

平成31年度（令和元年度） 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。

平成31年度（令和元年度）は、1,507件（内容別件数1,707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

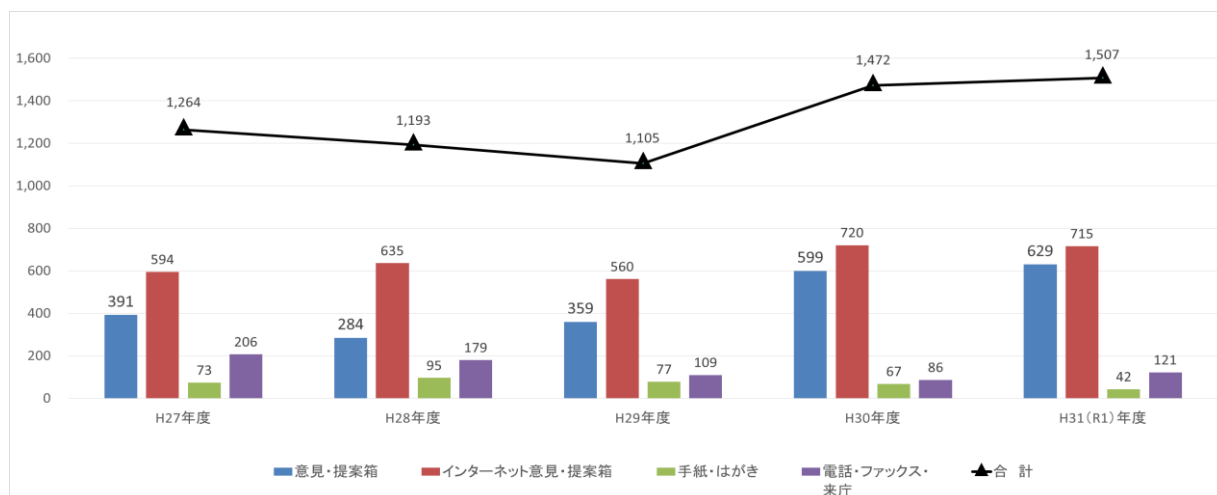
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

2 受理状況

(1) わたしの意見・提案制度 受理件数・内容別件数 年度別推移（過去5年）

広聴手段	H27年度		H28年度		H29年度		H30年度		H31(R1)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	391	30.9%	284	23.8%	359	32.5%	599	40.7%	629	41.7%
インターネット意見・提案箱	594	47.0%	635	53.2%	560	50.7%	720	48.9%	715	47.4%
手紙・はがき	73	5.8%	95	8.0%	77	7.0%	67	4.6%	42	2.8%
電話・ファックス・来庁	206	16.3%	179	15.0%	109	9.9%	86	5.8%	121	8.0%
合計	1,264	100.0%	1,193	100.0%	1,105	100.0%	1,472	100.0%	1,507	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、1,507件のうち、意見・提案が63.6%（959件）、業務に関する苦情が27.7%（417件）、接遇に関する苦情が4.6%（70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	959	417	70	22	28	11	1507
割合	63.6%	27.7%	4.6%	1.5%	1.9%	0.7%	100.0%

(4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、1,707件のうち、「市庁舎管理」が125件（7.3%）、「感染症・難病対策」が85件（5.0%）、「公園管理・運営」が80件（4.7%）、「市民対応への苦情」が54件（3.2%）、「道路改良・補修」が50件（2.9%）となっています。

