

平成30年度「市民の声」に関する対応状況(4月～9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

4月分:604件、5月分:614件、6月分:632件、7月分:626件、8月分:576件、9月分:593件 計 3,645 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	2018/4/1	わたしの提案	文京公園について	御園二丁目、交差点で信号待ちをしていたら、文京公園の看板(?)が光っていてとても危ないです。事故が起きてもおかしくない位の光です。すぐに確認していただき、違う素材で作成し直してもらいたいです。ちなみに、御園二丁目の交差点を通った時間は午後1時頃です。	文京公園の園名板の状況について現地確認したところ、反射が見受けられることから、園名板が反射し光らないような加工をいたしました。	実施済
2	都市建設局	南土木事務所	2018/5/2	コールセンター問合せ	「カーブミラーが倒れています」について	相模原市南区上鶴間本町のカーブミラーが、根元が錆びたために倒れた様です。子供も多く通る道のため、早急に対処していただけないでしょうか。 また、相模大野メディカルヴィレッジ付近にある歩道橋も階段や至る所が錆びているため点検をお願いしたいです。	ご要望いただいたカーブミラーについては、5月2日の午前中に撤去しました。また、支柱が傾いている隣のミラーと合わせ、再設置いたしました。 国道16号上にある歩道橋については、相模国道事務所が管理しております。平成26年度に点検を実施し、次回点検は平成31年度に実施予定とのことでした。	実施済
3	総務局	渉外課	2018/5/17	問合せメール	相模総合補給廠一部返還地でのスポーツ大会使用について	補給廠の一部返還地をスポーツで利用することは可能でしょうか。 具体的には、相模原市の約20チームと、厚木市の数チームによるドッジボールの大会です。参加人数は約300名、車が約120台です。 もし可能であれば、利用条件等をお教えください。	相模総合補給廠一部返還地は、本年4月より、スポーツやイベント、防災訓練など市民の皆様幅広くご利用いただけるようになりました。ご利用にあたっては、原則として有料ですが、利用主体や趣旨などにより減免または無償でご利用いただくことができます。 ご利用の際の留意点としまして、現地にはトイレや水道がないため、必要に応じて利用される方にご用意をお願いしています。また、ボールの飛び出し防止を含め、現地の確認や安全対策など詳細に関する打ち合わせ等が必要になります。	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
4	中央区役所	中央区役所区民課	2018/5/22	問合せメール	ホームページへの記事掲載について(面会交流・婚姻費用)	<p>ホームページ中の離婚にかかるページに、面会交流・養育費に関する説明を掲載するよう要望します。</p> <p>3組に1組が離婚する時代となり、単独親権の我が国の子どもたちは、両親の離婚と共に別居親に会えなくなる子供が急増しています。子どもにとって、自分を愛してくれる父(母)を突然奪われることは、子供の発育に大きな影響を及ぼすのみならず、同居親にもしものことがあった場合(虐待からの避難含む)、孤児となる可能性もあることから、別居親との交流を図るのはとても大切です。</p>	<p>区民課等の窓口では、法務省が作成したパンフレット「子どもの養育に関する合意書作成の手引きとQ&A」を配布しておりますが、いただいたご意見をもとに、市のホームページの離婚届にかかるページに法務省のホームページが閲覧できるよう参照リンクを設置いたしました。</p>	実施済
5	環境経済局	廃棄物指導課	2018/5/23	問合せメール	企業のボランティア活動(地域清掃)で出たごみの処理について	<p>これから社内で活動員を募り6月中旬から月1回のペースで地域清掃を行う計画を立てているところですが、地域清掃で出たさまざまなごみをどのように分別し処分すればよいかわかりません。ごみの処分方法や清掃活動に対してのアドバイスがありましたらご教授いただきたくお願いいたします。</p>	<p>事業者が実施した地域清掃で収集したごみにつきましては、地域により橋本台環境事業所又は麻溝台環境事業所、津久井クリーンセンターのいずれかが回収いたしますので、ご連絡をお願いいたします。</p> <p>なお、貴社の敷地内を清掃した際に生じたごみにつきましては、通常の事業系ごみとして取り扱っていただきますようお願いいたします。</p> <p>地域清掃は、当該区域の自治会も実施している場合がありますので、実施日を合わせるなど自治会と連動することにより、地域とのつながりを深めることや、より広範囲の活動とすることが見込まれます。</p> <p>また、本市では地域清掃活動に伴うごみ袋の提供を行っておりますので、詳しくは、資源循環推進課(相模原市美化運動推進協議会事務局)までお問い合わせください。</p> <p>さらに、公園や緑地、道路などの公共スペースの美化活動を自発的に行っている団体に対し、市がその活動を支援する「街美化アダプト制度」がございます。市の支援としては、活動支援費(消耗品相当額)や活動表示板の支給等を行っています。</p> <p>なお、実施を予定されているボランティア活動(地域清掃)は、活動中に起きた事故について市が補償をする、「相模原市市民活動サポート補償制度」の対象となります。制度について詳しくは、市民協働推進課までお問い合わせください。</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
