

2024年度 市民の声

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. 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	6
(2) 相談方法(電話・来庁)	7
(3) 相談(男性・女性別)	7
(4) 相談時間	8
(5) 相談者の年齢区分	9
(6) 市民相談業務の内訳	10
(7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例	17
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	23
(2) 各専門相談別件数(相談者居住地区別)	29
(3) 法律相談の内容	32
(4) 法律相談利用者からの評価	32
4. 広聴業務(市政要望)	
(1) 市政要望件数と対応部署数	33
(2) 市政要望の受付方法	34
(3) 「要回答」対応部署集計	35
(4) 市政要望件数の前年度比較	36
(5) 「要回答」の一例	37
5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運營業務	
(1) 町田市代表電話・イベントダイヤルの動向(概要)	49
① 町田市代表電話の動向	50
② イベントダイヤルの動向	51
(2) 町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要	52
(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	53
(4) 代表電話実績	55
(5) 代表電話の各月の特徴的なお問い合わせ	56
(6) イベントダイヤル・イベシス実績	57
(7) イベントダイヤル・イベシスの各月のお申込みが集中したイベント	58
(8) 申込人数が多かったイベント トップ5	59
(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5	60
(10) よくある質問と回答(FAQ)	61
(11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数	62
(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	63
6. 庁舎総合案内運營業務	
(1) 部署別案内件数	64
(2) 月別案内件数	64
(3) 来庁者満足度調査	65
7. その他の業務	
(1) 採択請願の受付	67
(2) 後援事業	68
(3) AIチャットボット運営管理	73

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要望やご意見を専用ハガキ、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。

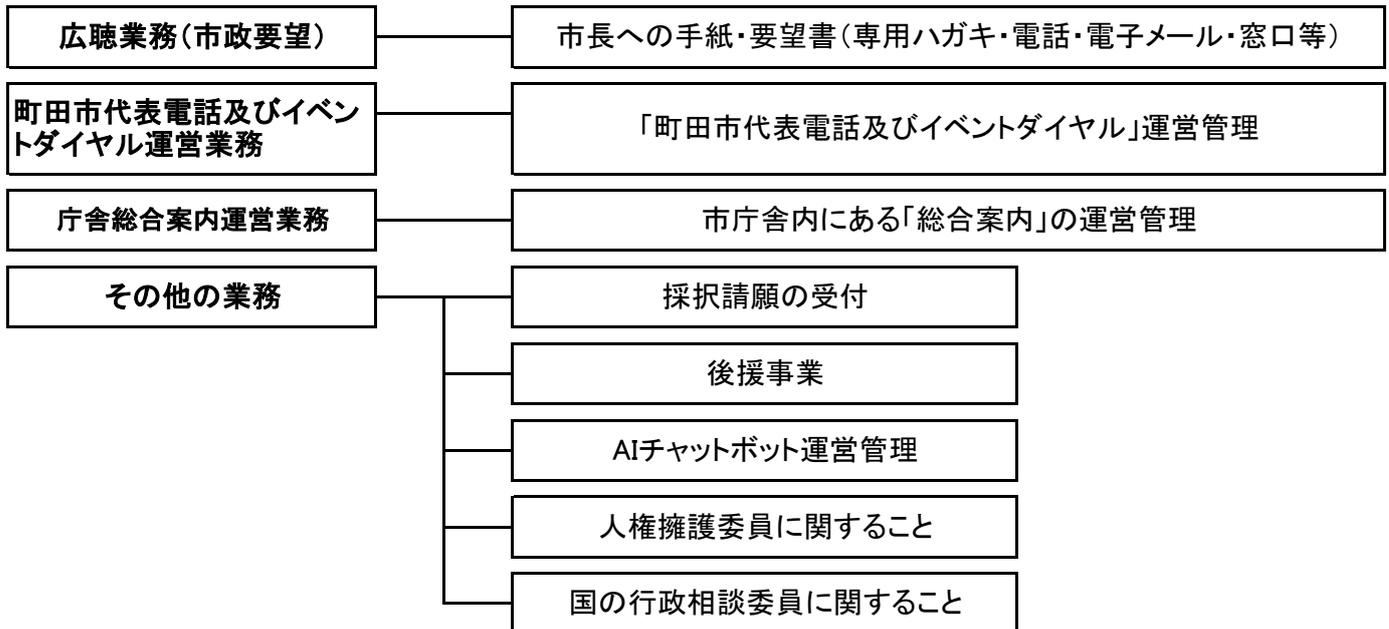
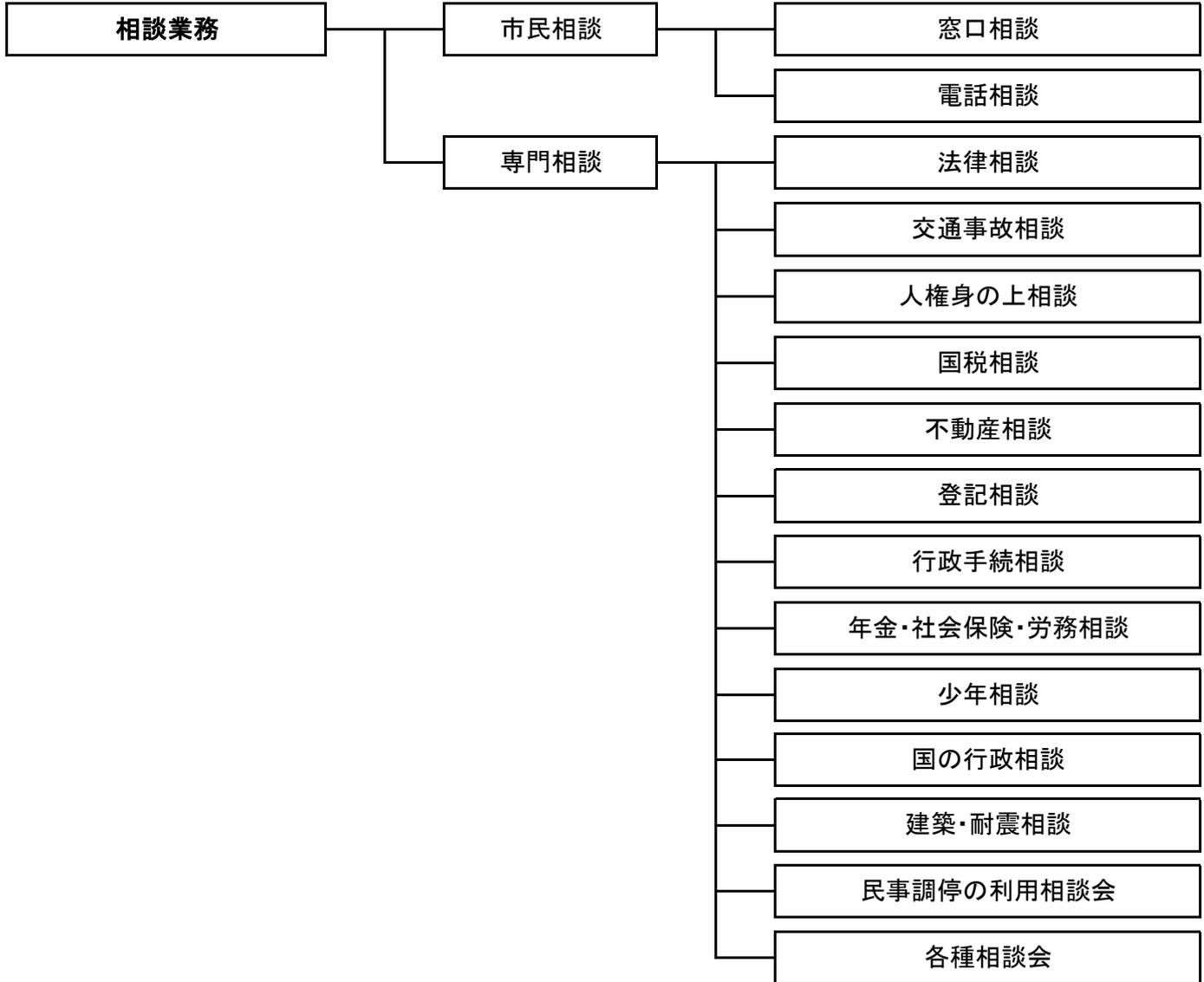
(4)庁舎総合案内運営業務

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

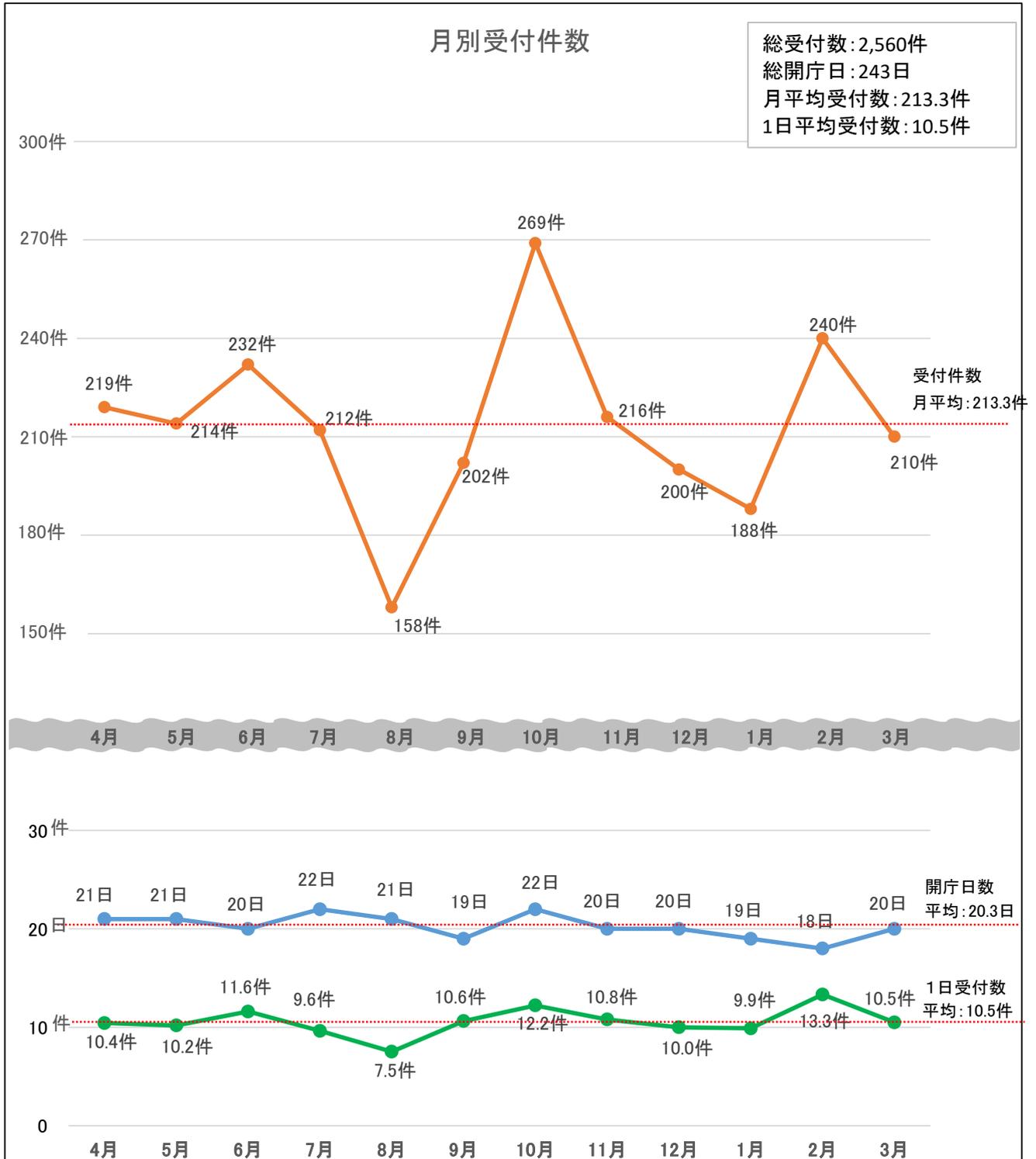


2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

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。

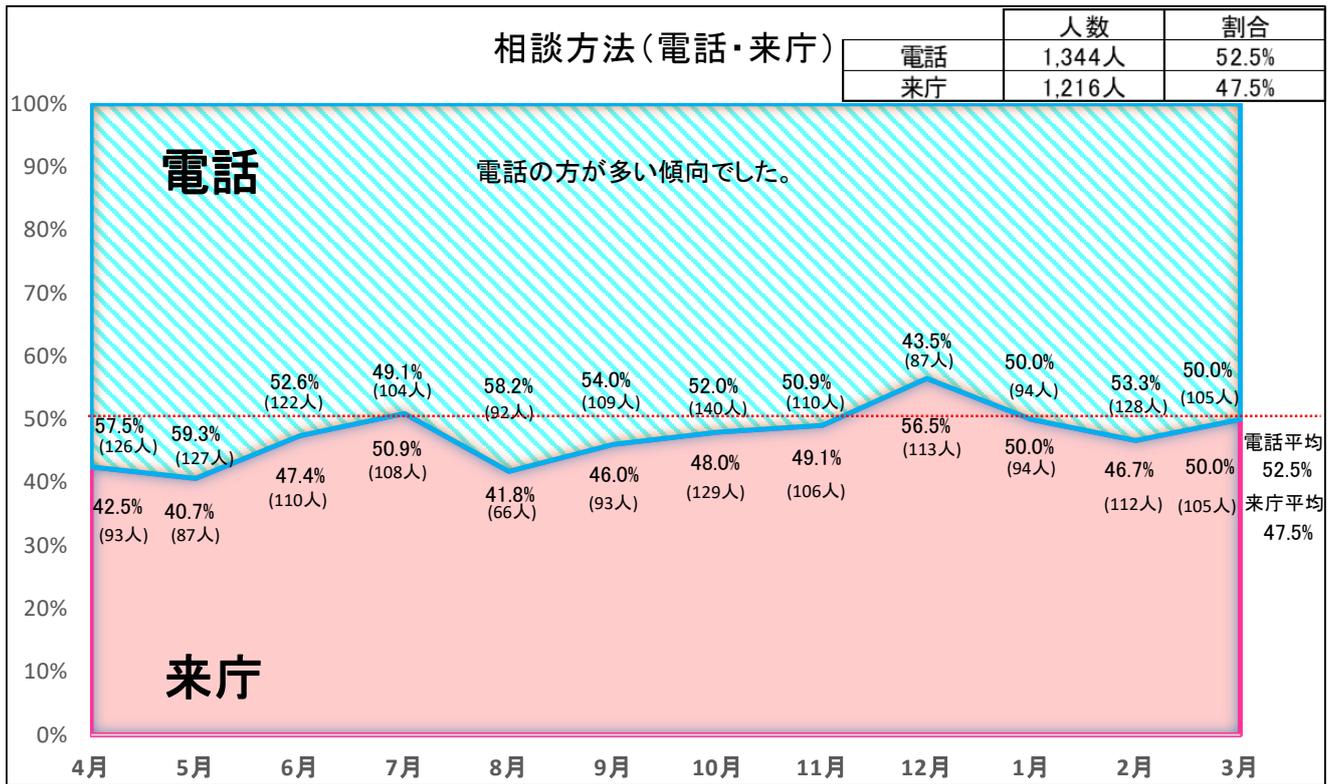
(1) 受付件数

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。



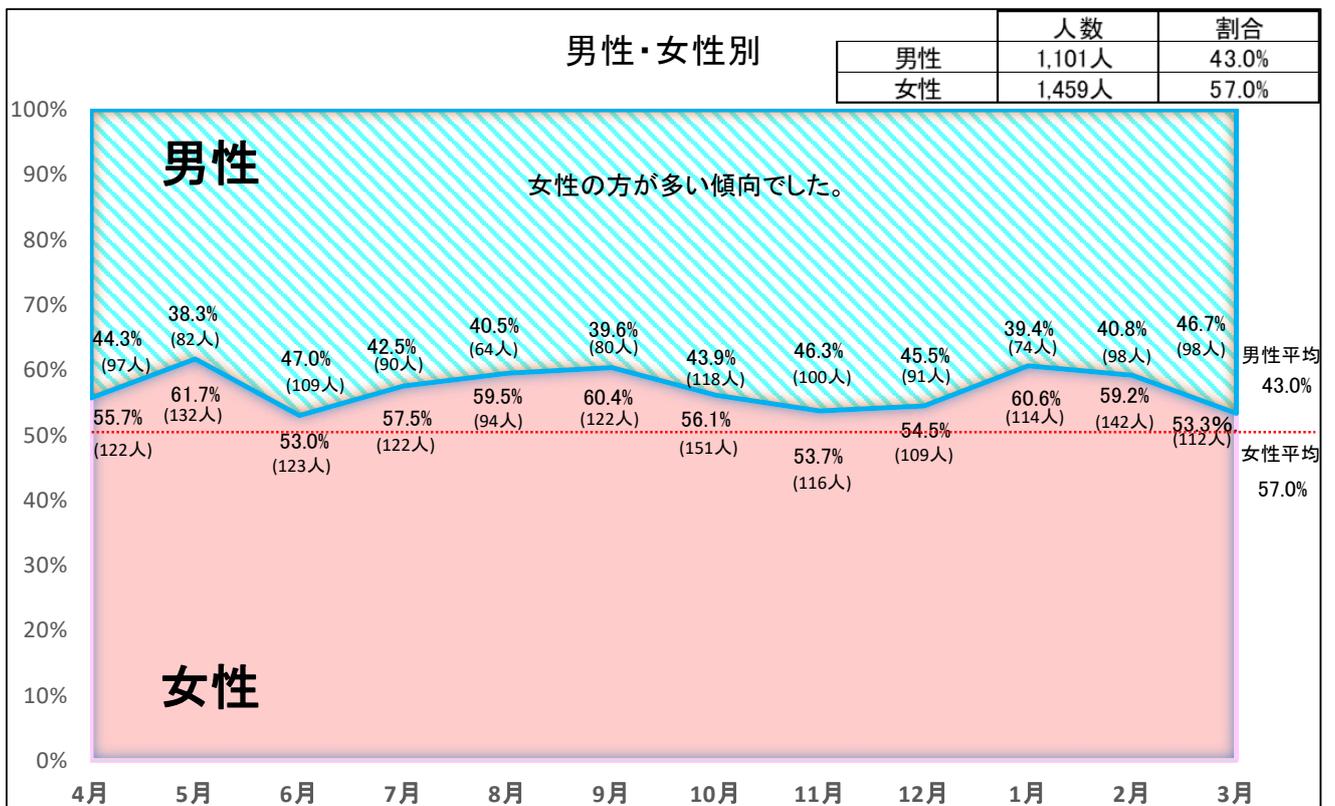
(2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



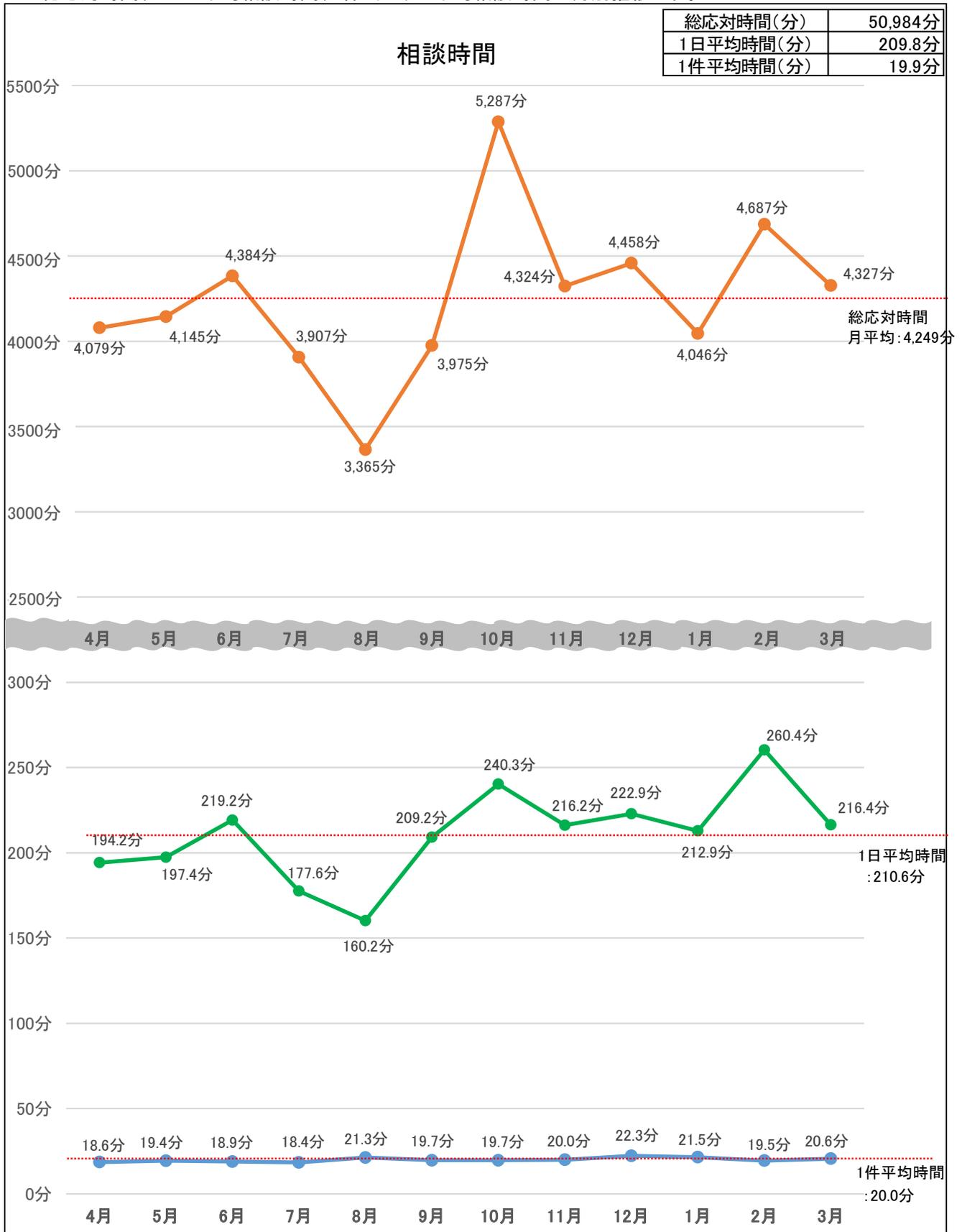
(3) 相談(男性・女性別)

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。

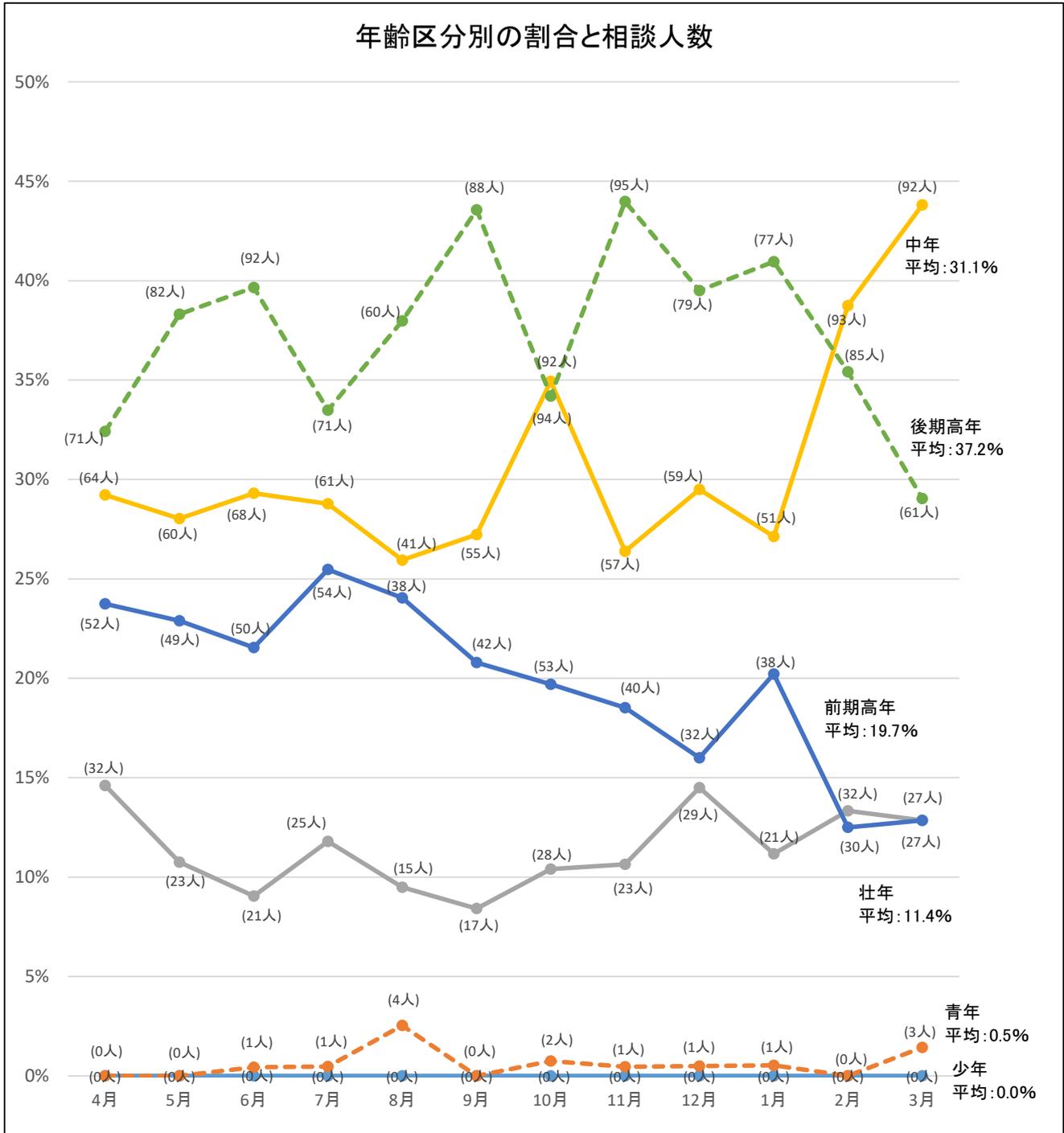


(5) 相談者の年齢区分

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、相談内容から判断したものです)。

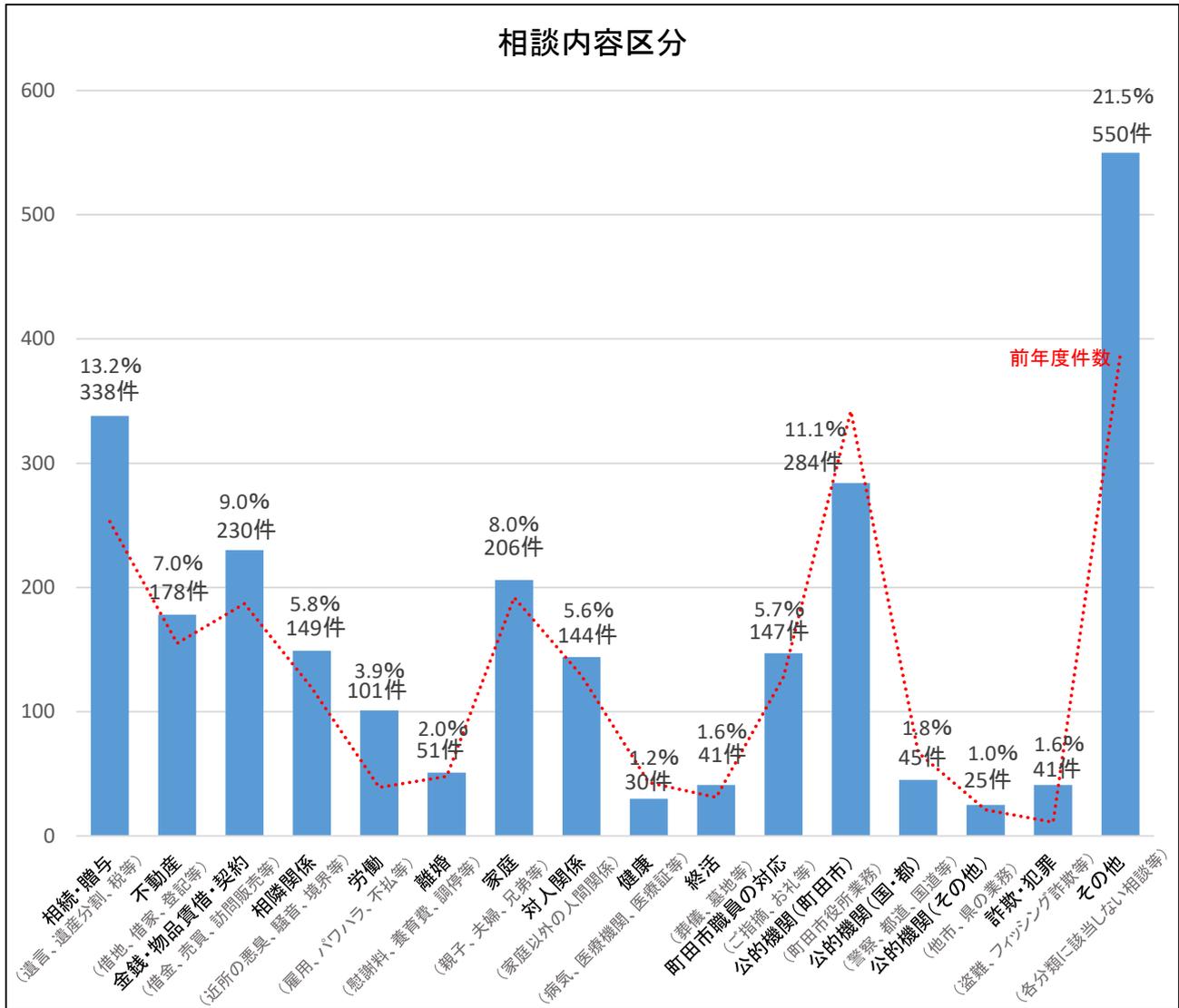
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.0%	0.5%	11.4%	31.1%	19.7%	37.2%
人数	0人	14人	293人	795人	505人	953人

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

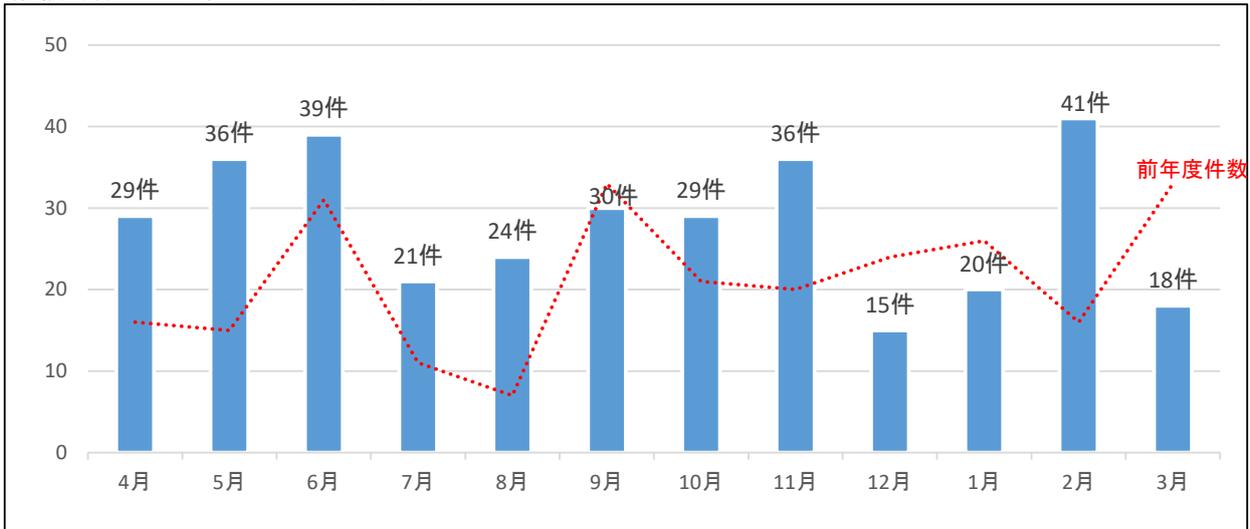
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



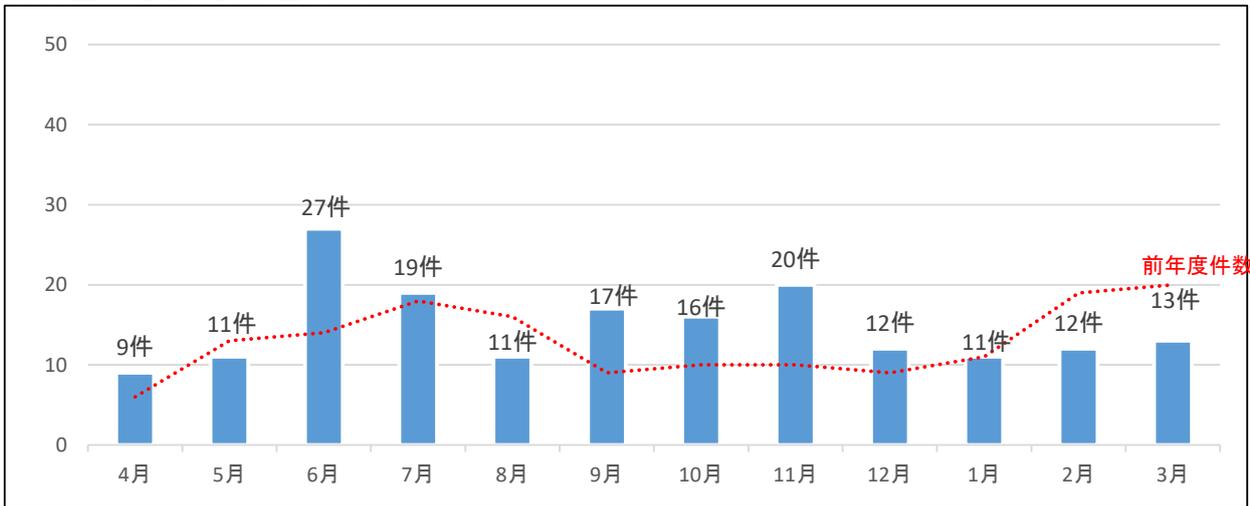
市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

