

市民の声

令和5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	31
4 集団広聴	32
(1) タウンミーティング	32
5 調査広聴	34
(1) 市民意識調査（郵送法）	34
(2) インターネット市民意識調査	40
6 住民相談	43
(1) 令和5年度実施状況	43
7 パブリック・コメント	44
(1) 年度別実績	44
(2) 令和5年度実績	44
(3) パブリック・コメント制度の流れ	46
8 コールセンター	47
(1) 受付件数	47
(2) 令和5年度サービス指標	50
(3) 令和5年度利用者満足度調査結果	51

9 市民の声モニター	52
(1) 市民の声モニターのイメージ	52
(2) 市民の声モニター登録者数	52
10 子どもの提案	53
(1) 令和5年度子どもの提案制度 募集テーマ	53
(2) 主な提案概要	53

参考資料

○ さいたま市長への提案制度要綱	57
○ 市長への提案制度「わたしの提案」処理要領	64
○ さいたま市市民の声取扱要綱	67
○ さいたま市タウンミーティング運営要領	72
○ さいたま市パブリック・コメント制度要綱	74
○ 市民の声モニター制度要綱	77
○ 子どもの提案制度要綱	82

注) 本書における比率は小数第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。

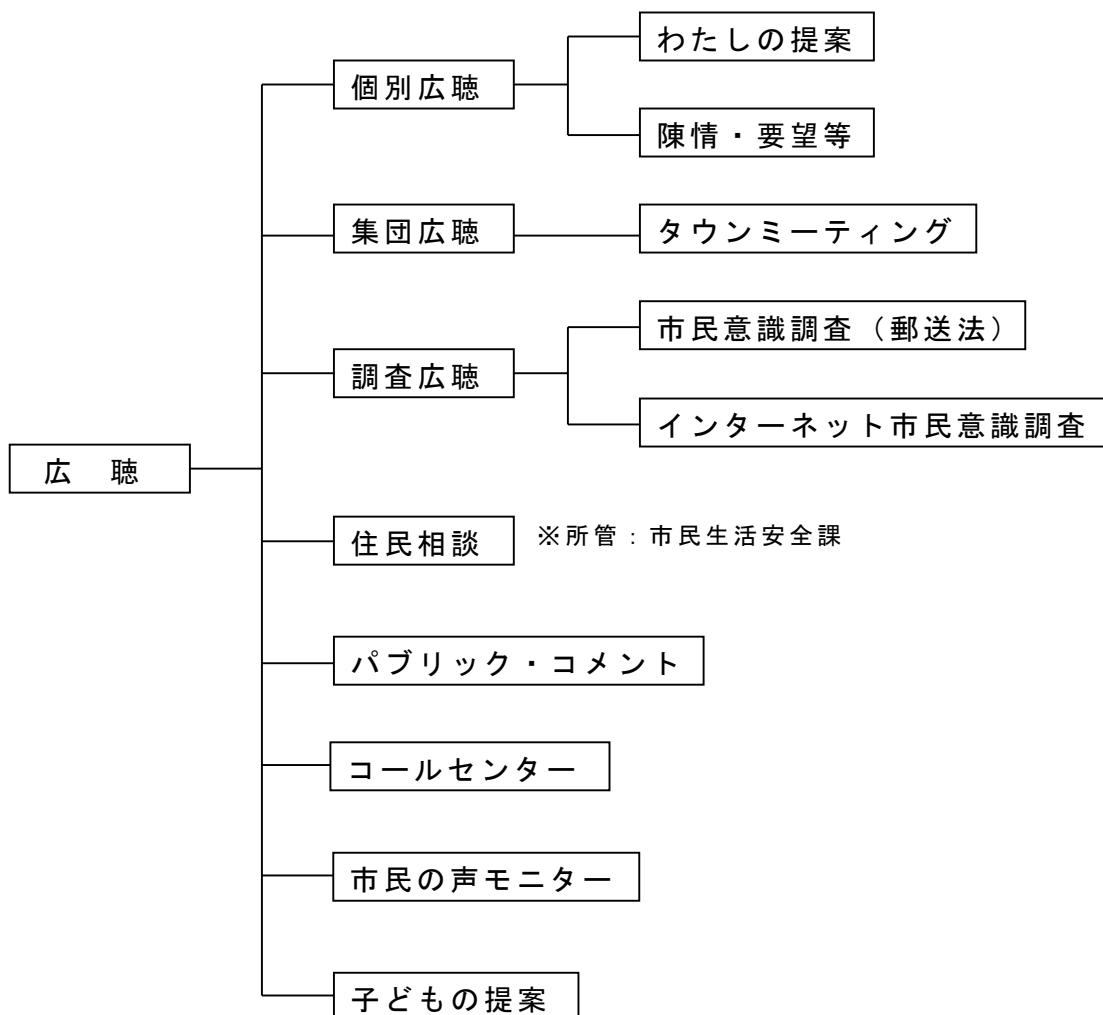
1 概要

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、272か所（令和5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区に加え、オンラインでの開催もしています。</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、結果は施策の立案、実施等のための基礎資料として活用しています。</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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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「さいたま市よくある質問」として公開しています。</p>
市民の声モニター	<p>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、講座及びパブリック・コメントなどへ参加していただき、市に意見を寄せていただく制度です。</p> <p>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。</p>
子どもの提案	<p>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聞く機会として「子どもの提案」を平成28年度から実施しています。</p> <p>令和5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。</p>

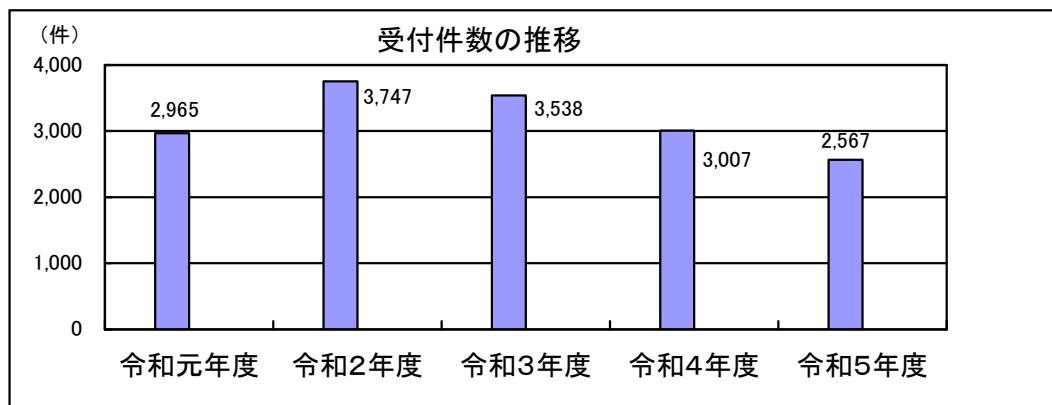
3 個別広聴

(1) わたしの提案

① 受付件数（提出通数）

令和5年度の受付件数は2,567件で、前年度に比べ440件（14.6%）減少しています。

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
受付件数	2,965	3,747	3,538	3,007	2,567

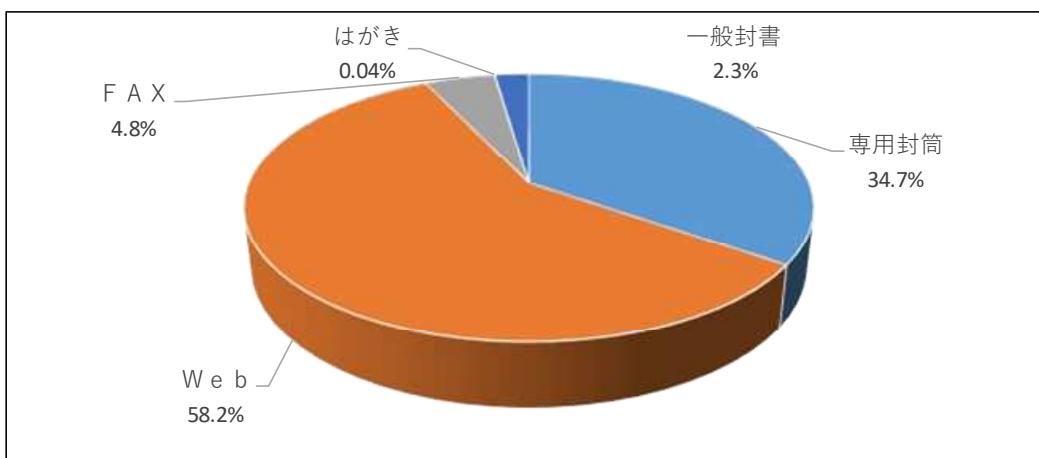


② 提出手段別受付件数

令和5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1,495件（58.2%）と最も多く、次いで専用封筒が890件（34.7%）となっています。

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
専用封筒	1,288	1,323	930	965	890
Web	1,572	2,284	2,493	1,932	1,495
FAX	93	44	48	82	122
はがき	2	2	1	0	1
一般封書	10	94	66	28	59
合 計	2,965	3,747	3,538	3,007	2,567

令和5年度 提出手段別受付件数の割合

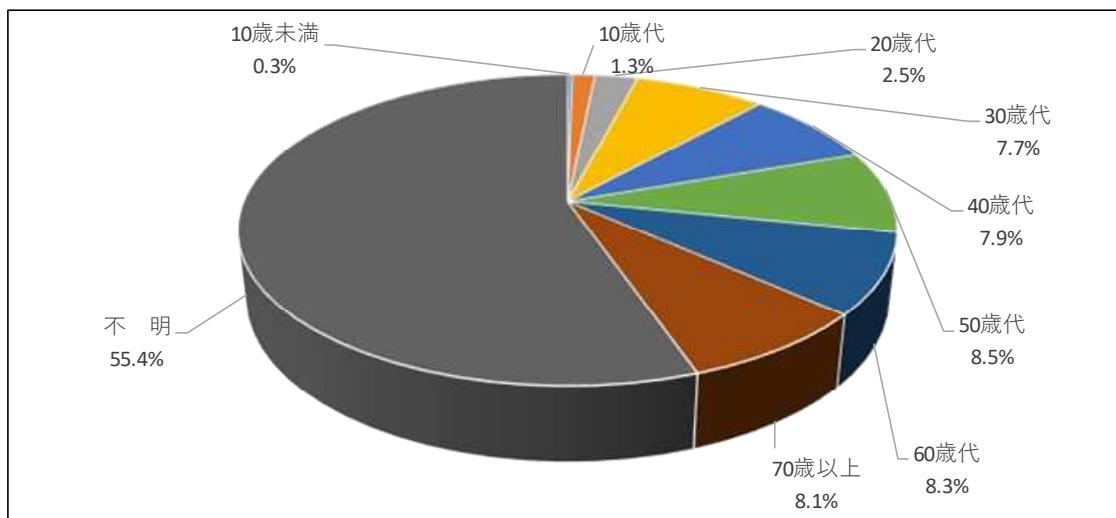


③ 年代別受付件数

令和5年度の年代別受付件数では、50歳代が219件（8.5%）と最も多く、次いで60歳代が214件（8.3%）となっています。

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
10歳未満	6	7	3	0	7
10歳代	28	35	28	33	34
20歳代	104	96	86	79	64
30歳代	208	265	246	229	197
40歳代	242	353	383	280	203
50歳代	247	248	291	199	219
60歳代	146	259	222	166	214
70歳以上	423	529	252	190	208
不 明	1,561	1,955	2,027	1,831	1,421
合 計	2,965	3,747	3,538	3,007	2,567

令和5年度 年代別受付件数の割合

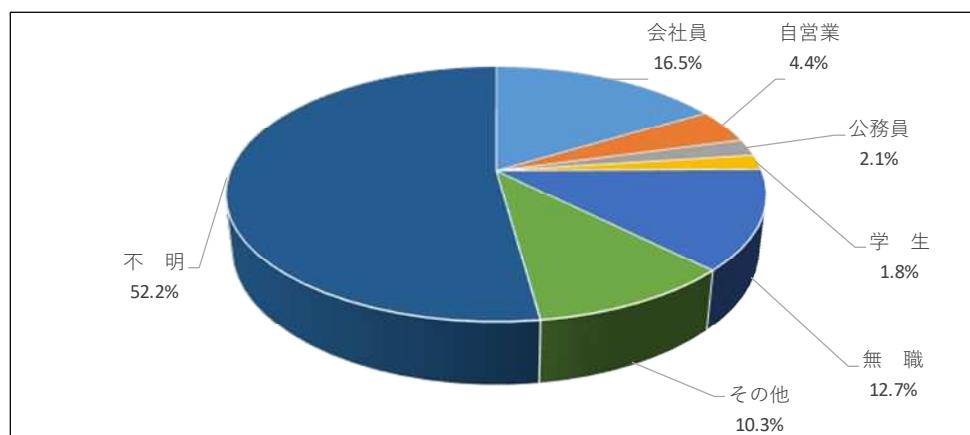


④ 職種別受付件数

令和5年度の職種別受付件数は、会社員が424件（16.5%）、無職が326件（12.7%）の順に多くなっています。

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
会社員	459	564	525	450	424
自営業	165	162	142	118	112
公務員	70	89	67	55	54
学 生	60	60	56	42	47
無 職	444	506	410	304	326
その他の職種	237	400	426	308	265
不 明	1,530	1,966	1,912	1,730	1,339
合 計	2,965	3,747	3,538	3,007	2,567

