

2025（令和7）年度

市民の声

広聴年報 No.64



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	6
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 出張市長室	19
3 浜松市政を語る会	19
4 市長の「我がまち大好き」講演会	20
5 中学生未来VOICE	20
6 大学生未来VISION	22
V そのほかの広聴	
1 パブリック・コメント制度	23
2 市民アンケート	25
3 広聴モニターアンケート	26
4 若年層アンケート	27
5 市民コールセンター	28
参考資料	
浜松市市民の声取扱要綱	30
「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	36
市長へのご意見箱 専用用紙	37
市長と話そう参加申込書	41
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	43
浜松市広聴モニター実施要綱	47

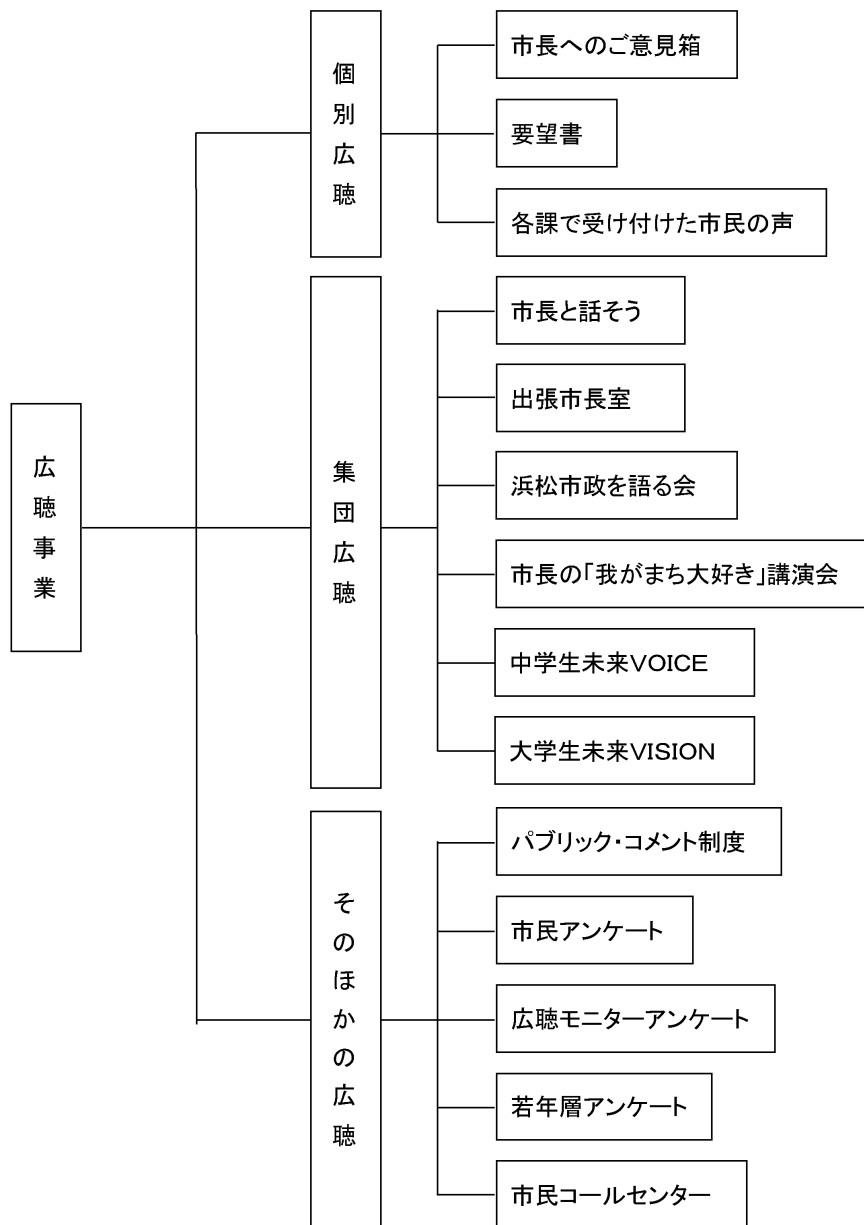
I 広聴の体系

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などを聴取するもので、「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などを聴取するもので、2025（令和7）年度においては「市長と話そう」「出張市長室」「浜松市政を語る会」「市長の「我がまち大好き」講演会」「中学生未来VOICE」「大学生未来VISION」を実施しています。

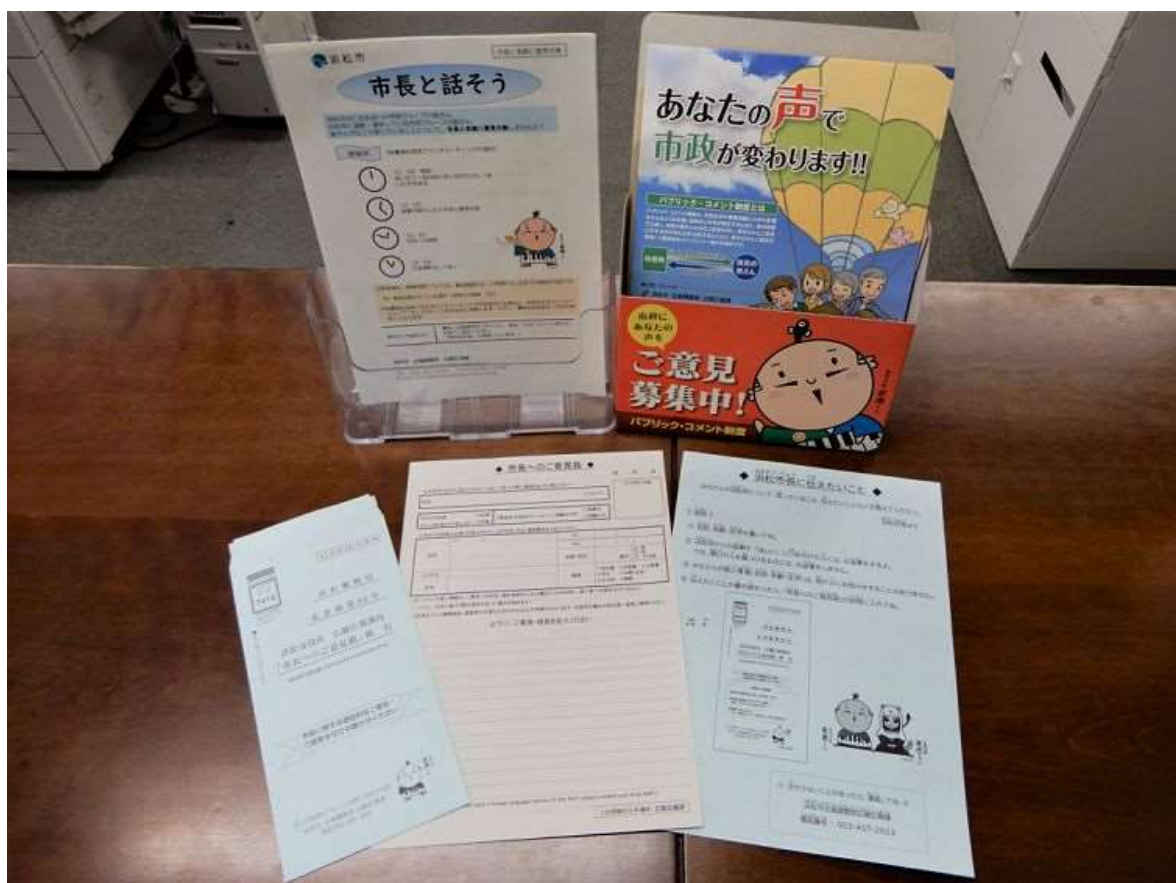
そのほかの広聴として「パブリック・コメント制度」「市民アンケート」「広聴モニターアンケート」「若年層アンケート」「市民コールセンター」があります。



