

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。

令和3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、コールセンター対応履歴の分析を行いました。

報告会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、オンライン（Webex meetings）にて実施し、また、例年は町田市と合同ですが、今回はオブザーバーとしてご参加いただきました。

- ・実施日：令和4年2月1日（火曜日）
午後1時～3時10分
- ・会場：相模原市役所本館2階
第1特別会議室（オンライン）
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部
稲積教授及び学生8人
町田市政策経営部広聴課職員4人
相模原市 隠田副市長、市長公室長、シビックプライド推進部長ほか



学生からの報告の内容と市からのコメント（一部抜粋）

報告①国民健康保険・年金、税金に関する提案

コールセンターで一次完結できている問合せ数の削減のための現状分析、提案を行う。

【提案概要】

「国民健康保険・年金」、「税金」に関する問合せについてそれぞれ分析を行い、市民への周知方法の改善などを提案するもの

（1）国民健康保険・年金

- ・国保の加入・脱退関係：40代以上、本人以外からの問合せが多数
⇒広報紙に、国保の加入・脱退について定期的に掲載する。
⇒家族の申請に必要な書類の把握を呼び掛ける。
- ・健康診断（主に特定健診）関係：実施の有無や内容、対象者に関する問合せが多数
⇒広報紙で年複数回掲載しており、市HPにもわかりやすくまとまっているため、広報紙・HP以外の方法で発信が必要

（2）税金

- ・各種証明書の取得について
⇒証明書取得可能窓口の早見表を作成し、配布や市HPへの掲載を行う。
- ・確定申告について（税務署を案内）
⇒確定申告の申告先が税務署であることを認知してもらう必要があるため、広報さがみはら1月号での周知や特別号の配布、市LINE公式アカウントやポスターでの通知を行う。

【市からの質問等】

- ・新聞購読世帯が減ることにより、折込みにより配布している広報紙も届きにくい状況があり、一方で、市 HP での周知は高齢者にとって検索が難しいという状況もあるため、周知方法についていい案があれば教えてほしい。

⇒（国保・年金に関しては、高齢の方の問合せが多いため、高齢者に合わせ、市 HP や SNS での広報ではなく、紙媒体を用いた定期的な周知を行う必要があると思う。

報告②ごみ・リサイクル・資源に関する提案

相模原市と町田市を比較して、コールセンターで一次完結している問合せのうち、件数多い問合せを減らすための提案を行う。

【提案概要】

ごみに関する問合せの件数を減らすためには、市民が自力で調べて解決できるように誘導する必要があるため、その方法を提案するもの

- ・相模原市と町田市のどちらも、ごみ分別に関する問合せが最も多い。

⇒「ごみ分別アプリ」のダウンロードを促進するため、ごみ集積場所のポスターや収集カレンダー、市 HP 上のバナー等に二次元コードを掲載する。

⇒コールセンターのオペレーターが、電話を受けた際に「ごみ分別アプリ」について案内し、市民にアプリの存在を認識させる。

⇒コールセンターに自動音声案内システムを導入し、ごみ分別を希望する方へは市 HP やアプリの利用を案内する。

【市からの質問等】

- ・相模原市と町田市で、ごみの分別、収集、処理の方法がそれぞれ違うと思うので、市民からの問合せ内容も異なっているとこの発表で気づきがあった。今回の提案や、両市の違いも含めて検討し、市民が問合せをせずに済むような方法を検討していきたい。

報告③福祉・子育て・スポーツ・文化・教育に関する提案

コールセンターから担当課への転送件数や問合せ自体の発生件数を減らすための提案を行う。また、問合せの新型コロナウイルス感染症との関連性について調べ、今後の問合せ増加等に備えるための提案を行う。

【提案概要】

「福祉・子育て・教育」から「児童手当」に関する問合せを、「福祉子育て・教育」及び「スポーツ・文化」から「新型コロナウイルス」に関する問合せをピックアップして分析を進め、改善策を提案するもの