令和5年度 職種別受付件数の割合

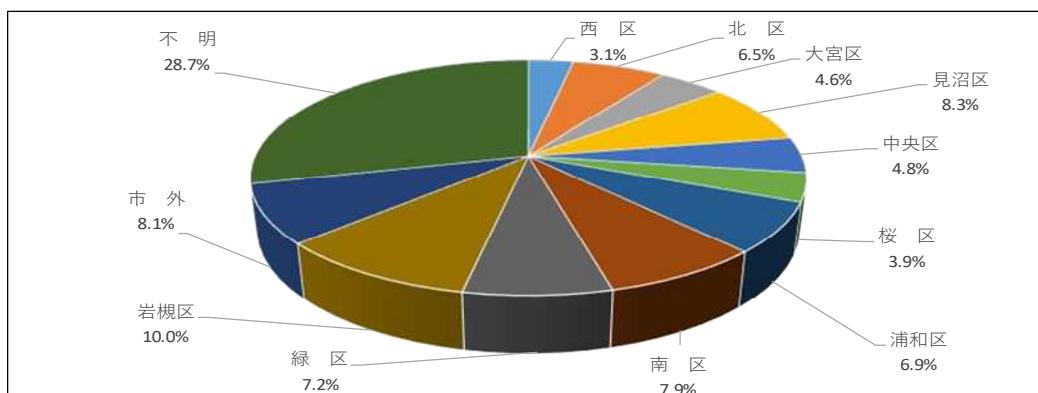


⑤ 居住区別受付件数

令和5年度の居住区別受付件数は、岩槻区が257件（10.0%）と最も多く、続いて見沼区が212件（8.3%）の順となっています。

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
西 区	76	156	152	86	80
北 区	379	444	147	118	166
大宮区	96	151	127	94	117
見沼区	174	231	202	232	212
中央区	141	197	135	139	124
桜 区	60	91	96	112	101
浦和区	157	251	250	203	176
南 区	205	254	216	147	203
緑 区	286	305	203	212	186
岩槻区	161	235	242	216	257
市 外	304	173	117	96	207
不 明	926	1,259	1,651	1,352	738
合 計	2,965	3,747	3,538	3,007	2,567

令和5年度 居住区別受付件数の割合



⑥ 分野分類別項目件数

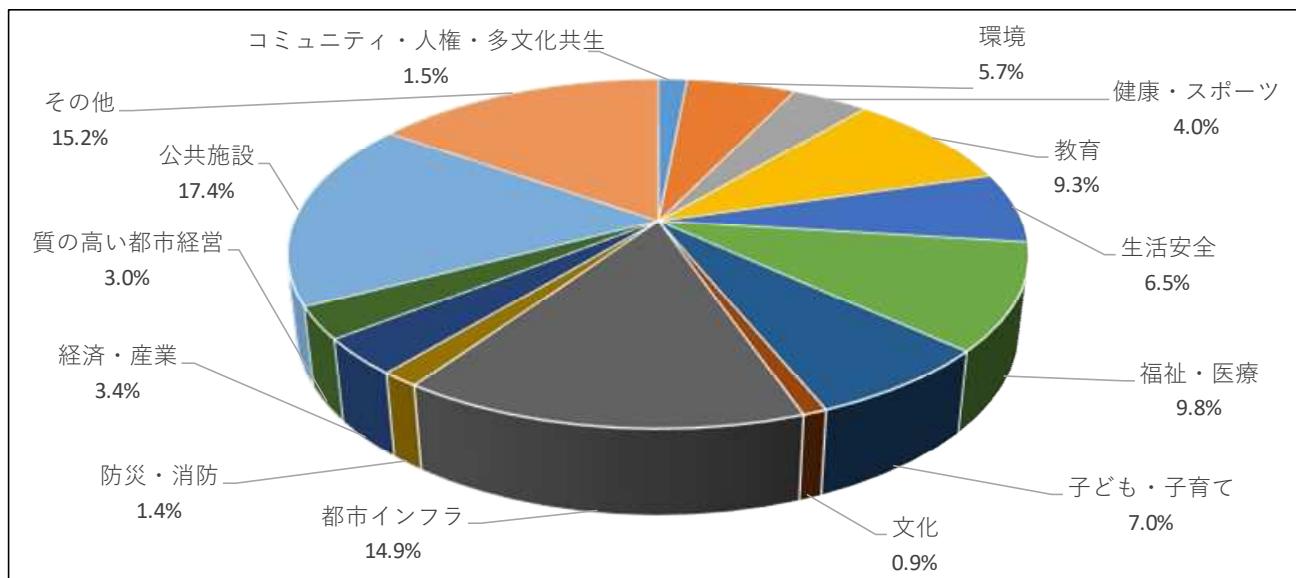
令和5年度は、2,567件の「わたしの提案」が寄せられ、3,346項目の提案がありました。

この3,346項目の提案を分野分類別にみると、「公共交通・道路」が358件（10.7%）と最も多く、続いて「学校教育」が244件（7.3%）、「公園」が216件（6.5%）の順となっています。

	分野	分類	合計	割合 (合計/項目合計)
1	コミュニティ ・ 人権 ・ 多文化共生	地域活動	9	0.3%
		人権尊重	14	0.4%
		多文化共生等	6	0.2%
		その他	21	0.6%
2	環境	地球温暖化対策	12	0.4%
		ごみ処理	63	1.9%
		生活環境・自然環境	45	1.3%
		その他	70	2.1%
3	健康 ・ スポーツ	健康づくり	40	1.2%
		スポーツ	60	1.8%
		その他	34	1.0%
4	教育	学校教育	244	7.3%
		生涯学習	39	1.2%
		その他	27	0.8%
5	生活安全	事故・防犯	151	4.5%
		消費者	21	0.6%
		生活衛生・食品	18	0.5%
		その他	28	0.8%
6	福祉 ・ 医療	高齢者福祉	77	2.3%
		障害者福祉	70	2.1%
		地域医療	54	1.6%
		その他	127	3.8%
7	子ども ・ 子育て	子育て支援	117	3.5%
		青少年	43	1.3%
		その他	75	2.2%
8	文化	文化芸術・歴史	28	0.8%
		その他	2	0.1%
9	都市インフラ	都市基盤・広域交通網	47	1.4%
		都市景観	22	0.7%
		公共交通・道路	358	10.7%
		上下水道	35	1.0%
		その他	37	1.1%

	分野	分類	合計	割合 (合計/項目合計)
10	防災 ・ 消防	防災・治水	31	0.9%
		消防・救急	7	0.2%
		その他	10	0.3%
11	経済 ・ 産業	産業	28	0.8%
		観光	64	1.9%
		農業	7	0.2%
		その他	14	0.4%
12	質の高い 都市経営	広報・広聴機能	47	1.4%
		ICT	22	0.7%
		シティセールス	8	0.2%
		健全財政	7	0.2%
		その他	15	0.4%
13	公共施設	公園	216	6.5%
		スポーツ施設	34	1.0%
		図書館	57	1.7%
		公民館	153	4.6%
		コミュニティ施設	9	0.3%
		文化施設	26	0.8%
		市・区庁舎	24	0.7%
		その他	64	1.9%
14	その他	職員対応	126	3.8%
		職員給与・職員数・採用	26	0.8%
		戸籍・住民票・税金・保険・年金	84	2.5%
		議会・議員	11	0.3%
		選挙	18	0.5%
		お礼	3	0.1%
		その他	241	7.2%
項目合計			3,346	100%

令和5年度 分野分類別項目件数の割合



⑦ 市政への反映状況

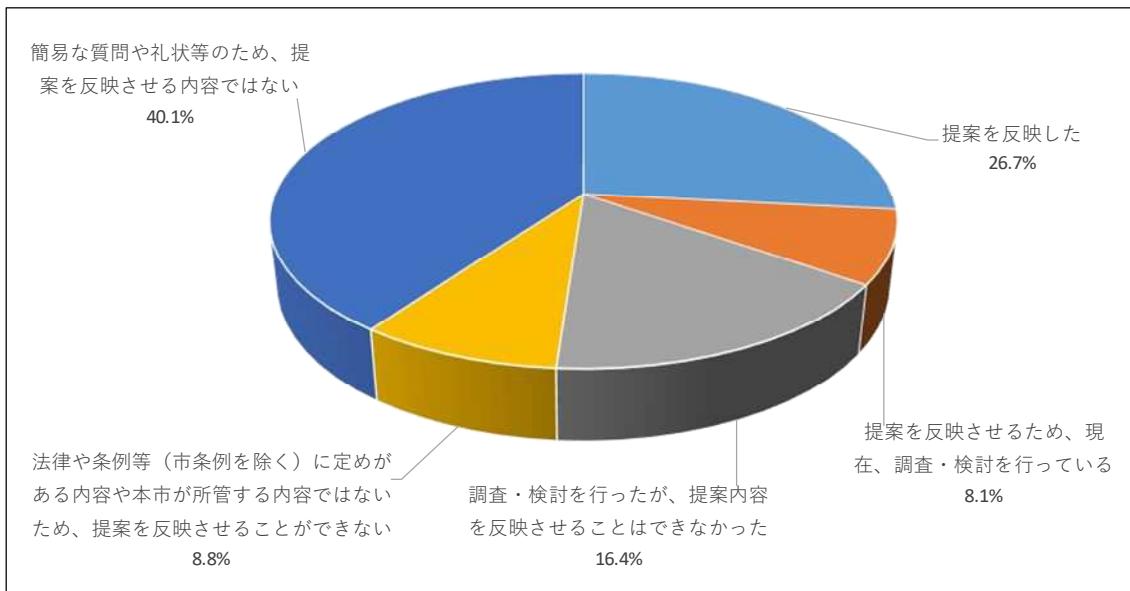
令和5年度に寄せられた「わたしの提案」2,567件の中には、3,346項目の提案がありました。

この3,346項目の提案のうち、892件（26.7%）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6年7月1日現在）

内 容	令和5年度	
	項目件数	割 合
提案を反映した	892	26.7%
提案を反映させるため、現在、調査・検討を行っている	272	8.1%
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	548	16.4%
法律や条例等（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	293	8.8%
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	1,341	40.1%
合 計	3,346	100%

令和5年度 市政への反映状況の割合



⑧ 主な反映事例

・ 議会局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
「さいたま市インターネット上の誹謗中傷等の防止及び被害者支援等に関する条例」について	インターネット上の誹謗中傷防止・被害者支援条例の策定において、プロジェクトチームを作り、一般からも意見を募集したとのことでしたが、本当に現場の意見を聞いているのであるのか、疑問に思いました。	「さいたま市インターネット上の誹謗中傷等の防止及び被害者支援等に関する条例」案の検討過程において、現場の意見を聴取し条例案に反映しました。

・ 市長公室

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市役所・区役所内部の電話受入体制の迅速化について	電話受入体制の迅速化の改善を要望します。 送話者とコールセンター職員と受話課職員間の接続時間が掛かりすぎます。	さいたまコールセンターでは、ご利用者様が担当課への取次ぎを希望された場合には、速やかに取次ぎを行うこととしております。 今回のご提案を受け、さいたまコールセンターの運営業務受託者に対し、速やかな取次ぎを徹底するよう、改めて指導いたしました。 また、取次ぎ先の担当課職員に対しても、速やかな取次ぎに協力するよう適宜依頼を行ってまいります。

・ 総務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
避難所の備蓄について	<p>能登半島地震の避難所を見ると、体育館等の板敷に直接布団を敷いていて、衛生環境が悪く、感染症が心配されました。</p> <p>一方で、テントが設置されその中に段ボールベッドが配置されている避難所があり、避難所格差があるようでした。</p> <p>さいたま市はどのくらいの避難所の設備が用意されているのでしょうか。</p>	<p>本市で備蓄している物資の種類は、学校などの一般的な避難所間、公民館などの要配慮者優先避難所間でそれでおおむね同一となっております。代表的な備蓄品と数量については、以下に示すURLから確認できます。</p> <p>なお、避難所の備蓄品は、緊急性があり、災害発生から救援物資が到着するまでの間、必要不可欠となるものを選定しています。</p> <p>また、段ボールベッドやパーテーションについては市内にある拠点備蓄倉庫に備蓄しております、避難所の備蓄で不足する分も含め、必要に応じて避難所へ配備を行うこととしております。その他、避難所運営が長期化する場合などには、国や協定を締結している民間企業等から調達することとしております。</p> <p>〈参考〉さいたま市 非常用物資の備蓄 https://www.city.saitama.lg.jp/001/011/015/009/001/p000037.html</p>

・ 財政局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市有地の利活用について	市内各地にある買い取ったまま長く遊ばせている土地は無駄だと思います。土地を貸して収益を得るべきだと思います。	本市では、行政目的により取得したものいまだ着手していない市有地については、府内で情報を共有しながら有効活用の推進を図るものとしております。また、民間の利活用を促進するため、地図情報として市ホームページ上で示しており、事業に支障のない範囲で、民間への貸付け等による有効活用を進め、財源確保を図っております。今後も健全な財政運営を図るため、より一層の未利用地の有効活用に努めてまいります。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
公用車の交通ルールの徹底について	信号のない横断歩道で歩行者がいるにも関わらず、公用車が一時停止をしませんでした。交通ルールの徹底をしてほしいです。	全庁的に職員に対し、「道路交通法」等の交通安全に関する法令遵守及び安全運転の徹底について周知を行いました。
契約制度の見直しで歳出を減らすことについて	長期契約や複数年度での契約を認めることにより、事務手続に要する時間や入札に要する準備を軽減することができると思います。企業にとっても余分な費用が発生することがなくなり双方にとってメリットが大きいと考えます。	はじめに、本市におきましては、「地方自治法」施行令の改正に伴い、「さいたま市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例(平成17年条例第213号)」を制定しており、予算単年度主義の例外として長期継続契約の締結を可能としているところです。 次に、履行期間が12か月を超える長期継続契約の締結につきましては、入札等の事務軽減、業務の習熟による市民サービスの向上、受託者における雇用の安定等が期待されます。しかしながら、長期継続契約を締結することで、議会の予算議決権の形骸化、新規参入希望者の受注機会を減少させてしまうおそれ等があることから、業務の性質に応じて適切に履行期間を設定する必要があります。 最後に、長期継続契約による複数年契約の適用につきましては、全ての契約に一律に適用するのではなく、業務の習熟の必要性、将来的な経費削減が見込まれるか等を個別に判断したいと考えております。
職員の接遇及び研修について	職員の言葉遣いや対応が高圧的すぎます。 きちんと研修や講習、指導を行っていただきたいたいです。	納税者から納税相談を受けた場合には、納税者の置かれた状況や心情に十分配慮し、引き続き丁寧な対応を心掛けてまいります。 引き続き研修を実施し、接遇事例等も情報共有して組織として更なる接遇向上を図つてまいります。