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、比率の合計が100%にならない場合があります。

Ⅱ 市民の声の概要

2 種類別件数

2025（令和7）年度に寄せられた声の件数は、4,014件で、昨年度より273件減少しました。

（単位：件）

		2025(R7)年度		2024(R6)年度	2023(R5)年度	2022(R4)年度	2021(R3)年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,277	122	1,155	1,279	1,187	1,594
	Eメール	1,056	160	896	923	995	1,420
	手紙等	221	△38	259	356	192	174
要望書	内容件数合計	2,726	△357	3,083	2,744	2,814	2,586
	各課受付	2,726	△357	3,083	2,744	2,814	2,586
	土木部集計システム分	(2,587)	(△208)	(2,795)	(2,445)	(2,596)	(2,498)
	上記以外	(139)	(△149)	(288)	(299)	(218)	(88)
各課受付の市民の声		11	△38	49	6	23	32
合計		4,014	△273	4,287	4,029	4,024	4,212

※「合計」は、網掛け部分の件数を合計したものです。

※寄せられた声の内容が複数の課に関わる場合は、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課に関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）

		2025(R7)年度		2024(R6)年度	2023(R5)年度	2022(R4)年度	2021(R3)年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,277	122	1,155	1,279	1,187	1,594
	Eメール	1,056	160	896	923	995	1,420
	手紙等	221	△38	259	356	192	174
各課受付の要望書		139	△149	288	299	218	88
各課受付の市民の声		11	△38	49	6	23	32
合計		1,427	△65	1,492	1,584	1,428	1,714

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)

	2025(R7)年度		2024(R6)年度	2023(R5)年度	2022(R4)年度	2021(R3)年度
		前年度比較				
危機管理監	15	△12	27	40	17	88
市長公室(R7.4.1～)	48	48	－	－	－	－
企画調整部	163	61	102	86	87	119
デジタル・スマートシティ推進部(～R7.3.31)	－	△7	7	4	15	13
総務部	19	△33	52	40	53	35
財務部	34	△1	35	26	35	25
市民部	112	△24	136	128	94	149
健康福祉部	132	△15	147	139	177	333
こども家庭部	39	△18	57	84	81	120
環境部	31	△28	59	180	67	70
産業部	272	13	259	302	184	174
都市整備部	218	△4	222	231	220	96
土木部	2,707	△224	2,931	2,535	2,698	2,564
土木部集計システム分	(2,587)	(△208)	(2,795)	(2,445)	(2,596)	(2,498)
上記以外	(120)	(△16)	(136)	(90)	(102)	(66)
区再編推進事業本部(～R6.3.31)	－	－	－	14	48	26
カーボンニュートラル推進事業本部(～R7.3.31)	－	△4	4	8	7	－
ウエルネス推進事業本部(R5.4.1～)	0	0	0	0	－	－
会計管理者	1	1	0	2	0	2
消防局	5	△4	9	13	9	11
上下水道部	15	△1	16	9	11	9
学校教育部	111	△13	124	90	100	267
選挙管理委員会事務局	6	△2	8	0	3	4
人事委員会事務局	2	2	0	0	1	1
監査事務局	0	△2	2	2	0	0
農業委員会事務局	0	0	0	2	0	1
議会事務局	7	4	3	10	3	4
中区(～R5.12.31)	－	－	－	21	35	22
東区(～R5.12.31)	－	－	－	14	17	6
西区(～R5.12.31)	－	－	－	9	16	15
南区(～R5.12.31)	－	－	－	7	8	11
北区(～R5.12.31)	－	－	－	5	11	24
浜北区(～R5.12.31)	－	－	－	13	18	10
天竜区(～R5.12.31)	－	－	－	5	9	13
中央区(R6.1.1～)	28	△9	37	5	－	－
浜名区(R6.1.1～)	40	△2	42	4	－	－
天竜区(R6.1.1～)	9	1	8	1	－	－
合計	4,014	△273	4,287	4,029	4,024	4,212
合計(土木部集計システム分を除く)	1,427	△65	1,492	1,584	1,428	1,714

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	15	14	1	0
市長公室	48	46	0	2
企画調整部	163	163	0	0
総務部	19	19	0	0
財務部	34	31	2	1
市民部	112	109	3	0
健康福祉部	132	119	13	0
こども家庭部	39	38	1	0
環境部	31	27	3	1
産業部	272	251	21	0
都市整備部	218	151	66	1
土木部	2,707	117	2,590	0
土木部集計システム分	(2,587)	－	(2,587)	－
上記以外	(120)	(117)	(3)	(0)
ウエルネス推進事業本部	0	0	0	0
会計管理者	1	1	0	0
消防局	5	5	0	0
上下水道部	15	14	1	0
学校教育部	111	100	8	3
選挙管理委員会事務局	6	5	1	0
人事委員会事務局	2	2	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	7	7	0	0
中央区	28	23	2	3
浜名区	40	26	14	0
天竜区	9	9	0	0
合計	4,014	1,277	2,726	11
合計(土木部集計システム分を除く)	1,427		139	

