

第4回町田市市政モニター集計結果

実施期間 2009年12月16日（水）～2009年12月28日（月）
 ※なお、実施期間後に返信いただいた質問票も含めて集計しました。

テーマ 1. 葬儀について
 2. 小野路宿通り周辺のまちづくりについて
 3. 町田市コールセンターについて

アンケート対象 2009年度町田市市政モニター

対象者数 195名

回答者数 175名

回収率 89.7%

回答者の属性

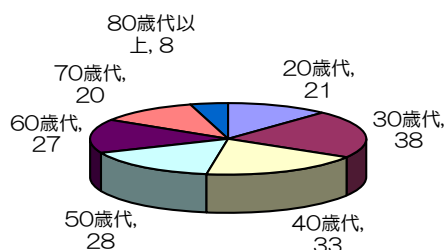
(1)性別

性別	回答数	%
男性	75	42.9%
女性	100	57.1%
合計	175	-



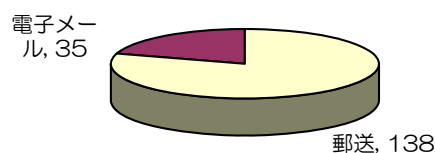
(2)年代

年代	回答数	%
20歳代	21	12.0%
30歳代	38	21.7%
40歳代	33	18.9%
50歳代	28	16.0%
60歳代	27	15.4%
70歳代	20	11.4%
80歳代以上	8	4.6%
合計	175	-



(3)回答方法

性別	回答数	%
郵送	139	79.4%
電子メール	36	20.6%
合計	175	-



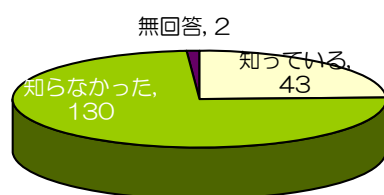
※回答が択一または1つのみ選択の場合は「構成比」を、複数選択の場合は「回答比」を表示します。

1. 葬儀に対する考えをうかがいます

町田市では、ご不幸があった方々に礼をつくし、心のこもった葬儀ができるよう「町田市葬祭事業」を行っています。この事業が、さらに市民の皆様に安心してご利用いただけるように、新たな取り組みを検討しています。

Q1 あなたは「町田市葬祭事業」をご存知ですか。（回答は1つ）

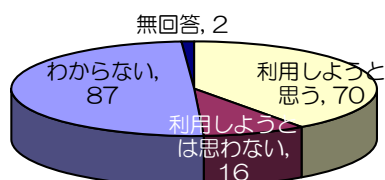
回答内容	回答者数	構成比
知っている	43	24.6%
👑 知らなかった	130	74.3%
無回答	2	1.1%



Q2 郵送でお送りした「町田市葬祭事業のしおり」をご覧ください。

あなたは「町田市葬祭事業」を利用してみようと思いますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
利用しようと思う	70	40.0%
利用しようとは思わない	16	9.1%
👑 わからない	87	49.7%
無回答	2	1.1%



上記を選ばれた理由をご記入ください。

「利用しようと思う」主な理由

- ・安価な費用でできるから・低価格だと思ったから。
- ・価格が明瞭 ・金額が決まっているので、安心して利用できそう
- ・公共の（町田市の）葬祭事業なので、安心感がある
- ・市の事業なら安心だと思うから
- ・形式にとらわれず簡素な中、心を込めてという考えが合致しました。

「利用しようとは思わない」主な理由

- ・現在民間葬祭事業者に加入してます。
- ・民間に任せるべき分野の事業だと思うため
- ・家族葬を希望しています

「わからない」主な理由

- ・まだまだ先の事のような気がして、ピンとこない。
- ・まだ現実問題として葬儀を行うことを具体的に考えていないので。
- ・その時になってみないとわからないため
- ・他の葬祭社などの内容も比較してから、考えてみたいと思うから。
- ・金額はリーズナブルでも、実際に不幸があったときは、自分で斎場を予約したりする余裕がないような気がする。
- ・しおりを読んだ感想としては、自分でいろいろ連絡や手続きをしなくてはならないような感じです。亡くなった方や、亡くなり方によっては、葬儀について段取り出来ない精神状態かもしれない。その場合すべて民間に任せてしまうかもしれない。
- ・実家で葬儀を行うことになると思うので、町田市葬祭事業を利用しないと思います。

Q3 あなたは市（行政）と葬祭事業はどのような関係であるのが望ましいと考えますか。
あなたの考えに最も近いもの1つを選び○印をつけてください。（回答は1つ）

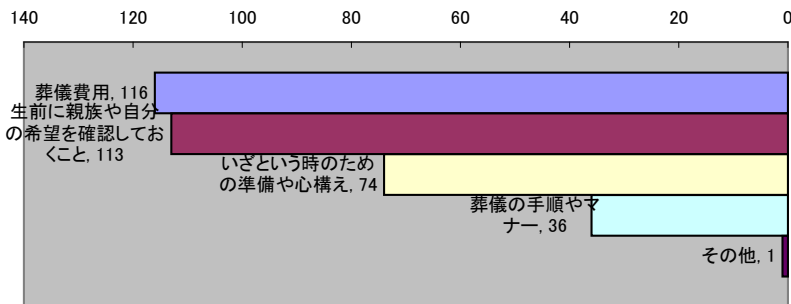
回答内容	回答者数	構成比
民間に任せず、行政も税金を支出し安価な葬祭事業を行う	72	41.1%
民間に任せず、行政も税金を支出しない方法で安価な葬祭事業を行う	69	39.4%
民間の葬儀事業者等の市場価格に任せ、市は行わない	19	10.9%
その他	10	5.7%
無回答	5	2.9%

（その他の主な理由）

- ・基本的には①、ただし支出に困る低所得者や希望者に対しては実施する形、要するに現状に近い形で良いのでは？
- ・適当な価格を業者に指示して法外な請求をする業者がいなくなるよう監視する。
- ・婚礼等の事業はないのに、なぜ葬祭事業があるのでしょうか？
- ・担当してくださる方は市の職員であってほしい
- ・低所得者向けには税金の支出もしたほうがよいと思う。

Q4 あなたは、葬儀に関して重要だと思うものは何ですか。下記から2つお選びください。

回答内容	回答者数	回答比
葬儀費用	116	66.3%
生前に親族や自分の希望を確認しておくこと	113	64.6%
いざという時のための準備や心構え	74	42.3%
葬儀の手順やマナー	36	20.6%
その他	1	0.6%



