

〈2020年1月～2021年1月〉

新型コロナウイルス感染症に関する

# 市民の声

(市民から寄せられたご意見・ご要望・ご相談)

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. 新型コロナウイルス感染者数の推移と主な出来事	3
3. 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	9
4. 広聴業務(市政要望)	
(1) 市政要望件数	14
(2) 対応部署数	15
(3) 「要回答」対応部署集計	16
(4) 「要回答」の一例	17
5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営事業	
(1) 新型コロナウイルス感染者数の推移(月別)	28
(2) 代表電話応答件数(月別)	28
(3) 新型コロナウイルス感染症関連の各月の問い合わせ概要	29
(4) 2020年1月から2021年1月までの期間別問い合わせ件数及び内訳、特徴	30
(5) カテゴリー別問い合わせ件数の推移と件数	34

## 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

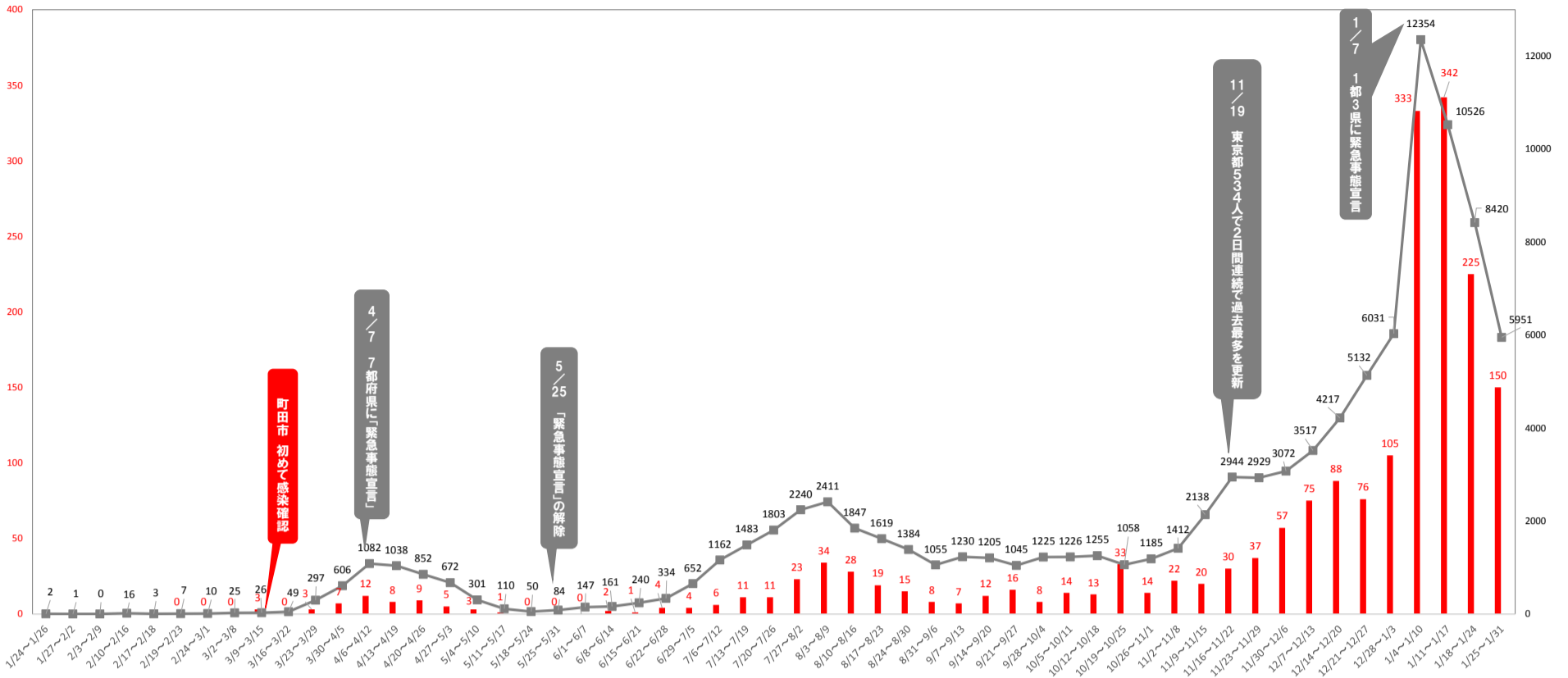
その他の業務は、市議会で採択された請願の市長部局として受付、町田市後援の使用申請の受付、AIチャットボット運営管理、人権擁護委員や国の行政相談委員に関する業務です。

## 2. 新型コロナウイルス感染者数の推移と主な出来事

町田市

新型コロナウイルス感染者数の推移(週別)

東京都



(注)集計期間の中には、月曜日を週の開始日として設定したこと、東京都と町田市の感染者数データの集計開始日が異なることにより、一部週別ではない期間があります。

## 年表(新型コロナウイルス感染症関連)

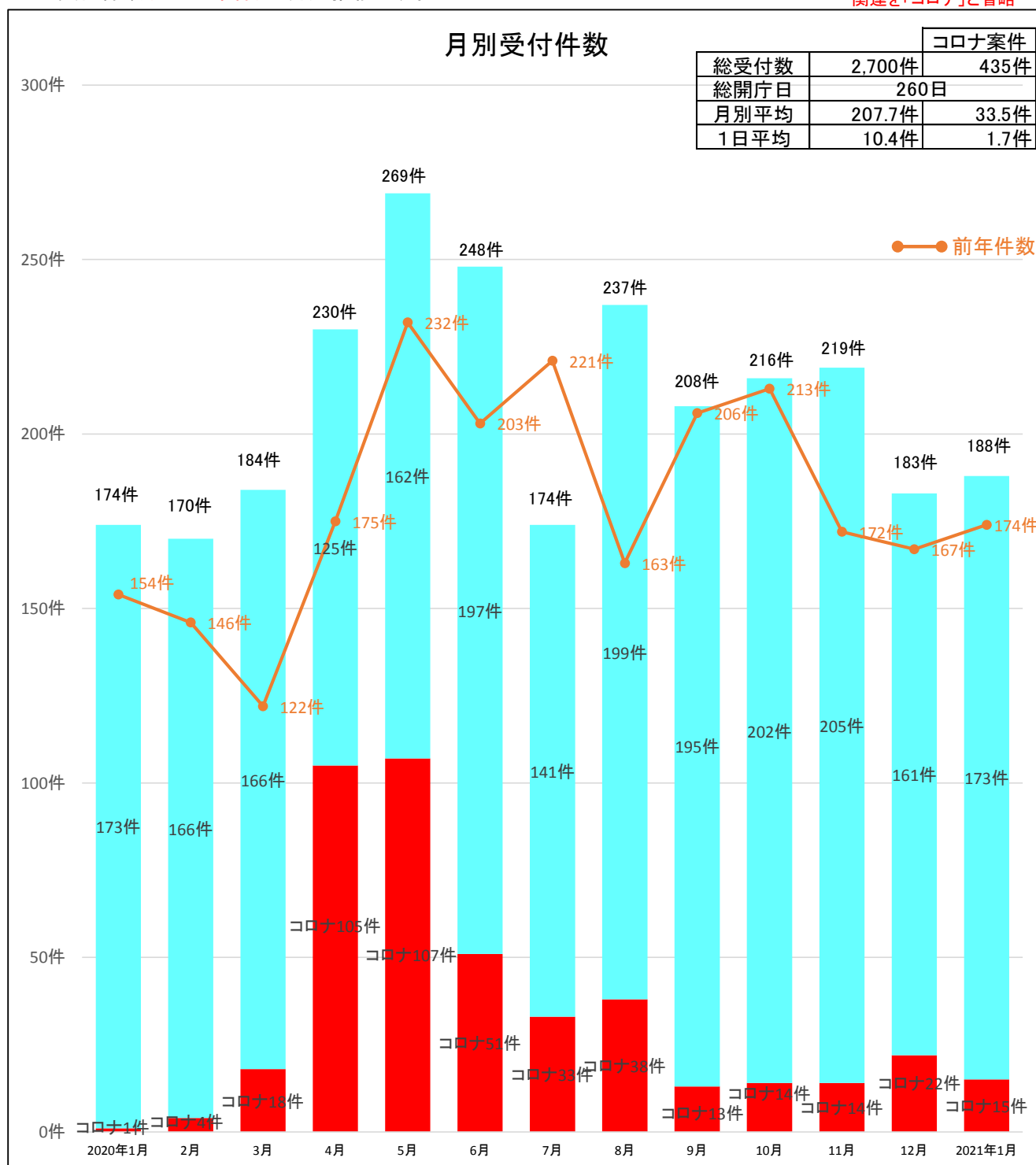
年月日	主な出来事(世間の動き・ニュース・町田市の動き)	広聴課で受けた主な意見・要望の傾向	代表電話で受けた主な問合せ傾向
2020年1月	1111 // 6113 450 中国WHO武漢で原因不明の肺炎を厚労省が注意喚起 日本WHO「国際的な緊急事態」を宣言 国内で初めて感染確認されたクルーズ船「ダイヤモンドプリンセス」の設置 横浜港に入港		新型コロナウイルス感染症の予防に関する問合せ
2020年2月	2222 // 3712 37 乗客が確認されたクルーズ船「ダイヤモンドプリンセス」の設置 横浜港に入港	町田市の感染対策について	新型コロナウイルス感染症の予防に関する問合せ
2020年3月	33 // 22 4 町田市立小・中学校を臨時休業	町田市の感染対策について	施設の利用確認やイベントの中止に関する問合せ
2020年4月	444 // 772 7 7都府県に「緊急事態宣言」を決定	町田市の感染対策について	施設の利用確認やイベントの中止に関する問合せ
2020年5月	5555 // 1412 95 特別定額給付金申請受付開始	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年6月	66 // 12 町田市の「緊急事態宣言」の解除	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年7月	7 // 22 「Go To Travel」キャンペーン開始	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年8月	99 // 13 10 町田市の「緊急事態宣言」の解除	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年9月	111 00 // 119 町田市の「緊急事態宣言」の解除	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年10月	111 00 // 119 町田市の「緊急事態宣言」の解除	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年11月	1 // 1 9 国内感染者数で過去最多を更新	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2020年12月	11 22 // 128 「Go To Travel」キャンペーン開始	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請
2021年1月	111 // 713 31 17都府県にも緊急事態宣言	町田市の感染対策について	特別定額給付金受給のための申請

