

2019年度 広聴のまとめ

町田市政策経営部広聴課(市民相談室)

目 次

1. 広聴課(市民相談室)業務の概要	2
2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)	
(1) 受付件数	4
(2) 相談方法(電話・来庁)	5
(3) 相談(男性・女性別)	5
(4) 相談時間	6
(5) 相談者の年齢区分	7
(6) 市民相談業務の内訳	8
(7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例	15
3. 相談業務－専門相談	
(1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移	21
(2) 各専門相談別件数(相談者居住地区別)	27
(3) 法律相談事後アンケート結果及び相談内容	30
4. 広聴業務(市政要望)	
(1) 市政要望件数と対応部署数	31
(2) 「要回答」対応部署集計	33
(3) 「要回答」の一例	34
5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務	
(1) 町田市代表電話・イベントダイヤルの動向(概要)	46
① 町田市代表電話の動向	47
② イベントダイヤルの動向	48
(2) 町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要	49
(3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数	50
(4) 代表電話実績	52
(5) 代表電話の各月の特徴的なお問い合わせ	53
(6) イベントダイヤル・イベシス実績	54
(7) イベントダイヤル・イベシスの各月の特徴的なイベントお申込み	55
(8) 申込人数が多かったイベント トップ5	56
(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5	57
(10) よくある質問と回答(FAQ)	58
(11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数	59
(12) よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10	60
6. 庁舎総合案内運営業務	
(1) 部署別案内件数	61
(2) 月別案内件数	61
(3) 来庁者満足度調査	62
7. その他の業務	
(1) 採択請願	64
(2) 後援事業	65
(3) AIチャットボット運営管理	70

1. 広聴課(市民相談室)業務の概要

広聴課(市民相談室)の業務は、(1)相談業務、(2)広聴業務(市政要望)、(3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務、(4)庁舎総合案内運営業務、(5)その他の業務の5つに大別されます。

(1)相談業務

相談業務は、市民相談と専門相談の2通りに分類されます。市民相談は、市政に関するものから、市政には直接関係しない市民生活に関わる相談などを広聴課の職員が受けます。専門相談は、市民生活上の問題を専門の相談員が受けます。また、弁護士や税理士、司法書士といった各士業団体にご協力をいただき、相談会を開催しています。

(2)広聴業務(市政要望)

広聴業務は、「市長への手紙」として、市民の皆様から市政に関するご意見やご要望を専用ハガキ、電話、電子メール、窓口等で受付し、回答を行います。

(3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務は、市の業務や各種お手続きの方法、公共施設の案内といった市民の皆様からのお問い合わせへの対応、市主催イベントの申込受付を行う「町田市代表電話及びイベントダイヤル」の運営管理です。

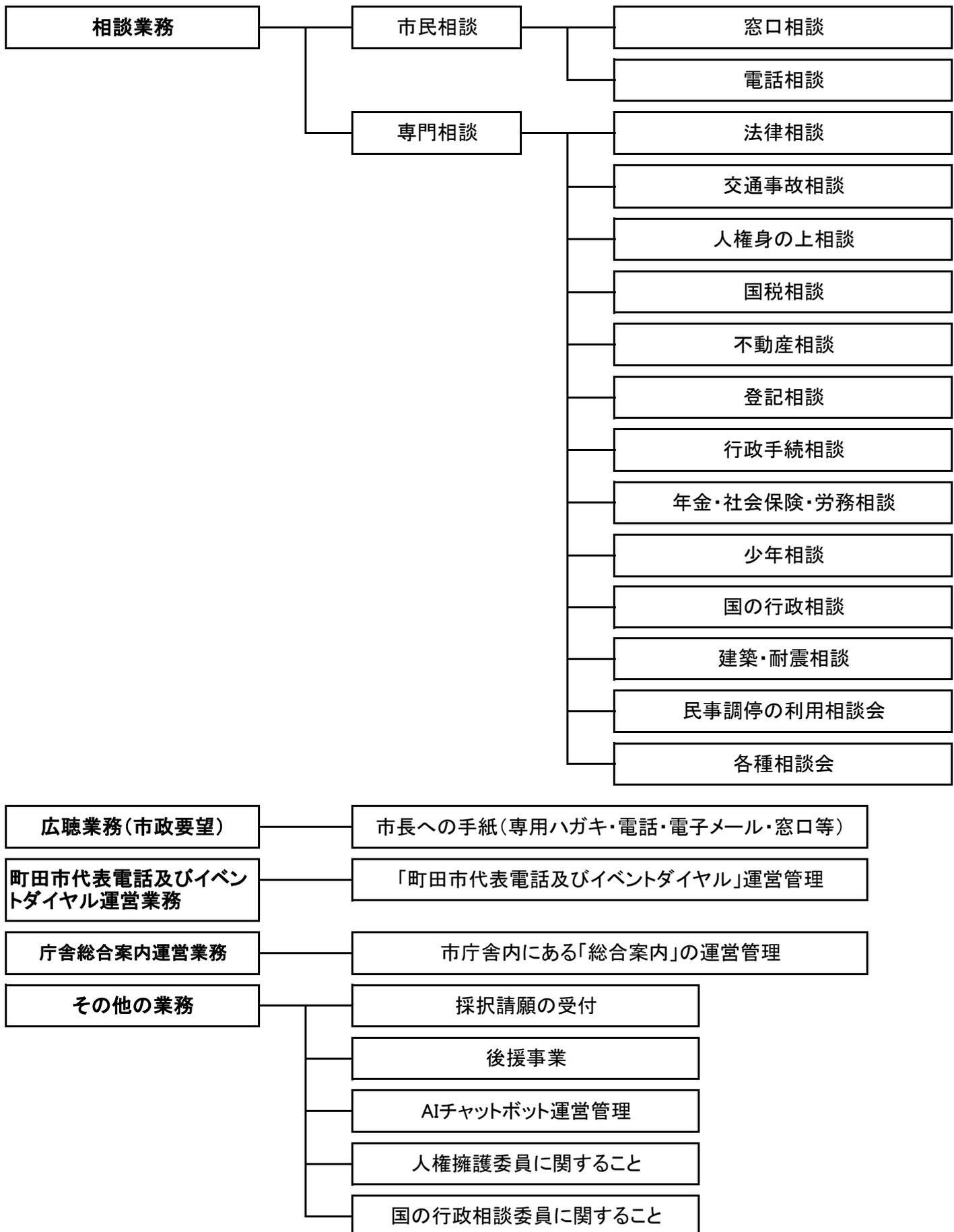
(4)庁舎総合案内運営業務

庁舎総合案内運営業務は、市庁舎のワンストップロビーに配置された庁舎総合案内人が、来庁者の目的に応じた的確な案内や申請書等の記載方法の説明、来庁者向けの案内放送等の運営管理を行う業務です。

(5)その他の業務

その他の業務は、市議会で採択された請願の市長部局として受付、町田市後援の使用申請の受付、AIチャットボット運営管理、人権擁護委員や国の行政相談委員に関する業務です。

広聴課(市民相談室)の業務一覧

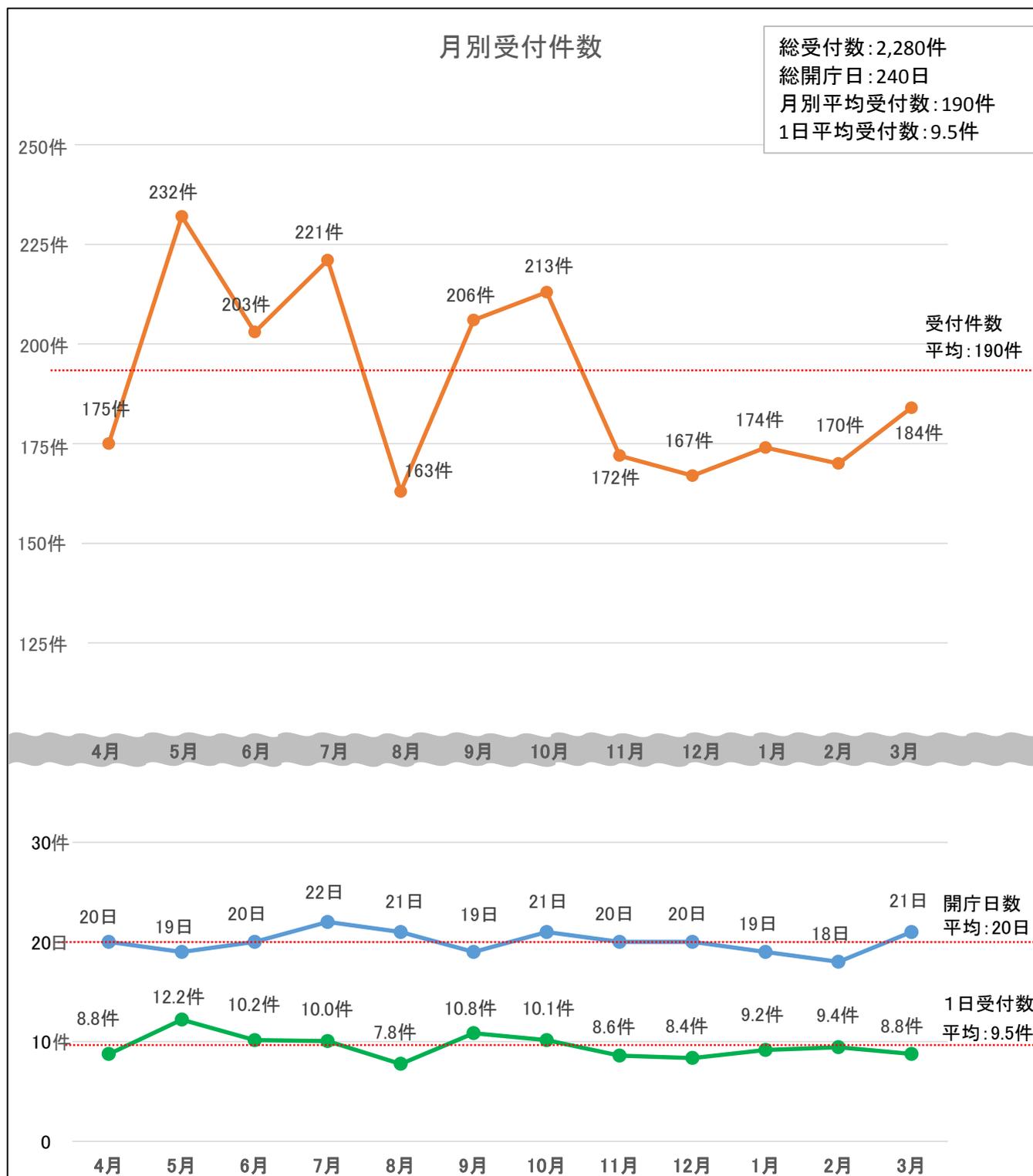


2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

広聴課職員が市民からの電話や窓口にて相談等を受けたものについて集計しました。

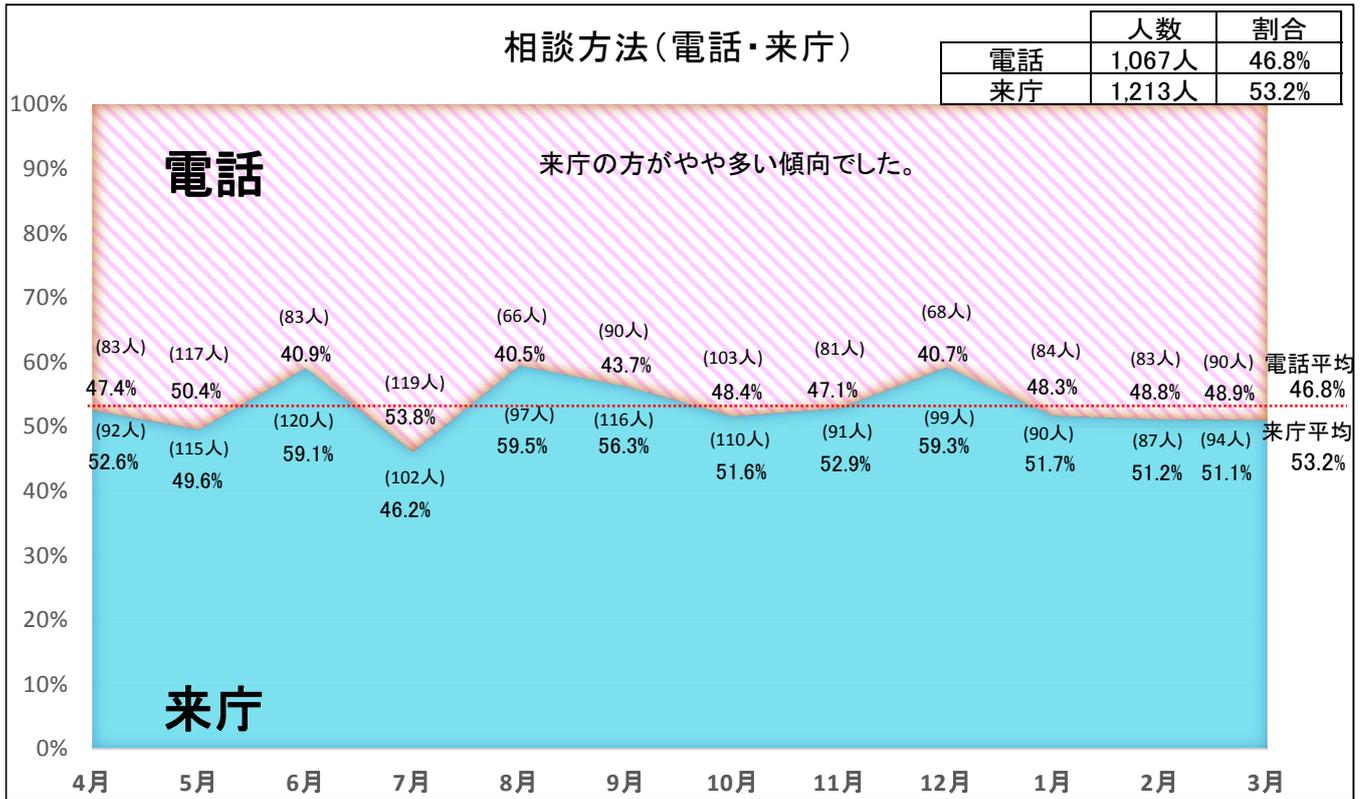
(1) 受付件数

受付件数、開庁日数、1日当たりの平均受付件数の月別推移です。



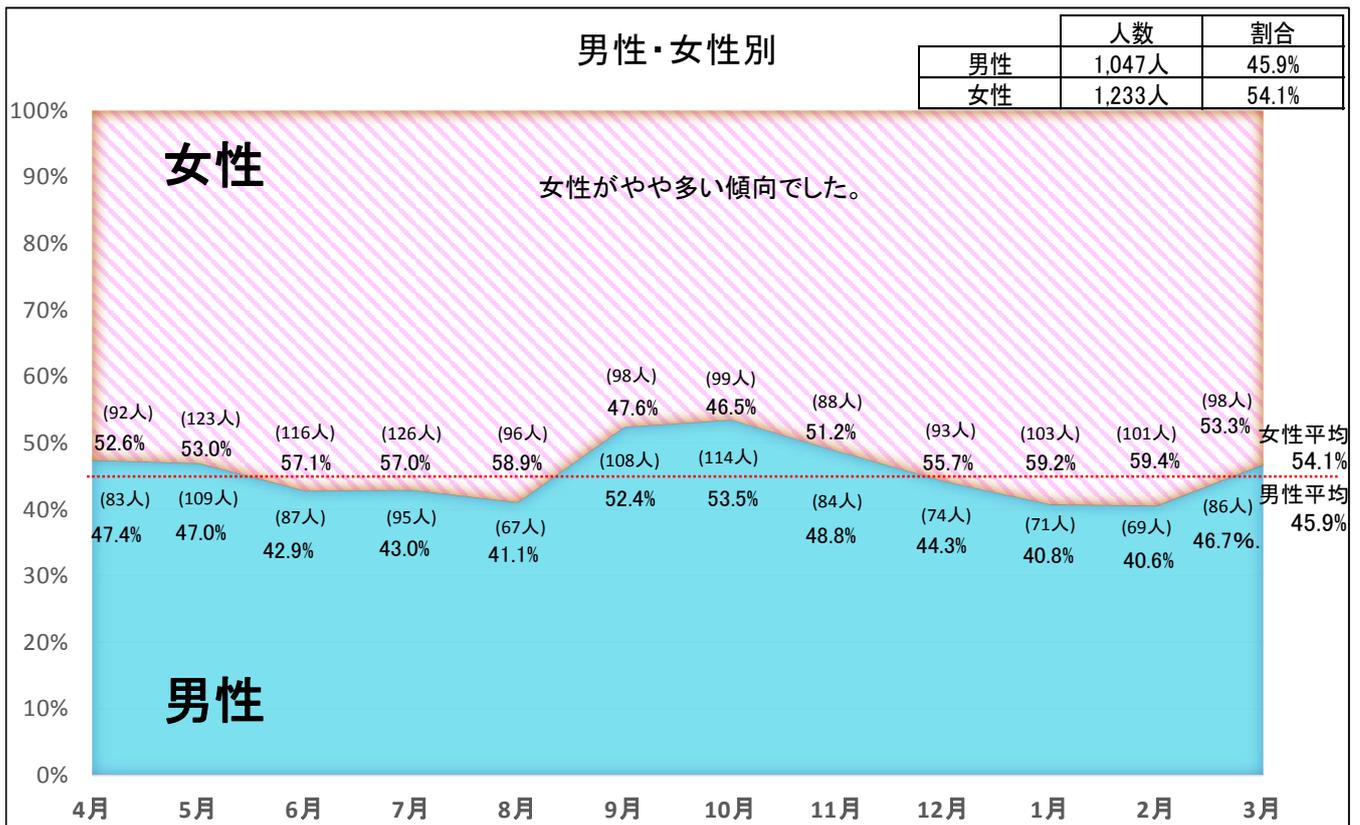
(2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



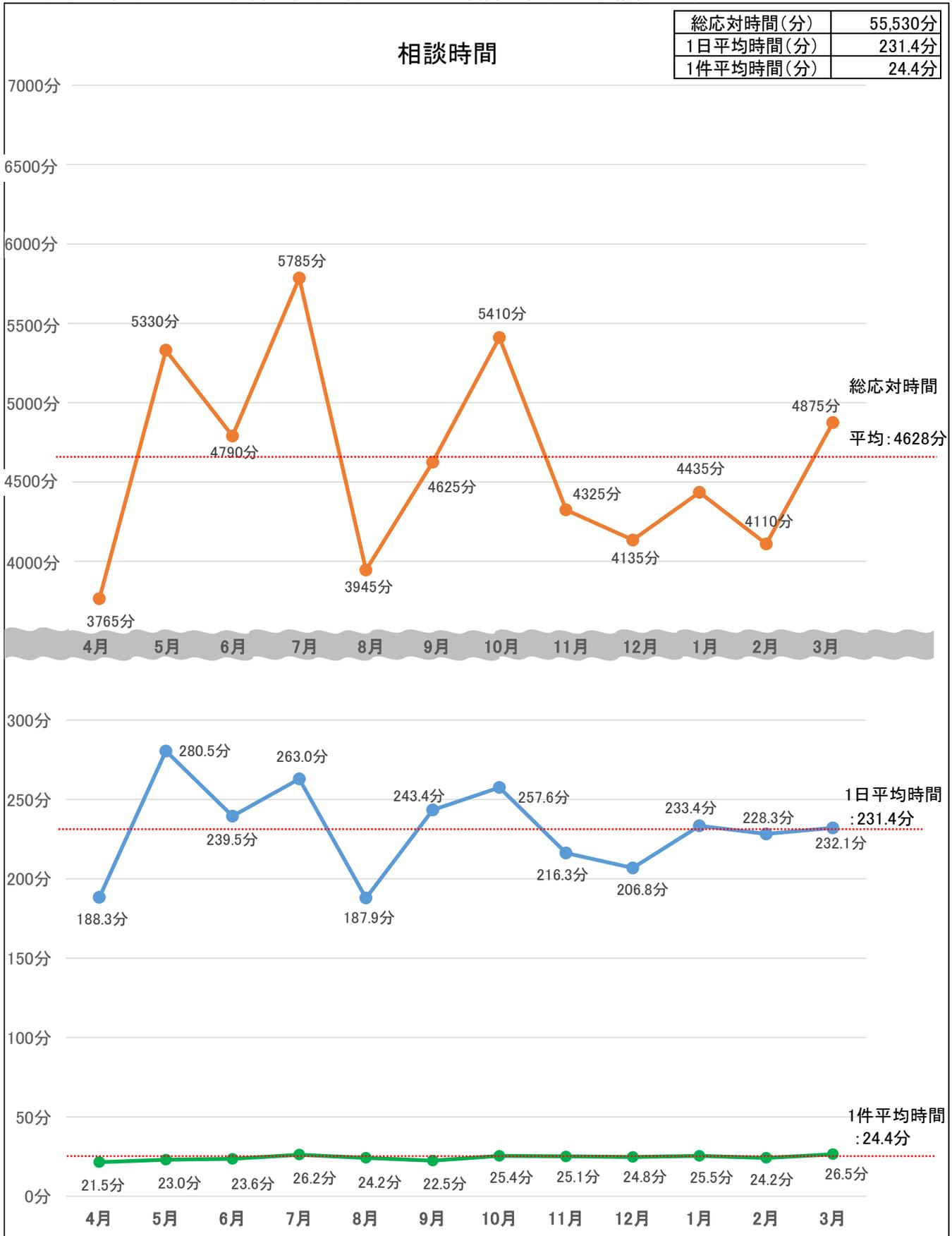
(3) 相談(男性・女性別)

男性、女性の割合・相談人数の月別推移です。



(4) 相談時間

総応対時間、1日の平均相談時間、1件当たりの平均相談時間の月別推移です。

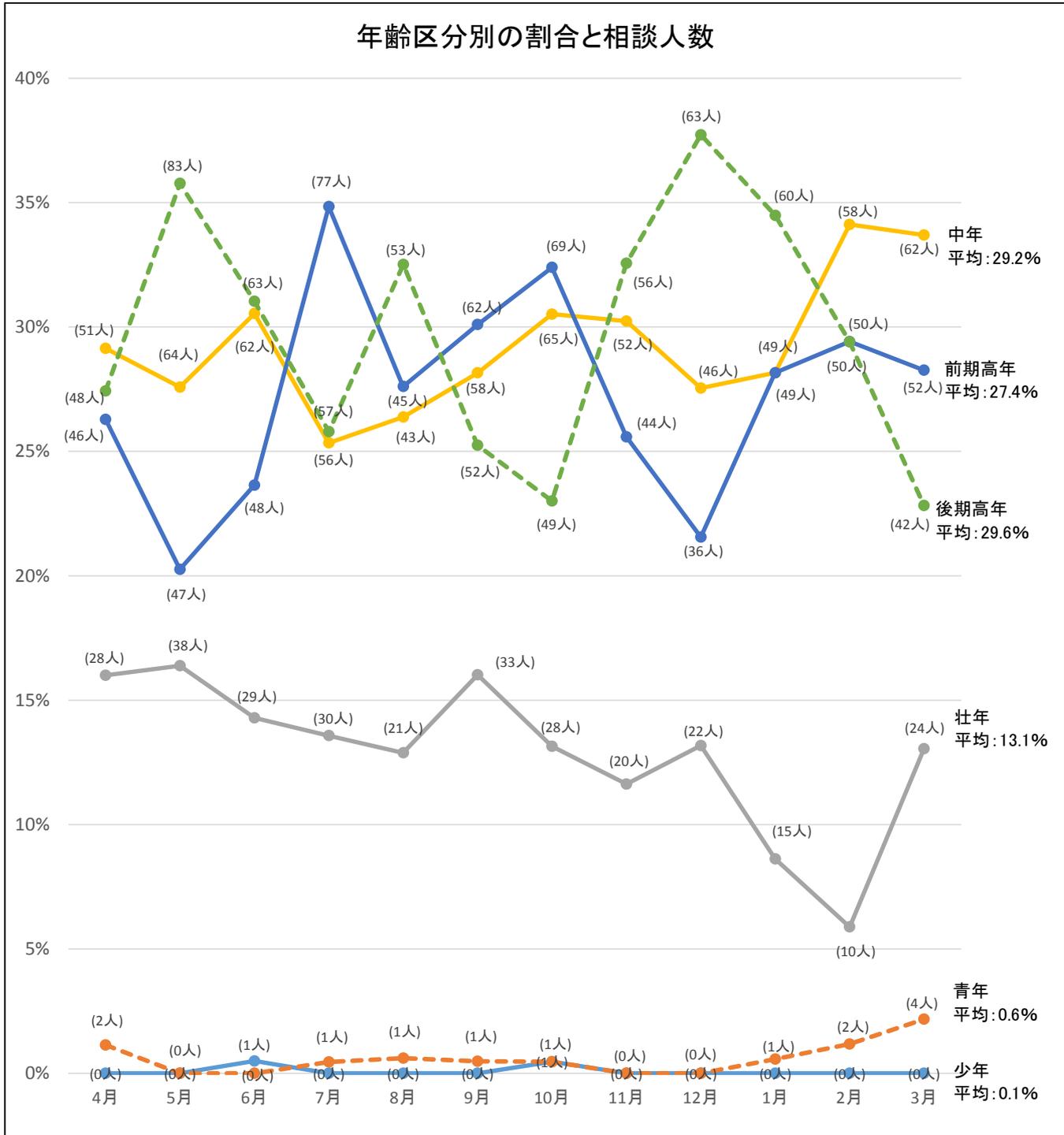


(5) 相談者の年齢区分

相談者の年齢区分、構成比、人数の月別推移です(年齢は外見や声質、相談内容から予想したものです)。

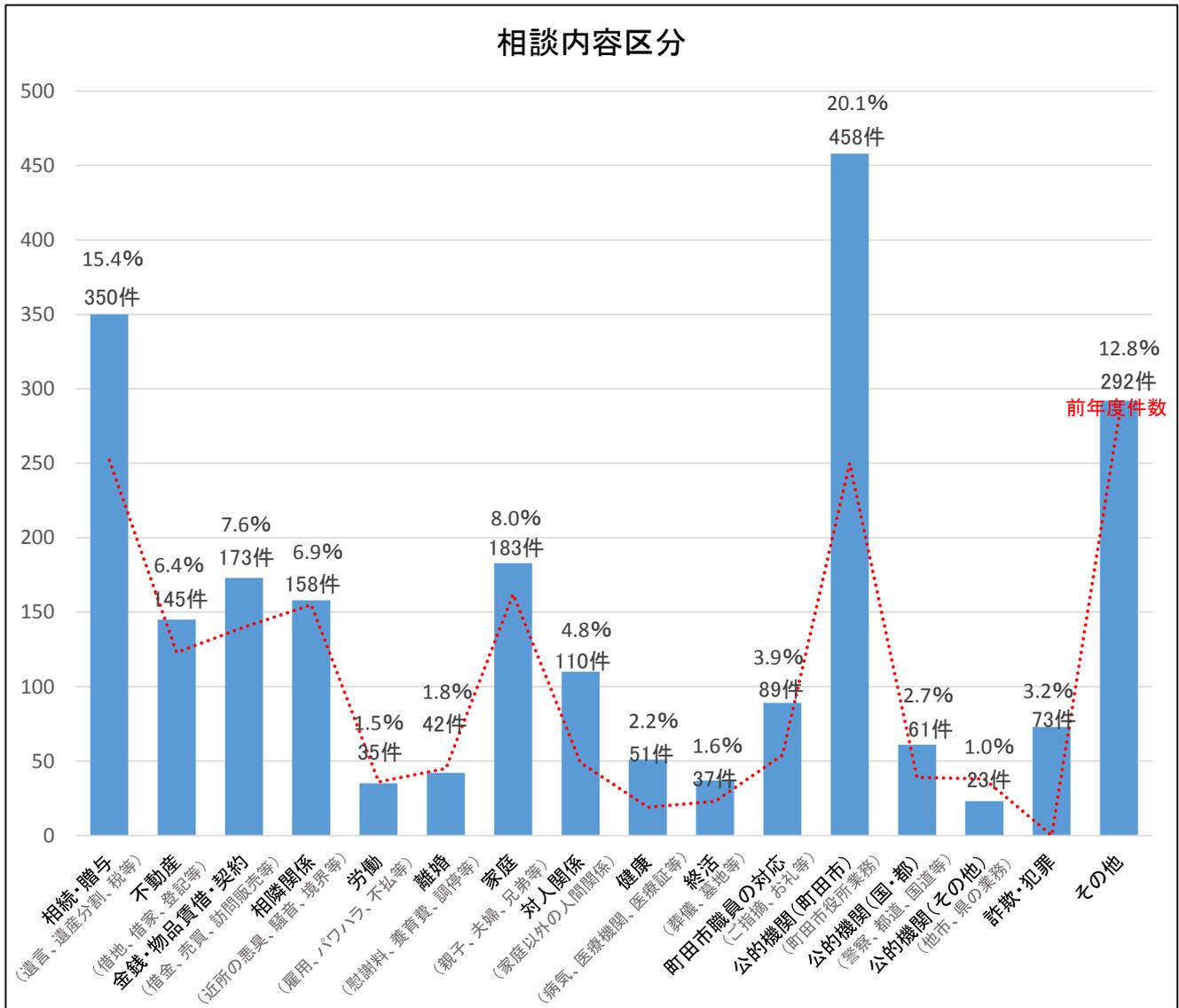
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.1%	0.6%	13.1%	29.2%	27.4%	29.6%
人数	2人	13人	298人	666人	625人	676人

少年(6~14才)、青年(15~24才)、壮年(25~44才)、中年(45~64才)、前期高年(65~74才)、後期高年(75才~)
 ※年齢区分は厚生労働省の「健康日本21」による



