

2023（令和5）年度

市民の声

広聴年報 No.62



浜松市

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 年代別形態内訳	7
6 行政区別件数	7
7 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 市長と話そう	16
2 まちを元気に！出張市長室	18
3 中学生未来議会	19
V そのほかの広聴	
1 パブリック・コメント制度	20
2 市民アンケート調査	22
3 広聴モニターアンケート調査	23
4 市民コールセンター	24
参考資料 浜松市市民の声取扱要綱	26
「市長へのご意見箱」アプリおよび「要望書・各課受付の市民の声」アプリの活用イメージ図	32
市長へのご意見箱 専用用紙	33
市長と話そう参加申込書	35
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	37
浜松市広聴モニター実施要綱	41

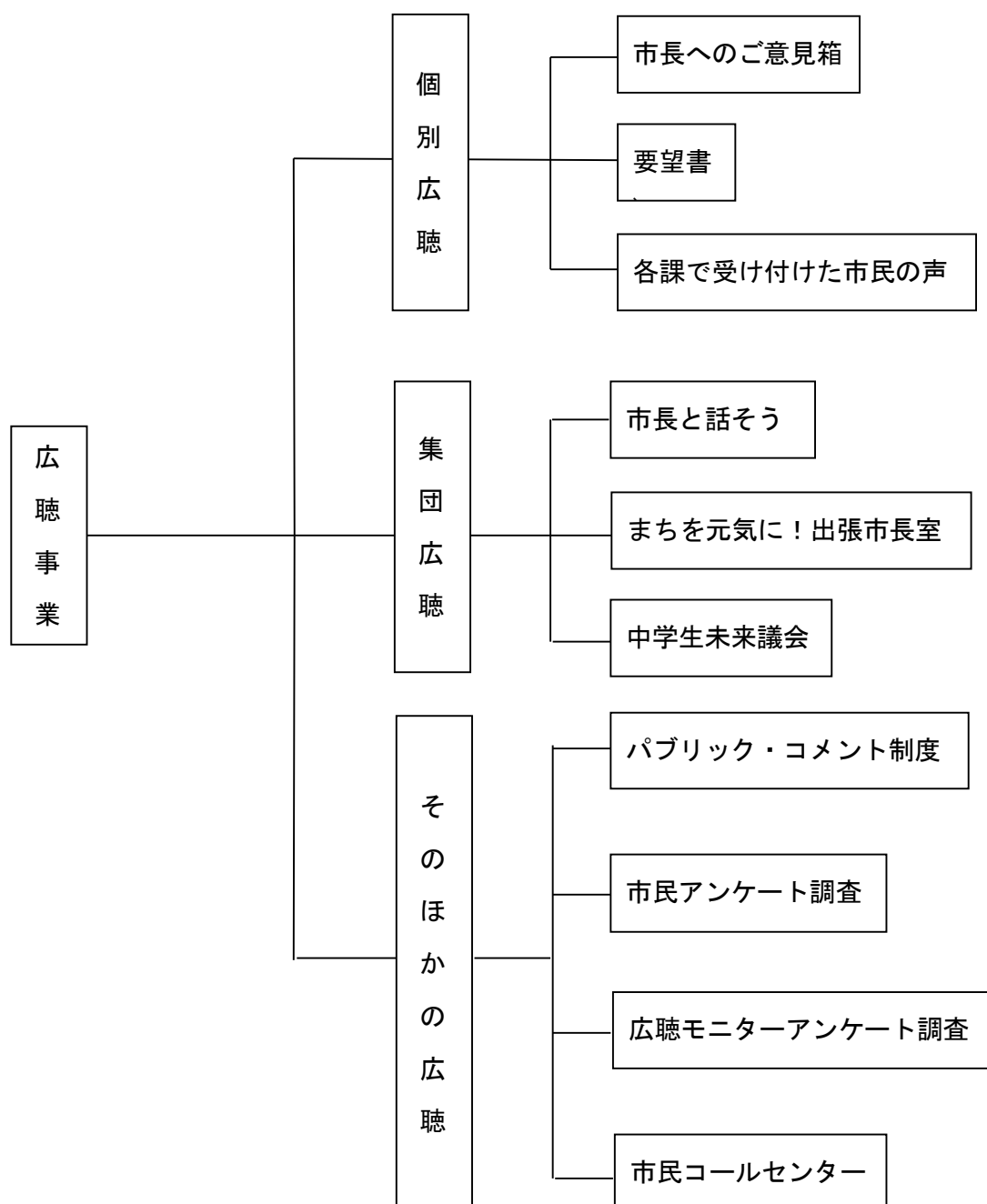
I 広聴の体系

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、2023（令和5）年度においては「市長と話そう」「まちを元気に！出張市長室」「中学生未来議会」を実施しています。

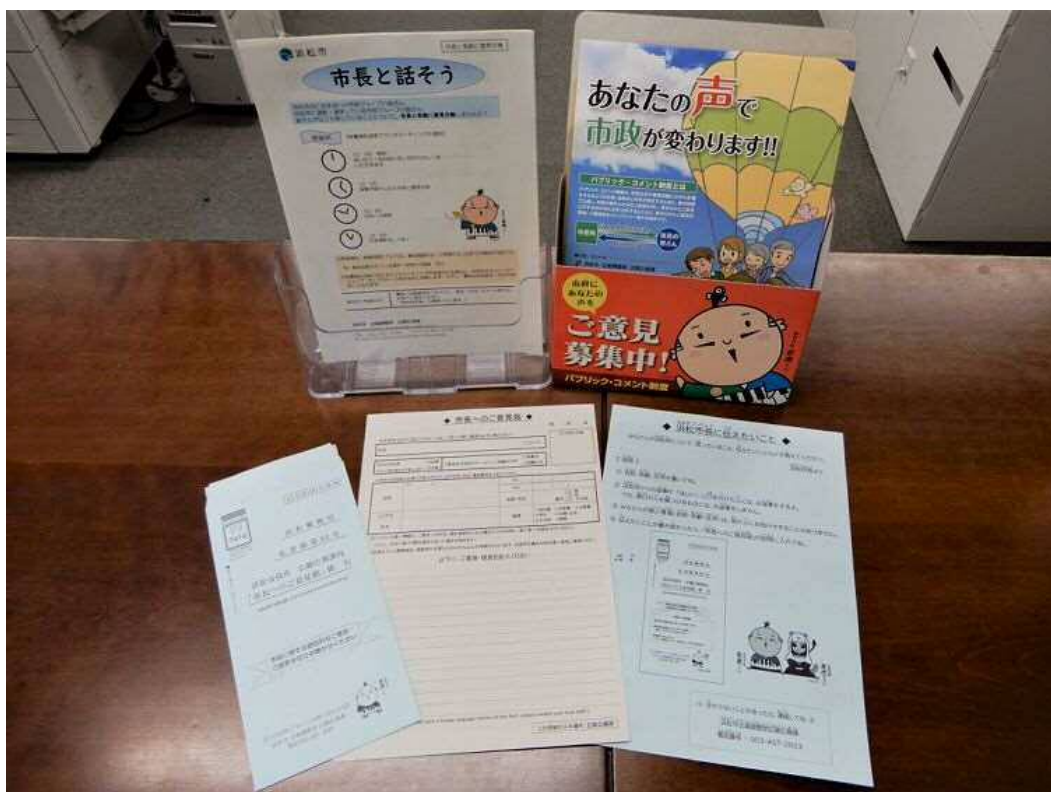
そのほかの広聴として「パブリック・コメント制度」「市民アンケート調査」「広聴モニターアンケート調査」「市民コールセンター」があります。