・市民局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
特殊詐欺の電話について	特殊詐欺の電話を受け金銭的な被害に遭わなかつた場合でも、特殊詐欺の電話が管内で生じていることから、警察へ連絡してくださいと呼び掛ける必要性があるのではないか。しょくか。	警察では、特殊詐欺の事後的な対応では金銭的な被害が発生していない場合でも予兆電話を受けた際には警察へ通報するよう呼び掛けを実施しております。また、本市でも警察と連携し、予兆電話のあった地域を対象に防災行政無線による注意喚起を行っております。 引き続き、警察を含めた関係機関と相互に連携、協力し特殊詐欺防止に向けた取組を実施してまいります。
市民相談ホームページ等における市外局番の記載について	無料市民相談の予約をする際に記載されている電話番号について、スマートフォンを利用し、掲載ページの電話番号を引用して電話をかけることを踏まえ、市外局番の掲載をしてください。	無料相談予約システムの説明文中において、各区役所くらし応援室の市外局番を省略しておりましたが、ご指摘いただきましたことを踏まえ、市外局番を追記いたしました。
香害の周知について	柔軟剤等による香害について、体調を崩す可能性がある人がいることについて周知をお願いします。 また、市職員や関係先への周知も実施してほしいです。	香害の周知につきましては、市ホームページで相談事例や消費者へのアドバイスの掲載を行っているほか、令和5年度は、新たに市独自でポスターを作成し、図書館や学校へ啓発ポスターの掲示依頼をしているほか、消費生活展でのパネル展示やFMラジオでの情報発信、出前講座参加者への啓発等を通じて市民の皆様に周知を行いました。 また、市職員等への周知につきましては、職員向けの情報共有システム等を通じて発信し、周知を図ることで職員の意識を高めていけるよう努めております。

・ スポーツ文化局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
大宮武道館柔道場の予約について	<p>平日の午前中に柔道場を使わせていただいていますが、抽選の枠が少なく、さらに大宮体育館の工事も始まり大変利用しづらい状況です。</p> <p>大宮武道館は市の行事や、武道館主催の教室が優先されるとかがっていますが、さいたま市の公共施設として、広く一般に開かれた施設であってほしいですし、市民の誰もが平等に利用できる施設であってほしいです。</p>	<p>大宮武道館の施設管理者が実施するスポーツ教室につきまして、団体利用の少ない時間帯を活用して行っておりますが、本市といたしましても、団体利用の皆様に支障がないことを考慮した上でスポーツ教室を実施してほしいと考えております。いただいたご意見は大宮武道館の施設管理者にも共有させていただき、平日の午前中にスポーツ教室を行う際には、団体利用の機会を損なわないよう配慮しながら実施するよう指導いたしました。</p>
下落合小学校グラウンドのトイレの電気について	<p>下落合小学校グラウンドに小さなトイレがありますが、時折、一晩中トイレの電気が付けっぱなしになっています。</p>	<p>利用団体が学校体育施設を利用する際には、本市としても節電を心掛けてほしいと考えております。</p> <p>このたびのご指摘を受け、トイレ使用後の消灯の徹底について、利用団体に対して周知するよう、下落合小学校の学校開放運営委員会の管理指導員に指示をいたしました。</p> <p>学校施設の利用マナーに関しましても、今後周知を徹底してまいります。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
スポーツによる地域活性化等について	<p>スポーツビジネスは民間に任せ、行政が後押しをするほうが良いと思います。</p> <p>例えば、北海道では民間が球場を建設し、ホテルカフェ、温泉、サウナ、キャンプ場を併設することで試合のない日でもにぎわいが創出できるように設計されています。</p>	<p>本市では現在、地域活性化のエンジンとして、可能な限り民間力を活用し、プロスポーツをはじめとするスポーツイベント・大会やエンターテインメントイベントの開催等による採算性を重視した「(仮称)次世代型スポーツ施設」の整備を進めております。本施設は「みるスポーツ」を中心に、ライブエンターテインメントなど多様な興行で活用することを施設のコンセプトの一つとしており、次世代の交流拠点としての役割を果たすことを目指しています。</p> <p>また、一般社団法人さいたまスポーツコミッショントにおいて、市内の豊富なスポーツ施設等を活用し、全国大会等の各種スポーツ大会や合宿等の誘致を通じた地域の活性化にも取り組んでおります。</p>
総合的なスポーツビジネスの推進について	総合的なスポーツビジネスを推進すべきだと思います。	<p>本市では、「一般社団法人さいたまスポーツコミッショント」と連携し、新たなスポーツビジネスの創出に向けた取組を推進しているほか、スポーツ大会・合宿等の誘致による市内経済の活性化にも取り組んでおります。</p> <p>また、さいたまスーパーアリーナにおいて、さいたまクリテリウムやアーバンスポーツの世界大会が開催される折には、飲食やスポーツ体験の関連イベントを同時開催するなど、にぎわい創出による相乗効果を高める取組を行っており、今後も継続して取り組んでまいりたいと考えております。</p>
文化センターのトイレについて	文化センターの和式トイレを洋式トイレに変えてもらえないでしょうか。	文化センターは令和8年度に大規模改修を予定しており、トイレの洋式化につきましてもその際に実施いたします。

タイトル	提案要旨	反映状況内容
プラザイーストレベーターコントロールの合理化及び1階車寄せ駐車禁止の徹底について	<p>プラザイーストレベーターコントロールの合理化をしてください。</p> <p>また、プラザイースト1階の車寄せの駐車禁止を徹底してください。</p>	<p>ご指摘のエレベーター制御は、現状も近い階のエレベーターが到着する合理的仕様となっております。</p> <p>また、地下駐車場の案内を分かりやすく表示するなどの対応に努めるとともに、すでに設置しております駐車禁止の表示についても見やすく改めるよう、施設管理者と調整いたしました。</p> <p>引き続き、施設利用者に対して注意喚起を継続し、より安全を考慮した管理運営方法について検討してまいります。</p>
プラザノースのテーブル及び売店について	<p>コロナ禍以前のプラザノースの1階ロビーには大きなテーブルが数脚置かれています。コロナ禍が落ち着いたので、テーブルを元のように戻してください。</p> <p>また、軽食を提供する売店がありますが、常時開店するようにしてほしいです。</p>	<p>プラザノースの共用部分のテーブル及び椅子につきましては、改めて設置の再開について検討するよう、施設管理者へ連絡させていただきました。</p> <p>また、売店につきましては、1か月あたり25日以上かつ10時～15時の営業を条件に事業者と契約しておりますが、利用者からのご要望として事業者へ情報提供させていただきました。</p>

・ 保健衛生局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
さいたま市健康マイレージについて	さいたま市健康マイレージを登録しましたが、システムが古いので改善したほうが良いと思います。	さいたま市健康マイレージは、楽しみながらウォーキングする機会を増やし、運動習慣を身に付けてもらうことを目標に、平成28年度から事業を開始し、その間、大幅なシステム改修を行っておりませんでしたが、令和5年12月4日にシステムをリニューアルしました。
画像診断サポートシステムの導入について	医療画像診断AIソフトが機能することで誤診が少なくなるばかりか、医師・看護師の働き方改革とスキルアップにつながると思います。	さいたま市立病院では、現在AI技術を活用して画像診断をサポートするシステムの導入作業を進めており、令和5年度に導入しました。

・ 福祉局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
さいたま市保健福祉総合計画(地域福祉計画)について	<p>市民・地域福祉団体に対する意識調査結果によると、市民からの意見では、内容や活動時間が合えば活動したい。また、機会があれば参加したいとの意思がみられるとの結果が出ています。</p> <p>地域福祉団体とともに地域共生社会の推進を検討していくのが良いと思います。</p>	<p>地域共生社会を実現するためには、地域住民をはじめ地域の多様な主体の活力を活用し、協働していくことが大変重要だと認識しております。</p> <p>そのため、本市の第3期保健福祉総合計画(地域福祉計画)では、地域住民や地域福祉団体がそれぞれの役割や機能を生かしつつ連携を図れるよう、「地域づくりに向けた人材・担い手育成の推進」を基本施策の一つに位置付け、地区社会福祉協議会の運営支援やボランティア活動への支援、地域人材や担い手の育成を目的とした各種講座等を実施しています。</p> <p>また、同じく基本施策の「地域づくりに向けた支え合う仕組みの推進」では、地域住民等が自ら地域課題を発見し、主体的に支え合いの場や機会を創出する取組を進めております。</p> <p>ご指摘のとおり、「さいたま市地域福祉に関する意識調査」の調査結果では、地域活動に参加したいと考えている市民の割合が大きいことが示されています。前述の取組を継続して推進し続けることで、地域福祉団体等が行う地域活動への市民の参加意欲に働きかけ、ご提案の「地域共生社会の推進」を図ってまいります。</p>
高齢者の安否確認について	<p>一人暮らしの高齢者の安否確認について、市としてどのように対応しているのでしょうか。</p>	<p>一人暮らし高齢者の安否確認について、本市では、「ひとり暮らし高齢者等あんしんコールセンター相談事業」や「ひとり暮らし高齢者安否確認等事業」、「在宅高齢者等宅配食事サービス事業」を実施しております。</p> <p>また、地区社会福祉協議会が実施している見守り活動を支援しております。</p> <p>引き続き、これらの事業を推進、または支援することを通じて、高齢者の安否確認を実施してまいります。</p>

タイトル	提案要旨	反映状況内容
認知症高齢者に対する見守りについて	認知症高齢者を見守るパトロール隊のような活動はできないでしょうか。	本市では、認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族の応援者となる「認知症サポートー」を養成しております。認知症サポートーは市内に在住、在勤、在学中の方なら誰でもなることができるものです。認知症サポートーとなった方が、地域で、自分のできる範囲で認知症の方を見守っていくことで、認知症の方が安心して暮らせるまちづくりを推進してまいります。
看護小規模多機能型居宅介護事業所について	看護小規模多機能型居宅を増やしてほしいです。	<p>看護小規模多機能型居宅介護事業所については、介護保険事業計画において、小規模多機能型居宅介護事業所とあわせて、日常生活圏域ごとの確保を基本として整備を進めています。</p> <p>また、看護小規模多機能型居宅介護事業所は、地域密着型サービスであり、原則として、その施設がある市町村の被保険者のみが利用できるサービスですが、特別な事情があるときは、特例として事業所の所在市町村長等の同意により、他市町村の被保険者の利用が可能となっています。</p> <p>手続等の詳細を市ホームページに掲載しておりますので、ご参照ください。</p> <p>https://www.city.saitama.lg.jp/005/001/018/003/p093371.html</p>
手続の簡素化について	毎月2枚の書類に振込先の口座番号と名前を手書きで記入し提出していますが、手続をもっと簡易にしていただけないでしょうか。	高額障害福祉サービス等給付費支給申請書及び高額障害児通所給付費支給申請書において、令和5年11月算定分から、申請書の口座振替依頼書の欄外に「前回と変更なし」のチェックボックスを追記し、変更がない場合はチェックを入れることで、記載の省略を可能としました。

・子ども未来局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
産後ケア事業の実施施設について	産後ケアを受けられる産院・クリニックについて、利用しやすい施設を増やしてほしいです。	<p>本市では、受け皿となるデイサービス型・宿泊型産後ケア事業の施設の拡充に取り組んでおり、令和6年7月現在、25か所に増加しているところです。</p> <p>まだ利用できる施設が少ない区もあるため、引き続き施設の拡充に取り組み、産後ケア事業を利用しやすい環境づくりに努めてまいります。</p>
児童センターでの飲食について	コロナ禍前のように児童センターで飲食できるようにはならないでしょうか。	<p>児童センターでは、新型コロナウイルス感染症流行時は、感染防止対策として館内の飲食を全館で禁止とさせていただいておりましたが、令和5年5月8日に、感染症法上の位置付けが「5類」に移行されたことを受け、これまで行っていたご利用時の制限を、基本的な感染症対策(手洗いや換気等)を除き、終了いたしました。</p> <p>飲食の再開につきましては、制限終了以降、施設ごとに、来館状況やスペースの確保等、利用者の安全面を考慮した上で、個別に対応しているところです。都合により、いまだ食事を摂ることを禁止としている児童センターもありますが、例えば時間帯やスペースの工夫などにより対応ができないか、改めて検討を行うよう、周知をさせていただきたいと思います。</p>
子育てファミリー応援事業への参加について	埼玉県では他の県にあるようなベビーギフトの贈呈を令和5年度から始めると聞きましたが、さいたま市は参加していないようですので、ぜひ、参加していただきたく思います。	埼玉県から事業の詳細の提示を受け、検討した結果、事業に参加することといたしました。

・環境局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
解体工事に係る立入検査について	解体工事で、石綿が検出され、石綿含有建材の撤去を伴う工事であることが掲示されていますが、適切な作業が行われるように、立入検査を実施してください。	現地を訪問し、立入検査を実施しました。また、管理者に対し、作業内容の確認等の必要な指導を行いました。
リユースの場の提供について	まだ使用できる粗大ごみなどをなるべく処分という形を取らずにリユースをしたいです。 また、スマートフォンなどを使用しなくてもリユースできる仕組みがほしいです。	現在ご家庭で不要になった家具等を粗大ごみではなく必要な方にお譲りする方法としては、株式会社ジモティーが提供する地域情報サイト「ジモティー」をご利用いただき、パソコンやスマートフォンから譲渡先をお探しするようご案内しているところですが、電子機器の操作に不慣れな方等から、それ以外の方法で有効活用できるよう、ご要望をいたしているところです。 そのため、令和4年度より不定期ではありますが、家具等の不用品をイベント会場や環境センターで回収し、協定事業者である株式会社エコミットを通じて再利用につなげる取組を開始しており、令和5年度も区役所等において、不用品の回収イベントの開催を実施しました。
ごみ焼却時のエネルギーを発電に利用すること等について	可燃ごみを焼却したときのエネルギーを発電に利用してはいかがでしょうか。 また、資源ごみを地域のリサイクルショップやスクラップ業者等に、灰をセメント会社等に売り渡すことで収入を得てはいかがでしょうか。	本市は市内に4つのごみ焼却施設を所有しております、全ての施設で熱エネルギーを利用して発電しております。参考までに令和4年度の発電量は、約116,000メガワットアワーでした。 アルミ缶、スチール缶、及びもえないごみから取り出した有価金属等につきましては、入札による売却等により資源化を行っております。また焼却残さ等につきましては、セメント資源化をはじめ、各種資源化を推進することで最終処分量の低減を図っております。