Ⅱ 市民の声の概要

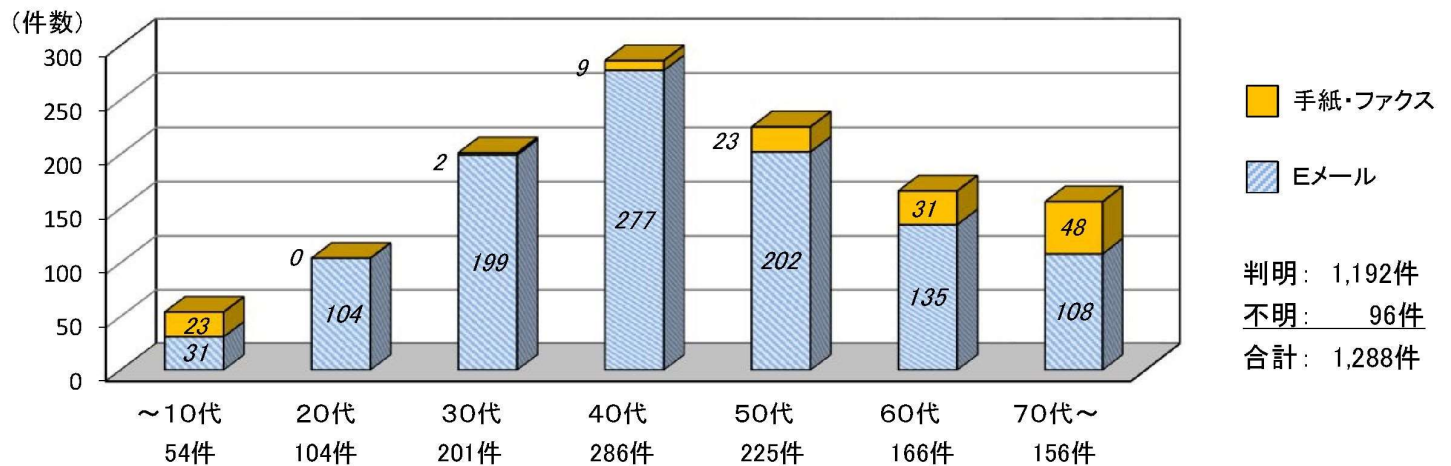
4 形態別件数

2025（令和7）年度に寄せられた声（4,014件）のうち「手紙」の件数が2,893件で、全体の72.1%を占めています。

	2025(R7) 年度	割合	2024(R6) 年度	割合
Ｅメール	1,106 件	27.6%	931 件	21.7%
手紙	2,893 件	72.1%	3,305 件	77.1%
土木部集計システム分	(2,587 件)	(64.4%)	(2,795 件)	(65.2%)
上記以外	(306 件)	(7.6%)	(510 件)	(11.9%)
面談	3 件	0.1%	16 件	0.4%
電話	7 件	0.2%	34 件	0.8%
ファクス	5 件	0.1%	1 件	0.0%
合計	4,014 件	－	4,287 件	－

5 年代別形態内訳

2025（令和7）年度に寄せられた声（4,014件）から要望書（2,726件）を除いた1,288件の声のうち、年代が判明している1,192件をみると、40代が286件（24.0%）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。

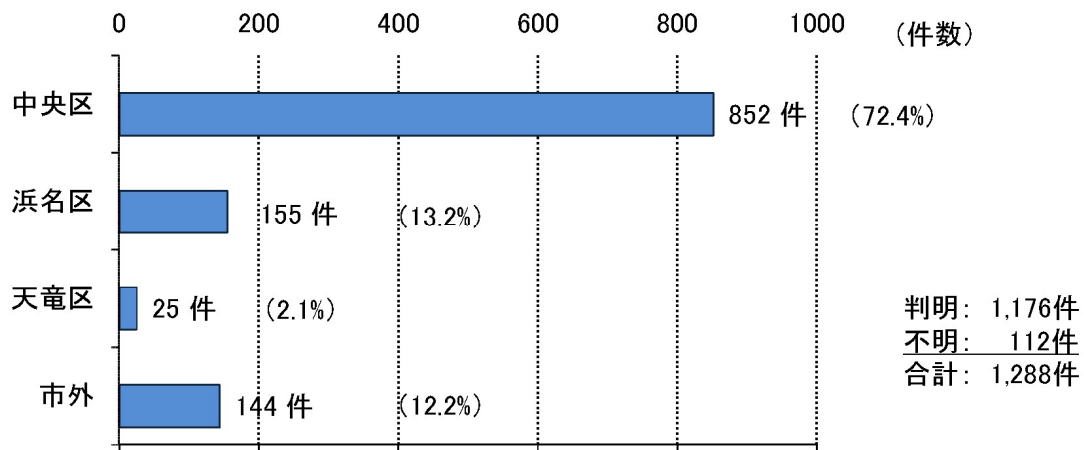


※年代、居住区が不明であるため、要望書（2,726件）は除く。

Ⅱ 市民の声の概要

6 行政区別件数

2025（令和7）年度に寄せられた声（4,014件）から要望書（2,726件）を除いた1,288件の声のうち、居住区などが判明している1,176件をみると、中央区が852件（72.4%）で最も多くなっています。また、市外からも144件（12.2%）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（2,726件）は除く。

Ⅱ 市民の声の概要

7 市政への反映度

2025（令和7）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、以下の分類基準に基づき、2026（令和8）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」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8年度から令和10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	市政に関係ないもの 例）国・県が所管する事業、お礼状等に類するもの	

2025（令和7）年度に寄せられた声（4,014件）のうち、「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,220件（55.3％）で、「既に実施済（予定を含む）」の案件は、233件（5.8％）となっています。

反映度	2025(R7)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	2,220 件	55.3%
既に実施済（予定を含む）	233 件	5.8%
参考	1,290 件	32.1%
実施しない	127 件	3.2%
その他	144 件	3.6%
合計	4,014 件	—

Ⅱ 市民の声の概要

2025（令和7）年度に寄せられた声（4,014件）の市政への反映度について、「参考」と分類したもの（1,290件）を調査したところ、「検討中・今後検討」は162件（12.6%）、「参考」は1,128件（87.4%）でした。

「参考」の内訳	2025(R7)年度	割合
検討中・今後検討	162 件	12.6%
参考	1,128 件	87.4%
	1,290 件	—

（参考）土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2025(R7)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	178 件	12.5%
既に実施済（予定を含む）	233 件	16.3%
参考	745 件	52.2%
実施しない	127 件	8.9%
その他	144 件	10.1%
合計	1,427 件	—

「参考」の内訳	2025(R7)年度	割合
検討中・今後検討	24 件	3.2%
参考	721 件	96.8%
	745 件	—

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）、ファクスなどにより、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
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)
2024 (R6)	1,155 件 (856 通)	896 件 (686 通)	253 件 (167 通)	6 件 (3 通)
2025 (R7)	1,277 件 (880 通)	1,056 件 (721 通)	213 件 (156 通)	8 件 (3 通)

※「件数」「通数」については、寄せられた声1通の中で声の内容が複数の課に関わる場合、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
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
2024 (R6)	1,155 件	723 件	432 件	14.3 日
2025 (R7)	1,277 件	683 件	594 件	15.3 日

(3) 市政への反映度

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（１，２７７件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、１１５件（９．０％）で、「既に実施済み（予定を含む）」の案件は、２０３件（１５．９％）となっています。

※反映度の分類基準については８ページを参照ください。

反映度	2025(R7)年度	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	115 件	9.0%
既に実施済み(予定を含む)	203 件	15.9%
参考	698 件	54.7%
実施しない	118 件	9.2%
その他	143 件	11.2%
合計	1,277 件	－

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（１，２７７件）の市政への反映度について、「参考」と分類したもの（６９８件）を調査したところ、「検討中・今後検討」は２１件（３．０％）、「参考」は６７７件（９７．０％）でした。