(1) 児童手当

- ・「福祉・子育て・教育」に関する問合せの約5分の1を占める。担当課に転送する割合

は少ないため、問合せの発生件数自体の削減が必要となる。

⇒FAQ を活用してもらうため、チャットボット（AI スタッフ総合案内サービス）を案内する。

⇒マイナンバーカードの普及が課題となり、電子申請できない方が多いと思われるため、マイナンバーカードの普及を促進し、電子申請できる条件を整える。

⇒「子育て・保育」の就労証明書や「スポーツ・文化」の就学援助申請書でも同様の課題があるため、上記の提案を適用できる。

（2）新型コロナウイルス関連

・施設に関する問合せ：高齢者からの問合せが多い。

・臨時定額給付金に関する問合せ：20～30代が半数以上を占める。

⇒新型コロナウイルスに関しては、情報を迅速に知らせることが重要である。

⇒若者から高齢者まで問合せが多いため、自治体アプリケーションを整備するのがよいのではないか。

⇒自治体アプリケーションは高齢者への普及が課題となる。高齢者が興味を持つ情報を発信し、また、高齢者が情報を得る手段として割合の高い若者～中年層の普及率を高めることが、高齢者へのアプリ普及に効果的と考えられる。

【市からの質問等】

・児童手当の現況届など、若い世代が対象のものについてコールセンターへの問合せが多かったり、電子申請が進んでいなかったりする状況に対して何か改善点はあるか。

⇒FAQ を調べなければいけないというのがハードルである。現在の FAQ だと、文字情報でのみの説明であるので、図などによる説明を行えば、より市民がわかりやすいものになるのではないかと思う。

報告④イベント・観光・産業に関する提案

問合せの傾向を分析することで、コールセンターへの入電や担当課への転送件数を減らす提案を行う。また、ウィズコロナとしてイベントを開催する際の注意点を提案する。

【提案概要】

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によりほとんどのイベントが中止になったことから、実施された「本沢梅園での梅もぎ取り」を具体例として分析、提案を行うもの

・令和2年6月に行われた梅もぎ取りは、感染対策のため「ドライブスルー方式」での販売のみになったが、開催の有無の確認や販売方法の確認などの問合せが多く見られた。

⇒市 HP や市観光サイトの掲載内容を改善し、詳細が決まっていない時点でも、「6月1日以降に案内します」など、情報公開日を記載する。

⇒コールセンターの手持ち資料を改善し、開催方法の詳細や、感染防止対策について

案内できるようにする。

【市からの質問等】

- ・コールセンターとの連携を強化するという提案について、これまでは新型コロナウイルス感染症の感染状況によって日々対応が変わる中で、難しかった面もあるが、今後のイベント開催にあたっては、十分に連携を図っていきたい。

報告⑤戸籍・住民票・印鑑に関する提案

コールセンターへの入電件数を減少に向けた提案を行う。

【提案概要】

年間を通して一定数の問合せがあり、かつ各月でも同様の問合せ傾向が見られることから、コールセンターで一次完結している問合せを分析することで、入電の削減に向けた提案を行うもの

- ・一次完結している問合せのうち、「住民票の取得」、「各種証明書の取得」、「マイナンバーカードの取得」、「転出・転入手続」について市民が自己解決できるようにすることで、入電数減少に繋げることができる。

⇒現在の文字のみの FAQ ページを改善する。背景色などのデザインを工夫したり、画像や動画を掲載して説明するなど、よりわかりやすいものにする。

⇒問合せの多い届出について、市民に知ってもらう機会を作るため、例えば著名人を呼んだ講習会を行ったり、著名人によって SNS で発信してもらう。

⇒分析によって、相模原市では上記の4項目について質問している人の年齢層が若者から高齢者まで広いことから、高齢者に対しては広報紙などの紙媒体で、若者に対しては LINE などの SNS で、それぞれの年齢層に合った周知を行う。

【市からの質問等】

- ・同じ内容でも見せる工夫で可読性が変わることについて、(実際にスライドで見て) 貴重な体験ができた。デザインを重視したほうが良いということに着目したきっかけは何か。
- ⇒実際に疑問に思っていることを FAQ で検索してみて、情報が網羅されている一方で、なかなか頭に入っていない、読みにくいという印象を受けたことがきっかけになった。

