

令和4（2022）年度「市長への手紙」年報

「市長への手紙」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、昭和47(1972)年に開始した広聴制度です。

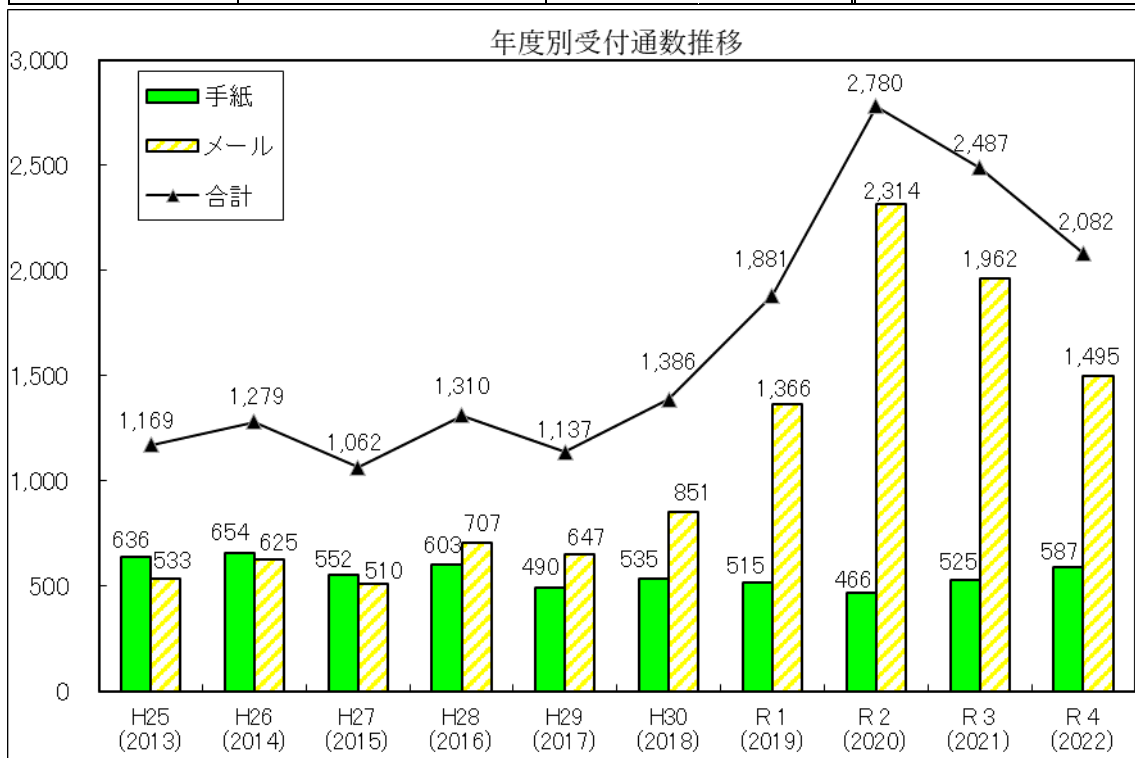
「サンキューコールかわさき」や「パブリックコメント」などの広聴制度がある中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると考えており、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局（室）区が対応しています。

令和4(2022)年度に受け付けた「市長への手紙」の受理・回答状況等は次のとおりです。合計2,082通（内容別件数3,507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

