

〈2021年2月～2022年1月〉

新型コロナウイルス感染症に関する

# 市民の声 No.2

(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                       | 4  |
| 2. 新型コロナウイルス感染者数の推移と主な出来事                | 5  |
| 【参考】新型コロナウイルス感染者数の推移(2020年1月～2022年1月)    | 6  |
| 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                                 | 7  |
| (2) 相談方法(電話・来庁)                          | 8  |
| (3) 相談(男性・女性別)                           | 8  |
| (4) 相談者の年齢区分                             | 9  |
| (5) 市民相談業務の内訳                            | 10 |
| (6) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例                  | 11 |
| 4. 広聴業務(市政要望)                            |    |
| (1) 市政要望件数                               | 15 |
| (2) 対応部署数                                | 16 |
| (3) 「要回答」対応部署集計                          | 17 |
| (4) 「要回答」の一例                             | 18 |
| 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)                 | 29 |
| (2) 代表電話応答件数(月別)                         | 29 |
| (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            | 30 |
| (4) 2021年2月から2022年1月までの期間別問い合わせ件数及び内訳、特徴 | 32 |
| (5) カテゴリー別問い合わせ件数の推移と件数                  | 36 |

## 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

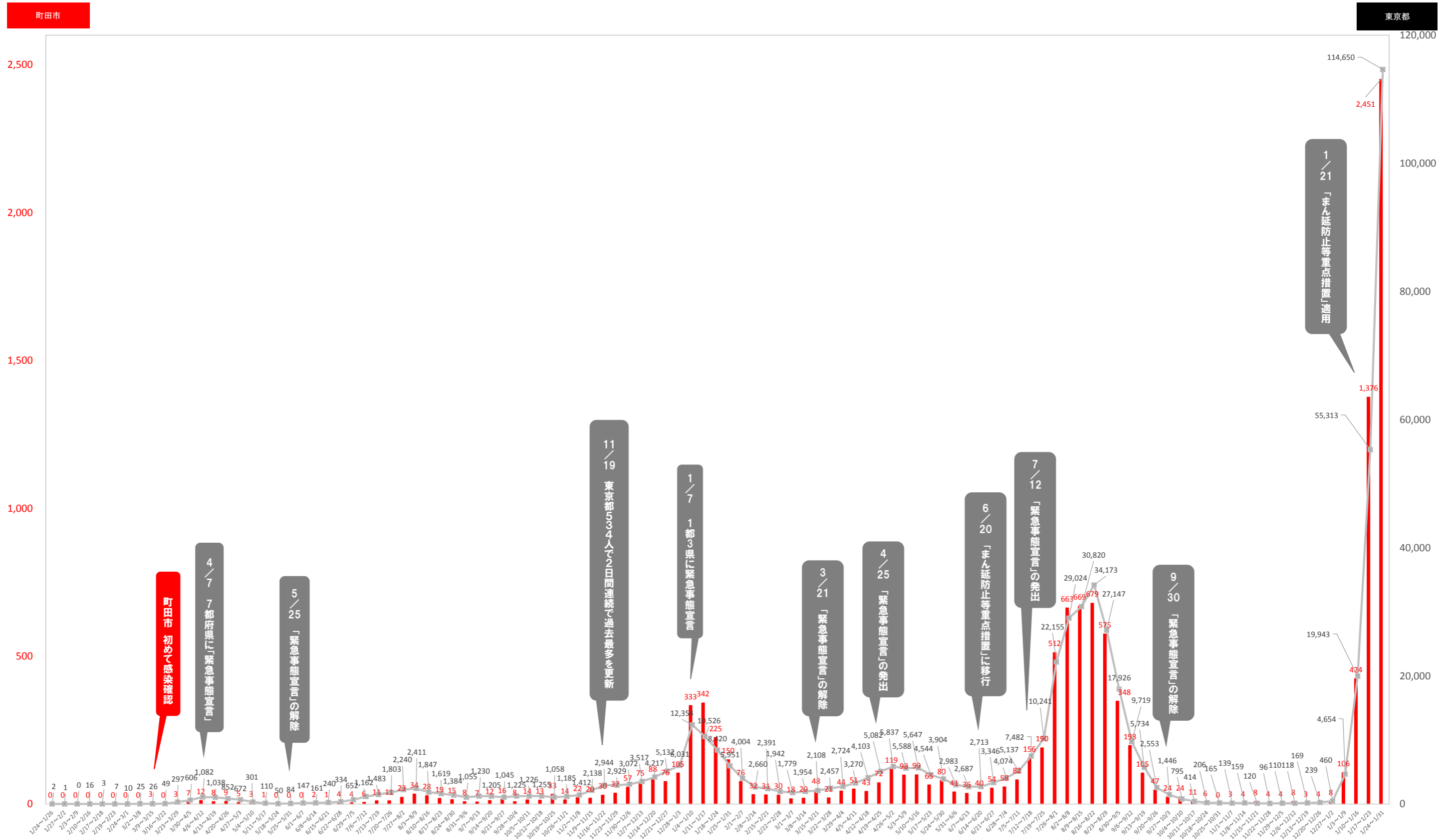
庁舎総合案内運営業務は、市庁舎のワンストップロビーに配置された庁舎総合案内人が、来庁者の目的に応じた的確な案内や申請書等の記載方法の説明、来庁者向けの案内放送等の運営管理を行う業務です。

### (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。



【参考】新型コロナウイルス感染者数の推移(2020年1月～2022年1月)



(注)原則、月曜日を週の開始日として7日間ごとに集計しています。  
 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などにより、一部週別ではない期間があります。

