

市民アンケート調査でいただいたご意見等に対する主な取組

市民アンケート調査でいただいたご意見等に対する主な取組を公開します。
なお、ご意見等については、個人を特定されない等、編集しています。

「横田基地の騒音」についての取組

【ご意見等】

横田基地の騒音や訓練飛行でテレビやラジオの音が聞こえにくくなり、困る。

【取組状況】

横田基地に関する安全確保や騒音対策については、全国の基地周辺自治体で組織する全国防衛施設周辺整備全国協議会を通じ、飛行訓練の停止要請や基地周辺対策の充実などを国に対して要望しております。

また、横田基地の航空機騒音に関するご意見・問合せについては、企画政策課から、防衛省横田防衛事務所を通じて、速やかに横田基地に連絡しております。

今後も、状況を見ながら対応してまいりたいと考えております。

担当課：企画政策課

「水曜日の開庁延長及び土曜開庁業務の周知」についての取組

【ご意見等】

水曜日午後8時までと土曜日に一部の窓口業務を行っていることを知りませんでした。広報等でお知らせをしていたのでしょうか。

【取組状況】

広報あきる野2月1日号に「市役所の土曜窓口と水曜時間延長」の開設窓口と平日の業務時間についてのお知らせ記事を掲載いたしました。今後も随時掲載し、周知していきたいと考えております。

担当課：市長公室

【ご意見等】

水曜日の開庁延長と土曜開庁業務を実施していることを、わかりやすく入口に提示してほしい。

【取組状況】

広報あきる野、ホームページ、総合案内などで周知しておりますが、より分かりやすくするため、入口にも掲示いたしました。

担当課：総務課

「広報の掲載方法」・「広報の配布方法」についての取組

【ご意見等】

アダプト制度など、理解しにくい外来語を多用してほしくない。市のホームページの表現が、他市と比べてわかりにくいと感じます。

【取組状況】

市のホームページや広報紙は、分かりやすい表現とするよう努めておりますが、外来語については注釈を入れるなどの対応を検討していきます。

担当課：市長公室

【ご意見等】

市報を各戸へ配ってください。新聞をとってなく、どこに置いてあるのか分かりません。

【取組状況】

広報紙は、新聞折込みで配布しているほか、市の施設や市内の郵便局、金融機関、スーパー、コンビニ等55店舗に配置しております。

近年、情報化の進展などから、新聞を購読していない世帯が年々増加する傾向にあるため、もっとも経済的かつ効率的な新聞折込みを基本としながら、新聞を購読していない世帯にも効率的に配布できる仕組みについて、現在検証しているところです。

担当課：市長公室

「窓口対応」についての取組

【ご意見等】

市役所に行くと総合案内の職員は、あまり印象が良くありません。聞いても分からない方もいます。市役所の顔なのですから、明るく挨拶をしていただくと良いと思います。

【取組状況】

現在、午前9時から正午までを非常勤職員で、午後1時から午後4時までを市職員が交代で行っております。従事する職員等には、各課の業務内容や留意事項等を記載した庁舎案内マニュアルを配付し、スムーズな庁舎案内業務ができるよう指導しておりますが、挨拶についても徹底していきたくと考えております。

担当課：総務課

【ご意見等】

確定申告時の受付の職員が無愛想であった。こちらから分からない事を聞くと「そんな事も知らないのか」というような対応をされている感じがするので聞きづらかった。とにかく対応が悪いので何とかしてもらいたい。

【取組状況】

確定申告会場においては、親切でわかりやすい説明を心がけているところですが、今回ご指摘があったことを踏まえ、今後更によりよい対応ができるよう努めてまいります。

担当課：課税課

【ご意見等】

子育て支援課の職員は、こちらから声を掛けないと対応してくれなかった。

【取組状況】

普段から市民の方が窓口に来た時は、すぐに声を掛け、用件などを確認して待たせることのないよう対応しておりますが、このような意見が寄せられたことを真摯に受け止め、今後は更に注意し、引き続き窓口で声を掛けるよう対応してまいります。

