

2024（令和6）年度

市民の声

広聴年報 No.63



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 まちを元気に！出張市長室	18
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 中学生未来議会	20
V そのほかの広聴	
1 パブリック・コメント制度	22
2 市民アンケート調査	24
3 広聴モニターアンケート調査	25
4 若年層アンケート調査	26
5 大学生アンケート調査	26
6 市民コールセンター	27
参考資料	
浜松市市民の声取扱要綱	29
「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	35
市長へのご意見箱 専用用紙	36
市長と話そう参加申込書	40
浜松市パブリック・コメント制度実施要綱	42
浜松市広聴モニター実施要綱	46

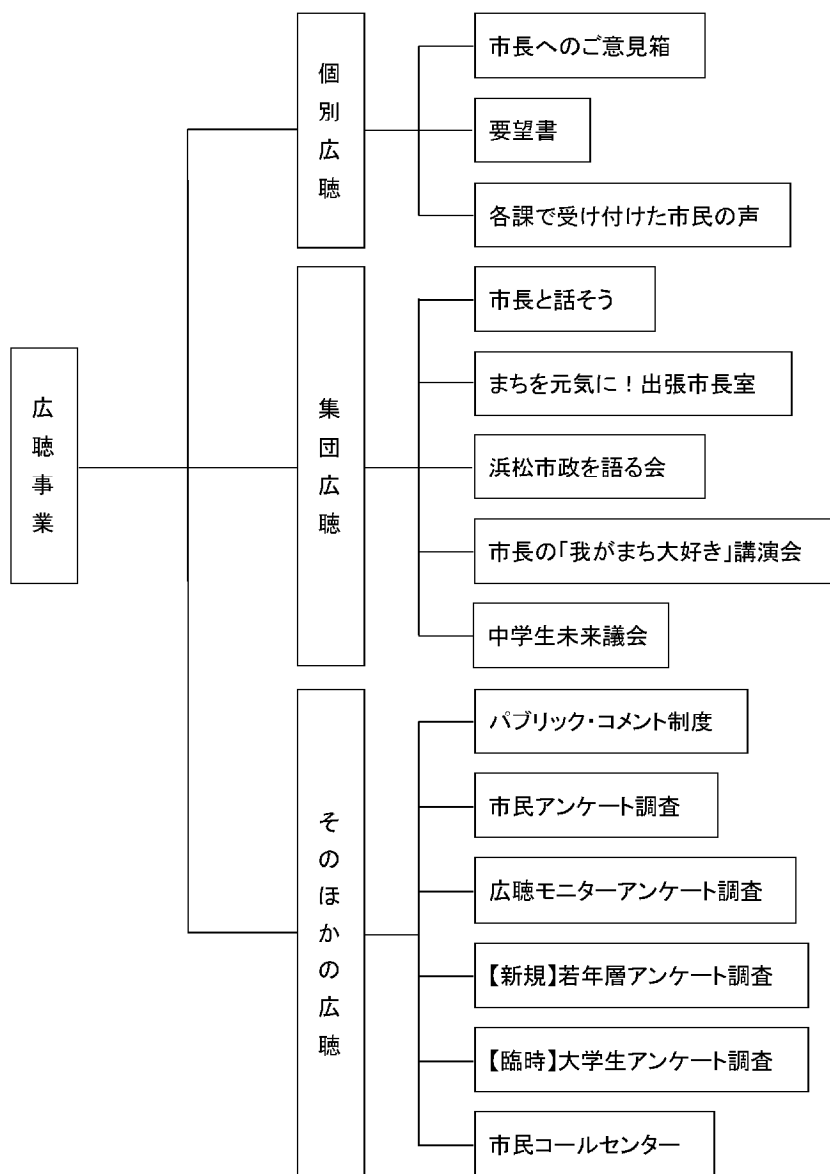
I 広聴の体系

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、2024（令和6）年度においては「市長と話そう」「まちを元気に！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。

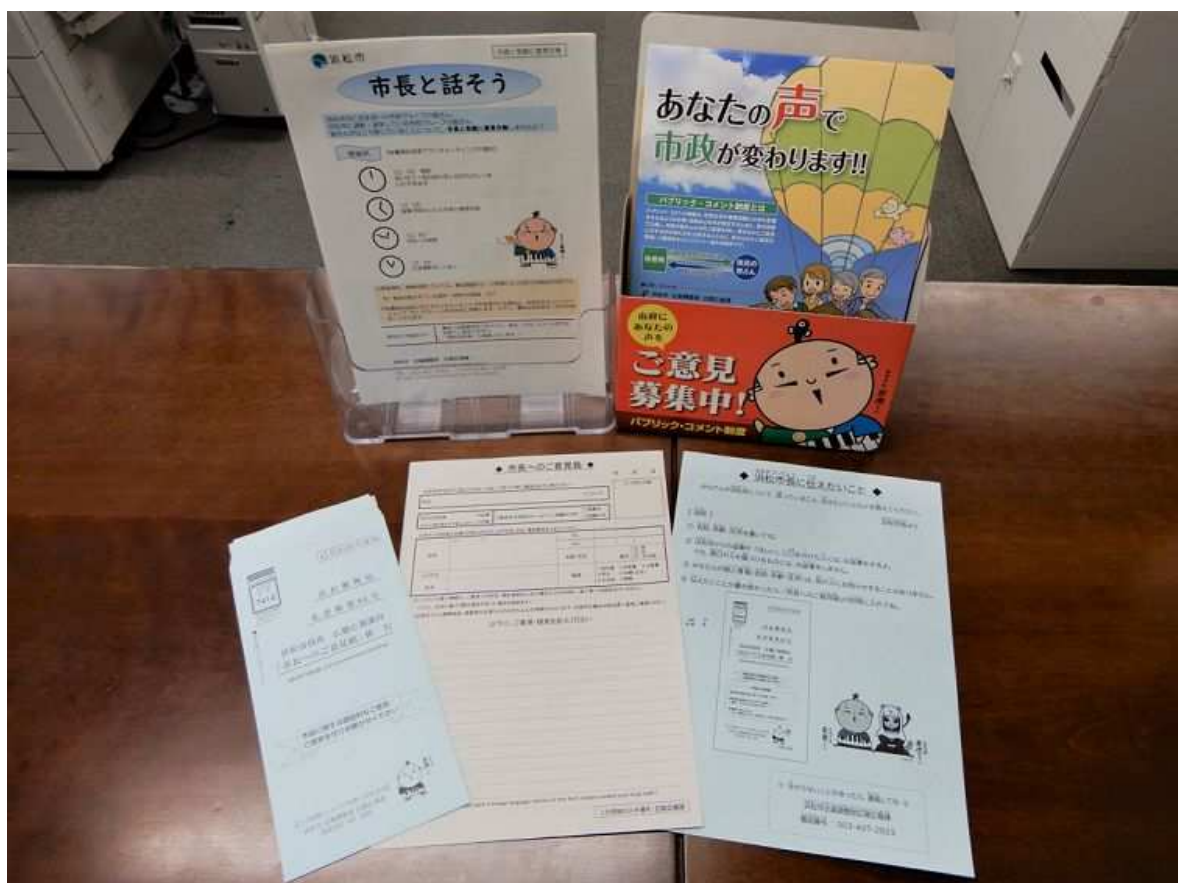
そのほかの広聴として「パブリック・コメント制度」「市民アンケート調査」「広聴モニターアンケート調査」「【新規】若年層アンケート調査」「【臨時】大学生アンケート調査」「市民コールセンター」があります。