6	教育局	生涯学習課	2018/5/28	わたしの提案	公民館使用料について	6月から使用料が徴収されますが、他公民館は4時間単位なのに大沼公民館は午後の時間区分が2時間になっています。 競争率や予約しやすさ等の実情を考えると2時間単位が良いと思いますが、なぜ大沼公民館が他の公民館と異なる利用時間単位になっているのでしょうか。	各公民館の利用時間区分につきましては、地域に根ざした公民館運営の理念のもと、各館の利用状況を反映した形となるよう、各館の地域住民で構成される公民館運営協議会及び利用者代表等で構成される利用者協議会などにおいて決定しております。 大沼公民館においても、公民館運営協議会において、それぞれの部屋の利用時間区分について検討され、決定したと承知しております。 一方で、利用状況等により、利用時間区分は従来そのままとする旨決定した公民館もあると承知しております。	その他
7	教育局	学校施設課	2018/5/30	問合せメール	公園内に集まるカラスについて	ここ数か月、中央区星が丘小学校内の木にカラスの巣ができており、そこに住むカラスが隣接する三角公園内に多数集まっております。 ごみ集積場のごみの散乱、周辺への糞害、歩行者のそばを滑空するように飛ぶことなどが見受けられます。 この公園に面した道路は通学路にもなっており、子どもたちへの被害が出る前に駆除などのご対応をお考えいただけませんか。	学校地内にカラス等の巣を発見した際は、学校から学校施設課への巣の撤去要望を受けて、業者による駆除を実施しております。 今回、お申し出のカラスの巣につきましては、学校及び当該職員による現地確認後、業者により巣の撤去を実施いたしました。	実施済
8	環境経済局	公園課	2018/6/3	問合せメール	公園のゴミ投棄について	相武台駅前公園の砂場に大量のジュースの瓶が捨てられていました。他に、ベンチ周りにはここ最近タバコの吸殻が大量に捨てられている事が多くなりました。外国人男性がよくタバコを吸っているのを見かけます。 ベンチ周り、ベンチの背もたれに禁煙、ポイ捨て禁止の告知を日本語、英語両方の表記で設置していただけないでしょうか？	6月4日に当該公園を調査しましたところ、公園ベンチ付近にタバコの吸殻やお酒のビンが多く捨てられていることを確認しました。 つきましては、古くなっていた喫煙に関する看板を更新するとともに、英語表記のポイ捨て禁止及び喫煙に関する看板をベンチ付近に新設いたしました。	実施済
9	市民局	市民協働推進課	2018/6/7	問合せメール	自治会館建設の補助金、借地の補助について	標記の件について、ホームページには、借地賃借料の補助の記載がありません。(借家にはあり) そのため、地主さんと交渉に入って、事業用定借30～50年の話を詰め始めておりました。 念のためと、区役所に確認したところ、期間10年までの補助とのことでした。ずいぶん無駄な時間を費やしました。ホームページ上の記載は誤りなんですか？正確な記載、表示を是非お願いします。	市ホームページの自治会等集会所への補助ページについて、内容を確認したところ、ご指摘いただきましたとおり、賃借料補助の内容に一部記載がございました。 ご意見を受けまして、早速、ホームページの該当箇所を修正させていただきました。 今後このようなことがないように十分留意するとともに、正確でわかりやすい情報発信に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。	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	教育局	学務課	2018/6/18	わたしの提案	通学路に危険なところがないかの調査や対応について	<p>今日発生した地震で、プールのブロック塀が壊れ9歳児童が死亡する事故がありました。大変、悲しく感じています。</p> <p>相模原の通学路において、危険なブロック塀や高く崩れそうな外壁はないでしょうか。子供たちの安全のために、調査していただけないでしょうか。また、問題がありそうな場所には対応してほしいです。</p>	<p>6月18日に発生した大阪府北部を震源とした地震により、通学中の児童がブロック塀の倒壊により死亡するという、大変痛ましい事故が発生いたしました。</p> <p>今回の事故を受けまして、教育委員会では、市立小学校の通学路の緊急点検を実施して、危険な箇所を把握し、各小学校に情報提供を行い、安全指導に活用するとともに、都市建設局とも情報共有し、児童が安心して通学できる環境づくりを進めております。</p> <p>あわせて、各小学校にも、PTAや地域の方々のご協力をいただき、通学路の点検を行うよう依頼し、さらなる児童の安全確保に努めてまいります。</p>	実施済