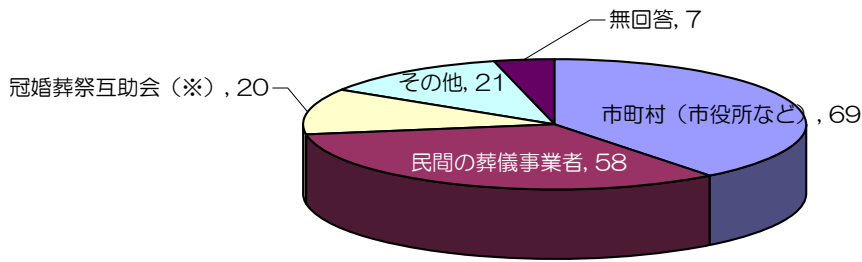
（その他の主な理由）

- ・遺族の方が落ちついてゆったりと故人をおくることができること。

Q5 もし、あなたが葬儀を執り行うことになった場合、どちらに依頼しようと考えていますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
市町村（市役所など）	69	39.4%
民間の葬儀事業者	58	33.1%
冠婚葬祭互助会（※）	20	11.4%
その他	21	12.0%
無回答	7	4.0%

※冠婚葬祭互助会：毎月一定額を積み立て、生前に葬儀費用を準備するサービスを取り扱う民間事業者で一般価格より安価な会員価格での利用ができます。



（その他の主な理由）

- ・わかりません
- ・自分の葬儀は簡素にと考えますが、家族となると会社など付き合いがあるので、まだわかりません。

Q6 あなたが、葬儀を執り行うことになった場合、依頼先に対してどのような対応を望みますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
故人を弔う意味を込めて、自分達で行える部分（例：受付や案内役）は、自分達で行い、専門的な部分だけ依頼先に任せたい	105	60.0%
多少費用をかけても、専門的な知識をもっている依頼先に全てを任せたい	38	21.7%
特に通夜・告別式は執り行わず、直葬（※）で行う	19	10.9%
その他	8	4.6%
無回答	5	2.9%

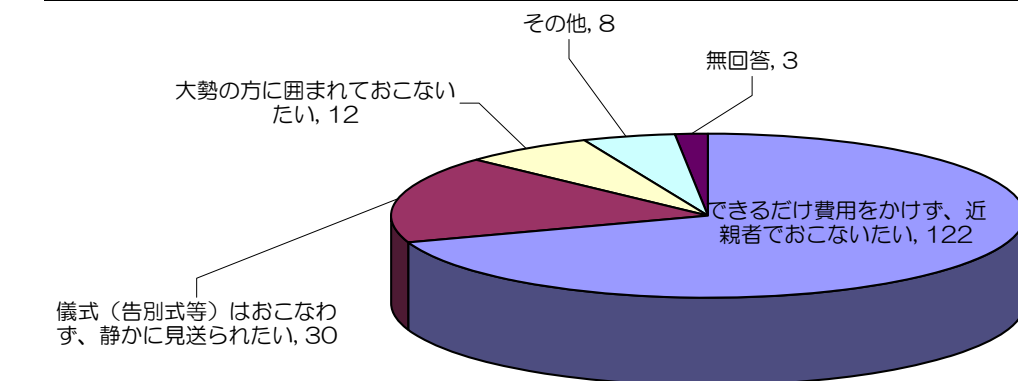
※直葬…通夜・告別式を執り行わず、葬儀社等から棺等を直接購入し、出棺から火葬のみをおこなう葬

（その他の主な理由）

- ・納得のいく価格でできるだけことはしたい
- ・専門的な事や受付などは依頼先に任せ、故人との別れの時間を大切にしたい。また、希望も聞き入れてくれる所がよい。

Q7 あなたは、ご自身の最期を見送る葬儀はどのような形式が望ましいと思いますか。
あなたの考えに最も近いもの1つ、お選びください。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
できるだけ費用をかけず、近親者でおこないたい	122	69.7%
儀式（告別式等）はおこなわず、静かに見送られたい	30	17.1%
大勢の方に囲まれておこないたい	12	6.9%
その他	8	4.6%
無回答	3	1.7%



（その他の主な理由）

- ・自分が関与できないから、どうなるか分からないが、常識的な葬儀をしてもらうよう話をしておきたい。
- ・これだけは必ずと言うものは家族に伝えており、他は任せます。

Q8 あなたは、これまでに葬儀に参列したことがありますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
ある	172	98.3%
ない	2	1.1%
無回答	1	0.6%

Q9 Q8で「ある」と答えた方にうかがいます。

参列された葬儀に対し、どのような印象を持つことが多いですか。

あなたの気持ちに最も近いもの1つをお選びください。（回答は1つ）

また、印象に残ったことや参考にしたいと思った具体的な事例がありましたらご記入ください。

回答内容	回答者数	構成比※
👑 葬儀としてふさわしい印象をもった	92	53.5%
葬儀はもっと簡素に行うのが良いと思う	49	28.5%
特に印象に残ったことはない	23	13.4%
葬儀はもっと盛大に行うのが良いと思う	1	0.6%
無回答	7	4.1%

※Q8で「ある」と答えた方の構成比です。

「印象に残ったことや参考にしたいと思った事例」より（抜粋）

- ・生前の希望を確認する事が大事と考えさせられた事がある。希望を受け音楽葬を経験したが、すばらしかった。
- ・野球のコーチが亡くなられた時の葬儀は、ユニフォームやバット、元気だった時の写真を飾ってあり、参列した人とのコミュニケーションもとれて、とても良かった。
- ・故人の人柄や思い出などを読経に変えて、参列者数人に語っていただいた葬儀が印象に残った。受付近くに故人の愛用の品などを並べ、ありし日の姿を偲んでいただく工夫がされていた。
- ・その方の亡くなり方にもよると思いますが、故人の人生を振り返った内容が盛り込まれたことに、葬儀とはいえ、すがすがしい気持ちになったことがあります。
- ・何度も参列しているが、どの葬儀もそれぞれ真心がこめられていると感じた。特に音楽葬は印象深かった。
- ・それぞれ様式が違うので受ける印象は様々だが、一度「音楽葬」というのに参列したことがあり、最初から最後まで静かな気持ちで故人を思うことができたし、来訪者の宗教も特に関係ないようだったので、たくさんの方に知らせる場合には良い葬儀だと思った。
- ・生存時のビデオが流れていたのが印象的でした。またBGMもいいと思います。
- ・冠婚葬祭はそれぞれの地域や家庭により様々な風習があるので一概にどのような形が良いかとは言えないと思われる。残された人が故人との別れを出来る場にふさわしいと参列の方々が感じれる葬儀ができれば理想なのですが。

