

令和2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:1,053人・1,142件、11月分:1,065人・1,153件、12月分:873人・958件、1月分:1,126人・1,261件、2月分:848人・938件、3月分:909人・977件 計 5,874人、6,429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	教育局	学校保健課	2020/10/13	問合せメール	学校給食費について	津久井エリアの給食センターからの給食を配送していただいています。 コロナ禍で学校が休校になり、給食センターも休みになり、当然給食も無くなりました。再開して、その間の喫食していない給食費も上乗せで集金されているのですが、これはどうしようもないものなのでしょうか。 納得のいく説明をいただけたらと思います。メールさせていただきました。ご開示お願いします。	給食費につきましては、本来、小学校は月額4,600円、中学校は5,300円ですが、新型コロナウイルス感染症による臨時休校の対応として、令和2年度に限りましては月額で徴収せず、月ごとの給食提供回数に日額(小学校270円、中学校310円)を乗じた額を給食費として徴収する扱いとさせていただいております。 そのため、徴収額が月ごとに違い、給食提供回数によっては本来の月額以上の金額を徴収させていただく場合がございます。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。  [参考]日額の算定式 【小学校】 4,600円×11か月/185回≒270円 【中学校】 5,300円×11か月/185回≒310円 ※185回が年間の給食提供回数です。	実施済
2	こども・若者未来局	保育課	2020/10/25	問い合わせメール	就労証明書のフォーマット統一について	保育園申請のため、これまで数回申請書類を提出させていただいています。 申請書類の中に就労証明書が含まれており、ExcelとPDF形式でフォーマットが指定されています。保護者記入欄が上にあたり下にあたり、利用(申込)児童名と希望施設名称についても行と列が入れ替わっていたりとExcelとPDFで書式が異なり、夫婦2人分作成するのに作成と見直しが面倒です。 就労証明書は就労先の会社で作成してもらい、作成しやすいフォーマットでお願いするため夫婦でExcel、PDFどちらかに揃わないこともあります。 なので、せめて表示位置ぐらいはフォーマットを統一して整えてほしいです。よろしくお願いします。	就労証明書の様式に関しましては、PDF形式の場合は市で規格を作成し、Excel形式の場合は国の標準的様式に準拠する形で作成しているため、表示位置等に相違がございました。 今後、保護者の方の負担軽減が図れるよう表示位置の統一を含め、様式の見直しを進めてまいります。 今回は貴重な御意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。	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
3	都市建設局	交通政策課	2020/11/8	わたしの提案	中央区田名への電車延伸について	<p>小田急多摩線延伸計画についてですが、相模原～上溝までは実現に向けて取組が加速していると考えられます(団体の発表やネットニュースを通して)。</p> <p>しかし、田名方面の公共交通機関整備については進展がないように見られます。</p> <p>中央区であるのに、利用できる社会資源が少なく、自家用車かバスを利用している住民が多いです。田名への電車延伸計画についての取り組みの具体的ビジョンについて情報を提供してください。</p> <p>また、実際に田名方面を実態調査してみてもどうですか。</p>	<p>小田急多摩線の延伸につきましては、平成28年4月の交通政策審議会答申「東京圏における今後の都市鉄道のあり方」において、同線の延伸(唐木田～相模原～上溝)が「東京圏の都市鉄道が目指すべき姿を実現する上で意義のあるプロジェクト」の一つとされたことから、まずは、上溝までの延伸を目指し調査検討を行っているところです。</p> <p>また、上溝から田名地区を経由し、愛川・厚木方面への延伸につきましては、同答申において、「関係地方公共団体において更なる延伸を検討する場合には、本区間(唐木田～相模原～上溝)の整備の進捗状況を踏まえて行うことが適当である」と示されたことから、上溝までの整備状況を鑑みた上で検討を進めていく必要があると考えております。</p> <p>人口減少社会の進行や事業性などの観点から、課題は大きなものとなっておりますが、田名、愛川・厚木方面への延伸は持続性のある都市構造や交通体系を構築する上で重要な役割を果たすものであることから、引き続き実現に向けて取り組んでまいります。</p>	検討中
