

令和4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：887人・979件、11月分：892人・1,009件、12月分：724人・816件、1月分：794人・893件、2月分：798人・932件、3月分：794人・880件

計 4,889人・5,509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	危機管理局	緊急対策課	2022/10/5	問い合わせメール	Jアラート発令時の避難場所について	Jアラート発令時の避難場所は具体的な場所がありますか？ 有るのか？無いのか？さえもHPでは不明です。	<p>本市の弾道ミサイル等を想定した国民保護の取り組みとして、国や県の計画に基づき、国民保護計画を策定し、小中学校等を避難施設として指定しているところです。市内の避難施設一覧につきましては、市ホームページに掲載しておりますのでご参照ください。</p> <p>（市ホームページ）  <a href="#">トップページ&gt;暮らし・手続き&gt;防災・防犯・消費生活&gt;防災・危機管理情報&gt;防災計画等&gt;国民保護計画</a>                      URL：  <a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kurashi/1026529/bousai/1008824/1008829.html">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kurashi/1026529/bousai/1008824/1008829.html</a></p> <p>なお、今回のような弾道ミサイルにおいては、発射から極めて短時間で着弾するため、弾道ミサイルから身を守る手段として、屋外にいる場合は、できるだけ建物や地下に避難し、近くに適当な建物がない場合は、物陰に身を隠すか、地面に伏せて頭部を守るとされています。                      また、屋内にいる場合は、できるだけ窓から離れ、できれば窓のない部屋に移動することとなっております。</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
2	健康福祉局	高齢・障害者福祉課	2022/10/9	問い合わせメール	ヘルプマークについて	<p>東京都のヘルプマークの説明をみると、聴覚障害者も使える旨が書かれていましたが、相模原市では、ヘルプマークを聴覚障害者へも配布は可能でしょうか？</p> <p>耳マークのカードホルダーは、バッグにつけていますが、病院やお店等で、聞こえなくて後ろから、いきなりぶつかられたりして、危ない場面が増えています。</p> <p>コロナ禍で皆さんマスク生活のため、口も読めず、いきなり怒られたり（何を言われてるかわかりませんが）が増えました。</p> <p>何かもう少し、分かりやすいマーク等があるといいと思って調べていて、ヘルプマークは聴覚障害者も使えるのか？きいてみようと思いました。</p> <p>教えてください。よろしく願いいたします。</p>	<p>ヘルプマークは外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方のために作成されたマークですので、ご質問者さまも配布対象となります。</p> <p>ヘルプマークは配布を希望される方に対し、以下の窓口でお渡ししております。</p> <p>（配布時間：平日の午前8時30分～午後5時）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 高齢・障害者福祉課 （市役所本館4階）</li> <li>2 中央高齢・障害者相談課 （ウェルネスさがみはらA館1階）</li> <li>3 緑高齢・障害者相談課 （緑区合同庁舎3階）</li> <li>4 城山福祉相談センター （城山総合事務所第1別館1階）</li> <li>5 津久井高齢・障害者相談課 （津久井保健センター1階）</li> <li>6 相模湖福祉相談センター （相模湖総合事務所2階）</li> <li>7 藤野福祉相談センター （藤野総合事務所2階）</li> <li>8 南高齢・障害者相談課 （南保健福祉センター3階）</li> </ol> <p>参考 （市ホームページ・ヘルプマークについて） トップページ&gt;子育て・健康・福祉 &gt;福祉&gt;障害者福祉 &gt;ヘルプマークについて URL： <a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kosodate/fukushi/1026641/1006551.html">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kosodate/fukushi/1026641/1006551.html</a></p>	実施済