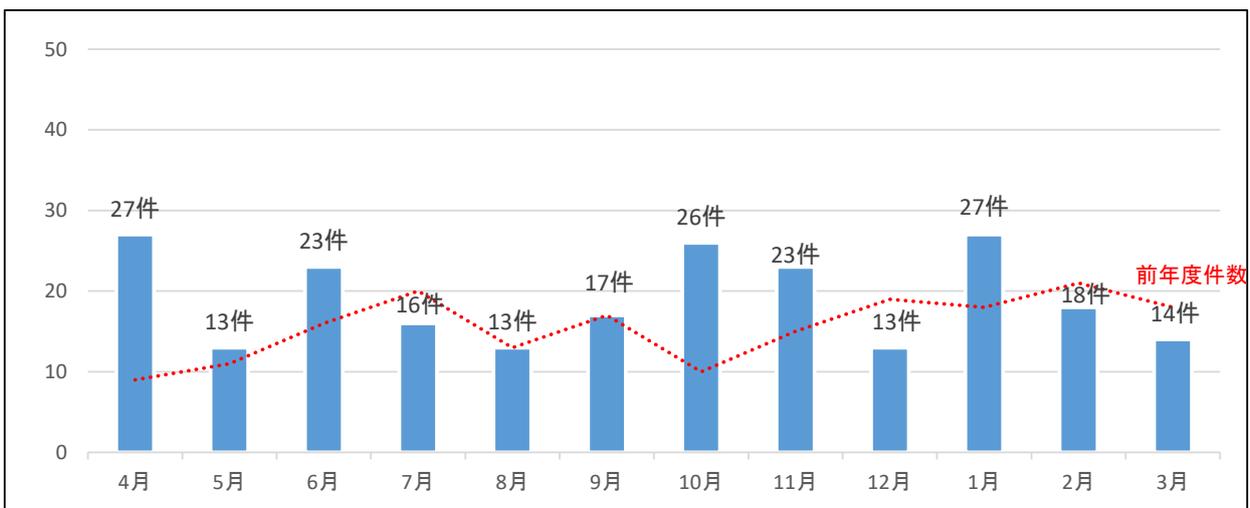
相続・贈与（遺言、遺産分割、税等）



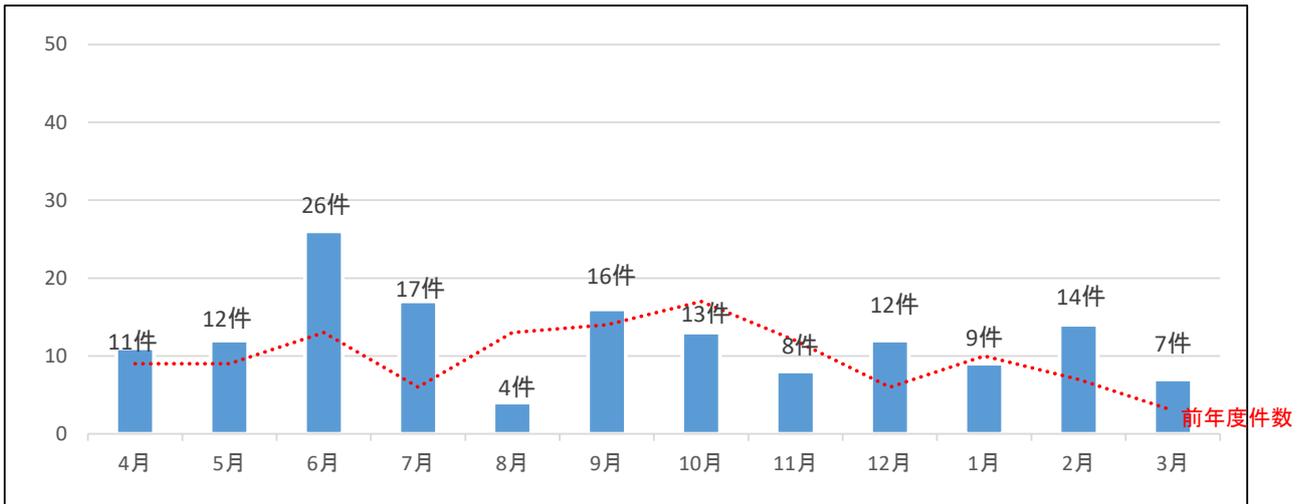
不動産（借地、借家、登記等）



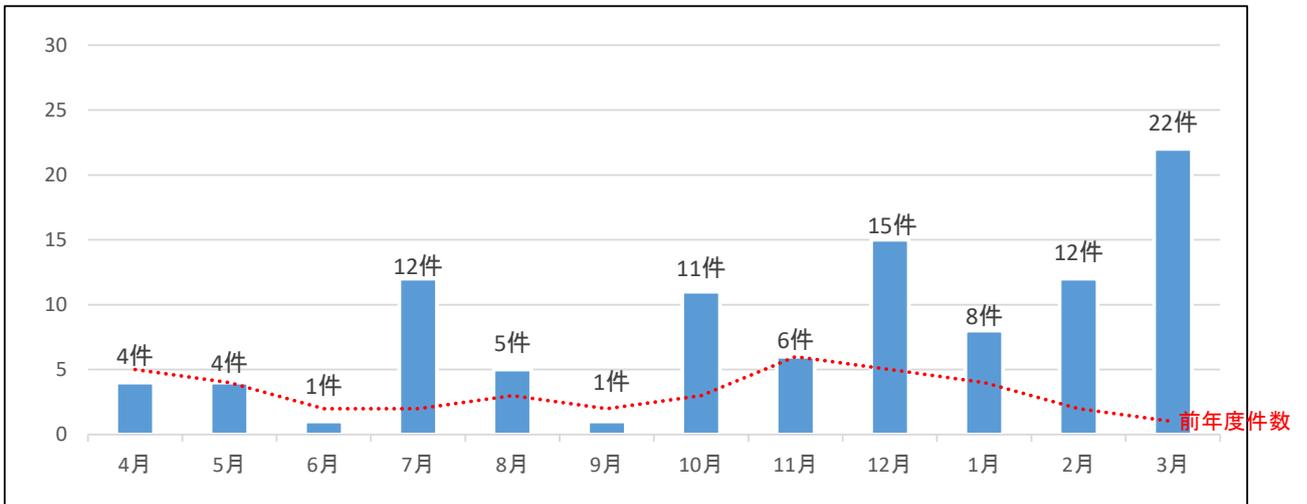
金銭・物品貸借・契約（借金、売買、訪問販売等）



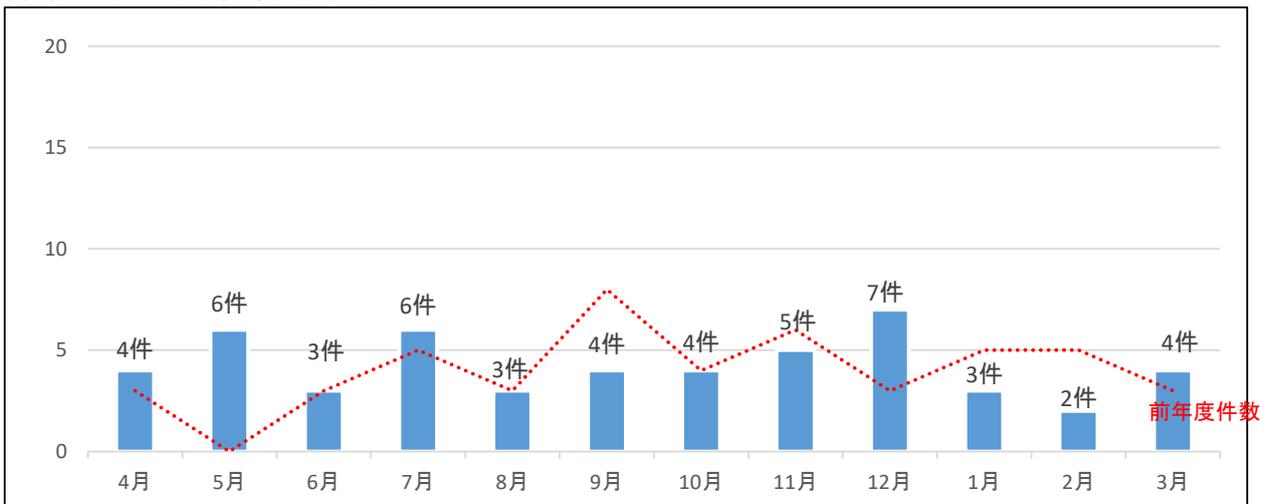
相隣関係（近所の異臭、騒音、境界等）



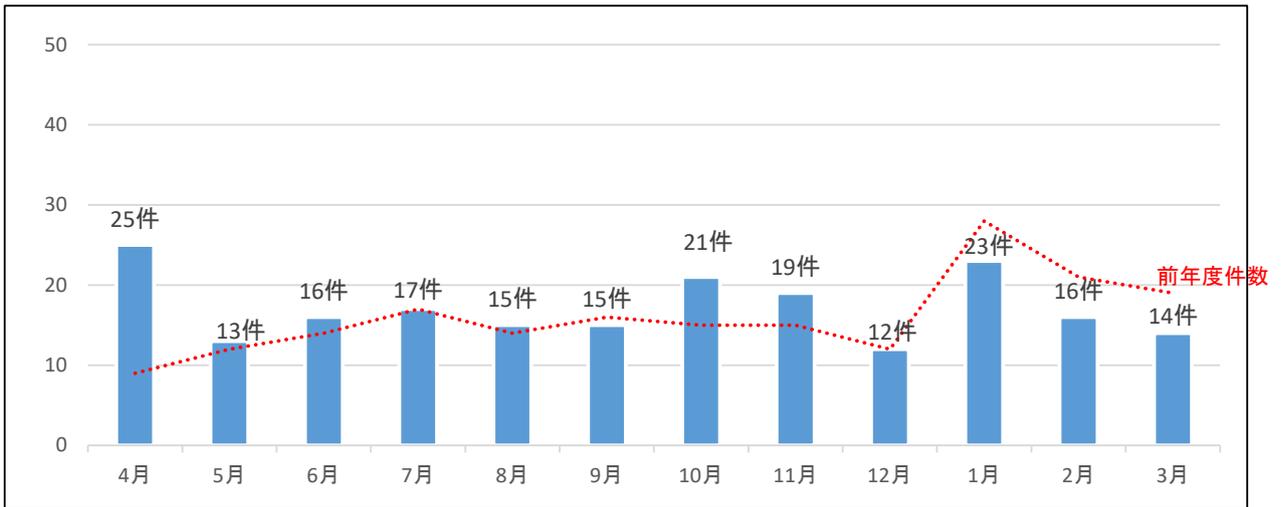
労働（雇用、パワハラ、不払等）



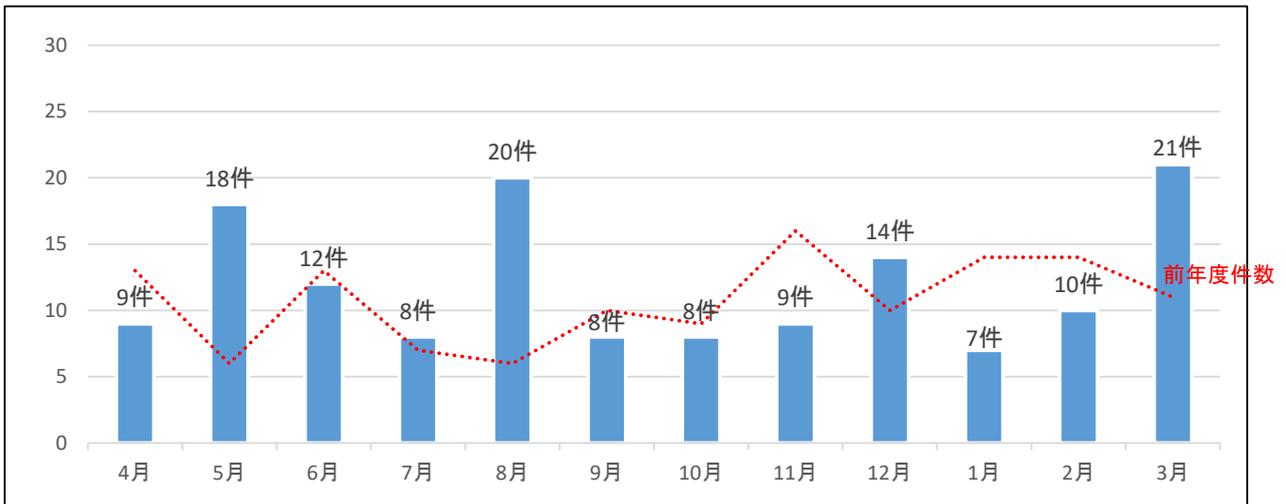
離婚（慰謝料、養育費、調停等）



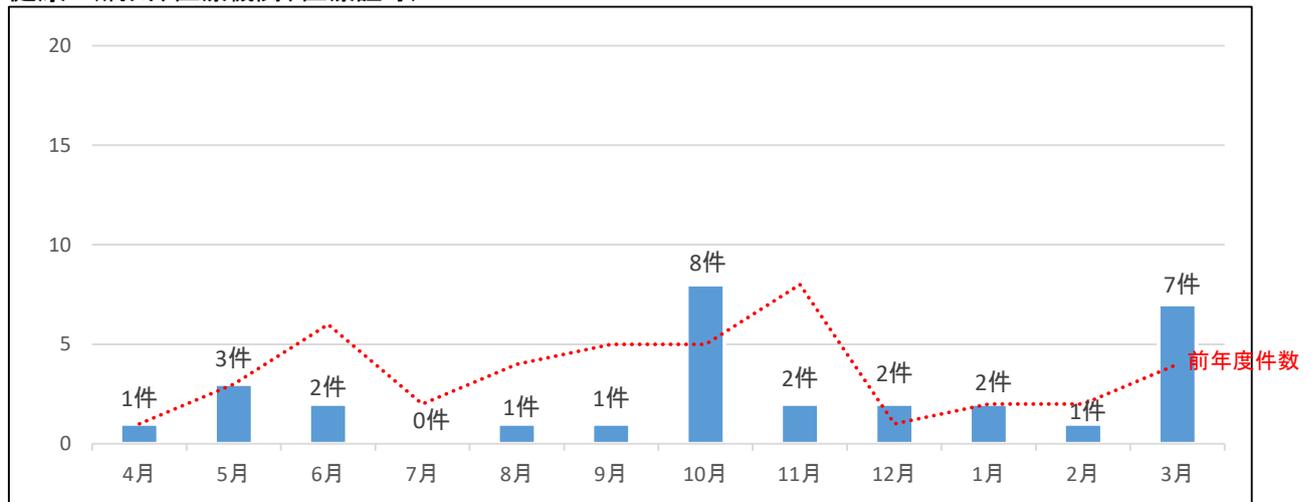
家庭（親子、夫婦、兄弟等）



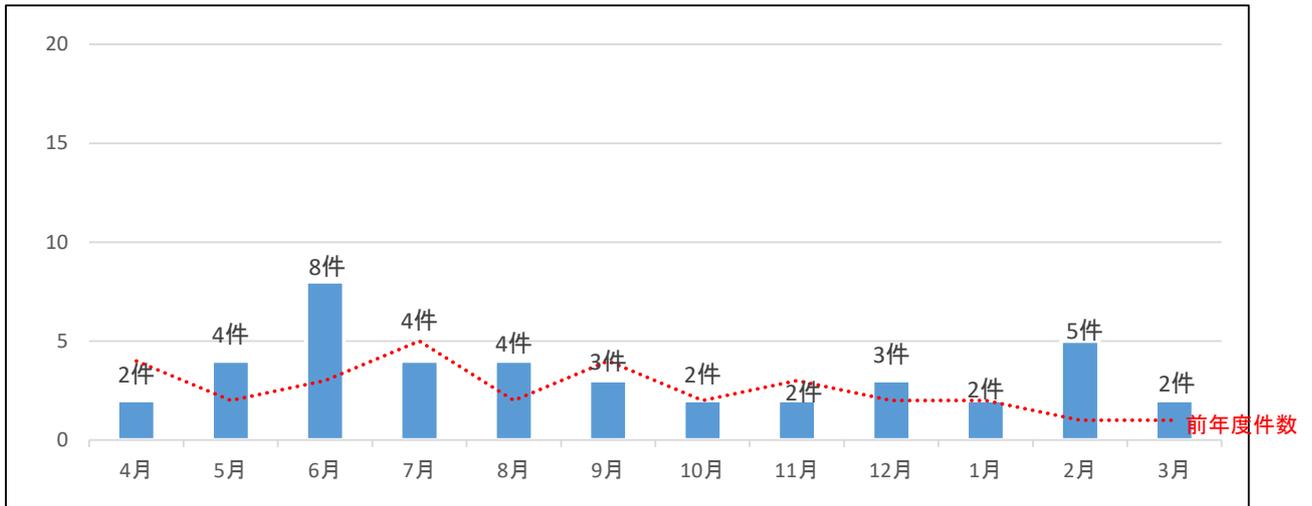
対人関係（家庭以外の人間関係）



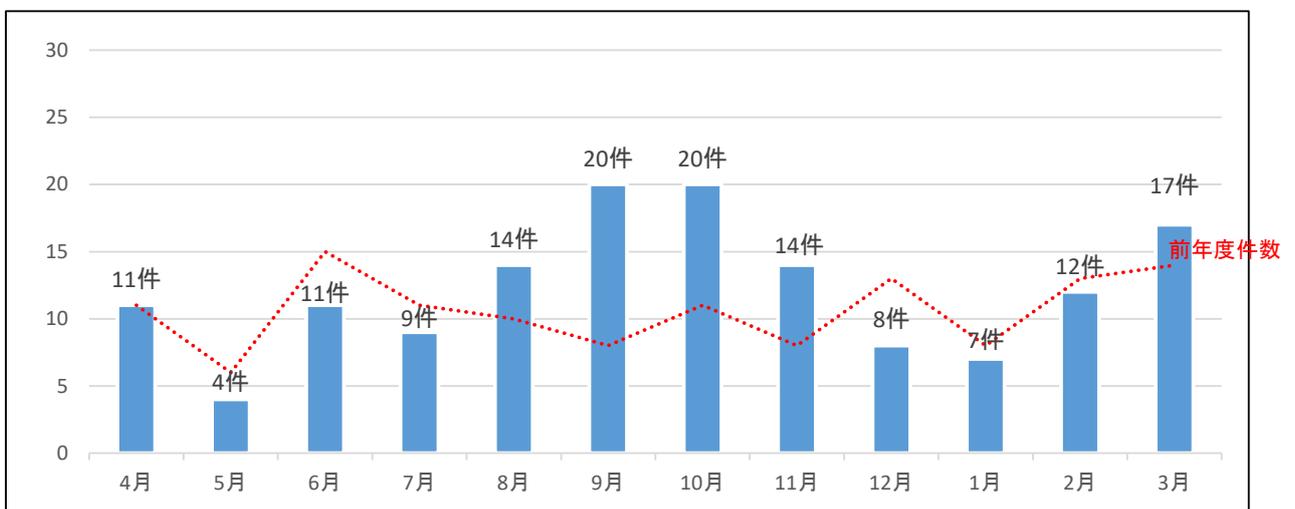
健康（病気、医療機関、医療証等）



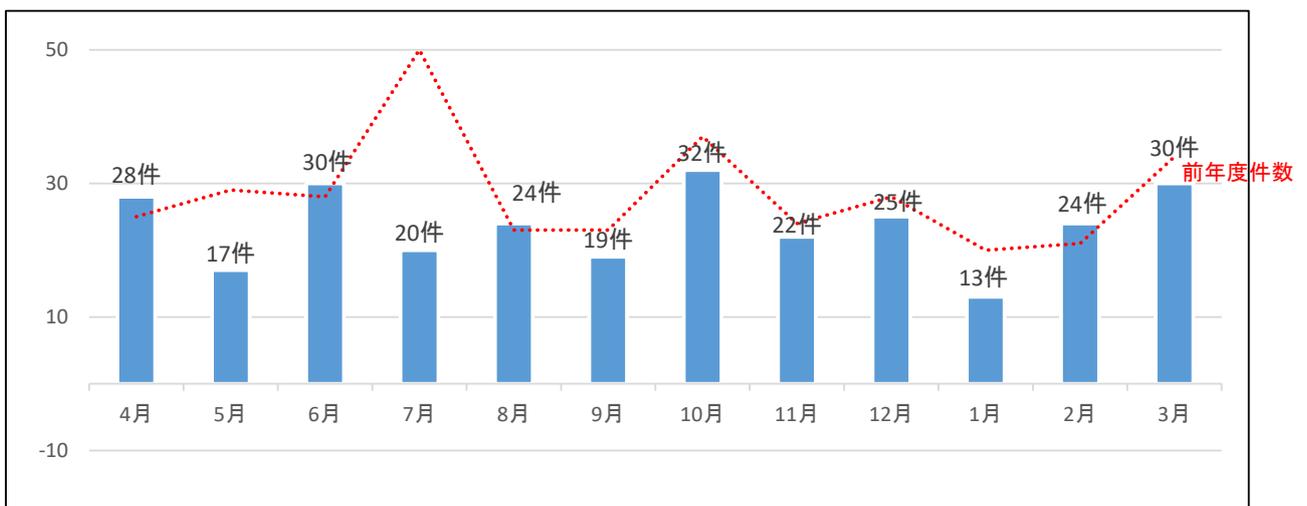
終活（葬儀、墓地等）



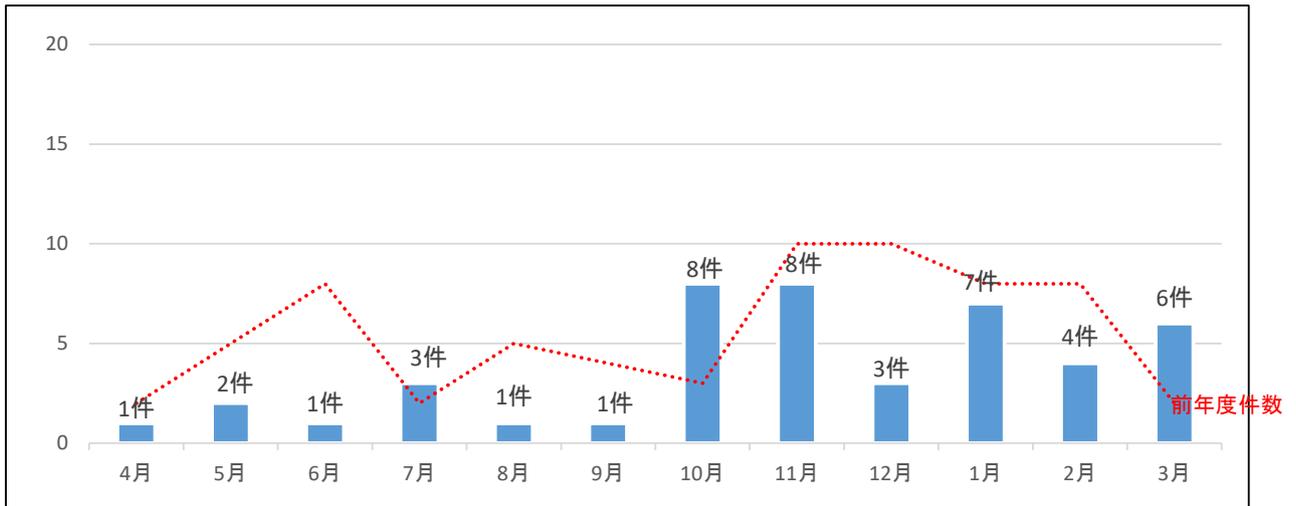
町田市職員の対応（ご指摘、お礼等）



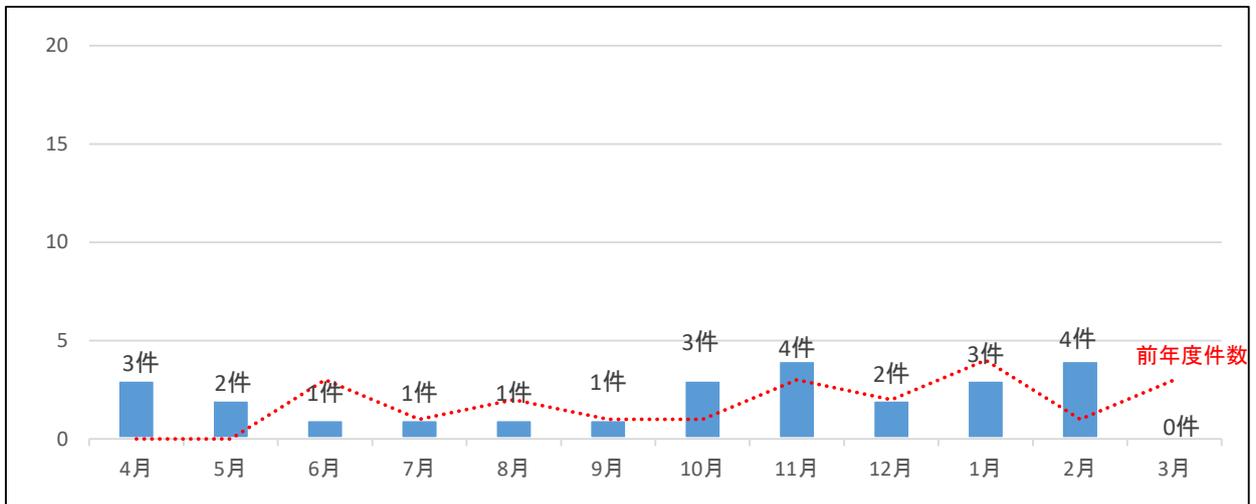
公的機関(町田市)（町田市役所業務）



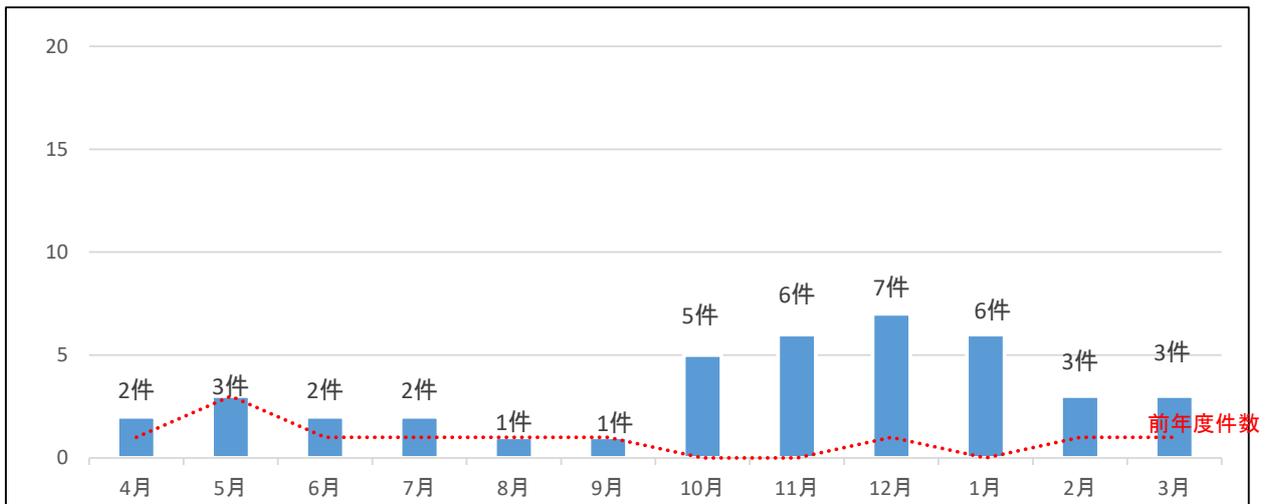
公的機関(国・都) (警察、都道、国道等)



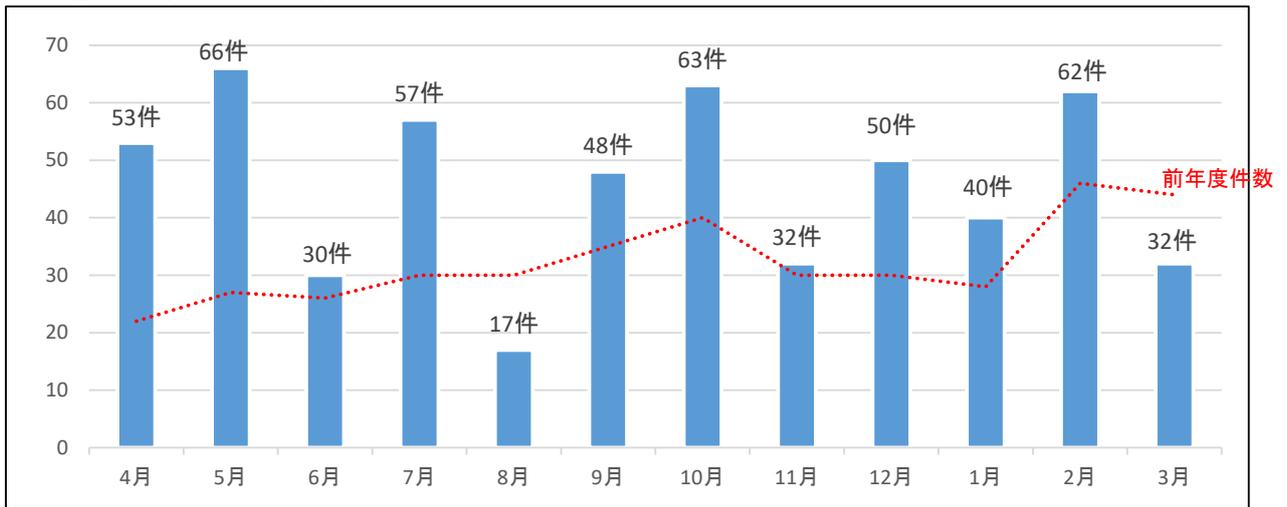
公的機関(その他) (他市、県の業務)



詐欺・犯罪 (盗難、フィッシング詐欺等)



その他（各分類に該当しない相談等）



(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	対応方法
4月	電話	5分未満	後期高年 (75才から)	相続・贈与	相続税について教えてほしい。基礎控除が3000万円、相続人1人につき600万円加算され、配偶者控除が1億6000万円あると思うが、配偶者控除を受け相続税がかからない場合は、申告しなくてよいのか。	配偶者控除に該当する場合は、申告が必要と思われると伝え、申告するのは税務署になるので税務署に確認するように伝えました。
	来庁	5分～15分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	市政要望の内容がいくつもの課にまたがる場合はどうなるか。市民相談室でいくつもの課と話ができるのか。市長は見るのか。市民相談室に持参しても、郵送してもいいのか。石坂市長あてにすればいいのか。	内容がいくつもの課にまたがる場合は調整をし回答することになります。広聴課でほかの課を呼んでお客様と話すことはできません。あくまでも担当課の窓口で話していただくこととなります。要望は郵送でも持参でも良いですが住所・氏名・連絡先をお書きいただくように伝えました。
	電話	5分未満	壮年(25～44才)	不動産	町田市のお客様より不動産売買の相談があったが、グーグルで見た所ゴミ屋敷になっている。近隣からの苦情が市役所にはいつているのでは。どこの課に電話をかければわかるか。	市役所に苦情があったとしても第三者の不動産業者には個人情報はお伝え出来かねると伝えました。
	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	相続・贈与	現在住んでいる家、土地が13年前に亡くなった夫名義のままになっている。相続登記義務化が言われているが、このままでも良いものか。息子も一緒に住んでいるので、息子名義にすることも可能か。	正当な理由があれば過料が課されない場合もあるが、詳しくは息子さんへの名義変更の件と併せて司法書士に相談した方が良い旨を伝え、登記相談を案内しました。
5月	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	相隣関係	隣の家から自宅に木が1mほどせり出してきている。何とかできないか。隣の人は行き来がなくどんな人が住んでいるかわからない。また、自宅の木も伸びてきているので市から紹介できる場所はないか。	隣から伸びてきている木は所有者に枝を切除するよう催告したにもかかわらず、所有者が相当の期間内に切除しないときなど、一定の要件を満たしたときに切除が可能になります。市役所が間に入ることはできないと説明しました。ご自宅の剪定に関してはシルバー人材センターを案内しました。
	来庁	15分～30分	前期高年 (65～74才)	その他	父親が亡くなったことを知り、離婚した母親と義理の妹の所在地を知りたい。どうしたらよいか。	除籍謄本を取り寄せるとそこから遡れるかもしれないので、詳しくは市民課に相談してくださいと案内しました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	その他	婚姻について相談したい。妻になる人には小学生の子どもがいる。相手も氏を変えずに婚姻届が出せないだろうか。また、本籍地を別々にしておけるのか。自分が婿養子に入れば相手は氏を変えなくてよいだろうか、自分が仕事上色々変えなくてはならなくなり大変だ。	戸籍係に確認。婚姻届を出すことで夫婦のどちらかは氏が変わるが、妻になる方の氏を変えても子どもの氏をそのままにすることはできます。戸籍上、本籍地は1つにしなくてはなりません。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	相続・贈与	母からの遺産で家をもらったが、名義変更をしていない。家を売りたいと考えているが名義変更は必要か。	名義変更後に家を売るようになります。家を売ったら、また名義変更が必要かと聞かれたので、売買したら名義変更することになると伝えました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
6月	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	相続・贈与	母方の実家のある〇〇市役所から通知文が届き、実家の相続放棄をしなければならなくなった。どのように進めたらよいか。	相続放棄の進め方を説明し、相続放棄の申述等に関する書類を案内しました。不明な点については〇〇市役所に問い合わせるように伝えました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	近隣の人がごみを出せない日にごみを出してしまう。看板を立てたいのだがどうしたらよいか。	ごみ収集課に確認。バイオエネルギーセンターにて看板を無料で貸出しているとのことでしたので案内しました。
	来庁	30分～60分	中年(45～64才)	相隣関係	近所の家の犬の鳴き声が酷く耐えられない。日によって鳴く時間は違うが、散歩に出ると鳴き止む。音楽をかけたり、耳栓をしても気になってしまう。飼い主に直接苦情を言いに行きたいが、妻に止められている。どうしたらよいか。	生活衛生課に確認。生活衛生課にて指導を行っているが、吠えている現場を確認してからの指導となるため、指導までには1、2か月要するとのことでしたので、その旨案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	公的機関(町田市)	町田市役所に健康福祉課という課はありますか。町田市役所の健康福祉課を名乗り、「茶色い封筒が届いているだろう」と電話があった。保険料の還付があると聞かれたが、本当に健康福祉課という名前の課から送られてきているのか聞きたい。	健康福祉課という課はなく、還付金詐欺だと伝えました。ご本人もそうだろうと思って聞いていたが、あまりにも相手が言い切るので、確認のために来庁されたとのことでした。
7月	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	終活	〇〇県にある墓を墓じまいして、町田の墓に移したい。町田市で何かすることはあるのか。また、助成金や税金の控除などはあるのか。	町田市役所ではなく現在お墓のある〇〇県の役所にて改葬許可申請を行う必要があります。改葬の助成金はありません。税控除については税務署に問い合わせいただくよう伝えました。
	来庁	5分未満	前期高年(65～74才)	その他	仕事をしたいが、就職希望先に断られてしまった。自分にはなにが向いているのかわからない。	ハローワークでは、職業興味検査など、様々な適職診断を受けられるので相談してみてもどうかと伝えました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	昨年の12月に親せきから贈与を受けた。2月に所得税の確定申告をしたが、住民税の請求が高くなっていった。また、後期高齢者医療保険料も高くなっていった。所得税以外にもこんなにかかるものなのか。	1月から12月までの所得金額によって、住民税や保険料が決まってきます。それぞれの金額の詳細については、各窓口にお問い合わせいただくよう伝えました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	妻が昨年12月に他界した。現在住んでいる土地が妻との共有名義になっているので、名義変更しなければならぬ。子どもは二人いる。どうしたらよいか。	名義変更手続きの前に、遺産分割協議書の作成等が必要であることを伝えた上で、登記相談の予約方法について案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
8月	電話	15分～30分	青年(15～24才)	労働	アルバイト先でパワハラにあった。仕事でミスをした後から、仲間外れにされ、仕事を教えてくれなくなった。8月末で辞めることになっていたが、7月末で辞めたいと連絡した。しかし予定通り8月末まで来なければ、給料を減額する等言われた。	動揺している様子だったので、現状を整理し、東京都労働相談情報センターに相談してアドバイスをもらったうえで、落ち着いて会社の責任者と話した方が良いのではと伝えました。
	電話	5分～15分	後期高齢(75才から)	金銭・物品 貸借・契約	番号選択式の宝くじに後払いでお金をつぎ込んでしまった。明日も、明後日も返済がある。わかっているけど止めることができなかった。どうしたらよいか。	返済の為に掃除のアルバイトを週に3回しているとのことでした。アルバイトのお金だけでは返しきれない様子だったため、法テラスでの相談を案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高齢(75才から)	終活	昨日テレビのニュースで、町田市で独居老人が亡くなったときに片付けなどをするグループをやっていると見た。「墓友」というらしい。	インターネットで調べたところ、市内のNPOの取り組みでした。概要と連絡先をお伝えしました。
	来庁	5分～15分	壮年(25～44才)	公的機関 (町田市)	「〇〇」と名乗るポスティング業者が、勝手に家の敷地内に入って来て、チラシなどを投函していくので、警察を呼んだ。その際、業者が「市から委託を受けて、ごみ収集に関するチラシなども投函している。」との話をしていたが、本当か。また、業者は市役所の業務全般を担っているようなことも言っていたが本当か。	ごみ収集集に確認したところ、ごみカレンダーについては戸別配布しているが、シルバー人材センターに委託しているとのことでした。他に、広報まちだの戸別配布(希望者のみ)についても市HPで調べたところ、そちらもシルバー人材センターへの委託でした。この旨をお客様に説明したうえで、市役所の業務全般に関するポスティングを1者のみに委託しているということではなく、各課が入札等に基づき個別に委託していると説明しました。
9月	来庁	5分～15分	後期高齢(75才から)	その他	ハトの糞被害で困っている。近所の人がエサをあげているわけではないのにハトが来て困る。	保健所環境衛生課に確認し、公益財団法人東京都ペストコントロール協会を案内しました。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	相続・贈与	実家のリフォーム工事をした際、土地家屋の名義を母に変えたと思うがはっきりしない。確認するにはどうすればよいか。母は生きているが、亡くなってからだと相続税がかかってしまうと思うので、今のうちに名義を変えたい。	法務局で登記簿を取ることで現在の名義が確認できることを案内しました。また、今お母様から名義を変更するには贈与税がかかる可能性があることをお伝えし、市民相談室で実施している専門相談の案内をしました。
	電話	5分～15分	中年(45～64才)	相続・贈与	昨年が兄弟が亡くなった。その子どもから連絡があって他の兄弟も遺産を相続することになり、〇万円の振り込みがあった。相続税は発生するのか。発生した場合、申告はどうすればよいか。	相続税には基礎控除(3000万円+法定相続人×600万円)があるが、詳しくは税理士に相談した方がよいと案内しました。なお、相続税が発生する場合は、税務署に申告が必要である旨を伝えました。
来庁	5分～15分	壮年(25～44才)	労働	企業に勤めていて9月から産休に入る。会社から産後1年間休めると聞いていたが、お客さんからもっと休めるのでは、と言われた。本当にお休みできるのか知りたい。	産休は出産前6週と出産後8週と定められています。その後の育休については原則1歳までですが、やむを得ない事情等により延長することができると定められているので、職場に相談してみるよう案内しました。また、ハローワークで育児休業給付金制度もあるので相談してみてもどうかと案内しました。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
10月	来庁	5分未満	中年(45～64才)	その他	車の陸送のために仮ナンバーを取りたいが、そのためには自賠責保険に加入しなければならないと市民課で言われた。「みんな、近くで加入してから再度来ますよ」と言われたが、どこに行けばよいかわからない。	損害保険会社等で取り扱っていることを伝え、インターネットで検索し、町田駅付近の自賠責保険加入窓口を案内しました。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	自宅上空にドローンを飛ばしたいが、何処に問い合わせる許可をもらえばよいだろうか。	国土交通省の無人航空機ヘルプデスクの電話番号(050-3818-9961)を案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	公的機関(町田市)	衆議院選挙の入場整理券が届かない。これでは期日前投票に行けないではないか。	入場整理券は、10月23日までに届く予定である旨、入場整理券がなくても投票はできる旨を伝えました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	金銭・物品 賃借・契約	帰るお金がないからバス代を貸してほしい。息子がお金を管理しており、お金が使えない。今日は町田駅前の〇〇銀行までお金をおろしに行ったがおろせなかった。	市役所には他の用事があったわけではなく、お金を借りに来たとのことでした。交通費は警察署・交番で借りられる可能性がある旨を案内しました。(公衆接遇弁償費)
11月	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	相続・贈与	自分が亡くなった後、空き家になることを心配している。娘が1人いるが、娘は相続放棄をすると思う。空き家になった場合、市に移管したりできないか。預貯金なども市に寄贈したいと考えている。	東京都空き家ワンストップ相談窓口(0120-776-735)、住まいと暮らしのコンシェルジュ(0120-109-979)を案内しました。現金の寄贈に関しては財政課を案内しました。
	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	相続・贈与	母が亡くなり、相続の手続きをするが、どうしたらいいかわからない。	土地の相続があり名義変更が必要とのこと。広聴課で行っている登記相談を案内したところ、司法書士には既に相談しており、司法書士から言われた必要書類がよく理解できていない様子でした。戸籍証明、附票、住民票除票について説明し市民課証明係を案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	金銭・物品 賃借・契約	入院中の妻について、いろいろなところに相談し、成年後見人をつけた方が良くという話になったため、町田市で信頼できる弁護士を紹介してほしい。	町田市としては個人の弁護士を紹介することや、法律相談を担当した弁護士が業務を請け負うことはできないことを説明し、町田法律相談センターを案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	健康福祉会館に「帰国者記念植樹」がされているが、いつ頃、どのようなことで植樹されたのか。	保健予防課に確認したところ、1959年11月21日朝鮮総連町田支部から寄贈されたもので、「両国民の友情の誓い」の植樹とのことでしたのでその旨案内しました。

