

令和5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5年度は、1,518件（内容別件数1,730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

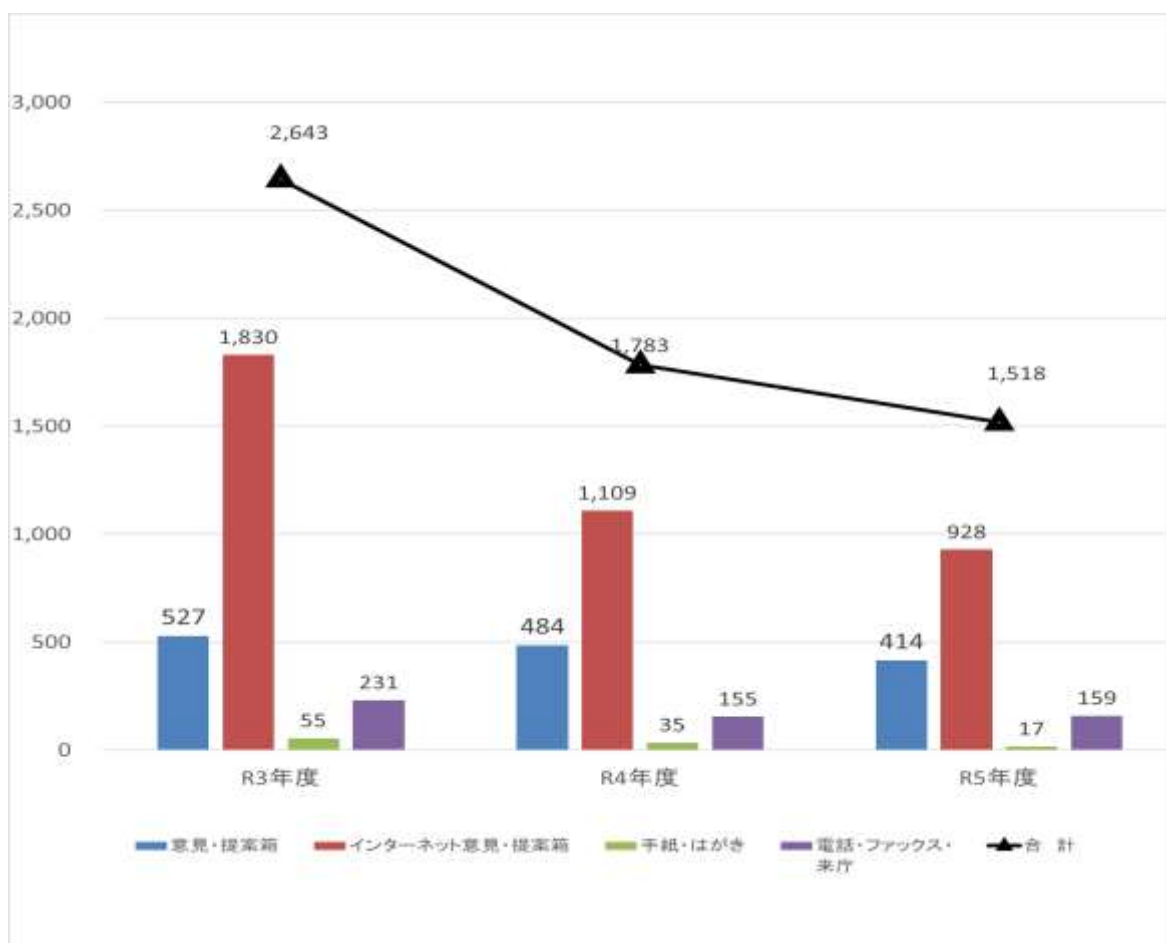
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

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	H31(R1)年度		R2年度		R3年度		R4年度		R5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	629	41.7%	490	18.7%	527	19.9%	484	27.1%	414	27.3%
インターネット意見・提案箱	715	47.4%	1,831	69.7%	1,830	69.2%	1,109	62.2%	928	61.1%
手紙・はがき	42	2.8%	51	1.9%	55	2.1%	35	2.0%	17	1.1%
電話・ファックス・来庁	121	8.0%	254	9.7%	231	8.7%	155	8.7%	159	10.5%
合計	1,507	100.0%	2,626	100.0%	2,643	100.0%	1,783	100.0%	1,518	100.0%