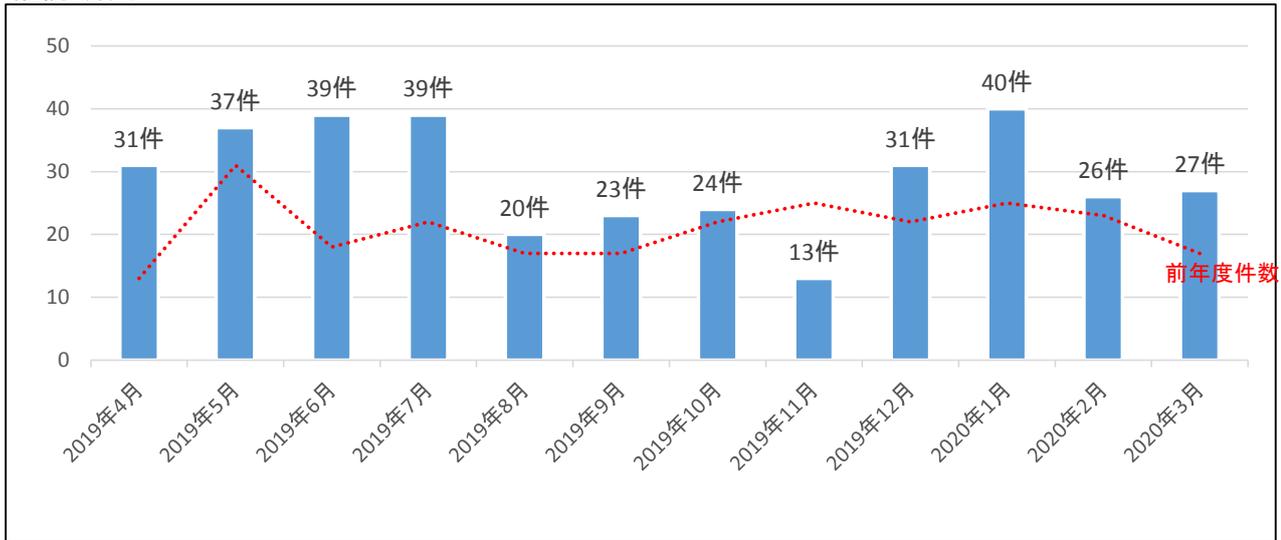
(6) 市民相談業務の内訳

相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。

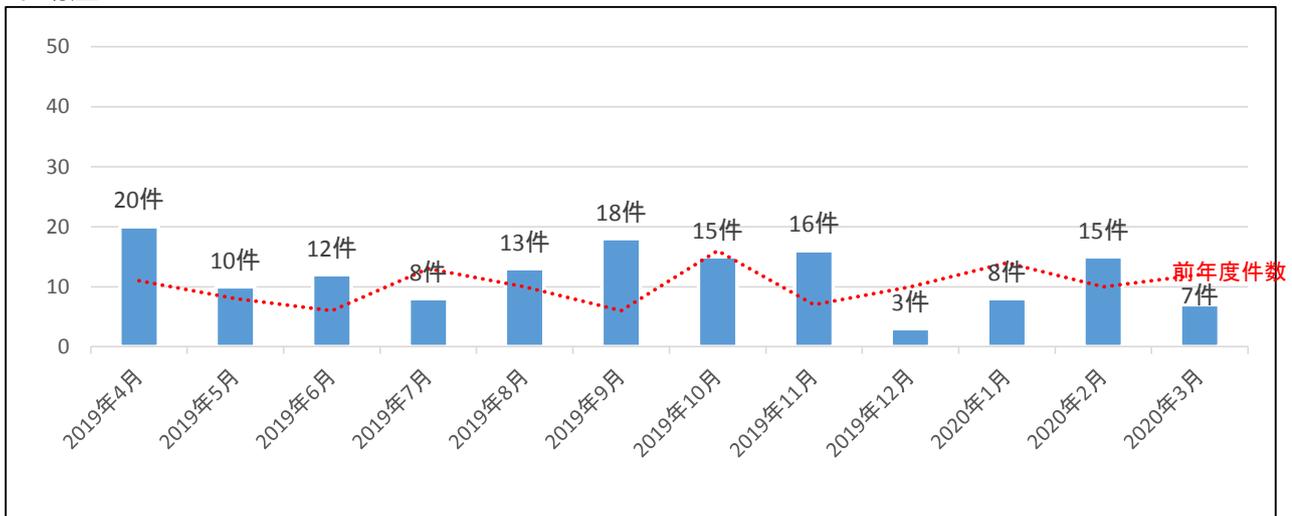


分類ごとの月別相談件数です。

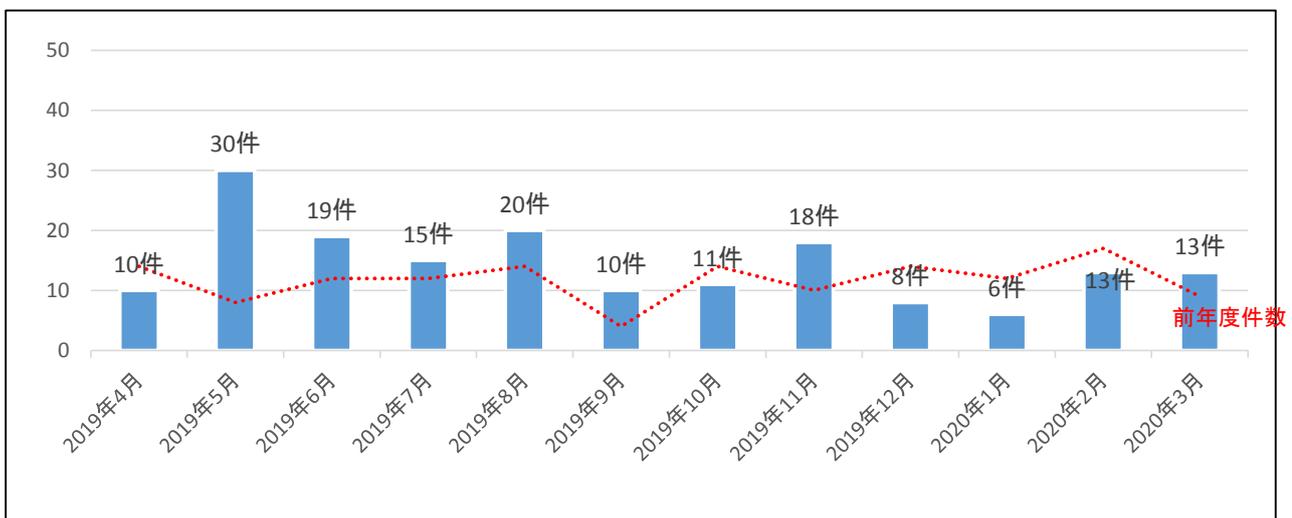
相続・贈与



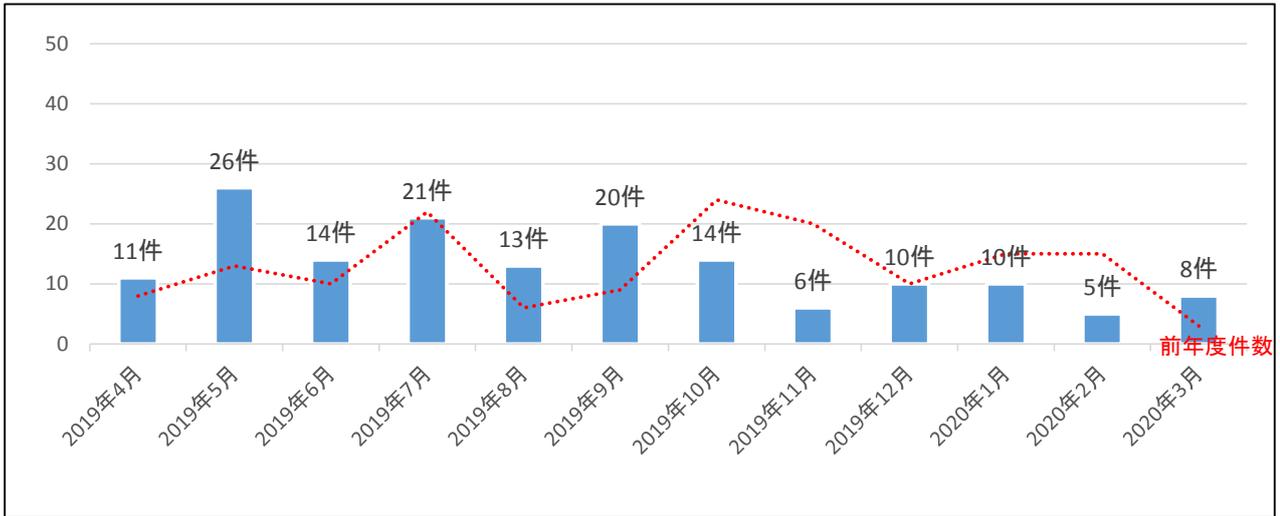
不動産



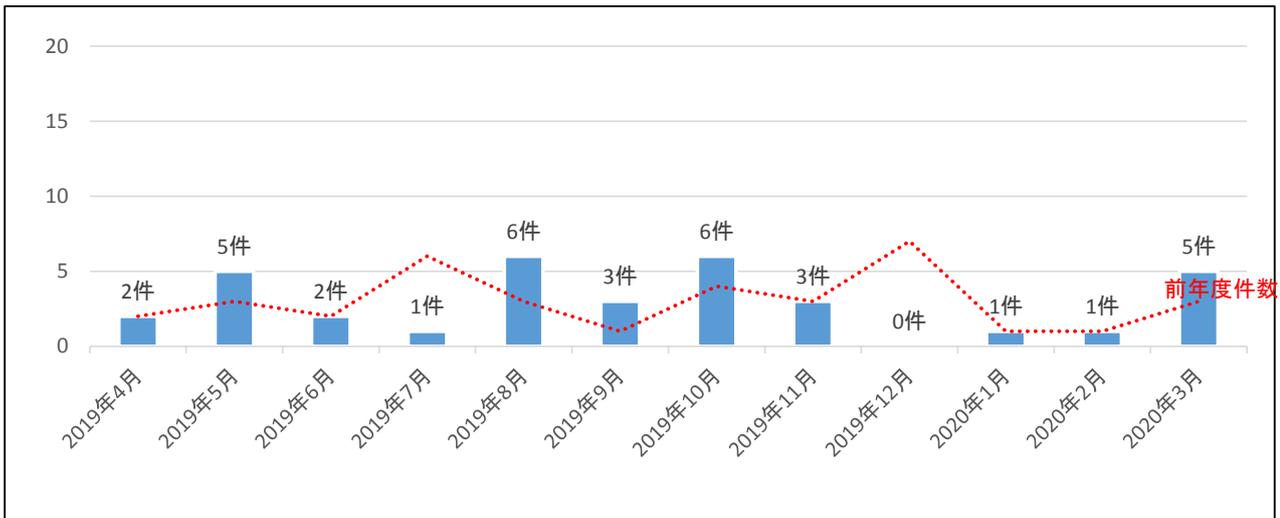
金銭・物品貸借・契約



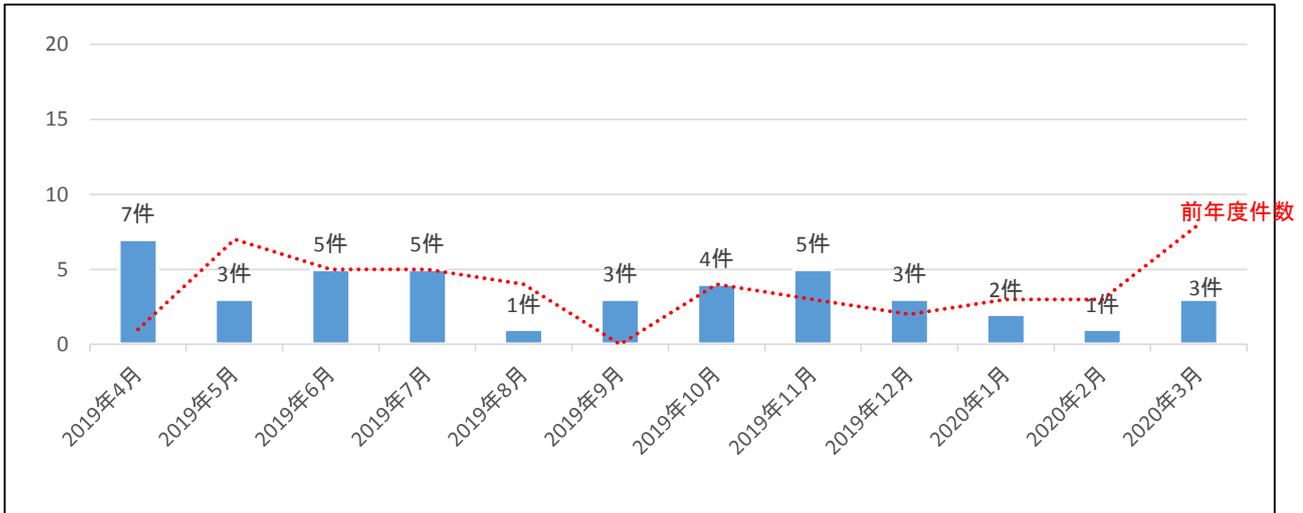
相隣関係



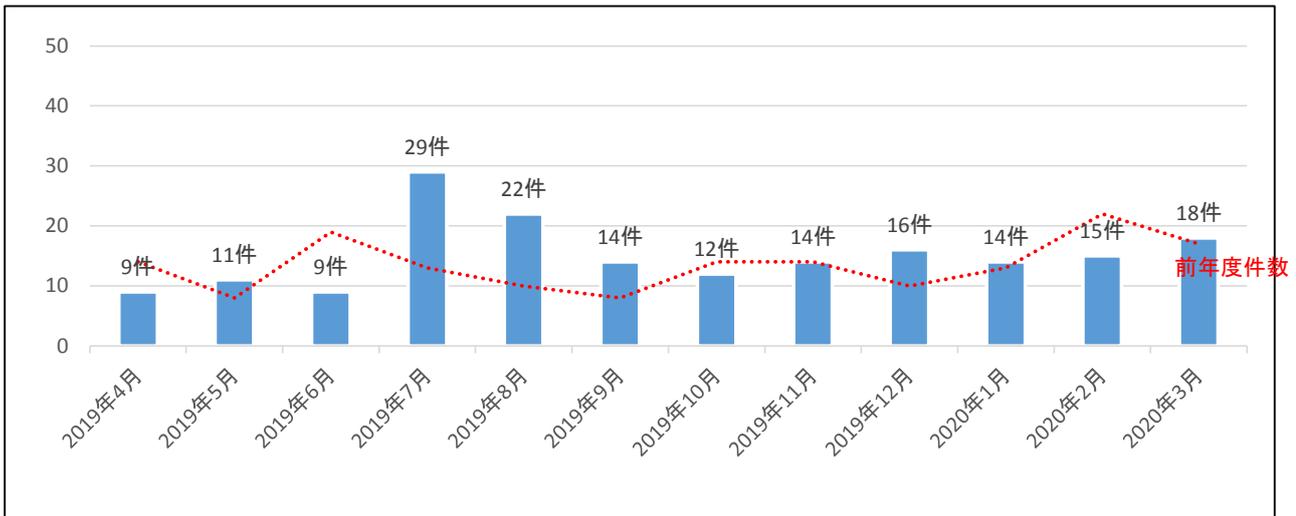
労働



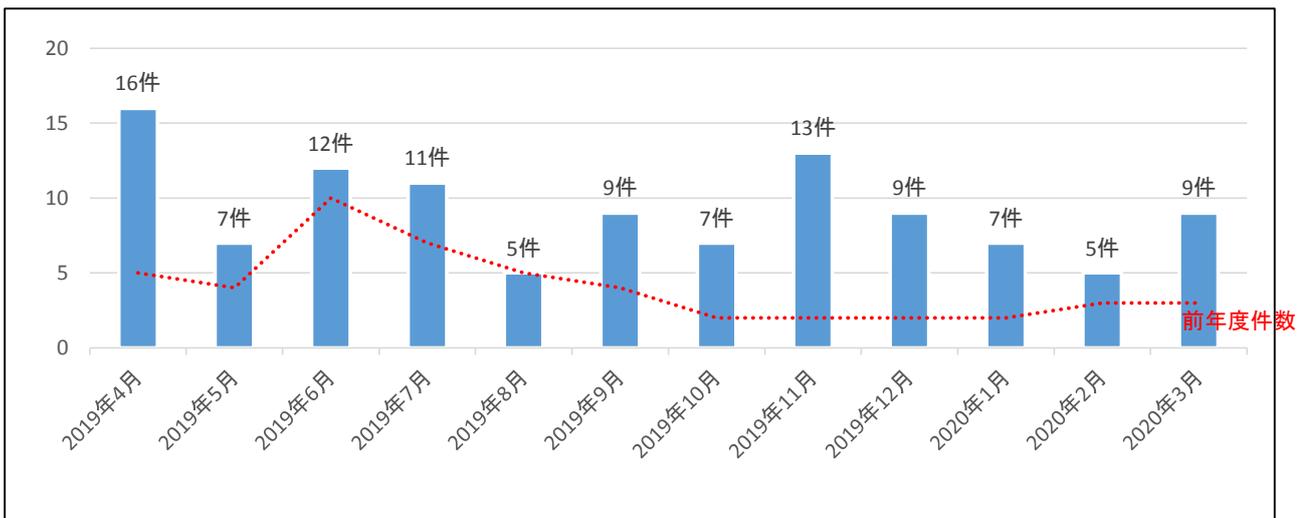
離婚



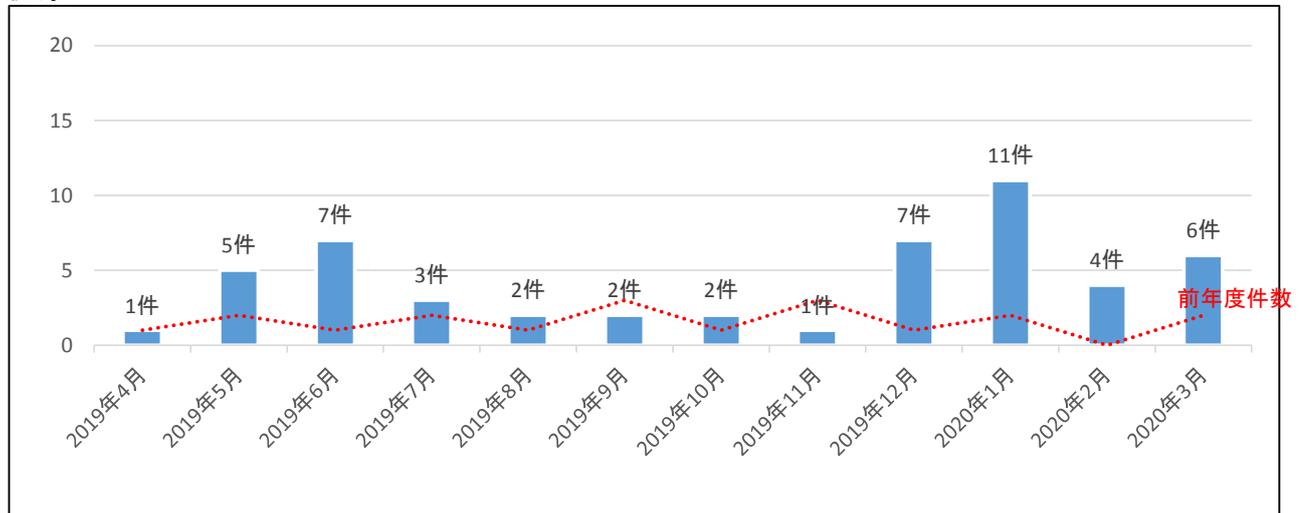
家庭



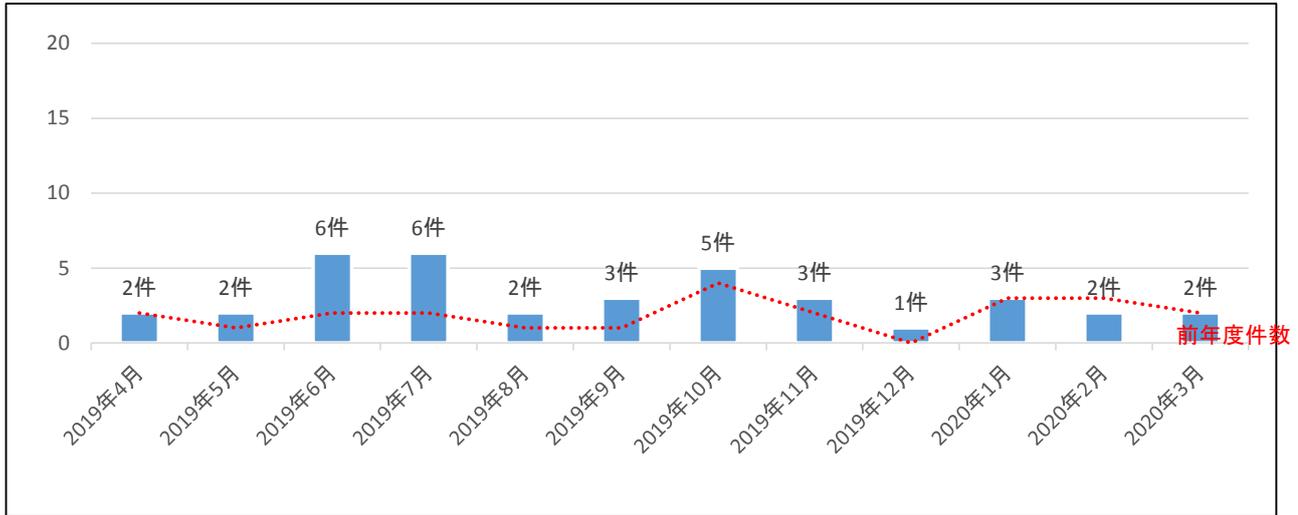
対人関係



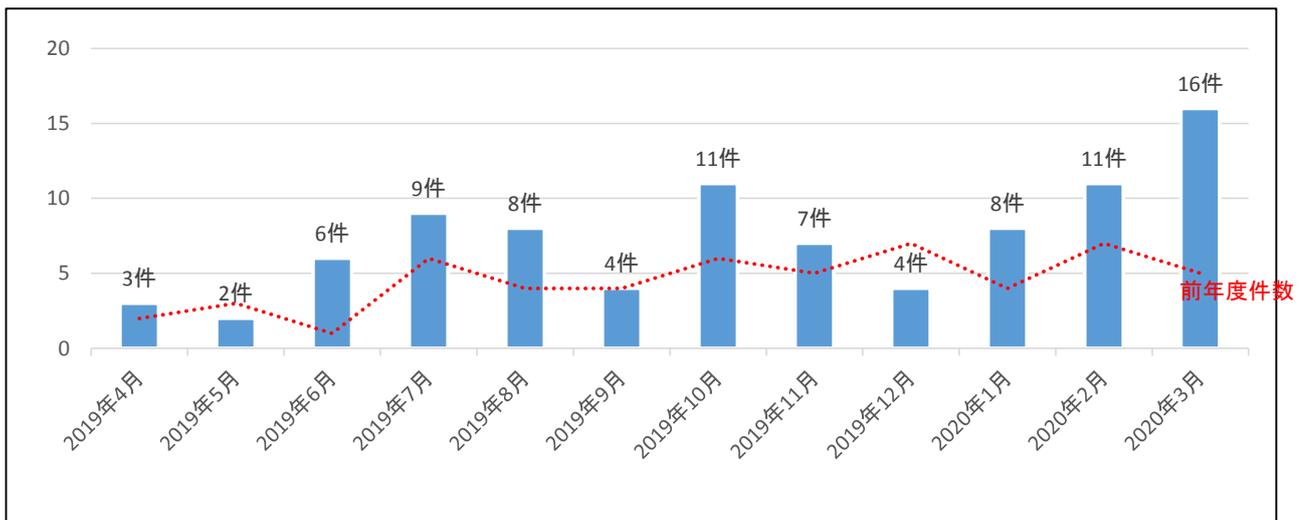
健康



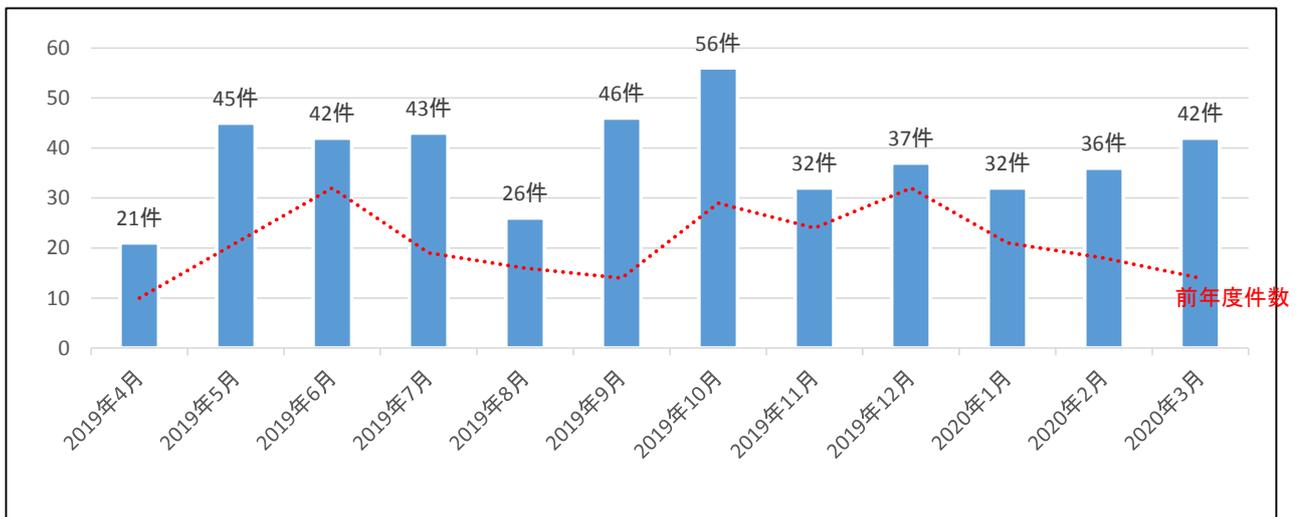
終活



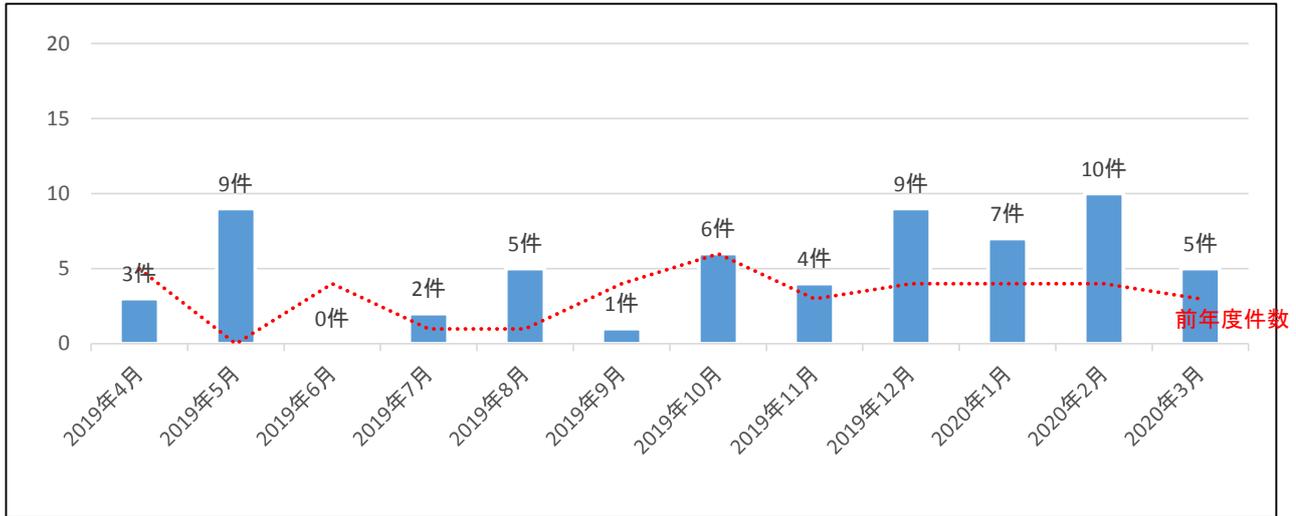
町田市職員の対応



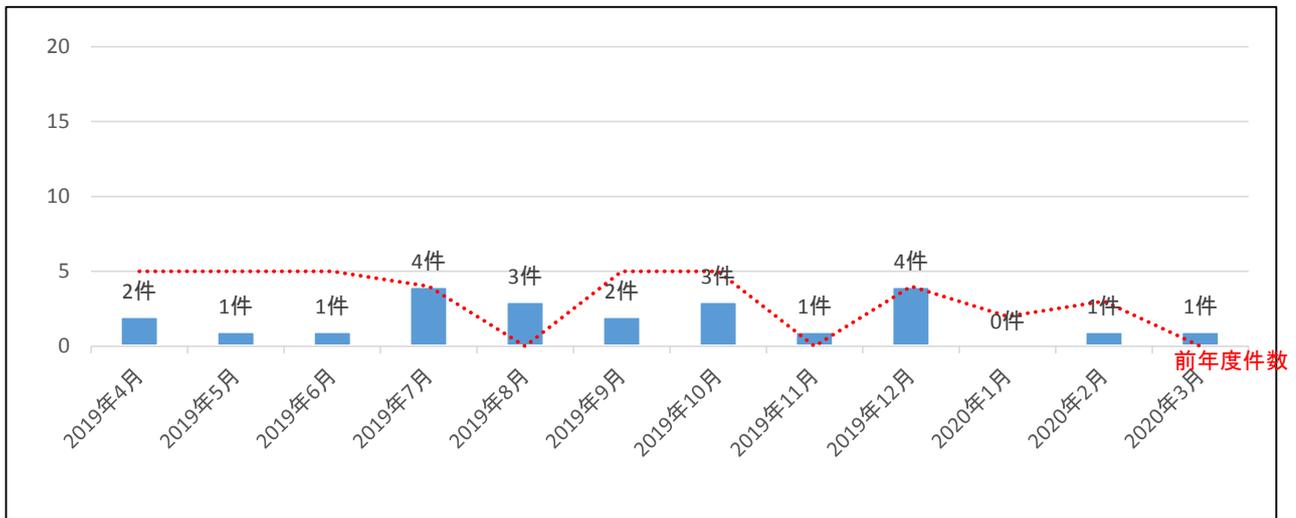
公的機関(町田市)



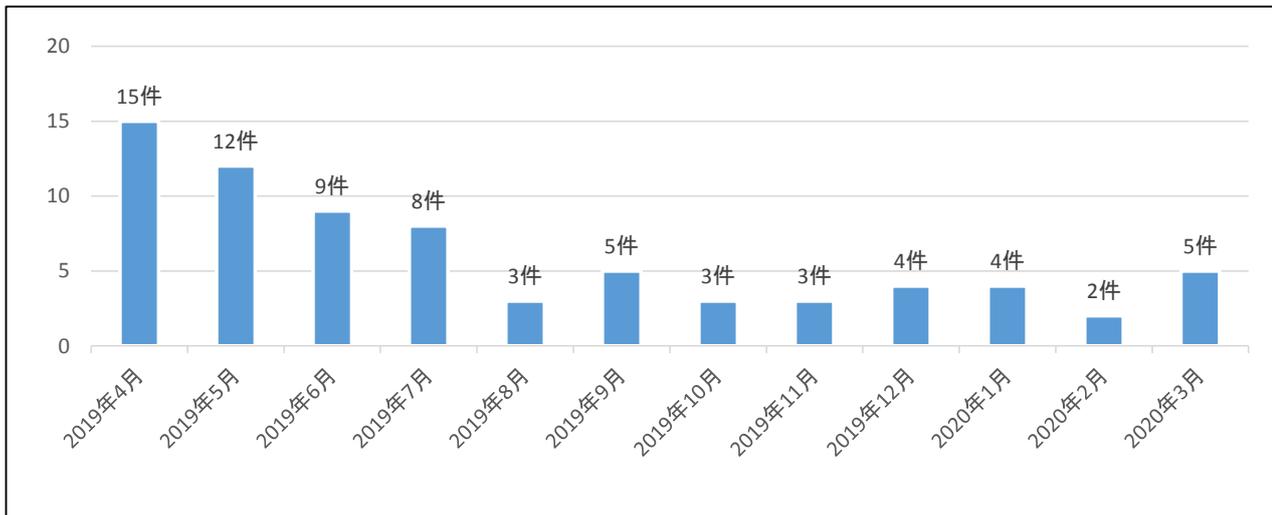
公的機関(国・都)



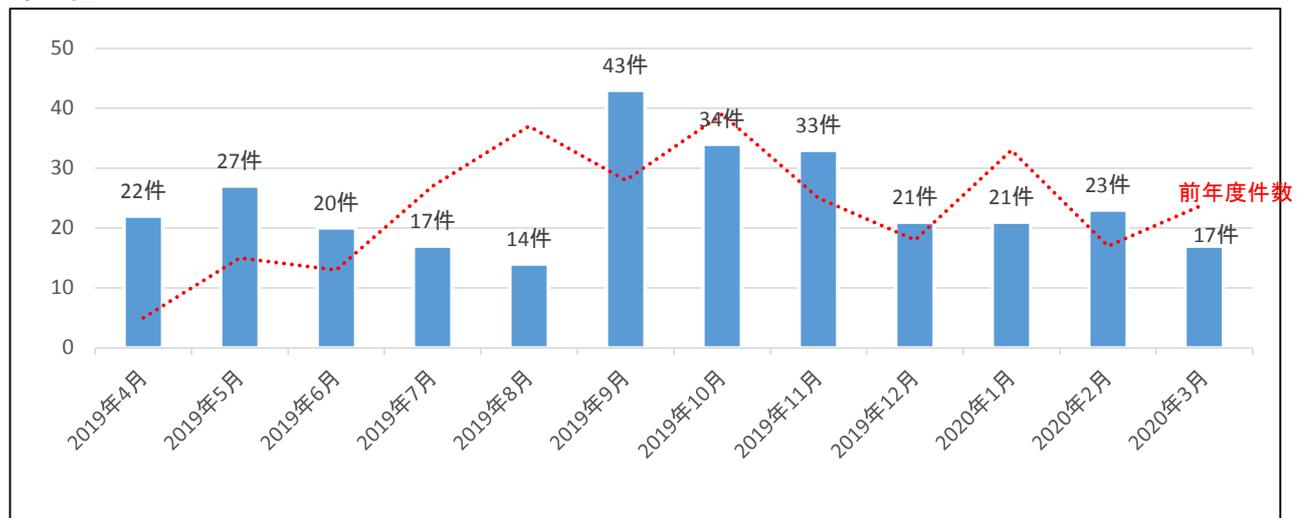
公的機関(その他)



詐欺・犯罪 (前年度は集計項目としていなかったため、前年度件数なし)



