

令和3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: 900人、948件、11月分: 984人、1,071件、12月分: 814人、953件、1月分: 1,077人、1,199件、2月分: 1,036人、1,086件、3月分: 936人、991件

計 5,747人、6,248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	資源循環推進課	2021/10/1	コールセンター問い合わせメール	リユース家具の受入場所について	三面鏡家具を粗大ごみ受入施設に搬入する予定ですが、リユース家具として何方かに使用して貰えればと思います。リユース家具として受入れてくれる市の施設が在れば、そこへ搬入したいと思います。その施設場所を教えてください。	相模原市では、粗大ごみとして各粗大ごみ受入施設等に搬入していただいたものの中から、再利用できる家具類を清掃・補修し、毎月市民の人に譲渡をしています。 ※直接施設でリユース家具として受付するものではありません。 しかしながら現在(令和3年5月1日から令和4年3月31日までの予定)、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、リユース家具の展示と譲渡を休止していることから、粗大ごみでリユース可能なものがあつた場合でも、リユース家具としての対応(家具類を清掃・補修等)自体行っておりません。 折角のお申し出にも関わらず大変恐縮ではございますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。  【令和3年5月1日から令和4年4月30日まで休止していましたが、令和4年5月1日から再開しています。】	実施済
2	市長公室	広聴広報課	2021/10/4	わたしの提案	市長会見に手話通訳をつける要望について	他政令市のほとんどが、市長会見に手話通訳やUDトークを使用しているようです。相模原市でも手話通訳やUDトークを使用してはどうかと思いますので、ご検討をよろしくお願いいたします。	市長定例記者会見については、市民の皆様等への情報発信のため、平成24年度より会見録を、令和2年11月より会見動画を市公式ホームページに掲載しております。 聴覚に障害のある方等を対象とした手話通訳及びUDトークの導入につきましては、現在、他都市の状況や方法に関する情報収集をするなど、検討を進めているところでございます。 今後も、より良い情報発信に努めていきたいと思っておりますので、引き続き、本市の取組や情報発信にご理解ご協力をいただきますよう、何卒よろしく願いいたします。	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	危機管理局	危機管理課	2021/10/21	問い合わせメール	避難所運営マニュアル(PDF版)について	<p>避難所運営マニュアルのPDF版ですが、トップページのみA4サイズにバランス良く収まらず、半分位の大きさをプリントされてしまいます。修正して戴けませんでしょうか？</p> <p>また、カラーモードで印刷しても白黒印刷になってしまいます。</p> <p>WORD版はトップページもバランス良く印刷できますし、カラーも綺麗に印刷出来ますが部分部分での収録となっているので、部数を沢山印刷する時時間が掛かってしまいます。</p>	<p>ご指摘いただいたとおり、PDF形式の避難所運営マニュアルをA4サイズで印刷しやすいように改良いたします。</p> <p>11月10日以降にデータを差し替える予定ですので、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、差し替えたデータが公開された後、ご印刷いただければ幸いです。</p> <p>【令和3年11月15日にデータを更新】</p>	実施済
4	健康福祉局	高齢・障害者支援課	2021/11/2	問い合わせメール	100歳体操の開始について	<p>マンション内で100歳体操を始めたいのですが、なにか資格は必要なのですか？</p>	<p>いきいき百歳体操を行うために資格は必要ありません。</p> <p>なお、次のすべての項目を満たして開始されるグループを対象に、重錘バンドと体操用DVDの無償貸与及び専門職の派遣を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>65歳以上の高齢者を中心とした5人以上のグループ</li> <li>週1～2回自主的に実施する</li> <li>実施会場、椅子、テレビ・DVDプレーヤー等の必要物品を準備する</li> </ol> <p>開始に先立ち、ご支援の流れの説明や体操の体験をしていただく事前説明会を開催いたします。日程は、皆様のご都合に合わせて職員がお伺いいたしますので、高齢・障害者支援課(電話042-769-9249)又はお住いの地区を担当する地域包括支援センター(高齢者支援センター)へ、お気軽にご相談ください。</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