### 3. 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

受付件数(コロナ案件)の月別推移です。

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

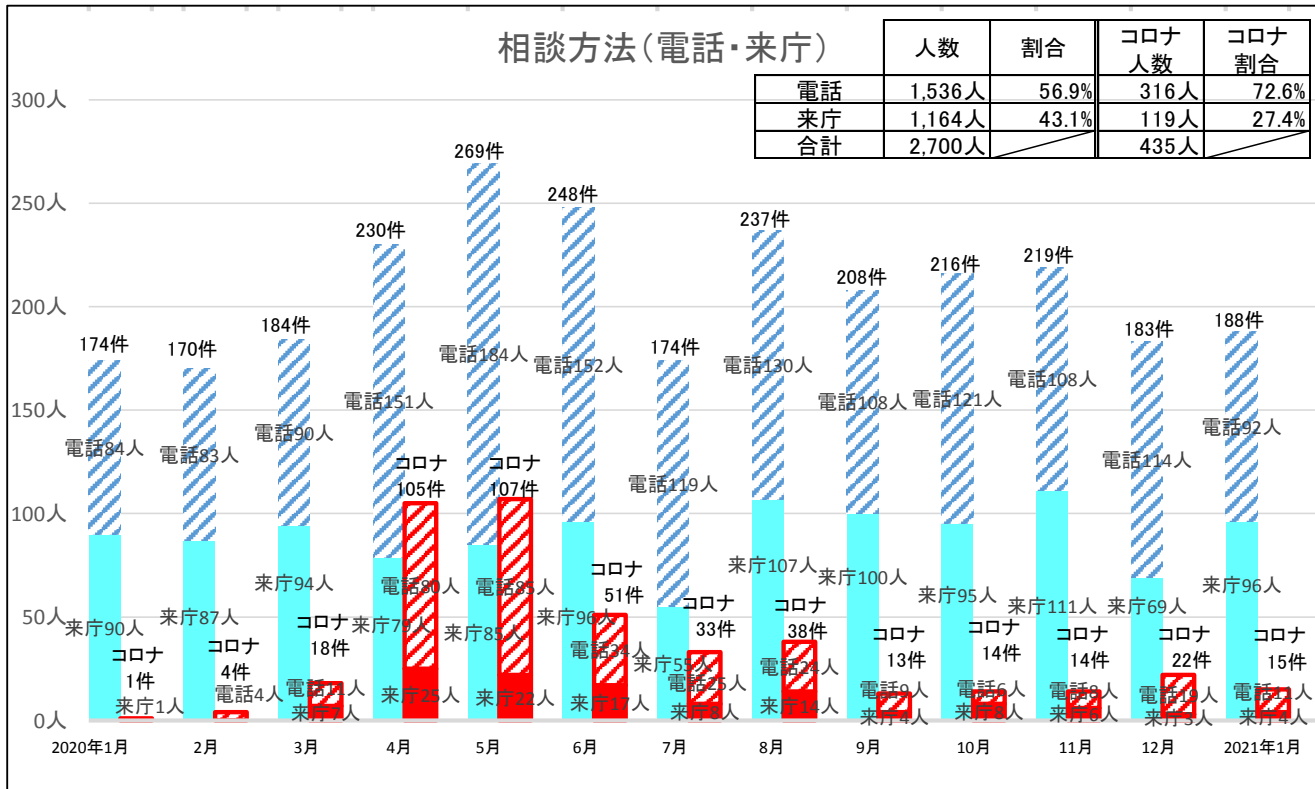


## (2) 相談方法(電話・来庁)

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

電話、来庁の相談人数(コロナ案件人数)の月別推移です。

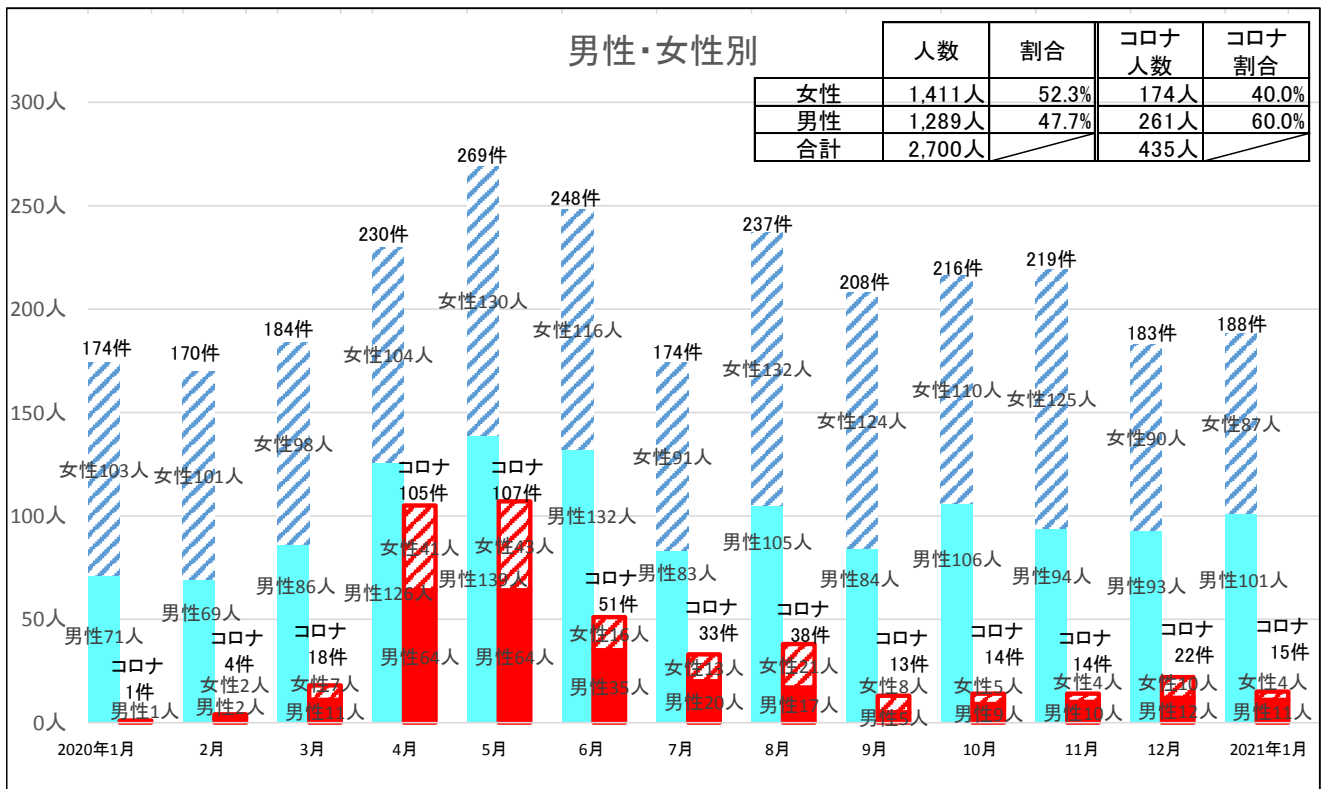
左の値は全受付件数、右の値は全受付件数の内コロナ案件の件数を表しています。



## (3) 相談(男性・女性別)

男性、女性の相談人数(コロナ案件人数)の月別推移です。

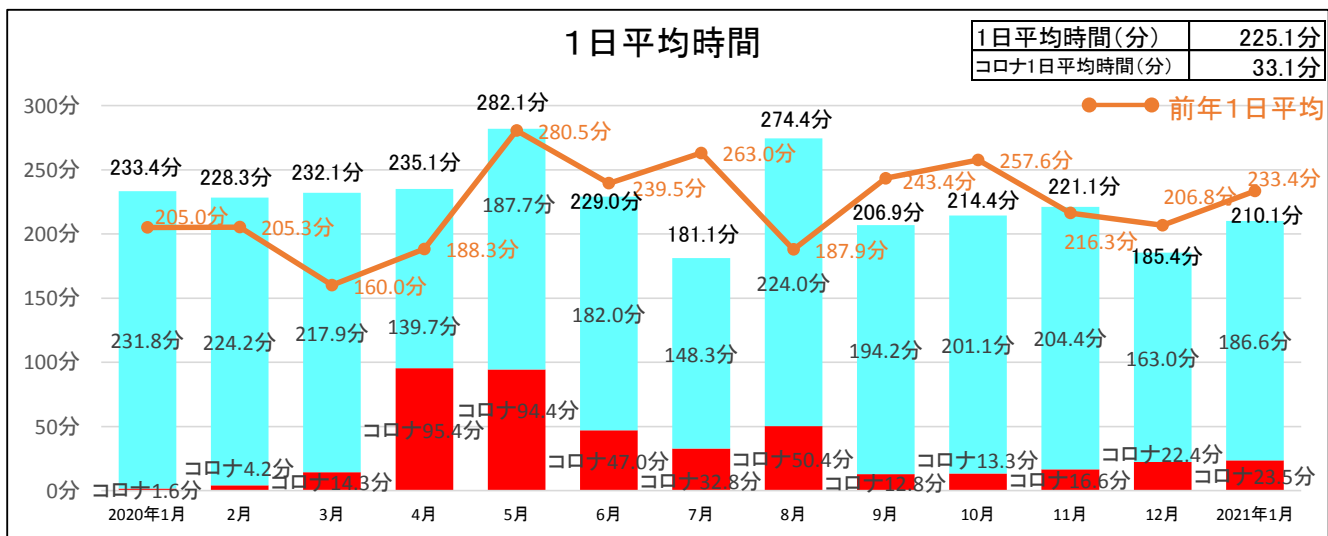
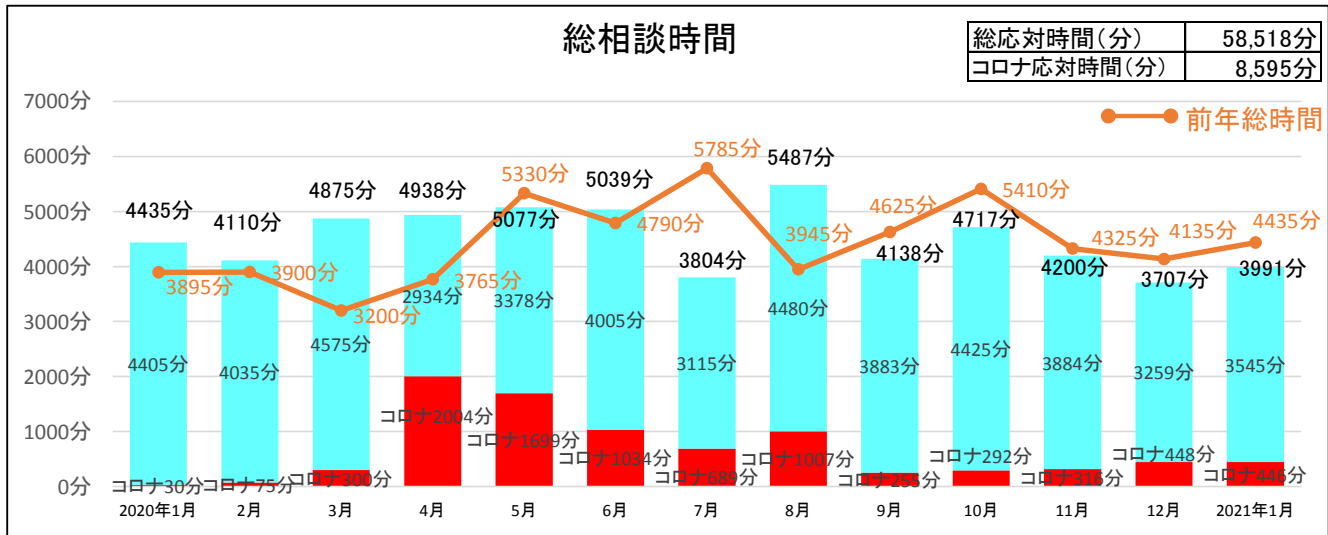
左の値は全受付件数、右の値は全受付件数の内コロナ案件の件数を表しています。



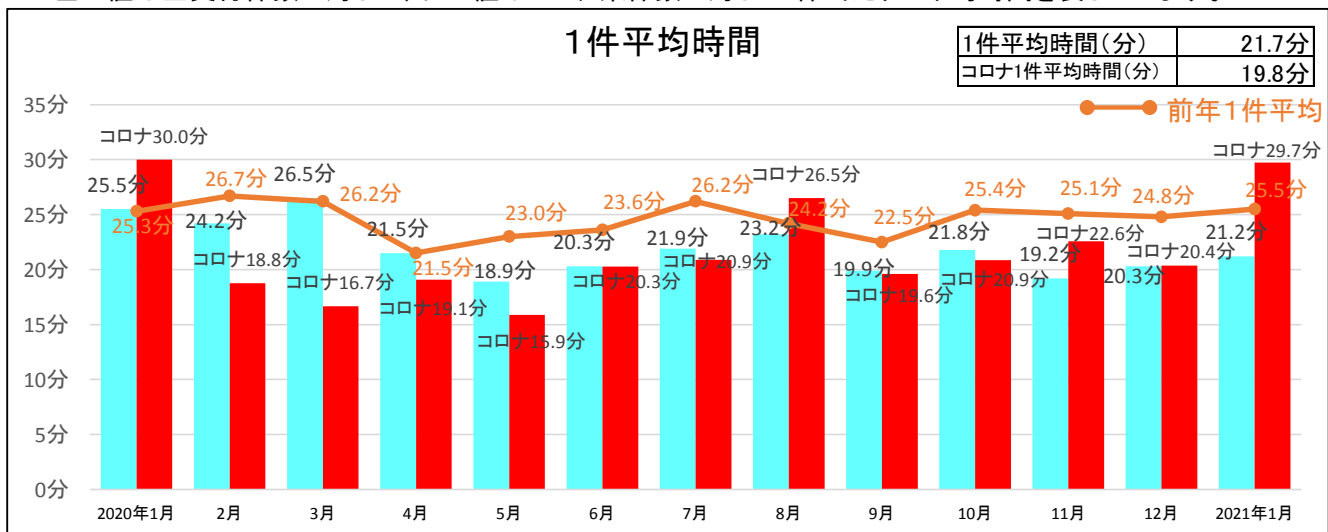
#### (4) 相談時間

総応対時間(コロナ総応対時間)、1日平均時間(コロナ1日平均時間)、  
1件当たり平均時間(コロナ1件当たり平均時間)の月別推移です。

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略



左の値は全受付件数に対して、右の値はコロナ案件数に対して1件当たりの平均時間を表しています。





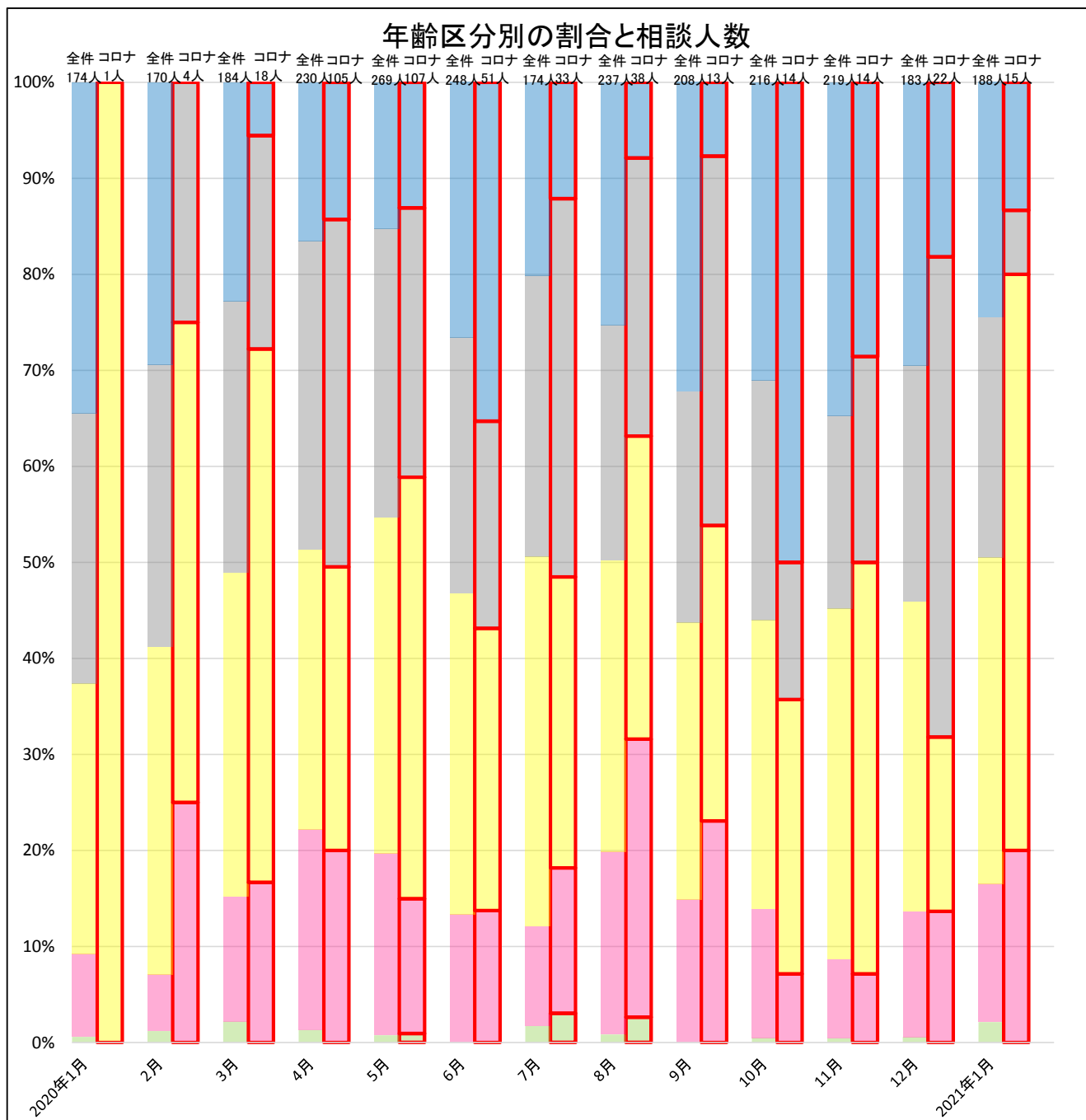
## (5) 相談者の年齢区分

相談者の年齢区分、構成比、人数の月別推移(コロナ案件)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	0.0%	0.9%	13.8%	32.6%	26.7%	26.0%
人数	0人	24人	373人	880人	721人	702人
2018年度 構成比	0.1%	0.5%	17.8%	31.6%	33.6%	16.3%
コロナ構成比	0.0%	0.7%	17.0%	35.6%	29.9%	16.8%
コロナ人数	0人	3人	74人	155人	130人	73人

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

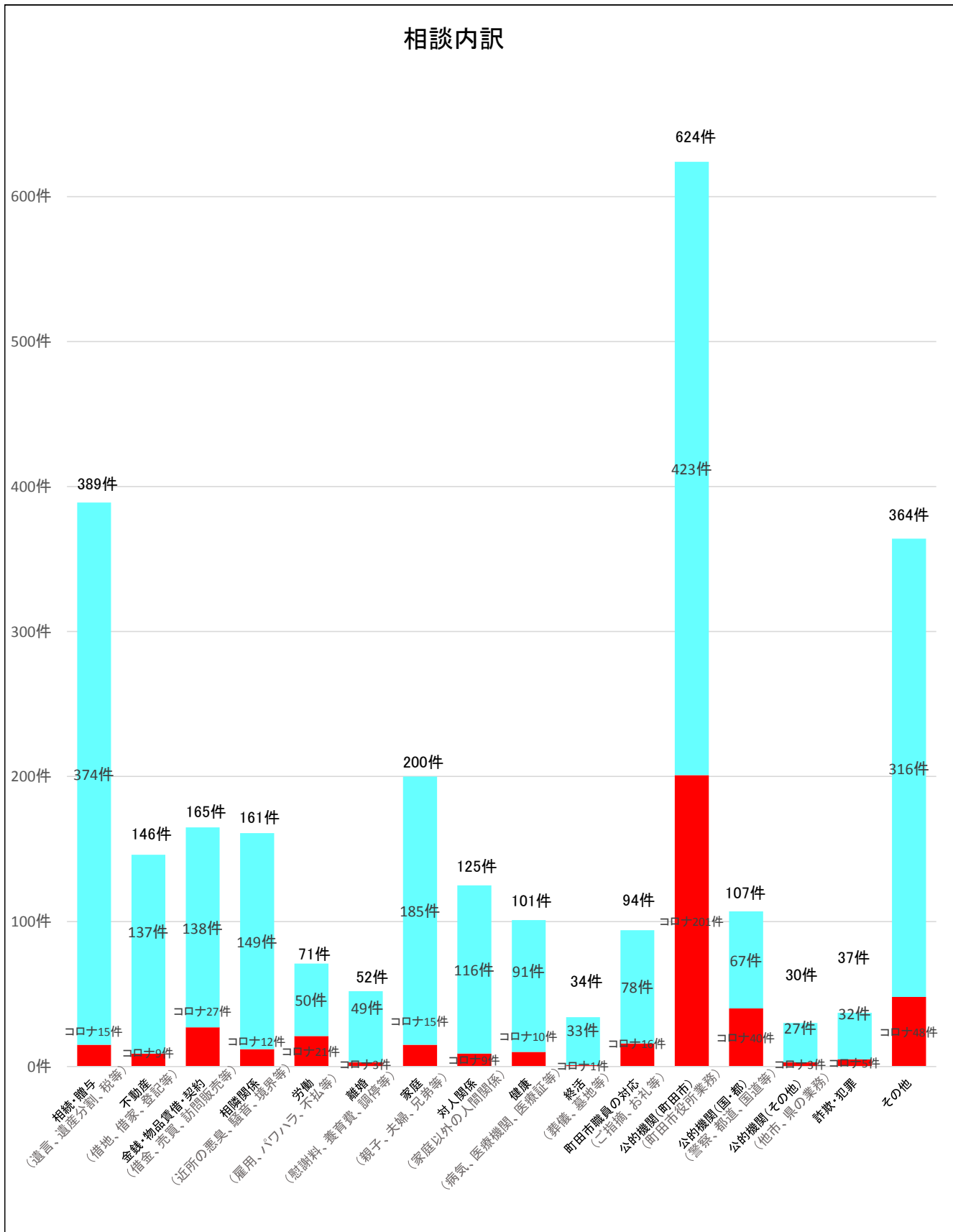
少年(6～14才)、青年(15～24才)、壮年(25～44才)、中年(45～64才)、前期高年(65～74才)、後期高年(75才～)  
※年齢区分は厚生労働省の「健康日本21」による



