

市民の声

令和3年度 広聴年報

さいたま市 市長公室 秘書広報部
(広聴課)

目 次

1	概要	1
(1)	広聴の体系	1
2	広聴事業一覧	2
3	個別広聴	4
(1)	わたしの提案	4
(2)	陳情・要望等	34
4	集団広聴	35
(1)	タウンミーティング	35
5	調査広聴	38
(1)	市民意識調査（郵送法）	38
(2)	インターネット市民意識調査	44
6	住民相談	47
(1)	令和3年度実施状況	47
7	パブリック・コメント	48
(1)	年度別実績	48
(2)	令和3年度実績	48
(3)	パブリック・コメント制度の流れ	50
8	コールセンター	51
(1)	受付件数	51
(2)	令和3年度サービス指標	54
(3)	令和3年度利用者満足度調査結果	55

9	市民の声モニター	56
	(1) 市民の声モニターのイメージ	56
	(2) 市民の声モニター登録者数	56
10	子どもの提案	57
	(1) 令和3年度子どもの提案制度 募集テーマ	57
	(2) 主な提案概要	57

参考資料

○	さいたま市長への提案制度要綱	61
○	市長への提案制度「わたしの提案」処理要領	68
○	さいたま市市民の声取扱要綱	71
○	さいたま市タウンミーティング運営要領	76
○	さいたま市パブリック・コメント制度要綱	78
○	市民の声モニター制度要綱	81
○	子どもの提案制度要綱	86

注) 本書における比率は小数点第2位を四捨五入して算出していますので、比率の合計が100.0%にならないことがあります。

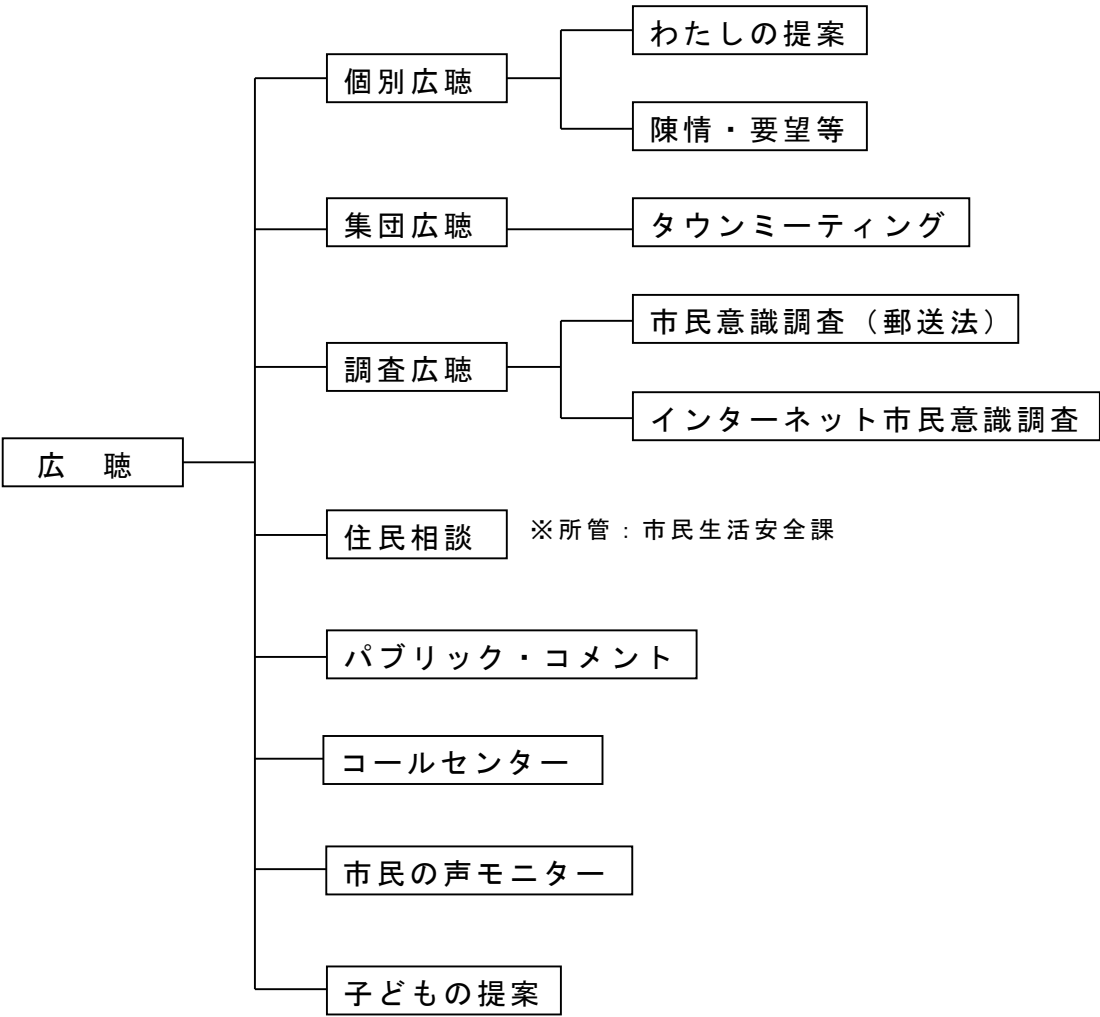
1 概要

本市は、「市民一人ひとりがしあわせを実感できる都市」を目指して、広く市民の声を聴き、市政への反映を図るために、わたしの提案、タウンミーティング、市民意識調査、パブリック・コメントなど各種広聴事業を行っています。

平成 22 年 4 月からは、多様化する市民ニーズや各所管に寄せられる市民の声を集約するため広聴課を設置し、更なる広聴事業の充実を図っています。

また、平成 25 年 4 月からは、様々な手段で寄せられた市民の声を一元的に集約し、市政運営に反映することを目的として、「市民の声データベースシステム」を運用しています。

(1) 広聴の体系



2 広聴事業一覧

事業名	内 容
わたしの提案	<p>市民から市政に対する建設的な提案を寄せていただき、市政運営への反映と、市民参加意識の促進を図ることを目的として、市長への提案制度「わたしの提案」を実施しています。</p> <p>市役所・区役所、その他公共施設、市内各駅等、271か所（令和3年度末現在）に設置した専用封筒や、FAX、「市民の声Web」により提案を受け付けています。</p> <p>受け付けた提案は担当する部課において対応し、市長が提案内容と対応結果を確認します。</p> <p>また、原則として、寄せられた提案の受付から回答までの進捗状況、及び提案の概要と回答を市ホームページ上で公表しています。</p>
陳情・要望等	<p>市政に関する意見、要望等について、各団体等から文書により陳情書や要望書として、各所管に提出されたものです。</p> <p>受付から回答までの進捗状況と、その内容について、市ホームページ上で公表しています。</p>
タウンミーティング	<p>市民と市の信頼関係の構築と、市民の声の市政への反映を目的として、市民と市長が直接対話をする「タウンミーティング」を、全10区で実施しています。</p>
市民意識調査（郵送法）	<p>市政全般にわたる市民の満足度や要望を把握する手法として、無作為に抽出した市内在住者5,000人及び市内在勤者2,000人を対象にアンケート調査を毎年実施しています。</p>
インターネット市民意識調査	<p>迅速に市民意識を把握することにより、重要施策や緊急課題に市民意識を反映させることを目的に、市内在住者1,000人を対象に、インターネット市民意識調査を実施しています。</p>

事業名	内 容
住民相談 ※所管：市民生活安全課	市民の種々の困りごとなどに対して、各種の相談窓口を設けるなど個々のケースに即した適切なアドバイスや回答に努め、市民生活の安定に寄与しています。
パブリック・コメント	市の基本的な政策等の策定にあたり、当該政策等の形成過程の情報を公表し、その公表した情報に関して提出された市民の意見及び意見に対する市の考え方を公表することにより、市民等の意見を市の政策等に反映させる制度として実施しています。
コールセンター	市の行政サービスや手続、施設案内やイベント情報など様々な問合せを、電話、電子メール、FAXで受け付けています。 受付時間については、電話は午前8時から午後9時まで、電子メール、FAXは24時間、いずれも年中無休です。 また、市民から問合せが多い質問とその回答を、市ホームページ上で「よくある質問」として公開しています。
市民の声モニター	市民意識調査の対象者5,000人を含め、広く市民からモニターを募集し、ご登録いただいた方に、タウンミーティング、審議会、委員会、シンポジウム、ワークショップ、講演会及び講座などの「市民の声」を聴く事業への参加を通じて、市に意見を寄せていただく制度です。 無作為抽出の手法を取り入れ、多くの潜在的な市民の意向を把握して事業に生かすため、平成27年度から実施しています。
子どもの提案	未来を担う子どもたちからの提案を市政に反映するため、市のまちづくりに関する提案を聴く機会として「子どもの提案」を平成28年度から実施しています。 令和3年度は市立中学校及び私立中学校に通う中学生から提案を募集しました。

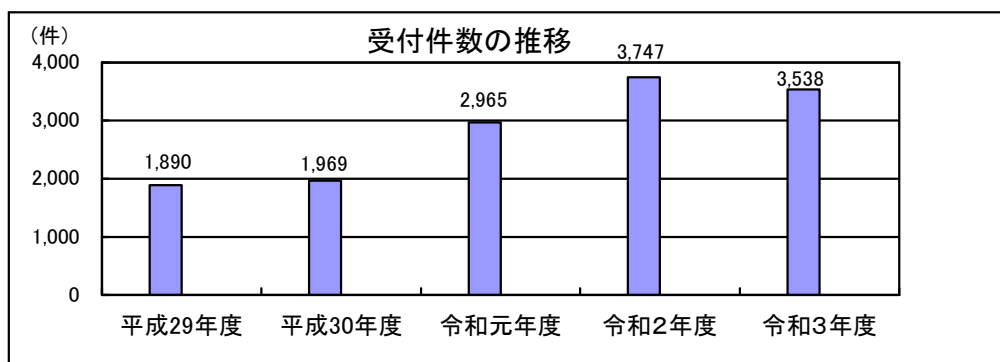
3 個別広聴

(1) わたしの提案

① 受付件数（提出通数）

令和3年度の受付件数は3,538件で、前年度に比べ209件（5.6%）減少しています。

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
受付件数	1,890	1,969	2,965	3,747	3,538

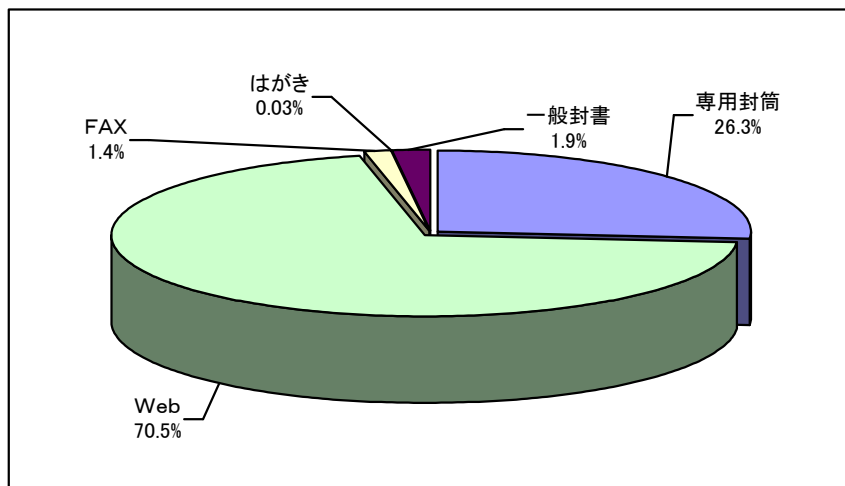


② 提出手段別受付件数

令和3年度の提出手段別受付件数は、Web（市ホームページ専用フォームからの投稿）が2,493件（70.5%）と最も多く、次いで専用封筒が930件（26.3%）となっています。

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
専用封筒	1,037	1,038	1,288	1,323	930
Web	794	905	1,572	2,284	2,493
FAX	40	8	93	44	48
はがき	1	2	2	2	1
一般封書	18	16	10	94	66
合計	1,890	1,969	2,965	3,747	3,538

令和3年度 提出手段別受付件数の割合

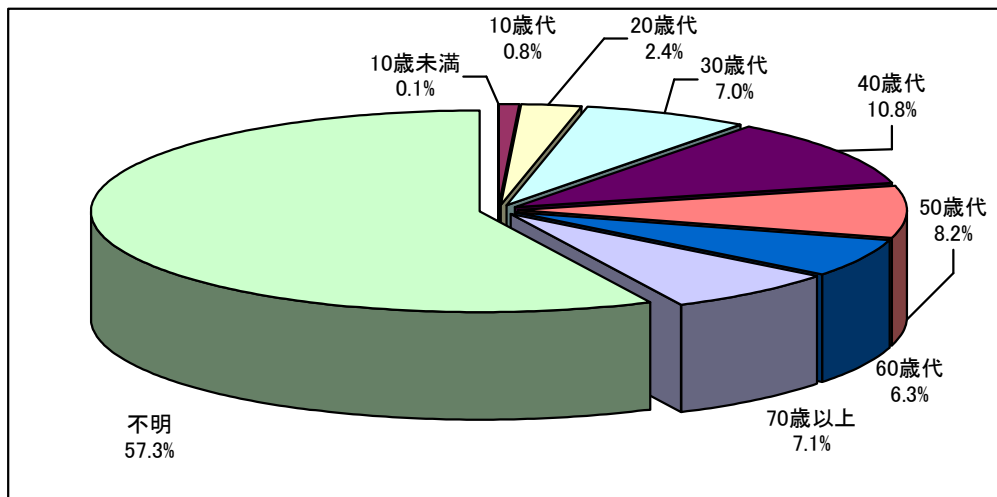


③ 年代別受付件数

令和3年度の年代別受付件数では、40歳以上が383件（10.8%）と最も多く、次いで50歳代が291件（8.2%）となっています。

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
10歳未満	1	0	6	7	3
10歳代	23	21	28	35	28
20歳代	55	75	104	96	86
30歳代	160	180	208	265	246
40歳代	217	212	242	353	383
50歳代	157	159	247	248	291
60歳代	154	161	146	259	222
70歳以上	184	277	423	529	252
不 明	939	884	1,561	1,955	2,027
合 計	1,890	1,969	2,965	3,747	3,538

令和3年度 年代別受付件数の割合

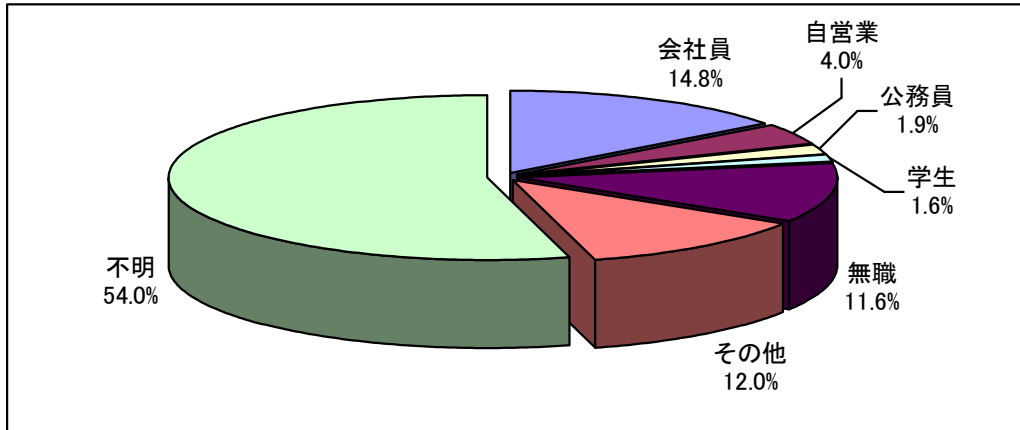


④ 職種別受付件数

令和3年度の職種別受付件数は、会社員が525件（14.8%）、その他が426件（12.0%）の順に多くなっています。

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
会社員	358	344	459	564	525
自営業	78	95	165	162	142
公務員	48	70	70	89	67
学 生	33	24	60	60	56
無 職	296	363	444	506	410
その他	169	229	237	400	426
不 明	908	844	1,530	1,966	1,912
合 計	1,890	1,969	2,965	3,747	3,538

令和3年度 職種別受付件数の割合

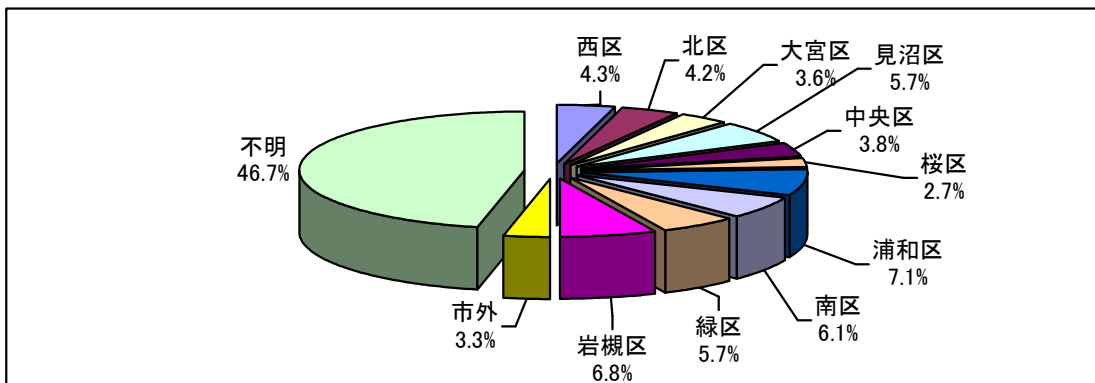


⑤ 居住区別受付件数

令和3年度の居住区別受付件数は、浦和区が250件（7.1%）と最も多く、続いて岩槻区が242件（6.8%）の順となっています。

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
西区	58	57	76	156	152
北区	85	218	379	444	147
大宮区	105	80	96	151	127
見沼区	127	125	174	231	202
中央区	119	72	141	197	135
桜区	50	42	60	91	96
浦和区	141	173	157	251	250
南区	164	156	205	254	216
緑区	211	192	286	305	203
岩槻区	107	122	161	235	242
市外	106	155	304	173	117
不明	617	577	926	1,259	1,651
合計	1,890	1,969	2,965	3,747	3,538

