

平成29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:607件、11月分:449件、12月分:474件、1月分:478件、2月分:471件、3月分:496件 計 2,975 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	2017/10/17	わたしの提案	相模原北公園消灯時間適正化について	相模原市北公園は現在午前6時20分頃消灯しているが、この先日の出の時間は冬至にかけて午前6時50分となり、周囲が暗いにも関わらず消灯してしまい、早朝散歩の人には危険である。ラジオ体操をする人たちも含め、この時間には多い時で100人近くが集まっている。消灯時間の運用については公園利用の実態に即した対応が必要と思われる。	相模原北公園における園内灯の消灯時間につきましては、これまでタイマー設定により午前6時30分に消灯しておりましたが、今回のご提案を受けまして、午前7時30分に変更しました。また、センサーにより、午前7時30分より前であっても公園内が明るくなった場合には、自動で消灯するように設定しました。	実施済
2	環境経済局	廃棄物政策課	2017/10/27	問合せメール	ごみ収集回数減による効果などについて	一般ごみの回収が週3回から週2回に減って、1年ちょっとが経ちましたが、リサイクルが進むなどして、市のごみの量は年換算でどのくらい減ったのですか？また回収回数を減らしたことで、市のごみ収集の費用は年換算でどのくらい減ったのですか？	収集回数変更後のごみ収集量等の状況につきましては、昨年10月から本年9月までのごみ及び資源の収集量を前年と比較しますと、一般ごみは4.0パーセント減少し、ごみの総量にすると128,424トンから123,081トンと5,000トン以上減少しています。経費削減効果につきましては、収集車両の減車や人員の削減により、年間のランニングコストで2億円程度の経費削減を見込んでいます。	実施済
3	都市建設局	緑土木事務所	2017/10/30	コールセンター問合せ	橋本駅南口 大雨による階段被害の修復について	10月22日の台風で階段の屋根が損傷した模様で通行止めになっているが、1週間たった現在もそのままです修復されるのか何の情報案内も無い。毎日の駅利用者は相当な人数でありバス下車後は他の階段等を迂回している状況が続いており、迅速早急な対応が必要である。まずは至急に修復日程などの案内を出すのが市民サ - ビスではないか。	橋本駅南口階段の屋根損傷については、修復材の手配及び続けて来る台風22号の影響等を考慮した修復作業を予定しておりました。10月31日に階段屋根の修復作業を終了、午後3時に開放いたしました。同様な事由が発生した場合は、修復作業の予定等の案内を掲示するなど市民へのサービス向上に努めてまいります。	実施済
4	都市建設局 中央区役所	中央土木事務所 中央区役所地域振興課	2017/11/5	問合せメール	速度抑制対策又は車道外側線の設置について	我が家の前は朝・夕に裏道として利用され、通学時間帯を含め猛スピードで通行する車両が後を絶ちません。車道外側線があればスピード抑制にもつながると思います。あるいは時間帯右左折禁止など、安全対策をご検討ください。	ご要望について、現場を確認した結果、外側線の設置が望ましいと判断したため、こぶし橋から塩田さくら橋交差点につながる大通りまでの区間に設置します。また、併せて、路面表示「速度落とせ」等の注意喚起の表示を検討します。なお、設置は平成30年度を予定しています。	実施予定
5	健康福祉局	健康増進課	2017/11/11	問合せメール	X線検診のデジタルとアナログの違いについて	市ホームページでデジタルとアナログの検査精度に大きな違いはありません。と記載されていましたが、どちらもきちんと設定されていればデジタルの方が絶対に精度が高いと思います。なので検査精度のことは触れないほうがよいのではないのでしょうか？	今回、頂いたご意見について、課内で検討を行い、誤解を招きかねない記述であるとの結論に至りましたので、市民の誤解を招くことのないよう、ホームページの内容を修正いたしました。	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