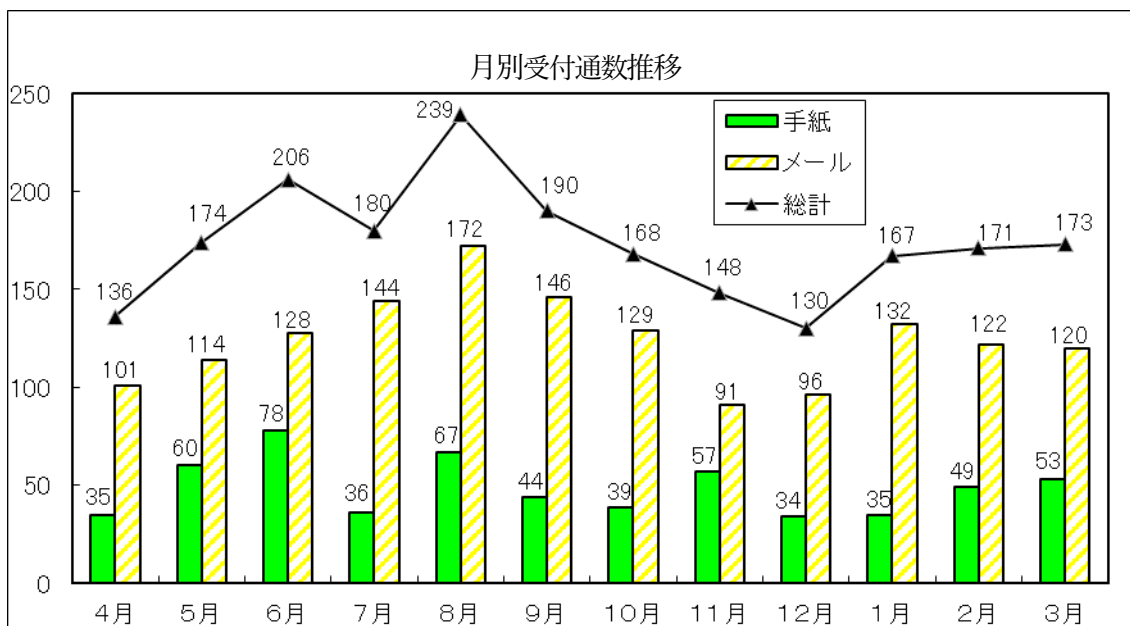
(1) 年度別受理状況の推移

	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4(2022)年度	587	1,116	1,495	2,391	2,082	3,507
令和3(2021)年度	525	940	1,962	3,119	2,487	4,059
令和2(2020)年度	466	1,052	2,314	3,901	2,780	4,953
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