令和3年度 居住区別受付件数の割合



⑥ 分野分類別項目件数

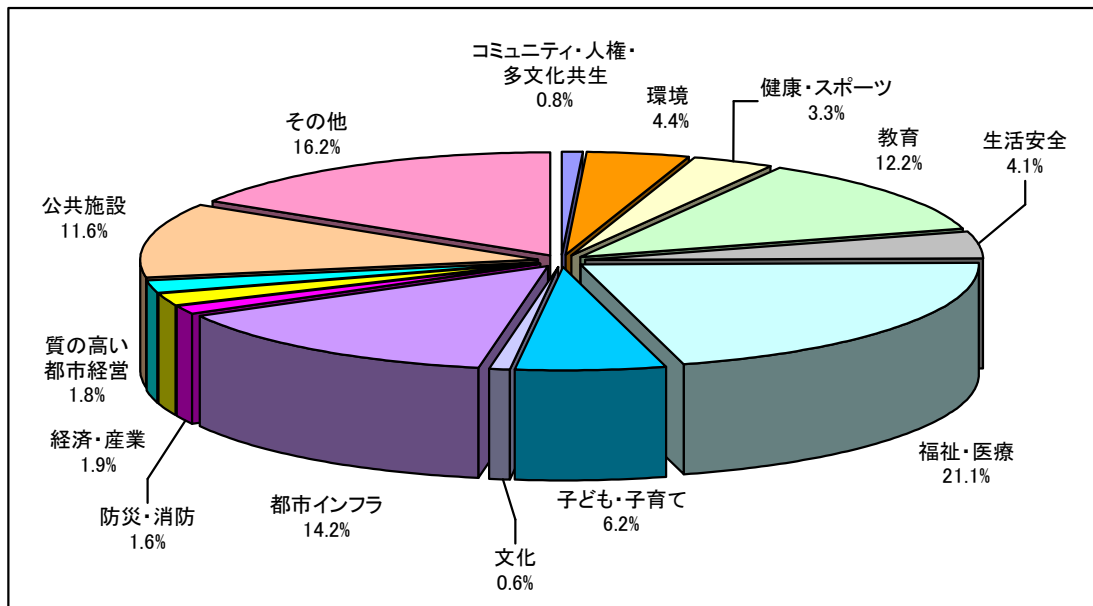
令和3年度は、3,538件の「わたしの提案」が寄せられ、5,033項目の提案がありました。

この5,033項目の提案を分野分類別にみると、「地域医療」が549件（10.9%）と最も多く、続いて「公共交通・道路」が547件（10.9%）、「学校教育」が526件（10.5%）の順となっています。

	分野	分類	合計	割合
1	コミュニティ ・ 人権 ・ 多文化共生	地域活動	18	0.4%
		人権尊重	9	0.2%
		多文化共生等	2	0.0%
		その他	9	0.2%
2	環境	地球温暖化対策	30	0.6%
		ごみ処理	101	2.0%
		生活環境・自然環境	16	0.3%
		その他	73	1.5%
3	健康 ・ スポーツ	健康づくり	27	0.5%
		スポーツ	135	2.7%
		その他	4	0.1%
4	教育	学校教育	526	10.5%
		生涯学習	39	0.8%
		その他	51	1.0%
5	生活安全	事故・防犯	133	2.6%
		消費者	5	0.1%
		生活衛生・食品	24	0.5%
		その他	43	0.9%
6	福祉 ・ 医療	高齢者福祉	59	1.2%
		障害者福祉	49	1.0%
		地域医療	549	10.9%
		その他	407	8.1%
7	子ども ・ 子育て	子育て支援	280	5.6%
		青少年	30	0.6%
		その他	1	0.0%
8	文化	文化芸術・歴史	30	0.6%
		その他	0	0%
9	都市インフラ	都市基盤・広域交通網	71	1.4%
		都市景観	10	0.2%
		公共交通・道路	547	10.9%
		上下水道	33	0.7%
		その他	55	1.1%

	分野	分類	合計	割合
10	防災 ・ 消防	防災・治水	57	1.1%
		消防・救急	22	0.4%
		その他	1	0.0%
11	経済 ・ 産業	産業	45	0.9%
		観光	26	0.5%
		農業	2	0.0%
		その他	22	0.4%
12	質の高い 都市経営	広報・広聴機能	63	1.3%
		ICT	5	0.1%
		シティセールス	5	0.1%
		健全財政	12	0.2%
		その他	8	0.2%
13	公共施設	公園	185	3.7%
		スポーツ施設	12	0.2%
		図書館	59	1.2%
		公民館	73	1.5%
		コミュニティ施設	26	0.5%
		文化施設	23	0.5%
		市・区庁舎	134	2.7%
		その他	70	1.4%
14	その他	職員対応	139	2.8%
		職員給与・職員数・採用	24	0.5%
		戸籍・住民票・税金・保険・年金	76	1.5%
		議会・議員	19	0.4%
		選挙	16	0.3%
		お礼	11	0.2%
		その他	532	10.6%
合 計			5,033	100%

令和3年度 分野分類別項目件数の割合



⑦ 市政への反映状況

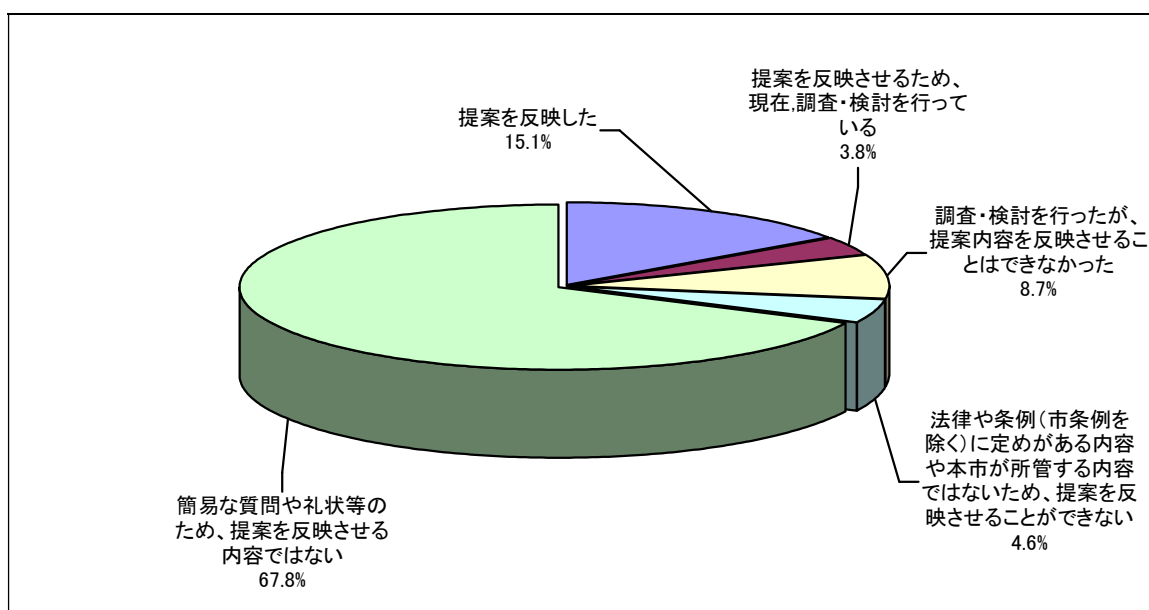
令和3年度に寄せられた「わたしの提案」3,538件の中には、5,033項目の提案がありました。

この5,033項目の提案のうち、762件（15.1%）について、提案の一部または全部を市政に反映しました。

（令和4年7月1日現在）

内 容	令和3年度	
	項目件数	割 合
提案を反映した	762	15.1%
提案を反映させるため、現在、調査・検討を行っている	190	3.8%
調査・検討を行ったが、提案内容を反映させることはできなかった	436	8.7%
法律や条例（市条例を除く）に定めがある内容や本市が所管する内容ではないため、提案を反映させることができない	234	4.6%
簡易な質問や礼状等のため、提案を反映させる内容ではない	3,411	67.8%
合 計	5,033	100%

令和3年度 市政への反映状況の割合



⑧ 主な反映事例

・ 市長公室

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市ホームページについて	さいたま市は、ホームページの構造がとても分かりにくく、必要な情報を探しにくいです。また、字も細くて小さく、読みにくいため改善してほしいです。	はじめに、市ホームページでご不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。 ご提案いただきました情報の探しやすさについては、本市としましても改善すべき点があると考えており、現在、情報の整理などを進めているところです。今後も、いただいたご意見も踏まえ、更に改善を進めてまいります。 なお、文字の視認性につきましては、ページ上部に配置しているアクセシビリティツールにより、文字の拡大等が可能となっておりますので、ご利用ください。
さいたま市長への提案制度「わたしの提案」について	市長は「わたしの提案」を読んでいるのでしょうか。	「わたしの提案」としていただきましたご提案は担当する部署において対応し、できる限り市政への反映に努めるとともに、直接担当課が回答した場合も含め、市長は全ての案件について目を通させていただき、市政運営の参考とさせていただいております。

・ 都市戦略本部

タイトル	提案要旨	反映状況内容
<p>端末付近での蓋のないコップの使用について</p>	<p>事務机の上で、蓋のない紙コップを使用することはパソコンの端末事故につながるため、注意してほしいです。</p>	<p>原則机上での飲食をしないように、それがスペースの問題で困難な場合は蓋付きの容器を使用するように周知しております。職員向けの研修や全庁掲示板での周知、過去に端末事故が起きた課所に対して現地調査を実施するなどして、引き続き呼び掛けてまいります。</p>
<p>マイナンバーカードの普及促進について</p>	<p>マイナンバーカードが普及しない一因は、申請時に写真の持参が必要であるからだと思います。運転免許証のようにその場で写真を撮ることができれば、普及が進むのではないのでしょうか。また、カードの有用性をアピールすることも必要だと思います。</p>	<p>マイナンバーカードの普及促進につきまして、様々なご意見があることは認識しております。そのため、マイナンバーカードの普及促進に関する取組として、令和3年度から市内の駅や商業施設など10か所において「マイナンバーカードの申請サポート」を延べ100日間実施いたします。この出張申請サポートは、マイナンバーカードの申請に必要な顔写真の無料撮影やカードの申請に関するサポートなどを行うものであり、令和2年度に実施したところ、多くの方にご利用いただいたことから、令和3年度も実施するものです。</p> <p>また、マイナンバーカードのメリットを広く周知するため、令和3年9月「市報さいたま」の配布と併せて、出張申請サポート実施及びマイナンバーカード有用性を周知するパンフレットを配布させていただきました。なお、本事業の内容につきましては、市ホームページでも周知しております。</p>

・ 総務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
台風上陸のおそれがある際の呼び掛けについて	台風の被害防止のために、台風が上陸する直前に防災無線やメールで避難への備えや対策を呼び掛けるようにしてほしいです。	本市では、強力な台風の接近が予想され、危険性が高まった場合には、事前に自主避難のために避難所を開設することとしており、「令和元年東日本台風」の際には、防災行政無線や「防災行政無線メール」を活用し、避難所の開設予定について周知を行いました。 また、台風や大雨の影響により被害が見込まれるような場合には、市ホームページやテレビ埼玉データ放送等の広報手段やツイッター、フェイスブック等のSNSを通じて、避難への備えや対策に係る注意事項について、周知しております。 このように、本市においては、災害の規模を勘案し、防災無線やメール等を活用し、防災啓発活動を実施しており、今後も本取組を継続していくことを予定しております。

・ 財政局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
区役所休日開庁日における駐車場一般開放の制限について	区役所の休日開庁日に来庁した際に、駐車場が満車で車を止めることができませんでした。改善すべきだと思います。	区役所では、毎週土・日曜日に新型コロナウイルスワクチン集団接種を実施しており、予約時刻に確実にとお越しいただけるよう専用の駐車区画を設定しております。いただいたご提案を受け、ワクチン専用駐車区画に余裕がある場合は、休日窓口の来庁者も駐車できるよう調整させていただきました。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
ふるさと納税の返礼品追加について	<p>はじめに、ふるさと納税の返礼品について、もう少し幅広い金額で拡充してはいかがでしょうか。</p> <p>また、返礼品の内容についても「浦和レッズ」、「大宮アルディージャ」の観戦チケットやグッズ購入に使用できる商品券などを追加してはいかがでしょうか。</p> <p>最後に、ふるさと納税の広報を「埼玉スタジアム2002」や埼玉高速鉄道の駅で、行ってはいかがでしょうか。</p>	<p>はじめに、返礼品についてですが、現在、10万円の寄附のほか、2万円の寄附でも「浦和レッズ」グッズを贈呈しておりますが、実績等を踏まえて拡充を検討してまいります。</p> <p>また、返礼品の内容についてですが、現在の「浦和レッズ」や「大宮アルディージャ」のグッズに加え、体験型の返礼品についても検討しております。いただいたご提案を参考に魅力のある返礼品を登録してまいります。</p> <p>最後に広報についてですが、現在も「浦和レッズ」の試合が開催される際にさいたま市「ふるさと応援寄附」に関する広報を行っております。引き続き、効果的な広報の在り方を検討してまいります。</p>
証明書発行手数料のキャッシュレス化推進について	<p>区役所・支所・市民の窓口で各種証明書を発行した際の手数料支払について、キャッシュレス化を進めてほしいです。</p>	<p>窓口で各種証明書を発行した際の手数料支払につきましては、令和3年6月より、大宮区役所区民課窓口及び北部市税事務所の市税の総合窓口において、住民票や税証明書などを発行した際の手数料支払について、クレジットカード、電子マネー及び二次元コードを用いた決済方法を試行導入したところです。ご提案いただきました区役所、支所、市民の窓口での実施につきましては、大宮区役所や北部市税事務所での利用実績などを踏まえ、住民サービスの更なる向上の観点から、順次導入を検討してまいりたいと考えております。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「高速鉄道東京7号線」の延伸のための財源確保について	「高速鉄道東京7号線」の延伸の最大の課題は、財源の確保なので、ふるさと納税のメニューにするべきだと思います。また、「埼玉スタジアム2002」でもPRをしていくべきだと思います。	さいたま市「ふるさと応援」寄附の使いみちの一つとして、「高速鉄道東京7号線整備基金」の項目を既に設定しております。また、本市「ふるさと応援」寄附のPRは、「埼玉スタジアム2002」でも年に1回程度行っております。
キャッシュレス決済について	キャッシュレスを目指すなら、「PayPay」での支払などをもっと充実してから促進した方が良いのではないのでしょうか。	スマートフォンアプリを利用したキャッシュレス決済については、既に「ファミペイ」の「FamiPay請求書支払いサービス」を導入しているところですが、令和3年8月から新たに「PayPay」「auPAY」「LINE Pay」「PayB」「楽天銀行コンビニ支払サービス」の導入を予定しております。 対象税目は、市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、固定資産税（償却資産）、軽自動車税（種別割）となります。

・ 市民局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市民手帳のカラーバリエーションについて	毎年楽しみに市民手帳を購入しております。 令和3年、4年と同色なのですが、赤やオレンジの色がありましたらうれしいです。	本市誕生20周年を記念して、令和2年発売分から市民手帳の色彩を変更いたしました。市民手帳の作成に当たっては、市ホームページにおいてアンケート調査を実施する等、市民手帳をご利用されている方等のご意見を参考にさせていただいております。いただいたご意見につきましても、今後の参考とさせていただき、魅力ある市民手帳となるよう、努めてまいります。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
居場所やコミュニティを作ることについて	LGBTQ、セクシュアル・マイノリティなど性的少数者が集まることのできる居場所やコミュニティを作ってください。	<p>本市では、「さいたま市総合振興計画」・「人権教育及び人権啓発推進さいたま市基本計画」・「第4次さいたま市男女共同参画のまちづくりプラン」において、高齢者、障害、性別、性自認・性的指向、国籍、人種等を理由とする差別を解消し、誰もが安心して暮らすことのできる環境の整備に取り組むことを目標の一つに掲げ、様々な取組を実施しているところです。</p> <p>性的少数者の方々への支援としましては、性の多様性への理解を深める講座を実施するとともに、「さいたま市男女共同参画推進センター公募型共催事業」として、団体の方と協働で事業を実施しております。今後も、このような取組を重ねていくことで、誰もが安心・安全に暮らせるさいたま市を目指してまいります。</p>
香害の周知について	香害被害についての手紙をさいたま市内の小、中学校及び高校に配布してほしいです。	本市では、市ホームページの掲載やチラシの配布などを通じ周知に努めており、また、令和3年4月にはFMラジオを通じて市民の皆様にご理解とご協力をお願いしているところです。ご提案の学校を含めた職員等への周知等につきましても、今後取り組んでいきたいと考えております。

・ スポーツ文化局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「浦和駒場体育館」の利用について	「浦和駒場体育館」の弓道場を利用していますが、令和4年度から「さいたまブロンコス」の試合がある金曜日、土曜日、日曜日は全館使用不可と聞きました。全館使用不可にするのであれば、弓道場を新設してほしいです。	<p>「さいたまブロンコス」の会場調整に当たっては、大規模スポーツ大会・イベントの開催枠を減らし、試合枠を確保することで、市民の皆様が利用する機会の減少が最小限となるよう配慮をさせていただきました。しかしながら結果として、休日を中心に体育館を利用されている方の利用の機会が失われてしまったことをおわび申し上げます。</p> <p>今回、いただきましたご意見については、「さいたまブロンコス」にも共有させていただき、弓道場を一般開放できるようにいたしました。</p>
「新堤ふれあい広場」における利用者マナーについて	「新堤ふれあい広場」に設置されたフェンスに向けてボールを蹴る利用者があり、騒音やボールが飛び出す危険が生じるため、フェンスの手前にオレンジネットを設置してほしいです。	「新堤ふれあい広場」については、平成30年度に注意喚起の貼り紙を掲示するとともに、フェンスの前にオレンジのネットを設置していました。設置から2年以上が経ち、利用者への注意喚起の浸透が見られたことや、設置してあるネットの老朽化の状態を踏まえ撤去いたしましたが、利用者マナーが悪化している状況であるため、再度ネット等を設置いたしました。当広場は、子どもから高齢者まで気軽にスポーツなどを楽しむことができる場所として市が整備し、管理運営を地元住民の方で構成する管理運営団体に担っていただいている広場です。地元住民の皆様のご理解を得られながら広場の運営ができるよう、今後とも管理運営団体と対応を検討してまいります。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
スポーツ公共施設の利用者登録について	スポーツ公共施設の利用者登録において、2年間1度も利用せず「期限切れ」となった場合、登録の手続を行った施設に直接行き、解除手続をするしかありません。どの施設でも期限切れの解除手続ができるようにしてほしいです。	「さいたま市公共施設予約システム」では、全ての施設において、利用者登録の有効期限は、最後に抽選・予約申込みを行った日から2年後としており、市民保養施設を除き、期限延長は利用者登録カードの交付を受けた施設の窓口で手続を行っていただくようお願いしております。しかしながら、利用者様のご不便を少しでも解消できるよう、当課が所管する「浦和駒場体育館」、「大宮体育館」、「与野体育館」、「浦和西体育館」、「記念総合体育館」、「大宮武道館」についてはカードの交付を受けた施設ではなくとも、期限延長が行えるようにいたしました。

