

2025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10	59
(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ10	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	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。

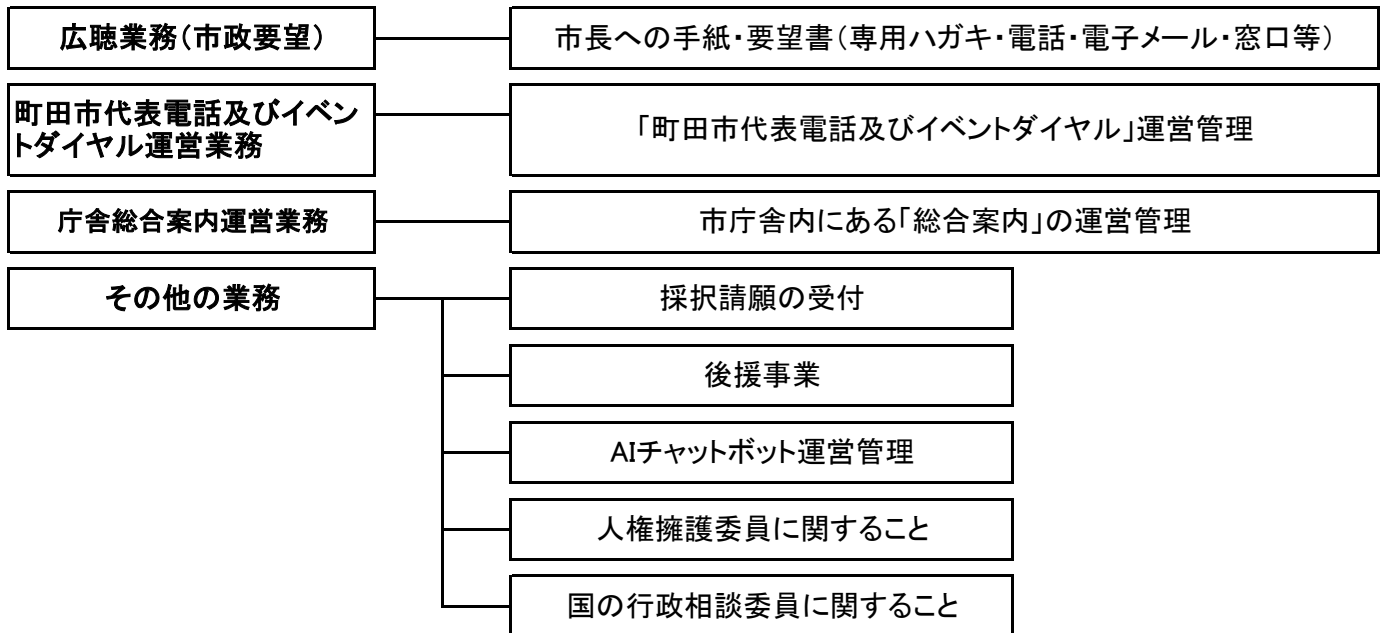
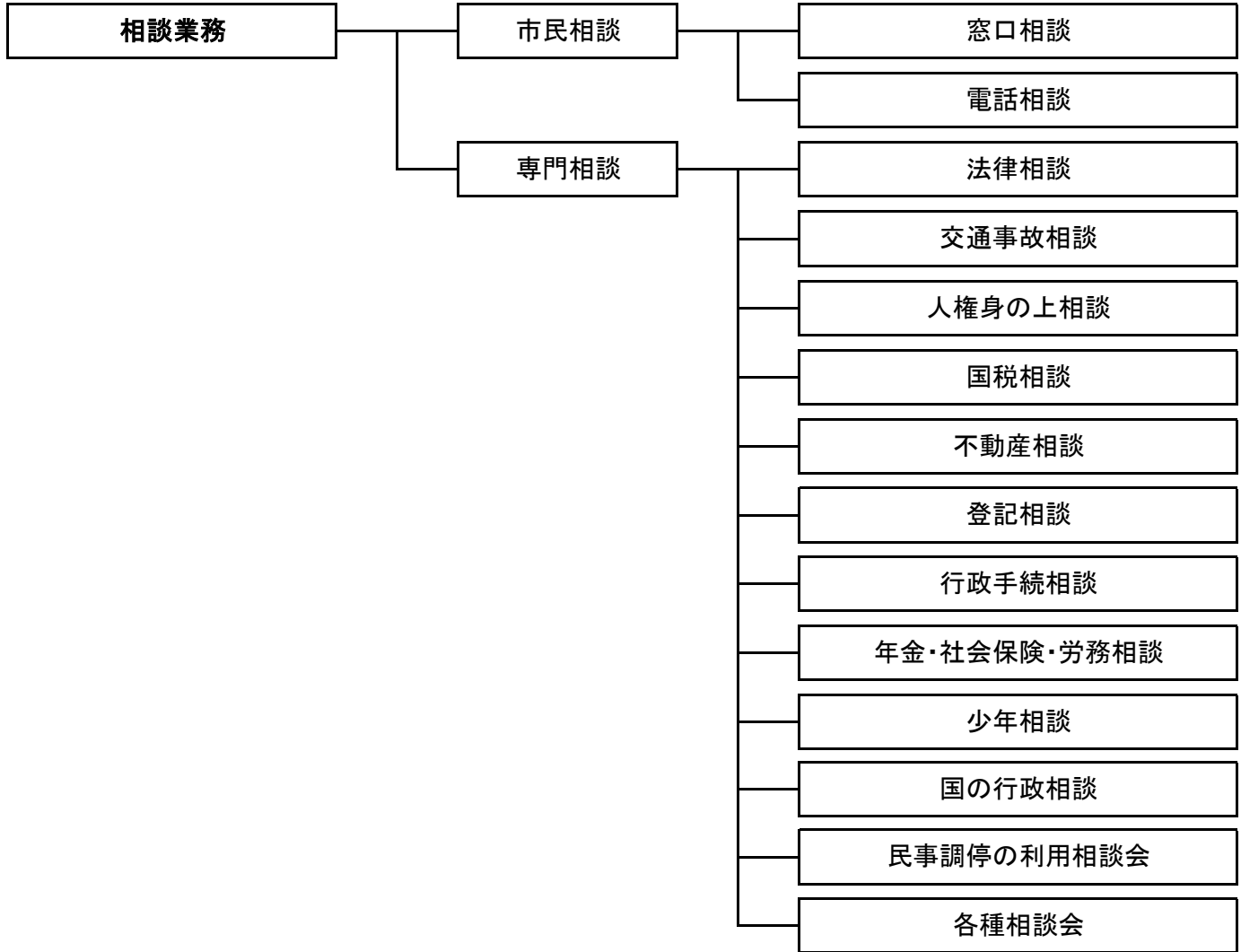
(4)庁舎総合案内運営業務

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

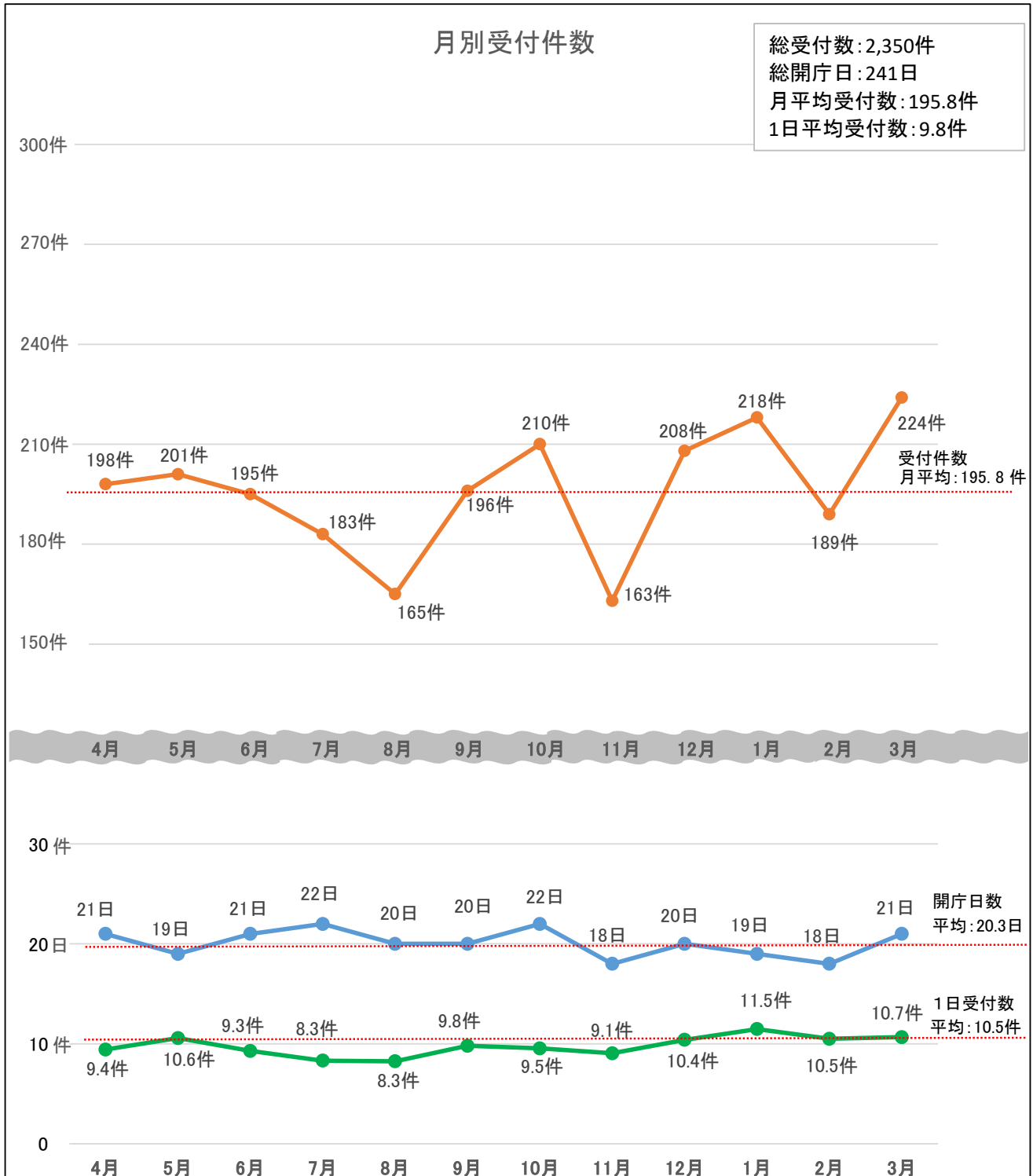


2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

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。

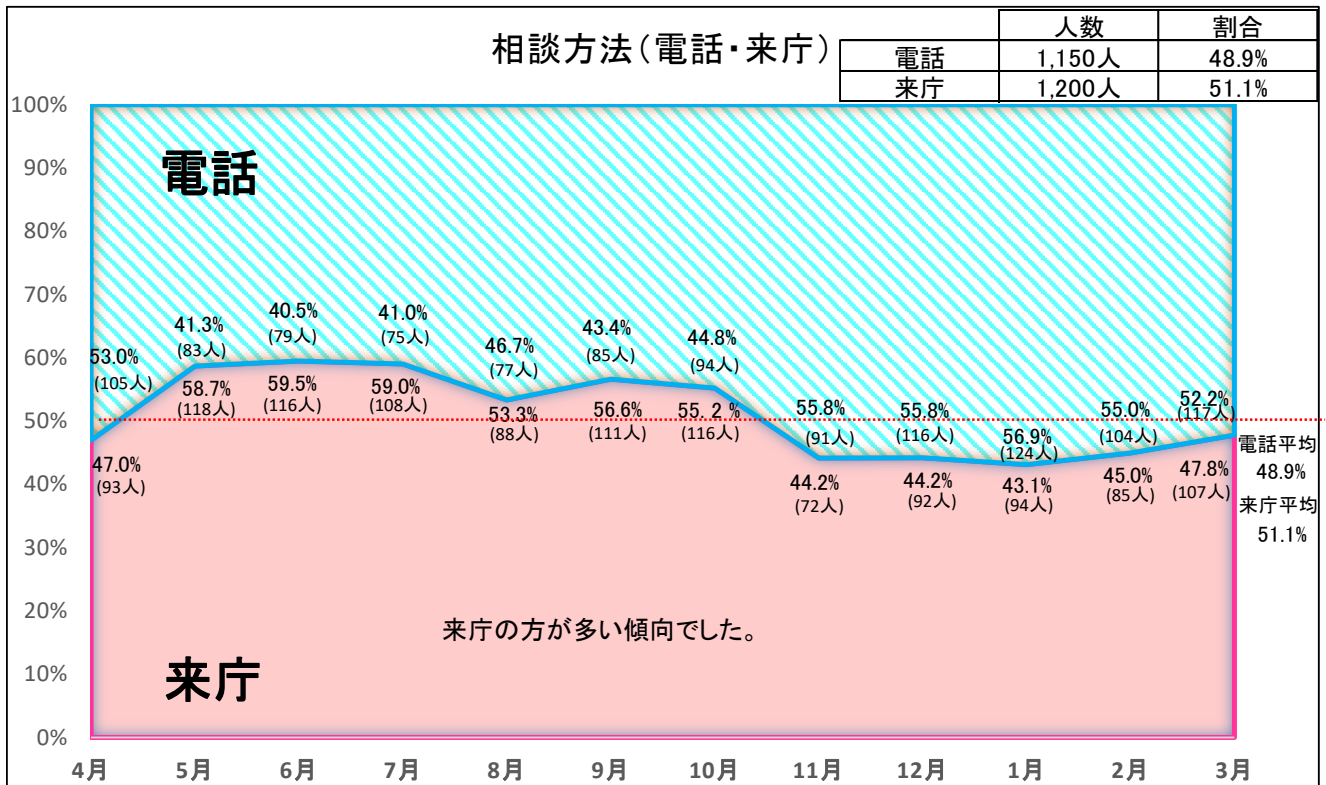
(1) 受付件数

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。



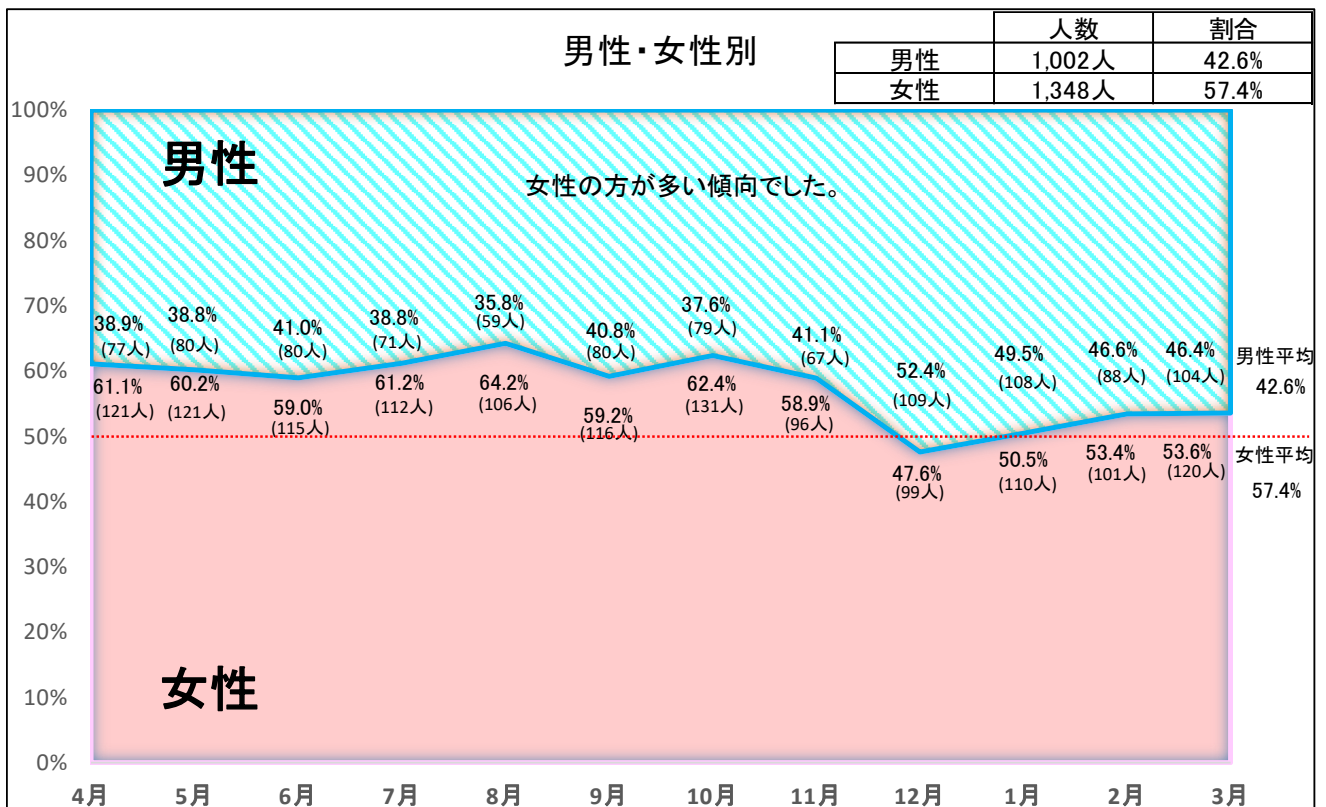
(2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



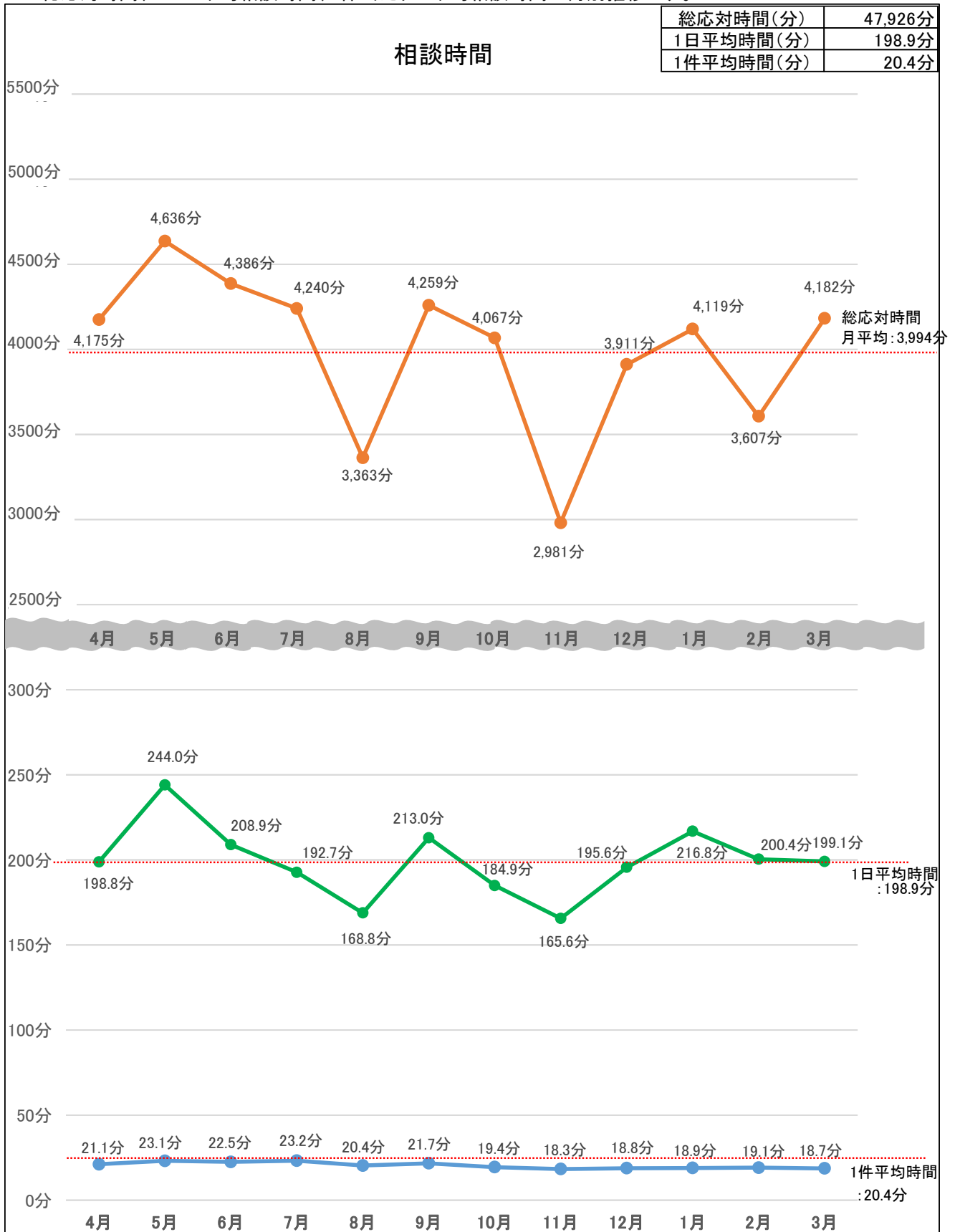
(3) 相談(男性・女性別)

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。

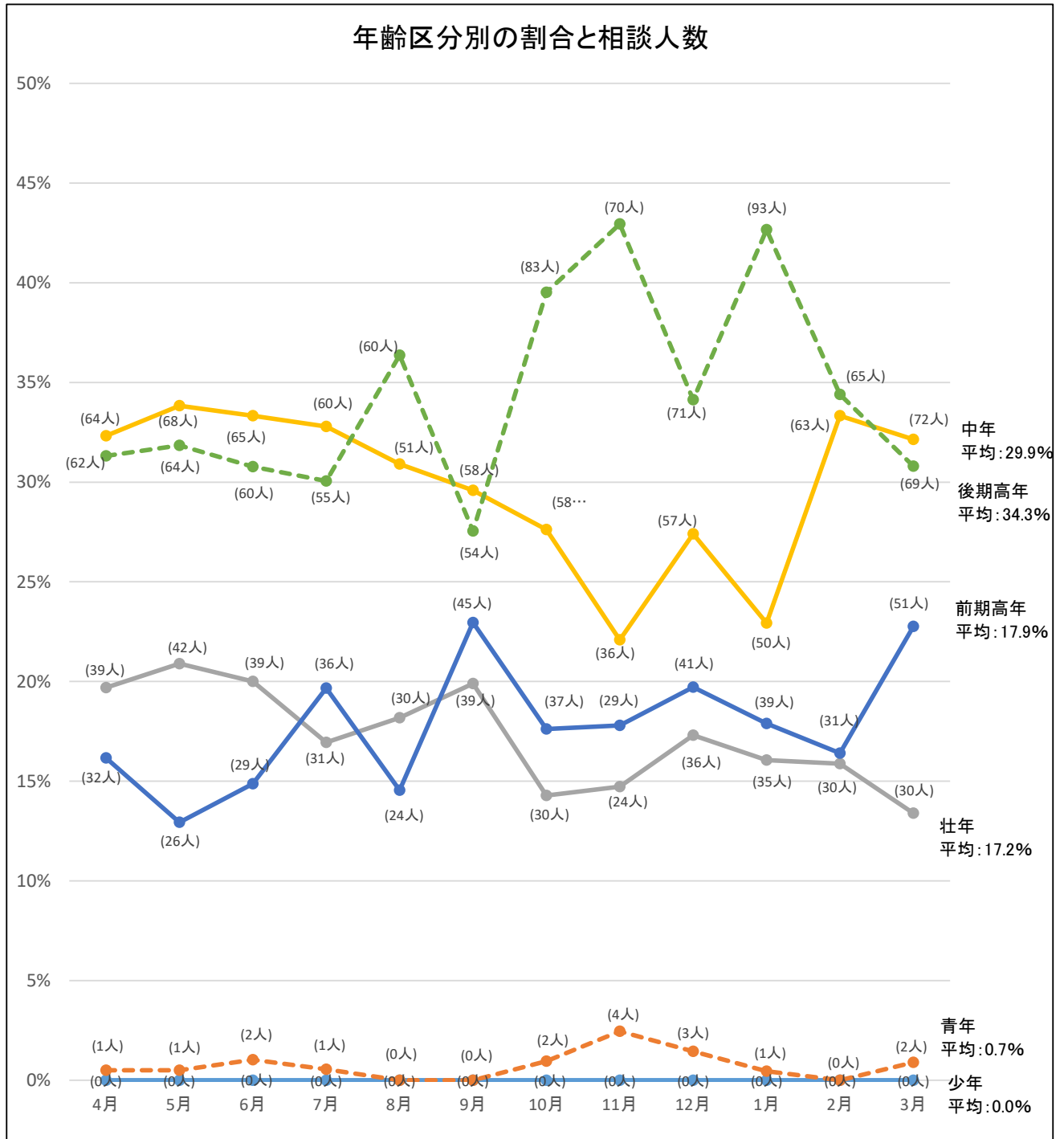


(5) 相談者の年齢区分

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)。

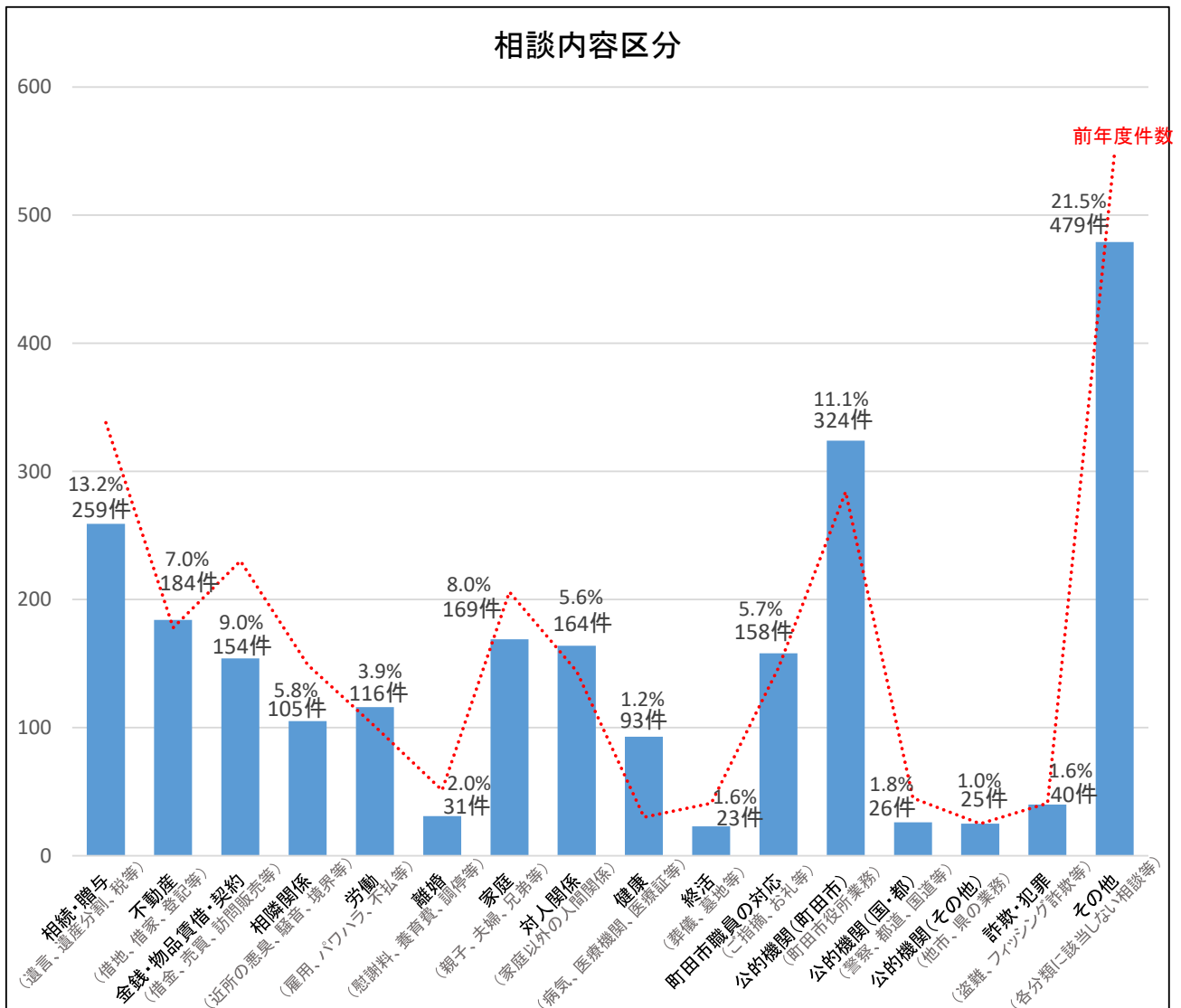
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.0%	0.7%	17.2%	29.9%	17.9%	34.3%
人数	0人	17人	405人	702人	420人	806人

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

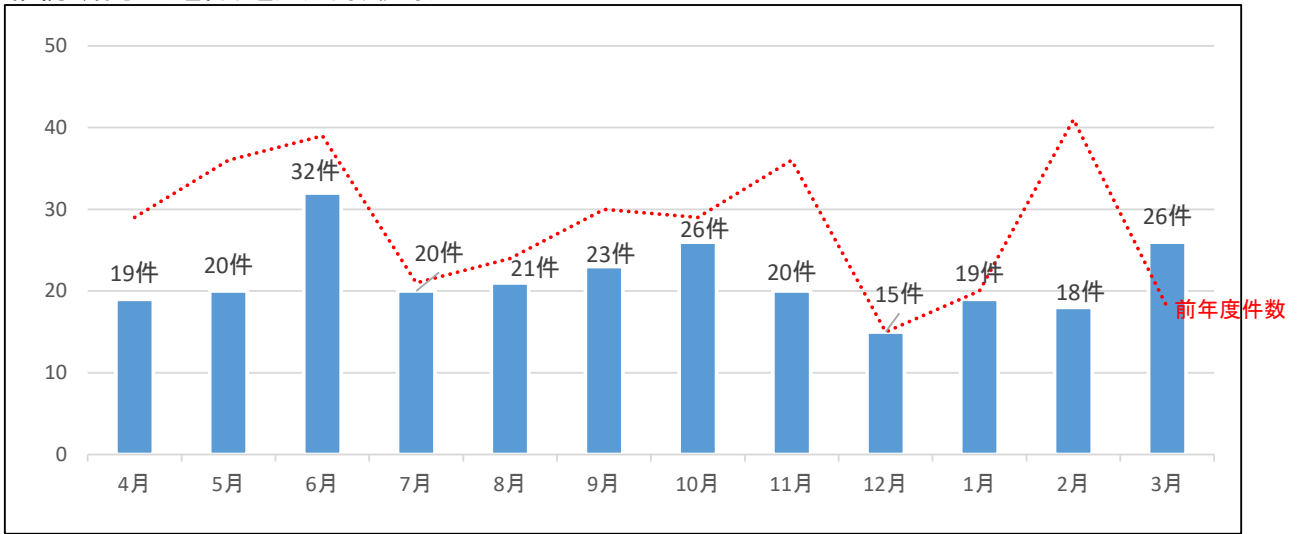
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



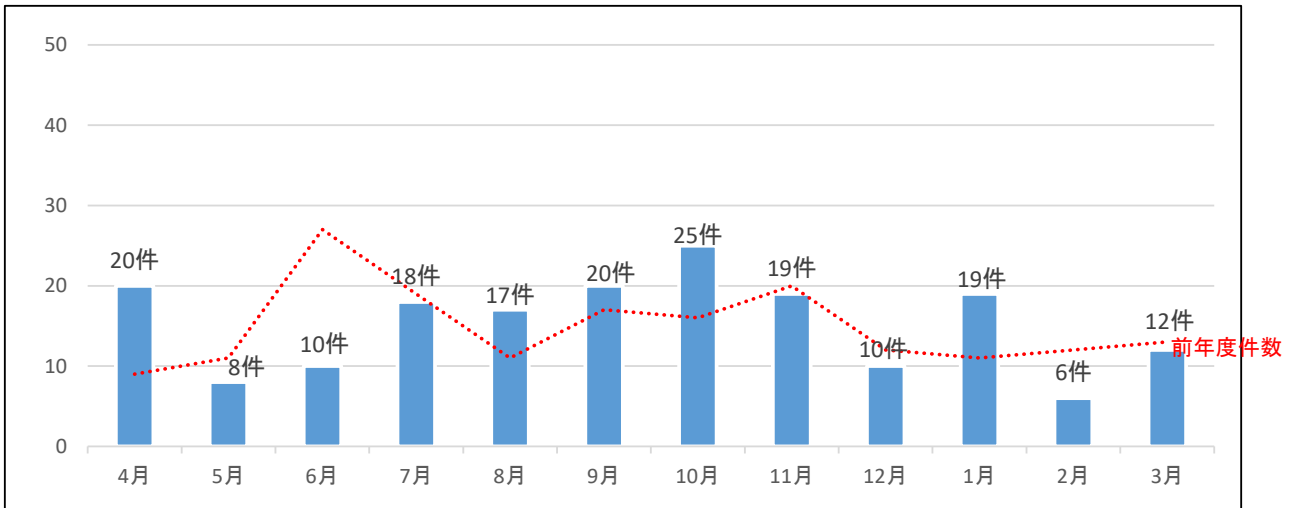
市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