「参考」の内訳	2025(R7)年度	割合
検討中・今後検討	21 件	3.0%
参考	677 件	97.0%
	698 件	－

Ⅲ 個別広聴

(4) 部局別件数推移

(単位:件)

	2025(R7)年度		2024(R6) 年度	2023(R5) 年度	2022(R4) 年度	2021(R3) 年度
		前年度比較				
危機管理監	14	△4	18	37	14	88
市長公室(R7.4.1～)	46	46	－	－	－	－
企画調整部	163	94	69	84	82	104
デジタル・スマートシティ推進部(～R7.3.31)	－	△7	7	4	9	11
総務部	19	△33	52	40	53	33
財務部	31	0	31	23	32	24
市民部	109	△15	124	120	84	137
健康福祉部	119	△15	134	128	162	324
こども家庭部	38	△13	51	78	81	116
環境部	27	△24	51	179	65	63
産業部	251	148	103	116	104	170
都市整備部	151	△17	168	174	138	85
土木部	117	△18	135	89	102	66
区再編推進事業本部(～R6.3.31)	－	－	－	14	46	17
カーボンニュートラル推進事業本部(～R7.3.31)	－	△1	1	7	6	－
ウエルネス推進事業本部(R5.4.1～)	0	0	0	0	－	－
会計管理者	1	1	0	2	0	2
消防局	5	△4	9	12	9	11
上下水道部	14	6	8	9	6	5
学校教育部	100	△11	111	84	94	254
選挙管理委員会事務局	5	△2	7	0	3	4
人事委員会事務局	2	2	0	0	1	1
監査事務局	0	△2	2	0	0	0
農業委員会事務局	0	0	0	1	0	0
議会事務局	7	4	3	8	3	4
中区(～R5.12.31)	－	－	－	21	32	21
東区(～R5.12.31)	－	－	－	4	11	6
西区(～R5.12.31)	－	－	－	8	14	9
南区(～R5.12.31)	－	－	－	6	8	11
北区(～R5.12.31)	－	－	－	4	4	9
浜北区(～R5.12.31)	－	－	－	12	17	10
天竜区(～R5.12.31)	－	－	－	5	7	9
中央区(R6.1.1～)	23	△13	36	5	－	－
浜名区(R6.1.1～)	26	△3	29	4	－	－
天竜区(R6.1.1～)	9	3	6	1	－	－
合計	1,277	122	1,155	1,279	1,187	1,594

Ⅲ 個別広聴

(5) 主なご意見

(単位:件)

部局名	件数	主な内容	
産業部	251	移民関係(128) 産業振興(21)	浜松まつり(21) その他(物価高騰対策関係)(13)
企画調整部	163	多文化共生(130) 国際交流(2)	総合計画(5)
都市整備部	151	公園整備(30) 公園管理(遊具)(11)	公共交通(23) 市営住宅(11)
健康福祉部	119	障害者支援(18) 高齢者福祉(9)	動物愛護関係(15) 生活保護(9)
土木部	117	駅前広場(路上演奏含む)(17) 街路樹(11)	道路維持・修繕(17) 交通安全対策(9)
市民部	109	スポーツ施設の管理・整備(29) 美術館(7)	図書館(その他)(9) スポーツ振興(6)
学校教育部	100	学校教育(13) 放課後児童会(9)	学校施設の維持・管理(13) 学校給食(9)
市長公室	46	市所管外(15)	市長へのご意見箱(8)
こども家庭部	38	子育て支援(10) 児童相談書(3)	保育園(6) 保育料(2)
財務部	31	市税の賦課(13) 税務証明(2)	庁舎管理(その他)(6) 公共施設営繕(2)

※ () 内は件数

Ⅲ 個別広聴

2 要望書

(1) 年度別件数

2025（令和7）年度に団体などから提出された「要望書」の取扱件数は、2,726件でした。

（単位：件）

年度	合計件数	土木部受付件数	各課受付件数
2021 (R3)	2,586	2,498	88
2022 (R4)	2,814	2,596	218
2023 (R5)	2,744	2,445	299
2024 (R6)	3,083	2,795	288
2025 (R7)	2,726	2,587	139

(2) 市政への反映度

団体などから提出された「要望書」（2,726件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,102件（77.1％）で、「既に実施済み（予定含む）」の案件は、27件（1.0％）となっています。

※反映度の分類基準については8ページを参照ください。

反映度	2025(R7)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	2,102 件	77.1%
既に実施済み（予定を含む）	27 件	1.0%
参考	589 件	21.6%
実施しない	7 件	0.3%
その他	1 件	0.0%
合計	2,726 件	—

団体などから提出された「要望書」（2,726件）の市政への反映度について、「参考」と分類したもの（589件）を調査したところ、「検討中・今後検討」は141件（23.9％）、「参考」は448件（76.1％）でした。

「参考」の内訳	2025(R7)年度	割合
検討中・今後検討	141 件	23.9%
参考	448 件	76.1%
	589 件	—

Ⅲ 個別広聴

(参考) 土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2025(R7)年度	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	60 件	43.2%
既に実施済み(予定を含む)	27 件	19.4%
参考	44 件	31.7%
実施しない	7 件	5.0%
その他	1 件	0.7%
合計	139 件	-

「参考」の内訳	2025(R7)年度	割合
検討中・今後検討	3 件	6.8%
参考	41 件	93.2%
	44 件	-

(3) 主な内容

(単位:件)

部局名	件数	主な内容
土木部	2,590	道路整備・維持 交通安全整備・維持 河川整備・維持
都市整備部	66	公園管理(樹木・草) 公園管理(遊具) 公園管理(その他)
産業部	21	就労支援 産業振興 中小企業支援
浜名区	14	施設維持・管理 自治会
健康福祉部	13	高齢者福祉 生活保護 介護保険
学校教育部	8	学校施設の維持・管理 学校の規模適正化

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など

(1)2025(令和7)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
ジェームズ・ペイトン号遭難事件から150年	五島歴史クラブ	7月18日(金)	秘書課 応接室	11人
浜松の農業	浜松市認定農業者協議会	8月1日(金)		8人
こどもの健幸	常葉大学ふれぐろラボ (ふれぐろ:Play&Grow)	9月30日(火)		6人
若者が帰ってきたいまち、 住みやすいまち	浜松商工会議所女性会	10月30日(木)		8人
社会課題の解決に向けて	一般社団法人 HOT プロジェクト	12月10日(水)		3人
子育て支援の充実	浜松子育て推進連盟	12月11日(木)		8人
パートナーシップ制度	浜松パートナーシップ 連絡会	2026(R8)年 2月10日(火)		7人
		合計7回		51人

(2)参加団体からの主な意見等

【ジェームズ・ペイトン号遭難事件から150年】

- ・五島歴史クラブは、ジェームズ・ペイトン号に関係することなどについて調査研究している。
- ・令和7年度でジェームズ・ペイトン号遭難事件から150年となるので、この事件のことについて多くの方に知ってもらい、誇れる歴史があることを認識してもらいたい。
- ・浜松は多文化共生のまちですが、150年前から国籍など関係なく困っている人がいたら助けようという精神があったことを伝えていきたい。