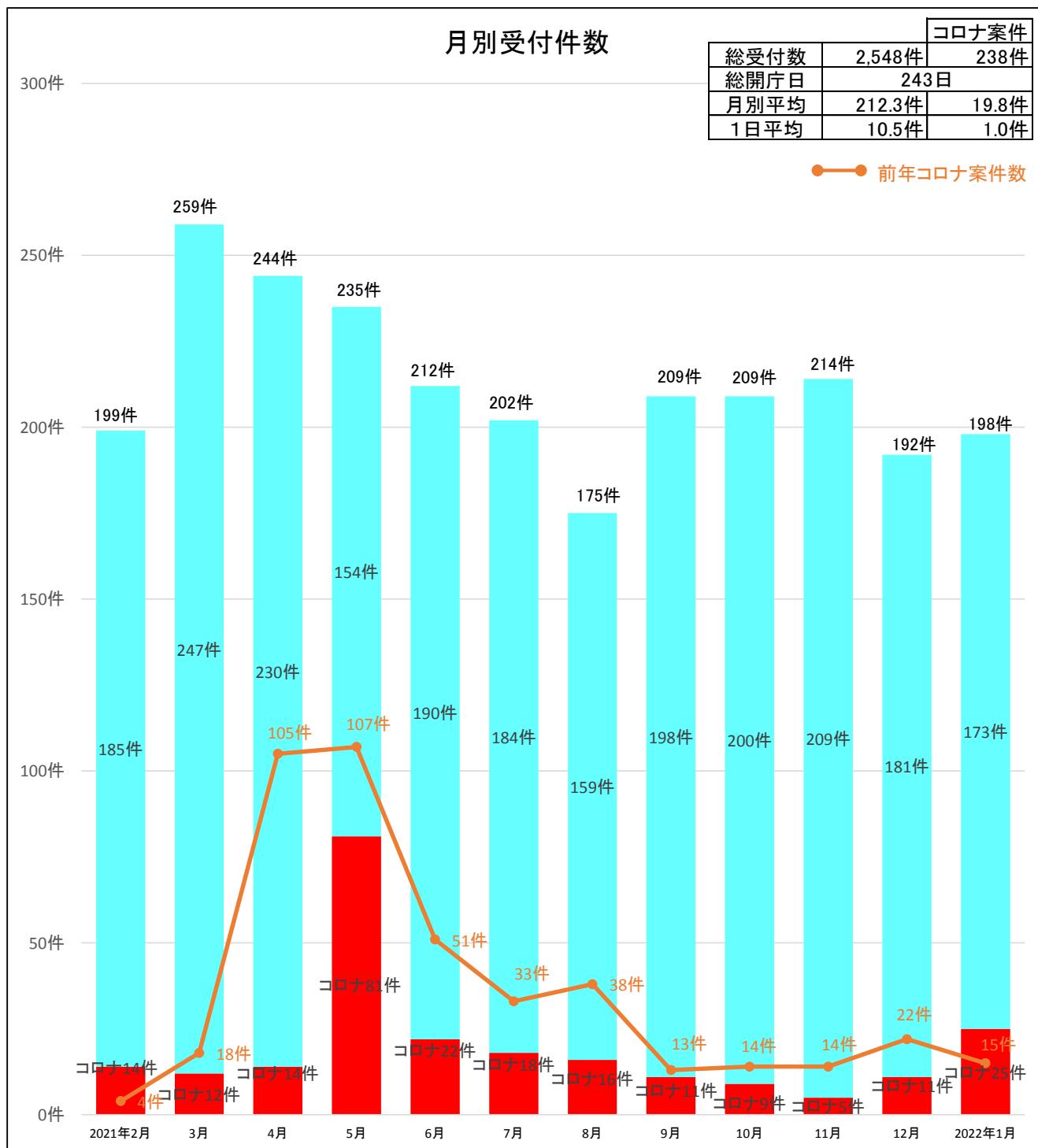
■町田市感染者数の推移 ■東京都感染者数の推移

### 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)の月別推移を棒グラフで表しています。  
折れ線グラフは前年のコロナ案件数を表しています。

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

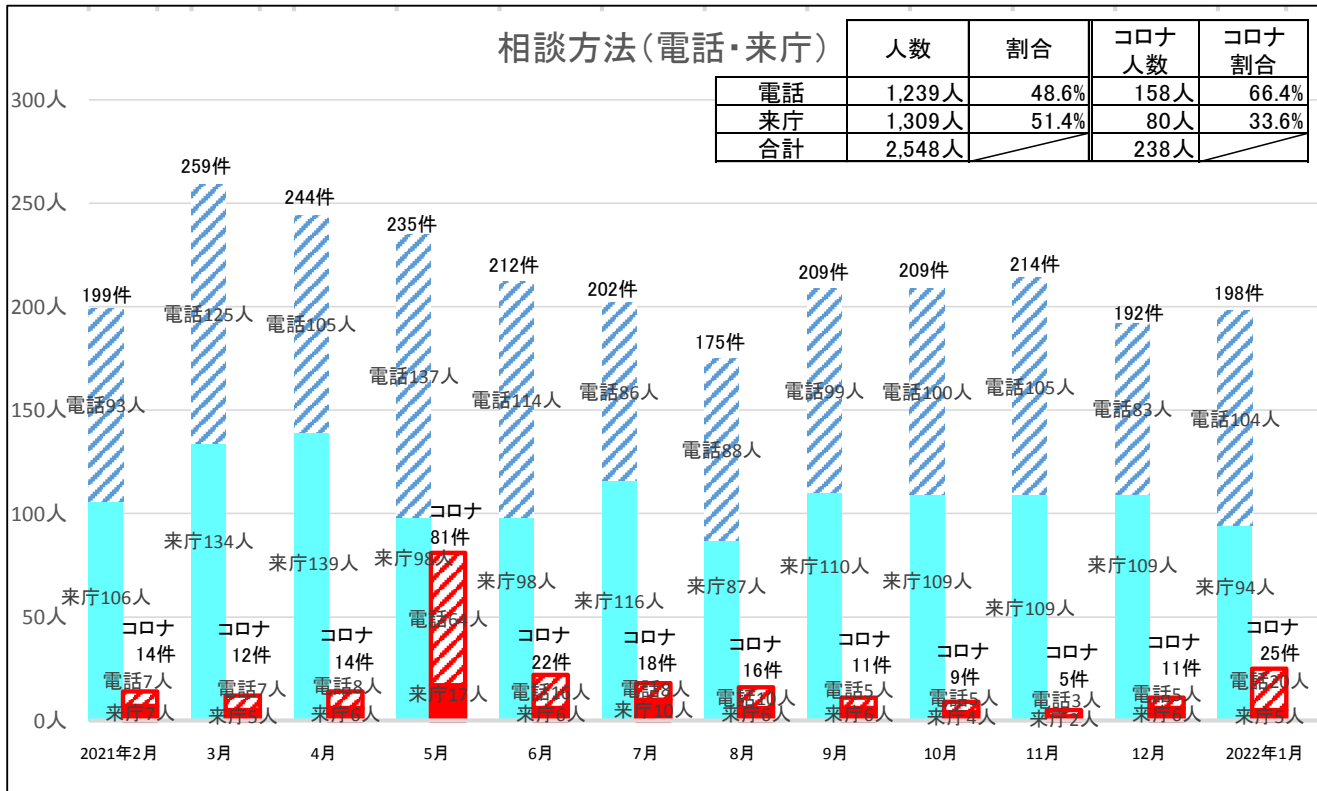


## (2) 相談方法(電話・来庁)

※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。

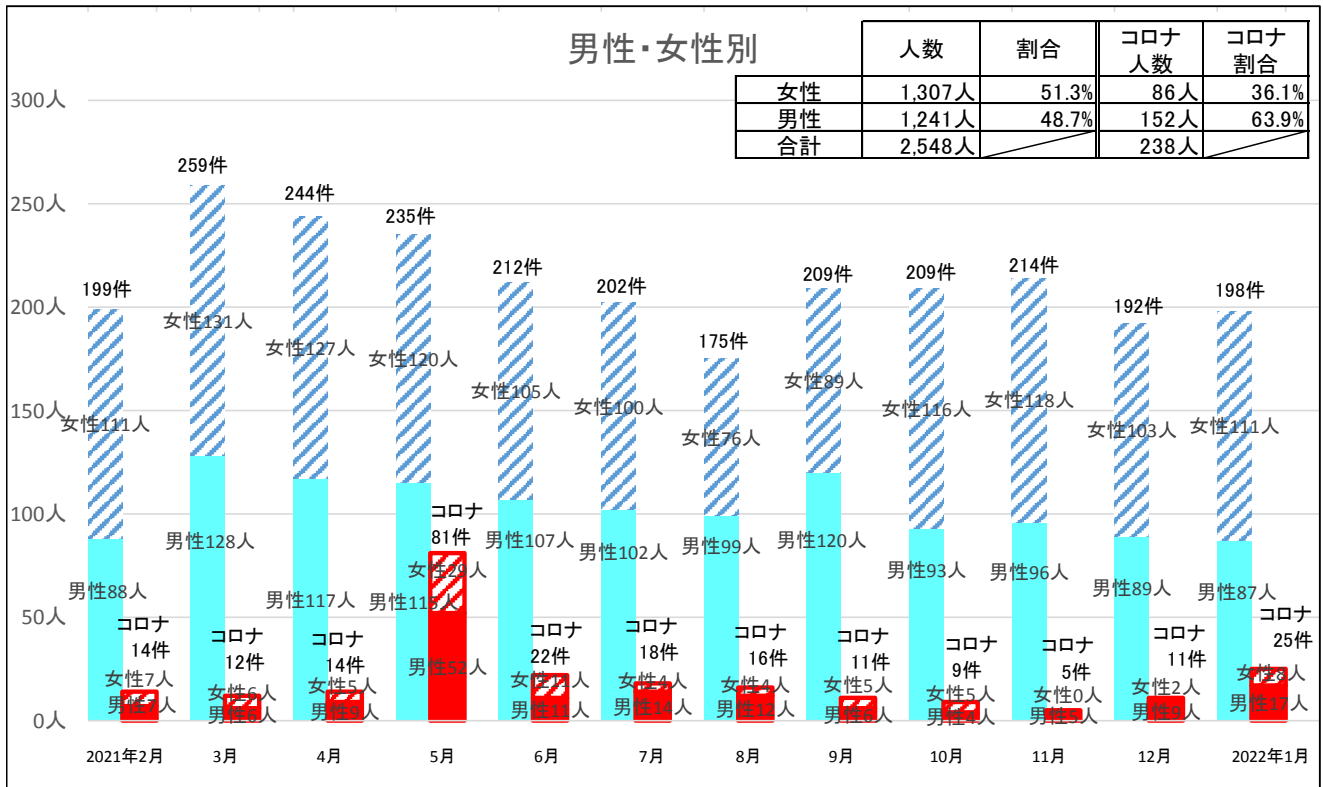
左の値は全受付件数、右の値は全受付件数の内コロナ案件の件数を表しています。



## (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。





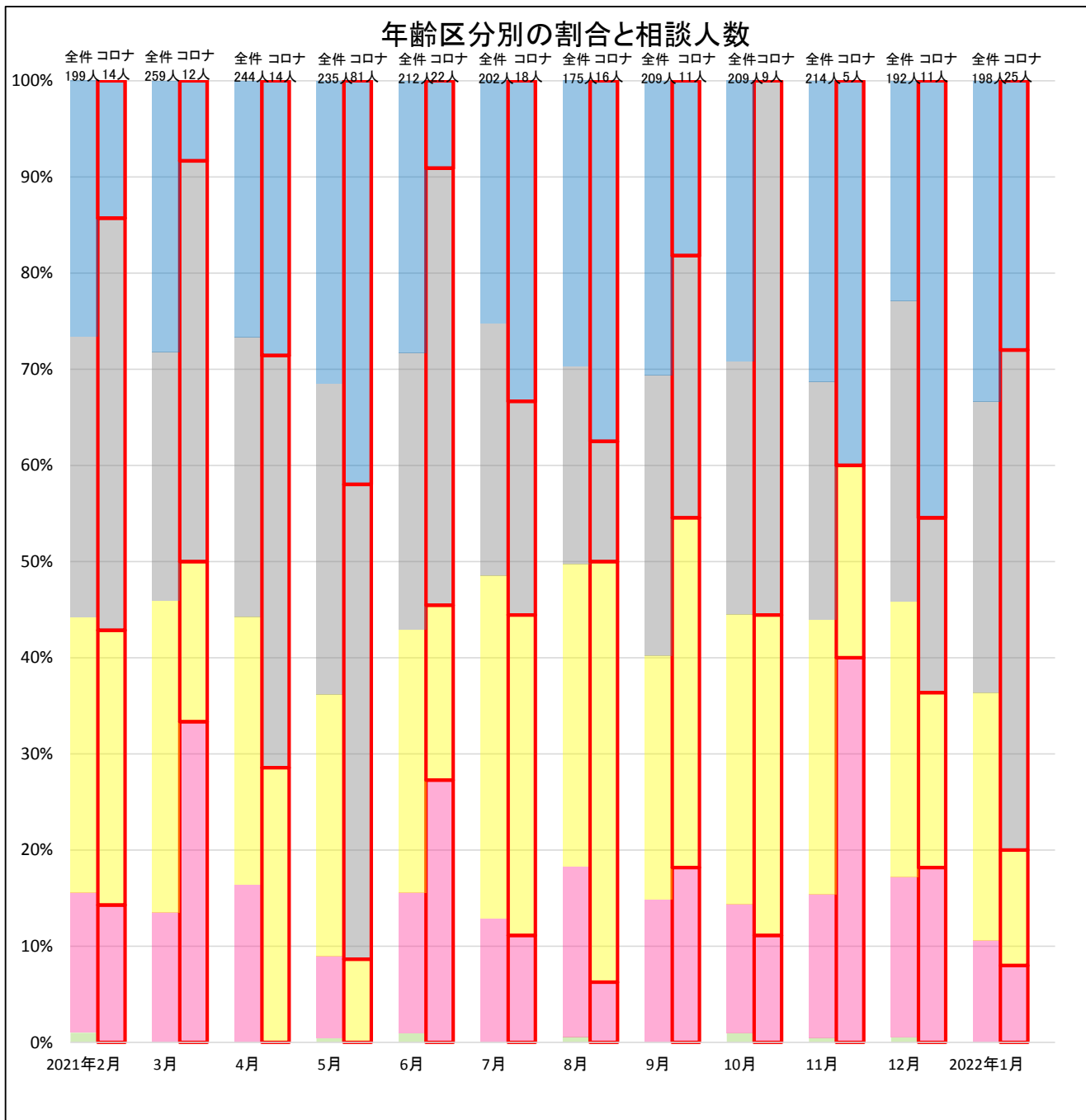
#### (4) 相談者の年齢区分

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% | 0.4% | 14.0% | 29.1% | 27.9% | 28.6% |
| 人数            | 0人   | 10人  | 356人  | 741人  | 711人  | 730人  |
| 2019年度<br>構成比 | 0.1% | 0.6% | 13.1% | 29.2% | 27.4% | 29.6% |
| コロナ構成比        | 0.0% | 0.0% | 10.1% | 19.7% | 40.3% | 29.8% |
| コロナ人数         | 0人   | 0人   | 24人   | 47人   | 96人   | 71人   |

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

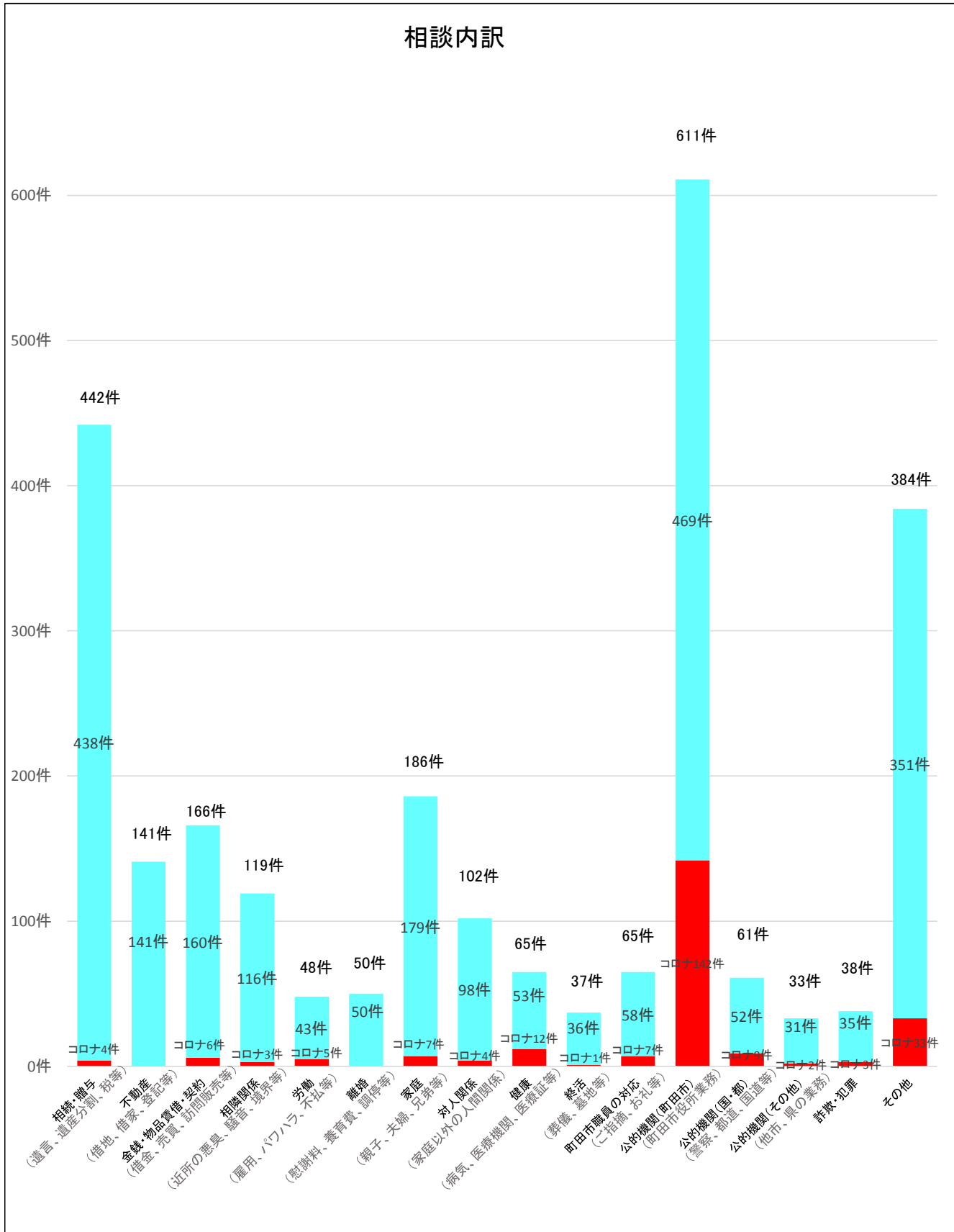
少年(6~14才)、青年(15~24才)、壮年(25~44才)、中年(45~64才)、前期高年(65~74才)、後期高年(75才~)  
※年齢区分は厚生労働省の「健康日本21」による



## (5) 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



## (6) 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   |
|-------------|------|--------|------------------|----------------|---|--|
| 2021年<br>2月 | 来庁   | 5～15分  | 後期高年<br>(75才から)  | 相続・<br>贈与      | 遺言書を依頼するため、公証役場に行ったが、新型コロナウイルス感染症の関係で事務所が閉まっていた。遺言書について相談したい。   | 相続人は、妻だけで子どもはいないとのこと。自筆遺言書と公正証書遺言、法務省の遺言の預かり等について簡単に説明し、広聴課受付の行政手続き相談を案内しました。  |
|             | 電話   | 5～15分  | 前期高年<br>(65～74才) | 詐欺・<br>犯罪      | 製薬会社から電話があり、新型コロナウイルスワクチン接種の治験を募集しており、特別に一般より先に接種できるという。ただし検査料等実費で5万円かかると言われたが怪しいので断った。   | 詐欺の疑いが大きい。新型コロナウイルスワクチン接種は全額公費負担で無料です。接種には順番があり、まずは医療従事者、次に高齢者、その他の人の順で行う予定です。市役所から順次接種についての通知が送られてくるので、それまでお待ちいただくように伝えました。 |
| 3月          | 電話   | 5～15分  | 前期高年<br>(65～74才) | 金銭・物品<br>貸借・契約 | 息子がコロナ禍で収入が減り住宅ローンの支払いが難しくなった。市で何か助成はないか。   | 社会福祉協議会の新型コロナウイルス感染症の影響による休業・離職等による特例貸付のご案内(緊急小口資金【特例貸付】)を紹介しました。税金の支払いの相談は納税課に相談するよう伝えました。また、ローンについてはローンを組んだ銀行に相談するよう伝えました。 |
|             | 来庁   | 30～60分 | 壮年(25<br>～44才)   | 家庭             | 新型コロナウイルス感染症の影響から先月解雇され、新しい会社に雇用されたが、給与が下がり生活が厳しくなりそうだ。夫と子ども、高齢の実母と同居しているが生活面を含めて相談したい。   | 実母は高齢から認知症を発症し、生活が厳しくなっているとのこと。高齢で介護が必要との判断や行政のサービスについて高齢者福祉課、障がい福祉課等へ相談することを案内しました。また、就労相談の窓口も案内しました。                       |
| 4月          | 来庁   | 15～30分 | 中年(45<br>～64才)   | 金銭・物品<br>貸借・契約 | 宿を予約していたが、東京都と旅行先がまん延防止等重点措置の指定がなされたため、旅行を中止し、宿をキャンセルしたところ、後日キャンセル料を請求された。都道府県からの指示で不要不急の外出の制限、県をまたぐ往來の制限を発出されているのだからキャンセル料を請求するのはおかしい。 | 宿との話し合いは平行線とのこと。広聴課受付の法律相談を案内したうえで、東京都、宿が所在する県庁等へ相談することを案内しました。  |
|             | 電話   | 5～15分  | 前期高年<br>(65～74才) | 公的機関<br>(町田市)  | 体調が悪くなった場合に、新型コロナウイルス感染症に感染しているかどうかを含めて、どのようにしたら良いか。  | 症状がある場合には、一時的にかかりつけ医に相談すること。かかりつけ医がいない場合は、町田市等の発熱相談センターに相談すること。症状がない場合は、厚生労働省や東京都の電話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   | 5～15分 | 後期高年<br>(75才から)  | 公的機関<br>(町田市) | ワクチンコールセンターがつかないで市民相談室に電話をかけた。ワクチン接種は2回分予約が出来た。ワクチン接種券送付の封筒には問診表が1枚しか入っていないのだが、他の地域やテレビでは問診票が2回分入っていると聞いていた。大丈夫なのか。       | 町田市ホームページのコロナワクチンQ&Aから、今回の予約票は1枚で、1回目のワクチン接種の際に、2回目の分の問診票を渡せることを伝えました。  |
|    | 電話   | 5～15分 | 後期高年<br>(75才から)  | 公的機関<br>(町田市) | コロナワクチン接種の申込に電話を掛け続けている。1週間たってもつながらないのでもう諦めようと思う。単身世帯でパソコン、スマホの操作はできない。   | 多くの人が電話を掛けているためつながらないことを謝罪。ワクチンは対象者全員が2回打てるだけの量は確保されていることを説明。もし、市役所の隣りにある市民ホールにお越しいただくことができるのであれば、ボランティア団体にパソコンで予約の代行をしてもらえることを説明すると、明日市民ホールに行ってみるとのこと。 |
|    | 電話   | 5分未満  | 前期高年<br>(65～74才) | 公的機関<br>(町田市) | コロナワクチンのことで聞きたいが、コールセンターが一向につながらない。電話以外に、Q&Aなど、他に調べる方法はありますか。   | 町田市ホームページにある、コロナワクチン接種のよくある質問のページをご案内しました。  |
| 6月 | 電話   | 5～15分 | 壮年(25～44才)       | 公的機関<br>(町田市) | コロナワクチンの接種について、他市に住んでいる母親が、私の子どもの世話をするために毎日町田に通って来ている。日中、町田市で過ごしているので町田市でワクチン接種したいがどうしたら良いか。                              | 町田市ホームページから、やむを得ない事情がある場合、接種を希望する自治体に必要な届出を行うことで住民票所在地以外で接種ができることを案内し、保健予防課に引き継ぎしました。   |
|    | 電話   | 5～15分 | 壮年(25～44才)       | 家庭            | 毎年誕生日に父から生活費の援助金をもらっていたが、今年は父が新型コロナウイルスが原因で退職を余儀なくされ、余裕がないためお金を渡せないとされた。ただ、自分も生活に余裕がなく困っている。間に入って父を説得してほしい。               | 市役所が家族の間に入ることはできません。新型コロナウイルスが原因で生活にお困りならば貸付金や給付金のご相談先である厚生労働省の個人向け緊急小口資金コールセンターを、生活保護をお考えなら生活援護課を案内しました。   |
| 7月 | 電話   | 5～15分 | 前期高年<br>(65～74才) | 相隣関係          | 隣人が私の家の前で1時間に1回煙草を吸うためアレルギーを起し体調を崩してしまった。朝6時半から20時まで続くタバコの臭いに苦しんでいる為、解決方法はないか。コロナワクチン接種を受けたくてもたばこの影響でアレルギーが強くなって接種できなかった。 | 様々な対策をしてきたが体調は悪くなるばかり、窓も開けられないとのこと。民事調停制度を紹介し法的部分に関しては広聴課受付の法律相談を案内しました。家から出られないというため、電話での相談も行っていることも伝えました。   |
|    | 来庁   | 5～15分 | 後期高年<br>(75才から)  | 健康            | コロナワクチン接種のことを聞きに来た。予約したが、都合が悪くキャンセルしたのだが、すぐに接種できるものか。   | キャンセルした場合、予約なしにはコロナワクチン接種は出来ないため予約の取り直しをお願いしました。  |

