

令和3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3年度は、2,643件（内容別件数2,806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

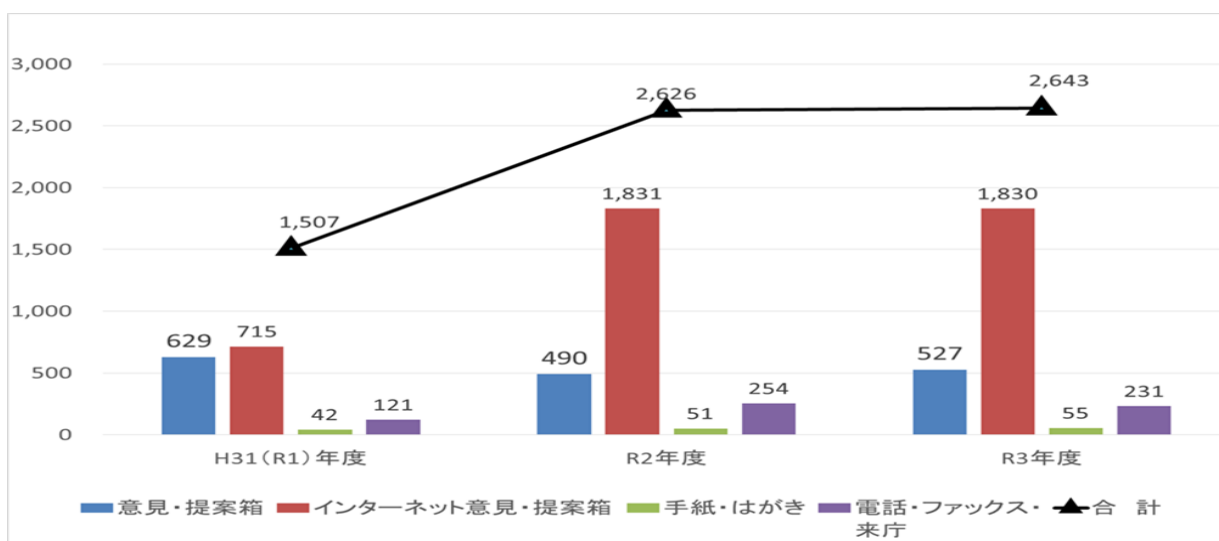
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

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	H29年度		H30年度		H31(R1)年度		R2年度		R3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	359	32.5%	599	40.7%	629	41.7%	490	18.7%	527	19.9%
インターネット意見・提案箱	560	50.7%	720	48.9%	715	47.4%	1,831	69.7%	1,830	69.2%
手紙・はがき	77	7.0%	67	4.6%	42	2.8%	51	1.9%	55	2.1%
電話・ファックス・来庁	109	9.9%	86	5.8%	121	8.0%	254	9.7%	231	8.7%
合計	1,105	100.0%	1,472	100.0%	1,507	100.0%	2,626	100.0%	2,643	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、2,643件のうち、意見・提案が86.6%（2,288件）、業務に関する苦情が2.3%（62件）、接遇に関する苦情が3.9%（104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	2288	62	104	9	19	161	2643
割合	86.6%	2.3%	3.9%	0.3%	0.7%	6.1%	100.0%

(4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、2,806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940件（35.6%）、「海水浴場」が139件（5.0%）、「市民対応への苦情」が126件（4.5%）、「庁舎管理」が67件（2.4%）、「公園管理・運営」が55件（2.0%）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） 940件
・新型コロナウイルス感染症について （まん延防止等重点措置について、緊急事態宣言について、新型コロナワクチン接種について など）
2位 海水浴場 139件
・海水浴場の運営について
3位 市民対応への苦情 126件
・窓口、電話対応での接遇について
4位 庁舎管理 67件
・市庁舎の維持管理、運営方法及び使用方法等について
5位 公園管理・運営 55件
・公園の維持・管理及び整備等について

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	213	63	28	27	869	27	1416	2643
割合	8.1%	2.4%	1.1%	1.0%	32.9%	1.0%	53.6%	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。

・湘南台に住んでいて市民図書館をよく利用しますが男性トイレ入り口が広くあいて、男性が用を足しているところが外から丸見えです。入口の所にカーテンなど設置することは可能でしょうか。

【対応】

総合市民図書館のトイレにつきましては、男女の入り口が向かい合っており、ドアも設置されていないことから、場合によっては中が見えてしまう状況となってしまうことについては認識しております。昨年度、障がい者用トイレを改修する際に、男女トイレの入り口にドアが設置できるかどうか、専門業者にも確認いたしました。現在の建物に設置可能なドアの場合、ドアを設置することで車いす等の出入りに支障を来してしまうことから、設置を断念した経過がございます。今回、いただいたご意見を参考にさせていただくとともに、小さなお子様から高齢者、障がい者の誰もが安全に利用できる環境整備という視点から、簡易なパーテーションを設置することといたしました。今後につきましても、利用状況等確認し、必要に応じて改善してまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

・現在コロナが蔓延している状況下で、毎週のように部活の朝練があるのですが必要でしょうか？部活の最中はマスクを外してます。部活も大事ですが、なるべくマスクを外す場面を少なくするために朝練は無い方がよいのではないのでしょうか？なるべく早く接触を減らすためには、土日にわざわざ学校に行ってしまう部活は必要なのでしょうか？

【対応】

中学校での部活についてのご意見拝読いたしました。新型コロナウイルス感染症の収束がなかなか見えない中、子どもたちは、学校生活においても、身体的・心理的負担を抱えていることと思います。また、保護者の皆様におかれましても、様々な不安の中で過ごされていることと思います。教育委員会としましては、子どもの健やかな学びを保障することと、感染症対策を徹底することとの両立をはかりながら、学校における教育活動を行っているところでございます。ご指摘の部活動についても、教育的意義が高い活動であることから、部活動の特性に応じた感染症対策を行い実施しております。各学