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

2023（令和5）年度に寄せられた声の合計件数は、4,029件で、昨年度より5件増加しました。

（単位：件）

		2023(R5)年度		2022 (R4) 年度	2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,279	92	1,187	1,594	1,567	969
	Eメール	923	△ 72	995	1,420	1,387	665
	手紙等	356	164	192	174	180	304
要望書	内容件数合計	2,744	△ 70	2,814	2,586	2,490	2,358
	各課受付	2,744	△ 70	2,814	2,586	2,490	2,358
	土木部集計システム分	(2,445)	(△ 151)	(2,596)	(2,498)	(2,355)	(2,235)
	上記以外	(299)	(81)	(218)	(88)	(135)	(123)
各課受付の市民の声		6	△ 17	23	32	13	34
「みんなでまちづくりトーク」 声の内容件数		—	—	—	—	—	63
合計件数		4,029	5	4,024	4,212	4,070	3,424

※「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）

		2023(R5)年度		2022 (R4) 年度	2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,279	92	1,187	1,594	1,567	969
	Eメール	923	△ 72	995	1,420	1,387	665
	手紙等	356	164	192	174	180	304
各課受付の要望書		299	81	218	88	135	123
各課受付の市民の声		6	△ 17	23	32	13	34
「みんなでまちづくりトーク」 声の内容件数		—	—	—	—	—	63
合計件数		1,584	156	1,428	1,714	1,715	1,189

3 部局別件数

(1) 部局別件数推移

(単位: 件)

	2023 (R5) 年度		2022 (R4) 年度	2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度
		前年度比較				
危機管理監	40	23	17	88	112	26
企画調整部	86	△ 1	87	119	146	117
デジタル・スマートシティ推進部	4	△ 11	15	13	4	—
総務部	40	△ 13	53	35	41	40
財務部	26	△ 9	35	25	19	22
市民部	128	34	94	149	145	106
健康福祉部	139	△ 38	177	333	209	133
こども家庭部	84	3	81	120	106	57
環境部	180	113	67	70	33	45
産業部	302	118	184	174	283	131
都市整備部	231	11	220	96	93	157
土木部	2,535	△ 163	2,698	2,564	2,434	2,333
土木部集計システム分	(2,445)	(△ 151)	(2,596)	(2,498)	(2,355)	(2,235)
上記以外	(90)	(△ 12)	(102)	(66)	(79)	(98)
区再編推進事業本部	14	△ 34	48	26	—	—
カーボンニュートラル推進事業本部	8	1	7	—	—	—
会計管理者	2	2	0	2	0	0
消防局	13	4	9	11	11	28
上下水道部	9	△ 2	11	9	8	9
学校教育部	90	△ 10	100	267	333	106
選挙管理委員会事務局	0	△ 3	3	4	0	3
人事委員会事務局	0	△ 1	1	1	1	0
監査事務局	2	2	0	0	1	0
農業委員会事務局	2	2	0	1	1	0
議会事務局	10	7	3	4	4	6
中区(～R5.12.31)	21	△ 14	35	22	19	21
東区(～R5.12.31)	14	△ 3	17	6	5	13
西区(～R5.12.31)	9	△ 7	16	15	6	15
南区(～R5.12.31)	7	△ 1	8	11	14	15
北区(～R5.12.31)	5	△ 6	11	24	13	15
浜北区(～R5.12.31)	13	△ 5	18	10	19	12
天竜区(～R5.12.31)	5	△ 4	9	13	10	14
中央区(R6.1.1～)	5	—	—	—	—	—
浜名区(R6.1.1～)	4	—	—	—	—	—
天竜区(R6.1.1～)	1	—	—	—	—	—
合計	4,029	5	4,024	4,212	4,070	3,424
合計(土木部集計システム分を除く)	1,584	156	1,428	1,714	1,715	1,189

※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	40	37	3	0
企画調整部	86	84	0	2
デジタル・スマートシティ推進部	4	4	0	0
総務部	40	40	0	0
財務部	26	23	3	0
市民部	128	120	8	0
健康福祉部	139	128	11	0
こども家庭部	84	78	5	1
環境部	180	179	1	0
産業部	302	116	186	0
都市整備部	231	174	57	0
土木部	2,535	89	2,445	1
土木部集計システム分	(2,445)	-	(2,445)	-
上記以外	(90)	(89)	(0)	(1)
区再編推進事業本部	14	14	0	0
カーボンニュートラル推進事業本部	8	7	0	1
会計管理者	2	2	0	0
消防局	13	12	0	1
上下水道部	9	9	0	0
学校教育部	90	84	6	0
選挙管理委員会事務局	0	0	0	0
人事委員会事務局	0	0	0	0
監査事務局	2	0	2	0
農業委員会事務局	2	1	1	0
議会事務局	10	8	2	0
中区(～R5.12.31)	21	21	0	0
東区(～R5.12.31)	14	4	10	0
西区(～R5.12.31)	9	8	1	0
南区(～R5.12.31)	7	6	1	0
北区(～R5.12.31)	5	4	1	0
浜北区(～R5.12.31)	13	12	1	0
天竜区(～R5.12.31)	5	5	0	0
中央区(R6.1.1～)	5	5	0	0
浜名区(R6.1.1～)	4	4	0	0
天竜区(R6.1.1～)	1	1	0	0
合計	4,029	1,279	2,744	6
合計(土木部集計システム分を除く)	1,584		299	

