

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6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：令和7年1月29日（水曜日）
午後2時15分～5時10分
- ・会場：町田市役所市庁舎3階 3-1会議室
- ・参加者：青山学院大学学長 社会情報学部 稲積教授
及び 同大学 同学部 学生5人
町田市職員（広聴課4人・関係各課15人）計19人
相模原市職員（広聴広報課3人・関係各課8人）計11人



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環境経済局（ごみ・資源）に関する提案

コールセンターから各課への転送件数及び、市民からコールセンターへの入電件数を減らすことを目的として分析を行った。

【分析結果・提案概要】

完了データ（コールセンターで案内を完結したもの）と転送データ（担当課へ転送したもの）については、どちらも「粗大ごみについて」と「戸別収集について」の問合せが多く、更に分析すると、「戸別収集の空き状況の確認や申込」の問合せが多いことが分かった。

- ・粗大ごみ戸別収集の問合せ、電話申込先である「粗大ごみ受付事務所」の認知度が低いのではないか。
- ・「粗大ごみ戸別収集」についてインターネット上で検索するとすぐにヒットするため、そもそも市民が調べていないのではないか。
⇒市のSNSアカウントで、ハッシュタグや地域タグを使って粗大ごみ受付事務所を特集し、若者や主婦が情報収集する際にヒットさせやすくすることで認知度を上げる。
⇒年配者に向けては、地域情報紙で粗大ごみ受付事務所を特集することで認知度を上げる

【市からの質問等】

- ・SNSでの周知について提案いただいたが、既に市ではツイッター（エックス）を使った発信も行っている。主婦や若者により見てもらうようにするアイデアがあれば教えていただきたい。
⇒既に周知している状況を知らなかったのが提案は難しいが、主婦や若者にということであれば、（若者の利用率が高い）ティックトックなどで発信をしてみてもよいのではないか。

- ・周知方法について、市でも動画を作るような話が出ているので、若い世代の方はどのような動画であれば見てくれるのかのご意見をいただきたい。
- ⇒見た側が親近感の湧く、当事者目線の動画が伸びると聞いている。ごみの出し方であれば、ごみを出す人の主観視点で動画を作ってみるとよいのではないか。

報告②財政局（税金）に関する提案に関する提案

コールセンターで一次完結（問合せ回答）できている割合が高いため、そもそもの市民からの入電数を削減することを目的として分析を行った。

【分析結果・提案概要】

- ・コールセンターで対応を完了した問合せについて、「証明書等」、「確定申告」関連の問合せが多い。
- ・担当課へ転送したものについても、担当課への転送依頼や、問合せ先の電話番号を教えてほしいといった問合せなど、コールセンターを介する必要のない入電が目立った。
- ⇒「よくある質問」をホームページの見つけやすい位置に表示する（特にコールセンターの電話番号を調べたときに目に入る位置に）。
- ⇒「転送してほしい」といった問合せを減らすために、問合せ内容に応じた各課の電話番号をグループ化し、わかりやすく掲載する。

【市からの質問等】

- ・コールセンターの対応履歴を確認し、確かに、「資産税課に転送してほしい」といった問合せが多い実感があったので、数字として示していただき、再確認できた。各課の電話番号をわかりやすい場所に掲載することも提案いただいたので、参考にさせていただきたい。
 - ・コールセンターの一次完結率が高いとのことだったが、よく完結できているといった評価をするにあたって、例えば他市と比較するなど、何らかの基準はあるか。
- ⇒特に比較などはしておらず、一次完結率が98%だったため、残りの2%程度は完結できなくても仕方ないのではないかと考え評価した。

報告③市民局、各区役所（戸籍・住民票・マイナンバーカード等）に関する提案

分析対象となる市民局・各区役所所管の問合せのうち、何の問合せが多いかを確認し、町田市と相模原市の状況を比較することで、市民からの入電件数削減や、コールセンターでの一次完結率の向上について提案する。

【提案概要】

市民局・各区役所所管の問合せを分析すると、マイナンバーカードについての問合せが多かったため、マイナンバーカードに関して更に分析を行った。

- ・相模原市、町田市ともマイナンバーカードを使用したコンビニでの証明書等の取得に関する

問合せが多い。

- ・経年変化を見ると、マイナポイント事業の際にマイナンバーカード申請の問合せが増加したが、その後、令和5年度はマイナンバーカード取得者が増えたことにより、紛失や暗証番号（電子証明書）に関する問合せが増加している。

⇒令和7年3月からは、運転免許証とマイナンバーカードの一体利用が始まり、一体利用のためには電子証明書が必要になるため、問合せ増加に備えてFAQを整備する。

【市からの質問等】

- ・暗証番号の問合せは、担当課にも直接問合せがあるが、ホームページなどで案内する際の具体的な改善案などはあるか。

⇒相模原市は既に、比較的網羅的に案内が載っていたように思う。

- ・今年度は、初の試みとして、前年度の対応履歴以外に、2017年度以降の履歴もお渡しし、経年の変化もみていただけたらと依頼したが、経年分析を行った際に苦労したことなどはあるか。