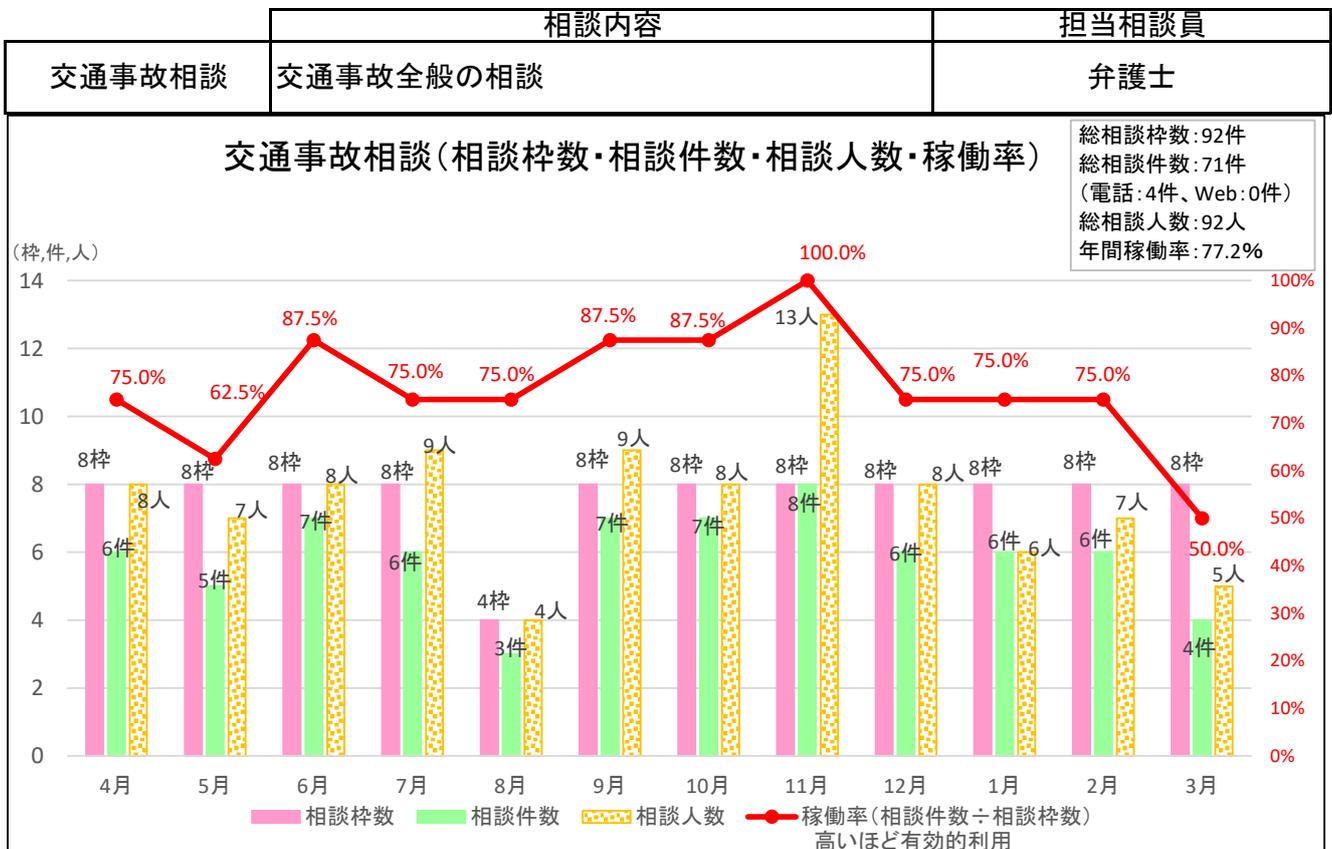
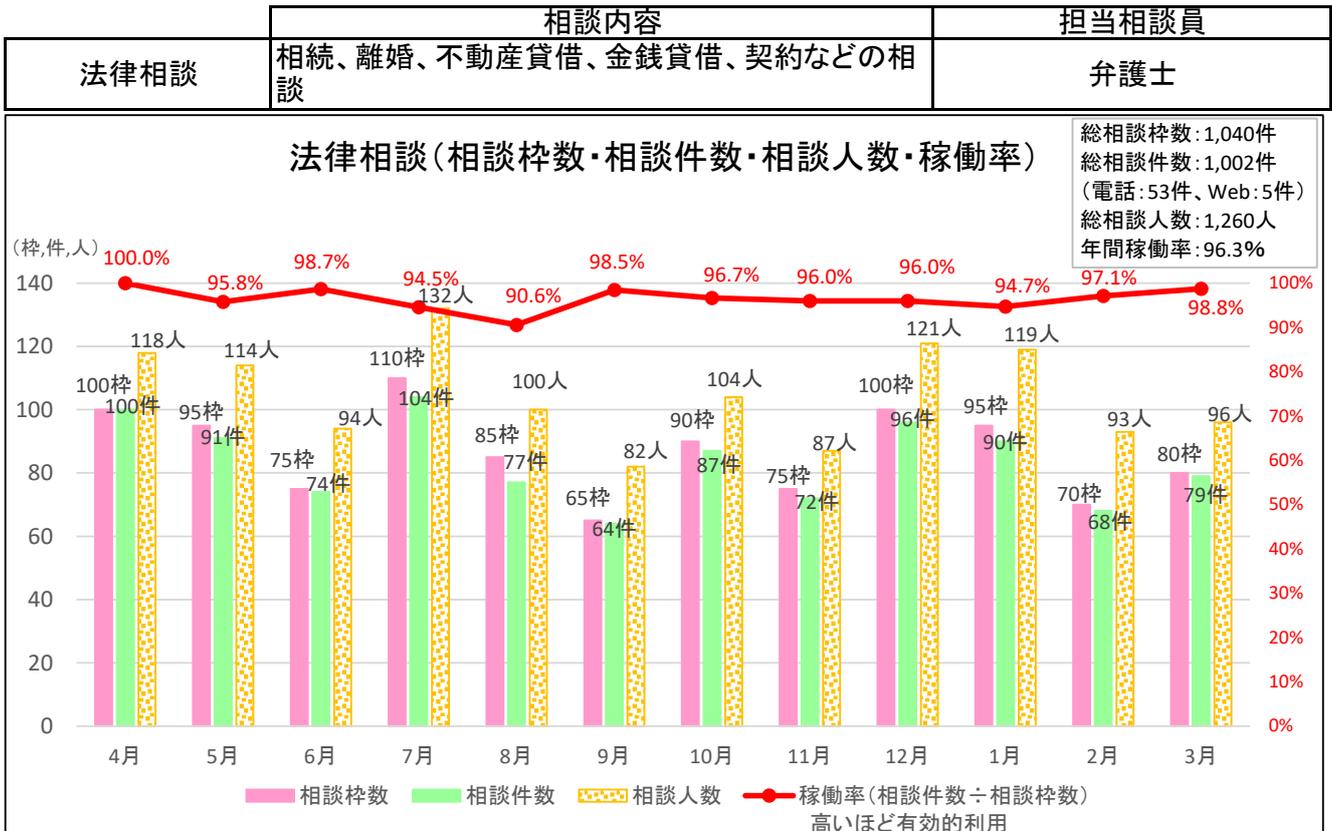
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
12月	来庁	60分以上	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	水道を止められて困っている。どうしたらよいだろうか。	東京都水道局お客様センターに利用再開のための手順を確認し、相談者に伝えると共に、まずは東京都水道局町田サービスステーションの窓口に行くよう案内しました。
	電話	5分～15分	壮年(25～44才)	対人関係	子どもの交際相手について相談したいが、広聴課で実施している専門相談の中では法律相談が適当か。少年相談でも相談できるか。どんな内容が相談できるのか。	法律相談は法的な相談を弁護士が、少年相談は非行やいじめなどの問題に関する相談を警察署職員が受けることを案内し、どちらの相談も可能であることを伝えました。少年相談の予約は「八王子少年センター」にて受け付ける旨を案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年 (75才から)	その他	〇〇市に住んでいた姉が亡くなり、明日火葬である。現時点で姉の娘と連絡がつかず、遺骨をどうすればよいかわかっている。	東京都の一時収蔵施設があり、お墓を取得するまでの間など、一時的に遺骨を預かってもらうことができることを伝え、要件等問い合わせをしてみてもどうかと案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (町田市)	広聴課で実施している人権の上相談を予約しているが、どういふ人が相談を受けてくれるのか。予約したものの、キャンセルするか迷っている。	人権の上相談では法務省から委嘱を受けた人権擁護委員が相談を受けます。個室で相談するので他の人に聞かれることはなく、人権擁護委員が相談した内容を口外することもない旨を案内しました。また、まだ相談するか迷っているのであればいつでもキャンセルできる旨を伝えました。
1月	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	東京都で発行している花のカレンダーは市役所に置いているだろうか。	インターネットで調べたところ、「花のカレンダー2025」というものを東京都が販売していることがわかりました。町田市内であれば小山田緑地と小山内裏公園のサービスセンターにて取り扱っている旨と連絡先を伝えました。
	電話	5分～15分	前期高年 (65～74才)	健康	がんにかかり、病院を変えたいと思いましたが先生にカルテのコピーと紹介状をお願いしたが8千円と言われた。この金額は妥当か。また、〇〇診療所には長い間通院しているのに、なぜ初診料を払わなくてはならないのか。	市役所では金額的な事はわからないため、医療安全相談窓口にご相談するよう案内しました。また、インターネットで調べたところ、多くの医療機関では最後の受診から一定期間経過すると再び初診として扱うことがあり、この期間は医療機関によって異なることがあるとのこと、その旨を案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年 (75才から)	その他	業者から電話がかかってきて、その業者に名前を言ってしまった。住所を知られてしまうのが怖い。その業者が市役所に行った場合、名前や電話番号から住所を調べることができてしまうのか。	市役所で、業者に個人情報を教えることはないの心配はいらないと伝えました。
	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	今自宅で2010年式の冷蔵庫を使っているが、団地の掲示板にチラシが貼ってあり、省エネ家電に買い替えると補助が出ると書いてあった。どんな機種でどの家電メーカーが対象になるか。	東京都ゼロエミポイントの事と思われたため、相談窓口の電話番号を案内すると共に、条件などがあるようなので電話で相談するよう伝えました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
2月	電話	5分～15分	壮年(25～44才)	相隣関係	隣の家の木の背が高くなってきており、日が当たらなくなっている。日照権の問題となるので、市から言ってほしい。空家である。	空家に関する近隣同士の問題は、当事者間で解決を図ることが原則になりますが、近隣に悪影響を及ぼしている空家についての通報は、住宅課で受け付けていることを案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	75才になり仕事を辞めた。委託で、忠生公園や忠生スポーツ公園の鍵の開け閉めをしている人がいる。その仕事は何処に開けばよいか。	公園緑地課に電話にて確認しました。忠生公園は町田市緑化協会、忠生スポーツ公園は町田市シルバー人材センターに委託していると伝えました。
	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	金銭・物品賃借・契約	電気・ガスの支払いについて、12月分の支払いを期限内にできずに督促が来た。督促状で6日前にコンビニで支払ったが、電気・ガスが止まるのではと不安に思っている。督促状に書かれている電話番号にかけても、機械がしゃべってよくわからないので、どういことになっているか聞いてほしい。	督促状に記載されている電話番号に架電し、オペレータと話しました。6日前の支払いの情報は既に届いており、電気等が止まることはないとのことでした。支払いの情報は早ければ即日、遅くとも2～3日で届くとのことでした。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	労働	今年60歳になるが、持病で仕事が長続きしない。この先年金を早くもらった方がいいのか等相談したい。また、就職の相談をしたい。	年金の相談については広聴課で実施している年金・社保・労務相談を紹介し、予約方法について説明しました。また、就職の相談については生活支援課の生活・就労相談窓口案内し引継ぎました。
3月	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	その他	自転車をインターネットで買ったので防犯登録をしたい。先ほど交番に行ったら市役所だと言われた。	インターネットで調べ、「自転車防犯登録所」の看板がある自転車店やスーパー、ホームセンター等で登録ができることを案内しました。併せて登録時に必要なものを案内しました。
	電話	30分～60分	中年(45～64才)	相隣関係	昨日、隣の家との境のブロックが自分の家の方に崩れてきた。そもそも、親の代からの土地で境界線がはっきりしない。ブロックの別の部分が道路にせり出してくることもあるので、なにか市役所で対応できないか。	隣家との境のブロックについては私人間の問題であるため市役所が介入することはできないが、境界線が曖昧であることについては広聴課で実施している登記相談にて土地家屋調査士に相談できます。道路に出てしまっているブロックについては道路管理課に相談するよう案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	4人兄弟の兄が亡くなった。相続放棄しようと思っているが、自分が立て替えた葬儀費用の100万円は相続放棄しても返してもらえないのだろうか。	葬儀費用については、まずご兄弟で相談することを勧めました。相続放棄するのであれば3か月以内に手続きが必要であることを案内しました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	その他	インターネット上のトラブルについて、弁護士に依頼しようと弁護士事務所に電話したが依頼金が高かった。お金もないため、市役所で弁護士を依頼することはできないのか。	広聴課では弁護士による無料の法律相談を実施していますが、弁護士を紹介したり、相談を担当した弁護士に直接依頼したりすることはできない旨を案内しました。

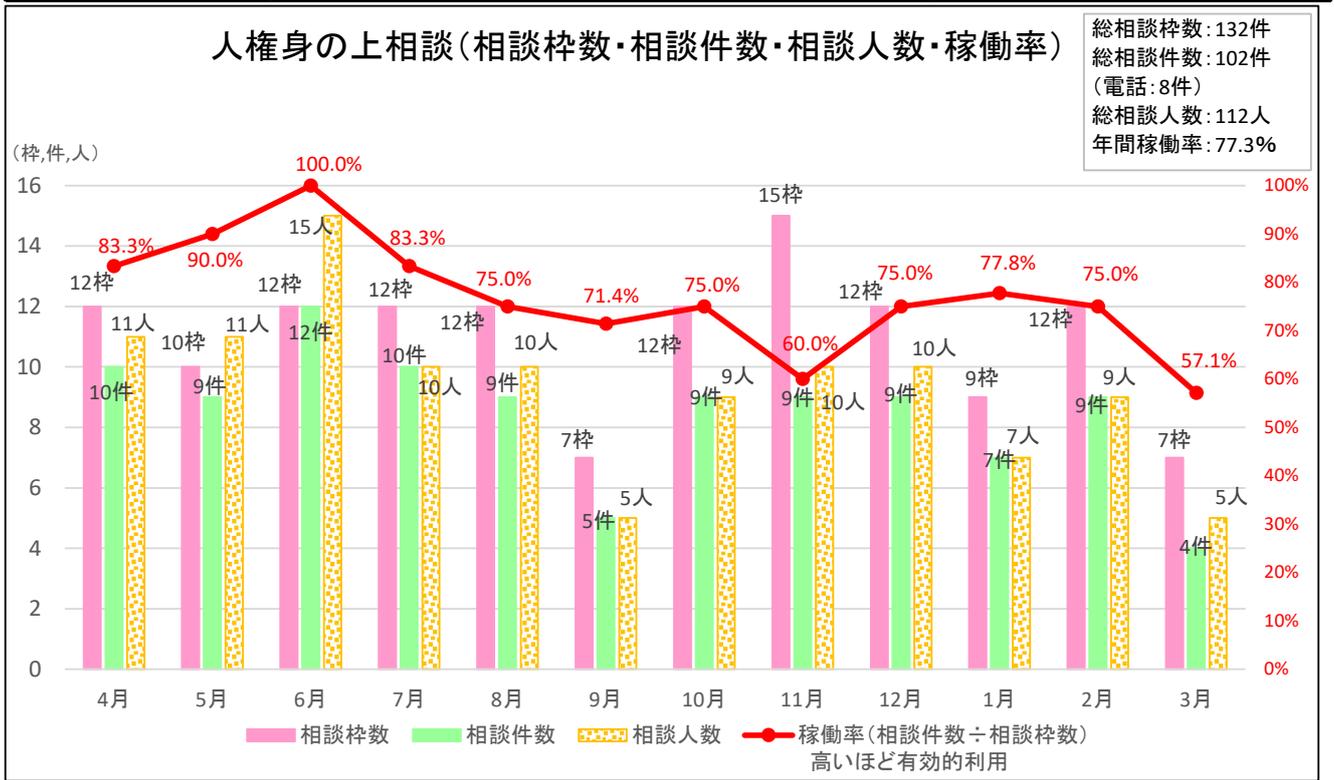
3. 相談業務－専門相談

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。

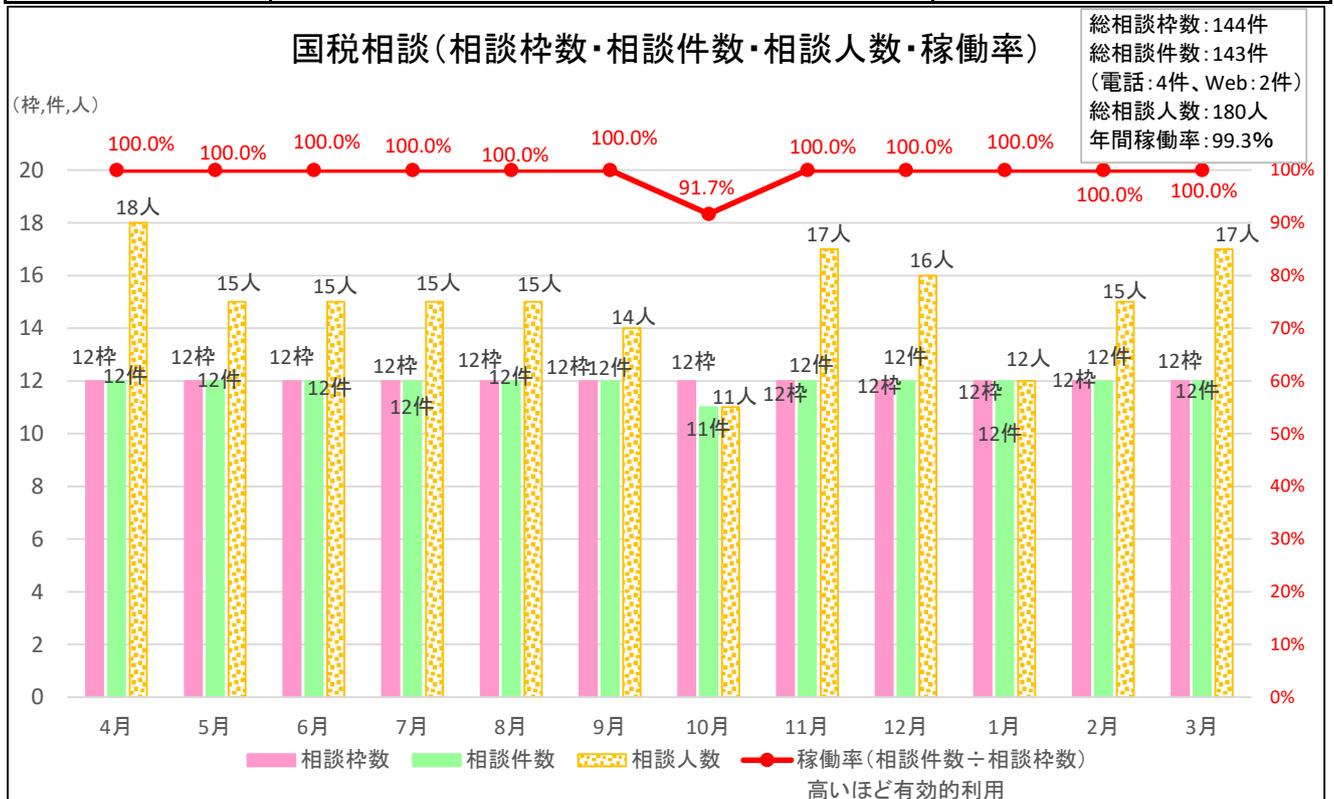
(1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移



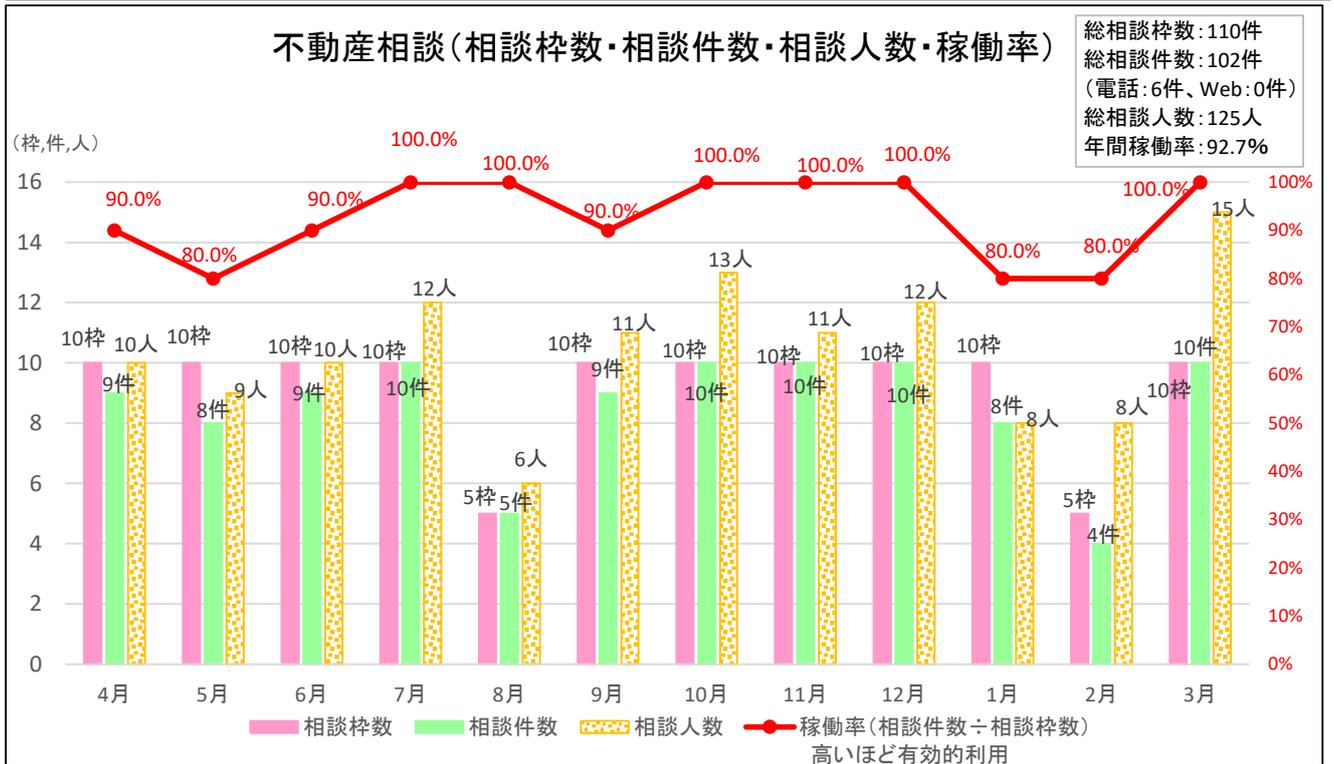
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



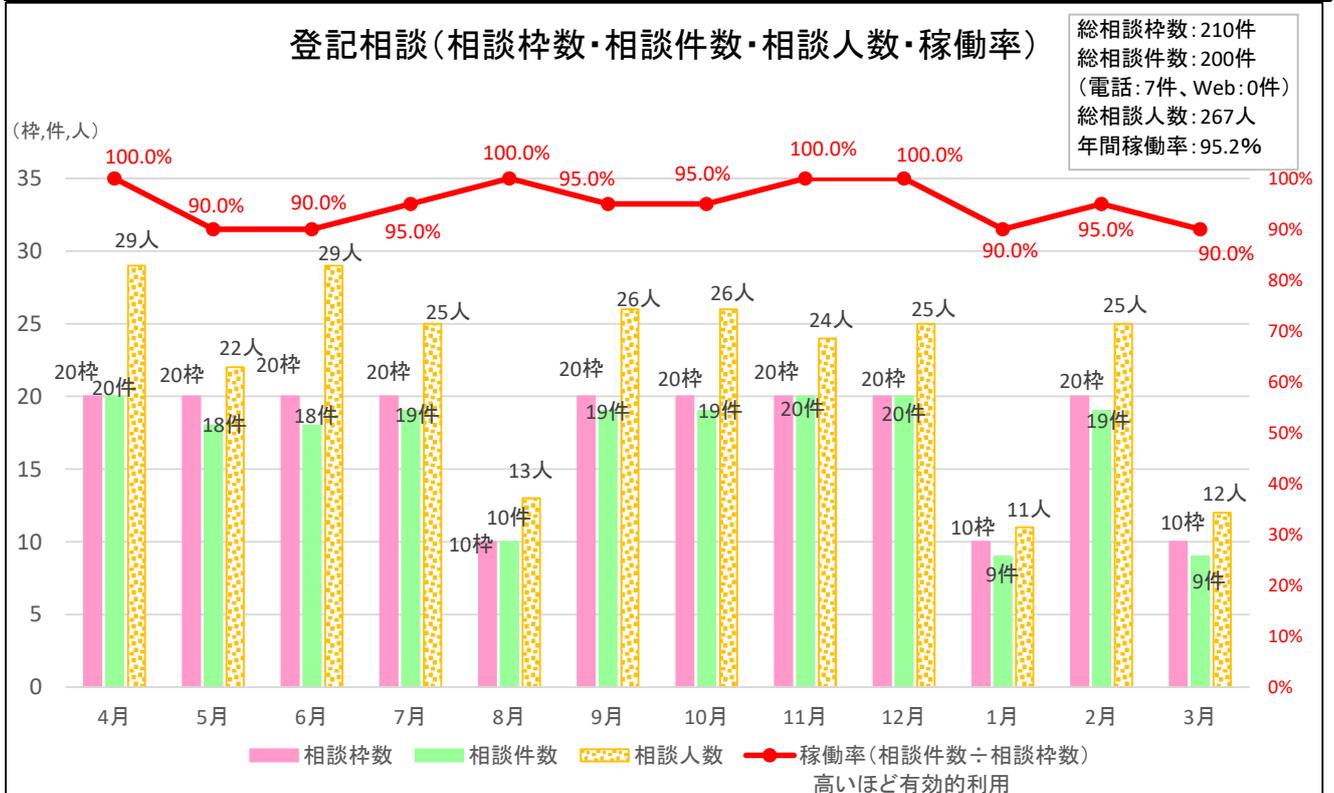
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



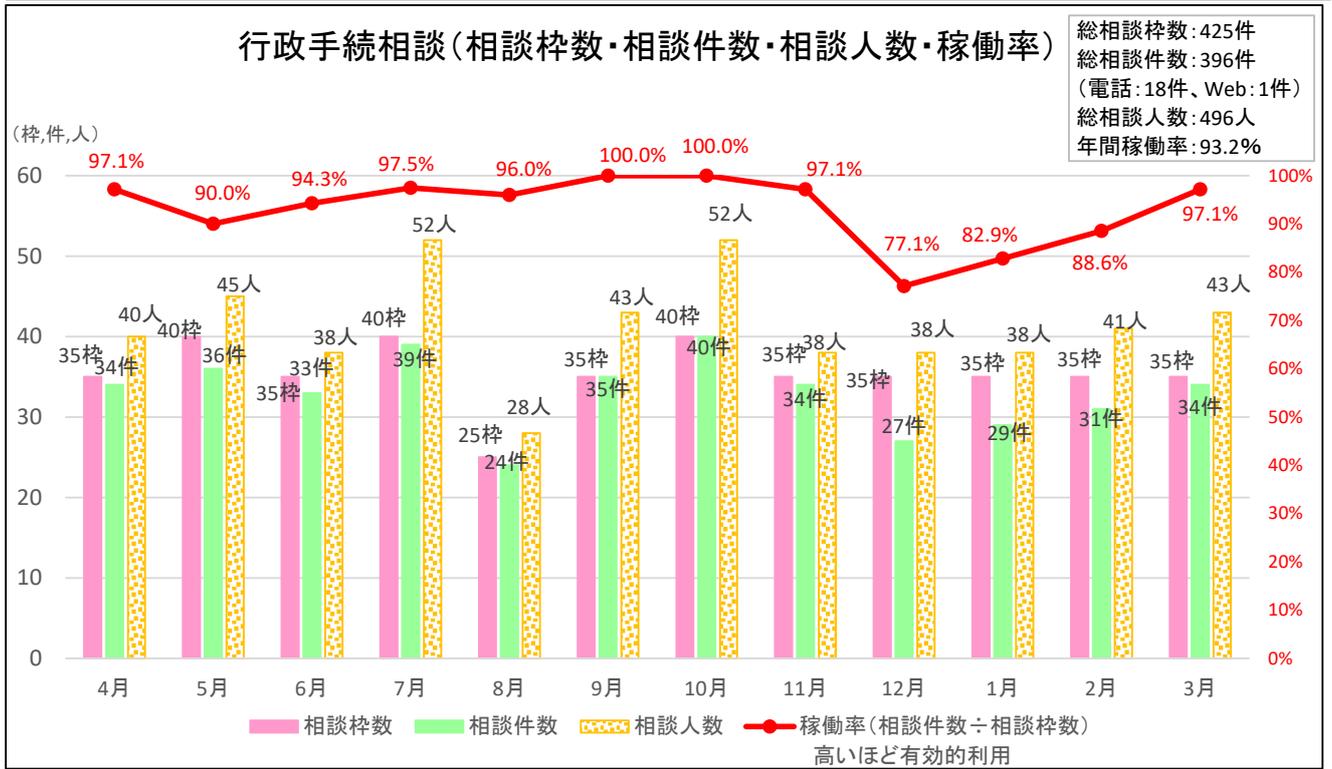
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



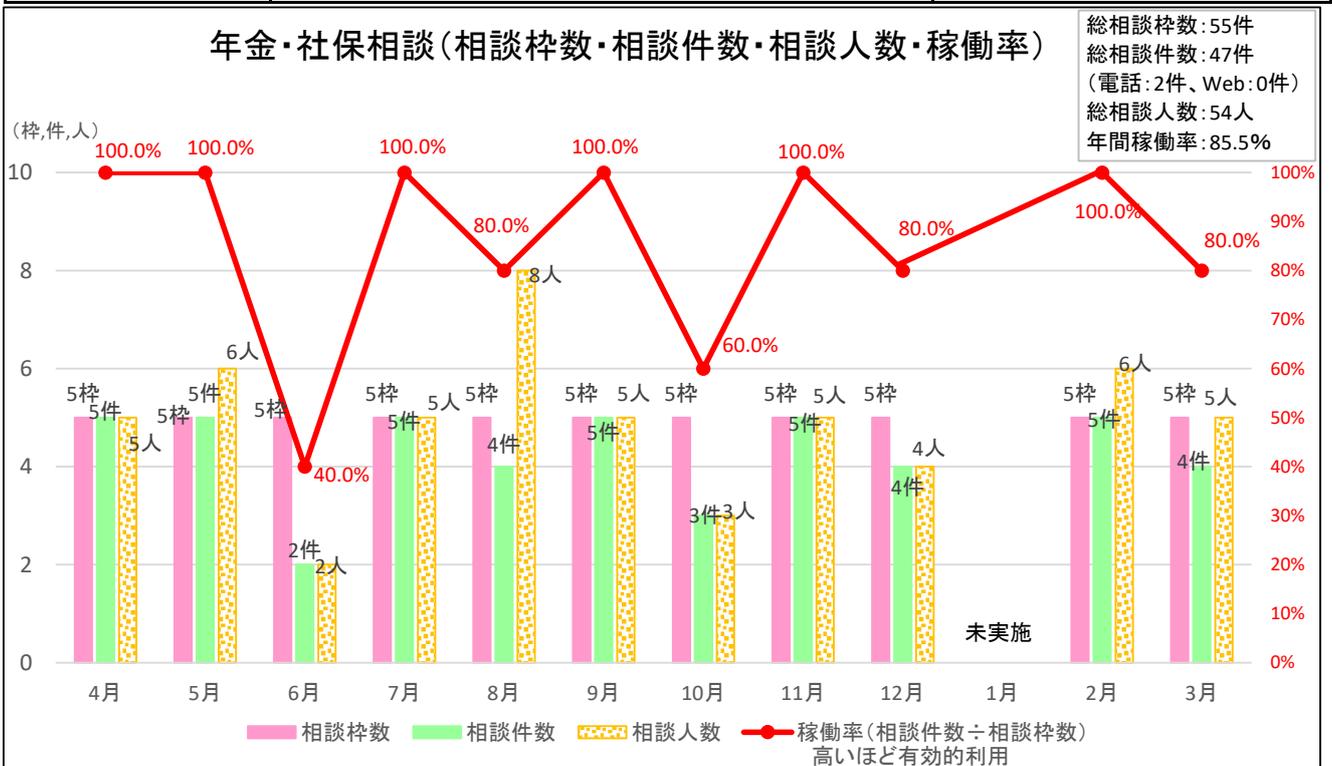
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