Ⅱ 市民の声の概要

4 形態別件数

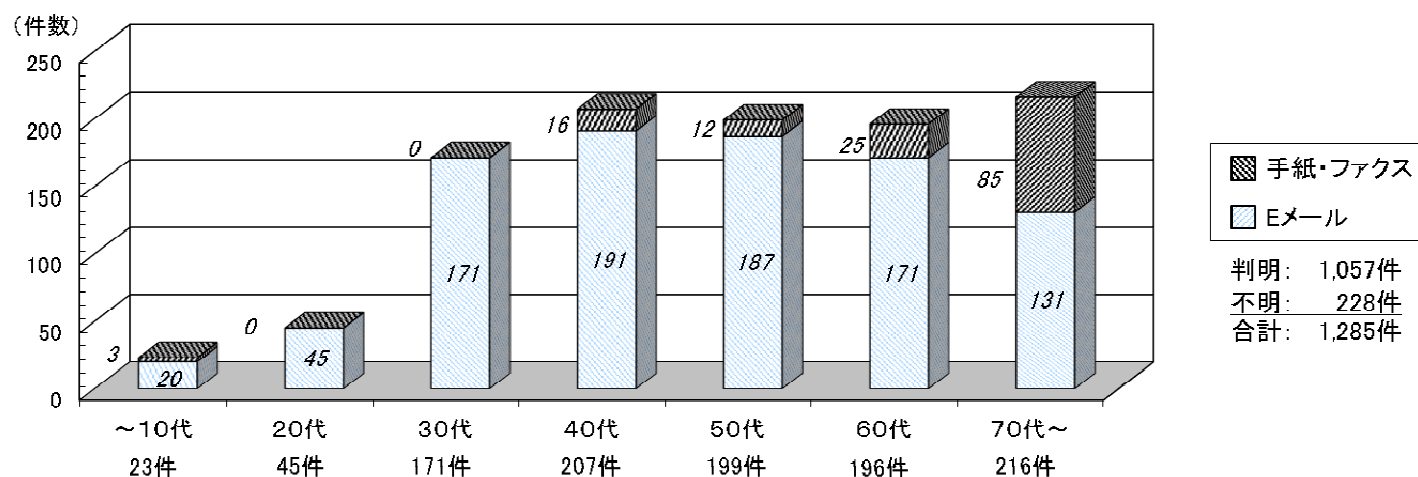
2023（令和5）年度に寄せられた声（4,029件）のうち「手紙」の件数が2,964件で、全体の約7割を占めています。

形態	2023(R5)年度件数	割合	2022(R4)年度件数	割合
Eメール	937	23.3%	1,006	25.0%
手紙	2,964	73.6%	3,009	74.8%
・土木部集計システム分	(2,445)	(60.7%)	(2,596)	(64.5%)
・上記以外	(519)	(12.9%)	(413)	(10.3%)
面談	8	0.2%	3	0.1%
電話	2	0.0%	2	0.0%
ファクス	118	2.9%	4	0.1%
合計	4,029	—	4,024	—

Ⅱ 市民の声の概要

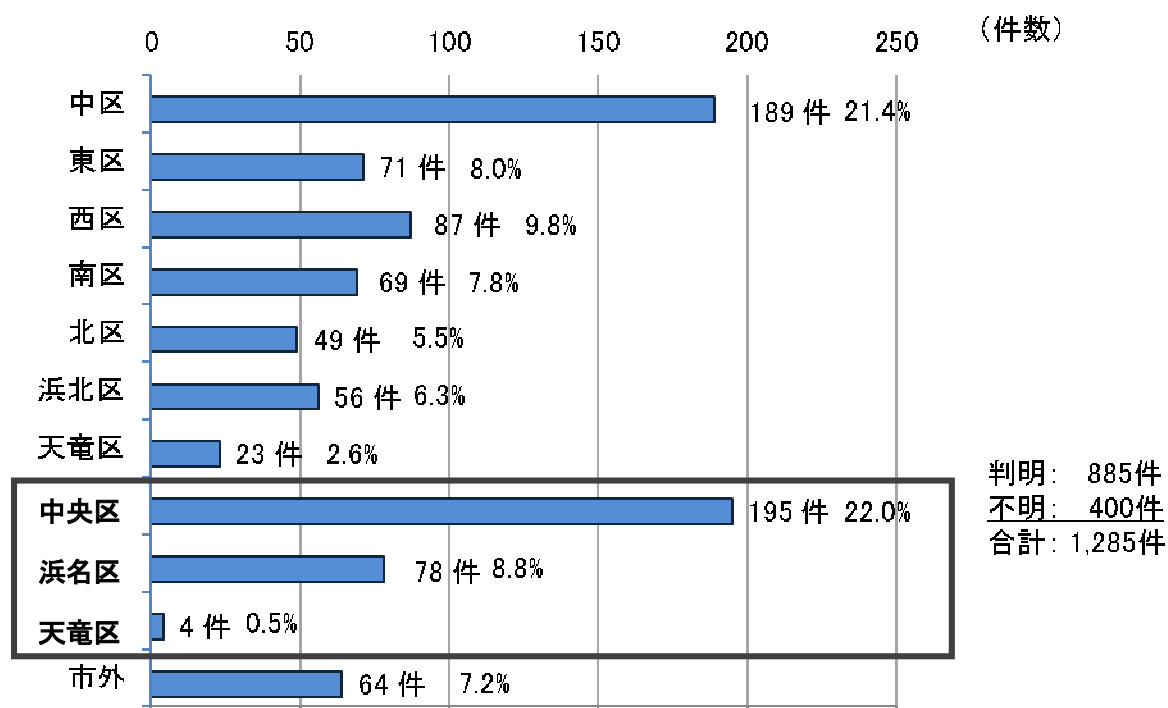
5 年代別形態内訳※

2023（令和5）年度に寄せられた声（4,029件）から要望書（2,744件）を除いた1,285件の声のうち、年代が判明している1,057件をみると、70代が216件（20.4%）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。



6 行政区別件数※

2023（令和5）年度に寄せられた声（4,029件）から要望書（2,744件）を除いた1,285件の声のうち、居住区が判明している885件をみると、行政区再編前では中区が189件（21.4%）で最も多くなっており、行政区再編後では中央区が195件（22.0%）で最も多くなっています。また、市外からも64件（7.2%）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（2,744件）は除く

□ 内の件数は、2024（令和6）年1月～3月分

Ⅱ 市民の声の概要

7 市政への反映度

2023（令和5）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、2024（令和6）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、 <u>意見を受けて対応したもの</u>	
既に実施済 (予定を含む)	○意見に関わらず、 <u>既に</u> 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、 <u>既に</u> 対応済みのもの	
参考	<u>検討中・今後検討</u>	○令和6年度から令和8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) <u>国・県が所管する事業、お礼状等に類するもの</u>	

2023（令和5）年度に寄せられた声（4,029件）のうち、「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,284件（56.7%）となり、寄せられた声の約6割が、市政に反映されています。

反映度	2023(R5)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	2,284	56.7%
既に実施済（予定を含む）	275	6.8%
参考	1,082	26.9%
実施しない	261	6.5%
その他	127	3.2%
合計	4,029	—

