

# 2020年度 市民の声

新型コロナウイルス感染症による  
「新しい生活様式」、「新しい日常」の実践

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) 法律相談事後アンケート結果及び相談内容	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) 市政要望件数の前年度比較	35
(4) 「要回答」対応部署集計	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営業務	
(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・イベシスの各月の特徴的なイベントお申込み	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. 庁舎総合案内運営業務	
(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	71

## 1. 広聴課(市民相談室)業務の概要

広聴課(市民相談室)の業務は、(1)相談業務、(2)広聴業務(市政要望)、(3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務、(4)庁舎総合案内運営業務、(5)その他の業務の5つに大別されます。

### (1)相談業務

相談業務は、市民相談と専門相談の2通りに分類されます。市民相談は、市政に関するものから、市政には直接関係しない市民生活に関わる相談などを広聴課の職員が受けます。専門相談は、市民生活上の問題を専門の相談員が受けます。また、弁護士や税理士、司法書士といった各士業団体にご協力をいただき、相談会を開催しています。

### (2)広聴業務(市政要望)

広聴業務は、「市長への手紙」として、市民の皆様から市政に関するご意見やご要望を専用ハガキ、電話、電子メール、窓口等で受付し、回答を行います。

### (3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務は、市の業務や各種お手続きの方法、公共施設の案内といった市民の皆様からのお問い合わせへの対応、市主催イベントの申込受付を行う「町田市代表電話及びイベントダイヤル」の運営管理です。

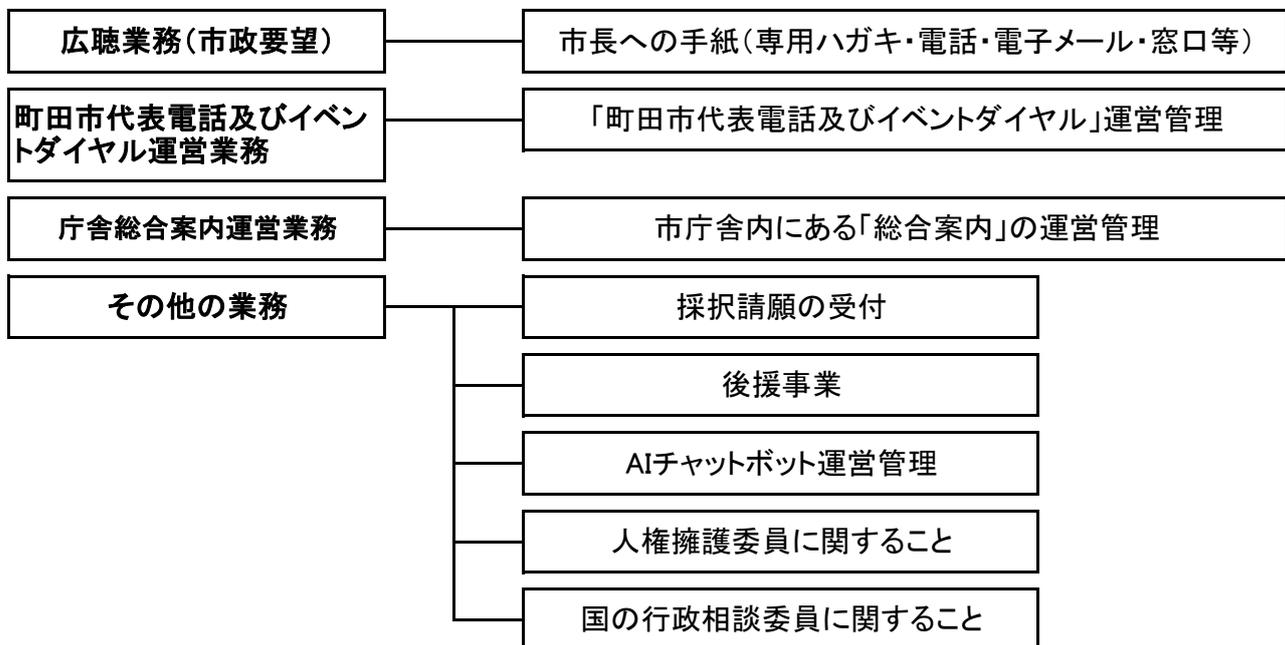
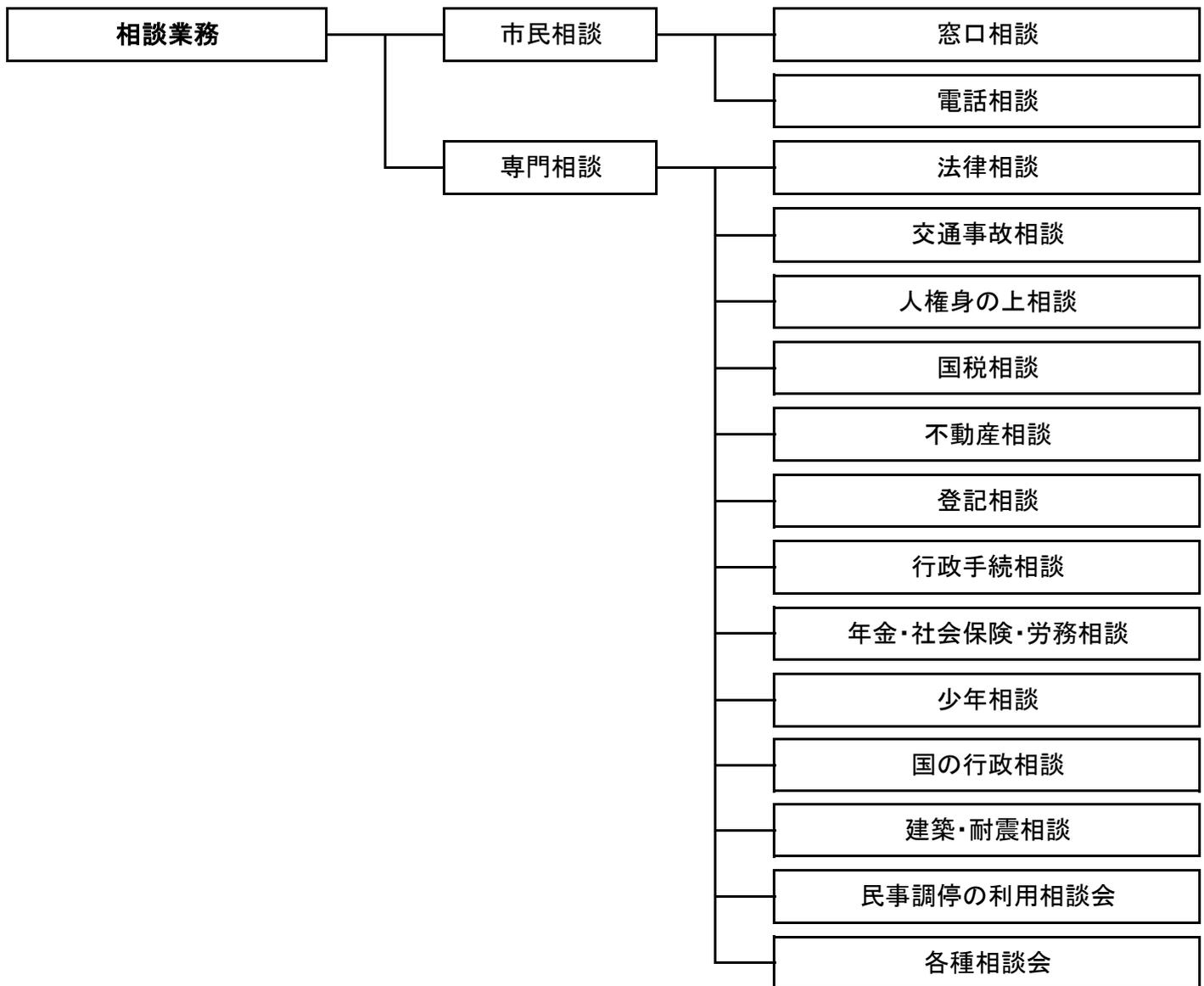
### (4)庁舎総合案内運営業務

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

### (5)その他の業務

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

# 広聴課(市民相談室)の業務一覧

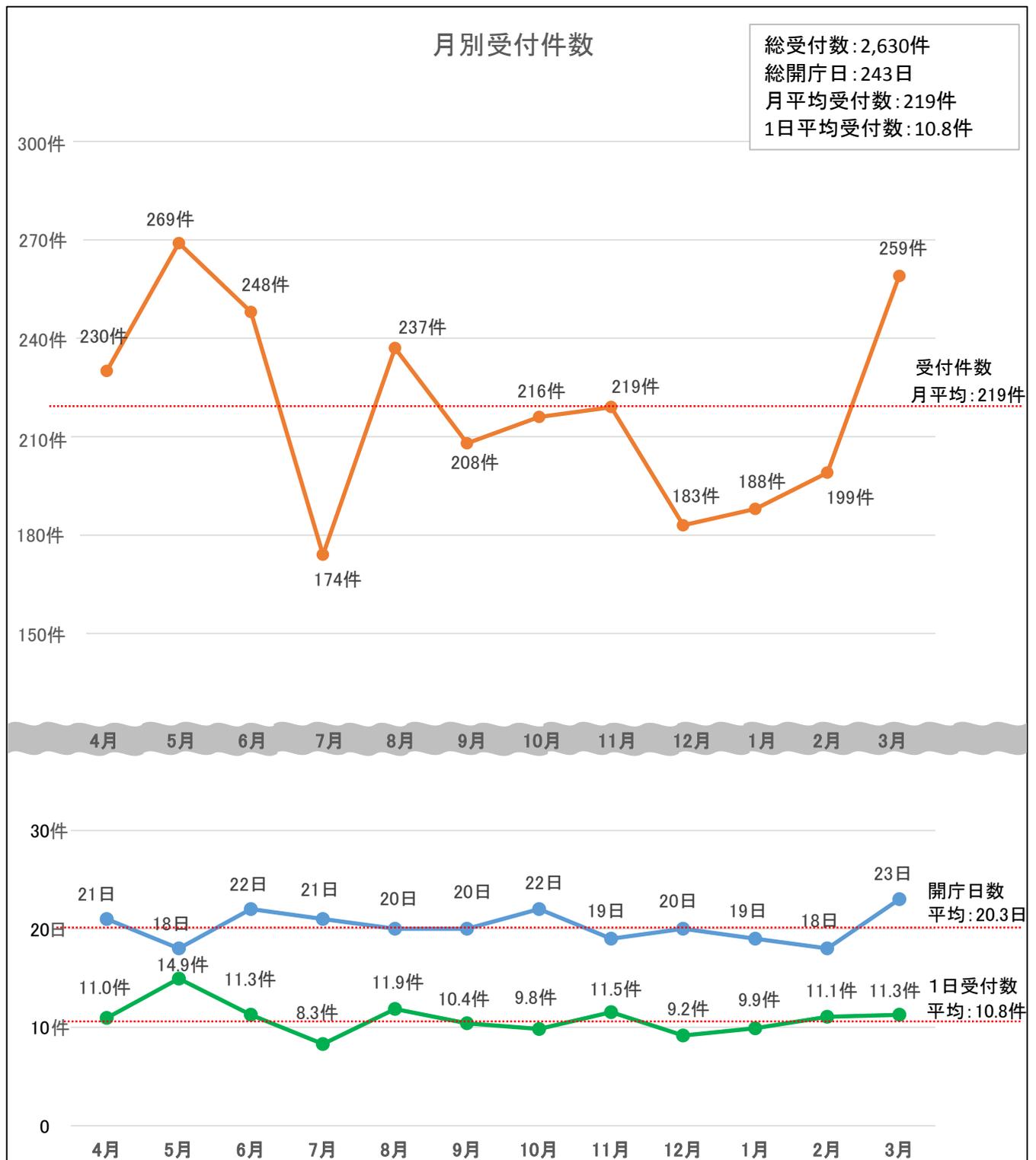


## 2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

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。

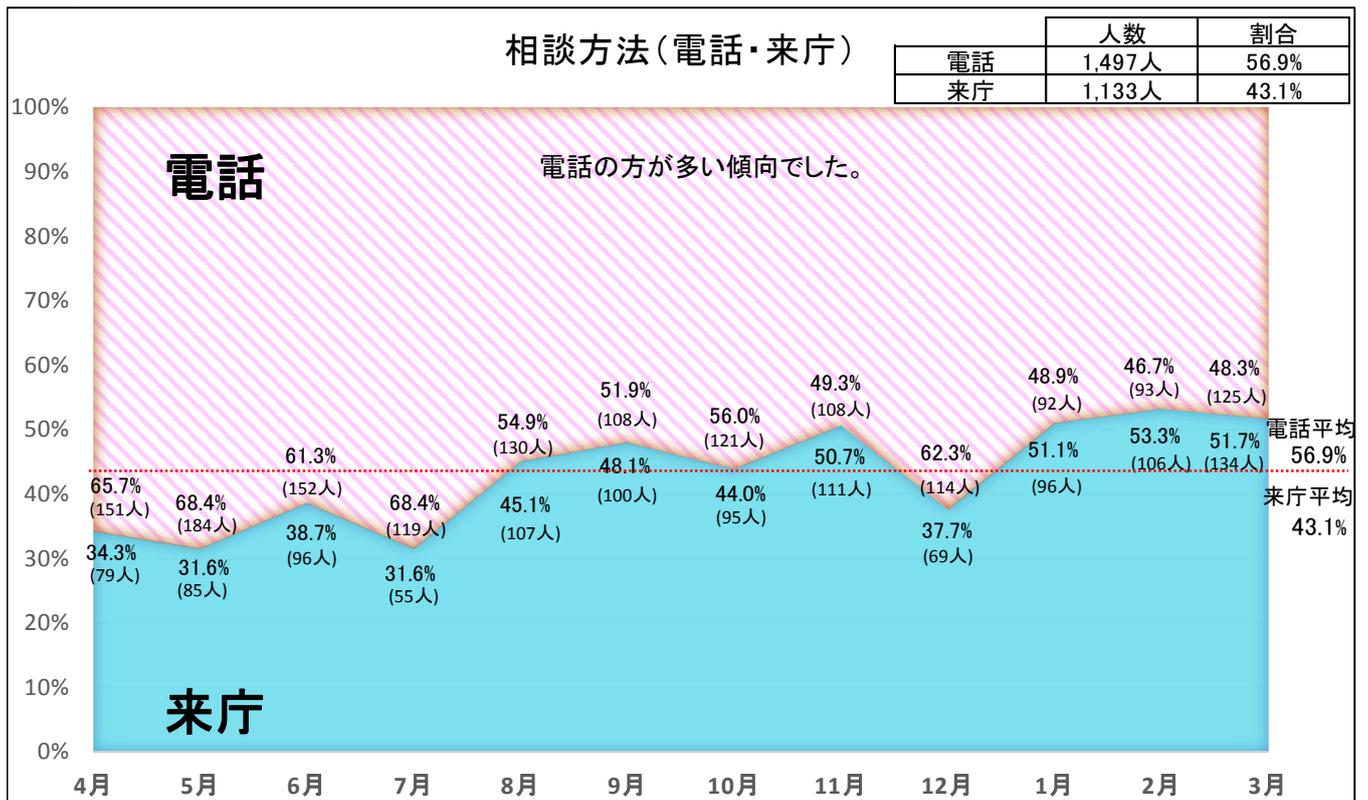
### (1) 受付件数

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。



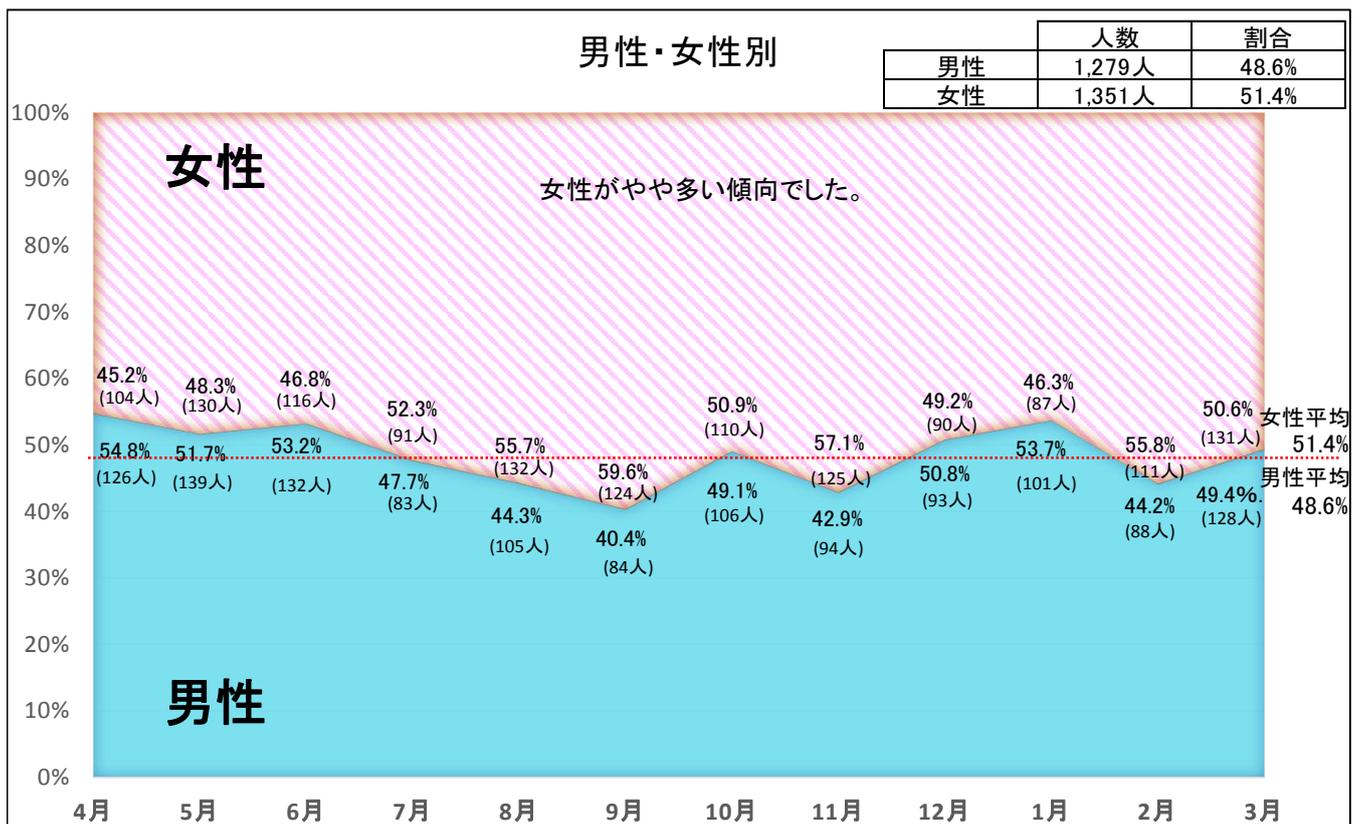
## (2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



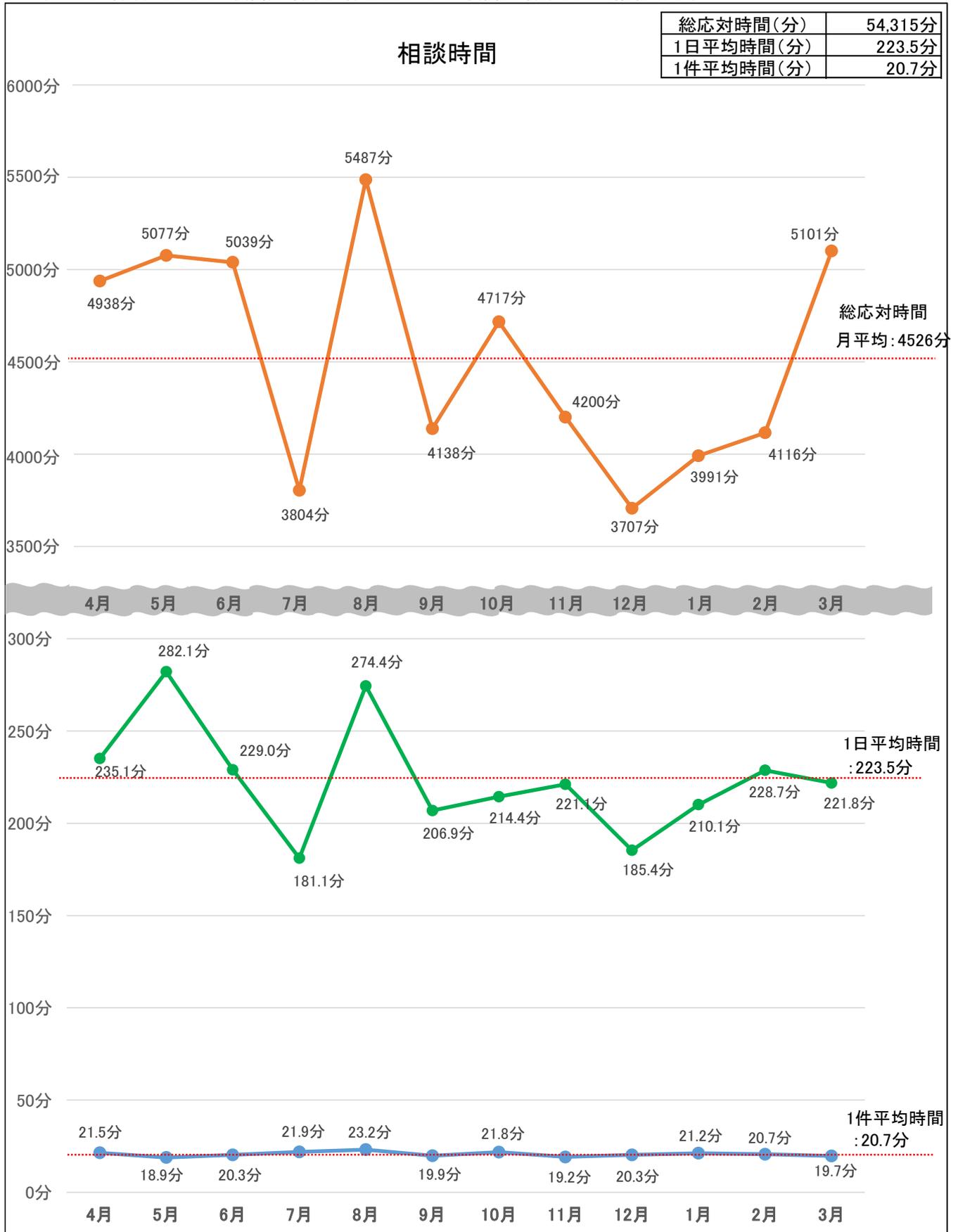
## (3) 相談(男性・女性別)

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。

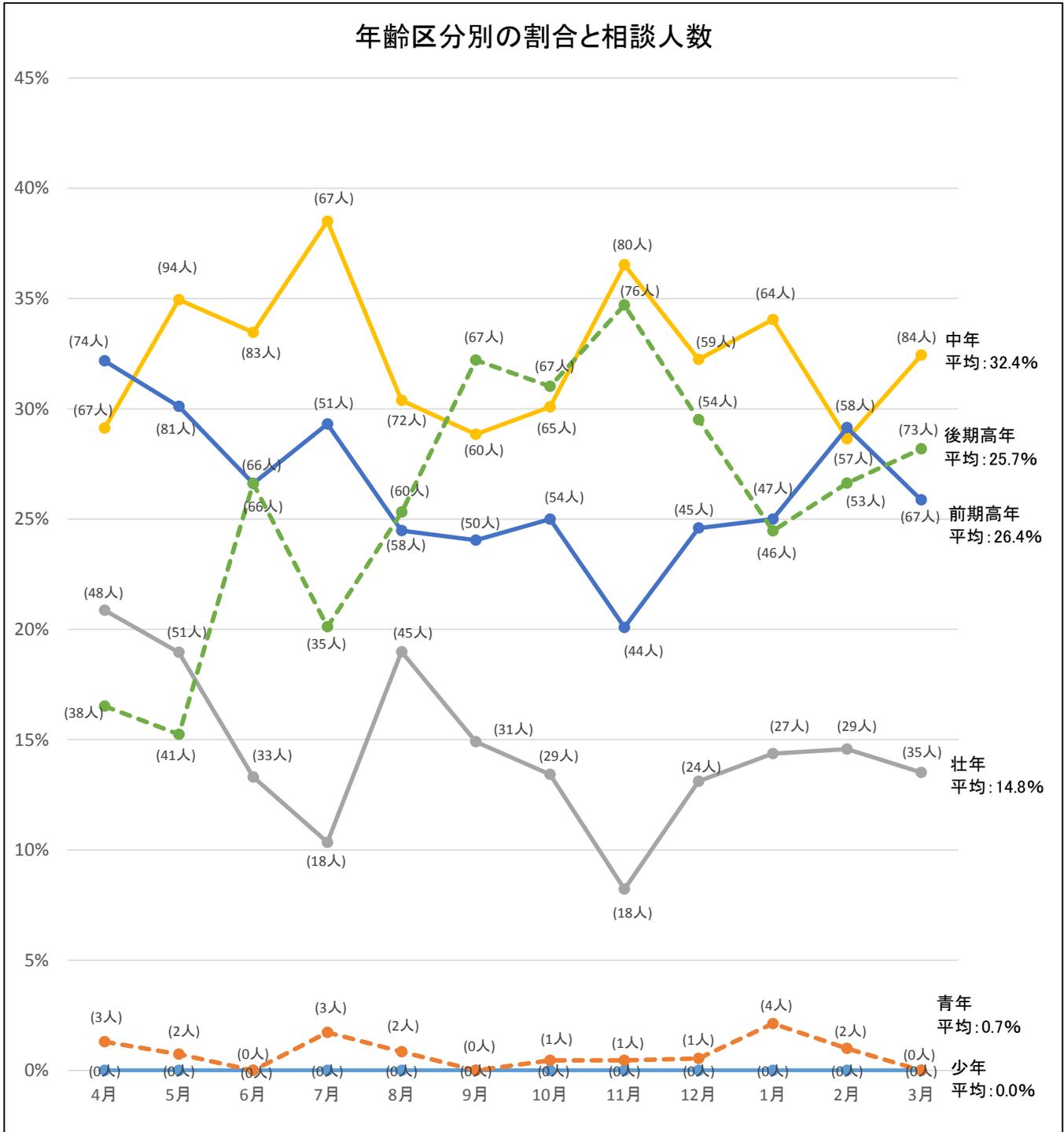


## (5) 相談者の年齢区分

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、相談内容から予想したものです)。

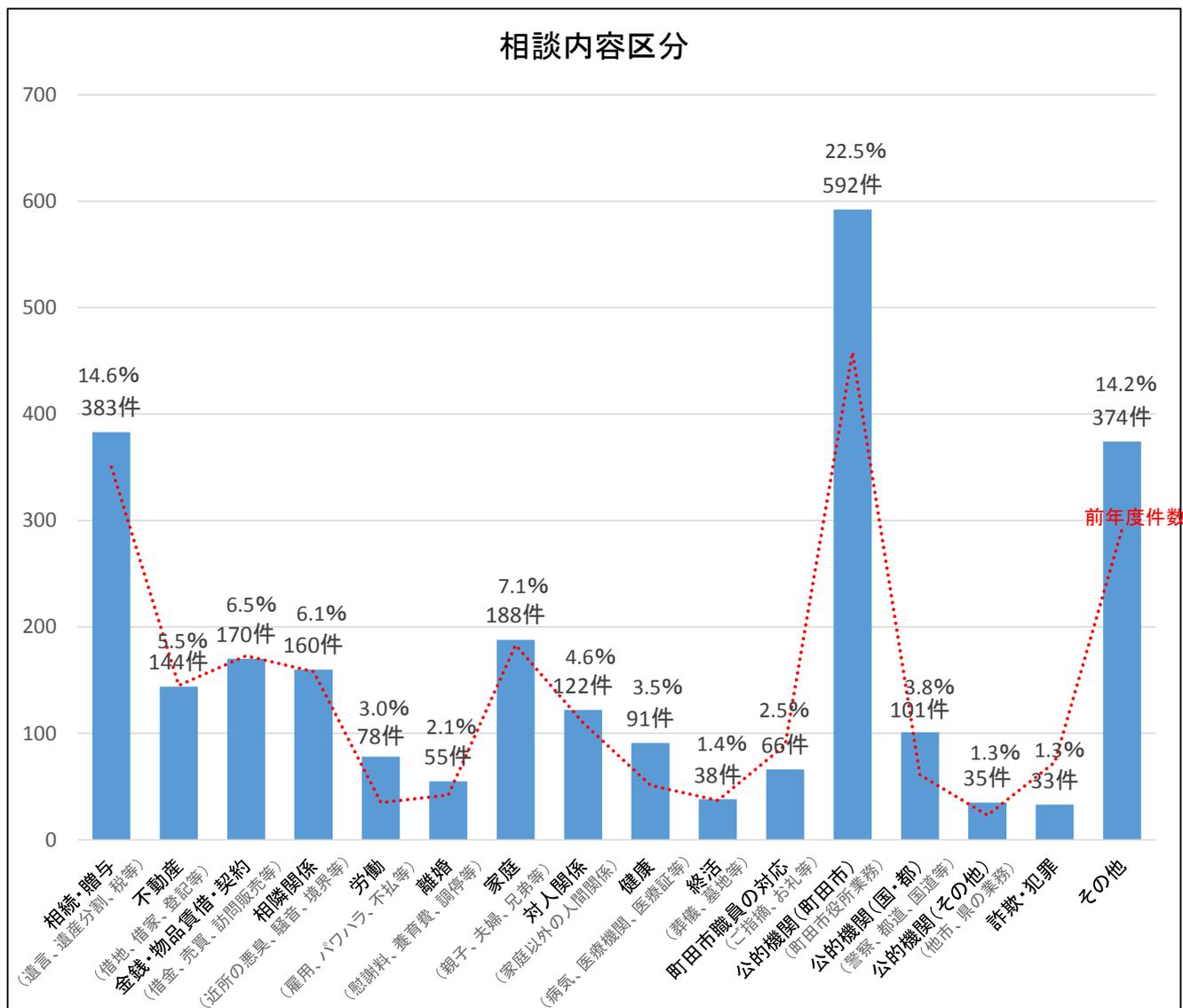
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.0%	0.7%	14.8%	32.4%	26.4%	25.7%
人数	0人	19人	388人	852人	695人	676人

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

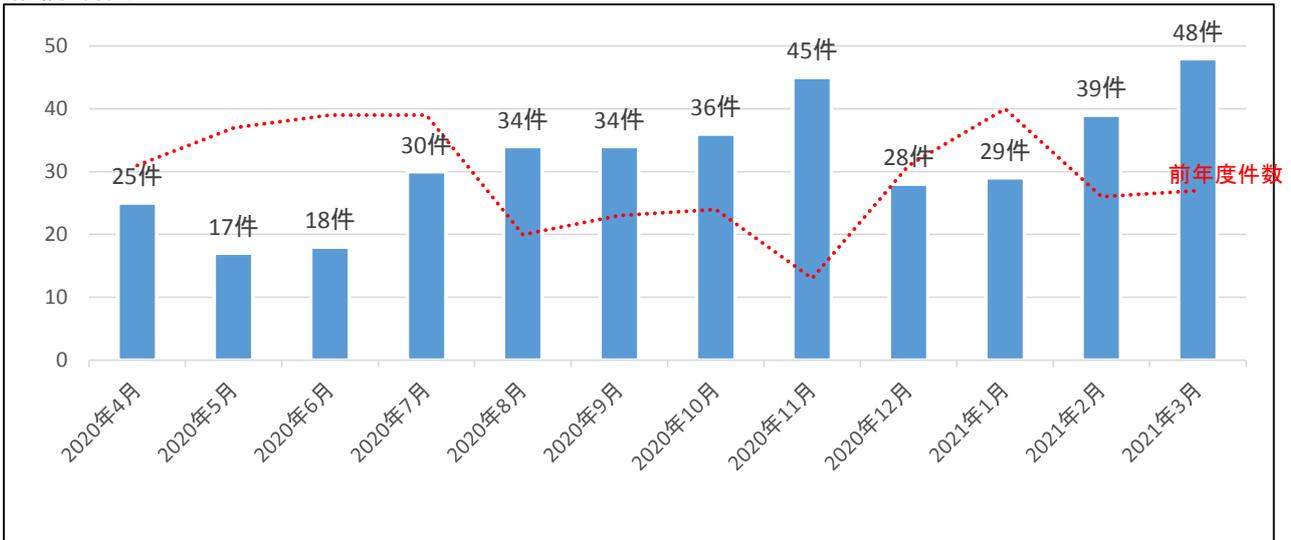
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



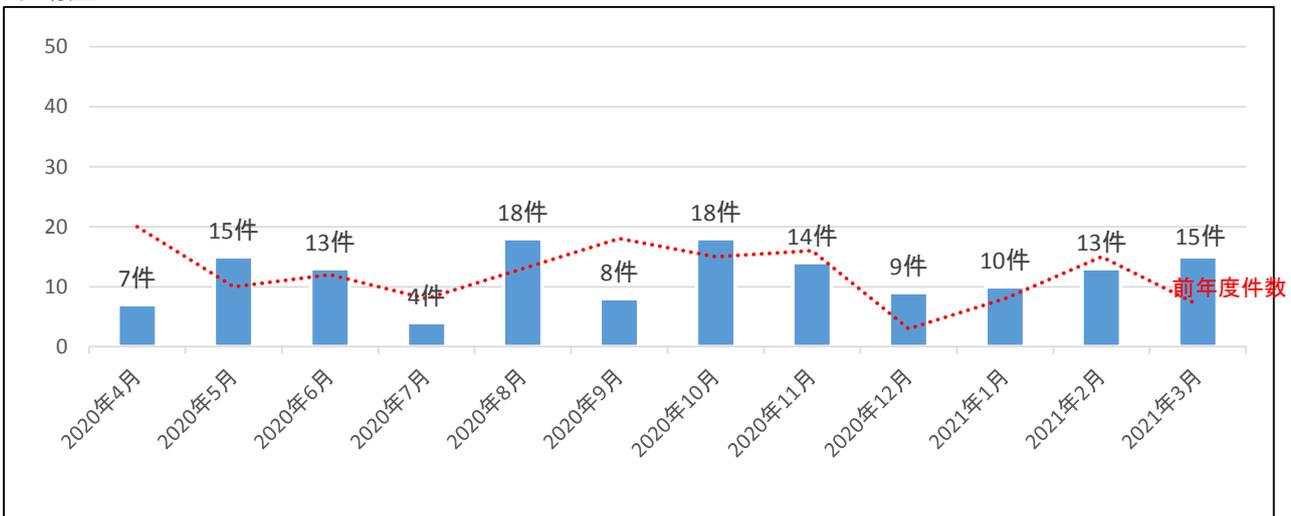
## 市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