・ 保健福祉局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
車椅子利用者用駐車施設の適正利用について	車椅子利用者用駐車スペースに、事業用と思われる外部の自動車が駐車しており、適正な利用がされていないようです。	一般車用の駐車スペースと明確に区別するため、市所有の車椅子利用者用駐車施設を青色に塗装する事業を順次進めております。また、駐車スペースの適正な利用について啓発用のポスター掲示、ティッシュ配布等の周知活動を実施しております。
「ミライロID」の導入について	スマートフォンで障害者手帳を提示できるアプリ「ミライロID」を導入してほしいです。	令和3年12月から、「ミライロID」による手帳情報の提示によって、市立施設使用料等の減免を受けることができるよう対応する予定です。
介護保険料支払方法の多様化について	介護保険料の納付方法は区役所及び金融機関の窓口に限られています。区役所の休日窓口や駅前の出張所で支払うことができるよう検討していただきたいです。速やかに支払方法の多様化を進めるべきだと思います。	介護保険料の納付方法については、現在、コンビニエンスストア等での納付を可能とする検討をしており、実現できるようにしてまいります。次に、区役所の休日窓口での納付については、平成26年までは取り扱っておりましたが、取扱い件数等を鑑み現在は取り扱っておりません。最後に、駅名の付く支所、市民の窓口での納付については、納付期限内の納付書をお持ちであれば、月曜日から金曜日（祝・休日、年末年始を除く）の8時30分から19時まで受付をしております。

・ 子ども未来局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
18歳以下の給付金について	18歳以下の給付金について、10万円の一括給付を実現していただきたいです。	ご提案いただきました令和3年度子育て世帯への臨時特別給付の給付方法についてですが、本市では現金給付かつ10万円全額一括でのお支払の形となることが決定しております。

・ 環境局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「桜環境センター」余熱体験施設浴場への時計の設置について	「桜環境センター」の余熱体験施設浴場に時計が少ないため、「だいちの湯」の水風呂の前と洗い場の窓際と桜の湯の窓際に時計を設置していただければと思います。	現地を調査したところ、柱等に隠れ、時計が見えづらい状態であることを確認いたしました。つきましては、近日中に両浴場内へ新たに時計を設置させていただきます。
節電の呼び掛けについて	令和3年度も厳しい暑さで電力需要逼迫が予想されるため、換気をして、エアコンは28度設定にすることや使わない電気はこまめに消すなど節電を呼び掛けてほしいです。	本市では、節電の呼び掛けについて、さいたま市「エコでスマートなライフスタイルの推進」キャンペーンを実施し、省エネ・節電等エネルギーを大切に使うライフスタイル・ビジネススタイルを推進しています。ご指摘のとおり、夏の厳しい暑さにより電力需要が高まると予想されますので、引き続き、市職員による取組推進のほか、市民・事業者に対して省エネ・節電等の取組を呼び掛けてまいります。

・ 経済局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
キャッシュレス化推進について	民間企業にも、キャッシュレス化推進を呼び掛けてほしいです。	市内事業者のキャッシュレス決済取引推進についてですが、コロナ禍の新しい生活様式の定着に向けて、商店の関係者等に対し、顧客や消費行動の調査を踏まえ、社会情勢に合わせた講座等を実施いたします。 そのほか、アンケートなどを通じて各商店会のニーズをつかみ、その結果を踏まえたデジタル技術やキャッシュレスの推進など更なる効果的な支援を実施してまいります。
リモートワーク推進について	職場において、新型コロナウイルス感染症対策をきちんと行ない、リモートワークなどを積極的に推進できるようにしてほしいです。	国では、ITツールの導入に係る費用補助を行う「IT導入補助金」の実施を通じて、職場におけるテレワーク環境の整備や非対面型の業務形態への転換を推進しています。 本市においても、上記補助金を獲得した事業者に対し自己負担額を追加で支援する上乘せ補助を実施するほか、新型コロナウイルス感染症に関する経営についての特別相談窓口を市の外郭団体である「公益財団法人さいたま市産業創造財団」に設置し、テレワークの導入や分散勤務・時差出勤等の働き方改革についての相談を受け付けるなど、感染症対策と企業経営を両立し、力強い成長を遂げようとする市内事業者の取組を後押しする施策を実施しております。 引き続き、埼玉県や関係機関とも連携し、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中でも、経済社会の変化に対応する市内事業者を支援してまいります。

・ 都市局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「宮原1丁目南公園」のごみ箱撤去について	ごみ箱があることでかえって、公園内が汚れているのでごみ箱を撤去していただけないでしょうか。	今回のご提案につきまして、地元関係者に相談した結果、ごみ箱撤去可能となりました。ごみ箱撤去に向けた周知期間を経て、令和4年3月31日に当該ごみ箱2基を撤去いたしました。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「江川土地区画整理事業」地内の街路樹のせん定・除草について	東大宮岩槻線に新たに自転車レーンができましたが、街路樹が伸びて通行の支障になっていますので、せん定してほしいです。また、草刈りの回数を増やしてほしいです。	令和3年12月15日に現地を確認し、街路樹のせん定を実施いたしました。植樹樹の除草については年2回実施しており、今後も適切な維持管理に務めてまいります。
スポーツ自転車用サイクルラックの拡充について	スポーツ自転車に乗っているのですが、タイヤの幅が狭いなどの理由から一般的な駐輪場に駐輪することが難しいため、公共施設等にスポーツ自転車用のサイクルラックを設置していただきたいです。	<p>本市では、自転車に乗る方が気軽に立ち寄り休憩ができる施設として「さいクルステーション」を認定しております。認定施設には自転車ラックのほか、自転車工具、空気入れ（米、英、仏式に対応）の無料貸出しを行っており、認定施設は令和3年4月28日現在、民間施設26、公共施設4の合計30施設となっております。施設の場所は市ホームページでご確認いただけます。</p> <p>今後も、いただいたご意見を踏まえながら、本認定制度の周知活動等を行い、公共施設、民間施設への自転車ラックの設置を進めてまいります。</p> <p>また、現在市営自転車等駐車場では、「さいたま新都心駅東口自転車駐車場」にスポーツ自転車用ラックを28台分設置しております。他の市営自転車等駐車場は、利用率の高い施設が多く、定期利用待ちが多く発生しているため、スポーツ自転車用ラックを設置することが難しい状況です。しかしながら、今後施設の新規整備または大規模改修、利用率の低い施設においては、いただいたご意見を参考に、スポーツ用自転車ラックの設置を検討してまいります。</p>

・ 建設局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
U字溝及び門扉の草刈りについて	自宅に隣接する水路用地に雑草が生えているため、草刈りをしてほしいです。	水路用地を確認し、雑草が繁茂していた箇所を令和3年10月1日に草刈りを実施いたしました。
浦和駅西口のエレベーターの案内板について	浦和駅のバス乗り場等にあるエレベーターに、「障害がある人、お年寄りはこのエレベーターをお使い下さい」という表示がありますが、これではベビーカーの人が利用しにくいいため、内容を変更してほしいです。	令和3年8月18日に、ご提案のありましたエレベーターの案内表示について、必要とされる方が優先して利用できるよう案内表示の文面を修正しました。
大宮駅東口ロータリー周辺の路上での飲酒等について	大宮駅東口のロータリー周辺で、20時以降も路上で飲酒等をしている人がいるため対応してほしいです。	路上での飲酒等については、新型コロナウイルス感染症の「まん延防止等重点措置」が本市で実施されたことに伴い、路上での飲酒等が懸念される場所について、まん延防止期間中の飲酒等のご遠慮いただく旨の看板を設置したところです。いただいたご提案をもとに、大宮駅東口周辺に同様の看板を設置いたしました。

・ 北区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
土呂町1丁目地内の街路灯の新設について	土呂町1丁目地内の通りが真っ暗で夜歩けないので街路灯を付けてほしいです。	ご提案を受けて、現地を確認したところ、周辺に街路灯が少ないことから、付近の電柱に街路灯を1基設置します。
道路修繕について	北区日進町2丁目の公道のアスファルトが破損して危険であるため、修理していただきたいです。	現場確認を確認したところ、占用工事の仮復旧中であることが判明したため、占用業者により本復旧することとなりました。

・大宮区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「親子でわくわく食育スタンプラリー」について	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、対象児童以外の参加はできないと言われていましたが、乳児を連れての参加を認めてほしいです。	標記の教室につきまして、参加人数に余裕がありましたので、ご兄弟を連れて参加していただくことといたしました。
「すこやか運動教室」について	新型コロナウイルス感染症が感染拡大している最中に、人が集まるイベントを行わないようにしてほしいので、「すこやか運動教室」を令和3年9月以降も当面中止していただきたいです。	ご提案いただきました「すこやか運動教室」については、人との距離、マスクの着用など新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で実施する予定でございましたが、デルタ株による感染拡大の状況や実施に対する不安の声、施設利用時における検討すべき内容等を総合的に勘案し、再検討した結果、大宮区の令和3年9月の実施は中止といたしました。 同年10月以降の実施につきましては、検討課題を精査し、基本的感染防止対策を徹底できるよう改善した上で、新型コロナウイルス感染症の状況等を踏まえ、検討いたします。
歩道の除草について	大宮駅から鉄道博物館までの道路脇の雑草がひどいので改善してほしいです。	ご提案いただいた歩道の雑草につきまして、現地の状況を確認後、契約業者に除草作業を依頼し、令和3年10月11日に作業が完了しました。

・見沼区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
カーブミラーの設置要望について	見通しが悪く、対向車とのすれ違いができないので、改善のためにカーブミラーを設置してほしいです。	現地調査を行い、令和3年8月28日に設置いたしました。

・中央区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
中央区役所交差点における自転車の運転マナー啓発について	中央区役所交差点がスクランブルになりましたが、自転車が平然と歩行者信号が青信号の時に堂々と進行しています。「道路交通法」違反が繰り返されているので、至急対策をしてほしいです。	ご提案のありました交差点については、令和3年3月からスクランブル交差点となりましたが、自転車の通行について浦和西警察署に問い合わせたところ、自転車乗車中に交差点を横断する際、他に横断する歩行者がいない場合は自転車の利用者は乗車した状態で通行できるとのことでしたが、他に交差点を横断する歩行者がいる場合は降車し自転車を押して通行しなければならないとのことでした。この回答を受け、歩行者がいる場合に自転車で横断する際は降車して横断するように注意喚起を行うため、浦和西警察署と協議し、「歩行者がいる時は自転車は降りましょう」と表示した電柱幕を2枚掲出いたしました。

・桜区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
道路の安全対策について	さいたま市内の事故の少ない区について調べたところ、桜区の事故数が少ないことが分かりました。そこで、桜区がどのような対策を行っているのか詳しく伺いたいです。	桜区で行っている主な取組事例は以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none"> ・年4回の街頭キャンペーン ・ヒヤリハットマップの作製 ・交通安全標語コンクールの開催 ・いきいきシニア自転車運転講習会の開催 ・桜区公式Twitterへの動画掲載

・浦和区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
側溝蓋について	道路の側溝蓋が外れているため、点検をお願いします。	令和4年3月28日に現地調査をしたところ、側溝蓋1枚が外れているのを確認しましたので、その場で職員が、側溝蓋を元に戻しました。

・南区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
歩道の整備について	四谷交差点から西浦和公民館までの歩道ががたがたのため、整備をしていただきたいです。	ご提案いただきました箇所につきましては、全体整備ではなくがた付きのある側溝蓋について部分的に修繕していく予定です。

・緑区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「井沼方公園」周辺の交通安全対策について	<p>「井沼方公園」の周囲で駐車している車両をよく見掛けます。電柱へのポスター掲示や、駐車監視員による注意喚起を行うなどの対策をしていただきたいです。</p> <p>また自転車による交通違反が多く時々身の危険を感じます。現状警察が取締りを行っていると思いますが、今後違反者を減らすためにも駐車監視員のように自転車の交通違反者取締りを外部に委託することはできないのでしょうか。</p>	<p>職員が、現地調査をしたところ、周辺の道路に駐車している車両が数台見受けられました。「井沼方公園」は幼児・児童から高齢者の皆様の憩いの場となっており、また周辺道路については駐車禁止区間でもありますので、今後の対策として、周辺の電柱等を利用して、注意喚起看板の設置を進めてまいります。</p> <p>また、駐車監視員による注意喚起及び自転車運転に対する交通違反者の取締り等に対する件につきましては、所管となります浦和東警察署交通課に、改めてご相談いただければと思います。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
交差点の交通安全対策について	<p>「美園6丁目第二公園」北側交差点は「止まれ」の標識がなく、非常に危険であるため対策していただきたいです。</p>	<p>ご提案いただきました「美園6丁目第二公園」北側交差点について、職員が現地を確認いたしました。</p> <p>車両等の規制や一時停止線「止まれ」の設置につきましては、所管が浦和東警察署交通課となり、交通安全対策としての路面表示や注意喚起の看板設置につきましては、建設局南部建設事務所道路安全対策課及び緑区役所くらし応援室が所管となります。今後、関係部署が現場で協議しながら、必要に応じて交通安全対策を講じてまいります。</p>
児童の交通安全対策について	<p>「一般国道463号」から「北宿通り」に抜ける裏道は、かなり交通量があり、信号機のない一本道であるため、スピードを出す車が多く、児童が交通事故に巻き込まれないか心配です。安全対策として「通学路標識の設置」及び「子ども注意」の路面標示の塗り直しを検討していただきたいです。</p>	<p>はじめに、「通学路標識の設置」につきましては、児童が通学している学校では、地域の保護者等からの様々な要望を受け入れていることから、今回の「通学路標識の設置」につきましては、要望として設置を希望される箇所を小学校にご連絡くださいますようお願い申し上げます。実際の設置までにはお時間をいただくことと思われませんが、ご了承いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>次に、「子ども注意」の路面標示ですが、職員が現地を確認したところ、2か所の「子ども注意」の路面標示が経年劣化をしている状況であり、更に、路面部分が大変傷んでおりました。このため、現時点で「子ども注意」の文字を塗り直した場合、早期に文字部分にひび割れ等が生じてしまい路面表示が劣化する可能性が懸念されます。このことから、路面標示を長期的に保全するために、路面の修繕と文字の塗り直しを併せて進めてまいりたいと考えております。なお、ご要望は、2か所ありますが、1か所ずつ路面と文字部分の修繕を行い、計2か所の路面標示の修繕を進めてまいります。</p>

・岩槻区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
街路灯設置及び横断歩道の設置について	<p>「美園東2丁目第一公園」付近に街路灯を増やしてほしいです。</p> <p>また、綾瀬川付近の「美園5号線」を横切る歩行者が多くいるため、横断歩道を設置してほしいです。</p>	<p>現地を調査し、既存の街路灯1基の光量を上げ、角度を調整した他、新規の街路灯1基を設置しました。</p> <p>横断歩道の設置については、所管となります岩槻警察署にご提案内容をお伝えいたしました。</p>

・消防局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
ドクターカーとの連携について	<p>事故現場に到着した救急隊員が患者に「心電図・脈拍・血圧・呼吸数」等の機器を取り付け、そのデータを「指令室・ドクターカー」に送信して医師の指示を受け応急処置を講じ、ドクターカーの到着や連携して途中で医師の適正な治療を受けられるものになれば、ドクターカーの活動・恩恵を受けられる患者は限定的となると考えます。</p>	<p>本市では、2か所の医療機関でドクターカーの運用がなされています。救急隊は、これらのドクターカーと連携する中で、観察から得た傷病者情報を電話で伝達し、必要な指示を受けつつ合流地点に向かう形で活動しております。ご意見の中にある「心電図・脈拍・血圧・呼吸数」については、既に傷病者情報に含めてドクターカーと電話で共有しているため、近々の仕様や運用基準の見直しとはなりません。現行の傷病者情報の項目の他にも病態をよりの確に伝えるための手段があれば、導入に向け検討を進めていきたいと思っております。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
新中央消防署北側歩道について	<p>新中央消防署は、消防署の部分だけ北側の歩道に狭くはみ出ている、その先の橋の歩道とずれています。</p> <p>後々、ここでの自転車を巻き込む事故や、子どもの交通事故につながる心配です。</p>	<p>現在、新中央消防署敷地北側の「赤山通り」で道路の工事を行っております。こちらにつきましては、周辺の交通渋滞を緩和するために、消防署の敷地の一部を後退することにより車道を拡幅し、右折避讓帯を設置するものであり、現在歩道も含めて整備を進めており、令和3年11月末の完成を予定しております。ご提案いただきました北側歩道につきましては、今回の消防署建設工事において、通行の妨げとなっていた歩道上の電柱5本を消防署の敷地内に移設したものです。また、敷地東側の「中央通り」が緊急車両の出入り口となることから、「中央通り」と「赤山通り」を結ぶ歩行者専用通路を消防署の敷地内に整備し、歩行者が安全に通行できるよう配慮しているところです。</p>
患者の救急搬送困難事案について	<p>新型コロナウイルス感染症以外の患者の救急搬送困難事案も生じないよう、適切な措置、対応、対策をお願いいたします。</p>	<p>本市消防局では、30台の救急車を運用していましたが、令和3年8月18日から、予備車を活用した特設救急隊を編成しております。特設救急隊は主に自宅療養中の新型コロナウイルス感染症の陽性者を医療機関へ搬送する業務を担っています。特設救急隊が新型コロナウイルス感染症の陽性者の搬送を扱うことによって、通常運用している救急車を市民の皆様に遅れることなく提供できるよう対策をしております。</p> <p>令和3年9月2日現在では3隊の特設救急隊を設置していますが、今後の感染拡大状況によっては、特設救急隊の増隊も視野に入れております。しかし、感染拡大の影響もあり、受入れ先医療機関がなかなか決まらない事案があることも事実です。生命に直結するような緊急性が高いときは救命センターへの搬送により対応はできていますが、緊急性は高くなくとも、入院が必要な場合などは、病床の都合上、搬送までに時間を要することがあります。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
緊急車両の通行に伴う市民への広報について	<p>消防車や救急車は急病や火災など秒単位で状況が悪くなる事態のため、サイレンを鳴らして走行していますが、横断歩道を渡っている歩行者や自動車の譲り方が不十分と言われていいます。市民には、緊急車両には道を譲るようにしっかり呼び掛けをしてほしいです。</p>	<p>消防車や救急車等の緊急車両には、法令で定められた前照灯、赤色警光灯、サイレンが設置されており、これらを適切に活用して緊急走行を行っております。また、周辺車両や歩行者に対しては、車載マイクスピーカーを活用し、適切に進路確保等の広報を行うことで、事故防止の徹底を図りながら安全かつ迅速な運行に努めているところです。</p> <p>ご提案いただいたとおり、市民の皆様に対して緊急車両へのより一層のご理解とご協力を得られるよう、消防庁舎に設置されている電光掲示板をはじめ、ラジオ等の広報媒体を活用した情報発信を行うとともに、引き続き適切な緊急車両の運行に努めてまいります。</p>
救急車へのタブレット端末導入について	<p>救急車にタブレット端末を導入し、病院の空き状況が分かるようにして搬送時間短縮を進めていただきたいです。</p>	<p>市内で活動する全ての救急車に、平成26年3月よりタブレット型情報端末を配備しており、医療機関の情報を確認し、搬送時間の短縮に努めているところです。タブレット型情報端末には、「埼玉県救急医療情報システム」という県内及び隣接都県の医療機関の診療科目状況や空床状況がリアルタイムで分かるシステムが導入されており、医療機関選定に活用しております。また、GPS機能により市内ドクターカーと位置情報を共有して、重症な傷病者に対し、より早い医師による医療行為を提供しております。</p>