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 種類別件数

2024（令和6）年度に寄せられた声の合計件数は、4,287件で、昨年度より258件増加しました。

（単位：件）

		2024(R6)年度		2023(R5) 年度	2022(R4) 年度	2021(R3) 年度	2020(R2) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,155	△124	1,279	1,187	1,594	1,567
	Eメール	896	△27	923	995	1,420	1,387
	手紙等	259	△97	356	192	174	180
要望書	内容件数合計	3,083	339	2,744	2,814	2,586	2,490
	各課受付	3,083	339	2,744	2,814	2,586	2,490
	土木集計システム分	(2,795)	(350)	(2,445)	(2,596)	(2,498)	(2,355)
	上記以外	(288)	(△11)	(299)	(218)	(88)	(135)
各課受付の市民の声		49	43	6	23	32	13
合計		4,287	258	4,029	4,024	4,212	4,070

※「合計」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）

		2024(R6)年度		2023(R5) 年度	2022(R4) 年度	2021(R3) 年度	2020(R2) 年度
			前年度比較				
市長へのご意見箱	内容件数合計	1,155	△124	1,279	1,187	1,594	1,567
	Eメール	896	△27	923	995	1,420	1,387
	手紙等	259	△97	356	192	174	180
各課受付の要望書		288	△11	299	218	88	135
各課受付の市民の声		49	43	6	23	32	13
合計		1,492	△92	1,584	1,428	1,714	1,715

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)

	2024(R6) 年度		2023(R5) 年度	2022(R4) 年度	2021(R3) 年度	2020(R2) 年度
		前年度比較				
危機管理監	27	△13	40	17	88	112
企画調整部	102	16	86	87	119	146
デジタル・スマートシティ推進部	7	3	4	15	13	4
総務部	52	12	40	53	35	41
財務部	35	9	26	35	25	19
市民部	136	8	128	94	149	145
健康福祉部	147	8	139	177	333	209
こども家庭部	57	△27	84	81	120	106
環境部	59	△121	180	67	70	33
産業部	259	△43	302	184	174	283
都市整備部	222	△9	231	220	96	93
土木部	2,931	396	2,535	2,698	2,564	2,434
土木部集計システム分	(2,795)	(350)	(2,445)	(2,596)	(2,498)	(2,355)
上記以外	(136)	(46)	(90)	(102)	(66)	(79)
区再編推進事業本部(～R6.3.31)	－	△14	14	48	26	－
カーボンニュートラル推進事業本部	4	△4	8	7	－	－
会計管理者	0	△2	2	0	2	0
消防局	9	△4	13	9	11	11
上下水道部	16	7	9	11	9	8
学校教育部	124	34	90	100	267	333
選挙管理委員会事務局	8	8	0	3	4	0
人事委員会事務局	0	0	0	1	1	1
監査事務局	2	0	2	0	0	1
農業委員会事務局	0	△2	2	0	1	1
議会事務局	3	△7	10	3	4	4
中区(～R5.12.31)	－	△21	21	35	22	19
東区(～R5.12.31)	－	△14	14	17	6	5
西区(～R5.12.31)	－	△9	9	16	15	6
南区(～R5.12.31)	－	△7	7	8	11	14
北区(～R5.12.31)	－	△5	5	11	24	13
浜北区(～R5.12.31)	－	△13	13	18	10	19
天竜区(～R5.12.31)	－	△5	5	9	13	10
中央区(R6.1.1～)	37	32	5	－	－	－
浜名区(R6.1.1～)	42	38	4	－	－	－
天竜区(R6.1.1～)	8	7	1	－	－	－
合計	4,287	258	4,029	4,024	4,212	4,070
合計(土木部集計システム分を除く)	1,492	△92	1,584	1,428	1,714	1,715

※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	27	18	8	1
企画調整部	102	69	0	33
デジタル・スマートシティ推進部	7	7	0	0
総務部	52	52	0	0
財務部	35	31	4	0
市民部	136	124	12	0
健康福祉部	147	134	12	1
こども家庭部	57	51	5	1
環境部	59	51	6	2
産業部	259	103	154	2
都市整備部	222	168	54	0
土木部	2,931	135	2,796	0
土木部集計システム分	(2,795)	-	(2,795)	-
上記以外	(136)	(135)	(1)	(0)
カーボンニュートラル推進事業本部	4	1	3	0
会計管理者	0	0	0	0
消防局	9	9	0	0
上下水道部	16	8	4	4
学校教育部	124	111	8	5
選挙管理委員会事務局	8	7	1	0
人事委員会事務局	0	0	0	0
監査事務局	2	2	0	0
農業委員会事務局	0	0	0	0
議会事務局	3	3	0	0
中央区	37	36	1	0
浜名区	42	29	13	0
天竜区	8	6	2	0
合計	4,287	1,155	3,083	49
合計(土木部集計システム分を除く)	1,492		288	

