2023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. 相談業務一市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談) (1) 受付件数 (2) 相談方法(電話・来庁) (3) 相談(男性・女性別) (4) 相談時間 (5) 相談者の年齢区分 (6) 市民相談業務の内訳 (7) 広聴課職員が受けた相談内容と回答の一例	• 7 • 7 • 8 • 9
3. 相談業務一専門相談 (1) 各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	· 23 · 29 · 32 · 32
4. 広聴業務(市政要望) (1) 市政要望件数と対応部署数 (2) 市政要望の受付方法 (3) 「要回答」対応部署集計 (4) 市政要望件数の前年度比較 (5) 「要回答」の一例	• 36
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) ① 町田市代表電話の動向 ② イベントダイヤルの動向 (2) 町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要 (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 (4) 代表電話実績 (5) 代表電話の各月の特徴的なお問い合わせ (6) イベントダイヤル・イベシス実績 (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 (8) 申込人数が多かったイベント トップ5 (9) 電話でのお断り件数が多かったイベント トップ5 (10) よくある質問と回答(FAQ) (11) よくある質問と回答(FAQ)の参照回数が多かったトップ10	• 52 • 53 • 55 • 56 • 57 • 58 • 60 • 61
6. 庁舎総合案内運営業務 (1) 部署別案内件数 (2) 月別案内件数 (3) 来庁者満足度調査	• 64 • 64 • 65
7. その他の業務 (1) 採択請願の受付 (2) 後援事業 (3) AIチャットボット運営管理	• 67 • 68 • 73

1. 広聴課(市民相談室)業務の概要

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

(1)相談業務

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

(2)広聴業務(市政要望)

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

(3)町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

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

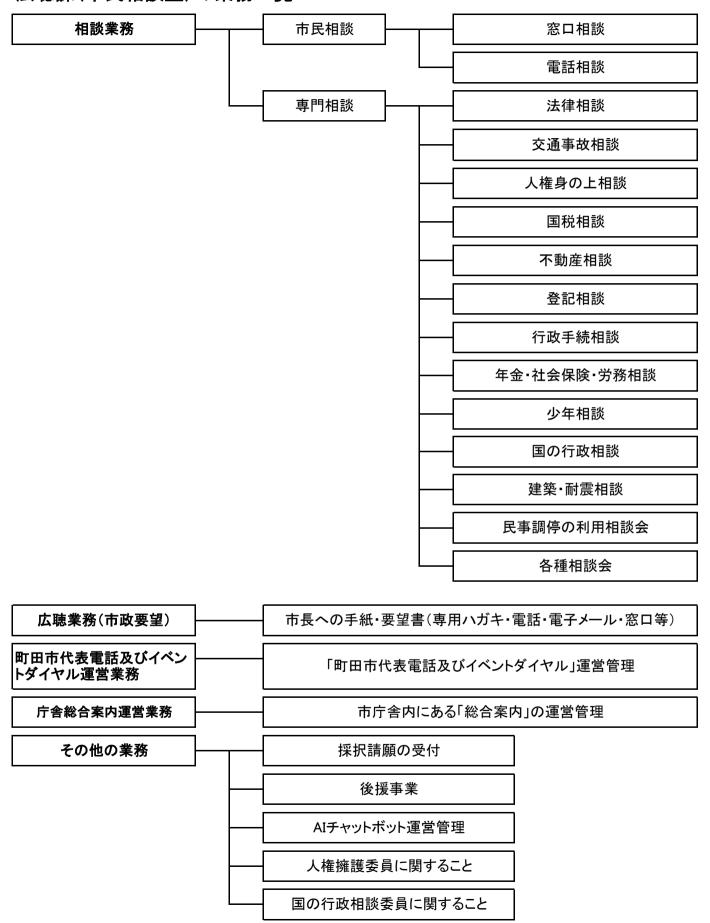
(4) 庁舎総合案内運営業務

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

(5)その他の業務

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

広聴課(市民相談室)の業務一覧

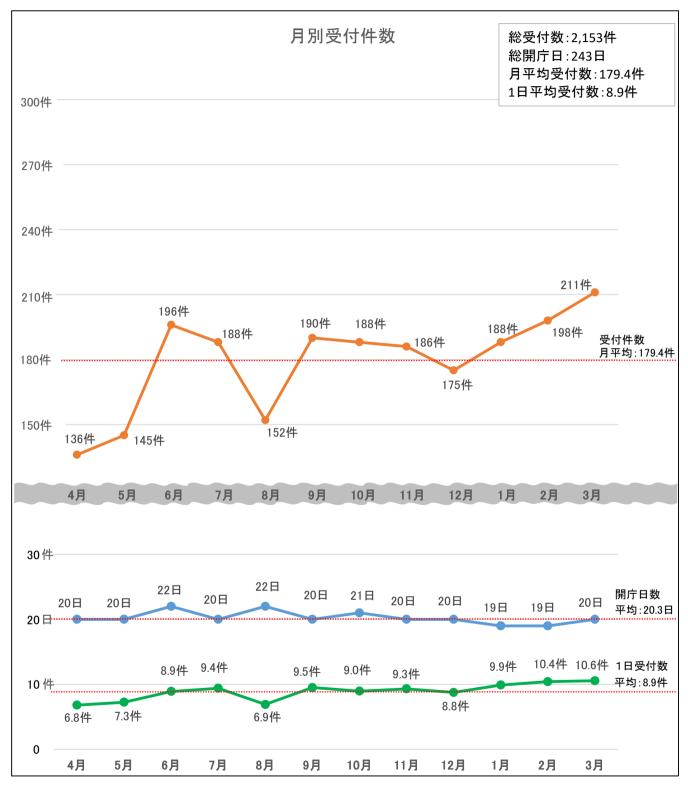


2. 相談業務一市民相談(広聴課職員による電話・窓口相談)

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

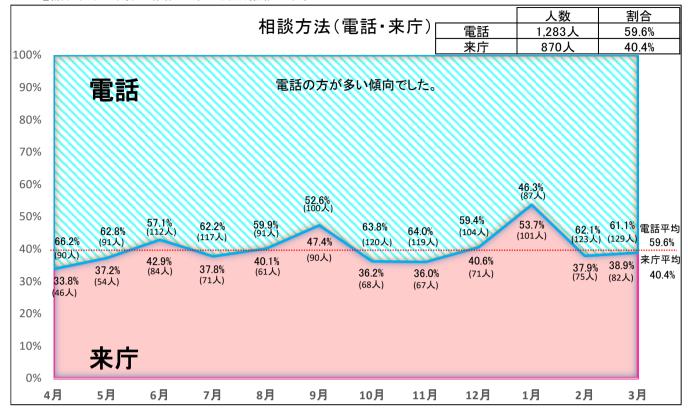
(1)受付件数

受付件数、開庁日数、1日当たりの平均受付件数の月別推移です。



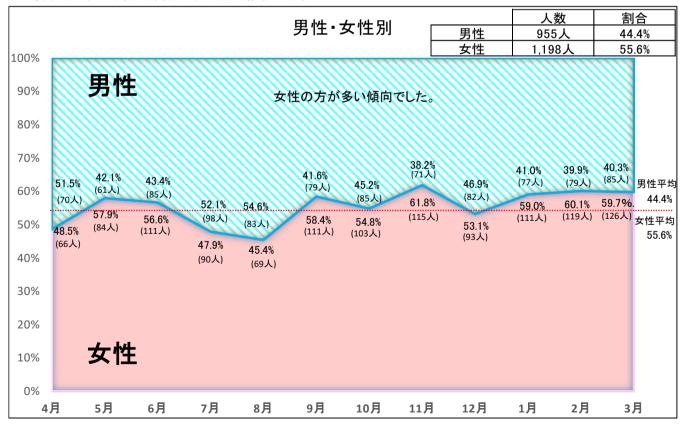
(2)相談方法(電話・来庁)

電話、来庁の割合・相談人数の月別推移です。



(3)相談(男性・女性別)

男性、女性の割合・相談人数の月別推移です。



(4)相談時間

総応対時間、1日の平均相談時間、1件当たりの平均相談時間の月別推移です。

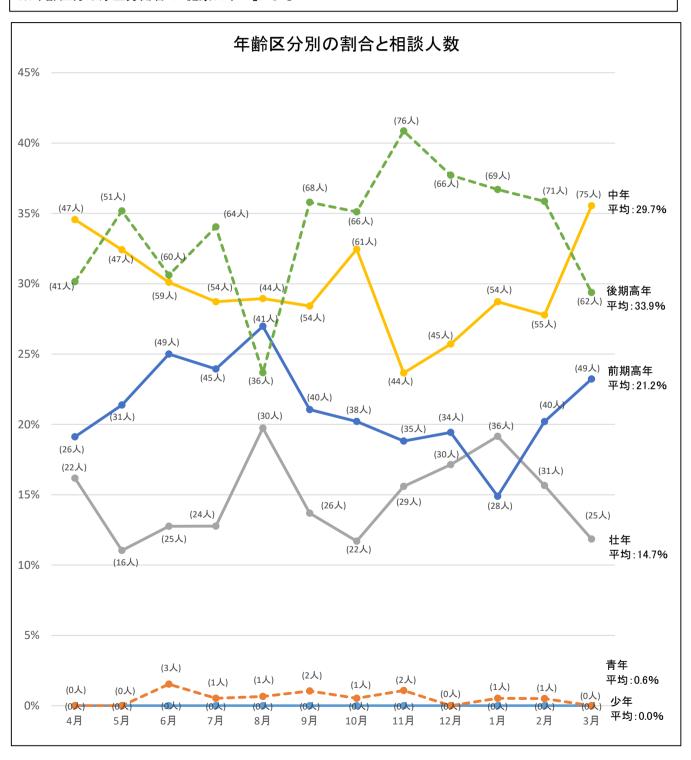


(5)相談者の年齢区分

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

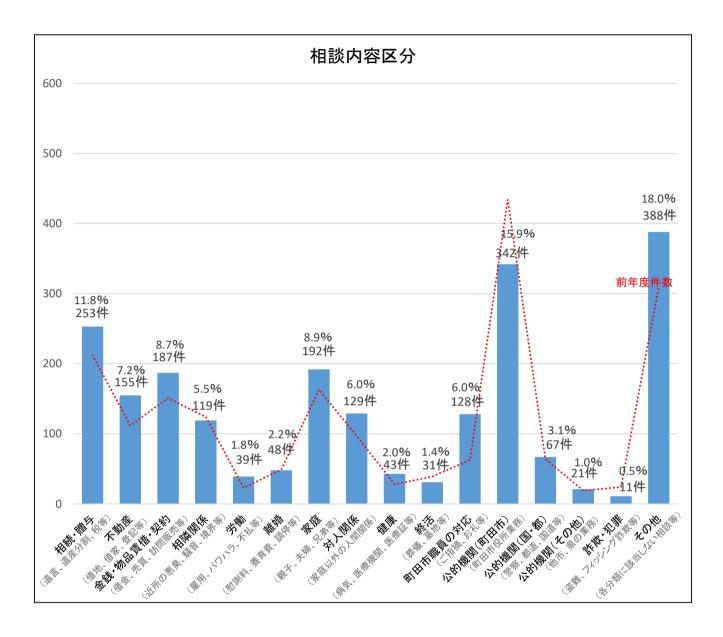
	少年	青年	壮年	中年	前期高年	後期高年
構成比	0.0%	0.5%	14.7%	29.7%	21.2%	33.9%
人数	0人	12人	316人	639人	456人	730人

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

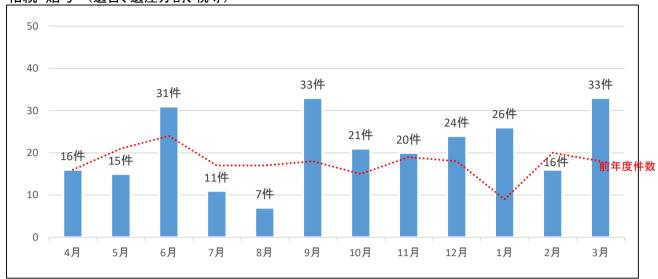
相談内容を16区分に分けたときの件数と割合です。



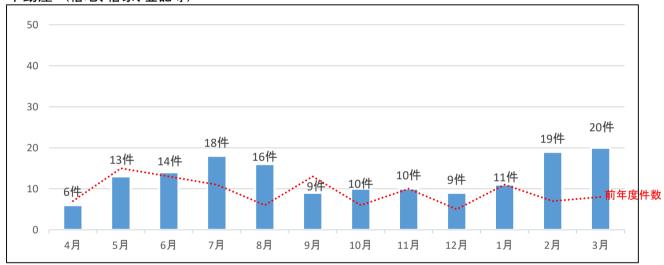
市民相談業務の内訳

分類ごとの月別相談件数です。

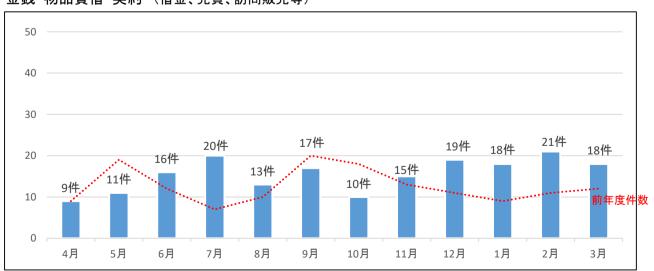
相続・贈与 (遺言、遺産分割、税等)



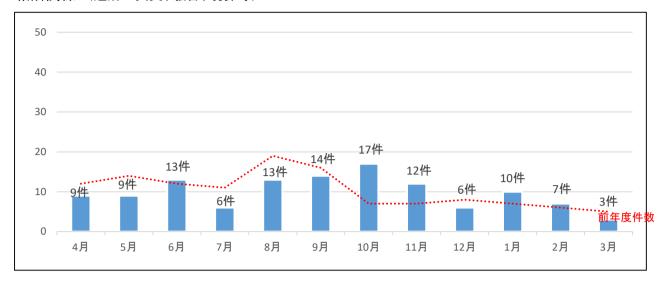
不動産 (借地、借家、登記等)



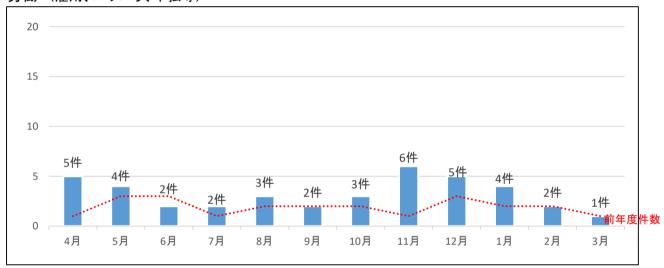
金銭・物品貸借・契約 (借金、売買、訪問販売等)



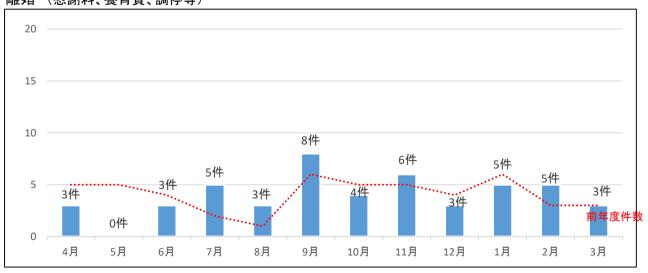
相隣関係 (近所の異臭、騒音、境界等)



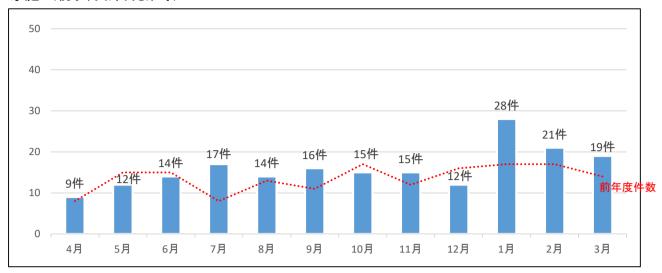
労働 (雇用、パワハラ、不払等)



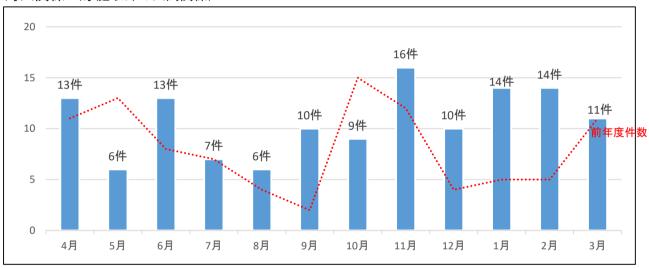
離婚 (慰謝料、養育費、調停等)



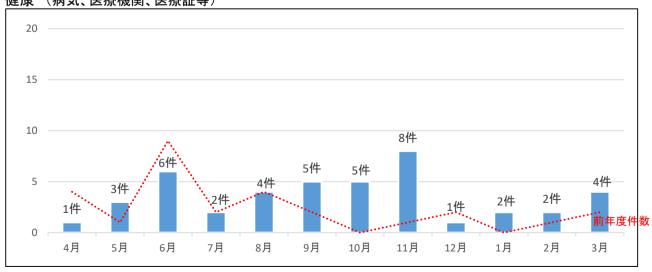
家庭 (親子、夫婦、兄弟等)



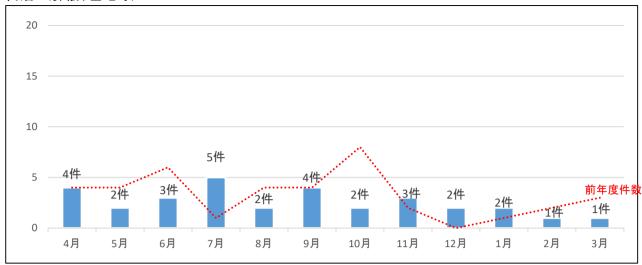
対人関係 (家庭以外の人間関係)



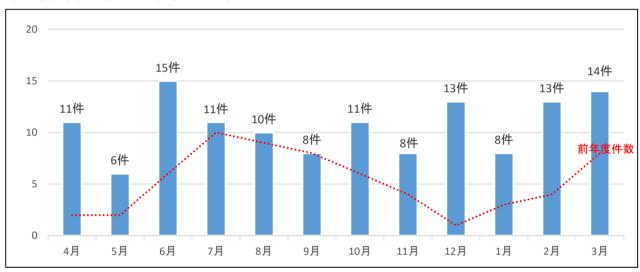
健康 (病気、医療機関、医療証等)



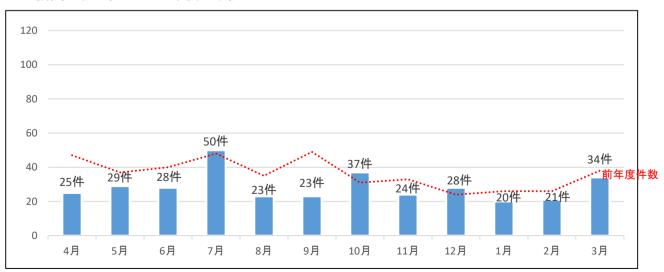
終活 (葬儀、墓地等)



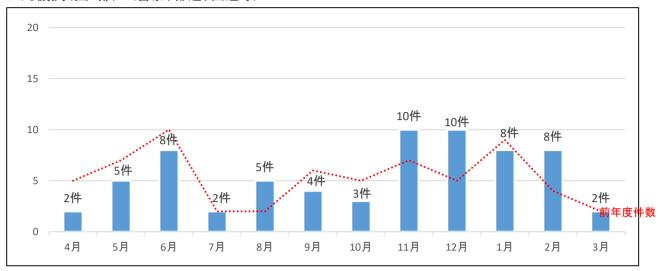
町田市職員の対応 (ご指摘、お礼等)



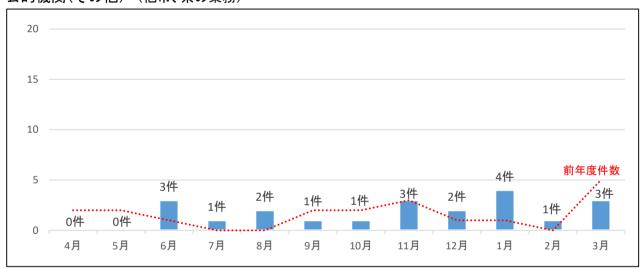
公的機関(町田市)(町田市役所業務)



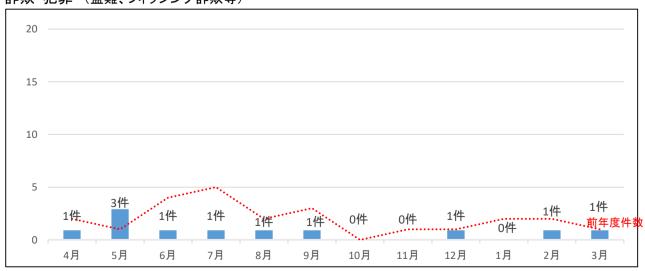
公的機関(国•都) (警察、都道、国道等)



