

令和3（2021）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。

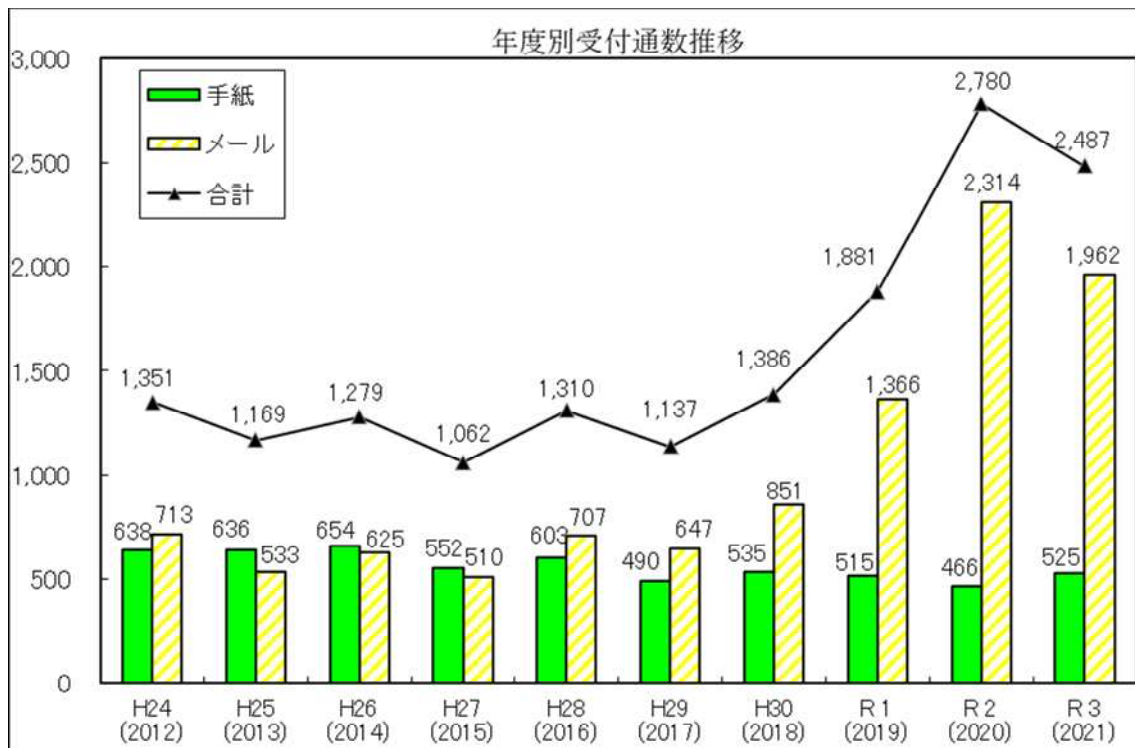
「サンキューコールかわさき」や「パブリックコメント」などの広聴制度がある中で、「市長への手紙」に寄せられる意見は、市長へ意見を届けたいという市民の思いをより反映したものになっていると考えており、市長が一つ一つに目を通し対応方針を示して、各局（室）区が対応しています。

令和3(2021)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2,487通（内容別件数4,059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