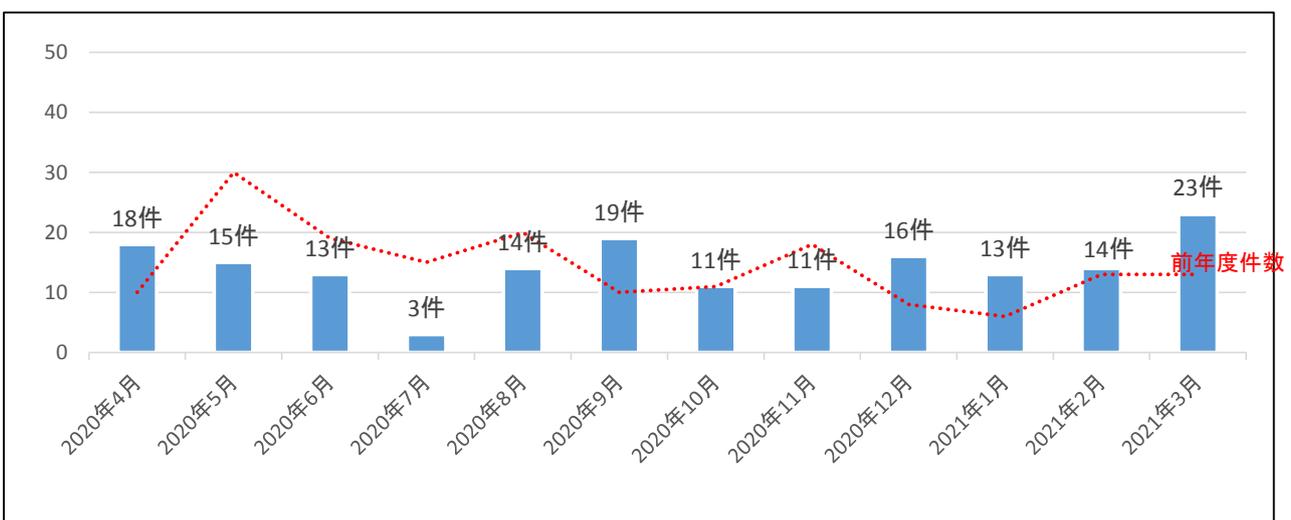
### 相続・贈与



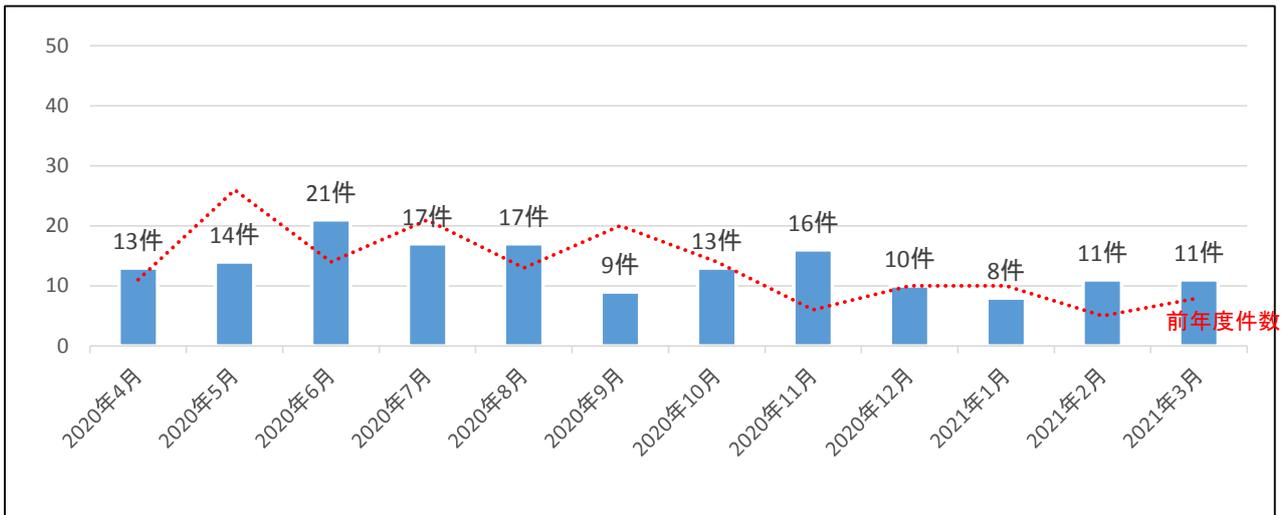
### 不動産



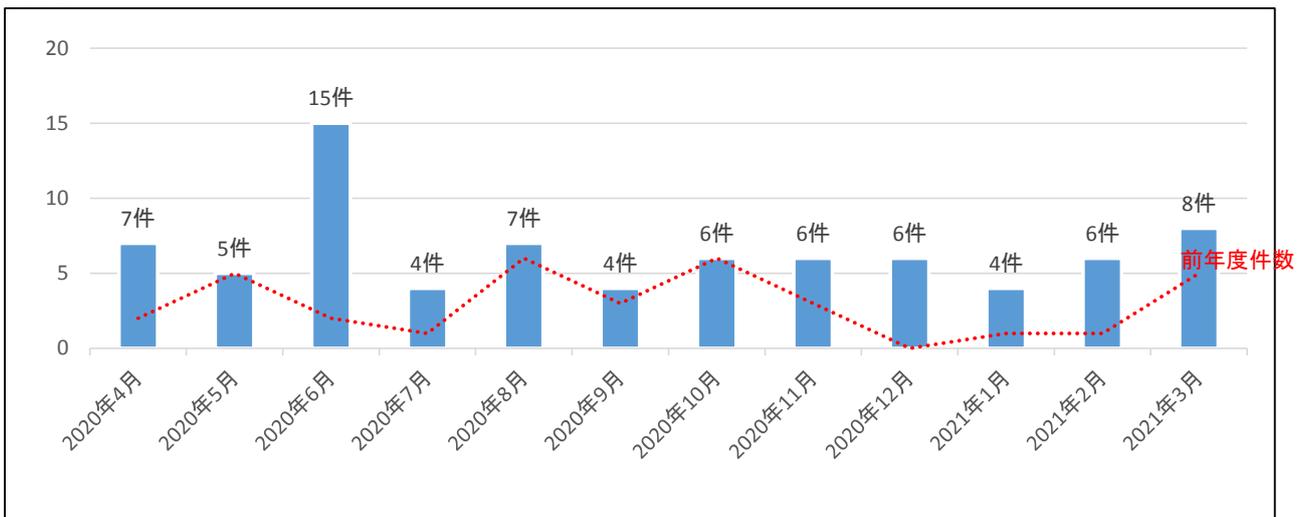
### 金銭・物品貸借・契約



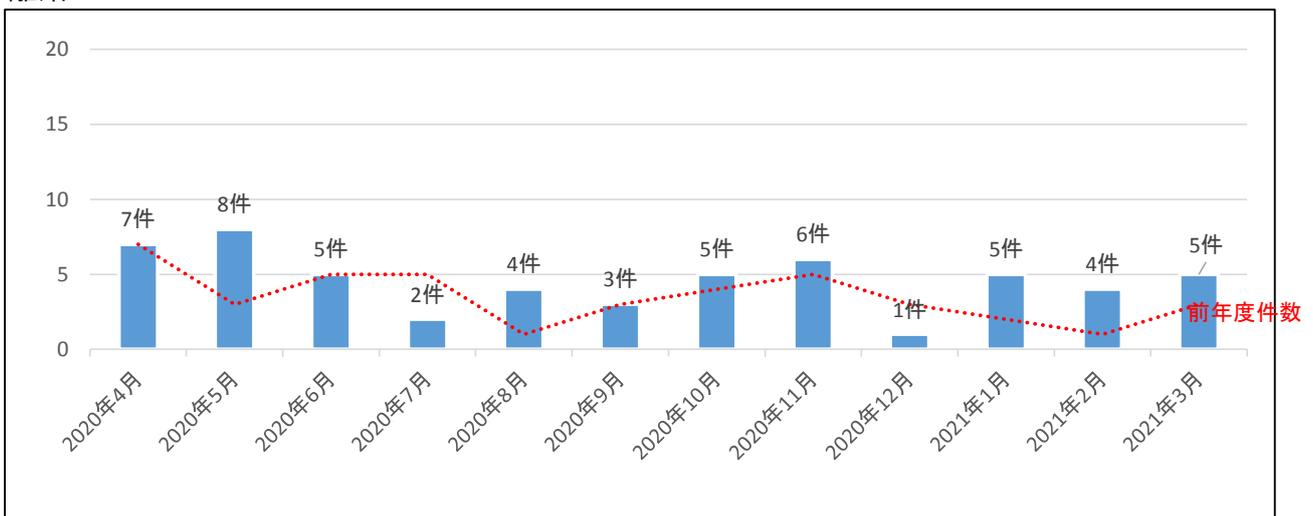
## 相隣関係



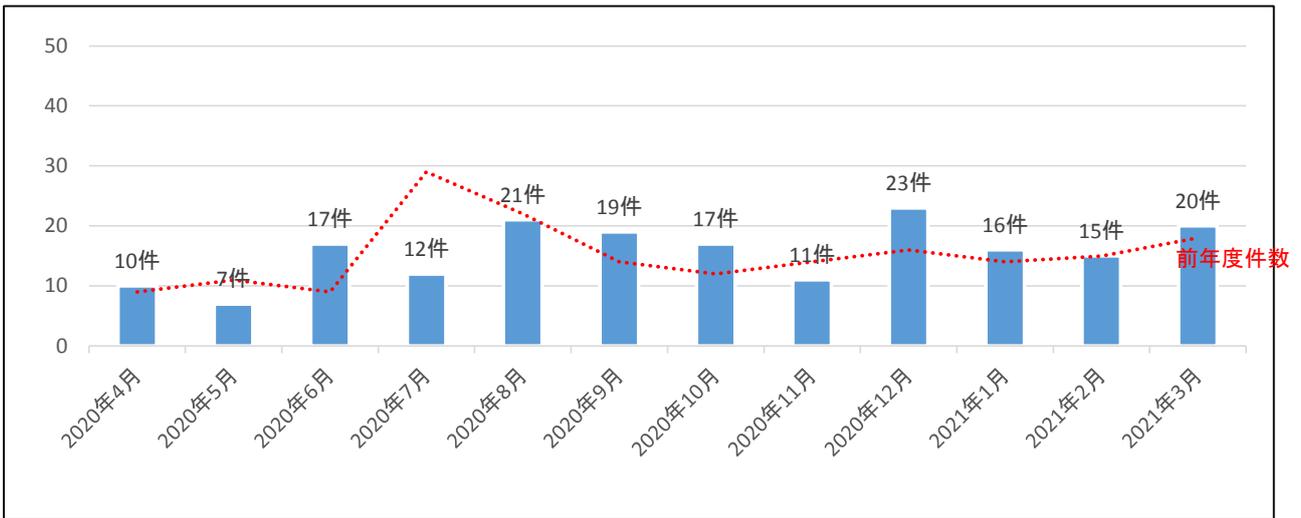
## 労働



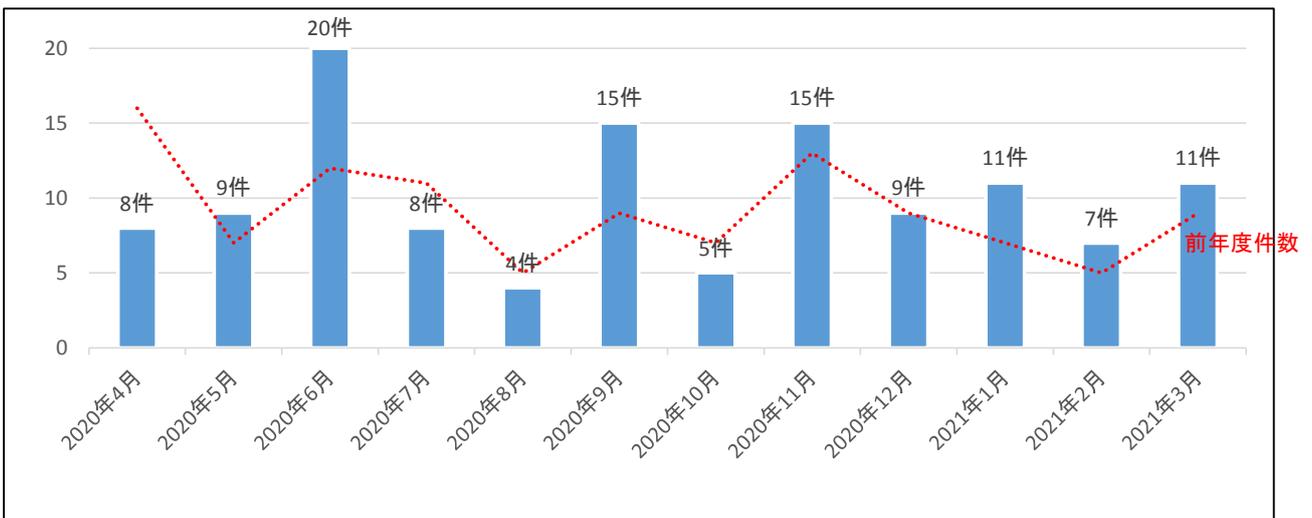
## 離婚



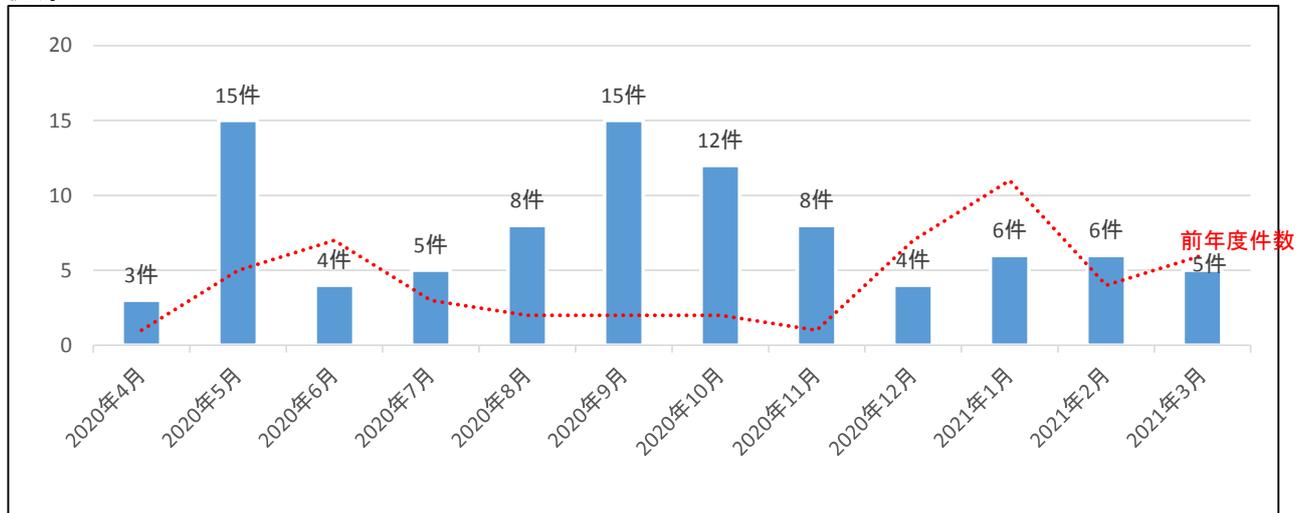
## 家庭



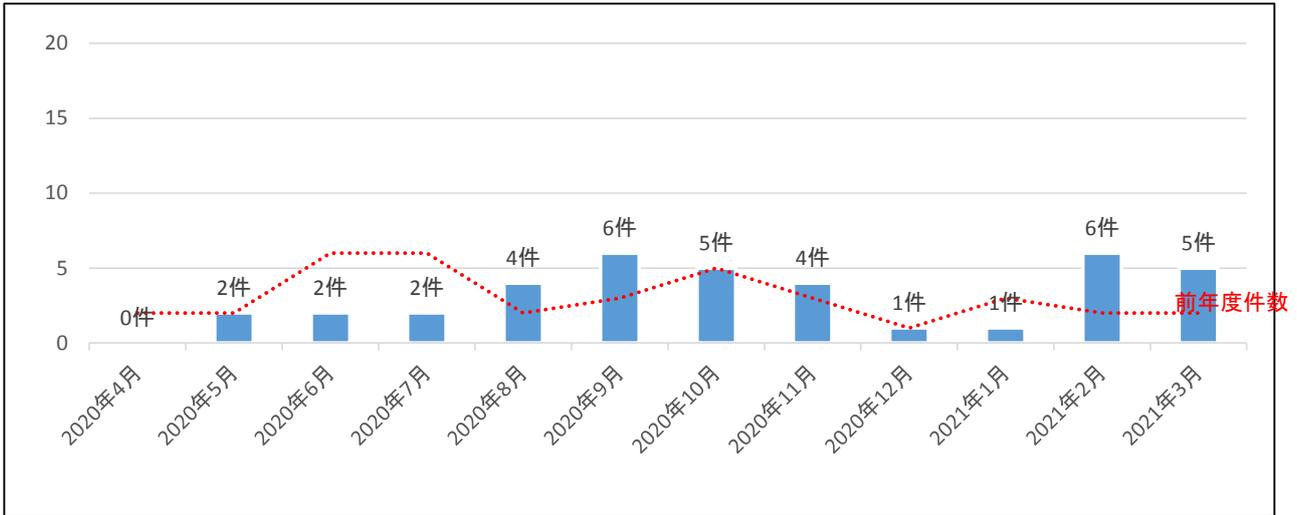
## 対人関係



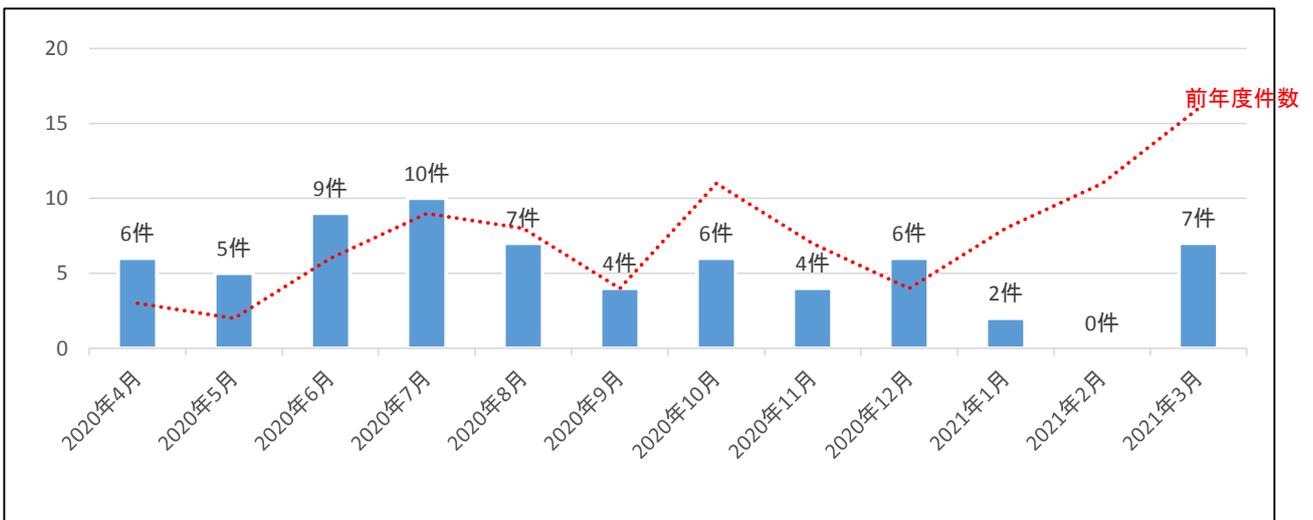
## 健康



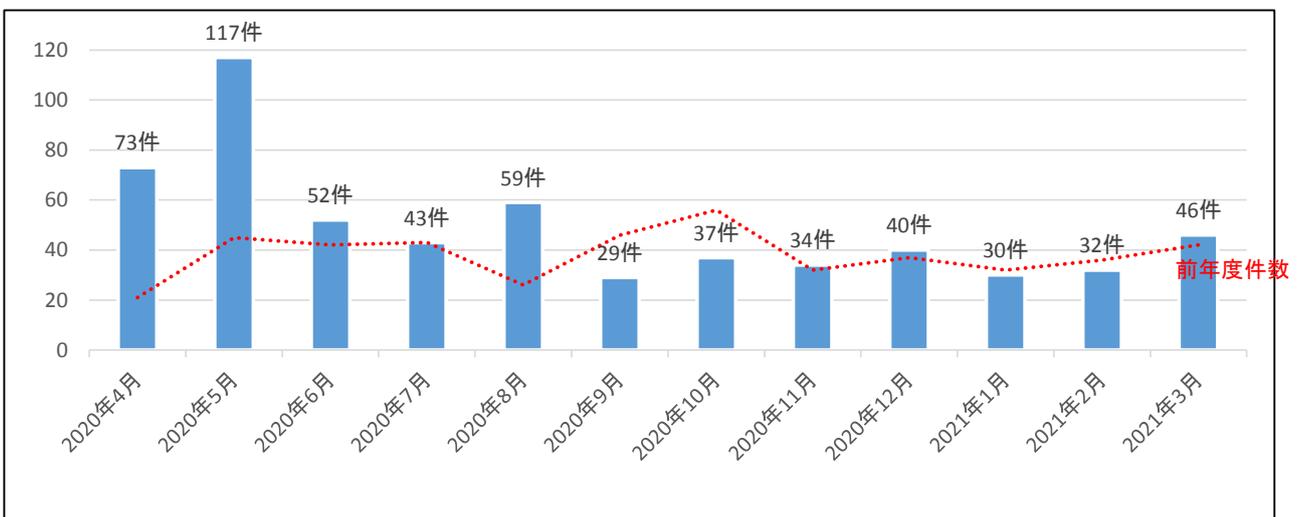
## 終活



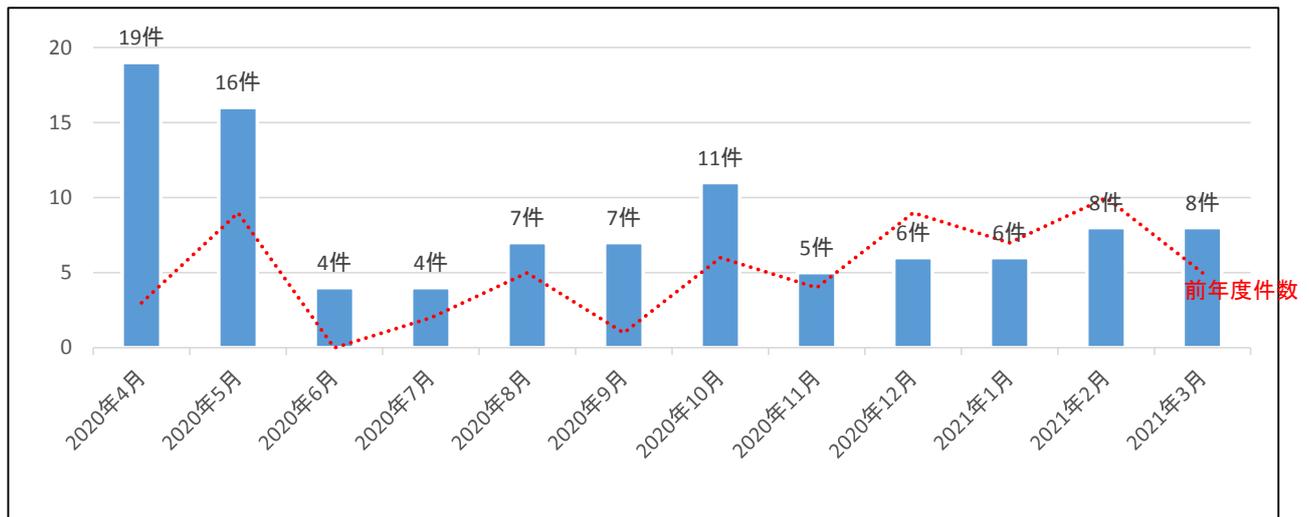
## 町田市職員への対応



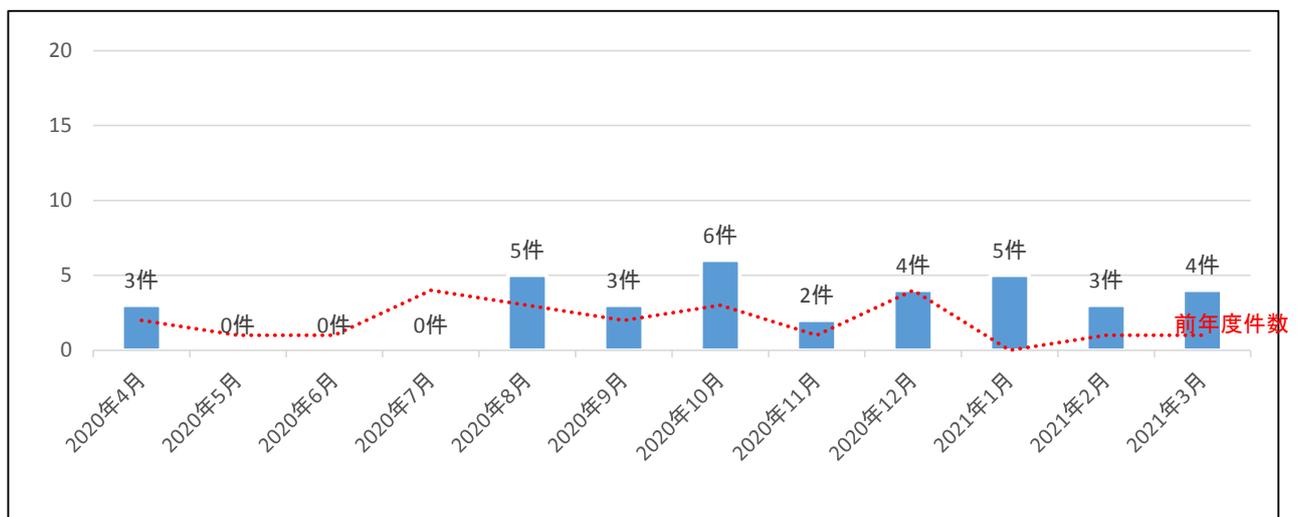
## 公的機関(町田市)



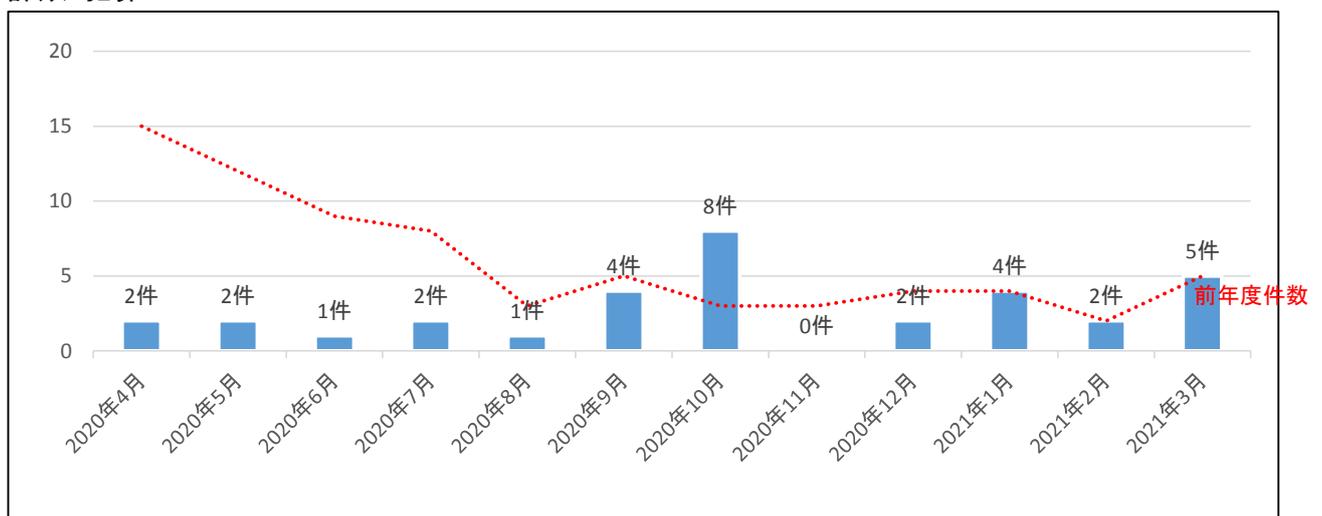
### 公的機関(国・都)



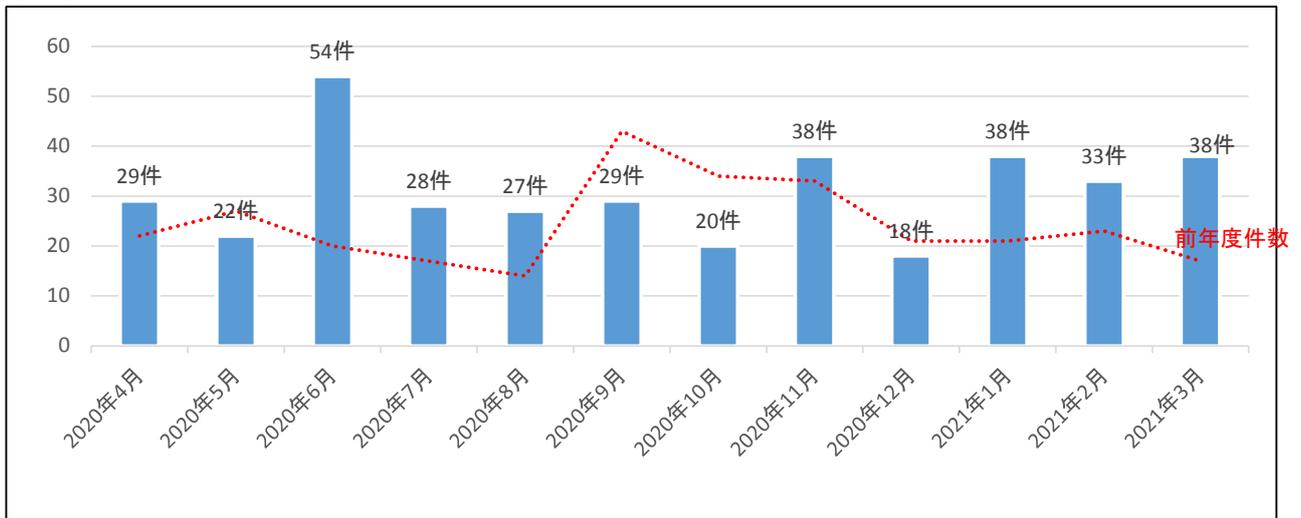
### 公的機関(その他)