| 月   | 受付方法 | 所要時間   | 年齢           | 中分類            | 相談内容   | 対応方法  |
|-----|------|--------|--------------|----------------|--|---|
| 8月  | 電話   | 5～15分  | 中年(45～64才)   | 労働             | PCR検査を受け、新型コロナウイルス感染症の陽性反応が出た。そのことを会社へ報告はしたが、入社して3日しか経過しておらず、解雇等何らかの不利な扱いを受けないか心配である。  | 通常は新型コロナウイルス感染症に感染したことで、会社から何らかの不利な扱いを受けないことを説明しましたが、不安な様子であったため、労働問題の相談窓口である「東京都ろうどう110番」を案内しました。さらに、もし、不当な扱いを受けたのであれば労働基準監督署に相談するよう伝えました。 |
|     | 来庁   | 5～15分  | 後期高年(75才から)  | 金銭・物品<br>賃借・契約 | 昨年、新型コロナウイルス感染症の影響で仕事を解雇された。現在は年金とパートタイムの仕事で生活しているが、生活が苦しくカードで多くの買い物をしている。このため決済日に残高不足になることが多くなり、カード会社からはかなり強い口調で支払いを迫られる。自己破産について相談したい。                           | 既に自己破産をすると決めているため、法テラスを案内しました。  |
| 9月  | 電話   | 5分未満   | 前期高年(65～74才) | 金銭・物品<br>賃借・契約 | 知り合いの部下が、新型コロナウイルス感染症に感染し療養、10日以上休んだことにより、給料が減り生活が苦しくなったとのこと。市で何か貸付け制度はあるか。  | 社会福祉協議会の新型コロナウイルス感染症の影響による休業・離職等による特例貸付のご案内(緊急小口資金【特例貸付】)を紹介しました。   |
|     | 電話   | 5分未満   | 中年(45～64才)   | 公的機関<br>(町田市)  | 町田市でワクチンパスポートやワクチン接種証明書は発行してもらえるか。   | ワクチンパスポートの発行についての問い合わせ先として新型コロナワクチン接種相談コールセンターを案内しました。  |
|     | 来庁   | 15～30分 | 中年(45～64才)   | 相続・贈与          | 亡夫の遺産相続に関して、子ども3人との遺産分割協議及び必要書類の説明を受けたが、次女が外国に居住しており、印鑑証明等の書類がなく、新型コロナウイルス感染症の関係で帰国が事実上不可能な場合どうすればよいか。   | 外国に居住で帰国等出来ない場合、それぞれの書類に関する委任状等を作成し、在留する国の領事館員の署名した委任状で分割協議書に添付することなどを案内し、最終的に広聴課受付の行政手続相談を案内しました。  |
| 10月 | 来庁   | 5～15分  | 前期高年(65～74才) | 公的機関<br>(町田市)  | 母親が亡くなって遺品整理をしている。食器が沢山あり、箱に入ったものはリサイクルショップなどに持っていきけるが、使っていた物や揃っていない食器の処理に困っている。リサイクルとして引き取ってくれる場所はないか。  | 3R推進課に確認。「リサイクル広場まちだ」に持ち込んでいただくと、溶かして他の物に再生することをしていきます。ただし現在は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、そのままリサイクルすることはしていないとのこと。相談者に情報を伝えました。                     |
|     | 電話   | 5～15分  | 中年(45～64才)   | その他            | 町田駅付近には、カウンターが外向きになっている飲食店がある。そこで、飲み食いしている客はマスクもせずに大きな声で話している。煙草を吸いながら話している人もいる。歩行者は、その前を歩くことになり副流煙や新型コロナウイルス感染の恐怖もある。今は黙食が飲食店でも言われる時代なのに、このような店が沢山あるため市民は気が気ではない。 | 市役所からの注意をしてほしいとのこと。市役所では飲食店へ注意する権限がないことを話し、店側へ直接話をしていただくようお願いしました。  |

| 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<br>(65～74才) | 金銭・物品<br>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感染症に罹患し、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、未だに支給されない。 | 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   | 5～15分  | 壮年(25～44才)       | 公的機関<br>(国・都)  | 近々、タイ国に行くことになったが、新型コロナウイルス感染症に関する出入国の対応について知りたい。  | タイ国の入国に関しては、タイの在日大使館に連絡をして確認するように伝え、大使館の住所・電話番号を案内しました。日本に帰国の際の対応については、外務省ホームページを確認するよう伝えました。その際、感染の拡大次第では対応が厳しくなること、直近の情報を確認するよう案内しました。           |
| 12月         | 来庁   | 5分未満   | 後期高年<br>(75才から)  | 公的機関<br>(国・都)  | 子育て世帯臨時特別給付金は、町田市では12月24日に振込することが決まっているみたいだが、非課税世帯の臨時特別給付金については、決まっているのか。   | 非課税世帯臨時特別給付金について、まだ詳細は決まっていない。決まりしだい、市のホームページや広報等でお知らせすることを説明しました。また、自分が非課税か知りたいとのことだったので、市民税課を案内しました。その際、非課税証明書を取得する必要があるかもしれないと伝えました。            |
|             | 来庁   | 5～15分  | 壮年(25～44才)       | 金銭・物品<br>貸借・契約 | 9月に新型コロナウイルス感染症に感染し10、11月仕事が出来ず11月で仕事を辞めた。補助金や税金等の減免について情報を集めている。情報を教えてほしい。   | 市民税については納税課で説明済み。国民健康保険だったとことで傷病手当金の支給を伝えました。家賃補助については生活援護課を案内しました。ほか、緊急小口資金について説明しました。  |
| 2022年<br>1月 | 電話   | 5分未満   | 前期高年<br>(65～74才) | 公的機関<br>(国・都)  | 町田市では、昨年度国から配布された布製マスク(いわゆるアベノマスク)の余りを配布してくれるのか。  | 町田市では配布の予定はないので、厚生労働省の布製マスクに関する電話相談窓口を案内しました。  |
|             | 来庁   | 15～30分 | 前期高年<br>(65～74才) | 健康             | 新型コロナウイルス感染症拡大が問題になっているが、一人暮らしのため、発熱した時の対応等について教えて欲しい。  | 自宅で発熱や全身のだるさなどの症状がある場合には、かかりつけの医師に相談すること、かかりつけ医がない場合には、町田発熱相談センター等に連絡して指示を仰ぐことを案内しました。自己判断で通院や買い物等に不用意に外出しないようにすることなどの注意点が書いてある町田市ホームページの写しを渡しました。 |

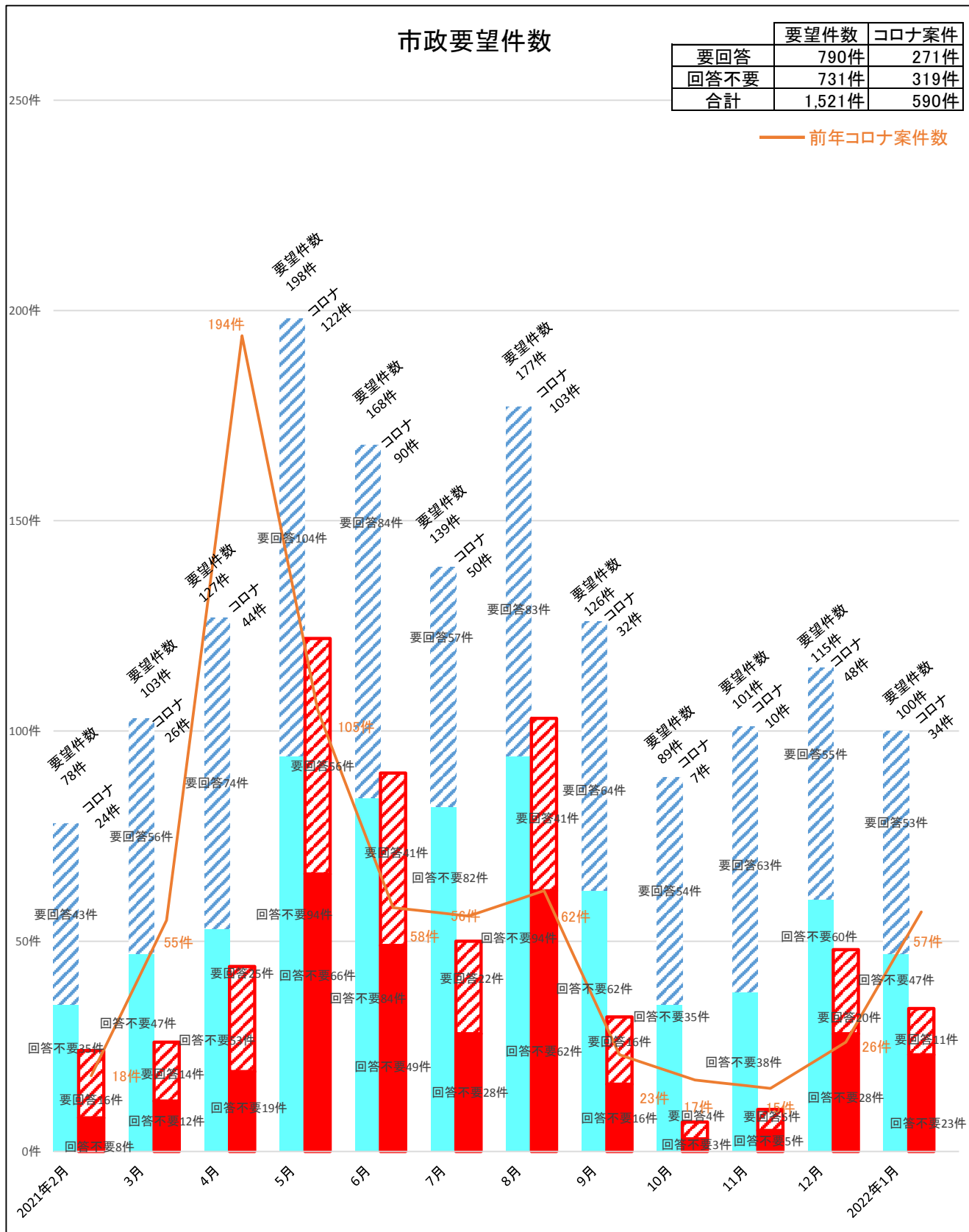
## 4. 広聴業務(市政要望)

※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

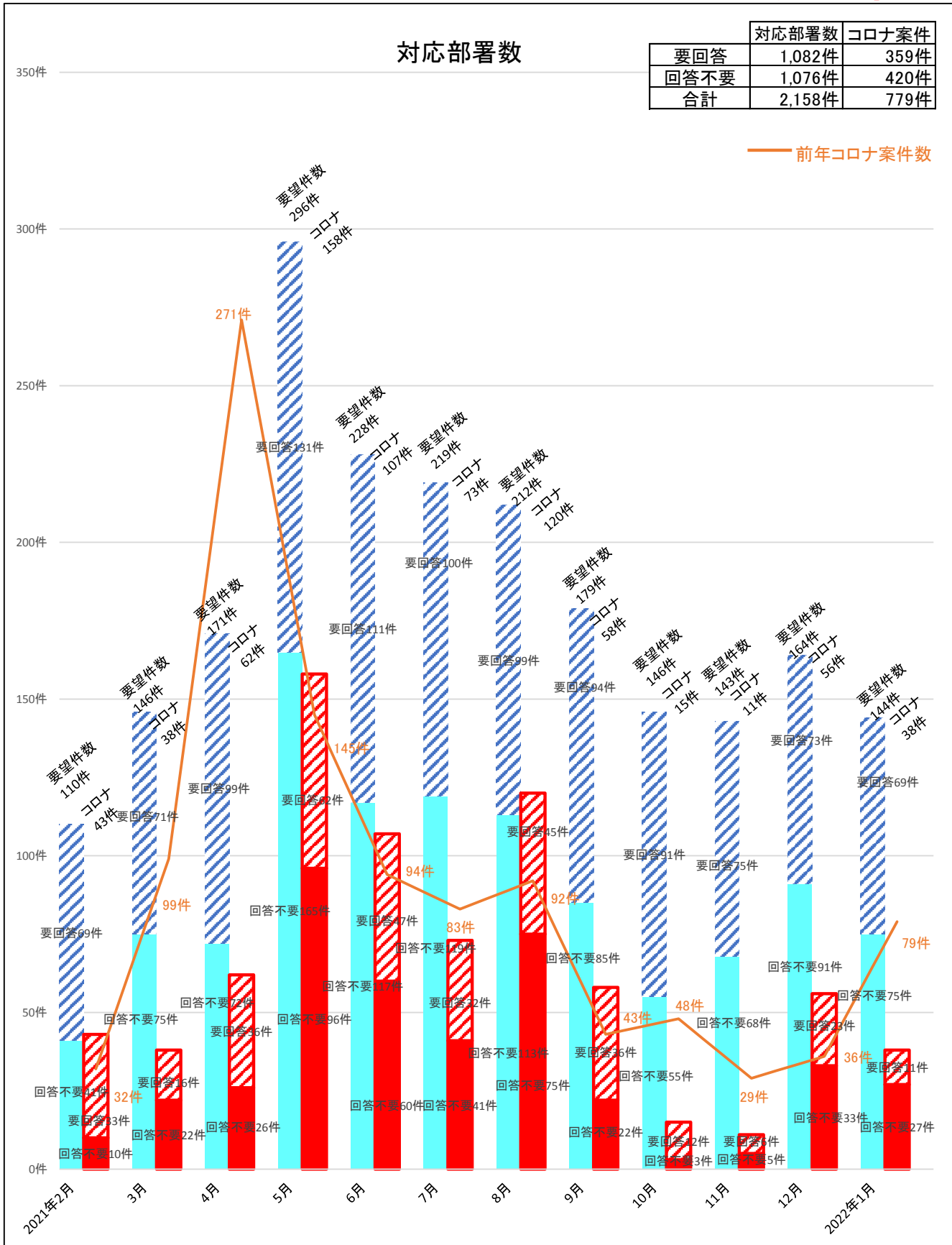
棒グラフの左の値(青)は全市政要望受付件数、右の値(赤)は全市政要望受付件数の内コロナ案件の件数を表しています。

折れ線グラフは前年のコロナ案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。)棒グラフの左の値(青)は全市政要望受付件数、右の値(赤)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。折れ線グラフは前年のコロナ案件数を表しています。

