

令和元年度「市民の声」に関する対応状況(10月～3月分)

「わたしの提案」、電話、窓口、メール等で寄せられた「市民の声」(市民からの意見・要望等)のうち、市民生活の利便性向上に資すると思われるものや、業務改善など施策・事業に反映した事例について、対応状況を報告します。

1 取扱件数

10月分:1,180件、11月分:711件、12月分:452件、1月分:591件、2月分:759件、3月分:804件 計 4,497件

2 事例紹介

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
1	環境経済局	公園課	2019/10/3	問合せメール	公園の遊具について	公園の遊具はある意味消耗品であり、修理が必要なことは理解しています。しかし、修理が長らくされないことにより弊害もおきています。ある公園では、遊具が修理で使えないことで子供が遊んでいる光景が少なくなり、かわりに中年から高齢者の喫煙場に変化しています。 喫煙していることで、子供らは近寄れなくなっていることが考えられます。最大の原因は遊具が使えないことで、子供が遊べないことかと。子供らの遊び場を減らさないように早く全体的な修理を進めてほしい。 また、夕方など子供が遊ぶ時間帯に修理を必要とする公園を巡回して、喫煙している人がグループのように集まってないか管理してほしいです。	公園の遊具につきまして、更新に時間を要し、ご不便等をおかけしており大変申し訳ございません。 本市では、平成28年3月策定の相模原市公園施設長寿命化計画に基づき、老朽化した施設から順次更新等を進めているところですが、使用できない遊具につきましては、優先的に修繕等を含めて実施してまいります。 また、公園での喫煙につきましては、路上喫煙防止条例等により、路上喫煙者に対する世の中の風当たりが厳しくなっていることから、公園で喫煙される方が増えていると思われます。 そのため喫煙がひどい公園には「禁煙にご協力ください」という看板を設置したり、パトロールを実施し、直接指導を行っています。	その他
2	都市建設局	道路整備課	2019/10/7	問合せメール	(都)相模原二ツ塚線整備について	表題の件についてですが、県担当(?)の大和市の部分が整備されて大分経ちましたが相模原市の部分約200メートル程は依然工事の開始される様子さえ伺えません。整備計画はどうなっているのでしょうか？ 毎日のように利用しているものとして一刻も早い整備を望んでいます。他の利用者も同じように感じていると思いますが、整備の予定をお教え下さればと思います。	当該路線につきましては、計画区間1キロメートルのうち、約800メートルの区間において、平成29年度に道路拡幅整備が完了しています。 残りの東海大相模高前交差点を含む約200メートルにつきましては、昨年度、交通管理者等との協議が完了したことから、現在、用地交渉を進めており、早期整備に向け取り組んでまいります。	実施予定
3	危機管理局	危機管理課	2019/10/13	問合せメール	境川洪水マップについて	相原1丁目に住んでおり、付近の洪水について知見を得たいのですが、町田市洪水マップと突き合わせる必要が出ております。 つまり、避難の際は町田市側に避難する方が有利になる場合もあり得ます。 境川について、県境をまたいで同スケール、同じ表示方法、同じケース設定などの洪水マップの提供をお願いします。コピーを近所の高齢者に配りたいと思っています。	本市では現在、境川、相模川、鳩川及び道保川における洪水ハザードマップの改定を進め、年度内に公表できるよう作業を進めているところです。 改定する洪水ハザードマップには、相模原市のみではなく、隣接する市町の避難場所や浸水想定区域等の情報を掲載する予定です。  提案者に回答後、実施済	実施済