担当課：子育て支援課

【ご意見等】

中央図書館職員の監視の視線が多いと強く感じました。盗難や防犯の視点でそのような行為・行動をされていると推測しますが、利用者からすると良い感じは受けませんので改善していただきたい。

【取組状況】

全ての利用者がルールを守ってご利用いただければ問題ないのですが、ご推測のように盗難事件や利用者への付きまといなど、様々な問題も残念ながら発生しております。このため、館内巡回を行うとともに、マナーの守れない利用者への声かけや監視を行い、事件の発生を未然に防ぐ取組を行わざるを得ません。

図書館は、いつでも、だれでも、予約なしに利用できるため、不特定多数の方が利用されます。東部エル・五日市・増戸の各地区館は地域密着型であり、地域の方々の利用が中心となりますが、中央図書館は市の内外を問わず多くの方が来館されるため、特にその傾向が強くなっているのかもしれない。

館内巡視等を行うに当たっては、利用者の気持ちに配慮した行動をとるよう努めますが、利用者の財産や心身の安全を守るとともに、図書館の蔵書・施設など市民の財産を守るための対応ですので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

担当課：図書館

「カウンターにおけるプライバシー保護」についての取組

【ご意見等】

個人情報を知られたくないので、各課の窓口の席に仕切りがあるといいです。

【取組状況】

カウンターにおける仕切りは、市民課、高齢者支援課、障がい者支援課などで自主的に行っておりますが、他の部署においては、行っていないのが現状です。

今後、各部署からの要望を聞き、検討していきたいと考えております。

担当課：総務課

「庁舎へのベビーカーの配置」についての取組

【ご意見等】

赤ちゃんを連れて行く方も多くいると思うので貸し出し用のベビーカーがあるといいです。(あきる野郵便局にはありました)

【取組状況】

障がい者用車椅子は、1階総合案内に2台を設置しておりますが、ベビーカーについては、設置しておりません。

今後、関係部署と調整して検討していきたいと考えております。

担当課：総務課

「防災行政無線」についての取組

【ご意見等】

市の防災行政無線が家の近くにあり音量、時間帯、内容に工夫があると良いと思います。我が家ではとても大きく聞こえ、また別のお宅では全く聞こえないとの事です。

【取組状況】

防災行政無線につきましては、市内に107本あるスピーカから市民の皆様には防災情報などをお届けしております。防災行政無線の基本は、屋外にいる方への周知を想定しているため、機密性と防音性に優れた近年の住宅内にいる方にとっては、聞き取りづらい状況が生じていることも認識しております。また、どの場所でも同じように聞こえる状態が理想ですが、防災無線の性質上限界があり、気象条件や風の向き、地形や建造物の立地条件、立ち木の状況等により聞こえ方に差が出てまいります。

現状の改善策としては、防災行政無線の出力調整やスピーカーの方向調整を行うとともに、市民の皆様にご覧いただけるだけ聞き取りやすくなるよう、発声や速度、間合いの取り方等に注意しての放送を心掛けております。

防災行政無線については多くの課題があることから、今後、防災行政無線等の在り方などについて話し合う検討委員会を立ち上げ、検討を進めていく予定です。

また、緊急性の高い放送内容につきましては「あきる野安心メール」(携帯電話サービス)による情報配信も行っております。

あきる野安心メールの登録は、広報あきる野に掲載しております。あきる野安心メール登録のメールアドレスまたはQRコードを読み取り、そのままメールを送信していただきますと登録ができます。(メールの受信には、通信料が掛かります。)

