

2022（令和4）年度

市民の声

広聴年報 No.61



目 次

	ページ
I 広聴の体系	1
II 市民の声の概要	
1 市民の声とは	2
2 種類別件数	3
3 部局別件数	4
4 形態別件数	6
5 内容別件数	6
6 年代別形態内訳	7
7 行政区別件数	7
8 市政への反映度	8
III 個別広聴	
1 市長へのご意見箱	10
2 要望書	14
IV 集団広聴	
1 浜松まちづくりミーティング	16
2 チャット！やらまいか	17
3 はままつ未来議会	21
V そのほかの広聴	
1 パブリック・コメント制度	22
2 市民アンケート調査	24
3 広聴モニターアンケート調査	25
4 市民コールセンター	26
参考資料	
浜松市市民の声取扱要綱	28
「市民の声システムの活用」イメージ図	34
市長へのご意見箱 専用用紙	35
チャット！やらまいか実施要領	37
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	39
浜松市広聴モニター実施要綱	43

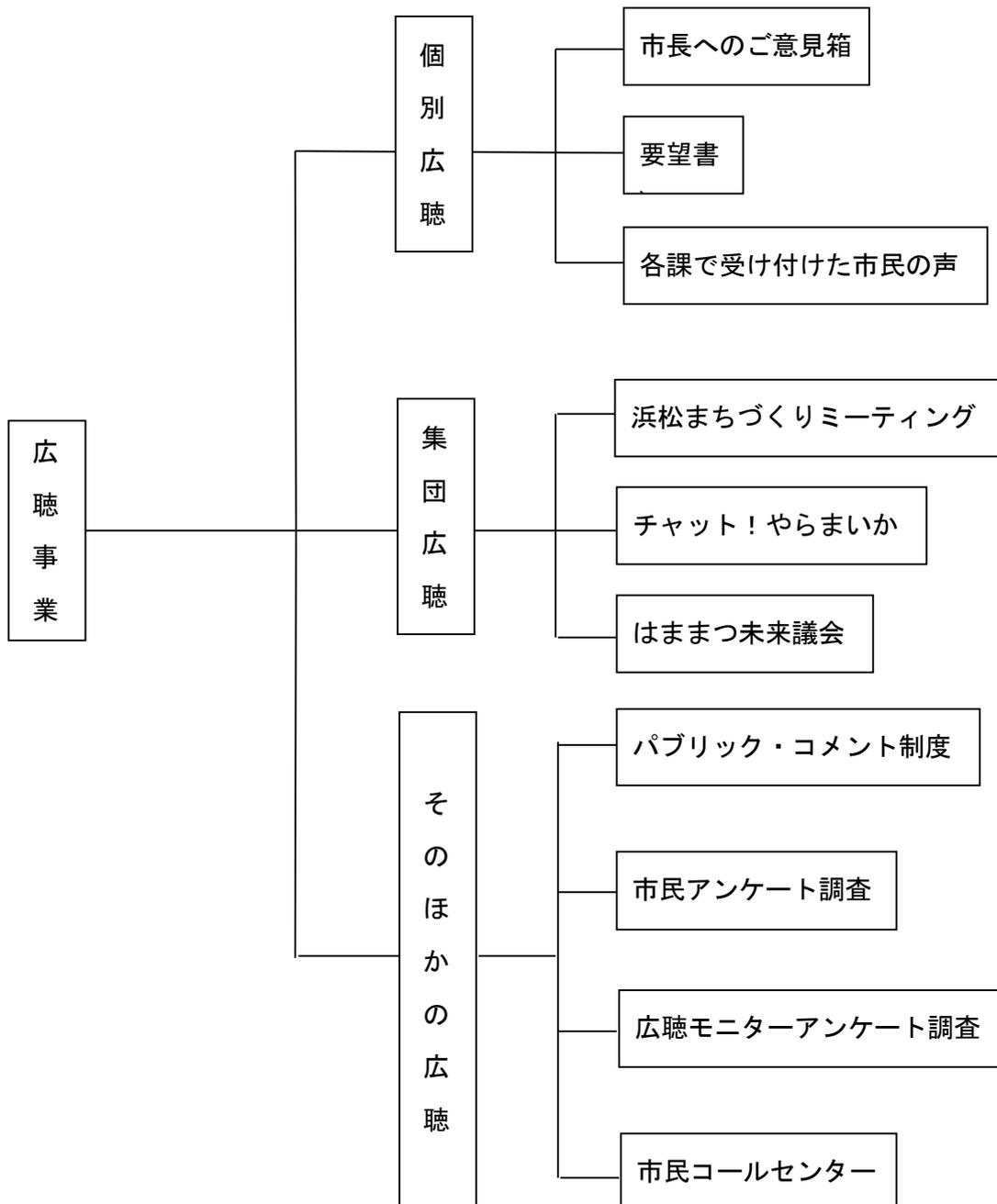
I 広聴の体系

本市の広聴事業は、個別広聴、集団広聴、そのほかの広聴に分類されます。

個別広聴とは、市民の皆さまから個別に意見等を聴取するもので、「市長へのご意見箱」「要望書」「各課で受け付けた市民の声」があります。

集団広聴とは、市民の皆さまに集まっていただき意見等を聴取するもので、2022（令和4）年度においては「浜松まちづくりミーティング」「チャット！やらまいか」「はままつ未来議会」を実施しています。

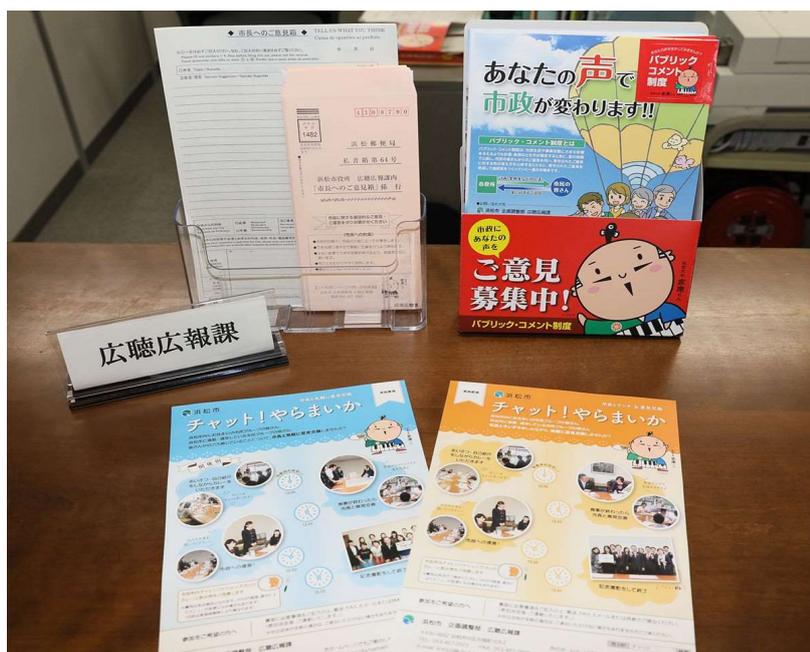
そのほかの広聴として「パブリック・コメント制度」「市民アンケート調査」「広聴モニターアンケート調査」「市民コールセンター」があります。



II 市民の声の概要

1 市民の声とは

浜松市では、市民の皆さまから寄せられる市政についてのご意見・ご提言・ご要望・ご質問などを総称して「市民の声」と呼んでいます。この「市民の声」に対し、適切に説明・対応していくことは市の責務であり、その趣旨をいかに施策に反映させていくかが、開かれた市政を築く上で大切なことでもあります。



◆次ページ以降の各グラフおよび各表中の比率は、百分率で表示し、小数点第2位を四捨五入してありますので、構成比の合計が100%にならない場合があります。

II 市民の声の概要

2 市民の声種類別件数

2022（令和4）年度に寄せられた声の合計件数は、4,024件で、昨年度より188件減少しました。

（単位：件）

		2022(R4)年度		2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度	2018 (H30) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,187	△ 407	1,594	1,567	969	1,058
	Eメール	995	△ 425	1,420	1,387	665	796
	手紙等	192	18	174	180	304	262
要望書	内容件数合計	2,814	228	2,586	2,490	2,358	2,156
	各課受付	2,814	228	2,586	2,490	2,358	2,156
	土木部集計システム分	(2,596)	(98)	(2,498)	(2,355)	(2,235)	(2,008)
	上記以外	(218)	(130)	(88)	(135)	(123)	(148)
各課受付の市民の声		23	△ 9	32	13	34	30
「みんなでまちづくりトーク」 声の内容件数		-	-	-	-	63	86
合計件数		4,024	△ 188	4,212	4,070	3,424	3,330

※「みんなでまちづくりトーク」は2019（令和元）年度で廃止

- ◆「合計件数」は、網掛け部分の件数を合計したものです。
- ◆土木部集計システムの集計方法変更に伴い、過去の要望書件数を修正しています。
- ◆寄せられた声の内容が複数の課にかかわる場合は、関係する課の数を内容件数としてカウントしています。

例) 1通のメールが3課にかかわる内容であった場合、内容件数は「3件」とします。

（参考）土木部集計システム分を除いた場合

（単位：件）

		2022(R4)年度		2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度	2018 (H30) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,187	△ 407	1,594	1,567	969	1,058
	Eメール	995	△ 425	1,420	1,387	665	796
	手紙等	192	18	174	180	304	262
各課受付の要望書		218	130	88	135	123	148
各課受付の市民の声		23	△ 9	32	13	34	30
「みんなでまちづくりトーク」 声の内容件数		-	-	-	-	63	86
合計件数		1,428	△ 286	1,714	1,715	1,189	1,322