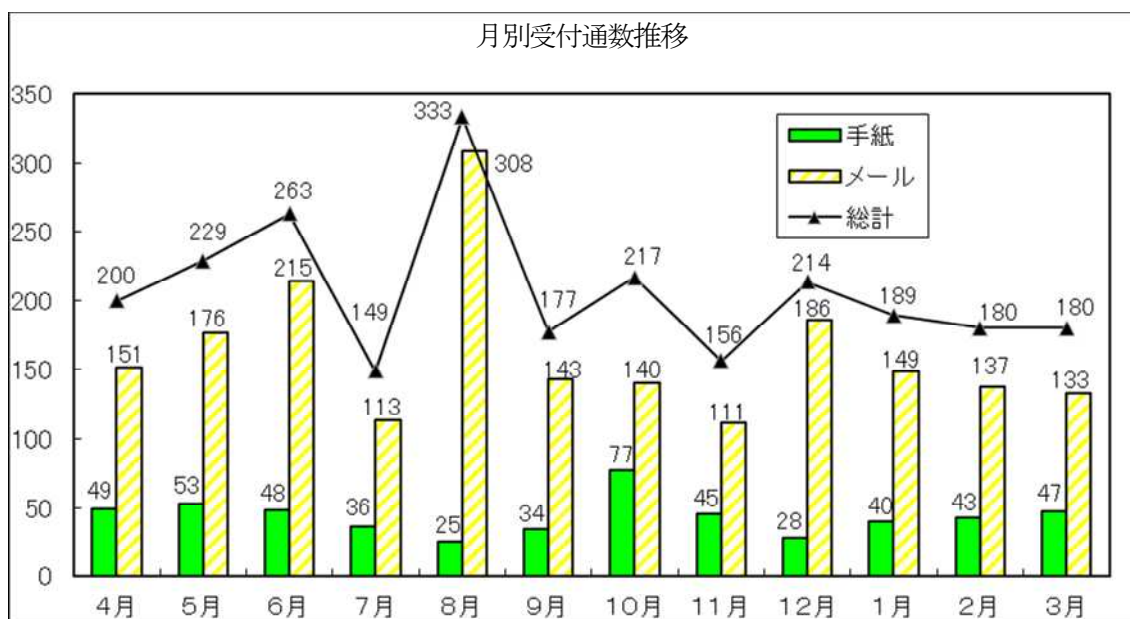
(1) 年度別受理状況の推移

	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
平成24(2012)年度	638	848	713	827	1,351	1,675



(2) 月別受理状況

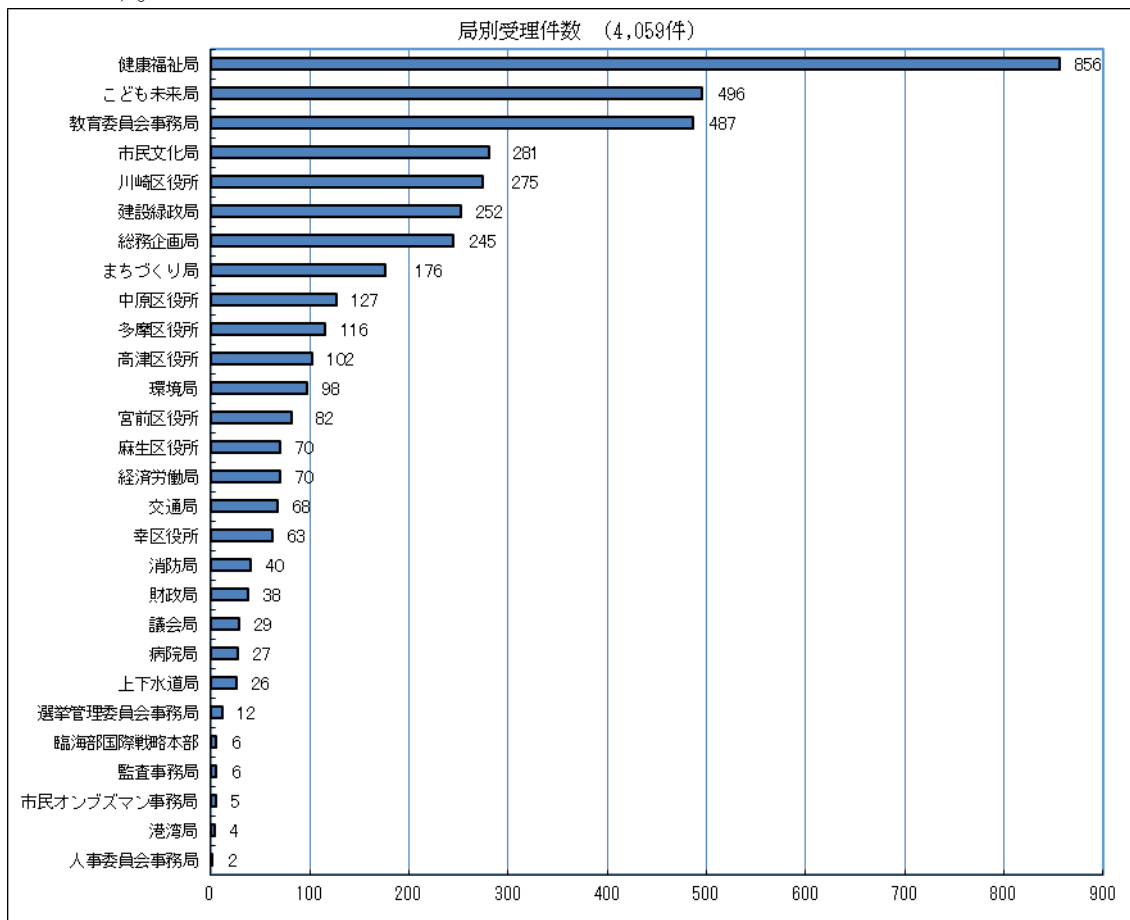
	手紙		メール		合計	
	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数	受付通数	内容別件数
4月	49	77	151	221	200	298
5月	53	74	176	256	229	330
6月	48	90	215	344	263	434
7月	36	68	113	182	149	250
8月	25	51	308	525	333	576
9月	34	79	143	246	177	325
10月	77	145	140	246	217	391
11月	45	77	111	171	156	248
12月	28	53	186	250	214	303
1月	40	69	149	226	189	295
2月	43	82	137	219	180	301
3月	47	75	133	233	180	308
合計	525	940	1,962	3,119	2,487	4,059