その他



(7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
4月	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	その他	自宅の郵便ポストに「宝くじに関する世論調査」のため、調査員が伺った旨が記載された手紙が入っていた。これが本物なのかを知りたい。みずほ銀行に問い合わせをしたが、そのような調査はしていないとのことだった。	インターネットで「宝くじに関する世論調査」と検索すると、一般財団法人日本宝くじ協会のホームページに該当するページがあった。同協会(03-3261-8540)に電話で確認したところ、中央調査社に委託して調査をしているとのことだった。 相談者に対して、日本宝くじ協会が中央調査社に委託して行っている調査であること、回答を拒否したい場合の連絡先を案内しました。
	電話	15分～30分	青年(15～24才)	金銭、物品賃借、契約	ケンカで骨折した。治療に保険証を使えないので、相手に請求することになると言われたが、どのようにすればよいのか。手を出さず、殴られただけなら保険証が使えたようだが殴り返したため保険証が使えなくなった。	保険証での怪我の治療は、故意、又は重大な過失が無い場合のみ使用できます。原則、けんかや交通事故等第三者行為による治療は使えず、治療費は当事者間の責任割合で負担することになります。殴り返さなければ被害者なので、代理請求権の書類を出すことにより保険証で治療出来る場合もあります。相手との治療費等賠償請求について弁護士会の電話無料相談及び、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	電話	15分～30分	前期高年(65～74才)	相隣関係	隣家の敷地内に10年近く放置されている車両がある。ガンリンが残ったまま放置されているとしたら不安なので、対処してほしいことを隣人に伝えたが対処してくれない。市から指導してほしい。	法令等に違反しない限り、個人が所有する財産については、市から処分等の指導を行うことはできないことを説明。法的に何ができるのか弁護士に相談されてはどうかと助言し、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	電話	5分～15分	壮年(25～44才)	対人関係	子供が、SNSで誹謗中傷された。既に削除されたが、子供のことが世間の目にさらされ今後のことも心配。法律相談を希望。	SNSの世界では、情報は拡散されるため、すべて消し去ることは困難。広聴課受付の法律相談及び町田法律相談センターを案内しました。
5月	電話	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	5月1日から、元号が平成から令和になったが、今年が平成31年なのか、令和元年なのか。町田市ではどう扱っているのか。西暦扱いか元号扱いか。	国からの通達により、4月30日までは「平成31年」、5月1日からは「令和元年」とする扱いであり、5月1日より前に発せられた通知書等(納付期限等)は平成を令和と読み替える扱いとし、平成31年5月31日でも有効とされている。町田市は文書管理規定により、職員が作成する文書は原則、西暦表示とするが、法律等で定められている税金関係の書類、戸籍、住民票等は和暦で表示していることを説明しました。
	電話	5分～15分	前期高年(65～74才)	公的機関(町田市)	自宅の軒下に蜂の巣があるが駆除してほしい。	市では駆除しておらず、自身で駆除するのであれば生活衛生課で防護服を貸し出すことを伝えるが、自分では怖くてできないとのこと。業者に駆除を依頼すると費用が掛かることを伝えたくて、東京都ベストコントロール協会を案内しました。
	来庁	60分以上	後期高年(75才から)	詐欺・犯罪	市役所を名乗る者から還付金受け取りの電話を受けて、自分が所持する銀行3通の口座番号、暗証番号を教えた。	市役所から電話で還付金の連絡をすることはありません。ましてや口座番号や暗証番号を聞くことはなく、詐欺の可能性が大きいため、教えた3銀行に連絡し各口座を凍結しました。そのうえで、町田警察署に通報し、被害届を提出してもらいました。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	町田市の、とあるお寺が、宗教法人として登録されているか確認したい。	宗教法人の管轄は、東京都であるため、担当部署である東京都生活文化局都民生活部管理法人課宗教法人担当の電話番号を案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
6月	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	終活	2年前に夫が亡くなった。自分が亡くなったから一緒に入るためのお墓を探している。お寺のマップ等はないか。	浄土宗、浄土真宗のお墓を希望されているとのこと。東京都がホームページで公開している東京都宗教法人名簿から浄土宗、浄土真宗の宗教法人を案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	相続・贈与	離婚した娘の元夫が、孫たち(元夫の実子)に一切財産を渡さないと断っているがそんなことはできるのか知りたい。	仮に元夫が遺言書を書き、全財産を〇〇に譲ると書いても、孫たちは法定遺留分を請求できます。ただし、孫たちが元夫を虐待していたり多額の借金を肩代わりさせていた等で元夫が家庭裁判所に相続人廃除申請をし、認められた場合は相続権を失うことを説明しました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	相隣関係	隣の家が火事になり、住人がその日以降いなくなった為、連絡したくてもできずに困っている。焼け残りが今も残されたままであり、焦げ臭さで窓も開けられない。せめて割れた窓を修理してほしい。	失火の場合、相手に重大な過失がない限り民法上の賠償責任は問えないとなっていることを説明したうえで、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	家庭	夫が近所の病院から大学病院を紹介され、いろいろ検査した結果、余命一年と宣告された。夫はすでに働けず、自営業のため今月は収入がない。自分も幼い子供が2人いるため働けない。夫の病气、治療費、生活費のことが心配です。	援助について、まずは親族に相談するように伝えました。現在の預貯金等の資産を調べ、一定の基準以下であれば生活保護が受けられること、生活保護が支給されれば差額ベット等自費を除いて治療費は保護費で支給されることを説明しました。翌日来庁。今の資産ですぐには生活保護を開始できないが、数か月以内に資産が一定基準以下になることが見込まれるため、生活保護課に取り次ぎ、これまでの状況を伝え相談を引き継ぎました。
7月	来庁	15分～30分	壮年(25～44才)	家庭	父を探しに外国から来た。父と言っても自分は戸籍上の認知はされていない。父は毎月会いに来てくれていたが、来なくなったため、生きているか心配になった。父は会社を経営しており、住所、氏名、会社名はわかる。	実子ではないので、父の住民票は取得できないことを説明。父に関するメモを基にインターネットで父の会社名を検索すると、会社名と代表取締役氏名が一致したため、電話番号を伝え地図を渡しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	終活	80代夫婦で生活している。お墓と葬儀のことで悩んでいる。嫁いだ娘には墓の管理は頼めない。葬儀も派手にやらないで身内だけでやりたいと思う。	お墓については、墓のある寺の住職と相談するのが良いのではないかとアドバイス。葬儀に関しては、市では安価でおごそかな葬儀ができるよう葬祭事業を行っており、事前相談も受け付けているので一度相談されてはどうかとアドバイスし、連絡先を知らせました。
	電話	5分未満	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	ワンストップロビーの案内人から電話。市民から期日前投票をするためにいつも会場となっている3階に行ったがやっていた。場所が分かるよう表示するようにとご指摘を受けているとのこと。	ワンストップロビーにて、いつもは3階が会場だが、今回は1階に変わり、わかりづかったことについて謝罪。入口、エレベーター付近には期日前投票は1階イベントスペースで行っているという案内板を設置していることを説明。更に案内図もつけるよう改善することを説明し、理解を得ました。選挙管理委員会に案内板に案内図をつけるよう依頼し、直ぐに案内図をつけました。
来庁	15分～30分	前期高年(65～74才)	終活	夫の遺骨を、本人が好きだった海に散骨したいがどのようにすればよいか。	インターネットで検索すれば、海で散骨を行っている業者が見つかることを伝えるが、業者を使わず自分でしたいとのこと。海域を管理している官公庁の許可を取り、船の手配が必要である。具体的にどこかの海か決まっているのか尋ねると、江の島沖とのことなので、藤沢市役所市民相談の電話番号を知らせ、改めて散骨できるか問い合わせるよう案内しました。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
8月	電話	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	庭にハクビシンが出没し、作物を荒らしていく。駆除をしたいがどうすればよいか。農家ではないとのこと。	町田市ホームページ上にあるFAQ(よくある質問と回答)より、法律により国や都の許可なく自身で勝手に駆除できないことを説明。家の中に巣を作っているのであれば町田市で駆除の対応ができるため、環境・自然共生課に取り次ぎ、対応を依頼しました。(アライグマも駆除対象)
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関(国・都)	〇〇町在住だが、テレビの受信障害対策のため、一般社団法人を名乗る人がブースター工事の案内に来た。市がやっている事ではなさそうだが、工事をやらなければいけないことなのか知りたい。	持参した案内のチラシを調べたところ、総務省が案内している内容であった。総務省のホームページを印刷し、市では判断できないため、総務省の問合せ先で説明を受けてから判断されるよう助言しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関(国・都)	東京都が高齢者運転手によるアクセルとブレーキ踏み間違え事故多発を受け、ペダル踏み間違い等による急加速抑制装置取り付け費の補助をすると聞いたが内容を知りたい。	東京都のホームページ該当部分を印刷。東京都が安全運転支援装置を1割の負担で購入・設置できるよう、取扱い事業に対し、当該費用の9割を補助(補助限度額は10万円/1台)。条件は東京都内在住の70歳以上の方で運転免許証を取得しており、自動車検査証上の「所有者の氏名又は名称」又は「使用者の氏名又は名称」に記載されている氏名と運転免許証の氏名が同一であること。自動車税の滞納がないこと。取扱い事業者で申請手続きをすることを説明し、詳細は都の交通安全課へ問い合わせるよう案内しました。
	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	自宅に明治から大正時代の町田駅の写真好ききれいな状態で残っている。市役所に寄付したいがどこが担当になるか。	自由民権資料館に情報提供したところ、受領を希望し、写真を相談者のご自宅まで取りに行くとのこと。相談者に伝え、承諾されました。
9月	電話	5分～15分	壮年(25～44才)	不動産	地役権について知りたい。土地を買おうと思うが、その土地には電線地役権があるとされているので知りたい。	地役権は他人の土地を自分のために使う権利です。おそらくその土地の上に電線が通っており、建物を建てる際に高さ制限があると思われる。詳しくは仲介不動産会社に問い合わせをするように伝え、そのうえで不明な点があれば不動産相談、広聴課受付の法律相談を利用してはどうかとアドバイスしました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	その他	自宅の玄関先に茶色の蛇が出た。また、翌日隣家の敷地内に大きな白い蛇がいるのを見た。近所で蛇を飼っている人がいるかどうかは分からないが、毒蛇かもしれないので怖い。	自宅付近等に蛇などが出た場合は、近寄らずにその場から110番通報して、警察官に駆除してもらうことを案内しました。
	電話	5分～15分	中年(45～64才)	健康	通っていた歯医者で、治療の途中にもかかわらず投げ出された。仕方なく、他の歯医者に行ったが、以前に行った治療の影響で顎関節症になり痛みがとれない。治療を投げだした歯医者に慰謝料を請求したい。	インターネットで、医療事故法律相談を行っている医療事故研究会の連絡先を調べ、伝えました。また、広聴課受付の法律相談も受けられることを併せて伝えました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	相隣関係	隣りに新しく引っ越してきた人が、私の玄関のすぐ横にエアコンの室外機を置いたため、出入り時にいつも室外機の風があたり迷惑している。隣人には伝えているが、開き直って何もしてくれない。どうすればよいか。	話し合いでの解決が理想だが、難しいようであれば、民事調停制度を利用しての解決方法があることを説明。また、広聴課受付の法律相談も行っていることも伝えました。本人としては、隣人との関係が悪くなるようなことはしたくないようで、自分の敷地内に風よけを設置するような対策を取ろうと思っているとおっしゃられ退席しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
10月	来庁	60分以上	前期高年 (65～74才)	家庭	40代の息子が家庭内暴力を始めた。室内の物を投げる、殴り掛かってくるなど安心して生活できない。息子の部屋を掃除した時にメンタルクリニックの処方箋があったのでうつ病になっていると思う。	家庭内暴力が実際に起きている時には、110番通報して警察に届け出る事が大切です。警察官は精神保健福祉法により「自傷他傷の恐れがある場合」は対象者を保護ができる事を説明。場合によっては精神科の病院に入院治療させることを視野におき、息子の暴力等に関しては記録を残すことなどについて助言。町田市の対応部署として保健予防課へ相談する事を案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年 (65～74才)	金銭・物品 貸借・契約	部屋を借りるのに保証人が必要であると言われたが、保証人になる人がいない。親族には頼めない。市役所で保証人などを紹介してもらいたい。	市役所では保証人、保証人代行会社の紹介はしていない事を説明。保証人代行会社は負担金を支払うことが可能であれば不動産屋で紹介してもらえる場合があることを説明し、不動産屋に問い合わせよう案内しました。
	電話	5分～15分	前期高年 (65～74才)	その他	大型で強い台風上陸に備えて、自宅2階屋根に設置している太陽熱温水器を1階に移したい。業者を紹介してもらいたい。	個別の業者は案内できないが建築業関係団体を案内するのでそこで相談し業者を選んでいただくよう説明。東京都建設組合、建設ユニオン多摩支部、東京土建町田支部、堺建築組合の連絡先を案内しました。
	電話	5分～15分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (国・都)	年金生活者である女性から相談。消費税率が上がったが、所得の低い人には5千円支給されるとテレビで言っていた。手続きはどうすればいいのか。	「年金生活者支援給付金制度」のことと思われます。対象者にはすでに案内文が送付されています。所得制限等条件があるため、問合せ専用ダイヤルを案内し、自身で連絡するよう案内しました。
11月	電話	5分未満	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	台風で屋根の上にある発電用太陽光パネルが故障してしまい、故障の責任を巡ってトラブルになっている。メーカーは作業した人のせいになっているが、作業者はメーカーのせいをしている。約2ヶ月間電気を売る事もできず、自分の火災保険を使うようにとも言われている。	弁護士会が行っている「台風15号、19号による法律無料電話相談」を案内しました。また、広聴課受付の法律相談も行っていることも伝えました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	労働	幼稚園に勤務しているが、仕事で幼稚園の送迎バスに乗車中、バスが急ブレーキをかけたため転倒し肋骨にひびが入ってしまった。現在自費で治療中であり、職場に状況を説明し通院中であると報告したが何の対応もない。	労災の可能性があるので、広聴課受付の年金・社会保険・労務相談をご案内しましたが、早く相談出来る窓口を教えてくださいと言われたため、労働基準監督署を案内しました。
	来庁	15分～30分	壮年(25～44才)	金銭・物品 貸借・契約	町田市内にある会社と取引しているが、数か月前から連絡が取れず、代金も支払われていない。相手の会社に行ったが誰もいなかった。町田市内にある相手の社長宅にも行ったが、差押えの通知が貼ってあり、誰もいなかった。せめて相手の会社の敷地内にある自分が貸し出している機材だけでも取り戻したいがどうすればいいか。	契約書の写し等を見せ、債権者であることを説明すれば、債務者の住民票を有料で取得できる可能性があります。ただし、転居先を届けていなければ、現住所のままであり、市役所は転居先がわかりません。 貸し出している機材は、自分の物であっても、勝手に相手の会社に入って取り戻すことはできません。お住まいの役所が行っている法律相談を利用してはどうかとアドバイスしました。
電話	5分未満	後期高年 (75才から)	相続・贈与	夫がガン末期で入院中で、余命いくばくもない。自分は再婚であり、夫との間に子はいないが、夫には前妻との間に子がいる。かねてから全財産は自分に譲ると言われているので、遺言状を作成しようと思うがどうすればいいか。	遺言状に全財産を妻に渡すと書かれていても、前妻の子には法定遺留分の請求権があるため、連絡を取る必要があります。また、遺言状は本人の意思で作成されなければなりません。正常な判断ができる状態か聞くに難しいとのこと。妻が本人に成りすまして遺言状を作成すれば、法に触れる可能性があります。前妻の子と話し合い相続をするようアドバイスしました。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
12月	来庁	5分～15分	壮年(25～44才)	相隣関係	向かいの空き地で毎朝7時頃に男性4～5人が来て何か燃やしている。煙で目が痛くなるほどであり、窓が開けられなくて困っている。	ごみの焼却は廃棄物処理法や東京都条例により禁止されています。地図で場所を確認のうえ、野焼きの相談として環境保全課に連絡。対応を依頼したうえで相談者を7階702窓口に案内しました。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	その他	大学に提出する誓約書について、保証人の欄を書き間違えてしまった。訂正印は一般的に、保証人か、大学生か、又は、誰の印を押すべきか教えてほしい。	受け取る側が決めることと思われます。提出先の大学に問い合わせることが確実であると説明し、納得されました。
	電話	5分未満	壮年(25～44才)	公的機関(町田市)	隣の家が解体工事を始めたが、ネズミが1匹出てきた。ネズミの駆除の仕方を聞きたい。	市役所では駆除は行っていません。有料にはなりますが、東京都が推奨する公益社団法人東京都ベストコントロールの連絡先を知らせるので、自身で連絡するよう伝えると、自宅にネズミがいるかわからないとのこと。このため害虫であるネズミについての相談として、担当部署である生活衛生課へ引き継ぎました。
	電話	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	自分が所有している畑があるが、そこで毎日カラスに餌をあげている人がいる。そのために、自分の畑の農作物がカラスに悪戯をされ困っている。市役所からやめるよう注意してもらいたい。	生活衛生課愛護動物係に相談したところ、「注意喚起の際は、相手の名前と住所を知らせてもらい、相手の方にご近所の方(匿名可)から相談があった事も伝える必要がある。」との回答であった。相談者に回答内容と生活衛生課の連絡先を知らせました。
1月	電話	15分～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 賃借・契約	友人にお金を貸した。借用書もあるが、返済について何度話しても「努力する」と言うのみで返済されない。返済させる方法を知りたい。	口頭だけではなく、内容証明付きの郵便等の文書により相手側に返済要求を行うこと。そのうえで返済の方法は具体的に相手側と話し合うこと。話し合いで解決しなければ、解決の手段の1つとして簡易裁判所に調停を申し立てる方法があることなどをアドバイスし、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	電話	15分～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 賃借・契約	団地で生活しているが、上の部屋に引っ越しに来た住民が水を漏らして天井から漏水した。上の部屋は会社の寮であったため雇用会社社長、施設管理者、上の部屋の住民と話したが、結論が出ない状態である。今後どのようにしたら良いか。	具体的な損害が生じていないが、漏水による天井の状態の検査を希望しているとのこと。まずは建物の管理者である施設管理者に連絡のうえで、検査する了承を受けること、相手側に検査の必要性和検査費の負担を申し入れること等についてアドバイスし、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	健康	筆談にて相談。耳が不自由なため、〇〇病院に電話して、息子の診療日時の予約確認をして欲しい。	〇〇病院に電話したところ、予約センター職員から2019年12月〇日に検査の予約が入っているだけで、今年の予約はない。診察以外の予約には紹介状が必要であること、診察の当日は午前11時まで窓口に申し込みをすることの説明を受け、筆談にて説明しました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	外国人の父が、留学ビザを持つ娘(町田市在住)と来庁。自分は今、観光ビザで来日している。ゆくゆくは日本で暮らしたいがどうすればよいかとの相談。帰化、永住権取得、職探し、保険、年金等について質問。	帰化と永住権の違い及び帰化の条件について入国管理局、法務省のホームページ掲載資料を参考に説明。仕事はハローワークで相談できるが外国人であれば就労ビザが必要と説明し、案内地図を渡す。就職先に健康保険、厚生年金がなければ住所地の役所で国民健康保険、国民年金に加入する必要があることを説明。年金の受給資格は120ヶ月(10年)以上支払っていれば65歳以上になった時、海外在住でも受給資格があることを説明しました。

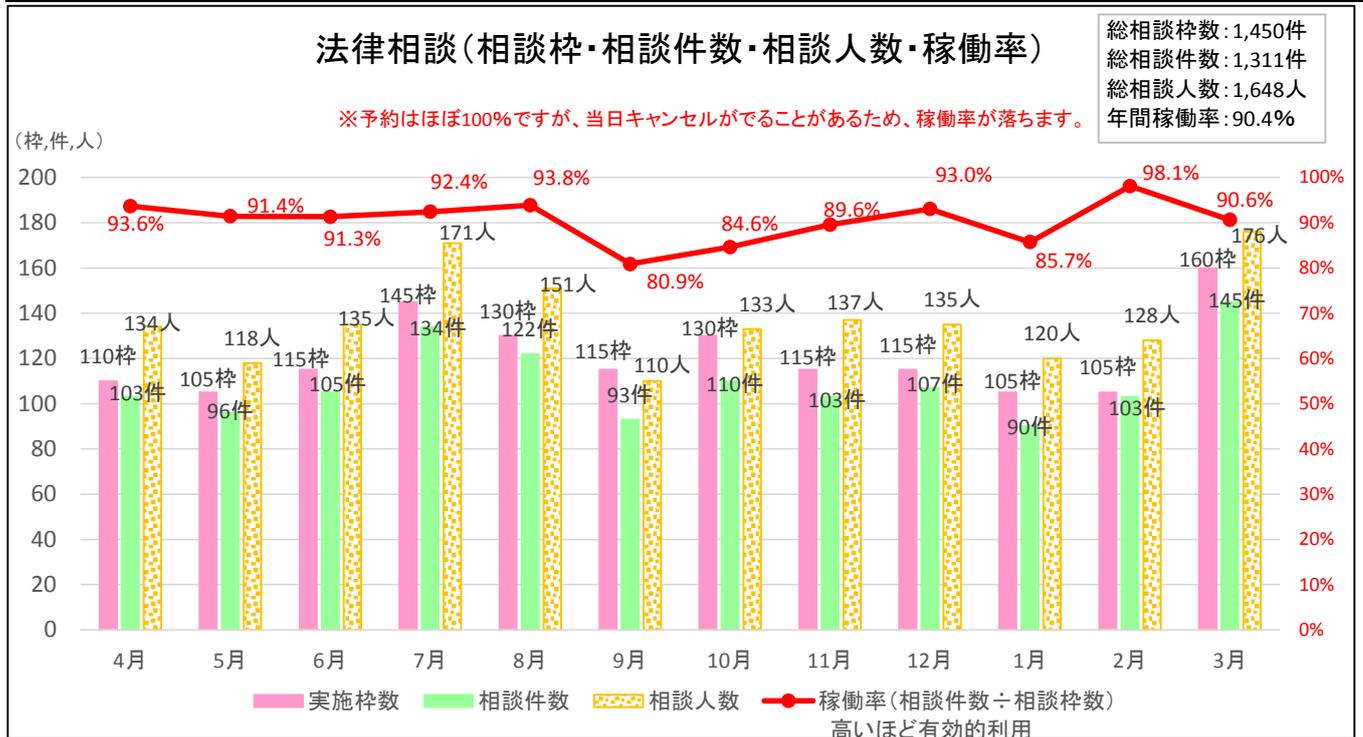
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
2月	電話	5分～15分	中年(45～64才)	労働	就職する際の身元保証人について、民間事業者で身元保証人を引き受けてくれるところがあると聞いたので、教えてほしい。	市では特定の事業者を紹介することはできないことを説明しました。調べ方を聞かれたため、インターネット検索で調べられることを説明しましたが、「インターネットが使えない」とのこと。「労働に関する相談」という観点から、ハローワークと東京都ろうどう110番の窓口を案内しました。
	電話	5分未満	前期高年(65～74才)	その他	町田市内の神社仏閣巡りをしようと思っている。そちらに神社仏閣のリストがあったと思うので、それを見せてほしい。	広聴課にある資料は、東京都宗教法人名簿であり、東京都のホームページから印刷したものです。インターネットが使えれば誰でもいつでも見られることを伝えましたが、そのような環境にないこと。広聴課に来ていただければ、町田市の抜粋部分を見せられることを伝えました。
	電話	5分～15分	前期高年(65～74才)	不動産	高齢の母が認知症になった。母名義の家、土地の登記を実子と養子の名義に変えたいが、手続きについて教えてほしい。	生前であれば、認知症の母に後見人をつける必要があること、名義変更は後見人との相談事項になること、贈与税がかかること、母の死後であれば後見人をつけることなく相続として遺産分割協議により変更できること、相続税は贈与税に比べ控除額が大きいことなどを説明し、登記相談を案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	公的機関(国・都)	厚生労働省から失業保険の追加支給に関する通知が届いたが、本物の通知か。詐欺の通知ではないのか。	2019年12月に厚生労働省より提供されていた資料から、失業保険の追加支給に関する本物の通知と確認しました。手続き等詳細については、ハローワークで確認していただくよう説明しました。
3月	電話	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	新型コロナウイルス感染症予防のため、確定申告の期間が伸びたと聞いたが、いつまでになったのか知りたい。	市都民税申告なのか、所得税申告なのかを確認したところ、所得税申告とのこと。国税庁のホームページを確認。4月16日まで期間が延長されたとの情報が有り、その旨を説明して町田税務署の電話番号を伝えました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	労働	大学生の息子が就職内定をもらった。しかし、別の会社を希望しており、内定辞退の連絡を入れたが、会社には受け入れてもらえなかった。どうしたら良いか弁護士に相談したい。	各大学には就職相談担当の職員がいると思われるので、まず、そこで相談されてはどうかお伝えしました。そのうえで、広聴課受付の法律相談、町田総合労働相談コーナーを案内しました。
	電話	15分～30分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	新型コロナウイルス感染症拡大のため、町田市内のスーパーにマスク、トイレットペーパー、米などが売り切れ状態になっている。行政として事前にこのようになることを予測して消費者に対して、買いだめ等の禁止を発信すべきではないか。町田市の新型コロナウイルス感染症対策について知りたい。	品不足について、マスクは国の施策によって増産されており、トイレットペーパー、米は在庫が十分にあるが、配送量を上回る買いだめによって一時的な品不足となっています。買いだめ等しないように政府が国民に発信しています。町田市は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、対策本部を立ち上げており、情報を収集し、必要な対策を随時検討して実行していることを説明しました。
	電話	30分～60分	壮年(25～44才)	公的機関(町田市)	自宅付近にホームレスが生活している。その人は相当の臭気があり、ちゃんと生活できているのか心配である。ホームレスに対し市は援助しないのか。	生活保護制度がありますが、本人の申請が必要です。ホームレスの中には、行政の援助に否定的な人、自分の主義主張でしている人もおり、本人の自由意志が尊重されます。もし、具合が悪い等保護が必要な場合は、警察、消防等へ通報をお願いし、その際に治療費を自身が支払えない場合は市が支払うこと、本人が希望すれば生活保護を申請できることを説明しました。

3. 相談業務—専門相談

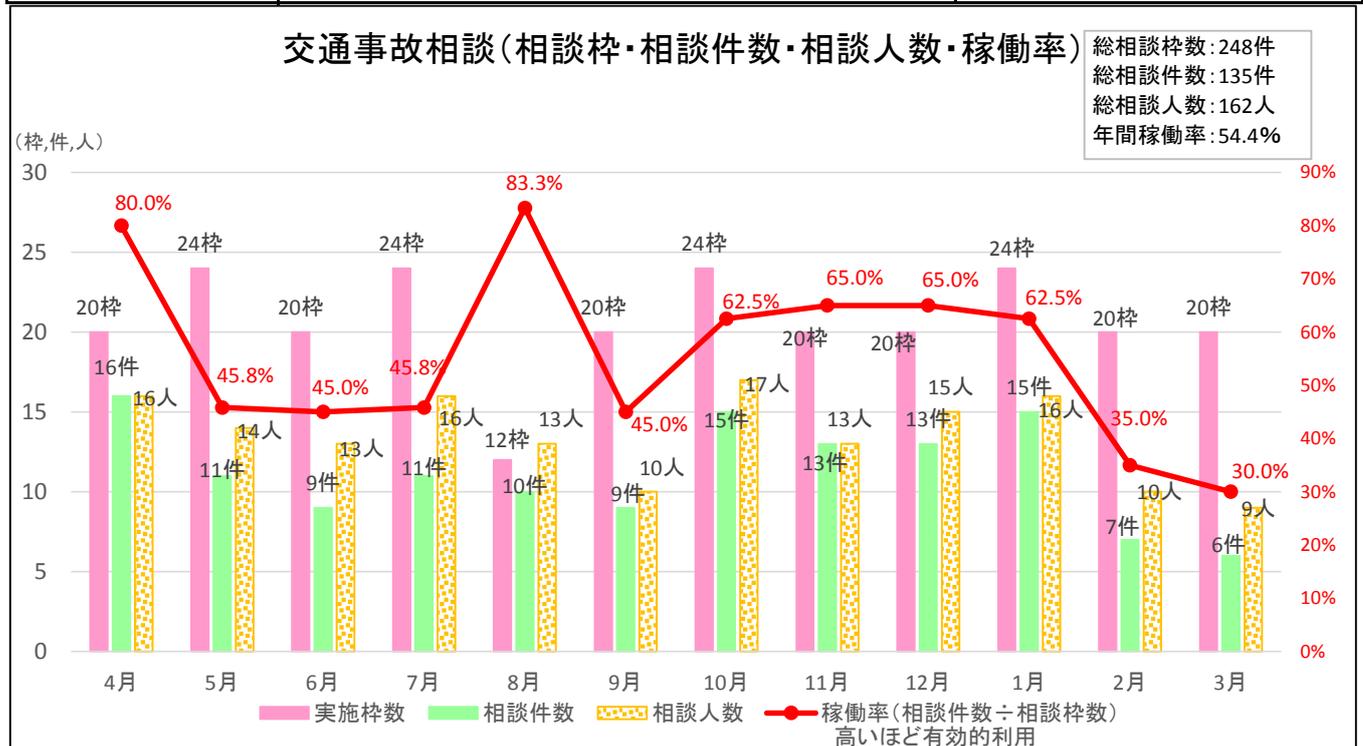
弁護士、税理士、司法書士等の専門士が市民から面談にて相談を受けたものについて集計しました。

(1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移

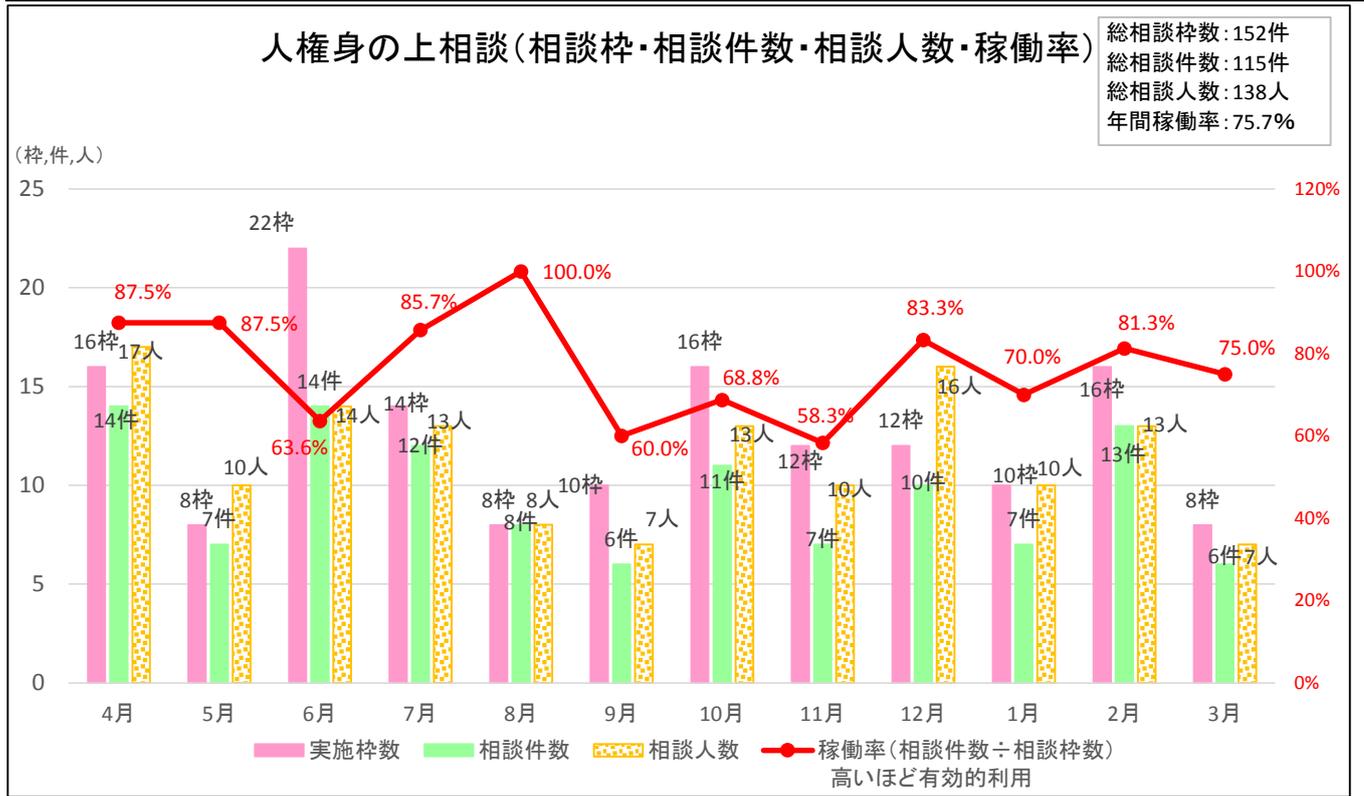
	相談内容	担当相談員
法律相談	相続、離婚、不動産貸借、金銭貸借、契約などの相談	弁護士



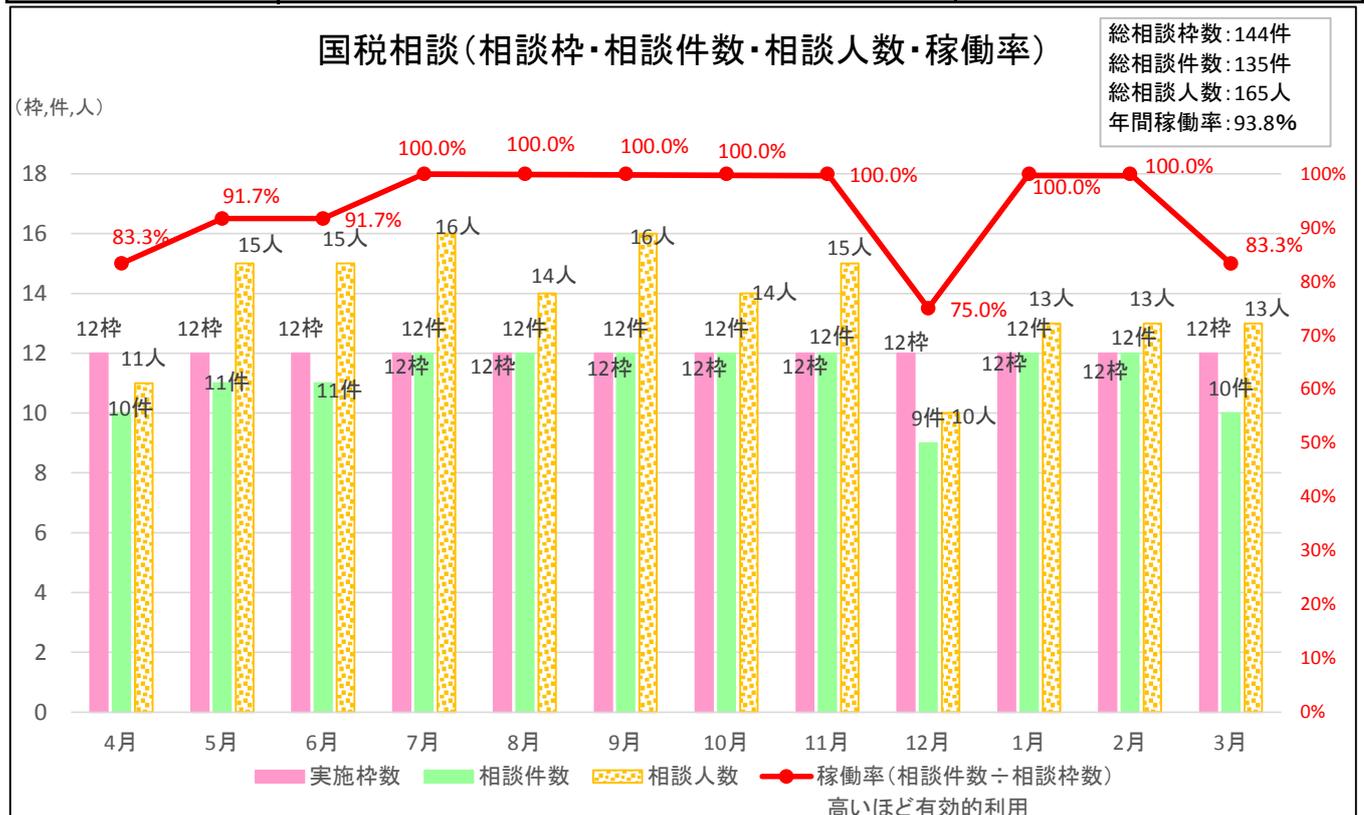
	相談内容	担当相談員
交通事故相談	交通事故全般の相談	弁護士もしくは、交通事故専門相談員



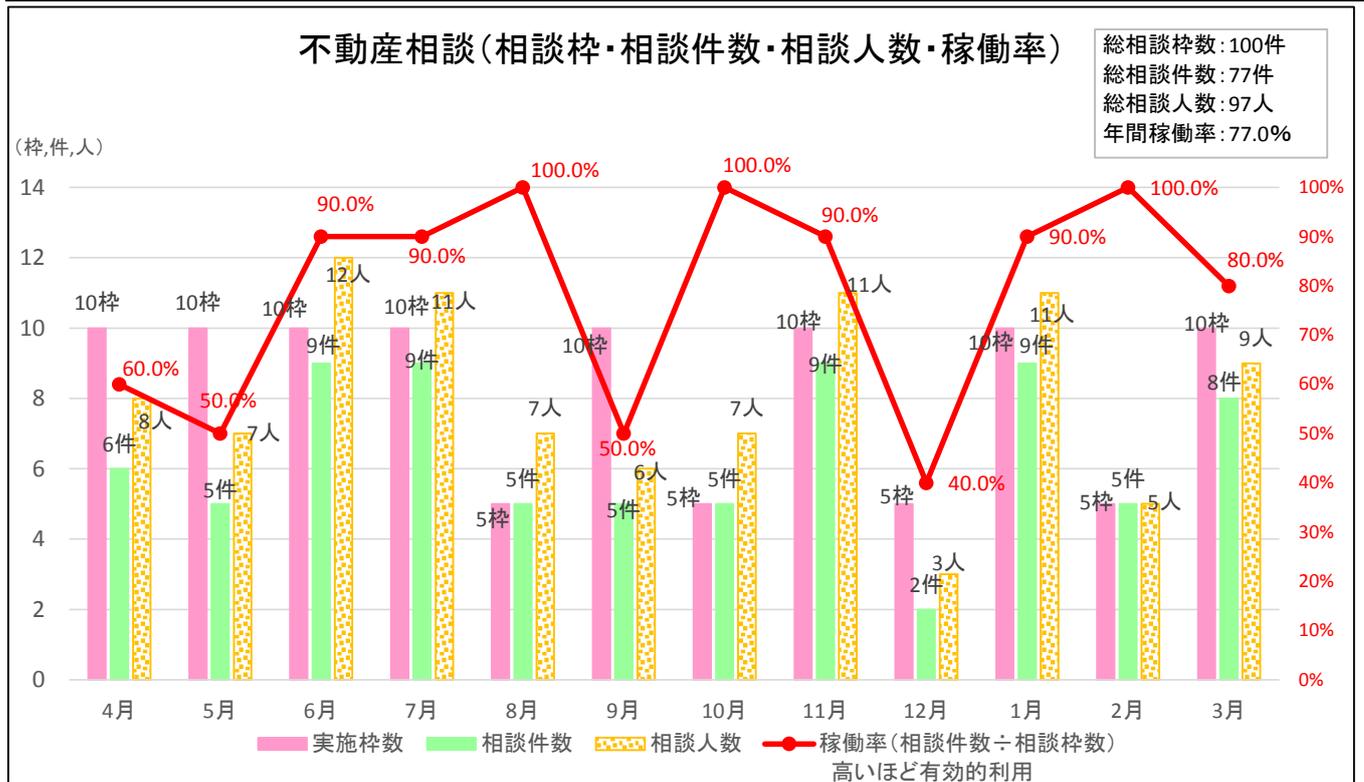
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



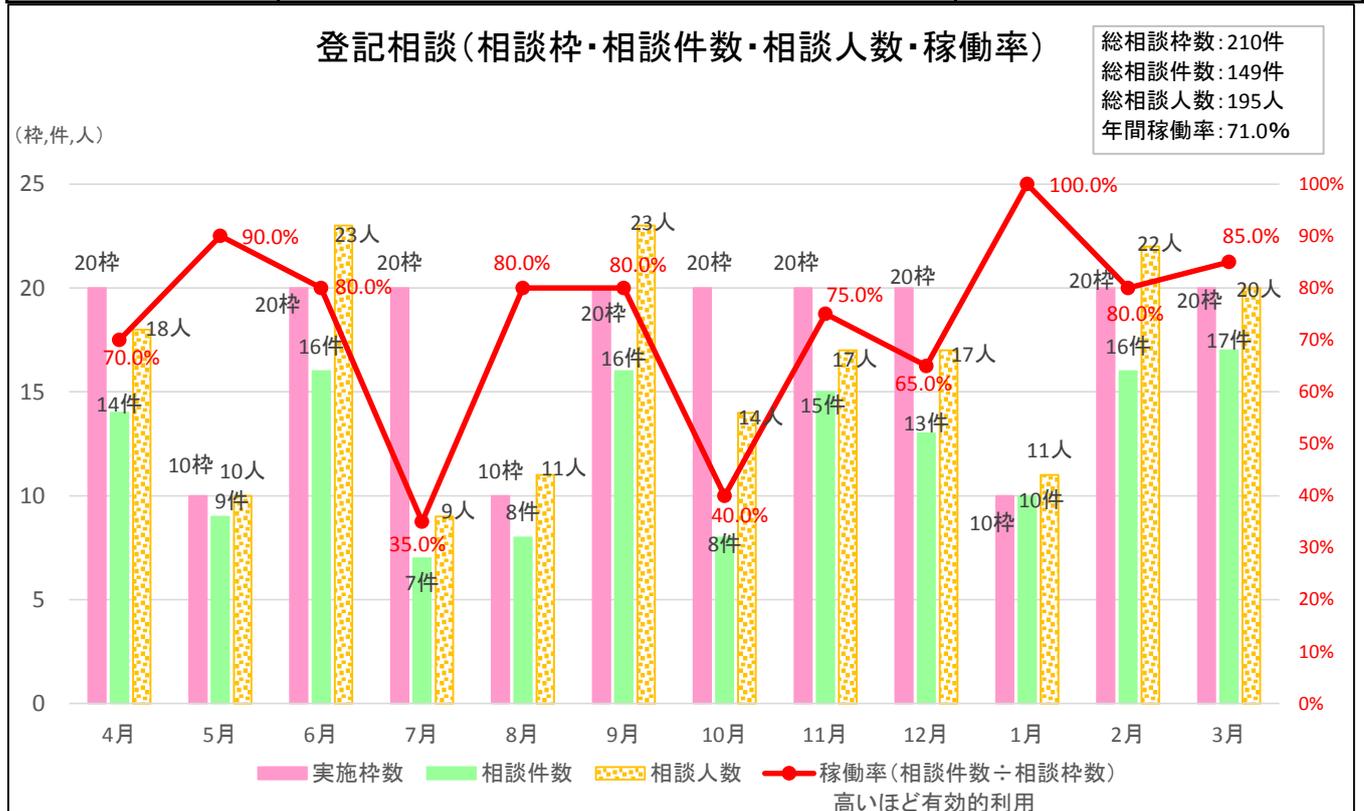
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



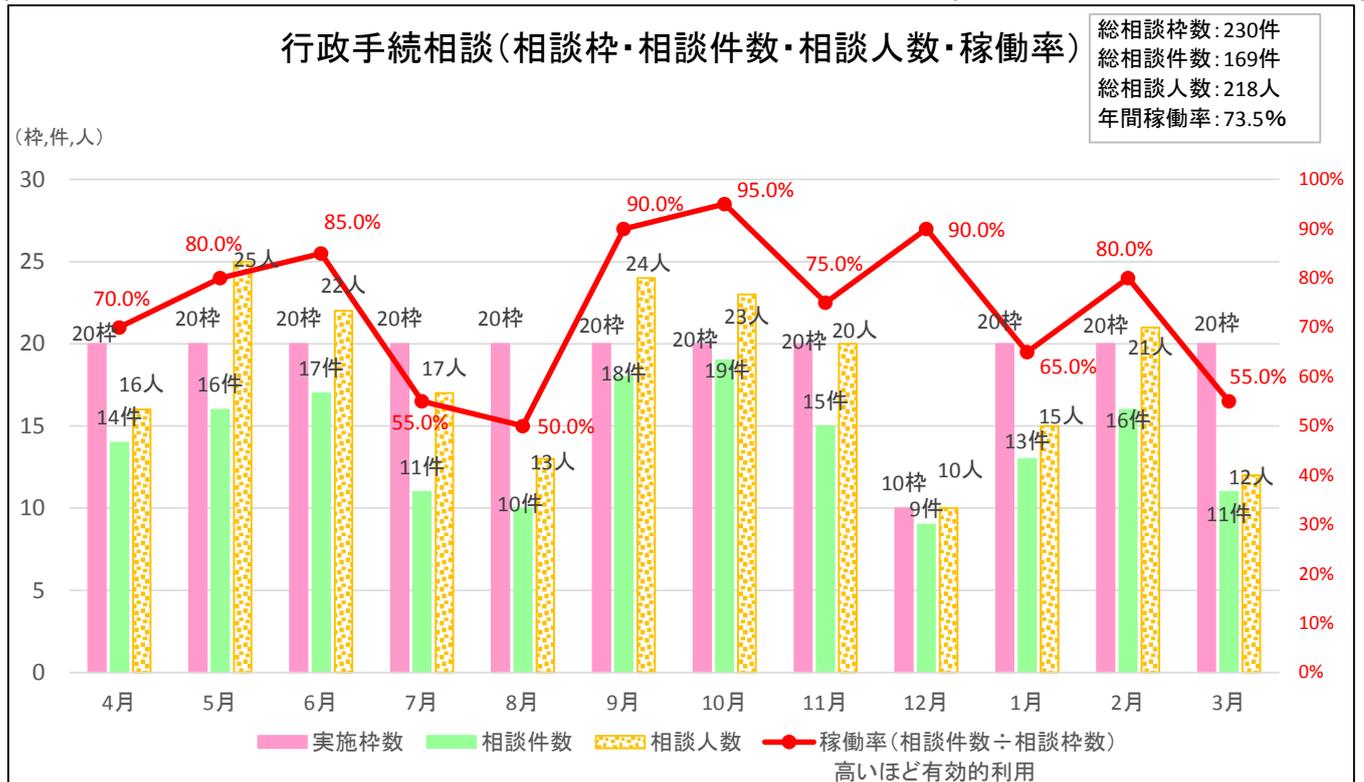
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



