

## 令和4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4年度は、1,783件（内容別件数1,913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

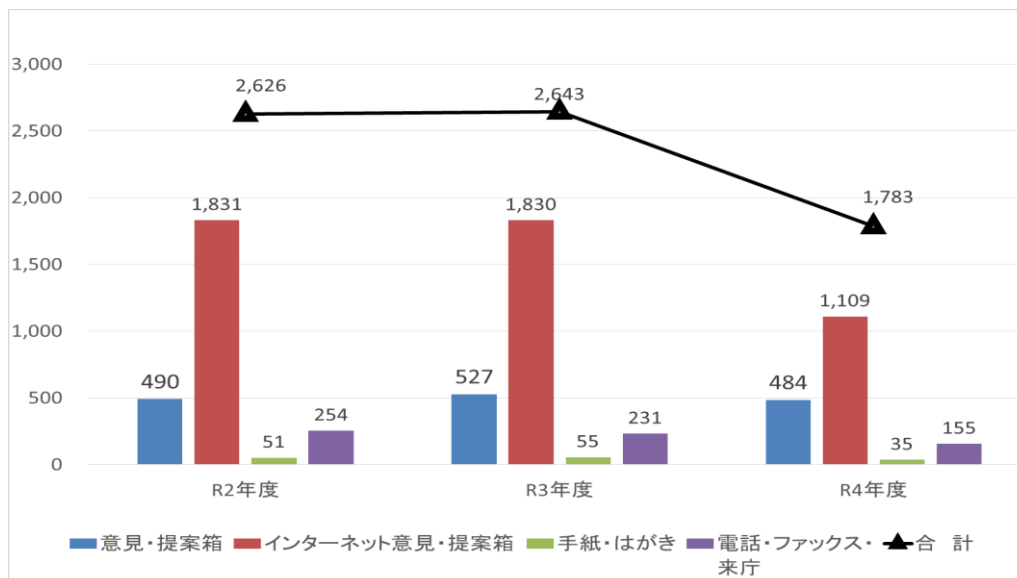
市民の皆様から寄せられる「わたしの意見・提案」の中には、1件の「わたしの意見・提案」の中に、複数の意見・要望を含むものがございます。これらを意見・要望単位で算出したものが、内容別件数です。

### 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	H30年度		H31(R1)年度		R2年度		R3年度		R4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	599	40.7%	629	41.7%	490	18.7%	527	19.9%	484	27.1%
インターネット意見・提案箱	720	48.9%	715	47.4%	1,831	69.7%	1,830	69.2%	1,109	62.2%
手紙・はがき	67	4.6%	42	2.8%	51	1.9%	55	2.1%	35	2.0%
電話・ファックス・来庁	86	5.8%	121	8.0%	254	9.7%	231	8.7%	155	8.7%
合計	1,472	100.0%	1,507	100.0%	2,626	100.0%	2,643	100.0%	1,783	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、1,913件のうち、意見・提案が83.7%（1,601件）、業務に関する苦情が3.0%（58件）、接遇に関する苦情が5.4%（103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	1601	58	103	35	26	90	1913
割合	83.7%	3.0%	5.4%	1.8%	1.4%	4.7%	100.0%

### (4) 事業内容別内訳

事業内容別の内訳では、1,913件のうち、「市民対応への苦情」が93件（4.9%）、「庁舎管理」が85件（4.4%）、「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60件（3.1%）、「公園管理・運営」が67件（2.9%）、「住民票・印鑑登録・マイナンバー等」が47件（2.5%）となっています。

<b>1位 市民対応への苦情 93件</b> ・窓口、電話対応での接遇についてなど
<b>2位 庁舎管理 85件</b> ・市庁舎設備の使用法の改善、新設備の設置要望 ・警備員の対応について など
<b>3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） 60件</b> ・新型コロナウイルス感染症に係るワクチン接種について ・マスクの着用について など
<b>4位 公園管理・運営 67件</b> ・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
<b>5位 住民票・印鑑登録・マイナンバー等 47件</b> ・待ち時間について ・マイナンバーカードの発行・マイナポイントの手続きについて 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	183	67	25	53	736	31	818	1913
割合	9.6%	3.5%	1.3%	2.8%	38.5%	1.6%	42.8%	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。

・本日15時半ごろ、藤沢駅南側の駐輪場西側を自転車で、藤沢駅方向に走行中、カラスに襲われました。具体的には私の頭に両足で攻撃してきたのですが、自転車でさっと通り過ぎたからよかったものの、徒歩であればどうなっていたか（一撃で済んだか）わかりません。ちょっかいを出したわけでもないのに驚きでした。注意喚起や対策が必要ではないでしょうか。

##### 【回答及び対応】

いただいたご意見により藤沢駅南口の駐輪場付近を調査したところ、街路樹にカラスの巣があることを確認しました。このため、カラスの巣を撤去しました。

また、同様のご意見をいただいていたため、駐輪場のフェンスにカラスの攻撃に注意する旨の掲示を行いました。カラスの繁殖時期であり、カラスの威嚇のようなものが続く場合がありますが、気を付けていただきたくお願いします。

