

平成28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、今後の事務執行上参考になるとと思われる事例について、対応状況を報告します。

1 取扱件数

10月分:456件、11月分:460件、12月分:473件、1月分:483件、2月分:795件、3月分:496件 計 3,163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 | 健康福祉局 | こども施設課 | 2016/10/5 | コールセンター | 児童クラブの質問の回答について | 前に定員を拡大したとの回答をいただいたが、市施設の対象は3年生までで、3年生の入所は困難な状況。民間学童は6年生までだが、料金が違う。市として学校内に施設増設などの対策を要望。 | 場所や職員などの準備が整った所から順次定員を拡大。待機児童の現状や今後の在学児童数の推計、建設場所の有無を踏まえ、学校敷地等への施設建設も進めており、定員拡大に向けた対応を図ってまいりたい。 | 検討中 |
| 2 | 環境経済局 | 水みどり環境課 | 2016/10/10 | コールセンター | 9/15倒木(鶴野森)後の対応に関して | 9/15に生じた倒木の撤去、今後の管理方法に関して、予算等の問題もあるかも知れないが、放置により同様の災害発生の恐れもあるので、早急の対策をお願いしたい。 | 申出の枯損木の伐採については、10月25日までに委託業者による作業を完了。今後については、市内には相当面積の斜面地の緑地があることから、様々な観点から各緑地の状況を把握し優先度を付けた上で必要な作業を実施して行く。 | 実施済 |
| 3 | 環境経済局 | 麻溝台環境事業所 | 2016/11/17 | 問合せメール | 一般ごみ収集時間について | 一般ごみの収集時間について、カラスによる散乱被害防止のため、早い時間の収集を要望。 | 市内1万8千か所の集積場所について、効率的な収集が実施できるよう収集コースを設定していることから、収集時間の個別対応は困難。ごみ出しルールの啓発掲示物の貼付などは、ご相談いただければ対応可能。 | 現状維持 |
| 4 | 都市建設局 | 交通政策課 | 2016/11/19 | 問合せメール | JR横浜線への女性専用車両設定の要望について | 今では一般的になっている女性専用車両が、政令指定都市である市役所へのアクセス手段となるJR横浜線にはない。国の主唱する女性活躍推進の観点から、JRに対して市から要望してほしい。 | JR横浜線における女性専用車両の導入については、市及び関係団体で構成する相模原市公共交通整備促進協議会等を通じてJR東日本に対し要望している。JR東日本からは、様々な観点のお客様からのご意見や利用状況等を勘案しながら慎重に検討する旨の回答があった。市としては引き続き要望を続けていく。 | 実施済 |
| 5 | 市民局 | 市民協働推進課 | 2016/11/24 | 問合せメール | ユニコムプラザ相模大野の暗幕設置要望について | セミナールーム1・2を利用したが、暗幕がないため、日中の利用ではスクリーンが非常に見えにくい。せっきさきれいで立地条件がよい会場なので、ぜひ暗幕の設置をお願いしたい。 | 当該施設の指定管理者と暗幕の設置について、協議した結果、平成28年12月19日に暗幕を設置した。 | 実施済 |
| 6 | 都市建設局 | 緑土木事務所 | 2016/12/5 | 私の提案 | 点字ブロックの設置について | 橋本駅南口相原高校脇の歩道途中で点字ブロックが途絶えており、視覚障害者が難儀を強いられていた。点字ブロックの設置と市内各地の敷設状況の点検を要望。 | 点字ブロックは、毎年、視覚障害者団体等と意見交換を行い、設置を進めている。今年度、橋本駅周辺では南口バス降車場と北口の橋本新町交差点付近に設置予定。また、市内各地への設置は、福祉関係者に交通事業者、道路管理者も含めた連絡会議において点検・管理を行い推進している。 | 検討中 |
| 7 | 都市建設局 | 南土木事務所 | 2016/12/6 | 問合せメール | 歩道上にある鉄パイプなどで作った鉄柵について | 東林間駅東口に面する歩道上に自転車の放置防止用と思われる仮設用鉄パイプの鉄柵が設置してあるが、破損箇所も見受けられ、安全面からも駅前からの景観上からも良くない。撤去予定はないのか？ | 申出の鉄柵は、放置自転車対策として設置。現地確認の結果、鉄柵の一部に破損や劣化が見られたことから、補修や塗装を実施した。現在のところ、鉄柵の撤去は予定していないが、放置自転車の動向を考慮しながら研究中である。 | 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 |
|----|-------|--------------|------------|--------|----------------------------|--|---|------|
| 8 | 健康福祉局 | 障害政策課 | 2016/12/20 | 私の提案 | ヘルプカードの容認について | 東京都で認可しているヘルプカードを相模原市でも広めていただきたい。デザインに工夫して障害内容が判別できたり、声をかけてもらいたい、もらいたくないの意思表示ができるようなものがないかと思う。 | 精神障害など目に見えない障害のある方に対する理解が進むことは大変重要と認識。周囲の方へ配慮が必要なることを知らせるグッズとして東京都が作成しているタグ状のヘルプマークがあり、本市ではまず、このマークの周知に係る取組を進めている。また、この取組と併せて、配布に向け検討を進めている。 (平成29年3月22日から、障害政策課窓口などでヘルプマークの配布を開始した。) | 実施済 |