・水道局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
水の備蓄について	<p>災害時に備えて各家庭で、1人当たり1日3リットルの水を3日分備えてほしいと市役所から聞きました。その際、水道水は3日でだめになるとのことですが、もっと長く保管できる方法はないのでしょうか。</p>	<p>本市では日頃より災害時に備えて、1人1日3リットル、3日以上飲料水の備蓄やくみ置きをお願いしております。</p> <p>なお、水道水をくみ置きする場合は日の当たらない涼しい場所に保存しますと3日間程度、冷蔵庫で保存する場合は1週間程度、消毒用の塩素の効果は持続されます。</p> <p>また、保存期間を経過した水は掃除、洗濯や花壇の手入れにご利用をいただくようお願いしております。</p>
水道の民営化について	<p>水道の民営化に反対です。さいたま市には県に対し水道事業を民間に委託しないよう訴えてほしいです。</p>	<p>民営化やコンセッション方式については、長期間にわたって運営権を民間企業に設定することで、職員の技術力低下を招くとともに再度公営に戻すことが困難になるなどの懸念もありますので、現在のところ、導入は予定しておりません。本市水道事業としては、将来、人口減少などにより事業経営が厳しくなる中におきましても、水道事業の品質やサービスなどを低下させることなく安定して継続できるよう、様々な経営手法について慎重に検討してまいります。</p>
水道料金の口座引き落としについて	<p>水道料金の支払について、さいたま市はクレジットカード払いに手数料が掛かるようですが、他の自治体はクレジットカード払いも手数料は掛かりません。</p>	<p>本市の水道料金支払については、クレジットカード払いでの手数料負担はありません。</p>

・教育委員会事務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
小学校での冷房使用について	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため児童は一日中マスクを着用していますが、熱中症が懸念されるため、冷房を積極的に利用するよう、小学校に対して働き掛けをしてほしいです。</p>	<p>市立学校においては、「新型コロナウイルス感染症に対応したさいたま市学校教育活動実施マニュアル」に基づき、学校生活においてはマスクの着用を原則としながらも、気温・湿度や暑さ指数が高い日には熱中症予防を優先しているところです。屋外では、人との距離を保ち、近距離での会話を控えるなどの感染対策を同時に行うことも可能ですが、屋内では困難な場合があります。このため、熱中症を予防する目的で、換気と併せて温度管理のため、適切に冷房を使用するよう、学校宛に通知してまいります。</p>
岸町小学校のトイレ改修について	<p>岸町小学校のトイレは、洋式便器が少なく、古くて劣悪な状態であるため、早急に対応してほしいです。</p>	<p>本市では、より良い教育環境を確保する観点から、トイレの清潔な環境維持が重要であると認識しております。そのため、給排水管の更新や便器洋式化といった改修工事を順次実施しており、最終的には令和7年度までに市立小・中学校のトイレ洋式化率を90パーセントにすることを目標としております。岸町小学校につきましても、改修に向けて費用面を含めた具体的な検討を行っている段階です。</p>
公民館での換気について	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止による換気のため、公民館から大きな音が漏れていることがあります。近隣住民に配慮した対応をしていただきたいです。</p>	<p>公民館での新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として、利用団体には適宜換気をするよう周知しておりますが、近隣住民にご迷惑をお掛けしないよう窓を閉めての活動を基本とし、換気中は活動を一時中断するよう、職員及び利用団体に周知いたします。</p>

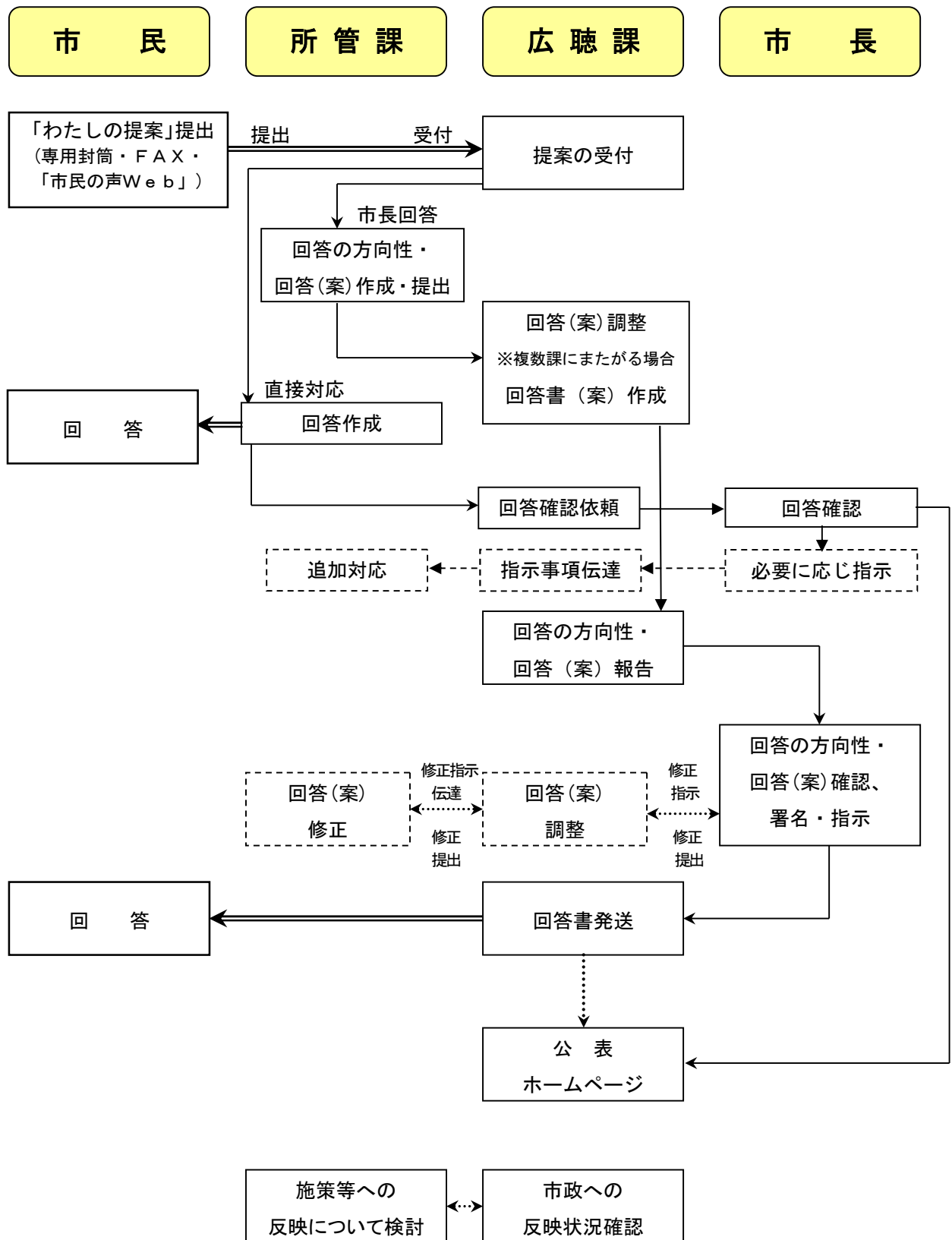
・ 選挙管理委員会事務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
有権者が投票しやすくする工夫について	当日投票に行けない人のために、大型商業施設や大学、病院など有権者が集まりやすい場所に期日前投票所を設置するなどの工夫をして、有権者が投票しやすくしてほしいです。	本市では、平成19年から、各区役所の期日前投票所のほかに、公共施設へ臨時期日前投票所を設置し、全10区で各区2か所体制としております。更に、平成28年の参議院議員通常選挙から、商業施設や公共施設への臨時期日前投票所の設置を順次進め、令和3年10月22日現在、各区3か所体制としております。 ご提案いただいた商業施設での設置については、イオンモール与野、イオンモール浦和美園、浦和パルコ10階にある浦和コミュニティセンターにおいて設置しております。

・ 人事委員会事務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
公平な能力実証等について	職員の採用について、障害者その他のマイノリティへ多種多様な合理的配慮をしてほしいです。	職員採用試験・選考の内容や日時・会場等については、受験案内のほか、市ホームページや通知により適宜周知しております。また、受験に当たり個別に配慮が必要な事項がある場合には、試験・選考申込み時に必要事項を記入いただき、内容を確認した上で可能な限りの対応を行っております。今後も、必要な情報を分かりやすく提供するとともに、可能な限り受験者一人ひとりの配慮に努めてまいります。
「さいたま市職員採用案内」について	令和3年度の「さいたま市職員採用案内」について、公務員の業務範囲が曖昧で分かりにくいです。	公務員の業務範囲について分からない人向けに少しでもイメージしやすくするために体系的に作成したものでありますが、令和4年度も同内容を掲載する際には、注釈を付けるなど誤解のない表記に努めます。

⑨ 市長への提案制度「わたしの提案」における、「市民の声」の流れ



(2) 陳情・要望等

市政に対する陳情・要望等は、その業務の担当所管で受け付け対応します。

① 令和3年度受理件数（令和4年7月1日現在）・・・・・・・・・・ 231件

② 令和3年度局別受理件数

（令和4年7月1日現在）

局	件数	局	件数
市長公室	2	中央区役所	1
都市戦略本部	5	桜区役所	1
総務局	4	浦和区役所	0
財政局	11	南区役所	1
市民局	0	緑区役所	0
スポーツ文化局	1	岩槻区役所	0
保健福祉局	33	消防局	1
子ども未来局	7	出納室	2
環境局	3	水道局	12
経済局	21	議会局	0
都市局	24	教育委員会事務局	13
建設局	27	選挙管理委員会事務局	0
西区役所	49	人事委員会事務局	0
北区役所	0	監査事務局	1
大宮区役所	0	農業委員会事務局	0
見沼区役所	12	合計	231

③ 過去の受理件数

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
受付件数	226	229	255	346

※各年度 翌年7月1日現在

4 集団広聴

(1) タウンミーティング

市民と市の信頼関係の構築と、市民の声の市政への反映を目的として、市民と市長が直接対話するタウンミーティングを平成21年度から実施しています。

令和3年度実施状況

テ — マ 将来を見据え、さいたま市のまちづくりや市役所移転について
考えよう

テーマ所管課 都市経営戦略部

実施日	時間	開催区	場所	参加者 (傍聴者含む)
令和3年10月23日	10:00~11:30	緑区	プラザイースト 2階 多目的ルーム	14
令和3年10月23日	15:00~16:30	桜区	プラザウエスト 2階 多目的ルーム	11
令和3年10月26日	18:30~20:00	南区	武蔵浦和コミュニティセンター 9階 多目的ホール	15
令和3年10月28日	18:30~20:00	大宮区	大宮区役所 6階 601・602会議室	15
令和3年10月30日	14:00~15:30	西区	馬宮コミュニティセンター 3階 第2・3・4会議室	14
令和3年11月2日	18:30~20:00	中央区	与野本町コミュニティセンター 多目的ルーム(大)	12
令和3年11月8日	18:30~20:00	浦和区	浦和コミュニティセンター 9階 第15集会室	15
令和3年11月9日	18:30~20:00	岩槻区	岩槻駅東口コミュニティセンター 4階 多目的ルームA・B	14
令和3年11月13日	10:00~11:30	見沼区	見沼区役所 2階 大会議室	17
令和3年11月13日	14:00~15:30	北区	宮原コミュニティセンター 1階 多目的ホール	15
合 計				142

・項目別件数

傍聴者を除いた参加者 135 名から 354 件の意見等をいただきました。

テーマ所管課で対応の意見 319 件

テーマ所管課以外で対応の意見 35 件

テーマ所管課で対応の意見

項目		主な内容
新庁舎整備に関する こと	市役所移転 (51件)	合併時の約束は守るべきで、移転を進めてほしい 移転により利便性が向上する 災害等の拠点となる場所としてふさわしい 移転候補地に疑問、他の場所がよい 移転するメリット等をわかりやすく説明してほしい コロナ禍での整備検討は疑問 など
	新庁舎整備 (145件)	市の発展を牽引する、シンボルとなる庁舎がよい DXに対応した庁舎がよい SDGs、環境に配慮した持続可能な庁舎がよい 高齢者や障害者等に配慮したバリアフリーな庁舎がよい 防災拠点となる庁舎にしてほしい 市民に親しまれ、市民が集える場所となるようにしてほしい 機能性を確保した最小限な庁舎にしてほしい 商業エリア、テナント等を併設してほしい など
	現庁舎地利活用 (71件)	浦和駅周辺のまちづくりと一体となったものにしてほしい 市内外から人を呼び込むようなところにしてほしい 美術館、劇場、ホール等がよい 教育施設（大学含む）、研究施設等がよい 市民の活動場所がよい 災害時に活用できるスペース等があるとよい など
	新庁舎整備 ・現庁舎地利活用 (6件)	図書館やホールが併設されているとよい 民間を入れて収益が上がるようにしたほうがよい 相談しやすい環境や、子どもも楽しめるような環境になるとよい など
	全般（市役所の イメージ等） (43件)	市役所は敷居が高い 市役所は殺風景で怖いイメージ 市役所はなじみがない 市役所で何をしているのかもっと発信してほしい 市役所はブレイン機能を担っていると思う 区役所を充実させてほしい など
都市経営等に関する こと (3件)		市長は移転予定の10年後も職を続けるのか まちづくりの全体感が見えない、市のイメージをしっかりとプランニング してほしい 新しいまちづくりは、一人ひとりの人間性を高めていくことが大切

テーマ所管課以外で対応の意見

分類1	(件)	(割合)	分類2	(件)	(割合)	意見項目	(件)
環境	8	(22.9%)	地球温暖化対策	2	(5.7%)	今後電気自動車の割合が増えると思うがどう考えるか	1
			ごみ処理	1	(2.9%)	スマート都市づくりを進めてほしい	1
			生活環境・自然環境	5	(14.3%)	道端のごみが減った	1
						自然を残してほしい	5
健康・スポーツ	2	(5.7%)	健康づくり	1	(2.9%)	健康維持・健康寿命延伸の取組を発展させてほしい	1
			スポーツ	1	(2.9%)	大規模スポーツイベントの誘致に賛成	1
教育	1	(2.9%)	学校教育	1	(2.9%)	高校(県立)の入学制度に疑問	1
福祉・医療	3	(8.6%)	障害者福祉	1	(2.9%)	障害関連の手続をどの区役所でも対応できるようにしてほしい	1
			地域医療	2	(5.7%)	HPVワクチンを受けやすい環境づくりに取り組んでほしい	1
						感染症への感染等が不安	1
子ども・子育て	2	(5.7%)	子育て支援	2	(5.7%)	一時保育を改善してほしい	1
						公共施設をつくる際には、託児所などを併設するとよい	1
都市インフラ	14	(40.0%)	都市基盤・広域交通網	4	(11.4%)	まちづくりを充実させてほしい	2
						自然災害に備え建築等の規制を強化してはどうか	1
			さいたま新都心駅西口は魅力的な地区	1			
			公共交通・道路	10	(28.6%)	公共交通(鉄道)を充実させてほしい	6
						公共交通(全般)を充実させてほしい	3
						公共交通(バス)を充実させてほしい	1
質の高い都市経営	2	(5.7%)	広報・広聴機能	1	(2.9%)	市民意識調査の調査方法への質問	1
			ICT	1	(2.9%)	Wi-Fi環境を整備してほしい	1
公共施設	2	(5.7%)	スポーツ施設	2	(5.7%)	スポーツができる環境を整備してほしい	2
その他	1	(2.9%)	選挙	1	(2.9%)	期日前投票を充実させてほしい	1
合 計							35

5 調査広聴

(1) 市民意識調査（郵送法）

市民意識調査は、経年的に市政全般にわたる市民の満足度や要望を把握し、その調査結果を今後の施策や事業の推進に反映することを目的として、平成19年度から実施しています。

調査は、市内在住者のほか、市内の事業所に協力をいただき、市外から市内へ通勤する市内在勤者についても対象として行っています。

① 在住者意識調査

- ・調査地域：さいたま市全域
- ・調査対象：さいたま市在住の満18歳以上の男女
- ・調査対象数：5,000人
- ・抽出法：住民基本台帳に基づく層化多段無作為抽出
- ・調査方法：郵送配布・郵送回収法
- ・調査項目：地域での生活、さいたま市のイメージ、市政との関わり、市政への満足度・重視度、新型コロナウイルス感染症、SDGs、今の地域を選んだ理由

