NeedsLens

みらい市 市民の声レポート　2026年9月

対象：2026-09-01〜2026-09-30 ／ チャットボット・電話メモ・メール ／ 個人情報は自動で伏せています

今月、市民がいちばん困っていたこと

避難所の場所を知りたい

47件（チャット41・電話3・メール3）　満たされていない **81%**

市民の声（例）
「避難所の場所」
「最寄りの避難所はどこ？」
「最寄りの避難所について」

なぜ困っていたか
情報が不足している可能性

おすすめの対応（防災課）
避難所の場所を分かりやすく掲載する

このあと
対応した日をお知らせいただければ、翌月から件数の変化を追いかけます。

届いた声	満たされていない割合	外国語・やさしい日本語	急に増えた困りごと
1,186件	**27%**	**116件**	**6件**
チャット1118・電話42・メール26	311件 ／ 先月 26%（+2ポイント）	英語・ベトナム語・中国語 ／ やさしい日本語 16件	サービスがない（候補）54件

困っている順 トップ10

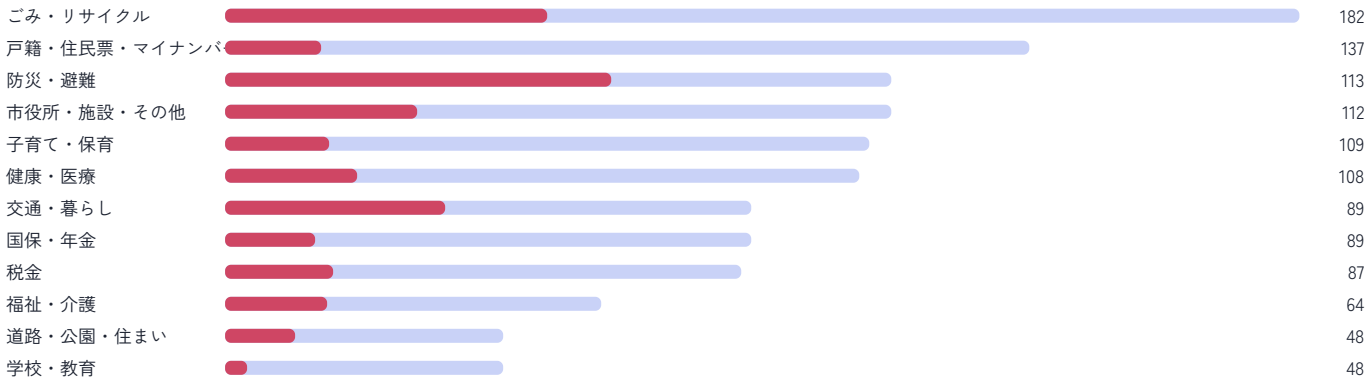
優先度＝件数 ×「満たされていない」割合。件数は全窓口の合計

	困りごと（窓口ごとの件数）	件数	満たされていない	主な理由	担当課	優先度
1	避難所の場所を知りたい 急増 外国語多 チャット41・電話3・メール3	47	81%	情報が足りない	防災課	
2	ペット同伴避難について 急増 チャット12・メール1	13	92%	情報が足りない	防災課	
3	がん検診の申し込み チャット12	12	92%	情報が足りない	健康推進課	
4	粗大ごみの屋内運び出し支援 要確認 チャット8・メール1	9	100%	サービスがない（候補）	環境課	
5	粗大ごみ受付の曜日・時間 チャット15・電話1	16	53%	回答の失敗	環境課	
6	粗大ごみの出し方 チャット26・電話2	28	30%	回答の失敗	環境課	
7	コミュニティバスの時刻表・路線図 外国語多 チャット15・電話1	16	50%	情報が足りない	地域交通課	
8	通院送迎サービスの利用 要確認 チャット8	8	100%	サービスがない（候補）	福祉課	
9	住民税の計算方法と金額 チャット8	8	100%	情報が足りない	税務課	
10	防災グッズ購入補助について チャット7・電話1	8	100%	情報が足りない	防災課	

「満たされていない」＝ 回答の失敗・情報が足りない・サービスがない（候補）の合計。回答の記録がない電話メモ・メールは割合の計算から除いています。

分野ごとの件数

赤＝満たされていない件数



NeedsLens

みらい市 市民の声レポート　2026年9月

対象：2026-09-01〜2026-09-30 ／ チャットボット・電話メモ・メール ／ 個人情報は自動で伏せています

おすすめの対応

- **防災課**：避難所の場所を分かりやすく掲載する（避難所の場所を知りたい）
- **防災課**：ペット同伴避難に関する情報を掲載する（ペット同伴避難について）
- **健康推進課**：がん検診の申込方法を分かりやすく掲載する（がん検診の申し込み）
- **環境課**：粗大ごみ屋内運び出し支援の要否を検討する（粗大ごみの屋内運び出し支援）
- **環境課**：粗大ごみ受付の曜日・時間を明確に掲載する（粗大ごみ受付の曜日・時間）
- **環境課**：粗大ごみの出し方を具体的に掲載する（粗大ごみの出し方）
- **地域交通課**：コミュニティバスの時刻表・路線図を掲載する（コミュニティバスの時刻表・路線図）
- **福祉課**：通院送迎サービスの要否を検討する（通院送迎サービスの利用）

急に増えた困りごと（週ごと）

- 9/7〜9/13：**放課後児童クラブ申込** 8件（前の4週の平均 1.8件）
- 9/7〜9/13：**妊婦健診の費用助成** 6件（前の4週の平均 1.0件）
- 9/14〜9/20：**避難所の場所を知りたい** 21件（前の4週の平均 2.2件）
- 9/14〜9/20：**ペット同伴避難について** 6件（前の4週の平均 1.0件）
- 9/21〜9/27：**税金のスマホ決済** 8件（前の4週の平均 1.5件）
- 9/21〜9/27：**インフルエンザ予防接種の補助** 7件（前の4週の平均 1.2件）

サービスがない（候補）　職員の確認が必要です

- 通院送迎サービスの利用：8件 例「通院の送迎サービスを利用したい」
- 粗大ごみの屋内運び出し支援：7件 例「粗大ごみの運び出し」
- 夜間保育の利用：7件 例「夜間保育を探しています」
- 外国語対応窓口・職員：6件 例「英語での手続き支援窓口」
- 税金納付の相談：5件 例「仕事帰りに納税相談をしたい」
- 市役所の休日開庁：4件 例「日曜日の市役所窓口業務」

市民は求めているが、提供していないと回答したもの。新しいニーズの検討材料になります。

改善の前後　参考値

- **2026-08-20 子育て支援課**：児童手当の転入・転出の手続きを1ページにまとめ、チャットボットにも追加
  直す前の28日：23件（満たされていない 48%）→ 直した後の28日：11件（満たされていない 20%）
- **2026-09-01 保険年金課**：マイナ保険証の使い方のページを新設し、チャットボットにも追加
  直す前の28日：15件（満たされていない 57%）→ 直した後の28日：13件（満たされていない 8%）

件数は季節や天候でも動くため、改善の効果と言い切るものではありません。

市長への手紙・要望

- 市長への意見・要望：3件
- 避難所の場所を知りたい：2件
- 市ホームページ改善要望：2件
- 外国語対応窓口・職員：1件
- 公園トイレの清掃要望：1件

このレポートは、お預かりした記録をAIで自動分析して作成しています（分類や判定には誤りが含まれる場合があります）。 氏名・電話番号・住所などは分析の前に伏せています。