3	緑区役所	緑区役所区政策課	2022/10/17	コールセンター問い合わせ	緑区役所の番号案内（代表電話番号）について	<p>緑区役所の代表電話番号が分かりません。</p> <p>各部署の電話番号は分かっていますが、どこの部署に電話したら良いのかわからない時に困ってしまいます。</p> <p>相模原市庁舎の代表電話番号にかければ緑区役所の該当部門に接続して戴けるのでしょうか？</p> <p>また、パソコン、スマホで調べられない年配の方々は代表番号さえ分かれば何とかできますので、一括で受け付けてくれる番号が必要だと思います。</p>	<p>緑区役所区政策課（電話：042-775-8802）が代表の電話番号となっておりますので、お手続きの窓口がご不明な場合はこちらのお電話番号にご連絡ください。お問い合わせの内容に応じて担当の部署におつなぎいたします。</p> <p>また、一般的な市の手続き・施設・イベント等のお問い合わせについては市コールセンター（電話：042-770-7777）でも受け付けておりますので、ご活用ください。</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
4	都市建設局	中央土木事務所	2022/11/2	問い合わせメール	相模原駅北口駐輪場の入り口について	<p>お世話になります。</p> <p>表題の駐輪場を利用しております。駐輪場出てすぐに道路とつながるようガードレールを一部撤去していただけないでしょうか。</p> <p>自転車は道路を走ることがスタンダードになってきておりますが、駐輪場使用の際はロータリーや歩道を30メートル程、走行又は自転車を押して駐輪場に入場する必要があります。</p> <p>土日や朝のピーク時は人通りも多いので歩道を自転車が通るのは危険なように感じております。自転車の歩道走行等の安全面について、対策等ありましたら教えて頂ければ幸いです。</p>	<p>ご指摘いただきました相模原駅北口自転車駐車場の出入口付近における歩道の切下げにつきましては、今後、横断防止柵の撤去や、歩道の切下げ等を今年度中に実施してまいります。</p> <p>今後とも何かお気づきの点等ございましたら、ご連絡いただきますようよろしくお願い致します。</p>	実施予定
5	健康福祉局	高齢・障害者支援課	2022/11/3	問い合わせメール	高齢者向け身体づくりについて	<p>母(74歳)の健康状態について、コロナ禍のこの3年ほどほぼ外出しなくなり身体、精神などの衰えが目に見えてひどくなったように思えます。</p> <p>市で申し込みできる高齢者向け筋力トレーニング、ストレッチなどができるプログラムはありますか？</p>	<p>市で申し込みできる高齢者向け筋力トレーニング、ストレッチなどができるプログラムはありますか？とのことですが、高齢者筋力向上トレーニング(短期集中予防サービス)、元気高齢者筋力向上トレーニング、いきいき百歳体操等の事業を実施しております。</p> <p>ただ、事業によっては申し込み期間があり、またご本人様の身体状況により、適切な事業が異なる場合がございますので、先ずは身近な相談窓口であります、お住まい地区の地域包括支援センター(愛称:高齢者支援センター)にご相談をいただければと思います。状況に合わせた事業の紹介等に対応をいただいております。</p> <p>ご不明な点等ございましたら、高齢・障害者支援課高齢支援班までお電話くださいますようお願いいたします。</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
6	財政局	財政課	2022/12/4	わたしの提案	予算について	<p>いつもお世話になっております。 毎年思うことです。なぜ借金を少しずつ増やしていくのでしょうか？借金は減らしていくのが常識と考えますが間違いでしょうか？子供たちにどう教えたらいいのでしょうか？</p> <p>なぜ借金だけは右肩上がり、これでは借金地獄になります。色々と辻褃をあわせるため、指標を出して安心しているだけです。今だけ！！この辺で右肩下りのカーブに転換してください。</p> <p>100年経って大変貧しい国家に戻りますね。心配です。すべてについて発想の大転換をして欲しい。是非！！子供たちが不憫です。</p> <p>今より20年、30年先が明るいほうが、みんな元気が出ますよ！きっと！いまは辛抱強く我慢しましょう。お願い致します。</p>	<p>市債（借金）につきましては、まちづくりや道路などの整備費を、将来の市民の皆様にも平等に負担していただくため、毎年発行しております。このまちづくりや道路整備などを将来にわたり安定的な税収確保につながる投資的事業として進め、「潤いと活力に満ち笑顔と希望があふれるまち」を作ることで、市の収入が増え、結果として市債（借金）が減るものと考えています。</p> <p>そのため、相模原市では次のような取り組みを進めていますので参考にしてください。</p> <p>（市ホームページ） ・相模原市行財政構造改革プランについて トップページ&gt;市政情報 &gt;政策・条例・選挙&gt;政策・総合計画 &gt;相模原市行財政構造改革プラン &gt;相模原市行財政構造改革プランパンフレット（小学校高学年から中学生程度向け）【令和4年2月発行】 URL： <a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page/001/017/986/r03_pamph_sho-chu.pdf">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page/001/017/986/r03_pamph_sho-chu.pdf</a></p> <p>・相模原市が目指すまちの姿について トップページ&gt;市政情報 &gt;政策・条例・選挙&gt;政策・総合計画 &gt;未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～（令和2年度～）&gt;未来へつなぐ さがみはらプラン～相模原市総合計画～（概要版） URL： <a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page/001/015/646/gaiyo.pdf">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page/001/015/646/gaiyo.pdf</a></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	議会局	議事課	2022/12/24	コールセンター問い合わせメール	議会中継休憩時間中の録画削除について	<p>議会中継録画で、休憩時間になると無人の情景が延々流れます。