

平成22年度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。

「広報の掲載内容」についての取組

【ご意見等】

広報あきる野に各課の受付時間を載せていただければ保管しておけます。時間外の窓口業務については、認知度が低いと思われるので、もっと周知して多くの市民が利用できるようにした方が良いでしょう。

【取組状況】

広報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しました。今後は、欄外を利用するなど、継続的に掲載できるように努めます。また、市庁舎以外の市の施設の業務時間についても、掲載方法を検討していきます。

担当課：市長公室

「庁舎の管理」についての取組

【ご意見等】

市民課窓口の前の待合所（ソファの所）が暗くて狭い。イスをもう少し増やしてください。

【取組状況】

アトリウム（吹き抜け空間）により、自然採光を取り入れ、開放感ある待合所となっています。昼間暗い時や夜間開庁では、行燈やメタルハイドランプ（投光器）により対応しております。これからも、来庁者の皆様にご不便をおかけしないように対応してまいります。

また、待合所については、ロビーの面積や通路など安全性を考えると現状のままでも対応していきたいと考えております。

担当課：総務課

「庁舎内の案内」についての取組

【ご意見等】

市役所で行き場所が分からず、困っていても誰も気にかけてくださりませんでした。誰かに聞かなくても分かりやすい案内板があるといいなと感じました。

【取組状況】

現在、1階東西の入口に案内板、各階エレベーター前に各階の案内板、各課前通路に課名入り看板、カウンターに卓上看板を設置するとともに1階案内所

に職員等を配置して来庁者への案内をしております。案内所にいる職員等には、来庁者の方で、玄関で立ち止まっている方、案内板を見ている方には積極的に声をかけ、案内するよう指導しております。

担当課：総務課

「電話対応」についての取組

【ご意見等】

市役所の電話を取り次ぐ女性が、いつ電話しても不快な感じを与える態度で接しています。男性の電話取次ぎの方が親切で感じがいいので変えてほしいです。

【取組状況】

電話交換手には、電話の取次ぎにおける言葉使いについて、常に電話の相手に対して不快感を与えないよう指導をしているところです。

今後指導を徹底して不快感を与えないよう気をつけて対応してまいります。

担当課：総務課

【ご意見等】

以前電話で高齢者支援課に問い合わせをした際、冷たい言い方をされ、とても不愉快な思いをしたことがあります。お名前を尋ねたのですが、はっきり答えませんでした。窓口なら名札を付けているので判ったでしょうが、電話だと判りません。応対したとき、きちんと名前を伝えていただきたいと思います。

【取組状況】

定期的に職員に対して親切・丁寧な電話対応をするよう指導しておりますが、再確認し、更に親切・丁寧な対応をするよう徹底いたします。

担当課：高齢者支援課

【ご意見等】

電話で検診の問合せをしたとき、申込書をいつからなら取りに行けるかハッキリ答えられなくて、二度手間になったことがあった。一言で済むことがなぜ言えないのか、分からないなら確認してからとなぜ言えないのか、不親切。

【取組状況】

検診の申込書の配置時期については、できる限り早く事業を計画、決定して、職場内の共通認識を図るとともに市民へ周知していきます。

また、制度改正等により、やむを得ず、明確に回答することができない場合は、確認次第、連絡する等の対応を徹底していきます。

担当課：健康課

「庁舎の分煙対策」についての取組

【ご意見等】

市役所を訪れた際、大勢のひとが出入りする玄関のそばに喫煙室があるのにびっくりしました。公共機関のほとんどが禁煙となっている時代です。健康なまちづくりのために禁煙化をお願いします。

【取組状況】

分煙を基本に庁舎内の施設整備を行ってきましたが、受動喫煙防止の徹底を図るとともに喫煙場所を削減し、庁舎内全面禁煙に向けて他市の状況を見ながら社会的要請に応じてまいります。