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略





### (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

|            | 2021年<br>2月 | 3月      | 4月      | 5月       | 6月       | 7月       | 8月      | 9月      | 10月     | 11月    | 12月     | 2022年<br>1月 | 合計         | ※<br>順位 |
|------------|-------------|---------|---------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|--------|---------|-------------|------------|---------|
| 政策経営部      | 5 (3)       | 7 (1)   | 4 (1)   | 5 (0)    | 2 (0)    | 4 (0)    | 0 (0)   | 8 (2)   | 8 (1)   | 7 (1)  | 3 (0)   | 2 (0)       | 55 (9)     | 6 (8)   |
| 総務部        | 2 (2)       | 2 (1)   | 2 (1)   | 1 (0)    | 1 (0)    | 0 (0)    | 1 (0)   | 4 (1)   | 2 (1)   | 2 (0)  | 2 (0)   | 2 (0)       | 21 (6)     | 14 (11) |
| 財務部        | 4 (2)       | 3 (1)   | 4 (0)   | 3 (0)    | 9 (1)    | 6 (0)    | 6 (0)   | 3 (0)   | 2 (0)   | 5 (0)  | 3 (1)   | 4 (0)       | 52 (5)     | 7 (14)  |
| 防災安全部      | 6 (1)       | 3 (0)   | 4 (1)   | 5 (2)    | 5 (0)    | 1 (1)    | 2 (0)   | 3 (2)   | 2 (0)   | 1 (0)  | 2 (0)   | 2 (0)       | 36 (7)     | 12 (10) |
| 市民部        | 4 (2)       | 4 (1)   | 6 (0)   | 2 (0)    | 3 (0)    | 2 (1)    | 3 (1)   | 3 (1)   | 3 (0)   | 0 (0)  | 0 (0)   | 5 (0)       | 35 (6)     | 13 (11) |
| 文化スポーツ振興部  | 1 (0)       | 2 (1)   | 2 (2)   | 5 (2)    | 3 (1)    | 5 (3)    | 6 (3)   | 3 (1)   | 4 (0)   | 3 (0)  | 2 (1)   | 4 (2)       | 40 (16)    | 11 (4)  |
| 地域福祉部      | 3 (2)       | 1 (0)   | 8 (3)   | 5 (2)    | 3 (0)    | 4 (0)    | 4 (1)   | 4 (2)   | 5 (1)   | 6 (0)  | 4 (1)   | 4 (0)       | 51 (12)    | 8 (6)   |
| いきいき生活部    | 2 (1)       | 2 (0)   | 7 (1)   | 5 (2)    | 2 (0)    | 4 (0)    | 7 (1)   | 4 (2)   | 4 (1)   | 3 (0)  | 0 (0)   | 2 (0)       | 42 (8)     | 9 (9)   |
| 保健所        | 12 (8)      | 7 (4)   | 13 (12) | 48 (43)  | 36 (33)  | 24 (17)  | 27 (25) | 8 (7)   | 7 (4)   | 4 (2)  | 10 (8)  | 11 (7)      | 207 (170)  | 1 (1)   |
| 子ども生活部     | 6 (2)       | 5 (0)   | 7 (2)   | 4 (3)    | 6 (1)    | 1 (0)    | 12 (3)  | 4 (3)   | 5 (1)   | 5 (1)  | 17 (9)  | 5 (0)       | 77 (25)    | 4 (3)   |
| 経済観光部      | 2 (2)       | 5 (3)   | 3 (3)   | 0 (0)    | 2 (1)    | 2 (0)    | 0 (0)   | 2 (1)   | 2 (2)   | 1 (1)  | 0 (0)   | 0 (0)       | 19 (13)    | 17 (5)  |
| 環境資源部      | 4 (0)       | 3 (0)   | 3 (1)   | 5 (1)    | 3 (1)    | 3 (0)    | 1 (0)   | 5 (2)   | 6 (0)   | 4 (0)  | 2 (0)   | 3 (0)       | 42 (5)     | 9 (14)  |
| 道路部        | 2 (1)       | 4 (0)   | 8 (3)   | 4 (0)    | 5 (1)    | 11 (0)   | 7 (0)   | 8 (1)   | 11 (0)  | 7 (0)  | 6 (0)   | 4 (0)       | 77 (6)     | 4 (11)  |
| 都市づくり部     | 4 (2)       | 8 (0)   | 11 (2)  | 6 (2)    | 10 (1)   | 7 (1)    | 7 (1)   | 11 (1)  | 13 (1)  | 11 (0) | 6 (0)   | 8 (0)       | 102 (11)   | 3 (7)   |
| 下水道部       | 0 (0)       | 0 (0)   | 1 (0)   | 2 (0)    | 1 (0)    | 0 (0)    | 0 (0)   | 2 (0)   | 2 (0)   | 0 (0)  | 2 (0)   | 0 (0)       | 10 (0)     | 19 (20) |
| 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)      | 22 (20) |
| 選挙管理委員会事務局 | 0 (0)       | 0 (0)   | 0 (0)   | 0 (0)    | 0 (0)    | 1 (0)    | 0 (0)   | 2 (1)   | 4 (0)   | 2 (0)  | 1 (0)   | 2 (0)       | 12 (1)     | 18 (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)      | 22 (20) |
| 農業委員会事務局   | 0 (0)       | 0 (0)   | 0 (0)   | 0 (0)    | 0 (0)    | 0 (0)    | 0 (0)   | 1 (0)   | 0 (0)   | 0 (0)  | 0 (0)   | 0 (0)       | 1 (0)      | 21 (20) |
| 議会事務局      | 1 (1)       | 0 (0)   | 0 (0)   | 0 (0)    | 1 (0)    | 0 (0)    | 0 (0)   | 0 (0)   | 0 (0)   | 2 (0)  | 1 (0)   | 1 (0)       | 6 (1)      | 20 (18) |
| 学校教育部      | 6 (1)       | 14 (4)  | 14 (2)  | 26 (4)   | 16 (7)   | 18 (9)   | 14 (10) | 17 (8)  | 8 (0)   | 6 (0)  | 10 (3)  | 8 (2)       | 157 (50)   | 2 (2)   |
| 生涯学習部      | 2 (0)       | 0 (0)   | 1 (1)   | 3 (1)    | 3 (0)    | 3 (0)    | 1 (0)   | 1 (1)   | 1 (0)   | 2 (0)  | 2 (0)   | 1 (0)       | 20 (3)     | 15 (17) |
| 市民病院       | 3 (3)       | 1 (0)   | 1 (1)   | 2 (0)    | 0 (0)    | 4 (0)    | 1 (0)   | 1 (0)   | 2 (0)   | 4 (1)  | 0 (0)   | 1 (0)       | 20 (5)     | 15 (14) |
| 合計         | 69 (33)     | 71 (16) | 99 (36) | 131 (62) | 111 (47) | 100 (32) | 99 (45) | 94 (36) | 91 (12) | 75 (6) | 73 (23) | 69 (11)     | 1082 (359) |         |

※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   |
|-------------|--------|---------|--------------|---|--|
| 2021年<br>2月 | 保健所    | 保健予防課   | クラスター発生病院の対応 | 知人が〇〇病院に入院していますが、クラスターが発生したため、入浴が中止され、約2週間入浴できない状態です。また1回目のPCR検査が陰性であり、症状もないとの理由で2回目の検査をしてもらえずとても不安です。  | 電話にて回答。町田市保健所、東京都、東京都が指定した専門家とともに感染対策について、〇〇病院と一緒にしている旨を説明したうえで、入浴については、1月28日から一人の患者が週1回入浴ができるように対応が開始していること、PCR検査の2回目の検査については、症状がある場合は実施するように病院には伝えていることを説明しました。  |
|             | 子ども生活部 | 保育・幼稚園課 | 登園自粛中の保育料    | 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、アルバイトの勤務が週に5日間から週に1日に減らされました。このため保育園の登園も自粛して減らしているため、保育料を日割り計算にしてほしい。  | 電話にて回答。現時点では保護者都合の登園自粛による保育料の日割対応を行っていないことを伝え、了承いただきました。なお、就労が減った分については休業手当が会社から出ているとのことでしたが、収入が減った場合に保護者負担を軽減するための減免という制度があることも説明し、終話しました。  |
|             | 総務部    | 職員課     | 市職員のテレワーク    | 市役所の仕事を家で行うのは難しいと思っています。そこで、提案です。市役所の仕事は原則、平日勤務ですが、非常事態宣言中に限らず新型コロナウイルスの感染が終結するまでテレワークを止めて土日も平常勤務とすれば、職場の密は避けられ、市役所に用がある市民も分散されて窓口の密も避けられます。また、平常時の仕事でない保健所業務の応援もでき、街に出て特に繁華街でいろいろな件で通行人に協力要請等が出来たらもっと素晴らしいと思います。 | 文書にて回答。現在町田市では、新型コロナウイルス感染症リスク軽減のため、テレワークの利用を行っております。テレワーク中の業務については、出勤時と同様の業務ができるようシステム環境を整備しております。テレワークにつきましては、日頃から適正に管理を行うよう各所属に注意喚起しておりますが、改めて全職員に対し周知徹底してまいります。また、土日の平常勤務については、現時点では検討しておりません。いただいたご意見を参考に、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた取り組みを進めてまいります。 |
|             | 保健所    | 保健総務課   | マスク非着用       | マスクの着用が難しい方がいることを町田市ホームページ内で掲載、意思表示カードの配布などを希望します。  | 文書にて回答。マスクの着用が難しい方がいることは、理解をしているところです。新型コロナウイルス感染症の感染予防対策で大事なものは、手洗い、うがい、マスク着用となっております。その周知をするとともに、頂きましたご意見のマスクの着用が難しい方がいることについて、2021年3月4日からホームページに掲載しております。   |

| 月  | 部名    | 課名       | 要望内容              | 具体的な一例  | 回答   |
|----|-------|----------|-------------------|---|--|
| 3月 | 経済観光部 | 観光まちづくり課 | 町田さくらまつりの中止希望     | 規模を縮小するとはいえ、「さくらまつり」は人出が多く、市民の気を緩め、感染を広めるだけだと思います。開催しても町田市の経済が活性化するとは思えず、緊急事態宣言が延長され、新型コロナウイルスワクチン接種も始まらない中、敢えて「さくらまつり」を実行する意義が何処に有るのでしょうか。   | 電話にて回答。町田さくらまつり実行委員会において、緊急事態宣言の延長等を踏まえ、「町田さくらまつり」の中止を決定したことを伝えました。  |
|    | 学校教育部 | 指導課      | 部活動               | 緊急事態宣言中の中学校部活動について、近隣他市では感染対策に配慮した上で時間制限等も設けながら1月から部活動を行っています。また別の近隣市では、1月中は部活動中止にしましたが生徒や保護者の要望を受けて2月からは制限付きで部活動を認めています。しかし、町田市は東京都が都立学校に出した「部活動禁止」を踏襲し中止にしているが、部活動を再開してほしい。   | 電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえた国による「緊急事態宣言」の延長に伴い、生徒の安全を第一に考え、緊急事態宣言解除まで、全ての部活動について中止としております。ただし、卒業する3年生のための行事を行う場合は、感染防止対策を徹底し、短時間で実施することとしております。町田市では、今後も、国や東京都の対応及び感染状況を注視しながら、生徒の安全を第一に考えた教育活動の実施について迅速な対応に努めてまいります。          |
|    | 保健所   | 保健予防課    | 新型コロナウイルスワクチン接種会場 | 町田市民ホールと旭町体育館駐車場を新型コロナウイルスワクチン接種会場として利用し、使用率の高い施設を接種会場から除外すべきと考えます。町田市の文化施設、体育施設で最も利用率が低いのは町田市民ホールです。1階には6つの会議室があり、他の施設と比較すると利用率は低いです。また、町田駅に近いという交通の便も良いと云う利点もあります。旭町体育館には屋外にも駐車場があり、町田駅からのバスが出ているので、交通の便は良い利点があります。 | 電子メールにて回答。新型コロナワクチンの集団接種会場について、現在、市内6か所、ワクチンの集団接種会場の準備を進めております。接種会場としまして、町田駅前・南地区・忠生地区・鶴川地区・塚地区と、幅広い地域で接種ができるように、各地域の市民センター等を選定いたしました。各施設をご利用の皆様には、大変ご迷惑おかけし申し訳ございません。ワクチン接種体制を整え、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。 |
|    | 保健所   | 保健総務課    | 新型コロナウイルスに関する情報提供 | 私は高齢でパソコン、スマートフォンを持っていないため、新型コロナウイルス感染症についての情報提供について垂れ幕を使ってほしい。感染者数を庁舎内に表示してほしい。  | 文書にて回答。新型コロナウイルス感染症に関する情報発信については、町田市ホームページを中心にメール・ライン配信と広報まちだで行っており、たれ幕や市庁舎での掲示による情報発信については予定していません。   |

| 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        | 欠席等連絡手段       | 小学校では欠席の際、連絡帳に記入し、近隣の生徒に連絡帳を持って行ってもらっていますが、体調が悪い子どもの連絡帳を渡す際、菌を保持しているかもしれない親と生徒との接触は不衛生です。また、皆がお隣同士なわけではなく、遠くの家まで手渡しに行くのは負担です。メールや電話等で欠席連絡が可能になるようにしてください。  | 電子メールにて回答。現在多くの小学校では、家庭から連絡帳で欠席等の連絡を受けております。保護者からのご連絡を学校が把握するだけでなく、学校からの連絡やお手紙がご家庭に届けられるという意図もあり、多くの学校でこの方法が取られています。一方で、ご意見をいただきましたように、感染症予防の観点から、連絡帳の受け渡しをすることに不安を感じられている方がいらっしゃることも、近隣に連絡帳を学校に届けていただくことをお願いできるご家庭がない方がいらっしゃることも存じ上げております。状況によっては、電話でも学校に連絡していただくことも可能です。  |
|    | 保健所    | 保健予防課      | 新型コロナワクチン接種   | 現状、医師や医療従事者への新型コロナワクチン接種は済んでいるのでしょうか。医療従事者、施設入所者数はどのくらいでしょうか。ワクチンの入手量が少ないのであれば、この人たちから進めたら如何ですか。今後始まる集団接種は、場所やスタッフの確保、1回目と2回目の時期が重なったり、オリンピックと、かなり煩雑で混乱が予想されます。今できることを進め混乱を緩和してください。             | 電子メールにて回答。医療従事者の方への新型コロナワクチン接種を2021年4月5日よりはじめています。町田市の新型コロナワクチン接種を先行接種される医療従事者の方は、約11,000人でございます。施設に入所・入居されていない高齢者の方へのワクチン接種開始前に完了するよう行っております。また、高齢者施設等の従事者の方への接種も入所者と同時に進めております。今後も、新型コロナワクチン接種を着実に実行できるよう進めてまいります。なお、町田市では新型コロナワクチン接種のお問い合わせについて「町田市新型コロナワクチン接種相談コールセンター」を開設しております。ご不明な点等ございましたら、コールセンターへお問い合わせください。  |
|    | 子ども生活部 | 大地沢青少年センター | 自然休暇村の利用      | 昨年の夏、コロナ禍の影響で自然休暇村川上村のキャビン利用者は本館の食堂及び大浴場の利用ができず残念でした。今年の夏季はワクチン接種が進むため、平時のとおり利用できるようにお願いいたします。   | 電話にて回答。本館の食堂と大浴場の利用制限は新型コロナウイルス感染拡大防止のため行っていること、ワクチン接種状況と感染者数の推移を注視し制限の解除方法を検討していくことを伝えました。   |
|    | 保健所    | 保健予防課      | 高齢者施設職員のPCR検査 | 高齢の母は要介護3であり週に4日間通所型介護施設にお世話になっております。施設のスタッフ皆さんの感染予防対策の苦勞と努力を身近にみております。しかし最近の感染者拡大で施設スタッフの負担は大きく相当なストレスを抱えています。そこでぜひ高齢者施設で働くスタッフへ定期的にPCR検査を行っていただきたい。そうすることによりスタッフはもとより利用者も感染の不安を和らげ、安心できると思います。 | メールにて回答。町田市では2020年12月から高齢者施設PCR検査等補助事業を開始しました。この事業は、重症化リスクの高い高齢者が利用する施設において、職員に対して感染防止対策を講じると共に、利用者が安心してサービスを受けられるように、各施設が実施するPCR検査等に係る費用を補助するものです。2020年度は認知症高齢者グループホームや有料老人ホームなど、約140の入居系施設の職員、入居者、入居予定者を対象に補助を行いました。2021年度は、通所介護事業所など通所施設まで対象を拡大し、約260の施設・事業所に対し補助を開始しています。また、入居系の施設の職員に対しては、東京都から検査キットが施設に直接送付される形式で、1週間に1回程度の検査が2021年4月から開始されております。これに加え、東京都からの協力依頼を受けた公益財団法人日本財団が、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県全ての高齢者施設のうち、希望する施設を対象に、1週間に1回程度の無料PCR検査を提供していると聞いております。町田市では市が実施する補助制度に加え、これらの制度についても積極的に周知を行い、高齢者施設におけるPCR検査を支援してまいります。 |