この休憩中録画は、削除して市民に提供してください。</p> <p>次の質問の、頭出しが煩雑になります。</p>	<p>本市議会録画中継におきましては、可能な限り速やかに視聴できるように、本会議・委員会開催日の翌日（土、日、祝日等を除く）中に通しの映像を速報版として配信し、その後、本会議・委員会開催日の翌日から起算して5日以内（土、日、祝日等を除く）に、視聴者が見やすいよう休憩部分の削除や案件ごとに切り分けを行った中継を録画版として配信しております。</p> <p>なお、配信日については目安となっておりますのでご承知おきください。</p> <p>ご不明な点につきましては、議事課までご連絡くださるようお願いいたします。</p>	実施済
8	都市建設局	南土木事務所	2023/1/14	問い合わせメール	相模大野駅南口の上りエスカレーターについて	<p>相模大野駅南口の上りエスカレーター（屋根があるほうです）ですが、一部鳥の糞が激しくついているところがあります。</p> <p>もう、2か月以上放置されています。</p> <p>相模大野駅南口のエスカレーターは何処が管理されているのでしょうか？</p> <p>もし、市が管理されているならば、清掃していただけるとありがたいです。朝出勤するたびに残念な気持ちになります。</p>	<p>現場を確認いたしましたところ、ご指摘のとおり鳩の糞による汚れが酷いことから、1月19日に鳩よけの対策及びエスカレーター乗り降り口の床部と転落防止柵の清掃を実施いたしました。</p> <p>今後とも、市管理道路の適正な維持管理にご理解とご協力くださいますようお願い申し上げます。</p>	実施済
9	市長公室	広聴広報課	2023/2/20	コールセンター問い合わせメール	URLを戻す要望について	<p>ホームページリニューアル作業お疲れ様です。UDフォントの導入など、見やすくなったと感じます。</p> <p>一方で、リニューアルのたびに各ページのURLが変わるのは非常に迷惑です。すぐに戻してください。</p>	<p>日ごろより、相模原市公式ホームページをご覧いただき、また、見やすくなったとの評価をいただきましてありがとうございます。</p> <p>URLにつきましては、本リニューアルにおいて、より使いやすいホームページとなるよう、サイト全体の掲載場所を見直すこととしたため、多くのページで変更させていただきました。</p> <p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、以前のURLをお気に入りやブックマークに登録されている場合は、お手数ですが再登録いただきますようお願いいたします。</p> <p>今後も皆様が利用しやすいホームページとなるよう努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>	要望に添えないもの

	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
10	市民局	国際課	2023/2/25	わたしの提案	ウクライナ人の受け入れについて	<p>ウクライナ人の受け入れを検討されてはいかがでしょうか。戦争終息の目処は立たず、仮に終わっても帰る所がない状況では未来も何も無いと思いますし、逆の立場だったら絶望しかないと思います。</p> <p>他の国とはいえ同じ今生きている人間として、彼らの人生を豊かなものにするべく、相模原として支援してあげてほしいと考えています。</p> <p>避難民としてではなく難民や完全な移民として、教育や医療や仕事の提供など、できる限りのケアをしてあげたらいいのではと思います（法や規制の問題もあるとは思いますが、その調整も含めて）。</p> <p>南区には旧相武台高校や周辺に土地もあり、住居や公園としての居場所を確保できるほか、教育や支援に関する市民の仕事が生まれます。</p> <p>また、日本国民の減少に対し、労働力としての期待もできるほか、相模原市内に新たな文化の創出も期待できる気がしています。</p> <p>お金のかかることなので簡単な話ではありませんが、国や県、企業、クラウドファンディングなどからの資金援助を受ければなんとかなるのではないかと。ぜひご一考よろしく願いいたします。</p>	<p>本市では、ウクライナから避難された方に対して、生活が軌道に乗るまでの支援として、市営住宅とリユース家具等を提供するほか、民間事業者との連携のもと、衣類や日用品等を提供しております。また、本人の希望に応じて、就労支援を行っております。さらに、住民登録の上、市内に在住する外国人と同様のサービスを提供しているところです。</p>	その他
