

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要	回答(対応)内容の概要	担当課
7月	市民生活(暮らし)	高知市内の標識やその標記、交通に関して	<p>1 外国籍の方に優しいまちづくり 標識や案内が分かりづらいため、ピクトグラムや絵文字を併用した案内や、世界共通の数字を効果的に用いて、外国籍の方々にも暮らしやすいまちづくりをしてほしい。</p> <p>2 公共交通機関の多文化共生化 国際交流員の方々に対してインタビューした中で、移住によって車を持っていないこと多い外国籍の方々にとって公共交通機関へのイントロダクションがほぼ皆無であるとの意見が一番多かった。国際交流協会の相談窓口はあるが、外国籍の方々にとって日本人は冷たい印象があり、乗客には聞きづらいようだ。ネットやSNSを通じた質問コーナー開設など、敷居の低い丁寧な窓口を設けることは急務である。また、その際には十分な広報をお願いしたい。</p> <p>3 外国籍の方が相談しやすい場所の作成 外国籍の方が相談しやすく、理解しやすい、丁寧な対応のできる窓口が必要ではないか。</p>	<p>高知市の多文化共生に関してご提言いただき、ありがとうございます。次の3点について回答いたします。</p> <p>1 ご提案いただきました「ピクトグラムの併用」につきましては、まずは外国人の視点でどういった箇所が分かりづらく、どんな状態なら分かりやすいのか、どんな場面で暮らしづらいと感じるのかといった現状を具体的に把握し、どのように改善していくかを検討する必要がありますと考えております。</p> <p>本市に配属されている国際交流員や、外国住民の皆様からのご意見を参考に、今後、改善に向け関係機関等と協力しながら検討してまいりたいと思います。</p> <p>2 まず、交通事業者の取組についてですが、高知市には、公共交通機関として、とさでん交通(株)が運行している路線バス・路面電車がございまして。とさでん交通(株)では、近年外国人利用者が増加していることから、ホームページ、路面電車の案内板・パンフレットの多言語化(英語・中国語(簡・繁)・韓国語)を実施しています。</p> <p>また、現在、順次導入を進めている新型の低床式路線バスでは、車両の行先案内表示にローマ字表記を行っております。</p> <p>次に、高知市を含む県内33市町村で形成する「れんけいこうち広域都市圏」の取組として、平成31年3月1日からAIを活用した外国語観光案内システム「tosatrip」の運用を開始しております。このシステムはSNS上でのチャット型自動応答機能によって、観光・グルメ情報・外貨両替所の情報や目的地までの交通手段も多言語でタイムリーに発信することができるシステムであり、外国人観光客だけでなく、在住する外国人の方にとっても手軽で便利なツールとなっております。YouTubeでPR動画も配信しておりますので、ぜひご覧ください。</p> <p>また、インバウンド観光推進事業の一環として、平成31年3月29日、高知市帯屋町にオープンした外国語対応観光案内所(こうち観光ナビ・ツーリストセンター)においても交通機関に関する情報提供を行っております。</p> <p>これらの取組はまだ十分とは言えない状況ですが、今後も外国人の方、高齢の方、障害をお持ちの方など、すべての人が利用しやすい公共交通の利用環境の整備を着実に進めていこう、交通事業者とも連携して取組を進めてまいります。</p> <p>なお、ご提案いただきましたように、公共交通機関を利用したい外国人の方に対して、必要な情報がどこで手に入るのかを分かりやすく示すことは、重要なことですので、パンフレット等の情報が入手可能な場所の配置や広報等についても、今後、再検討していきたいと考えております。</p> <p>3 外国人の方の相談窓口としては、今年5月31日に高知県外国人生活相談センターが開所されました。同センターは、改正入管難民法の施行により増加が見込まれる外国人の方が安心して生活できるように高知県により設置されたもので、運営は高知県国際交流協会に委託されており、翻訳機(74言語)や電話通訳サービス(17言語)を使いながら、外国人の方の生活全般の相談を受け付け、必要に応じて専門機関へ繋ぐなどの支援を行っております。</p> <p>この「高知県外国人生活相談センター」の運営について協議をするセンター運営協議会は、行政のほか医療、福祉、労働、金融、不動産などの24機関で構成されており、高知市も参画しておりますので、今後さまざまな情報や課題を共有してまいりたいと考えております。</p>	総務課 暮らし・交通安全課

