

# 2021年度 市民の声

町田市政策経営部広聴課(市民相談室)



# 目 次

1. 広聴課(市民相談室)業務の概要	4
2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)	
(1) 受付件数	6
(2) 相談方法(電話・来庁)	7
(3) 相談(男性・女性別)	7
(4) 相談時間	8
(5) 相談者の年齢区分	9
(6) 市民相談業務の内訳	10
(7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例	17
3. 相談業務－専門相談	
(1) 各専門相談の相談件数・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) 「要回答」対応部署集計	35
(4) 市政要望件数の前年度比較	36
(5) 「要回答」の一例	37
5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務	
(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・イベシスの各月のお申込みが集中したイベント	58
(8) 申込人数が多かったイベント トップ5	59
(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5	60
(10) よくある質問と回答(FAQ)	61
(11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数	62
(12) よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10	63
6. 庁舎総合案内運営業務	
(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要望やご意見を専用ハガキ、電話、電子メール、窓口等で受付し、回答を行います。

### (3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

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

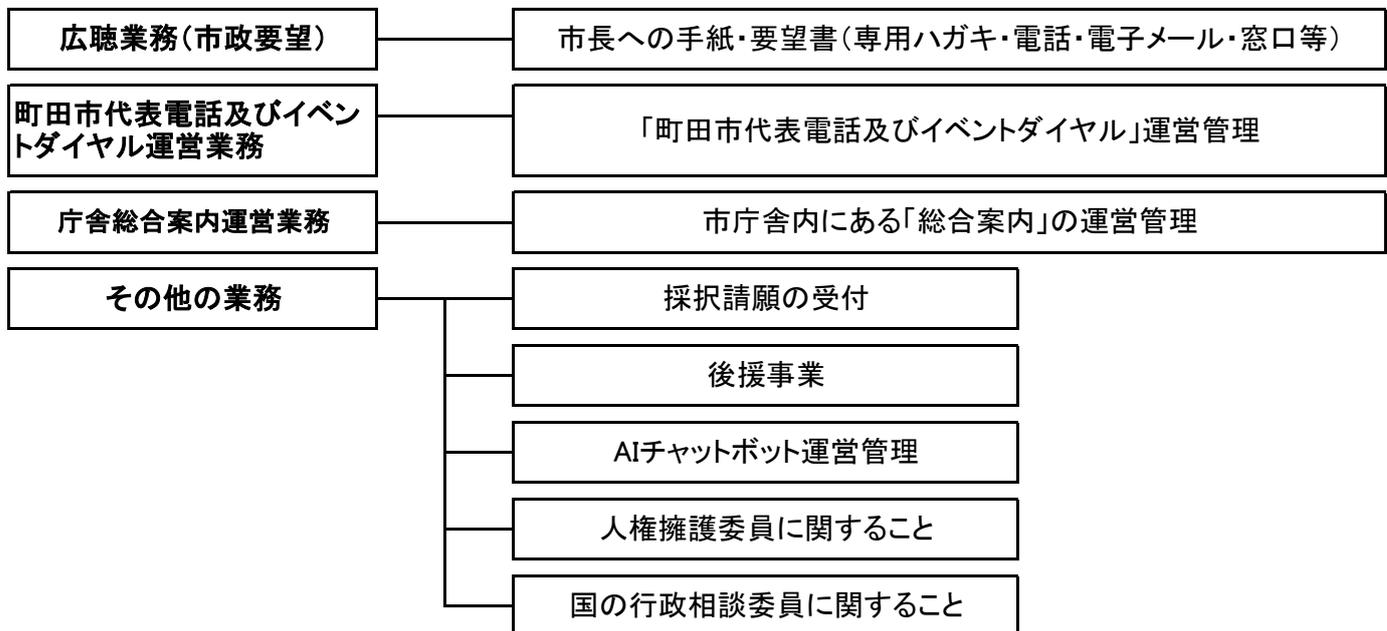
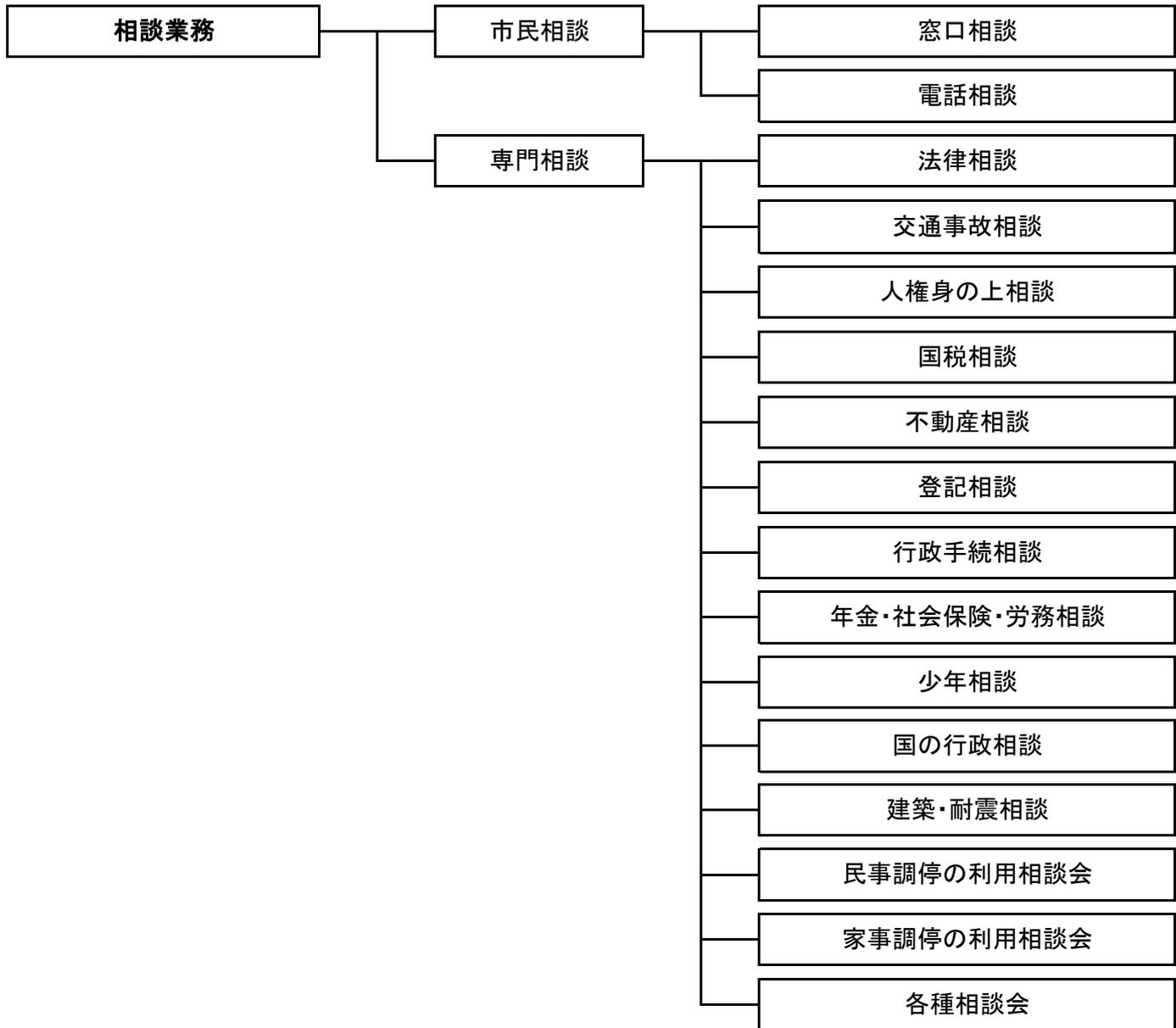
### (4)庁舎総合案内運営業務

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

### (5)その他の業務

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

## 広聴課(市民相談室)の業務一覧

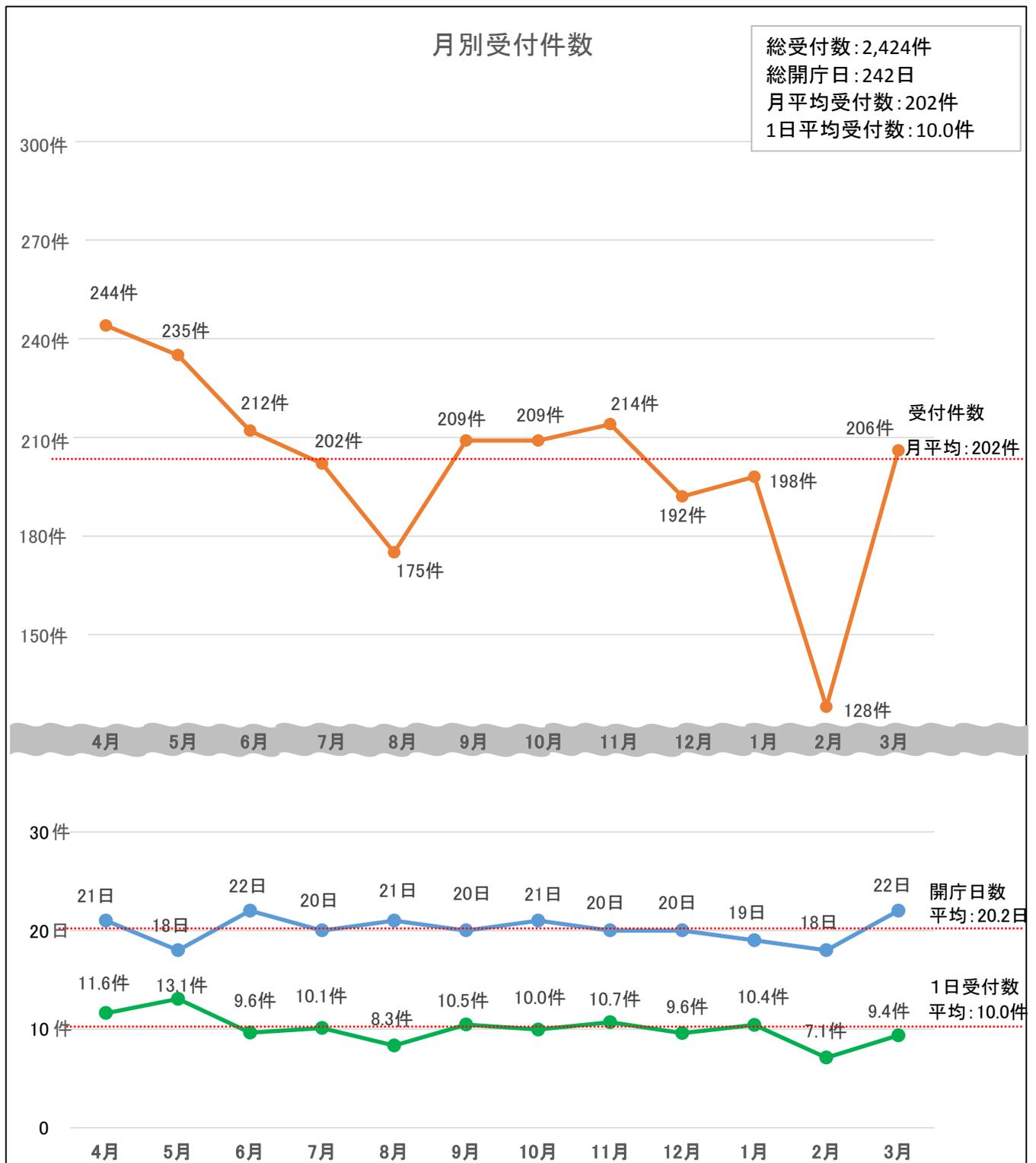


## 2. 相談業務－市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

広聴課職員が市民からの電話や窓口にて相談等を受けたものについて集計しました。

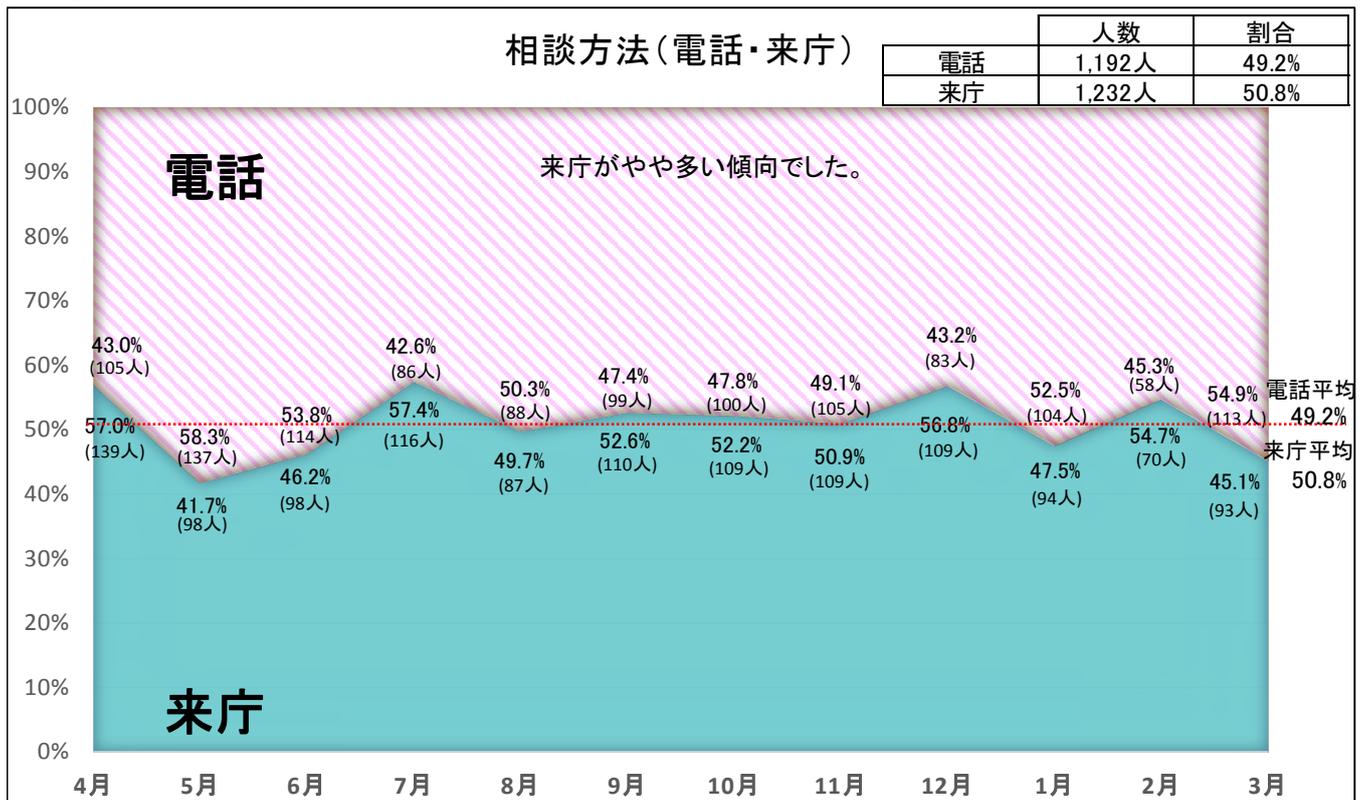
### (1) 受付件数

受付件数、開庁日数、1日当たりの平均受付件数の月別推移です。



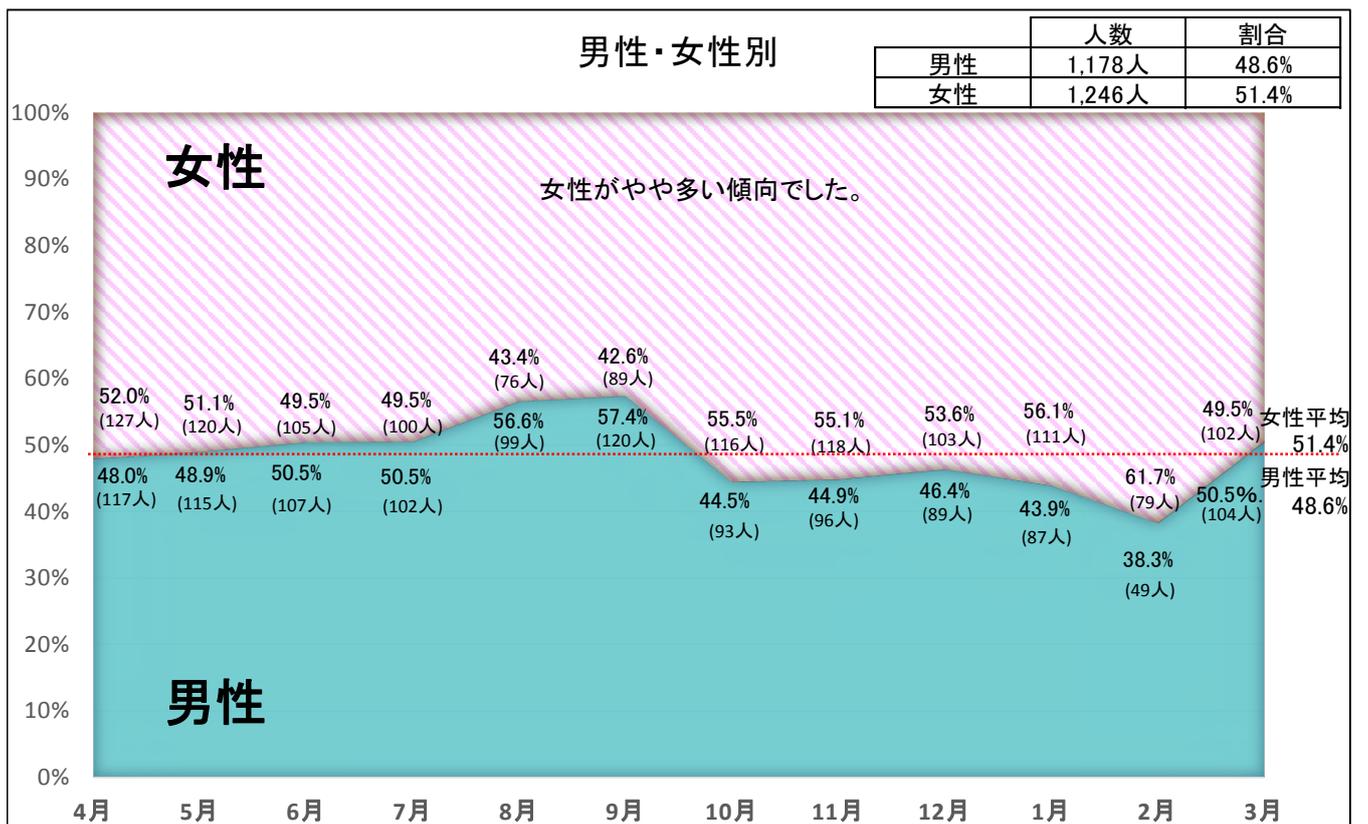
## (2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



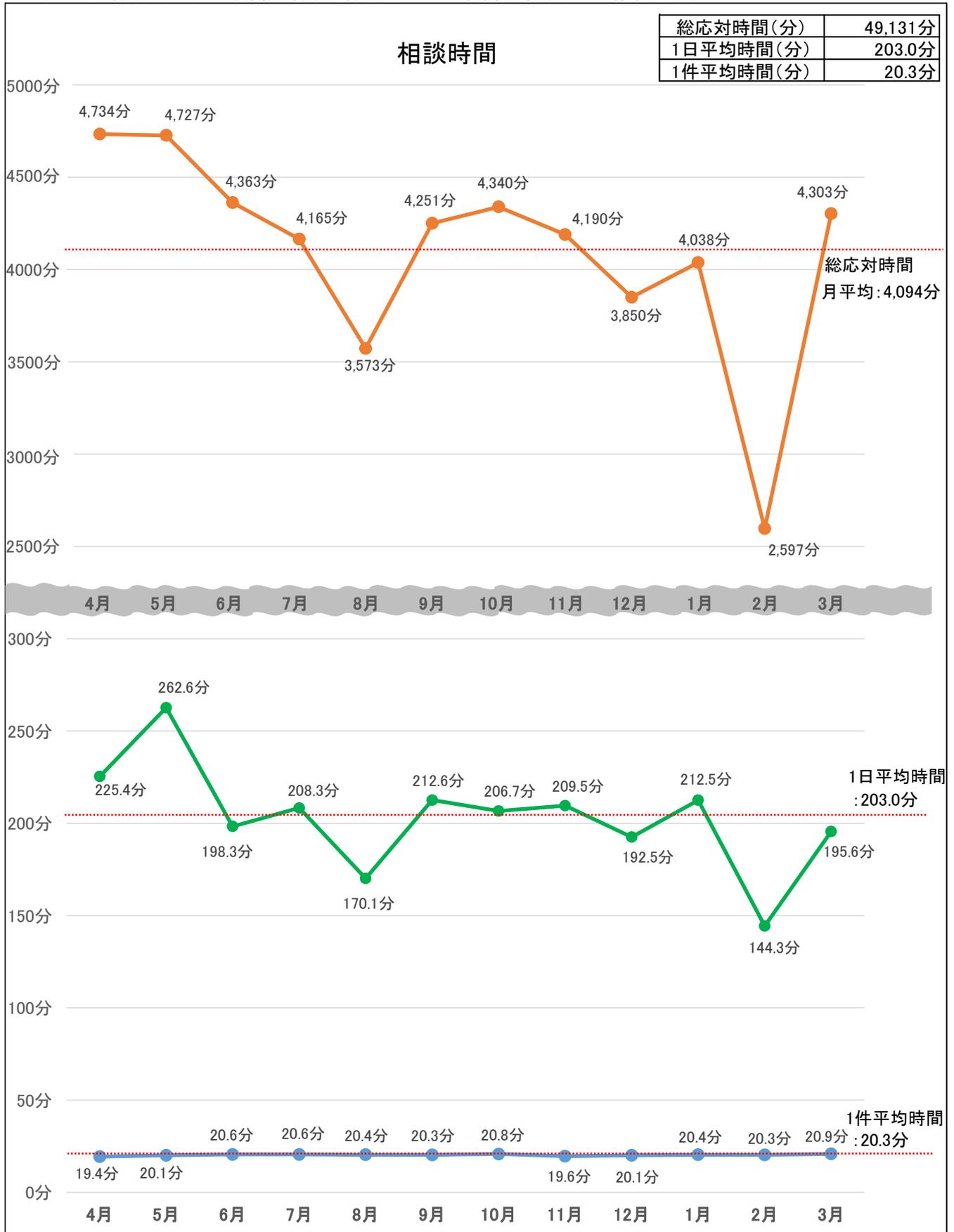
## (3) 相談(男性・女性別)

男性、女性の割合・相談人数の月別推移です。



#### (4) 相談時間

総応対時間、1日の平均相談時間、1件当たりの平均相談時間の月別推移です。

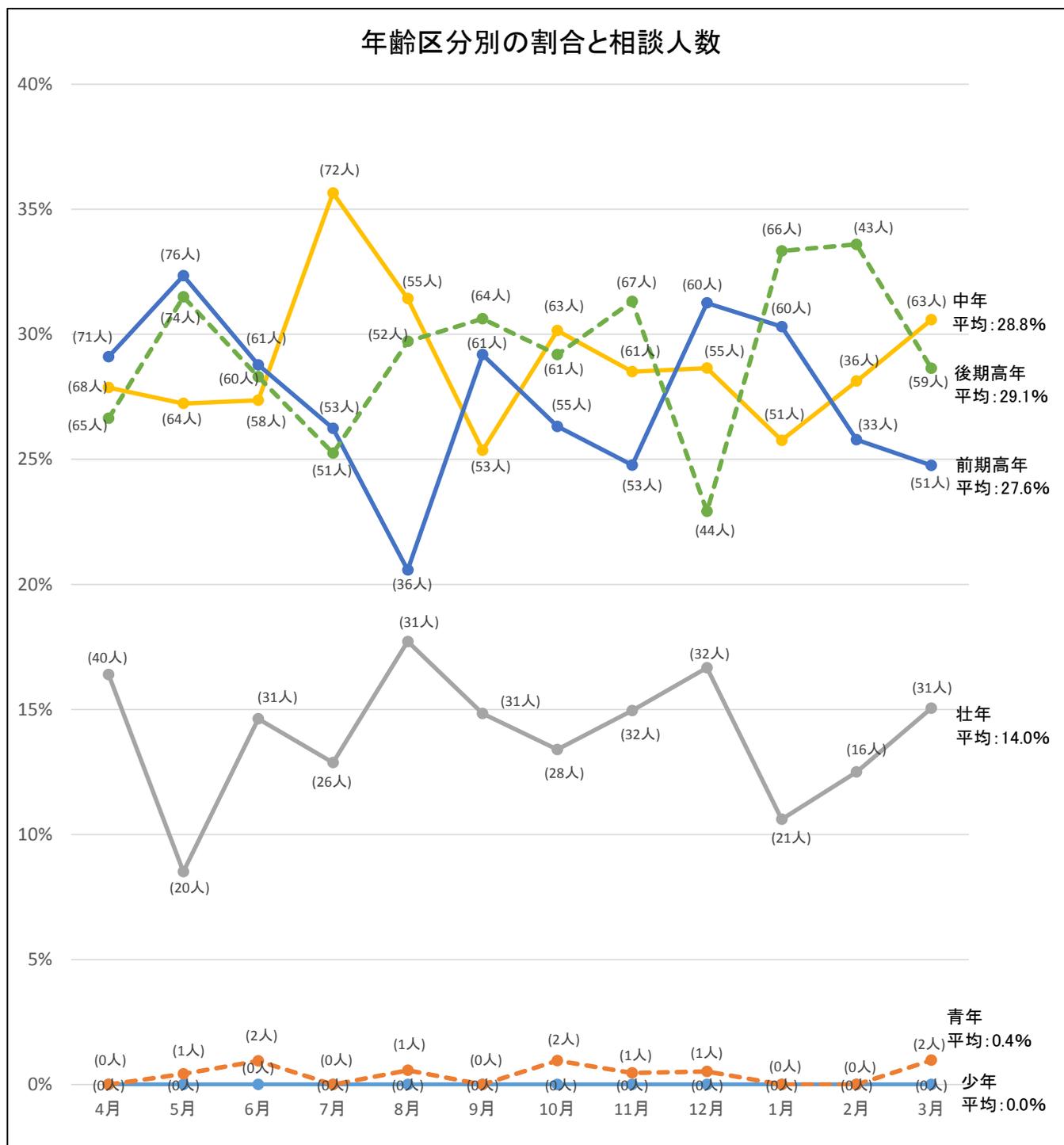


## (5) 相談者の年齢区分

相談者の年齢区分、構成比、人数の月別推移です(年齢は外見や声質、相談内容から予想したものです)。

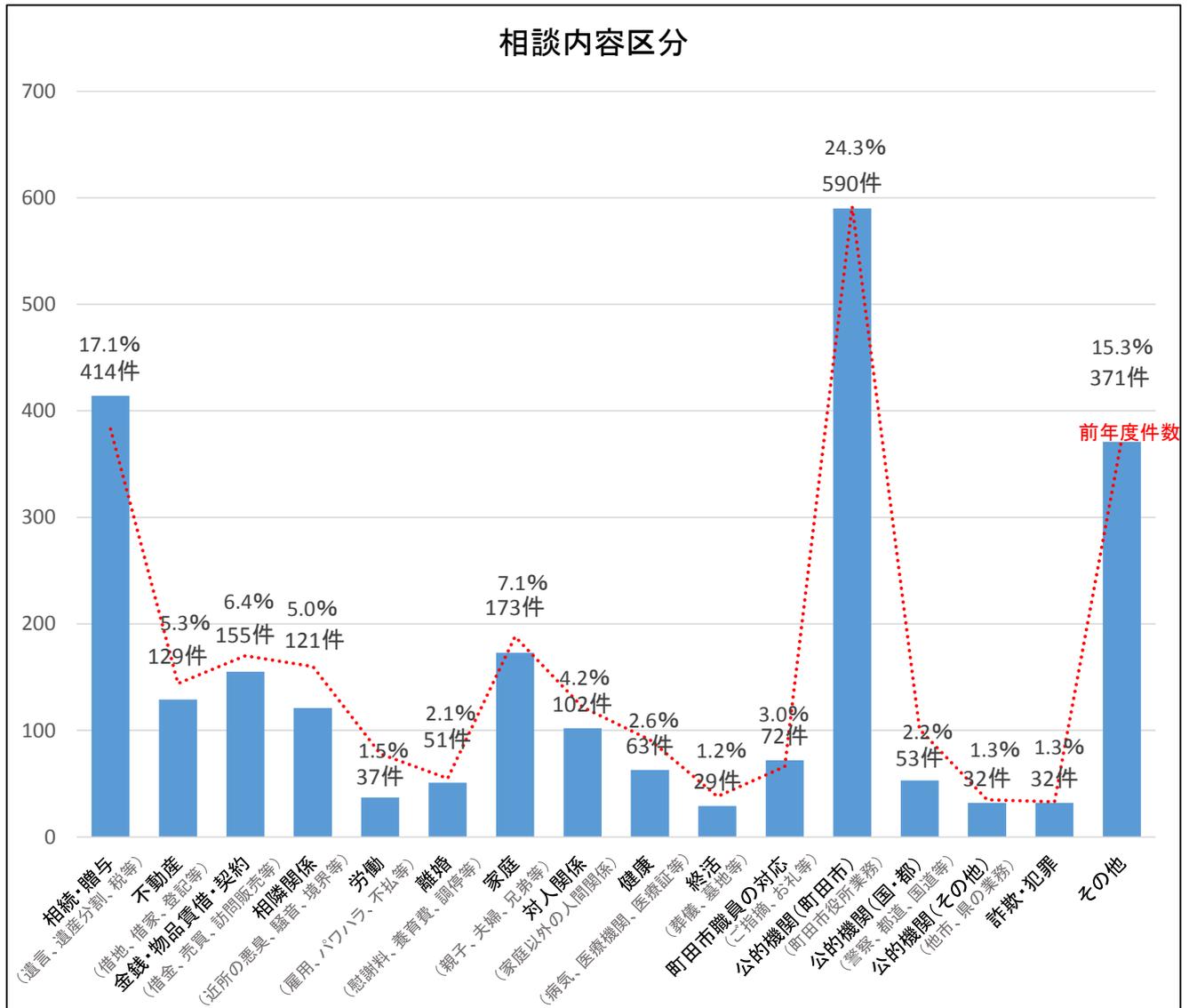
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.0%	0.4%	14.0%	28.8%	27.6%	29.1%
人数	0人	10人	339人	699人	670人	706人

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

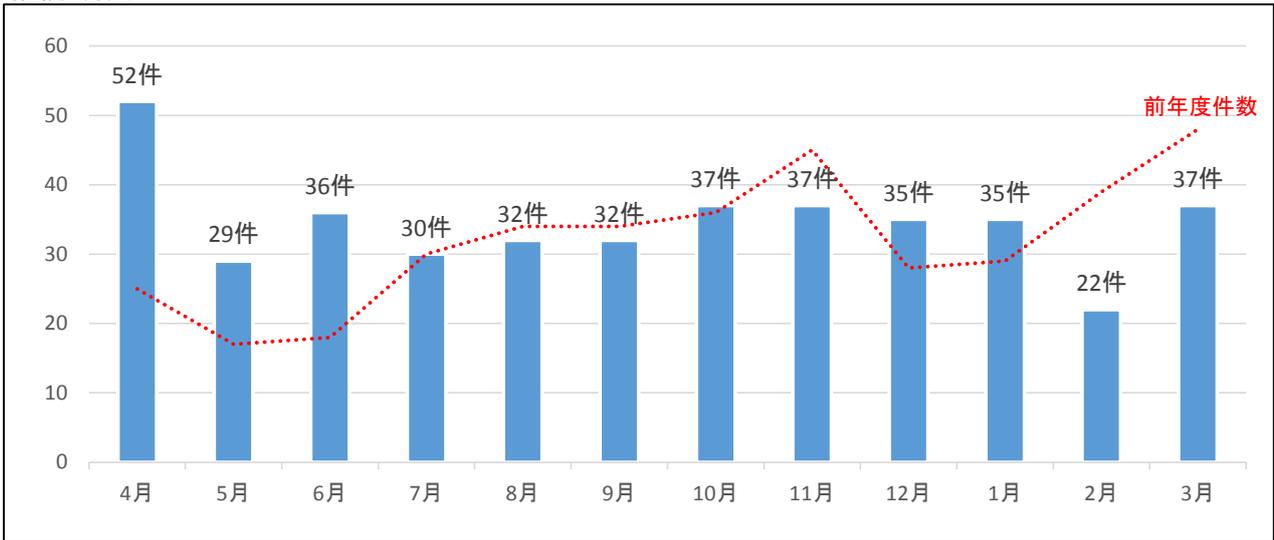
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



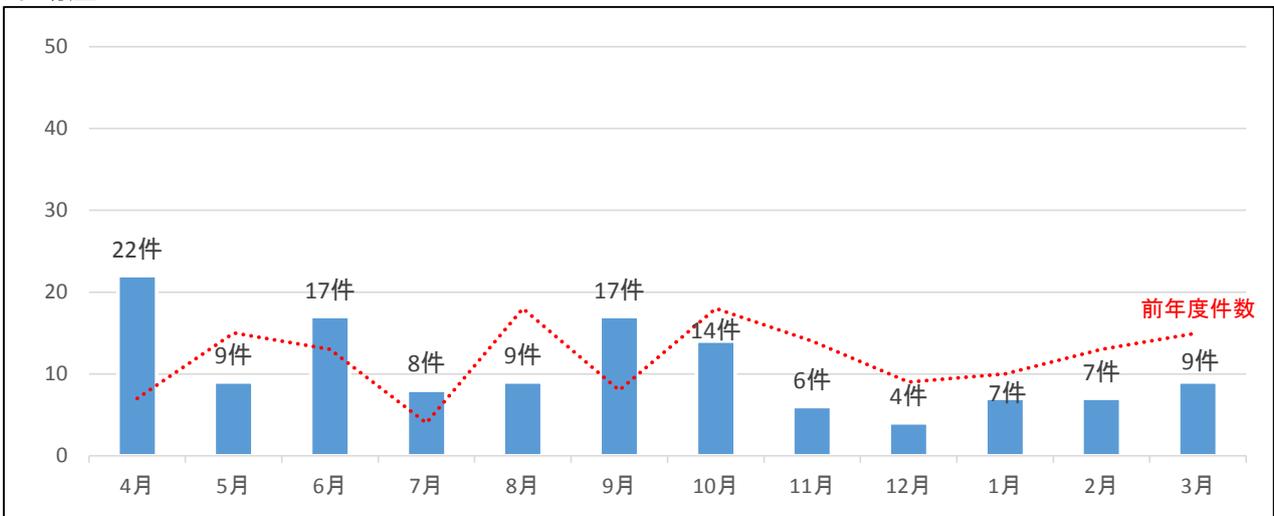
## 市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