・伊勢山歩道トンネル。雨天でもスケートボードができる場として若者には人気のようです。落書きだけでなく、スケートボードについての注意表示も検討されるとよい。

##### 【回答及び対応】

当該トンネル及び周辺を確認したところ、スケートボードのタイヤ跡か不明ですが、一部、跡が残っていました。このため、道路管理者としてパトロールや注意喚起の掲示を行うとともに、交通管理者（藤沢警察署）への夜間パトロールの協力をお願いしました。

当該歩道トンネルなど、道路を安全に通行でききるよう対応してまいります。

・生理用品の学校施設女子トイレ個室への設置を市に働きかけることを求める陳情が否決になり残念でした。再審し、学校もしくは施設各階の女子トイレに設置してほしい。

##### 【対応】

本市においては、児童生徒が必要とする生理用品が不足する場合などに対応するため、各学校の保健室において生理用品を配布しています。このことは、養護教諭などから直接手渡すことで児童生徒への保健指導ができること、また、児童生徒のおかれている生活環境などを把握しやすくなるとの考えによるものです。しかしながら、保健室で言い出しづらい児童生徒に対する配慮も含め、今年度9月から、市立小中学校各1校及び市立特別支

援学校をモデル校とし、これまでの保健室での配布に加え、学校女子トイレへの生理用品設置試行を行います。試行にあたっては、トイレに掲示物を貼るなどにより、生理に不安のある児童生徒は養護教諭などの教員に気軽に相談して欲しい旨や生理用品は大切に使うことを周知いたします。

設置試行の後、設置場所や補充方法、生理用品の種類、必要数などを検証し課題を整理したうえで次年度以降の展開に生かしてまいります。今後も児童生徒が安心して学校生活を送れるよう、適切な学習環境の確保に務めてまいります。

・防災無線内容の公開手段・方法についてご提案申し上げます。我が家は、茅ヶ崎市との市境にあるため、藤沢市の防災無線がほとんど聞こえません。逆に、茅ヶ崎市の防災無線の方がよく聞こえます。住まいの場所のため仕方ないことですが、防災無線の内容を確認したいとき、藤沢市はその手段として「Twitter」のみなのはなぜでしょうか。

「Twitter」を使用していない市民はどのような方法で内容を確認すれば良いのでしょうか。藤沢市のHPに公開する、LINEを活用するなどご検討をお願いいたします。

#### 【対応】

防災行政無線につきましては、ご意見をいただいているとおり、放送が聞き取りづらい地域がございます。このため難聴対策として、現在下記の手段も準備しておりますので、ご活用いただければと思います。今後も市民の安全・安心が保たれるよう勧めてまいります。

#### ★「テレドーム」システム（電話による防災行政無線の確認）

電話番号：0180-994-144

＊プリペイド式携帯電話、「050」から始まるIP電話、公衆電話からはご利用できません。また、NTTにより令和5年6月末でサービスが終了いたします。

#### ★ツイッター（防災行政無線放送内容のツイート）

防災行政無線放送内容をツイッター（Twitter）で確認することができます。

ユーザー名：@Bousai\_Fujisawa

#### ★防災ラジオ

特に緊急的な防災行政無線の放送内容を自動放送する防災ラジオを有償頒布しています。

#### ★ふじさわメールマガジン配信サービス

気象警報や避難発令に関する情報等、防災情報を配信しています。

#### ★J:COM 防災情報サービス

J:COM の専用端末で防災行政無線の放送内容を確認することができます。サービス利用には所定の費用がかかります。

詳細はJ:COM（電話：0120-989-989）へお問い合わせください。

・普段藤沢駅前のデッキ広場を通行しています。このところ、高校生と思われるグループがスケートボードで走行しているところによく出会すようになりました。小さいお子さんや年配の方も多く通行している場所で正直危険だと思います。

せっかくリニューアルしたばかりのデッキや通路のタイルも傷んでしまうのはもったいとも思います。スケートボードの使用を止めて頂くよう注意して頂けたらと思います。

よろしくお願いいたします。

**【対応】**

近年、スケートボードによる騒音や施設の破損、一般利用者とのトラブルなどについては、全国的にも社会問題となっており、本市としても対応に苦慮している状況です。

藤沢駅北口ペDESTリアンデッキについては、施設の指定管理者である一般社団法人藤沢駅周辺地区エリアマネジメント及び市職員による、定期的なパトロールを実施しており、スケートボード利用者を現認した際には、禁止行為であることを伝えるとともに、警察へも協力を依頼し、注意喚起等の指導を行っておりますが、効果は一時的なものとなっております。

今後は禁止行為などを明記した看板の設置や防犯カメラの設置など更なる対策の強化を進め、環境の向上に努めてまいります。

以 上