| 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 | 町田駅周辺喫煙所                 | 小田急、JR町田駅付近の喫煙所が閉鎖されたため以前よりたばこ等のゴミ類が増えたように思われます。緊急事態宣言下での措置は理解できますが、喫煙所が閉鎖されどこで喫煙すれば良いかわからず、条例違反を理解しつつ路上喫煙している人が多いと思います。喫煙所を閉鎖するのであれば代替案も検討していただきたい。                | 文書にて回答。たばこによる事故やポイ捨てごみ等への対策として、「町田市あきかん・吸い殻等の散乱防止等に関する条例」を定め、町田駅周辺、鶴川駅周辺及び成瀬駅周辺を「道路等喫煙禁止区域」に指定しています。各区域内における、屋外の公共の場所での喫煙は、各区域内に設置された、指定喫煙所のご利用をお願いしております。また、道路等喫煙禁止区域内では、美化推進員による巡回を行っております。ご指摘のありました指定喫煙所等についても、現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむを得ず一時閉鎖しており、再開の時期につきましては、新型コロナウイルス新規感染者数の動向等を見極めたくて総合的に判断をいたします。町田市では、分煙環境の整備を進めていくことで、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すとともに、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。 |
|    | 学校教育部 | 指導課   | 児童、生徒のオリンピック・パラリンピック競技観戦 | オリンピック・パラリンピック競技観戦を児童、生徒にさせると聞き驚いています。コロナ禍で遠足や修学旅行、部活動など学校行事が縮小、中止、延期される中でなぜオリンピックを観戦させるのでしょうか。   | 文書にて回答。東京都教育委員会は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会における子どもの競技観戦については、大会組織委員会からの観客数の最終決定を受け、配券割当案に係る意向調査をすることとしています。町田市といたしましては、東京都の通知を受け、競技観戦についての各校の意向を伺う予定です。  |
|    | 保健所   | 保健予防課 | 新型コロナワクチン接種券の未着          | 自分は70歳代の高齢者です。市のホームページでは「新型コロナワクチン接種の案内は発送した」と掲載されているがまだ手元に届いていない。  | 電子メールにて回答。ワクチン接種の案内は、町田市の65歳以上の方へ一斉に送付させていただきました。件数が多く、郵便局との調整で、5月10日に発送いたしました。到着は各々異なり、15日までに到着となりました。広報については、随時ホームページを更新し、改善してまいります。町田市といたしましては、今後も、新型コロナワクチン接種を着実に実行できるよう進めてまいります。  |
|    | 保健所   | 保健予防課 | 新型コロナワクチン接種予約方法          | 同居している祖母と父に新型コロナワクチン接種の封書がきましたが、2人ともインターネットに疎く、祖母と父だけではインターネット予約ができませんでした。また、電話予約しようとしても電話回線がパンクしている状態で、一向に繋がりません。ある市のように事前に接種日を指定し、都合が悪い場合は再調整する等の方策は取れなかったのでしょうか。 | メールにて回答。接種体制について、町田市でも場所と接種日を指定する方式を検討しましたが、安心して新型コロナワクチンを接種していただくため、かかりつけ医がある方には、かかりつけ医で受けていただきたいとの方針で、予約希望性とさせていただきます。予約の専用回線として50回線用意しておりますが、多くの方からの入電等のため電話がかかりにくくなっておりご迷惑おかけしました。また、国が示す接種順位では、医療従事者の次に「高齢者（令和3年度中に65歳以上に達する方）」とされており、国の考え方に基づいて、町田市では、「高齢者」の方へ一斉に接種券を送付し、予約開始とさせていただきますこととしました。予約受付の混雑が予想されましたが、予約する媒体によって不公平が生じないよう、インターネット予約、電話予約ともに、5月17日の朝9時半からと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  |
|----|-----|-------|----------------------|--|---|
| 6月 | 保健所 | 保健予防課 | 新型コロナウイルスワクチン接種券送付時期 | 私は知的障害児を預かる施設で働いています。子供達のマスクは外れソーシャルディスタンスもとれず、飛沫が顔にかかり非常に感染リスクが高い職場です。私は基礎疾患もあり、1日でも早くワクチン接種を受けたいのです。大手町の大規模接種会場のキャンセル待ちをしたいと思います。政府も接種券の送付を急ぐ様に言っています。全員に接種券郵送が無理で年齢順の郵送にならざるを得ないのであればせめて必要とする者だけでも接種券を手にする事が出来る様要望します。                                      | 電子メールにて回答。町田市では、重症化しやすい方を優先して接種を開始しております。高齢者に続き、基礎疾患を有する方の割合が多い60歳～64歳の方から順次接種券を送付し、接種を進めてまいります。接種券については、発送準備が整ったため、予定を早めて接種券を送付いたします。具体的な日程は次のとおりです。60歳～64歳の方へは6月21日に発送、50歳～59歳の方へは6月23日に発送、40歳～49歳の方へは6月28日発送、16歳～39歳の方へは6月30日発送とさせていただきます。49歳以下の方については、現在町田市での予約はできません。予約開始日が決まり次第、町田市ホームページ、広報まちだ、メール配信サービスでお知らせいたします。<br>※40歳～49歳の予約は7月16日から、30歳から39歳の予約は8月23日から、12歳から29歳の予約は8月27日から開始しました。  |
|    | 保健所 | 保健予防課 | 新型コロナウイルスワクチン接種副作用   | 現在、コロナワクチンにより死亡した数はインフルエンザワクチン接種の死亡者数の数十倍となっているにも関わらずなぜそのことが、主体责任者である町田市から市民に知らされないのでしょうか。ワクチンさえ接種すれば安心だと思い込んでしまうことはとても危険なことなのではないでしょうか。もしワクチンを接種して重篤な副作用や死亡した場合はどのような責任をとってくれるのでしょうか。これほどリスクの高いワクチン接種を市民に勧める以上、間違った安心感や同調圧力が風潮にならようワクチン接種についての責任ある明確な説明を求めます。 | 電子メールにて回答。町田市では、新型コロナウイルスワクチンの接種券に「◎接種は強制ではありません 予防接種を受ける方には、予防接種による感染症予防の効果と副反応のリスクの双方について理解した上で、自らの意志で接種を受けていただきます。」と書かれたチラシ「新型コロナウイルスワクチン接種のお知らせ」を全員の方に同封させていただいております。また、町田市ホームページに「副反応関連情報」にまとめさせていただき、厚生労働省のサイトも合わせてご案内させていただいております。別のページ「新型コロナウイルスワクチン接種情報について」には、接種について職場や周りの方などに接種を強制したり、接種を受けていない人に差別的な扱いをすることのないよう書かせていただいております。予防接種では健康被害(病気になったり障害が残ったりすること)が起こることがあるため、「予防接種健康被害救済制度」について、接種券同封の「新型コロナウイルスワクチン予防接種についての説明書」で案内するとともに、町田市ホームページに「副反応関連情報」にも掲載させていただいております。今後も分かりやすい周知に努めてまいります。 |
|    | 保健所 | 保健予防課 | 新型コロナウイルスワクチン接種会場    | 先日、町田GIONスタジアムでワクチン接種をしてみました。大変スムーズに流れ素晴らしくシステム化されていました。ここまで完成したシステムそして手慣れたスタッフを短期間の高齢者接種だけに終わらせるのはもったいないです。是非65歳以下の接種会場としても使用し接種人数を増やしてください。かかりつけ医は時間がかかり過ぎます。若い世代は大規模接種会場でスピードを上げて接種してください。ご検討の程お願いします。  | 電子メールにて回答。集団接種会場の町田GIONスタジアムでの接種について、お褒めいただき、ありがとうございます。他の集団接種会場においても、町田GIONスタジアムでの経験を活かして接種を進めさせていただきます。ワクチン接種を加速させるため、町田GIONスタジアムや他の集団接種会場の追加等、検討させていただきます。   |
|    | 保健所 | 保健総務課 | 町田駅周辺の外出者            | 町田市の感染者は多く毎日のように2桁ずつ増加しております。町田駅周辺の土曜、日曜日は人出が多く、特に若い人が多いです。中には会食してをしている人もおり何か対策はないのでしょうか。お酒提供する店の前に店員が立っており、環境もよくありません。現場を歩いてみたいとわからないと思います。   | 文書にて回答。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。直近では、4月21日～30日まで、町田市内の飲食店等を東京都職員と同行して、各店舗のコロナ対策の取組状況を点検・サポートする等の対策を実施いたしました。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きますよう、引き続き周知に努めてまいります。  |

| 月  | 部名     | 課名    | 要望内容                           | 具体的な一例   | 回答  |
|----|--------|-------|--------------------------------|--|---|
| 7月 | 学校教育部  | 指導課   | 児童、生徒のオリンピック・パラリンピック競技観戦は中止すべき | オリンピック・パラリンピック競技の学校連携観戦を即刻中止してください。子どもの命や健康を危険に晒して、政権浮揚の材料にしないでください。すでに近隣市町村は中止を決定しています。どうぞよろしくお願いいたします。   | 電子メールにて回答。町田市教育委員会では、緊急事態宣言下であること、安全・安心な競技観戦に向けて新型コロナウイルス感染症対策と熱中症対策の確保が難しい状況であることから、児童・生徒の安全を第一に考え「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会における学校連携観戦プログラム」への参加を中止することといたしました。   |
|    | 学校教育部  | 指導課   | 修学旅行                           | 小学6年生の子がおります。本来なら夏休みに入つてすぐに日光へ修学旅行に行く予定で事前学習や準備を進めており、とても楽しみにしておりました。しかし緊急事態宣言が延長され、修学旅行が延期または中止となると聞き大変ショックを受けております。どうか、感染症対策を十分に行なつたうえで、予定通り実施していただけないでしょうか。 | 電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症は感染再拡大の状況にあり、感染力が高いとされる変異株(デルタ株)により、今後は若年層への感染拡大も懸念されております。町田市教育委員会では、緊急事態宣言下において、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、宿泊を伴う行事については、原則として延期又は中止とさせていただきます。宿泊を伴う行事につきましては、大きな教育的意義をもつ行事であり、児童・生徒が大変楽しみにしている行事でもありません。児童・生徒がより安心できる状況で宿泊を伴う行事に参加できるよう、検討してまいります。 |
|    | 都市づくり部 | 公園緑地課 | 公園での飲酒                         | 町田駅近くの〇〇公園では昼間は子どもたちが元気に遊んでいます。しかし、夜となると一変し、若い男女がお酒を飲みながらマスクを外し、大声で話しており住民は非常に迷惑しております。すぐに止めさせてください。   | 文書にて回答。新型コロナウイルス感染症対策のため、まん延防止等重点措置が発出され、その後緊急事態宣言に移行されており、飲食店での酒類の提供に規制がかかっています。そのため、路上や公園での飲酒が増えていることは認識しています。〇〇公園につきましては、飲酒や喫煙、騒音のご要望が寄せられていて飲酒禁止、喫煙禁止の看板を設置いたしました。また、町田警察にパトロール強化を依頼しており、騒音等がひどい場合には110番通報していただきたいと思っています。今後も、町田警察と町田市で協力して抑制を行ってまいります。           |
|    | 保健所    | 保健予防課 | ワクチンパスポート                      | ワクチンパスポートを出すことにより後々、ワクチンを打てない、ワクチンを打たない人を差別することになるのではないかと心配です。ワクチン未接種、非接種の人を差別することの無いよう、ワクチンパスポートの扱いは慎重にお願い致します。   | 電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症予防接種証明書(ワクチンパスポート)の発行について、海外渡航のために必要な方に限り発行させていただいております。また、市のホームページでは、「新型コロナウイルス感染症のワクチン接種は、強制ではありません。接種を受ける方の同意がある場合に限り接種が行われます。職場や周りの方などに接種を強制したり、接種を受けていない人に差別的な扱いをすることのないようお願いいたします。」と周知させていただいております。今後も分かりやすい周知に努めてまいります。                  |

| 月  | 部名        | 課名        | 要望内容                 | 具体的な一例   | 回答  |
|----|-----------|-----------|----------------------|--|---|
| 8月 | 保健所       | 保健予防課     | 学生の新型コロナウイルスワクチン接種時期 | 学生のワクチン接種を夏休み中に行なってほしいです。理由は2つあります。1つ目は、副作用の影響です。もし、副作用が起きても夏休み中なら、学校を休まずに済みます。2つ目は、学校行事への影響です。秋以降、多くの学校で文化祭や体育祭などが予定されていると思います。学生の接種が進めば、中止という事態は避けられると思います。ご検討のほどよろしくお願いします。 | 電子メールにて回答。町田市では、基礎疾患の割合の多い、年齢の高い順にワクチン接種を行っております。国からのワクチン供給量に応じて、順次、予約枠を設定しワクチン接種を進めております。予約開始時期については、30歳から39歳の方の予約受付を8月23日午後1時から開始いたします。12歳から29歳の方の予約受付は8月27日午後1時から開始いたします。なお、11歳の方については、満12歳になる前月の1日から予約を受け付けいたします。例えば、誕生日が10月10日の方は、9月1日から予約を受け付けいたします。今後も、新型コロナワクチン接種を着実に実行できるよう進めてまいります。               |
|    | 学校教育部     | 指導課       | 2学期授業再開延長希望          | デルタ株拡大の最中においての子ども達の学校の再開は本当に危険です。いまだ両親共々ワクチン未接種の中、文部科学省は一斉休校にしないと発言しました。東京都もきつと国に従うでしょう。子ども達が登校したら一気に感染が拡大して結局学校閉鎖になり、家庭内感染が広がると思います。9月いっぱいには休校としオンライン授業としてください。               | 電子メールにて回答。町田市立学校の2学期の授業の実施については、国や東京都のガイドラインに沿って行うこととしており、現段階では、分散登校を実施したり、全校でオンライン授業を行ったりすることは予定しておりません。しかし、感染が不安で登校することができない児童・生徒には、ホームルームや面談をオンラインで行ったり、授業の様子を配信したりするなどの体制を整え、可能な範囲で実施するように各校に伝えております。   |
|    | 文化スポーツ振興部 | 文化スポーツ振興課 | マスク着用                | 日頃から体育館を利用し卓球をしています。卓球をしている間はマスクを外していると言われるのですが、仲間内では無理だと意見が多いです。  | 文書にて回答。町田市内の体育施設におけるマスク着用につきましては、ご利用される皆様や関係団体等からのご意見やご要望を参考にしながら、町田市と施設管理者で協議のうえ、皆様に安心・安全に施設をご利用いただくため、近隣自治体の動向を注視しつつ、検討を重ねてまいりました。現在、体育施設の共用スペース利用時や競技プレー中以外の時にはマスク着用のご協力をいただいておりますが、呼吸不全の回避や熱中症予防の観点から、競技プレー中のマスク着用に関しましては、各利用者様のご判断にお任せしております。今後も安心・安全にスポーツ施設を利用するための取り組み等を引き続き検討し、感染症拡大防止対策を徹底してまいります。 |
|    | 保健所       | 保健総務課     | 感染者療養施設増設            | 町田市の新型コロナウイルス感染者は、市町村別で八王子の次に多いです。現在、入院できなくて自宅待機されている方が多く、私は感染していませんが感染したら死ぬことになるだろうと不安でいっぱいです。至急、臨時に入院施設を作ってください。   | 電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症の現在の感染状況を踏まえ、東京都では、自宅療養中の患者で自ら救急搬送を要請したものの内、軽症等の方を一時的に受け入れ、酸素投与等を行う「酸素ステーション」を、荏原病院や都民の城等に設置しております。町田市としましては、東京都の動向を注視しながら、自宅療養者の方が治療が必要となった際、速やかに治療につながるよう医師会と連携協力してまいります。   |



| 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   | 緊急事態宣言中の登校 | コロナ感染者数が増加しているにもかかわらず、学校が分散登校やリモート授業にならず、通常どおりに行われることについて、不安ではありません。しかも、昨年度は感染状況から中止となっていた体育の水泳の授業が感染増加のこの時期から行われるのは疑問に思いません。学校から、このコロナ禍での授業のやり方について、なんの発信もなく通常どおりに通わせることがとても不安です。 | 文書にて回答。町田市立学校の授業については、国や東京都のガイドラインに沿って行うこととし、休校等の対応は、予定しておりません。しかし、感染が不安で登校することができない児童・生徒には、ホームルームや面談をオンラインで行ったり、授業の様子を配信したりするなどの体制を整え、可能な範囲で実施するように各学校に伝えております。また、水泳の指導につきましても、東京都のガイドラインに基づき、更衣や指導内容の工夫によって感染症予防の対策を取って実施するように各学校に伝えております。 |
|    | 学校教育部 | 指導課   | 校内感染者の情報公開 | 私は、小学校に子供を通わせている保護者ですが、現在は夏休み後の感染爆発を懸念し、登校を見合わせております。当初の予定では1、2週間様子を見て感染者が出ないようなら登校させようかと考えておりました。しかしながら、校内で感染者が出ても個人情報を理由に公表していただけない現状では、登校に踏み切ることができません。                         | 電子メールにて回答。町田市立学校では、感染が不安で登校することができない児童には、朝のホームルームをオンラインで行ったり、授業の様子を配信するなどの体制を整え、可能な範囲で実施しております。また、学校は感染者の個人情報保護や人権擁護の観点から個人が特定されないように配慮が必要であるため、町田市では、感染者が発生したことを公表しておりません。  |
|    | 保健所   | 保健総務課 | 宿泊療養施設     | 町田市内には感染者のための宿泊療養用ホテルがありません。ぜひ町田市内に宿泊療養用ホテルを確保してください。  | 文書にて回答。現在、ホテルを含め、東京都が感染者の受け入れを行っている宿泊療養施設は都内に17か所あり、多くの方が安心して都内の施設に入所しています。町田市内にお住まいの方の宿泊療養施設への入所は、町田市保健所を通じて行います。入所の際は、東京都が用意した車でご自宅から直接ホテルにお送りすることになります。東京都において東京都内全域の宿泊療養施設を確保しているため、町田市として別途、宿泊療養施設を確保する予定はありません。                        |
|    | 保健所   | 保健予防課 | 接種体制の充実    | 在宅介護者、在宅看護者の自宅等を訪問する巡回接種や通所施設でのワクチン接種体制の確保をしてください。   | 文書にて回答。接種を受けたいが受けられないといった方については、町田市医師会と連携し、個々の事情に合わせて接種ができるよう接種場所や医療機関の調整を行っており、接種を受けられない方が出ないように取り組んでいます。   |