Ⅱ 市民の声の概要

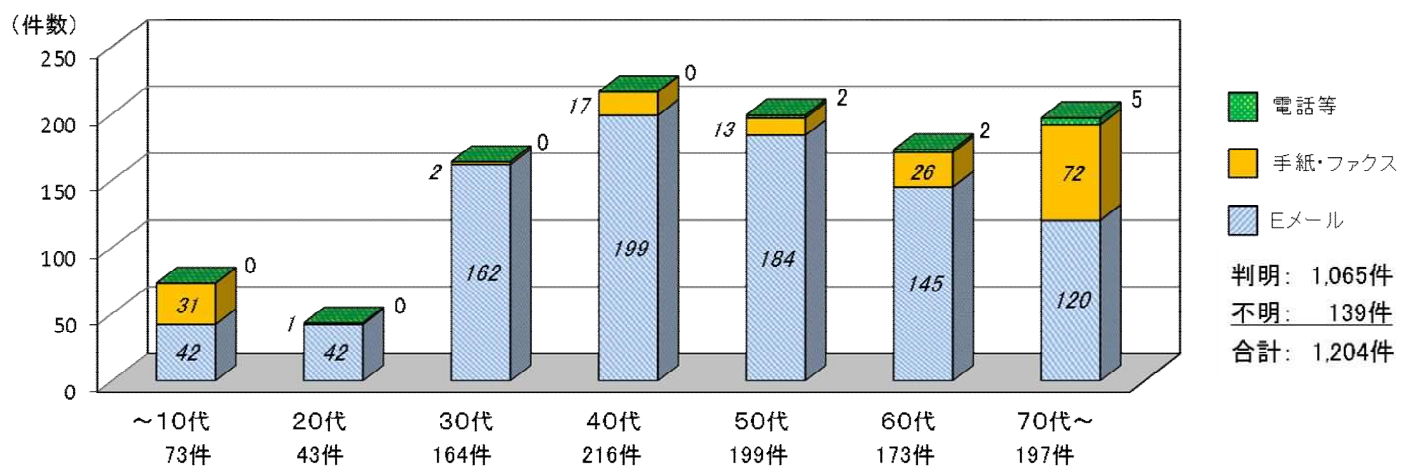
4 形態別件数

2024（令和6）年度に寄せられた声（4,287件）のうち「手紙」の件数が3,305件で、全体の77.1%を占めています。

	2024(R6) 年度	割合	2023(R5) 年度	割合
Ｅメール	931 件	21.7%	937 件	23.3%
手紙	3,305 件	77.1%	2,964 件	73.6%
土木部集計システム分	(2,795 件)	(65.2%)	(2,445 件)	(60.7%)
上記以外	(510 件)	(11.9%)	(519 件)	(12.9%)
面談	16 件	0.4%	8 件	0.2%
電話	34 件	0.8%	2 件	0.0%
ファクス	1 件	0.0%	118 件	2.9%
合計	4,287 件	－	4,029 件	－

5 年代別形態内訳

2024（令和6）年度に寄せられた声（4,287件）から要望書（3,083件）を除いた1,204件の声のうち、年代が判明している1,065件をみると、40代が216件（20.3%）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。

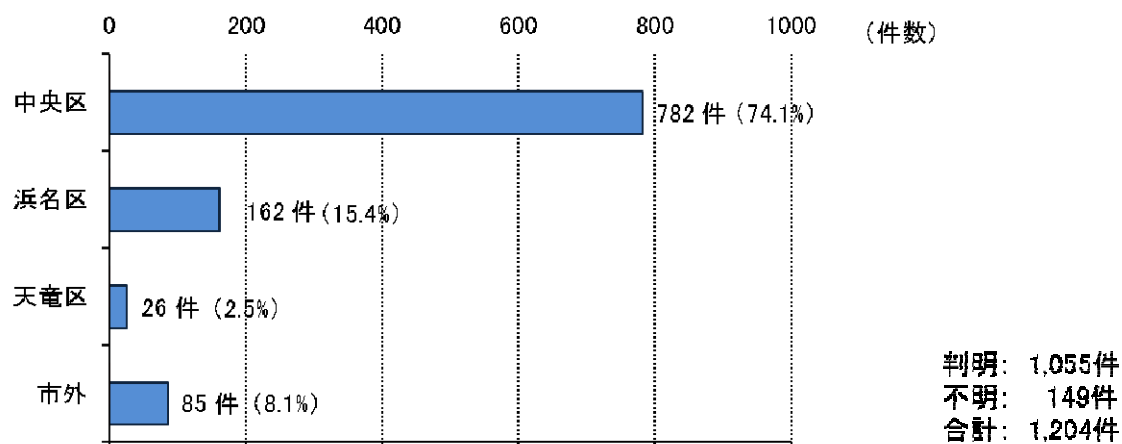


※年代、居住区が不明であるため、要望書（3,083件）は除く。

Ⅱ 市民の声の概要

6 行政区別件数

2024（令和6）年度に寄せられた声（4,287件）から要望書（3,083件）を除いた1,204件の声のうち、居住区などが判明している1,055件をみると、中央区が782件（74.1%）で最も多くなっています。また、市外からも85件（8.1%）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（3,083件）は除く。

II 市民の声の概要

7 市政への反映度

2024（令和6）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、2025（令和7）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7年度から令和9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	

2024（令和6）年度に寄せられた声（4,287件）のうち、「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,570件（59.9％）で、「既に実施済（予定を含む）」の案件は、369件（8.6％）となっています。

反映度	2024(R6)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	2,570 件	59.9%
既に実施済（予定を含む）	369 件	8.6%
参考	1,022 件	23.8%
実施しない	177 件	4.1%
その他	149 件	3.5%
合計	4,287 件	—

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	2024(R6) 年度	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	239 件	16.0%
既に実施済(予定を含む)	369 件	24.7%
参考	558 件	37.4%
実施しない	177 件	11.9%
その他	149 件	10.0%
合計	1,492 件	—

<「参考」の内訳>

2024(令和6)年度に寄せられた声(4,287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131件(12.8%)、「参考」は891件(87.2%)でした。

理由	2024(R6) 年度	割合
検討中・今後検討	131 件	12.8%
参考	891 件	87.2%
	1,022 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、開かれた市政を实践するため、寄せられたご意見・ご提言の中から、ホームページへの掲載について「掲載可」としていただいたご意見等およびその回答のうち、より多くの市民の皆さまの参考となるものをホームページ上に公開しています。掲載に際しては、意見者が特定されないよう配慮するとともに、ご意見等の主旨が損なわれないよう編集して掲載しています。

市公式ホームページ【市長へのご意見箱】

市HP	市長へのご意見箱	検索
-----	----------	----



(1) 件数推移

年度	合計	Ｅメール	手紙	ファクス等
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)
2024 (R6)	1,155 件 (856 通)	896 件 (686 通)	253 件 (167 通)	6 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
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
2024 (R6)	1,155 件	723 件	432 件	14.3 日