※緊急事態宣言発令 (8/2) に伴い、新型コロナウイルス感染症に関連する受付通数が大きく増加

(3) 局室別受理状況（内容別件数）

上位局は、健康福祉局（856件）、こども未来局（496件）、教育委員会事務局（487件）、市民文化局（281件）、川崎区役所（275件）となっており、この5局区で全体の59.0%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、4,059件のうち要望が68.0%（2,762件）、苦情が11.8%（479件）、提案が3.8%（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	26	642	112	9	7	12	132	940
	2.8%	68.3%	11.9%	1.0%	0.7%	1.3%	14.0%	100.0%
メール	129	2,120	367	7	35	19	442	3,119
	4.1%	68.0%	11.8%	0.2%	1.1%	0.6%	14.2%	100.0%
合計	155	2,762	479	16	42	31	574	4,059
	3.8%	68.0%	11.8%	0.4%	1.0%	0.8%	14.1%	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) 内容内訳別の状況

内容内訳別では、4,059件のうち「疾病予防」が461件(11.4%)、「学校教育」305件(7.5%)、「保育園・幼稚園」287件(7.1%)、「動物愛護」216件(5.3%)、「子育て支援」149件(3.7%)となっています。

ア 内容内訳別状況

1位 疾病予防 461件
新型コロナウイルス対策に関するPCR検査拡大やワクチン接種等の要望 新型コロナウイルス感染時の支援や医療体制確保の要望
2位 学校教育 305件
新型コロナウイルス感染症拡大に伴う学校での感染防止対策やオンライン授業の要望 コロナ禍における修学旅行や自然教室等の行事の実施に関する賛成と反対意見
3位 保育園・幼稚園 287件
新型コロナウイルス感染症拡大に伴う保育園での登園自粛要請の要望や「みなし濃厚接触者」に対する御意見
4位 動物愛護 216件
飼い主のいない猫を保護してほしいという要望
5位 子育て支援 149件
子育て世帯への臨時特別給付金に関する要望
6位 公園 143件
バスケットボールができる公園をつくってほしいという要望 公園でのタバコの吸い殻や空き缶等のポイ捨てをやめさせてほしいという要望
7位 危機管理 106件
緊急事態宣言やまん延防止等重点期間での路上飲みや飲食店営業への御意見
8位 交通安全・防犯 105件
ながらスマホ(歩行時・自転車乗車時)の交通安全対策の要望
9位 障害 100件
障害者手帳をカード型にしてほしいという要望 ほじょ犬に関する正しい理解を飲食店等に広めてほしいという要望
10位 道路改良・補修 92件
ガードレールやグリーンベルトの設置要望 歩道の路面損傷や狭あいの改善要望