II 市民の声の概要

3 部局別件数

(1) 部局別件数推移

(単位:件)

	2022(R4)年度		2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度	2018 (H30) 年度
		前年度比較				
危機管理監	17	△ 71	88	112	26	46
企画調整部	87	△ 32	119	146	117	170
デジタル・スマートシティ推進部	15	2	13	4	-	-
総務部	53	18	35	41	40	47
財務部	35	10	25	19	22	36
市民部	94	△ 55	149	145	106	129
健康福祉部	177	△ 156	333	209	133	94
こども家庭部	81	△ 39	120	106	57	49
環境部	67	△ 3	70	33	45	37
産業部	184	10	174	283	131	104
都市整備部	220	124	96	93	157	215
土木部	2,698	134	2,564	2,434	2,333	2,117
土木部集計システム分	(2,596)	(98)	(2,498)	(2,355)	(2,235)	(2,008)
上記以外	(102)	(36)	(66)	(79)	(98)	(109)
区再編推進事業本部	48	22	26	-	-	-
カーボンニュートラル推進事業本部	7	-	-	-	-	-
会計管理者	0	△ 2	2	0	0	0
消防局	9	△ 2	11	11	28	10
上下水道部	11	2	9	8	9	58
学校教育部	100	△ 167	267	333	106	114
選挙管理委員会事務局	3	△ 1	4	0	3	3
人事委員会事務局	1	0	1	1	0	1
監査事務局	0	0	0	1	0	0
農業委員会事務局	0	△ 1	1	1	0	0
議会事務局	3	△ 1	4	4	6	15
中区	35	13	22	19	21	25
東区	17	11	6	5	13	10
西区	16	1	15	6	15	15
南区	8	△ 3	11	14	15	8
北区	11	△ 13	24	13	15	7
浜北区	18	8	10	19	12	15
天竜区	9	△ 4	13	10	14	5
合計	4,024	△ 188	4,212	4,070	3,424	3,330
合計(土木部集計システム分を除く)	1,428	△ 286	1,714	1,715	1,189	1,322

※企画調整部の件数には、市所管外のご意見数を含む

II 市民の声の概要

(2) 声の種類別件数

(単位:件)

	計	市民の声の種類		
		市長へのご意見箱	要望書	各課受付
危機管理監	17	14	1	2
企画調整部	87	82	1	4
デジタル・スマートシティ推進部	15	9	0	6
総務部	53	53	0	0
財務部	35	32	3	0
市民部	94	84	10	0
健康福祉部	177	162	13	2
こども家庭部	81	81	0	0
環境部	67	65	2	0
産業部	184	104	79	1
都市整備部	220	138	82	0
土木部	2,698	102	2,596	0
土木部集計システム分	(2,596)	-	(2,596)	-
上記以外	(102)	(102)	(0)	(0)
区再編推進事業本部	48	46	1	1
カーボンニュートラル推進事業本部	7	6	1	0
会計管理者	0	0	0	0
消防局	9	9	0	0
上下水道部	11	6	1	4
学校教育部	100	94	4	2
選挙管理委員会事務局	3	3	0	0
人事委員会事務局	1	1	0	0
監査事務局	0	0	0	0
農業委員会事務局	0	0	0	0
議会事務局	3	3	0	0
中区	35	32	3	0
東区	17	11	6	0
西区	16	14	1	1
南区	8	8	0	0
北区	11	4	7	0
浜北区	18	17	1	0
天竜区	9	7	2	0
合計	4,024	1,187	2,814	23
合計(土木部集計システム分を除く)	1,428		218	

II 市民の声の概要

4 形態別件数

2022（令和4）年度に寄せられた声（4,024件）のうち「手紙」の件数が3,009件で、全体の約7割を占めています。

形態	2022(R4)年度件数	割合	2021(R3)年度件数	割合
Eメール	1,006	25.0%	1,447	34.4%
手紙	3,009	74.8%	2,758	65.5%
・土木部集計システム分	(2,596)	(64.5%)	(2,498)	(59.3%)
・上記以外	(413)	(10.3%)	(260)	(6.2%)
面談	3	0.1%	1	0.0%
電話	2	0.0%	1	0.0%
ファクス	4	0.1%	5	0.1%
合計	4,024	—	4,212	—

5 内容別件数

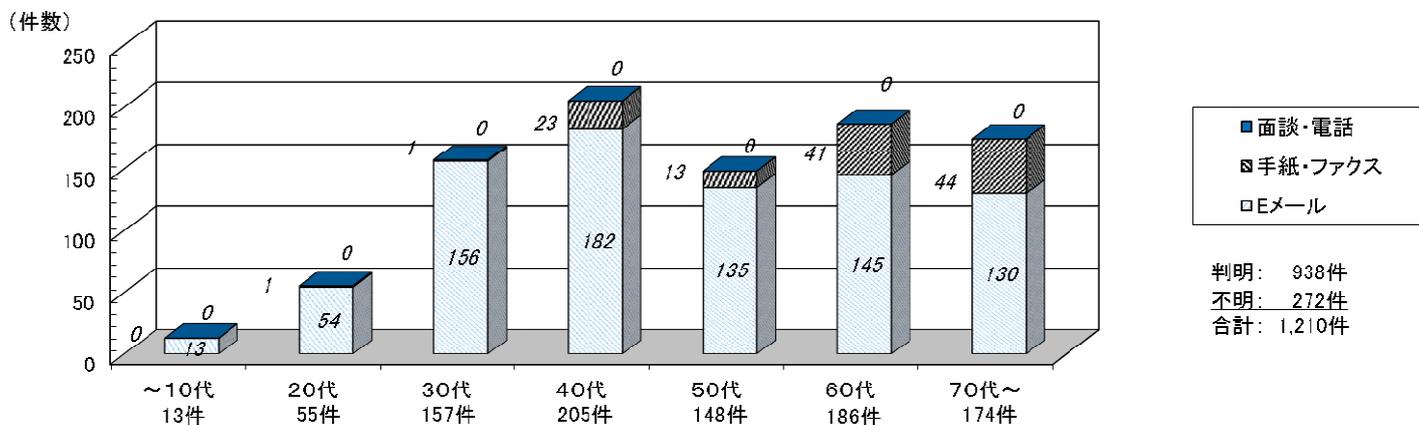
2022（令和4）年度に寄せられた声（4,024件）のうち「要望」に関するものが3,020件で、全体の約8割を占めています。要望の大半を占める土木部集計システム分は、2,596件で、昨年度より98件増加しました。

内容	2022(R4)年度件数	割合	2021(R3)年度件数	割合
意見・提言	874	21.7%	1,440	34.2%
要望	3,020	75.0%	2,643	62.7%
・土木部集計システム分	(2,596)	(64.5%)	(2,498)	(59.3%)
・上記以外	(424)	(10.5%)	(145)	(3.4%)
苦情	104	2.6%	78	1.9%
質問	10	0.2%	17	0.4%
その他	16	0.4%	34	0.8%
合計	4,024	—	4,212	—

II 市民の声の概要

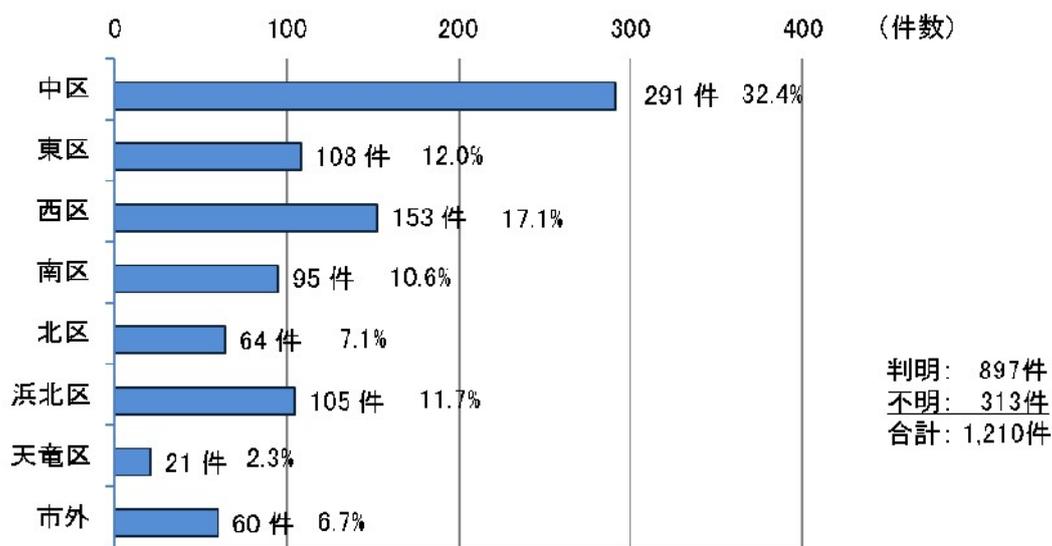
6 年代別形態内訳*

2022（令和4）年度に寄せられた声（4,024件）から要望書（2,814件）を除いた1,210件の声のうち、年代が判明している938件をみると、40代が205件（21.9%）で最も多くなっています。また、すべての年代で「Eメール」を利用する人が最も多くなっています。



7 行政区別件数*

2022（令和4）年度に寄せられた声（4,024件）から要望書（2,814件）を除いた1,210件の声のうち、居住区が判明している897件をみると、中区が291件（32.4%）で最も多くなっています。また、市外からも60件（6.7%）の声が寄せられています。



