

2022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) 法律相談の内容	32
(4) 法律相談利用者からの評価	32
4. 広聴業務(市政要望)	
(1) 市政要望件数と対応部署数	33
(2) 市政要望の受付方法	34
(3) 「要回答」対応部署集計	35
(4) 市政要望件数の前年度比較	36
(5) 「要回答」の一例	37
5. 町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務	
(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	72

1. 広聴課(市民相談室)業務の概要

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

(1)相談業務

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

(2)広聴業務(市政要望)

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

(3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

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

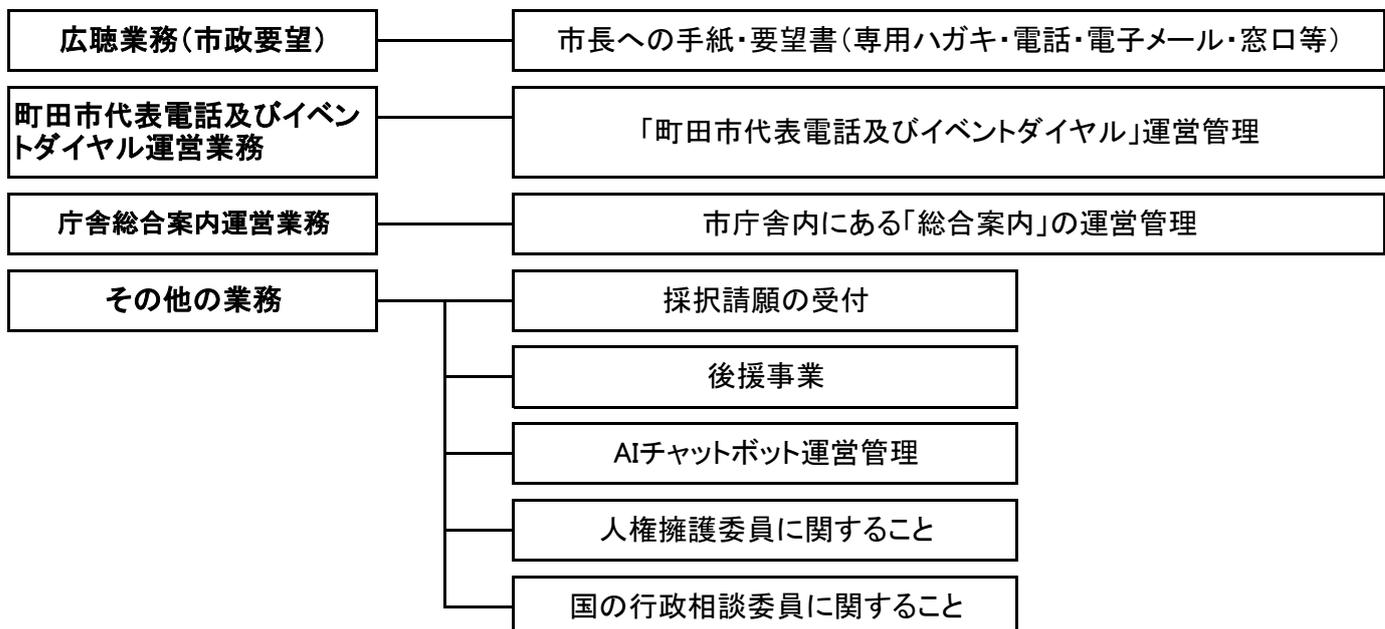
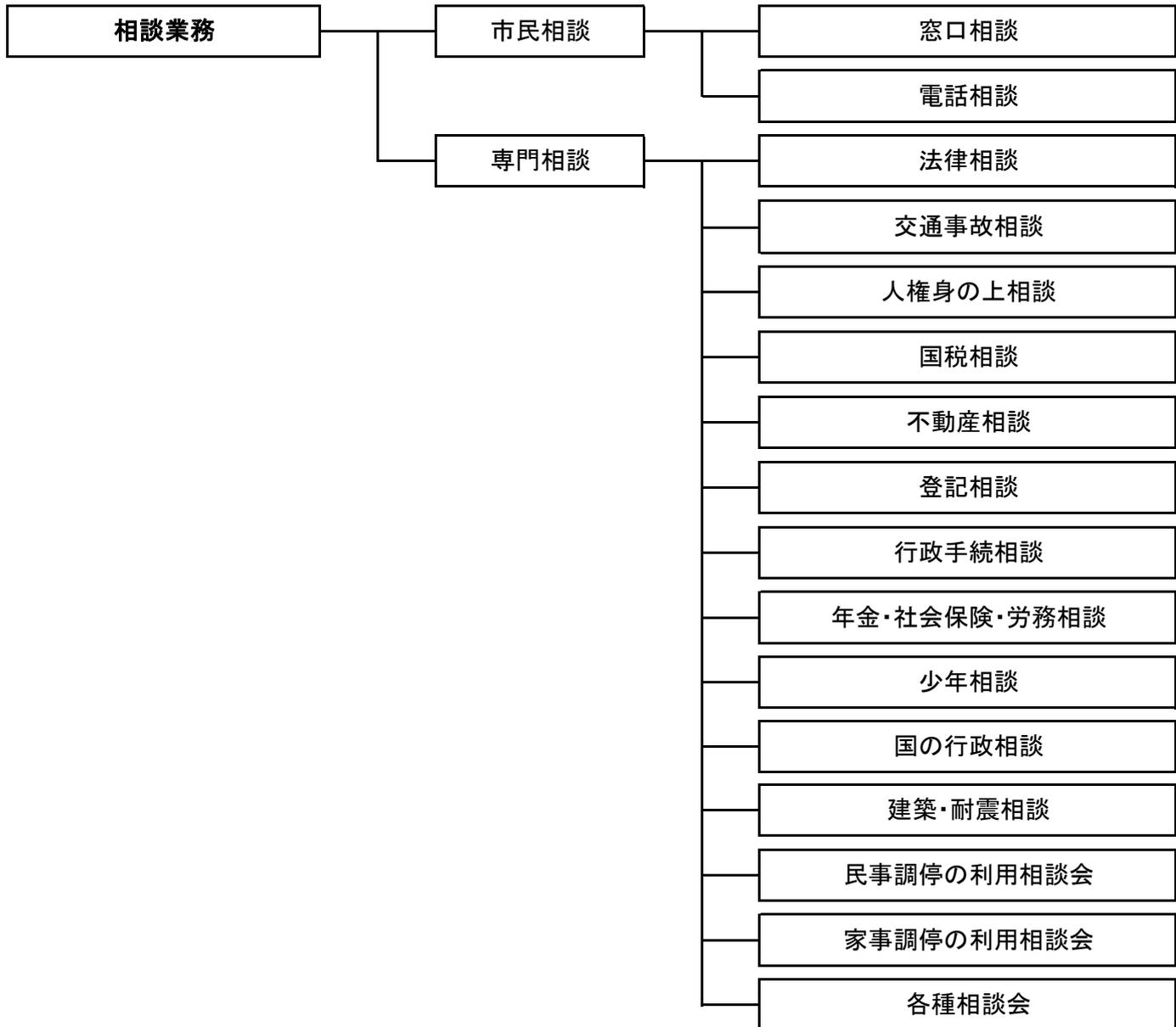
(4)庁舎総合案内運営業務

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

(5)その他の業務

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

広聴課(市民相談室)の業務一覧

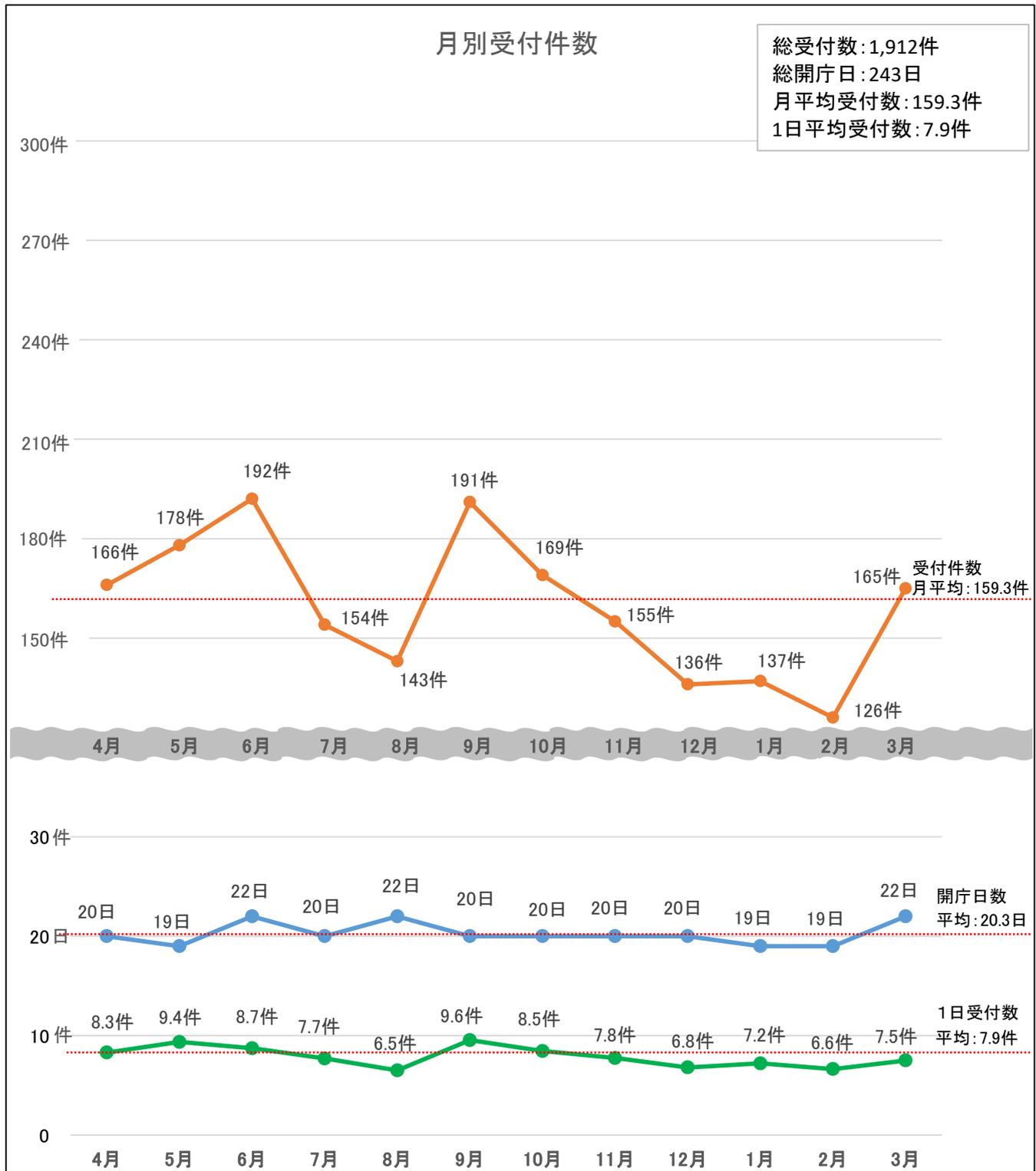


2. 相談業務—市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

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

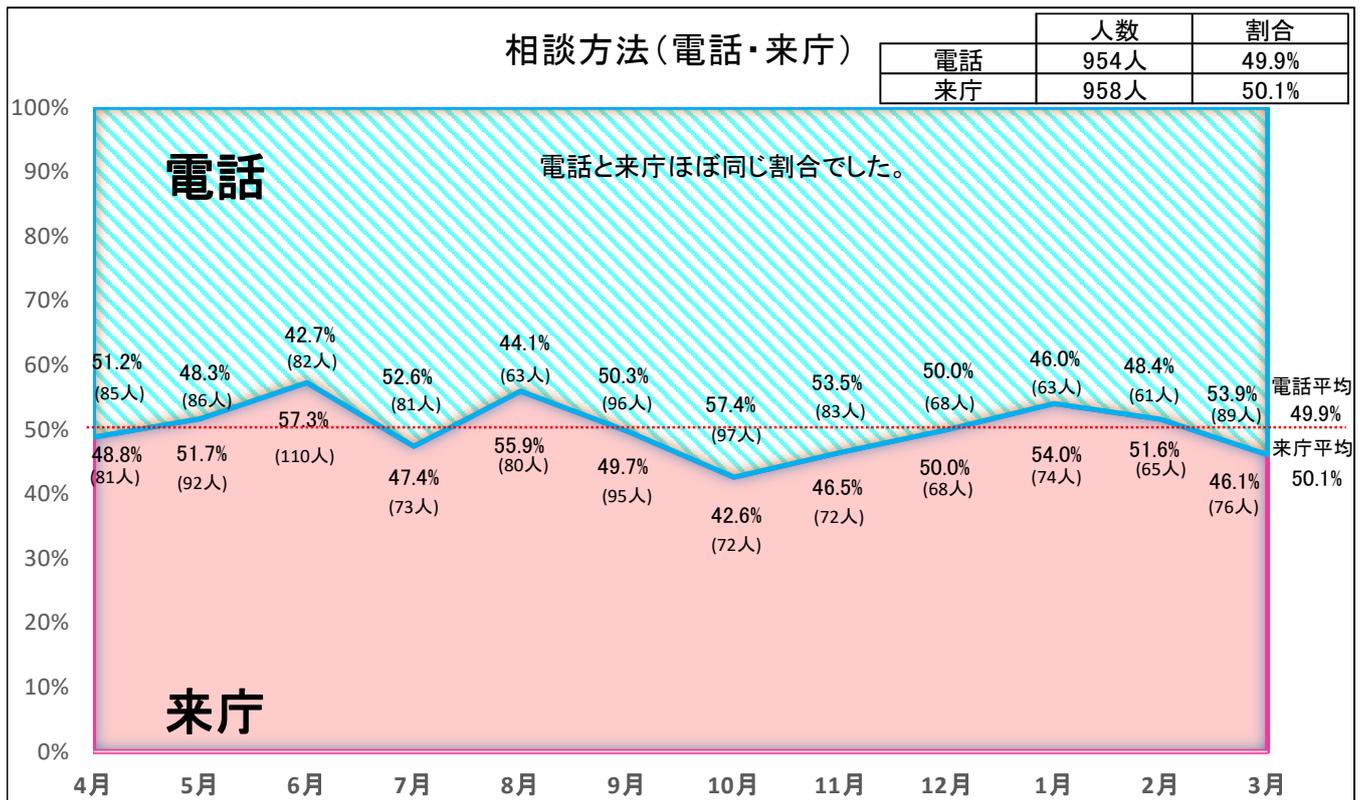
(1) 受付件数

受付件数、開庁日数、1日当たりの平均受付件数の月別推移です。



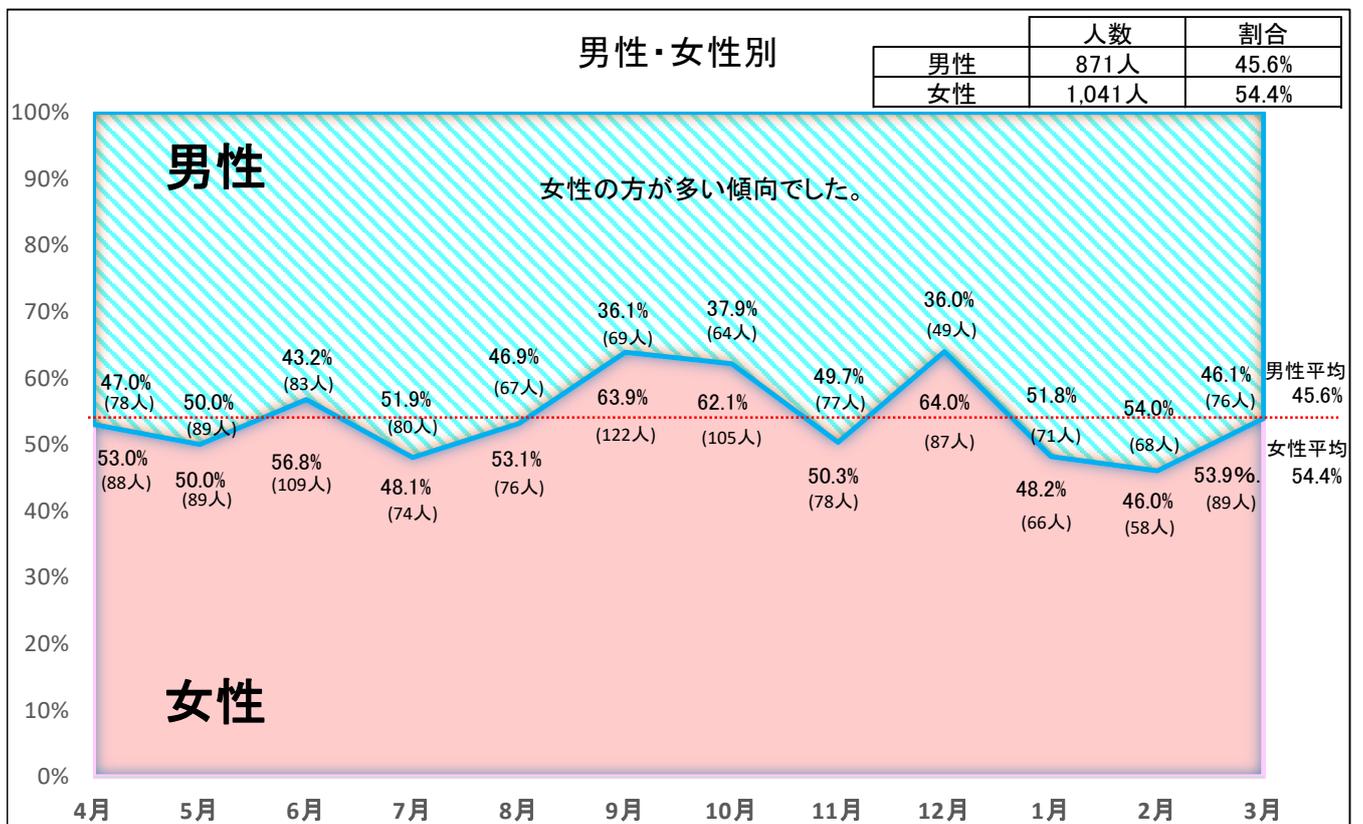
(2) 相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



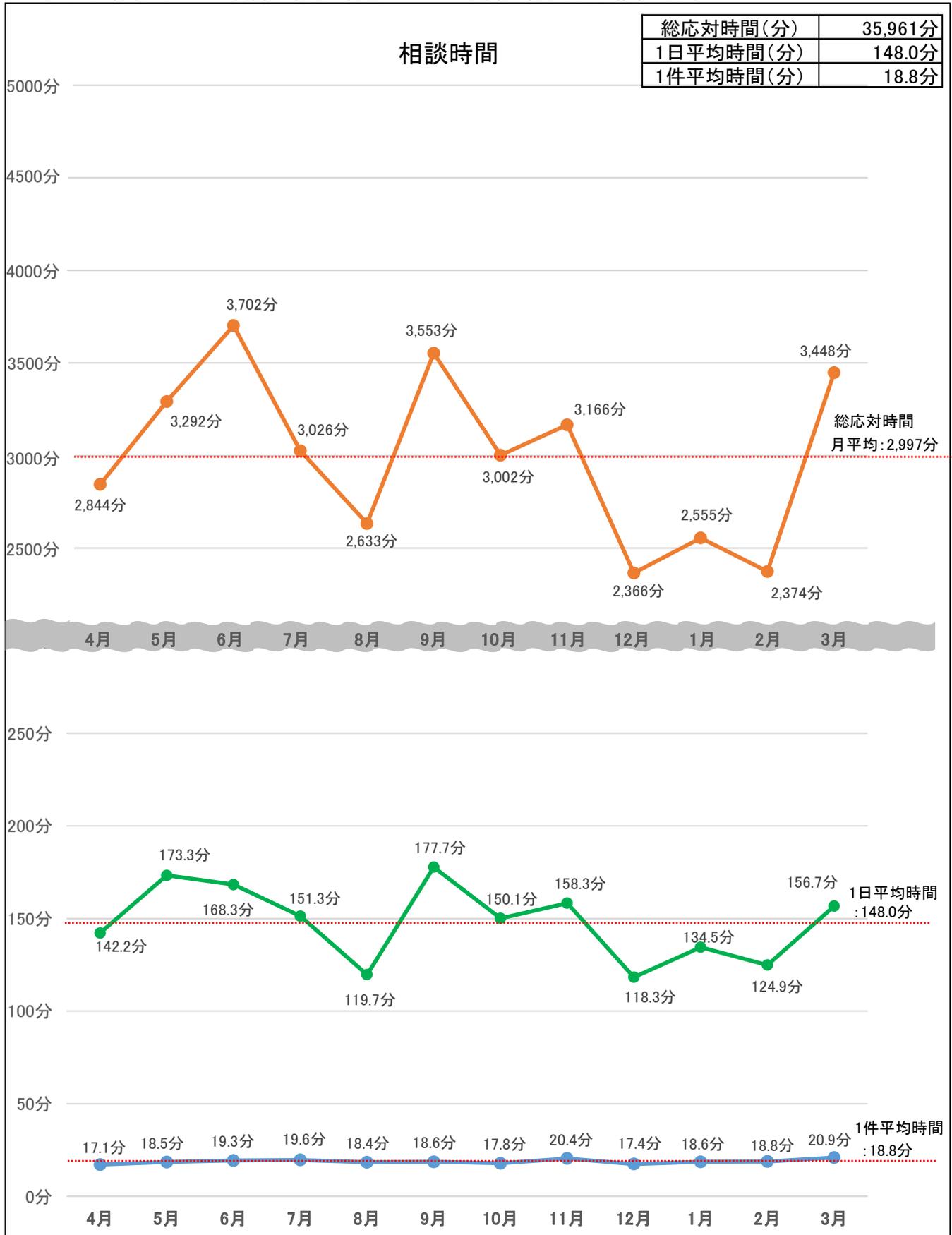
(3) 相談(男性・女性別)

男性、女性の割合・相談人数の月別推移です。



(4) 相談時間

総応対時間、1日の平均相談時間、1件当たりの平均相談時間の月別推移です。

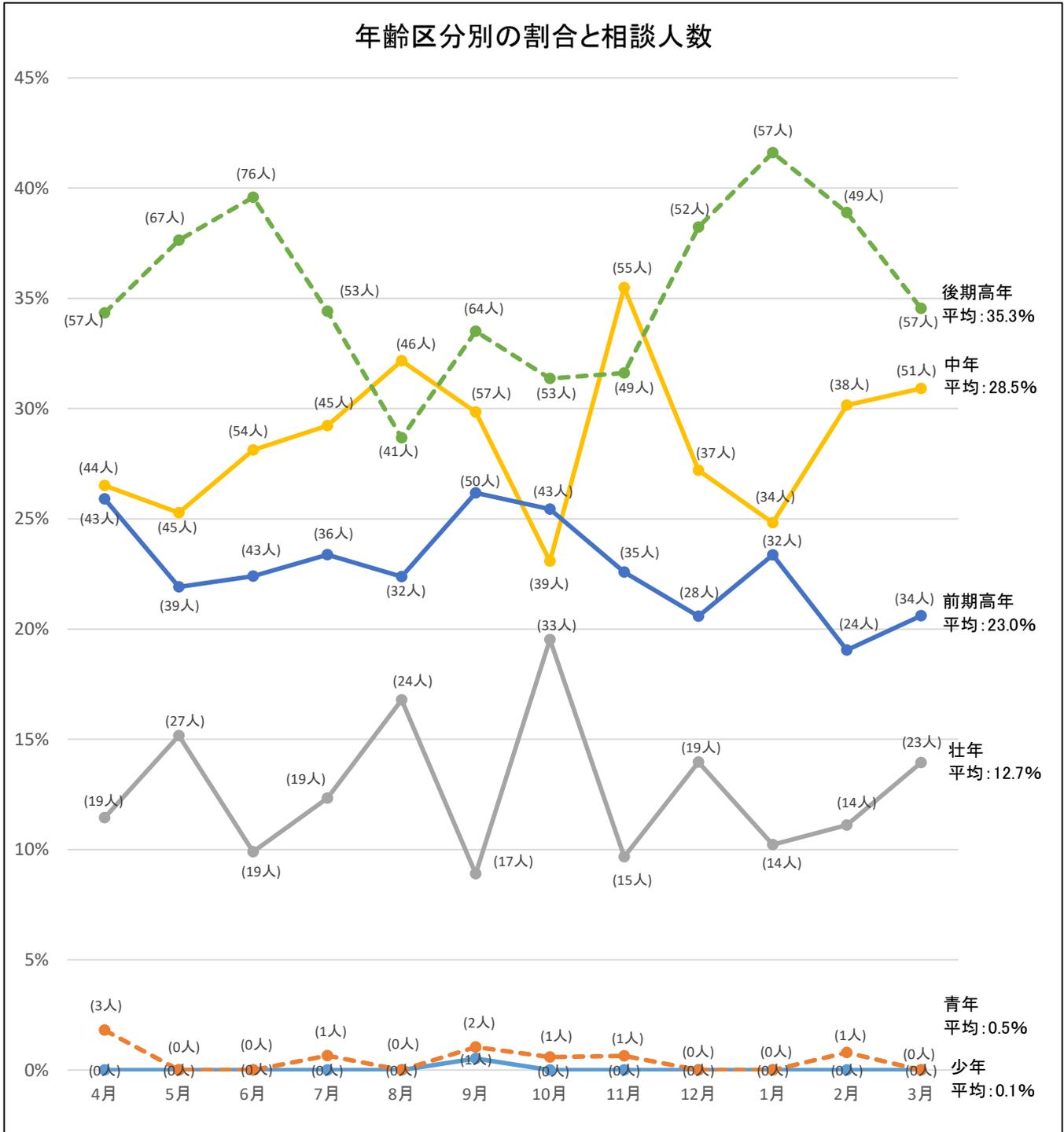


(5) 相談者の年齢区分

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

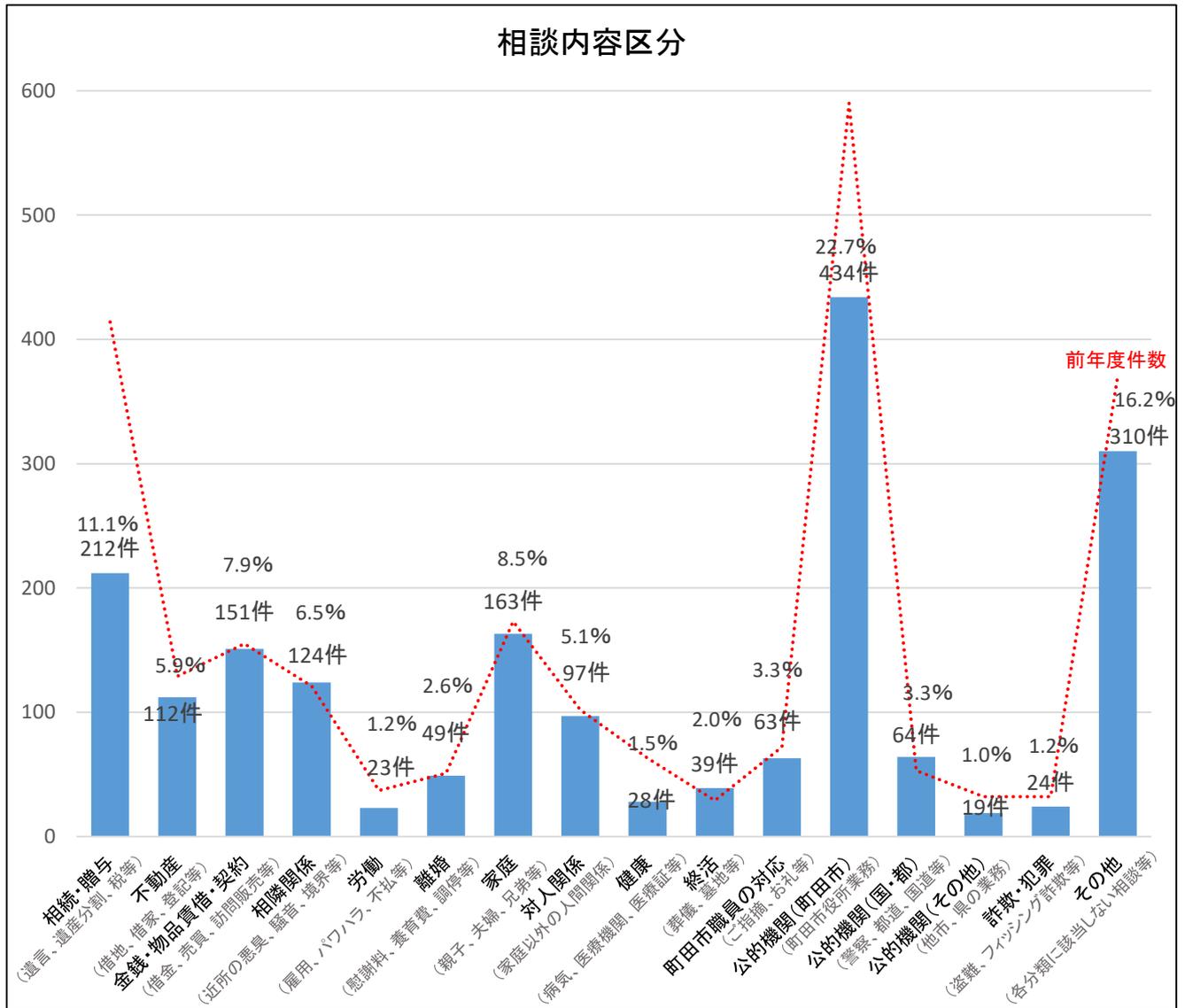
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.1%	0.5%	12.7%	28.5%	23.0%	35.3%
人数	1人	9人	243人	545人	439人	675人

少年(6~14才)、青年(15~24才)、壮年(25~44才)、中年(45~64才)、前期高年(65~74才)、後期高年(75才~)
 ※年齢区分は厚生労働省の「健康日本21」による



(6) 市民相談業務の内訳

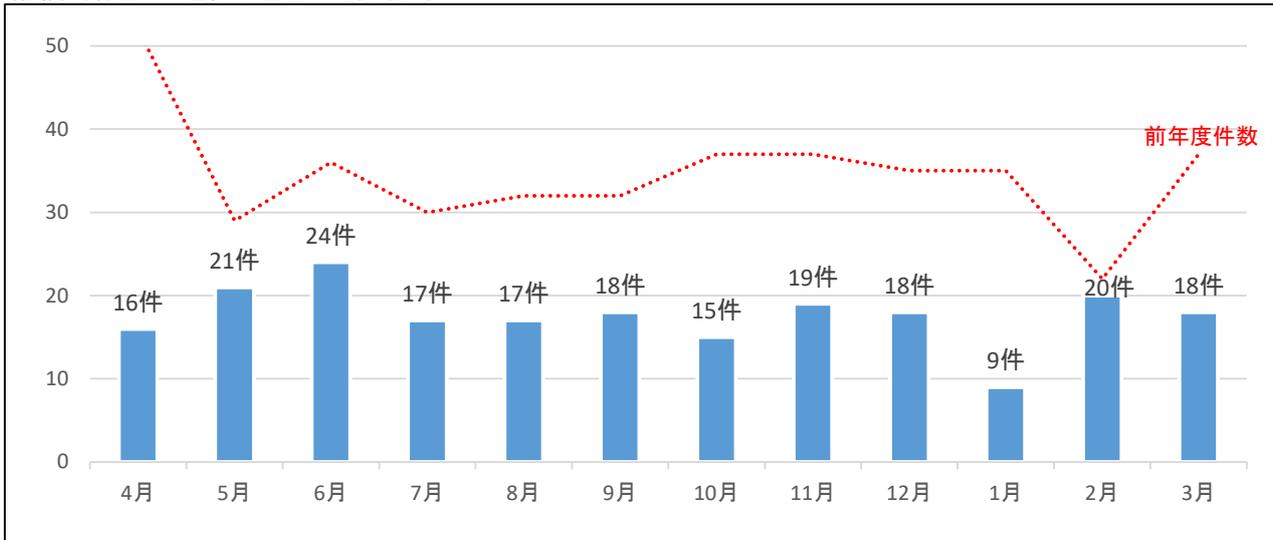
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



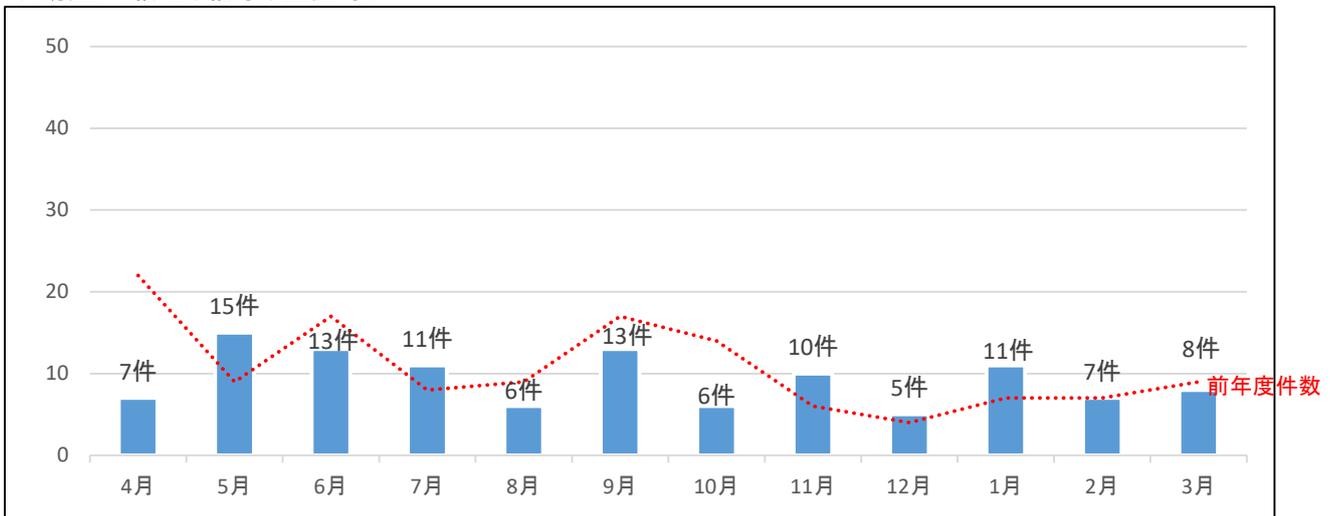
市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

