

平成30年度「市長への手紙」年報（概要）

1 受理状況

	通数	内容別件数
手紙・FAX	535	1,032
メール	851	1,492
合計	1,386	2,524

平成29年度と比較すると、手紙・FAXが45通増加、メールが204通増加しました。

(1) 局室別受理状況

上位5局で、全体の51.0%を占めています。

1位 市民文化局（350件）、2位 建設緑政局（262件）、3位 川崎区役所（246件）、4位 健康福祉局（233件）、5位 まちづくり局（195件）

(2) 内容分類別の状況

内容別2,524件のうち、要望が60.9%（1,538件）、苦情が20.6%（521件）、提案が6.1%（155件）となっています。

(3) 内容内訳別の状況

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1位 人権・平和（258件） | ・ヘイトスピーチに関する苦情、要望 |
| 2位 公園（201件） | ・公園の管理運営や設備に関する苦情、要望 |
| 3位 道路改良・補修（90件） | ・道路の補修や拡幅、歩道の確保についての要望 |
| 4位 道路管理・占有（87件） | ・歩道上の段差や障害物についての苦情、要望 |
| 5位 保育園・幼稚園（84件） | ・保育園への入所希望や入所選考基準の改善要望 |

(4) 性別・年代別

性別 男性548人、女性433人、不明405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2,524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65.1%（1,644件）となっています。

【提案、要望等に対応した主な案件】

- ・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るようにしてほしい。
→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。
- ・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。
→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。

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