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	2023(R5)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	284	17.9%
既に実施済(予定を含む)	275	17.4%
参考	637	40.2%
実施しない	261	16.5%
その他	127	8.0%
合計	1,584	—

<「参考」の内訳>

2023(令和5)年度に寄せられた声(4,029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231件(21.3%)、「参考」は851件(78.7%)でした。

理由	2023(R5)年度件数	割合
検討中・今後検討	231	21.3%
参考	851	78.7%
合計	1,082	—

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、行政センター、支所、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、開かれた市政を実践するため、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
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)
2023 (R5)	1,279件 (928通)	923件 (668通)	238件 (150通)	118件 (110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
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
2023 (R5)	1,279件	793件	486件	12.8日

(3) 市政への反映度

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（1,279件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、116件（9.1％）で、「既に実施済（予定を含む）」の案件は、250件（19.5％）となっています。

反映度	2023(R5) 年度件数	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	116	9.1%
既に実施済（予定を含む）	250	19.5%
参考	559	43.7%
実施しない	245	19.2%
その他	109	8.5%
合計	1,279	—

※反映度の分類基準については P8 参照

Ⅲ 個別広聴

(4) 部局別件数推移

(単位: 件)

	2023(R5) 年度		2022 (R4) 年度	2021 (R3) 年度	2020 (R2) 年度	2019 (R1) 年度
		前年度比較				
危機管理監	37	23	14	88	111	21
企画調整部	84	2	82	104	144	105
デジタル・スマートシティ推進部	4	△ 5	9	11	4	－
総務部	40	△ 13	53	33	39	36
財務部	23	△ 9	32	24	16	20
市民部	120	36	84	137	134	88
健康福祉部	128	△ 34	162	324	204	119
こども家庭部	78	△ 3	81	116	105	50
環境部	179	114	65	63	33	36
産業部	116	12	104	170	206	122
都市整備部	174	36	138	85	74	89
土木部	89	△ 13	102	66	77	88
区再編推進事業本部	14	△ 32	46	17	－	－
カーボンニュートラル推進事業本部	7	1	6	－	－	－
会計管理者	2	2	0	2	0	0
消防局	12	3	9	11	4	6
上下水道部	9	3	6	5	8	7
学校教育部	84	△ 10	94	254	324	87
選挙管理委員会事務局	0	△ 3	3	4	0	3
人事委員会事務局	0	△ 1	1	1	1	0
監査事務局	0	0	0	0	0	0
農業委員会事務局	1	1	0	0	0	0
議会事務局	8	5	3	4	4	4
中区(～R5.12.31)	21	△ 11	32	21	18	20
東区(～R5.12.31)	4	△ 7	11	6	5	11
西区(～R5.12.31)	8	△ 6	14	9	4	12
南区(～R5.12.31)	6	△ 2	8	11	13	13
北区(～R5.12.31)	4	0	4	9	10	7
浜北区(～R5.12.31)	12	△ 5	17	10	19	11
天竜区(～R5.12.31)	5	△ 2	7	9	10	14
中央区(R6.1.1～)	5	5	－	－	－	－
浜名区(R6.1.1～)	4	4	－	－	－	－
天竜区(R6.1.1～)	1	1	－	－	－	－
合計	1,279	92	1,187	1,594	1,567	969

Ⅲ 個別広聴

(5) 主なご意見

()内は件数

部局名	件数	主 な 内 容	
環境部	179	◆ごみ(有料化)(124) ◆ごみ(その他)(9)	◆ごみ(出し方・収集)(16) ◆廃棄物処理施設(5)
都市整備部	174	◆動物愛護(48) ◆公共交通(22)	◆公園整備(33) ◆公園管理(その他)(12)
健康福祉部	128	◆予防接種(16) ◆高齢者福祉(11)	◆ホームレス対策(13) ◆障害者支援(10)
市民部	120	◆スポーツ施設の管理・整備(25) ◆文化施設の管理・整備(12)	◆戸籍・住基(13) ◆図書館(その他)(11)
産業部	116	◆大河ドラマ(11) ◆観光(5)	◆浜松まつり(9) ◆林業振興(5)
土木部	89	◆道路維持・修繕(19) ◆交通安全施設(歩道・交差点改良等)(6)	◆交通安全対策(15) ◆街路樹(5)
企画調整部	84	◆市所管外(30) ◆広報(4)	◆主管課等への連絡(19) ◆市長へのご意見箱(4)
学校教育部	84	◆放課後児童会(16) ◆学校施設の整備(7)	◆教職員(10) ◆市立高等学校(5)
こども家庭部	78	◆子育て支援(23) ◆保育料(8)	◆保育園(11) ◆少子化対策(4)
総務部	40	◆職員対応(苦情)(10) ◆職員(その他)(7)	◆人事(7) ◆制度(3)

2 要望書

(単位: 件)

(1) 年度別件数

2023(令和5)年度に団体等から提出された「要望書」の取扱件数は、2,744件でした。

年度	合計	土木部受付	各課受付
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
2023(R5)	2,744	2,445	299

(2) 市政への反映度

団体等から提出された「要望書」(2,744件)のうち「意見を受けて実施・改善(予定を含む)」の案件は、2,168件(79.0%)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	2023(R5)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	2,168	79.0%
既に実施済(予定を含む)	24	0.9%
参考	521	19.0%
実施しない	16	0.6%
その他	15	0.5%
合計	2,744	—

(参考) 土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2023(R5)年度件数	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	168	56.2%
既に実施済(予定を含む)	24	8.0%
参考	76	25.4%
実施しない	16	5.4%
その他	15	5.0%
合計	299	—

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	2,445	◆道路整備・維持、河川整備・維持、小規模修繕(道路・河川)
産業部	186	◆農業用水、林業振興、就労支援 など
都市整備部	57	◆公園管理(樹木)、公園管理(その他)、公共交通 など
健康福祉部	11	◆老人福祉施設、障害者支援、国民健康保険 など
北区	10	◆自治会 など
市民部	8	◆自衛隊浜松基地、市営墓地(園)、文化財 など
学校教育部	6	◆放課後児童会、学校施設の整備、学校給食 など
こども家庭部	5	◆子育て支援、幼稚園 など

IV 集団広聴

1 市長と話そう

市長が市民の皆さまと率直な意見交換を行う「市長と話そう」。

気軽に会話を交わし、情報交換をすることで、皆さまから見た市の課題や今後への期待を把握し、活力ある市政推進の参考とします。

対象：原則として浜松市内で活動している団体等（５～３０人程度）

（１）２０２３（令和５）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)
北遠地域での 民話採録調査について	静岡文化芸術大学 文化政策学部 伝承文学ゼミ	１月１７日(水)	秘書課応接室	８
学生・若者による 地域伝統芸能の継承について	NPO 法人わたぼうし グランドデザイン、 一般社団法人 College Impact Japan	２月２日(金)	秘書課応接室	５
久留女木の棚田での活動紹介と 保全の可能性について	静岡文化芸術大学引佐 耕作隊	２月２１日(水)	秘書課応接室	５
安全・安心に暮らせる住みよい まちづくりについて	新津地区防犯まちづくり 推進協議会	３月２１日(木)	秘書課応接室	７
		合計４回		２５

