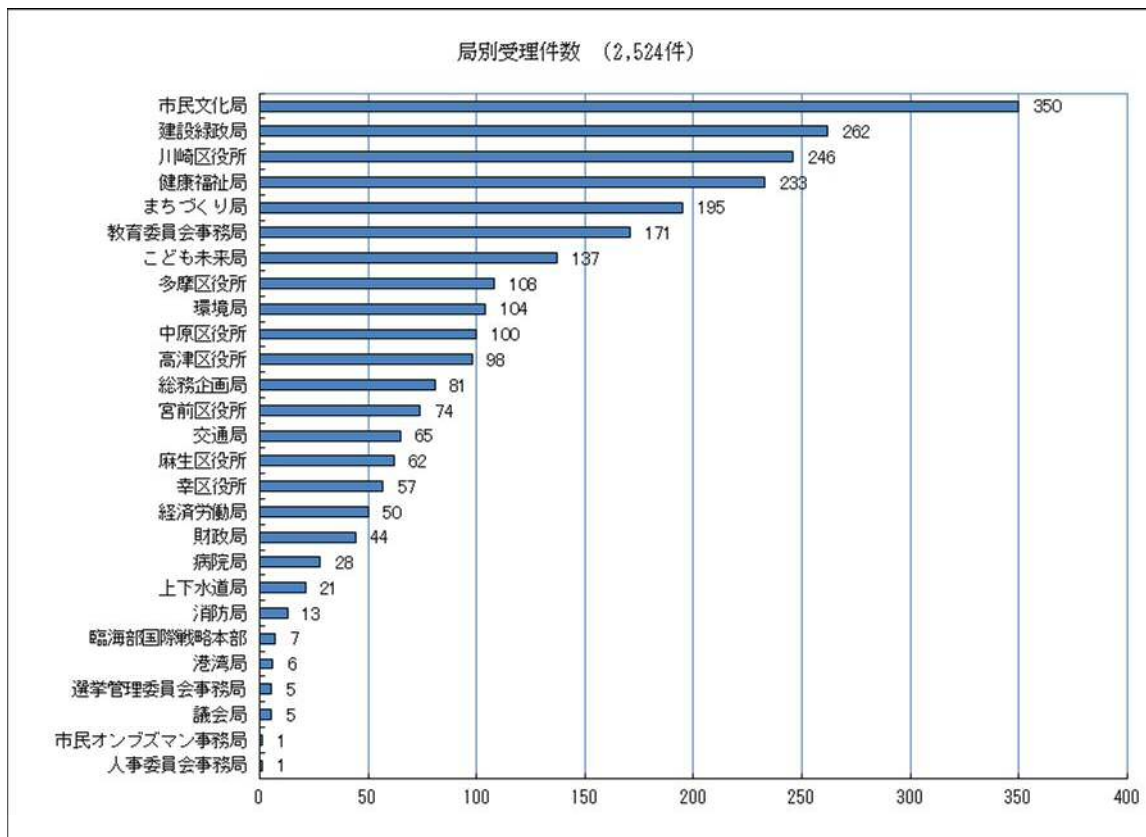
(2) 年度別受理状況の推移

	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30年度	535	1,031	851	1,493	1,386	2,524
平成29年度	490	836	647	990	1,137	1,826
平成28年度	603	1,053	707	1,314	1,310	2,367
平成27年度	552	911	510	915	1,062	1,826
平成26年度	654	1,003	625	952	1,279	1,955
平成25年度	636	954	533	742	1,169	1,696
平成24年度	638	848	713	827	1,351	1,675
平成23年度	689	931	635	921	1,324	1,852
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



### (3) 局室区別受理状況

上位局は、市民文化局（350件）、建設緑政局（262件）、川崎区役所（246件）、健康福祉局（233件）、まちづくり局（195件）となっており、この5局区で全体の51.0%を占めています。



### (4) 内容分類別の状況

内容分類別では、2,524件のうち要望が60.9%（1,538件）、苦情が21.3%（521件）、提案が5.4%（155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	74	629	203	18	4	29	75	1,032
	7.2%	60.9%	19.7%	1.7%	0.4%	2.8%	7.3%	100.0%
メール	81	909	318	23	13	14	134	1,492
	5.4%	60.9%	21.3%	1.5%	0.9%	0.9%	9.0%	100.0%
合計	155	1,538	521	41	17	43	209	2,524
	6.1%	60.9%	20.6%	1.6%	0.7%	1.7%	8.3%	100.0%

### (5) 内容内識別の状況

内容内識別では、2,524 件のうち「人権・平和」が 258 件 (10.2%)、「公園」201 件 (8.0%)、「道路改良・補修」90 件 (3.6%)、「道路管理・占有」87 件 (3.4%)、「保育園・幼稚園」84 件 (3.3%) となっています。