(2) わたしの意見・提案制度 受案件数グラフ (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、1,730件のうち、意見・提案が88.6% (1,532件)、業務に関する苦情が3.9% (68件)、接遇に関する苦情が3.2% (56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	1,532	68	56	29	23	22	1,730
割合	88.6%	3.9%	3.2%	1.7%	1.3%	1.3%	100.0%

(4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、1,730件のうち、「他機関 (県・警察等)」に関する内容の意見が115件 (6.6%)、「公園管理・運営」に関する内容の意見が94件 (5.4%)、「庁舎管理」に関する内容の意見が83件 (4.8%)、「市民対応への苦情」に関する内容の意見が60件 (3.5%)、「道路改良・補修」に関する内容の意見が47件 (2.5%) となっています。

1位 他機関（県・警察等）への意見 115件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 県道・国道や海岸の維持管理等に関すること ・ 公道におけるスケートボードによる危険走行について ・ 信号に関すること（設置・移設・色が変わる間隔など） ・ 横断歩道の設置要望 など
2位 公園管理・運営 94件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公園の維持・管理及び整備等について ・ 公園の利用方法（ボール遊び・喫煙等）について など
3位 庁舎管理 83件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内設備・空調等について
4位 市民対応への苦情 60件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の接遇に関するご指摘・意見
5位 道路改良・補修 44件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路補修に関する意見（〇〇付近の道路が損傷しているなど）

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	129	62	33	59	681	27	739	1,730
割合	7.5%	3.6%	1.9%	3.4%	39.4%	1.6%	42.7%	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）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。

【意見・提案】

湘洋中学校の松の木の落ち葉が毎日のように振ってきて、とても迷惑しています。湘洋中学校の前の通路は関係者の方々が毎日掃き掃除をしています。道路を挟んだこちら側はしていただけないので、住民が毎日掃き掃除をしています。

高齢の方も多く、毎日の掃き掃除は重労働です。松の木をフェンスからはみ出ない程度まで伐採希望です。ご検討お願い致します。

【回答・対応】

日ごろから、学校施設の維持管理にご理解とご協力をいただきお礼申し上げます。

湘洋中学校の松の木につきましては、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。

ご要望いただきました、「松の木の伐採」について、現地確認を行い、フェンスから越境している部分を6月中旬までに剪定する方向で、造園業者と調整中です。

【意見・提案】

湘南台公園の国道に面した入り口広場の街灯が19時半の時点で6灯のうち、2灯(それも国道側のみ)しか、点灯していません。

先日土木課の方にも暗くて困ると電話で話したばかりです(約半月前程度)。すれ違うひとの顔も判別できない事、家族が痴漢にあった(届出済)、自身が引ったくり未遂にあった(未届け)。早急に安全を確保していただきたい。

【回答・対応】

指定管理者にて現地確認すると、スケートボード対策で消灯している箇所以外も消灯していたため、復旧した。

公園課より要望者に連絡。消灯部分の復旧した事を伝えたが、それとは別の箇所が消えている状況が判明。要望者からは6灯のうち、公園内側の2灯は点灯してほしいとの要望あり。再度、指定管理者にて現地確認。スケートボード対策で消灯している箇所6灯のうち4灯が球切れで消えているとのこと。このため、球切れしていない水銀灯2つを公園内側に設置。

※湘南台公園の照明灯はスマートライト化予定のため、今後は、きめ細かく照度や点灯状況について調整が可能となる。

【意見・提案】

こんにちは。いつも藤沢市役所の5階の青少年自習室を利用している市内在住の高校三年生です。快適な空間で勉強できるのが好きで頻繁に利用しているのですが、先日少し気になることがありました。

それは自習室での飲食に関してです。私は自習室を利用する際に、事前にHPにて注意事項を確認した上で利用しています。そこには水分補給以外の飲食は控えるように書かれていたため、私もそれを守っていました。しかし、先日私の隣の席にいた中年男性が、軽

食のようなものを食べていました。ご飯の匂いがとてもきつく、咀嚼音も聞こえてきてとても不快でした。その時私は勉強をしていたのでいつもより敏感になっていたこともあり、あまりに腹が立ってしまって思わず注意をしそうになりましたが、未成年が注意をすることで何を言われるのか分からなかったので我慢しました。

私を含め他の利用者の方の中には、軽食を取りたくても我慢して規則を守っている方が沢山いらっしゃるはずなのに、このようなことが起こると私だけではなく、周りの方々にも迷惑になると思いました。そこで、もし可能でありましたら、水分補給以外の飲食が禁止であることを知らせる大きめの看板(張り紙)のようなものを掲示していただきたいです。ご検討いただけると幸いです。よろしくお願いいたします。