### 詐欺・犯罪



# その他



## (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	回答
4月	電話	5～15分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	町田市内で新型コロナウイルス感染症陽性者が他の市に比べて多いなどの報道があった。市民に対して発生場所、通院・入院した病院、感染経路・原因などの情報を公表して欲しい。また、市としての予防対策等について教えて欲しい。	町田市内で現在、新型コロナウイルス感染症のクラスターは発生していないことを説明し、個人情報保護のため件数のみの発表としています。 3密(密閉、密接、密集)を避け、マスクや帰宅時等の手洗い、うがいを徹底すること。不要な外出をしない事が感染予防になることを説明しました。
	電話	5～15分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (国・都)	(4月中旬までは) 生活支援臨時給付金30万円(4月中旬以降に中止が決定。) (4月中旬以降は) 特別定額給付金10万円の支給条件、申請方法、必要書類、いつもらえるのか知りたい。	国の施策であり、まだ検討段階であるため詳細について町田市ではわからない。問合せ先である生活支援臨時給付金のコールセンター、特別定額給付金コールセンターを案内しました。
	電話	5～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	首相が全世界に布製マスクを配布すると言ったがいつ、どのようにして配られるのか知りたい。	厚生労働省のホームページを見て説明。1世帯当たり2枚の布製マスクを郵便局員が全戸配布する。特に何も手続きはしなくてもよいことを説明し、厚生労働省のマスク配布電話相談窓口を案内しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関 (国・都)	緊急事態宣言発令中にもかかわらず、町田市内には営業を続けているパチンコ店がある。町田市として営業を続けているパチンコ店に営業自粛を働きかけるべきである。	営業自粛の要請は、緊急事態宣言を受けて知事の権限で行うことであり、町田市としては行えないことを説明。東京都緊急事態措置等・感染拡大防止協力金相談センターを案内しました。
5月	電話	15～30分	後期高年 (75才から)	健康	倦怠感、37度台の発熱があり、救急車で〇〇病院に搬送され、PCR検査をしたが陰性だった。症状が改善せずにかかりつけ医に相談したが、自分が新型コロナウイルス感染症患者と思われたのか早々に診察を打ち切れられ詳しく話を聞いてもらえなかった。解熱鎮痛剤を処方されたがまだ体調がすっきりしない。〇〇病院の受付の人が再検査もしますよと言ってくれたがどうしたら良いか迷っている。	かかりつけ医では相談にのってもらえないとのこと。救急搬送された病院で、再検査もできると言われているのであれば、そちらで相談されることを勧めました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関 (町田市)	テレビで、特別定額給付金をすでに支給している自治体を紹介していた。町田市からはまだ申請書も送付されないがどうなっているのか。	現在はマイナンバーカードを利用したオンライン申請を受け付けていること。申請書の郵送は一日でも早く行うよう準備しており、5月29日に発送する予定であることを伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	銀行で投資信託を行っている。新型コロナウイルス感染症の影響で収支がマイナスになっているが、今手放すのがいいのか、それともそのまま持ち続けるのか、第三者にアドバイスをもらいたい。	町田市で案内できる窓口がないことを伝え、投資信託は預け先や期間等、各商品には特色があり、一概に説明ができない。各商品は販売した銀行が熟知しており、銀行の担当者と相談し、よく話を聞いて最終的にはご自身で判断していただくしかないと説明しました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	不動産	自宅近くに携帯電話基地局の建設が予定されているが、市役所に工事に対する規制や許可申請がなされているか。健康被害が心配です。	高さが15メートルを超える建造物に対しては、建築開発審査課が建築基準法に基づく審査を行っていることを伝えたと、予定の建築物は14.8メートルであることが判明。総務省管轄であることを伝え、総務省ホームページでは「安全性は守られている」との説明があることを伝えました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
6月	電話	15～30分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	先週電話したが、白い蛾が薬師池や野津田公園に大量発生している件で、その後どようになったか確認の電話をした。後でかけ直すので教えてほしい。	公園緑地課に確認。キアシドクガであり、6月の初旬に市内の公園や雑木林で一斉に発生するもので、数日間ではなくなる。人体に害はなく、自然のもので環境保護の観点から駆除等は行っていないが、もし家が公園に隣接して迷惑を受けているのであれば駆除等対応すること。本人から折り返し電話があり、公園緑地課の説明を伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	その他	町田市在住アメリカ人。日本でいう特別定額給付金のようなものをアメリカから小切手で受け取った。換金する方法をいろいろ調べたが見つからない。どうすれば換金できるか教えてほしい。	インターネットで確認すると日本の大手銀行では換金できないことが判明。アメリカ本国にある銀行の日本支店やアメリカ大使館に問い合わせるよう伝えました。
	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	お金を貸したが、返してもらっていない。現在、借書に書いてある住所(町田市市内)とは別の場所(町田市市内)に引っ越しをしたようだが、新住所がわからない。裁判を起こそうと思うが、裁判所からは住所が分からないと出来ないのでは、市役所に行って聞いてみるようにいわれた。	市民課に確認。債権者として債務者の住民票を交付できるか確認するので、借書と身分証を持参のうえ市民課証明係に来てほしいとのこと。市民課101窓口を案内しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	その他	交際相手が無職であり妻帯者であることが判った。別れ話を持ち出したが、別れてくれない。このままだと相手の妻から訴えられる可能性もあるので、会わない、電話に出ないようにしているが、金銭目的で連絡してくる。	相手に対して明確に別れることを伝えること。それでも相手側から付きまとい行為、度重なる電話による接触要望等ストーカー行為に至った場合は、警察に相談するように案内しました。
7月	電話	15～30分	壮年(25～44才)	離婚	夫に離婚届を書かされ渡してしまった。子どもは高校生と小学生の2人であり、これからお金もかかるので生活ができるか不安である。夫は家に帰って来ず、生活費はもらっていない。この先どうすればよいか。	離婚の不受理届を市民課戸籍係に提出しておけば、もし離婚届を提出されても不受理にできることを説明。離婚する前に慰謝料、財産分与、養育費等について広聴課受付の法律相談を受け、夫と話し合うよう助言しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	不動産	自分は大家。住人が家賃を滞納している。不動産屋が催促連絡をし書面でも催促をしているが、一向に支払われない。自分が電話しても電話に出ない。どこに相談すればよいか。	広聴課受付の不動産相談の相談員は、宅地建物取引士(主に不動産業を営んでいる人)が行います。まずは不動産相談を受けてから、法的なことでは今後の対応が必要であれば、弁護士が望ましいので、広聴課受付の法律相談を受けるよう助言しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	労働	自分はタクシー事業者。新型コロナウイルス感染症予防対策のため、飛沫防止用のパーティション設置について補助金が出るかと聞いたが、どこに申請すればよいか。	町田市役所内には該当する部署はないため、インターネット検索した結果、「公益財団法人 東京観光財団」でタクシー業者向け安全・安心確保緊急支援事業の補助金(費用の4/5、8,000円以内)が見つかったため、内容を説明し連絡先を案内しました。
	電話	15～30分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (町田市)	今朝、自転車同士の衝突事故に遭った。相手は高校生男子で相手に怪我はなかったが、自分は転倒して打撲を負った。警察を呼び救急車で病院に運ばれたが、病院で保険を使えないと言われ高額な請求をされた。自転車保険は5月で切れ、更新できていなかった。相手の母とは先ほど電話した。今後どうすればよいか。自分は国民健康保険加入者である。	交通事故は、相手により怪我を負った第3者行為によるため原則保険を使えず、自由診療のため病院が決めた金額を適用するので高額になります。治療費負担は双方の責任割合により話し合いで決めます。相手が保険に入っていれば、保険会社が過去の判例から責任割合を算定しスムーズな話し合いができるので確認するように伝え、広聴課受付の交通事故相談を案内しました。保険者が認めれば保険が使え、治療費は法定額となり安くなる場合があることを説明。本人が希望するため保険年金課給付係に状況を説明のうえ引き継ぎました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
8月	電話	15～30分	中年(45～64才)	不動産	町田市に引っ越しを考えているが、不動産屋に相談したところ、米軍機の騒音があると知らされた。町田市で騒音被害のない場所を教えてください。	町田市の一部が厚木基地の飛行コースになっているため、米軍機の騒音の心配があるとのこと。最近では訓練地の分散化により、厚木基地での訓練回数が減少したため、騒音が少ないことを説明。町田市ホームページに米軍機飛行コースや住宅防音工事の助成対象地域を掲載しているので確認するよう伝えました。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(町田市)	境川の遊歩道を散歩に使用しているが、ランニングをする人、自転車に乗っている人がマスクをしていない。マスクをするように看板等で表示して欲しい。	最近では熱中症警戒アラートが発令されることが多く、熱中症予防対策として国は屋外で人と2メートル以上の距離を確保できる場合はマスクを外すよう指導していること、遊歩道では風の通りもよく感染リスクが極めて少ないため熱中症を防ぐ意味ではマスクの着用の必要性に欠けることを説明しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	労働	体調不調ため、病院に行き診察を受けた。病院では、風邪の初期症状と言われ、薬も出なかった。10日間会社を休み、入社したところ、同僚から「コロナだから帰れ」と言われた。自分はコロナではないと説明したが、「それなら診断書を持ってこい」と言われた。病院に問い合わせたが、風邪だったため、診断書は出せないと言われたが、どうすれば良いか。	上司に相談するよう助言したところ、すでに上司には、新型コロナウイルス感染症ではなく風邪だったことを伝えていたとのこと。しかし、何の指示もなかったため、自身の判断で10日間休んだ。上司は何もしてくれない。同僚たちとの人間関係の問題とのこと。本人としては、弁護士との相談を希望したため、広聴課受付の法律相談を予約しました。
	電話	15～30分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	川のそばに住んでいる。昨年の台風の時に川が氾濫しそうになったのだが、氾濫の心配がない地区を教えてください。	川の氾濫被害予想については、町田市ホームページにて洪水ハザードマップを掲載しているので地区の確認をするように伝えました。
9月	来庁	30～60分	中年(45～64才)	相続・贈与	実兄がいるが、母の遺言書は、私にすべてを相続させる旨の内容であった。兄が遺留分請求をした場合、支払う必要があるのか。亡父が兄の借金を肩代わりしたり、母も父の死後に相当な額のお金を渡している。	遺言により相続する場合、兄は法定相続分の半分を遺留分として請求できる権利があり、家庭裁判所に申し立て、判決により相続人が支払うことになります。その際、生前贈与等で既に遺留分相当額の支払いがされているのであれば、減額の考慮がされる可能性があることを説明し、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	電話	5～15分	前期高年(65～74才)	公的機関(国・都)	国勢調査について 詐欺が横行していると聞く。これから調査員が来ることになっているが、調査員が来た時、質問に答えなくてはいけないものなのか。	回答は原則、郵送かインターネットにて行うようになっており、調査員に回答しなくてもよい。金銭を請求されたり、口座に関する情報を聞かれたりすることはなく、また、未回答者以外に個人情報等を聞き出すこともない。調査員は腕章と身分証を身につけているので、確認するように説明しました。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、インターホン越しで説明し、直接対面しないことになると伝えました。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	公的機関(国・都)	東京都条例で自転車に損害保険を掛けるように義務づけられているが、高齢者は年齢制限により保険に加入できないと断られた。高齢者でも入れる保険を紹介して欲しい。	東京都のホームページから協定締結事業者である保険会社一覧表を印刷して渡し、それぞれの保険会社に相談するよう案内しました。
来庁	15～30分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	マイナンバーカードの申請に子どもも来た。非常に混んでいて30分待ったところだが、受付番号札がたった4札分しか受付できていない。他の窓口は開いており職員は余っている。余っている窓口でマイナンバーカードの受付し、市民を待たせないように工夫すべきである。	マイポイント制度利用のため申請が非常に多いこと、子どもにもポイント付与されるため子どもを連れて複数名での申請が多いこと、受付できる端末機は限られ他の窓口ではできないことを説明したうえで謝罪し、マイナンバー担当の責任者にはすぐに報告することを伝えました。責任者に要望を伝え、改善を求めたところ、近々職員を増員する予定とのことでした。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
10月	電話	5～15分	中年(45～64才)	相続・贈与	妻は死亡しているが、妻が海外にいた時加入していた保険会社から通知が来た。外資系保険会社で、中国語と英語で書かれており、理解できないが、「満期」という漢字があるため、保険が満期になったという通知と想像している。受取人は妻本人だがこの先どのような手続きをしたいか教えてほしい。	その会社は日本支社がないため、問い合わせ先は海外。訳せる人も周りにいないとのこと。まずはインターネット等で翻訳業の人を探して和訳してもらい、その通知を理解してから対応を考えたほうが良いと伝えた。保険金が一時所得になるのか、相続税になるのか、税金の問題が発生することを伝えました。
	来庁	30～60分	中年(45～64才)	公的機関(その他)	〇〇市役所から音信不通となっている父親に対して援助できるかとの調査票が送られてきた。父親の氏名が自分の知っている氏と違っているため不審な書類かどうかを含めて相談に来た。	書類を確認したところ、生活保護申請に対する家族調査の内容であった。〇〇市役所は戸籍を調べ、相談者が民法上扶養義務者である子どもであったため、援助の可否についての調査票が送られてきたことを説明。まずは自分の生活維持が大事である。自身の現状等を説明し、援助の可否を伝えるように、不安であれば、生活保護課で相談することを案内しました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	自分の家は代々〇〇宗である。お墓のこと等を相談したいので、町田市内の〇〇宗のお寺を教えてください。	宗教法人は東京都が管理している。東京都が作成してホームページで公開している宗教法人名簿のうち、町田市内の〇〇宗のお寺が記載されているページを案内しました。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	不動産	隣に引っ越しをしてきた人から、自分の土地だと思っていた土地が「あなたの土地ではない。私の土地だ。」と言われた。境界線の確認はどうすればよいか。	通常、境界には杭やブロック、プレートを用いた境界標があるので確認するように説明。もしなければ東京法務局にて登記簿と公図を取得して確認し、分からない事があれば広聴課受付の登記相談にて司法書士及び土地家屋調査士に相談することを案内しました。
11月	来庁	15～30分	前期高年(65～74才)	金銭・物品貸借・契約	病院でヘルパーの仕事をしていたが、院内でクラスターが発生。自身も5月初旬に新型コロナウイルスに罹患し、26日間入院した後、6月末で退職した。9月中旬頃に退職した病院から、医療従事者に慰労金が支給されるという連絡があり、申請手続きをしておくと言われたが、未だに支給されない。	支給金は東京都新型コロナウイルス感染症対応従事者慰労金交付事業のことであり、東京都の担当部署の連絡先はわかっているとのこと。東京都に対し、申請してから支給までの程度の日にかかってくるものなのか、職場が申請したにもかかわらず、職場から支給されなかった場合の対応方法を確認するように助言しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	終活	エンディングノートを作っている。現在の戸籍は町田市だが、前の戸籍がどこにあるか分からなくなった。相続時、子どもに大変な思いをさせたくないため、あらかじめ戸籍を取得しておこうと思う。〇〇県に居た時があったため、戸籍を〇〇県に置いたかもしれない。	戸籍謄本は必ず1つ前の本籍地、筆頭者氏名が記載されています。市民課で現在の戸籍謄本を取得すれば一つ前の戸籍がどこにあったか(本籍地がどこか)分かるため、戸籍謄本を取るように助言しました。また、相続には、現在の戸籍から遡り、出生までの戸籍謄本が必要であることを伝え、もし本籍地の役所にいけない場合、戸籍謄本を郵送で請求できるので、手続きを市民課で教えてもらうよう案内しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	仕事	私用で自転車を利用した時に、足を骨折し、入院・手術をすることとなった。1か月以上の入院になりそうであり、職場にそのことを伝えたと、休職扱いになると言われた。そうすると収入がなくなり今後の生活ができない。	正社員であり、会社の健康保険に入っているとのこと。多くの場合、休職の間、傷病手当が支給されると思われるので、会社に相談するように伝え、対応に問題があるようなら電話で相談ができる「東京ろうどう110番」に相談、または労働基準監督署に相談するよう伝えました。そのうえで全額お金が支給されず、生活に困窮するのであれば、生活保護制度があることを説明しました。
	電話	5～15分	後期高年(75才から)	その他	庭の植え込みにハチの巣があり、ハチがたくさん飛んでいる。いつハチに襲われるかと思ひ恐ろしい。すぐにハチの巣の駆除をして欲しい。	町田市では、個人宅のハチの巣駆除は行っていない。防護服等駆除に必要な道具の貸出しはするので自身で駆除するか、費用は自己負担になるが東京都が推奨する業者を紹介できると説明。業者の紹介を希望されたため、東京都ベストコントロール協会を案内しました。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、当面の間、駆除用防護服等の貸し出しは中止しています。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
12月	来庁	5分未満	後期高年 (75才から)	公的機関 (町田市)	年金が12月15日に支給されるが、それまでの間1万円程度生活費が不足するので、お金を借りたい。	別世帯で一定額以上の収入がある人が保証人になってくれるのであれば、10万円まで生活資金の貸し付けを生活援護課で行っていることを説明し、生活援護課に案内しました。
	来庁	30～60分	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	バスに乗車中、乗客の男が揺れたはずみで座っていた私の上に倒れてきた。その時は特に痛みはなかったが、翌日も痛みが歩行できない状態となったため受診し、昨日の事故の時にも筋肉を打撲したことによる痛みと診断された。相手の住所等連絡先が分かるが、どのような形で請求できるか。	バス内での過失傷害と思われることから相手に対して医師からの診断結果を伝えるとともに治療費、通院費、治療に必要な費用等を損害賠償として請求すること。相手が支払いに応じない場合は、広聴課受付の法律相談を受けるよう案内しました。
	来庁	5～30分	前期高年 (65～74才)	相隣関係	家の裏の住民から落ち葉の被害を言われ、庭の木の枝を切ることに了解し、切るときに立ち会うと伝えていたにもかかわらず、不在時を見計らって勝手に切られてしまった。切る必要のない枝も切り、切った枝をわざわざ持ってきた。勝手に切られたことと余計な枝を切られたこと、わざわざごみをこちらへ持ってくることについて、何かできないか。警察に相談したがまだ事件性がないので何もできないと言われた。	民事の近隣トラブルに市は介入はできないことを説明。法的な手段を考えているなら広聴課受付の法律相談を受けるよう伝えたと、本人が希望したため予約を受付しました。
	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	自宅の固定電話と携帯電話が繋がらなくなってしまった。携帯電話ショップに相談に行ったところ、携帯電話は故障しており新しい携帯電話に買い替えるよう勧められている。	念のため自宅の固定電話も故障していないか、毎月の請求書等に記載されている電話会社に連絡して確認したほうが良い。携帯電話は、様々な料金プランがあり、過去の利用状況に応じた最適で最適なプランを店員に聞くなどを助言しました。
1月	来庁	15～30分	青年(15～24才)	公的機関 (町田市)	1月〇日までに部屋から立ち退くよう記載された、裁判所からの通知書を持参。家賃を滞納したため訴えられたとのこと。頼れる身内がおらず、定職にもついていなくて所持金は1万円くらいとのこと。	生活保護制度を説明。一時的に生活保護を受け、生活支援や求職活動支援を受けて自立するよう助言する。本人はすぐにアパートで独り暮らしがしたいと希望するが、担当である生活援護課で判断することを説明。まずは生活援護課で相談してどうか助言すると、本人が同意したため、生活援護課窓口まで案内し対応を引き継ぎました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	障がいを持っている息子がSNSを通じて知り合った女性からお金を無心され、数回に渡って現金数十万円支払った。警察には詐欺として相談したが、事件性がないと言われ、お金の貸し借りによる民事事案として弁護士に相談することを勧められた。	息子が現金を貸した事実から、相手側に返済を求めために法律相談することを案内。また、相手側が再度お金を要求してきた場合には相手側の住所、氏名、電話番号、職業等を確認するための方策等について伝え、広聴課受付の法律相談予約を受け付けました。
	来庁	30～60分	前期高年 (65～74才)	家庭	DVのため別居している夫が死去し、遺言書により子ども2人が相続することになった。しかし、夫の面倒を見ていた夫の姉が、通帳などを預かったまま返還せず、また、死亡後も姉が勝手に預金を引き出している。このことを法テラスで弁護士に相談しているが、DVを受けていたことの証明書を用意すると言われたので、証明して欲しい。	DVについて市役所のいずれかの部署で相談していたか聞くと、相談していないとのことなので、市役所で証明をすることはできないと説明。DVの際の診断書や警察への相談記録が資料となりうると思われるので、病院や警察に相談するように説明し、不明な点は法テラスで法律相談するよう案内しました。
来庁	15～30分	中年(45～64才)	公的機関 (国・都)	未成年の息子が振り込み詐欺で警察に検挙され、裁判で判決を受けた。今後被害者への損害賠償等のことを相談したい。	警察で捜査しているとのことから、被害関係者への通知や損害賠償の必要性の有無について、担当している警察官に相談することを案内。実際に被害者等からの要求があった場合には広聴課受付の法律相談を受けることを勧めました。	

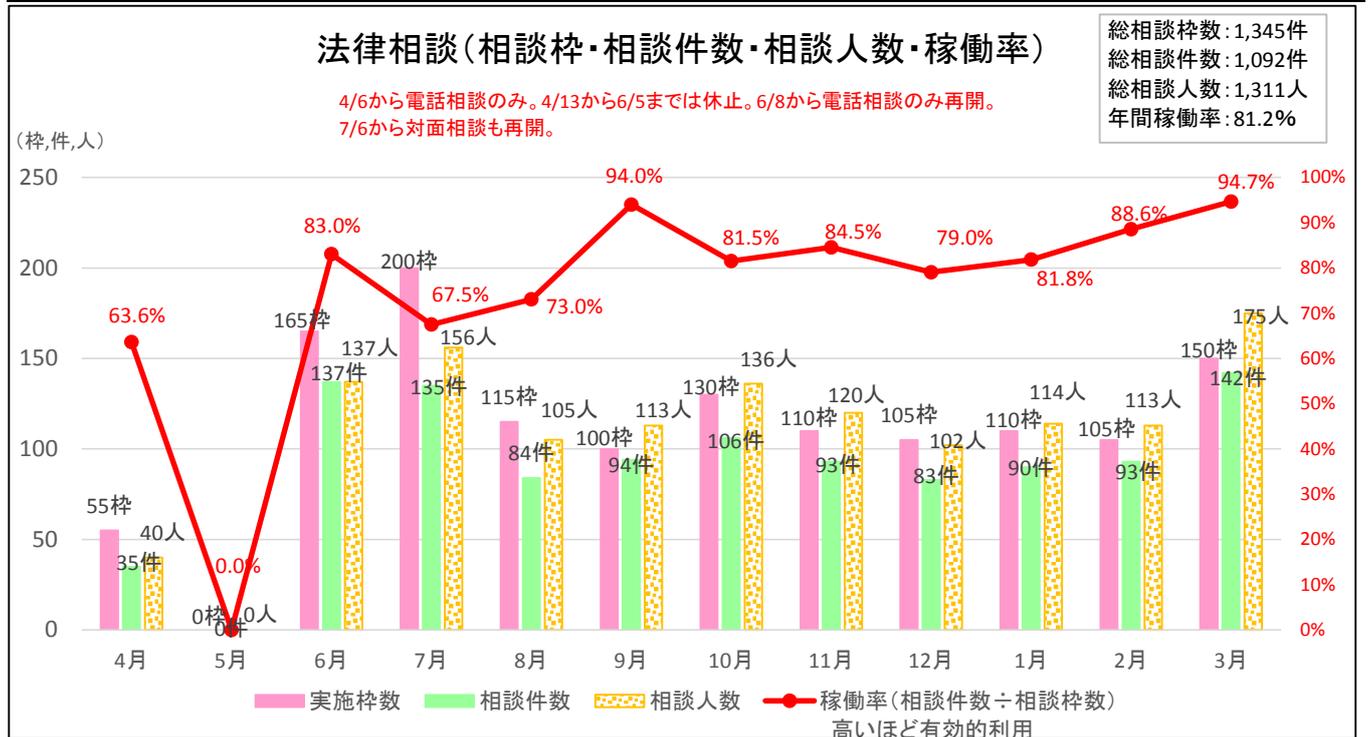
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	回答
2月	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	金銭・物品 貸借・契約	夫が12月に亡くなった。夫はパソコンでインターネットなどを利用していたが解約をしていないので毎月プロバイダーから請求が来る。夫の契約していたIDとパスワードが分からず、どこに連絡したら良いか分からない。	プロバイダーは〇〇社と契約していたとのこと。インターネットで〇〇社の問い合わせ先を調べて伝え、自身で事情を話して解約手続きについて教えてもらうよう説明しました。
	来庁	5～15分	青年(15～ 24才)	労働	外国人留学生在が在留カードを持参。カードに就労不可と記載されていた。就労不可と記載されているがアルバイトをしたい。何処で手続きが出来るか。	インターネットで調べ、出入国在留管理庁外国人在留総合インフォメーションの電話番号を案内しました。
	電話	5～15分	前期高年 (65～ 74才)	詐欺・犯罪	製薬会社から電話があった。「新型コロナウイルス感染症ワクチン接種の治験者を募集しており、特別に一般より先に接種できる。ただし、検査料等実費で5万円かかる。」と言われたが、怪しいので断った。	詐欺の疑いが大きい。新型コロナウイルス感染症ワクチン接種は全額公費負担で無料であること、また、接種には順番があり、まずは医療従事者、次に65歳以上の高齢者、基礎疾患がある人、その他の人の順となっていること。市役所から順次接種についての通知が送られてくるのでそれまで待つように伝えました。
	来庁	5～15分	前期高年 (65～ 74才)	健康	新型コロナウイルス接触確認アプリCOCOA(ココア)をアンドロイドのスマートフォンに入れている。ここ最近不具合があったと聞いたがわからない。どうすればよいのか。	インターネットで厚生労働省ホームページを確認。アンドロイドアプリでの最新バージョンである1.2.2にデータ更新すればよいことを確認。相談者が自分で本人のアプリバージョンを確認したところ1.2.2であったため、問題はないと思われると伝えました。
3月	電話	5～15分	中年(45～ 64才)	公的機関 (町田市)	65歳未満だが、糖尿病と高血圧の持病がある。新型コロナウイルス感染症に感染すると重症化する恐れがあるので一日でも早くワクチン接種を受けたい。	新型コロナウイルス感染症ワクチン接種には国からの通知による順番があり、まずは医療従事者、次に65歳以上の高齢者、基礎疾患がある人、その他の人の順となっていること。外出、人との接触を避け、主治医に相談しながら感染予防に努めるように、市役所から順次接種についての通知が送られてくるのでそれまで待つように伝えました。
	電話	15～30分	後期高年 (75才から)	対人関係	駅のエスカレーターで転倒してしまい、傍にいた2人も巻き込んでドミノ倒しにしまった。2人は病院を受診されたため、医療費を負担しなければと思っている。町田市で補助してもらえないか。	町田市では他人に怪我を負わせた場合の医療費を補助するような制度はなく、自身で個人賠償責任保険に入られているのであれば広聴課受付の法律相談を利用できると伝えるが、特にトラブルはなく法律相談の段階にないとのこと。まずは双方の話し合いでお互い納得されるお詫びの方法を模索されるよう伝えました。
	来庁	15～30分	中年(45～ 64才)	健康	〇〇歯科医院で差し歯の交換をした。交換後に強い痛みがあり、治療を申し出たが、原因不明であり、他の医院で治療することを勧められ、他医院を受診した。最終的に歯根に亀裂ができていたとの診断であった。〇〇歯科医院に医療費や治療のためにかかった費用等を請求できないか。	弁護士が結成した医療事故研究会のパンフレットを渡し、医療関係のトラブルは、発生と結果についての因果関係が問題となることを説明。広聴課受付の法律相談を受ける以外に、簡易裁判所に対し民事調停の申し立ての手段があることを案内しました。
	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	その他	LINEの個人情報漏えいについて、LINE社、携帯電話会社を行政指導しないのか。	LINEについては中国の会社からアクセス可能であったこと、韓国にサーバがありデータ保管していたことが判明しているが、個人情報流失について流失した事実確認がされておらず、可能性の段階であること、国や自治体においてLINEの使用を中止するなどの報道があること、行政指導は総務省が行うことを説明しました。

### 3. 相談業務—専門相談

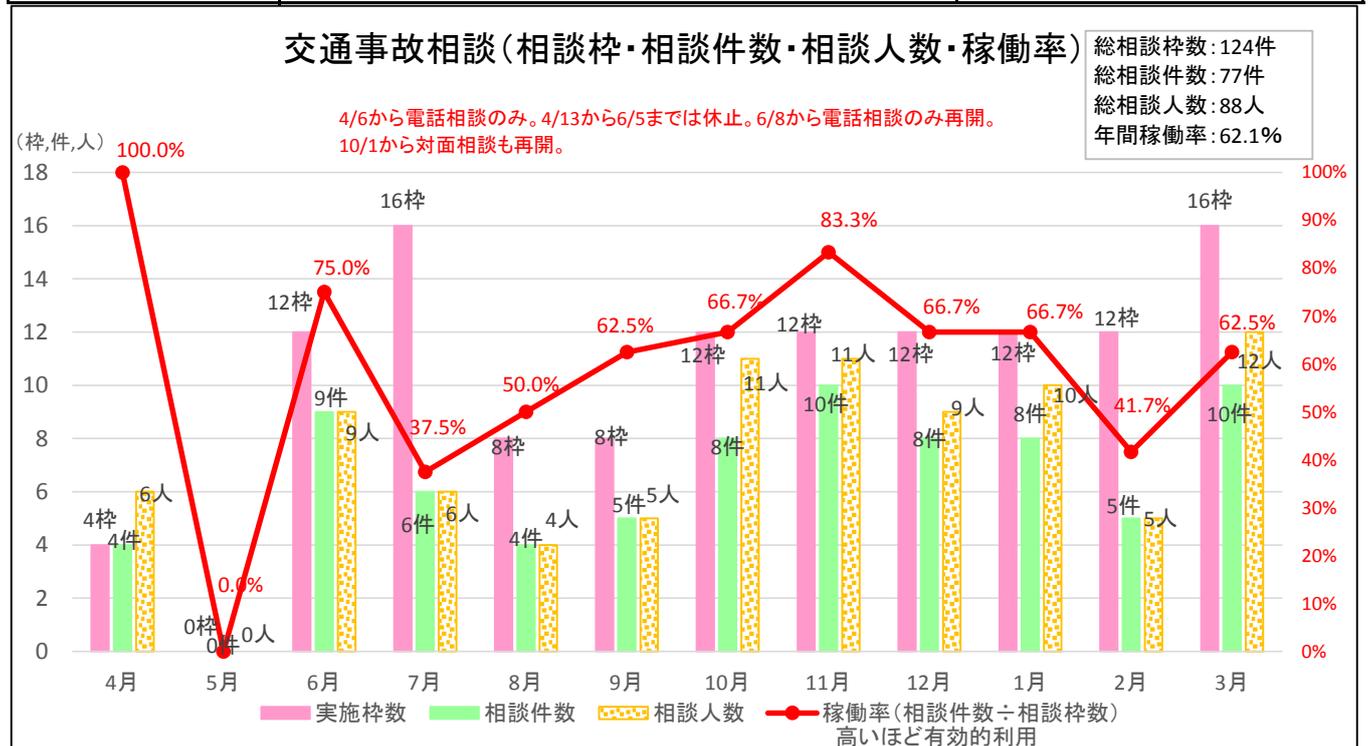
弁護士、税理士、司法書士等の専門士が市民から面談にて相談を受けたものについて集計しました。

#### (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

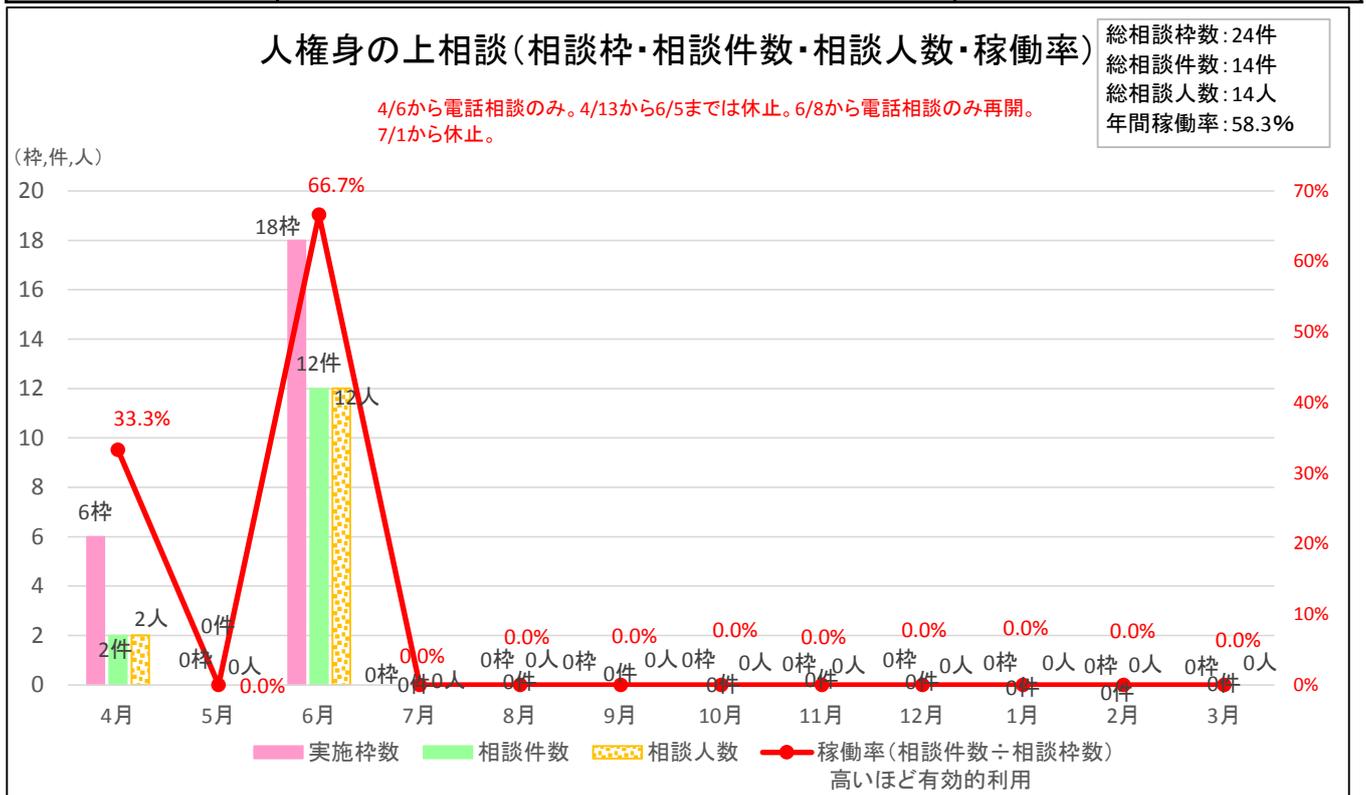
	相談内容	担当相談員
法律相談	相続、離婚、不動産貸借、金銭貸借、契約などの相談	弁護士



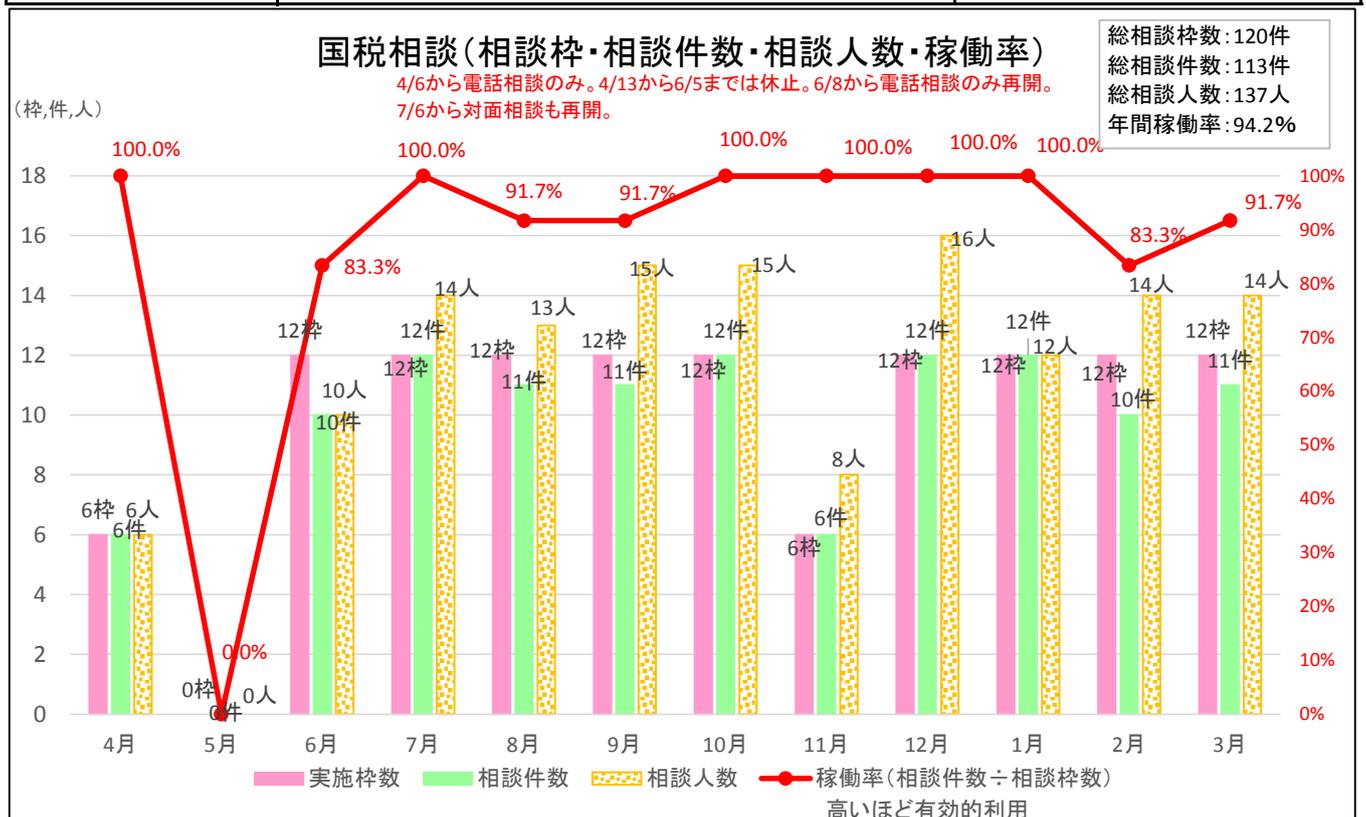
	相談内容	担当相談員
交通事故相談	交通事故全般の相談	弁護士



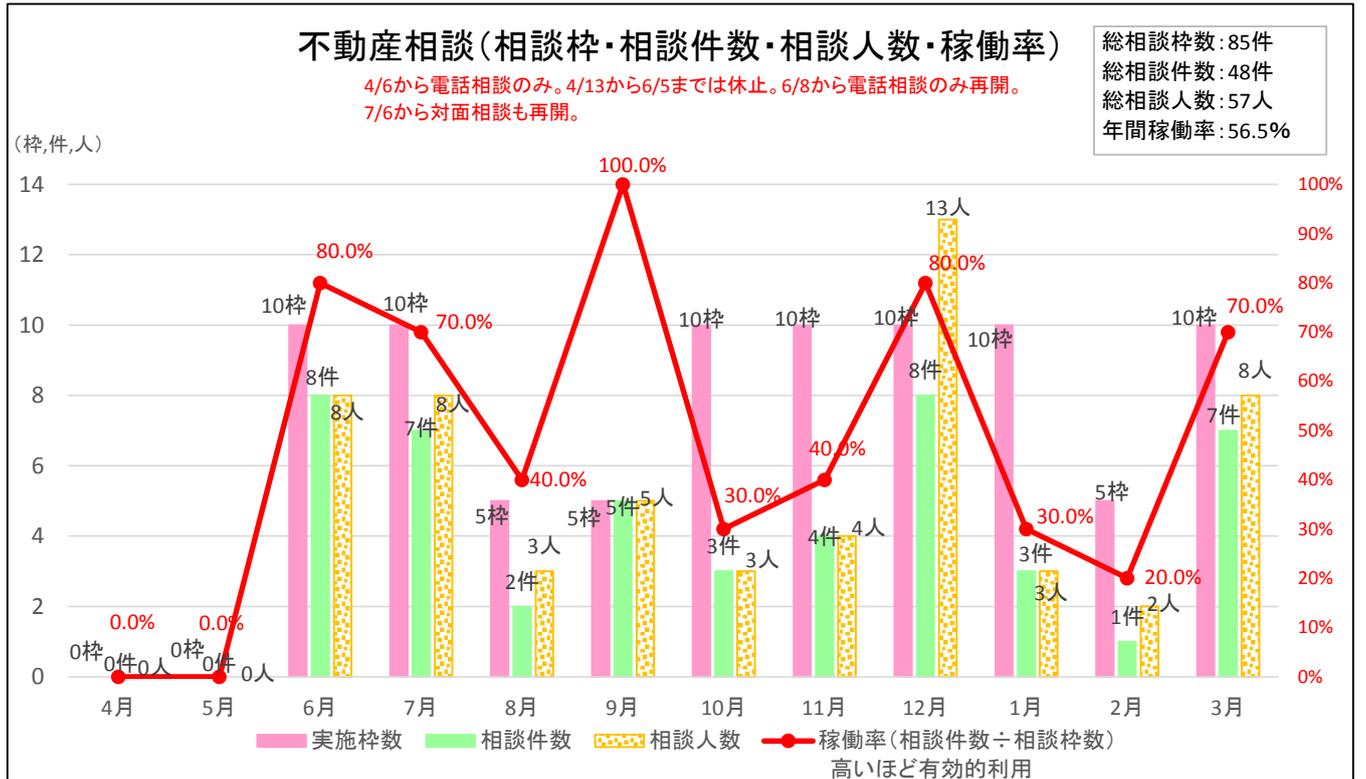
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



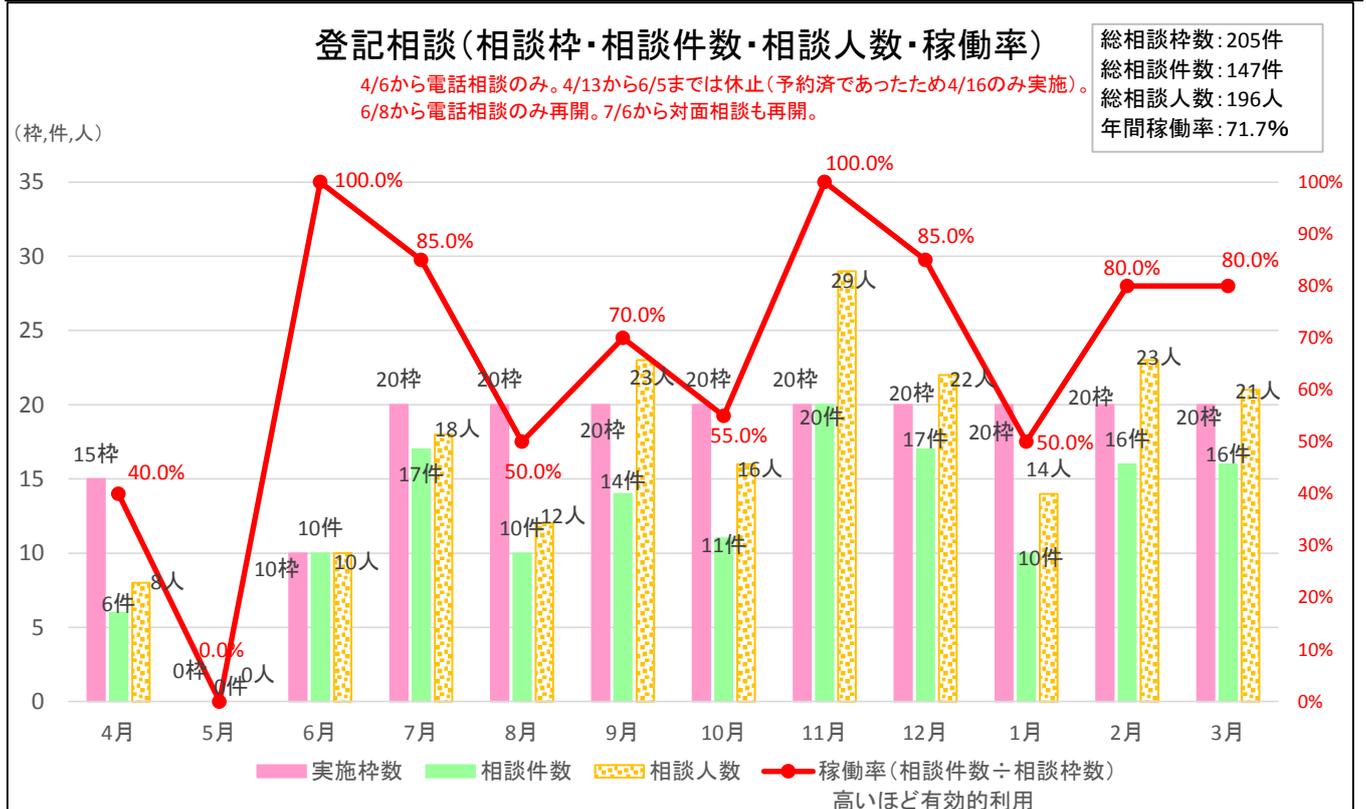
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