② 在勤者意識調査

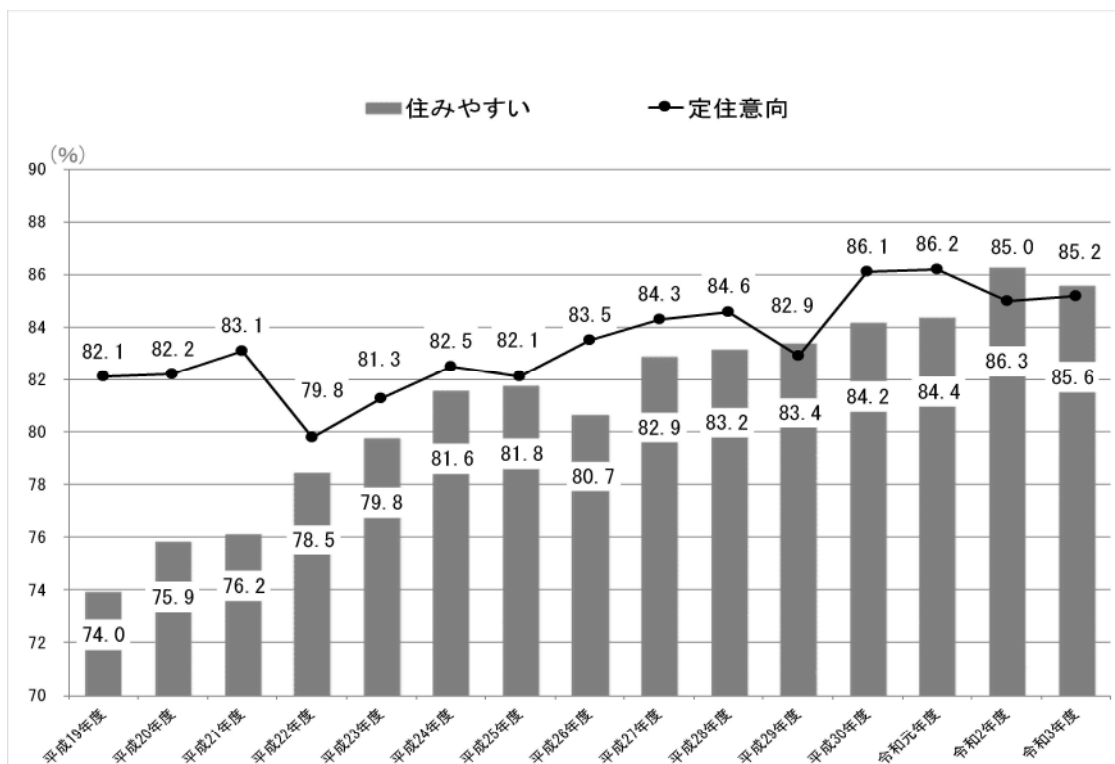
- ・調査地域：さいたま市全域の事業所
- ・調査対象：さいたま市外からさいたま市内の事業所に通勤する満18歳以上の男女
- ・調査対象数：2,000人
- ・抽出法：市内の事業所を無作為に抽出し、事業所を通じて個人への調査を依頼
- ・調査方法：郵送配布・郵送回収法
- ・調査項目：さいたま市のイメージ、市内での活動

③ 年度別実績

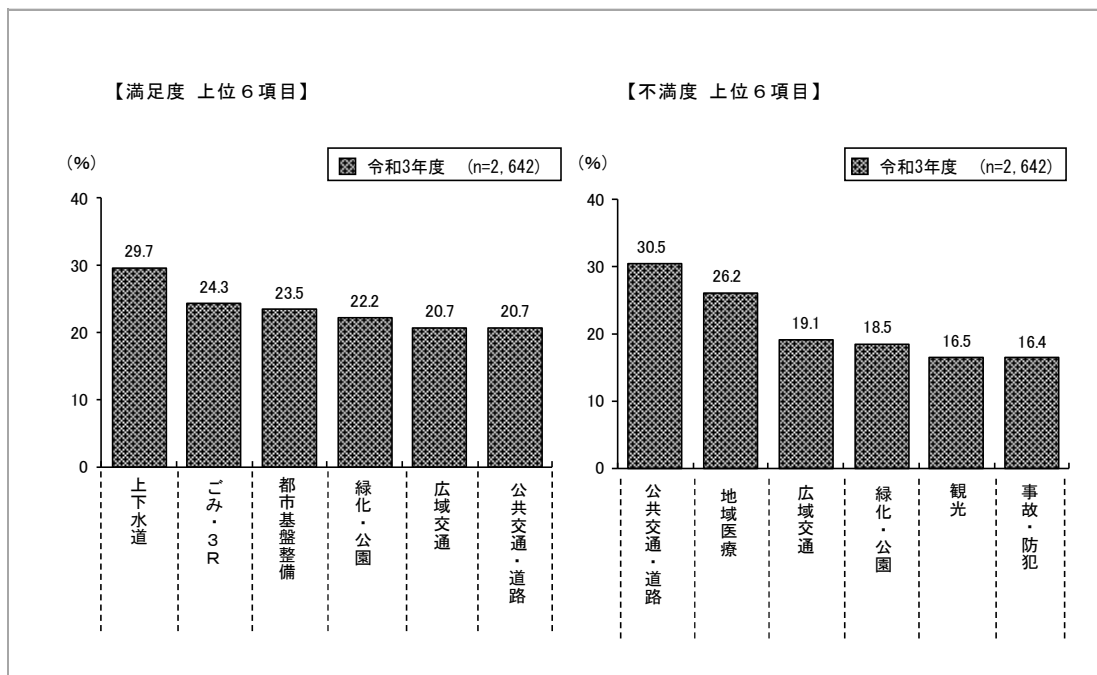
調査種類	対象者数	年度	回答者数	回答率
在住者調査	5,000 人	平成 29 年度	2,508 人	50.2 %
		平成 30 年度	2,530 人	50.6 %
		令和元年度	2,552 人	51.0 %
		令和 2 年度	2,691 人	53.8 %
		令和 3 年度	2,642 人	52.8 %
在勤者調査	2,000 人	平成 29 年度	709 人	35.5 %
		平成 30 年度	672 人	33.6 %
		令和元年度	587 人	29.4 %
		令和 2 年度	634 人	31.7 %
		令和 3 年度	598 人	29.9 %

④ 主な結果

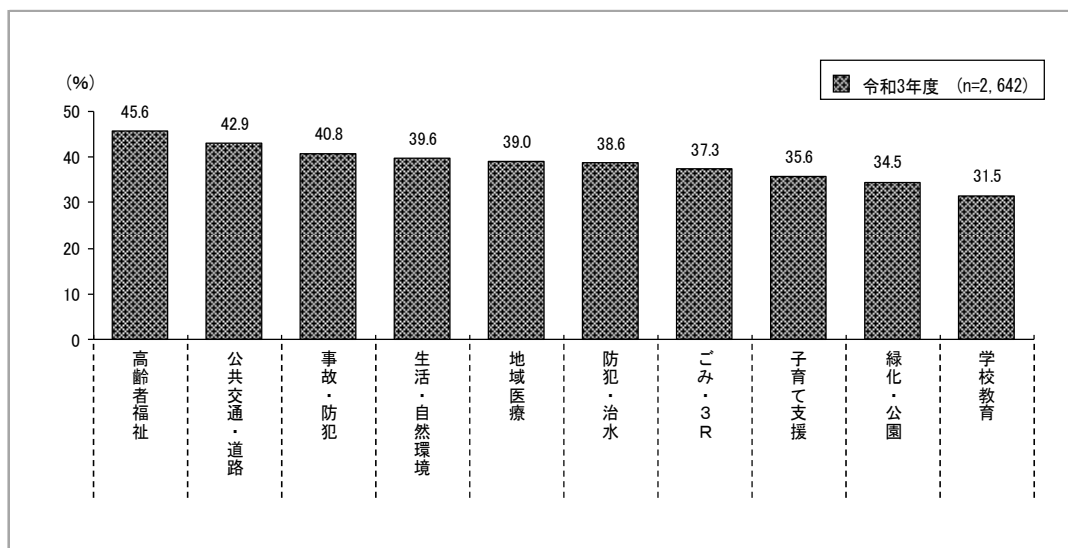
「住みやすさ」と「定住意向」の推移



施策への満足度・不満度（上位6項目）



今後特に重視してほしいと思う施策（上位10項目）



在住者意識調査自由意見

在住者意識調査の回答者に、本市に対する意見や要望を自由記述形式で聞いたところ、766人から1,227件の意見等が寄せられました。

大項目	中項目	件数
1 コミュニティ・ 人権・多文化共生 (11件)	(1) 地域活動	4
	(2) 人権尊重	3
	(3) 多文化共生等	4
	(4) その他	0
2 環境 (38件)	(1) 地球温暖化対策	4
	(2) ごみ処理	19
	(3) 生活環境・自然環境	13
	(4) その他	2
3 健康・スポーツ (21件)	(1) 健康づくり	2
	(2) スポーツ	19
	(3) その他	0
4 教育 (41件)	(1) 学校教育	32
	(2) 生涯学習	9
	(3) その他	0
5 生活安全 (80件)	(1) 事故・防犯	74
	(2) 消費者	0
	(3) 生活衛生・食品	0
	(4) その他	6
6 福祉・医療 (179件)	(1) 高齢者福祉	28
	(2) 障害者福祉	6
	(3) 地域医療	123
	(4) その他	22
7 子ども・子育て (82件)	(1) 子育て支援	81
	(2) 青少年	1
	(3) その他	0
8 文化 (7件)	(1) 文化芸術・歴史	7
	(2) その他	0
9 都市インフラ (282件)	(1) 都市基盤・広域交通網	58
	(2) 都市景観	62
	(3) 公共交通・道路	150
	(4) 上下水道	8
	(5) その他	4

大項目	中項目	件数
10 防災・消防 (22 件)	(1) 防災・治水	22
	(2) 消防・救急	0
	(3) その他	0
11 経済・産業 (23 件)	(1) 産業	16
	(2) 観光	5
	(3) 農業	2
	(4) その他	0
12 質の高い都市経営 (185 件)	(1) 広報・広聴機能	67
	(2) ICT	20
	(3) シティセールス	14
	(4) 健全財政	36
	(5) その他	48
13 その他・総合 (256 件)	(1) 総合(政策・職員・組織など)	191
	(2) 市民意識調査	43
	(3) その他	22
合 計		1,227

在勤者意識調査自由意見

在勤者意識調査の回答者に、本市に対する意見や要望を自由記述形式で聞いたところ、102人から146件の意見等が寄せられました。

大項目	中項目	件数
1 コミュニティ・ 人権・多文化共生 (2 件)	(1) 地域活動	0
	(2) 人権尊重	1
	(3) 多文化共生等	1
	(4) その他	0
2 環境 (6 件)	(1) 地球温暖化対策	0
	(2) ごみ処理	3
	(3) 生活環境・自然環境	2
	(4) その他	1
3 健康・スポーツ (0 件)	(1) 健康づくり	0
	(2) スポーツ	0
	(3) その他	0
4 教育 (1 件)	(1) 学校教育	1
	(2) 生涯学習	0
	(3) その他	0

大項目	中項目	件数
5 生活安全 (8 件)	(1) 事故・防犯	6
	(2) 消費者	0
	(3) 生活衛生・食品	0
	(4) その他	2
6 福祉・医療 (6 件)	(1) 高齢者福祉	1
	(2) 障害者福祉	0
	(3) 地域医療	5
	(4) その他	0
7 子ども・子育て (4 件)	(1) 子育て支援	4
	(2) 青少年	0
	(3) その他	0
8 文化 (1 件)	(1) 文化芸術・歴史	1
	(2) その他	0
9 都市インフラ (59 件)	(1) 都市基盤・広域交通網	14
	(2) 都市景観	7
	(3) 公共交通・道路	34
	(4) 上下水道	1
	(5) その他	3
10 防災・消防 (4 件)	(1) 防災・治水	4
	(2) 消防・救急	0
	(3) その他	0
11 経済・産業 (8 件)	(1) 産業	6
	(2) 観光	2
	(3) 農業	0
	(4) その他	0
12 質の高い都市経営 (30 件)	(1) 広報・広聴機能	1
	(2) ICT	3
	(3) シティセールス	5
	(4) 健全財政	0
	(5) その他	21
13 その他・総合 (17 件)	(1) 総合（政策・職員・組織など）	7
	(2) 市民意識調査	6
	(3) その他	4
合 計		146

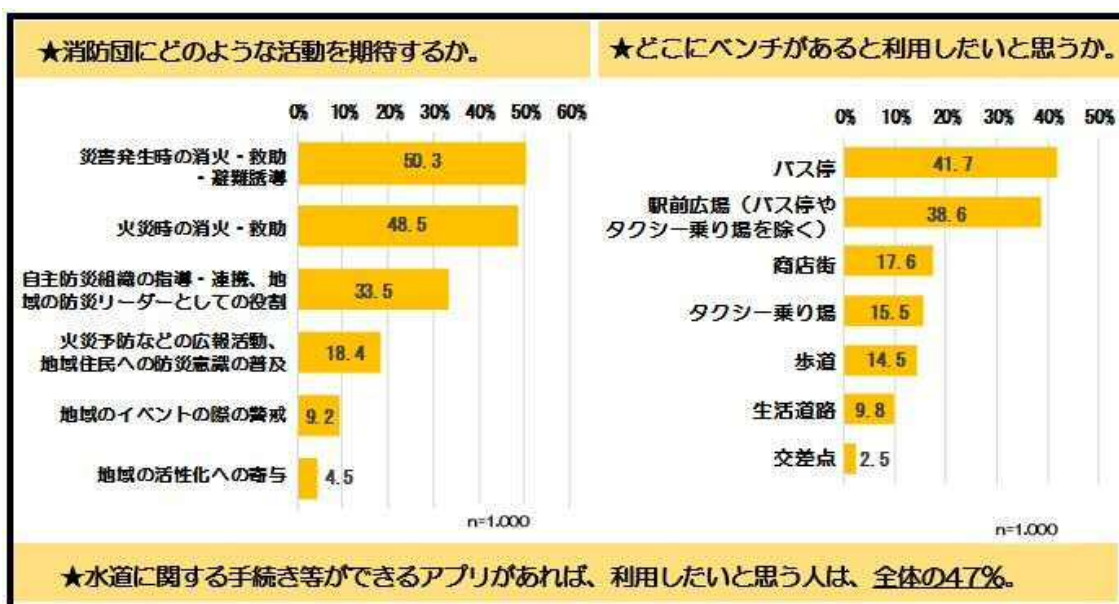
(2) インターネット市民意識調査

インターネット市民意識調査は、郵送による市民意識調査と同様に、市民の満足度や要望を把握し、今後の施策や事業の推進に反映することを目的としており、市内の調査希望に応じて、タイムリーな事柄についての調査を平成 23 年度から実施しています。

- ・ 調査対象：さいたま市在住の満 18 歳以上の男女の計 1,000 人（委託業者に登録しているモニター）
内訳として、18～29 歳・30～39 歳・40～49 歳・50～59 歳・60～69 歳の男女各 100 人
- ・ 実施時期：令和 3 年度は、7 月、8 月、11 月、2 月で計 4 回実施

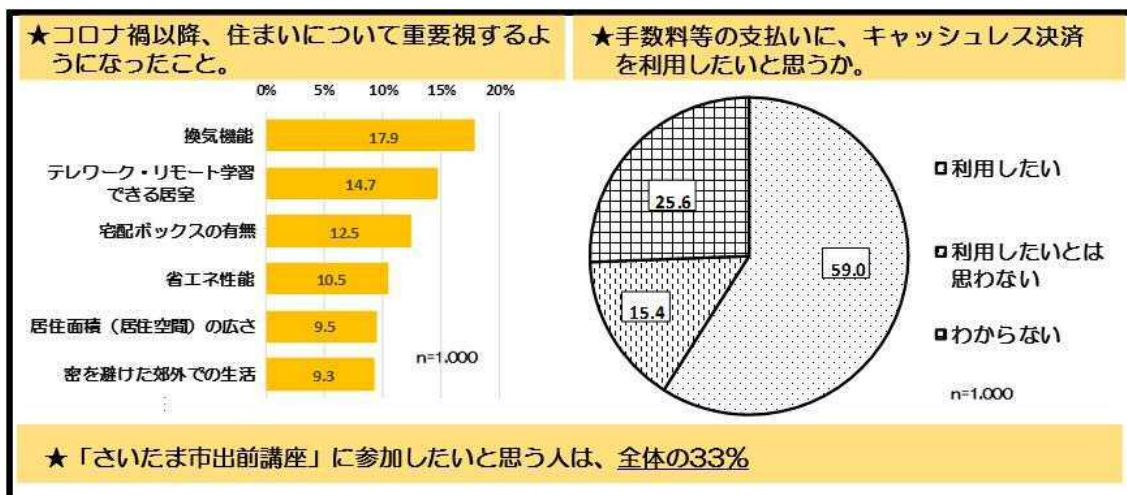
7月調査 計 20 問
さいたま市のテレビ広報番組(広報課)、さいたま市総合振興計画(都市経営戦略部)、民生委員・児童委員(福祉総務課)、消防団(消防団活躍推進室)、ベンチ(道路環境課)、水道に関する手続き・問い合わせ(営業課)
実施 7/2～7/7
結果 8月27日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)



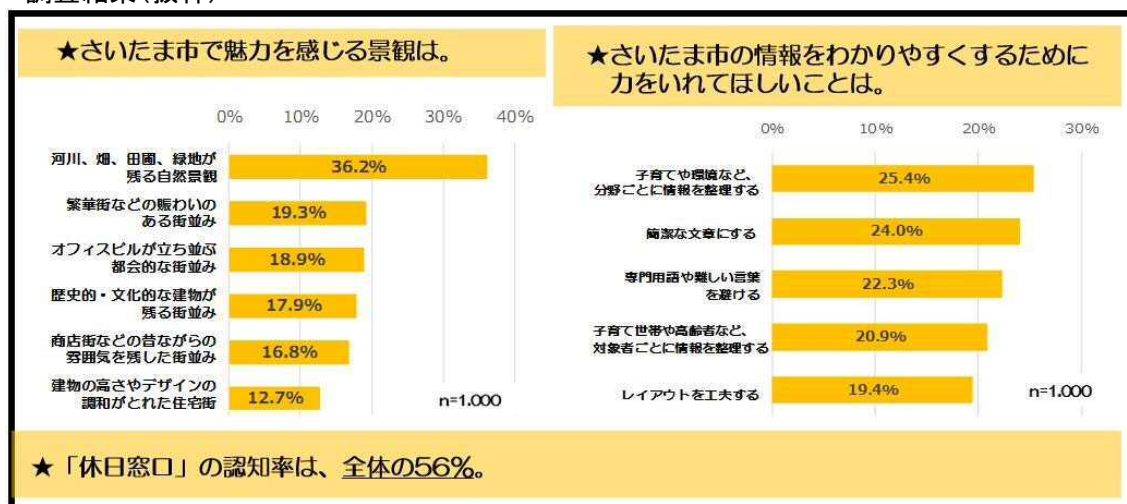
8月調査 計 20 問
新型コロナウイルス感染症や新しい生活様式を踏まえた、今後の住まい方(住宅政策課)、中古住宅(住宅政策課)、キャッシュレス決済(出納課)、アーバンスポーツ(スポーツ政策室)、さいたま市出前講座(広報課)、さいたま市消費生活センターの認知度(消費生活総合センター)
実施 8/6~8/11
結果 9月30日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)