【回答・対応】

いつもルールを守り青少年自習室をご利用いただきありがとうございます。

このたびは、当施設のご利用に際しまして、大変ご不快な思いをされたこと遺憾に思っております。

引き続き、誰もが気持ち良く利用できるように今後の対応策といたしまして、ご提案いただきましたとおり、青少年自習室のホワイトボードに飲食を禁止する旨の張り紙を掲示いたしました。

【意見・提案】

湘南台支援センターに、男性も使えるおむつ替え設備を設置してほしいです。

支援センターにも関わらず、女性トイレの中のみおむつ替え台があるため、夫だけでは支援センターに子供を連れて行けません。

ご検討よろしくお願いいたします。

【回答・対応】

ご意見・ご提案をいただきました件については、施設内で協議を行い、男性でもおむつ替えができる設備として、支援センターと同フロアのみんなのトイレにベビーベットを設置させていただきました。

また、子育て支援センター含む各施設に男性や個室でのおむつ替えを望まれる方には同場所を案内するよう周知して参ります。

【意見・提案】

長後の一番北に住んでいます。災害時の避難先は滝山市民の家または長後小学校になっています。

家から遠くて災害時に本当にたどり着けるかとても不安です。隣の市の大和市渋谷小学校がとても近くにあります。こちらであれば問題無くたどり着けると思います。

大規模災害時に隣の市の避難場所に避難する事は出来ないのでしょうか？

ご検討をよろしくお願いいたします。

【回答・対応】

本市と大和市は「災害時相互応援協定」を締結しており、応援内容の一つとして、避難所の相互使用があります。このことから、藤沢市民が、大和市の避難所を使用することはできますので、まずは命を守る行動を最優先とした、避難計画をお考えいただきますよう、引き続きよろしくお願いいたします。

【意見・提案】

私は藤沢駅の自由通路を通学で平日利用している者です（ここでの自由通路とはJRの所有地であるJR藤沢駅構内のことでなく、藤沢駅より南北に存在する市の所有地を指しています）。

通学で藤沢駅自由通路を利用する中、多くの宗教・社会・営利団体の活動を見かけます。具体的にはそれぞれ宗教団体、ペットの保護団体、予備校などがそれに当たります。（ただし必ずしも高頻度で活動しているわけではない？）

多くの団体は問題のない活動しかしていませんが、一部団体は通行の妨げになるような活動をしているように思います。

例えば自由通路上にビニールシートを敷きその上に座り込んでの活動や通行人、専ら中学生や高校生などを引き止めてとのしつこい宗教勧誘行為などが挙げられます。団体活動は自由ですが、通行が滞るのも問題だと思います。

藤沢市の所有地とは対照的にJR藤沢駅構内は私有地であるためそれらの行為を禁止しており、実際にJRの所有地内でのそのような活動は一度も見たことがありません。自由通路上でのこれらの行為は市として規制することはできないのでしょうか。具体的な場所は以下です

- ・JR 藤沢駅南口から江ノ電藤沢駅をつなぐ自由通路
- ・JR 藤沢駅北口からバスターミナル上に設けられている自由通路

【回答・対応】

1 藤沢駅南口の自由通路について

ビニールシートの上に座り込むことなどにより歩行者などの通行に支障となる場合などは本市が委託した警備会社が指導しておりますが、通行や安全上に支障がない場合は、取り締まりが難しいのが現状であります。

また、宗教の勧誘につきましては神奈川県迷惑防止条例の範疇であると思われまので、警察に報告し、取り締まりを強化するように伝えます。

なお、藤沢駅周辺地区では、警察や各地区防犯協会など関係団体の協力のもと、環境浄化パトロールを実施するなど、健全で魅力あふれるまちづくりを推進しておりますので、よろしくお願いいたします。

2 藤沢駅北口の自由通路について

JR藤沢駅北口の駅構内を出て約15mの通路部を除く、北口バスターミナル上に設けられている自由通路につきましては、藤沢市藤沢駅前広場として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管理運営を行っております。

藤沢市藤沢駅前広場については藤沢市藤沢駅前広場条例の中で禁止行為を定めており、ご意見のような通行の妨げになる行為や強引な勧誘など利用者の迷惑となる行為については、禁止としております。

そのため、指定管理者による定期的な巡回を実施し、違反者が確認された際には注意を行うなどの対応を行っております。この度、いただいた意見は指定管理者に伝え、今後も適切に対応してまいります。

以 上