→次ページへ

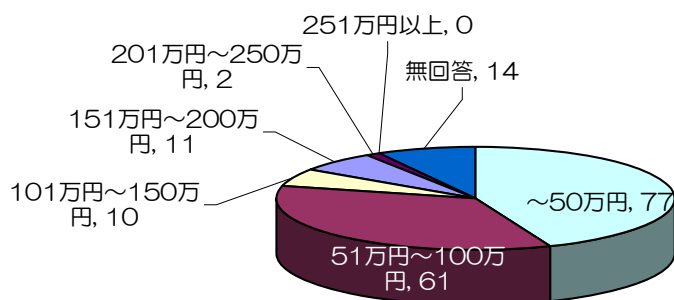
「印象に残ったことや参考にしたいと思った事例」より（抜粋）

- ・長いお経もいいですが、喪主や親近者などからどのような最期であったのか等の話が少しあると、故人を忍ぶことが更に深まり、いい式になると思います。
- ・心のない義理の式と感じられることが多かった。お金の格差が戒名の格差にも出ていて、亡くなってからも続く寂しい気持ちがしました。
- ・故人には菊の花というのが一般的だが、本人の希望もあり色とりどりの花に囲まれていた。家族だけで葬儀を済ませ、後日”お別れ会”として親せき友人が集まり、お焼香をしました。色々な写真を飾り、明るい音楽が流れていました。
- ・形式にとらわれた煩わしい葬儀が多く、費用ばかりかかり、本来の死者を弔う気持ちを表していないと思う事が多い。
- ・会社関係の方の葬儀がほとんどで、大勢の参列があり立派な式であったと思うが、故人の気持ちが伝わってくるという点では少し満足できないところがあった。
- ・形式にばかりとらわれていて、費用など不透明な感じの葬儀でした。自分の時は費用もかけず、身内だけであっさり行って欲しいと思いました。
- ・お清めの席を勧められても、親しい関係ではないと、なかなか飲食はできない。でも食べ物・飲み物が沢山残ってしまっているのを見て、申し訳なく思うことがある。お通夜や葬儀は心をこめておまいりさせていただきだけのものでよいと思う。
- ・お亡くなりになった方より、葬儀を出される喪主の人の地位や立場を誇示する様な派手な葬儀に何度も出逢っていますが、余り関心しません。お金はかけなくても静かに心から冥福を祈り、お送りする。そんな心のこもった式が望ましいと思っています。
- ・大切なのは葬儀の規模、内容ではなく、故人を偲ぶ参列者の気持ちなので、どのような形式でもいいと思う。形式に捉われると莫大な費用が生じるが、本当に妥当な額なのか疑問を感じる。
- ・最近は高齢者の葬儀ばかりに参列することが多いので「一般には非常に簡素になった」印象があります。 家族親族葬が定着しつつあるようです。
- ・年の若い方は参列される方も多いので、それなりに普通の葬儀をすればよいと思うが、高齢になると参列者も少ないので質素に行うのが良い。その方に見合った葬儀がよい。
- ・故人が大切にしていた品など棺の中に入れて旅立たせてあげるのは大変よく、見送る人にとっても心の安らぎが得られると思う。友人の葬儀に参列した時、盛大すぎて多少形式的なように思われた。
- ・民間事業者の葬儀に出席しましたが、演出がこりすぎていました。悲しみの中にいる人に、あのような演出はいらなないと思いました。
- ・無駄に豪華にする必要は無いけれど、葬式でしか再会しない人たちも居るので葬式自体は必要だと思った。
- ・故人に近い人の心のこもったスピーチは良いが、生前殆ど付き合いがない人（区長さんや町長さんなど）の形式的なスピーチは要らないのではないか、と思った。花や音楽など、故人らしさが表れている式はいいな、と思った。

Q10 すべての方にお聞きします。

あなたは、葬儀費用（お経、戒名、お布施等の寺院へ支払う費用は除く）はどの程度が妥当だと思いますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
👑 ~50万円	77	44.0%
51万円~100万円	61	34.9%
101万円~150万円	10	5.7%
151万円~200万円	11	6.3%
201万円~250万円	2	1.1%
251万円以上	0	0.0%
無回答	14	8.0%



Q11 市の葬儀事業に望むことがありましたらご記入ください。

- ・つくし野からは、木曾は遠くて参列者に申し訳なく利用はしないと思う。市でも行っているという事だけは知っておいて良いと思う。
- ・葬儀を出す場に直面すると、しなければならぬ事柄がたくさんあって、葬儀の細かい計画が落ち着いてできないように思う。そのような事態が予想される場合、市の事業では事前に話し合っておくことはできるのですか？
- ・民間事業と内容が変わりないので、費用もなるべく安価でなおかついろいろと選べる方がよい。
- ・様々な依頼に対応できる、きめ細かいサービス相談窓口。
- ・安価であっても、安っぽくならない葬儀を行ってほしい。
- ・お役所的な事務的な対応ではなく、それぞれの遺族に対して順応してほしい。
- ・ちゃんと対応できる人を働かせて欲しい。
- ・様々な国、特に外国宗派で利用できるきめ細かな対応準備、または相談にのってあげる窓口対応。