5	健康福祉局	介護保険課	2021/11/16	問い合わせメール	介護保険料ペイペイ払いについて	介護保険料の支払いがペイペイが利用できるのをホームページで知りました。納税義務者でない家族のペイペイで納付しても良いのか教えて頂きたいです。	介護保険の被保険者が家族名義となっている介護保険料であっても、スマートフォン決済アプリ(PayPayアプリ)で納付することができます。(例:子が、親の名義となっている介護保険料の納付書を、子のスマートフォン決済アプリで読み取って納付することは可能です。) なお、支払い手続きが完了すると取消はできませんので、ご注意ください。誤って二重に納付した等により還付される場合には、決済アプリで支払い手続きをした方ではなく、介護保険の被保険者に還付されることとなりますので、ご注意ください。 また、支払い手続き完了後に領収印のない納付書が手元に残ることとなりますので、他の納付方法(市役所窓口、銀行、コンビニエンスストアでの納付など)による納付を行うことがないように、ご注意ください。	実施済
6	都市建設局	建築・住まい政策課	2021/12/13	コールセンター問い合わせメール	マンション管理計画認定制度について	来年4月から地方自治体がマンションの管理状況をチェックする新制度「管理計画認定制度」がスタートする、と聞いています。この制度は、地方自治体が示す基準に沿って、基準をクリアした管理組合を地方自治体が「認定」し、基準に満たない場合は助言や指導、勧告をすることで、管理レベルの底上げを図ろうとしているそうです。 相模原市で、この制度をスタートさせる計画はあるのでしょうか？あるとすれば、いつになるのでしょうか？	「管理計画認定制度」につきましては、令和4年4月に施行される法に基づき、地方自治体が「マンション管理適正化推進計画」を策定した場合に実施が可能となるものでございます。 本市におきましては、「マンション管理適正化推進計画」策定を検討している状況であり、計画策定及び認定制度の開始時期は現在のところ未定となっております。 こちらの「マンション管理適正化推進計画」を策定し「マンション管理認定制度」を実施できる準備が整いましたら、市民の皆様にお知らせをする予定でございます。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。	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
7	健康福祉局	福祉基盤課	2021/12/14	問い合わせメール	特養の入居者へのNHK受信料免除の手続きについて	<p>親族が特養に入居していましたが、NHKの受信料が申請により全額免除になる事を知らず、受信料を払い続けていました。入居した特養の案内にも個々人で申請すれば免除される旨が記載されてはいませんでした。</p> <p>福祉施設側で免除申請をされていない、説明もおこなっていない特養では、免除対象のはずの入居者が支払いを続けているケースが現在も多数あると思われます。</p> <p>市側として、社会福祉法人の入居案内に免除されるサービスの種類のパンフの差し込みや、法人側で免除申請を受け付けるようアナウンスを行っていただけますでしょうか。</p>	特別養護老人ホームの入所者に関する放送受信料の免除につきましては、市内の特別養護老人ホームに対し、本規定を周知し、必要に応じ入所者等へ周知を行うよう通知いたしました。	実施済
8	環境経済局	清掃施設課	2021/12/18	問い合わせメール	矢部駅北口公衆トイレの照明について	<p>矢部駅北口公衆トイレの照明についての改善要望となります。</p> <p>薄暮時間帯に男子トイレを利用しましたが、照明が点灯しておらず、相当暗い状態でした。なお、個室はもっと暗い状態でした。</p> <p>恐らく、自動点滅器を使って夜間帯に照明を点灯させているものと思われますが、薄暮時間帯に照明が点灯していないと不便ですので、点灯時間を早められるよう自動点滅器を調整するか、センサー式の照明に変更するなど、対応をお願いします。</p>	ご意見をもとにトイレの照明器具の点検を行い、自動点滅器(感度調整は不可)を設置している位置的な理由により、薄暮時間帯に適切に反応していない現象を確認したため、設置位置を変更し、対応を行いました。	実施済