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
4	環境経済局	廃棄物政策課	2019/10/21	問合せメール	家庭ゴミ有料袋の導入と戸別回収のお願いについて	この度やむを得ず自宅にゴミ収集場所を申請しましたが、このようなゴミ捨て場がなくて困っている問題が各所であるならば、他市のように、ゴミ袋を有料にして、戸別回収するような制度に替えていけないものでしょうか?ご検討の程、よろしく願い致します。	一般ごみや資源の戸別収集につきましては、多額の経費を必要とすることから、有料化と併せた慎重な検討が必要であると考えています。 また、本市の居住形態の半分は集合住宅であることから、こうした方々が戸別収集のサービスは受けられず、有料化のみをお願いすることになるなど、公平性や費用対効果にも課題があると考えています。 市民の皆様のニーズや課題等の把握に努め、今後とも調査研究を進めてまいります。	検討中
5	健康福祉局	障害者更生相談所	2019/10/28	問合せメール	障害者手帳のカード化について	厚生労働省が19年4月1日から障害者手帳のカード化を認めましたが、相模原市ではどうなっていますか?カード化はもうできるのでしょうか? まだの場合、今後どのような予定でしょうか?いつごろからカード化できますか? カード化されると財布やパスケースにも入れやすく大変助かります!ぜひお願い致します!!	これまで身体障害者手帳は、厚生労働省令で様式等を定めていましたが、本年3月末にこの省令が改正され、従来の紙の手帳の様式例を削除し、自治体の判断によりカード形式でも手帳の交付を行うことが可能となりました。 これと同時に、厚生労働省通知により、カードの形状や材質、偽造防止対策の方法、視覚障害者が判別しやすい加工を施すこと等、カード形式で手帳を発行する際の仕様が示されました。 本市では、国からの通知の内容を踏まえ、カード形式での障害者手帳の発行についての検討を進めております。実施する際には、「広報さがみはら」等でお知らせいたしますので、よろしく願いいたします。	検討中
6	環境経済局	資源循環推進課	2019/11/25	問合せメール	しげんじゃーのぬりえについて	姪っ子がキャラクターのぬりえが好きで、シルバニアやリカちゃんのHPで公開しているものをよく印刷して塗っているのですが、シゲンジャーのぬりえがしたいとよくお願いされるので、代理にてメールを送ります。 保育園でシゲンジャーぬりえで遊んでるそうなので、HPでもぬりえを公開してもらえると嬉しいです。	ご要望いただきましたとおり、令和元年12月17日に相模原市ホームページの「こどものページ」にシゲンジャーのぬり絵を掲載いたしますので、姪御さんにお渡しいただきますようお願いいたします。 相模原市ホームページのトップページで、「ライフイベントから探す」から「ごみ・リサイクル」を選択いただき、次に「リサイクルとごみこどものページ」のバナーを選択いただくと「こどものページ」が表示されます。「こどものページ」に表示されている項目の中から「シゲンジャーの部屋」を選択いただくことで、ぬり絵が掲載されたページを表示することができますので、お好きなぬり絵を選んでいただきご使用ください。	実施済