→次ページへ

- ・葬儀場所に空きがなく葬儀まで長くまたされる事は避けたい。
- ・いたずらに多様に対処できるようにしない方が良い。
- ・少人数でも執り行える家族葬などを希望します。従来の何段もある飾りでない形が良いと思います。
- ・公費で新聞等で告知・・・知人が自宅で黙とうすればそれ良い。
- ・必要最低限の費用でできること。
- ・民間のサービスに負けないように、工夫してもらいたい。
- ・パックの価格がわかりやすく、いくつかあり、その中から選べばある程度お任せできる。
- ・直葬があるのは知りませんでした。その場合は、どの様な行動をすれば良いのか、一般の人がわかるようにしてほしい。（いざという時のために）
- ・何もわからないので、詳しく説明してくれる人がいればいいと思います。
- ・宗派。価格の明確化。以前、利用した際に、色々な数出し、業者紹介など家族が直接に連絡したり、動くことが多くて、今回は民間の方に依頼してしまった。代行業務を専門的に行ってもらう人をつけてもらうのは難しいのか？（予算的にも）
- ・わかりやすい表示、一つにまとめられた内容。
- ・神道なので良くわかりません
- ・市の方でも年金暮らしの方でも利用できる様な安価な『パック』の様なプランがあると良いのでは？！もっと広報して皆に知ってもらうべきでは？！
- ・価格設定が明確であること
- ・個人個人の考え方が多様化するなかで、ある程度幅広いかたちの葬儀にも対応できればよいと思います。
- ・民間事業者のように、手とり足とりやってもらえると有りがたいが、手続きがめんどうなのでは？。そこら辺がよくわからないので、利用しない人がいるのでは・・・？
- ・特になし（必要ない）
- ・宗派に関係なく、特に一人暮らしの老人などをきちんと送り出せるようにして頂きたいです。
- ・市民が理解できる様、費用等の広報をしっかりと行ってほしい。町田市が葬祭事業をしている事を知らなかったの。
- ・広報活動が足りないの、周辺の誰も知らない。
- ・町田市、公営の式場はどこにあるのか知りたい。多摩斎場は最寄り駅より遠いと思う。
- ・問10は④と⑤を選択。前記（問9）のお別れ会の費用を含む死亡年齢が高齢になるほど、金額は少なくなると思う。
- ・宗派による葬儀内容は様々なので、内容、料金プラン設定はあると便利。宗教とは全く関係なく、「お別れ会」のようなフリープランもお願いしたいです。
- ・お金がないために亡くなった親を山中に埋めたというニュースを耳にしました。ほかに方法はなかったのか。誰か相談できる人はいなかったのか気になります。困った時に相談にのってくださり、それぞれの事情に合った（できるだけ）費用で葬儀を行えるよう手助けしていただくとありがたいです。例示された2つのこと（様々な宗派で利用できる、きめ細かな費用価格帯の設定がある）もぜひお願いしたいです。
→次ページへ

- ・公営（または委託でも可）の斎場がもう1、2ヶ所あるとよい。
- ・初めて執り行う場合でも、ていねいに専門的知識を教えてください。（民間だと費用面にばかり注目してしまいそうで不安である）
- ・料金が分かりやすいと良いと思います。
- ・宗教を問わず利用できるのが、大前提だと思います。質素でも心温かい雰囲気がかがえる対応を望みます（可能な限り）
- ・宗派は問わず、価格も色々な事情に合わせて選べるような設定にしてほしいと思います。民間よりは安く、身近なものが良いです。
- ・宗派は問わず、誰にでも利用出来なければいけないと思う。最小限の費用で出来る儀式があったら良いと思う。
- ・PRをして気軽に質問したりする場所を作って欲しい（24hの電話等）
- ・具体的に80才の親が亡くなったと仮定して、全体的にどの位かかるのか？例がほしい。
- ・自分自身で最後の別れをどうするか、どうしたいかを考える人が増えていると思うので、市での取り組みももっと知らせた方がいいのではないかと。私は知りませんでした。身近にパンフレット等が入手できるとよいのではないかと。
- ・平常心でない事が多いので、あまり細かすぎる説明はいらなと思う。わかりやすく、短時間で手続きできるよう、援助してもらえるとありがたい。
- ・様式が何でも選べる。価格帯が広い（低予算でもある程度のことはできる）。手続きが簡単。
- ・市の葬儀事業を今回初めて知ったので、料金の他にイメージ図などがあるとわかりやすい。手順、流れもわかるというときに手助けになる。もっと市民に広く知られるようにした方がよい。
- ・個人（故人）にあった、その方が思われるような悲しいだけではない心に残る葬儀。（今だかつて経験したことはありませんが・・・）
- ・わかりやすく説明して欲しい。
- ・葬儀に費用をかけられない人もいますので、適切な対応をお願いしたいと存じます。
- ・事前の打ち合わせで細かく希望を聞いてくれる。費用やマナー等の説明が詳しく聞ける。
- ・24時間即応態勢を作ること。
- ・最初から最後まで親身になって相談にのってくれる人がいて、たのんでよかったなと思える人がいれば利用してみたいと思います。
- ・市の葬儀事業の事をもっとくわしく知りたいと思いました。近所の人達もいろいろ調べているので、費用価格帯などくわしく教えて下さい。
- ・この様な事業を行って下さることに、安心感を覚えました。いくつかの業者（運送・印刷）に手配が必要な様ですが、できるだけ簡略な手続きですめば、利用しやすくてよいと思います。
- ・できれば、お経、戒名、お布施など寺院がかかわっている部分も、市の葬儀事業の中にとり入れてもらいたいです。

→次ページへ

- ・家族が亡くなった時は悲しみで精神的にもつらいので、細かく手際よく色々手引きしていただきたいです。民間業者をお願いした時は、担当の方が手際よく段取りをして下さったので、本当に助かりました。
- ・今迄の専門業者まかせの言われるままの身内の不幸で動転している事につけ込んで一方的に短時間で高額な葬儀に従っていたが、このような市での格安な葬儀にとり組んでいる事を新たに知り、利用したいと思った。もっとPRしにくい事ではあるが、広報等でわかりやすくPRしてほしいです。
- ・市が葬儀事業を扱っていることを全く知らず、このアンケートで初めて知りました。出産・育児に関することは手厚くフォローして下さっている印象があるので、”人生の終わり”についても市で手伝って下さるのは、適切だと思います。もっと広報等で市民の認知度を高めてみてはいかがでしょうか。
- ・何かと厳しい時代になっているので、価格設定はもう少し選択肢があってもいいのではないかと思う。
- ・よく知らないで何ともいえないが、どんな方も利用出来るように出来るだけ安価な基本の価格で、お金に余裕のある方はサービスをプラス出来るようなプランはいかがでしょうか？といってもやはり血の通った送り方が希しいので、葬儀事業にかかわる人は、そのような人々が担当者になってください。
- ・きめ細かな費用価格の設定があり、低所得者でも一応葬儀を行う事ができるように望みます。
- ・今回はじめて知りました。一般の市民は全然あることすら知らないのではないかと。広報してほしいと思った。
- ・例（様々な宗派で利用できる、きめ細かな費用価格帯の設定がある）の通りと思います。
- ・お寺に支払う費用が高いのは、いつも疑問に思う。葬儀の無宗教化が進むと思う。
- ・葬儀についての知識がないので、全般にわたってアドバイスしてもらえ人がいてほしい。
- ・もっとアピール（広告）を。
- ・日本の葬儀は本当にお金（費用）がかかりすぎだと思います。アメリカなどはとてもシンプルだと思うので、市でもシンプルで明朗会計の葬儀を希望します。
- ・このアンケートが届く一寸前に友達と自分自身の葬儀の事を話したばかりだったので、そのタイミングにびっくり致しました。私は単身で兄弟に迷惑もかけたくないし、直葬にしてもらい、散骨を希望していますが、どうなるかは判りません。問いの答にはなっていませんが、葬儀に望むことってとてもむずかしいです。
- ・きめ細かな費用価格表の設定があれば、この様なことはなれていないので安心できる。もちろん宗派を問わずに利用できるのもよいなあ・・・自分の亡きあとのことではあるけれど。
- ・一生のうち、何回も経験する事ではありませぬので、きめ細やかに相談出来る事が望ましい。価格や内容等。
- ・費用負担を減らしてほしい。