11	健康福祉局	保険企画課	2023/3/2	問い合わせメール	健康保険証登録後の紙の保険証について	<p>マイナンバーカードに健康保険証の登録をした後は、今まで世帯ごとに発行されていた、国民健康保険証は来なくなるのでしょうか？</p>	<p>令和5年6月9日にマイナンバー法等の一部改正法が公布され、公布の日から1年6月以内に保険証が廃止されることが決まりました。</p> <p>発行済みの保険証は、保険証の廃止後、1年間(先に有効期限が到来する場合は有効期限まで)有効とみなす経過措置が設けられます。</p> <p>相模原市国民健康保険の保険証につきましては、保険証の廃止までの間は、マイナンバーカードと保険証を一体化された方を含め、全ての被保険者の方に、紙の保険証を発行する予定です。</p> <p>ご不明な点につきましては、相模原市国民健康保険コールセンターまでご連絡くださるようお願いいたします。</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
12	環境経済局	森林政策課	2023/3/16	問い合わせメール	ナラ枯れの木の処理について	<p>民地内のナラ枯れの木は、土地所有者の責任で・・・となっておりますが、大概において土地所有者には直接被害がでないため、積極的に対策をとるとは思えません。</p> <p>隣接する被害を受ける側が声を上げるしかないのですが、そもそも土地の所有者や連絡先もわかりません。</p> <p>この種の問題にどうやって対処すればよいのでしょうか。おそらく、相当額の費用がかかるため、簡単に処置できると思えません。補助金などの制度はないのでしょうか？</p>	<p>まず、土地所有者の把握についてですが、法務局で登記簿謄本（登記事項証明書）を取得していただければ、現在の所有者を把握できますので、お調べ下さい。</p> <p>また、補助金制度についてですが、病害虫が起因となり枯損等を生じた危険木の伐採や処分に係る費用の一部を補助する補助金制度を令和5年4月1日から実施いたします。補助対象者や対象となる危険木については4月1日に市ホームページ「森林情報館」 (<a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kurashi/1026489/kankyo/1026504/shinrin/index.html">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/kurashi/1026489/kankyo/1026504/shinrin/index.html</a>)に掲載予定ですので、ご確認下さいませようお願い申し上げます。 【令和5年4月1日から実施済】</p>	実施済
13	市長公室	みんなのSDGs推進課	2023/3/23	わたしの提案	3/16発表資料の学生服回収ボックスについて	<p>中学校については、PTAの活動として制服の回収や貸し出し、無償提供を行っていることが多くあります。そのことについてはご承知のうえでこの事業を行っているのでしょうか？</p> <p>ただでさえ、経済的に厳しいご家庭が増えているのにも関わらず、保護者負担の増えているこのご時世なので、子ども若者未来基金に寄付されるとしても、無償での貸し出しの方が保護者としては良いと思います。</p> <p>販売、寄付を求めるのではなく、そういった地域(PTA)の活動に寄り添う形や、促す形で事業を行えないのでしょうか？</p>	<p>PTAにおいて制服の回収、無償提供を実施していることにつきましては承知しており、そちらが優先されるべきものと考えております。</p> <p>高校や幼稚園、また回収を実施していない中学校、卒業後一定期間が経過しPTAとのつながりが希薄になった方等を対象としてより多くの学生服が再利用されるようボックスを設置させていただいているところですが、設置事業者と協議し、ボックスにPTAにおいて回収を実施している旨を記載するなどの対応について検討をしております。</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
14	都市建設局	路政課	2023/3/30	わたしの提案	相模大野駅西側駐輪場について	<p>駐輪場の定期利用を検討していた為問い合わせたところ、平置きの定期駐輪場は2年待ち、機械式（サイクルツリー）は空きがあるが電動自転車は不可と言われた。</p> <p>自転車のサイズ等で不可な場合は理解出来るが、サイズは規定範囲内なのに電動自転車というだけで利用出来ないのはおかしいと思います。</p> <p>西側駐輪場にサイクルツリーを導入された企業のホームページには電動アシスト車でも利用可と書かれています。</p>	<p>まず、市営自転車駐車場は現在、指定管理者である相模原市まち・みどり公社、NCD運営共同事業体が管理・運営をしており、お問合せ内容につきまして指定管理者に確認しておりましたが、時間を要してしまったことをお詫び申し上げます。</p> <p>相模大野駅西側自転車駐車場のサイクルツリーで電動自転車が利用できない理由といたしましては、当該施設は自転車を地下の閉鎖された駐車スペースに収納される構造になっており、電動自転車のバッテリーの劣化や不具合による発火が原因で地下施設内で火災等に繋がる可能性も考えられることから、安全面に配慮し、電動自転車は地上の駐輪場に駐車して頂く運用にしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>今後も市営自転車駐車場を安心してご利用いただけるよう管理・運営に努めてまいりますので、ご理解・ご協力賜りますようお願いいたします。</p>	実施済