

令和5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

10月分:870人・966件、11月分:740人・808件、12月分:593人・669件、1月分:716人・795件、2月分:685人・760件、3月分:827人・903件

計 4,431人・4,901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	市長公室	政策課	2023/10/2	問い合わせメール	こどもまんなかプロジェクトについて	<p>市内の施設が無料との事、小学生中学生の子供たちはとても嬉しく、親も助かります!ありがとうございます♪</p> <p>ただグリーンプールの利用について、本日施設を私、親が利用して聞いた話によりますと、子どもが無料になるのは初めの2時間のみ。追加で30分ごとに150円?180円?忘れましたがかかるとの事でした。</p> <p>本日、小学校で配布された用紙にも広報にもホームページにもこの追加料金は書かれておりません。子ども達が無料と思い、お金を持たずに行く可能性がありました。</p> <p>また、2時間無料、一度出て入り直すとまた無料との事です。はじめから時間制限なくしてくれると良いのにも思いましたが、どこかに追加料金を記載しておいて頂けると助かる子、現地でお金がなく痛い思いをする子がなくなると思います。</p>	<p>利用料金の詳細につきましては、各施設のホームページにてお知らせしていますが、小中学生の皆様を対象に配布をしたチラシでは紙面の都合もあり、省略したものです。</p> <p>今回いただいたご意見につきましては、無料化対象施設や庁内関係部署において共有させていただくとともに、今後も多くの子育て世帯の皆様が安心して施設をご利用いただけるよう努めてまいります。</p>	その他
2	教育局	博物館	2023/10/4	問い合わせメール	尾崎行雄書簡について	<p>尾崎行雄と曾祖父が交流があり、先年祖父母の家を豊んだ時に、尾崎行雄の書簡と写真、書が出てきました。</p> <p>書に関しては状態が悪いので処分する方が良いかとも思いますが、家も無くなってしまい、寄贈先を探しています。</p> <p>諏訪市博物館で相談したところ、尾崎行雄の関係の資料を集めているところの方が活用されるのではないかと言われました。</p> <p>ご相談に乗っていただけるとありがたく思います。</p>	<p>今回お問い合わせいただいた尾崎行雄については、本市ゆかりの郷土の偉人として積極的に資料収集を行っております。もし、お差し支えなければ、ぜひ当館に寄贈いただく方向で調整させていただければ幸いです。</p> <p>当館では、相模原市の歴史に関する資料について、当館学芸員が確認し、資料の受け入れを行っております。受け入れた資料は、適切な状態で保存できるよう処理を施した上で収蔵庫内にて管理し、必要に応じて展示等で活用を図っております。</p> <p>お手数をおかけいたしますが、市立博物館にお電話またはメールを頂戴できればと存じます。</p> <p>今後とも、当館の活動にご理解・ご協力をいただきますようお願い申し上げます。</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
3	市民局	区政推進課	2023/10/14	問い合わせメール	コンビニでの証明書発行可能な時間帯について	<p>コンビニでの証明書発行についてですが、なぜ時間／曜日の制限があるのでしょうか？ 時間／曜日の制限がある（しかも、戸籍謄本などは窓口よりも制限が厳しい）のでは、コンビニで証明書を取得できるメリットがありません。 時間／曜日の制限撤廃を要望します。</p>	<p>コンビニエンスストアのマルチコピー機による証明書交付（コンビニ交付）の利用時間は、サービス提供事業者の仕様により、最長で午前6時30分から午後11時まで（メンテナンス期間及び年末年始は除く）と定められており、住民票の写しや印鑑登録証明書、税証明書につきましては、この最長の時間設定で対応しております。</p> <p>戸籍謄本等の戸籍証明書につきましては、届出があった内容を速やかに証明書へ反映する必要があり、届出は休日や夜間も受付可能であるため、届出内容未反映の証明書の発行防止及び休日・夜間に受付した届出内容の反映処理のため、利用時間を平日の午前9時から午後5時までとさせていただきます。</p> <p>何卒ご理解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