| 月   | 部名        | 課名     | 要望内容               | 具体的な一例   | 回答   |
|-----|-----------|--------|--------------------|--|--|
| 10月 | 政策経営部     | 企画政策課  | 市独自の支援策            | 新型コロナウイルス感染症が拡大した時期に、小さな村ではマスクを配っていたのに町田市からは何もしてもらっていない。町田市の新型コロナウイルス感染症対策はどうなっているのか。  | 文書にて回答。今回の新型コロナウイルスの対応に関し、町田市ではPCR検査が必要な方のための地域外来・PCR検査センターの開設、中小企業者への家賃補助、キャッシュレス決済プレミアムポイント事業、飲食店デリバリー支援事業など、国や東京都とは別の市独自の支援を行ってまいりました。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。   |
|     | 保健所       | 保険総務課  | 感染防止パトロール          | 感染者が一桁に減りましたが、10月2日(土)、3日(日)の町田駅周辺はコロナ禍前のように多くの人でにぎわい、お店も混んでいて感染者の再拡大が怖い。パトロールを行ったほうが良いのではないかと思います。  | 文書にて回答。現在、市内の感染者数は一桁台で推移しており、ご要望いただいた時点と比較して、新規感染者数は減少傾向にあります。緊急事態宣言が明けたとはいえ、東京都は10月24日までをリバウンド防止措置期間としています。依然として感染防止対策を徹底し、継続することが重要な状況に変わりありません。こうした状況を踏まえ、市では、外出時には少人数で混雑している場所や時間を避けて行動すること、21時以降飲食店等に出入りしないこと、路上・公園等における集団での飲酒などの感染リスクが高い行動を自粛することなどについて市ホームページや広報紙などの媒体を通じて呼びかけを継続的に行っております。パトロールについて、現時点で行う予定はありませんが、東京都と情報共有を密に行い、今後も感染状況に応じて、必要な感染防止対策を実施します。 |
|     | 子ども生活部    | 子ども総務課 | 幼稚園に対する支援の充実       | 幼稚園では罹患発生時の休園、登園自粛、また新生活様式に伴う環境整備、メール配信等の保護者への連絡手段の変化などオンライン化を進めるための負担が増大している。市からの支援の充実を図っていただきたい。   | 文書にて回答。2020年度の新型コロナウイルス感染症対策事業において、通信費(動画配信に必要なインターネット料金等)やオンライン会議実施に係る経費(パソコン、マイク、ウェブカメラ、プロジェクター等)を増加経費として、補助を行いました。2021年度は、ランニングコストとして発生が想定される通信費をかかり増し経費として、引き続き補助対象として認めております。   |
| 11月 | 政策経営部     | 秘書課    | 市長の新型コロナウイルスワクチン接種 | 市長は新型コロナウイルスワクチンを接種したかか教えてください。また3回目も接種する予定か教えてください。もし、接種していない場合は、理由を教えてください。市長が民間人であればこんなこと聞きませんし、答える義務は全くありませんが、重篤な副作用もあるワクチンを市民に推奨する自治体のトップであるので、真摯に回答するべきだと思います。 | 文書にて回答。ご指摘のとおり、一市民における個人情報に関わる内容についてはお答えすることは出来かねますが、市長自身が定例の記者会見において話された内容として、「65歳以上の市民が接種可能となった期間に町田市内の会場にて2回接種が済んでいることを報告されています。また、3回目については、接種対象となった期間に実施を予定しています。  |
|     | 町田市民病院事務部 | 総務課    | 面会                 | 実家で独り暮らしの母が癌で余命1~3か月と宣告され入院しています。しかし、コロナ禍の影響で面会できず、このままでは1歳になる孫に会えないまま別れることになってしまいます。どうか家族との面会を解禁していただけないでしょうか。  | 電話にて回答。要望者に連絡を取ると、母は一時退院で一緒に暮らしている。医師とも相談し再入院の際は面会が比較的しやすい緩和ケア病棟を検討中であり、問題は解決したとのこと。   |

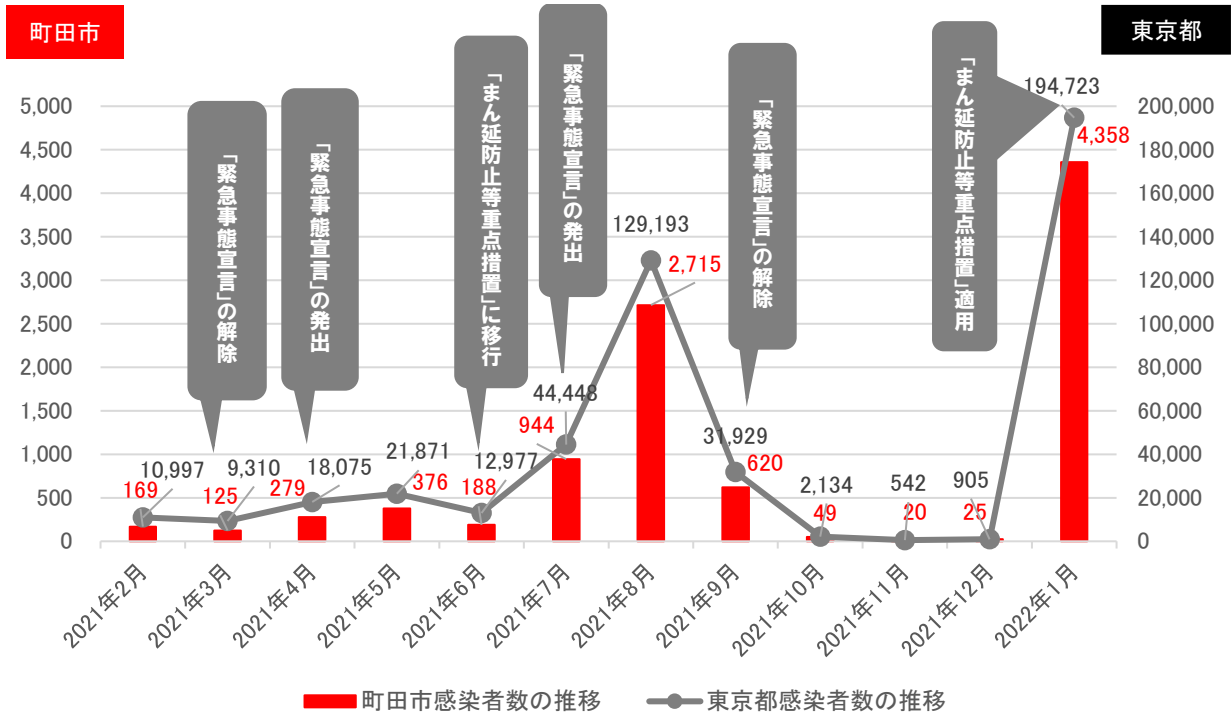
| 月   | 部名     | 課名     | 要望内容              | 具体的な一例   | 回答   |
|-----|--------|--------|-------------------|--|--|
| 12月 | 学校教育部  | 指導課    | 登校選択制             | <p>現在コロナ禍において子供たちは登校して学ばざるを得ず、感染や後遺症への不安を感じております。子どもたちが安心して学べるよう登校選択制の導入をお願いいたします。</p> <p>1 登校を希望する児童生徒は教室で授業を受け、登校しにくい児童生徒は、自宅でオンライン授業を受ける“その選択”が可能となる制度の実施</p> <p>2 オンライン授業の受講により登校の有無を問わず「出席」の扱いになり、成績や内申等に不利益が生じない措置を講じること</p> <p>3 全国全ての児童生徒が分け隔てなく利用可能な制度であること</p> | <p>文書にて回答。</p> <p>1について<br/>町田市立学校の授業については、国や東京都のガイドラインに沿って行うこととしており、感染症予防に努め、学校の教育活動を実施しております。しかし、感染が不安で登校することができない児童・生徒には、ホームルームや面談をオンラインで行ったり、授業の様子を配信したりするなどの体制を整え、可能な範囲で実施するように各校に伝えております。</p> <p>2について<br/>令和3年2月19日付の文部科学省からの通知において、新型コロナウイルス感染症への不安から登校を控えている児童・生徒については、「出席停止」の扱いとすることとされており、町田市立学校についても「出席停止」の扱いを取ることとしております。</p> <p>3について<br/>今後、国や東京都の方針を注視し、対応してまいります。</p> |
|     | 子ども生活部 | 子ども総務課 | 子育て世代の臨時特別給付金所得制限 | <p>給付金に所得制限を設けるのは不公平です。所得制限を設けず18歳以下全員に給付金を支給している市があります。町田市でも所得制限をなくし18歳以下全員に支給してほしい。</p>  | <p>電話にて回答。給付金は国の制度であり全額国の予算で支払われます。しかし、市独自で給付金の所得制限を撤廃した場合、所得制限を超えた分は全額市が財源を確保する必要があり、現時点で町田市独自の支給は考えていないことを伝えました。</p>   |
|     | 子ども生活部 | 子ども総務課 | 子育て世代の臨時特別給付金現金支給 | <p>政府が決めた10万円の給付金のうちクーポンで給付する5万円分について多額の経費と時間がかかるとの批判に首相は現金での支給を認めると答弁しました。町田市ではクーポンではなく現金での支給をお願いします。</p>   | <p>文書にて回答。2021年度子育て世帯への臨時特別給付金において自治体で支給方法を選択できる「5万円相当のクーポン等」については、2022年1月中に現金で支給します。</p>  |

| 月           | 部名        | 課名      | 要望内容           | 具体的な一例   | 回答  |
|-------------|-----------|---------|----------------|--|---|
| 2022年<br>1月 | 保健所       | 保健予防課   | コロナワクチン接種証明アプリ | 私は大学病院に勤務しており、勤務先の病院にて2回の接種を終えています。病院では、市から配布された接種券は使用せず後日回収もありませんでした。今回、コロナワクチン接種証明アプリをダウンロードし、確認しようとしたのですが、データが無いと表示されてしまいました。この場合は、アプリで確認をすることは出来ないのですか。また、市からすれば接種していないことになり、3回目の接種券も自宅へ送られて来ないということなのでしょうか。 | 文書にて回答。1、2回目接種が居住地外であっても、2回目接種時に町田市に住民票があり、引き続き町田市に住民票がある場合は、追加(3回目)接種の接種券は、町田市から発行されます。追加(3回目)接種の接種券は、2回目接種が完了した日のおおむね6か月後に届くよう発送いたします。ただし、コロナワクチン接種証明アプリにて「データが無い」と表示される場合は、町田市でも、接種記録が確認できない状態であるため、追加(3回目)接種券の発送対象となっておりません。ワクチン接種済証の写しまたは接種記録書の写しの右上に「3回目接種券発行希望」と書き、窓口または郵送で提出をお願いいたします。ワクチン接種済証または接種記録書が無い場合は、新型コロナワクチン接種券発行申請書兼接種記録確認同意書を窓口または郵送でご提出ください。 |
|             | 都市づくり部    | 交通事業推進課 | バスの混雑緩和        | 野津田車庫停留所について、近年、住宅が増えてきたためか、朝バスで通学する小学生がぎゅうぎゅう詰めでバスに乗っている。バスを使う多くは低学年のため、押されあっているのを見てるとかわいそうです。感染の心配もあります。   | 文書にて回答。バス車内混雑の改善については、バスの増便が必要だと考えられますが、現在、当該バス路線を運行するバス事業者は、かねてから抱える運転士不足の問題に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって大幅な減収となるなど厳しい経営状況を強いられています。その影響により2020年10月以降には、町田市内路線において大幅な減便が実施されるなど現行路線の維持に苦慮している状態であり、増便による車内混雑の改善を実施することは難しい状況です。  |
|             | 文化スポーツ振興部 | 文化振興課   | 成人式            | 昨年の成人式は中止でしたが今年は開催されました。昨年の成人はうらやましく思っております。何か違った形でもいいのでぜひ昨年の成人を対象に成人式をやってほしいと思います。  | 電話にて回答。昨年の成人式は、東京都や町田市内の感染症の感染拡大状況を鑑みて、オンライン配信で開催したことを説明しました。又、「他市では昨年の対象者も一緒に成人式に参加できるところもある」と話をされたため、今の感染拡大状況を鑑みると、町田市では昨年の対象者も参加できる形にすることが難しかったこと、今後感染症の状況に応じて、皆様のお気持ちに寄り添えるような対応を検討してみたいということをお伝えしました。  |

## 5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営事業

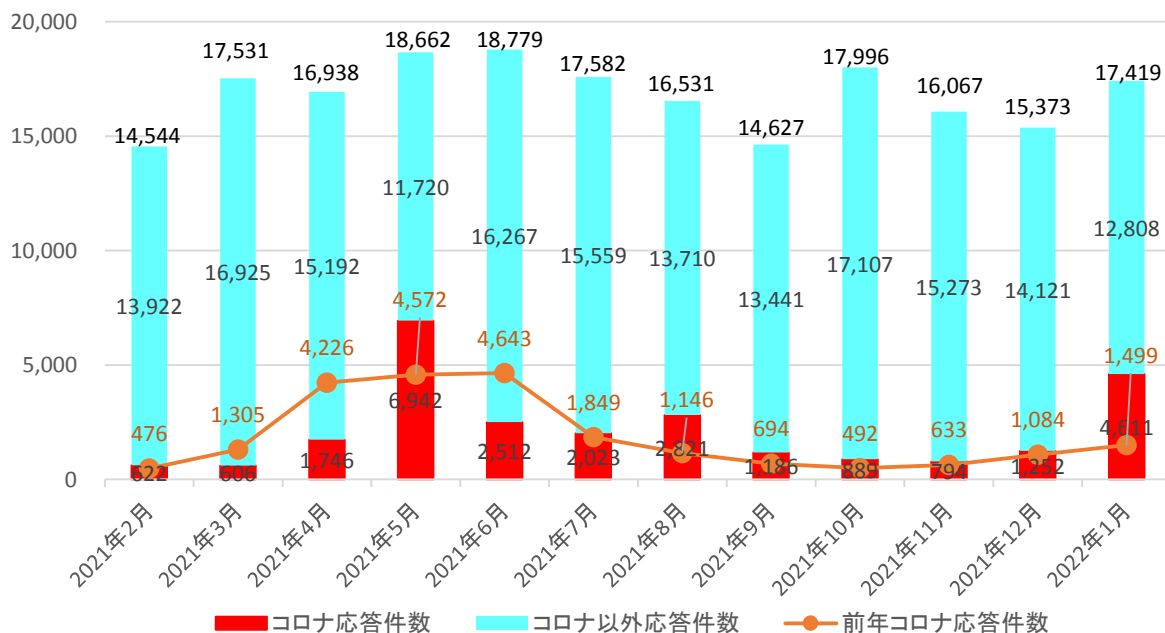
2021年2月から2022年1月末までに、町田市代表電話には約26,000件の新型コロナウイルス感染症に関連するお問い合わせが寄せられました。ワクチン・予防接種に関するものが15,572件と最も多く、その多くは2021年5月、6月、2022年1月に集中しました。また、受診や相談に関するもの、個人の方からの補助金や助成金に関するお問い合わせも多く寄せられました。