* 年代、居住区が不明であるため、要望書（2,814件）は除く

II 市民の声の概要

8 市政への反映度

2022（令和4）年度に寄せられた声が、どの程度市政に反映されたかを把握するため、下記の分類基準に基づき、2023（令和5）年4月30日を基準日として調査しました。

◆「市政への反映度」の分類基準

意見を受けて 実施・改善 (予定を含む)		○意見を受けて、事業として 実施・改善（予定を含む） しているもの ○個別な対応を要するもので、 意見を受けて対応した もの
	既に実施済 (予定を含む)	○意見に関わらず、 既に 事業として 実施（予定を含む） しているもの ○個別な対応を要するもので、 既に対応済み のもの
参考	検討中・今後検討	○令和5～令和7年度中に計画の中に組み入れるか否か (または 実施に向けた)調査・検討をしていくもの
	参考	○3年以内に調査・検討に着手できないもの ○市政に関する一つの意見として参考にするもの
実施しない (法的・政策的に 決定している)		○実施しないことが法的・政策的に決定しているもの
その他		○市政に関係のないもの 例) 国・県が所管する事業、お礼状等に類するもの

2022（令和4）年度に寄せられた声（4,024件）のうち、「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,553件（63.4%）となり、寄せられた声の6割以上が、市政に反映されています。

反映度	2022(R4)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	2,553	63.4%
既に実施済(予定を含む)	266	6.6%
参考	958	23.8%
実施しない	160	4.0%
その他	87	2.2%
合計	4,024	—

II 市民の声の概要

(参考) 土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2022(R4)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	346	24.2%
既に実施済(予定を含む)	266	18.6%
参考	569	39.8%
実施しない	160	11.2%
その他	87	6.1%
合計	1,428	—

<「参考」の内訳>

2022(令和4)年度に寄せられた声(4,024件)の市政への反映度について、「参考」と分類したものを調査したところ、「検討中・今後検討」は149件(15.6%)、「参考」は809件(84.4%)でした。

理由	2022(R4)年度件数	割合
検討中・今後検討	149	15.6%
参考	809	84.4%
合計	958	—

Ⅲ 個別広聴

1 市長へのご意見箱

浜松市政についての建設的なご意見・ご提言などを、インターネット（Eメール）、手紙（封書・はがき）、ファクス等により、広く市民の皆さまからお聴きしています。

お寄せいただいたご意見は、市長が拝見するとともに各担当課に回付し、政策・事業の見直しや予算編成に反映させるなど、市政運営の参考にしています。意見者が回答を必要とする場合は、市長がご意見を拝見した後、担当課が市としての回答を作成し、意見者へお送りしています。なお、標準的な回答までの期間は、2週間程度としています。

意見の提出方法については、市ホームページ上の所定のフォームに、必要事項を入力の上、送信していただく仕組みをとっているほか、市役所、区役所、協働センター、市民サービスセンターなどに、「市長へのご意見箱」専用用紙と専用封筒（料金受取人払い）を用意し、市民の皆さまが郵便料金を負担することなくご意見・ご提言を市に伝えることができるようにしています。（専用用紙は巻末の参考資料に掲載しています）

なお、開かれた市政を实践するため、寄せられたご意見・ご提言の中から、ホームページへの掲載について「掲載可」としていただいたご意見等およびその回答のうち、より多くの市民の皆さまの参考となるものをホームページ上に公開しています。掲載に際しては、意見者が特定されないよう配慮するとともに、ご意見等の主旨が損なわれないよう編集して掲載しています。

市公式ホームページ【市長へのご意見箱】

市HP	市長へのご意見箱	検索
-----	----------	----



(1) 件数推移

年度	合計	Eメール	手紙	ファクス等
2018 (H30)	1,058件 (865通)	796件 (673通)	260件 (190通)	2件 (2通)
2019 (R1)	969件 (766通)	665件 (555通)	293件 (201通)	11件 (10通)
2020 (R2)	1,567件 (1,345通)	1,387件 (1,196通)	176件 (145通)	4件 (4通)
2021 (R3)	1,594件 (1,226通)	1,420件 (1,083通)	169件 (138通)	5件 (5通)
2022 (R4)	1,187件 (960通)	995件 (816通)	188件 (140通)	4件 (4通)

◆ 「件数」「通数」……寄せられた声1通の中で、声の内容が複数の課にかかわる場合は、関係する課の数を「件数」としてカウントしています。

Ⅲ 個別広聴

(2) 処理内訳

年度	処理総件数	回答・対応件数	参考件数	回答に要した平均日数
2018 (H30)	1,058件	608件	450件	13.6日
2019 (R1)	969件	545件	424件	15.6日
2020 (R2)	1,567件	808件	759件	14.1日
2021 (R3)	1,594件	779件	815件	16.0日
2022 (R4)	1,187件	690件	497件	12.7日

(3) 内容別件数

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（1,187件）のうち「意見・提言」と「要望」に関するものが1,065件で全体の約9割を占めています。

内容	2022(R4)年度件数	割合
意見・提言	864	72.8%
要望	201	16.9%
苦情	101	8.5%
質問	6	0.5%
その他	15	1.3%
合計	1,187	—

(4) 市政への反映度

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（1,187件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、182件（15.3%）で、「既に実施済（予定を含む）」の案件は、250件（21.1%）となっています。

※反映度の分類基準についてはP8 参照

反映度	2022(R4)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	182	15.3%
既に実施済(予定を含む)	250	21.1%
参考	530	44.7%
実施しない	142	12.0%
その他	83	7.0%
合計	1,187	—

Ⅲ 個別広聴

(5) 部局別件数推移

(単位:件)

	2022(R4)年度		2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度	2018 (H30) 年度
		前年度比較				
危機管理監	14	△ 74	88	111	21	40
企画調整部	82	△ 22	104	144	105	149
デジタル・スマートシティ推進部	9	△ 2	11	4	-	-
総務部	53	20	33	39	36	34
財務部	32	8	24	16	20	32
市民部	84	△ 53	137	134	88	90
健康福祉部	162	△ 162	324	204	119	78
こども家庭部	81	△ 35	116	105	50	42
環境部	65	2	63	33	36	34
産業部	104	△ 66	170	206	122	88
都市整備部	138	53	85	74	89	119
土木部	102	36	66	77	88	96
区再編推進事業本部	46	29	17	-	-	-
カーボンニュートラル推進事業本部	6	-	-	-	-	-
会計管理者	0	△ 2	2	0	0	0
消防局	9	△ 2	11	4	6	6
上下水道部	6	1	5	8	7	49
学校教育部	94	△ 160	254	324	87	110
選挙管理委員会事務局	3	△ 1	4	0	3	2
人事委員会事務局	1	0	1	1	0	1
監査事務局	0	0	0	0	0	0
農業委員会事務局	0	0	0	0	0	0
議会事務局	3	△ 1	4	4	4	9
中区	32	11	21	18	20	25
東区	11	5	6	5	11	10
西区	14	5	9	4	12	14
南区	8	△ 3	11	13	13	8
北区	4	△ 5	9	10	7	4
浜北区	17	7	10	19	11	15
天竜区	7	△ 2	9	10	14	3
合計	1,187	△ 407	1,594	1,567	969	1,058

Ⅲ 個別広聴

(6) 主なご意見

部局名	件数	主 な 内 容	
健康福祉部	162	◆予防接種〔コロナ関連〕(26) ◆動物取扱業(21)	◆感染症対策〔コロナ関連〕(23) ◆障害者支援(17)
都市整備部	138	◆公園整備(34) ◆公園管理(その他)(17)	◆公共交通(19) ◆動物園(11)
産業部	104	◆大河ドラマ(20) ◆中心市街地活性化(にぎわい)(10)	◆浜松まつり(14) ◆観光(8)
土木部	102	◆道路維持・修繕(17) ◆道路除草(10)	◆交通安全対策(13) ◆排水路・側溝清掃(10)
学校教育部	94	◆放課後児童会(16) ◆教職員(9)	◆学校保健(11) ◆いじめ(8)
市民部	84	◆スポーツ施設の維持・管理(25) ◆戸籍・住基(6)	◆自治会(7) ◆文化財(6)
企画調整部	82	◆市所管外(19) ◆大学再編(10)	◆広報(12) ◆主管課等への連絡(9)
こども家庭部	81	◆子育て支援(15) ◆保育料(13)	◆保育園(15) ◆保育園入所(6)
環境部	65	◆ごみ(有料化)(26) ◆ごみ(その他)(7)	◆ごみ(出し方・収集)(12) ◆市民マナー条例(7)
総務部	53	◆住居表示(13) ◆職員(その他)(5)	◆職員対応(苦情)(7) ◆組織(3)

Ⅲ 個別広聴

2 要望書

(単位:件)

(1) 年度別件数

2022(令和4)年度に
団体等から提出された「要望書」
の取扱件数は、2,814件でした。

年度	合計	土木部受付	各課受付
2018(H30)	2,156	2,008	148
2019(R1)	2,358	2,235	123
2020(R2)	2,490	2,355	135
2021(R3)	2,586	2,498	88
2022(R4)	2,814	2,596	218

(2) 市政への反映度

団体等から提出された「要望書」(2,814件)のうち「意見を受けて実施・改善(予定を含む)」の案件は、2,365件(84.0%)となっています。

※反映度の分類基準についてはP8参照

反映度	2022(R4)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	2,365	84.0%
既に実施済(予定を含む)	14	0.5%
参考	422	15.0%
実施しない	11	0.4%
その他	2	0.1%
合計	2,814	—