→次ページへ

- ・様々な宗派で利用できる。きめ細かな費用価格帯の設定がある。隣人の方々に近くで便利な場所。
- ・安い。お金のない人でも、それなりに出来る。お金のない人が出来るくらいの援助。
- ・故人の意志を重んじた葬儀
- ・様々な宗教で利用できる（対応してくれる）安っぽい雰囲気にならないように。
- ・特に希望はありません。市に財政負担をかけず、また人でも伴わずに出来ることなら結構ですが、市の財政負担や人手を伴うような施策は市財政の膨張につながり、不健全な施策だと考えます。
- ・簡潔でかつ心がこもっていること
- ・安価で行えること
- ・納税をはじめ、故人にお世話になった感謝の気持ちを込めて、官営で、画一的に行えるようにするのがよい。（民間事業者は、オプション担当という位置づけがよい）
- ・正しい情報やサービスを提供してほしい。
- ・依頼主の考えを尊重し、アドバイスでき低価格で提案できる葬儀事業としてほしい。
- ・直葬に必要なサポートを期待したい。
- ・宗教・宗派によらないこと、公共交通機関が利用できること、費用・方法の選択肢が多いこと、サービス内容が予め周知されていること（いざという時になってから調べることはできないため）
- ・市の事業として行うなら、低所得者層向けに安価で出来るようにしてほしい。
- ・特別な状況の中でのことなので、業者の独占にならず、安価な市の事業が選択肢の一つとしてるのは、有意義なことと思う。
- ・市が葬儀事業にかかわるのは賛成できません。
- ・墓地は今後も必要なものだと思いますが、やましい背景の無いものであって欲しいと思います。TBSの番組「噂の！東京マガジン」で見たのですが、都市再開発の一環で町田街道付近の道路新設の為、墓地を含む寺を移転したとのことでした。昭和36年くらいからの計画かもしれませんが、実際今になって新しい道路はあまり使われず、保全の森まで民間企業に売却し、裁判や条例でも町田市の強気の姿勢に幻滅します。そういった問題を抱える墓地に世話になるのは正直感じ悪いです。
- ・初めて存在を知ったのだが、とにかく不明朗な葬祭費用につき、簡素だが不足のない式を、納得性の高い価格で提供する、いわば市場価格を先導する機能を担う気概で、工夫や広報を重ねてほしい。ただし、税金投入により見かけ上低価格を実現しては、市民の理解は得られにくい。
- ・宗派の選択 ・海上散骨、樹木葬などの紹介
- ・費用が書いてあるだけでなく、一般的にどんなものが必要なのかよくわからないので、一般例のようなものが書いてあるとわかりやすいような気がした。
- ・きめ細かな配慮ができるような人員を手配してほしい。

→次ページへ

- ・お葬式は結婚式と違い、おめでたいことではないので、必要以上にかけるつもりはありません。我が家は無宗教ですので、なおさら。突然とってつけた戒名やお経も、本人にとってもうれしいものかどうか疑問です。でもだからといって気持ちのこもっていないお葬式も、したくありません。最後のお別れの式としてふさわしく、心のこもったあたたかいお葬式を望みます。料金表が明確で、細かい設定から選んで初めてでも誰でもわかりやすいことを望みます。
- ・費用のかけられない人々への多くの選択肢の提案と相談窓口の設置
- ・貸出用具の写真入りのパンフレットがあればと思う
- ・相談窓口、受付などの時間制限を少なくする
- ・民間にはない、簡素で清潔な葬儀を目指してほしい。
- ・市の事業として有れば選択肢の一つになるので、頑張って継続してください。
- ・葬儀は全くプライベートなことなので基本的には行政が介入すべきことではなく市の財政的にも賛成できません。よって行政は精度の高い関連情報を提供することを主にすべきと考えます。福祉的観点から社会的弱者(低所得者、単身高齢者など)へは最小限の行政サービスはあってしかるべきでしょう。
- ・シンプルかつ一般的な葬儀屋のサービスを行政の事業で手軽に利用出来ることが良いと思います。値段は安いながらもやはり民間の方が良かったと思われぬように、同等のサービス提供は必要だと思います。ECO思考がひろまりつつある中、これから葬儀も簡素化されていくかと思いますが、それにはまだまだ時間がかかるのではと思いますが、節約は次世代へのプレゼントと私は思います。

2.小野路宿通り周辺のまちづくりについてうかがいます

町田市では、小野路宿通り周辺地区の道路拡幅工事により失われる、歴史的なまち並みの保全・再生に地元の住民を中心に取り組んでいます。

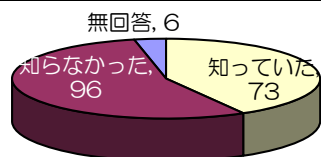
この事業は、その取り組み手法の一つである『都市再生整備計画（※注1）』に基づき、2009年度から4ヵ年計画で、事業費の一部を国から交付される「まちづくり交付金（※注2）」を用いて実施します。