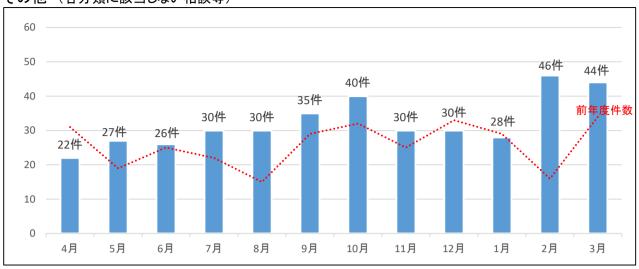
公的機関(その他) (他市、県の業務)



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
	電話	5~15分	壮年(25~ 44才)	家庭	母に私以外に子どもがいることがわかった。私としては、その方と連絡を取りたいと思っている。母が亡くなった場合、事務的な手続きのみにはしたくないと思っている。その方と連絡を取るにあたって、どういった文面で連絡をとったほうがいいかを知りたい。	連絡の方法については、明確に提案できるものはない旨、自 身がどう考えるかが重要だと思うと話しました。 弁護士や司法書 士は、業務の経験のなかでそういったケースを対応しているこ ともあるので、一度相談してみてはどうかと提案しました。
4月	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	終活		特に宗派はないとのことなので、現在のお墓に合同のお墓があれば相談をしてみてもいいのではと伝えました。 位牌についてはインターネットで調べると、三十三回忌、五十回忌を目途に弔うとあったため、そのように話をしました。
	来庁	5分未満	中年(45~ 64才)	公的機関 (国·都)	特別定額給付金について、申請期限が すでに切れているが、申請期間中に妻が 外国にいたため、申請できなかった。その 場合に特例で申請を受け付けてもらえない か教えてほしい。	福祉総務課に連絡し、すでに国が全て締め切っていることを確認し、その旨相談者に伝えました。
	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	不動産	マンションの揺れや騒音のトラブルがある。1月に管理人に伝え、2月の理事会で言ってもらった。その後管理会社の担当と話したが、それ以降何も連絡が来なく、解決していない。今後は、上の階の住人と管理会社の担当者に手紙を出そうと思っている。	まずは管理会社の担当者と相談し、解決しないようであれば、広聴課で行っている法律相談を受けて、対応を考えてみてはどうかと伝えました。
	来庁	15~30分	後期高年 (75才か ら)	相隣関係	自分の家のことではなく、隣の家のことで相談したい。隣の家とアパートの間の隙間に、アパートの住民と思われる方が、ごみや段ボールを捨てている。このごみを何とかしてほしい。	ごみを捨てている場所は、アパートの土地の一部と思われるため、市役所としては、何もできない。まずは、本人からアパートの管理会社へ状況を説明した方が良いのではと伝えました。
5月	電話	15~30分	後期高年 (75才か ら)	不動産	築40年以上の賃貸住宅にやむを得ず入 居して10年経過。入居してすぐに風呂の 水漏れ、洗濯機の水漏れ、部屋の床の陥 没、柱の壊れ、シロアリ等発生しているが 大家が対応してくれない。管理者に話して も大家に言うように言われる。家賃や病院、 環境を考えると今の場所を離れたくない。 これからが心配。	契約の更新料や家賃についての不服もあり、他の不動産屋や地域の支援センターに相談するとともに、大家にも引き続き相談してみてはとお話ししました。
	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)	相隣関係	家の後ろが雑木林になっていて、木の枝 や蔦が我が家のフェンスに絡まってきてい る。持ち主は町田市ではないか。	所有者を確認したところ、町田市の土地ではなく民有地であることが判明。 法務局で所有者を調べて連絡を取っていただくように話しました。
	来庁	5~15分	中年(45~ 64才)	相続・贈与	教えてもらうことは可能か。また、市営住宅	遺品整理については、市ホームページに掲載されているご み収集課の遺品整理のページをご案内し、ごみ収集課に問い 合わせるように伝えました。 市営住宅については、住宅課に確 認したところ、 JKKですべて手続きできるとのことだったので、 その旨を伝え、 JKK町田窓口センターを案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の 内訳	相談内容	対応方法
	電話	15~30分	壮年(25~ 44才)	不動産	両親と兄の共有名義となっている家について、今後の相談をしているがどうするか意見が分かれている。ローンも残っているため、話がまとまらない。	まずは家族で十分話し合うことをお勧めしました。トラブル等になった場合は、広聴課受付の法律相談を受けてみてはどうかと案内しました。
	電話	5~15分	後期高年 (75才か ら)	不動産	今年から国が土地を買い取ってくれる制度ができたと聞いた。岩手県に土地を持っているが寄付を考えている、どこに問い合わせればいいか知りたい。	「相続土地国庫帰属制度」が2023年度から開始しており、所管は法務省。法務局が問合せ先だったため、法務局町田出張所の連絡先を伝えました。また、土地の所在地の自治体に寄付の相談をしてみてはどうかと提案しました。
6月	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)	相続•贈与	40年前に亡くなった者が所有している土地(現在更地)を処分するために、相続登記をしなければならない。どうすればよいか。	現在の登記の状態は法務局で確認できる旨をご案内しました。亡くなったのが40年前ということもあり、相続人の特定等がかなり難航しそうでした。そのため、司法書士に依頼したいとの意向だったため、東京司法書士会町田支部を案内しました。
	電話	30~60分	中年(45~ 64才)	家庭	主人の親と同居、義父が認知症を患っており介護が必要だが、日中家に人がいないため施設入所を検討している。義理の姉が親の介護について、実家を相続するのは主人であることを盾にまったく協力するつもりがなく、親の入所にも否定的である。今後トラブルになりそうなので、未然に防げるよう相談したい。	義理の姉への接し方で悩んでおり、介護や今後の相続の方向性をどうしたら良い形で話し合えるか、ということであったため、まずは夫婦間で意見を共有したほうが良いのでは、と提案しました。ご自身の中で話を整理するために話を聞いてもらいたいとのことでしたので、人権身の上相談を案内しました。
	来庁	5~15分	壮年(25~ 44才)	家庭	自分と子どもの氏を変更したい。どこに手 続したらよいか。	やむを得ない事情による氏の変更については、申立人の住 所地の家庭裁判所への申告となることを案内し、手続きの流れ を説明しました。
7月	来庁	15~30分	前期高年 (65~74 才)	相隣関係	深夜の隣の騒音に悩んでいる。5日前に も警察に連絡して来てもらったが相手は出 て来なかった。証拠として音を録音したが、 騒音の大きさを計る機械を市役所で借りら れると聞いた。	環境共生課公害担当に連絡したところ、貸出用の騒音計の 在庫があるとのことでしたので、環境共生課を案内しました。
	来庁	5~15分	前期高年 (65~74 才)	相続·贈与	6月に母が亡くなり自分は相続放棄をした。(父は既に亡くなっている。)母名義の土地と家屋があるが、弟夫婦が増築し子ども2人と住んでいる。弟は亡くなっているため弟の妻が相続するのか。	お母さまが亡くなった時は子どもが相続人になるが、弟さん が亡くなっているため、一般的にはその子どもが代襲相続す る。詳細について聞かれたため広聴課受付の行政手続相談を 案内しました。
	電話	5分未満	中年(45~ 64才)	その他	自宅にハチの巣ができたが、市で駆除し てもらえたりするのか。	市では駆除していないので、駆除業者の紹介を行っている 東京都ペストコントロール協会を案内しました。加えて生活衛 生課では、ご自身で駆除する場合の防護服の貸出を行ってい る旨も案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の 内訳	相談内容	対応方法
	来庁	5~15分	中年(45~ 64才)	その他	放置原付バイクが、半月ほど前から会社 の私有地に置かれて困っている。警察を呼 んだが盗難届の出ているバイクではないの で市役所に行くよう言われた。	市民税課に確認したところ、市民税課から所有者に通知をする措置を講じるとのことだったので、市民税課を案内しました。
	電話	5~15分	壮年(25~ 44才)	離婚	離婚を考えているが、相談先を教えてほ しい。法律的なアドバイスだけではなく、離婚そのものにまだ迷っていて、話を聞いても らえるところはないか。	法律的なアドバイスについては、広聴課受付の無料法律相談を案内しました。その他の話を聞いてもらえるところについては、東京ウィメンズプラザの男性相談を案内しました。
8月	電話	15~30分	前期高年 (65~74 才)	相隣関係		町田市道を通行の妨げになるような使い方をしているのであれば、市の道路管理の部署へ相談することを、停車車両が通行の妨げになっているのであれば警察に相談することを案内しました。
	電話	5~15分	前期高年 (65~74才	健康	一人暮らしであり、入院するときに身元保証人がいないと入院を断られることになるのか。	入院予定の病院へお聞きすることを勧めると、一般的なことを 知りたいとのお話でした。インターネットで調べた内容として、 保証人がいなくてもお断りすることは少なく、治療が必要であ れば拒否できないということを伝えました。
	電話	5分未満	前期高年 (65~74 才)	不動産	住宅ローンを完済したので、抵当権の抹 消手続きをしたい。銀行から書類をもらって いるが、どうしたらいいかわからない。	登記手続きは、不動産の所在地を管轄する法務局で行うので、不動産が町田市内であれば町田出張所で手続きできます。申請書や必要書類については法務局にお問合せいただくよう案内しました。
	電話	15~30分	後期高年 (75才か ら)		75歳以上の運転免許証の更新をするために、認知機能検査の予約をしたいが、電話をしてもつながらない。WEB申し込みなら空き状況の確認や予約ができるかと思ってやってみたがよくわからない。どうすればよいか。	持参されたハガキに記載のURLを確認しましたが、個人の番号や情報の入力が必要であり、こちらで行うことはできないことを説明しました。インターネットで調べ、つながりにくい場合の連絡先として記載されていた電話番号(警視庁運転免許本部高齢者対策課)を案内しました。
9月	電話	15~30分	後期高年 (75才か ら)	家庭	40代の娘が病気により入退院を繰り返しており、ずっと働いていない。現在は親の年金で生活をしていて求職活動はしていないが、親がいつまで元気かわからないし、仕事をする気になってくれると良いのだが、どうしたらいいか。	ハローワークの相談員に体のことも含めて仕事の相談をする ことを提案しました。また、病気により障がいが残ってしまうようで あれば、障がい福祉課に相談するよう案内しました。
	電話	5~15分	後期高年 (75才か ら)	相続·贈与	先日甥が亡くなったが、以前兄(甥の父) が亡くなった時に相続できなかったから、 今回は土地や不動産を相続できると思って いる。この件について相談をしたい。	お兄さんが被相続人の場合、お兄さんには妻と子どもがいるため、その兄弟(相談者)に法定相続分はない旨を伝えましたが納得いかない様子。今回甥が亡くなり自分に相続権があるに違いないとのことでしたので行政手続相談を受けてみてはどうかと提案しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の 内訳	相談内容	対応方法
	電話	5分未満	中年(45~ 64才)	相続・贈与	父が亡くなったので確定申告をしたいが、父が住んでいた町田か、私が住んでいる立川か、どちらの税務署に相談すればよいか。	亡くなった方の確定申告(準確定申告)は、亡くなった方の 居住地を所管している税務署に申告することになるので、町田 税務署にご相談いただくよう案内しました。
10月	電話	15~30分	後期高年 (75才か ら)	その他		町田駅周辺からはかなり距離があるので、こちらまで来る可能性は低いのではと伝えました。 熊鈴が必要か気にされていたので、山の方に行くときはあると良いかもしれないが、 市街地で過ごされるのであれば無理に買うこともないのではと伝えました。
	電話	5~15分	壮年(25才 ~44才)	家庭	父と母が亡くなっており、九州のお寺に納骨している。それを移動したいと思い、お寺に相談したが、お寺にお金を払っているのは兄のため、兄の許可がないとダメと言われた。どうすればよいか。	お兄様とは話したくなく、誰かに間に入ってもらいたいとのことでした。 広聴課から弁護士等の紹介はできない旨を伝え、町田法律相談センターを案内しました。 また、登記や税金についても相談したいとのことだったので、 広聴課では司法書士や税理士と相談ができる旨も案内しました。
	来庁	15~30分	前期高年 (65~74 才)	不動産	が権利書は兄弟が持っている。将来は兄	不動産は共有名義ではなく、ご本人様の単独名義になっているとのことで、基本的には相続権は配偶者と子どもにあり、兄弟へは行かないこと、登記の内容は法務局で確認できることを説明しました。登記について相談希望のため、広聴課で実施している登記相談を案内しました。
	電話	15~30分	壮年(25~ 44才)	相隣関係	隣の敷地に生えている木の被害に遭っており相談したい。境界線のフェンスに4本、家が建ってから30年以上そのままで2階の方まで伸びていて樋やサッシに被害が出ている。落ち葉や枝も落ちてくるものはすべて自分が処理している。隣人に伝えているが、話にならないのでどうにかしてほしい。	隣人に指導してほしいという希望であったので、市が間に入ることはできない旨を伝えました。法律的な相談を希望されるのであれば広聴課で実施している法律相談があることを伝えました。
11月	来庁	15~30分	中年(45~ 64才)	相続・贈与	子どもが2人いるが、20年ほど前に離婚して以来会っていない。年齢的に相続を考え始め、子どもに相続するようにしたいが、今現在子どもたちがどこに住んでいるのかを知るにはどのようにしたらよいか。	ご特参された2年前に取得した戸籍謄本を見ると、離婚当初、元妻及び子どもたちは相模原市内に戸籍を置いていました。実父親であれば子どもたちの戸籍は取得可能なので、相模原市役所で戸籍の附票を取得するよう案内しました。
	来庁	15~30分	後期高年 (75才か ら)	その他		市民課戸籍係で確認し、婚姻関係は離婚届を出さない限り 離婚にはならない旨を伝えました。5年以上別居の場合は裁 判所に申し立てができること、免許証に関しては町田警察署 へ、永住権に関しては入国管理局へお問合せいただくことを 案内しました。
	電話	5~15分	前期高年 (65~74 才)	その他	自宅の植え込みにスズメバチが飛んでき ている。巣はないようにみられるが数匹飛 んでいる。どうしたらよいか。	自宅の敷地内であるとご自身で対応していただくことになる 旨を伝えました。巣の有無の調査依頼なども含めて、ペストコ ントロール協会にご相談いただくよう案内しました。

月	受付方法	所要時間	年齢	相談の 内訳	相談内容	対応方法
	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	不動産	自宅前の私道に繰り返し違法駐車をされ 困っている。以前自宅を購入した際には、 不動産屋から私道の所有権について、10 分の1の所有権があると説明があった。違 法駐車を防ぐため、私道をすべて購入した いと考えているが、どのように進めていけば よいか。	私道について10分の1の所有とのことであったため、購入するのであれば、不動産業者に他の所有権が誰にあるのかを確認するなど、まずは所有者を特定した上で、他の所有者と話し合う必要がある旨を案内しました。
12月	来庁	5~15分	中年(45~ 64才)	その他	Facebookを見ていると、空き家が無料で手に入るとの広告が出てくる。私も空き家がほしいと考えているが、市役所でそういった事業をやっているところはないか。(英語による相談)	住宅課では空き家所有者と希望者のマッチング事業を過去 に行っていたが、現在は行っていないことを説明しました。ま た、Facebookには信頼性の低い広告もあること、無料で空き家 が手に入ることは考えにくいことを伝えました。
	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)		家の郵便受けに東京都の銀杏のマークがある封筒が投函されていた。内容は「感震ブレーカー」を希望者に配布するものだったが、知人に聞いても、「うちには届いていない」と言われて不審に思ったので来た。	封筒内には東京都と町田市の共同事業としての案内があり、 市民協働推進課のチラシが入っていたので確認したところ、木 造住宅密集地域で地震発生時に被災が予想される地域を東 京都が選定して、個別に投函しているとのことだったので、相 談者に伝えました。
	来庁	15~30分	中年(45~ 64才)	相続•贈与	父親が11月に亡くなり、相続の準備をしていたところ母親が12月に亡くなった。相続の手続きは両親合わせて出来るのか。	両親の相続手続きを一緒に行うことはできるが、持ち家や財産があり相続税がかかるようであれば、早めに税理士へ相談したほうが良いと伝えました。また、相続税がかからなければゆっくりと2人分一緒に進めればよいことを伝えました。
	来庁	15~30分	後期高年 (75才か ら)	公的機関 (その他)	栃木県○○市から町田に引っ越したい。 転出届を郵送ではなくマイナンバーカード を使ってWEBで手続きができると聞いた。 ただ、やり方が分からないので教えてもら えないか。	WEBでの転出手続きは電子証明書搭載のマイナンバーカードが必要であり、相談者のマイナンバーカードは電子証明書を搭載していないとのことでしたので、郵送での手続きか、〇〇市役所での手続きとなることを伝えました。
	来庁	30~60分	中年(45~ 64才)	相隣関係		生活衛生課環境生活係に確認したところ、危険性があれば調査に行き、危険と判断した場合は指導できるが、この時期はハチはいないため危険と言えないので対応はできないとのことでした。相談者に以上のことを伝え、ハチが出入りしている時期に相談するように連絡先を案内しました。
1月	来庁	60分以上	後期高年 (75才か ら)	相続・贈与	弟が町田市で亡くなり、手続きをしたいが どうすればいいかわからない。神奈川県〇 〇市から町田市へ7月に転入し、12月に亡 くなった。神奈川県と東京都の書類が混在 している。(東京都発行の難病指定の特例 証、〇〇市の国保証、介護被保険者証等 をお持ち。)	障がい福祉課へ確認したところ、住所地特例の方であることがわかりました。東京都発行の特例証は、郵送でも返却いただければよいとのことであったためその旨伝え、健康保険、介護保険等の手続きは○○市で確認いただくよう案内しました。
	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)		町田市民病院でポリープ摘出手術の予定があるが、身寄りがなく独居で保証人をお願いできる人がいないため、どのような手続きになるのだろうか。	市民病院医事課に確認したところ、入院補償金として術前に 10万円預かり、術後に返還するとのことなので、その旨を案内 しました。

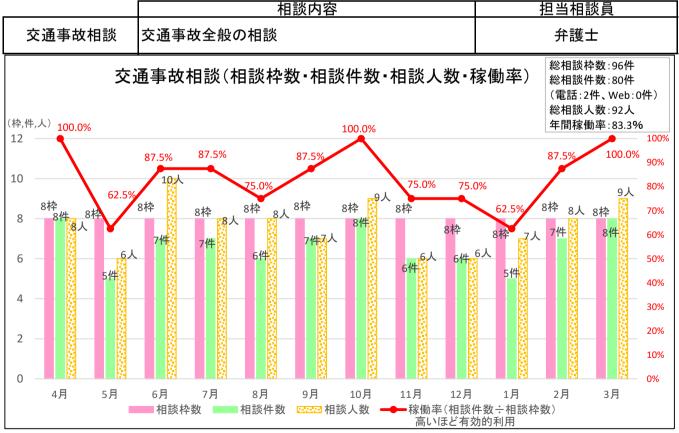
月	受付方法	所要時間	年齢	相談の 内訳	相談内容	対応方法
	来庁	5~15分	中年(45~ 64才)	その他	古物商の許可を取りたくて警察署に行ったら、市役所で戸籍謄本を取ってくるように言われた。戸籍謄本以外に必要なものはあるだろうか。	警視庁のホームページを参照したところ、本籍地入りの住民票と身分証明書が必要とのことでした。101の市民課証明係を案内しました。
2月	来庁	5~15分	中年(45~ 64才)	金銭·物品 賃借·契約	コロナ禍で突然失職し、複数のカードで キャッシングして生活していた。現在は働き、返済しているが、生活が苦しく返済する にも限界がある。一本化するなどして、どう にかできないだろうか。	町田法律相談センターでは債務整理について無料で相談 できることをご案内しました。事前に無料で相談できる範囲など を確認するように伝えました。
	来庁	5~15分	前期高年 (65~74 才)	その他	ずいぶん前に市役所で霊柩車や斎場の 手配をしてくれたが、今もしてもらえるの か。	現在は市役所では霊柩車や斎場の手配をしていないことを 伝え、葬祭事業の冊子を渡しました。
	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)	その他	近所のアパートに住んでいる人が、道路の側溝付近でたばこを吸って、吸い殻を側溝の周りに捨てていく。 時々は私が掃除をしているが、どうしたらよいだろうか。	側溝付近の敷地はアパートの大家の所有地で、面識もあると のこと。ポイ捨て禁止の看板の配布も行っているので、大家の 承諾を得られたら看板を設置してはどうかと案内しました。
	来庁	5~15分	後期高年 (75才か ら)	相続·贈与	現在住んでいるマンションは亡くなった夫の名義になっていて、亡くなってから何年も経ってしまった。相続登記が義務化され、相続登記をしない場合は過料10万円と新聞に載っていたので慌てて市役所に来た。	2024年4月から相続登記は義務化されます。過料に関しては4月に直ちに課されるものではないと思われるため、広聴課で実施している登記相談を紹介し、まずは相談することを案内しました。
3月	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	公的機関 (町田市)	古い金庫を廃棄したいと思っているが、 粗大ごみとして扱っていないと言われた。 買ったところももうやっていない。ネットで調 べてリサイクルショップにも聞いたが扱って もらえない。どうしたらいいか。	ごみ収集課ごみ相談係に確認したところ、耐火金庫の場合は「日本セーフ・ファニチュア共同組合連合会」を紹介しているとのことでした。大きさを聞かれるので寸法を測ってから電話した方が良いということと、回収までに1週間から10日かかる旨を話している、とのことでした。なお、耐火金庫でない金庫は市で回収できるとのことでした。
	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	相続·贈与	父が亡くなり、負債があるため相続放棄を する予定である。年金が銀行口座に入って いることがわかったが、これを引き出しても いいのだろうか。	
	電話	5~15分	中年(45~ 64才)	その他	シロアリ駆除の業者を探しているが、信頼 できるところに頼みたい。 市役所で業者を 紹介してるか。	市役所では業者の紹介をしていないので、東京都ペストコントロール協会を案内しました。