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要	回答(対応)内容の概要	担当課
7月	市民生活(くらし)	交通事故から子供を守る目的で通学時間に各場所に大人を配置してほしい	<p>私は、仕事の都合で全国いろいろな場所に住んでいますが、高知以外の地域では通学時に信号などに大人の方が立っておられません。高知市ではそういうことはされないのでしょうか。</p> <p>昨今悲惨な事故がニュースで取り沙汰されており、事故防止の観点などから、小学校などと連携されご検討をお願いします。</p> <p>ちなみに私に小学校の子がいるわけではありませんが、私の家の近くが交通量がそこそこ多い通りになっており、危ないなと思うことがあり、高知市でも老人の暴走のニュースも拝見し、万が一の事故が起きてはいけないと思ひまして対策をお願いします。</p>	<p>本市の交通安全活動は、多くのボランティア組織のご協力をいただきながら取組を続けております。なかでも高知市交通安全指導員は、市長から委嘱を受け、各小学校区内の交通安全活動の中心的実践者として、地域での交通安全の街頭指導を行っていただいております。市内で191人登録されています。</p> <p>また、各小学校区には、先ほどの交通安全指導員に加え、交通安全母の会、町内会、学校PTA、保育・幼稚園、老人クラブ等地域の諸団体が構成された「校区交通安全会議」が組織化されており、各校区の通学路上で早朝、夜間、自転車の街頭指導を行っていただいております。</p> <p>続きまして、学校と行政が連携をした交通安全の取組の一例として、通学路合同点検についてご紹介をさせていただきます。この事業は、毎年、各高知市立学校が通学路の危険箇所を抽出し、高知市教育委員会が事務局となりまして、教育委員会、学校、道路管理者、警察の4者等で現地に出向き合同で安全点検を実施しているものです。その結果、道路管理者による歩道の柵の設置・グリーンベルト舗装などや警察による歩車分離信号・横断歩道の設置等のハード対策、警察による交通違反の多い場所の取り締まり、学校による児童生徒への交通指導等のソフト対策が実施されてきました。お住いである小学校区につきましても、本年度も実施いたしました。</p> <p>また、〇〇小学校では、毎月20日前後の交通安全の日において、教職員やPTA役員、保護者の協力していただける方で、25か所以上で見守りや自転車の乗り方などの街頭指導を早朝や夜間に行っており、警察等とも連携をとり、安全パトロールを実施しています。</p> <p>人員の関係上、毎日の取組には至っていないところがございますが、ご提案いただきましたように、今後も子どもたちの交通安全につきまして引き続き地域の皆様、学校、行政と連携した取組を行ってまいりたいと考えております。</p>	くらし・交通安全課

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要	回答(対応)内容の概要	担当課
8月	市民生活(暮らし)	バス運行及び街灯設置に関すること	<p>1 浦戸小教員の負担軽減のため小さいバスを使って浦戸保育園手前まで運行してはどうか。 浦戸小は特任校のため、教員が浦戸ふれあいセンターまで教員が送っています(往復で10分、雨ですとその倍かかります)。案として、バスが運行している朝・夕の一往復小さいバス(医大線で使用しているバスは10月1日で南国市へ移管します。使用用途がなければ、そちらへ回してもらいたい。浦戸保育園手前まで運行してもらおうと教員の負担軽減に繋がるかと思います。</p> <p>2 路線のコンパクト化、県庁前のバス留置等について はりまや一県庁間でバスターミナルを設置する代案として、長浜一高岡に運行している路線を縮小すると、桂浜一県庁前(市役所)一ひろめ市場一高知駅前間は県庁前の留置がなくなると思います。路線をコンパクト化し、それ以外は棧橋車庫へ終点すれば代用できると思います。(※留置:時間調整(時間待ち)のための停車)</p> <p>3 高知駅バスターミナルについて(桂浜線の乗降場を南へ、MY遊バスを北バスターミナルへ移設してほしい) 高知市の桂浜一高知駅バスターミナルを路面電車の所に移設できないか(北バスターミナル→南バスターミナルに)。