9	議会局	議事課	2021/12/25	問い合わせメール	議会中継の休憩部分を削除することについて	<p>議会中継を見ていると、休憩部分が頻繁に出てきます。</p> <p>次の討論の頭出しをしようとすると、結構手間です。</p> <p>配信前の編集で、休憩部分を削除できないでしょうか？よろしくをお願いします。</p>	<p>本市議会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)中に通しの中継を速報版として配信しております。</p> <p>次に、視聴者が見やすいように本会議・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>つきましては、1週間ほどお時間がかかりますが、休憩部分等を削除した中継については視聴可能となっております。</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>	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	都市建設局	相模原駅周辺まちづくり課	2022/1/5	問い合わせメール	補給廠の跡地利用について	<p>米百俵の精神忘れずをお願いします。スタジアムや遊園地、宅地開発、商業施設などは確かに今利益になります。しかし100年先を見た時何がそこにあればその時の人々にとって利益なるか考えていただきたい。</p> <p>今食ってしまえばいずれ残るのは少子化でゴースタウンと誰も使わないスタジアムや廃遊園地ですが100年先にあーこれを残してくれたおかげでと感謝されるものがあると良いと思います。</p>	<p>お問い合わせいただきました、相模原駅北口の相模総合補給廠一部返還地(15ha)のまちづくりにつきましては、令和2年度から、市民や学識経験者等で構成する「相模原駅北口地区まちづくり推進会議」において一部返還地に導入する機能を検討し、今後、相模原駅北口地区土地利用方針を策定してまいります。</p> <p>来年度より一部返還地に導入する具体的な施設等の検討を行っていく予定ですが、検討に当たりましては、引き続き市民や専門家等様々の方からご意見をいただきながら進めてまいります。</p> <p>今回いただきましたご意見も参考にさせていただきます、人や企業等に選ばれるまちを目指し、魅力的なまちづくりに取り組んでまいりますので、今後とも、御理解、御協力をお願いいたします。</p>	その他
11	都市建設局	南土木事務所	2022/1/14	問い合わせメール	こもれびの橋 エレベーターロープ式への更新要望について	<p>こもれびの橋の全基エレベーターを更新してください。</p> <p>趣旨は油圧で持ち上げるのは大変なので「動きが遅い」「電気代がかかる」「乗り降りのときに、しばしば段差がある」「乗り心地がよくない」と感じていますので、油圧式からロープ式に刷新したいからです。</p>	<p>相模原市で管理しているエレベーターは、設置後25年を目途に更新する計画となっております。</p> <p>ご要望いただきましたこもれびの橋のエレベーターについては、平成12年に設置していることから、令和7年度から更新する予定となっております。更新の際は油圧式からロープ式に変更いたします。</p> <p>ご不便をおかけしておりますが、ご理解いただきますよう何卒よろしく願います。</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
12	市民局	スポーツ推進課	2022/1/20	問い合わせメール	学校体育施設開放事業の中止について	<p>お世話になっております。相模原市在住の者です。</p> <p>学校体育施設開放事業の中止についてお伺いします。今回のまん延防止重点措置において、体育館の使用を中止にしたのはなぜでしょうか。</p> <p>隣の町田市や厚木市なども継続で利用可能なようですし、同じ政令指定都市である横浜市、川崎市においても体育施設の開放は感染防止の徹底の上で継続されています。</p> <p>このような中で相模原市は何か特別体育館での感染者が多い等の理由があるのでしょうか。結局のところ市内で使えないという事であれば、市外で利用するといった行動範囲を広げることにはなりませんでしょうか。</p> <p>是非ご回答の程よろしく願い致します。</p>	<p>市内及び市立小中学校等において複数の陽性者が発生し、学級閉鎖対応を行う学校が頻発していることから、教育活動継続のため、これまで以上の感染症対策が必要であるという教育委員会の判断により、1月20日(木)より一定期間、学校生活に係る活動制限を緊急事態宣言発令中レベルまで引き上げることとなりました。</p> <p>したがって、当事業の中止につきましては、「まん延防止等重点措置」ではなく上記に伴う対応ですので、利用団体のみなさまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。</p> <p>なお、まん延防止等重点措置期間中でも、学校体育施設以外の市内スポーツ施設については、従来通り感染防止対策を徹底した上でご利用いただけます。</p>	実施済