11	環境経済局	公園課	2018/7/17	問合せメール	横山公園について	<p>横山公園では、昨年までミストが出ていたが今年はまだ出ていません、土・日はスポーツが行われています。何故出ていないのでしょうか？</p> <p>それと、もう一件、テニスコート横の椿の木が見るも無残に切られています、これも何か理由があるのでしょうか？これよりも駐車場横の枯れた松の木が3本程ありますが、こちらの方が危険と思われる是非ご回答お願い致します。</p>	<p>ミストシャワーにつきましては、公園利用者に涼を感じていただくために、指定管理者のサービスの一環として実施してまいりました。このミストシャワーは、公園内の維持管理に係る大型トラック通行のため、通常より高い位置に設置することとなり、その有効性についてご批判があったため、今年度の実施については見合わせておりましたが、連日猛暑日が続いておりますので、今年度もミストシャワーを設置いたしました。</p> <p>また、テニスコート横のツバキにつきましては、近年、公園利用者がチャドクガの被害に遭われる事例が多く発生したため、チャドクガ発生の防止策として、現在のような形状になっているものです。公園利用者にツバキの花を楽しんでいただけるよう、伐採(間引き)はせずに、全体的に小さくして風通しを良くすることによりチャドクガ発生を防止し、改めて樹形を整えてまいりたいと考えております。</p> <p>第1駐車場の枯れたマツにつきましては、今年度中に対応したいと考えております。</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
12	総務局	広聴広報課	2018/8/1	わたしの提案	避難準備情報について	7月28日の台風接近に伴う避難準備情報のひばり放送は雨音と風で全く聞こえませんでした。そこで、受信メールを受けて、一体どこが該当する地域なのかを調べようと、市のホームページやハザードマップから見ようとしてトライしましたが、1時間程度はつながりませんでした。肝心なときにこれではなあと思えました。市内全域に出されたにしても、まさか72万人全員が移動するわけではなく、特定の地域が避難しようというのに、その場所の特定が市のホームページではわからなかったのが残念です。是非、改善をお願いしたい。	ご指摘のように7月28日午後5時頃から1時間程度の間、相模原市公式ホームページは、台風12号接近に伴う避難情報の配信により、アクセスが集中したため繋がりにくい状況が発生いたしました。 今後は、アクセス集中時にも避難情報などの重要なお知らせが閲覧できるよう改善してまいります。 提案者に回答後、改善対応済	実施済
13	子ども・若者未来局	南子育て支援センター	2018/8/9	わたしの提案	不妊治療の助成金申請方法について	はじめての助成金の申請で南子育てセンターに行きましたが子育て中の子連れの方や今妊娠中の方などが隣で相談をされていて、今不妊治療をしている身としてはとても不快で悲しくなりました。きっと今不妊治療をしている方達は同じような思いをしていると思います。 小さなスペースでもいいので窓口を分けていただくとストレスも減ります。	ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。 今後につきましては、特定不妊治療費助成の申請の際には極力個室の相談室等で対応をいたしますよう努めてまいります。	実施済
14	教育局	学校保健課	2018/8/15	わたしの提案	給食費の徴収業務について	8月14日、文部科学省より、教員の働き方改革の一環で給食費の徴収・管理業務の負担を減らす方法に関するガイドラインを今年度中に作成すると発表がありました。 既に、先駆けて政令市では横浜、大阪、福岡、千葉が自治体の徴収に移管しているようですが、相模原市は移管しないのですか？早く取り入れるべきだと考えます。	給食費につきましては、現在、私会計のため、現金集金や口座振替により学校が独自徴収し、管理を行っております。 教育委員会といたしましては、市が徴収する公会計化について、国のガイドラインの検討状況や他都市の対応状況等も把握しながら、保護者や学校、市にとって一番適切な給食費の集金方法を総合的に判断してまいります。	検討中
15	危機管理局	緊急対策課	2018/9/2	わたしの提案	ひばり放送のアナウンサーについて	ひばり放送は特に屋内からは非常に聞きにくいです。ましてアナウンサーが男性で声が低くモゴモゴと聞こえ難さを倍増させてます。アナウンサーを声が高い(周波数が)女性にして戴きたく強く提案します。隣接する大和市など女性アナウンサーのところも多く、聞きやすいです。	ひばり放送の音声については、文字データを音声に変換した機械音声を利用し放送しております。 今後、女性の音声への切替について、世論調査や試験放送等の実施結果を踏まえ検討させていただきます。 10月より試験的に女性の音声で実施中です。	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