## (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(コロナ案件)です。

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略



## (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※	中分類	相談内容	対応方法
2020年 2月	電話	15～30分	中年(45～ 64才)	公的機関 (町田市)	高齢の父が、3月に市民ホールで開催されるコンサートに行くというが、新型コロナウイルス感染症が心配で行かせたくない。父に言っても聞かないのでコンサートを中止してほしい。	現段階では、各イベントは担当する部署が総合的に判断し中止、開催を決定しています。主催者は開催を決め、市民ホールが貸し出すと判断したのであれば開催されることを伝えました。その後、町田市の担当部署と話がしたいとのことで市民ホール所管の文化振興課に引き継ぎました。
3月	電話	5～15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あり、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	5～15分	前期高年 (65～74才)	家庭	娘夫婦が外国から出産の為、日本に帰ってきていたが新型コロナウイルス感染症により、その国は入国禁止になってしまった。娘の夫は就労資格がなく、いつ帰国できるか不安である。住居と仕事がないため生活に困っている。	4月中旬に帰国予定であった。収入がなく今後のことが心配。生活就労相談に案内しました。
	電話	15～30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	5～15分	壮年(25～ 44才)	金銭・物品 貸借・契約	新型コロナウイルス感染症の影響で、得られるはずの収入がなくなりました。緊急でお金を貸してくれるところはないか。	町田市社会福祉協議会のホームページに記載されている「新型コロナウイルス感染症の影響による生活資金にお困りの方へ」について説明し案内しました。
4月	電話	5～15分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	町田市内の新型コロナウイルス感染症陽性者が他の市に比べて多いなどの報道があった。市民に対して発生場所、通院・入院した病院、感染経路・原因などの情報を公表してほしい。また、市としての予防対策等について教えて欲しい。	町田市内で現在、新型コロナウイルス感染症のクラスターは発生していないことを説明し、個人情報保護のため件数のみの発表としています。 3密(密閉、密接、密集)を避け、マスクや帰宅時等の手洗い、うがいを徹底すること。不要な外出をしない事が感染予防になることを説明しました。
	電話	5～15分	前期高年 (65～75才)	公的機関 (国・都)	(4月中旬までは) 生活支援臨時給付金30万円(4月中旬以降に中止が決定。) (4月中旬以降は) 特別定額給付金10万円の支給条件、申請方法、必要書類、いつもらえるのか知りたい。	国の施策であり、まだ検討段階であるため詳細について町田市ではわからない。問合せ先である生活支援臨時給付金のコールセンター、特別定額給付金コールセンターを案内しました。
	電話	5～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	首相が全世帯に布製マスクを配布すると言ったがいつ、どのようにして配られるのか知りたい。	厚生労働省のホームページを見て説明。1世帯当たり2枚の布製マスクを郵便局員が全戸配布する。特に何も手続きはしなくてもよいことを説明し、厚生労働省のマスク配布電話相談窓口を案内しました。
	電話	5～15分	壮年(25～ 44才)	公的機関 (国・都)	緊急事態宣言発令中にもかかわらず、町田市内には営業を続けているパチンコ店がある。町田市として営業を続けているパチンコ店に営業自粛を働きかけるべきである。	営業自粛の要請は、緊急事態宣言を受けて知事の権限で行うことであり、町田市としては行えないことを説明。東京都緊急事態措置等・感染拡大防止協力金相談センターを案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢※	中分類	相談内容	対応方法
5月	電話	15～30分	後期高年 (75才から)	健康	倦怠感、37度台の発熱があり、救急車で〇〇病院に搬送され、PCR検査をしたが陰性だった。症状が改善せずにかかりつけ医に相談したが、自分が新型コロナウイルス感染症患者と思われるのか早々に診察を打ち切れられ詳しく話を聞いてもらえなかった。解熱鎮痛剤を処方されたがまだ体調がすっきりしない。〇〇病院の受付の人が再検査もしますよと言ってくれたがどうしたら良いか迷っている。	かかりつけ医では相談にのってもらえないとのこと。救急搬送された病院で、再検査もできると言われているのであれば、そちらで相談されることを勧めました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関 (町田市)	テレビで、特別定額給付金をすでに支給している自治体を紹介していた。町田市からはまだ申請書も送付されないがどうなっているのか。	現在はマイナンバーカードを利用したオンライン申請を受け付けております。申請書の郵送は一日でも早く行うよう準備しておりますが、5月29日に発送する予定であることを伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	銀行で投資信託を行っている。新型コロナウイルス感染症の影響で収支がマイナスになっているが、今手放すのがいいのか、それともそのまま持ち続けるのか、第三者にアドバイスをもらいたい。	町田市で案内できる窓口がないことを伝え、投資信託は預け先や期間等、各商品には特色があり、一概に説明ができない。各商品は販売した銀行が熟知しており、銀行の担当者で相談し、よく話を聞いて最終的にはご自身で判断していただくしかないと説明しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	学生寮に住んでいるが、新型コロナウイルス感染症の影響で実家に帰っている。ところが食事代を寮に払わなければならず腑に落ちない。	入寮する際の契約書を確認し、寮と話し合うように伝えました。
6月	来庁	5～15分	前期高年 (65～74才)	労働	子どもがレストランでシェフをやっていたが、新型コロナウイルス感染症の影響でお店が閉店し失職した。市役所の食堂、市民病院等で働き口はないか。	市役所の食堂の電話番号と、経営している会社を相談者に伝えました。 また、保健給食課では学校調理員の募集について確認できる旨を伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	その他	町田市在住アメリカ人。日本でいう特別定額給付金のようなものをアメリカから小切手で受け取った。換金する方法をいろいろ調べたが見つからない。どうすれば換金できるか教えてほしい。	インターネットで確認すると日本の大手銀行では換金できないことが判明。アメリカ本国にある銀行の日本支店やアメリカ大使館に問い合わせるよう伝えました。
	電話	5分未満	壮年(25～44才)	公的機関 (町田市)	4月29日に出産したが、10万円の特別定額給付金の対象外と知ってショックだった。新型コロナウイルス感染症の影響で仕事も減ってきている中、子育てするのは大変。他市には、独自に給付金を支給しているところもある。町田市も特別定額給付金の対象外になった子どもに対して独自の給付金制度を作ってほしい。	町田市としては、現時点(6月)では支給制度がないことを説明しました。 ※2020年10月1日より、2020年4月28日から2021年4月1日生まれの新生児を対象に10万円支給する、「町田市新生児臨時特別定額給付金」の申請受付を開始しました。
	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (町田市)	特別定額給付金の申請書が届いたが手続きが分からないので教えてほしい。	申請書の書き方を説明しながらご自身に記入してもらい、コピー機の場所に案内。マイナンバーカードと振込先銀行口座通帳のコピーを取り申請書に貼り付け、定額給付金申請書受付窓口まで案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢※	中分類	相談内容	対応方法
7月	電話	15～30分	中年(45～64才)	労働	〇〇学校の非常勤講師(非正規雇用)をしています。雇用調整助成金は、国負担分と会社負担分と折半し、支払われるはずですが、その会社負担分が自分に払われていないため、町田市に指導してほしい。	国の制度であり、町田市は〇〇学校に指導をする立場にないことを伝え、労働基準監督署への相談、又は東京都の「東京都ろうどう110番」へ相談するよう、電話番号を案内しました。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(国・都)	持続化給付金の手続きを税理士に見てもらいたい。税理士を紹介してもらいたい。	個人の税理士を紹介することができないと伝え、東京税理士会町田支部を紹介し、パンフレットを渡しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	労働	タクシー事業者だが、新型コロナウイルス感染症予防対策のため、飛沫防止用のパーテーション設置について補助金が出ると聞いたが、どこに申請すればよいのか。	町田市役所内には該当する部署はなく、インターネット検索した結果、「公益財団法人 東京観光財団」でタクシー業者向け安全・安心確保緊急支援事業の補助金(費用の4/5、8000円以内)が見つかったため、内容を説明し連絡先を案内しました。
8月	電話	5～15分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	あるお店が、虹色のステッカーが貼ってあるにもかかわらず22時以降も営業している。これは違法行為ではないか。	東京都ホームページを参照して虹色のステッカー(感染防止徹底宣言ステッカー)について、ステッカー申請時に遵守しなければならない項目に営業時間短縮に関するものはないことを説明した。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(町田市)	境川の遊歩道を散歩に使用しているが、ランニングをする人、自転車に乗っている人がマスクをしていない。マスクをするように看板等で表示して欲しい。	最近熱中症警戒アラートが発令されることが多く、熱中症予防対策として国は屋外で人と2メートル以上の距離を確保できる場合はマスクを外すよう指導していること。遊歩道では風の通りもよく感染リスクが極めて少ないため熱中症を防ぐ意味ではマスクの着用の必要性に欠けることを説明しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	労働	体調不調のため、病院に行き診察を受けた。病院では、風邪の初期症状と言われ、薬も出なかった。10日間会社を休み、出社したところ、同僚から「コロナだから帰れ」と言われた。自分はコロナではないと説明したが、「それなら診断書を持ってこい」と言われた。病院に問い合わせたが、風邪だったため、診断書は出せないと言われたが、どうすれば良いか。	上司に相談するようアドバイスしたところ、すでに上司には、新型コロナウイルス感染症ではなく風邪だったことを伝えていました。しかし、何の指示もなかったため、自身の判断で10日間休んだ。上司は何もしてくれない。同僚たちとの人間関係の問題とのこと。本人としては、弁護士との相談を希望したため、広聴課受付の法律相談を予約しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	不動産	家賃滞納によりアパートの契約が解除になってしまった。現在、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減り、支払いが難しく、貸付の申込みも行っている。貸付のお金が入ったら、支払うと言ったが、貸主が対応してくれなかった。どうすれば良いか。	すぐに専門家に相談したいとのことだったので、電話での無料法律相談、東京都の「賃貸ホットライン」を案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢※	中分類	相談内容	対応方法
9月	来庁	15～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	これから再就職しようと思うが、新型コロナウイルス感染症の影響で求人がない。収入もなくなったため、借金の返済もできない。生活のことや破産宣告について相談したい。	破産宣告等については広聴課受付の法律相談を案内しました。また、日々の生活困窮や就労に関して生活支援課を案内しました。
	電話	5～15分	前期高年(65～74才)	公的機関 (国・都)	国勢調査について 詐欺が横行していると聞く。これから調査員が来ることになっているが、調査員が来た時、質問に答えなくてはいけないものなのか。	回答は原則、郵送かインターネットにて行うようになっており、調査員に回答しなくてもよい。金銭を請求されたり、口座に関する情報を聞いたりすることはなく、また、未回答者以外に個人情報等を聞き出すこともない。調査員は腕章と身分証を身につけているので確認するように説明しました。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、インターホン越しで説明し、直接対面しないことになると伝えました。
10月	来庁	15～30分	壮年(25～44才)	相続・ 贈与	母は入院中であり、病院の相談員から余命〇月と伝えられた。新型コロナウイルス感染症の関係で面会することもできず、現在の状況が不明であるが、母が死去した後、海外在住の兄との相続になるので、必要な書類等について知りたい。	母の死亡までに母親の生誕から現在までの戸籍謄本を準備すること、母親の葬儀全般等の後に兄との遺産分割協議が必要であることなどを説明し、必要により広聴課受付の行政手続き相談等を案内しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	公的機関 (国・都)	「新型コロナウイルス感染症対策休業支援金給付金支給決定通知書」の4、5月分2枚を持参。入金時期を確認したい。自分は外国籍で、日本語もよくわからない。	通知にあった、東京労働局に問い合わせると、「決定通知書」なのでもう振込まれているとのこと。本人はまだ振り込まれていないという認識であったため、銀行に再度確認するように伝えました。
	来庁	5分未満	後期高年(75才から)	詐欺・ 犯罪	今まであまり交流のない人から、給付金があるとの電話があったが、怖くて話を最後まで聞かずに切電した。不安になったため相談したい。	詐欺の可能性もあることを伝え、不安であれば警察にも相談できる旨説明しました。

月	受付方法	所要時間	年齢※	中分類	相談内容	対応方法
11月	来庁	15～30分	前期高年 (65～74才)	金銭・物品 貸借・契約	病院でヘルパーの仕事をしていましたが、院内でクラスターが発生。自身も5月初旬に新型コロナウイルスに罹患し、26日間入院した後、6月末で退職した。9月中旬頃に退職した病院から、医療従事者に慰労金が支給されるという連絡があり、申請手続きをしておくと言われたが、今だに支給されない。	支給金は東京都新型コロナウイルス感染症対応従事者慰労金交付事業のことであり、東京都の担当部署の連絡先はわかっているとのこと。東京都に対し、申請してから支給までどの程度の日にちがかかるものなのか、職場が申請したにもかかわらず、職場から支給されなかった場合の対応方法を確認するように助言しました。
	来庁	15～30分	前期高年 (65～74才)	相続・ 贈与	アメリカ在住の姉は、遺産分割協議に必要な印鑑証明がないため、在外公館発行の身分証明書が必要である。姉に連絡したところ、アメリカの領事館が新型コロナウイルス感染症のため閉鎖されているとのこと。どのような対応ができるか。	電話による無料法律相談を案内。グリーンカード等の身分証等の写しが印鑑証明書等の意思証明にできるか等を相談するよう案内しました。
	来庁	5～15分	中年(45～ 64才)	不動産	四国に母所有の不動産があり、賃貸している。借家人が家賃を2年以上滞納しており、連絡してもナシのつぶてで連絡が取れない。コロナ禍で現地に行くこともできない。	借家人に対して内容証明付き郵便等で、家賃請求をすることにより、借家人に家賃の請求した事実を証明できること、それにより裁判所に訴訟手続きを行うなどできることなどを説明しました。その後、必要であれば広聴課受付の法律相談することを勧めました。
12月	電話	5～15分	壮年(25～ 44才)	労働	新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者として保健所から2週間休むように言われた。今日PCR検査予定で予約の連絡待ちをしている。仕事を休むことになるが公共料金や水道料金、家賃補助はないか。	町田市が行っている補助はありません。傷病手当、休業支援金については勤務先に確認していただくよう伝えました。水道料金について水道局多摩センターを案内しました。
2021年 1月	電話	5～15分	壮年(25～ 44才)	金銭・物品 貸借・契約	新型コロナウイルス感染症で仕事が無くお金に困っている。このような状況が続くとつ病になりそう。生活保護課では保証人がいればお金を貸してくれると言われたが保証人はいない。	従業員が約10人の会社に勤めているが、現在仕事がないため出勤できるのは1人のみ。社会福祉協議会の貸付の案内をしたところ、既に借りているとのこと。貸付ではなく、生活保護の受給を検討してみてもどうかと案内しました。