⇒前の年のデータになるほど、課の名前が変わっているなどの違いがあり、比較するのに苦労した。

報告④健康福祉局保健衛生部（予防接種・がん検診等）に関する提案

町田市と相模原市の保健関連の入電状況を比較すると、相模原市の人口は町田市の約1.7倍であるのに対し、入電数は2.5倍となっている。両市の入電状況を比較して、入電を減らす方法を探る。

【提案概要】

（1）予防接種について

- ・コロナワクチン、高齢者肺炎球菌、インフルエンザ予防接種に関する問合せが多い。
- ・高齢者肺炎球菌予防接種については、費用やはがきに関する問合せが多いが、特に、はがきに関する問合せのうち約60%が「はがきの紛失」についての問合せであった。

⇒相模原市は、医療機関にはがきに記載されている接種番号を提示する必要があるが、町田市は提示する必要がないため、入電件数に差があると思われる。町田市を参考にして、接種番号の提示をしなくてもよい方式にしてはどうか。

- ・高齢者肺炎球菌、インフルエンザ予防接種については、費用免除についての問合せが多く、周知不足や確認方法が不明瞭（介護保険納入通知書の該当部分が分かりづらい）であることが推察される。また、費用を支払った後に費用免除対象とわかり、払戻し可能かを問い合わせる入電も多い。

⇒費用免除の条件や非課税の該当状況をわかりやすく提示する。

⇒マイナンバー制度を活用し、医療機関と連携して、接種時に費用免除対象者がわかるようにする。

(2) がん検診について

- ・がん検診に関する問合せは、受診券についてのものが顕著に多く、町田市の約6倍ある。
 - ・町田市では集団検診は実施しておらず、相模原市でいう施設検診のみ。また、町田市は受診券がなくでも検診を受けることができる。
- ⇒町田市同様に相模原市も受診券を廃止する。

(3) 動物・虫の駆除について

- ・動物や虫の駆除に関する問合せは、半数以上がネズミやハチの巣の駆除についてのものであり、ペストコントロール協会を案内する回答をしているものが多い。
 - ・インターネット（Google検索）でハチの巣駆除について調べたところ、営利事業の広告が上部に表示されるため、市のホームページを見つけづらい。
- ⇒ペストコントロール協会についての市民への周知を強化する。

(4) 受診可能な医療機関について

- ・「(受診できる) 病院を知りたい」という問合せに対して、緊急の問合せ先や、当日対応できる病院の案内をする案件が半数以上であった。
- ⇒市民が適切な問合せ先を知らないと思われるため、かながわ救急相談センターや、救急医療情報センターなどの相談先の電話番号を市ホームページ上に分かりやすくまとめ、周知を強化する。

【市からの質問等】

- ・相模原市のがん検診については、受診券があることが一つ特徴になっていて、この受診券は受診資格の確認のために使用しているが、現在、受診券をなくしていこうと検討している。分析・提案いただいたとおり、受診券をなくせば、受診券に関する問合せは減ると思われるが、一方で、受診資格の確認のための医療機関から担当課への問合せが増加すると考えられるため、そういった問合せをどうしたら減らせるかも検討が必要になる。

報告⑤健康福祉局生活福祉部（国民健康保険等）に関する提案

町田市と相模原市の入電状況やFAQの掲載内容を比較することで、問合せ件数や転送件数を減らし、市民サービスの向上及び職員の業務効率化を図る。

特に、両市とも、「保険証」、「国民健康保険」、「電話番号」、「年金」の4項目に関する問合せが共通して多かったため、着目して分析を行った。

【分析結果・提案概要】

(1) 保険証について

- ・両市とも、再交付及び有効期限に関する問合せが多く、相模原市はそれらに加えてマイナンバーカードの保険証との紐づけに関する問合せも目立った。
- ・再交付、有効期限に関するFAQは、どちらも十分な情報の掲載があり、全体の約3分の1は転送せずコールセンターで完結できている。

⇒保険証に関しては、今後、マイナ保険証移行に関する問合せが増えると予想される。特に、これまでの傾向を見ると、紛失、更新、紙保険証の有効期限、マイナ保険証の紐づけ手続きに関する問合せが増加すると考えられるため、FAQを分かりやすく整備する。

(2) 国民健康保険について

- ・両市とも、完了データを見ると、加入、脱退、社会保険からの切替、医療機関からの患者の資格確認の問合せが多かった。特に、加入と脱退については国民健康保険に関する問合せの約6～7割を占めていたため、この2つについてFAQの比較を行ったところ、町田市と比較すると、相模原市の方がFAQの記載内容は充実しており、コールセンターでの完結率も高かった。

(3) 電話番号について

- ・「電話番号が知りたい」といった問合せが一定数あるが、コールセンターで案内を完結できている。市民の自己解決を促すことで、コールセンターへの問合せ件数を減らすことができるのではないかと。

⇒(1)～(3)に共通して、相模原市には多様な問合せがあるため、AI型のチャットボットを導入する。

※「年金」についての発表は時間の都合により割愛。

【市からの質問等】

- ・保険証に関する入電状況をもとに、今後マイナ保険証についての問合せが増えるのではないかと予想いただいたため、分析いただいた内容を、今後のFAQ整備の参考としたい。
- ・提案いただいたチャットボットについては、既に導入しているところだが、次期更新なども検討しているところなので、参考にさせていただきたい。

以 上