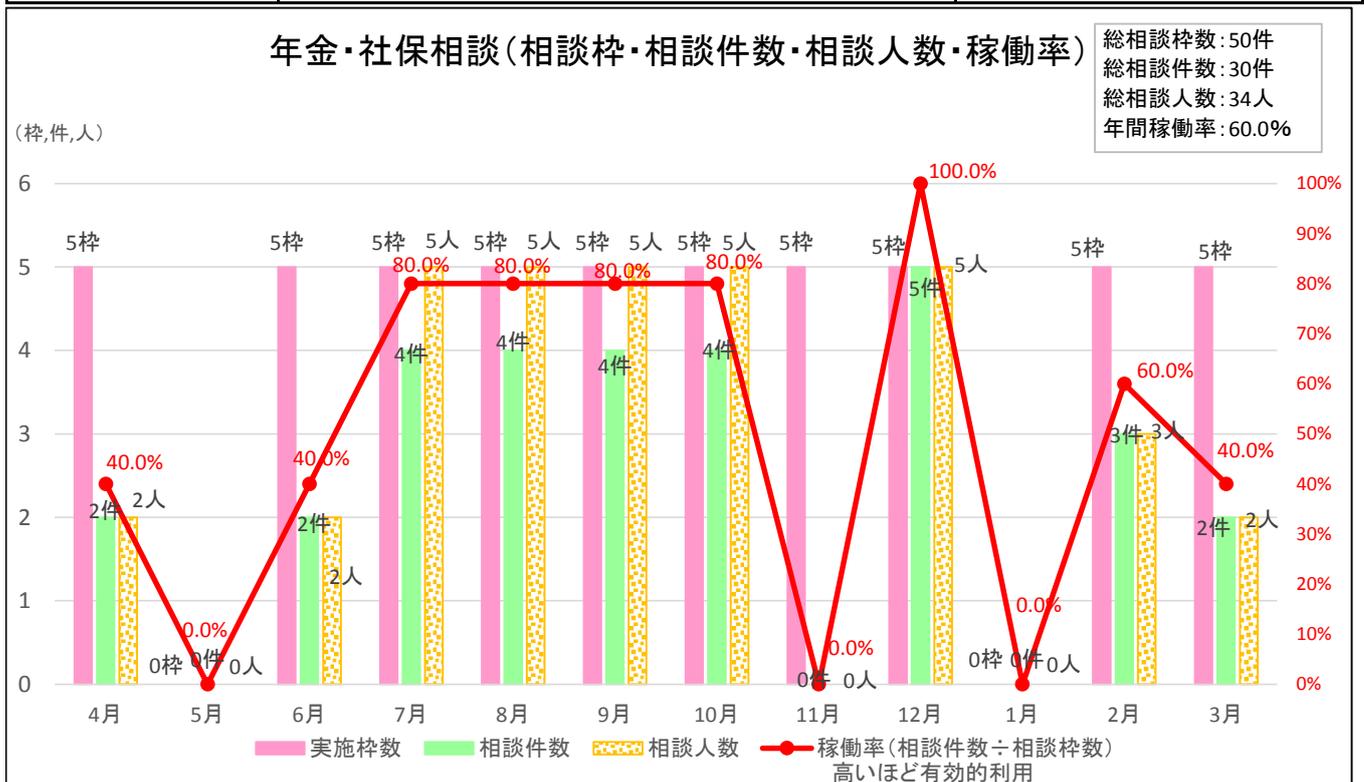
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



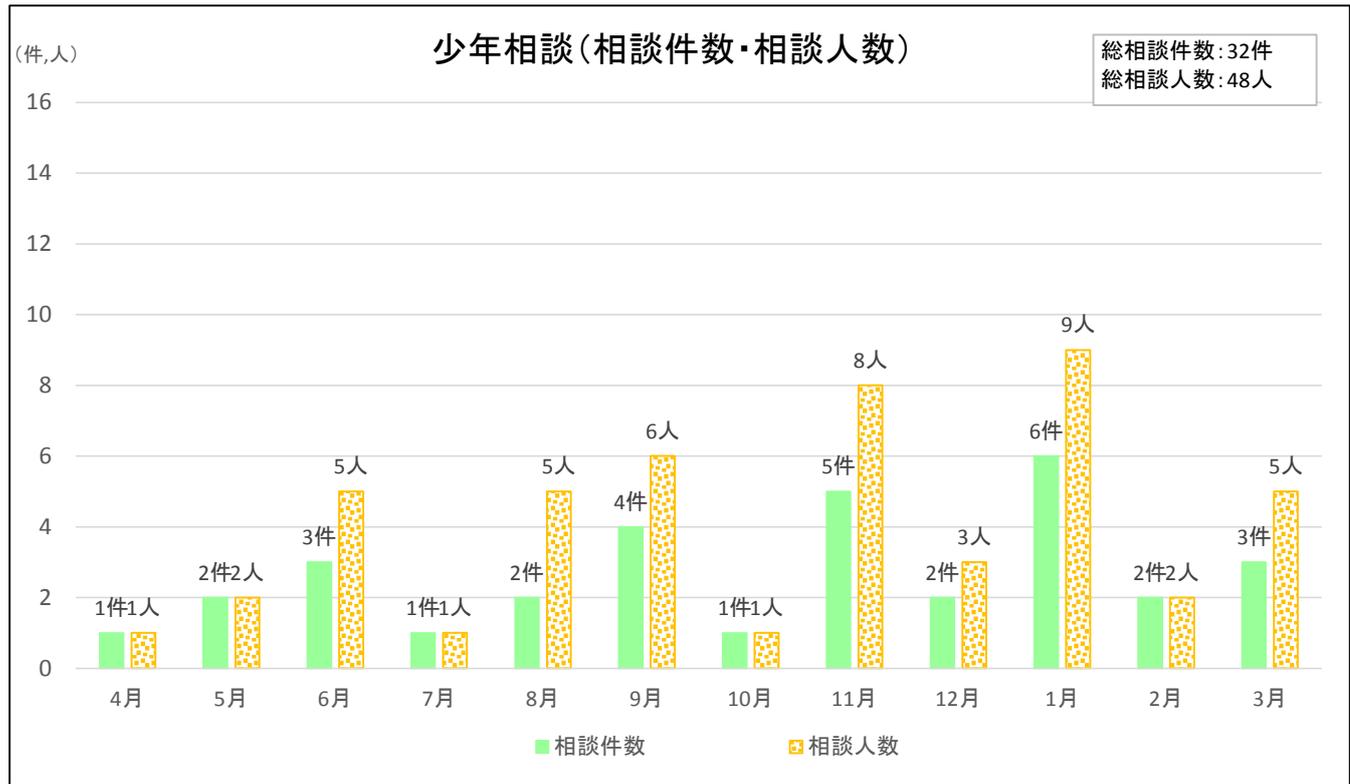
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



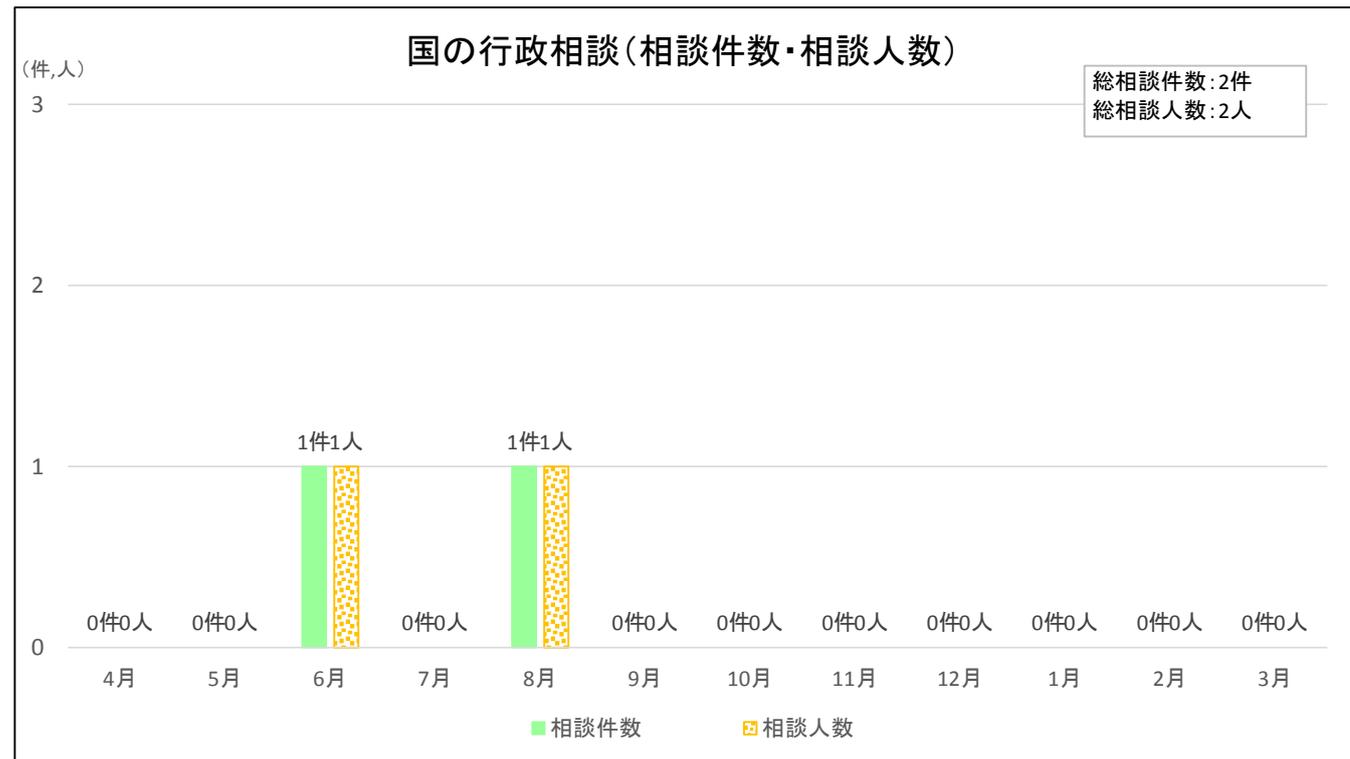
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



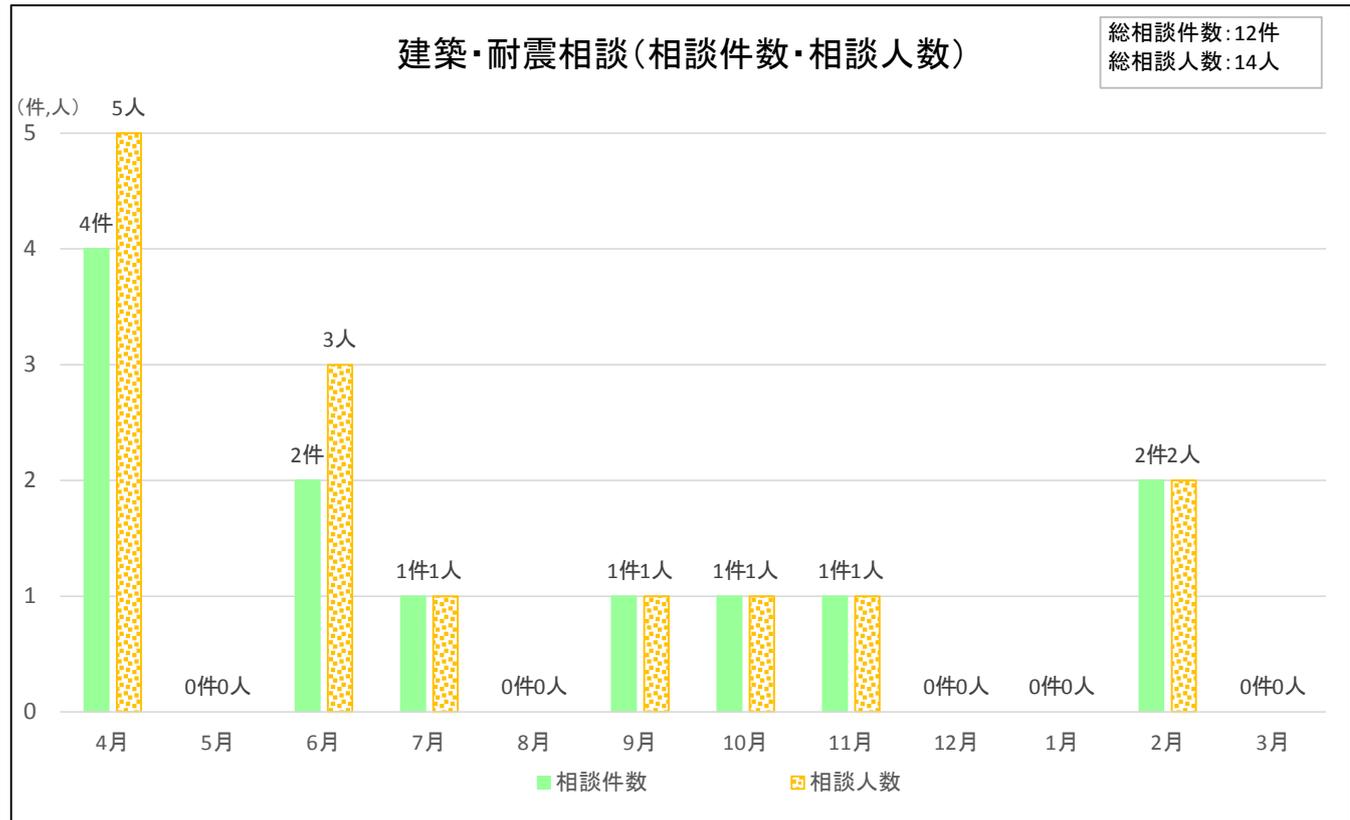
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



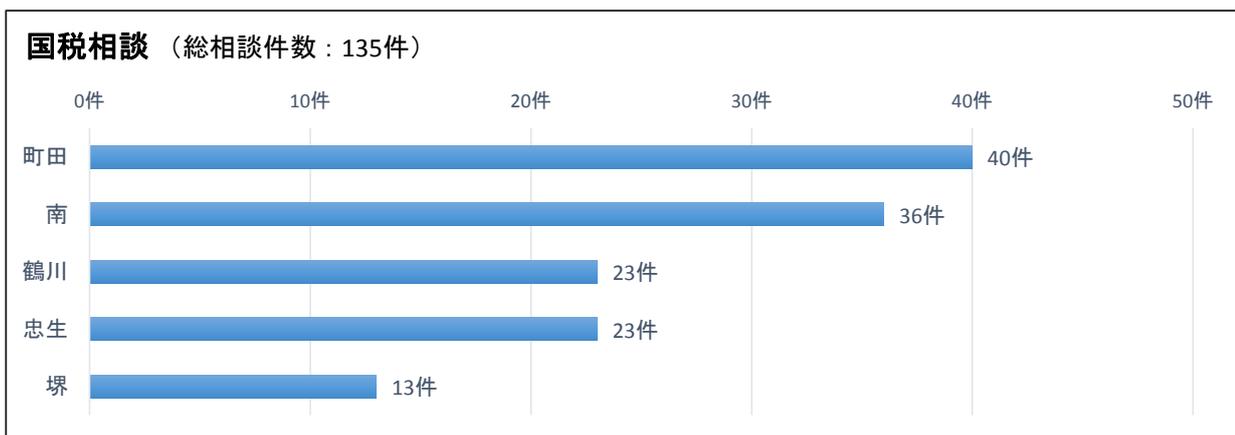
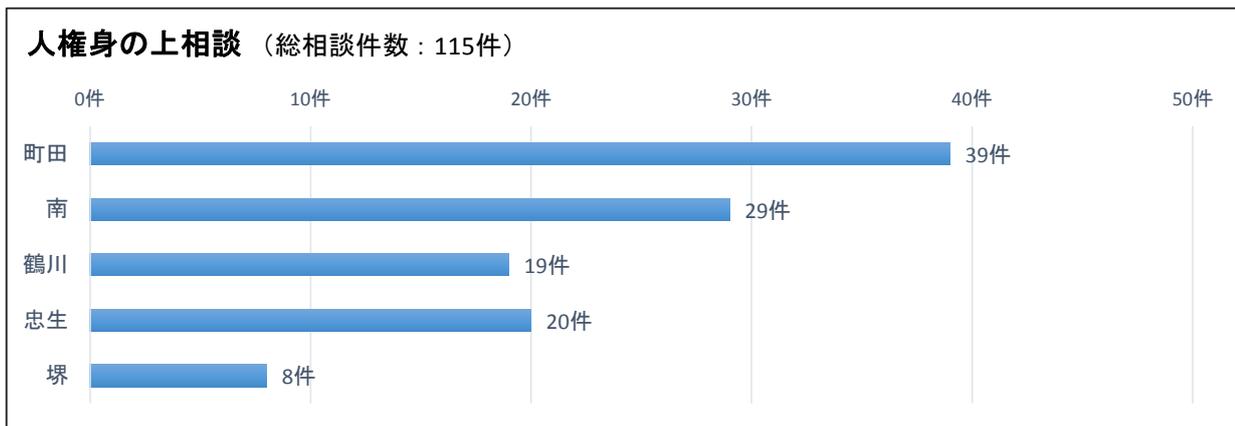
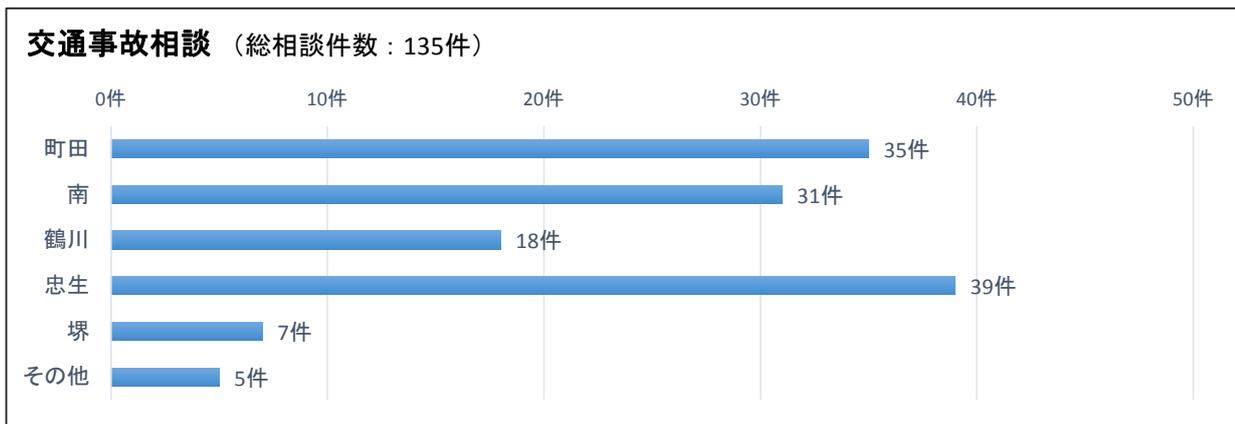
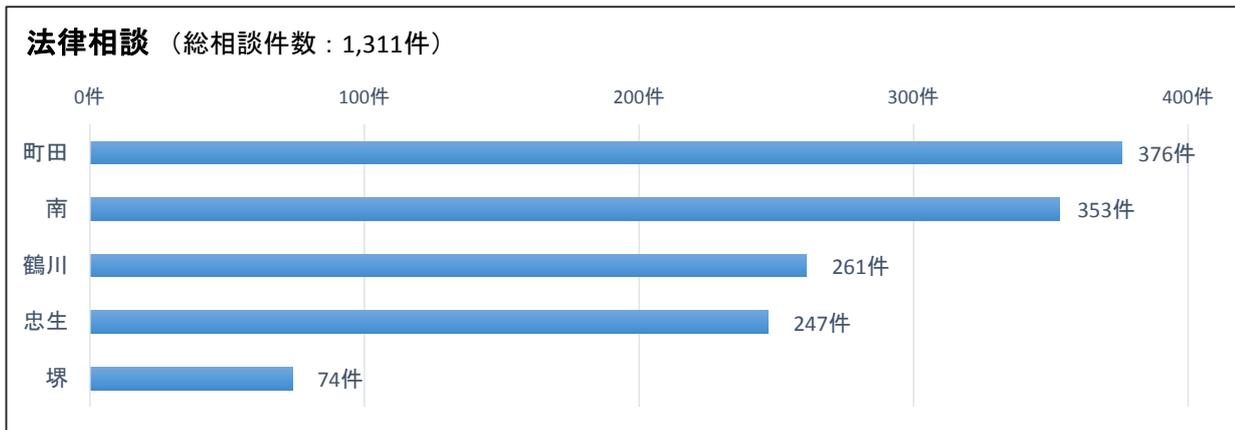
	相談内容	担当相談員
国の行政相談	国の行政機関、公社、公団へのご意見・ご要望・苦情など	行政相談委員



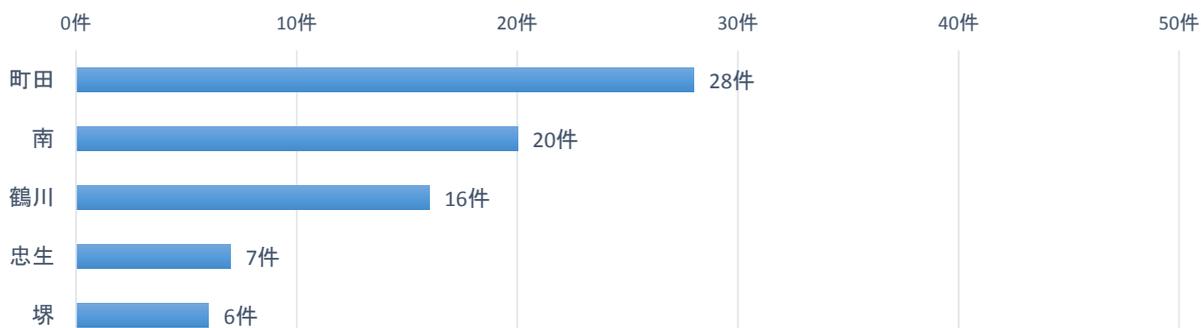
	相談内容	担当相談員
建築・耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士



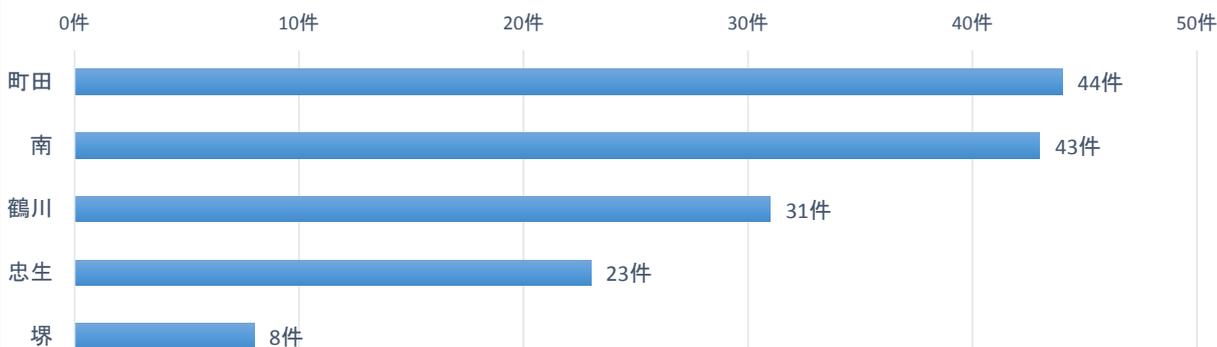
(2) 各専門相談別件数(相談者居住地区別)



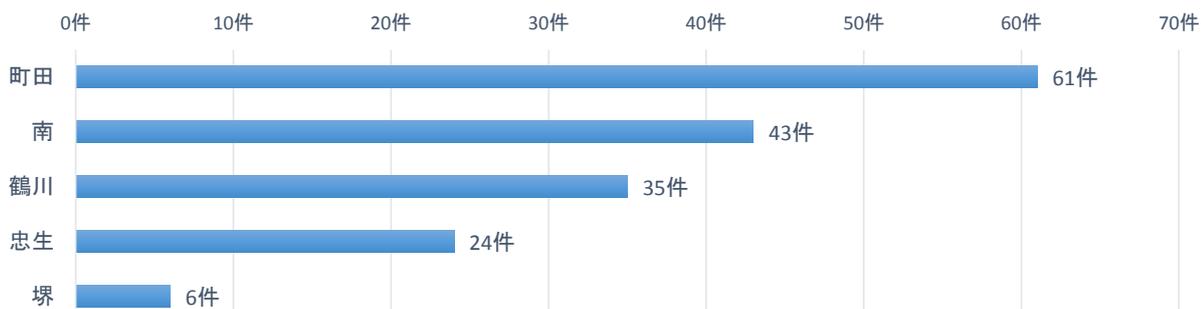
不動産相談（総相談件数：77件）



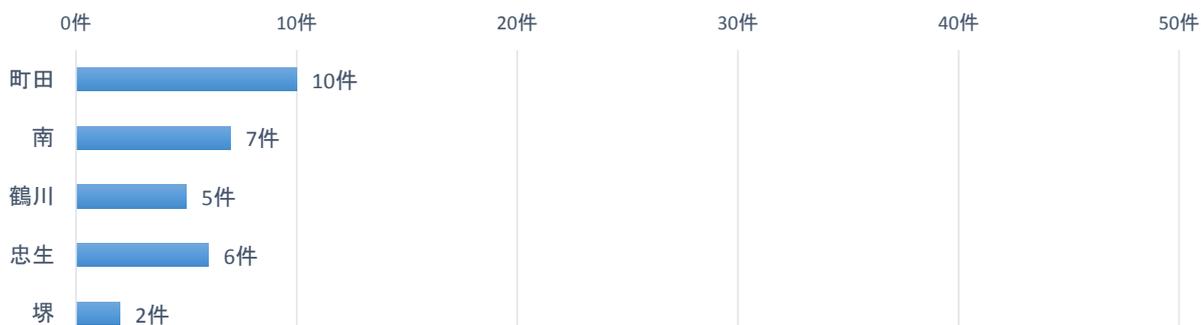
登記相談（総相談件数：149件）



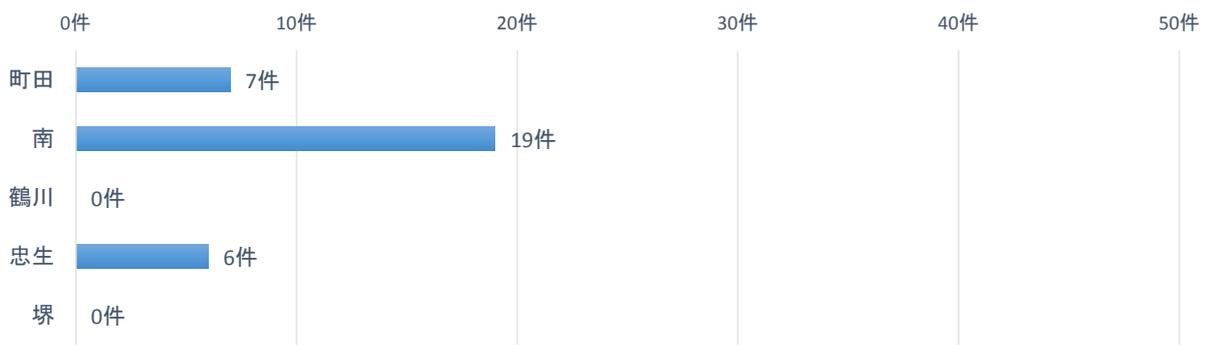
行政手続相談（総相談件数：169件）



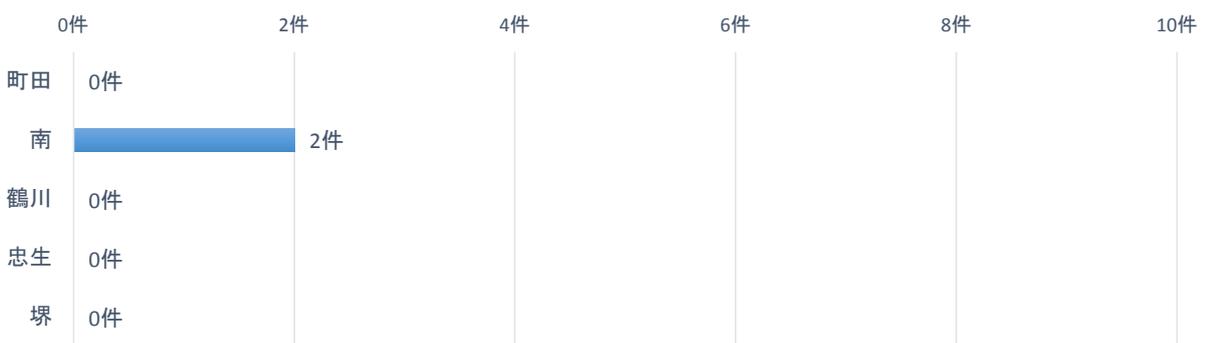
年金・社会保険・労務相談（総相談件数：30件）



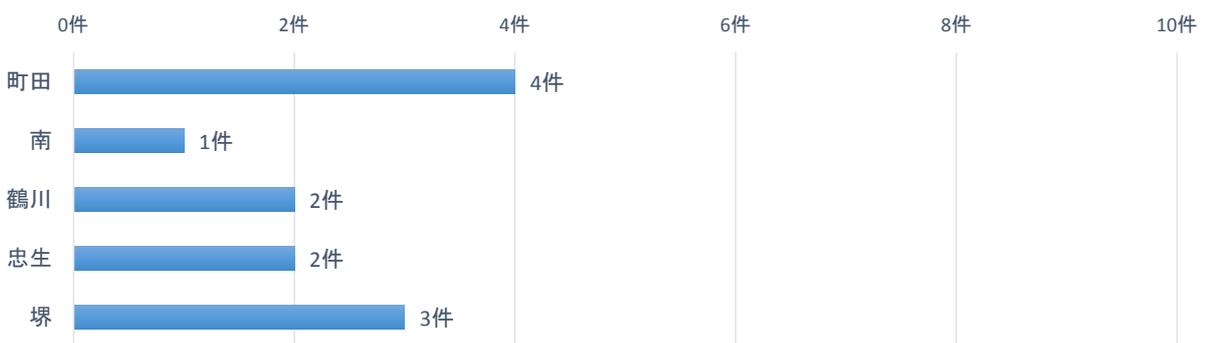
少年相談（総相談件数：32件）



国の行政相談（総相談件数：2件）



建築・耐震相談（総相談件数：12件）



※居住地区の内訳は以下のとおりです。

町田：原町田・中町・森野・旭町・本町田・南大谷・玉川学園・東玉川学園（人口：98,543人、2019年4月1日現在）

南：金森・金森東・鶴間・南町田・小川・つくし野・南つくし野・成瀬・西成瀬・成瀬台・南成瀬・成瀬が丘・高ヶ坂（人口：115,861人、2019年4月1日現在）

鶴川：小野路町・野津田町・金井町・金井・薬師台・大蔵町・真光寺町・真光寺・広袴町・広袴・能ヶ谷・三輪町・三輪緑山・鶴川（人口：92,060人、2019年4月1日現在）

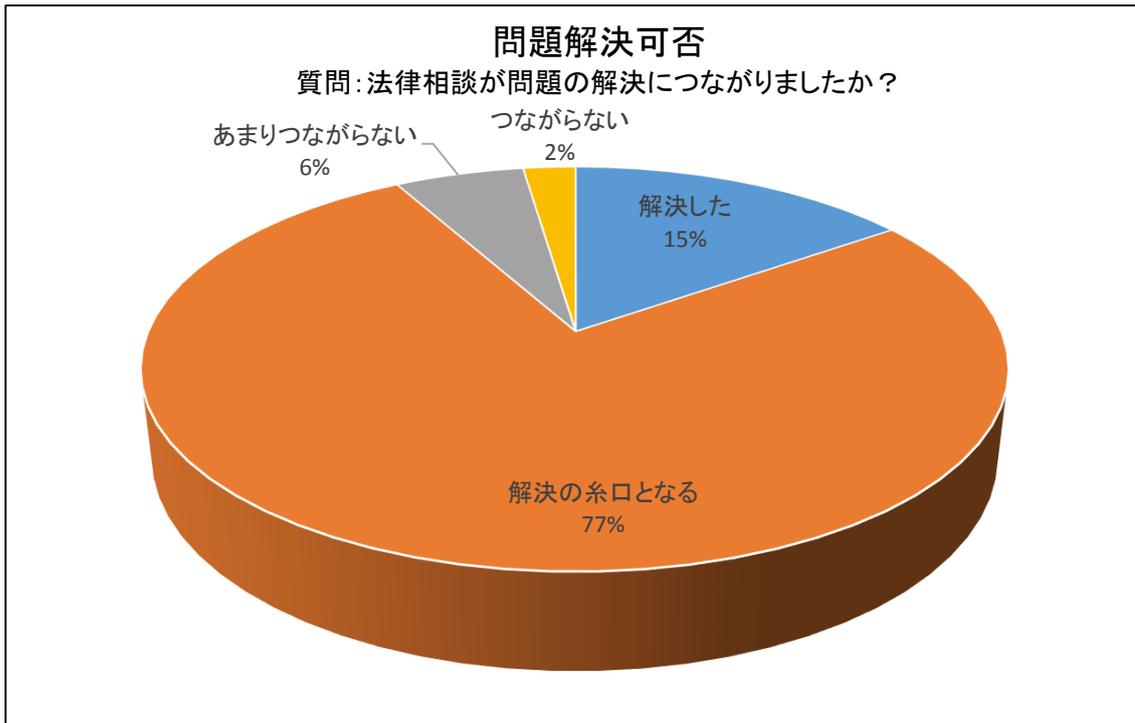
忠生：山崎町・山崎・木曾町・木曾西・木曾東・函師町・根岸町・根岸・矢部町・常盤町・忠生・上小山田町・下小山田町・小山田桜台（人口：76,924人、2019年4月1日現在）