IV 集団広聴

【浜松の農業】

- ・浜松市認定農業者協議会は、浜松市と認定農業者などが相互に研鑽・連携することで、農業経営の改善の早期実現を図るとともに、農業に関する問題の解決策を具現化し、農業の振興・発展に寄与することを目的に活動している。
- ・これからも農業でどうやって生活していこうと未来を考えたときに、認定農業者協議会がいろいろな人と話をし、意見を出しあえる労働組合のようなものになったらいいのではという思いがある。



【こどもの健幸】

- ・常葉大学ふれぐろラボは、「こども」「運動」「健幸（ウェルネス）」をキーワードに、運動指導や運動機会の提供を通して、こどもの健康増進支援と、こどもの体力・運動低下や体験格差など社会課題の解決につながる活動をしている。
- ・こどもの健幸に関わるあらゆる地域の人や団体、協力機関が連携して、現状をより良くする取り組みが行いやすい仕組み作りや支援をお願いしたい。



【若者が帰ってきたいまち、住みやすいまち】

- ・浜松商工会議所女性会は、女性起業家・起業家の育成と支援を通じ、女性が社会のあらゆる活動に参加する機会を創出する場である。
- ・「進学などで浜松を離れた若者が戻ってきたいと思えるまち」と「移住を考えている人に住みやすいまちとして選んでもらえるためには」の2つを主なテーマに意見交換をさせていただいたが、これからも浜松市の皆さんと協力して、より良いまちづくりに貢献していきたい。



【社会課題の解決に向けて】

- ・一般社団法人HOTプロジェクトは、情報格差の解消のための誰でも参加できる無料講演会の開催や見守り活動啓発のための講師派遣型無料カルチャー教室「ホットスクール」などの活動をしている。
- ・困っているという話を聞くと、企業などどうまくマッチングして解決できないかと常に考えている。
- ・思いついたアイデアを市に対して話したり、意見交換したりできる機会や場所をつくってほしい。



IV 集団広聴

【子育て支援の充実】

- ・浜松子育て推進連盟は、地域に根ざした子育て支援の充実を目指して活動し、子どもの健やかな成長と地域の子育て文化の継承を重視し、保育現場からの声を行政や議会へ届ける役割を担っている。
- ・未来を担う子どもたちが、健やかにそして安心して育つことのできる環境を目指し、子どもを真ん中に据え、家庭・地域・企業・行政が一体となって子育て世帯を支え合う社会づくりこそが、これからの浜松の力になる。



【パートナーシップ制度】

- ・浜松パートナーシップ連絡会は、パートナーシップ宣誓制度やセクシュアルマイノリティに関わる事業の推進のために行政と協力しながら、普及啓発に努めている。
- ・パートナーシップ宣誓制度をもっとアピールしていかないといけないと思っているので、市と協力しながら制度の周知徹底や各種イベントを考えたい。
- ・ファミリーシップ制度を必要としている人が多いと思うので、浜松市でもそのような制度を整える必要がある。



※話し合いの様子や内容は、市ホームページに掲載しています。

IV 集団広聴

2 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意見交換を行いました。

2025(令和7)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
9月29日(月)	天竜区	佐久間地区自治会連合会	8人
		水窪地区自治会連合会	8人
10月1日(水)	浜名区	細江地区自治会連合会	9人
		引佐地区自治会連合会	8人
		三ヶ日地区自治会連合会	7人
10月8日(水)	浜名区	都田・新都田地区自治会連合会	7人
		一般社団法人 MIYAKODA	6人
		浜北地区自治会連合会	5人
		浜北商工会青年部	5人
11月7日(金)	中央区	東地域自治会連合会	6人
12月12日(金)	天竜区	天竜地区自治会連合会	6人
		龍山地区自治会連合会	6人
		春野地区自治会連合会	7人
		「Music Echo ～日々の暮らしに SPICE～」開催団体	3人
12月15日(月)	中央区	南地域自治会連合会	6人
		南陽ハーモニカフレンズ	12人
12月19日(金)	中央区	中地域自治会連合会	12人
		中央区協議会(中地域分科会)	12人
		静岡大学ロボットファクトリー	6人
12月22日(月)	中央区	西地域自治会連合会	8人
		浜のレディース	6人
		入野町南平自主防災隊救護部	6人
	合計8回		159人

※視察(施設・現場)は除いています。

3 浜松市政を語る会

市政の取り組みについて報告会を開催し、市民の皆さまからのご意見、ご質問を受けました。

2025(令和7)年度 開催状況

開催日	開催区	会場	参加者数
9月29日(月)	天竜区	天竜壬生ホール	89人
10月1日(水)	浜名区	サーラ音楽ホール	91人
11月7日(金)	中央区	総合産業展示館	125人
	合計3回		305人

IV 集団広聴

4 市長の「我がまち大好き」講演会

市長が市内高等学校を訪問し、本市の伝統的な気質である「やらまいか精神」を始めとした「浜松の良さ」や「浜松の誇り」を直接高校生に伝える講演会を開催し、ご意見、ご質問を受け付けました。

2025(令和7)年度 開催状況

開催日	会場	参加者数
7月14日(月)	浜松学芸高等学校	304人
7月18日(金)	浜松啓陽高等学校	492人
10月28日(火)	オイスカ浜松国際高等学校	526人
12月16日(火)	静岡県立浜松西高等学校	243人
2026(R8)年 2月17日(火)	静岡県立浜北西高等学校	525人
2026(R8)年 2月24日(火)	浜松聖星高等学校	450人
合計6回		2,540人

5 中学生未来VOICE

次代を担う中学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ました。

(1)日時

2025(令和7)年8月8日(金)

(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、テーマ関係部長
- ・浜松市議会正副議長
- ・浜松市校長会会長(気賀小学校校長)、浜松市校長会中学校部会会長(北星中学校校長)

※ディスカッションには、前年度参加学生のうちオブザーバーとして参加を希望した5名も参加

IV 集団広聴

(4)開催方法

【ディスカッション】

市役所会議室に集まり、6グループ（10～11人、オブザーバー含む）に分かれ、各テーマについて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。

【発表会】

ディスカッションでグループごとに話し合った内容について発表し、市長や関係部長などと意見交換しました。

(5)発表・意見交換テーマ

- ・ 未来に向けた持続可能なまちづくり
(地理的条件に配慮し、多様な魅力と固有の特性を活かした中山間地域)
- ・ 幸福が実感できる豊かなくらしの実現
(誰でも、いつでも、学べて、楽しみや生きがいを見つけることができる生涯学習)
- ・ 活力ある地域経済の振興
(生産、販売、担い手の強化と消費者への安定した供給ができる農林水産業)
- ・ 共助型社会の構築
(安心して子どもを産み、育てられ、若者の成長や自立を支えてくれるまち)
- ・ にぎわいと魅力の創造
(プロリーグ、国際大会、全国大会など市民に身近なスポーツコミッション)
- ・ 拠点ネットワーク型都市構造の形成
(生活の拠点や地域をつなぎ、安心安全で住みやすい環境を支える公共交通)

