

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4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5年2月9日（木曜日）
午後2時～5時17分
- ・会場：町田市役所 10階10-4、10-5会議室
- ・参加者：青山学院大学 社会情報学部
稲積教授及び学生10人
町田市職員（広聴課4人・関係各課20人）計24人
相模原市職員（広聴広報課4人・関係各課2人）計6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環境経済局に関する提案

市民の困りごとが何かを探り、コールセンターと各課の業務負荷の削減につなげる。

【提案概要】

問合せの多かったごみに関して分析を進め、コールセンターでの一次完結率向上及び市民からの問合せそのものを減らすための提案を行うもの。

・集積場所及び処分というキーワードの問合せについて転送している件数が多い。また、粗大ごみについての問合せが一定量ある。

⇒市民が自己解決を図れるよう、ごみ集積場所にある案内にアプリの二次元コードを掲載し、周知する。

⇒アプリの内容が充実しているため、ごみ集積場所だけでなく、ホームページによるアプリの周知、アプリの二次元コードの掲載、アプリ紹介ページの作成等によりアプリの認知度を高める。

⇒アプリをあまり使用しない高齢者向けにチラシの作成、配布を行う。

【市からの質問等】

・ごみ集積場所の案内にアプリの二次元コードを付けることを提案してもらったが、若い世代の方はどういうところから情報を得ているか。

⇒SNSである。インスタグラムやツイッター等で拡散されれば周知につながるのでは。

報告②市民局、緑区役所、中央区役所、南区役所に関する提案

コールセンターでの一次完結率向上及びのための現状分析、提案及びを行う。

【提案概要】

転送の多かった「転入・転出等住所関連」の事項について分析を進め、転送件数を減らし、コールセンターでの一次完結率を増やす施策を提案する。

- ・全体的な問合せの傾向として転入・転出関連の問合せは3月に増加する。
⇒転入転出関連の問合せは3月に増加するため3月限定で、「転出・転入の案内はこちら」と市ホームページのトップページに表示して、自己解決力向上を図る。
- ・年代毎に聞きたい内容に特徴がある。
40～50代は、親の代理として住所を変更したいというニーズ（介護のため子どもの近くに済む、同居する等）がある。
⇒委任状の周知をする。具体的には病院や不動産、老人ホームなどでポスターの掲示をすることで委任状があれば代理で住所変更ができることを知らせる。
⇒FAQにケースごとの住所変更方法を詳しく記載する。

例1 親の住所変更（40～50代のニーズ）

本人の住所・氏名は委任者が必ず自筆で署名

→難しい人もいるため、どうすればいいか詳しく示す。

例2 同棲による住所変更（若年層のニーズ）

→初めての同棲住民票は移す必要があるか等を示す。

- ・コールセンターはすべての人が使えるサービスであるべきと考えるが、現在相模原では、オペレータは日本語のみ対応しており、「さがみはら国際交流ラウンジ」に転送している。
⇒ホームページを外国語表記にした場合、「さがみはら国際交流ラウンジ」に直通する動線となるようにする。

【市からの質問等】

- ・発表者の皆さんの中でも、一人暮らし等で住所変更の経験がある方もいると思うが、そういった手続についてはどうやって調べたか。また、その際に調べやすい、調べにくい等感じたことはあったか。
⇒自分自身は住所変更の経験はないが、友人やネット等において一番多かったケースは同棲だった。同棲については、期間が不透明なところがあり住民票を移すべきなのか判断がつかないところがあったため、そういった疑問にも答えてもらえたら。
- ・40代から50代の中年層の方が親の代理として住所変更するために、委任状の周知を図るという提案をいただいた。職員目線だと、基本的に、本人がする手続きについて周知しているので、委任状に注目して周知するというのは新しい視点で興味深い。この提案をもらったのは、分析している中で、実際にこういった問合せがあったということか。
⇒そのとおりである。ボリューム的には少なかったけれど、転送されてる比率が高くなっていたため、転送案件を効果的に減らせると考えた。

転送案件と完了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。

【提案概要】

下記の分野について年代毎に分析し、転送件数、入電数の減少につなげる。

(1) 国民健康保険

- ・4分野の中で転送率が一番多く、問合せにあたって、個人情報が必要であることやFAQの内容が不十分であることが原因と考えられる。また、加入・脱退について20～30代からの問合せが多い。

(2) 介護保険

- ・負担限度額認定の申請に関する問合せは転送率が高い。また、これらは20～50代から問合せされることが多い。

(3) 後期高齢

- ・口座振替の依頼について60代以上からの問合せが多い。

(4) 国民年金

- ・口座振替の依頼について60代以上からの問合せが多い。

⇒(1)(2)はある程度若い層が対象であり、ホームページやFAQに個人情報の処理が可能で入力及び表示ができるAIを導入する。

⇒(3)(4)は高齢者からの問合せが多いため、電話AIを導入し、WEBと複合的に活用する。

【市からの質問等】

- ・電話AIの導入のご提案について、具体的にどのようなものか教えてもらえるか。

⇒宅配便をイメージしてもらえると分かりやすいかと思う。電話をかけると自動音声案内が流れて、用件毎に数字をダイヤルするなどして手続ができるもの。

報告④財政局に関する提案

問合せ内容全般に関する比較分析を進め、市民の自己解決力向上のための提案を行う。

【提案概要】

問合せの多い「確定申告」、「証明書(課税/納税/評価)」について分析し、ホームページなどを見直すことで、問合せ数や転送数の減少につなげる提案をするもの。

(1) 確定申告

- ・国での取組であるとともに、コールセンター内で対応完了した財政局案件の問合せ内容のうち、「確定申告」に関するもの(相模原税務署へのご案内等)は2割強と問合せ多数。町田市と比較しても相模原の件数は多い。