3. 相談業務一専門相談

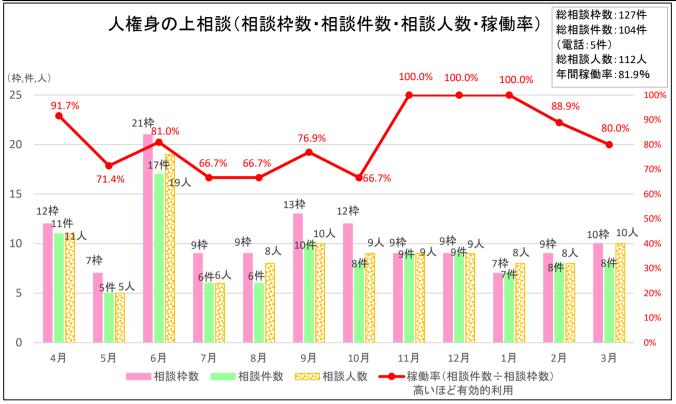
弁護士、税理士、司法書士等の専門士が市民から相談を受けたものについて集計しました。

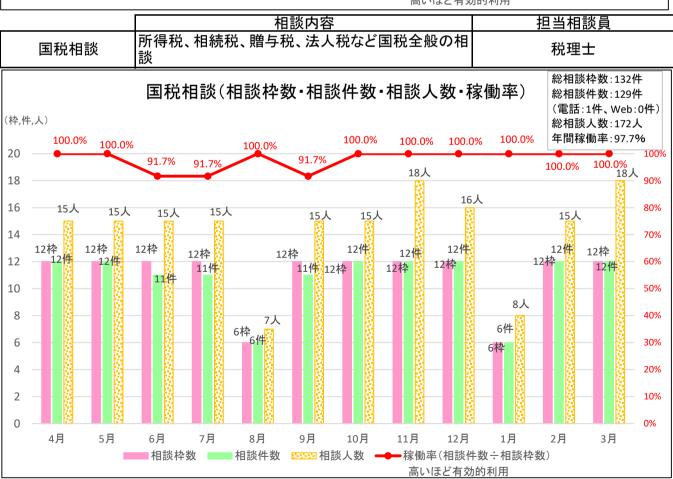
(1)各専門相談の相談枠数・相談件数・相談人数・稼働率の月別推移

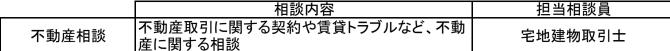
	相談内容	担当相談員						
法律相談	相続、離婚、不動産貸借、金銭貸借、契約などの相談	弁護士						
^(枠,件,人) 100.0%	法律相談(相談枠数·相談件数·相談人数·稼	(電話:33件、Web:8件) 総相談人数:1,292人 年間稼働率:96.1%						
140 96.7%	92.0%	89.5% 97.3%						
120	126人 121人 121人 121人	97.3% 90%						
100枠 108	104件 100枠 105枠 1004枠 100	103人 106人 80%						
100 100 <mark>件 90枠 90枠 87件 100 100 100 100 100 100 100 100 100 10</mark>	104 <mark>件 100枠 105枠 100枠 97人 104件 100枠 97人 104件 97人 104件 81人 78人 78人</mark>							
80 —	77件 65枠 ₆₂ 件 70枠 77件	73件 50%						
60		40%						
40 - 6		30%						
20 —		20%						
o <u>8</u>								
4月 5月	6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	1月 2月 3月						
	■■■相談枠数 ■■■相談件数 □■■ 相談件数 □■■ 相談件数 □■■ 相談件数 □■■ 相談件数 □■■ 相談件数 □■■ 和談件数 □■■ □■■ 和談件数 □■■ 和述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述述							

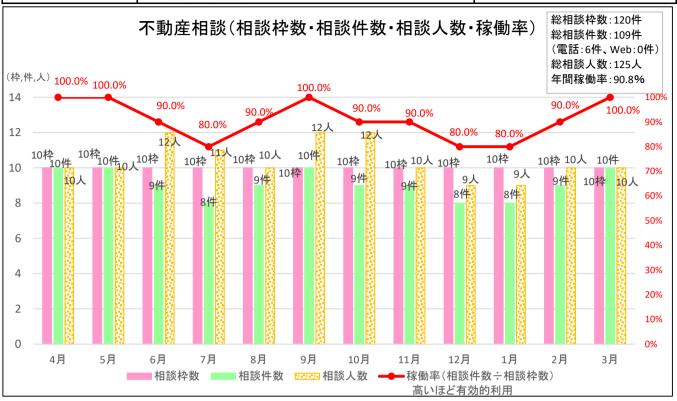








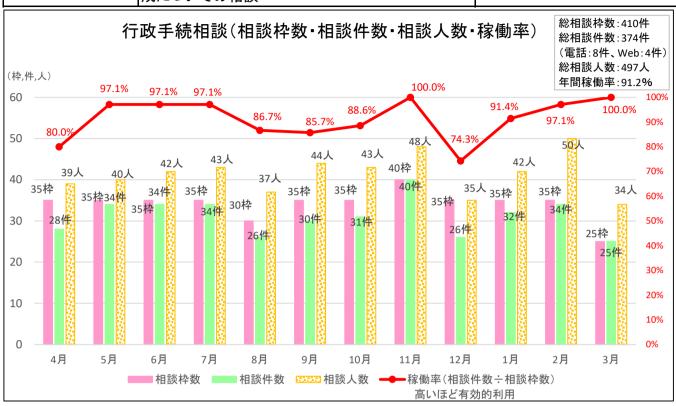




	相談内容	担当相談員
登記相談	所有権移転登記、仮登記、抵当権の登記、土地の	司法書士
豆心怕改	測量、境界線などの相談	土地家屋調査士

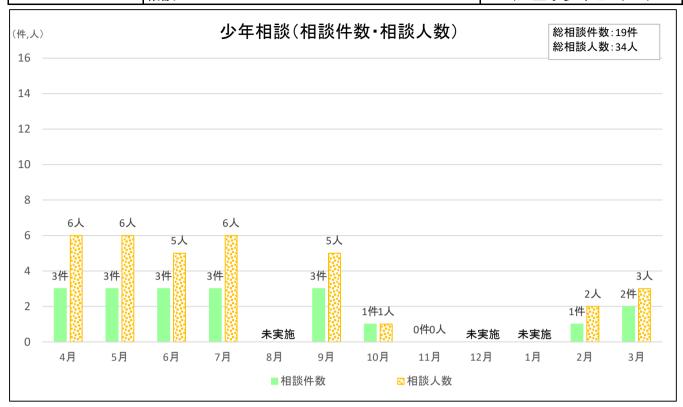


	相談内容	担当相談員
	相続(遺産分割協議書・遺言書等)、契約等に必要な書類、内容証明、官公署に提出する書類等の作成についての相談	行政書士

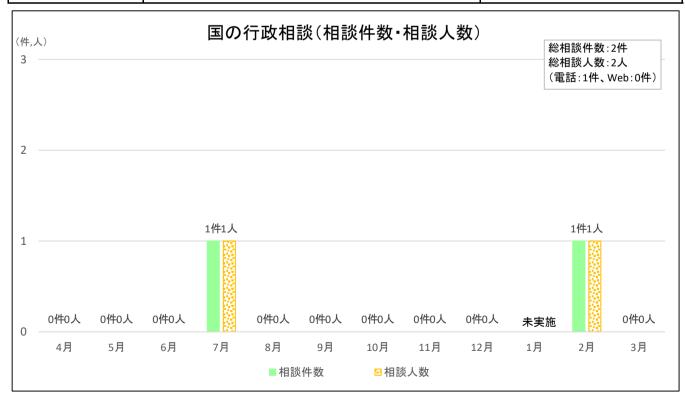


担当相談員 相談内容 年金·社会保険· 年金の受給資格、手続き、社会保険に関する相談 社会保険労務士 労務相談 総相談枠数:50件 年金·社保相談(相談枠数·相談件数·相談人数·稼働率) 総相談件数:38件 (電話:1件、Web:0件) 総相談人数:45人 (枠,件,人) 年間稼働率: 76.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 100.0% 10 100% 80.0 80.0% 8 80% 7人 70% 60.0% 6人 6人 6人 60% 6 5枠 5枠 5枠 5件 5枠 5枠 5枠 50% 5人 5枠 5枠 40% 4 4件 3人 30% 20.0% 2 20.0% 20% 10% 未実施 未実施 0 4月 5月 8月 10月 11月 1月 2月 3月 6月 7月 9月 12月 ■相談枠数 ■相談件数 相談人数 稼働率(相談件数÷相談枠数) 高いほど有効的利用

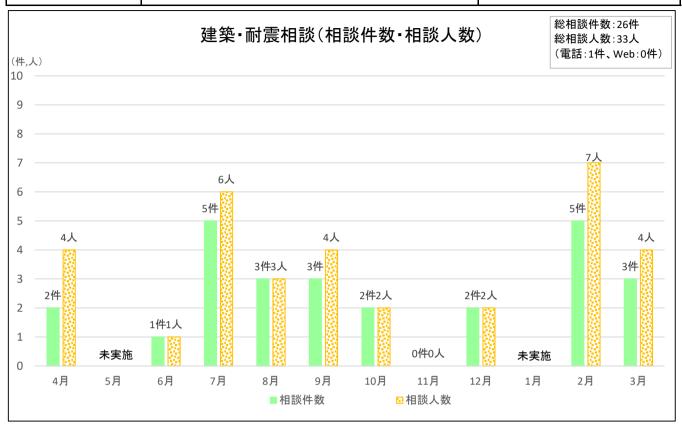
	相談内容	担当相談員
少年相談	非行、怠業、交友関係など少年の問題についての 相談	警視庁専門相談員 (八王子少年センター)



	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

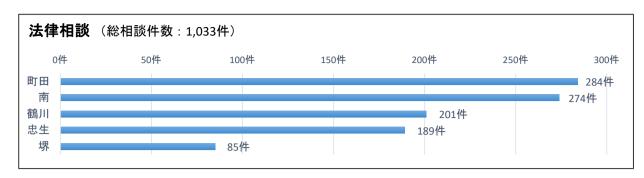


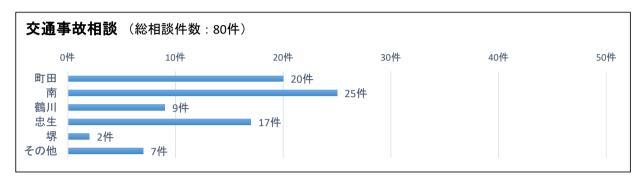
	相談内容	担当相談員
建築•耐震相談	建物の耐震、バリアフリー、防音工事に関する相談	建築士

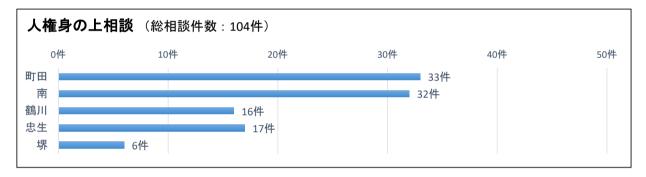


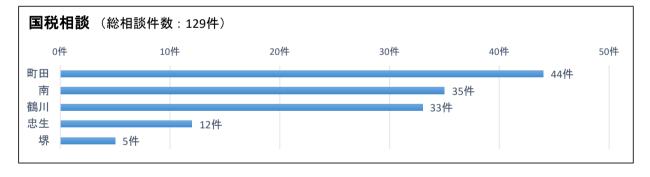
		担当相談員					
民事調停の利用 相談会	 民事調停制度の利用 	民事調停委員					
	相談日	相談日 相談枠数 相談件数 相談人数					
	2023年7月10日	12枠	9件	9人		75.0%	
	2024年3月4日	6枠	3件	3.	人	50.0%	

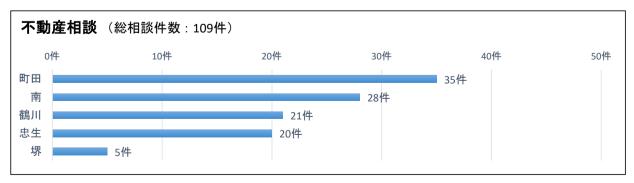
(2)各専門相談別件数(相談者居住地区別)

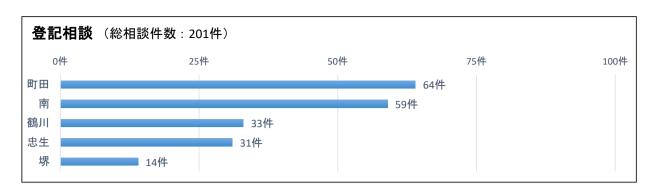


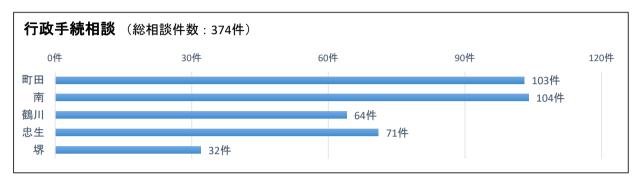




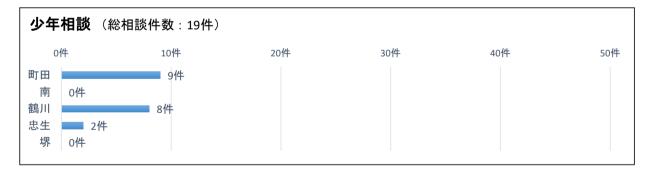


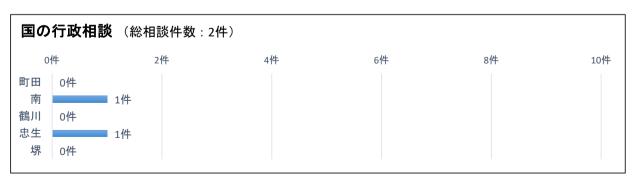


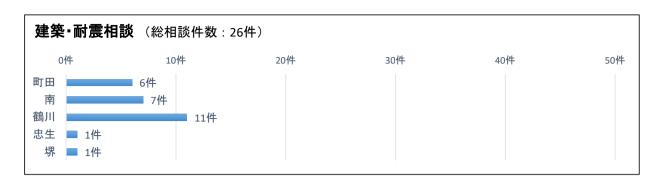


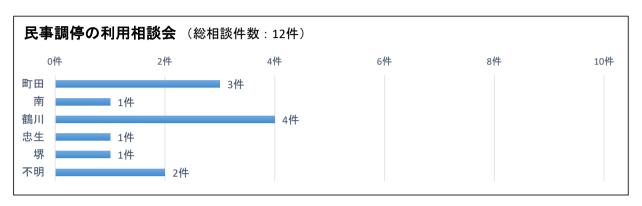












※居住地区の内訳は以下のとおりです。

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

(人口:101,080人、2024年4月1日現在)

南 : 金森・金森東・鶴間・南町田・小川・つくし野・南つくし野・成瀬・西成瀬・成瀬台・南成瀬・成瀬が丘・高ヶ坂

(人口:117,309人、2024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・

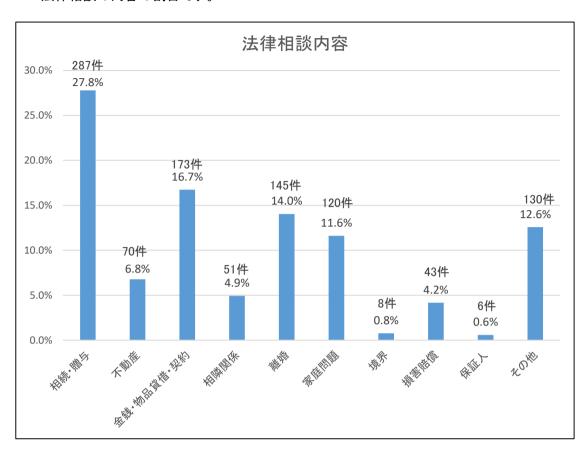
三輪緑山・鶴川・金井ヶ丘(人口:90,057人、2024年4月1日現在)

忠生:山崎町・山崎・木曽町・木曽西・木曽東・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:75.437人、2024年4月1日現在)

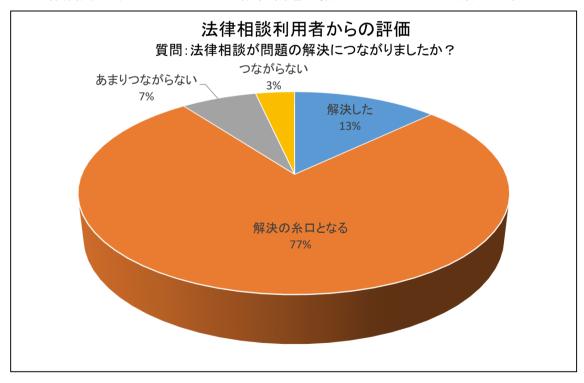
堺:小山町・小山ヶ丘・相原町(人口:46,675人、2024年4月1日現在)

(3)法律相談の内容 法律相談の内容の割合です。



(4)法律相談利用者からの評価

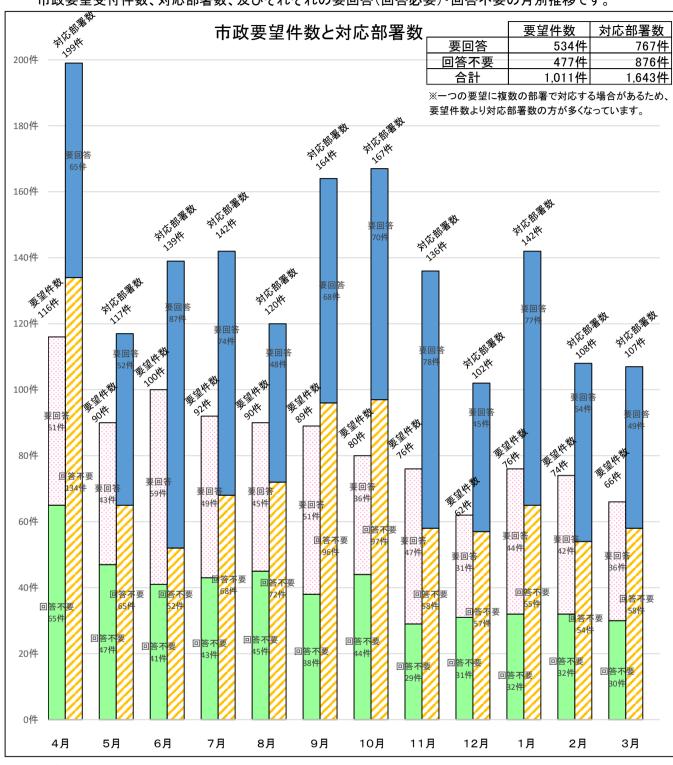
法律相談後に行っているアンケート結果(問題の解決につながったか)の割合です。



4. 広聴業務(市政要望)