あきる野安心メール登録メールアドレス：akiruno2-entry@tk.e-msg.jp

担当課：地域防災課

「市民相談」についての取組

【ご意見等】

いろいろな分野の無料法律相談の機会をつくって、強化してもらいたい。特に高齢化社会に対する対策として相続問題等について対応してもらいたい。

【取組状況】

市民相談は、法律相談を月3回、税務相談を月1回、交通事故相談を月1回、行政相談を月1回、登記相談を月1回、人権身の上相談を月1回、相続・遺言など暮らしの手続き相談を2か月に1回、不動産取引相談を月1回実施しており、8つの相談を行っております。また、高齢者支援課では、今年度から高齢者を対象とした法律相談を2か月に1回行っております。特に、相続問題についての相談は、月3回行っている法律相談と2か月に1回の相続・遺言など暮らしの手続き相談や高齢者を対象とした法律相談で相談ができます。

さらに、無料法律相談会を日本司法支援センター東京地方本部多摩支部（法テラス）の協力により、年2回実施するとともに、東京都行政書士会多摩支部の主催で「相続・遺言・契約」など暮らしの手続き相談を実施しており、市民の方に気軽にご利用をいただいております。なお、急ぎの相談などの場合には、東京司法書士会が行っている無料電話相談や東京都行政書士会の相続手続・遺言相談を案内しています。

現在のところ、この相談日数で対応できているため、相談日を増やすことは考えておりません。

なお、相談日時等につきましては、広報あきる野及び市のホームページに掲載しておりますので、ご覧ください。

担当課：市民課

「保険料等の証明書類の送付」についての取組

【ご意見等】

他市では出来ている確定申告等に使用する社会保険料等の年間支払証明書の送付が、あきる野市では、できていない。訂正申告しないでいいように対応していただきたい。

【取組状況】

確定申告や年末調整の控除対象となる保険料等は、国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険及び国民年金が挙げられます。この保険料等のうち、国民年金を除いて証明書類を添付する必要はなく、今までお支払いいただいた領収証等で金額の確認ができるため、あきる野市では、年間支払証明書を発行しておりません。

しかしながら、金額が不明な場合などには、電話等で担当課へ問い合わせただけであれば、お答えできる体制を整えておりますので、確定申告などの際にお問い合わせくださいますようお願いいたします。

担当課：保険年金課・徴税課・高齢者支援課

「コンビニでの税金等の納付の実施」についての取組

【ご意見等】

働いていて休みが取れないので、税金等をコンビニでも納入できるようにしてもらいたい。

【取組状況】

平成24年4月1日からコンビニでも納付できるように準備しております。市税の他にも学校給食費と学童クラブ育成料が納付できるようになります。また、保育料の納付については、平成26年度からを予定しております。

担当課：徴税課

「放射線量の周知」についての取組

【ご意見等】

放射線量の測定等は定期的に行っているのですか？行っているとしたら結果はどのように知ることが出来ますか。我が家には、インターネットがありません。

【取組状況】

放射線量の測定は、本年7月に、市立小・中学校、保育園、児童館及び公共施設など、子ども達の野外活動が盛んな場所や不特定多数の市民が集まる公共施設68箇所の測定を行い、その後は6地点を定点として概ね週1回測定しております。

結果については、市ホームページの他、9月1日号以降、広報あきる野の毎月1日号に掲載しております。

担当課：環境課

「ゴミの分別」などについての取組

【ご意見等】

他市に倣ってプラスチックゴミも分別して資源ゴミとして回収してもらいたい。

【取組状況】

あきる野市の一般廃棄物の処理を行っている西秋川衛生組合の焼却施設は、老朽化が進んでいるため新しい焼却施設（熱回収施設）の建設を進め、平成26年度から稼動する予定であります。

現在の焼却施設では、プラスチックゴミを燃すことができませんが、新しい施設では熱回収を行うためにプラスチックゴミを燃やし、資源化を図り有効利用します。

なお、白色トレイについても、容器包装リサイクル法に基づく資源化を検討しております。

担当課：環境課

【ご意見等】

粗大ゴミの回収は、庭先からできるだけ早く持って行ってほしい。また、他市にあるように、ある程度の大きさの粗大ゴミは、個人でゴミ処理場に持って行けるようにしてほしい。