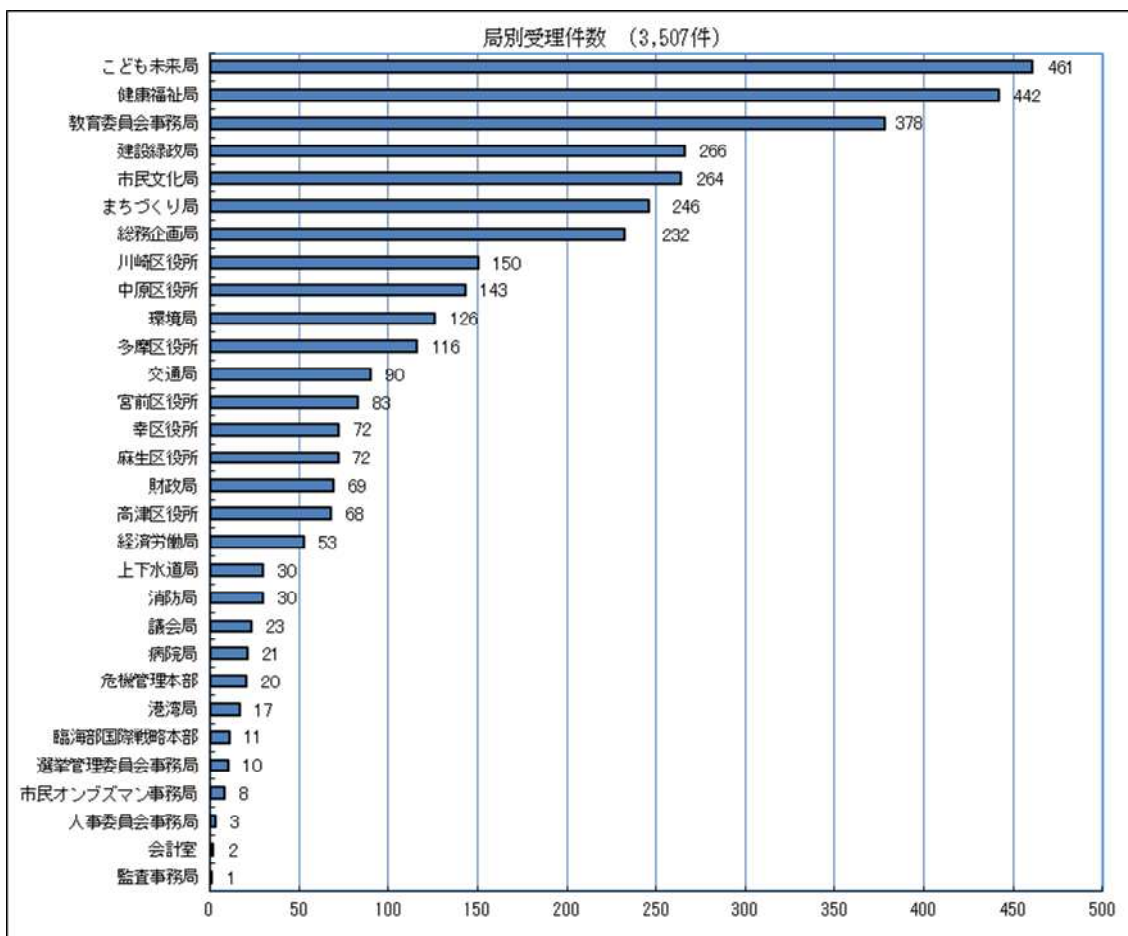
(2) 月別受理状況

	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	35	67	101	160	136	227
5月	60	100	114	156	174	256
6月	78	173	128	217	206	390
7月	36	70	144	219	180	289
8月	67	107	172	254	239	361
9月	44	73	146	252	190	325
10月	39	70	129	210	168	280
11月	57	115	91	137	148	252
12月	34	61	96	141	130	202
1月	35	69	132	225	167	294
2月	49	96	122	219	171	315
3月	53	115	120	201	173	316
合計	587	1,116	1,495	2,391	2,082	3,507



(3) 局室別受件状況（内容別件数）

上位局は、こども未来局（461件）、健康福祉局（442件）、教育委員会事務局（378件）、建設緑政局（266件）、市民文化局（264件）となっており、うち上位3局で全体の36.5%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、3,507件のうち要望が67.5%（2,366件）、苦情が17.0%（595件）、提案が4.4%（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	39	759	169	10	28	15	96	1,116
	3.5%	68.0%	15.1%	0.9%	2.5%	1.3%	8.6%	100.0%
メール	116	1,607	426	21	47	15	159	2,391
	4.9%	67.2%	17.8%	0.9%	2.0%	0.6%	6.6%	100.0%
合計	155	2,366	595	31	75	30	255	3,507
	4.4%	67.5%	17.0%	0.9%	2.1%	0.9%	7.3%	100.0%

※ 小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(5) 内容内識別の状況

内容内識別では、3,507件のうち「保育園・幼稚園」が223件(6.4%)、「公園」176件(5.0%)、「小児医療」117件(3.3%)、「学校教育」116件(3.3%)、「疾病予防」109件(3.1%)となっています。

ア 内容内識別状況(件数及び主な意見等)

1位 保育園・幼稚園 223件
保育園内でのマスク着用をすべきではないという意見 兄弟が保育園等に在園していない場合でも、保育料の減免適用を求める要望
2位 公園 176件
公園内での喫煙や騒音などの公園利用時のマナーに対する苦情 公園内に遊具の増設やバスケットゴール設置を求める要望
3位 小児医療 117件
小児医療費助成制度について所得制限の撤廃や対象年齢の引上げなどの制度拡充を求める要望
4位 学校教育 116件
学校内でのマスク着用義務や感染症対策としての活動制限の緩和を求める意見
5位 疾病予防 109件
日常生活でのマスク着用基準の緩和を求める意見 带状疱疹ワクチン接種に係る助成金を求める要望
6位 道路管理・占用 106件
道路上に設置されたゴミ箱や灰皿の撤去を求める要望
7位 障害 92件
障害者への支援サービスや施設の拡充を求める要望
8位 交通安全・防犯 91件
自転車の走行マナーの向上を求める要望 歩行時や自転車の運転時のながらスマホへの交通安全対策を求める要望
9位 建築・開発 89件
マンション建設等に対して計画変更を求める要望
10位 スポーツ 86件
テニスコートやスケートボードパークなどのスポーツ施設の新設を求める要望