・ 経済局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
企業本社の誘致について	<p>人口減少は確実な将来なので、いかに人口を確保するかが重要な課題だと思われます。</p> <p>ベッドタウンから脱却できるように、企業への支援や優遇措置をし、本社が来てもらえるような活動をしてはいかがでしょうか。</p>	<p>本市の企業誘致につきましては、財政基盤の強化、雇用機会の創出及び地域経済の活性化を図るために、「さいたま市企業誘致基本方針」に基づき戦略的な企業誘致活動を行っているところです。企業の本社機能につきましては、現在、さいたま市産業立地促進補助金等の対象としており、本市としても重点的に誘致を行っている機能となります。今後につきましても、優れたビジネス環境の良さを生かしながら、企業本社の立地に向けて積極的な企業誘致活動を展開してまいります。</p>

・ 都市局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
大東東児童公園の駐輪スペースについて	大東東児童公園について、自転車がまばらに駐輪されているので危険です。	大東東児童公園の北東側出入り口付近の空いているスペースに「駐輪スペース」と明示した掲示板を設置して、その場所に自転車を停めていただくよう注意喚起しました。
お昼休みの窓口対応について	都市計画指導課(北部)において、お昼休みの時間も窓口対応していただくよう要望します。	窓口では昼当番を置いて対応しているものの、担当職員が電話対応中等で気付かない場合があるため、立札に「職員が順番に対応しますので、お声掛けください」との表記に修正しました。
電柱の違反広告物について	電柱の違反広告物が設置されているので、警察等の関係機関と連携しご対応いただきますようお願い申し上げます。	<p>該当地付近の違反広告物につきましては、職員が巡回を行い、把握できた範囲で除却いたしました。</p> <p>警察等の関係機関との連携につきましては、ご提案いただきましたとおり、市と警察が協力して対応していくことが必要であると認識しており、職員が警察署に直接赴き、改めて当該違反広告物への対応の協力をお願いしました。</p>

・建設局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
別所団地バス停付近の泥の除去について	別所団地バス停付近で、側溝蓋を覆うように泥が堆積しています。雨の日には滑って大変危険な状況ですので、整備をお願いします。	別所団地バス停付近の歩道にありました側溝の上に流れ出ている土砂の撤去回収を実施しました。 また、蓋の上に堆積しないようグレーチング蓋に交換しました。
さいたま新都心駅東口のムクドリのふん害について	北袋町一丁目の歩道のムクドリのふんを早急に掃除してほしいです。また、定期的に掃除する等対策をしてほしいです。	ご指摘いただいた歩道につきましては、令和5年8月9日に清掃を実施いたしました。 また、今後につきましては、定期的に現地確認を行ってまいります。
県道34号線の信号機について	県道34号線の信号機が木の枝で見えにくくなっていますので、対策してください。	現場を確認した結果、民地の樹木が道路上空に越境しており、信号機を隠している状況だったため、対象樹木の所有者へせん定するよう指導を実施しました。

・ 西区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
西区役所職員の窓口対応について	いつも区役所に来るたびに各窓口にはただ座っているか、おしゃべりしている職員ばかり目立ち、作業に無駄な時間を掛けているのが見えて、非常に残念で腹立たしいです。	区役所窓口業務については、市政の最前线の窓口と位置付け、区役所職員の接客態度の向上に取り組んでいるところではあります。が、今回のご指摘を受けまして、改めて西区各課所所属長を通じて、全ての職員に対して速やかに注意喚起を行い、以後同様の事案を発生させないよう適切な運営に努めてまいります。 今後、区役所職員の接遇について全職員を対象とした研修を行い、不快感を与えないような身だしなみの実施、職員服務規程の順守、区民の考え方や気持ちを理解した区民の立場に立った応対など、区役所窓口サービスの改善に努めてまいります。
荒川氾濫に係る適切な情報の提供について	ハザードマップ等の表記が「決壊」から「氾濫」に変更されたと聞きましたが、西区の自治会に配布された掲示物の表現が変更されていないので、直ちに修正すべきではないでしょうか。	各自治会の掲示板等に掲示を依頼しております掲示用ラベルシールにつきまして、表現を「氾濫」に修正し、速やかに各自治会へ張替えを依頼しました。

・ 北区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
土呂町付近の街路灯設置について	土呂西口通りの土呂公園に行くまでの道が夜間真っ暗で困っています。	既存の公衆街路灯の間隔が広い箇所について、公衆街路灯を設置しました。

・ 大宮区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
民地からはみ出している樹木について	民家の庭木が市道にはみ出していて、歩行に支障をきたしていますので、伐採するよう指導してほしいです。	対象者宅を訪問し、せん定を依頼しました。
授乳室の改善について	大宮区役所の授乳室に椅子を追加で設置してほしいです。	折り畳み式の椅子を追加で設置しました。

・ 見沼区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
路面標示について	見沼区大谷小学校周辺から蓮沼保育園付近の路面標示が見えづらくなっているので、子どもの安全のために対策してください。	路面標示が薄く視認しづらくなっていたため、修繕しました。

・ 中央区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
交通安全対策について	子どもの通行が多い交差点において交通安全対策をしてほしいです。	子どもを含めた歩行者への注意喚起につきましては、電柱幕を設置することで対応しました。
交通安全対策について	近所の道路に飛び出しが多い交差点があり、いつか事故が起きてしまうのではないかと危惧しています。	車両向けに「スピード落とせ」の文言を路面に標示するとともに、交差する道路の車両等に対し一時停止を喚起する文言の記載のある電柱幕を掲出する対策をそれぞれ行いました。

・ 桜区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
交差点の対策について	田島火の見下交差点について、依然として交差点内で止まる車が後を絶たない状況のため対策をしてほしいです。	令和5年9月22日に新たな看板を設置したところ、他の市民の方から、以前と比べて改善されたというご意見もいただきしております。引き続き、経過を観察させていただきながら、警察及び関係部署と調整を図ってまいります。
埼大通り歩道の迷惑駐輪について	埼大通り歩道の迷惑駐輪をどうにかしてほしいです。	埼大通りの歩道の駐輪への対応につきましては、大学より学生に対し適正駐輪を呼び掛けると共に、自転車通学者には登録した標章を貼付させ不適当な駐輪を発見した際には速やかに移動等の指導を行っているとのことです。また、標章のない放置自転車には移動や処分を促す警告表示をした上で、区役所または警察署等へ撤去等の相談がされます。なお、区役所に放置自転車等として連絡があった物は、警察へ持ち主の照会を行い、一定期間内に回収されない自転車は、本市において撤去しております。

・ 浦和区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
マンションの植栽の歩道へのはみ出しつきについて	浦和区岸町のマンションの植栽が歩道へかなりはみ出しているところがあります。植栽を切ってもらえるよう管理会社へ連絡してほしいです。	現地調査を行い、植栽が道路上まで伸びて歩行者の通行に支障があるのを確認しましたので、管理会社に連絡し、植栽をせん定するよう指導し理解を得ました。

・ 南区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
街路灯の設置について	夜になると自宅前だけ街路灯がなく、暗いです。	現地を確認したところ、周辺の設置済み公衆街路灯の間隔が、他の設置場所と比べて、かなり離れていることを確認しましたので、ご提案いただいた住所付近公道上の電柱に街路灯を設置しました。
交差点のミラーについて	南区大谷口にある交差点は非常に危険なので、大きなミラーを配置するなど、適切に対応してほしいです。	現地を確認したところ、該当するミラーが周辺住宅の壁等により見づらくなっていましたので、適正な角度になるように、角度調整を行いました。

・ 緑区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
樹木が街路灯を覆っていることにについて	樹木が街路灯を覆っているため、街路灯が昼間でも点きっぱなしになっています。	現地を確認したところ、竹木が街路灯を覆っていたため、伐採作業を実施し、街路灯の点検も行いました。
カーブミラーの新設について	美園北小学校付近のT字路にカーブミラーの設置をお願いします。 保育園や学童施設がたくさんあり、朝夕のラッシュの時間帯は非常に危険です。	見通しが悪く危険な交差点であることが確認されましたので、カーブミラーを設置しました。
街路灯の設置について	緑区東大門の歩道への街路灯増設を希望します。付近に街路灯が少なく、日が落ちると真っ暗になります。	歩道側を照らす照明が少ないことが分かりましたので、歩道側に街路灯を設置しました。

・ 岩槻区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
記載台の照明について	区民課の記載台について、窓際は照明が点いていない場所でした。スームズに使用できるよう、改善できないでしょうか。	記載台に照明が点いていない状況だったため、照明を常時点灯することとしました。

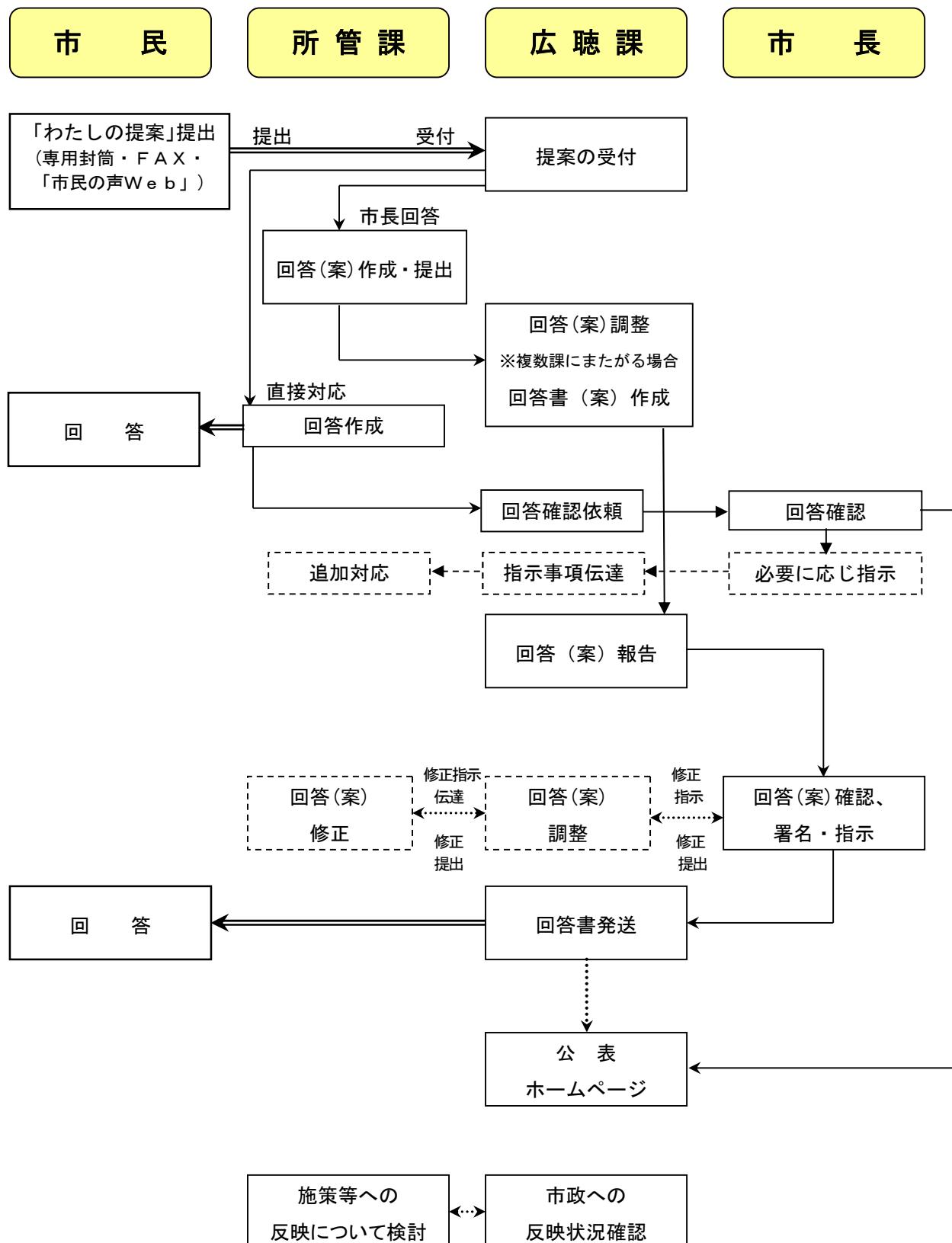
・ 水道局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
水道局からの情報提供について	地震などの災害時や、濁り水が発生した時のために水道局でX(旧Twitter)アカウントを作つてほしいです。 ホームページがありますが情報が探しにくいですし、災害時はアクセスが集中すると見られなくなる懸念があります。	さいたま市水道局X(旧Twitter)アカウントを作成し、令和6年4月1日より運用を開始いたしました。
水道工事について	水道工事について、出入口まで通行止めになつてるので、生活しづらいです。居住者の出入りを妨げない環境にするよう業者に指導してほしいです。	施工業者に住民の方々が円滑に出入りや歩行ができる交通規制及び誘導を実施するよう指導いたしました。
水道工事について	深夜に水道工事の騒音が響き渡っています。急に睡眠を妨害され、生活に支障が出てるので非常に困っています。	このたびの水道工事についてですが、昼間での施工は通行車両を著しく阻害してしまうため、やむを得ず夜間施工とさせていただいている次第であります。 つきましては、騒音がひどく発生する作業を午前0時までに規制する形でご対応させていただき、午前0時以降の作業については極力騒音を抑制できるよう努めてまいります。