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
7	総務局 (令和2年4月1日 から市長公室)	広聴広報課	2019/11/26	わたしの提案	本市で運用している Twitterについて	<p>本市で運用しているTwitterについて要望いたします。</p> <p>ツイートに画像を添付していることがあると思いますが、その画像に意味がある(行事の様子や資料など)場合、視覚障害などで画面の内容を音声化するソフトウェア(音声読み上げソフトウェア)を使って閲覧している人のことを考えて、「画像の説明(代替テキスト)」を記載してください。</p> <p>いろいろな環境でツイートを閲覧しているユーザーにスムーズに情報が伝わるよう、対応をよろしく願い申し上げます。</p>	<p>本市では、インターネットの習熟度、障害の有無、年齢などにかかわらず、誰もが利用しやすくなるよう、アクセシビリティの維持、向上に努めていますが、ご提案いただいたようにTwitter等のSNSの運用については、アクセシビリティへの対応が徹底されていないところがありました。</p> <p>いただいたご意見を参考に、今後の運用方法について検討してまいりたいと考えております。</p> <p>このたびは、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。</p> <p>提案者へ回答後、各SNSの所管課に対応を依頼</p>	実施済
8	教育局	教育センター	2019/12/3	問合せメール	平成31年度(令和元年) 全国学力調査について	<p>標記の件、市の分析結果公表が12月3日現在未です。</p> <p>さいたま市(政令指定都市)の公表は7月30日で、記者発表もしています。また、私の引越し前の蓮田市では、公表期日は不明ですが、すでにHPで公開されています。</p> <p>相模原市は、なぜこんなにも公表がおそいのですか？しかも、相模原市はいつも最下位近辺の結果しかありません。分析が遅いためその対応も遅れ、その結果、学力が芳しくないのではと思わざるを得ません。</p>	<p>お問い合わせいただきました、平成31年度全国学力・学習状況調査の件につきまして、分析資料の相模原市ホームページ上の公開が11月中より遅れましたこと、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>本市におきましては、結果概要につきましては7月31日に学校教育課より発表しておりますが、さらに詳細な分析を教育センターで行ったものを公表しております。</p> <p>令和元年12月5日公表</p>	実施済
9	緑区役所	相模湖まちづくり センター	2019/12/8	問合せメール	石老山登山について	<p>台風19号の土砂崩れ被害で登山道が閉鎖されていることが何故書かれていないのでしょうか？</p> <p>本日、相模湖病院隣の入口に行って初めて知りました。</p>	<p>現在、石老山では台風第19号の被害により大規模な土砂崩れが起きており、登山ができない状態となっていることから、相模湖駅や観光案内所、石老山入口バス停から登山入り口までの間に登山ができないことのお知らせを掲示しております。</p> <p>しかしながら、市のハイキングコース紹介のページには掲載しておりませんでしたので、早速、市ホームページの更新を行い、登山不可の掲載をいたしました。</p> <p>石老山登山ルートの復旧の見通しはたっておりませんので、しばらくの間は安全上登山を控えていただきますようよろしくお願いいたします。</p>	実施済

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
10	企画財政局 (令和2年4月1日 から市長公室)	オリンピック・パラ リンピック推進課	2019/12/10	問合せメール	東京オリンピックの自転 車ロードレース競技での ボランティアについて	東京オリンピックの自転車ロードレース競技が7月25日と26日に行われますが、この時のロードサイドでのボランティアを相模原市で募集されますか？ 募集があれば、是非ボランティアとして参加したいです。私は今までにボランティア経験は豊富です。	コース沿道で、資機材の設置や観戦者等の整理を行うコースサポーターにつきましては、現在、東京2020組織委員会が募集要件等を整理しており、準備が整い次第、市が募集することとなっております。 募集開始時期は年明け中旬ごろを予定しており、募集開始に当たっては、市公式ホームページ等でお知らせさせていただくとともに、当課から直接メールにより御案内させていただきます。  令和2年1月30日から募集開始	実施済
11	都市建設局	リニア事業対策 課	2019/12/11	問合せメール	リニア中央新幹線中間 駅位置決定の過程につ いて	リニア中央新幹線の間駅設置が橋本駅周辺に決定した過程についてお伺いしたいです。 相模総合補給廠の返還地など相模原駅周辺という案もあったと思うのですが、何故相模原駅周辺は選ばれなかったのでしょうか。 また、橋本駅周辺と相模原駅周辺との間で誘致合戦などが起こっていたのであれば、その経緯などについてもお伺いしたいです。	リニア中央新幹線神奈川県駅(仮称)の位置につきましては、平成19年9月に、神奈川県知事が「相模原地域への駅誘致に取り組む」ことを表明いたしました。その後、神奈川県と本市で検討・協議を行い、橋本駅周辺は既に鉄道3線が乗り入れ、また、圏央道からのアクセス性に優れており、より多くの県民の利用が見込まれること、将来のまちづくりの発展性が非常に高いことなどから、平成24年2月に「橋本駅周辺」への駅誘致で合意いたしました。 また、同年3月には、神奈川県や県内全市町村等で組織する「リニア中央新幹線建設促進神奈川県期成同盟会」において、正式に「橋本駅周辺」を駅誘致先として、決定いたしました。 事業主体であるJR東海に対しましては、同年4月に、神奈川県知事及び相模原市長が「橋本駅周辺」へ駅を設置することを要望し、平成25年9月に公表された環境影響評価準備書の中で、「橋本駅周辺」への駅設置が示され、決定に至りました。	その他