年度末にかけて、新型コロナウイルス感染症に関する意見・提案等が増加傾向にありました。

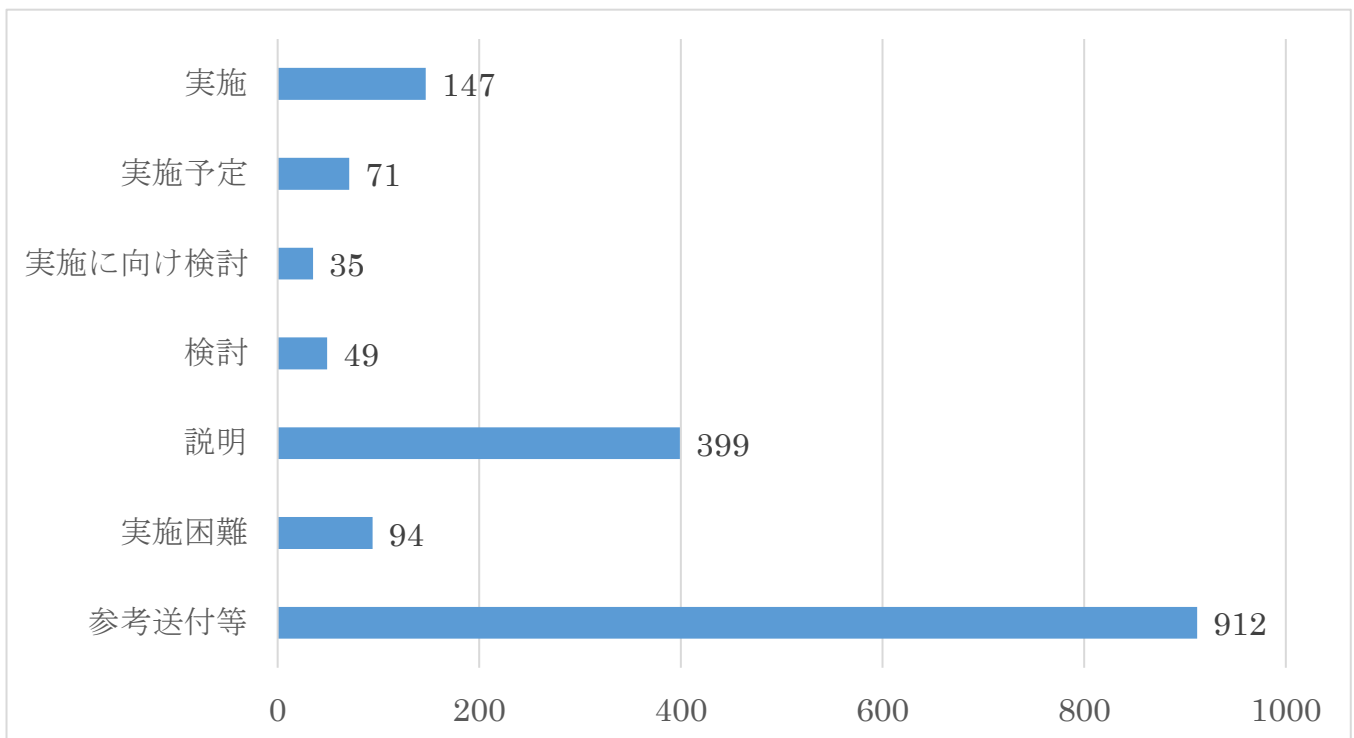
1位 市庁舎管理 125件
・市庁舎の維持管理、運営方法及び使用方法等について
2位 感染症・難病対策 85件
・新型コロナウイルス感染症について （市民、市職員へのマスク着用を求めるもの、公立小中学校の休校・保育園の登園自粛等を求めるもの、市施設（公民館、図書館等）の市民の利用停止をも求めるものなど）
3位 公園管理・運営 80件
・公園の維持・管理及び整備等について
4位 市民対応への苦情 54件
・市職員の窓口、電話等における接遇等について
5位 道路改良・補修 50件
・市道の維持管理及び整備等について ・市道の安全管理について（スケートボード等による危険走行の抑制など）

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	147	71	35	49	399	94	912	1707
割合	8.6%	4.2%	2.1%	2.9%	23.4%	5.5%	53.4%	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。

・税の納期一覧表を今年度から発行しないとのこと。ぜひ、毎年と同じように作成していただけたらと思います。

【対応】

事業の見直しに伴い終了する予定でしたが、要望を受け、引き続き作成することといたしました。

・神台公園で、子供がジャングルジムから転落し怪我を負った。日頃から児童が集まって遊んでいるが、地面がすべてコンクリートで転倒した場合、大きな怪我につながる可能性があり、大変危険が高いと感じています。

【対応】

当該地は、ダスト舗装という土系の舗装で整備していたが、コンクリート状になっていたため、来年度予算でゴムマットなどを設置する方向です。今年度は応急処置として危険を軽減できるよう、土を敷きなおす対応を図ります。

・奥田三角公園の鉄柵が錆びているので取り換えをするか塗り直しをしてほしい。

【対応】

現地を確認し、全体的に塗装の剥離や腐食が見られました。今年度予算で対応できる範囲は施行し、残りは来年度予算要望し、修繕する予定です。

・豪雨により鶴沼地区は警戒レベル4の避難勧告が出ていたが、ペット同伴の避難ができないとのことで多くの方が自宅に留まった。さいたま市などではペット受け入れ態勢が整っている自治体もある。検討を願いたい。

【対応】

ペット同行避難については、水害避難所を開設した際、多くの問い合わせをいただくとともに、実際に受け入れをした避難所も多かったことから、今後は受け入れに向けた取り組みを進めていく。アレルギーをお持ちの方なども集まることを認識し、体制づくりを進めていきたい。

・江の島に観光で家族と来たが、橋の手前に喫煙所があり、受動喫煙をしてしまいました。観光地に喫煙所は必要でしょうか。撤去をお願いします。

【対応】

オリンピック開催期間中の灰皿の撤去を決定しているとともに、大会後も再度設置しない方向で検討しています。撤去までは時間を要しますができるだけ早期に撤去できるよう努めてまいります。

・引地川沿いの遊歩道整備（除草など）をもっと定期的に行ってほしい。遊歩道が魅力の一つになっていると思うので管理、維持に力を入れてほしい。

【対応】

夏場等に除草を数回実施しているが現状では十分ではないと考えられるため、次年度に向けて回数を増加する方向で検討を進めたい。

・移動販売を運営しているのだが、藤沢市役所前の広場にランチの時間、キッチンカーを誘致出来れば検討してほしい。

【対応】

市役所広場での出店については、様々な規約があり簡単にはいかない状況にあるが、藤沢市を盛り上げていけるような事業が実施できないか検討したい。

以 上