・ 教育委員会事務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
小・中学校の施設の点検について	小・中学校の校庭に置いてあるバスケットゴールについて、金属のところがむき出しのままで、接触した際だけが気がになります。他にも危険と思われる箇所があるかもしれませんので、一度、一斉チェックしてはいかがでしょうか。	さいたま市立の小・中学校では毎年、体育施設の点検を行っております。その際、校庭に設置されているバスケットゴールについても点検を行っており、この点検結果に基づいて危険と判断されているものを随時修繕し、対応しております。
熱中症予防について	夏の熱中症を予防するため、体育の授業や部活動等を中止にしたほうが良いのではないかでしょうか。	夏の熱中症を予防するため、本市の中学校・中等教育学校における夏季休業中の部活動等については、各学校に「夏季休業中の部活動の実施基準について」を周知することによって、活動当日の暑さ指数が31以上を示した時間及び前後1時間の運動は、原則として行わないこととしました。 また、暑さ指数が31以下での活動であっても、運動中及び運動前後の健康観察を顧問教諭が一人ひとり確実に行うことや、体調不良者の対応を想定し、経口補水液や氷のう、空調の効いた部屋を準備するなど、適切な応急処置が可能な環境を整えることなどを改めて通知しました。
与野郷土資料館について	与野郷土資料館の西側スペースがイベントにより、利用できなくなっています。イベント以外の時間は利用できるようにしてほしいです。	イベント(講座)・片付けが終了する午後2時から地域サロンの西側スペースを利用できるようにしました。また、イベント(講座)のない日は、終日西側スペースを利用できるようにしました。

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5年度受理件数（令和6年7月1日現在）・・・・・・ 410件

② 令和5年度局別受理件数

（令和6年7月1日現在）

局	件数	局	件数
市長公室	3	見沼区役所	1
都市戦略本部	1	中央区役所	2
総務局	2	桜区役所	38
財政局	10	浦和区役所	63
市民局	5	南区役所	31
スポーツ文化局	12	緑区役所	43
保健衛生局	4	岩槻区役所	0
福祉局	11	消防局	1
子ども未来局	14	出納室	2
環境局	5	水道局	0
経済局	16	議会局	0
都市局	38	教育委員会事務局	16
建設局	14	選挙管理委員会事務局	0
西区役所	76	人事委員会事務局	0
北区役所	1	監査事務局	0
大宮区役所	1	農業委員会事務局	0
合 計			410

③ 過去の受理件数

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
受付件数	255	346	231	249

※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 5 年度実施状況

テ　一　マ 地球温暖化対策について考えよう
～みんなでアクション ともに未来へ～
テーマ所管課 脱炭素社会推進課（現 ゼロカーボン推進戦略課）

実施日	時間	開催区	場所	参加者 (傍聴者含む)
令和 5 年 7 月 20 日	18:30～12:00	浦和区	浦和コミュニティセンター 9 階 第 15 集会室	16
令和 5 年 7 月 22 日	9:30～11:00	見沼区	見沼区役所 2 階 大会議室	15
令和 5 年 7 月 22 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 集会室	14
令和 5 年 7 月 27 日	18:30～20:00	大宮区	高鼻コミュニティセンター 地下 1 階 大会議室	15
令和 5 年 7 月 29 日	9:30～11:00	南区	武蔵浦和コミュニティセンター 8 階 第 7・8・9 集会室	17
令和 5 年 7 月 29 日	14:00～15:30	中央区	与野本町コミュニティセンター 1 階 第 3・4 会議室	12
令和 5 年 8 月 26 日	9:30～11:00	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	15
令和 5 年 8 月 29 日	18:30～20:00	—	オンライン (Z o o m)	10
令和 5 年 9 月 2 日	9:30～11:00	北区	北区役所 2 階 B 会議室	15
令和 5 年 9 月 2 日	14:00～15:30	緑区	緑区役所 3 階 大会議室 A・B・C	17
令和 5 年 9 月 9 日	14:00～15:30	桜区	桜区役所 4 階 大会議室 A・B・C	14
合 計				160

・項目別件数

傍聴者を除いた参加者 151 名から 292 件の意見等をいただきました。

テーマに関する意見 279 件

その他の意見 13 件

テーマに関する意見

項目	主な内容
さいたま市の地球温暖化対策について (90件)	達成度合いを公表してほしい かかった費用についても、成果とともに公表してほしい 啓蒙啓発にもっと予算、人員を割いた方がよい 教育に取り入れて子どもの頃から意識を高めてほしい SNSを活用して情報発信をすると、若い人たちに広めやすい 木を切らず、植樹してほしい リサイクルのための取組や、市民がリサイクルに取り組むための情報を発信するとよい 生ごみ処理機やコンポストを使用すると環境にやさしいことを周知するとよい など
今後重点的に取り組んでほしい分野について (121件)	再生可能エネルギーで暮らせる住宅など、啓発を含め進めるとよい 荷物の輸送に新幹線を活用するとよい 道路混雑の解消 新庁舎は、地球温暖化対策のシンボルになる建物だとよい 街路樹を整備してほしい 緑地を増やすとよい 電気自動車や水素自動車の、充電スポットに補助金を出すとよい 資源ごみの回収をすすめるため、戸別回収するとよい 自転車利用促進のため、駅前の駐輪場を増やすとよい 歩くことでマイレージがたまる取組を、環境活動と組み合わせるとよい 太陽光パネルの維持費や設置費、廃棄費についてもっと説明があるとよい。 皆が使いやすいフードバンクの仕組みをつくるとよい など
身近に始める温暖化対策について (35件)	各個人が熱中症にならないようにすることも、地球温暖化対策になる アイドリングストップをすべき 市民は各種補助金を活用するとよい 生ごみは、燃やす前に水分を徹底して抜くとよい 冷蔵庫に食品を入れすぎないようにしている など
その他（地球温暖化対策全般に関すること） (33件)	混合ごみからプラスチック原料ガスを取り出す技術を導入するとよい 水田にも目を向けるとよい 電気の使用量によって、遊び感覚を取り入れた警告表示が出るとよい 車を使わずに走行する場所に、子どもが遊べる公園や施設を整備してほしい 子育て開始時となる両親学級の際に関心を持たせるとよい など

その他の意見

(件)	分類1	(件)	(割合)	分類2	(件)	(割合)	意見項目	(件)
13	環境	2	(15.4%)	生活環境・自然環境	2	(15.4%)	公道の樹木を許可なく伐採している企業等に対しては、原状回復の働きかけをしてほしい	1
	子ども・子育て	1	(7.7%)	その他子ども・子育て	1	(7.7%)	同じ面積で、緑地の整備と建物建築では、どちらが環境によいか 妊婦等に対して、災害時の対策を周知してほしい	1
	文化	1	(7.7%)	文化芸術・歴史	1	(7.7%)	郷土資料館や遷喬館を、イベント時に開放してほしい	1
	都市インフラ	3	(23.1%)	公共交通・道路	2	(15.4%)	道路を広げてほしい	1
				上下水道	1	(7.7%)	イベント時にコミュニティバスを運行してほしい 下水道普及率を高める取組をした方がよい	1
	防災・消防	3	(23.1%)	防災・治水	3	(23.1%)	台風などの豪雨対策を徹底してほしい 避難所の防災用品は整理しておく必要がある 防災の観点で、治水の取組を見える化してほしい	1
	質の高い都市経営	2	(15.4%)	広報・広聴機能	1	(7.7%)	以前参加したタウンミーティングでの発言内容が、反映されたことへのお礼	1
		1	(7.7%)	健全財政	1	(7.7%)	医療と防災に力を入れて予算化してほしい	1
	公共施設	1	(7.7%)	その他公共施設	1	(7.7%)	桜環境センターの1階2階に立ち寄ってもらうため、ロビーコンサート等を開催してはどうか	1
				合 計				13

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、さいたま市の道路、SDGs、今の地域を選んだ理由

② 在勤者意識調査

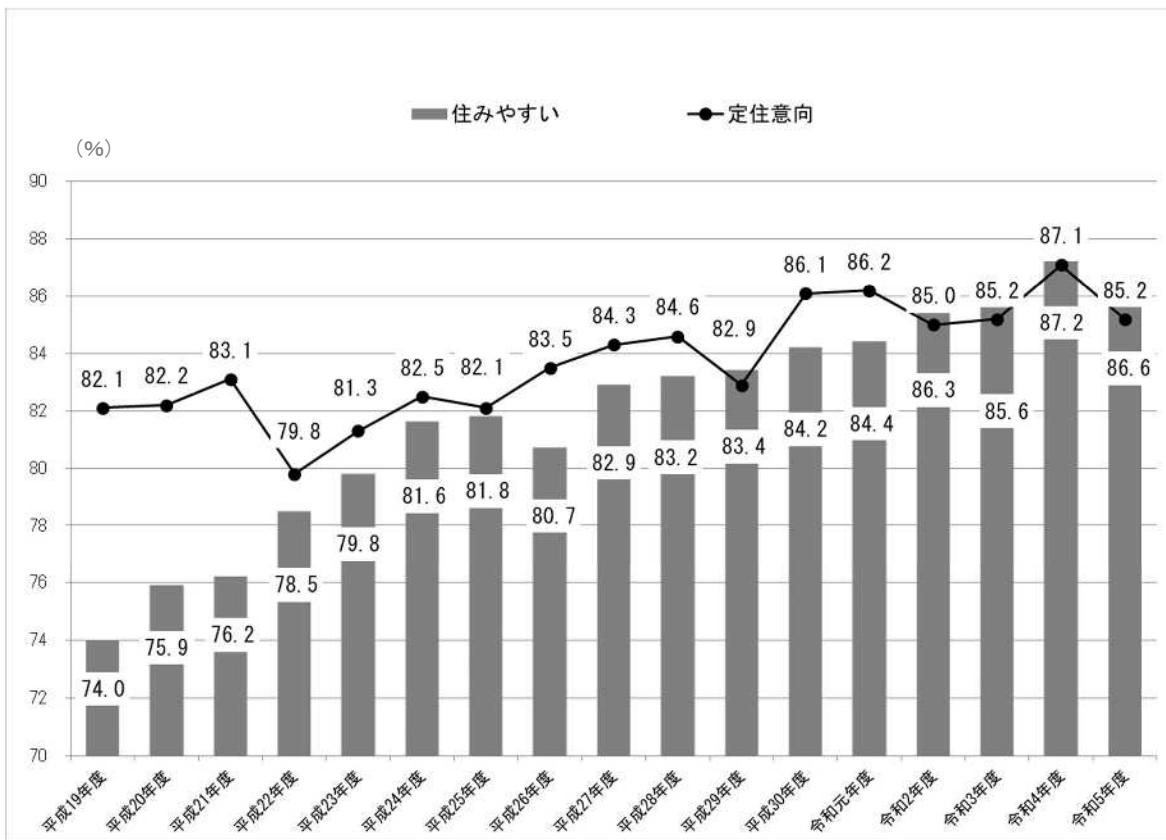
- ・調査地域：さいたま市全域の事業所
- ・調査対象：さいたま市外からさいたま市内の事業所に通勤する満18歳以上の男女
- ・調査対象数：2,000人
- ・抽出法：市内の事業所を無作為に抽出し、事業所を通じて個人への調査を依頼
- ・調査方法：郵送配布・郵送回収法
- ・調査項目：さいたま市のイメージ、市内での活動

③ 年度別実績

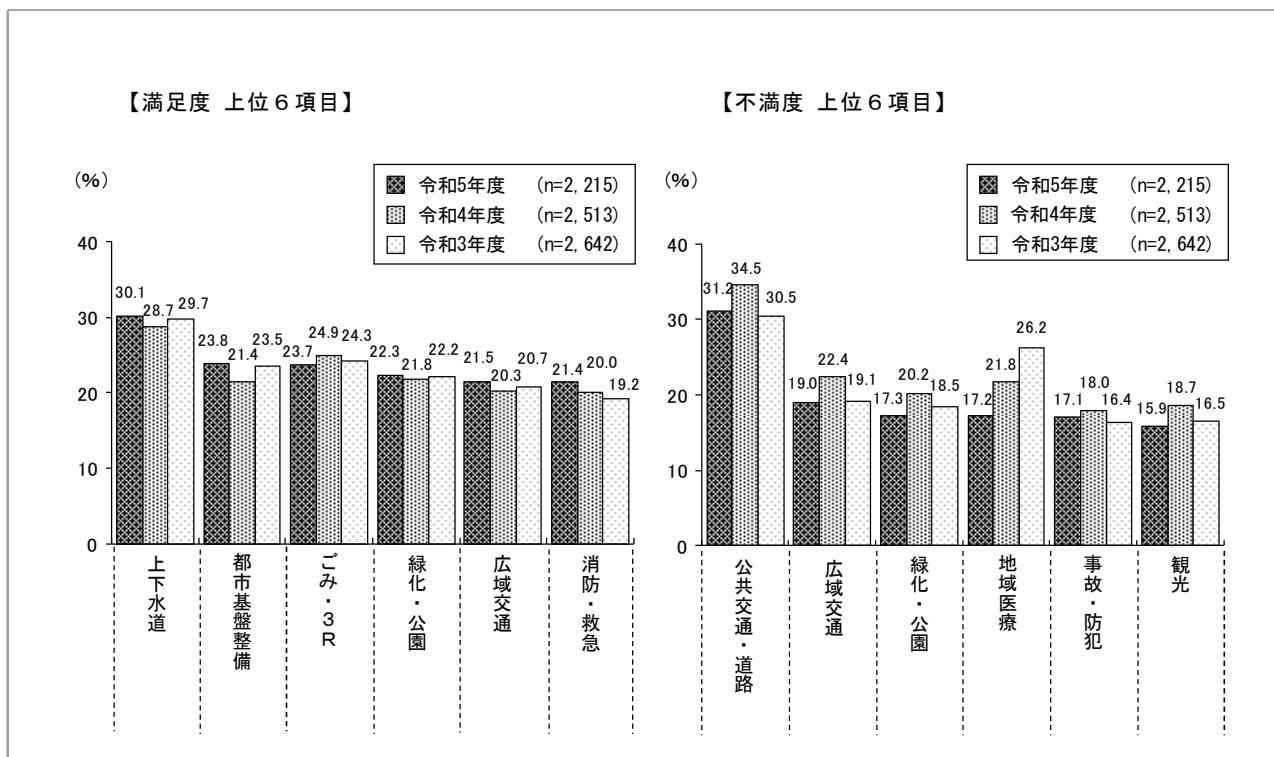
調査種類	対象者数	年度	回答者数	回答率
在住者調査	5,000人	令和元年度	2,552人	51.0%
		令和2年度	2,691人	53.8%
		令和3年度	2,642人	52.8%
		令和4年度	2,513人	50.3%
		令和5年度	2,215人	44.3%
在勤者調査	2,000人	令和元年度	587人	29.4%
		令和2年度	634人	31.7%
		令和3年度	598人	29.9%
		令和4年度	730人	36.5%
		令和5年度	550人	27.5%