担当課：総務課

「交通対策」についての取組

【ご意見等】

市役所への車の出入り時に、五日市街道の交通量が多く、危険を感じる場合があります。是非信号機を設置してください。事故が起きないと設置しない事例があると聞きます。

【取組状況】

信号機設置については、以前から検討していますが、交差点の信号機から距離が近いことや五日市街道の円滑な交通の阻害となることもあり難しいため、当面の措置として、昨年出入り口を円滑にするための隅切り工事や電柱の移設等を行い改良いたしました。

担当課：総務課

【ご意見等】

秋川駅前大通りのセンターラインを横切る人が多く見受けられます。いつしか大きな事故が発生する恐れがあります。何らかの対策を講じる必要があると思います。

【取組状況】

駅前交番などに対応を依頼します。また、交通マナーの向上について、広報等で周知していきます。

担当課：地域防災課

「職員研修」についての取組

【ご意見等】

市役所は、市民にとって一番信頼したいところですので、職員の教育を今一度お願いします。

【取組状況】

市では、職員の勤務能率の発揮や増進を図るため、職員研修に関する基本方針や年間の実施計画を策定し、研修を実施しています。

基本方針では、職員一人一人が社会情勢の変化をしっかりと捉えて、業務に関する知識や技術の修得に努め、能力開発に積極的に取り組むことを掲げています。また、実施計画に基づき、職場外研修（独自研修、派遣研修）、職場研修及び自己啓発研修を実施し、職員の能力向上を図っています。

このような方針や計画に基づき、市民サービス向上に資するよう全職員が職員研修に取り組んでいます。

担当課：職員課

「防災行政無線」についての取組

【ご意見等】

「防災あきる野」の放送が聞き取りにくいので、どの地区が火災なのか判らないことが多い。調査・研究して、改善していただくようお願いします。施設の音量、放送者の声質、話し方、女性の放送などで改善されると思います。

【取組状況】

聞き取りにくい地域については、指摘を受けた時点で、調査を行って対応していますが、全てに対応することは困難な状況であり、そのための対応策として、「あきる野安心メール」の配信を行っています。また、通常放送は女性ですが、日曜日や夜間については、消防署で対応していることから女性の放送は難しいのが現状です。

担当課：地域防災課

「災害対策」についての取組

【ご意見等】

住宅地内の土砂くずれに対する対応は、周辺住民に明確に伝えてほしい。

【取組状況】

住宅地内で土砂くずれがあった場合には、周辺住民に対して情報を的確に伝えるよう心掛けます。

また、土砂災害に対しては、警戒区域の指定の説明会を行っており、その中で災害状況をはじめ、対応についても説明しています。戸倉・小宮地区、五日市地区区及び増戸地区の説明会は終了しましたが、調査が終了していない地域についても調査終了後、同様の説明会を行います。

担当課：地域防災課

「自転車駐輪場」についての取組

【ご意見等】

駅前駐輪場の自転車を管理する人が、丁寧に整理して見た目はきれいなのですが、出すときに皆さん苦勞しています。もっと出し入れしやすくしていただけたらと思います。

【取組状況】

現在の状況は、利用者（利用台数）が収容台数を上回っている状況であることから、指摘されているような状況になっています。駅に近い方の利用自粛を呼びかけるなどの取組を行うとともに、管理人に対してできるだけの指導を行います。しかし、利用台数が減少するなどの改善は困難であると考えています。今後は、他市における駅前駐輪場の状況や対応を調査・研究してまいります。

担当課：地域防災課

「町内会・自治会」についての取組

【ご意見等】

- ・ 町内会・自治会長の負担が大きいので軽減策を考えてほしい。回覧物の枚数ごとの区分けは非常に助かっているが、民生委員、国勢調査委員、その他の委員の推薦などはかなり厳しい。
- ・ 自治会で行っている月に一度の清掃について、お年寄りが増えてきている上に、参加する人が減ってきている。清掃範囲も広く、市の方で何とかできませんか。

【取組状況】

内容については、十分認識はしています。しかし、地域の実情を一番把握し、地域のリーダーである町内会・自治会長に、今後もお願いすることは出てくると思います。なるべくご負担を掛けないように検討はしていきたいと考えています。