4	市民局	市民協働推進課	2023/11/20	わたしの提案	自治会の回覧板について	<p>自治会に入って思っていることを書かせていただきます。</p> <p>回覧板を紙媒体もしくは電子回覧板を利用したものの選択肢が班によって選べるものを検討してください。若い世代の方々など共働きやお子さんもお子さんが体調が悪い時家族が感染症なった時また共働きで回覧板を回すと言うのが、結構負担となっているのも事実です。</p> <p>次に回すことが優先で結局はあまり中身を把握してなかったりもします。デジタルであれば好きな時に読めます。そのほか後から内容確認することも容易になります。</p> <p>もちろん年齢層が様々ですので紙媒体希望のところはそのまま残してというかたちが良いかと思います。この選択ができるのが個人か班でなのかは、意見も出るかと思いますがデジタル化を選択でき、少しでも現代生活にあった自治会活動をご検討ください。</p> <p>自治会で声をあげても平の自治会員では やや高齢な方々に吸い上げていただくには難しく、ここで意見させていただきました。</p> <p>どうかお願いします。</p>	<p>自治会は、住みやすいまちづくりを進めるため、防災・防犯、交通安全、環境美化や福祉の向上などをはじめとした、地域活動の中心的な役割を担っていただいております。活動を継続していただくためにも、負担の軽減を図ることは、重要なことであると認識しております。</p> <p>回覧板は、各単位自治会にて運営しているものであり、市としても、市自治会連合会と連携して自治会の負担軽減に取り組んでいるところですが、デジタル化を進めることも効果的であると考えており、現在、回覧板の電子化について具体的に検討しております。</p> <p>今後も、より効果的な取組について検討し、負担軽減を進めてまいりたいと思います。</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
5	こども・若者未来局	子育て給付課	2023/11/30	わたしの提案	ホームページや資料の表記について	<p>平素より、行政にご尽力いただきましてありがとうございます。</p> <p>離れて暮らす親子が親子交流（面会交流）により繋がりを保つことは、子どもの権利であるだけでなく、健やかな成長に寄与する機会にもなります。「面会」という言葉は、人と直接に会うという意味で広く使われている言葉ですが、本来、地位の高い人との面会や病院での面会等、制限された状況下で行われるものとして用いられることもあり、壁を感じるものになるとことがあります。</p> <p>そこで子どもが親に会うことを「親子交流」として表現の見直しが行われました。船橋市によると、表記の変更は令和5年7月「国から通知」があったとされています。</p> <p>例えば、法務省では、子どもと離れて暮らしている父母の一方が、子どもと定期的、継続的に会って話をするを親子交流という表記に変更しています。</p> <p>神奈川県だと、11月に横浜市、川崎市、厚木市、東京都だと板橋区、千葉だと松戸市が直ぐに表記変更をいたしました。</p> <p>どうぞ、ご検討をよろしくお願いいたします。</p>	<p>離婚後の面会交流という言葉について、現在、国の要綱等において親子交流に表記が変更されたことを踏まえ、本市におきましても市ホームページや資料等について、順次、表記の変更を行ってまいります。</p> <p>このたびはご提案いただき、誠にありがとうございました。</p>	実施済
6	教育局	学校施設課	2023/12/4	わたしの提案	体育館トイレを洋式にする要望について	<p>初めまして。</p> <p>相模原市南区にある※※小に通う子を持つ保護者です。※※小のトイレが大変古く、和式です。ぜひ一度視察していただきたいです。</p> <p>クラブチームの活動なども含め、和式ができない子どもも多く、とても不便に感じています。1つでも洋式があればと思いますが、現在は男女共に和式のみです。</p> <p>またライトも暗く、少し怖い雰囲気なので、明るく清潔感あるトイレにしてもらえたらと…</p> <p>歴史ある学校ですので、できるだけ早く体育館トイレの改修工事を検討いただきたいと思いご連絡いたしました。</p> <p>何卒、ご検討をお願いします。</p>	<p>市内小中学校等の体育館につきましては、トイレの洋式化を含めたバリアフリー化等の整備を順次実施しているところです。※※小学校も今後の整備の対象としており、早期に実施できるよう検討してまいります。</p> <p>今後も、引き続き、児童・生徒が安全・安心に学校生活を送れるよう学校環境整備に努めてまいりますので、ご理解・ご協力をいただきますようお願いいたします。</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
7	都市建設局	南土木事務所	2023/12/21	わたしの提案	相模大野駅北口ペDESTリアンデッキの改善要望について	<p>今年5月～11月にかけて修繕工事がなされましたが、工事後、タイルの色のせいか下の段と同化してしまっていて踏み外しそうになっています。</p> <p>私の家族7名中4名がそう感じていますし、知り合いの人でも数人同じ感想を持っている人もいます。特に高齢の母が一番怖がっており、わざわざ他の経路で遠回りをして下に降りています。</p> <p>綺麗にして頂くのはありがたいですが、安全が損なわれてしまうのは意味がないと思います。早急な改善を希望します。</p>	<p>お問い合わせいただきました階段につきましては、階段の段差が分かりやすくなるように補修することを検討しております。</p> <p>この度は、ご回答が遅くなってしまい、大変申し訳ございませんでした。</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> <p>【令和6年6月25日に補修完了】</p>	実施済