16	危機管理局	危機管理課	2018/9/3	問合せメール	行政区に関わらず市民目線でのハザードマップ公開について	台風前にハザードマップを確認しました。境川近くに住む住人として、境川の反対側が町田市であるためか、全く情報(着色)がなく、場合によっては町田側は安全と思い違いを誘発させないか懸念しています。 となりの行政区とはそれぞれ連携をして、一河川全体の情報を明らかにすべきですが、暫定的に町田側をグレイアウトするなどの方法で、情報が出せない(無いのでなく)旨を明らかにしてはどうか。	相模原洪水ハザードマップ(相模川・境川・鳩川・道保川版)は、平成31年度の改定を予定しておりますが、詳細について未定となっております。町田市の情報を含め、わかりやすい表示になるよう検討させていただきます。	検討中
17	危機管理局 教育局	危機管理課 スポーツ課	2018/9/6	わたしの提案	銀河アリーナプールの廃止について	今般、銀河アリーナのプールについて、廃止の旨が示されました。銀河アリーナは市防災計画、大規模災害時の救援物資集積場とされており、多くの人員の活動が予想されます。市防災計画では、避難所運営について、断水の場合はプール河川の用水利用が謳われています。 以上の見地から、銀河アリーナプールは防災の見地からも欠くべからざるインフラであり、是非とも存続を求めるものです。	銀河アリーナの水泳プールは休止いたしますが、アイススケート場やトレーニング室の運営は続けていきますので、災害時には救援物資集積場として活用していく予定です。 また、断水時のプール・河川の用水利用については、年間を通してプール水を溜めることが可能な小中学校等のプールの利用を想定しており、銀河アリーナのプールの利用については想定しておりません。 引き続き、市民の皆様の安全・安心な暮らしが確保できるよう、努めてまいります。	その他
18	教育局	学校教育課	2018/9/16	わたしの提案	全国学力テスト、小学校の部について	あるニュースで、相模原市の小学校の全国学力テスト成績が、都道府県及び政令指定都市のなかで、最下位に近いとの結果を見ました。 何か成績が正しく評価されなかった理由があるのだと思いますが、地方の恵まれない都道府県よりも低い、というのは納得できません。近所の小学校を見ると、のびのび生活しているように見えますが、それで問題ないのでしょうか。	全国学力・学習状況調査の結果につきましては、ご指摘いただいたように、本市においては、全国の平均正答率と比較すると低い状況にあり、基礎的・基本的な知識・技能の習得に課題があると認識しております。 現在、教育委員会と小中学校が一体となって、授業改善や補習、生活改善の見直しなど、学力向上を図る取組を進めているところです。	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
19	環境経済局	公園課	2018/9/18	コールセンター問合わせ	グリーントワーのスズメバチの巣について	9月17日、麻溝公園グリーントワー展望室上の屋根のひさし部分に、大きなスズメバチの巣を見つけました。蜂が盛んに出入りしているのを見て、被害が出ないか心配になりました。高所なので駆除は難しいかもしれませんが、対策の検討をお願いします。	ご指摘いただいたスズメバチの巣につきましては、管理事務所でもすでに確認しておりますが、巣がある場所が高所のため、完全に撤去することは難しく、巣を再生されてしまう恐れがあることや、戻り蜂が攻撃的になり、今まで以上に利用者に不安を与えるほか、数日間の公園の閉鎖についても考慮する必要があります。 現在の状況は、スズメバチの飛来を時折確認できますが、巣や蜂を刺激しない限りは、攻撃的にはならないものと考えておりますので、利用者の安全を考慮し、冬季に撤去させていただく予定です。 なお、利用者の方に対しましては、注意喚起の看板を設置させていただきます。	実施予定
20	環境経済局	商業観光課	2018/9/26	わたしの提案	伊勢丹相模原店閉店について	本日、伊勢丹相模原店が来年閉鎖されるというニュースがありました。以前から無くなる噂もありましたが、政令都市になったので無くならないだろうという話でした。 私もそうですが、伊勢丹があるので引越して来た人が多いと思います。ステイタスにもなっていた伊勢丹が無くなれば、地価も下がり、ひいては住民層も変わると思います。伊勢丹閉鎖を阻止出来ないか、市が検討いただけたらと思います。宜しくお願いします。	本市では伊勢丹相模原店を相模大野駅周辺のまちづくりの核となる商業施設と位置付けるとともに、周辺商業地活性化のため、イベントの共催など各種事業に取り組んでまいりましたが、本日の三越伊勢丹ホールディングスの発表によると、相模原店は恒常的な赤字であり、これまで様々な取り組みを進めたものの赤字解消には至らず、最終的な意思決定として閉店を決議したとしております。 閉店後の対応につきましては現在未定と伺っておりますが、本市といたしましては、これまでのまちづくりを継承するとともに住民の皆様への生活環境への影響等を十分配慮するよう三越伊勢丹ホールディングスと協議を重ねてまいります。	その他