※注1 都市再生整備計画 … 都市の再生が必要な区域において、都市再生特別措置法に基づき、市町村が作成する公共公益施設の整備等に関する計画

※注2 まちづくり交付金 … 地域の歴史・文化・自然環境等の特性を活かしたまちづくりを実施し、都市再生の効率的な推進により、地域住民の生活の質の向上や地域経済・社会の活性化を図ることを目的とする制度

Q12 あなたは小野路宿通りをご存知でしたか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
知っていた	73	41.7%
知らなかった	96	54.9%
無回答	6	3.4%



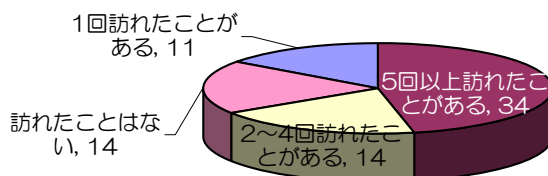
Q13 Q12で「知っていた」と答えた方にうかがいます。

あなたは小野路宿通り周辺地区を訪れたことがありますか。

回答内容	回答者数	構成比※
5回以上訪れたことがある	34	19.4%
2~4回訪れたことがある	14	8.0%
訪れたことはない	14	8.0%
1回訪れたことがある	11	6.3%



※Q12で「知っていた」と答えた方の構成比です。



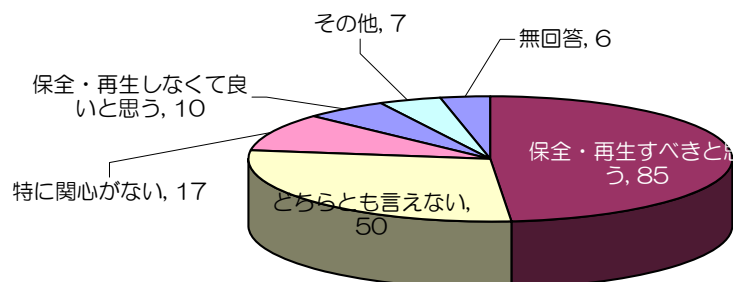
Q14 全ての方にうかがいます。あなたは小野路宿通りの景観を保全・再生することをどのように考えますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
保全・再生すべきと思う	85	48.6%
どちらとも言えない	50	28.6%
特に関心がない	17	9.7%
保全・再生しなくて良いと思う	10	5.7%
その他	7	4.0%
無回答	6	3.4%



（その他の主な理由）

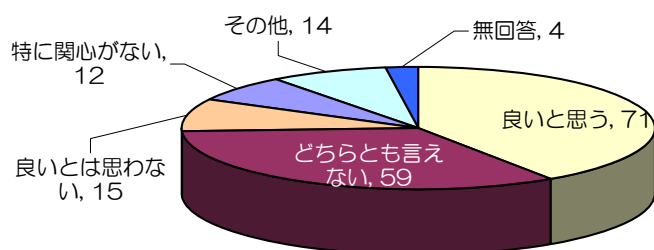
- ・全く「小野路宿通り」を知りませんでした。もっと市民に広く教えてほしいです。
- ・歴史的な価値、保全、再生コストによると思うが、判断基準が難しい。
- ・保全すべきだが、道が狭くて危険なので拡張は必要だと思う。
- ・国民の税金をこういうことに使うのはいかがなものか



Q15 『小野路宿通り周辺資料』3枚目をご覧ください。

あなたは写真のような板塀を設置することに対し、どう思いますか。（回答は1つ）

回答内容	回答者数	構成比
良いと思う	71	40.6%
どちらとも言えない	59	33.7%
良いとは思わない	15	8.6%
特に関心がない	12	6.9%
その他	14	8.0%
無回答	4	2.3%



（その他の主な理由）

- ・ 景観は良いかもしれないけど、防犯等を考えると塀でないほうがいいのかも…
- ・ 目的が分からず答えられない
- ・ どこに、どのように設置するのですか？これだけで判断させるのですか？
- ・ 板塀は景観保全の為ですか？景観保全は地域の為ですか？判断できませんでした。
- ・ 利益を得るものが自費でやるべし
- ・ この質問の意図がよくわかりません。これから新たに「設置する」板塀ということならば必要ないと思います。

Q16 あなたは小野路宿通り周辺地区の『都市再生整備計画(※)』をご存知でしたか。

回答内容	回答者数	構成比
知らなかった	134	76.6%
内容は知らないが、聞いたことはある	31	17.7%
内容を知っている	6	3.4%
無回答	4	2.3%

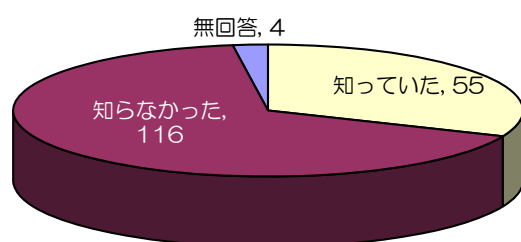
※都市再生整備計画：都市の再生が必要な区域において、都市再生特別措置法に基づき、市町村が作成する公共公益施設の整備等に関する計画

3.町田市コールセンターについてうかがいます

町田市では、多摩地区で唯一のコールセンターを2006年4月に開設しました。コールセンターでは、住民票取得など市への手続き案内や、市が主催するイベントの申し込み受付などをおこなっています。また、必要に応じて市の担当部署へお繋ぎする、案内業務もおこなっています。

Q17 あなたは、『町田市コールセンター』をご存知でしたか？（回答は1つ）

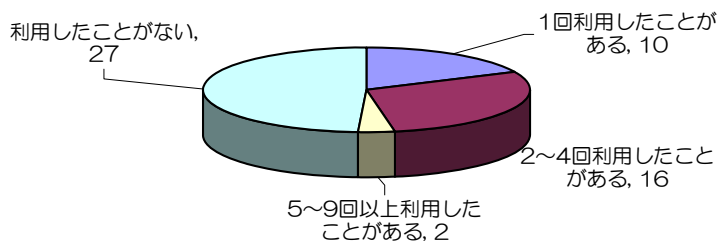
回答内容	回答者数	構成比
知っていた	55	31.4%
👑 知らなかった	116	66.3%
無回答	4	2.3%



Q18 Q17で「知っていた」と答えた方にうかがいます。

あなたは、『町田市コールセンター』を利用したことはありますか？

回答内容	回答者数	構成比
1回利用したことがある	10	5.7%
2~4回利用したことがある	16	9.1%
5~9回以上利用したことがある	2	1.1%
10回以上利用したことがある	0	0.0%
👑 利用したことがない	27	15.4%
無回答	0	0.0%