#### ア 内容内識別状況

<b>1 位 人権・平和 258 件</b>
・ヘイトスピーチを行う恐れのある団体に対し、公の施設の使用を認めないでほしいという要望
<b>2 位 公園 201 件</b>
・公園の運営管理についての苦情、要望 ・公園の新設や設備についての要望 ・等々力陸上競技場の改修に関する要望
<b>3 位 道路改良・補修 90 件</b>
・道路の補修や拡幅、歩道の確保についての要望 ・道路付属物の整備や補修についての要望
<b>4 位 道路管理・占有 87 件</b>
・歩道上の段差や障害物についての苦情、要望 ・道路上のごみについての苦情、要望
<b>5 位 保育園・幼稚園 84 件</b>
・保育所への入所希望や入所選考基準の改善要望 ・保育園の運営に関する苦情、要望 ・保育料に関する苦情、要望
<b>6 位 学校教育 79 件</b>
・教師に対する苦情、要望 ・学校給食に関する要望 ・PTA活動に関する苦情、要望
<b>7 位 ごみ収集・処理 58 件</b>
・ごみのポイ捨てに関する苦情、要望 ・ごみの収集やごみ収集車に関する苦情、要望
<b>7 位 市街地整備 58 件</b>
・鷺沼駅周辺の再編整備に関する要望 ・川崎駅北口西バス乗り場の暫定バス出入口についての要望
<b>9 位 交通安全・防犯 55 件</b>
・自転車の運転マナーに関する苦情、要望 ・防犯灯の設置要望
<b>10 位 区行政改革 52 件</b>
・宮前区役所や宮前図書館などの移転に関する要望

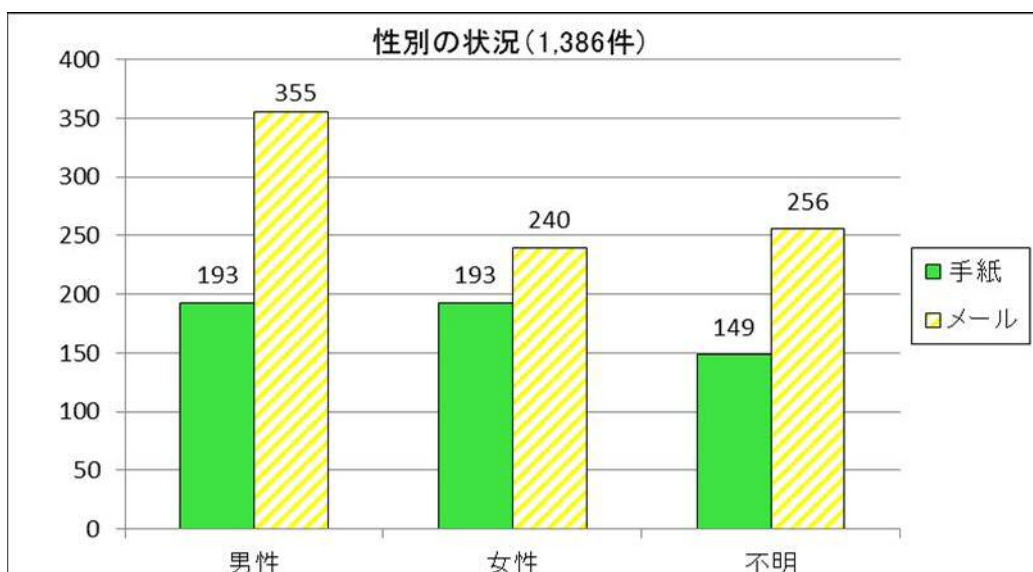
イ 内容内訳別年度別推移

	1位	2位	3位	4位	5位
30年度	人権・平和	公園	道路改良・補修	道路管理・占用	保育園・幼稚園
	258	201	90	87	84
	10.2%	8.0%	3.6%	3.4%	3.3%
29年度	保育園・幼稚園	公園	スポーツ	ごみ収集・処理	道路改良・補修
	113	82	56	54	52
	6.2%	4.5%	3.1%	3.0%	2.8%
28年度	公園	人権・平和	保育園・幼稚園	道路管理・占用	道路改良・補修
	303	149	139	84	77
	12.8%	6.3%	5.9%	3.5%	3.3%
27年度	保育園・幼稚園	公園	道路改良・補修	学校教育	交通安全・防犯 /生活保護
	211	96	57	56	54
	11.6%	5.3%	3.1%	3.1%	3.0%
26年度	学校教育	子育て支援	道路管理・占用	公園	道路改良・補修
	133	104	80	73	59
	6.8%	5.3%	4.1%	3.7%	3.0%