8	環境経済局	公園課	2024/1/6	わたしの提案	レクリエーションパークの駐車場について	<p>よくレクリエーションパークを利用させて頂いており、大好きな公園です。</p> <p>ただ、駐車場に不満があります。駐車場の1番奥に出口を作らないのはなぜですか？1番奥に駐車場と横断歩道があれば人の流れがとてもスムーズだと思います。</p> <p>小さい子がよく利用するのに、子連れで長い駐車場を端から端まで歩くのは、神経を使います。さらに出口を出てから遊具まで子連れにはかなり距離があります。公園が目の前なのに歯痒い気持ちです。</p> <p>もしかしたら建設途中で色々計画があるのかもしれませんが、どうか複数出口のご検討をお願いします。</p>	<p>お問い合わせをいただきました駐車場につきましては、公園整備に伴い国から土地を借り受けている暫定駐車場でありますことから、出入口や横断歩道を設置することは困難でございますが、本年4月に遊具広場に近接した場所に新たな駐車場がオープンいたします。</p> <p>それまでの間、ご不便をおかけいたしますが、ご理解をいただきますようよろしくお願いいたします。</p> <p>【令和6年4月1日に新駐車場開設】</p>	実施済
9	危機管理局	危機管理課	2024/1/7	問い合わせメール	災害時のトイレの備蓄について	<p>今回、能登半島沖地震で大変な被害が出て、避難所生活でやはり困っていらっしゃるのとはトイレです。</p> <p>朝日新聞で紹介されていた、「災害派遣トイレネットワークプロジェクト」に、相模原市も是非参加して下さい。やはり備えておく必要がありますが、物理的にも経済的にも限度があるため、このプロジェクトはとても良い仕組みだと思います。</p> <p>ご検討、よろしくご願ひ致します。</p>	<p>本市では、災害時に備え、各避難所の倉庫に組立て式仮設トイレをはじめ、車椅子の方等でも使用できるユニバーサルトイレを備蓄しています。</p> <p>災害時におけるトイレの確保については、重要と認識しており、いただいた御意見も踏まえ、引続き、災害時に迅速且つ誰でも使用できるトイレ対策に努めていきます。</p> <p>御不明な点等ありましたら危機管理課までお問い合わせください。</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
10	教育局	図書館	2024/1/16	問い合わせメール	利用状況の表示方法について	<p>図書館システムのマイライブラリー利用状況確認にて、表示形式を「一覧」を選び、貸出状況・予約状況を確認後、ログアウトするも、次回利用状況を確認すると表示形式が「本の表紙」に勝手に変わっていることが時々発生する。</p> <p>このような表示方法の指定など利用者の使い方に関する事項は、世間一般では一度指定すると保持され、勝手に変更することはない（作りになっている）。なぜ、本市図書館システムがそのような使い勝手が悪いシステムになっているのか理解に苦しむところである。他の多くの利用者も同じような印象をもっているのではないかと考える。</p> <p>早急に改善願いたい。</p>	<p>図書館システムのマイライブラリーの利用状況確認画面で、表示形式が変わってしまうことにつきましては、たいへんご不便をおかけしております。</p> <p>表示形式の切り替えの仕組みといたしまして、現状では、図書館システム側で表示を指定するなどの設定ができません。</p> <p>パソコンやスマートフォン側でWebサイト利用時の情報を保存することで、次回利用時にも、前回と同じ設定が表示されています。</p> <p>Webサイト利用時の情報を保存するCookie（クッキー）の削除などにより、前回利用時の情報がリセットされた場合、初期の表示（本の表紙）に戻ります。</p> <p>いただいたご意見を参考に、次期図書館システム更新などの機会を捉え、図書館システムの設定を見直すなど、より使いやすい図書館システムとなるよう改善に努めてまいります。</p>	検討中
11	環境経済局	資源循環推進課	2024/1/31	問い合わせメール	リチウムイオン電池等の処分について	<p>リチウムイオン電池・コイン型電池を処分したいのですが、引き取ってくれるところが分かりません。処分についてJBRCのサイトで確認したのですが、引き取り場所とされているところに持ち込んだところ、引き取りはやっていないと断られました。具体的には、「ボタン電池」のみ扱っているが、リチウムイオン電池やコイン型電池は取り扱いができないとのことでした。</p> <p>何処でなら引き取ってくれるか教えてください。引き取り場所は無いのでしょうか？</p> <p>他にも困っている方がおられると思います。不法に投棄されない為にも具体的に教えていただきたいと思っております。</p> <p>よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>（一社）JBRCが案内している家電量販店において、回収対象外とした「リチウムイオン電池」について、大変お手数をおかけいたしますがメーカー、購入店にご相談いただくか、電話帳やインターネットで処理業者をお探ししていただきますようお願いいたします。</p> <p>※「市では処理ができない物」となります。