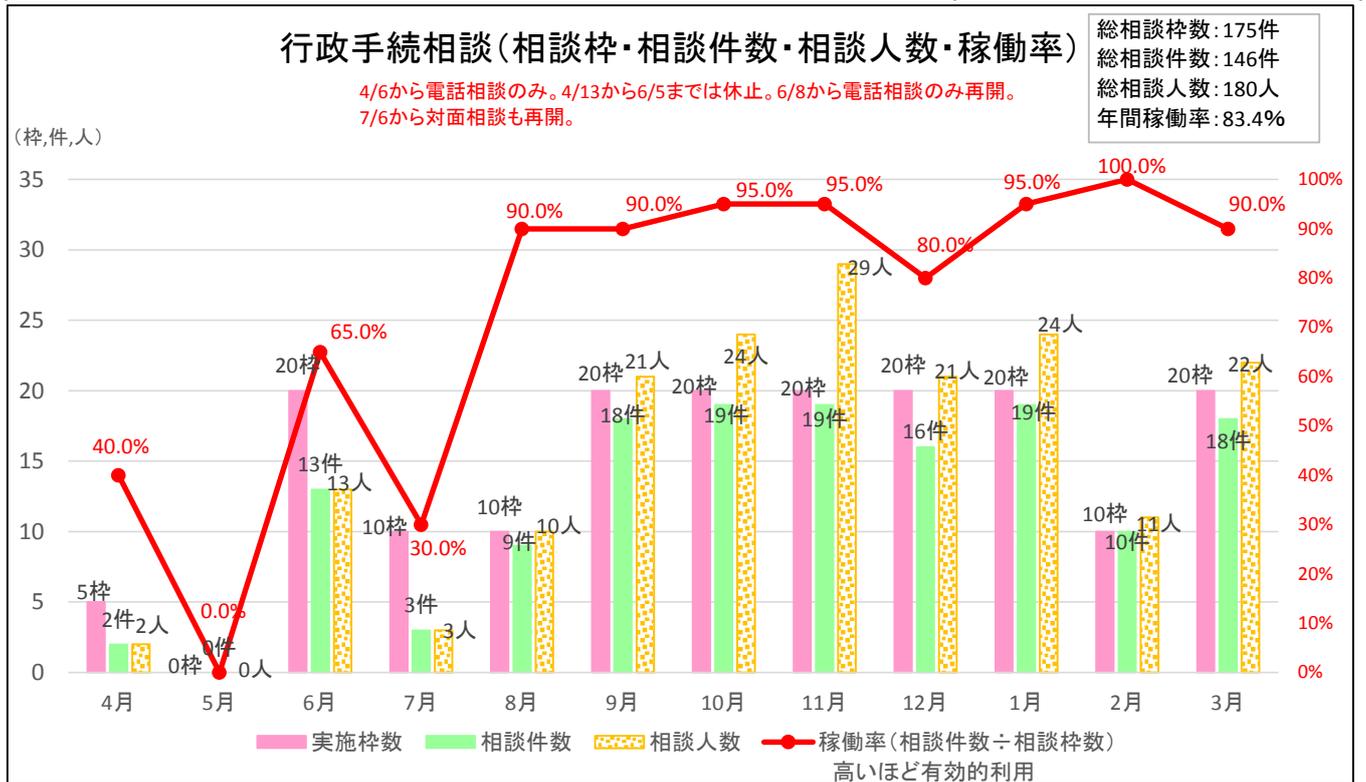
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



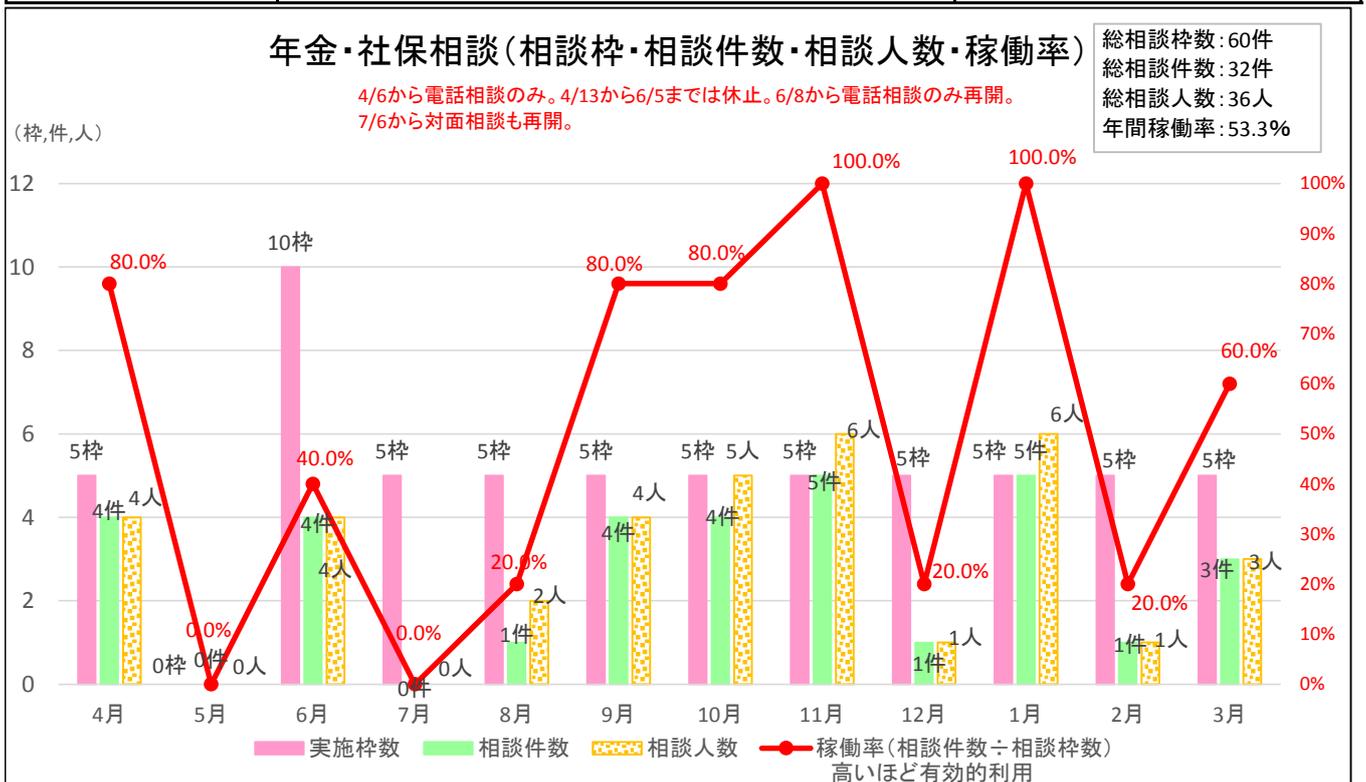
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



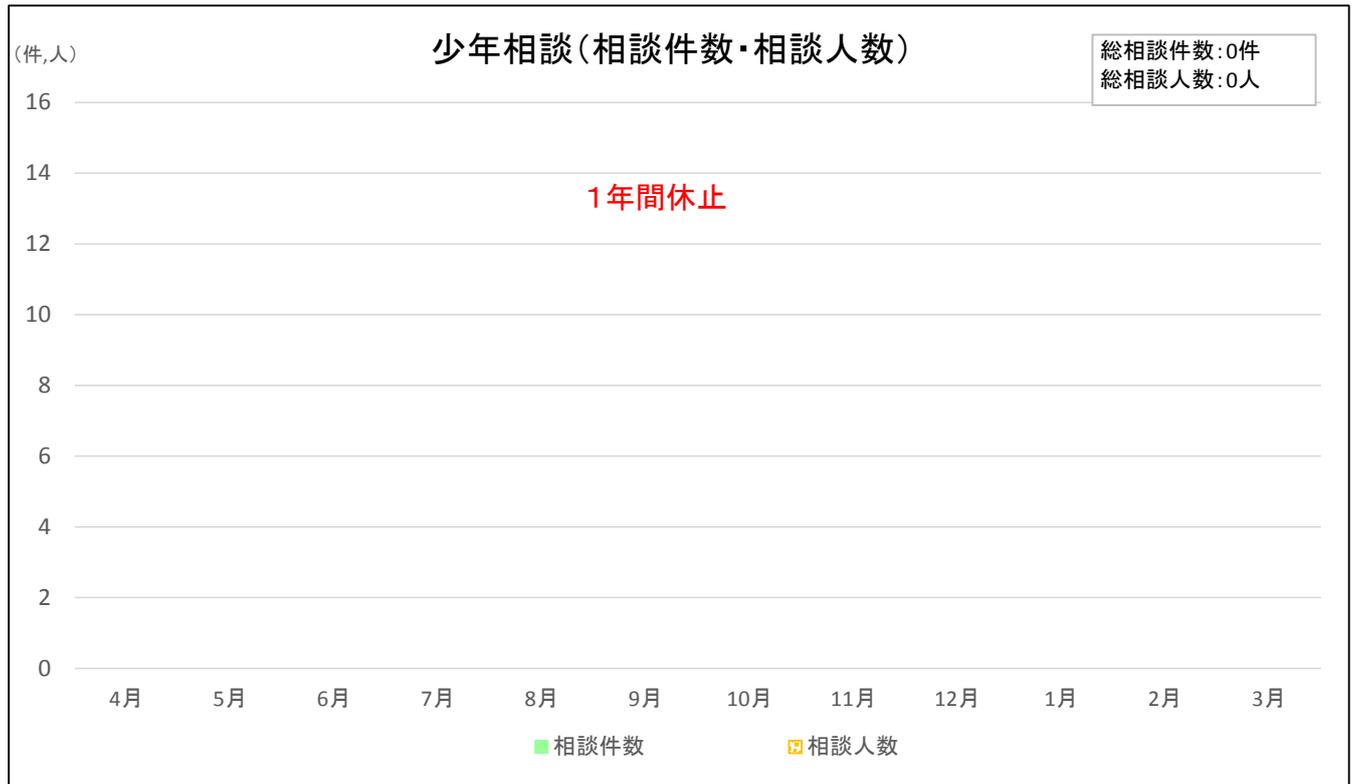
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



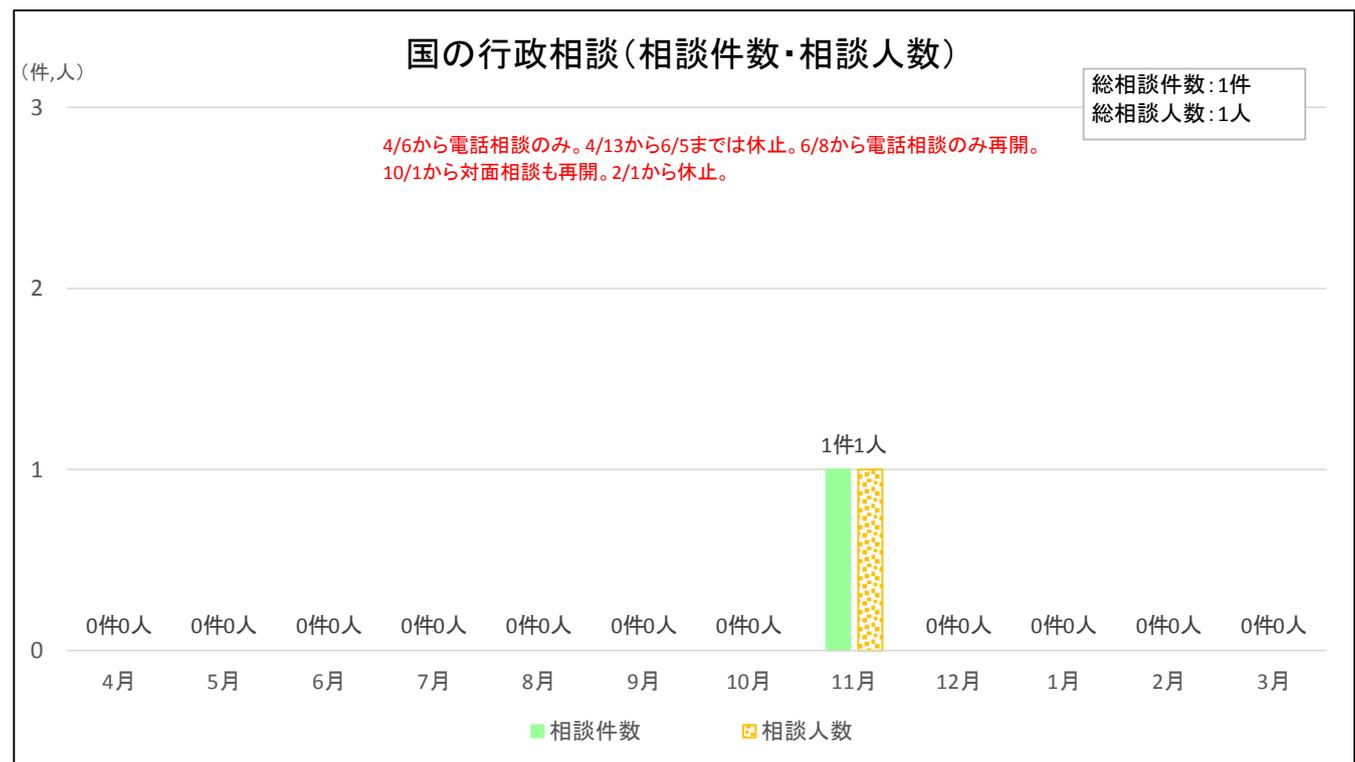
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



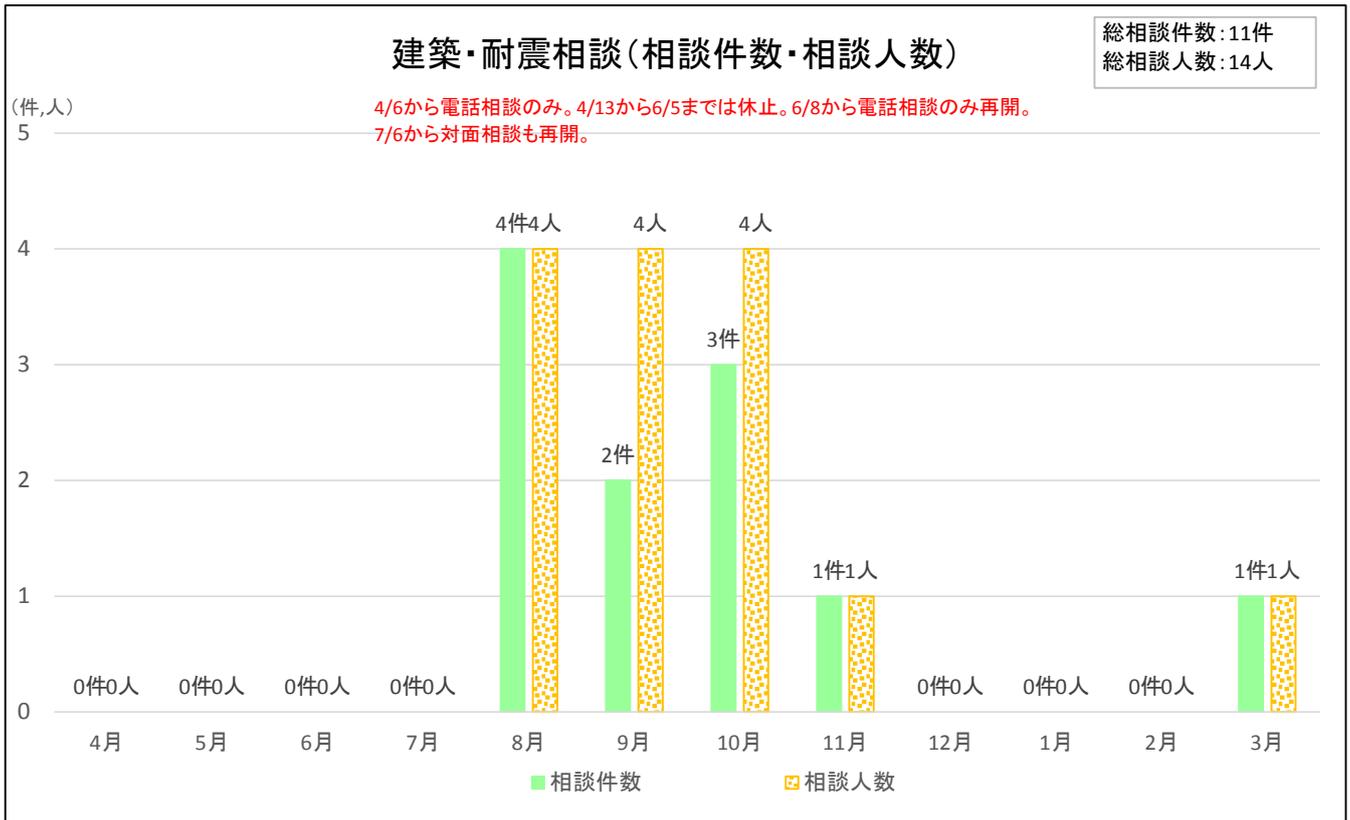
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



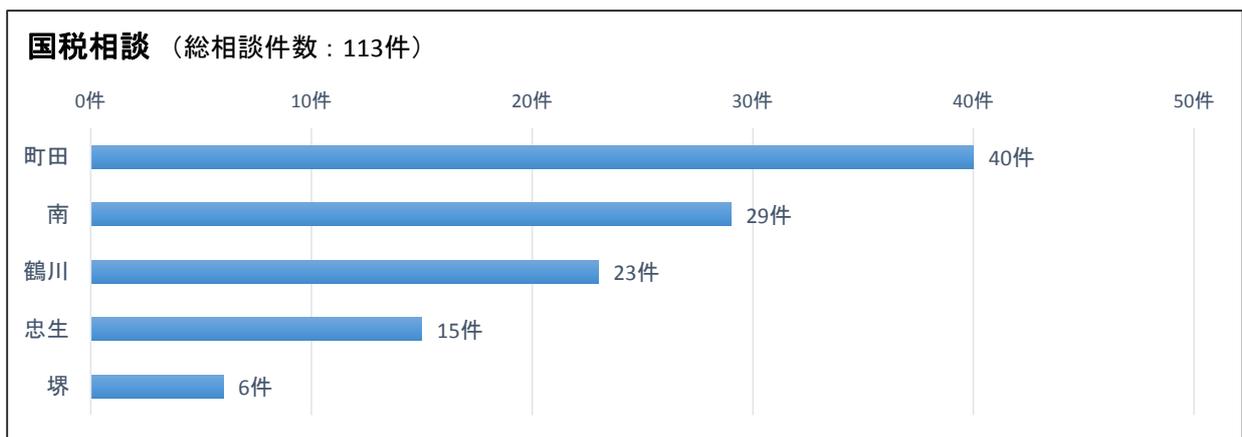
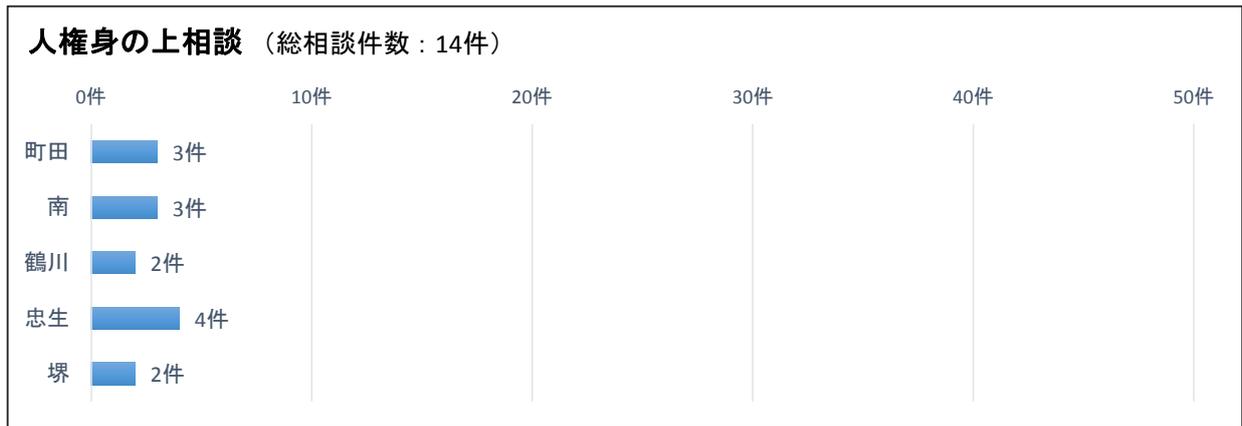
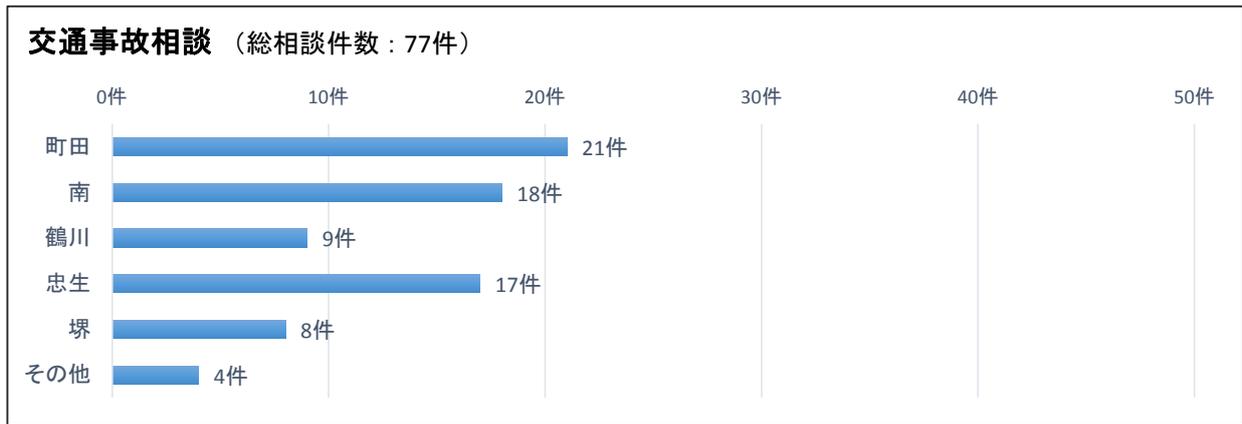
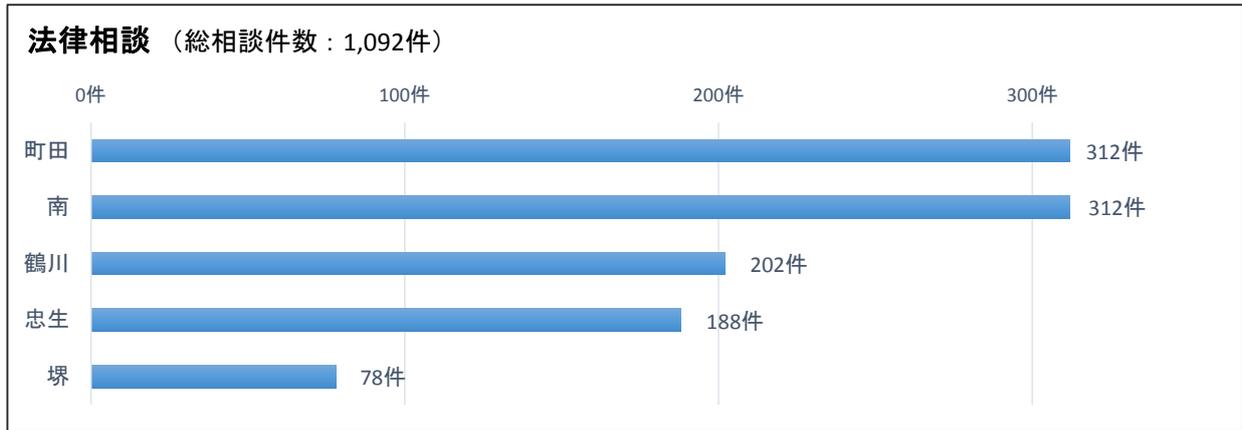
	相談内容	担当相談員
国の行政相談	国の行政機関、公社、公団へのご意見・ご要望・苦情など	行政相談委員



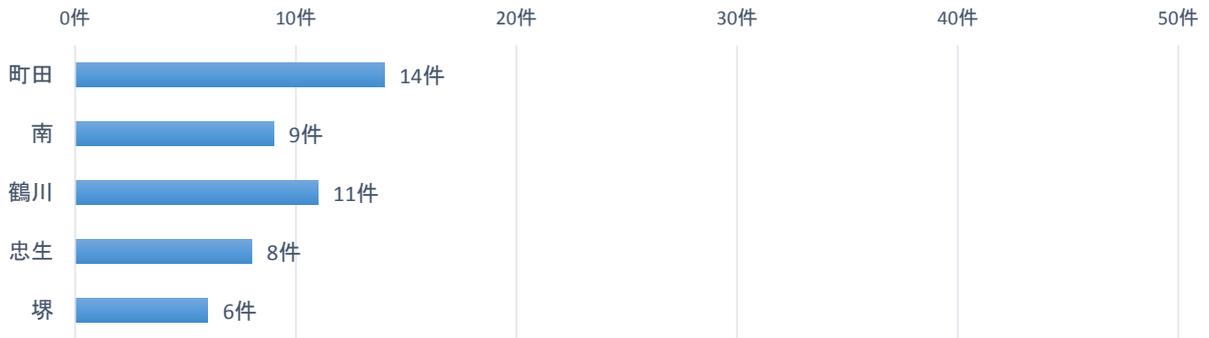
	相談内容	担当相談員
建築・耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士



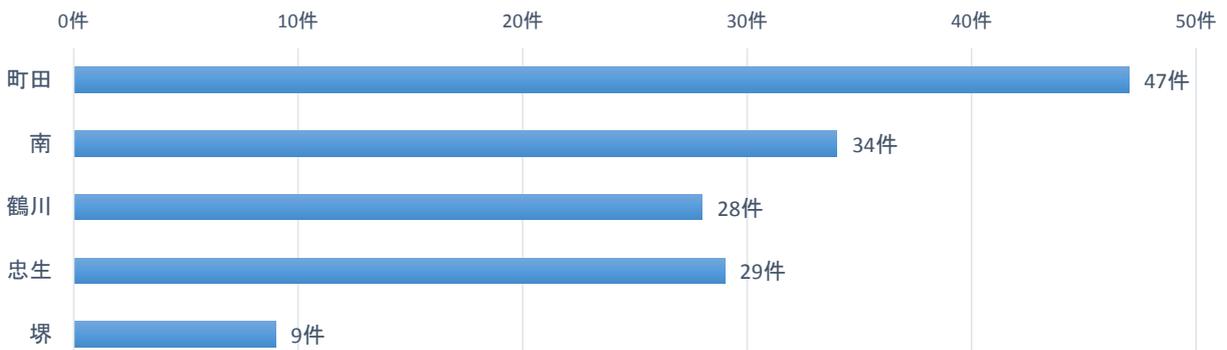
## (2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)



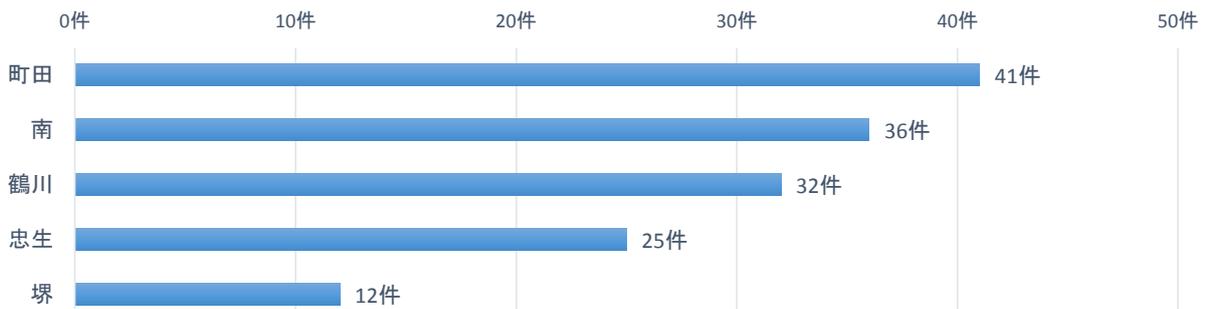
**不動産相談**（総相談件数：48件）



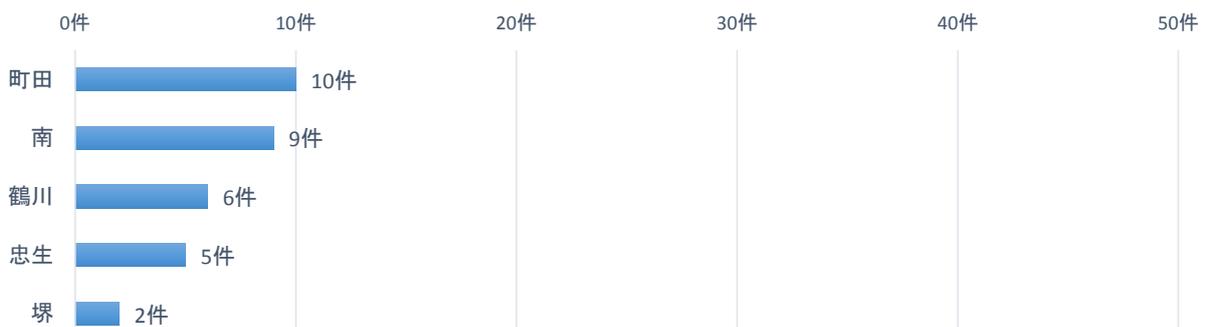
**登記相談**（総相談件数：147件）

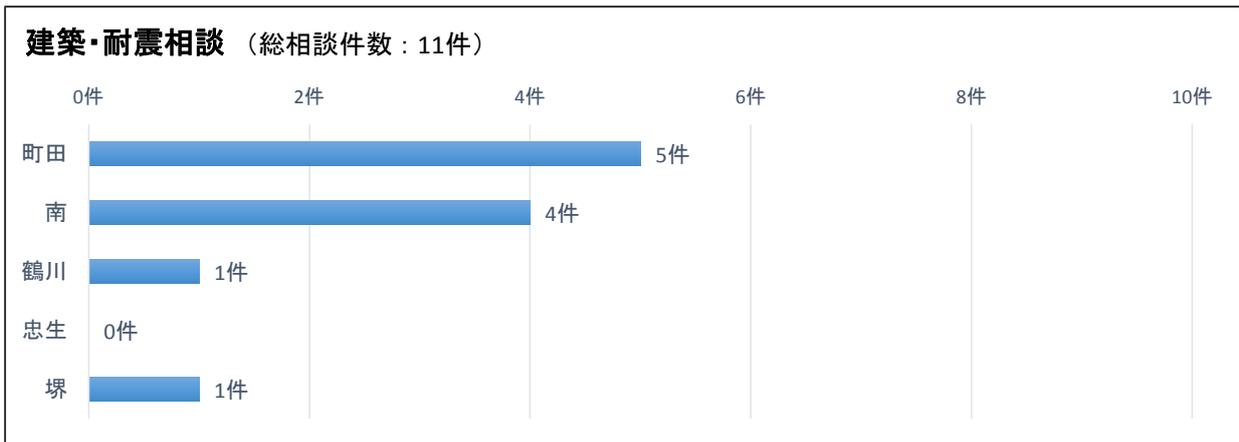
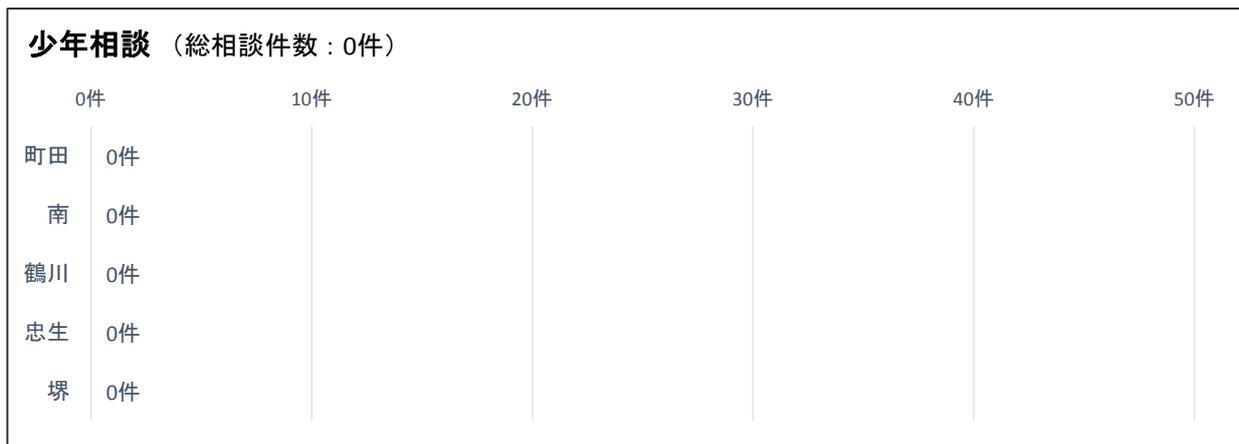


**行政手続相談**（総相談件数：146件）



**年金・社会保険・労務相談**（総相談件数：32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・南大谷・玉川学園・東玉川学園（人口：95,887人、2021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：116,237人、2021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・藤の台（人口：95,497人、2021年4月1日現在）

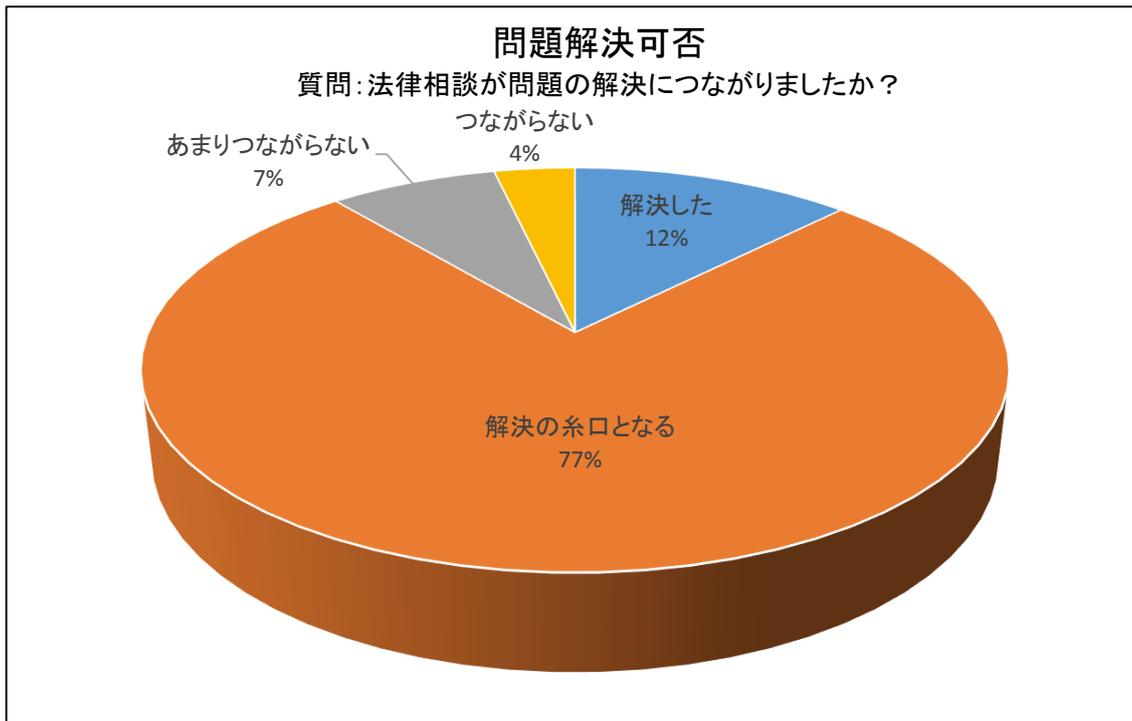
忠生：山崎町・山崎・木曾町・木曾西・木曾東・函師町・根岸町・根岸・矢部町・常盤町・忠生・上小山田町・  
下小山田町・小山田桜台（人口：76,436人、2021年4月1日現在）