清掃については、できる限りのご協力をいただければありがたいことですので、自治会内でお話し合いをしていただき、決めていただきたいと思います。

担当課：地域防災課

「窓口対応」についての取組

【ご意見等】

- ・ 窓口で受付をした後に、時間がかかる場合は、その旨の説明を行うなどの心遣いを見せてほしい。
- ・ 市民相談に行ったのですが、職員の態度が上から目線で偉そうだった。

【取組状況】

市民課は、市民と接触の多い職場であるため、窓口の対応には特に注意をし、

笑顔（気持ちの良い対応）、迅速（てきぱきとした対応）、安全（確実な対応）な対応を心掛けております。どんな時でも親切・丁寧な対応をするように朝礼の中で、市民課職員全員に指導をしています。再確認し、更に親切・丁寧な対応をするよう徹底いたします。

担当課：市民課

【ご意見等】

五日市出張所は仕事が遅い。市役所の方が親切丁寧に仕事をしてくれるのでそちらを利用します。

【取組状況】

常に迅速、正確で、親切・丁寧な窓口対応と来庁者への挨拶を心掛けるよう職員へ指導しています。職員間でも事務作業や窓口対応について、確認し合いながら業務改善に努めてまいります。

担当課：五日市出張所

【ご意見等】

- ・ 職員から「支払いがされなければ差押えですよ」の言葉が二度三度出ました。そうならないために相談しているのにとおもいましたが、事務的に対応する態度に腹が立ちます。
- ・ 税金を滞納していて払込みに行ったときに、職員の態度がちょっと冷たかったように思います。こちらも引け目を感じておりましたので、なんとなくそんな感じがしたのかもしれませんが、気をつけていただきたい。

【取組状況】

納税相談で「差押」の話をするのは、納税制度を正しく理解していただくためにあえて説明しています。何回も約束を破るなど意識の低い方には、本当に差押えにならないよう繰り返し忠告しています。

窓口対応については、毅然とした態度で対応しながらも、信頼感、安心感を持っていただけるよう努力いたします。

担当課：徴税課

【ご意見等】

難病の件で伺ったとき、係の人が内容を理解できず、次の人が来てもまた分からず、次の人を呼ぶようなことがありました。勉強不足だと思いました。

【取組状況】

障がい者や難病についての制度改正、手続変更等の際には、課内の職員全員に周知を図り、共通認識を持った上で業務に取り組んでいます。しかし、その制度は多種多様であり、1人の職員がすべてを把握するには限界があり、時として専門性を必要とする場合がありますので、ご理解いただきたいと考えています。

今後も、窓口対応は、3S運動（①スマイル…気持ちよい対応、②スピード…てきぱきとした対応、③セーフティ…確実な対応）を実施するとともに、必要に応じて職場研修を実施してまいります。

担当課：障がい者支援課

【ご意見等】

子育て支援課を尋ねた際、他行政ではあるサービスがあきる野市にないことを告げられた。やむを得ないがあまりに冷たく「ありません、できません」だったので、二度と行かなくなった。

【取組状況】

毎日、朝礼で職員に対して、親切・丁寧な対応をするよう指導していますが、再確認し、更に親切・丁寧な対応をするよう徹底いたします。

担当課：子育て支援課

「施設の貸出し」についての取組

【ご意見等】

「五日市会館」「まほろばホール」などを利用する際、時間間際になっても立入禁止の柵が置いてあったりして、職員に利用認識度がないことで不快に感じるものが数回ありました。使用料を払っているので、当日の時間前に確認しておいてほしいと思います。

【取組状況】

立入禁止の柵は、常時置く必要性がないため、撤去いたしました。今後は、施設利用者に不快な思いをさせないように心掛けてまいります。

担当課：五日市出張所

「プライバシーへの配慮」についての取組

【ご意見等】

徴税課で相談している人を見ましたが、お金や家のことなど、プライバシーの配慮がなっていないと思います。後ろで待っている人などに大きな声で聞こえるなど、職員に問題があると思います。相談している人がかわいそうです。顔を見えなくするなど、個室や仕切りをしてみたいかがですか。