(3) 市政への反映度

「市長へのご意見箱」に寄せられた声（１，１５５件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、１３２件（１１．４％）で、「既に実施済み（予定を含む）」の案件は、２４７件（２１．４％）となっています。

反映度	2024(R6)年度	割合
意見を受けて実施・改善(予定を含む)	132 件	11.4%
既に実施済み(予定を含む)	247 件	21.4%
参考	515 件	44.6%
実施しない	157 件	13.6%
その他	104 件	9.0%
合計	1,155 件	－

※反映度の分類基準については８ページを参照ください。

Ⅲ 個別広聴

(4) 部局別件数推移

(単位:件)

	2024(R6)年度		2023(R5) 年度	2022(R4) 年度	2021(R3) 年度	2020(R2) 年度
		前年度比較				
危機管理監	18	△19	37	14	88	111
企画調整部	69	△15	84	82	104	144
デジタル・スマートシティ推進部	7	3	4	9	11	4
総務部	52	12	40	53	33	39
財務部	31	8	23	32	24	16
市民部	124	4	120	84	137	134
健康福祉部	134	6	128	162	324	204
こども家庭部	51	△27	78	81	116	105
環境部	51	△128	179	65	63	33
産業部	103	△13	116	104	170	206
都市整備部	168	△6	174	138	85	74
土木部	135	46	89	102	66	77
区再編推進事業本部(～R6.3.31)	－	△14	14	46	17	－
カーボンニュートラル推進事業本部	1	△6	7	6	－	－
会計管理者	0	△2	2	0	2	0
消防局	9	△3	12	9	11	4
上下水道部	8	△1	9	6	5	8
学校教育部	111	27	84	94	254	324
選挙管理委員会事務局	7	7	0	3	4	0
人事委員会事務局	0	0	0	1	1	1
監査事務局	2	2	0	0	0	0
農業委員会事務局	0	△1	1	0	0	0
議会事務局	3	△5	8	3	4	4
中区(～R5.12.31)	－	△21	21	32	21	18
東区(～R5.12.31)	－	△4	4	11	6	5
西区(～R5.12.31)	－	△8	8	14	9	4
南区(～R5.12.31)	－	△6	6	8	11	13
北区(～R5.12.31)	－	△4	4	4	9	10
浜北区(～R5.12.31)	－	△12	12	17	10	19
天竜区(～R5.12.31)	－	△5	5	7	9	10
中央区(R6.1.1～)	36	31	5	－	－	－
浜名区(R6.1.1～)	29	25	4	－	－	－
天竜区(R6.1.1～)	6	5	1	－	－	－
合計	1,155	△124	1,279	1,187	1,594	1,567

Ⅲ 個別広聴

(5) 主なご意見

(単位:件)

部局名	件数	主な内容	
都市整備部	168	公園整備(54) 公園管理(樹木・草)(10)	公共交通(29) 公園管理(遊具)(9)
土木部	135	交通安全対策(24) 道路改良(11)	道路維持・修繕(22) 道路除草(9)
健康福祉部	134	予防接種(12) 障害者支援(11)	介護保険(11) 国民健康保険(8)
市民部	124	スポーツ施設の管理・整備(51) 戸籍・住基(7)	スポーツ振興(9) 美術館(6)
学校教育部	111	登下校(15) 学校給食(10)	学校施設の整備(13) 放課後児童会(9)
産業部	103	浜松まつり(16) 浜松オートレース(7)	観光(9) シティープロモーション(3)
企画調整部	69	市所管外(9) 市長へのご意見箱(4)	広報(6) 総合計画(3)
総務部	52	人事(14) 職員対応(苦情)(3)	職員(その他)(7) 情報公開(2)
こども家庭部	51	子育て支援(13) 子ども医療費助成(5)	幼稚園(6) 保育園入所(4)
環境部	51	ごみ(出し方・収集)(18) ごみ(減量・リサイクル)(6)	ごみ(その他)(9) ごみ(有料化)(3)

※ () 内は件数

Ⅲ 個別広聴

2 要望書

(1) 年度別件数

2024（令和6）年度に団体などから提出された「要望書」の取扱件数は、3,083件でした。

（単位：件）

年度	処理総件数	回答・対応件数	参考件数
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
2024 (R6)	3,083	2,795	288

(2) 市政への反映度

団体などから提出された「要望書」（3,083件）のうち「意見を受けて実施・改善（予定を含む）」の案件は、2,431件（78.9％）で、「既に実施済み（予定含む）」の案件は、118件（3.8％）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	2024(R6)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	2,431 件	78.9%
既に実施済み（予定を含む）	118 件	3.8%
参考	503 件	16.3%
実施しない	18 件	0.6%
その他	13 件	0.4%
合計	3,083 件	—

（参考）土木部集計システム分を除いた場合

反映度	2024(R6)年度	割合
意見を受けて実施・改善（予定を含む）	100 件	34.7%
既に実施済み（予定を含む）	118 件	41.0%
参考	39 件	13.5%
実施しない	18 件	6.3%
その他	13 件	4.5%
合計	288 件	—

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	2,796	道路整備・維持 小規模修繕(道路・河川)	河川整備・維持
産業部	154	農業用水 産業振興	就労支援 農業振興
都市整備部	54	公園管理(樹木・草) 公園整備	公園管理(その他)
浜名区	13	施設維持管理	自治会
健康福祉部	12	障害者支援	介護保険
市民部	12	スポーツ施設の管理・整備	スポーツ振興
学校教育部	8	学校施設の整備	放課後児童会
危機管理監	8	情報伝達	防災対策

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) 2024(令和6)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
男女共同参画の視点で考える 住みよい浜松市	静岡県海外研修女性の会 浜松	6月19日(水)	秘書課 応接室	8人
市民交流フェスタ 2024 ～みんなで学ぶ SDGs～	市民交流フェスタ学生 実行委員会	9月10日(火)	秘書課 応接室	8人
地域の見守り活動	東地域(旧東区) あんしんネットワーク連絡会	9月30日(月)	秘書課 応接室	3人
浜松の文化力の向上	浜松文化を考える会	12月19日(木)	秘書課 応接室	13人
駅南地区と新川周辺のかわまちづくり	新川かわまちづくり 「カモ・カモンの会」	2025(R7)年 2月28日(金)	秘書課 応接室	6人
		合計 5 回		38 人