| 9 | 健康福祉局 | こども青少年課 | 2017/1/23 | 問合せメール | 淵野辺留保地の再開発について | 街の再開発や整備は行政として重要な事項と考えるが、プレーパーク(冒険遊び場)も重要な空間です。再開発の中に銀河の森を残す検討がされるべき。公園という枠に当てはめてしまわない、寛容な判断を希望。 | 淵野辺公園横の緑地については、公園拡張区域等としての整備を目的として「淵野辺公園拡張区域等基本構想」を策定中。冒険遊び場事業については、「相模原子ども・子育て支援事業計画」に位置づけ、冒険遊び場をより全市的な取組とするため、冒険遊び場の点在化を目指し、現地での開園も含め、設置可能な候補地の検討を進めていきたい。 | 検討中 |
| 10 | 環境経済局 | 公園課 | 2017/2/6 | 私の提案 | 公園について | 子どもを遊ばせるため、市HPで調べてから大型遊具のある公園に行く、工事中で遊べない所が3か所あった。市HPにはどこにも工事のことが触れられておらず、せっかく遠くの公園に行ったのに残念だ。公園一覧に工事中の情報掲載を要望。 | 市立公園についてHP中に「公園工事のお知らせ」で工事期間を掲載し、確認いただけるようにした。なお、小規模な公園については、工期が短く作業日等が流動的で明示も難しい等の理由から掲載しない。 | 実施済 |
| 11 | 都市建設局 | 南土木事務所 | 2017/2/8 | 私の提案 | 歩道の植込みについて | 距離は短いのだが、朝夕、自転車通学の学生が大勢通るのに、植込みが3分の2を占め、しかも荒れ放題なので、自転車が来ると歩行者がよけなくてはならない。せっかくの広い歩道が安心して歩けない。改善を要望。 | ご提案の植込み箇所について、現地確認の結果、除草等の作業を実施した。また、歩行者や自転車の交通状況を考慮した上で、植込みの縮小など通行の円滑化対策について検討中である。 | 検討中 |
| 12 | 市民局 | 区政支援課 | 2017/2/11 | 私の提案 | 業務効率化、経費削減の提案について | 休日に大野中まちづくりセンターを拝見すると、職員2名が常勤しているが、緊急性のある用件だけの対応のために市全域の同様施設でこのような勤務が実施されていると年間の経費は膨大となる。休日対応にはもう少し場所を絞って効率化を図ってほしい。 | 休日窓口サービスは、各区役所区民課、大野中まちづくりセンター、各総合事務所で実施。以前から効率化について検討しており、取扱い件数の少ない大野中まちづくりセンターについては、平成29年3月末で廃止とし、4月以降の休日窓口サービスは、各区役所及び総合事務所を実施する。 | 実施済 |
| 13 | 都市建設局 | 南土木事務所 | 2017/2/18 | 問合せメール | 市有地の不法利用について | 小田急線沿いに20坪ほどの市有地があり、常に市以外の工事関係車両が駐車している。門等がないため違法駐車場の温床になっている。改善を要望。 | 要望箇所を確認し、市有地(道路)上に駐車が行われないよう対策を講じた。今後、駐車が行われないようパトロールを実施する。 | 実施済 |
| 14 | 環境経済局 | 商業観光課 公園課 | 2017/2/19 | 問合せメール | 上大島キャンプ場一帯ドローン飛行禁止のお願いについて | 相模川自然の村公園の河津桜の上空にドローンを飛ばしていたため、メジロなどの鳥が飛び去り、静かな環境で桜と鳥たちを楽しむ場所が台無しになった。人々の上にドローンが落下しても危険なので、何らかの規制が必要ではないか。善処を要望。 | 市内の公園でのドローンの飛行については、本市都市公園条例第5条第10項の規定に基づき、許可を得た場合を除き禁止しているが、当該公園には禁止看板が設置されていなかったため、公園内5か所に看板を設置するとともに管理事務所職員にも指導を行うよう徹底した。また、不特定多数が集まるキャンプ場での飛行は安全性の面から相応しくないと考えられるため、キャンプ場内での飛行禁止の貼紙の掲出や、施設運営スタッフによる注意喚起を徹底して行く。 | 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 |
|----|-------|--------------------|-----------|--------|----------------|--|---|------|
| 15 | 教育局 | スポーツ課 | 2017/3/4 | 問合せメール | 宮ヶ瀬湖マラソン大会について | このマラソン大会では、6位までが表彰対象になるが、若い人になれない年配者にも入賞の機会を設けていただければ、新たな目標ががんばる気持ちが芽生えてくると思う。大会運営方法の再検討を要望。 | 表彰対象者の範囲については、大会実行委員会で決定しており、ご要望の年代別表彰の導入については、記録集計方法やレース時間等の影響を加味しながら、大会実行委員会で検討して行く。 | 検討中 |
| 16 | 環境経済局 | 廃棄物政策課 麻溝台環境事業所 | 2017/3/6 | 問合せメール | ゴミ収集回数について | 一般ごみの収集回数が週3回から2回になったが、1回あたりの量の増加にもかかわらず、回収場所の体積が変わらないため、カゴの外にも山積みされ、カラスが散らかし、不快。回収場所のキャバを増やすなどの対策を要望。 | 自治会と協力して集積場所にて、ごみ出しに来られる方への分別の徹底等呼びかける啓発を実施。集積場所の相談にも対応する。 | 実施済 |
| 17 | 総務局 | 渉外課 | 2017/3/17 | 問合せメール | オスプレイについて | 本日午後3時半頃に2機が旋回飛行し、4時には2機が八王子方面に飛行した。同機の飛行に関しては、どの自治体も神経を使っているはずだが、市HPを見ても掲載されていない。市はどのような姿勢なのか。 | オスプレイについては、市民不安を払拭するため、国に対し具体的かつ丁寧な説明を求めてきており、引き続き県及び関係市とともに適切な対応を求めて行く。なお、厚木基地飛来の可能性がある場合や厚木基地に離着陸した場合等には、国から情報提供が行われており、県HPに飛来関連情報が掲載され、本市HPにおいても県HPにリンクを貼っている。 | 実施済 |