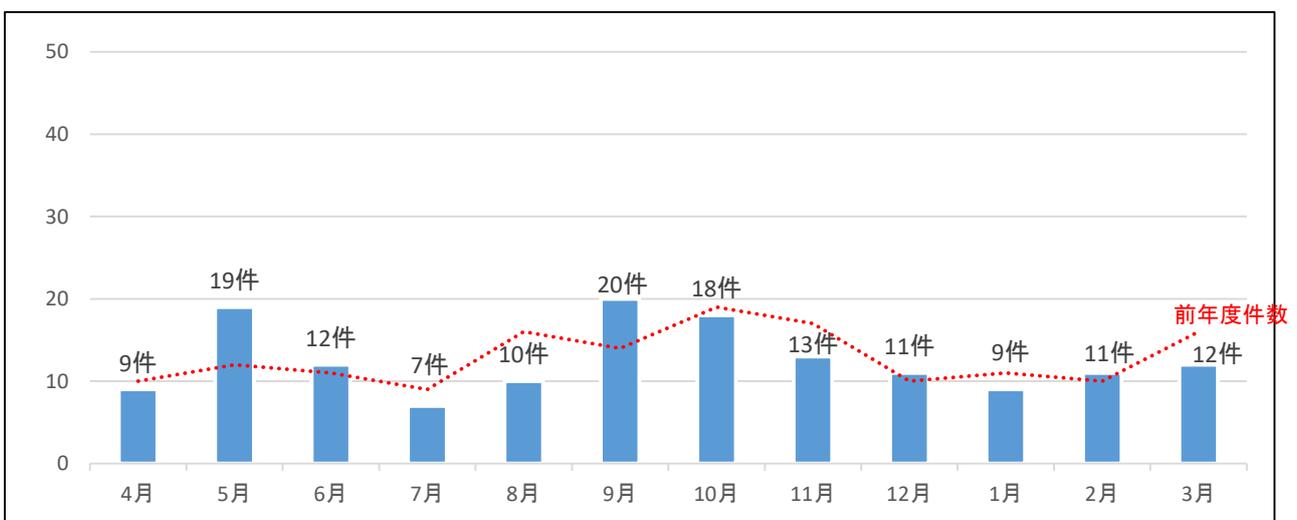
相続・贈与（遺言、遺産分割、税等）



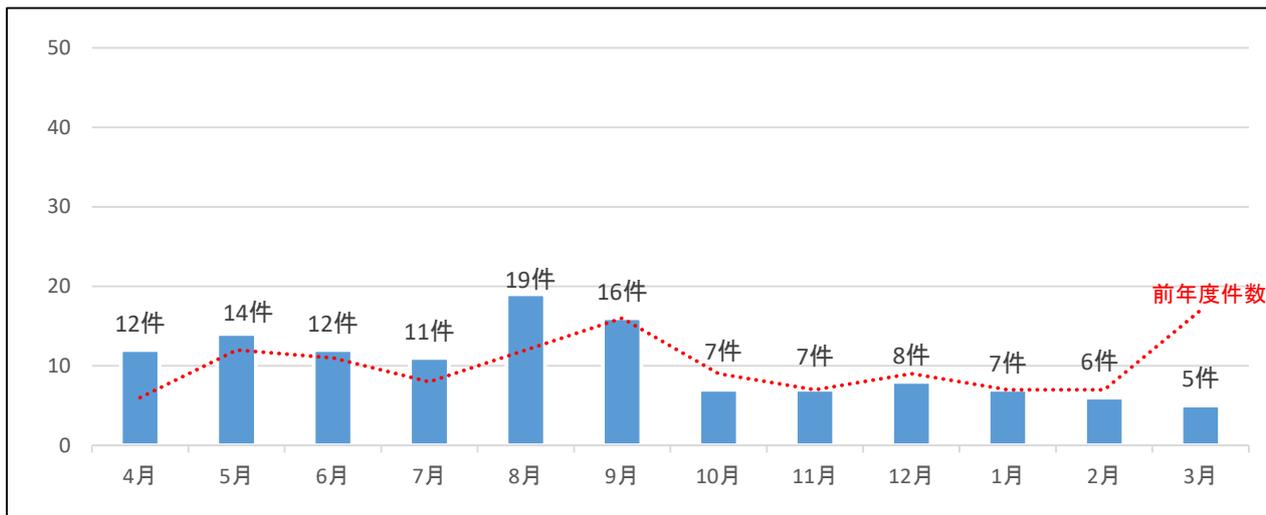
不動産（借地、借家、登記等）



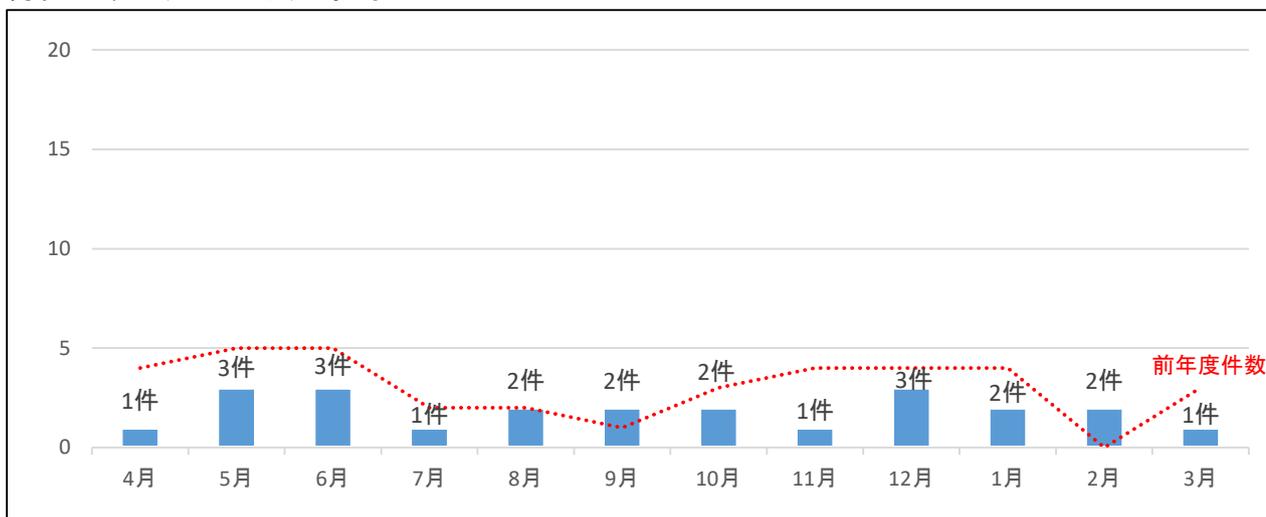
金銭・物品貸借・契約（借金、売買、訪問販売等）



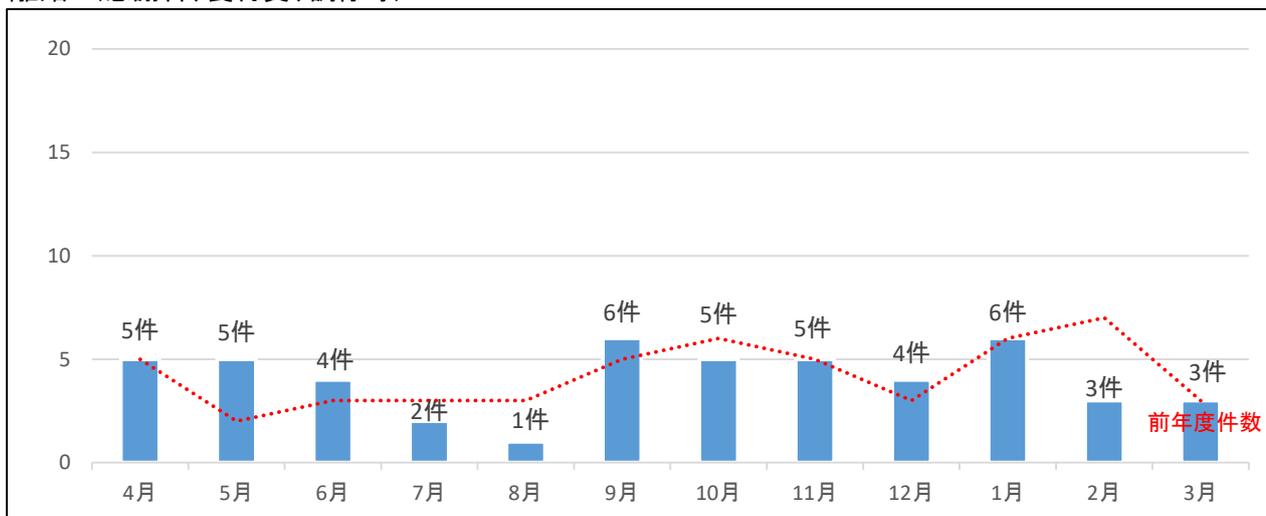
相隣関係（近所の異臭、騒音、境界等）



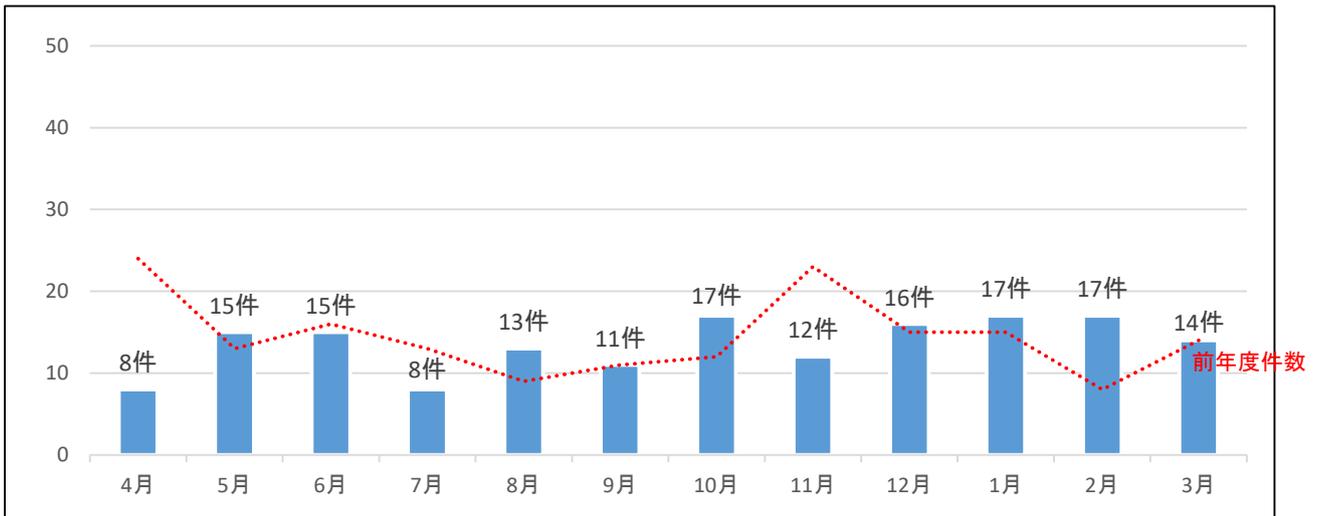
労働（雇用、パワハラ、不払等）



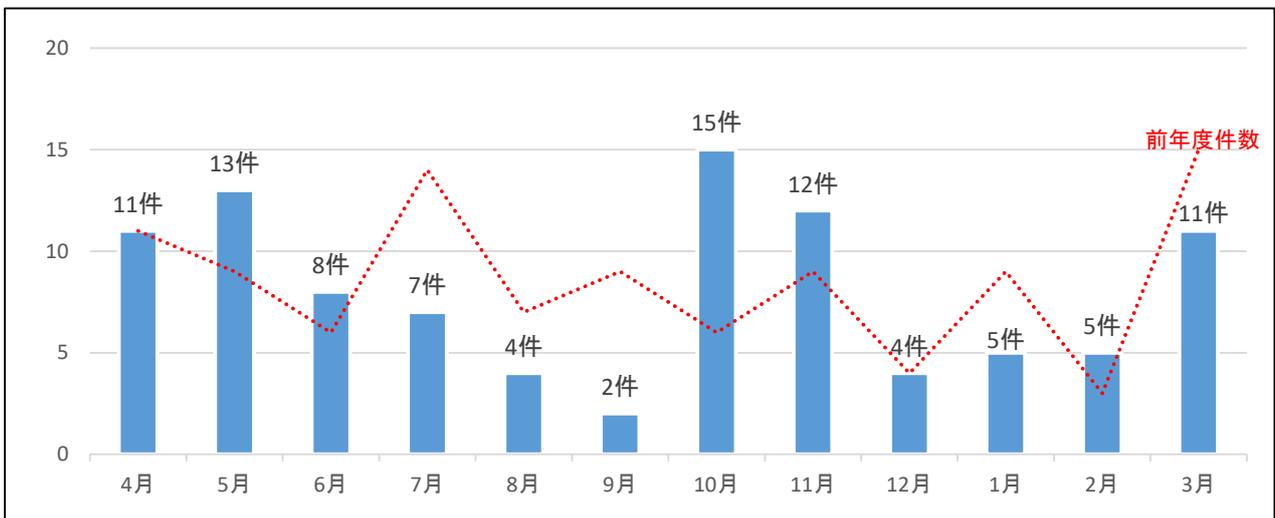
離婚（慰謝料、養育費、調停等）



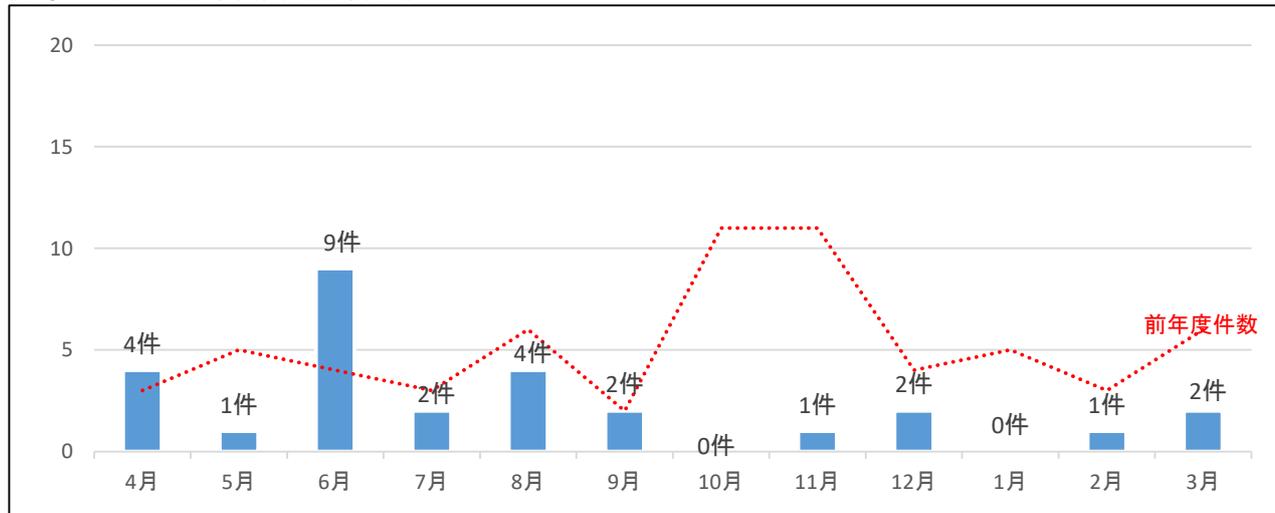
家庭（親子、夫婦、兄弟等）



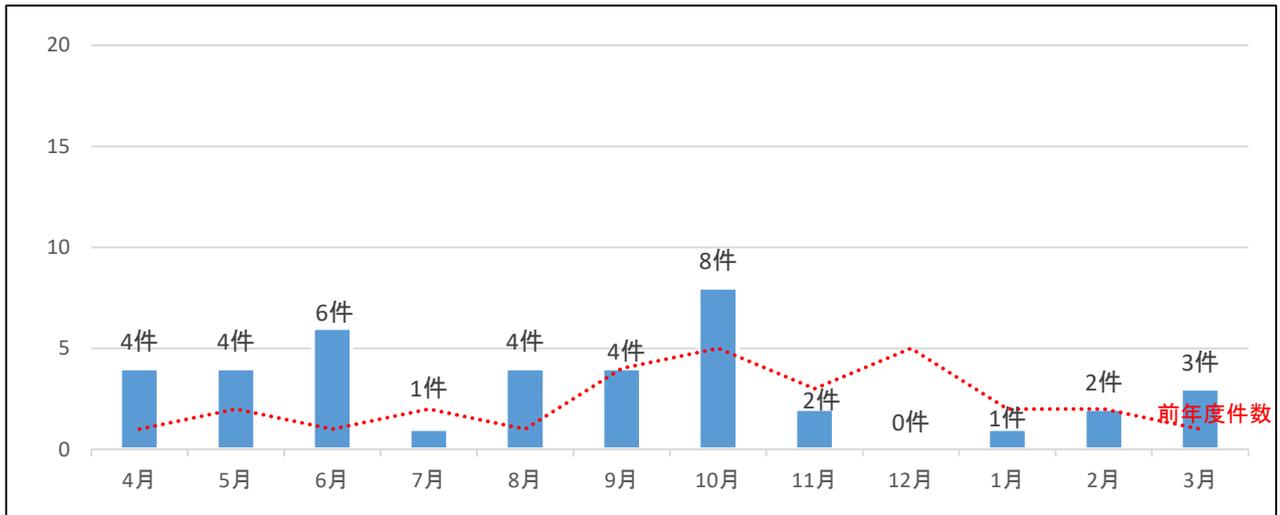
対人関係（家庭以外の人間関係）



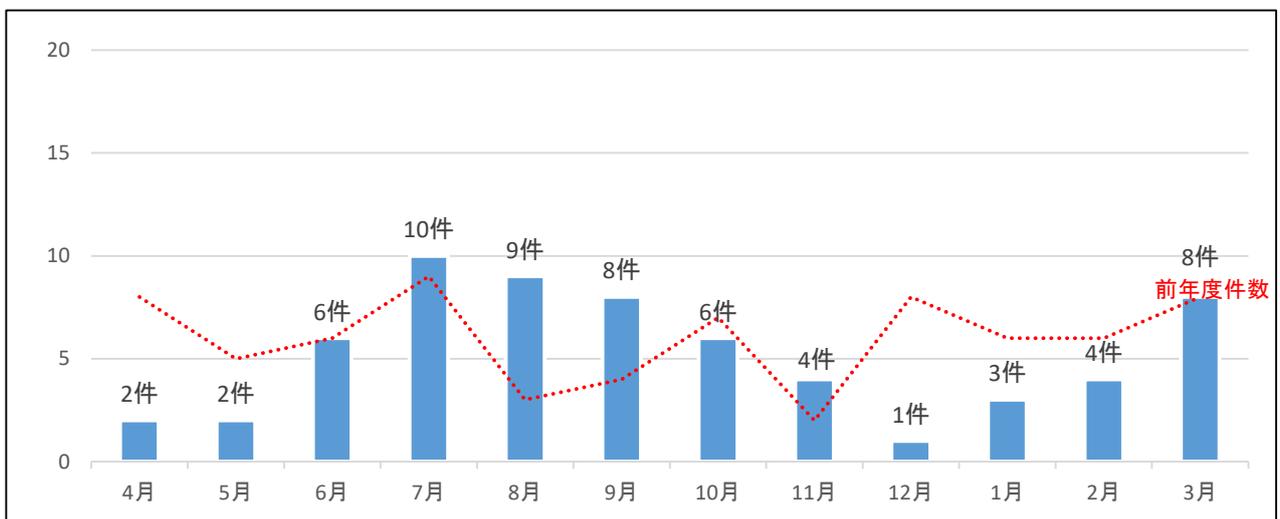
健康（病気、医療機関、医療証等）



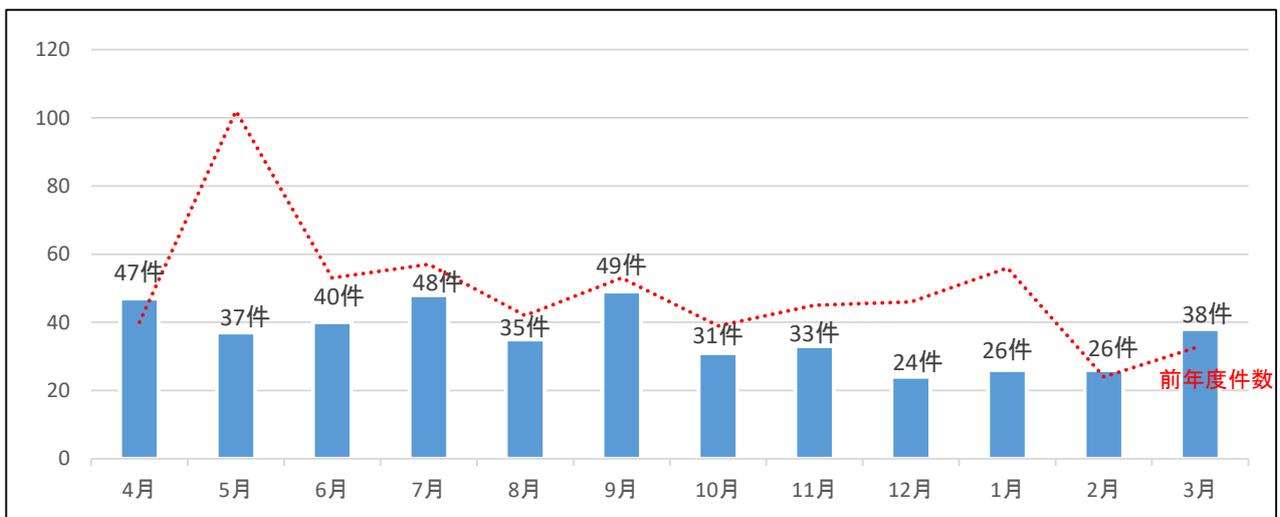
終活（葬儀、墓地等）



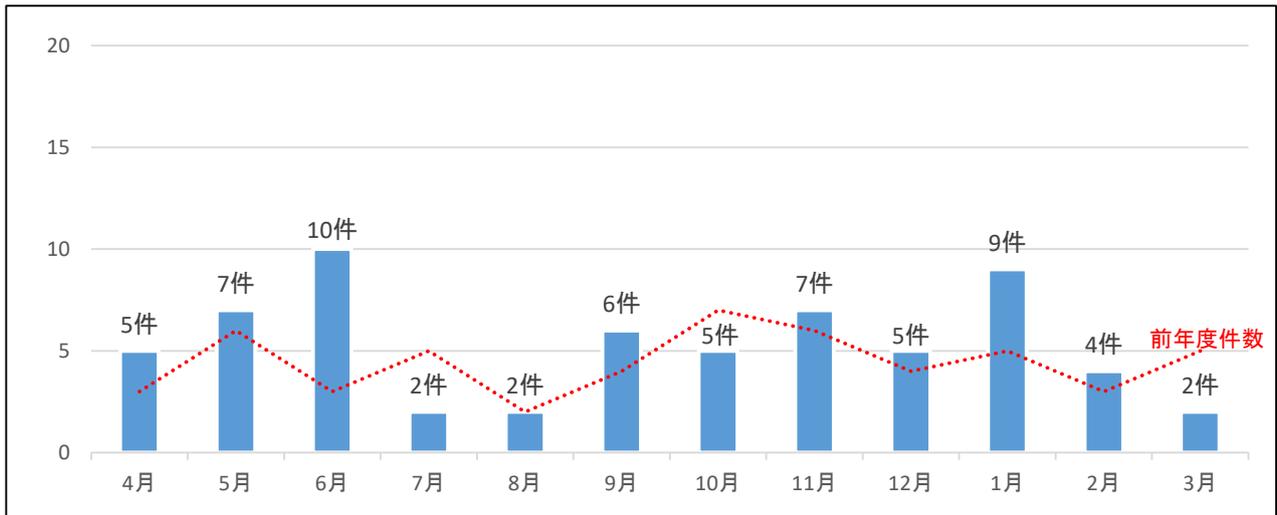
町田市職員の対応（ご指摘、お礼等）



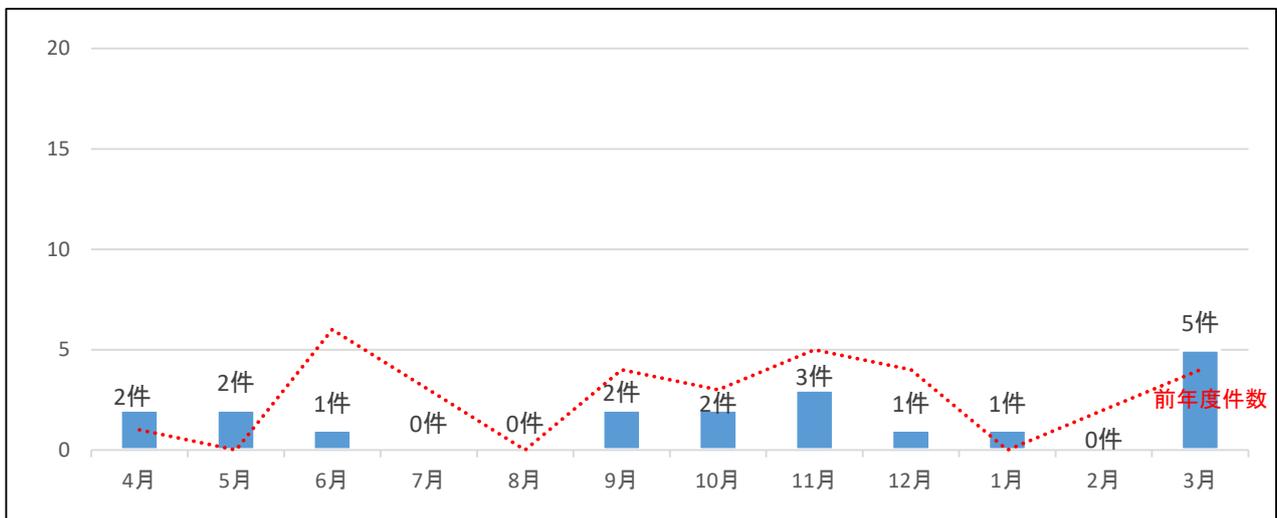
公的機関(町田市)（町田市役所業務）



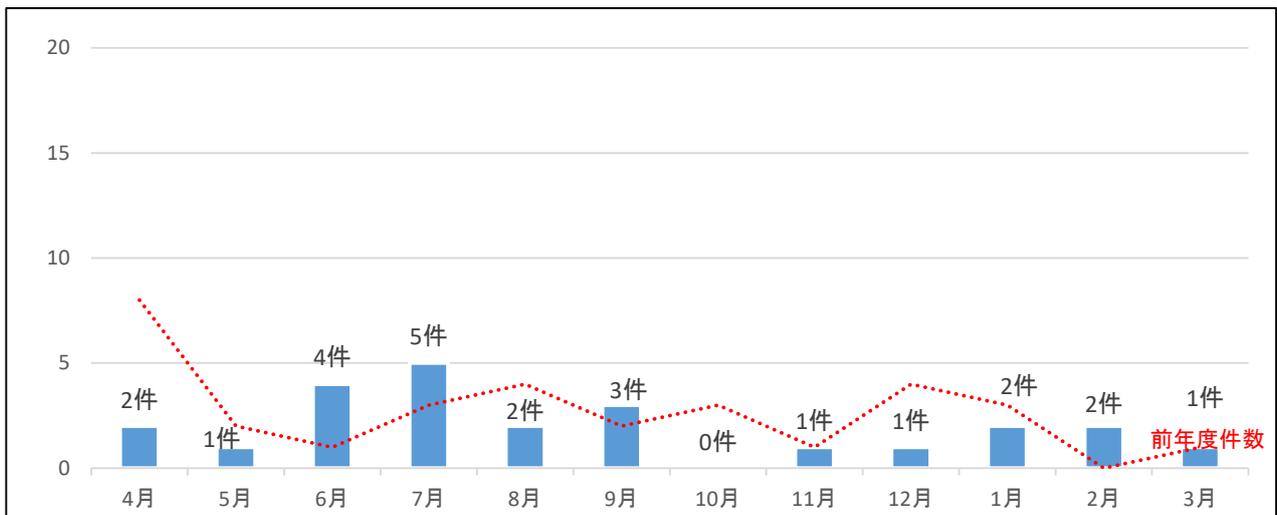
公的機関(国・都) (警察、都道、国道等)



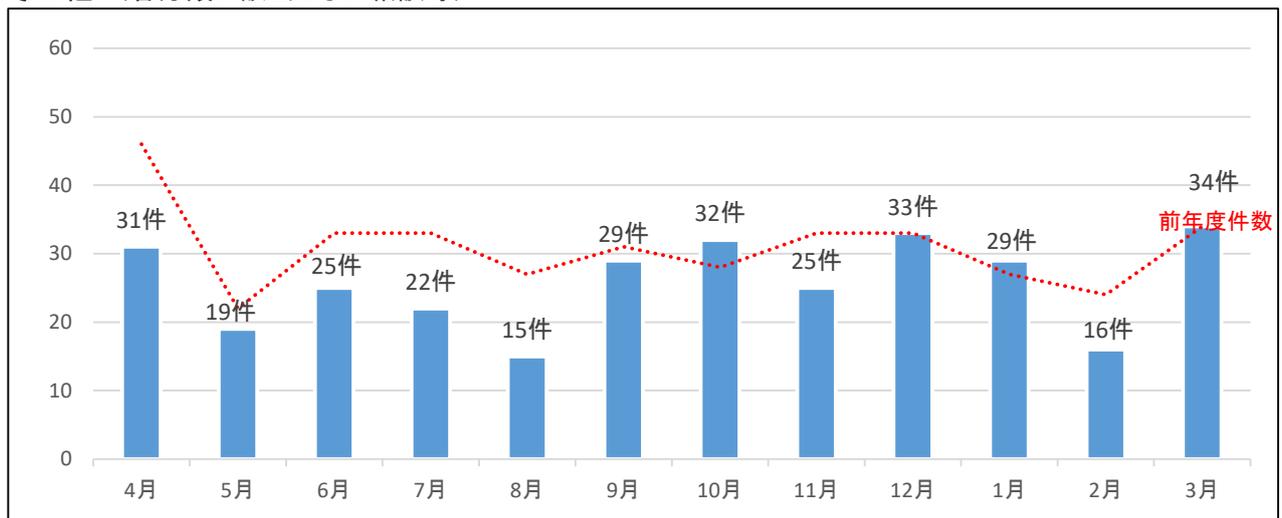
公的機関(その他) (他市、県の業務)



詐欺・犯罪 (盗難、フィッシング詐欺等)



その他（各分類に該当しない相談等）



(7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
4月	電話	5～15分	中年(45～64才)	不動産	土地を相続したが、赤道(あかみち)が通っているため売れないので市に寄付したい。売れない土地の固定資産税について国が補助を出してほしい。国に意見を言いたい。	町田市では事業に活用できる土地のみ寄付を受け付けています。申し出の土地について、道路部や都市づくり部に確認しましたが、事業に活用する見込みがないため、寄付を断りました。国への要望については、行政相談委員による国の行政手続き相談を案内しましたが、必要はないとのことでした。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	外国産のビスタチオを買ったが、カビが生えている。メーカーに電話で問合せをしたところ、問題がないと言われたが納得がいけない。相談出来るところはないか。	カビについてインターネットで検索したところ、カビには発がん物質を含むものがあることが判明。相談先として消費生活センターを案内しました。
	電話	5～15分	前期高年(65～75才)	金銭・物品 賃借・契約	持ち家に住みながらお金を借りて家賃を払う方法があると聞いたが、どこで相談するのか教えてほしい。	現在の家に住み続けながら家を担保にお金を借り、死後精算するリバースモーゲージ制度のことと思われる。町田市社会福祉協議会や銀行等金融機関で取り扱っている。それぞれ契約の条件が異なるのでいくつかの窓口で相談し、一番条件の良い機関と契約されることを案内しました。
	電話	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(国・都)	自分は個人事業主だが、妊娠し仕事を辞めざるを得なくなった。給与補償等、国などから何か給付金はもらえないか。	相談のケースで国から給付金がもらえるとは聞いたことはない。町田市の制度でもそのようなケースで給付金はないことを伝えると、会社勤めの友人は会社から支給されているとのこと。会社の福利厚生事業として支給されていることと思われる。仕事に関係する国の制度とのことなのでハローワークに問い合わせるかどうかと伝え、電話番号を知らせました。
5月	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	相続・贈与	外国籍の女性。夫が他界したが、航空会社のマイルを相続することになった。航空会社からの通知があるが、日本語が読めないので代わりに読んで教えてほしい。	航空会社が指定する戸籍謄本等必要書類について説明しました。しかし、相続はマイルの他に夫名義の全ての不動産や預金等の資産を一括で行わなければならない。相続の手続きが自身で分からず、頼れる知人もいないのであれば、専門家である税理士等に依頼しなければならないことを伝えました。
	電話	15～30分	後期高年(75才から)	相続・贈与	法律相談希望。相談内容を聞いたところ相続の相談をしたいと泣き始めた。夫の相続について銀行に依頼したが、銀行からの文書に自分に不利な内容が書いてあった。担当した税理士に問い合わせたが、文書はないと言う。税務署に聞いたが「相続の手続きは済んでいるから大丈夫。大丈夫。」と言われたが、相続したお金が無くなった。相続は平成24年頃である。高齢で身内もなく一人暮らし。ストレスで眠れなくなる。介護保険の利用なし。かかりつけ医もいない。	高齢者で一人暮らし、頼れる身内もないため、高齢者支援センター、あんしん相談室に対応を依頼することとした。近所の高齢者支援センター、あんしん相談室で不安なことや困りごとの相談に乗ってもらえることを説明し、今後の相談に乗ってもらうため連絡先を伝えて良いか聞くと良いとのこと。某あんしん相談室に情報提供したところ、過去の対応記録はない。本人に電話し、事業を説明したうえで同意を得られれば、必要なサービスの提供を始めるとのこと。
	電話	5～15分	後期高年(75才から)	終活	高齢者の一人暮らし。身内がおらず、もう家を継ぐ者がいないので仏壇や位牌を処分したい。	気にされないのであれば仏壇は粗大ごみ、位牌は燃やせるゴミとして出せる。もし魂が宿っていると気にされるのであれば、寺に相談し費用を払って供養と処分を依頼されたほうが良いと伝えました。
	来庁	15～30分	後期高年(75才から)	終活	海での散骨を考えているが、手続き方法について教えて欲しい。	まず、散骨を考えている海域を管理している自治体の許可を得なければならない。さらに船を手配しなければならない。インターネットで検索すれば、散骨代行業者が多数あり、手間暇を考えると業者に依頼するほうが良いのではないかと伝えました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
6月	電話	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 賃借・契約	海外の知人から荷物を送るので受取人になってほしいと頼まれ承諾した。先日、海外の運送業者から受け取りの手数料を請求され支払った。その後、入国管理の手数料が必要と言われまた請求されている。海外からの荷物受取には本当に様々な手数料が必要なのか弁護士に聞きたい。	詐欺の疑いがあるので警察に相談するように伝えるが、弁護士に確認したいとのこと。弁護士は法律的なことは分かるが海外からの荷物の手数料は制度の話であり、分からないかもしれない。自身で業者に請求内容等詳しく聞き、正当な請求かインターネット等で調べてはどうかと伝えるが弁護士に依頼したいとのこと。町田市では弁護士の紹介はできないことを伝え、法テラスを案内しました。
	電話	15～30分	後期高年(75才から)	公的機関 (国・都)	住居の隣にある山林で、3～4年前から女性が蜜蜂の巣箱を8個設置しています。10m以内にはアパート、マンションがあり、蜜蜂に刺された人は3人ほどいます。この時期、蜜蜂の活動が活発になります。どう対処すべきか教えてください。	養蜂については趣味であっても東京都に届け出が必要で、届出先である「東京都農業振興事務所振興課畜産担当」に相談してはどうかと伝えたと、自分で電話するがまずは広聴課から東京都へ一報を入れておいてほしいと希望され承った。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	約40年前に離婚した元夫が亡くなり子どもが相続人となったが、負債があるようで放棄をしないでほしい。手続きはどのようにすればよいか。元夫はどこに住んでいるか、本籍もわからない。	相続放棄は相続の開始があったことを知った時から3か月以内に亡くなられた方の住所を管轄している家庭裁判所に放棄の届出をする必要があります。戸籍を順番に追いかけて元夫の死亡が記載されている最新の戸籍の附票を取れば住所が分かります。相談者は町田市に戸籍があると言ったため、まずは改製原戸籍を取って頂くことを提案。改製原戸籍を確認したところ、元夫が離婚時〇〇県に戸籍があると分かった。このため〇〇県の戸籍を取り、内容を確認し順番に追いかけて死亡が記載されている最新の戸籍を探すように説明しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	隣の家が火事となり私の家も全焼した。消防から罹災証明はもらったが原因などについては、個人情報で教えてもらえない。今後損害賠償を含めた話をどうしたらいいのか困っている。	「失火の責任に関する法律」によれば、失火の原因に重大な過失が認められなければ責任を負わないことになっていることを説明。広聴課受付の法律相談を案内しました。
7月	電話	5～15分	前期高年(65～74才)	公的機関 (町田市)	参議院議員選挙の投票をしたいが、新型コロナウイルス感染症にかかりたくないのでは人混みに行きたくない。そういった事由でも期日前投票はできますか。	選挙管理委員会に確認し、期日前投票ができることを説明。市役所では投票日前日20時まで期日前投票所は開設しているので、投票者が少ない時間帯に投票するよう案内。選挙管理委員会によれば、17時以降が比較的人が少ない状況であるとのこと伝えました。
	電話	5分未満	青年(15～24才)	金銭・物品 賃借・契約	自分は大学生であり、親の扶養に入っているが、これからアルバイトをしようと思っている。現在、奨学金の給付を受けているが、アルバイト収入が多すぎると奨学金が受けられなくなってしまうと聞いた。いくらまでなら奨学金がもらえるのか知りたい。	市役所ではアルバイト収入がいくらまでなら可能か分からない。給付を受けている奨学金の事務局に問い合わせるように。また、扶養については親の会社に問い合わせるように伝えました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 賃借・契約	ショッピングセンターの駐車場で買い物カートをつつけられて車を傷つけられた。警察に通報して来てもらったが、交通事故扱いにはできないと言われた。私の加入している自動車保険会社にも問い合わせたが保険は使えないと言われた。どうしたらよいか。	警察及び保険会社が事故扱いできないと言っているのであれば、直接相手と示談交渉を進めていくしかないことを助言。まずは自動車修理の見積り代金を先方に伝え、相手が支払いに応じないのであれば広聴課受付の法律相談を受けてはどうかと助言し、法律相談の予約方法について説明しました。
電話	5～15分	中年(45～64才)	相隣 関係	近所の家の風鈴が一日中鳴り続けていて頭が痛くなっている。近所のことなのでトラブルにならなく、相手に直接言えない。市役所から相手に注意してもらえないか。	民間同士の近所トラブルであり、市役所は間に入ることはできず、相談者が直接相手と交渉するしかない。悪意や違法性がない事案と思われ、また、近所であることからトラブルにならないように、お願いする形で話をしたほうが良いのではないかと助言しました。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
8月	来庁	15～30分	後期高年 (75才から)	健康	2月にクリニックで3回目の新型コロナワクチンを接種した。今までは腕に打っていたが、クリニックの医師は肩に打った。それ以来、背中が冷えて歩くのが辛くなった。一日6000歩ぐらい歩いていたが歩けなくなったためタクシーを使うようになり、これまでにタクシー代が約10万円かかっている。ワクチンを打った医師に伝えたところ「肩に打ったのは確かだがその事が原因で体調が悪くなったと証明できるならば補償します」と言われた。	新型コロナワクチン予防接種後健康被害制度を案内しました。広聴課受付の弁護士による法律相談では医療事故相談は難しいため、医療事故無料相談、医療事故専門の法律相談センターを案内しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	対人関係	隣家に住むいとこの妻の子どもを叱りつける声が激しいことで相談に来ました。子どもは中学生と小学生ですが、今日も昼間から叱りつける大声が聞こえました。頻繁というわけではないのですが、子ども達のことが心配です。	隣のご主人と相談者が母方のいとこ関係にあるとのこと。先ずはいとこ同士ふたりで会って、事情を話して心配していることを伝えること。改善されなければ虐待の疑いがあるため、子ども家庭支援センターに相談するよう助言しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	不動産	自分は〇〇市に住んでおり、〇〇市にある山林を購入したい。近所の人に聞いた話では持ち主は15年前に亡くなっているが、娘さんが2人いて町田市に住んでいるらしいが詳しい住所は知らないとのこと。娘の住所について町田市の市民部市民課で相談したが、住所はわからないと言われた。	法務局でその土地の登記事項記載証明書を取得すれば所有者の住所、氏名がわかります。所有者に土地を購入したい旨の手紙を書いてはどうかと助言しました。
	来庁	5～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	新型コロナウイルスに感染し、翌日妻も感染したことが判明した。その頃、A4判用紙ぐらいの大きさの荷物が宅配便で届いた。荷物を見ると、宛名が記載されていないので不審に思いずっと開封していないが、怪しいものではないだろうか。	相談者に荷物を開けてもらい、中に入っていた封書に記載されている連絡先に電話したところ、新型コロナウイルス陽性者に配達したパルスオキシメーター(血中酸素濃度測定器)であることが判明。相談者に説明して、今後測定器の返還について問い合わせるよう伝えました。
9月	来庁	5～15分	壮年(25～44才)	金銭・物品 貸借・契約	業者にハチの巣の駆除を依頼したところ高額な請求をされ、支払った。業者に直接支払ったのではなく、業者から指定された口座に振り込んだが、振り込みがされていないと催促されている。	消費生活センターへの相談を案内をしました。また、業者が指定した口座に振り込んだにもかかわらず、振り込まれていないとつくづく催促されるのであれば、警察に相談するよう助言しました。
	電話	5～15分	後期高年 (75才から)	公的機関 (国・都)	旧統一教会に妻が入信し、数百万円の多額な寄付をしている。これまでにした寄付を取り戻すことはできないか相談したい。	現在、国が旧統一教会問題の無料電話相談窓口を9月30日まで設置していることを説明し、まずはそちらに相談してはどうかと案内し電話番号を伝えました。 ※9月30日現在、当面の間電話相談は継続されることとなりました。
	来庁	5～15分	前期高年 (65～74才)	終活	献体のことについて聞きたい。申請は全国一律の書類なのか、死に方によって違うのか知りたい。	献体に関する情報をインターネットで調べたところ、献体の申込は登録制であり、まずは医学部のある大学に問い合わせるようこととなりました。献体を受けるかどうかを含め、自身で医学部のある大学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)	公的機関 (国・都)	防音工事のお知らせ(封書)が届いたが、内容がよくわからないので見て欲しい。	中身を確認したところ、国からの通知であり、厚木基地周辺の家屋で過去に防音工事をしてから10年以上経過した家屋を対象に行っている機能復旧工事の希望調査であった。希望者は費用の1割を負担することとなっていた。不審な通知ではないことから、希望するのであれば、記載の連絡先に電話して見積金額等を出してもらい検討するよう助言しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
10月	来庁	5～15分	中年(45～64才)	金銭・物品 賃借・契約	母が、ある品物を個人間で売買することになった。相手に25万円で売る約束をし、手付金として5万円振り込んでもらった。品物を渡す約束の1週間前に母が相手に電話をしたが、その時にトラブルとなり喧嘩別れしたと母から聞いた。母は品物を渡さず、手付金も返さないと言っているが問題はないのか。	口約束だけで売買契約書はないとのこと。契約が履行できなくなった原因が母と相手側のどちらにあったかによると思われる。品物を渡さず手付金も返金しないのであれば、場合によっては詐欺とされてしまう可能性があるため返金したほうが良いのではないかと助言したうえで、広聴課受付の弁護士による法律相談を案内しました。
	電話	5分未満	前期高年(65～74才)	公的機関 (町田市)	町田市はオミクロン株に対応したコロナワクチン接種をいつするのか。対象者はだれか。通知は来るのか。予約方法はどうなっているのか知りたい。	対象者には10月12日から順次接種券を郵送します。届き次第接種予約センターに電話するか、接種予約サイトで受け付けます。詳しくは10月3日から全戸配布しているチラシ「町田市コロナワクチン特別号その4」又は、町田市ホームページ、町田市公式ツイッターを見ていただくように案内したうえで、接種予約センターの電話番号を伝えました。
	電話	5分未満	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	夫が海外出張中に脳梗塞で倒れ、現地で手術することになった。私は現地に駆け付けたいのだが、小学生と中学生の子どもを連れていけず、預かってもらえる家族や親類がいない。どうすればよいのか。	保護者が病気や出産、就労、家族の介護などで子どもを一時的に養育できなくなった時、宿泊にて預かる子どもショートステイ事業があることを説明し、子ども家庭支援センターに対応を引き継ぎました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	公的機関 (町田市)	タクシーの個人事業者です。コロナ禍で経営難となり、補助金の申請をしたく、町田商工会議所に電話したところ、市役所に相談するよう言われた。何処で手続きすればよいのか知りたい。	コロナ禍における売り上げや利用者の減少に加え、燃料価格高騰の影響を受けているバス及びタクシー事業者に対し事業活動の継続支援を目的として「町田市交通事業者燃料価格高騰対策支援金」を交付していることを説明し、交通事業推進課を案内しました。
11月	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	終活	一人暮らしの高齢者。20年程前に妻が亡くなり、子どもがいないのでお墓を作らずに遺骨は自宅に置いたままにしている。自分も高齢のためいつまでも遺骨を置いておけないので散骨を考えているが、業者を紹介してもらえないだろうか。	市役所では、業者を紹介するとその業者に便宜を図ることになるため、紹介は出来ないことを伝えただけで、インターネットで検索すれば散骨業者がいくつも見つかることを説明しました。また、町田市が葬儀の相談を受けた際に紹介している「町田市民葬祭事業組合」を案内し、散骨を行っているか聞いてみてはどうかと助言しました。
	来庁	5～15分	前期高年(65～74才)	公的機関 (国・都)	溜まっているNHK放送受信料について、NHKから5万円強の金額を一括支払いするよう払込用紙が届いた。今までは、「NHKから国民を守る党」の市議会議員に相談し分割で支払っていた。今日その市議会議員訪ねたが、2月の選挙で落選しており、会えなかった。支払についてどうすればよいのか知りたい。	払込用紙に記載されていたNHKの問い合わせ先に電話し、分割で支払いができないか相談するよう案内しました。
	電話	15～30分	後期高年(75才から)	公的機関 (国・都)	車の免許証更新について、75歳以上の方は認知症ではない証明の診断書を出さなくてはならないと言われ、かかりつけ医に頼んだが書けないと言われた。町田市民病院に問い合わせたが、診断書は書けるがかかりつけ医から紹介状がないと別途初診時に選定療養費7700円請求すると言われたため高く受診できない。	町田市医師会、高齢者支援センター、あんしん相談窓口を紹介しましたが、電話確認済みとのこと。町田警察免許更新センターに事情を説明し、相談するよう伝えると「お金を出して診断書を書いてもらうように。」と言われて終わるだけとのこと。市役所では病院を紹介できないので自身で診断書を書いてもらえる医院を探るか、高くても町田市民病院を受診するかしからないのかと伝えました。
	電話	5分未満	前期高年(65～74才)	公的機関 (国・都)	今日、テレビのニュース番組で東京都はお米や野菜がもらえるクーポンを支給すると言っていたが、どこに問い合わせればよいのか。	東京都は物価高騰による支援策として米や野菜を支給することとし、12月の東京都議会に予算案を計上する予定です。12月の東京都議会で審議され、予算が認められれば実施されると思われませんが、まだ決定事項ではありません。決定次第、東京都の広報やホームページに掲載されると思われることを説明しました。