塚：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：45,588人、2021年4月1日現在）

### (3) 法律相談事後アンケート結果及び相談内容

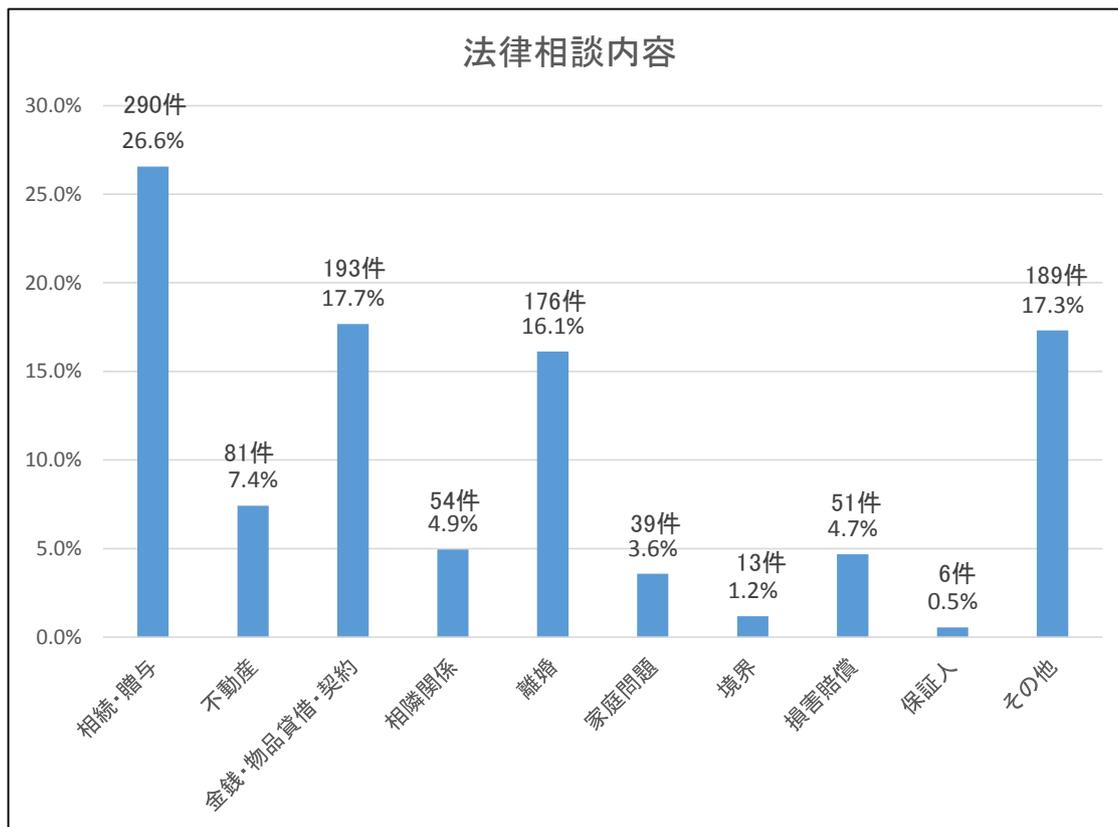
#### ①問題の解決可否

法律相談後に行っているアンケート結果(問題解決の可否、担当弁護士の説明に対する評価)の割合です。



#### ①法律相談の内容

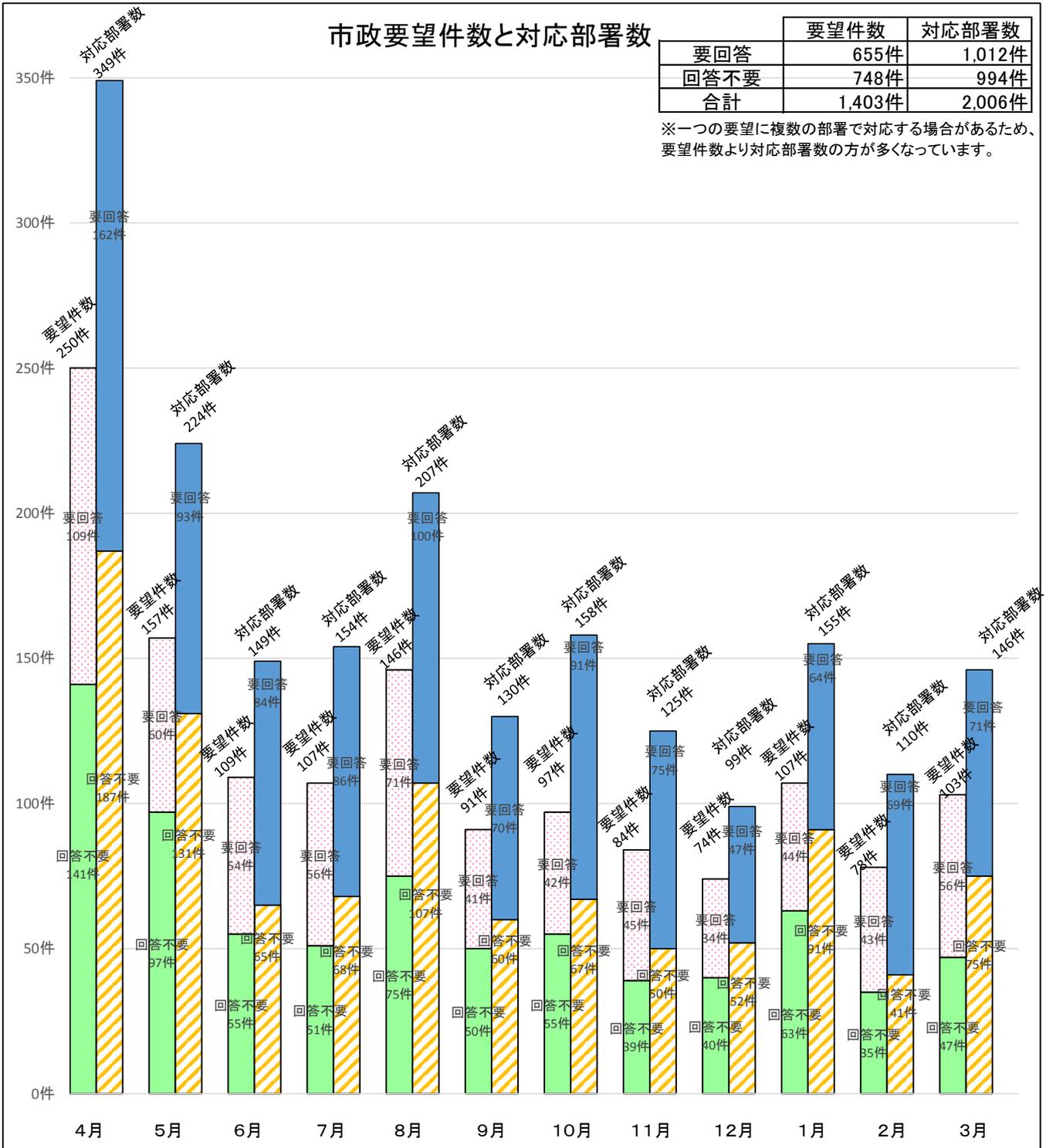
法律相談の内容の割合です。



## 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。

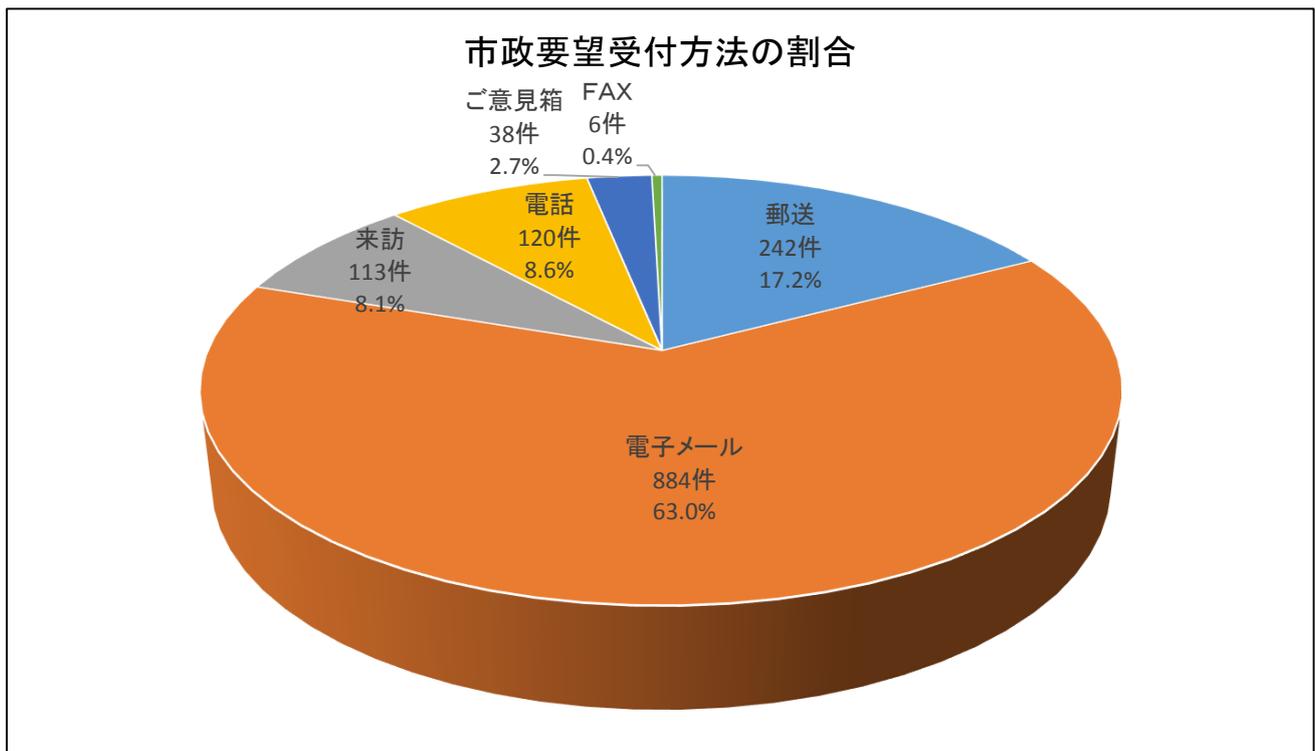
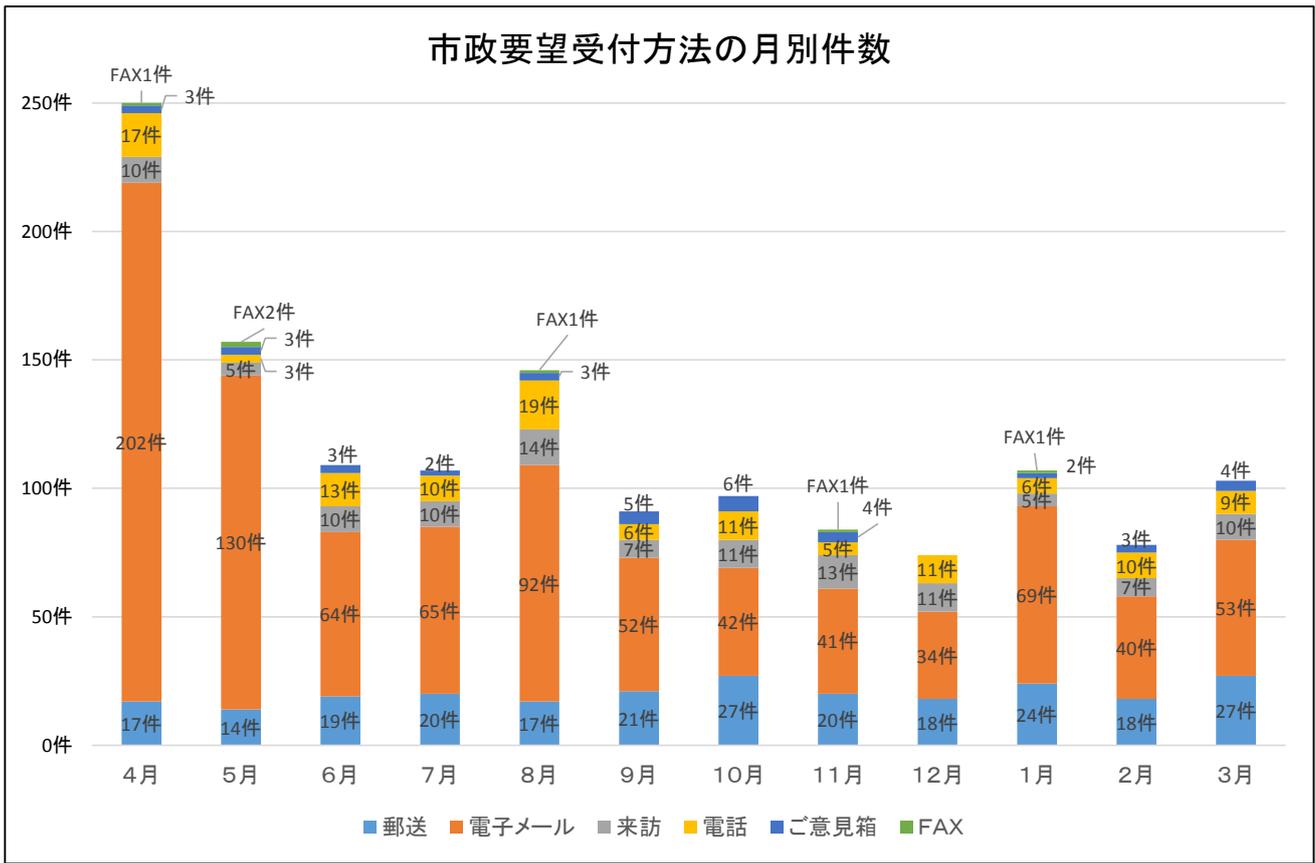
右側のグラフ…その月に受け付けた要望件数に対する対応部署数を表しています。

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。

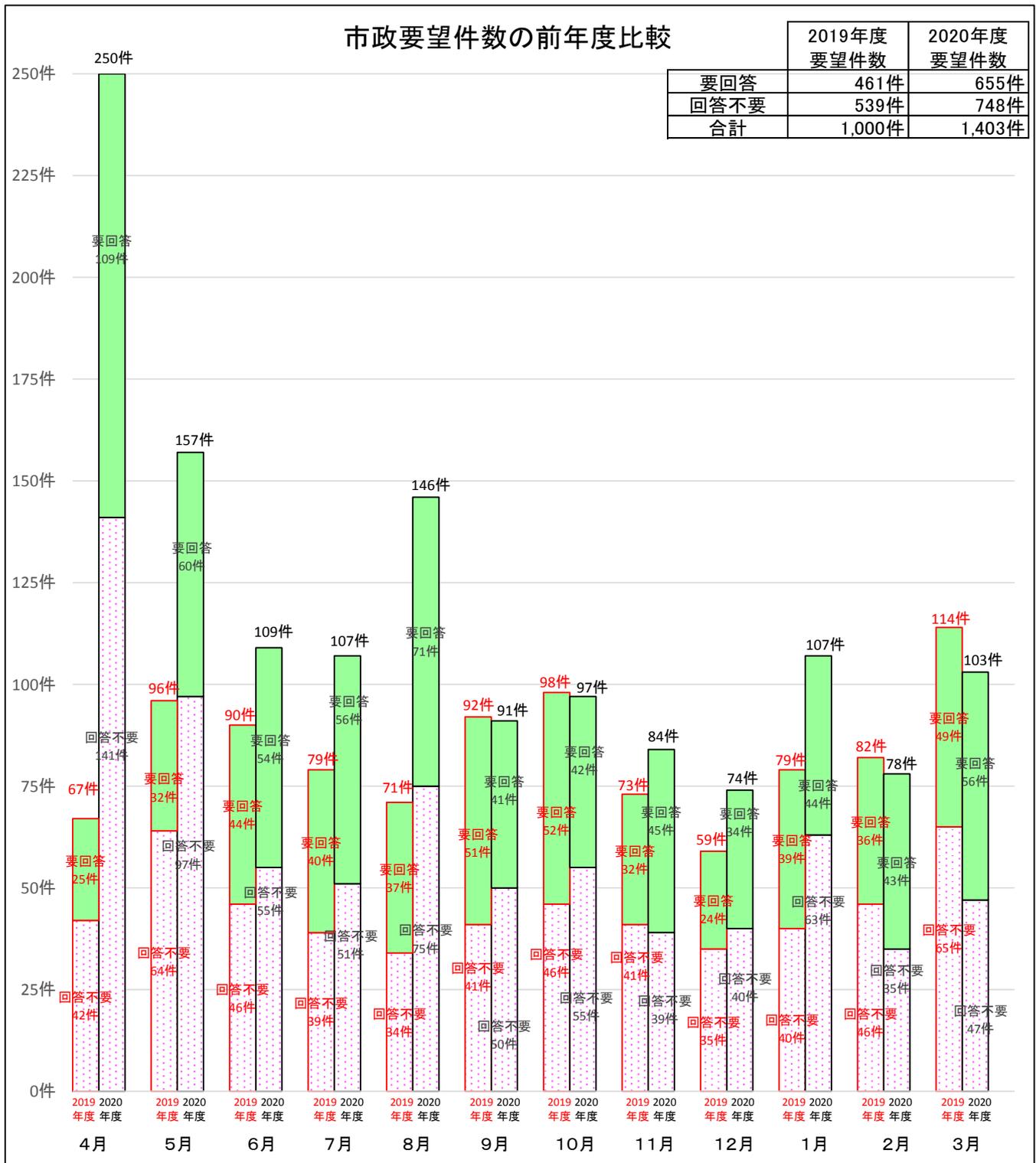
## (2) 市政要望の受付方法

市政要望の受付方法の月別件数と割合です。



### (3) 市政要望件数の前年度比較

市政要望受付件数について、2019年度と2020年度の比較です。



前ページの『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。

2019年度…左側のグラフ  
2020年度…右側のグラフ

(4)「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	4	2	8	7	6	3	6	5	0	4	5	7	57	9
総務部	6	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	22	16
財務部	7	6	7	8	5	4	6	8	3	3	4	3	64	8
防災安全部	12	6	2	3	1	1	2	2	2	3	6	3	43	11
市民部	3	2	6	6	3	2	10	1	3	2	4	4	46	10
文化スポーツ振興部	2	6	4	6	17	3	5	7	5	10	1	2	68	6
地域福祉部	9	10	15	6	5	4	4	6	1	2	3	1	66	7
いきいき生活部	4	2	2	4	2	5	4	4	1	4	2	2	36	13
保健所	36	7	5	13	11	7	6	6	7	7	12	7	124	1
子ども生活部	20	7	7	2	8	3	7	3	1	2	6	5	71	4
経済観光部	3	5	3	2	3	1	3	4	2	2	2	5	35	14
環境資源部	4	6	4	3	5	2	2	3	2	4	4	3	42	12
道路部	8	8	0	4	7	12	10	7	4	5	2	4	71	4
都市づくり部	13	10	5	9	11	7	10	6	8	8	4	8	99	2
下水道部	0	2	1	1	2	3	5	3	1	0	0	0	18	17
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
選挙管理委員会事務局	1	0	4	1	0	0	0	1	0	1	0	0	8	19
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
農業委員会事務局	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	20
議会事務局	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	21
学校教育部	21	7	6	5	7	7	6	5	1	3	6	14	88	3
生涯学習部	5	5	3	3	4	2	2	2	1	2	2	0	31	15
市民病院	3	0	1	2	1	1	0	1	4	1	3	1	18	17
合計	162	93	84	86	100	70	91	75	47	64	69	71	1012	

※順位…「要回答」の合計件数が多い順位

(5)「要回答」の一例

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
4月	学校教育部	指導課	学校再開の延期要請	東京都は、新型コロナウイルス感染が拡大しており、今後も増加が見込まれる中で学校の再開は考えられないと思います。たくさんの方が学校再開への不安を抱えています。子どもたちの命を守るために学校再開は延期してください。	電子メールにて回答。全国的に新型コロナウイルスの感染が広がる状況がみられることから、町田市では、学校保健安全法第20条に基づき、2020年3月2日から3月25日まで、町田市立の全ての小学校・中学校について、臨時休業を実施し、保護者の皆様には多大なるご協力をいただきました。さらに東京都内での感染者数が急増していることから、東京都の要請を受け、子どもたちの安全を最優先に考えて、新型コロナウイルスの感染症拡大を防ぐために臨時休校の延長が必要であると判断し、4月6日から5月6日)まで臨時休業を実施することいたしました。今後の対応等につきましては、市や学校のホームページ等でお知らせしてまいります。  ※緊急事態宣言期間が延長されたため、臨時休業は5月31日までとなりました。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	保育園の休園要請	現在、保育園登園は「自粛」要請となっています。子どもを登園させたくはないけれど「自粛」だと、勤務先は休ませてもらえません。「休園」にして頂ければ、仕事をやっと思ひ出すことができます。私が子どもを保育園に通わせ続けることで、先生たちもまた、休むことはできません。保育園を「休園」にしてください。	電子メールにて回答。ご指摘いただいているように、各保育所に従事する方たちにおかれては、今まで以上に感染症対策に追われ、心身ともに負担が増加しています。町田市では、社会生活を維持する上で必要な「医療従事者、警察・消防職員、保育士、介護士やひとり親で仕事が出来ないなど」の方以外には、ご家庭での保育をお願いし、登園を自粛していただいております。この期間は2020年5月6日までとなります。その後の対応につきましては、社会情勢等を踏まえ検討してまいります。  ※緊急事態宣言期間が延長されたため、登園自粛要請は5月31日までとなりました。
	防災安全部	防災課	マスク、消毒液の品不足	マスク、消毒液が購入できず困っています。市民が購入できるように対策をお願いします。	電子メールにて回答。現在、町田市としてもマスクや消毒液といった保健衛生用品の確保に向けて尽力しておりますが、依然として品薄の状況が続いており、確保に苦慮しております。また、確保できたとしても、医療機関や児童、幼児向け施設等への提供を優先せざるを得ず、市内全域に行き渡るだけの数の確保がどうしても困難な状況です。したがって、市として市民の皆様への配付用・購入用としてマスクや消毒液を購入することはいたしかねます。
	保健所	保健総務課	PCR検査の実態	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、市の対策を知りたい。特に、PCR検査の実態を知りたい。	電子メールにて回答。町田市では、町田市医師会と協力連携し、地域外来・検査センターを4月27日に開設いたしました。かかりつけ医が、PCR検査が必要と判断した場合、地域外来・検査センターに情報提供の上、検査予約をし、検査の実施となります。これにより、PCR検査時における院内感染リスクを抑えるとともに、PCR検査の必要がある市民が適切に検査を受けられるようし、治療が必要な方を確実に医療機関につなげていきます。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
5月	都市づくり部	公園緑地課	薬師池公園の混雑対策	近所に薬師池公園があり、多くの人が集まっています。今は新型コロナウイルスが蔓延している危険な時期です。公園でも油断ならないというニュースもありました。緊急事態宣言が発動されており、不要不急の外出は自粛になっております。薬師池公園の駐車場も封鎖していただき人が密集しないようにしてほしいです。	メールにて回答。新型コロナウイルス感染症対策に関して、現状把握を行いながら対策の実施及び検討を行っております。公園での対策に関しては、大人数の来園を回避するためぼたん園やえびね苑を閉園としたことや、一度に集中する使用を回避するため、市内全域の複合遊具を使用禁止としたところ等です。しかし、四季彩の杜薬師池に関しましては、敷地内に周囲を散策できる池があり、広大な面積を有する公園であり、散策等の人が集中して集まらないような形での利用を見込んでおります。 現在の状況下において、ストレスを強く感じられる方々も多いと思われ、憩いの場として薬師池はその役割を果たすべきであると考えております。駐車場に関しては、薬師池公園は「特殊公園」といった位置付けであり、市内全体の方々の利用を目的としているものであり、車での来園はやむを得ない場合があると考えております。今後において、四季彩の杜薬師池の利用について、注意を払い状況把握を行ってまいりたいと考えております。
	学校教育部	指導課	オンライン授業の導入	小学校が休業になり、大量の宿題が出されましたが、子供に強要するのは、母子ともにストレスが大きすぎます。共働きが多い現代、家庭で学校と同じ内容の学習を進めるのは難しいです。早く子供たちの学習を支援していただきたく、その方法としてオンライン授業の導入を進めてください。	メールにて回答。現在、各学校におきましては、学習の時間割の例や計画表の例を配布することで、子どもたちが見通しをもち主体的に学習に取り組むことができるよう工夫しております。課題に関してお困りの点につきましては、学校に直接ご相談していただくことで、速やかに対応させていただくことができます。今後は、国が進めるGIGAスクール構想の前倒しを受け、タブレット端末などの一人一台環境の整備に向けて、今年度より取り組んでいく予定です。今後、子どもたちへの学習支援について、各学校において作成した学習課題や動画等を家庭で見ることができる方法などの段階的に実施してまいります。
	地域福祉部	福祉総務課	特別定額給付金	給付金の申請方法やいつ支払われるのか知りたい。給付申請受付がある程度の量になった時点で随時給付するべきではないか。給付を早急にして政府の意図を示すべきではないか。	文書にて回答。特別定額給付金の申請は、マイナンバーカードを利用したオンライン申請と郵送申請があります。オンライン申請は5月1日から開始しており、5月28日から銀行口座振込を開始する予定です。郵送申請は、市から申請書を5月29日に住民登録のある住所地へ送付する予定であり、その後申請書が市に到達してから2週間程度で銀行口座振込を行います。オンライン申請、郵送申請ともに、申請受付後、申請内容の確認を終えたものから、順次、指定口座への振込を行う予定です。
	文化スポーツ振興部 生涯学習部	スポーツ振興課 図書館	市立スポーツ施設、図書館の再開時期	緊急事態宣言が解除になったにもかかわらず、ホームページでは市の施設は6月7日まで閉鎖となっている。テニスコートや図書館はすぐに再開してほしい。	電話にて回答。再開にあたり市民の皆様が混乱を招くことが無いように、施設利用にあたっての注意事項や条件の周知や、安心・安全に利用してもらうために各施設の感染症対策を十分行う準備期間の必要があることを説明しました。 東京都立公園内のテニスコートやグラウンドは、6月30日まで利用中止しているなど東京都や国の動向を確認したうえで、原則6月7日まで施設を閉鎖とさせていただくことを説明しました。 図書館については、5月28日から、予約資料の受け渡しサービス、来館でのリクエスト用紙受け付け及び新しく利用券を作るなど一部のサービスを開始していることを説明しました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
6月	学校教育部	指導課	学校での感染症予防対策	6月から学校が再開されますが、第2波の感染拡大がとて心配です。学校での感染症予防対策をお知らせください。アルコール消毒用のウェットシートはあるのでしょうか。もしなければ家庭で用意して持たせ、使わせてもよいのでしょうか。	メールにて回答。学校再開に際しましては、各学校には、感染予防のため、児童・生徒が飛沫を飛ばさないよう、やむを得ない場合や場面を除き、マスク着用を指導するよう指示しております。また、「3つの密」の徹底した回避や手洗い及び咳エチケットの徹底等、国や都のガイドラインに示されている感染症予防対策を徹底するよう通知しております。アルコール消毒用のウェットシートを各自で用意する等、その他のウイルス感染対策に関してお困りの点につきましては、学校に直接ご相談してくださることで、速やかに対応させていただくことができます。
	道路部	道路管理課	シェアサイクルの増設	シェアサイクルを利用していますが、新型コロナウイルスの影響で需要が高まり、自転車の台数が不足しています。町田駅周辺は交通渋滞が激しい場所ですが、シェアサイクルは混雑緩和に有効です。ぜひ、自転車の台数を増やし、さらにはサイクルポートを増やしてください。	文書にて回答。新型コロナウイルス感染拡大させる3密を避ける交通手段としても、シェアサイクルは有効と認識しております。さらに、有効性を高めるために、自転車やサイクルポートの増設は必要と考えております。現在、シェアサイクル事業の実質的な運営をしているecobike株式会社と、自転車やサイクルポートの増設について、協議をしております。しかし、新型コロナウイルスの影響で、市として他に優先すべき事業も出てきております。このことも踏まえつつ、増設について検討してまいります。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	FC町田ゼルビア後援会	町田市は市を挙げてFC町田ゼルビアを応援しているため、FC町田ゼルビア後援会に町田市職員の加入促進をお願いします。	文書にて回答。FC町田ゼルビア後援会への加入は任意のため、町田市職員に対してFC町田ゼルビア後援会に限定した加入促進はできかねます。しかしながら、引き続きホームタウンチームとして、開幕前の応援ウィークにFC町田ゼルビア応援Tシャツを職員が着用することや横断幕掲示等による応援・PR活動を行ってまいります。
	地域福祉部	福祉総務課	特別定額給付金振り込み日	6月〇日に申請書一式を郵送し、20日が経ちました。書類に不備がなければ到着後2週間ほどで指定口座に振り込まれるとのことですがまだ振り込まれていません。どうなっているのでしょうか。	文書にて回答。〇〇様への特別定額給付金につきましては、お待たせしてしまい大変申し訳ありませんが、6月〇日に振込みをいたしました。6月4日～8日に全世界帯数の約6割に当たる約12万件の申請受付があり、想定よりも審査に時間を要してしまい、振込みまで期間が長かかってしまいました。引き続き正確な給付に努めてまいりますので、なにとぞご理解のほど、よろしく願いいたします。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
7月	町田市民病院	医事課	紹介状がない初診時の高額請求	久しぶりに町田市民病院を受診しました。その時、紹介状が無いので治療費とは別に5,500円必要になると説明を受けました。町田市民で納税者なのになぜ支払わなければならないのでしょうか。	文書にて回答。大きな病院に外来患者が集中することで重症患者などの救急医療に支障が生じてしまうことを懸念し、国が外来診療の機能分化を進める手段として紹介状を持たずに初診で受診されるとき選定療養費を設定しているものです。2018年の診療報酬改定で400床以上の地域医療支援病院については5,000円(税抜き)以上の特別定額負担金を徴収しなければならないとされました。このため、町田市民病院としては選択の余地はなく、救急患者や即入院が必要な患者さんを除き一律に5,500円を徴収せざるを得ないことになっています。地域のクリニックを受診していただき、当院での治療が必要と判断された場合には紹介状をお持ちいただければ選定療養費はかかりません。
	政策経営部	広報課	わたしの便利帳	「わたしの便利帳」は企業の広告が多く見にくい。市の情報よりも企業の広告が先に掲載されているのはおかしい。全体的に2016年1月発行の便利帳のレイアウトが見やすい。現在の便利帳は文字が小さく、またカラーを多く使い過ぎて見にくく、要点がつかみにくい。	文書にて回答。「わたしの便利帳」につきまして、詳細なご意見をいただきありがとうございます。ご指摘事項の中で、広告のページの多さや、市政情報から先に掲載されていないなどの点で読みづらさがありましたことお詫び申し上げます。2017年から、便利帳発行にあたり、冊子並びに配布に係る経費につきまして公費をかけず、広告収入を充当し作成しております。このため、広告掲載量が多くなっております。また、レイアウトや文字の大きさ、色遣い等につきましては、今後作成の際、より読みやすくなるよう改善してまいります。
	地域福祉部	障がい福祉課	福祉避難所	障がい者支援団体の者です。近年地震をはじめ台風、集中豪雨等多くの自然災害に見舞われております。そのような事態に備え、障がい者が戸惑うことなく福祉避難所に避難できるよう事前に福祉避難所リストを作成したいと思っておりますので情報提供をお願いします。	文書にて回答。大規模な災害等が発生した際、はじめに学校などの指定避難所(一次避難所)へ避難していただきます。一次避難所での生活が長期化し、そこでの生活が困難と判断された方を受け入れる先が、福祉避難所(二次避難所)となります。二次避難所の名称や所在地、電話番号等の情報につきましては、一般の避難者が直接避難されてしまうなど、避難行動における混乱を避けるため、公表しておりません。
学校教育部	指導課	修学旅行	我が子が通う中学校の修学旅行実施について、先生に聞いたところ「町田市は各中学校に実施の可否を任せている。検討中です。」と言われました。これでは、中学校は実施しても中止しても保護者から責められる事になりませんか。あそこの中学校は行ったけど、ウチは行ってないなど不公平が生じるはずです。どうか、町田市が実施の判断を下してください。	文書にて回答。町田市教育委員会では、文部科学省の方針に基づき、修学旅行の教育的意義や生徒の心情を配慮し、7月28日までは宿泊中の感染予防の対策を取り、9月以降での実施を各学校にお願いしておりました。しかしながら、現時点においての全国及び東京都の感染状況を踏まえまして、9月・10月に実施予定の中学校の修学旅行については、中止とすることいたしました。また3月に実施予定の修学旅行は、今後の国や東京都の感染状況等を注視し、実施の可否について市として判断することとしております。	