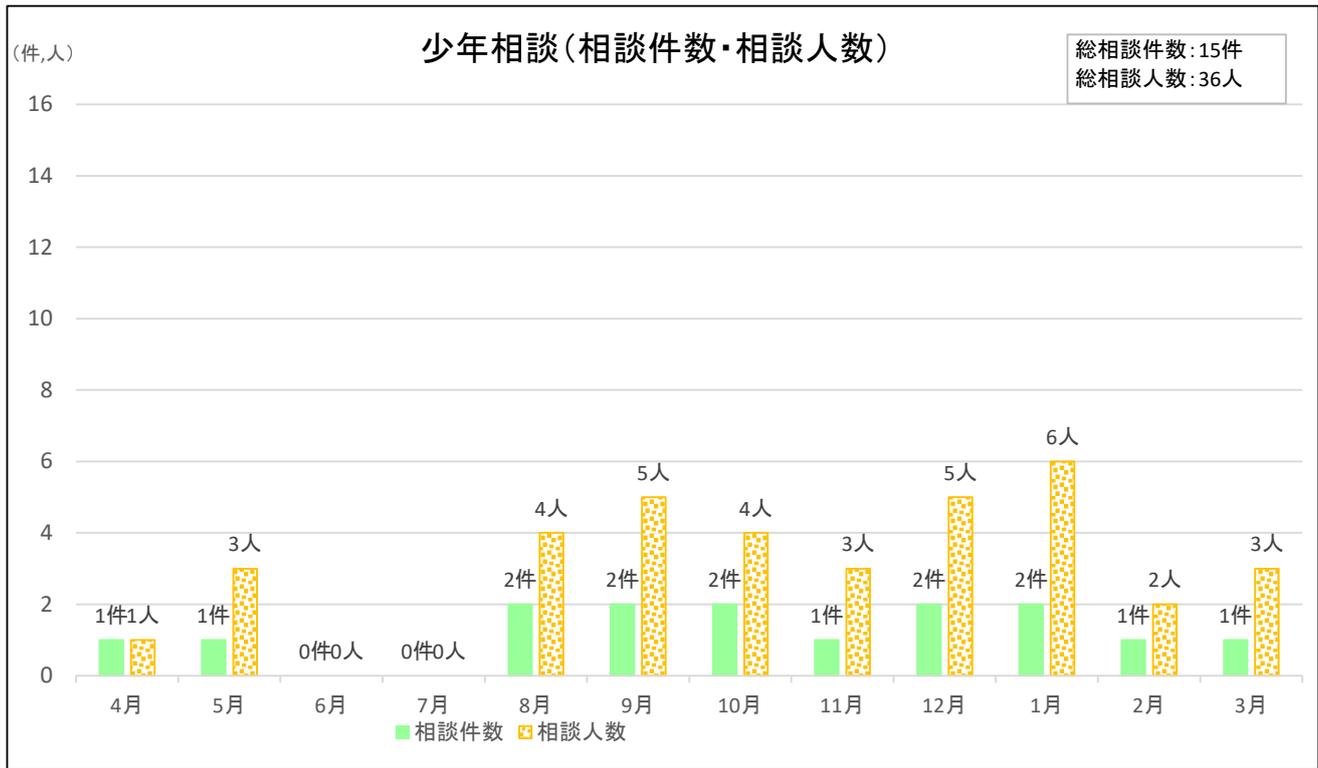
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



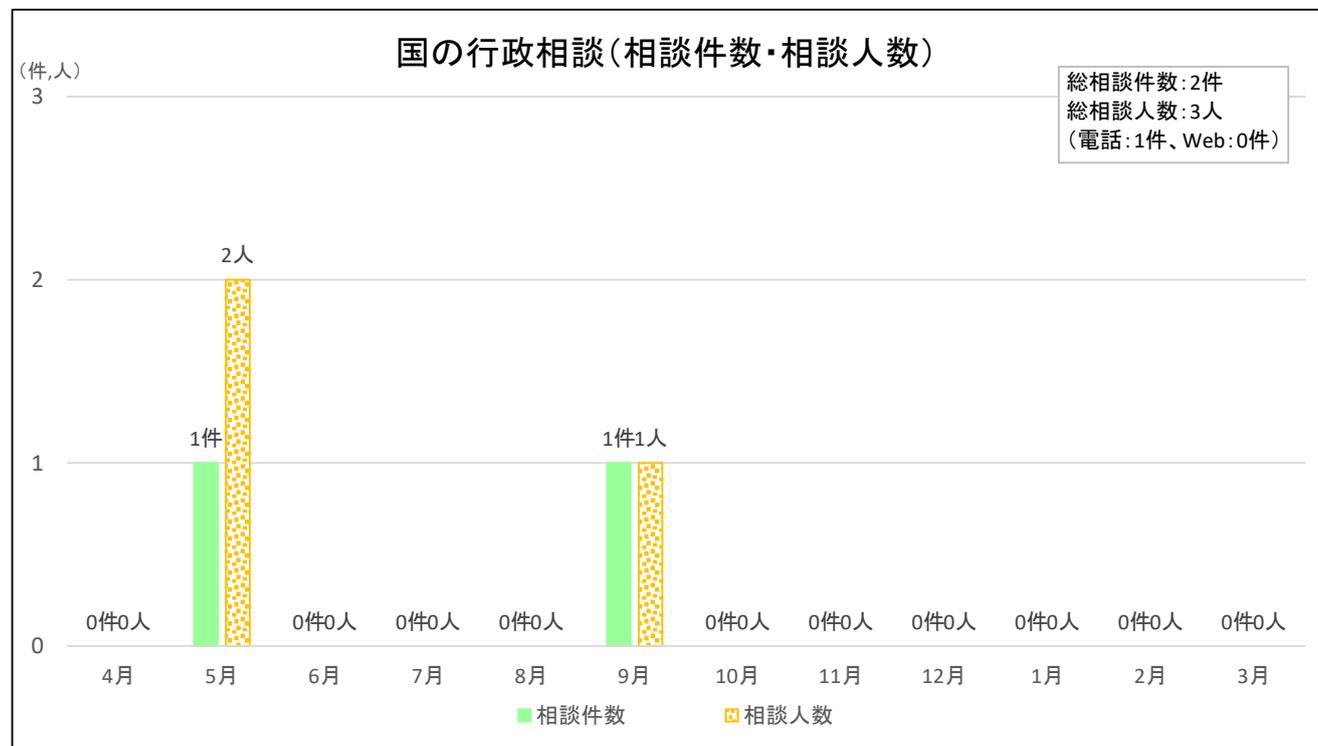
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



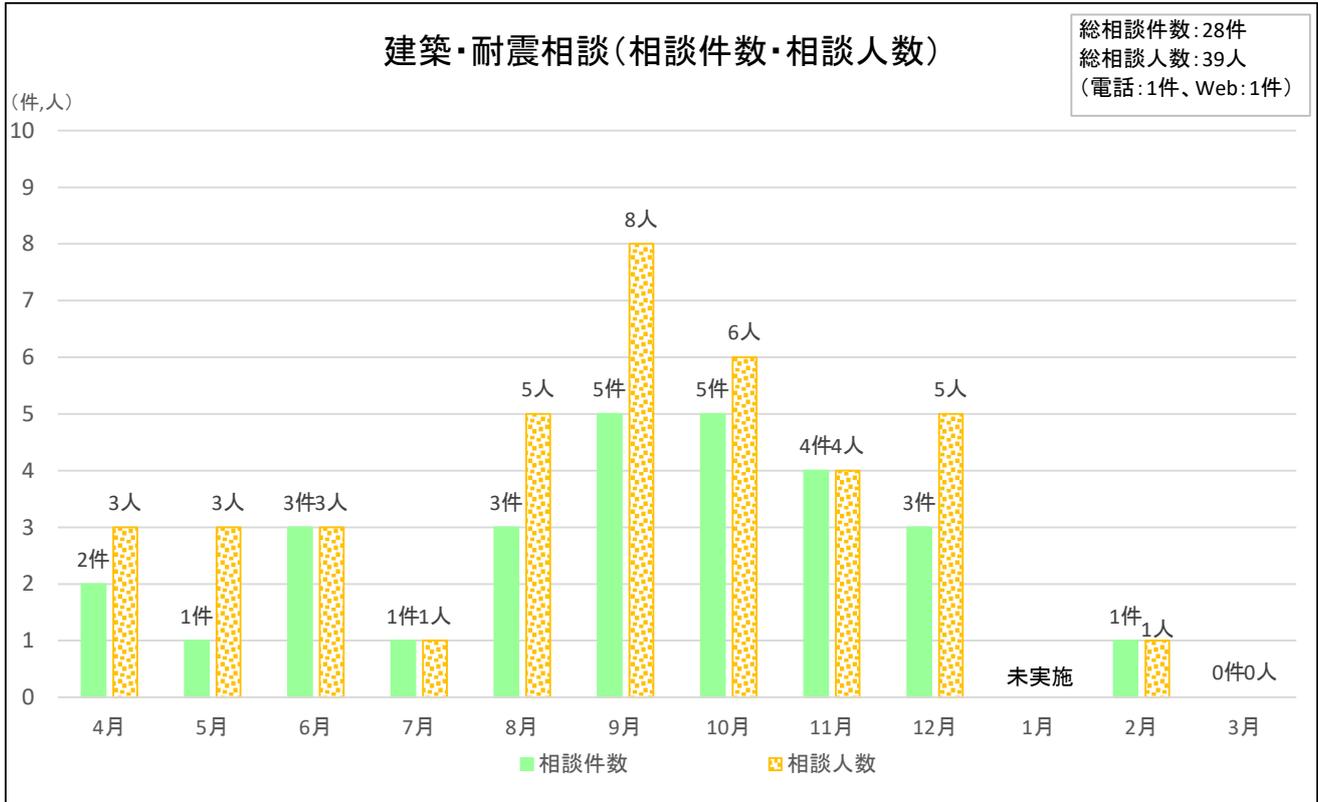
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



	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

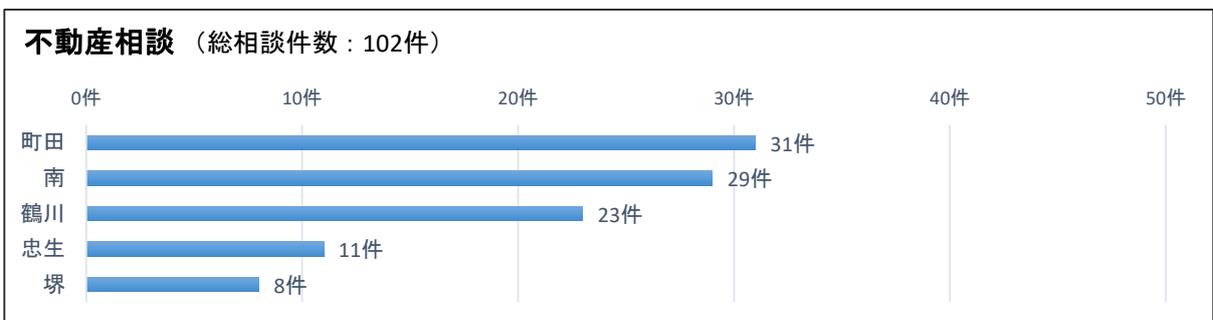
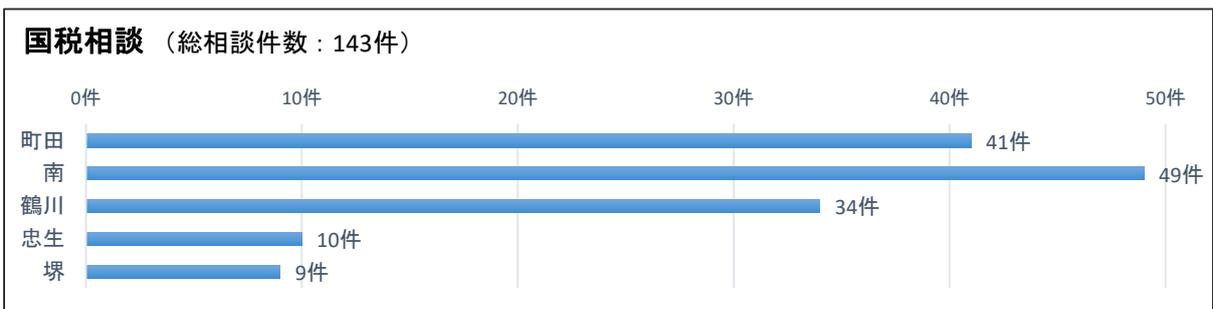
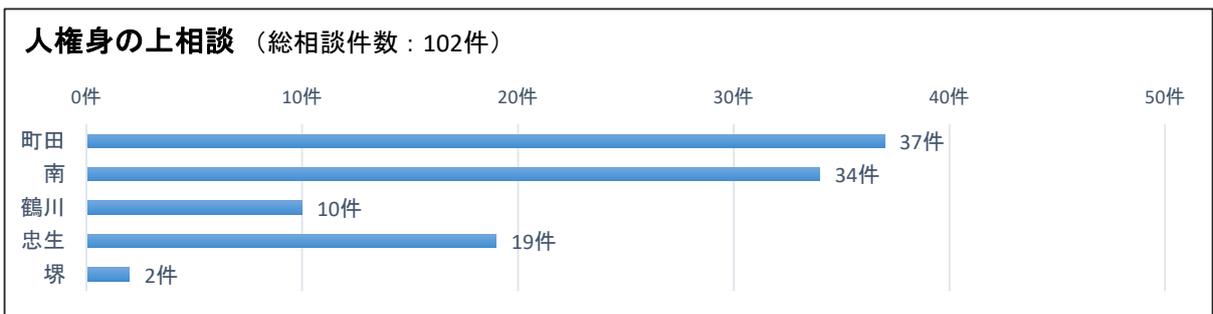
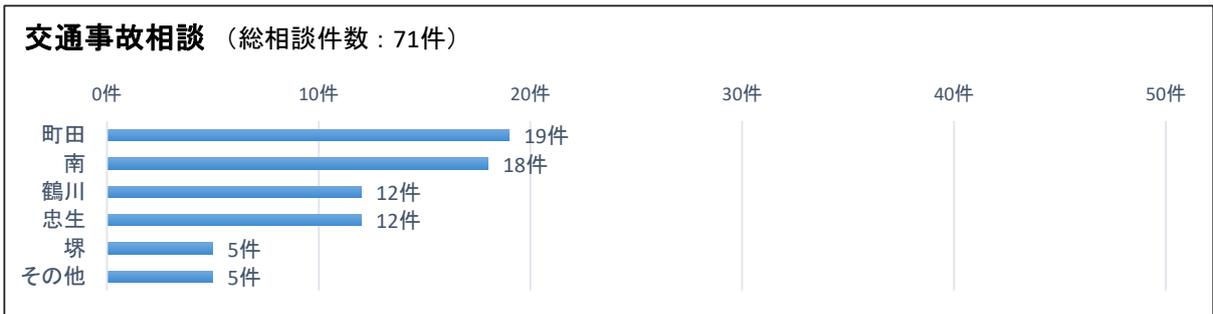
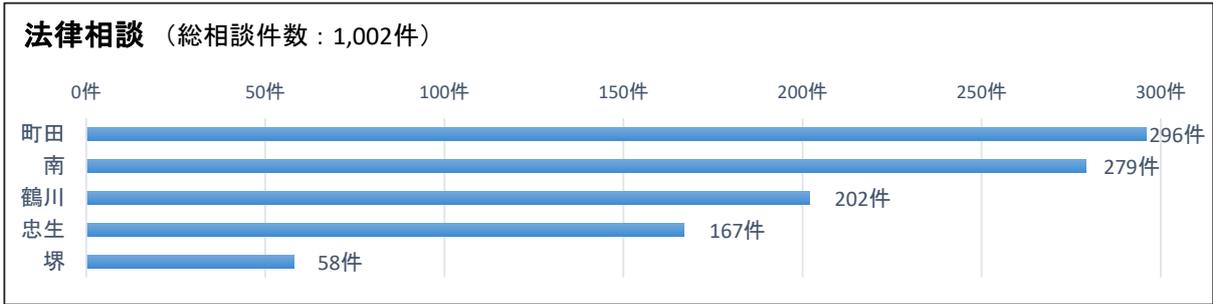


	相談内容	担当相談員
建築・耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士

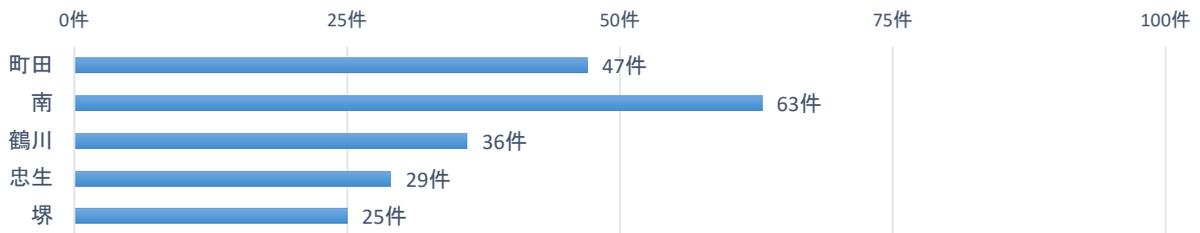


	相談内容				担当相談員
民事調停の利用 相談会	民事調停制度の利用方法などについての相談				民事調停委員
	相談日	相談枠数	相談件数	相談人数	稼働率
	2024年7月8日	12枠	7件	7人	58.3%
	2025年3月3日	12枠	10件	10人	83.3%

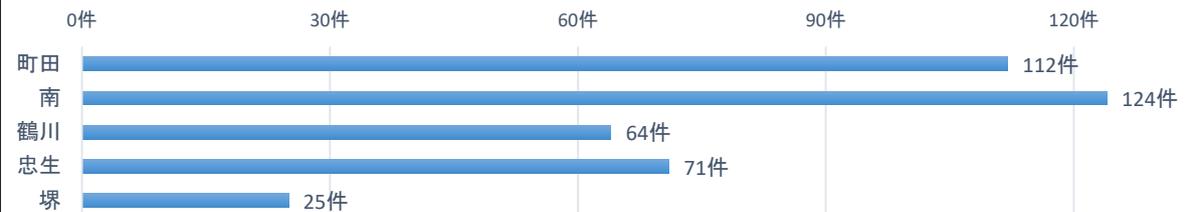
(2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)



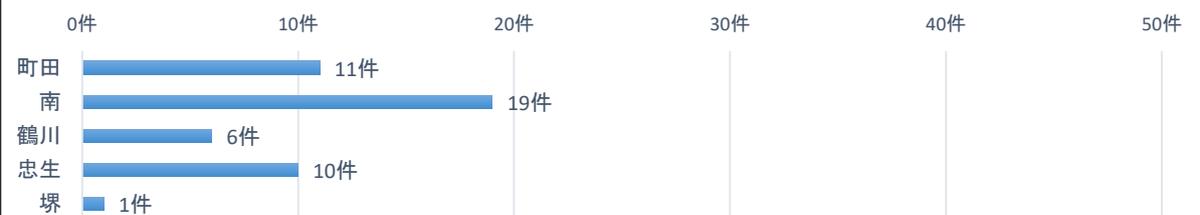
登記相談（総相談件数：200件）



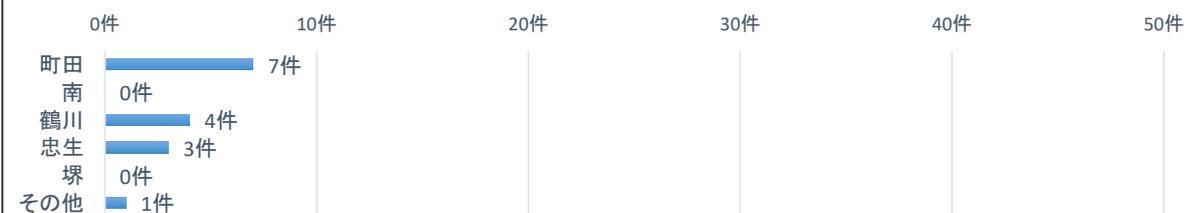
行政手続相談（総相談件数：396件）



年金・社会保険・労務相談（総相談件数：47件）



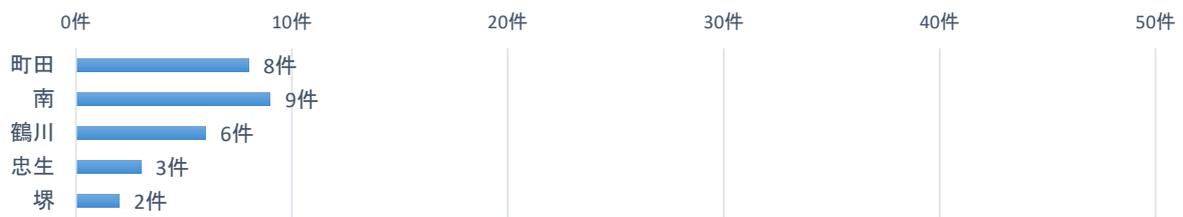
少年相談（総相談件数：15件）



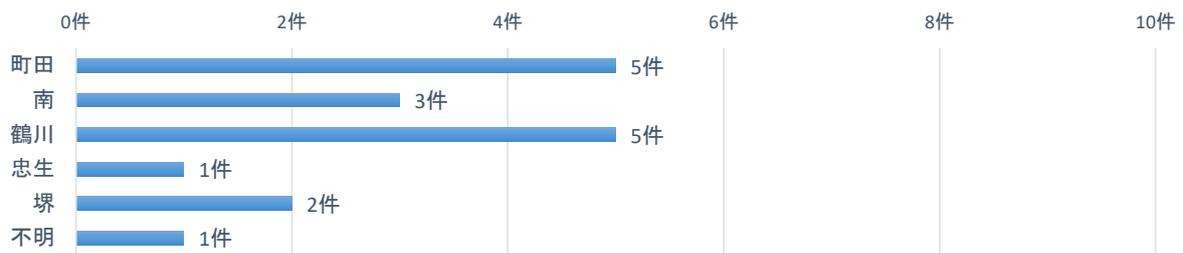
国の行政相談（総相談件数：2件）



建築・耐震相談（総相談件数：28件）



民事調停の利用相談会（総相談件数：17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・藤の台・南大谷・玉川学園・東玉川学園

（人口：101,069人、2025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：117,490人、2025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・金井ヶ丘（人口：90,060人、2025年4月1日現在）

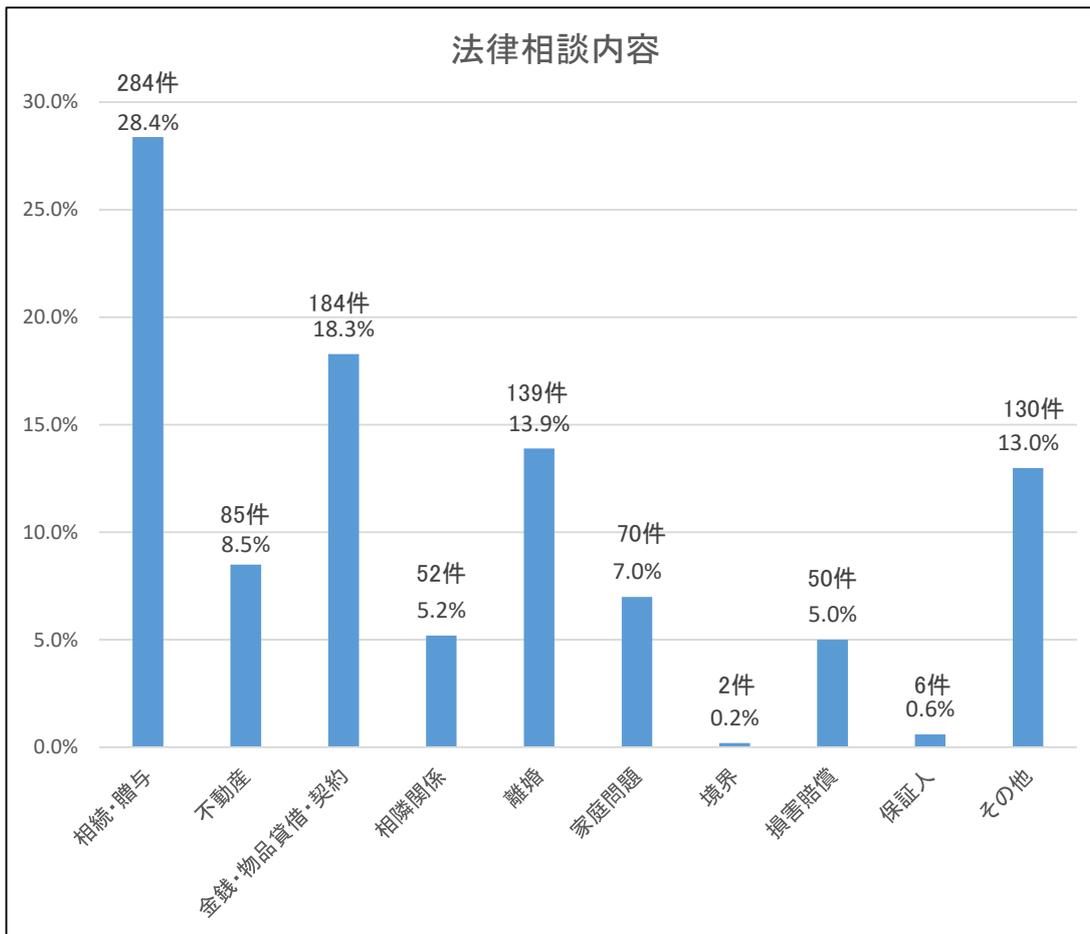
忠生：山崎町・山崎・木曾町・木曾西・木曾東・図師町・根岸町・根岸・矢部町・常盤町・忠生・上小山田町・

下小山田町・小山田桜台（人口：75,129人、2025年4月1日現在）

堺：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：46,405人、2025年4月1日現在）

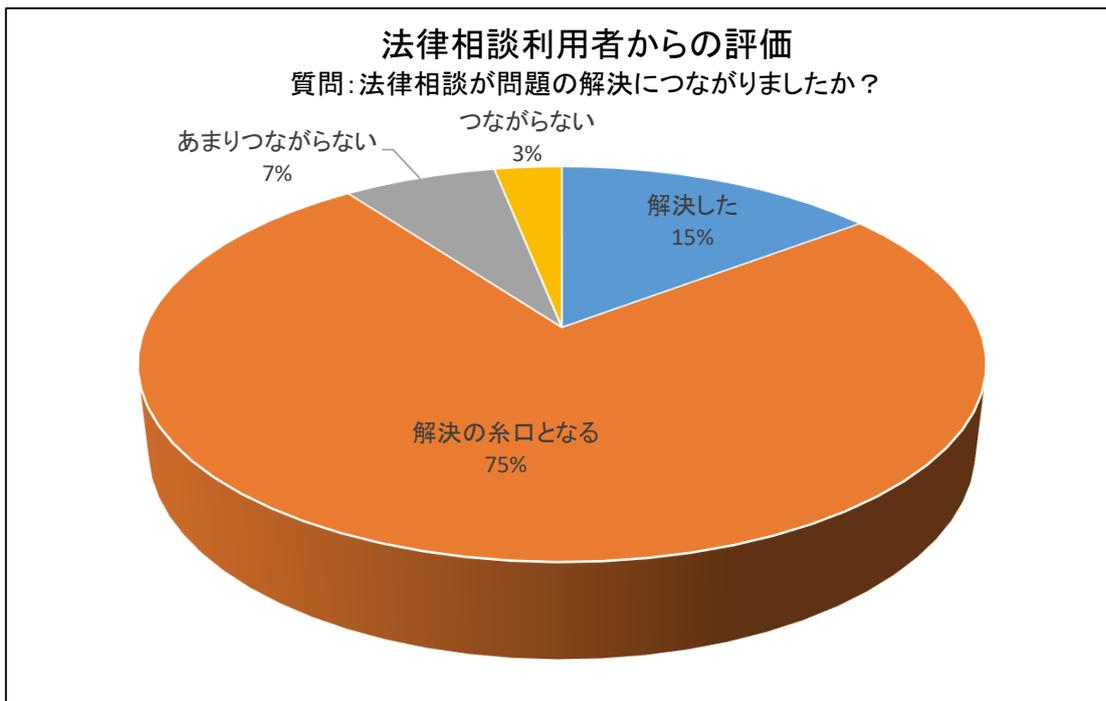
(3) 法律相談の内容

法律相談の内容の割合です。



(4) 法律相談利用者からの評価

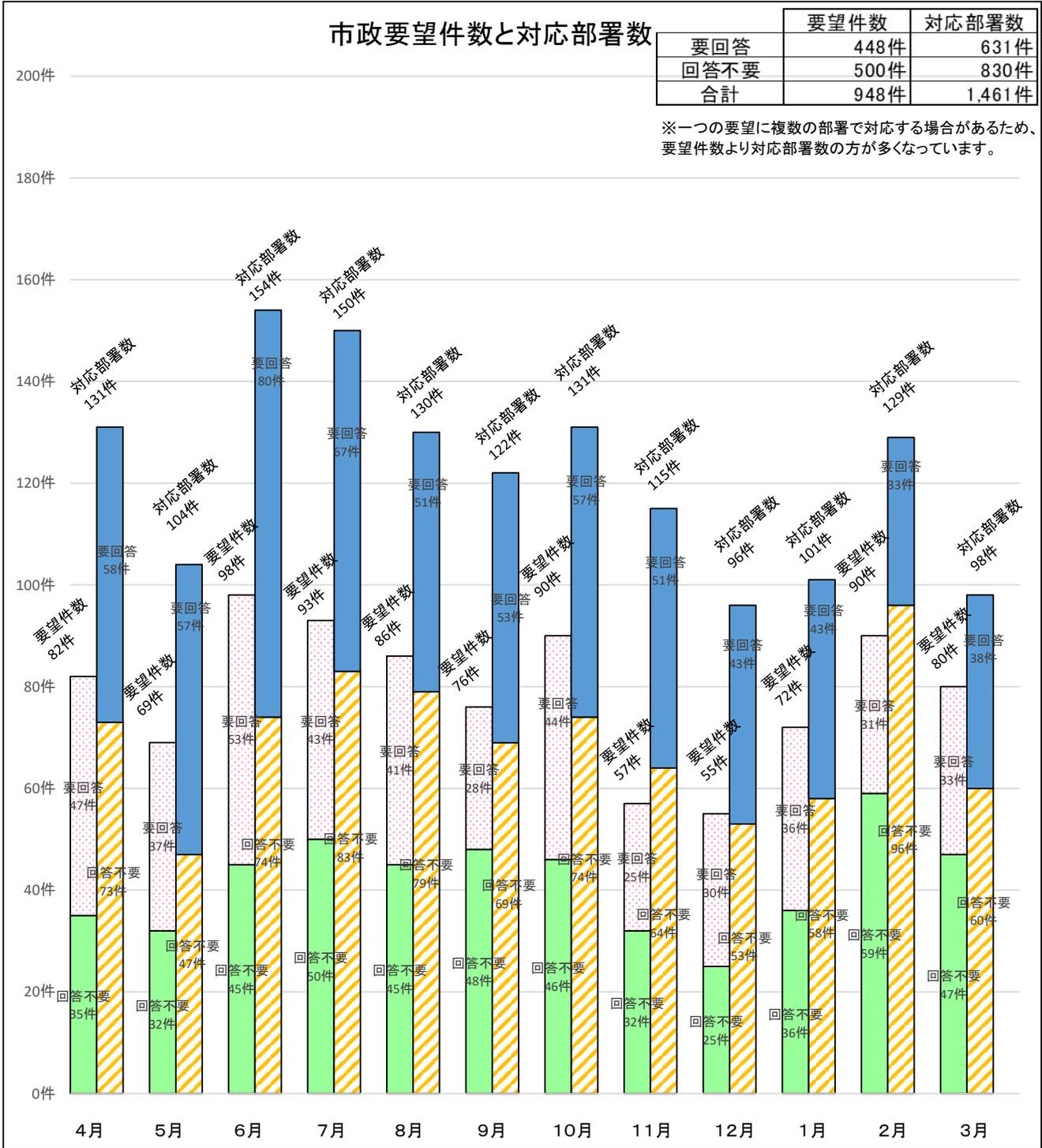
法律相談後に行っているアンケート結果(問題の解決につながったか)の割合です。



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。

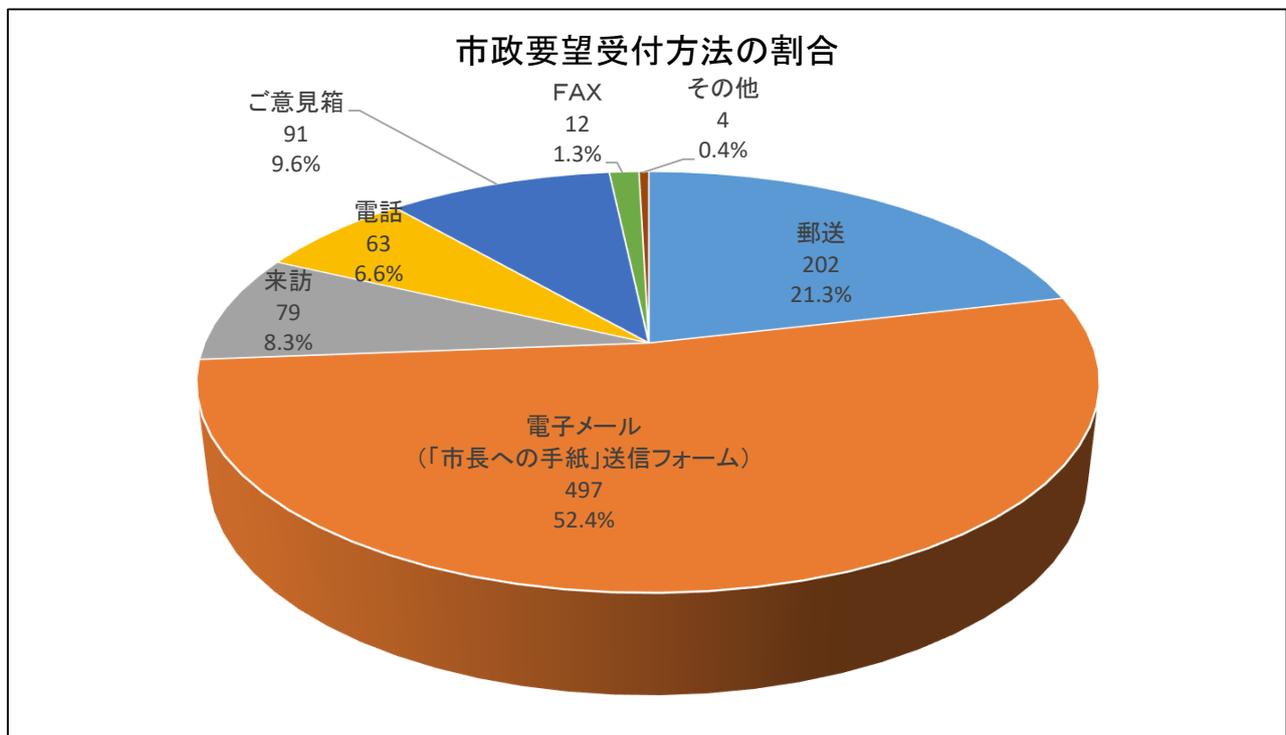
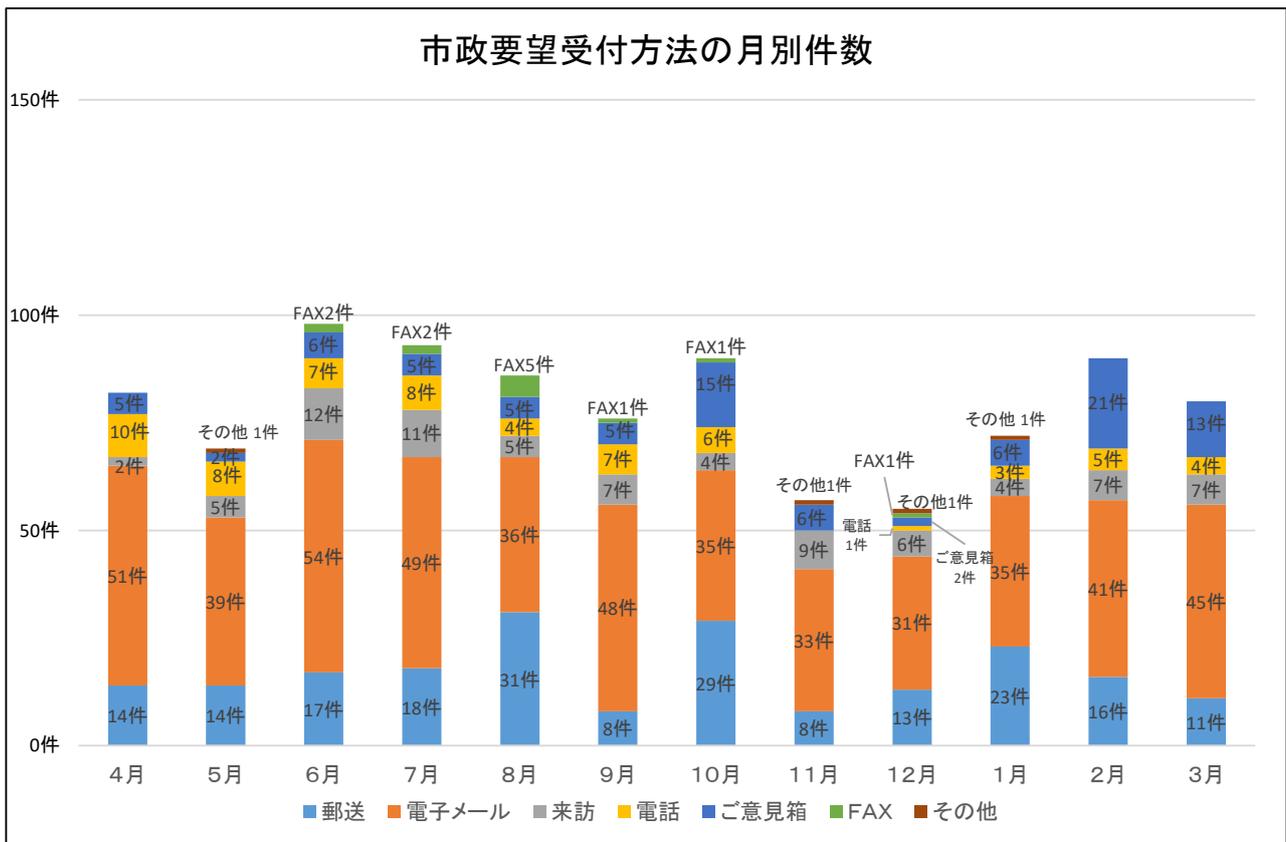
右側のグラフ…その月に受け付けした要望件数に対する対応部署数を表しています。