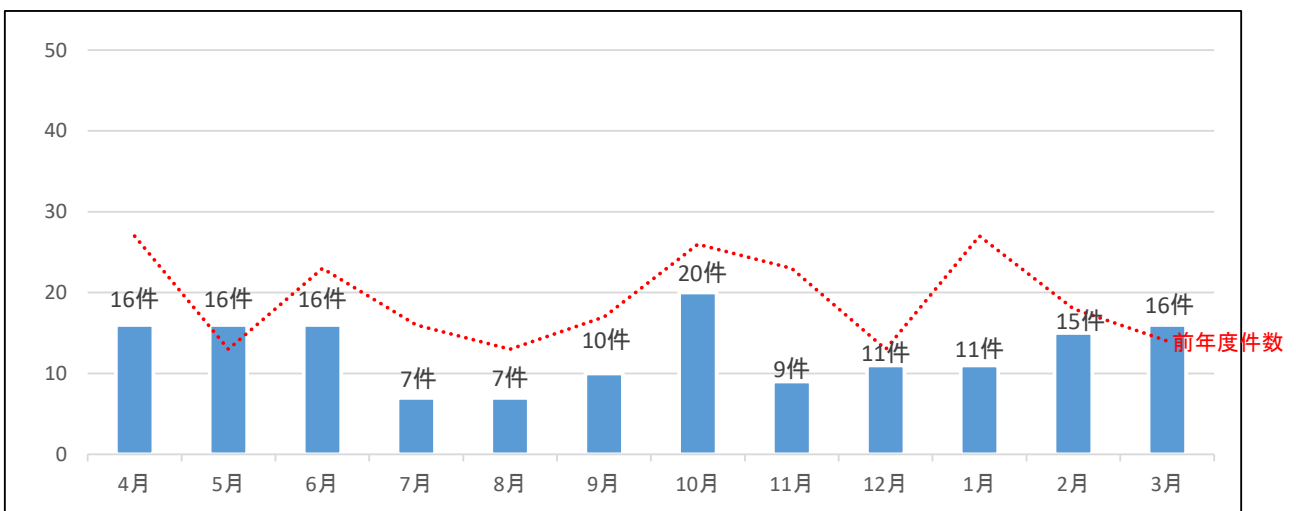
相続・贈与（遺言、遺産分割、税等）



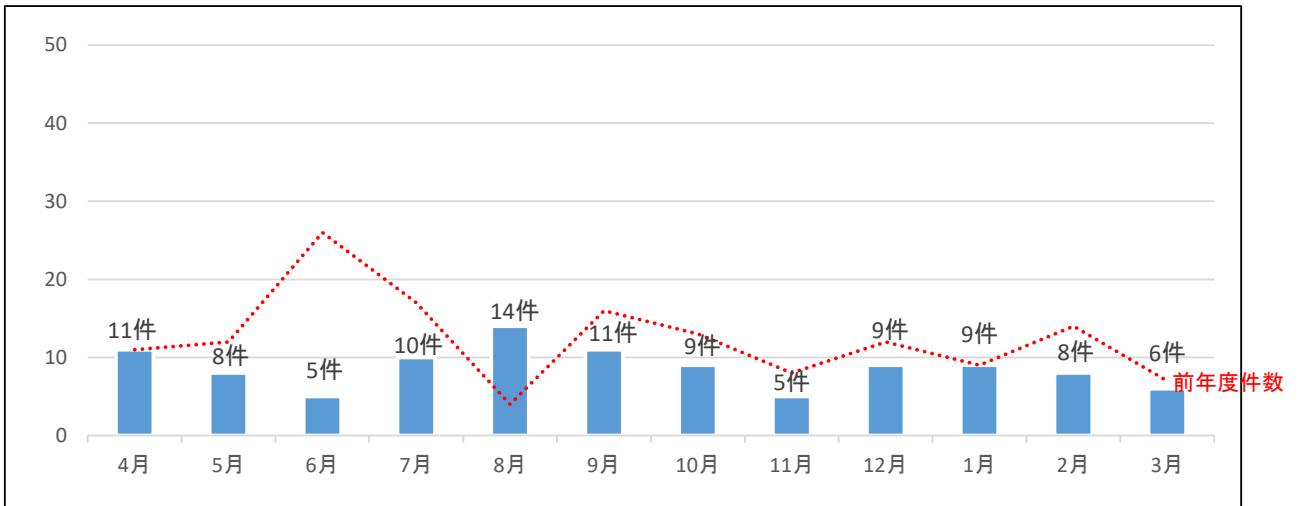
不動産（借地、借家、登記等）



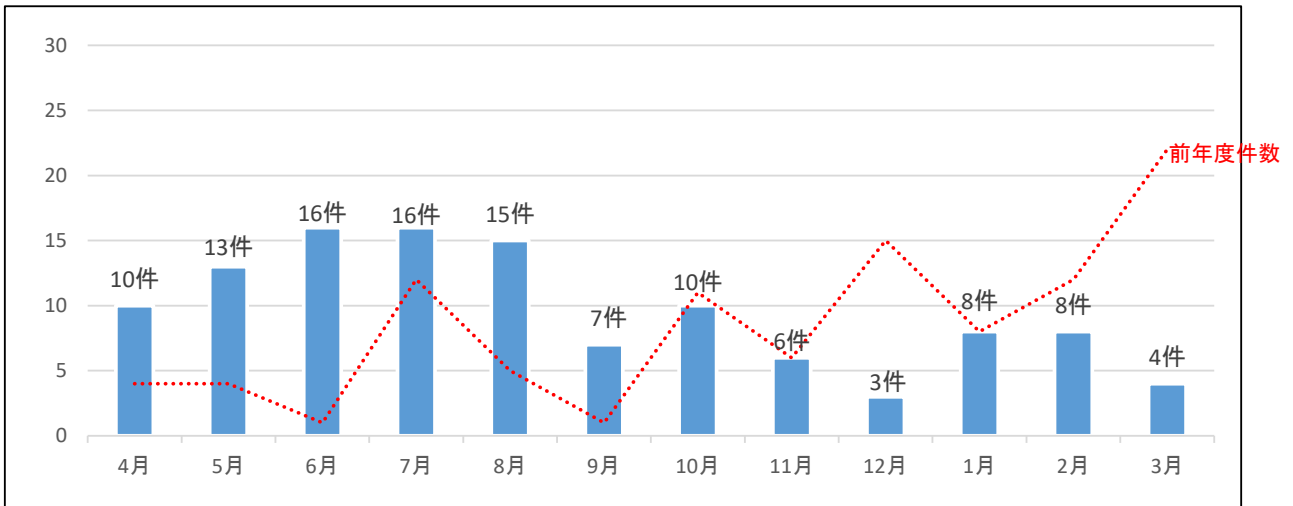
金銭・物品貸借・契約（借金、売買、訪問販売等）



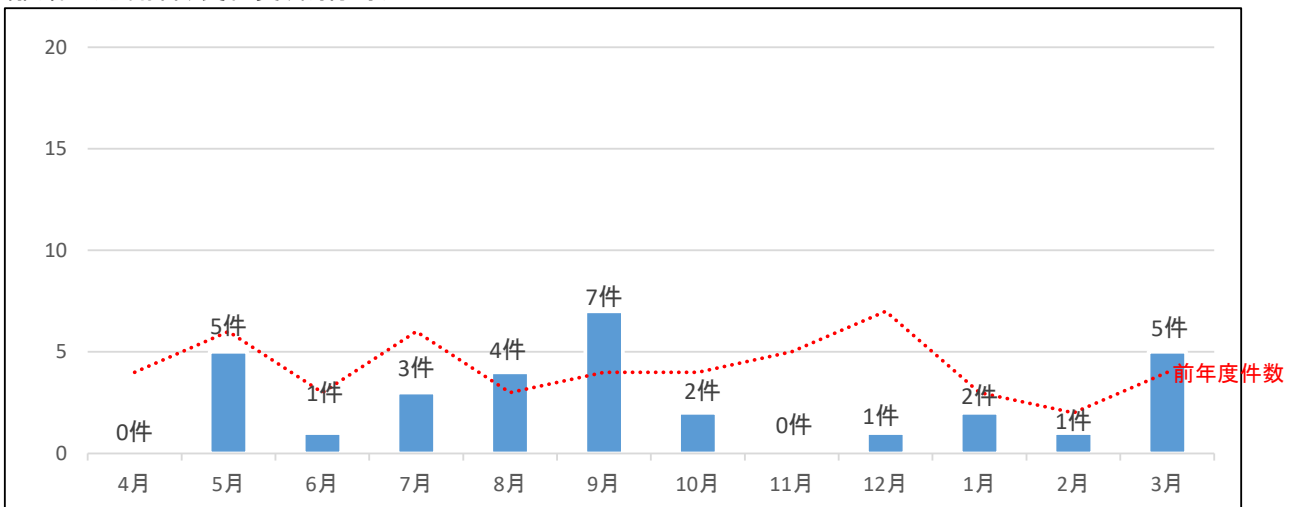
相隣関係（近所の異臭、騒音、境界等）



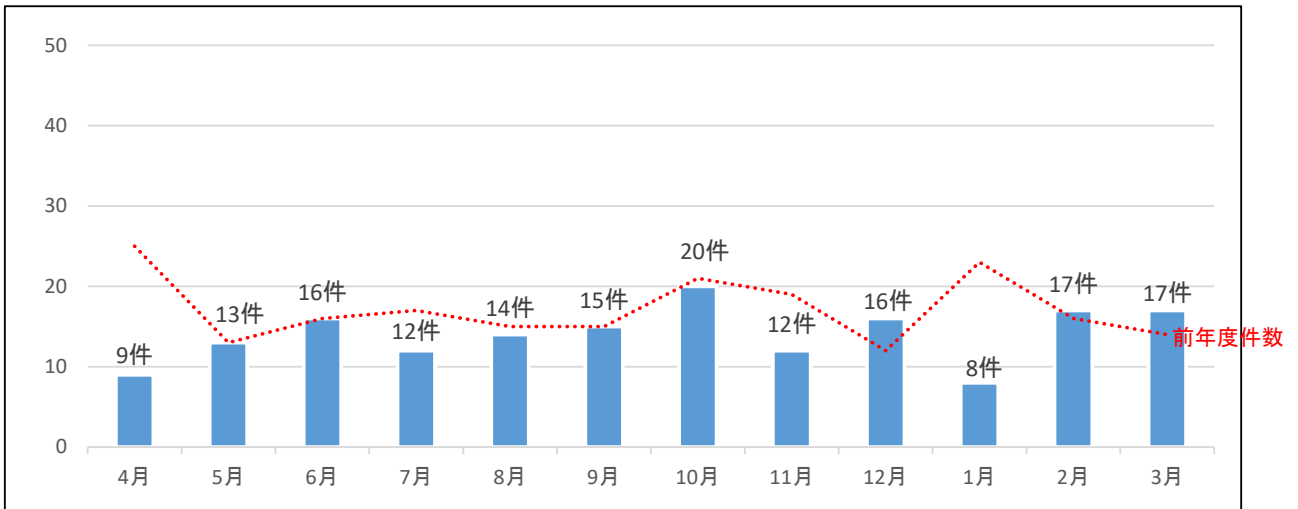
労働（雇用、パワハラ、不払等）



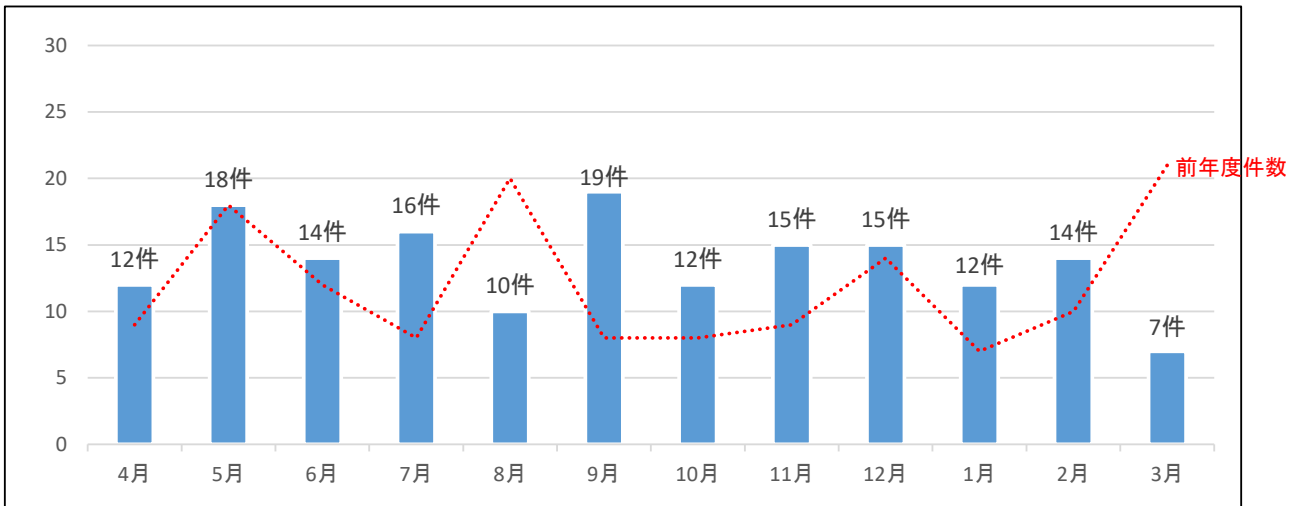
離婚（慰謝料、養育費、調停等）



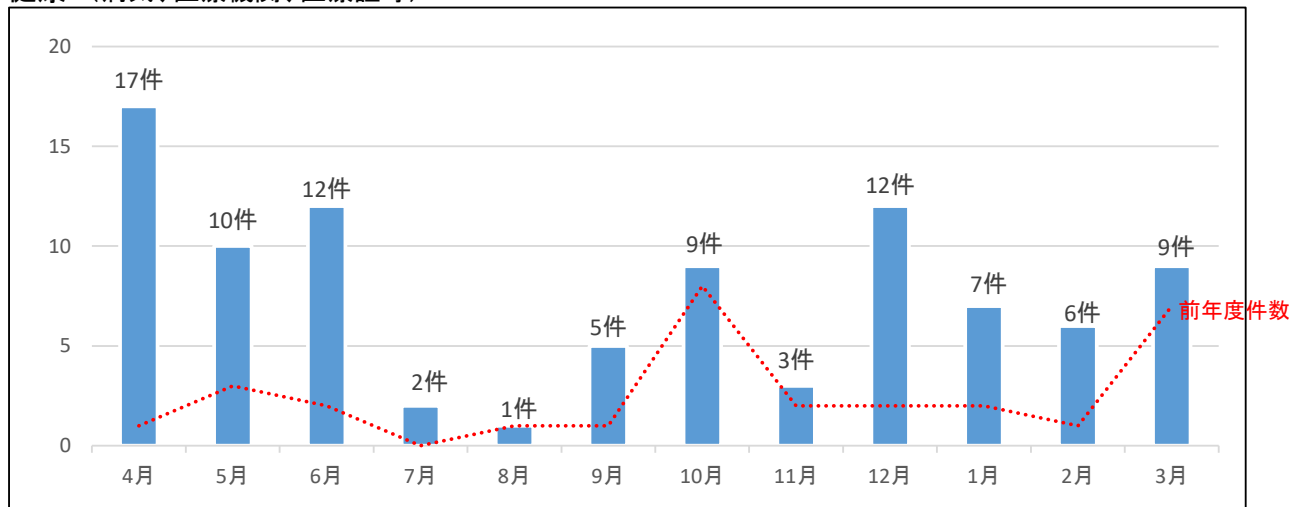
家庭（親子、夫婦、兄弟等）



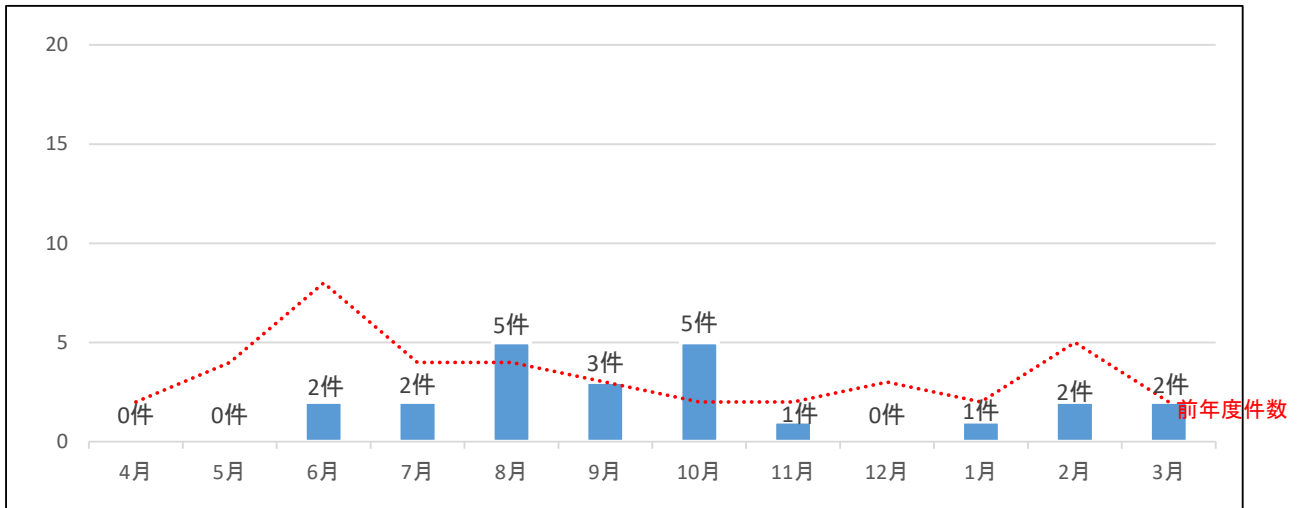
対人関係（家庭以外の人間関係）



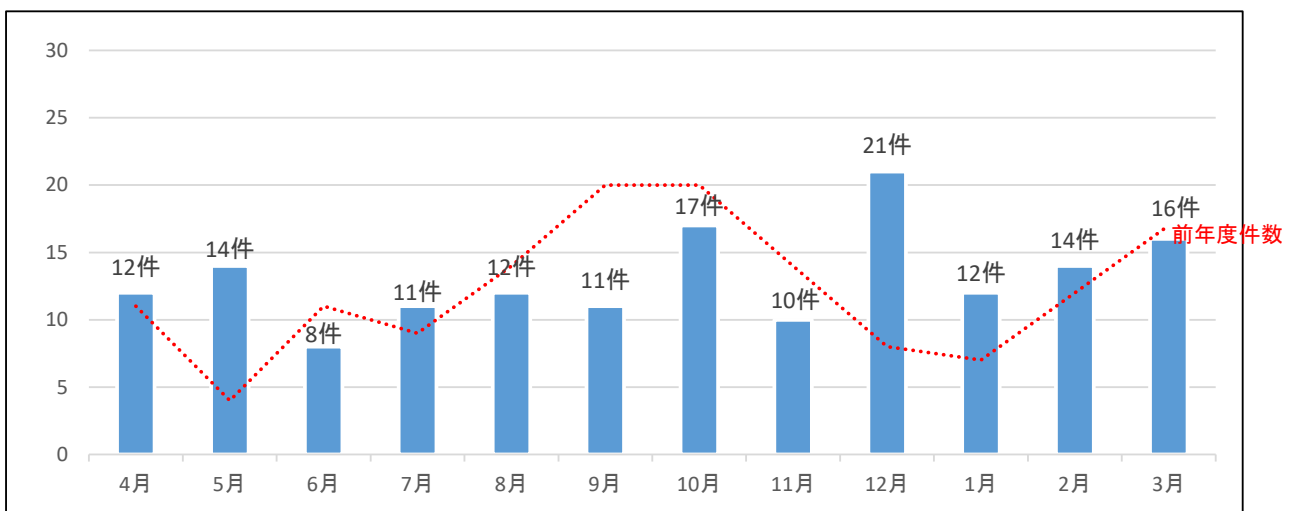
健康（病気、医療機関、医療証等）



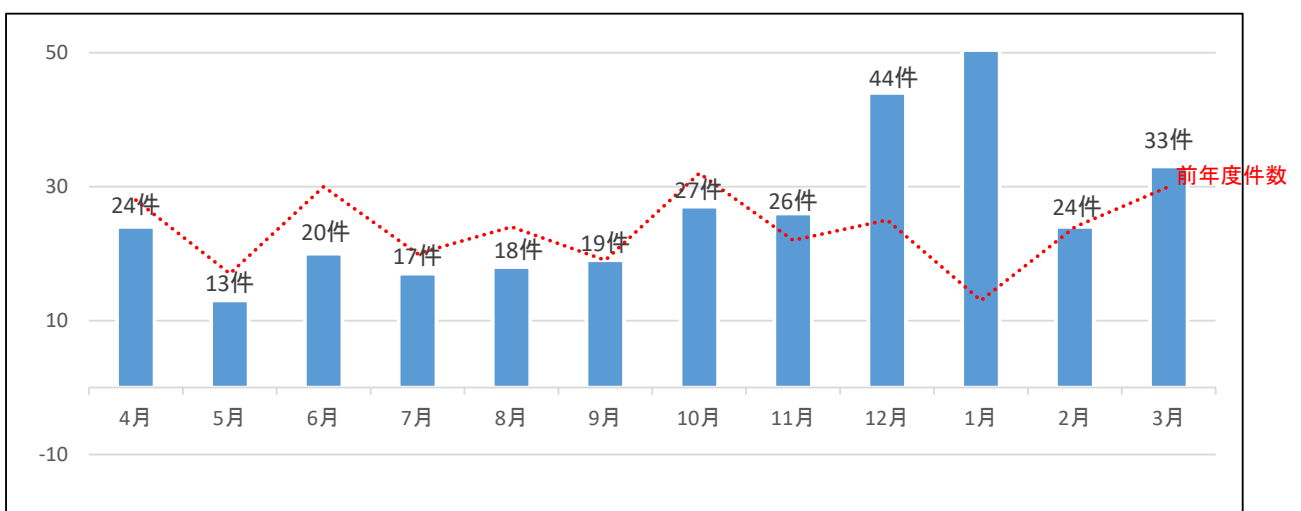
終活（葬儀、墓地等）



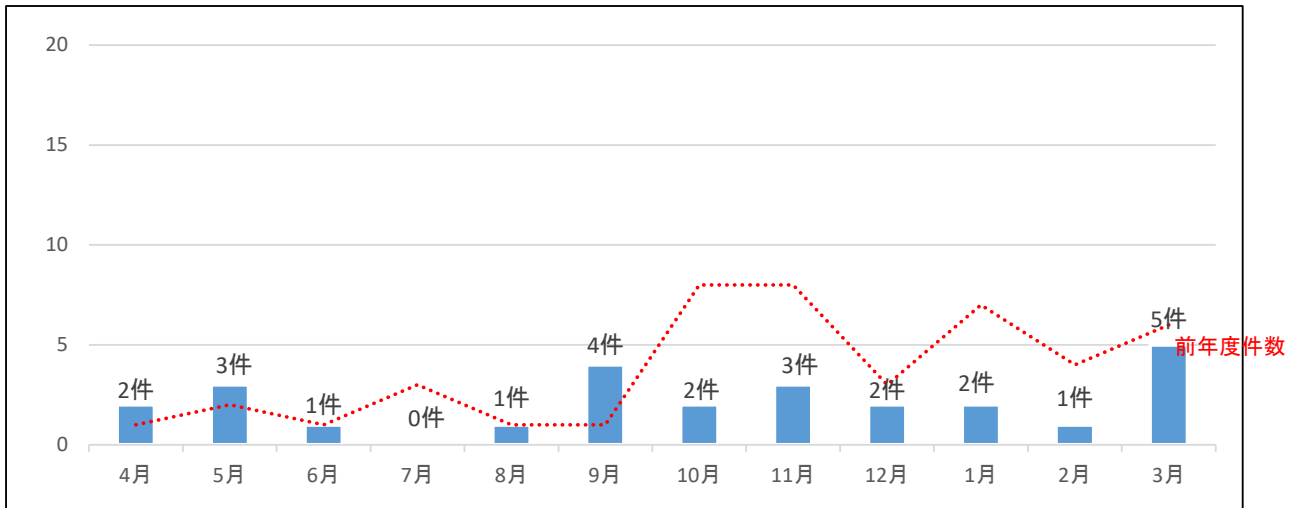
町田市職員の対応（ご指摘、お礼等）



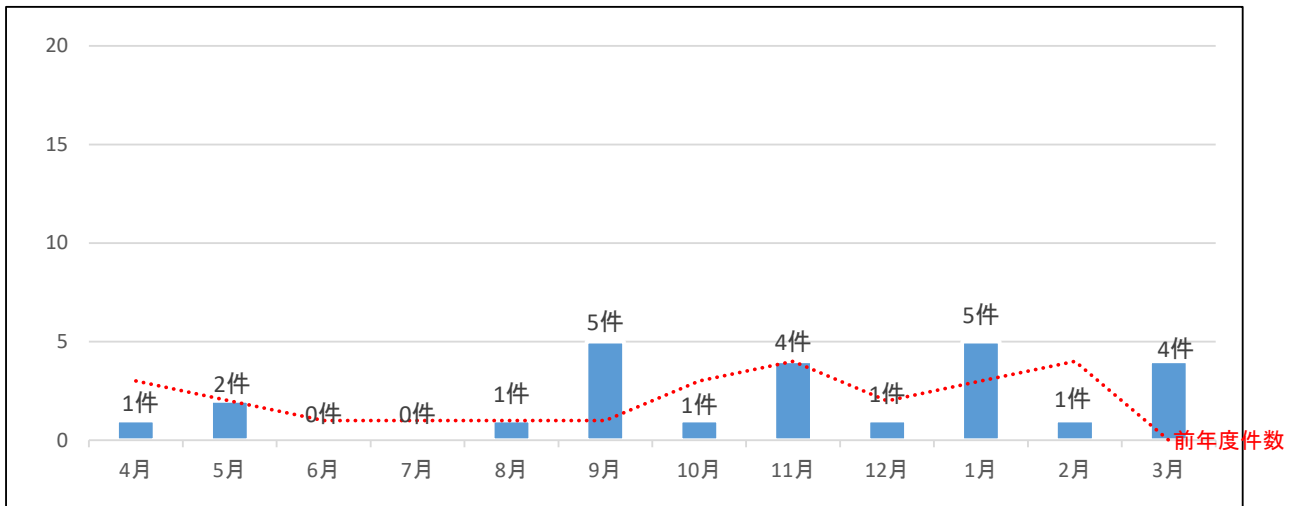
公的機関(町田市)（町田市役所業務）



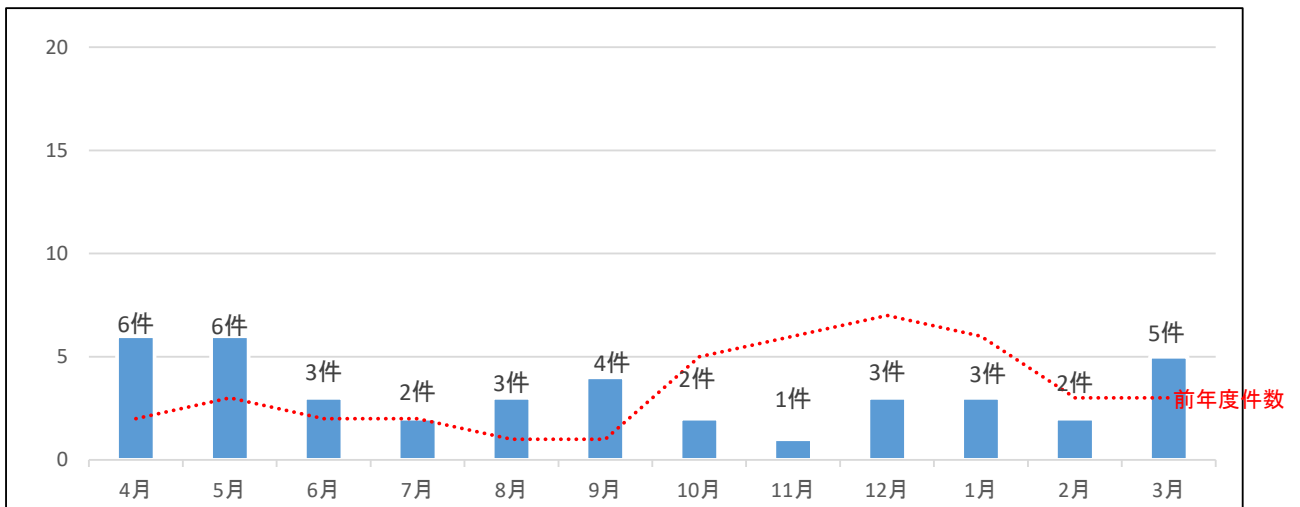
公的機関(国・都) (警察、都道、国道等)



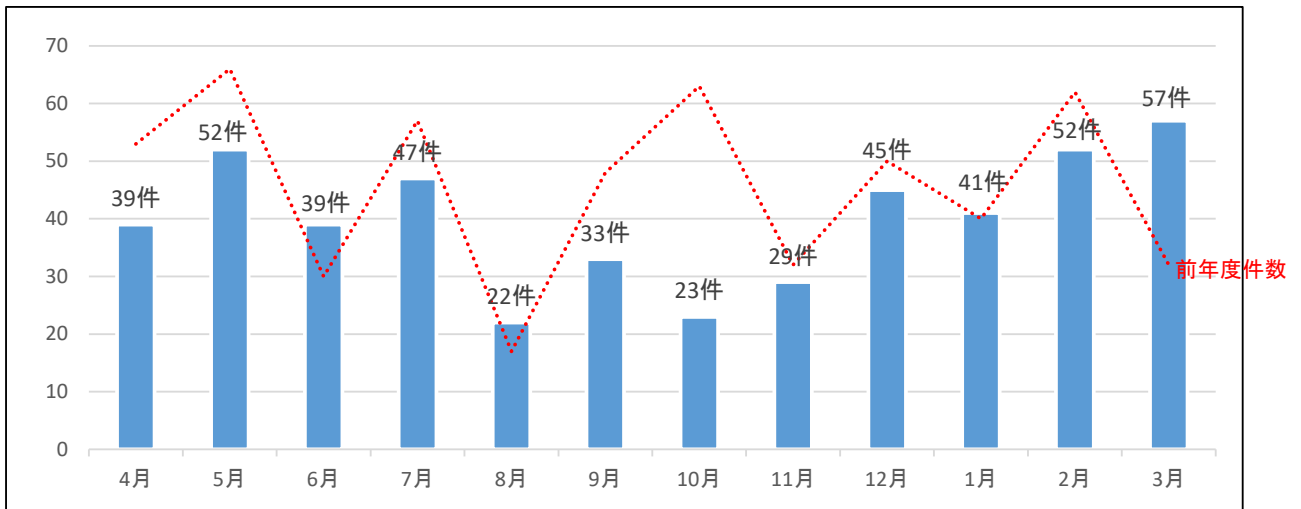
公的機関(その他) (他市、県の業務)



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～15分	青年(15～24才)	金銭・物品 貸借・契約	知人の紹介でイベント運営の組織に加入することになり3万円の初期費用と、6千円の月会費を支払った。後日組織について説明を受けたが、マルチ商法やネズミ講の構造に似ていたので不安に思った。どうすればいいか。	クーリングオフ期間の問題があるため、至急消費生活センターに相談するよう案内しました。広聴課で実施している法律相談でも弁護士に相談できることを伝えました。
	電話	5分～15分	中年(45～64才)	相続・贈与	町田市に住む母親が物忘れが激しく、認知症が疑われる。財産管理ができないようなので家族信託や成年後見の事を知りたい。私を含めた3人の子どもは全員市外在住である。	広聴課にて実施している専門相談は町田市在住の方が対象となるため、お母様が相談に来られない場合はご自身がお住いの自治体で相談できる旨を案内しました。成年後見制度に関しては福祉サポートまちだの連絡先を案内しました。
	電話	5分～15分	中年(45～65才)	相続・贈与	昨年12月に母が亡くなったが遺言書が出て来た。どのように進めればよいだろうか。	まずは家庭裁判所で検認手続きが必要なことを伝えました。家庭裁判所で進め方等わからないことを聞くよう案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	詐欺・犯罪	昨日電話がかかってきて、経済産業省を名乗る音声案内であった。内容は電話が使えなくなるというもので、数字を押してくれと言うが、うちの電話はダイヤル式だから押せなかった。電話が使えなくなると困る。	経済産業省を名乗る詐欺の電話が横行しているため、気にすることはないと案内しました。
5月	電話	5分～15分	壮年(25～44才)	労働	夫の扶養に入っている。4月からパートを始めた。週20時間以上になる週もある。年収は103万は超えないようにしたい。会社にも確認したがよくわからないと言われた。どうしたらよいか。	基本は週20時間以上就労すると社会保険の加入条件に該当する可能性がある旨を伝えました。詳細については社労士に相談すると良いが、広聴課で実施している年金・社保・労務相談(社労士相談)は月1回の開催でだいぶ先になってしまうため、電話で相談できる「社労士110番」に聞いてみてはどうかと案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	金銭・物品 貸借・契約	1ヶ月前に法律相談を受けた。友人が司法書士に相談した方が良いと言ったため、聞きに来た。金銭貸借についての相談です。	広聴課で実施している司法書士への相談は、「登記相談」として登記に関する相談に限定しています。金銭に関して司法書士へ相談したいのであれば、東京司法書士会電話相談「司法書士ホットライン」にかけてみてはどうかと案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	健康	家族が亡くなったときのことを考えているが、「まちそう」と言うところは町田市が関係しているのですか。	「まちそう(町田市民葬祭事業組合)」は、「全日本葬祭事業組合連合会(全葬連)」に加盟している市内業者により運営されている組合です。町田市のホームページ等でも紹介されていますと伝え電話番号を案内しました。
	来庁	5分未満	後期高年(75才から)	相続・贈与	兄が亡くなった。何か相続のパンフレットはありませんか。行政書士さんの紹介はしてもらえますか。	市民課で発行している、ご遺族の方が行う手続きをまとめた「おくやみハンドブック」を差し上げました。また、行政書士の直接の紹介はしていませんので、行政書士会町田支部にご相談いただきたい旨を案内しました。併せて広聴課で実施している行政手続相談についても案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
6月	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	遺言書の事で公証役場から書類を揃えるように言われた。印鑑証明や財産資料・土地建物の全部事項証明などを揃え、遺言書を書いてみたが相談できる窓口はありますか。公証役場は8月まで予約が取れないと言われた。	広聴課で実施している行政手続き相談を案内しましたが、すぐにはなく、翌月(7月)の2週目ぐらいに予約したいとのことでした。7月9日実施分につきましては、7月2日から予約が可能となることを伝えました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	6才の孫を養子縁組したいと考えている。将来的に孫の父母が亡くなった時、孫は父母の分の遺産を相続できるのか。	広聴課で実施している法律相談の予約方法等を案内したところ、「相続できるかどうか」だけを確認できれば十分とのことでした。弁護士会で実施している無料の電話相談を案内しました。
	電話	30分～60分	中年(45～64才)	その他	相模原市のスーパー銭湯の排水が悪くて困っている。施設に言ったが改善されない。なんとかしてほしい。	相模原市にある施設なので、衛生面などが気になるのであれば、相模原市の保健所に連絡してはどうかと伝えました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	詐欺・犯罪	息子がスリに遭った。財布の中に身分証明証が入っていた。いまでも身分証明証が無いので、どうしたら良いか。	国民健康保険ではないとのことでした。保険証の再発行手続きをご本人の職場ですること、マイナンバーカードの再発行手続きをすることを案内しました。また、免許証の再発行については、まず必要書類等を警察に問い合わせることを案内しました。
7月	電話	5分～15分	中年(45～64才)	不動産	家が老朽化しており、お風呂と部屋の隙間が腐り始めている。また、動物が屋根裏にいそうである。今後地震などが発生した場合に心配なのでいろいろと選択肢を知っておきたい。	家の老朽化については広聴課で実施している不動産相談の案内をしました。また、屋根裏の動物については環境共生課、耐震診断については住宅課を案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	不動産	遠方の実家を人に貸している。実家の近所の方から敷地が荒れ放題になっていることを聞いたが、どうしたらよいだろうか。	まずは、契約している不動産管理会社に事情を伝え、一度家を見に行ってもらおうよう依頼してはどうかと提案しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	家庭	兄がどこに居るか知りたい。10年前に連絡を取った後、電話番号が変わってしまい連絡が取れない。兄の息子(甥)とは連絡が取れた。	兄の息子が戸籍をたどれば附票で住所の履歴が分かるが、まずは兄の息子と相談してはどうかと案内しました。
	電話	5分～15分	前期高年(65～74才)	詐欺・犯罪	数日前に不審な電話があった。高齢の母と同居しているため、電話は留守番電話に設定している。電話が鳴り、留守番電話の音声案内が流れた後、向こうからかけてきたにも関わらずメロディーが流れ、信頼できそうな男性の声で、「ハイっ、給付係です」と言った。しかし数秒後電話が切られた。特殊詐欺の電話だったのだろうか。	特殊詐欺だと考えられます。こういった不審な電話があれば、警察に連絡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
8月	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	マイナンバーカードの受け取りに来たが、1時間待ちと言われて受け取れない。有効期限が切れても保険証として使えるのか。	市民課に確認したところ、国の通達により有効期限が切れた後3か月は使用でき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	後期高年(75才から)	不動産	父親の名義の土地家屋があるが、父親が亡くなったときに名義変更をしておらず、どうしたらよいかと考えている。	2024年4月から相続登記が義務化されていること、今進めがおかないと今後もっと手続きが複雑になる可能性があるため、早めに手続きをした方がよいことを伝え、広聴課で実施している登記相談を案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	詐欺・犯罪	先日、夜に保険年金課の〇〇という人から電話があった。医療制度の給付が32,360円ある。まだあなたは申請していないので銀行名などを教えてほしいと言われたが言わなかった。これは本当か。	市役所の職員が電話でそのようなことを聞くことはない、警察にも連絡してはどうかと案内しました。
	来庁	5分～15分	壮年(25～44才)	公的機関(その他)	(英語対応)先日東京入国管理局に難民申請をした。審査には8、9か月かかると言われている。現在ホテルに住んでいるが、明日には出なければならない。生活するお金もないので助けてほしい。	生活援護課に確認したところ、在留許可が下りるまでは対応できないため、大使館に相談してほしいとのことだったので、その旨案内しました。
9月	電話	5分～15分	前期高年(65～74才)	その他	香典袋の書き方についてインターネットで調べると、色々出てきてわからなくなってしまった。書き方を教えて欲しい。	基本的な書き方を案内するとともに、香典袋を買うと、書き方がわかりやすく書かれていることを伝えました。また、調べ物をする際にインターネットで調べられない場合には、書籍で調べるほか、図書館のレファレンスも利用できる旨を案内しました。
	来庁	5分未満	後期高年(75才から)	相続・贈与	亡くなった兄弟の後片付けで切手やコインなどが出てきた。買い取り業者を紹介してくれないだろうか。	市では買い取り業者の紹介はできないので、市内の買い取り業者に何件か聞いてみると良いのではと提案しました。
	来庁	5分～15分	壮年(25～44才)	離婚	夫に内容証明郵便を送りたいので見てもらいたい。	内容証明の確認は市職員は出来ないと伝えました。至急送りたいとのことでしたので、司法書士会と行政書士会の電話相談を案内しました。
	来庁	15分～30分	壮年(25～44才)	金銭・物品 貸借・契約	子どもが来年小学1年生になるが、ランドセル代金の助成があったと思う。金銭的に困窮しており生活が立ち行かない。	学務課に確認をしたところ、現在、入学準備金の申請受付の準備をしているとのことでした。所得制限があることなどをお伝えし、就学援助費と併せて学務課を案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
10月	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	その他	市内でボランティアをしている。友人からボランティアポイントというものがあるよと言われた。どんなものだろうか。	いきいきポイントというのがあります。ボランティアセンターで登録をして研修後手帳がもらえ、集めたスタンプに応じて年5,000ポイントまでもらえる制度である旨を案内しました。
	電話	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	自宅に“市役所の役員”を名乗る人が訪ねてきて、ここに両親の戸籍があるか、両親はここに住んでいるか、本人が留守なら携帯の電話番号を教えてくださいと言われ教えてしまった。市の役員が訪ねてくることはあるか。両親は何らかの件で市役所とやり取りしているということはない。	市の職員で役員を名乗ることはないと思われると伝えました。警察に相談をするとおっしゃり終話しました。
	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	その他	デスクトップ型パソコンを使っている。Windowsのサポートが終わり、パソコンの事を教えてくれる人を探しているが、誰かわからない人を家の中に入れるのも怖い。	シルバー人材センターでは出張パソコン教室も行っているの で、シルバー人材センターを通して依頼してはと提案しました。シルバー人材センターの電話番号を案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年 (75才から)	相続・贈与	信託銀行に遺言書を預けている。遺言書の内容を変更したいと思っているが、信託銀行に内容変更を依頼すると20万ほどかかると言われてどうしたらよいか考えている。	信託銀行に依頼する以外の方法も検討するため、行政手続き相談にて行政書士に相談してはどうかと案内しました。
11月	来庁	5分～15分	前期高年 (65～74才)	相続・贈与	銀行から、法定相続情報一覧図を市役所でもらってくるように言われたが、どこでもらえるか。	市民課戸籍係に確認し、法定相続情報一覧図は市役所で発行するものではなく、法務局の所管であるとのことでしたので、法務局に問合せよう案内しました。
	来庁	5分未満	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	最近町田市に引っ越してきた。インフルエンザ予防接種の補助金やヘルメットの補助金などについて知りたい。	調べたところヘルメットの補助金については今年度は終わっていました。インフルエンザ予防接種については保健予防課(704)を案内しました。
	来庁	5分未満	中年(45～64才)	公的機関 (国・都)	狩猟免許の申請をしたいが担当部署はありますか。	環境政策課に確認したところ、市ではなく東京都が所管とのことでした。東京都多摩環境事務所自然環境係鳥獣保護担当(042-521-2948)を案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年 (75才から)	その他	おこめ券について、都内ではもらっている所もある。テレビでやっていた。町田市の配布はまだか。	町田市ではまだ配布は決まっていない旨、決まり次第広報やホームページでお知らせする旨を伝えました。