④ 主な結果

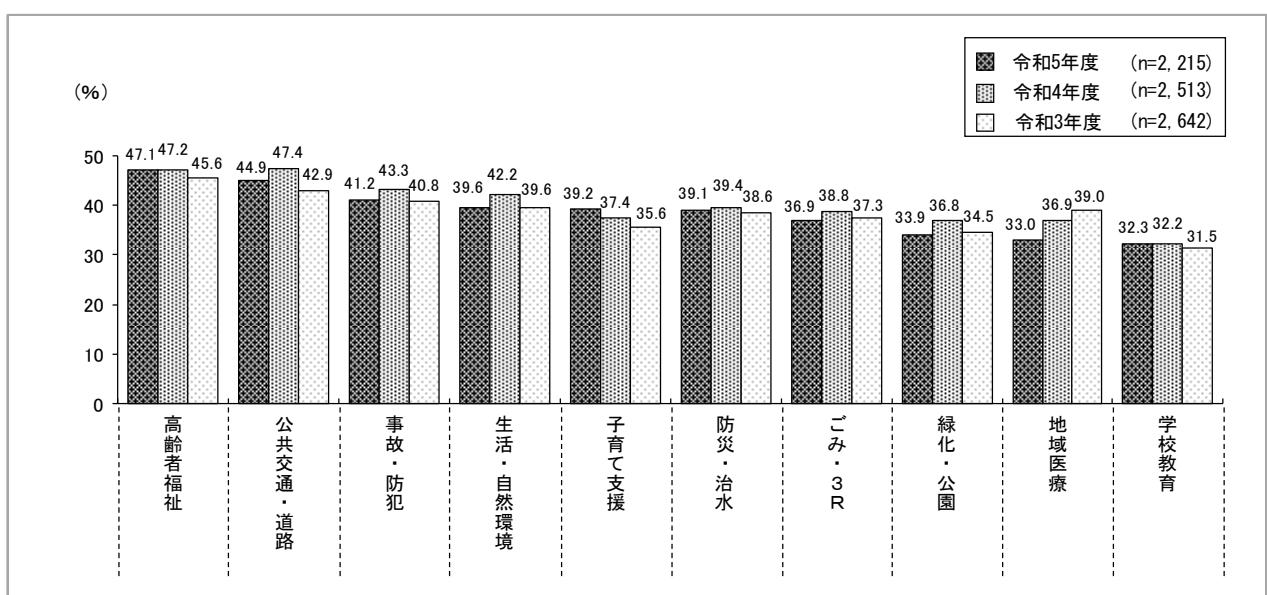
「住みやすさ」と「定住意向」の推移



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、669人から1,051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 (25 件)	(1) 地域活動	10
	(2) 人権尊重	10
	(3) 多文化共生等	4
	(4) その他	1
2 環境 (29 件)	(1) 地球温暖化対策	1
	(2) ごみ処理	6
	(3) 生活環境・自然環境	18
	(4) その他	4
3 健康・スポーツ (38 件)	(1) 健康づくり	1
	(2) スポーツ	37
	(3) その他	0
4 教育 (66 件)	(1) 学校教育	56
	(2) 生涯学習	10
	(3) その他	0
5 生活安全 (67 件)	(1) 事故・防犯	66
	(2) 消費者	1
	(3) 生活衛生・食品	0
	(4) その他	0
6 福祉・医療 (73 件)	(1) 高齢者福祉	22
	(2) 障害者福祉	3
	(3) 地域医療	29
	(4) その他	19
7 子ども・子育て (97 件)	(1) 子育て支援	94
	(2) 青少年	3
	(3) その他	0
8 文化 (4 件)	(1) 文化芸術・歴史	4
	(2) その他	0
9 都市インフラ (313 件)	(1) 都市基盤・広域交通網	66
	(2) 都市景観	61
	(3) 公共交通・道路	176
	(4) 上下水道	7
	(5) その他	3

大項目	中項目	件数
10 防災・消防 (17 件)	(1) 防災・治水	14
	(2) 消防・救急	1
	(3) その他	2
11 経済・産業 (43 件)	(1) 産業	29
	(2) 観光	10
	(3) 農業	1
	(4) その他	3
12 質の高い都市経営 (138 件)	(1) 広報・広聴機能	31
	(2) I C T	20
	(3) シティセールス	4
	(4) 健全財政	29
	(5) その他	54
13 その他・総合 (141 件)	(1) 総合(政策・職員・組織など)	100
	(2) 市民意識調査	26
	(3) その他	15
合 計		1,051

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、98人から133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 (0 件)	(1) 地域活動	0
	(2) 人権尊重	0
	(3) 多文化共生等	0
	(4) その他	0
2 環境 (7 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	3
	(4) その他	1
3 健康・スポーツ (2 件)	(1) 健康づくり	0
	(2) スポーツ	2
	(3) その他	0
4 教育 (4 件)	(1) 学校教育	3
	(2) 生涯学習	1
	(3) その他	0

大項目	中項目	件数
5 生活安全 (12 件)	(1) 事故・防犯	12
	(2) 消費者	0
	(3) 生活衛生・食品	0
	(4) その他	0
6 福祉・医療 (11 件)	(1) 高齢者福祉	6
	(2) 障害者福祉	2
	(3) 地域医療	3
	(4) その他	0
7 子ども・子育て (14 件)	(1) 子育て支援	14
	(2) 青少年	0
	(3) その他	0
8 文化 (0 件)	(1) 文化芸術・歴史	0
	(2) その他	0
9 都市インフラ (46 件)	(1) 都市基盤・広域交通網	14
	(2) 都市景観	6
	(3) 公共交通・道路	26
	(4) 上下水道	0
	(5) その他	0
10 防災・消防 (0 件)	(1) 防災・治水	0
	(2) 消防・救急	0
	(3) その他	0
11 経済・産業 (12 件)	(1) 産業	7
	(2) 観光	5
	(3) 農業	0
	(4) その他	0
12 質の高い都市経営 (17 件)	(1) 広報・広聴機能	3
	(2) I C T	0
	(3) シティセールス	1
	(4) 健全財政	1
	(5) その他	12
13 その他・総合 (8 件)	(1) 総合(政策・職員・組織など)	3
	(2) 市民意識調査	4
	(3) その他	1
合 計		133

(2) インターネット市民意識調査

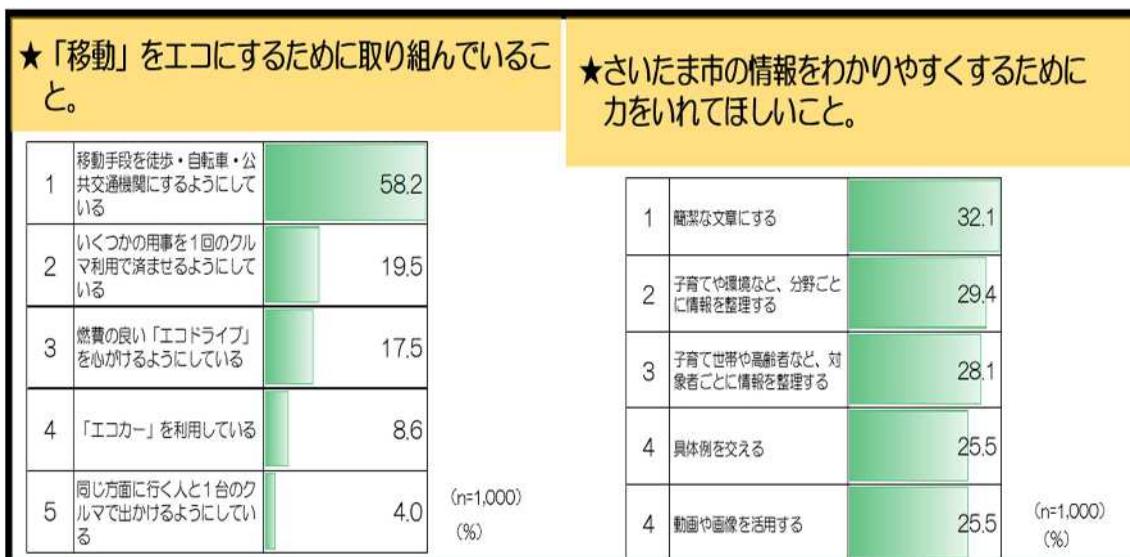
インターネット市民意識調査は、郵送による市民意識調査と同様に、市民の満足度や要望を把握し、今後の施策や事業の推進に反映することを目的としており、庁内の調査希望に応じて、タイムリーな事柄についての調査を平成23年度から実施しています。

- ・調査対象：さいたま市在住の満18歳以上69歳以下の男女の計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5年度は、7月、8月、11月、2月で計4回実施

7月調査 計20問
見沼たんぽ（見沼田圃政策推進課）、公民館の利用（生涯学習総合センター）、地域の防犯（市民生活安全課）、モビリティマネジメント（環境対策課）、成年年齢引き下げに伴う契約（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 7／7～7／13
結果 8月31日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)



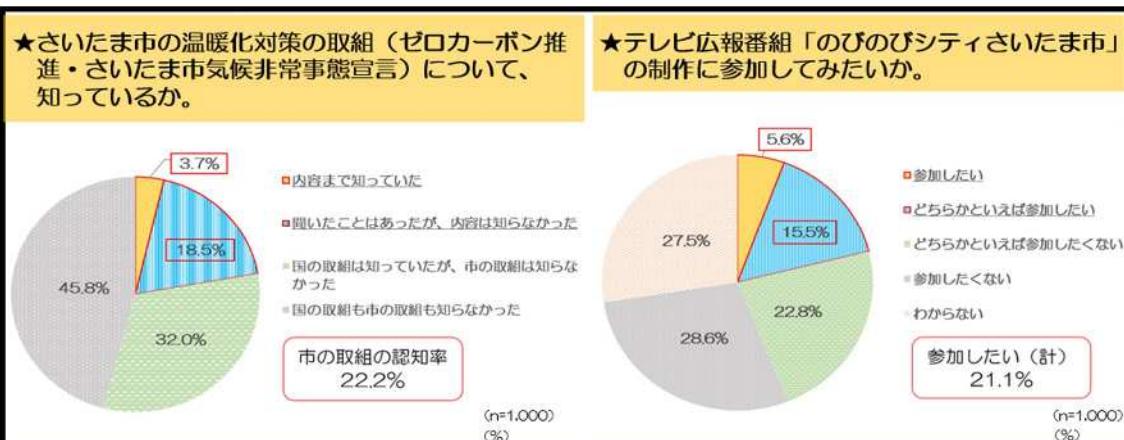
8月調査 計18問

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）、さいたま市の温暖化対策（脱炭素社会推進課）、さいたま市のテレビ広報番組（広報課）、市議会の広報（秘書総務課）、市ホームページの利便性（広報課）

実施 8／4～8／16

結果 9月29日 インターネット上で公表

調査結果（抜粋）



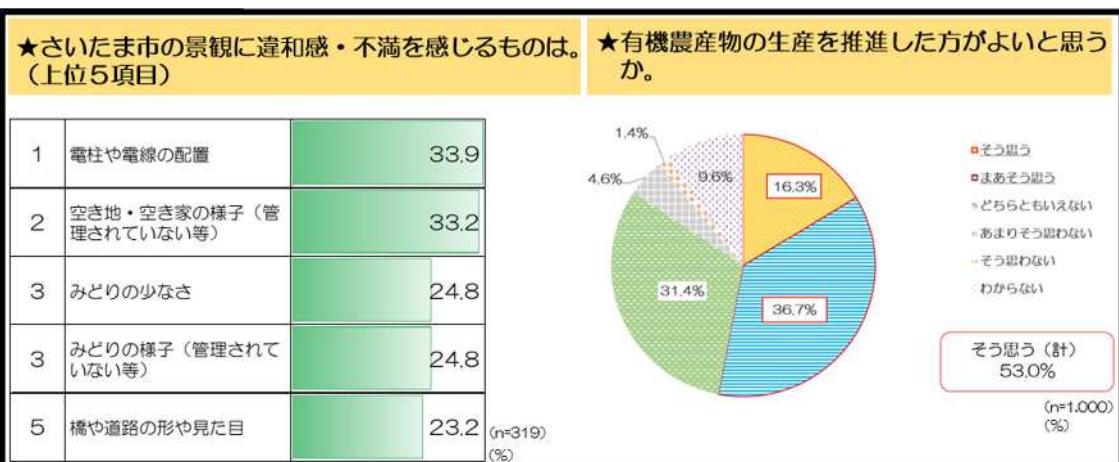
11月調査 計22問

景観の満足度（都市計画課）、公園内での禁煙化（都市公園課）、有機農産物（農業政策課）、先進技術を活用した生活サービス（未来都市推進部）、自動体外式除細動器（AED）（地域医療課）、がん検診（地域保健支援課）