塚：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：45,318人、2019年4月1日現在）

(3) 法律相談事後アンケート結果及び相談内容

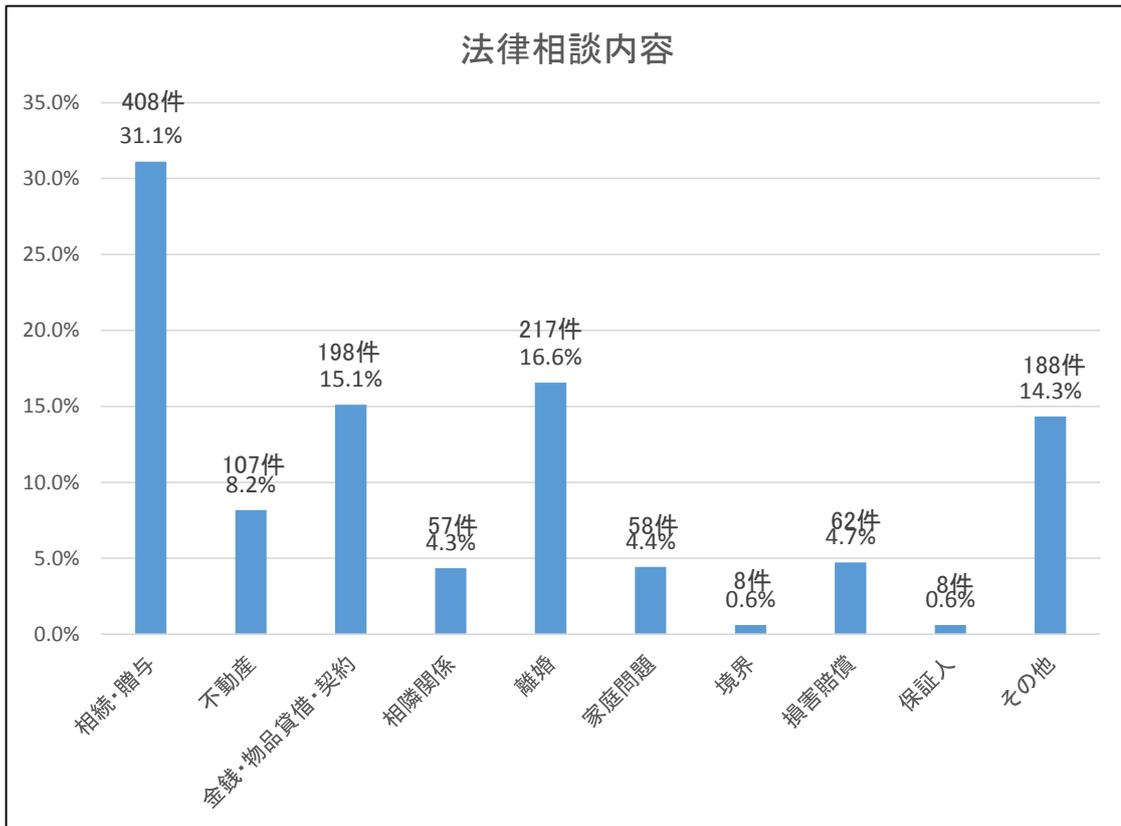
①問題の解決可否

法律相談後に行っているアンケート結果 問題解決の可否の割合です。



②法律相談の内容

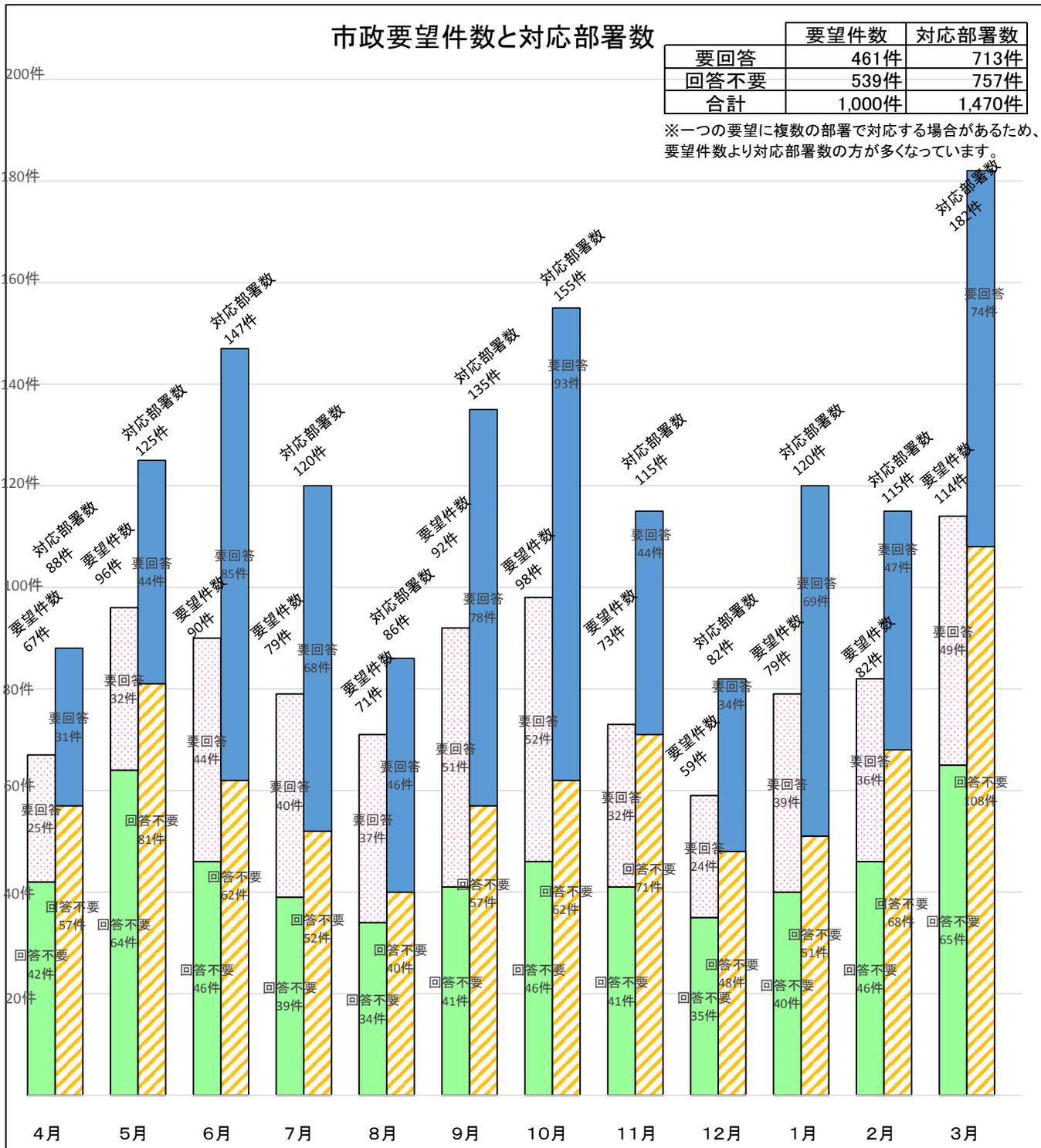
法律相談の内容の割合です。



4. 広聴業務(市政要望)

(1) 市政要望件数と対応部署数

市政要望受付件数、対応部署数、及びそれぞれの要回答(回答必要)・回答不要の月別推移です。



左側のグラフ…その月に受け付けした要望件数を表しています。

右側のグラフ…その月に受け付けした要望件数に対する対応部署数を表しています。

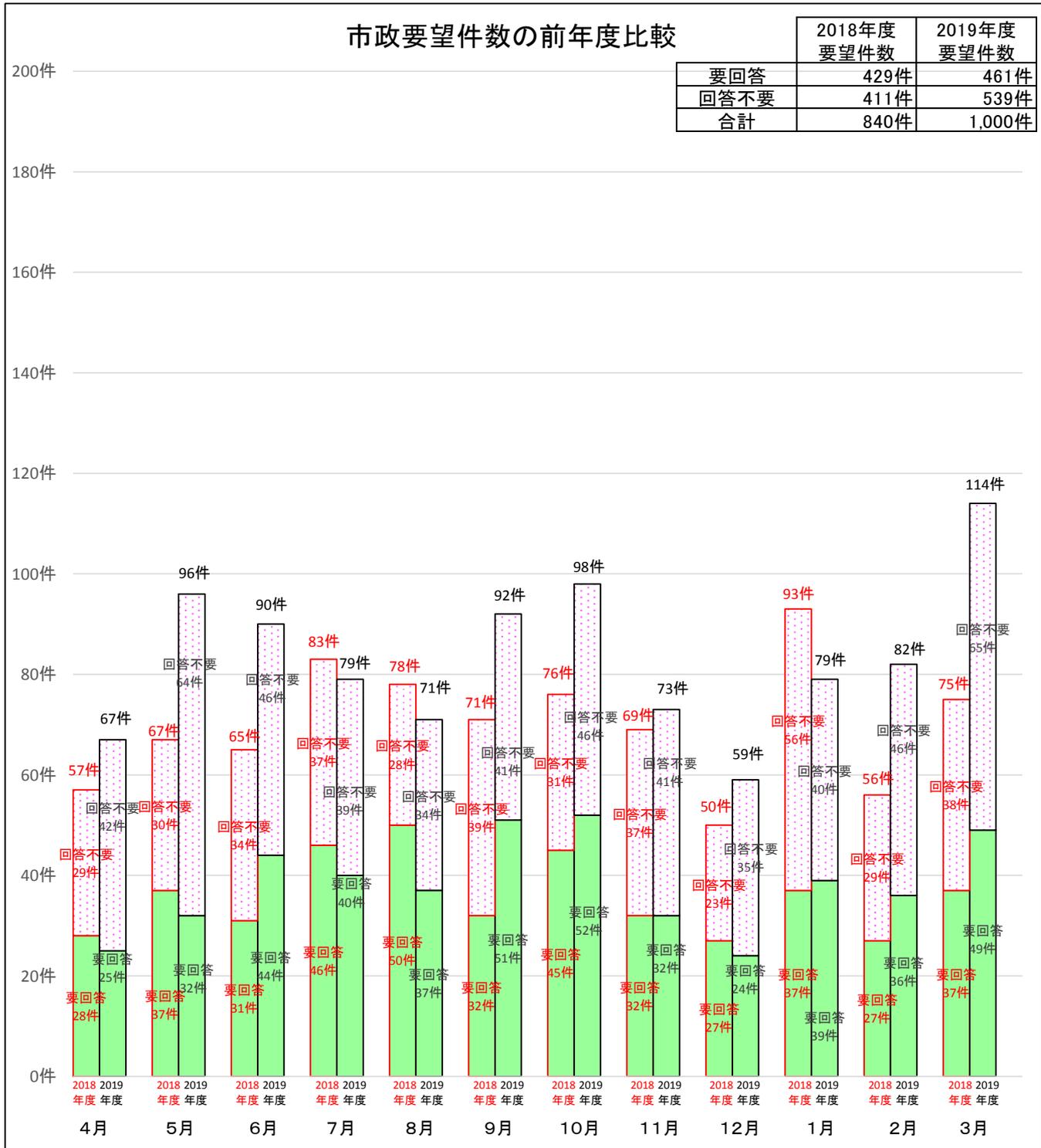
受け付けた要望は、すべて内容をよく検討し、迅速に処理し、その回答は明確に行いますが、以下に該当する場合は回答を行っていません。

匿名のため回答することができないもの、回答の必要がない旨が明記されているもの、第三者の誹謗中傷や相隣関係等の市政と無関係の場合、雑感、内容が不明確なもの、同一・同様の趣旨の繰り返しであるもの、営利・PR活動、各種調査やアンケートに類するもの、政治・宗教・思想に関する内容を含むもの。

市政要望受付件数について、2018年度と2019年度の比較です。

市政要望件数の前年度比較

	2018年度 要望件数	2019年度 要望件数
要回答	429件	461件
回答不要	411件	539件
合計	840件	1,000件



前ページの『左側のグラフ…その月に受け付けした要望件数を表しています。』について、前年度と比較しています。

2018年度…左側のグラフ ・ 2019年度…右側のグラフ

(2)「要回答」対応部署集計

各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	※順位
政策経営部	1	2	4	1	1	1	2	2	4	5	1	5	29	13
総務部	1	2	1	3	2	2	4	1	1	2	2	2	23	15
財務部	3	2	5	4	1	2	8	6	2	9	3	4	49	5
防災安全部	2	2	8	3	0	5	4	3	2	2	2	2	35	8
市民部	1	2	2	3	1	3	7	0	3	3	5	2	32	9
文化スポーツ振興部	3	2	4	2	2	4	4	0	3	1	2	4	31	10
地域福祉部	2	2	7	7	4	5	5	3	4	5	2	3	49	5
いきいき生活部	0	3	5	6	1	5	8	6	1	3	4	9	51	4
保健所	0	4	4	7	3	2	3	0	0	1	2	4	30	12
子ども生活部	3	2	5	5	3	8	8	6	1	3	3	7	54	3
経済観光部	0	1	1	1	1	2	4	0	1	2	1	2	16	16
環境資源部	0	3	4	4	3	6	2	1	1	3	3	1	31	10
道路部	3	4	5	4	10	11	10	5	5	8	8	5	78	2
都市づくり部	7	8	13	8	5	11	13	5	4	12	6	14	106	1
下水道部	0	0	2	0	1	1	2	0	0	1	0	0	7	18
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
選挙管理委員会事務局	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	6	19
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
農業委員会事務局	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	20
議会事務局	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21
学校教育部	2	3	8	5	2	5	5	3	1	5	2	6	47	7
生涯学習部	2	1	6	1	3	2	2	1	1	3	1	1	24	14
市民病院	1	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	3	11	17
合計	31	44	85	68	46	78	93	44	34	69	47	74	713	

※順位…「要回答」の合計件数が多い順位

(3)「要回答」の一例

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
4月	学校教育部	指導課	小・中学校の活動支援	町田市民ホールで小・中学校の音楽会を鑑賞しました。いずれの学校も素晴らしく感動しました。生徒の努力はもちろん、周りの支え、町田市の支援があつてのことと思います。生徒たちの頑張りのPRとより多くの支援をお願いします。	電話にて回答。連絡いただいたお礼を伝え、町田市教育委員会としても、今後とも様々な学校活動において児童・生徒を支援をしていくことを説明しました。
	財務部	財政課	ふるさと納税返礼品	私は以前、町田市に住んでおり、図書館やプールなどの公共施設を良く利用していました。しかし、他市に移り住み図書館の蔵書や建物の環境の貧しさを目の当たりにしてから、すっかり行かなくなってしまいました。そこで、もし可能でしたら、ふるさと納税で「公共施設(図書館、プール、美術館など)が使える」という内容のものを出して頂けないでしょうか。納税していない人が、公共施設を使うのも違うのではとも思っていますので、上記の提案をさせて頂きました。	文書にて回答。「公共施設(図書館、プール、美術館など)が使える」という返礼品のご提案ですが、町田市立図書館では、本・雑誌などの閲覧は、他市の方の利用を制限してはいたませんが、貸出については利用登録が必要となり、町田市にお住まいの方、在勤、在学の方、相互利用を実施している自治体の方が対象となっています。町田市立室内プール、学校温水プールについては、町田市民の利用を前提としていますが、町田市外の方の利用を制限するものではありません。また、町田市の魅力を知っていただくため、旧白洲邸武相荘などが利用できる「町田を知る」招待券を返礼品としてご用意しております。今回いただいたご意見も参考にして、引き続き他市の方が町田市を応援したくなるような使い道や返礼品をご提供できるよう、様々な視点で見直しを検討していきます。
	都市づくり部	公園緑地課	公園内遊具	町田市には広めの公園が数カ所ありますが、小さい子供達が遊べる遊具があまり多くありません。特に芹が谷公園はここ何年も遊具が変わっていません。今、芹が谷公園を整備していますが、新たな遊具が設置される事を切に願います。	電話にて回答。芹ヶ谷公園再整備工事において、2019年度施工区域に大型滑り台を設置すること、第二期整備工事において、小田急線側の区域に大型複合遊具を設置することを説明しました。
	市民病院	医事課	救急搬送時の治療費	救急車で市民病院に運ばれたが、救急隊に市民病院には運ばないと伝えていたにもかかわらず搬送された。市民病院では勝手に検査をさせられ、治療費を請求されているが、お金がなく、支払えない。	文書にて回答。先日も電話で説明させていただいたとおり、救急搬送が必要となった時、本人の意識が鮮明で搬送を拒否された場合、無理矢理搬送することは困難です。意識が鮮明な状態で搬送されたということは、本人の何らかの同意行動があつたものと考えられます。この点については救急隊からも、搬送及び受診に対する受容があつたと確認しています。当院としては診察を受けた以上支払いの義務が生じていると考えており、正当な診療に対する費用を請求させていただきます。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
5月	環境資源部	環境保全課	農地での焚火	住宅街にある農地での焚き火について、火の粉が飛び住宅の火災を起こす可能性がある、煙により喘息の発作が出る、洗濯物に臭いが付くため禁止にするなどの対策してほしい。	文書にて回答。東京都内の野外焼却(いわゆる野焼き)につきましては、東京都の環境確保条例において、一部の例外を除き原則禁止であると定められており、町田市では環境保全課で条例に基づき焼却者への指導等を行っています。農地での焚き火については、害虫駆除や肥料作成等農業目的による行為で例外に該当する場合がありますが、その場合も粉塵や、ばい煙など被害についてご相談があれば、時間や燃やし方などについて焼却者に近隣の方への配慮をお願いしています。焼却行為により被害を受けられている際にはご連絡ください。できる限り迅速に対応いたします。
	保健所	保健予防課	妊婦健康診査受診票	他市で妊婦健康診査を受けていたので、払い戻しをしたかったが、期限が切れていたためできなかった。期限を5年くらいに延長してほしい。兄弟がいたり赤ちゃんが小さいうちは来庁するのは無理です。受診票を利用できる他市を増やしてほしい。	文書にて回答。受診票を利用できない医療機関等で受診された場合の手続きですが、受診後、申請をいただくことにより、償還払いで費用の助成を行っています。その申請期限については、請求もれを防止する観点から出産日から1年以内としております。お子様が小さくて等の、来庁して手続きすることが難しい方については、郵送での申請も受付けております。今後、申請期限が過ぎて、助成を受けることができなかったということがないように、受診票を使用できない医療機関での受診費用の助成について、わかりやすい案内を徹底して行ってまいります。また、近隣の相模原市や川崎市等でも受診票が使えるように、市民の方の利用の多い神奈川県内の医療機関とは契約を行っておりますが、さらに契約医療機関を増やせるよう市民の方のニーズを把握し検討してまいります。
	いきいき生活部	保険年金課	病院、薬局等への支払通知	国民健康保険を使って病院や薬局で支払った費用を月単位で集計した通知が欲しい。また確定申告で利用できるような通知にしてほしい。	文書にて回答。現在、保険年金課では「医療費のお知らせ」として、病院及び薬局等を受診した費用(10割)を記載した通知を年2回送付しております。今後はご要望いただいたとおり、10割の金額のみでなく「氏名」、「対象年月」、「診療区分」、「総医療費」、「被保険者負担額」、「医療機関名」を記載した通知に変更することを予定しております。なお、確定申告期限前11月と2月の2回に分けて送付する予定です。
	環境資源部	環境保全課	指定喫煙所撤去要望	小田急町田駅東口広場の指定喫煙所を撤去してほしい。喫煙者が多く、たばこのにおいが広範囲に渡り漂っています。生活上付近を通らなければならず、迷惑です。	文書にて回答。町田駅周辺を道路等喫煙禁止区域に指定しており、区域内の屋外での喫煙は、分散して設置された6か所(2019年5月時点)の指定喫煙所の利用をお願いしています。環境保全課では、ポイ捨て防止、歩きタバコによる火傷などのけがの防止の観点から指定喫煙所を設置しておりますが、近年では受動喫煙への関心の高まりもあり、パーテーションの設置など指定喫煙所から漏れ出る煙対策を順次講じているところであります。指定喫煙所については、周囲の歩行空間や喫煙者の利用スペースを確保でき、なおかつ利用者にわかりやすい場所という条件の下、慎重な協議を行い、選定しております。小田急町田駅東口広場内指定喫煙所は、人ごみにおける不特定箇所での喫煙防止と利用者の分散と誘導を図る上で重要な位置にあり、現時点ではより良い移設の候補地が無い状況です。また、指定喫煙所を撤去すると路上喫煙者やたばこのポイ捨てが増える可能性があるため、指定喫煙所の移設及び撤去は難しい状況です。たばこを吸う人と吸わない人が共存できる都市環境の実現を目指し、美化推進員による巡回や啓発活動等を通じて引き続き喫煙者のマナー向上を呼びかけてまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
6月	道路部	道路管理課	点字ブロックの修繕	原町田大通りの飲食店前(原町田6丁目○番○号付近)の点字ブロックが壊れて陥没しています。危険なので早急に修繕をお願いします。	電話にて回答。すぐに現場へ行き応急処置をしたこと、修繕に必要な材料を手配し、届き次第修繕することを説明しました。
	防災安全部	市民生活安全課	歩きスマホの危険	町田駅周辺で歩きスマホをしている人が多く、ぶつかったりして大変危険です。対策をお願いします。	文書にて回答。いわゆる歩きスマホについては、視野が極端に狭くなることにより、交通事故に遭ったり、駅のホームから線路に転落したりするなどの危険性が格段に上がるだけでなく、他人とぶつかって怪我をさせてしまったり、円滑な通行の妨げになったりするなど、周りにも大きな迷惑が及ぶことから、市としても問題意識を持っています。現在市では、警察等と連携して、駅周辺などの人が多く集まる場所で行う交通安全キャンペーンや、交通安全イベント等の機会を利用して、「歩きスマホ」への注意喚起を行っています。今後も市民のみならず、安全で安心して暮らすことができるよう、警察をはじめとする関係機関と連携して取り組んでまいります。
	学校教育部	指導課	公道での遊び	最近、子供がストライダーやキックボード、スケボー、ブレイブボード等を公道や歩道で使用していることを目にします。道路や人がたくさんいる所で遊ぶ事は危険であり、その子供達が加害者にも被害者にもなりません。ルールを守らせていない親が多数おり、それによって子供の命が危険にさらされています。ヘルメット着用の喚起や道路で遊ばない等の警告文などを各学校に配布し指導してもらいたいです。	文書にて回答。この件に関し、周辺の小中学校へ連絡しました。学校においては、全校朝会やクラスなどで、道路遊びが近隣の皆さまに迷惑をかけていることや、危険性などについて指導を行っていきます。また、学校だよりなどを通じて、保護者にも注意喚起を行います。教育委員会といたしても、生活指導主任会などを通じて、道路上における安全指導の徹底を周知してまいりたいと思います。
	学校教育部	教育総務課	通学路の防犯	小・中学校の通学路の防犯のため、防犯カメラの設置や地域住民の見回り活動の充実をお願いします。	文書にて回答。教育委員会では、犯罪等を抑止し、子ども達が安全・安心に通学できることを目的として、東京都の「通学路防犯設備整備補助金」を活用し、2014年度から市立小学校の通学路に防犯カメラの整備を進め、2017年度末で市立小学校42校の通学路に、合計210台の防犯カメラの整備が完了しました。また、地域支援理事と地域の見守り活動の主体者の方と協議し、見守り支援の強化について検討していきます。2018年度は小学校41校、中学校2校で延べ日数7,611日、学校支援ボランティアの方に登下校の安全を見守って頂いております。今後も学校と地域が連携し、児童・生徒たちの安全を確保するよう努めてまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
7月	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	職員のユニホーム着用	市役所1階の職員がペスカドーラ町田のユニホームを着て業務に当たっていたが、市民に対し失礼ではないか。何か効果があるのか。	文書にて回答。町田市のホームタウンチームとして庁内より気運を高める、市役所に訪れる方に認知をしていただくことを目的に2018年度より実施しております。直接的効果かは類推できかねますが、2017年と2018年を比べると、ホームゲーム観客数は約14,000人から約20,000人に増加しています。また、窓口でペスカドーラ町田やユニホームに興味を持ちお声掛けいただいたとの報告もあり、認知度向上に効果があると考えております。
	保健所	生活衛生課	ペットの飼育	隣のアパート住人が犬を飼っていますが、その人はほぼ毎日夜中に叫び声をあげ、犬を部屋の外の通路に出し、犬が吠えているため眠れません。また、夜中に散歩をさせていますが、駐車場で糞をさせるため、悪臭がします。きちんと世話をしていないようで、虐待が心配です。	電話にて回答。飼い主宅を2度訪問しましたが不在であり、犬の鳴き声や悪臭は確認できなかったことを説明しました。要望者からは市職員が飼い主宅を訪問したので安心しましたと言っていました。
	都市づくり部	公園緑地課	公園内施設	旭町の野球場そばの公園によく行きますが、まともなベンチがありません。ベンチがないため、桜の木がたくさんあり、とても美しいのに花見ができません。お年寄りや親子連れが来れません。ベンチを設置してください。	電話にて回答。すぐにベンチを増設する予定はありませんが、現在あるベンチの修繕や、中古ベンチの活用などを含め検討していくことを説明しました。
	市民部	市民課	マイナンバー制度	マイナンバー制度を進めるための、証明書類のコンビニ交付は実施していますか。	文書にて回答。住民票、印鑑登録証明書、非課税証明書、戸籍全部事項証明書、戸籍個人事項証明書の交付を実施しています。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
8月	市民部	市民協働推進課	LGBTの結婚	LGBTの人が安心して結婚できるよう、町田市で結婚を認めてください。	<p>文書にて回答。現在、多様な性自認・性的指向に配慮した、いわゆる「パートナーシップ制度」の適用はございません。</p> <p>今後、近隣自治体の実績や導入による効果を確認するなど、社会情勢を注視して参ります。</p> <p>なお、ご質問の本旨が「パートナーシップ制度」についてではなく、結婚の法制度自体に関する場合は、国の制度に関する事項になるため、今後も国の制度に則り事務処理を進めてまいります。</p>
	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	選挙公報	参議院議員選挙の選挙公報が自宅に配布されなかったため、投票所で選挙公報読み投票した。以前も配布されず、選挙管理委員会に連絡したが、直後の選挙時だけ配布された。毎回自宅に配布してほしい。	<p>電話にて回答。選挙公報が届かなかったことを謝罪。選挙公報は業者に委託して全戸配布しています。選挙公報が未配布である申し出があった時は、未配布リストに住所を記載し、リストの住所には次回以降選挙時に、個人情報に十分留意させたくうえで確実に配布するよう業者に指示をしています。今回リストの住所が住居表示前の住所で記載されていることが判明し、訂正しました。今後選挙時は、リストについて業者と十分に打ち合わせを行い、確実に配布されるようにすることを説明しました。</p>
	いきいき生活部	いきいき総務課	高齢者福祉施設	特養ホームの待機者が多くいるにも関わらず、空室も少なからずある実態の原因を明らかにし、改善してください。また特例入所について多めに広報等で、宣伝してください。	<p>文書にて回答。2019年4月末時点の特別養護老人ホームの入所者数は、定員2,149人に対して、2,087人です。稼働率は、97.1%となります。</p> <p>特例入所については、町田市ホームページの「特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)」のページにおいて、情報を掲載しています。</p>
	地域福祉部	障がい福祉課	障がい者グループホーム	将来、安心して暮らしていけるグループホームは不可欠ですが、依然として不足しています。また、車椅子の方が利用できるグループホームは殆ど無く、希望するタイミングで入居できる状況ではありません。住み慣れた地域で安心して自立した生活を過ごせるグループホームとなるよう、人材育成も不可欠です。グループホーム新設・増設への更なる御支援と助成をよろしくお願ひします。また、一人暮らしを希望する障がい者が「自立生活援助」等のサービスを利用できるよう、御支援を重ねてお願ひ申し上げます。	<p>文書にて回答。グループホームは2018年度11か所が市内に開所しました。2019年度も2か所が開所しており、2019年7月1日時点で102か所となっています。</p> <p>グループホームの開設については、町田市障がい福祉事業計画(第5期計画)において、整備を推進することとしています。東京都では、地域の自立生活の促進を図るため、グループホームの設置のために行う建物整備に要する経費の補助や、グループ等の運営を支援する助成を行っています。このような制度の活用やグループホーム新設に関する相談に対応し、サービス事業者との連携のもとサービス基盤の確保に努めてまいります。</p> <p>また、障がい者が自身の希望に応じて地域での生活ができるよう、訪問系サービスの基盤整備や新しいサービスの「自立生活援助」についても、提供する事業所が増えるよう働きかけていきます。</p>

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
9月	財務部	市有財産活用課	女子トイレドア内側の荷物掛け	トイレの荷物を掛けるフックが高くて届きません。飛び上がらないと届きません。ドアノブの少し上あたりにフックをつけください。	電話にて回答。市庁舎内トイレの荷物掛けは、高い位置と少し低い位置の2箇所を設置していることを伝え、ドアノブの少し上の位置は子供にとっては危険になるため、設置できないと説明しました。そのため、荷物を置く際は、便座の奥にある棚をご利用いただくよう説明しました。
	地域福祉部	生活援護課	待合室のDVD再生	待合室でディスプレイにDVDを再生しているが、神経をやられ大きなストレスになるのでディスプレイを撤去してほしい。ただでさえ人が多く、言い争っている人もいます。その上、ディスプレイから映像と音声を流しっぱなしにされるのではストレスでそこにいられません。	文書にて回答。生活援護課待合室のDVD再生については、収入申告のルールや収入認定のしくみが分かりにくいのご意見があったことに加え、生活保護を正しく利用していただくために、制度をできるだけ分かりやすくお伝えする必要があることから、DVDを作成し2019年6月末頃にディスプレイを設置しDVD再生を開始いたしました。設置後は、ご覧いただいた方々から、分かりやすく視覚的にも理解しやすくなったとご好評をいただいております。大きな効果に結びついていると考えられることから、撤去を求めるとご要望に沿うことはできません。ストレスを感じられたとのことですが、来所されたときには、待ち時間が少なくなるよう対応に心掛けてまいります。今後も、皆さまに必要な情報をお届けできるよう、改善に努めてまいります。
	道路部	道路管理課	消えている道路標示	市内いたるところで道路標示(白線・黄線)が消えています。直ちに市内全域を点検の上、消えたり消えかかったりしている道路標示、横断歩道の塗り直しを要望します。	電話にて回答。あらためてご要望内容を拝聴しました。路面標示が市内全域で消えているところが多いことを危惧されており、早急にエリアごとでも塗り直しを行うよう要望されました。いつまでという時期はお答えできませんが、順次塗り直しを行っていくこと、横断歩道や停止線などは警察での管轄となるので、警察にも本要望についてお伝えすることで了承されました。
	都市づくり部	交通事業推進課	バス停のベンチ	鶴川〇丁目バス停(鶴川駅行)にベンチを設置してほしい。利用者はお年寄りが多く、昼間の時間帯は1時間に2本しかありません。今は自治会などが捨てられる椅子を拾い集め置いています。損傷が激しく座れません。	電話にて回答。要望のバス停はベンチ設置の検討を進めているバス停であり、現場の状況を確認のうえ、バス事業者と調整を進めることを説明し、理解を得ました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
10月	経済観光部	産業政策課	映画館の建設	町田駅周辺に映画館を作ってください。町田を映像文化の発信地にしていけるとよいと思います。	文書にて回答。これまでも多くの市民の方から町田駅周辺に映画館を作してほしいとの声をいただいております。市ではこれを受け、中心市街地において新たな賑わいと交流を創出する映画館等の施設の整備を対象に、2019年4月に「町田市中心市街地活性化奨励制度」を設けました。この奨励制度を、映画館を整備する事業者に対して周知し、町田駅周辺の中心市街地への映画館整備を促進します。
	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	若年層の投票率向上	7月21日の参議院選挙でも20歳代の投票率は、年代別で最も低くなっています。若い人が投票所に足を運びたくなる工夫をしてください。	文書にて回答。若い人の投票率の低い傾向は、全国的に大きな課題となっております。これまで若い人に政治や選挙に関心を持ってもらうため、学校等への出前講座や若い人による投票の呼びかけ、成人式等のイベントでの啓発、SNSによる情報発信等、積極的に啓発活動を推進してまいりました。今後もこれまでの啓発活動に加え、若い人の投票行動が変わるような新たな仕組みや仕掛けの検討を進めて取り組んでまいります。
	環境資源部	3R推進課	プラスチックごみの削減	身近にある使い捨てのプラスチック製品を削減して、使い捨て社会を見直すよう、市民への啓発をしてください。	文書にて回答。FC町田ゼルビアやASVベスカドーラ町田といったホームタウンチーム等と協働し、マイボトル利用促進を目的としたマイボトルキャンペーンを行っています。また、マイボトルの利用促進に協力する市内の飲食店をマイボトルOK店に認定しています。これらの取組により、使い捨て飲料容器の使用の削減を啓発しています。今後も引き続き、これらの取組を行ってまいります。
	都市づくり部	公園緑地課	スケボーパークの設置	スケボーパークの数が極端に少ないです。安全な環境でスケボーが滑れるスケボーパークの設置を検討していただきたい。	文書にて回答。スケボーパークにつきましては、2014年5月に策定した「町田市第二次野津田公園整備基本計画」の中で設置を予定しております。具体的な整備時期等は未定ですが、今後検討してまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
11月	農業委員会事務局	農業委員会事務局	水田跡の雑草処理	家の前の水田跡地に雑草が生い茂り、自分の敷地内にも侵入し困っています。8月に市の担当者に除草指導を依頼しましたが進展しません。	電話にて回答。土地所有者に連絡し、10月中に草刈りを行うことになっていましたが、実行されないため改めて土地所有者に対応を依頼した結果、11月中に行うことを確認しました。この旨をお伝えし、理解を得ました。
	道路部	道路政策課	歩道の整備	ベビーカーや車いすで歩ける歩道の整備をお願いします。	文書にて回答。「町田市福祉のまちづくり総合推進条例」により、道路や公園、公共交通施設等のバリアフリー化や、「町田市道における道路構造の技術的基準に関する条例」にて、ベビーカーや車いす等をご利用されている方でも使いやすい幅での歩道整備を進めております。
	都市づくり部	住宅課	ブロック塀修繕補助	災害時、ブロック塀の危険性認識なども含め、修繕の際に補助をすることで、安全な周辺環境の整備促進を図っていただきたい。	文書にて回答。2018年の大阪府北部で発生した地震によるブロック塀倒壊の事故を受け、ブロック塀等撤去助成制度を新設しました。道路等に面する一定高さ以上のブロック塀等の撤去工事にかかる費用が対象となります。法人も対象となります。
	都市づくり部	公園緑地課	子ども用手洗い場、トイレの整備	子どもにやさしい街づくりとして、中規模以上の公園などの公共施設に、手洗い場、及び幼児専用トイレを併設をお願いします。	文書にて回答。2019年5月、29公園・50箇所のトイレに、幼児便座と手洗い場の踏み台を設置しました。今後も、引き続き、踏み台を設置していくとともに、新設や改修を行う公園などには、子どもたちにも利用しやすい手洗い場やトイレとなるよう配慮してまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
12月	都市づくり部	交通事業推進課	バス停上屋(屋根)の修繕	町田バスセンター8-2乗り場、高ヶ坂団地行のバス停上屋(屋根)は雨の日に雨漏りしてベンチを利用することができません。修繕をお願いします。	訪問し回答。要望内容について確認したところ、バス停に設置されている上屋(屋根)から雨漏りしているとのことであり、管理者である道路管理課が現地確認のうえ改善を検討する旨を伝えました。
	都市づくり部	都市政策課	南町田グランベリーパーク駅南西部にあった横断歩道復元	南町田東急ストア側から鶴間公園方面へ渡る横断歩道が廃止されてしまい不便です。多くの人は、好き勝手な場所から道路を渡っております。事故が起きる前に元の横断歩道を復元してください。	文書にて回答。南町田グランベリーパーク駅南西部にありました横断歩道につきましては、まちびらきに合わせて新設される歩行者動線(新しい駅改札や街区間デッキ等)の工事期間中における代替機能として設けたものであります。そのため、警視庁の指導により、2019年11月13日(水)のまちびらきに合わせて閉鎖いたしました。しかし、町田市としても、本横断歩道は地域の皆様の生活動線として確保していく必要があると認識しており、まちびらき以前から警視庁と協議を続けてまいりました。本横断歩道の閉鎖以降、地域の皆様からは、復元してほしいとの声が数多く届いております。いただいたご要望等を町田警察署にお伝えし、引き続き、再設置の要請をしております。
	生涯学習部	図書館	さるびあ図書館	老朽化に伴い、さるびあ図書館の存続が問題になっていると聞きますが、ぜひ廃止しないでください。むしろ、近代設備の整った図書館に建て直してください。	電話にて回答。要望を再度お聞きしながら、市の公共施設再編計画及び図書館のあり方見直し方針について概要を説明しました。さるびあ図書館の集約は、周辺の公共施設の再編の動向に合わせるが、すぐに図書館がなくなるということではないこと、集約の方向で検討を行うにあたっては、図書館の機能の代替等について地元の方と丁寧に話し合いを行うことを説明しました。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	アーチェリー練習場	子どもは小学生で、町田アーチェリー協会に所属し練習を頑張っています。練習場所は成瀬の総合体育館の屋上で、和弓と共用しておりますが、最長練習距離は30メートルとなっています。中学生の試合では50mや60mであり、その練習は不可能な状態です。野球場かテニスコートを利用出来ないでしょうか。的さえ用意すれば長い距離で練習が可能になります。	文書にて回答。アーチェリーを行うには十分な安全対策を講じる必要があり、外部に矢が飛び出さないための矢止めのネットや塀等の設置が必要となります。野球場やテニスコートは、そのような設置がないため兼用で利用することは考えておりません。「町田市第二次野津田公園整備基本計画」においては、30m級と90m級のアーチェリーができる屋根付運動場やフィールドアーチェリー場の設置を計画しております。町田市のスポーツ振興のため、アーチェリーをはじめ、安全にスポーツに親しむ環境を創り出していきたいと思っております。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
1月	学校教育部	教育総務課	校内の防犯カメラ増設	小学校の防犯対策の強化として、学校施設内(校庭を含む)への防犯カメラの増設をお願いします。各門、昇降口を中心に防犯カメラを増設し、防犯対策の強化をお願いします。	文書にて回答。小学校施設内の防犯カメラについては、学校関係者以外の侵入の防止を目的に全校に設置しております。現在、使用中の防犯カメラの更新を行っており、増設については、今後の検討課題と考えております。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	保育サービスの向上	夜間や休日保育ニーズの実態を把握し、東京都認証保育制度の施設・保育内容の充実を図ってください。また労働条件の整備や人材確保への支援策、認可基準や実態を明らかにし、保育の質を確保してください。	文書にて回答。認証保育所においては、保育士のキャリアアップや保育サービスの拡充に対し経費を補助することを通じ、施設の支援を行っています。また、東京都の指導検査に同行し、保育施設の状況について確認していきます。認証保育所における夜間・休日等の多様な保育については、利用者相談等においてニーズの実態把握に努めてまいります。
	防災安全部	防災課	災害時帰宅困難者対策	大規模災害発生時に鉄道関係の交通機関が停止した場合、駅に滞留する帰宅困難者に対し、すみやかに避難場所やハザードマップの配布等、情報を発信する具体的な施策について知りたい。	文書にて回答。町田駅周辺に所在する大規模集客施設、一時滞在施設、公共交通機関、町田商工会議所、町田市町内会・自治会連合会、警察、消防、相模原市等の関係機関と町田駅周辺帰宅困難者対策協議会を設置し、対策を協議しています。今年度は7月26日に開催し、帰宅困難者対策について情報共有を行いました。今後も協議会や訓練等の場を通じて、帰宅困難者対策について協議してまいります。
	財務部	契約課	公正な入札制度の確立	外部委託事業においては、受託事業者が労働法を遵守するよう契約内容により義務付けてください。また、委託先および再委託の労働者の労働災害に対して速やか、且つ正当な救済がされるよう契約内容により義務付けてください。	文書にて回答。契約の締結にあたっては、受注者は契約の履行にあたり、日本国の法令を遵守しなければならない旨を明記した契約約款を使用しております。また、入札公告と入札説明書においても、各種法令を遵守するよう明記しております。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
2月	学校教育部	保健給食課	中学校給食	中学校給食を給食センター等に し、お弁当を廃止してほしい。他自治体のように自校式給食やセンター給食など全員給食を考えてほしい。	文書にて回答。現在提供している給食は、毎日味の確認をしており、内容の改善に努めています。自校式給食やセンター給食等は多額の費用や土地が必要になるなど、課題が多く、実現が難しいため、現在提供しているものをより良くしていくことが最優先であると考えています。現在提供している給食を改善し、より多くの方に利用してもらえるようにしていきます。
	財務部	市民税課	樹木剪定に対する市税免除	近所の民地の樹木が大きくなり、環境が悪化している。樹木の剪定、伐採に対し市税の免除をしてほしい。	文書にて回答。市税の減免については、主に所得が皆無となったため生活が著しく困難となった方など、税負担が困難な方が対象となっており、樹木の剪定、伐採は対象にできません。
	生涯学習部	図書館	市外住民のリクエスト	川崎市の住民ですが、近くの鶴川駅前図書館をよく利用しています。先日リクエストをお願いしましたが、市外在住の人はできないと断られました。リクエストできるようにしてほしい。	文書にて回答。図書館の相互利用は、各市の市民が他市の図書館資料を借りることができるという協定です。現在町田市では都下6市、神奈川県内3市と図書館の相互利用協定を締結しています。できる限りのサービスをしたいと考えておりますが、リクエスト受付件数は多く、町田市民のリクエスト受付件数を10冊に制限させていただいており、川崎市・町田市ともに、相互利用のリクエストは受け付けておりません。利用者の皆様に便利に気持ちよく図書館を利用していただけるよう職員一同努力してまいりますので、今後とも町田市立図書館をご利用くださるようお願いいたします。
	市民部	南市民センター	サークル活動用ロッカーの増設	サークル活動で南市民センターを利用しています。ロッカーが少なく、抽選に外れると、道具を持ち帰らなければならず老人には大きな負担です。ロッカーを増やしてください。	電話にて回答。他の市民からも同様な要望を多数いただいたため、設置場所と費用を検討した結果、ロッカーを購入し対応することを説明しました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
3月	生涯学習部	図書館	開館時間の延長	鶴川駅前図書館を利用していますが、学校が終わってから寄っても閉館していることが多く、勉強場所の確保に苦勞しています。閉館時間を21時に延長してほしい。	電話にて回答。町田市立図書館ではあり方の見直しをしており、図書館サービスのアクションプランを策定しました。その中に、あらゆる市民が利用しやすい図書館というめざす姿があり、開館日・開館時間の拡大という項目の中で、駅に近い中央図書館と鶴川駅前図書館の開館日時の拡大について検討していることを説明しました。
	学校教育部	教育総務課	臨時休業中の登校	他の自治体でも行っているように、臨時休業中であっても小中学校の自主登校を認め指導の体制をとってください。	文書にて回答。3月2日付で文部科学省から「新型コロナウイルス感染症対策のための小学校の臨時休業に関連した子どもの居場所確保について」の依頼が東京都教育委員会を通して依頼がありました。 町田市教育委員会では、臨時休業中ではありますが、保護者の労働等により、小学校低学年の子どもの留守番が困難な家庭の第1学年から第3学年の児童を対象に、学校で居場所を確保し、預かりを3月6日から実施することとしました。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	入園時育児休業の延長	新型コロナウイルスの影響で近隣市では育児休業延長が可能となっているが、町田市は4月から保育園に入園の場合、4月末までに仕事に復帰しなくてはなりません。現状、子供を保育園に行かせるは怖く、預けたくありません。育児休業延長をお願いします。	電話にて回答。育児休業復帰を5月に遅らせることが可能であること、育児休業を延長する場合は、書類の提出が必要になることを説明しました。なお、4月中の登園を自粛した場合、退園としないこともお伝えしました。
	防災安全部	防災課	新型コロナウイルス対策	高齢の夫婦だがマスクが買えない。薬局に2時間以上前に並んだが買えなかった。町田市はコロナウイルス対策をきちんとしていない。	電話にて回答。現在、町田市としてもマスクの確保が難しい状況が続いていることを説明し、新型コロナウイルスの感染症拡大防止のため対策本部を立ち上げ、情報収集・分析を行い、必要な対策に全力で取り組んでいることお伝えしました。