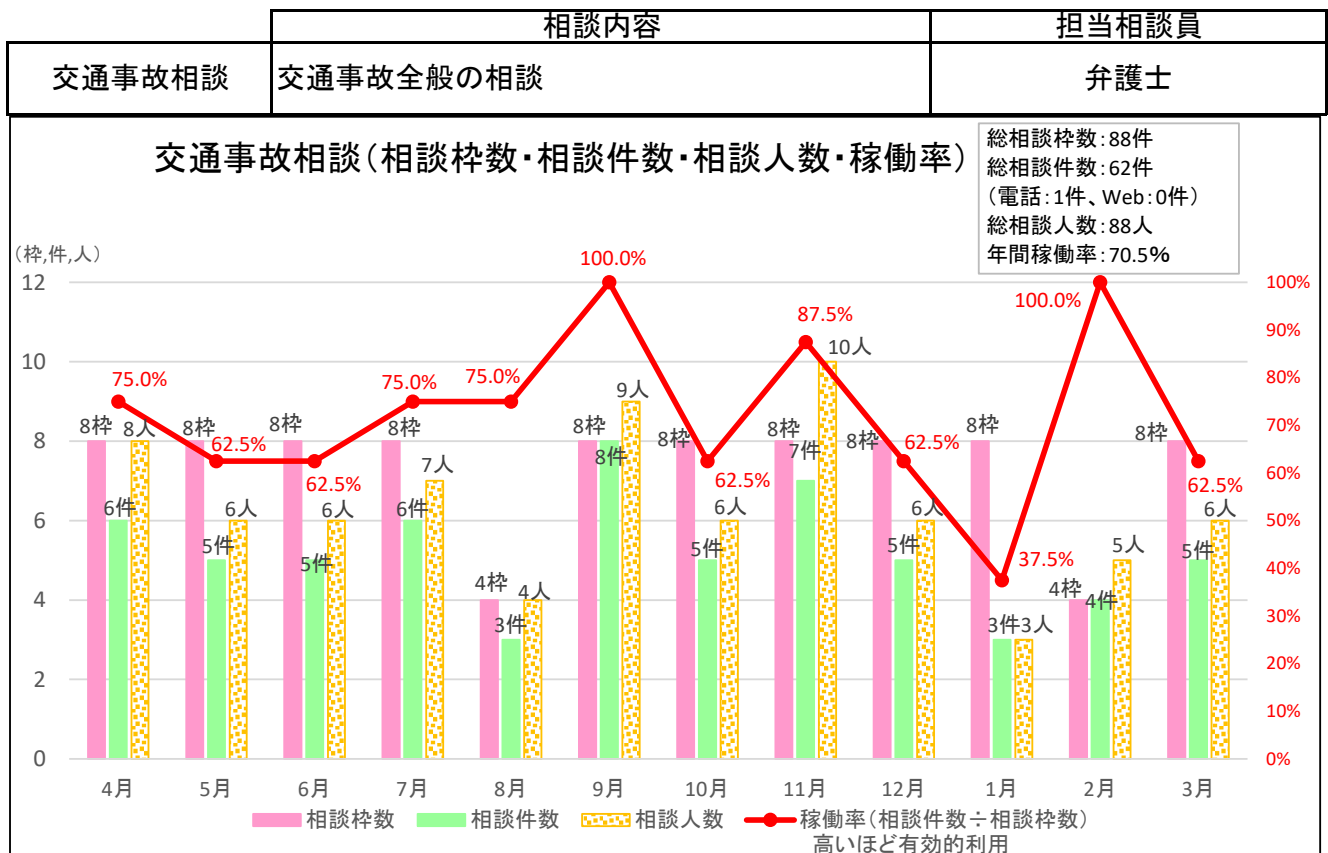
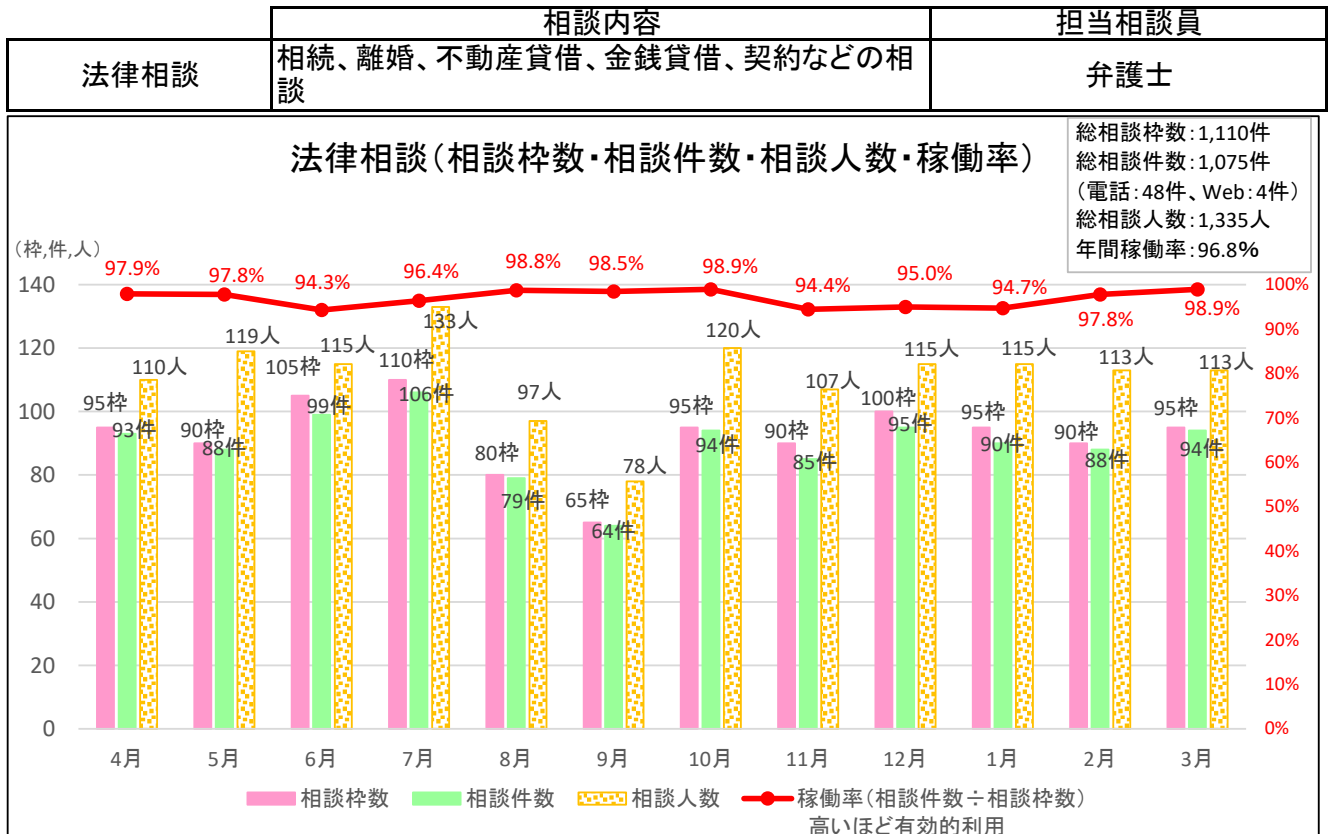
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
12月	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	不動産	自宅の外壁と屋根のリフォーム工事を考えているが、どこか業者を紹介してもらえないだろうか。	市役所では特定の業者を紹介することは出来ない旨を伝え、住宅課に問い合わせ、住宅の耐震などに詳しい「NPO法人顧問建築家機構」を案内しました。
	来庁	5分～15分	前期高年 (65～74才)	その他	物置小屋を買ったが、組み立てられなくて困っている。このような作業を頼めるところはないだろうか。	シルバー人材センターでは様々な軽作業等を請け負っているため、一度相談してはどうかと案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	インターネットで買い物をした。お金は支払うつもりだが、支払い方法がわからなくて困っていたところ、債権者に依頼された弁護士からメールが来た。しかしそのメールが全て英語で書かれていてわからない。	消費生活センターを案内しパンフレットを渡しました。予約制のため、まずは電話して予約を取るよう伝えました。
	来庁	5分～15分	前期高年 (65～74才)	その他	要介護の家族と2人暮らしたが、災害が起きた時、自分だけでは一緒に避難することができない。避難に協力してくれる人など、何か手立てはないか。	災害時に避難の支援が必要な方の登録(要支援者名簿に記載)を福祉総務課で行うと、災害時に安否確認などをしてもらえる旨、避難所については、防災課が担当である旨を案内しました。
1月	電話	5分未満	前期高年 (65～74才)	その他	屋根裏にネズミがいるようで困っている。どこか相談できるところはないだろうか。	東京都ベストコントロール協会を案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	東京アプリでポイントをもらえると聞いた。やり方がわからなくて困っているが、市役所で教えてもらえるか。町田市も東京都なのだからなんとかしてほしい。	東京アプリは東京都の事業であり、町田市では判断することができないため、東京アプリのコールセンターに問い合わせしてほしい旨を案内しました。
	来庁	5分未満	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	新宿の自宅まで帰るお金がない。市役所で貸してもらえるか。	市役所でお金を貸すことはできませんが、警察署や交番で借りられる場合(公衆接遇弁償費による対応)があるので相談してはどうかと案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年 (75才から)	その他	墓じまいを考えているが、何をどうすればよいかわからない。	ご遺骨を他の墓地等に移す場合には、改葬の手続きが必要となるため、環境共生課に問い合わせいただくよう案内しました。また、自宅にある墓地の廃止をする場合などは、保健所生活衛生課に問い合わせいただくよう案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
2月	電話	15分～30分	後期高年(75才から)	金銭・物品 貸借・契約	先週広聴課の法律相談を利用したが、同じ案件でまた聞きたいことが出てきたのでもう一度法律相談を利用したい。	同一案件の相談は年度内1回限りであるため、同一案件で利用したい場合は4月以降であれば可能であることを案内しました。併せて、弁護士会で実施している電話相談を案内しました。
	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	その他	自分が亡くなった時の火葬や埋葬について、行政であまりお金がかからずにやってもらいたい。	市が直接行っていた町田市葬祭事業は終了しています。町田市民葬祭事業組合(愛称:町田のまちそう)を案内し、パンフレットをお渡ししました。
	来庁	5分～15分	前期高年(65～74才)	相隣 関係	隣家が空き家となっているが、雪の影響か給湯器のようなものから漏水している。どうしたらよいか。	東京都水道局お客様センターの電話番号をお伝えし、お問い合わせいただくよう案内しました。
	来庁	15分～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	市役所でファイナンシャルプランナーに相談・紹介していただける部署はあるだろうか。	該当する部署はないことを伝え、ご自身でファイナンシャルプランナー協会を調べているとのことだったので、協会に聞いていただくよう案内しました。
3月	来庁	15分～30分	後期高年(75才から)	公的機関 (町田市)	案内人さんに都や市でやっている申請ものの話を聞いたところ、ゼロエミポイントと東京アプリの事を知った。他にも町田市で給付金が出ることを知った。自宅には広報が来ないので知りようがない。どうしたらよいか。	広報まちだについては近くに拠点配布場所がなかったり、あっても取りに行けない方等についてはポスティングでの無料配布を行っている旨を伝え、広報課を案内しました。
	電話	5分～15分	後期高年(75才から)	公的機関 (町田市)	本日の昼前に、女性の方が家に訪ねてきたが、電話が鳴ったので電話に出てしばらく話をしていた。電話が終わると、訪ねてきた女性はいなくなっていた。市職員が家に訪ねてきたかどうかを知りたい。	訪問の約束や、市役所で行っている最中の手続きはないとのこと。市職員かどうかはわかりかねることを伝え、不審な訪問には注意するよう案内しました。
	来庁	5分～15分	後期高年(75才から)	その他	自宅敷地内の草刈りが自分でできなくて困っている。業者の紹介などは行っていますか。	シルバー人材センターでは様々なお仕事を受注しており、草むしりも依頼可能である旨を伝え、パンフレットをお渡ししました。
	来庁	5分～15分	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	親の葬儀の事など考えておこなうてはならないと思い相談に来た。金銭的に余裕がないが、どこかに頼めないだろうか。	市が直接行っていた町田市葬祭事業は終了しました。町田市民葬祭事業組合(町田のまちそう)に相談してみてもどうかと案内し、パンフレットをお渡ししました。

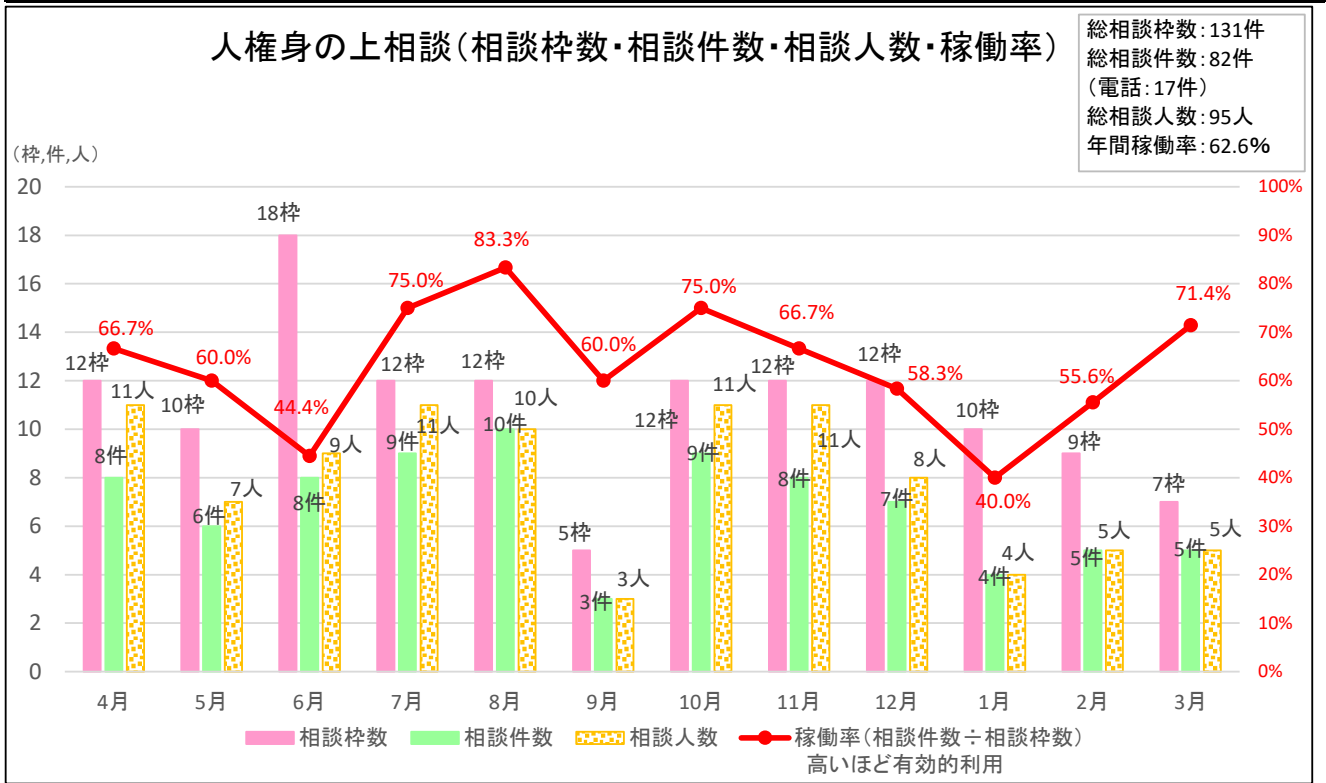
3. 相談業務－専門相談

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。

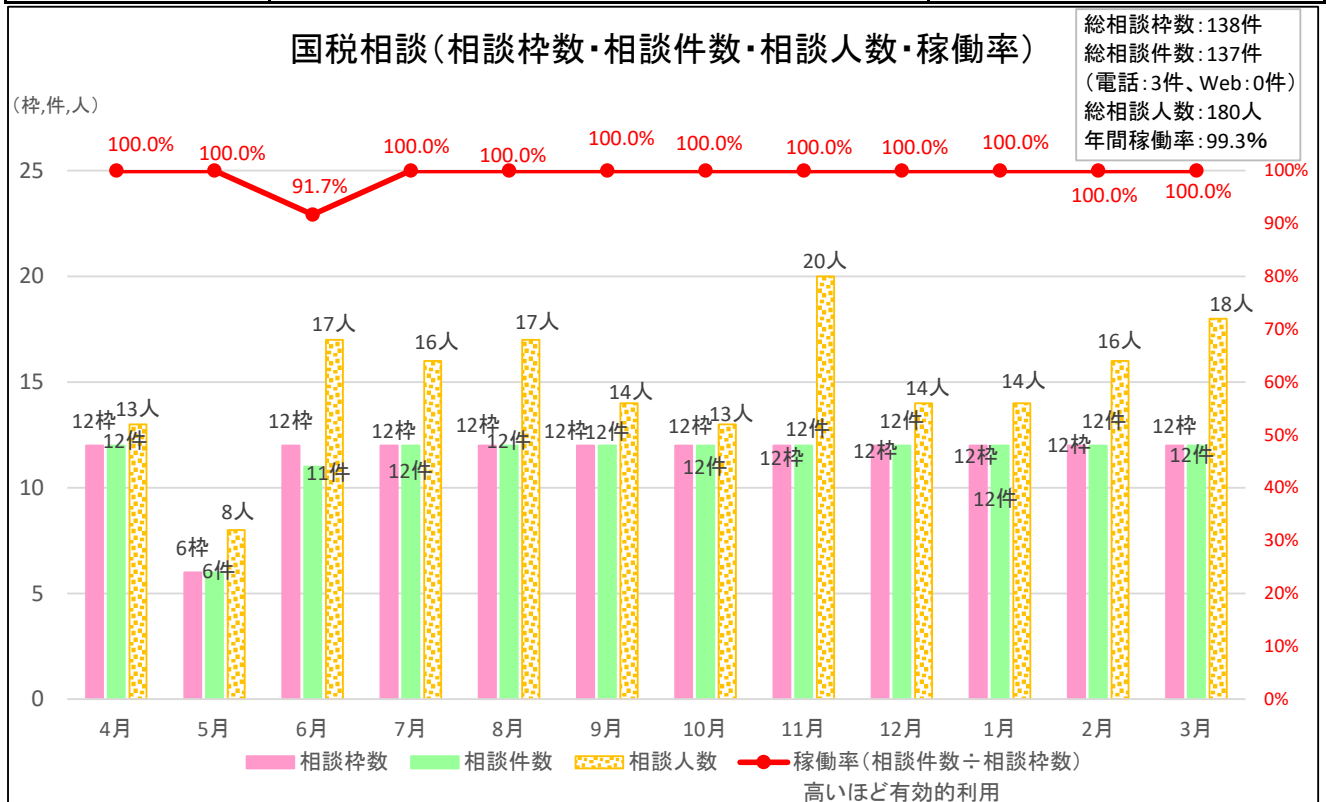
(1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移



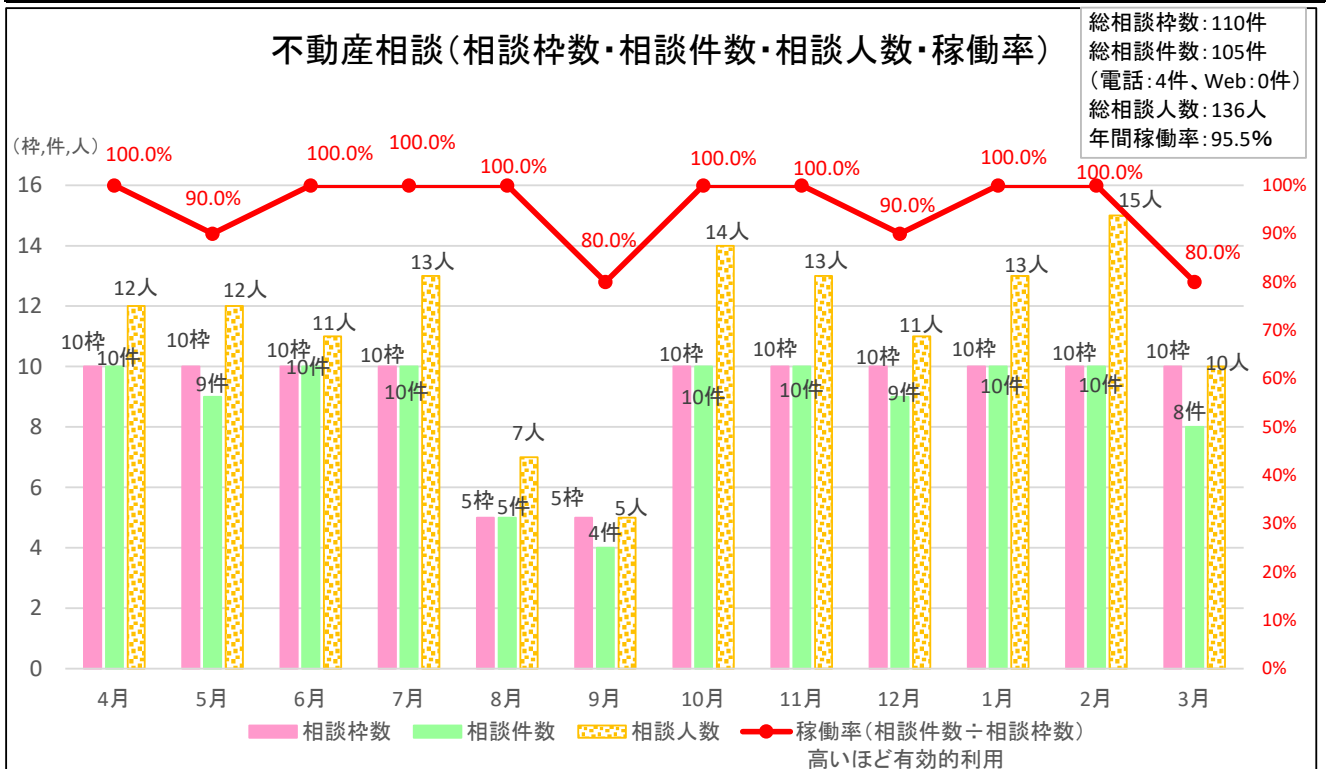
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



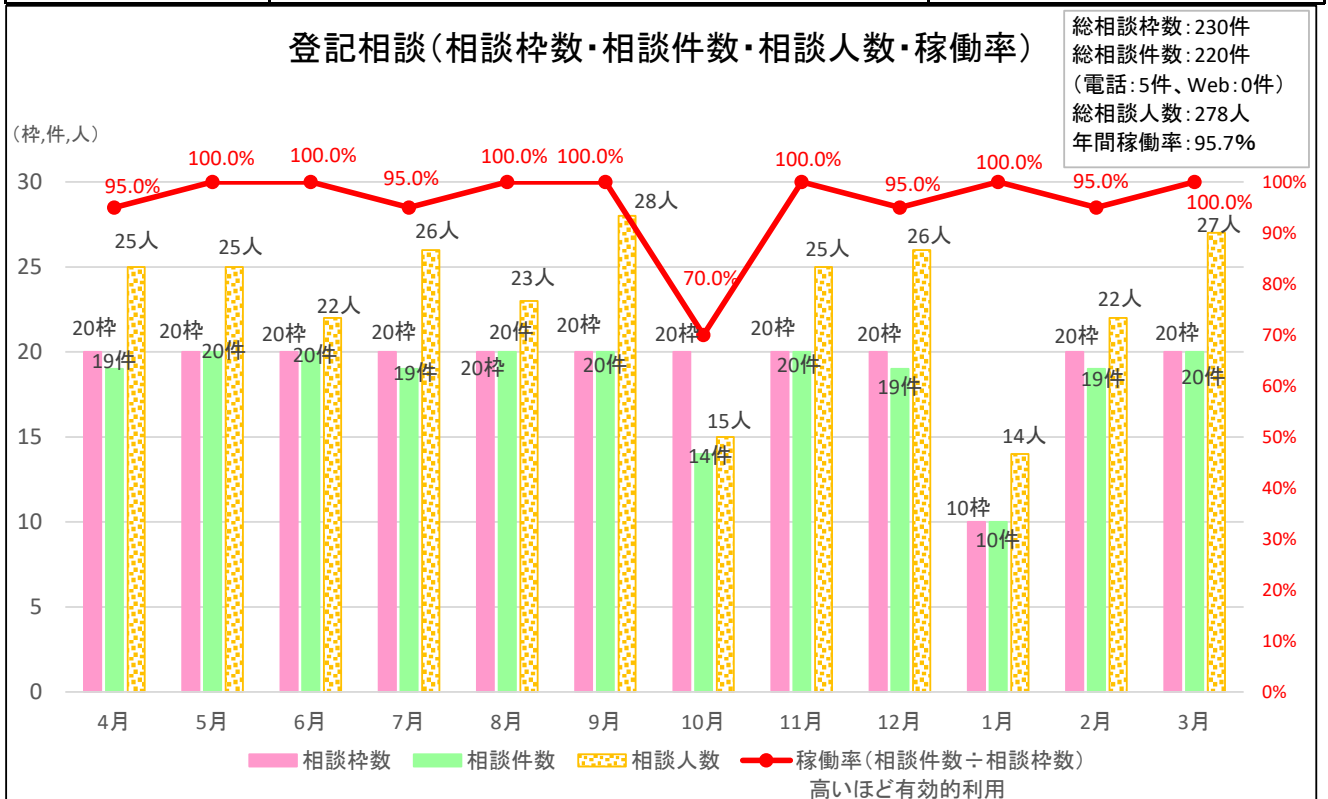
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



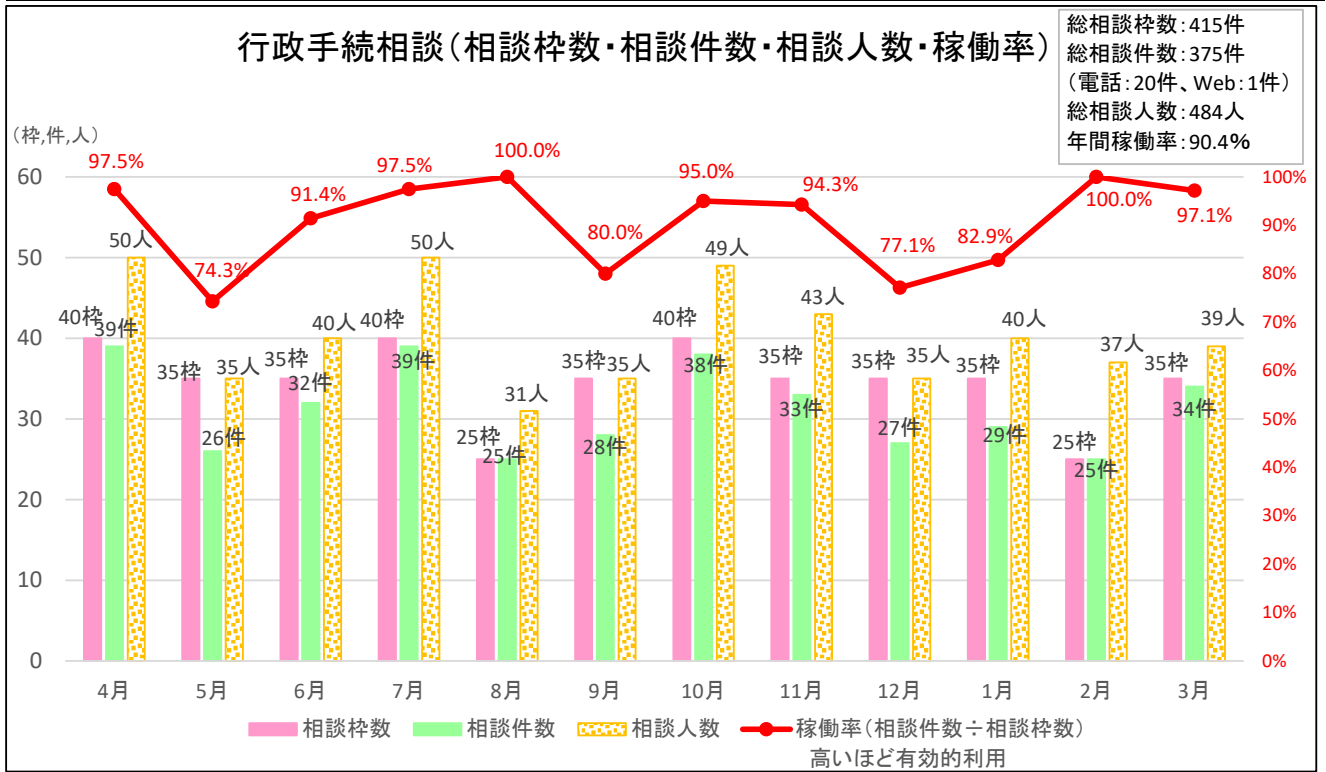
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



