

令和5（2023）年度「市長への手紙」年報（概要）

令和5（2023）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。

1 受理状況

	受付通数				内容別件数			
	令和5 (2023)年度	令和4 (2022)年度	対前年度		令和5 (2023)年度	令和4 (2022)年度	対前年度	
			増減数	比率			増減数	比率
手紙・FAX	506	587	▲81	86.2%	1,021	1,116	▲95	91.5%
メール	1,613	1,495	118	107.9%	3,128	2,391	737	130.8%
合計	2,119	2,082	37	101.8%	4,149	3,507	642	118.3%

令和4（2022）年度と比較すると、手紙・FAXが81通減少、メールが118通増加、合計で37通増加しました。

（1）局本部（室）別受理状況（内容別件数）

上位3局で、全体の50.1%を占めています。

1位 教育委員会事務局（1,055件）、2位 建設緑政局（698件）、3位 健康福祉局（326件）、4位 こども未来局（296件）、5位 市民文化局（237件）の順となっています。

（2）意見の種類

内容別件数4,149件のうち、主なものとして、要望が60.1%（2,495件）、苦情が21.8%（903件）、提案が4.9%（205件）となっています。

（3）テーマ分類及び主な内容（内容別件数）

1位	その他	1,289件	市立小学校での水道代賠償請求に関する意見 ※ 「その他」（1,289件）のうち、731件が市立小学校での水道代賠償請求に関するもの 市立小学校での水道代賠償請求に関する内容別件数（731件）については、水道料金の支払いに関することや、学校の設備・再発防止に関することや、投書の内容を踏まえ、担当した部署の数を積算したものです。なお、受付通数は184通でした。
2位	公園	573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等々力屋内野球練習場の予約方法の継続を求める要望
3位	子育て支援	231件	保育料を安くしてほしい、子育て世帯への支援を充実させてほしいという要望 希望する保育所に入園できないという苦情
4位	学校教育	131件	教育費や給食費の無償化を求める要望
5位	障害	118件	障害者への支援拡充や支援事業の改善を求める要望

※ 通常、「その他」は内容が多岐にわたるため、分類が難しく、年報に掲載していませんが、令和5年度中に受付した手紙の「その他」の大部分が「市立小学校での水道代賠償請求を受けての意見」であったため、今回の年報ではテーマ分類の順位に含んで掲載しています。

（4）性別・年代別

性別 男性：749人、女性：692人、不明：678人

年代別 1位：40代、2位：50代、3位：30代（不明を除く。）

2 回答状況

内容別件数 4,149 件のうち、主な処理結果として、「要望等に対応した意見、施策や事業に反映した意見」が 37.2% (1,545 件)、「意見の趣旨を施策や事業の参考とした意見」が 55.6% (2,305 件) となっています。

なお、御意見を施策等に反映した案件や取組を進めた案件のうち主な事例は次のとおりです。

【御意見を施策等に反映した案件や取組を進めた案件のうち主な事例】

① 公園内での喫煙について
<p>子どもが近くで遊んでいても喫煙される方がおり、吸い殻がポイ捨てされていることもある。副流煙による呼吸器系に疾患がある方等への悪影響や、吸い殻を幼い子どもが誤って口に入れてしまう危険性があり、<u>公園内での喫煙を禁止してほしい。</u></p> <p>→対応：<u>市内6公園</u>（等々力緑地・大師公園・西菅公園・東渡田第2公園・東田公園・こすぎコアパーク）の「<u>全面禁煙化</u>」を、令和6年3月1日から4月30日まで<u>試行実施</u>しました。今後は、試行期間に実施したアンケート結果等を踏まえて、公園内における喫煙に関するルールについて検討していく予定です。</p>
② わくわくプラザ等における給食等について
<p>学童に子どもを預けているが、（長期休業期間に）学童へ行くための弁当の用意が大変なうえ、食中毒の心配がある。県内でも<u>料金を払えば給食等を提供している場所もあり、川崎市も対応してほしい。</u></p> <p>→対応：令和6年度に市立小学校に設置する「<u>わくわくプラザ</u>」の一部で、<u>長期休業期間の配食サービスを試行実施</u>し、令和7年度の<u>全施設でのモデル実施も視野に様々な手法を検討</u>していきます。</p>
③ 保育所等に入園するための条件(復職日)について
<p>『入所月の末日までには復職すること』となっているが、勤務先との調整により、復職時期を月初めである1日付とせざるを得ない場合があり、4月入所であれば4月1日の復職となることから、ならし保育中は有給休暇の取得等で対応する状況になっている。<u>5月1日復職まで4月入所を可能にほしい。</u></p> <p>→対応：一般的には1～2週間程度のならし保育が実施されていることから、当月中に復職することを条件としていましたが、近隣自治体における取扱い等も踏まえ、令和6年4月入所から、「勤務先の都合等により<u>月初に復職しなければならない場合には、利用開始月の翌月1日までの復職も可能</u>」とする運用に見直しました。</p>
④ 乳幼児健康診査について
<p><u>健診の日程変更をオンラインで簡単にできるようにしてほしい。</u>また、受付後に診察が行われるまでに時間を要したため、<u>待ち時間についても対策してほしい。</u></p> <p>→対応：令和6年度中に<u>すべての区で予約をオンラインで変更できるように準備しています。</u>また、待ち時間についても、<u>受付の時間枠を1時間につき複数設けることで、待ち時間短縮に向けた対策</u>を行っています。</p>

⑤ 新本庁舎の内覧について

内覧会の倍率が高く観られない方も多いため、オンライン内見(360度の画像を自分が操作して見学できる仕組み)を導入してはどうか。

→対応：市民の皆様が公共施設を利用しようとした場合、実際に室内を確認しなければ、室内の状況がわからないという課題がありました。いただいた御提案は新本庁舎に関するものでしたが、手紙の内容から着想を得て、市内公共施設の大ホール等について、ホームページ上に360°ビュー画像による紹介画像を公開しました。既に公開していた一部の市内公共施設を除き、新たに35施設の大ホール等について、市民が現地に赴かずにスマホやPC等で閲覧できるようにしました。

⑥ 障害を持つ子どもの療育手帳について

療育手帳の申請のため児童相談所で検査を受けたが、可否のみの通知で、検査の数値等の記載がなく、詳細確認をするための連絡先の記載もない。親にとっては知りたい情報である。検査と通知の担当部署が異なっていたとしても適切に情報を共有すべきではないか。

→対応：令和5年7月から、障害程度の判定時に行う検査の結果についてもお渡しする取扱いに変更しました。また、検査結果の詳細を問い合わせるための判定機関の連絡先を記載するよう併せて変更しました。

⑦ 全国障害者スポーツ大会における川崎市代表選手選考について

選考された選手の性別に偏りがあり、公平性を欠いているのではないか。川崎市障害者スポーツ大会への女性参加者が増えているので、全国大会の女性枠を増やしてほしい。

→対応：これまでは選考基準を公開していませんでしたが、競技者等に不透明感からくる疑念を抱かせるてしまうことを考慮し、全国大会記録と比較した結果で判断することや、障害別・競技別参加選手枠内の範囲で偏りがないう選考していることなど、選考基準が定められた選考規程を令和6年2月に公開しました。

⑧ 川崎病院の授乳室について

小児科外来の診察室付近に授乳室があり、その奥におむつ交換台があるが、男性は授乳室に入れないため、おむつ交換や授乳等ができない。

→対応：令和6年3月から希望者には事務員に声をかけてもらい、職員が授乳室の使用状況等を確認したのちに利用を許可する運用に変更しました。