

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5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6年2月1日（木曜日）
午後2時～4時50分
- ・会場：ウェルネスさがみはら 7階 視聴覚室
- ・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7人
町田市職員（広聴課4人・関係各課2人）計6人
相模原市職員（広聴広報課5人・関係各課9人）計14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健康福祉局生活福祉部に関する提案

手持ちの資料やFAQを参照するなどして、その場で対応完了した案件については、入電件数を減らすこと。入電されてから、お客様の要望またはFAQの指示により別の部署を案内した転送案件については、問題を細分化し、解決できそうな案件を見つけ、それに対して提案を行い、問題の解消をしたい。

【提案概要】

（1）完了案件

問合せの多かった国保加入脱退や年金天引き、特別徴収について分析を進めた。

- ・国保加入脱退については町田市と同様、若年層から中年層の入電数が多い。また、市ホームページで該当ページを探そうとすると階層が深く探しにくい。トップページから見て、5ステップが必要。

⇒入電の年齢が比較的若い層であることから、市ホームページの改善が望まれる。

（2）転送案件

- ・健康診査についてもページは階層が深く探しにくい。トップページから見て、6ステップが必要。

⇒市ホームページの改善が望まれる。

（3）全体を通して

- ・高齢者の方からの問合せが多いため、紙媒体による周知が必要。
- ・国民健康保険についての問合せが多いためそれに対する対策が求められる。

【市からの質問等】

- ・市ホームページが見にくいとのことで指摘をいただいた。本来、相手に伝えるということが

重要なのだが、掲載することが目的となってしまう部分もあるのかなと思う。高齢の方が見るようなページの階層が深いと、伝えたい人にうまく伝わらなくなってしまうので対応していきたい。

- ・相模原市の国民健康保険と後期高齢者医療制度についてはお問合せ先が市コールセンターのほかに専用コールセンターを設置している状況で、担当課へ直接の問合せはこの1月からなくなったところである。この関係では市コールセンターへも入電があり、今後は所管課へ直接ではなく、専用コールセンターへ転送していくケースも出てくるのではと思う。市民の皆様がなるべく電話を掛けずに済むようにする必要があると思うので、今日頂いた提案は、反映させていけたらと思う。

報告②健康福祉局保健衛生部に関する提案

転送の多かった疾病対策課について接種と予防の単語に焦点を当てて分析し、FAQの改善提案や1次完結率の向上、市コールセンター満足度4.9を目指す。

【提案概要】

- ・予防接種の接種間隔や時期についての問合せが多い。
⇒転送案件にあった、予防接種やワクチンの併用についてFAQから案内できるようにしたり、厚生労働省のホームページに接種間隔の記載があるので、その画像の掲載やURLを誘導する等FAQの加筆を行う。
- ・「健活！チャレンジ」については申込方法がスマホを利用するパターンと利用しないパターンがあり、参加者の年齢層が高いため、スマホ利用についての問合せが寄せられている。
⇒市政に関する世論調査の結果では、市がICTを活用して施策を進めるというニーズが高いことから、積極的なアプリの活用やマイ広報さがみはら上での発信を行う。

【市からの質問等】

- ・発表資料中に「接種間隔や時期についてが21件中4件」と記載があったが、日本脳炎のワードがあるもののうち、担当者へ転送した案件が21件という意味か。
⇒疾病対策課へ転送した件数が21件でそのうち4件が日本脳炎という意味だ。
- ・残りの17件にはどんな問合せがあったか。
⇒子どもの予防接種についての問合せ等がある。
- ・インフルエンザの接種対象者数は市内で18万人、日本脳炎は2千人台なので、転送の割合としては日本脳炎のほうが多いことになる。インフルエンザについては接種の勧奨通知は送付しておらず、日本脳炎については3歳のとき等に個別通知を送付し案内をしているにも関わらず、転送している件数が多く驚いた。3歳のお子さんの親御さんはICTに馴染みがあると思うので、そういったものの充実を図りたいと思う。

