

令和5（2023）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。

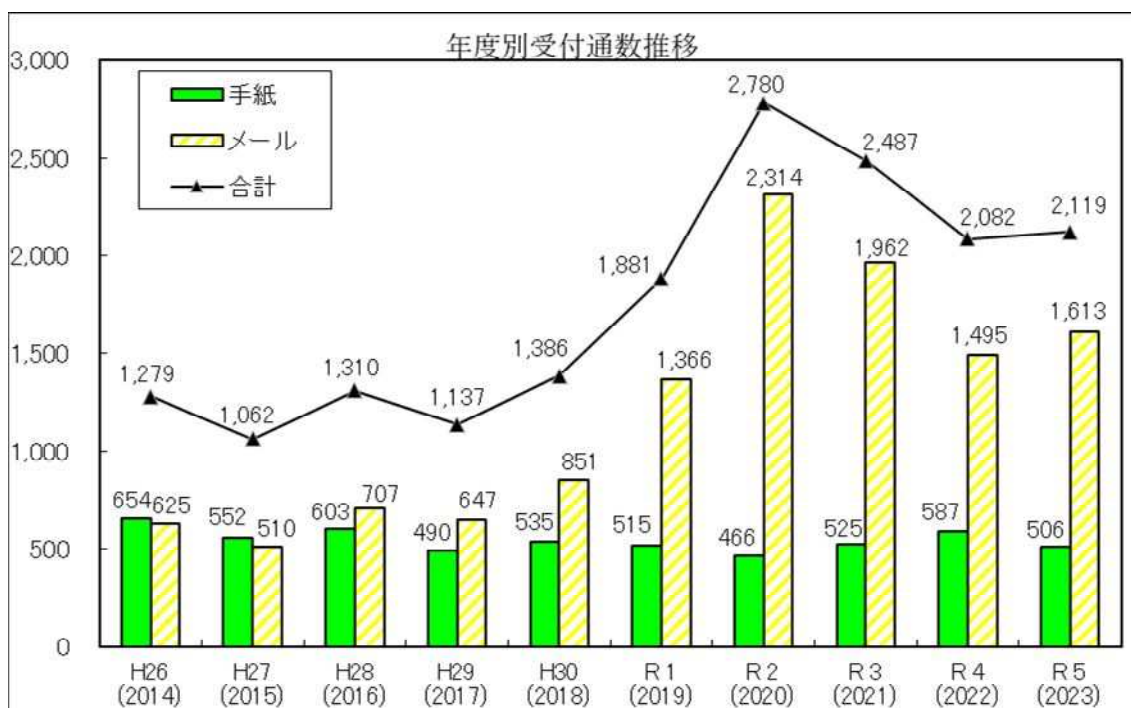
「サンキューコールかわさき」や「パブリックコメント」などの広聴制度がある中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると考えており、市長が一通一通目を通し対応方針を示して、各局本部（室）区が対応しています。

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。合計2,119通（内容別件数4,149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