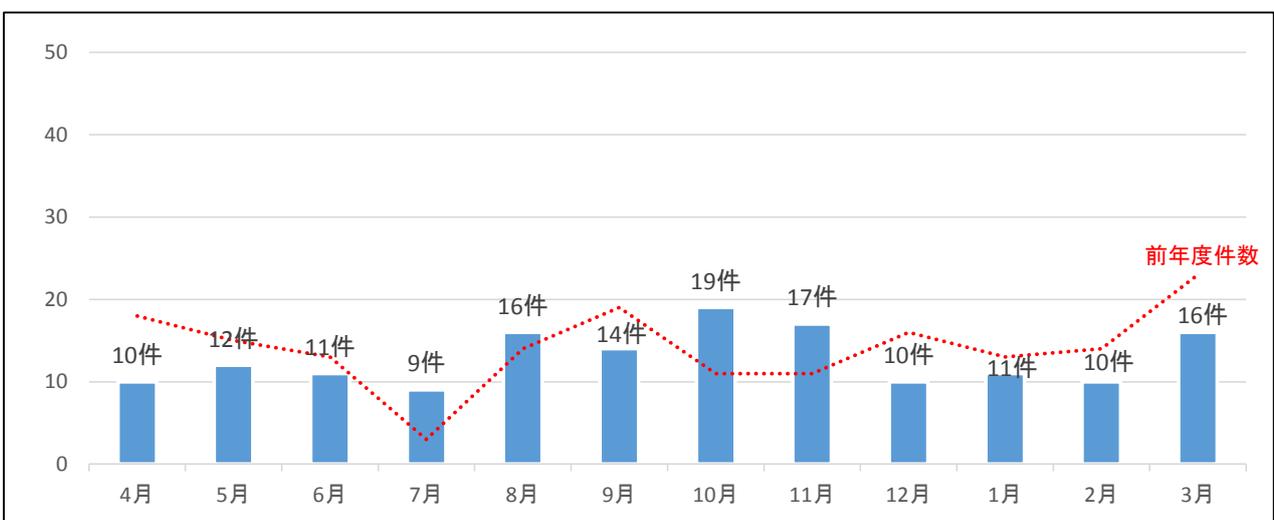
### 相続・贈与



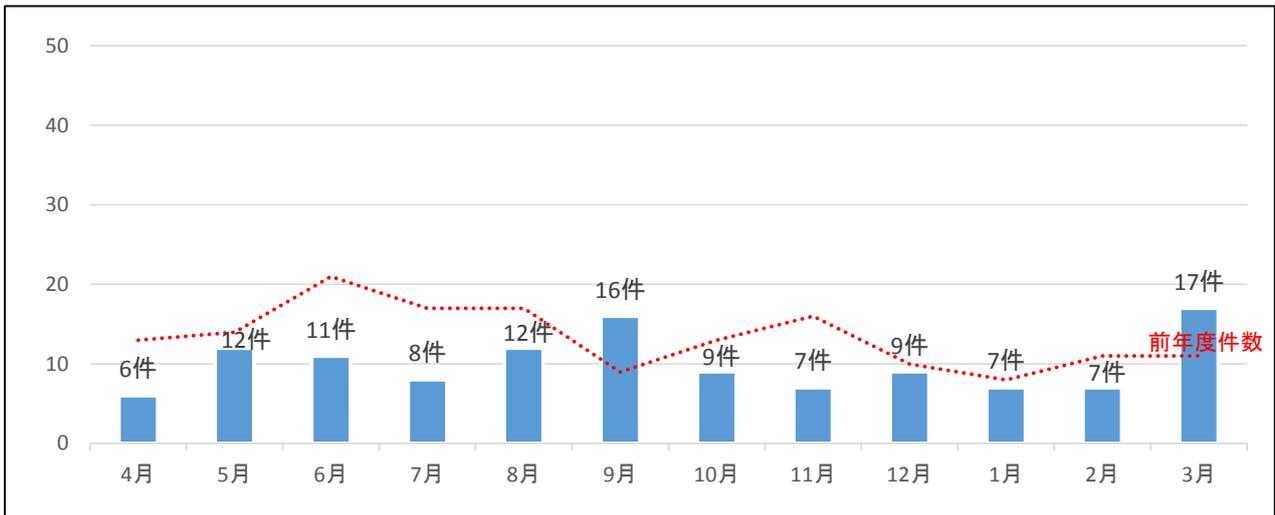
### 不動産



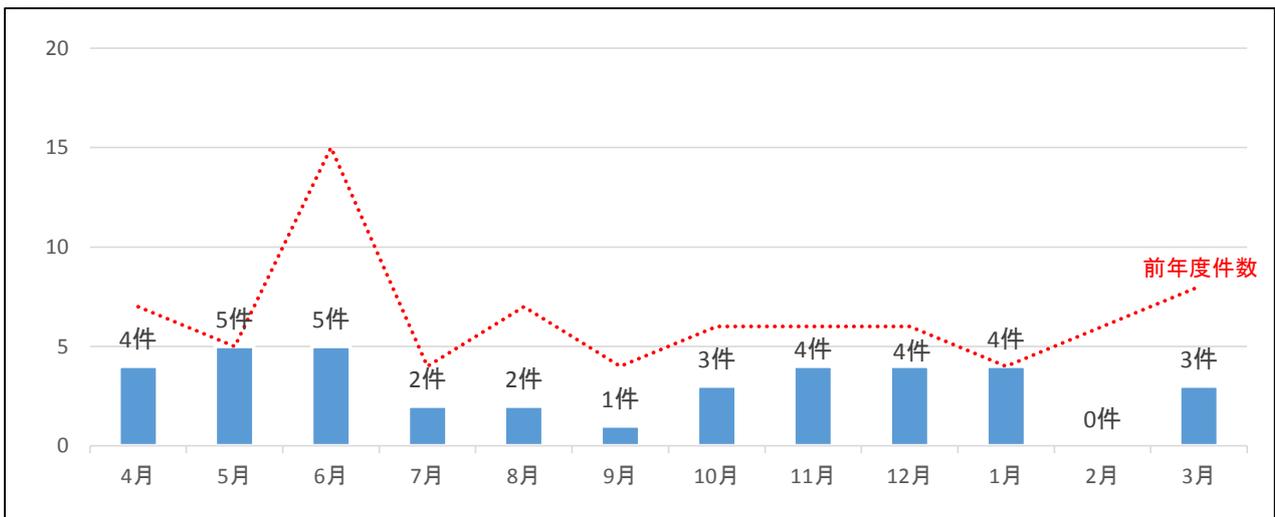
### 金銭・物品貸借・契約



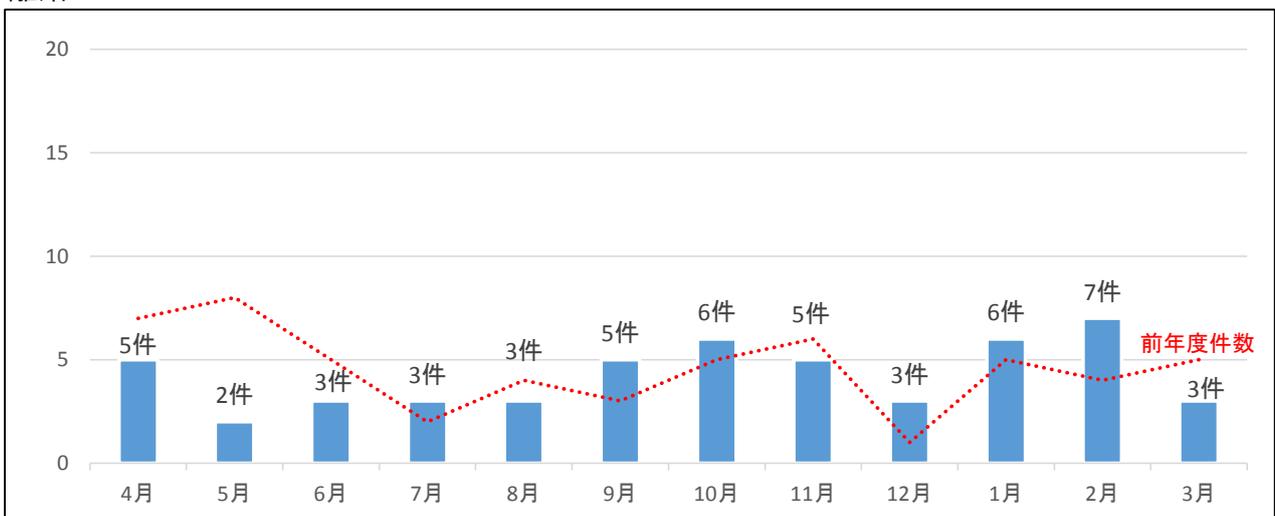
## 相隣関係



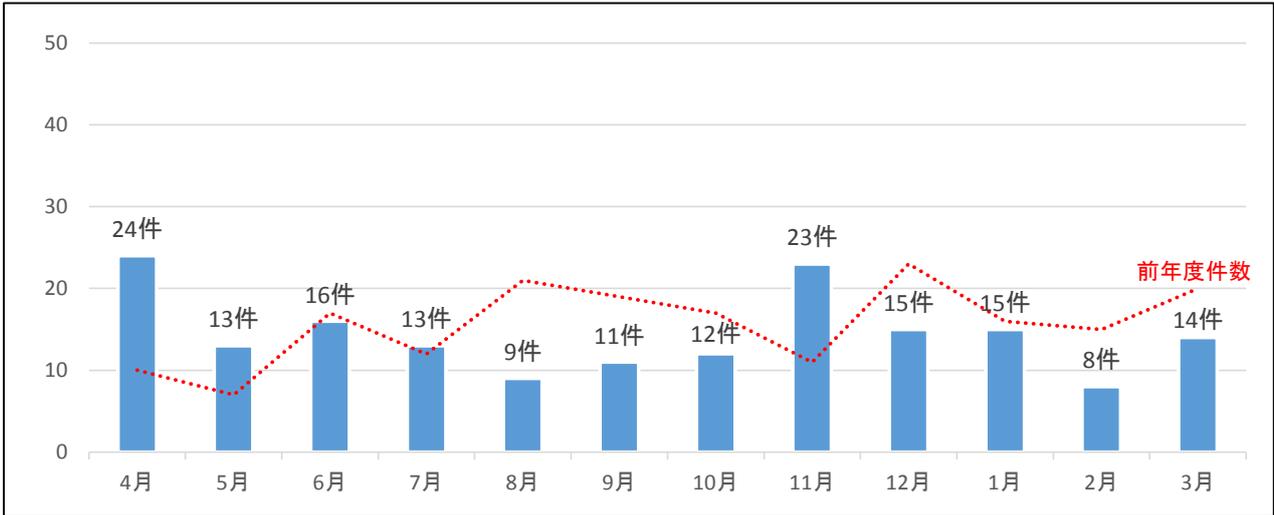
## 労働



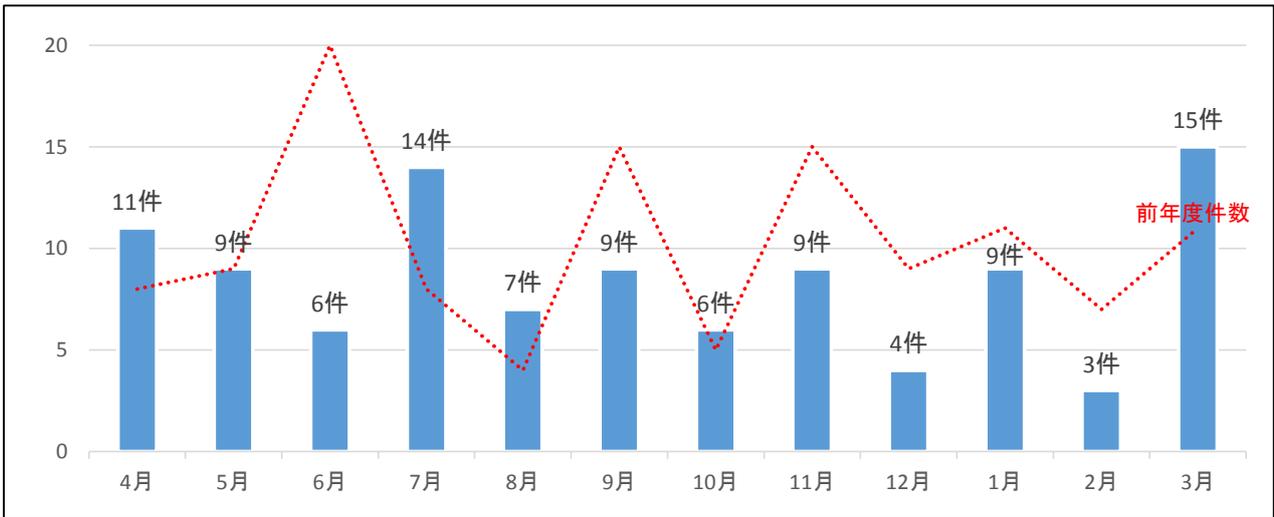
## 離婚



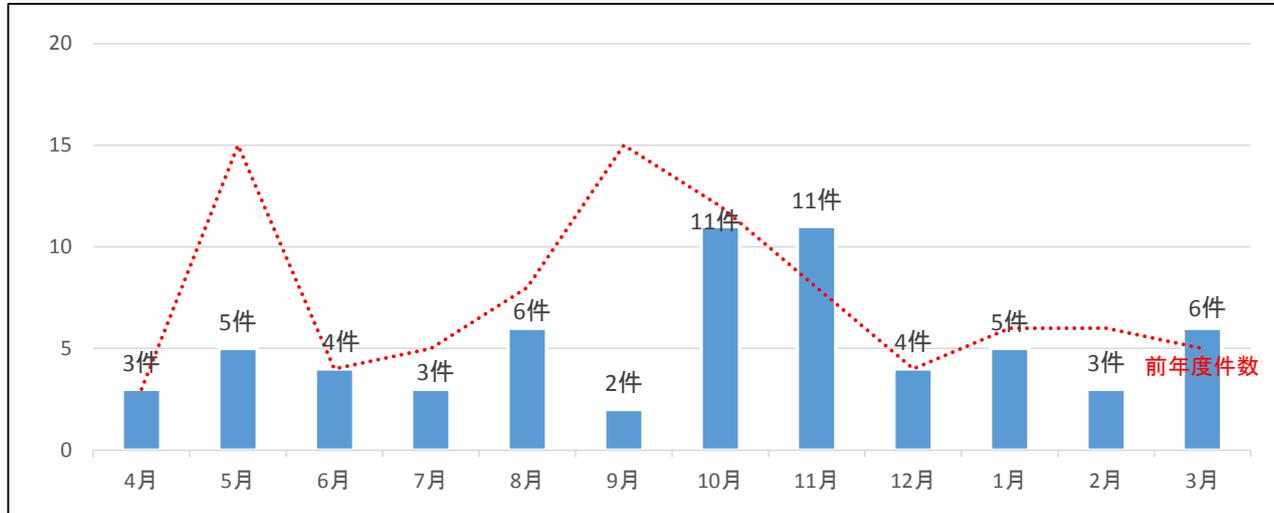
## 家庭



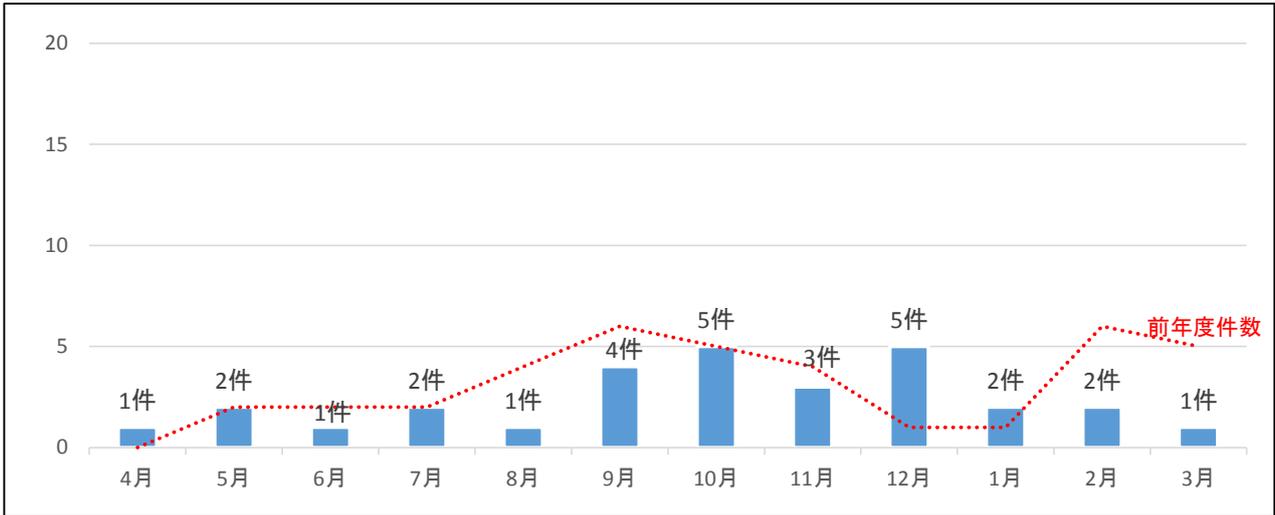
## 対人関係



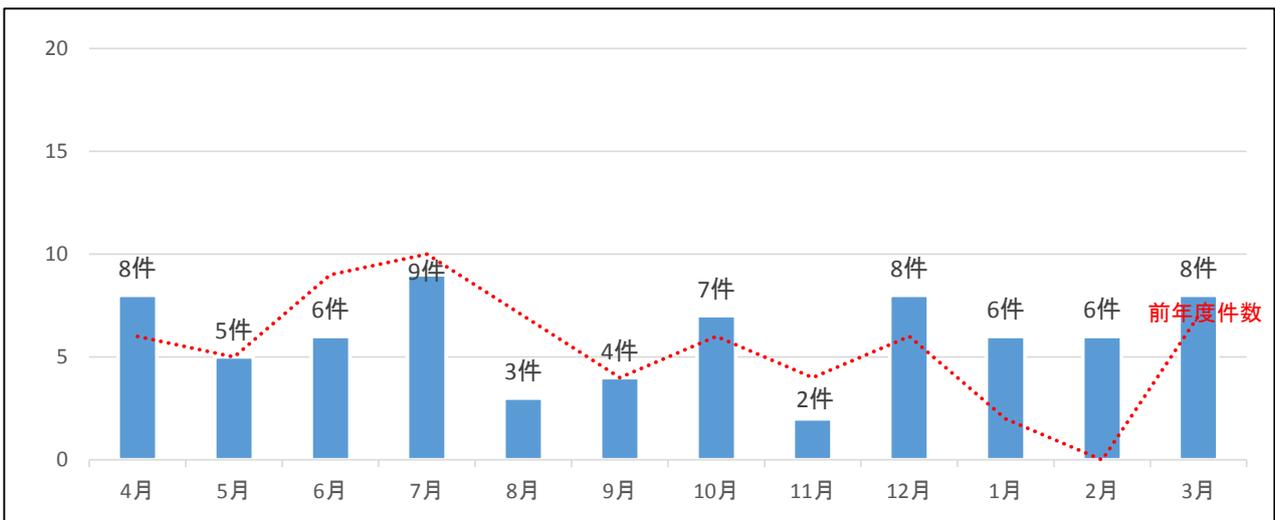
## 健康



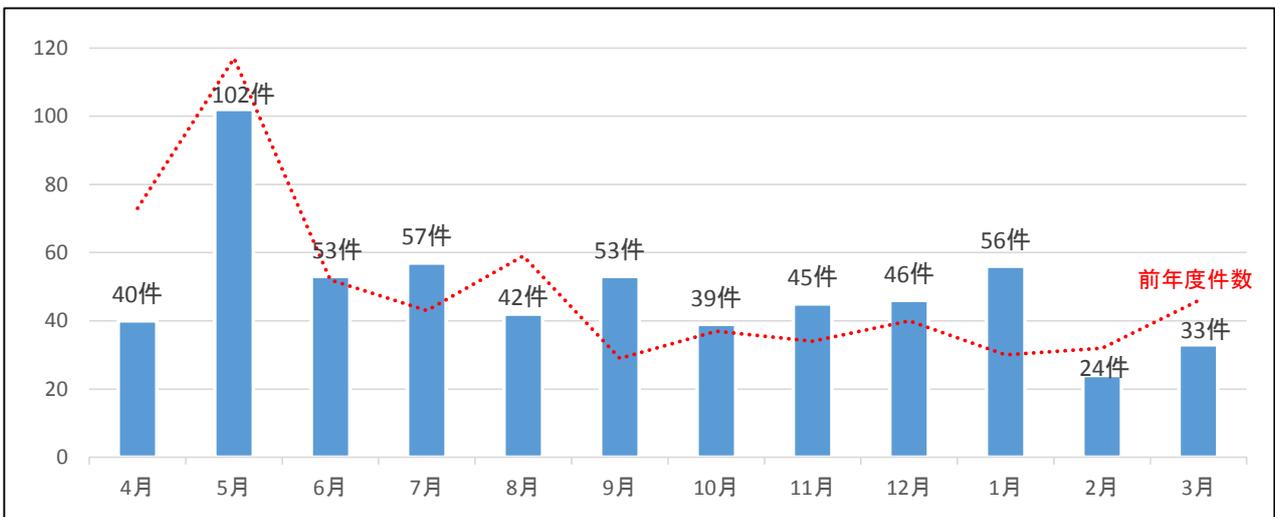
### 終活



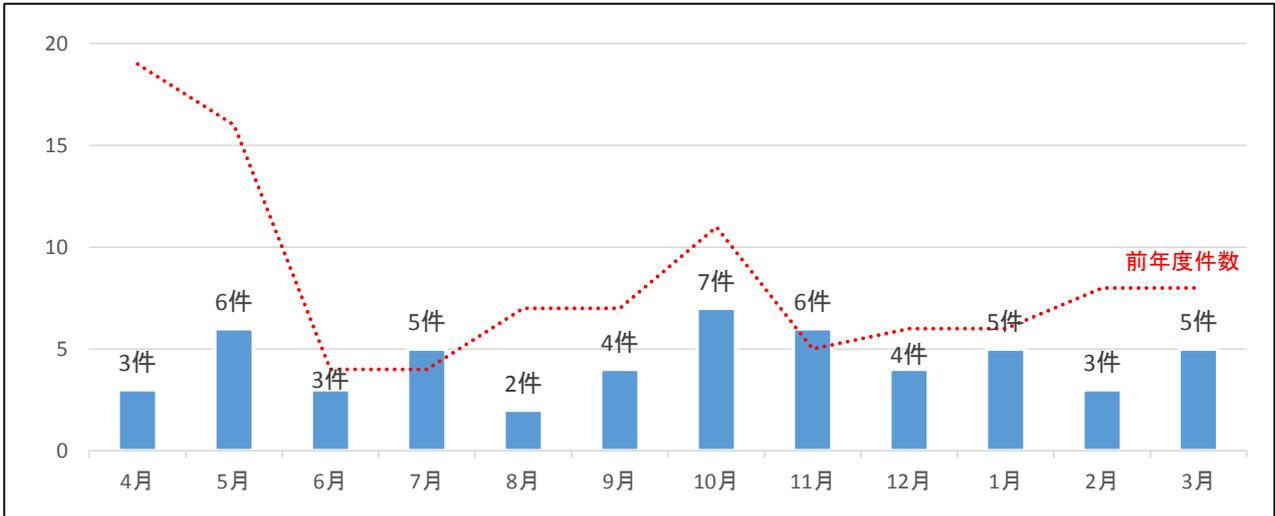
### 町田市職員への対応



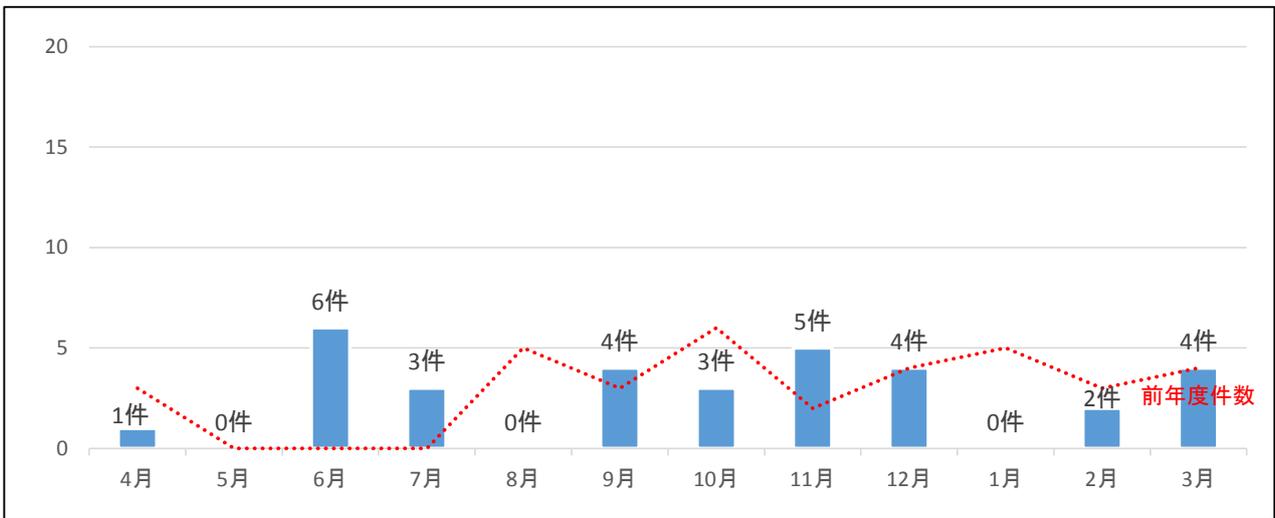
### 公的機関(町田市)



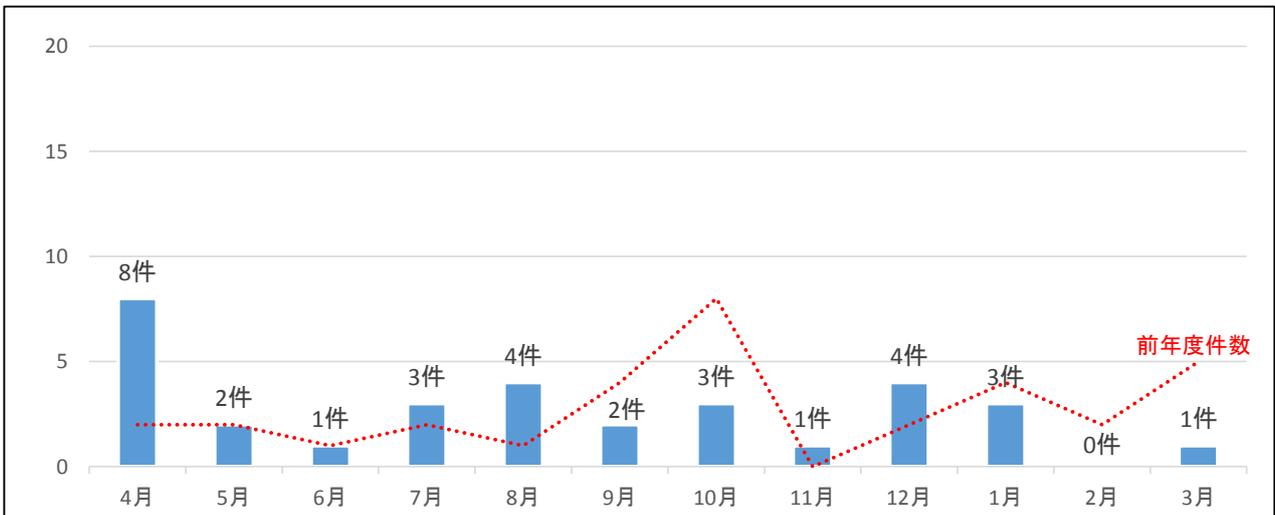
### 公的機関(国・都)



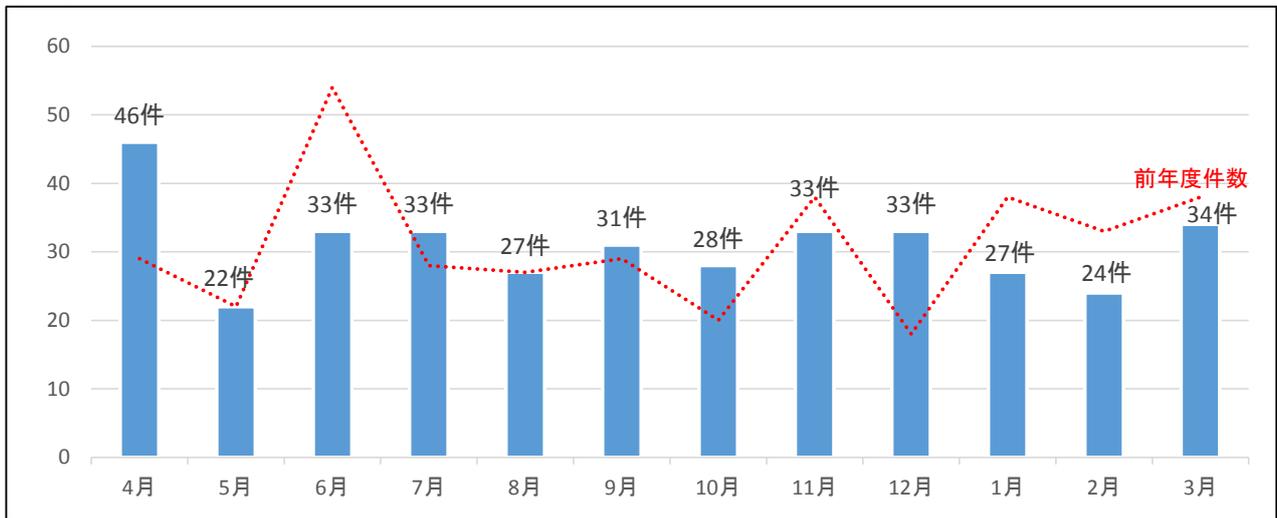
### 公的機関(その他)



### 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	対応方法
4月	来庁	15～30分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	昨年、特殊詐欺に遭ってキャッシュカードを渡してしまい数百万円奪われてしまった。検察庁から犯人が捕まったとのことで文書が届いた。文書には犯人の刑の判決が書かれ、加害者の今後の状況処遇の希望についての文書が同封されていた。	弁護士に書類を見てもらったところ、加害者の今後の処遇状況や出所情報を知りたいのあれば返信をすればよいが、希望しなければ返信しなくて良い。たいいていの人には返信をしていないと思うとのアドバイスがあり、相談者に伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	公的機関 (国・都)	国の事業である、米軍機騒音軽減のための住宅防音工事申請書はどこに提出すればよいのか。	提出先は、北関東防衛局であることを伝え、宛名の書かれた封筒と申請用紙一式を渡そうとしたところ、申請書はすでにあるとのことなので封筒のみを渡しました。
	来庁	15～30分	前期高年 (65～74才)	公的機関 (国・都)	7年前に夫が海への転落事故に遭ったが、遺体が見つかっていないため死亡届が出せずにいる。市役所で7年経過したら手続きできると聞いたが、今年の9月で7年になる。どのような手続きが必要か。	家庭裁判所に失踪手続きの申告をして失踪宣告を受けなければいけないことを説明。市民課戸籍係に情報提供したうえで案内し、具体的な手続きについて説明をするよう依頼しました。
	来庁	15～30分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	海外にいる娘が帰国するにあたり、身元保証書が必要なので書いて送って欲しいとのメールを送信してきた。身元保証書について知りたい。	メールには身元保証書が添付されており、〇〇国日本大使館、領事館の記載があるため外務省のホームページを確認すると身元保証書が掲載されていた。相談者はメールの身元保証書を印刷できないとのことなので外務省ホームページから印刷し、記入方法を説明して渡しました。
5月	電話	15～30分	後期高年 (75才から)	公的機関 (町田市)	新型コロナワクチン接種券が届いたので予約したいが、インターネットが使えないため新型コロナワクチン接種予約センターに電話をかけているが繋がらない。毎日何回も電話をかけているが繋がらず予約ができない。	予約開始直後のため、新型コロナワクチン接種予約センターへの電話が集中しております。さらに、電話のシステムダウンを回避するため、NTTが通信制限を設けているので繋がりにくくなっていることを謝罪。ワクチンは全員分確保されているので、慌てずに時間を空けて電話するようお願いしたうえで、もし、外出できるのであれば5月24日から市民ホールにてボランティア団体がインターネット予約をサポートするので検討するよう案内しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	町田市ホームページ上にあるAIチャットボットを利用していたが、AIチャットボットの画面を閉じずに町田市ホームページを閉じてしまった。AIチャットボットに接続されたままの状態になっていないか心配であり、何か問題はないか教えてほしい。	町田市のホームページを閉じれば、自動でAIチャットボットへの接続も切断されるため、特に問題はないので安心するように説明しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	インターネットで商品を買ったが、1回だけの購入と思っていたところ、翌月になり勝手に商品が送りつけられたうえ、最初に買った価格の3倍の価格を請求された。会社に対し商品の注文をしていないことを説明するも、定期購入の契約であるとして取り合ってもらえない。	町田市消費生活センターには相談済みであり、消費生活センター係員により契約を解除してもらっているとのこと。まずは消費生活センターの結果を待って納得がいかなければ広聴課受付の法律相談を受けるよう案内しました。
来庁	15～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	店を経営しているが、つけ払いにしていたお客さんに代金の請求をしたところ、支払わないばかりか「営業できないようにしてやる」と脅されてしまった。今後どのようにしたら良いか相談したい。	相手側に対して内容証明付き郵便を利用して代金の請求をすること。今後、相手と話すときは録音するようにし、再度相手側から脅される等の言動があれば、録音により脅されたこと被害届を警察に提出することを助言しました。もし、代金の請求に不安がある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。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
6月	電話	5分未満	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	町田市内の老人ホームに入所している母が無事に2回の新型コロナウイルスワクチン接種を終えた。接種当日のことを施設長から聞いたが、町田市の対応が素晴らしいと思った。同じ系列の他市の老人ホームでは、全員の接種券が揃わないと接種は不可と言われたらしい。しかし、町田市は、全員が持ち合わせてなくても接種券提出は後日で構わないといった臨機応変な対応で、決められた日に全員が接種できた。市役所の仕事は、臨機応変というのは難しい場面も多いと思うが、接種を勧める風潮の中で、今回の判断はとても良かったと思う。感謝したい。	市民の方から感謝の言葉を頂き、担当職員は仕事に対する励みになる、とお礼を伝えました。さらに、今後も新型コロナウイルスワクチン接種を着実に実行できるよう進めていくことを伝えました。
	来庁	15～30分	後期高年(75才から)	相続・贈与	子どもがいない高齢者夫婦。妻と話し合いの結果、それぞれ遺言書を書くことにした。遺言書作成やその後の手続きについて相談したい。	自筆遺言書と公正証書遺言、法務省での遺言書の保管等について説明しました。さらに、遺言書の執行にあたっては家庭裁判所の検認が必要になること、遺言により兄弟等の遺留分があることについて説明したうえで、遺言書の役割、必要性についても伝えました。
	来庁	15～30分	壮年(25～44才)	家庭	夫から暴言を受け続け、暴力に発展しそう日々、怯えている。パートで稼いでも夫が身の丈以上の物を買ってしまい、払えなくなったら自己破産すればいいと言われていた。小学生2人の子どものいるが、離婚後の生活について知りたい。	離婚する場合の住まい探しとして住宅供給公社や都営、市営住宅の募集センター、子育てやひとり親家庭の支援については子ども総務課と子ども家庭支援センター、学校関係費用援助については学務課を案内しました。また、夫の暴力については町田警察署を案内しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	その他	町田市内にある寺を探している。場所や住所、電話番号を知りたい。	東京都が発行している宗教法人名簿で検索。地図で場所を説明したうえで、住所・電話番号を伝えました。
7月	電話	5～15分	後期高年(75才から)	相隣関係	隣の家の木が自宅まで伸び出し落ち葉が雨どいに詰まってしまう。そのことを隣人に伝えたところ、「勝手に切ってください。根から抜いても良いです。その代りお金がないのでお金は出せない。」と言われた。造園業者に見積もりを取ったところ十数万すると言われたが何か良い方法はないか。	木の所有者である隣人の責任で剪定すべきである。自身で剪定せず、造園業者へ支払いもしないことについて広聴課受付の法律相談を案内しました。そのうえで、隣人との話し合いをしても解決しないようであれば民事調停があることを伝え、民事調停制度を説明しました。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(町田市)	銀行の通帳を持参。「マチダシヤクシヨ」と記載され十数万円が引き落とされているが何なのか確認がしたい。税金の口座振替や負担金が発生する市のサービスを受けていないとのこと。	納税課に確認したところ、税滞納による差押え案件であることが判明。納税課で詳しく説明すると伝え、納税課窓口を案内しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	金銭・物品貸借・契約	家のトイレと風呂をリフォームしたが風呂が狭くなり使いづらくなった。100万円を前払いで払い、残り20万円を請求されているが納得できる工事ではない。契約書は作成しておらず、図面、請求書もなく、もらえない。	契約書、図面、請求書がなく、もらえないとのことなので、契約上問題がある可能性がある。まずは消費生活センターで相談し、結果に納得できなければ広聴課受付の法律相談を受けるよう伝えました。
	電話	5～15分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	テレビで、今年の祝日について報道していたが、今年の祝日がオリンピックによって変わったことについて、町田市は市民に周知をしているのか。職員は知っているからいいだろうが、市民は知らずに7月22日、23日に市役所を訪れる人もいると思う。広報まちなにも掲載するなどして、広く市民に知らせるべきだ。	祝日に関しては「国民の祝日に関する法律」で定められる。国が周知徹底すべき事項で、周知はされていることを説明する。「内容は分かったが市役所は市民に情報を伝えるべきである。」と広報誌の担当に電話をつなぐよう希望されたため、広報課に対応を引き継ぎました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
8月	来庁	15～30分	中年(45～64才)	詐欺・犯罪	アパート経営者だが、駐車場に無断駐車している車がある。警察に相談し2ヵ所に張り紙をしてもらい、所有者に連絡してもらった。しかし、自身に連絡はなく4日も放置され、契約者の車が駐車出来ず困っている。警察からは個人情報のため所有者は教えてもらえず、民地のためこれ以上対応できないと言われた。	法的なこともあり無断でレッカー移動もできない。今後どういう対応があるか急いで知りたいとのことなので、電話でできる法律相談の電話番号、町田法律相談センターを案内しました。そのうえで、広聴課受付の法律相談予約方法についても説明しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	労働	PCR検査を受け、新型コロナウイルスの陽性反応が出た。そのことを会社へ報告したが、入社して3日しか経過しておらず、解雇等何らかの不利な扱いを受けないか心配である。	通常は新型コロナウイルス感染症に感染したことで、会社から何らかの不利な扱いを受けることはないことを説明しましたが不安な様子であったため、労働問題の相談窓口である「東京都ろうどう110番」を案内しました。さらに、もし、不当な扱いを受けたのであれば、労働基準監督署に相談するよう伝えました。
	来庁	15～30分	後期高齢(75才から)	詐欺・犯罪	夫が相手とトラブルになり、相手を突き飛ばしたことで相手は手首を骨折し入院した。相手の家族から医療費などの請求を受けているが、その費用を支払う必要があるのか。さらに退院後の補償を含めた費用について、夫の気持ちで支払ってほしいと言われている。	夫が突き飛ばした結果として相手が怪我を負ったことは、傷害罪となる可能性があり、医療費を含めた費用等を支払うことは相手側との話し合いとなる。もし、相手側が警察に被害届を出せば事件とされ、刑罰等処罰を検察官が判断することになることを説明し、事件とされないためにも相手側に謝罪し医療費、慰謝料等支払いについて話し合うように勧めました。そのうえで広聴課受付の法律相談について案内しました。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	家庭	特別養子縁組を考えており、具体的にどういった場合に家庭裁判所は許可をだしているのかを知りたいので、弁護士の法律相談を受けたい。	広聴課受付の法律相談は、弁護士が一般的な法的アドバイスをを行うものであり、個々のケースについての詳しい判断はできかねる。むしろ実際に特別養子縁組を仲介している信頼できる団体や児童養護施設に相談したほうが良いことを伝え、そのうえで、広聴課受付の法律相談の予約方法について説明しました。
9月	来庁	15～30分	前期高齢(65～74才)	相隣関係	自治会の役員をやっているが、会員から近隣民地である雑木林のせいで虫がひどく、洗濯物も干せないという相談を受けている。木の伐採をお願いしたいがどうしたら良いか。	民地同士の話であるので、まずは雑木林所有者に会員自身と話をするのが良いのではないかと、またその土地の所有者は、法務局で調べればわかることを伝えました。家が建っていないとのことなので、草刈りについては環境保全課に相談できることを伝えました。
	電話	5～15分	前期高齢(65～74才)	相続・贈与	夫は末期がんであり、パソコン内に遺言を残していると話している。どのように対応したら良いか。	遺言書は、全て直筆であることが条件となっており、パソコン内に残されている遺言は無効である。自筆遺言書は、家庭裁判所での検認によって公正証書遺言の効力が発生することなどを説明したうえで、広聴課受付の行政手続き相談を案内しました。
	来庁	5～15分	前期高齢(65～74才)	終活	墓じまいについて相談したい。寺の墓地にお墓を持っているが、自分以外引き継ぐ者がいないので終わらせたいが、墓じまいの後自分が亡くなったらどうなるのか。	寺の墓地とのことなので、手続きについては寺に相談するように、墓石を処分する費用、墓にあるお骨を合祀の場所に移し、永代供養料等が発生すると思われることを説明しました。合わせて自身の死後についても相談し、事前に寺に永代供養代金を支払い合祀してもらえば良いのではないかと助言しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	対人関係	テニスのコーチをしているが、数年前に生徒の中に異様に親しげに接してくる者がおり、他の生徒の兼ね合いから費用を返却したうえで、退会してもらったことがあった。最近、その生徒から電話や手紙が届くようになり、相手は弁護士に相談している、法的に対応を考えているなど言ってきた。今後エスカレートすることも考えられるので、どうすれば良いか。	生徒からコーチに対するストーカー行為に及んでいることも考えられることから、ストーカー行為として警察に相談することを案内しました。また、退会させた理由として、当時、生徒からコーチに対するセクハラ行為があったと思われるためとしたことについて、問題があるか広聴課受付の法律相談を案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
10月	来庁	5～15分	後期高齢 (75才から)	家庭	妻が軽度認知機能障害である。今まで何度か迷子になり警察にもお世話になったことがある。先日も朝に家を出て、帰ってきたのが夜中の0時だったが、タクシーに乗って帰ってきた。まだ自分の名前、住所、電話番号は言えるが、今後のために何か対策はないか。	衣服等の内側に連絡先を記入したり、GPS機能付きの携帯電話を持たせるなどの対策もあることを伝え、今後のことも考え地域の高齢者支援センターへ相談されることを助言しました。
	来庁	30～60分	中年(45～64才)	相続・贈与	妹が死去し、妹の夫から、妹には借金があるので、相続放棄すると言ってきた。妹には子がいないため、兄弟も相続放棄手続きをする必要があることを知ったが、どのような手続きをする必要があるか。	亡妹と自分が兄弟であることを証明するため、妹が生まれてから死ぬまでの戸籍謄本と兄弟たち全員の戸籍謄本を準備すること。そのうえで亡妹の最終居住地を管轄する家庭裁判所へ、相続が発生したことを知った日から3か月以内に相続放棄申述書を提出することにより、相続放棄手続きが完了することを説明しました。
	来庁	30～60分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	カードの支払い等多重債務があるが、残業ができなくなり収入が減ってしまい返済できなくなった。法テラスは所得制限で無料相談が受けられなかった。法律事務所に電話で相談したが、費用が高額だったため依頼をあきらめた。	町田法律相談センターでは借金の相談が無料であることを説明。まずは消費生活センターで相談し、解決しないようであれば町田法律相談センターに相談するよう助言しました。
	電話	5～15分	前期高齢 (65～74才)	金銭・物品 貸借・契約	高額な着物を注文した。絹から生地を織り、指定の柄を染め、着物を縫う契約だが、相手が最初の生地を織る納期を守らず、今どうい状況か聞いても分からないと言われた。このため契約を解除したいと申し入れたが相手は契約解除に応じない。裁判等も検討している。	まずは消費生活センターを案内し相談をするよう勧めました。そのうえで解決しないのであれば、裁判について広聴課受付の法律相談を受けてはどうかと案内しました。
11月	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関 (国・都)	近々、タイ国に行くことになったが、新型コロナウイルス感染症に関する出入国の対応について知りたい。	タイ国の入国に関しては、タイの在日大使館に連絡して確認するように伝え、大使館の住所・電話番号を案内しました。日本に帰国の際の対応については、外務省ホームページを確認するよう伝えました。その際、感染の拡大次第では対応が厳しくなること、直近の情報を確認するよう案内しました。
	電話	30～60分	壮年(25～44才)	相続・贈与	高齢の叔父から財産を全て相続させるために養子として迎え入れたい旨の話があった。叔父には妻も子どももない。養子になる場合の手続きなどについて相談したい。	養子縁組は、養父と養子の合意のもと、市役所等に養子縁組の届出により成立すること、養子の権利として実子と同様に叔父の財産を相続する権利が発生することを説明しました。また、養子になっても実父母の相続権を失うことはないことも合わせて説明しました。
	電話	5～15分	中年(45～64才)	公的機関 (その他)	△△病院の職員から電話。精神疾患で入院中の患者で住民登録は町田市だが、生活保護費と障がい者手当は〇〇市で支給されている人がいる。近々、退院できそうだが単身者で頼れる身内がおらず、当面の生活に不安があるので相談したいと〇〇市の職員に伝えたところ、住民票がある町田市に相談すると言われた。	障がい福祉課に状況を説明し、相談出来るか確認する。町田市に住民登録があっても生活保護費や障がい者手当を〇〇市で支給しているのであれば、住所地特例制度を利用している人であり、町田市には何も情報が無いため対応ができない。よって、〇〇市が対応するべき案件であると病院職員に説明し、住所地特例としている〇〇市の職員に相談するよう伝える。
	来庁	5～15分	後期高齢 (75才から)	健康	現在80才を過ぎており、なんとか元気に過ごしているが、多少認知症が入ってきたと感じている。息子が一人いるが、自分が認知症になってしまったら色々迷惑をかけるかもしれないので、成年後見人制度について知りたい。	成年後見人制度についてのパンフレットを渡し説明し、申請手続きなどは町田市社会福祉協議会で相談するように案内しました。そのうえで、成年後見人制度を含め今後について息子さんともよく話をしたほうが良いと助言しました。