(6)参加した中学生から寄せられた主な感想

- ・ 幅広い分野を同世代の人と考えるのは、政治への興味やよりよい未来へつながっていくと感じた。
- ・ 浜松市をより良くしていくために、大人だけではなく中学生の私達も行動できると感じた。
- ・ 日頃から浜松市の現状や取り組みを積極的に調べ、中学生だからまだ関係ないではなく、これからどんなことをしていけるか、何をやったらいいのかなどを考えていきたい。
- ・ 自分が住んでいる浜松市のことを知っているつもりで知れていなかったと感じた。
- ・ 未来について考えることができたおかげで、今後浜松でどう生きていくかというビジョンを考えることができた。これからの未来を私たちの力でつくっていきたい。
- ・ いろいろな意見と出会えて、自分の世界感が広がった。
- ・ 今まで浜松の未来について考えたり、他の人とディスカッションしたりすることがほとんどなかったが、中学生未来VOICEに参加して「浜松の未来を」を考えることの大切さが分かった。
- ・ これからは、もっと浜松市について深く知り、行政などの情報をよく見るようにしたい。

IV 集団広聴

6 大学生未来VISION

若者の考え方や意向などを把握し、市政運営の参考とするとともに、学生の市政への関心を高めるきっかけとするため、市長が市内大学を訪問し、学生と意見交換を行いました。

(1)日時

2025（令和7）年10月20日（月）

(2)場所

聖隷クリストファー大学

(3)参加者

聖隷クリストファー大学に通う学生 16名



(4)開催方法

市と大学がそれぞれテーマを設定し、そのテーマについて市長と大学生が意見交換しました。

(5)発表・意見交換テーマ

- ・若者に選ばれるまち（市設定テーマ）
- ・保健医療福祉及び教育・保育、心理の学びから見た浜松市の課題と提案
（聖隷クリストファー大学設定テーマ）

(6)参加した大学生から寄せられた主な感想

- ・市長や他の参加学生と地元の未来について真剣に語り合えたことは、普段の学生生活では得られない機会だった。自分の漠然とした「こうなったらいいな」という希望を話すと、市長が真摯に現在考えていることや対策を伝えてくれたので、学生の意見を真剣に聞いてくれる方が市長になってとてもよかったと感じた。
- ・若者が住みやすいと感じたり、浜松が他の県、地域の方からもいいなと思ってもらえたりするような市になったらいいなと思った。
- ・現代の若者は自分たちの声なんか大人には届かないものだと感じているところがある。このような取り組みがあると、若者が「私たちの声って意外と市政に届く」「市長はとても熱心に若者の話を聞いてくれる」と感じ、もっと発言してみようという気持ちが芽生える。
- ・私が浜松市で1人暮らしをせず、毎日片道1時間半をかけて自宅から大学まで通っている理由は交通渋滞がひどすぎるからです。
- ・来年から浜松で働いていくことになるので、浜松での過ごしやすさが変化していくとうれしい。

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・コメントを実施した案件

2025（令和7）年度は7件について、案を公表し意見を募集しました。

No.	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	浜松市土地利用方針(案)	都市計画課	10月	2026(R8)年 3月	91件 (19人、7団体)
2	浜松市防災都市づくり計画(案)	都市計画課	10月	2026(R8)年 3月	63件 (28人、0団体)
3	浜松市生涯学習推進大綱(案)	創造都市・文化振興課	11月	2026(R8)年 2月	45件 (3人、6団体)
4	浜松市地球温暖化対策実行計画 (区域施策編)[2026](案)	カーボンニュートラル推進課	11月	2026(R8)年 3月	57件 (29人、2団体)
5	浜松市中心市街地活性化ビジョン (案)	産業振興課	12月	2026(R8)年 3月	54件 (25人、2団体)
6	浜松市火災予防条例(案)	予防課	2026(R8)年 1月	2026(R8)年 6月	6件 (4人、0団体)
7	浜松市新型インフルエンザ等対策行動計画(案)	保健総務課	2026(R8)年 3月	2026(R8)年 6月	29件 (1人、5団体)
合計					345件 (109人、22団体)

※2024（令和6）年度 案件数：16件／寄せられた意見数：1,643件（495人・51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。

V そのほかの広聴

(3)意見の内容

109人・22団体から寄せられた345件のご意見の内容は、案に対する質問が133件（38.6%）と最も多くなっています。

内容	2025(R7)年度	割合	2024(R6)年度	割合
提案	90 件	26.1%	254 件	15.5%
要望	71 件	20.6%	880 件	53.6%
質問	133 件	38.6%	442 件	26.9%
その他	51 件	14.8%	67 件	4.1%
合計	345 件	—	1,643 件	—

(4)意見の反映内容

寄せられた345件のうち、51件（14.8%）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44件（12.8%）と合わせた95件（27.6%）が計画案などに反映されています。

内容	2025(R7)年度	割合	2024(R6)年度	割合
案の修正	51 件	14.8%	190 件	11.6%
すでに盛込済	44 件	12.8%	533 件	32.4%
今後の参考	47 件	13.6%	158 件	9.6%
その他	203 件	58.8%	762 件	46.4%
合計	345 件	—	1,643 件	—

V そのほかの広聴

2 市民アンケート

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（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 2025（令和7）年7月31日～8月25日

(2) 調査の項目

調査の項目は年度ごとに設定しており、2025（令和7）年度は次の項目を調査しました。

調査項目	担当課	対象者数	有効回収数	有効回収率
1 FSC®森林認証について	林業振興課	3,000 人	1,623 人	54.1%
2 子育て情報について	こども若者政策課			
3 みどりについて	緑政課			
4 みちづくりについて	道路企画課			
5 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課			
6 消費生活について	市民生活課くらしのセンター			
7 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			
8 人権について	福祉総務課人権啓発センター			
9 骨髄移植推進補助金制度について	保健総務課			
10 「はままつ健幸クラブ」について	ウエルネス推進事業本部			
11 スポーツの推進について	スポーツ振興課			
12 多文化共生・国際交流連携について	国際課			
13 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			
14 市制記念日について	秘書課			
15 広報はままつについて	広聴広報課			
16 SDGsについて	企画課			

※調査結果などの詳細は、市ホームページに掲載しています。市政情報室などでも閲覧できます。

V そのほかの広聴

3 広聴モニターアンケート

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（年5回）を行っています。

市民アンケート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 浜松市広聴モニター 221人（第5回は220人）
- ③ 選考方法 住民基本台帳から無作為に抽出した満18歳以上の市民の中から承諾を得た方をモニターとして登録
- ④ 任期 2024（令和6）年4月から2026（令和8）年3月まで
- ⑤ 調査方法 質問紙郵送、郵送回答およびWeb回答の併用
- ⑥ 調査時期 2025（令和7）年6月、8月、10月、12月、
2026（令和8）年2月