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、市長への面談や会議、行事等への出席を依頼するもの

(2) 市政要望の受付方法

市政要望の受付方法の月別件数と割合です。



(3)「要回答」対応部署集計

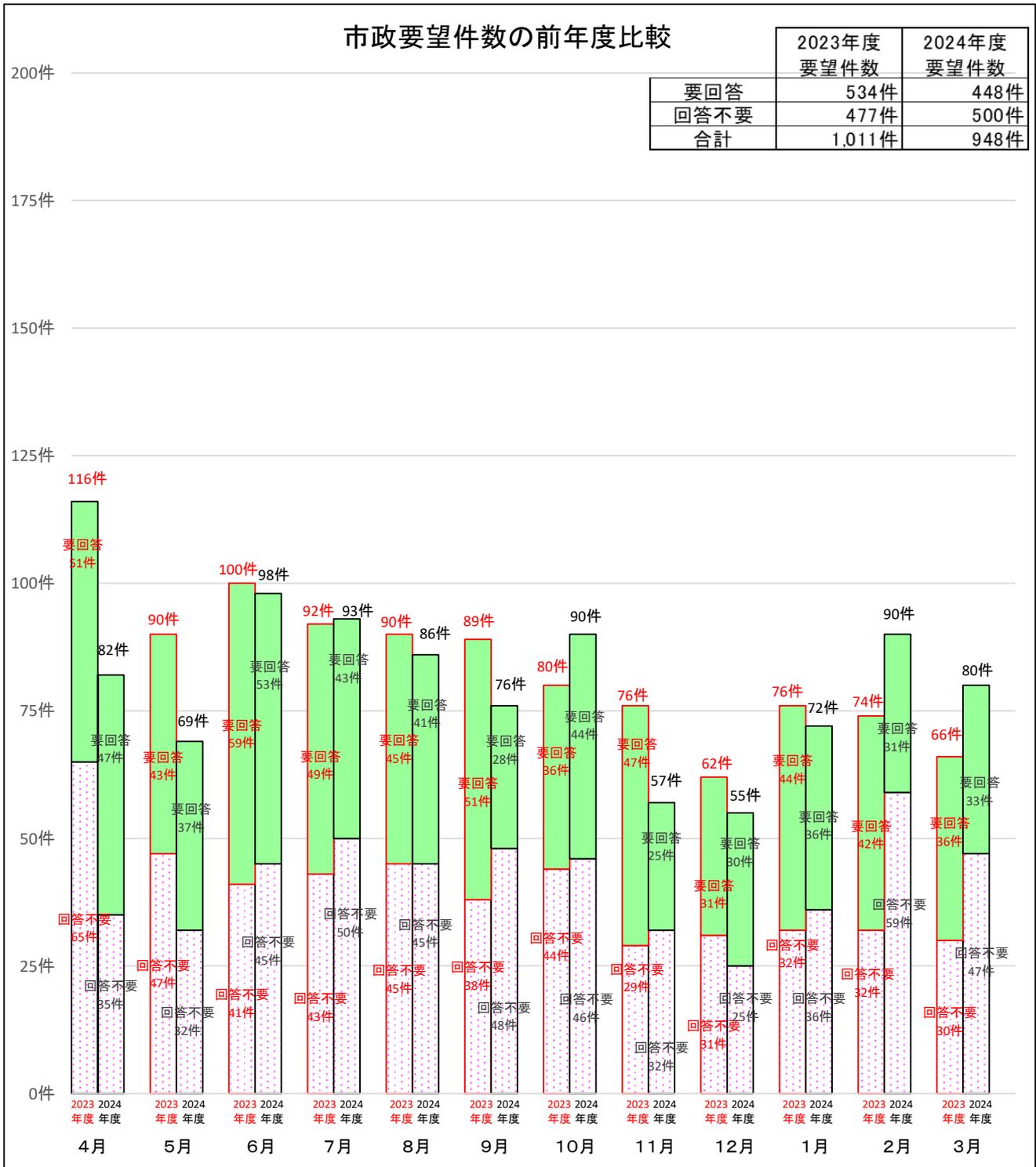
各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	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	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	27	12
総務部	1	0	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	16	15
財務部	3	5	7	5	1	2	2	3	2	0	1	1	32	10
防災安全部	3	3	5	2	1	2	2	3	1	3	0	1	26	13
市民部	4	5	2	3	2	3	2	3	0	5	1	6	36	8
文化スポーツ振興部	7	4	4	2	3	4	0	3	2	2	2	1	34	9
地域福祉部	6	0	3	6	2	3	6	3	3	2	3	2	39	7
いきいき生活部	1	3	6	10	2	2	12	2	2	1	0	2	43	3
保健所	3	3	7	1	4	5	4	4	1	0	0	0	32	10
子ども生活部	2	2	6	6	6	2	4	2	5	1	6	1	43	3
経済観光部	0	1	3	0	0	1	2	1	0	0	0	3	11	17
環境資源部	3	4	3	7	2	1	2	3	4	6	1	4	40	6
道路部	4	8	7	2	4	7	5	4	4	3	3	4	55	2
都市づくり部	14	12	10	8	11	8	6	6	9	12	5	4	105	1
下水道部	0	0	1	1	0	0	1	2	0	1	1	1	8	19
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
選挙管理委員会事務局	0	1	1	1	0	1	4	1	0	0	0	0	9	18
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20
農業委員会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
学校教育部	3	2	5	6	4	5	1	5	5	1	4	2	43	3
生涯学習部	1	2	2	4	2	2	0	2	0	1	2	0	18	14
市民病院	0	0	3	1	1	3	2	0	1	2	0	0	13	16
合計	58	57	80	67	51	53	57	51	43	43	33	38	631	

※順位…「要回答」の合計件数が多い順位

(4) 市政要望件数の前年度比較

市政要望受付件数について、2023年度と2024年度の比較です。



33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。

2023年度…左側のグラフ
2024年度…右側のグラフ

(5)「要回答」の一例

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
4月	子ども生活部	児童青少年課	町田市の学童代について	3人の子どもを育てています。4月より長男が小学校へ行くのですが、これから先3人が学童に入り学童代を取られるとなると働く意味がないと思い、無償化をしてほしい意見させていただきます。	電話にて回答。町田市には学童保育クラブ育成料の減免制度があり、2人目以降のお子様は学童保育クラブに入会する場合は、月額9,000円から3,000円に減額されること、また所得に応じた減額もあることをお伝えしました。
	市民部	市民総務課	市民フォーラムの空調について	町田市民フォーラムにて開催されたコンサートを拝聴しました。コンサートはとても素晴らしかったのですが、場内がたいへんに蒸し暑く、空調の故障を疑うレベルだったのですが、主催者によると、4月、5月は空調を入れない設定になっているとのこと。高齢の方もたくさんいらして、体調不良者が出かねない環境だと思いました。4月だから5月だからと実情に即さない設定は見直していただけないでしょうか。ぜひぜひご検討宜しくお願い致します。	文書にて回答。町田市民フォーラムは、1階・2階の店舗と熱源機を共用しております。熱源機の冷暖房切り替えは、メーカー担当者による作業が必要であり、本年は5月15日に予定しているとのことでした。そのため、現在は応急処置として前日の夜間帯の涼しい空気を外気導入ファンにより循環させるとともに、扇風機数台をホールに設置して対応しております。ご要望を受けまして、市では、切り替え作業日を前倒して実施して頂きたいこと、また、翌年度以降、外気温が高くなる前の早期の切り替え作業となるよう、「サウスフロントタワー町田」の関係者の方々と協議を行いました。その結果、今年は5月2日から冷房への切り替えを行う運びとなりました。ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解ご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。
	環境資源部	ごみ収集課	ごみの収集時間の案内について	市のごみ排出時間の案内は、「8時30分までに出してください」となっているが、自分の住んでいる地域は11時30分頃に収集されるのに8時30分までに出せというのはおかしい。実際の収集時間の案内に変えてほしい。	文書にて回答。資源とごみの収集は、収集品目によって収集担当者や収集コースが異なることや、天候、道路事情、その日の排出量により収集時間が変動しています。市民の皆様が安心して資源とごみを出していただき、確実に収集するため、排出時間を市内全域に収集当日の朝、午前8時30分までと統一したご案内をしています。
	道路部	道路整備課	どうか鶴川団地行きバス停に屋根を付けていただけませんか？	いま鶴川駅前ロータリーで大規模な工事が進行中です。そのため、多くのバス停が臨時移動させられています。鶴川団地行きバス停(3番乗り場)だけ屋根がありません。暑い夏に向けて、先が思いやられます。どうか鶴川団地行きバス停に屋根をつけていただけませんか？	メールにて回答。鶴川駅北口交通広場は、現在工事中であり、鶴川団地行きバス停である3番バス停の屋根を2025年度に設置を予定していましたが、屋根を設置してほしいと多数のご意見をいただいています。つきましては、仮設の屋根を2024年5月下旬に設置いたします。設置までの間、引き続きご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力をお願いします。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
5月	都市づくり部	住宅課	新耐震基準の木造住宅への耐震改修補助	能登半島地震もあり、耐震補強、改修に対するニーズや関心が高まっている中、今年度から2000年5月以前に建築確認を受けた木造住宅(新耐震基準)への耐震診断への助成が始まったが、肝心の耐震改修工事に対しては、現状支援は一切なく、極めて物足りない。23区や調布市、多摩市、武蔵野市などでは新耐震基準木造住宅に対しても支援をしている。いつ頃、耐震改修への支援を始めるつもりなのかお伺いしたい。	メールにて回答。町田市では「町田市耐震改修促進計画」に基づき耐震化を促進しています。現行計画は、2021年度から2025年度までを計画期間としており、現在の耐震化助成制度は、1981年5月以前の、いわゆる旧耐震建築物を対象としていますが、2023年3月に東京都が改定した「東京都耐震改修促進計画」において、1981年から2000年に建てられた木造建築物についても、一部耐震化が必要であるとの認識が示されました。1981年から2000年に建てられた木造住宅については、その間で施工内容が変遷しており、物件の現状については、不明な部分も多い状況です。そのため2024年度から、暫定的に簡易耐震診断、精密耐震診断の助成対象を2000年5月以前のものまで拡大しました。2026年度からの次期計画においては、耐震診断で得られた結果を踏まえて、1981年から2000年までに建てられた木造住宅についても、耐震化の方向性を定める予定です。改修工事助成については、その方向性に基づき実施可否の判断をする予定です。
	子ども生活部	児童青少年課	まあちに卓球台がほしい	子どもが遊べる施設であるまあちの遊ぶものの一つとして卓球台を設置して欲しいです。	電話にて回答。今回いただいたご意見は、まあちの運営に携わる子ども委員会のメンバーと一緒に前向きに検討し、決定することをお伝えし、ご理解いただきました。
	都市づくり部	公園緑地課	忠生スポーツ公園の名称について	忠生スポーツ公園の前を通るたびに、この地は小山田なのに何故「忠生」なのか、この表記が出されて以来毎日不快な違和感を感じています。この名称は論議された上で決定されたものと思いますし、既に広報等で発表済ではないかとも思いますが、自身で納得したいが故名称の謂れを再度お聞かせ頂きたいお願い申し上げます。	メールにて回答。市では、公園の命名を行う際に、公園の位置をわかりやすく示すため、下小山田町、小山田桜台等の「町名」や、複数の町を含むより広域な範囲を指す忠生、鶴川等の「地区名」を使用しております。「忠生スポーツ公園」は、面積3.6haの広さがあり、公園の近所にお住まいの方だけでなく、広域から多くの方々においていただき、忠生地区全体の賑わいを創出できる公園とすることを目指しているため、地区名の「忠生」を採用しております。また、今後複数のスポーツ施設を整備して公園を拡張する予定があることから、忠生地区を代表する公園として「忠生スポーツ公園」と命名しました。
	都市づくり部	公園緑地課	公園でのボール遊びについて	町田市内の公園では、子どものボール遊びは禁止しているが、妻からお年寄り公園内でゲートボールを日常茶飯事にやっていると聞いた。どのような線引きがなされているのだろうか。子育て支援を謳っている町田市のはずなのに、お年寄りだけが大事にされているようで、不公平に思えてならない。	文書にて回答。小さな公園では、他の利用者や公園近隣のお宅、車に当たる恐れがあることから原則禁止としております。ただし、未就学児のビニール等の柔らかいボールについてはご利用いただけます。ある程度広い公園には、危険でない範囲内で小学生がボール遊びをできる公園として選定されている公園もあります。ゲートボールは高齢者の方々の健康維持の目的もあり、危険性が低いという観点で使用を許可しております。ただし、他の公園ご利用者がいる場合は使用範囲を狭めていただくこととし、平日午前中で週3日以内という基準で利用申請いただいた団体のみ使用許可しております。また、夏休み等子どもが多い時期は、ゲートボールのご使用をお控えいただいております。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
6月	都市づくり部	公園緑地課	忠生スポーツ公園多目的広場に時計台設置のお願い	昨年9月にオープンした忠生スポーツ公園は市内外の多くの方が訪れており、連日にぎわっていますが、親子同伴でない子どもたちは、ややもすれば時間が遅くなっているの気づかずに遊んでしまう危険性もあります。この多目的運動広場に時計台を設置して、子どもたちに帰る時間を気づかせて安全に遊ばせたいです。是非とも時計台設置について、早期実現を切に要望いたします。	文書にて回答。忠生スポーツ公園は、開園時間を6時から21時までとし、夜間は閉鎖しております。閉園時間の把握など利用者の利便性を高めるため、忠生スポーツ公園(池の辺地区)に時計の設置を検討してまいります。
	都市づくり部	公園緑地課	サン町田旭体育館の健康体操について	サン町田旭体育館で毎週水曜日に健康体操をしています。以前は2回だったのが1回のみになり、受講者が多く密になりマットも足りなくなるくらいです。経費削減で1回になったのでしょうか。これでは運動と言っても思うように体が動かさません。2回に分けてできる様以前のように戻してください。	電話にて回答。健康体操が1回になったのは、経費削減ではなく、指定管理者が代わったことによります。8月下旬より健康体操を増やすことを検討しています。
	道路部	道路管理課	バスセンターのエスカレーターについて	バスセンターのエスカレーターへの鳩対策を早急にしたいです。多少対策はされたみたいですが、十分ではないので最近糞がまた酷いです。	メールにて回答。現在、工事担当部署において、鳩対策を講じるべく施工方法等について検討を行っているところです。2024年度中には鳩対策を実施する予定です。
	防災安全部	防災課	LINE配信の行方不明高齢者情報について	行方不明高齢者情報について、防災無線と同じ情報をLINE配信で受け取ることができることを、先日高齢者支援課さんより伺いました。行方不明高齢者情報は、ピンポイントで市民の人命に関わる重き情報です。現在のところ、防災のカテゴリ登録を行うと、行方不明高齢者情報も、防災と一緒に配信されています。防災のカテゴリに含まず、単独で行方不明高齢者等(例)を選択できるように作っていただけませんか？	電話にて回答。現状、行方不明高齢者の情報は防災行政無線を利用して放送しているため、「防災」カテゴリで情報提供を行っています。市民の防災への意識は非常に高く、「防災」カテゴリの登録をしている人は多いことから、「防災」は関心の高いテーマであり、「高齢者」カテゴリを作ったとしても、関心のある方にしか登録されず、「防災」カテゴリの登録者数を上回る可能性は極めて低いと考えています。行方不明高齢者の人命救助を考慮すると、より多くの方への情報発信が最も重要であり、引き続き「防災」カテゴリで情報提供をすることが、行方不明となった本人にとっても家族にとっても最良と考えています。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
7月	都市づくり部	建築開発 審査課	子どもが転落する おそれのある造成 地について	今住んでいる地域は、山を切り開いて造成地の開発をしており、擁壁もなく、誰もが自由に入れてしまう場所である。近所の子もたちはその造成地に入り込んで遊んでいるが、高低差がある場所のため、いつか転落して大事故に発展するのではないかと心配している。その前に、ぜひ手立てを講じていただきたい。	電話にて回答。空地の管理に関しては土地の所有者が管理する為、柵の設置等の安全対策は土地の所有者にて実施していただく必要がある事をお伝えしました。所有者への働きかけについては、無料法律相談の利用や町内会への相談などの方法があることをお伝えしました。その際、町田市から土地の所有者へ話をしてほしいとの要望があったため、開発業者経由で所有者へ要望を伝えました。
	都市づくり部	交通事業 推進課	バスの本数に ついて	バス事業者にバスを増やすように言ってください。バスの本数が減ると駅から離れた家に住む人は不便で、駅から離れているところは人口が減ります。	文書にて回答。バス事業者は、予てより運転士不足の問題を抱えている中で、2024年4月の「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」改正適用による勤務時間の見直しが行われ運転士不足が深刻化していること、昨今の人件費や燃料費の高騰等によりバス運行に係る経費が増加傾向にあることなどから、市内路線の廃止及び減便を実施しております。そのため、町田市としては、現状においてバス路線の増便は難しい状況と認識しております。今後も、バス事業者と定期的に打ち合わせの場を設けて、基準改正適用後のバス運行の状況などの情報を共有し、いただいたご意見の内容についてもバス事業者に伝えてまいります。
	環境資源部	環境共生課	森林税の使い方 について	自身が管理している山林の一部がナラ枯れ病で倒木や葉の無い木があります。伐採等予定していますが、高額です。森林税を徴収していると思うので、その費用を補助金に当てていただけないでしょうか。他の市や町では補助金制度があるそうです。ご検討お願いいたします。	メールにて回答。町田市では、ナラ枯れした樹木の伐採に対する補助金の制度はありません。(省略)ご意見いただきました森林税については、森林環境税という国税として皆様からご納付いただき、各市町村・都道府県に森林環境譲与税として国から譲与されます。町田市における森林環境譲与税の使い道は、町田市都市づくりのマスタープランや町田市里山環境活用保全計画を踏まえて検討を進めておりますが、今の時点では、ナラ枯れした樹木の伐採に対する補助金としての活用予定はありません。
	子ども生活部	子ども家庭 支援課	育児支援ヘル パーの支払い方法 について	双子育児中にて育児支援ヘルパーを利用しています。毎月の支払方法が、市役所や市民センターまたは銀行に直接行かなければならないため大変です。引き落としやバーコード決済などになると助かります。本日も真夏日の中、生後2か月の双子と上の子を連れて、支払いのためだけに外出しております。	電話にて回答。2025年度からオンライン決済の導入準備しており、正式に確定したら改めてお知らせいたします。2024年度は、ご家族の協力が得られるのであれば、第2、4日曜日に市民センターの窓口で支払うことも可能です。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
8月	学校教育部	施設課	鶴川中学校温水プールについて	鶴川中学校の室内プールの水温が高すぎて、お湯のように熱いです。体温よりも高い40℃近いかそれ以上と感じています。熱中症のリスクが高いことから、私は他市のプールを利用しています。監視員や指導員の努力も解決には至っていません。水温管理や屋根の開閉ができないのであれば、熱中症の犠牲者が出る前に他の対策を検討してほしいです。	電話にて回答。現状、熱中症対策として、大風量のエアコンの利用や屋根部の窓を開放することで対応しています。しかし、根本的な解決にはなっていないため、より効果的な熱中症対策として、2025年度の夏以降に膜屋根や換気設備の改修工事を計画していることを伝えました。
	都市づくり部	交通事業推進課	シェアサイクルについて	町田市北部でシェアサイクル事業の展開を希望しています。バスは利用していますが、日中や夜間の便数が少なく困ることがあります。特に上小山田地区から駅までのアクセスが不便なので、町田市役所が中心となり事業を進めてほしいです。公園や遊休地を利用すれば初期投資なしで改善できると思います。	電話にて回答。シェアサイクルステーションの拡大については、町田市とシェアサイクル事業者で協力しながら進めています。小山田地区へのステーション新設についても、現在施設管理者と設置に向けた協議を進めているところで、2024年の秋ごろまでには設置する予定です。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	桜の湯について	市民プールの隣に新しくできた桜の湯ですが、温泉ではないお風呂としては値段が高いと思いました。更に喫茶、レストランの機能が十分でないのは残念です。プールの食堂から届けられているようですが、部屋の雰囲気は良いのにメニューが充実していない。厨房がなくその場で提供できない。勿論予算もあります。せつかく作るなら来た人が満足して何回も足を運ぶような施設にしてほしいです。	電話にて回答。利用料金については、近隣の公共の温浴施設の料金を参考にしています。建築基準法や、消防法により、一つの施設に厨房を複数設置することはできませんが、メニュー数については、今後増やせるよう努めます。
	防災安全部	防災課	大地震の井戸について	大地震に備えて市内の井戸を増やした方が良いでしょう。理由は水道が止まった時に備えて水の確保をするためです。例えば市内の公園や学校、市役所に作るのでしょうか。	文書にて回答。町田市では、災害時の応急給水体制を整備しており、15箇所の災害時給水ステーションに総量50,920㎡の飲料水を確保しています。また、71箇所の避難施設で避難者全員の3日分の飲料水を備蓄し、応急給水栓も設置しています。さらに、260基の個人・事業者所有の井戸にて災害時の生活用水供給の協定を締結しています。新規の井戸設置は検討していませんが、災害から市民を保護するために危機管理体制の強化を続けてまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
9月	都市づくり部	公園緑地課	薬師池西公園頂上からの眺望について	薬師池公園の近隣住民として、「四季彩の社」の整備に感謝していますが、西園の展望広場からの眺望が植栽の成長で失われたことが残念です。以前は素晴らしい眺望は、木の枝を少し切り詰めるだけで取り戻せると思います。公園の魅力を一層高めるために、ご検討いただけますと幸いです。	メールにて回答。薬師池公園及び薬師池西公園に何度も足を運んでいただき、誠にありがとうございます。今回ご要望いただいた「展望広場」については、西園全体を一望でき、主に北側にあります里山の風景を楽しむことができる眺望ポイントとして設けられた広場となっております。緑に囲まれるだけでなく、遠くの風景も楽しめる空間とすることをコンセプトとして作られております。今回ご指摘いただいた町田駅方面が見える南側の眺望については、薬師池西公園の景観を保ちつつ、対応を検討いたします。
	道路部	道路整備課	生涯学習センター搬入口前の道路工事について	現在、生涯学習センターの搬入口前の道路で工事が行われていますが、搬入口前の道路にはガードレールが敷かれると聞きました。今までは搬入口前に車を一時停車させ、荷物を搬入搬出しておりましたが、そのようなスペースは確保されるのでしょうか？	電話にて回答。生涯学習センタービル搬入口前については、工事完了後においてもガードレール等の設置は行わず、これまでと同様に車両の乗入れが可能になると説明しました。
	都市づくり部	公園緑地課	スケートボード場について	スケートボードについて、危険だからやってはいけません、ではなく、土地を見つけて練習場を作ってはいかがですか。子どもたちは一生懸命練習しています。例えば、3時間100円、何人までなど、季節によって日照時間が違うのでそれに合わせて調節して、なんとかお願い申し上げます。	電話にて回答。現在、野津田公園の陸上競技場横でスケートボードができる場所のあること、また、野津田公園内に新しくスケートボード場を建設する予定があることを伝えました。
	文化スポーツ振興部	文化振興課	鶴川緑の交流館のバイク置き場について	鶴川緑の交流館のバイク置き場は5台分しかなくいつも満杯です。先日も緊急で役所の用事で行ったのに、バイクを停めることが出来ず帰宅しバスで行きました。ぜひ対策をお願いしたいです。無料券の発行を厳格にするとか利用料金を高くするとか、時間制にするとか、何か良い対策を考えて下さい。	電話にて回答。本来の施設利用者でないと思われる人による駐車について、すでに指定管理者や文化振興課でも把握しており、声掛け等の対策を始めていることや、今後は時間制限や料金改定についても検討していく旨の説明をしました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
10月	子ども生活部	児童青少年課	町田市自然休暇村の継続的運営について	町田市自然休暇村を利用して50年近くになります。子どもが幼少の時に初めて訪問し、若い頃には休暇村を基地として八ヶ岳や金峰山に登りました。今年も2回利用しました。しかし、この自然休暇村が、私の住んでいる町の人々に認知度が低いことが気掛かりです。この素晴らしい休暇村の宣伝をして利用向上を図り、閉館することのないようにお願いします。	電話にて回答。長年利用していただきありがとうございます。周知については、町内会・自治会経由のチラシの回覧やSNS、市内イベントへの出展などで継続的にPR活動を行い利用者数の増加に努めています。現時点で、施設を閉鎖する予定はありません。
	都市づくり部	公園緑地課	犬のノーリードについて	町田市薬師台にある山王塚グラウンドの開放時間に、ノーリードで犬とボール遊びをする人がいました。やめるように注意したのですが、何がいけないのかと逆ギレされました。公園でのノーリードは子供に危害があると危険なので全面的に禁止の看板を出していただきたいです。	電話にて回答。犬をつれて公園を利用される場合は、必ずリードを繋いでいただくというルールを定めています。お子さまだけで遊んでいる姿もよく見かけるため、早急に看板の設置を行ないます。
	財務部	市有財産活用課	食堂について	以前は無料でくつろげる場所があったが、それがなくなり、食堂になってしまったため、持参した弁当を食べるところがない。市民のことを考えているのか。	電話にて回答。食堂がリニューアルオープンした後も、ホール部分をフリースペースとして引き続き昼食・休憩場所として利用いただけることを伝えました。
	道路部	道路管理課	原町田地下道について	原町田地下道は「自転車・バイクは押して通行」という旨の注意書きがしてあるが、法的にも歩行者専用道なのでしょうか？先日、エンジンをかけ、乗ったままスロープを下りてきたバイクと接触しそうになり、「注意書きが読めないのか？」と問いただすと、「注意書きにはそう書いてあっても、法的には何の問題もない」と反論されました。	メールにて回答。原町田地下道については、道路交通法上の歩行者専用道路となっています。そのため、バイクに乗車したまま通行することは、通行区分違反となります。本件につきましては、取り締まり強化を警察に申し伝えてまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
11月	都市づくり部	公園緑地課	シニア運動器具の設置について	町田市にある公園は、幼児向けの遊具はたくさん見かけるが、シニアが軽くからだを動かしたり、伸ばしたりする器具は見つかりません。散歩かたがた出かけて、体が動かせるのは理想的。ひきこもらない、最後まで歩けることを目指す一人として、是非検討していただきたい。	電話にて回答。現在、健康遊具を設置している市内の公園について案内しました。また、直近では忠生スポーツ公園にシニア向け遊具を整備したことを伝えました。お住いの近くに健康遊具のある公園はないとのことだったため、遊具更新のタイミングで、シニア向け遊具の設置など、地域の声を聴きながら検討していく旨を説明しました。
	防災安全部	市民生活安全課	町田駅付近の呼び込みについて	〇〇から町田に引越して参りましたが、夜の駅付近、特に小田急線広場付近の飲み屋の呼び込みが道路両サイドに広がり、その光景に驚きました。男性や女性も路上でお客様に声をかけ道をふさいでいる事もあり、とても治安の悪さを感じます。朝になると立っていた付近は、ゴミやタバコの吸い殻、ペットボトルなどマナーの悪さがひどすぎます。何か対策などは行っているのでしょうか。	電話にて回答。夜間に多くの客引き(呼び込み)がいることは認識しており、悪質な客引きに関するご意見も頂いています。町田市では客引き対策として、定期的な町田駅周辺のパトロールの実施、町田駅ペDESTリアンデッキ上のデジタルサイネージによる啓発動画の放映などを通じて、客引きをしない・させない・利用しないことを呼び掛けています。今後も定期的なパトロールを継続すると共に、警察や地域団体と協働で、有効な対策の検討を続けていきます。また、町田駅周辺のごみのポイ捨て防止に向けては、美化推進員による巡回指導を行うとともに、市民と一緒に啓発活動も行っています。併せて、町田駅周辺のごみ等の清掃を毎日実施しています。
	生涯学習部	図書館	自習スペースの普及について	私は来年ダブル受験で予備校に通うのに経済的に渋っている状況です。近くの図書館の自習スペースもあまり遅くまで利用できないので、時間の延長か、新たなスペースを設けて欲しいです。	文書にて回答。図書館での自習は、中央図書館とさるびあ図書館の読書室で行うことができます。また、忠生図書館では土・日曜日と祝日、夏休み期間に多目的室の開放を行っています。時間の延長につきましては、図書館全体の開館時間を延長することとなるため考えておりません。新たなスペースにつきましても、図書館内の利用可能なスペースには限りがあり難しい状況です。図書館以外にも、子どもセンターを活用いただくことや、市民センター・コミュニティセンターが会議室の無料開放などを行っておりますので、一度お近くの施設をご確認いただければと思います。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	FC町田ゼルビアスタジアムについて	現在、相模原市のSC相模原は相模原駅前のスタジアム構築を模索していると聞いております。相模原市とスタジアムを協業しませんか。スタジアム構築費が折半でき、スタジアム稼働率が倍になります。全国からJ1の集客があり、相模原より町田に集客が見込めます。検討して頂けると幸いです。	電話にて回答。現在町田市では新設スタジアムの計画はない旨を伝え、斬新なアイデアで貴重なご意見として受け止め、今後の参考とさせて頂くことを伝えました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
12月	道路部	道路管理課	鶴川駅付近の駐輪場について	鶴川駅は再開発のため利便性が高まることが期待されていますが、駐輪場の数がまったく足りていません。仕方なく駐輪場近くに放置されている自転車も山のようにあります。市営の駐輪場を作るか、民間の駐輪場を誘致するなど、早急に対応いただきたいです。	電話にて回答。鶴川駅周辺の駐輪場が不足しており、大変な思いをされていることについてお詫び申し上げます。状況として、市が関わる駐輪場や、鉄道事業者など民間事業者の駐輪場の利用率が高いことは市としても承知しており、市では鉄道事業者や関係機関と連携を図り、駐輪場設置についての申入れや検討を進めていることを説明しました。すぐに駐輪場を設置するのは難しいが、今後も継続して検討を行っていくことを伝えました。
	学校教育部	保健給食課	給食費の無償化について	子どもの貧困が深刻な社会問題となる中、学校給食は重要な役割を果たしています。しかし、給食費は教育費の中で大きな負担であり、保護者にとって重荷です。町田市では2024年度から一部無償化が実施されていますが、地域や自治体による費用負担の違いは不公平です。すべての子どもが平等に給食を受けられるよう、町田市でも条件のない給食費無償化の早期実施が求められています。	文書にて回答。東京都が市町村への財政支援拡充を決定したことを受け、町田市では、2025年1月から、保護者の負担軽減を目的に、町田市立小中学校で児童・生徒に提供する給食の学校給食費を無償化いたします。
	地域福祉部	生活援護課	住民税非課税世帯の3万円給付金について	物価高、電気代の高騰により暖房をつける事もままなりません。他の自治体では既に給付金の支給の準備を進めています。町田市はいつも遅いので、今回は1日も早く支給をお願いいたします。	メールにて回答。現在、実施時期や給付方法等につきまして、国から自治体に対し、具体的な内容が示されておりませんが、既に町田市では、これまでの住民税非課税世帯を対象とした給付金支給事業の実績をもとに、準備を進めております。詳細が決まり次第、市のホームページや広報まちだ等でお知らせしますので、しばらくお待ちください。
	財務部	市有財産活用課	市役所にできた新しい食堂について	市役所に食堂が新設され感謝しています。メニューが豊富でありがたく、待ち望んでいました。しかし、お昼休みに職員が弁当を持ち込み、食後も席に座り続けるため、利用者が席を見つけにくい状況です。食堂を快適に利用できるよう、「食事後は席を譲るようご協力ください」と周知していただけませんか。	電話にて回答。食堂のホールはフリースペースとしていることを伝えました。また、多くの方に食堂をご利用いただけるよう、混雑状況を見ながら必要に応じて庁内周知を図ることを説明しました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
1月	環境資源部	環境政策課	ペットボトルキャップ回収について	町田市では現在、ペットボトルキャップの回収を平日の1日に行っていますが、SDGsの観点から「世界の子供にワクチンを日本委員会」に賛同し、市役所内などでの常時回収してはどうでしょうか。現状では、回収拠点から遠い住宅街では資源がゴミとして捨てられていることが多いと感じられます。	電話にて回答。町田市では、ペットボトルキャップの回収を「リサイクル広場まちだ」で月曜から土曜に行い、市民センターでは月に1度実施しています。ワクチン接種への取組みに関しては、他の自治体において実施していたものの、売却価格や輸送コストの高騰、ワクチン購入量の減少から取り組みを停止しています。なお、町田市では回収したキャップを全量資源化しており、2026年4月からは全市で容器包装プラスチックの分別収集を開始し、資源化を推進します。また、市民にはごみの減量・資源化の周知に努めてまいります。
	都市づくり部	交通事業推進課	JR横浜線と東急田園都市線の町田相互乗り入れについて	JR横浜線と東急田園都市線の町田駅相互乗り入れを検討していただきたいです。町田駅の再開発により、東急田園都市線が町田駅まで延伸されると、小田急線、JR横浜線、多摩都市モノレールに加え、東急田園都市線も利用可能となり、町田駅は大きなターミナル駅となります。これにより、駅周辺の発展や東急の資産再整備が進み、中央林間での乗り換え利用客を町田駅に誘導することで、町田の発展が期待できます。	電話にて回答。現状はJR横浜線と東急田園都市線の相互乗り入れについては検討していませんが、大変貴重なご意見として参考にさせていただきます。今後も交通事業者と打ち合わせの場を設けて、快適な交通環境を維持できるよう努めていきます。
	都市づくり部	建築開発審査課	建築関係の諸手続きの電子での相談対応について	〇〇県で建築設計をしている者です。町田市での建築計画で、盛土規制法に関する事前相談が必要で、窓口での相談カード記入が求められていますが、移動が負担です。電子申請やメールでの受付を検討していただきたいです。他の行政では、電話や電子申請が増えており、効率化につながっています。町田市でも導入を進めていただけると幸いです。	電話にて回答。開発行為・盛土規制法の事前相談カードについて、今後は相談毎に郵送等のお互いへの負担の少ない方法での受付・対応を行ってまいります。
	環境資源部	環境政策課	町田市指定ゴミ袋について	ここ1、2ヶ月、町田市の指定ゴミ袋が破れやすいです。製造方法が変わったのか、袋自体が薄くなったのか、なにか変わったのでしょうか。困っています。何か変わったなら戻してほしいです。	電話にて回答。2024年度からゴミ袋の納品業者が変わっており、厚さや強度の仕様は変更しておりませんが、持ち手の部分が破れやすいとお問い合わせを市民の方から頂いています。現在、業者と改善対応について調整しており、これからの納品分は、より強度が高いものを提供できるよう努めていきます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
2月	文化スポーツ 振興部	文化振興課	市民ホール原状 回復について	市民ホールの(サロンに置いてあったが現在撤去されている)机を戻してください。なぜ戻せないのか教えてください。	電話にて回答。サロンには元々椅子とともにテーブルも設置され、飲食を行う利用者もいました。コロナ禍に感染症対策としてテーブルを撤去したものの、5類移行後も飲食をした利用者がゴミを放置する事例が散見され、他の利用者からクレームを受けていたことから、現在もテーブルを設置しない対応を行っています。
	学校教育部	教育総務課	中学校制服 無償化 について	品川区で2026年度から制服が無償化する報道をみました。4月から中学校へ進学する児童の保護者です。制服と体操着一式で、9万円弱しました。町田市も制服無償化するか、黒か紺かグレーの上下のジャケットとスカートかスラックス着用といった選択式自由という方法にはできないのでしょうか。	電話にて回答。町田市においては、学校で使用する物品で児童生徒の所有物となるもの等については、基本的に保護者負担としています。また、色のみ指定する方式等は現在検討していません。制服に係る保護者負担に配慮するよう国の通知が出ているので、教育委員会からも各学校に周知しています。また、制服以外では、教材費等について上限額を設定し、各学校ではそれを超えてはならないこととするなどの取組を行っています。
	生涯学習部	図書館	図書館の 新設に ついて	つくし野には図書館がなく、近隣ですと町田駅まで行かないと本を借りれない状況です。つくし野周辺に図書館を新規に開設していただくと助かる住民が多いと思います。限られた予算とは思いますが、新規開設をご検討いただくと大変助かります。ファミリー世帯が住みやすい町田市を目指して、是非お願いできれば幸いです。	文書にて回答。町田市立図書館では将来のサービス継続のため再編を進めており、つくし野に新たな図書館を建設する予定はありません。代わりに、移動図書館「そよかぜ号」を運行し、つくし野セントラルパークを巡回ポイントとして、2週間ごとに書籍の貸出・返却が可能です。また、電子書籍サービスも提供しています。南町田グランベリーパーク駅には「まちライブラリー」があり、本の閲覧や貸出が可能です。さらに、協定により、大和市立図書館や横浜市立図書館も利用できます。
学校教育部	指導課	こどもの 教育と人権 について	息子が通う町田市内の中学校で、一部の先生による人権意識の低い指導を耳にします。教育者には未来ある子どもたちの希望を守ってほしいと願っています。そこで、先生、学生、保護者が一緒に子どもの人権について講演を聞き、対話の機会を継続的に作ることを提案します。	文書にて回答。町田市教育委員会は、人権尊重の精神の涵養が平和で豊かな社会を実現するために不可欠であると考えています。人権教育は、学校全体で組織的・計画的に進められ、教員は人権感覚を磨き、課題を理解し、児童生徒の実態に応じた指導を工夫しています。具体的には、推進校の指定を受けた学校で研究を行い、成果を発表するほか、教員研修やリーフレット配布で人権意識の向上を図っています。	