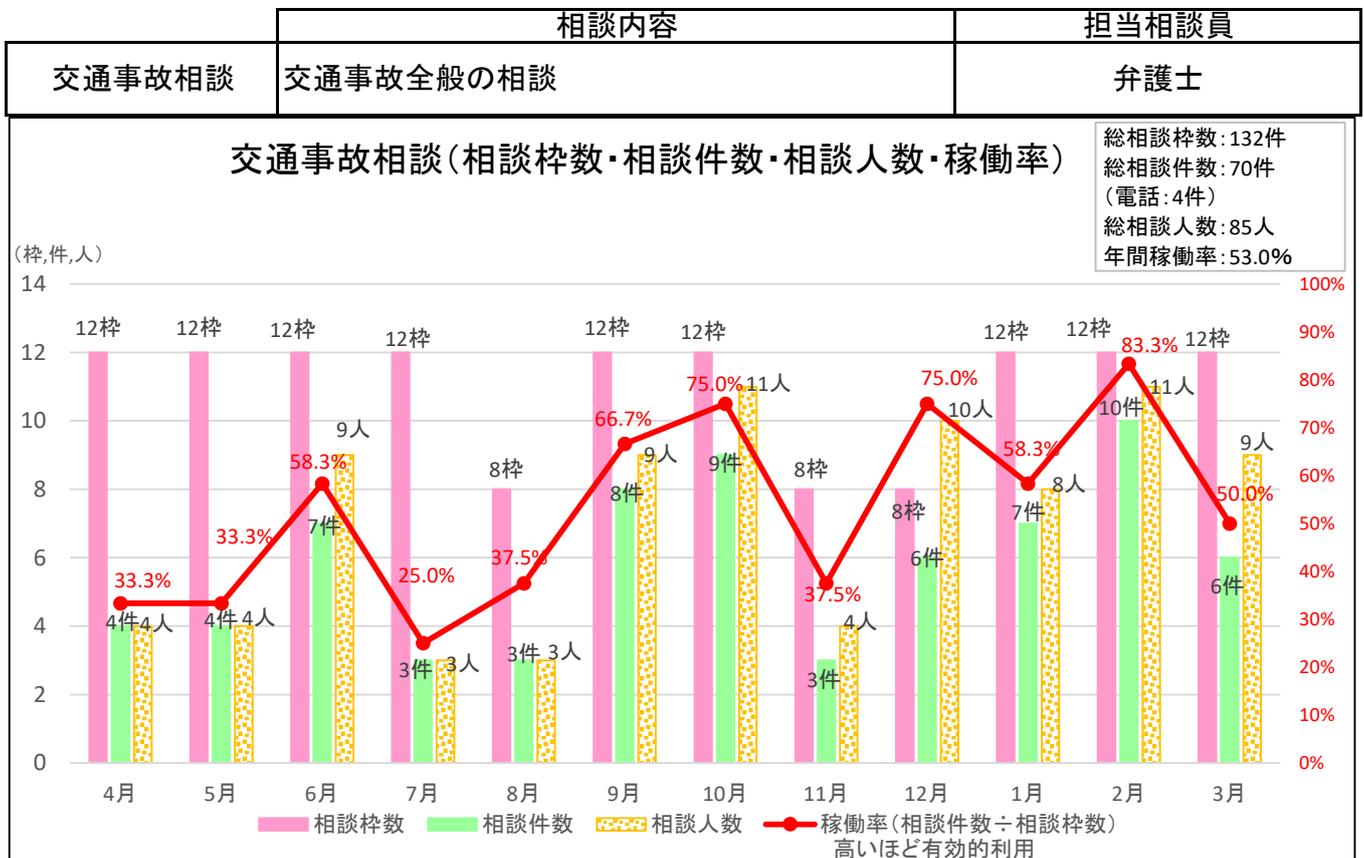
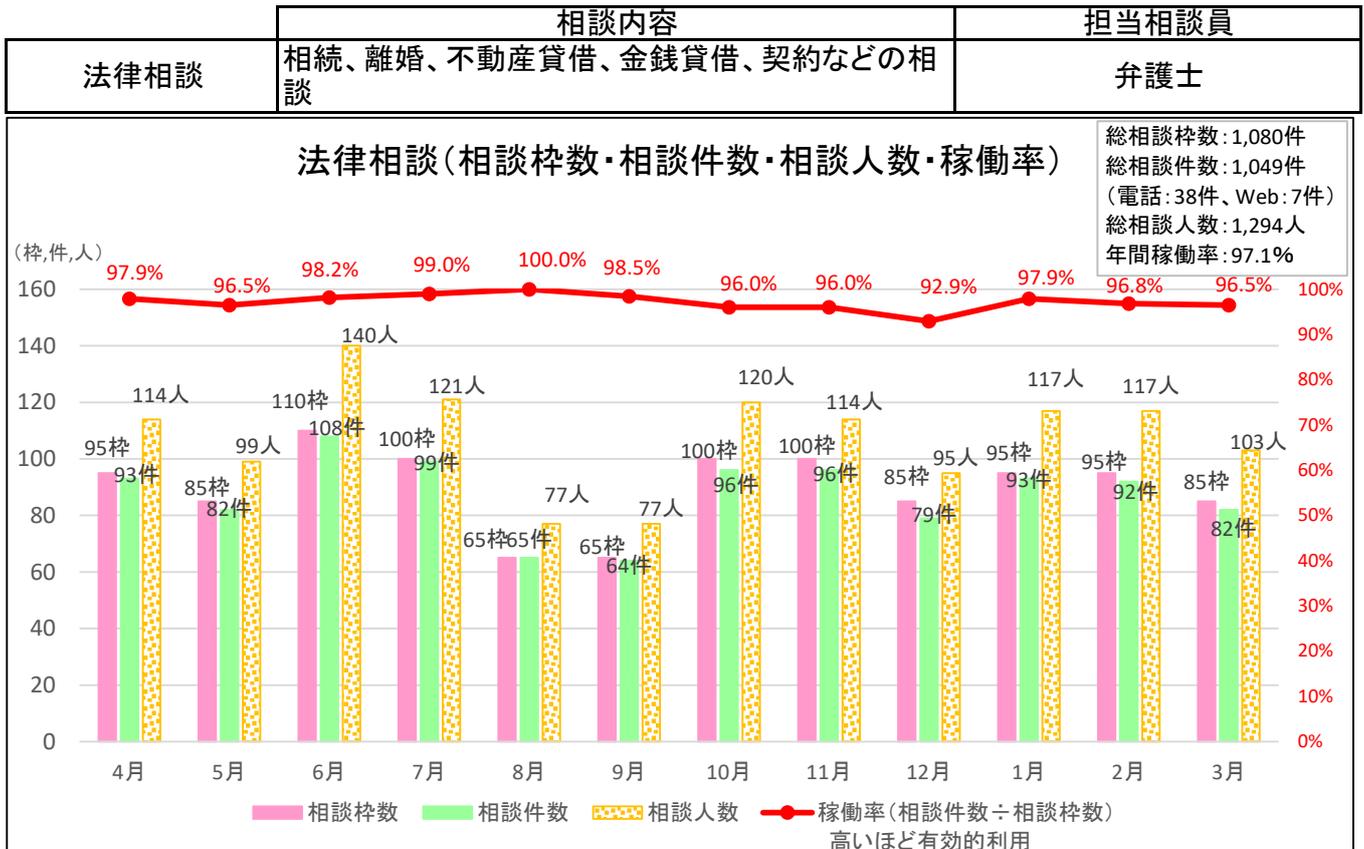
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
12月	電話	5～15分	壮年(25～44才)	公的機関(国・都)	育児休業中ですが、子ども用品などをフリーマーケットアプリで売ったところ、50万円以上の所得になりました。48万円以上の所得には申告が必要と聞きましたが、確定申告すべきでしょうか。職場では副業は出来ないことになっています。	インターネットで調べたところ、給与所得がある場合は20万円以上、給与所得がない場合は48万円以上所得がある場合は確定申告が必要とされています。広聴課受付の税理士による国税に関する相談の案内と合わせて、電話で相談が出来る「納税者支援センター」を案内しました。
	来庁	5～15分	後期高齢(75才から)	公的機関(町田市)	妻の弟が、町田市内に個人所有の墓地を所有しています。妻が亡くなり、その墓地に墓を作りたいがどのような手続きをすればよいのでしょうか。	個人所有の墓地管理については、生活衛生課が担当部署であることを相談者に伝え、生活衛生課に相談者の状況を伝えたくうえで対応を引き継ぎました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	公的機関(町田市)	ある店で食品を買ったが、袋を開ける前に小さな穴が開いており、カビが生えていたことに気付かず、食べてしまった。食品を買った店にそのことを話したが、何も対応してくれない。	生活衛生課及び消費生活センターを案内しました。そのうえでも解決しないのであれば、広聴課受付の弁護士による法律相談を受けてはどうかと助言しました。
	来庁	15～30分	中年(45～64才)	相隣関係	近隣で山を切り開いて宅地造成を行っている場所があるが、工事車両が通学路に路上駐車しており危険である。町田市で開発許可を出していると思うので、注意していただきたい。	建築開発審査課に確認すると、数年前に開発許可を出した場所であるとのこと。建築開発審査課から事業者には注意は行いが、路上駐車については警察の所管になるため、警察に連絡して欲しい。相談者にこのことを伝えると、路上駐車については自身で警察に連絡するとのことでした。
1月	電話	15～30分	中年(45～64才)	公的機関(国・都)	隣の家が火事になり、数か月経つが、焼けたままで放置されている。倒壊等危険なので市で撤去するよう指導してほしい。	個人の土地にある個人の所有物に対し市は撤去するよう指導できないことを伝えるが、何処か対応する窓口はないかと聞かれ、消防署に相談されてみてはどうかと伝えました。また、弁護士の紹介はできないが、広聴課受付の弁護士による法律相談があり、相談されてはどうかと助言しました。
	来庁	5～15分	中年(45～64才)	離婚	娘夫婦には3歳の子供がいるが、離婚の話が出ている。離婚するにあたりどんなことを話し合うべきか。もし、ひとり親になったら町田市からどんな支援があるか知りたい。	離婚するにあたり親権、養育費、財産分与等の話し合いを持つことになることを説明したうえで、広聴課受付の弁護士による法律相談を案内しました。ひとり親の支援については、子ども家庭支援センターを案内しました。
	来庁	15～30分	壮年(25～44才)	家庭	高齢の母親と二人、借地に建てられた築50年を過ぎた家に住んでいる。昨年、地主から土地を買い受けることが出来て、今度家を建て直そうと考えているが、母はいろいろと心配し話が進まない。解体するにあたり市役所に何か届け出が必要になるのだろうか。	家の新築にあたり、最初にやるべきことは建築業者の選定、家の設計を考えることです。解体は建築業者に任せるように伝えました。もし、解体、新築にあたり市役所に何らかの届け出が必要などときには、建築業者から説明されるので心配しないように伝えました。
来庁	5分未満	後期高齢(75才から)	離婚	現在、夫と別居し、娘の家で生活している。知人から夫が勝手に離婚届を出したと聞いた。一緒に住んでいたマンションの処分が解決していないので勝手に離婚届を出されては困る。	離婚届を出されているかは市民課戸籍係で確認ができる。勝手に離婚届を出されないようにするために、離婚届不受理申出を提出する手段があることを伝え、市民課戸籍係を案内しました。	

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の内訳	相談内容	対応方法
2月	電話	5～15分	壮年(25～44才)	相隣関係	近所の焚火で困っている。今に始まったことではなく去年夏から車や洗濯物・ベランダに黒い灰やススが付き困っている。何処の家か断定が出来ていないが、恐らく家の裏に畑やグラウンドがあるため裏の方にある家だと思う。帰宅して洗濯物や車に灰が付いていてまたかと思う。警察を呼んだ方がよいのか。	野焼きは廃棄物処理法及び東京都環境確保条例で原則禁止されていることを伝え、環境共生課に連絡し対応を引き継ぎました。
	電話	5～15分	前期高年(65～74才)	金銭・物品 貸借・契約	20年前に借りたサラ金の借金について、今まで毎月2000円ずつ返済していたが、先月一括で払うよう督促が届いた。払えないが、どうすればよいのか。契約は平成13年。25万円くらいの元金に140万円の利息がついていた。	法テラスでは、サラ金借金問題は無料で相談が受けられることを案内しました。以前の利息はグレーゾーンと呼ばれとても高額であり、現在の法定利息で計算すると返済しており、更に過払い金として返金される場合があることを伝えました。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	家庭	息子は特別養護老人ホームで介護士をしている。昨年12月に施設で入居者を入浴させていた時、お湯の設定を42度にしてしたが、その方が火傷を負い、救急搬送されたが、翌日に亡くなってしまった。病院では、お湯が80度以上だったのではないかと疑い通報されたため、警察からいろいろ聞かれている。明日、また警察署に呼び出しがあり、息子は不安で泣いているような状況である。親として弁護士を頼んだ方がよいのだろうか。	何も間違ったことをしていないのであれば、現状では弁護士に依頼することは考える必要はないこと、息子には警察で聞かれたことに対して事実をありのまま話すように伝えること、相談者にはあまり先走りしないことを促したうえで、何か不利な状況があるのであれば広聴課受付の弁護士による法律相談を受けてはどうかと案内しました。
	来庁	15～30分	後期高年(75才から)	公的機関 (国・都)	夫のアスベスト労災申請関連の書類が厚生労働省から届いたが、記載方法がわからないので教えて欲しい。	市役所ではわからないので、通知書に書かれている厚生労働省の連絡先に電話して、記載要領の留意点、期限などを確認するよう相談者に伝えました。
3月	電話	5分未満	後期高年(75才から)	その他	〇〇銀行などから、自分に見覚えのないメールが色々来ているが、どうしたら良いか。	詐欺メールの可能性もあるので、メールの案内どおりに進まず、警察に相談されるよう伝えました。
	来庁	5～15分	後期高年(75才から)	相続・贈与	昨年の3月に夫が亡くなり、1周忌を済ませたところだが、自宅の土地と家の名義が夫のままになっている。友人に、亡くなってから1年以内に名義変更しないといけないと聞いたがそうなのか。	不動産登記法が改正され、2024年4月から、相続して3年以内の名義変更が義務化されるが、現時点で1年以内という決まりはないことを伝えました。名義変更の方法について相談を希望されたため、広聴課受付の登記相談を案内しました。
	来庁	15～30分	壮年(25～44才)	相続・贈与	3月に父親が亡くなった。役所でやらなければならない各種事項及び相続について考えなければならないので、どのようにしたらいいのか相談したい。	相談者は母親と2人で来所。「大切な人を亡くされたときのチェックリスト」を配布して、故人に該当する箇所の事項について進めていくよう案内しました。相続については冊子「相続のお話」を配布するとともに広聴課受付の行政手続相談の申込方法について案内しました。
	電話	15～30分	中年(45～64才)	金銭・物品 貸借・契約	以前、自宅にあるアクセサリを業者に売ったところ、そのあとまだ売れるものはありませんかと連絡が頻繁に来るようになった。一度は断ったが、再びかかってくるようになった。どうすればいいか。	もう売るものがないのであれば、明確に意思表示をすることが大切であると伝えました。今後のためにも消費生活センターで相談することを助言しました。

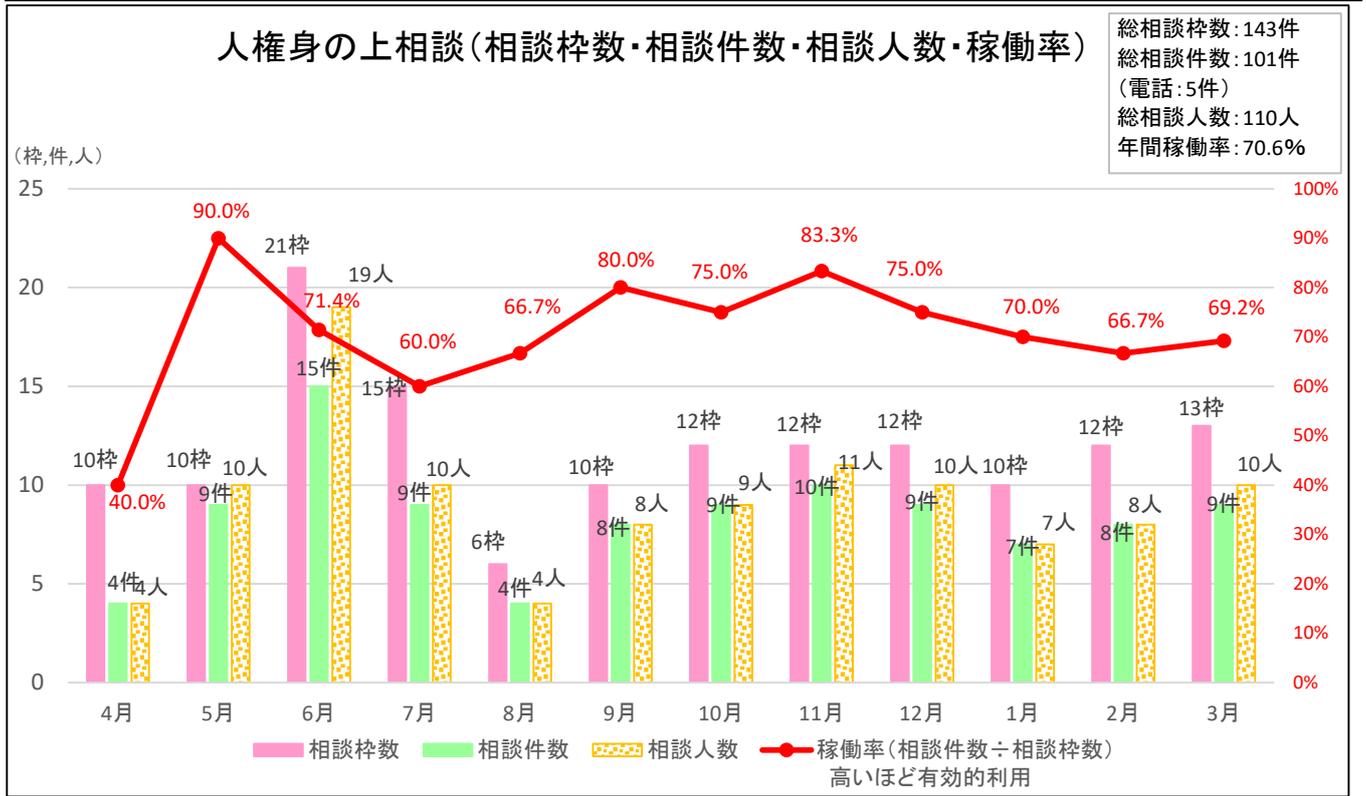
3. 相談業務—専門相談

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

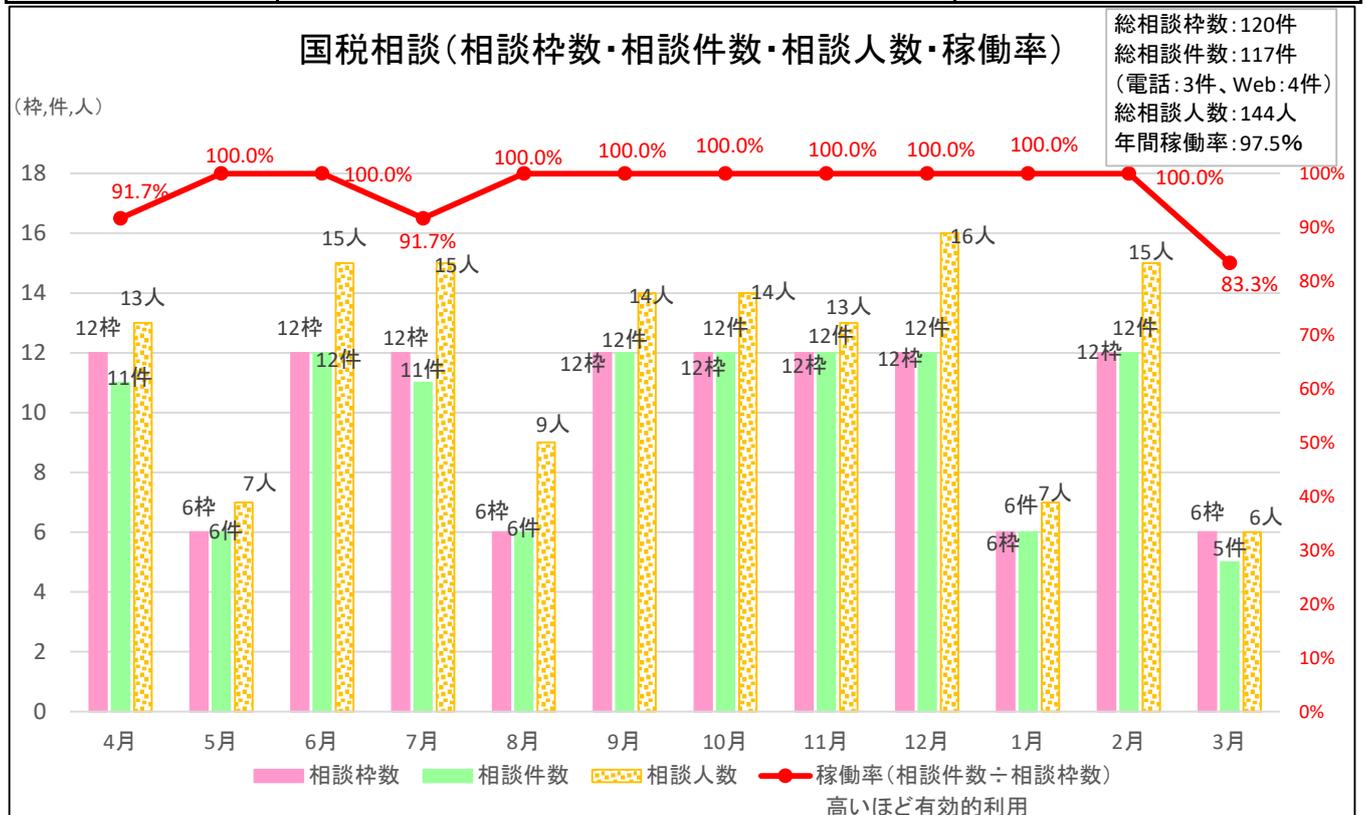
(1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移



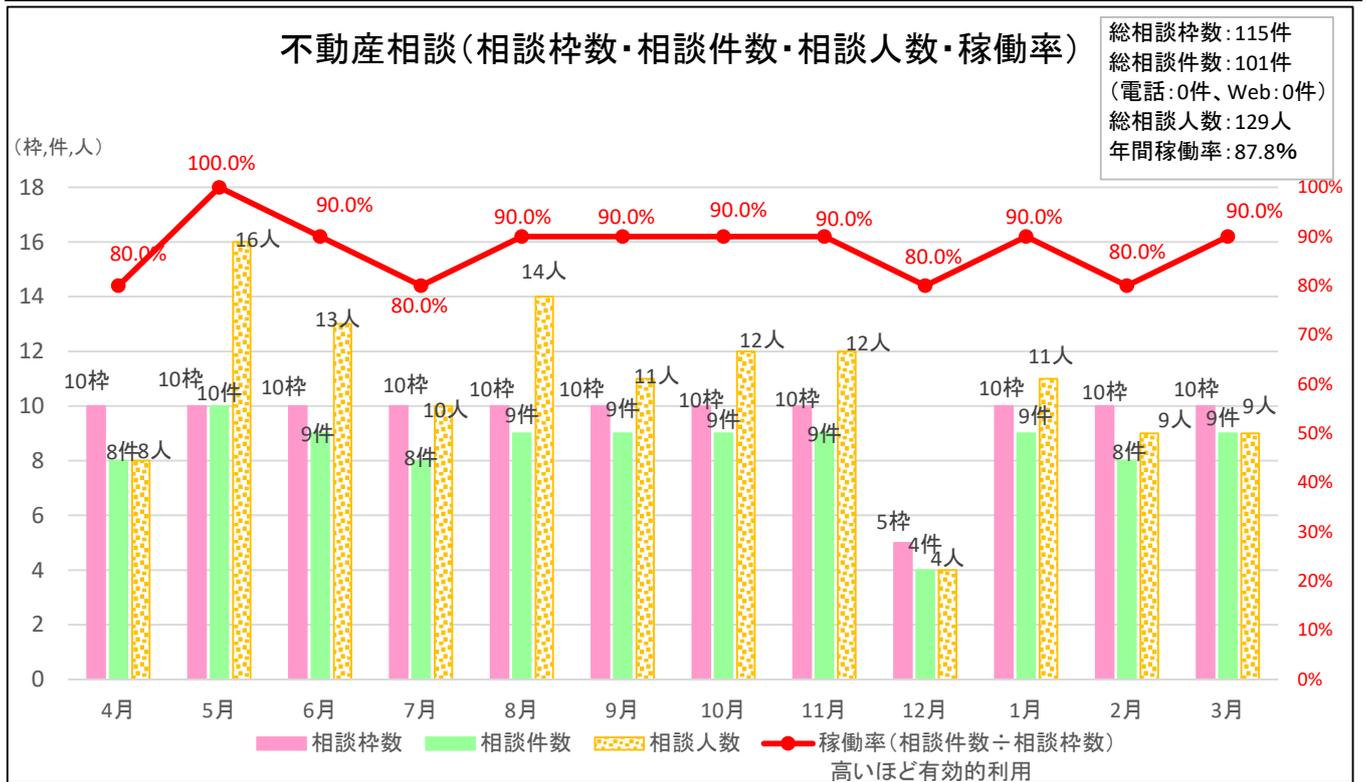
	相談内容	担当相談員
人権身の上相談	人権侵害、身の上相談	人権擁護委員



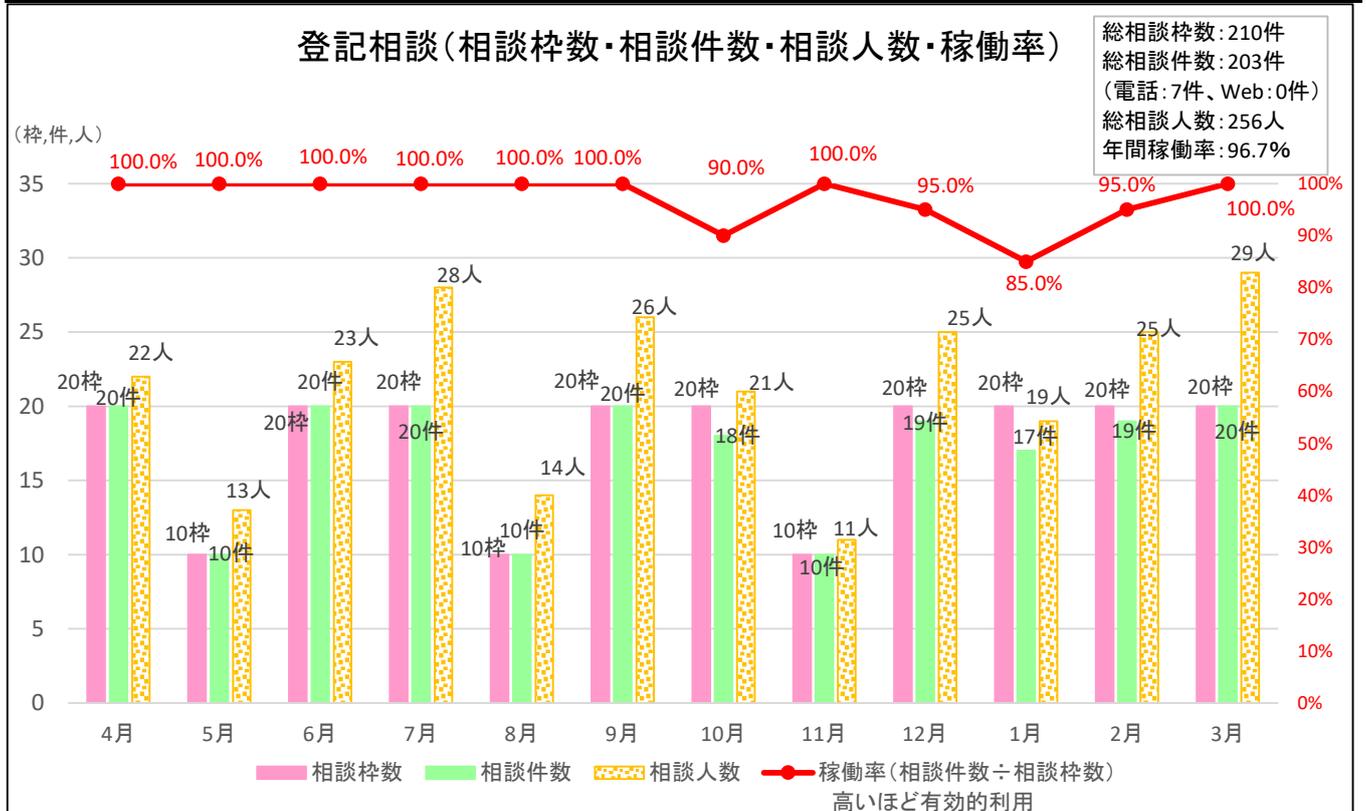
	相談内容	担当相談員
国税相談	所得税、相続税、贈与税、法人税など国税全般の相談	税理士