</p> <p>なお、ご提案のとおり、多くの市民の方が処分にお困りとのことをご意見をいただいております。</p> <p>令和6年度から、（一社）JBRCが回収対象外とした「リチウムイオン電池」等を、市として回収する準備を進めております。正式に決定しましたら、市ホームページ等でお知らせいたします。</p> <p>【令和6年4月1日から以下の市施設にて回収を開始】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・橋本台リサイクルスクエア ・麻溝台リサイクルスクエア ・津久井クリーンセンター 	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	環境経済局	環境保全課	2024/2/14	わたしの提案	道保川のP-f a sについて	<p>私は道保川で幼い時から遊んで癒されてきました。新聞で高濃度のP-f a sが測定された記事を読みました。とても心配です。</p> <p>今現在何の影響が無かったとしても、海へ続く川で、生物への害は無いのか、飲み水に影響はないのか。また、こうした問題に一部の人が、関心がある人しか気付いていない事がもどかしく思います。</p> <p>発ガン性や体への害が心配されるものを一般の市民が広く知れるよう工夫をお願いできませんか？</p> <p>原因（発生場所）や危険性がどれくらいのものか、知る機会がほしいです。</p> <p>どこかを責めたてるのではなく、等しく広く情報を共有し、地域、行政、企業が協力して、安心な水になるよう生産的に話し合える場や窓口を設けて下さるようお願いいたします。</p>	<p>道保川の有機フッ素化合物については、本市が実施している水質調査において、環境省の定める水環境の暫定指針値（50 n g / リットル）を超えるP F O S、P F O Aが検出されたことなどを踏まえ、関連団体への周知等を行っております。</p> <p>また、飲用水として市民の多くの方がご利用いただいている県営水道については、神奈川県が各浄水場の有機フッ素化合物「P F O S、P F O A」の検査を実施しており、全ての検査地点で、暫定目標値（50 n g / リットル）に対し、検出できないほど低い値であったと承知しています。</p> <p>神奈川県は水道水の安全性に問題はないという見解を示しておりますが、詳細については、神奈川県に直接お問い合わせいただきますようお願いいたします。</p> <p>このほか、有機フッ素化合物に関する情報は広報さのみはらや市ホームページ等により市が実施した地下水の調査結果などを適宜お知らせしておりますが、今後とも、市民の皆様が必要とする情報を迅速かつ効果的に発信するよう努めてまいります。</p>	実施済
13	市長公室	基地対策課	2024/3/16	問い合わせメール	政策に関する質問について	<p>相模原市の政策で、米軍基地をなくすという内容のものがありますが、どういった行動をしていてどれくらいの目処で解決するのか計画を知りたいです。</p> <p>よろしくをお願いします。</p>	<p>本市では、市内米軍基地の全面返還に向け、相模原市米軍基地返還促進等市民協議会とともに、長年にわたり国及び米軍に対する要請などの取組を行っております。</p> <p>この成果として、昭和49年11月にはキャンプ淵野辺が、昭和56年4月には米陸軍医療センターがそれぞれ全面返還され、跡地を利用したまちづくりが進められました。さらに、平成26年9月には、相模総合補給廠の一部返還が実現し、相模原駅周辺地区のまちづくりが大きく前進することとなりました。</p> <p>基地返還の実現には多くの年月を要することから、市としましては、基地の全面返還を基本姿勢としながら、市民生活やまちづくりのため喫緊に必要な部分の一部返還または共同使用の早期実現を図るため、引き続き、市米軍基地返還促進等市民協議会とともに、国及び米軍に対する要請活動を継続するなど、粘り強く取り組んでまいります。</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
14		会計課	2024/3/21	問い合わせメール	固定資産税の納付先の銀行について	<p>お忙しいところ、失礼いたします。</p> <p>現在、税金などの各種支払いでデジタル化を進めていると記載されていましたが、ネット銀行の口座保有者数が現在、大幅に増えているにも関わらず、長期にわたり、相模原市の対応が進まないことに非常に不便に感じています。</p> <p>クレジットやQR決済などの支払いは手数料がかかるため、銀行引き落としをしたいと考えています。</p> <p>もし、ネット銀行への拡大を対応できない理由があれば、教えていただきたいのと、対応いただけるのであれば、いつ頃を想定しているのか、教えていただけます。</p> <p>どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>口座振替におけるネット専門銀行の導入につきましては、利用者様からのご要望も増えていることから、他市の状況等を参考に、導入に向け検討しております。</p> <p>何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	検討中