(2) 主な内容

【男女共同参画の視点で考える住みよい浜松市について】

- ・近年、ジェンダー平等に向けての取り組みは必要不可欠であり、性別に関わりなくあらゆる施策の中に自分らしく生きる権利が求められている。
- ・しかしながら、意思決定過程において、いまだ性別に偏りがあり、対等な環境とは言い難く、ジェンダーバランスの課題を残している。
- ・誰もが参画できる社会づくりを推進して欲しい。



【市民交流フェスタ 2024 ～みんなで学ぶ SDGs～ について】

- ・「SDGs 未来都市・浜松」の推進のため、若い発想でより良いまちづくりや地域コミュニティの形成を考えると、SDGs の達成に資する情報発信の場とすることを目的に活動している。
- ・SDGs の内容や目的を理解し、自分事として捉える意識を持つきっかけとなるようなイベントを 2021 年から開催しており、今年度も市民交流フェスタ 2024 を開催する。
- ・日ごろの取り組みを通じて感じた問題等を学生の目線から研究し、解決に向けてできることを考えていきたい。



【地域の見守り活動について】

- ・孤独死、虐待、貧困などを無くして住みやすい地域をつくることを目的に関係機関・団体等が相互に連携して見守り活動を行っている。
- ・地域で高齢者の見守りを行うためには、行政との連携が今まで以上に必要となっている。
- ・広報活動などを通して地域の皆さんのつながりを強化し、地域を見守る意識を持ってもらい、少しでも住みよい地域をつくっていききたい。



【浜松の文化力の向上について】

- ・浜松の各文化団体の長を中心とした文化人が集まり、連携と親睦を深めて浜松の文化を盛り上げるために活動をしている。
- ・浜松の文化を盛り上げるためには、それぞれの団体や行政が連携する必要がある。
- ・浜松市の文化の裾野を広げ、浜松をもっと魅力的なまちにしていきたい。



【駅南地区と新川周辺のかわまちづくりについて】

- ・準用河川「新川」の愛護団体として、川の中のごみ拾いや草刈り、イベント（まちなかごみ拾いウォーク、歴史散歩、ミズベデカンパイなど）の開催をしている。
- ・新川は大きな可能性を持った場所で、治水と利水、まちの活性化を合わせて行うことで、浜松市の認知度を上げ、経済効果と人口流出抑止にも大きく貢献できる。
- ・これからも活動を通して、浜松を政令都市にふさわしく、市民がもっとシビックプライドを持てるようにしたい。



※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 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意見交換を行いました。

2024(令和6)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27日(金)	天竜区	龍山地区自治会連合会役員	5人
		春野地区自治会連合会役員	9人
10月1日(火)	浜名区	三ヶ日地区自治会連合会	7人
		エコネットみっかび	5人
		引佐地区自治会連合会	8人
		直虎顕彰会	6人
10月23日(水)	浜名区	浜北地域自治会連合会	5人
		子育て支援サークル「ツインクル」・「りとるえんじえる」	2人
		宮口まちおこしの会	3人
		浜北国際交流協会	2人
		伎倍の茶屋(万葉の森公園)	3人
		浜北文化協会	2人
		浜名区役所若手職員	2人
11月25日(月)	天竜区	水窪地区自治会連合会役員	12人
		佐久間地区自治会連合会	8人
12月13日(金)	中央区	中地域自治会連合会	15人
		砂山町本通り会	3人
		中央区協議会(中地域分科会)	9人
		浜松ブルース振興会	2人
		東部メニーフレンズ	5人
		浜松市立高等学校自然科学部	3人
12月18日(水)	天竜区	天竜地区自治会連合会	6人
		劇団限界集落	6人
		天竜区役所職員	8人
		天竜区観光協会	5人
		クローバー通り新規事業者	5人
2025(R7)年 1月15日(水)	浜名区	北行政センターサービス向上プロジェクトチーム	8人
		細江地区自治会連合会	5人
		細江まちづくり協議会	3人
		都田地区自治会連合会	6人
		新都田地区自治会連合会	6人
		ぴおーねくらぶ	2人
		「都田の力」プロジェクト	3人

開催日	開催区	意見交換等参加団体	参加者数
2025(R7)年 2月13日(木)	中央区	南地域自治会連合会	7人
		ふれあいサマーフェスタ in 可美実行委員会	5人
		新津地区社会福祉協議会法枝支部(こどもサロン)	5人
		特定非営利活動法人水辺の里まちづくりの会	6人
		コミュニティ担当職員	7人
2025(R7)年 2月20日(木)	中央区	神久呂地区自治会連合会	4人
		浜松へちま・ミライ	1人
		篠原地区自治会連合会	5人
		特定非営利活動法人浜松 NPO ネットワークセンター	4人
		入野地区自治会連合会	12人
2025(R7)年 2月21日(金)	中央区	東地域自治会連合会	5人
		劇団たんぽぽ	3人
		NPO 法人積志かがやきカフェ	5人
		コミュニティ担当職員	7人
2025(R7)年 2月27日(木)	中央区	雄踏地区自治会連合会	9人
		舞阪地区自治会連合会	8人
		庄内地区自治会連合会	9人
		和地地区自治会連合会	7人
		伊佐見地区自治会連合会	7人
	合計 11 回		295 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。

2024(令和6)年度 開催状況

開催日	開催区	会場	参加者数
12月16日(木)	浜名区	なゆた浜北 なゆたホール	70人
12月13日(木)	中央区	クリエート浜松	54人
12月18日(木)	天竜区	天竜壬生ホール	74人
	合計 3 回		198 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。

2024(令和6)年度 開催状況

開催日	会場	参加者数
10月23日(月)	静岡県立浜松東高等学校	860人
2025(R7)年 1月28日(火)	浜松市立高等学校	735人
2025(R7)年 12月18日(木)	浜松開誠館高等学校	680人
合計3回		2,275人

5 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

2024(令和6)年8月19日(月)

(2)場所

浜松市議会本会議場(市役所本館7階)



(3)参加者

- ・市内中学校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(雄踏小学校校長)、浜松市校長会中学校部会会長(天竜中学校校長)

(4)開催方法

【事前学習会】

市役所会議室に集まり、グループ(8~11人)に分かれ、「私たちが住みたい浜松市にするために」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

- ・全ての世代が安心安全に楽しく過ごすために
- ・公共交通・公共施設を利用するために
- ・浜松ファンになるために
- ・浜松市に住みたいと思う人を増やすために
- ・浜松を盛り上げるために
- ・「まち」と「しごと」を元気にするために