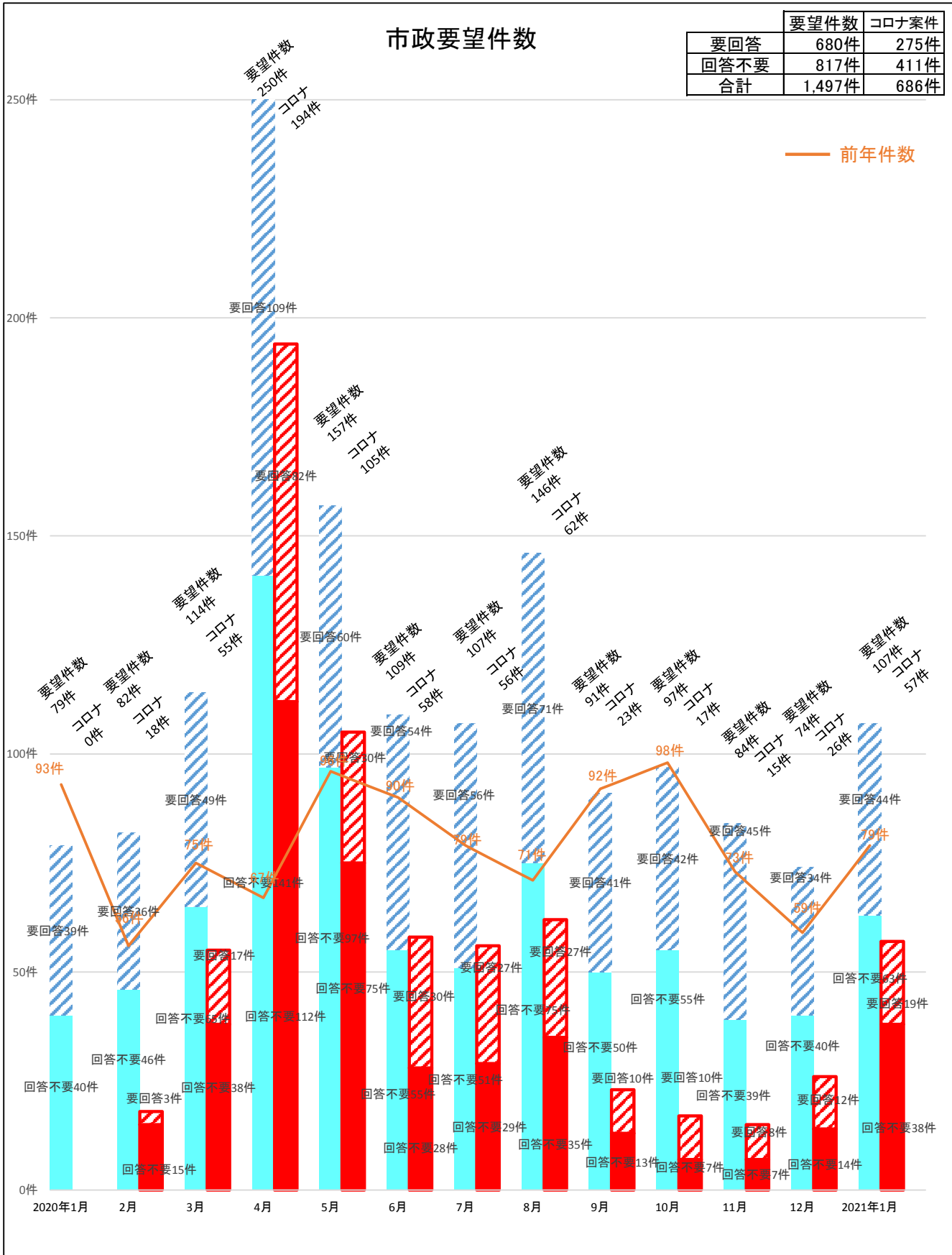
## 4. 広聴業務(市政要望)

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

### (1) 市政要望件数

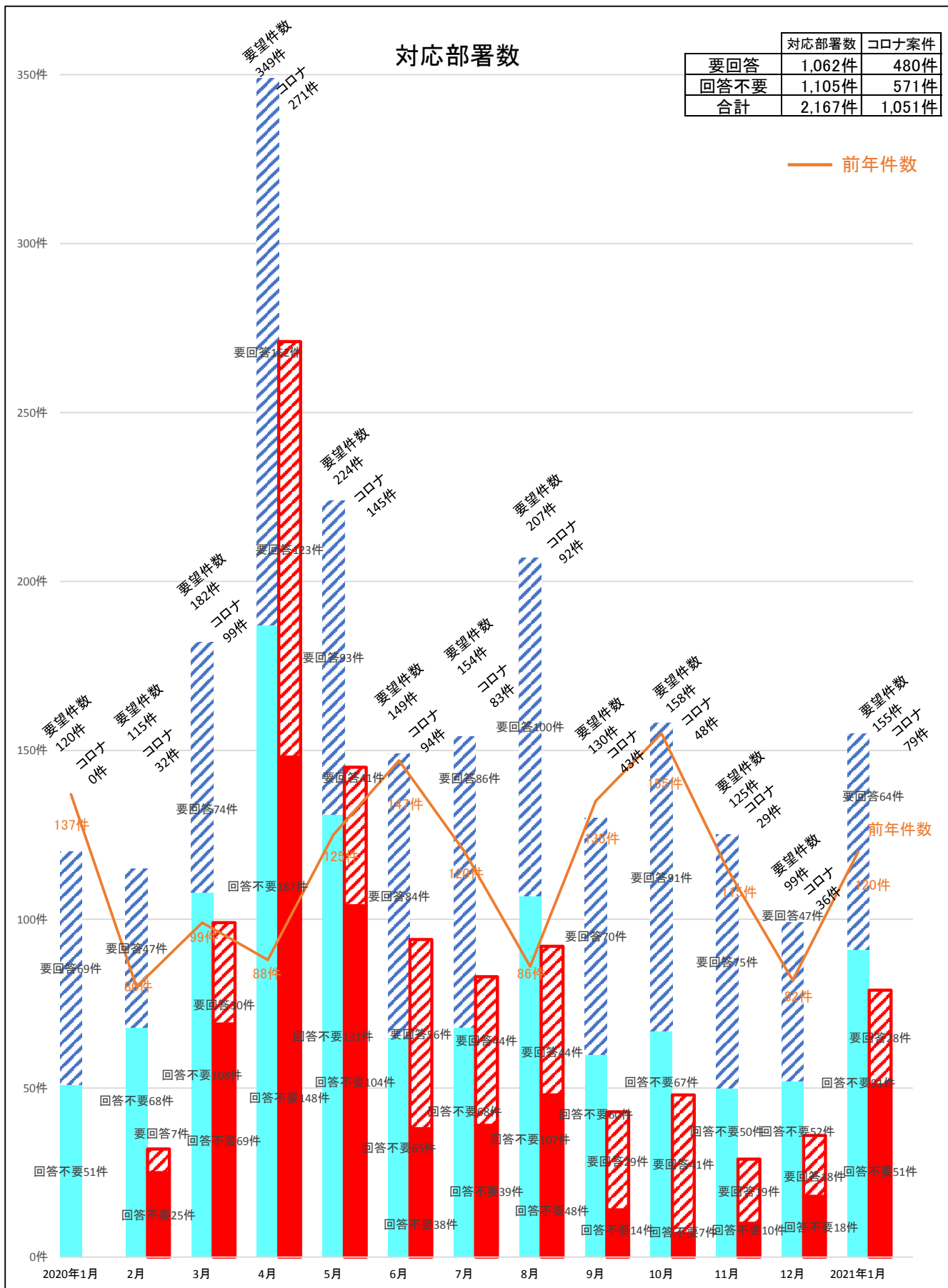
市政要望受付件数(コロナ案件)及びそれぞれの要回答(回答必要)・回答不要の月別推移です。

左の値は全市政要望受付件数、右の値は全市政要望受付件数の内コロナ案件の件数を表しています。





(2) 対応部署数(1件の要望で複数の部署が対応する場合がありますため、市政要望件数より多くなります。)  
 対応部署数(コロナ案件)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。  
 左の値は全対応部署数、右の値は全対応部署数の内コロナ案件の対応部署数を表しています。



### (3)「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。

( )は新型コロナウイルス感染症関連の件数

	2020年 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2021年 1月	合計	※ 順位
政策経営部	5 (0)	1 (1)	5 (0)	4 (2)	2 (1)	8 (5)	7 (6)	6 (4)	3 (2)	6 (2)	5 (1)	0 (0)	4 (1)	56 (25)	9 (6)
総務部	2 (0)	2 (0)	2 (1)	6 (3)	2 (0)	1 (1)	1 (0)	1 (1)	1 (0)	3 (2)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	24 (8)	16 (16)
財務部	9 (0)	3 (0)	4 (0)	7 (5)	6 (1)	7 (3)	8 (2)	5 (1)	4 (0)	6 (2)	8 (1)	3 (0)	3 (0)	73 (15)	5 (13)
防災安全部	2 (0)	2 (1)	2 (2)	12 (11)	6 (4)	2 (1)	3 (0)	1 (1)	1 (1)	2 (1)	2 (0)	2 (1)	3 (0)	40 (23)	13 (9)
市民部	3 (0)	5 (1)	2 (0)	3 (1)	2 (0)	6 (4)	6 (3)	3 (2)	2 (1)	10 (2)	1 (1)	3 (1)	2 (1)	48 (17)	10 (12)
文化スポーツ振興部	1 (0)	2 (0)	4 (1)	2 (2)	6 (2)	4 (3)	6 (1)	17 (2)	3 (1)	5 (2)	7 (1)	5 (2)	10 (8)	72 (25)	7 (6)
地域福祉部	5 (0)	2 (0)	3 (2)	9 (8)	10 (8)	15 (12)	6 (3)	5 (4)	4 (2)	4 (2)	6 (2)	1 (0)	2 (2)	72 (45)	7 (3)
いきいき生活部	3 (0)	4 (1)	9 (3)	4 (3)	2 (1)	2 (2)	4 (2)	2 (1)	5 (2)	4 (3)	4 (2)	1 (0)	4 (2)	48 (22)	10 (10)
保健所	1 (0)	2 (2)	4 (4)	36 (34)	7 (4)	5 (5)	13 (12)	11 (9)	7 (7)	6 (4)	6 (4)	7 (6)	7 (6)	112 (97)	2 (1)
子ども生活部	3 (0)	3 (0)	7 (6)	20 (17)	7 (2)	7 (3)	2 (1)	8 (4)	3 (1)	7 (5)	3 (1)	1 (0)	2 (1)	73 (41)	5 (4)
経済観光部	2 (0)	1 (0)	2 (1)	3 (3)	5 (2)	3 (2)	2 (2)	3 (2)	1 (1)	3 (3)	4 (2)	2 (1)	2 (2)	33 (21)	15 (11)
環境資源部	3 (0)	3 (0)	1 (0)	4 (0)	6 (0)	4 (1)	3 (1)	5 (1)	2 (1)	2 (1)	3 (0)	2 (0)	4 (0)	42 (5)	12 (17)
道路部	8 (0)	8 (0)	5 (0)	8 (5)	8 (2)	0 (0)	4 (1)	7 (0)	12 (1)	10 (3)	7 (2)	4 (1)	5 (0)	86 (15)	3 (13)
都市づくり部	12 (0)	6 (0)	14 (2)	13 (5)	10 (3)	5 (3)	9 (2)	11 (3)	7 (2)	10 (4)	6 (0)	8 (1)	8 (2)	119 (27)	1 (5)
下水道部	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	1 (1)	1 (0)	2 (0)	3 (0)	5 (1)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	19 (2)	17 (18)
会計課	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (22)
選挙管理委員会事務局	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	4 (2)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)	8 (2)	19 (18)
監査事務局	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22 (22)
農業委員会事務局	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (1)	20 (20)
議会事務局	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	21 (20)
学校教育部	5 (0)	2 (1)	6 (5)	21 (16)	7 (7)	6 (5)	5 (5)	7 (5)	7 (5)	6 (3)	5 (1)	1 (1)	3 (1)	81 (55)	4 (2)
生涯学習部	3 (0)	1 (0)	1 (1)	5 (5)	5 (4)	3 (3)	3 (2)	4 (4)	2 (0)	2 (1)	2 (1)	1 (1)	2 (2)	34 (24)	14 (8)
市民病院	1 (0)	0 (0)	3 (2)	3 (2)	0 (0)	1 (0)	2 (1)	1 (0)	1 (1)	0 (0)	1 (0)	4 (3)	1 (0)	18 (9)	18 (15)
合計	69 (0)	47 (7)	74 (30)	162 (123)	93 (41)	84 (56)	86 (44)	100 (44)	70 (29)	91 (41)	75 (19)	47 (18)	64 (28)	1062 (480)	

※順位…「要回答」の合計件数が多い順位、( )は新型コロナウイルス感染症関連の合計件数が多い順位

#### (4)「要回答」の一例

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
2020年 2月	市民部	市民協働 推進課	自治会総会 開催	現在、自治会の役員をしているのですが、密室での集会、また、3月末に300世帯以上が集まる総会の参加を余儀なくされています。総会では質疑応答があり、マイクを使いまわしながら2時間程度狭い空間に大勢の住民が集まるため、感染しないか心配です。町田市で何か対策をお願いいたします。	電話にて回答。現時点で町田市から通知等を行う予定はないこと、自治会は、任意の団体であり、町田市が指導する権限をもたないため総会等の開催の方法について強制的に決定することもないことを伝えました。ただし、今後の感染拡大状況によっては通知する等必要な対応を行っていくことを説明しました。
	政策経営部	広報課	町田市の感染症対策の周知	新型コロナウイルス感染症が流行していることについて、多くの市民が不安に思っている。町田市ホームページのトップに、町田市の状況や対策がどうなっているか等、感染症対策の情報が見れ、分かるようにすべきだと思う。至急検討をお願いしたい。	電話にて回答。2月26日から町田市ホームページのトップページに、新型コロナウイルス感染症に関連する情報をまとめて掲載し、市民の方が知りたい情報を探しやすいことを説明しました。
	学校教育部	指導課	小中学校の臨時休業	小中学校の臨時休業について、一部自治体の首長のように、石阪市長がリーダーシップを発揮し、国の「要請」にしばられない柔軟な対応を進めていただきたいです。休業期間を再検討して欲しいです。いきなり学校がなくなり、日常生活と学習、友だちとの時間が奪われた子どもたちがかわいそうです。	電子メールにて回答。これまで学校生活を共に過ごしてきた子どもたちや教員が、1年間のまとめの時期を過ごすことができないことは残念であります。しかし、子どもたちの安全を最優先に考えたときに、新型コロナウイルスの感染症拡大を防ぐためには、臨時休業が必要であると判断し、学校保健安全法第20条に基づき、3月25日まで、町田市内全公立小中学校を臨時休業といたしました。また、臨時休業期間中に予定されています卒業式や修了式につきましては、出席者や方法を検討し、規模や時間を短縮して実施することとしました。今後の対応等につきましては、町田市や学校のホームページ等でお知らせしてまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
3月	学校教育部	保健給食課	臨時休業中の給食	臨時休業中であっても、学校給食の提供を希望者には平常通り実施してください。また、学校給食の急な食材キャンセルに伴う、業者の被害については市で補償してください。	文書にて回答。小学校・中学校とも、学校保健安全法第20条に基づき臨時休業としており、それに伴って学校給食も実施しておりません。給食調理施設が少人数の調理に適していないことや、希望者の人数把握が難しく食材の発注等準備が難しいため、学校給食を希望者へ実施することは考えておりません。町田市が臨時休業を決定した2020年2月28日に、保健給食課から各小学校及び中学校給食調理受託業者に対して、食材発注のキャンセルを行うよう指示しました。キャンセルができず、食材納入業者への支払いが発生するものについては、町田市が支払う方向で検討を進めています。
	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	入園時育児休暇の延長	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のは怖く、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、退園とならないこともお伝えしました。
	防災安全部	防災課	マスクの品不足	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のではないかと。	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をお伝えしました。