13	健康福祉局	健康増進課	2022/1/25	コールセンター問い合わせ	保険所からの癌健診メールに関して	<p>相模原保健所より、癌健診を受けましょう。とメールがきましたが、案内のHP URLに sagamihara の表示がありません、私は取りあえず無視しますが、ショートメールで案内が来ることが有るのでしょうか？</p> <p>発信元は 0030690000 でした。一応ご連絡まで</p>	<p>本SMS(ショートメッセージ)は、がん検診の受診勧奨を目的に相模原市が配信したものです。</p> <p>今年度より開始した新たな受診勧奨通知で、従来のはがきによる通知をSMSに置き換えて実施するものです。送信元番号はソフトバンク携帯をご利用の人を除き、本市コールセンターの電話番号が表示され、本文には、本市ホームページ「がん施設検診」のURLを短縮したものを掲載しております。リンク先は下記のアドレスとなりますのでご参照ください。</p> <p>また、本SMSの配信にあたり、本市ホームページに新規ページ「SMS(ショートメッセージサービス)によるがん検診の受診勧奨を実施します」を作成し、詐欺被害等に対する注意喚起を行っています。</p> <p>引き続き、定期的ながん検診の受診をご検討いただきますようお願いいたします。</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
14	都市建設局	下水道経営課	2022/2/15	わたしの提案	マンホールでPRすることについて	<p>最近町のマンホールにその地域にちなんだポケモンの柄を入れるポケフタが流行っています。SNSでの宣伝効果も高く、多くの方がポケフタ巡りをして投稿しています。また、ポケフタにちなんだコラボグッズやご当地商品などもあります。</p> <p>お隣の町田市にはポケフタが数カ所あります。しかし、神奈川県内には横浜市に1つあるだけです。相模原市は潤水都市や宇宙開発など、PRできるものがたくさんあるので、ぜひ相模原にちなんだポケフタを作って見てはいかがでしょうか？</p>	<p>ポケモンデザインのマンホール蓋を地域活性化の取組として設置している自治体については承知しているところですが、現在は新規設置希望の受付が停止となっております。</p> <p>デザインマンホール蓋につきましては、下水道事業の理解促進並びに地域活性化の有効なツールであると考えており、JAXA相模原キャンパスが本市に所在することちなみ、令和2年度から3年度にかけて「はやぶさ2」のカプセル帰還を記念したマンホール蓋を製作・設置しております。</p> <p>今後ともデザインマンホール蓋を用いた取組を進めてまいります。</p> <p>【令和4年2月25日に南区オリジナルデザインマンホール蓋、令和4年3月22日にガンダムマンホール蓋設置について発表】</p>	実施済
15	都市建設局	津久井土木事務所	2022/2/20	問い合わせメール	前川橋の通行について	<p>私は、サイクリング愛好家です。藤野・奥牧野の秋山川に架かる前川橋ですが、数ヶ月前より通行禁止とされており、先日も通行できませんでした。</p> <p>その理由と、通行再開の見込み時期を教えてくださいませんか。</p> <p>また、この件についてはインターネット上で情報開示されていれば、該当箇所をご教示ください。(現地に行って「あ、通行止めだ！」ということが繰り返されており、困っています。)ご多忙中恐縮ですがよろしく願いいたします。</p>	<p>お問い合わせいただきました前川橋につきましては、橋りょう点検により主要部材の腐食が進行している状況が判明したことから、現在、通行止めとしております。</p> <p>本橋の補修には多額の費用と時間を要するなど課題があることから、今後の方針を検討しているところでございます。補修するか否かについては、現時点で決定しておりません。</p> <p>また、インターネット上での情報開示につきましては、下記ページに掲載しております。ご不便をおかけしますが、御理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>通行止め情報の掲載場所 相模原市ホームページ トップページ &gt; 市政情報 &gt; 道路 &gt; 災害等による通行規制 &gt; 相模原市内における災害等による通行規制情報(令和3年8月1日からシステムの更新により表示方法が変更となっております)(外部リンク)</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