(6) 参加した中学生から寄せられた主な感想

- ・学校では味わえない緊張感とワクワクでいっぱいだった。浜松が暮らしやすいまちになるために、それぞれの案について議論し、深め合っていくのがとても楽しかった。
- ・さまざまな考え方を知り、自分の意見を深めることができた。今まで気づけなかった浜松市の良さ・悪しにも目を付けることができ、自分の住む地域について考える重要性が分かった。新しい友達ができ、最高の夏休みの思い出を作ることができた。
- ・浜松市のことを分かっていると思っていたけれど、全然浜松市のことを知らなかったということに気付かされた。とても良い経験ができ、浜松市への愛情が強まった。

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

2024（令和6）年度は16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	浜松市総合計画基本計画(案)	企画課	8月	10月	352件 (120人、2団体)
2	第4次浜松市教育総合計画(案)	教育総務課	8月	12月	319件 (71人、3団体)
3	浜松市川づくり計画(案)	河川課	10月	2025(R7)年 2月	25件 (11人、1団体)
4	浜松市のみちづくり計画(案)	道路企画課	10月	2025(R7)年 2月	71件 (41人、0団体)
5	浜松市スポーツ推進ビジョン(第3期 浜松市スポーツ推進計画)(案)	スポーツ振興課	11月	2025(R7)年 2月	9件 (6人、1団体)
6	第3次浜松市環境基本計画(案)	環境政策課	11月	2025(R7)年 2月	17件 (15人、0団体)
7	第3次浜松市国際戦略プラン(案)	国際課	11月	2025(R7)年 2月	22件 (3人、4団体)
8	第3次浜松市人権施策推進計画(案)	福祉総務課人権啓 発センター	11月	2025(R7)年 2月	27件 (12人、2団体)
9	第3次浜松市中山間地域振興計画 (案)	市民協働・地域政策 課	11月	2025(R7)年 2月	112件 (50人、3団体)
10	第4次浜松市犯罪のない安全で安心 なまちづくり計画(案)	市民生活課	11月	2025(R7)年 2月	17件 (14人、0団体)
11	第4次浜松市男女共同参画基本計画 (案)	UD・男女共同参画 課	11月	2025(R7)年 2月	40件 (6人、7団体)
12	浜松市上下水道基本計画(案) [骨子]	上下水道総務課	11月	2025(R7)年 2月	142件 (69人、1団体)
13	浜松市公共施設等総合管理計画 (案)	アセットマネジメント 推進課	11月	2025(R7)年 2月	12件 (5人、0団体)
14	浜松市農業振興ビジョン(案)	農業水産課	11月	2025(R7)年 2月	33件 (15人、4団体)
15	宅地造成等工事規制区域及び特定 盛土等規制区域(案)	土地政策課	11月	2025(R7)年 2月	37件 (14人、0団体)
16	(仮称)浜松市子ども計画(案)	こども若者政策課	12月	2025(R7)年 2月	408件 (43人、23団体)
合計					1,643件 (495人、51団体)

※2023（令和5）年度 案件数：11件／寄せられた意見数：981件（260人・101団体）

V そのほかの広聴

(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

495人・51団体から寄せられた1,643件のご意見の内容は、案に対する要望が880件（53.6%）と最も多くなっています。

内容	2024(R6)年度	割合	2023(R5)年度	割合
提案	254 件	15.5%	323 件	32.9%
要望	880 件	53.6%	390 件	39.8%
質問	442 件	26.9%	178 件	18.1%
その他	67 件	4.1%	90 件	9.2%
合計	1,643 件	-	981 件	-

(4)意見の反映内容

寄せられた1,643件のうち、190件（11.6%）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533件（32.4%）と合わせた723件（44.0%）が計画案などに反映されています。

内容	2024(R6)年度	割合	2023(R5)年度	割合
案の修正	190 件	11.6%	185 件	18.9%
すでに盛込済	533 件	32.4%	92 件	9.4%
今後の参考	158 件	9.6%	334 件	34.0%
その他	762 件	46.4%	370 件	37.7%
合計	1,643 件	-	981 件	-

V そのほかの広聴

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 2024（令和6）年7月22日～8月19日

(2) 調査の項目

調査の項目は年度ごとに設定しており、2024（令和6）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	1,501 人	50.0%
2 あなたはご存じですか？	秘書課、環境政策課、ウェルネス推進事業本部、企画課			
3 SDGs の達成に向けて				
3-1 ごみ減量について	一般廃棄物対策課			
3-2 多文化共生について	国際課			
3-3 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			
3-4 人権について	福祉総務課人権啓発センター			
3-5 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			
3-6 みちづくりについて	道路企画課			
3-7 FSC 森林認証について	林業振興課			
3-8 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			
3-9 環境活動の実践について	環境政策課			
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 水道料金について	上下水道総務課			
4 浜松市戦略計画 2024 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）を行っています。

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 223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 2024（令和6）年4月から2026（令和8）年3月まで
- ⑥ 調査方法 質問紙郵送、郵送回答およびWeb回答の併用
- ⑦ 調査時期 2024（令和6）年6月、8月、10月、12月、
2025（令和7）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	防災・減災の祈りが息づく景観について	土地政策課	223人	202人	90.6%	6月
	浜松の農業について	農業水産課				
	ジェンダー平等について	UD・男女共同参画課				
2	災害への備えについて	危機管理課		200人	89.7%	8月
	クローバー通り商店街について	天竜区まちづくり推進課				
	幸福の実感について	企画課				
3	浜松市歌について	秘書課		198人	88.8%	10月
	協働センターについて	市民協働・地域政策課				
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人	89.2%	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				
	食の健康づくりについて	健康増進課				
	薬物乱用防止に対する意識について	保健総務課				
5	浜松市の広報について	広聴広報課		201人	90.1%	2025 (R7)年 2月
	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				
	消防局について	消防総務課				
合計			1,115人	1,000人	89.7%	

※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 【新規】若年層アンケート調査

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調査（年1回）を行いました。

(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 2024（令和6）年7月29日～8月26日

(2) 調査の項目

調査テーマ	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	1,021 人	34.0%
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。

5 【臨時】大学生アンケート調査

市内の大学に通う学生の皆さんの考え方や意向などを把握し、今後の施策に生かすとともに、市政への関心を高めるため、市内の大学に通う学生を対象にアンケート調査を行いました。