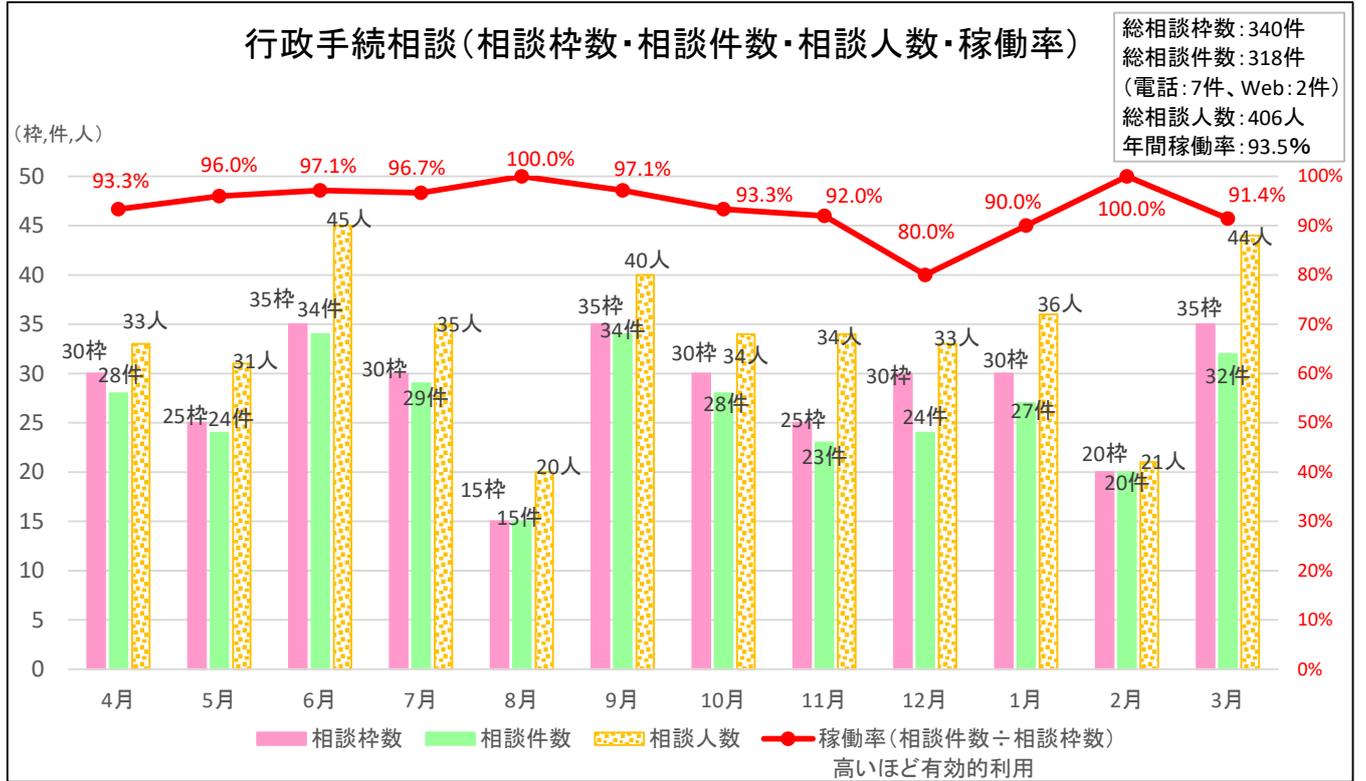
	相談内容	担当相談員
不動産相談	不動産取引に関する契約や賃貸トラブルなど、不動産に関する相談	宅地建物取引士



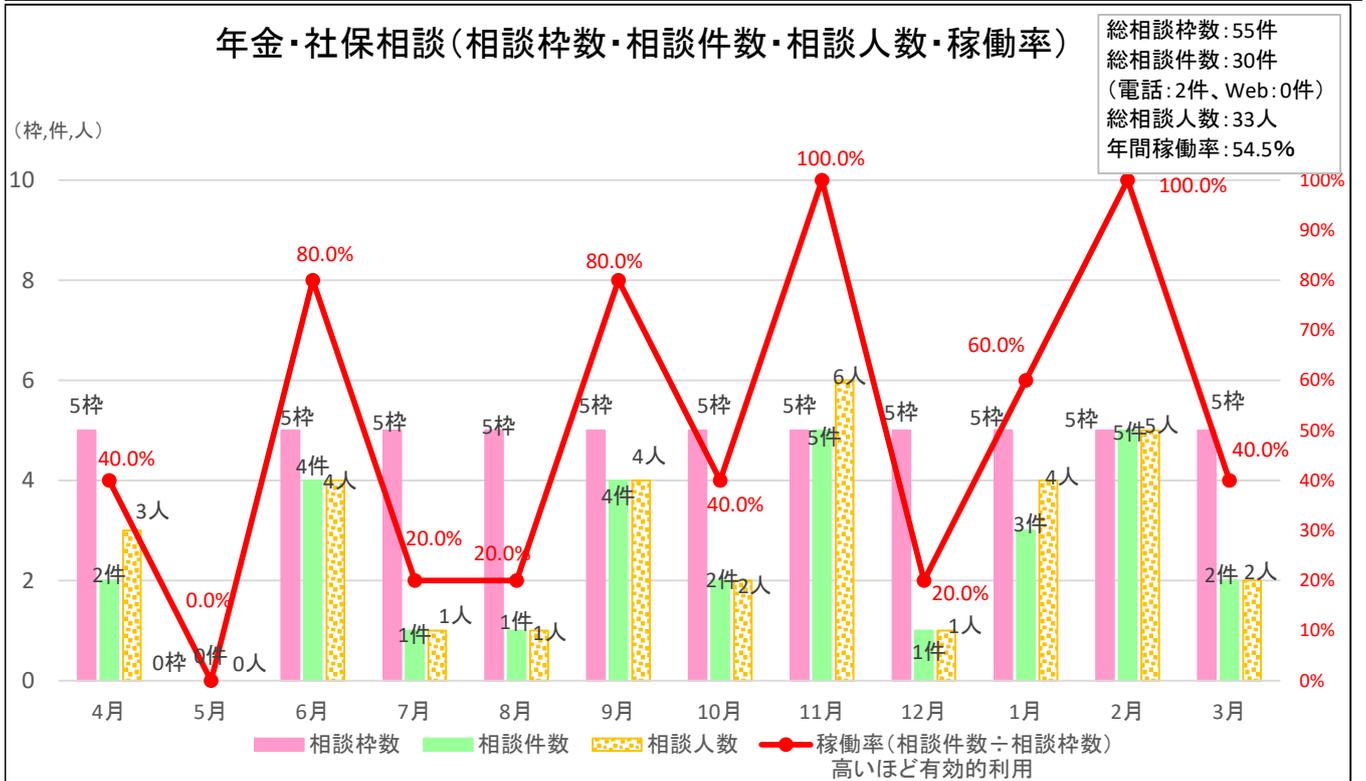
	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の測量、境界線などの相談	司法書士 土地家屋調査士



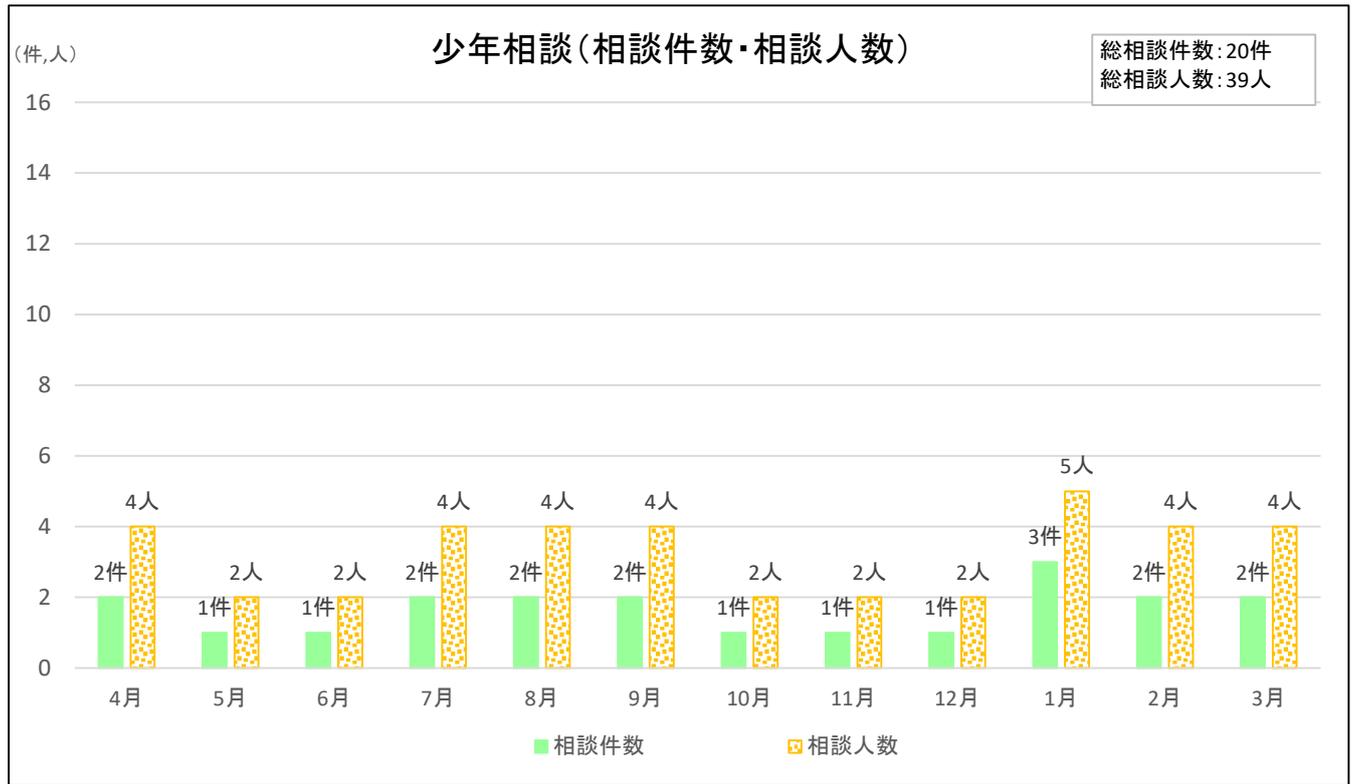
	相談内容	担当相談員
行政手続相談	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士



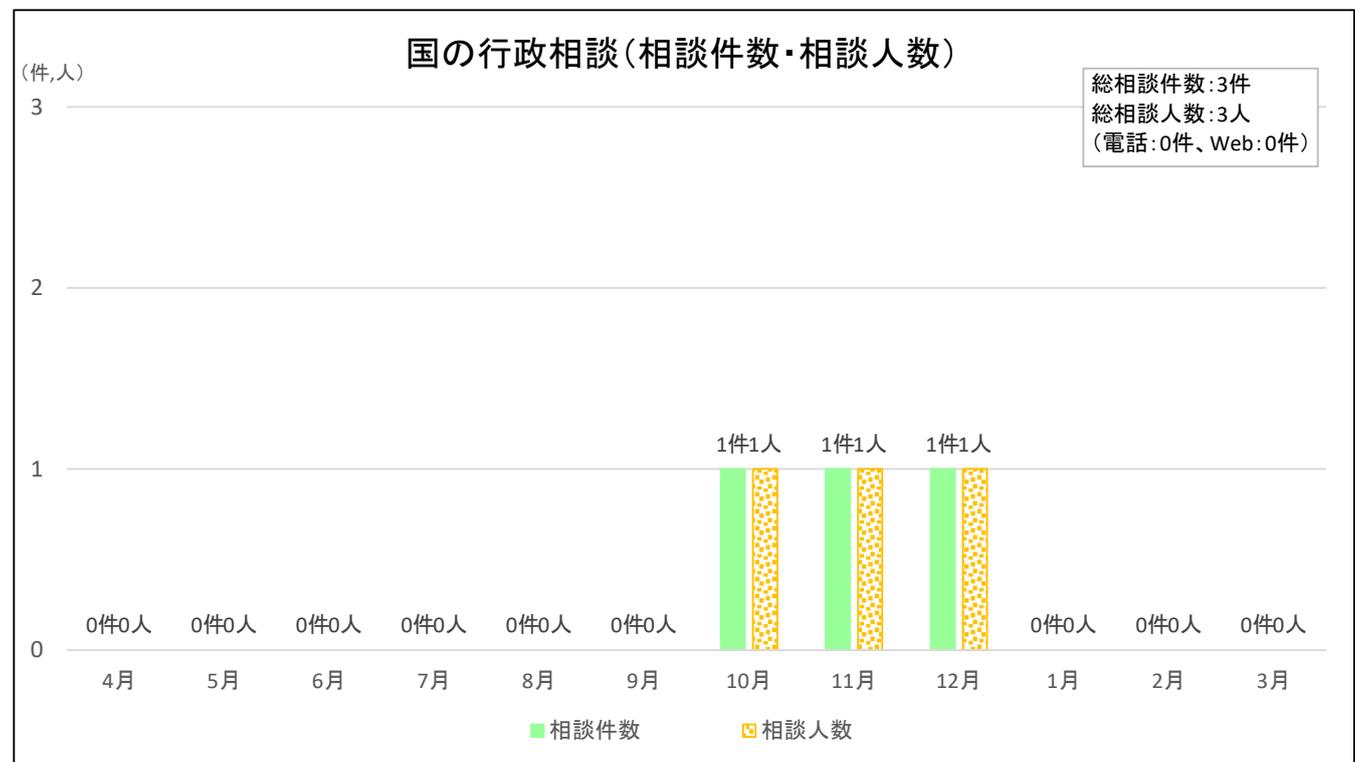
	相談内容	担当相談員
年金・社会保険・労務相談	年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談	社会保険労務士



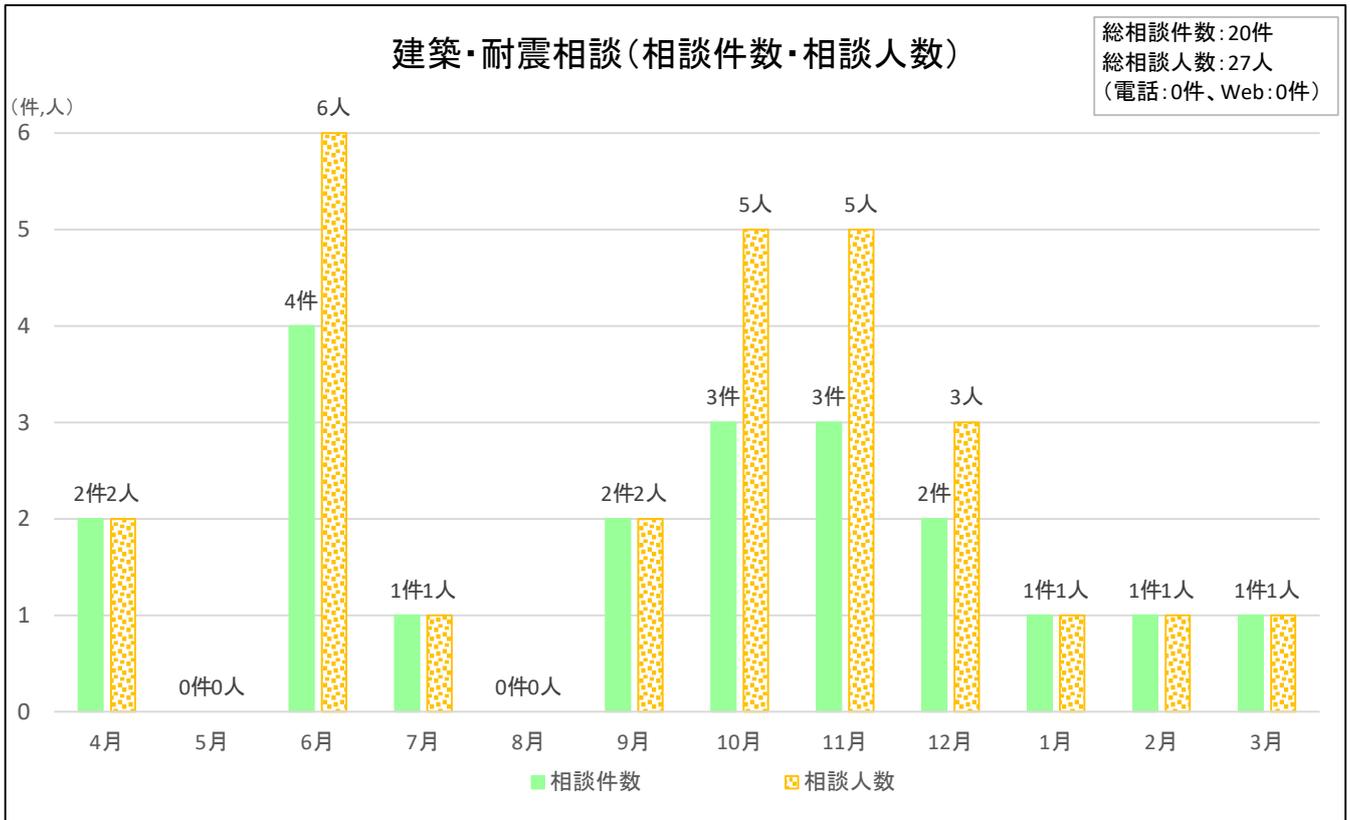
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



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



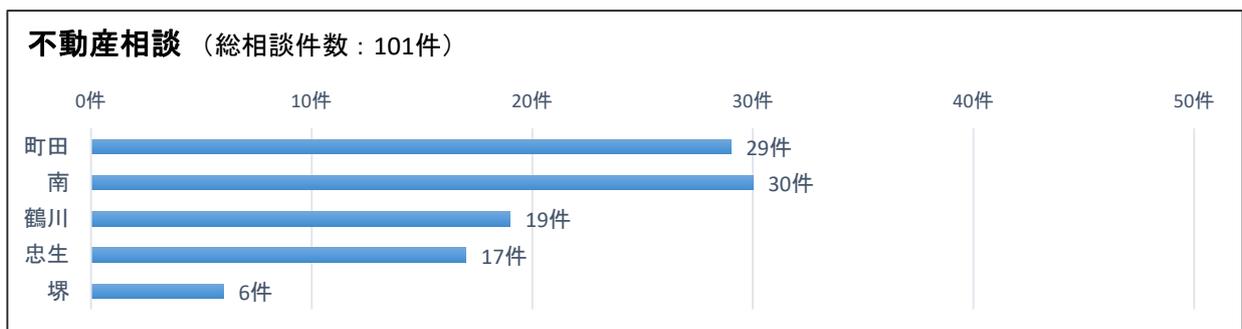
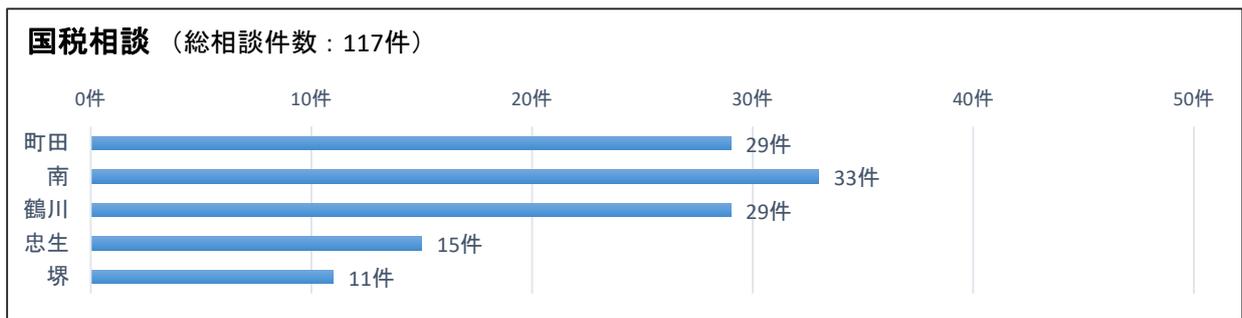
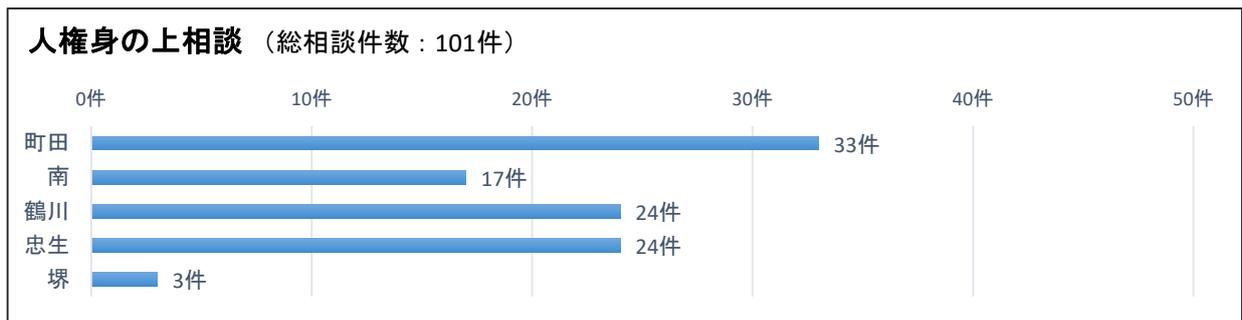
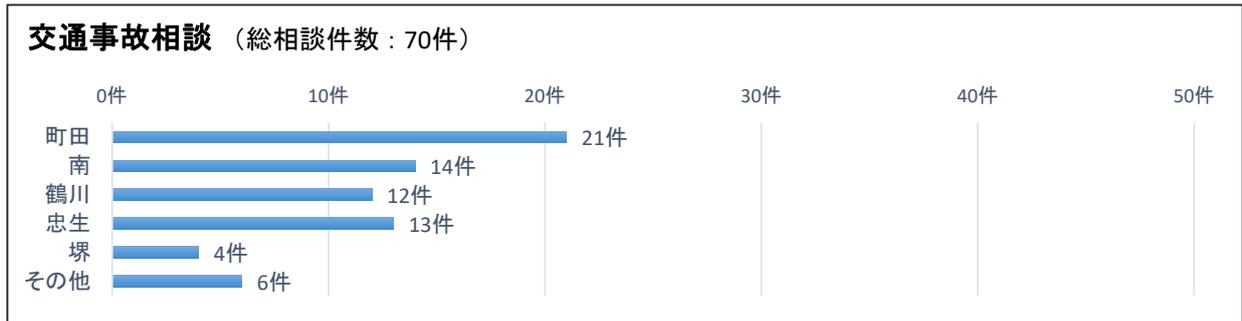
	相談内容	担当相談員
建築・耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士



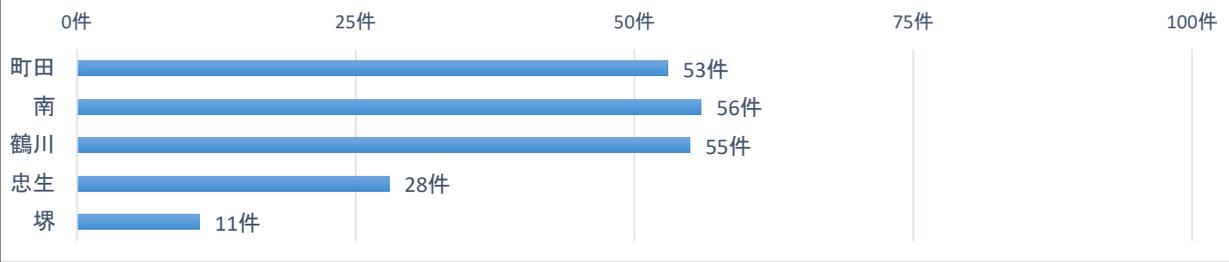
	相談内容				担当相談員
民事調停の利用 相談会	民事調停制度の利用方法などについての相談				民事調停委員
	相談日	相談枠数	相談件数	相談人数	稼働率
	2022年7月11日	12枠	6件	6人	50.0%
	2023年3月6日	6枠	4件	4人	66.7%

	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
	2022年度は休止				

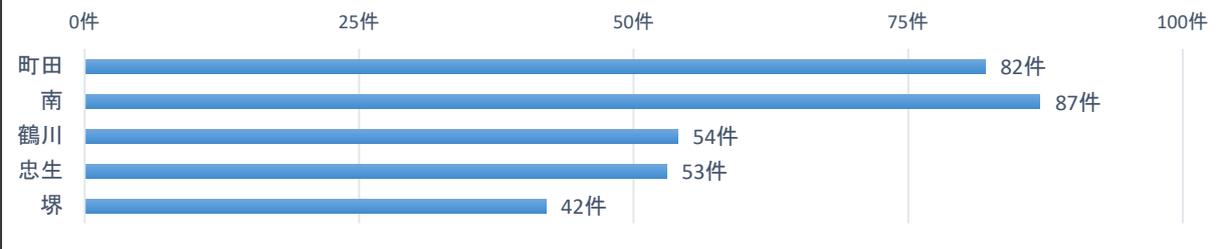
(2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)



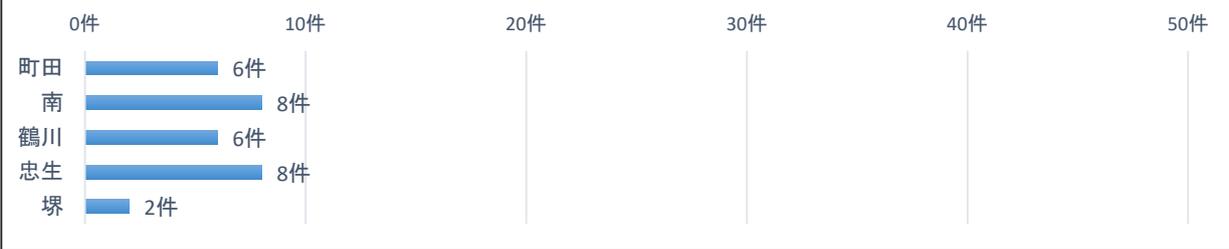
登記相談（総相談件数：203件）



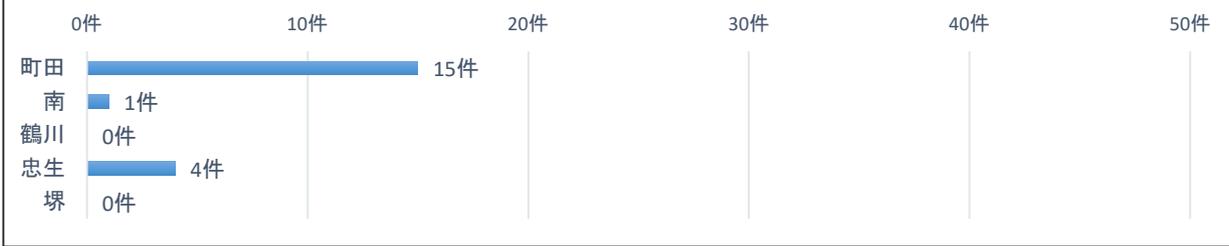
行政手続相談（総相談件数：318件）



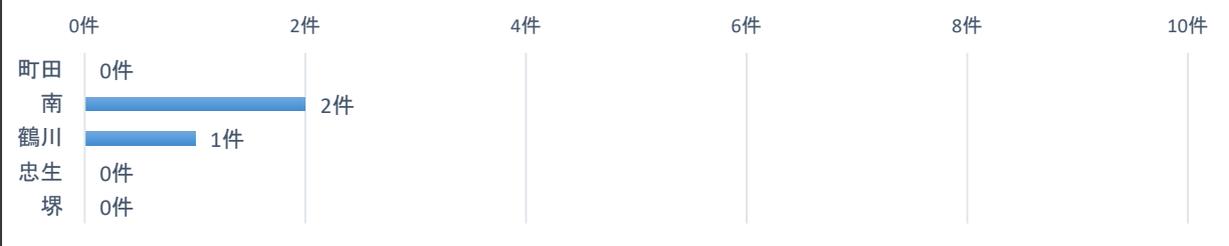
年金・社会保険・労務相談（総相談件数：30件）

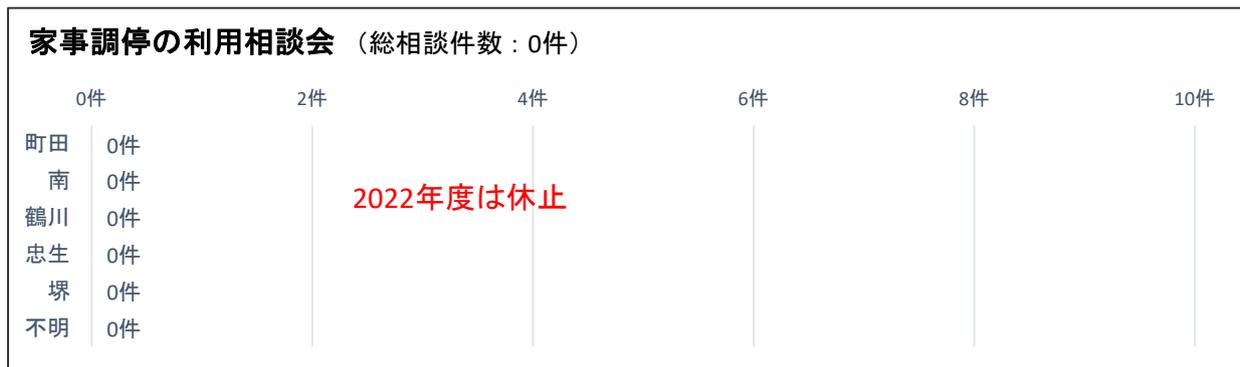
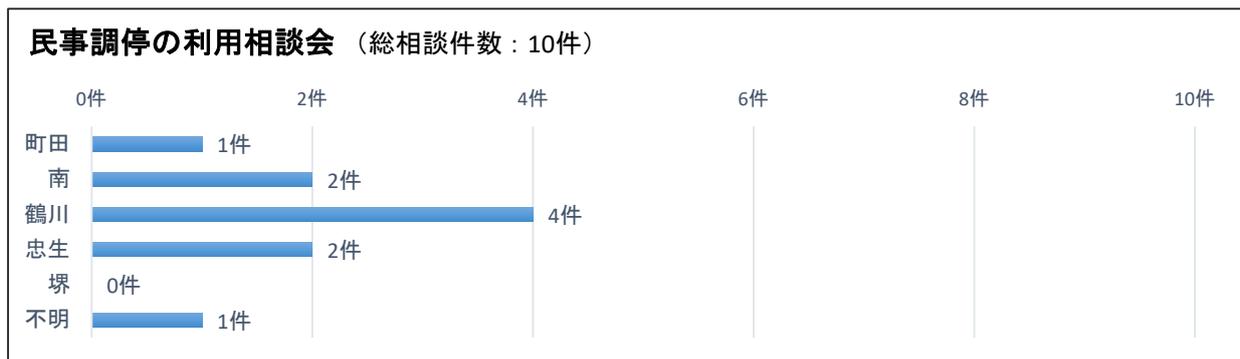
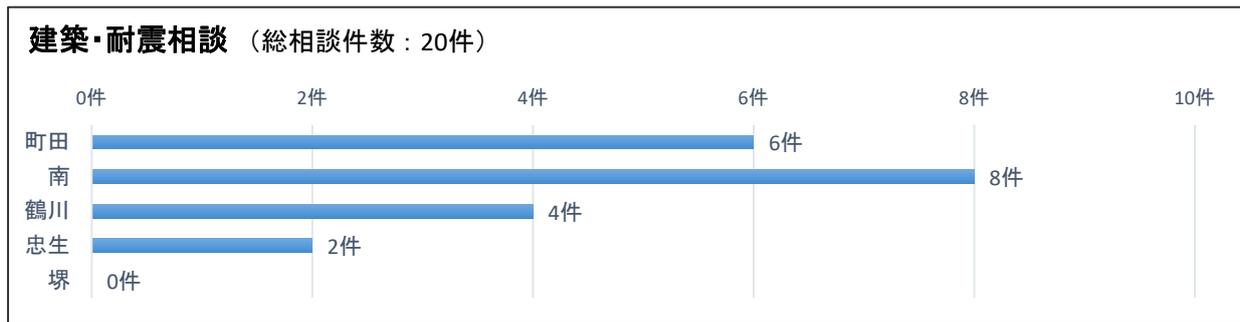


少年相談（総相談件数：20件）



国の行政相談（総相談件数：3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：100,957人、2023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：116,904人、2023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：90,574人、2023年4月1日現在）

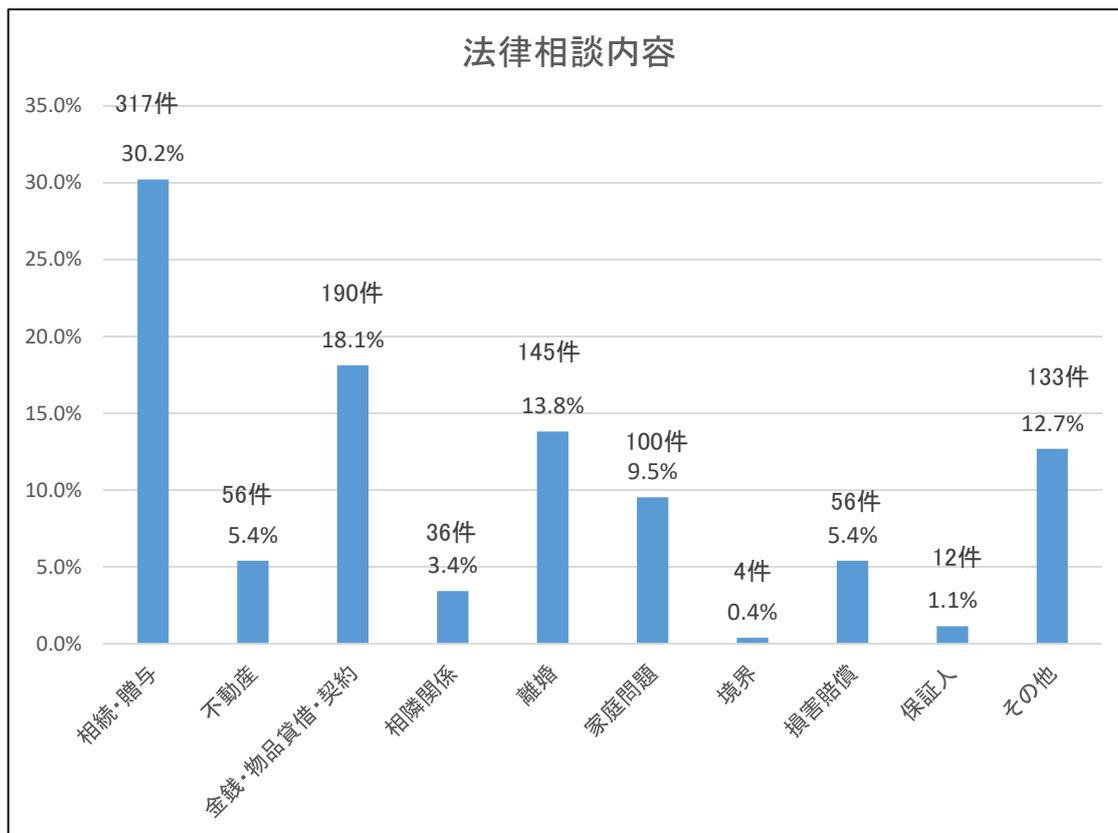
忠生：山崎町・山崎・木曾町・木曾西・木曾東・図師町・根岸町・根岸・矢部町・常盤町・忠生・上小山田町・