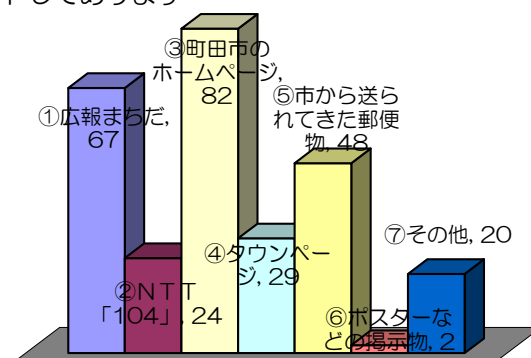
Q19 全ての方のうちがいます。

あなたは市役所へ電話をかける場合、電話番号を何から探しますか。（複数回答可）

回答内容	回答者数	回答比
① 広報まちだ	67	38.3%
② NTT「104」の番号案内	24	13.7%
③ 町田市のホームページ	82	46.9%
④ 電話帳『タウンページ』	29	16.6%
⑤ 市から送られてきた郵便物	48	27.4%
⑥ ポスターなどの掲示物	2	1.1%
⑦ その他	20	11.4%

（その他の主な理由）

- ・電話機に市役所等の官公庁の番号をインプットしてあります
- ・携帯電話に登録してある
- ・町田市のホームページ以外のネット情報。
- ・「わたしの便利帳」
- ・自分自身の電話帳に書いている。



Q20 あなたは、コールセンターにどのようなことを期待しますか？

期待するものを2つまでお選びください。

回答内容	回答者数	回答比
① 自動音声で対応してくれる	1	0.6%
② オペレーター（人）が対応してくれる	95	54.3%
③ 市への申請などの手続き案内をしてくれる	22	12.6%
④ 市が主催するイベント等の申し込み受付をしてくれる	62	35.4%
⑤ 問い合わせ先が分からないときに対応してくれる	62	35.4%
⑥ 市役所が閉まっている時間でも問い合わせができ	89	50.9%
⑦ 市役所以外の問い合わせ先を探して案内してくれる	22	12.6%
⑧ 市役所の担当部署へ転送してくれる	37	21.1%
⑨ その他	4	2.3%

（その他の主な理由）

- ・親切な対応（役所は感じの悪い人が多い）
- ・人が対応することが重要だと思います。問い合わせ側の目線に立って、業務システムを作ってください。
- ・今まで、存在を知らず、利用したことがないので、コメントのしようがない。
- ・町田市のホームページで確認する事が多いので、コールセンターを利用する事は少ないが、「⑧市役所の担当部署へ転送してくれる」については期待する。

Q21 町田市では現在、『市役所の代表電話※』と『町田市コールセンター』の2つの電話番号で市の業務をご案内しています。

皆様からのご意見や利用された方のご感想、ご指摘等をいただき、業務の参考にいたしますので、お気づきの点がありましたらご記入ください。

※市役所の代表電話 コールセンターとは別の代表番号から担当部署へお繋ぎする、交換業務をおこなっています。

- ・市役所へは何度かTELを入れたことはあります。普通でした。
- ・ほとんど利用したことがないため、気づいた点はありません
- ・今まで通りの内容で継続して欲しい。
- ・2つはいらない
- ・「町田市コールセンター」を知りませんでしたが、印刷物を見てとても便利だと思いました。今後、困った時に活用させて頂きたいと思っています。
- ・オペレーター（人）の対応の方が良い
- ・一回コールセンターを利用しましたが、マニュアルにかいてある以上のことは対応できないと行ったかんじでした。いろいろな人からの問い合わせをKnow-Howとして蓄積して行ってよりより対応を行ってほしい。
- ・私が問い合わせたときは丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・明るく、わかりやすく案内してほしい。
- ・特にありません
- ・ていねいに対応してくれたのが良かった。
- ・いつも、きちんと対応して頂いています。
- ・普段の対応は良いと思う。時間外の対応を望む。
- ・とりあえず電話してみて、どこに相談すれば良いかを教えてくれるのは、すごく良いと思う。若者や中年の人は自分で何とか出来るけど、お年寄りの人にこそ、このサービスを利用してもらうべき。もっとお年寄りに、この電話番号と年中無休というのを知ってもらうと良いのかな、と思う。
- ・コールセンターは取り次いで免れるが出る相手がなかなか対応してくれない。責任者がいないとか。もっと誠実に対応して欲しい。
- ・利用したことがないため、回答はむずかしいのですが、窓口まで行かなくても一応の案内をしていただけることはとても良いことだと思います。
- ・今はネットが身近で不明な点などあれば、町田市役所のページをネットでチェックします。ネット情報を充実させて下さい。
- ・1回コールセンターを利用しました。親切に対応していただきました。代表電話に電話して、あちこちに転送されるより、時間の無駄にもならず、合理的だと思う。
- ・利用した限りではとても親切に対応していただきました。
- ・今まで1度も利用したことが無いので、今後利用させていただきます。よろしく願いします。
- ・これからも親切丁寧なご案内をよろしくお願いいたします。