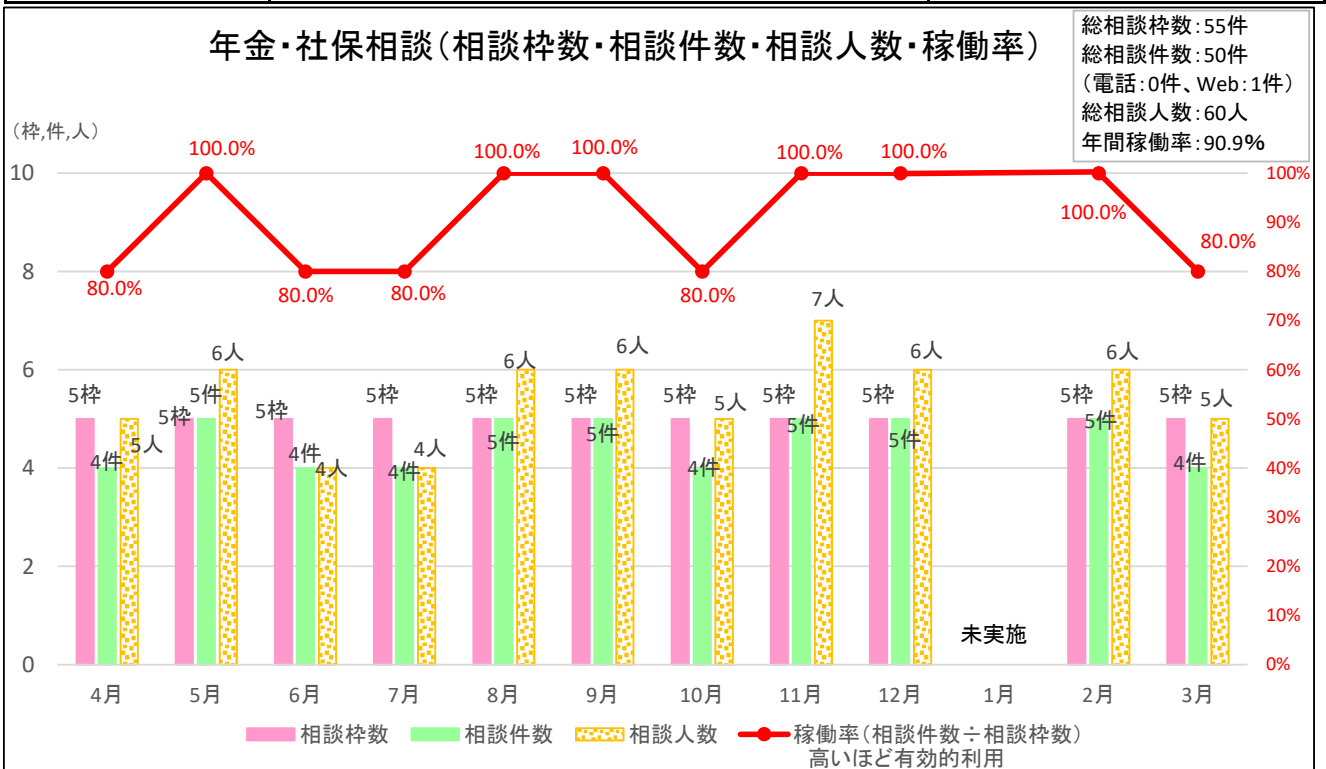
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



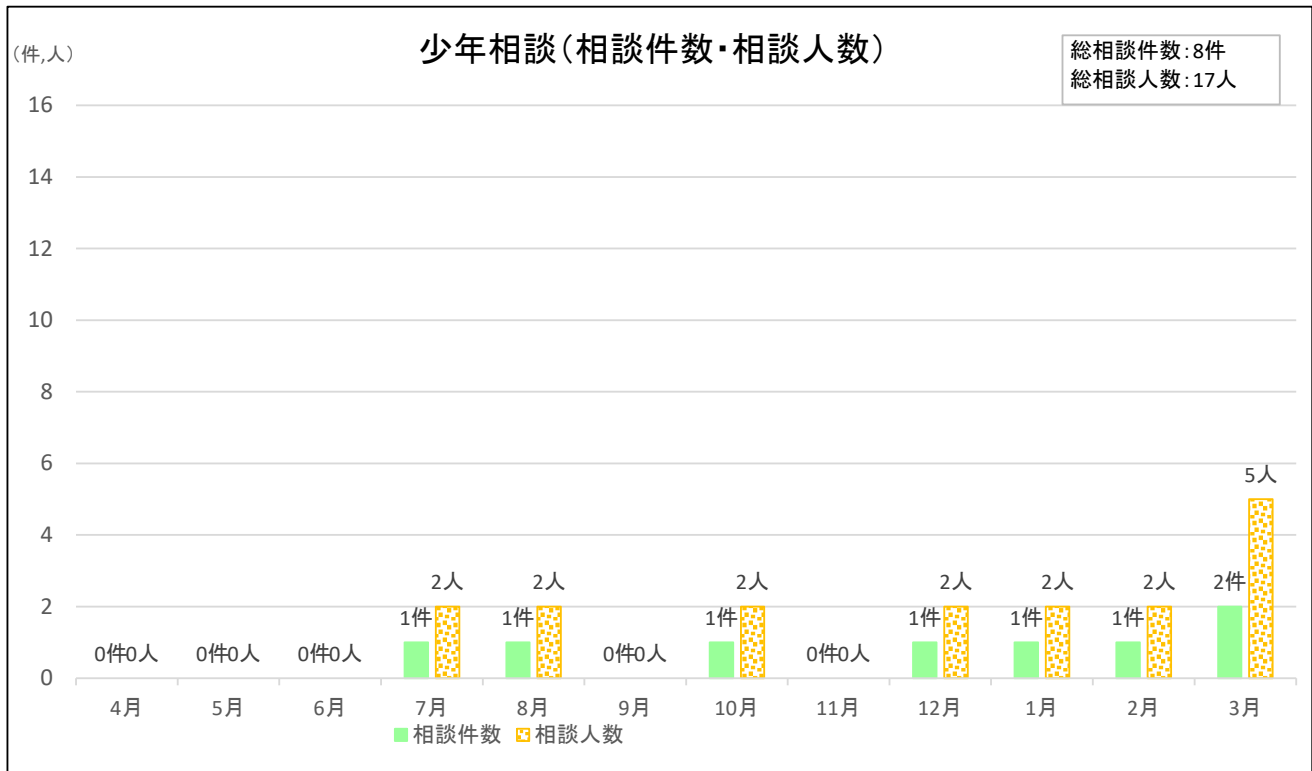
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



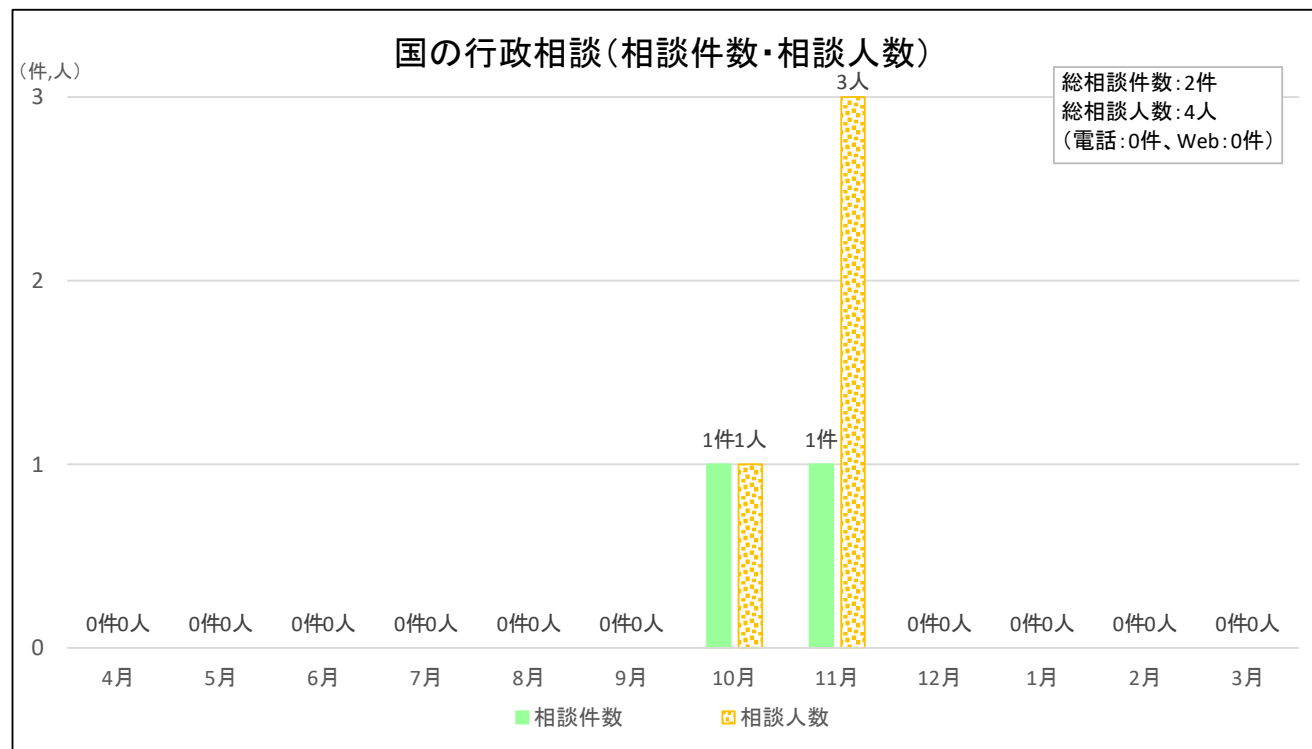
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



	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)

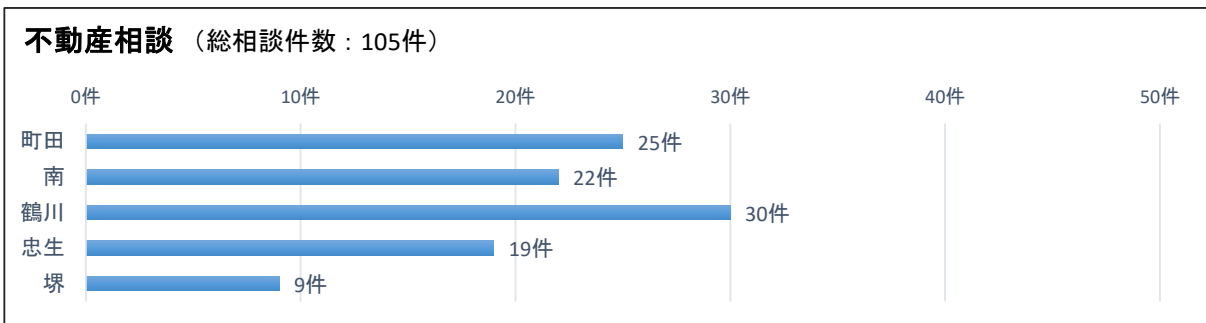
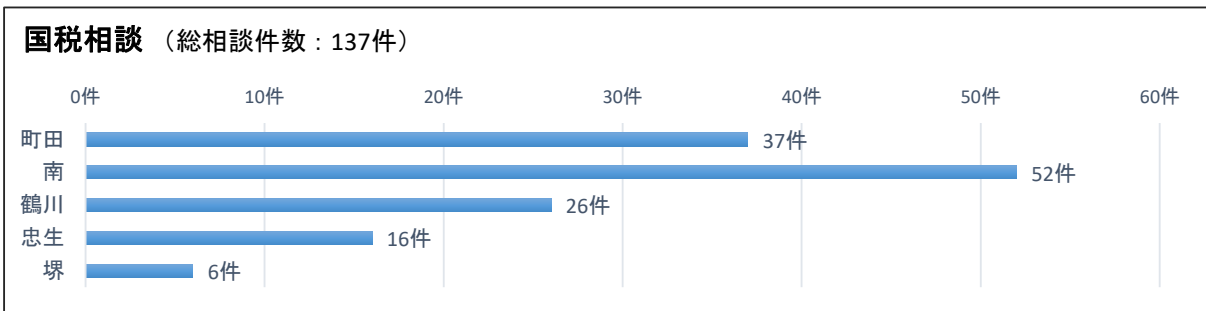
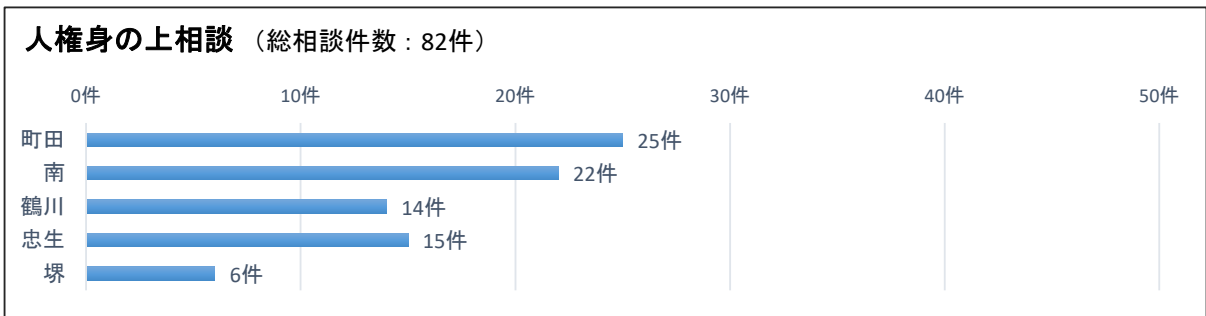
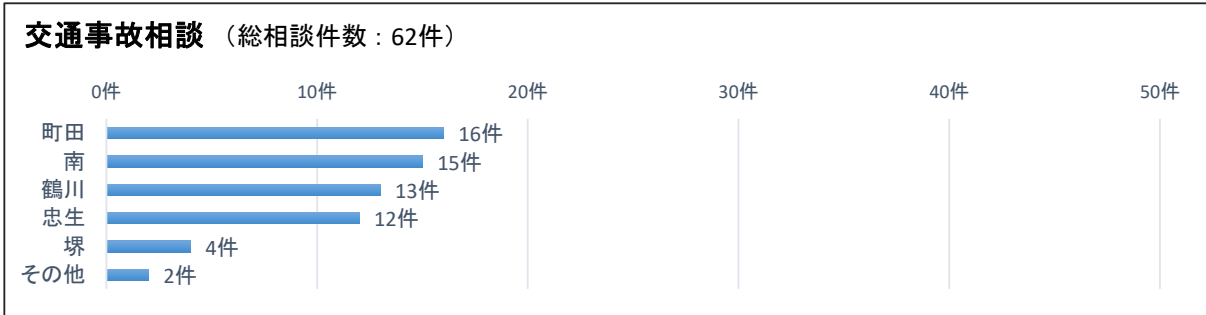
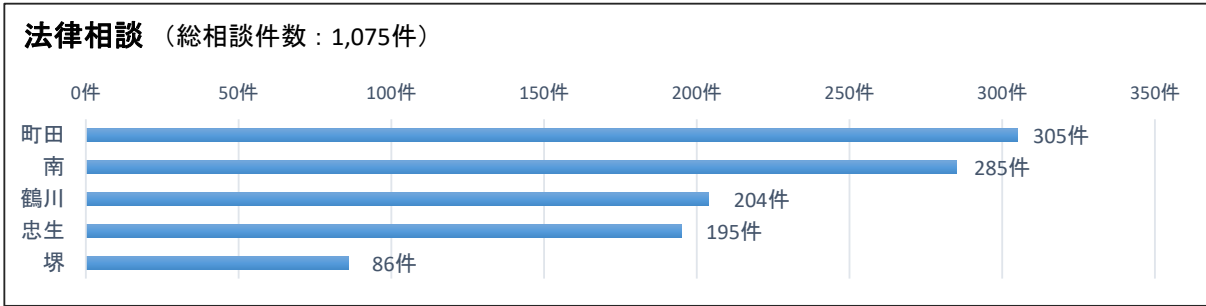


	相談内容	担当相談員
国の行政相談	国の行政機関、公社、公団へのご意見・ご要望・苦情など	行政相談委員

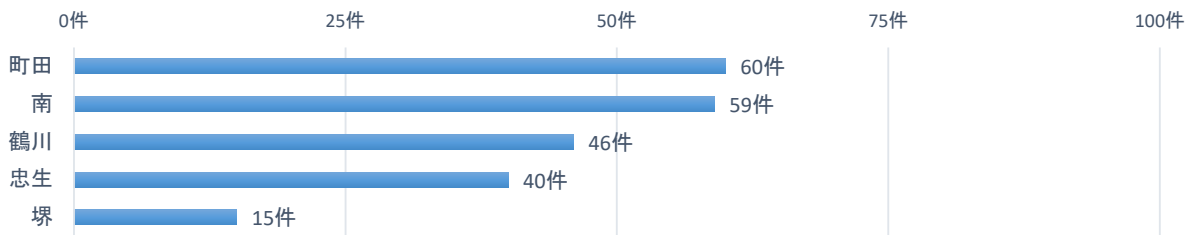


民事調停の利用 相談会	相談内容				担当相談員
	民事調停制度の利用方法などについての相談				民事調停委員
	相談日	相談枠数	相談件数	相談人数	稼働率
	2025年7月7日	12枠	9件	9人	75.0%
2026年3月2日	12枠	9件	9人	75.0%	

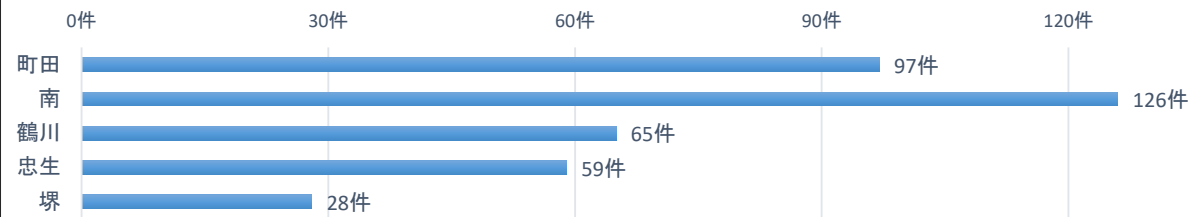
(2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)



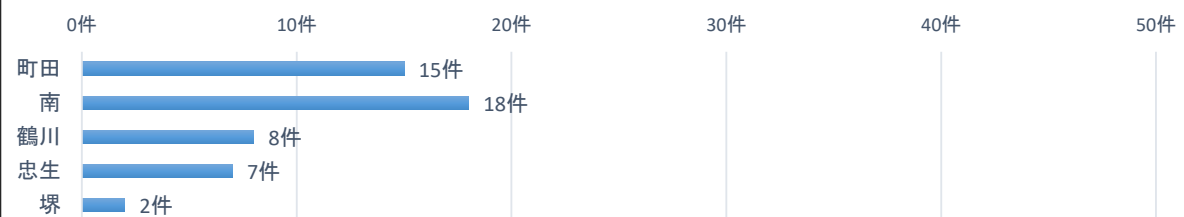
登記相談（総相談件数：220件）



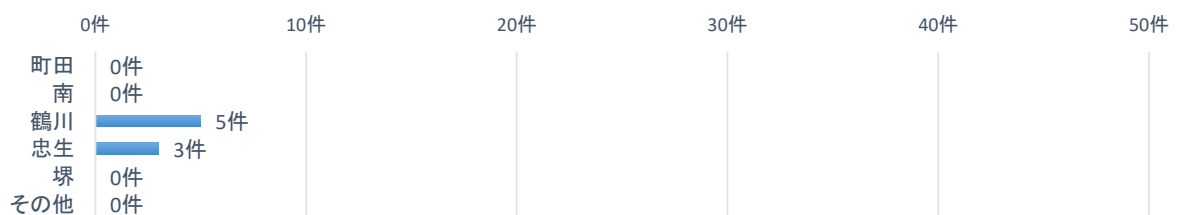
行政手続相談（総相談件数：375件）



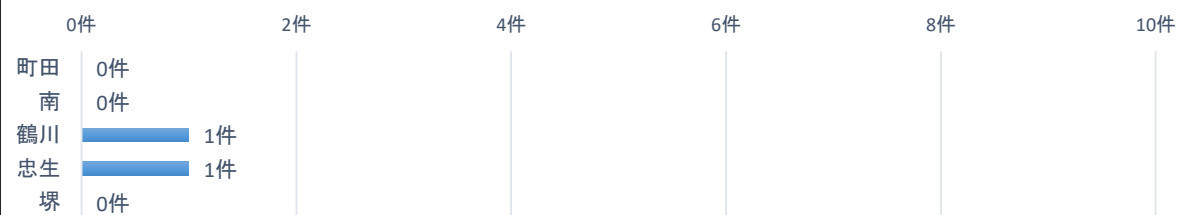
年金・社会保険・労務相談（総相談件数：50件）



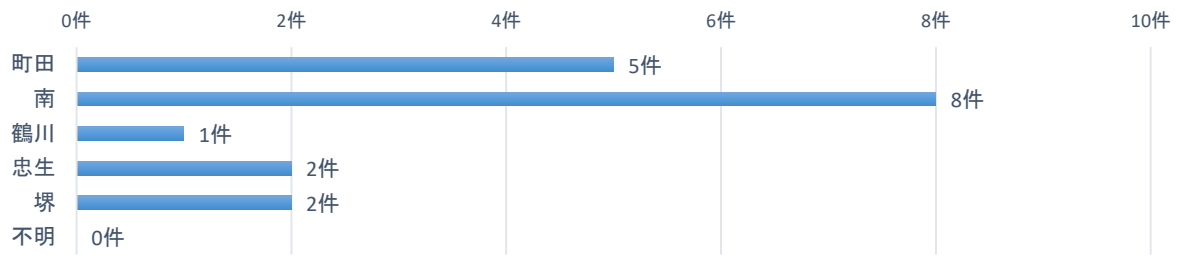
少年相談（総相談件数：8件）



国の行政相談（総相談件数：2件）



民事調停の利用相談会（総相談件数：18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：101,430人、2026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：117,826人、2026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：90,009人、2026年4月1日現在）

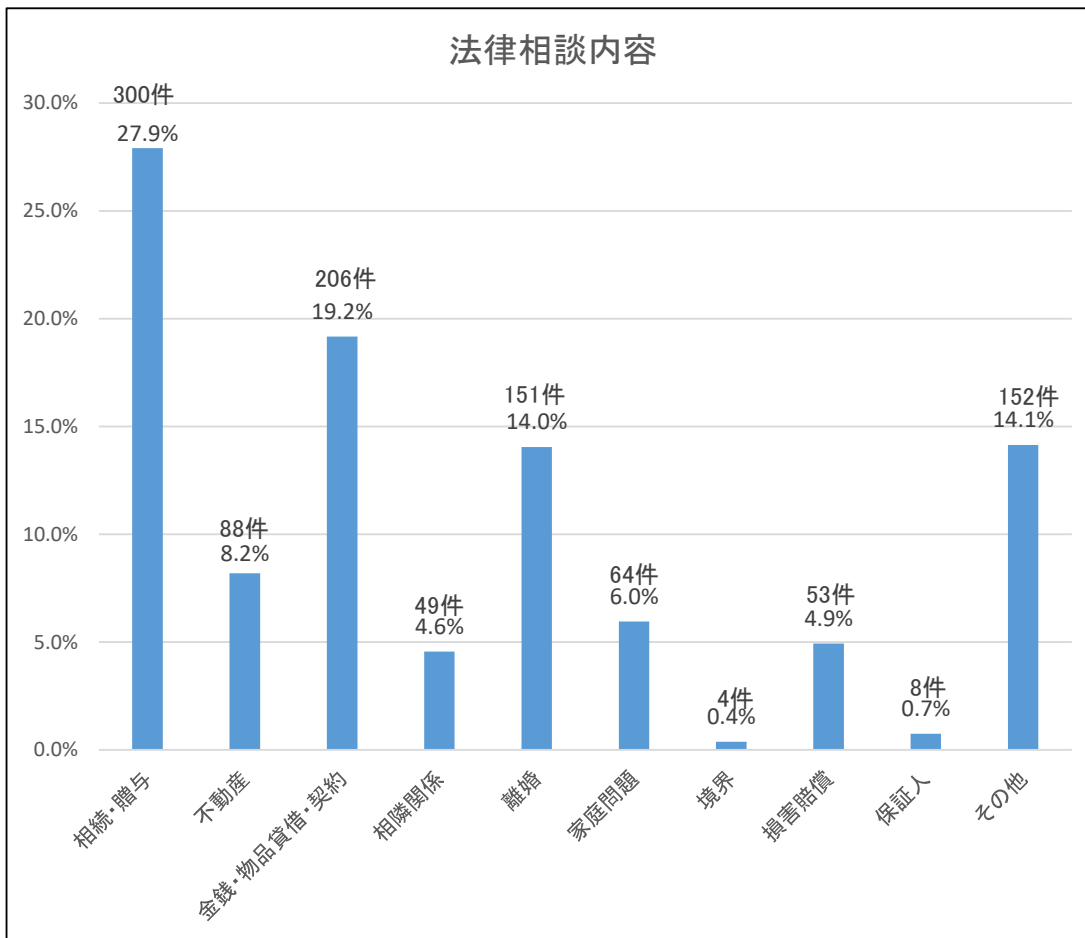
忠生：山崎町・山崎・木曽町・木曽西・木曽東・函師町・根岸町・根岸・矢部町・常盤町・忠生・上小山田町・

下小山田町・小山田桜台（人口：75,249人、2026年4月1日現在）

堺：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：46,358人、2026年4月1日現在）

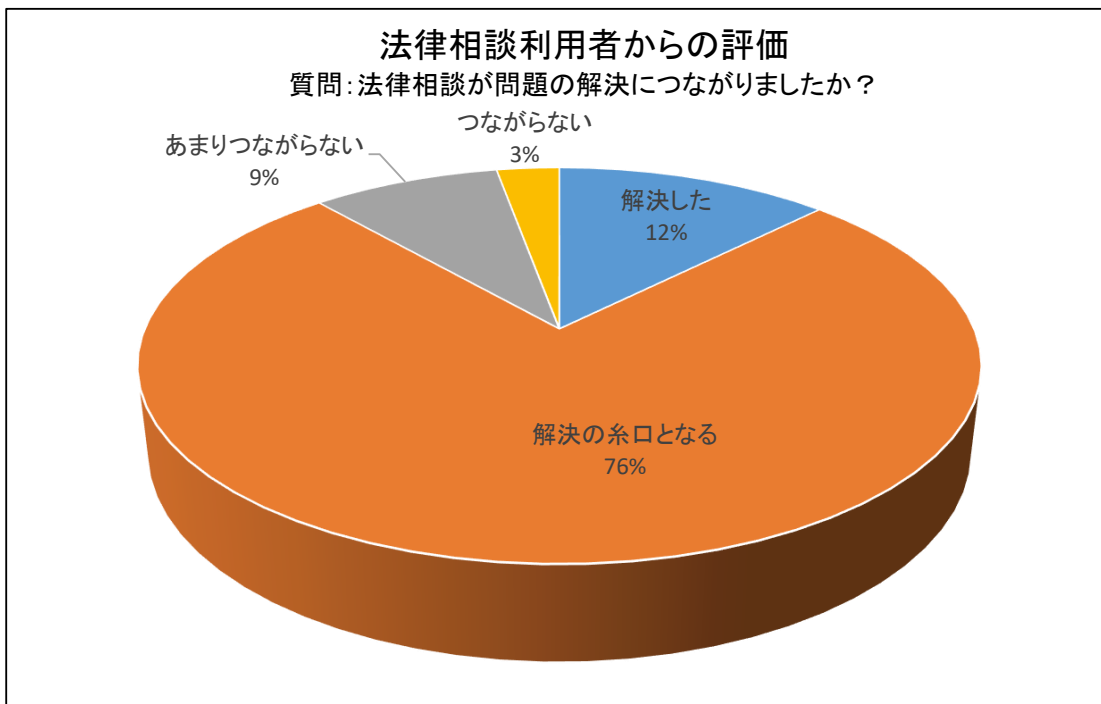
(3) 法律相談の内容

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

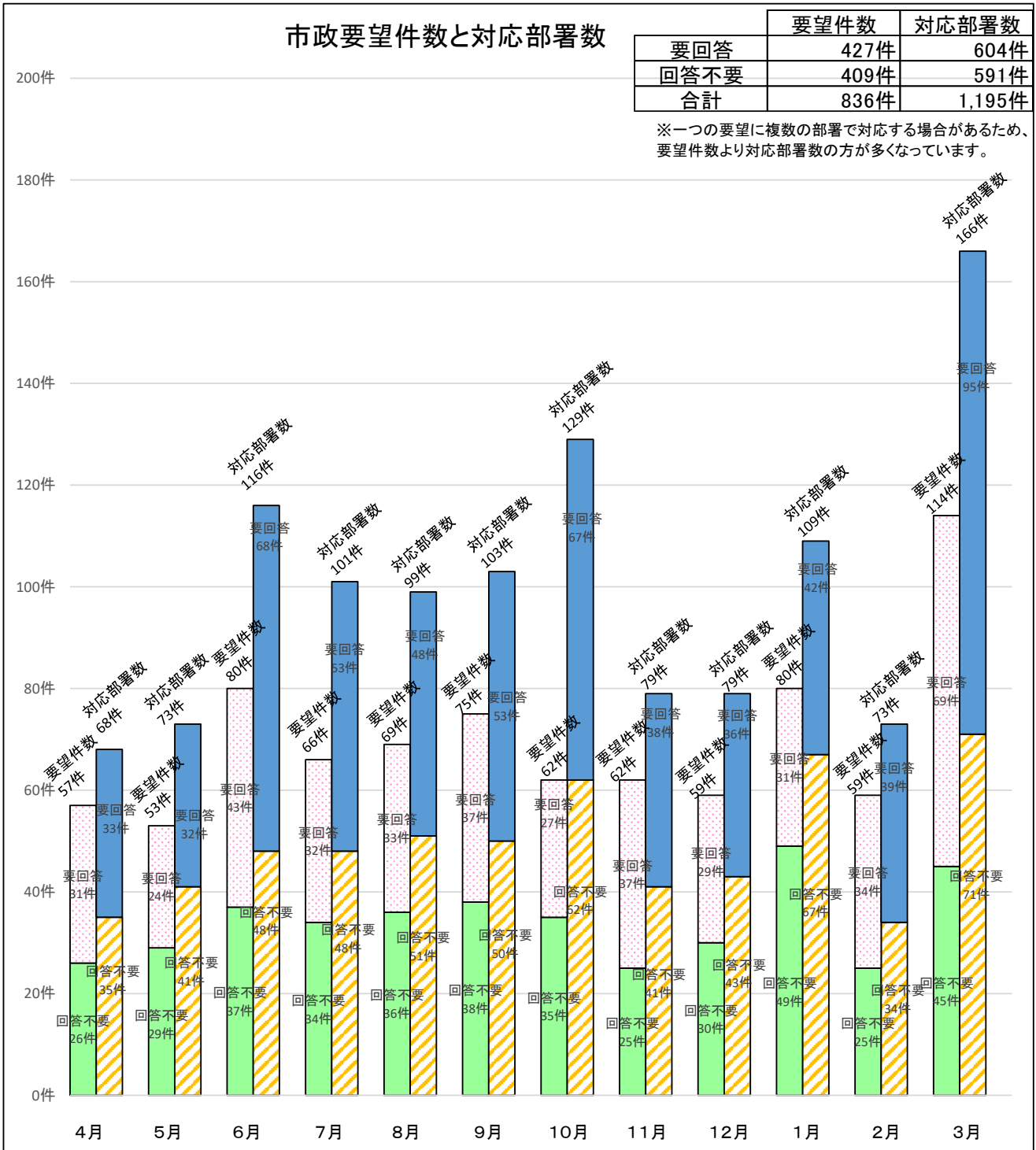
法律相談後に行っているアンケート結果(問題の解決につながったか)の割合です。



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。

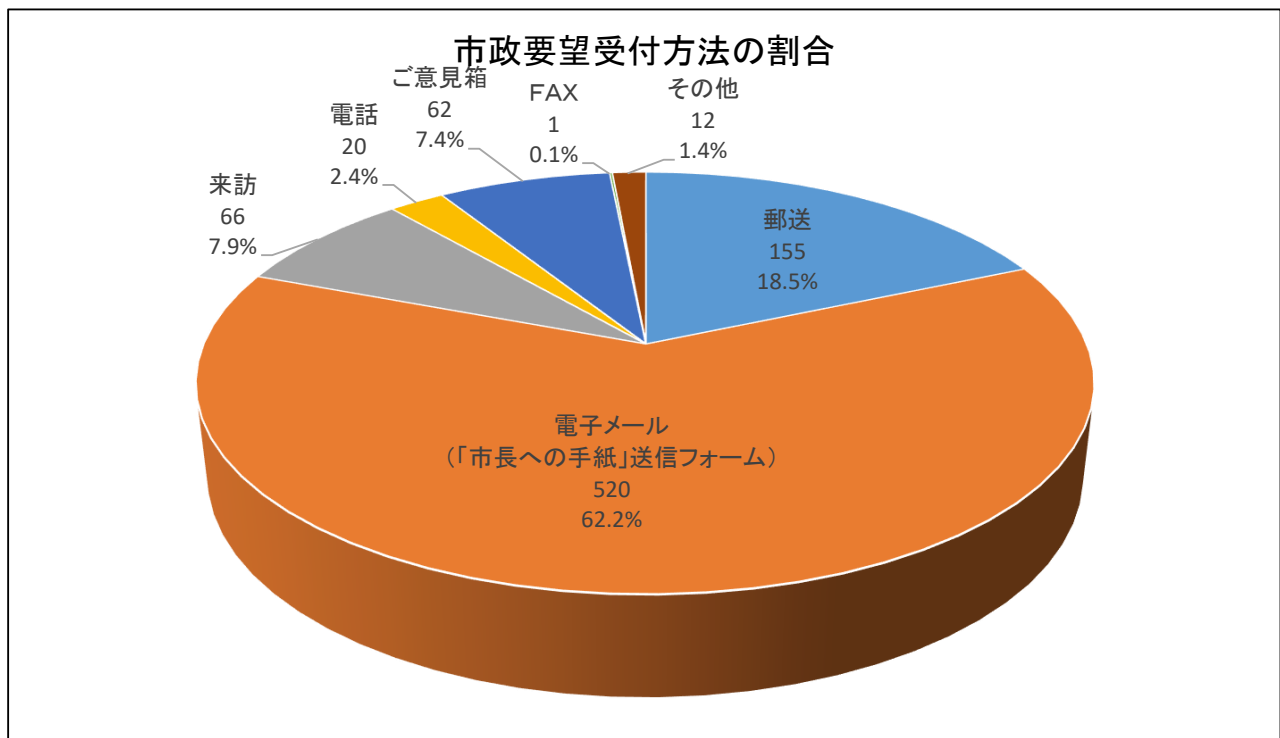
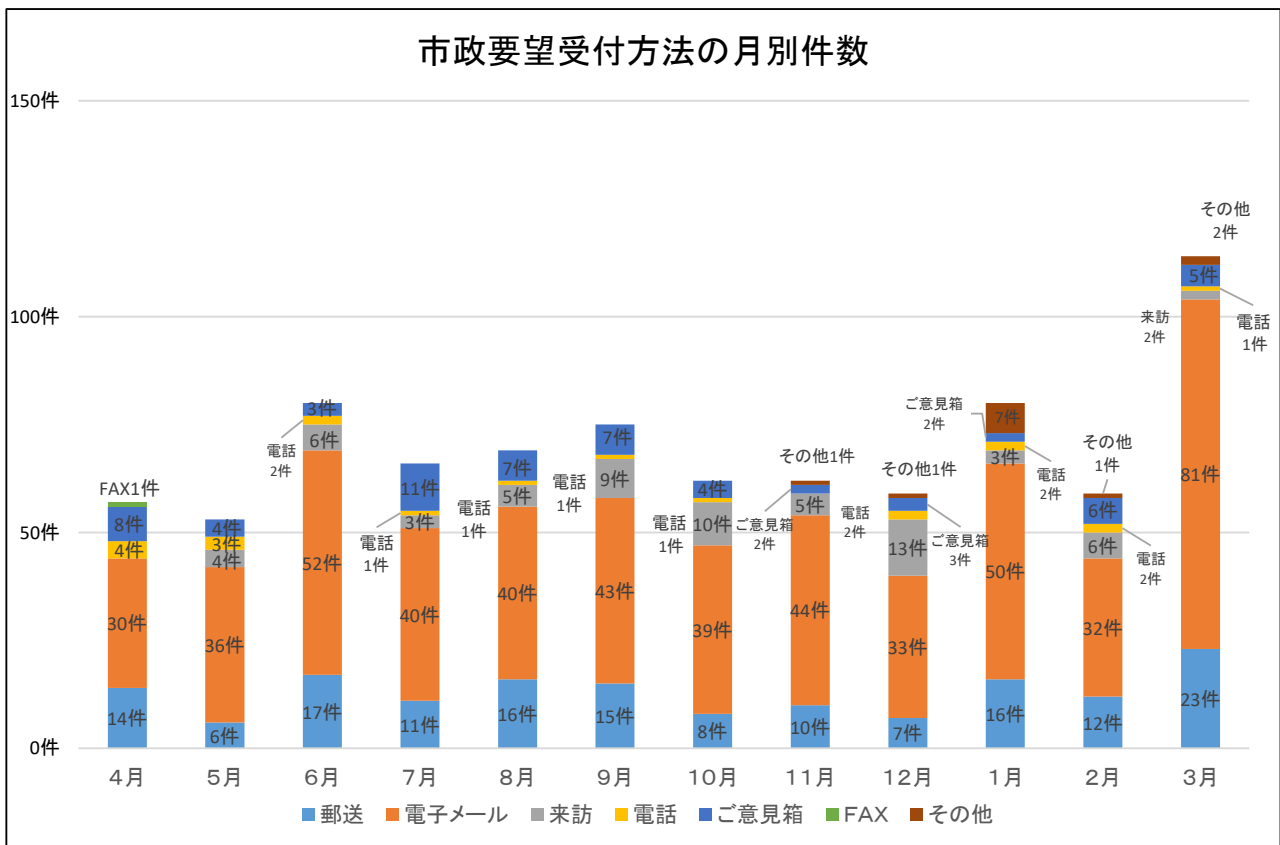
右側のグラフ…その月に受け付けした要望件数に対する対応部署数を表しています。