下小山田町・小山田桜台（人口：75,816人、2023年4月1日現在）

塚：小山町・小山ヶ丘・相原町（人口：46,767人、2023年4月1日現在）

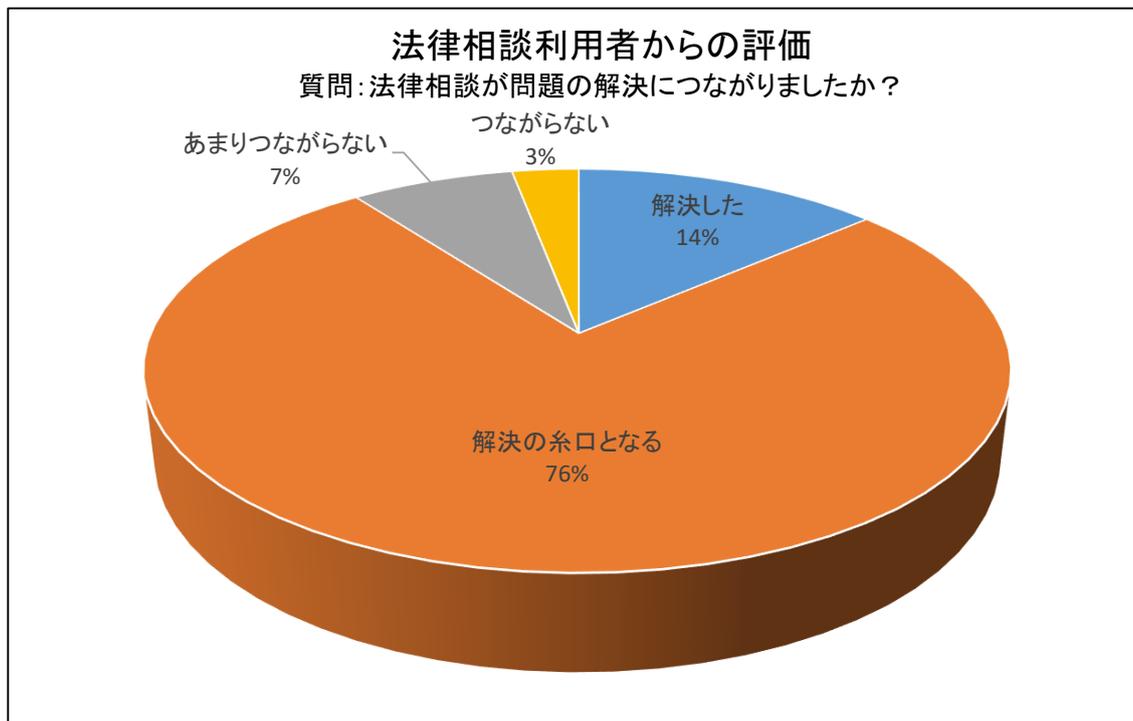
(3) 法律相談の内容

法律相談の内容の割合です。



(4) 法律相談利用者からの評価

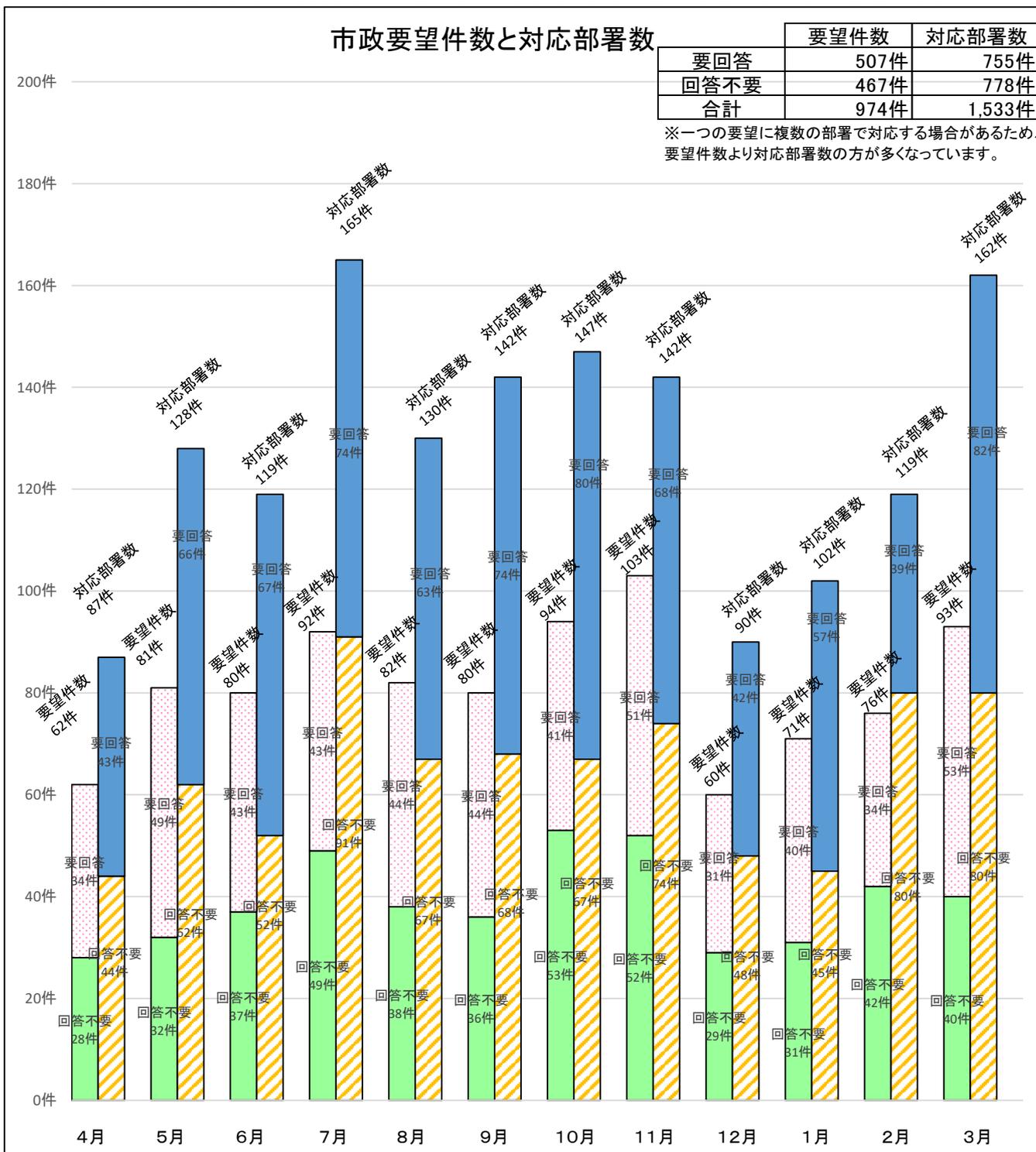
法律相談後に行っているアンケート結果(問題の解決につながったか)の割合です。



4. 広聴業務(市政要望)

(1) 市政要望件数と対応部署数

市政要望受付件数、対応部署数、及びそれぞれの要回答(回答必要)・回答不要の月別推移です。



左側のグラフ…その月に受け付けた要望件数を表しています。

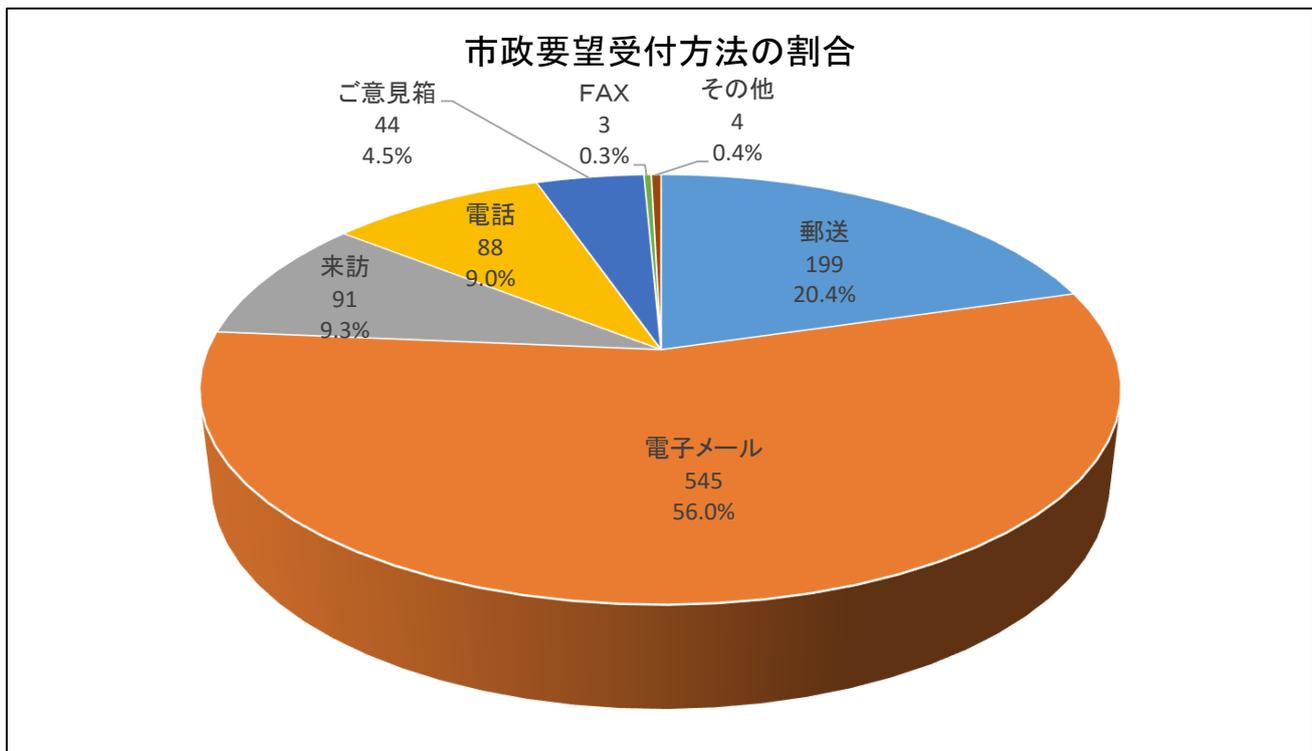
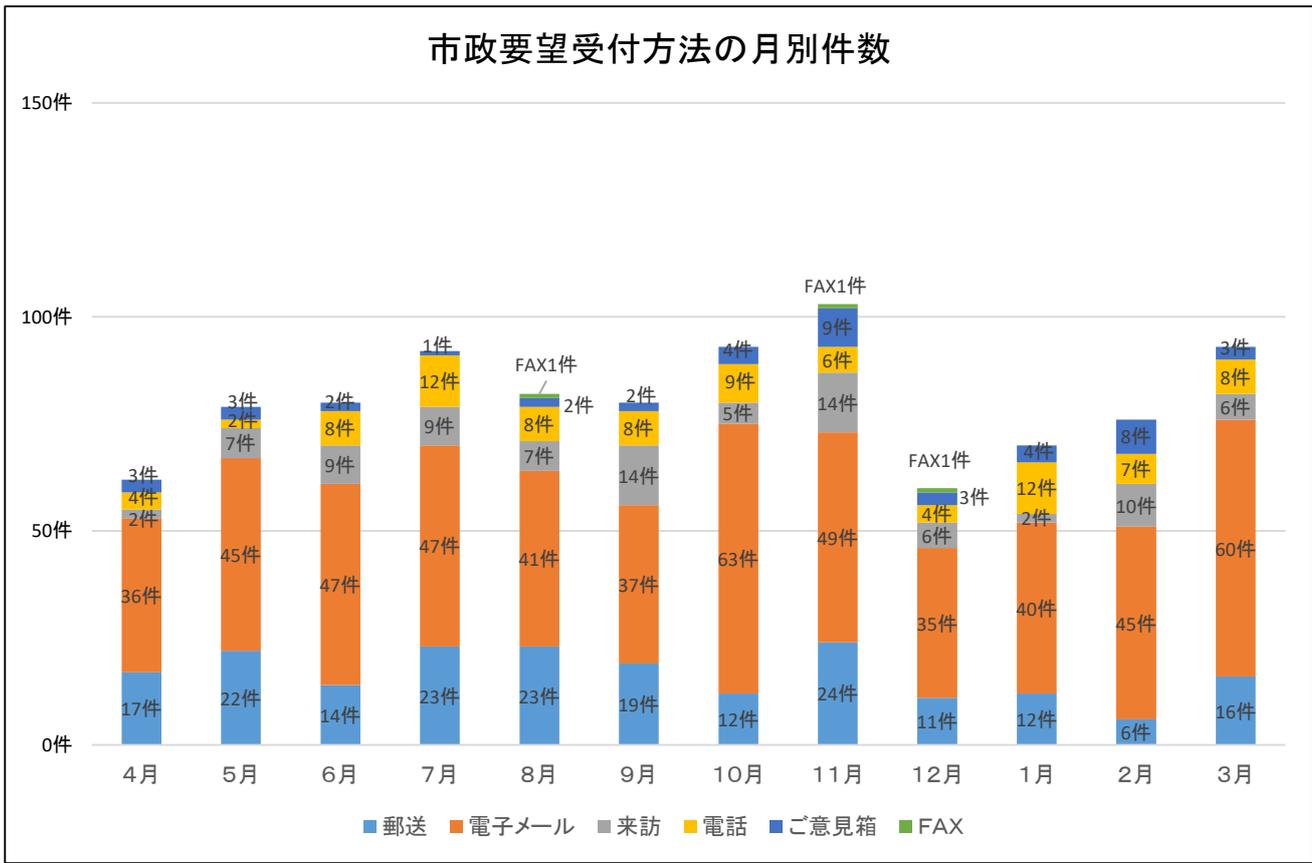
右側のグラフ…その月に受け付けた要望件数に対する対応部署数を表しています。

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

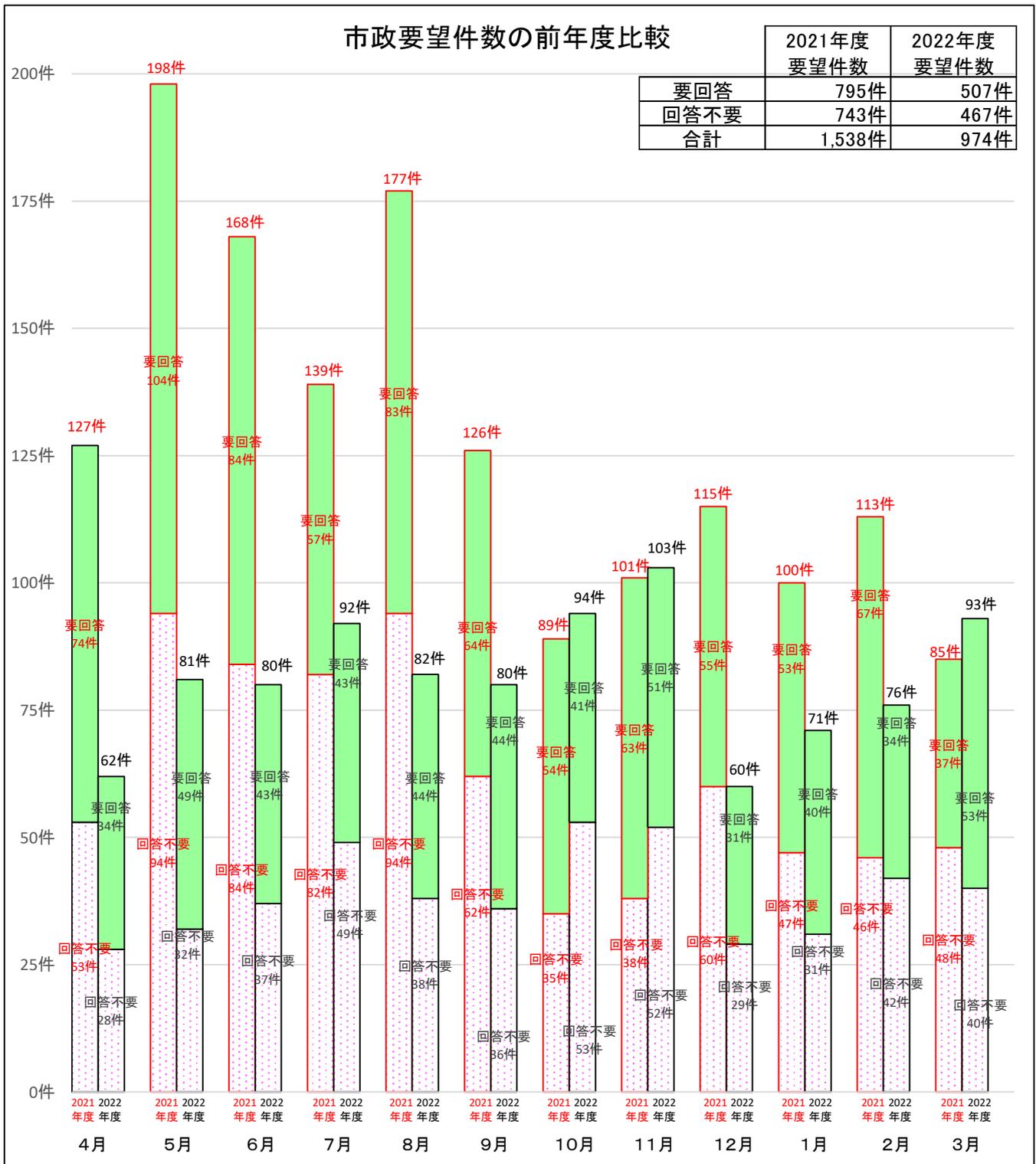
各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	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	1	4	2	3	3	2	4	1	1	1	3	4	29	12
総務部	0	3	3	3	0	5	3	1	1	1	0	3	23	14
財務部	5	3	3	4	2	6	4	4	0	5	2	1	39	10
防災安全部	1	0	3	3	2	0	6	1	1	1	1	2	21	15
市民部	3	1	8	7	4	5	6	4	1	6	4	3	52	6
文化スポーツ振興部	2	6	3	6	5	6	5	7	2	5	1	12	60	4
地域福祉部	2	5	7	6	5	5	3	4	1	6	2	7	53	5
いきいき生活部	4	6	2	5	3	4	6	3	3	1	1	7	45	8
保健所	4	3	2	5	5	2	5	4	4	2	1	1	38	11
子ども生活部	1	3	4	5	6	5	2	7	1	9	3	3	49	7
経済観光部	0	2	1	3	0	2	2	2	1	0	0	2	15	16
環境資源部	3	4	5	3	3	4	6	4	2	1	2	3	40	9
道路部	3	10	4	5	9	5	8	7	5	2	2	5	65	3
都市づくり部	5	10	5	4	8	12	7	11	8	9	3	13	95	1
下水道部	0	0	1	0	1	0	1	0	3	1	0	1	8	18
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	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	7	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	0	0	1	0	0	0	0	0	1	21
議会事務局	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	20
学校教育部	4	1	9	7	4	8	6	7	4	4	10	10	74	2
生涯学習部	4	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	5	29	12
市民病院	1	0	0	1	0	1	3	0	2	0	1	0	9	17
合計	43	66	67	74	63	74	80	68	42	57	39	82	755	

※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、2021年度と2022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。

2021年度…左側のグラフ
2022年度…右側のグラフ

(5)「要回答」の一例

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
4月	学校教育部	新たな学校づくり推進課	小学校、中学校の統合について	小学校や中学校の統合が多過ぎます。財政が厳しいのであれば、モジュールやスタジアムなど作らなければ良い。もっと子育て世代に優しい街づくりをして欲しい。	電子メールにて回答。町田市は、少子化と学校施設の老朽化という2つの問題に直面しています。1校あたりの教職員定数は義務標準法にもとづき、学級数に応じて定められており、年少人口の減少が進み、1学年単学級という小規模校が増えていくと1校あたりの教職員定数は少なくなっていくと。そうすると、教員一人あたりの校務負担や行事に係る負担が重く、教材研究の時間などが十分に確保できないことや、経験年数、専門性、男女比等バランスのとれた教員配置やそれらを生かした指導の充実などが困難になり、ひいては、子どもたちにより良い教育をしていくことが困難になっていくと考えています。また、町田市立小・中学校の多くは1960～1970年代頃に建設しており、これらの学校が、鉄筋コンクリート造の耐用年数である築60年を続々と迎えます。また、小学校の英語の教科化やICTを活用した教育活動の推進といった教育内容・方法の変化や教員の多忙化、そして教育活動に不可欠となった学校と地域の協働といった教育活動の変化に1960～1970年代頃に設計した学校施設が十分対応できていません。これからの新たな時代に対応できる教育環境などを整備していく必要があります。このような考え方から、学校統合を含む通学区の再編が必要と考えています。
	都市づくり部	交通事業推進課	路線バスについて	私は、高齢者で普段からバスを利用していますが、2点お願いがあります。①利用しているバス停の下車口には太い木(高木)があり、下車する際あぶないのでバス停の位置をずらして欲しい。②バスが路肩より離れて停車するため、一段下の道路に降りすぐに一段高い歩道に上がらなければならず負担です。出来るかぎり路肩に寄せて止めるよう、バス事業者伝えて欲しい。	電話にて回答。①については、現地を確認し下車する際、高木が支障となっていることを確認したため、高木を撤去する方向で調整します。②については、バス事業者と打合せの場を設けた際に要望の内容を申し伝えることを説明し、納得をいただきました。
	都市づくり部	公園緑地課	土、日曜日の公園内草刈りによる騒音について	薬師池西公園に隣接する場所に居住しています。土日に指定管理者が機械を使用し、草刈り作業をしており、音がうるさいので中止するよう連絡しましたが、全く改善されません。今すぐ改善してください。	電子メールにて回答。今後、住宅に隣接している付近の公園内草刈等については、音のうるさい機械を用いた作業を平日に行い、土、日、祝日については、機械を用いない手作業を中心に行います。いただいたご意見については、薬師池西公園を管理運営する指定管理者(NEST Machida)と共有しながら、今後もより良い公園運営に努めてまいります。
	財務部	市有財産活用課	庁舎の温度管理について	市役所へ行きましたが、冷房を使用されておらず、あまりにも蒸し暑く、周りの方も職員も暑そうにされていました。私は妊娠中なので、気分が悪くなってしまいました。来庁者と職員にとって良い環境づくりをされてはいいかがでしょうか。	電話にて回答。来庁された際に体調を崩されてしまったことについて、体調の確認とお詫びを申し上げました。市庁舎内の空調については、温度や湿度の状況で管理、運転していること、また、引き続き外気を取り入れの換気や、市庁舎内の温度状況確認等を細かく行い、過ごしやすい環境づくりを行っていくことを説明し、納得をいただきました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
5月	道路部	道路管理課	歩道を走行する自転車について	自転車が歩道を走行し歩行者が危険にさらされています。取り締まりの強化と通行できないようポール設置等対策をしてください。わざわざ自転車専用通行帯があるにも関わらず歩道を走行しています。	電話にて回答。自転車専用通行帯がある道路では例外的に、お子さんやお年寄り、身体の不自由な方は、自転車で歩道を通行することができるため、自転車が通行できないようにポールの設置はできないことを説明しました。自転車の取り締まりについては、警察の所管のため、町田市から町田警察に伝えることで了解頂きました。
	文化スポーツ振興部	スポーツ振興課	多目的室の卓球台について	室内プールの多目的室に卓球台を設置していただきありがとうございました。ただ、もう少しグレードが良いものを設置してほしいです。ネットを張ったときに下で結ぶひもが無く、また、ネットの布部分をポールに差し込むタイプになっているが、中々差込めず、最近はみんな自前のものを持っている状況です。壁も白色で白いボールが見づらいです。	電話にて回答。多目的室はダンスや講習会等の多目的な種目が利用できる部屋なので、床材や壁面については、スポーツ利用を前提としたつくりではなく、卓球台についても、大会等を想定した競技用の卓球台を設置していないことを説明。今後、卓球台を更新する際には、いただいた意見を参考に施設管理者とともに検討することを伝えました。
	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	通称名使用について	市議会議員が、本名ではなく芸名で選挙に立候補した。これは許されるのか。	文書にて回答。選挙時における候補者の通称使用については、公職選挙法施行令第88条第8項において規定しており、地方選挙においても準用されています。候補者が立候補をする際に「本名に代えて本名以外の呼称で本名に代わるものとして広く通用しているもの(通称)」を使用しようとするときは、選挙長の認定を受けなければなりません。この場合においては、通称認定申請書を提出するとともに、選挙長に通称が本名に代わるものとして広く通用していることを説明できる資料を提示しなければなりません。指摘の議員についても、芸名で芸能活動しており、2022年2月20日執行の町田市議会議員選挙においてその通称が広く通用していることを説明する資料を提出し、選挙長の承認を得て立候補しております。
	いきいき生活部	高齢者福祉課	シルバーパスについて	シルバーパスは所得に応じて1,000円または20,510円の負担に分かれるが差が大きすぎる。私は所得制限を少し超えるため20,510円支払ったが、度重なる緊急事態宣言やまん延防止等重点措置のため昨年はほとんど外出できず無駄になった。所得制限を無くし、安くしてほしい。	電話にて回答。東京都シルバーパスは、東京都の制度であり、東京都が金額などを決めているため、市では金額の変更はできないことを伝えました。また、東京都シルバーパスの購入費用が1,000円と20,510円で差があることは町田市だけではなく他の自治体でも認識していること、そのため他市と共同で東京都に対し、金額設定の見直しについて要望しており、引き続き要望していくことを説明しました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
6月	都市づくり部	都市政策課	多摩都市モノレール町田方面延伸線ルートについて	「広報まちだ」に「多摩都市モノレール町田方面延伸線のルートが昨年末に東京都の多摩都市モノレール町田方面延伸ルート検討会で決定しました。」と記述されていましたが、延伸検討ルートが決定しただけであり、延伸予定ルートになったわけではありません。また、「モノレール延伸予定ルート」と書かれた横断幕、看板が数か所に設置されていますが、延伸検討ルートであり、ルートが決定したかのように誤解を与えるので撤去してください。	要望者宅を訪問し、要望者に面会にて回答。多摩都市モノレール町田方面延伸線のルートについては、2019年より様々な観点から検討を開始し、2021年にルートが選定されたこと、また、この結果を踏まえて、選定されたルートが延伸される予定のルートであると考えていることを説明いたしました。
	総務部	総務課 職員課	市職員数及び給与の削減について	市の職員数が多すぎます。また「広報まちだ」で公表されていた職員の給与も高すぎます。いずれも30%削減すべきです。どうすれば職員数を30%削減できるか考え、2025年を目標に削減してください。	文書にて回答。町田市の職員数は、事業の予定等から業務量の増減を見込み、各年度における業務を執行するために必要な職員数の目標値を定めた「町田市職員定数管理計画」に基づいています。2026年度までの計画では、2026年度職員定数を2,141人(2021年度から82人削減)にすることを目標としております。引き続き、職員数の適正化に取り組んでまいります。地方公務員の給与については、地方公務員法に基づき、国及び他の地方公共団体の職員の給与、民間企業従事者の給与等を考慮して各自治体の条例で決まっております。町田市においては、上記を踏まえ、東京都人事委員会が実施した給与制度の公民比較の調査結果に基づき決定された東京都の給与水準を参考に、条例で給与額を定めております。今後につきましては、社会一般の情勢や生計費に適応した給与水準となるよう努めてまいります。
	財務部	財政課	コロナ禍の財政状況について	自治体は新型コロナウイルス感染拡大に伴う生活困難に対し助成金や様々な手当、施策で対応してきました。国や東京都の臨時給付金を活用したり自らの財政調達基金を取り崩したりしてきたと思いますが、コロナ禍の前と後では財政状況に変化はありますか。	文書にて回答。歳入については、市税収入への新型コロナウイルス感染症の影響が限定的であったことから、コロナ前と比較して、見込みほどの減額はありませんでした。歳出については、国や東京都の臨時給付金を活用し、新型コロナウイルス感染症対策や地域経済対策などを実施しているため、コロナ前とコロナ後を比べても財政状況に大きな変化はありません。
	市民部	市民協働推進課	パートナーシップ制度について	パートナーシップ制度について、東京都は6月議会での条例化を踏まえ、町田市での取り組みを教えてください。	文書にて回答。2022年3月に「一人ひとりがその人らしく生きるまちだプラン(第5次町田市男女平等推進計画)」を策定し、「本計画で取り入れた新たな視点」の一つとして、「多様性を尊重する意識の浸透」を掲げております。多様性を尊重する意識の浸透をめざす具体的な取り組みの一つとして、2022年度中に「(仮称)パートナーシップ制度」を導入することを目指しております。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
7月	学校教育部	学務課	全学年で35人学級を希望について	今年度の進級時に3クラスから2クラスへの減級があり、クラスの人数が38人となりました。1学期が終わりに近づく中で、減級に起因する子どもたちへの悪影響を強く感じるようになりました。保護者たちで心配していた内容、簡単にまとめれば先生の目が行き届かなくなることへの不安が、やはり的中してしまっているように思います。コロナ禍において38人がひしめき合う「鮎詰め状態」の教室を見学し、これは何とかならないものか、とメールさせていただいている次第です。ひとつ下の学年、現小学3年生以降から35人定員が適用されております。	文書にて回答。該当の小学校現4年生は在籍する児童数が80人以下のため、3年生から4年生に進級するときに、学級数が3学級から2学級に減少したことは、町田市教育委員会としても承知しております。町田市教育委員会としても、全学年での35人学級実現に向けて、文部科学省及び東京都教育委員会に要望しているところですが、現行制度上、現小学校4年生から小学校6年生までは40人学級での学級編制を行っているところです。町田市単独で35人学級を全学年で実現しようとしても、学級数の増加に対して、勤務する教員は、すべて東京都採用の都費負担職員となっております。その配置定数についても、「東京都公立小学校、中学校教職員定数配当方針」により定められています。そのため、教員の確保や配置について、市独自での対応が難しい状況となっております。以上のことから、町田市単独で35人学級を全学年で実現することは困難であると考えております。
	道路部	道路管理課	消えかけている路面標示について	成瀬駅前北口の路上にある、障がい者用駐車場の路面標示が薄く、消えかけているので塗り直してほしい。	文書にて回答。車いすマークの路面標示が薄くなっているのを確認いたしました。車いすのマークを復旧する予定にしています。順次復旧を致しますので、しばらくお時間を頂きたいと思えます。
	市民部	市民協働推進課	自治会、町内会の夏祭りについて	新型コロナウイルス感染が急拡大している現在、未だ盆踊りを中止しないで実行しようとする自治会、町内会があるようです。盆踊り、夏祭りお酒、ビール、ツマミなど提供し、大声で喚びたりと感染拡大が益々増幅する恐れがあります。狭い会場で、間隔をあけての盆踊りは不可能です。市としての確かな指導をお願いします。	電話にて回答。現在、国は社会経済活動と感染拡大防止の両立を図るため、緊急事態宣言下で実施した行動制限を見送っており、町田市では国や東京都の方針に沿っているため、現時点でイベント等の開催制限を行う予定はないことを伝えました。ただし、開催について主催町内会等に対し、個別に市民から感染拡大の不安があるといった意見があったと伝えることを説明しました。
	地域福祉部	障がい福祉課	グループホームの整備について	町田市内のグループホームが年々少しずつ増えてきて、車いすの方でも入居可能な施設が新規開設するなど、障がいのある方の暮らしの場が広がっています。しかしながら、重度の知的障がいや強度行動障がい、車いすの方の利用可能なグループホームは依然として足りません。	文書にて回答。2021年度は町田市内に12箇所のグループホームが開所し、2022年3月末時点で合計143箇所となっています。グループホームの整備については、「町田市障がい者プラン21-26」に基づき、施設整備補助は可能な限り実施し、特に重い障がいのある方が利用しやすい基盤の整備に努め、本人の希望に応じた地域での生活ができるよう支援してまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
8月	環境資源部	環境政策課	プラスチックごみについて	私は普段からプラスチックごみを分別していますが、分別回収されていません。町田市全域で、プラスチックごみを分別回収して欲しい。または、持ち込める場所を作ってほしい。	電子メールにて回答。2013年に「町田市資源循環型施設整備基本計画」を策定し、町田市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。容器包装プラスチックについては、南地域(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。他の地区については、資源ごみ処理施設の整備も含めて、早期の全市展開を目指しております。また、リサイクルできる対象品目を直接お持ちいただく場として、リサイクル広場を開設しております。現在、陶磁器や家庭金物等と合わせて、プラスチックでは洗剤の計量スーン、ペットボトルのふた、パン袋の留め具、ビデオテープを回収しており、その他の新規回収品目についても検討を行っております。
	地域福祉部	生活援護課	介護タクシー料金について	介護タクシーの運転手です。生活保護受給者を病院から自宅まで送った際、薬局に寄ったが、生活援護課職員から病院から自宅までの料金は支払うが薬局に寄った部分の料金は支払えないと言われ、納得できません。	電話にて回答。介護タクシー料金は生活保護制度上、医療移送費として扱われ、医療機関と自宅を結ぶ合理的なルートでの料金のみ支払われます。このため、医療機関と自宅を結ぶ合理的なルートを逸脱した部分は料金を支払えないことを説明しました。
	財務部	財政課	庁内印刷物のコスト表示について	町田市の制作する市報や各種広報物(パンフレット、チラシなど)には、1部当たりの単価が表示されていることに驚くとともに、税の適切な使い道やコスト感覚を市の職員、及び市民の双方が意識しながら行政を推進していく一つの方法として魅力的な取り組みではないかと感じています。私は市外在住者ですが、住んでいる市にこの取り組みを提言いたしたく、始めた経緯等を教えてください。	電話にて回答。町田市の制作する市報や各種印刷物への単価の表記を開始したきっかけとしては、新公会計制度の導入が挙げられます。2012年度に、企業会計の考え方を採り入れた新公会計制度を導入し、人件費等を含めた事業のフルコスト等を把握した的確な財務マネジメントを実践していくこととしました。市が発行する各種資料の作成に当たり、人件費等を含めたフルコストを明らかにすることは、予算の適正な執行のための重要な要素であり、資料作成を必要最小限に抑えるための動機づけになると考えられます。そこで2014年4月1日から、印刷物の作成までに要した経費を印刷物に表記することとしました。これは、無償で配布している印刷物について、作成に関するコストを市民へわかりやすい形で表記することにより、市政の透明性の確保と職員のコスト意識の更なる向上を図ることを目的としています。
	学校教育部	指導課	小中学校における平和教育について	次代を担う子どもたちへ、被爆、戦争体験を継承していくことをはじめ、平和教育を充実させていくことは大事なことです。平和教育に関して、今年の特徴点などを教えてください。	文書にて回答。町田市立学校では、国語科や社会科の戦争や紛争、災害などを扱った学習の中で平和教育に関連付けた学習を行っております。その中で、ゲストティーチャーを招き、読み聞かせや戦争体験の話聞く機会を設定している学校もございます。また、総合的な学習の時間の学習において、SDGsの持続可能な開発目標の「16 平和と公正をすべての人に」と関連させ、自ら課題を設定して学習に取り組んでいる学校もございます。他にも「特別の教科 道徳」及び人権教育及び安全教育など、教科を問わず、学校の教育活動全体を通して平和について考える教育活動に取り組んでいます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
9月	地域福祉部	福祉総務課	戦没者追悼式について	コロナ禍以前は、毎年10月に市民ホールにて戦没者追悼式を行っていましたが、感染拡大防止を理由に中止されています。しかし、今年はコロナ患者が減少しているのぜひ開催してほしい。	電話にて回答。2022年度は市民ホールが改修工事のため、10月27日に町田市庁舎3階会議室で開催することを説明しました。さらに、関係者に対し9月26日に案内状を送らせていただくこと、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として事前申込制であることを伝えました。
	環境資源部	環境共生課	南町田グランベリーパーク駅指定喫煙所について	先日、「南町田グランベリーパーク駅周辺を美化推進重点地区・道路等喫煙禁止区域に指定します！」と公表され、「指定喫煙所」を南町田グランベリーパーク駅前設置すると案内されました。この指定喫煙所設置場所は、駅を利用する多くの人前を通ることになります。私個人のことを言えば、たばこの煙により呼吸器症状が出ます。これまでたばこの煙を避けて生活してきました。また、この場所は学生の送り迎え用駐車場の前となり、これから成長する子どもに「副流煙」を吸わせることになります。指定喫煙所の場所を変更してほしい。	文書にて回答。「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、現在、町田駅、鶴川駅、成瀬駅、多摩境駅周辺を道路等喫煙禁止区域に指定し、区域内には指定喫煙所を設置しています。南町田グランベリーパーク駅につきましても、地元の町内会・自治会や交通事業者等の皆様と区域の範囲および指定喫煙所の設置場所について協議を重ねたうえ、2022年10月1日に道路等喫煙禁止区域に指定することいたしました。ご指摘の指定喫煙所につきましては、町田駅、鶴川駅、成瀬駅、多摩境駅周辺と同様、吸い殻のポイ捨てやたばこの火による怪我防止、人混みにおける不特定箇所での喫煙防止と喫煙者の誘導を図る上で重要な施設です。指定喫煙所の設置場所につきましては、国道区域を始めとした他の候補地も含め、相武国道事務所との協議や、地元の町内会・自治会、交通事業者等の皆様と検討を重ねた結果、従来から路上喫煙が多く見受けられ、かつ喫煙所スペースの確保や喫煙者の誘導等が可能な現在の場所に設置することいたしました。
	政策経営部 学校教育部	企画政策課 教育総務課	公共施設や学校において弔意の強制に反対について	岸田首相は、国民の半数以上が反対しているにもかかわらず、安倍元首相の国葬を実施しようとしています。国葬を実施するにあたり、地方自治体や学校に半旗の掲揚など弔意の協力を求めないと言っています。公共施設や市立小中学校では弔意の強制を行わないでください。	文書にて回答。半旗掲揚への協力を求める国からの通知が発出されなければ、町田市として市内の公共施設に半旗掲揚を行うことはありません。 また、市立小中学校については、今後の国や東京都などの動向を踏まえ、対応を検討いたします。このことから、弔意の掲揚をはじめとする弔意表明について、現時点で対応は未定でございます。 ※町田市では弔意の表明は行いませんでした。
	学校教育部	指導課	Chromebook(クロームブック)の運用について	字を書くことで指先の訓練となることや、何度も書くことで文字や数字を覚えるので、小学校1、2年生にクロームブックが必要なのか、見直しも必要ではないでしょうか。また、学校により持ち帰りの頻度は違うと思いますが、低学年にクロームブックでの宿題が必要かどうか検討してください。	文書にて回答。小学校低学年においても一人に1台の端末を活用した効果的な授業実践が報告されており、今後も継続して活用し、教育の質の向上を図ってまいります。その活用促進に際しては、一人に1台の端末を活用すれば良いといった誤った解釈にならぬよう努め、手書きの学習を基本としながら、効果的に一人に1台の端末を使用するよう周知してまいります。また、宿題については、授業同様に効果的な一人に1台の端末の活用となっているか、持ち帰りの際は児童の持ち物の重量に十分配慮することなどを周知し、円滑な運用に繋げてまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
10月	環境資源部	環境政策課	保育園での「ごみと環境の出前講座」について	先日、保育園で「ごみと環境の出前講座」をしていただき、子どもたちは大喜びでした。この出前講座は、清掃車(みえる君)が来て歌などで楽しくリサイクルの仕組みを教えてください、子どもたちは、しっかり覚えて親子の会話にも繋がっています。幼児期から今、世の中でも注目されているSDGsに興味、関心をもつことができる基礎をつくる、大切な事業だと思います。しかし、来年も是非お願いしたいと伝えたところ、「来年は来られるかわからない」と言われました。是非来年も続けていただきたい。	電話にて回答。まずは、心配をかけたことを謝罪しました。来年度以降の出前講座については、保育園・幼稚園の数も増え、啓発のための人員が不足していることは課題の一つであり、毎年見直しを行ってはいるが、伝えたことはあくまでも内部の検討段階であり、いざ変更する際には、園長会などの正式の場で、町田市の方針として事前に相談させていただくことを説明しました。
	市民病院	施設用度課	歩行器の常備希望について	毎月市民病院に通院しています。玄関脇には車いすが数台置いてありますが、歩行器は1台もありません。歩行器を使いたいため歩行器も何台か置いてください。	電話にて回答。院内には多くの来院者があります。歩行器は転倒の危険があり、ご自身と周りの来院者の安全確保のため車いすのみを置いています。車いすでは不安等お困りごとの場合は、入口すぐの受付に申し出いただくよう説明しました。
	道路部	道路管理課	町田シバヒロ横歩道の鳥糞害について	町田シバヒロの横のコインパーキングに大きなイチョウの木があります。その木は小鳥がねぐらにしている、夕方以降、大量に帰って来て糞を降らせます。みんな歩道を避けて、車道を歩いています。イチョウの木を剪定していただきたい。	電話にて回答。現場を確認し、対象のイチョウの木を剪定することを伝えました。
	防災安全部	市民生活安全課	防災行政無線放送について	防災行政無線放送の頻度や音量を下げたいです。本当に必要な内容なのか考えて欲しいです。小さな子供を一人で面倒見ている身としてはやっと寝てくれたタイミングで防災行政無線が放送されると泣き出し絶望感に何度も襲われました。オレオレ詐欺は警察の方がパトカーで放送しながら回ったり、ATMを見張れば良いのではないかと思います。	電話にて回答。特殊詐欺が依然として多発しており、町田市としても被害を1件でも減らしていきたいと考え、防災行政無線で注意喚起放送を行っていること、放送日も年金支給日など被害の発生可能性が高まる時期を見計らって行っていることを説明しました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
11月	保健所	保健予防課	コロナワクチン接種予約について	今日は、11月2日ですが、12月の接種予約ができない状態です。国、市が積極的な接種を呼びかけている中、市長のリーダーシップで早急に予約できるよう対応をお願いしたい。担当者に確認したところ、医療機関から計画があがってこないと回答されたが、この回答自体待ちの姿勢が現れています。市長を中心に、市が医療機関をまとめ、積極的に、コロナワクチン接種を推進して下さい。	電子メールにて回答。お問い合わせをいただいた時点(11月2日)では12月の接種予約ができず、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。11月9日現在では、個別接種協力病院・診療所、集団接種会場ともに12月の予約ができる状況になっております。また、本事業は、町田市と町田市医師会が連携して実施しております。接種を希望する方がゆかりつけ医でワクチン接種を受けられるように、引き続き町田市医師会と連携を図りながら、接種を実施してまいります。
	子ども生活部	保育・幼稚園課	私立幼稚園等幼児教育充実事業補助金について	最近の物価上昇は急激であり、特に園外保育(遠足のバス代等)、保育材料費(保育用品・講師派遣料等)は高騰を続けています。各幼稚園では保護者への負担を抑えようと努力してきました。市からは、物価高騰対策支援として10月から3月迄は補助されることが決まり感謝申し上げますが、物価上昇には歯止めが効いておりません。幼児教育充実事業補助金の増額をお願いいたします。	文書にて回答。町田市私立幼稚園等幼児教育充実事業補助金は、特色ある幼児教育にかかる経費の一部を補助することにより、幼児教育の充実に図り、幼児の健全な育成に寄与することを趣旨としています。そのため、各園で必要となる経費は多岐に渡り、物価上昇による影響の度合いを算出し、補助基準額に反映することは難しいと考えています。今後も物価上昇が続いた場合におきましては、保護者に負担を求めずに栄養バランスや量を保った給食の実施及び適切な保育環境を維持するため、国・東京都の動向を注視するとともに、物価高騰対策支援事業等による継続的な支援を検討してまいります。
	道路部	道路管理課	多摩境駅駐輪場について	通学で多摩境駅の駐輪場を利用していますが、停める場所が少なくいつも自転車が増えています。ラックの外に停めるなどという注意書きがありますが、出来ないのが現状で、通学時間が遅い時は外に停めざるを得ません。帰りにラックが空いていれば精算しています。この仕方の無い状況でラックの外に停めたことで従業員に長い間説教されましたが、停めれないのだから私に説教されても困ります。とても不快な気持ちになりました。別の駐輪場に停めることを勧められましたが、その場所は遠く急いでいる時は出来ません。駐輪場拡大をお願いします。	電子メールにて回答。このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。多摩境駅には北側と南側に自転車駐輪場があり、管理・運営につきましては、公益財団法人自転車等駐車場整備センターが行っております。現在、多摩境駅周辺の駐輪場が不足している状況については、ご利用者様にはご不便・ご迷惑をおかけしています。町田市としましては、多摩境駅周辺の駐輪場を拡大整備するために、現在、同センターと調整中です。しばらくお待ちください。
	学校教育部	新たな学校づくり推進課	通学距離を概ね30分としている根拠について	学校統廃合の検討で、市は小学校の通学距離を概ね30分としています。その根拠を教えてください。30分とどこからどこまででしょうか。子どもの歩く速度を考慮しているのでしょうか。	文書にて回答。通学時間の30分は、住居から就学指定校までの時間です。徒歩による通学時間については、Googleマップでの計測結果を参考に検討いたしました。通常Googleマップで距離を検索した場合には、分速約84mで計算されますので、小学生においては、より児童の歩行速度に即した時間とするために、歩行速度を約20%引き下げた分速約67mで通学時間を計算し検討を行いました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
12月	生涯学習部	図書館	木曾山崎図書館の駐車場について	小さい子がおり、よく木曾山崎図書館を利用し、絵本を借りております。駐車場について、以前は無料でしたが最近有料になり困っております。図書館利用者は1時間程度無料にするサービスを導入していただきたい。	電話にて回答。図書館の職員に申し出ていただければ、木曾山崎コミュニティセンターの第2駐車場を無料で利用できることを案内しました。
	地域福祉部	生活援護課	電力、ガス、食料品等価格高騰緊急支援給付金について	私は9月30日に町田市に転入しました。転入届は10月3日に届け出ましたが、電力、ガス、食料品等価格高騰緊急支援給付金の対象ではないとのこと。基準日に該当しない市民に給付金を受け取れるよう救済策等の検討をお願いします。	電話にて回答。基準日9月30日に町田市民である方が対象であり、要望者は対象者であることを伝えたくうえで、申請方法について案内しました。
	都市づくり部	交通事業推進課	玉ちゃんバス南ルートについて	玉ちゃんバス南ルートが2022年1月に大幅に減便され高齢者、弱者の影響は甚大です。高齢化が一段と進み、運転免許証の返還を勧めている中、坂道の多いこの地区の公共交通減便は切実な問題です。7時から19時の間、1時間に1本はバスを運行してください。	電話にて回答。玉川学園コミュニティバス(玉ちゃんバス)南ルートの減便は、町田市とバス事業者、地域の代表者である地域協議会の三者で協議のうえ実施しました。今後の増便については、利用者の状況を注視しつつ三者で協議しながら検討していくことを説明しました。
	道路部	道路管理課	カーブミラーの曇り止めについて	近所にあるカーブミラーが曇っていて交差点が見通せません。この交差点は普段から交通量が多く、近くに幼稚園があり事故が起きないか心配です。カーブミラーが曇らないようにしてください。	訪問し現場で回答。要望者から話を伺い、対象のカーブミラーに曇り止め処置をすることを伝え、2日後に処置を終えました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
1月	地域福祉部	障がい福祉課	障がい者用公共交通無料バス発行希望について	私は障がい者です。都営公共交通が無料で利用できる都営交通無料乗車券は、23区内では活用できるが多摩地区ではほとんど使えない。このため、新たに60歳以上の障がい者に対して、各種公共交通機関を無料で利用できる障がい者バスを発行してもらいたい。	文書にて回答。身体障害者手帳、愛の手帳、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方が、都内の乗合バスを利用する場合、民営バスにおいても運賃が半額になります。これらの障がい者の交通運賃の減免につきましては、各種交通事業を運営する事業者のサービスにより実施しております。運営事業者ではない行政機関が、無料障がい者バスを発行することができないことをご了承ください。
	市民部	南市民センター	南町田リエゾンの閉鎖について	1月31日で南町田リエゾンが閉鎖されますが、非常に迷惑であり残念です。高齢である私は、マイナンバーカードをもっておらず、また機械操作もできません。是非早期に再開してください。	電話にて回答。行政サービスのデジタル化の推進に伴い、効果的なサービス提供が求められてきており、証明書発行に特化した連絡所を再開することは困難であることを伝えました。そのうえで、住民票等の証明発行業務、各種申請書受付業務はグランベリーパーク郵便局で実施し、図書受渡業務はまちライブラリー、おむつ専用袋やボランティア袋交付業務はヤマト運輸グランベリーパークセンターと芙蓉園で引き続き行うことを説明しました。
	都市づくり部	交通事業推進課	貸自転車について	町田市の各地に貸自転車があればとても便利だと思います。	文書にて回答。OpenStreet株式会社と協定を締結し、シェアサイクル共同運営事業を実施しています。シェアサイクルを利用するには、スマートフォンで「HELLO CYCLING」のアプリをダウンロードする必要があります。シェアサイクルを借りたり、返したり出来るステーションは、町田市内で56箇所(2023年1月末現在)あり、詳細な位置は「HELLO CYCLING」のホームページ及びスマートフォンのアプリ内で確認することができます。利用方法・料金等の詳細につきましては、町田市及び「HELLO CYCLING」のホームページをご確認下さい。
	都市づくり部	公園緑地課	野津田公園整備について	野津田公園にはローラースケート場もテニスコートも不要です。市民が楽しく散歩ができる憩いの場としての公園を守ってください。今後ますます高齢化が進みます。市民に必要なのは散歩やくつろげる場所です。	電話にて回答。野津田公園は「自然の中で楽しむ総合スポーツパーク」というテーマのもと、総合公園としてスポーツ施設や子どもの遊び場、散策路等の憩いの空間等を順次整備することを伝えました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
2月	政策経営部	企画政策課	厚木基地の爆音解消について	厚木基地周辺は米軍機や自衛隊機による航空機騒音に悩まされています。小中学校の卒業式や入学式等の学校教育に支障を及ぼすことがないよう関係機関に働きかけてほしい。	文書にて回答。町田市は、日本国政府や米軍に対し、厚木基地の航空機騒音問題の解消や静穏を必要とする行事について配慮するよう要請を行っております。2022年10月～11月にかけ、町田市は神奈川県及び厚木基地周辺市とともに、厚木基地騒音対策協議会として、日本国政府や米軍に対し要請を行いました。また、2023年1月には、町田市と東京都が合同で航空機騒音防止対策の推進について厚木基地へ要請を行いました。今後も、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・米軍に対し、粘り強く要請を行ってまいります。
	学校教育部	保健給食課	給食費の無償化要請について	最近の物価高騰は多くの家庭の会計に重くのしかかっています。東京都内のいくつかの自治体では給食費全額無償化(公費負担)を実施しています。町田市においても給食費無償化を実施していただきたい。	文書にて回答。生活保護世帯及び準要保護世帯の方々につきましては、就学援助制度や就学奨励費制度により、給食費を無償としております。現在、町田市としましては、給食費は学校給食法に基づき、保護者の方に御負担いただくものと考えているため、保護者の方には、そのお支払いをお願いしております。
	都市づくり部	公園緑地課	ブロック塀の老朽化対応、トイレ設置希望について	鶴川消防署の隣にあるテニスコートのブロック塀が崩れそうで怖いです。古い塀のため劣化していると思いますので至急修繕してください。また、テニスコートにトイレを設置してください。	電話にて回答。塀については、古いことは承知しており、必要な部分については適宜修繕対応を行っていること、トイレについては、周辺にトイレを設置できるような場所がないため対応できないことを説明いたしました。
	学校教育部	施設課	学校屋上に太陽光パネルの設置について	小中学校の屋上や体育館屋根に太陽光パネルを設置し省エネを推進してほしい。	電話にて回答。今後多くの学校で統合等に伴う建替を予定しており、長期間使用できる校舎が少ないこと、既存校舎に太陽光発電設備を設置できるか検討をしていること、また、建替を行う学校では、太陽光発電設備を設置していく考えであることを説明しました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
3月	文化スポーツ 振興部	スポーツ振 興課	武相マラソンの再 開について	武相マラソン大会は今年も開催 されないそうです。武相駅伝は開 催されたのに残念です。町田市 は、素晴らしいランナーを沢山輩 出しています。是非、武相マラソ ンと同等の大会を開催していただ き、町田のスポーツ、生涯健康に 対する意気込みを示していただき たい。	電話にて回答。武相マラソン大会の再開要望について、主催 者である武相新聞社に確認したところ、来年以降については検 討中であるとのことでした。要望者に対し、大会再開を求めら るご意見があったことを主催者にお伝えした旨を説明し、ご了承 いただきました。
	都市づくり部	公園緑地課	バスケットゴールの 公園への設置に ついて	子どもたちが公園で遊べるバス ケットゴールが町田市にはありま せん。町田市の公園にあるのは サッカーやテニスばかりです。ぜ ひ、子どもたちだけでも気軽に練 習できるバスケットゴールの設置 をお願いします。	電話にて回答。バスケットゴールを設置している公園について は「ボール遊びができる！！町田市スポーツマップ」でご確認 いただける旨、2023年4月開園予定の小山上沼公園、2023年9月 開園予定の忠生スポーツ公園にもバスケットゴールを設置する 旨をご案内しました。また併せて、町田市総合体育館の個人利 用についてもご案内し、ご了承いただきました。
	いきいき生活部	高齢者福祉 課	高齢者支援セン ターの利用につ いて	高齢者支援センターの利用に ついて、住所によって利用できる センターが決まっているが、通い やすいところ等、希望によって別 のセンターを利用できるようにし てほしい。	文書にて回答。市では、高齢者のための総合相談窓口として、 市内に高齢者支援センター12箇所と、その出先窓口であるあん しん相談室12箇所を設置しております。特定の窓口に相談が集 中して迅速な対応の妨げにならないよう、お住いの地域ごとに担 当する高齢者支援センターを定めております。
	子ども生活部	子ども総務 課	新生児臨時特別 定額給付金につ いて	赤ちゃんを対象に町田市独自 の給付金が10万円とありますが、 主人に振り込まれるために赤ちゃん のために使うことができません。 どうして母親に振り込まれないの でしょうか。	文書にて回答。町田市新生児臨時特別定額給付金は、コロ ナ禍における物価高騰の影響を鑑み、可能な限り速やかに支 給を行う必要があることから、対象児童の児童手当受給者様の 口座にお振込みさせていただいております。