校では、部活動の実施方法をさまざまに工夫し、例えば、同じ活動場所において複数の部活動が重なり密になることのないように、朝練習と放課後練習を組み合わせ、活動を分散させている学校もあります。部活動の数や活動場所、活動の仕方などについては、学校によって違いがありますので、保護者様のお子様が行われている学校の感染症対策等、ご心配な点につきましては、学校にご相談していただければと思います。また、いただいたご意見は、現状を受けての保護者の方からの貴重な声として、今後の新型コロナウイルス感染症に対する対応につなげていきたいと考えております。

・今日、ホームページで混雑状況を確認のうえで、辻堂南口の自転車駐輪場に行ったところ、ホームページでは混雑にもなっていなかったのに、実際は満車でした。実態を反映できないなら、ホームページで混雑状況など掲載しないでください。その後、駐輪するところを探すのに手間取り、駅まで歩いて行くのと変わらない時間となりました。早急に改善してください！

【対応】

ホームページに掲載の駐輪場空き状況につきましては、市営有料駐輪場の指定管理者である藤沢市まちづくり協会により運営しております。辻堂駅南口駐輪場では係員が手作業で情報を反映させておりますが、通信状況等により時間差が生じる場合もございます。実態に即した情報反映ができるよう、改善に向けて藤沢市まちづくり協会と調整を行ってまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

・辻堂駅近くのある神台公園の治安低下がひどい。8時を過ぎると若者がマスクなしで大騒ぎ、通りかかった人に絡む、喫煙、飲酒。朝になるとゴミが散乱。未成年者の喫煙、飲酒の温床になっているのではないかと。警察官による見回りの強化などの早急な対策と近くに交番を設置するなど長期的な対策を求めます。

【対応】

神台公園につきましては、公園周辺の歩道や商業施設の敷地等を含め、以前からゴミの散乱や、利用者・通行者に危害を加える恐れのある行為に対し、本市にご要望やご意見が寄せられている状況で、対応に苦慮しているところでございます。

本市の対応としましては、これまでも公園施設に汚損等の被害があった際に警察へ被害届を提出するとともに、神台公園周辺を警察官による巡回のお願いをしているところでございます。今後につきましても、「ごみの持ち帰り」の注意喚起看板等の掲出と定期的な清掃を行ってまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

・藤沢駅北口のペストリアンデッキですがスケボーの利用者が居り、スケボーをひっくり返したりジャンプする音が非常に煩く不快です。特にビックカメラとさいか屋の間は音が反響し激しい騒音です。また、歩行者の通行にも危険で、折角作ったデッキの破損にも繋がると思われます。また、1階の、さいか屋前の障害者乗降所付近の歩道でも同様にスケボーでジャンプしたり技の練習をしています。下手すぎなので、ボードを弾き飛ばして暴走させたりもするので、歩行者と接触しそうになり危険行為です。このエリアではスケボーなどを使用する行為を禁止させる事は出来ないでしょうか？禁止させるとなれば、夜間にスケボーをする者が多いので、見やすい表示と駅前交番の警察官のパト

ルールもお願いします。スケボーパークへの利用を勧めてほしいものです。

【対応】

ご意見をいただきましたように、昨年からサンパール広場（藤沢駅北口のペデストリアンデッキ）において、スケートボードの利用が見受けられます。そのため、現地に注意喚起の看板を3か所設置するとともに、神奈川県警へ依頼し、交番の警察官にパトロールを行っていただいております。なお、令和3年4月1日から藤沢市藤沢駅前広場条例が施行され、サンパール広場及びサンパレット広場におけるスケートボードの利用は、許可を得る場合を除き、一律禁止となっております。また、令和3年4月1日から一般社団法人藤沢駅周辺地区エリアマネジメントが、指定管理者として、広場の使用許可や維持管理等を行っておりますので、巡回の強化とともに、県警とも連携し、安全・安心な広場の管理・運営に努めてまいります。

・ふるさと納税が盛んになり藤沢市は県内ワースト4位の流出額と記事に出ていた。歯止めがかかる早急な対策をお願いします。藤沢市民は返礼品を申し込めないで申し込めるようにしてほしい。

【対応】

本市のふるさと納税による市税の流出につきましては、令和元年度の実績で、寄附金の受け入れ額約1億円に対し、寄附金控除額（いわゆる市税の流出）は、約10億円となっております。課題と認識しております。「歯止めをかける早急な対策」とのことですが、ふるさと納税制度は、生まれ故郷に限らず、どの自治体にでも自分の意志で応援したい自治体を選ぶことができます。このため市外の自治体へふるさと納税を行うと、様々な市民サービスの財源となっている市税収入が減少するという制度の仕組みを市民の皆様にご理解いただけるよう引き続き広報ふじさわやホームページにおいて周知に努めてまいります。また、寄附に対する税金の控除につきましても、本来は国の所得税と市民税から原則控除されるべきところ、ワンストップ特例制度の創設により、全額が市民税から控除される現在の仕組みについて、国に対して見直しを要望しているところでございます。国においては、ふるさと納税の適切な運用に資するため、ふるさと納税制度の対象となる地方団体の指定にかかる基準等を定めており、この中で、「当該地方団体の区域内に住所を有する者に対する返礼品等を提供した場合」は指定の対象外となることから、藤沢市にお住まいの方が藤沢市のお礼品を申し込むことはできないため、ご理解いただきたいと存じます。

以 上