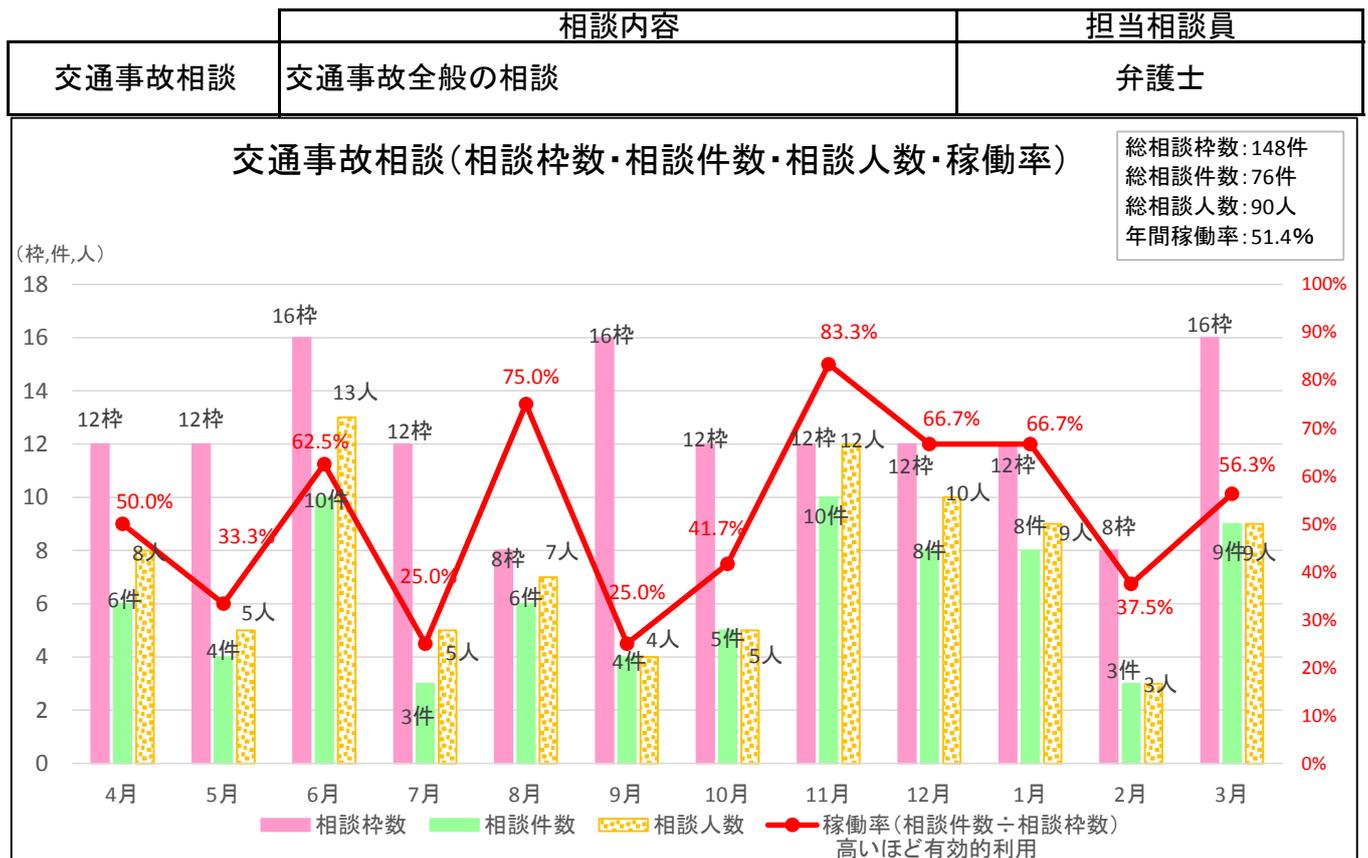
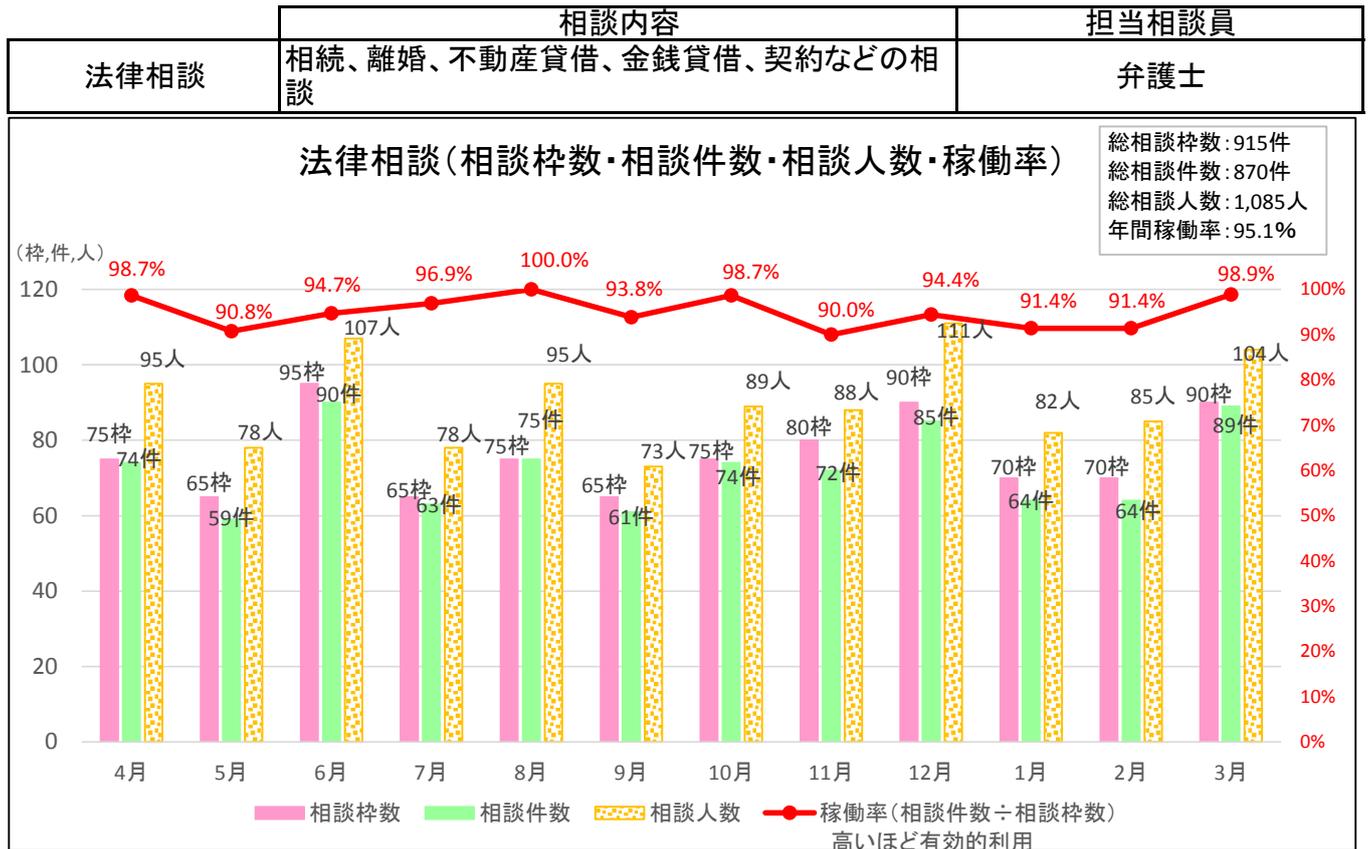
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
12月	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	公的機関(町田市)	団地の理事長をしています。今後、電気自動車の普及にあたり団地内に電気ステーションを作ろうと思うが、町田市で補助金制度はないか。また、団地内に自治会の集会場が2つあるが、地震など災害の時に避難出来るようにソーラーパネル設置を考えている。これについても市で補助金はないか。	電気スタンドについては、東京都のクールネット東京で補助制度があり、環境・自然共生課で案内している。自治会でのソーラーパネル設置については、市民協働推進課で補助制度があることを案内し、対応を引き継ぎました。
	来庁	15～30分	壮年(25～44才)	相続・贈与	内縁の夫が死去し、その後内縁の亡夫宛に借金の請求書が届いている。また、債権回収会社からも手紙が届いていることから支払う必要があるか心配である。内縁の亡夫との間に子ども4人がおり、戸籍上2人が認知されている。内縁の亡夫には本妻がおり、本妻との間に子どもが2人いる。	法律上、内縁の妻には相続権がないため、借金の相続権がないこと、認知されている2人の子どもには相続権があるため、本妻と本妻の子ども2人ともに法定相続人にあたることを説明する。亡夫の負債に対して相続放棄をする場合には、死亡を知った日から3か月以内に家庭裁判所に対して相続放棄手続きをする必要があることを説明し、町田市を管轄している立川家庭裁判所に相談するよう助言しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	金銭・物品貸借・契約	ネットオークションで商品を買った。説明では未使用とされていたが届いた商品は使用済みであった。このため相手に返金するように連絡しているが返事がない。少額訴訟を考えているが、今回は匿名配送で相手の連絡先が分からない。運営会社に事情をメールで伝え、相手の連絡先を教えるよう依頼しているが連絡がない。	広聴課受付の弁護士による法律相談は回数制限により年度内1回限りの利用であるため、まずは消費生活センターで相談し解決できない場合に法律相談を受けてはどうかと助言しました。本人は消費生活センターでの相談を希望したため、消費生活センターの電話番号を伝えました。
	来庁	5分未満	後期高年(75才から)	公的機関(国・都)	18歳以下の臨時給付金について、町田市では12月〇日に振込むことが公表されているが、自分がもらえるであろう非課税世帯の臨時給付金については、支給日が決まっているのか。	非課税世帯臨時給付金について、国からの通知がまだなく、詳細は決まっていない。国からの通知が来て詳細が決まり次第公表することを説明しました。また、自身が非課税か確認したいとのことなので、市民税課を案内しました。
1月	電話	5分未満	中年(45～64才)	不動産	家を売却することになったが、空家となっている隣の境界線確定ができていない。土地家屋調査士から調査にあたり「空家の持ち主と連絡とって敷地に入ってよいという許可をとってほしい」と言われたが、数年空家になっており、連絡先が分からない。市役所では連絡先が分かると思うので連絡し間をとってほしい。	町田市では連絡先を教えることや間をとることはできないことを説明。東京法務局町田出張所で該当の土地の登記簿謄本を取り、自身で所有者に連絡するよう伝えました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	町田税務署に電話連絡し、「ぼっぽ町田」で行われる確定申告の受付・相談について、予約しようとしたところ、スマートフォンからLINEにて予約を行うように案内された。しかし、自分で操作したがLINEでの予約方法がわからなかったため、操作方法を教えてください。	本人のスマートフォンで説明しながら一緒に操作し、国税庁のLINE登録はできたが、予約画面で会場選択時に「ぼっぽ町田」が表示されなかったため、予約は完了できませんでした。このため町田税務署に行き操作方法を教えてくださいよう案内しました。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	不動産	数十年前に土地を買い家を建てた。最近隣の家が建て替えられた際、自分の水道管が公道から隣の敷地を通っていることが分かり、隣の家から水道管を移設するよう言われた。	公道から敷地内への水道管工事は、土地所有者が負担することとなっております。家の建築契約書等に水道管の位置について記載はないのか聞くと、契約書では水道管は隣の敷地は通らずに公道から自分の敷地を通っているとのこと。事実と異なるため、水道管移設工事費の負担について家を建てた会社と話し合い、納得いかない場合は広聴課受付の法律相談を受けるよう伝えました。
	電話	5分未満	前期高年(65～74才)	公的機関(町田市)	ドローンパイロットをしているが、町田市にある〇〇大学をドローンで撮影したい。国の許可は得たが、町田市には何か届出が必要か。	町田市はドローンに関する条例、規則はありませんが、町田市の施設や公園を撮影する場合は許可申請が必要です。今回は町田市の施設や公園ではないため町田市に対する届出は不要ですが、撮影場所の〇〇大学の許可を得ることが必要と思われる。〇〇大学へ問い合わせるよう説明しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
2月	電話	5～15分	壮年(25～44才)	相続・贈与	遺産分割協議書に印鑑登録証明書の添付が必要と聞いたが、印鑑を登録していない場合はどうすれば良いのか。	遺産分割協議書に署名押印する理由は、本人の意思により同意したことを表すためです。印鑑登録証明書は本人であることを証明するために必要となるので印鑑を登録するように説明しました。
	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	離婚	夫と数年前から不仲になり、離婚を考えているが、夫は離婚に応じてくれない。	子どもはなく、生計は妻の収入とのこと。夫は生活費のため離婚に応じないのかもしれないため、財産分与について夫婦間で話し合ってみてはどうか。話し合いがつかない場合には、居住地を管轄する家庭裁判所に離婚調停の申し立てをすることなどを説明しました。
	来庁	15～30分	後期高齢(75才から)	相隣関係	アパートで生活しているが、上の階の住人が夜間に電熱器のようなものを付けるため、コトコトと音が出る。寝ている時も同様な音がするのために眠ることが出来ない。壁を叩くと音が無くなるが精神的に苦痛である。	アパート内の住民同士のトラブルに関しては、町田市役所として何もできないことを説明。アパート内のことであれば、その管理者である不動産会社か所有者に相談することを案内しました。
	来庁	30～60分	壮年(25～44才)	家庭	夫から、結婚前に私が友人数人とゴルフ旅行に行ったことで精神的なショックを受けた等責められている。夫はそのことで謝罪や慰謝料を請求してくるが、悪いことをしたとは思っていないため、夫婦喧嘩になる。	2～3か月に数日間、夫から意味不明な謝罪を求められる。離婚までは考えていないが、再三同様なことでハラスメントを受けているので、相談をしたいとのこと。家庭裁判所での夫婦関係調整調停があることを案内するとともに、相談先として東京ウイメンズプラザと東京都女性相談センターの電話相談を案内しました。
3月	電話	5～15分	後期高齢(75才から)	相隣関係	隣家との境界に擁壁があるが、位置が両家の境ではなく隣の土地10cm内側に建てられている。隣はこの土地を売って引っ越しと言っているが擁壁はどうなるのか。	隣の住民と話し合いをし、土地を売る条件として擁壁はこのままの状態にするよう要望したほうが良い。対策をしないまま売られると新しい買主は10cm内側にある擁壁の撤去を求めてくるかもしれないことを伝えました。
	電話	15～30分	後期高齢(75才から)	相隣関係	隣人がテラスで鳥に餌を与えていることで自宅の前が鳥の糞で汚れてしまった。隣人に注意したら餌をあげるのを止めてくれ鳥も来なくなったが、最近また鳥が来るようになった。様子を伺っていたところ、隣人は車庫の上に餌を撒いていた。掃除も大変でとても不愉快。市役所から注意して欲しい。	お隣同士のトラブルのため、市役所から注意はできません。当事者で話し合い、うまくいかなければ民事調停を利用するのも一つの解決手段であることを説明し、広聴課受付の法律相談を案内しました。
	電話	5分未満	壮年(25～44才)	公的機関(国・都)	確定申告が3月15日の今日までだが、申告期間について税務署に確認したくてもできない。聞きたい内容は、コロナを理由とした延長ができると書いてあるのだが、それはコロナ感染やその恐れがあった等の証明が必要なのか。会社からの証明みたいなものが必要なのか。	税務署の内容についてはわかりかねることを説明。税務署のホームページでは「新型コロナウイルスの影響により期限までの申告が困難な方は2022年4月15日まで延長申請が可能です」と書かれ、特に証明などが必要と記載されていないことを伝えたくて、市役所では判断ができないので税務署に問い合わせるよう伝えました。
	来庁	15～30分	後期高齢(75才から)	金銭・物品貸借・契約	高齢者で一人暮らし。NTTの電話を契約しているが、普段留守番電話にしても耳が悪くて留守番電話を確認することもできない。電話を解約したいと思っている。町田市にNTTの窓口があれば直接出向きたいが、なければ市民相談室で解約の手続きを手伝ってほしい。	NTTお客様相談に電話で確認。町田市にはNTTの事務所はないが、この電話で解約の手続きができるとのこと。本人確認について直接相談者自身に話していただき、詳細については広聴課職員が代理で話を伺い、本人に確認しながら手続きを行い、本日付けで解約できました。

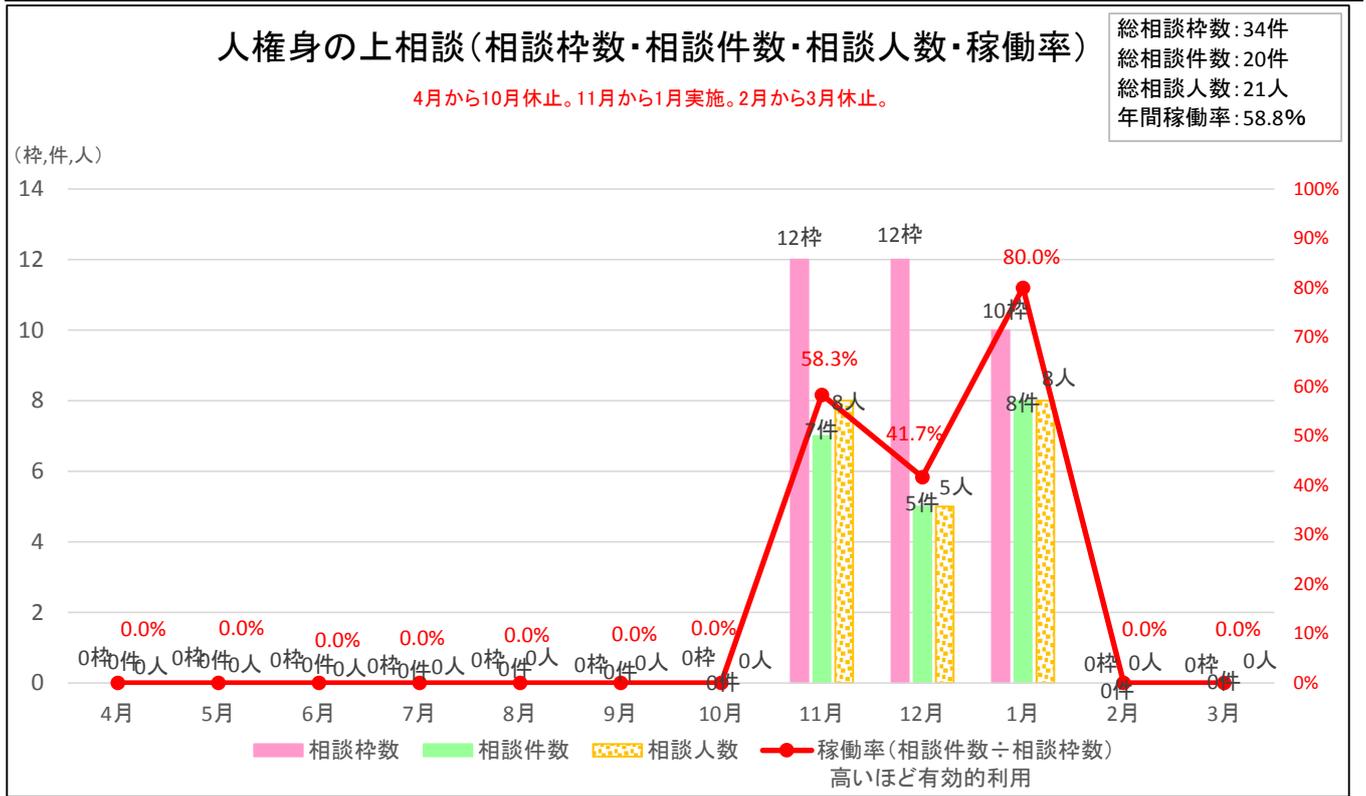
### 3. 相談業務—専門相談

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

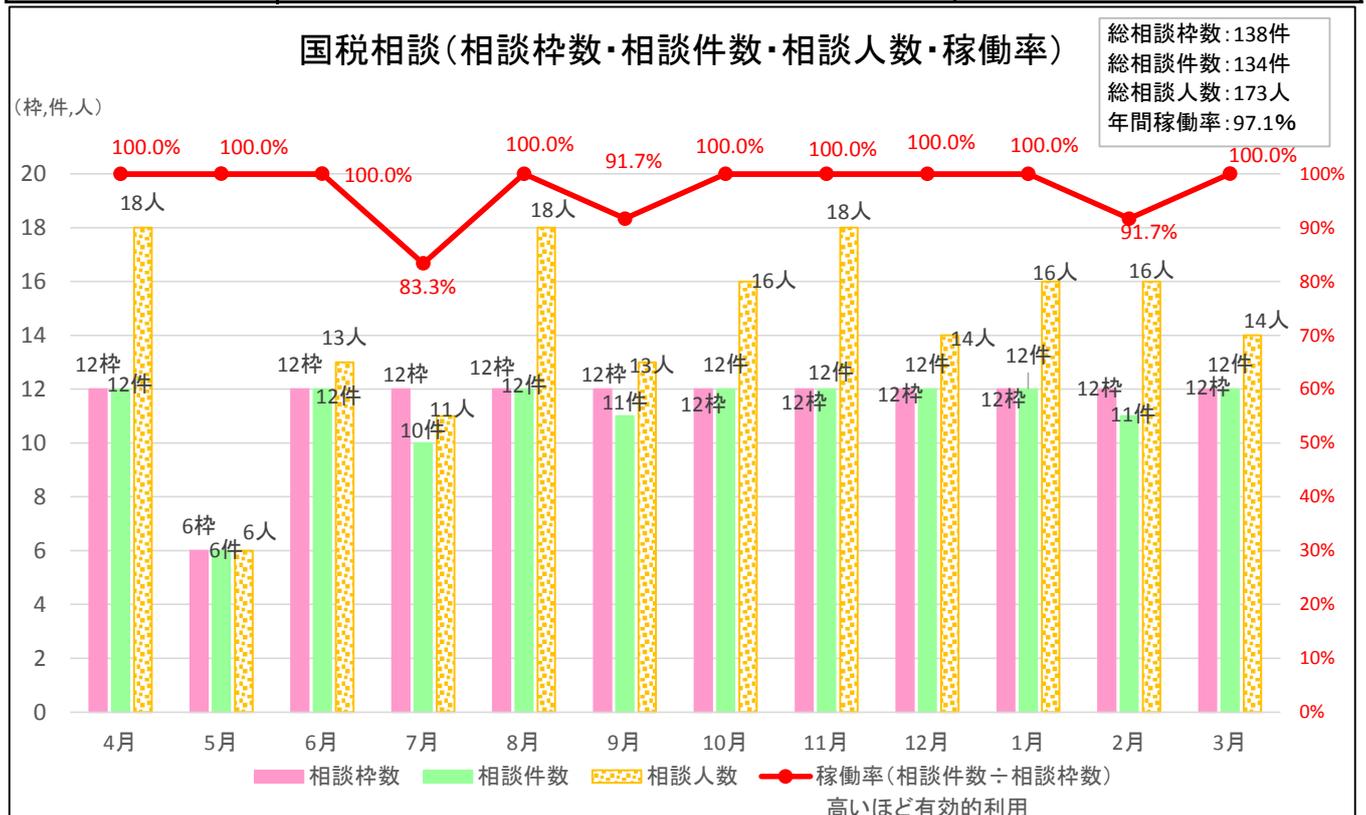
#### (1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移



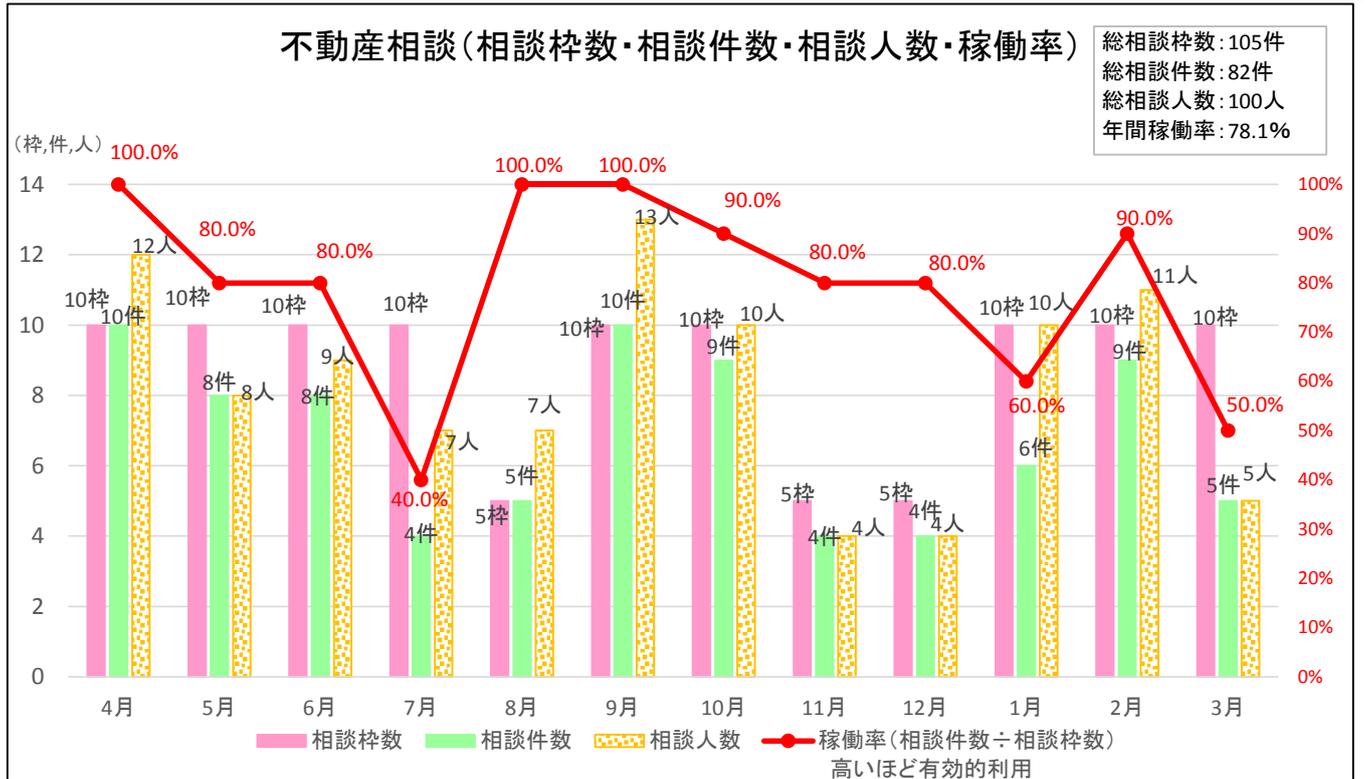
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



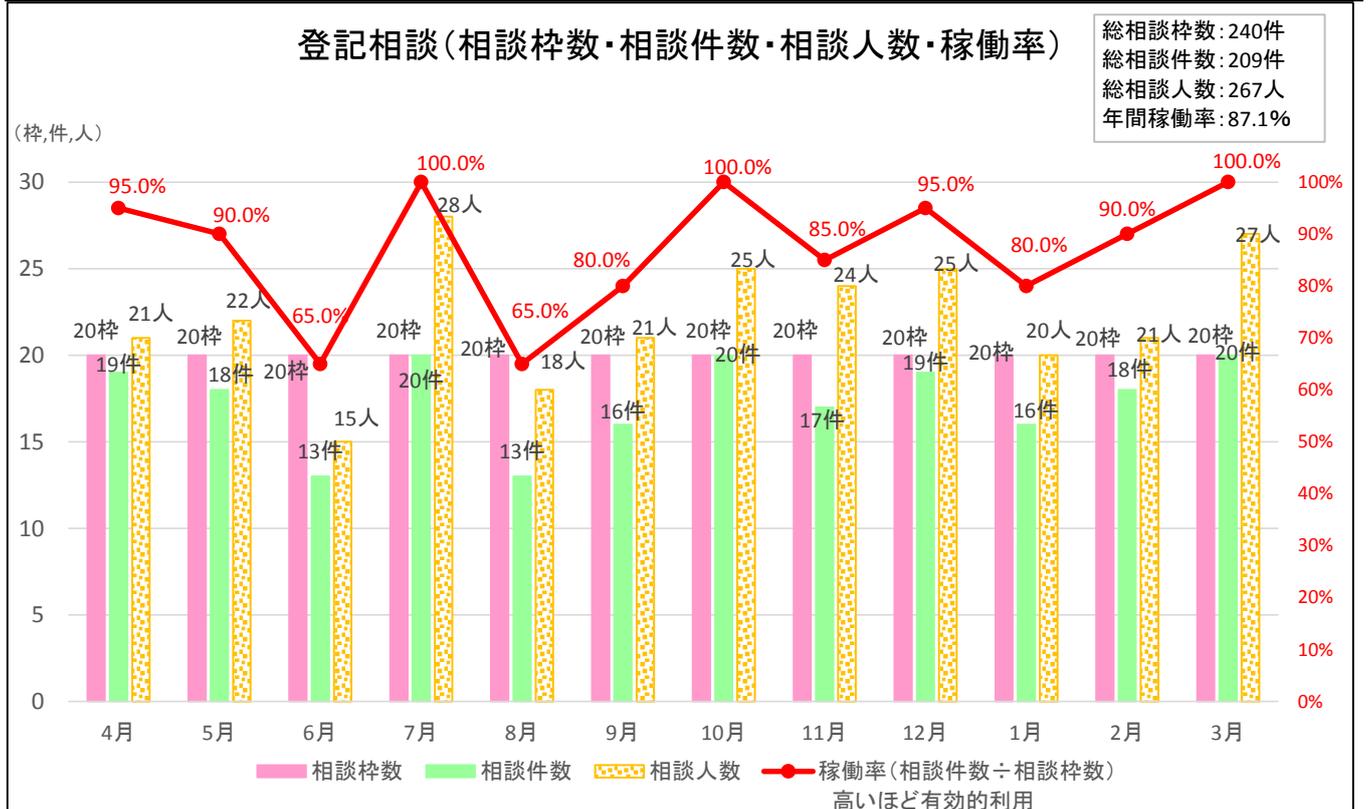
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



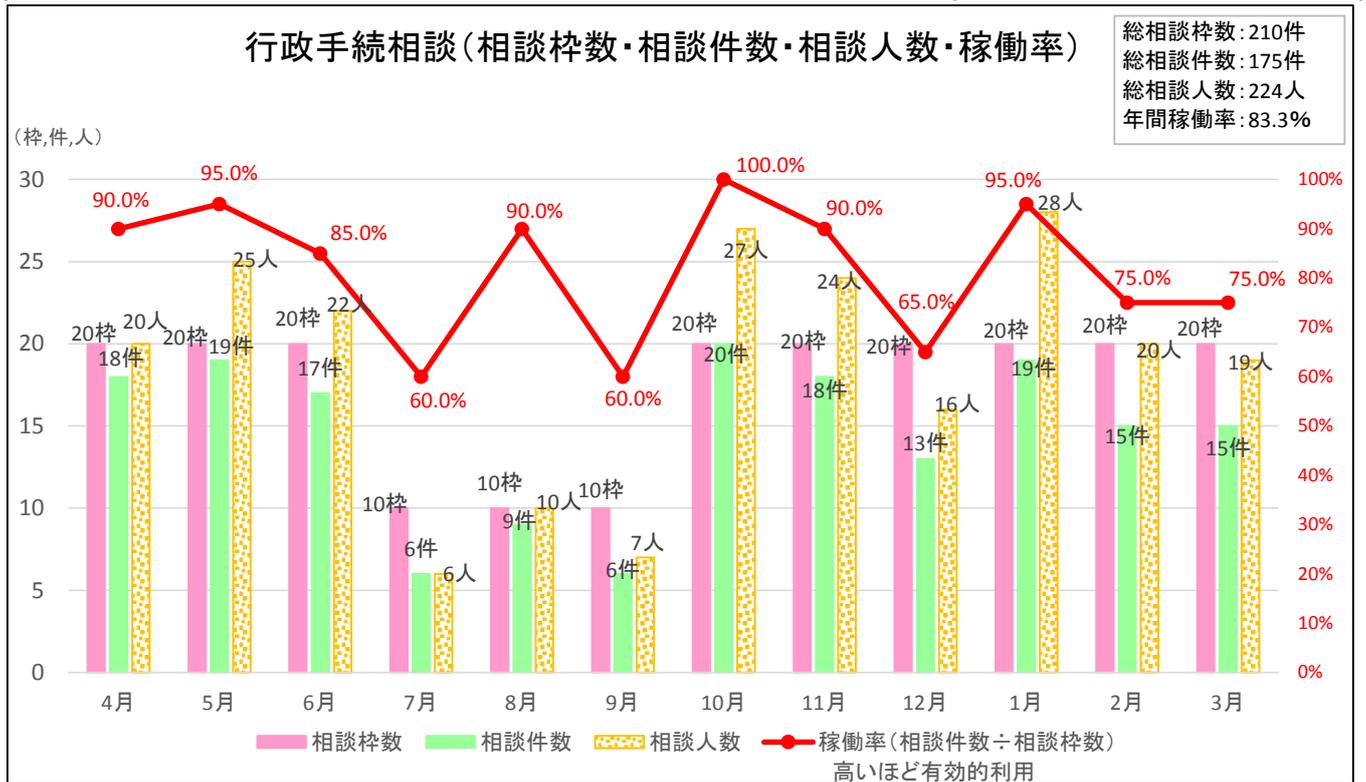
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



