

「知事への手紙」等に寄せられた県民の声について

～新型コロナウイルスの感染拡大および第1波の収束を経て～

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、広報課県民の声係が所管している「知事への手紙」等を通じて、非常に多くの方々の声が寄せられました。

県民の皆様のご協力により、緊急事態宣言も解除され、第1波の流行も収束に向かい、徐々に日常生活を取り戻しつつあることを受け、これまで「知事への手紙」等に寄せられましたご意見にかかるご報告と、感染の拡大から収束に向かうそれぞれの段階でどのようなご意見が寄せられ、その声をどのように県政運営の参考とさせていただいたのかについてご報告します。

記

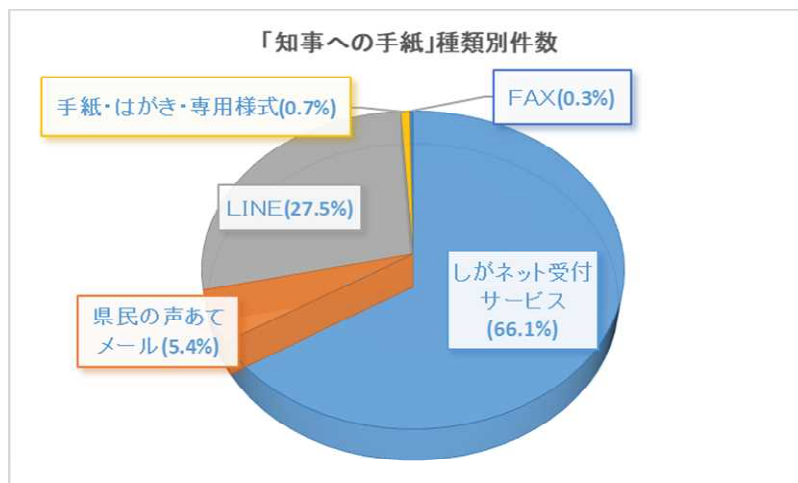
1. 寄せられたご意見について

1) 「知事への手紙」の受付件数について

- (1) 分析対象期間 令和2年1月25日～令和2年5月25日
 (2) 受付件数 6,402件

《内訳》	新型コロナに関すること	6,189件
	その他	213件
	新型コロナの占める割合	96.7%

- (3) 種類別受付件数
- | | |
|---------------------|---------------|
| ①しがネット受付サービスへのメール | 4,232件(66.1%) |
| ②県民の声あてのメール | 343件(5.4%) |
| ③LINE | 1,761件(27.5%) |
| ④手紙・はがき・専用様式(広報誌掲載) | 47件(0.7%) |
| ⑤FAX | 19件(0.3%) |



※資料1：「知事への手紙」受付件数の推移 参照

2) 総合案内電話の対応件数について

- (1) 分析対象期間 令和2年1月25日～令和2年5月25日
(2) 対応電話件数 8,570件
- 《内訳》 新型コロナに関すること 2,594件
 その他 5,976件
 新型コロナの占める割合 30.3%

※資料2：総合案内電話の処理件数に占める新型コロナ関連件数割合の推移 参照

2. 「県民の声」の可視化について

知事への手紙と総合案内電話の受付状況を考慮し、分析対象期間を第1期～第5期に分け、琵琶湖環境科学研究センターのご協力のもと、その折々の意見およびその関連性について可視化した資料を作成しました。

《各期の区分分け理由》

- (1) 第1期：令和2年1月25日～2月29日
⇒新型コロナに関するご意見が寄せられてから学校休校・イベント等自粛発表まで
- (2) 第2期：令和2年3月 1日～4月 6日
⇒学校休校・イベント等自粛等開始から新学期スタート直前まで
- (3) 第3期：令和2年4月 7日～4月23日
⇒学校再開、再び休校延長決定から休業要請スタートまで
- (4) 第4期：令和2年4月24日～5月11日
⇒休業要請スタート翌日から本県休業要請一部段階的緩和開始まで
- (5) 第5期：令和2年5月12日～5月25日
⇒本県休業要請一部段階的緩和開始翌日から全国緊急事態宣言解除まで