16	市民局	交通・地域安全課	2022/2/27	わたしの提案	迷惑電話防止機能付き電話機の購入費の一部補助制度について	<p>市の指定店舗にて購入が条件となっていた為、自宅から近く(それでも公共交通機関を使わないといけない場所)の指定店舗3件を探し、取扱メーカーの問い合わせしたところ、全て推奨品リスト内の希望メーカーの取り扱いはしておらず、補助の申請を止めました。</p> <p>【疑問や問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定店舗の立地場所が不便な場所にあること。</li> <li>・指定店舗の契約メーカーが偏っていること。</li> </ul> <p>様々なメーカーが購入できる家電量販店での購入に補助が出ない理由が知りたいです。</p> <p>補助申請書等の諸々の手続きを指定店舗で行って頂けるようですが、量販店では行って貰えないからでしょうか？</p> <p>せめて市内の家電量販店で協力を得られないでしょうか？</p>	<p>販売店の指定の要件につきましては、市内での消費を喚起するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた地域経済の活性化の観点から、市内の家電販売店(量販店を除く、いわゆる街の電気屋さん)を対象としております。</p> <p>また、70歳以上の方を補助対象としているため、指定販売店には市が実施する認知症サポーター養成講座を受講していただき、地域ぐるみで高齢者を見守る活動や、必要に応じて電話機などの設置や設置後のアフターフォローも行っていただくことをお願いしております。</p> <p>なお、販売店の選定につきましては、神奈川県電機商業組合相模支部に加盟する販売店を中心として、販売店側からの指定申請に基づき指定しております。</p>	要望に添えないもの
17	健康福祉局	新型コロナウイルスワクチン接種推進課	2022/2/28	問い合わせメール	接種証明書アプリへの接種後の反映について	<p>お世話になります。</p> <p>昨日、3回目のワクチン接種を受けました。スマートフォンの「接種証明書アプリ」を利用しているのですが、接種後に当方で入力等の操作が必要なのでしょうか。</p> <p>操作が必要であれば操作方法をお教えてください。また、操作が不要とのことでしたら接種後どれくらいでアプリに反映されるかをお教えてください。</p> <p>お忙しいところ申し訳ございませんが、どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>新型コロナワクチン接種証明書アプリにおける3回目の接種証明については、アプリ内で自動的に3回目の接種記録が更新されません。</p> <p>ご自身の接種記録につきましては、システムに登録されておりますので、お手数ですが、再度アプリ内で接種証明書の発行をお願いいたします。</p> <p>新型コロナワクチン接種証明書アプリは、国が提供するアプリとなりますため、操作方法等ご不明な点につきましては、下記のデジタル庁ホームページをご確認ください。</p> <p>【<a href="https://www.digital.go.jp/policies/posts/vaccinecert">https://www.digital.go.jp/policies/posts/vaccinecert</a>】</p> <p>引き続き、新型コロナウイルスワクチン接種の推進に努めてまいりますので、今後ともご理解のほど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
18	健康福祉局	疾病対策課	2022/3/19	問い合わせメール	風疹ワクチン接種 クーポン期限について	<p>風疹ワクチン接種クーポン券を使用して予防接種を受けたいのですが、コロナワクチンと期間が被ってしまい3月31日までに受けられなくなりました。</p> <p>病院にてクーポンの有効期限が延びたと聞きましたが、ホームページにその旨記載がないかと思います。</p> <p>本当に延びたのか、また、延びたのなら有効期限はいつまでなのかを教えてください。</p>	<p>風しんのクーポンについてのお問い合わせについてですが、本事業については、令和7年3月31日まで延長して実施することとなりました。</p> <p>なお、令和3年度にお送りしているクーポン券につきましても、継続して使用ができます。ご不明な点がございましたら、電話にてお問い合わせくださいますようお願いいたします。</p>	実施済