【取組状況】

本市では、現在、粗大ごみの収集運搬を業者に委託して行っております。委託業者は、収集運搬を行うにあたって効率の良い収集ルートを決めて、朝8時から収集しておりますが、そのルートによっては遅くなってしまう家庭がでてしまう場合があります。

あきる野市の一般廃棄物の処理を行っている西秋川衛生組合では、現在、新しいごみ処理施設建設を進めており、平成26年度から稼動する予定です。その施設の稼動に合わせ、個人でも粗大ゴミの持ち込みが出来るようになる予定でおります。

担当課：環境課

【ご意見等】

有害ゴミの袋を商店で配布していただきたい。

【取組状況】

有害ごみの袋は、現在、市の施設等で無料配布をしております。

身近な商店での配布のご意見をいただきましたが、今後、市の施設等の拡大を検討していき、市民の皆様の利便性を高めていきたいと考えております。

担当課：環境課

【ご意見等】

あきる野市は、燃やせないゴミの種類が多い。23区では燃やせるゴミがあきる野市ではほとんど燃やせないゴミなのはなぜですか。収集したゴミの分別に経費が掛かると思われるので、特にビニールなどを燃やせるゴミとして収集してほしい。

【取組状況】

現在、燃やせないごみとしているものは、プラスチック類・陶磁器類・ガラス類・皮革類・ビニール類等となっております。

あきる野市の一般廃棄物の処理を行っている西秋川衛生組合の焼却施設は、老朽化が進んでいるため新しい焼却施設（熱回収施設）の建設を進めており、平成26年度から稼動する予定となっております。

現在の焼却施設では、ビニール類等は燃やすことができませんが、新しい施設では熱回収を行うためにビニール類等も燃やし有効利用していくため、新しい施設の稼動にあわせてゴミの分別区分を変える予定でおります。

担当課：環境課

「ごみ収集業者の改善」についての取組

【ご意見等】

ゴミ収集の際にビンを割ってそのままの状態で行ってしまったり、道路にゴミの水分や油が回収車からもれていて道路が汚れるケースが多々あります。特にガラス破片については放置せずきれいにしてほしい。収集業者の仕事が雑に見受けられる。

【取組状況】

本市では、一般廃棄物の収集運搬を4業者に委託して行っております。

日ごろから、収集運搬の際には、収集ゴミの散乱などにより道路等を汚さないように指導しておりますが、今後もさらに指導を強化してまいります。

担当課：環境課

「未就学児用の施設」についての取組

【ご意見等】

市で運営する未就園児用の施設があるといいと思います。児童館や幼稚園などで行われているものは、期間が決まっていたり時間も短時間だったりします。平日9：00頃から16：00頃まで自由に参加できる施設だと助かります。

【取組状況】

現在、未就学児用の施設は、原則として3歳児までを対象に「子育てひろば」、児童（18歳未満の方）が対象の「児童館」がございます。

「子育てひろば」は、市内に3か所があります。「子育てひろば秋川あすなろ」「子育てひろばにしあきる」の2か所は、登録制で年齢層に合わせた取組を行っています。また、平成23年9月に開設した「子育てひろばいつかいち」は、幼児が自由に遊具などで遊べる施設となっており、開設時間は、午前10時から午後3時までとなっております。

「児童館」は、市内に10館あり、それぞれ小学校に隣接して建てられております。日曜日、祝日及び年末年始を除き、午前9時から午後5時30分まで利用でき、未就学児の方は付き添いが必要で、付き添いの方と一緒に遊具などを使い自由に遊べる施設となっております。行事等も行っておりますが、申込制となっております。

上記以外にも、体育施設の中にトランポリンなど幼児が利用できるコーナーもございます。

ホームページでご案内しているところではありますが、引き続きより多くの方にご利用いただけるよう周知に努めてまいります。

担当課：児童課

「任意予防接種の周知」についての取組

【ご意見等】

H i b（ヒブ）ワクチン等任意の予防接種の予診表はなぜ個々に取りに行かなくてはならないのか。出生届時に市役所に行くのですから、その時に接種の必要性を説明して受領させてもらうか、保健師訪問時に接種の内容や必要性を説明してもらえるといいと思います。特に第一子の親は知らない母親がたくさんいます。