(2) 調査の項目

回	調査項目	担当課	対象者数	有効回収数	有効回収率	実施時期
1	里親制度と特別養子縁組について	児童相談所	221人	200人	90.5%	6月
	浜松市美術館について	美術館				
	浜松市歌について	秘書課				
2	消費生活について	市民生活課くらしのセンター		194人	87.8%	8月
	選挙について	選挙管理委員会事務局				
	浜松市の公園について	公園課				
3	協働センターについて	市民協働・地域政策課		202人	91.4%	10月
	交通安全について	道路企画課				
	災害への備えについて	危機管理課				
4	上下水道に関する取り組みについて	上下水道総務課		195人	88.2%	12月
	スポーツに関する意識について	スポーツ振興課				
	家庭ごみ減量・資源化の取り組みについて	一般廃棄物対策課				
5	浜松市美術館について	美術館	220人	196人	89.1%	2026 (R8)年 2月
	消防局について	消防総務課				
	徳川家ゆかりの資料展示・収蔵施設の整備について	企画課				
合計			1,104人	987人	89.4%	

※調査結果などの詳細は、市ホームページに掲載しています。

V そのほかの広聴

4 若年層アンケート

若年層の市政に対する関心やニーズなどを把握し、今後の市政運営の参考とするとともに、市政への関心を深めてもらうきっかけとするため、若年層を対象にアンケート（年1回）を行っています。

(1) 調査の概要

- ① 調査地域 浜松市全域
- ② 調査対象 満15～24歳の市民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 2025（令和7）年7月31日～8月22日

(2) 調査の項目

調査項目	対象者数	有効回収数	有効回収率
1 浜松での暮らしについて	3,000 人	1,022 人	34.1%
2 出会い・結婚について			
3 こどもについて			
4 進学・就職について			
5 情報収集について			
6 浜松市へのご意見について			

※調査結果などの詳細は、市ホームページに掲載しています。

V そのほかの広聴

5 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。2025（令和7）年度は62,363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) 電話案内件数(本庁・中央区)

(単位:件)

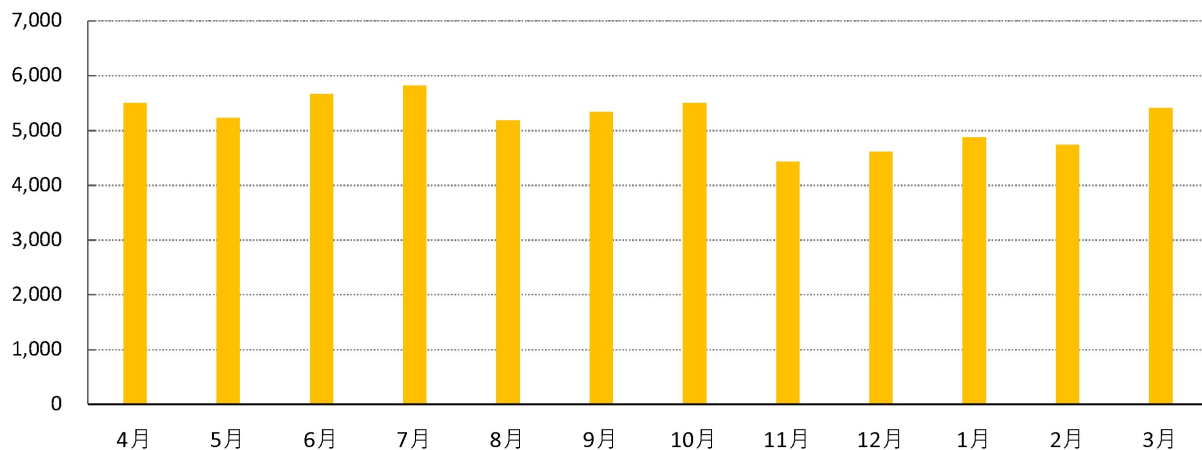
	2025(R7)年度		2024(R6)年度	
	件数	1日平均	件数	1日平均
電話	62,363	257.7	69,997	288.1

(2) 2025(令和7)年度月別取扱件数の推移(本庁・中央区)

(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	5,508	5,229	5,670	5,822	5,191	5,343	5,507	4,436	4,619	4,876	4,748	5,414	62,363

(件数)



(参考)2025(令和7)年度区役所・行政センター電話件数の推移

電話件数(本庁・中央区以外)

(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	343	384	334	418	415	380	413	378	387	341	317	401	4,511
西行政C	721	604	688	770	673	722	782	622	716	725	634	735	8,392
南行政C	505	474	499	543	482	530	514	482	515	432	430	480	5,886
浜名区役所	890	787	827	942	769	822	842	761	872	885	907	916	10,220
北行政C	491	387	447	462	420	430	491	458	470	485	499	555	5,595
天竜区役所	253	258	259	287	249	237	260	234	238	286	250	295	3,106
合計	8,711	8,123	8,724	9,244	8,199	8,464	8,809	7,371	7,817	8,030	7,785	8,796	100,073

1日平均件数(本庁・中央区以外)

(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	年度
東行政C	16.3	19.2	15.9	19.0	20.8	19.0	18.8	21.0	19.4	17.9	17.6	19.1	18.6
西行政C	34.3	30.2	32.8	35.0	33.7	36.1	35.5	34.6	35.8	38.2	35.2	35.0	34.7
南行政C	24.0	23.7	23.8	24.7	24.1	26.5	23.4	26.8	25.8	22.7	23.9	22.9	24.3
浜名区役所	42.4	39.4	39.4	42.8	38.5	41.1	38.3	42.3	43.6	46.6	50.4	43.6	42.2
北行政C	23.4	19.4	21.3	21.0	21.0	21.5	22.3	25.4	23.5	25.5	27.7	26.4	23.1
天竜区役所	12.0	12.9	12.3	13.0	12.5	11.9	11.8	13.0	11.9	15.1	13.9	14.0	12.8