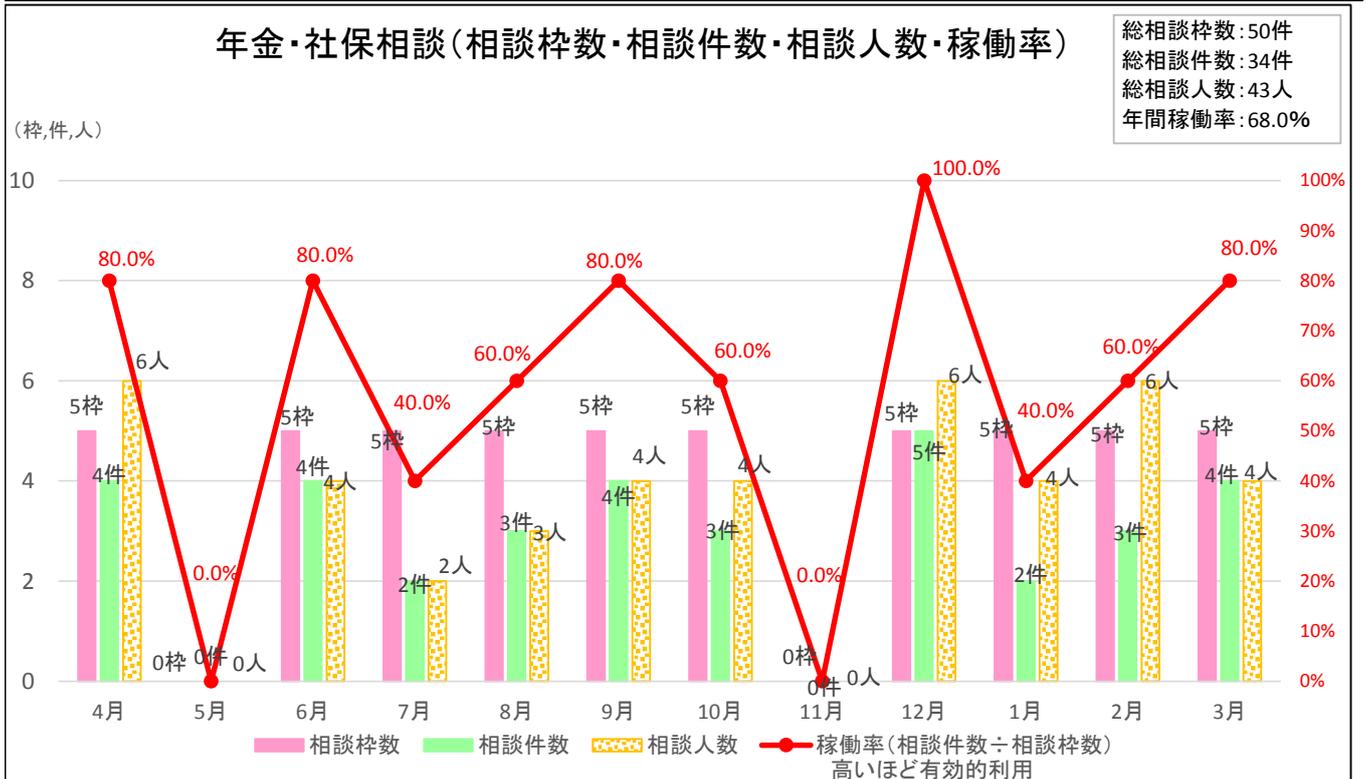
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



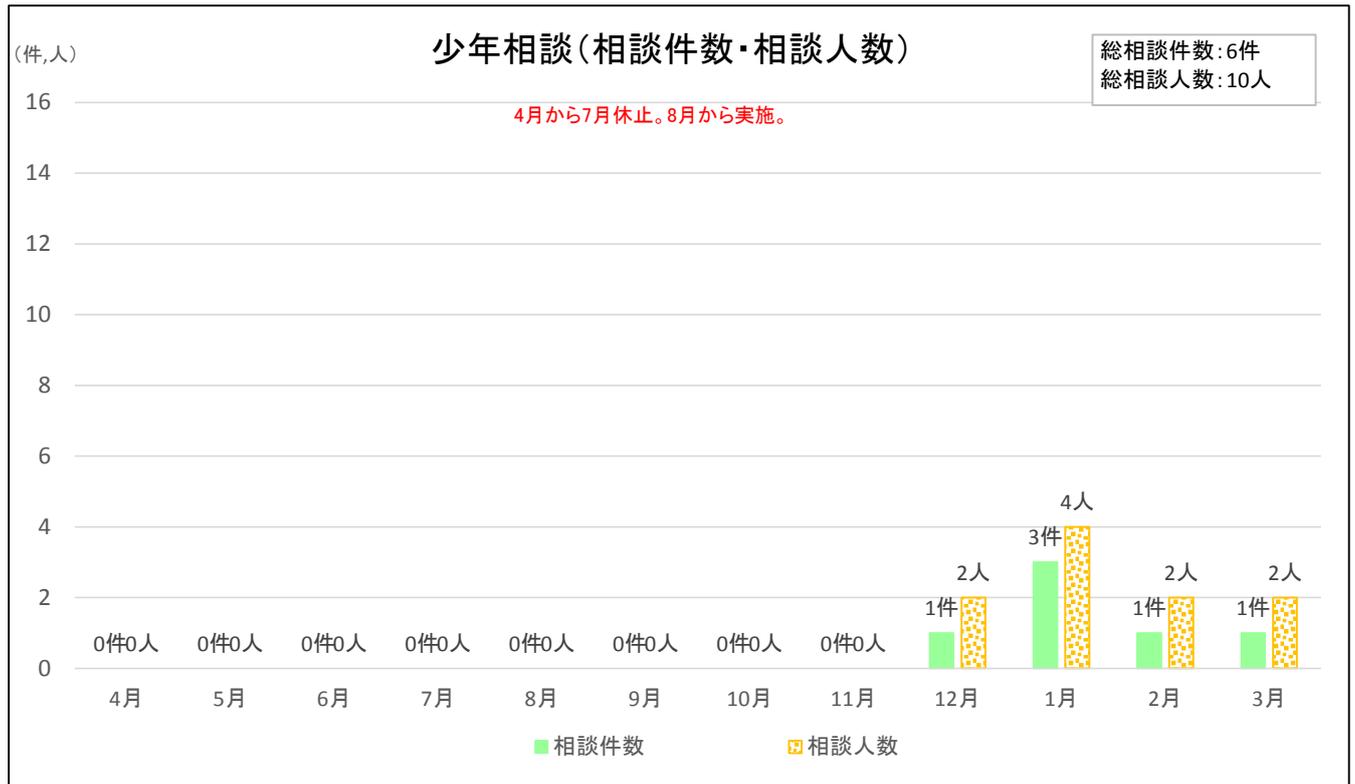
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



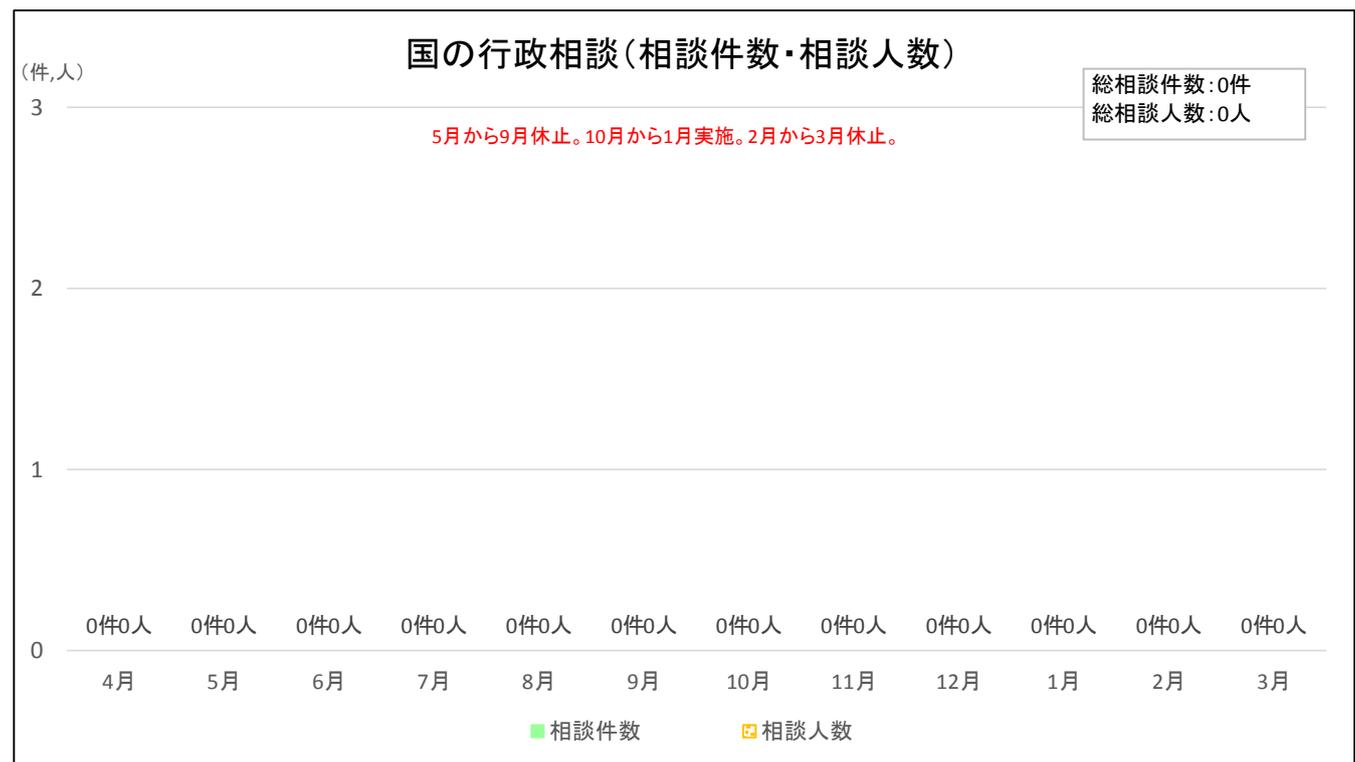
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



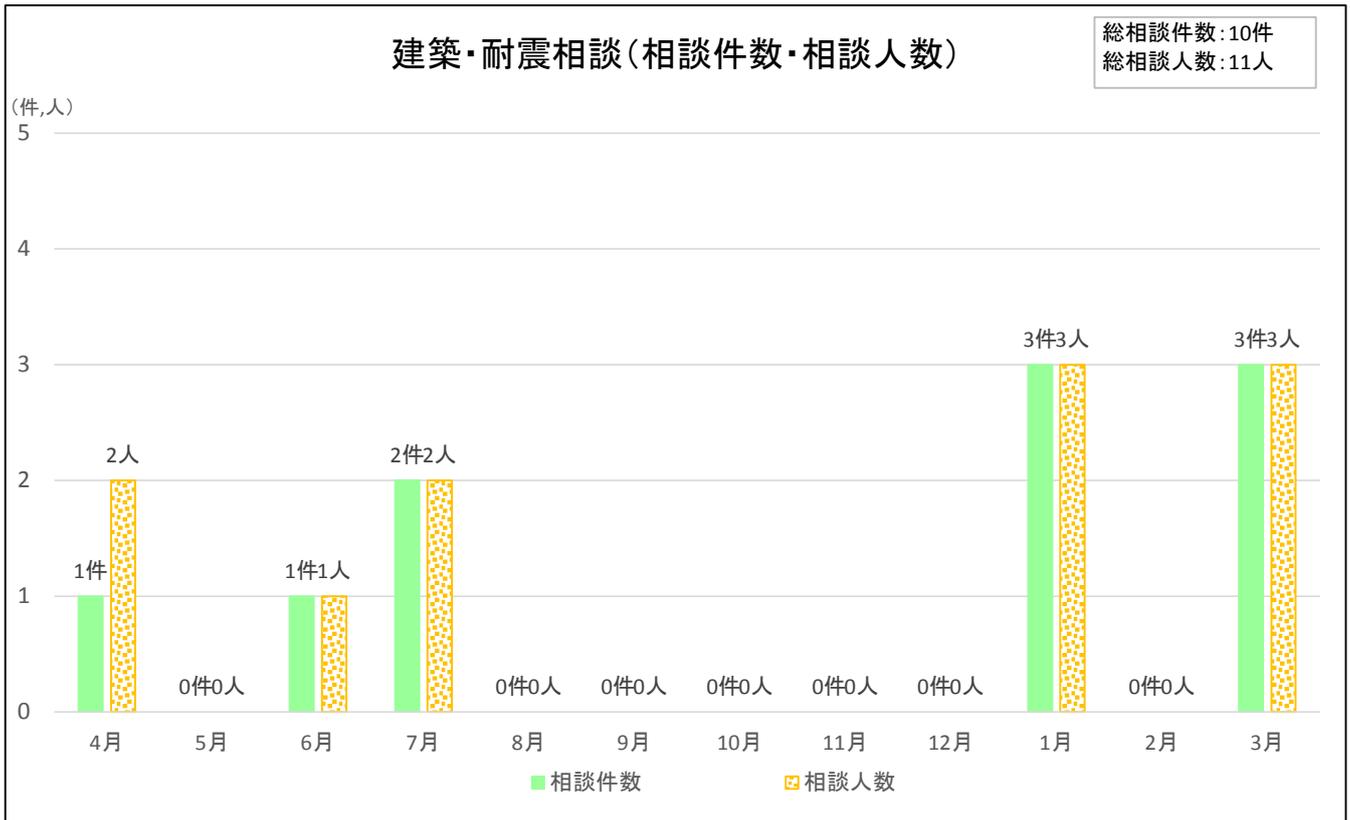
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



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



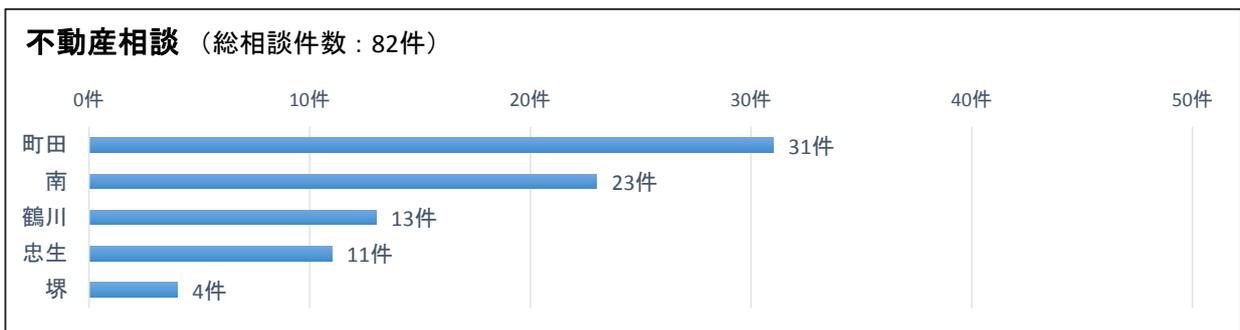
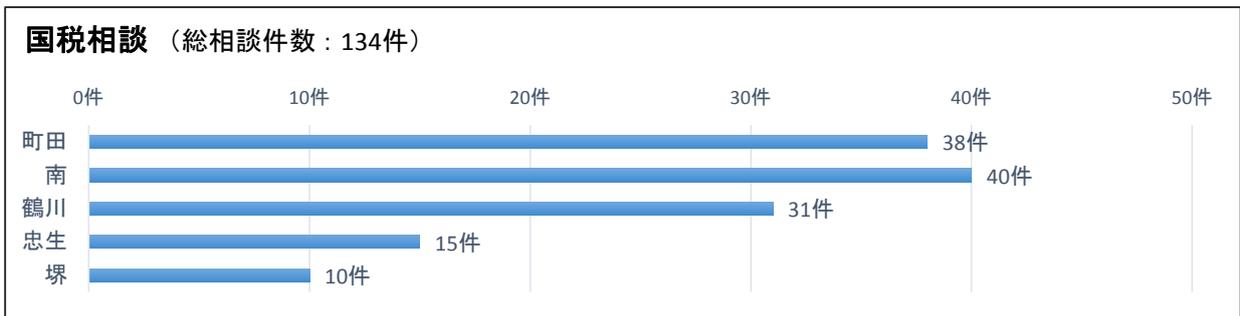
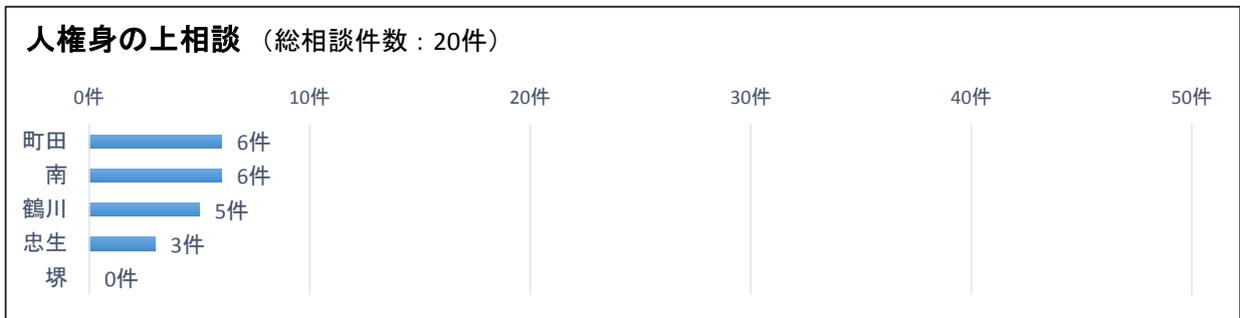
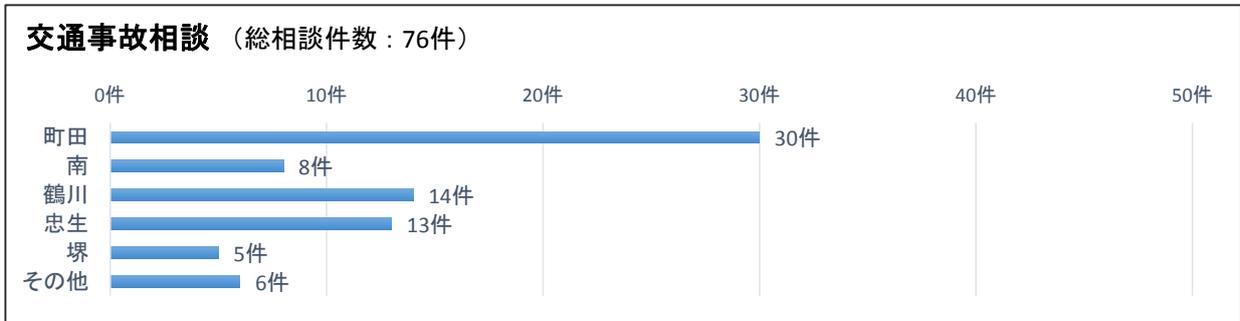
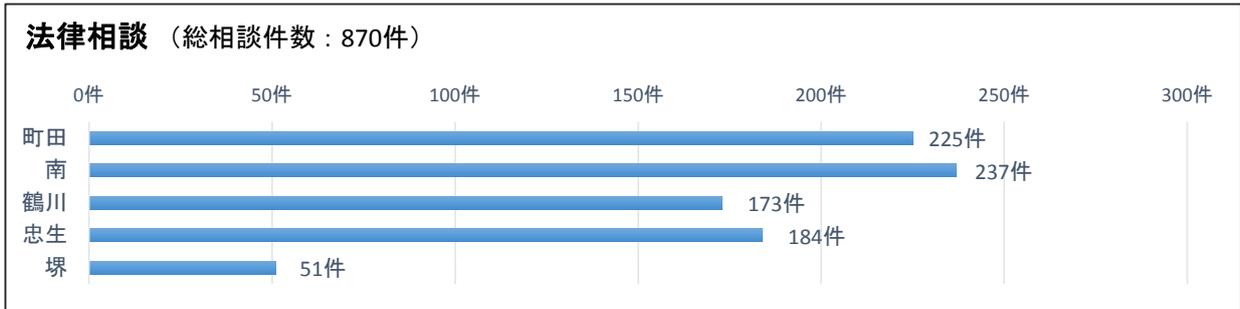
	相談内容	担当相談員
建築・耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士



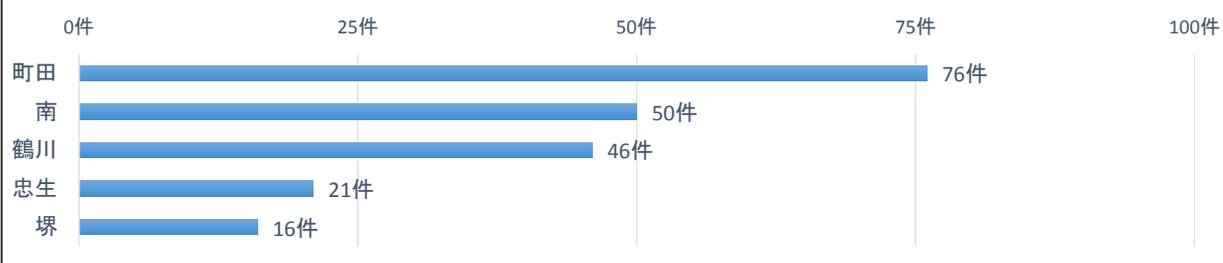
	相談内容	担当相談員			
民事調停の利用 相談会	民事調停制度の利用方法などについての相談				民事調停委員
	相談日	相談枠数	相談件数	相談人数	稼働率
	2021年7月12日	12枠	11件	11人	91.7%
	2022年3月7日	12枠	8件	8人	66.7%

	相談内容	担当相談員			
家事調停の利用 相談会	家事調停制度の利用方法などについての相談				家事調停委員
	相談日	相談枠数	相談件数	相談人数	稼働率
	2021年8月6日	12件	12人	12枠	100.0%

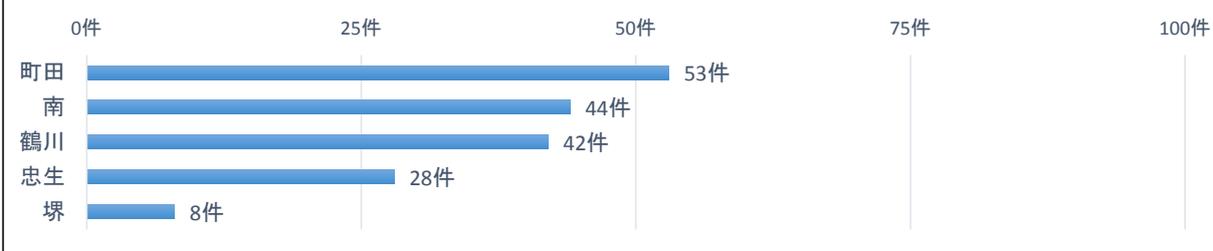
(2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)



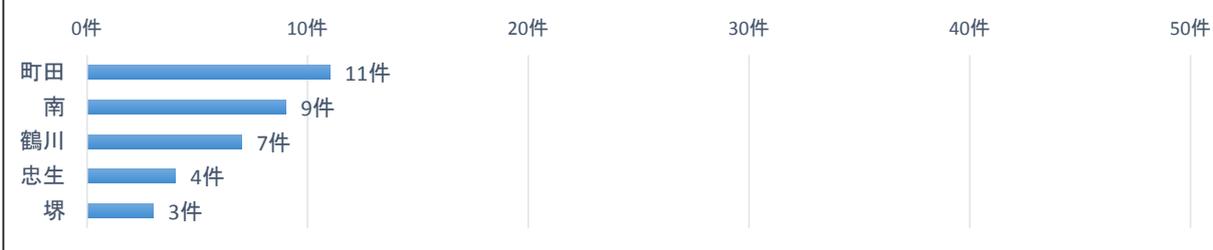
### 登記相談（総相談件数：209件）



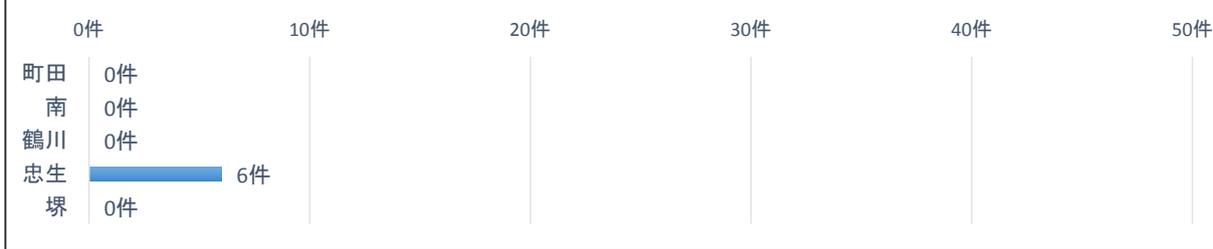
### 行政手続相談（総相談件数：175件）



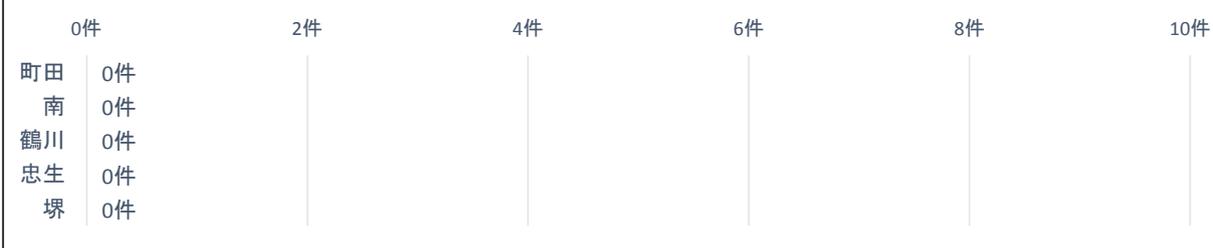
### 年金・社会保険・労務相談（総相談件数：34件）



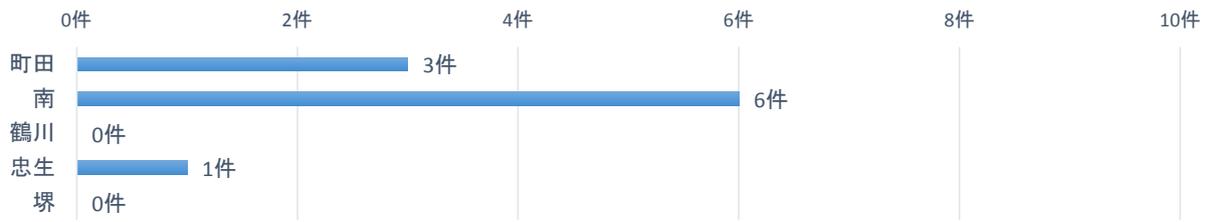
### 少年相談（総相談件数：6件）



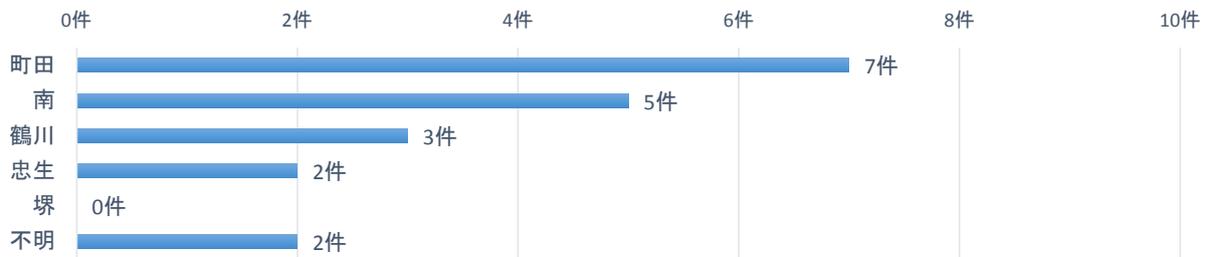
### 国の行政相談（総相談件数：0件）



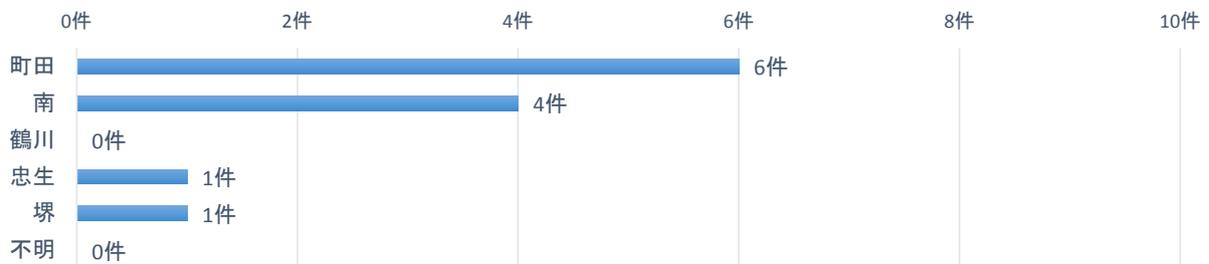
**建築・耐震相談**（総相談件数：10件）



**民事調停の利用相談会**（総相談件数：19件）



**家事調停の利用相談会**（総相談件数：12件）



※居住地区の内訳は以下のとおりです。

町田：原町田・中町・森野・旭町・本町田・藤の台・南大谷・玉川学園・東玉川学園

（人口：100,700人、2022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：116,654人、2022年4月1日現在）

鶴川：小野路町・野津田町・金井町・金井・薬師台・大蔵町・真光寺町・真光寺・広袴町・広袴・能ヶ谷・三輪町・

三輪緑山・鶴川・金井ヶ丘（人口：90,575人、2022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・

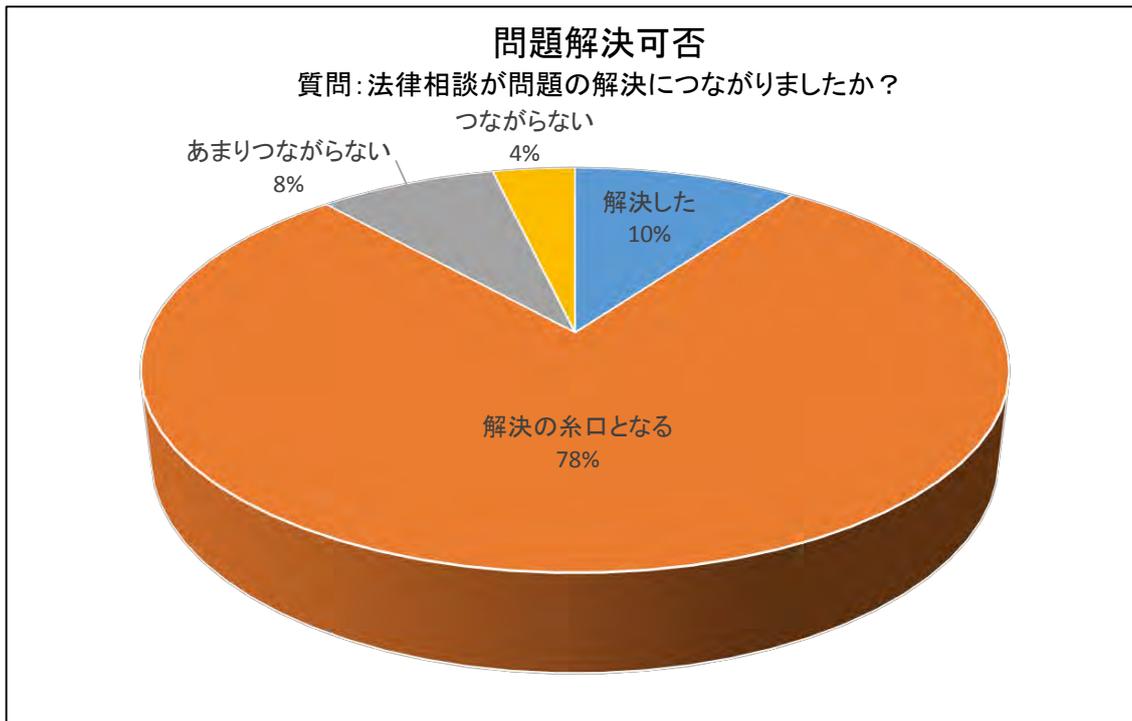
下小山田町・小山田桜台（人口：76,149人、2022年4月1日現在）

塚：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：46,725人、2022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