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
8月	文化スポーツ振興部	国際版画美術館	国際版画美術館改修工事	日頃から国際版画美術館の一般開放日に版画制作をさせていただいている工房利用者です。この度、芹ヶ谷公園・パークミュージアム構想において、版画工房が改修され、他の場所に移されるかもしれないことを聞きました。どうか版画工房を他の場所に移さないでいただきたい。また、版画工房の規模、内容を縮小されないようお願いいたします。	文書にて回答。芹ヶ谷公園“芸術の杜”コンセプトを「パークミュージアム」と名付け、芹ヶ谷公園と(仮称)国際工芸美術館の一体的整備を進めています。公園の価値と資源を生かし、まちなかの賑わいと連携させていくことで、町田らしい多彩なアートカルチャーを体現する場となることを目指しています。創作活動につきましては、現在未利用となっている国際版画美術館の対面のエリアを活用し、創作活動、体験が楽しめる「体験ステージ」の整備を計画しています。体験ステージについては、版画に加えて陶芸やガラス工芸などについても市民の方から実施してほしいとの要望が届いていることから、現在その利用内容や規模等について検討しているところです。美術館の建物とは別に分けることにより、火・熱、汚れ、音等に対して現在より柔軟に対応できるようになり、版画や工芸の体験を始めとして、より多様な創作活動に対応できる場となると考えています。
	防災安全部	市民生活安全課	詐欺に注意の防災無線	防災無線で「カードをだまし取られる詐欺が増えている」との放送があったが、うるさくて大変迷惑している。自身は体調が悪く、昼間寝ていることが多いが、防災無線で起こされ、その後眠れずに病状が悪化している。防災無線で詐欺が減るとは思わない。騒音を流しているだけであり、ただちにやめてほしい。	文書にて回答。町田市内の特殊詐欺被害については、警察から提供していただいている情報によると、7月末現在で被害件数36件、被害額約1億8,000万円となっており、昨年と比べ被害件数は減少しておりますが、未だ多くの市民が被害に遭っている状況です。町田市では、特殊詐欺被害防止のため、メール配信サービスなど様々な注意喚起を行っており、そうした手法の一つとして、町田警察署・南大沢警察署から「特殊詐欺被害防止のため非常に有効である」と放送の要請を受け、2017年度から防災行政無線放送を実施しています。防災無線を聞いた市民の方から、「注意しようと思った」など効果が実感できる意見も届いています。放送の時間帯についても、様々な条件を警察及び関連部署等と協議の上で取り決めた時間帯になっています。昼間お休みになられている方には大変ご迷惑をお掛けいたしますがご理解いただきますようお願い申し上げます。
	保健所	保健総務課	病院への支援	病院は患者への懸命な治療を続けながら、医療用機器、設備、防護具などの調達、物品管理、また病院内の感染予防処置や清掃、消毒など多くの付帯業務を抱え疲弊しています。そのような状況を改善すべく積極的な支援をお願いします。	文書にて回答。町田市においては、5月15日から8月13日までの3か月間において、ふるさと納税【地域医療を守る！】新型コロナウイルス感染症と戦う医療機関を応援したい！という取り組みを行っており、8月5日現在で5,831,000円の寄付をいただいております。こちらは、期間終了後に町田市医師会等を中心に、医療機関を支援させていただくべく寄付を行う予定です。 ※9月末時点で1,500万円を超える寄付金と多くのメッセージを頂き、10月9日に町田市医師会、町田市歯科医師会にそれぞれ1,000万円、500万円贈呈しました。
	生涯学習部	生涯学習センター	公民館施設のキャンセル時のペナルティ	7月に入り新型コロナウイルス感染症が拡大し、最近では1,000人以上のPCR検査陽性者が出ております。東京都の不要不急の外出を避けて欲しいとの要請に従い、公民館の施設利用のキャンセルを行ったところ、ペナルティポイントが付きましたが、無くしてほしい。	文書にて回答。施設予約のキャンセル時のペナルティの取り扱いについて、6月中に利用取消しの申し出があったものは、ペナルティの対象外とする対応でしたが、7月からはペナルティの取り扱いを通常に戻して運用していました。しかし、7月以降の感染者数の増加や施設利用者の方からのご意見を基に検討を行い、市民センターや公民館などの集会・学習施設では、8月15日の利用分から「新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を理由とした利用取消しについては、利用日の7日前までに取消しを行えばペナルティの対象としない」運用に改めました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
9月	いきいき生活部	高齢者福祉課	特別養護老人ホーム増設	特別養護老人ホームを増やしてください。希望するすべての人が特別養護老人ホームに入れることをめざして、東京都有地活用をはじめ、手を尽くして特別養護老人ホームの建設を進めて下さい。	文書にて回答。町田市では特別養護老人ホームの整備を積極的に推進してきたことにより、待機者数は年々減少しております。これに伴い、待機期間も大幅に短縮し、2019年度には新規市民入所者の89.1%が申し込みから1年未満で入所しております。このため、第7期町田市介護保険事業計画(2018年度～2020年度)では、特別養護老人ホームを新設する予定はありません。なお、2020年4月1日時点の特別養護老人ホームの施設数及び定員数は、23施設2,149人です。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	トレーニング機器増設	成瀬にある総合体育館のトレーニング室を利用しています。1つ新たに加えていただきたい機器があります。それは、シテッド・プル・マシーン(150kg以上)です。よろしく願いいたします。	文書にて回答。現在、市立総合体育館のトレーニング室に配備している、シテッド・プル・マシーン(総合体育館ではシーテッドローマシーンと呼称)の最大負荷量は102kgとなっており、近隣自治体のトレーニング施設に配備されている機器とはほぼ同水準であることを確認しております。また、民間の類似施設においても最大負荷量150kgの機器を配備している施設は、専門性の高い施設に限られていると認識しております。今後の機器の更新につきましては、施設を利用される皆様が安全に安心してトレーニングが行える環境を整備していくことを前提とするなかで、利用者のニーズや近隣自治体のトレーニング施設の状況等を的確に把握しながら、研究・検討を進めてまいります。
	環境資源部	3R推進課	リチウムイオン電池回収	リチウムイオン電池の回収について、指定の店舗を持っていかねばならず、高齢者にとっては負担です。市で回収してください。	文書にて回答。リチウムイオン電池の回収についてですが、収集や処理の過程で発火するおそれがあるため、安全の観点から市では収集を行っていません。ご不便をおかけしますが、指定店舗店頭での回収にご協力くださいませうお願い申し上げます。
	学校教育部	指導課	小学生の通学用かばん	夏休みに入る前から、小学生達が汗だくで顔を真っ赤にしなから、重いランドセルを背負って登下校をしている姿を見て、親として胸が痛みます。ランドセル自体が重い上に、教科書などが入ると大人でも苦痛を感じる程の重さになります。どうか夏の間だけでもランドセルではなく、自由にリュックなど軽い鞆を使つての登校が出来るよう、市から小学校へ働きかけて頂きたいです。	文書にて回答。かばん類については、ランドセル以外での登下校について、教育委員会や学校では特に制限等は設けておりません。ランドセルは児童の登下校を前提とした構造になっているため、児童が誤って転倒した際に後頭部を直接地面に打ち付ける危険性が軽減することが期待できるほか、クッション性が高いため背後からの衝撃を吸収しけがから身を守ること、反射板や蛍光塗料が塗布されているなど交通安全が考えられていること等、より安全な登下校につながるかと考えられます。小学校では、学習の内容や時間割、行事の前など、状況に応じて、ランドセルでなくても手さげなどで登校することを可能としておりますが、お気づきの点やご不安な点などがございましたら、ご遠慮なく各学校にご相談ください。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
10月	生涯学習部	図書館	中央図書館の椅子の素材、ごみ箱設置	中央図書館の椅子は、ビニールレザーのため夏の暑い時は座っている部分が汗で濡れてしまうことがある。布製にしてもいい。また、ごみ減量のためとしてごみ箱がないが、家に持ち帰り家庭用ごみとして出すのであれば町田市のごみの総量は変化がないため、以前のようにごみ箱を設置してほしい。	文書にて回答。まず、中央図書館の椅子についてですが、毎日、多くの方が利用するため、丈夫で汚れがつきにくく掃除しやすい素材としてレザーが最適であると考えています。次にごみ箱撤去についてですが、図書館では町田市での地球温暖化対策実行計画における事業所のごみの減量推進のため、ごみ箱を設置していません。また、図書館予算の中でごみの減量で減らすことができた処分費を図書購入にあてられるメリットもあるため、引き続きごみの減量にご理解ご協力をお願いいたします。
	都市づくり部	公園緑地課	ウェルカムゲートにドッグランの設置要望	薬師池公園のそばに住んでおり、とても素敵なウェルカムゲートを作ってください感謝しています。犬の散歩にもいいコースであり、多くの愛犬家も喜んでおります。犬が入れる場所が一部だけであり残念です。広い敷地のどこかにドッグランを作ってください。	文書にて回答。ウェルカムゲートのある西園は、カフェに隣接した芝生広場や、展望広場の一部など、犬の立ち入りをご遠慮いただいているエリアもありますが、その他の場所は犬と一緒に入ることができ、多くの愛犬家の方に散歩コースとして御利用いただいております。現在、公園内に常設型のドッグランを整備する予定はありませんが、今後、公園を管理運営する指定管理者(NEST Machida)とともに、愛犬家の方が楽しく参加できるイベントの開催などについて、検討を行ってまいります。なお、野津田公園の中にはドッグランがございますので、御利用いただければ幸いです。
	学校教育部	教育総務課	教職員へのPCR検査予算計上	今年の秋冬には、新型コロナウイルス感染症及びインフルエンザの同時流行が懸念されます。教育機関等に従事する教職員へ公費によるPCR検査の予算を計上するよう東京都に要請してください。	文書にて回答。町田市公立学校に勤務する東京都費負担教職員に対するPCR検査については、学校保健安全法第15条及び町田市立学校教職員安全衛生管理規則第12条で定める「臨時の健康診断」に位置付けられるため、必要と認められた場合は、学校の設置者である町田市が実施することになります。町田市における公立小・中学校の教職員への公費によるPCR検査の予算を計上することについては、国及び東京都や他の自治体の動向を踏まえ、今後の感染状況の推移及び検査の必要性等を見極めながら、検討してまいります。
	都市づくり部	土地利用調整課	市街化区域内農地の保存	まとまった広さの農地が失われることは防災面、人々の精神面、子どもの成長面においてとても問題があると思います。農地が次々と宅地化されています。市街化区域にもっと農地が残るような施策をお願いします。	文書にて回答。市街化区域における農地は、その多くが税制面で優遇措置が適用される生産緑地に指定されております。しかし、生産緑地は、指定から30年を期限として定められ、多くの農地が2022年に期限を迎えます。そのため、2017年に生産緑地法が改正され、特定生産緑地として指定を受けることで、引き続き税制措置が継続できることとなり、特定生産緑地の制度について、2017年度から土地所有者に対して説明会等を行い、広く周知をして参りました。2019年度末現在では、指定から30年を迎える生産緑地所有者のうち、約74%の方が特定生産緑地の指定申請を行いました。引き続き、より多くの農地が残るように土地所有者に働きかけて参ります。併せて、土地所有者が農地を残していくための農業活性化や農地活用に向けた施策について、検討して参ります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
11月	学校教育部	施設課	小中学校教室以外のエアコン設置	教室以外の保健室、相談室、PTA室に使用の目的によって温度調節ができるエアコンの設置を要望します。	文書にて回答。現在、体育館への設置を進めるとともに、職員室、保健室、パソコン室、音楽室、図書室など過去に設置し老朽化したエアコンの更新を順次行っています。児童・生徒の利用する部屋を優先する必要があることから、PTA室などへの設置は今後の検討課題と考えています。
	子ども生活部	子ども総務課	保育士求人の支援	保育士は人材が不足しており、人材確保のため、他市で行われているような「雇用時祝い金」などあらゆる施策の検討をお願いします。	文書にて回答。保育士の人材確保が喫緊の課題であることは、町田市としても十分認識しており、2018年度から町田市主催事業として多摩26市で初めて「就職相談会」を開催しております。(2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止)今後も、人材確保事業について、より良い対策を検討していきます。
	保健所	健康推進課	乳がん検診の予約方法	2年に1度乳がん検診を受診しておりますが、触診でなくマンモグラフィーのみの検診になってから、近くの医院ではなく、設備のある大きい病院に受診希望者が集中しております。予約日を決めているところもあり、その日は希望者が殺到し一日電話がかかりづらい状況です。パソコンやスマートフォンによる受付ができるようにしてください。	メールにて回答。町田市では乳がん検診だけでなく、すべてのがん検診は各医療機関へ電話等にて直接お申し込みいただく形となっております。現時点では市で一括して各医療機関の予約状況を管理することが困難であり、受けることができる曜日や時間帯等の管理、予約の受付方法等については各医療機関へ一任しています。そのため、パソコンやスマートフォンによる受付については医療機関へお伝えいたします。また、町田市乳がん検診を受けられる医療機関は市内外で12医療機関ございますので、ご予約が困難な場合は、他の医療機関での受診もご検討いただければ幸いです。
	政策経営部	企画政策課	米軍機の騒音	厚木基地の米軍機飛行騒音がひどくて眠れません。米軍機の飛行本数を減らすよう要請してください。	メールにて回答。町田市は、最近では2020年2月14日に、米軍に対して次のとおり要請をしております。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 22時から6時までは飛行訓練等を行わないことを徹底するとともに、夜間・早朝において制限時間の拡大を図ること。</li> <li>・ 市街地上空では低空飛行や旋回飛行を行わないなど、航空機の運用に当たっては騒音抑制に配慮すること。</li> </ul> 米軍機の飛行については、日米安全保障条約及び日米地位協定に基づくものであるため、町田市には飛行の中止等を制限する権限がありませんが、今後も、米軍機による騒音被害が解消していない現状を重く受け止め、日本国政府と米軍に対し、粘り強く抗議・要請を行ってまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
12月	都市づくり部	交通事業推進課	小型乗合交通の新設	高齢の夫婦で生活しています。店や病院は近隣にはなく、急な坂道もあるためタクシーを使うことが多いです。バスは走っていますが、本数が少ないためあまり利用できません。〇〇地区に増えている高齢者の支援のためにバス以外の、小型のワゴン車か(つくし野地区で取組があると聞きました)小型の循環バス(玉川学園で走っている)を走らせていただきたいと強く願っております。	メールにて回答。町田市では、2014年に公表した「町田市便利なバス計画」の中で、市内に16箇所の「主な交通空白地区」を定めております。つくし野地区は「交通空白地区」に該当していることから、地域組織、交通事業者と、新たな交通サービスの導入を検討しているものです。〇〇地区は、以前から路線バスが運行していることから、市が定める「交通空白地区」に含まれておりません。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、既存バス路線の利用者数が大幅に減少しており、バス事業者は厳しい経営環境にあります。 以上のことから、ご要望頂きました〇〇地区への小型循環バスの導入は、現状では検討の予定はございません。
	保健所	保健総務課	新型コロナウイルス感染者の公表	町田市でも連日2桁数の新型コロナウイルス感染者が出ています。個人の名前や住所の発表には反対ですが、不特定多数の人が出入りする場所については公表があっても良いのではないかと思います。店によってはウェブサイトや従業員の感染を公表している所もあります。公表の範囲をもう少し広げてはいただけないでしょうか。	メールにて回答。新型コロナウイルス感染症対策には、広域的に取り組む必要があることから、町田市では、東京都と連携し、市民の皆様との命と健康を守ることを第一に、新型コロナウイルス感染症対策を進めております。感染者に関する情報については、町田市における新型コロナウイルス感染者発生に関する公表の基本的な考え方に基き、感染拡大の防止の観点及び、施設の閉鎖や利用制限等の社会的に大きな影響が予測される場合は、事業所名を公表する場合があります。東京都内で感染者が増加する中で、感染拡大を危惧されるお気持ちお察しいたします。今後も関係団体と協力し、感染予防により一層努めるよう、更なる呼びかけをしてまいります。
	保健所	保健予防課	インフルエンザワクチンの不足	自分は65歳以上です。インフルエンザワクチン予防接種を受けるため近隣6か所の医療機関に問い合わせたが、すべて「もうない。いつ入るか、入ってくるのかわからない。」と言われた。保健所保健予防課に問い合わせたが「65歳以上の方が予防接種を受けられた場合、費用を市から医療機関に支払っているがワクチンの入手は医療機関に任せている。」と言われた。ワクチンが足りないことについて市の政策はどうなっているのか。	文書にて回答。予防接種のワクチンは、卸販売業者や供給業者が直接医療機関と調整し納品しております。2020年度は、東京都の特別補助事業を活用することで、65歳以上及び特定の障がいがある60歳以上65歳未満の町田市民が、町田市及び町田市が乗り入れを行っている八王子市、日野市、多摩市、稲城市の指定医療機関でインフルエンザの予防接種を受けた場合、接種費用を無料としました。接種希望が増加すると想定し、東京都に対して、ワクチンの卸販売業者及び供給業者が、インフルエンザワクチンを適切に供給し、自治体間で偏在等が生じないよう調整することを要望しています。併せて、全国市長会を通じて厚生労働省に対しても、安定供給対策を講じるよう要望をしています。大変申し訳ありませんが医療機関の範囲を広げてお探しいただくようお願い申し上げます。
	経済観光部	産業政策課	キャッシュレス決済プレミアムポイント事業	12月から1月に行う「いこいこ町田！ PayPay使って”うふふ”な買い物 最大20%戻ってくるキャンペーン」について、主旨は理解できますが、なにゆえPayPayのみなのでしょうか。キャッシュレスにもいろいろあります、それらを対象外とするのは公平性に欠けると思います。またスマートフォン非使用者やまだPayPayに加入を希望しない人には機会損失になります。	文書にて回答。事業者の決定においては、公募により事業者を募集して提案内容を点数で評価するプロポーザル方式を用いています。今回は、金額面だけではなく、参加事業者や利用者へのフォロー体制、事業PRなどを評価し、その中で最も点数の高かったPayPay株式会社を契約先として決定しました。複数社でのキャンペーンを実施し、月替わりで決済事業者を変えると、対象店舗では、キャンペーン対象である店頭ポスターの掲示等の貼り忘れや貼り替えタイミングのズレが生じる可能性があり、店頭掲示物と実際に使える決済サービスが違うといった混乱を招きます。このような混乱を招くことが無く、期間中に安定してサービスを提供するため1社としました。今回の事業では、「新しい生活様式」の一つである、直接、紙幣・硬貨の受け渡しを伴わない「キャッシュレス決済」を促進することが目的の一つであるため、スマートフォン等を利用したQRコード決済を決済手段としています。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
1月	文化スポーツ振興部	文化振興課	成人式会場開催中止	成人式の会場開催が中止となりましたが、新成人となる町田市民として、人生に一度しかない成人式を「中止」ではなく、「延期」という形に変更していただけないでしょうか。『せっかく購入した振袖を着ずに終わる。人生に一度の成人式を経験することが出来ない』といった問題を新成人が抱えています。半年後でも一年後でも構いません。この新型コロナウイルス感染が収束した後、新成人が集まれるような機会を設けて頂きたいというお願いです。	メールにて回答。このたび、町田市成人式の会場開催を中止としたことによる、成人式を心待ちにしていた新成人の皆様、またご親族の皆様の落胆のお気持ちを察するとともに、大変申し訳なく思っております。新成人の皆様にとって、一堂に会して互いに祝福し合ったり、久々に会った仲間と旧交を温めたりすることができる場の大切さは、町田市としても理解しております。しかしながら、感染拡大状況の改善の見通しが立たず、開催時期が読めない中で、新成人をはじめ、関係者の皆様へのその後の影響を考えますと、延期の検討はしないという判断をいたしました。大変申し訳ありません。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
	地域福祉部	福祉総務課	生活困窮者への食糧支援	コロナ禍により生活が困窮している方々に、ボランティアで食料を提供することはできないでしょうか。生活保護にまでたどりつけていない生活困窮者の方が多いと聞いたことがあります。今日明日生きるための食べ物が無い方々もいるのではないのでしょうか。	電話にて回答。町田市では町田市社会福祉協議会等が「フードバンクまちだ」を立ち上げて活動しており、町田市のホームページにおいてもまちだ〇ごと大作戦やフードドライブの取り組みとして紹介していることを説明いたしました。
	文化スポーツ振興部	文化振興課	かわせみオンラインチケットの受け取り	町田市主催の文化事業について楽しませていただいておりますが、チケットの受け取りについて改善を求めます。オンラインチケットで予約し市民ホール事務所で受け取る場合、予約番号以外に氏名、電話番号等登録済みの情報を記載させられます。デジタルなシステムで申し込んだのになぜ受け取りの際アナログな手書き記載が必要なのでしょう。	電話にて回答。受け取りの際、予約番号を誤って申し出る利用者が一部おり、チケットの取違えを防止するため予約番号以外の情報の記載を求めていることを説明し、今後改善を検討していくことを伝えました。
	生涯学習部	図書館	図書館書籍の電子書籍化	図書館の本の電子書籍化を進めて欲しい。理由として、短期的には紙書籍でのウイルス感染の危険を軽減でき、長期的には何処からでもアクセスできることになり、スペースの削減、経費の削減に繋がるからです。	電話にて回答。図書館では、電子図書館の導入を検討中です。今すぐの導入は難しいですが、導入に向けて引き続き準備を行っていくことを説明しました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
2月	いきいき生活部	保険年金課	保険者証等の西暦併記希望	国民健康被保険者証、後期高齢者医療被保険者証等通知書は和暦のみで記入されていて、西暦では何年かわかりづらい。西暦表記にするか西暦併記にしてほしい。	電話にて回答。西暦と和暦を併記している事例として、「広報まちだ」など、町田市が独自で発行が可能なものについては、引き続き取り組んでいくことを説明しました。一方で、保険者証については、都道府県や広域連合が参考様式に基づく仕様に則って交付するよう依頼されている書類であり、併記できる見通しが立っていない状況であることを説明しました。
	環境資源部	環境政策課	プラスチックごみ回収	資源ごみの回収のうち、プラスチックごみの回収がまだ行われていません。資源化の流れにのせることが難しいのかと思いますが、ごみの量を増やしている原因でもあり、ぜひ検討していただきたいです。	文書にて回答。2013年に「資源循環型施設整備基本計画」を策定し、町田市内全域の容器包装プラスチックを資源化する資源ごみ処理施設の整備を進めております。プラスチックのうち、容器包装プラスチックについては、南地域（JR横浜線以南の地域）において、中間処理施設を他の地区に先行して整備することができたため、すでに分別収集・資源化を実施しております。他の地域については、新たに資源化施設を整備し、施設の稼働に合わせて資源化することを目指しております。また、全てのプラスチックを対象とした資源化についても、国の動向等を注視しながら検討を進めております。
	子ども生活部	子ども総務課	認可外保育園保育料の補助金	認可保育園に入園を希望したが入園できず、補助金が出る認証保育所にも入園できない。仕方がなく認可外保育園に入園を考えているが補助金を出してほしい。	文書にて回答。子ども・子育て支援法に基づき、認可外保育施設等の利用者に対して、利用料の補助を行っております。(制度名:認可外保育施設等の施設等利用費給付)補助の条件として、次の3点がございます。 ① 保育の必要性の認定(新2号・新3号)を取得していること。 新2号:4月1日時点で満3歳以上かつ保護者の就労等の事由により保育の必要性がある世帯の場合 新3号:4月1日時点で満3歳未満かつ保護者の就労等の事由により保育の必要性がある非課税世帯の場合 ② 認可保育園・認定こども園・幼稚園等に在園していないこと。 ③ 利用する認可外保育施設等が補助対象施設であること。 制度の詳細につきましては、まちだ子育てサイトのホームページを確認いただくか保育・幼稚園課、子ども総務課にお問い合わせください。
	保健所	保健総務課	マスク非着用	マスクの着用が難しい人がいることを町田市ホームページ内で掲載、意思表示カードの配布などを希望します。	文書にて回答。マスクの着用が難しい人がいることは、理解をしているところです。新型コロナウイルス感染症の感染予防対策で大事なものは、手洗い、うがい、マスク着用となっており、その周知をすともにも、頂きましたご意見のマスクの着用が難しい人がいることについて、2021年3月4日からホームページに掲載をしております。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
3月	経済観光部	観光まちづくり課	町田さくらまつりの中止希望	規模を縮小するとはいえ、「さくらまつり」は人出が多く、市民の気を緩め、感染を広めるだけだと思います。開催しても町田市の経済が活性化するとは思えず、緊急事態宣言が延長され、新型コロナウイルスワクチン接種も始まらない中、敢えて「さくらまつり」を実行する意義が何処に有るのでしょうか。	電話にて回答。町田さくらまつり実行委員会において、緊急事態宣言の延長等を踏まえ、「町田さくらまつり」の中止を決定したことを伝えました。
	政策経営部	広報課	わたしの便利帳	「町田市わたしの便利帳」の2021年版がまだ届いていません。発行中止または配布の遅れなのでしょうか。メールで回答をお願いします。	電子メールにて回答。2021年度版「町田市わたしの便利帳」は、新型コロナウイルス感染症の影響で発行ができませんでした。このため全戸配布を中止しています。なお、3月の下旬に転入者向けに「まちだガイド マップ&インフォメーション」を発行予定です。これは、町田市全図と市の相談業務や、簡易な業務案内と問い合わせ先一覧等を掲載したものであり、3月15日号の広報まちだ・2面でお知らせいたします。転入者以外の方でもご希望があれば各市民センターや市役所4階の広報課で配布させていただきます。
	学校教育部	指導課	部活動	緊急事態宣言中の中学校部活動について、近隣他市では感染対策に配慮した上で時間制限等も設けながら1月から部活動を行っています。また別の近隣市では、1月中は部活動中止にしましたが生徒や保護者の要望を受けて2月からは制限付きで部活動を認めています。しかし、町田市は東京都が都立学校に出した「部活動禁止」を踏襲し中止にしています。部活動ができるようにしてください。	電子メールにて回答。新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえた国による「緊急事態宣言」の延長に伴い、生徒の安全を第一に考え、緊急事態宣言解除まで、全ての部活動について中止としております。ただし、卒業する3年生のための行事を行う場合は、感染防止対策を徹底し、短時間で実施することとしております。町田市では、今後も、国や東京都の対応及び感染状況を注視しながら、生徒の安全を第一に考えた教育活動の実施について迅速な対応に努めてまいります。
	経済観光部	産業政策課	町田シバヒロの芝	最近、町田シバヒロの芝が手入れされていません。毎日子ども達は裸足で走り回ったり、サッカーができる芝。昼ご飯を裸足になって芝の上で食べられる町田シバヒロは市民の癒しの場所です。	文書にて回答。町田シバヒロの芝の手入れは、管理者である町田市観光コンベンション協会が年間を通して行っております。しかし、例年12月から3月は、芝が成長しにくい時期となります。さらに今年は、屋外空間の需要が高まり、利用者が増加しているため、芝が傷みやすい状況にあります。利用者の皆様に心地良くお過ごしいただくため、引き続き、芝の手入れを行ってまいります。

## 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250,421件(1日平均686件)の着信**があり、2019年度と比較して着信が**16,371件増加**しました。着信件数は2016年度をピークに、2017-2018年度は減少傾向でしたが、2019年度着信件数は台風、新型コロナウイルス感染症等により増加となりました。更に2020年度は前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症等(主に特別定額給付金)に関する問い合わせが多く寄せられたことから、着信件数が前年度に比べて多い結果となりました。

(着信件数の時間帯別内訳)

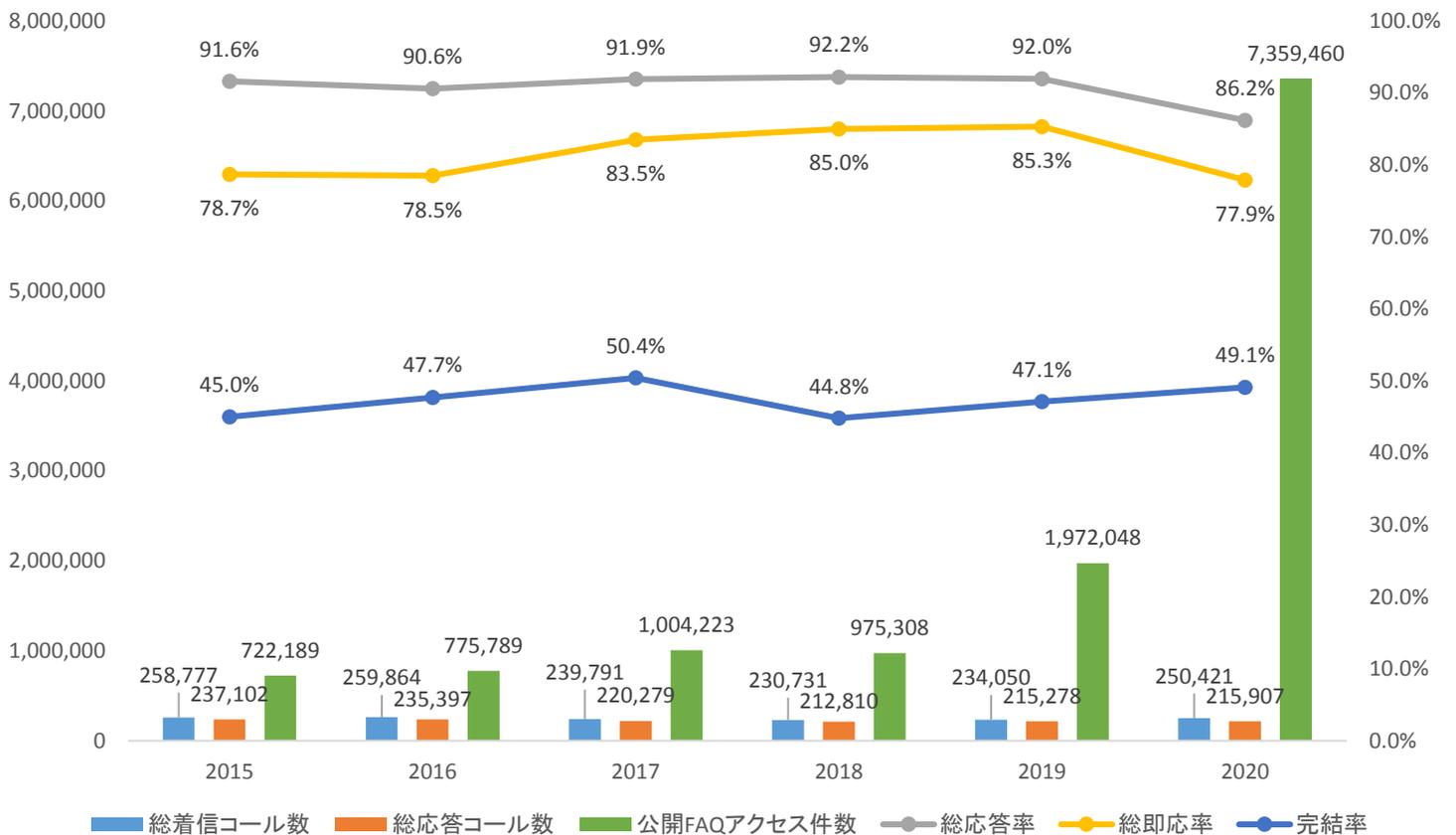
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで) : 224,319件(全体の89.6%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯) : 26,102件(全体の10.4%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して29件の内容修正等がありました。FAQの改善がオペレータの円滑な対応に繋がり、2019年度と比較して、担当課に転送せず対応を完結した割合(完結率)は1.6ポイント増加しました。

◆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7,359,460件**でした。2019年度と比較して、アクセス件数は**5,387,412件増加**しました(※アクセス件数にはクローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して、文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています)。

### 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秒以内に回答した割合
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242,522件(1日平均664件)の着信**があり、2019年度と比較して**27,555件増加**しました。特に市役所開庁時間帯の着信が増加しました(2019年度比で26,527件、0.8ポイント増加)

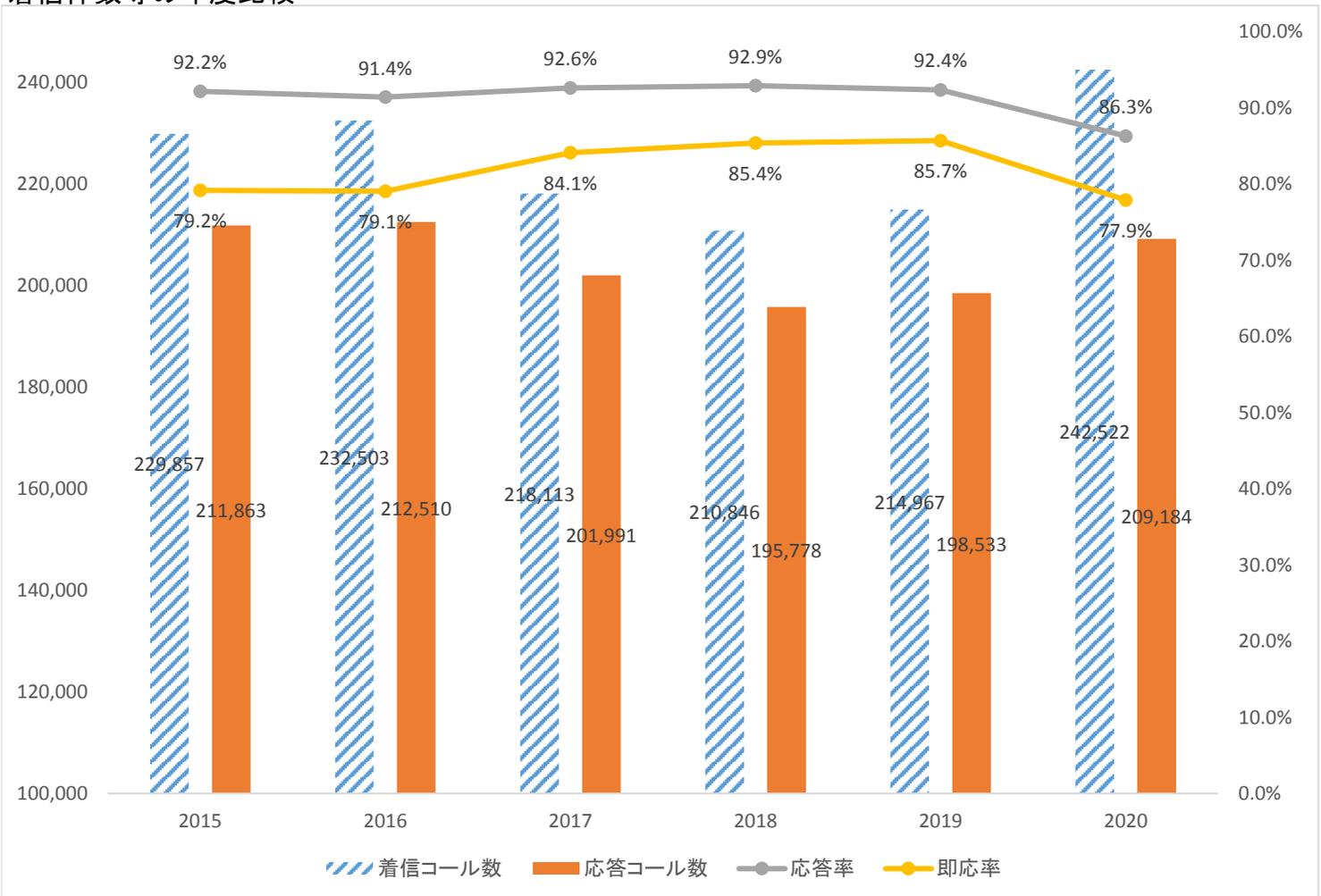
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):217,906件(全体の89.8%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):24,616件(全体の10.2%)

◆2019年度と比較して応答率は6.1ポイント、即応率は7.8ポイント低下しました。低下した理由は、主に新型コロナウイルス感染症に関する問合せの増加や、感染症対策として代表電話を2班交代制としたためです。

### 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3,808件(1日平均10件)の着信があり、オペレーターによるイベント受付や催し等の案内を行っています。2019年度と比較してイベントダイヤルへの着信は9,796件減少しました。減少した理由は、主に新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント等が中止になったためです。

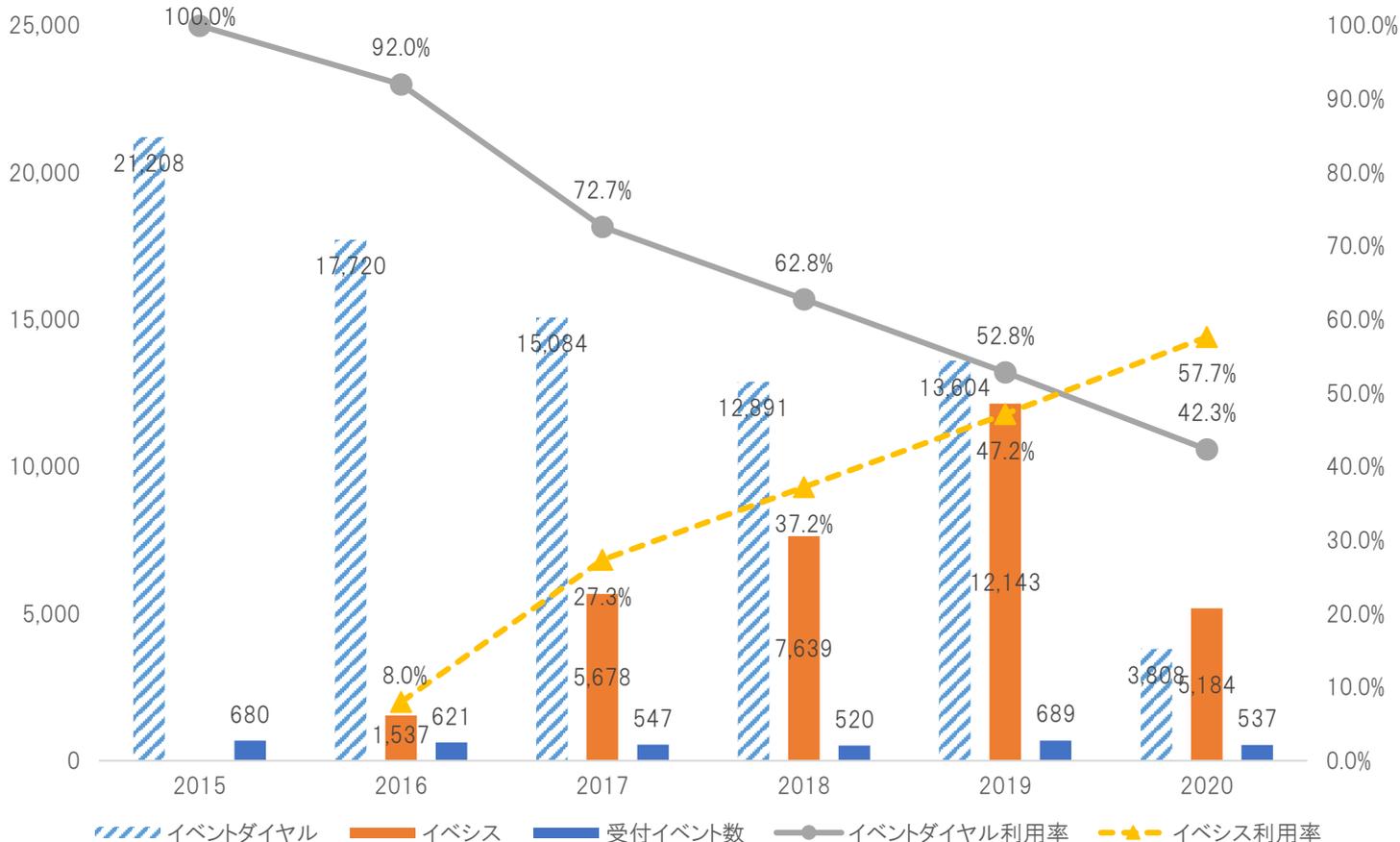
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):6,413件(全体の81.2%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):1,486件(全体の18.8%)

◆2016年11月の「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入してから初めて、イベシスによる申込者数がイベントダイヤル受付数を上回りました。システム導入以降増加傾向にあった利用率について、2020年度は前年度比で10.5ポイント増加しました。