4	こども・若者未来局	こども・若者支援課	2020/12/7	わたしの提案	防犯カメラの設置について	<p>二本松子供センターに防犯カメラがありません。子供を巻き込む事件、事故が発生しても捜査資料の証拠もなく、大きな問題です。</p> <p>また、周辺での事件の検証に警察署が防犯カメラの閲覧に度々来ても設置されていないと、断っています。</p> <p>学校と同じく、至急の設置をして下さい。市政の怠慢としか言えません。</p>	<p>市立児童厚生施設への防犯カメラにつきましては、児童が安全・安心して過ごせる居場所づくりと犯罪行為等の防止を図るため、計画的に設置を進めているところです。</p> <p>ご提案のありました二本松こどもセンターにつきましては、本年度中に防犯カメラを設置してまいりたいと考えておりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>※提案者に回答後設置</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
5	環境経済局	環境政策課	2020/12/24	問い合わせメール	OKIPPAの個人情報取り扱いについて	<p>宅配バッグOKIPPAが送られてきました。ありがとうございます。</p> <p>さっそくOKIPPAアプリをインストールし、設定しようとしています。その際宅配荷物の追跡サービスを利用するためには、メールの内容をOKIPPAの事業者が閲覧できる権限を要求されたのですが、こちらの事業者を信頼しても大丈夫なのでしょうか。</p> <p>相模原市が精査し、保証するということがいいのでしょうか。</p>	<p>OKIPPAアプリは、簡易型宅配ボックスOKIPPAの製造元であるYper様によるサービスとなります。本件アプリの利用に伴う不測の損害等に対し、市が保証するものではありません。</p> <p>つきましては、OKIPPAアプリのプライバシーポリシー等をご確認いただき、ご判断の中でご利用ください。</p>	その他
6	都市建設局	交通政策課	2021/1/4	問い合わせメール	バスの乗り継ぎ割引について	<p>バスの路線が整理され、近所のバス停まで直通で行ってくれるバスが減り不便に感じるとともに、北里大学始発のバスがあるのは知っていましたので、都バスのように乗り継ぎができないのか？と思いました。</p> <p>後から調べたところ、実は乗継割引の制度があったんですね。分かっていたら1時間も待つ必要がなかったのですが、このような代替措置が知られていないことにより、「バスは使いものにならない」という認識が変わらないのだと思います。</p> <p>乗客を増やす工夫や努力も足りない気がします。検索した時に、「バス交通基本計画の推進について」の項目が長々書いてあるその下に書かれていて、見つけにくかったです。愛川町のように、乗継方法だけを図解した独立ページを作るくらいの配慮が必要だと思います。</p> <p>車がないとロクに移動ができない状況は30年前から全く改善されないの、いい加減どうにかされたほうが良いと思います。少なくとも、この現状が続く限り、定住を前提に引っ越しを考えている人に相模原市は薦められないと感じますので。</p>	<p>バスの乗り継ぎ情報について、今回いただきましたご意見等を踏まえホームページの構成について検討をさせていただきます。</p> <p>実際に利用される皆様に寄り添った情報となるよう努めてまいりますので、今後とも、本市の交通行政にご理解・ご協力くださいますよう、お願いいたします。</p> <p>※市ホームページの構成について修正済</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
7	都市建設局	中央土木事務所	2021/1/13	問い合わせメール	矢淵陸橋の歩行者階段の穴について	矢淵陸橋に接道している歩行者用階段に穴が開いている箇所を発見しました。鹿沼台1丁目側、淵野辺3丁目側、矢部4丁目側、3箇所の階段で穴が開いている箇所があります。体重50kg台の私が歩いて不安を感じる事は有りませんでした。鉄板に穴が開いている状態は素人の目には心配になりましたので、連絡致します。適切な処置をお願いします。	現地確認をし、歩行者階段の蹴上げ部に複数箇所の穴が開いていることを確認いたしました。歩行者階段を含め、矢淵陸橋につきましては、令和3年度に修繕工事を実施する予定であり、その際に穴の開いている箇所についても対応する予定です。修繕完了までの期間は経過観察し、穴の大きさが拡大するようなことがあれば、暫定措置も検討してまいります。	実施予定
8	こども・若者未来局	こども家庭課	2021/1/22	問い合わせメール	不妊治療の助成金について	厚生労働省では不妊治療の助成金を拡充を公表していますが、相模原市はいつになりますか。病院からはタイムリミットが近いことを言われているのですが、経済的に助成金に頼らざるを得ない状態です。東京都などは1月1日から始まっているようですので、早くに拡充していただきたいです。	現在、国において令和2年度第三次補正予算案として審議されている令和3年1月1日以降の特定不妊治療費助成制度の拡充に関しましては、本市におきましても国の案に基づき検討しているところです。決定次第、市ホームページ等でご案内させていただきますので、しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。 ※提案者に回答後、国の制度拡充決定に伴い実施	実施済