【取組状況】

H i b（ヒブ）ワクチンや小児用肺炎球菌ワクチンは、生後2ヶ月以上のお子さんが対象のため、毎月出生月の翌月に送付している「予防接種手帳」に、H i b（ヒブ）ワクチン等任意予防接種の案内通知を11月発送分から同封することになりました。

また、今後も新生児訪問等で、予防接種についての説明してまいります。

なお、予診票については任意接種のため、健康課の窓口又は指定医療機関でお受け取りいただくよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

担当課：健康課

「公園の管理」についての取組

【ご意見等】

草花公園の草を定期的に刈ってほしい。とてもいい公園ですが、11月頃まで草が伸び放題で遊べません。

【取組状況】

市立公園では、草の生育状況に応じて、草刈を実施しております。

草花公園では、年4回の草刈を実施しておりますが、天候等の要因により一気に雑草が伸びていたり、草刈を発注してから実施するまでに期間が開いてしまうなど、整備が行き届いていない状況になっていたものと思われま

す。このようなことから、今後は、パトロールを強化し、雑草の状況を考慮しつつ草刈を実施することにより、より長く良好な状況が保たれるよう努力いたします。

担当課：管理課

「道路の管理」についての取組

【ご意見等】

小川の交差点から二宮の交番までの歩道の幅が狭くガタガタなため自転車は怖くて通行できない。ホームセンター付近の押しボタン信号機は、凸凹していてボタンが押しづらく、また、雨が降ると水溜りになり毎回困っています。生活道路の整備は、市民の安全のためにも至急点検してください。

【取組状況】

要望箇所の歩道設置事業につきましては、東京都が管理している道路のため、東京都に対して要望してまいります。

また、信号機周辺の凹凸箇所につきましても、境界等確認を行ない、整備要望を行ってまいります。

担当課：建設課

「下水道の整備」についての取組

【ご意見等】

あきる野市草花に移り住んで40年になりますが、未だに下水道が完備されません。どうなっているのでしょうか。

【取組状況】

市では、市街化区域を優先に公共下水道整備を始めて平成13年度にほぼ完了し、引き続き市街化調整区域の整備を進めております。平成22年度末の下水道普及率は約91.4%となっておりますが、整備しなければならない市街化調整区域がまだ残っております。

このため、草花地区を含めた市街化調整区域の公共下水道整備については、限られた予算の中で、効率的かつ施工が可能な地域から進めてまいります。

担当課：下水道課

「両替サービス」についての取組

【ご意見等】

銀行出張窓口（りそな銀行）で両替を依頼したが、そのような業務は行っていないと断られました。両替のサービスをしてほしい。

【取組状況】

各市の状況を調査するとともに、両替え希望者数等を把握し、必要性について検討してまいります。

担当課：会計課

「小学生保護者への対応」についての取組

【ご意見等】

小学校で児童の問題が起こったとき、学校と教育委員会の対応が悪かった。きちんと話を聞こうとする姿勢が足りず、年度が変わるまで、のらりくらりと引きのばされた印象が強い。

【取組状況】

教育委員会では、これまでも保護者・市民からの意見・要望に対して、各学校から情報を収集し連携して、誠実に対応してまいりましたが、このような意見・要望が寄せられたことを真摯に受け止め、今後も引き続き誠実に対応してまいります。

担当課：指導室

「公民館の休日の体制」についての取組

【ご意見等】

公民館を土日に利用しています。窓口業務を利用するにあたり、正職員の方による土日の窓口業務の対応は市民サービスの一貫性として必要だと思いますので御一考いただきたい。

【取組状況】

公民館は午前9時から午後10時までと開館時間が長く、すべての時間帯に職員を配置するのは難しく、土日及び夜間の窓口業務については、受付業務を業者委託し職員同等の窓口サービスを提供できるようにしております。