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	学校再開の延期要請	東京都は、新型コロナウイルス感染が拡大しており、今後も増加が見込まれる中で学校の再開は考えられないと思います。たくさんの方が学校再開への不安を抱えています。子どもたちの命を守るために学校再開は延期してください。	電子メールにて回答。全国的に新型コロナウイルスの感染が広まる状況がみられることから、町田市では、学校保健安全法第20条に基づき、2020年3月2日から3月25日まで、町田市立の全ての小学校・中学校について、臨時休業を実施し、保護者の皆様には多大なるご協力をいただきました。さらに東京都内での感染者数が急増していることから、東京都の要請を受け、子どもたちの安全を最優先に考えて、新型コロナウイルスの感染症拡大を防ぐために臨時休業の延長が必要であると判断し、4月6日から5月6日まで臨時休業を実施することといたしました。今後の対応等につきましては、町田市や学校のホームページ等でお知らせしてまいります。 ※緊急事態宣言期間が延長されたため、学校再開は6月1日となりました。
	学校教育部	指導課	学校再開の延期に反対	学校の臨時休業をゴールデンウィークまで延長されると知り、驚いております。私には全く合理的な判断に思えません。専門家会議で、学校を臨時休業することが感染拡大の抑制に有意でないと明言されているにもかかわらず、臨時休業を継続する決定をされた理由を教えてください。	電子メールにて回答。全国的に新型コロナウイルスの感染が広まる状況がみられることから、町田市では、学校保健安全法第20条に基づき、2020年3月2日から3月25日まで、町田市立の全ての小学校・中学校について、臨時休業を実施し、保護者の皆様には多大なるご協力をいただいているところであります。しかしながら、未だワクチンや特効薬等が無く、感染力等も含め不明な点が多く、町田市内の感染者数の増加が続く中、引き続き感染予防と感染拡大防止により児童・生徒の生命の安全を第一とする観点から、東京都の要請を受けて、全ての小・中学校長会との協議を踏まえたうえで4月6日から5月6日まで臨時休業を延長することといたしました。なお、始業式、入学式については、会場の換気、マスクの着用、咳エチケットの励行など、できる限りの対策を講じ実施方法を工夫するなど縮小して実施いたしました。今後も、国、東京都、医療機関、関係団体と連携して、情報を共有しながら、迅速かつ正確な情報発信に努めてまいります。また、今後の対応等につきましては、町田市や学校のホームページ等でお知らせしてまいります。 ※緊急事態宣言期間が延長されたため、学校再開は6月1日となりました。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	保育園の休園要請	現在、保育園登園は「自粛」要請となっております。子どもを登園させたくはないけれど「自粛」だと、勤務先は休ませてもらえません。「休園」にして頂ければ、仕事をやったり休むことが出来ます。私が子どもを保育園に通わせ続けることで、先生たちもまた、休むことはできません。保育園を「休園」にしてください。	電子メールにて回答。ご指摘いただいているように、各保育所に従事する方たちにおかれては、今まで以上に感染症対策に追われ、心身ともに負担が増加しています。町田市では、社会生活を維持する上で必要な「医療従事者、警察・消防職員、保育士、介護士やひとり親で仕事が出来ないなど」の方以外には、ご家庭での保育をお願いし、登園を自粛していただいております。この期間は2020年5月6日までとなります。その後の対応につきましては、社会情勢等を踏まえ検討してまいります。
	防災安全部	防災課	マスク、消毒液の品不足	マスク、消毒液が購入できず困っています。市民が購入できるよう対策をお願いします。	電子メールにて回答。現在、町田市としてもマスクや消毒液といった保健衛生用品の確保に向けて尽力しておりますが、依然として品薄の状況が続いており、確保に苦慮しております。また、確保できたとしても、医療機関や児童、幼児向け施設等への提供を優先せざるを得ず、市内全域に行き渡るだけの数の確保がどうしても困難な状況です。したがって、市として市民の皆様への配付用・購入用としてマスクや消毒液を購入することはいたしかねます。
	保健所	保健総務課	PCR検査の実態	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、市の対策を知りたい。特に、PCR検査の実態を知りたい。	電子メールにて回答。町田市では、町田市医師会と協力連携し、地域外来・検査センターを4月27日に開設いたしました。かかりつけ医が、PCR検査が必要と判断した場合、地域外来・検査センターに情報提供の上、検査予約をし、検査の実施となります。これにより、PCR検査時における院内感染リスクを抑えるとともに、PCR検査の必要がある市民が適切に検査を受けられるようにし、治療が必要な方を確実に医療機関につなげていきます。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
5月	都市づくり部	公園緑地課	薬師池公園の混雑対策	近所に薬師池公園があり、多くの人が集まっています。今は新型コロナウイルスが蔓延している危険な時期です。公園でも油断ならないというニュースもありました。緊急事態宣言が発動されており、不要不急の外出は自粛になっております。薬師池公園の駐車場も封鎖していた人が密集しないようにしてほしい。	メールにて回答。新型コロナウイルス感染症対策に関して、現状把握を行いながら対策の実施及び検討を行っております。公園での対策に関しては、大人数の来園を回避するためぼたん園やえびね苑を閉園としたことや、一度に集中する使用を回避するため、市内全域の複合遊具を使用禁止としたところです。しかし、四季彩の杜薬師池に関しましては、敷地内に周囲を散策できる池があり、広大な面積を有する公園であり、散策等の人が集中して集まらないような形での利用を見込んでおります。現在の状況下において、ストレスを強く感じられる方々も多いと思われ、憩いの場として薬師池はその役割を果たすべきでものであると考えております。駐車場に関しては、薬師池公園は「特殊公園」といった位置付けであり、市内全体の方々の利用を目的としているものであり、車での来園はやむを得ない場合があると考えております。今後において、四季彩の杜薬師池の利用について、注意を払い状況把握を行ってまいりたいと考えております。
	学校教育部	指導課	オンライン授業の導入	小学校が休業になり、大量の宿題が出されましたが、子供に強要するのは、母子ともにストレスが大きすぎます。共働きが多い現代、家庭で学校と同じ内容の学習を進めるのは難しいです。早く子供たちの学習を支援していただきたく、その方法としてオンライン授業の導入を進めてください。	メールにて回答。現在、各学校におきましては、学習の時間割の例や計画表の例を配布することで、子どもたちが見通しをもち主体的に学習に取り組むことができるよう工夫しております。課題に関してお困りの点につきましては、学校に直接ご相談してくださることで、速やかに対応させていただきますことができます。今後は、国が進めるGIGAスクール構想の前倒しを受け、タブレット端末などの一人一台環境の整備に向けて、今年度より取り組んでいく予定です。今後、子どもたちへの学習支援について、各学校において作成した学習課題や動画等を家庭で見ることができる方法などを段階的に実施してまいります。
	地域福祉部	福祉総務課	特別定額給付金	給付金の申請方法やいつ支払われるのか知りたい。給付申請受付がある程度の量になった時点で随時給付するべきではないか。給付を早急にして政府の意図を示すべきではないか。	文書にて回答。特別定額給付金の申請は、マイナンバーカードを利用したオンライン申請と郵送申請があり、オンライン申請は5月1日から開始しており、5月28日から銀行口座振込を開始する予定です。郵送申請は、市から申請書を5月29日に住民登録のある住所地へ送付する予定であり、その後申請書が市に到達してから2週間程度で銀行口座振込を行います。オンライン申請、郵送申請ともに、申請受付後、申請内容の確認を終えたものから、順次、指定口座への振込を行う予定です。
	文化スポーツ振興部 生涯学習部	スポーツ振興課 図書館	市立スポーツ施設、図書館の再開時期	緊急事態宣言が解除になったにもかかわらず、ホームページでは市の施設は6月7日まで閉鎖となっている。テニスコートや図書館はすぐに再開してほしい。	電話にて回答。再開にあたり市民の皆様が混乱を招くことが無いように、施設利用にあたっての注意事項や条件の周知や、安心・安全に利用してもらうために各施設の感染症対策を十分行う準備期間の必要があることを説明しました。東京都立公園内のテニスコートやグラウンドは、6月30日まで利用中止しているなど東京都や国の動向を確認したうえで、原則6月7日まで施設を閉鎖とさせていただくことを説明しました。図書館については、5月28日から、予約資料の受け渡しサービス、来館でのリクエスト用紙受け付け及び新しく利用券を作るなど一部のサービスを開始してい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
6月	学校教育部	指導課	学校での感染症予防対策	6月から学校が再開されますが、第2波の感染拡大がとて心配です。学校での感染症予防対策をお知らせください。アルコール消毒用のウェットシートはあるのでしょうか。もしなければ家庭で用意して持たせ、使わせてもよいでしょうか。	メールにて回答。学校再開に際しましては、各学校には、感染予防のため、児童・生徒が飛沫を飛ばさないよう、やむを得ない場合や場面を除き、マスク着用を指導するよう指示しております。また、「3つの密」の徹底した回避や手洗い及び咳エチケットの徹底等、国や都のガイドラインに示されている感染症予防対策を徹底するよう通知しております。アルコール消毒用のウェットシートを各自で用意する等、その他のウイルス感染対策に関してお困りの点につきましては、学校に直接ご相談して下さることで、速やかに対応させていただきます。
	道路部	道路管理課	シェアサイクルの増設	シェアサイクルを利用していますが、新型コロナウイルスの影響で需要が高まり、自転車の台数が不足しています。町田駅周辺は交通渋滞が激しい場所ですが、シェアサイクルは混雑緩和に有効です。ぜひ、自転車の台数を増やし、さらにはサイクルポートを増やしてください。	文書にて回答。コロナウイルス感染拡大させる三密を避ける交通手段としても、シェアサイクルは有効と認識しております。さらに、有効性を高めるために、自転車やサイクルポートの増設は必要と考えております。現在、シェアサイクル事業の実質的な運営をしているecobike株式会社と、自転車やサイクルポートの増設について、協議しております。しかし、コロナウイルスの影響で、市として他に優先すべき事業も出てきております。このことも踏まえつつ、増設について検討してまいります。
	政策経営部	企画政策課	4月28日以降に生まれた子供にも特別定額給付金適用希望	2020年5月〇日に子どもが誕生しましたが、特別定額給付金の締め日以降の誕生ということで、給付対象外となってしまいました。しかし、一部の自治体では特別定額給付金と同額の給付をしているところもあります。どうか、町田市も締め日以降に生まれた赤ちゃんにも特別定額給付金と同額の給付をしてください。	文書にて回答。特別定額給付金については、国の制度であり制度上、町田市に裁量の余地がないためご要望に沿うことができません。町田市独自の支援については、いただきましたご意見も踏まえ、引き続き、市民の生活や町田市内の経済活動をしっかりと支える施策を優先に、今後の支援を考えてまいります。 ※2020年10月1日より、2020年4月28日から2021年4月1日生まれの新生児を対象に10万円支給する、「町田市新生児臨時特別定額給付金」の申請受付を開始しました。
	地域福祉部	福祉総務課	特別定額給付金振り込み日	6月〇日に申請書一式を郵送し、20日が経ちました。書類に不備がなければ到着後2週間ほどで指定口座に振り込まれるとのことですがまだ振り込まれていません。どうなっているのでしょうか。	文書にて回答。〇〇様への特別定額給付金につきましては、お待たせしてしまい大変申し訳ありませんが、6月〇日に振込みをいたしました。6月4日～8日に全世帯数の約6割に当たる約12万件的申請受付があり、想定よりも審査に時間を要してしまい、振込みまで期間が長くなってしまいました。引き続き正確な給付に努めてまいりますので、なにとぞご理解のほど、よろしくお願ひいたします。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
7月	保健所	保健総務課	予防対策の強化	既に市中感染が始まっていると言われ、今後急激に感染者が増加した場合、自宅療養では急な症状悪化への対応や日常生活と適切な隔離維持の両立は困難と思われます。町田市でも市内のホテルや企業の協力を頂き、独自に宿泊療養施設の準備をお願いします。 COCOA(新型コロナウイルス接触確認アプリ)登録の促進は感染者発見に大変有効であると思うが、普及していない。そこで町田市内の企業、各種団体、学校関係者、自治会などに登録の働きかけをお願いします。	電子メールで回答。町田市での独自の宿泊療養施設の準備については、現在予定しておりません。東京都においては、7月31日現在の情報で宿泊施設を6か所開設しており、宿泊施設を利用する際には、東京都との調整を行っております。 COCOA(新型コロナウイルス接触確認アプリ)登録の促進については、町田市のホームページでのお知らせを中心に、皆様には周知を図る予定です。
	保健所	保健総務課	医療、介護従事者へPCR検査希望	医療、介護従事者のすべての要員に対して、感染防止のため、定期的、積極的に検査実施を希望します。	電子メールにて回答。町田市では、PCR検査について、医療的な見地からみて検査を必要とする方に受けていただくことができる体制を整えております。医療、介護従事者のすべての要員に対して、感染防止のため定期的で積極的な検査実施は予定しておりません。
	経済観光部	産業政策課	シバヒロでのイベント	シバヒロにて、ビアガーデンのようなお祭りが開催されます。周辺住民にとっては、この時期このようなイベントは恐怖でしかありません。アルコール飲食を伴わないイベントであればまだしも、夕方から夜までお酒を飲みに来るイベントは中止をしてもらいたい。	電話にて回答。該当のイベントは主催者が中止を決定したことを伝えました。あわせて、町田シバヒロは現在通常通り利用可能ですが、一般利用及び占用利用の方々には、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底をお願いしていることも伝えました。
	学校教育部	指導課	修学旅行	子が通う中学校の修学旅行実施について、先生に聞いたところ「町田市は各中学校に実施の可否を任せている。検討中です。」と言われました。これでは、中学校は実施しても中止しても保護者から責められる事になりますか。あそこの中学校は行ったけど、ウチは行ってないなど不公平が生じるはずですか。どうか、町田市が実施の判断を下してください。	文書にて回答。町田市教育委員会では、文部科学省の方針に基づき、修学旅行の教育的意義や生徒の心情を配慮し、7月28日までは宿泊中の感染予防の対策を取り、9月以降での実施を各学校をお願いしておりました。しかしながら、現時点においての全国及び東京都の感染状況を踏まえて、9月・10月に実施予定の中学校の修学旅行については、中止とすることいたしました。また3月に実施予定の修学旅行は、今後の国や東京都の感染状況等を注視し、実施の可否について市として判断することとしております。



月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
8月	学校教育部	指導課	ボランティアの補償	<p>中学で教育ボランティアをしています。感染拡大のため、休ませて頂いています。しかし、学校側も時間短縮なので、十分な授業ができていない状況にあり、ボランティアを必要としています。町田市のボランティア募集でボランティア活動をしている人が新型コロナウイルスに感染した時、町田市はどこまで補償してくれるのでしょうか。</p>	<p>電話にて回答。厚生労働省では、新型コロナウイルスを指定感染症に指定しているため、医療費が原則公費負担となっています。このため、ボランティア活動中に新型コロナウイルスに感染した場合に、町田市として補償等は行っていないことを伝えました。また、社会福祉協議会で、新型コロナウイルスが対象となるボランティア保険を個別に取り扱っていることも伝えました。</p>
	学校教育部	指導課	運動会	<p>子が小学校に通っており、9月に運動会があります。児童750人を超える学校です。保護者は各家庭2名となっていて、1500人も保護者が来ます。運動場に全員が集まるとそれは恐ろしい人数です。密を避けるようにと言われているにもかかわらず、その人数では密になることを避けることはできません。行事は全て中止となっている区や市が多い中、どうして町田市は危険なことと分かりながらも、運動会をやるのでしょうか。</p>	<p>電子メールにて回答。運動会につきましては、大きな教育的意義をもつ行事であり、児童が大変楽しみにしている行事でもあります。町田市といたしましては、運動会の開催にあたり、児童が密集する種目や児童が組み合ったり接触したりする種目については、今年度は原則行わないこととしております。また、一度に大人数が集まって密集する活動とならないように、「3つの密」(密閉、密集、密接)を避けた活動方法を工夫し、実施することとしております。さらに開閉会式での児童生徒の整列、児童生徒による応援、保護者等の参観、児童生徒や保護者が昼食をとる場所等についても、一度に大人数が集まって人が密集しないような工夫をするともに、保護者・来校者に対しても、手洗いや咳エチケット等の基本的な感染症対策を徹底するなど、各学校の実情に応じて感染防止対策を講じた上で運動会を実施するように周知しております。</p>
	保健所	保健総務課	病院への支援	<p>病院は患者への懸命な治療を続けながら、医療用機器、設備、防護具などの調達、物品管理、また病院内の感染予防処置や清掃、消毒など多くの付帯業務を抱え疲弊しています。そのような状況を改善すべく積極的な支援をお願いします。</p>	<p>文書にて回答。町田市においては、5月15日から8月13日までの3か月間において、ふるさと納税【地域医療を守る！】新型コロナウイルス感染症と戦う医療機関を応援したい！という取り組みを行っており、8月5日現在で5,831,000円の寄付をいただいております。こちらは、期間終了後に町田市医師会等を中心に、医療機関を支援させていただく寄付を行う予定です。</p>
	生涯学習部	生涯学習センター	公民館施設のキャンセル時のペナルティ	<p>7月に入り新型コロナウイルス感染症が拡大し、最近では1,000人以上のPCR検査陽性者が出ております。東京都の不要不急の外出を避けて欲しいとの要請に従い、公民館の施設利用のキャンセルを行ったところ、ペナルティポイントが付きましたが、無くしてほしい。</p>	<p>文書にて回答。施設予約のキャンセル時のペナルティの取り扱いについて、6月中に利用取消しの申し出があったものは、ペナルティの対象外とする対応でしたが、7月からはペナルティの取り扱いを通常に戻して運用していました。しかし、7月以降の感染者数の増加や施設利用者の方からのご意見を基に検討を行い、市民センターや公民館などの集会・学習施設では、8月15日の利用分から「新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を理由とした利用取消しについては、利用日の7日前までに取消しを行えばペナルティの対象としない」運用に改めました。</p>