(参考) 土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2022(R4)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	158	72.5%
既に実施済(予定を含む)	14	6.4%
参考	33	15.1%
実施しない	11	5.0%
その他	2	0.9%
合計	218	—

Ⅲ 個別広聴

(3) 主な内容

(単位:件)

部局名	件数	主な内容
土木部	2,596	◆道路整備・維持 ◆河川整備・維持 ◆小規模修繕(道路・河川)
都市整備部	82	◆公園管理(その他)、公園管理(樹木)、市営住宅 など
産業部	79	◆農業用水、産業振興、農地 など
健康福祉部	13	◆老人福祉施設、障害者支援、高齢者支援サービス など
市民部	10	◆スポーツ施設の管理・整備、スポーツ振興、市営墓地 など
北区	7	◆自治会
東区	6	◆自治会 など

IV 集団広聴

1 浜松まちづくりミーティング

市長が活動拠点に出向き、市民の皆さまと一緒に「まちづくり」について考えます。団体の活動内容やそこで感じる課題などからテーマを設定し、意見交換を行います。

対象：原則として浜松市内で活動している団体等（10～30人程度）

（1）2022（令和4）年度 開催状況（開催順）

意見交換テーマ	参加団体	開催日	会場	参加者(人)
浜松の中心市街地 活性化について	浜松商工会議所 青年部	10月6日(木)	浜松商工会議所	13
今後の移住支援施策を より良くするために	移住コーディネー ター等	3月13日(木)	鎮 cafe～shizu cafe～	6
		合計2回		19

（2）主なご意見

<浜松の中心市街地の活性化>

- ・浜松市におけるeスポーツの認知度や意識の調査、eスポーツをまちなかでどう活用すれば市内外から人が集まるのかの検証、eスポーツイベントが飲食店や販売店の促進につながるのかなどの実証実験を行ったので、これを踏まえて今年度の提言書を作成する。
- ・コト消費を使って浜松に人を呼び込む、浜松のまちなかに人を呼び込むことが大事だと考える。
- ・コト消費は、民間の力で作り上げなければいけない。その先陣を商工会議所青年部で作って、市のサポートをいただきたい。



<今後の移住支援施策をより良くするため>

- ・移住に関心のある方のニーズやどういう案内をしているかなどを把握するため、移住コーディネーターと不動産業者との情報交換の場が欲しい。
- ・移住に関心がある業者以外の団体とも情報共有できる勉強会ができればいい。



※話し合いの様子や内容は、市ホームページに掲載

IV 集団広聴

2 チャット！やらまいか

市長が、市内で活動する団体の皆さまと会食を交えながら、グループ活動を通じて日ごろ感じていることなどの意見交換を行います。

※「チャット」とは、インターネット上でリアルタイムに複数の人が会話を交わすこととして知られていますが、もともとは「おしゃべり」という意味です。

対象：市民グループ（市内に在住、通勤、通学）10人程度

(1) 2022（令和4）年度 開催状況

グループ名	開催日	参加者（人）
常葉大学 健康プロデュース部 健康栄養学科商品開発チーム	4月8日（金）	7
二俣未来まちづくり協議会	6月15日（水）	5
浜松南高等学校 家庭部	8月12日（金）	7
株式会社 BLUE LAKE Project	9月16日（金）	7
NPO 法人まちづくりネットワーク WILL	9月20日（火）	3
はままつ種ねっとわーく	12月8日（木）	4
	合計6回	33

(2) 主なご意見

<常葉大学 健康プロデュース部 健康栄養学科商品開発チーム>

- ・野菜摂取の普及に取り組む中で、農産物の市場では規格外品として扱われ廃棄されてしまう野菜や果物をお菓子に有効利用することを考えた。
- ・浜松産のレモンの皮からつくられたレモンピールと生産量日本一のセルリーを使用した「れもん小町」を地元和洋菓子店と協力して作った。
- ・SDGsを考える上で、限りある食材や食品を無駄なく使っていくことは重要だと考えている。
- ・農作物の廃棄されている部分を使用した商品の紹介・販売ができる場や機会を増やしていきたい。



<二俣未来まちづくり協議会>

- ・市民協働の趣旨に基づいて、二俣地域の再生および地域活性化の相互の交流の促進に取り組んでいる。
- ・令和3年度には、天竜杉の板（F S C認証材）に焼き印やゴム印で文字を入れ、委員が1枚1枚手作りにした二俣城・鳥羽山城の御城印配布事業を実施した。
- ・住んでいる人が二俣をますます好きになって、二俣が元気なまちでいられるような事業を続けていきたい。
- ・令和5年大河ドラマ『どうする家康』の放映により、徳川家ゆかりの二俣町は来訪者の増加が見込まれるため、今後も町内の回遊促進、地域の活性化に取り組んでいく。



<浜松南高等学校 家庭部>

- ・令和3年度から有限会社春華堂と「映えて！可愛くて！美味しくて！」をテーマにコラボ企画「アオハネプロジェクト」を進めている。
- ・現役高校生である自分たちだからこそ生まれるアイデアを大切に、何度もミーティングを重ね、学生を中心とする若者に向けたドーナツ、キウイスムージー、フルーツタルトの3種類を商品化した。
- ・好評により第二弾が決定したことから、今後も浜南地区のいいところをPRできるよう活動していきたい。



<株式会社 BLUE LAKE Project>

- ・「蒼い湖を子供たちの未来へ」を合言葉に「自然・観光・農業・文化・家族」をテーマにし、三ヶ日の摘果青みかんを使ったビール・シャンプー・スカッシュなどの商品開発を行っている。
- ・遠州織物の地「初生衣神社」と共に絹・織物の歴史や文化の継承のため、桑畑の普及と同時に機織体験のワークショップを行っている。
- ・神社の存在を若い世代に伝え、地元伝統文化の復活にも力を注ぎたいと考えている。
- ・今後も地域に根差したまちの活性化に取り組んでいきたい。



<NPO 法人まちづくりネットワーク WILL>

- ・水窪町を中心に特に地域福祉、子育て、教育について、SDGsの考え方を基盤に住みやすい地域づくりと、次世代に町をつなぐことを目的に活動している。
- ・近年は地域のデジタル推進を重点課題として取り組んでおり、高齢者へのスマホ活用推進事業を行っている。
- ・定期的なスマホ相談会や講座を実施し、地域内でスマホデビューから活用までの全てを支援できる体制をつくっている。
- ・水窪が日本で1番高齢者のデジタル推進が進んでいる町になるよう、市と一緒に頑張っていきたい。



IV 集団広聴

<はままつ種ねっとわーく>

- ・野菜や米などの種の循環によって、固定種・在来種の種を守る大切さを伝える活動を行っている。
- ・浜松市立はまゆう図書館とあいホールの一部を借りて、「シードライブラリー」（種の図書館）を設置している。
- ・10月23日には、「こどもたちの食の未来を考えよう オーガニック給食の種まきプロジェクト in 浜松」を開催した。
- ・政令指定都市初のオーガニックビレッジ宣言をし、オーガニック給食を部分的にでも取り入れてほしい。



※話し合いの様子や内容は、市ホームページに掲載

3 はままつ未来議会

次代を担う市内中学校2年生に、市政への関心を深めてもらうとともに、若い世代の声や斬新なアイデアを今後の市政の参考とするために開催しています。

2022（令和4）年度は、新型コロナウイルス感染拡大を受け、当初の予定を延期して開催しました。

（1）日時

2022（令和4）年12月26日（月）

（2）場所

浜松市議会本会議場（市役所本館7階）

（3）参加者

- ・市内中学校58校（国、県、私立中学校の計10校含む）の2年生代表1人ずつ計58人
- ・市長、教育長、答弁部長
- ・浜松市議会正副議長
- ・浜松市校長会会長（蒲小学校長）、浜松市校長会中学校部会長（天竜中学校長）

（4）開催方法

【事前学習会】

市役所会議室に集まり、グループ（8～11人）ごとに分かれ、「サステナブル（持続可能な）地域社会を目指して」をテーマに浜松市への提案や自分たちができることなどを考えました。

【全体会】

事前学習会でグループごとに話し合った内容について提言や質問をし、市長や関係部長が答弁しました。

（5）質問テーマ

- ◆人口減少に歯止めをかける環境整備について
- ◆地域の伝統や文化を次世代に引き継ぐために
- ◆デジタル技術を活用した地域の活力維持に向けて
- ◆ごみを減らして街をきれいにしよう
- ◆若い世代の力で活力のある最高の浜松を
- ◆地球温暖化を止めるための再生可能エネルギーの活用について



（6）参加した中学生から寄せられた主な感想

- 浜松市はさまざまな問題・課題があるけれども、それに対して関係する市の担当者が対応していることが分かり、浜松の現状や未来についてより理解が深まった。
- 市の課題に対して幅広い視点から意見を述べ、担当の方から答弁をしていただく形式は、程よい緊張感と質問者の熱意を感じることができ、自分も刺激を受けた。
- 市の取り組みについて知り、市政に関わるという機会が多いわけではないため、中学生が市について考えるきっかけに、また市政に関わる入り口となっていけば良いと思う。

V そのほかの広聴

1 パブリック・コメント制度

市民生活や事業活動に大きな影響を与える計画・条例などを市が策定するときに、案の段階で公表し、市民の皆さまからご意見を伺い、寄せられたご意見に対する市の考え方を公表するとともに、寄せられたご意見を考慮して最終案を作っていく一連の手続きを「パブリック・コメント」といいます。