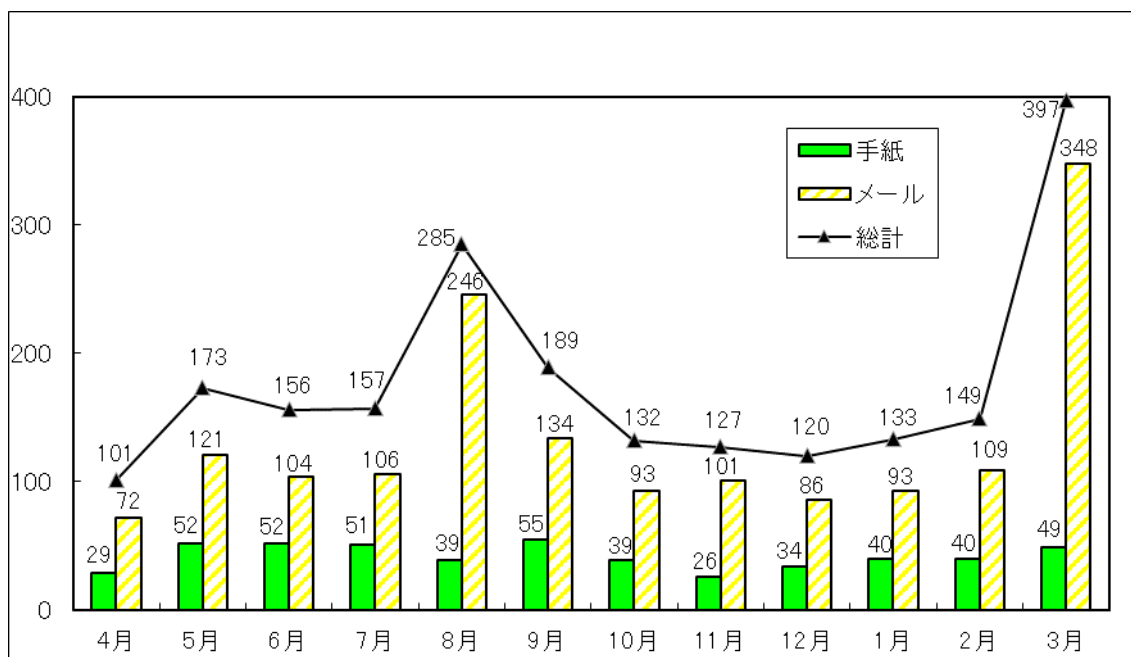
(1) 年度別受理状況の推移

	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5(2023)年度	506	1,021	1,613	3,128	2,119	4,149
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