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
12	都市建設局	相模原駅周辺まちづくり課	2019/12/19	問合せメール	米軍補給廠返還地の工事について	<p>最近、ブロック塀の撤去が始まっていますが、未だ中の住居などの設備が撤去されていない状態です。恒久的なものではなくて簡単な柵を設置して「無断立入禁止」の札も貼っていますが、この状態で撤去をすると、中に無断で入る者が出ると思われる。24時間監視体制が設定されているのかも不明なので、防犯及び市民の安全確保の視点からすると、施工内部の設備などの撤去が先行すべきと思います。順序が違うと思いますが、どのような判断で境界壁の撤去を着手したのかお聞きしたい。</p>	<p>返還地外周のブロック塀の工事につきましては、平成30年6月に発生した大阪府北部地震によるブロック塀の倒壊が発生したことを受け、施設管理者である財務省が安全点検を行った結果、緊急に対応を要する状況ではありませんでしたが、通行者の更なる安全確保のため、土地所有者である財務省が行っているものです。</p> <p>なお、返還地には空き家となった建物などの施設も存在していることから、ブロック塀の撤去と併せ、目隠しフェンスを新設し、これまでと同様の安全管理を実施していくとっております。</p> <p>現在、本市において、市民の皆様のご意見も伺いながら、返還地のまちづくりについて検討を進めており、それまでの間、ご心配、ご迷惑をおかけいたしますが、魅力的なまちづくりに取り組んでまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>	その他
13	教育局	生涯学習課	2020/1/14	わたしの提案	公民館における月曜日の受付について	<p>公民館はよく利用させていただいています。職員がお休みの時、代行される方をもう少し信用されてはいかが、と思います。</p> <p>公民館でニューイヤークンサートがあり、チケットが早くに完売します。チラシには月曜日は扱いなしの項目がありましたが、私の都合ですが、窓口に取りました。代行の方がもちろん拒否します。受付もダメです。翌日はみごとに売れ切れでした。窓口に来た人の受付ぐらいいは、と思うのです。</p> <p>ぜひご考慮お願い致します。</p>	<p>今回は、ご不便をおかけし、お詫び申し上げます。御指摘のとおり、月曜日の勤務職員(公民館スタッフ)には、現金の取り扱いをさせておらず、窓口でチケット販売ができないものとなっています。</p> <p>現状では、市内の公民館全館において、公民館スタッフによる現金取扱いを可とすることは困難ですが、応募の多い公民館事業の受付につきましては、今後、抽選を行うなど方法を検討し、実施してまいります。</p> <p>公民館スタッフの現金の取り扱いにつきましても、管理方法等を精査し今後の検討課題とさせていただきます。御理解、御協力のほど、よろしくをお願いいたします。</p>	その他