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

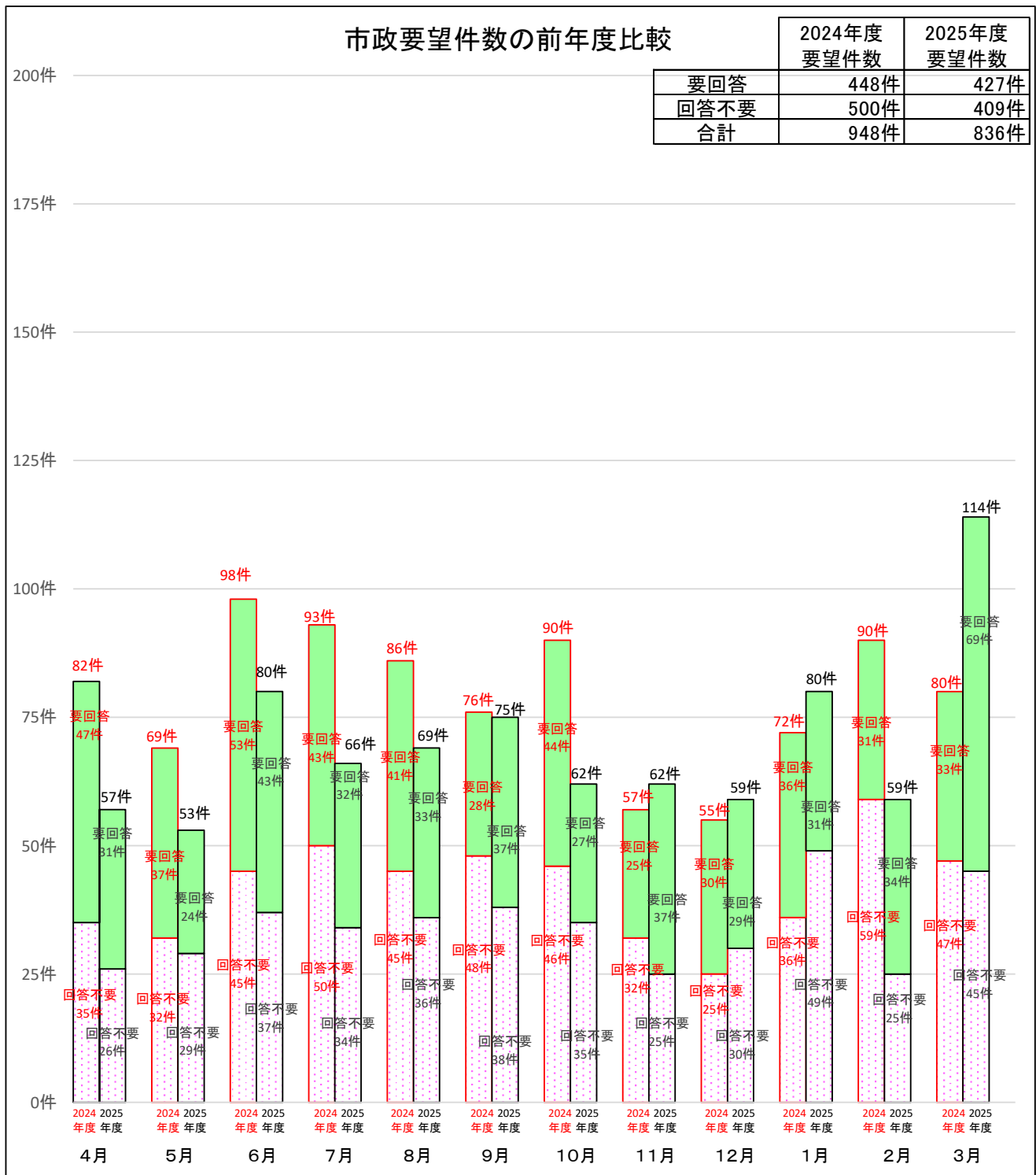
各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	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	1	1	3	1	0	3	5	3	2	4	5	8	36	7
総務部	1	0	3	2	2	2	3	0	1	4	2	3	23	13
財務部	0	3	4	2	6	2	3	2	1	2	2	2	29	8
防災安全部	0	1	2	2	4	3	2	0	1	3	0	0	18	14
市民部	4	1	4	3	3	1	3	1	0	1	1	4	26	10
文化スポーツ振興部	1	1	4	3	5	4	2	3	4	1	2	7	37	6
地域福祉部	4	1	6	4	1	6	5	1	4	6	6	8	52	2
いきいき生活部	1	2	3	3	3	4	4	2	0	1	0	4	27	9
保健所	0	2	2	1	1	3	3	2	4	2	0	4	24	11
子ども生活部	1	2	6	5	4	5	3	2	4	5	6	6	49	5
経済観光部	0	0	1	1	0	1	3	1	0	1	0	1	9	18
環境資源部	2	3	2	1	3	1	4	0	4	1	1	2	24	11
道路部	4	3	4	6	3	4	6	3	1	3	3	12	52	2
都市づくり部	7	3	13	7	11	8	12	14	7	4	1	17	104	1
下水道部	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	19
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
選挙管理委員会事務局	1	0	1	1	1	0	2	1	0	1	2	1	11	16
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
農業委員会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
学校教育部	6	4	5	8	0	3	3	1	2	1	7	11	51	4
生涯学習部	0	3	2	2	1	3	2	1	1	1	0	1	17	15
市民病院	0	1	2	1	0	0	1	1	0	1	1	3	11	16
合計	33	32	68	53	48	53	67	38	36	42	39	95	604	

※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、2024年度と2025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。

2024年度…左側のグラフ
2025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	環境資源部	ごみ収集課	ごみの収集時間について	私の住む地区のごみ収集時間は長年10時半頃でした。ごみ出しは8時半までというルールは十分理解しているが、カラスに荒らされていたこともあったため、収集時間に合わせて出していたが、今回回収されませんでした。収集業者が変わったのであれば、どのような収集ルートか教えていただければ出す時間の目安になります。	電話にて回答。収集業者が変わったため、収集時間も変わりました。収集時間は今後も変わることがあるので、8時30分までに排出していただくようお願いいたします。
	学校教育部	教育総務課	廃校に伴う消耗品・備品の活用について	今月、市内の小学校が合併により廃校となり、来年度以降も続く予定です。廃校に伴い、税金で購入した消耗品や備品が廃棄されるのは残念です。これを防ぐため、書籍や顕微鏡などを市民に無料または少額で譲渡する会を各校で開催してほしいです。大型遊具や楽器は地域の施設で再利用することで、市民の財産を有効活用できます。市の職員にも大きな負担はかからないと考えますので、譲渡会や移送の企画をお願いします。	メールにて回答。ご指摘のとおり、学校の消耗品・備品(以下「物品」といいます。)は、公費により購入しております。そのため、活用できる物品については、統合先の学校に加え、市内の他の小・中学校、市の施設及び教育関係機関に譲渡し、活用しております。また、資産価値のある物品はリユースによる売払いを行い、鉄や古紙等のリサイクルできるものについては、費用をかけず、売払いを行っています。いただきましたご意見は、今後も続く学校統合の際の参考にさせていただきます。
	環境資源部	環境政策課	ボランティア袋の登録について	ゴミのポイ捨てが多いので、市民センターへボランティア袋の申し込みに行きました。申し込み用紙に記入して、設営ポストに入れた後、市から手紙で連絡が届くとの事です。ネットで登録できたらと思いい見を述べます。郵送料の節約にもつながると思います。	電話にて回答。ボランティア袋の利用登録については、メールや町田市公式LINEで行うことができます。その場ですぐにボランティア袋の利用登録が完了できない理由につきましては、適正利用にあたり、「重複して登録されてないか」、「清掃場所が適切か」などを確認する時間を頂いているためです。
	都市づくり部	交通事業推進課	通勤バスを元のダイヤの本数に戻してください	昨年の7月のダイヤ改正にて、通勤時間帯のバスが減便しました。帰宅時、以前は1時間に4本あったのが3本になり、いつもバス停は長蛇の列です。高齢者なのでなるべく公共交通を利用してマイカーは自粛していますが、1時間に4本と3本では混雑状態が大違いです。	電話にて回答。バス事業者は、予めから運転士不足の問題を抱えている中で、2024年問題によりさらに深刻化しており、市としても、減便はやむを得ず、便数を元に戻すことは難しいと考えております。要望内容はバス事業者にお伝えします。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
5月	子ども生活部	児童青少年課	学童について	今年度から息子が小学一年生になり、共働きのため学童を利用していますが、5月から5時間授業が始まることで利用しなくても良い日が増えました。休会制度を検討しましたが、その説明が見当たりませんでした。長期休暇時のみ利用したいのですが、退会すると書類を再提出しなければなりません。休会制度があれば案内を、無ければ導入を検討いただきたいです。また、スポット利用ができると利用しやすくなり嬉しいです。	電話にて回答。限りのある定員枠を最大限に活用するため、休会制度やスポット利用制度は設けていない旨や、一度退会し、再度ご入会いただく際には新たに入会申請のお手続きが必要な旨を案内しました。就労証明書などの入会要件確認書類については、同一年度内の再入会で、就労状況などに変更がなければ、省略可能と併せてお伝えしました。学童保育クラブの空き状況によっては、入会待ちとなってしまう場合があることも案内しました。
	都市づくり部	公園緑地課	忠生スポーツ公園の駐車場増設について	忠生スポーツ公園の駐車場についてのご意見です。先日訪れた際、駐車場が満車で利用できませんでした。駐車待ちの車が場内に4台、路上に5台ありました。広大な面積があるにもかかわらず、土日祝日は常に満車で、相模原市の公園のように駐車場を増設できないでしょうか。特に子供が小さい家庭は駐車場が必要ですので、増設をお願いいたします。	電話にて回答。少し歩いていただくようになるが、近隣施設のバイオエネルギーセンターと室内プールの駐車場をご利用いただける旨を案内しました。
	環境資源部	環境政策課	ごみ袋について	町田市指定ゴミ袋の持ち手の部分のつなぎ目がすぐに破れてしまいます。以前はそんなことがなかったのですが、最近購入したゴミ袋はゴミを入れて持つと切れてしまい、弱くなっていると思われまます。10キロ入れていなくても切れてしまいます。改善とご返答をお願いします。	電話にて回答。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き、原因を調査したところ、製造過程における冷却時間が不十分だったことにより強度にばらつきが生じ、一部に持ち手部分の強度が低いものが混入されている可能性があることが判明しました。これを踏まえた改善対応により、強度が高いものを製造できるようになりました。これから各販売店に流通させていくよう対応していきます。
	財務部	市民税課	市民税課のお知らせについて	市民税課より軽自動車税納税通知書が届き同封のお知らせを読みました。「平成27年…」の表記があり令和の時代になって7年も経ち、平成27年と書かれても何年前のことかすぐに理解出来ません。法律で元号表記せざるを得ないのはわかりますが、西暦表記もして頂きたいです。わかりやすいお知らせをするのも大事なサービスだと思います。	電話にて回答。年度の表記については、西暦を併記するなど、表記の方法を工夫していくことを検討し、市民のみなさまにとってわかりやすい文書となるよう努めてまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
6月	子ども生活部	児童青少年課	学童のお弁当について	現在、〇〇学童保育クラブを利用しております。これから、夏休みになり1か月以上お弁当を作る事になります。仕事をしている身としてはかなりの負担です。他の市ではお昼の提供があるところがあると聞く事があります。町田市でも学童でのお昼の提供を検討して頂きたいと思います。	メールにて回答。町田市では、今年の夏休み期間中のうちの2週間、一部の学童保育クラブにおきまして、鶴川エリア中学校給食センターで調理した昼食を提供するモデル事業を実施いたします。〇〇学童保育クラブは、今回の対象クラブではございませんが、このモデル事業の実施状況を踏まえて、次年度以降の昼食提供の実施を検討してまいります。
	市民部	市民課	窓口の時間について	平日8:30-17:00だけでは短すぎる。20時頃や土日の午前中(月に2回ほど)だけでも、証明書などは取れるようにしてほしい。平日の勤務で重なっているのので、仕事を休みなどしないと来ることができないのが大変不便利です。キャッシュレスやマイナンバーでコンビニ交付などは助かります。いつもありがとうございます。	文書にて回答。町田市では毎月第2・第4日曜日の午前8時30分から午後5時まで、市役所(市民課・保険年金課・子ども総務課・市民税課・納税課)や各市民センターで日曜窓口を開いています。町田駅前連絡所と鶴川駅前連絡所は、平日は午前8時30分から午後7時まで、土曜・日曜は午前10時から午後5時まで開所し、証明書の発行を行っています。住民票や戸籍証明書、市民税・都民税の証明書は、窓口やコンビニのほか、マイナンバーカードとスマートフォンを使ったオンライン申請でも取得可能です。申請した証明書は郵送で届きます。今後も利便性向上に努めてまいります。
	都市づくり部	公園緑地課	市内公園内への動物同伴入場禁止管理強化のお願い	先日、根岸からさわ公園で大型の黒い犬を連れて水飲み場で犬に水を飲ませている光景を目撃しました。犬が蛇口を舐めながら水を飲んでおり、小さな子供たちへの健康被害の影響を心配しています。現在、入口には「動物の公園内入場禁止」の看板がありますが、目立たないため、早急に目立つ看板の設置と蛇口付近に「水栓の人以外の利用禁止」を明示する対策をお願いしたいです。	電話にて回答。公園入口には「園内には犬を入れないください」の看板はありますが、新たに何ヶ所かに看板を設置することを検討します。また、犬に蛇口から直接水を飲ませないように、周知するための対策を行ってまいります。
	政策経営部	企画政策課	人口増加について	町田に17年住んでおり、最近では近くのスーパーに行く際にも渋滞が気になるようになりました。特に駅前の道路では、横道から車が入り信号が変わっても動けないことがあります。人口減少が話題ですが、渋滞を体験すると逆に増えているように感じます。新しい住民を増やして税収を上げるより、現在住んでいる人々が快適に過ごせる環境を考えてほしいです。道を増やしても将来の維持費が問題になるかもしれません。町田が住み良い街になることを願っています。	電話にて回答。町田市は、まだ未来づくりビジョン2040に基づき、将来にわたって街の賑わいや活気が続くよう、子育て世帯から選ばれるまちづくりを進めています。将来人口は2040年に40万人と想定しており、人口を増やすというよりも、生産年齢人口の割合が減少することを食い止められるような施策に取り組んでいます。また、施策は東京都に合わせているものではなく、町田市として方向性を定め取り組んでいます。渋滞で不便をおかけしていることは申し訳ありませんが、市として今住んでいる人をないがしろにしていることはなく、鶴川駅前をはじめとした道路整備や、バスや自転車等の公共交通利用推進の取り組みを行い、交通環境の改善を進めており、効果を実感できるような取り組みを今後も進めてまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
7月	学校教育部	保健給食課	中学校給食に関して	<p>中学校の全員給食が開始され、とてもうれしく思っております。先日、町田忠生小山エリア給食センターの給食をいただきました。栄養バランスを考えた献立でした。味も高齢者には薄味でちょうどよい感じでしたが、食べ盛りの中学生にとっては少々物足りないかなと感じました。また、献立表に町田の野菜が使われていますとありましたが、割合はどのくらいなのでしょう？残菜の量は日々確認していますでしょうか？</p>	<p>電話にて回答。給食の量については、文部科学省の定める「学校給食実施基準」に基づいて作成をしています。生徒によって必要なエネルギー量が異なるため、もの足りなく感じる生徒もいるかもしれません。町田産野菜の使用については、6、7月はじゃがいも、玉ねぎ、きゅうり、キャベツ、ピーマン、なすを使用しました。町田産野菜の使用割合については、6月はきゅうりは60%、玉ねぎは21%、じゃがいもは13%、町田産の野菜を使用できました。給食の残菜量については、日々残量を記録し、献立作成に活かしています。6月のある1日の残菜総量が約262kgでした。1人当たりに換算すると62gの残菜量でした。少ない日は184kgの残菜量の日もありました。</p>
	道路部	道路管理課	町田駅周辺の駐輪場増設のお願い	<p>駅付近に向かう際にいつも自転車を利用しますが、駅周辺や商業施設付近には十分な駐輪スペースが確保されていないと感じております。特に小田急線町田駅周辺では、朝の通勤時間帯には既存の公営駐輪場がすぐに満車となり、駐輪出来る場所を求めて付近の駐輪場を何ヶ所も廻る経験を何度もしています。このような状況を受け、駐輪場の増設をご検討いただけないでしょうか。</p>	<p>メールにて回答。町田駅周辺には、各所に公営駐輪場が設置されており、総計約5,600台分の収容を確保しているほか、民間事業者が設置する駐輪場が多数ございます。しかしながら、特定の駐輪場に需要が集中してしまっていることが課題と認識しております。このことから、町田市では町田駅周辺に設置されている公営および民間駐輪場を周知するため「町田市シディマップナビタ」を作成し、場所や駐輪台数、料金などをご案内しております。このたびいただきました要望につきましては、公営自転車駐輪場を設置運営している公益財団法人自転車駐輪場整備センターと共有し、今後の参考とさせていただきます。</p>
	生涯学習部	図書館	図書館の夏時間営業について	<p>リクエストした本が図書館に到着したとのことで、暑さのためにいつ行くか悩んでいました。それでも出かけてみると、暑さが非常に厳しかったです。夏時間営業ができればと思いました。10時から16時休み、16時から22時営業などができれば良いです。</p>	<p>電話にて回答。開館時間を変えたり勤務時間を変えたりすることは難しい状況です。また、図書館は日中に、暑さから避難してくる施設にもなっています。木曾山崎・忠生図書館は火・水・金曜日は18時まで開館、忠生図書館はセルフ予約受取コーナーで20時まで本を受け取ることが可能です。</p>
	経済観光部	農業振興課	地産地消について	<p>毎日の散歩中にツバキの実を見て、町田産のつばき油を作れないかと考えました。ウェルカムゲート西園でハーブを育てるように、ミントからはっか油を作り、散歩のやぶ蚊対策に使えないかと思います。七国山付近のなたね油はおいしく、贈答用に使っています。観光都市らしい農産物や土産物を生産してはいいかがでしょうか。他産地や外国農産物を取り入れるのも良いと思います。</p>	<p>電話にて回答。農業振興課が行っている景観作物事業では、菜の花やそばの花以外の作物の植え付けは考えていません。ただし、町田薬師池公園四季彩の杜魅力向上計画の中にある北園の整備として景観作物の拡張を考えているため、今回いただいた貴重なご意見も参考にし、費用や収穫量等の点も踏まえて今後、関係各課と検討してまいります。</p>

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
8月	市民部	市民課	同住所に多数の家があることの解消について	私の住所には同じ住所の世帯が10軒以上あり、宅配の誤配達が増えています。これを解決するために枝番を付けることが有効と思いますが、容易にできないのでしょうか。もし困難なら問題点を知りたいです。枝番を希望する家だけに新しい番号を付けることは可能でしょうか。	電話にて回答。枝番号等を付ける届出によって、住居番号を変更することは可能であること、届出は、窓口に来て行っていただく必要があることを案内しました。
	環境資源部	環境共生課	危険な歩きタバコへの注意喚起について	歩きタバコの注意喚起と取り締まりをお願いしたご連絡しました。タバコの火を外側に向けて手を振る行為が子どもの顔や身体に当たる危険があります。大人でもすり抜ける際に緊張します。子どもは前を見ずに走ったりすることが多く、歩きタバコのそばを通り抜ける際に事故が起きるのではと不安です。事故を防ぐために注意喚起と取り締まりの強化をお願いいたします。(忠生地区)	電話にて回答。町田駅周辺などは路上喫煙が禁止されており、巡回指導を行っています。忠生地区はその区域外であり、歩きタバコ禁止をお願いしていますが、これは努力義務となっています。市内全域を巡回して指導することは困難ですが、喫煙マナーの向上に向けて啓発に取り組んでいきます。
	防災安全部	市民生活安全課	外国人労働者の横断歩道一時停止無視について	南町田グランベリーパーク駅北口付近で、白いミニバンが横断歩道を猛スピードで走り抜けました。運転していたのは工事業者の外国人スタッフで、車には3名の男性が乗っていました。制限速度を超えており、ベビーカーを押していたため非常に怖い思いをしました。外国人のモラルやマナーについての注意喚起や、ひどい場合は規制の検討をお願いしたいです。	メールにて回答。まずは、〇〇様が大事に至らず何よりでした。ご記載いただいた事例のような場合は、その場で110番通報し、ナンバー等をお伝えいただくようお願いいたします。横断歩道において、横断中または横断しようとしている歩行者がある場合には、横断歩道の手前で停止できる速度で進行したうえで一時停止、かつ歩行者の通行を妨げないようにしなければならぬというルールは、外国人に限らず、すべての運転者が守るべき交通ルールです。市では、交通ルールやマナーを周知するため、交通安全啓発活動を引き続き進めてまいります。
	都市づくり部	公園緑地課	公園でのボール遊び禁止について	最近、能ヶ谷にある虹のおか公園とゆうばえ広場に「ボール遊び禁止」の札が設置されました。我が家から徒歩圏内の公園はこの2か所だけで、子どもたちが安全に体を動かせる場所です。子どもの体力低下や外遊び不足が問題視される中で利用制限に懸念を抱いています。近隣住民への配慮は必要ですが、禁止ではなく、時間帯の制限や遊び方のルール化など、共存できる方法を検討していただけないでしょうか。子どもたちが安心して遊べる場所の確保をお願い申し上げます。	電話にて回答。虹のおか公園については、フェンスが低い公園なのでともとボール遊びを禁止にしています。最近、設置した看板は「木に登らないで」という看板です。ゆうばえ広場については、公園からボールが家に飛び込んできて危険であるため、公園内のフェンスの増設やボール遊びの周知をし、また、周辺の小学校や中学校の生活指導の先生にもご協力をいただき、ボール遊びのルールについてホームルーム等でも周知していただきましたが、被害が一向に収まらないためボール遊びを禁止にしています。今後、利用者間調整等でボール遊び等のルール作りをしたうえでボール遊び再開の方法を検討できればと思います。また、ご近所でボール遊びをしていただける公園は能ヶ谷5丁目にある「能ヶ谷いずみ公園」があります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
9月	文化スポーツ 振興部	スポーツ 振興課	スポーツ施設 について	現状、ビックルボールを楽しめる施設がほとんどなく、体育館の予約が難しい状況です。このスポーツは高齢者でも少し練習すれば試合を楽しめるため多くの人に参加してほしいですが、場所が不足しています。具体案として、既存のテニスコートをビックルボール用に変更すること、(仮称)町田木曽山崎バラアリーナにコートの新設すること、新たに施設を建設することを提案します。	電話にて回答。(仮称)町田木曽山崎バラアリーナ整備・運営事業で予定している新規施設の機能等を説明したうえで、利用可能種目について検討する旨に加え、その他いただいたご意見は、実現が難しい部分もあるが、既存施設の指定管理者等にも共有する旨を回答しました。
	環境資源部	環境共生課	喫煙禁止区域 について	駅周辺などの一部だけではなく、灰皿のない場所での喫煙、歩きタバコは罰金してほしいです。ホームページで喫煙禁止区域について読んだが全域で実施してほしいです。	電話にて回答。喫煙を禁止する場合には、喫煙所などを設置して喫煙できる場所も確保することを前提としているため、市全体への区域指定は難しいです。ポイ捨て防止の啓発なども引き続き行っていきます。
	いきいき 生活部	高齢者 支援課	終活について	横須賀市で行われている、ひとり暮らしの方への手厚い死後事務などのサポートを町田市でも早急に取り入れていただきたいです。	電話にて回答。葬儀などの死後事務を含め、終活に関することについては、高齢者支援センターで相談できることを案内しました。その際、要望者のお住まいの地区を担当する〇〇高齢者支援センターに、要望者が終活相談のご希望がある旨を共有させていただくことについてご了承いただきました。
	道路部	道路管理課	鳥のフン について	中町交番から町一小までの歩道に毎夕方、鳥の大群が押し寄せ、電線に止まり、一定時間後に大木に移動します。その結果、歩道は大量のフンで汚れ、歩くのが困難です。車道を歩かざるを得ず、通勤時に不便を感じています。台風の風雨で一時的に歩道がきれいになったこともありますが、現在は再び汚れています。鳥の駆除は難しいと理解していますが、何か対策は可能でしょうか。毎日の通勤で困っています。	メールにて回答。要望箇所の状況は把握しており、2025年度内に歩道上空の枝葉の剪定と、剪定後の清掃を予定しております。ご迷惑をおかけしておりますが、準備が整い次第作業に入りますので、今しばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
10月	政策経営部	企画政策課	米軍の戦闘機の飛行について	市街地での飛行に関してです。10月18日と19日にF35の2機が飛行していました。騒音は仕方ないと思いますが、2機が編隊を組み、8の字を描いたり不安定に飛行する様子を見て、一瞬墜落するのではないかと不安になりました。国防のための飛行であることは理解していますが、市街地ではなく洋上での飛行を要請できないでしょうか。	電話にて回答。10月18日に空母ジョージ・ワシントンが横須賀港に入港したことが影響している可能性があります。いただいたご意見は国へお伝えします。
	選挙管理委員会事務局		候補者ポスターについて	各政党の顔写真ポスターが街の景観を損ねていると感じます。土地所有者の了解を得ていることは理解していますが、景観に良くありません。選挙時には掲示板が用意され、ポスター掲示は必要で納得していますが、現代はネット社会であり、将来的には掲示の必要がなくなるかもしれません。「選挙時以外に政党のポスターを貼らない」町田市の条例を追加し、選挙時には掲示板だけに貼るようにしてください。	電話にて回答。政治活動は原則として自由に行うことができるものです。街中に掲示される政治活動用ポスターもその一環であり、掲示場所の所有者の許可を得て掲示されているものと考えられます。一方、町田市には「屋外広告物条例」があります。この条例は、常時屋外で公衆に表示される看板や張り紙などに適用されます。政治活動用ポスターもこの条例の対象となります。この条例に基づき、屋外広告物は公園や学校などの公共施設には掲示することが禁止されています。これらの規制を遵守しつつ、政治活動を行う自由が保障されるため、政治活動用ポスターに対して新たな条例を定めることは、現行の自由と規制のバランスを考慮すると難しいと考えます。いただいたご意見は関係部署にも情報共有いたします。
	子ども生活部	児童青少年課	香りの害について	町田市自然休暇村を利用した際、借りたタオルに強い香りが残っていました。柔軟剤や香りの強い洗剤の使用は避けてください。	文書にて回答。町田市自然休暇村の貸タオルは、抗菌剤入りの業務用洗剤で洗濯を行っており、柔軟剤は不使用であることを確認しております。いただいたご意見は指定管理者に共有し、今後ご利用いただく多くの皆様に快適にお過ごしいただけるよう、指定管理者と連携してまいります。
	保健所	保健予防課	産後ケアについて	産後ケア(出産・退院後)を申し込みましたが、受け入れを断られました。利用しやすい体制づくりを求めます。	文書にて回答。町田市では2017年4月から、市内の助産院1施設、市外の病院1施設において産後ケア事業を開始しました。利用者の増加等にあわせて、各年度で施設を拡大してきており、今年度は新たに2施設増やし、2025年10月1日時点で、助産院と病院あわせて19施設において産後ケア事業を行っております。また、利用者の自己負担の軽減を図るため、2023年10月からは、すべての利用者に対して、最大2,500円の減額制度(5回利用分まで)を開始しました。産後ケアの利用にあたっては、各施設の分娩状況や他の利用者の予約状況等、タイミングによって産後ケアの利用が制限されてしまう課題があります。引き続き、協力施設の拡大を検討するとともに、既存施設とも適宜情報共有を図り、市民の方がより利用しやすい体制となるように努めてまいります。