### (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)

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略



### (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<br>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。   |
| 2021年2月 | 緊急事態宣言の延長3/7まで 10都府県<br>三種類の変異ウイルス世界で拡大<br>新型コロナウイルスワクチン国内初の正式承認 米ファイザー製 厚労省<br>新型コロナウイルスワクチン接種相談コールセンター設置<br>緊急事態宣言の解除 6つの府県   | 問い合わせが622件ありました。<br>罹患・PCR検査等の問合せが183件ありました。<br>ワクチン接種に関する問合せは158件でした。                     |
| 2021年3月 | 緊急事態宣言の延長3/21まで 首都圏の1都3県<br>1都3県緊急事態宣言の解除   | 問い合わせが606件ありました。<br>罹患・PCR検査等の問合せは143件へ減少しました。ワクチン接種に関する問合せは180件と増加しました。                   |
| 2021年4月 | 新型コロナウイルス感染症の影響で困窮する女性に生理用品の配布開始<br>まん延防止等重点措置適用5/11まで 東京都<br>新型コロナウイルスワクチン 高齢者施設の入所者及び従事者への接種開始<br>緊急事態宣言の発出 5/11まで 東京都  | 問い合わせが1,746件あり、ワクチン接種に関する問合せは1,038件へ急増しました。<br>罹患・PCR検査等の問合せは246件へ再度増加しました。                |
| 2021年5月 | 町田市中小企業者家賃補助事業【第3弾】申請受付開始<br>町田市デリバリー・テイクアウト支援給付金申請受付開始<br>4都府県 緊急事態宣言を31日まで延長<br>子育て世帯生活支援特別給付金(ひとり親世帯分)支給開始<br>新型コロナウイルスワクチン 高齢者の予約受付開始<br>新型コロナウイルスワクチン 高齢者への接種開始<br>9都道府県の緊急事態宣言6月20日まで延長 | 問い合わせが6,942件ありました。<br>ワクチン接種関連は6,232件へ急増しました。<br>罹患・PCR検査関連も268件へ増加しました。                   |
| 2021年6月 | 町田市デリバリー利用促進キャンペーン開始<br>キャッシュレス決済プレミアムポイント事業【第2弾】開始<br>7都道府県 まん延防止等重点措置に移行<br>キャッシュレス決済プレミアムポイント事業【第2弾】終了<br>町田市中小企業者家賃補助事業【第3弾】申請受付終了  | 問い合わせが2,512件ありました。<br>ワクチン接種関連は1,901件へ急減しました。<br>罹患・PCR検査関連は194件へ減少しました。                   |
| 2021年7月 | 新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金申請受付開始<br>ふるさと納税 町田市医師会・歯科医師会に寄附金贈呈<br>緊急事態宣言の発出 東京都 8/22まで<br>子育て世帯生活支援特別給付金(ひとり親世帯以外の子育て世帯分)支給開始<br>第32回オリンピック競技大会(2020/東京)開始   | 問い合わせが2,023件ありました。<br>ワクチン接種関連は1,074件へ減少し、罹患・PCR検査関連は486件へ増加しました。<br>ワクチンパスポート関連は83件ありました。 |

| 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<br>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。   |
| 2021年8月  | 第32回オリンピック競技大会(2020/東京)終了<br>緊急事態宣言の延長を決定 6都府県 9/12まで<br>東京2020パラリンピック競技大会開始<br>町田市デリバリー利用促進キャンペーン終了                         | 問い合わせが2,821件ありました。<br>ワクチン接種関連は前月1,074件から936件へ減少しました。<br>罹患・PCR検査関連は1,260件へ約2.6倍増加しました。<br>ワクチンパスポート関連は67件へ減少しました。 |
| 2021年9月  | 東京2020パラリンピック競技大会終了<br>緊急事態宣言の延長を決定 19都道府県 9/30まで<br>町田市デリバリー・テイクアウト支援給付金申請受付終了<br>町田市交通事業者運行継続支援金申請受付開始<br>緊急事態宣言の解除 19都道府県 | 問い合わせ1,186件ありました。<br>ワクチン接種関連は549件へ減少しました。<br>「罹患・PCR検査」関連は332件へ減少しました。  |
| 2021年10月 | リバウンド防止措置に移行 東京都<br>町田市中小企業者家賃補助事業【第4弾】申請受付開始<br>町田市デリバリー・テイクアウト支援給付金【第2弾】申請受付開始<br>リバウンド防止措置終了 東京都<br>基本的対策徹底期間開始 東京都       | 問い合わせが889件ありました。<br>「ワクチン接種」関連は558件へ微増しました。<br>「罹患・PCR検査」関連は106件へ減少しました。   |
| 2021年11月 | 町田市中小企業者家賃補助事業【第4弾】申請受付終了<br>町田市交通事業者運行継続支援金申請受付終了<br>基本的対策徹底期間終了 東京都  | 問い合わせが794件ありました。<br>「ワクチン接種」関連は434件へ減少しました。<br>「罹患・PCR検査」関連も81件へ減少しました。<br>子育て世帯への臨時特別給付金は28件になりました。               |
| 2021年12月 | 新型コロナウイルスワクチン3回目接種 医療従事者の予約受付開始<br>子育て世帯への臨時特別給付金支給開始  | 問い合わせが1,252件ありました。<br>「ワクチン接種」関連は620件へ再び増加しました。<br>「罹患・PCR検査」関連も128件へ再び増加しました。<br>子育て世帯への臨時特別給付金は217件へ増加しました。      |
| 2022年1月  | 住民税非課税世帯等臨時特別給付金コールセンターの設置<br>まん延防止等重点措置適用2/13まで<br>13都県   | 問い合わせが4,611件ありました。<br>「ワクチン接種」関連は1,892件へ増加しました。<br>「罹患・PCR検査」関連も1,738件へ増加しました。<br>住民税非課税世帯等臨時特別給付金は232件になりました。     |

#### (4)2021年2月から2022年1月までの期間別問い合わせ件数及び内訳、特徴

##### 2021年2月から4月まで

※新型コロナウイルス感染症  
関連を「コロナ」と省略

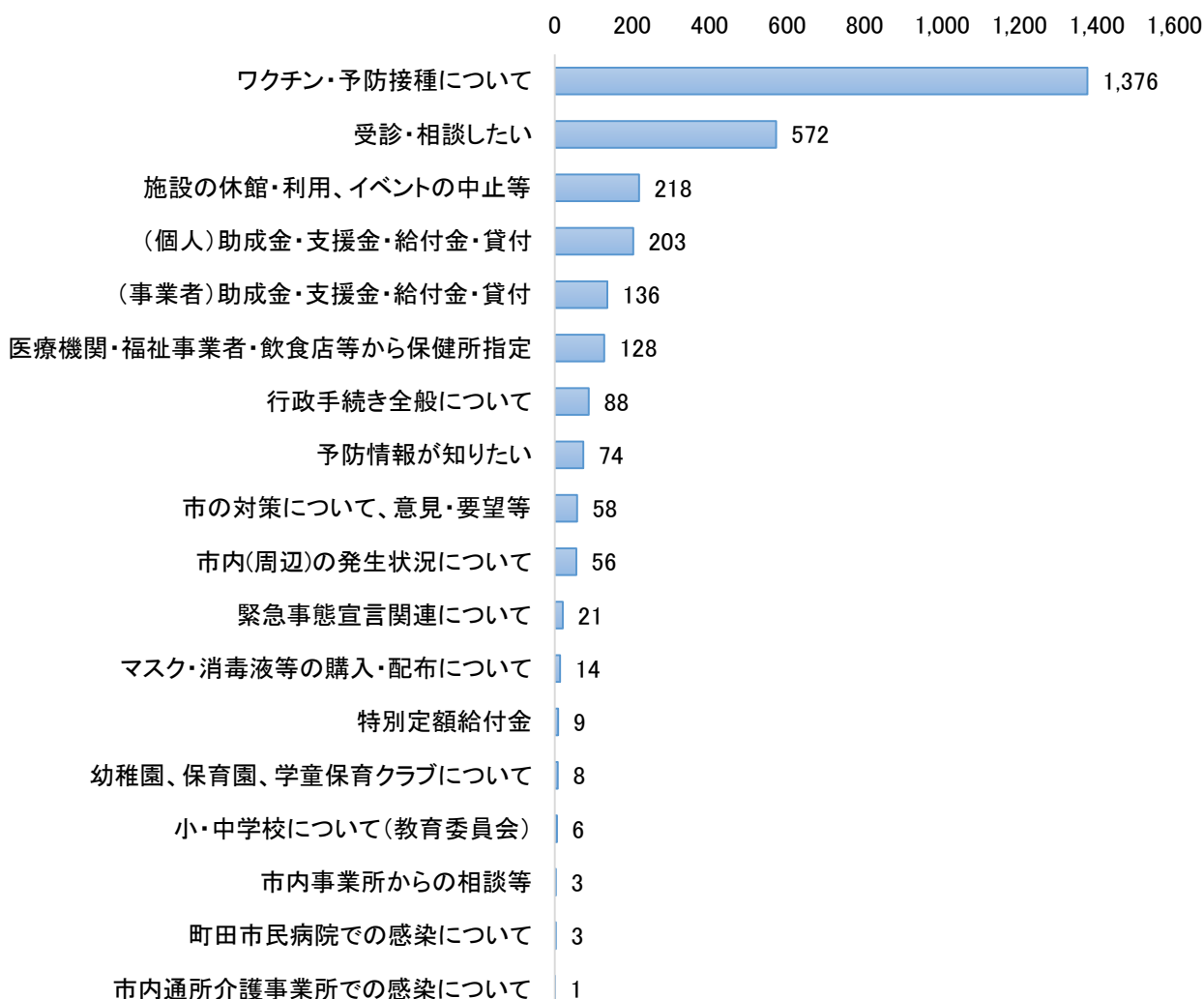
##### ■問い合わせ件数(2021年2月から4月まで)

|    | 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 | 57,848  | 49,013  | 2,974       | 6.1%                   |

※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(2021年2月から4月)



##### ■この期間の問い合わせの特徴

国による緊急事態宣言の延長や新型コロナワクチン接種に関する動きなどがあった期間でした。その影響で、ワクチン・予防接種に関する問合せが増加しました。市としては、新型コロナワクチン接種相談コールセンターを設置しました。



## 2021年5月から7月まで

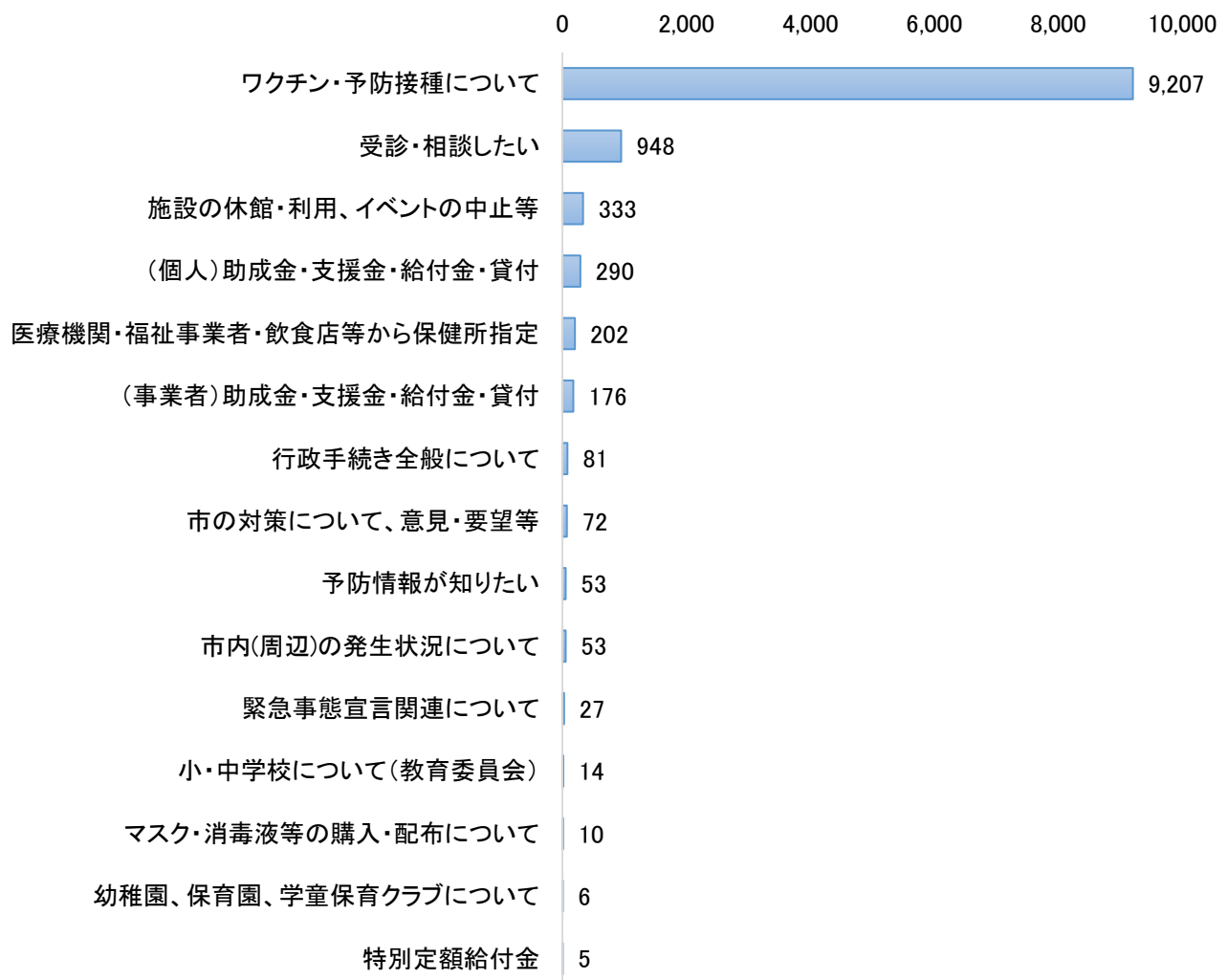
### ■問い合わせ件数(2021年5月から7月まで)

|    | 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 | 70,853  | 55,023  | 11,477      | 20.9%                  |

※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(2021年5月から7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の第5波による感染者数の増加に伴い緊急事態宣言が発出された期間でした。市では、65歳以上の高齢者に向けて新型コロナワクチン接種を開始しました。この影響を受けて、ワクチン・予防接種や受診相談に関する問合せが急増しました。

## 2021年8月から10月まで

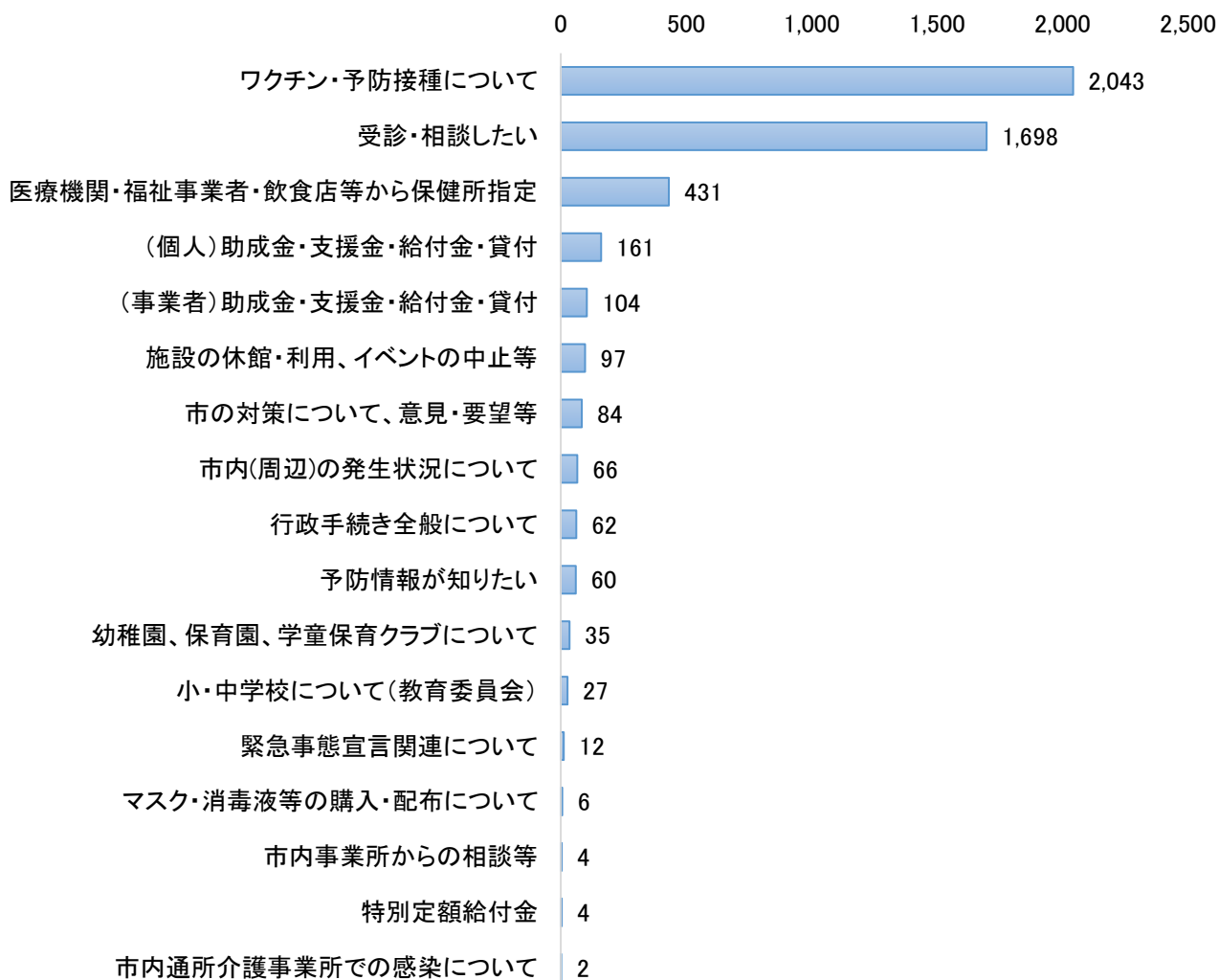
### ■問い合わせ件数(2021年8月から10月まで)

|    | 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 | 62,154  | 49,154  | 4,896       | 10.0%                  |