(1) パブリック・コメント制度を実施した案件

2022（令和4）年度は8件について、案を公表し意見を募集しました。

	実施案件名	担当課	案公表 および 意見募集	市の 考え方 公表	寄せられた 意見数 (意見提出者数)
1	浜松市中央卸売市場再整備基本構想 (案)	中央卸売市場	6月	9月	85件 (37人・4団体)
2	浜松市住生活基本計画(案)	住宅課	7月	11月	6件 (6人)
3	浜松市DX推進計画(案)	デジタル・スマート シティ推進課	9月	12月	182件 (52人)
4	浜松駅周辺自転車等駐車場再整備 計画(案)	道路保全課	10月	2023 (令和5) 年1月	75件 (14人・13団体)
5	浜松市住居等における物の堆積等による 不良な生活環境の発生の防止及び解消の ための支援その他の対策に関する条例 (案)	環境政策課	11月	2023 (令和5) 2月	44件 (24人・1団体)
6	第3次浜松市多文化共生都市ビジョ ン(案)	国際課	11月	2023 (令和5) 年2月	52件 (20人・3団体)
7	浜松市旅館業法施行条例及び浜松市公 衆浴場法施行条例の一部改正(案)	生活衛生課	12月	2023 (令和5) 年3月	26件 (17人)
8	浜松市立幼稚園・保育園の適正化等に関 する方針(案)	幼児教育・保育 課	2023 (令和5) 年2月	2023 (令和5) 年5月	350件 (81人・12団体)
合計					820件 (251人・33団体)

※2021（令和3）年度 案件数：11件／寄せられた意見数：1,570件（645人・16団体）

(2) 意見募集期間

市民の皆さまが余裕をもって意見の提出ができるよう、意見募集期間を30日以上確保しています。

(3) 意見の内容

251人・33団体から寄せられた820件のご意見の内容は、案に対する要望が514件(62.7%)と最も多くなっています。

内容	2022(R4)年度件数	割合	2021(R3)年度件数	割合
提案	83	10.1%	138	8.8%
要望	514	62.7%	1,139	72.5%
質問	209	25.5%	281	17.9%
その他	14	1.7%	12	0.8%
合計	820	—	1,570	—

(4) 意見の反映内容

寄せられた820件のうち、73件(8.9%)のご意見をもとに計画案などを修正しました。そして、すでに盛込済の案件と合わせた172件(21.0%)が計画案などに反映されています。

内容	2022(R4)年度件数	割合	2021(R3)年度件数	割合
案の修正	73	8.9%	134	8.5%
すでに盛込済	99	12.1%	207	13.2%
今後の参考	172	21.0%	588	37.5%
その他	476	58.0%	641	40.8%
合計	820	—	1,570	—

2 市民アンケート調査

社会情勢の変化に伴う市民の生活意識や市政に対する関心・ニーズなどを把握するため、無作為に抽出した市民を対象にアンケート調査（年1回）を行っています。

調査項目は市政全般にわたり、今後の市政運営に関わるさまざまな基礎資料として活用しています。

（1）調査の概要

- ① 調査地域 浜松市全域
- ② 調査対象者 満18歳以上の市民
- ③ 調査対象者数 3,000人
- ④ 抽出方法 浜松市の住民基本台帳から無作為抽出
- ⑤ 調査方法 質問紙による郵送調査
- ⑥ 調査時期 2022（令和4）年7月15日～8月22日

（2）調査の項目

調査の項目は年度ごとに設定しており、令和4年度は次の項目を調査しました。

調査テーマ	担当課	対象者数	有効回収数	有効回収率
1. あなたはご存じですか？	秘書課、高齢者福祉課、カーボンニュートラル推進事業本部、環境政策課	3,000人	1,701	56.7%
2. SDGsの達成に向けて				
2-1 SDGsの認知度	企画課			
2-2 再生可能エネルギーについて	カーボンニュートラル推進事業本部			
2-3 FSC森林認証について	林業振興課			
2-4 多文化共生について	国際課			
2-5 消費生活について	市民生活課くらしのセンター			
2-6 防災対策について	危機管理課			
2-7 文化振興について	創造都市・文化振興課			
2-8 健康づくりについて	健康増進課			
2-9 人権について	福祉総務課人権啓発センター			
2-10 みどりについて	緑政課			
2-11 ユニバーサルデザイン・男女共同参画について	UD・男女共同参画課			
2-12 デジタルを活用したまちづくりについて	デジタル・スマートシティ推進課			
3. 浜松市戦略計画2022について	企画課			

※調査結果などの詳細「第49回 市民アンケート調査報告書」は、市ホームページに掲載
市政情報室等でも閲覧可

3 広聴モニターアンケート調査

市政の課題や市民生活に関係の深い内容について、市民ニーズを的確に把握し、迅速に市政へ反映するため、登録制の広聴モニターを対象にアンケート調査（年5回）を行います。

市民アンケート調査と比べてより細かい市政に関する調査を行うことで、市政運営の参考資料としています。

(1) 調査の概要

- ① 調査地域 浜松市全域
- ② 調査対象者 浜松市広聴モニター
- ③ 調査対象者数 第1回：232人 第2～5回：231人
- ④ 選考方法 浜松市の住民基本台帳から無作為に抽出した満18歳以上の方から承諾を得てモニターとして登録
- ⑤ 任期 2022（令和4）年4月から2024（令和6）年3月まで
- ⑥ 調査方法 質問紙による郵送調査およびインターネット回答
- ⑦ 調査時期 2022（令和4）年6月、8月、10月、12月、2023（令和5）年2月

(2) 調査の項目

回	調査テーマ	担当課	対象者数	有効回収数	有効回収率	実施時期
1	遠州灘の健全な利用と自然保全について	環境政策課	232人	221	95.3%	6月
	ふれあい交流センターについて	高齢者福祉課				
	消防広報について	消防総務課				
2	浜松の農林水産業について	農業水産課	231人	206	89.2%	8月
	伝統的食文化と景観について	土地政策課				
	災害への備えについて	危機管理課				
3	協働センターについて	市民協働・地域政策課	231人	214	92.6%	10月
	浜松市歌について	秘書課				
	地球温暖化対策について	カーボンニュートラル推進事業本部				
	マイナンバーカードについて	デジタル・スマートシティ推進課				
4	上下水道に関する取り組みについて	上下水道総務課	231人	215	93.1%	12月
	風水害の対応について	危機管理課				
	スポーツに関する意識調査について	スポーツ振興課				
5	水道料金について	上下水道総務課	231人	210	90.9%	2023 (令和5) 年2月
	浜松市の広報について	広聴広報課				
	浜松市の教育について	教育総務課				

※調査結果などの詳細は、市ホームページに掲載

4 市民コールセンター

市民コールセンターは、担当課が分からないときに、市の代表窓口として内容を確認した上で、適切な担当課をご案内しています。2022（令和4）年度は70,922件の利用がありました。

※市民コールセンターの電話番号は、中区役所の代表電話と共通

（1）取扱件数

（単位：件）

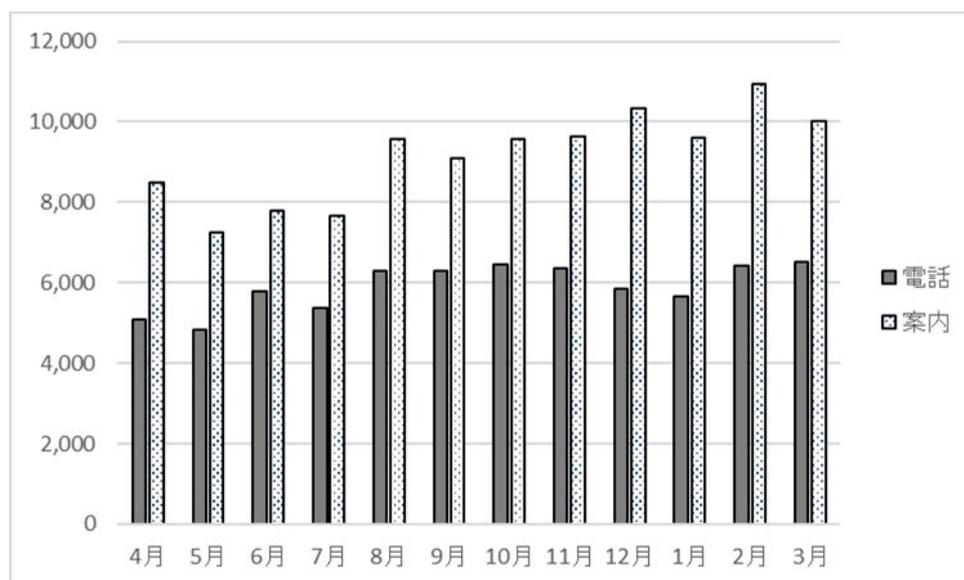
	2022(R4)		2021(R3)	
	件数	1日平均	件数	1日平均
電 話	70,922	291.9	64,589	266.9
来庁者案内	109,936	452.4	81,931	338.6
合 計	180,858	—	146,520	—

（2）2022（令和4）年度月別取扱件数の推移

■電話・案内件数（本庁・中区分）

（単位：件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話	5,090	4,831	5,778	5,359	6,304	6,302	6,458	6,363	5,851	5,647	6,414	6,525	70,922
案内	8,501	7,234	7,776	7,671	9,565	9,099	9,563	9,636	10,336	9,609	10,946	10,000	109,936