【取組状況】

建物の構造や課の配置から個室での対応は不可能と考えています。仕切りは簡便な方法なので、早急に対応することにし、2月に取り付けました。

担当課：徴税課

「公害対策」についての取組

【ご意見等】

アイドリングの煙に非常に悩んで迷惑しております。広報あきる野にアイドリングストップについて、毎月必ず載せてほしい。

【取組状況】

アイドリングストップについては、東京都の環境確保条例で運転者に義務付けられています。毎月広報に掲載することはできませんが、今後もホームページなどで周知を図ります。

担当課：環境課

「ごみ収集業者への指導」についての取組

【ご意見等】

ごみ収集業者で働いている社員でごみ袋を購入せず、スーパーの袋で持参して車に入れている方がいるようです。各家庭でのごみ袋代はコストがかかります。業者への指導、スタッフへの指導もしていただきたいです。

【取組状況】

指摘された点について業者に確認しましたが、そのような事実はないとのことでした。しかしながら、疑いが持たれること自体問題があるので、業者に注意を促しました。

担当課：環境課

「ごみ袋の改善」についての取組

【ご意見等】

ごみ袋がすぐに破れる。材質を検討してほしい。

【取組状況】

ごみ袋はポリエチレン製ですが、使いやすさや処理等を考えると、変更することは難しいと考えています。

担当課：環境課

「事務改善」についての取組

【ご意見等】

年1回配られるごみ収集カレンダーに市役所窓口の時間等を記入していただくことを望みます。

【取組状況】

全ての施設となると無理がありますが、市役所の開庁時間を載せることは可能なので、検討します。

担当課：環境課

【ご意見等】

子供の予防接種について、初めに予診票が冊子として送られてきますが、それぞれの時期に合わせて、その都度該当する予診票を送ってほしい。以前住んでる市では、その都度送付されて、とても分かりやすかった。

【取組状況】

集団の予防接種は、接種対象者に勧奨通知を送付しています。

個別の予防接種は、対象者により受ける予防接種の種類や時期が違うため、予診票を時期に合わせて送付することは、大変難しいと考えており、出生時に一括送付しているのが現状です。

担当課：健康課

【ご意見等】

図書館での本の貸出しや返却業務を市民が自分自身で手続きができれば良いと思います。

【取組状況】

利用者自身で貸出手続きができる自動貸出機の設置については、次に図書館システムを切替える平成26年度に、中央図書館について実施できるよう図書館事業計画に位置付けています。現在その準備として、全ての図書資料にICチップを貼付する作業を実施しております。また、今後は入れ替えるシステム等の調整を進め、計画どおりに実施できるよう取り組んでまいります。

担当課：図書館

「ポイ捨て対策」についての取組

【ご意見等】

秋川駅前の景観はとても良いが、もったいないことにポイ捨てが多い。東秋留駅前もボランティアの人がごみ拾いをしているが、一向にポイ捨てが減らない。どうにかいい対策はないのか。

【取組状況】

ポイ捨ての禁止については、既存の条例などで理念は示されており、規制するよりも市民が主体的にきれいなまちづくりに取り組むことが望ましいと考えています。まずはボランティア活動を推進していくものとし、条例を制定して規制することは考えておりません。

担当課：環境課

「農業の振興」についての取組

【ご意見等】

- ・ ファーマーズセンターの食堂などに、あきる野市で採れた野菜などを使った料理をメニューに加えて、あきる野市の特産品をアピールするなどの工夫をしてみてもどうでしょうか。
- ・ 広報に特産品を紹介するコーナーを作ったり、市役所のロビーに八王子市役所のような展示スペースを設けるなど、認知度を上げたら良いと感じます。費用対効果は分かりませんが、地元の特産品に対する購買意欲の一手になればと思います。