(1)市政要望件数と対応部署数

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



左側のグラフ…その月に受け付けした要望件数を表しています。

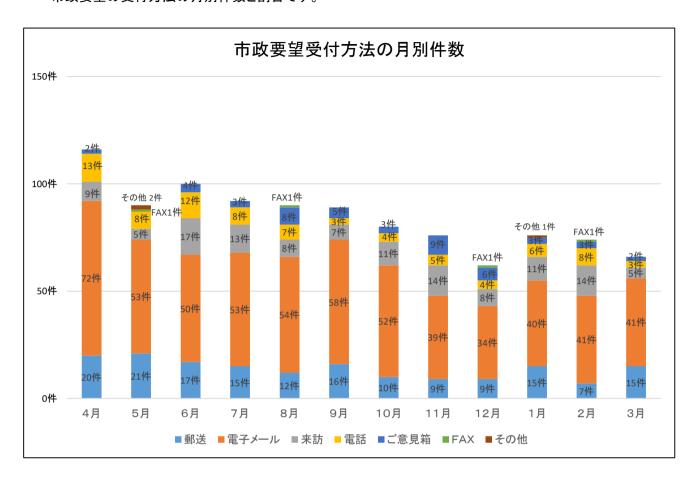
右側のグラフ…その月に受け付けした要望件数に対する対応部署数を表しています。

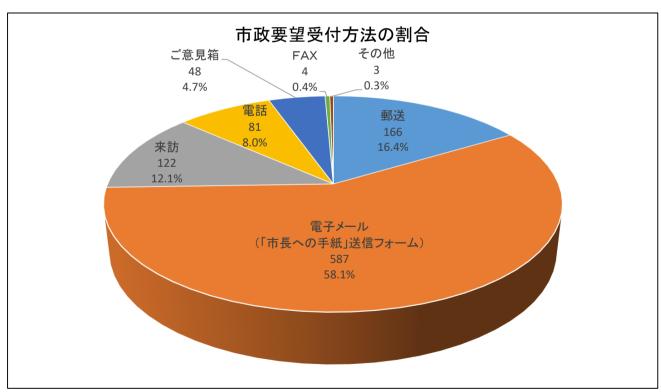
受け付けた要望は、すべて内容をよく検討し、迅速に処理し、その回答は明確に行いますが、以下に該当する場合は回答を行っていません。

匿名のため回答することができないもの、回答の必要がない旨が明記されているもの、第三者の誹謗中傷や相隣関係等の市政と無関係の場合、雑感、内容が不明確なもの、同一・同様の趣旨の繰り返しであるもの、営利・PR活動、各種調査やアンケートに類するもの、政治・宗教・思想に関する内容を含むもの、市長への面談や会議、行事等への出席を依頼するもの

(2)市政要望の受付方法

市政要望の受付方法の月別件数と割合です。





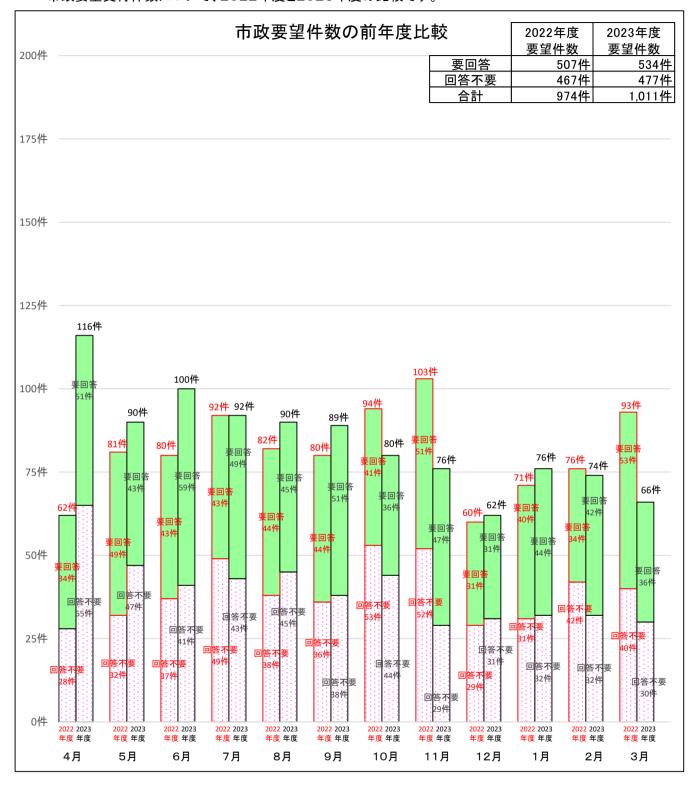
(3)「要回答」対応部署集計 各部署における市政要望の「要回答」の月別受付件数です。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	※順位
政策経営部	2	0	3	6	3	4	2	2	0	2	3	4	31	10
総務部	1	0	6	3	1	1	2	1	0	3	2	0	20	15
財務部	2	2	6	6	0	1	3	3	1	3	1	2	30	12
防災安全部	1	2	2	3	4	4	4	1	2	6	0	2	31	10
市民部	6	2	4	2	3	0	3	2	1	2	1	0	26	13
文化スポーツ振興部	1	8	2	4	0	1	6	7	2	2	1	6	40	6
地域福祉部	8	8	6	3	3	3	7	7	7	7	5	2	66	4
いきいき生活部	2	0	3	4	5	3	6	5	3	2	3	3	39	7
保健所	5	1	5	4	2	4	3	3	4	4	3	1	39	7
子ども生活部	4	4	7	5	5	10	3	5	3	8	1	1	56	5
経済観光部	3	3	1	1	0	1	1	1	1	3	1	1	17	16
環境資源部	3	1	7	2	5	0	3	4	3	3	2	2	35	9
道路部	9	11	7	8	4	10	7	11	5	11	11	7	101	2
都市づくり部	7	4	12	7	6	19	5	15	6	8	14	7	110	1
下水道部	2	0	2	0	0	0	1	1	0	2	0	0	8	17
会計課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
選挙管理委員会事務局	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19
監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
農業委員会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
議会事務局	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19
学校教育部	7	5	11	8	6	5	8	8	5	10	4	5	82	3
生涯学習部	2	0	3	5	1	1	4	1	2	1	2	4	26	13
市民病院	0	1	0	2	0	0	2	1	0	0	0	2	8	17
合計	65	52	87	74	48	68	70	78	45	77	54	49	767	

※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、2022年度と2023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。