観光客、利用者は、看板を見て移動しますので、役所で考えているのとは違い人の流れを見ず、一般の意見を聞かずに決めるのはどうか。 MY遊バス(駅北口乗り場)、タクシー(高知駅南口乗り場)に移設し、高知駅をぐるりと回るとかはどうかと思う。 (※追加の案として、観光バスの龍馬含む3者像前の乗り場を高知駅南口に移設してはとの話がありました。) 観光バスも同じことです。MY遊バスは隣のタクシー乗り場、路線バスはコーナンに移設してもらいたいです。</p> <p>4 桂浜発着場のMY遊バスは屋根がない。改善してほしい。 屋根付きあり、桂浜発着場のMY遊バスは時刻表があっても屋根付がありません。改善してほしいです。</p> <p>5 「桂浜」から「龍馬記念館前」まで2～3分かかるはずなのに、時刻表で1分(差)となっている。調査してほしい。 桂浜から龍馬記念館の時刻表ですがバスでどんなに行っても2～3分かかるが、1分で行ける訳ありません。調査してください。</p> <p>6 街灯について 土佐塾中高への上り口を通り、南へ抜ける市道に道路照明灯の設置を要望するもの。</p>	<p>1 浦戸地区は、平成29年10月からデマンドタクシーを導入していますが、桂浜⇄高知駅間は、路線バスも運行しています。 デマンドタクシーについては、特認校である浦戸小から児童の通学に利用したいとの要望があり、学校・保護者・地域住民と話し合いを行った上で、平成30年10月から対応しております。このため、浦戸小教員の送迎は、浦戸ふれあいセンターでの発着時に、子どもたちの安全確保のために、同校教員が付添いをしていただいているものです。 次に、バス路線の新設や延長等については、現在、バス事業者は、乗務員不足、利用者減少等に対応するため、路線の再編、縮小等を行わざるを得ない状況にあり、現状においては困難でありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>2 バス路線は、郊外拠点(長浜等)と市中心部を幹線バス、郊外拠点からさらに外縁部は支線バスとして、シンプルで利用者に分かりやすく使いやすい路線となるよう、事業者とともに再編を行っております。また、県庁前のバス待機の問題は、課題として認識しております。ご意見も参考にさせていただきながら、関係機関とも協議を行ってまいります。</p> <p>3 ご意見を、(公財)高知県観光コンベンション協会にお伝えしたところ、以下のような回答をいただきました。 高知駅でのバス乗降は、高知駅周辺の再開発の際、原則、北側のバスターミナルで行うことと決定された経緯があり、南ロータリーへの移設は困難であると考えております。MY遊バスは観光を目的としており、運行開始後約10年間、こうち旅広場で発着していることやバスのチケットをこうち旅広場で購入できることから、観光客の利便性を考慮して、現在の発着場から移動することは考えておりません。</p> <p>4 ご意見を(公財)高知県観光コンベンション協会にお伝えしたところ、以下のような回答をいただきました。 乗降場の雨除けの上屋設置については、これまで設置の要望等が寄せられたことはございませんが、地域住民の方から貴重なご意見をいただきましたので、今後、実際の乗客の皆様からも意見も伺いながら、必要性について検討してまいります。</p> <p>5 一般道路を運行する路線バスは、渋滞や天候によるダイヤの乱れが発生しますが、発車時刻前に出発(早発)をすることは法律で禁止されております(旅客自動車運送事業運輸規則第12条)。しかしながら、全てのバス停で、時間調整のための停車をするこ</p>	くらし交通安全課 道路整備課

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要 ① 土佐塾中高への上り口交差点から南側へ上り最初の橋の所 ② 鷺尾トンネルを南側に抜けたタイヤ館(TOYOタイヤ)の所	回答(対応)内容の概要 とはできませんので、各バス停の時刻表は余裕を持った設定となっている場合もあると思われます。 なお、とさでん交通株式会社では、バスこっちなどのデータ活用・分析により、運行の定時性確保のための取組を進めておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 6 道路照明灯は、交通量の多い幹線道路において、事故防止を図ることを目的に整備しております。今回ご要望いただきました、①土佐塾中高の上り口交差点から南側へ上り最初の橋の所につきましては、見通しの良い直線区間の橋梁であり、現時点で道路照明灯の設置は困難です。次に、②鷺尾トンネルを南側に抜けたタイヤ館(TOYOタイヤ)の所につきましては、今年度、カーブ付近に道路照明灯を設置する予定です。	担当課