⇒町田市の確定申告に関するホームページの内容はかなり簡潔であり、確定申告は、国税庁での取組のため、情報を簡潔にし、詳しい内容は市のホームページには書かない。

⇒現在のホームページ「市・県民税の申告と所得税の確定申告について」のレイアウト

だと、「所得税の確定申告」に辿り着くにはかなり下方までスクロールしなければならない。ページ内上部に目次を付けたり、ページ内に URL リンク（ジャンプ）を付けて、確定申告に関する記載がどこにあるか目立たせる。

- ⇒特に広報とホームページを見ない人を対象とした提案として、お年寄りの多い地域・病院などの掲示板に広報紙を貼り、目に触れる回数を増やす。
- ⇒同様の対象に向けた提案として、確定申告書を配布している場所（税務署以外）に電子書式での配布案内を掲示し、来年度につなげる。
- ・確定申告の時期（1月末から3月上旬）のみホームページのトップページや市民税県民税申告の案内等に相模原税務署の電話番号や案内を掲載し、周知の機会を増やす。

（2）証明書（課税/納税/評価）

- ・証明書に関する問合せは20～50代までの年齢層が多い。ホームページで証明書について調べようとすると、検索方法により結果にバラつきが出たり、主要な情報が載っているページになかなか辿り着けなかったりする状況がある。
- ⇒主要（多くの情報・リンクが載っている）ページに簡単に到達させるようにする。検索方法が異なる場合も主要ページに飛べるリンクを貼る or 主要ページをなるべくトップに持ってくる。
- ⇒ホームページのトップページから証明書関連の情報がどこに載っているのかというのを分かりやすくさせる。証明書取得についてまとめた項目を作成する（カテゴリ毎のところに）。

【市からの質問等】

- ・ホームページを町田市と比較する中で、内容を逆にシンプルにするという提案は、市の感覚にはないところで新たな気づきを得た。

報告⑤生活福祉部、保健衛生部に関する提案

生活福祉部、保健衛生部案件に関する問合せのうち、55%が60歳以上、40歳以上を含めると87%になった。分析内容をもとに、高齢者からの問合せを減らすための提案を行う。

【提案概要】

コールセンターで回答する際に使用している資料の参照率、資料毎の問合せ内容の傾向を分析し、効率的に問合せ数を減らす方法を提案する。

（1）コロナ以外

- ・検診（受診券やがん）に関することや、予防接種（肺炎球菌やインフルエンザ）に関する問合せが多い。

●がん検診

- ・サイト内検索で「相模原 がん検診」と調べても「受診までの流れ」があるページに

一発でたどり着けない。説明が文字だけでわかりづらい。また、市へ受診券送付の申請が必要で手間がかかる。

⇒受診までの流れについてフローチャートの作成

⇒受診券制度を廃止し、直接病院に予約する

⇒がん施設検診のページについて問合せが多い順に項目を配置する（1. 受診の流れ、2. クーポン券、3. 受けられる医療機関）。

●健康診査

・受診券の配布時期について、ホームページの記載ページを探すのが大変だったり、紛失時の対応についても記載されているが問合せが多い。

⇒広報にもホームページに記載されているものを記載する。

⇒届く時期、対象者、予約方法、受けられる医療機関、紛失時の対応が明記された受診券に関するしおりを作成し、各家庭に配布する。

●受診券

・受診券の紛失や受診券への問合せが多い。

⇒60歳以上の受診券制度を廃止し、受診券なしでも医療機関に予約をすれば受けられるようにする。

⇒60歳未満の人はオンライン予約にし、予約が完了した際に、二次元コードの受診券を発行する。約20年後には、すべてオンライン上で行えるようにする。

(2) コロナ

・ワクチンやクーポンに関する問合せが多く、問合せそのものを削減。

⇒コロナだけを扱うコールセンターの存在を広報やはがきを用いて周知させる。

⇒コロナ専用のコールセンターだけで完結できるように情報を共有する。

⇒ホームページの改善、広報の活用

【市からの質問等】

・コールセンターの方のワクチン予約等の入電について、過去予約が始まった当初に、電話が全然つながらないなどの課題が出てきた。分析の中で、月毎の問合せの傾向等あれば教えてもらいたい。

⇒当初は確かに混み合っていたが、その後は、接種のタイミングがばらけていることもあり、月毎の特徴は特になさそう。