(3) 2022(令和4)年度区役所総合案内月別取扱件数の推移

■電話・案内件数

(単位:件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
東区役所	電話	579	533	655	533	656	559	572	721	596	495	466	687	7,052
	案内	3,125	2,535	2,790	2,662	3,468	3,303	3,655	3,646	3,510	3,649	3,231	2,865	38,439
西区役所	電話	815	788	959	900	1,054	1,105	1,128	1,058	1,025	1,003	1,162	1,219	12,216
	案内	2,492	2,075	2,196	2,238	2,721	2,506	3,126	3,362	3,436	3,110	3,847	3,267	34,376
南区役所	電話	664	619	766	730	791	714	845	827	724	657	707	747	8,791
	案内	2,373	1,994	2,201	2,216	2,751	2,638	2,747	3,181	3,387	2,860	3,877	3,588	33,813
北区役所	電話	666	654	630	674	789	748	693	718	606	638	744	760	8,320
	案内	2,365	2,089	2,185	2,032	2,790	2,438	2,717	3,165	3,675	3,629	5,435	5,072	37,592
浜北区役所	電話	832	781	825	747	902	925	861	803	777	725	912	914	10,004
	案内	2,712	2,394	2,586	2,489	3,277	3,083	3,561	3,694	4,283	3,930	5,699	4,147	41,855
天竜区役所	電話	284	247	353	333	346	445	381	326	367	312	432	392	4,218
	案内	1,579	1,277	1,517	1,547	1,563	1,566	1,825	2,108	2,339	2,362	3,068	2,485	23,236
合計	電話	3,840	3,622	4,188	3,917	4,538	4,496	4,480	4,453	4,095	3,830	4,423	4,719	50,601
	案内	14,646	12,364	13,475	13,184	16,570	15,534	17,631	19,156	20,630	19,540	25,157	21,424	209,311

■1日平均件数

(単位:件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間1日平均
東区役所	電話	29.0	28.1	29.8	26.7	29.8	28.0	28.6	36.1	29.8	26.1	24.5	31.2	29.0
	案内	156.3	133.4	126.8	133.1	157.6	165.2	182.8	182.3	175.5	192.1	170.1	130.2	158.2
西区役所	電話	40.8	41.5	43.6	45.0	47.9	55.3	56.4	52.9	51.3	52.8	61.2	55.4	50.3
	案内	124.6	109.2	99.8	111.9	123.7	125.3	156.3	168.1	171.8	163.7	202.5	148.5	141.5
南区役所	電話	33.2	32.6	34.8	36.5	36.0	35.7	42.3	41.4	36.2	34.6	37.2	34.0	36.2
	案内	118.7	104.9	100.0	110.8	125.0	131.9	137.4	159.1	169.4	150.5	204.1	163.1	139.1
北区役所	電話	33.3	34.4	28.6	33.7	35.9	37.4	34.7	35.9	30.3	33.6	39.2	34.5	34.2
	案内	118.3	109.9	99.3	101.6	126.8	121.9	135.9	158.3	183.8	191.0	286.1	230.5	154.7
浜北区役所	電話	41.6	41.1	37.5	37.4	41.0	46.3	43.1	40.2	38.9	38.2	48.0	41.5	41.2
	案内	135.6	126.0	117.5	124.5	149.0	154.2	178.1	184.7	214.2	206.8	299.9	188.5	172.2
天竜区役所	電話	14.2	13.0	16.0	16.7	15.7	22.3	19.1	16.3	18.4	16.4	22.7	17.8	17.4
	案内	79.0	67.2	69.0	77.4	71.0	78.3	91.3	105.4	117.0	124.3	161.5	113.0	95.6

参 考 資 料

浜松市市民の声取扱要綱	28
「市民の声システムの活用」イメージ図	34
市長へのご意見箱 専用用紙	35
チャット！やらまいか実施要領	37
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	39
浜松市広聴モニター実施要綱	43

浜松市市民の声取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、市民等から寄せられる意見、提言、要望あるいは質問などについて、その趣旨を的確に把握し、適切な説明及び対応をするとともに、市民ニーズを把握して施策や業務改善に反映させることの重要性を全職員が共通に理解し、これらを迅速かつ適正に処理するため必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この要綱において、「市民の声」とは、市民及び利害関係者から寄せられる市政に対する意見、提言、要望、質問等をいう。ただし、制度や事務事業についての照会等で、説明することにより即時に理解を得られると認められるものを除く。

(広聴取扱主管者)

第3条 市民の声の円滑な処理を図るため、本庁各部局及び各区役所等に広聴取扱主管者を置くこととし、別表に掲げる者のうちから市長が任命する。

2 広聴取扱主管者は、所属する部局及び区役所等に寄せられる市民の声を統括的に処理、管理することとし、広聴担当課と連携を図りながら、部局内、部局間等の調整を行う。

(受付)

第4条 市民の声のうち次の各号に掲げるものは、当該市民の声に係る事務事業を主管する課（これに準ずるものを含む。以下「主管課」という。）で受け付けなければならない。

(1) 市長あてに複数の市民又は各種団体等から書面により提出された要望書または陳情書（以下これらを「要望書等」という。）によるもの

(2) 来庁又は電話によるもの

(3) 手紙、ファクス、又はメールによるもの

2 市民の声のうち次の各号に掲げるものは、広聴担当課で受け付けなければならない。

(1) 市長へのご意見箱（手紙、ファクス、又はメール）によるもの

(2) 集団広聴等で受けたもの

(市民の声システム)

第5条 主管課及び広聴担当課は、第4条の規定により市民の声を受け付けたときは、必要な事項を市民の声システムに入力し、管理するものとする。

(市民の声の処理方法)

第6条 主管課は、市民の声を受け付けたときは、次の各号に掲げるものを除き、速やかにこれに回答するなど適切な処理をしなければならない。

- (1) 回答を求めていることが明らかなもの
 - (2) 回答先が不明なため回答できないもの
 - (3) 市政に関係ないもの（所管を案内できるものを除く）
 - (4) 特定の団体や個人を誹謗中傷又は差別するもの
 - (5) 営利営業を目的とするもの
 - (6) 政治的・宗教的な性格を含むもの
 - (7) 趣旨が不明なもの
 - (8) 同一意見者から、同趣旨の意見等が繰り返し寄せられ、以降回答しない旨を回答したにもかかわらず、再度同趣旨の意見等が寄せられたもの
 - (9) その他、主管課長が回答しないと判断したもの
- 2 主管課は、受け付けた市民の声の処理に疑義が生じた場合は、関係課及び広聴担当課と協議し、その取り扱いを決定することができる。
- 3 主管課以外の課が第4条第1項各号に掲げる市民の声を受けたときは、それを主管課に送付しなければならない。
- 4 主管課は、受け付けた市民の声が、その処理に市長決裁を要する等高度な意思決定が必要と認められるとき、又は内容が複数の部局等にわたりその調整が必要と認められるときは、当該部局等の広聴取扱主管者を經由して広聴担当課へ報告するとともに、処理を行う。この場合において広聴担当課が必要と認めたものは、広聴担当課が調整し処理を行う。
- 5 広聴担当課は、主管課がわからないものとして市民から依頼があった市民の声について、それを主管課に送付し主管課における対応を依頼する。同一部局内又は部局間等の調整が必要な場合は、広聴取扱主管者に対応の依頼を行う。

(広聴担当課で受けた市民の声への対応)

第7条 広聴担当課は、第4条第2項各号に掲げる市民の声を受け付けたとき又は主管課から送付され受け付けたときは、次の各号の区分に応じ、当該各号のとおり対応しなければならない。

- (1) 回答又は市民への直接の対応を要するときは、当該部局等の広聴取扱主管者に回答文案の作成又は市民への直接の対応を依頼する。また、必要に応じて文書等の写しその他の資料を送付する。
 - (2) 回答又は市民への直接の対応を要しないときは、当該部局等の広聴取扱主管者に回送するとともに、必要に応じて受け付けた文書等の写しその他の資料を送付する。
- 2 広聴取扱主管者は、前項第1号の依頼を受けたときは、速やかに市民の声システムに

- 必要な事項を入力し、市民への回答文案の作成又は市民への直接の対応を主管課に依頼しなければならない。また、前項第2号により文書等の送付を受けたときは、速やかに市民の声システムに必要な事項を入力し、主管課に参考として送付しなければならない。
- 3 前項の規定により主管課が回答文案を作成し、又は直接の対応をしたときは、広聴取扱主管者は、内容を確認の上で市民の声システムに必要な事項を入力するとともに、広聴担当課に当該回答文案を提出し、又は直接対応した旨を報告しなければならない。
 - 4 広聴担当課は、前項の回答又は対応報告について、必要に応じ市長に報告し、市民に回答しなければならない。

(市民コールセンター)

- 第8条 市民からの照会に答えるとともに、主管課をお知らせする電話の窓口として市民コールセンターを広聴担当課に置く。
- 2 市民コールセンターに入った市民の声で主管課において対応すべきものは、当該主管課に対応を依頼する。
 - 3 市民の声のうち、市民コールセンターから転送される電話については、転送を受けた課で責任をもって対応し処理するものとする。

(市民の声の市政への反映)

- 第9条 受け止めた市民の声については、その意味や背景を解釈して市民ニーズの把握に努め、予算編成等施策立案の際に十分考慮し、市政に反映させるように努めなければならない。
- 2 主管課は、寄せられた市民の声に対応するとともに、原因と対策を確認し業務改善に生かすよう努めなければならない。
 - 3 広聴担当課は、市民の声システムに蓄積された情報を抽出または分析し全職員に周知することで、市民視点を意識した事務事業推進の啓発に努めるものとする。