2022年度…左側のグラフ 2023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
	学校教育部	教育総務課	小学校の欠席連 絡について	小学校を休む際に、近隣の子どもに欠席理由を書いた紙を渡すという文化が残っていて驚きました。グーグルフォームなどを使えば、欠席する側も、紙を渡される側も気遣いなく、簡単で、安心して過ごせると思います。	文書にて回答。町田市内において、Google社が提供しているアプリを利用した欠席連絡を行っている学校は、小学校27校、中学校2校ございます。課題としては、子どもでも勝手に利用できてしまう仕様であるため、より安全性の高い機能が必要であると考えています。今後は、安全性が高く、学校、保護者双方でのやりとりが可能となる機能を付加したシステムの導入に向けて検討してまいります。
4月	道路部	道路維持課	成瀬駅前公共トイ レについて	成瀬駅前公共トイレをいつも使用させていただいています。ありがとうございます。 以前は毎日お掃除をしてくれていつもきれいだったのですが、最近いつも汚いです。毎日の清掃をお願いできませんでしょうか。	電話にて回答。最近清掃が行き届いていない旨を伺い、現 地確認のうえ対応することをお伝えしてご了承いただきました。 現地確認を行ったところ全体的に汚い状況であったため、契約 事業者と確認を行い、仕様書に沿って業務を遂行するよう指示 しました。
	総務部	職員課	自転車のヘルメッ トについて	令和5年4月1日から自転車利 用者のヘルメット着用が努力義 務化されました。町田市職員は 通勤でヘルメットを被らせていま すか。また、ヘルメットを購入した いのですが回覧板で紹介してい ただけると助かります。	電話にて回答。職員向けにヘルメット着用を呼び掛けている こと、特定の商品紹介はできないことを伝えました。
	子ども生活部	子育て 推進課	公立の幼稚園、保 育園の新たな設 置について	公立の幼稚園、保育園を新たに設置してほしいです。	文書にて回答。幼稚園については、現在市内に34園あり、施設(定員)数に不足はなく、公立・私立問わず、新たな幼稚園の設置を行う予定はありません。保育園については、現在市内75園あり、うち5園が公立保育園です。新たな保育園の設置については、民間の保育園の整備により行っているため、公立保育園の設置予定はありません。なお、南地域において、保育需要に対する施設(定員)の不足が見込まれているため、2024年4月に1園、民間の保育園を開園し、不足分を解消する予定です。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	道路部	道路管理課			メールにて回答。道路への自動販売機の設置は道路法で禁止されており、一般的に道路沿いに設置されている自動販売機は沿道の土地所有者の方が、ご自身の所有地内に設置しているものです。市内の公園や公共施設等の市有地内に、市が自動販売機を設置している場合もございますので、いただいたご要望を関連部署にて共有させていただき、今後の市有地活用の参考とさせていただきます。
	経済観光部	産業政策課	銭湯の継続について	○○湯が惜しまれつつ、歴史に 幕を下ろしました。一度失われて しまったら、銭湯を新たに建てる のは難しいです。地権者や所有 者の許可が得られれば、市が運 営に関わり継続する道は模索で きませんか。足湯や半身浴を主 体にした足湯カフェにしたらいか がでしょうか。	メールにて回答。○○湯について、経営者が閉館の判断をなさるまで、当市でもお話を伺ってまいりました。しかし、最終的には○○湯の経営者による経営判断で閉館になりました。 残念ではございますが、ご判断を尊重しております。
5月	道路部	道路管理課	市道のカエデにつ いて	玉川学園にあるカエデを伐採するという周知看板を見ましたが、伐採しないでください。市の職員から、このカエデは市が管理する街路樹ではなく、適正に維持管理できないため伐採するとの説明を受けましたが、このカエデを街路樹として、市が管理することを求めます。	文書にて回答。ご要望のあったカエデは、市が街路樹として管理しているものではなく、植樹等の経緯や所有者が不明な樹木です。隣地への越境が進んでいることや、今後、枝の落下や倒木によって道路の安全な通行に支障をきたす恐れがあることから、伐採を予定しておりましたが、多数のご意見をいただいたことから、伐採を見合わせることとしました。街路樹として管理はいたしませんが、道路の安全な通行を確保するため、最低限の剪定を実施してまいります。
	環境資源部	環境共生課	喫煙所について	町田駅前に何か所か喫煙所がありますが、たばこのにおいがひどく、不快です。 渋谷駅前の喫煙室はたばこの煙が外に出ないようになっています。 町田駅周辺の喫煙所にも、同様の喫煙室の設置を要望します。	電話にて回答。閉鎖型喫煙所は建築基準法上の建物になってしまい、道路上に作ることが難しい状況です。そのため町田市ではパーテーション型の喫煙所を設置しています。なるべく煙が漏れない仕組みとして、煙返しを付けていたり、道路側や上側に煙を逃がせるようにしたり、あまり多い人数で入らないように周知するなどして、煙が周りに行きにくいように工夫しています。大変不快な思いをさせてしまっていることは申し訳ありませんが、ご理解をお願いいたします。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	環境資源部	環境共生課	ホタルの生息域に ついて	息域であることを表示する看板 や標識等、クリーンな環境を維 持するための地域住民の意識向	電話にて回答。看板等の設置については、設置をきっかけに 乱獲される恐れがあることを説明し、看板等の設置はしないと いうことでご理解いただきました。また、「クリーンな環境を維持 するための地域住民の意識向上を図る政策」については、考 え方が環境マスタープランに織り込まれていることを説明し、ご 理解いただきました。
6月	都市づくり部	建築開発審査課	分譲地の道路について	新しくできた分譲地の中に幅員4メートルの道路があるが、途中で行き止まりになっていて、清掃業者などの往来に支障があると感じています。町田市では、この分譲地の道路を通り抜け道路にすることを考えていないのですか。業者から宅地申請があった際に何の検討もしなかったのですか。	要望受理翌日に要望者が来庁されたため、窓口にて回答。 開発行為により新設される道路は、法令上、通り抜けが原則であることから、一般的には町田市も通り抜け道路の整備を指導していますが、例外的に行き止まり道路を認めることもあります。本件の開発行為について通り抜け道路を新設することは、交差点の信号待ちを避ける車両のショートカット等危険性増大の原因となり得たため、通り抜け道路の整備を積極的に指導するものではありませんでした。
	いきいき生活 部	保険年金課	マイナンバーカー ドについて	私の父は寝たきりのため、マイナンバーカードを申請していません。健康保険証がなくなると、施設入所や寝たきり認知症があり、身寄りがない人等はどうすればいいのでしょうか。医療保険難民がたくさん出るのではないでしょうか。今までどおりにはできませんか。すごく危機感を持っています。	電話にて回答。国は、病気や施設入所など、何らかの理由によりマイナ保険証をお持ちでない方に対して、健康保険の資格を確認するために資格確認書を交付することを示しています。ただ、国から具体的な運用方法が示されていないため、まだ市として具体的な申請・交付方法等について説明ができません。今後、国の動向を注視しながら適切に対応、周知していきます。
	防災安全部	市民生活安全課	自転車ヘルメット について	町田市は、歩道が狭い所が多い町だと思います。自転車ヘルメットが努力義務となっていますが、町田市では、ヘルメットをされている方をあまり見かけません。八王子市では補助金を出して安全対策を推し進めている感じがします。できることなら町田市も見習ってほしいと思いお手紙を書きました。	電話にて回答。6月1日から東京都が自転車用ヘルメットの購入費を助成する市区町村に対する補助事業を開始しており、市としても、この東京都の制度を活用した購入費助成について検討しています。また併せて、ヘルメット着用の啓発を推進していきます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	道路部	道路管理課	町田駅への送迎 時停車場所につ いて	子どもや母の送迎で町田駅をよく利用します。母は足が悪く乗り降りに時間がかかります。町田駅は一般車が停車できるような場所がないため非常に不便です。市民が落ち着いて車を乗り降りできるような安全な場所はないでしょうか。	文書にて回答。町田駅周辺の停車可能な場所は、小田急町田駅西口の車いすマークのあるスペース、同駅北口沿いの一方通行の路線、JR町田駅南口などがございます。なお、町田駅周辺は警察署が駐車禁止区域を指定しておりますが、駐車禁止区域であっても送迎時に停車していただくことは可能であるため、交通ルールを守ってご利用ください。
	生涯学習部	図書館	忠生図書館につ いて	自習をするために忠生図書館を利用するのですが、自習室を使える日が限られており不便に感じます。先日新しくできた多摩市立中央図書館に行ったところ、たくさんの自習室や会議スペース、個人スペースなどがあり、薬師池公園四季彩の杜西園のような雰囲気です。町田市にもそのような開放感のある建物、自習室が欲しいです。	電話にて回答。忠生図書館内で自習のできる多目的室は、 土日祝日に加え夏休み期間も開放していること、町田市としては「本を読まれる方」「勉強する方」それぞれが快適に利用できるよう時代に合わせた効果的なフロアの使い方を研究していく予定であることを説明しました。建設に関するご意見については、現在新たな図書館の建設予定はないが、新しい図書館の在り方のひとつとして意見を承ることとし、ご理解をいただきました。
7月	保健所	生活衛生課	地下水の汚染に ついて	相模原市では地下水からPFA S(有機フッ素化合物)が検出されました。土地続きの町田市も当然ながら検出されるはずです。対策は講じていると思いますが、使用停止や水道水の安全性などについて住民への通知はされたのでしょうか。	電話にて回答。水道水については、東京都水道局が定期的に水質検査を行い、水道の暫定目標値を下回るよう対応が図られています。結果は東京都水道局のホームページで公表されており、令和4年度は市内7か所の給水栓(蛇口)全てで暫定目標値を下回っています。保健所のホームページにおいて、市内に供給される水道水は暫定目標値を下回っている旨を情報発信しています。井戸水については、環境資源部環境共生課が検査を行い結果を公表しています。令和4年度の結果は3か所全て地下水の指針値を下回っています。今まで市内の水道水の水源や地下水で暫定目標値や指針値を超過したことはありません。超過した水源や地下水があった場合は、その周辺の井戸所有者に飲用しないよう周知することになります。
	子ども生活部	児童青少年課	成瀬台地区の児童館について	成瀬台地区に児童館を作って ほしいです。この地区には、気軽 に歩いて行ける距離に児童館が ありません。車なしでも行ける児 童館をこの地区に作ってほしいと 強く願います。	電話にて回答。成瀬地区については、成瀬台ではなく成瀬コミュニティセンターのグラウンドに小型の児童館である子どもクラブを整備することを説明しました。成瀬台からは坂があるため、徒歩でのアクセスについては大変とのご意見もありましたが、利用圏域の考え方と併せて、要望書にある乳幼児親子向けに専用の乳児室を設ける計画であることも説明し、ご理解いただきました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	都市づくり部	公園緑地課		FC町田ゼルビアの試合でよく スタジアムを利用しています。節 電が求められる中、また異常な 暑さの中、スタジアムの便座の温 度が高すぎます。冬はとてもあり がたいのですが、夏季は便座を 温かくしなくてよいと思います。	電話にて回答。今後は夏季期間は便座ヒーターの電源を切るように指定管理者に指示したことを伝えました。
	政策経営部	企画政策課	玉川学園前上空 飛行の航空機騒 音について	夜21時以降でも飛行機の騒音がひどい時があります。日常においても低空飛行すぎるのか、音の大きさがひどいです。(窓を開けると隣同士でも会話ができないレベル)改善に向けて具体的にアクションいただけると幸いです。	電話にて回答。厚木基地周辺の騒音苦情については、定期的に国に報告をしていること、及び厚木基地周辺自治体と協力し、国及び米軍に対して、航空機騒音の解消に向けた要請活動を行っていることを伝えました。また、飛行エリアに関する質問に関連し、町田市内の一部地域が、住宅防音工事の助成区域に指定されていることを案内しました。
8月	環境資源部	環境政策課	プラスチックごみの 分別回収検討に ついて	コロナ禍以降おうち生活する時間が増え、家庭ごみの増加を実感します。特に大半を占めるプラスチックごみは、よく見るとリサイクルマークがついており、捨てることに申し訳ない気持ちもします。以前住んでいた自治体では分別回収の対象品目になっていたので、町田市でもできないことではないと思いますがいかがでしょうか。	電話にて回答。町田市内では一部地域で容器包装プラスチックの分別回収を実施していること、市内全域での分別回収実施を実現するために2か所で資源化施設整備を進めていることを説明しました。また、その2か所のうち早く稼働できる施設は2028年度の稼働を目指しているが、両方の施設の稼働を待たずに暫定処理ができないかも含めて検討していることをお伝えしました。
	都市づくり部	公園緑地課	みずき山について	みずき山の管理が不十分で危 険です。防犯上、衛生上も非常 に不安です。環境保護のために も緑地は大切です。 潰さないよう に管理してください。	文書にて回答。管理は町田市と公益的活動団体に登録している自治会で行っております。町田市でも巡回を行っておりますが、お気づきの点やごみなどの不法投棄があった場合などは、ご連絡いただければ確認や回収に参ります。今後も引き続き適正な管理を行ってまいりますので、ご理解ご協力をお願い申し上げます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	都市づくり部	公園緑地課		先日オープンした忠生スポーツ公園について、犬は公園内に入れないとのことですが、設置されている看板には急遽訂正された跡があります。なぜ急遽訂正されたのか伺いたいです。尾根緑道にはたくさん犬の散歩をしている方がいます。犬も園内に入れるよう、考え直していただけませんか。	メールにて回答。町田市としては忠生スポーツ公園周辺自治会の方々との話し合いの結果、犬の立ち入りを禁止しております。しかし、多くの方から犬の入園について要望をいただいているため、今後も、忠生スポーツ公園周辺自治会と公園の運営管理について話し合いを行ってまいります。
	道路部	道路管理課	町田駅ペデストリ アンデッキの植栽 について	町田駅ペデストリアンデッキの 植栽は、以前は花などが植えて あり整備されていましたが、ここ 数年間は何も手入れもされず荒 れており、ゴミも目立ちます。ま た、花が植えてあっても、鉄の格 子が邪魔で花を鑑賞できる状況 ではありません。フェンスをプラン ターの外側に移動して、花を整 備するのはどうでしょうか。	文書にて回答。ペデストリアンデッキ上の植栽が設置されている箇所につきましては、ご指摘をいただきましたとおりゴミが頻繁に投棄される状況ですので、植栽を一旦撤去した上で、定期的に清掃を行ってまいります。撤去後の植栽の再配置はいただいたご提案を参考に、状況を確認しながら検討してまいります。
9月	政策経営部	広報課	広報まちだの全戸 配布のお願い	広報まちだを新聞折込ではなく、全戸配布にしていただきたい。新聞を購読していない家庭やインターネットを使用していない高齢者等には届きません。	文書にて回答。広報まちだは全戸配布を行っておりませんが、新聞折込のほか、市内の各公共施設や鉄道駅、郵便局等、市内約220か所で配布しています。また、新聞を購読していない方や近くに配布場所がない方、市ホームページ等の閲覧ができない方等を対象に、無料でご自宅のポストに投函する戸別配布を行っています。
	都市づくり部	公園緑地課	野津田公園湿性植物園について	先日野津田公園の湿性植物 園に初めて行きました。野津田 公園にあることは知っていました が、スケート場にする話を聞きま した。こんなに素敵な場所はぜ ひ保存してください。	文書にて回答。2014年度に策定した「町田市第二次野津田公園整備基本計画」では、野津田公園内の自然環境の保全状況や地形的な特性等に基づく空間構成を活かして4つにゾーニングを行い、導入する公園施設を決定いたしました。その内、パークセンターゾーンは公園の玄関口として、来園者の日常的な利用や、大人から子どもまで、多様な遊び場の要素を提供するレクリエーション機能を集約したゾーンと位置づけております。パークセンターゾーン内の雨水調整池は、公園内の駐車場から近く、利便性の高い場所にあることと、スケートパークに必要となる一定面積の平らな空間が確保できることから、スケートパークの計画地として選定いたしました。今後、スケートパーク整備を進めるにあたり、湿性植物園の水辺の動植物の保全と、スケートパークとの、バランスに配慮した設計にいたします。併せて、調整池内の自然環境調査の結果を参考に、「東京における自然の保護と回復に関する条例」に基づき、条例を所管する東京都と丁寧に調整を図りながら、必要となる対策等を行ってまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	防災安全部	市民生活安全課	自転車ヘルメット 購入費補助につ いて	先日インターネットにて、自転車へルメット購入にあたり補助金が出る旨の記事を読みました。ヘルメットの着用率が低いことを理由の一つとして挙げられてとりますが、補助金を給付したところで着用率の上昇に繋がるとは考えにくく、単なる税金のばら撒きに思われてなりません。	電話にて回答。ヘルメットの着用により、頭部損傷による死者の割合は4分の1に低減すると言われています。市としても市民の命を守るため、自転車ヘルメットの着用を促進していく必要があります。東京都も6月1日から、ヘルメットの購入代金を助成する市町村に対し支援を行うこととなり、多摩26市においてもこの制度を活用して実施しています。補助金に関するお問い合わせの中でも、補助金を受けられるこの機会に購入しようという方もいらっしゃるので、一定程度、着用率の向上につながると考えています。今後、着用率の調査を行うなど、普及状況を見ていきます。
	道路部	道路政策課	町田GIONスタジ アムへのアクセス 改善	ゼルビアの応援で町田GIONス タジアムを利用しています。試合 終了後にスタジアムから小野路 交差点までが毎回渋滞します。 原因は小野路交差点の右折 レーンが短いため右折車が詰まり、直進車の妨げとなっているた めです。改善策として、ゼブラ ゾーンを右折レーンに変更して 右折車が30台くらい並べるように してほしいです。	電話にて回答。市としても試合開催時の渋滞が課題であると認識しており、課題解決に向けて道路改良だけでなく、ソフト面の対策も含めて検討しています。当該交差点の道路は都道ですが、試合開催時に限らず慢性的な渋滞発生箇所であることから、市で交差点改良事業を進めています。道路改良には時間を要するため、2、3年で完結する事業ではありませんが、いただいたご意見を対策の参考にさせていただきます。
10月	防災安全部	防災課	救急車について	ここ数ヶ月、毎日欠かすことなく 早朝から深夜まで何台も救急車 が往来しています。町田市でど のような事が起きているかご説明 いただきたいです。救急車のサ イレンを聞くたびに町田市で大 変なことが起きているのではない かと不安な気持ちになっており ます。	電話にて回答。東京消防庁の出場件数は過去最多を記録しており、町田市も同様の現象となっています。救急出場の増加原因としては、新型コロナウイルス禍の鎮静化による行動制限の緩和に伴う事故の増加や、連日の猛暑による熱中症患者の搬送、さらには不要不急の通報が考えられます。熱中症による救急出場の増加に対応するため、東京消防庁は「救急車ひつ迫アラート」を今年度から開始しました。町田市は、東京消防庁に消防事務を委託しているため、常備消防である市町村とは立場等が異なりますが、市民が不安にならないよう、町田消防署と連携を密にしていきます。
	都市づくり部	公園緑地課	野津田上の原遺跡について	野津田上の原遺跡の存在を知って以来、同遺跡が野津田公園の整備の中で、何らかの形でその存在が後世に知られ、市民の記憶に残されるような方策が取れないものかと思い続けてきました。ところが第二次野津田公園整備基本計画によりますと、当該遺跡とほぼ重なる位置にアーチェリー弓道場と室内運動場が計画されていることを知りました。そこで、スポーツ公園整備支上の原遺跡の保全・開示の両立を図る方策を見つけだし、時期が来たら実行していただきたいです。	メールにて回答。野津田上の原遺跡は、野津田公園造成に 先立ち1991~1995年に調査が実施され記録保存されていま す。今回ご要望いただいた内容につきましては、貴重なご意見 として承り、今後「屋根付運動場、アーチェリー・弓道場」の計 画を進めるにあたり、専門的な意見を聴きながら、上の原遺跡 の保全や道路状遺構の存在を周知する看板の設置等市民へ の開示方法について検討を行ってまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	環境資源部	循環型施設 管理課	バイオエネルギー センター駐車場に ついて	バイオエネルギーセンターに は会議室など利用できる貸出施 設があります。施設利用に料金 がかかるのは市民センターと同 じなので、施設利用者は駐車場 料金を無料にしてほしいです。	電話にて回答。町田市では「受益者負担の適正化に関する 基本方針」を策定しており、当施設に限らず、身体障害者手帳 などをお持ちの方や市の用務で来場された方を除き、原則的 には有料化することになっております。各市民センターは、市 役所の分室的役割に併せて地域コミュニティーの場としての役 割も大きく担っていることから有料化の検討から外れている経 過があります。バイオエネルギーセンターはごみ処理が主な役 割の施設であり、市民センターが担っている役割とは違う施設 になります。そのため、市立室内プールや総合体育館などと同 様に施設利用料とともに駐車場料金も有料となっています。
11月	都市づくり部	公園緑地課	野津田公園 上の原のバスロー タリー予定地につ いて	野津田公園上の原のバスロータリー予定地ですが、近所の子はもちろん、保育園や小学校でも遊び場にしている場所です。また、自然のことを学べる貴重なフィールドワークの場所でもあります。貴重な自然の遊び場、学び場を壊してまで、サッカーのためだけにロータリーを作ることは、本当にいいことでしょうか。もし東側にもバスの乗降場所を作るのであれば、野津田車庫は利用できないでしょうか。ま自然を自然のまま感じられる場所を残してください。	メールにて回答。2014年度に策定した「町田市第二次野津田公園整備基本計画」では、野津田公園内の自然環境の保全状況や地形的な特性等に基づく空間構成を活かして4つにゾーニングを行いました。今回の整備予定箇所は「人と緑のふれあいゾーン」に位置し、公園南側の玄関口として、大型車の転回広場や、自然体験・活動の拠点となるネイチャーセンター、子ども達が自然を生かして遊べる空間の整備を順次行う予定です。野津田公園は、町田市地域防災計画に基づく「大規模救助救出活動拠点」として位置づけられており、転回広場につきましては、緊急輸送道路である芝溝街道とつながるため、災害時には避難ルート・物資供給ルートの受け口として大型車の進入にも対応できるよう整備してまいります。また、神奈川中央交通バス野津田車庫については、安全管理上滞留スペース等の利用は難しいと聞いております。今後も進捗状況に応じて、地域住民のご要望も伺いながら、整備を進めてまいります。
	環境資源部	環境政策課	ボランティア袋の 登録について	先日、ボランティア袋の登録申請をLINEでしました。後日駅前連絡所に別件で寄った際に袋の交付を受けられないか尋ねたところ、カードがまだ届いていないからと断られました。住所氏名を提供して登録するのであれば、連絡所でも身分証明書を提示して仮カードや仮番号を発行してその場で交付できないでしょうか。	電話にて回答。ボランティア袋が不正に使われないように申請内容を確認する等、事務手続きに時間が必要であるため、即時に番号を付与することはできません。今後、市民の方が清掃ボランティアをしたいと思ったときに、即時にできるような方法がないか研究していきます。
	文化スポーツ 振興部	スポーツ 振興課	オリジナルナン バープレートにつ いて	FC町田ゼルビアのJ1昇格に伴い、ゼルビアのエンブレムやゼルビーが描かれたオリジナルナンバープレートの発行をご検討ください。横須賀市等の例もあります。町田市とチームのアピールにもなります。	電話にて回答。FC町田ゼルビアの優勝について、市としても 非常に喜ばしく感じています。ゼルビアデザインのナンバープレートの実現可否についてはすぐには回答できませんが、市としてもゼルビアと協力しながら周知や盛り上げをしていきます。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	子ども生活部	子ども 総務課	高校生の医療費 助成について	療費の助成は未だ制限がありま す。インフルエンザなど、どうして	メールにて回答。ご意見いただきました高校生の医療費助成制度における所得制限撤廃については、市の財政状況や他の子育て支援施策とのバランスを考慮して取り組む必要があると考えております。町田市においては、先駆自治体の取り組み状況を参考に研究してまいります。なお、部活動等学校の管理下において発生した怪我や疾病については、独立行政法人日本スポーツ振興センター法に基づく災害共済給付制度の対象になる場合がございます。詳しくは、在籍校や独立行政法人日本スポーツ振興センターHPをご確認ください。
	防災安全部	市民生活安全課	町田駅前の環境 について	払いも増え、通りに溢れている事 もあります。特に土曜日曜。町田	電話にて回答。町田市では、客引きを原因としたトラブルを 防止し、客引きをしない・させない・利用しないことを周知する ため、町田駅周辺で、警察・地域団体・市民ボランティアと連 携しての合同パトロール等を実施しています。また、町田駅周 辺の客引き・スカウトについて、関連団体と対策を検討する会 議を行っているところであり、引き続き、中心市街地における効 果的な対策を警察や関係団体と連携し行っていきます。
12月	子ども生活部	子ども発達 支援課		子どもを出産し、難聴が発覚したので補聴器をつけることになります。補聴器は5年に一度の助成がありますがイヤーモールドは補聴器とセットの時でないと助成が出ないと言われました。子どもの耳は成長が早く、イヤーモールドは3ヶ月から半年に一度は交換するそうです。最近はイヤーモールド単体の交換でも助成が出るところが増えているのに、東京がやっていない事にとても悲しい思いです。	電話にて回答。本助成制度は、市が東京都の助成金を受けて行っています。都担当者に交付を5年ごとに行う理由を確認したところ「制度の濫用を防ぎ、補聴器を真に必要としている複数の児童に広く助成を行うため」とのことでした。町田市としても、限られた予算の中で、なるべく多くの中等度難聴児が助成を受けられるように、助成間隔をはじめ、一定の基準を設けることは必要と考えております。
	学校教育部	保健給食課	公立小中学校の 給食費無償化に ついて	学校給食費は子ども一人あたり年間で5万~6万円の保護者負担となっています。小池都知事は「学校給食費の負担軽減に大胆に踏み出す」と表明しました。都の負担は2分の1と報道されています。町田市も大胆に踏み出す時ではないでしょうか。公立小中学校に通うすべての子どもの給食費を全額無償化してください。	文書にて回答。公立小中学校における学校給食費の無償化に当たっては、児童・生徒の公平性の観点から、全国一律の対応が望ましく、必要な制度設計や財源措置を含めて、国の責任において実施すべきものと考えております。現在、国が「子ども未来戦略方針」に基づき、学校給食費無償化の実現に向けた検討を開始していることから、国の動向を注視してまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	防災安全部	防災課	災害時の避難施 設について	町田市はペット同伴避難場所が1ヵ所もないと聞きましたが本 当でしょうか。まだ日本はペット 後進国ではあるものの、ペットは 家族だという考え方は広まってい ます。ペットだけ置いて行けと言 われて人間だけ逃げるなんてで きません。どこの避難場所もペット同伴避難を可能にしてくださ い。	電話にて回答。町田市内の避難施設では、ペットの同伴避難は可能である旨を伝え、ご了承いただきました。
	防災安全部	市民生活安全課	自転車のマナー について	自転車の二人乗りには制限がありますが、小学生のお子さんを後部座席に乗せている親御さんを毎日のように見ます。7歳からは法律違反となるので、市役所と警察の連携を含めて、小学校、PTA等、社会全体での見直しを考えていただきたいです。まる様子や、逆走、一時不停止も見かけます。	電話にて回答。今回の要望を警察署と共有するとともに、小学校で交通安全教室を実施する際、連携しながら保護者に対する指導・啓発を行っていくと回答し、理解を得ました。
1月	都市づくり部	公園緑地課		元旦に発生した能登半島地震での断水状態を見て、自身が住んでいるエリアは給水拠点が遠いことを懸念しています。防災協力井戸では、100人以上の人間が押し寄せることは想定外です。大渋滞になるとわかりながらも、自動車で押しかけてくる者も現れ、大混乱になるでしょう。大勢の給水を待つ近隣エリアの為にも、町田GIONスタジアム内に応急給水設備を設け、応急給水拠点とすることを要望します。	電話にて回答。町田GIONスタジアムは、現在避難施設となっており、応急給水栓がすでに設定されていること、及び町田GIONスタジアムに避難する市民は、指定職員等の指示に従い応急給水栓から給水することができることをお伝えし、ご了解いただきました。
	道路部	道路維持課		険行為であるにも関わらず、日本 の悪しき慣習として今も根付い	電話にて回答。町田市では、道路に設置しているエスカレーターを安全にご利用いただくため、乗り場周辺に「エスカレーター『歩かず立ち止まろう』キャンペーン」のポスターの掲示や町田市ホームページにて注意喚起を行っておりますが、現在のところエスカレーター歩行禁止に関する条例の制定予定はございません。今後も東京都や周辺市町村の動向を確認してまいります。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	いきいき生活 部	いきいき 総務課	市の高齢者福祉 センターの入浴施 設について	なくなり、复場は何とかシャリー	文書にて回答。町田市内全てのふれあい館では、開館当初からお風呂を提供していましたが、施設利用中に体調を崩される方の半数以上がお風呂利用時であることから、利用者の安全確保を最優先に考え、2020年度にお風呂の提供を廃止いたしました。このため、お風呂の提供を再開する予定はございません。
2月	環境資源部	環境政策課	プラスチック類の 回収について	南地域のみで行われているプラスチックゴミ回収ですが、始まって何年か経ちます。今後市全体で回収すると、当時説明があったかと思いますが、未だ南地域だけです。いつになったら市全体で回収するのでしょうか。そろそろ不公平を感じます。市全体でやらないと意味ないのでは。	文書にて回答。町田市では、「町田市資源循環型施設整備基本計画」を策定し、市内全域の容器包装プラスチックを資源化するための資源ごみ処理施設の整備を進めております。南地域については、中間処理施設を整備することができたため、容器包装プラスチックの収集・資源化を実施しております。南地域にお住いの市民の皆様には、分別についてご協力いただき感謝申し上げます。市内全域での収集・資源化については、資源ごみ処理施設の整備完了を待たず暫定処理として、民間事業者に委託することで、2026年度から容器包装プラスチックの収集・資源化を開始する予定です。可能な限りプラスチックの資源化を進めてまいりますので、分別にご理解とご協力をお願いいたします。
	道路部	道路政策課	多摩境通り渋滞に ついて	多摩境通りにおいて、大型 スーパーによる週末の慢性的な 大渋滞が地域住民の生活にも甚 大な影響を及ぼしている事をご 理解頂けておりますでしょうか。 週末は事前に時間予約制の入 場制限を設けるなど、大型スーパーと話し合いを設けていただ き、近隣住民の生活の正常化に ご尽力願います。	電話にて回答。市としても当該道路で生じている渋滞について認識しています。警察からもここ最近渋滞が悪化しているとの話を聞いており、2月27日に南大沢警察署、大型スーパー、神奈川中央交通と当該渋滞に関する意見交換を行いました。市として、大型スーパーに対し誘導員の配置や来客数の平準化など駐車場待機列の解消に向けた検討を要請しました。具体的な対策内容は示されていませんが、町田市としても引き続き、この渋滞に注視していきます。
	文化スポーツ 振興部	スポーツ 振興課	野津田、次戦までに至急の対応を	ゼルビア開幕戦で帰宅困難者が多数出ており、アクセスへの批判が凄まじいことになっております。早急な施策をご検討ください。追加策だけでなく、警察の信号切替の協力等もご検討ください。渋滞解消においては、青信号の長さが非常に重要です。今日の悲劇が今後も続くと、野津田でのJ1試合は開催不可と判断されてもやむを得ません。	電話にて回答。市としても2月24日のガンバ大阪戦では、交通アクセスが大きな問題となったことは認識しており、今後も主催者であるFC町田ゼルビアや交通事業者・警察署等の関係団体と連携して、出来るところから対策を進めて行く旨を説明しました。

月	部名	課名	要望の表題	要望内容	回答
	生涯学習部	図書館	貸出図書の 返却日について	玉川学園出張所でも返却ができるようになり、大変便利になりました。フルタイムで勤務しているため最寄りの駅で返して帰宅できるのは大変ありがたいです。ただ、回収日の都合からか、返却日までに返却してもホームページ上で延滞の督促が出ることがよくあります。特にペナルティがある訳ではないし、電話がかかってくる訳でもないのですが、気分が悪いです。	文書にて回答。ご利用いただいている玉川学園駅前連絡所には図書館システムがないため、リアルタイムで返却状況をシステムに反映ができず、本を図書館に送った後、図書館にてシステム上の手続きをしており、システム上返却が反映するまで数日かかってしまう場合がございます。このような場合、返却期限日にご返却いただいてもマイページ上で延滞の表示が出てしまいます。このようなタイムラグは、直ちに解消することは難しい状況です。ただ、図書館でもこのような事情は把握しており、システム上延滞と表示されていても直ちに督促するようなことはしておりませんので、ご安心くださいますようお願いいたします。
	都市づくり部	公園緑地課	スケートボード場 の設置	めます。近隣の市には設置され ているにも関わらず町田市には ありません。野津田は遠すぎま	電話にて回答。芹ヶ谷公園は住宅地に隣接しているため騒音等課題があることからスケートボード場の設置を行っておらず、また、候補地として要望された「芹ヶ谷公園の上の園地」の駐車場整備予定地については、町田都市計画道路3・3・36号線予定地に面しており、道路整備が完了した際に駐車場を新たに整備する予定のため、現在は「草地広場」として暫定的に利用しております。道路整備までかなり時間がかかることから駐車場が整備されるまでの間、簡易的なスケートボード場を設置できるかについても、やはり騒音の関係で芹ヶ谷公園での整備は難しいところです。アクセスが良い場所等への整備については、今後へ向けてのご意見として承ります。
3月	文化スポーツ振興部	スポーツ 振興課	学校開放施設の空調について	を使用しています。空調の有料 化を検討されていた時の資料で は広さに応じた料金設定も1つ の案でしたが、決定したのはア リーナの有料化だけ。市の決定	電話にて回答。現在の条例にあっては、体育館の空調のみが使用料の徴収対象となっており、その他の諸室においては、対象外となっていることについて、市としても課題であると認識をしています。また、将来に向けて、市内の小中学校の統廃合が進んでいく状況の中で、空調機の使用を含め、学校施設の活用に関する全般のあり方についても、整理が必要であると考えています。そのため、今後の学校施設の活用に関して、すでに検討体制を整えており、その中で検討を進めていきます。
	道路部	道路整備課	鶴川駅タクシー乗 り場	タクシーは、体の不自由な方や大きな荷物の方、高齢者が特に利用します。臨時かどうかはわかりませんが、現在タクシー乗り場が改札からかなり離れた場所に移動されてしまいました。母は私が車で迎えに行けない時は、雨が降れば左手に歩行補助カート、右手に杖でずぶ濡れで何十メートルも歩かなければなりません。臨時でももっと近くに設置してください。	電話にて回答。タクシー乗り場については、タクシー事業者 及び交通管理者と協議を行い、分かりやすさや安全性を考慮 し、新しい交通広場の仮使用開始に併せて、現在の位置(事業における最終形の位置)に集約いたしました。2027年度末まで工事が続き、その間、ご不便をお掛けしますがご理解とご協力をお願いします。

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)

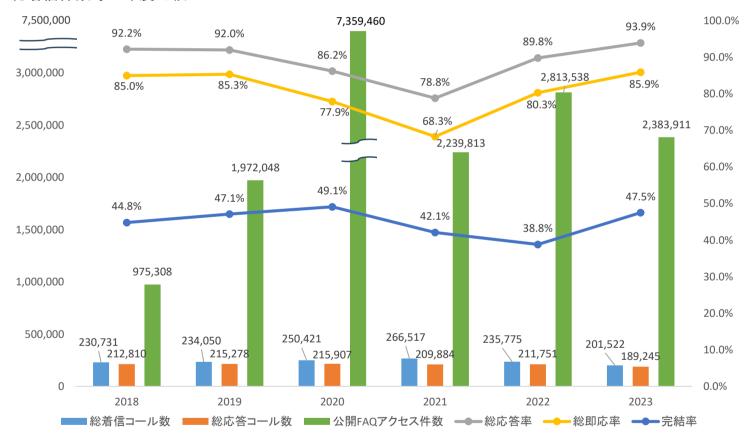
◆町田市代表電話及びイベントダイヤルには、年間201,522件(1日平均551件)の着信があり、2022年度と比較して着信が34,253件減少しました。着信件数は、2018年度までは減少傾向でしたが、2019-2021年度の着信件数は新型コロナウイルス感染症に関する問合せにより増加傾向となりました(2019年度:台風、新型コロナウイルス感染症流行、2020年度:主に特別定額給付金、2021年度:新型コロナワクチン接種)。2022-2023年度はそれらの問い合わせが減少したことなどにより、着信件数が前年度に比べて少ない結果となりました。