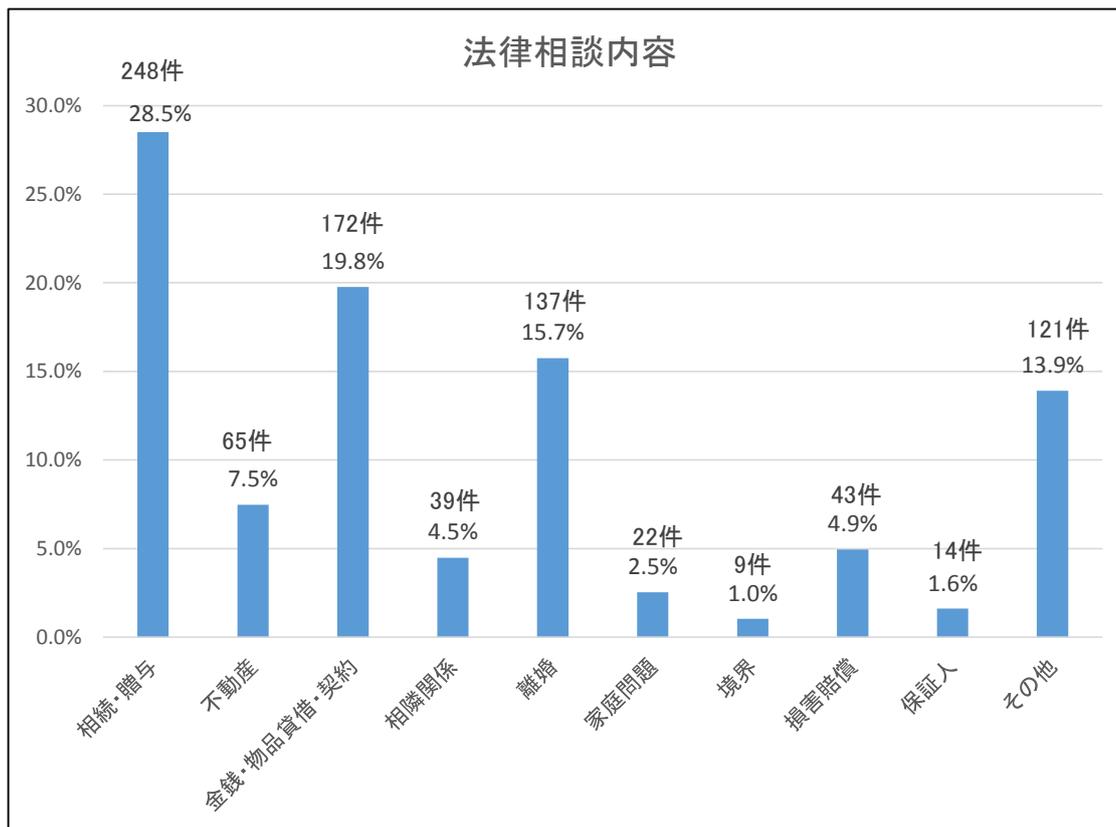
#### ①問題の解決可否

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。



#### ②法律相談の内容

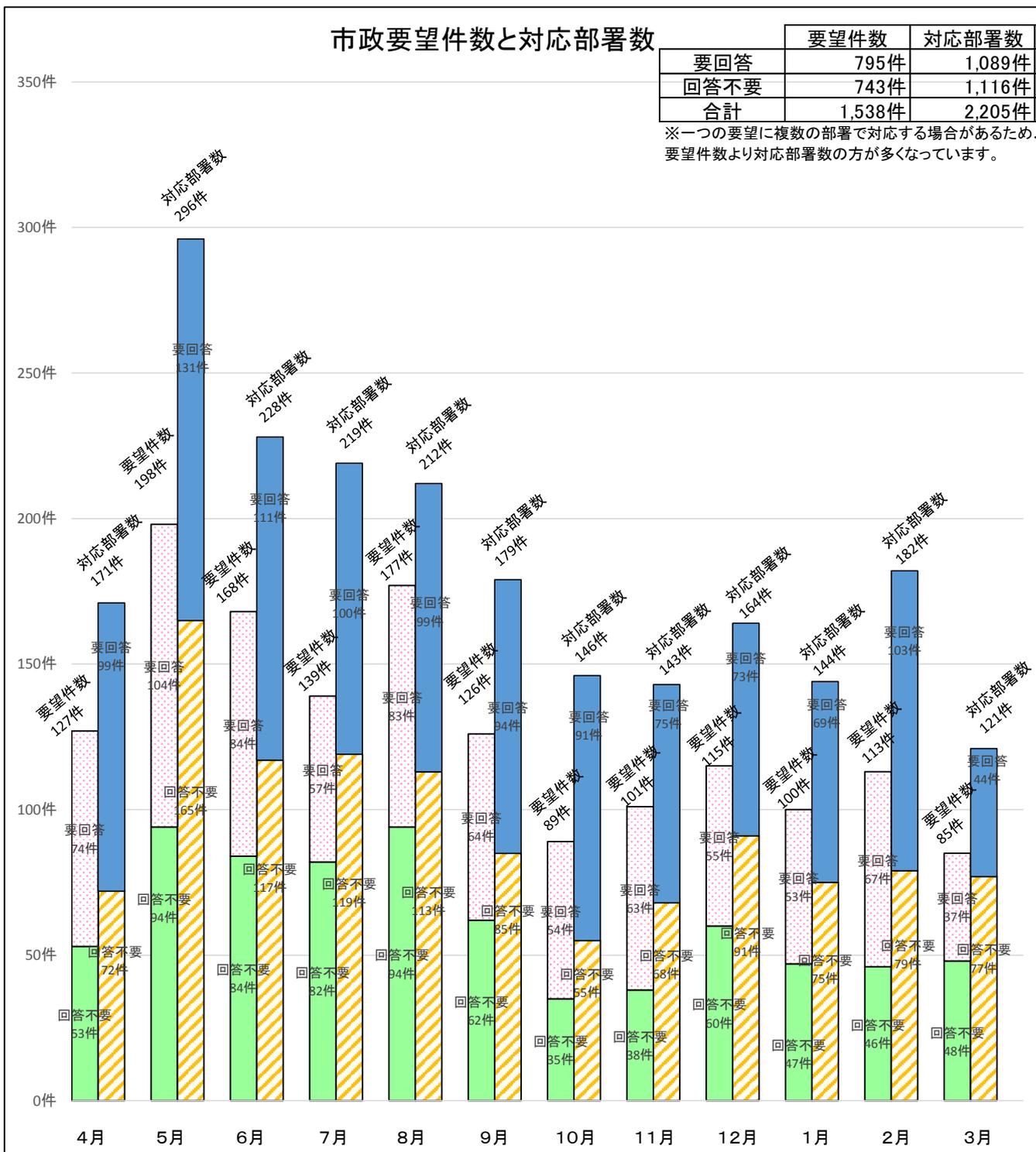
法律相談の内容の割合です。



## 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。

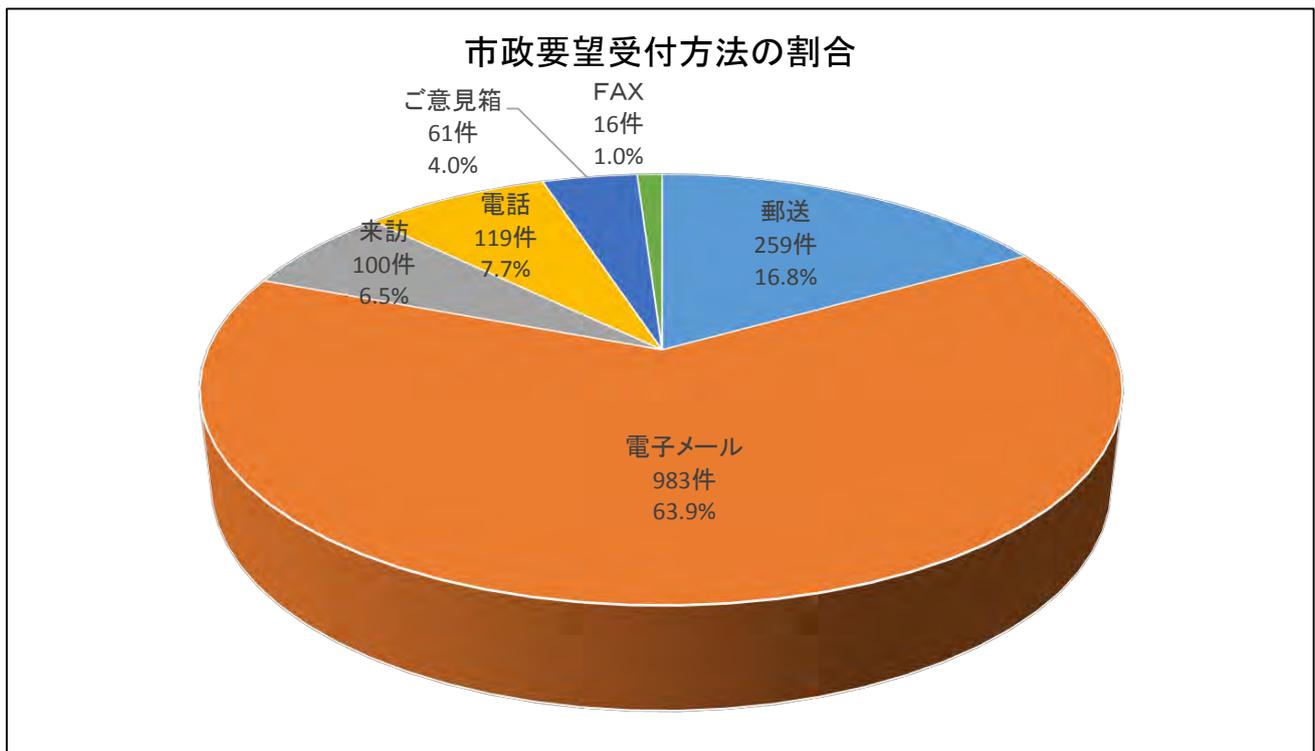
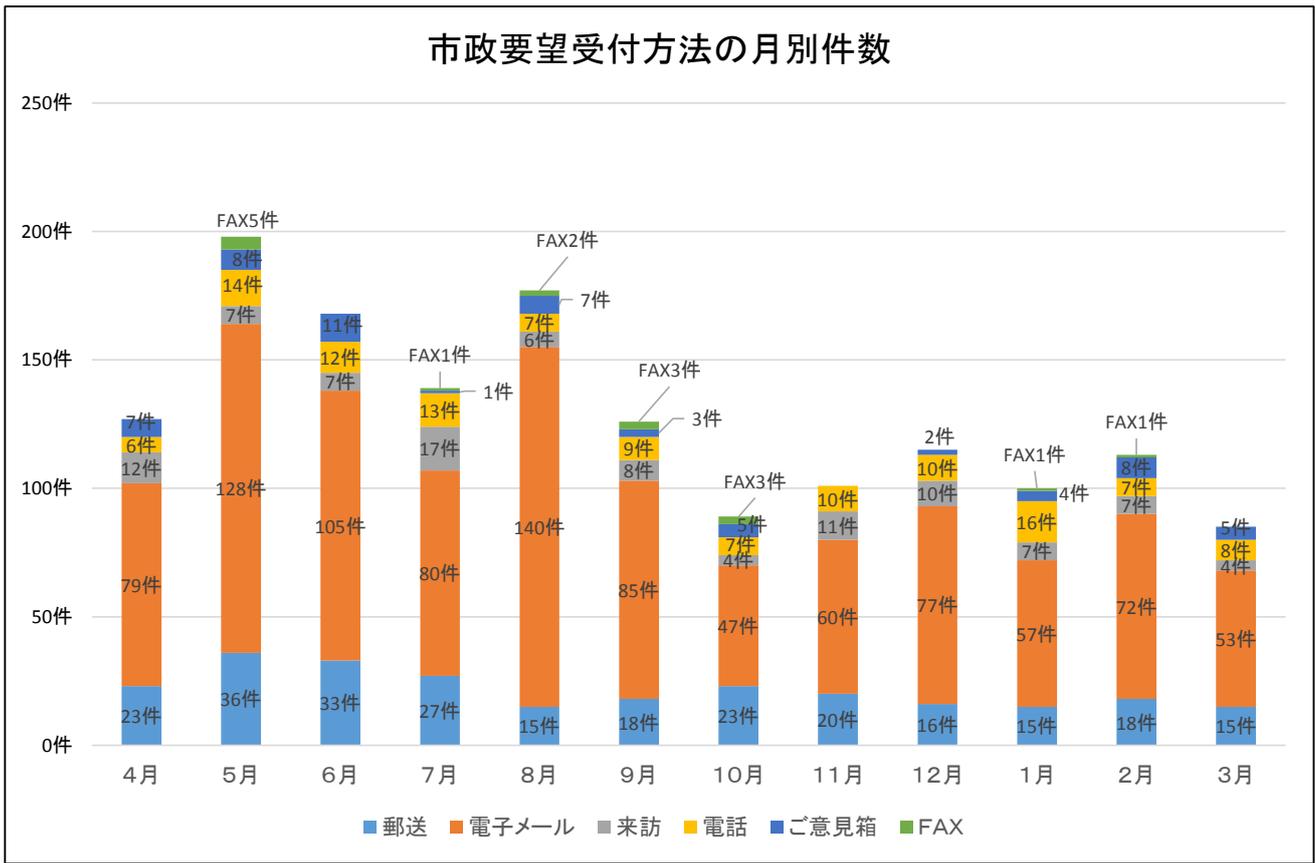
右側のグラフ…その月に受け付けた要望件数に対する対応部署数を表しています。

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、市長への面談や会議、行事等への出席を依頼するもの

## (2) 市政要望の受付方法

市政要望の受付方法の月別件数と割合です。



(3)「要回答」対応部署集計

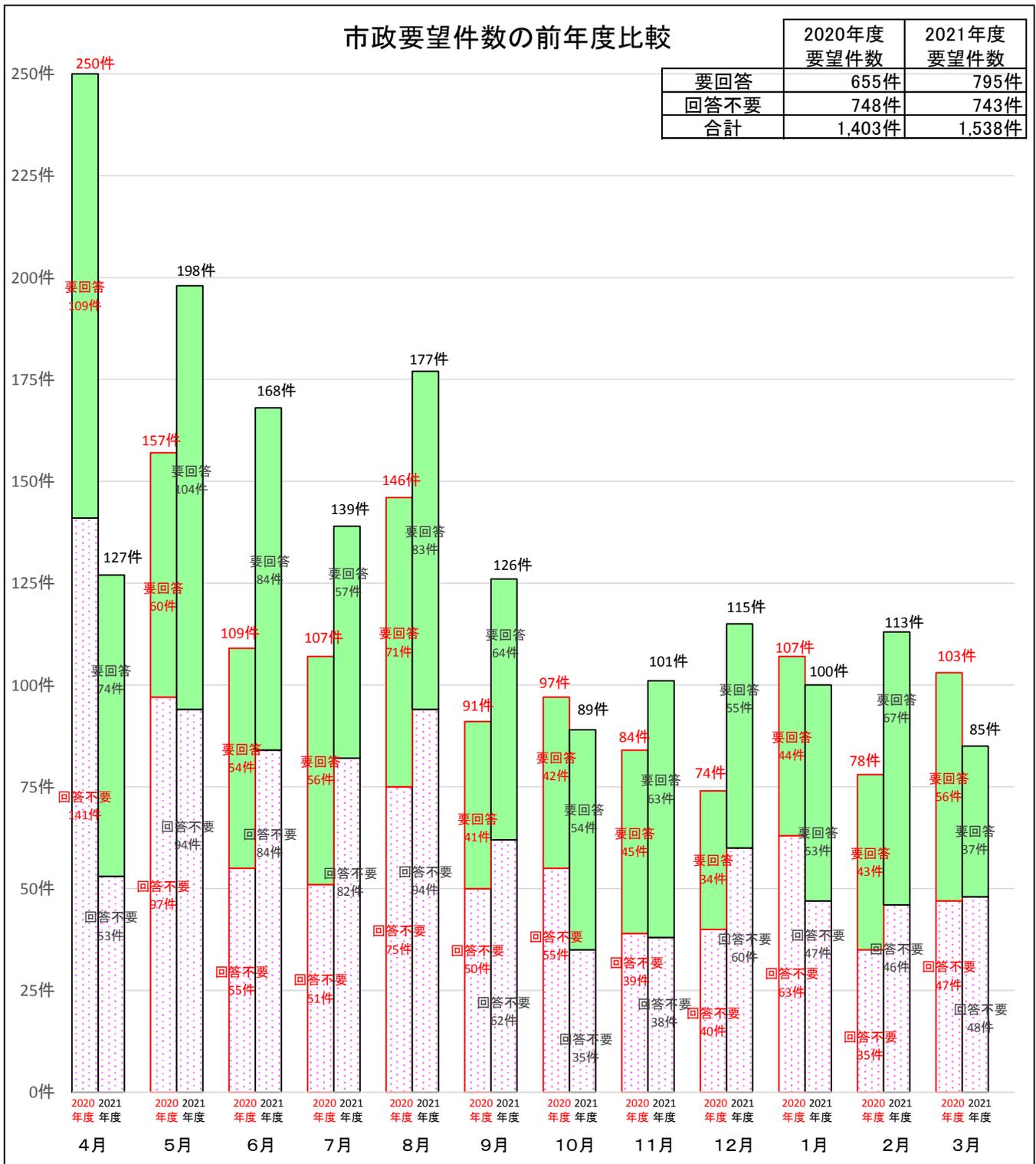
各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	※順位
政策経営部	4	5	2	4	0	8	8	7	3	2	4	3	50	8
総務部	2	1	1	0	1	4	2	2	2	2	6	2	25	14
財務部	4	3	9	6	6	3	2	5	3	4	9	3	57	6
防災安全部	4	5	5	1	2	3	2	1	2	2	4	1	32	13
市民部	6	2	3	2	3	3	3	0	0	5	4	2	33	12
文化スポーツ振興部	2	5	3	5	6	3	4	3	2	4	3	2	42	10
地域福祉部	8	5	3	4	4	4	5	6	4	4	5	3	55	7
いきいき生活部	7	5	2	4	7	4	4	3	0	2	7	3	48	9
保健所	13	48	36	24	27	8	7	4	10	11	17	4	209	1
子ども生活部	7	4	6	1	12	4	5	5	17	5	8	4	78	5
経済観光部	3	0	2	2	0	2	2	1	0	0	1	1	14	17
環境資源部	3	5	3	3	1	5	6	4	2	3	4	2	41	11
道路部	8	4	5	11	7	8	11	7	6	4	8	2	81	4
都市づくり部	11	6	10	7	7	11	13	11	6	8	12	7	109	3
下水道部	1	2	1	0	0	2	2	0	2	0	0	0	10	19
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	0	0	0	1	0	2	4	2	1	2	2	0	14	17
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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	21
議会事務局	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	5	20
学校教育部	14	26	16	18	14	17	8	6	10	8	7	5	149	2
生涯学習部	1	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	0	19	15
市民病院	1	2	0	4	1	1	2	4	0	1	1	0	17	16
合計	99	131	111	100	99	94	91	75	73	69	103	44	1,089	

※順位…「要回答」の合計件数が多い順位

#### (4) 市政要望件数の前年度比較

市政要望受付件数について、2020年度と2021年度の比較です。



33ページの『左側のグラフ…その月に受け付けした要望件数を表しています。』について、前年度と比較しています。

2020年度…左側のグラフ  
2021年度…右側のグラフ

(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	欠席等連絡手段	<p>小学校は欠席の際、連絡帳に記入し、近隣の生徒に連絡帳を持って行ってもらっていますが、体調が悪い子どもの連絡帳を渡す際、菌を保持しているかもしれない親と生徒との接触は不衛生です。また、皆がお隣同士なわけではなく、遠くの家まで手渡しに行くのは負担です。メールや電話等で欠席連絡が可能になるようにしてください。</p>	<p>電子メールにて回答。現在多くの小学校では、家庭から連絡帳で欠席等の連絡を受けております。保護者からのご連絡を学校が把握するだけでなく、学校からの連絡やお手紙がご家庭に届けられるという意図もあり、多くの学校でこの方法が取られています。一方で、ご意見をいただきましたように、感染症予防の観点から、連絡帳の受け渡しをすることに不安を感じられている方がいらっしゃることも、近隣に連絡帳を学校に届けていただくことをお願いできるご家庭がない方がいらっしゃることも存じ上げております。状況によっては、電話でも学校に連絡していただくことも可能です。</p>
	市民部	なるせ駅前市民センター	ホールの天井	<p>ホールで卓球をしています。壁際の天井に隙間がありボールが乗っかってしまいます。はしごを使えばとれるかもしれませんが、皆高齢のためあきらめています。改善をお願いします。</p>	<p>文書にて回答。天井に上がってしまった卓球ボールについて職員が確認し回収いたしました。回収したボールにつきましては、ご利用されている方に確認し、返却いたします。棚状になっている部分に隙間があり、早急にこの隙間は塞ぐこといたします。今後ボールが天井に上がってしまった場合は、職員又は警備員に申し出ください。センター職員が定期的に回収をおこない返却いたします。</p>
	保健所	保健予防課	新型コロナウイルスワクチン接種	<p>現状、医師や医療従事者への新型コロナウイルスワクチン接種は済んでいるのでしょうか。医療従事者、施設入所者数はどのくらいでしょうか。ワクチンの入手量が少ないのであれば、この人たちから進めたら如何ですか。今後始まる集団接種は、場所やスタッフの確保、1回目と2回目の時期が重なったり、オリンピックと、かなり煩雑で混乱が予想されます。今できることを進め混乱を緩和してください。</p>	<p>電子メールにて回答。医療従事者の方への新型コロナワクチン接種を2021年4月5日よりはじめています。町田市の新型コロナワクチン接種を先行接種される医療従事者の方は、約11,000人でございます。施設に入所・入居されていない高齢者の方へのワクチン接種開始前に完了するよう行っております。また、高齢者施設等の従事者の方への接種も入所者と同時に進めております。今後も、新型コロナワクチン接種を着実に実行できるよう進めてまいります。なお、町田市では新型コロナワクチン接種のお問い合わせについて「町田市新型コロナワクチン接種相談コールセンター」を開設しております。ご不明な点等ございましたら、コールセンターへお問い合わせください。</p>
	学校教育部	教育総務課	ゆくのき学園	<p>ゆくのき学園が統廃合により無くなると聞き反対します。小中一貫校で子どもは9年間お世話になりました。自然豊かな環境に恵まれ、芝生があり小中学校を通し人間性をはぐくむ良い学校です。少人数教育を取り入れ、先生が生徒一人一人に目配りができ細かな教育的指導ができます。廃校となると相原小学校、堺中学校へ通学となりますが通学距離が延び1時間以上かかります。スクールバスを用意するとしても下校時間は各自バラバラでありバスの時間に合わせるのには不便です。また降雪時はバスの運行ができません。災害発生時に避難場所に指定されており地域住民の安全確保に大きな支障が出ます。</p>	<p>文書にて回答。現時点において、市議会及び教育委員会においても個別具体的な町田市立学校の統廃合は決定していません。町田市立小・中学校の児童・生徒推計では、2040年度の児童・生徒数は2020年度と比べて約30%減少が見込まれています。また、学校施設の老朽化も進行しており、2044年度までに耐用年数の60年を迎える学校が55校あり、約2,588億円が必要と試算しすべてを建て替えることは難しいと考えております。将来、良い教育環境をつくるために、学校統廃合を含めた通学区域の見直しと、学校統廃合等をきっかけに、どのような学校を建設して新しい教育環境をつくるのか、そのあり方について、審議会を設置して2019年度から2020年度に議論を進めてきました。審議会では1学年あたりの望ましい学級数を、小学校は各学年3～4学級、中学校は各学年4～6学級とし、小学校、中学校同士の学校統廃合を含めた新たな通学区域についての議論を行ってきました。この審議会からの答申に基づいて、2021年5月に「町田市新たな学校づくり推進計画」(以下「推進計画」)を策定する予定です。推進計画は、新たな学校づくりを行う場合の「新たな学校づくり候補地」と、児童・生徒数推計や学校施設の老朽化の状況を踏まえた新校舎で授業を開始する目標年度となる「新たな学校づくり目標年度」を定めるものです。教育委員会における実質的な統廃合等の決定は、個別の統廃合新設校を建設するための基本計画(統廃合新設校基本計画)の決定になります。この基本計画は、統廃合新設校を建設する通学区域に「新たな学校づくり準備会」を設置し、統廃合新設校の学校名や教育目標、統廃合を実施するうえでの教育的配慮、通学の負担軽減・安全対策、建設する学校施設の整備計画などの検討事項を保護者、地域住民の代表の方々と話し合っており取りまとめたうえで教育委員会が決定します。</p>

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
5月	環境資源部	環境保全課	町田駅周辺喫煙所	小田急、JR町田駅付近の喫煙所が閉鎖されたため以前よりたばこ等のゴミ類が増えたように思われます。緊急事態宣言下での措置は理解できますが、喫煙所が閉鎖されどこで喫煙すれば良いかわからず、条例違反を理解しつつ路上喫煙している人が多いと思います。喫煙所を閉鎖するのであれば代替案も検討していただきたいです。	文書にて回答。たばこによる事故やポイ捨てごみ等への対策として、「町田市あきかん・吸い殻等の散乱防止等に関する条例」を定め、町田駅周辺、鶴川駅周辺及び成瀬駅周辺を「道路等喫煙禁止区域」に指定しています。各区域内における、屋外の公共の場所での喫煙は、各区域内に設置された、指定喫煙所のご利用をお願いしております。また、道路等喫煙禁止区域内では、美化推進員による巡回を行っております。ご指摘のありました指定喫煙所等についても、現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、やむを得ず一時閉鎖しており、再開の時期につきましては、新型コロナウイルス新規感染者数の動向等を見極めたうえで総合的に判断をいたします。町田市では、分煙環境の整備を進めていくことで、たばこを吸う人と吸わない人が共存できる都市環境の実現を目指すとともに、巡回や啓発活動等を通じて引き続き喫煙者のマナー向上を呼びかけてまいります。
	学校教育部	指導課	児童、生徒のオリンピック・パラリンピック競技観戦	オリンピック・パラリンピック競技観戦を児童、生徒にさせると聞き驚いています。コロナ禍で遠足や修学旅行、部活動など学校行事が縮小、中止、延期される中でなぜオリンピックを観戦させるのでしょうか。	文書にて回答。東京都教育委員会は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会における子どもの競技観戦については、大会組織委員会からの観客数の最終決定を受け、配券割当案に係る意向調査をすることとしています。町田市といたしましては、東京都の通知を受け、競技観戦についての各校の意向を聞く予定です。
	学校教育部	教育総務課	公園に学校建設反対	つくし野セントラルパークにつくし野小学校と南つくし野小学校を統合し新しい小学校を作る計画について反対します。つくし野セントラルパークは広々として木々も茂り緑も多く近隣住民の憩いの場所です。公園の維持管理はつくし野3丁目有志を中心としたボランティアグループが町田市から委託され日々活動し美しい公園を保っています。また、災害時は貯水槽も完備している避難所として大変重要な役割を担っております。長年地元住民に愛されている公園を無くさないでください。	文書にて回答。教育委員会では、学校統廃合を含めた通学区の見直しと、学校統廃合等をきっかけに、どのような学校を建設して新しい教育環境をつくるのか、そのあり方について、審議会を設置して2019年度から2020年度に議論を進めてきました。審議会では、通学区の見直しについて、保護者や市民のご意見をお聞きしたうえで、より丁寧な調査審議を行うために、2020年6月に実施した「まちだの新たな学校づくりに関するアンケート調査及び意見募集」（以下「アンケート調査等」）において、「2040年度町田市立学校の新たな通学区（アンケート調査案）」をお示ししました。「つくし野セントラルパーク」については、アンケート調査等で提案としてお寄せいただいたため、学校候補地として追加し、審議会において、児童の通学のしやすさやゆとりある学校施設環境の整備ができるかどうか、という視点から候補地の評価を行いました。そのため、評価時点において学校が設置されていない候補地については、実現可能性も含めた検討・調整が必要であるため、その場所が候補地となった場合、学校が設置されている候補地の中から次点となる候補地を選定することとしており、「つくし野セントラルパーク」については、「つくし野小学校」を次点の候補地として選定しています。この審議会からの答申に基づいて、教育委員会では2021年5月17日に「町田市新たな学校づくり推進計画」（以下「推進計画」）を策定しましたが、推進計画の策定が統廃合等の決定ではありません。教育委員会における実質的な統廃合等の決定は、個別の統合新設校を建設するための基本計画の決定になります。
	保健所	保健予防課	新型コロナウイルスワクチン接種予約方法	同居している祖母と父に新型コロナウイルスワクチン接種の封書がきましたが、二人ともインターネットに疎く、祖母と父だけではインターネット予約ができませんでした。また、電話予約しようとしても電話回線がパンクしている状態で、一向に繋がりません。ある市のように事前に接種日を指定し、都合が悪い場合は再調整する等の方策は取れなかったのでしょうか。	メールにて回答。接種体制について、町田市でも場所と接種日を指定する方式を検討いただきましたが、安心して新型コロナウイルスワクチンを接種していただくため、かかりつけ医がある方には、かかりつけ医で受けていただきたいの方針で、予約希望性とさせていただきました。予約の専用回線として50回線用意しておりますが、多くの方からの入電等のため電話がかかりにくくなっておりご迷惑おかけしました。また、国が示す接種順位では、医療従事者の次に「高齢者（令和3年度中に65歳以上に達する方）」とされており、国の考え方に基づいて、町田市では、「高齢者」の方へ一斉に接種券を送付し、予約開始とさせていただきますこととしました。予約受付の混雑が予想されましたが、予約する媒体によって不公平が生じないように、インターネット予約、電話予約ともに、5月17日の朝8時半からとさせていただきます。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
6月	経済観光部	産業政策課	町田駅周辺に映画館建設を希望	以前は町田駅前に映画館があり嬉しかったのですが、今はなくなり寂しいです。月に数回映画を見に新百合ヶ丘まで出かけていますが、高齢で足腰が弱っているため地元で映画を見たいです。町田駅前に映画館を作ってください。	電話にて回答。中心市街地において新たな賑わいと交流を創出する施設の整備を対象に町田市中心市街地活性化奨励制度を設けていることを説明し、映画館など市民が望む施設が整備されるよう、引き続き企業に向けて制度をPRしていく旨を伝え、了承いただきました。
	学校教育部	指導課	中学校制服	私は女子ですが、小学校の頃からスカートが嫌でずっとズボンを履いていました。しかし、中学校に上がり強制的に男はズボン、女はスカートと決められることになりました。そのことが自分はずごく嫌です。どうか中学校でもスカート、ズボンを選ばせてもらえないでしょうか。	電子メールにて回答。中学校の標準服については、ズボンの着用を希望される場合には、男女共に各中学校で対応できるようにしております。ズボンを着用する希望がある場合には、学校へご相談ください。
	保健所	保健予防課	新型コロナウイルスワクチン接種券送付時期	私は知的障害児を預かる施設で働いています。子供達のマスクは外れソーシャルディスタンスもとれず、飛沫が顔にかかり非常に感染リスクが高い職場です。私は基礎疾患もあり、1日でも早くワクチン接種を受けたいのです。大手町の大規模接種会場のキャンセル待ちをしたいと切望します。政府も接種券の送付を急ぐ様に言っています。全員に接種券郵送が無理で年齢順の郵送にならざるを得ないのであればせめて必要とする者だけでも接種券を手にする事が出来る様要望します。	電子メールにて回答。町田市では、重症化しやすい方を優先して接種を開始しております。高齢者に続き、基礎疾患を有する方の割合が多い60歳～64歳の方から順次接種券を送付し、接種を進めてまいります。接種券については、発送準備が整ったため、予定を早めて接種券を送付いたします。具体的な日程は次のとおりです。60歳～64歳の方へは6月21日に発送、50歳～59歳の方へは6月23日に発送、40歳～49歳の方へは6月28日発送、16歳～39歳の方へは6月30日発送とさせていただきます。49歳以下の方については、現在町田市での予約はできません。予約開始日が決まり次第、町田市ホームページ、広報まちだ、メール配信サービスでお知らせいたします。 ※40歳～49歳の予約は7月16日から、30歳から39歳の予約は8月23日から、12歳から29歳の予約は8月27日から開始しました。
	保健所	保健予防課	新型コロナウイルスワクチン接種副作用	現在、コロナワクチンにより死亡した数はインフルエンザワクチン接種の死亡者数の数十倍となっているにも関わらずなぜそのことが、主体責任者である町田市から市民に知らされないのでしょうか。ワクチンさえ接種すれば安心だと思い込んでしまうことはとても危険なことではないでしょうか。もしワクチンを接種して重篤な副作用や死亡した場合はどのような責任をとってくれるのでしょうか。これほどリスクの高いワクチン接種を市民に勧める以上、間違った安心感や同調圧力が風潮にならぬようワクチン接種についての責任ある明確な説明を求めます。	電子メールにて回答。町田市では、新型コロナウイルスワクチンの接種券に「◎接種は強制ではありません 予防接種を受ける方には、予防接種による感染症予防の効果と副反応のリスクの双方について理解した上で、自らの意志で接種を受けていただきます。」と書かれたチラシ「新型コロナウイルスワクチン接種のお知らせ」を全員の方に同封させていただいております。また、町田市ホームページに「副反応関連情報」にまとめさせていただき、厚生労働省のサイトも合わせてご案内させていただいております。別のページ「新型コロナウイルスワクチン接種情報について」には、接種について職場や周りの方などに接種を強制したり、接種を受けていない人に差別的な扱いをすることのないよう書かせていただいております。予防接種では健康被害(病気になったり障害が残ったりすること)が起こることがあるため、「予防接種健康被害救済制度」について、接種券同封の「新型コロナウイルス予防接種についての説明書」で案内するとともに、町田市ホームページに「副反応関連情報」にも掲載させていただいております。今後も分かりやすい周知に努めてまいります。

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

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
8月	子ども生活部	児童青少年課	子どもセンターの閉館日	子どもセンターは、祝日の翌日が閉館日の為、振替休日が閉館日になり困っています。振替休日の場合は、その翌日を閉館日にするなど、保育施設・学校の休みと重ならないようにしていただけないでしょうか。	電子メールにて回答。子どもセンターの閉館日につきましては、他の公共施設を参考に、保育施設や学校の休みと重ならないような運営を検討してまいります。引き続き、子どもセンターをご利用いただけることを心よりお待ちしております。
	保健所	保健予防課	学生の新型コロナウイルスワクチン接種時期	学生のワクチン接種を夏休み中に行なってほしいです。理由は2つあります。1つ目は、副作用の影響です。もし、副作用が起きて夏休み中なら、学校を休まずに済みます。2つ目は、学校行事への影響です。秋以降、多くの学校で文化祭や体育祭などが予定されていると思います。学生の接種が進めば、中止という事態は避けられると思います。ご検討のほどよろしく申し上げます。	電子メールにて回答。町田市では、基礎疾患の割合の多い、年齢の高い順にワクチン接種を行っております。国からのワクチン供給量に応じて、順次、予約枠を設定しワクチン接種を進めております。予約開始時期については、30歳から39歳の方の予約受付を8月23日午後1時から開始いたします。12歳から29歳の方の予約受付は8月27日午後1時から開始いたします。なお、11歳の方については、満12歳になる前月の1日から予約を受け付けいたします。例えば、誕生日が10月10日の方は、9月1日から予約を受け付けいたします。今後も、新型コロナウイルスワクチン接種を着実に実行できるよう進めてまいります。
	学校教育部	指導課	2学期授業再開延長希望	デルタ株拡大の最中においての子ども達の学校の再開は本当に危険です。いまだ両親共々ワクチン未接種の中、文部科学省は一斉休校にしないと発言しました。東京都もきっと国に従うでしょう。子ども達が登校したら一気に感染が拡大して結局学校閉鎖になり、家庭内感染が広がると思います。9月いっぱいには休校としオンライン授業としてください。	電子メールにて回答。町田市立学校の2学期の授業の実施については、国や都のガイドラインに沿って行うこととしており、現段階では、分散登校を実施したり、全校でオンライン授業を行ったりすることは予定しておりません。しかし、感染が不安で登校することができない児童・生徒には、ホームルームや面談をオンラインで行ったり、授業の様子を配信したりするなどの体制を整え、可能な範囲で実施するように各校に伝えております。
	地域福祉部 総務部	障がい福祉課 職員課	障がい者雇用枠の創出と雇用実現	障がい者雇用枠の創出と雇用実現に向けて障がい福祉課においてインターシップを受け入れていただきありがとうございます。今後はぜひ他の部署でも積極的にインターシップを受け入れてください。そのうえで、町田市役所での障がい者雇用を積極的にを行い、企業のモデルとなって雇用の仕組みを構築するとともに、雇用の創出、啓発をお願いいたします。	文書にて回答。障がいがある人の就労と、働き続けるための支援をより一層進めます。また、障がい者就労・生活支援センター等を中心とした支援機関の連携体制の構築に向け取り組んでまいります。町田市役所においても、身近で安心して働くことができる一事業所として、職域拡大と同時に障がい理解の啓発に寄与するよう、インターシップや職場体験の受け入れ職場について、各部署への働きかけを行ってまいります。また、2021年3月に「町田市職員障がい者活躍推進計画」を策定し、障がい者雇用の推進に取り組んでいるところです。今後も更なる障がい者の雇用の拡大に向けて、チャレンジ雇用制度(障がいのある人が一般就労へ向けた経験を積むために期限を定めて雇用する形態)の拡充や会計年度任用職員の職域拡大について検討を進めてまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
9月	都市づくり部	公園緑地課	水遊び、ボール遊びができる公園の設置を希望	<p>芹ヶ谷公園や鶴間公園のように、暑い時期に子どもたちが水遊びを楽しめる公園を増やしてください。ボール遊びができる場所の確保をお願いします。特に身近な公園に、小学生でも楽しめるミニバスケットゴールを設置してください。</p>	<p>文書にて回答。芹ヶ谷公園の彫刻噴水やせせらぎ、鶴間公園の水のあそびばは多くの来園者の方々に楽しんでいただいております。今後、大規模公園の新設を行う際には、湧水等がある場合には、水遊びを楽しめる施設の設置についても検討してまいります。ボール遊びができる公園を紹介する「町田市スポーツマップ」を作成しており、南エリア、高ヶ坂・成瀬エリアが完成しております。2021年度は、相原エリア、小山・小山ヶ丘エリアを作成しております。町田市のホームページでも閲覧いただけますのでご利用ください。身近な公園にミニバスケットゴールの設置とのことです。ドリブル等の音が発生するため近隣にお住まいの方のご理解が必要となります。なお、町田市立総合体育館のメインアリーナでは、小学生を対象としてバスケット等ができるよう無料開放を実施しております。</p>
	環境資源部	循環型施設整備課	資源化施設の情報公開	<p>相原町に建設される資源化施設では、プラスチック容器の中間処理施設も予定されているとのことですが、市民が安心できるように情報公開を徹底してください。</p>	<p>文書にて回答。容器包装プラスチックの資源化事業は、2013年4月に策定した「町田市資源循環型施設整備基本計画」に基づき、市内3か所に資源ごみの資源化施設を整備し、市内全域で実施する方針で調整を進めております。相原地区につきましては、このたび関係者との協議・調整が進んだことから、ビン、カン、ペットボトル、プラスチック等の資源化施設の整備に向けて都市計画決定の手続きを開始いたします。本施設の整備につきましては、これまで、説明会や、地元アンケート、地域の代表の方々を委員とする相原地区資源ごみ処理施設連絡会などでご説明し、ご意見を頂戴しながら進めさせていただいており、それらの情報は市ホームページ上で公開しております。また、施設の稼働後におきましては、臭気等の環境測定値を市ホームページ上で公表をしていく予定です。本施設につきましては、地域の方々にご安心をいただけるよう、今後も、説明や情報提供を行ってまいります。</p>
	環境資源部	環境政策課	ゴミ袋の有料	<p>転入しゴミ袋が有料であることに疑問です。さらに原料及び製造方法が同一なのに、なぜ燃やせるごみ専用袋(黄色)・燃やせないごみ専用袋(緑色)と容器包装プラスチック専用袋(ピンク色)とで価格設定が違うのか。東京23区と近隣市の有料化の状況はどうか。有料化している場合の価格は町田市と比較してどうか知りたい。</p>	<p>文書にて回答。容器包装プラスチック専用袋の価格については、決められた方法で適正に分別していただくことに対するインセンティブとして、燃やせるごみ袋・燃やせないごみ袋の半額に設定しています。容器包装プラスチックは発生抑制をしていただくことが最優先と考え、無料にはしておりません。東京23区については無料で収集を行っていますが、東京都の多摩地域では26市中25市が有料化しています。価格については、5リットル袋1枚当たり、町田市は8円です。現在有料化している多摩地域25市の平均は約8.9円となっています。</p>
	学校教育部	施設課	解体予定の学校に対する空調設備工事	<p>南第二小学校は学校統合の為、2025年に新校舎建設の予定があると聞いています。学校が解体されるとわかっているのに、今、空調設備工事に向けて準備の工事が行われています。必要性があるとは思えません。数年後に壊されているとわかっているのに、なぜ工事をするのでしょいか。無駄遣いと思えません。</p>	<p>電話にて回答。ご指摘のとおり、南第二小学校では今年度中に体育館へ空調機を設置する工事を進めており、また、新たな学校づくり推進計画では2025年3月まで施設を利用した後、建替え工事を進める予定を伝えました。そのうえで、最近の夏場の暑さによる児童生徒の熱中症対策と、災害時における学校体育館の避難機能の向上が喫緊の問題となっているため、予定どおり工事を進めていることを説明しました。また、今回設置した空調機は、建替え後の体育館等に再利用するなど無駄にならないように検討していることを伝えました。</p>