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
14	教育局	学校教育課	2020/1/31	コールセンター問合せ	学校からのメールについて	<p>本日、以下のメールが届きました。</p> <p>=====</p> <p>件名：2年〇組学級閉鎖のお知らせ</p> <p>2年〇組はインフルエンザや風邪による欠席が多くなり、…(以下省略)</p> <p>詳細につきましては、お知らせを生徒に配布し、学校ホームページにも掲載します。ご確認ください。</p> <p>さがみはらメールマガジン「防災」「安全・安心」<a href="http://www.bousai-mail.jp/sagamihara/">http://www.bousai-mail.jp/sagamihara/</a></p> <p>=====</p> <p>我が家には小学生と中学生の子どもがいます。</p> <p>このメールではどちらの学校からののお知らせだかがわかりません。</p> <p>本当は学校ごとにアドレスを変えて欲しい(せめて防災メールとは分けて欲しい)ところですが、すぐには無理だと思いますので、学校名を必ず書くように各学校へ厳しく注意していただきますよう、よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、保護者の方に混乱を招いてしまうような結果となり申し訳ございません。</p> <p>いただきましたご意見のとおり、全市立小・中学校に対して、グループメールを配信する際には学校名を明記するよう周知いたしました。</p>	実施済
15	都市建設局	都市整備課	2020/2/2	問合せメール	相模大野駅谷口南口自転車置場の増設について	<p>相模大野駅谷口南口自転車置場を利用しておりますが、利用者が多く、定期利用を2019年7月26日申し込みしましたが、キャンセル待ちの為、利用が2020年1月21日迄かかりました。</p> <p>6カ月待ちでした。</p> <p>自転車置場を増やして頂きたい要望致します。</p>	<p>ご要望いただきました谷口南口自転車駐車場につきましては、定期利用希望者が多く、キャンセル待ちが常態化してしまっていることから、併設する谷口陸橋下保管所を新たに谷口南口自転車駐車場として利用するため、現在整備を進めているところです。</p> <p>ご利用の皆様にはご迷惑をおかけしておりますが、今しばらくお待ちいただけますようよろしくお願いいたします。</p>	実施予定
16	教育局	学校保健課	2020/2/3	問合せメール	中学校給食親子方式への実現度合いについて	<p>新市長の公約に中学校給食の親子方式導入がありました。</p> <p>本件についてどれくらいの進捗状況でしょうか？</p>	<p>中学校給食の将来的な提供体制につきましては、今年度、検討組織を設置したところでございまして、給食の質や食育の充実を図ることを基本にしながら、児童・生徒の将来人口の動向をはじめ、学校規模適正化の取組への対応等の長期的な視点をもって、全員喫食による完全給食の実施に向け、親子方式を含めて本市にふさわしい提供体制について検討を進めているところです。</p>	検討中

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
17	企画財政局 (令和2年4月1日 から市長公室)  市民局	経営監理課  市民協働推進課 文化振興課	2020/2/27	わたしの提案	施設キャンセルの費用 について	国のコロナウイルスに対する方針を受け、 予定していたグリーンホール、健康文化セン ターでの演奏会を中止しました。 返金なしでした。 市の設備のキャンセルについて今回の事 態は特例を設けるわけにはいかないでしょ うか？	本市では、新型コロナウイルス感染症拡大 防止の観点から、令和2年2月14日(金)か ら同年4月13日(月)まで期間の施設利用を 中止又は延期としていただいた皆様に対し て、既にお支払いいただいている施設の利用 料金等を、全額還付することを決定し、令和2 年2月27日に公表いたしました。 なお、利用施設、利用日等によりまして還 付手続等の御案内事項が異なってしまうた め、お手数をお掛け致しますが、手続・還付 時期などにつきましては各施設へお問い合 わせくださいますようお願い申し上げます。  全額還付の期間は令和2年8月31日(月) まで延長されています。	実施済
18	都市建設局	南土木事務所	2020/2/17	コールセンター問合せ	道路の簡易土留め壁が 傾いていることについて	下溝駅前を通る県道から市の当麻ポンプ 場へ下る道路の簡易土留め壁の傾斜が進ん でおり、心配です。確認してください。	ご要望の箇所につきましては、2月21日に 現地の状況を確認いたしました。 簡易土留め壁が土砂等により道路側へ傾 いている状況でしたので、一部を撤去及び再 設置いたしました。	実施済
19	市民局	文化振興課	2020/2/18	わたしの提案	ストリートピアノの設置に ついて	駅の通路にピアノを設置し、通りかかった人 達がピアノを弾けるようにする事です。神奈 川県では横浜市・横須賀市などが設置して いるようです。相模原市の場合は橋本駅・相模 原駅・相模大野駅等です。 小学生などが人前で弾く練習になるだけ なく、通る人達にも喜んでもらえそうです。 TVでもいろいろな国の駅を放送しています。	ストリートピアノにつきましては、駅や空港、 商業施設など民間施設への設置例が多く、 各地で音楽の振興やコミュニティの増進に一 定の効果を上げているものと認識していま す。 しかしながら、設置にあたりましては、そうし た施設管理者のご理解を得る必要があるほ か、夜間、演奏を停止するための管理体制 の確立、ピアノの調達や日頃の維持管理に かかる費用負担の在り方の検討など一定の 課題もございますことから、今後、設置に向 け検討を進めているところです。 今後も市民が文化芸術に触れる機会の創 出に努めてまいりますので、ご理解の程をよ ろしくお願いいたします。	検討中
20	危機管理局  健康福祉局	危機管理課  疾病対策課	2020/3/2	わたしの提案	備蓄マスクの配布につ いて	防災備蓄庫に災害時用マスクが保管してあ るはずですが、今こそ大災害と考え、配布して いただけませんか。	避難所の防災備蓄倉庫に備蓄しているマスク につきましては、地震や風水害等が発生し、避 難所を開設した際に、食事の準備やトイレの清 掃などで使用することを想定し、1か所あたり1 00枚備蓄しているものです。 また、地震などの大規模災害はいつでもで 発生するかわかりませんので、最低限の備えは 必要であり、今回の新型コロナウイルス対策と しての配布は難しいと考えておりますので、ご 理解賜りますようお願いいたします。	要望にそえ ないもの