※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(2021年8月から10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の第5波により、新規感染者数の増加を受けて、ワクチン・予防接種や受診等の相談、医療機関・福祉事業者・飲食店等から保健所指定の問い合わせがありました。

## 2021年11月から2022年1月まで

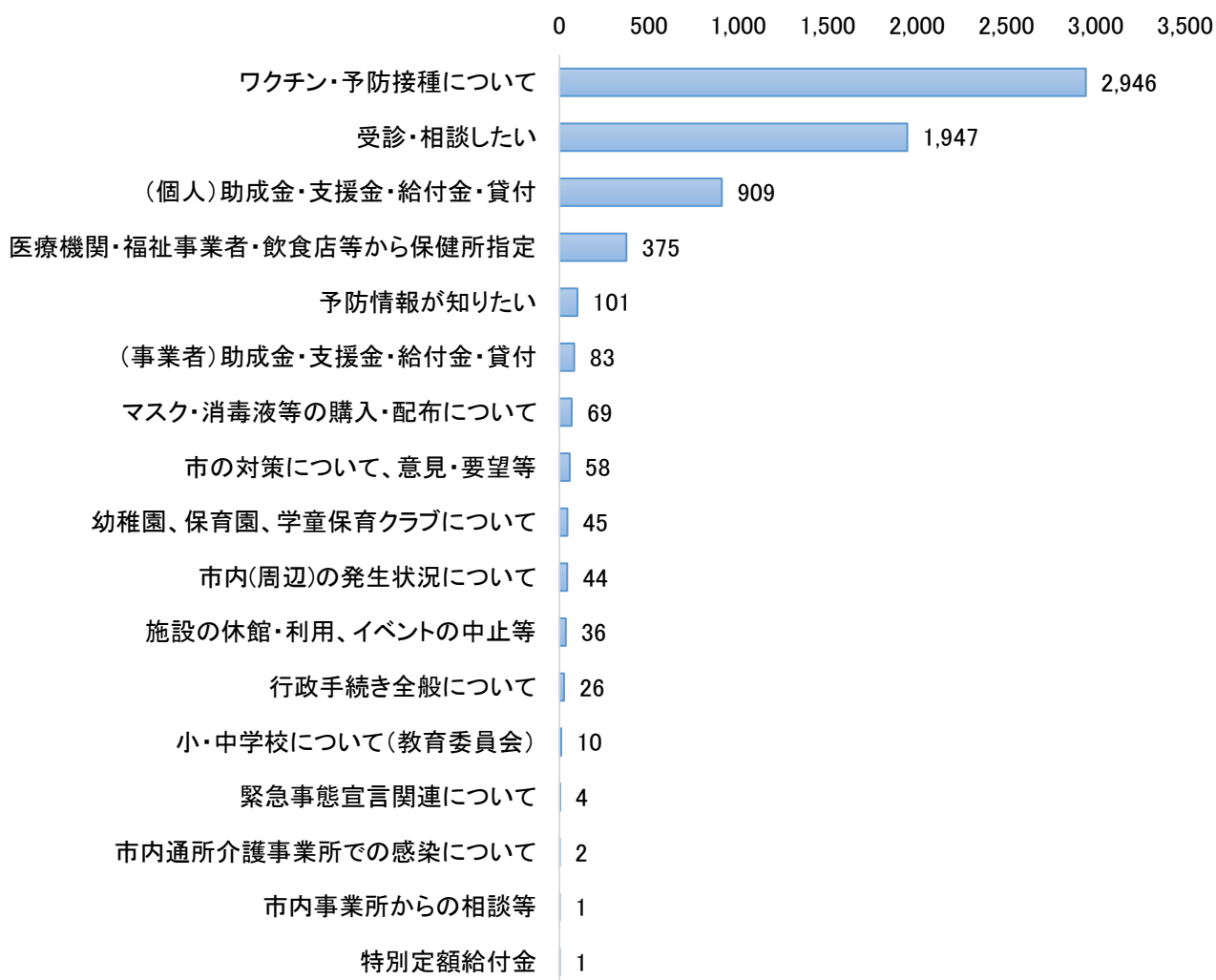
### ■問い合わせ件数(2021年11月から2022年1月まで)

|    | 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 | 58,432  | 48,859  | 6,657       | 13.6%                  |

※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

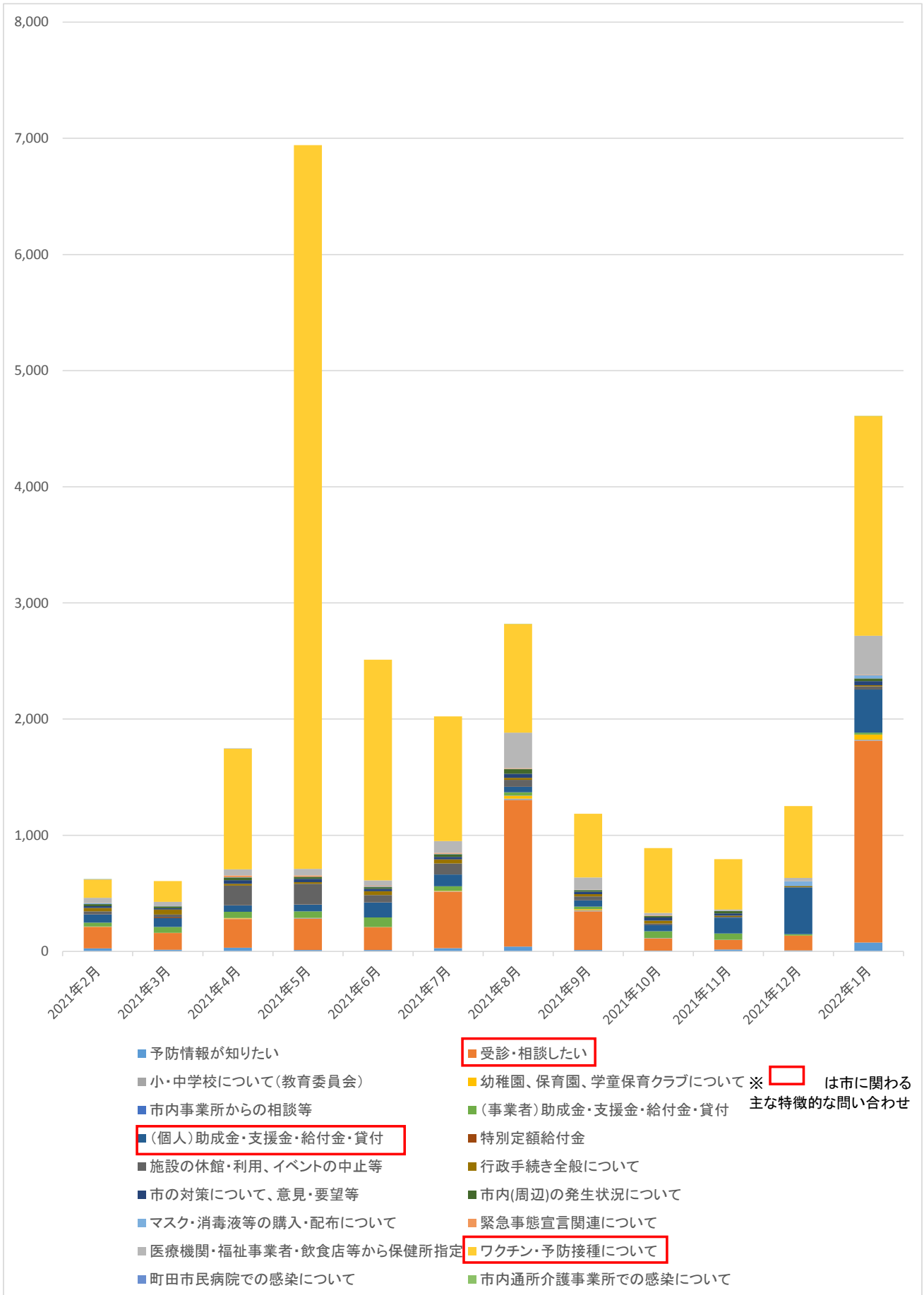
#### 問い合わせ内訳(2021年11月から2022年1月まで)



### ■この期間の問い合わせの特徴

1月の新型コロナウイルスの第6波(オミクロン株)による影響で感染者数が急増しました。市では、コロナワクチンの3回目接種を12月から開始したことに伴い、「ワクチン・予防接種」の問い合わせも増加しました。更に、12月に子育て世帯への臨時特別給付金の支給を開始したことにより、給付金に関する問合せも増加しました。

### (5) カテゴリー別問い合わせ件数の推移と件数



|          | 予<br>防<br>情<br>報<br>が<br>知<br>り<br>た<br>い | 受<br>診<br>・<br>相<br>談<br>し<br>た<br>い | 小<br>・<br>中<br>学<br>校<br>に<br>つ<br>い<br>て<br>(<br>教<br>育<br>委<br>員<br>会<br>) | 幼<br>稚<br>園<br>、<br>保<br>育<br>園<br>、<br>学<br>童<br>保<br>育<br>ク<br>ラ<br>ブ<br>に<br>つ<br>い<br>て | 市<br>内<br>事<br>業<br>所<br>か<br>ら<br>の<br>相<br>談<br>等 | 金<br>・<br>貸<br>付<br>(<br>事<br>業<br>者<br>)<br>助<br>成<br>金<br>・<br>支<br>援<br>金<br>・<br>給<br>付 | 貸<br>付<br>(<br>個<br>人<br>)<br>助<br>成<br>金<br>・<br>支<br>援<br>金<br>・<br>給<br>付<br>金<br>・<br>特<br>別<br>定<br>額<br>給<br>付<br>金 | 等<br>施<br>設<br>の<br>休<br>館<br>・<br>利<br>用<br>、<br>イ<br>ベ<br>ン<br>ト<br>の<br>中<br>止 | 行<br>政<br>手<br>続<br>き<br>全<br>般<br>に<br>つ<br>い<br>て | 市<br>の<br>対<br>策<br>に<br>つ<br>い<br>て<br>、<br>意<br>見<br>・<br>要<br>望<br>等 | 市<br>内<br>(<br>周<br>辺<br>)<br>の<br>発<br>生<br>状<br>況<br>に<br>つ<br>い<br>て | マ<br>ス<br>ク<br>・<br>消<br>毒<br>液<br>等<br>の<br>購<br>入<br>・<br>配<br>布<br>に<br>つ<br>い<br>て | 緊<br>急<br>事<br>態<br>宣<br>言<br>関<br>連<br>に<br>つ<br>い<br>て | 医<br>療<br>機<br>関<br>・<br>福<br>祉<br>事<br>業<br>者<br>・<br>飲<br>食<br>店<br>等<br>か<br>ら<br>保<br>健<br>所<br>指<br>定 | ワ<br>ク<br>チ<br>ン<br>・<br>予<br>防<br>接<br>種<br>に<br>つ<br>い<br>て | 町<br>田<br>市<br>民<br>病<br>院<br>で<br>の<br>感<br>染<br>に<br>つ<br>い<br>て | 市<br>内<br>通<br>所<br>介<br>護<br>事<br>業<br>所<br>で<br>の<br>感<br>染<br>に<br>つ<br>い<br>て | 月<br>間<br>計 |        |
|----------|---|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|---|--|---|-------------|--------|
| 2021年2月  | 27  | 183                                  | 0  | 2   | 2   | 33  | 73  | 1   | 23  | 30  | 15  | 19   | 6  | 3  | 44  | 158  | 2   | 1           | 622    |
| 2021年3月  | 15  | 143                                  | 1  | 1   | 0   | 50  | 77  | 5   | 26  | 43  | 12  | 14   | 6  | 2  | 31  | 180  | 0   | 0           | 606    |
| 2021年4月  | 32  | 246                                  | 5  | 5   | 1   | 53  | 53  | 3   | 169   | 15  | 31  | 23   | 2  | 16   | 53  | 1,038  | 1   | 0           | 1746   |
| 2021年5月  | 13  | 268                                  | 5  | 3   | 0   | 55  | 60  | 2   | 176   | 13  | 30  | 17   | 1  | 12   | 55  | 6,232  | 0   | 0           | 6942   |
| 2021年6月  | 12  | 194                                  | 4  | 1   | 0   | 81  | 130   | 3   | 60  | 34  | 20  | 14   | 5  | 7  | 46  | 1,901  | 0   | 0           | 2512   |
| 2021年7月  | 28  | 486                                  | 5  | 2   | 0   | 40  | 100   | 0   | 97  | 34  | 22  | 22   | 4  | 8  | 101   | 1,074  | 0   | 0           | 2023   |
| 2021年8月  | 42  | 1,260                                | 13   | 25  | 3   | 26  | 51  | 1   | 55  | 18  | 36  | 40   | 2  | 6  | 305   | 936  | 0   | 2           | 2821   |
| 2021年9月  | 12  | 332                                  | 10   | 10  | 1   | 21  | 57  | 2   | 29  | 19  | 21  | 13   | 2  | 3  | 105   | 549  | 0   | 0           | 1186   |
| 2021年10月 | 6   | 106                                  | 4  | 0   | 0   | 57  | 53  | 1   | 13  | 25  | 27  | 13   | 2  | 3  | 21  | 558  | 0   | 0           | 889    |
| 2021年11月 | 17  | 81                                   | 1  | 0   | 0   | 55  | 136   | 0   | 8   | 10  | 20  | 19   | 1  | 0  | 12  | 434  | 0   | 0           | 794    |
| 2021年12月 | 8   | 128                                  | 0  | 1   | 0   | 12  | 403   | 0   | 2   | 6   | 3   | 2  | 38   | 0  | 29  | 620  | 0   | 0           | 1,252  |
| 2022年1月  | 76  | 1,738                                | 9  | 44  | 1   | 16  | 370   | 1   | 26  | 10  | 35  | 23   | 30   | 4  | 334   | 1,892  | 0   | 2           | 4,611  |
| 合計       | 288                                       | 5,165                                | 57   | 94  | 8   | 499   | 1,563   | 19  | 684   | 257   | 272   | 219  | 99   | 64   | 1,136   | 15,572   | 3   | 5           | 26,004 |

〈2021年2月～2022年1月〉  
新型コロナウイルス感染症に関する  
**市民の声 No.2**  
(市民から寄せられたご意見・ご要望・ご相談)

発行日 2022年3月

発行 町田市政策経営部広聴課  
町田市森野2-2-22  
電話 042-724-2102

刊行物番号 21-86

印刷 庁内印刷