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
3月	経済観光部	産業政策課	シバヒロのトイレについて	シバヒロは大きいイベントのある前日はテント準備のため入口が閉鎖されていてトイレを利用することができません。このような場合にトイレの利用を不可能にすることは理解できません。ご検討をよろしくお願いいたします。	電話にて回答。イベント前日は準備によりトラック等が入り出しているため、安全管理の観点から入り口を閉鎖しています。今後は交番横の出入口にトイレ利用の案内を掲示し、利用の際は管理人にお声掛けのうえ利用いただく運用に変更します。
	政策経営部	企画政策課	子ども・子育てサポート等複合施設について	木曾に予定されている子育て複合施設の民間使用部分に、ポーンランドによる屋内型遊び場を設けることはできないでしょうか。郡山のPEP郡山では、震災後の放射線問題で屋外で遊べない子どもたちのため、医師がポーンランドと協力して遊び場を作りました。町田の施設もポーンランド、インクルーシブを目指されていると思いましたので、健常児から発達支援まで対応し、児童相談所がフォローするような場所になればと考えています。	電話にて回答。本事業で誘致する民間サービスについては、いただいたご意見や民間事業者の参画意向等を踏まえながら引き続き検討します。
	環境資源部	環境政策課	プラゴミの分別について	町田市は2026年4月から市全域で容器包装プラスチックの分別収集を開始するようですが、分別したらリサイクルできますか。燃えるゴミとして燃やせばその分石油の使用量は減るのでは。分別して町田市や市民にメリットはありますか。	文書にて回答。2026年4月から、市全域で容器包装プラスチックの分別収集が「容器包装リサイクル法」に基づいて始まります。この法律は、消費者が分別排出し、市が収集し、事業者がリサイクルを行う役割を定めています。これにより、天然資源の消費を抑え、二酸化炭素の削減が可能となります。町田市バイオエネルギーセンターでは、残った燃やせるごみを助燃材なしで焼却できます。既に南地域や他の市町村では分別収集が行われ、工業用パレットやベンチ、ブランター、車止め、擬木等のプラスチック製品の材料となるほか、化学原料や合成ガスに生まれ変わっています。
	子ども生活部・市民部	子ども総務課・市民課	子育て支援について	今年1月に第一子を出産したのですが、申請関係をオンラインで完結するようにはできているのでしょうか。	電話にて回答。出生時に申請が必要になる児童手当及びお子様の医療証につきましては、オンライン申請に対応しております。これは、政府が運営する行政手続のオンライン窓口であるマイナポータルから申請を行うことが可能です。出生届につきましては、現在町田市では未対応ではありますが、国の動向を確認しながらオンライン申請への準備を進めてまいります。

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198,940件(1日平均545件)の着信があり、2023年度と比較して着信が2,582件減少しました。着信件数は、2018年度までは減少傾向でしたが、2019-2021年度の着信件数は新型コロナウイルス感染症に関する問合せにより増加傾向となりました(2019年度:台風、新型コロナウイルス感染症流行、2020年度:主に特別定額給付金、2021年度:新型コロナワクチン接種)。2022年以降は、それらの問い合わせが減少したことなどにより、着信件数が前年度と比べて減少傾向となっています。

(着信件数の時間帯別内訳)

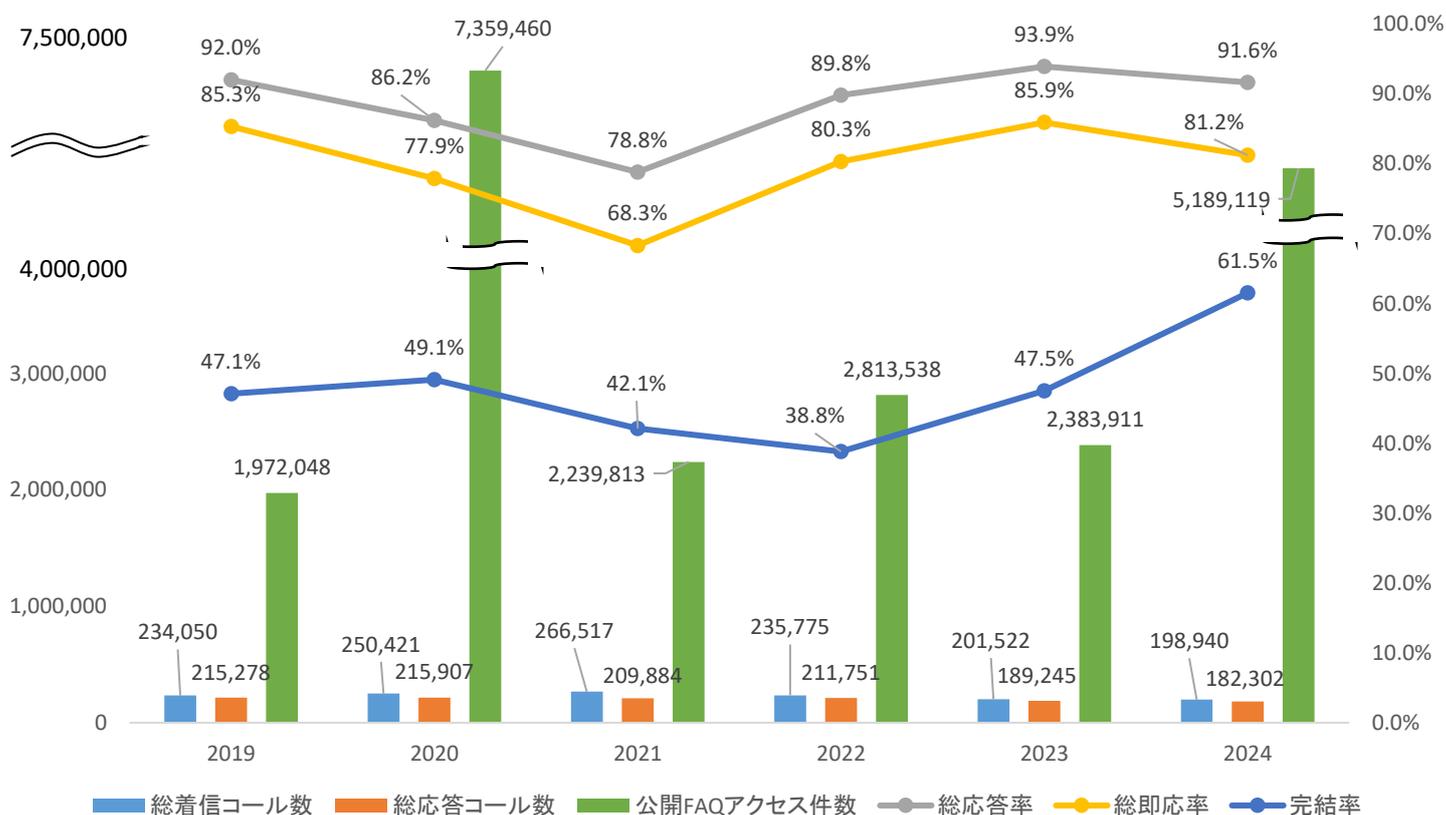
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):178,375件(全体の89.7%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯):20,565件(全体の10.3%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して75件の内容修正等がありました。FAQの改善によって円滑な対応につなげています。

◆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5,189,119件でした。2023年度と比較して、アクセス件数は2,805,208件増加しました。

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189,475件(1日平均519件)の着信があり、2023年度と比較して1,472件減少しました。市役所開庁時間帯の着信は1,545件減少し、市役所閉庁時間帯は53件増加しました。

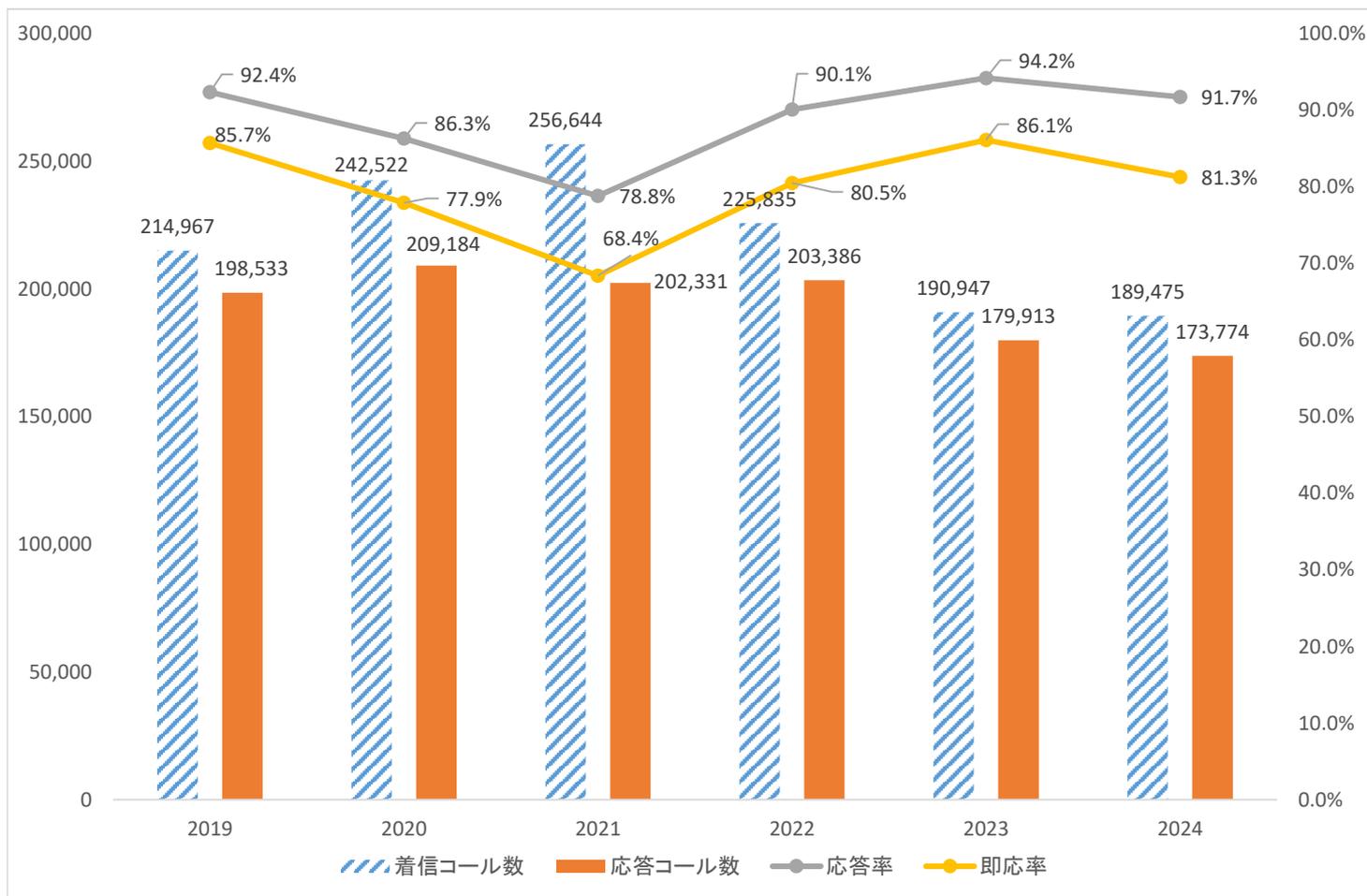
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):170,682件(全体の90.1%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):18,793件(全体の9.9%)

◆応答率は91.7%、即応率は81.3%で、2023年度と比較してほぼ横ばいとなりました。

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9,465件(1日平均26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。2023年度と比較してイベント数は66件減少したこと、イベシス利用率も向上したこと等からイベントダイヤルへの着信も1,110件減少しました。

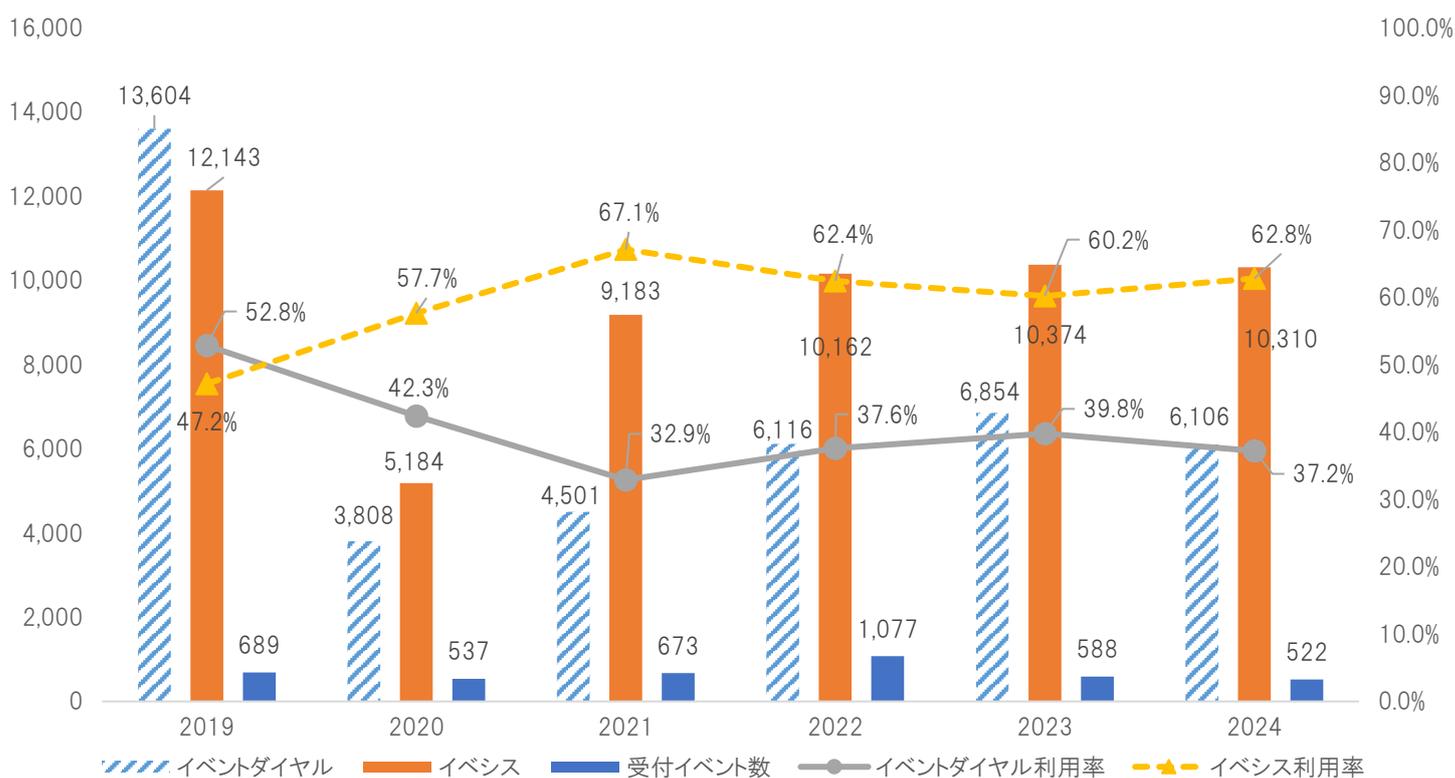
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):7,693件(全体の81.3%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):1,772件(全体の18.7%)

◆2016年11月の「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入してからイベシス利用率は増加しており、2021年度からは4年連続 60%を超えています。

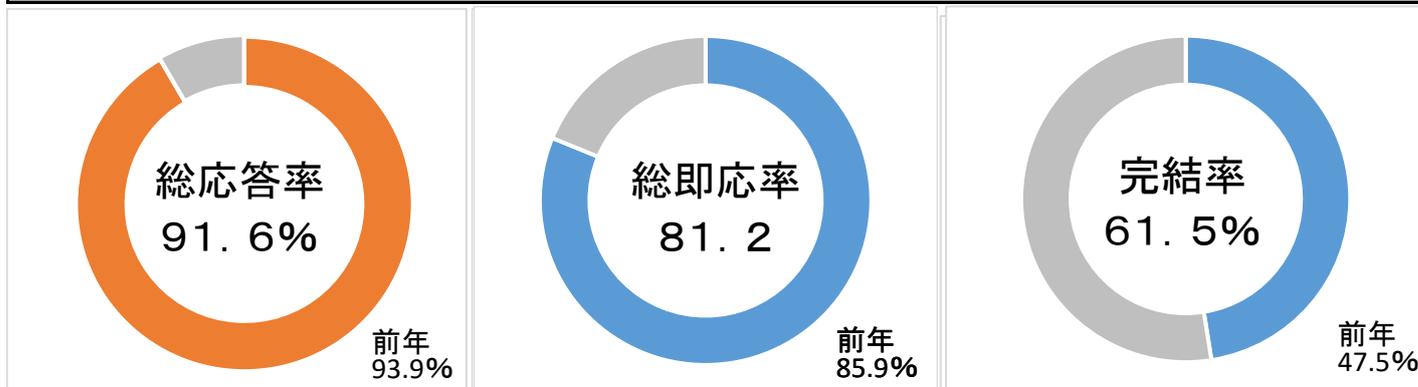
申し込み方法別の年度比較



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

総応答率は91.6%、総即応率は81.2%、2023年度と比較して、ほぼ横ばいでした。
総着信件数がコロナ禍前の水準まで落ち着いたことや代表電話の安定的な運営が継続できたことによるものです。

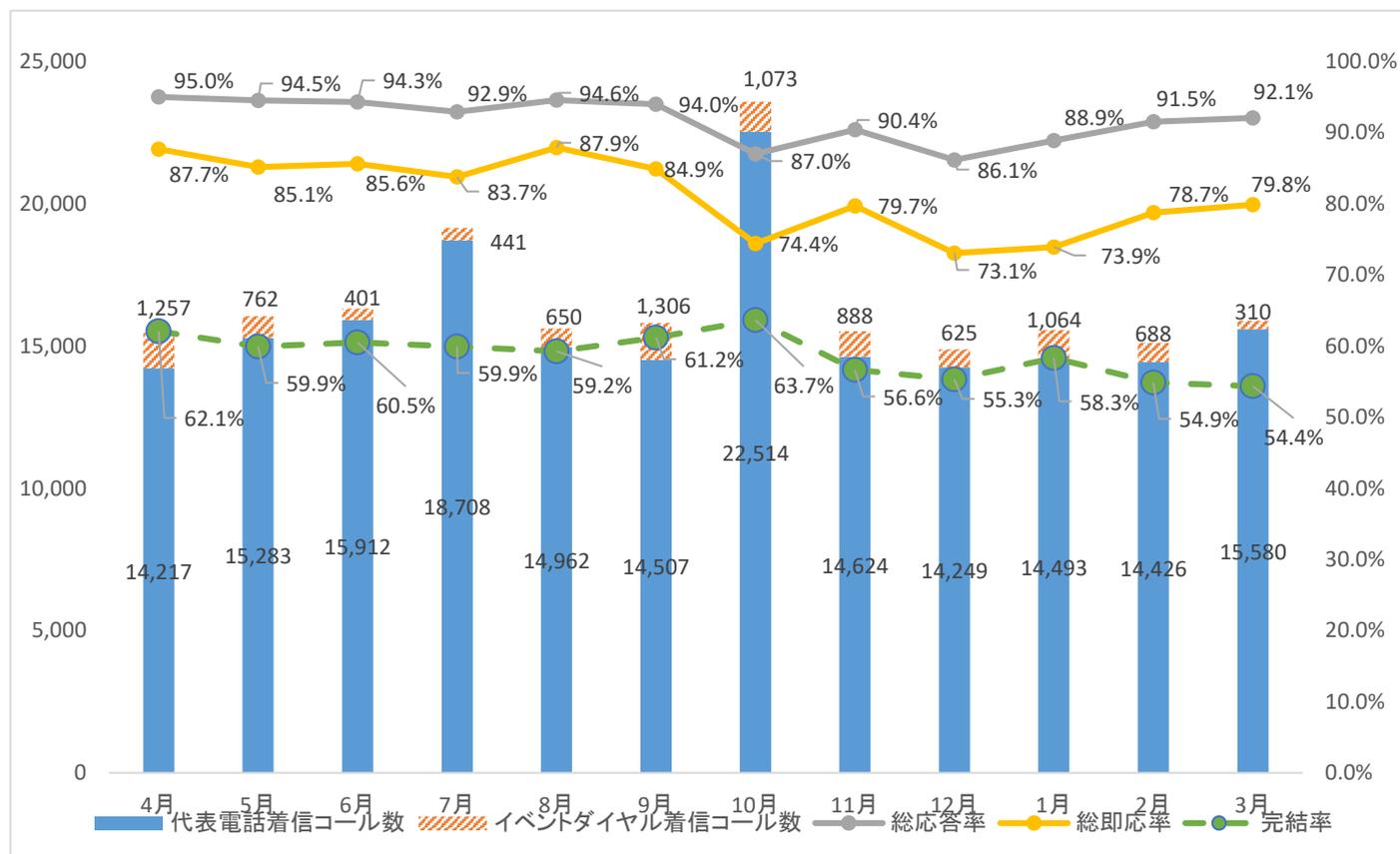


着信数に対して、電話応答した割合
サービス目標レベル: 90%以上

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

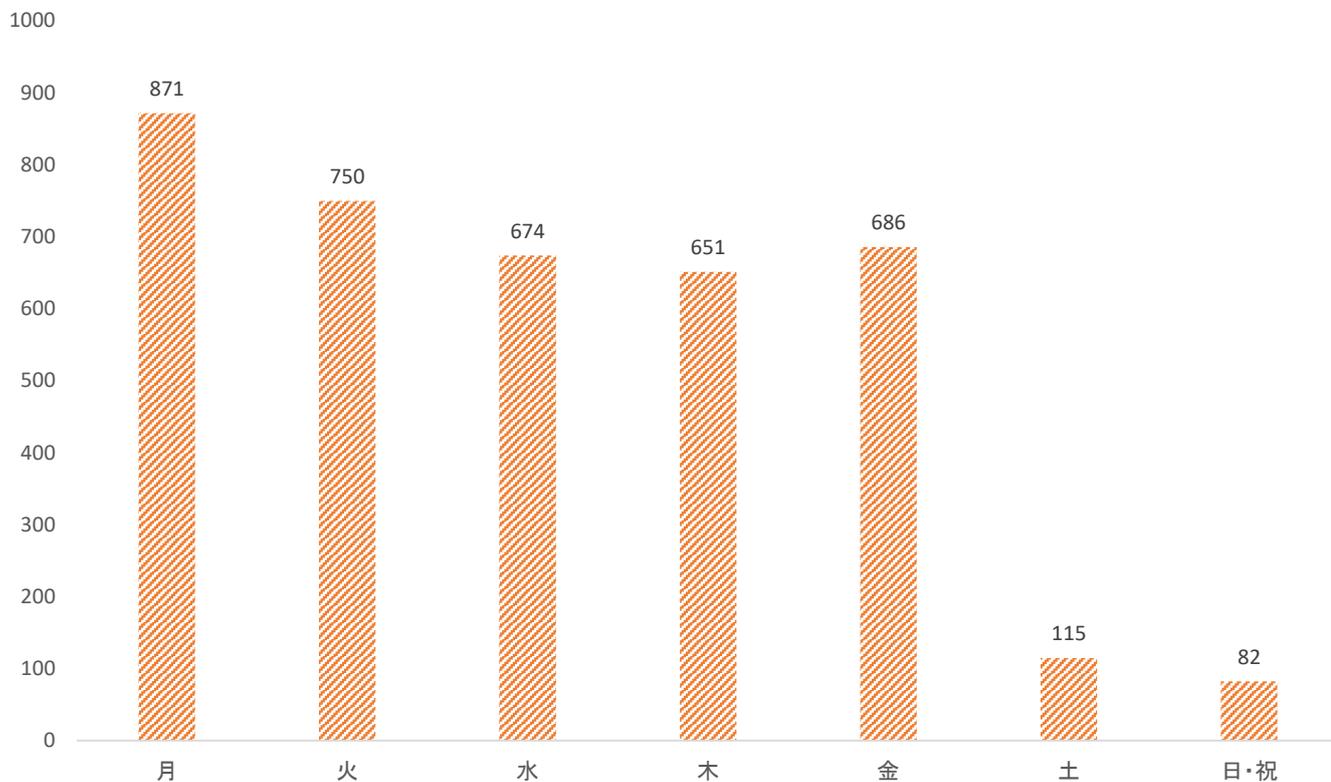


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

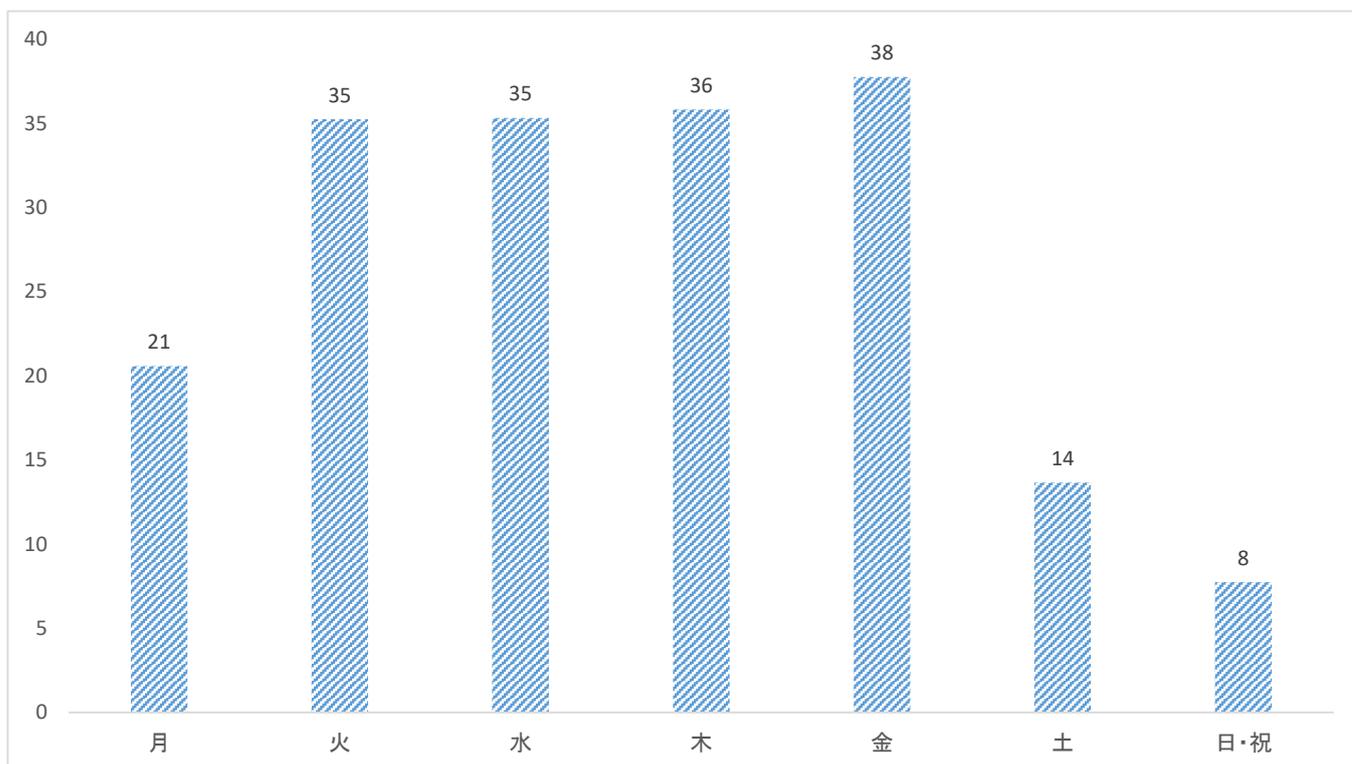
(3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数

代表電話への着信は、月曜日に集中する傾向があります。
イベントダイヤルへの着信は、週明けは少なく金曜日に向けて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)