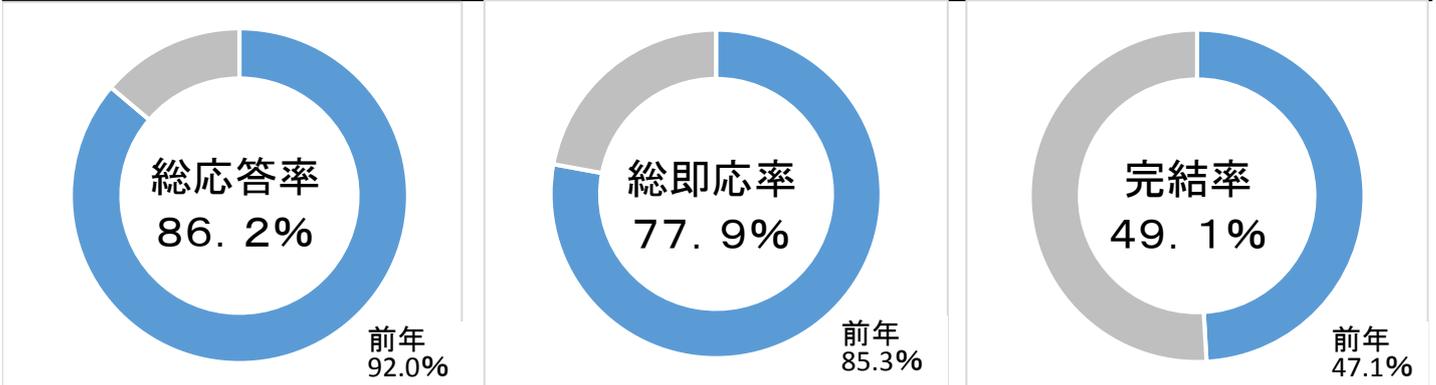
### イベントダイヤル・イベシスの年度比較



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

2019年度と比較して総応答率は5.8ポイント減少、総即応率は7.4ポイント減少しました。完結率は1.6ポイント増加し、サービス目標レベルを達成することができました。総応答率・総即応率がサービス目標レベルを達成できなかった理由は、主に新型コロナウイルス感染症に関する問合せの増加や、感染症対策として代表電話を2班交代制としたためです。

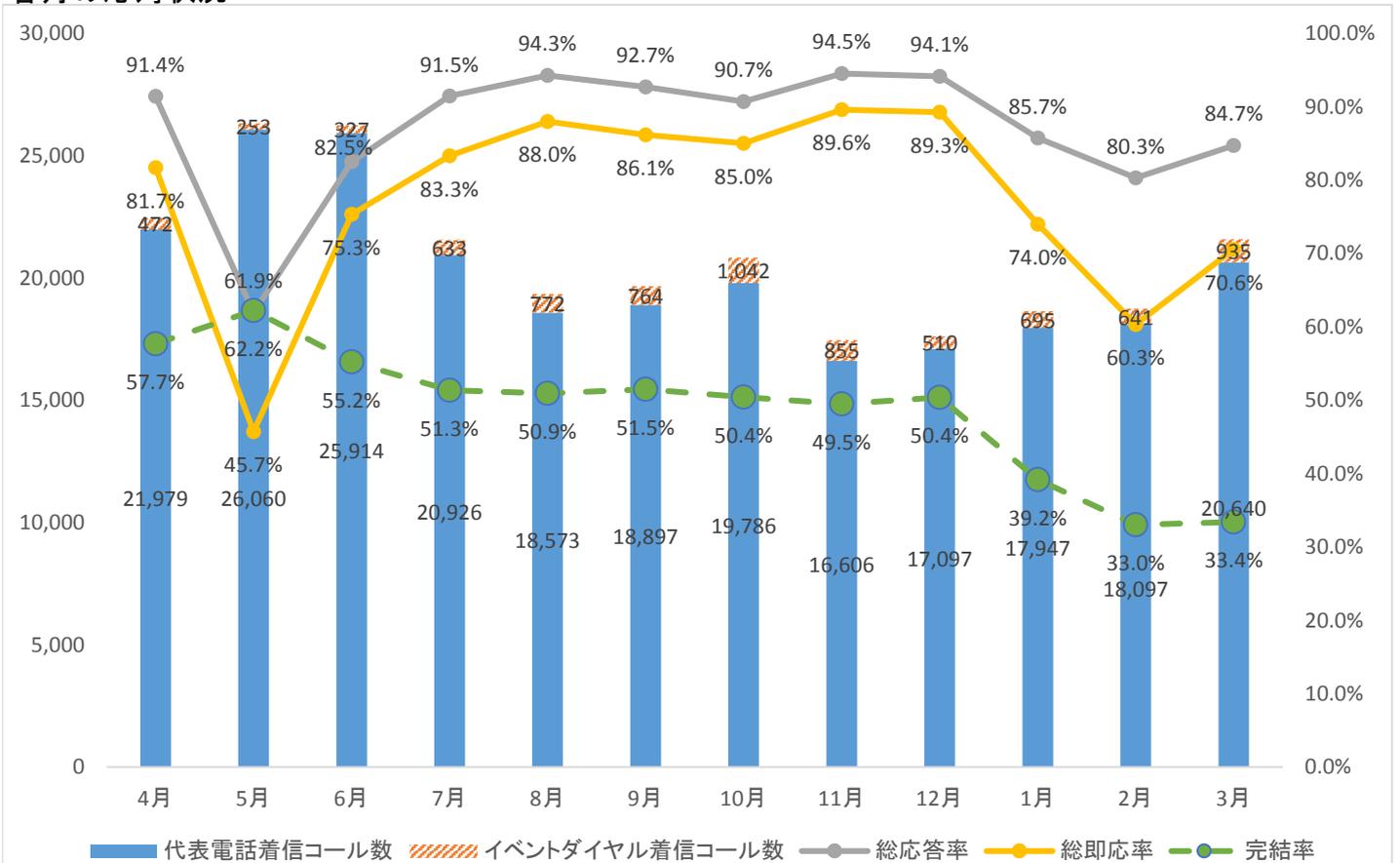


着信数に対して、電話応答した割合  
サービス目標レベル:90%以上

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

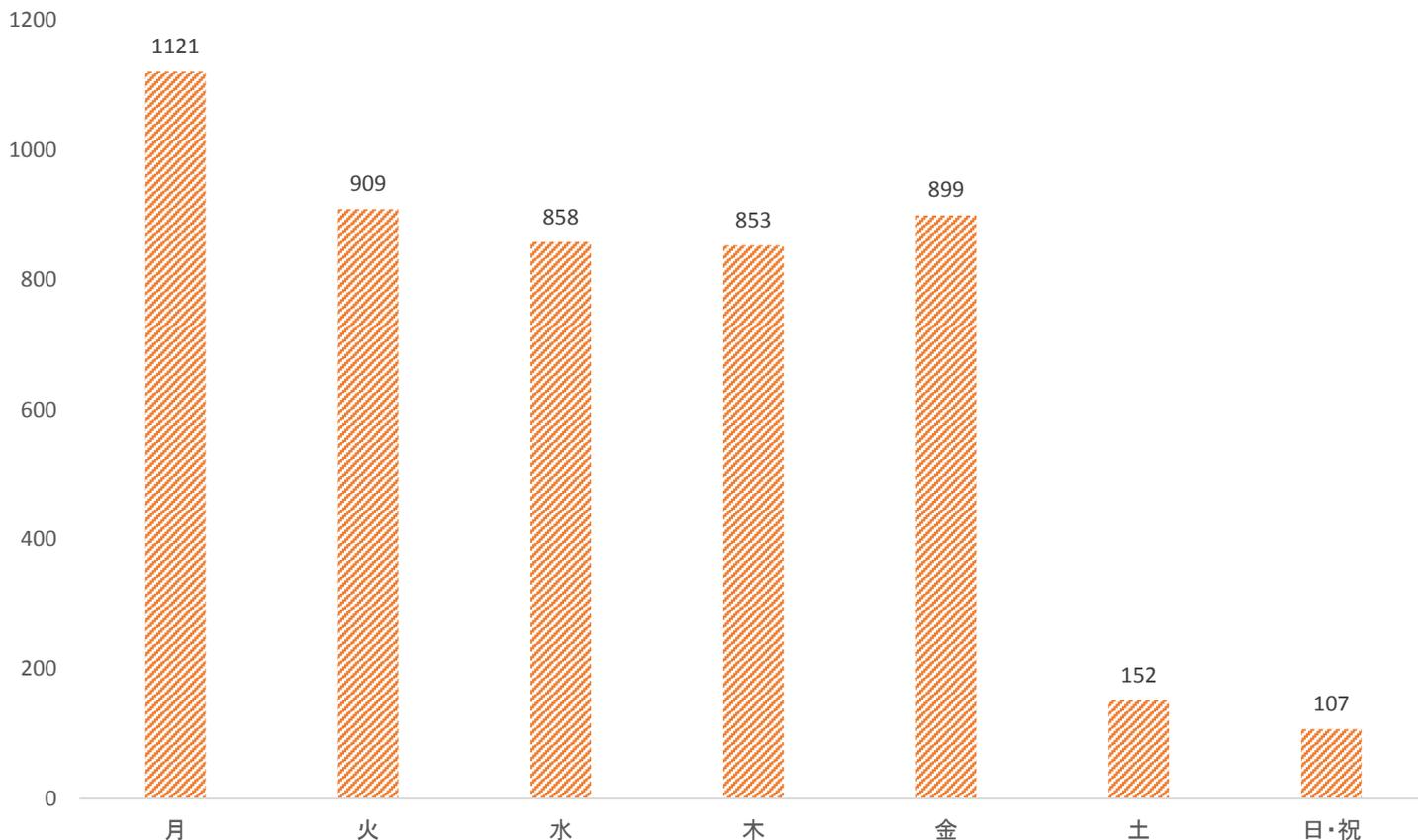


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

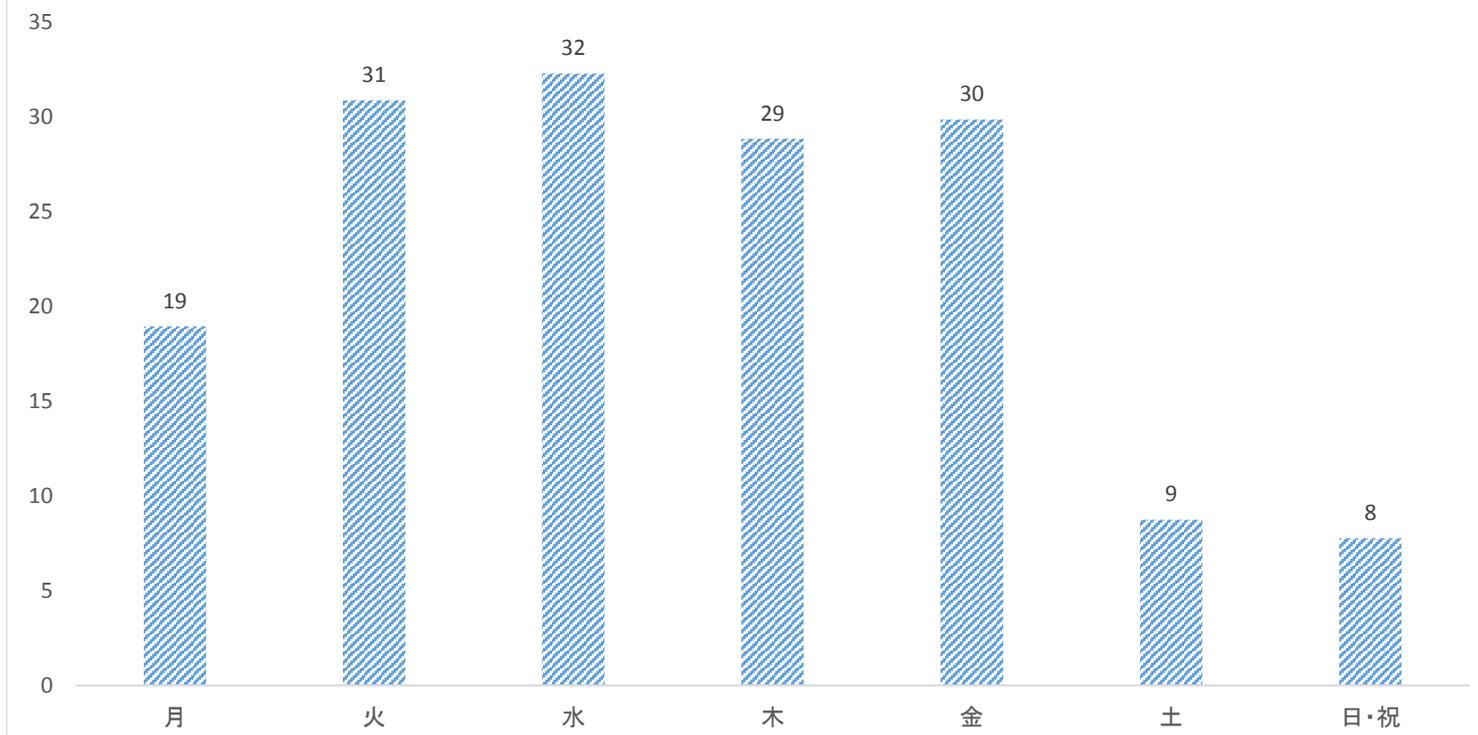
### (3) 代表電話及びイベントダイヤル 時間帯別・曜日別の着信数

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、火曜日及び水曜日に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)

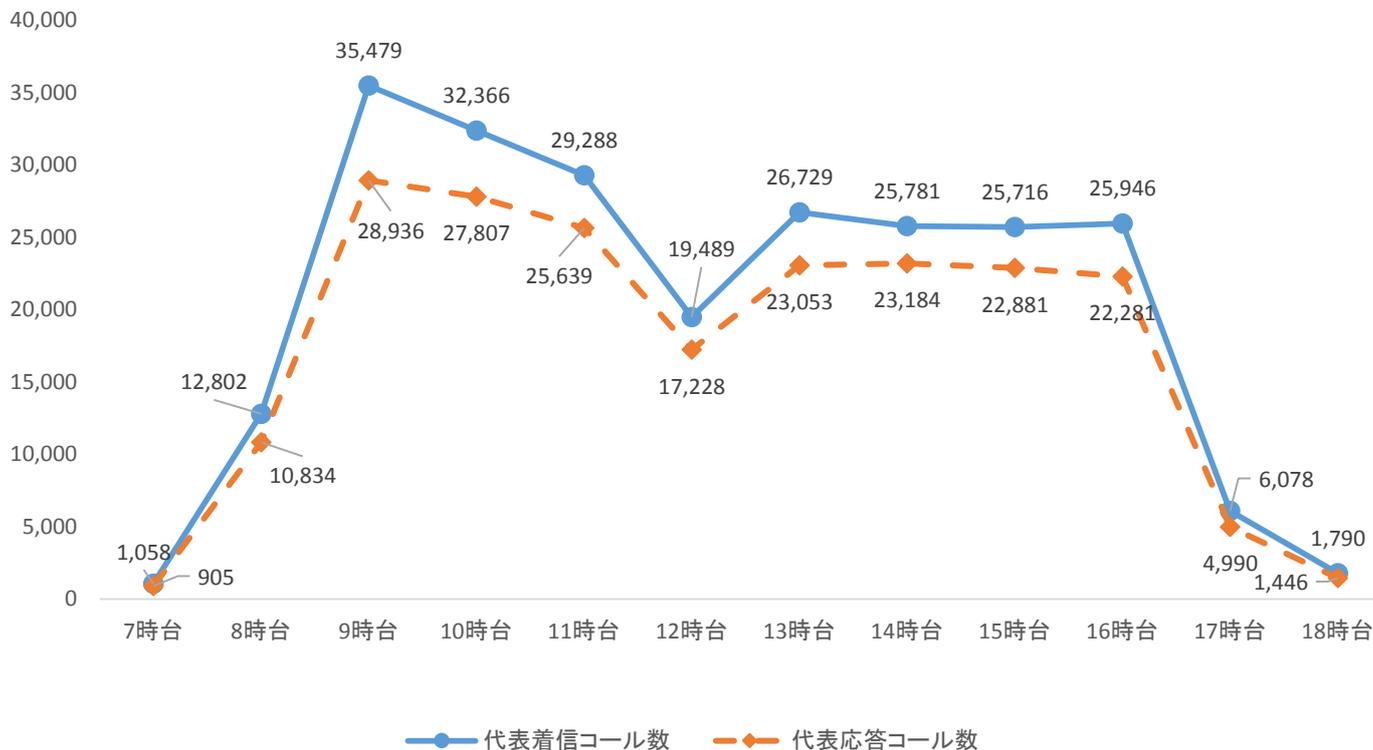


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

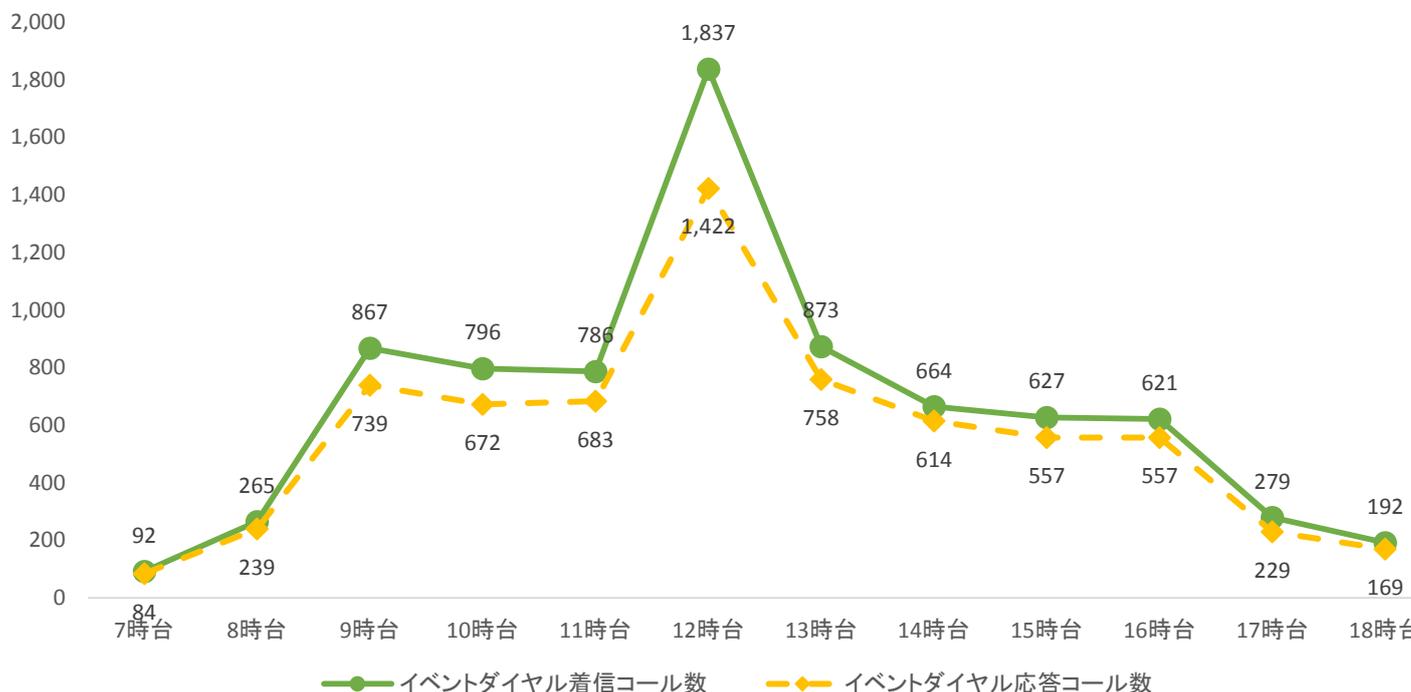


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

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

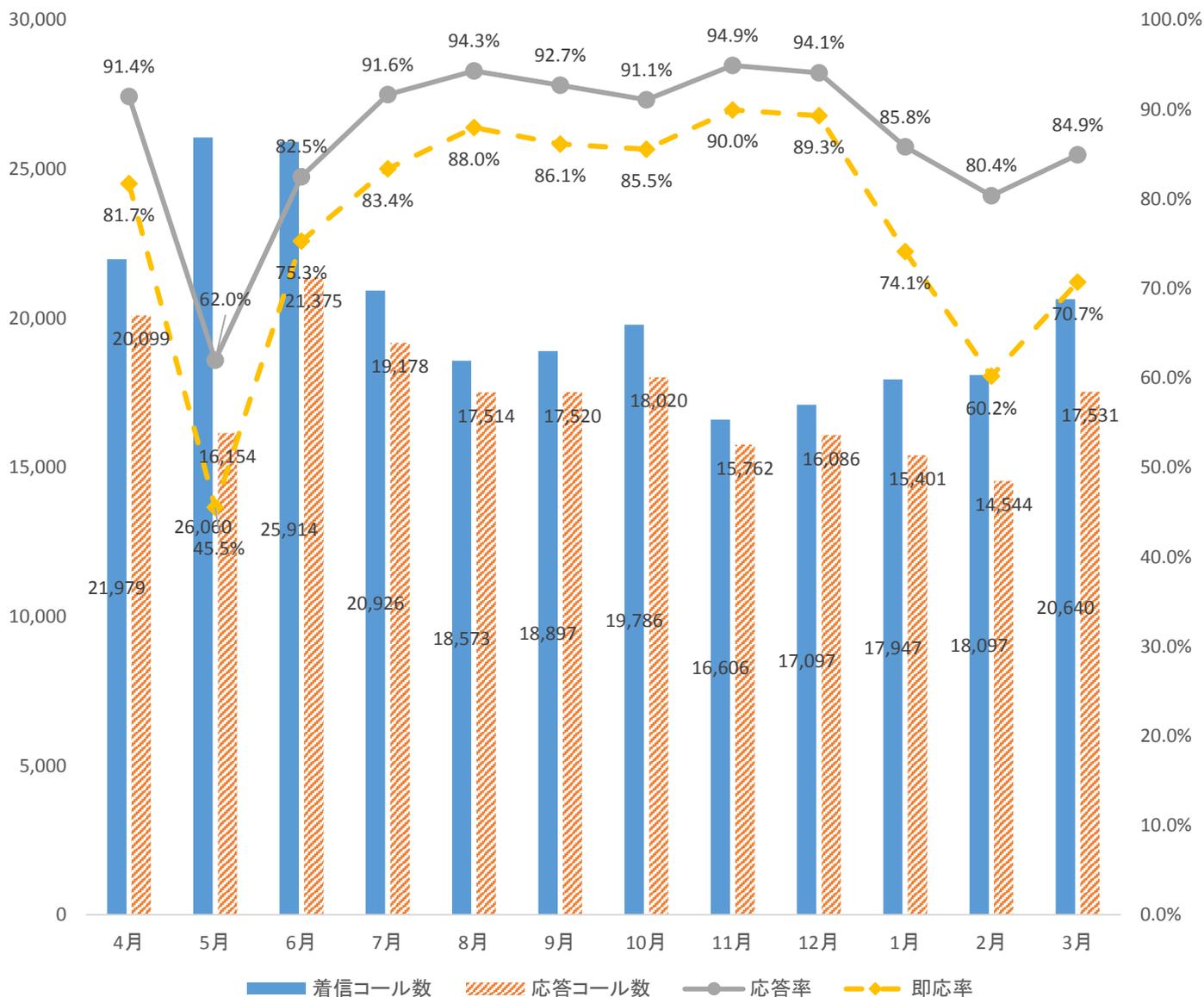


#### (4) 代表電話実績

新型コロナウイルス関連の問い合わせが集中したことにより、2019年度と比較して着信コール数は27,555件増加、応答コール数は10,651件増加しました。また、応答率は6.1ポイント減少し、即応率は7.8ポイント減少しました。

着信コール数	242,522 件	応答率	86.3%
応答コール数	209,184 件	即応率	77.9%

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

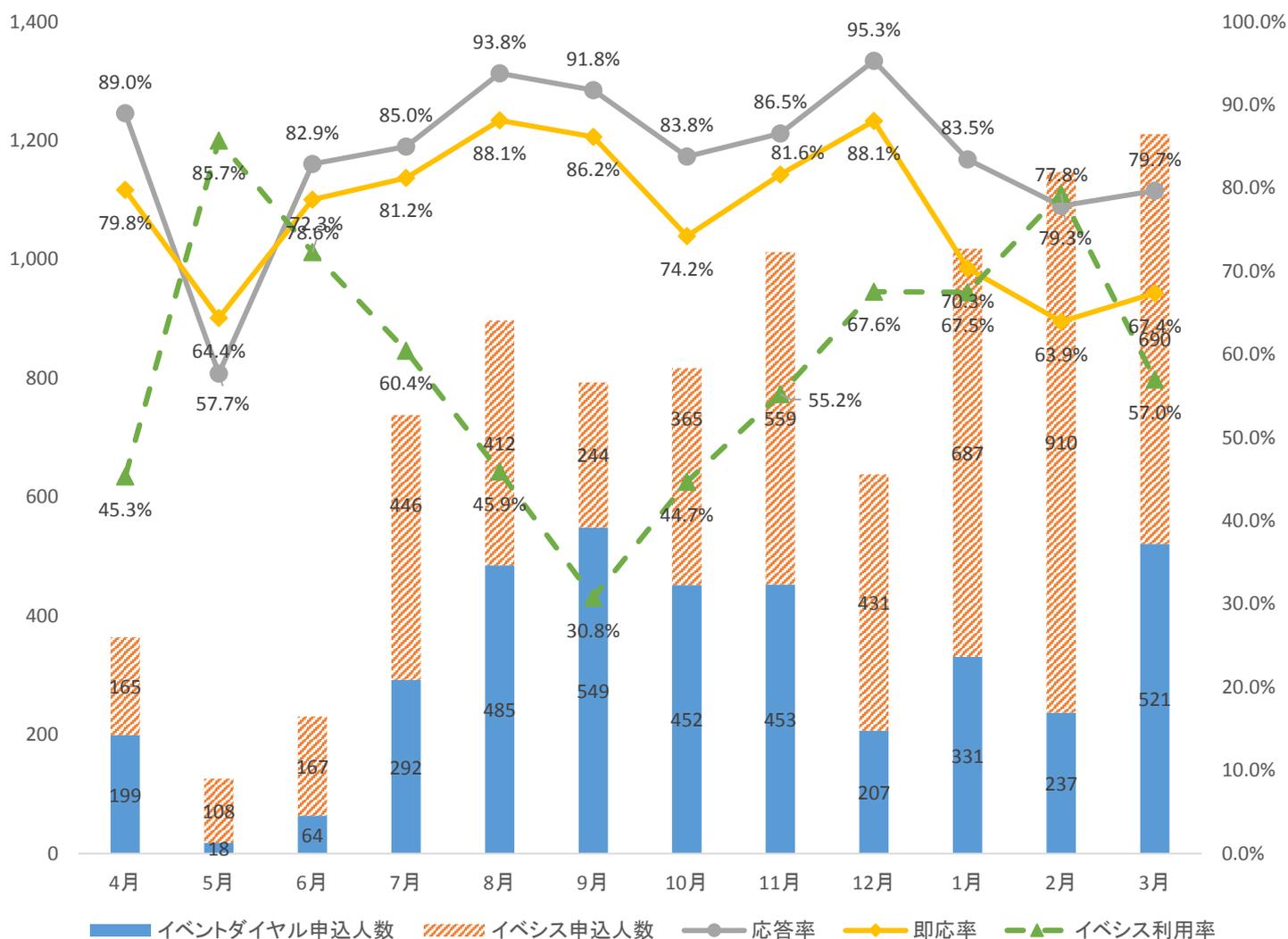
4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆コロナ関連の問合せ・・・4/1～4/30で約4,200件超</li> <li>◆住所異動関連の問合せ・・・4/1～4/30で約30件超</li> </ul>
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連の問合せ・・・約4,500件、うち3,200件強が特別定額給付金関連 (オンライン申請開始日の5/1に230件)</li> <li>◆マイナンバーカード関連の問合せ・・・約800件、特別定額給付金受給のための申請・更新の問合せ増 (申請関連:約500件、更新関連:約70件)</li> </ul>
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆特別定額給付金関連(郵送申請、振込状況の確認等)・・・6/1～6/30で約3,800件</li> <li>◆市都民税の納税通知書送付に伴う問合せ・・・6/15～6/19で約480件</li> </ul>
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・7/1～7/31で約1,850件(うち、定額給付金関連が最多で約760件)</li> <li>◆介護保険、国保、後期高齢医療の納税決定通知書関連・・・7/1～7/31で約150件(特に7/13～7/15で69件)</li> <li>◆蜂の巣の駆除関連・・・7/1～7/31で42件</li> </ul>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・8/1～31で約1,140件(うち、感染予防・受診相談関連660件、個人・事業所の給付等363件)</li> <li>◆マイナンバー関連の問合せ・・・8/1～31で約320件(積滞時の転送を除く)。</li> <li>◆シルバーパスの更新手続きについて(郵送方式による手続き方法等)・・・8/1～31で約100件</li> </ul>
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・9/1～30で約690件(うち、感染予防・受診相談約290件、個人・事業所の給付等約250件)(その他参考)GoToトラベル関連:22件</li> <li>◆国勢調査関連(用紙の未着、紛失等)・・・9/1～9/30で約360件</li> <li>◆高齢者シルバーパスの更新関連(郵送手続き等)・・・9/1～9/30で125件</li> <li>◆資源とごみの収集カレンダー再配布受付・・・9/21～30で82件(配布期間中(9/1～9/20)の問合せは13件)</li> </ul>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・10/1～31で約490件(うち、GoToキャンペーン関連が約65件)</li> <li>◆「資源とごみの収集カレンダー」再配布関連・・・10/1～31で約360件</li> <li>◆高齢者インフルエンザ予防接種助成制度・・・10/1～31で約435件(特に広報掲載号配布日の10/1に約50件)</li> </ul>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・633件(うち、GoToキャンペーン関連 155件)</li> <li>◆インフルエンザ予防接種関連・・・121件(うち、高齢者インフルエンザ予防接種関連 95件)</li> <li>◆年末調整関連・・・99件(うち、国民健康保険税の納付済額関連 57件)</li> </ul>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・1,084件(「受診・相談(罹患・PCR検査等)」の項目が483件で最多、店舗等からの保健所指定の入電136件)</li> <li>◆年末年始の窓口業務(庁舎・施設の開閉庁)について・・・248件</li> <li>◆年末調整関連・・・76件(うち国民健康保険の納付済額に関する問合せは54件)</li> <li>◆ふるさと納税関連・・・48件</li> </ul>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・1,499件(「受診・相談(罹患・PCR検査等)」の項目が821件で最多、店舗等からの保健所指定の入電は134件、ワクチン接種に関する問合せは38件)</li> <li>◆マイナンバーカード関連(電子証明書の更新、申請方法等)・・・338件。。</li> <li>◆確定申告関連(用紙配布、納付済額の照会等)・・・281件。</li> </ul>
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・622件。(罹患・PCR検査等の問合せが、183件、ワクチン接種に関する問合せは158件)</li> <li>◆確定申告関連・・・281件(社会保険料の照会、相談、申告会場や配布場所の確認等)</li> <li>◆住所の異動関連の問合せ・・・115件(転入・転出)</li> </ul>
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・606件(罹患・PCR検査等の問合せは143件、ワクチン接種に関する問合せは180件)</li> <li>◆マイナンバーカード関連・・・386件(未申請者への交付申請書送付、マイナポイント期間延長等)</li> <li>◆住所の異動関連の問合せ・・・133件(転入・転出)</li> </ul>

## (6) イベントダイヤル・イベシス実績

2019年度と比較してイベントダイヤル申込人数は9,796人減少、イベシス申込人数は6,959人減少、総申込人数も16,755人減少しました。また、イベシス利用率が10.5ポイント増加したことから、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	3,808 人	イベシス申込人数	5,184 人
応答率	85.1%	即応率	77.8%
		イベシス利用率	57.7%

### 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・イベシスの各月の特徴的なイベントお申込み

4月	<p>◆4/3(金)「わくわく仲間づくりカレッジ講座(全8講座)」、ほか全9件 受付開始直後より「わくわく仲間づくりカレッジ講座」の申込みが増加</p> <p>◆4/16(木)「高齢運転者安全運転教室」1件 受付開始直後に申込み増加、12時台に29件入呼、終日の総応答率は91.3%</p>
5月	<p>◆5月受付開始の33講座のうち、受付開始前に中止となった講座:24件(保育・附室除く)</p> <p>◆5月受付開始の33講座のうち、受付中・締切後開催前に中止となった講座:2件(保育・附室除く)</p>
6月	<p>◆6/16(火)「高齢運転者安全運転教室」ほか、全4件 受付開始より「高齢運転者安全運転教室」を中心に申込み集中、初日で定員到達</p>
7月	<p>◆7/17(金)「親子やきもの体験講座(午前・午後)」、「子どもセンターでガラス体験(10回)ほか、全14件 受付開始直後から「親子やきもの体験講座」の申込みが集中、3分で定員到達 12時台:着信71、応答41(応答率57.7%)と低下。終日の総応答率は78.0%で着地</p> <p>◆7/21(火)「まちだ市民大学HATS後期(6講座)」ほか、全10件 12時台:着信30、応答27(応答率90.0%)</p>
8月	<p>◆8/4(火)「林望氏 特別講演会「巴水の心に映じていたもの」」ほか、全5件 人気のイベントで初日で定員65名到達</p> <p>◆8/5(水)「ことぶき大学」後期講座(全7講座) 抽選型であったが開始直後に一瞬申込み集中 特に「歴史」「音楽」コースが人気で定員の2.5倍超の申込み</p>
9月	<p>◆9/4(金)「わくわく仲間づくりカレッジ講座(後期)」全5件 人気の講座かつ4月の前期講座が中止となったため申込み増加を想定していたが、抽選型のためコールは分散</p> <p>◆9/16(水)、「高齢運転者安全運転教室」ほか、全4件 コロナ対策で定員を減らした分抽選型としたため、申し込みは集中せず</p>
10月	<p>◆10/7(水)、「マイナンバーカード申請受付イベント」(電話受付のみ)ほか、全10件 開始直後から「マイナンバーカード」の申込みが集中。開始20分で全6回すべて定員到達 増員して対応、イベントダイアルだけで291件着信、終日の総応答率は81.9%</p>
11月	<p>◆11/5(木):「早川純バンドネオン・ソロコンサート」ほか、全6件 「バンドネオンコンサート」は抽選制、かつ1次先行受付を実施、開始直後から申込み集中 2次受付初日の11/5(木)は、イベントダイアルだけで71件の受付 ※【参考】倍率は3.4倍(定員79名/申込270名)</p> <p>◆11/17(火):「血管アンチエイジング」(1部・2部の全2回)ほか、全8件 「血管アンチエイジング」は高齢者の申込みが多く電話申込みが増加</p>
12月	<p>◆12/4(金)「第2・第4日曜日のマイナンバーカード受取予約」全34件(17回×2日) 受付開始直後からイベシス(Web)からの申込みが集中、初日で約半分が定員到達 約87%がイベシスからの申込みでイベントダイアルでは集中せず</p> <p>◆12/18(金)「第2・第4日曜日のマイナンバーカード受取予約」全34件(17回×1日) 12/4(金)と同様、約80%がイベシスからの申込みでイベントダイアルでは集中せず</p>
1月	<p>◆「第2・第4日曜日のマイナンバーカード受取予約」 申込みの集中はなし</p>
2月	<p>◆2/9(火)「町田の歴史を歩く(全3回)」ほか、全6件 人気のイベントで昨年は中止となったこともあり、開始直後に申込が集中 12時台:着信54、応答25(応答率46.3%)</p>
3月	<p>◆3/16(火)「ことぶき大学」全5件。 生涯学習センターの毎年恒例の講座。抽選制だが特に「チャレンジコース(認知症予防)」の人气が高く 開始直後に申込みが集中。12時台:着信45、応答35(応答率77.8%)</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	生涯学習センター	早川純バンドネオン・ソロコンサート(生涯学習センターコンサート事業)	270	125	145	0	53.7%



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	市政情報課	令和2年国勢調査調査員募集	247	33	214	0	86.6%



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	生涯学習センター	生涯学習センターコンサート事業_第16回まちだフレッシュコンサート	148	77	71	0	48.0%



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	生涯学習センター	マリンバ&パーカッションアンサンブル(生涯学習センターコンサート事業)	139	66	73	1	52.5%

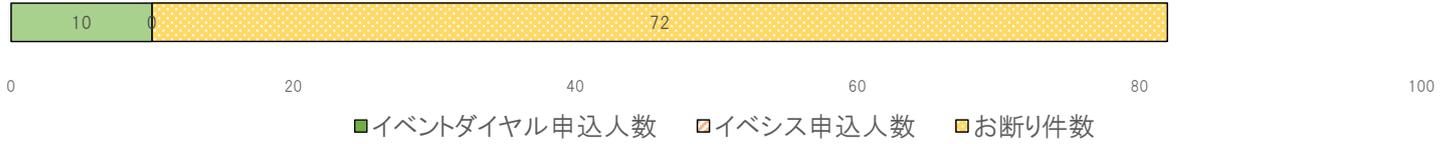


順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	生涯学習センター	2021年度ことぶき大学前期「チャレンジコース」～脳トレで認知症の不安を解消しましょう～	132	97	35	0	26.5%