イ 内容内訳別年度別推移

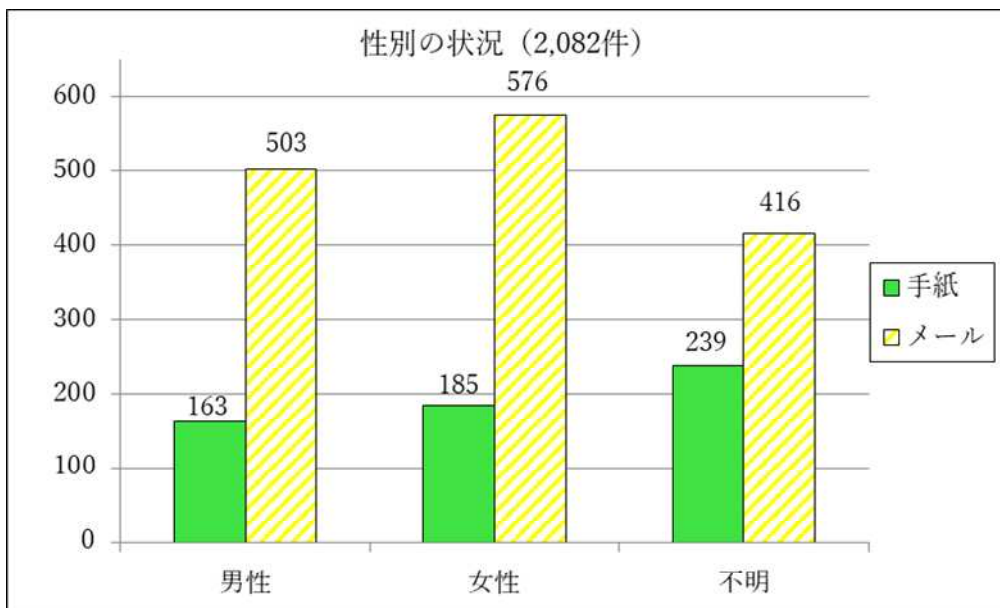
	1位	2位	3位	4位	5位
令和4 (2022) 年度	保育園・幼稚園	公園	小児医療	学校教育	疾病予防
	223	176	117	116	109
	6.4%	5.0%	3.3%	3.3%	3.1%
令和3 (2021) 年度	疾病予防	学校教育	保育園・幼稚園	動物愛護	子育て支援
	461	305	287	216	149
	11.4%	7.5%	7.1%	5.3%	3.7%
令和2 (2020) 年度	保育園・幼稚園	危機管理	学校教育	公園	疾病予防
	459	456	414	210	158
	9.3%	9.2%	8.4%	4.2%	3.2%
令和元 (2019) 年度	人権・平和	文化施策※	学校教育	保育園・幼稚園	危機管理
	219	219	177	114	113
	7.2%	7.2%	5.8%	3.7%	3.7%
H30 (2018) 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%