実施 11／2～11／13

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
動画による広報（広報課）、さいたま市出前講座（広報課）、区役所における窓口サービス（区政推進部）、福祉まるごと相談窓口（生活福祉課）、食品ロス（資源循環政策課）、インターネット上における誹謗中傷等（人権政策・男女共同参画課）
実施 2/2～2/7
結果 3月29日 インターネット上で公表

調査結果(抜粋)

★ふだん食品ロス削減のために行っている工夫は。 (上位5項目)			★インターネット上の誹謗中傷等への対策として、 力を入れるとよいと思うものは。 (上位5項目)		
1 食べきれる量だけ買うようにしている	58.2	(n=1,000) (%)	1 警察等の他機関との連携促進	45.4	(n=1,000) (%)
2 食材が傷む前に食べきるようしている	44.6		2 法律相談や心理相談等の相談窓口の開設	42.8	
3 冷蔵庫などを整理し、家にある食品を把握している	41.5		3 被害を受けた際に利用できる支援機関等に関する周知	39.6	
4 外食時に食べきれる量だけ注文している	39.5		4 インターネット上における誹謗中傷等対策に関する条例の制定	35.1	
5 余った食材も調理して使いきるようしている	37.1		5 インターネットの特性を正しく活用する能力（インターネットリテラシー）の教育・啓発	29.4	

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5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） 全10区で実施 ○日時：月4～5回 13:00～17:00 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：弁護士	2,492
法律相談（多重債務） 北区・大宮区・南区で実施 ○日時：月1回 13:00～17:00 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：弁護士	71
税務相談 大宮区・中央区・南区で実施 ○日時：月1回・（中央区隔月1回） 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：税理士	166
司法書士の登記・法律相談 全10区で実施 ○日時：月1回 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：司法書士	563
土地家屋調査士の登記相談 大宮区・中央区・浦和区・岩槻区で実施 ○日時：月1回 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：土地家屋調査士	62
社会保険労務士の年金・保険・労務相談 北区・桜区・浦和区・南区・緑区で実施 ○日時：月1回・（桜区・浦和区・緑区隔月1回） 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：社会保険労務士	77
行政書士の相続遺言・内容証明相談 北区・大宮区・中央区・南区・緑区・岩槻区で実施 ○日時：月1回 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：行政書士	215
行政相談 大宮区・中央区・浦和区・岩槻区で実施 ○日時：月1回 9:00～12:00又は13:30～16:30 ○相談方法：先着順による面接方式 ○相談員：行政相談委員	8
借地・借家相談 大宮区で実施 ○日時：月2回 13:30～16:30 ○相談方法：予約制の面接・電話方式 ○相談員：専門相談員	65
外国人生活相談 大宮区で実施 ○日時：週4回 9:00～12:00 ○相談方法：先着順による面接・電話方式 ○相談員：専門相談員	55
交通事故相談 大宮区で実施 ○日時：月・木曜日 9:00～12:00・13:00～16:00 水曜日 13:00～16:00（受付15:30まで） ○相談方法：先着順による面接・電話方式 ○相談員：専門相談員	75
合計	3,849

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 <small>修正項目数/意見項目数</small>
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%
令和4年度	19	230	521	83	15.9%
令和5年度	21	1,293	1,674	100	6.0%

(2) 令和5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	さいたま市再生資源物の屋外保管に関する条例 骨子（案）	産業廃棄物指導課	268	67	7
2	さいたま市公立保育所のあり方に関する基本方針（素案）	保育課	43	80	9
3	さいたま市緑の基本計画改定版（素案）	みどり推進課	18	108	7
4	さいたま市レジャーポールのあり方方針（案）	都市公園課	710	905	35
5	さいたま市住所の表示の変更事業実施要綱 骨子（案）	区政推進部	7	4	1
6	新庁舎整備等に伴う「さいたま市総合振興計画基本計画改定（素案）」	都市経営戦略部	19	36	4

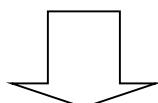
7	さいたま市障害者総合支援計画 2024～2026（令和6～8年度）素案	障害政策課	18	56	9
8	第5次さいたま市男女共同参画のまちづくりプラン（素案）	人権政策・男女共同参画課	21	50	3
9	第2次さいたま市がん対策推進計画（素案）	保健衛生総務課	11	19	1
10	第3次さいたま市自殺対策推進計画（素案）	保健衛生総務課	12	17	0
11	さいたま市健康づくり計画（素案）	保健衛生総務課	25	30	1
12	さいたま市感染症予防計画（素案）	地域医療課	1	1	0
13	第3期さいたま市国民健康保険保健事業実施計画（データヘルス計画）及び第4期さいたま市国民健康保険特定健康診査等実施計画（案）	国保年金課	0	0	0
14	第4次さいたま市防犯のまちづくり推進計画（素案）	市民生活安全課	3	5	3
15	さいたま市地球温暖化対策実行計画（区域施策編・事務事業編）（素案）	脱炭素社会推進課	7	21	4
16	さいたま市道路整備計画（令和6年4月）（素案）	道路計画課	7	11	1
17	さいたま市地域防災計画（改定案）	防災課	2	4	0
18	さいたま市新庁舎整備等基本計画（素案）	都市経営戦略部	91	204	9
19	さいたま新都心将来ビジョン改定版（素案）	都心整備課	9	21	0
20	さいたまいきいき長寿応援プラン 2026（素案）	高齢福祉課	18	32	6
21	さいたま市総合振興計画基本計画実施計画（改定案）	都市経営戦略部	3	3	0
合　　計			1,293	1,674	100

(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。

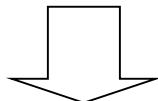
詳しくは、さいたま市パブリック・コメント制度要綱（参考資料参照）をご覧ください。



条例・計画等の素案と関連資料の公表、市民から意見募集

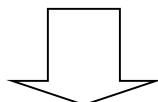
意見募集期間は、原則として1か月以上です。

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。



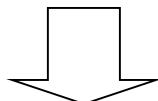
市民が意見を提出

郵便（専用封筒があります）やインターネットを利用する方法、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>

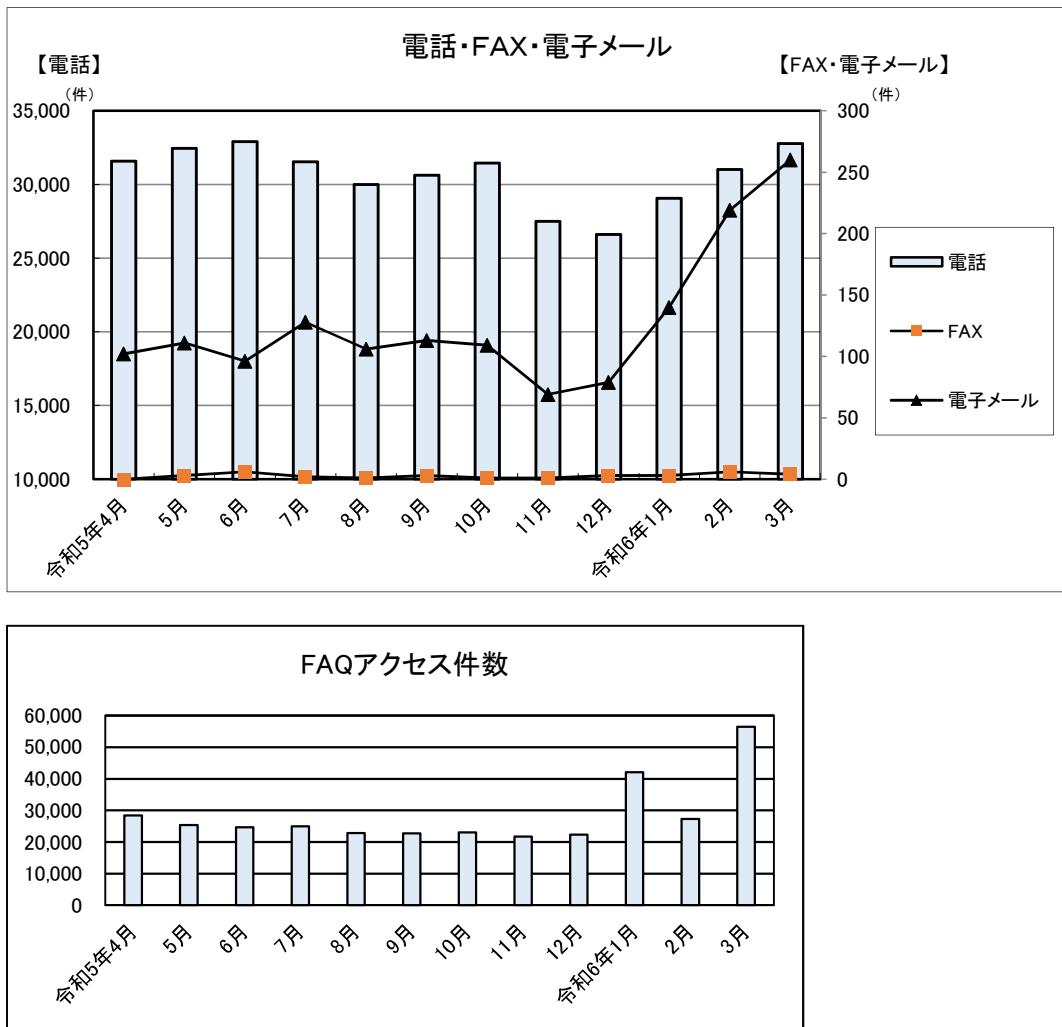
- ・ 電 話 048-835-3156 さいコール
- ・ FAX 048-827-8656
- ・ 電子メール 市ホームページ「さいたま市よくある質問（FAQ）トップ」
内の専用お問合せフォームから

(1) 受付件数

① 年度別受付件数

年 度	受付件数			
	電 話	FAX	電子メール	合 計
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
令和4年度	423,213	18	1,179	424,410
令和5年度	367,532	33	1,532	369,097

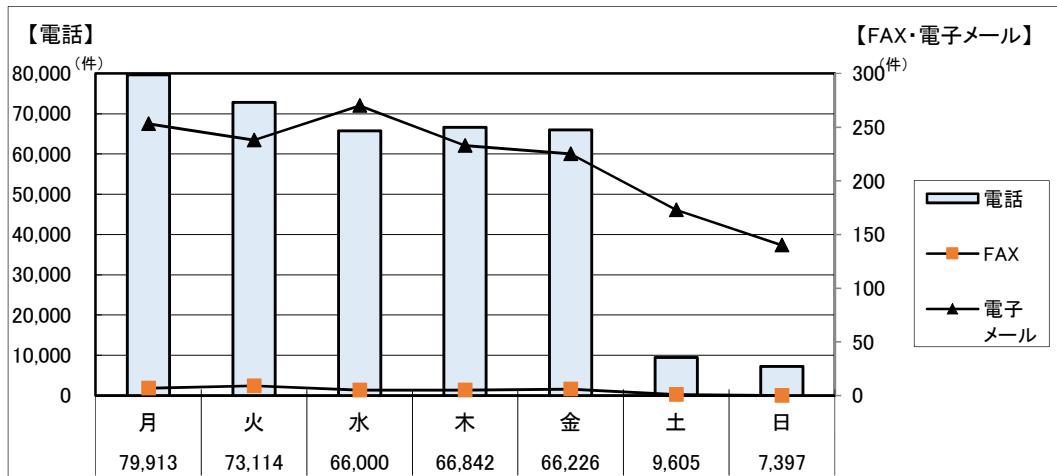
② 令和5年度月別受付件数



	令和5年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和6年 1月	2月	3月
受付件数	31,693	32,560	33,020	31,679	30,099	30,733	31,554	27,576	26,687	29,203	31,244	33,049
(内電話)	31,591	32,446	32,918	31,549	29,992	30,617	31,444	27,506	26,605	29,060	31,019	32,785
(内FAX)	0	3	6	2	1	3	1	1	3	3	6	4
(内電子メール)	102	111	96	128	106	113	109	69	79	140	219	260
FAQ アクセス件数*	28,466	25,377	24,675	24,942	22,900	22,704	23,025	21,764	22,345	42,083	27,346	56,482

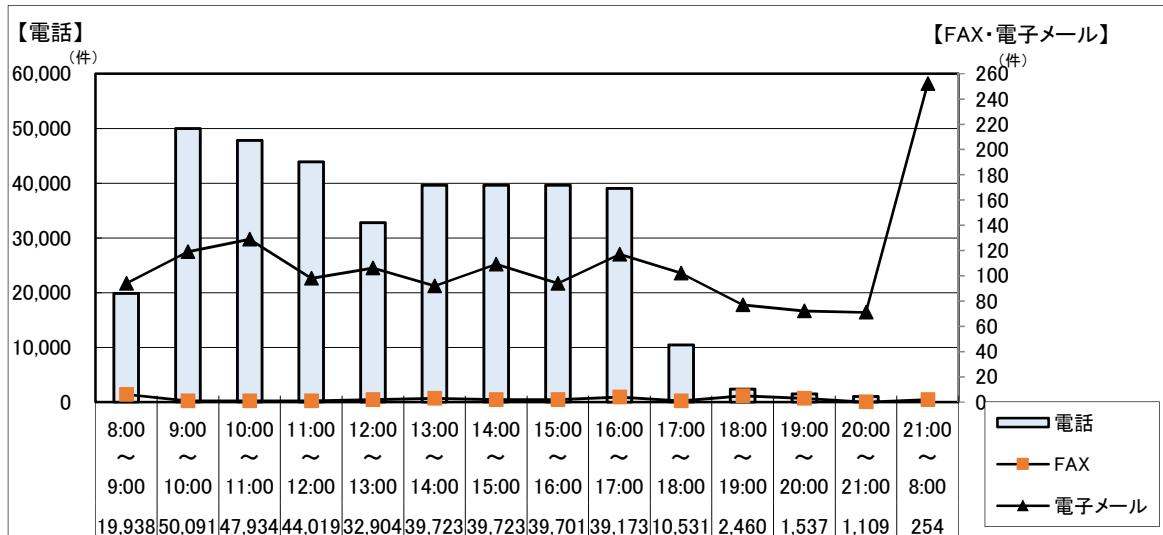
*令和6年1月7日以前はトップページ、令和6年1月8日以降は個別ページのアクセス件数を集計。