参 考 資 料

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。

附 則

この要綱は、令和７年４月１日から施行する。

附 則

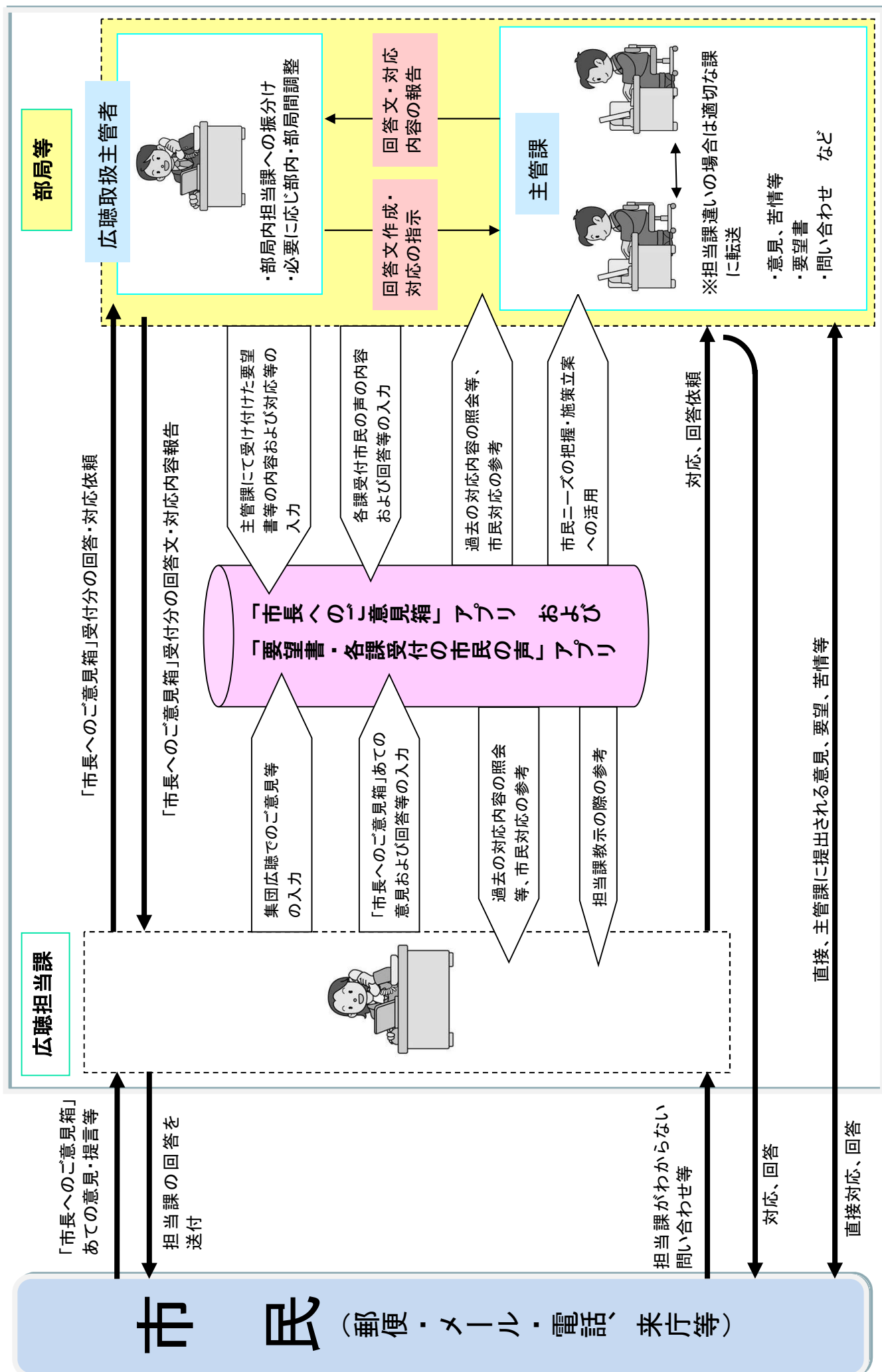
この要綱は、令和８年４月１日から施行する。

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	道路企画課
秘書課	ウェルネス推進事業本部
企画課	会計課
人事課	消防総務課
財政課	上下水道総務課
税務総務課	教育総務課
市民生活課	選挙管理委員会事務局
創造都市・文化振興課	人事委員会事務局
スポーツ振興課	監査事務局
福祉総務課	農業委員会事務局
健康医療課	議会総務課
保健総務課	中央区 区振興課
こども若者政策課	浜名区 区振興課
環境政策課	天竜区 区振興課
産業振興課	
農業水産課	
都市計画課	
緑政課	

「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は、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 blank sheet of white paper with ten horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

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。



名前: _____

年齢: _____ 歳 (小学生 ・ 中学生 ・ 高校生)

ゆうびんばんごう
〒 _____

住所: _____



QRコードで読み込むと、
メールでも伝えられるのじゃ。



はままつしちょう つた
浜松市長に伝えたいこと





どちらかに○をつけてね。

Q1. はままつし へんじ
浜松市からの返事が

「ほしい」・「いらない」

Q2. はままつし しょうかい
浜松市のホームページで紹介しても

「いいよ」・「だめだよ」



◆ はままつしちょう つた 浜松市長に伝えたいこと ◆

みなさんが浜松市について、思っていること、伝えたいことなどを教えてください。

はままつしちょう
浜松市長より

【 せつめい 説明 】

- ① なまえ ねんれい じゅうしょ か
名前、年齢、住所を書いてね。
- ② はままつし へんじ が「ほしい」に○を付けた人には、お返事をするよ。
でも、わるぐち ひと きず へんじ
でも、悪口や人を傷つけるものには、お返事をしません。
- ③ みなさんの ことじんじょうほう なまえ ねんれい じゅうしょ ほかに ひと し
みなさんの個人情報(名前・年齢・住所)は、他の人にお知らせすることはありません。
- ④ つた こと が 書き 終わったら、「市長へのご意見箱」の ふうとう い
伝えたいことが書き終わったら、「市長へのご意見箱」の封筒に入れてね。





6004

4 3 0 8 7 9 0

浜松郵便局

私書箱第64号

浜松市役所 広聴広報課内
「市長へのご意見箱」係 行

〒430-8790

当課に関する建設的なご意見・ご提言をぜひお聴かせください

〈市民への約束〉

- ◆市民の皆様へ寄り添って仕事をします。
- ◆市民の皆様にわかりやすく説明し、親切・ていねいに対応します。
- ◆創意工夫しながら、コスト意識とスピード感をもって取り組みます。

【この封筒についての問い合わせ先】

浜松市 企画調整部 広聴広報課

電話 053-457-2023





※ わ 分からないことがあったら、れんらく 連絡してね ※

はままつしちょうこうしつこうちょうこうほうか
浜松市市長公室広聴広報課

でんわばんごう
電話番号：053-457-2023

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 市長公室 広聴広報課

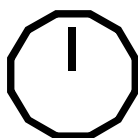
〒430-8652 浜松市中央区元城町103-2
 TEL：053-457-2023 FAX053-457-2028
 E-mail：koho2@city.hamamatsu.shizuoka.jp

市長と話そう

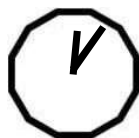
浜松市内にお住まいの市民グループの皆さん、
浜松市に通勤・通学している市民グループの皆さん、
皆さんが日ごろ感じていることについて、**市長と気軽に意見交換**しませんか？

開催例

【秘書課応接室でランチミーティングの場合】



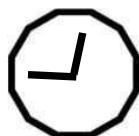
12:00 開始
あいさつ・自己紹介



12:05
カレーをいただきます
市長と意見交換



12:40
意見（まとめ）



12:45
記念撮影をして終了



©浜松市

※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ド
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。

浜松市 市長公室 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。

2025（令和7）年度 市民の声

2026（令和8）年8月発行

浜松市市長公室広聴広報課

〒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>
