

令和2年度藤沢市の広聴（わたしの意見・提案制度）実施状況

1 概要

藤沢市では、市政に対する市民の皆様からの意見・提案や要望・質問等を積極的にお聴きし、迅速な回答を行うとともに、市政に反映できるように努めております。

本実施状況は、藤沢市の広聴制度である「わたしの意見・提案制度」により受け付けた市民の皆様からの意見、要望、苦情等の受付状況を年度ごとにまとめたものです。

令和2年度は、2,626件（内容別件数2,902件※）の意見がこの制度を利用して寄せられました。

※内容別件数

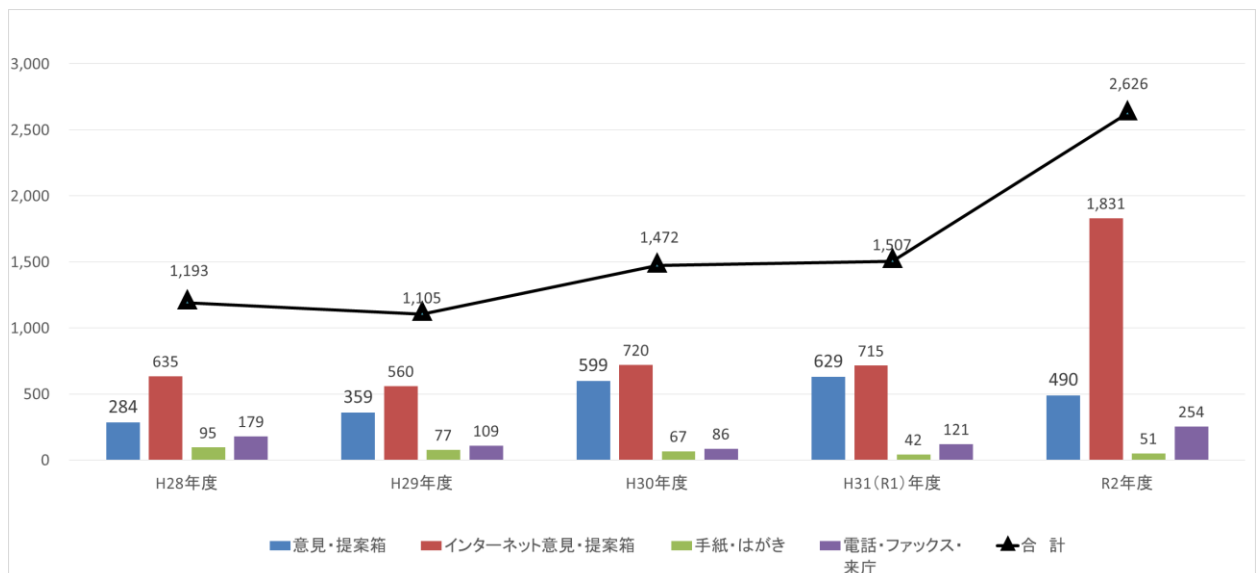
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

2 受理状況

(1) わたしの意見・提案制度 受理件数 年度別推移（過去5年）

広聴手段	H28年度		H29年度		H30年度		H31(R1)年度		R2年度	
	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合	受理件数	受理件数の割合
意見・提案箱	284	23.8%	359	32.5%	599	40.7%	629	41.7%	490	18.7%
インターネット意見・提案箱	635	53.2%	560	50.7%	720	48.9%	715	47.4%	1,831	69.7%
手紙・はがき	95	8.0%	77	7.0%	67	4.6%	42	2.8%	51	1.9%
電話・ファックス・来庁	179	15.0%	109	9.9%	86	5.8%	121	8.0%	254	9.7%
合計	1,193	100.0%	1,105	100.0%	1,472	100.0%	1,507	100.0%	2,626	100.0%

(2) わたしの意見・提案制度 受理件数グラフ（単位：件）



(3) 意見・提案等内訳の状況

意見・提案等内訳の状況は、2,626件のうち、意見・提案が83.4%(2,190件)、業務に関する苦情が4.0%(105件)、接遇に関する苦情が2.9%(75件)となっています。

	意見・提案	苦情(業務)	苦情(接遇)	質問	お礼	その他	総計
件数	2190	105	75	36	30	190	2626
割合	83.4%	4.0%	2.9%	1.4%	1.1%	7.2%	100.0%

(4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、2,902件のうち、「感染症・難病対策（新型コロナウイルス感染症対策を含む）」が1,033件（35.6%）、「庁舎管理」が72件（2.5%）、「公園管理・運営」が71件（2.4%）、「登録（マイナンバーカード関連含む）」が70件（2.4%）、「観光振興」が40件（1.4%）となっています。