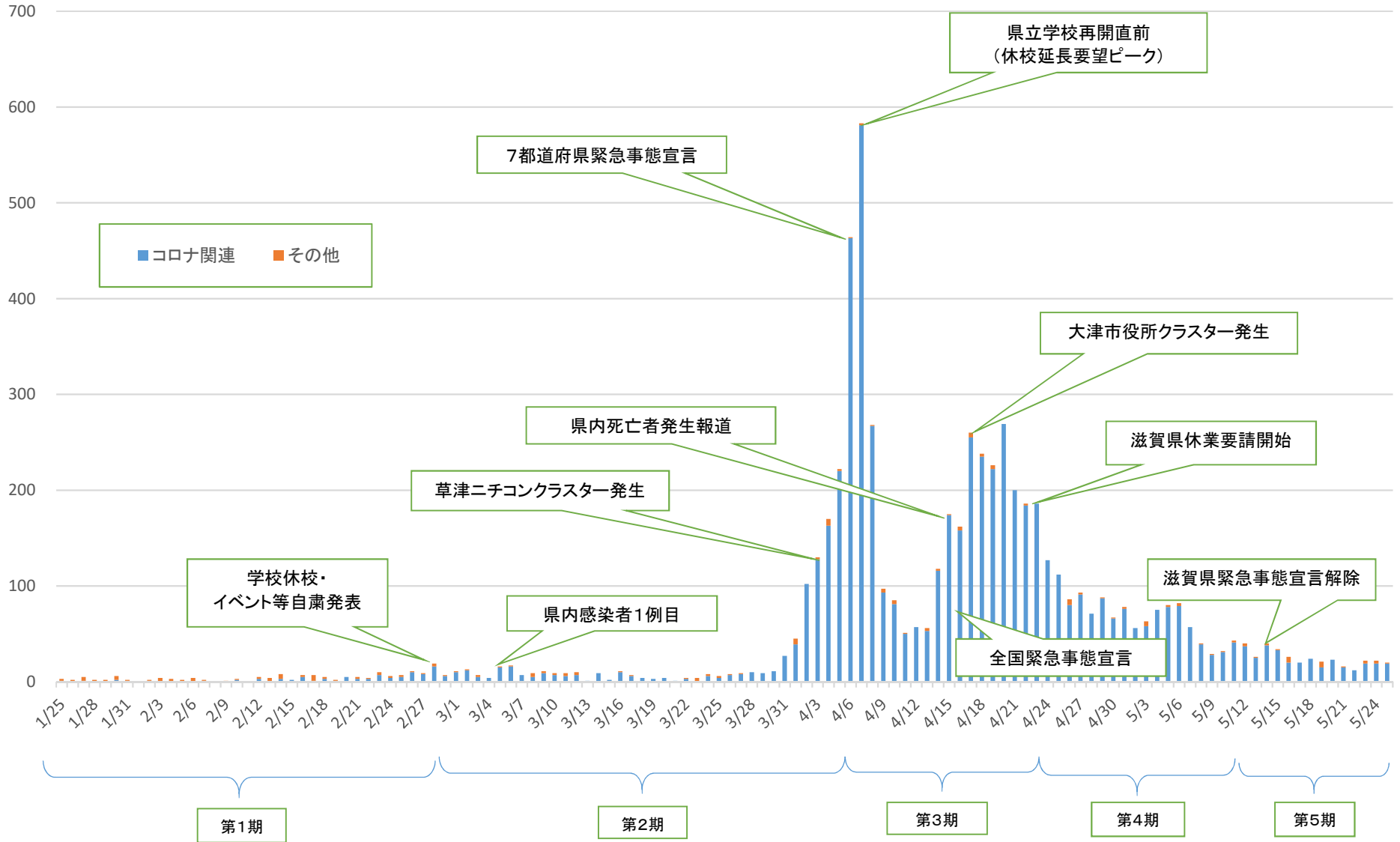
※資料3：「知事への手紙可視化」資料参照

3. まとめ

新型コロナウイルスの感染拡大から緊急事態宣言の解除、第1波の収束に至るおよそ4か月間、県内外を問わずお寄せいただいた様々な「声」は、その時々の皆様を感じ、求めておられる「生の声」として頂戴し、県政の政策立案・運営に生かさせていただきました。

今後も、第2波・第3波が再び発生することが予想されていますが、皆様からいただいた声を大切に、レスポンスの良い県政運営につなげていけるよう、様々な広聴活動を進めてまいります。

資料1:「知事への手紙」受付件数の推移



資料2: 総合案内電話の処理件数に占める新型コロナ関連件数割合の推移