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
10月	防災安全部	防災課	ハザードマップ	ハザードマップについては、水害・土砂災害対策等、危険箇所を表示と、多言語表示やわかりやすい日本語による表示・ピクトグラム等を行って欲しい。また、様々な媒体を通じて在住者・在勤者へ情報の周知・徹底と地域の安全を確保する有効性について検証してください。	文書にて回答。洪水ハザードマップ及び土砂災害ハザードマップを作成しています。ハザードマップには、浸水予想区域や土砂災害警戒区域等の危険な区域、風水害時の避難施設等を掲載しています。また、警戒レベルごとの行動事例や適切な行動を事前に整理できる「マイ・タイムライン」、日頃から準備してほしいこと等を掲載しています。洪水ハザードマップは日本語のみならず、多言語表示として、英語・韓国語・中国語を凡例等に記載しています。また、洪水ハザードマップ、土砂災害ハザードマップともに、ピクトグラムを活用するとともに、分かりやすい日本語にて表記するようしております。今後も、町田市ホームページや広報まちだなど様々な媒体を通じて、各種ハザードマップの周知をまいります。
	道路部	道路政策課	JR町田駅ターミナル口改札のバリアフリー	JR町田駅ターミナル口改札への通路のバリアフリー化をお願いします。町田市民フォーラムを利用することがありますが、足が悪く、長い階段が大変なので、いつも中央口を利用して、遠回りして混雑の中を通行しております。	電話にて回答。JR横浜線ターミナル口へのエレベーターの設置については、町田駅周辺地区バリアフリー基本構想の中では現在計画の位置付けがないこと、次期、基本構想の見直しの際に頂いた要望内容も参考にして、計画内容を検討することを伝えました。
	子ども生活部	子ども家庭支援センター	子ども食堂	子ども食堂の具体的な施策を教えてください。また、子ども食堂等の補助金についても検討し、継続して活動できる場所を提供してください。	文書にて回答。子ども食堂実施団体及び社会福祉協議会で構成する町田市子ども食堂ネットワークを設置し、質の維持向上のため、子ども食堂同士の情報共有や研修等に取り組んでいます。さらに、子ども食堂の情報発信を目的として、広報まちだ、まちだ子育てサイト等で案内しています。また、子ども食堂等に対しては、2018年度から補助事業を実施しています。
	都市づくり部	公園緑地課	自然を生かした公園整備	近年、市内の開発が進み自然を生かした、子どもたちの遊べる環境が減少してきていると感じます。乳幼児が利用しやすい「自然を生かした公園環境」の維持、充実を行い、次世代の子どもたちにきちんと残すようお願いいたします。	文書にて回答。2019年11月に再整備が完了した鶴間公園には、乳幼児向けの遊び場として「星のあそびば」を設けております。また、薬師池公園に隣接した面積約9ヘクタールの町田薬師池公園四季彩の杜西園は、「町田薬師池公園四季彩の杜魅力向上計画」に基づき、既存の谷戸地形や樹林地を残した公園として整備し、2020年4月にオープンいたしました。芦ヶ谷公園及び野津田公園につきましては、再整備基本計画を定め、既存公園の自然を生かした整備を順次進めているところです。引き続き、自然を生かした公園の維持管理に努めてまいります。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
11月	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会	選挙公報配布の遅れ	選挙公報の配布が遅い。コロナ禍のため期日前投票を勧めながら選挙公報が届いたのは10月28日であった。私は10月26日に投票したが、裁判官の資料がないため棄権した。選挙公報は入場券とともに配布すべきではないのか。	電話にて回答。今回、選挙日程が急に決まったために印刷が遅れたこと、国が印刷して配るために時間がかかってしまったこと、東京都選挙管理委員会のホームページでは選挙公報が早い時期から掲載されており、期日前投票所でお申し出頂ければお見せできたことを説明しました。今回の選挙では、選挙公報が遅いとの問い合わせが多かったことから、東京都選挙管理委員会を通じて国に改善要望を出すことを伝えました。
	道路部	道路管理課	市道について改善要望	近所の市道についていくつか改善をお願いします。①坂道の終わりが階段になっている道があるが、夜は暗くて階段と気づかず転倒する人がいます。②その道の脇の雑草が生い茂り、通行の邪魔をしているので草刈りしてください。③交差点にあるカーブミラーが寒くなると結露で全く見えなくなり危険です。	現地を訪れ、要望者と現場を確認しながら回答。①転倒を防止するため、階段の段差の一部をスロープにいたします。②草刈りを行い、階段付近の通行を確保いたします。③カーブミラーについて、曇り止めの措置をいたします。以上の対策を伝え要望者は納得されました。
	政策経営部	秘書課	市長の新型コロナウイルスワクチン接種	市長が新型コロナウイルスワクチンを接種したかのか教えてください。また3回目も接種する予定か教えてください。もし、接種していない場合は、理由を教えてください。市長が民間人であればこんなこと聞きませんし、答える義務は全くありませんが、重篤な副作用もあるワクチンを市民に推奨する自治体のトップであるので、真摯に回答するべきだと思います。	文書にて回答。ご指摘のとおり、一市民における個人情報に関わる内容についてはお答えすることは出来かねますが、市長自身が定例の記者会見において話された内容として、「65歳以上の市民が接種可能となった期間に町田市内の会場にて2回接種が済んでいる」ことを報告されています。また、3回目については、接種対象となった期間に実施を予定しています。
	環境資源部	3R推進課	清掃工場内のハエの大量発生	最近家の中でハエが毎日数匹が飛んでおり、この季節に今までにない現象です。近所の商店街では、商店の皆さんが大量のハエに困っており、近くにあるゴミ処理場の生ごみが原因でハエが大量発生しているのだと言っています。コロナ禍もようやく下火になりつつあるのに、こんどはハエ害に悩まされており、衛生上好ましくありません。ハエの発生原因を突き止めて根絶してください。	電話にて回答。近隣の町内会・自治会長あてに状況説明とお詫びの文書を渡し、配布をお願いしたこと、旧清掃工場がハエが多く発生したが、清掃工場のシャッターを閉め、殺虫剤散布により、現在の工場内はかなり減っているの、もう少し様子を見ていただきたいことを説明し、迷惑をおかけしていることを謝罪しました。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
12月	生涯学習部	図書館	市外在住者のリクエスト	川崎市在住者ですが、家の近くにある鶴川駅前図書館を利用しています。そこでは、本は借りられますが、町田市民ではないということでリクエストができないと言われていました。ぜひ、リクエストができるようにしてください。	文書にて回答。図書館の相互利用は、各市の市民が他市の図書館資料を借りることができるという協定です。現在町田市では都下6市、神奈川県内4市と図書館の相互利用協定を締結しています。川崎市については町田市民が川崎市から借りた資料は7,214冊、川崎市民が町田市から借りた資料は32,522冊(2020年度)となっております。できる限りのサービスをしたいと考えておりますが、予約受付件数も多く、町田市民の予約受付件数も10冊に制限させていただいております。現在、川崎市・町田市でも、相互利用の予約は受け付けておりません。今後、相互利用については、周囲自治体の動向も見ながら検討してまいります。
	学校教育部	指導課	登校選択制	現在コロナ禍において子供たちは登校して学ばざるを得ず、感染や後遺症への不安を感じております。子どもたちが安心して学べるよう登校選択制の導入をお願いいたします。以下に以下の要望をいたします。 1 登校を希望する児童生徒は教室で授業を受け、登校しにくい児童生徒は、自宅でオンライン授業を受ける“その選択”が可能となる制度の実施 2 オンライン授業の受講により登校の有無を問わず「出席」の扱いになり、成績や内申等に不利益が生じない措置を講じること 3 全国全ての児童生徒が分け隔てなく利用可能な制度であること	文書にて回答。 1について 町田市立学校の授業については、国や東京都のガイドラインに沿って行うこととしており、感染症予防に努め、学校の教育活動を実施しております。しかし、感染が不安で登校することができない児童・生徒には、ホームルームや面談をオンラインで行ったり、授業の様子を配信したりするなどの体制を整え、可能な範囲で実施するように各校に伝えております。 2について 令和3年2月19日付の文部科学省からの通知において、新型コロナウイルス感染症への不安から登校を控えている児童・生徒については、「出席停止」の扱いとすることとされており、町田市立学校についても「出席停止」の扱いを取ることであります。 3について 今後、国や東京都の方針を注視し、対応してまいります。
	子ども生活部	子ども総務課	子育て世代の臨時特別給付金所得制限	給付金に所得制限を設けるのは不公平です。所得制限を設けず18歳以下全員に給付金を支給している市があります。町田市でも所得制限をなくし18歳以下全員に支給してほしいです。	電話にて回答。給付金は国の制度であり全額国の予算で支払われます。しかし、市独自で給付金の所得制限を撤廃した場合、所得制限を超えた分は全額市が財源を確保する必要があり、現時点で町田市独自の支給は考えていないことを伝えました。
	都市づくり部	公園緑地課	公園に時計設置希望	子ども達が帰宅時間を分かるよう公園に時計の設置をお願いいたします。	文書にて回答。公園への時計の設置について、有料貸出施設のある公園には時計を設置しておりますが、基本的には公園へ時計を設置してはおりません。町田市では、帰宅時間の確認や地域での青少年の事故防止を願うため、ミュージックチャイム「愛の鐘」を防災行政無線で放送しております。3月1日から9月末日までは午後5時30分、10月1日から2月末日までは午後4時30分に放送しておりますので、帰宅時間の目安にして頂きたいと思っております。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
1月	保健所	保健予防課	コロナワクチン接種証明アプリ	私は大学病院に勤務しており、勤務先の病院にて2回の接種を終えています。病院では、市から配布された接種券は使用せず後日回収もありませんでした。今回、コロナワクチン接種証明アプリをダウンロードし、確認しようとしたのですが、データが無いと表示されてしまいます。この場合は、アプリで確認をすることは出来ないのですか。また、市からすれば接種していないことになり、3回目の接種券も自宅へ送られて来ないと言うことなのでしょうか。	文書にて回答。1・2回目接種が居住地外であっても、2回目接種時に町田市に住民票があり、引き続き町田市に住民票がある場合は、追加(3回目)接種の接種券は、町田市から発行されます。追加(3回目)接種の接種券は、2回目接種が完了した日のおおむね6か月後に届くよう発送いたします。ただし、コロナワクチン接種証明アプリにて「データが無い」と表示される場合は、町田市でも、接種記録が確認できない状態であるため、追加(3回目)接種券の発送対象となっておりません。ワクチン接種済証の写しまたは接種記録書の写しの右上に「3回目接種券発行希望」と書き、窓口または郵送で提出をお願いいたします。ワクチン接種済証または接種記録書が無い場合は、「新型コロナウイルス接種券発行申請書兼接種記録確認同意書」を窓口または郵送でご提出ください。
	市民部	市民課	住民票等の英文対応	住民票などの各種証明書の英文発行が必要な場合、外務省による公印確認を利用する他に、練馬区では住民票の写し等を各自で英訳したものについて、証明書の内容と照らし合わせ記載内容に誤りのないことを証明するサービスがありますが、町田市では実施していないとのこと。私は海外で勤務経験があり、将来、海外の年金取得のため毎年当該国の年金管理団体へ日本での居住の証明書を提出する必要があるため、町田市でも住民票等の英文対応してほしい。	電話にて回答。練馬区の例を参考に町田市でも住民票等の英文対応について検討を始めること。適用範囲、条例、他部署との調整など、検討に一定の時間が必要なこと。導入する場合には市民に対してホームページ等で広く周知することを説明しました。
	都市づくり部	交通事業推進課	バスの混雑緩和	野津田車庫停留所について、近年、住宅が増えてきたためか、朝バスで通学する小学生がぎゅうぎゅう詰めでバスに乗っている。バスを使う多くは低学年のため、押されあっているのを見ているとかわいそうです。感染の心配もあります。	文書にて回答。バス車内混雑の改善については、バスの増便が必要だと考えられますが、現在、当該バス路線を運行するバス事業者は、かねてから抱える運転士不足の問題に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって大幅な減収となるなど厳しい経営状況を強いられています。その影響により2020年10月以降には、町田市内路線において大幅な減便が実施されるなど現行路線の維持に苦慮している状態であり、増便による車内混雑の改善を実施することは難しい状況です。
	子ども生活部	保育・幼稚園課 子ども家庭支援センター	子ども一時預かり	ある市では1時間100円で子どもを預かってくれる施設があるそうです。そのような子育てがしやすい制度を作ると町田にもたくさんの子育て世帯が来てくれると思います。	文書にて回答。保護者のリフレッシュや家族の入院・通院、介護等の際に、児童を一時的に預かる事業として、小学校就学前の子どもを対象には、「一時保育事業」や「定期利用保育事業」、小学生を対象には、保育所や幼稚園等の余裕スペースを活用した「学童一時預かり事業」を実施しています。この他にも、生後3か月から12歳(小学校6年生)までの子どもを対象とした「ショートステイ(宿泊保育)」及び「トワイライトステイ(夜間保育)」を実施しています。利用料金等の詳細につきましては、「まちだ子育てサイト」をご覧ください。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
2月	地域福祉部	生活援護課	住民税非課税世帯等臨時特別給付金単身世帯者死亡の扱い	先日亡くなった単身世帯の母に対し住民税非課税世帯等臨時特別給付金の申請書が送られてきた。申請について問い合わせたが、単身世帯が亡くなった場合は受給できないと言われ納付できない。根拠法令及び条文を提示し文書での回答を希望します。	文書にて回答。内閣府の自治体職員向け「質問と回答集」においては、単身世帯の方がお亡くなりになった場合は、「世帯自体がなくなってしまうため、給付されません。」となっております。さらに、内閣府本府令和3年経済対策世帯給付金等事業担当室へ照会、確認を行ったところ、今回の給付金の法的性格は、民法上の贈与契約(民法第549条)であるため、対象者である〇〇様が受諾することで初めて効力を生じるものであるとのことでした。〇〇様は基準日以降にお亡くなりになっており、贈与契約を受諾することができないため、給付の対象外となります。
	道路部	道路維持課	横断歩道橋上の汚れ	小田急線町田駅からスーパー西友に向かうスロープにほこりが固まって汚れています。汚れたままにしておくごみを捨てていく人が現れるため、至急清掃を行ってください。	文書にて回答。ご指摘の町田横断歩道橋の床面は定期清掃を行っており、次回の清掃は2022年4月を予定しておりますが、スロープ部分につきましては、吹き溜まりになりやすい場所であるため、別途2022年2月22日に清掃を行いました。道路に関するご要望は道路部道路維持課にご連絡いただきますと、即時担当課にて受付・回答ができるため対応がスムーズです。ご連絡の際は、市民通報アプリ「まちピカ町田くん」もぜひご利用ください。ご利用方法のリーフレットを同封いたします。
	都市づくり部	公園緑地課	公園遊具の充実	近所の公園の遊具を新しく新しい設備にしてほしいです。町田市は近隣市に比べ公園設備への投資が低いように感じます。近所の公園は何十年前の滑り台やブランコだけで魅力を感じません。	電子メールにて回答。町田市には、都市公園が718箇所あり、安全に利用していただくため毎年遊具点検を実施しております。また、計画的に新設遊具への取換を行っております。町田市の公園遊具の更新時期をとらえ、魅力的な場所へとまいります。
	いきいき生活部	高齢者福祉課	迷子の高齢者への防災行政無線	迷子の高齢者捜索に防災行政無線を利用するのは止めてほしい。現在コロナ禍において多くの市民はテレワークを行っており、大事な会議や打ち合わせ中に防災行政無線の放送されると迷惑です。	文書にて回答。認知症等の症状により行方不明となった高齢者等の捜索につきましては、当該高齢者を早期に発見し、その生命と安全を守るため、防災行政無線を使用し、市民の皆様のご協力のもと実施をしております。実情といたしまして、防災行政無線を聞いた方からの情報提供により、対象者が無事発見されたというケースが多くございます。コロナ禍によりテレワーク需要が高まっていることは重々承知しておりますが、市民の生命、安全を守るため、ご理解いただきますようお願いいたします。

月	部名	課名	要望内容	具体的な一例	回答
3月	都市づくり部	建築開発 審査課	駅前にパチンコ店出店	先日、小田急線町田駅とJR町田駅の間にパチンコ店が出店しました。ここにパチンコ店が出来たことにより、町田の印象が悪くなってしまふことを懸念しています。パチンコ店が街の真ん中に出てしまったことで、町田の品格は落ちた感じがします。市では、このような店を中心地に出店することに規制はできなかったのでしょうか。	電話にて回答。当該地における都市計画上の用途地域は商業地であり、パチンコ店は建設可能であること、建物の構造は建築基準法上何ら問題がなく、町田市としては規制することはできないことを説明いたしました。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	未就学児家庭への学習補助	子どもを子ども園に通わせていますが、2月は2回合計10日間濃厚接触者となり欠席をしています。家庭保育中、子どもに書き方や計算を教えるのですが、教材の購入にお金がかかります。小学生はタブレットの支給があるかと思いますが、家庭保育をしなければならぬ状況で幼稚園児への教材補助、学習塾の通信教育等への補助があると大変ありがたいと思います。	電話にて回答。幼稚園児に対するタブレットの配布等は進めていないこと、各家庭のニーズも異なることから、各家庭への経済的支援は手当等の支給を行っていることを説明しました。また、町田市は保育園、幼稚園へ補助を行うことにより、教育や保育の質を確保していることを説明し、ご理解いただきました。
	地域福祉部	福祉総務課	ウクライナへの支援	町田市はウクライナへの支援コーナーを設置していますか。	電話にて回答。町田市ではウクライナ人道危機救援金箱を設置していること、救援金箱は町田市庁舎市民課・福祉総務課と各市民センター・各連絡所に設置していること、救援金は日本赤十字社に町田市から送金することをお伝えしました。(4月20日現在、町田市庁舎1階総合案内(中央)、中央図書館、町田市民文学館、町田市生涯学習センターにも救援金箱を設置しています。)
	環境資源部	3R推進課	ゴミ袋の材質	燃えるゴミの袋が以前よりも材質が悪くなっているように思いますが、材質を変更しているのでしょうか。非常に切れたり、破れやすくなっているように感じます。コロナ禍で除菌や消毒をしなければならぬ機会が多くなりどうしてもゴミが多くなりがちなので丈夫な袋にしてください。	電話にて回答。要望者から袋の種類や切れるときの状況などを伺ったうえで、袋の材質・仕様については変更がないことや強度検査を行っていることを説明しました。使用中の袋で切れているものがあれば代品と交換させていただき、メーカーにて調査したい旨をお伝えしましたが、今は手元でないとのこと。もし、また同様なことがあればご連絡をいただくことをお願いし、ご理解いただきました。

## 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266,517件(1日平均730件)の着信**があり、2020年度と比較して着信が**16,096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、2020年度着信件数も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により増加しました。更に2021年度は主に新型コロナワクチン接種に関する問合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)

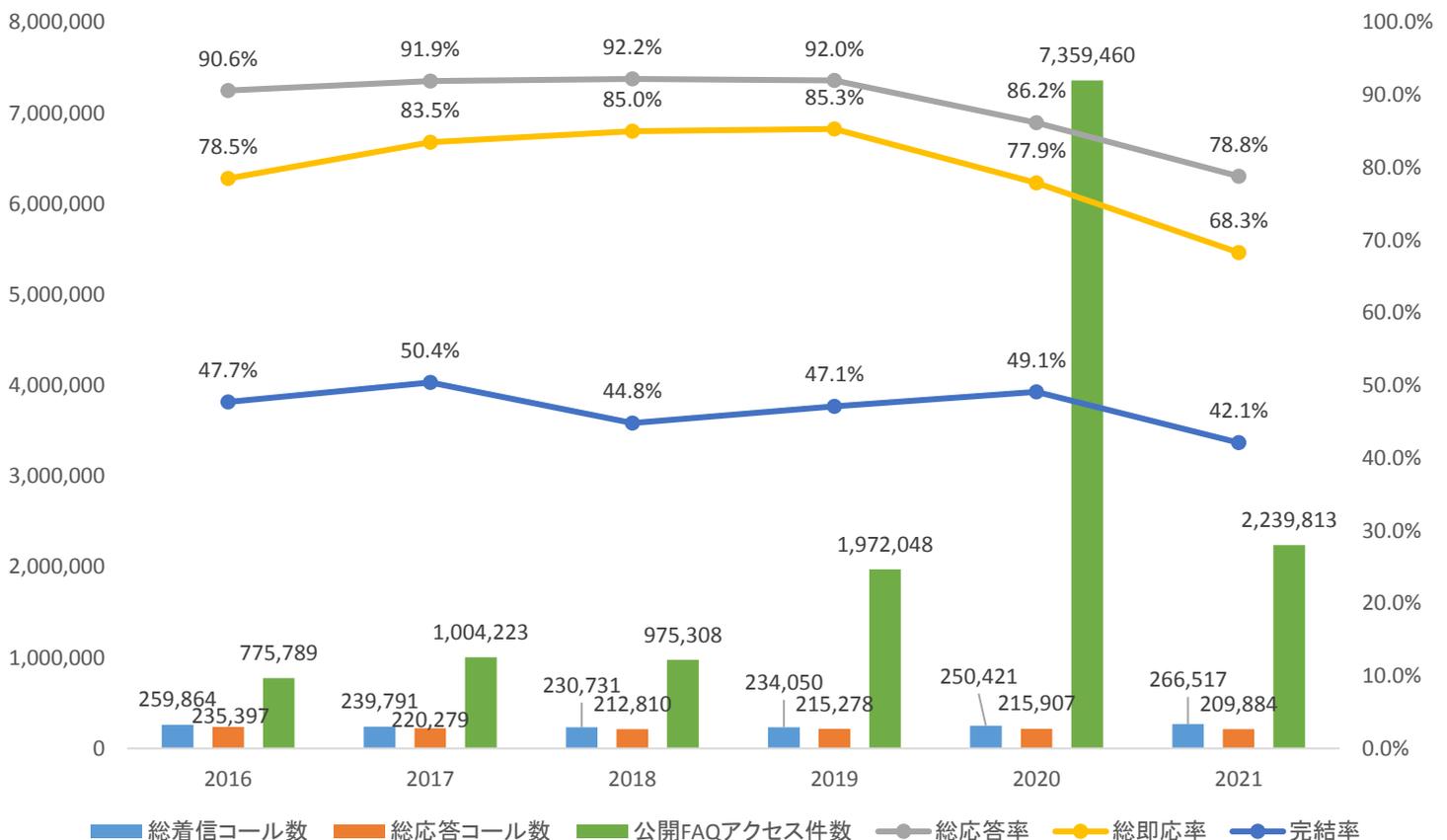
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで): 235,657件(全体の88.4%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯): 30,860件(全体の11.6%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して64件の内容修正等がありました。新型コロナウイルス感染症対策として2班交代制の実施期間が長期化したことにより、2020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7ポイント減少しました。

◆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2,239,813件**でした。2020年度と比較して、アクセス件数は**5,119,647件減少**しました。2021年度からクローラー(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)によるアクセスを除外したため減少しました。

### 総着信件数等の年度比較



項目	内容
総着信コール数	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数
総応答コール数	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

## 町田市代表電話(電話:042-722-3111 ファックス:042-724-5600)

町田市では市民サービス向上のために、コールセンター機能をもった代表電話を設置しています。代表電話では、午前7時から午後7時まで年中無休で市の業務や手続の方法、公共施設の案内など様々な問い合わせに対してオペレーターが「よくある質問と回答(FAQ)」や町田市ホームページなど各種資料に基づいて案内します。

### ①町田市代表電話の動向

◆町田市代表電話には**年間256,644件(1日平均703件)の着信**があり、2020年度と比較して**14,122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(2020年度比で9,858件、1.1ポイント減少)

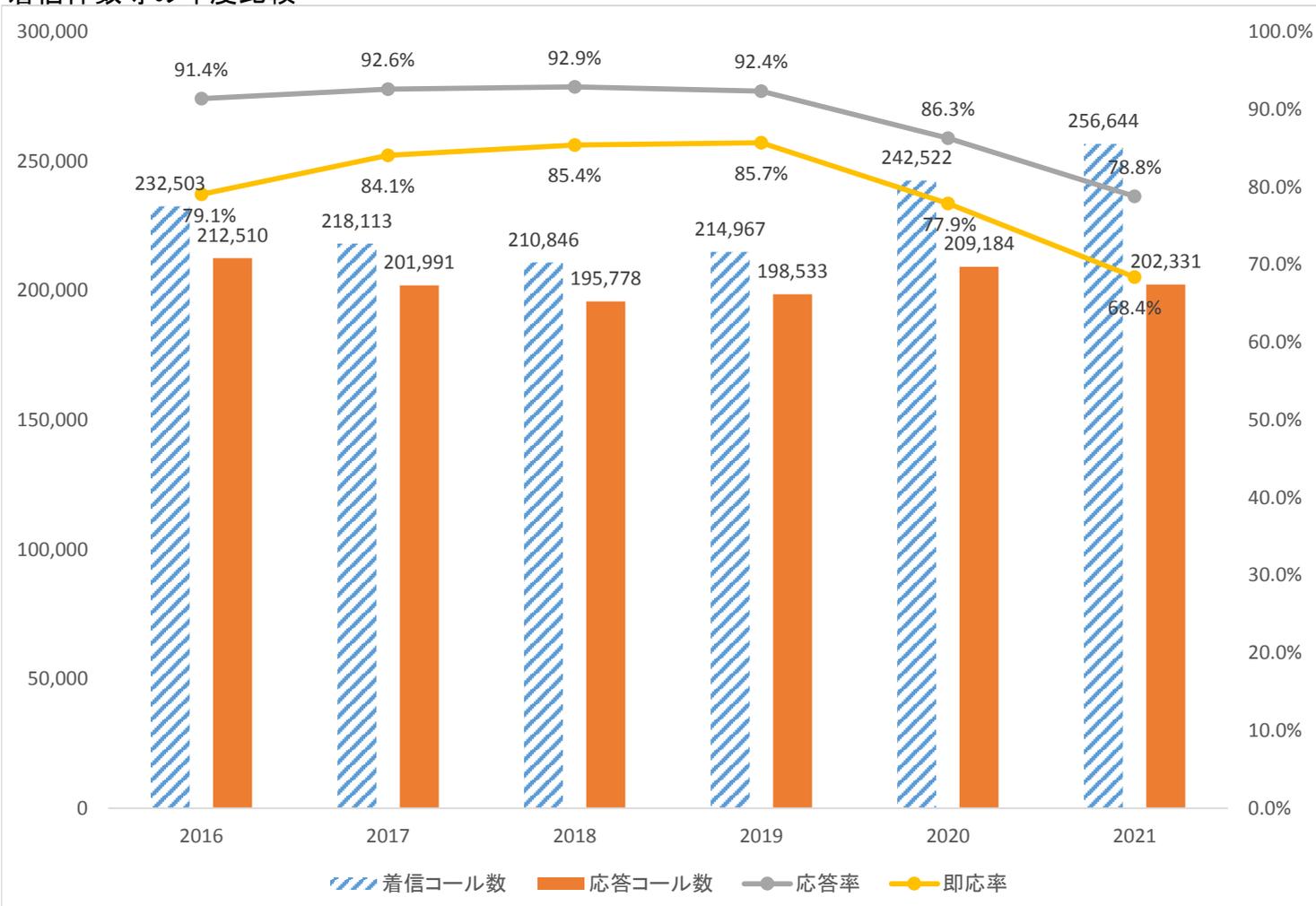
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):227,764件(全体の88.7%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):28,880件(全体の11.3%)

◆2020年度と比較して応答率は7.5ポイント、即応率は9.5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の2班交代制の実施が長期化したためです。

### 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9,873件(1日平均27件)の着信**があり、オペレータによるイベント受付や催し等の案内を行っています。2020年度と比較してイベントダイヤルへの着信は**1,974件増加**しました。増加した理由は、新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、徐々にイベント等の開催数が増加したためです。

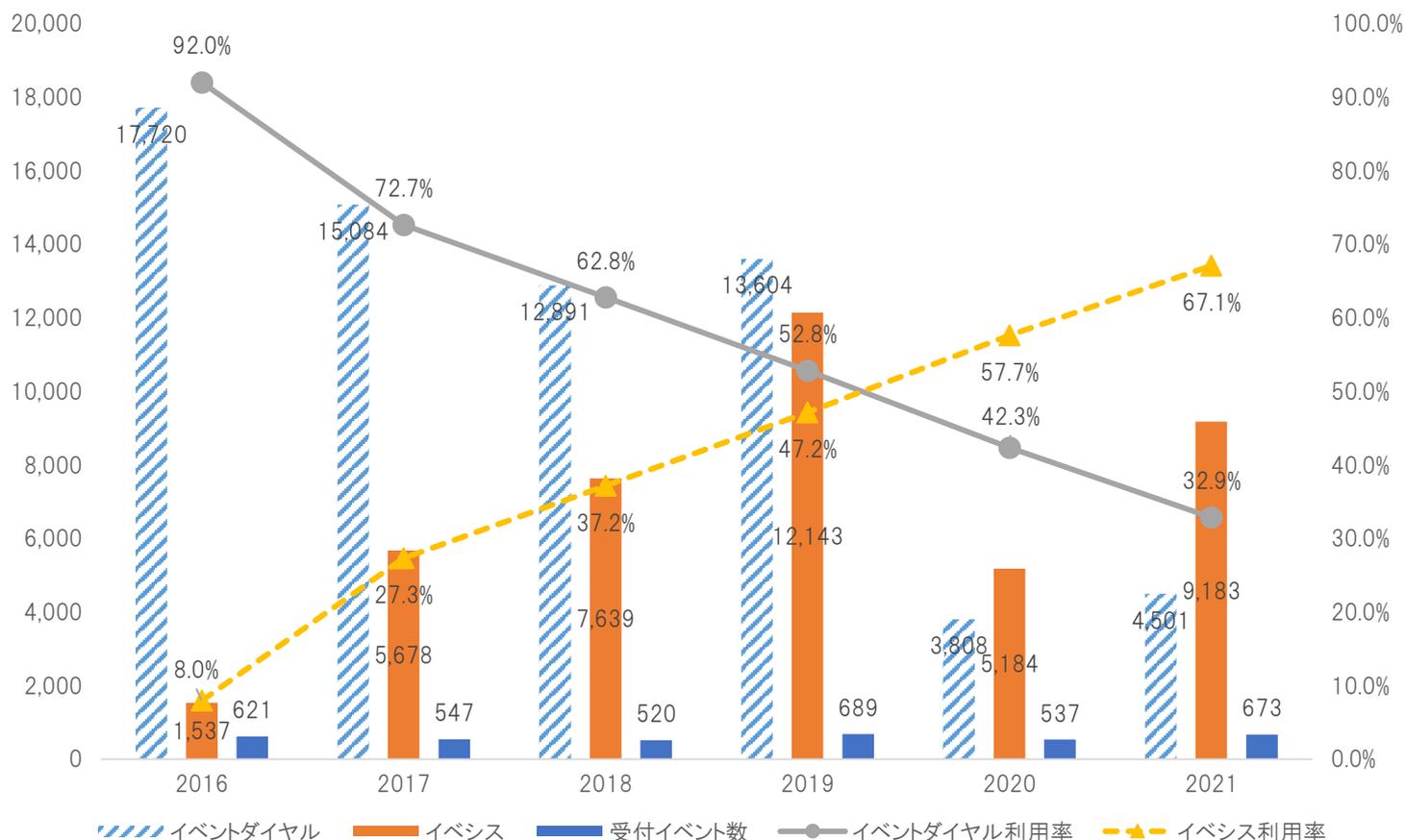
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):7,893件(全体の79.9%)

市役所閉庁時間帯(上記以外):1,980件(全体の20.1%)

◆2016年11月の「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入してから、イベシスによる申込者数は年々増加し、2021年度イベシス利用率は2020年度比で9.4ポイント増加しました。

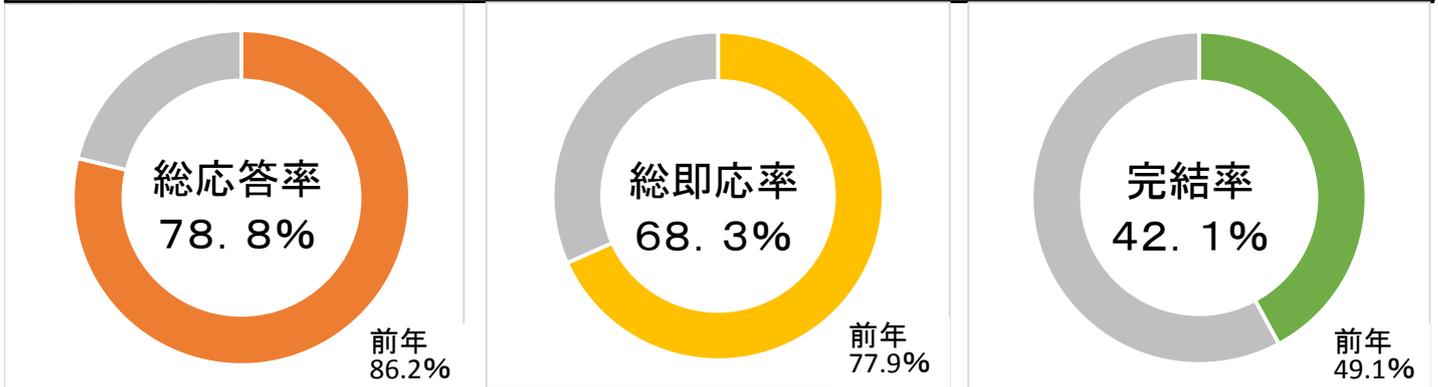
### イベントダイヤル・イベシスの年度比較



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

2020年度と比較して総応答率は7.4ポイント減少、総即応率は9.6ポイント減少しました。完結率は7ポイント減少したものの、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の2班交代制の実施が長期化したためです。