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
9月	学校教育部	指導課	課外授業中止による返金	中学校の課外授業が中止になって、引き落としされた費用の事務手数料と振り込み手数料が各家庭負担と聞きましたが、それはおかしいと思います。	電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症の影響による2020年度の中学校の集団宿泊行事の中止に伴うキャンセル料につきましては、各旅行会社の約款に基づく金額(旅行代金の8～10%程度)の全額を町田市で負担することといたしました。教育旅行積立金につきましては、保護者が加入するかどうかを選択することができます。すべての保護者の方が加入しているものではなく、旅行会社と保護者の間で取り交わした教育旅行積立約款で決められた返金手続費用であるため、この度の返金手続にかかる費用につきましては、公平性確保の観点から加入している保護者の皆様に負担いただくことをお願いしています。
	いきいき生活部 地域福祉部	いきいき総務課 福祉総務課	PCR検査の拡充	東京都は、高齢者と障がい者の入所施設職員と入所者に対するPCR検査の予算を計上しました。町田市は対象になる方のPCR検査を早期に実施して下さい。	文書にて回答。本事業は、感染者が発生した場合の影響の大きい特別養護老人ホームなどを対象にPCR検査などの感染症対策を実施した場合の経費を東京都が支援するもので、施設が行う検査が対象となります。このため、本事業については町田市がPCR検査を実施するものではありません。また、障がい者の入所施設に対しても、東京都のPCR検査に係る情報提供を行うなど、引き続き必要となる対応について検討してまいります。
	保健所 学校教育部	保健総務課 教育総務課	感染者への差別問題への対応	学校や地域で感染した子どもや住民に対して、いじめや疎外する行為、言動をおこなわないように、学校での指導、住民への啓発をおこなうようにしてください。	文書にて回答。全体的な啓発となりますが、感染者の人権配慮の観点から、様々な情報の公表を控えており、また、そのことについて町田市ホームページにおいても周知を図り、ご理解をいただけるよう呼びかけております。 町田市教育委員会では、新型コロナウイルス感染症に関連し、感染者、濃厚接触者とその家族、新型コロナウイルス感染症の対策や治療にあたる医療従事者や社会機能の維持にあたる方とその家族などに対する偏見や差別につながるような行為は、断じて許されるものではないことを教職員間で共通理解し、日々の指導を徹底するように各学校に周知しております。各学校においては、校長からの全校児童・生徒への朝会での講話や、各学年・学級での新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別意識の解消を図る指導資料「止めよう差別の感染 広めよう感謝の心」等を活用した指導を、新型コロナウイルス感染症に関する適切な知識を基に、発達段階に応じて指導を必ず行うようにしております。今後も、感染者や濃厚接触者となった児童・生徒が、差別・偏見・いじめ・誹謗中傷などを受けないよう各学校に周知してまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
10月	保健所	保健総務課	PCR検査の拡充と新型コロナウイルスワクチン接種	幼稚園に通う子供達・教職員が安心して登園・出勤が出来るようにPCR検査を受けやすい環境、また季節性インフルエンザの同時流行に備え予防接種を受けられる環境づくりをしていただきたい。	文書にて回答。新型コロナウイルス感染症を疑う症状がある方については、かかりつけ医による診断後、早期に検査が受けられるよう、地域外来・検査センター等の体制を整えております。新型コロナウイルス感染症に関する予防接種につきましては、詳細が決定しておりません。国の動向を注視しながら対応してまいります。
	学校教育部	指導課 教育センター	小学校オンライン授業の導入希望	IT機器を使ったオンライン授業体制の早期構築を要望します。また、端末がない、通信設備がない家庭については学校で授業が受けられる制度を要望します。	文書にて回答。現在、文部科学省の示すGIGAスクール構想に基づき、2020年度中の一人一台タブレット端末の整備を進めております。実際の授業に用いるためには教室へのネットワーク整備が必要となりますが、ネットワークの整備、タブレット端末の配付ともに年度内の完了を予定しております。また、通信設備が無い家庭については、学校内でオンライン学習できる環境を整備するよう検討を進めるとともに、台数に限りはありますが、学校の端末などの貸し出し、また、ケーブルテレビ会社から義務教育期間中のみ安価に契約できるプランを提供できるよう働きかけています。現段階では、学校や家庭におけるネットワーク環境の整備が十分に整っていない状況があることから、長時間にわたる授業のライブ配信は難しいととらえておりますが、今後は、授業の導入の場面や考え方を共有する場面、まとめや振り返りの場面など、ポイントを絞ったライブ配信の方法等、臨時休業となった場合のオンラインによる授業なども検討してまいります。
	学校教育部	教育総務課	教職員へのPCR検査予算計上	今年の秋冬には、新型コロナウイルス感染症及びインフルエンザの同時流行が懸念されます。教育機関等に従事する教職員へ公費によるPCR検査の予算を計上するよう東京都に要請してください。	文書にて回答。町田市公立学校に勤務する東京都費負担教職員に対するPCR検査については、学校保健安全法第15条及び町田市立学校教職員安全衛生管理規則第12条で定める「臨時の健康診断」に位置付けられるため、必要と認められた場合は、学校の設置者である町田市が実施することになります。町田市における公立小・中学校の教職員への公費によるPCR検査の予算を計上することについては、国及び東京都や他の自治体の動向を踏まえ、今後の感染状況の推移及び検査の必要性等を見極めながら、検討してまいります。
11月	保健所	保健総務課	マスクをつけていない人への注意喚起希望	毎日健康のため境川沿いの遊歩道を歩いていますが、マスクをつけずに汗をかき、荒い息遣いでジョギングをしている人が多くいます。マスク着用の看板を設置し注意喚起をお願いします。	電話にて回答。道路看板による啓発・広報は町田市では行っていないことを伝えました。マスクを着用しての激しい運動は推奨できませんが、マスク着用はマナーとして町田市広報やホームページにて啓発を行っていることを説明しました。
	地域福祉部	生活援護課	住居を失った人の対応	新型コロナウイルス感染症第3波を受け住民や労働者の健康や生命を守るため要望します。失業やネットカフェ閉店等によって、住まいを失った人について、東京都が用意した個室のホテルを案内してください。	文書にて回答。住まいがなく、生活保護を申請された方については、原則、無料低額宿泊所を案内していますが、申請者の希望に応じて、個室の無料低額宿泊所や営業しているネットカフェ等の案内をしています。また、保護決定後、居宅生活ができると認められる方には、転居費用を支給しています。

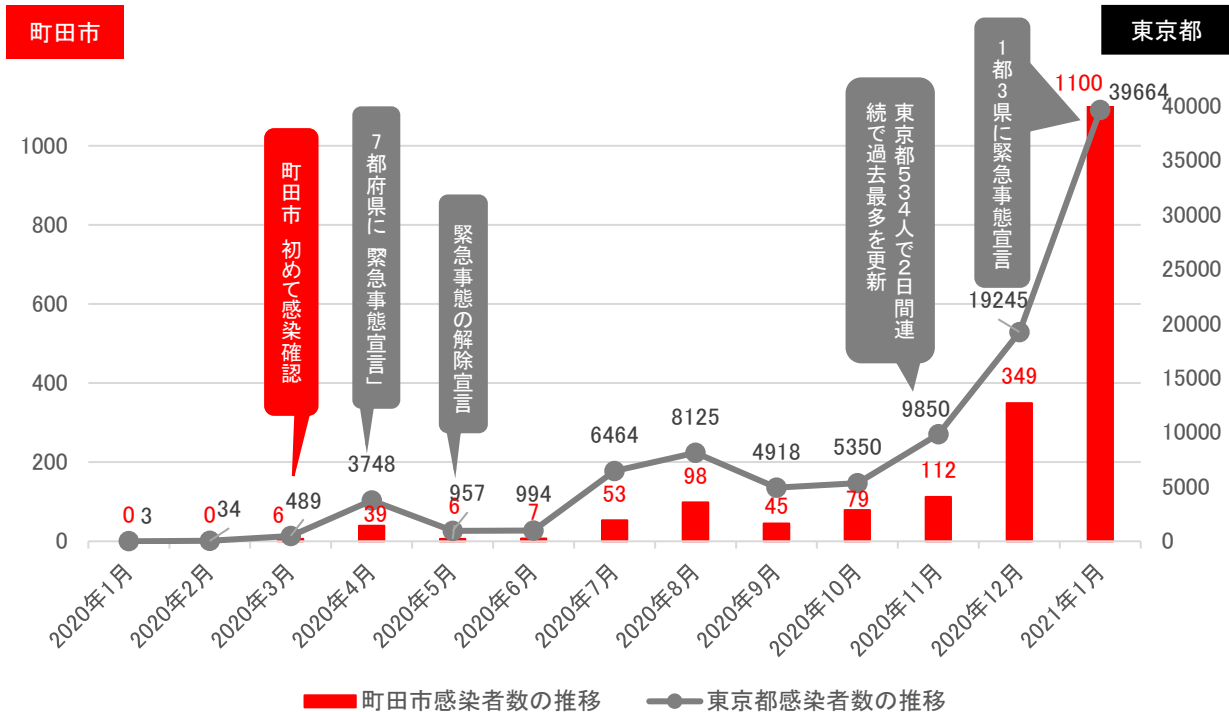
月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
12月	保健所	保健総務課	飲食店に対して感染症対策指導希望	町田市のコロナ感染者数も増えはじめてきましたが、そんな状況に於いても町田駅周辺の居酒屋は感染症対策をしていないお店が多く、当然東京都の営業時間の短縮要請にも応じず営業しています。今後、町田市として感染症対策をしていないお店に対して、どう対策を考えているのでしょうか。経営が厳しいこともわかりますが、医療現場で携わっている人達のことを考えて欲しいと思います。感染者数が増えるからでは遅すぎます。	電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症対策には、広域的に取り組む必要があることから、町田市では、東京都と連携し、市民の皆様の命と健康を守ることを第一に、新型コロナウイルス感染症対策を進めております。東京都では、酒類を提供する飲食店やカラオケ店等に対し、午後10時までの短縮営業を依頼する等の対策を実施しております。町田市におきましては、今後も東京都の動向を確認しながら、感染予防に努めていただけますよう、引き続き周知に努めてまいります。関係団体と協力し、感染予防により一層努めるよう、更なる呼びかけをしてまいります。
	保健所	保健総務課	新型コロナウイルス感染者の公表	町田市でも連日2桁数の新型コロナウイルス感染者が出ています。個人の名前や住所の発表には反対ですが、不特定多数の人が出入りする場所については公表があっても良いのではないかと思います。店によってはウェブサイトで従業員の感染を公表している所もあります。公表の範囲をもう少し広げてはいただけないでしょうか。	メールにて回答。新型コロナウイルス感染症対策には、広域的に取り組む必要があることから、町田市では、東京都と連携し、市民の皆様の命と健康を守ることを第一に、新型コロナウイルス感染症対策を進めております。感染者に関する情報については、町田市における新型コロナウイルス感染者発生に関する公表の基本的な考え方に基づき、感染拡大の防止の観点及び、施設の閉鎖や利用制限等の社会的に大きな影響が予測される場合は、事業所名を公表する場合があります。東京都内で感染者が増加する中で、感染拡大を危惧されるお気持ちお察しいたします。今後も関係団体と協力し、感染予防により一層努めるよう、更なる呼びかけをしてまいります。
	文化スポーツ振興部	オリンピック・パラリンピック等国際大会推進課	東京オリンピック	町田市として東京オリンピック中止を要請していただきたいと思えます。コロナウイルス感染症災害から、東京都民の命を守る事が最優先ではないでしょうか。	電子メールにて回答。町田市では、東京2020大会に向け、オリンピック聖火リレーや自転車ロードレース、代表選手団の受入れに向けた準備を進めております。特に新型コロナウイルス感染症対策については、十分な対応が求められているものと認識しております。今後も国・東京都・公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会による「新型コロナウイルス感染症対策調整会議」の検討状況を注視し、安全・安心な大会開催に向けた準備を進めてまいります。
	経済観光部	産業政策課	キャッシュレス決済プレミアムポイント事業	12月から1月に行う「いこい町田！PayPay使って”うふふ”な買い物 最大20%戻ってくるキャンペーン」について、主旨は理解できませんが、なにゆえPayPayのみなのでしょうか。キャッシュレスにもいろいろあります。それらを対象外とするのは公平性に欠けると思えます。また、スマートフォン非使用者やまだPayPayに加入を希望しない人には機会損失になります。	文書にて回答。事業者の決定においては、公募により事業者を募集して提案内容を点数で評価するプロポーザル方式を用いています。今回は、金額面だけではなく、参加事業者や利用者へのフォロー体制、事業PRなどを評価し、その中で最も点数の高かったPayPay株式会社を契約先として決定しました。複数社でのキャンペーンを実施し、月替わりで決済事業者を変えると、対象店舗では、キャンペーン対象である店頭ポスターの掲示等の貼り忘れや貼り替えタイミングのズレが生じる可能性があり、店頭の掲示物と実際に使える決済サービスが違うといった混乱を招きます。このような混乱を招くことが無く、期間中に安定してサービスを提供するため1社としました。今回の事業では、「新しい生活様式」の一つである、直接、紙幣・硬貨の受け渡しを伴わない「キャッシュレス決済」を促進することが目的の一つであるため、スマートフォン等を利用したQRコード決済を決済手段としています。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
2021年 1月	文化スポーツ 振興部	文化振興課	成人式会場 開催中止	成人式の会場開催が中止となりましたが、新成人となる町田市民として、人生に一度しかない成人式を「中止」ではなく、「延期」という形に変更していただけないでしょうか。『せっかく購入した振袖を着ずに終わる。人生に一度の成人式を経験することが出来ない』といった問題を新成人が抱えています。半年後でも一年後でも構いません。この新型コロナウイルス感染が収束した後、新成人が集まれるような機会を設けて頂きたいというお願いです。	メールにて回答。このたび、町田市成人式の会場開催を中止としたことによる、成人式を心待ちにしていた新成人の皆様、またご親族の皆様の落胆のお気持ちを察するとともに、大変申し訳なく思っております。新成人の皆様にとって、一堂に会して互いに祝福し合ったり、久々に会った仲間と旧交を温めたりすることができる場の大切さは、町田市としても理解しております。しかしながら、感染拡大状況の改善の見通しが立たず、開催時期が読めない中で、新成人をはじめ、関係者の皆様へのその後の影響を考えますと、延期の検討はしないという判断をいたしました。大変申し訳ありません。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
	地域福祉部	福祉総務課	生活困窮者 への食糧 支援	コロナ禍により生活が困窮している方々に、ボランティアで食料を提供することはできないでしょうか。生活保護にまでたどりつけていない生活困窮者の方が多いと聞いたことがあります。今日明日生きるための食べ物が無い方々もいるのではないのでしょうか。	電話にて回答。町田市では町田市社会福祉協議会等が「フードバンクまちだ」を立ち上げて活動しており、町田市のホームページにおいてもまちだ〇ごと大作戦やフードドライブの取組として紹介していることを説明いたしました。
	文化スポーツ 振興部	文化振興課	町田市民 ホール 閉館希望	町田市民ホールで、ある大会が予定されており、参加者の多くが高齢者です。80歳を超えた方を表彰したりするのは、東京都の感染者数の毎日の情報を聞くにつけ、なぜ、町田市は会場を閉鎖しないのかと疑問に思います。老人達が心配です。感染したら、医療機関にも負担がのしかかるわけですから、どうぞ閉館の検討をお願いします。	電話にて回答。現時点の町田市の方針は国や東京都の方針に沿いつつ、感染拡大防止対策をした上での施設利用をお願いしており、施設の閉館の決定には至っていないことを伝えました。施設の運営については、日々施設側と検討しており、状況に応じて速やかに対応することを説明しました。
	生涯学習部	図書館	図書館書籍 の電子 書籍化	図書館の本の電子書籍化を進めて欲しい。理由として、短期的には紙書籍でのウイルス感染の危険を軽減でき、長期的には何処からでもアクセスできることになり、スペースの削減、経費の削減に繋がるからです。	電話にて回答。図書館では、電子図書館の導入を検討中です。今すぐの導入は難しいですが、導入に向けて引き続き準備を行っていくことを説明しました。