1年間を通して、新型コロナウイルス感染症に関する意見・提案等が多く寄せられました。

1位 感染症・難病対策（新型コロナウイルス感染症対策を含む） 1,033件
・新型コロナウイルス感染症について （公立小中学校の休校・保育園の登園自粛等について、海岸沿いの駐車場閉鎖など観光客の流入対策について、特別定額給付金の早期支給について、海水浴場の閉鎖について、新型コロナワクチン接種について など）
2位 庁舎管理 72件
・市庁舎の維持管理、運営方法及び使用方法等について
3位 公園管理・運営 71件
・公園の維持・管理及び整備等について
4位 登録（マイナンバーカード関連含む） 70件
・マイナンバーカードの手続きについて
5位 観光振興 40件
・観光大使について

3 回答状況

(1) 処理結果

	処理結果別項目数							合計
	実施	実施予定	実施に向け検討	検討	説明	実施困難	参考送付等	
件数	143	39	16	33	626	32	2013	2902
割合	4.9%	1.3%	0.6%	1.1%	21.6%	1.1%	69.4%	100.0%

※市から意見・提案者等に対して回答していないもの（連絡先が記載されていない等、回答先が不明なもの）については、原則、参考送付等として計上しています。

(2) 意見・提案等に対応した主な案件（要約）

※対応に記載されている内容は、回答時点における方針（考え方）になります。

<p>・図書館などの公共施設の入り口に「マスク着用お願いします」というお願いが貼ってありますが、これは何らかの理由でマスクができない人への配慮がないと思います。市民が平等に利用する権利のある公共施設で、いわゆるマイノリティへの配慮がないことへとても疑問を感じます。マスク着用は、様々な事情により人によっては大変な苦痛を強いていることをわかっていただきたいです。そのような人を排除することはしないでほしいです。</p> <p>【対応】 いただいたご意見を踏まえ、各公共施設にあるマスク着用を促す掲示物について、着用できない方に対する適切な配慮をするよう全庁に向けて周知し、改善を図ってまいります。</p>
<p>・市役所本庁舎東側の植栽が枯れてしまっている。見た目がよくない。早々に水と肥料を与えて下さい。</p> <p>【対応】 枯れ木については撤去しました。今後は定期的な水やり等行い適切に管理いたします。</p>
<p>・湘南台駅東口地下駐輪場の一時駐輪の支払いをキャッシュレス決済でできるようにしてほしい。駐輪場を使用するためだけに100円玉を持ち運びするのが煩わしい。新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点からも積極的に検討してほしい。</p> <p>【対応】 既存の有人管理駐輪施設のキャッシュレス化については、来年度から順次導入を進める予定となっております。また、湘南台駅東口路上第1、第2自転車駐輪場については交通系電子マネーによるキャッシュレス決済を導入しておりますのでご利用を検討いただけますようお願いします。</p>
<p>・気候非常事態宣言の表明につきまして、気候危機を憂うものとして感謝です。しかし、市のホームページから、深く進んでいかないかないと、当該宣言のページにたどりつかない。これでは市民との共有は無理です。トップページで表明しなければ、こ</p>

の危機感を市民と共有できません。

【対応】

いただいたご意見を踏まえ、市ホームページ内環境総務課のトップページに「藤沢市気候非常事態宣言」のインデックスを設け、公開先を追加しました。

・近隣の家の取り壊し工事がうるさい。改善するよう伝えてほしい。

【対応】

解体工事の現場に立ち入りを行いました。周辺の住民から騒音について相談があった旨を伝え、周辺へ配慮して行うよう指導しました。

・藤沢市の避難所は、体育館に毛布を敷くだけで段ボールや布の目隠しさえないので、プライバシーもなく嫌だなと思いました。今後どうにかする予定がありますか。私の地区の水害避難所の体育館はトイレが別の建物にあり、ひどい雨風の中外に出なくてはなりません。台風の際は、図書室とかに避難できませんか。

【対応】

藤沢市では、着替えや授乳スペースとして利用可能な『間仕切り』、『室内用テント』を避難施設に1基ずつ整備したほか、段ボール間仕切り等の供給に関する協定を締結しております。今後も、室内用テントの増強や他団体との協定締結による供給体制の強化など、必要な対策を講じてまいります。

学校との協定の中では、基本的には避難者を多く収容できる場所として、体育館を避難場所と指定しております。一方で、施設の構造上、ご不便をおかけする点があるかと思っておりますので、状況に応じた教室等の開放をお願いしております。

加えて、今後は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として、避難所の3密状態をできる限り軽減するため、換気や避難者間の間隔を広く取る等の対応を行ってまいります。

・おむつの捨て方について、透明のビニール袋でも良いというのを子供が産まれてからしばらくしてから知りました。出生届を提出した際のお知らせの中に含んで頂けると嬉しかったです。

【対応】

本市では、子育て世帯の負担軽減及び子育ての奨励のため、子どもが使用する紙おむつ等については指定収集袋を使用いただくことなく無料で回収を実施しております。ご指摘の通り周知が行き届きはじめて効果的な政策となりますので、出生届提出時に窓口において周知することを検討し、多くの皆様に当該制度をご利用いただけるよう努めてまいります。

以 上