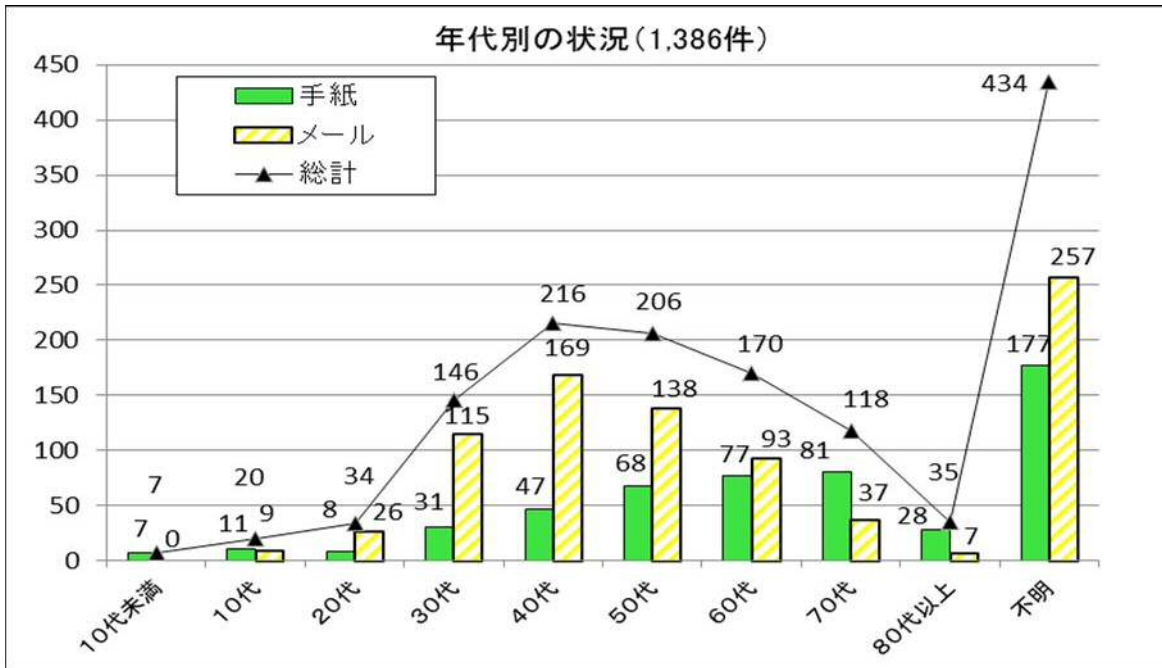
(6) 投書者 (1,386件) の状況

ア 性別

	男性	女性	不明	合計
手紙	193	193	149	535
メール	355	240	256	851
合計	548	433	405	1,386

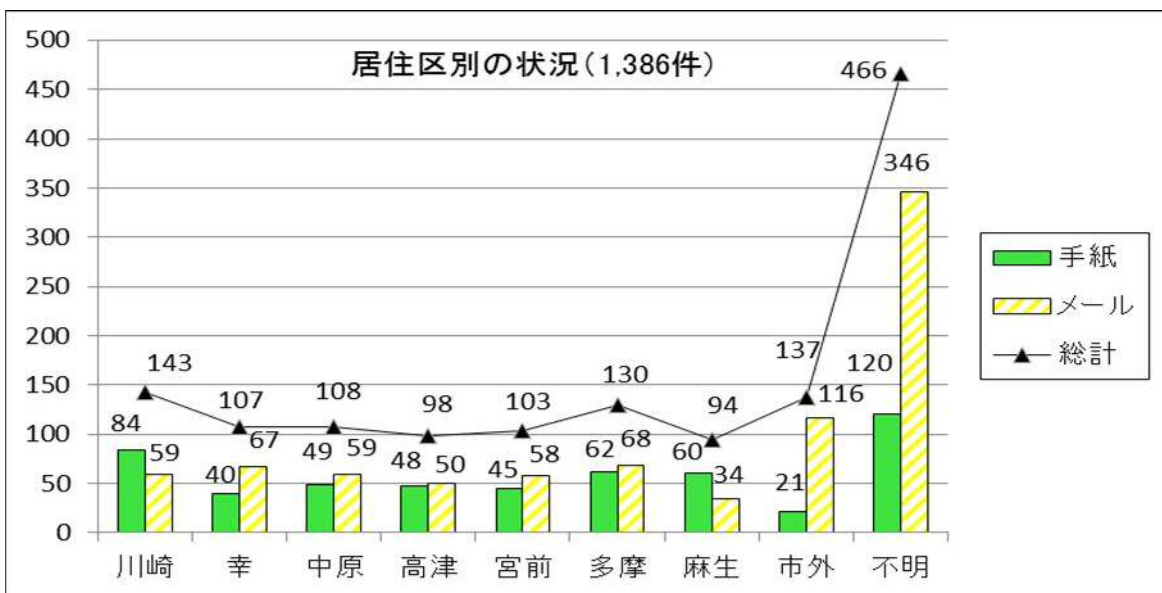
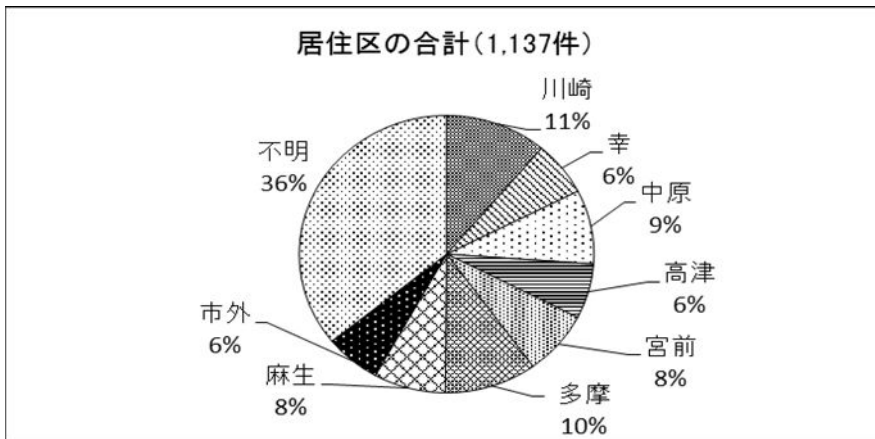