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	ドッグランについて	町田にドッグランを作っていただけなら嬉しいなと思い投稿しました。例えば芹ヶ谷公園グラウンド横の芝生部分がかなり空いているのでその一角にでも。よく犬のお散歩をしている人と「ここがドッグランならいいのにな」と言っています。	電話にて回答。芹ヶ谷公園へのドッグランの設置は、公園が住宅地に隣接しているため騒音や衛生面等、管理運営上課題があることから、市による公園への常設設置の予定はございません。市内では野津田公園内にドッグランを設置しておりますので、ご利用いただければ幸いです。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	天皇杯決勝について	市長様からの町田市民へのメッセージが必要です。11月22日は町田市にとって、FC町田ゼルビアにとって、運命を左右する大事な闘いです。どうか国立競技場を町田市民で埋めつくすよう熱いメッセージを。今こそ力強い支援をお願いいたします。	電話にて回答。市のホームページのバナー(ブランディングエリア)にFC町田ゼルビアの画像を掲出し、リンク先に試合前は試合の告知、試合後は市長からのお祝いの言葉など優勝を祝したものの作成を計画しています。Xでの投稿も行う予定です。
	政策経営部	企画政策課	おこめ券について	自治体で何を支援するかは決まっていないようですが、おこめ券はやめていただきたい。私は買い物に行くことができず、現在ネットスーパーを利用していますのでおこめ券をもらっても使用できません。誰でも使用できる方法で支援をよろしくお願いいたします。	電話にて回答。政府が決定した新たな経済対策について、現在は対象者、方法等まだ検討段階です。いただいたご意見も参考にさせていただきます。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	室内プール駐車場について	忠生図書館の駐車場は無料でもとも助かっています。室内プールの駐車場も無料にいただきたいです。よろしく申し上げます。	電話にて回答。町田市のスポーツ施設は、受益者負担の考えのもと、駐車場料金を含む利用料金を条例で設定しており、現時点で駐車場料金の無料化は予定していません。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
12月	保健所	保健予防課	インフルエンザワクチン助成について	23区では子どもへのインフルエンザワクチンの助成が行われており、学級閉鎖数を抑える効果も報告されています。未成年は2回接種する必要があり、約8,000円の費用がかかります。費用負担が原因で、接種を断念するご家庭もあるのではないかと考えます。他の市に比べ、学級閉鎖が多いのも助成の有無が原因にあるのではないかと思います。子どもたちが健康に成長できるよう、助成制度の検討をお願いします。	メールにて回答。ご指摘いただきましたとおり、高齢者のインフルエンザ予防接種につきましては、予防接種法に定められた定期接種として、公費による助成事業を実施しています。一方で、お子様をはじめとする小児インフルエンザ予防接種は、同法に定めのない任意接種として位置づけられています。近隣の区市町村におきまして、この任意接種である小児インフルエンザ予防接種に対する助成事業を行っていることは、本市といたしましても認識しており、今後の事業実施に向けて検討を進めてまいります。
	都市づくり部	公園緑地課	公園のボール遊びについて	公園で子どもたちがボール遊びをしており、ボールが道路側へ転がり、飛び出してしまう可能性もあり、危険だと感じています。多くの公園は「ボール遊び禁止」ですが、周囲に遊べる場所がほとんどなく、身体を動かす機会を失うことも心配しています。やめさせるのではなく、道路側にネットを設置する、区画を明確にする、スペースを新設するなど、安全と遊び場を確保できる形をご検討いただけないでしょうか。	電話にて回答。町田市内にある公園は比較的小さい公園が多く、ボールが道路に出てしまったり、他の利用者に当たってしまったこともあるので、ボール遊びを禁止にしている公園が多いです。ご提案いただいた安全対策については、すぐに対応するのは難しい状況ですが、町田市では、ボール遊びができる公園等が掲載されているスポーツマップを作成しております。スポーツマップは市内の小中学生に配布するとともに、町田市ホームページでも閲覧可能です。また、本町田においてボール遊びが可能な場所としては緑ヶ丘グラウンドがあるのご利用ください。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	忠生スポーツ広場の閉鎖について	忠生スポーツ広場の閉鎖の件で、ソフトボール連盟の女子チームの半分近くが利用していましたが、練習場所の確保ができない状況です。このままですと、チームの存続も危うくなり、町田市から女子チームがなくなってしまう可能性があります。練習場所は限られていますが、気軽に練習ができる場所の確保を忠生地区にお願いできないでしょうか。	電話にて回答。忠生スポーツ広場が、ソフトボールの練習や女子の大会で、多く利用されていたことについては承知しています。新たにソフトボールが出来る場所を確保することは難しい状況ですが、市内のスポーツ広場でソフトボールができる場所を紹介いたします。
	都市づくり部	都市政策課	多摩都市モレールの一部延伸案について	多摩都市モレールの町田駅への延伸は調整段階ではありますが、町田GIONスタジアムへのアクセスを少しでも改善するため、多摩センター駅から、多摩南野交差点あたりまで、1駅または2駅の延伸の要望を出してはいいかがでしょうか。アウェイ側のスタンドでしたら、徒歩25分から30分くらいで来場でき、バス待ち時間の解消にもなるかと思えます。	メールにて回答。現在市は、東京都等とともに、収支採算性の精査や導入空間の検討等の事業化に向けた検討を進めており、全線での早期開業を目指しております。今回いただいたメールの内容は、貴重なご意見として受け取らせていただきます。今後とも町田市政にご理解ご協力いただけますと幸いです。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
1月	保健所	健康推進課	受動喫煙防止法について	2020年4月1日から屋内は原則禁煙です、とありますが、私の行っている飲食店では、禁煙の店なんかありません。堂々と喫煙者がタバコを吸い、非喫煙者が我慢しているのが現状です。路上の看板でも室内喫煙可の看板も見られます。守れない規則ならば何の意味もありません。この規則ってなんだったのでしょうか。もう一度、取り締まりの強化を切望します。	電話にて回答。「健康増進法」及び「東京都受動喫煙防止条例」に基づき、20歳未満の方を入店させないことや、当該店舗が入っている施設における他の区画への煙の流出について技術的な基準を満たすといった特定の要件を満たした場合には、「喫煙可能店」「喫煙目的施設」等の形態で営業し、屋内で喫煙できるようになることを説明しました。
	子ども生活部	子ども総務課	子どもの医療費について	子どもの医療費を高校生も受給者証で200円にしてください。医療費はとでも大きく、これから先が不安で仕方ありません。どうかよろしく願いいたします。	電話にて回答。高校生等医療費助成制度によって、お子さまが18歳となった年の年度末までは医療証を使って200円で保険診療を受けられることを説明しました。
	生涯学習部	生涯学習総務課	体験できる学びの場について	科学館、歴史博物館、自然史博物館などの、子どもたちが楽しく学べる場を町田に作って欲しい。特に科学館は子どもたちが身の回りの「ふしぎ」を発見に変えることのできる場として必要だと思います。現状離れた地に行かないと科学館が無いので、未来の人材のためにぜひ町田市にも作って頂きたいです。	電話にて回答。町田市では、2010年度に町田市の博物館等の新たな在り方構想検討会にて、町田市内にある博物館や類似の展示施設をどのようにしていくか検討が行われました。その結果、美術工芸作品を主たるテーマとした美術館を芹ヶ谷公園に整備することとし、調整を進めているところです。こうした経緯から、科学館の新たな整備のご要望には沿えませんが、忠生公園に「忠生がにやら自然館」もあり、周辺に生息する昆虫等の展示をご覧いただくことができるほか、生涯学習総務課では町田市の歴史や文化財についてのイベント等も行っているので、ご興味があれば是非ご利用、ご参加ください。
	政策経営部	広報課	各部署宛送信フォームについて	Webフォームから問い合わせを送信した際、送信が完了した旨の画面が表示されるものの、受信した旨を伝えるメールなどは届いていません。このメールがないと送信者は「送信したことはわかるけど、先方(市役所側の装置)で受信したかはわからない」という状態に陥ります。受信した旨だけを簡潔にメール送信する機能の追加をご提案します。	電話にて回答。現状のシステムではすぐに実装が難しいが、市民の利便性向上のため、同機能実装に向けた検討を進めてい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
2月	文化スポーツ 振興部	スポーツ 振興課	総合体育館に ついて	総合体育館に大相撲町田場所を見にいきました。あれだけ収容でき、成人式も実施する体育館なのに、トイレの数が少ないように思えました。また、今時和式トイレでびっくりしました。更に使い勝手の良い体育館にする為に、今年度中に改善工事をしていただき、来年の成人式で自慢出来る体育館にして欲しいものです。	電話にて回答。町田市立総合体育館は、2027年度から大規模改修を予定しており、現在、改修の設計を行っている中でトイレの洋式化や個数についての検討を行っています。いただいたご意見を踏まえて、大規模改修の中で対応してまいります。
	環境資源部	環境政策課	容器包装プラスチック分別説明会 について	説明会が実施されていることに気づいた時には全て終わっていました。どうしても参加したいので再度開催してください。	電話にて回答。会場の確保や広報など、今から追加で説明会を開催するのは難しいですが、個別に説明することはできる旨を伝えました。来庁可能とのことなので、ご都合の良い時に来庁いただければ説明する旨を案内しました。
	選挙管理委員会事務局		選挙について	今回衆院選、市議・市長選と選挙が2週連続いたが、いっぺんにやしてほしい。	電話にて回答。衆院選の日程が決定した際に、市議・市長選挙の執行予定である2月15日を同月8日に変更するには準備が間に合わないこと、また、市民への周知期間の不足により混乱を生じる恐れがあることで、変更できなかったことを説明しました。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	ベビーシッター 助成について	東京都の保育料無償化などの子育て支援に伴い、近隣の市町村からの転入が増加していると思います。それに伴ってか、保育園入園の倍率も前年度に比べ高くなっています。そこで、今できる待機児童対策として、東京都のベビーシッター助成の利用を町田市でも検討していただけないでしょうか。	メールにて回答。ベビーシッター事業について、待機児童対策として実施する場合、ベビーシッター事業者を安定的に確保することが必要となります。ベビーシッターの利用を希望する全ての方が公平に利用できる環境が必要であり、現状この環境が整っていないという認識から、町田市においては、東京都のベビーシッター利用支援事業(ベビーシッター事業者連携型)を実施しておりません。今後につきましては、保育を希望される方に保育を提供できるよう、ベビーシッター事業に限らず必要な取組みを行ってまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
3月	政策経営部	デジタル戦略室	市役所のデジタル化について	市役所は早くデジタル化してほしい。なんでも用途が違うだけで用紙を書き、係もたらいまわし。今の時代はみんな携帯電話を持っているのだから、アプリを作って、全部アプリでできるようにすれば良い。	メールにて回答。町田市では、市民の皆様の利便性向上のため、行政手続のオンライン化に取り組んでいます。スマートフォン等からオンラインで申請いただける手続数は、2026年2月末時点で752手続となり、2025年4月から2026年2月の11か月間で約13万件的申請をオンラインからご利用いただいています。なお、オンライン申請のポータルサイト「まちドア」から、目的のオンライン申請に簡単にアクセスできますので、ぜひご利用ください。一方で、法令等の制約により、対面での本人確認や書類提出が必要な手続も残っております。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただけますと幸いです。
	財務部	納税課	国民健康保険税納付済額通知書の廃止について	納付済額通知書の廃止が実施されていますが、確定申告には必須のものです。わざわざ市役所に取りに行くなど、利便性が悪いです。経費削減が目的かわかりませんが、それなら例えばマイナポータルから必要な人がダウンロードするといった方法ができませんでしょうか。	電話にて回答。運用変更によりお手間が増え申し訳ありません。利便性改善のご要望については、現在も市役所に来庁いただかなくても、電話で申請して郵便で受け取る方法があります。また、オンライン(ホームページ経由)での申請の準備も進めています。
	政策経営部	企画政策課	GREEN×EXPO 2027の影響について	GREEN×EXPO2027交通円滑化推進会議に、町田市からも誰か役職者が参加して、町田街道の混雑や通勤通学への影響で町田市民が困ることがないようにしてほしい。	電話にて回答。交通円滑化推進会議には、町田市からも参加しています。また、会議体の協力委員として、町田市からは副市長が委員となっています。周辺市や関係団体とともに、交通量を減らすための具体的な検討を進めています。
	道路部	道路維持課	ペDESTリアンデッキについて	小田急町田駅から西友に向かうペDESTリアンデッキの屋根が、鳩よけネットの隙間から鳩が出入りしていました。落下や糞の問題があるかもしれないので確認してほしいです。	電話にて回答。既に同様の要望を受けており、過年度から順次補修工事を実施しています。次年度以降も継続して対応してまいります。

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194,482件(1日平均533件)の着信があり、2024年度と比較して着信が4,458件減少しました。着信件数は、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年度以降は、それらの問い合わせが減少したことなどにより、着信件数が減少しました。その後も前年度と比べて減少傾向が続いています。

(着信件数の時間帯別内訳)

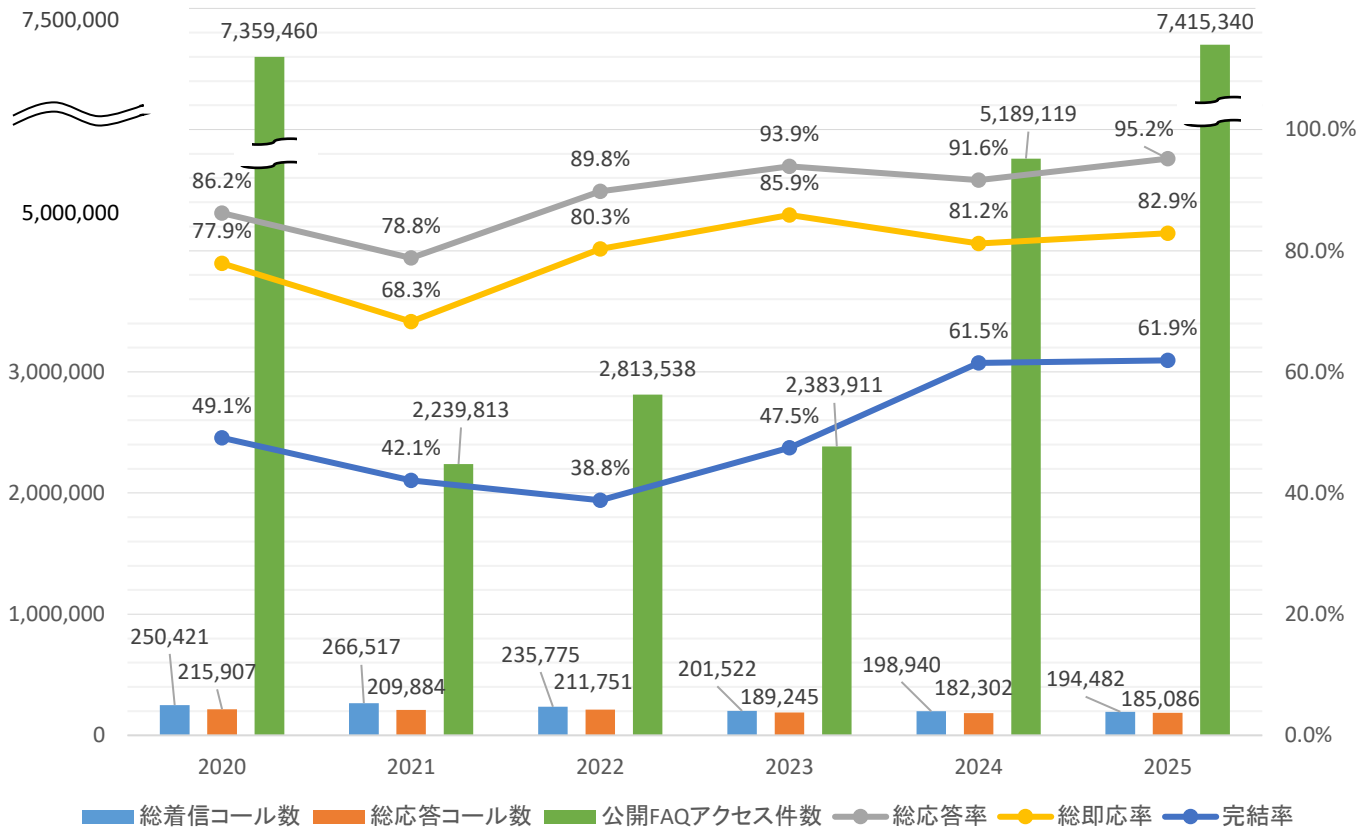
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):174,120件(全体の89.5%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯):20,362件(全体の10.5%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して71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7,415,340件でした。2024年度と比較して、アクセス件数は2,226,221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187,328件(1日平均 514件)の着信があり、2024年度と比較して2,147件減少しました。市役所開庁時間帯の着信は2,293件減少し、市役所閉庁時間帯は146件増加しました。

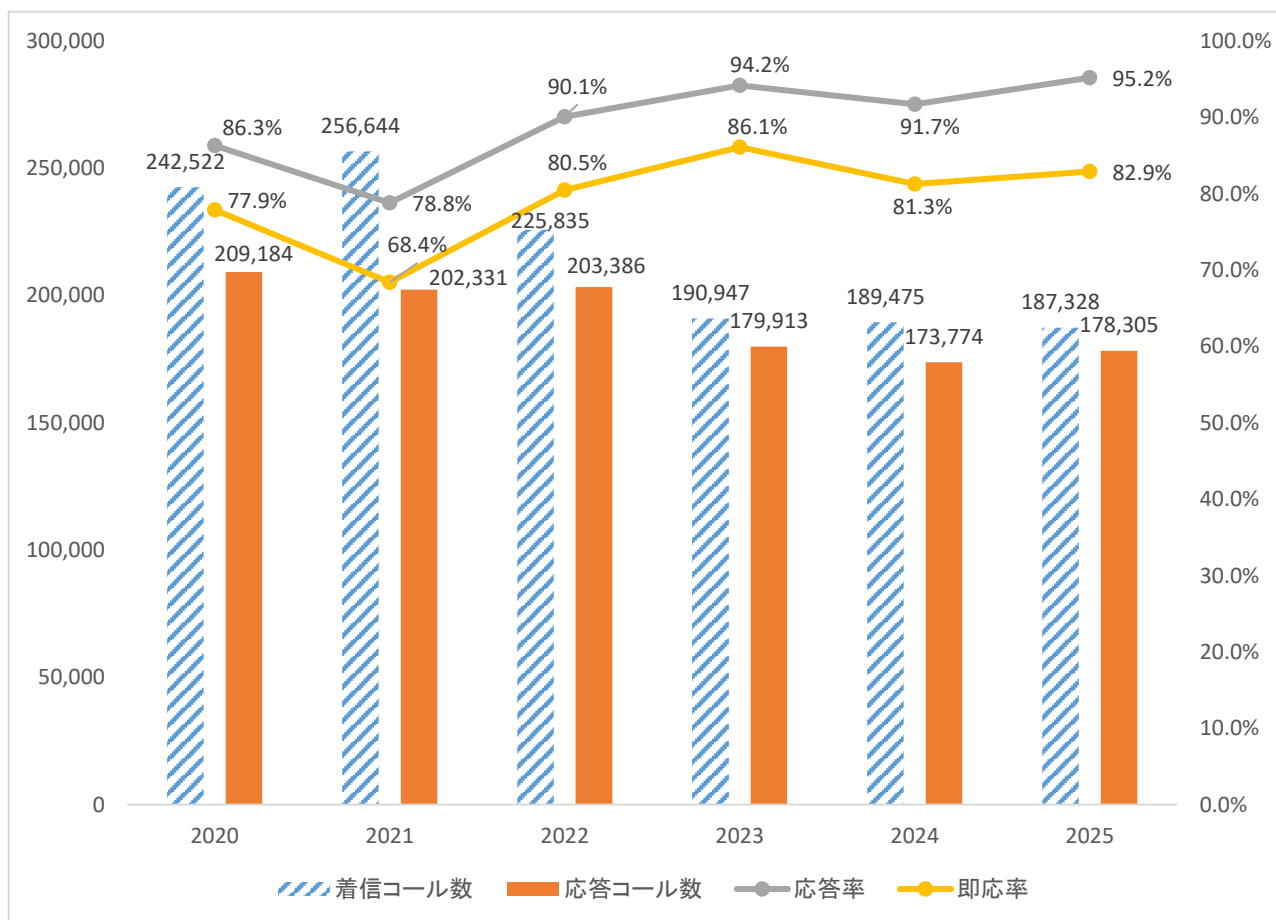
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):168,389件(全体の89.9%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):18,939件(全体の10.1%)

◆応答率は95.2%、即応率は82.9%で、2024年度と比較して応答率は上昇、即応率は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、継続して利便性向上に努めています。

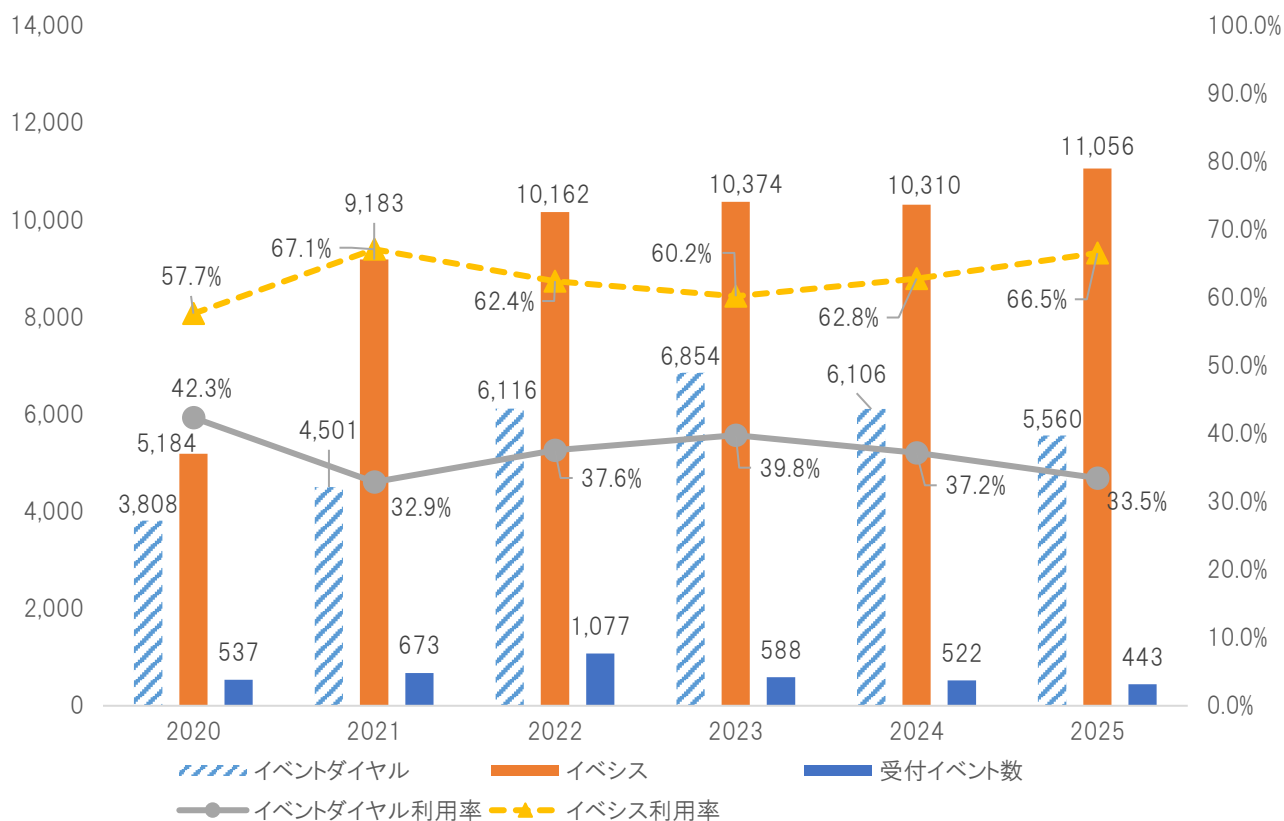
②イベントダイヤルの動向

◆町田市イベントダイヤルには年間7,154件(1日平均20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。2024年度と比較してイベント数は79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2,311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):5,731件(全体の80.1%)
市役所閉庁時間帯(上記以外):1,423件(全体の19.9%)

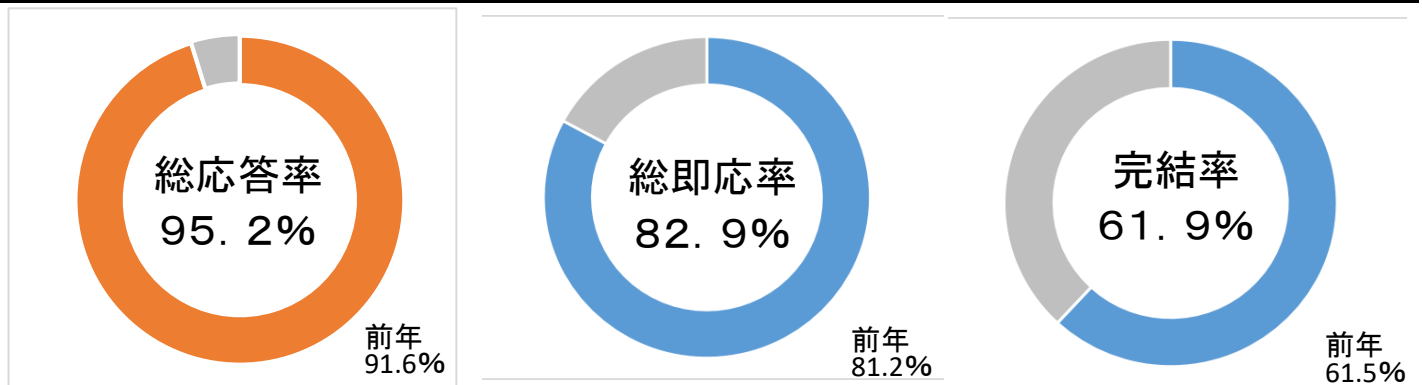
申し込み方法別の年度比較



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95.2%、総即応率は82.9%、2024年度と比較して、総応答率が3.6ポイント上昇しました。代表電話の安定的な運営が継続できています。

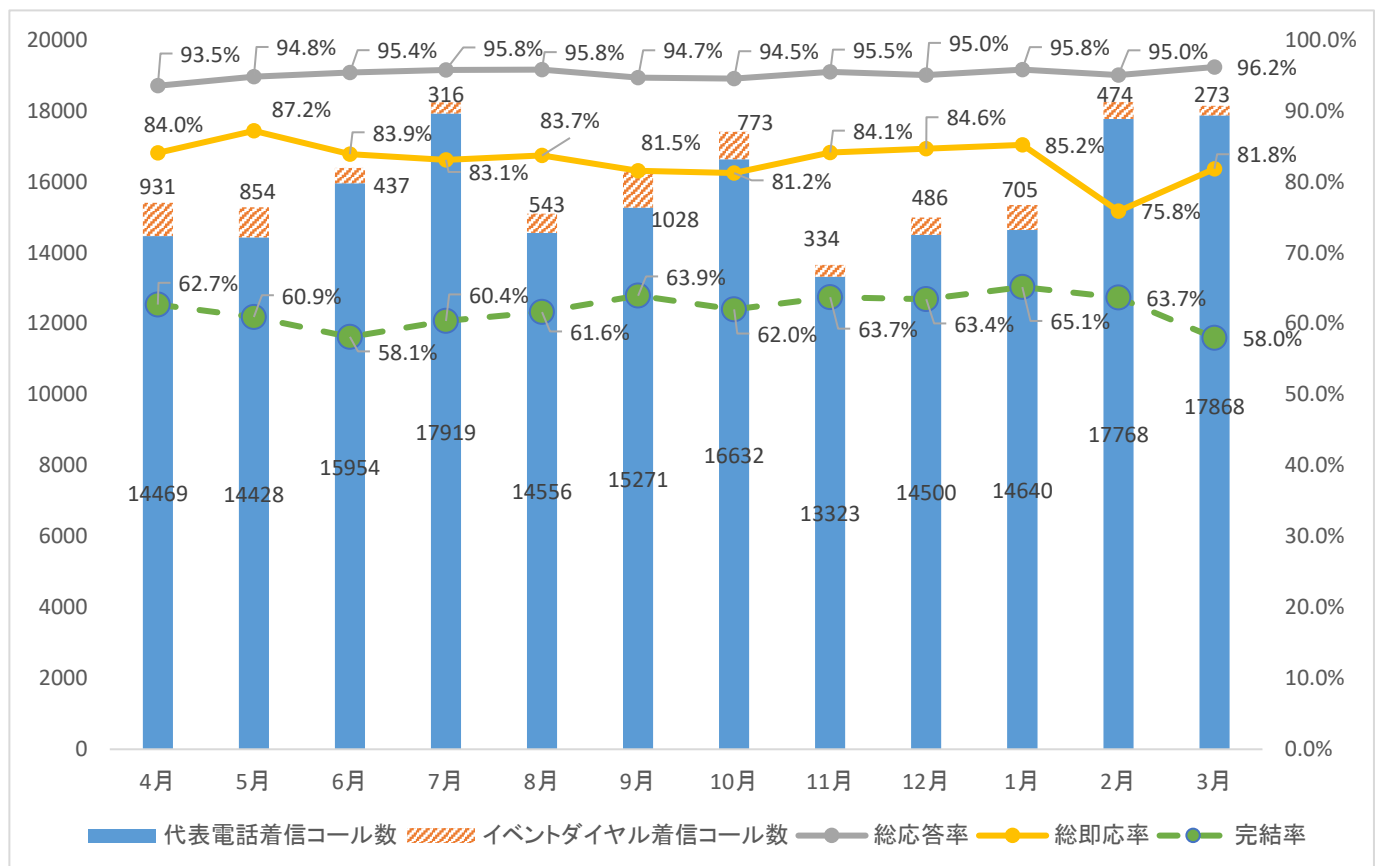


着信数に対して、電話応答した割合
サービス目標レベル: 90%以上

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

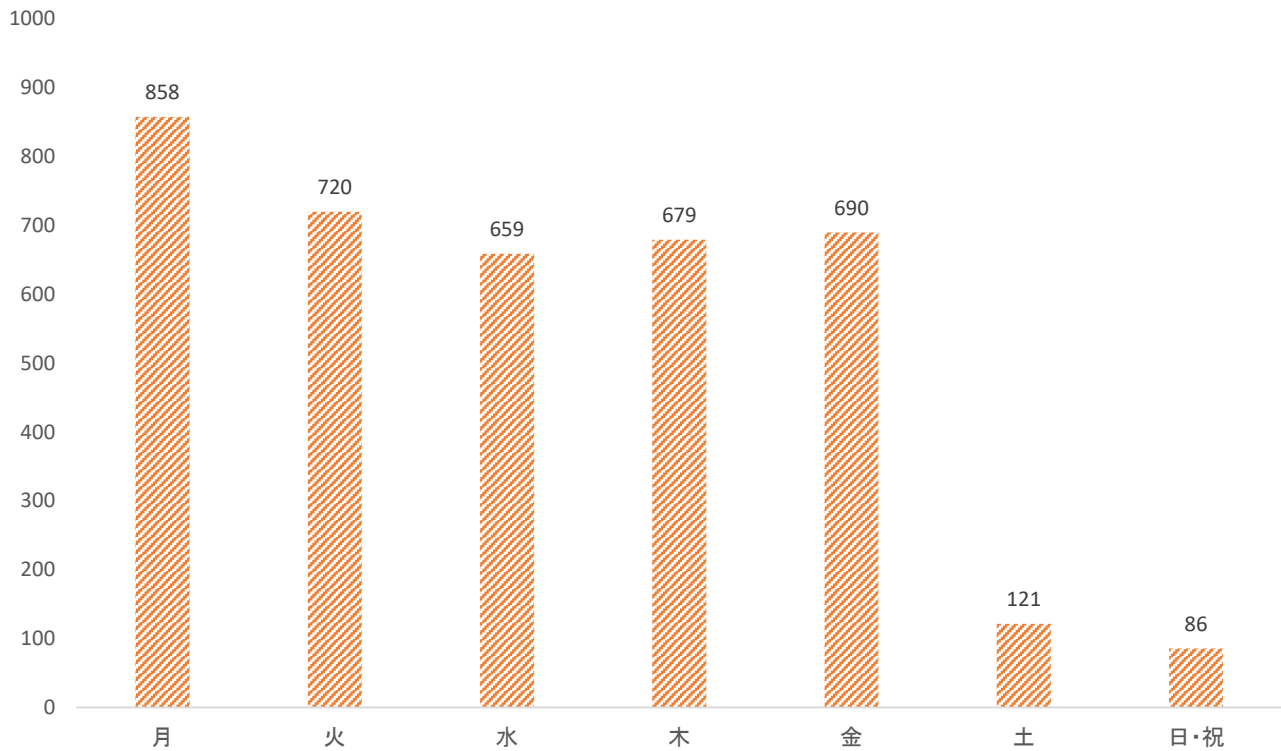


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

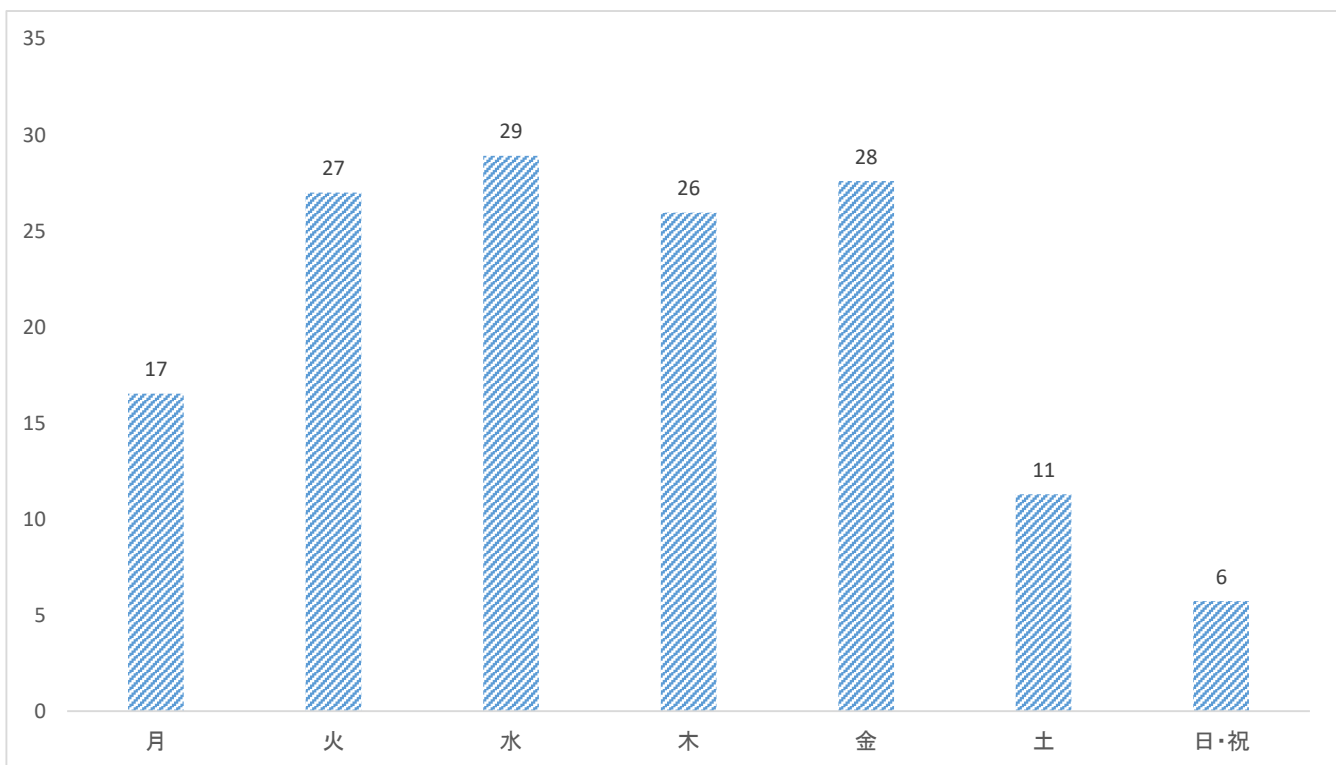
(3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数

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)