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235,775件(1日平均646件)の着信**があり、2021年度と比較して着信が**30,742件減少**しました。着信件数は、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ました。2022年度は主に新型コロナウイルス関連の問い合わせが減少したことにより、着信件数が前年度に比べて少ない結果となりました。

(着信件数の時間帯別内訳)

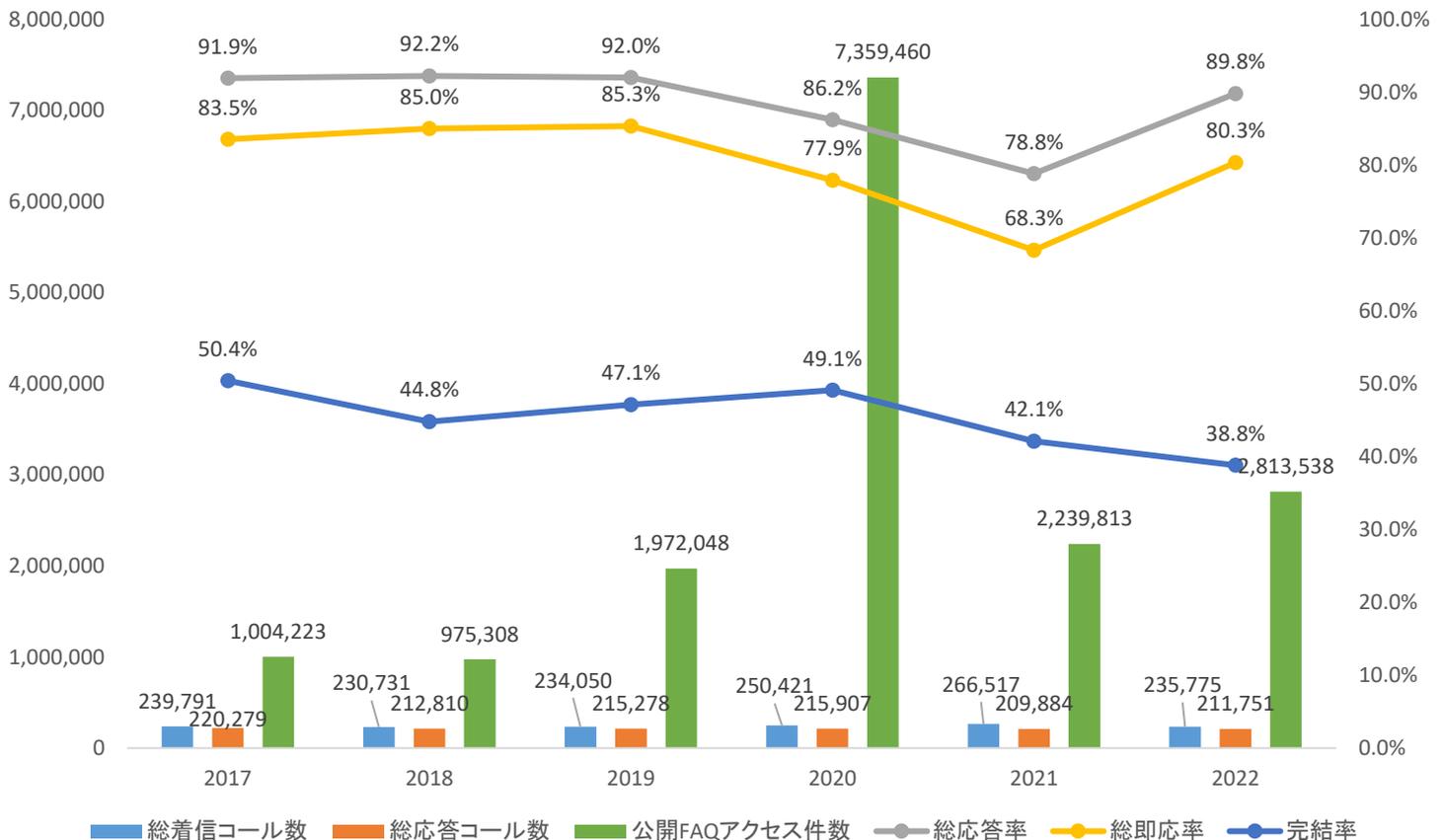
市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで): 210,712件(全体の89.4%)

市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯) : 25,063件(全体の10.6%)

◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して45件の内容修正等がありました。FAQの改善によって円滑な対応につなげています。

◆町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」への**アクセス件数は、年間2,813,538件**でした。2021年度と比較して、アクセス件数は**573,725件増加**しました。なお、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225,835件(1日平均619件)の着信**があり、2021年度と比較して**30,809件減少**しました。市役所開庁時間帯の着信は25,142件減少し、市役所閉庁時間帯も5,667件減少しました。

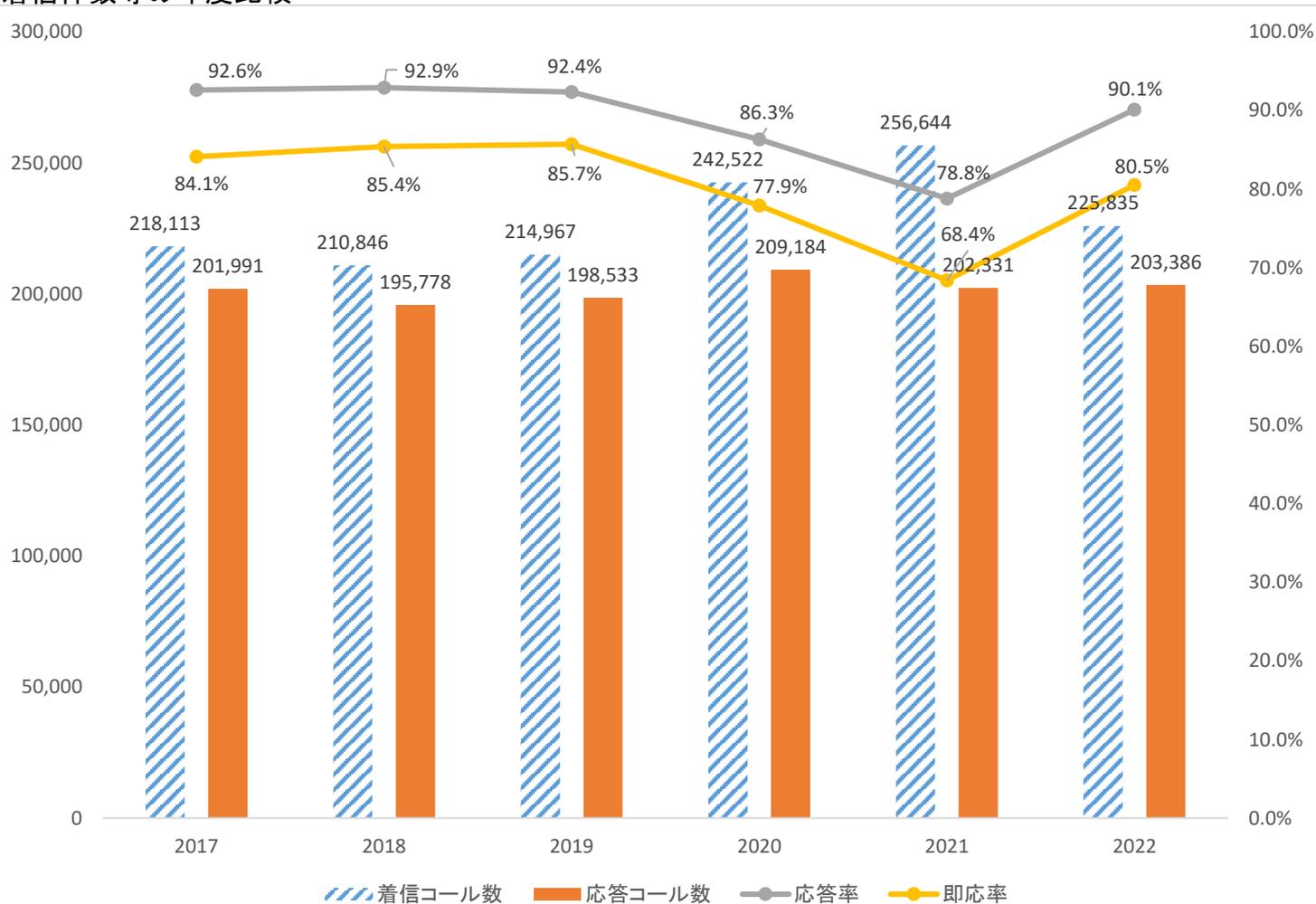
(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで): 202,622件(全体の89.7%)

市役所閉庁時間帯(上記以外): 23,213件(全体の10.3%)

◆2021年度と比較して応答率は11.3ポイント、即応率は12.1ポイント増加しました。新型コロナウイルスの収束に伴い、着信件数がコロナ禍以前の水準になったこと等から、応答率や即応率が向上したものです。

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

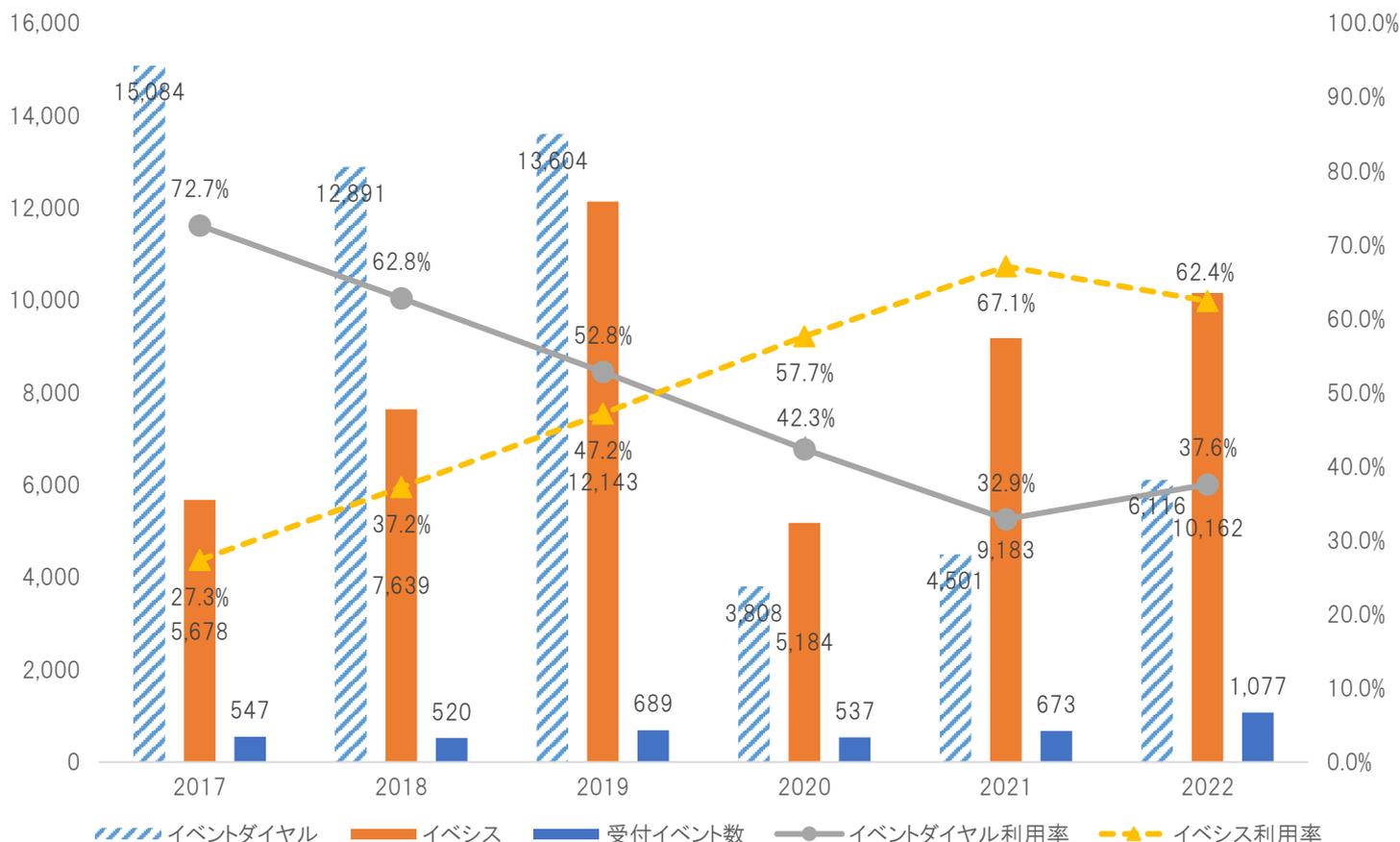
◆町田市イベントダイヤルには年間9,940件(1日平均27件)の着信があり、オペレータによるイベント受付や催し等の案内を行っています。イベントダイヤルへの着信は2021年度は9,873件、2022年度は9,940件と横ばいです。

(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):8,090件(全体の81.4%)
市役所閉庁時間帯(上記以外):1,850件(全体の18.6%)

◆2016年11月の「イベント申込システム(通称:イベシス)」を導入してから、イベシス利用率は年々増加傾向となり、2021年度、2022年度ともに60%を超えました。

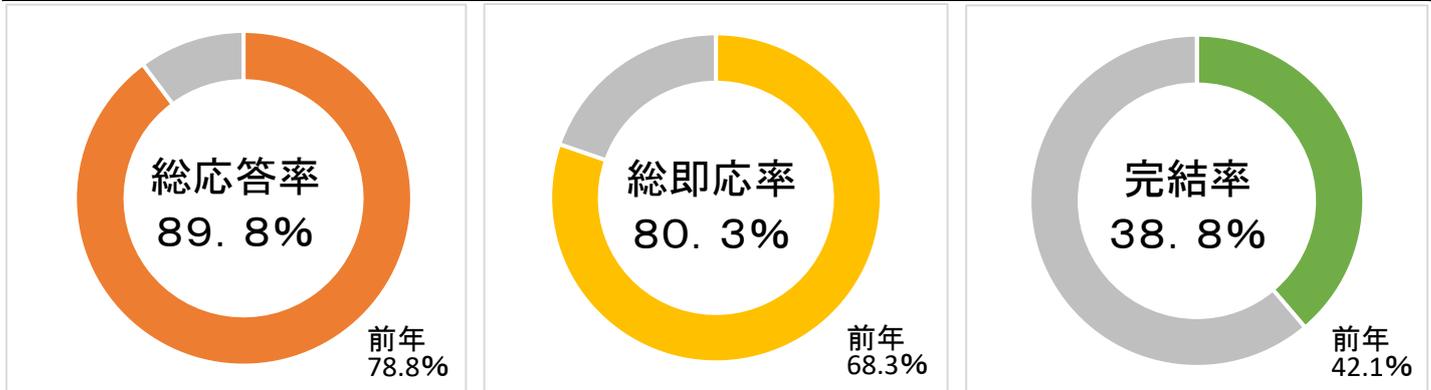
申し込み方法別の年度比較



項目	内容
イベントダイヤル	イベントダイヤルで申込した人数
イベシス	イベント申込システム「イベシス」で申込した人数
受付イベント数	イベントダイヤル・イベシスで受付を行ったイベント数
イベントダイヤル利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベントダイヤル申込人数の割合
イベシス利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベシス申込人数の割合

(2) 町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要

2021年度と比較して、総応答率は11ポイント増加、総即応率は12ポイント増加し、完結率は3.3ポイント減少しました。総応答率・総即応率の増加理由は、総着信件数がコロナ禍前の水準まで落ち着いたことや代表電話の安定的な運営が継続できたことによるものです。