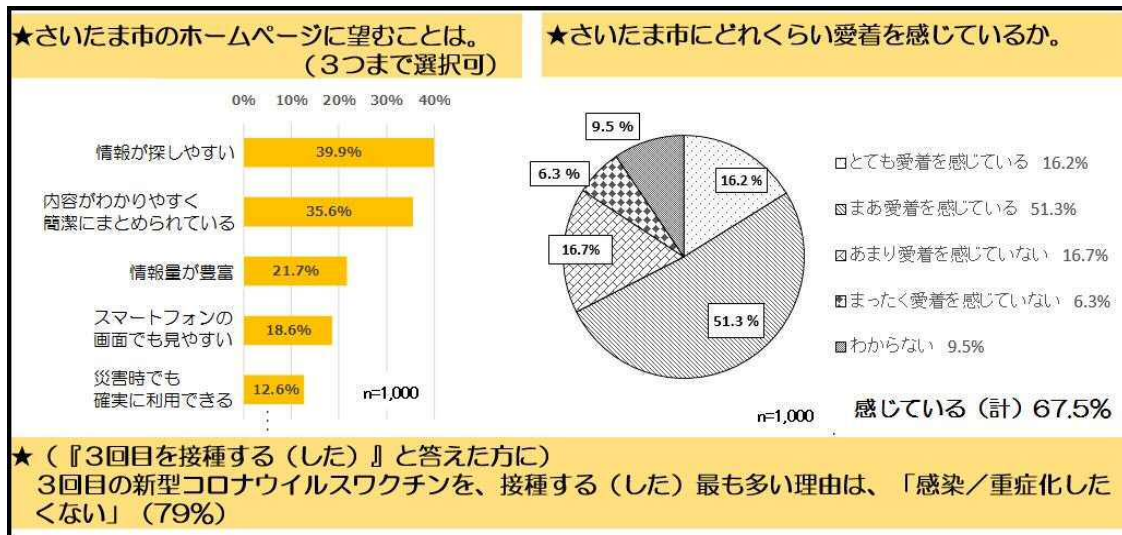
11月調査 計 20 問
区役所における窓口サービス(区政推進部)、さいたま市の景観(都市計画課)、公園のルール(都市公園課)、がん検診(地域保健支援課)、成年年齢引下げに伴う契約(消費生活総合センター)、さいたま市の情報発信(広報課)
実施 11/5~11/9
結果 12月28日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)



2月調査 計 20 問
市ホームページの利便性(広報課)、さいたま市への愛着(シティセールス推進課)、市議会の広報(秘書総務課)、新型コロナウイルスワクチン追加接種(3回目)(新型コロナウイルスワクチン対策室)、食品ロス(資源循環政策課)
実施 2/4~2/8
結果 3月31日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)



6 住民相談

市民の種々の困りごとなどに対して、各種の相談窓口を設けるなど個々のケースに即した適切なアドバイスや回答を行い、市民生活の安定に寄与しています。

(1) 令和3年度実施状況 ※所管課：市民生活安全課

相談区分	件数
法律相談（民事一般）	2,567
法律相談（多重債務）	56
税務相談	156
司法書士の登記・法律相談	509
土地家屋調査士の登記相談	75
社会保険労務士の年金・保険・労務相談	78
行政書士の相続遺言・内容証明相談	163
行政相談	3
借地・借家相談	66
外国人生活相談	61
交通事故相談	87
合計	3,821

7 パブリック・コメント

市政への市民の参画を促すとともに、市民と行政との協働による透明性の高い公正な市政運営を図るため、パブリック・コメント制度を平成15年度から実施しています。

(1) 年度別実績

項目 年度	実施件数	意見提出数	意見項目数	修正項目数	修正率
平成29年度	19	230	534	85	15.9%
平成30年度	10	196	403	26	6.5%
令和元年度	15	186	325	47	14.5%
令和2年度	31	395	1,053	164	15.6%
令和3年度	17	501	872	79	9.1%

(2) 令和3年度実績

No.	条例・計画等の名称	担当課 (名称は当時のもの)	意見提出件数	意見項目数	修正項目数
1	さいたま市民憲章(案)	都市経営戦略部	52	85	0
2	桜木駐車場用地活用方針(案)	東日本交流拠点整備課	14	49	3
3	予防接種事業に関する事務に係る「特定個人情報保護評価書(全項目評価書)」改訂版(素案)	新型コロナウイルススワクチン対策室	2	2	0
4	第11次さいたま市交通安全計画(素案)	市民生活安全課	6	13	2
5	「市民活動の推進」と「市民と行政の協働の促進」に関する指針(改定版)素案	市民協働推進課	4	7	0
6	人権教育及び人権啓発推進さいたま市実施計画【令和4～7年度】(素案)	人権政策・男女共同参画課	3	8	1

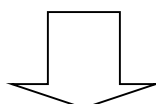
7	さいたま市バリアフリー基本構想(改定素案)	交通政策課	11	28	13
8	新庁舎整備等基本構想(素案)	都市経営戦略部	124	268	31
9	さいたま市総合振興計画実施計画(改定案)	都市経営戦略部	234	258	7
10	さいたま市田園環境整備マスタープラン(素案)	農業環境整備課	2	2	0
11	中央区役所周辺の公共施設再編方針(案)	まちづくり総務課	10	37	5
12	予防接種事業に関する事務に係る「特定個人情報保護評価書(全項目評価書)」改訂版(素案)	新型コロナウイルス スワクチン対策室	0	0	0
13	さいたま市ゼロカーボンシティ推進戦略(素案)	環境創造政策課	7	20	5
14	(仮称)第2次さいたま市空き家等対策計画(素案)	環境創造政策課	4	10	2
15	さいたま市ケアラー支援条例(仮称)の骨子案	福祉総務課	6	37	7
16	さいたま市公衆浴場法施行条例の一部を改正する条例(骨子案)	生活衛生課	1	1	0
17	さいたま市見沼田圃基本計画アクションプラン(令和4年度~令和8年度)(素案)	見沼田圃政策推進室	21	47	3
合 計			501	872	79

(3) パブリック・コメント制度の流れ

条例・計画等の素案の作成

対象となるのは、市の総合的な構想、基本的な方針・計画の策定又は変更や市の基本的な制度を定める条例、市民等に義務を課し・権利を制限する条例等の制定又は改廃などです。

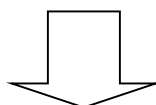
詳しくは、さいたま市パブリック・コメント制度要綱（78 ページ）をご覧ください。



条例・計画等の素案と関連資料の公表、市民から意見募集

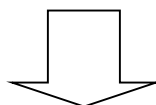
意見募集期間は、原則として1か月以上です。

条例・計画等の素案と関連資料の公表は、各区役所情報公開コーナー・関連課所・施設等への配置や市のホームページへの掲載等により行います。



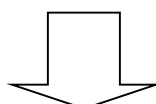
市民が意見を提出

郵便（専用封筒があります）や電子メール、FAXで送っていただくか、直接お持ちいただきます。



提出された意見を考慮して条例案・計画等を確定

いただいた意見を整理・集計し、意見を取り入れた修正等を行い、条例案・計画等を確定します。



提出された意見の概要と市の考え方の公表、策定した条例案・計画等の公表

公表は、各区役所情報公開コーナー・関連課所・施設等への配置や市のホームページへの掲載等により行います。

8 コールセンター

電話、FAX、電子メールにより、市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報などの様々な問合せにお答えする窓口として、「さいたまコールセンター」を平成19年7月1日から開設しています。

平成25年4月からは、区役所等の代表電話とコールセンターの統合を順次進め、現在は、本庁及び各区役所、南・北部建設事務所の代表電話を統合しています。

受付時間については、電話は午前8時から午後9時まで、電子メール、FAXは24時間、いずれも年中無休です。

<電話番号等>

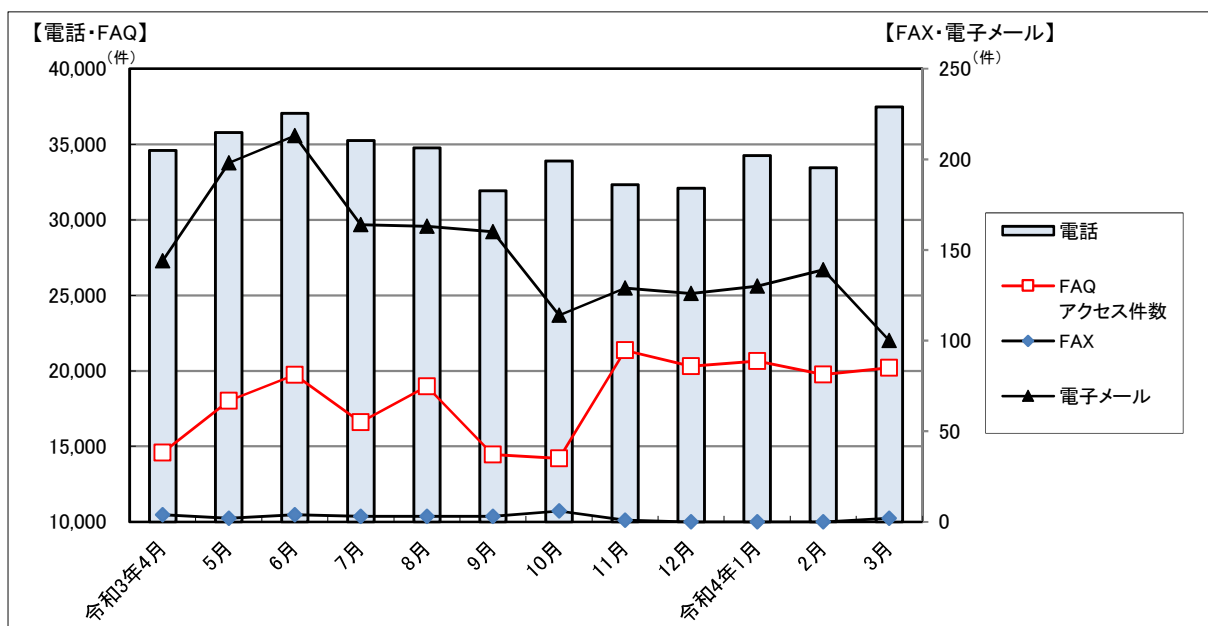
- ・ 電話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

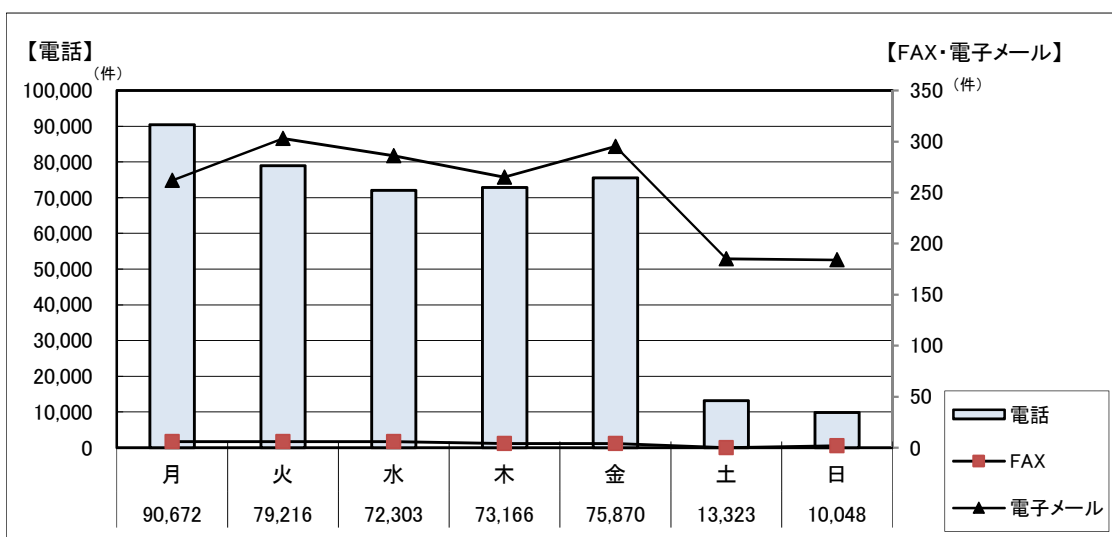
年 度	受付件数			
	電 話	F A X	電子メール	合 計
平成29年度	384,127	53	1,567	385,747
平成30年度	383,484	32	1,213	384,729
令和元年度	388,391	23	1,317	389,731
令和2年度	432,998	37	1,722	434,757
令和3年度	412,790	28	1,780	414,598

② 令和3年度月別受付件数



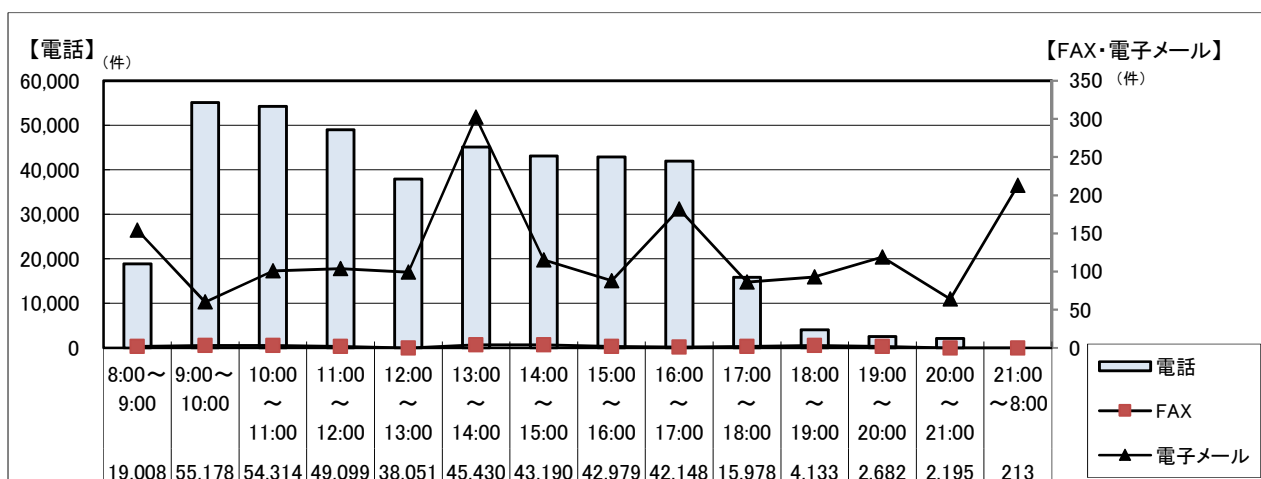
	令和3年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和4年 1月	2月	3月
受付件数	34,738	35,970	37,261	35,408	34,920	32,091	34,010	32,451	32,223	34,385	33,579	37,562
(内電話)	34,590	35,770	37,044	35,241	34,754	31,928	33,890	32,321	32,097	34,255	33,440	37,460
(内FAX)	4	2	4	3	3	3	6	1	0	0	0	2
(内電子メール)	144	198	213	164	163	160	114	129	126	130	139	100
FAQ アクセス件数	14,582	18,015	19,739	16,597	18,964	14,450	14,204	21,362	20,300	20,656	19,747	20,211

③ 令和3年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	90,672	79,216	72,303	73,166	75,870	13,323	10,048
(内電話)	90,404	78,907	72,011	72,897	75,571	13,138	9,862
(内FAX)	6	6	6	4	4	0	2
(内電子メール)	262	303	286	265	295	185	184

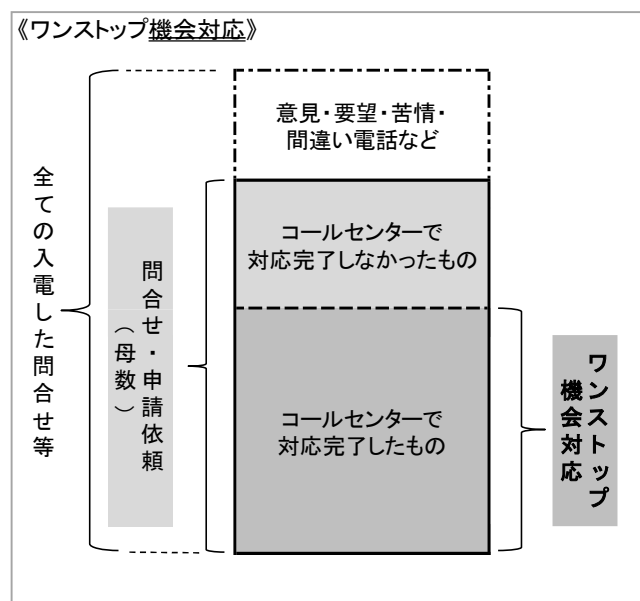
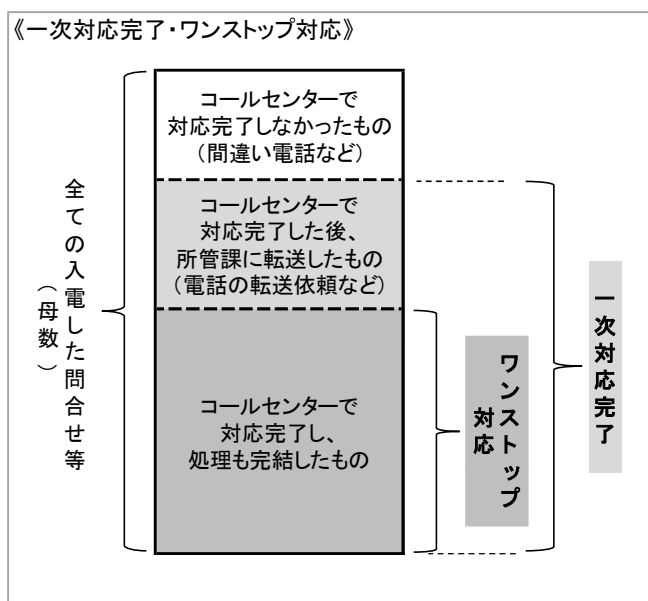
④ 令和3年度時間帯別受付件数



	8:00~9:00	9:00~10:00	10:00~11:00	11:00~12:00	12:00~13:00	13:00~14:00	14:00~15:00	15:00~16:00	16:00~17:00	17:00~18:00	18:00~19:00	19:00~20:00	20:00~21:00	21:00~8:00
受付件数	19,008	55,178	54,314	49,099	38,051	45,430	43,190	42,979	42,148	15,978	4,133	2,682	2,195	213
(内電話)	18,852	55,115	54,210	48,993	37,952	45,124	43,071	42,889	41,965	15,890	4,037	2,561	2,131	0
(内FAX)	2	3	3	2	0	4	4	2	1	2	3	2	0	0
(内メール)	154	60	101	104	99	302	115	88	182	86	93	119	64	213

(2) 令和3年度サービス指標

指標		説明	実績
コールセンター 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	99.1 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	62.1 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	72.6 %
本庁舎代表 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	98.9 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	39.1 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	58.9 %
各区代表電話 番号	一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	99.0 %
	ワンストップ対応率	入電した問合せ等にワンストップで対応した件数の割合	39.2 %
	ワンストップ機会 対応率	問合せや申請依頼にワンストップで対応した件数の割合	61.5 %
全体	平均応答速度	着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	7.24 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	77.1 %
	平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した平均時間	2分2秒
	市民満足度	市民からみたコールセンターの応対品質（5点満点）	4.95 点