（２）主な内容

＜北遠地域での民話採録調査について＞

- ・北遠地域において主に高齢者の方々から彼らが伝え聞いた伝説や昔話を聴き取り、それらを「方言のまま」「語り口調のまま」に活字化している。
- ・方言や語り口調そのものが文化財であるため、「方言のまま」「語り口調のまま」にこだわり、その土地に生きた人々の誇りと気高さの記録を目指している。
- ・民話を伝えてきた地域の解説を書き添えて、年度ごとに書籍として刊行している。現在、今年度調査したものの書籍を制作中のため、自分たちが満足できる形で出版したい。



＜学生・若者による地域伝統芸能の継承について＞

- ・市指定無形民俗文化財「勝坂神楽」と国指定無形民俗文化財「川名のひよんどり」の継承活動に従事している。
- ・地域伝統芸能は、保存会メンバーの高齢化・継承者不足にあり、無形民俗文化財が消滅する危機的な状況である。
- ・今後は、デジタル技術を活用し、場所を越えて参加可能な継承活動を実現していきたい。また、持続可能な継承モデルを浜松から全国へと広げる取り組みを行っていきたい。



＜久留女木の棚田での活動紹介と保全の可能性について＞

- ・地元耕作者の減少や高齢化によって耕作放棄地が増加しているため、地元耕作者らに指導を受けながら学生主体で耕作放棄地を再生し、米作りを行っている。
- ・久留女木での活動を通じて中山間地域における魅力創出の在り方や都市農村交流の可能性について模索している。
- ・棚田を維持していくためには、外部の方が入っていきやすい環境や棚田についての情報を得られるような環境づくりが求められているため、今後は、その環境づくりにも取り組んでいきたい。



＜安全・安心に暮らせる住みよいまちづくりについて＞

- ・新津地区 8 町の町民と地域の関係者で構成され、地域の方々や団体、行政機関などとの協働事業により、地域活動としての防犯まちづくりを展開している。
- ・防犯カメラの設置促進や青色防犯パトロールの実施、小学生登校時の旗振りボランティアなどを行い、令和 4 年には、地域安全活動に功労のあった団体として、静岡県防犯協会連合会から表彰された。
- ・浜松市防犯カメラ設置事業費補助により、防犯カメラの設置台数を増やすことができているため、今後もぜひ継続してほしい。



※話し合いの様子や内容は、市ホームページに掲載

2 まちを元気に！出張市長室

市民の市政への理解を深める機会とするとともに開かれた市政の推進を図るため、市長が区役所等において自治会の皆さま等との意見交換を行います。

◆ 2023（令和5）年度 開催状況

開催日	開催区	意見交換等参加団体	参加者数（人）
10月25日（水）	天竜区	天竜地区自治会連合会役員	6
		龍山地区自治会連合会役員	6
		春野地区自治会連合会役員	9
11月6日（月）	浜北区	浜北副都心にぎわいづくり協議会 少子化対策部会	7
		浜北区自治会連合会	5
		浜北商工会、浜北観光協会	5
		浜北区役所職員	2
		一般社団法人 LOCAL ACTION HAMAMATSU	2
		ブレス浜松	15
12月7日（木）	南区	南区自治会連合会	7
		南区役所職員	8
12月8日（金）	北区	県立浜松湖北高等学校 （模擬株式会社湖北 MAGIC）	5
		北区女性団体連絡協議会	5
		奥浜名湖商工会、奥浜名湖観光協会、 三ヶ日町観光協会	6
		北区自治会連合会	6
12月18日（月）	西区	浜名商工会	5
		西区自治会連合会	8
		庄内学園	9
		自主防災隊員	3
		西区役所職員	5
		地域ママ友グループ 「テントテントテン」	3
12月21日（木）	中区	中区自治会連合会	14
		中区協議会	11
12月22日（金）	天竜区	佐久間地区自治会連合会役員	8
		水窪地区自治会連合会	12
12月25日（月）	東区	東区自治会連合会	6
		東区役所職員	6
	合計 8 回		184

※視察（施設・現場）は除いています。

3 中学生未来議会

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。

(1) 日時

2023（令和5）年8月16日（水）

(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56校（国、県、私立中学校の計8校含む）の2年生代表1人ずつ計56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（天竜中学校校長）、浜松市校長会中学校部会長（曳馬中学校校長）

(4) 開催方法

【事前学習会】

市役所会議室に集まり、グループ（8～10人）に分かれ、「浜松をもっと元気にするために～浜松から地方創生～」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

- ◆市外の人に魅力を伝え、人を呼び込み地域を活性化させるために
- ◆浜松市の特産物を魅力的に発信するために
- ◆地域の中で「ひと」「もの」「こと」をつなげるために
- ◆若者世代の力を引き出すために
- ◆浜松に住む人も来る人も快適に過ごせる環境にするために
- ◆若者を活用し若者を呼び込もう

(6) 参加した中学生から寄せられた主な感想

- 浜松のことを考えるいい機会となり、とても良かった。浜松がもっと良くなるように少しでも貢献できたらいいと思う。
- 市長や教育長など、普段会えない人達の前で発表するという特別な機会をいただき、良い経験になった。浜松市の未来について真剣に考えることができ、視野を広げることができた。
- 中学生未来議会を通して一人でも多く市政に目を向けることで、浜松市の未来はもっと明るくなっていくと思う。中学生未来議会から若者世代の意見を取り入れてほしい。