5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

(1) 町田市代表電話・イベントダイヤルの動向(概要)

◆町田市代表電話及びイベントダイヤルには、**年間234,050件(1日平均639件)の着信**があり、2018年度と比較して着信が**3,319件増加**しました。2013年度から2018年度まで着信件数は減少傾向でしたが、2019年度は台風や新型コロナウイルス感染症等に関する問い合わせが多く寄せられたことから、着信件数が前年度に比べて多い結果となりました。

(着信件数の時間帯別内訳)

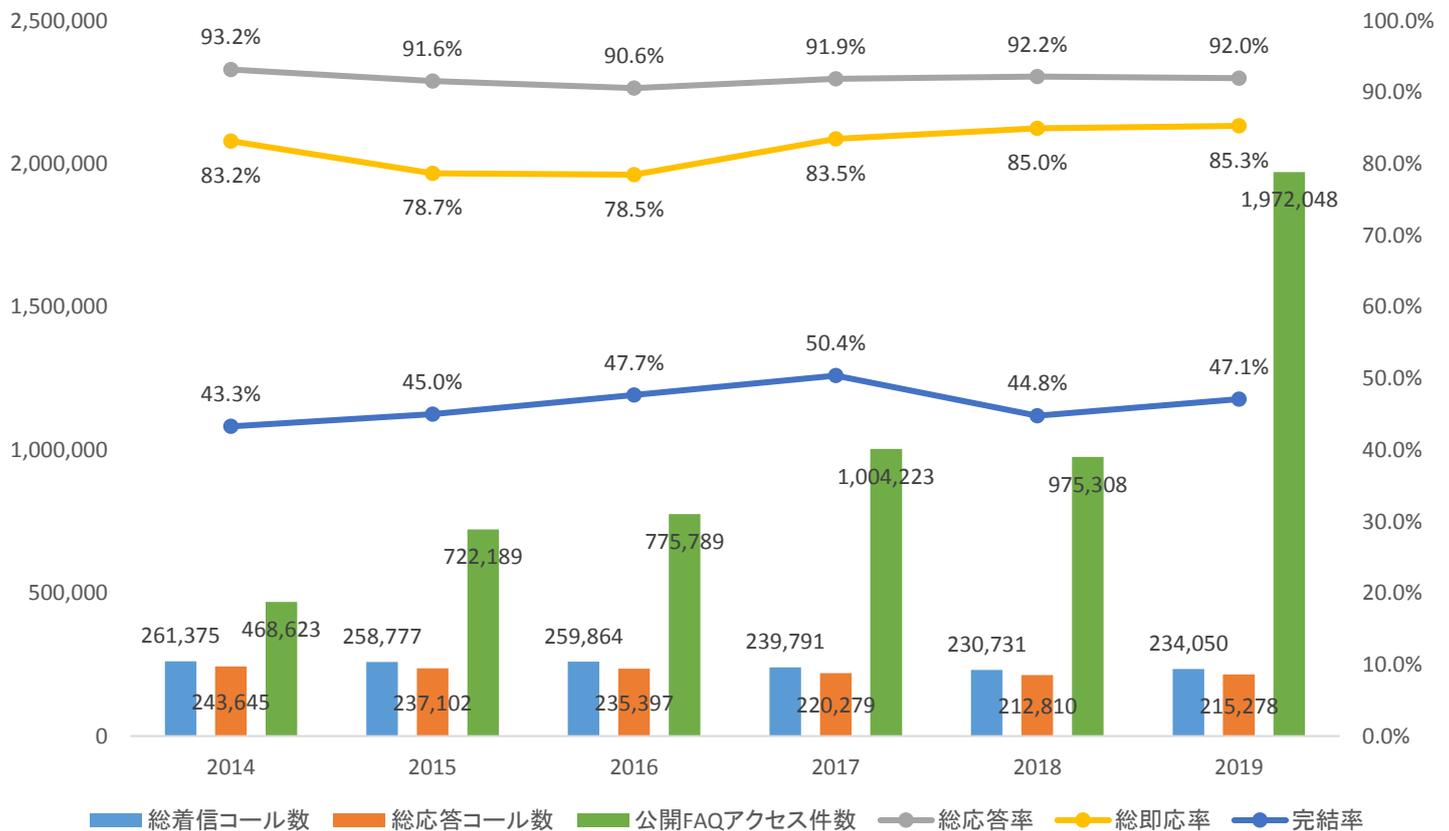
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで): 206,611件(全体の88.3%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯): 27,439件(全体の11.7%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して102件の内容修正等がありました。FAQの改善によってオペレータの円滑な対応につながり、2018年度と比較して、担当課に転送せず対応を完結した割合(完結率)は2.3ポイント増加しました。

◆町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」への**アクセス件数**は、**年間1,972,048件**でした。2018年度と比較して、アクセス件数は**996,740件増加**しました(※アクセス件数にはクローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して、文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています)。

総着信件数等の年度比較



項目	内容
総着信コール数	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数
総応答コール数	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

町田市代表電話(電話:042-722-3111 ファックス:042-724-5600)

町田市では市民サービス向上のために、コールセンター機能をもった代表電話を設置しています。代表電話では、午前7時から午後7時まで年中無休で市の業務や手続の方法、公共施設の案内など様々な問い合わせに対してオペレーターが「よくある質問と回答(FAQ)」や町田市ホームページなど各種資料に基づいて案内します。

①町田市代表電話の動向

◆町田市代表電話には**年間214,967件(1日平均587件)の着信**があり、2018年度と比較して**4,121件増加**しました。特に市役所閉庁時間帯の着信が増加しました(2018年度比で3,766件、1.6ポイント増加)

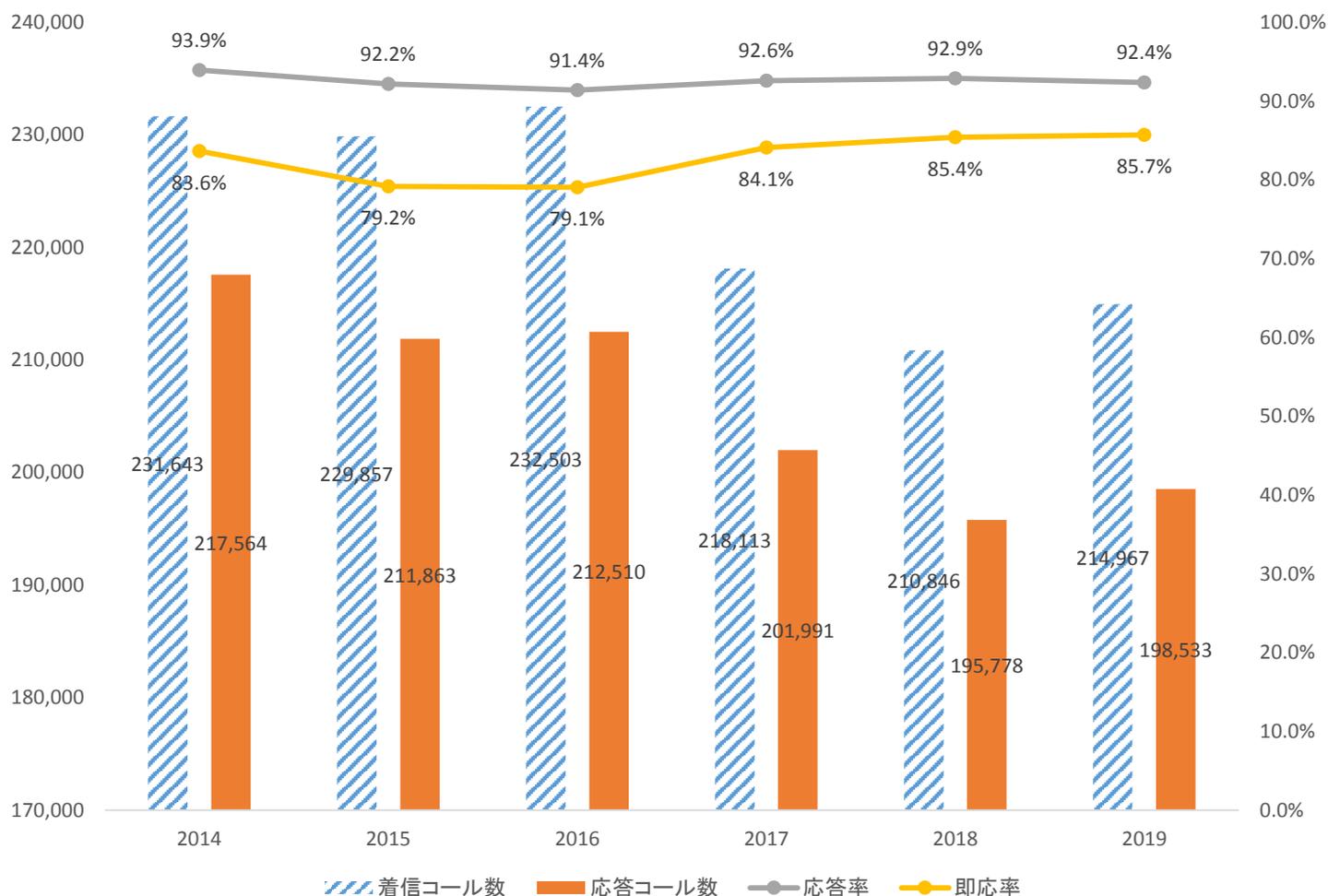
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):191,379件(全体の89.0%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):23,588件(全体の11.0%)

◆2018年度と比較して応答率は0.5ポイント低下、即応率は0.3ポイント増加しました。

着信件数等の年度比較



項目	内容
着信コール数	代表電話に着信した呼数
応答コール数	代表電話で応答した呼数
応答率	代表電話に着信した呼数に対して、代表電話で応答した割合
即応率	代表電話で応答した呼数に対して、代表電話で11秒以内に応答した割合

イベントダイヤル(電話:042-724-5656)

町田市が主催または共催するイベントや講座への申込受付及び案内をしています。代表電話と同じく午前7時から午後7時まで年中無休で運営しています。2016年11月には、スマートフォン・パソコンで申込ができる「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入して利便性向上に努めています。

②イベントダイヤルの動向

◆町田市イベントダイヤルには年間19,083件(1日平均52件)の着信があり、オペレータによるイベント受付や催し等の案内を行っています。2018年度と比較してイベントダイヤルへの着信は802件減少しました。

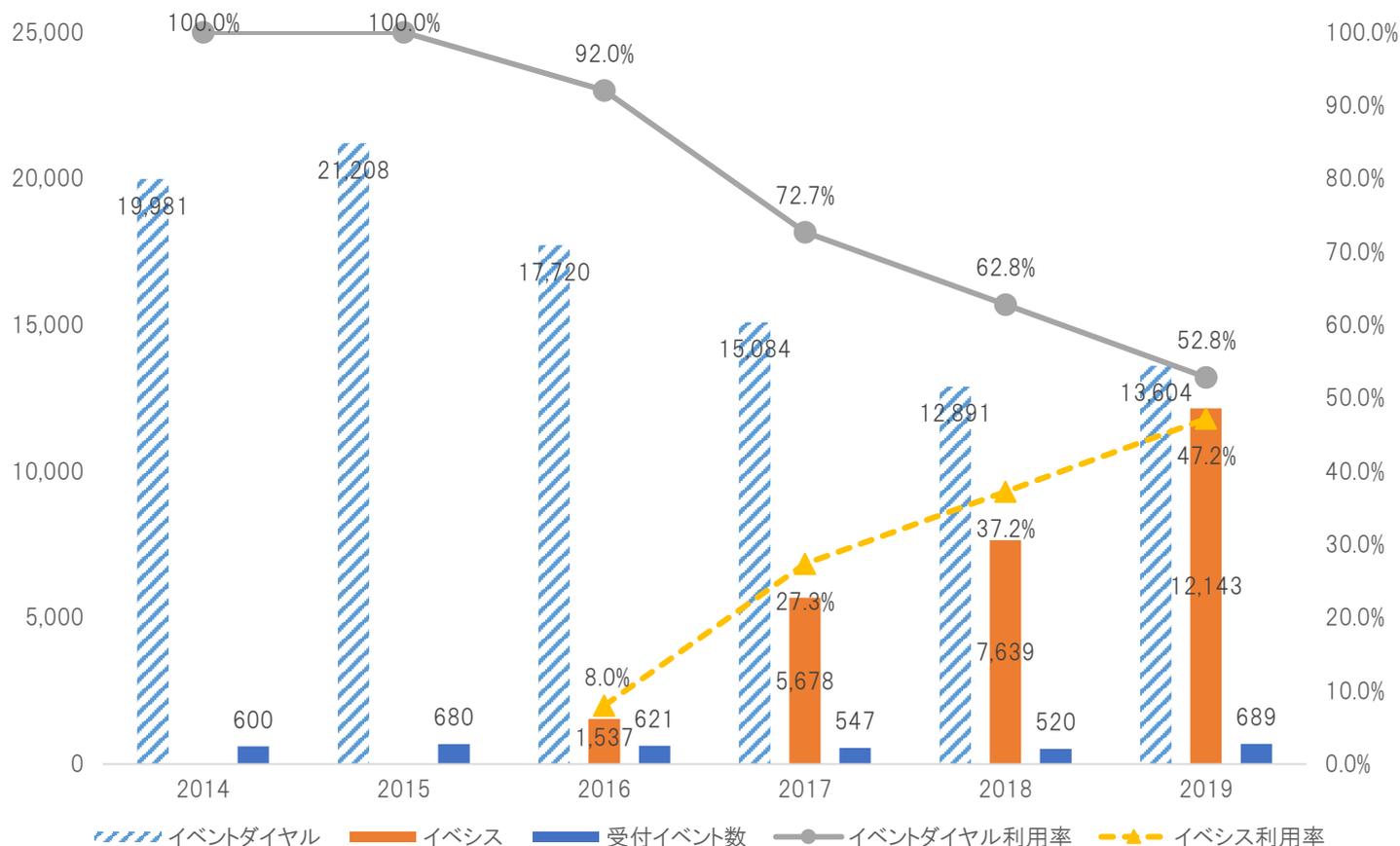
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):15,232件(全体の79.8%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):3,851件(全体の20.2%)

◆電話による申込集中を緩和するため、2016年11月に「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入しました。導入以降、利用率は年々増加し、2019年度は前年度比で10.0ポイント増加しました。

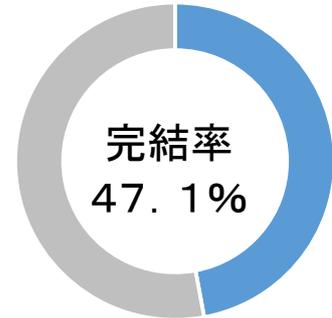
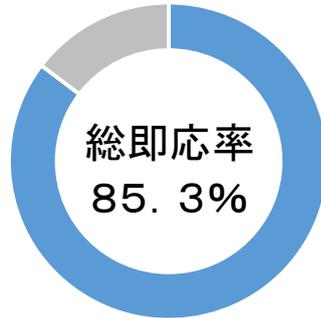
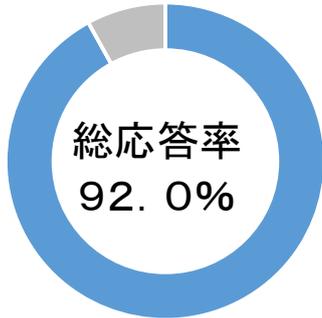
イベントダイヤル・イベシスの年度比較



項目	内容
イベントダイヤル	イベントダイヤルで申込した人数
イベシス	イベント申込システム「イベシス」で申込した人数
受付イベント数	イベントダイヤル・イベシスで受付を行ったイベント数
イベントダイヤル利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベントダイヤル申込人数の割合
イベシス利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベシス申込人数の割合

(2) 町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要

2018年度と比較して総応答率は0.2ポイント減少しましたが、総即応率は0.3ポイント、完結率は2.3ポイント増加し、サービス目標レベルを達成することができました。また、2019年10月は台風関連のお問い合わせが集中したため、他の月に比べて代表電話への着信コール数が多い月となりました。

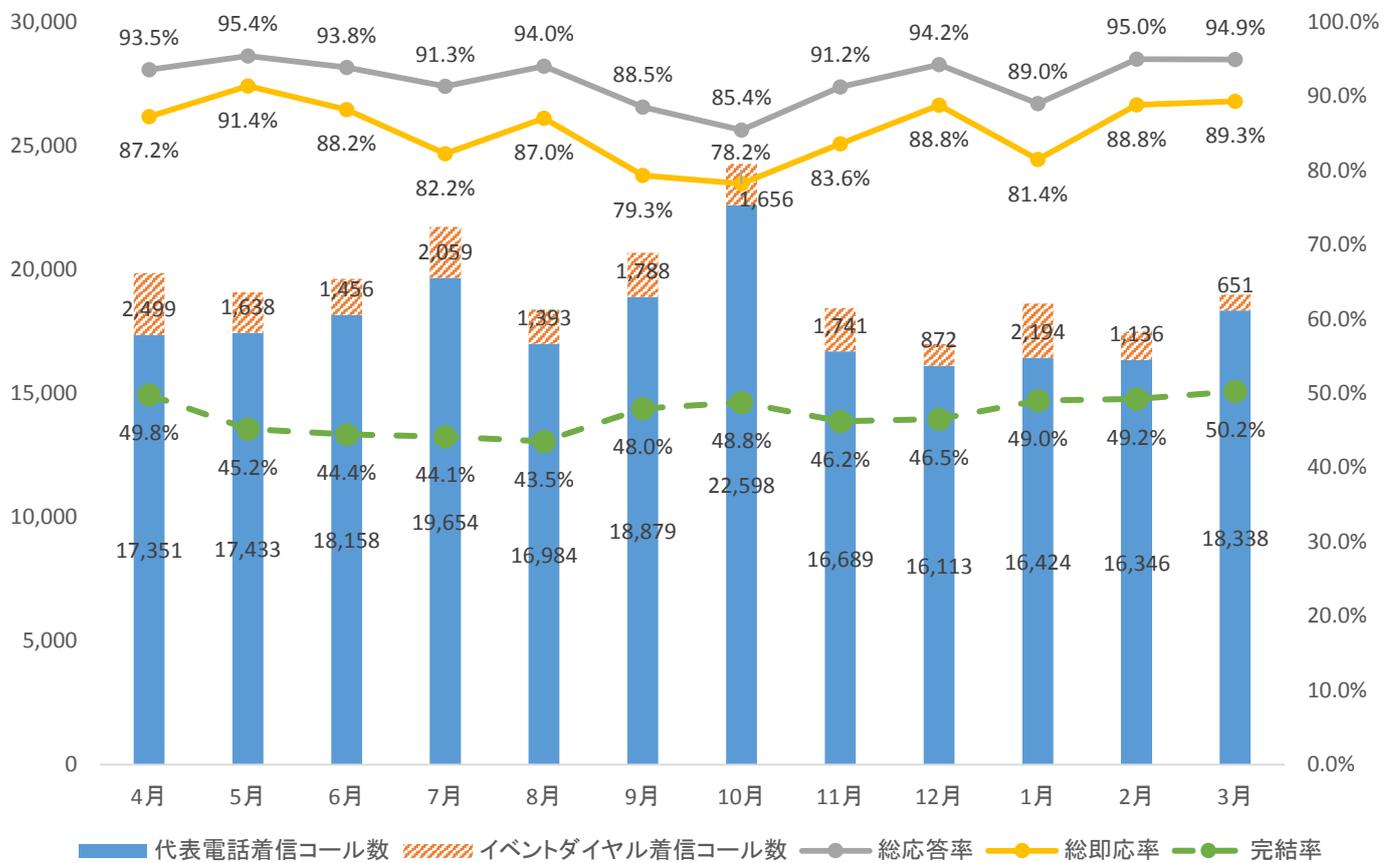


着信数に対して、電話応答した割合
サービス目標レベル: 90%以上

11秒以内に応答した割合
サービス目標レベル: 80%以上

転送することなく、対応を完結させた割合
サービス目標レベル: 40%以上

各月の対応状況

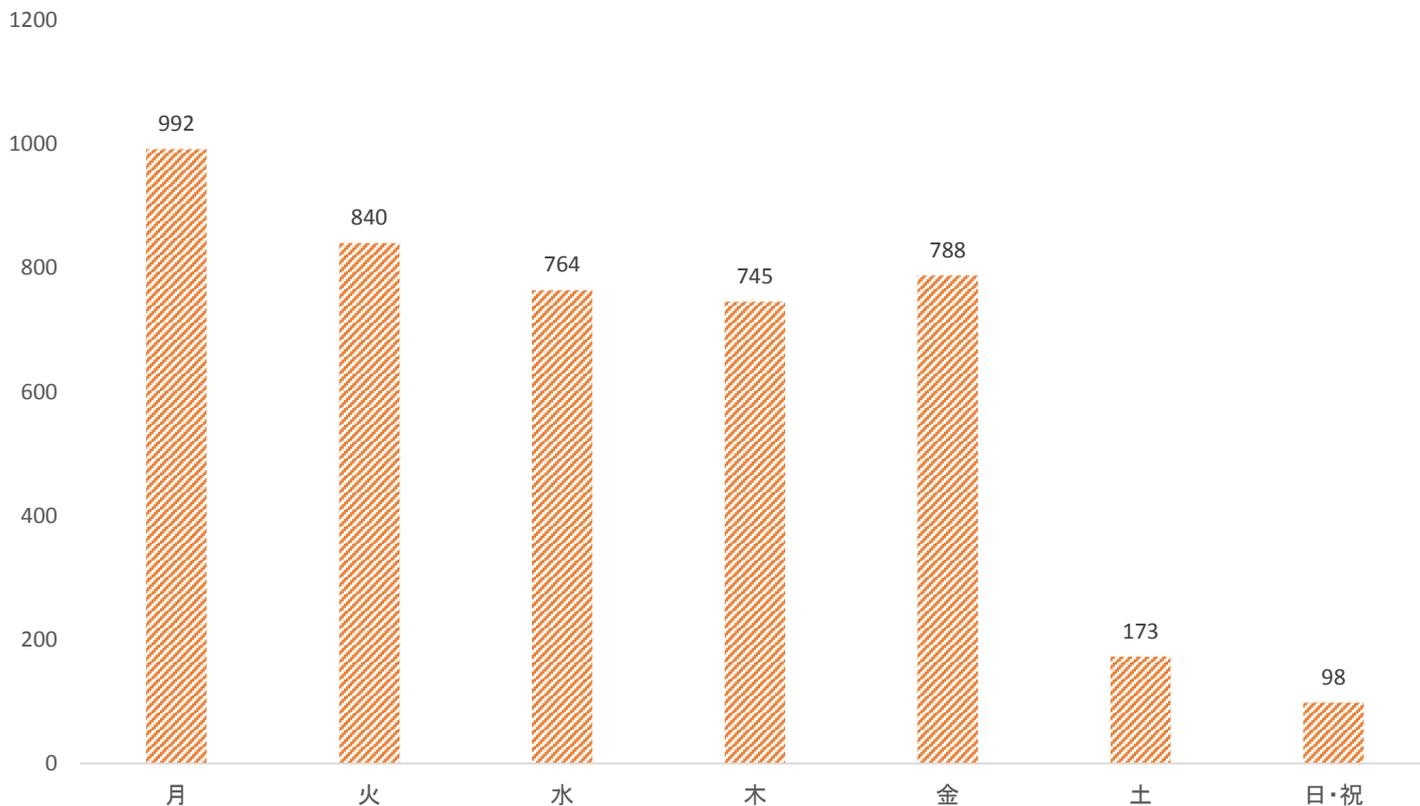


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

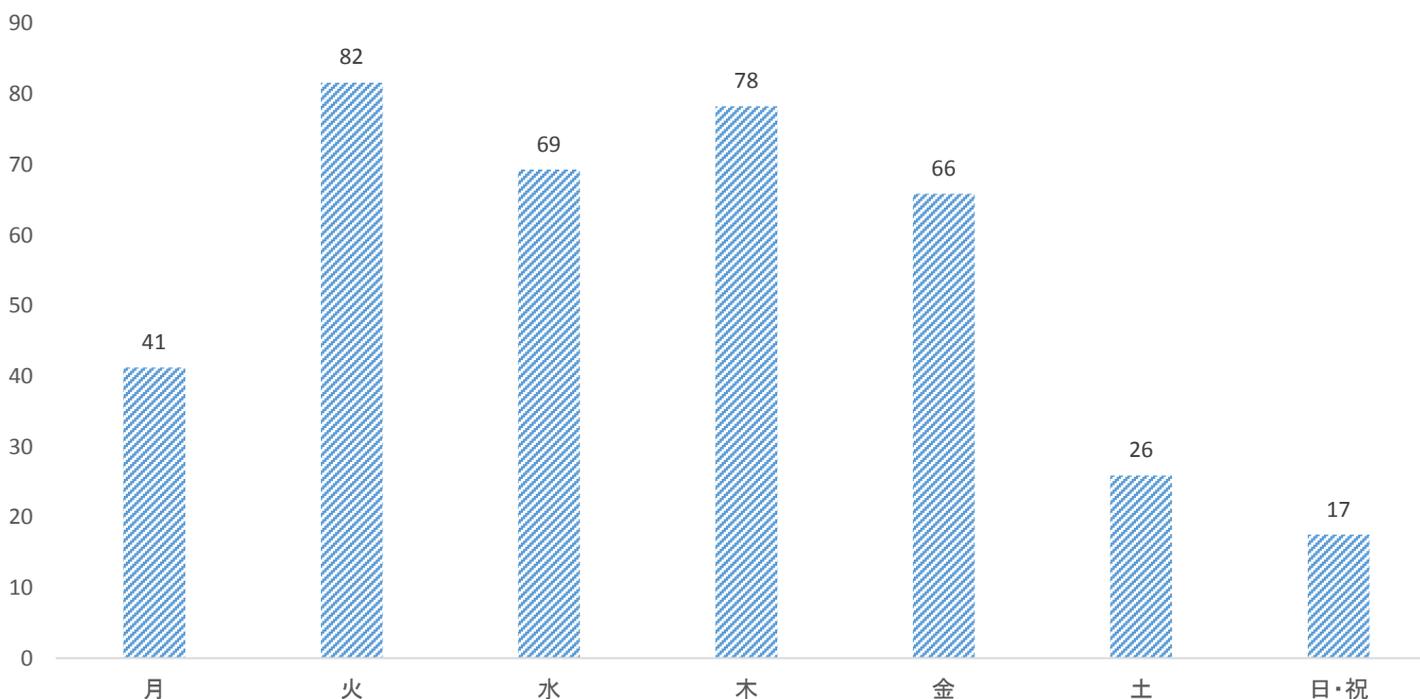
(3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数

代表電話への着信は、月曜日に集中する傾向があります。また、イベントダイヤルへの着信は火曜日及び木曜日に集中する傾向があります。

代表電話着信コール数(曜日別平均)

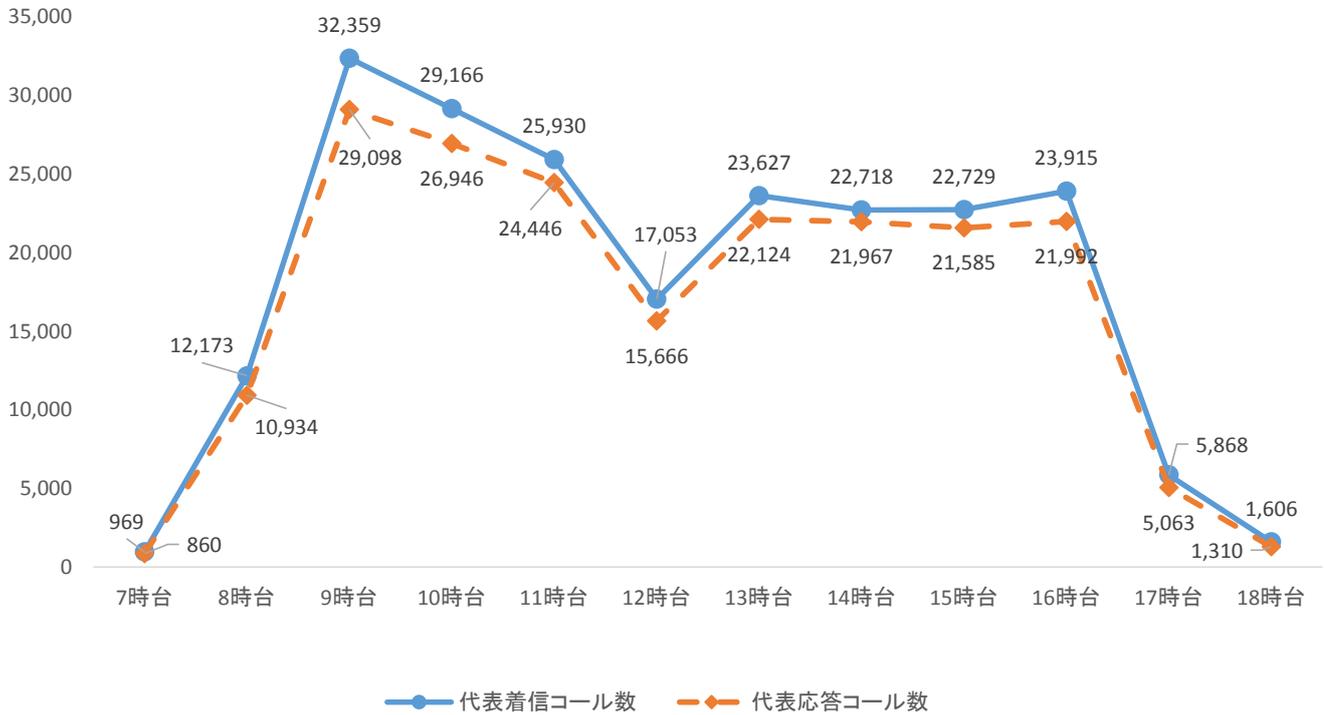


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

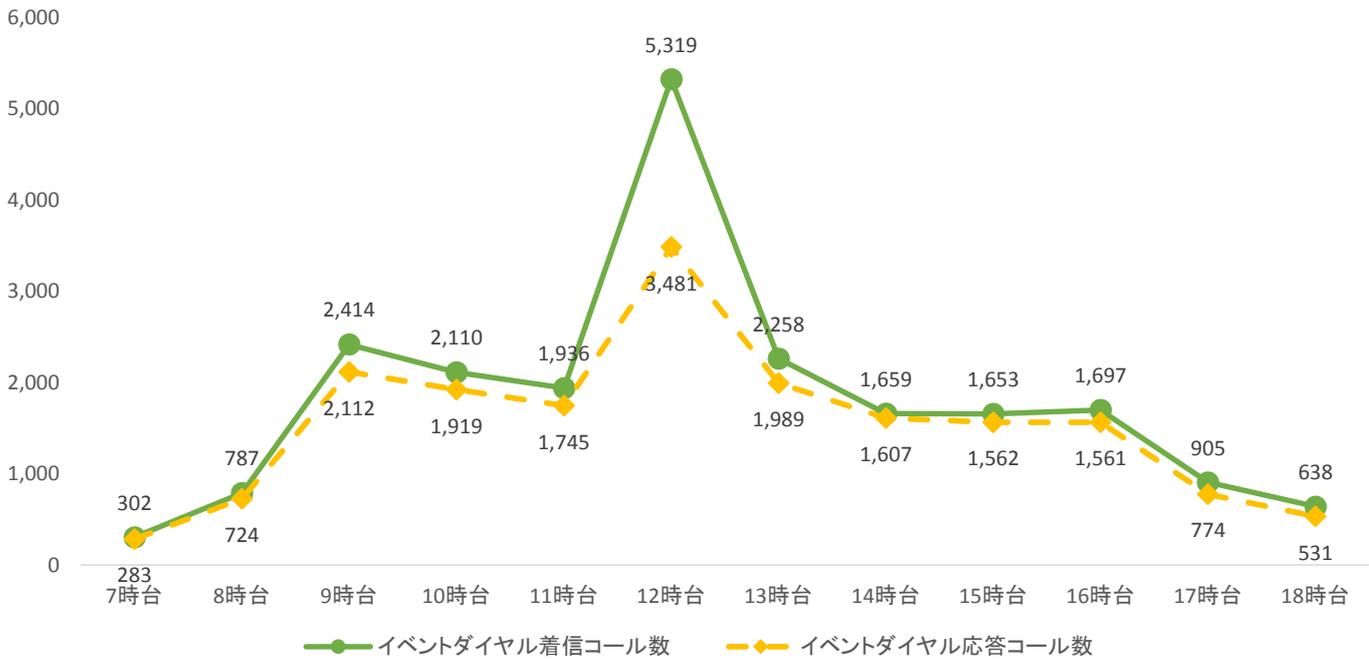


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

代表電話 時間帯別着信コール数・応答コール数



イベントダイヤル 時間帯別着信コール数・応答コール数

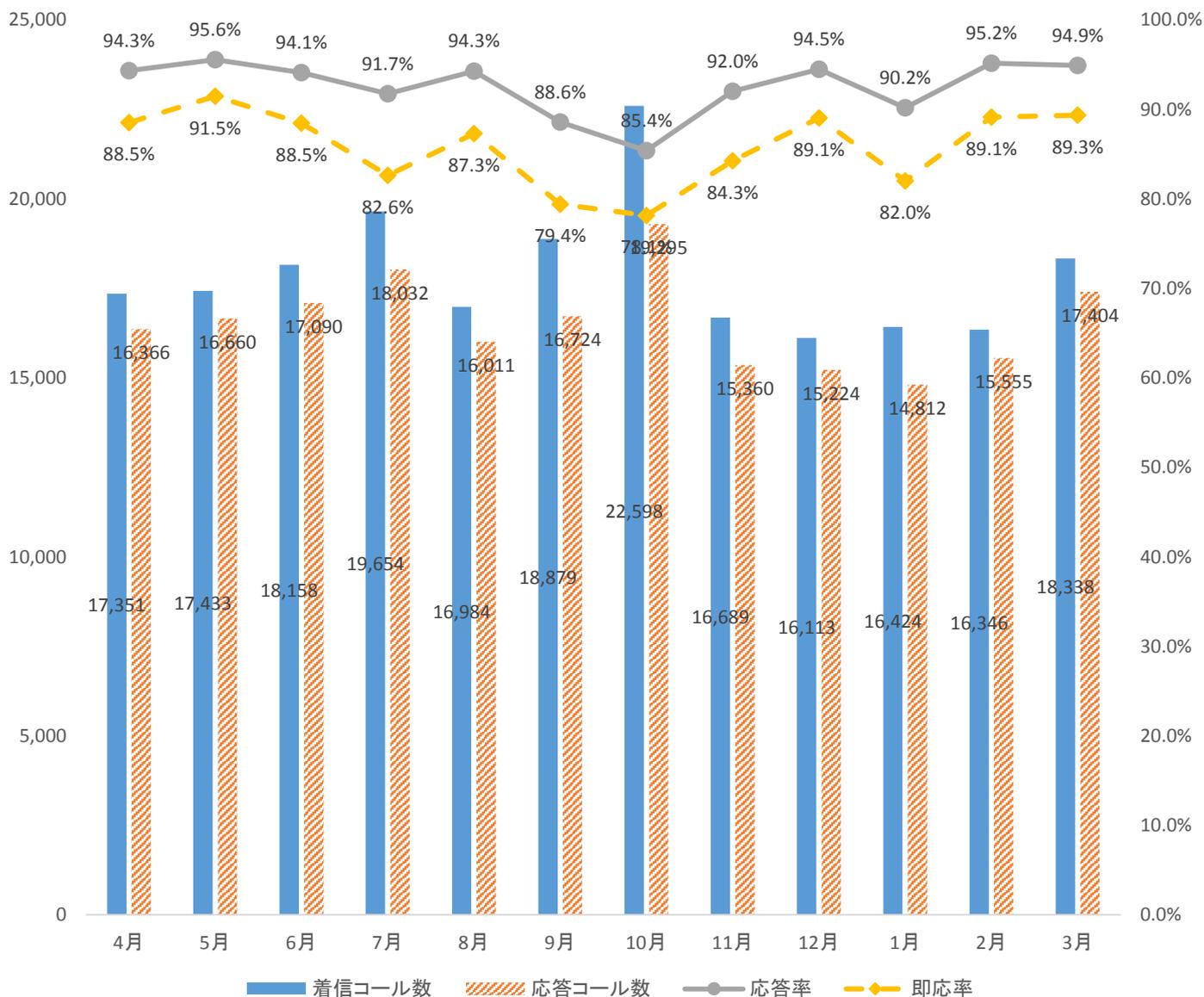


(4) 代表電話実績

台風(2019年9月・10月発生)や新型コロナウイルス関連(2020年2月以降)の問い合わせが集中したことにより、2018年度と比較して着信コール数は4,121件、応答コール数は2,755件増加しました。また、応答率は0.5ポイント減少しましたが、即応率は2.3ポイント増加しました。