報告⑥その他に関する提案

新型コロナウイルスに関する問合せを分析することで、今後同様の問合せが発生することを見越した対応等の提案を行う。

【提案概要】

「その他」の分野は、市民の個人事情の相談等が多い傾向にある。その中で、令和2年度は、新型コロナウイルスに関する問合せが多かったため、それらを分析することで、今後の対応等を改善する提案を行うもの

- ・「その他」に分類された、新型コロナウイルスに関する問合せで最も多いのは、「特別定額給付金の配布や申請書」に関するものであるため、今後も実施される「給付金」に備える必要がある。

⇒FAQに申請書や給付金に関する情報を記載する。

⇒特に、「いつ申請書が手元に届くか」「いつ振り込まれるか」という問合せが多かったため、いつごろ届くのかを可視化することが効果的であると思われる。

【市からの質問等】

- ・新型コロナウイルスに関する問合せは、今までになかった問合せが多くあったが、「いつ給付金が振り込まれるか」をより効果的に伝える方法に何かアイデアはあるか。

⇒すぐできるものとなると難しいが、マイナンバーを利用して、個人の処理状況を確認できるようにできればいいと思う。

報告⑦健康・医療・衛生に関する提案

コールセンターへの入電件数及び担当課への転送件数減少に向けた提案を行う。

【提案概要】

件数が多く、かつコールセンターでの一次完結率が低いのは、「高額療養費・限度額適用認定証」についての問合せであった。中でも担当課に転送される問合せは個別事情によるものが多く寄せられていた。

- ・平成30年に行われた全国健康保険協会によると、高額療養費の認知度は68.9%、限度額適用認定証の認知度は35.6%しかない。

- ・問合せの多くは高齢者からだが、高齢者のインターネット利用率は約50%程度しかない。一方で、病院に通院する高齢者の割合は69.0%と比較的高い。

⇒病院で高額療養費・限度額適用認定証についての説明会を実施することで、問合せを減らすことができるのではないかな。

【市からの質問等】

- ・高齢者への情報伝達方法として、病院を活用するという意見は興味深く聞かせていただいたが、高齢者に集まってもらうことには難しさもある。他に病院をうまく活用して情報を届ける方法はあるか。

⇒病院で説明会を開かないにしても、高額療養費など問合せの多い制度のチラシを置くなどして活用できるのではないかな。

報告⑧公園・公共施設、住宅・道路・下水道・建築に関する提案

コールセンターから担当課へ転送して対応を依頼した問合せについて分析することで、コールセンターで一次完結できるよう改善の提案を行う。

【提案概要】

担当課へ転送した案件のうち、特に市 HP や FAQ ページを参照しているにも関わらず、コールセンターにて解決できなかったものに着目し、改善策を提案するもの

(1) 土木事務所へ転送

- ・「道路や街路樹の補修」についての問合せが多い。

⇒市民通報アプリ「パッ！撮るん。」の二次元コードを FAQ ページに添付したり、コールセンターで受電した際にアプリの利用案内をするのがよいのではないか。

(2) 公園課へ転送

- ・「公園の維持補修」や「峰山霊園の募集」についての問合せが多い。

- ・峰山霊園の募集については、市 HP と FAQ の両方があるが、掲載されている情報量が異なっているため、オペレーターが参照したページがどちらかによって、問合せを一次完結しているか、担当課へ転送しているかの対応が異なる可能性がある。

⇒市 HP と FAQ ページの情報量は統一したほうがよい。

- ・峰山霊園の募集について、同じ市 HP を参照していても、オペレーターによっては転送しているものがあつた。ページ下部に情報があり、見逃している可能性がある。

⇒問合せの多い情報はページ上部に移動するなどの工夫が必要。

(3) 建築・住まい政策課へ転送

- ・「外壁や屋根の塗装に関する助成制度」や「リフォームの補助制度」に関する問合せが多かったが、市 HP や FAQ を検索しても該当の制度は見当たらなかった。

⇒問合せの多い制度に関するページを作成したほうがよい。

【市からの質問等】

- ・今回道路や公園等について調べたことをきっかけに、見方が変わったりしたか。

⇒道路が陥没しているのを見て、市に連絡しなくてはと思うようになった。また、公園の数が多く、HP や FAQ ページを作成する際のデザインも難しいと感じた。