9	市長公室	観光・シティプロモーション課	2021/1/24	問い合わせメール	「さがみん」模倣作品の無料配布について	相模原市内で開催される小規模なフリーマーケットで、ご来場者様へのプレゼントとしてバルーンアートのを配布する企画があります。「さがみん」を作って配付することは問題無いでしょうか。何か申請や手続きが必要でしょうか。こちらのページにリンクのある使用に関する要領や仕様の手引き等は一応拝見いたしました。風船で作るので忠実に再現するのは難しく、また、一つひとつ手作りで量産する為、どうしても適度なアレンジ(帽子の柄やひばりの省略、紫陽花と柚子の簡略化など)は、加えることになってしまいますが…。何をやるかはまだ検討中で、打診的な問合せなのですがご意向はいかがでしょうか。	「さがみん」のバルーンアートを作成することは問題ございませんが、どのように「さがみん」をご使用されるのか、把握したいため、『「さがみん」デザイン等使用申請書』のご提出をお願いいたします。帽子の柄やひばりなど、忠実な再現は必要ありませんので、作成いただいた作品のお写真を使用イメージとして添付の上、別添の申請書を、下記の観光・シティプロモーション課宛て(メール、郵送どちらでも構いません)にお送りください。相模原市マスコットキャラクター「さがみん」を可愛らしくご活用いただき、誠にありがとうございます。	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	市長公室	広聴広報課	2021/2/1	問い合わせメール	ファイルダウンロードの閲覧について	市HPからダウンロードのページがZip形式のため、解凍ソフトを持ち合わせていないパソコンなので、閲覧できません。閲覧方法をご教授ください。	本市ホームページではファイル数が多い場合などは複数ファイルを一括でダウンロードいただけるよう圧縮してZip形式のファイルを掲載しております。郵送もしくは電子メールにて必要書類をご提供させていただければと存じますので、お手数で恐縮でございますが、下記問い合わせ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。 なお、必要書類は、ご覧になったページの所管課からお送りさせていただく場合もございますので、ご了承ください。	実施済
11	都市建設局	都市計画課	2021/2/23	問い合わせメール	淵野辺南口・鹿沼公園について	バスで南口に行くことが多く、越して来て42年、淵野辺駅が大好きです。鹿沼公園も子どもや孫の小さな頃、よく利用しました。大きな町になって南口が大きく変わる、と聞き及びました。どのような計画があるのか、計画案を教えてください。	淵野辺駅南口周辺は、図書館、公民館、公園などの公共施設が集積し、複数の大学のキャンパスや国の研究施設などの文教施設が多く立地する特色に加え、市の地区中心商業地として商業地の形成を目指している地域ですが、北口に比べ商業地としての集積が進んでおらず、図書館をはじめとする公共施設は昭和50年前後に設置され老朽化が進行しています。 これら諸課題を解決するとともに、自然を感じる文化・交流拠点を創出し、淵野辺駅南口周辺地域が将来も発展し続ける次世代に引き継ぐ活気あるまちにするため、平成29年度に「淵野辺駅南口周辺公共施設再整備・地域活性化基本計画(案)」を公表しました。 しかしながら、新聞等で児童交通公園をあたかも廃止するような報道がされたこともあり、基本計画案に対するパブリックコメントで多くのご意見をいただいたため、市民や有識者等により構成する検討組織を立ち上げ、改めて検討を行っているところです。 基本計画案や現在の検討状況については、市ホームページにて公開しておりますのでご確認ください。	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
12	健康福祉局	疾病対策課	2021/2/25	問い合わせメール	新型コロナウイルスによる定期予防接種の延期の対応について	<p>横浜市の様な柔軟な対応はないのでしょうか？子宮頸がんワクチンの3回目のみ公費負担の期間に間に合いません。新型コロナウイルス感染症への罹患のリスクにより予防接種を延期しておりますが、基礎疾患はありません。ご回答よろしくお願い致します。</p>	<p>子宮頸がん予防ワクチン（ヒトパピローマウイルス感染症）の予防接種の接種対象者につきましては、高校1年生相当の3月末までが公費（無料）で接種ができる期間となります。</p> <p>なお、定期予防接種を受けずに対象年齢を経過した方の接種については、任意（有料）での接種となります。</p> <p>しかしながら、今般の状況を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の影響により、予防接種の対象年齢を経過した方につきましては、基礎疾患がない方も含め助成金の対象とする方向で検討を進めているところです。</p> <p>※提案者に回答後、従来制度の拡充により実施</p>	実施済