	局	担当課	受付日	事由	件名	要望・問合せ等の内容	対応内容	処理状況
21	健康福祉局	地域福祉課 (令和2年4月1日 から生活福祉課)	2020/3/6	問合せメール	プレミアム商品券の利用 期間について	コロナウイルスで外出を控えている為、3月 末までの利用期間に使い切るのが難しいで す。利用期間を延長して頂けないでしょ うか？	プレミアム付商品券の有効期限は、内閣府 の実施要領等において、商品券の使用期限 は令和2年3月31日までとすることが示され ており、市はこれに基づいて事業を実施して おります。 そのため、使用期限の延長を市が決定する ことは困難です。感染症予防のため、外出を 控えていらっしゃる中、誠に申し訳ありませ んが、現在のところ、延長は予定しておりませ ないので、ご了承ください。	要望にそえ ないもの
22	総務局 (令和2年4月1日 から市長公室)	渉外課 (令和2年4月1日 から基地対策課)	2020/3/10	問合せメール	深夜の飛行機騒音につ いて	3/10現在深夜0:20。飛行機の音が聞こえて いい時間ではありません。時間の徹底をおね がします。	本市上空では、民間や自衛隊、米軍など 様々な機関の航空機が飛行しております。 綾瀬市と大和市に跨って所在する厚木基 地には米軍や海上自衛隊が常駐しており、 緊要の場合には深夜にも本市を含む周辺地 域を飛行することがあります。 このため、市では県や周辺各市とともに皆 様からいただいた騒音被害の実情を示しな がら、国及び米軍に対して、飛行時間帯の制 限や飛行回数の低減など騒音被害の軽減を 強く求めています。 今後も騒音被害の軽減に向けて粘り強く取 り組んでまいります。	その他
23	市民局	区政支援課 (令和2年4月1日 から区政推進課)	2020/3/28	問合せメール	窓口での感染防止対策 について	28日土曜日にマイナンバーカードの受け 取り窓口での人の密集具合について心配に なりました。 1人の担当者の前に家族数人が座ると隣 の窓口に座る人と密接します。また、パス ワードの入力画面は次々というんな人が触 るので、その都度 拭き取っていただく等の 配慮が必要では。 特に混んでいる日時だとは思いますが、率 先して感染対策を市民に見せる意味も込め てもう少し工夫が必要なのは、 窓口担当の方の感染予防のためにも、ご 一考下さい。	現在、各区役所及びまちづくりセンター等 での新型コロナウイルス感染拡大防止策とし て、事務室の定期的な換気や咳エチケット等 の徹底について取り組んでいるところです。 また、各区役所及びまちづくりセンター等 の対面窓口においては、飛沫感染防止としてビ ニールカーテンやアクリル板等を設置し、待 合スペースにおきましては、椅子の間隔を空 けるようご案内をしているところです。 各区民課等に設置している機器や文具など につきましてもこまめな消毒を徹底するとと もに、できる限り来庁者の皆様お一人ずつ距離 を保てるようレイアウト等を工夫して参ります ので、何とぞご理解賜りますようお願い申し 上げます。	実施済