(1) 調査の概要

- ① 調査対象者 浜松市内大学6校（静岡文化芸術大学、聖隷クリストファー大学、常葉大学浜松キャンパス、浜松医科大学、浜松学院大学、浜松学院大学短期大学部）
- ② 調査対象者数 6,343人
- ③ 調査方法 Web調査
- ④ 調査時期 2024（令和6）年11月1日～12月1日

(2) 調査の項目

調査テーマ	対象者数	有効回収数	有効回収率
1 浜松市について	6,343 人	1,074 人	16.9%
2 進路や就職について			
3 浜松市政に対するご意見について			

※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

6 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。2024（令和6）年度は69,997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)

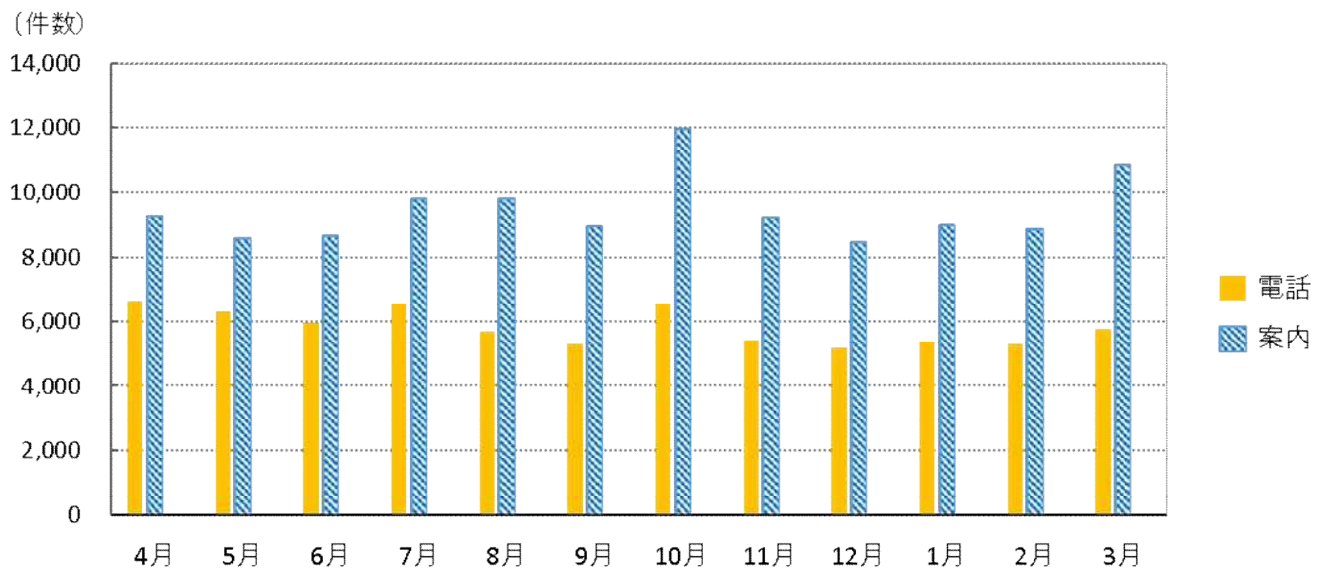
(単位: 件)

	2024(R6)年度		2023(R5)年度	
	件数	1日平均	件数	1日平均
電話	69,997	288.1	67,803	279.0
来庁者案内	113,404	466.7	97,503	401.2
合計	183,401	-	165,306	-

(2) 2024(令和6)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	6,651	6,276	5,959	6,577	5,661	5,307	6,562	5,415	5,181	5,356	5,302	5,750	69,997
案内	9,260	8,586	8,665	9,807	9,796	8,941	11,972	9,244	8,458	8,997	8,845	10,833	113,404



(3) 2024(令和6)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	電話	376	415	399	409	406	386	428	374	390	368	338	418	4,707
	案内	3,173	3,105	2,554	2,839	2,646	2,696	4,282	3,037	3,011	3,219	3,404	3,831	37,797
西行政C	電話	700	709	682	768	762	670	836	718	713	696	697	814	8,765
	案内	2,665	2,372	1,846	2,240	2,319	2,183	2,979	2,173	2,057	2,509	2,679	2,943	28,965
南行政C	電話	488	543	477	519	501	508	642	556	484	494	495	500	6,207
	案内	2,298	2,168	1,919	2,160	2,131	1,985	2,919	2,202	2,098	2,191	2,220	2,617	26,908
浜名 区役所	電話	880	840	793	928	752	720	913	883	817	869	963	887	10,245
	案内	3,001	2,496	2,545	2,890	2,686	2,573	3,709	2,864	2,772	3,439	3,525	3,891	36,391
北行政C	電話	683	691	620	688	692	599	759	633	665	643	828	790	8,291
	案内	2,959	2,549	2,466	2,594	2,483	2,508	3,569	2,577	2,333	2,659	3,109	3,162	32,968
天竜 区役所	電話	260	280	264	297	260	250	278	255	262	243	273	252	3,174
	案内	1,354	1,301	1,118	1,384	1,355	1,221	1,669	1,319	1,253	1,410	1,608	1,707	16,699
合計	電話	3,387	3,478	3,235	3,609	3,373	3,133	3,856	3,419	3,331	3,313	3,594	3,661	41,389
	案内	15,450	13,991	12,448	14,107	13,620	13,166	19,127	14,172	13,524	15,427	16,545	18,151	179,728

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	電話	17.9	19.8	20.0	18.6	19.3	20.3	19.5	18.7	19.5	19.4	18.8	20.9	19.4
	案内	151.1	147.9	127.7	129.0	126.0	141.9	194.6	151.9	150.6	169.4	189.1	191.6	155.5
西行政C	電話	33.3	33.8	34.1	34.9	36.3	35.3	38.0	35.9	35.7	36.6	38.7	40.7	36.1
	案内	126.9	113.0	92.3	101.8	110.4	114.9	135.4	108.7	102.9	132.1	148.8	147.2	119.2
南行政C	電話	23.2	25.9	23.9	23.6	23.9	26.7	29.2	27.8	24.2	26.0	27.5	25.0	25.5
	案内	109.4	103.2	96.0	98.2	101.5	104.5	132.7	110.1	104.9	115.3	123.3	130.9	110.7
浜名 区役所	電話	41.9	40.0	39.7	42.2	35.8	37.9	41.5	44.2	40.9	45.7	53.5	44.4	42.2
	案内	142.9	118.9	127.3	131.4	127.9	135.4	168.6	143.2	138.6	181.0	195.8	194.6	149.8
北行政C	電話	32.5	32.9	31.0	31.3	33.0	31.5	34.5	31.7	33.3	33.8	46.0	39.5	34.1
	案内	140.9	121.4	123.3	117.9	118.2	132.0	162.2	128.9	116.7	139.9	172.7	158.1	135.7
天竜 区役所	電話	12.4	13.3	13.2	13.5	12.4	13.2	12.6	12.8	13.1	12.8	15.2	12.6	13.1
	案内	64.5	62.0	55.9	62.9	64.5	64.3	75.9	66.0	62.7	74.2	89.3	85.4	68.7