イ 内容内識別年度別推移

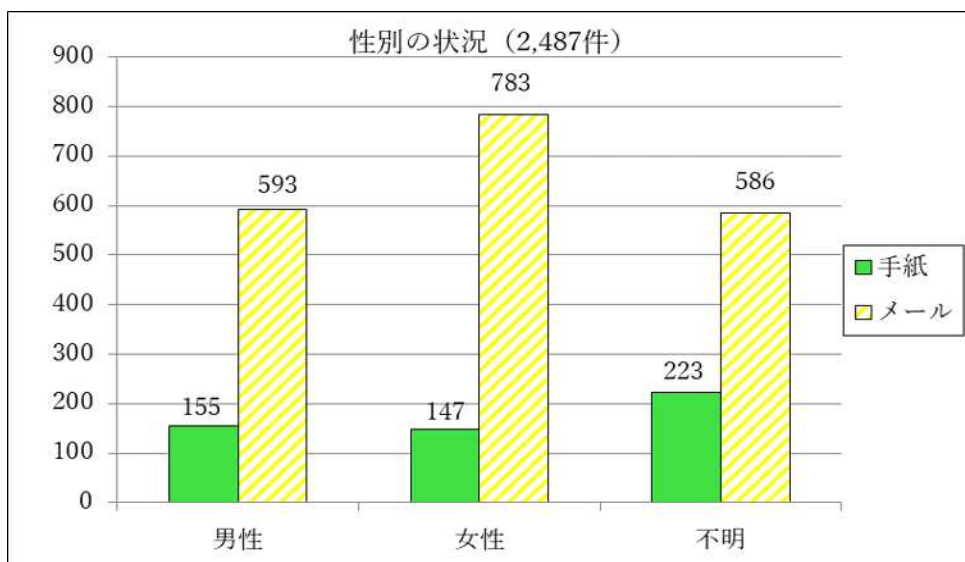
	1位	2位	3位	4位	5位
令和3 (2021) 年度	疾病予防	学校教育	保育園・幼稚園	動物愛護	子育て支援
	461	305	287	216	149
	11.4%	7.5%	7.1%	5.3%	3.7%
令和2 (2020) 年度	保育園・幼稚園	危機管理	学校教育	公園	疾病予防
	459	456	414	210	158
	9.3%	9.2%	8.4%	4.2%	3.2%
令和元 (2019) 年度	人権・平和	文化施策※	学校教育	保育園・幼稚園	危機管理
	219	219	177	114	113
	7.2%	7.2%	5.8%	3.7%	3.7%
H30 (2018) 年度	人権・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%
H29 (2017) 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%