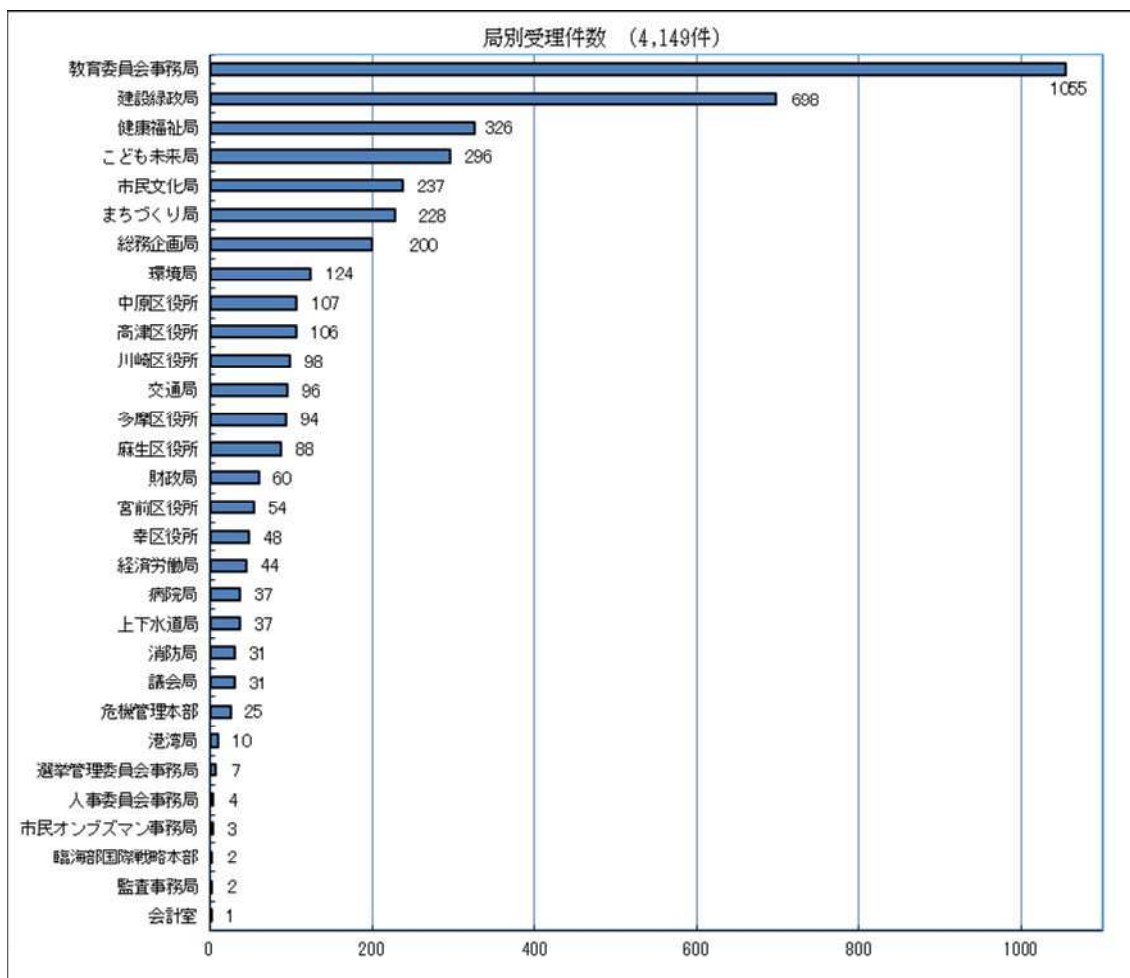
(2) 月別受理状況

	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	29	57	72	120	101	177
5月	52	81	121	198	173	279
6月	52	105	104	172	156	277
7月	51	87	106	171	157	258
8月	39	73	246	718	285	791
9月	55	124	134	299	189	423
10月	39	78	93	150	132	228
11月	26	52	101	158	127	210
12月	34	66	86	145	120	211
1月	40	85	93	177	133	262
2月	40	107	109	171	149	278
3月	49	106	348	649	397	755
合計	506	1,021	1,613	3,128	2,119	4,149



(3) 局本部（室） 区別受理状況（内容別件数）

上位局は、教育委員会事務局（1,055件）、建設緑政局（698件）、健康福祉局（326件）、こども未来局（296件）、市民文化局（237件）となっており、うち上位3局で全体50.1%を占めています。



(4) 意見の種類

内容別件数4,149件のうち、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。

	提案	要望	苦情	相談	照会	礼状	その他	総計
手紙	60	630	169	18	10	20	114	1,021
	5.9%	61.7%	16.6%	1.8%	1.0%	2.0%	11.2%	100.0%
メール	145	1,865	734	33	70	11	270	3,128
	4.6%	59.6%	23.5%	1.1%	2.2%	0.4%	8.6%	100.0%
合計	205	2,495	903	51	80	31	384	4,149
	4.9%	60.1%	21.8%	1.2%	1.9%	0.7%	9.3%	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（以下同）。

(5) テーマ分類

内容別件数 4,149 件のうち、「その他」1,289 件 (31.1%) (うち市立小学校での水道代賠償請求に関するものは 731 件 (17.6%))、「公園」573 件 (13.8%)、「子育て支援」が 231 件 (5.6%)、「学校教育」131 件 (3.2%)、「障害」118 件 (2.8%) などとなっています。

ア 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等、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
6位 道路管理・占用 94 件
道路等へのゴミの不法投棄に関する苦情 道路沿いや公園等の木の枝の剪定や雑草の除草に関する要望
7位 交通安全・防犯 75 件
自転車の運転マナーや交通安全の啓発活動を行ってほしいという要望
8位 道路改良・補修 73 件
でこぼこした道路を補修してほしいという要望 ガードレールやカーブミラー等を設置してほしいという要望
9位 ごみ収集・処理 66 件
ゴミのポイ捨てが多いという苦情 カラスがゴミ集積場のゴミを漁るため、対策をとってほしいという要望
10位 スポーツ 65 件
テニスコート等のスポーツ施設の新設を求める要望

※ 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。

イ テーマ分類年度別推移

	1位	2位	3位	4位	5位
令和5 (2023) 年度	その他(※1)	公園	子育て支援	学校教育	障害
	1,289 (731)	573	231	131	118
	31.1% (17.6%)	13.8%	5.6%	3.2%	2.8%
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(※2)	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%