着信コール数	214,967 件	応答率	92.4%
応答コール数	198,533 件	即応率	85.7%

各月の対応状況



項目	内容
着信コール数	代表電話に着信した呼数
応答コール数	代表電話で応答した呼数
応答率	代表電話に着信した呼数に対して、代表電話で応答した割合
即応率	代表電話で応答した呼数に対して、代表電話で11秒以内に応答した割合

(5) 代表電話の各月の特徴的なお問い合わせ

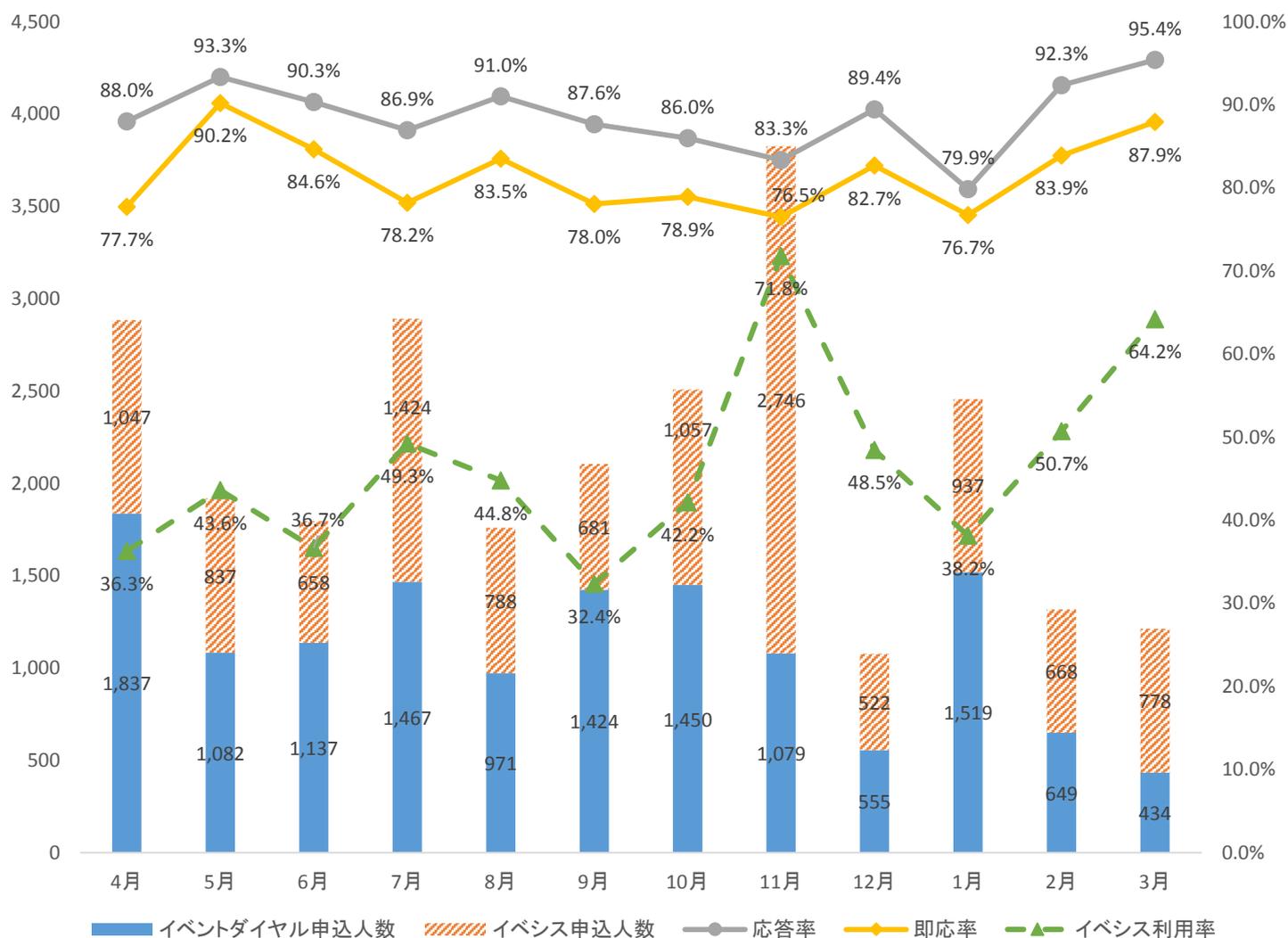
4月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新生活に伴う手続き関連(日曜開庁で出来る業務の確認)。 ◆ゴールデンウィーク10連休中の開庁に関する問合せ。
5月	<ul style="list-style-type: none"> ◆10連休中の休日当番医案内。 ◆10連休中の市役所の業務に関する問合せ(本日開いているか、連休後いつから開くか等)。 ◆5/7(火)、10連休中後の問合せが集中し、代表電話への着信は1,455件ありました。
6月	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民税納税通知書の発行に対する問合せ(特に6/14(金)[65歳以上の対象者]は朝から問合せ集中。) ◆6/4(水)17時以降、小山町での「燃やせないごみ」の未回収の問合せ増 ◆児童手当現況届の提出に関する問合せ ◆高齢者のごみ袋配布事業に関する問合せ
7月	<ul style="list-style-type: none"> ◆介護保険・国保・後期高齢者納税通知書に対する問合せ(7/12、16～18担当課に繋がらず、代表電話も集中) 186件 ◆プレミアム商品券に関する問合せ(申請方法、封筒記載の確認等) 11件(7/30～31)
8月	<ul style="list-style-type: none"> ◆プレミアム商品券案内書発送に関する問合せ(発送元の照会等)・・・(約120件) ◆国民健康保険保険証更新についての問合せ(保険証発送日の確認等)・・・(約30件) ◆夏休みイベント関連の問合せ(夏祭り・盆踊り・花火の日程等)・・・(約30件)
9月	<ul style="list-style-type: none"> ◆台風15号上陸関連・・・(9/8(日)・9/9(月)、約300件) ※9/9(月)の総入電数1,468件 ◆「東京都シルバーパス」更新関連(手続き方法等)・・・(約160件) ◆「年金生活者支援給付金」制度の確認、手続き方法等・・・(約100件) ◆国民健康保険証の更新について(保険証発送日の確認、未着等)・・・(約30件)
10月	<ul style="list-style-type: none"> ◆「年金生活者支援給付金」関連(制度の確認、手続き方法等) 約100件 10/1(火)に約20件入呼。 ◆台風19号関連(ごみの収集、避難所の確認等) 約900件 10/12(土)に約680件入呼。 ◆「資源とごみの収集カレンダー」関連(配布時期、再配布受付) 約390件 10/1(木)に約50件入呼。
11月	<ul style="list-style-type: none"> ◆グランベリーパークOPEN関連(所在地、アクセス等) 約40件(11/14に13件)。 ◆プレミアム商品券関連(申請・購入方法等) 約100件(11/6に11件)。 ◆室内プールの営業再開日について 約40件(11/1に8件)。
12月	<ul style="list-style-type: none"> ◆年末年始の窓口業務について(開閉庁・ごみの持ち込み等)・・・(約200件 12/23(月)以降に増加) ◆電子証明書の更新(個人番号カード制度5年経過のため)・・・(約40件 12/14(土)以降増加) ◆年末調整・確定申告関連・・・(約120件)
1月	<ul style="list-style-type: none"> ◆税関連(確定申告、市民税・都民税申告関連(321件)) ◆電子証明書の有効期限到達による更新について(1/20～1/31で118件) ◆市役所の仕事始めについて(1/1～1/7で33件)
2月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連の問合せ(約450件 2/14以降に急増) ◆確定申告、住民税の申告関連の問合せ(約650件) ◆住所の異動関連の問合せ(約130件)
3月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連(1,300件超) ◆住民異動関連(転入・転出)(約300件) ◆電子証明書の更新関連(約220件 うち3/3～3/5で約70件)

(6) イベントダイヤル・イベシス実績

2018年度と比較してイベントダイヤル申込人数は713人、イベシス申込人数は4,504人増加し、総申込人数も5,217人増えました。また、イベシス利用率が10.0ポイント増加したことから、ウェブ申込への移行が進んでいると考えられます。

イベントダイヤル申込人数	13,604 人	イベシス申込人数	12,143 人
応答率	87.7%	即応率	80.8%
		イベシス利用率	47.2%

各月の対応状況



項目	内容
イベントダイヤル申込人数	イベントダイヤルで申込した人数(電話申込のみ。申込・キャンセル待ち・キャンセルすべて含む。当月開始・継続イベントともに含む)
イベシス申込人数	イベント申込システム「イベシス」による申込総人数 (Web申込のみ。申込・キャンセル待ち・キャンセルすべて含む。当月開始・継続イベントともに含む)
応答率	イベントダイヤルに着信した呼数に対して、イベントダイヤルで応答した割合
即応率	イベントダイヤルで応答した呼数に対して、イベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
イベシス利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベシス申込人数の割合

(7) イベントダイアル・イベシスの各月の特徴的なイベントお申込み

4月	<p>◆4/16(火)「みどりのカーテン ゴーヤ苗配布」(5件)、消費生活センター関連イベント(4件)、ほか全13件。特に「ゴーヤ苗配布」は昨年度より人員を増員して対応しましたが、倍以上のコール集中となりました。</p> <p>◆4/19(金)「特別展「国宝 東寺ー空海と仏像曼荼羅」関連文化講演会」ほか、全6件。受付開始直後から申込みが集中し、30分不足で定員120名に到達しました。</p>
5月	<p>◆5/8(水)「市民大学HATS 国際学公開講座(安田純平講演会)」、「米作り農業体験」、ほか全9件。「安田純平講演会」は1次受付あり・抽選型のため集中はせず、「米作り農業体験」に多く申込みがありました。</p> <p>◆5/16(木)「人生100年時代を幸せに生きる知恵」「血管アンチエイジング講習会」「田植え体験」、ほか全8件。受付開始より申込み集中し、終日で222件着信となりました。終日総応答率は91.1%。</p>
6月	<p>◆6/4(火)「冷凍王子直伝！～フリージング術」、「認知症サポーターステップアップ講座」ほか、全8件。受付開始直後から着信が集中しました。</p> <p>◆6/6(木)「健康気象セミナー(気象予報士檜山さんに聞く)」「スポーツにチャレンジ」全2件。講師が著名人であり、電話受付のみのイベントのため、受付開始直後にコール集中しました。</p>
7月	<p>◆夏休みこどもイベントの受付が多数あり、講座受付が6件以上ある日が11日(計116件)、着信100件を超える日が8日ありました。</p> <p>◆7/18(木)文学館「警田亜紀子氏講演会」「谷口康浩氏講演会」ほか、全8件。文学館の講演会と博物館のこどもイベント(6件)に申込みが集中しました。</p>
8月	<p>◆8/6(火)「河野智美ギターリサイタル」ほか、全7件。受付開始より10分近く申込みが集中しました。</p> <p>◆8/16(金)「高齢運転者安全運転教室」「くすりと正しい付き合い方」ほか、全7件。高齢者向けのイベントが多く受付開始より集中し、その後も継続して入電がありました。</p>
9月	<p>◆9/18(水)対談「正子と次郎」(ことばらんど)ほか、全7件。開始から20分程申込み集中しました。</p> <p>◆9/19(木)「最終処分場見学と日帰り温泉バスツアー」(抽選型)ほか、全4件。開始から20分程申込み集中。12時台の入電が80件あり、応答率は57.5%でした。(終日の総応答率は90.0%)</p>
10月	<p>◆10/2(水)文学館まつり関連「ミニコンサート」「映画上映会」「マンドリンコンサート」ほか、全11件。開始直後から申込集中。12時台の入電が101件あり、応答率は63.4%でした。(終日の総応答率は84.3%)</p> <p>◆10/4(金)文学館白州正子展関連「講演会」「対談」ほか、全12件。開始直後から約30分申し込みが集中しました。</p>
11月	<p>◆11/1(金)「スヌーピーミュージアム市民内覧会」のみ(イベシスのみ受付・抽選制)。初日の申込人数は559名。全受付期間における最終総申込人数(キャンセル込)は2,102名となりました。</p> <p>◆11/12(火)「マイナンバーカード申請のための無料写真撮影会@まちカフェ!」のみ1件(×12回)。開始直後より申込み集中、終日で378件の着信があり、総応答率は69.5%となりました。</p>
12月	<p>◆12/3「絵本作家 真珠まりこが語る」(消費生活センター)ほか、全3件。</p> <p>◆12/18(水)「地産地SHOWコンサート 山澤慧チェロリサイタル」ほか、全4件。開始直後より申込が集中し、12時台の入電が101件あり、応答率は56.4%でした。(終日の総応答率は86.0%)</p>
1月	<p>◆1/9(木) 三島由紀夫展関連「映画上映会『炎上』」、佐藤秀明氏講演会、計2件。12時台の入電が103件あり、応答率は57.3%でした。(終日の総応答率は88.3%)</p> <p>◆1/10(金)「男女平等フェスティバル」(8件+保育)、ほか計10件。開始直後から「上野千鶴子講演会」を中心に申込みが集中、13時台まで継続して込み合い、イベントダイアルへ終日で392件の着信がありました。</p>
2月	<p>◆2/4(火)「特別展「出雲と大和」関連文化講演会」ほか、全4件。展覧会チケット付きの講座のため、受付開始直後から申込みが集中しました。12時台着信106件、応答率77.4%。</p> <p>◆2/6(木)「藤田三男氏トークイベント講演会(文学館・三島由紀夫展関連イベント)」ほか、全6件。受付開始直後から申込みが集中しました。</p>
3月	<p>◆3/17(火)「町田市民大学HATS」(8講座)ほか、全9件。抽選型でしたが、開始直後に数分コールが集中しました。終日の総応答率は95.6%でした。</p> <p>◆3/18(水)「ことぶき大学」(5講座)、計5件。終日で52件の申込みがありました。</p>

(8) 申込人数が多かったイベント トップ5

順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	都市政策課	スヌーピーミュージアム市民内覧会	2,093	0	2,093	抽選	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
2	環境・自然共生課	緑のカーテン_ゴーヤ苗の配布(市民向け)	991	717	274	0	27.6%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
3	健康推進課	ミュージカル「つまづいても」(市民向けゲートキーパー養成講座)	512	395	117	0	22.9%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	高齢者福祉課	介護予防講演会(鳥越俊太郎氏)～健康でポジティブな人生の歩み方～	240	175	65	0	22.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	生涯学習センター	まちだ市民大学HATS「まちだ市民国際学」公開講座「安田純平_シリアを語る-戦争の真実とジャーナリストの責任-」	240	76	164	抽選	68.3%



(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5

順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	中央図書館	NHK・市立図書館共催_特別展「国宝_東寺_空海と仏像曼荼羅」関連文化講演会	120	59	61	102	50.8%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
2	文化振興課	地産地SHOWコンサート_in_生涯学習センター「山澤慧チエロリサイトル」	158	69	89	79	56.3%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
3	男女平等推進センター	支え合いと連携で目指すジェンダー平等社会(講師:上野千鶴子氏)メイン企画	160	111	49	75	30.6%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	スポーツ振興課	スポーツにチャレンジ!	59	59	0	51	0.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	中央図書館	NHK・市立図書館共催_日本書紀成立1300年_特別展「出雲と大和」関連文化講演会	119	24	95	39	79.8%



(10)よくある質問と回答(FAQ)

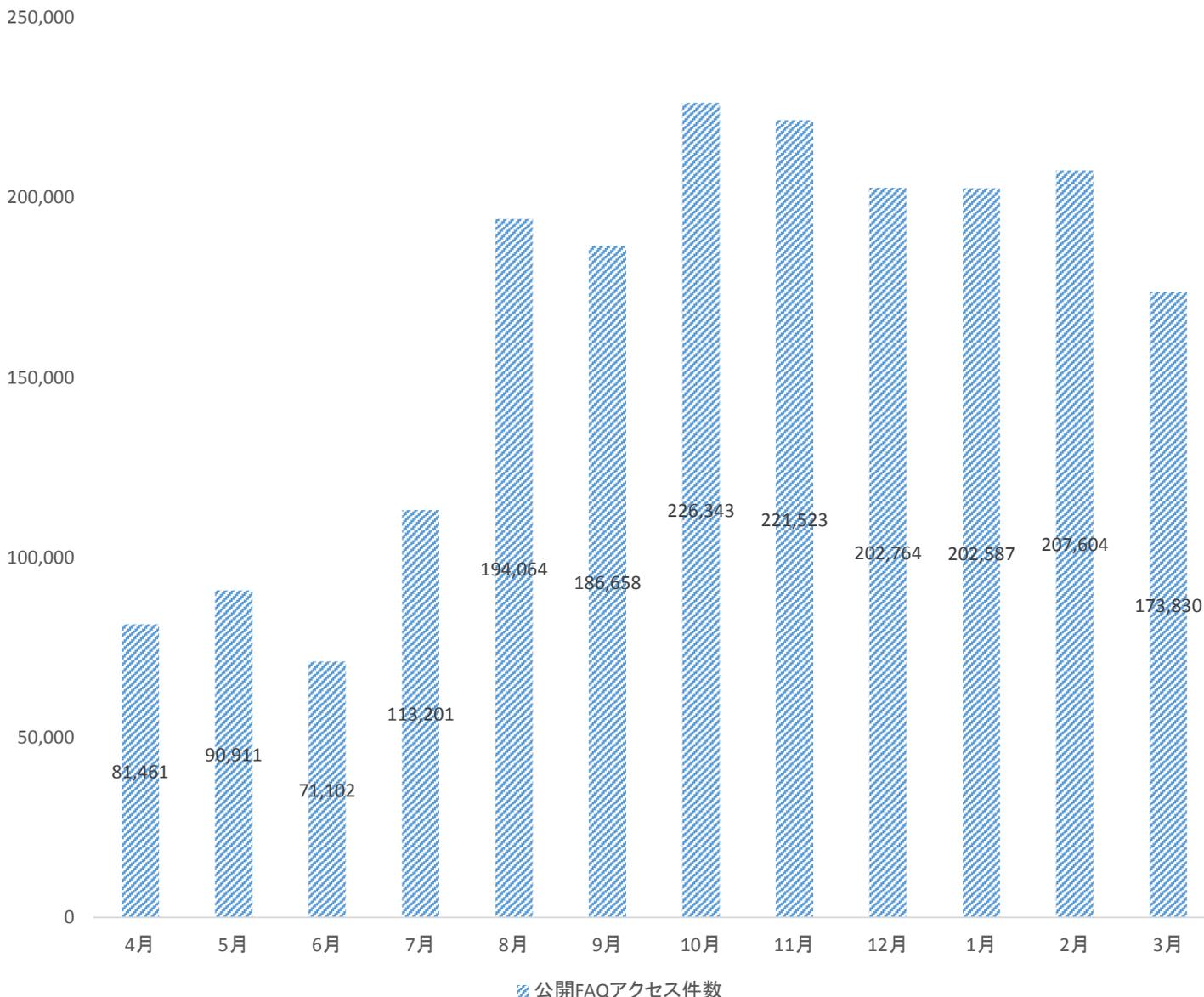
よくある質問と回答(FAQ)について

「よくある質問と回答(FAQ)」とは、ごみの分別や各種手続きの方法など市役所に多く寄せられるお問い合わせと、それに対する回答をまとめたものです。多くのFAQは町田市が所管する事項に関するものですが、一部にはパスポートや運転免許証、水道の手続きといった他機関の所管事項に関するものもあります。また、「よくある質問と回答(FAQ)」は、代表電話オペレータが対応時に参照するだけでなく、町田市ホームページでも公開しています。

公開FAQアクセス件数 1,972,048 件

※アクセス件数にはクローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して、文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています

各月の公開FAQ参照件数

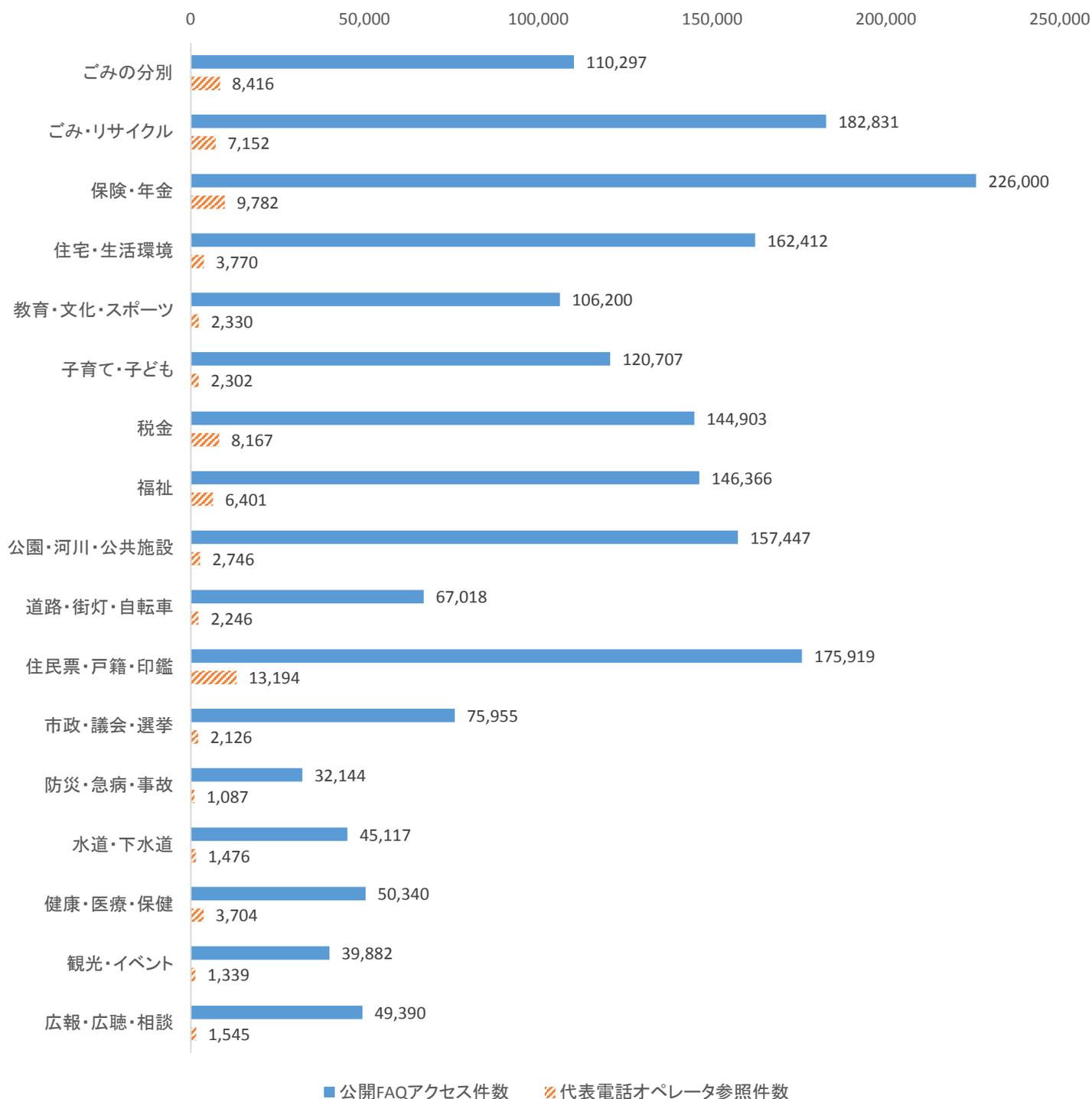


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

(11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数

よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリについて

「よくある質問と回答(FAQ)」では、市役所に多く寄せられるお問い合わせを「ごみの分別」から「観光・イベント」まで17のカテゴリに分別しています。カテゴリによって、インターネットで参照された割合が多いもの、代表電話オペレータが対応時に利用した割合が多いものといった違いがあります。



項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数
代表電話オペレータ参照件数	代表電話オペレータが対応時に利用した「よくある質問と回答(FAQ)」の件数

(12)よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10

代表電話オペレータが参照したよくある質問と回答(FAQ)

順位	利用FAQ-NO	参照回数	FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	2880	1376	粗大ごみを取りに来て欲しいのですが、どうしたらいいですか。	ごみ・リサイクル	2位
2	3102	940	住民票の写し請求(本人)	住民票・戸籍・印鑑	3位
3	9034	906	戸籍の照会、住民票(住民登録)の照会をしたい。	住民票・戸籍・印鑑	1位
4	3117	833	戸籍に関する証明の請求方法は?	住民票・戸籍・印鑑	4位
5	1510	744	国民健康保険(国保)加入手続きには何が必要ですか	保険・年金	9位
6	3114	724	印鑑証明を発行してもらいたいのですが?	住民票・戸籍・印鑑	7位
7	1380	706	課税・非課税証明書の取得に必要なものは(来庁)	税金	6位
8	1401	694	市税の納付について相談したいのですが	税金	10位
9	9033	672	上水道の各種手続きを行いたい。	水道・下水道	5位
10	3354	639	(収集関連)収集漏れがあった場合、どこに連絡をするのですか。	ごみ・リサイクル	20位

インターネットでアクセスされたよくある質問と回答(FAQ)

順位	利用FAQ-NO	参照回数	FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	3341	7,662	(分別)プラスチックの「燃やせるごみ」と「燃やせないごみ」の区分はどの様になっていますか。	ごみ・リサイクル	18
2	4176	5,132	バイク、マウンテンバイク、自転車、電動自転車を処分したいのですが、その方法を教えてください	ごみ・リサイクル	54
3	1664	4,715	公園で花火やバーベキューをしても良いですか	公園・河川・公共施設	16
4	3404	4,671	袋に入らないものが粗大ごみとのことであるが、折ったり、たたんだりして袋に入れば指定収集袋で出しても良いのですか。	ごみ・リサイクル	52
5	3400	4,377	ガラスや猫対策として「燃やせるごみ」「燃やせないごみ」の市指定有料袋をポリバケツに入れて出してもよいのですか。	ごみ・リサイクル	130
6	3500	3,971	ガラス・猫にごみ袋を破られたりして困っていますが何かよい方法はないですか	ごみ・リサイクル	220
7	3385	3,914	庭の草・落ち葉・剪定くずは有料になりますか。	ごみ・リサイクル	94
8	2435	3,900	障がい児福祉員制度及び中等度難聴児発達支援事業について知りたい。	福祉	2376
9	2876	3,836	清掃工場へ持ち込みできないものは、何ですか。	ごみ・リサイクル	285
10	1358	3,814	原動機付自転車(50cc~125ccのバイク)・小型特殊自動車・ミニカーの手続きについて(譲渡した、または譲渡されたとき)	税金	108

※インターネット上で参照されたよくある質問と回答(FAQ)のアクセス件数には、クローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています。

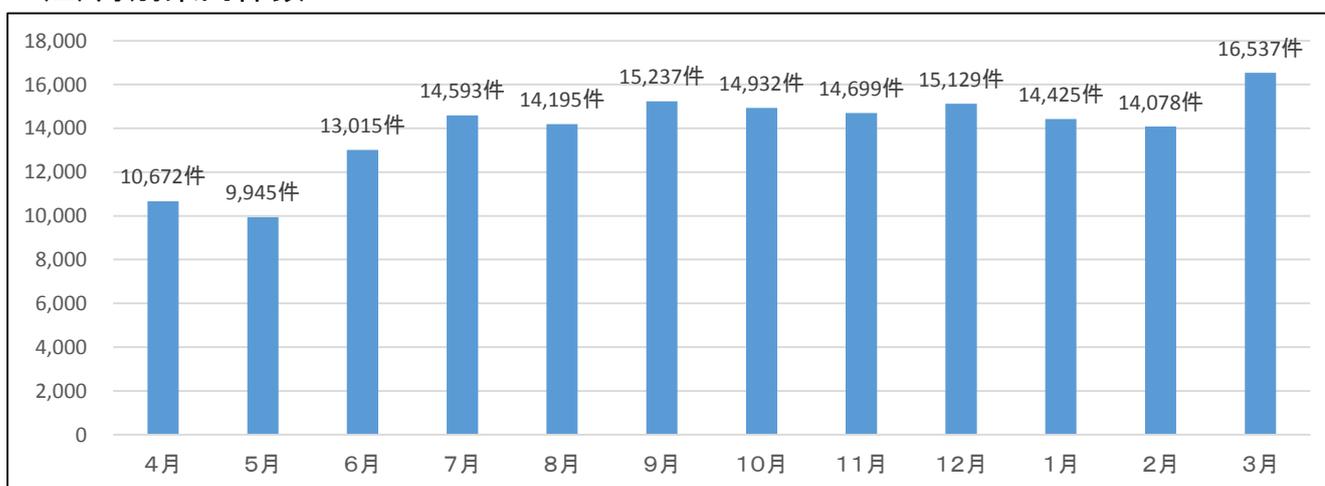
6. 庁舎総合案内業務

1階ワンストップロビーにて、来庁者に対し、積極的に声をかけ、受け付け窓口の案内や申請書の書き方の案内、チラシ・パンフレット等の配布を行っています。

(1) 部署別案内件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	割合(%)
市民部	5,009	4,709	5,906	5,846	6,008	6,648	5,962	5,425	6,032	6,066	6,116	7,558	71,285	42.6%
いきいき生活部	2,084	1,800	2,399	3,067	2,989	3,094	3,015	2,752	2,818	2,786	2,348	2,811	31,963	19.1%
財務部	904	733	1,191	1,117	1,068	1,212	1,336	1,367	1,393	1,442	1,511	1,694	14,968	8.9%
地域福祉部	262	316	425	458	431	442	479	498	525	445	468	540	5,289	3.2%
会計課	187	252	284	366	338	281	351	424	420	326	412	351	3,992	2.4%
子ども生活部	167	173	315	286	353	287	322	463	370	331	270	307	3,644	2.2%
都市づくり部	213	196	228	288	249	265	278	353	312	299	239	299	3,219	1.9%
保健所	185	194	234	214	199	220	240	405	360	314	251	290	3,106	1.9%
政策経営部	146	143	195	227	204	218	198	229	247	206	213	223	2,449	1.5%
経済観光部	33	25	22	33	119	115	335	314	254	136	82	118	1,586	0.9%
総務部	56	49	58	78	54	67	169	174	201	119	157	204	1,386	0.8%
道路部	35	49	70	94	83	100	115	143	152	111	112	110	1,174	0.7%
環境資源部	49	48	66	65	62	65	105	141	158	115	84	104	1,062	0.6%
下水道部	11	9	24	18	285	102	85	83	96	64	78	69	924	0.6%
防災安全部	69	73	37	38	26	32	41	40	63	30	254	180	883	0.5%
選挙管理委員会事務局	8	3	4	739	2	1	1	1	0	0	0	2	761	0.5%
学校教育部	40	28	30	35	48	38	77	60	67	67	74	68	632	0.4%
文化スポーツ振興部	13	18	40	27	15	7	22	30	12	15	16	25	240	0.1%
議会事務局	8	9	12	10	7	24	14	19	40	4	5	11	163	0.1%
農業委員会事務局	12	7	8	10	7	6	16	16	8	6	3	9	108	0.1%
生涯学習部	4	0	1	7	4	3	9	3	11	5	6	3	56	0.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	1,177	1,111	1,466	1,570	1,644	2,010	1,762	1,759	1,590	1,538	1,379	1,561	18,567	11.1%
合計	10,672	9,945	13,015	14,593	14,195	15,237	14,932	14,699	15,129	14,425	14,078	16,537	167,457	100.0%