※ 令和元(2019)年度は、人権・平和と文化施策が同数で1位

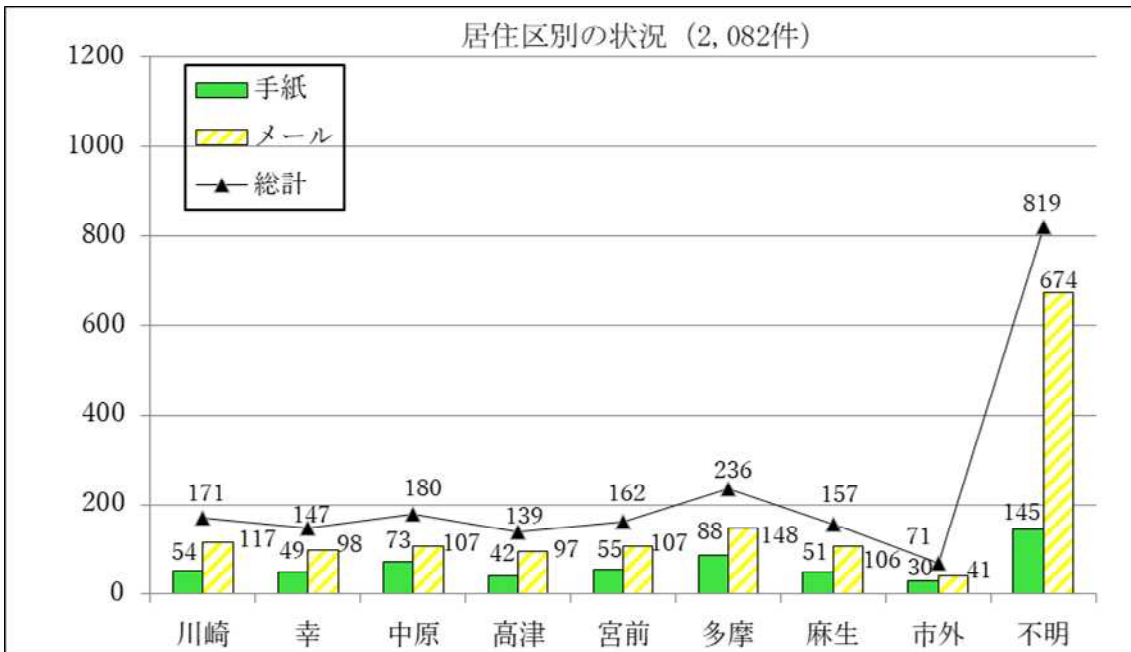
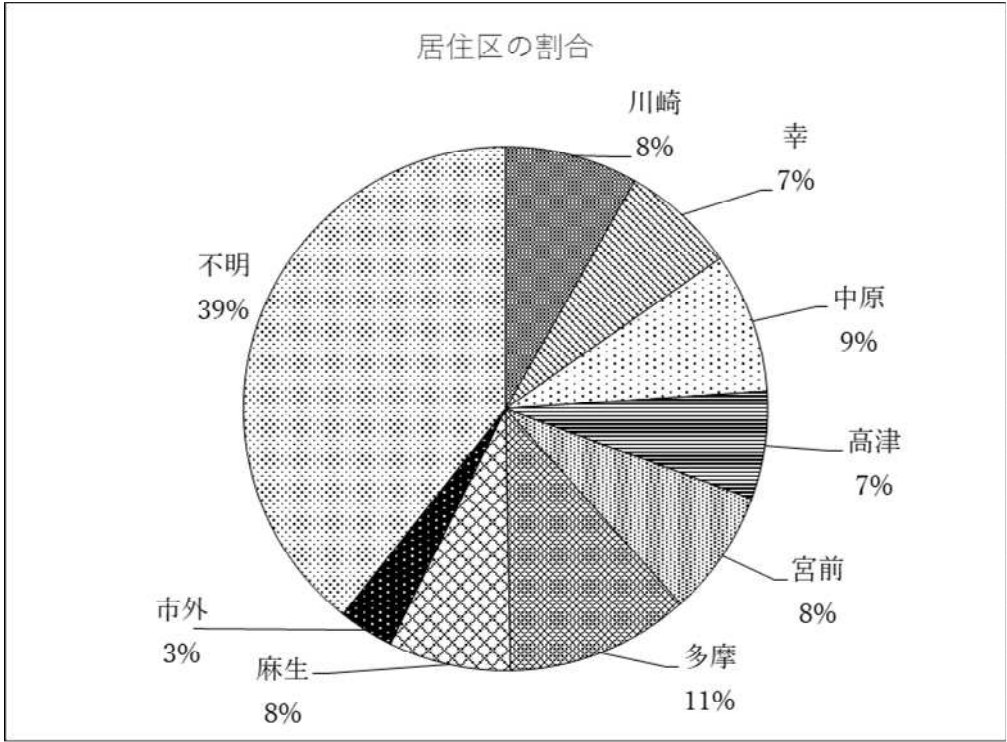
(6) 投書者の状況