6	市民局	市民協働推進課	2017/11/16	わたしの提案	健文センターで上映される映画の件について	毎月1日に、希望者に券が配布されますが、空いている席があれば、入れるべきではないか、ということ。希望者が来て部屋がいっぱいになっているのでしたらやむを得ませんが、ただ、杓子定規に規則ですから、と入場させないのは大変おかしい感じがします。善処をお願いします。	「健文ロードショー」については、事前配布の整理券により、各回70名の皆様にご覧いただいております。上映当日に事前配布した整理券を確認の上、座席へご案内しています。これまでは、上映終了後まで整理券をお持ちのお客様席を確保する運用を行っていましたが、上映開始後にも来場されない場合には、別のお客様をご案内できるよう、運用を改めました。	実施済
7	教育局	スポーツ課	2017/12/9	わたしの提案	SC相模原スタジアムについて	サッカーJ3の秋田がJ2に上げられるスタジアム建設の検討に入りました。相模原は優勝してもJ2に上げられません。選手、サポーターのモチベーションが上がらず、また、いい選手が集まらず、存続ができないおそれがあります。相模原駅北口に新しくスタジアムを建設するか、ギオンスタジアムの改築をお願いします。	スタジアムの建設や改築につきましては、多額の整備費用が想定されることから、適正規模、収益性、整備手法など、様々な視点からそのあり方について検討を進める必要があります。スタジアム・アリーナ整備に係る国の動向等を注視しつつ、クラブやリーグとも連携を図りながら、慎重に議論を進めてまいりたいと考えております。	検討中
8	都市建設局	道路整備課	2017/12/15	問合せメール	津久井広域道路の歩道整備について	津久井広域道路の西橋本1丁目から西橋本4丁目間には歩道が整備されていません。3年ほど前に問い合わせた時には整備進行中という回答でしたが、全く整備の進展がありません。	津久井広域道路(都市計画道路橋本相原線)については、西橋本1丁目交差点付近の整備を優先的に行うものとして、平成27年度から用地取得を行っています。当該部分につきましては、取得した用地から歩道の暫定整備を行ってまいりたいと考えておりますので、ご理解くださるようお願いいたします。	実施予定
9	企画財政局	市民税課	2018/1/5	わたしの提案	原付 ナンバープレートのご当地ナンバープレート化について	現在、いくつかの市区町村で原動機付自転車のナンバープレートにイラストが入っていたり、その土地の特色を生かした形になっていたりと、密かなブームとなっていることはご存知かと思いますが、相模原市では、この取組が導入されることはあるのでしょうか。	いわゆるご当地ナンバープレートにつきましては、各自治体の歴史や名勝などを背景として、シティセールスや郷土愛の醸成などの効果を期待して導入されているものと承知しております。導入自治体において交付数が伸び悩んでいる状況もあることから、費用対効果を考慮しながら、他の自治体の交付状況などを引き続き調査し、検討してまいりたいと考えております。	検討中
10	緑区役所 中央区役所 南区役所	緑区役所区民課 中央区役所区民課 南区役所区民課	2018/1/22	わたしの提案	区民課の待合場所について	先日、区民課へ住民票を取りにうかがった時のこと、1番前の椅子が空いていたので、待っていたら気が付きました。担当者とのやりとりの内容がはっきりと聞こえてきました。要するに、個人情報漏れ聞こえてしまう状況でした。何か対策を取ってほしいと思います。	ご指摘いただいた窓口と待合室の椅子との距離につきましては、届出窓口の繁忙期に合わせて待合室の椅子を増設したことに伴い、窓口と椅子との間隔が狭くなってしまったものです。ご指摘を踏まえ、待合室のレイアウトを見直し、窓口と待合室の椅子の距離を離すことといたしました。個人情報の取扱いについては、本市としても重要な問題と認識しておりますので、引き続きプライバシーに配慮した窓口の運営を行うとともに、待合室の整備等、必要な措置について検討してまいります。	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
11	市民局	交通・地域安全課	2018/2/14	コールセンター問合せ	自転車保険加入義務化条例について	「相模原市安全に安心して自転車を利用しようよ条例」が施行されました(30年7月1日施行)。 質問1. 保険に入っておらず事故などを起こした場合、罰則規定は有りますか？ 質問2. 免許証みたいに保険証書の携帯義務は有りますか？ 質問3. ヘルメットの装着義務は有りますか？	質問1:本条例には罰則の規定はありません。 質問2:保険証書等の携帯義務はありません。 質問3:幼児・児童の保護者に対し、幼児・児童へのヘルメットの着用、高齢者等配慮が必要な方の同居者等に対し、高齢者等へのヘルメット着用の助言に努めていただくことを規定しています。 市では、方が一の事故に備え、自転車損害賠償保険等への加入を義務化するとともに、年代等にかかわらず、自転車を利用される方皆様に、ヘルメットの着用をお願いしております。	実施済