(2) 月別案内件数



(3) 来庁者満足度調査

総合案内人の案内業務について、来庁者に満足していただける案内サービスを継続させるため、聞き取り調査を実施しています(2019年度から年2回実施しています)。

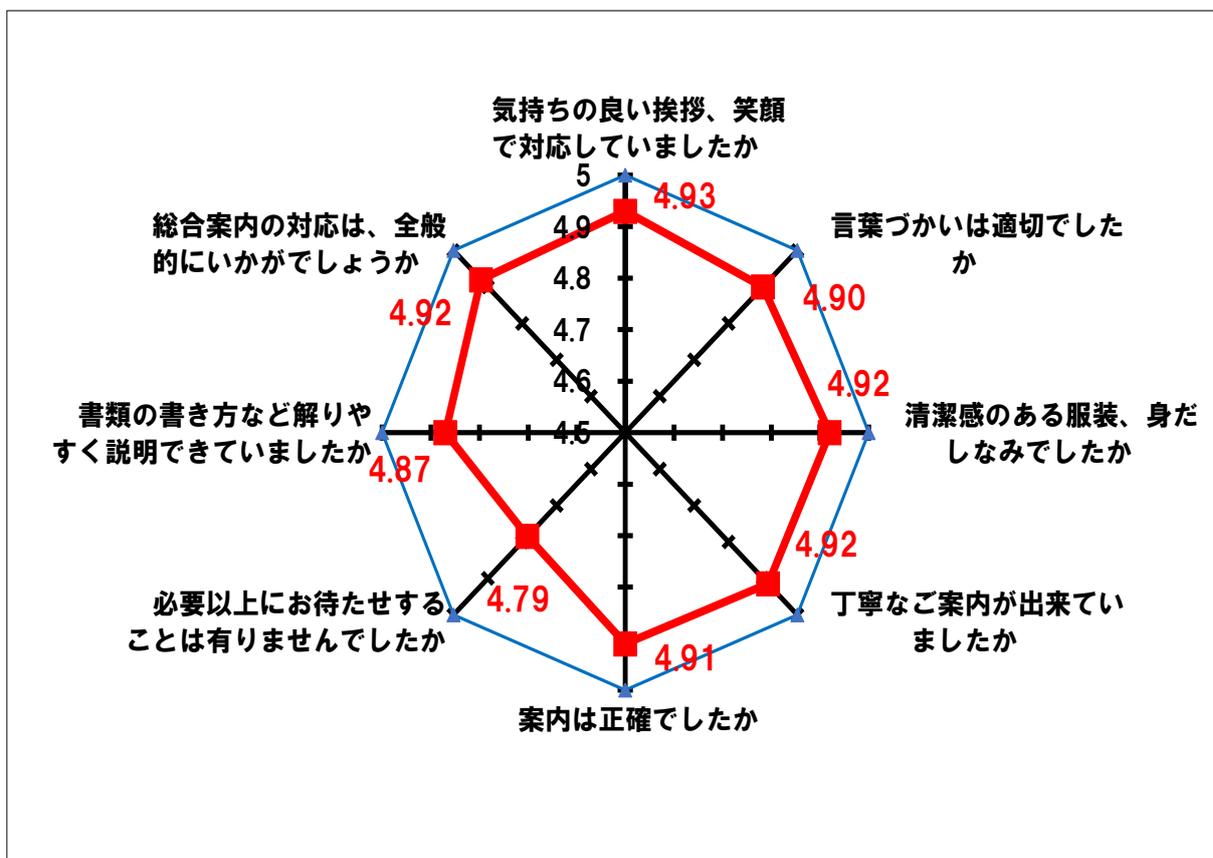
・調査方法

来庁者に対し、総合案内人による直接聞き取り調査

・調査件数

660人(案内人11人×案内人1人当たり30人調査×2回)

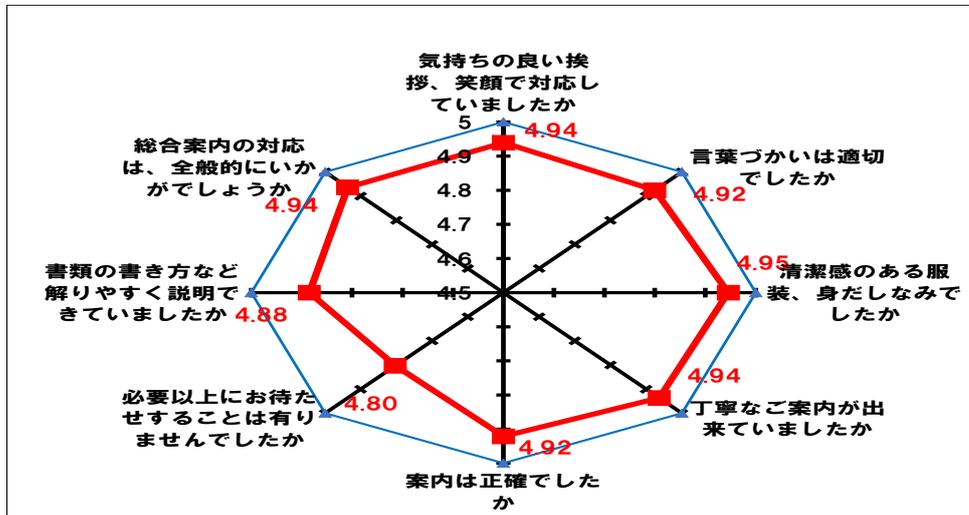
質問		満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.93
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.90
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.92
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.92
5	案内は正確でしたか	5	4.91
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.79
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.87
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.92
全体平均			4.90



【第1回】

・調査期間:2019年7月22日(月)~2019年8月2日(金)

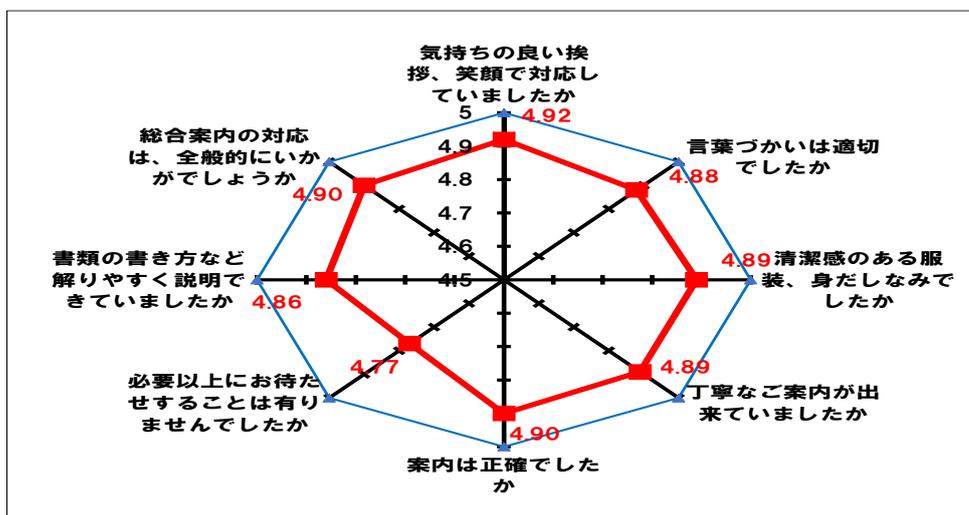
質問	満点	平均点
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.94
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.92
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.95
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.94
5 案内は正確でしたか	5	4.92
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.80
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.88
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.94
全体平均		4.91



【第2回】

・調査期間:2020年2月10日(月)~2020年3月10日(火)

質問	満点	平均点
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.92
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.88
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.89
5 案内は正確でしたか	5	4.90
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.77
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.86
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.90
全体平均		4.88



7. その他の業務

(1) 採択請願

市政について、市民の皆さんが直接市議会へ要望できる制度として、「請願」があります。市議会定例会(年4回開催)において採択された請願は、議会事務局から議長名で市長その他の関係機関に送付され、その処理の経過及び結果の報告が請求されます。

広聴課は市長部局における採択請願の窓口であり、関係部署への処理の経過及び結果の報告を依頼し、その報告のとりまとめを行っています。

2019年度に議会事務局より送付された採択請願は、次の通りです。

第1回町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
9	南地域のスポーツ環境の充実を求める請願	文化スポーツ振興部

第2回町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
8	まちっこ保育園前の登降園路に安全対策を求める請願	道路部

第3回町田市議会定例会 なし

第4回町田市議会定例会 なし

(2) 後援事業

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日	終了日
1	4月2日	ミナラグビー大会「キャノンイーグルスカップ2019」	キャノンイーグルス	2019年5月19日	2019年5月19日
2	4月5日	第3回多摩地区26市町対抗囲碁団体戦	多摩地区市対抗囲碁団体戦実行委員会	2019年9月1日	2019年9月1日
3	4月8日	春季吟詠大会	町田市吟詠連盟	2019年6月2日	2019年6月2日
4	4月8日	なかまちチャレンジフェスタ4Th	公益社団法人 町田法人会	2019年5月19日	2019年5月19日
5	4月12日	MOA美術館 町田みんなの児童作品展	MOA美術館 町田みんなの児童作品展実行委員会	2019年10月25日	2019年11月2日
6	4月15日	町田演劇鑑賞会主催「2019年度演劇鑑賞会」	町田演劇鑑賞会	2020年3月24日	2020年3月25日
7	4月16日	第3.5回まちだ芸術フェスティバル JOINT CONCERT	町田シテリオペラ協会	2019年8月17日	2019年8月18日
8	4月18日	第21回 地球環境保全ポスター展	東京町田東ロータリークラブ	2019年10月21日	2019年10月27日
9	4月19日	大江戸ビール祭り2019夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2019年7月11日	2019年7月15日
10	4月19日	町田シバヒロ5周年記念 納涼大人の夏祭り	納涼大人の夏祭り実行委員会	2019年7月17日	2019年7月21日
11	5月7日	第26回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	2019年8月28日	2019年9月1日
12	5月7日	高校生ライブMUSIC DAYS 2019 相模原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	2019年8月20日	2019年8月20日
13	5月8日	第15回チアコンペティション	町田チアリーダーズ連盟	2019年7月31日	2019年8月1日
14	5月13日	第51回 武相華道展	町田華道協会	2019年10月25日	2019年10月28日
15	5月13日	バリコレッ! 芸術祭2019	(株)グレースコーポレーション・ジャパン	2019年8月1日	2019年10月14日
16	5月15日	令和元年度 第41回作品展	町田市老人クラブ連合会	2019年11月6日	2019年11月10日
17	5月16日	令和元年度 町田市市民体育祭ライフル射撃大会	一般財団法人 町田市体育協会	2019年6月30日	2019年6月30日
18	5月17日	第44回全国町田ピアノコンクール受賞者コンサート	町田市音楽協会	2019年9月22日	2019年9月22日
19	5月22日	町田・健康と食を考えるつどい	町田集団給食研究会	2019年10月3日	2019年10月3日
20	5月24日	2019年度 町田市民文化祭「秋の催し」	一般社団法人 町田市文化協会	2019年10月30日	2019年11月4日
21	5月27日	無料不動産相談会	公益社団法人 東京都宅地建物取引業協会	2019年9月16日	2019年9月16日
22	5月30日	OPAL×桜美林大学ブルヌスホール・プロデュース/市民参加企画 群読音楽劇「銀河鉄道の夜2019」	桜美林大学パフォーミングアーツ・インスティテュート	2019年8月15日	2019年8月25日
23	6月3日	FLUSSシンフォニカ 第16回定期演奏会	FLUSSシンフォニカ	2019年11月24日	2019年11月24日
24	6月3日	アイデア対決・全国高等専門学校ロボットコンテスト2019関東甲信越地区大会	サレジオ工業高等専門学校	2019年10月4日	2019年10月6日
25	6月4日	第41回地域振興コンサート	そよかぜサロン	2019年8月25日	2019年8月25日
26	6月5日	第10回 町田ジャズフェスティバル2019 (町田ジャズ)	町田ジャズフェスティバル実行委員会	2019年7月20日	2019年7月20日
27	6月7日	結婚支援フォーラム「良縁親の会」	一般社団法人 良縁親の会	2019年8月7日	2019年8月7日
28	6月11日	第46回 町田青空学校	町田青空学校 中部南大谷教室 事務局	2019年8月13日	2019年8月16日
29	6月11日	2019年度市民競技大会(第31回町田市トランポリン競技会)	一般財団法人 町田市体育協会	2019年9月21日	2019年9月22日
30	6月14日	2019まちだ体操祭	町田市一般体操・リズム運動連盟	2019年10月20日	2019年10月20日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
31	6月19日	子ども体験塾2019大学で遊ぼう！学ぼう！	東京家政学院大学	2019年7月20日	～ 2019年7月20日
32	6月19日	2019年度 富士すその会 講演学習会	富士すその会	2019年9月2日	～ 2019年9月2日
33	6月21日	「自転車ロードレースを応援しよう！2019in町田 塚」	「自転車ロードレースを応援しよう！2019in町田 塚」企画委員会	2019年7月21日	～ 2019年7月21日
34	6月21日	町田市市内児童保育クラブ絵画作品展	社会福祉法人 町田市社会福祉協議会	2019年11月21日	～ 2019年11月24日
35	6月24日	高円宮賜杯第39回全日本学童軟式野球大会マクドナルド・トーナメント	公益財団法人 全日本軟式野球連盟	2019年8月18日	～ 2019年8月23日
36	6月27日	第6回多摩の学生まちづくり・ものづくりコンペティション2019	公益社団法人学術・文化・産業ネットワーク多摩	2019年7月20日	～ 2019年12月14日
37	6月27日	広域スポーツ大会「第72回武相バレーボール大会」	一般財団法人町田市体育協会	2019年8月9日	～ 2019年9月15日
38	6月28日	愛のほほえみコンサート in Machida	特定非営利活動法人夢のはな奏であい	2019年9月8日	～ 2019年9月8日
39	7月1日	第9回アレサふれあいまつり	アレサ商栄会	2019年10月12日	中止 2019年10月12日
40	7月2日	町田時代祭り2019	町田時代祭り実行委員会	2019年10月27日	～ 2019年10月27日
41	7月2日	2019夏やすみふくはち親子交流合宿	福島こども支援・八王子	2019年8月5日	～ 2019年8月8日
42	7月11日	第33回フェスタまちだ2019	第33回フェスタまちだ 2019実行委員会	2019年9月14日	～ 2019年9月15日
43	7月16日	市民公開講座 第28回 肝臓病医療講演会	町田肝臓友の会	2019年10月20日	～ 2019年10月20日
44	7月17日	バリコレッ！キッズフェスティバル Vol.3	バリコレッ！キッズフェスティバル実行委員会	2019年11月30日	～ 2019年11月30日
45	7月16日	第6回 FUGA展	FUGAの会	2019年11月20日	～ 2019年11月24日
46	7月18日	第23回 幼児画展-日台幼児画交流展-	東京町田ロータリークラブ	2019年12月13日	～ 2019年12月15日
47	7月18日	第32回フェスタなかまち	中町商店会	2019年9月8日	～ 2019年9月8日
48	7月16日	アコースティック・カーニバル 2019	M-ets(メッツ)	2019年8月25日	～ 2019年8月25日
49	7月22日	みんなの防災トライアルinまちだ2019	一般社団法人町田青年会議所	2019年9月7日	～ 2019年9月7日
50	7月22日	田楽座町田公演	りんぐ	2020年1月25日	～ 2020年1月25日
51	7月22日	マチダブル2019	マチダブル実行委員会	2019年8月31日	～ 2019年8月31日
52	7月23日	医療介護連携を知っていただく為の事例発表会	株式会社ツクイ	2020年1月17日	～ 2020年1月17日
53	7月30日	公益社団法人 全日本不動産協会 町田支部主催「不動産街頭無料相談会」	公益社団法人 全日本不動産協会東京都本部 町田支部	2019年10月1日	～ 2019年10月1日
54	7月31日	まちだ南音楽祭2020	まちだ南音楽祭実行委員会	2020年11月29日	～ 2020年11月29日
55	7月2日	町田プロレス第三戦 夏の陣	町田プロレス実行委員会	2019年8月2日	～ 2019年8月2日
56	8月8日	2019年度 東都学生軟式野球連盟 秋季リーグ戦	東都学生軟式野球連盟	2019年9月10日	～ 2019年12月13日
57	8月8日	RUN伴まちだ2019	RUN伴町田2019実行委員会	2019年9月29日	～ 2019年9月29日
58	8月8日	2019年度 町田社会福祉士会 公開講座	町田社会福祉士会	2019年12月21日	～ 2019年12月21日
59	8月15日	シンポジウム「団地再生から始まる新たな暮らしとまちづくり」	NPO法人顧問建築家機構	2019年10月17日	～ 2019年10月17日
60	8月19日	まちだキンダーパーティー2019AUTUMN	キンダーパーティー開催事務局	2019年11月16日	～ 2019年11月17日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
61	8月19日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ市民の会	2019年11月26日	～ 2019年11月26日
62	8月19日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ市民の会	2020年5月12日	中止 2020年5月12日
63	8月20日	21th KITASATO移植市民セミナー	北里大学病院泌尿器科	2019年11月3日	～ 2019年11月3日
64	8月20日	第12回 全国ジュニアバレエふれコンクール	NPO法人 町田バレエ育成振興会	2020年5月3日	中止 2020年5月4日
65	8月20日	町田ハロウィン2019	町田ハロウィン実行委員会	2019年10月26日	～ 2019年10月26日
66	8月27日	町田演劇鑑賞会主催「2020年度演劇鑑賞会」	町田演劇鑑賞会	2020年5月12日	～ 2020年7月3日
67	8月21日	第20回ビジネスフェア by SeibuShinkin Bank	西武信用金庫	2019年11月7日	～ 2019年11月7日
68	8月28日	第41回 紅土会展	創作陶芸 紅土会	2020年1月9日	～ 2020年1月31日
69	8月28日	2019年度町田市市民体育祭	一般財団法人 町田市体育協会	2019年9月8日	～ 2019年10月20日
70	8月28日	すぼ一つ祭まちだ2019	一般財団法人 町田市体育協会	2019年11月3日	～ 2019年11月3日
71	8月29日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2019年12月1日	～ 2020年8月2日
72	8月29日	第10回いきいき祭り	特定非営利活動法人 アビリティクラブたすけあい 町田たすけあいワーカーズ	2019年10月27日	～ 2019年10月27日
73	9月3日	教えて！あなたの好きな町田の看板	町田商工会議所	2019年9月30日	～ 2019年10月31日
74	9月2日	第22回町田発国際ボランティア祭2019夢 広場	2019夢広場実行委員会	2019年11月3日	～ 2019年11月3日
75	9月3日	忠生子どもフェスティバル	忠生地区協議会	2019年10月20日	～ 2019年10月20日
76	9月9日	歌声コンサートin町田	毎日新聞町田東部販売所	2019年12月5日	～ 2019年12月5日
77	9月10日	第42回地域振興コンサート	そよかぜサロン	2019年12月22日	～ 2019年12月22日
78	9月11日	2019年度町田市市民体育祭(サッカー、バス ケットボール)	一般財団法人 町田市体育協会	2019年10月6日	～ 2019年11月17日
79	9月17日	キラリ☆2019町田 私の好きなお店大賞	町田商工会議所	2019年11月1日	～ 2020年3月31日
80	9月20日	よむよむ・わくわく広場in町田	よむよむ・わくわく広場実行委員会	2020年2月16日	～ 2020年2月16日
81	9月20日	第20回 まちだ全国バレエコンクール	まちだバレエ連盟 まちだ全国バレエコンクール実行委員会	2020年10月3日	～ 2020年10月3日
82	9月20日	まち☆クリ～まちだクリーンアップ作戦～	まち☆クリ実行委員会	2019年10月27日	～ 2019年10月27日
83	9月24日	子ども・まんなか・サミット	NPO法人 子ども広場 あそべこどもたち	2019年11月4日	～ 2019年11月4日
84	9月24日	高齢者の交通事故0(ゼロ)をめざす！転倒 予防教室	公益社団法人 東京都柔道整復師会 町田 支部 町田市柔道整復師会	2019年11月13日	～ 2019年11月13日
85	9月24日	社会でこどもを育てるー「いのち」のバトン タッチ	和光大学	2019年12月8日	～ 2019年12月8日
86	9月13日	町田うまいもん祭り	町田うまいもん祭り実行委員会	2019年10月13日	～ 2019年10月14日
87	9月13日	町田プロレス第四戦 秋の陣	町田プロレス実行委員会	2019年10月14日	～ 2019年10月14日
88	9月25日	第20回経営者セミナー	株式会社 町田新産業創造センター	2019年11月12日	～ 2019年11月12日
89	10月1日	子ども虐待防止策講演会	きがるにつながる町田ーなくそう虐待ー	2019年12月14日	～ 2019年12月14日
90	10月2日	第16回町田市テコンドー選手権大会 第5回東京都オープンテコンドー選手権大会	町田市テコンドー協会	2019年11月17日	～ 2019年11月17日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
91	10月2日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2019年11月30日	～ 2019年11月30日
92	10月10日	新春文化の祭典in鶴川,2020	一般社団法人 町田市文化協会	2020年1月11日	～ 2020年1月13日
93	10月11日	街歩き音声ナビ交流会	一般社団法人音声ナビネット	2019年11月16日	～ 2019年11月16日
94	10月18日	まちだからフェスタ2019	一般社団法人 町田青年会議所	2019年11月23日	～ 2019年11月23日
95	10月18日	プラス・ジャンボリーinまちだ	プラス・ジャンボリーinまちだ実行委員会	2020年2月9日	～ 2020年2月9日
96	10月21日	ドメスティック・バイオレンス(家庭内暴力)終結に向けてのソロプチミストキャンペーン	国際ソロプチミスト町田	2019年11月25日	～ 2019年12月25日
97	10月23日	まち☆クリ～まちだクリーンアップ作戦～	まち☆クリ実行委員会	2019年12月15日	～ 2019年12月15日
98	10月25日	「ALLまちだでモノレールを町田によぼう」展示会	町田商工会議所 都市整備・まちづくり委員会	2019年12月8日	～ 2019年12月16日
99	10月30日	知ろう！デフリンピック～ろうの薬剤師アスリートの挑戦～	町田要約筆記サークルかけはし	2020年1月25日	～ 2020年1月25日
100	11月15日	広域スポーツ大会「第72回武相駅伝競走大会」	一般財団法人 町田市体育協会	2020年1月26日	～ 2020年1月26日
101	11月18日	町田クリスマスジャズライブ2019	町田ジャズフェスティバル実行委員会	2019年12月21日	～ 2019年12月21日
102	11月18日	ひなた村劇団第40回公演「青鞥の女たち」	ひなた村劇団	2020年5月30日	中止 2020年5月31日
103	12月3日	国際ソロプチミスト町田認証30周年記念講演	国際ソロプチミスト町田	2020年5月23日	中止 2020年5月23日
104	11月21日	関東ポッチャ選手権大会	東京ポッチャ協会	2020年1月25日	～ 2020年1月26日
105	11月22日	第18回日本語学習者による日本語発表会	一般財団法人 町田市文化・国際交流財団	2020年1月26日	～ 2020年1月26日
106	11月25日	公開医療セミナー	日本臨床医学情報系連合学会	2020年2月22日	中止 2020年2月22日
107	11月29日	障がいのある子の「親なきあと」の「お金」の話	一般社団法人 モメない相続研究会	2020年2月26日	～ 2020年2月26日
108	12月2日	マチダブル～40才、2回目の成人式～	町田ダブル成人式実行委員会	2020年3月22日	中止 2020年3月22日
109	12月3日	町田市地域支え合い型認定ドライバー養成研修	町田市鶴川地区社会福祉協議会	2020年1月25日	～ 2020年1月26日
110	12月4日	DANCHI Caravan in 町田山崎 ～防災まつり～	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	2020年3月7日	中止 2020年3月8日
111	12月16日	混声合唱団BOSCO(ボスコ)第11回定期演奏会	混声合唱団BOSCO	2020年5月10日	中止 2020年5月10日
112	12月18日	おしごととりきり道場in町田	一般社団法人夢らくざプロジェクト	2020年2月24日	～ 2020年2月24日
113	12月18日	大相撲町田場所	大相撲町田場所事務局 ランドマークエンタープライズ株式会社	2020年4月24日	中止 2020年4月24日
114	12月19日	第45回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2020年7月18日	中止 2020年9月27日
115	12月23日	第2回スーパー・メガリージョンシンポジウム	関東地方整備局 首都圏広域計画推進室	2020年1月27日	～ 2020年1月27日
116	12月25日	つながるフェスふたご・みつごand more inさがまち	つながるフェス実行委員会	2020年6月6日	中止 2020年6月6日
117	12月27日	第5回ジュニアタッチラグビー大会in町田	NPO法人 アスレチッククラブ町田	2020年3月14日	中止 2020年3月14日
118	1月7日	町田室内プールリニューアルオープン記念大会 町田市民体育祭第41回町田水泳競技大会	一般財団法人 町田市体育協会	2020年2月23日	～ 2020年2月23日
119	1月8日	まちだイモノ(まる)ごと祭	まちだイモノOごと祭実行委員会	2020年2月8日	～ 2020年2月8日
120	1月9日	町田演劇鑑賞会主催「2020年度演劇鑑賞会」	町田演劇鑑賞会	2020年9月4日	～ 2020年11月11日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
121	1月14日	町田市倫理法人会 令和2年度 倫理経営講演会	町田市倫理法人会	2020年3月18日	中止 2020年3月18日
122	1月15日	第七回公演「ホーンテッド・ラブソディ」	sorcière(ソルシエール)	2020年5月30日	中止 2020年5月31日
123	1月16日	人生100年時代を生きるために自分のことを知ろう！～自分の体・コンディションを知る、健康を知る～	PwCコンサルティング合同会社	2020年3月15日	中止 2020年3月15日
124	1月22日	不動産鑑定士による不動産の無料相談会	公益社団法人 東京都不動産鑑定士協会	2020年4月4日	中止 2020年4月4日
125	1月24日	町田市民ミュージカル2020	町田市民ミュージカルの会	2020年8月6日	～ 2020年8月6日
126	1月30日	令和2年度 町田茶道会月例茶会	町田茶道会	2020年4月19日	～ 2021年3月21日
127	2月4日	15周年記念 ピアノカフェショパン コンサート	ピアノカフェ・ショパン	2020年12月5日	～ 2020年12月5日
128	2月5日	第7回 楽しいオカリーナコンクール	オカリーナ・ユニオン・ジャパン	2020年5月4日	中止 2020年5月4日
129	2月5日	令和2年度 東都学生軟式野球 春季リーグ戦	東都学生軟式野球連盟	2020年3月16日	～ 2020年7月17日
130	2月10日	第75回 国民体育大会軟式野球競技 東京都選考会	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2020年3月21日	中止 2020年3月28日
131	2月12日	母ちゃんず 福島プロジェクト	母ちゃんず	2020年3月30日	中止 2020年4月2日
132	2月14日	朗読の日 第8回まちだ市民朗読会	まちだ市民朗読会 かわせみ座	2020年6月21日	～ 2020年6月21日
133	2月14日	第25回全国私立高等学校男女バレーボール選手権大会	一般社団法人 全国私立高等学校バレーボール連盟	2020年3月24日	中止 2020年3月27日
134	2月17日	岩田マンドリーノ・シンフォニカ第60回演奏会	岩田マンドリーノ・シンフォニカ	2020年7月5日	～ 2020年7月5日
135	2月19日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2020年5月16日	中止 2020年5月16日
136	2月19日	結～ゆい～ 太鼓の世界でぼくらはつながる	りんぐ	2020年10月24日	～ 2020年10月24日
137	2月21日	第67回町田華道協会展	町田華道協会	2020年5月16日	中止 2020年5月17日
138	2月21日	第四回まちだ芸術フェスティバル 誰でも参加できる・みんなでつくる、第九芸術フェスティバル	町田シティオペラ協会	2020年8月22日	中止 2020年8月23日
139	2月28日	2020年度市民競技大会(軟式野球大会/少年野球大会/ソフトボール大会/トランポリン競技会)	一般財団法人 町田市体育協会	2020年3月22日	～ 2020年12月6日
140	3月2日	第3回もっと知りたい尿路がん 泌尿器疾患市民公開講座	北里大学医学部泌尿器科学	2021年2月28日	～ 2021年2月28日
141	3月3日	第50回(2020年度)青少年の日スポーツ大会テニス競技	一般財団法人 町田市体育協会	2020年4月4日	中止 2020年4月12日
142	3月6日	2020年度東京都春季軟式野球大会	公益財団法人東京都軟式野球連盟	2020年4月4日	中止 2020年4月29日
143	3月6日	小野路やまいち 2020	小野路やまいちの会	2020年5月9日	中止 2020年5月20日
144	3月10日	公益社団法人 全日本不動産協会町田支部主催「不動産街頭無料相談会」	公益社団法人 全日本不動産協会東京都本部 町田支部	2020年5月24日	中止 2020年5月24日
145	3月13日	伝承のたまてばこ～多摩伝統文化フェスティバル2020～	公益財団法人東京都歴史文化財団 アーツカウンシル東京	2020年5月16日	中止 2020年5月31日
146	3月13日	1時間の小さな演奏会 One hour Concert 歌とピアノの素敵な出逢い	One hour Concert 事務局	2020年6月6日	～ 2020年6月6日
147	3月17日	第18回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2020年6月15日	～ 2020年12月14日
148	3月19日	2020年度無料法律相談会	弁護士法人多摩パブリック法律事務所	2020年6月20日	～ 2020年6月20日
149	3月19日	2020年度青少年の日スポーツ大会(サッカー/卓球/ソフトテニス/バドミントン)	一般財団法人 町田市体育協会	2020年5月3日	～ 2020年5月24日

(3) AIチャットボット運営管理

AI(人工知能)による問い合わせ応答サービスを導入しました

町田市では、問い合わせの利便性向上を目的として、AI(人工知能)を活用したチャットボット「AIスタッフ総合案内サービス」を2019年12月20日から開始しました。主に市役所業務に関する手続きや制度等に関する質問に対して、キャラクターが対話形式で回答します。

【AIチャットボットとは】

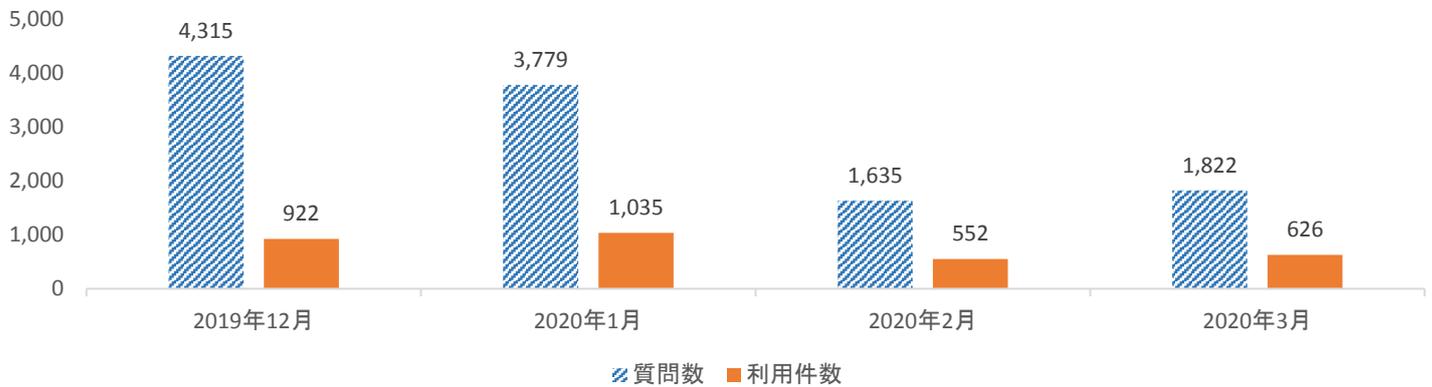
チャットボットとは、対話を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、AI(人工知能)を活用した「自動会話プログラム」のことをいいます。

AIチャットボット利用動向

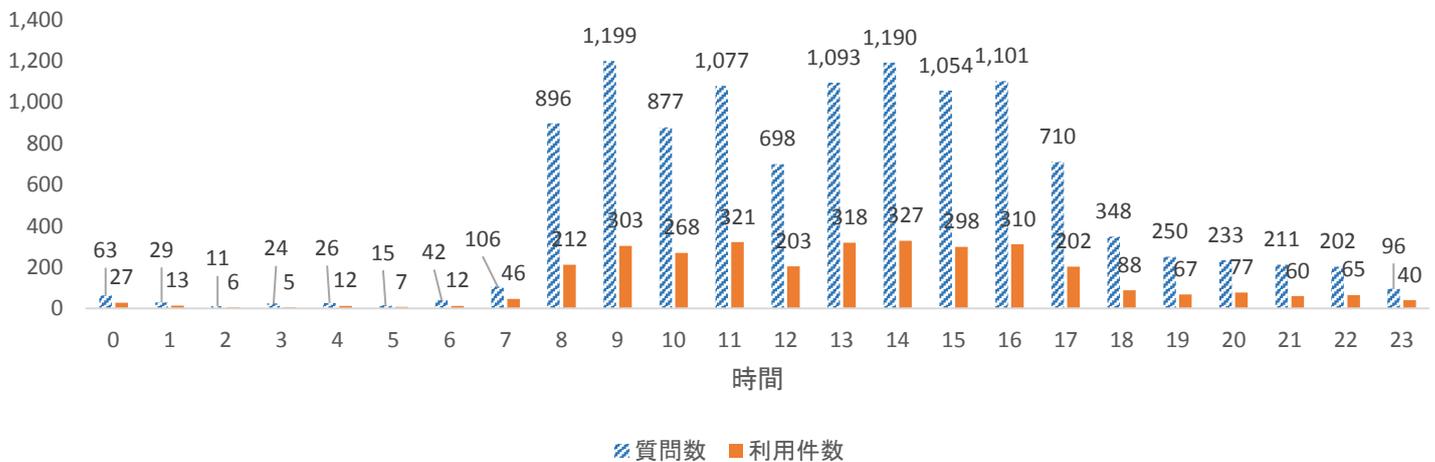
◆運用を開始した2019年12月には4,315件の質問がありましたが、2020年1月及び2月は質問数が減少しました。同年3月は新型コロナウイルス関連の質問が多く寄せられました。また、利用件数については、2020年1月が最も多く、2月は552人まで減少しましたが、3月は増加しました。

◆時間帯別の利用状況の特徴として、市役所が開庁している時間帯(8時から17時台)の利用が多い傾向にありました。しかし、市役所が閉まっている時間帯(18時から翌7時台)にも一定の利用件数がありました。

月別の利用状況



時間帯別の利用状況

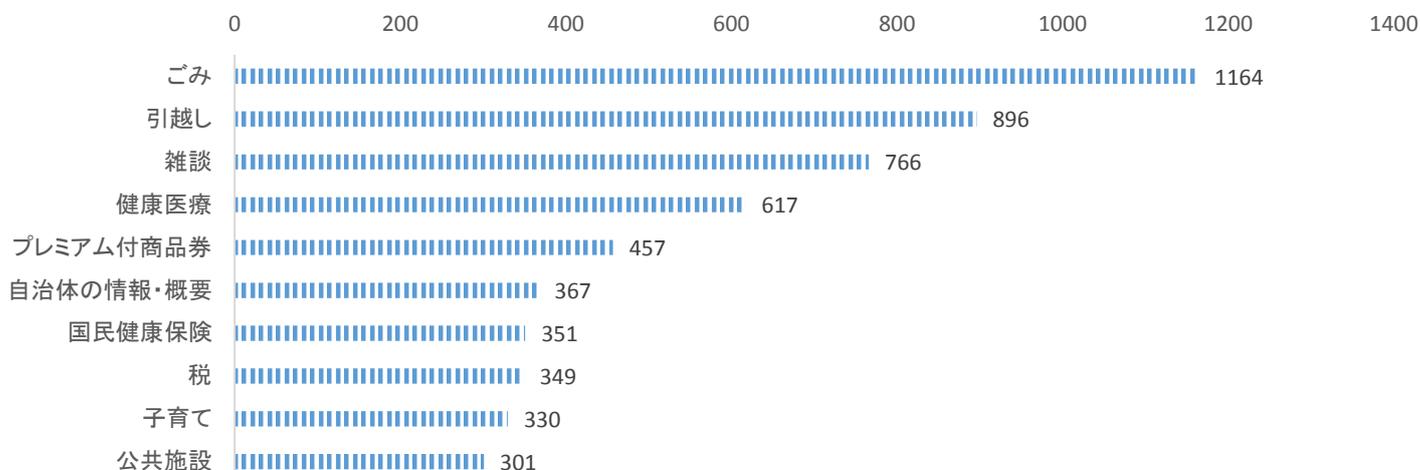


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

質問数の多いカテゴリと質問事例

- ・AIチャットボットの回答カテゴリは現在41種類あります。
- ・2019年12月から2020年3月までに最も多く利用されたカテゴリは「ごみ」に関するものでした。
- ・「雑談」が3位にランクインしていることから、市に関する問い合わせ以外の質問も一定数あることがわかりました。

質問数の多いカテゴリ上位10位



カテゴリ	実際の質問事例
ごみ	テレビを捨てるにはどうしたら良いですか？ 燃やせないごみはなんキロまで？
引越し	住民税について聞きたいことがあるのですが。 引越に伴う多量の燃やせるごみの出し方
雑談	なんで「しつぎおとうふ」なの？ 今日の天気は？
健康医療	こどものワクチン 後期高齢者医療制度を知りたい
プレミアム付商品券	プレミアム商品券はどこで使えますか？ プレミアム券はどこで買えるの
自治体の概要	町田市ってどんなところ？ こんにちは。町田市の人口を教えてください。
国民健康保険	国民健康保険の手続き 高額療養費の手続きはどこでできますか。
税	介護施設利用料は医療費控除できるか？ 土地と建物の評価証明書をとりたい
子育て	保育所を探したいです 認可保育園に入れたいんだけど、申し込みの方法について教えて。
公共施設	市役所はどこにあるの 親子で遊べるひろばはありますか

回答率及びお役たち度に関するアンケート結果

回答率

	回答率
2020年3月末時点	80.1%

お役たち度 (2019年12月20日から2020年3月末)

回答	件数	割合
×	406	49.7%
○	411	50.3%

2019年度広聴のまとめ

発行 2020年9月
町田市政策経営部広聴課
刊行物番号 20-25

編集 町田市政策経営部広聴課
〒194-8520
町田市森野2丁目2番22号
電話 042-724-2102(直通)

印刷 庁内印刷