イ 年代別



※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	114	987	356	26	10	22	129	1,644	65.1%
意見の趣旨を取り入れることが難しい意見	7	47	18	0	0	0	8	80	3.2%
市として直接関わることができない所管外の意見	8	35	7	1	0	0	3	54	2.1%
その他	26	469	139	14	7	22	69	746	29.6%
計	155	1,538	520	41	17	44	209	2,524	100.0%

## (2) 御意見等に対応した主な案件

<p>・骨髄バンク事業において、骨髄等の提供をしたドナーの方に対する助成金制度を設けるべきだと思います。</p> <p>→対応：平成31年4月から、骨髄の提供に要した入院等の日数に応じて、ドナーに対して日額2万円、ドナーが就業する事業所に対して日額1万円を助成する制度を開始することとしました。</p>
<p>・民家の敷地にある樹木の一部が通学路にはみ出していて危険です。早急な対応をお願いします。</p> <p>→対応：居住者と面談を行い、居住者が所有・管理する樹木であることを確認し、通行の支障となっている樹木の剪定・伐採を指導しました。剪定・伐採が行われるまで、今後も継続して現地確認と指導を行ってまいります。</p>
<p>・中原区中丸子に信号機のない横断歩道があるのですが、見通しが悪いので自動車が見えづらく、渡る際にいつも不安を感じます。信号機を設置してほしいです。</p> <p>→対応：警察署に確認したところ、信号機の設置には、歩行者が安全に横断待ちをするための滞留場所を確保できること等の条件があり、当該横断歩道は条件を満たさず、信号機は設置できないとのことでした。市としましては、横断歩道があることを知らせる啓発物を電柱に設置し、当該交差点に進入してくる自動車運転者に対して、注意を促してまいります。</p>
<p>・新しく開設された「かわさき きたテラス」を利用したが、コンシェルジュの対応が悪く残念な思いをした。</p> <p>→対応：業務の委託先に対して状況確認を行い、お客様への応接に関する指導を徹底するとともに、あらためてマナー研修を実施し、お客様への応接とマナーの向上に努めた。</p>
<p>・精神障害者福祉手帳等の申請の際に必要な診断書ですが、川崎病院では診察後、後日、改めて診断書を病院まで受け取りに行く必要があります。以前、受診していた別の病院では、診察後に診断書は郵送で送ってもらっていたので、川崎病院でも同様に、診断書を郵送してもらえようようにしてほしい。</p> <p>→対応：申請者の利便性等の観点から、希望者については診断書を郵送で送ることができるようにした。</p>
<p>・江ヶ崎跨線橋西の交差点の横断歩道は、歩車分離式信号のため、T字の歩道が一斉に青になり、スピードを出した自転車が勢いよく青信号をめぐって走ってきます。自転車がスピードを出して交差点に進入できないように、何が対策はできないでしょうか。</p> <p>→対応：当該交差点は、歩行者をはじめ、自転車のほか車椅子、シニアカーやベビーカーなども利用しておりますので、その通行に支障とならない範囲でポストコーン（柔らかいボール）を設置いたします。ポストコーンの設置により自転車通行に一定の効果があるものと考えています。</p>