ア 性別

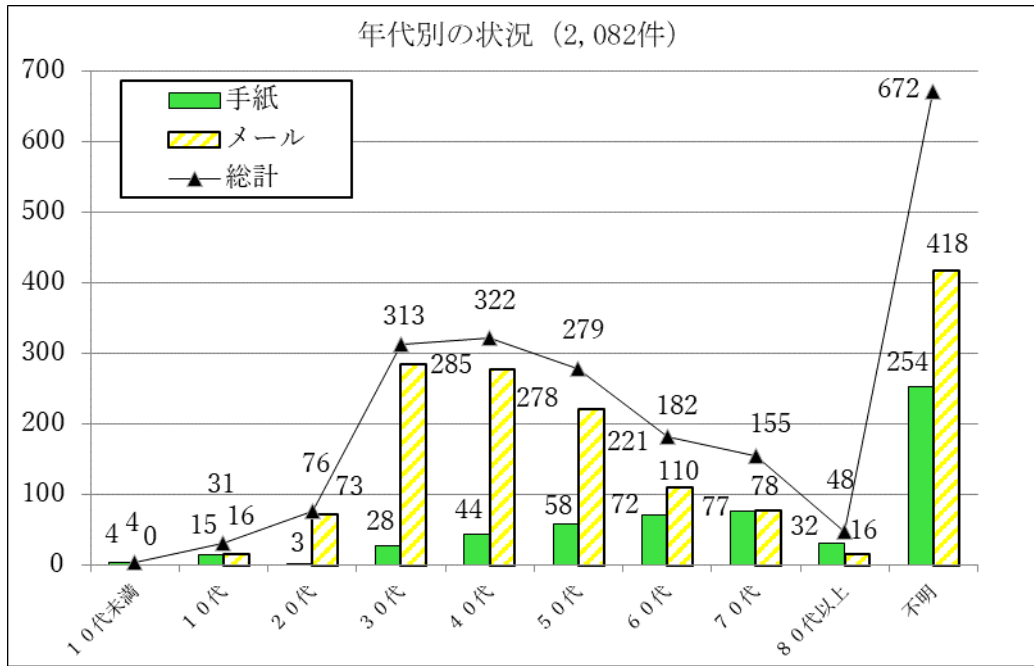
	男性	女性	不明	合計
手紙	163	185	239	587
メール	503	576	416	1,495
合計	666	761	655	2,082



イ 居住区別



ウ 年代別



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、施策や事業に反映した意見	29	800	223	17	39	7	94	1,209	34.5%
意見の趣旨を施策や事業の参考とした意見	89	1,236	325	12	29	23	135	1,849	52.7%
意見の趣旨を取り入れることが難しい意見	33	280	39	2	6	0	23	383	10.9%
市として直接関わるできない所管外の意見	3	51	8	0	1	0	3	66	1.9%
計	154	2,367	595	31	75	30	255	3,507	100.0%

(2) 御意見を施策等に反映した案件や取組を進めた主な案件

・こども文化センターを利用したが、置いてある赤ちゃん用のマット、本、おもちゃなどの備品が非常に古く、もっと清潔感のある備品の購入はできないのか。

→対応：こども文化センターで使用する遊具や図書などの物品の寄附を募集するモデル事業「また遊んでね」プロジェクトを、民間事業者の協力のもと市内4カ所のこども文化センターで開始しました。各こども文化センターが必要としている物品の寄附を募集する告知を連携する民間事業者で行い、使っていない遊具や図書などの発掘・再利用を推進しています。

・食品ロスが問題になっており、給食の残食がでないような取組をしてほしい。

→対応：残食率が高いメニューを減らすため、令和5年度から中学校給食献立コンクールのサブテーマに「苦手な献立をもっとおいしく！」を加え、食べ残しが多い献立（サラダ、煮物など）や主食のごはんが美味しく食べられる献立を募集することにしました。

・重度障害者入浴援護事業について、一カ月のサービス利用回数が通常月は6回、夏季扱いの7月～10月は8回だが、湿度の高い6月は夏季扱いにして利用回数を増やしてほしい。

→対応：夏季扱いとなる期間に6月を追加し、一カ月のサービス利用回数が8回となる期間を拡大しました。

・大師公園にオムツ交換ができるスペースがないため、設置してほしい。

→対応：男性がオムツ交換できる設備がなかったため、公園管理事務所の女子更衣室に設置していたベビーベッドを共用部分に移設し、どなたでも利用できるよう運用を見直しました。

・上級救命講習について、申込日の9時から電話での先着申込となっているが、電話が長時間繋がらず、日勤者には負担が大きいため、受講者の決定は抽選にしてほしい。

→対応：要望内容について消防防災指導公社と協議し、上級救命講習の受講者の決定を先着順から抽選に変更しました。

・多摩スポーツセンターのスポーツ教室について、申込方法が往復はがきとなっているが、WEBの活用を検討してほしい。

→対応：指定管理者と協議し、インターネット申込サービスの運用を開始しました。

・カルッツかわさきの会議室を利用時、隣の会議室から合唱やダンスのような振動が伝わってきたが、利用規定には「室外に音が漏れない音量」とされており、会議室を演劇等の練習に利用可能にしていることが誤っているのではないか。

→対応：指摘事項について指定管理者と協議した結果、会議室における演劇は練習でも利用不可とし、演劇という用途はすべてホールやアクトスタジオ、音楽練習室を御利用いただく運用に変更しました。