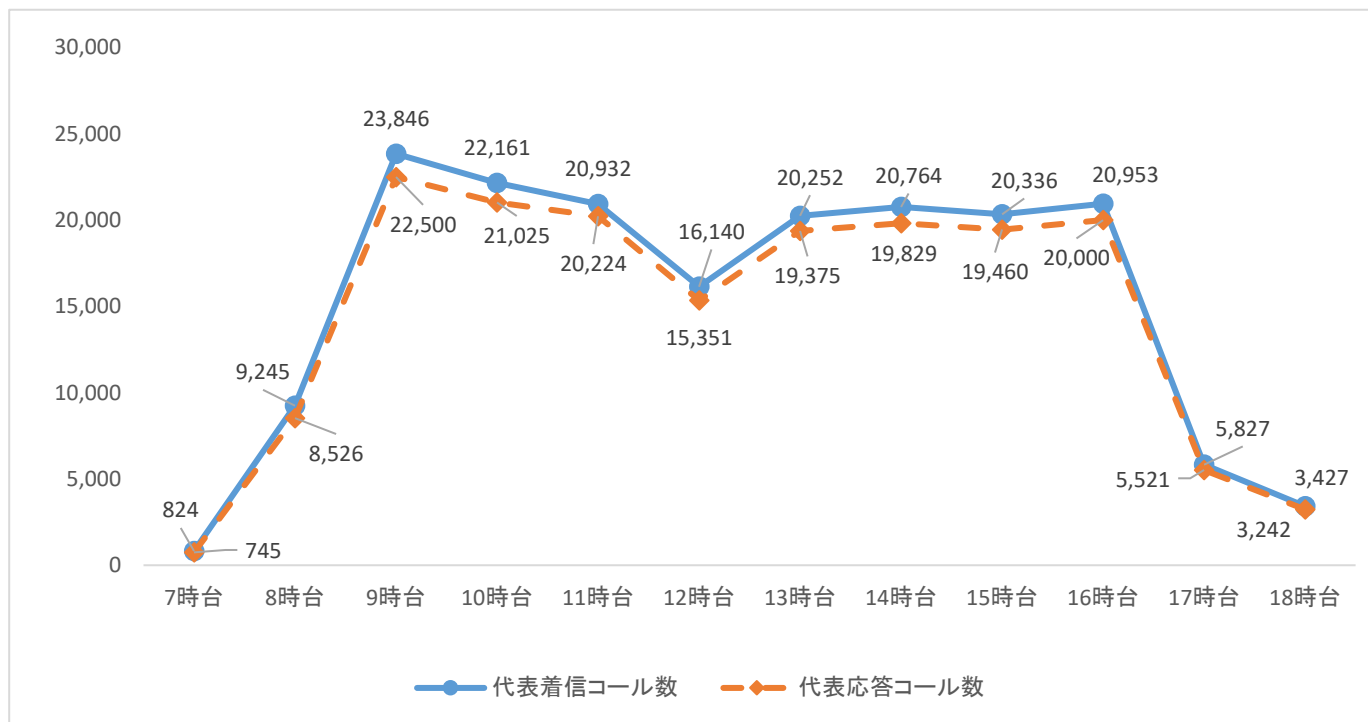


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

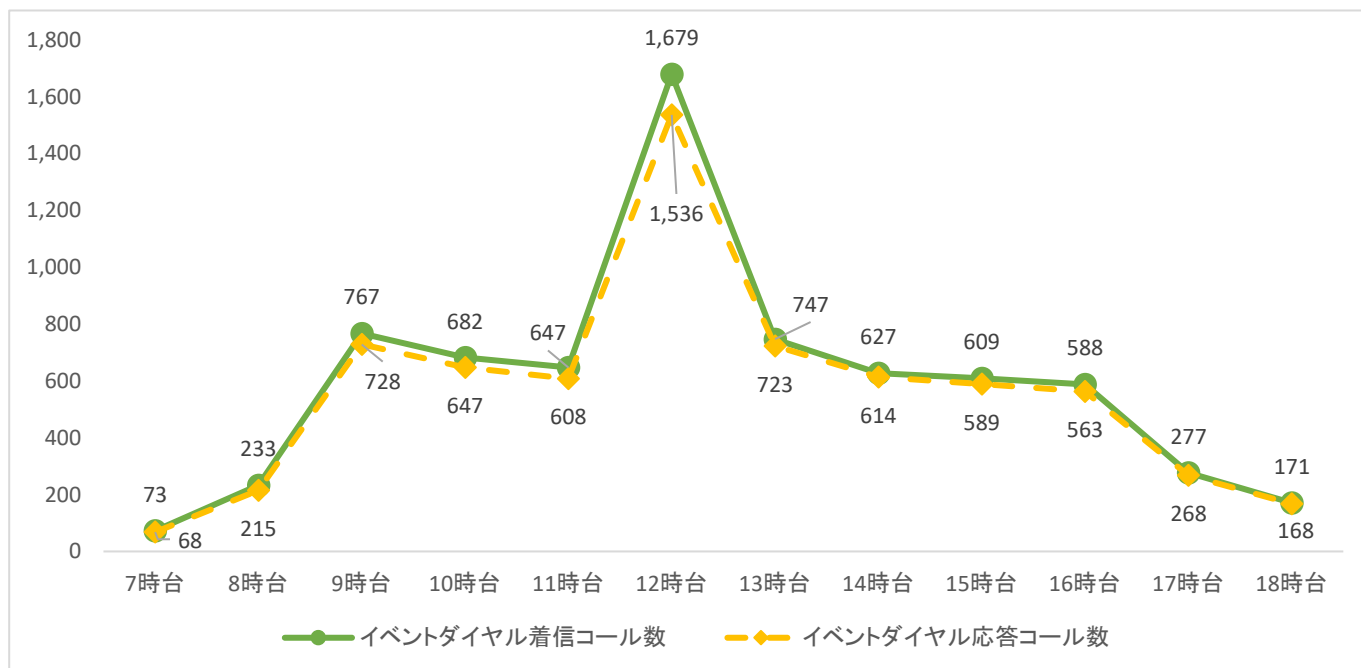


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

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

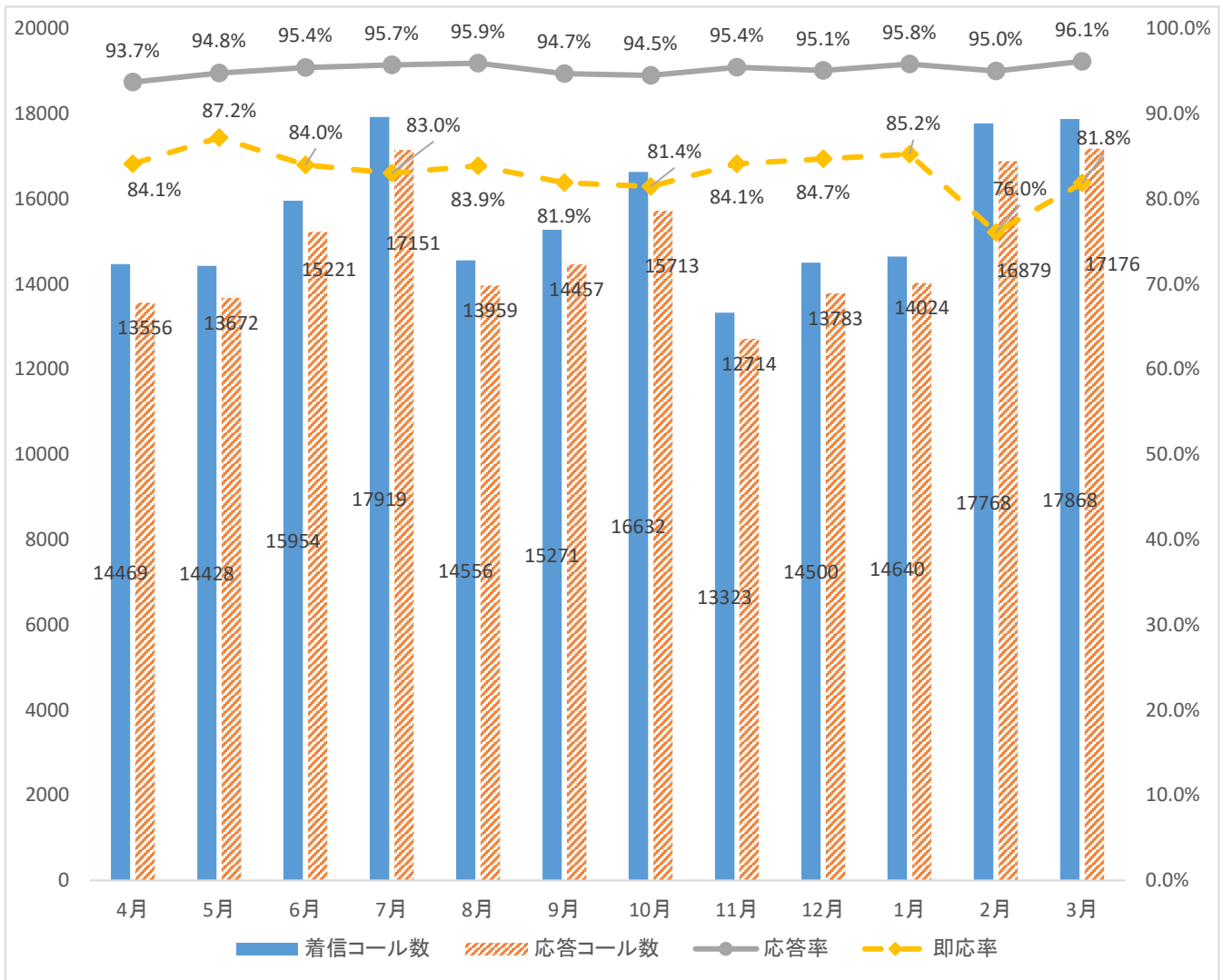


(4) 代表電話実績

着信コール数は187,328件と、2024年度と比較して2,147件減少、応答コール数は178,305件と2024年度と比較して4,531件増加しました。応答率は95.2%、即応率は81.1%でした。7月、2月、3月に着信コール数が増加したのは、衆議院議員選挙、市議・市長選挙実施があったためです。

着信コール数	187,328 件	応答率	95.2%
応答コール数	178,305 件	即応率	82.9%

2025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

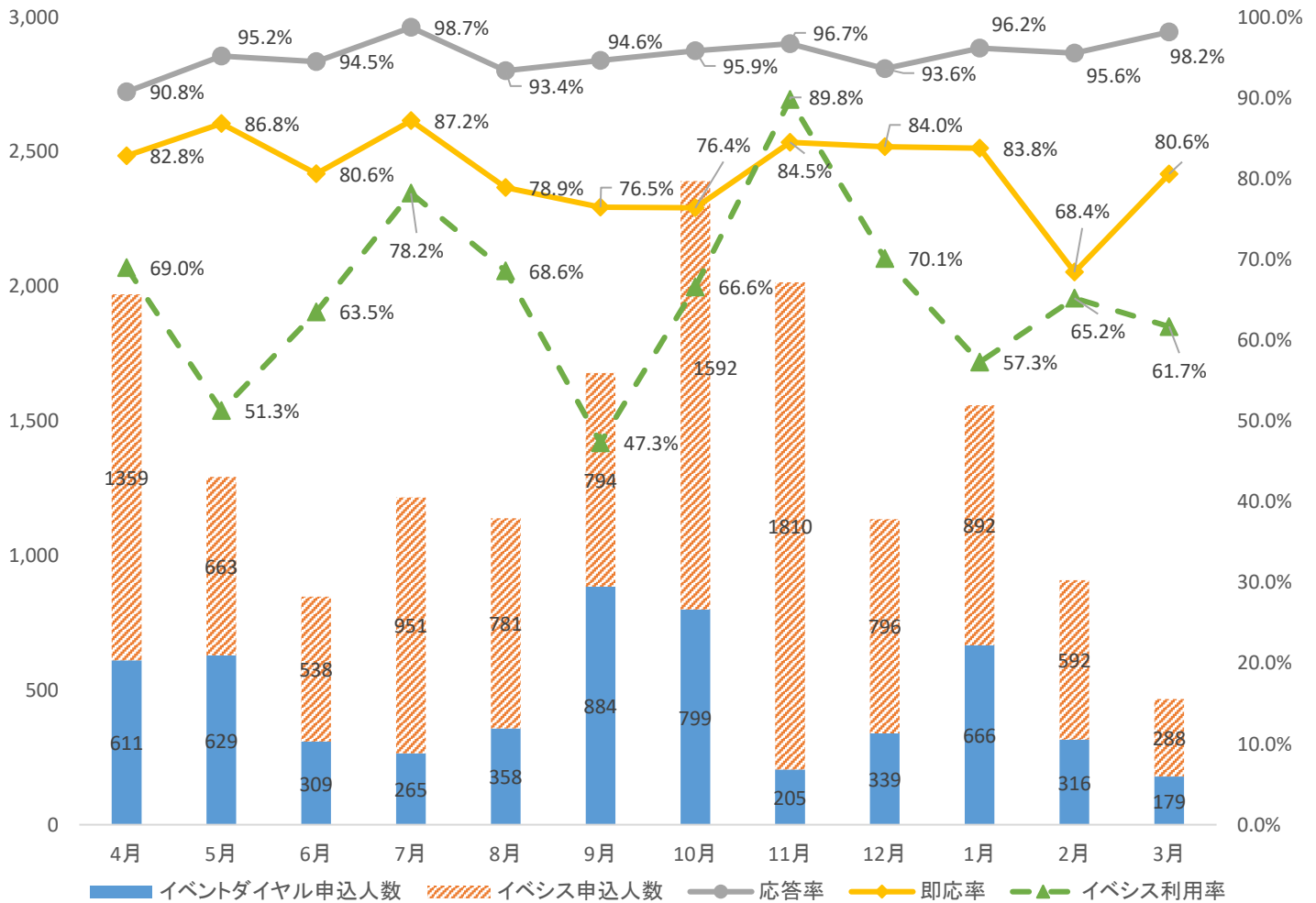
4月	<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバーカード更新関連・・・202件(対前月▲3件) カードの10年更新、電子証明書の5年更新ほか ◆市民課、市民センター窓口受付の予約関連・・・146件(対前月▲97件) ◆給付金関連・・・134件(対前月▲33件) 非課税世帯給付金(3万円)、新たな給付金(政府が「一人当たり5万円支給を検討開始」との報道があったため)に関する問合せほか
5月	<ul style="list-style-type: none"> ◆令和7年度市民税・都民税の納税通知書(特別徴収)発送関連・・・249件 発送された通知書未着の問合せ、届いた通知書についての照会、事業所から退職者に関する問合せほか ◆マイナンバーカード更新関連・・・244件(対前月+36件) カードの10年更新、電子証明書の5年更新についてほか ◆給付金関連・・・121件(対前月▲13件) 住民税非課税世帯への給付金(3万円)ほか
6月	<ul style="list-style-type: none"> ◆東京都議選関連・・・561件 期日前・不在者投票の場所や期間、選挙公報配布場所、「選挙のお知らせ」の未着ほか ◆納税通知書関連・・・472件 市・都民税(363件)、国民健康保険税(62件)、固定資産税(22件)、軽自動車税(25件)ほか ◆マイナンバーカード更新関連・・・203件(対前月▲41件) うち電子証明書関連 80件(前月比▲23件) ◆給付金関連・・・134件(対前月+13件) 非課税世帯への給付金(3万円)、新たな給付金関連ほか
7月	<ul style="list-style-type: none"> ◆国民健康保険・後期高齢者医療の保険証・資格確認書切替関連・・・582件 (内訳)後期高齢者医療476件、国民健康保険106件 ◆参議院議員選挙関連・・・466件 入場整理券の未着、期日前投票・不在者投票について(日程・場所)ほか ◆マイナンバーカード更新関連・・・242件(対前月+39件) うち電子証明書更新関連(80件)(前月比+18件) ◆国民健康保険税納税通知書(7/9発送)関連・・・199件 通知書発送時期の確認、通知書の内容照会ほか
8月	<ul style="list-style-type: none"> ◆国民健康保険・後期高齢者医療の保険証・資格確認書関連・・・367件(対前月▲215件) 国民健康保険(206件)、後期高齢者医療(161件)、マイナ保険証への切替、資格確認書の発送時期ほか ◆マイナンバーカード更新関連・・・174件(対前月▲68件) 電子証明書更新関連63件(同▲17件)、カードの10年更新、窓口申請での必要書類確認ほか ◆東京都シルバーパスの取得・更新関連・・・98件 通知書未着、必要書類の確認、電子申請方法ほか
9月	<ul style="list-style-type: none"> ◆国勢調査関連・・・429件 調査票の未着、複数世帯の冊数不足、記入方法の確認ほか ◆「資源とごみの収集カレンダー」配布、再配布関連・・・183件 9/1～20(配布期間中):未着や誤配布ほか(100件) 9/21～30:再配布受付ほか(83件) ◆東京都シルバーパスの取得・更新関連・・・89件 新規申請や更新方法の問合せほか
10月	<ul style="list-style-type: none"> ◆国勢調査関連:353件(対前月▲76件) 調査票の未着、複数世帯の冊数不足、記入方法の確認ほか ◆「資源とごみの収集カレンダー」再配布受付関連:245件(対前月+62件) 代表電話での再配布受付が222件、窓口受取や個別問合せほか ◆高齢者インフルエンザ予防接種関連:122件(対前月+88件) 自己負担額や医療機関の確認、事前申込みの要否ほか
11月	<ul style="list-style-type: none"> ◆成人健康診査関連:341件 勸奨のSMSについて、受診期間の延長ほか ◆マイナ保険証関連:161件 有効期限切れのマイナンバーカードと保険証の紐付けほか ◆税申告関連:140件 年末調整用の納付済額、納付済額証明書についてほか ◆高齢者インフルエンザ予防接種関連:65件(対前月▲57件) 高齢者接種費用、接種期間、対象医療機関ほか
12月	<ul style="list-style-type: none"> ◆給付金関連:252件(対前月+206件) 定額減税(不足額給付)、「おこめ券関連」「東京アプリ」(生活応援事業・11,000円分のポイント給付)ほか ◆年末年始の市役所業務関連(市庁舎のみ):237件 年末年始における開閉庁日及び窓口での手続き可否について ◆成人健康診査関連:230件(対前月+111件) 受診券の有効期限延長についてほか
1月	<ul style="list-style-type: none"> ◆選挙関連:996件(うち1/29～31の3日間で734件) 衆議院選挙関連、市議・市長選挙関連、入場券発送日ほか ◆税申告関連:554件(うち申告のための保険税納付済額確認の問合せ217件) 申告方法(eLTAXIによる電子申告)、申告用紙の配布場所ほか ◆給付金関連:206件(対前月▲46件) 物価高騰対策生活者支援給付金給付方法、使用時期、給付額増額のご要望ほか
2月	<ul style="list-style-type: none"> ◆選挙関連:2,310件 衆議院選挙関連(1,625件)、市議・市長選挙関連(657件)ほか ◆給付金関連:340件(対前月+136件) 物価高騰対策生活者支援給付(4,000円相当)、給付方法(窓口での申請)、給付時期、使用方法ほか
3月	<ul style="list-style-type: none"> ◆物価高騰対策給付金関連:1,930件(対前月+1,590件) 給付方法、給付時期、デジタルギフトの使用法ほか ◆容器包装プラスチック分別関連:635件(対前月+358件) 容器包装プラスチックの分別、対象となる容器の確認、お試し袋の配布、ごみ政策、収集日時ほか

(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5,560人と、2024年度と比較して546人減少した一方、イベシス申込人数は11,056人と、2024年度と比較して746人増加、総申込人数も200人増加しました。また、イベシス利用率は66.5%と2024年度と比べ3.7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		5,560 人		イベシス申込人数		11,056 人	
応答率	94.8%	即応率	80.7%	イベシス利用率	66.5%		

2025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) イベントダイアル・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】「緑のカーテンゴーヤの苗配布」</p> <p>◆【イベントの受付開始が多かった日】 4/2(水) 合計5件 「市民公開講座(大腸がん)」「高齢者健康運動教室(2講座)」「里山ウォーキング」ほか</p>
5月	<p>◆【人気のイベント】「フレイルチェック会」</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 5/2(金) 「フレイルチェック会」「ザリガニを釣って水辺の生きものを知ろう」「時代小説読み語り」「町田市の地域コミュニティの未来に関する行動研究」経過報告会[全5回]</p>
6月	<p>◆【人気のイベント】 町田地方史研究会・生涯学習センター共催講座 「新選組のふるさと～多摩地域～」日野市立新選組のふるさと歴史館夏季企画展タイアップ</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 6/17(火) 『新選組のふるさと』ほか全8講座、「シニアドライバー安全運転実技教室」ほか、</p>
7月	<p>◆【人気のイベント】 市民公開講座『病院に、行きたくない』なら、すべきこと、予防したいね、心筋梗塞」「夏の平和イベント」ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 7/24(木) 「手すき和紙でうちわづくり」「職人が教える金継ぎ体験」全6件、「室内プール夏季開放」など、15件</p>
8月	<p>◆【人気のイベント】 「マシンガン滝沢氏×町田市長石阪丈一が語り尽くす！～まちだのごみの未来～講演会」 「町田の歴史」(まちだ市民大学HATS) 「文学トークセッション、「いま、ここ。私の現在地。-零れる日々の光をあつめて-」第1回_小原晩(文学館)</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 8/6(水) 「食品サンプルを作ってみよう」「ナイトミュージアム」ほか全9件</p>
9月	<p>◆【人気のイベント】 宮川哲夫記念コンサート「歌声喫茶_宮川哲夫と昭和歌謡」、介護予防講演会「認知症とともに生きる備え」ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 9/2…「宮川哲夫記念コンサート」「消費生活センターくらしフェア」ほか全8件 9/3…「骨粗しょう症予防講習会」「大人の塗り絵で脳を鍛えて健康に」ほか全7件 9/4…「わくわく仲間づくりカレッジ講座」(5講座)「シニア初心者向けスマートフォン講座」ほか全10件</p>
10月	<p>◆【人気のイベント】「町田市民病院子ども病院見学会」「曾我部恵-LIVE&トーク」「曾我部恵×谷川由里子記念対談」</p> <p>【食育講演会】「朝ごはん～あなたの朝時間にたりないもの～」ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 10/16(木)…「太田パパとキックオフ！～パパの子育て体験談講座～」など9件 10/17(金)…(博物館主催)「溶けたガラスで遊んでみよう!」「ガラスのクリスマスツリーをつくろう!」 「ガラスフュージングで箸置をつくろう!」など11件</p>
11月	<p>◆【人気のイベント】「いつもの公園を気球に乗って見てみよう!」(定員180人に対し、1,363人の応募) 「歯と口から考える全身の健康?唾液力でポケ知らず」</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 11/6(木) 「車いすで冒険!原町七福神」「学生防犯ミーティングin町田 2025」「市内のお殿さま関係史跡をめぐる②」 「町田の食をまるっと楽しもう!～まち☆ベジ収穫&ゼルビア応援給食クッキング!～」 「血管アンチエイジング講習会」</p>
12月	<p>◆【人気のイベント】 「トークイベント『風立ちぬ』をペーパードライブ」「生涯学習センターリニューアル記念講座」「谷崎潤一郎没後60周年記念講演会」ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 12/2(火) 「生涯学習センターリニューアル記念講座」全14講座</p>
1月	<p>◆【人気のイベント】「まちだ男女平等フェスティバル関連」、「文学トークセッション」「いま、ここ。私の現在地。-あえかなる感情に刺さる#パンチライン-」最終回_児玉雨子 ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 1/9(金) 《男女平等フェスティバル》オープニング・基調講演「ジェンダー平等世界1位の国・アイスランドから学ぼう!」</p>
2月	<p>◆【人気のイベント】「まちの歴史、さがしてみました～まちさが考古学講座～vol.2」「生誕130年 宮沢賢治～喪失の先にあるもの:生きることと死ぬこと～」ほか</p> <p>◆【イベント申込受付開始が多かった日】 2/17(火) 「陶芸体験」「マグカップづくり」「トンボ玉をつくろう」など5講座(美術館主催)、「まち歴(天野政立文書の世界)」ほか</p>
3月	<p>◆【人気のイベント】 町田市民文学館×「朗読の証明」プロジェクト共催イベント_森村誠一原作_朗読劇「犯人のいない人生」 「生誕100周年記念安野光雅展」の魅力を語る ほか</p> <p>◆【イベントの受付開始が多かった日】 3/17(火) 「吹きガラスに挑戦」「生誕100周年記念 安野光雅展の魅力を語る」</p>

(8) 申込人数が多かったイベント トップ10

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
1	文化スポーツ 振興部美術 館課	【イベシスのみ】 いつもの公園を気球に乗って見てみよう！	1,363	0	1,363	0
1	総務部総務 課	令和7年国勢調査員募集	352	18	334	0
3	環境資源部 環境政策課	緑のカーテン2025_ゴーヤの苗配布(個人向け・午前 の部)	350	118	232	0
4	環境資源部 環境政策課	緑のカーテン2025_ゴーヤの苗配布(個人向け・午後 の部)	311	64	247	0
5	町田市民病 院事務部経 営企画室	【イベシスのみ】 町田市民病院子ども病院見学会	306	0	306	0
6	環境資源部 環境政策課	マシンガンズ滝沢氏×町田市長石阪丈一が語り尽く す！～まちだのごみの未来～講演会	257	31	226	1
6	市民部市民 協働推進課	「ジェンダー平等世界1位の国・アイスランドから学ぼ う！～どう達成したの？国民の暮らしはどう変わった の？～」(第26回まちだ男女平等フェスティバル)	187	122	65	27
8	生涯学習部 図書館	曾我部恵一×谷川由里子記念対談「音楽」と「詞」につ いて(文学館主催)	180	14	166	5
9	生涯学習部 図書館	【イベシスのみ】 曾我部恵一LIVE&トーク(文学館主催)	179	0	179	1
10	生涯学習部 生涯学習セン ター	町田地方史研究会・生涯学習センター共催講座「新選 組のふるさと～多摩地域～」日野市立新選組のふるさ と歴史館夏季企画展タイアップ	177	64	113	1

(9)電話でのお断り件数が多かったイベント トップ10

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
1	市民部市民協働推進課	「ジェンダー平等世界1位の国・アイスランドから学ぼう！～どう達成したの？国民の暮らしはどう変わったの？～」 (第26回まちだ男女平等フェスティバル)	187	122	65	27
2	保健所保健予防課	(13:20～)骨粗しょう症予防講習会 ～骨折予防で、目指せ健康長寿！～	30	14	16	26
3	いきいき生活 部高齢者支援課	健康寿命を延ばそう！フレイルチェック会	35	29	6	23
4	生涯学習部図書館	市民協働事業_宮川哲夫記念コンサート 「歌声喫茶_宮川哲夫と昭和歌謡」(文学館主催)	160	125	35	19
4	生涯学習部図書館	文学講演会「堀辰雄に学ぶしあわせのヒント」(文学館主催)	90	25	65	19
4	生涯学習部生涯学習総務課	まちだ歴史講座「まち歴」第1回「能ヶ谷・広袴を歩く」 (自由民権資料館主催)	20	14	6	19
7	町田市民病院事務部経営企画室	市民公開講座 「『病院に、行きたくない』なら、すべきこと、予防したいね、心筋梗塞」	97	60	37	18
7	保健所保健予防課	(13:50～)骨粗しょう症予防講習会 ～骨折予防で、目指せ健康長寿！～	40	28	12	18
9	生涯学習部図書館	初心者向け音訳ボランティア体験講習会	20	8	12	17
10	生涯学習部図書館	三島由紀夫生誕100年記念講演会「異時(こととき)の人」	79	34	45	15

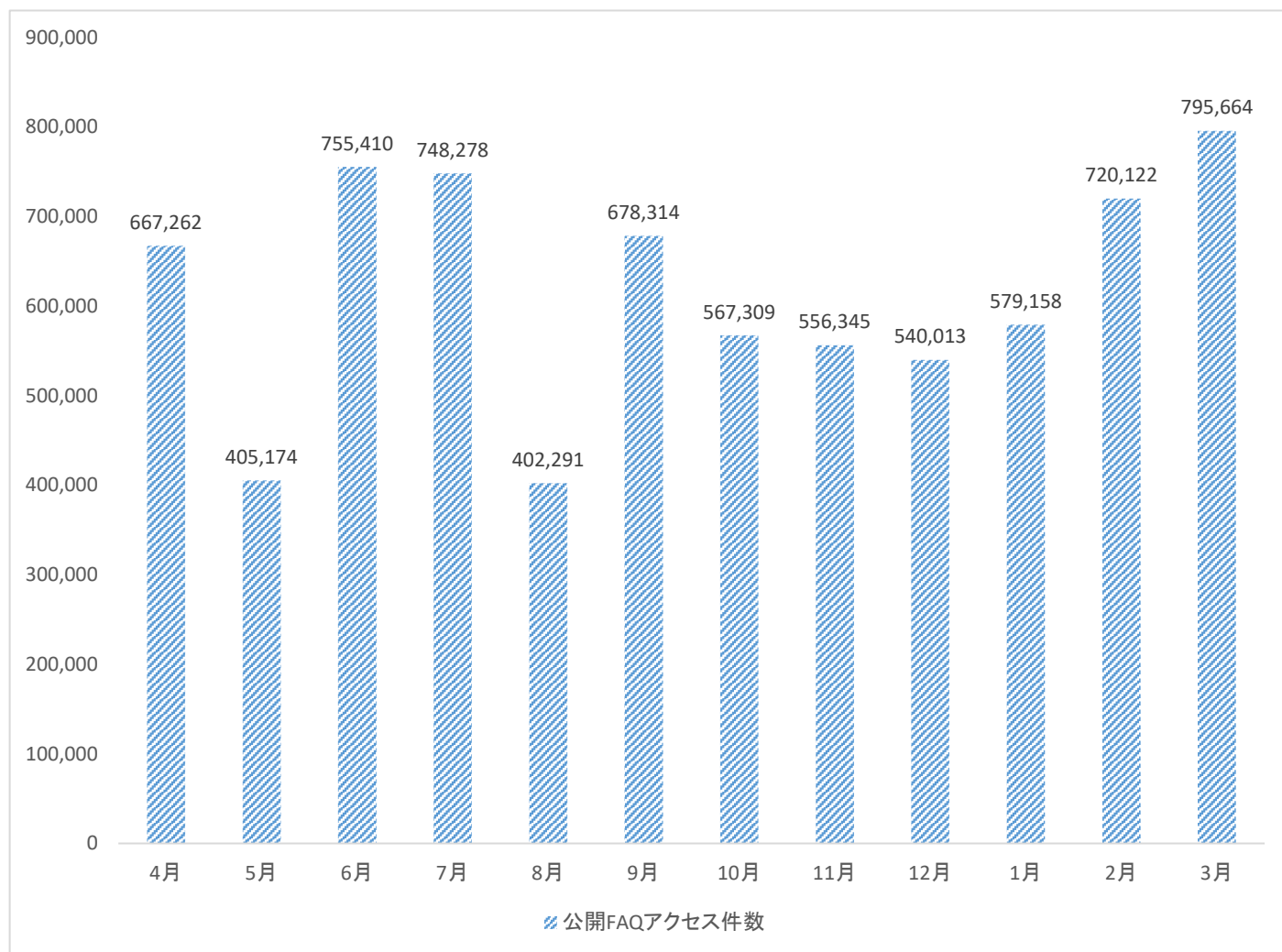
(10)よくある質問と回答(FAQ)

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	7,415,340 件
-------------	-------------

各月の公開FAQ参照件数



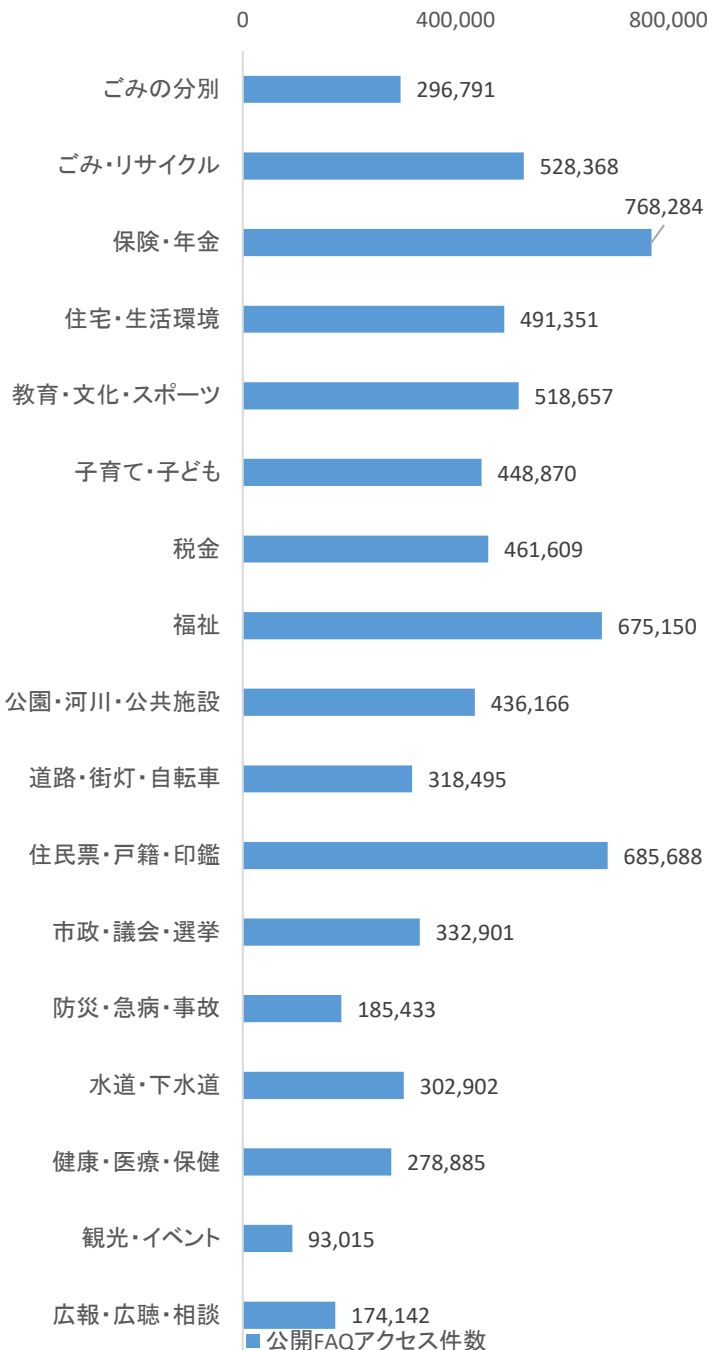
項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

(11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数

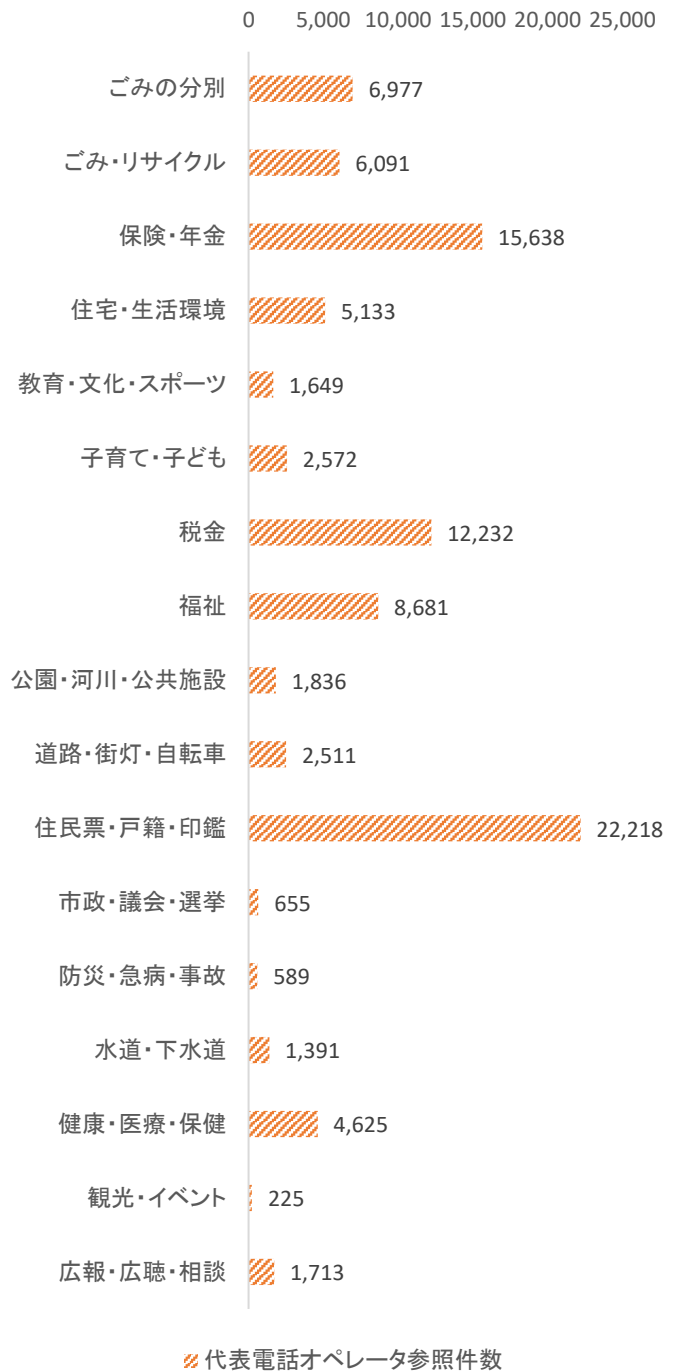
よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリについて

「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対応時に利用した割合が多いものといった違いがあります。

公開FAQアクセス件数



代表電話オペレータの参照件数



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
代表電話オペレータ参照件数	代表電話オペレータが対応時に利用した「よくある質問と回答(FAQ)」の件数

(12)よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10

代表電話オペレータが参照したよくある質問と回答(FAQ)

順位	利用FAQ-NO	参照回数	FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	7042	2,250	【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	4
2	1948	1,965	自立支援医療受給者証(精神通院)について	障がい福祉課	2
3	4482	1,965	年末調整や確定申告のために、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料の納付済額が知りたいのですが。(納付済額がわかる資料がほしい)	納税課	21
4	1510	1,501	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	3
5	7081	1,453	【マイナンバー】マイナンバーカードの有効期限が近く、更新の手続きについて知りたい。また、手数料はかかりますか。	市民課	46
6	3354	1,395	(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
7	9034	1,377	【独自FAQ】戸籍の照会、住民票(住民登録)の照会をしたい。	(市役所担当課:広聴課)	1
8	1401	1,295	市税の納付について相談したいのですが	納税課	12
9	4356	1,280	成人健康診査を受診したい(今年度中に40歳以上になる方)	健康推進課	15
10	1953	1,069	精神障害者保健福祉手帳について	障がい福祉課	19