※令和元(2019)年度は、人権・平和と文化施策が同数で1位

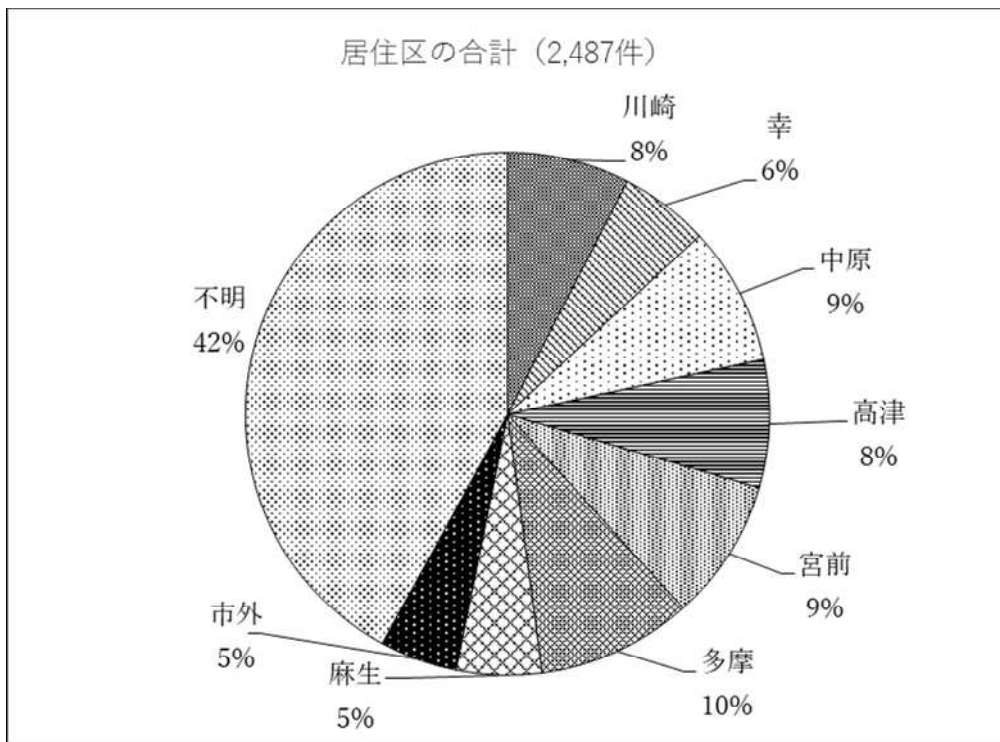
(6) 投書者の状況

ア 性別

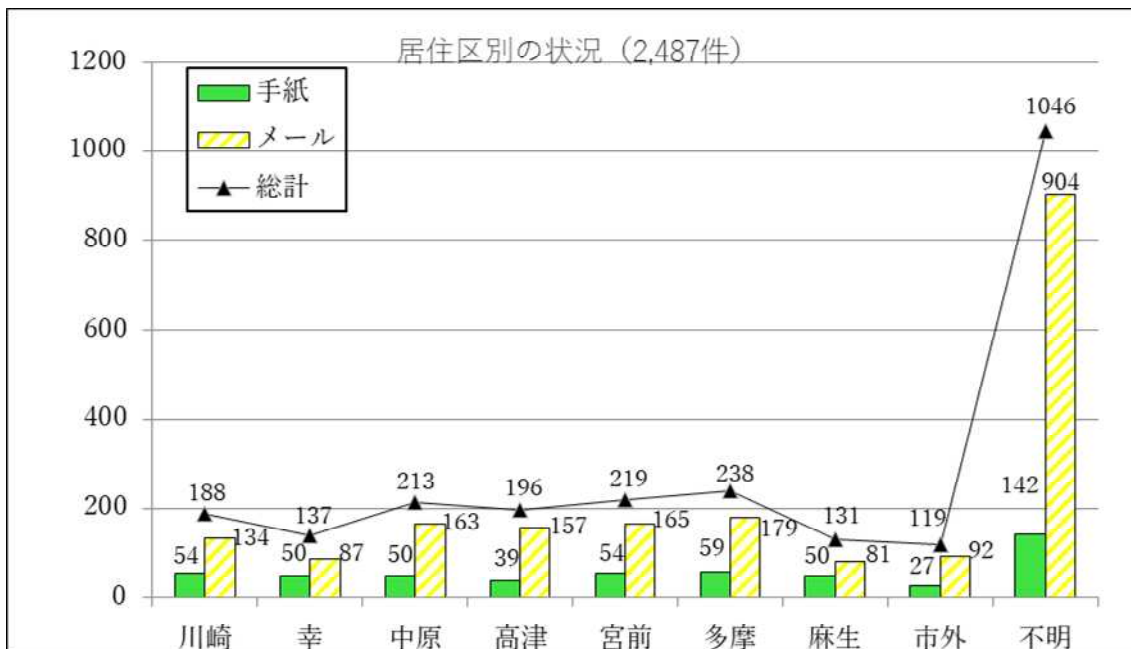
	男性	女性	不明	合計
手紙	155	147	223	525
メール	593	783	586	1,962
合計	748	930	809	2,487