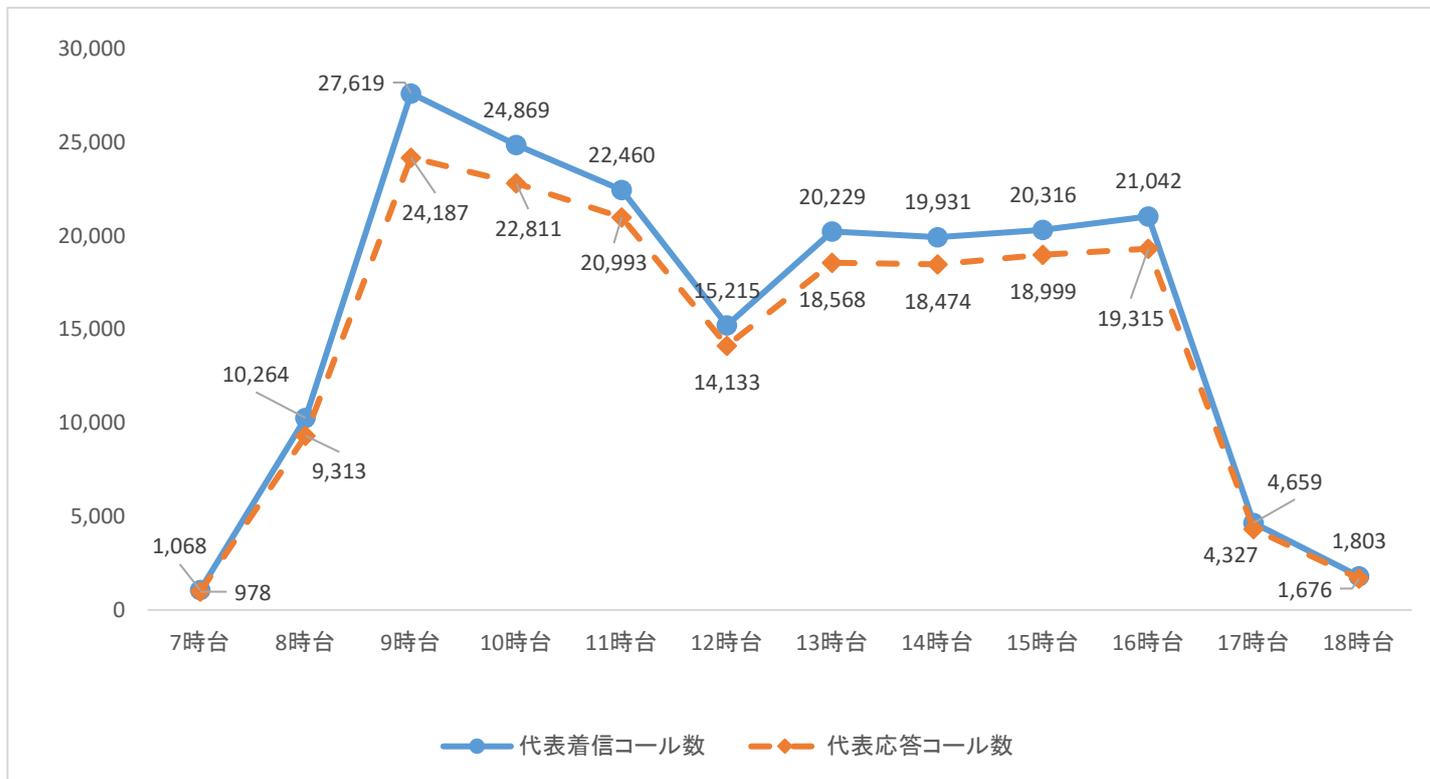


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

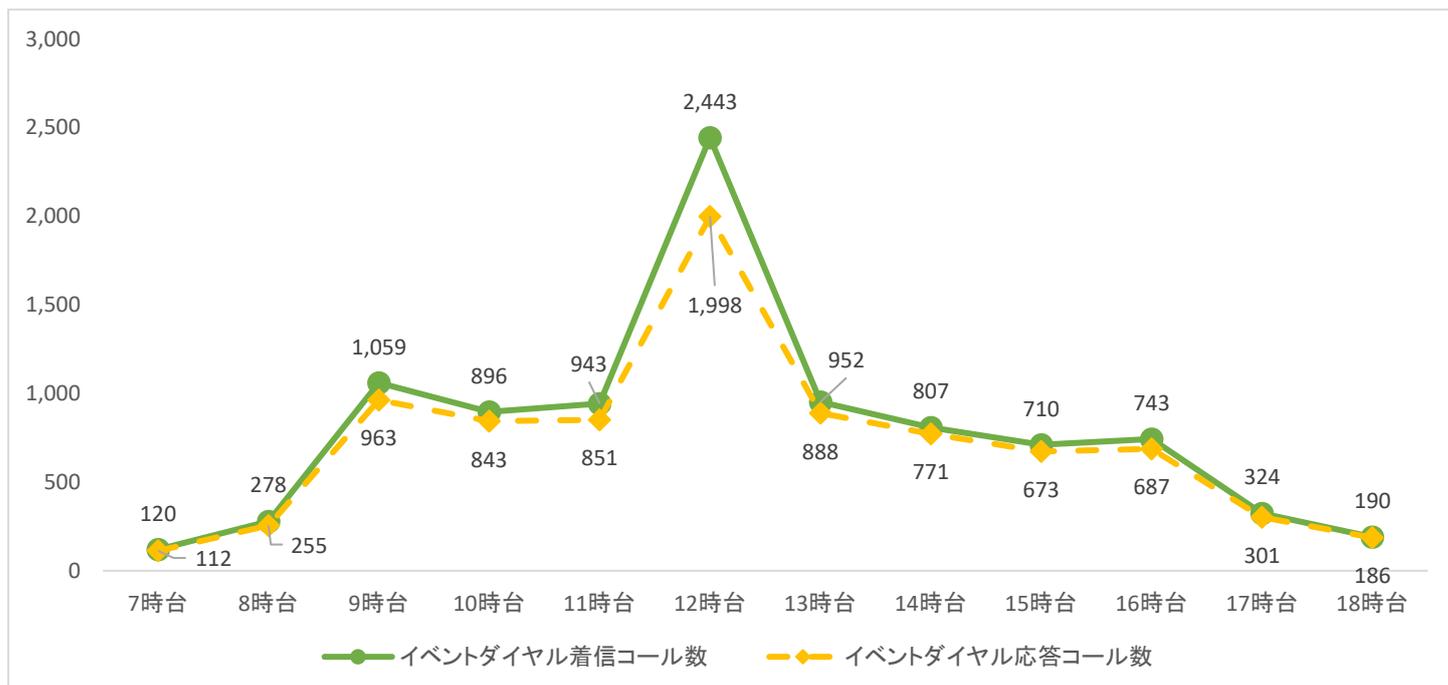


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

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

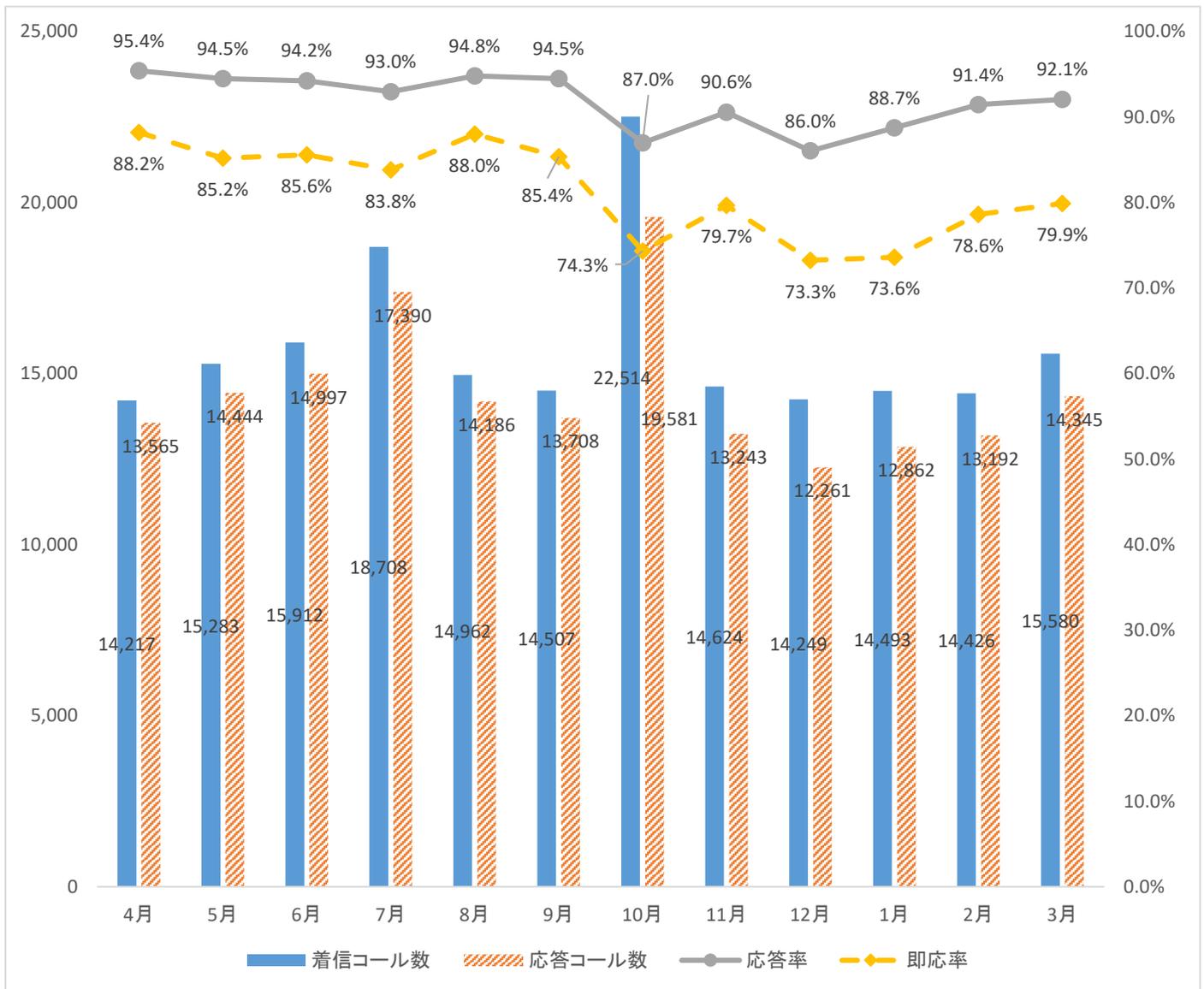


(4) 代表電話実績

着信コール数は189,475件と、2023年度と比較して1,472件減少、応答コール数は173,774件と2023年度と比較して6,139件減少しました。応答率は91.7%、即応率は81.3%でした。10月に着信コール数が増加したのは、衆議院議員選挙が実施されたため、問合せが増えたためです。

着信コール数	189,475 件	応答率	91.7%
応答コール数	173,774 件	即応率	81.3%

2024年度各月の対応状況



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

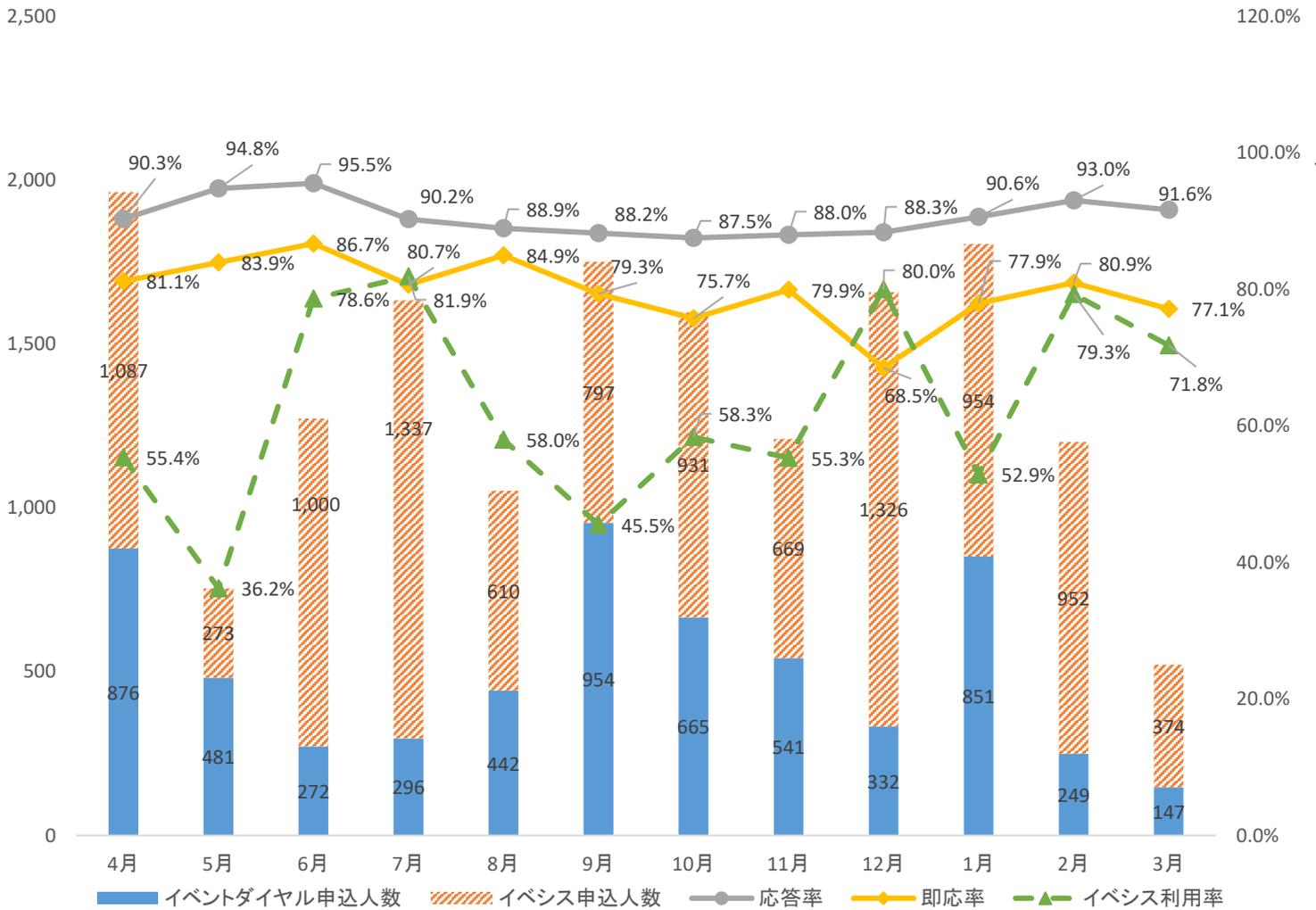
4月	<ul style="list-style-type: none"> ◆住民異動(転入・転出・転居)関連…261件(対前月▲96件) ※転入・転出・転居に関する問合せ。このほか市民課へ転送対応となる問合せ426件。(対前月▲61件) ◆給付金関連(7万円、10万円)…132件(対前月▲64件) ※住民税非課税世帯給付金(7万円)…96件、住民税均等割のみ課税世帯給付金(10万円)…36件ほか ◆戸籍の広域交付関連…100件 ※申請方法、窓口の混雑状況、他自治体からの内容照会ほか
5月	<ul style="list-style-type: none"> ◆市税納税通知関連…355件 ※発送日の確認、送付先の変更、課税内容の確認ほか ◆戸籍の広域交付関連…141件(対前月+41件) ※申請方法、窓口の混雑状況、自治体からの内容照会ほか ◆給付金関連(10万円、7万円、定額減税・定額減税調整給付金等)…135件(対前月+3件) ※住民税非課税世帯への給付金(7万円)…30件/月(対前月▲66件)、定額減税・定額減税調整給付金49件/月(対前月+37件)ほか ◆課税非課税証明書関連…90件 ※最新年度の証明書発行可能日、申請方法ほか
6月	<ul style="list-style-type: none"> ◆都知事選挙関連…564件 ※投票所入場券の未達、期日前投票、不在者投票ほか ◆市税納税通知書関連…459件(対前月+104件) ※発送日や課税内容の確認ほか ◆給付金関連…387件(対前月+252件) ※制度、対象者、問合せ先ほか ※定額減税・定額減税給付金関連…240件(対前月+191件)、くらし応援事業1万円商品券関連(都事業)…49件ほか
7月	<ul style="list-style-type: none"> ◆都知事選挙関連…568件(対前月+4件) ※投票所入場券の未達、期日前投票、不在者投票ほか ◆給付金関連…499件(対前月+112件) ※住民税均等割のみ課税世帯給付金関連(10万円)…170件(対前月+101件)、くらし応援事業1万円商品券関連(都事業)…98件(対前月+49件) ◆国保・後期・介護の納通関連…433件(対前月+381件) ※介護保険料納入決定通知関連発送(前月日+268件)ほか ◆シルバーパス関連…423件 ※新規申請、更新、紛失ほか
8月	<ul style="list-style-type: none"> ◆台風関連…368件 ※台風10号(8/25~31)…272件、台風7号(8/13~17)…96件 ◆給付金関連…366件(対前月▲133件)※定額減税・定額減税給付金関連…158件(対前月▲49件)ほか ◆成人健康診査関連…178件 ※受診券の未着、再発行、受診方法、受診勧奨の自動音声電話ほか ◆ハチの巣関連…70件 ※ハチの巣の駆除希望、駆除業者の問合せほか
9月	<ul style="list-style-type: none"> ◆給付金関連…256件(対前月▲110件) ※定額減税・定額減税給付金関連…72件(対前月▲86件)ほか ◆シルバーパス関連…164件 ※シルバーパス更新月に伴う購入費用20,510円の対象者からの問合せほか ◆ハチの巣関連…65件(対前月▲5件) ※ハチの巣の駆除希望、駆除業者の問合せほか
10月	<ul style="list-style-type: none"> ◆衆議院議員選挙関連…4,107件 ※投票所入場整理券未着、期日前投票、不在者投票ほか ◆インフルエンザワクチン、コロナウイルスワクチン予防接種関連…434件(対前月+318件) ※実施医療機関、接種費用ほか ◆「資源とごみの収集カレンダー」配布関連…316件 ※再配布受付関連…215件ほか ◆給付金関連…208件(対前月▲48件) ※住民税均等割のみ課税世帯給付金関連(10万円)…95件(対前月▲18件)ほか
11月	<ul style="list-style-type: none"> ◆高齢者インフルエンザワクチン、新型コロナワクチンの予防接種関連…227件(対前月▲207件) ※対象者、接種費用ほか ◆粗大ごみの申込み関連…176件 ※戸別回収、持込の申請方法、エコライフ推進公社への転送ほか ◆保険証とマイナンバーカードの紐づけ関連…143件 ※制度、申請方法、紐づけの解除方法ほか ◆給付金関連…127件(対前月▲95件) ※対象者、問合せ先、今後実施される給付金ほか ◆リニア中央新幹線(市内で発生した湧水関連)…6件 ※報道を見た方から、リニアの運行ルート、市役所の所管宛ほか
12月	<ul style="list-style-type: none"> ◆給付金関連…195件(対前月+68件) ※新たな非課税世帯給付金(3万円)…167件(対前月+134件)ほか ◆マイナ保険証関連…150件(対前月+6件) ※紐付けの申請関連、紐づけの解除希望ほか ◆自立支援医療受給者証(精神通院)関連…135件 ※年末で有効期限となる受給者証の更新手続き(申請・未着)ほか ◆年末年始の市役所開庁関連…64件
1月	<ul style="list-style-type: none"> ◆令和7年度(令和6年分)市民税・都民税申告関連…326件(対前月+302件) ※納付済額通知の発送時期、届いた通知についての確認、申告方法ほか ◆給付金関連…260件(対前月+65件) ※非課税世帯給付金(3万円・子ども加算給付金)の問合せ…221件(対前月+54件)ほか ◆マイナ保険証関連…55件(対前月▲95件) ※保険証との紐付け、解除希望ほか
2月	<ul style="list-style-type: none"> ◆令和7年度(令和6年分)市民税・都民税、確定申告関連…665件(対前月+339件) ※保険料(税)の納付済額、医療費控除の確認、確定申告(書類配布場所・場所・期間)ほか ◆給付金関連…287件(対前月+27件) ※R6非課税世帯給付金(3万円)…233件、定額減税給付金(4万円)…46件ほか ◆マイナンバーカード更新関連…136件(対前月+7件) ※カードの10年更新、電子証明書の5年更新ほか ◆市民課、市民センター窓口受付の予約関連…104件 ※2/1からのオンライン予約券発券機導入に伴う、予約・キャンセル方法、予約なしでの受付可否等の問合せ
3月	<ul style="list-style-type: none"> ◆市民課、市民センター窓口受付の予約関連…243件(対前月+139件) ※マイナンバーカード(電子証明書)の更新、転出入等の手続きに関連した問合せほか ◆マイナンバーカード更新関連…205件(対前月+69件) ※カードの10年更新、電子証明書の5年更新、電子証明書の更新ほか ◆令和7年度(令和6年分)市民税・都民税、確定申告関連…336件(対前月▲329件) ◆給付金関連…167件(対前月▲120件) ※R6非課税世帯給付金(3万円)…140件、定額減税給付金(4万円)…23件ほか

(6) イベントダイヤル・イベシス実績

イベントダイヤル申込人数は6,106人と、2023年度と比較して748人減少、イベシス申込人数は10,310人と、2023年度と比較して64人減少、総申込人数も812人減少しました。また、イベシス利用率は62.8%と2023年度と比べ2.6ポイント増加しました。引き続き60%以上で推移しており、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		6,106 人		イベシス申込人数		10,310 人	
応答率	90.1%	即応率	79.6%	イベシス利用率	62.8%		

2024年度各月の対応状況



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) イベントダイヤル・イベシスの各月のお申込みが集中したイベント

4月	<p>◆【人気のイベント】4/16(火)「古典講演会源氏物語をひもとく(第2弾)」 受付開始後50分で定員90名に到達。 ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 4/19(金)「緑のカーテンゴーヤの苗配布」4件。受付開始直後から1時間ほど申込みが集中。</p>
5月	<p>◆【人気のイベント】5/2(木)「古文書講座【初心者入門編】(自由民権資料館)」ほか、全6件 ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 5/9(木)【電話受付のみ】介護予防サポーターステップアップ講座」「認知症サポーター養成講座」「認知症サポーターステップアップ講座養成講座」ほか、全5件</p>
6月	<p>◆【人気のイベント】 「音の不思議実験とブラコップで作るヘッドホン」「まちだ市民大学HATS」の関連講座ほか12件(イベシスのみ) ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 6/4(火)【食育講演会】「減塩するからおいしいごはん」「からだ測定会 & 運動プログラム」など6件 6/18(火)「町田市農業研修事業_夏野菜収穫体験」など5件</p>
7月	<p>◆【人気のイベント】 「リサイクルガラス砂絵教室」「夏休みわくわくエコ体験講座」「市役所スタンプラリー!」「夏期プール開放ワンポイントレッスン」「やきもので動物をつくろう!」「夏休み子どもワークショップ(町田の伝統芸能)」など ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 7/10(水)「ガラスコップにもようを彫ってみよう!」全10件</p>
8月	<p>◆【人気のイベント】 Future Park Lab、まちだ市民大学HATSの各種イベント・講座 「色付き結晶瓶を作ろう」「芹ヶ谷公園の緑を学び、樹木の皮むき間伐を体験してみよう編」「まちだの福祉」「人間関係学講座」「多摩丘陵の自然入門」ほか ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 8/2(金)・・・「町田地方史研究会共催講演会」「芹ヶ谷公園の水辺に暮らす生き物を観察しよう!」など7件 8/6(火)・・・「町田時代小説読み語り」「影絵の人形を作ってみよう!」など7件 8/7(水)・・・「万葉集の歌人・大伴坂上郎女_恋と生き方」「くらしに役立つ学習会」など7件</p>
9月	<p>◆【高齢者に人気のイベント】 「わくわく仲間づくりカレッジ」(6講座)「高齢者のプール教室」「宮川哲夫没後50周年記念コンサート」「認知症予防活動交流会第19回公開講座」、認知症サポーター養成講座」ほか ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 9/4(水)・・・「わくわく仲間づくりカレッジ」「高齢者のプール教室【メガロス町田開催】」など10件 9/6(金)・・・「まちだくらしフェア2024」「介護予防講演会「認知症とともに生きる備え」」など10件</p>
10月	<p>◆【人気のイベント】 映画上映会 森村誠一・原作「人間の証明」【龍のいる文学史】第二回 堀辰雄『風立ちぬ』 -「幸福」を描くことの挑戦、大沢在昌講演会ほか全6件 ◆【高齢者に人気のイベント】 「介護予防サポーターステップアップ講座」(電話受付のみ)、「高齢者健康運動教室」ほか ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 10/16(水)・・・「まちだ市民大学HATSころとからだの健康学公開講座」「くらしに役立つテスト教室」など9件 10/29(金)・・・「Future Park Lab」関連、「食品サンプルを作ってみよう」「染物ワークショップ」など10件</p>
11月	<p>◆【人気のイベント】 「森村誠一展」関連イベント4件、「【龍のいる文学史】第三回 澁澤龍彦」 ◆【高齢者に人気のイベント】 「健康寿命を延ばそう!フレイルチェック会」「まちだDサミット~認知症とともに生きるまちづくりの“いま、ここ”~」 「ボール体操おさらい講座」ほか ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 11/6(水)・・・「初心者向けスマートフォン講座」「鈴木桂治氏講演会」「ボール体操おさらい講座」など8件</p>
12月	<p>◆【人気のイベント】 「文化振興課の気球イベント」「いつもの公園を気球に乗って見てみよう!」に、計846名の申込み(総定員180名)、グループの参加希望が50件近くあり ◆メディアで紹介されたイベントの申込開始 市民病院主催「市民公開講座・中高年の膝関節」が12/19の新聞に掲載。100名の定員が当日中に到達。 63件お断り対応。</p>
1月	<p>◆【人気のイベント】 男女平等フェスティバルに関連する13件のイベント受付開始。オープニング・基調講演ほか724名の申込み ◆【町田市民文学館「落語展」関連イベント】 「柳亭信楽新作落語会」では90名の定員が当日中に到達。53件お断り対応。</p>
2月	<p>◆【人気のイベント】 町田市民文学館「柳亭小痴楽落語会」に申込集中。受付開始4分で定員180名に到達。(うち158名がWeb申込) ◆【イベント申込受付開始が多かった日】 2/18(火)・・・「金継ぎ体験(全2回)」、「天達武史氏 気象講演会」ほか計6件</p>
3月	<p>◆【人気のイベント】『日本の版画1200年』展 山口昶氏による記念講演会(国際版画美術館)に申込集中 受付開始6分で定員120名に到達!(うち101名はWeb申込) ◆【イベントの受付開始が多かった日】・・・3/18(火) 小野路桜ガイドウォーク「春の里山野草観察会」のほか、「吹きガラスに挑戦in芹ヶ谷公園」(6件)、 「シニアドライバー安全運転実技教室」の受付開始。(9件中7件が抽選制)</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	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	環境資源部環境政策課	【5/12・午前】緑のカーテン2024_ゴーヤの苗配布(個人向け)	350	350	0	0	0.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
2	環境資源部環境政策課	【5/12・午後】緑のカーテン2024_ゴーヤの苗配布(個人向け)	301	301	0	0	300.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
3	文化スポーツ振興部文化振興課	【イベシスのみ】(①8:00~)いつもの公園を気球に乗って見てみよう!	251	251	0	0	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	いきいき生活部高齢者支援課	(基調講演)まちだDサミット~認知症とともに生きるまちづくりの“いま、ここ”~	204	204	0	0	0.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	市民部市民協働推進課	オープニング・基調講演「未来に何を手渡すか「憲法から考えるジェンダー平等、今私たちができること」」(第25回まちだ男女平等フェスティバル・メイン企画)	188	178	10	0	3100.0%



(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	生涯学習部図書館	【3/1】柳亭小痴楽落語会(文学館)	176	18	158	192	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
2	町田市民病院 事務部経営企画室	市民公開講座「中高年の膝関節痛」	100	62	38	67	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
3	生涯学習部図書館	【2/2】柳亭信楽新作落語会(文学館)	90	32	58	53	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
4	生涯学習部図書館	【5/26】古典講演会_源氏物語をひもとく第2弾 「『源氏物語』の愉しみ～『源氏物語』から見えてくるミライ」	88	42	46	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	いきいき生活 部高齢者支援課	【電話受付のみ】介護予防サポーターステップアップ講座	60	60	0	42	0.0%



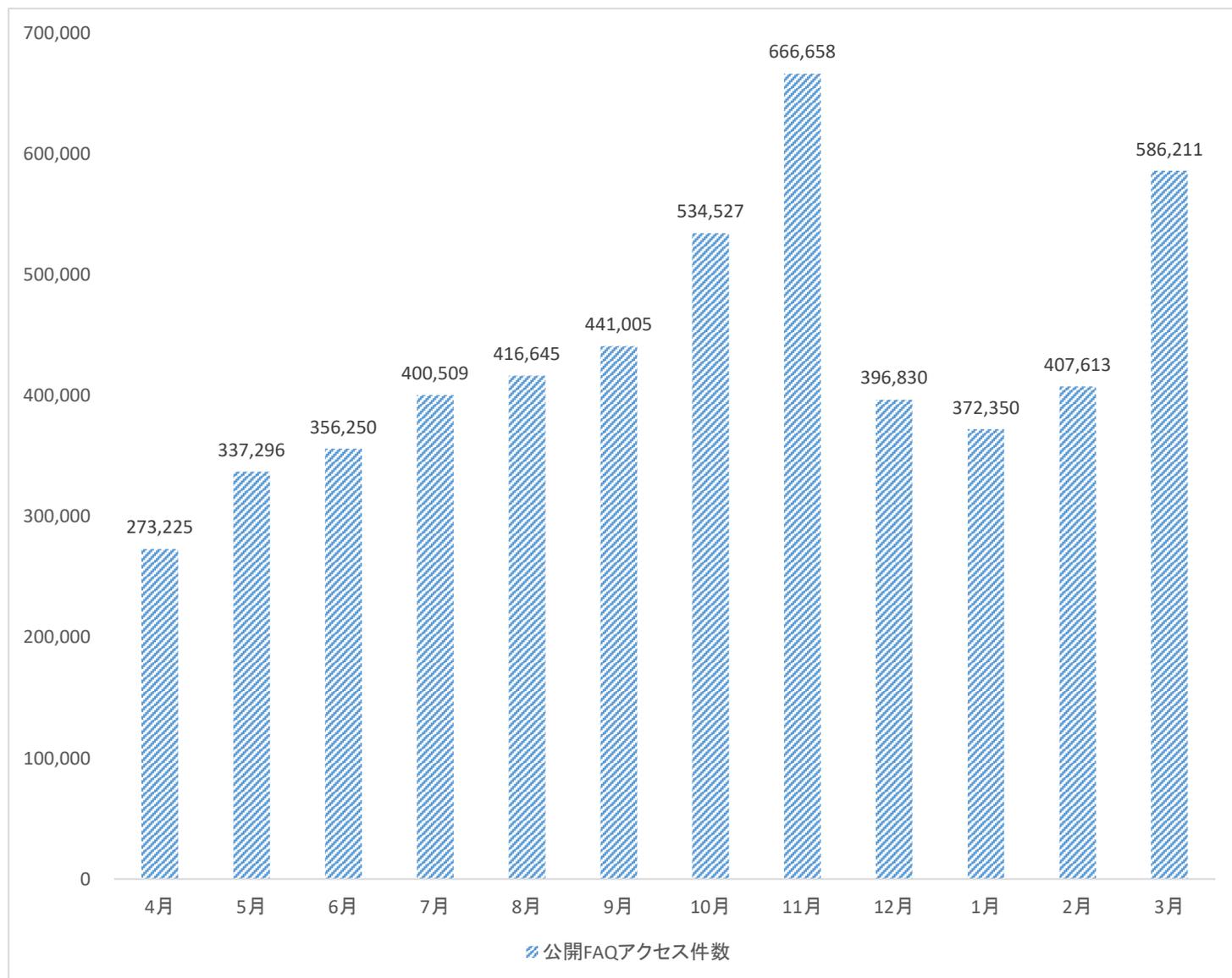
(10) よくある質問と回答(FAQ)

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	5,189,119 件
-------------	-------------

各月の公開FAQ参照件数

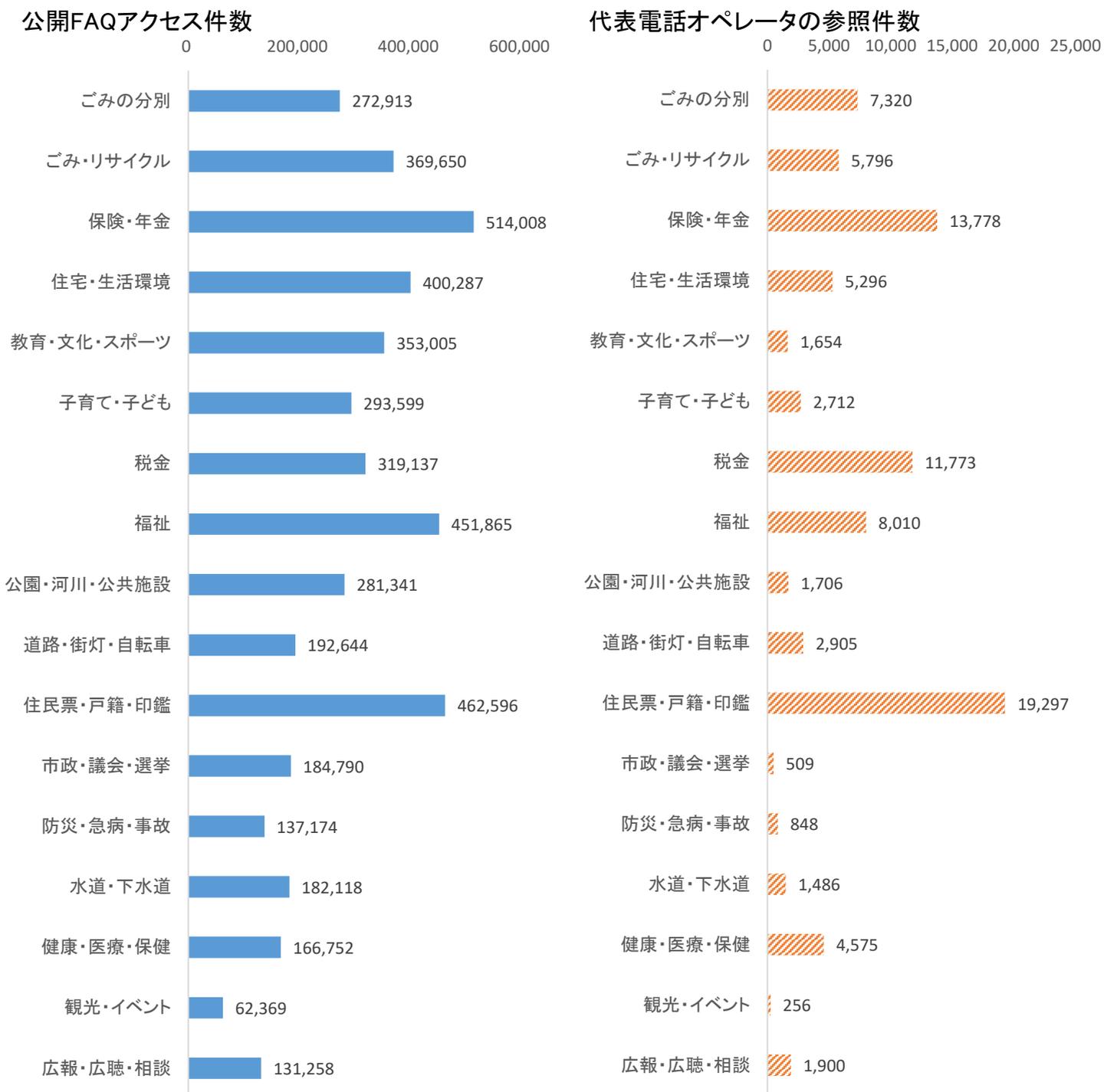


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

(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「広報・広聴・相談」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応対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応対時に利用した「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	9034	2,081	【独自FAQ】戸籍の照会、住民票(住民登録)の照会をしたい。	代表電話・イベントダイヤル (市役所担当課:広聴課)	3
2	1948	1,636	自立支援医療受給者証(精神通院)について	障がい福祉課	7
3	1510	1,539	国民健康保険(国保)加入手続きは何が必要ですか	保険年金課	4
4	7042	1,355	【マイナンバー】マイナンバーカードの申請手続き、申請後の流れについて知りたい。(申請書がほしい。)	市民課	29
5	3354	1,341	(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。	ごみ収集課	5
6	3227	1,199	窓口で他市の戸籍証明書を請求したいのですが?	市民課	555
7	1402	1,159	市税、後期高齢者医療保険料、介護保険料の納付書について	納税課	16
8	2880	1,096	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。	ごみ収集課	2
9	1317	1,090	(医療機関より)患者の国保の資格と負担割合の確認をしたい	保険年金課	18
10	3117	1,000	町田市の戸籍証明書等を請求したいのですが?(戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)・戸籍個人事項証明書(戸籍抄本))	市民課	1

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	3385	13,470	庭の草・落ち葉・剪定くずは有料になりますか。	ごみ収集課	7
2	3341	12,642	(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。	ごみ収集課	5
3	7097	12,333	【マイナンバー】家族と一緒にマイナンバーカードを受け取ったが、家族の有効期限通知書が届かない。	市民課	59
4	1490	11,157	自傷行為の場合は、国民健康保険は使えますか。	保険年金課	6
5	3621	10,338	パスポートはどこで取得できますか【場所・受付時間】	東京都パスポート電話案内センター	13
6	1664	9,865	公園で花火やバーベキューをしても良いですか	公園緑地課	8
7	3171	9,578	婚姻と同時に住所も異動させたいのですができますか?	市民課	1711
8	1347	9,359	税金:何万円以上収入があると税金が課税されるのでしょうか?	市民税課	11
9	5152	8,617	カバン(革、布製)のごみの分別方法はなんですか。	ごみ収集課	17
10	5800	8,232	フロアマット(ジョイントマット)のごみの分別方法はなんですか。	ごみ収集課	25