【取組状況】

秋川ファーマーズセンター内の「るの亭」の料理は、あきる野産と仕入れの野菜とで調理をしているのが現状です。今後、「あきる野」がイメージできるような新たなメニューの要望をしていきます。

特産品の紹介については、消費者へPRし、需要の拡大に取り組むことにより、生産量の拡大につながり、市民があきる野農業の応援団となるような案と考えますので、4月15日の広報に「のらぼう菜」を掲載いたしました。

なお、今後も特産品の紹介を行う予定です。

担当課：農林課

「観光事業の改善」についての取組

【ご意見等】

- ・ 秋川河川公園バーベキュー場は綺麗であるが、ごみが多く、道にポイ捨てが目立つ。また、夜間の花火なども多く迷惑することが多い。
- ・ 瀬音の湯、その他割引のきく浴場などは、市役所まで割引券をもらいに行くのが大変ですので、現地で証明ができる物を見せて、入浴させてもらいたいです。秋川橋のバーベキュー場は市民に対して、割引を考えてもらいたい。

【取組状況】

道へのポイ捨てが、秋川橋河川公園の利用者であるかどうかの特定は難しいと考えますが、利用者に対しては施設内でのごみ処理を徹底しています。今後も徹底に努めるよう指導していきます。夜間の花火に関しては、施設内に花火禁止の表示をしていますが、今後は五日市警察署に巡回等の協力を依頼します。

国保温泉施設の割引利用券などについては、保険証番号を付番しているため、市役所で発行していますが、今後、保険証の提示での入浴や割引券の発行場所の拡大について、瀬音の湯の管理会社と協議していきます。

バーベキュー施設の割引については、人の入場料は無料であり、自動車の駐車に係る料金の性質が、環境保全のための環境保全協力費であるため、割引にはそぐわないものと考えています。

担当課：商工観光課

「事務室の整理整頓」についての取組

【ご意見等】

市役所の南側の道路をよく通りますが、いつも思うのは窓側のダンボールや書類が丸見えで整理整頓されていないように見えます。もう少しスッキリしてほしいものです。

【取組状況】

今後ご不快な思いをされないよう、整理整頓に努めてまいります。

担当課：生活福祉課・障がい者福祉課・高齢者支援課

「検診時の対応」についての取組

【ご意見等】

子供の健診に行った際、ある保健師の心ない発言が親としては傷つく発言でした。その一言で、自信を無くしてしまう人もいます。全ての保健師さんがそうではないと思いますが、発言には気を付けた方が良いと思います。

【取組状況】

事務従事者研修・研究会などで指導を行っています。また、対処法などについては、育児相談や電話相談など個別の相談により状況に合わせた指導を行っていますが、再確認し、親切・丁寧な対応をするよう徹底いたします。

担当課：健康課

「公園の管理」についての取組

【ご意見等】

- ・ 公園の整備美化が十分でない。枝や雑草の除去は業者がやっている様だが、東山公園等いいかげんな整備となっている。(雑草は適当に刈り、ゴミもきれいに片付けていない)
- ・ 古くからある公園のトイレや遊具の見直しをして欲しい。清水公園は見通しも悪く、木も多い。水もきたない。排水口がさびている。ブランコ裏のレンガもくずれそうで危険です。

【取組状況】

公園の植栽管理については、定期的な剪定作業を市内の造園業者に委託し、日常の除草、清掃作業及びパトロールはシルバー人材センターに委託している状況です。職員もパトロールを行っておりますので、この中で清掃作業等の不備があれば、委託業者への指導等を適切に対応していきます。

市内の公園施設については、昨年7月から8月にかけて遊具等破損して危険な箇所や施設の改良が必要な箇所を確認する総点検を実施し、9月から随時修繕を行っているところです。今後も引き続き予算を確保しながら、修繕を行っていきます。