13	危機管理局	危機管理課	2021/3/7	問い合わせメール	車中泊避難について	<p>災害時の避難について問い合わせさせていただきます。</p> <p>当方ペット（猫）がいる為、車中泊避難を考えているのですが、どこに行ったら良いのか分かりません。市役所として車中泊用の避難場所が決まっているのであれば、教えて頂けますでしょうか？</p>	<p>災害発生直後に車で移動することは危険であること、一般の車両が緊急車両の妨げとなる可能性があること、避難生活によるエコノミッククラス症候群発症等の危険性があること等から、相模原市では車中泊を推奨しておりません。市が指定する避難所への車での避難、及び避難所敷地内での車中泊は、原則禁止としております。</p> <p>なお、避難者と別の場所での飼育となりますが、避難所にはペットの同行避難が可能です（被害が甚大でスペースが確保できなくなった場合を除く）。ケージ等のペットの飼育に必要なものはすべてご持参いただく必要がありますので、平時から備えていただきますようお願いいたします。</p> <p>また、さまざまな事情からご自身や知人・親戚の敷地内等での車中泊を選択される場合、最寄りの避難所にご登録いただければ、物資等の支援を受けることができます。ただし、避難所には原則駐車することができませんのでご了承ください。</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	消防局	救急課	2021/3/23	問い合わせメール	救急搬送について	<p>先日、介護施設に入居している高齢の父親が尿路感染症に伴う発熱により救急搬送されました。その際、施設側から救急搬送の連絡はできても、家族が同乗しないと救急搬送先へ出発できないと言われ、対応に苦慮しました。</p> <p>その後、施設側から相模原市へ確認した際も同様の回答の旨、報告がありました。</p> <p>つきましては、今後の対応に必要なため、介護施設で有事の場合、家族の同乗者がいない（施設側は同乗不可）と救急搬送はできないのでしょうか？ご教示いただけますようお願いいたします。</p>	<p>お父様の搬送についてご苦慮されたとのこと、ご心労のほどお察しいたします。</p> <p>お問い合わせの、ご家族の同乗者がいない場合の救急搬送についてですが、搬送は可能です。</p> <p>しかし、救急隊が搬送先医療機関を探す際に、付添いの方がいないことにより、なかなか受入れ先が決まらないことがあるのも事実です。</p> <p>また、搬送先医療機関で受診する際、医師に患者様の状況（例：倒れた時の状況、治療中の病気、服用中のお薬など）を伝達する必要があるため、可能な限り付添いをお願いしております。</p> <p>なお、高齢者福祉施設等には、どなたも付添うことができない場合、必要な情報をできるだけ詳しく救急隊に伝えてくださるよう、お願いをしているところです。詳しくは、市ホームページをご参考になさってください。</p>	実施済
15	環境経済局	公園課	2021/3/26	問い合わせメール	インクルーシブ公園について	<p>インクルーシブ公園が東京都や県内では藤沢市にオープンしました。平塚市でも計画があります。</p> <p>このような障害があってもなくてもみんなで遊べる公園が相模原にも必要だと思っています。</p> <p>相模原市でインクルーシブ公園を造る計画はありますでしょうか？お教えください。</p>	<p>本市は相模原市パークマネジメントプランに基づき、公園の新規整備、公園施設の新規設置や改修等に当たっては、バリアフリー法等の趣旨に基づき、誰もが公園を利用できるように、施設のバリアフリー化を推進してまいりました。</p> <p>直近では令和2年11月に一部供用開始した相模原スポーツ・レクリエーションパーク（相模原市中央区小山地内）の遊具広場に、ハンディキャップをお持ちの方と健常者が一緒に遊ぶことのできる遊具を整備しております。</p> <p>今後も引き続き、ユニバーサルデザインの視点を踏まえ、施設のバリアフリー化の推進等、誰もが平等に利用できる公園づくりにより一層取り組んでまいります。</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
16	健康福祉局	高齢・障害者支援課	2021/3/27	問い合わせメール	あじさい号について	<p>今月末であじさい号の運行がなくなるとのことですが、私は毎月通院をしなければならぬ病気で本当に助かっています。すごく相模原の障害者には重要なものです。</p> <p>以前アンケートに回答しましたが、なぜそれが反映されずに廃止になるのでしょうか？本当に困っています。市長さんに伝えていただきもう一度再開させてもらうよう検討お願いいたします。</p>	<p>はじめに、アンケートにご協力いただきましたことに、改めてお礼申し上げます。アンケートでは、「満足している」等のご回答を頂いた一方で「使い勝手が悪い」、「事前予約が必要」「他の移動手段がある」など、様々なご意見を頂いております。</p> <p>市では、こうした貴重なご意見のほか、公共交通機関のバリアフリー化の進展や介護タクシー、福祉有償運送等の民間移送サービスの増加など、障害のある方を取り巻く環境の変化と、利用者が大幅に減少している状況を踏まえ、令和2年度末をもって運行終了とさせていただきます。</p> <p>あじさい号の運行終了につきましては、様々なご意見を頂いており、今後も引き続き、障害のある方の移動支援の在り方について、検討してまいりますので、何卒、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。</p>	その他