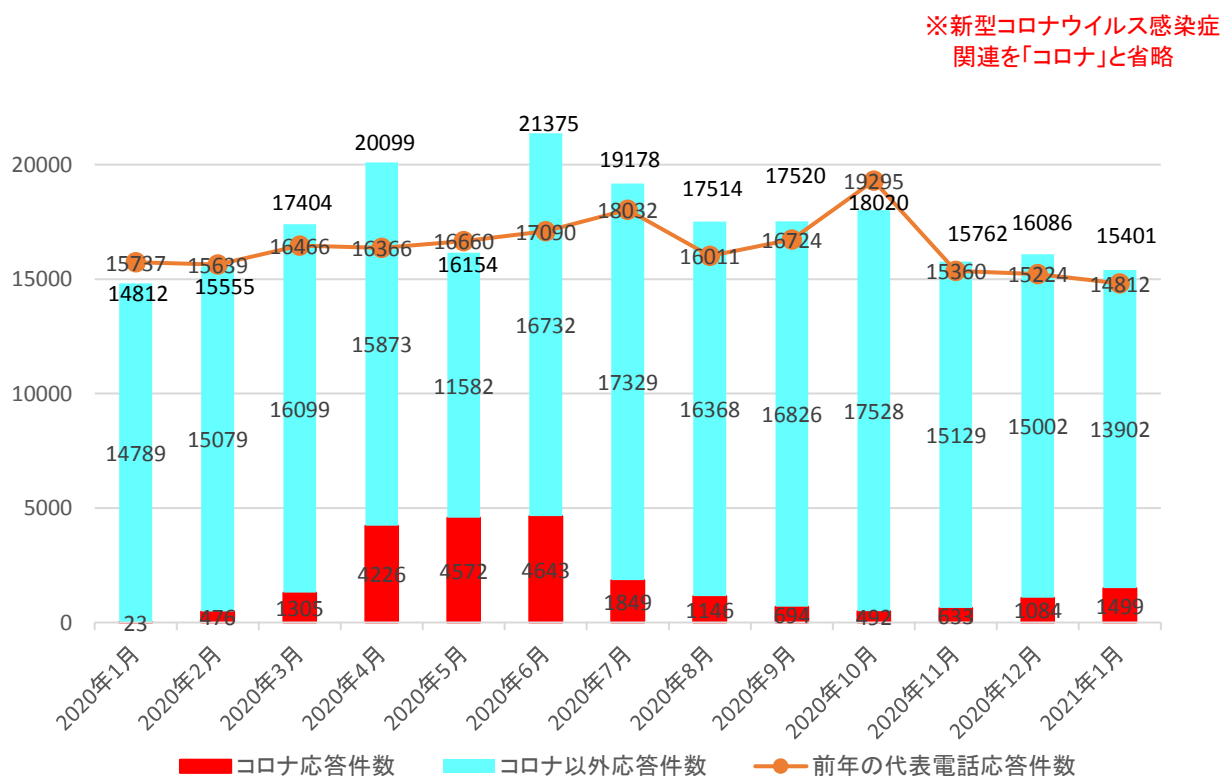
## 5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営事業

2020年1月から2021年1月末までに、町田市代表電話には約22,000件の新型コロナウイルス感染症に関連するお問い合わせが寄せられました。特別定額給付金に関するものが8,643件と最も多く、その多くは2020年5月、6月に集中しました。また、受診や相談に関するもの、個人の方からの補助金や助成金、GoToキャンペーンに関するお問い合わせも多く寄せられました。

### (1) 新型コロナウイルス感染者数の推移(月別)



### (2) 代表電話応答件数(月別)



### (3) 新型コロナウイルス感染症関連の各月の問い合わせ概要

月	主な出来事	新型コロナウイルス感染症関連の主な問い合わせ
例	黒字: 国内外の出来事 赤字: 町田市の出来事	期間内に町田市代表電話に寄せられた新型コロナに関する問い合わせ傾向をまとめています。
2020年1月	中国 武漢で原因不明の肺炎 厚労省が注意喚起 日本国内で初めて感染確認 WHO「国際的な緊急事態」を宣言	問合せは23件あり、新型コロナウイルス感染症に関する情報や予防に関する問合せが14件と6割を占めました。
2020年2月	クルーズ船 横浜港に入港 全国の全小中高校に臨時休校要請の考え公表 国内で初めて感染者死亡	問合せは476件あり、2/14以降に急増しました。問合せが多くあったのは受診・罹患相談(115件)、予防情報について(109件)、施設の休館やイベントの中止等について(105件)でした。
2020年3月	東京オリンピック・パラリンピック 1年程度延期に 町田市立小・中学校を臨時休業	問合せは1,305件ありました。受診・罹患相談に関する問合せが最も多く316件、次いで施設の休館・利用確認やイベントの中止に関するお問合せが273件ありました。
2020年4月	7都府県に「緊急事態宣言」 布製マスクの配布 閣議決定 地域外来・検査センター開設	問合せは4,226件あり、受診・罹患相談が最多の1,243件でした。特別定額給付金に関する問合せが525件、それ以外の個人への助成・支援金に関する問合せは614件ありました。マスク等の購入配布に関するものは195件でした。
2020年5月	緊急事態の解除宣言 全国で解除 特別定額給付金申請受付開始 ふるさと納税 医療機関を支援するための寄附の募集を開始(ガバメントクラウドファンディングによる募集も5/15から8/13まで実施) 町田市中小企業者家賃補助金申請受付開始	問合せは4,572件あり、特別定額給付金に関する問合せが3,237件ありました。項目外ではマイナンバーカード関連(特別定額給付金受給のための申請・更新の問合せ)が約800件ありました。
2020年6月	初の「東京アラート」都民に警戒 町田市立小・中学校再開	問合せは4,643件、特別定額給付金関連(郵送申請、振込状況の確認等)が最多の3,802件ありました。助成金や支援金に関するものが次いで多く、個人・事業者合わせて322件ありました。
2020年7月	「GoToトラベル」キャンペーン開始	問合せ1,849件のうち、特別定額給付金関連が約760件でした。次いで受診・罹患相談が395件、助成金や支援金関連の問合せが個人・事業者合わせて253件ありました。
2020年8月		問合せ1,146件のうち受診・相談が463件ありました。特別定額給付金は197件、個人・事業所の助成金等が189件でした。項目外ではマイナンバー関連の問合せが約610件あり、マイナポイントに関するものが約60件と増加しました。
2020年9月	特別定額給付金申請受付終了期限 町田市中小企業者家賃補助金申請受付終了	問合せは694件、最も多かったのは受診・相談で257件でした。個人・事業所の給付・支援に関するものは178件、うちGoToトラベル関連について22件ありました。
2020年10月	「GoToイート」キャンペーン開始 町田市新生児臨時特別定額給付金申請受付開始 ふるさと納税による寄附金を医療機関に贈呈	問合せ492件のうち、受診・相談が179件、GoToキャンペーン関連が65件ありました。項目外では、同時流行に備え、例年に比べインフルエンザの予防接種に関する問合せが435件と急増しました。
2020年11月	国内感染者数2388人、東京都534人でともに2日間連続で過去最多を更新	問合せ633件のうち、受診・相談が212件、GoToキャンペーン関連(GoToイート・商店街・食事券、キャッシュレス決済ポイント還元など)が155件ありました。
2020年12月	「GoToトラベル」全国一時停止 キャッシュレス決済プレミアムポイント事業開始	問合せ1,084件のうち、感染拡大に伴い、受診・相談(罹患・PCR検査等)が483件と増加しました。店舗等からの保健所指定の入電が136件と増加しました(100件超は初)。
2021年1月	計11都府県に緊急事態宣言 キャッシュレス決済プレミアムポイント事業終了	問合せ1,499件のうち、受診・相談(罹患・PCR検査等)が821件とさらに増加しました。店舗等からの保健所指定の入電は134件と引き続き100件を超えました。新型コロナウイルスワクチン接種に関する問合せは38件ありました。

#### (4) 2020年1月から2021年1月までの期間別問い合わせ件数及び内訳、特徴

##### 2020年1月から3月まで

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

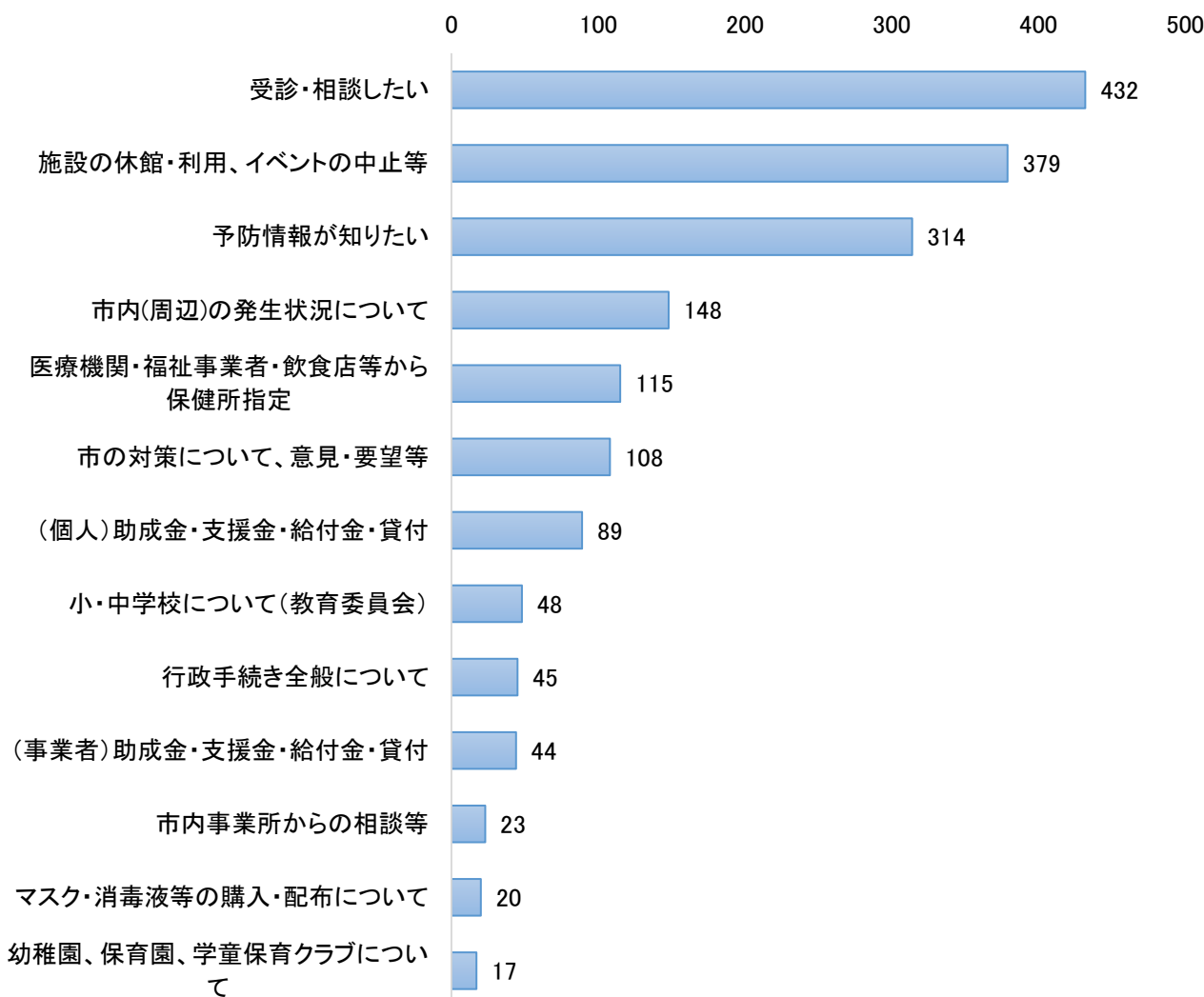
##### ■問い合わせ件数(2020年1月から3月まで)

	着信件数(件)	応答件数(件)	コロナの応答件数(件)	応答件数に占めるコロナの問い合わせ割合(%)
件数	51,108	47,771	1,804	3.8%

※着信件数とは町田市代表電話に着信した件数です。応答件数とは町田市代表電話のオペレータが応答した件数です。

##### ■問い合わせ内訳

##### 問い合わせ内訳(2020年1月から3月)



※上記カテゴリに該当しないが新型コロナ関連と思われる問い合わせも期間内に22件ありました。

##### ■この期間の問い合わせの特徴

国内において新型コロナウイルスの感染が確認され、徐々に感染者数が増加した期間でした。その影響で、主に新型コロナウイルス感染症についての問い合わせ、発熱した場合の保健所への確認、学校の休校などの問い合わせがありました。



## 2020年4月から6月まで

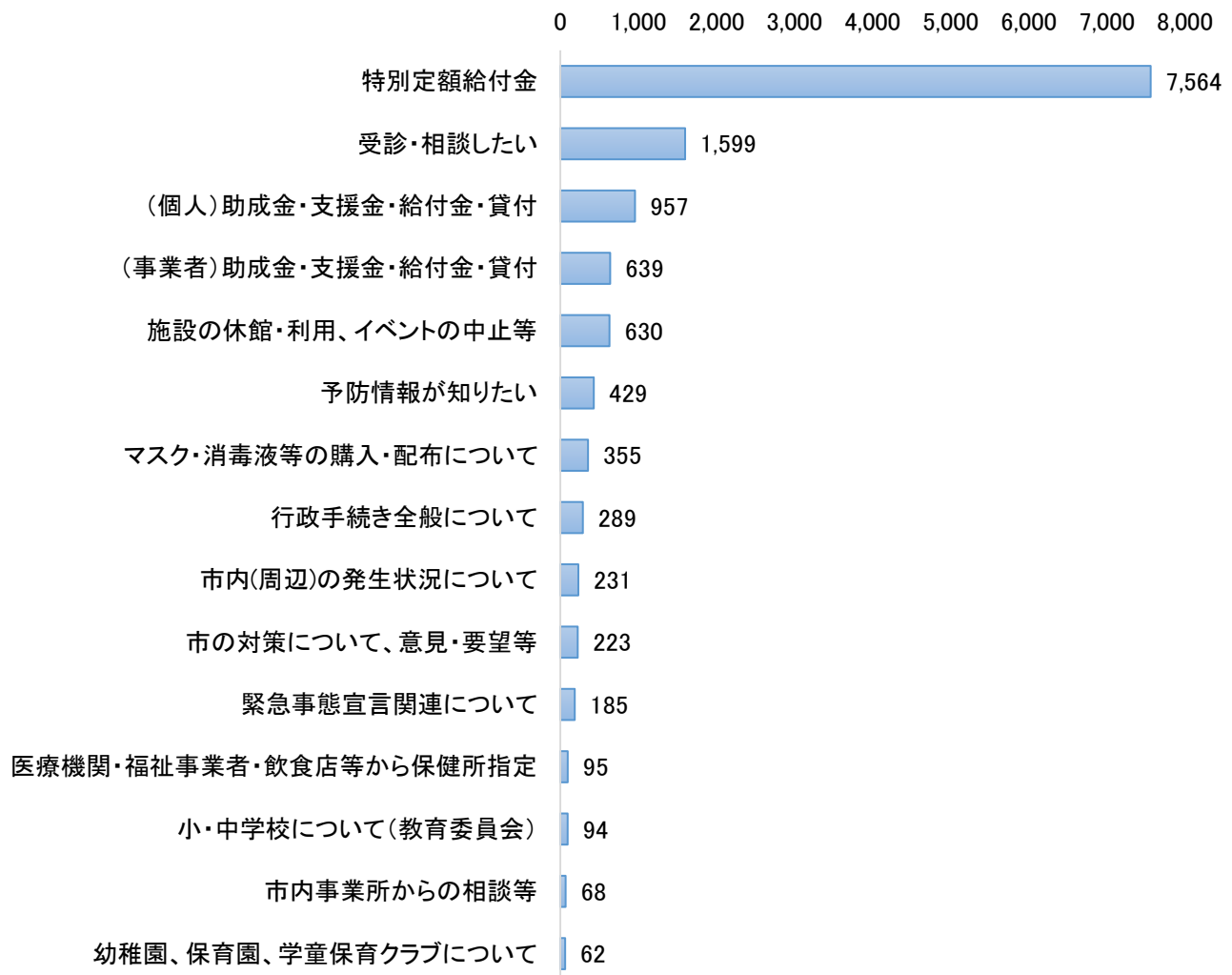
### ■問い合わせ件数(2020年4月から6月まで)

	着信件数(件)	応答件数(件)	コロナの応答件数(件)	応答件数に占めるコロナの問い合わせ割合(%)
件数	73,953	57,628	13,441	23.3%

※着信件数とは町田市代表電話に着信した件数です。応答件数とは町田市代表電話のオペレータが応答した件数です。

### ■問い合わせ内訳

#### 問い合わせ内訳(2020年4月から6月まで)



※上記カテゴリに該当しないが新型コロナ関連と思われる問い合わせも期間内に21件ありました。

### ■この期間の問い合わせの特徴

国による緊急事態宣言、布製マスクの配布決定、特別定額給付金の支給決定などがありました。これらに関連した問い合わせが、市の代表電話にも寄せられました。新型コロナウイルス感染症拡大による町田市のイベントの中止や施設の休館に関する問合せも増加しました。