担当課：管理課

「道路の管理」についての取組

【ご意見等】

- ・ 道の破損箇所の電話に対する対応がちょっと遅すぎる気がします。
- ・ 多西児童館の入口付近の路面に設置された「ガラス製の突起物」について、自転車で通った際に乗り上げて、転倒しそうになったことや徒歩でつまずき捻挫しそうになった。至急確認して撤去するか改修してほしい。

【取組状況】

道路破損箇所の修理については、破損状況により市で直接補修を行う場合と市内業者へ補修を依頼する場合がありますので、対応に要する時間がかかる場合があります。

多西児童館入口付近の道路路面標識については、児童館入口のため子供たちが出入りするため注意喚起するために設置したものです。現状は、路面標識が突起して設置されておりますので、路面標識の改修・変更を検討したいと思っております。

担当課：建設課

「雑草の対策」についての取組

【ご意見等】

街路樹の根本から雑草がはびこり、せつかくの景観が損なわれます。河川敷の遊歩道にも夏草が覆いしげり危険です。時には刈り取られていることもありますが、安全のために早めの対策をしてほしいです。

【取組状況】

植栽ますの除草については、春、秋の年2回、予算の範囲内で計画的に各路線の除草を行なっております。

また、市では、平成23年度より道路施設の管理を市民の皆さんが参加できるアダプト制度を開始しますので、市民の皆さんと協働で綺麗な道路を作ってまいりたいと考えております。

河川沿いの遊歩道の草刈りについては、秋川、平井川の河川を管理しています東京都西多摩建設事務所が行っております。草刈りの回数を増やすのは、限られた予算の中で難しい状況と考えますが、市民の皆さんが安全に利用できる遊歩道を確保するため、草刈りの施工時期については、東京都に要望し、安全な遊歩道の確保に努めたいと考えております。

担当課：建設課

「不審者情報等の提供」についての取組

【ご意見等】

学校と学童がバラバラに管理されていて、不審者情報が学校側に伝わっていても、学童側には伝わっていないため不安です。(いじめの件でも同様です。)

【取組状況】

あきる野市立小・中学校が不審者情報を把握した場合には、「不審者の種類」や「発生日時」、「発生場所」、「発生の状況と不審者の特徴」等を共通のファックス用紙にて、市内の各小・中学校、市教育委員会、福生警察署及び五日市警察署に情報提供するとともに、市教育委員会より児童課を通して、市内の各学童クラブにその情報が伝えられます。

また、学童クラブが不審者情報を把握した場合には、児童課から市教育委員会を通して、市内の各小・中学校、福生警察署及び五日市警察署にその情報が伝えられます。

あきる野市立小・中学校におけるいじめ等の情報については、学校と市教育委員会の連携のもと、関係者の了解を得るとともに個人情報に十分に配慮しながら、関係諸機関への情報提供を行っております。

関係諸機関における情報共有のあり方については、今後もさらに改善を図りながら、連携した対応ができるように努めてまいります。

担当課：指導室

「東部図書館エルの施設整備」についての取組

【ご意見等】

東部図書館エルは、学生の話し声が響いて気になりますので、中央図書館のような勉強の場を設けられるといいのですが。

【取組状況】

中学校の定期試験前になると数多くの中学生が来館し、一般のお客様にご迷惑をかけることもあります。東部図書館エルでは、通常2階の学習室を毎日開放していますが、中学生の来館が多い期間は、エルホール、会議室等の利用がない場合に限り、学習室として開放して一般の方になるべくご迷惑のかからないよう対応していますが、更に利用者マナーについて、周知してまいります。

担当課：図書館

「図書館の運営」についての取組

【ご意見等】

図書館は毎日開館する工夫が必要。休みが多すぎる。

【取組状況】

日々利用する図書館は、毎日開館することが望ましいと考えておりますが、開館日数を増やすと直接経費の増大につながることから、中央図書館開館に伴い中央図書館の休館日を金曜日に変更し、祝日開館を行うことによって、あきる野市図書館4館のネットワークの中で毎日開館を実施しております。また、臨時休館にして実施する蔵書点検も各館ずらして行い、全館休館にならない工夫をしています。

担当課：図書館