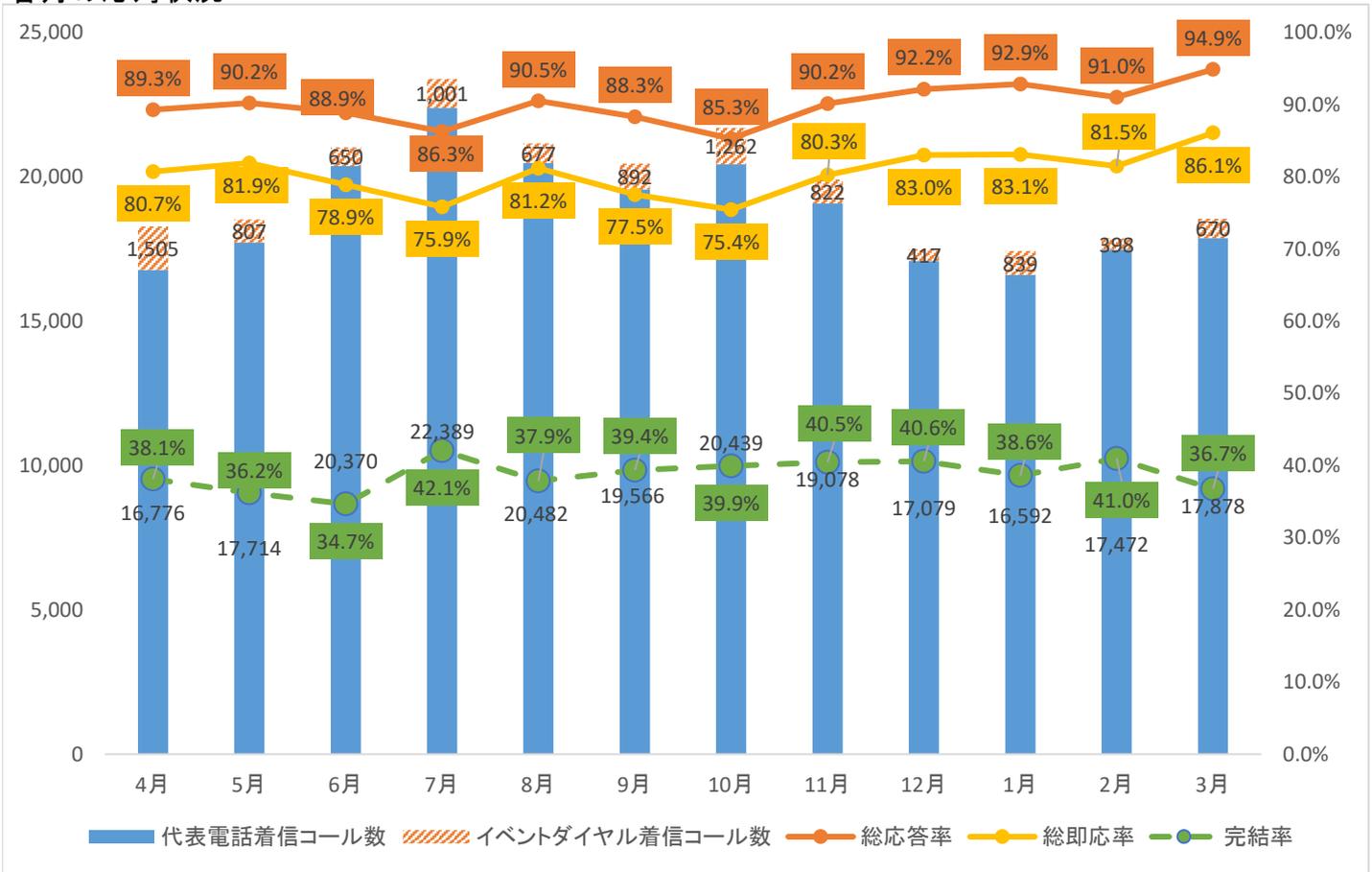


着信数に対して、電話応答した割合
サービス目標レベル: 90%以上

11秒以内に応答した割合
サービス目標レベル: 80%以上

転送することなく、対応を完結させた割合
サービス目標レベル: 40%以上

各月の対応状況

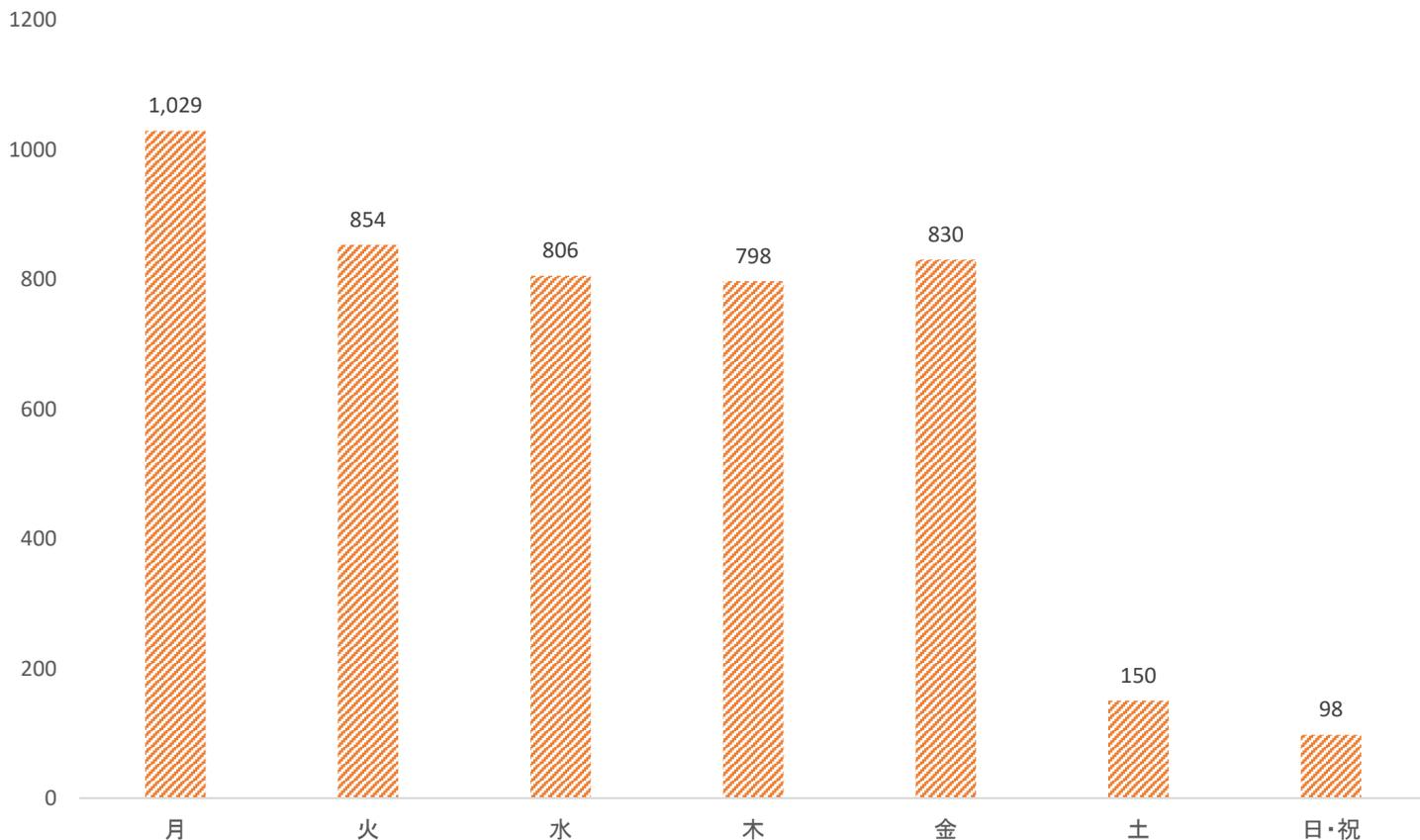


項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

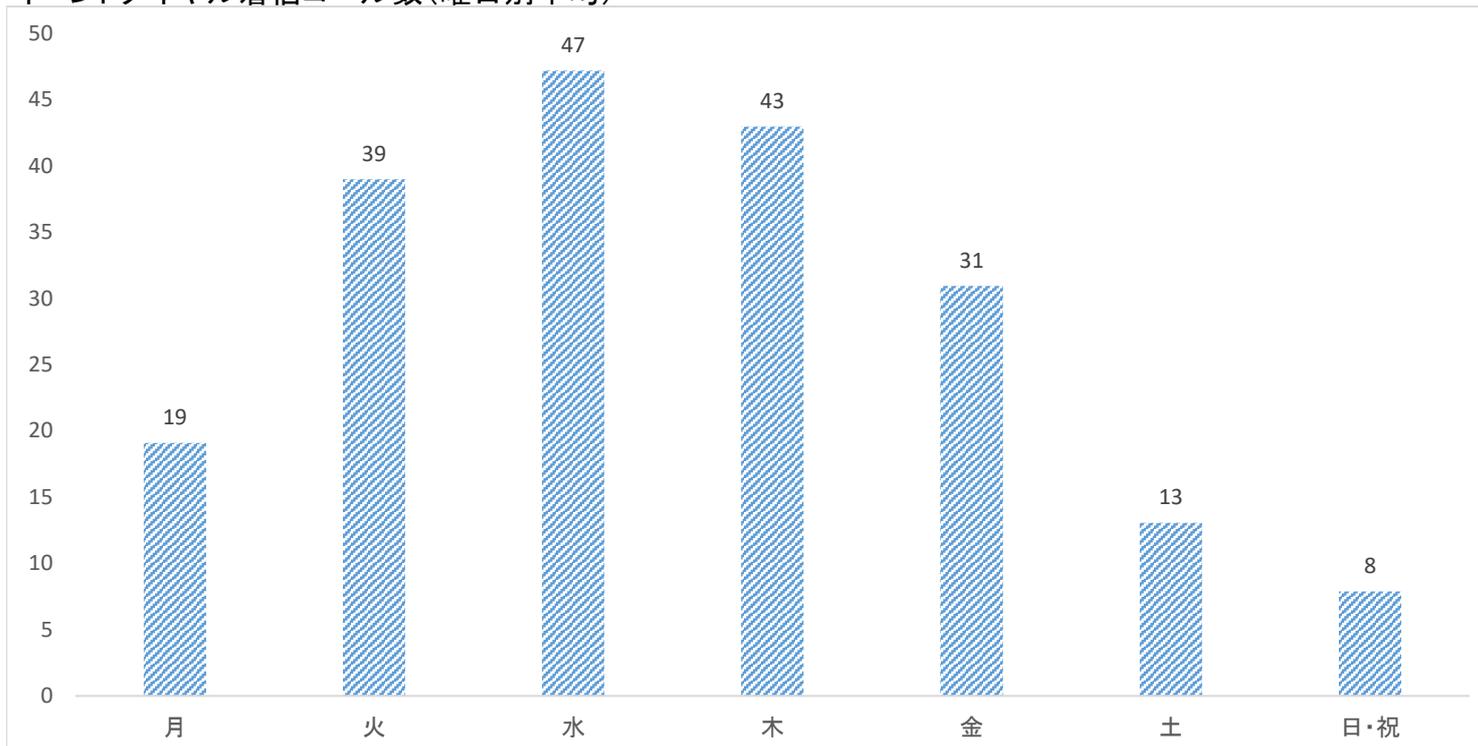
(3) 代表電話及びイベントダイヤル 曜日別・時間帯別の着信数

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

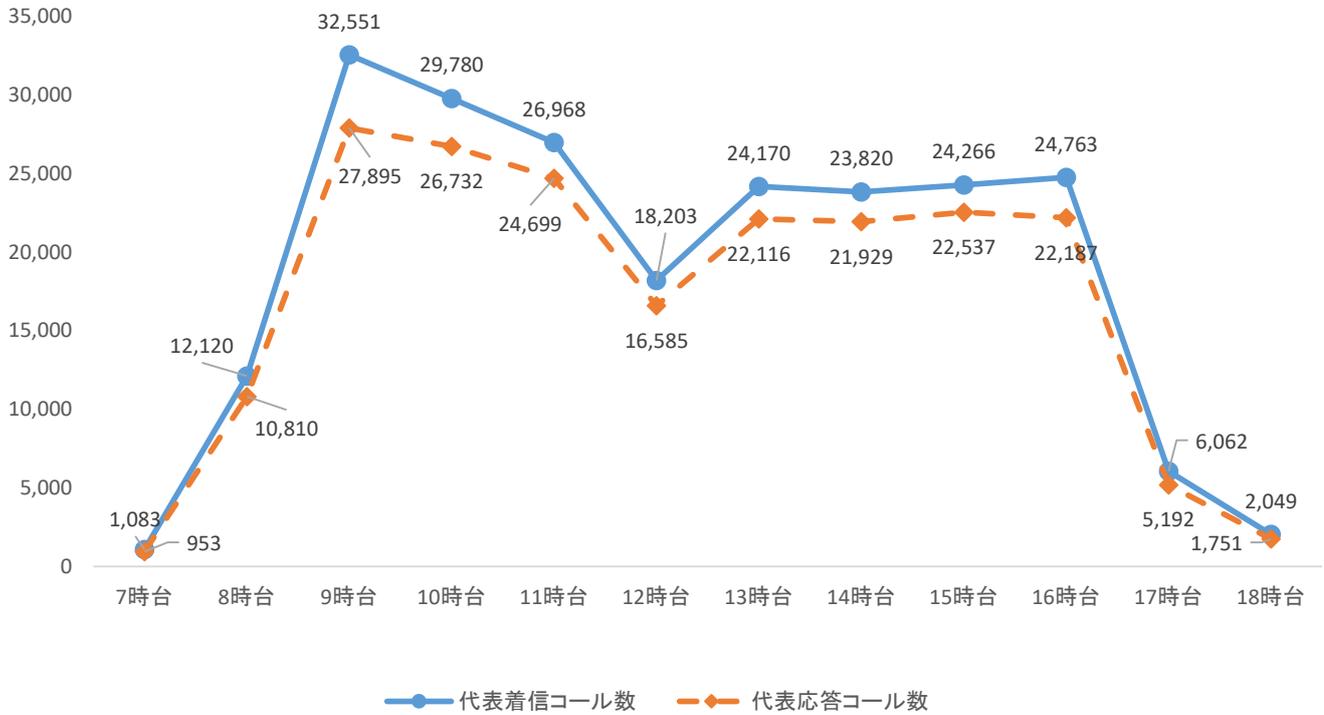


イベントダイヤル着信コール数(曜日別平均)

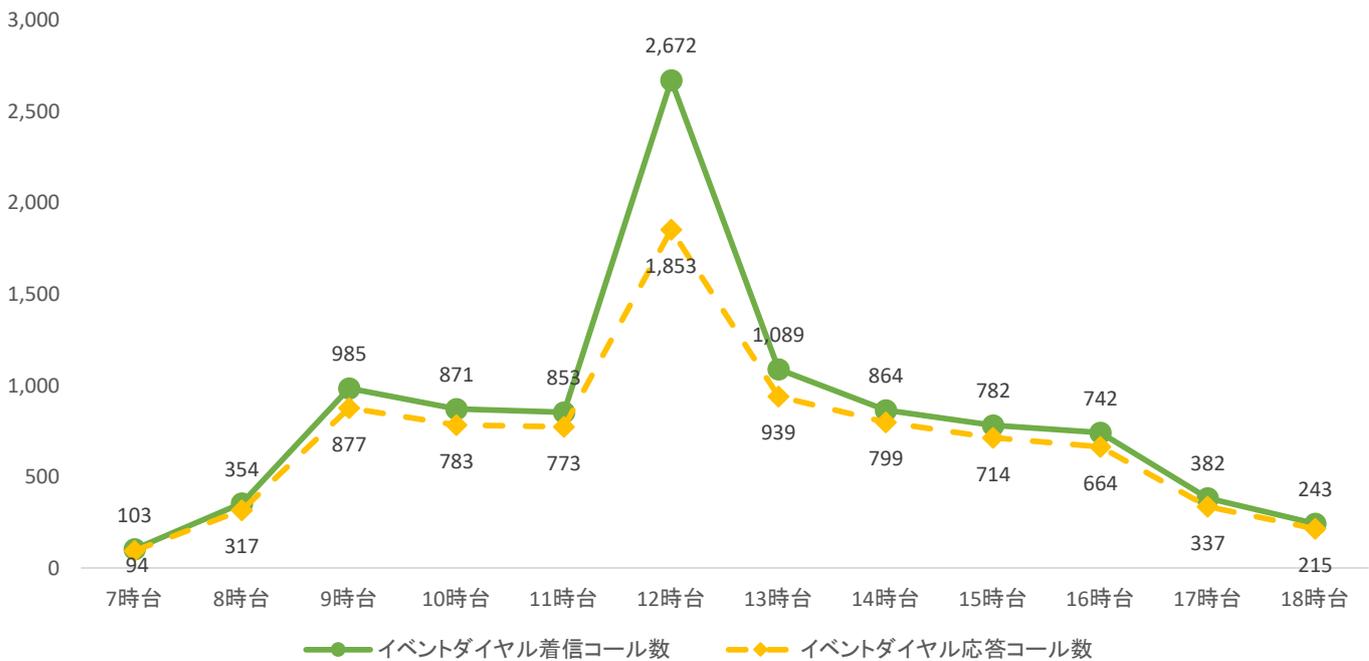


代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において受付開始時刻を12時と設定しているためです。

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

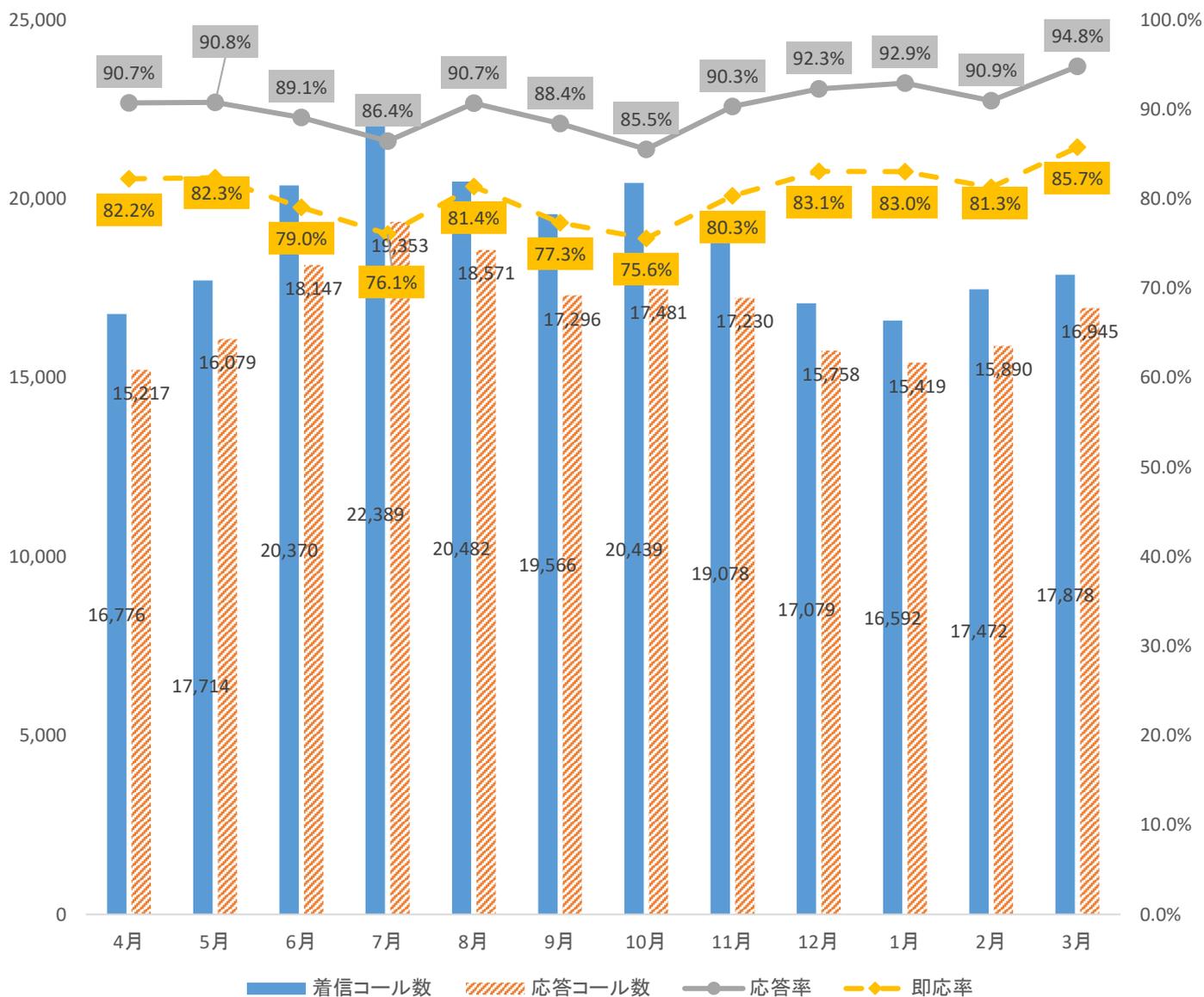


(4) 代表電話実績

主に新型コロナウイルス関連の問い合わせが減少したことにより、2021年度と比較して着信コール数は30,809件減少、応答コール数は1,055件増加しました。また、応答率は11.3ポイント増加し、即応率は12.2ポイント増加しました。

着信コール数	225,835 件	応答率	90.1%
応答コール数	203,386 件	即応率	80.5%

2022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

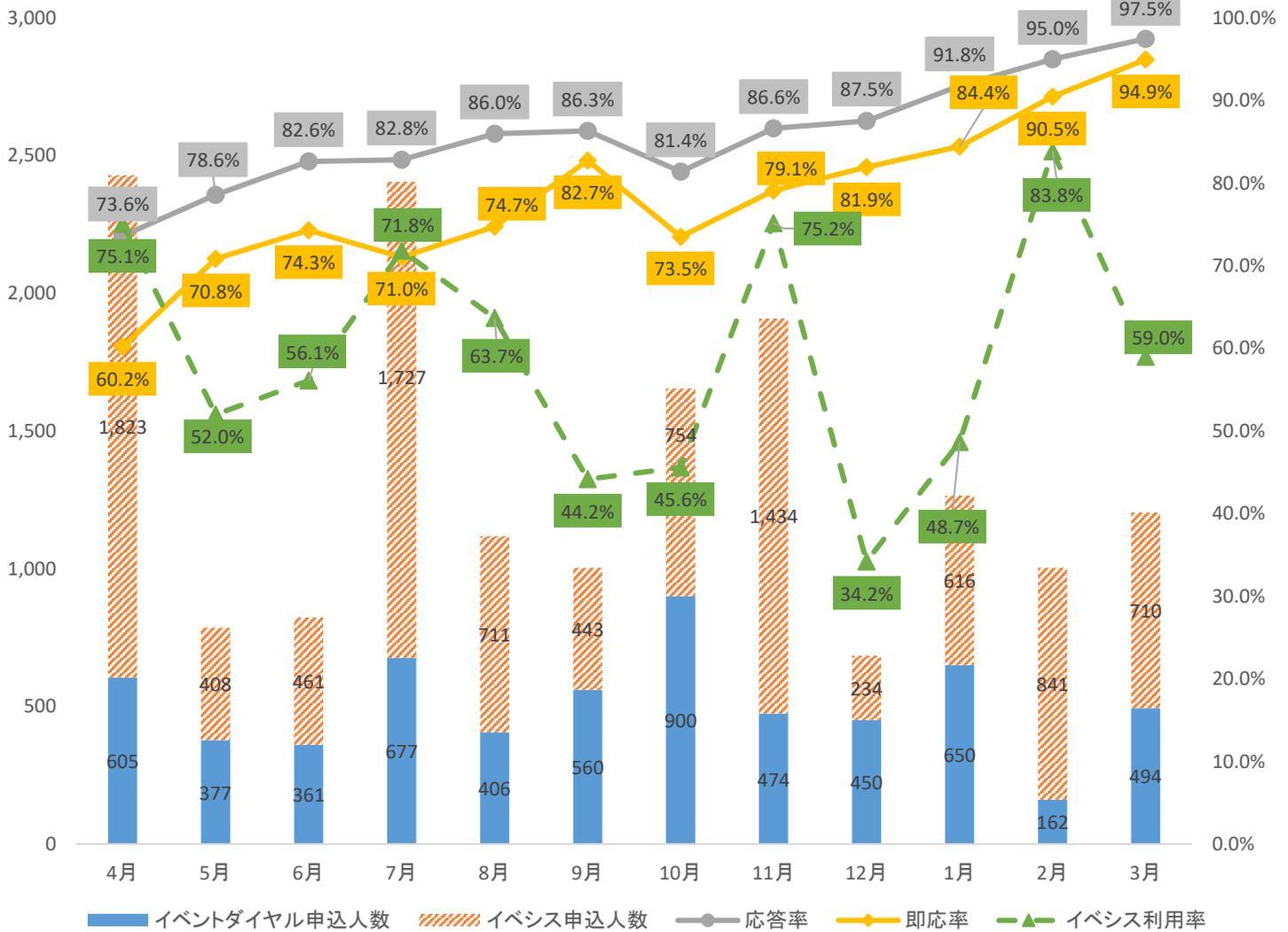
4月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,572件(ワクチン接種関連は367件、罹患・PCR検査関連は884件、臨時特別給付金関連は141件、幼稚園・保育園・学童)関連は17件) ◆住民異動(転入届・転出届)関連…144件(転入・転出に伴う届け出について) ◆さくらまつり関連…53件(4/2~3のみ、「さくらまつり」メイン会場でのイベント開催可否について)
5月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,275件(ワクチン接種関連は386件、罹患・PCR検査関連は573件、臨時特別給付金関連は131件) ◆納税通知書発送関連…179件(固定資産税、軽自動車税を中心に、発送日の確認、相談等) ◆成人健康診査関連…98件(受診券の発送時期や受診時期について) ◆高齢者へのごみ袋配付事業について…37件(今年度の配布時期や交換対応について)
6月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,280件(ワクチン接種関連は563件、罹患・PCR検査関連は424件、臨時特別給付金関連は114件) ◆参議院議員選挙関連(選管への転送を含む)…495件(期日前投票・不在者投票の時期や投票場所の確認、投票所入場券発送時期の確認等) ◆納税通知書(納付書)関連…205件(6/13(月)~6/17(金)の週に139件入電、6/10(金)の普通徴収および公的年金特別徴収の通知書発送翌週に通知書の内容に対する問合せ、通知書未着の問合せ、また市民税課に繋がらないとの入電が増加) ◆マイナンバーカード関連…146件(作成・電子証明書の更新等についての問合せが増加。マイナポイントについては32件) ◆課税(非課税)証明書関連…102件(令和4年度分の証明書発行について、6/10(金)発行開始)問合せが増加)
7月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…2,873件(ワクチン接種関連は989件、罹患・PCR検査関連は1,478件、臨時特別給付金関連は127件) ◆参議院議員選挙関連…574件(7/1~10(投票日まで)に499件[96.7%]、期日前投票や不在者投票の問合せ、入場券の未着や紛失の問合せ等) ◆後期高齢者医療被保険者証の更新…431件(被保険者証の更新、窓口2割負担の施行に伴う問合せ等) ◆成人健康診査関連…102件(受診券発送日の確認、未着の問合せ等) ◆マイナポイント第2弾関連…94件(申請支援を受けたい、手続き方法の問合せ等) ◆ハチの巣駆除関連…68件(ハチの巣の駆除希望、駆除業者の問合せ等)
8月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…2,829件(ワクチン接種関連は637件、罹患・PCR検査関連は1,838件、臨時特別給付金関連は107件) ◆ハチの巣駆除関連…95件(ハチの巣の駆除希望、駆除業者の問合せ等) ◆マイナポイント関連…86件(申請支援の希望や、手続き方法に関する問合せ等) ◆東京都シルバーパス関連…67件(新規申請方法、更新手続きに関する問合せ等)
9月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,414件(ワクチン接種関連は397件、罹患・PCR検査関連は668件、臨時特別給付金関連は203件) ◆マイナポイント関連…160件(申請手続きの場所や期限の問合せ等) ◆後期高齢者医療被保険者証関連…143件(10月切替の保険証発送に関する問合せ等) ◆東京都シルバーパス関連…103件(新規申請方法、更新手続きに関する問合せ等) ◆台風14号関連…100件(9/19~20、ごみの収集に関する問合せ等) ◆ハチの巣駆除関連…64件(ハチの巣の駆除依頼、駆除業者の問合せ等)
10月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,171件(ワクチン接種関連は605件、罹患・PCR検査関連は326件、臨時特別給付金関連は77件) ◆住民税非課税世帯への5万円支給関連…349件(手続き方法や支給開始時期に関する問合せ等) ◆資源とごみの収集カレンダー配布関連…271件(うち、再配布受付は204件、その他67件「紛失・破棄、窓口での受取希望、特別指定団体の受取方法等」) ◆マイナポイント関連…161件(申請方法や各種ポイントカードとの紐づけに関する問合せ等) ◆高齢者インフルエンザワクチン接種について…128件(自己負担額や接種期間の確認等) ◆10月14日の断水について…42件(10/14のみ、金井周辺での断水に関する問合せが集中)
11月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,205件(ワクチン接種関連は567件、罹患・PCR検査関連は442件、助成・支援金関連は121件、都の旅行・飲食支援再開に伴い再増加) ◆価格高騰緊急支援給付金(5万円給付)関連…689件(事業内容確定に伴い申請方法や入金時期等に関する問合せが増加) ◆(11/1発送)高齢者の福祉や介護に関するアンケート関連…95件(前回(2019年度)は3,000通発送で45件入呼。今年度は3倍超の9,400件発送で95件入呼(約2.1倍))
12月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…1,108件(ワクチン接種関連は338件、罹患・PCR検査関連は647件、助成・支援金関連は42件) ◆価格高騰緊急支援給付金(5万円給付)関連…366件(申請方法や入金時期等に関する問合せが増加) ◆マイナポイント第2弾の申請関連…222件(申請方法やポイントカードとの紐付け方法等に関する問合せが増加) ◆年末年始の市役所開庁日について(市庁舎のみ)…104件(年末年始の開庁日・開庁時間についての問合せが増加)
1月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…777件(ワクチン接種関連は279件、罹患・PCR検査関連は403件など) ◆価格高騰緊急支援給付金(5万円給付)関連…184件 ◆東京都水道局関連(契約・漏水・凍結等)…106件/月(1/26(木)だけで32件)。1/25の寒波の影響で1/26に漏水・凍結等の問合せが32件入呼) ◆マイナポイントの申請関連…106件(申請方法やポイントカードとの紐付け方法等に関する問合せ) ◆市・都民税の申告関連…98件(2月8日からの申告受付開始に伴い問合せが増加)
2月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…393件(ワクチン接種関連は199件、罹患・PCR検査関連は150件) ◆マイナポイント関連…378件(2月末申請終了に伴い、申請方法やポイントカードとの紐付け方法等に関する問合せが増加) ※マイナンバー関連の対応件数(マイナンバーカードセンターへの転送(交換)を含む)は、3,228件 ◆市・都民税の申告関連…358件(2月8日からの申告受付開始に伴い、申告書発送時期や申請方法等の問合せが増加)
3月	<ul style="list-style-type: none"> ◆新型コロナウイルス関連…334件(ワクチン接種関連は210件、主に接種証明関連が増加。罹患・PCR検査関連は91件) ◆市・都民税の申告関連…206件(3月15日まで申告受付に伴い、申告に関する相談や申告書の書き方等の問合せが増加) ◆マイナポイント関連…152件(2月末申請終了に伴い、カードの受取方法やポイントカードとの紐付け方法等に関する問合せ等) ※マイナンバー関連の対応件数(マイナンバーカードセンターへの転送(交換)を含む)は、699件 ◆所得税確定申告関連…132件(申告に関する相談、申告会場「ぼっぼ町田」に関する問合せ等)

(6) イベントダイヤル・イベシス実績

2021年度と比較してイベントダイヤル申込人数は1,615人増加、イベシス申込人数は979人増加、総申込人数も2,594人増加しました。また、イベシス利用率は62.4%と2021年度と比べ4.7ポイント減少したものの、前年度から引き続き60%以上で推移しており、ウェブ申込への移行が進んでいると考えられます。

イベントダイヤル申込人数	6,116 人	イベシス申込人数	10,162 人
応答率	84.2%	即応率	76.6%
		イベシス利用率	62.4%

2022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>◆4/19(火):「お茶摘み体験と新茶づくり」、「高齢運転者安全運転教室」ほか、全8件。受付開始直後から「お茶摘み体験と新茶づくり」の申込みを中心に集中、12時台:着信114件、応答42件(応答率36.8%)。</p> <p>◆4/20(水):「緑のカーテン2022 ゴーヤの苗配布」全3件。当日朝から申込みに関する問合せが多数入電、受付開始直後から申込みの電話が集中。12時台:着信218件、応答96件(応答率44.0%)。</p>
5月	<p>◆5/10(火)「まちだ市民大学HATS」(公開講座4件)、「血管アンチエイジング講習会」ほか、全8件。受付開始直後から「町田市民大学HATS」(4件)、「血管アンチエイジング講習会」を中心に申込みが集中。12時台:着信134件、応答48件(応答率35.8%)。</p> <p>◆5/11(水)「介護予防サポーター 測定方法講習会」(午前・午後)、「普通救命講習会」ほか、全4件。12時の受付開始直後から「介護予防サポーター」(午前・午後)、「普通救命講習会」を中心に申込みが集中。12時台:着信82件、応答45件(応答率54.9%)。</p>
6月	<p>◆6/7(火)「わくわく仲間づくりカレッジ講座(5講座)」、「認知症サポーターステップアップ講座」、全6件。受付開始から数分間集中。12時台:着信26件、応答21件(応答率80.8%)。</p> <p>◆講座受付集中日(保育・附室除く) 6/9(木):48件。すべて「しっかりサポート面接」(保健予防課)。</p>
7月	<p>◆7/7(木):「子どもセンターでガラス体験(全10回)」、「ガラスフュージングでストラップを作ろう(全5回)」、計15件。受付開始直後から両講座(博物館主催)ともに申込みが集中。12時台:着信67件、応答30件(応答率44.8%)。</p> <p>◆7/22(金):「レース×プレス機でつくる版画(全16回)」ほか、全18件。受付開始直後から「レース×プレス機でつくる版画」を中心に数分間申込みが集中。12時台(5656):着信31件、応答25件(応答率80.6%)。</p>
8月	<p>◆8/3(水)『NHKドラマ「しずかちゃんとパパ」から見える世界 聞こえない人もいるこの街で』ほか、全3件。受付開始直後から数分間「しずかちゃんとパパ」の申込みが集中。12時台:着信35件、応答23件(応答率65.7%)。</p> <p>◆8/4(木)「普通救命講習会」『介護予防サポーター「測定方法講習会」』「里山ウォーキング」ほか、全6件。受付開始直後から10分ほど上記3講座を中心に申込みが集中。12時台:着信60件、応答35件(応答率58.3%)。</p>
9月	<p>◆9/22(木)「(10/15)スポーツにチャレンジ!」、「秋の最終処分場見学とつるつる温泉」、計2件。開始直後から「スポーツにチャレンジ!」を中心に申込みが集中。12時台:着信76件、応答23件(応答率30.3%)。</p>
10月	<p>◆10/4(火)「はじめてのスマホ体験」、「ふれあいコンサート」ほか、全8件。受付開始から上記2件を中心に申込みが集中。12時台:着信77件、応答41件(応答率53.2%)。</p> <p>◆10/19(水)「ふれあいコンサート」、「ふれあい落語」ほか、全8件。受付開始から上記2件を中心に申込みが集中。12時台:着信107件、応答48件(応答率44.9%)。</p> <p>◆10/20(木)「スポーツにチャレンジ!」、「介護予防サポーターステップアップ講座」ほか、全8件。受付開始から「スポーツにチャレンジ」(電話受付)の申込みが集中。12時台(5656):着信71件、応答38件(応答率53.5%)。</p>
11月	<p>◆11/2(水)「普通救命講習会」ほか、全9件。開始直後から「普通救命講習会」を中心に申込みが集中。12時台:着信74件、応答35件(応答率47.3%)。</p> <p>◆11/8(火)「認知症サポーター養成講座」、「昭和薬科大学・生涯学習センター共催講座」ほか、全12件。開始直後から上記2件を中心に申込みが集中。12時台(5656):着信55件、応答31件(応答率56.4%)。</p>
12月	<p>◆12/20(火)「スポーツにチャレンジ!」(電話受付のみ)、「腎臓を守るための食事」、ほか全7件。受付開始より上記2講座を中心に申込みが集中。12時台(5656):着信63件、応答27件(応答率42.7%)。</p>
1月	<p>◆1/5(木)「普通救命講習会」、「からだ測定会×運動プログラム(2回)」、「糖尿病予防講習会」、ほか全5件。受付開始直後から10分程集中。12時台:着信39件、応答28件(応答率71.8%)。</p> <p>◆1/6(金)「天気の達人と考える地球温暖化」1件。受付開始直後から10分程集中。12時台:着信42件、応答28件(応答率66.7%)。</p>
2月	<p>◆2/16(木):「まちだの歴史を歩く」(3件)ほか、全5件。受付開始から「まちだの歴史を歩く」の申込みを中心に、5分程度電話申込みが集中。12時台:着信19件、応答19件(応答率100.0%)。</p>
3月	<p>◆申込み受付が集中した日は特にありません。</p>

(8) 申込人数が多かったイベント トップ5

順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	環境政策課	【5/8】緑のカーテン2022_ゴーヤの苗配布(個人向け)	600	372	228	144	38.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
2	図書館	【イベシス限定】【12/11】浅野いにお_記念トークショー	420	0	420	0	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
3	図書館	【イベシス限定】【12/4】浅野いにお×カツセマサヒコ_記念対談	312	0	312	0	100.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	生涯学習センター	ことぶき大学「美術コース」アート鑑賞を楽しむための西洋美術史入門	211	102	109	0	0.0%



順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイアル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
5	生涯学習センター	2022年度ことぶき大学後期「音楽コース」オペラ入門～究極の総合芸術へようこそ～	177	85	92	1	52.0%



(9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5

順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	環境政策課	【5/8】緑のカーテン2022_ゴーヤの苗配布(個人向け)	600	372	228	144	38.0%



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	観光まちづくり課	【5/2】お茶摘み体験と新茶づくり	50	21	29	25	58.0%



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	環境政策課	【5/9】緑のカーテン2022_ゴーヤの苗配布(企業・団体)	50	17	33	24	66.0%



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	保健総務課	【6/18】普通救命講習会	40	12	28	24	70.0%



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	文化振興課	ガラスフュージングでストラップを作ろう(10時半)(博物館主催)	10	2	8	22	80.0%



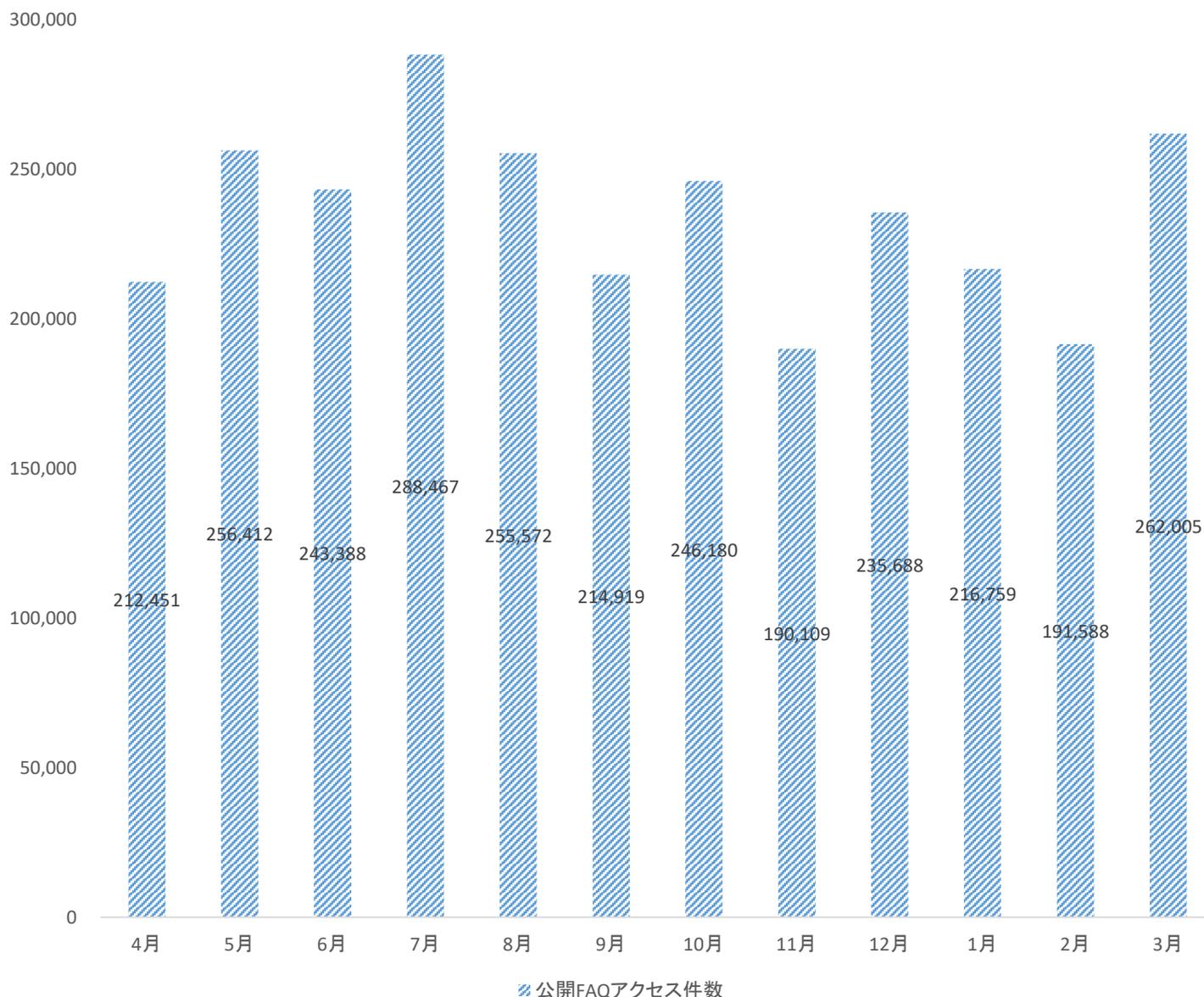
(10) よくある質問と回答(FAQ)

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	2,813,538 件
-------------	-------------

各月の公開FAQ参照件数

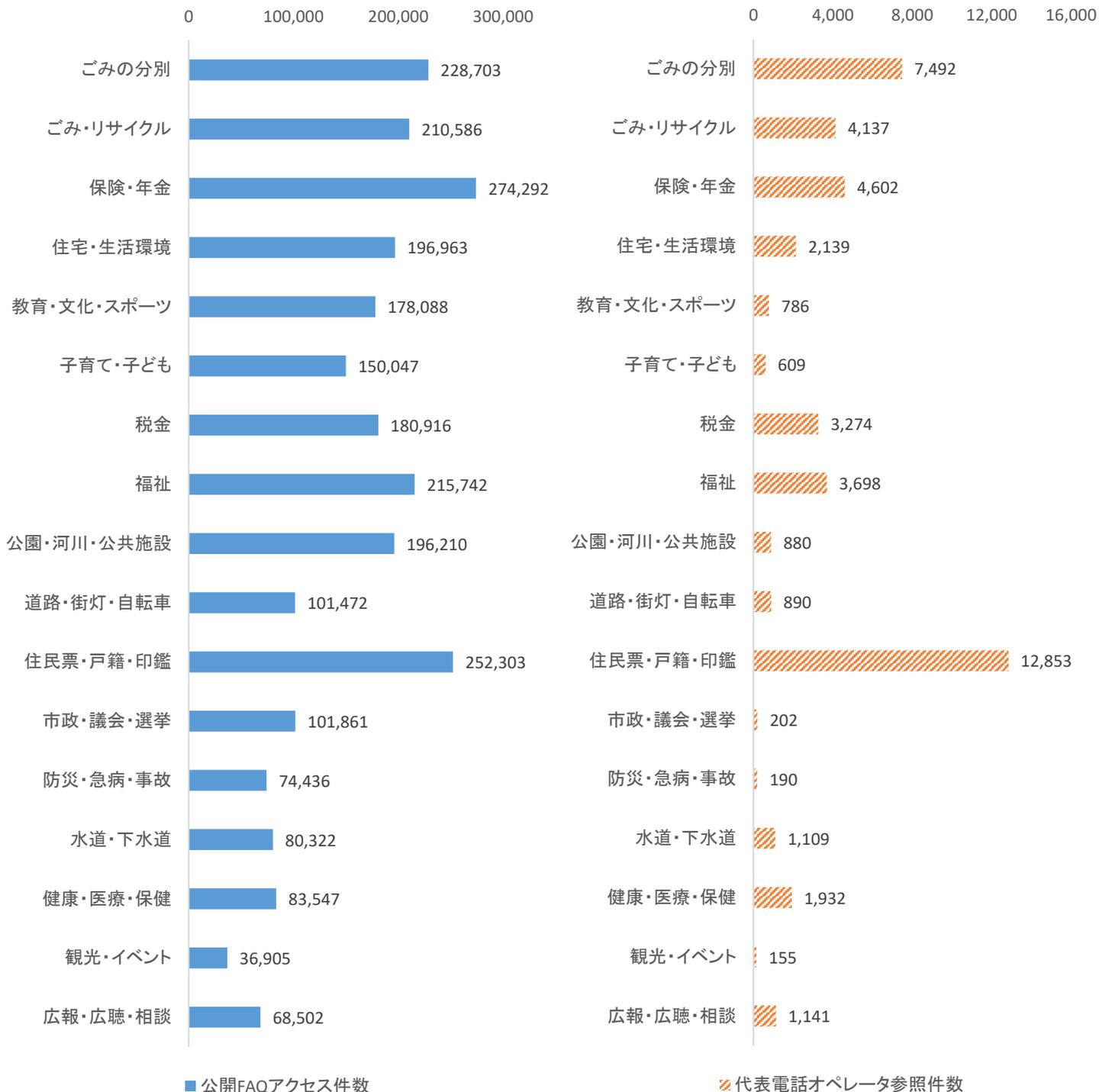


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

(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	1453	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
2	7042	1087	【マイナンバー】マイナンバーカード(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	11
3	3102	845	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
4	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
5	9033	775	上水道の各種手続きを行いたい。	水道・下水道	3
6	3114	600	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	5
7	1510	548	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	10
8	7082	543	【マイナンバー】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	13
9	4356	532	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	6
10	3354	531	(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	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	3655	10,487	ぽっぽ町田駐車場提携店について	その他	2
2	8002	8,812	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	8
3	3341	8,702	(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	1
4	5024	8,367	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	10
5	1664	8,055	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
6	4176	7,513	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	4
7	5228	7,213	靴のごみの分別方法はなんですか	ごみの分別	75
8	2681	7,043	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	5
9	5721	6,047	風呂用品(プラスチック製)のごみの分別方法はなんですか。	ごみの分別	33
10	3118	5,681	住民票の除票を請求したいのですが？(除住民票の請求)	住民票・戸籍・印鑑	29