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	3621	14,530	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	5
2	3341	14,515	(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	2
3	1664	13,620	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	6
4	1347	13,584	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	8
5	3385	13,106	庭の草・落ち葉・剪定くずは有料になりますか。	ごみ収集課	1
6	4675	12,105	小型家電の回収について教えてください。	ごみ収集課	40
7	5800	11,934	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	10
8	7082	11,648	【マイナンバー】電子証明書の有効期限が近いのですが、更新の手数料や持ち物について知りたい。また、代理人による手続きはできるでしょうか。	市民課	31
9	1845	11,408	市立小・中学校の入学式・卒業式の日程が知りたい。	教育総務課	15
10	7097	11,110	【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	3

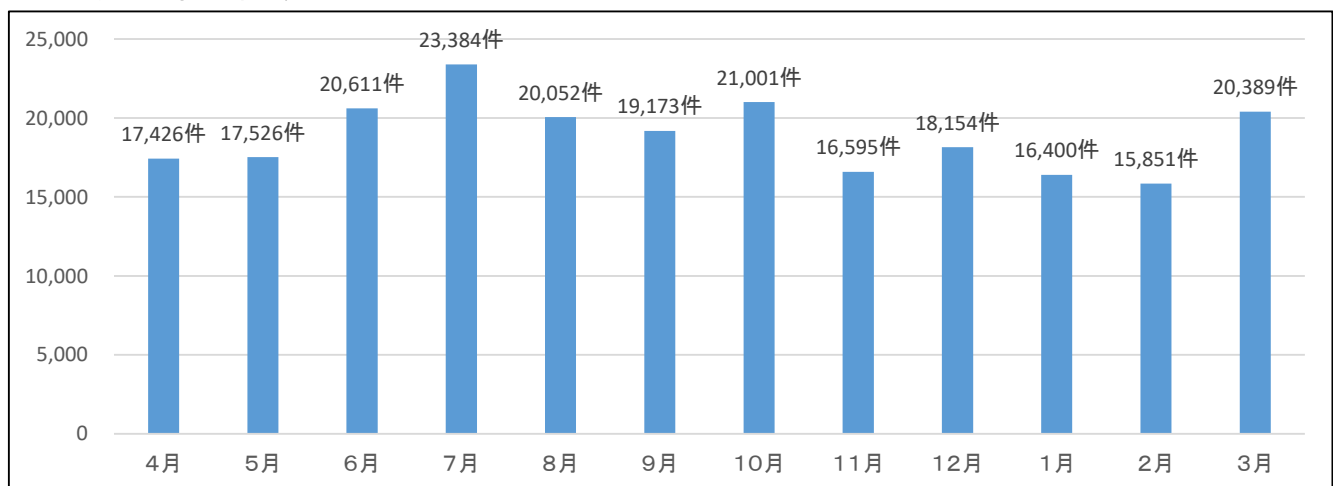
6. 庁舎総合案内業務

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	8,094	8,364	8,879	10,895	9,577	9,766	9,900	7,816	8,875	7,696	7,345	9,122	106,329	46.9%
いきいき生活部	3,104	2,923	3,504	4,136	3,606	3,162	3,664	2,981	3,276	2,873	2,512	3,135	38,876	17.2%
財務部	2,085	2,050	2,714	2,825	2,462	2,167	2,425	1,922	1,936	1,953	1,982	2,537	27,058	11.9%
その他	1,679	1,601	1,885	1,769	1,603	1,463	1,833	1,399	1,566	1,415	1,268	1,706	19,187	8.5%
地域福祉部	745	819	920	1,152	910	783	937	749	847	708	618	1,658	10,846	4.8%
都市づくり部	297	305	347	322	288	273	342	295	266	267	238	353	3,593	1.6%
子ども生活部	250	231	289	360	304	277	360	274	257	240	293	401	3,536	1.6%
会計課	178	249	330	361	288	245	301	224	218	209	150	237	2,990	1.3%
保健所	251	215	322	309	214	209	248	214	200	164	137	232	2,715	1.2%
政策経営部	153	150	143	157	141	153	187	141	167	177	147	205	1,921	0.8%
選挙管理委員会事務局	2	4	506	411	2	1	0	0	3	214	638	5	1,786	0.8%
環境資源部	109	105	151	117	104	163	169	110	92	77	94	168	1,459	0.6%
総務部	113	105	126	123	111	163	171	113	83	105	85	141	1,439	0.6%
道路部	104	99	140	112	140	102	144	124	115	106	93	146	1,425	0.6%
学校教育部	82	68	97	152	122	73	96	86	82	69	71	129	1,127	0.5%
防災安全部	86	150	133	46	60	67	108	60	56	45	70	73	954	0.4%
経済観光部	43	48	65	75	67	51	65	54	73	48	56	70	715	0.3%
下水道部	23	20	21	20	38	23	24	20	21	26	27	36	299	0.1%
議会事務局	8	12	15	3	5	18	8	3	10	3	14	18	117	0.1%
文化スポーツ振興部	9	1	11	7	5	9	12	6	5	1	5	4	75	0.0%
生涯学習部	4	3	5	29	4	1	3	1	1	2	2	5	60	0.0%
農業委員会事務局	7	4	8	3	1	4	4	3	5	2	6	8	55	0.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	17,426	17,526	20,611	23,384	20,052	19,173	21,001	16,595	18,154	16,400	15,851	20,389	226,562	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

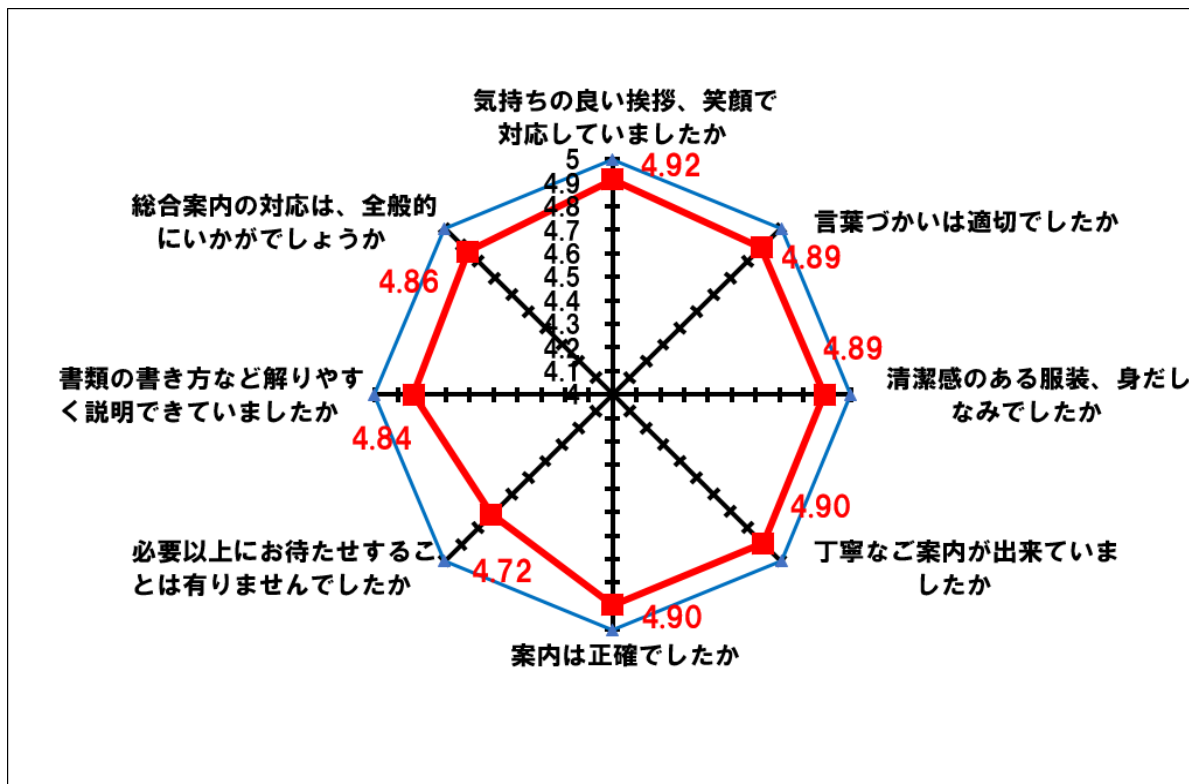
来庁者に対し、総合案内人による直接聞き取り調査

・調査件数

780人(1回目:案内人12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)

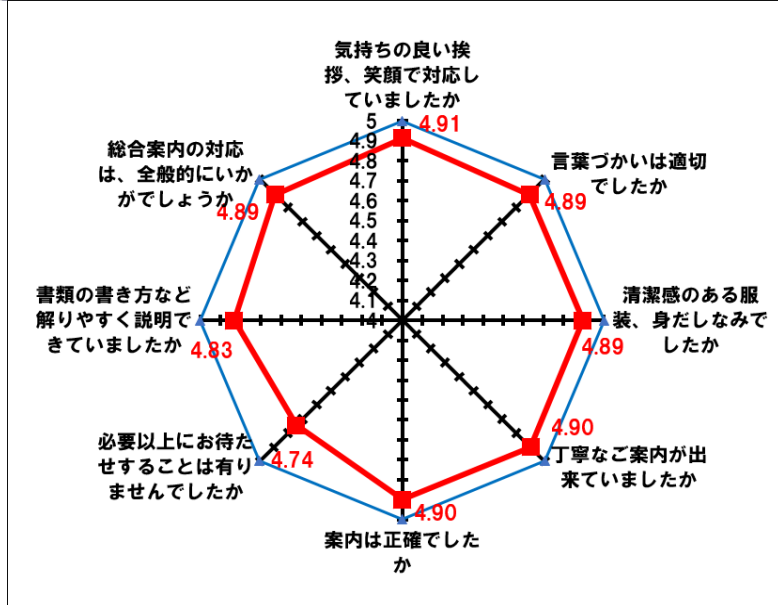
質問		満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.92
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.89
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.90
5	案内は正確でしたか	5	4.90
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.72
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.84
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.86
全体平均			4.88



【第1回】

・2025年8月4日(月)～2025年8月25日(月)

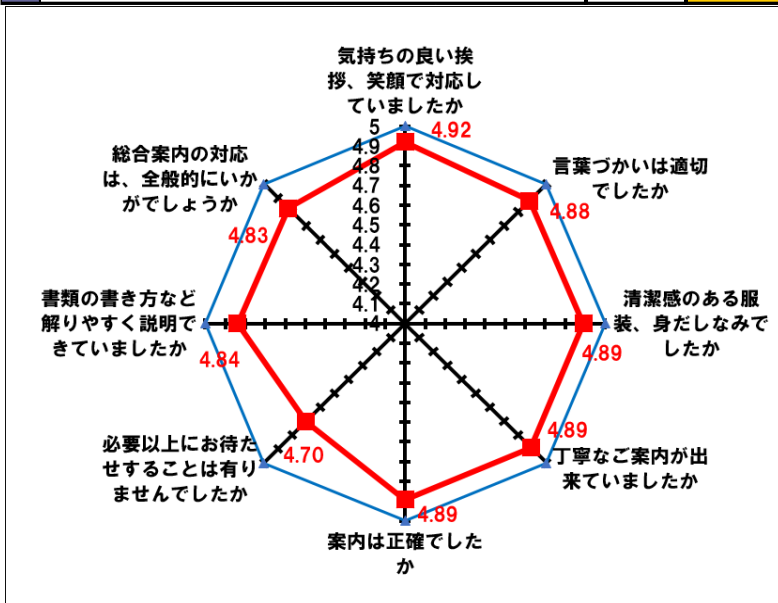
質問	満点	平均	最大	最小
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.91	5.00	4.67
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.89	5.00	4.60
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89	5.00	4.60
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.90	5.00	4.73
5 案内は正確でしたか	5	4.90	5.00	4.70
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.74	4.90	4.63
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.83	4.97	4.67
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.89	5.00	4.73
全体平均	5	4.87	4.98	4.67



【第2回】

・2026年2月12日(木)～2026年2月27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	4.92	5.00	4.77
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.88	5.00	4.70
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89	5.00	4.73
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.89	5.00	4.73
5 案内は正確でしたか	5	4.89	5.00	4.70
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	4.70	4.87	4.60
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	4.84	4.97	4.67
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.83	5.00	4.63
全体平均	5	4.86	4.98	4.69



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、次のとおりです。

2025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

2025年9月 町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
20	町田市高齢者ホーム出張調髪利用券の発行継続に関する請願	いきいき生活部

2025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

2026年3月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

(2)後援事業

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
1	4月1日	第48回春の住宅デー	東京土建一般労働組合町田支部	2025年5月5日	～ 2025年7月27日
2	4月1日	岩田マンドリーノ・シンフォニカ第62回演奏会	岩田マンドリーノ・シンフォニカ	2025年6月15日	～ 2025年6月15日
3	4月1日	第7回ものづくりチャレンジ大作戦	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	2025年8月6日	～ 2025年8月14日
4	4月7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	2025年6月1日	～ 2025年6月1日
5	4月7日	高松宮賜杯第69回全日本軟式野球大会(1部)	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2025年9月20日	～ 2025年9月23日
6	4月8日	モンゴル映画『冬眠さえできれば』上映会とトークショー	桜美林大学	2025年6月28日	～ 2025年6月28日
7	4月17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	2025年6月29日	～ 2025年10月26日
8	4月14日	2025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	2025年6月7日	～ 2025年7月21日
9	4月15日	TOKYO MX開局30周年記念 令和七年冬巡業大相撲町田場所	大相撲町田場所実行委員会	2025年12月20日	～ 2025年12月20日
10	4月14日	高校生ライブ MUSIC DAYS 2025 相模原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	2025年8月11日	～ 2025年8月11日
11	4月21日	2025年度町田市市民競技大会(第37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	2025年9月27日	～ 2025年9月28日
12	4月21日	こどもスポーツ教室	国士館大学体育学部	2025年6月7日	～ 2025年8月9日
13	4月17日	第27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	2025年10月20日	～ 2025年10月26日
14	5月1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	2025年6月8日	～ 2025年6月8日
15	5月2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	2025年8月16日	～ 2025年8月16日
16	5月2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	2025年10月24日	～ 2025年11月1日
17	5月13日	はじめての和楽器ワークショップ2025	一般社団法人 日本伝統文化の会	2025年7月6日	～ 2026年1月25日
18	5月15日	第25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	2025年9月28日	～ 2025年9月28日
19	5月16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	2025年6月28日	～ 2025年6月28日
20	5月12日	パリコレッ! 芸術祭	株式会社 グレースコーポレーション・ジャパン	2025年9月3日	～ 2025年10月13日
21	5月14日	重粒子線治療講演会	神奈川県立がんセンター	2025年9月23日	～ 2025年9月23日
22	5月19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	2025年9月20日	～ 2025年9月20日
23	5月23日	日本冒険遊び場づくり協会 全国フォーラム2025 ～子どもが遊び育つまちってどんなまち?～	特定非営利活動法人 日本冒険遊び場づくり協会	2025年6月22日	～ 2025年6月22日
24	5月29日	町田・ハーモニカフレンズ 第12回定期演奏会	町田・ハーモニカフレンズ	2025年9月30日	～ 2025年9月30日
25	5月26日	講演会「ママがいい!」	ワン&オンリーいのちの会東京・町田	2025年10月11日	～ 2025年10月11日
26	5月30日	映画「ぼけますから、よろしく願います。」上映会	映画『ぼけますから、よろしく願います。』町田実行委員会	2025年9月1日	～ 2025年9月1日
27	6月3日	第31回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	2025年8月27日	～ 2025年8月31日
28	9月9日	FLUSSシンフォニカ 第21回定期演奏会(オーケストラ)	FLUSSシンフォニカ	2025年10月19日	～ 2025年10月19日
29	5月28日	令和7年度第47回町田市市民文化祭「秋の催し」	一般社団法人 町田市文化協会	2025年10月29日	～ 2025年11月3日
30	6月13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	2025年8月23日	～ 2025年10月18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13日	～子どもの大好き集めました～ キンダーパーティー2025 町田夏祭り	キンダーパーティー開催事務局	2025年8月16日	～ 2025年8月17日
32	6月27日	2025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	2025年12月4日	～ 2025年12月7日
33	6月30日	第78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	2025年8月8日	～ 2025年9月7日
34	6月30日	栄養ワンダー2025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	2025年8月29日	～ 2025年8月29日
35	7月3日	子育てセミナー『子どもが「行きたくない」と言ったとき～行き渋り・不登校～』『子どもを取り巻く環境と上手につきあうために～スマホ・ゲーム・SNS～』	公益社団法人スコレ家庭教育振興協会	2025年9月29日	～ 2025年10月16日
36	7月1日	2025年度第47回作品展	町田市老人クラブ連合会	2025年11月5日	～ 2025年11月9日
37	7月2日	第72回町田華道協会展	町田華道協会	2025年10月4日	～ 2025年10月5日
38	7月7日	2025年度町田市民スポーツ大会(ライフル射撃・アーチェリー競技・テニス競技・なぎなた競技・クレー射撃・ダンススポーツ競技・水泳競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	2025年8月23日	～ 2025年11月9日
39	7月9日	RUN伴まちだ2025	RUN伴まちだ2025実行委員会	2025年9月28日	～ 2025年10月5日
40	7月9日	第45回こと・三絃・尺八記念定期演奏会	町田市三曲協会	2025年10月26日	～ 2025年10月26日
41	7月17日	Tokyo健康ウオーク2025	東京都保健医療局	2025年11月24日	～ 2025年11月24日
42	7月18日	第29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	2025年12月12日	～ 2025年12月14日
43	7月24日	第25回KITASATO移植市民セミナー	北里大学医学部泌尿器科学	2025年11月30日	～ 2025年11月30日
44	7月28日	第25回ビジネスフェア	西武信用金庫	2025年11月26日	～ 2025年11月26日
45	8月4日	2025年度10月度事業「ごちゃまぜシティまちだ」	一般社団法人 町田青年会議所	2025年10月26日	～ 2025年10月26日
46	8月4日	2025年度町田市民スポーツ大会(レクリエーション・剣道競技・バレーボール競技・卓球競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	2025年9月10日	～ 2025年10月13日
47	8月4日	2025まちだ体操祭	一般財団法人 町田市スポーツ協会	2025年10月19日	～ 2025年10月19日
48	8月4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	2025年10月5日	～ 2025年10月5日
49	8月6日	忠生子どもフェスティバル	忠生地区協議会	2025年10月19日	～ 2025年10月19日
50	8月8日	2025年第27回町田発国際ボランティア祭り 夢広場	2025年夢広場実行委員会	2025年11月3日	～ 2025年11月3日
51	8月12日	10月度例会まちだウェルフェス2025	一般社団法人 町田青年会議所	2025年10月19日	～ 2025年10月19日
52	8月19日	キラリ☆町田私の好きなお店大賞スタンプラリー	町田商工会議所	2025年9月1日	～ 2025年10月31日
53	8月27日	秋まつりwithあたり市	円陣(つくし野のまちづくりを考える会)	2025年11月1日	～ 2025年11月2日
54	8月8日	第11回 朗読劇かわせみ座 定期公演	朗読劇 かわせみ座	2025年11月16日	～ 2025年11月16日
55	8月14日	ダリアフェア	社会福祉法人まちだ育成会	2025年10月11日	～ 2025年10月12日
56	8月23日	第5回ジュニアタッチラグビー大会in町田	特定非営利活動法人 アスレチッククラブ町田	2025年9月23日	～ 2025年9月23日
57	8月20日	TOKYOつながる里山サミット2025	公益財団法人東京都公園協会	2025年11月22日	～ 2025年12月14日
58	8月27日	第25回まちだ全国パレエココンクール	まちだパレエ連盟 まちだ全国パレエココンクール	2026年4月18日	～ 2026年4月19日
59	9月1日	第48回秋の住宅デー	東京土建一般労働組合町田支部	2025年10月26日	～ 2025年11月9日
60	8月20日	ようこそ！ 鶴川OMOTENASHI祭り2025秋	鶴川地区協議会	2025年10月19日	～ 2025年10月19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	9月11日	第3回おやGAOフェス	おやGAOフェス実行委員会	2025年11月23日	～ 2025年11月23日
62	9月9日	まちやま祭 ～地域の学び場フェス！～	山崎団地名店会	2025年11月15日	～ 2025年11月15日
63	9月1日	2025年度町田市民スポーツ大会(バスケットボール競技・ソフトテニス競技・柔道競技・弓道競技・バドミントン競技・少林寺拳法競技・サッカー競技・陸上競技)	一般財団法人 町田市スポーツ協会	2025年10月5日	～ 2026年1月25日
64	9月11日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2025年11月15日	～ 2025年11月15日
65	9月12日	TOKYOウオーク2025	東京都スポーツ文化事業団	2025年12月6日	～ 2025年12月6日
66	9月12日	新日本プロレス町田市スポーツ振興社会福祉チャリティー町田大会	株式会社 創	2025年11月24日	～ 2025年11月24日
67	9月8日	まちだイモノゴと祭2025	若葉通り商店会	2025年10月25日	～ 2025年10月25日
68	9月8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	2025年11月15日	～ 2025年11月15日
69	10月6日	第14回すぽーつ祭まちだ2025	一般財団法人 町田市スポーツ協会	2025年11月9日	～ 2025年11月9日
70	10月2日	第13回 新春文化の祭典in鶴川2026	一般社団法人 町田市文化協会	2026年1月10日	～ 2026年1月12日
71	10月15日	まちやままるごと スコアレvol.5	独立行政法人都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	2025年11月15日	～ 2025年11月16日
72	10月20日	第10回 東京都オープンテコンドー選手権大会 第21回 町田市テコンドー選手権大会	町田市テコンドー協会	2025年11月23日	～ 2025年11月23日
73	10月15日	2025年度第6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	2026年1月4日	～ 2026年1月8日
74	10月22日	WCBF親子野球体験教室	桜美林大学 野球部	2025年12月14日	～ 2025年12月14日
75	10月20日	市民向け 公開講座「きこえない・きこえにくいアスリートのためのオリンピック」	町田社会福祉士会	2026年1月10日	～ 2026年1月10日
76	11月5日	「ほげますから、よろしく願います。おかえり、お母さん」上映会	鶴川地区社会福祉協議会	2026年3月27日	～ 2026年3月27日
77	11月6日	絵本ワールドinまちだ2025	株式会社久美堂 絵本ワールドinまちだ2025実行委員会	2025年12月21日	～ 2025年12月21日
78	11月6日	第12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	2025年12月10日	～ 2026年2月15日
79	10月27日	神奈川フィルハーモニー管弦楽団 For Future巡回公演シリーズ町田公演	公益財団法人神奈川フィルハーモニー管弦楽団	2026年3月21日	～ 2026年3月21日
80	11月17日	こどもスポーツ教室	国立館大学体育学部	2026年1月24日	～ 2026年3月14日
81	11月26日	第56回武相華道展	町田華道協会	2026年4月10日	～ 2026年4月13日
82	11月26日	第44回町田市郷土芸能まつり	町田市郷土芸能協会	2026年2月11日	～ 2026年2月11日
83	11月25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	2026年3月14日	～ 2026年3月22日
84	12月3日	ローカルファーストシンポジウムin町田	一般財団法人ローカルファースト財団	2026年2月24日	～ 2026年2月24日
85	12月3日	第78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	2026年1月18日	～ 2026年1月18日
86	11月28日	2026ウオームブルーまちだ	ウオームブルーまちだ実行委員会	2026年3月28日	～ 2026年4月2日
87	12月12日	第7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	2026年4月19日	～ 2026年8月9日
88	12月12日	ベイベーシアター「歌子さんのはじめてのコンサート」	ベイベーシアターを広げる会	2026年2月14日	～ 2026年7月20日
89	12月19日	3月度例会「生成AIが拓くビジネスの未来」～変化に強い人と組織を育てる～	一般社団法人 町田青年会議所	2026年3月12日	～ 2026年3月12日
90	12月17日	ひなた村劇団第46回公演「モンマルトルの夜は更けて」	ひなた村劇団	2026年4月25日	～ 2026年4月25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	1月5日	町田市中小企業応援セミナー ～企業で起こる労務災害事例と対策～	株式会社 きらぼし銀行	2026年2月19日	～ 2026年2月19日
92	1月5日	Wリーグプレーオフ2025-26 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	2026年4月4日	～ 2026年4月13日
93	1月6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	2026年3月7日	～ 2026年3月8日
94	1月6日	4月度例会「『まちだ未来作戦会議 ～夢を動かすスタートアップセッション～』	一般社団法人 町田青年会議所	2026年4月19日	～ 2026年4月19日
95	1月13日	大江戸ビール祭り2026夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2026年7月29日	～ 2026年8月11日
96	1月16日	第12回まちだ市民朗読会	朗読劇 かわけみ座	2026年6月7日	～ 2026年6月7日
97	1月19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	2026年5月1日	～ 2026年5月8日
98	1月19日	第50回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2026年7月19日	～ 2027年1月17日
99	1月21日	中途失聴・難聴者のための地域コミュニケーション啓発講座	特定非営利活動法人 東京都中途失聴・難聴者協会	2026年3月7日	～ 2026年3月7日
100	1月23日	ベイベーシアターフェスティバル4	日本児童・青少年演劇劇団協同組合	2026年4月28日	～ 2026年5月26日
101	1月27日	ファミリーフェスvol. 1	まちだファミリーフェス実行委員会	2026年4月29日	～ 2026年4月29日
102	1月28日	健康ボウリング教室	公益社団法人日本プロボウリング協会	2026年5月18日	～ 2026年6月23日
103	1月29日	2026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	2026年3月15日	～ 2026年11月29日
104	2月13日	町田シバヒロマルシェ#5 SHIBAHIRO DINOSAUR	一般社団法人町田市観光コンベンション協会	2026年3月20日	～ 2026年3月20日
105	2月19日	町田演劇鑑賞会主催2026年度演劇鑑賞会	NPO法人町田演劇鑑賞会	2026年4月13日	～ 2027年3月19日
106	2月24日	2026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	2026年4月4日	～ 2026年4月29日
107	2月25日	令和8(2026)年度町田茶道会月例茶会	町田茶道会	2026年4月19日	～ 2027年3月21日
108	2月25日	キンダーパーティー2026町田春祭り	キンダーパーティー開催事務局	2026年5月23日	～ 2026年5月24日
109	2月25日	第42回わんぱく相撲町田場所	一般社団法人 町田青年会議所	2026年5月23日	～ 2026年5月23日
110	2月19日	第31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	2026年3月24日	～ 2026年3月27日
111	2月19日	第8回ものづくりチャレンジ大作戦	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	2026年8月6日	～ 2026年8月13日
112	3月3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	2026年7月18日	～ 2026年7月26日
113	3月9日	町田市民ミュージカル2026	町田市民ミュージカルの会	2026年8月29日	～ 2026年8月29日
114	3月9日	ヨリドコてしごとMarche	ヨリドコてしごとMarche実行委員会	2026年4月11日	～ 2026年5月9日
115	3月5日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2026年4月5日	～ 2027年2月7日
116	3月2日	第56回(2026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	2026年4月4日	～ 2026年4月12日
117	3月2日	2026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	2026年4月5日	～ 2026年12月27日
118	3月5日	第80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	2026年5月9日	～ 2026年5月31日
119	3月16日	第57回(2026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	2026年4月19日	～ 2026年5月17日
120	3月18日	事業支援型ビジネスコンテスト LEVEL UP STAGE 2026	多摩信用金庫	2026年5月7日	～ 2026年11月10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18日	第24回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2026年4月20日	～ 2026年12月22日
122	3月24日	鶴川ショートムービーコンテスト2026	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	2026年7月25日	～ 2026年11月23日
123	3月18日	第5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	2026年5月10日	～ 2026年5月10日
124	3月23日	第33回全国競技かるた多摩大会初心者の部(町田市大会)	多摩百人一首かるた大会実行委員会	2026年10月11日	～ 2026年10月11日
125	3月26日	岩田マンドリーノ・シンフォニカ第63回演奏会	岩田マンドリーノ・シンフォニカ	2026年6月21日	～ 2026年6月21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チャットボット(しつぎおとうふ)」を2019年12月20日に導入しました。これは、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するものです。この「AIチャットボット(しつぎおとうふ)」については、2025年11月20日に新たなAIチャットボットである「AIナビゲーター」の本格運用が開始したことに伴い、運用を終了しました。

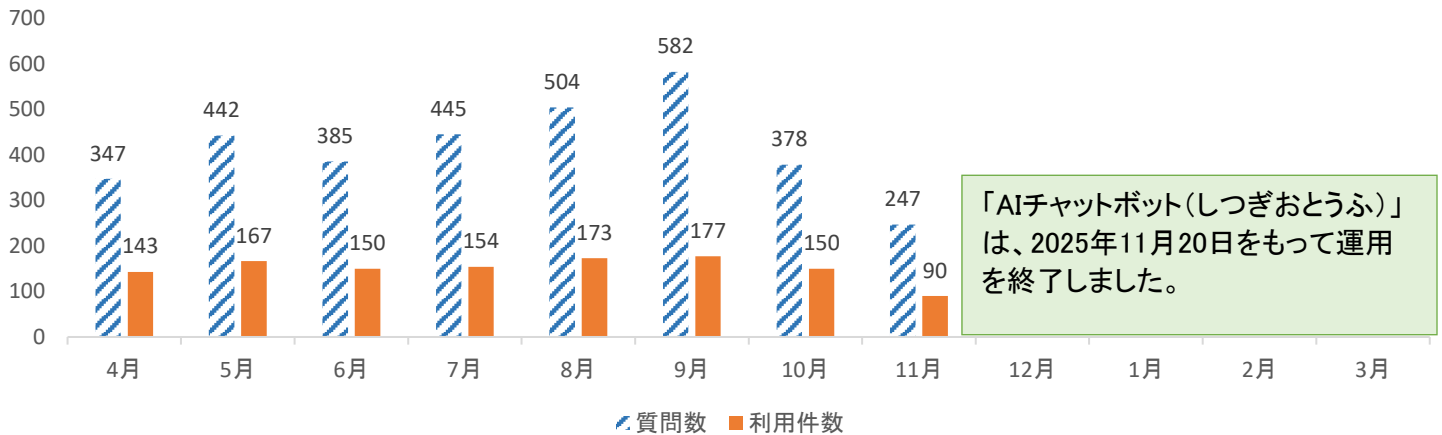
【AIチャットボットとは】

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。

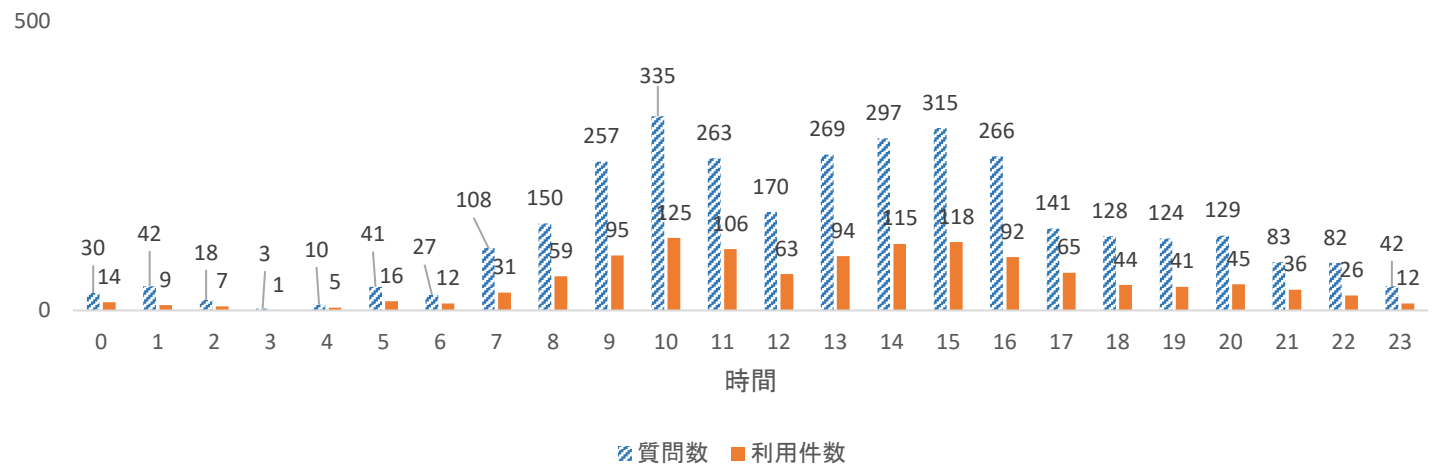
AIチャットボット利用動向

- ◆最も質問数が多かったカテゴリーは「マイナンバー」で、2025年度は3,330件の質問の内、335件(約10%)になりました。
- ◆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

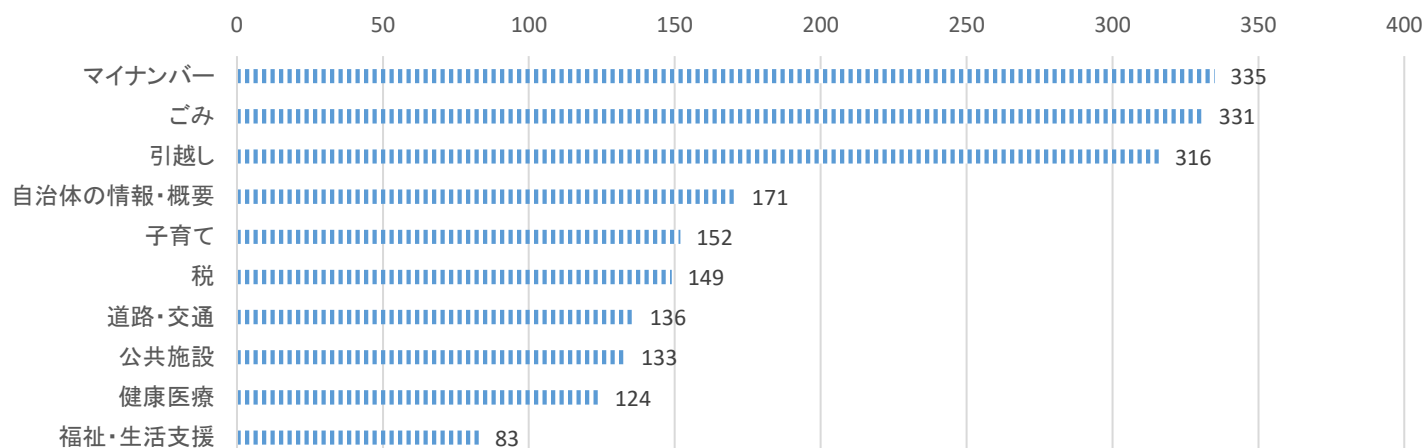


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

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49種類あります。
- ・最も多く質問されたカテゴリは「マイナンバー」に関するもので、「ごみ」、「引越し」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
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
ごみ	ごみの出し方・分別について ごみの直接持ち込みについて
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
自治体の情報・概要	町田市の魅力について 町田市の歴史について
子育て	認可保育所の空き状況について 町田市の子育て支援事業について
税	税証明について 固定資産税について
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
公共施設	開庁日・時間について 公園の利用・管理について
健康医療	マイナンバーカードの健康保険証について 予防接種について
福祉・生活支援	障がい者の支援について 給付金・補助金について

※「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
2025年度	235

問題解決度		
回答	件数	割合
解決した	32	13.6%
解決に至らなかった	203	86.4%

2025年度 市民の声

発行日 2026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 26-15

印刷 庁内印刷