(関係職員の招集)

- 第10条 広聴担当課は、市民の声を処理するに当たり必要に応じて広聴取扱主管者を含めた関係職員を招集することができる。

(処理の報告)

- 第11条 主管課の長又は広聴取扱主管者は、市民の声の処理について広聴担当課からその処理状況等の報告を求められたときは、速やかに広聴担当課に報告しなければならない。

(市民の声取扱上の注意)

- 第12条 市民の声の取扱上知り得た内容等は、プライバシーを尊重するとともに職員の守

秘義務に触れることのないよう、十分注意しなければならない。

- 2 市民の声システムにおいて、公開することで業務に支障が生じ、また誤解を招く恐れのあるものは秘密案件とする。

(回答上の注意)

第 13 条 主管課及び広聴担当課は、市民に回答等の対応をする場合は、その手段にかかわらず専門用語等の乱用を避け、できるだけ分かりやすい表現を用いるとともに、声の趣旨への的確な対応に努めなければならない。

(広聴取扱主管者会議)

第 14 条 市民の声の処理の状況を確認又は報告する等のため、広聴担当課に広聴取扱主管者会議を置く。

- 2 広聴取扱主管者会議は、広聴担当課長及び広聴取扱主管者をもって組織し、企画調整部長が招集する。
- 3 広聴取扱主管者会議の庶務は、広聴担当課が処理をする。

(文書の保存等)

第 15 条 市民の声に係る文書等の保存年限は 5 年とする。

附 則

この要綱は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 15 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 17 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

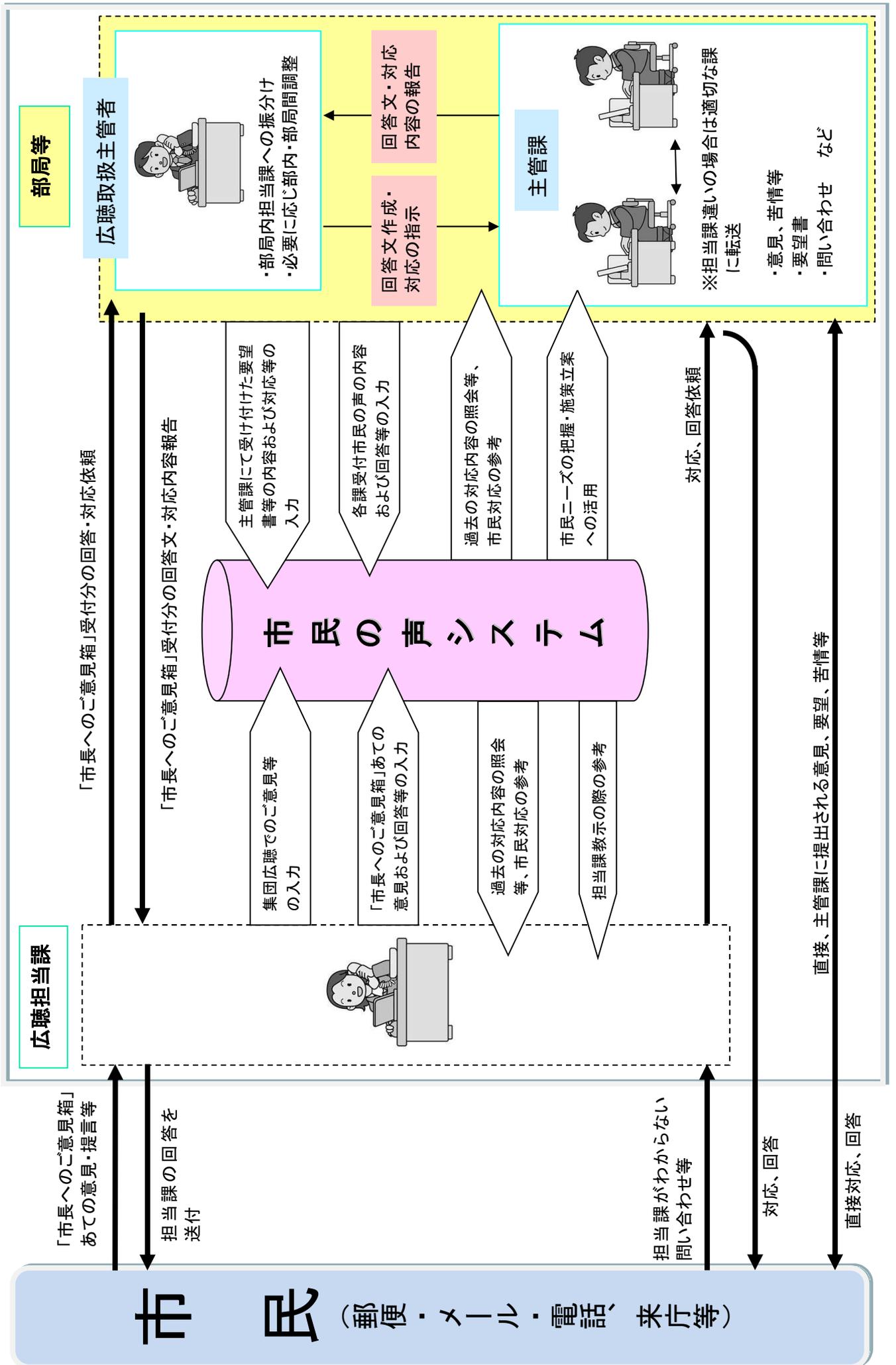
この要綱は、令和4年7月1日から施行する。

別表 第3条関係

「広聴取扱主管者」は、下記の課又は事務局の課長補佐をもって充てるものとする。ただし、課長補佐不在のときは、専門監、主幹、技監、副主幹又は副技監をもって充てるものとする。なお、部等に官房スタッフを置く場合は官房スタッフを充てるものとし、官房補佐を置く場合は官房補佐も充てることができるものとする。

課名等	課名等
危機管理課	会計課
企画課	議会総務課
デジタル・スマートシティ推進課	消防総務課
人事課	上下水道総務課
財政課	教育総務課
税務総務課	選挙管理委員会事務局
市民生活課	人事委員会事務局
創造都市・文化振興課	監査事務局
福祉総務課	農業委員会事務局
健康医療課	中区 区振興課
次世代育成課	東区 区振興課
環境政策課	西区 区振興課
産業振興課	南区 区振興課
農業水産課	北区 区振興課
都市計画課	浜北区 区振興課
緑政課	天竜区 区振興課
道路企画課	区再編推進事業本部
カーボンニュートラル推進事業本部	

「市民の声システムの活用」イメージ図



◆ 市長へのご意見箱 ◆

市では、公平公正で開かれた市政を推進するため、皆さんからの市政に関する建設的なご意見・ご提言をお待ちしています。

暮らしやすいまちにするため、ぜひ皆さんの声をお聴かせください。

浜松市長

ご利用案内

◇ご対応の流れ◇

- ・お寄せいただいたご意見・ご提言は、市長が拝見するとともに担当課にも送付し、市政の参考にさせていただきます。
- ・市からの回答について「必要」にチェックがあり、住所・氏名・電話番号を正確にご記入いただいたものにつきましては、担当課が回答を作成し、後日書面にて送付します。（ホームページ上での回答はしません）
- ・詳細をお伺いしたい案件や早急な対応が必要と判断した案件、またご質問やお問い合わせなどは担当課が直接対応することがあります。その場合、担当課の対応をもって回答とさせていただきます場合があります。
- ・回答が必要とお答えでも、個人情報に虚偽があるものや市政に関係しない内容のものなどについては市としてお答えできないことがあります。

◇ホームページへの掲載について◇

- ・当用紙の記入欄の「ご意見及び回答のホームページ掲載の可否」を必ずご記入ください。
- ・「掲載可」としていただいたご意見を、より多くの皆さまの参考となるよう編集してホームページへ掲載する場合があります。併せてご意見の主旨などを市の刊行物に掲載させていただきます場合があります。
- ・ホームページに掲載する場合、ご意見の内容と市からの回答のみを掲載し、個人が特定される情報は掲載しません。
- ・回答不要、掲載不可の場合は、ホームページへの掲載はいたしません。