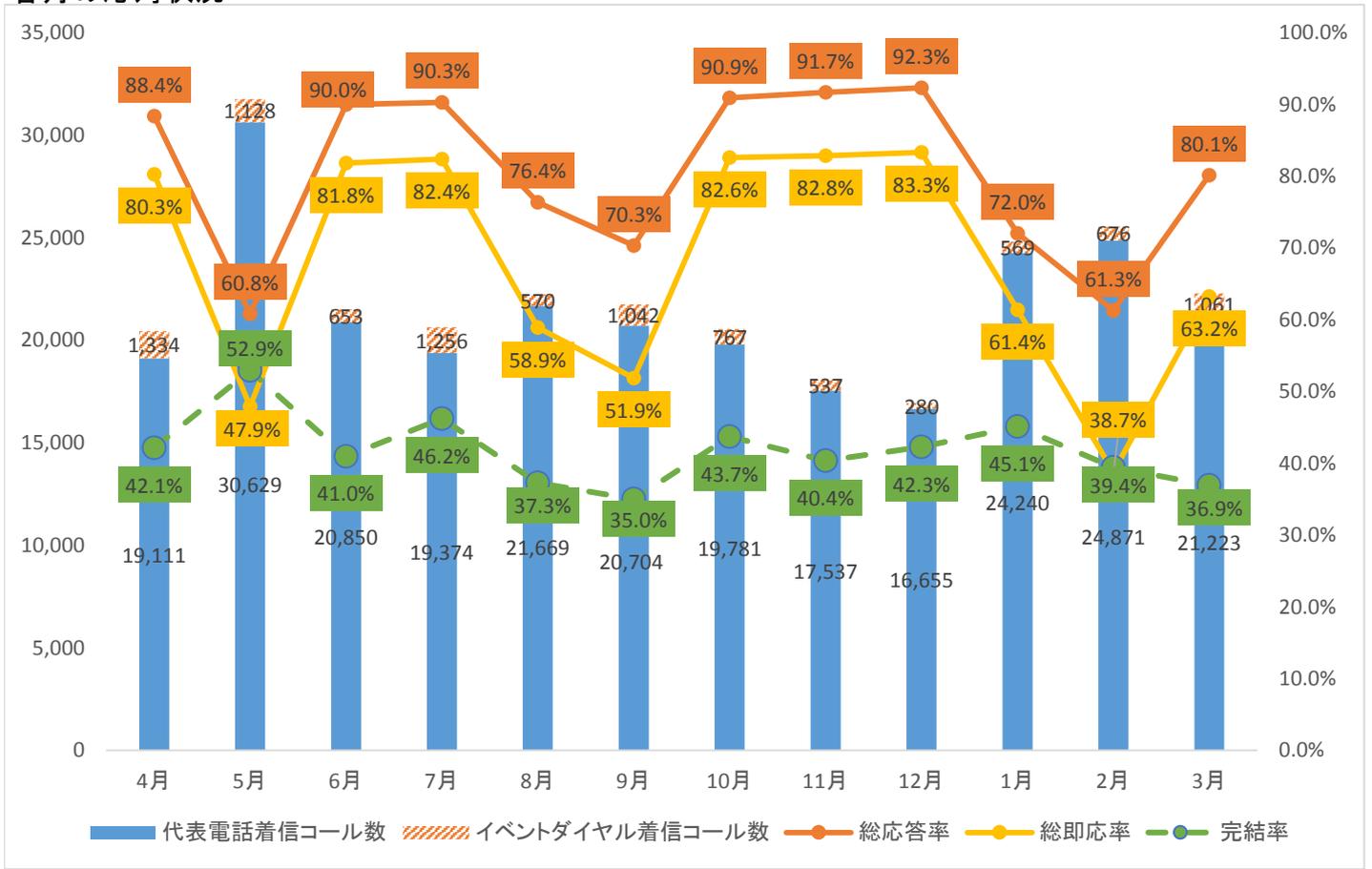


着信数に対して、電話応答した割合  
サービス目標レベル: 90%以上

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

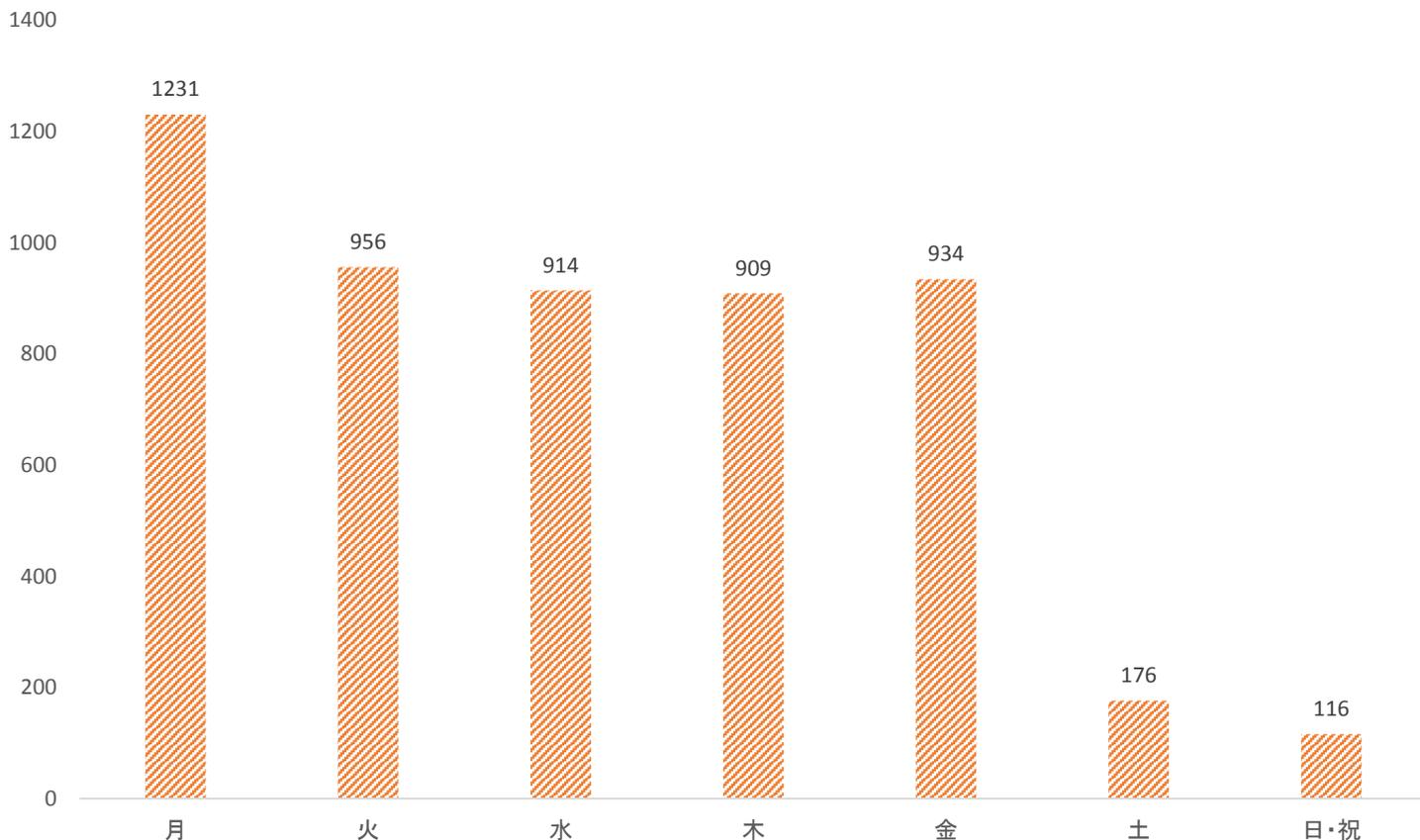


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

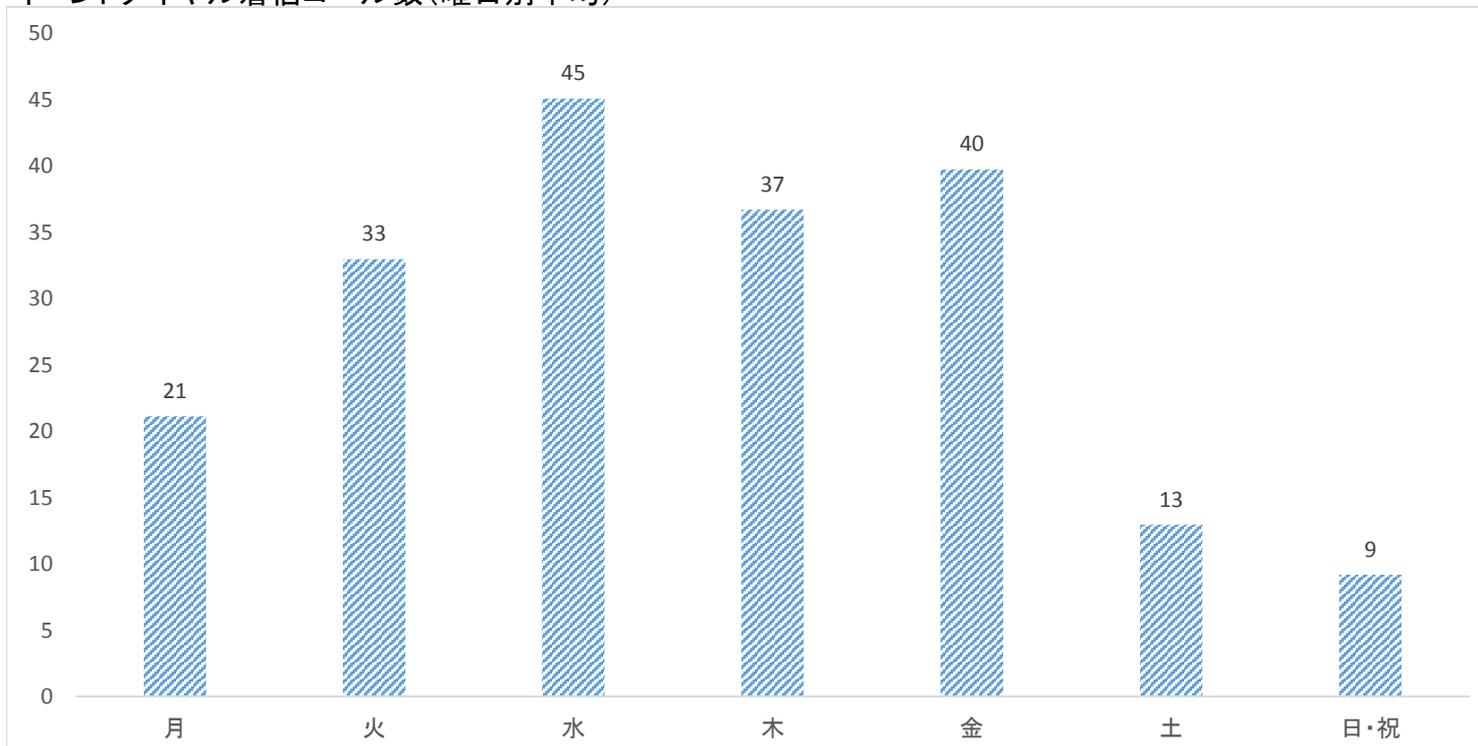
### (3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数

代表電話への着信は、月曜日に集中する傾向があります。  
イベントダイヤルへの着信は、水曜日及び金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)

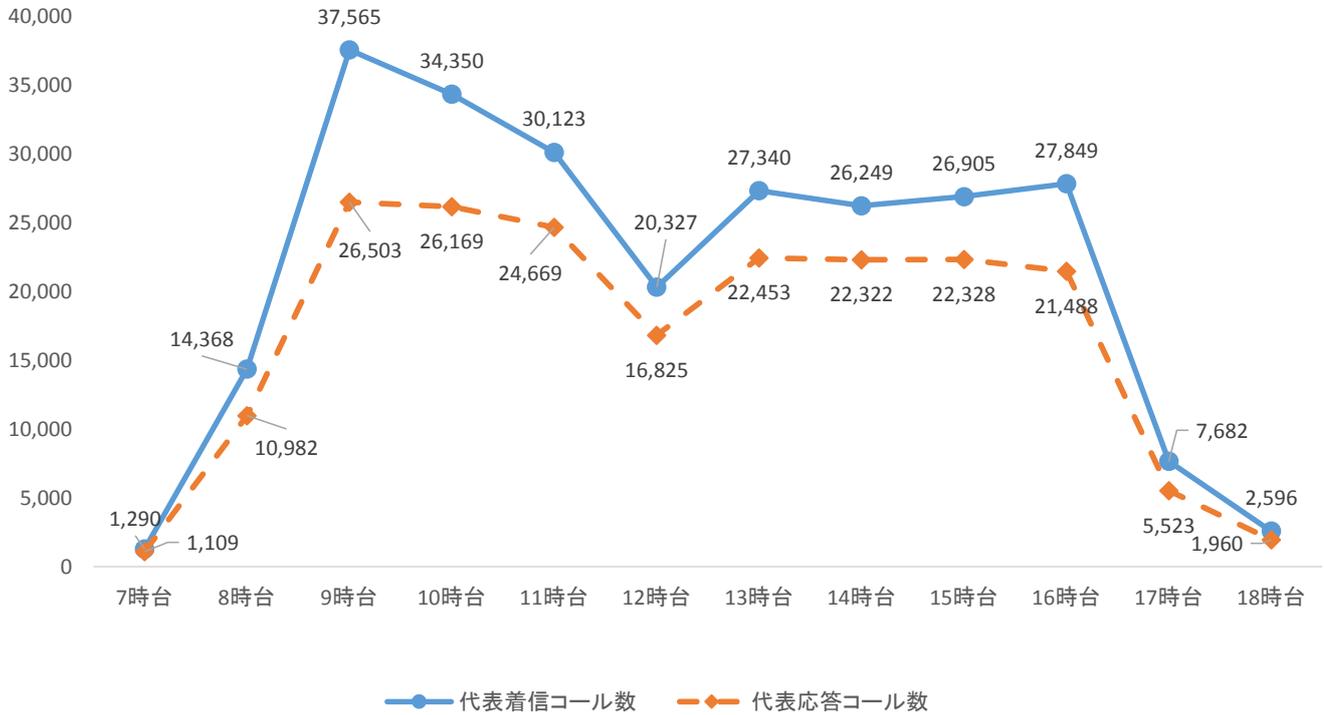


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

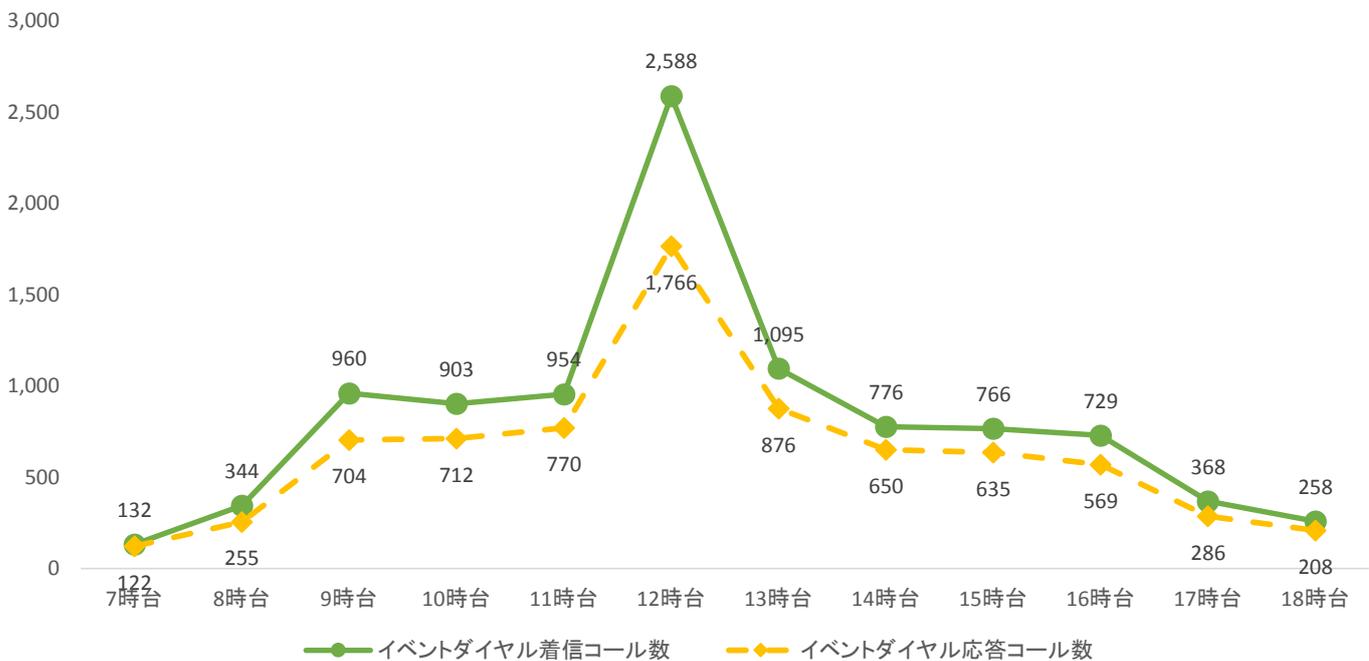


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

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

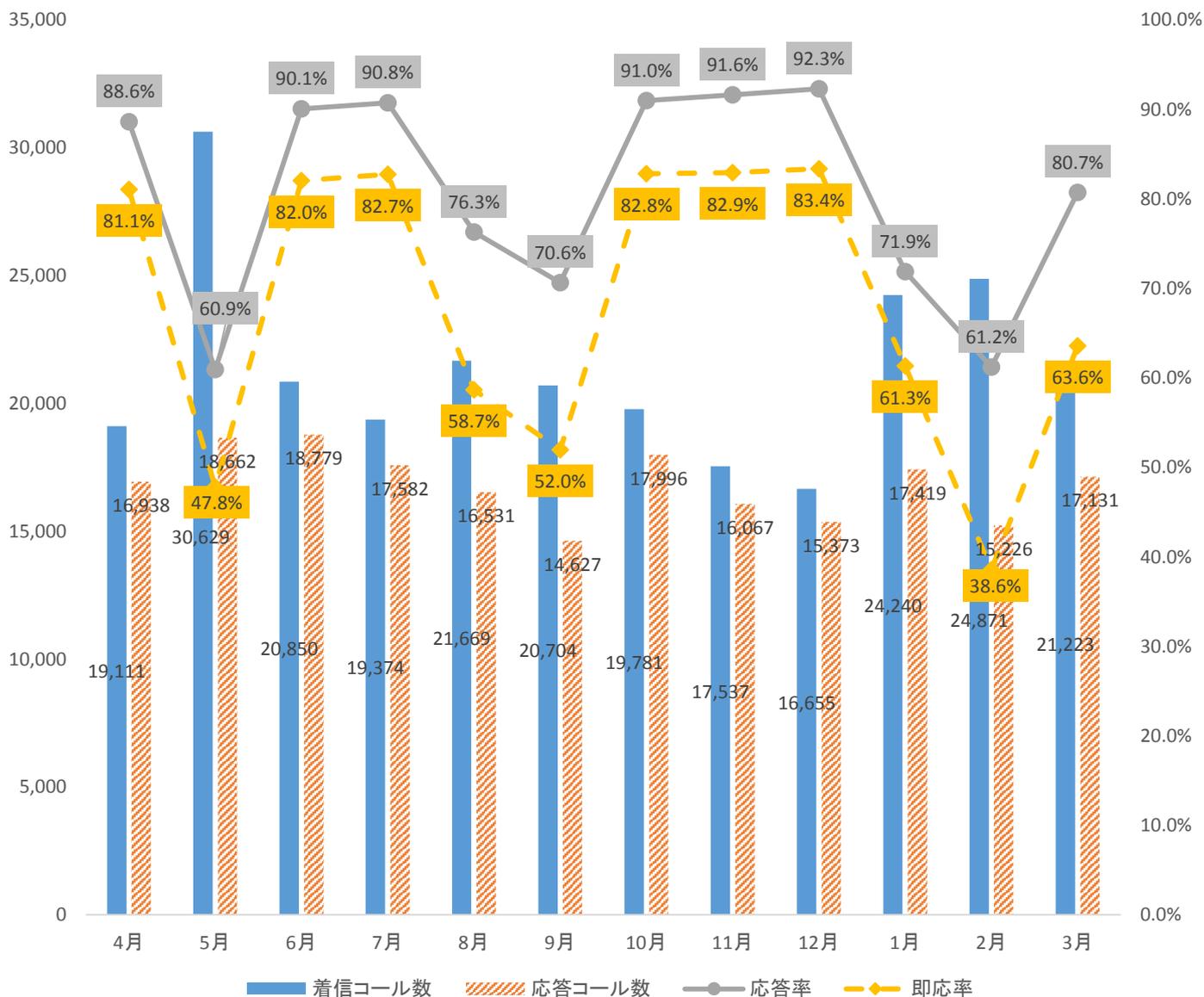


#### (4) 代表電話実績

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、2020年度と比較して着信コール数は14,122件増加、応答コール数は6,853件減少しました。また、応答率は7.5ポイント減少し、即応率は9.5ポイント減少しました。

着信コール数	256,644 件	応答率	78.8%
応答コール数	202,331 件	即応率	68.3%

#### 2021年度各月の対応状況



項目	内容
着信コール数	代表電話に着信した呼数
応答コール数	代表電話で応答した呼数
応答率	代表電話に着信した呼数に対して、代表電話で応答した割合
即応率	代表電話で応答した呼数に対して、代表電話で11秒以内に応答した割合

## (5) 代表電話の各月の特徴的なお問い合わせ

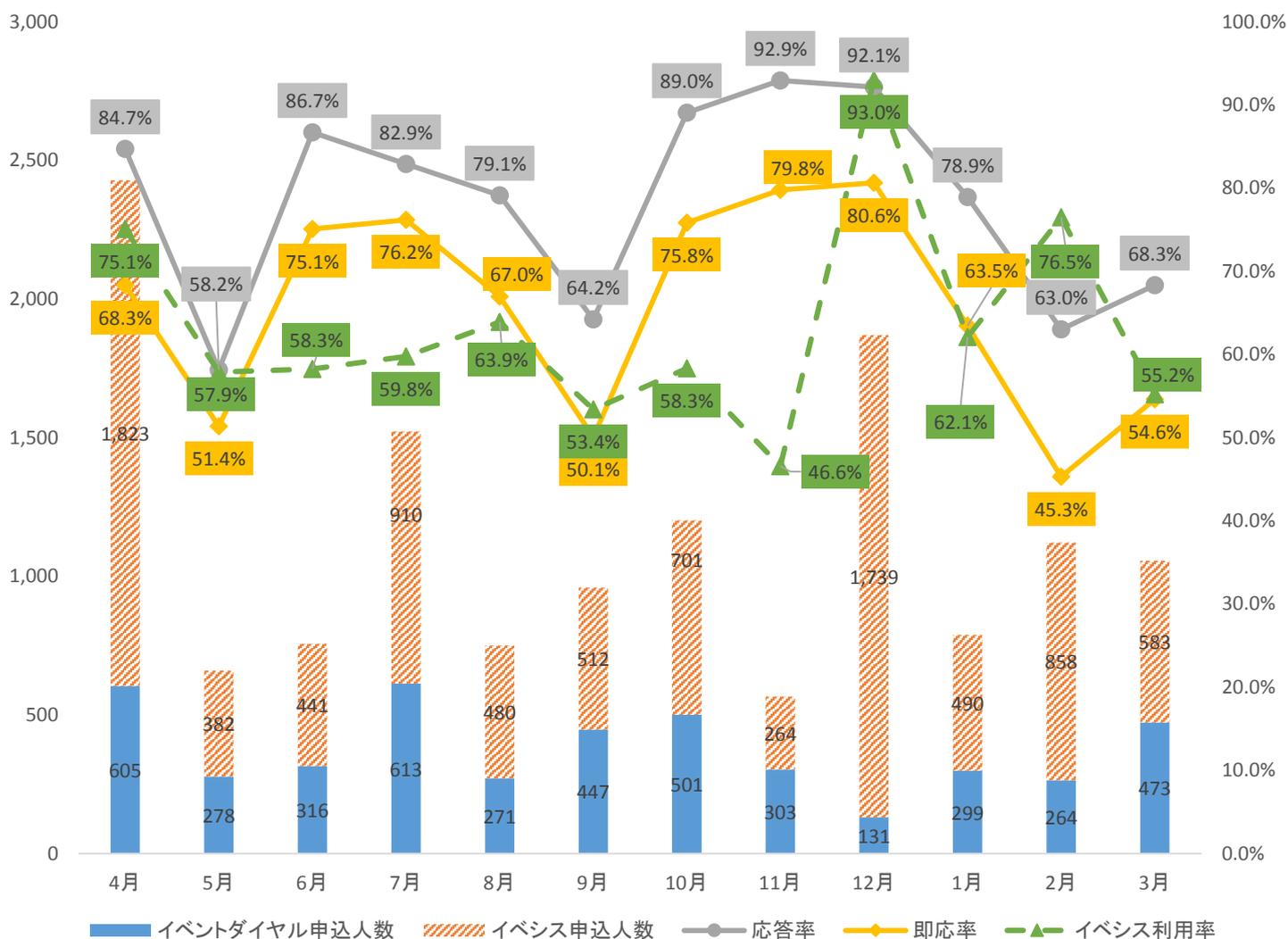
4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・1,746件(ワクチン接種関連は1,038件、罹患・PCR検査関連は246件)</li> <li>◆マイナンバーカード関連・・・477件(交付申請、電子証明書の更新、マイナポイント関連で増加)</li> <li>◆住所の異動関連の問合せ(転入・転出)・・・195件</li> </ul>
5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・6,942件(ワクチン接種関連は6,232件、罹患・PCR検査関連は268件)</li> <li>◆マイナンバーカード関連・・・264件(申請方法、電子証明書の更新等、マイナポイントは減少)</li> <li>◆納税通知書発送関連・・・131件(固定資産税、軽自動車税、発送日の確認、相談等)</li> </ul>
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・2,512件(ワクチン接種関連は1,901件、罹患・PCR検査関連は194件)</li> <li>◆都議会議員選挙関連・・・505件(6/23の投票所入場券発送日以降に問合せが増加)</li> <li>◆課税・非課税証明書の発行関連・・・142件(6/1からの市民税・都民税納税通知書発送に伴い問合せが増加)</li> </ul>
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・2,023件(ワクチン接種関連は1,074件、罹患・PCR検査関連は486件)</li> <li>◆成人健康診査関連・・・157件(受診券の発送時期(8～11月生まれは7/26発送)の問合せが増加)</li> <li>◆納付通知書発送関連(国保・後期高齢者)・・・152件(未着や記載内容の問合せが増加)</li> <li>◆オリンピック・パラリンピック関連・・・112件(課・職員指定(交換)、市内での聖火リレー、ボランティア等)</li> </ul>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・2,821件(ワクチン接種関連は936件、罹患・PCR検査関連は1,260件、ワクチンパスポート関連はら67件)</li> <li>◆8/15(日)の大雨関連・・・131件(8/15・16、避難指示関連、土砂崩れ、防災行政無線の確認等)</li> <li>◆ハチの巣の駆除関連・・・83件</li> <li>◆高齢者シルバーパスの更新について・・・63件(更新時期の確認、郵送方式の確認等)</li> </ul>
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・1,186件(ワクチン接種関連は549件、罹患・PCR検査関連は332件)</li> <li>◆国民健康保険証切替・・・107件(切替時期の確認、保険証送付についての問合せ等)</li> <li>◆東京都シルバーパス関連・・・92件(更新方法・通知書類に関する問合せ等)</li> <li>◆資源とごみの収集カレンダー再配布受付・・・81件(9/21～9/30、昨年同月は82件、全戸配布期間中(9/1～9/20)の問合せは43件)</li> </ul>
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆衆院選関連・・・1,398件(公示日10/19以降で1,287件[92.1%]、主に「期日前投票が始まったが入場券が届かない」という問合せ)</li> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・889件(ワクチン接種関連は558件、罹患・PCR検査関連は106件)</li> <li>◆高齢者インフルエンザ予防接種・・・157件(接種費用や期間、指定医療機関の確認等)</li> <li>◆台風16号(10/1)関連・・・43件(10/1～4、ほとんどがごみの収集があるかどうかの問合せ)</li> <li>◆保育園入園募集関連・・・37件(交換を除く、入園のしおりの内容や申込方法等に関する問合せ)</li> </ul>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・794件(ワクチン接種関連は434件、罹患・PCR検査関連は81件、18歳以下の子育て給付関連は28件)</li> <li>◆マイナンバーカード申請関連・・・173件(健康保険証利用開始やマイナポイント第2弾の問合せが増加)</li> <li>◆高齢者インフルエンザ予防接種関連・・・84件(接種費用や指定医療機関の確認等)</li> </ul>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・1,252件(ワクチン接種関連は620件、罹患・PCR検査関連は128件、無料PCR検査、帰国者の待機関連等で増加、子育て世帯への臨時特別給付金:217件)</li> <li>◆年末年始の窓口業務(庁舎・施設の開閉庁)について・・・188件</li> <li>◆年末調整関連・・・58件(うち国民健康保険の納付済額に関する問合せは46件)</li> </ul>
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・4,611件(ワクチン接種)関連は1,892件、罹患・PCR検査関連は1,738件、住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金は232件)</li> <li>◆確定申告関連・・・161件(国民健康保険税・後期高齢者医療保険料の納付済額照会、等)</li> <li>◆1/6の降雪関連・・・42件(1/6～1/8、ごみの収集はあるか、融雪剤を撒いて欲しい、等)</li> </ul>
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・3,663件(ワクチン接種関連は871件、罹患・PCR検査関連は1,610件、臨時特別給付金関連は653件※「幼稚園・保育園・学童」関連の問合せも増加傾向(主に園児や職員の罹患) 1～12月の月平均は5.3件だったが、1月は44件、2月は50件)</li> <li>◆市長・市議会議員選挙関連・・・666件(入場券・選挙公報の未着、期日前投票等)</li> <li>◆確定申告関連・・・155件(申告書類が欲しい、申告に関する相談、記入方法、等)</li> </ul>
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆新型コロナウイルス関連・・・2,455件(ワクチン接種関連は559件、罹患・PCR検査関連は1,245件、臨時特別給付金関連はから321件、幼稚園・保育園・学童関連は30件)</li> <li>◆確定申告関連・・・145件(申告に関する相談、申告用紙への記入方法、等)</li> <li>◆住民異動(転入届・転出届)関連・・・139件(転入・転出に伴う届け出について)</li> <li>◆国民健康保険の加入・脱退関連・・・65件(就職・退職に伴う国保の加入・脱退手続きについて)</li> <li>◆「まちエコ」小山田店関連・・・30件(3/29のみ、TVで紹介された00連絡先や開催時期の問合せが入呼)</li> <li>◆ロシアによるウクライナ侵攻関連・・・21件(寄付(募金や物資)、ご意見等)</li> </ul>

## (6) イベントダイヤル・イベシス実績

2020年度と比較してイベントダイヤル申込人数は693人増加、イベシス申込人数は3,999人増加、総申込人数も4,692人増加しました。また、イベシス利用率が9.4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	4,501 人	イベシス申込人数	9,183 人
応答率	76.5%	即応率	65.7%
		イベシス利用率	67.1%

### 2021年度各月の対応状況



項目	内容
イベントダイヤル申込人数	イベントダイヤルで申込した人数(電話申込のみ。申込・キャンセル待ち・キャンセルすべて含む。当月開始・継続イベントともに含む)
イベシス申込人数	イベント申込システム「イベシス」による申込総人数 (Web申込のみ。申込・キャンセル待ち・キャンセルすべて含む。当月開始・継続イベントともに含む)
応答率	イベントダイヤルに着信した呼数に対して、イベントダイヤルで応答した割合
即応率	イベントダイヤルで応答した呼数に対して、イベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
イベシス利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベシス申込人数の割合

## (7) イベントダイアル・イベシスの各月のお申込みが集中したイベント

4月	<p>◆4/8(木)「鹿島茂氏講演会」(版画美術館)、「里山ウォーキング」、「マイナンバーカード受取予約」ほか、全20件 上記3講座の申込みが受付開始直後に集中、12時台:着信64、応答37(応答率57.8%)</p> <p>◆4/21(水)「ゴーヤの苗無料配布」(3枠) 開始直後から申し込みが集中、人気イベントのため人員を増員して対応し、99件の受付 12時台:着信170、応答104(応答率61.2%)</p>
5月	<p>◆5/7(金)「米作り農業体験」ほか、全2件 受付開始から20分近く申込集中。12時台(5656):着信89、応答21(応答率23.6%)</p> <p>◆5/11(火)「ZARD展関連トークショー」ほか、全2件 受付開始直後に申込集中、12時台:着信69、応答36(応答率52.2%)</p>
6月	<p>◆6/29(火)「スープ皿を作ろう」「親子でやきもの体験」(各2回)、「マイナンバーカード受取予約」(全17回)、全21件 代表電話でワクチン接種や都議会議員選挙の問合せが増えている中、「マイナンバーカードの受取予約」と博物館の人気イベントが重なり、受付開始から10分程度集中、12時台:着信41、応答17(応答率41.5%)</p>
7月	◆申込み集中日は無し
8月	◆申込み集中日は無し
9月	<p>◆9/3(金)「介護予防講演会(声トレ)」、「わくわく仲間づくりカレッジ講座(4講座)」ほか、全8件 受付開始から「介護予防講演会」を中心に申込が集中。12時台(5656):着信98、応答48(応答率49.0%)</p> <p>◆9/22(水)「介護予防サポーターステップアップ講座」ほか、全2件 受付開始から「介護予防サポーターステップアップ講座」の申込みが集中 電話受付のみで代表電話が込み合っていたこともあり、12時以降継続して入電があり、終日で着信163件、応答105(応答率64.4%)となった。</p>
10月	<p>◆10/7(木)「版画体験イベント」(全15回)ほか、全18件 イベントの件数は多かったが、「版画体験イベント」が定員2名のため集中呼とはならず</p> <p>◆10/8(金)「館長連続講座 浮世絵を知る」、「紅葉を楽しむ茶会」(全10回)ほか、全13件 「館長連続講座」を中心に開始直後に集中。12時台:着信21、応答17(応答率81.0%)</p>
11月	<p>◆11/25(木)「介護予防サポーター 測定方法講習会(午前・午後)」「同 ステップアップ講座」ほか、全5件 「介護予防サポーター」関連講座全3件が電話受付のみのため、受付開始直後に申し込みが集中、12時台:着信34、応答26(応答率76.5%)</p>
12月	<p>◆12/3(金)「血管アンチエイジング(全2回)」、全2件 受付開始後に申し込みが集中、12時台:着信28、応答23(応答率82.1%)。</p> <p>◆イベント受付システムによる成人式「二十歳まちだ」の受付状況(受付期間:2021.12.2~12.20) 最終申込者数:[第1部]838名 [第2部]780名 (計:1,618名)全体の40.2%が最終3日間での申込み</p>
1月	<p>◆1/5(水)「普通救命講習会」(保健総務課)、「腎臓を守るための食事」(保健予防課)ほか、全4件。 受付開始から数分間、「普通救命講習会」を中心に、申込みが集中 12時台:着信39、応答27(応答率69.2%) 終日の総応答率は92.5%で着地。</p>
2月	<p>◆2/16(水):「町田の歴史を歩く(全3回)」(自由民権資料館)、「田河水泡と滑稽」(版画美術館)ほか、全5件。 受付開始後から20分程、「町田の歴史を歩く」を中心に申込みが集中 12時台:着信55、応答17(応答率30.9%)、終日の総応答率は58.9%</p>
3月	<p>◆3/2(水)「はじめてのスマホ体験(全3回)」ほか、全4件 開始直後より「はじめてのスマホ体験」の申込みが集中、定員15名×3回分が1時間足らずで定員到達(45名中43人がイベントダイアルでの申込) 定員到達後も多数申込みがありすべてお断りの対応となった。終日:着信220、応答89(応答率40.5%)</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	文化振興課	【イベシス限定】【第1部】二十祭まちだ2022	838	0	838	0	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
2	文化振興課	【イベシス限定】【第2部】二十祭まちだ2022	780	0	780	0	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
3	環境・自然共生課	【中止】緑のカーテン ゴーヤの苗無料配布(個人)	600	207	393	28	65.5%



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
4	オリ・パラ等国際大会推進課	【イベシス限定】東京2020オリンピック・パラリンピックチケット販売(7/24バドミントン)	248	0	248	0	100.0%

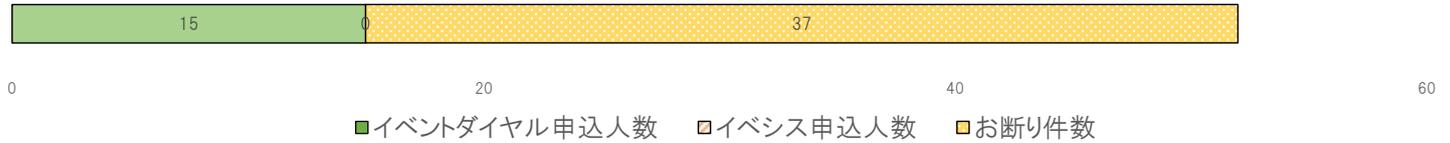


順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	生涯学習センター	2021年度ことぶき大学後期「音楽コース」～音楽の魅力、再発見!	228	140	88	0	38.6%



## (9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5

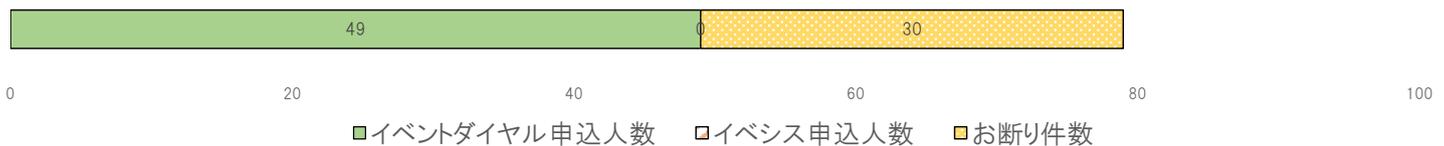
順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	図書館	【3/15】はじめてのスマホ体験	15	15	0	37	0.0%



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	【10/29】介護予防講演会「のどを鍛えて健康に！声トレ」	90	71	19	33	21.1%



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	高齢者福祉課	介護予防サポーターステップアップ講座	49	49	0	30	0.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	環境・自然共生課	【中止】緑のカーテンゴーヤの苗無料配布(個人)	600	207	393	28	65.5%



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	市民課	【7月11日_8:30~】第2・第4日曜日のマイナンバーカード受取予約(市庁舎市民課のみ)	6	0	6	23	100.0%



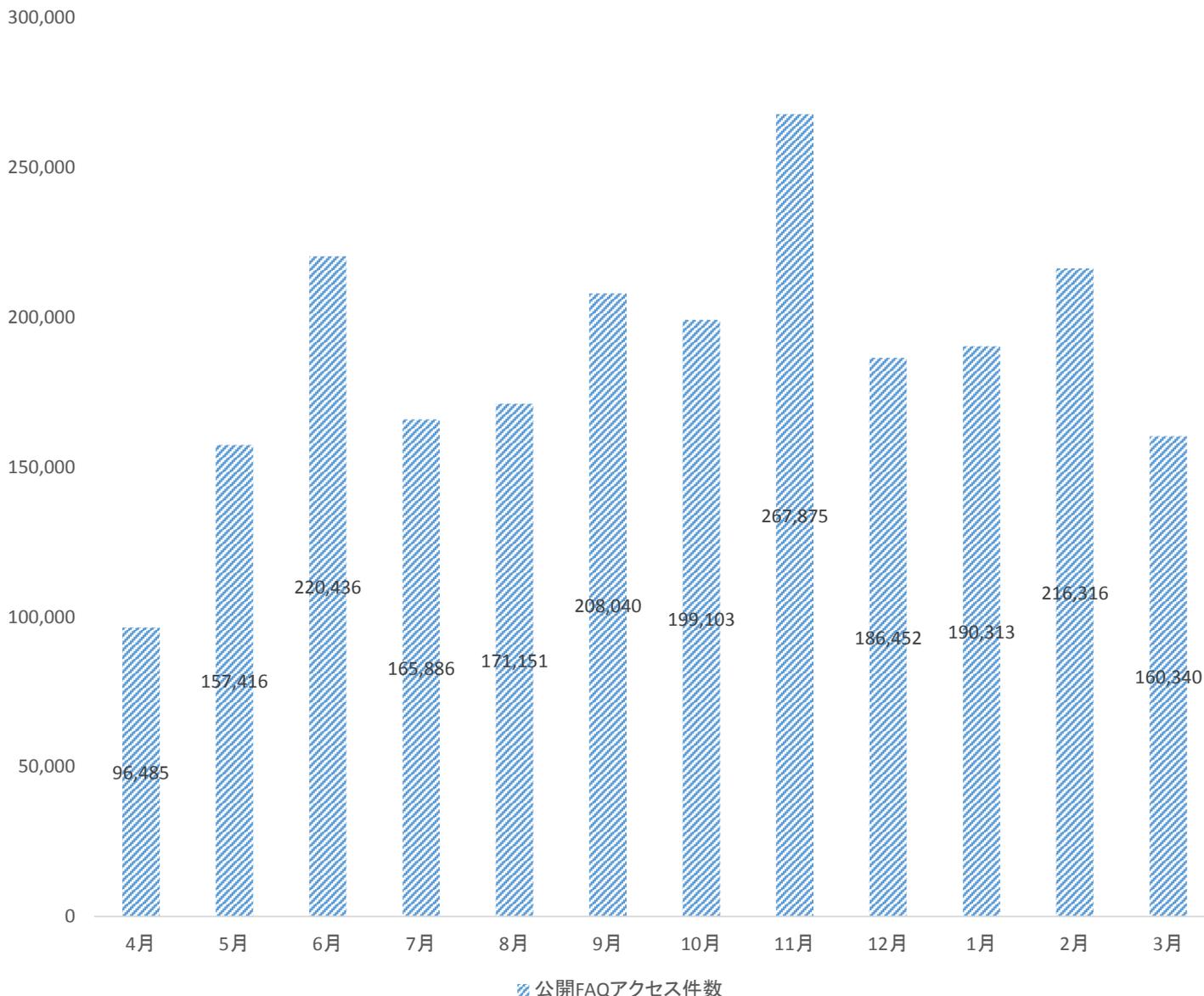
## (10) よくある質問と回答(FAQ)