(3) 令和3年度利用者満足度調査結果

コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価していただきました。

① 調査期間

第1回 令和3年11月4日（木） ～ 令和3年12月4日（土）
第2回 令和4年3月18日（金） ～ 令和4年4月29日（金）

② 調査方法

コールセンターに電話でお問合せされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、約400人の方に対してアンケートを実施しました。

③ 調査結果

	第1回	第2回
5点	380人	380人
4	19人	19人
3	1人	1人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.95点	4.95点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・待ち時間も短く、知りたい情報をすぐに教えてもらった。
- ・色々電話をまわされると思ったが、ワンストップで答えてもらった。
- ・日曜日なので休みだと思っていたが、疑問が解決してよかった。
- ・不明点がないか等を聞いてくれたのがよかった。
- ・お休みの日にも対応していただきとても助かった。
- ・外国人の私にもわかりやすかった。
- ・質問に対しての案内内容が的確だった。
- ・少しわかりづらかった。

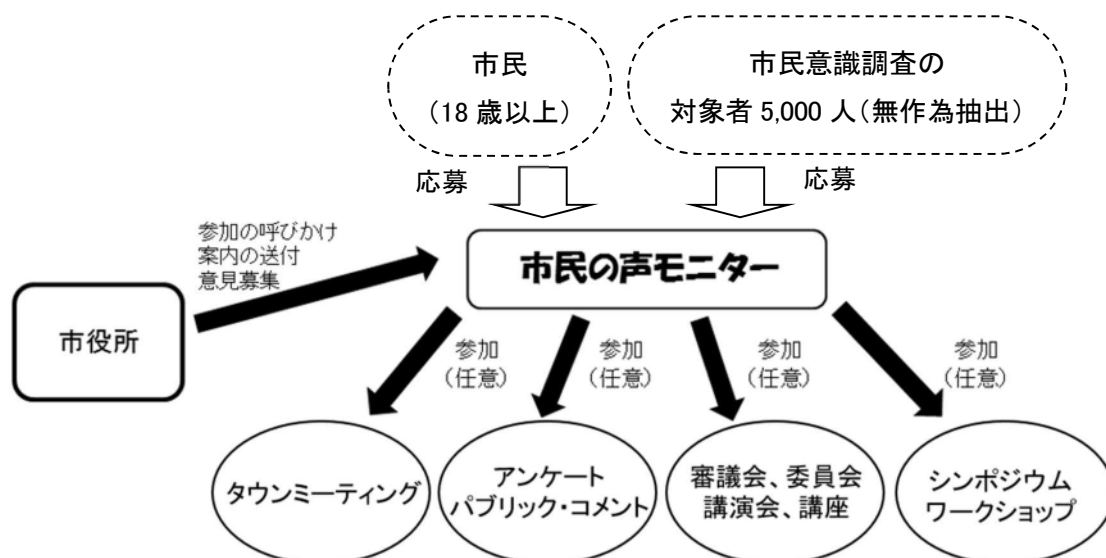
9 市民の声モニター

市民意識調査（郵送法）の対象者 5,000 人を含め、広く市民からモニターを募集し、ご登録いただいた方に、タウンミーティング、審議会、委員会、シンポジウム、ワークショップ、講演会及び講座などの「市民の声」を聴く事業への参加を通じて、市に意見を寄せていただく制度です。

無作為抽出の手法を取り入れ、多くの潜在的な市民の意向を把握して事業に生かすため、平成 27 年度から実施しています。

平成 30 年度の登録者から、登録期間を翌々年度の 3 月末までとしました。

(1) 市民の声モニターのイメージ



(2) 市民の声モニター登録者数

年 度	登録者数
平成 29 年度	135 人
平成 30 年度	239 人
令和元年度	187 人
令和 2 年度	174 人
令和 3 年度	321 人

※令和 2 年度まで各年 9 月 1 日現在

※令和 3 年度から各年 3 月 31 日現在

10 子どもの提案

未来を担う子どもたちから、市のまちづくりに対する提案を聴く機会を設け、子どもたちからの提案を市政に反映することを目的として「子どもの提案」制度を平成 28 年度から実施しています。令和 3 年度は市立中学校（59 校）及び協力していただける私立中学校（6 校）に通う中学生から提案を募集しました。

(1) 令和 3 年度子どもの提案制度 募集テーマ

No.	テーマ	担当課	意見提出 件数	意見項目数
1	病気にならない、けがをしないためにできることって何だろう？～子どもの医療費の制度を守っていくためのアイデアを～	年金医療課	861 件	2,434 件
2	こんな活動があったら少年消防団に入団してみたい！	予防課	142 件	119 件
3	「心のバリアフリー」を広めていくには？	交通政策課	273 件	486 件
4	緑豊かな魅力あるまちになるためには？	みどり推進課	535 件	1,126 件
合計			1,811 件	4,165 件

(2) 主な提案概要

No.	テーマ	提案概要
1	病気にならない、けがをしないためにできることって何だろう？～子どもの医療費の制度を守っていくためのアイデアを～	<ul style="list-style-type: none"> 十分な睡眠、バランスの良い食事、適度な運動を心掛ける。 ジェネリック医薬品（後発医薬品）に替える。 家族、学校、地域などで直接声掛けをする。
2	こんな活動があったら少年消防団に入団してみたい！	<ul style="list-style-type: none"> 少年消防団の体験等を行う。 少年消防団の活動内容等を情報発信する。
3	「心のバリアフリー」を広めていくには？	<ul style="list-style-type: none"> 積極的に声を掛けることが大切だと思う。 一人ひとりの思いやり、行動が必要である。
4	緑豊かな魅力あるまちになるためには？	<ul style="list-style-type: none"> 街に緑のカーテンを作ると良い。 市が栽培キットを配布して、市民が自由に使える公共の畑を作ると良い。

参 考 資 料

- さいたま市長への提案制度要綱
- 市長への提案制度「わたしの提案」処理要領
- さいたま市市民の声取扱要綱
- さいたま市タウンミーティング運営要領
- さいたま市パブリック・コメント制度要綱
- 市民の声モニター制度要綱
- 子どもの提案制度要綱

さいたま市長への提案制度要綱

(目的)

第1条 この要綱は、さいたま市長への提案制度（さいたま市長に提出された、市政に対する提案、意見、要望等をいう。以下「わたしの提案」という。）に関し必要な事項を定めることにより、市政運営への反映と市民参加意識の促進を図り、もって開かれた市政の推進に寄与することを目的とする。

(提出手段)

第2条 わたしの提案の提出手段は、原則として専用の提案用紙（第1号様式）、専用のファクシミリ又は「市民の声Web」から投稿されたものとする。

(専用の提案用紙の配置)

第3条 専用の提案用紙は、市役所、区役所、市の主な公共施設等に配置する。

(処理システム)

第4条 わたしの提案の処理に当たっては、さいたま市市民の声取扱要綱に基づき、市民の声データベースシステムを用いて処理するものとする。

(受付)

第5条 わたしの提案は、広聴課において受け付ける。

(回答方法)

第6条 受け付けたわたしの提案については、市長の署名入りの文書（第2号様式）又は当該内容に対し回答を行う課（以下「回答担当課」という。）による面談、電話、文書、電子メール等で、わたしの提案を行った者（以下「提案者」という。）へ回答するものとする。

2 回答担当課による提案者への直接の回答（以下「直接回答」という。）は、受け付けたわたしの提案が次の各号のいずれかに該当するとき、行うことができる。

- (1) 提案者が、直接回答を望んでいるもの
- (2) 迅速な対応が必要なもの
- (3) 提案者に対し、詳細な説明が必要となるもの
- (4) 簡易な回答のもの
- (5) 市長の署名入りの文書での回答後、同一提案者から趣旨が同様である内容のわたしの提案が寄せられたもの

(6) 前各号に掲げるもののほか、広聴課長又は回答担当課長が直接回答すると判断したもの

3 第1項の規定により回答担当課が文書で直接回答する場合は、回答担当課長名で行うものとする。ただし、必要に応じ、部長名、局長名等で回答することができる。

4 広聴課長は、わたしの提案が一定の期間に大量に提出され第1項の規定による回答が困難であると認められる場合、回答担当課長と協議の上、回答を市ホームページへ掲載することにより、回答に代えることができる。

(回答基準)

第7条 前条第1項の規定にかかわらず、受け付けたわたしの提案が、次の各号のいずれかに該当するときは、原則として回答しないものとする。

- (1) 回答が不要である旨の記載があるもの
- (2) 回答が不要である旨の確認がとれたもの
- (3) 同一提案者から趣旨が同様である内容のわたしの提案が複数回寄せられ、今後、回答しない旨を通告したにもかかわらず、再度わたしの提案があったもの
- (4) 提案者の住所、氏名、連絡先等が不明確なもの
- (5) 個人又は団体等を誹謗し、若しくは中傷する内容のもの又は公序良俗に反する内容のもの
- (6) 企業等の営利を目的とするもの
- (7) 宗教に関するもの
- (8) 提案者と市との間で係争中又は同案件について判決があったもの
- (9) 提案の趣旨が不明確なもの
- (10) 提案者が市職員であるもの
- (11) 学校の授業等の一環として提出されたもの
- (12) 前各号に掲げるもののほか、広聴課長又は回答担当課長が回答不要と判断したもの

(処理状況の公表)

第8条 広聴課長は、月毎の統計情報及び提案者への回答内容を随時公表するものとする。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

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20年2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25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26年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年3月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年3月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱の施行の際現にこの要綱による改正前の各要綱の規定により作成されている様式については、当分の間、使用することができる。

第1号様式

わたしの提案

年 月 日

(〒 -)

住 所

ふりがな

氏 名

年
齡

歳

電
話

()

職
業

1. 会社員 2. 自営業 3. 公務員 4. 学生 5. 無職
6. その他 ()

※具体的にご意見・ご提案をお書きください。

回答が不要である場合、
右の□に✓を記入してください。

【略図】 ※必要に応じ、略図をお書きください。

この「わたしの提案」は、市民の皆様が「さいたま市」について考えておられること、気付かれたことなどをお寄せいただき、今後の市政の運営に役立たせることで、市政をより身近なものとしていただくために実施しています。

いただきましたご意見やご提案につきましては、担当する部課において対応し、市政への反映に努めてまいります。

ぜひ、市民の皆様の建設的なご意見、ご提案を、この手紙でお寄せいただきますようお願い申し上げます。

さいたま市長 清水 勇 人

- 市民の皆様から寄せられた提案などを、個人が特定できないようにしたうえで要旨を市のホームページなどに掲載させていただくことがあります。
- 個人情報については、適正に管理を行い、他の目的に利用することはありません。
- 提案に関するお問い合わせは、市長公室秘書広報部広聴課へどうぞ。（電話048-829-1931）

第2号様式

様

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

年 月 日

さいたま市長

市長への提案制度「わたしの提案」処理要領

(趣旨)

第1条 この要領は、市長への提案制度「わたしの提案」（以下「提案」という。）を迅速かつ正確に処理し、その有効利用を図るため、提案の事務処理について、必要な事項を定める。

(処理)

第2条 広聴課長は、提案を受け付けたときは、提案の内容を所管する課の課長（以下「回答担当課長」という。）に市民の声データベースシステム（以下「データベース」という。）を用い、提案の写しを送付し、対応を依頼するものとする。

2 提案の受付の日付は、さいたま市の休日を定める条例（平成13年さいたま市条例第2号）第1条に掲げる日（以下「閉庁日」という。）以外の日（以下「開庁日」という。）の午後5時15分までに広聴課に届いたものを当日の日付とし、午後5時15分を過ぎて広聴課に届いたものを翌日（その日が閉庁日に当たるときは、その日後において、その日に最も近い開庁日）の日付とする。

3 さいたま市長への提案制度要綱（以下「要綱」という。）第2条に規定する提出手段以外の方法で提出された文書等のうち、提案を行った者が文書等に「わたしの提案」と明記している場合、広聴課長は、これを提案として取り扱うことができる。

4 回答担当課長は、送付を受けた提案のうち、要綱第6条第1項の規定により市長の署名入りの文書で回答するものについては、提案に対する市の見解又は対応（以下「回答の方向性」という。）及び回答を作成し、受付の日から7開庁日以内にデータベースにより広聴課長に報告するものとする。ただし、期間内に報告することができない理由があるときは、当該期間を超えて報告することを妨げない。

5 広聴課長は、報告された回答の方向性及び回答をもとに、報告を受けた日から3開庁日以内に回答文書を作成し、市長への報告及び説明を行い、市長の承認及び指示を受けるよう努めるものとする。市長の指示事項がある場合は、当該指示事項を踏まえ、回答担当課長が回答を修正し、データベースに登録する。広聴課長は、登録された回答をもとに、回答文書を修正する。

- 6 広聴課長は、前項で作成した回答文書に市長から署名を受けた後、速やかに提案者へ送付するものとする。
- 7 回答担当課長は、提案者に対し直接回答するものについては、受付の日から5開庁日以内に回答するよう努めるとともに、データベースに回答内容の登録（文書で回答した場合は回答文書の写しを添付して登録）を行うものとする。
- 8 回答担当課長は、匿名により回答できないものについては、回答の方向性を受付の日から5開庁日以内にデータベースに登録し、市政運営に反映するよう努めるものとする。
- 9 広聴課長は、前項の規定によりデータベースに回答の方向性を登録する提案を除き、要綱第7条の規定により回答しないものについて、回答担当課長に提案の写しを参考送付するものとする。
- 10 第8項の規定にかかわらず、回答担当課長は、同一年度において趣旨が同様である内容の提案に対する回答の方向性が既にデータベースに登録されている場合、回答の方向性をデータベースに登録しないことができる。この場合において、広聴課長は、回答担当課長に提案の写しを参考送付する。
- 11 広聴課長は、提案内容が本市以外の官公署等に属するもので市が所管する事項と関係が深いと認められるものについては、市の関連する課（室）所を通じて、関係官公署等へ回送又は対応を依頼するものとする。ただし、関連する課（室）所がない場合は、広聴課長から直接、関係官公署等へ回送又は対応を依頼する。
- 12 広聴課長は、第7項から第10項までの規定によりデータベースに登録された内容を取りまとめ、市長に報告するものとする。

(役割)

第3条 さいたま市広報推進責任者設置要綱第1条の規定により置かれる広報推進責任者は、提案の対応に関し、進行管理を行う。

- 2 広聴課長は、回答の方向性及び回答の作成の進捗状況を把握するとともに、回答期限を超えている回答担当課長に対して、状況確認及び催促を行う。

(その他)

第4条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、広聴課長が別に定める。

附 則

この要領は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年2月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成21年7月13日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年3月1日から施行する。

さいたま市市民の声取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、市に様々な手段で寄せられる市民の提案、要望、苦情等（以下「市民の声」という。）を、さいたま市市民の声データベースシステム（以下「データベース」という）により管理するとともに、寄せられた市民の声の公表及び市政への反映に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(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) データベース 市民の声を一元的に管理するために広聴課が管理及び運用をするシステムで、さいたま市イントラネットに接続する情報端末から職員が入力及び検索をすることができるものをいう。
- (2) 受付担当課 市民の声を受付けた課室等をいう。
- (3) 回答担当課 市民の声に対し回答を行う課室等をいう。
- (4) 個人情報 さいたま市個人情報保護条例（平成13年さいたま市条例第18号）第2条第1号に規定する個人情報をいう。
- (5) 発意者 市に対し、市民の声を寄せた個人又は法人その他の団体の代表者をいう。
- (6) 進捗公開 寄せられた市民の声の対応状況を市のホームページから市民が閲覧できる状態にすることをいう。
- (7) 庁内公開 市民の声に対する対応完了後、データベースを利用して職員が閲覧及び検索をすることができる状態にすることをいう。
- (8) 市民公開 市民の声に対する対応完了後、データベースを利用して市のホームページから市民が閲覧できる状態にすることをいう。

(対象事業等)

第3条 市民の声は、次に掲げる事業に区分して管理を行うものとする。

- (1) わたしの提案 さいたま市長への提案制度要綱（平成14年4月1日決裁）に基づき広聴課が実施する事業
- (2) タウンミーティング 市民の意見を市政に反映することを目的として、市民と市長が直接対話するため広聴課が実施する事業
- (3) 市民意識調査 郵送によるアンケート方式により、市政全般にわたる市民の満足度や要望を把握するため広聴課が実施する事業
- (4) 陳情・要望等 団体等から陳情書又は要望書等の形式で提出された案件に対して、対応を行う事業（市議会に提出されたものを除く。）
- (5) 所管課受付対応 陳情・要望等を除き、コールセンターに寄せられた要望を含め、各課室等が受け付けた市民の声に対し、対応を行う事業
- (6) 子どもの提案 子どもの提案制度要綱（平成28年4月1日決裁）に基づき広聴課が実施する事業

(役割分担)

第4条 広報監は、第1条の目的を達成するため、データベースの運用責任者として総括的に進行管理を行うとともに、個人情報の保護のために必要な措置を講じなければならない。

2 広聴課長は、広報監の業務を補佐するため、データベースの運用責任補助者として所要の事務を行う。

3 さいたま市広報推進責任者設置要綱(平成13年8月28日決裁)第1条の規定により置かれる広報推進責任者は、データベースの運用に関し、所管事務の範囲内において進行管理を行うとともに、個人情報の保護のために必要な措置を講じなければならない。ただし、広報推進責任者を置かない局・区においては、局・区長が指名した職員(以下、「指定推進責任者」という。)がその役割を行う。

4 課室長は、データベースの運用に関し、所管事務の範囲内において進行管理を行うとともに、個人情報の保護のために必要な措置を講じなければならない。

(閲覧権限者及び閲覧の範囲)

第5条 データベースの閲覧権限者及び閲覧範囲は、別表のとおりとする。

2 前項に規定する閲覧権限者及び閲覧範囲のデータベースにおける設定は、広聴課長が行うものとする。

3 課室長は、前項の規定により設定された閲覧権限者又は閲覧範囲の変更が必要となったときは、人事異動に伴う場合を除き、広聴課長に依頼するものとする。

(受付担当課)

第6条 受付担当課は、市民の声を受け付けたときは、速やかにデータベースに登録するものとする。ただし、受け付けた市民の声が多管外の事務に係るものである場合又は一部多管外の事務を含む場合は、関係課が協議し、受付担当課及び回答担当課を決定することができる。

2 前項の規定にかかわらず、わたしの提案については、広聴課が受付担当課となる。

(登録対象外)

