

## 青山学院大学による市民の声分析業務結果報告会

大学生が、市に寄せられた「市民の声」を分析し、傾向把握、事業の課題発見につなげるために実施しています。

平成 30 年度は、コールセンターの対応力向上につながる事務改善提案に向け、町田市と合同で、両市のコールセンター対応履歴の分析を行いました。

- ・実施日：平成 31 年 1 月 31 日（木曜日）  
午後 2 時～4 時 45 分
- ・会場：町田市役所 2 階  
市民協働おうえんルーム
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部  
稲積教授及び学生 11 人



## 学生からの報告の内容（一部抜粋）

### 報告①企画財政局、市民局、総務局、緑区役所、中央区役所、南区役所案件に関する提案

コールセンターでの転送案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

#### 【現状と改善案】

コールセンターで転送の多かった「戸籍や住民票」「あらゆる税や税に関わる証明」について分析を進め、改善策を提案する。

#### （1）個人情報

- ・戸籍と住民票に関しては転送率が高い。

→この 2 項目関連について FAQ を増やすべきである。町田市に比べ個人情報の照会よりも、いつまでに取得すればよいか等手続き方法について聞かれることが多いので、そういった情報を強化、整理をするべきではないか。HP の一覧についても戸籍の中でさらに系統立ててわかりやすく並べるなどすると、市民もコールセンターも見つけやすい。

#### （2）税

- ・一番転送の多い住民税について、回答の際に参照した資料を比較した。

→公開 FAQ を参照して転送した案件が 46%、手持ち資料を参照した案件も 30%は転送をしていたため、まずは公開 FAQ の数を増やし、また HP では個人向け、事業者向けだけでなく場面ごとなど状況別に並べた方がいいのではないかと提案する。

### 報告②教育局、こども・若者未来局案件に関する提案

コールセンターでの転送案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

#### 【現状と改善案】

問い合わせの多い児童手当と保育園・幼稚園について転送内容を分析し、改善点を提案する。

### (1) 児童手当

- ・転送と完結に大きな差がなく、児童手当の中でも現況届についての相談が多い。  
→現況届については公開 FAQ でも提出期限を明記すれば問い合わせも減るのではないかと。

### (2) 保育園・幼稚園

- ・転送案件には、保育所申し込みの際の必要書類や書き方などの問い合わせが多い。  
→上記書き方についての FAQ 整備や、途中入所に関する FAQ がないことから、途中入所の FAQ 充実により問い合わせの減少が期待できる。

### (3) 町田市・相模原市比較

- ・町田市は児童手当に関する質問が多いが、相模原市では踏み込んで現況届などの問い合わせが多い。町田市は医療についての相談があり、相模原市には少ない。逆に保育園等の修了証明書の相談が相模原市には多く、町田市には少ない。  
→それぞれ手薄な FAQ を掲載することで問い合わせ件数自体も現状が期待できる。

## 報告③健康福祉局案件に関する提案

コールセンターでの転送案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

### 【現状と改善案】

転送案件を分類し、一次完結できる内容なのかの分析も含め、改善策を提案する。

#### (1) 福祉部、保険高齢部

- ・福祉部の転送案件の約半数が個人情報の中でも込み入った情報であると確認された。  
→第三者の立ち入れない案件については、完結を目指すよりも、早く転送してつなぐこと、専門部署がわかりやすく記載されるよう HP での工夫が必要。

#### (2) 保健所

- ・総じて転送率は高くないが、高齢者が多くあまり調べずに電話してきたり、免除規定などの複雑なケースも多く見られた。  
→通知物を工夫するなどして入電を減らす必要がある。コールセンターで答えられることと直接医療機関に連絡した方がいい内容をわかりやすく HP 等で書き分けていくことで問い合わせを減らすことができる。高齢者の問い合わせが非常に多いため、FAQ 以外にも案内はがきやポスターの表現を改善していく必要がある。

## 報告④環境経済局案件に関する提案

コールセンターでの転送案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

### 【現状と改善案】

一次完結を目指す提案のほか、問い合わせ件数を事前に減らす提案もする。

#### (1) 経済局に関する問い合わせ

- ・イベント開催の有無を確認する問い合わせが多い。  
→当日の開催状況は HP のコールセンターの電話番号や緊急情報などの見やすい箇所に掲載する、ゴミ分別アプリにイベントカレンダー機能を追加し、イベントの開催可否

を告知する。

(2) ごみに関する問い合わせ

- ・未回収に関する転送が多く、なぜ回収されていないかで納得されないケースもあり、FAQの充実で対応するのは困難。

→スマホアプリにごみ収集車の位置を確認できるシステムを導入するなど別の切り口からのアプローチも有効と考える。

### 報告⑤都市建設局、危機管理局に関する提案

コールセンターでの転送案件に関する比較分析を進め、一次完結率向上のための提案を行う。

#### 【現状と改善案】

単語ごとに転送の割合を比較し、転送率・転送までの所要時間の違いからどういった対応が望ましいか提案する。

(1) 道路

- ・道路に関する問い合わせ内容は多岐にわたり、転送率も高い。さらに場所や内容で転送するかが細かく異なるため、一旦確認してから転送ということで時間がかかっている。  
→コールセンターで完結できない、所管課で対応すべき内容が多いため転送課をより明確化して転送までの所要時間を減らすことが市民満足度向上にもつながる。  
→放置物については都市整備課と連携し、一次完結できる内容を増やす必要がある。

(2) 下水道

- ・転送内容については主に悪臭、マンホールの破損、水があふれている、などに分類されるが転送先が下水道保全課、下水道整備課、下水道料金課と異なる。  
→こちらについても転送先を明確化し、問い合わせ時にすぐ対応できるよう FAQ の充実も必要である。

#### 市のコメント(一部抜粋)

- ・短い期間の中で、膨大な量の対応履歴を分析していただき感謝している。町田市と相模原市の比較に当たっては、書式や分類などが異なるデータだったため、苦労もあったと思われる。
- ・戸籍や住民票に関する問い合わせの一次完結率を向上する取組として、FAQ やホームページの掲載内容の改善についてご提案いただいたが、FAQ の内容やホームページ上の整理については、いつ、どこに、何を持っていけば良いのかなど最低限必要な情報に加え、代理人でも手続きが可能か、その場合に追加で必要となる書類はあるかなど、閲覧する市民の立場に立ち、ストーリー性を意識した内容とすることや情報を整理して掲載することが必要であることをあらためて感じた。
- ・町田市と相模原市で問い合わせ件数に大きな差があるものがある。これは、その内容に関する問い合わせ先をコールセンターとしているか、担当部署としているかの違いによる場合もあると思われる。一般的な問い合わせ対応をコールセンターが担うことにより、担当部署の業務負担を軽減することも

コールセンターの役割の一つであるため、両市の好事例を参考にコールセンターを有効に活用するためのヒントとなる貴重なデータである。

- ・コールセンターで受けた問い合わせについては、一次完結できない案件が含まれることは避けられない。そのような案件は件数としては少なくとも転送率が高く、また担当課の特定に時間がかかるような内容が多いことも今回の発表を聞いて感じたことである。改めて管轄する所管を把握し、一次完結だけでなく対応時間を短くすることで市民の方の満足度を向上させるというヒントもいただいた。