### 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	2,239,813 件
-------------	-------------

### 各月の公開FAQ参照件数

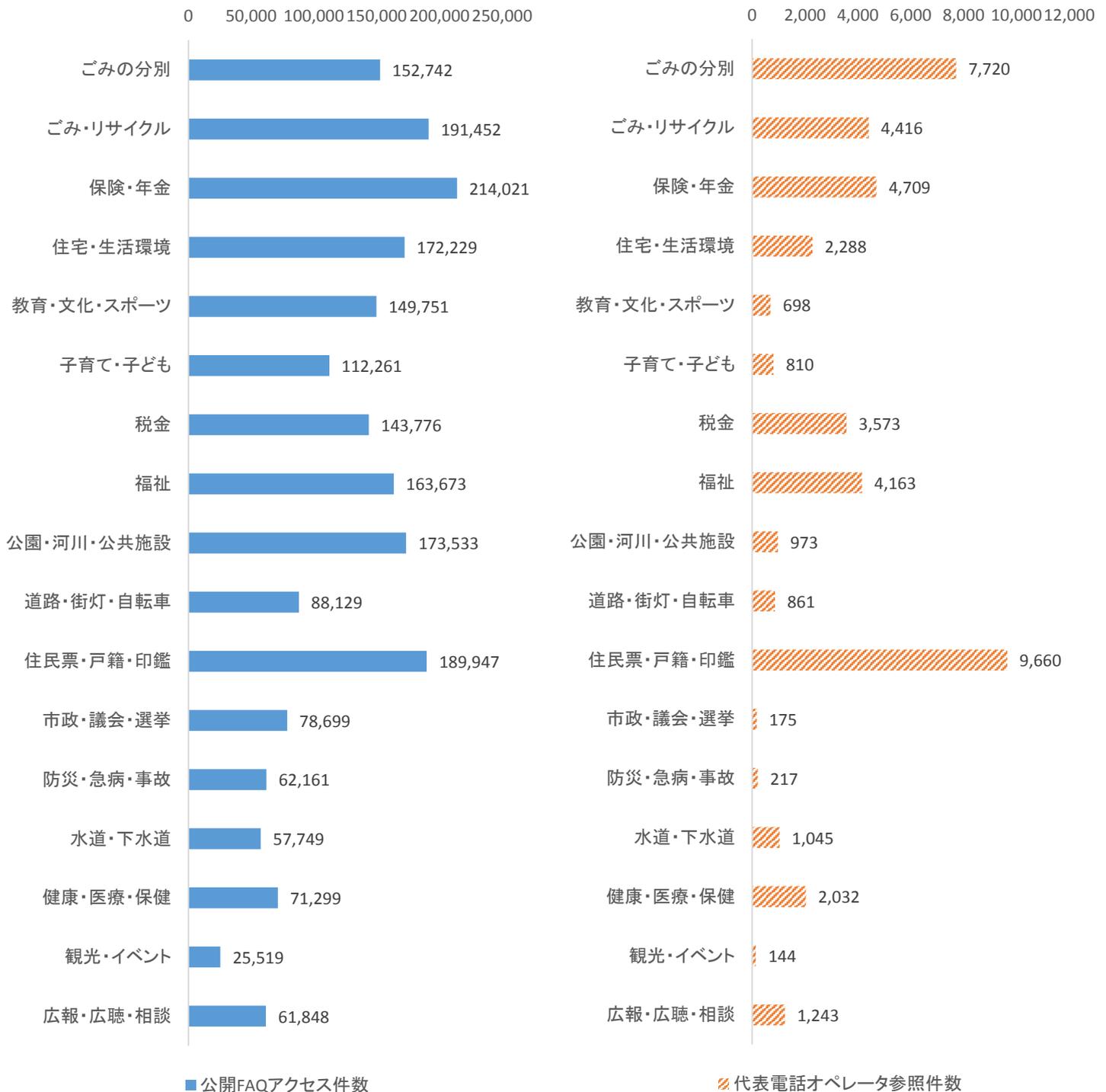


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

## (11) よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリ別利用件数

### よくある質問と回答(FAQ)のカテゴリについて

「よくある質問と回答(FAQ)」では、市役所に多く寄せられるお問い合わせを「ごみの分別」から「広報・広聴・相談」まで17のカテゴリに分別しています。カテゴリによって、インターネットで参照された割合が多いもの、代表電話オペレータが応対時に利用した割合が多いものといった違いがあります。



項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数
代表電話オペレータ参照件数	代表電話オペレータが応対時に利用した「よくある質問と回答(FAQ)」の件数

(12)よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10

代表電話オペレータが参照したよくある質問と回答(FAQ)

順位	利用FAQ-NO	参照回数	FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	2880	1345	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	4
2	3102	939	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	5
3	9033	710	上水道の各種手続きを行いたい。	水道・下水道	12
4	3117	695	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	10
5	3114	580	印鑑登録証明書を申請したいのですが？(印鑑証明)	住民票・戸籍・印鑑	14
6	4356	579	成人健康診査を受診したい(今年度中に40歳以上になる方)	健康・医療・保健	20
7	3100	511	市外から町田市に転入したので、転入届をしたい。	住民票・戸籍・印鑑	17
8	1380	506	課税・非課税証明書の取得に必要なものは(来庁)	税金	16
9	3354	497	(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	7
10	1510	489	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	9

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	3341	12,654	(分別)プラスチックの「燃やせるごみ」と「燃やせないごみ」の区分はどの様になっていますか。	ごみ・リサイクル	217
2	3655	10,836	ぽっぽ町田駐車場提携店について	その他	29
3	1664	8,156	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	1
4	4176	7,577	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
5	2681	5,947	都外の医療機関にかかった、乳幼児医療証(マル乳)・義務教育就学児医療証(マル子)を忘れた等で乳幼児医療証・義務教育就学児医療証を使用せずに受診した医療費の支給申請をしたい	子育て・子ども	908
6	1845	5,177	市内の小・中・高等学校の入学式・卒業式の日程が知りたい。	教育・文化・スポーツ	129
7	1136	5,019	過去に浸水があったか、履歴を教えてください。	防災・急病・事故	279
8	8002	5,001	雨の日にダンボールや雑がみ等の紙類のごみを出していいのか	ごみの分別	1072
9	5136	4,804	カセットガスボンベやスプレー缶(エアゾール缶)のごみの分別方法はなんですか。	ごみの分別	1010
10	5024	4,516	アルミ箔(アルミホイル)のごみの分別方法はなんですか。	ごみの分別	1569

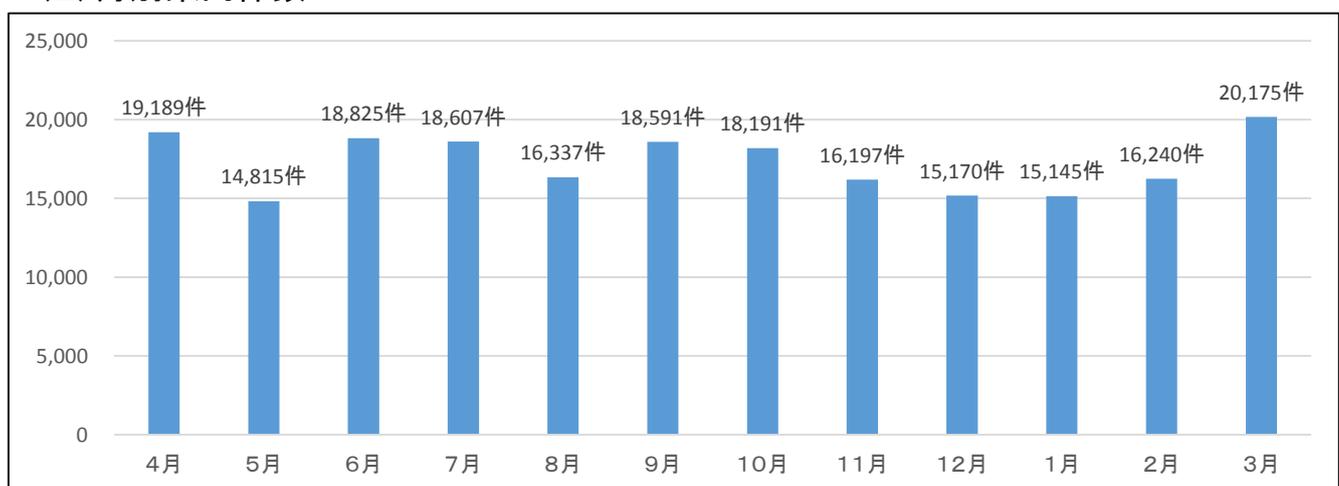
## 6. 庁舎総合案内業務

1階ワンストップロビーにて、来庁者に対し、積極的に声をかけ、受け付け窓口の案内や申請書の書き方の案内、チラシ・パンフレット等の配布を行っています。

### (1) 部署別案内件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	割合(%)
市民部	9,107	6,496	8,784	8,739	6,678	7,102	6,911	6,439	6,067	5,959	5,948	8,524	86,754	41.8%
いきいき生活部	3,017	1,817	2,613	2,957	2,766	3,062	3,051	2,858	2,708	2,448	1,981	3,199	32,477	15.7%
財務部	1,862	1,287	1,971	1,657	1,719	2,244	1,931	1,747	1,703	1,832	1,818	2,513	22,284	10.7%
その他 (市役所以外の案内)	2,041	1,564	1,752	1,664	1,683	2,029	2,078	1,907	1,712	1,598	1,497	1,869	21,394	10.3%
地域福祉部	732	452	706	815	846	949	878	723	701	833	2,015	1,226	10,876	5.2%
保健所	472	1,850	585	704	817	951	841	865	763	1,119	854	1,003	10,824	5.2%
子ども生活部	357	213	318	326	362	439	360	361	309	288	231	368	3,932	1.9%
会計課	300	281	425	396	389	434	309	275	320	219	202	291	3,841	1.9%
都市づくり部	314	202	300	282	307	352	248	271	208	255	220	335	3,294	1.6%
選挙管理委員会事務局	10	5	493	236	3	2	897	3	9	7	713	11	2,389	1.2%
政策経営部	226	133	198	180	194	228	188	219	161	152	184	212	2,275	1.1%
総務部	161	78	149	150	123	154	111	116	117	106	116	120	1,501	0.7%
環境資源部	128	160	127	117	112	162	122	107	119	90	64	107	1,415	0.7%
経済観光部	108	99	149	112	85	119	73	104	70	45	47	70	1,081	0.5%
道路部	100	80	89	96	80	142	82	87	85	74	67	82	1,064	0.5%
防災安全部	93	33	52	31	31	40	19	19	13	16	177	112	636	0.3%
学校教育部	86	24	53	44	61	102	46	27	33	41	49	44	610	0.3%
下水道部	29	18	21	22	31	27	18	41	36	39	21	38	341	0.2%
文化スポーツ振興部	17	8	17	55	24	20	13	7	9	7	11	12	200	0.1%
議会事務局	18	7	14	9	13	22	7	11	19	9	17	32	178	0.1%
農業委員会事務局	7	5	6	6	7	4	6	4	4	5	4	3	61	0.0%
生涯学習部	4	3	3	8	5	7	2	6	4	3	4	3	52	0.0%
監査事務局	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0.0%
合計	19,189	14,815	18,825	18,607	16,337	18,591	18,191	16,197	15,170	15,145	16,240	20,175	207,482	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)。

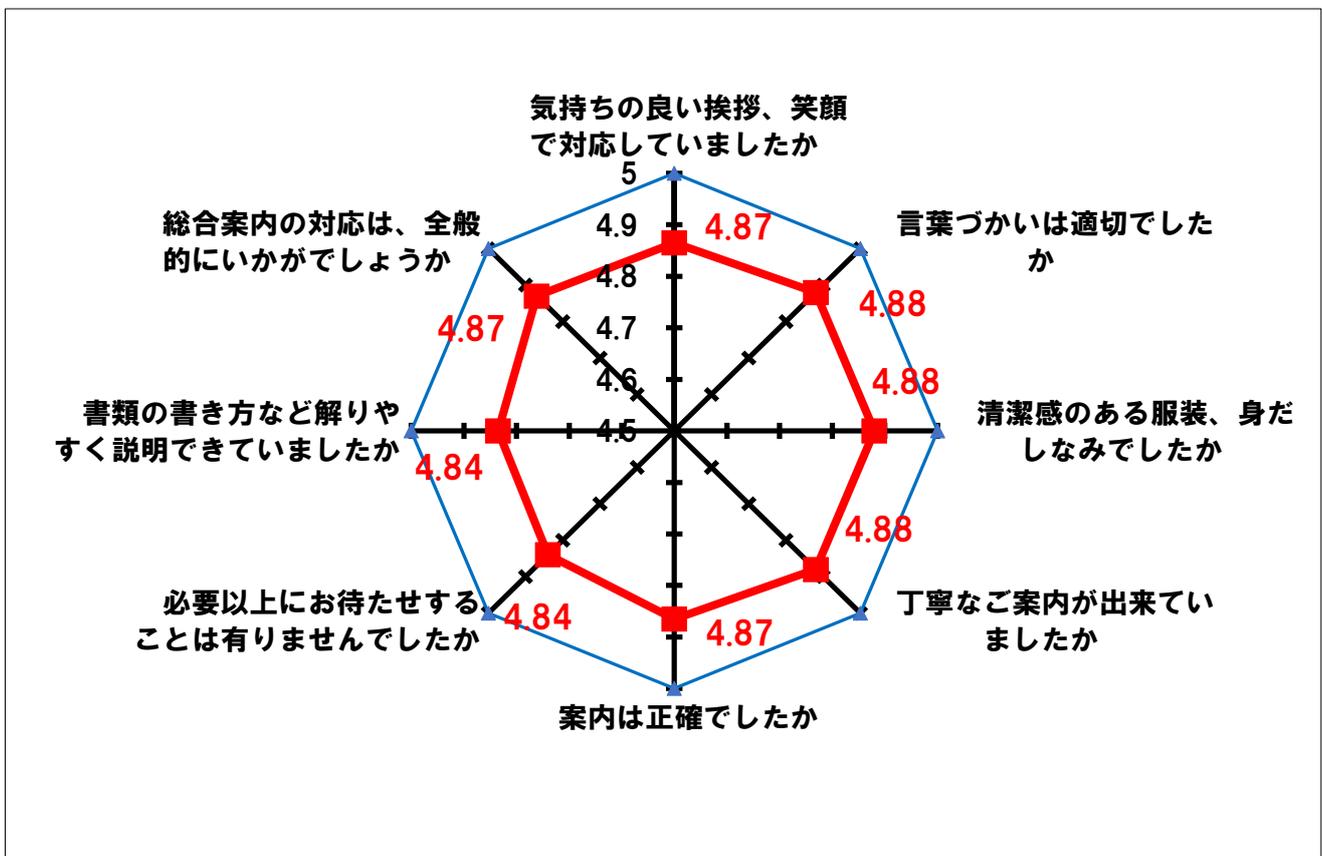
・調査方法

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

660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10人×案内人1人当たり30人調査)

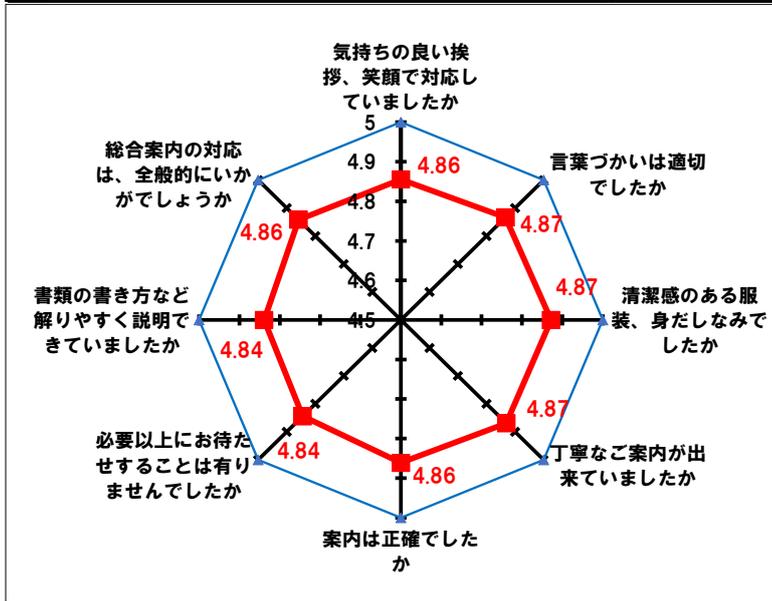
質問		満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.87
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.88
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.88
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88
5	案内は正確でしたか	5	4.87
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.84
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.87
全体平均			4.87



【第1回】

・調査期間：2021年7月26日(月)～2021年8月6日(金)

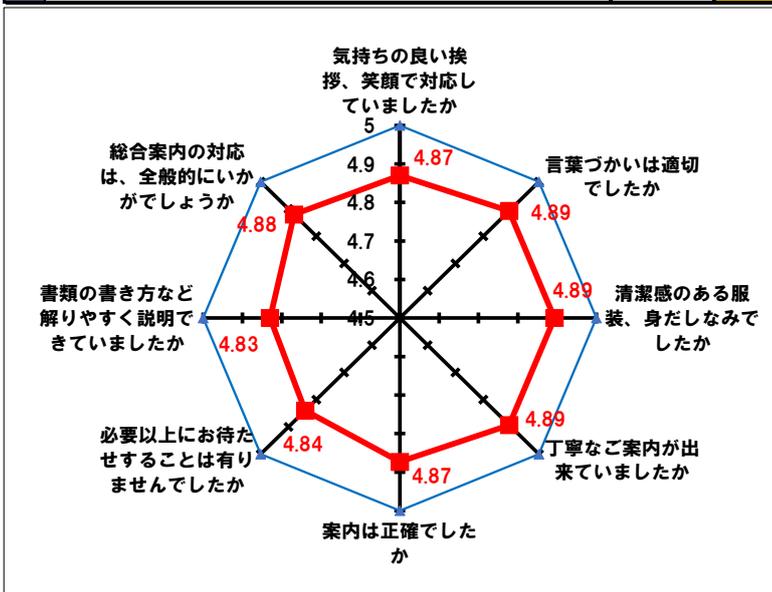
質問	満点	平均点
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.86
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.87
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.87
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.87
5 案内は正確でしたか	5	4.86
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.84
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.86
全体平均		4.86



【第2回】

・調査期間：2022年3月22日(火)～2022年3月31日(木)

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	4.87
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.89
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.89
5 案内は正確でしたか	5	4.87
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.83
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。

議会事務局より送付された採択請願は、次の通りです。

2021年6月 町田市議会定例会 なし

2021年9月 町田市議会定例会 なし

2021年12月 町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
17	認可保育所と認定こども園の運営費補助格差を解消し、認定こども園が健全に運営できるように是正することを求める請願	子ども生活部

2022年3月 町田市議会定例会

請願番号	件名	担当部
3	「鶴間公園テニスコート防音壁建築に伴う早期予算化を求める事」に関する請願	都市づくり部

## (2)後援事業

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間		
				開始日	～	終了日
1	4月1日	第76回 国民体育大会軟式野球競技 東京都選考会	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
2	4月7日	令和三年度町田市民文化祭「秋の催し」	一般社団法人 町田市文化協会	2021年10月6日	～	2021年10月11日
3	4月8日	MOA美術館 町田みんなの児童作品展	MOA美術館町田みんなの児童作品展 実行委員会	2021年10月22日	～	2021年10月30日
4	4月15日	とっておきの音楽祭 in Machida 2021	とっておきの音楽祭 in Machida実行委員会	2021年8月29日	<b>中止</b>	2021年8月29日
5	4月16日	鶴川ショートムービーコンテスト2021	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	2021年7月20日	～	2021年12月31日
6	4月21日	弁理士の日記念イベント2021	日本弁理士会関東会	2021年6月14日	～	2021年10月31日
7	4月26日	第27回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	2021年9月1日	～	2021年9月5日
8	4月26日	第7回多摩の学生まちづくり・ものづくり コンペティション2021	公益社団法人 学術・文化・産業ネットワーク多摩	2021年7月1日	～	2021年12月17日
9	4月30日	令和3年度(2021年度) 町田市民体育祭(ライフル射撃大会)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年6月20日	～	2021年10月31日
10	5月6日	町田演劇鑑賞会主催 2021年度演劇鑑賞会	町田演劇鑑賞会	2021年9月1日	～	2022年4月5日
11	5月6日	第23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	2021年10月18日	～	2021年10月24日
12	5月7日	高校生ライブMUSIC DAYS 2021 相模原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	2021年8月11日	～	2021年8月11日
13	5月14日	第52回武相華道展	町田華道協会	2021年9月10日	<b>中止</b>	2021年9月13日
14	5月12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	2021年6月12日	～	2021年7月18日
15	5月28日	第17回チアコンペティション	町田チアリーダーズ連盟	2021年7月27日	～	2021年8月6日
16	6月1日	石けんをしよう！7月はシャボン玉月間	多摩南生活クラブ生活協同組合	2021年7月1日	～	2021年11月30日
17	6月11日	FLUSSシンフォニカ 第17回定期演奏会	FLUSSシンフォニカ	2021年9月12日	～	2021年9月12日
18	6月15日	相続×空き家対策セミナー@町田	楽府株式会社	2021年9月16日	<b>中止</b>	2021年9月16日
19	6月30日	まちだDポータル2021	株式会社ツクイ	2022年2月18日	～	2022年2月19日
20	6月30日	第2回 森のシンフォニー	町田法人会相原支部	2021年8月13日	<b>中止</b>	2021年8月18日
21	6月30日	2021年度・第43回作品展	町田市老人クラブ連合会	2021年11月2日	～	2021年11月7日
22	7月2日	OPALvol.17×桜美林大学ブルヌスホール・ プロデュース/市民参加企画 群読音楽劇 「銀河鉄道の夜2021」	桜美林大学パフォーミングアーツ・ インスティテュート	2021年8月9日	<b>中止</b>	2021年8月25日
23	6月24日	青城祭	株式会社ゼルビア	2021年8月29日	～	2021年8月29日
24	7月7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	2021年8月21日	～	2021年11月6日
25	7月13日	アコースティック・カーニバル2021	メッツ	2021年8月29日	～	2021年8月29日
26	7月14日	2021年度町田市内学童保育クラブ 絵画作品展	社会福祉法人 町田市社会福祉協議会	2021年10月21日	～	2021年10月24日
27	7月16日	令和3年度町田茶道会研修事業 講演会	町田茶道会	2021年11月23日	～	2021年11月23日
28	7月16日	天皇賜杯第76回全日本軟式野球大会 ENEOSTーナメント	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2021年10月15日	～	2021年10月20日
29	7月19日	無料不動産相談会	公益社団法人 東京都宅地建物取引業協会	2021年9月20日	～	2021年9月20日
30	7月19日	RUN伴まちだ2021	RUN伴町田2021実行委員会	2021年10月3日	～	2021年10月3日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
31	7月19日	第25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	2021年12月10日	～ 2021年12月12日
32	7月26日	令和3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	2021年8月27日	～ 2021年12月17日
33	7月21日	「AIの民主化と子どもたちの未来」	株式会社アジラ	2021年8月24日	～ 2021年8月24日
34	7月27日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2021年10月3日	～ 2022年2月6日
35	7月29日	町田市民芸術祭	東京町田ロータリークラブ	2021年10月3日	～ 2021年10月3日
36	8月2日	2021年度町田市民体育祭 (レクリエーション・アーチェリー競技・ テニス競技・剣道競技・クレー射撃競技・ なぎなた競技・ソフトテニス競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年9月7日	～ 2021年10月2日
37	8月3日	秋季吟詠大会	町田市吟詠連盟	2021年10月11日	～ 2021年10月11日
38	8月10日	健康ボウリング教室	公益社団法人日本プロボウリング協会	2021年10月26日	～ 2021年12月9日
39	8月16日	町田FPフォーラム2021 in 多摩	NPO法人 日本FP協会東京支部	2021年10月31日	～ 2021年10月31日
40	8月24日	未来乗せ 僕らの町にモノレール ～町田未来駅シンポジウム	町田商工会議所	2021年10月30日	～ 2021年10月30日
41	8月30日	2021年度町田市民体育祭 (弓道競技・水泳競技・サッカー競技・ 卓球競技・柔道競技・陸上競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年10月10日	～ 2021年12月12日
42	9月10日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2021年11月27日	～ 2021年11月27日
43	9月13日	キラリ☆2021町田 私の好きなお店大賞	町田商工会議所	2021年11月1日	～ 2022年3月31日
44	9月15日	「夢を生きる:女性のための教育・訓練賞」	国際ソロブチミスト町田	2021年10月15日	～ 2021年11月15日
45	9月27日	まちだジョギングフェスタ2021	町田市陸上競技協会	2021年11月21日	～ 2021年11月21日
46	10月4日	第22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12月2日	～ 2021年12月2日
47	10月1日	町田発国際ボランティア祭り2021夢広場	2021夢広場実行委員会	2021年11月3日	～ 2021年11月3日
48	10月18日	第17回町田市テコンドー選手権大会 第6回東京都オープンテコンドー選手権大会	町田市テコンドー協会	2021年11月28日	～ 2021年11月28日
49	10月26日	相原駅ピアノ大作戦(相原〇っと大作戦)	相原連合町内会	2021年12月17日	～ 2021年12月26日
50	11月2日	新春文化の祭典in鶴川2022	一般社団法人 町田市文化協会	2022年1月8日	～ 2022年1月10日
51	11月2日	パリコレッ! ギャラリー	株式会社 グレースコーポレーション・ ジャパン	2022年1月18日	～ 2022年4月30日
52	11月4日	2021年度町田市民体育祭(剣道競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2021年12月5日	～ 2021年12月5日
53	11月11日	第20回たま工業交流展	たま工業交流展実行委員会	2022年3月3日	<b>中止</b> 2022年3月5日
54	11月19日	第7回DAIHATSU日本障がい者 バドミントン選手権大会	一般社団法人 日本障がい者バドミントン連盟	2022年1月28日	～ 2022年1月30日
55	11月26日	ひなた村劇団第42回公演「天草の落日」	ひなた村劇団	2022年4月23日	～ 2022年4月23日
56	11月29日	広域スポーツ大会 「第74回町田武相駅伝競走大会」	一般財団法人 町田市体育協会	2022年1月30日	<b>中止</b> 2022年1月30日
57	12月3日	多摩丘陵の12古街道展	歴史古街道団	2022年2月25日	～ 2022年2月27日
58	12月3日	ピュアハワイフェスティバル IN東京町田2022	株式会社 光告担当社内 ピュアハワイ事務局	2022年1月15日	～ 2022年1月16日
59	12月6日	大江戸ビール祭り2022春	大江戸ビール祭り実行委員会	2022年3月23日	～ 2022年4月3日
60	12月8日	ものづくり指導者養成講座	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	2022年4月16日	～ 2022年8月11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	12月8日	第4回ものづくりチャレンジ大作戦	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	2022年8月3日	～ 2022年8月17日
62	12月16日	キンダーパーティー2022 町田春まつり	キンダーパーティー開催事務局	2022年4月23日	～ 2022年4月24日
63	12月20日	第22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	2022年5月29日	～ 2022年5月29日
64	12月22日	忠生子どもフェスティバル	忠生地区協議会	2022年2月6日	<b>中止</b> 2022年2月6日
65	1月12日	第5回ジュニア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	2022年3月5日	<b>中止</b> 2022年3月5日
66	1月17日	Danchi Caravan in 町田山崎 ～防災まつり～	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	2022年3月12日	<b>中止</b> 2022年3月13日
67	1月14日	第46回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2022年7月17日	～ 2022年9月24日
68	1月20日	町田市民ミュージカル2022	町田市民ミュージカルの会	2022年8月10日	～ 2022年8月11日
69	1月21日	健康ボウリング教室	公益社団法人日本プロボウリング協会	2022年4月11日	～ 2022年5月26日
70	1月25日	令和四年度町田茶道会月例 「茶席の設えを楽しむ茶会」	町田茶道会	2022年4月17日	～ 2023年3月19日
71	1月27日	音からはじめる おやこde英語あそび	一般社団法人 国際英語音メンタリング振興会	2022年3月19日	～ 2022年4月1日
72	2月7日	第52回(2022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	2022年4月2日	～ 2022年4月10日
73	2月15日	2022年度市民競技大会(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	2022年3月20日	～ 2022年12月11日
74	2月16日	広域TAMA先進技術交流展	町田商工会議所	2022年11月22日	～ 2022年11月22日
75	2月21日	令和四年度第44回町田市民文化祭 「秋の催し」	一般社団法人 町田市文化協会	2022年6月18日	～ 2022年10月16日
76	2月21日	2022年度市民競技大会(軟式野球大会)	一般財団法人 町田市体育協会	2022年4月3日	～ 2022年12月18日
77	2月21日	第27全国私立高等学校 男女バレーボール選手権大会	一般社団法人 全国私立高等学校バレーボール連盟	2022年3月22日	～ 2022年3月25日
78	2月24日	2022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	2022年4月2日	～ 2022年4月29日
79	2月28日	5月度例会「親子で創ろう町田の未来! ～マイクラフトで未来建築～※オンライン」	一般社団法人 町田青年会議所	2022年5月14日	～ 2022年5月14日
80	3月4日	東京町田ロータリークラブ60周年記念講演 (水谷隼氏)	東京町田ロータリークラブ	2022年4月26日	～ 2022年4月26日
81	3月9日	高校生ライブMUSIC DAYS 2022 相模原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員会	2022年8月11日	～ 2022年8月11日
82	3月10日	第77回 国民体育大会軟式野球競技 東京都選考会	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2022年5月7日	～ 2022年6月4日
83	3月11日	第2回つながるフェス ふたご・みつご and more inさがまち	つながるフェス実行委員会	2022年7月10日	～ 2022年7月10日
84	3月15日	第8回多摩の学生まちづくり・ものづくり コンペティション2021	公益社団法人 学術・文化・産業ネットワーク多摩	2022年7月1日	～ 2022年11月30日
85	3月16日	日本スポーツマスターズ2022東京都予選	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2022年5月7日	～ 2022年5月28日
86	3月18日	第53回(2022年度)青少年の日 スポーツ大会(柔道競技・ソフトテニス競技・ 卓球競技・サッカー競技・バドミントン競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2022年4月24日	～ 2022年5月22日
87	3月31日	第8回まちだ市民朗読会	まちだ市民朗読会 かわせみ座	2022年6月12日	～ 2022年6月12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。

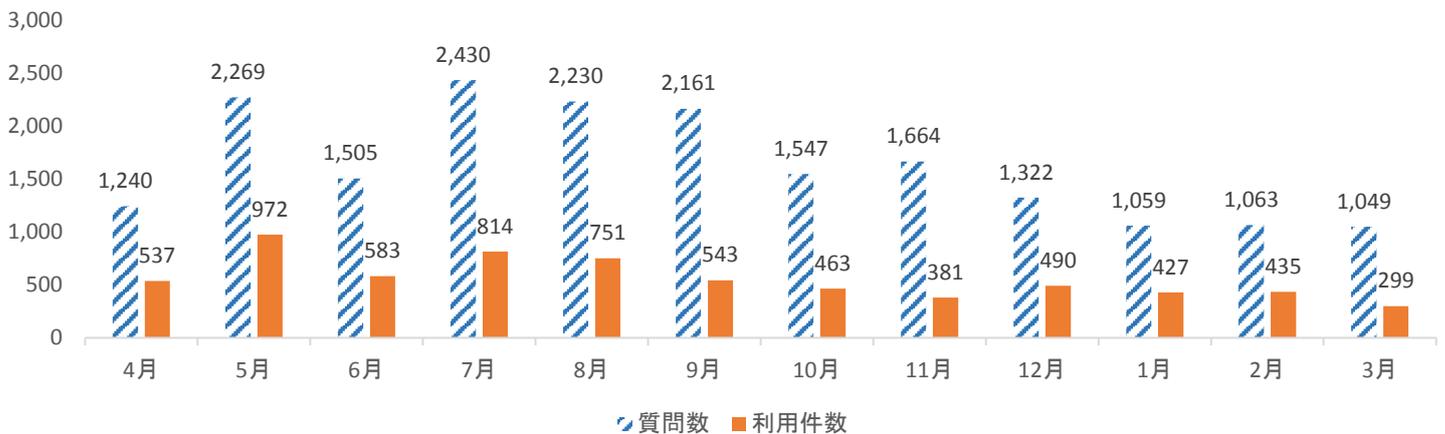
#### 【AIチャットボットとは】

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。

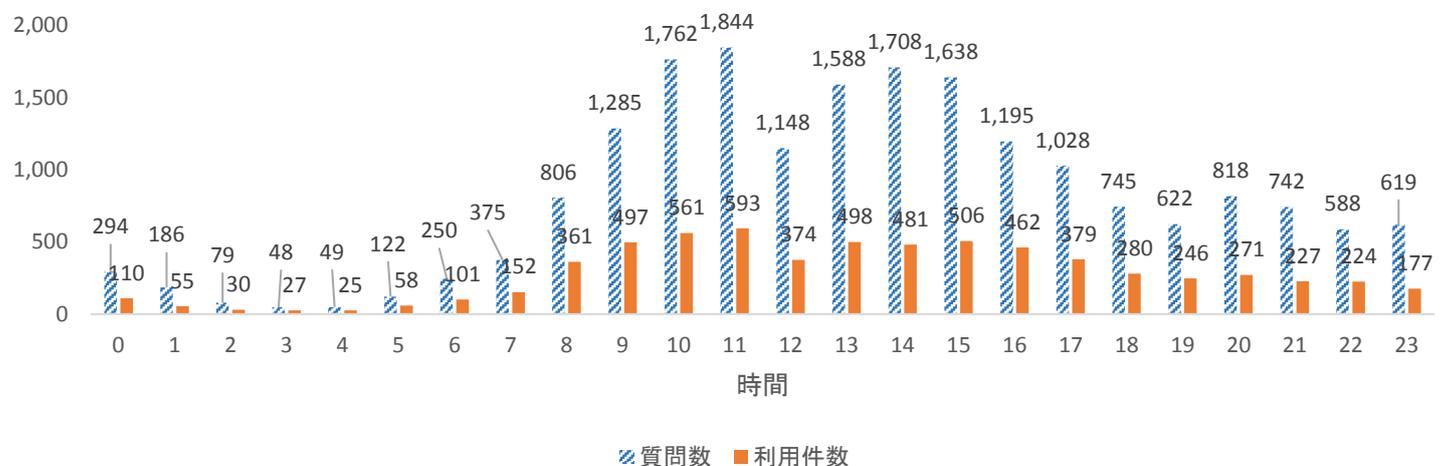
#### AIチャットボット利用動向

- ◆最も質問数が多かったカテゴリーは「新型コロナウイルス感染症」で、2021年度は19,539件の質問の内、4,440件(約23%)になりました。主に新型コロナワクチン接種の開始や緊急事態宣言の発出に関する質問がありました。
- ◆時間帯別の利用状況の特徴として、市役所が開庁している時間帯(8時から17時台)の利用が多い傾向にありました。しかし、市役所が閉まっている時間帯(18時から翌7時台)にも一定の利用件数がありました。

#### 月別の利用状況



#### 時間帯別の利用状況

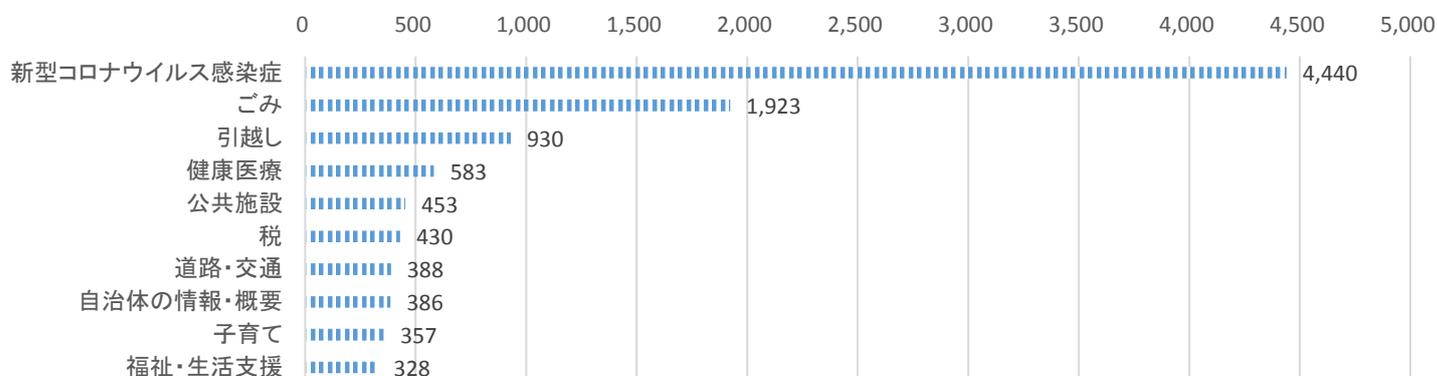


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

## 質問数が多いカテゴリ上位10位

- ・AIチャットボットの回答カテゴリは現在48種類(2021年度末時点)あります。
- ・最も多く質問されたカテゴリは「新型コロナウイルス感染症」に関するもので、「ごみ」、「引越し」が続きました。

## 質問数が多いカテゴリ上位10位



カテゴリ	実際の質問事例
新型コロナウイルス感染症	コロナワクチン接種 緊急事態宣言
ごみ	ごみの分別 粗大ごみの出し方
引越し	転出届 転入届
健康医療	インフルエンザの予防接種について 子どもの定期予防接種について
公共施設	市役所の空いている日時 公園について知りたい
税	確定申告について知りたい ふるさと納税について知りたい
道路・交通	道路に関する申請・手続き 放置自転車について
自治体の情報・概要	町田市の人口は 会計年度任用職員
子育て	児童扶養手当 令和3年度子育て世帯への臨時特別給付金について知りたい
福祉・生活支援	自立支援医療制度について ひとり親家庭等医療費助成制度

※「雑談」カテゴリは、上記10位から除いています。

## 利用者からの評価(問題が解決したかどうか)

### 回答数

回答数	回答数
2021年度	1,274

### 問題解決度

回答	件数	割合
解決した	413	32.4%
解決に至らなかった	861	67.6%

## 2021年度 市民の声

発行日 2022年6月

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

刊行物番号 22-21

印刷 庁内印刷