(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):180,808件(全体の89.7%) 市役所閉庁時間帯(上記以外の時間帯) : 20,714件(全体の10.3%)

- ◆「よくある質問と回答(FAQ)」の改善提案に対して99件の内容修正等がありました。FAQの改善によって円滑な応対につなげています。
- ◆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2,383,911件でした。 2022年度と比較して、アクセス件数は429,627件減少しました。なお、2021年度からクローラー(ウェブ上を自動的に巡回 して情報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 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

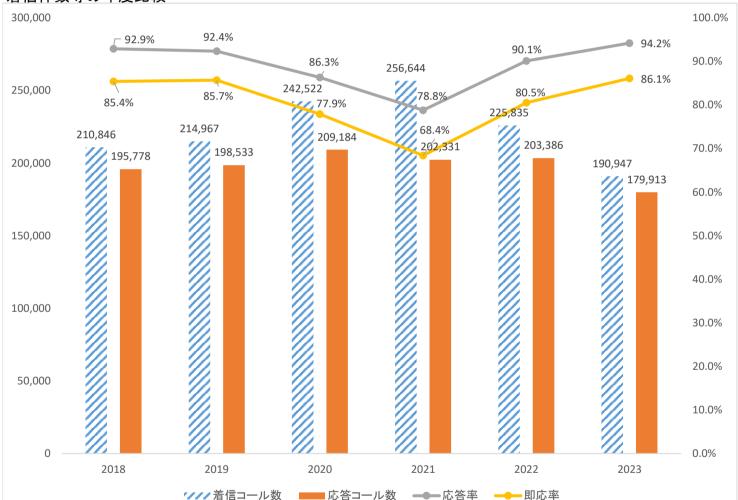
◆町田市代表電話には年間190,947件(1日平均521件)の着信があり、2022年度と比較して34,888件減少しました。市役所開庁時間帯の着信は30,415件減少し、市役所閉庁時間帯も4,473件減少しました。

(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):172,207件(全体の90.2%) 市役所閉庁時間帯(上記以外) :18,740件(全体の 9.8%)

◆2022年度と比較して応答率は4.1ポイント、即応率は5.6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

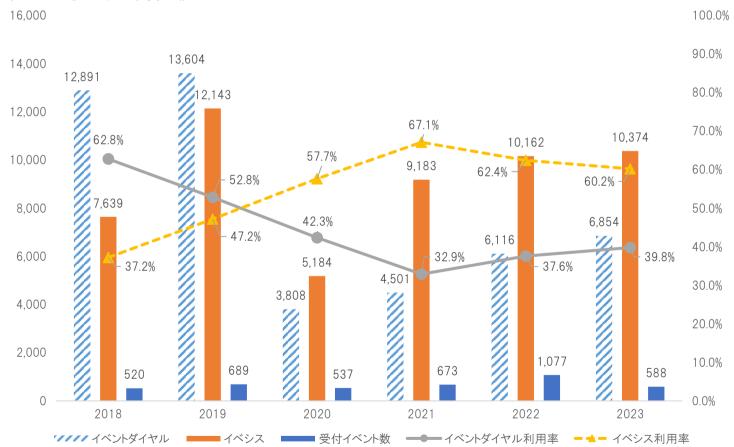
◆町田市イベントダイヤルには年間10,575件(1日平均29件)の着信があり、オペレータによるイベント受付や催し等の案内を行っています。イベントダイヤルへの着信は2022年度と比較し635件増加しました。2023年5月に新型コロナウイルス感染症が「5類」に移行したことをきっかけにイベント申込数が増え、着信件数にも影響がみられます。

(着信件数の時間帯別内訳)

市役所開庁時間帯(平日午前8時30分から午後5時まで):8,601件(全体の81.3%) 市役所閉庁時間帯(上記以外) :1,974件(全体の18.7%)

◆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増加しており、2021年度からは3年連続60%を超えています。

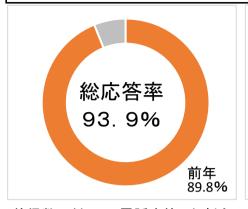
申し込み方法別の年度比較



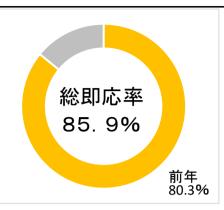
項目	内容
イベントダイヤル	イベントダイヤルで申込した人数
イベシス	イベント申込システム「イベシス」で申込した人数
受付イベント数イベントダイヤル・イベシスで受付を行ったイベント数	
イベントダイヤル利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベントダイヤル申込人数の割合
イベシス利用率	イベント申込人数の総数のうち、イベシス申込人数の割合

(2)町田市代表電話及びイベントダイヤルの実績概要

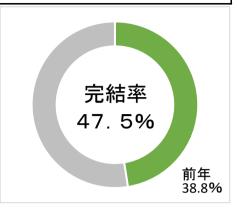
2022年度と比較して、総応答率は4.1ポイント増加、総即応率は5.6ポイント、完結率は8.7ポイント増加しました。増加理由は、総着信件数がコロナ禍前の水準まで落ち着いたことや代表電話の安定的な運営が継続できたことによるものです。



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

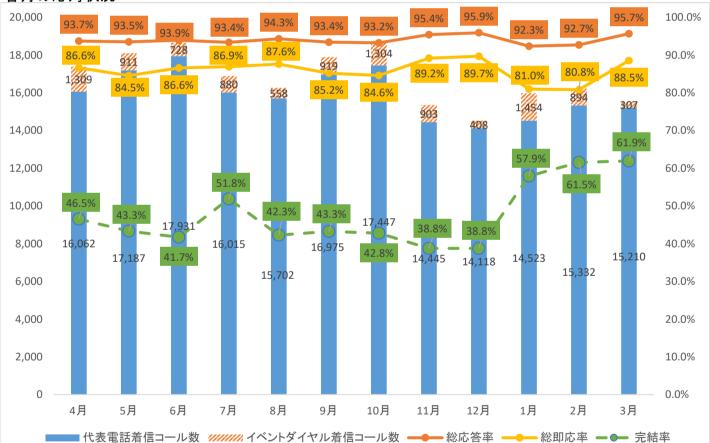


11秒以内に応答した割合サービス目標レベル:80%以上



転送することなく、応対を完結させた割合サービス目標レベル:40%以上

各月の応対状況

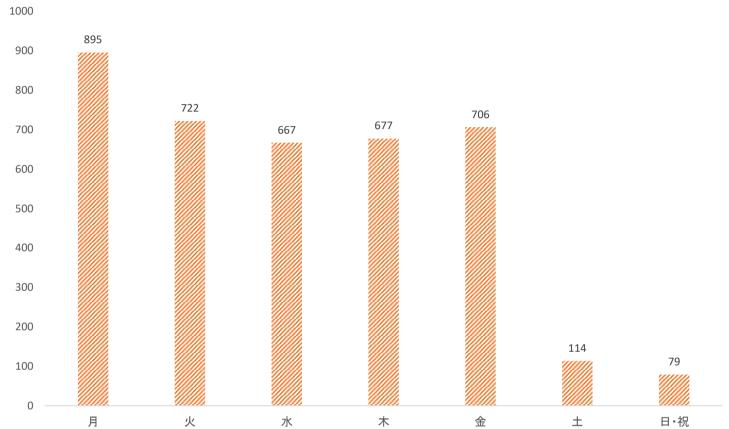


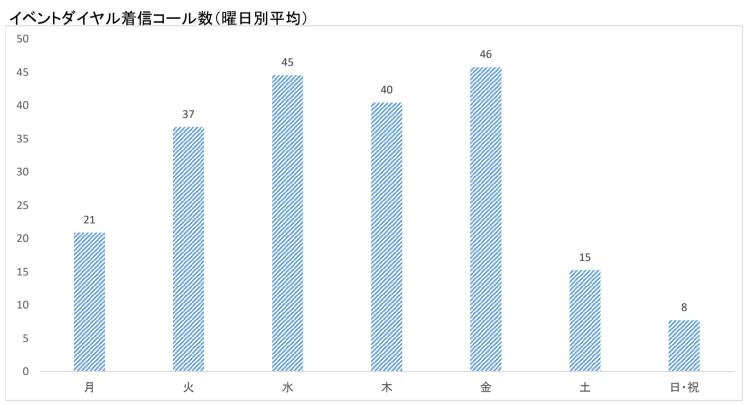
項目	内容
代表電話着信コール数	代表電話に入呼した件数
イベントダイヤル着信コール数	イベントダイヤルに入呼した件数
総応答率	代表電話とイベントダイヤルに着信した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで応答した割合
総即応率	代表電話とイベントダイヤルで応答した呼数に対して、代表電話とイベントダイヤルで11秒以内に応答した割合
完結率	代表電話とイベントダイヤルで対応が完結した割合

(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。

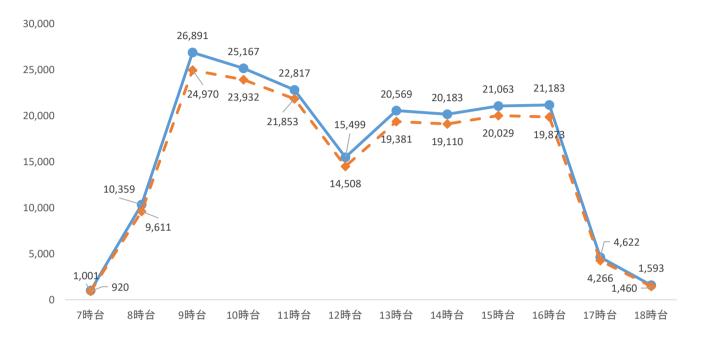
代表電話着信コール数(曜日別平均)





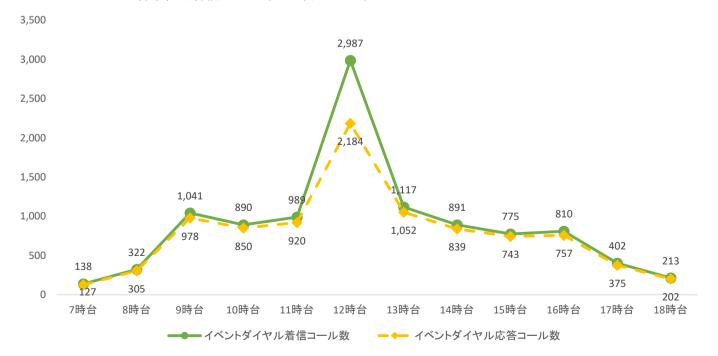
代表電話への着信は、時間帯別では9時台が最も多く、午前中に入電が集中する傾向があります。 イベントダイヤルへの着信は、時間帯別では12時台が最も多い傾向があります。これは、イベント等の受付初日において 受付開始時刻を12時と設定しているためです。

代表電話 時間帯別着信コール数・応答コール数



── 代表着信コール数 ── 代表応答コール数

イベントダイヤル 時間帯別着信コール数・応答コール数

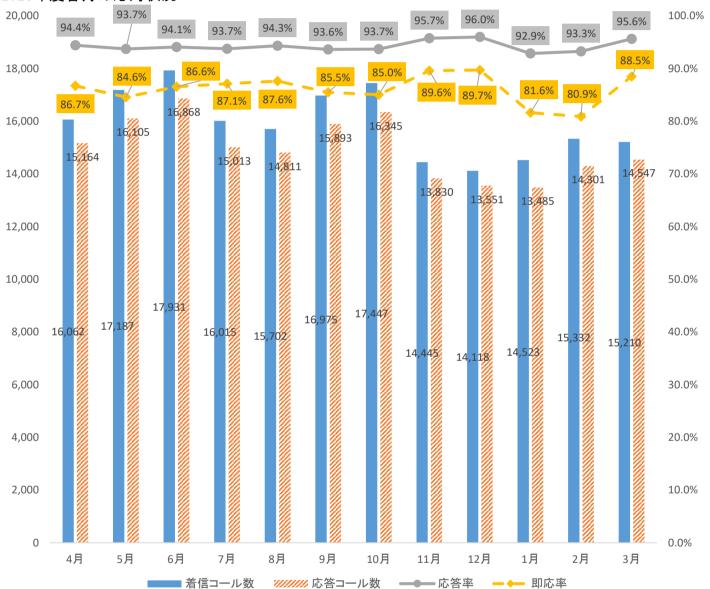


(4)代表電話実績

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や、マイナポイント事業が終了したにより、2022年度と比較して着信コール数は34,888件減少、応答コール数は23,473件減少しました。応答率は4.1ポイント増加し、即応率は5.6ポイント増加しました。

着信コール数	190,947 件	応答率	94.2%
応答コール数	179,913 件	即応率	86.1%

2023年度各月の応対状況



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

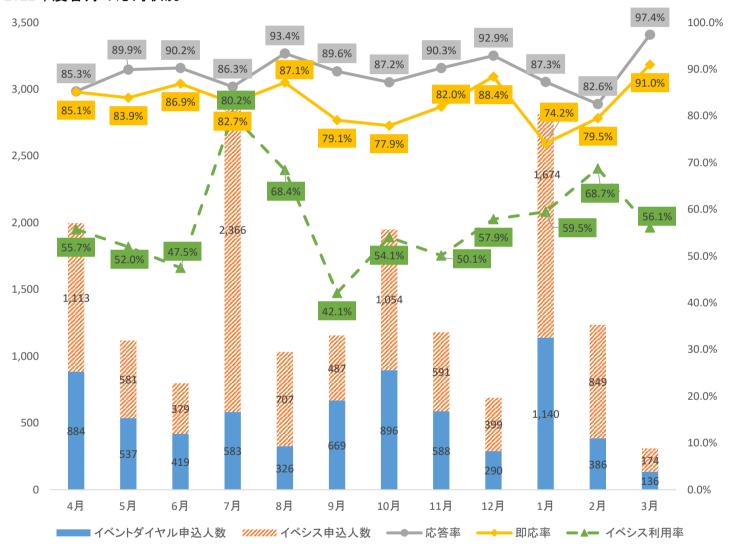
4月	◆新型コロナウイルス関連・・・437件(「ワクチン接種」関連324件(対前月+114件)、「罹患・PCR検査」関連93件(対前月+2件)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・285件(報道が流れて以降、町田市の支給方法や時期についての問合せが増加) ◆「東京おこめクーポン事業」関連・・・134件(届いたクーポンの利用方法や詐欺か否かの確認等の問合せが増加)
5月	◆新型コロナウイルス関連・・・618件(「ワクチン接種」関連553件(対前月+229件)、「罹患・PCR検査」関連46件(対前月▲47件)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・483件(町田市の支給方法や時期についての問合せが増加) ◆軽自動車税の納税通知関連・・・161件(納税通知書の発送時期の確認、発送日以降に未着の問合せが増加) ◆固定資産税・都市計画税の納税通知関連・・・132件(納税通知書の発送時期の確認、発送日以降に未着の問合せが増加) ◆「東京おこめクーポン事業」関連・・・85件(食品のネットでの申込方法や配送時期等のお問合せが増加)
6月	◆新型コロナウイルス関連・・・336件(「ワクチン接種」関連263件(対前月▲290件)、「罹患・PCR検査」関連60件(対前月+14件)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・244件(主に、町田市における支給方法や時期についての問合せ) ◆台風2号(6/2(金))関連・・・127件(ごみの回収や、道路の倒木・冠水等の問合せが多く寄せられた) ◆市民税・都民税(普通徴収)納税通知書の発送関連・・・113件(主に、通知書の未着や通知書の内容に関する問合せ)
7月	◆新型コロナウイルス関連・・・203件(「ワクチン接種」関連117件(対前月▲146件)、「罹患・PCR検査」関連72件(対前月+12件)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・316件(通知書発送に伴い、通知書の内容や振り込み時期に関する問合せが増加) ◆国民健康保険税・後期高齢者医療保険料の納入通知書発送関連・・・133件(通知書の内容や未着に関する問合せが増加) ◆ハチの巣駆除関連・・・65件(自宅等に出来たハチの巣の駆除に関する相談、駆除業者の問合せ等)
8月	◆新型コロナウイルス関連・・・197件(「ワクチン接種」関連75件(対前月▲42件)、「罹患・PCR検査」関連108件(対前月+36件)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・280件(支給日の確認や、申請方法等の問合せが多く寄せられた) ◆後期高齢者医療被保険者証更新(送付)関連・・・78件(保険証についての内容確認や保険証の未着についての問合せが増加) ◆ハチの巣の駆除関連・・・76件(ハチ(スズメバチ)の巣の駆除に関する相談、駆除業者の問合せが増加) ◆成人健康診査関連・・・58件(受診券の未着、7/31に発送した「未受診者への受診勧奨」の内容に対する問合せ等が増加)
9月	◆新型コロナウイルス関連・・・569件(「ワクチン接種」関連496件(対前月+421件)、「罹患・PCR検査」関連54件(対前月▲54件)) ◆マイナポイント第2弾申込み関連・・・209件(9/30のマイナポイント申込終了に伴い、申込方法やポイント取得方法等の問合せが増加) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・143件(申請書の紛失・再送、振り込み時期に関するの問合せが多く寄せられた) ◆ハチの巣の駆除関連・・・73件(ハチの巣の駆除希望、駆除業者の問合せが増加)
10月	◆新型コロナウイルス関連・・・338件(「ワクチン接種」関連312件(対前月▲184件)、「罹患・PCR検査」関連21件(対前月▲33件)) ◆「資源とごみの収集カレンダー」配布関連・・・329件(再配布受付関連は241件、その他問合せは88件(紛失、窓口受取、追加希望等)) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・116件(申請方法や振込み時期、次回の給付についての問合せ等が増加) ◆高齢者インフルエンザワクチン予防接種(65歳以上対象)・・・62件(今年度接種の自己負担額や、実施期間、等の問合せが増加) ◆10/18(水)の「Nature Factory東京町田」敷地内でのクマ出没について・・・39件(報道内容の真偽や出現場所等に関する問合せ)
11月	◆新型コロナウイルス関連・・・165件(「ワクチン接種」関連146件(対前月▲166件)、「罹患・PCR検査」関連12件(対前月▲9件)) ◆住民税非課税世帯への7万円給付関連・・・250件(11/2の閣議決定の報道以降、給付の開始時期や対象についての問合せが増加) ◆住民税非課税世帯等への3万円給付関連・・・41件(10/31の申請締切以降、申請された方からの振込み時期に関する問合せが入呼) ◆11/4(土)に発生したバイオエネルギーセンターの火災によるごみの未回収について・・・30件(ごみの未回収についての問合せ)
12月	◆新型コロナウイルス関連・・・82件(「ワクチン接種」関連72件(対前月▲74件)、「罹患・PCR検査」関連9件(対前月▲3件)) ◆住民税非課税世帯への7万円給付関連・・・571件(主に給付の開始時期や支給方法についての問合せが増加。) ◆市役所(本庁舎)の年末年始の開庁日について・・・120件(年末年始の開庁日・窓口業務についての問合せが増加)
1月	◆新型コロナウイルス関連・・・70件(「ワクチン接種」関連46件(対前月▲26件)、「罹患・PCR検査」関連18件(対前月+9件)) ◆令和6年度(令和5年分)市民税・都民税申告関連・・・509件(主に保険料(税)の納付済額通知の発送時期や、申告方法等の問合せ) ◆住民税非課税世帯への7万円給付関連・・・306件(振込み時期の確認や、申請方法等に関する問合せ) ◆高齢者肺炎球菌ワクチン接種関連・・・105件(主に肺炎予防啓発CMの影響によるものと思われる) ◆能登半島地震関連・・・34件(1月1日に発生した能登半島沖の地震について、主に市役所で義援金の受付を行っているかの問合せ)
2月	◆新型コロナウイルス関連・・・103件(「ワクチン接種」関連84件(対前月+38件)、「罹患・PCR検査」関連16件(対前月▲2件)) ◆令和6年度(令和5年分)市民税・都民税申告関連・・・1,100件(申告書の発送時期、確定申告、保険税(料)の納付済額照会など) ◆2月6日の降雪関連・・・148件(ごみの回収の実施確認、融雪剤の配布、降雪による倒木の報告など) ◆住民税非課税世帯への7万円給付関連・・・144件(申請が必要な世帯から申請書の未着や申請方法に関する問合せが増加)
3月	◆新型コロナウイルス関連・・・65件(「ワクチン接種」関連52件(対前月▲32件)、「罹患・PCR検査」関連7件(対前月▲9件)) ◆令和6年度(令和5年分)市民税・都民税申告関連・・・611件(申告書の記入方法、確定申告、保険税(料)の納付済額照会など) ◆住民異動(転入・転出・転居)関連・・・357件 ◆住民税均等割のみ課税世帯10万円の給付金・・・117件(課税状況の確認、申請書の記入方法、詐欺ではないかとの確認など)