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

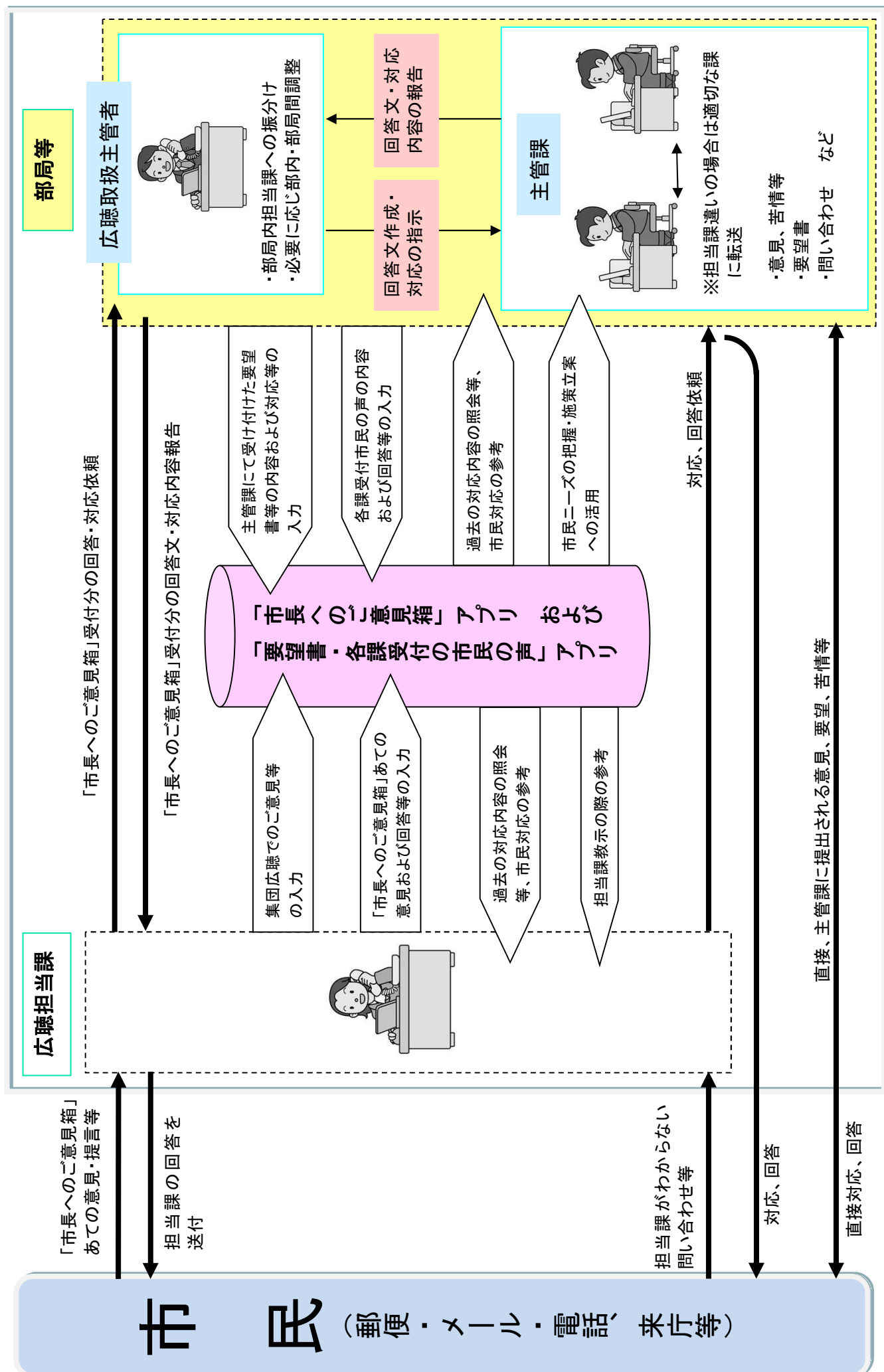
この要綱は、令和７年４月１日から施行する。

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
こども若者政策課	中央区 区振興課
環境政策課	浜名区 区振興課
産業振興課	天竜区 区振興課
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	ご意見及び回答のホームページ掲載の可否	☐ 掲載可
※チェック無の場合は「不要」とします	☐ 不要		☐ 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 4 学生 5 主婦(主夫) 6 その他 7 無職		
氏名						

※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

[illegible]

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。

なまえ
名前:

ねんれい さい しょうがくせい ちゅうがくせい こうこうせい
年齢: 歳 (小学生 ・ 中学生 ・ 高校生)

ゆうびんばんごう
〒

じゅうしょ
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

【 説明 】

- ① 名前、年齢、住所を書いてね。
- ② 浜松市からの返事が「ほしい」に○を付けた人には、お返事をするよ。
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 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。





浜松郵便局
〒430-8790

430-8790

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

市政に関する建設的なご意見・ご提言をぜひお寄せください

(市民への約束)

- ◆市民の皆様に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・ていねいに応じます。
- ◆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



広聴広報課



※ わからないことがあったら、連絡してね ※

はままつしちょうこうしつこうちようこうほうか
浜松市市長公室広聴広報課

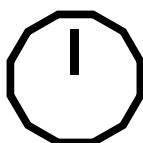
でんわばんこう
電話番号：053-457-2023

市長と話そう

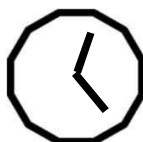
浜松市内にお住まいの市民グループの皆さん、
浜松市に通勤・通学している市民グループの皆さん、
皆さんが日ごろ感じていることについて、**市長と気軽に意見交換**しませんか？

開催例

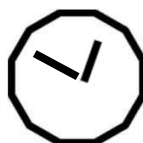
【秘書課応接室でランチミーティングの場合】



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



©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。
(参加決定後、ご連絡いたします。)

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 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

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。

2024（令和6）年度 市民の声

2025（令和7）年9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>