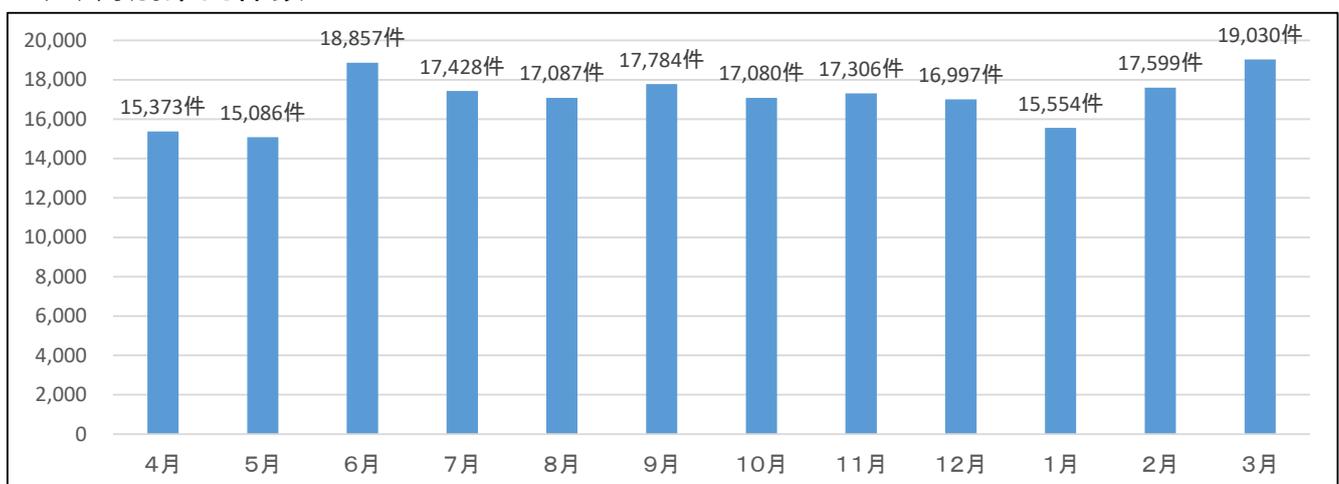
6. 庁舎総合案内業務

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

(1) 部署別案内件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	割合(%)
市民部	6,087	6,029	7,123	6,650	6,859	7,012	6,744	6,593	7,082	6,297	7,767	8,419	82,662	40.3%
いきいき生活部	2,658	2,438	3,146	3,272	3,035	3,036	2,979	2,782	2,580	2,613	2,822	3,217	34,578	16.9%
財務部	1,767	1,904	2,354	1,847	1,834	2,219	1,905	1,915	1,927	1,987	2,531	2,478	24,668	12.0%
その他 (市役所以外の案内)	1,509	1,528	1,814	1,657	1,711	1,778	1,775	1,722	1,624	1,488	1,637	1,752	19,995	9.7%
保健所	844	920	1,054	1,024	1,100	1,151	1,131	1,056	1,038	915	724	758	11,715	5.7%
地域福祉部	893	799	1,030	882	921	952	805	1,585	1,338	918	698	697	11,518	5.6%
子ども生活部	309	303	322	256	300	398	523	336	295	312	286	339	3,979	1.9%
都市づくり部	273	271	283	243	286	248	286	277	280	264	218	258	3,187	1.6%
会計課	224	264	299	336	347	307	258	239	248	178	213	260	3,173	1.5%
政策経営部	165	161	228	172	167	166	146	153	154	157	171	190	2,030	1.0%
環境資源部	127	103	95	90	123	132	178	107	108	90	112	119	1,384	0.7%
選挙管理委員会事務局	3	6	694	664	2	1	0	2	1	2	1	1	1,377	0.7%
総務部	109	110	126	94	105	96	86	73	82	77	86	74	1,118	0.5%
経済観光部	192	49	51	65	53	71	81	243	78	53	58	69	1,063	0.5%
道路部	70	65	69	62	94	90	67	103	53	80	97	102	952	0.5%
学校教育部	41	43	52	47	76	63	51	49	42	45	58	85	652	0.3%
防災安全部	67	41	49	22	28	25	31	14	23	21	82	100	503	0.2%
下水道部	17	29	25	22	22	19	17	19	15	25	20	47	277	0.1%
議会事務局	8	12	25	10	10	9	3	11	21	10	9	41	169	0.1%
文化スポーツ振興部	6	3	10	7	8	3	6	17	3	6	3	16	88	0.0%
農業委員会事務局	2	7	2	4	1	4	6	3	3	5	4	4	45	0.0%
生涯学習部	2	1	6	2	5	4	2	5	2	10	2	4	45	0.0%
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3	0.0%
合計	15,373	15,086	18,857	17,428	17,087	17,784	17,080	17,306	16,997	15,554	17,599	19,030	205,181	100.0%

(2) 月別案内件数



(3) 来庁者満足度調査

総合案内人の案内業務について、来庁者に満足していただける案内サービスを継続させるため、聞き取り調査を実施しています(2019年度から年2回実施しています)。

・調査方法

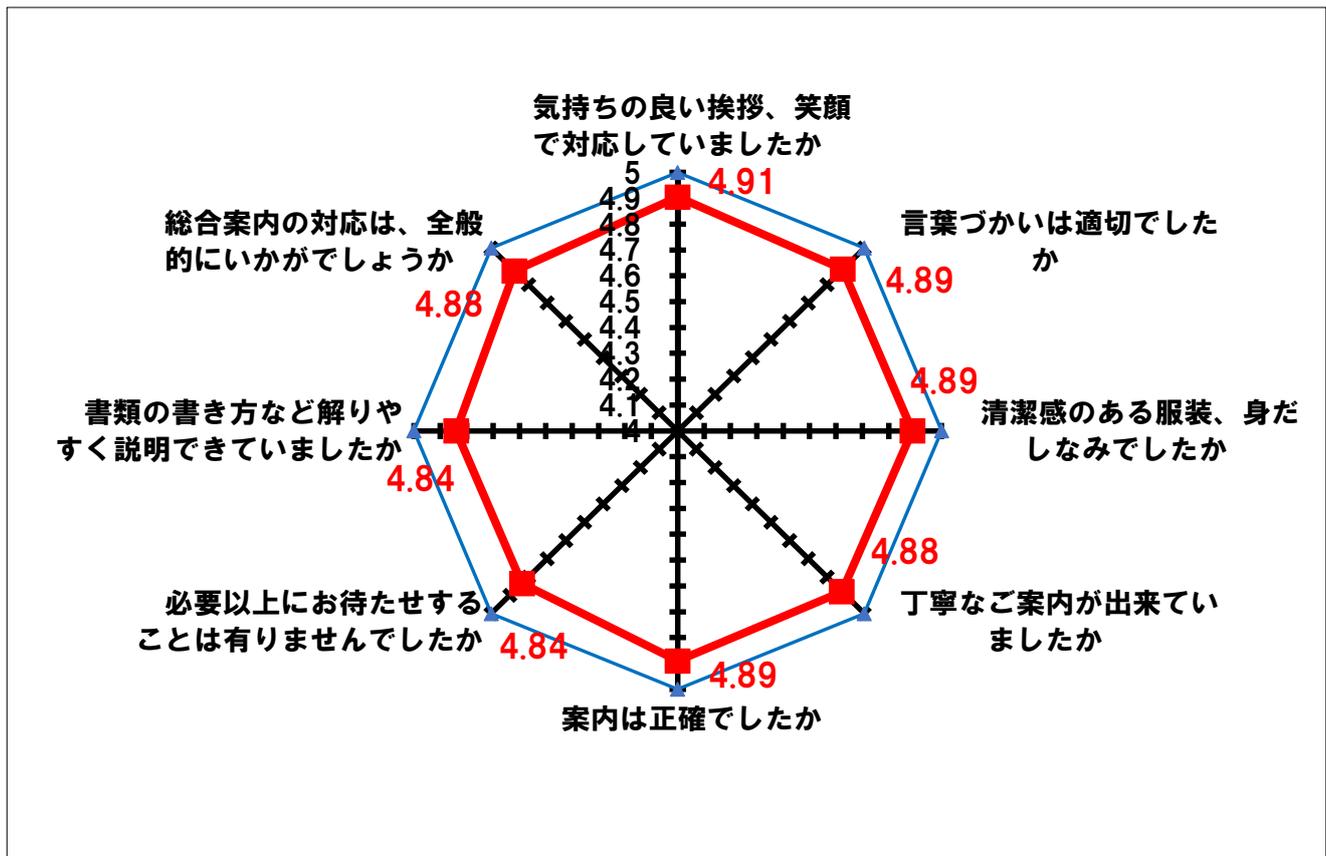
来庁者に対し、総合案内人による直接聞き取り調査

・調査件数

780人(1回目:案内人13人×案内人1人当たり30人調査)

(2回目:案内人13人×案内人1人当たり30人調査)

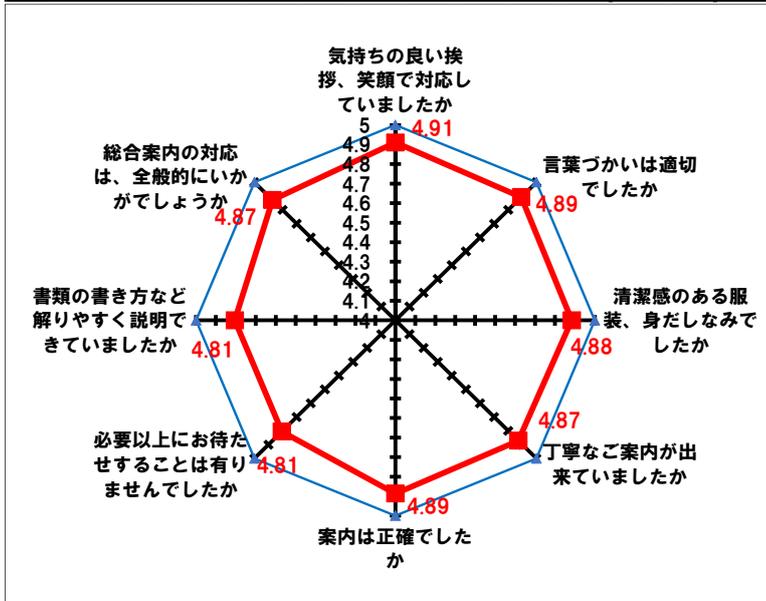
質問		満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.91
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.89
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88
5	案内は正確でしたか	5	4.89
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.84
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.88
全体平均			4.88



【第1回】

・調査期間:2022年7月25日(月)~2022年8月5日(金)

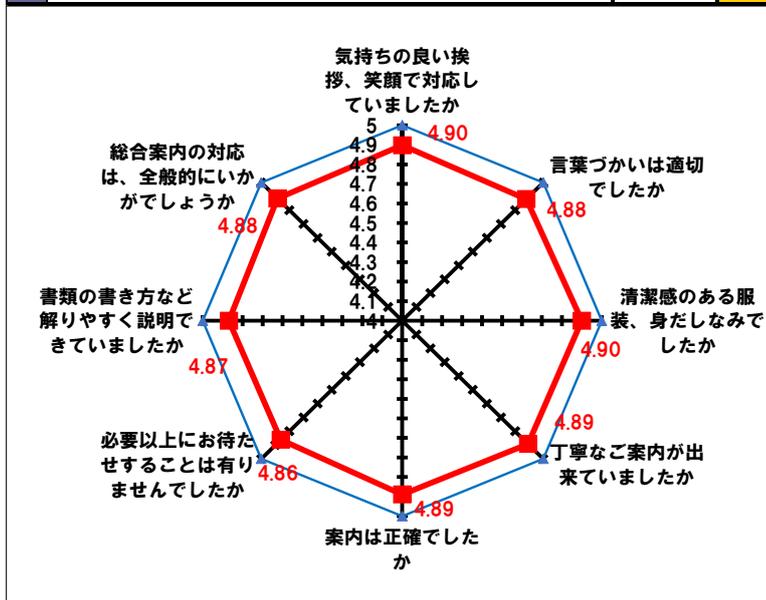
質問	満点	平均点
1 気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.91
2 言葉づかいは適切でしたか	5	4.89
3 清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.88
4 丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.87
5 案内は正確でしたか	5	4.89
6 必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.81
7 書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.81
8 総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.87
全体平均		4.87



【第2回】

・調査期間:2023年2月20日(月)~2023年3月3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	4.90
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	4.90
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	4.89
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	4.86
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	4.87
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		4.88



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。

議会事務局から送付された採択請願は、次の通りです。

2022年6月 町田市議会定例会 採択請願なし

2022年9月 町田市議会定例会 採択請願なし

2022年12月 町田市議会定例会 採択請願なし

2023年3月 町田市議会定例会 採択請願なし

(2)後援事業

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
1	4月1日	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	2022年6月11日	～ 2022年7月23日
2	4月1日	第44回町田市民文化祭参加 第69回町田華道協会展	町田華道協会	2022年6月18日	～ 2022年6月19日
3	4月6日	第20回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2022年5月10日	～ 2022年12月14日
4	4月7日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2022年5月21日	～ 2022年5月21日
5	4月7日	公益社団法人 全日本不動産協会町田支部主催「不動産街頭無料相談会」	公益社団法人 全日本不動産協会東京都本部町田支部	2022年6月5日	～ 2022年6月5日
6	4月8日	新日本プロレスG1CLIMAX32町田市スポーツ振興 社会福祉チャリティー町田大会	株式会社 創	2022年8月13日	～ 2022年8月13日
7	4月12日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2022年6月5日	～ 2023年2月5日
8	4月12日	町田演劇鑑賞会主催2022年度演劇鑑賞会	町田演劇鑑賞会	2022年5月25日	～ 2022年11月25日
9	4月13日	多摩地域第9回コロナ困りごと相談会@まちだ	多摩地域第9回コロナ困りごと相談会@まちだ実行委員会	2022年5月28日	～ 2022年5月28日
10	4月14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5月23日	～ 2022年7月31日
11	4月14日	大江戸ビール祭り2022夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2022年7月27日	～ 2022年8月7日
12	4月26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	2022年10月28日	～ 2022年11月5日
13	5月2日	令和4年度 町田茶道会研修事業 講演会 町田市立博物館教養講座Ⅱ『日本人はなぜフィンガーボウルの水を飲んだのか』	町田茶道会	2022年8月8日	～ 2022年8月8日
14	5月3日	高橋里奈ピアノリサイタル	高橋里奈と音楽を楽しむ市民の会	2022年7月12日	～ 2022年7月12日
15	5月11日	鶴川ショートムービーコンテスト2022	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	2022年7月1日	～ 2022年12月31日
16	5月12日	第39回全日本少年軟式野球大会関東予選会	一般社団法人関東軟式野球連盟連合会	2022年7月2日	～ 2022年7月3日
17	5月17日	第24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	2022年10月17日	～ 2022年10月23日
18	5月17日	まち作り体験プログラム「こどものまちミニまちだ」	こどものまち「ミニまちだ」実行委員会	2022年6月26日	～ 2022年12月4日
19	5月19日	はじめての和楽器ワークショップ2022夏期	一般社団法人 日本伝統文化の会	2022年7月31日	～ 2022年8月14日
20	5月23日	第52回武相華道展	町田華道協会	2022年9月16日	～ 2022年9月19日
21	5月24日	3.11を学びに変える～三市合同防災講演～	一般社団法人 町田青年会議所	2022年7月23日	～ 2022年7月23日
22	5月25日	栄養ワンダー2022 鶴川サナトリウム病院	鶴川サナトリウム病院	2022年8月4日	～ 2022年8月4日
23	5月25日	第18回チアコンペティション	町田チアリーダーズ連盟	2022年8月6日	～ 2022年8月8日
24	5月25日	2022年度町田市民体育祭(レクリエーション)	一般財団法人 町田市体育協会	2022年6月28日	～ 2022年6月28日
25	5月25日	認知症市民講座	鶴川サナトリウム病院	2022年7月21日	～ 2022年7月21日
26	5月30日	『普通に死ぬ』上映会	きらりー 重い障がいがある人の地域生活を考える会ー	2022年9月16日	～ 2022年9月16日
27	5月31日	第28回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	2022年8月31日	～ 2022年9月4日
28	6月2日	FLUSSシンフォニカ 第18回定期演奏会(オーケストラ)	FLUSSシンフォニカ	2022年10月30日	～ 2022年10月30日
29	6月7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9月26日	～ 2022年11月10日
30	6月9日	伊藤富貴子ピアノリサイタル	ピアノカフェ・ショパン	2022年11月30日	～ 2022年11月30日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
31	6月13日	OPALvol.20×PAIプロデュース/市民参加企画 群読音楽劇「銀河鉄道の夜2022」	桜美林大学パフォーマンス・インスティテュート	2022年8月15日	～ 2022年8月31日
32	6月14日	広域スポーツ大会「第75回武相バレーボール大会」	一般財団法人町田市体育協会	2022年8月4日	～ 2022年9月18日
33	6月16日	2022年度町田市民体育祭(ライフル射撃競技・アーチェリー競技・水泳競技・クレー射撃競技・卓球競技・少林寺拳法競技)	一般財団法人町田市体育協会	2022年8月21日	～ 2022年10月30日 ライフル射撃競技のみ中止
34	6月17日	'UPA' UPA WAVE	特定非営利活動法人 Hiro'a field	2022年8月21日	～ 2022年8月21日
35	6月20日	高田宮賜杯第42回全日本学童軟式野球大会マクドナルド・トーナメント	公益財団法人 全日本軟式野球連盟	2022年8月8日	～ 2022年8月14日
36	6月22日	第8回アールブリュット・アートパラダイス展	アートパラダイス	2022年10月24日	～ 2022年10月30日
37	6月22日	2022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	2022年11月17日	～ 2022年11月20日
38	6月30日	キンダーパーティー2022 町田夏まつり	キンダーパーティー開催事務局	2022年8月20日	～ 2022年8月21日
39	7月1日	RUN伴まちだ2022	RUN伴町田2022実行委員会	2022年9月4日	～ 2022年9月11日
40	7月5日	2022年度・第44回作品展	町田市老人クラブ連合会	2022年12月6日	～ 2022年12月11日
41	7月6日	青城祭	株式会社ゼルビア	2022年8月6日	～ 2022年8月6日
42	7月11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	2022年9月19日	～ 2022年9月19日
43	7月12日	労働者協働組合法施行記念フォーラム	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	2022年9月29日	～ 2022年9月29日
44	7月19日	パリコレ!! 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9月23日	～ 2022年11月13日
45	7月19日	2022年度町田市民体育祭(テニス競技・なぎなた競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2022年9月19日	～ 2022年10月2日
46	7月19日	町田時代祭り2022	町田時代祭り実行委員会	2022年10月23日	～ 2022年10月23日
47	8月1日	22ndKITASATO移植市民セミナー～臓器移植法施行25周年記念事業～『糖と腎臓の気になる話』	北里大学医学部泌尿器科学	2022年11月20日	～ 2022年11月20日
48	8月1日	第26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	2022年12月16日	～ 2022年12月18日
49	8月4日	はじめての和楽器ワークショップ2022秋期	一般社団法人 日本伝統文化の会	2022年11月6日	～ 2023年4月30日
50	8月8日	公益社団法人全日本不動産協会 全国一斉不動産無料相談会	公益社団法人 全日本不動産協会東京都本部 町田支部	2022年10月1日	～ 2022年10月1日
51	8月9日	10月度例会「まちだクラフトカップ2022～マイクラフトで町田の未来を想像～」	一般社団法人 町田青年会議所	2022年10月16日	～ 2022年10月16日
52	8月15日	講演会「命をつなぐ」	ワン&オンリーいのちの会東京・町田	2022年10月22日	～ 2022年10月22日
53	8月15日	2022年度町田市民体育祭(バスケットボール競技・剣道競技・ソフトテニス競技・サッカー競技・柔道競技・バレーボール競技・弓道競技・陸上競技・バドミントン競技・ダンススポーツ競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2022年9月25日	～ 2022年11月27日
54	8月16日	第13回秋季日本メダカ品評会	日本メダカ協会	2022年10月1日	～ 2022年10月2日
55	8月23日	ベイビーンシアターin鶴川	リーフ企画	2022年10月19日	～ 2022年11月16日
56	8月30日	すぽ一つ祭まちだ2022	一般財団法人 町田市体育協会	2022年11月13日	～ 2022年11月13日
57	9月1日	第22回 まちだ全国バレエコンクール	まちだバレエ連盟 まちだ全国バレエコンクール実行委員会	2023年4月15日	～ 2023年4月16日
58	9月1日	フードロスゼロ運動	一般社団法人 町田青年会議所	2022年10月17日	～ 2022年11月2日
59	9月5日	キラリ☆町田私の好きなお店大賞2022	町田商工会議所	2022年11月1日	～ 2023年3月31日
60	9月8日	経営力アップセミナー	株式会社町田新産業創造センター	2022年11月2日	～ 2022年11月2日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
61	9月9日	とっておきの音楽祭 in Machida 2022	とっておきの音楽祭 in Machida実行委員会	2022年10月9日	～ 2022年10月9日
62	9月13日	2022年 第24回 町田発国際ボランティア 祭 夢広場	2022年夢広場実行委員会	2022年11月3日	～ 2022年11月3日
63	9月20日	認知症市民講座	鶴川サナトリウム病院	2022年12月8日	～ 2022年12月8日
64	9月20日	第22回ビジネスフェア～持続可能な未来へ～	西武信用金庫	2022年11月15日	～ 2022年11月15日
65	9月20日	新春文化の祭典in鶴川2023	一般社団法人 町田市文化協会	2023年1月7日	～ 2023年1月9日
66	9月26日	まちだイモノゴと祭2022	町田商工会議所	2022年11月5日	～ 2022年11月5日
67	9月27日	第20回 アクサ プレイバック プラインド サッカー日本選手権	特定非営利活動法人 日本ブラインドサッ カー協会	2023年2月11日	～ 2023年2月11日
68	10月5日	つぶつぶトークライブ2022 in 神奈川橋本	一般社団法人 JVATT(ジャパンスピーガン つぶつぶ)	2022年12月8日	～ 2022年12月8日
69	10月7日	まちだ里のマルシェ	まちだ里のマルシェ実行委員会	2022年11月26日	～ 2022年11月26日
70	10月11日	第18回町田市テコンドー選手権大会 第7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	2022年11月26日	～ 2022年11月26日
71	10月18日	第20回たま工業交流展	たま工業交流展実行委員会	2023年2月21日	～ 2023年2月23日
72	10月28日	玉城流敏風喜翔の会 諸見喜子独演会	玉城流敏風喜翔の会	2023年4月9日	～ 2023年4月9日
73	10月28日	パリオレット! 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	2023年1月15日	～ 2023年1月22日
74	11月7日	ひなた村劇団第43回公演「命あるかざ り!!!」	ひなた村劇団	2023年3月18日	～ 2023年3月18日
75	11月14日	マイカーでの移動支援ボランティアの立ち上 げセミナー	成瀬お助けたい	2023年2月25日	～ 2023年2月25日
76	11月14日	健康ボウリング教室	公益財団法人 全日本ボウリング協会	2023年2月15日	中止 2023年3月22日
77	11月14日	広域スポーツ大会「第75回町田武相駅伝競 走大会」	一般財団法人 町田市体育協会	2023年1月29日	～ 2023年1月29日
78	11月15日	映画『われ弱ければ 矢嶋楯子伝』上映会	株式会社 現代ぶろだくしょん	2023年2月28日	～ 2023年2月28日
79	12月12日	町田演劇鑑賞会主催2022年度演劇鑑賞 会	町田演劇鑑賞会	2023年2月23日	～ 2023年3月31日
80	12月13日	「町田の未来を考える120分」(仮題)講演 会	町田市経営診断協会(一般社団法人 多摩 経営工房)	2023年2月17日	～ 2023年2月17日
81	12月16日	東京町田ロータリークラブ61周年記念事業 未来の町田 繋げよう次世代環境 ～特別養護老人ホーム 二酸化炭素モニ ター寄贈式典	東京町田ロータリークラブ	2023年3月24日	～ 2023年3月24日
82	12月20日	あなたの世界はどんな色?～親子で見つめ る自閉スペクトラム症～	学校法人桜美林学園 桜美林芸術文化ホール	2023年2月25日	～ 2023年2月25日
83	12月21日	アロハ! ピュアハワイin東京町田2023	株式会社 光告担当社内 ピュアハワイ事務局	2023年1月21日	～ 2023年1月22日
84	12月26日	山本英助×山田由希子 トランペットとオルガンで巡るヨーロッパ音楽 の世界	学校法人桜美林学園 桜美林芸術文化ホール	2023年3月11日	～ 2023年3月11日
85	1月4日	令和5年 春巡業 大相撲町田場所	ランドマークエンターテイメント株式会社	2023年4月15日	～ 2023年4月16日
86	1月4日	2月度例会「SDGsフェスタまちだ」	一般社団法人 町田青年会議所	2023年2月19日	～ 2023年2月19日
87	1月6日	マチダブル2023	マチダブル実行委員会	2023年3月27日	～ 2023年3月27日
88	1月10日	第9回まちだ市民朗読会	まちだ市民朗読会 かわせみ座	2023年6月10日	～ 2023年6月10日
89	1月17日	岩田マンドリーノ・シンフォニカ第60回演奏 会	岩田マンドリーノ・シンフォニカ	2023年6月25日	～ 2023年6月25日
90	1月17日	キンダーパーティー2023 町田春祭り	キンダーパーティー開催事務局	2023年3月18日	～ 2023年3月19日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
				開始日～終了日	
91	1月18日	鎌倉街道上の道(成瀬ルート)のガイドウォーキング	鎌倉古道・歴史遺産の会	2023年3月25日	中止 2023年3月26日
92	1月18日	第4回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	2023年4月16日	～ 2023年8月11日
93	1月18日	第5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	2023年8月3日	～ 2023年8月14日
94	1月20日	令和5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	2023年4月16日	～ 2024年3月17日
95	1月12日	隈研吾 講演会「モノレールと町田のまちづくり」	町田商工会議所	2023年4月8日	～ 2023年4月8日
96	1月31日	DANCHI Caravan in 町田山崎 ～暮らしながら、防災を～	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	2023年3月11日	～ 2023年3月12日
97	1月31日	町田市民ミュージカル2023	町田市民ミュージカルの会	2023年8月11日	～ 2023年8月11日
98	1月31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	2023年10月27日	～ 2023年10月27日
99	2月2日	第53回武相華道展	町田華道協会	2023年5月19日	～ 2023年5月22日
100	2月3日	2023年度市民競技大会(少年野球大会)	一般財団法人 町田市体育協会	2023年3月19日	～ 2023年10月29日
101	2月3日	SKY MARCHE	株式会社 ルミネ町田店	2023年5月3日	～ 2023年5月4日
102	2月6日	第28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	2023年3月21日	～ 2023年3月24日
103	2月8日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2023年4月2日	～ 2024年2月4日
104	2月14日	第47回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2023年7月16日	～ 2023年12月3日
105	2月21日	2023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	2023年6月24日	～ 2023年6月24日
106	2月24日	第53回(2023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	2023年4月1日	～ 2023年4月9日
107	2月24日	2023年度市民競技大会(軟式野球大会・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	2023年4月2日	～ 2023年12月17日
108	3月1日	第45回東日本軟式野球大会(1部)	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2023年6月3日	～ 2023年6月5日
109	3月1日	2023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	2023年4月1日	～ 2023年4月30日
110	3月6日	小野路やまいち2023	小野路やまいちの会	2023年5月4日	～ 2023年5月5日
111	3月8日	第24回Wリーグプレーオフ2022-2023 セミファイナル・ファイナル	一般社団法人 バスケットボール女子日本リーグ	2023年4月8日	～ 2023年4月17日
112	3月10日	まちだ芸術フェスティバル第五回記念公演 町田シティオペラ協会が贈るオペラシリーズ 第10弾記念 オペラ「ラ・ボエーム」	町田シティオペラ協会	2023年11月19日	～ 2023年11月19日
113	3月13日	第54回(2023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	2023年4月23日	～ 2023年6月4日
114	3月14日	'UPA 'UPA WAVE	特定非営利活動法人 Hiro'a field	2023年5月3日	～ 2023年5月3日
115	3月20日	第21回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2023年5月10日	～ 2023年12月13日
116	3月20日	全日本プロレスチャリティ町田大会	全日本プロレスチャリティ町田大会実行委員会	2023年6月3日	～ 2023年6月3日
117	3月22日	パリコレ!! 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	2023年5月22日	～ 2023年8月27日
118	3月27日	町田市吟詠連盟 創立五十五周年記念吟詠大会	町田市吟詠連盟	2023年6月4日	～ 2023年6月4日
119	3月28日	特別国民体育大会軟式野球協議 東京都予選	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2023年5月13日	～ 2023年5月27日
120	3月29日	第9回多摩の学生まちづくり・ものづくりコンペティション2023	公益社団法人 学術・文化・産業ネットワーク多摩	2023年7月5日	～ 2023年11月25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】

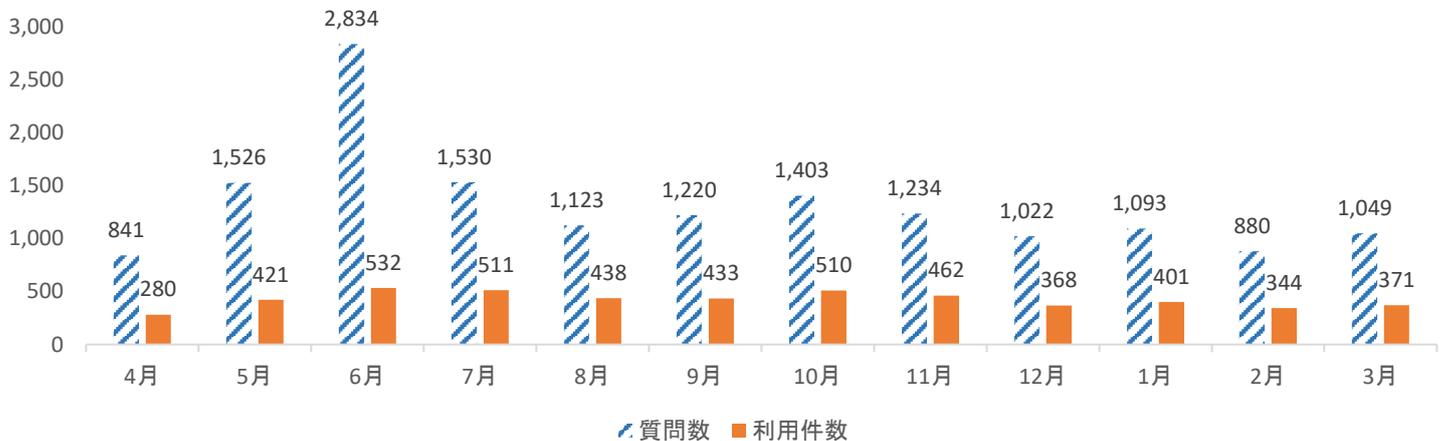
チャットボットとは、対話を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、AI(人工知能)を活用した「自動会話プログラム」のことをいいます。

AIチャットボット利用動向

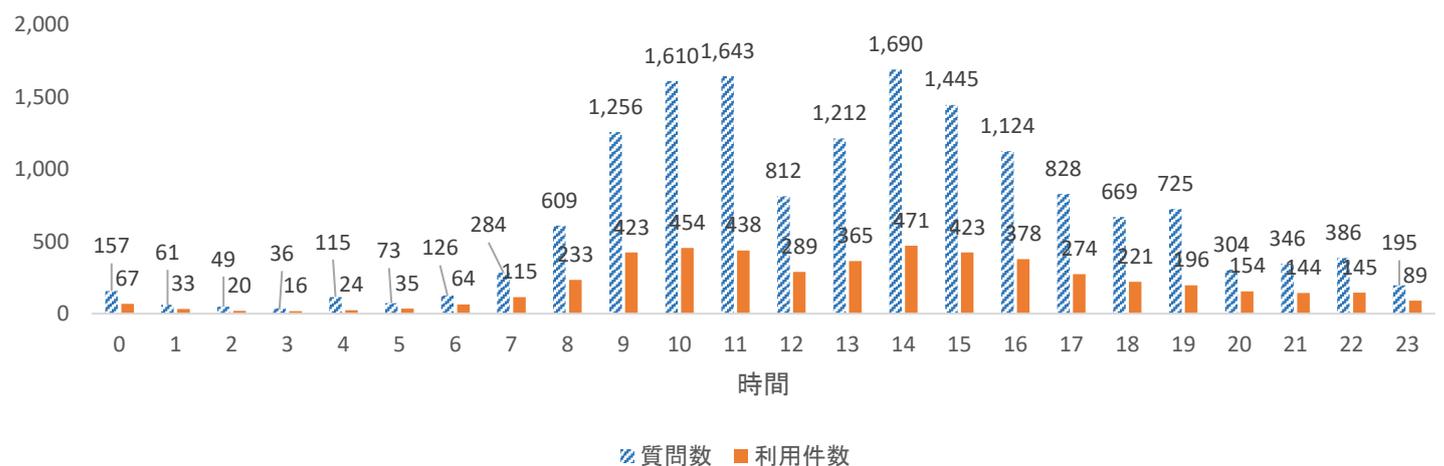
◆最も質問数が多かったカテゴリーは「新型コロナウイルス感染症」で、2022年度は15,755件の質問の内、1,653件(約10%)になりました。主に新型コロナワクチン接種や住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金に関する質問がありました。

◆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

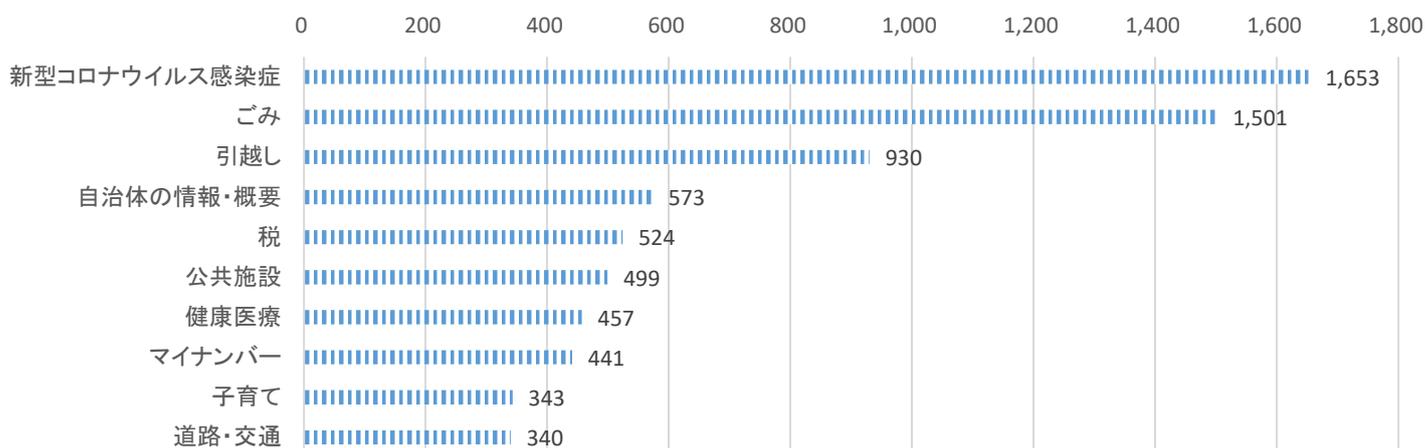


項目	内容
質問数	当該日にユーザーが質問した回数
利用件数	当該日に質問した同一ユーザー数

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49種類(2022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	実際の質問の入力・選択事例
新型コロナウイルス感染症	コロナワクチン接種 住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金について知りたい
ごみ	ごみの分別 粗大ごみの出し方
引越し	転出届 転入届
自治体の情報・概要	職員募集 会計年度任用職員
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
公共施設	開庁日 公園について知りたい。
健康医療	がん検診 予防接種
マイナンバー	マイナンバーカードの受取方法 コンビニ交付
子育て	児童手当について知りたい 子育て応援給付金
道路・交通	交通安全・交通事故 電気自動車

※「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
2022年度	1,292

問題解決度

回答	件数	割合
解決した	446	34.5%
解決に至らなかった	846	65.5%

2022年度 市民の声

発行日 2023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 23-18

印刷 庁内印刷