③ 令和5年度曜日別受付件数



	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	79,913	73,114	66,000	66,842	66,226	9,605	7,397
(内電話)	79,653	72,867	65,725	66,604	65,995	9,431	7,257
(内FAX)	7	9	5	5	6	1	0
(内電子メール)	253	238	270	233	225	173	140

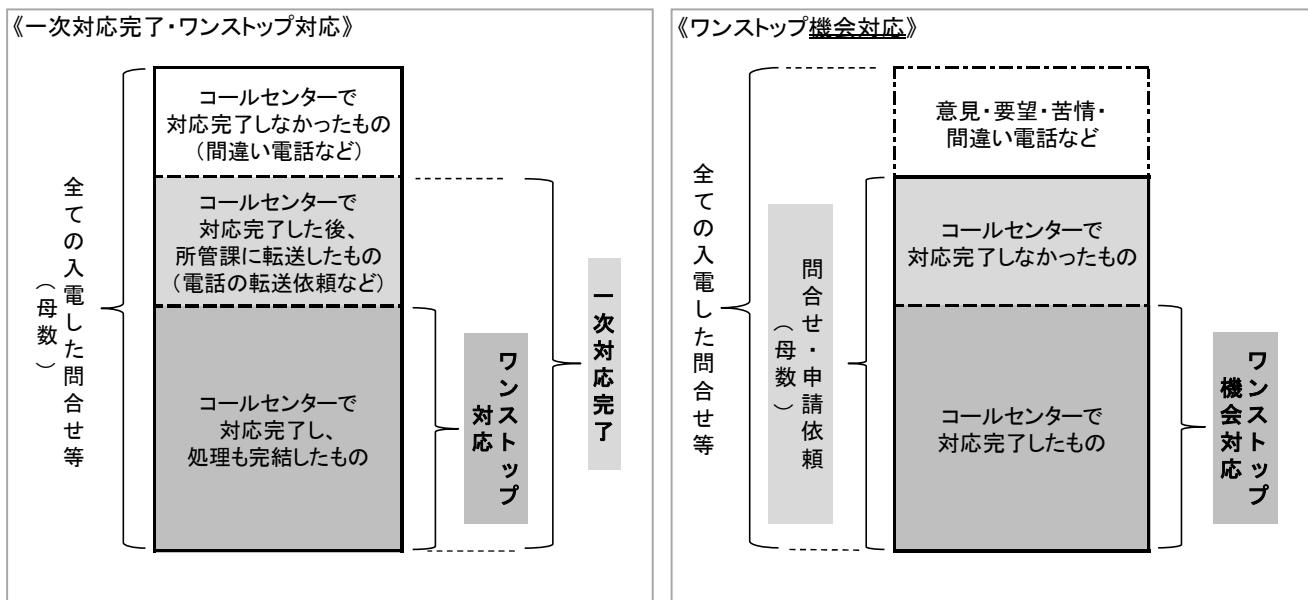
④ 令和5年度時間帯別受付件数



	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	19,938	50,091	47,934	44,019	32,904	39,723	39,723	39,701	39,173	10,531	2,460	1,537	1,109	254
(内電話)	19,838	49,971	47,804	43,920	32,796	39,628	39,612	39,605	39,052	10,428	2,378	1,462	1,038	0
(内FAX)	6	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	3	0	2
(内メール)	94	119	129	98	106	92	109	94	117	102	77	72	71	252

(2) 令和5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	100.0 %
	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	57.9 %
	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	69.5 %
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	100.0 %
	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	33.7 %
	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	54.2 %
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	100.0 %
	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	34.8 %
	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	57.7 %
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	6.0 秒
	平均応答率	着信にオペレーターが応答した割合	93.8 %
	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24秒
	応対満足度	市民からみたコールセンターの応対品質（5点満点）	4.94 点



(3) 令和5年度利用者満足度調査結果

コールセンターの応対についてアンケートを実施し、5点満点で評価していました

① 調査期間

第1回 令和5年7月14日（金）～令和5年9月11日（月）

第2回 令和5年12月23日（土）～令和6年2月3日（土）

② 調査方法

コールセンターに電話でお問い合わせされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、各回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	375人	383人
4	20人	13人
3	5人	4人
2	0人	0人
1	0人	0人
合計	400人	400人

平均点	4.93点	4.95点
-----	-------	-------

④ 主な意見

- ・丁寧で分かりやすかった。
- ・スムーズに対応してもらえた。この電話だけで完結できたので良かった。
- ・必要な情報を得られた。
- ・全ての質問に真摯に対応してもらえ、確認事項もあったが素早く調べてもらえた。詳しく案内していただいた。
- ・丁寧だったが、もう少し早い対応だとありがたい。不満があるわけではない。
- ・普通だった。

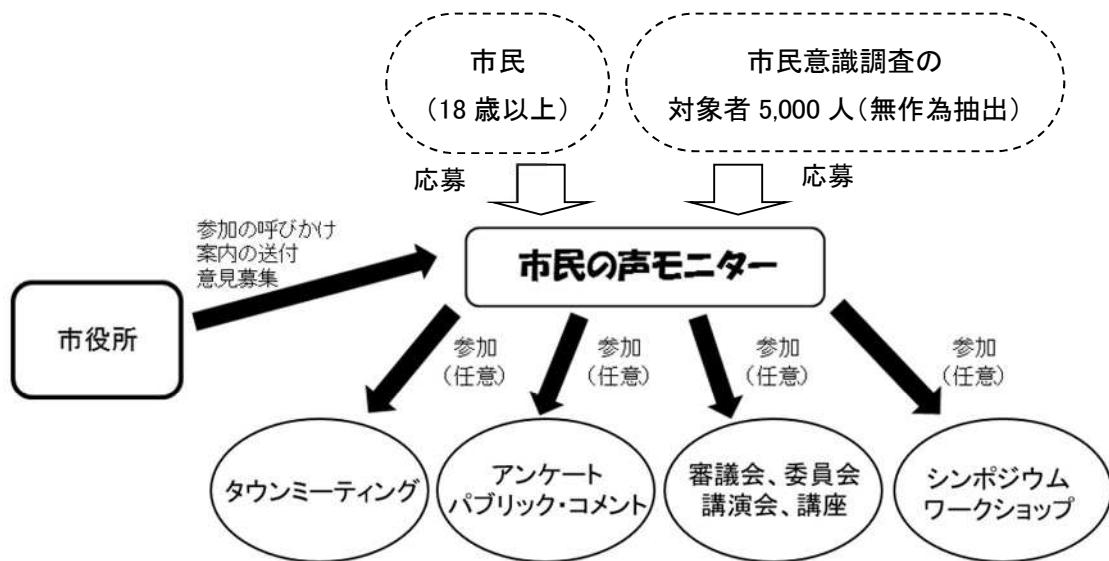
9 市民の声モニター

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、市が実施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、講座及びパブリック・コメントなどの「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
令和元年度	187 人
令和 2 年度	174 人
令和 3 年度	321 人
令和 4 年度	271 人
令和 5 年度	217 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聞く機会を設け、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5年度は市立中学校（61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。

令和6年度からは中学生に加えて高校生からも提案を募集し、名称を「子ども・若者の提案」に変更します。

(1) 令和5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	みんなに愛される市役所新庁舎とは？	都市経営戦略部	335件	766件
2	市役所跡地が訪れたくなる場所になるためには？	都市経営戦略部	607件	1,454件
3	認知症の人にやさしいまちになるためには ・認知症を正しく理解するためには? ・認知症の人やその家族を地域で応援するためには?	いきいき長寿推進課	1,032件	1,886件
合計			1,974件	4,106件

(2) 主な提案概要

No.	テーマ	提案概要
1	みんなに愛される市役所新庁舎とは？	<ul style="list-style-type: none">・バリアフリーを意識したつくりにする。・学習スペースを作る。・人が集まって話し合える空間を作る。・環境対策のため、太陽光発電などを設置する。
2	市役所跡地が訪れたくなる場所になるためには？	<ul style="list-style-type: none">・市の歴史や文化を展示する施設にする。・家族で楽しめる公園や休憩所を作る。・親子で遊べるようなレジャー施設にする。・建物はそのまま残して、児童館などにする。
3	認知症の人にやさしいまちになるためには	<ul style="list-style-type: none">・学校教育で認知症について学ぶ機会を持つ。・認知症の人が働くことができる仕事を提供する。・VRなどで認知症の視点を体験できるようにする。・情報交換したり悩みを相談できる場所を作る。

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、もつ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つたもの
- (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つたもの
- (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隨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

(〒 一)

住 所

ふりがな

氏 名

年
齢

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

樣

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提案については、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、要綱第7条第1号、第2号又は第4号の規定により回答しない提案のうち、市が所管する事項又は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（提案者が市職員と思われる者であるものを除く。）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。）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。

附 則

この要領は、令和6年2月19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、市民参加による市政を推進するために、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。）の取扱い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 第1条の目的を達成するために、市民の声を集約して府内で共有し、対応の迅速化や見える化を進めるとともに、その傾向等を分析し、市政への反映に資する情報として提供するため運用する、さいたま市市民の声データベースシステムをいう。
- (2) 受付担当課 市民の声を受け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 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項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、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。
- (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。

(事業等の種別)

第3条 市民の声は、次に掲げる事業、業務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 団体等から提出された陳情書、要望書、申入書、請願書、要求書、要請書、提言書、提案書、確認書、上申書、意見書、嘆願書等に対して、対応を行う業務（市議会に提出されたもの及び市議会から市に提出されたものを除く。）
- (5) 所管課受付対応 陳情・要望を除き、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、対応を行う業務
- (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、総括的に進行管理を行う。

- 2 広聴課長は、広報監の業務を補佐し、データベースの情報システム管理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。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 さいたま市事務専決規程（平成15年3月31日訓令第8号）第2条第11号に規定する課長（以下単に「課長」という。）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。

（受付担当課の事務）

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所管外の事務に係るものである場合又は一部所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陳情・要望又は所管課受付対応に該当する場合で次の各号のいずれかに該当するときは、当該市民の声は、登録対象外とすることができる。

- (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

（回答担当課の事務）

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。

3 対話集会等による陳情・要望については、第6条及び第8条の規定にかかわらず、広聴課が受付担当課と連携しデータベースに一括して登録することができる。

(決裁)

第10条 受付担当課及び回答担当課は、必要に応じ、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、決裁区分はさいたま市事務専決規程（平成15年3月31日訓令第8号）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、子どもの提案及び第9条第3項の規定により一括して登録した陳情・要望に係る対応状況を除く。）を個人情報の保護のために必要な措置を講じた後、進捗公開を行うものとする。

(府内公開)

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、府内公開を行うものとする。

(市民公開)

第13条 回答担当課は、回答が完了した所管課受付対応について、また、広聴課は、回答が完了したわたしの提案について、個人情報の保護のために必要な措置を講じた後、市民公開を行うものとする。なお、市民公開の期間は、市民公開を行った日から1年とする。

第14条 削除

(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、府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) 詐謗し、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) 回答しない場合又は回答が発意者に到達しなかった場合
- (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 前項の規定にかかわらず、市長への提案制度「わたしの提案」処理要領第2条第8項の規定により回答の方向性を作成したわたしの提案が、前項各号に掲げる場合のうち第5号のみに該当するときは、府内公開を行う。

(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ことができる。

(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、当該市民の声を受け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、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。

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2月19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
市長公室を担任する副市長		
市長公室を担任しない副市長	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	
市長公室長、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、書面又は電磁的方法（電子情報処理組織（市長の使用に係る電子計算機と、申込をする者の使用に係る電子計算機であって当該市長等の使用に係る電気計算機と電気通信回線を通じて通信できる機能を備えたものとを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。）を使用する方法を用いる。）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、登録が完了した日の属する年度の翌々年度の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 個人情報を保護するために、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。

附 則

この要綱は、令和5年2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）_____

様式第2号（第10条関係）

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

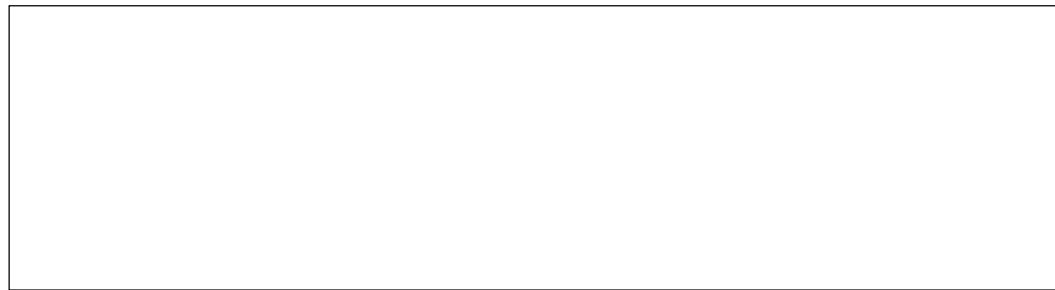
市民の声モニターの利用について、下記のとおり報告します。

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けた。
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聞く機会を設けることにより、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、庁内において募集したもののの中から、関係所管課（指導1課・子ども政策課等をいう。）と協議し、広聴課長が選定する。

(提出方法)

第4条 子どもの提案は、市内の学校に配置された専用封筒の郵送又は「さいたま市電子申請・届出サービス」により行うものとする。ただし、広聴課長が特に必要があると認めるとときは、この限りでない。

(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。

この要綱は、令和5年4月1日より施行する。

この要綱は、令和5年4月24日より施行する。

市民の声 一令和5年度広聴年報一

令和6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

FAX 048-825-0665

メール kocho@city.saitama.lg.jp