9月	市民生活(くらし)	街灯及び歩道の設置について	南ニュータウン入口の交差点から南へ下った最初の交差点までの区間に街路灯がないため、1基ないし2基の設置を要望する。 また、鷺尾トンネル南出入口から春野運動公園へ行く交差点までの区間に歩道がないことから危険であるため、歩道の設置を要望するもの。トンネルから南ニュータウンまでの間を特に要望する。	道路照明灯は、交通量の多い幹線道路において、事故防止を図ることを目的に整備しております。今回のご要望箇所につきましては、概ね見通しの良い直線道路であるため、現時点で道路照明灯の設置は困難です。 歩道は、歩行者交通量の多い道路において、安全かつ円滑な交通を確保することを目的に整備しております。今回のご要望箇所につきましては、歩行者交通量が比較的少ない道路であり、また、用地確保等の問題があることから、現時点で歩道の設置は困難です。 今後におきましては、交通環境の変化、財政状況等に応じ検討してまいりたいと考えております。	道路整備課

平成31(令和元)年度 市民の声一覧(平成31年4月1日～令和元年9月30日)

受付月	分類	件名	市民の声の内容の概要	回答(対応)内容の概要	担当課
9月	市民生活(くらし)	「あかるいまち」掲載の地図に工夫を	<p>「あかるいまち」9月号6ページ「中央消防署を開署します」に使われた地図、鏡・土佐山を気にするあまり、中央部が大変見にくい。鏡・土佐山うちの北半分は人口が100人いるかどうかではなかろうかと思えます。高知市全体の地図は小さくして示し、それ以外の地域分をもっと拡大してください。市民への配慮が足りない地図は困ります。</p> <p>この開署のお知らせは見出しも工夫していただきたい。例えば「中央消防署10月1日開署」とし、青枠内に小さく「筆山町に」とすればベターです。「福祉避難所をご紹介します」も「市内に〇カ所 福祉避難所ご紹介」としたらいかがでしょうか。</p>	<p>このたびは広報あかるいまち9月号の記事の掲載内容に関する貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>まず、中央消防署開署の記事につきましては、ご指摘のとおり、管轄区域の変更箇所が明確に把握していただける地図を掲載することを検討させていただいておりましたが、春野にある現南部分署が南消防署になるなど、複数の変更が同時に行われることから、消防局との協議のうえで、市域全体の地図を掲載し、左側の説明文で補足をさせていただく形とさせていただきました。</p> <p>しかしながら、鏡・土佐山地区の北側については今回変更がありませんので、表現を工夫し、一部を省略することも可能であったと考えられます。今後は、最も伝えるべきことを意識し、編集をさせていただきます。</p> <p>また、6ページ下部にある福祉避難所の記事につきましては、小中学校などを指定した一般避難所とは別の目的と運用方針をもつことを、はじめて市民の皆様にご知らせするものであったことから、複数あった見出し候補のなかから協議し、もっとも親しみやすいものを選択させていただきました。</p> <p>今後も、設置施設の変更などを周知させていただくことも考えられますので、その際には、ご提案いただいた表現も参考に、検討をさせていただきます。</p> <p>いずれにいたしましても、今回のご意見により、掲載する地図や見出しは、市民の皆様への取り組みをご理解いただくうえで重要な要素であることを再認識させていただき、編集に関わるすべての職員と情報共有させていただきました。</p> <p>広報あかるいまちをご愛読いただいていることには心から感謝し、これからの記事編集に活かしてまいります。</p>	広聴広報課
9月	市民生活(くらし)	大きな石をのけてください	<p>9月に土佐山地区で、豪雨により発生した崩土や倒木、巨石により、市道が塞がれた。市の工事により崩土や倒木は撤去されたが、巨石が私有地に残されたままである。早急に撤去を要望する。</p>	<p>災害発生日には、巨石破砕する重機の手配ができなかったが、早急に道路幅員を確保するために崩土と倒木の撤去のみを行い、2日後に巨石を破砕し撤去しました。その間、大変ご迷惑をおかけしました。</p>	道路整備課 第二維持係(土佐山分室)