## 2020年7月から9月まで

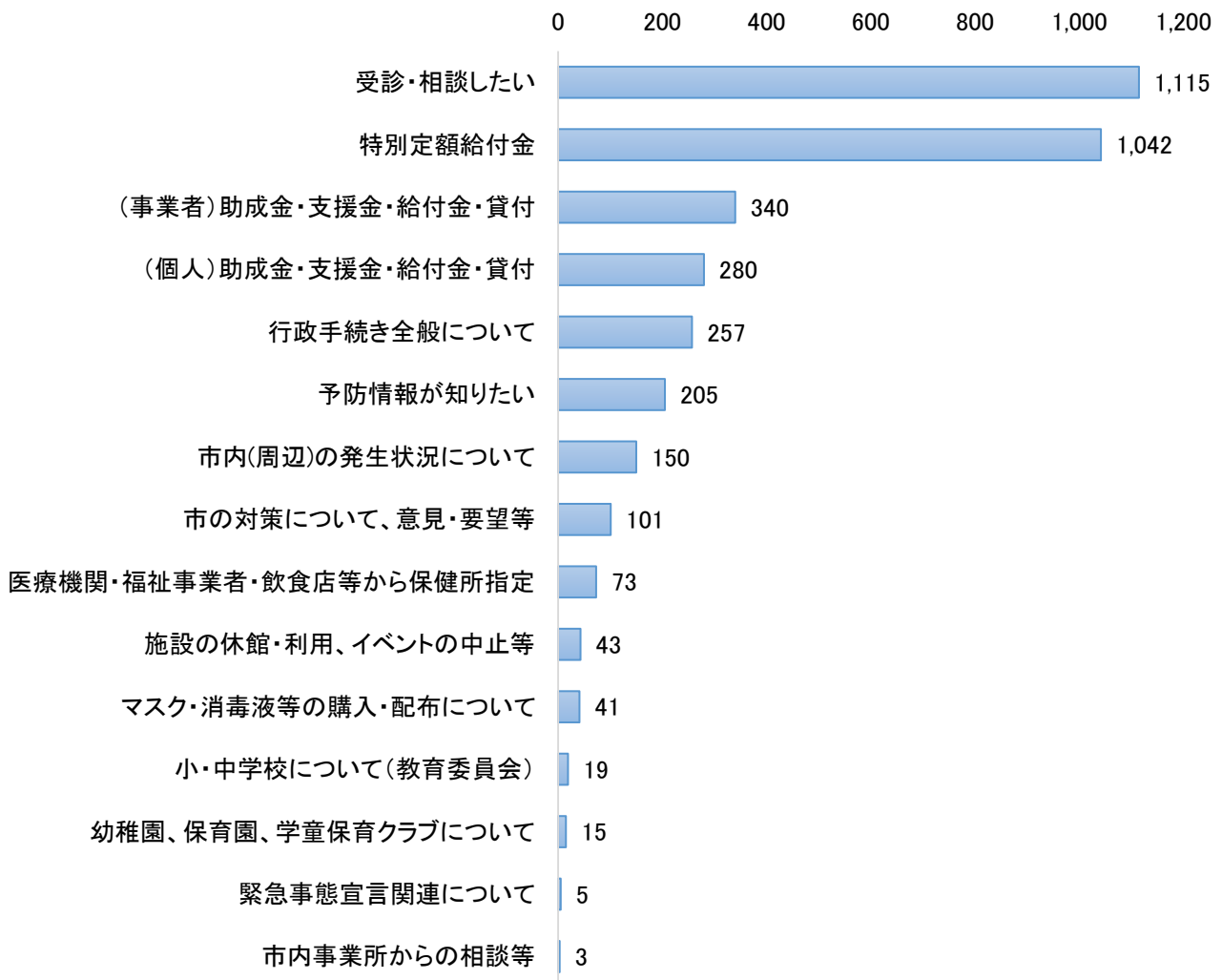
### ■問い合わせ件数(2020年7月から9月まで)

	着信件数(件)	応答件数(件)	コロナの応答件数(件)	応答件数に占めるコロナの問い合わせ割合(%)
件数	58,396	54,212	3,689	6.8%

※着信件数とは町田市代表電話に着信した件数です。応答件数とは町田市代表電話のオペレータが応答した件数です。

### ■問い合わせ内訳

#### 問い合わせ内訳(2020年7月から9月まで)



### ■この期間の問い合わせの特徴

お盆にかけて新型コロナウイルス感染者数に波がありました。特別定額給付金の支給日、町田市中小企業者家賃補助金、個人への貸付支援などの問い合わせが見受けられました。

## 2020年10月から2021年1月まで

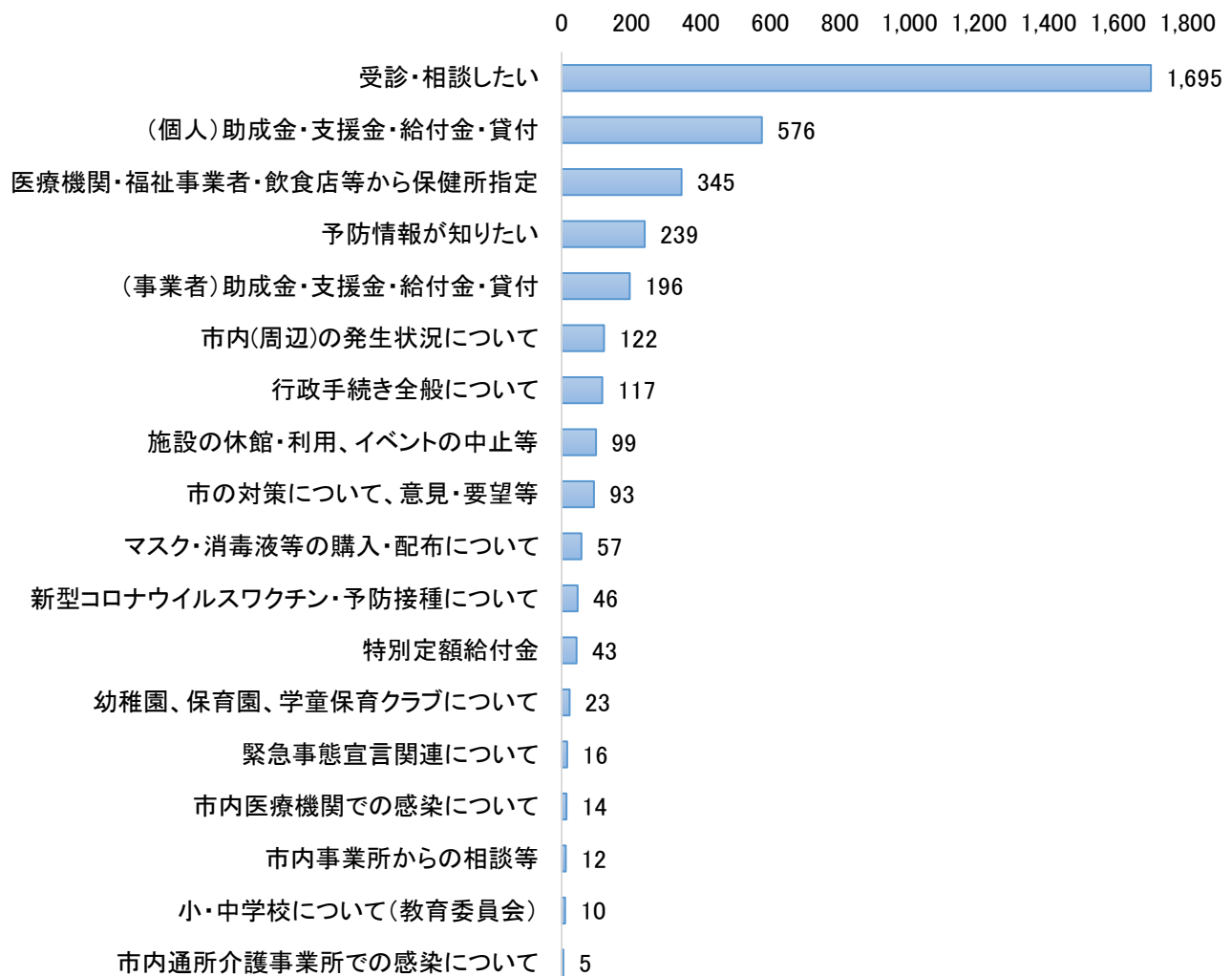
### ■問い合わせ件数(2020年10月から2021年1月まで)

	着信件数(件)	応答件数(件)	コロナの応答件数(件)	応答件数に占めるコロナの問い合わせ割合(%)
件数	71,436	65,269	3,708	5.7%

※着信件数とは町田市代表電話に着信した件数です。応答件数とは町田市代表電話のオペレータが応答した件数です。

### ■問い合わせ内訳

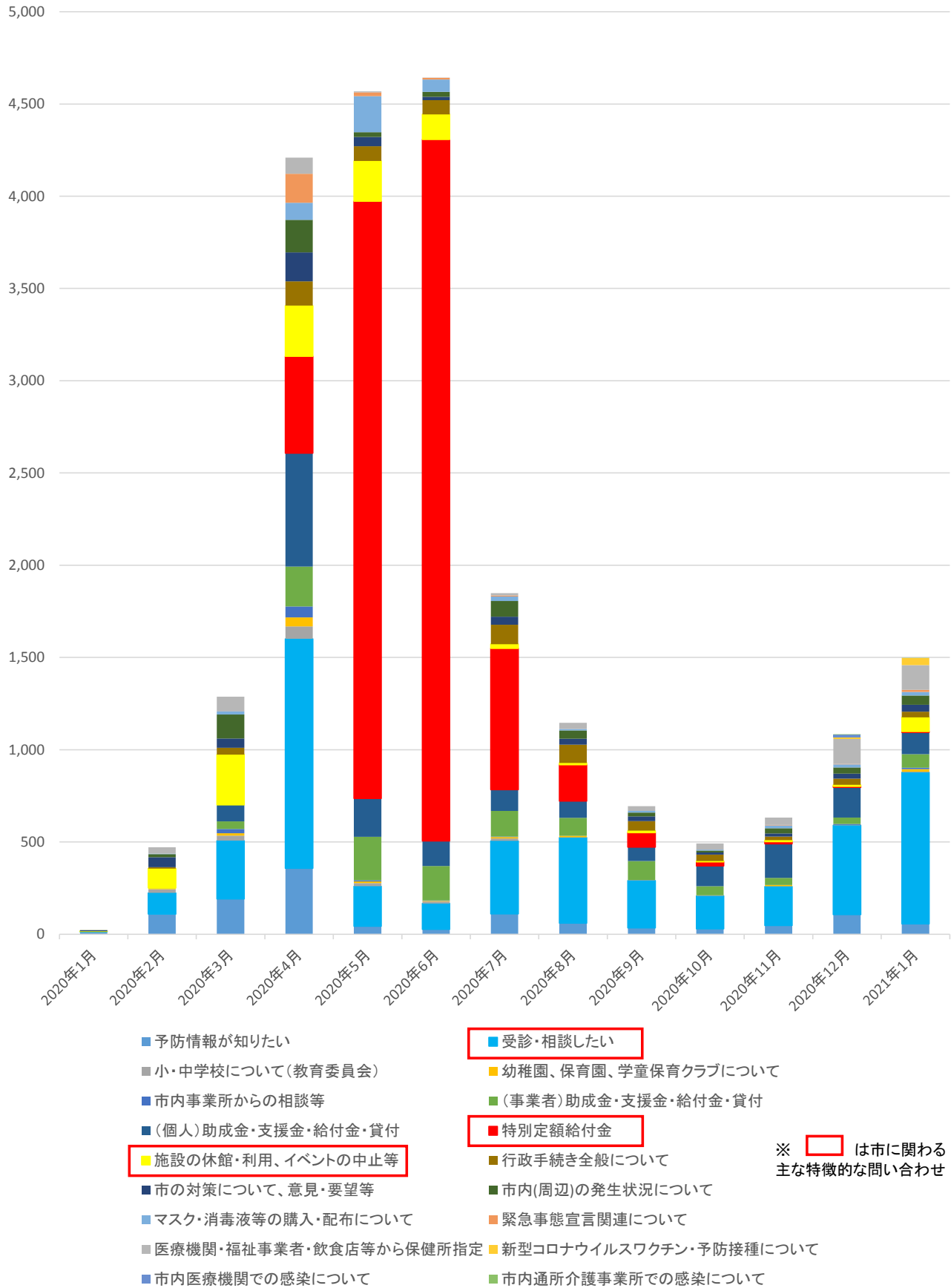
#### 問い合わせ内訳(2020年10月から2021年1月まで)



### ■この期間の問い合わせの特徴

新型コロナウイルス感染者数が増加傾向となり、特に年末年始は急増しました。この影響を受け、新型コロナウイルス関連の問合せとしては、受診・相談に関するものが増加しました。

### (5) カテゴリー別問い合わせ件数の推移と件数



※上記カテゴリに該当しないが新型コロナウイルス感染症関連と思われる問い合わせも2020年1月から2021年1月末までに43件ありました。

	予 防 情 報 が 知 り た い	受 診 ・ 相 談 し た い	小 ・ 中 学 校 に つ い て ( 教 育 委 員 会 )	幼 稚 園 、 保 育 園 、 学 童 保 育 ク ラ ブ に つ い て	市 内 事 業 所 か ら の 相 談 等	付 金 ・ 貸 付 ( 事 業 者 ) 助 成 金 ・ 支 援 金 ・ 給 付	金 ・ 貸 付 ( 個 人 ) 助 成 金 ・ 支 援 金 ・ 給 付	特 別 定 額 給 付 金	施 設 の 休 館 ・ 利 用 、 イ ベ ン ト の 中 止 等	行 政 手 続 き 全 般 に つ い て	等	市 の 対 策 に つ い て 、 意 見 ・ 要 望	て	市 内 ( 周 辺 ) の 発 生 状 況 に つ い て	マ ス ク ・ 消 毒 液 等 の 購 入 ・ 配 布 に つ い て	緊 急 事 態 宣 言 関 連 に つ い て	等 か ら 保 健 所 指 定	医 療 機 関 ・ 福 祉 事 業 者 ・ 飲 食 店	予 防 接 種 に つ い て	新 型 コ ロ ナ ウ イ ル ス ワ ク チ ン ・	市 内 医 療 機 関 で の 感 染 に つ い て	市 内 通 所 介 護 事 業 所 で の 感 染 に つ い て	
2020年1月	14	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年2月	109	115	20	5	0	2	0	0	105	8	53	17	3	0	34	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年3月	191	316	28	12	23	42	89	0	273	37	50	130	17	0	80	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年4月	358	1,243	67	50	58	217	614	525	275	132	156	177	93	156	88	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年5月	44	216	17	9	7	235	208	3,237	218	80	50	26	195	21	5	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年6月	27	140	10	3	3	187	135	3,802	137	77	17	28	67	8	2	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年7月	111	395	13	8	3	139	114	766	23	106	43	85	25	5	13	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年8月	60	463	3	7	0	98	91	197	10	99	32	45	7	0	34	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年9月	34	257	3	0	0	103	75	79	10	52	26	20	9	0	26	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年10月	29	179	2	2	0	48	111	21	5	34	12	10	5	0	34	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年11月	47	212	2	6	0	39	184	12	8	19	17	28	16	2	41	-	-	-	-	-	-	-	-
2020年12月	107	483	2	1	4	36	163	5	9	33	27	34	17	2	136	8	14	3	8	14	3	3	3
2021年1月	56	821	4	14	8	73	118	5	77	31	37	50	19	12	134	38	0	2	38	0	2	2	2
合計	1,187	4,841	171	117	106	1,219	1,902	8,649	1,151	708	525	651	473	206	628	46	14	5	46	14	5	5	5

※上記カテゴリに該当しないが新型コロナウイルス感染症関連と思われる問い合わせも2020年1月から2021年1月末までに43件ありました。

〈2020年1月～2021年1月〉  
新型コロナウイルス感染症に関する  
**市民の声**  
(市民から寄せられたご意見・ご要望・ご相談)

発行 2021年3月  
町田市政策経営部広聴課  
刊行物番号 20-93

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