◇本制度のご利用方法◇

<手紙>

本用紙にご記入の上、「市長へのご意見箱」あて専用封筒をご利用ください。

<FAX>

本用紙にご記入の上、広聴広報課FAX（053-457-2028）までお送りください。

<インターネット>

浜松市ホームページのサイト内検索に「市長へのご意見箱」と入力して検索し、入力フォームから投稿ください。

チャット！やらまいか 実施要領

～市長と市民グループの皆さんとの気軽な意見交換会～

自由テーマ

グループの活動を通じて日ごろ感じていること

実施方法

時間：1時間程度

内容：自己紹介→食事・軽食（15分程度）→意見交換（30分程度）→記念撮影

会場：浜松市役所秘書課応接室（市役所本館5階）を基本とし、応相談

食事：食事と飲み物をご用意します。費用は、各自負担となりますので、当日集金します。

（内容は実施時間帯により異なります。）

開催例

<これまでの開催例>

時間：正午から午後1時

内容：自己紹介→昼食（15分程度）→意見交換（30分程度）→記念撮影

会場：浜松市役所秘書課応接室（市役所本館5階）

食事：市役所内チャレンジドショップ「わ」のカレーと飲み物をご用意。

費用は、一人あたり600円（各自負担）。

対象

公募による10人程度の市民グループ（市内に在住、通勤、通学）

ただし、次に該当する場合は、対象外とさせていただきます。

(1) 営利を目的とする団体

(2) 政治的または宗教的な団体

(3) 公序良俗に反する活動をする、またはそのおそれがある団体

(4) 特定個人、または特定団体に対する誹謗・中傷を懇談の内容として希望する団体

(5) 市を当事者とする裁判において係争中である事項を懇談の内容として希望する団体

(6) 既に市議会に対する請願、陳情または市に対する要望書を提出している事項を懇談の内容として希望する団体

(7) その他、「チャット！やらまいか」の趣旨に照らし適当ではないと認められる団体

申し込み

本書の裏面に必要事項を記入し、広聴広報課へ郵送、FAX、Eメールまたは持参でご提出ください。

開催日が決まり次第、抽選で候補団体を選出し、ご都合を確認のうえ決定します。

※申込団体が多数の場合は、ご参加いただけない場合もありますのでご了承ください。

問い合わせ

浜松市 企画調整部 広聴広報課 チャット！やらまいか担当

〒430-8652 浜松市中区元城町 103-2

電話：053-457-2023 FAX：053-457-2028

E-mail：koho2@city.hamamatsu.shizuoka.jp

出世大名
家康くん



©浜松市

市ホームページでは、過去の議事録もご覧いただけます。

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/koho2/politics/chatto/index.html>

「チャット！やらまいか」参加申込書

1. 意見交換のテーマ（グループの活動を通じて日ごろ感じていること等）

2. 話題としたい内容（詳しく）

◎

3. 団体の名称

4. 団体の活動内容や取り組みなど

5. 参加者氏名（ふりがな）

代表者 _____

ふりがな		

※代表者の住所と電話番号、E-mail アドレスを以下にお書きください。

住所 _____

電話 _____

E-mail : _____

6. 団体の活動を通じての市政への提言

浜松市 企画調整部 広聴広報課
〒430-8652 浜松市中区元城町103-2
TEL 053-457-2023 FAX 053-457-2028

浜松市パブリック・コメント制度実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、パブリック・コメント制度に関する基本的事項を定めることにより、政策形成過程における市民の行政参画の機会を提供するとともに、市民に対する説明責任を果たすことで、行政運営の透明性の向上を図り、市民参加型の公平公正で開かれた市政の実現を目指すことを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) パブリック・コメント制度 市の基本的な計画や条例等の策定過程において、案の段階でその趣旨、内容等を広く市民等に明らかにし、市民等からその政策に対する意見及び情報（以下「意見等」という。）の提出を受け、その寄せられた意見等に対して市の考え方を公表するとともに、寄せられた意見等を考慮し実施機関の意思決定を行う一連の手続きをいう。
- (2) 実施機関 市長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、監査委員、農業委員会、固定資産評価審査委員会、水道事業及び下水道事業管理者及び消防長をいう。
- (3) 市民等 市内に住所を有する者、市内に通勤又は通学する者、市内に事務所又は事業所を有するものその他パブリック・コメント制度に係る事案に利害を有するものをいう。

(対象)

第3条 パブリック・コメント制度の対象となるものは、市民生活又は事業活動に重大な影響を及ぼすと認められる政策の策定又は改定及び条例の制定又は改廃のうち次のもの（以下「政策等」という。）とする。

- (1) 市の基本的な施策に関する計画、指針を定めるもの
- (2) 市政に関する基本方針を定めることを内容とする条例
- (3) 市民等に義務を課し、又は権利を制限することを内容とする条例（ただし、市税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関する事項を除く。）
- (4) 前各号に掲げるもののほか、実施機関が必要と認めるもの

(対象の適用除外)

第4条 前条の規定にかかわらず、実施機関は、次の各号のいずれかに該当する場合はパブリック・コメント制度を実施しないことができる。

- (1) 緊急を要するもの又は軽微なものである場合

- (2) 政策等の策定に当たり、実施機関の裁量の余地がないと認められる場合
- (3) 政策等の策定に当たり、附属機関又はこれに類するものにおいて、意見聴取の手続が法令により定められている場合
- (4) 附属機関又はこれに準ずる機関において、パブリック・コメント制度に準じた手続を経て策定した報告、答申等に基づき政策等を決定する場合
- (5) 前各号に掲げるもののほか、実施機関がパブリック・コメント制度の実施を要しないと認める場合

(案等の公表)

第5条 実施機関は、第3条各号に掲げる政策等を策定しようとするときは、あらかじめ策定の意思決定前に、案を公表しなければならない。

2 実施機関は、前項の規定により案を公表するときは、市民等が理解しやすいよう併せて次の各号に掲げる資料を公表するものとする。

- (1) 案を作成した趣旨、目的及び背景
- (2) 立案した際の実施機関の考え方及び論点
- (3) その他参考資料

(公表方法)

第6条 前条の規定による案等の公表は、次に掲げる方法により行うものとする。

- (1) 市ホームページへの掲載
- (2) 実施機関が指定する場所での閲覧又は配布

2 前項の規定にかかわらず、案等が相当量に及ぶ場合は、その概要を同項第2号に掲げる方法により公表し、案等は所管課等における閲覧及び同項第1号に掲げる方法により公表することができる。

3 案等を公表する場合は、意見等の提出先、提出方法、提出期限及び意見等の提出に必要な事項を提示するものとする。

4 案等の公表に際しては、市広報紙への掲載及び第1項第1号に掲げる方法により、事前に市民等に周知するものとする。

(意見等の提出)

第7条 実施機関は、市民等が意見等を提出するために必要な期間として、案等を公表した日から原則として30日以上提出期間を確保し、意見等の提出を受けるものとする。

2 意見等の受付は、次に掲げる方法により行うものとする。

- (1) 実施機関が指定する場所における受領
- (2) 郵便
- (3) 電子メール

(4) ファクシミリ

(5) その他実施機関が必要と認める方法

- 3 実施機関は、前項に規定する意見等の受付に際し、市民等に対し住所及び氏名又は団体名の明示を求めるものとする。

(提出された意見等の取扱)

第8条 実施機関は、提出された意見等を考慮して、政策等の策定についての意思決定を行うものとする。

- 2 実施機関は、政策等の策定について意思決定を行ったときは、市民等から提出された意見等及び提出された意見等に対する実施機関の考え方並びに政策等の案の修正を行った場合にはその内容を公表しなければならない。

- 3 実施機関は、市民等から提出された意見等を公表することにより第三者の利益を害するおそれがあるとき、その他正当な理由があるときは、当該提出意見の全部又は一部を除くことができる。

- 4 第2項の規定による公表については、第6条第1項各号に掲げる方法により行うものとする。

(実施状況の公表)

第9条 市長は、パブリック・コメント制度の実施状況についてその一覧を作成し、公表するものとする。

- 2 パブリック・コメント制度を実施したにもかかわらず政策等を定めないこととした場合には、その旨（別の政策等の案について改めて意見公募を実施しようとする場合にあっては、その旨を含む。）を速やかに公表しなければならない。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、パブリック・コメント制度の実施に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱は、施行の日以後に実施機関が策定する政策等について適用し、施行の際現に立案過程にある政策等については、この要綱の規定は、適用しない。ただし、実施機関において必要があると認めるときは、この要綱の規定に準じた手続きを実施するものとする。

附 則

この要綱は、平成19年1月10日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年12月24日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

浜松市広聴モニター実施要綱

(目的)

第1条 浜松市（以下、「市」という。）の施策及び事業に関するアンケートを実施することにより、市政に関する市民のニーズを的確に把握し、併せて、市政への関心及び理解を深めることを目的とする。

(モニター数)

第2条 モニター数は、200名程度とする。この場合において、モニターの受諾状況を考慮し、各区のモニター数を調整できるものとする。

(選任)

第3条 モニターは、住民基本台帳から無作為に抽出した者に対し、市が依頼し、承諾した者とする。

(資格要件)

第4条 モニターは、満18歳以上の市内在住者で、住民基本台帳法による記録がなされたものとする。

2 浜松市暴力団排除条例(平成24年12月14日浜松市条例第81号)第2条第1項に規定する暴力団員及び同条第3号に規定する暴力団関係者は、モニターに就任することができない。

(任期)

第5条 モニターの任期は、就任依頼時から次年度の最終日までとする。

(資格の喪失)

第6条 モニターが次の各号の一に該当するときは、モニターの資格を失うものとする。

- (1) 資格要件を満たさなくなったとき
- (2) 市外へ転出又は死亡したとき
- (3) 辞任を申し出たとき
- (4) 暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に関わると認められるとき
- (5) その他、市長が取り消す必要があると認めたとき

(身分)

第7条 モニターは、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号の規定に基づく臨時又は非常勤の職員には該当しないものとする。

(個人情報の適正管理)

第8条 市は、プライバシーの保護及び公平性及び中立性確保の観点から、モニターの氏名・住所等は非公開とするとともに、当該業務により収集した個人情報を、浜松市個人情報保護条例に基づき、適正に管理するものとする。

(市の責務)

第9条 市はアンケート調査結果について、調査結果等を、市政に反映するよう努めなければならない。

付 則

この要綱は、平成28年5月1日から施行する。

2022（令和4）年度 市民の声

2023（令和5）年8月発行

浜松市企画調整部広聴広報課

〒430-8652 浜松市中区元城町103-2

電話(053)457-2023 FAX(053)457-2028

E-mail koho2@city.hamamatsu.shizuoka.jp

URL <https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp>