(6)イベントダイヤル・イベシス実績

2022年度と比較してイベントダイヤル申込人数は738人増加、イベシス申込人数は212人増加、総申込人数も950人増加しました。また、イベシス利用率は60.2%と2022年度と比べ2.2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		6,854 人	•	イベ	シス申込人数		10,374 人
応答率	88.2%	即応率	81.8%		.8% イベシス利用3		60.2%

2022年度各月の応対状況



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)イベントダイヤル・イベシスの各月のお申込みが集中したイベント

4月	◆4/4(火):「普通救命講習会」、「くらしに役立つ料理教室」ほか、全5件。受付開始直後より、上記2講座を中心に申込みが10分程度集中。12時台:着信36件、応答27件(応答率75.0%)。終日の総応答率は96.0%。 ◆4/21(金):「緑のカーテンゴーヤの苗配布」(個人[午前・午後]・団体・町内会の全4件)。年間で最も申込みが集中するイベントで、受付開始前から問合せが多数あり、ほぼ終日にわたって申込み集中となった。12時台:着信240件、応答116件(応答率48.3%)。終日の総応答率は86.5%。
5月	◆5/17(水)「まちだ歴史講座(まち歴)」(計3回)、「まちだ市民大学HATS『歴史』公開講座」の全4件(すべて生涯学習センター)。開始直後から上記4講座の申込みが10分程度集中。12時台:着信63、応答27(応答率42.9%)。終日の総応答率は90.9%。
6月	◆6/2(金):「普通救命講習会」(保健総務課)、「腎臓を守るための食事(講座)」(保健予防課)ほか、全5件。受付開始直後の約10分間、上記2講座を中心に集中。12時台:着信61、応答27(応答率44.3%)。終日の総応答率は87.0%。
7月	◆7/4(火)「リサイクルガラス砂絵教室」2件(環境政策課)、博物館主催の体験講座8件ほか、全14件。受付開始直後から「リサイクルガラス砂絵教室」(2会場)を中心に10分程度集中。12時台:着信53件、応答25件(応答率47.2%)。終日の総応答率は92.7%。 ◆7/19(水)「リサイクルガラス砂絵教室」2件(環境政策課)、「夏休み子ども講座」4件ほか、全8件。受付開始直後から「リサイクルガラス砂絵教室」(2会場)を中心に5分程度集中。12時台:着信34件、応答18件(応答率52.9%)。終日の総応答率は93.0%。
8月	◆8/3(木)「普通救命講習会」、「介護予防サポーター測定方法講習会」等、全7件。受付開始から10分程度、特に「普通救命講習会」を中心に申込みが集中。12時台:着信61件、応答43件(応答率70.5%)。終日の総応答率は90.1%。
9月	◆9/20(水)「スポーツにチャレンジ」、「まちだ市民大学HATS健康学(公開講座)」ほか、全6件。受付開始直後から「スポーツにチャレンジ」(電話受付のみ)を中心に、10分強の間申込みが集中。12時台:着信41件、応答32件(応答率78.0%)。終日の総応答率は93.5%。 ◆9/21(木)「古文書講座」、「はじめてのスマホ体験」、「市民大学HATS歴史(公開講座)」ほか、全5件。受付開始直後から、上記3講座を中心に10分強の間申込みが集中。12時台:着信75件、応答46件(応答率61.3%)。終日の総応答率は88.8%。
10月	◆10/3(火)「映画上映会『おらおらでひとりいぐも』(文学館まつり)」、「探・探ゼミナール(藤井暁氏講演会)」ほか、全7件。受付開始から、特に「映画上映会(文学館まつり)」の申込みが20分ほど集中。12時台:着信92件、応答51件(応答率55.4%)。終日の総応答率は87.6%。◆10/4(水)「時代小説読み取り(文学館まつり)」、「まちだ歴史講座第7回」、「普通救命講習会」ほか、全6件。受付開始から、上記3講座を中心に申込みが15分ほど集中。12時台:着信69件、応答49件(応答率71.0%)。終日の総応答率は92.0%。◆10/24(火)「柚月麻子氏講演会(文学館)」、「血糖値改善セミナー」、「フレイルチェック会」ほか、全7件。受付開始から、「柚月麻子氏講演会(文学館)」、「血糖値改善セミナー」を中心に申込みが15分ほど集中。12時台:着信62件、応答42件(応答率67.7%)。終日の総応答率は91.9%。
11月	◆11/7(火):「クリスマスリース作り講座」、「こころとからだの健康講座」、「普通救命講習会」ほか、全6件。受付開始から約10分間、上記3講座の申込みが集中。12時台:着信73件、応答34件(応答率46.6%)。終日の総応答率は88.7%。◆11/9(木):「映画『深い河』上映会」、「加藤宗哉氏講演会」(ともに文学館主催「遠藤周作展」関連企画)の2件。受付開始から約10分間、特に「映画『深い河』上映会」の申込みが集中。12時台:着信64件、応答54件(応答率84.4%)。終日の総応答率は89.0%。
12月	◆12/20(水)「講演会・出版社ってこんなところ(図書館主催。柏書房・筑摩書房等の社長・会長による講演会)」ほか、全5件。受付開始より15分程、上記講演会に申込みが集中。12時台:着信41、応答28(応答率68.3%)。終日の総応答率は90.8%。
1月	◆1/10(水)「メモリアルイヤー講演会(長野まゆみ氏[小説家])」、「気象講演会(天達武史氏[気象予報士])」ほか、全6件。受付開始直後から、上記2講座を中心に20分ほど申込みが集中。12時台:着信97件、応答63件(応答率64.9%)。終日の総応答率は88.6%と低下。 ◆1/17(水)「時代小説読み語り(中村昇氏[元NHKアナウンサー])」ほか、全7件。受付開始直後から、上記講座を中心に15分ほど申込みが集中。12時台:着信65件、応答28件(応答率43.1%)。終日の総応答率は83.4%と低下。
2月	◆2/16(金)「古典講演会源氏物語をひもとく『紫式部と源氏物語』」(文学館主催)ほか、全7件。受付開始直後から約20分間、特に上記講座の申込が集中し、開始15分で定員90名に到達。以降はお断りの対応となった(お断り件数:2/16のみで58件。全受付期間中の合計112件)放映中の大河ドラマの影響と思われる。12時台:着信170件、応答74件(応答率43.5%)。終日の総応答率も81.0%と低下。
3月	◆申込み受付が集中した日は特にありません。

(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	保健所保健総務課	【3/3】市民公開講座「子供の能力の引き出し方を 学ぼう~食べ方と運動の視点から~」	799	120	679	23	85.0%

	120	/////////	///////////////////////////////////////	///////	619		////////	23
0	100	200	300	400	500	600	700	800
		■イベン	トダイヤル 申込人数	女 ☑イベシ	マ申込人数	■お断り件数		

順	拉 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	環境資源部環境政策課	【5/14·午後】緑のカーテン2023_ゴーヤの苗配布 (個人向け)	350	187	163	2	46.6%

		187		//////////	///////////////////////////////////////		/////2
0	50	100	150	200	250	300	350
		□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		

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	環境資源部環境政策課	【5/15】緑のカーテン2023_ゴーヤの苗配布(企業・団体)	288	147	141	2	49.0%

	1	47		///////	
0	50	100	150	200	250
		1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	

順位	担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
4	生涯学習部図書 館	【12/2】映画「深い河」上映会(文学館)	190	115	75	15	39.5%

	115		///////////////////////////////////////	15
0	50	100	150	200
	■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	

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	市民部市民協働推進課	オープニングアクト・基調講演「居場所のない少女たちに寄り添って」(第24回まちだ男女平等フェスティバル・メイン企画)	186	127	59	1	31.7%



(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	拉 担当部署	イベント名	総申込人数	イベントダイヤル申込人数	イベシス申込人数	お断り件数	イベシス利用率
1	生涯学習部図書館	【3/16】古典講演会「源氏物語をひもとく」「紫式部と源氏物語」(文学館主催)	90	49	41	112	45.6%

49	41/	
0	100	000

■イベントダイヤル申込人数 型イベシス申込人数 型お断り件数

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		【2/11】メモリアルイヤー講演会「宮沢賢治没後90年、長野まゆみと宮沢賢治、長野まゆみの書く『銀河鉄道の夜』」	80	4	76	46	95.0%

4	46
	///////////////////////////////////////

⁰ □イベントダイヤル申込人数 ⁶⁰□イベシス申込人数⁰ □お断り件数 ¹⁰⁰ ¹²⁰

順位	担当部署		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		【6/8】まちだ市民大学HATSまちだの福祉公開講座「介護保険の上手な使い方」	38	12	26	29	68.4%

12 29

■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

60

順位	ī 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	涯学習セン	【6/16】まちだ市民大学HATS町田の歴史 I 公開 講座「町田は神奈川県だった~なぜ多摩は東京 府に移管されたのか~」	35	27	8	26	22.9%

27

■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

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	財務部市有財産活用課	季節の花を使った寄せ植え講習会	15	7	8	24	53.3%

	7	8		24	
-					
0		10	20	30	

■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

(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

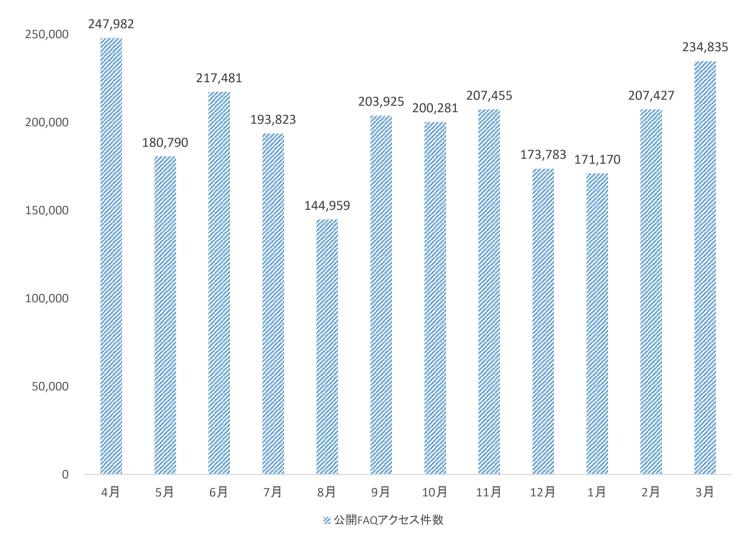
「よくある質問と回答(FAQ)」とは、ごみの分別や各種手続きの方法など市役所に多く寄せられるお問い合わせと、それに対する回答をまとめたものです。多くのFAQは町田市が所管する事項に関するものですが、一部にはパスポートや運転免許証、水道の手続きといった他機関の所管事項に関するものもあります。また、「よくある質問と回答(FAQ)」は、代表電話オペレータが応対時に参照するだけでなく、町田市ホームページでも公開しています。

公開FAQアクセス件数

2.383.911 件

各月の公開FAQ参照件数

300,000

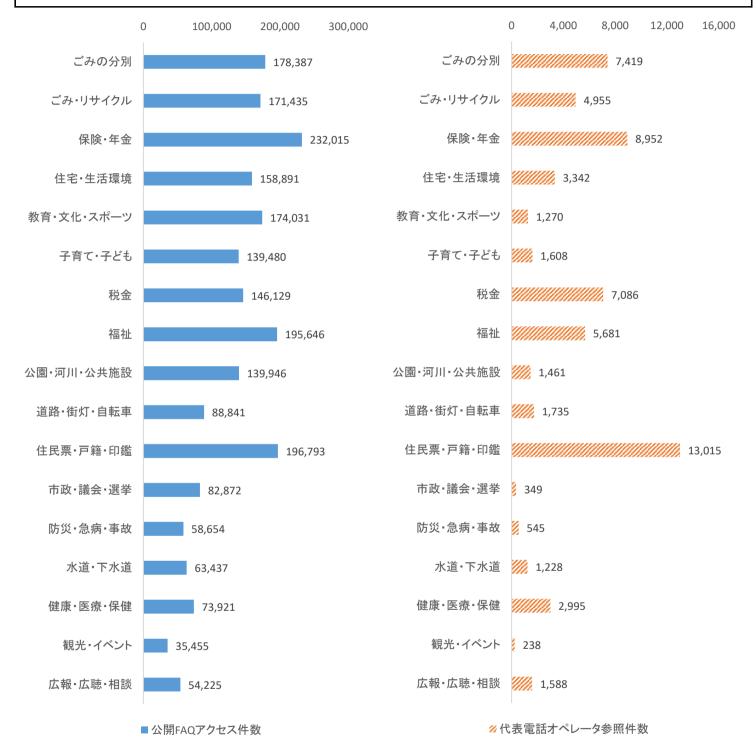


項目	内容
公開FAQアクセス件数	町田市ホームページで公開している「よくある質問と回答(FAQ)」へのアクセス件数

(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		FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	3117	1,324	町田市の戸籍証明書等を請求したいのですが?	住民票·戸籍·印鑑	4
2	2880	1,112	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
3	9034	1,023	戸籍の照会、住民票(住民登録)の照会をしたい。	住民票・戸籍・印鑑	32
4	1510	1,011	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	7
5	3354	984	(収集関連)収集漏れがあった場合、どこに連絡をするのですか。	ごみ・リサイクル	10
6	3102	886	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	3
7	1948	837	自立支援医療受給者証(精神通院)について	福祉	16
8	1337	805	市民税・都民税(個人住民税)の申告は必要ですか?	税金	65
9	1380	799	課税・非課税証明書の取得に必要なものは(来庁)	税金	12
10	9033	707	上水道の各種手続きを行いたい。	水道•下水道	5

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)

	利用FAQ-NO		FAQ(質問文)	カテゴリ	前年度順位
1	1845	9,811	市立小・中学校の入学式・卒業式の日程が知りたい。	教育・文化・スポーツ	12
2	5228	8,703	靴のごみの分別方法はなんですか	ごみの分別	7
3	5705	8,061	ふとんのごみの分別方法はなんですか。	ごみの分別	37
4	8002	7,965	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	2
5	3341	7,864	(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	3
6	1490	7,623	自傷行為の場合は、国民健康保険は使えますか。	保険·年金	18
7	3385	7,113	庭の草・落ち葉・剪定くずは有料になりますか。	ごみ・リサイクル	15
8	1664	7,012	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	5
9	4130	6,490	2023年度の成人式(二十祭まちだ)について教えて下さい (いつ・どこで・内容)	教育・文化・スポーツ	592
10	2681	6,474	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)・高校生等医療証(マル 青)を忘れた等で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	8

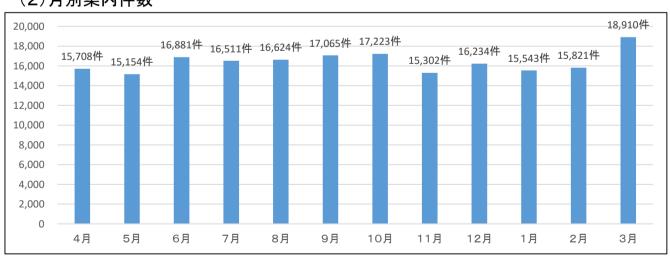
6. 庁舎総合案内業務

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	6,694	6,055	6,618	6,183	6,354	6,573	6,302	5,592	5,893	5,582	5,749	7,895	75,490	38.3%
いきいき生活部	2,888	2,618	3,058	3,518	3,288	3,196	3,359	2,747	3,031	2,953	2,743	3,289	36,688	18.6%
財務部	1,828	1,872	2,294	1,996	1,904	2,085	2,074	1,975	2,188	2,131	2,605	2,545	25,497	12.9%
その他 (市役所以外の案内)	1,539	1,595	1,658	1,529	1,650	1,695	1,790	1,702	1,751	1,610	1,647	1,843	20,009	10.2%
地域福祉部	756	736	928	997	1,234	1,024	1,065	870	892	1,064	967	1,062	11,595	5.9%
保健所	535	656	600	625	476	564	535	470	523	455	333	440	6,212	3.2%
子ども生活部	338	340	391	375	346	437	405	399	405	388	289	347	4,460	2.3%
会計課	192	288	311	331	355	348	343	334	360	256	277	279	3,674	1.9%
都市づくり部	259	269	276	256	303	308	353	336	330	306	316	306	3,618	1.8%
政策経営部	196	182	185	183	160	190	194	199	173	157	143	176	2,138	1.1%
環境資源部	108	147	141	113	137	168	204	153	144	147	131	129	1,722	0.9%
道路部	90	88	93	100	130	111	119	98	126	118	132	138	1,343	0.7%
総務部	64	83	79	71	85	84	115	92	115	110	122	103	1,123	0.6%
学校教育部	70	74	68	72	75	109	90	87	69	63	88	90	955	0.5%
経済観光部	53	63	56	61	57	86	86	103	88	76	56	71	856	0.4%
防災安全部	47	34	51	30	20	33	104	67	67	67	156	84	760	0.4%
下水道部	19	25	35	33	31	22	41	40	40	25	36	43	390	0.2%
議会事務局	9	9	19	5	7	12	12	14	23	7	10	34	161	0.1%
文化スポーツ振興部	9	11	6	20	5	12	20	5	9	5	10	27	139	0.1%
農業委員会事務局	1	3	5	6	5	5	8	12	4	9	3	5	66	0.0%
生涯学習部	5	4	6	6	2	3	4	6	2	11	4	1	54	0.0%
選挙管理委員会事務局	7	2	3	1	0	0	0	0	1	2	4	3	23	0.0%
監査事務局	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0.0%
合計	15,708	15,154	16,881	16,511	16,624	17,065	17,223	15,302	16,234	15,543	15,821	18,910	196,976	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)。

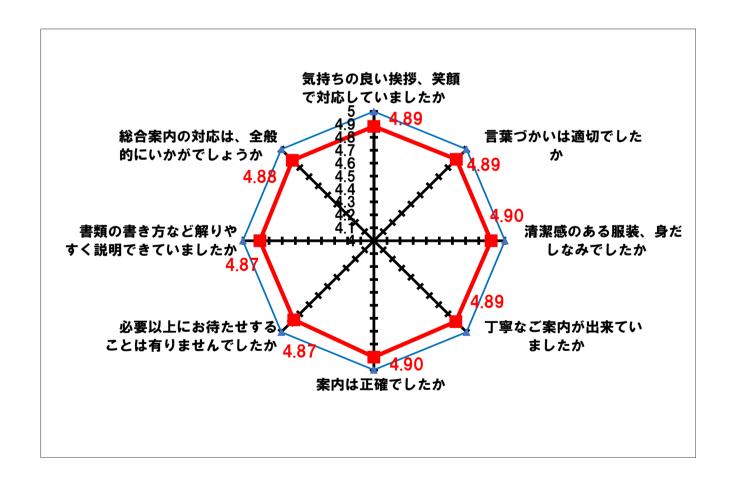
•調査方法

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)

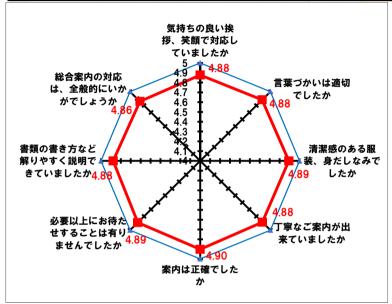
	質問	満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.89
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.89
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.90
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.89
5	案内は正確でしたか	5	4.90
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.87
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.87
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.88
	全体平均		4.88



【第1回】

•2023年7月24日(月)~2023年8月4日(金)

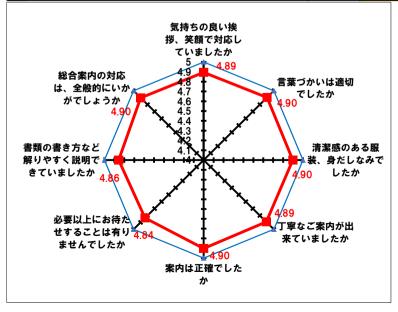
	質問	満点	平均点
1	気持ちの良い挨拶、笑顔で対応していましたか	5	4.88
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.88
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.89
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.88
5	案内は正確でしたか	5	4.90
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.89
7	書類の書き方など解りやすく説明できていましたか	5	4.88
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.86
	全体平均		4.88



【第2回】

•2024年1月22日(月)~2024年2月2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	4.89
2	言葉づかいは適切でしたか	5	4.90
3	清潔感のある服装、身だしなみでしたか	5	4.90
4	丁寧なご案内が出来ていましたか	5	4.89
5	案内は正確でしたか	5	4.90
6	必要以上にお待たせすることは有りませんでしたか	5	4.84
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	4.86
8	総合案内の対応は、全般的にいかがでしょうか	5	4.90
	全体平均		4.88