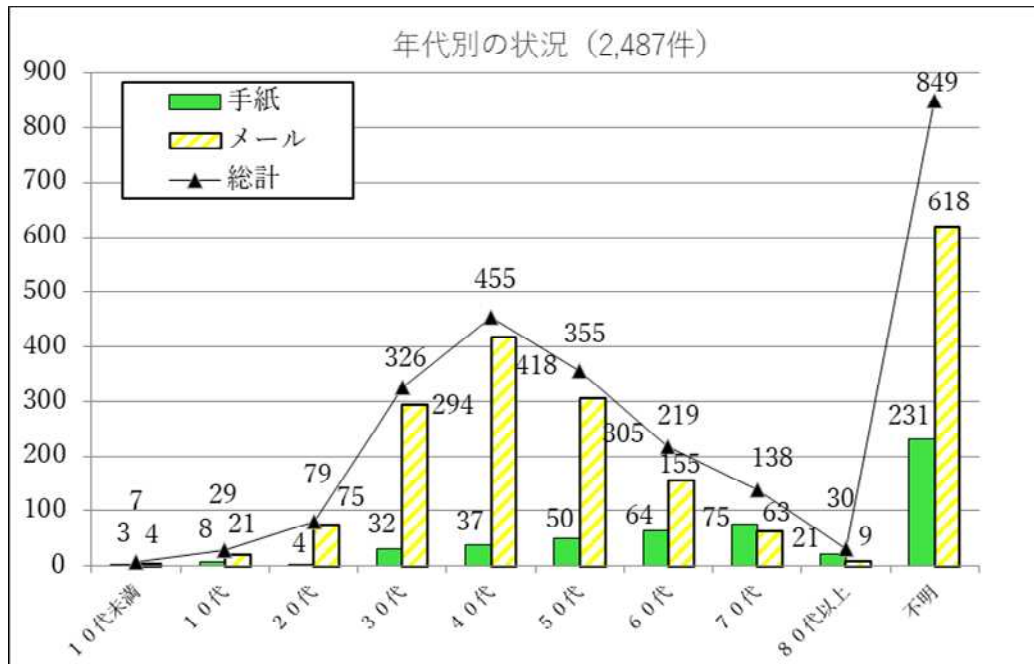
イ 居住区別



※小数点以下第1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。



ウ 年代別



※70代以上は、手紙で多く意見が寄せられています。

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	44	1,150	230	8	25	6	267	1,730	42.6%
意見の趣旨を施策や事業の参考とした意見	90	1,397	215	5	13	24	273	2,017	49.7%
意見の趣旨を取り入れることが難しい意見	18	175	27	3	4	1	19	247	6.1%
市として直接関わるできない所管外の意見	3	40	7	0	0	0	15	65	1.6%
計	155	2,762	479	16	42	31	574	4,059	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

<p>・新型コロナウイルスワクチン優先接種について、妊婦本人だけではなく、同居する配偶者（パートナー）も対象にしてほしい。</p> <p>→対応：妊娠中の方が安心してワクチン接種を受けられるよう、大規模接種会場及び集団接種会場に優先枠を設け、さらに、妊娠中の方と同居する配偶者（パートナー）を対象に加えました。</p>
<p>・図書館の（返却用）ブックポストについて、これまでは開館時の利用はできませんでしたが、接触機会を減らしてコロナ感染防止を図るため、開館時にも開放してほしい。</p> <p>→対応：ブックポストの常時開放が可能な図書館については、常時開放することとしました。また、構造上の理由で常時開放ができない図書館では、返却専用の箱を設置する等、接触機会を減らす対応を行いました。</p>
<p>・市営住宅にエアコン専用のコンセントが設置されておらず、コンセント設置工事を自己負担しなければならないうえに、退去時にはコンセントを撤去しなければならない。退去時のコンセント撤去を不要にしてほしい。</p> <p>→対応：自己負担でエアコン用コンセントの設置工事をされた方が退去する際には、エアコン用コンセントの撤去を不要にしました。また、新たに入居者を募集する際には、エアコン用コンセントを設置してから募集するなど、入居者の負担を軽減する方向で、費用の負担や設置の在り方について整理しました。</p>
<p>・精神障害者も、身体障害者や知的障害者と同じように、水道料金の減免対象にしてほしい。</p> <p>→対応：令和4年3月から、精神障害者保健福祉手帳1級所持者及び重複障害のある精神障害者保健福祉手帳2級所持者も水道料金減免の対象に加えました。（※要事前申請）</p>
<p>・中学校の補食の持ち込みについて、早朝の部活から給食までの時間が長いため、補食ができないと体を作る大事な時期に栄養不足となる人が出てきます。補食の持ち込みについて検討をお願いします。</p> <p>→対応：生徒の健康・栄養面を考慮し、バランスのとれた部活動の運営とするため、早朝練習時における補食の考え方をまとめ、補食の時間を設けることを認めることにしました。 なお、放課後については、給食時間から部活動までの時間が比較的短いことや、栄養バランスのとれた中学校給食のお替り等の対応が可能なことから、補食の時間は設けません。</p>
<p>・等々力公園釣り池前の藤棚下のテーブルとベンチが老朽化しています。テーブル・ベンチを新しくしてほしい。</p> <p>→対応：御要望のあったテーブルとベンチについて現地調査を行い、老朽化していることを確認しましたので、耐久性の高い素材のものに更新しました。</p>