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

2023（令和5）年度は11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	浜松市動物の愛護及び管理に関する条例（案）	動物愛護教育センター	9月	12月	153件 (38人・1団体)
2	浜松市地球温暖化政策実行計画（区域施策編）（案）	カーボンニュートラル推進事業本部	11月	2024 (R6)年 2月	236件 (45人・8団体)
3	第5次浜松市地域福祉計画（案）	福祉総務課	11月	2024 (R6)年 2月	115件 (25人・6団体)
4	第4次浜松市障がい者計画（案）	障害保健福祉課	11月	2024 (R6)年 2月	210件 (14人・29団体)
5	はままつ友愛の高齢者プラン（案）	高齢者福祉課	11月	2024 (R6)年 2月	24件 (14人・4団体)
6	第四次浜松市自殺対策推進計画（案）	健康医療課	11月	2024 (R6)年 2月	13件 (12人・0団体)
7	第3次浜松市がん対策推進計画（案）	健康医療課	11月	2024 (R6)年 2月	8件 (8人・0団体)
8	健康はままつ21（第3次浜松市健康増進計画・第2次浜松市歯科口腔保健推進計画・第4次浜松市食育推進計画）（案）	健康増進課	11月	2024 (R6)年 2月	58件 (23人・3団体)
9	生物多様性はままつ戦略2024（案）	環境政策課	11月	2024 (R6)年 2月	63件 (29人・2団体)
10	（仮称）浜松市感染症予防計画（案）	生活衛生課	12月	2024 (R6)年 3月	0件
11	浜松市立幼保連携型認定こども園条例（案）	幼児教育・保育課	2024 (R6)年 2月	2024 (R6)年 5月	101件 (52人・48団体)
合計					981件 (260人・101団体)

※2022（令和4）年度 案件数：8件／寄せられた意見数：820件（251人・33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

２６０人・１０１団体から寄せられた９８１件のご意見の内容は、案に対する要望が３９０件（３９．８％）と最も多くなっています。

内容	2023 (R5) 年度件数	割合	2022 (R4) 年度件数	割合
提案	323	32.9%	83	10.1%
要望	390	39.8%	514	62.7%
質問	178	18.1%	209	25.5%
その他	90	9.2%	14	1.7%
合計	981	—	820	—

（４）意見の反映内容

寄せられた９８１件のうち、１８５件（１８．９％）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９２件（９．４％）と合わせた２７７件（２８．３％）が計画案などに反映されています。

内容	2023 (R5) 年度件数	割合	2022 (R4) 年度件数	割合
案の修正	185	18.9%	73	8.9%
すでに盛込済	92	9.4%	99	12.1%
今後の参考	334	34.0%	172	21.0%
その他	370	37.7%	476	58.0%
合計	981	—	820	—

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 満18歳以上の市民3,000人
- ③ 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出
- ④ 調査方法 質問紙郵送、郵送回答およびWeb回答の併用
- ⑤ 調査時期 2023（令和5）年8月7日～9月15日

（2）調査の項目

調査の項目は年度ごとに設定しており、2023（令和5）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. 「市政運営」について		3,000 人	1,444 人	48.1%
2. あなたはご存じですか？	秘書課、環境政策課、ウエルネス推進事業本部、企画課			
3. SDGsの達成に向けて				
3-1 FSC森林認証について	林業振興課			
3-2 カーボンニュートラルについて	カーボンニュートラル推進事業本部			
3-3 多文化共生について	国際課			
3-4 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			
3-5 歩きスマホについて	道路企画課			
3-6 人権について	福祉総務課人権啓発センター			
3-7 文化振興について	創造都市・文化振興課			
3-8 スポーツの推進について	スポーツ振興課			
3-9 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			
3-10 消費生活について	市民生活課くらしのセンター			
3-11 みどりについて	緑政課			
3-12 環境活動の実践について	環境政策課			
4. 浜松市戦略計画2023について	企画課			

※調査結果などの詳細「第50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 228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Web回答
- ⑦ 調査時期 2023（令和5）年6月、8月、10月、12月、2024（令和6）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	建設業の週休2日について	技術監理課	228人	205	89.9%	6月
	浜松市の救急について	警防課				
	博物館について	文化財課博物館				
2	徳川家康公ゆかりの地の景観について	土地政策課		204	89.5%	8月
	災害への備えについて	危機管理課				
	浜松科学館について	創造都市・文化政策課				
3	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		200	87.7%	10月
	協働センターについて	市民協働・地域政策課				
	浜松市歌について	秘書課				
4	上下水道に関する取り組みについて	上下水道総務課		199	87.3%	12月
	スポーツに関する意識調査について	スポーツ振興課				
	浜松市立図書館について	中央図書館				
	家庭ごみ減量・資源化の取り組み状況について	ごみ減量推進課				
5	水道料金について	上下水道総務課		200	87.7%	2024 (R6)年 2月
	自転車のヘルメットについて	道路企画課				
	浜松市中心市街地について	産業振興課				
	市民の皆さまの幸福の実感について	企画課				
計			1,140人	1,008	88.4%	

※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。2023（令和5）年度は67,803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、中央区役所の代表電話と共通

（1）取扱件数

（単位：件）

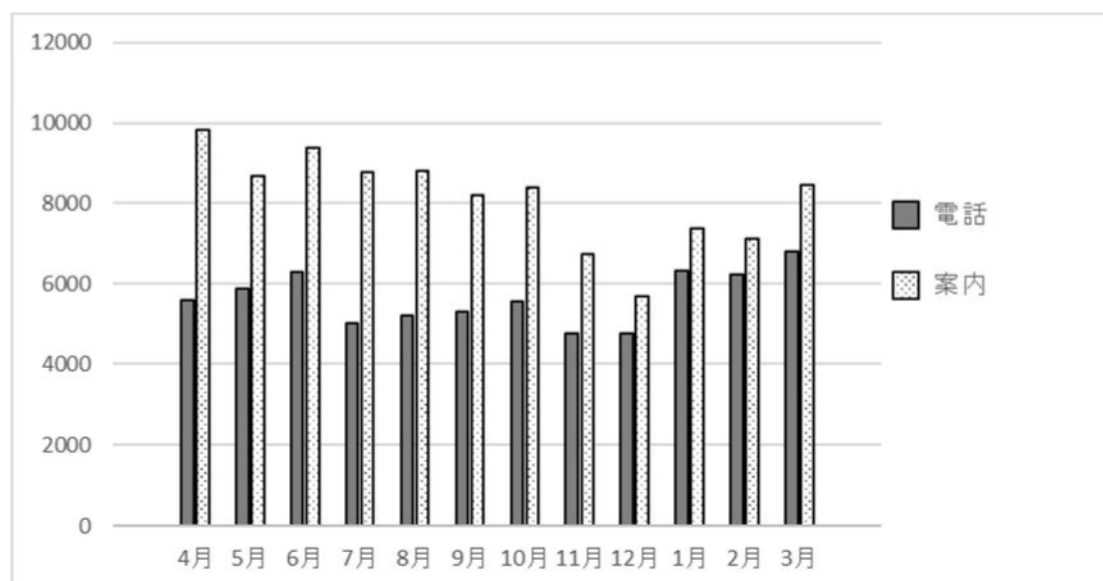
	2023(R5)		2022(R4)	
	件数	1日平均	件数	1日平均
電 話	67,803	279.0	70,922	291.9
来庁者案内	97,503	401.2	109,936	452.4
合 計	165,306	—	180,858	—