12	子ども・若者未来局	子ども・若者支援課	2018/2/28	コールセンター問合せ	相模台子どもセンターのトイレについて	相模台子どもセンターを利用する0歳の子供を持つ者です。トイレにオムツ替えシートはあるのですが、子供を座らせておく椅子がありません。今自分の子供はお座り期～はいはい期の歩ける前なので、遊びに行った時に子供を連れてトイレに行けなくて困っています。 乳幼児を連れて遊ばせる施設なのに、設備が整っていないのはちょっと不親切だと思います。トイレに赤ちゃんをお座りさせられる椅子の設置をお願いしたいです。	子どもセンターをご利用いただくに当たり、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 順次、設置について検討してまいりたいと考えておりますが、設置までの間はセンター職員へご遠慮なく、お子さんの見守りについてお声掛けください。	検討中
13	健康福祉局	生活衛生課	2018/3/14	問合せメール	災害時給水体制について	災害時、相模原市では水道の機能停止時の供給体制はどのようになっているのでしょうか？ 東京都では給水ステーションという施設があり災害時に備えているようです。相模原市で給水池的施設はどこにあるのか施設場所の確認方法をお知らせいただきたくお願いいたします。	災害時、水道の機能停止時の供給体制につきましては、相模原市地域防災計画において被災された方に対する応急給水について定めています。 平常時からご家庭等において、災害時用の飲料水として1人1日3リットルを3日分確保するようご協力をお願いしており、市民の方は、まずは、あらかじめ備蓄している飲料水をお使いいただくこととしています。 相模原市においては、市民の方に直接供給する給水ステーション等はなく、市全体の被災状況を考慮して、市が、給水場所、時間と給水量を決定し、広報などを通じて事前に市民の方に周知の上、供給することとしています。さらに飲料水の不足が予想される場合は、他都県市の水道事業者や、自衛隊に応急給水を要請することとなります。	実施済
14	企画財政局	財務課	2018/3/18	わたしの提案	ふるさと納税ワンストップ特例に対する要望について	この度、ふるさと納税制度を利用して寄付をさせていただき、先日、ワンストップ特例に係る書類を受け取りましたが、残念なことに、相模原市の書類は全ての事項を自分で記入しなければならず、また返信用の封筒も入っていませんでした。 いくつかの自治体に対してふるさと納税を行っていますが、返信用封筒が付いていないのは相模原市だけでしたし、他の自治体からの書類には寄付者の住所等はあらかじめ記入してあり、寄付者の手続きが簡便になるような配慮を感じるものになっています。今後、多くの方が相模原市に対し持続的に寄付制度を利用できるよう対応の改善を要望します。	この度は、相模原市に対してご寄附をいただきまして誠にありがとうございます。いただきました寄附金は、本市の貴重な財源として事業に活用させていただきます。 ご提案の件につきましては、費用面等も勘案しながら、今後もより寄附しやすい環境を検討してまいります。貴重なご提案をいただきまして誠に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
15	教育局	スポーツ課	2018/3/18	問合せメール	ブラジル選手団の事前キャンプの見学について	<p>広報紙でブラジル選手団が事前キャンプを行うことが案内されていました。</p> <p>この事前キャンプを一般市民が見学する機会がありますか。</p> <p>珍しい事なので、子供とともに見学できればいいなと思いました。</p>	<p>ブラジル選手団が本市で事前キャンプを行う際には、練習の公開をはじめ、積極的に市民との交流を図っていただきたいと考えており、その内容について、現在、選手団と協議を行っているところです。</p> <p>詳細につきましては、決定後、広報紙や市ホームページ等を通じて、市民の皆さまにお知らせいたします。</p>	検討中