また、委託業者とは毎日連絡を取り合い、引継ぎ業務を確実にし、窓口サービスに支障のないよう努めてまいります。

しかしながら、委託業者では判断できないこともあるため、その内容について検討を重ね、公民館運営がより効率よく推進できるよう更なる市民サービスに努めてまいります。

担当課：公民館

「秋川体育館の休日の体制」についての取組

【ご意見等】

日曜日に秋川体育館に用事があり伺いましたが、日曜日で職員が不在で非常勤職員の対応であったため、用が済みませんでした。なぜ職員が出勤していないのですか。

【取組状況】

秋川体育館では、以前一定期間、平日の夜間及び土日に職員が出勤する必要性を検証したところ、業務運営支障が無かったことから、管理経費縮減のため、貸し館業務（受付、貸出し）を民間業者に業務委託を行っております。

なお、委託業務中の処理できない事案は、体育館の担当職員へ連絡し対応をしていますので、お急ぎの要件がある場合は、窓口にてご相談ください。

担当課：体育課

「体育施設の案内表示」についての取組

【ご意見等】

五日市ファインプラザのプールの利用時間の印刷文字が小さすぎるので、利用者に分かりやすく大きくしてほしい。

【取組状況】

五日市ファインプラザ利用者への周知は利用案内パンフレットの窓口配備と施設内案内表示を、1階フロア入口付近券売機近くの掲示板と地下1階のプール入口付近の2か所にございます。

パンフレットについては、文字等の校正で見やすくし、掲示板についてはスペースに限りがありますが、出来るだけ見やすいものに改めていくように指定管理者へ指示してまいります。

担当課：体育課

「図書館の開館時間」についての取組

【ご意見等】

図書館の開館時間をもう少し早くしてほしい。

【取組状況】

図書館は、昼間利用できない学生や会社員などを含め、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう、職員の勤務時間をずらして少ない人数での効率的な運営に努めております。また、朝の開館時間については、平成15年にそれまでの10時30分から10時に変更しております。

開館時間を更に早めることについては、開館準備である回送資料の集荷、書架の整理などがあることから、現状で対応することができませんが、今後の検討課題とし、引き続き利用者のニーズを把握しながら、利用者の視線に立ったサービスを心がけてまいります。

担当課：図書館

「秋川キララホールの施設管理」についての取組

【ご意見等】

秋川キララホールの座席に長く座っていると身体がかゆくなる。座席のクリーニングはしているのか。

【取組状況】

音楽ホールでは、座席の材質や状態も音響に影響を及ぼすものであるとの考えに基づき、管理をしております。

秋川キララホールの座席は、イベント終了ごとに清掃員が清掃、点検を行っております。また、年一回、専門業者による座席の保守点検を実施しており、座席に問題があれば、その都度、取替えや、取り外してのクリーニングを行うなど対応を行っております。

今後は、来館者からのご意見などを踏まえ、より一層の施設管理に努めてまいります。

担当課：秋川キララホール

【ご意見等】

秋川キララホールの映画スクリーンが波打っている状態なので、平らに直してほしい。映画が見づらかった。

【取組状況】

秋川キララホールのスクリーンは、主に講演会やパネルディスカッション等での資料やデータの投影用として利用されております。

このため、二部構成のイベントなどで、会場の模様替えなど、セッティング、片付けのための簡易さを重視し、ロール式のものを採用しております。一方で固定式でないため、ご意見のような弊害もごございます。

映画上映を行う主催者には、申込時、打合せ時にこの旨を説明しており、多くの場合は、別途、独自に上映用のスクリーンを設置し、映画の上映を行っております。

当館は、本来音楽ホールであり、さまざまなアーティストの舞台装置に対応するため、固定式のスクリーンを常設することは困難でありますので、今後もキララホールのスクリーンの特性、上映した場合の弊害をよく説明し、ご理解をいただきたいと思います。

担当課：秋川キララホール