（2）2023（令和5）年度月別取扱件数の推移

■電話・案内件数（本庁・中央区分）

（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	5,603	5,887	6,297	5,019	5,201	5,321	5,572	4,784	4,757	6,319	6,242	6,801	67,803
案内	9,824	8,675	9,388	8,792	8,814	8,214	8,401	6,742	5,701	7,372	7,116	8,464	97,503



(3) 2023(令和5)年度区役所・行政センター総合案内月別取扱件数の推移

■電話・案内件数(本庁・中央区分)

(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
東行政C (東区役所)	電話	493	539	495	489	552	560	580	507	509	412	455	428	6,019
	案内	2,591	1,832	2,077	1,965	2,267	1,959	2,311	1,844	1,874	2,184	2,568	2,516	25,988
西行政C (西区役所)	電話	1,018	960	925	791	870	886	846	762	697	764	766	740	10,025
	案内	2,667	2,128	2,289	1,880	1,909	1,759	1,840	1,598	1,612	2,117	2,532	2,225	24,556
南行政C (南区役所)	電話	615	635	611	567	621	558	605	654	558	545	521	486	6,976
	案内	3,156	2,717	2,184	2,043	2,036	1,906	1,911	1,726	1,555	1,737	1,953	1,943	24,867
浜名区役所 (浜北区役所)	電話	550	531	603	594	640	677	714	749	644	808	682	751	7,943
	案内	3,742	3,082	2,722	2,295	2,605	2,407	2,407	2,053	1,780	3,004	3,089	3,123	32,309
北行政C (北区役所)	電話	588	471	509	528	408	511	473	528	501	560	660	583	6,320
	案内	4,963	4,698	4,730	3,843	4,487	3,837	3,320	2,812	2,491	2,379	3,234	3,112	43,906
天竜区役所	電話	315	266	389	304	321	336	344	248	288	280	368	367	3,826
	案内	1,976	1,522	1,486	1,301	1,234	1,053	1,148	1,058	943	1,214	1,648	1,392	15,975
合計	電話	3,579	3,402	3,532	3,273	3,412	3,528	3,562	3,448	3,197	3,369	3,452	3,355	41,109
	案内	19,095	15,979	15,488	13,327	14,538	12,921	12,937	11,091	10,255	12,635	15,024	14,311	167,601

■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
東行政C (東区役所)	電話	24.7	27.0	22.5	24.5	25.1	28.0	27.6	25.4	25.5	21.7	23.9	21.4	24.8
	案内	129.6	91.6	94.4	98.3	103.0	98.0	110.0	92.2	93.7	114.9	135.2	125.8	106.9
西行政C (西区役所)	電話	50.9	48.0	42.0	39.6	39.5	44.3	40.3	38.1	34.9	40.2	40.3	37.0	41.3
	案内	133.4	106.4	104.0	94.0	86.8	88.0	87.6	79.9	80.6	111.4	133.3	111.3	101.1
南行政C (南区役所)	電話	30.8	31.8	27.8	28.4	28.2	27.9	28.8	32.7	27.9	28.7	27.4	24.3	28.7
	案内	157.8	135.9	99.3	102.2	92.5	95.3	91.0	86.3	77.8	91.4	102.8	97.2	102.3
浜名区役所 (浜北区役所)	電話	27.5	26.6	27.4	29.7	29.1	33.9	34.0	37.5	32.2	42.5	35.9	37.6	32.7
	案内	187.1	154.1	123.7	114.8	118.4	120.4	114.6	102.7	89.0	158.1	162.6	156.2	133.0
北行政C (北区役所)	電話	29.4	23.6	23.1	26.4	18.5	25.6	22.5	26.4	25.1	29.5	34.7	29.2	26.0
	案内	248.2	234.9	215.0	192.2	204.0	191.9	158.1	140.6	124.6	125.2	170.2	155.6	180.7
天竜区役所	電話	15.8	13.3	17.7	15.2	14.6	16.8	16.4	12.4	14.4	14.7	19.4	18.4	15.7
	案内	98.8	76.1	67.5	65.1	56.1	52.7	54.7	52.9	47.2	63.9	86.7	69.6	65.7

参 考 資 料

浜松市市民の声取扱要綱	2 6
「市長へのご意見箱」アプリおよび「要望書・各課受付の市民 の声」アプリの活用イメージ図	3 2
市長へのご意見箱 専用用紙	3 3
市長と話そう参加申込書	3 5
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	3 7
浜松市広聴モニター実施要綱	4 1

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

(「市長へのご意見箱」アプリ及び「要望書・各課受付の市民の声」アプリ)

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「市長へのご意見箱」アプリまたは「要望書・各課受付の市民の声」アプリに入力し、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、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、当該部局等の主管課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、当該部局等の主管課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 主管課は、前項第1号の依頼を受けたときは、速やかに「市長へのご意見箱」アプリ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「市長へのご意見箱」アプリに必要な事項を入力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、主管課は、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、「市長へのご意見箱」アプリ及び「要望書・各課受付の市民の声」アプリ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 「市長へのご意見箱」アプリ及び「要望書・各課受付の市民の声」アプリにおいて、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。