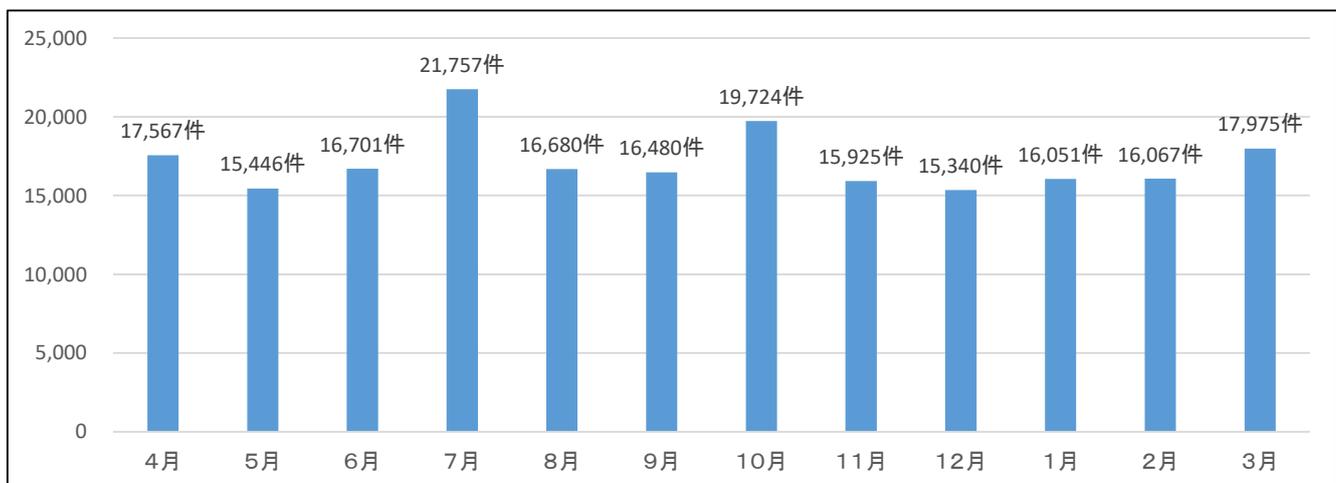
6. 庁舎総合案内業務

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	6,872	5,930	6,338	8,770	6,669	6,651	7,440	6,940	6,443	6,451	7,135	8,427	84,066	40.9%
いきいき生活部	3,323	2,753	2,930	4,407	3,118	3,036	3,453	2,863	2,778	3,003	2,827	3,079	37,570	18.3%
財務部	2,245	2,041	2,121	2,560	2,031	2,090	2,188	1,894	1,874	2,191	2,240	2,353	25,828	12.6%
その他	1,826	1,665	1,615	2,011	1,862	1,597	1,991	1,665	1,661	1,544	1,593	1,694	20,724	10.1%
地域福祉部	986	887	950	1,405	1,055	964	1,099	705	755	758	707	724	10,995	5.3%
都市づくり部	392	337	336	378	306	337	412	300	285	347	271	287	3,988	1.9%
子ども生活部	369	333	279	285	314	390	399	287	259	300	208	288	3,711	1.8%
保健所	357	363	264	364	249	293	426	279	282	300	194	244	3,615	1.8%
会計課	281	333	340	372	277	292	372	277	293	302	224	205	3,568	1.7%
政策経営部	182	176	172	215	160	184	220	179	158	189	146	150	2,131	1.0%
選挙管理委員会事務局	1	5	663	345	2	1	957	4	1	2	1	0	1,982	1.0%
環境資源部	139	140	155	119	117	129	206	125	131	154	103	76	1,594	0.8%
道路部	138	127	152	137	135	141	147	111	109	148	93	96	1,534	0.7%
総務部	119	97	118	142	103	126	166	90	109	123	89	80	1,362	0.7%
学校教育部	100	66	96	87	112	69	90	68	62	80	67	71	968	0.5%
経済観光部	66	61	53	57	55	54	62	56	73	72	45	48	702	0.3%
防災安全部	104	66	64	50	59	47	33	40	22	38	81	94	698	0.3%
下水道部	39	37	21	28	29	31	26	20	23	27	29	33	343	0.2%
議会事務局	12	7	19	9	10	37	15	8	11	9	4	16	157	0.1%
文化スポーツ振興部	6	13	7	9	7	7	11	5	5	9	4	6	89	0.0%
農業委員会事務局	2	5	7	4	7	3	8	3	4	3	3	2	51	0.0%
生涯学習部	8	4	1	3	3	1	3	6	2	1	3	2	37	0.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	17,567	15,446	16,701	21,757	16,680	16,480	19,724	15,925	15,340	16,051	16,067	17,975	205,713	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

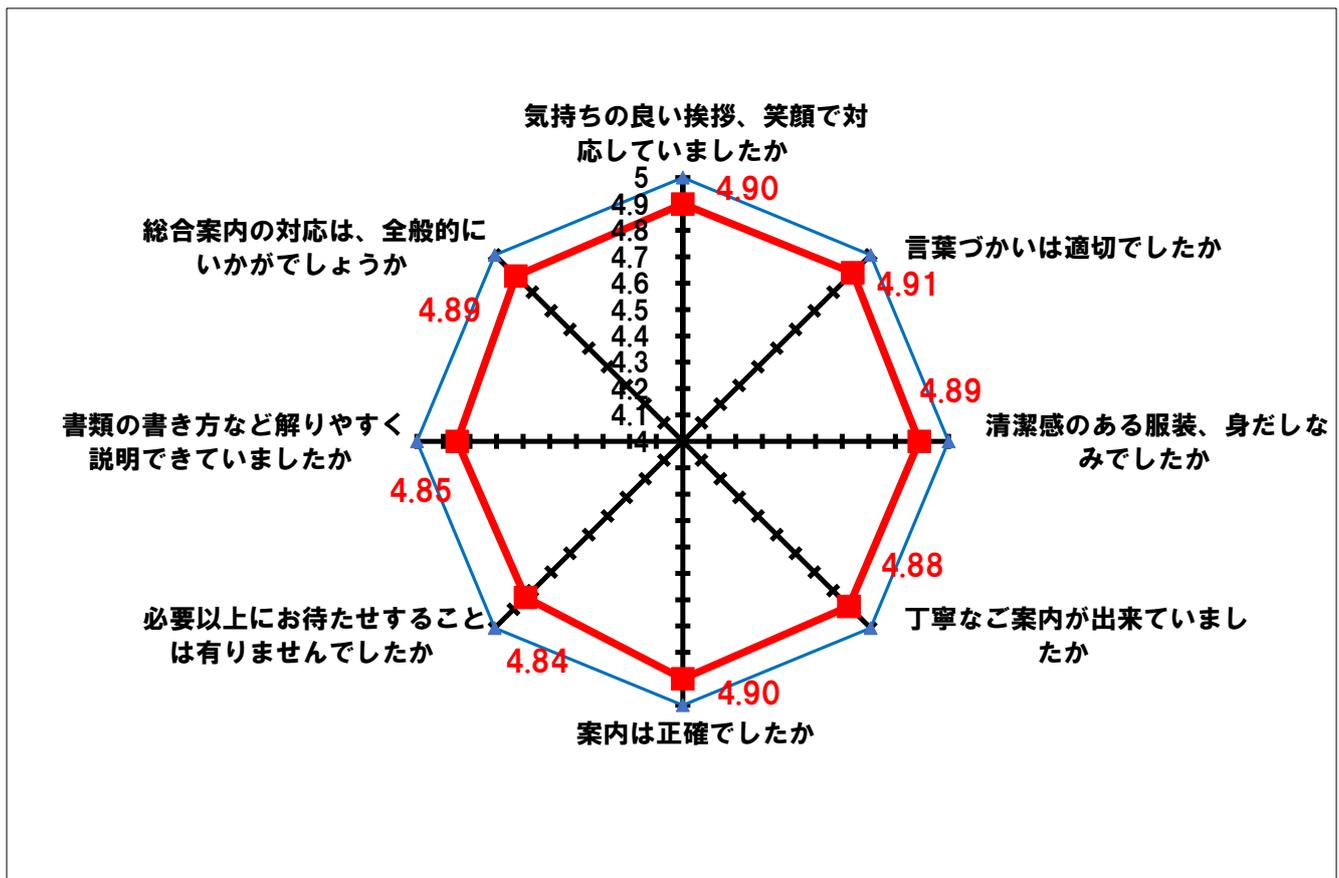
来庁者に対し、総合案内人による直接聞き取り調査

・調査件数

780人(1回目:案内人13人×案内人1人当たり30人調査)

(2回目:案内人13人×案内人1人当たり30人調査)

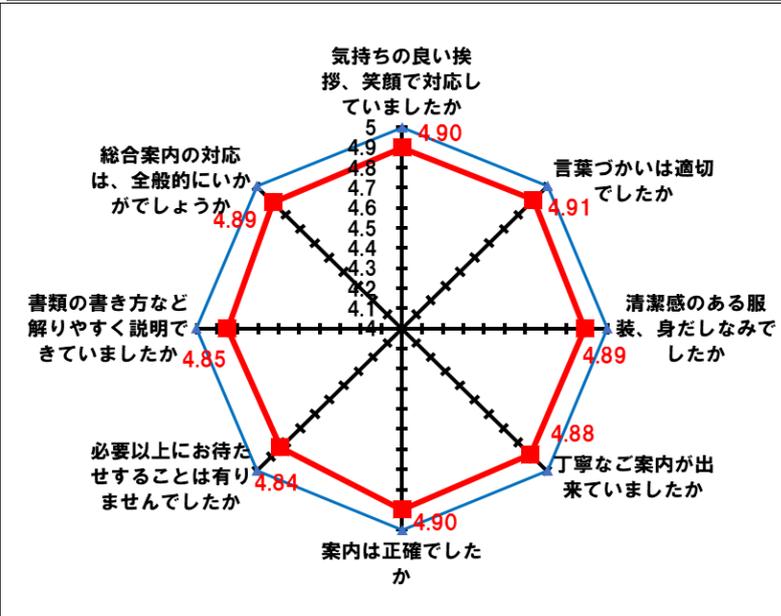
質問		満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.90
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.91
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88
5	案内は正確でしたか	5	4.90
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.85
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.89
全体平均			4.88



【第1回】

・2024年7月29日(月)～2024年8月9日(金)

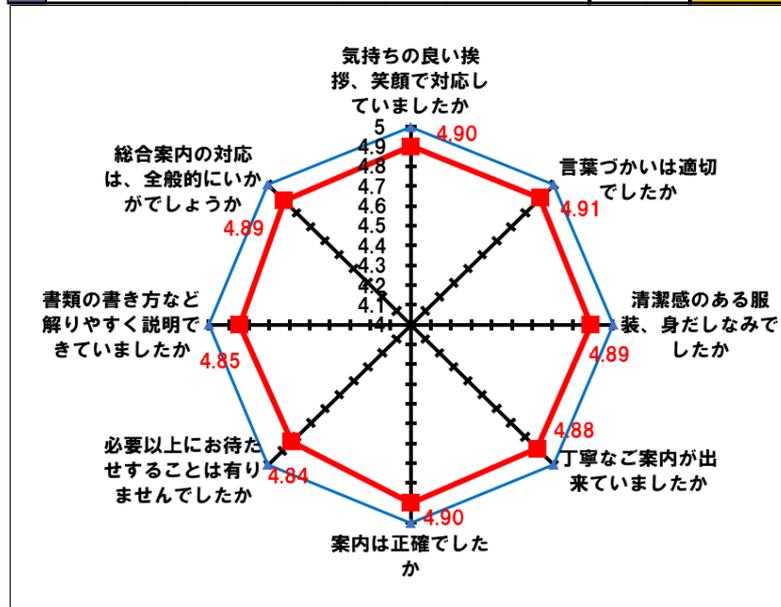
質問	満点	平均	最大	最小
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.90	5.00	4.80
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.91	5.00	4.80
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89	5.00	4.77
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88	5.00	4.80
5 案内は正確でしたか	5	4.90	5.00	4.80
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84	5.00	4.80
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.85	5.00	4.77
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.89	5.00	4.77
全体平均	5	4.88	5.00	4.79



【第2回】

・2025年1月27日(月)～2025年2月7日(金)

質問	満点	平均	最大	最小
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.90	5.00	4.80
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.91	5.00	4.80
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89	5.00	4.77
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88	5.00	4.80
5 案内は正確でしたか	5	4.90	5.00	4.80
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	4.84	5.00	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	4.85	5.00	4.77
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.89	5.00	4.77
全体平均	5	4.88	5.00	4.79



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。

議会事務局より送付された採択請願は、次の通りです。

2024年6月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

2024年9月 町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
14	心身障がい者に対するタクシー運賃補助を町田市の事業とする請願	地域福祉部

2024年12月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

2025年3月 町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
6	町田市の多文化共生政策の抜本的な推進を求める請願	文化スポーツ振興部

(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1日	第4回つながるフェス～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	7月7日	7月7日
2	4月8日	RUN伴まちだ2024	RUN伴まちだ2024実行委員会	9月8日	9月8日
3	4月3日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	5月18日	5月18日
4	4月3日	全日本プロレス チャリティー町田大会	全日本プロレスチャリティー町田大会実行委員会	6月1日	6月1日
5	4月3日	第47回春の住宅デー	東京土建一般労働組合町田支部	5月5日	7月28日
6	4月4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	6月2日	6月2日
7	4月10日	こどもスポーツ教室	国士館大学体育学部	6月8日	8月10日
8	4月10日	高校生ライブ MUSIC DAYS 2024 相模原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	8月10日	8月10日
9	4月11日	ベビーシアター in 鶴川 3水スマイルラウンジ	町田にベビーシアターを広げる会	6月19日	6月19日
10	4月11日	鶴川ショートムービーコンテスト2024	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	6月1日	12月31日
11	4月12日	第26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	10月21日	10月27日
12	4月17日	一般社団法人後援管理運営士会2024年度大会開催記念・公開セミナー「これからのパークマネジメントを考える」	一般社団法人 公園管理運営士会	5月24日	5月24日
13	4月19日	2024年度東京都夏季軟式野球大会	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	6月8日	7月20日
14	4月16日	講演会『能登半島地震を通して考える災害時の情報保障や支援について』	町田ろうなん協会	6月22日	6月22日
15	4月26日	2024年度町田市民競技大会(一般財団法人 町田市スポーツ協会名称変更記念 第36回町田市トランポリン競技会)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	9月28日	9月29日
16	4月30日	令和6年度第46回町田市民文化祭「秋の催し」	一般社団法人 町田市文化協会	10月30日	11月4日
17	4月30日	わんぱく相撲東京都大会 町田場所	一般社団法人 町田青年会議所	6月15日	6月15日
18	4月30日	まち作り体験プログラム「こどものまちミニまちだ」	ミニまちだ実行委員会	7月28日	10月27日
19	5月1日	第20回チアコンペティション	町田チアリーダーズ連盟	8月1日	8月6日
20	4月20日	事業支援型ビジネスコンテスト LEVEL UP STAGE 2024	株式会社 町田新産業創造センター	5月20日	11月21日
21	5月8日	ヴェネツィア室内合奏団コンサート	株式会社ビーベスト	10月8日	10月8日
22	5月8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	10月25日	11月2日
23	5月13日	森の休日 ～震災チャリティー公演～	アンサンブル・パウム	9月28日	9月28日
24	5月24日	第24回ビジネスフェア	西武信用金庫	11月12日	11月12日
25	5月24日	栄養ワンダー2024 鶴川サナトリウム病院	医療法人財団 明理会 鶴川サナトリウム病院	8月16日	8月16日
26	5月24日	第24回KITASATO移植市民セミナー	北里大学医学部泌尿器科学	10月27日	10月27日
27	5月24日	アコースティック・カーニバル2024	メッツ	8月25日	8月25日
28	5月30日	はじめての和楽器ワークショップ2024	一般社団法人 日本伝統文化の会	7月7日	2月2日
29	6月3日	親子で学ぶアンガーマネジメント2024(町田会場)	日本アンガーマネジメント協会 関東支部	8月4日	8月4日
30	6月4日	第30回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	8月28日	9月1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10日	キンダーパーティー2024 町田夏祭り	キンダーパーティー開催事務局	8月17日	～ 8月18日
32	6月10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 第十二ブロック 町田支部	9月16日	～ 9月16日
33	6月10日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ会	11月15日	～ 11月15日
34	6月17日	町田市スポーツ協会名称変更記念大会 町田市一般体操・リズム運動連盟創立40周年 記念大会2024まちだ体操祭	町田市一般体操・リズム運動連盟	3月8日	～ 3月8日
35	6月25日	まちだ青城祭	株式会社ゼルビア	8月17日	～ 8月17日
36	6月27日	一般財団法人 町田市スポーツ協会名称 変更記念 第77回武相バレーボール大会	一般財団法人 町田市スポーツ協会	8月9日	～ 9月15日
37	6月28日	まちやま まるごと スコアvol.1 ～団地を舞台に、学びと余暇と暮らしが交差 する4日間～	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	8月2日	～ 8月5日
38	7月2日	「一般財団法人町田市スポーツ協会」名称 変更記念2024年度町田市民スポーツ大会 (ライフル射撃競技・アーチェリー競技・ダン ススポーツ競技・卓球競技・少林寺拳法競 技・クレー射撃競技・水泳競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	8月18日	～ 11月10日
39	7月2日	2024年度 第46回作品展	町田市老人クラブ連合会	11月6日	～ 11月10日
40	7月3日	高円宮賜杯第44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	8月15日	～ 8月22日
41	7月5日	子育て講座「わが子をのびる子どもに育て たい～親が手をかけるところ、見守るところ～」	公益社団法人スコール家庭教育振興協会	10月17日	～ 10月17日
42	7月9日	第71回町田華道協会展	町田華道協会	10月19日	～ 10月20日
43	7月10日	東京都秋季軟式野球大会 安井誠一郎杯 争奪選手権大会	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	8月24日	～ 10月12日
44	7月12日	2024年度町田市内学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	11月28日	～ 12月1日
45	7月29日	第17回つくし野ハロウィン2024	つくし野ハロウィン実行委員会	10月12日	～ 10月14日
46	7月11日	第28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	2月7日	～ 2月9日
47	7月17日	みんなの東京クリーンアップ大作戦	一般社団法人 ガールスカウト東京都連盟	10月6日	～ 10月6日
48	7月18日	第24回境川クリーンアップ作戦	境川クリーンアップ作戦実行委員会	10月6日	～ 10月6日
49	7月25日	バリコレッ！ギャラリー	株式会社 グレースコーポレーション・ジャ パン	12月9日	～ 2月24日
50	7月23日	塩谷選ピアノリサイタル	ピアノカフェ・シヨパン	2月16日	～ 2月16日
51	7月25日	公益社団法人全日本不動産協会 全国一 斉不動産無料相談会	公益社団法人 全日本不動産協会東京都 本部町田支部	10月6日	～ 10月6日
52	6月25日	第19回 国内観光活性化フォーラム in 東京	一般社団法人全国旅行業協会	1月28日	～ 1月28日
53	8月2日	第10回朗読劇かわせみ座 秋の定期公演	朗読劇 かわせみ座	11月6日	～ 11月6日
54	7月29日	町田時代祭り2024	町田時代祭り実行委員会	11月4日	～ 11月4日
55	8月5日	キッズベースボールフェス町田	公益社団法人町田法人会	11月16日	～ 11月16日
56	8月5日	「一般財団法人町田市スポーツ協会」名称 変更記念 2024年度町田市民スポーツ大 会(レクリエーション・テニス競技・剣道競技・ サッカー競技・なぎなた競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	9月10日	～ 11月24日
57	8月1日	町田BOSAIフェス2024	一般社団法人 町田青年会議所	9月7日	～ 9月7日
58	8月8日	伝承のたまてばこ～多摩伝統文化フェスティ バル2024～	公益財団法人東京都歴史文化財団アーツカ ウンル東京	9月28日	～ 9月29日
59	8月16日	聴ける？子どもの声 届いている？わたし の声 ～子どもと共にありたい大人の学び場 vol. 1～	まちだ子どもアクション	9月16日	～ 9月16日
60	8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	11月23日	～ 11月23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	第22回 アクサ ブレイブカップ ブラインドサッカー日本選手権	特定非営利活動法人 日本ブラインドサッカー協会	2月8日	～	2月8日
62	8月22日	とっておきの音楽祭 in Machida 2024	とっておきの音楽祭 in Machida実行委員会	11月17日	～	11月17日
63	8月23日	まちだイイモノ〇ごと祭2024	若葉通り商店会	11月2日	～	11月2日
64	8月26日	第24回 経営者セミナー	株式会社 町田新産業創造センター	10月23日	～	10月23日
65	9月2日	第47回秋の住宅デー	東京土建一般労働組合町田支部	10月27日	～	10月27日
66	8月29日	「一般財団法人町田市スポーツ協会」名称 変更記念 2024年度町田市民スポーツ大 会(バスケットボール競技・バレーボール競 技・柔道競技・ソフトテニス競技・弓道競技・ バドミントン競技・陸上競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	10月6日	～	12月1日
67	9月4日	第44回 こと・三絃・尺八定期演奏会	町田市三曲協会	11月3日	～	11月3日
68	8月30日	キラリ☆町田私の好きなお店大賞グランプリ	町田商工会議所	10月1日	～	3月31日
69	9月10日	第24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	4月19日	～	4月20日
70	9月10日	2024年 第26回 町田発国際ボランティア 祭り 夢広場	2024年夢広場実行委員会	11月3日	～	11月3日
71	9月17日	市民向け 公開講座「親は常に緊急状態 ～子の一生を考える～」	町田社会福祉士会	12月14日	～	12月14日
72	9月18日	町田市聴覚障害者協会創立50周年記念大 会	町田市聴覚障害者協会	2月16日	～	2月16日
73	9月25日	「夢を生きる:女性のための教育・訓練賞」	国際ソロプチミスト町田	10月25日	～	12月15日
74	9月27日	一般財団法人町田市スポーツ協会名称変 更記念すぽーつ祭まちだ2024	一般財団法人 町田市スポーツ協会	11月10日	～	11月10日
75	10月7日	まちやま まるごと スコアvol.2	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	11月30日	～	12月1日
76	10月9日	第11回 街並みのスケッチコンクール	町田デザイン&建築専門学校	11月15日	～	2月16日
77	10月11日	第9回 東京都オープンテコンドー選手権大 会 第20回 町田市テコンドー選手権大会	町田市テコンドー協会	11月24日	～	11月24日
78	10月8日	第12回 新春文化の祭典in鶴川2025	一般社団法人 町田市文化協会	1月11日	～	1月13日
79	10月16日	第2回おやGAOフェス	おやGAOフェス実行委員会	11月24日	～	11月24日
80	10月24日	平和の笛コカリナコンサートin町田	平和の笛コカリナコンサートin町田実行委員 会	2月24日	～	2月24日
81	11月1日	2024年度 第5回全国U15バスケットボ ール選手権大会	公益財団法人 日本バスケットボール協会	1月4日	～	1月8日
82	10月30日	codomoマーケットまちだ	まなびクロス合同会社	2月22日	～	2月22日
83	11月11日	第55回武相華道展	町田華道協会	3月14日	～	3月17日
84	10月25日	ドメスティック・バイオレンス終結に向 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	11月25日	～	12月25日
85	11月22日	こどもスポーツ教室	国士館大学体育学部	1月25日	～	3月15日
86	11月26日	一般財団法人 町田市スポーツ協会 名称 変更記念 第77回町田武相駅伝競走大会	一般財団法人 町田市スポーツ協会	1月26日	～	1月26日
87	12月3日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ会	2月25日	～	2月25日
88	12月10日	ひなた村劇団第45回公演「時間を下さ い!!!」	ひなた村劇団	4月26日	～	4月26日
89	12月12日	実践企業が語る！中堅・中小企業の課題解 決とオープンイノベーションの活用方法	株式会社 町田新産業創造センター	2月13日	～	2月13日
90	12月12日	秋川雅史 with メリーベル	中尾音楽学院	5月3日	～	5月3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	12月13日	Wリーグプレーオフ2024-25 ファイナル	一般社団法人バスケットボール女子日本リーグ	4月5日	～	4月14日
92	12月20日	WARM BLUE machida 2025	ウォームブルーまちだ実行委員会	3月29日	～	4月2日
93	12月19日	舞台「生きる」町田公演	社会福祉法人福音会	4月12日	～	4月12日
94	12月24日	第6回ものづくり教育インストラクター養成講座	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	4月20日	～	8月10日
95	12月27日	第11回まちだ市民朗読会	朗読劇 かわせみ座	6月15日	～	6月15日
96	1月10日	ポプリファミリーコンサート～わくわくおとあそび～	一般財団法人 町田市文化・国際交流財団	4月19日	～	4月19日
97	1月14日	DANCHI Caravan in 町田山崎 ～つながる防災祭～	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	3月8日	～	3月9日
98	1月16日	大江戸ビール祭り2025夏	大江戸ビール祭り実行委員会	7月30日	～	8月11日
99	1月16日	第49回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	7月20日	～	10月5日
100	1月20日	キンダーパーティー 2025 町田春祭り	キンダーパーティー開催事務局	4月19日	～	4月20日
101	1月23日	アートクロスまちだ	株式会社 グレースコーポレーション・ジャパン ART55	4月29日	～	5月6日
102	1月31日	子どもと共にありたい大人の学び場 in 玉川学園	一般社団法人 OMUSUBi	3月8日	～	3月8日
103	1月31日	令和7年度 倫理経営講演会	町田市倫理法人会	3月19日	～	3月19日
104	2月3日	りえ・りさ Duo ピアノリサイタル	ピアノカフェ・ショパン	7月6日	～	7月6日
105	2月3日	第55回(2025年度)青少年の日スポーツ大会(テニス競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	4月5日	～	4月13日
106	2月4日	市民公開講座(知っておきたい「認知症」のこと)	医療法人財団 明理会 鶴川サナトリウム病院	3月15日	～	3月15日
107	2月10日	ベイベーシアター フェスティバル3	日本児童・青少年演劇劇団協同組合	4月14日	～	5月31日
108	2月10日	第30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	3月25日	～	3月28日
109	2月10日	町田児童相談所開設記念チャリティーイベント	国際ソロプチミスト町田	4月13日	～	4月13日
110	2月18日	2025年度市民競技大会 町田市少年野球春季大会(ギオンカップトーナメント)・秋季大会(J.COMトーナメント)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	3月23日	～	11月30日
111	2月18日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	4月6日	～	2月1日
112	2月13日	令和7(2025)年度町田茶道会月例茶会	町田茶道会	4月20日	～	3月15日
113	2月17日	4月度例会「地域共生社会とは？」～地域でつながり誰もが暮らしやすい町田へ～	一般社団法人 町田青年会議所	4月5日	～	4月5日
114	2月17日	第41回わんぱく相撲町田場所	一般社団法人 町田青年会議所	5月10日	～	5月10日
115	2月25日	2025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	6月21日	～	6月21日
116	2月28日	鶴川ショートムービーコンテスト2025	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	5月31日	～	12月31日
117	2月20日	町田市民ミュージカル2025	町田市民ミュージカルの会	8月11日	～	8月11日
118	2月28日	2025年度市民競技大会(軟式野球大会・ソフトボール大会)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	4月6日	～	12月14日
119	3月3日	町田演劇鑑賞会主催2025年度演劇鑑賞会	特定非営利活動法人 町田演劇鑑賞会	4月9日	～	1月21日
120	3月4日	2025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	4月5日	～	4月29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	3月4日	人生100年時代！今こそ始める足腰強化「大地震がきた！さてあなたはどうしますか？」	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	4月15日	～	4月15日
122	3月4日	パリコレッ！ギャラリー	株式会社 グレースコーポレーション・ジャパン	7月8日	～	7月14日
123	3月4日	家庭教育講座「これからの時代に大切な子育てのポイント」「性格の良い子に育てる」	公益社団法人 スコーレ家庭教育振興協会	6月5日	～	6月25日
124	3月5日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	5月24日	～	5月24日
125	3月12日	第56回(2025年度)青少年の日スポーツ大会(柔道競技・卓球競技・サッカー競技・ソフトテニス競技・バドミントン競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	4月20日	～	5月18日
126	3月12日	事業支援型ビジネスコンテスト LEVEL UP STAGE 2025	多摩信用金庫	5月7日	～	11月30日
127	3月17日	第23回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	5月8日	～	12月23日
128	3月17日	第79回国民スポーツ大会軟式野球競技東京都予選	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	5月10日	～	5月31日

(3) AIチャットボット運営管理

AIによる問い合わせ応答サービス

町田市では、問い合わせの利便性向上を目的として、AI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日から導入しています。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。

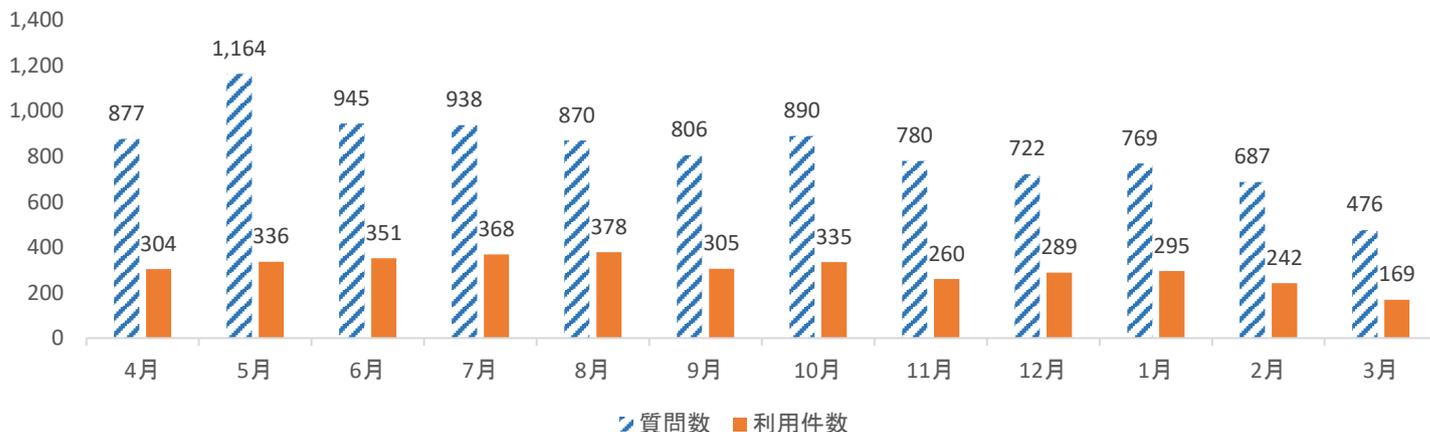
【AIチャットボットとは】

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。

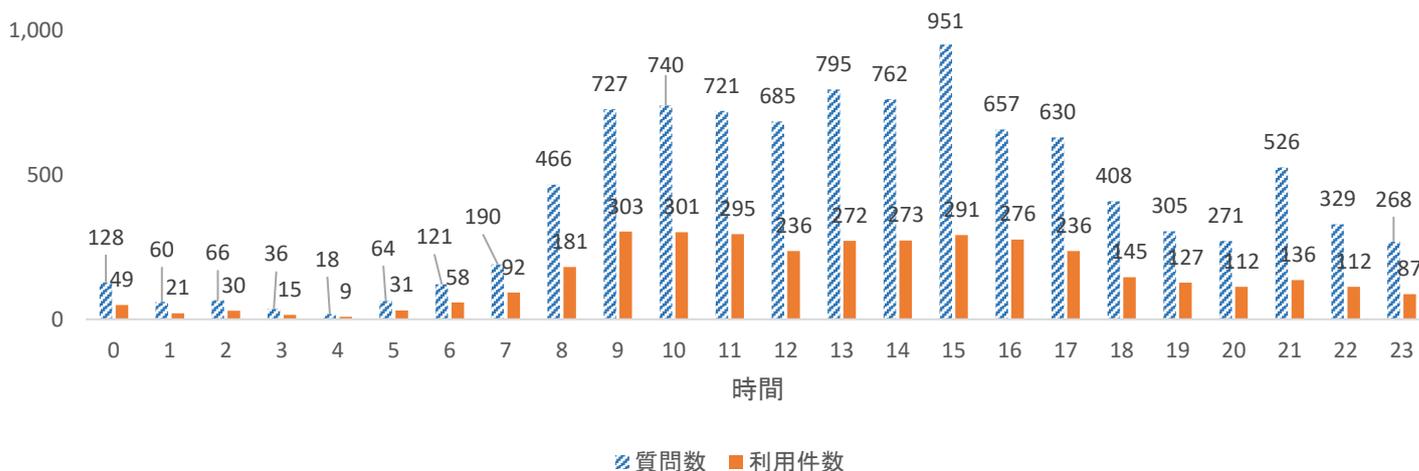
AIチャットボット利用動向

- ◆最も質問数が多かったカテゴリーは「引越し」で、2024年度は9,924件の質問の内、875件(約8.8%)になりました。2023年度に最も多かった「ごみ」は、2023年度の1,070件から2024年度は834件へと大幅に減少しました。
- ◆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

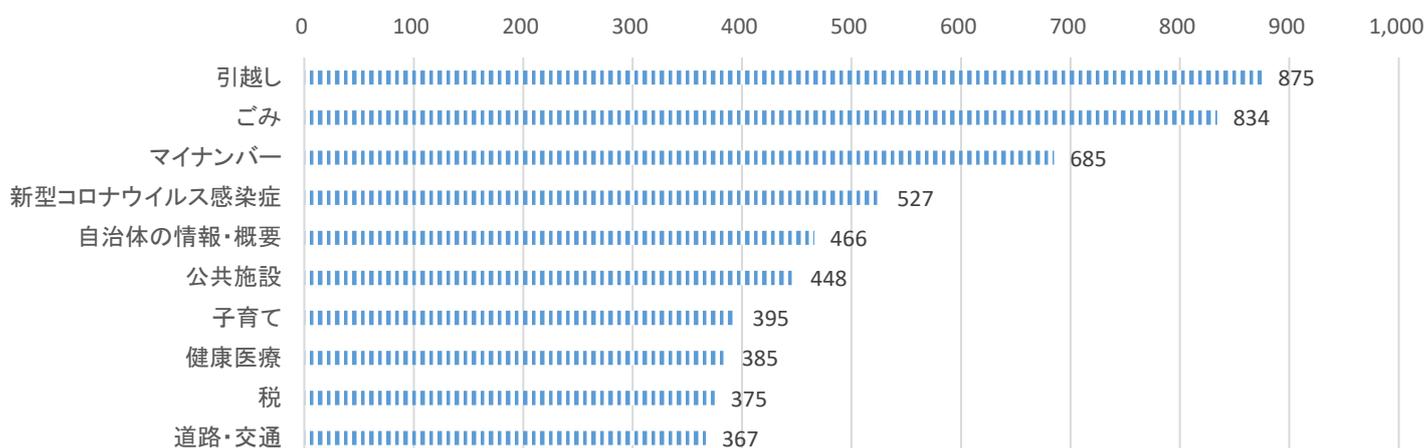


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

質問数が多いカテゴリ上位10位

- ・AIチャットボットの回答カテゴリは現在49種類(2024年度末時点)あります。
- ・最も多く質問されたカテゴリは「引越し」に関するもので、「ごみ」、「マイナンバー」が続きました。

質問数が多いカテゴリ上位10位



カテゴリ	実際の質問の入力・選択事例
引越し	転出届・転入届について 引越しワンストップサービスについて
ごみ	ごみの出し方・分別 ごみの直接持ち込みについて
マイナンバー	マイナンバーカードの申請方法・更新・受取方法について マイナンバーカードの電子証明書について
新型コロナウイルス感染症	新型コロナウイルスについて 新型コロナウイルスワクチン接種について
自治体の情報・概要	町田市の魅力について 町田市のシンボル(花・木)について
公共施設	開庁日・時間について 公園の利用・管理について
子育て	認可保育所の空き状況を知りたい 町田市の子育て支援事業について
健康医療	マイナンバーカードの健康保険証について 医療費助成について
税	定額減税について 確定申告について
道路・交通	ヘルメットの補助金について モノレールについて

※「雑談」カテゴリは、上記10位から除いています。

利用者からの評価(問題が解決したかどうか)

回答数

回答数	回答数
2024年度	875

問題解決度

回答	件数	割合
解決した	204	23.3%
解決に至らなかった	671	76.7%

2024年度 市民の声

発行日 2025年6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 25-15

印刷 庁内印刷