7. その他の業務

(1)採択請願の受付

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。

2023年6月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

2023年9月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

2023年12月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

2024年3月 町田市議会定例会 市長部局における採択請願なし

(2)後援事業

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間		
	~ " " -	J 31 2		開始	日~終	7日
1	4月5日	第3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	2023年7月2日	~	2023年7月2日
2	4月6日	町田演劇鑑賞会主催2023年度演劇鑑賞 会	町田演劇鑑賞会	2023年6月21日	~	2024年2月1日
3	4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	2023年5月20日	~	2023年5月20日
4	4月10日	大江戸ビール祭り2023夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2023年8月2日	~	2023年8月13日
5	4月13日	鎌倉街道・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5月27日	~	2023年5月27日
6	4月13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	2023年6月4日	~	2023年6月4日
7	4月20日	鶴川ショートムービーコンテスト2023	鶴川ショートムービーコンテスト実行委員会	2023年7月20日	~	2023年12月31日
8	4月21日	第23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	2023年5月28日	~	2023年5月28日
9	4月24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	2023年8月21日	~	2023年10月5日
10	4月24日	第9回日本障がい者バドミントン選手権大会	一般社団法人 日本パラバドミントン連盟	2024年1月26日	~	2024年1月28日
11	4月25日	第19回チアコンペティション	町田チアリーダーズ連盟	2023年7月27日	~	2023年8月17日
12	4月27日	第25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	2023年10月16日	~	2023年10月22日
13	4月28日	ヴェネツィア室内合奏団コンサート	株式会社ビーベスト	2023年10月3日	~	2023年10月3日
14	5月2日	令和5年度第45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	2023年10月31日	~	2023年11月5日
15	4月13日	第39回わんぱく相撲町田場所	一般社団法人 町田青年会議所	2023年5月13日	~	2023年5月13日
16	5月16日	まち作り体験プログラム「こどものまちミニま ちだ」	ミニまちだ実行委員会	2023年7月9日	~	2023年12月3日
17	5月15日	RUN伴まちだ2023	RUN伴まちだ2023実行委員会	2023年9月3日	~	2023年9月10日
18	5月12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	2023年11月3日	~	2023年11月11日
19	5月17日	表現の芽をはぐくむ会#15	表現の芽をはぐくむ会	2023年7月23日	~	2023年7月23日
20	5月17日	『荒野に希望の灯をともす』町田市上映会	『荒野に希望の灯をともす』町田市上映実行 委員会	2023年9月1日	~	2023年9月1日
21	5月19日	夏休み 子ども・家庭向け認知症啓発イベント	医療法人財団 明理会 鶴川サナトリウム病院	2023年7月31日	~	2023年7月31日
22	5月19日	高校生ライブ MUSIC DAYS 2023 相模 原・町田大会	高校生ライブ MUSIC DAYS 実行委員 会	2023年8月11日	~	2023年8月11日
23	5月23日	キンダーパーティー2023 町田夏祭り	キンダーパーティー開催事務局	2023年8月19日	~	2023年8月20日
24	6月5日	Washington Wizards バスケットボールクリニック2023@玉川学 闌	学校法人玉川学園玉川アスレチック・デパー トメント	2023年9月2日	~	2023年9月2日
25	5月31日	第29回アートコンテスト「町田市展」	町田市美術協会	2023年8月30日	~	2023年9月3日
26	6月6日	つくし野サマーフェス	特定非営利活動法人川さらい	2023年8月5日	~	2023年8月6日
27	6月9日	第43回 こと・三絃・尺八定期演奏会	町田市三曲協会	2023年10月22日	~	2023年10月22日
28	6月9日	はじめての和楽器ワークショップ2023	一般社団法人 日本伝統文化の会	2023年7月9日	~	2024年3月24日
29	6月12日	アコースティック・カーニバル2023	メッツ	2023年8月27日	~	2023年8月27日
30	6月12日	広域スポーツ大会「第76回武相バレーボール大会」	一般財団法人 町田市体育協会	2023年8月3日	~	2023年9月17日
	l	<u> </u>				

				後援	期間
番号	受付月日	事業名	申請団体名	開始日~	
31	6月12日	2023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・テニス競技・クレー射撃競技・卓球競技・少林寺 拳法競技・水泳競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2023年8月20日 ~	2023年11月12日
32	6月15日	OPALvol.24×OPAIプロデュース/市民参加 企画 群読音楽劇「銀河鉄道の夜2023」	桜美林大学パフォーミングアーツ・インスティ テュート	2023年8月24日 ~	2023年8月30日
33	6月15日	けんこう歌声ランドの「夏フェスコンサート」	歌と音楽で集う会	2023年8月20日 ~	2023年8月20日
34	6月15日	無料不動産相談会	公益社団法人 東京都宅地建物取引業協 会 第十二ブロック町田支部	2023年9月17日 ~	2023年9月17日
35	6月20日	WheeLog in 町田 車いす街歩きイベント	特定非営利活動法人 町田ハンディキャブ 友の会	2023年7月30日 ~	2023年7月30日
36	6月20日	高円宮賜杯第43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	2023年8月5日 ~	2023年8月12日
37	6月22日	第5回ジュニアタッチラグビー大会in町田	特定非営利活動法人 アスレチッククラブ町 田	2023年9月18日 ~	2023年9月18日
38	7月3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	2023年8月19日 ~	2023年10月14日
39	7月4日	アウトドア×レンジャー 町田で最大級のアウトドアフェスティバル「まちきゃん」	一般社団法人 町田青年会議所	2023年9月23日 ~	2023年9月24日
40	7月4日	2023年度·第45回作品展	町田市老人クラブ連合会	2023年11月7日 ~	2023年11月12日
41	7月4日	青城祭	株式会社ゼルビア	2023年8月12日 ~	2023年8月12日
42	7月6日	寺島実郎氏 法人化記念講演会	一般社団法人 町田·相模原経済同友会	2023年10月11日 ~	2023年10月11日
43	7月11日	第70回町田華道協会展	町田華道協会	2023年10月14日 ~	2023年10月15日
44	7月11日	栄養ワンダー2023 鶴川サナトリウム病院	医療法人財団 明理会 鶴川サナトリウム病院	2023年8月31日 ~	2023年8月31日
45	7月13日	第58回 全国高等専門学校体育大会 第50回 全国高等専門学校ハンドボール選 手権大会	一般社団法人 全国高等専門学校連合会 (サレジオ工業高等専門学校)	2023年8月30日 ~	2023年9月1日
46	7月13日	歴史講演会「いま熱〈語る!多摩丘陵12古 街道の魅力」	鎌倉古道・歴史遺産の会	2023年8月27日 ~	2023年8月27日
47	7月13日	2023年度ナイスハート・ふれあいのスポーツ広場町田大会	公益財団法人 国際障害者年記念ナイス ハート基金	2023年11月14日 ~	2023年11月14日
48	7月19日	2023年度町田市民体育祭(レクリエーション・なぎなた競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2023年9月14日 ~	2023年9月30日
49	7月24日	第9回朗読劇かわせみ座 秋の定期公演	朗読劇 かわせみ座	2023年11月8日 ~	2023年11月8日
50	7月25日	パリコレッ!ギャラリー	株式会社 グレースコーポレーション・ジャパン	2023年10月7日 ~	2023年12月24日
51	7月26日	2023まちだ体操祭	町田市一般体操・リズム運動連盟	2023年10月29日 ~	2023年10月29日
52	7月27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	2023年10月1日 ~	2023年10月1日
53	7月27日	第27回 幼児画展一日台幼児画交流展一	東京町田ロータリークラブ	2023年12月15日 ~	2023年12月17日
54	7月31日	第23回ビジネスフェア〜協創社会の実現へ	西武信用金庫	2023年11月14日 ~	2023年11月14日
55	8月8日	2023年度町田市民体育祭(バスケットボール競技・剣道競技・バレーボール競技・弓道 競技・陸上競技。ダンスポーツ競技・バミントン競技・ソフトテニス競技・柔道競技・サッカー競技)	一般財団法人 町田市体育協会	2023年9月24日 ~	2023年11月26日
56	8月8日	伝統芸能粋~唄語日和(ウタカタビヨリ)~	伝統芸能実行委員会	2024年2月3日 ~	2024年2月3日
57	8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	2023年11月18日 ~	2023年11月18日
58	8月10日	ベイビーシアター in 鶴川	リーフ企画	2023年10月18日 ~	2023年11月15日
59	8月14日	キラリ☆町田私の好きなお店大賞2023	町田商工会議所	2023年11月1日 ~	2024年3月31日
60	8月14日	町田時代祭り2023	町田時代祭り実行委員会	2023年10月22日 ~	2023年10月22日

番号	受付月日	事業名	申請団体名	後援期間	
HO	X 13 /3 II	7 × 1	T 16 14 17 13	開始日~	終了日
61	8月25日	2023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	2023年12月7日 ~	2023年12月10日
62	8月28日	2023年 第25回 町田発国際ボランティア 祭 夢広場	2023年夢広場実行委員会	2023年11月3日 ~	2023年11月23日
63	9月1日	第23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	2024年4月20日 ~	2024年4月21日
64	9月5日	すぽーつ祭まちだ2023	一般財団法人 町田市体育協会	2023年11月12日 ~	2023年11月12日
65	9月5日	第21回 アクサ ブレイブカップ ブラインド 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	2024年3月9日 ~	2024年3月9日
66	9月7日	映画上映会「普通に死ぬ」	鶴川地区社会福祉協議会	2023年11月10日 ~	2023年11月10日
67	9月8日	忠生子どもフェスティバル	忠生地区協議会	2023年10月22日 ~	2023年10月22日
68	9月11日	まちだイイモノ〇ごと祭2023	若葉通り商店会	2023年10月28日 ~	2023年10月28日
69	9月15日	「夢を生きる:女性のための教育・訓練賞」	国際ソロプチミスト町田	2023年10月15日 ~	2023年12月18日
70	9月14日	第16回つくし野ハロウィン2023	つくし野ハロウィン実行委員会	2023年10月21日 ~	2023年10月22日
71	9月21日	令和5年度 経営カアップセミナー	株式会社 町田新産業創造センター	2024年2月20日 ~	2024年2月20日
72	10月6日	ESDってなんだ?~持続可能な開発のための教育とは~	一般社団法人 町田青年会議所	2023年11月9日 ~	2023年11月9日
73	10月6日	作曲家と俳優によるワークショップ	芸術表現の学びの場づくりを通したコミュニ ティ支援実行委員会	2023年11月4日 ~	2023年11月4日
74	10月12日	地域連携を基盤とした幼児教育人材育成拠 点としての養成校モデルの創出事業	東京家政学院大学	2023年11月19日 ~	2024年2月29日
75	10月16日	第19回町田市テコンドー選手権大会 第8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	2023年11月19日 ~	2023年11月19日
76	10月17日	第11回 新春文化の祭典in鶴川2024	一般社団法人 町田市文化協会	2024年1月6日 ~	2024年1月8日
77	10月18日	第21回たま工業交流展	たま工業交流展実行委員会	2024年2月21日 ~	2024年2月23日
78	10月27日	2023年度 第4回全国U15バスケットボール選手権大会	公益財団法人 日本バスケットボール協会	2024年1月4日 ~	2024年1月8日
79	10月27日	けんこう歌声ランドの「X'masコンサート」	歌と音楽で集う会	2023年12月15日 ~	2023年12月15日
80	11月6日	codomoマーケットまちだ	まなびクロス合同会社	2024年1月20日 ~	2024年1月20日
81	11月15日	認知症市民講座	医療法人財団 明理会 鶴川サナトリウム病院	2024年1月30日 ~	2024年1月30日
82	11月16日	広域スポーツ大会「第76回町田武相駅伝競 走大会」	一般財団法人 町田市体育協会	2024年1月28日 ~	2024年1月28日
83	11月15日	こどもスポーツ教室	国士館大学体育学部	2024年1月27日 ~	2024年3月23日
84	11月22日	Fリーグ2023-2024 ディヴィジョン1 ファイナルシーズン町田ラウンド	一般社団法人日本フットサルトップリーグ	2023年12月22日 ~	2023年12月24日
85	11月30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	2024年2月22日 ~ 一部中	2024年4月8日
86	12月5日	第54回武相華道展	町田華道協会	2024年3月22日 ~	2024年3月25日
87	12月6日	町田市倫理法人会イブニングセミナー〜太 田宏介さんをお招きして	町田市倫理法人会	2024年1月19日 ~	2024年1月19日
88	12月6日	令和6年度 倫理経営講演会	町田市倫理法人会	2024年2月14日 ~	2024年2月14日
89	12月15日	町田・ハーモニカフレンズ 第11回定期演奏 会	町田・ハーモニカフレンズ	2024年3月12日 ~	2024年3月12日
90	12月26日	第25回Wリーグプレーオフ2023-2024 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	2024年4月6日 ~	2024年4月15日

番号 9 1 92 93	1月9日	事業名 ひなた村劇団第44回公演「クレオパトラ」	申請団体名	開始日	~終了日
92		ひなた村劇団第44回公演「クレオパトラ」			
	1月9日		ひなた村劇団	2024年5月18日	~ 2024年5月18日
93		国際ソロプチミスト町田・認証35周年記念 チャリティー	国際ソロプチミスト町田	2024年5月25日	~ 2024年5月25日
	1月16日	新日本プロレス町田市スポーツ振興 社会福祉チャリティー町田大会	株式会社 創	2024年4月20日	~ 2024年4月20日
94	1月17日	DANCHI Caravan in 町田山崎 〜つながる防災祭〜	独立行政法人 都市再生機構 東日本賃貸住宅本部	2024年3月9日	~ 2024年3月10日
95	1月17日	第5回ものづくり教育インストラクター養成講 座	一般社団法人 ものづくり文化振興協会	2024年4月21日	~ 2024年8月11日
96	1月19日	WARM BLUE machida 2024	ウォームブルーまちだ実行委員会	2024年3月30日	~ 2024年4月2日
97	1月30日	第48回全国町田ピアノコンクール	町田市音楽協会	2024年7月14日	~ 2024年11月30日
98	1月30日	伊藤富貴子ピアノトリオ リサイタル	ピアノカフェ・ショパン	2024年6月23日	~ 2024年6月23日
99	1月31日	作曲家と俳優によるワークショップ	芸術表現の学びの場づくりを通したコミュニティ支援実行委員会	2024年3月10日	~ 2024年3月10日
100	1月31日	令和6年度町田茶道会月例茶会	町田茶道会	2024年4月21日	~ 2025年3月16日
101	1月31日	キンダーパーティー2024 町田春祭り	キンダーパーティー開催事務局	2024年3月16日	~ 2024年3月17日
102	2月2日	2024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	2024年3月17日	~ 2024年12月8日
103	2月2日	第54回(2024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	2024年3月30日	~ 2024年4月7日
104	2月6日	第29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	2024年3月26日	~ 2024年3月29日
105	2月6日	第6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	2024年8月7日	~ 2024年8月14日
106	2月7日	表現の芽をはぐくむ会#19	表現の芽をはぐくむ会	2024年3月20日	~ 2024年3月20日
107	2月14日	第10回まちだ市民朗読会	朗読劇 かわせみ座	2024年6月2日	~ 2024年6月2日
108	2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	2024年5月25日	~ 2024年7月2日
109	2月19日	わかちあいの会『まちだ』ゆっくりカフェ	新月の会	2024年4月7日	~ 2025年2月2日
110	2月26日	町田市民ミュージカル2024	町田市民ミュージカルの会	2024年8月18日	~ 2024年8月18日
111	2月26日	マチダブル2024	マチダブル実行委員会	2024年4月28日	~ 2024年4月28日
112	2月27日	2024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	2024年6月22日	~ 2024年6月22日
113	2月27日	FLUSSシンフォニカ 第20回定期演奏会 (オーケストラ)	FLUSSシンフォニカ	2024年9月16日	~ 2024年9月16日
114	2月29日	2024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	2024年4月6日	~ 2024年4月29日
115	3月1日	町田演劇鑑賞会主催2024年度演劇鑑賞 会	町田演劇鑑賞会	2024年4月16日	~ 2025年2月7日
116	3月1日	2024年度市民競技大会(軟式野球大会・ソ フトボール大会)	一般財団法人 町田市体育協会	2024年4月7日	~ 2024年12月22日
117	3月11日	第55回(2024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 一般財団法人 町田市スポーツ協会	2024年4月21日	~ 2024年5月19日
118	3月12日	岩田マンドリーノ・シンフォニカ第61回演奏 会	岩田マンドリーノ・シンフォニカ	2024年6月16日	~ 2024年6月16日
119	3月15日	大江戸ビール祭り2024夏	大江戸ビール祭り実行委員会	2024年7月31日	~ 2024年8月12日
120	3月22日	第22回多摩ブルー・グリーン賞	多摩信用金庫	2024年5月10日	~ 2024年12月11日

番号	受付月日	月日 事業名 申請団		後 援	期間
世写	ם מנו א	争 未 石	申請団体名	開始日~	~終了日
121	3月25日	富貴亜里紗ピアノリサイタル2024	ピアノカフェ・ショパン	2024年10月14日 ~	~ 2024年10月14日
122	3月26日	第78回国民スポーツ大会軟式野球競技 東京都予選	公益財団法人 東京都軟式野球連盟	2024年5月11日 ~	~ 2024年6月1日
123	3月29日	第40回わんぱく相撲町田場所	一般社団法人 町田青年会議所	2024年5月11日 ~	~ 2024年5月11日
124	3月29日	初めての子どもバスケットボール教室	O. A. girls	2024年4月29日 ~	~ 2024年4月29日
125	3月29日	ファミリーウォーク"天空の城・野津田"の春を歩こう	鎌倉古道・歴史遺産の会	2024年5月26日 ~	~ 2024年5月26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。

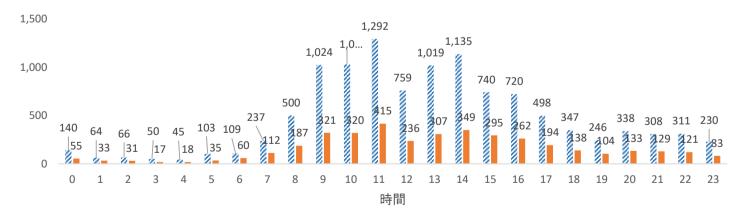
AIチャットボット利用動向

- ◆最も質問数が多かったカテゴリーは「ごみ」で、2023年度は11,309件の質問の内、1,070件(約9.5%)になりました。 2022年度に最も多かった「新型コロナウイルス感染症」は、2022年度の1,653件から2023年度は580件へと大幅に減少しました。
- ◆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



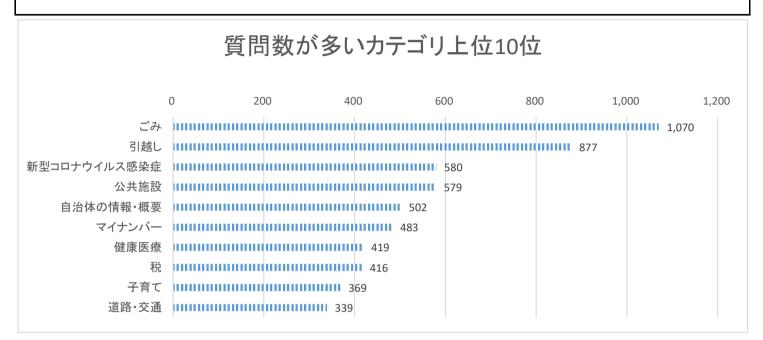
≥ 質問数 ■利用件数

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51種類(2023年度末時点)あります。

最も多く質問されたカテゴリはに「ごみ」関するもので、「引越し」、「新型コロナウイルス感染症」が続きました。



カテゴリ	実際の質問の入力・選択事例
ごみ	ごみの出し方・分別
	粗大ごみについて
引越し	転出届・転入届について
	引越し時のライフラインの手続きについて
新型コロナウイルス	新型コロナウイルスについて
感染症	住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金について
公共施設	開庁日について
	公園の利用・整備・管理について
自治体の情報・概要	町田市の歴史について
	SNSや動画サイトの町田市公式アカウントはありますか
マイナンバー	マイナンバーカードの申請方法・更新・受取方法について
	マイナンバーカードの電子証明書について
健康医療	マイナンバーカードの健康保険証利用について
	予防接種について
税	各種税について(住民税・市民税・固定資産税など)
	ふるさと納税について知りたい
子育て	出産・子育てに関する給付金について
	保育園について
道路•交通	ヘルメットについて
\$1.5 ± 1.5 ±	道路の維持に関する問い合わせ先について

※「雑談」カテゴリーは、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
2023年度	1,099

38	旦百	47	: +	曲
미	瓲	円牛	決	反

回答	件数	割合			
解決した	323	29.4%			
解決に至らなかった	776	70.6%			

2023年度 市民の声

発 行 日 2024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 24-16

印 刷 庁内印刷