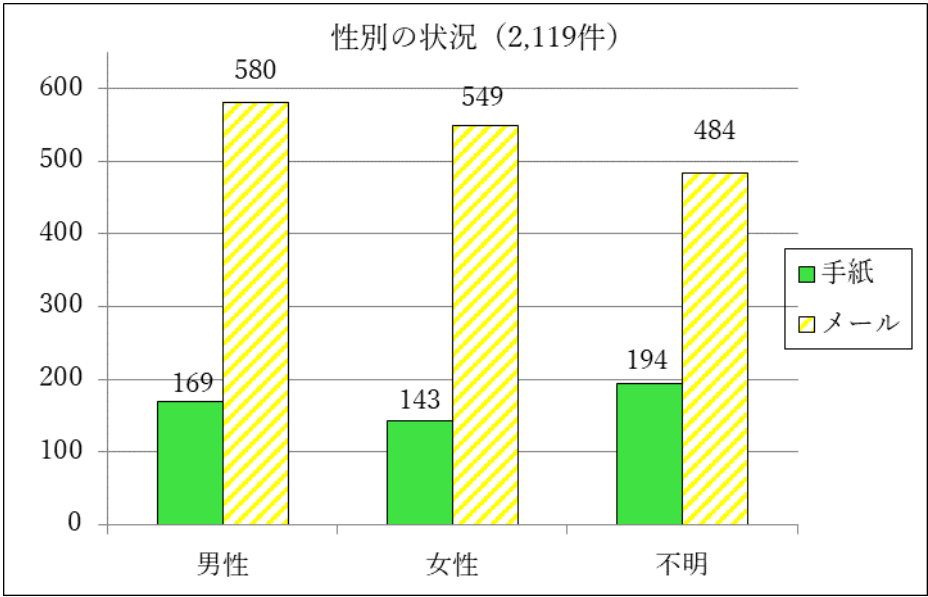
※1 括弧内は「その他」のうち、市立小学校での水道代賠償請求に関する内容別件数(受付通数は184通)