## (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	なるせ駅前市民センター	【①9:00~】マイナンバーカード申請受付イベント (なるせ駅前市民センター)	10	10	0	72	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	高齢者福祉課	【10/30】介護予防講演会(町田市民フォーラム)	90	83	7	27	7.8%



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	中央図書館	英語多読講演会「英語多読で楽しく学ぼう！」	50	16	34	24	68.0%



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	市民生活安全課	【7/16】高齢運転者安全運転教室	12	10	2	22	16.7%



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	国際版画美術館	林望氏_特別講演会「巴水の心に映じていたもの」	65	39	26	21	40.0%



## (10)よくある質問と回答(FAQ)

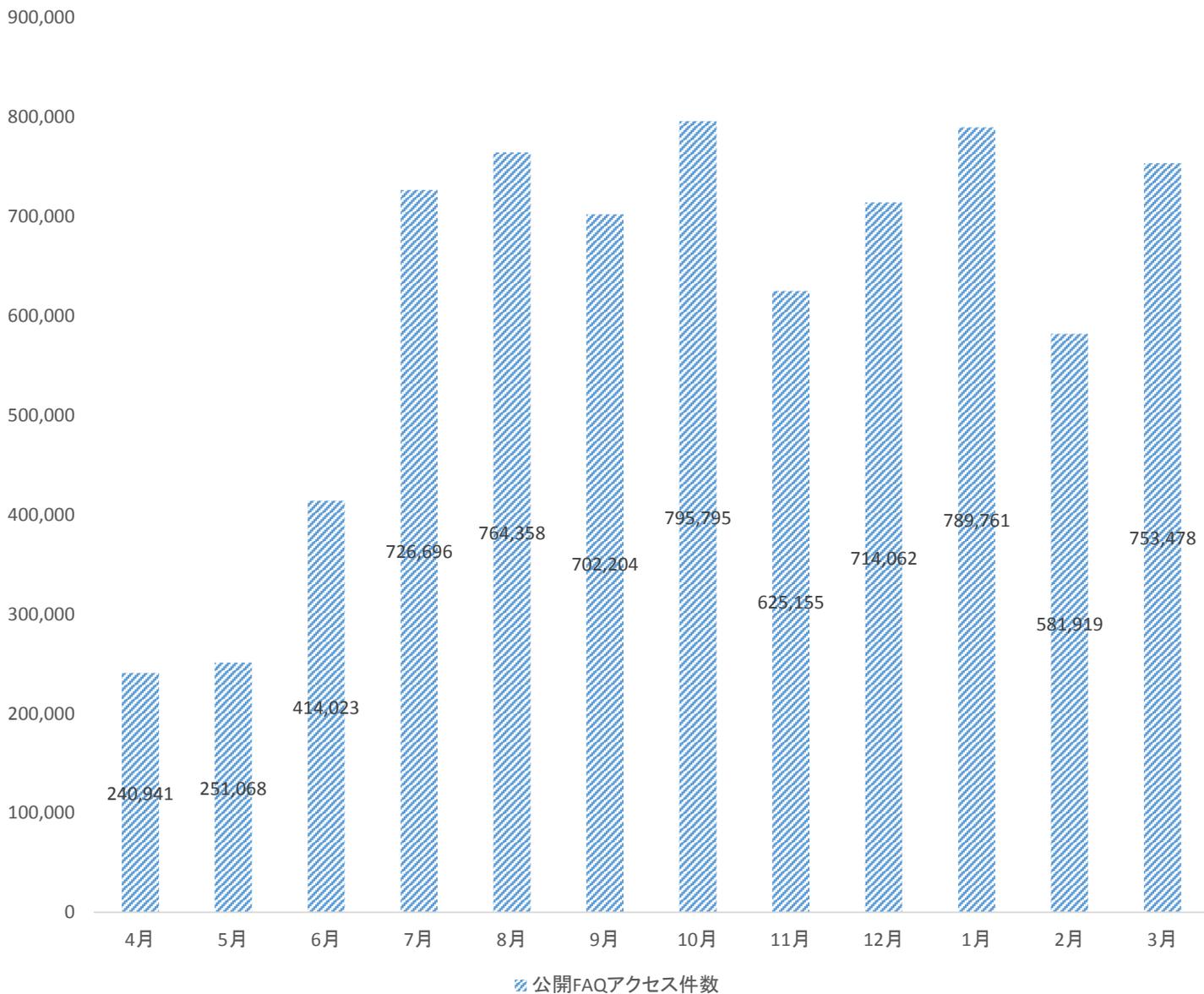
### よくある質問と回答(FAQ)について

「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 7,359,460 件

※アクセス件数にはクローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して、文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています

### 各月の公開FAQ参照件数

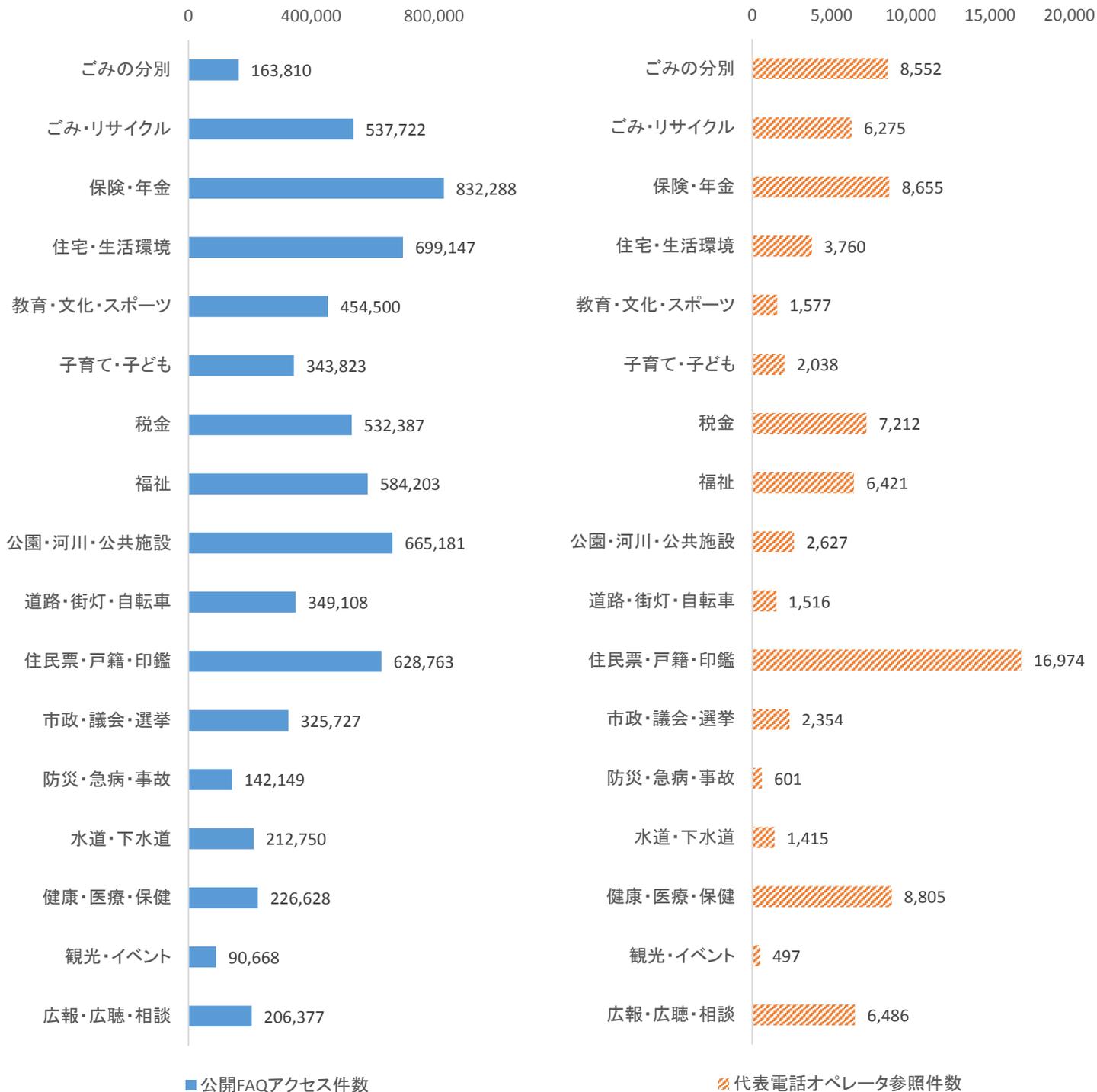


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

## (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	3671	2960	特別定額給付金について知りたい。	広報・広聴・相談	-
2	7042	2097	個人番号カードの申請手続きについて教えてください。	住民票・戸籍・印鑑	15
3	7082	1815	電子証明書の有効期限が近いのですが、何を持参して更新手続きするのでしょうか。	住民票・戸籍・印鑑	139
4	2880	1417	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・リサイクル	1
5	3102	1115	住民票の写し等を請求したいのですが？(住民票の写し等本人等請求)	住民票・戸籍・印鑑	2
6	9034	1067	戸籍の照会、住民票(住民登録)の照会をしたい。	住民票・戸籍・印鑑	3
7	3354	977	(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・リサイクル	10
8	3542	950	新型コロナウイルス感染症についての相談・受診目安	健康・医療・保健	-
9	1510	869	国民健康保険(国保)加入手続きには何が必要ですか	保険・年金	5
10	3117	839	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))	住民票・戸籍・印鑑	4

2020年度に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	1664	19,368	公園で花火やバーベキューをしても良いですか	公園・河川・公共施設	3
2	4176	18,334	バイク、マウンテンバイク、自転車、電動自転車を処分したいのですが、その方法を教えてください	ごみ・リサイクル	2
3	4681	16,787	自転車損害賠償保険等とは何か知りたい。	道路・街灯・自転車	312
4	4680	16,679	東京都の自転車条例の改正で義務化された内容について知りたい。	道路・街灯・自転車	286
5	4684	16,139	ちょこっと共済は自転車保険に当たるのか？	道路・街灯・自転車	276
6	4682	15,684	TSマークについて知りたい。	道路・街灯・自転車	446
7	3520	15,602	負傷をして瀕死の状態の動物がいるので保護してほしい	住宅・生活環境	20
8	4683	14,549	自転車保険を取り扱っている事業者について知りたい。	道路・街灯・自転車	522
9	7081	14,401	個人番号カードの有効期限が近いのですが、どのように更新するのでしょうか。	住民票・戸籍・印鑑	529
10	1358	13,876	原動機付自転車(50cc～125ccのバイク)・小型特殊自動車・ミニカーの手続きについて(譲渡した、または譲渡されたとき)	税金	10

※インターネット上で参照されたよくある質問と回答(FAQ)のアクセス件数には、クローラーと呼ばれるウェブ上を自動的に巡回して文書や画像を収集するプログラムによるアクセスも含まれています。

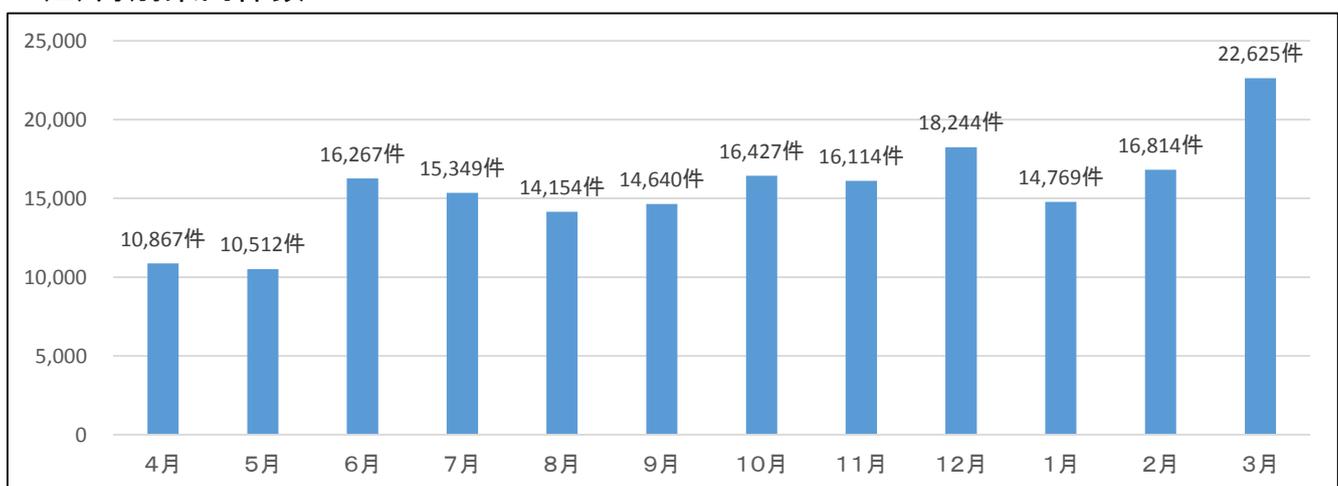
## 6. 庁舎総合案内業務

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

日付	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	5,122	5,682	6,459	6,620	6,737	7,407	8,177	7,766	9,657	7,275	8,182	11,327	90,411	48.4%
いきいき生活部	1,939	1,368	1,956	2,828	2,658	2,450	2,825	2,597	2,804	2,450	2,462	3,371	29,708	15.9%
財務部	1,082	861	1,209	1,259	1,118	1,107	1,373	1,404	1,563	1,571	2,385	2,397	17,329	9.3%
その他	1,063	872	1,325	1,320	1,233	1,296	1,479	1,394	1,451	1,302	1,474	2,191	16,400	8.8%
地域福祉部	433	653	2,776	1,123	610	543	476	549	555	453	411	731	9,313	5.0%
会計課	179	203	309	388	346	353	314	344	422	248	244	366	3,716	2.0%
子ども生活部	153	104	253	253	276	246	335	350	350	275	252	344	3,191	1.7%
保健所	149	146	249	225	209	241	308	268	260	278	264	390	2,987	1.6%
都市づくり部	143	121	203	227	208	217	271	253	266	235	223	328	2,695	1.4%
経済観光部	233	297	230	233	196	141	136	456	201	119	101	142	2,485	1.3%
政策経営部	78	64	127	162	169	170	181	223	197	180	183	264	1,998	1.1%
総務部	74	43	121	154	106	174	198	125	150	117	127	142	1,531	0.8%
環境資源部	52	31	59	80	100	92	166	169	134	97	81	131	1,192	0.6%
選挙管理委員会事務局	3	0	820	309	0	2	3	0	0	2	0	0	1,139	0.6%
道路部	47	23	55	68	82	80	91	86	92	64	68	98	854	0.5%
防災安全部	57	17	43	33	23	32	19	22	25	13	208	216	708	0.4%
学校教育部	33	14	25	35	34	40	35	32	38	44	67	94	491	0.3%
下水道部	17	10	21	21	29	22	20	37	44	27	46	54	348	0.2%
文化スポーツ振興部	2	0	14	3	2	9	7	17	7	6	12	23	102	0.1%
議会事務局	2	0	4	3	11	12	4	6	17	4	13	8	84	0.0%
農業委員会事務局	1	1	3	3	5	3	6	9	10	6	7	5	59	0.0%
生涯学習部	5	2	6	2	2	3	3	7	1	3	4	3	41	0.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合計	10,867	10,512	16,267	15,349	14,154	14,640	16,427	16,114	18,244	14,769	16,814	22,625	186,782	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)。

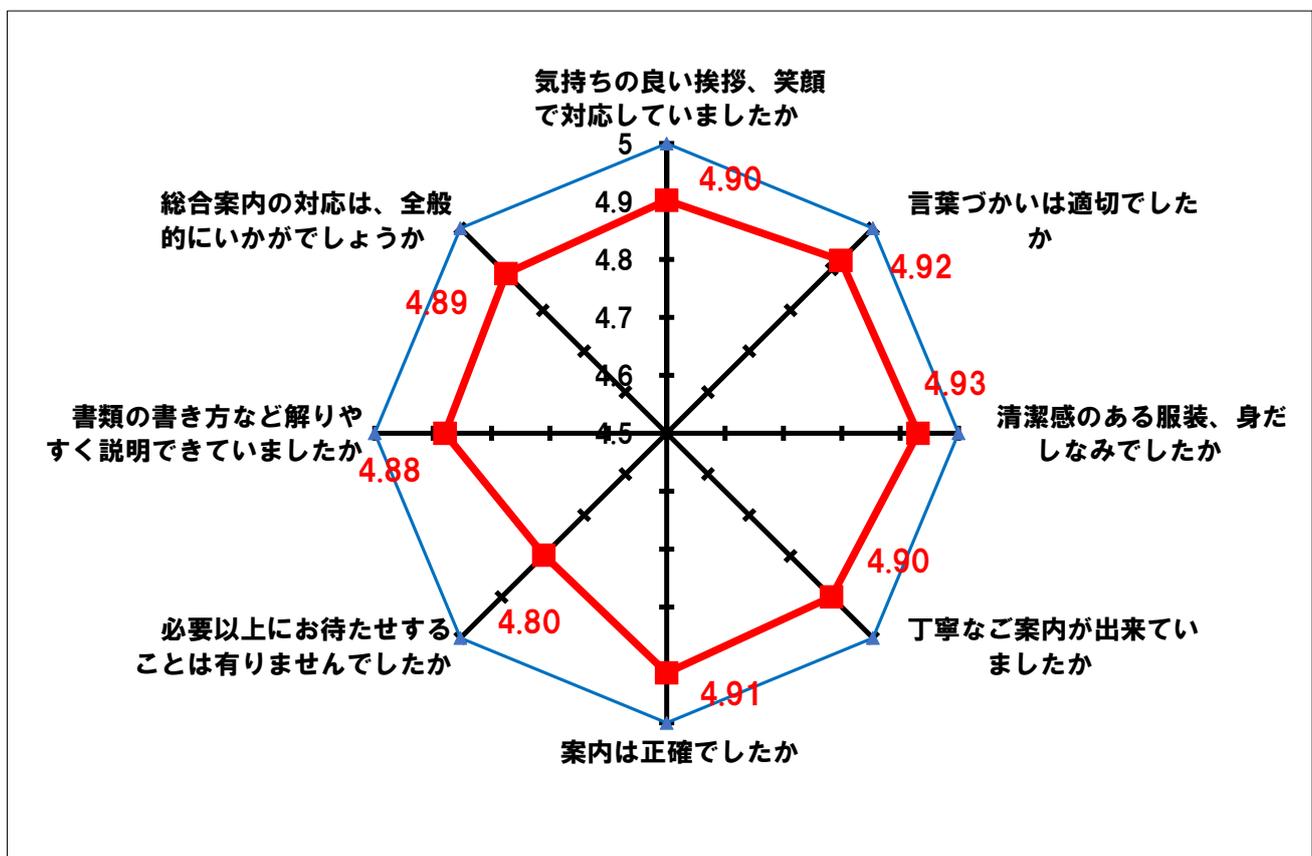
・調査方法

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

690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12人×案内人1人当たり30人調査)

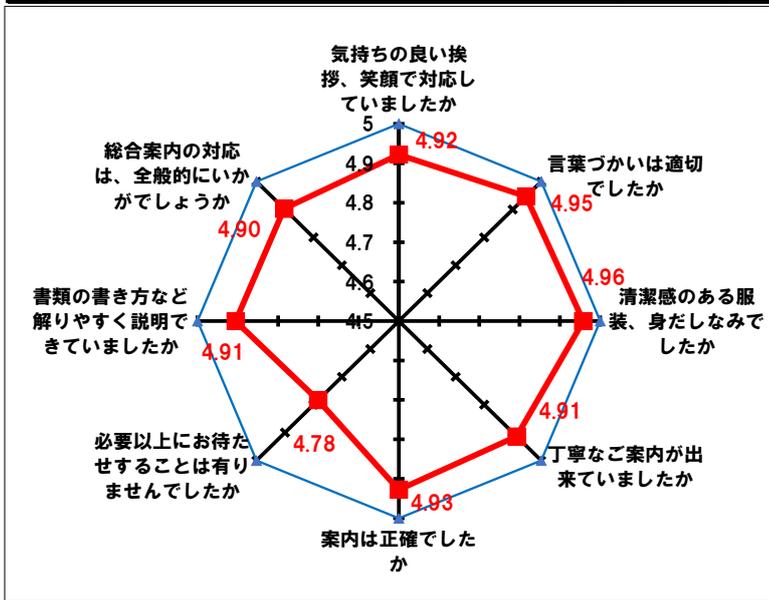
	質問	満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.90
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.92
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.93
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.90
5	案内は正確でしたか	5	4.91
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.80
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.88
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.89
	全体平均		4.89



【第1回】

・調査期間:2020年8月7日(金)~2020年8月21日(金)

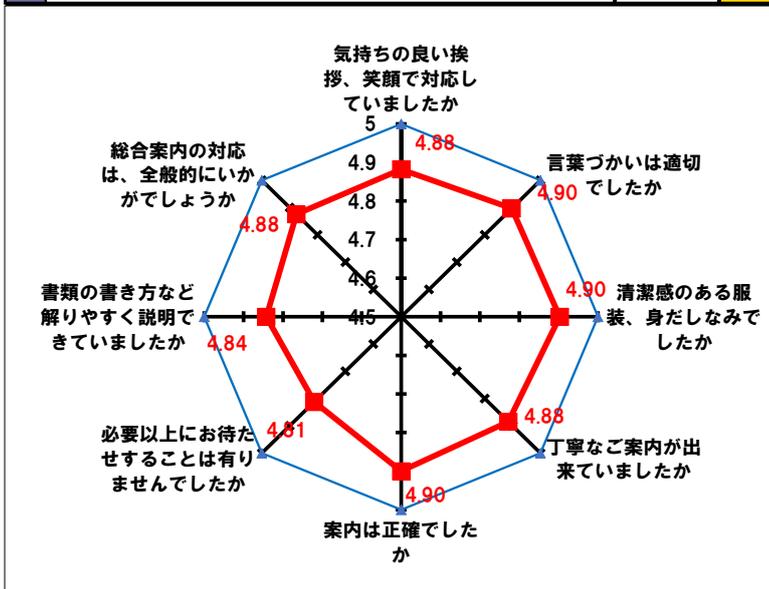
質問	満点	平均点
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.92
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.95
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.96
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.91
5 案内は正確でしたか	5	4.93
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.78
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.91
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.90
全体平均		4.91



【第2回】

・調査期間:2021年1月27日(水)~2021年2月10日(水)

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	4.88
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.90
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.90
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	4.81
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	4.88
全体平均		4.87



## 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。

2020年度に議会事務局より送付された採択請願は、次の通りです。

2020年度第1回町田市議会定例会      なし

2020年度第2回町田市議会定例会      なし

2020年度第3回町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
5	鶴見川遊歩道近くにトイレの設置を求める請願	環境資源部
6	総合的な危機管理体制強化のため危機管理室の創設を求める請願	防災部

2020年度第4回町田市議会定例会      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22日	第22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	2020年10月19日	～ 2020年10月25日
2	4月22日	美をひらく第6回マチダシリーズ 第10回創展	一般社団法人 町田市文化協会	2020年10月10日	～ 2020年10月14日
3	5月20日	第52回 武相華道展	町田華道協会	2020年9月11日	<b>中止</b> 2020年9月14日
4	5月28日	第12回 全国ジュニアパレエぶれコンクール	NPO法人 町田パレエ育成振興会	2021年5月3日	～ 2021年5月4日
5	6月3日	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	2020年7月4日	～ 2020年8月10日
6	6月8日	令和2年度 第42回作品展	町田市老人クラブ連合会	2020年11月4日	～ 2020年11月8日
7	6月19日	鶴川ショートムービーコンテスト2020	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	2020年7月20日	～ 2020年12月31日
8	6月29日	パリオコレッ! 芸術祭2020 時代裂キルト作家・つるた聡子×現代美術 作家・黒岩まゆ「赫きの記憶」	(株)グレースコーポレーション・ジャパン	2020年10月17日	～ 2020年11月1日
9	6月29日	町田市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	2020年11月26日	～ 2020年11月29日
10	6月30日	キンダーパーティーサマーマックス	キンダーパーティー開催事務局	2020年8月8日	～ 2020年8月23日
11	7月7日	第七回公演「ホーンテッド・ラブソディ」	sorcière(ソルシエール)	2020年10月3日	～ 2020年10月4日
12	7月10日	高校生ライブ MUSIC DAYS 2020 相模原・町田Web大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	2020年9月25日	～ 2020年10月9日
13	7月13日	光のショーとミュージカル映画を楽しむ夏休み大作戦	町田法人会相原支部	2020年8月14日	～ 2020年8月20日
14	7月14日	パリオコレッ! ギャラリー	(株)グレースコーポレーション・ジャパン	2020年9月25日	～ 2021年4月30日
15	7月20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	2020年8月29日	～ 2020年11月14日
16	7月22日	2020シスタージャビットカップ大会	株式会社読売巨人軍	2020年8月22日	～ 2020年11月29日
17	7月22日	第24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	2020年12月11日	～ 2020年12月13日
18	8月3日	2020年度町田市民体育祭 (アーチェリー・なぎなた競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2020年9月13日	～ 2020年9月26日 <b>なぎなた競技のみ中止</b>
19	8月5日	障がいのある子の「親なきあと」の「お金」の話	一般社団法人 モメない相続研究会	2020年10月31日	～ 2020年10月31日
20	8月11日	令和2年度 東都学生軟式野球連盟秋季 リーグ戦	東都学生軟式野球連盟	2020年9月14日	～ 2020年12月11日
21	8月18日	まちだDポータル2020	株式会社ツクイ	2021年2月19日	～ 2021年2月19日
22	8月21日	第6回まちづくりシンポジウム	NPO法人顧問建築家機構	2020年10月15日	<b>中止</b> 2020年10月15日
23	8月28日	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	2021年6月5日	～ 2021年6月5日
24	9月2日	発達障害の子どもたちへの理解と支援 いろいろな学びがあったらいいな	つながり無料塾 結い	2020年10月2日	～ 2020年10月2日
25	9月3日	2020年度町田市民体育祭(クレール射撃競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2020年10月17日	～ 2020年10月17日
26	9月10日	キンダーパーティーpresents 町田秋祭り	キンダーパーティー開催事務局	2020年10月31日	～ 2020年11月1日
27	9月14日	stand up!! for MACHIDA 支え愛プロジェクト MACHIDA MUSIC フェスティバル	一般社団法人町田青年会議所	2020年11月14日	～ 2020年11月14日
28	9月18日	キラリ☆2020町田 私の好きなお店大賞	町田商工会議所	2020年11月1日	～ 2021年3月31日
29	9月18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	2020年10月1日	～ 2020年11月15日
30	9月24日	第21回 まちだ全国パレエコンクール	まちだパレエ連盟 まちだ全国パレエコンクール実行委員会	2021年4月17日	～ 2021年4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	9月30日	第21回ビジネスフェア Online	西武信用金庫	2020年11月6日	～ 2021年6月30日
32	10月8日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ市民の会	2021年2月25日	～ 2021年2月25日
33	10月15日	町田演劇鑑賞会主催2020年度演劇鑑賞会	町田演劇鑑賞会	2021年1月27日	～ 2021年7月22日
34	10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	2020年11月28日	～ 2020年11月28日
35	10月20日	伊藤富貴子ピアノリサイタル	ピアノカフェ・ショパン	2021年2月14日	～ 2021年2月14日
36	10月21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	2020年11月25日	～ 2020年12月25日
37	10月29日	2020年度町田市民体育祭(柔道競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2020年12月6日	<b>中止</b> 2020年12月6日
38	11月13日	ひなた村劇団第40回公演「青鞥の女たち」	ひなた村劇団	2021年4月24日	～ 2021年4月24日
39	11月16日	広域スポーツ大会「町田武相5000mトライアル」	一般財団法人 町田市体育協会	2021年1月31日	<b>中止</b> 2021年1月31日
40	11月19日	新春文化の祭典in鶴川2021	一般社団法人 町田市文化協会	2021年1月9日	<b>中止</b> 2021年1月11日
41	11月26日	stand up!! for MACHIDA 支え愛プロジェクト MACHIDA MUSIC フェスティバル	一般社団法人町田青年会議所	2020年12月27日	～ 2020年12月27日
42	12月11日	第21回経営者セミナー	株式会社町田新産業創造センター	2021年2月24日	～ 2021年2月24日
43	12月14日	第21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	2021年5月23日	～ 2021年5月23日
44	12月24日	第5回ジュニアタッチラグビー大会in町田	NPO法人 アスレチッククラブ町田	2021年3月14日	～ 2021年3月14日
45	1月27日	2021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	2021年6月26日	～ 2021年6月26日
46	1月28日	キンダーパーティー町田春祭り2021	キンダーパーティー開催事務局	2021年4月17日	<b>中止</b> 2021年4月18日
47	1月29日	町田市民ミュージカル2021	町田市民ミュージカルの会	2021年8月22日	～ 2021年8月22日
48	2月8日	南多摩医療と介護と地域をつなぐ会 第16回フォーラム	東京都南多摩保健医療圏地域リハビリテーション支援センター	2021年3月14日	～ 2021年3月14日
49	2月9日	令和3年度 東都学生軟式野球連盟 春季リーグ戦	東都学生軟式野球連盟	2021年3月22日	～ 2021年7月30日
50	2月10日	パリオコレ！ ギャラリー	(株)グレースコーポレーション・ジャパン	2021年6月2日	～ 2021年12月31日
51	2月12日	2021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	2021年4月3日	～ 2021年4月29日
52	2月16日	第45回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2021年7月16日	～ 2021年9月23日
53	2月15日	2021年度市民競技大会 (軟式野球大会・少年野球大会・ソフトボール大会・トランポリン競技会)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年3月21日	～ 2021年12月19日
54	2月22日	第51回(2021年度)青少年の日スポーツ大会テニス競技	一般財団法人 町田市体育協会	2021年4月3日	<b>中止</b> 2021年4月11日
55	2月24日	令和三年度町田茶道会月例茶会 「茶席の設えを楽しむ茶会」	町田茶道会	2021年5月16日	～ 2022年3月20日
56	2月25日	第68回町田華道協会展	町田華道協会	2021年5月15日	<b>中止</b> 2021年5月16日
57	2月15日	ふろぶろ多摩	一般社団法人FROM PROJECT	2021年3月27日	～ 2021年7月3日
58	3月17日	第19回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2021年5月10日	～ 2021年12月6日
59	3月18日	日本スポーツマスターズ2021東京都予選	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2021年5月8日	～ 2021年5月29日
60	3月18日	大江戸ビール祭り2021夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2021年7月21日	～ 2021年8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
61	3月19日	2021年度青少年の日スポーツ大会 (柔道・サッカー・卓球・ソフトテニス競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年6月20日	2021年6月27日
62	3月12日	SDGsを推進する事業	一般社団法人町田青年会議所	2021年4月16日	2021年8月27日
63	3月29日	第39回わんぱく相撲町田場所	一般社団法人町田青年会議所	2021年5月8日	2021年5月8日

### (3) AIチャットボット運営管理

#### AI(人工知能)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(人工知能)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。

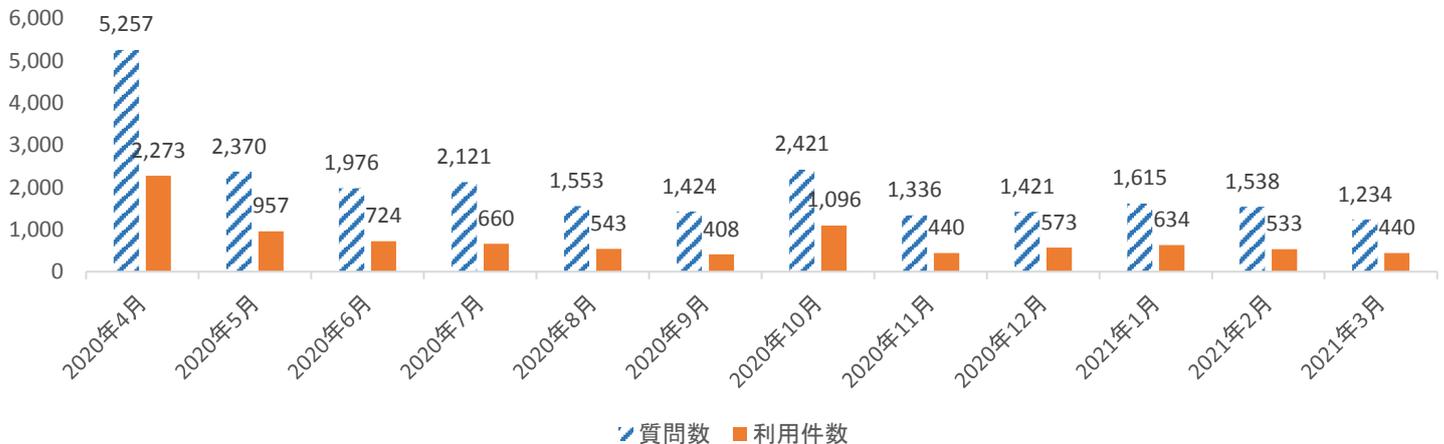
#### 【AIチャットボットとは】

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(人工知能)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2020年4月は5,257件の質問の内、健康医療分野の質問が1,370件(約26%)になりました。2020年4月の質問件数の増加は、主に新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言や特別定額給付金の支給決定によるものです。
- ◆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

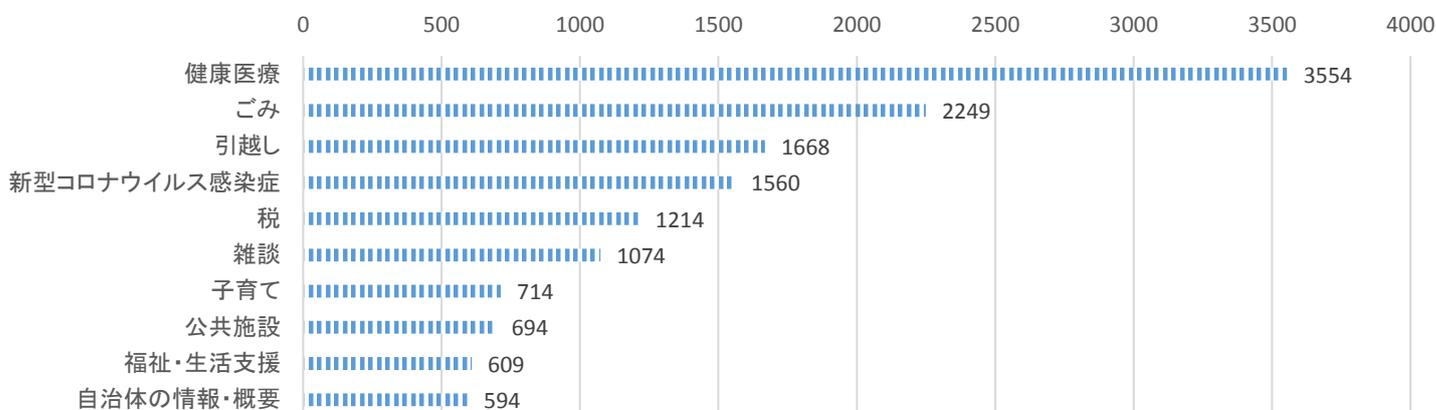


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

## 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46種類(2020年度末時点)あります。
- ・最も多く質問されたカテゴリは「健康医療」に関するもので、「ごみ」、「引越し」が続きました。
- ・「新型コロナウイルス感染症」カテゴリは、2020年8月1日から「健康医療」カテゴリから独立し、新規追加されました。

## 質問数が多いカテゴリ上位10位



カテゴリ	実際の質問事例
健康医療	新型コロナウイルスについて 特別定額給付金
ごみ	ごみの出し方 ごみの分別
引越し	転入届 住所変更
新型コロナウイルス感染症	熱や咳など風邪と似た症状がある PCR検査
税	確定申告の提出方法について知りたい 課税証明書
雑談	しつぎおとうふくんの由来 誕生日は
子育て	保育園 児童手当
公共施設	図書館 遊び場
福祉・生活支援	生活支援臨時給付金 民生委員
自治体の情報・概要	町田市の人口 町田市の魅力

## 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
2020年度	1436

### 問題解決度

回答	件数	割合
×	945	65.8%
○	491	34.2%

2020年度 市民の声  
新型コロナウイルス感染症による  
「新しい生活様式」、「新しい日常」の実践

発行日 2021年7月30日

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

刊行物番号 21-26

印刷 庁内印刷