附 則

この要綱は、令和５年４月１日から施行する。

附 則

この要綱は、令和６年１月１日から施行する。

附 則

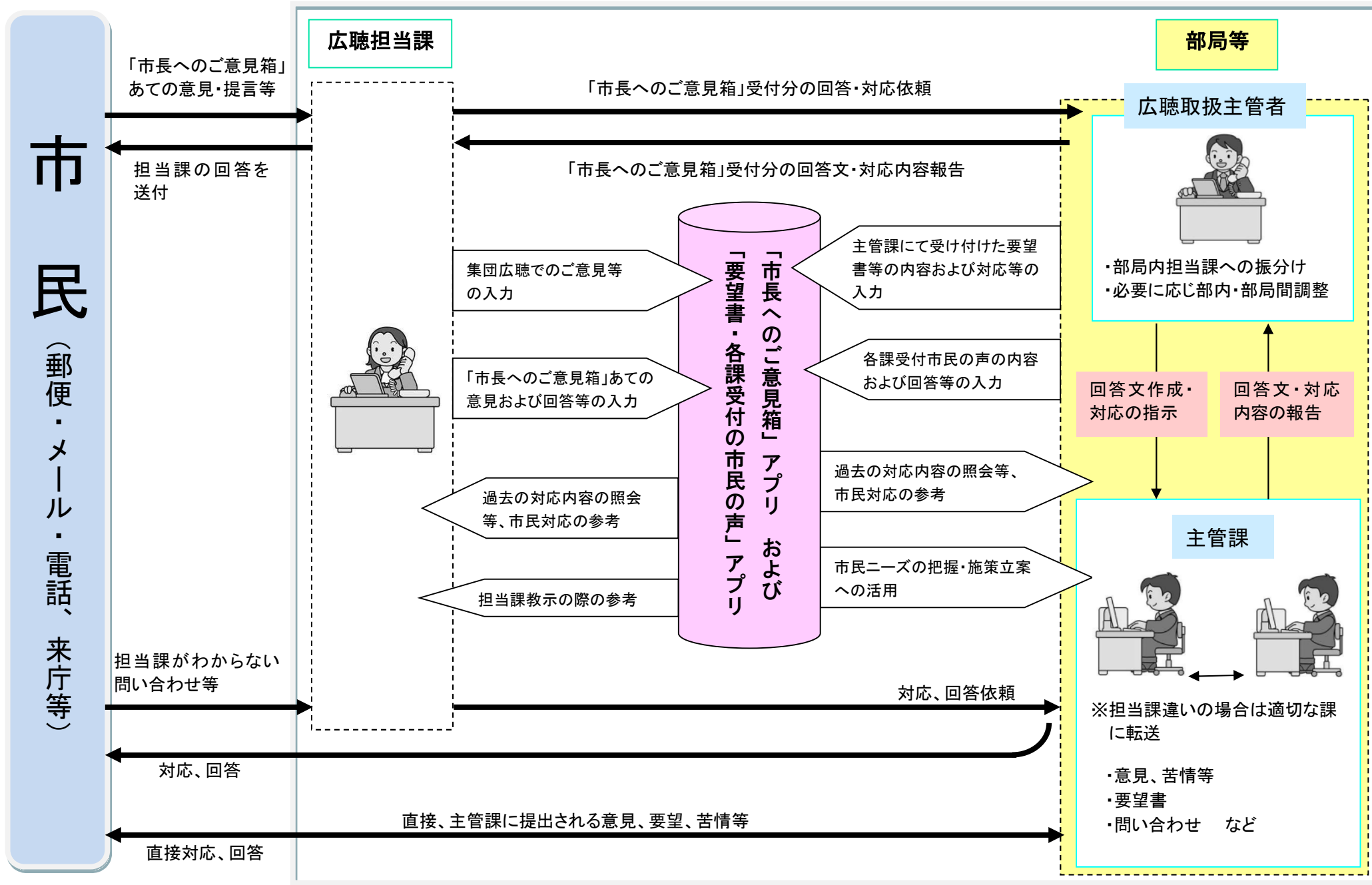
この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

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	カーボンニュートラル推進事業本部
企画課	ウェルネス推進事業本部
デジタル・スマートシティ推進課	中央区 区振興課
人事課	浜名区 区振興課
財政課	天竜区 区振興課
税務総務課	会計課
市民生活課	消防総務課
創造都市・文化振興課	上下水道総務課
スポーツ振興課	教育総務課
福祉総務課	選挙管理委員会事務局
健康医療課	人事委員会事務局
次世代育成課	監査事務局
環境政策課	農業委員会事務局
産業振興課	議会総務課
農業水産課	
都市計画課	
緑政課	
道路企画課	

「市長へのご意見箱」アプリおよび「要望書・各課受付の市民の声」アプリの活用イメージ図



◆ 市長へのご意見箱 ◆

年 月 日

※太枠内は必ずご記入ください。なお、ご記入の前に裏面を必ずご覧ください。

担当課使用欄

件名： について

市からの回答

☐必要

※チェック無の場合は「不要」とします

☐不要

ご意見及び回答のホームページ掲載の可否

☐ 掲載可

☐ 掲載不可

※市からの回答が必要とお答えの方は、必ず住所・氏名・電話番号をご記入ください。

住所	〒 —	TEL	()		
		FAX	()		
		年齢・性別	歳代	☐ 男 ☐ 女 ☐ その他	
ふりがな		職業	1 会社員 2 自営業 3 公務員		
氏名			4 学生 5 主婦(主夫) 6 その他 7 無職		

※いただいた個人情報、ご意見への対応、統計資料のための集計にのみ利用し、第三者への提供は行いません。

(ただし、法令に基づく開示請求があった場合を除きます)

※回答までに2週間程度、調査等が必要なものはそれ以上の時間がかかります。お急ぎの場合は担当課へ直接ご連絡ください。

以下に、ご意見・提言を記入ください

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

ありがとうございました。(If you want a foreign language version of this form, please contact your local staff.)

この用紙の入手場所：

◆ 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>

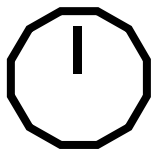
浜松市ホームページのサイト内検索に **市長へのご意見箱** と入力して検索し、入力フォームから投稿ください。

市長と話そう

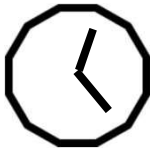
浜松市内にお住まいの市民グループの皆さん、
浜松市に通勤・通学している市民グループの皆さん、
皆さんが日ごろ感じていることについて、**市長と気軽に意見交換**しませんか？

開催例

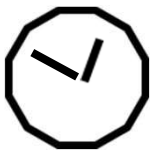
【秘書課応接室でランチミーティングの場合】



12:00 開始
あいさつ・自己紹介をしながらカレーをいただきます



12:25
食事が終わったら市長と意見交換



12:50
市政への提言



12:55
記念撮影をして終了



※開催場所、開催時間については、事前調整の上、ご希望に沿った形での開催が可能です。

例) 普段活動されている場所・時間での開催 など

※秘書課応接室におけるランチミーティングを希望される場合は、市役所内チャレンジショップ「わ」のカレーと飲み物をご用意します。ただし、費用は各自負担（800円程度）となります。

参加をご希望の方へ

裏面に必要事項をご記入の上、郵送、FAX、Eメールまたは持参でご提出ください。
(参加決定後、ご連絡いたします。)

浜松市 企画調整部 広聴広報課

〒430-8652 浜松市中央区元城町103-2
TEL: 053-457-2023 FAX 053-457-2028
E-mail: koho2@city.hamamatsu.shizuoka.jp

市長と話そう 参加申込書

必要事項を記入しご提出ください。

団体名			
代表者名		参加人数	人
住所	〒 -		
電話	- -	E-mail	
テーマ			
団体の活動内容（300字程度）			
話したい内容（詳細）			
団体の活動を通じての市政への提言			

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、「市長と話そう」の趣旨に照らし適当ではないと認められる団体

浜松市 企画調整部 広聴広報課

〒430-8652 浜松市中央区元城町103-2
 TEL：053-457-2023 FAX053-457-2028
 E-mail：koho2@city.hamamatsu.shizuoka.jp

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かった場合には、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。

2023（令和5）年度 市民の声

2024（令和6）年8月発行

浜松市企画調整部広聴広報課

〒430-8652 浜松市中央区元城町103-2

電話(053)457-2023 FAX(053)457-2028

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

U R L <https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp>