第7条 前条第1項の規定にかかわらず、寄せられた市民の声が多の各号のいずれかに該当するときは、当該市民の声は、登録対象外とする。

(1) 即時に対応が完了したもの

(2) 政策形成の過程で市民意見の聴取を行ったもの

(3) 他の制度により対応が完了するもの

(4) 市政や区政に関する内容でないもの

(5) 発意者と市との間で係争中又は同案件について判決があったもの

(6) 前各号に掲げるもののほか、受付担当課長が登録不要と判断したもの

2 前項は、わたしの提案については適用しない。

(回答担当課)

第8条 回答担当課は、回答内容をデータベースに登録し、回答を行うものとする。ただし、回答しないこととしたときは、その理由等をデータベースに登録するものとする。

(相互連携)

第9条 受付担当課と回答担当課とが異なるときは、相互に連絡を行い、処理が円滑に進むよう努めなければならない。

2 同一の案件に対し、回答担当課が複数あるときは、関係課で協議して回答の主管課を定め、回答を取りまとめて行うことができる。

(決裁)

第10条 受付担当課及び回答担当課は、必要に応じ、データベースに入力したデータを活用し、電子文書管理システムにより決裁を行うものとする。この場合において、決裁区分は各課室長の決するところによるものとする。

(進捗公開)

第11条 受付担当課及び回答担当課は、寄せられた市民の声の対応状況（タウンミーティング、市民意識調査及び子どもの提案制度に係る対応状況を除く。）を市のホームページに進捗公開するものとする。ただし、第15条に該当すると判断した場合は、対象外とする。

2 進捗公開は、次に掲げる項目について行うものとする。

- (1) 受付日
- (2) 提出方法
- (3) 提出手段
- (4) 提案内容
- (5) 状況

(庁内公開)

第12条 回答担当課は、回答が完了した市民の声について、個人情報の保護のために必要な措置を講じた後、庁内公開を行うものとする。なお、庁内公開する期間は3年とする。

2 前項の規定にかかわらず、わたしの提案については、広聴課が個人情報の保護のために必要な措置を講じた後、庁内公開を行うものとする。

3 庁内公開は、次に掲げる項目について行うものとする。

- (1) 受付ID
- (2) 受付日
- (3) 受付担当課
- (4) 提案種類
- (5) 市民の声種別
- (6) 受付経路
- (7) タイトル
- (8) 提案概要
- (9) 分野分類
- (10) 庁内公開回答
- (11) 回答担当課

(市民公開)

第13条 回答担当課は、所管課受付対応の市民の声について、また、広聴課は、回答を

行ったわたしの提案については、個人情報の保護のために必要な措置を講じた後、市民公開を行うものとする。なお、市民公開する期間は1年とする。

2 市民公開は、次に掲げる項目について行うものとする。

- (1) 受付日
- (2) 回答担当課
- (3) 公開日
- (4) タイトル
- (5) 提案内容
- (6) 回答
- (7) 分野分類

(公開項目の取扱い)

第14条 庁内公開又は市民公開を行っている項目は、原則として修正することができない。ただし、やむを得ない理由で修正する場合は、回答に補足説明を付記するものとする。

(非公開の基準)

第15条 第11条から第13条までの規定にかかわらず、市民の声が次に掲げる場合に該当するときは、原則として進捗公開、庁内公開及び市民公開は行わないものとする。

- (1) 内容から個人が類推され、又は特定されるおそれがある場合
- (2) 発意者から公開しない旨の申出があった場合
- (3) 誹謗し、若しくは中傷する内容、営利を目的とする内容又は公序良俗に反する内容を含んでいる場合
- (4) 同一の発意者から同一の趣旨で複数回寄せられた案件で、既に公開済みの場合
- (5) 回答を行わないこととした場合
- (6) 前各号に掲げる場合のほか、受付担当課長又は回答担当課長が公開しないと決定した場合

2 前項第5号は、わたしの提案及び所管課受付対応の庁内公開については適用しない。

(反映状況の確認)

第16条 広聴課は、市民の声に対する回答後の対応状況を把握するため、市政への反映状況の確認を行うものとする。

(発意者の個人情報に関する項目の削除)

第17条 広聴課は、データベースに登録された市民の声について、当該市民の声を受付けた日の属する年度の翌年度の4月1日から5年を経過した後、データベースから発意者の個人情報に関する項目の削除を行う。

(その他)

第18条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成26年12月1日から施行する。ただし、第12条の改正（同条を第13条とする改正を除く。）は、平成27年2月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 陳情・要望等及び所管課受付対応については、この要綱の施行の日から平成26年12月31日までの間は、この要綱による改正後の要綱第11条の規定は、適用しない。

附 則

この要綱は、平成28年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

別表 閲覧権限者及び閲覧の範囲

閲覧者	閲覧範囲	閲覧項目
市長	全て	全て
副市長	さいたま市副市長事務分担規程(平成24年さいたま市訓令第12号)で定める分担事務に係る案件	閲覧範囲に係る全ての項目
広報推進責任者及び指定推進責任者	広報推進責任者及び指定推進責任者としての所管事務に係る案件	
受付担当課 (市長及び副市長を除き当該受付担当課の上位職を含む。)	受付担当課としてシステム登録した案件	
回答担当課 (市長及び副市長を除き当該回答担当課の上位職を含む。)	回答担当課としてシステム登録した案件	
運用責任者及び運用責任補助者	全て	全て

さいたま市タウンミーティング運営要領

平成22年6月30日

市長公室 広聴課

(目的)

第1条 この要領は、さいたま市タウンミーティングの円滑な運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(開催)

第2条 タウンミーティングの開催については、別に定める実施概要のとおり行う。

(参加者の心得)

第3条 参加者は、タウンミーティングを円滑に進めるために、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 会場において、大きな声を出したり、みだりに席を離れることなど他人の迷惑となる行為をしないこと。
- (2) 会場において、携帯電話は電源を切るかマナーモードに設定し、通話はしないこと。
- (3) 会場において、食事又は喫煙をしないこと。
- (4) 会場において、撮影及び録音等をしないこと。
- (5) その他、タウンミーティングの円滑な運営の妨害となる行為をしないこと。
- (6) その他、係員の指示に従うこと。

2 参加者が前項の規定を守らないときは、係員はこれを制止し、その命令に従わないときは、これを退場させることができる。

(傍聴者)

第4条 傍聴を希望する者は、受付で、氏名と住所を記入し、係員の指示に従い会場に入場するものとする。

2 傍聴の受付は、開催予定時刻30分前から開催予定時刻までの間、先着順に行い、定員になり次第受付を終了するものとする。なお、同着により定員を超えるときは、同着となった者で抽選を行い傍聴者を決定する。

(傍聴者の定員)

第5条 傍聴人の定員は、当日の参加者人数の定員数を4で除した数を超えない人数とする。なお、会場の広さ等により、定員を減じることができる。

(傍聴者の心得)

第6条 傍聴者は、タウンミーティングを円滑に進めるために、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 会場において、大きな声を出したり、みだりに傍聴席を離れることなど他人の迷惑となる行為をしないこと。
 - (2) 会場において、携帯電話は電源を切るかマナーモードに設定し、通話はしないこと。
 - (3) 会場において、食事又は喫煙をしないこと。
 - (4) 会場において、撮影及び録音等をしないこと。
 - (5) その他、タウンミーティングの円滑な運営の妨害となる行為をしないこと。
 - (6) その他、係員の指示に従うこと。
- 2 傍聴者が前項の規定を守らないときは、係員はこれを制止し、その命令に従わないときは、これを退場させることができる。

(報道関係者の撮影および録音等の許可)

第7条 報道関係者は、取材等のためにタウンミーティングの撮影及び録音等をしようとするときは、あらかじめ市の許可を受けなければならない。

2 前項の規定により許可を受けた者は、腕章等を着用することにより、報道関係者であることを明示しなければならない。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は広聴課長が定めるものとする。

附 則

この要領は平成22年6月30日から施行する。

この要領は平成24年5月9日から施行する。

この要領は令和3年6月21日から施行する。

さいたま市パブリック・コメント制度要綱

(目的)

第1条 この要綱は、パブリック・コメント制度に関し必要な事項を定め、市政への市民の参画を促すとともに、市民と行政との協働による透明性の高い公正な市政運営に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において「パブリック・コメント制度」とは、市の基本的な政策等の策定に当たり、当該政策等の形成過程の情報を公表し、公表した情報に関して提出された市民等の意見及び意見に対する実施機関の考え方を公表することにより、市民等の意見を市の政策等に反映させる制度をいう。

2 この要綱において「実施機関」とは、市長その他の執行機関及びさいたま市附属機関等に関する要綱に定義する附属機関及び協議会等（以下、「審議会等」という。）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市の基本的な政策等（以下「政策等」という。）の策定とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 市の総合的な構想、計画又は個別行政分野における基本的な方針、計画の策定又は変更
- (2) 市の基本的な制度を定める条例の制定又は改廃
- (3) 市民等に義務を課し又は権利を制限する条例の制定又は改廃（地方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ものを除く。）
- (4) 市民生活又は事業活動に直接かつ重大な影響を与える条例、規則及び行政指導の指針の制定又は改廃
- (5) 大規模な公共事業及び主要な公共施設の基本計画の策定又は変更
- (6) 市の基本的な方向を定める憲章、宣言の制定又は改廃
- (7) その他実施機関が特に必要と認めるもの

2 次に掲げるものについては、この要綱を適用しない。

- (1) 迅速性若しくは緊急性を要するもの又は軽微なもの
- (2) 裁量の余地のないもの
- (3) 法令に意見聴取手続等が定められているもの
- (4) 相互に密接な関係を有する複数の政策等で、一方でパブリック・コメントを実施しているもの

(案の公表)

第4条 実施機関は、政策等の策定に当たっては、適切な時期に政策等の案（以下「案」という。）を公表しなければならない。

2 実施機関は、案の公表に際し、次に掲げる関連資料を併せて公表するよう努めるものとする。

- (1) 案を作成した趣旨、目的及び背景

- (2) 案を立案するに当たって整理した考え方及び論点
- (3) 前2号に掲げるもののほか、市民等が案を理解するために必要な資料
(公表の方法)

第5条 実施機関は、案及び関連資料を各区役所の情報公開コーナーに備え付けるとともに、市のホームページに掲載するものとする。

2 実施機関は、前項に定めるもののほか、必要に応じて次に掲げる方法を活用し市民等への周知を図るよう努めるものとする。

- (1) 市報さいたまへの掲載
- (2) 報道機関への発表
- (3) 前2号に掲げるもののほか、実施機関が適当と認める方法
(意見の提出)

第6条 実施機関は、市民等からの意見提出の利便を図るため、提出期間及び提出方法を、案を公表する際に明示するものとする。

2 意見の提出期間は、市民等が意見を提出するために必要な時間を考慮し、原則として1か月以上とするよう努めるものとする。

3 意見の提出方法は、郵便、ファクシミリ、電子メールその他実施機関が適当と認める方法とする。

4 市民等が意見を提出する場合には、住所、氏名及び連絡先を記載するものとする。
(意見の処理)

第7条 実施機関は、市民等から提出された意見を十分に検討のうえ、政策等の策定の意思決定を行うものとする。

2 実施機関は、市民等から提出された意見の概要及びそれに対する実施機関の考え方を公表する。なお、提出された意見を検討した結果、案を修正した場合には、修正した内容及びその理由を公表するものとする。

3 前項の公表の方法については、第5条の規定を準用する。
(手続きの特例)

第8条 審議会等は他の市民参加手続きの方法により実施することが適当であると認められるときは、パブリック・コメントに代えて他の市民参加手続きを実施することができる。

2 審議会等がパブリック・コメント又は前項の手続きを実施して提出した答申、報告書に基づいて市長その他の執行機関が政策等の策定を行うときは、この要綱に定める手続きの全部又は一部を実施しないことができる。

(要綱の見直し)

第9条 この要綱は、市民意識及び社会状況の変化、運用状況、実施の効果等を勘案し、必要に応じて見直しを行うものとする。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

この要綱は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

この要綱は、平成 25 年 7 月 1 日から施行する。

(経過措置)

改正後の要綱は、平成 20 年 4 月 1 日以後に政策等の策定・改廃を行うものから適用し、同日前に政策等の形成過程にあるものについては、なお、従前の要綱による。

市民の声モニター制度要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、無作為抽出の手法を取り入れ、多くの潜在的な市民の意向を把握するほか、広く市民の意向を把握して事業に生かすため、市民の声モニター（以下「モニター」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(モニターの資格要件)

第2条 モニターに応募する資格は、次に掲げる要件のすべてを満たす者（以下「登録対象者」という。）とする。

- (1) 市内在住の18歳以上の者
- (2) 市職員でない者

(モニターの募集)

第3条 モニターは、さいたま市民意識調査を通じて無作為抽出された者を含め広く市民から募集する。

(登録申込み)

第4条 登録対象者は、モニターの登録を希望するときには、書面又はEメールにより広聴課長に申込みをするものとする。

2 登録対象者は、前項の規定による申込みをする場合には、広聴課長に登録対象者に関する次の事項を届け出るものとする。

- (1) モニターの登録を希望する旨
- (2) 住所
- (3) 氏名
- (4) 連絡先のEメールアドレス
- (5) 前各号に掲げるもののほか、広聴課長が必要と認める事項

(モニター登録)

第5条 広聴課長は、前条の規定による申込みがあった場合には、登録対象者から届出を受けた情報をもとに市民の声モニターリストを作成し、全てモニターとして登録するものとする。

(登録期間及び登録の更新)

第6条 モニターの登録期間は、登録が完了した日から翌々年度の3月末日までとする。

2 モニターから登録期間更新の申出があった場合は、更新を認めるものとする。

(登録の取消し)

第7条 広聴課長は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに当該モニターの登録を取り消すものとする。

- (1) 第2条に規定する要件を欠いたとき
- (2) 登録された住所、電子メールアドレスのいずれにも送付物が到着しなくなったとき
- (3) モニターから登録の取消しの申出があったとき
- (4) モニターとしてふさわしくない行為があったとき

(謝礼)

第8条 モニターとしての謝礼は支払わない。

(モニターの利用)

第9条 課所等は、広聴機能の充実を目指し、市が主催するタウンミーティング、審議会、委員会、シンポジウム、ワークショップ、講演会及び講座等（以下「講座等」という。）に参加を呼びかけ、今後の事業に市民の意見を取り入れるために、モニターを利用することができる。

- 2 モニターには、市が実施するパブリック・コメントにおいて、意見を求めるための計画案等を送付することができる。
- 3 モニターには、市が実施するアンケート調査の調査票等を送付することができる。
- 4 モニターには、市政への理解を深め、意見を述べやすくするために必要な市政に関する情報を送付することができる。
- 5 個人情報保護のために、前各項に掲げる事項以外の目的にモニターを利用してはならない。

(モニターの利用及び報告)

第10条 課所等の長は、前条第1項から第4項までの規定によりモニターを利用しようとするときは、市民の声モニター利用申請書（様式第1号）により広聴課長へ申請しなければならない。

- 2 課所等の長は、モニターを利用したときは、市民の声モニター利用報告書（様式第2号）により広聴課長へ報告するものとする。
- 3 課所等の長は、モニターが講座等に参加する場合には、アンケート調査を実施し、今後の事業に市民の意見を反映するものとする。ただし、課所等の長が、別の方法により参加者から意見の聴取を行うときは、この限りではない。

(モニターへの案内情報等の送付)

第11条 課所等が、郵送によりモニターに講座等の案内情報、パブリック・コメントの計画案等、アンケート調査の調査票等又は市政に関する情報の送付を希望する場合

には、広聴課がモニターの宛名を打ち出し、課所等に渡すものとする。

2 課所等が、Eメールによりモニターに講座等の案内情報、パブリック・コメントの計画案等、アンケート調査の調査票等又は市政に関する情報の送付を希望する場合には、課所等から当該データを広聴課が預かり、広聴課が送信するものとする。

(その他)

第12条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項については、広報監が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年6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、平成30年4月1日から施行する。

様式第1号（第10条関係）

市民の声モニター利用申請書

年 月 日

広聴課長 宛

〇〇〇〇課（所・室）長

下記の目的により市民の声モニターの利用を申請します。

記

1. 利用目的

2. 抽出条件

3. 担当者

課（所・室）名 _____

氏名 _____

電話（直通・内線） _____

市民の声モニター利用報告書

年 月 日

広聴課長 宛

〇〇〇〇課（所・室）長

市民の声モニターの利用について、下記のとおり報告します。

記

1. 講座等の名称

2. 利用による効果

1. 今まで参加したことが無い方に参加していただいた。
2. 新たな視点で意見をいただくことができた。
3. その他（自由に記入してください）

3. 担当者

課（所・室）名 _____

氏名 _____

電話（直通・内線） _____

子どもの提案制度要綱

(目的)

第1条 この要綱は、未来を担う子ども（18歳未満の者をいう。以下同じ。）たちから、市のまちづくりに関する提案を聴く機会（ツール）を新たに増やすことにより、子どもたちからの提案を市政に反映することを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、「子どもの提案」とは、子どもから第4条に規定する方法により市長に提出された、市が設定したテーマに関する提案等をいう。

(テーマの選定)

第3条 子どもの提案に係るテーマは、市内において募集したものの中から、関係所管課（指導1課・子育て支援政策課等をいう。）と協議し、広聴課長が選定する。

(提案方法)

第4条 子どもの提案は、原則として市内の学校に配置された専用封筒及び提案用紙を郵送により市に送付することにより行う。

(受付)

第5条 子どもの提案は、広聴課において受け付ける。

(回答方法)

第6条 広聴課長は、前条の規定により受け付けた子どもの提案の概要及び市の見解を各区役所情報公開コーナー及び市ホームページで公表することをもって回答とする。

2 前項の規定にかかわらず、受け付けた子どもの提案が、次の各号のいずれかに該当するときは、原則として回答を公表しないものとする。

- (1) 企業等の営利を目的とするもの
- (2) 提案の趣旨が不明確なもの
- (3) テーマから逸脱した内容のもの
- (4) 18歳以上の者から提出されたもの
- (5) 前各号に掲げるもののほか、広聴課長又はテーマを担当する課所等の長が回答不要と判断したもの

(市長への報告)

第7条 広聴課長は、前条の規定により回答した提案の概要及び市の見解を市長に報告するものとする。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、広聴課長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日より施行する。

この要綱は、平成31年4月1日より施行する。

市民の声 ー令和3年度広聴年報ー

令和4年8月発行

発行・編集 さいたま市 市長公室

秘書広報部 広聴課

〒330-9588

さいたま市浦和区常盤6-4-4

電 話 048-829-1931

F A X 048-825-0665

メール kocho@city.saitama.lg.jp