※2 令和元(2019)年度は、人権・平和と文化施策が同数で1位

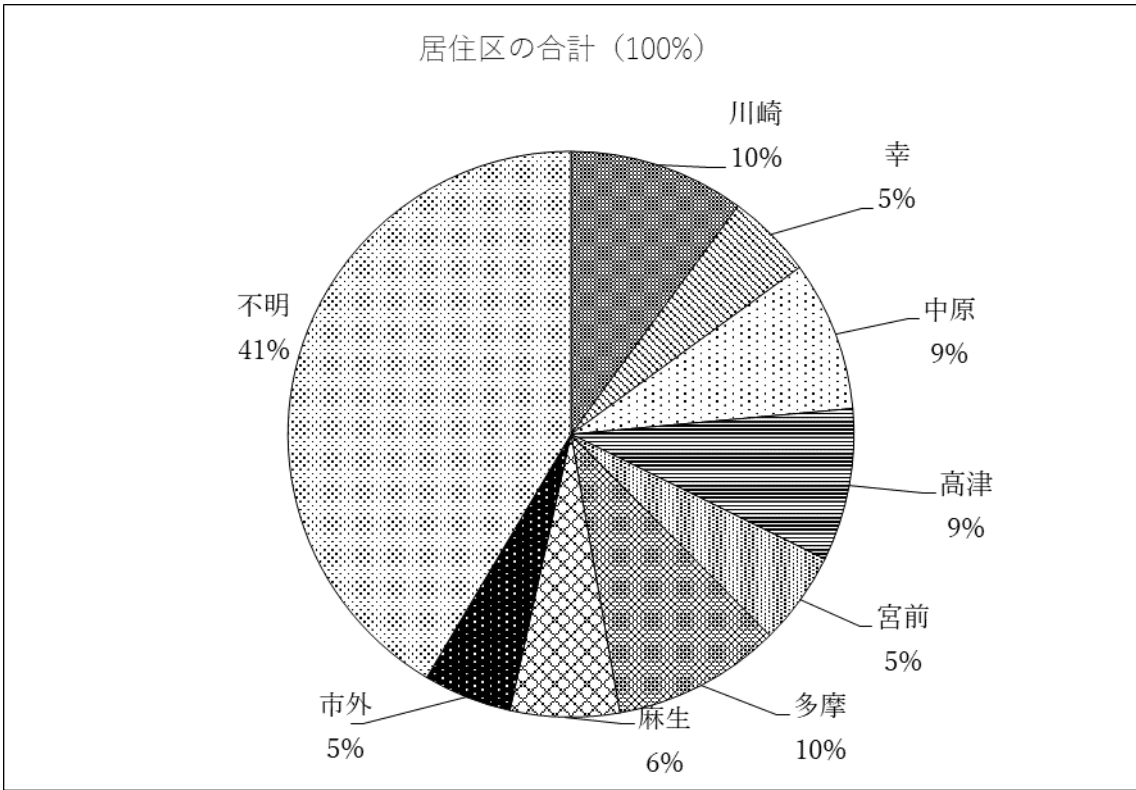
(6) 投書者の状況

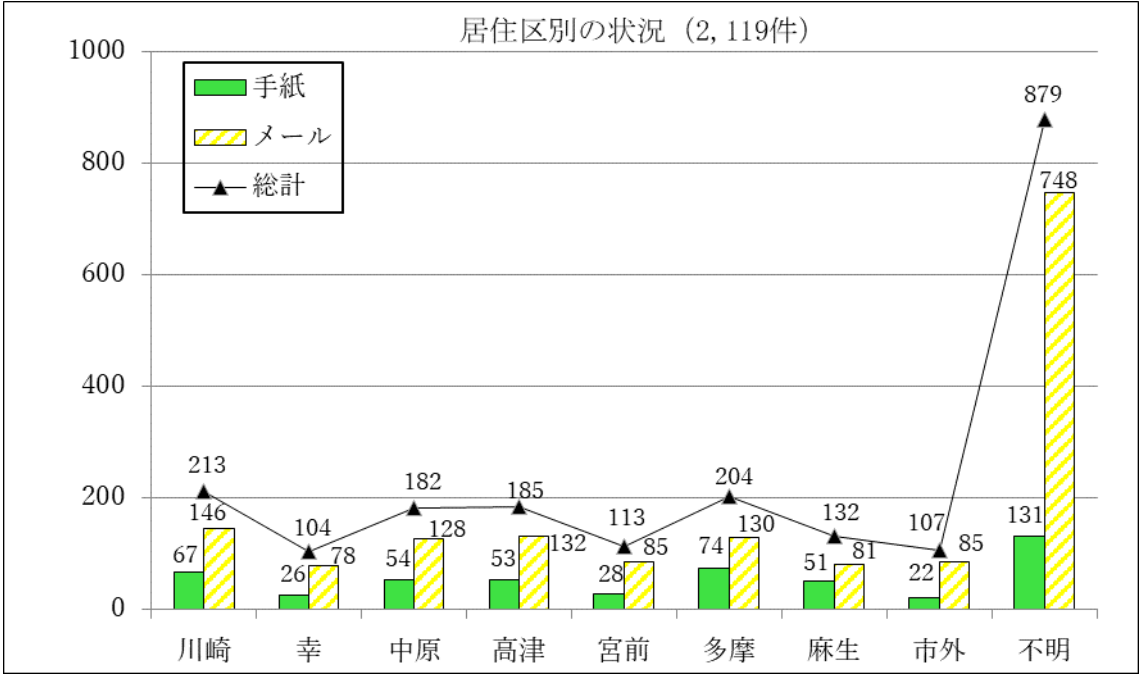
ア 性別

	男性	女性	不明	合計
手紙	169	143	194	506
メール	580	549	484	1,613
合計	749	692	678	2,119

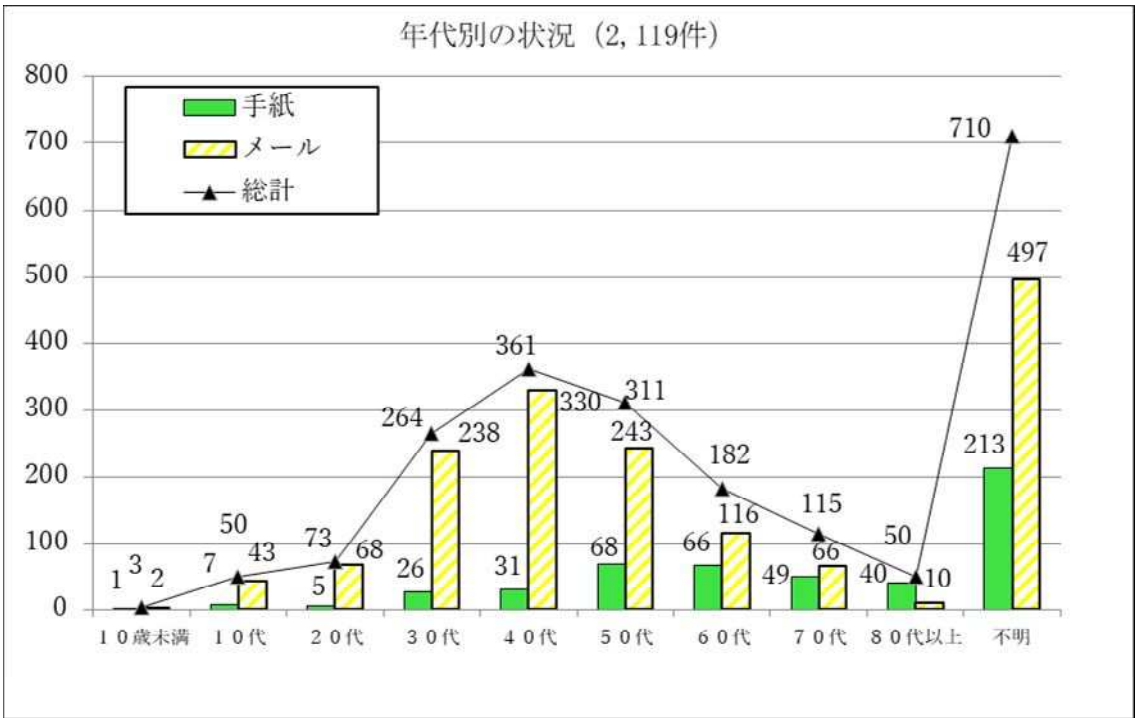


イ 居住区別





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	59	887	405	28	56	3	107	1,545	37.2%
意見の趣旨を施策や事業の参考とした意見	133	1,383	469	17	22	28	253	2,305	55.6%
意見の趣旨を取り入れることが難しい意見	10	182	22	4	2	0	18	238	5.7%
市として直接関わるできない所管外の意見	3	43	7	2	0	0	6	61	1.5%
計	205	2,495	903	51	80	31	384	4,149	100.0%

(2) 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

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、公園内での喫煙を禁止してほしい。

→対応：市内6公園（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「全面禁煙化」を、令和6年3月1日から4月30日まで試行実施しました。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。

② わくわくプラザ等における給食等について

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。

→対応：令和6年度に市立小学校に設置する「わくわくプラザ」の一部で、長期休業期間の配食サービスを試行実施し、令和7年度の全施設でのモデル実施も視野に様々な手法を検討していきます。

③ 保育所等に入園するための条件(復職日)について

『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に対応する状況になっている。5月1日復職まで4月入所を可能にしてほしい。

→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」とする運用に見直しました。

④ 乳幼児健康診査について

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。また、受付後に診察が行われるまでに時間を要したため、待ち時間についても対策してほしい。

→対応：令和6年度中に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。また、待ち時間についても、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を行っています。

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無いよ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。