- ・年中無休、7：00～23：00までは大変と思うが、できるだけオペレータの対応で市民がいつでも市とつながっている安心感を持って生活できるよう、これからも頑張ってもらいたい。
- ・コールセンターでは、市役所のどこの部署へ問い合わせたらよいのかわからない時に役に立ち、助かりました。できればフリーダイヤルになるとありがたいと思います。
- ・アナログな人にも分かりやすく、オペレータの方が対応してくれると安心します。
- ・代表電話よりはコールセンターの方が親身な気がします。ていねいに接してもらえるように感じます。
- ・市役所やコールセンターの人がこちらの問いに対してどこの部署で扱っているかきちんと把握して、たらい回しを少なくしてもらいたい。
- ・「町田市コールセンター」のことを知りませんでした。私のように知らない人もいます。このコールセンターのことや、せめて番号だけでももっと広めたら良いのではないかと思います。（例えば電話機のそばに貼れる小さなステッカーを配布するなど）
- ・市民からの問い合わせは、一度コールセンターですべて受付をして振り分けた方がいいのではないかと。数ヶ所に電話で同じ内容を問い合わせは、ストレスになりますので・・・。
- ・問い合わせ者のイライラが減れば、スムーズなやりとりができるのではとも思いました。
- ・コールセンターはよく利用します。無茶な質問かな？と思ってもわかる範囲でていねいに案内してくれます。ずっと続いて欲しいです。
- ・町田市に越してきてから、何度となくコールセンターにお世話になっております。親切かつ迅速、正確に情報を伝えて下さりありがたい。朝早くから夜遅くまで問い合わせの時間帯の幅があり助かります。
- ・代表電話の交換係は、いつも丁寧に目的の部へとついでくれる。病院のようにこんでいて、待たされる事があんまりないので、かけ易い。
- ・休日及び夜11時まで対応していてとても便利。ちょっと聞きたいことがすぐ分かるので、高齢者にとって、とても良い制度だと思う。
- ・コールセンターを利用した際、とても親切に教えてもらえて良かったので、オペレーター（人）対応が安心します。
- ・市役所の代表電話のみ利用したことがありますが、いつも丁寧に対応していただいています。
- ・育児イベントの申込み開始日は、コールセンターが混み合っていてつながらないことがあった。9：00に始まって9：30にやっとつながった時には、もうキャンセル待ち状態だった。人気のイベントは参加可能人数を多くしてもらいたいのが第一だが、コールセンターは回線を増やすなど、つながり易い状態にしてほしい。
- ・コールセンターを利用したことはないが、市役所に2度程電話をしたことがある。担当部署の方の対応がていねいで、問い合わせに対しての回答が分かりやすかった。子供が小さくて窓口にはなかなか行けないため、電話で確認ができるととても助かるので、コールセンターの存在をもっとアピールしても良いのでは？
- ・一度しか利用した事はありませんが、丁寧に対応していただき助かりました。
- ・今まで通り、業務内容が同じであれば、一つにまとめた方がいいと思いますが。

- ・町田市のコールセンターへ1回電話した時の相手の方の対応は満足しなかった。私よりも情報がなく、不明な点を聞いたのだが、（内容は覚えていない）知っていなくて、ではどこへ問い合わせたら良いのかとのアドバイスもなかった。確かコールセンターが設置されてからまだ日も浅い頃だと思うが、アルバイト的な方が対応されるなら、余り期待出来ない。それなら年寄りでも市を退職された方など詳しい方を雇った方がいいのではないか？
- ・コールセンターは知らなかった。今後は利用してみたいと思います。（市民も知らなかったのではないか）
- ・市民生活にとって必要であることは、出来るだけ問い合わせに答えられるようにしてほしい。
- ・土、日、祝も無休でAM7：00からPM11：00まで利用できるとは驚きました。これから困った時はコールセンターを利用したいと思います。
- ・電話をかけた方が料金を払うので全て手短かに対応してほしい。でもEメールを利用するかも…。
- ・問い合わせする人のコーディネーターになってほしい。聞いている内容だけ教えてあげるのではなく、質問の内容を総合して聞き手に必要な情報を提供してほしい。（器械的な対応は自動音声でもできるため）
- ・回答内容をFAXで発信する。誤認識の防止、話、FAXできるかどうかを応答の際に確認する。
- ・「※」の説明（市役所の代表電話はコールセンターとは別の代表番号から担当部署へお繋ぎする交換業務をおこなっています。）がないと、どっちがうのかわからなかった。番号をわかる必要がわからない。説明があっても、ちがう番号にかけると思う。
- ・市のいろいろな業務、これからは積極的に参加し、又、利用していきたいと思います。
- ・こういうサービスを知らない人も沢山いると思うので、もっと広めていった方がいいと思う。
- ・今回のアンケート調査の機会にコールセンターの存在を知り、テスト的に利用しました。良い組織だと思います。
- ・日曜日に電話をしたら、市の職員は休みだから対応できないと一蹴された。困っていたので本当に困ってしまった。公務員は国民の奉仕者なのだから、民間企業と同じく、市民＝お客に対してもっと真摯で親身な対応をすべきだと思う。
- ・住民が困った時に気軽に相談できるコールセンターがあることはとても良いことだと思う。しかし、このコールセンターの存在を知らない人も多いと思うので、もう少しアピールしてもよいかもしれない。どのような時に使えるのかなどを明確にアピールするとよいと思う。
- ・質問内容がだんだん限られてくるようであれば最初に自動音声かオペレータを選択できるようにしてもよいと思う（オペレータ負荷が軽減できる、短時間で解決して電話がつながりやすくなる等のメリットがでると思う）
- ・だれにでもその存在、業務内容がわかり利用できるよう、希望。
- ・フリーダイヤルにして欲しい。

- ・ 市政モニターに参加させていただき、いろいろな視点から町田市を拝見することができ感動しました。市役所のみなさんが熱心にいろいろな情報をあつめていらっしゃることも知り、いつもありがとうございます。
- ・ コールセンターの存在は知らなかった。アンケートの他の制度も含め、広報不足ではないか？代表番号と異なる点が分かりにくくしており、代表番号だけのワンストップサービスにして、ある役割の機能をオペレーターがすぐ切り替えてコールセンターにつなげるようにしたほうが、はるかに効率的な人員配置、即ち効率的な人員配置が可能になると予想される。おそらく、現状ではコールセンターは、あまり活用されていないのではないか？
- ・ 年中無休なのは大変助かります。ただ、コールセンターだけでは分からないことが多く、結局市役所が開く時間帯まで待たなくてはいけないのでは・・・？という不安があります（まだ使ったことがないので、どのような運営をされているかを知らずに、このようなことを書いて申し訳ありませんが）。
- ・ 今から2年半ほど前に引っ越して来ました。記入する書類について、聞きたいことがたくさんあり、困ったのを思い出します。ホームページで調べて問い合わせました。いつでも電話で問い合わせが出来るありがたいですね。
- ・ 今後はコールセンターを充実し、コールセンターの存在をアピールし、〈あれこれコール〉中心で行くべきだと思う。担当部署への連絡等も含めてきめ細かな対応を期待している。
- ・ 利用した事は無いが、人件費等の経費節減の目的でホームページでの案内を主体とし、人が係わる事業は補完としてが望ましいのではないかと思う。
- ・ コールセンターのセクションを設けたのはいいことだと思います。ただし通信費、人件費の無駄にならないよう費用効果を検証する必要があると思います。

ご協力ありがとうございました。