報告③市民局、緑区役所、中央区役所、南区役所に関する提案

転送案件と完了案件に関する比較分析を進め、担当課への転送やコールセンターでの一次完

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今後も問合せが予想されるものを重点的に分析し提案する。

(1) マイナンバー

- ・代表的な問合せの回答は市ホームページに掲載されているが、電話による問合せが一定数あるので、市ホームページが見られていなかったり、見にくいことが原因として考えられる。
⇒広報紙にマイナンバーに関するホームページへ誘導するQRコードを記載する。
⇒松阪市のように積極的にY o u T u b eを活用して情報発信する。
⇒マイナンバーカード総合サイトを参考に、チャット機能や動画、重要情報を強調したり、個人ブログを参考に必要書類を写真等で掲載する。
- ・電子証明書の更新手順の際に予約はあるかという問合せが多数ある。
⇒市ホームページ上に予約不要の記載をする。
- ・電子証明書の更新手順や有効期限の関係のFAQが3つあるが、求めている情報がどのFAQに含まれているかがすぐには分からない。
⇒内容を整理し、複数あるFAQをまとめる。
- ・マイナンバーカード更新関連のFAQについても、求めている情報がどのFAQに含まれているかがすぐには分からない。
⇒内容を整理し、複数あるFAQをまとめる。
- ・電子証明書の更新手順に関するFAQについては、市コールセンターのオペレーターが市民からのお問合せに対応した際に、39回参照している。電子証明書の有効期限を知りたいというFAQは4回参照している。
⇒「マイナンバーカードの更新」に関しては現在FAQがないので、「電子証明書（公的個人認証サービス）の更新手順について知りたい。」のようなものを作る。

(2) 戸籍・住居関係

- ・住民票に関する問合せが多いが、住民票の写しについての市ホームページが見にくかったり、周知が足りていない。
⇒市ホームページについて
 - ┌ 強調したい部分を太字や赤色などを用いて目立たせる。
 - ├ 住民票の本人請求の場合のタブを作る。
 - └ 住民票の写しについてのよくある質問を同じページに貼り付ける。
⇒住民票の取得方法について分かるような掲示物をコンビニや市役所などに貼る。
- ・戸籍謄本の取得方法について受け付けている問合せについて、町田市と比較して、転送が多い。
⇒現在のFAQに次の文言を追加。「口頭では記載内容をお伝えできません。分からない場合は住民票を取得してください。」「出生から亡くなるまでの戸籍は戸籍謄本に記載してあるものを辿って下さい。」

- ・住民票の除票の取得方法についての問合せ
⇒既に「住民票の除票とは何ですか」に取得方法についての記載はあるが、コールセンターは市民から問合せを受けた際に「住民票の写しの取得方法について知りたい」というFAQを参照している。現在のFAQのタイトルが分かりにくい部分があるため、タイトルを「住民票の除票（取得方法）について」に変更する。
- ・「戸籍証明書等の取得方法について知りたい。」という相模原市のFAQは必要事項が網羅されていてとても良かった。

(3) 相模原納涼花火大会関係

- ・車で来る際の注意事項、「当日チケットなしでは入れない」「払い戻しが無い」「忘れ物の届け先」「雨天時の対応、現時点での開催の可否」について問合せが多い。
⇒大会ホームページ上で、強調して記載する。
- ・その他「市民協賛席は市外の人でも購入できるのか」、「露店の規模が分からない」という問合せもある。
⇒前者について記載し、後者については「露店の規模が分かるような写真」を掲載する。

(4) 中央区と南区の比較

- ・中央区役所区民課と南区役所区民課では人口規模に差がないのに、中央区役所区民課の入電件数が圧倒的に多い。性別や年齢層、問合せ内容の比較をしたが、とくに差はなかった。住まい地域が不明だったり、関係ないお問合せの場合は、中央区へ転送されていることが原因だと分かった。

【市からの質問等】

- ・中央区と南区を比較していただいたが、市民の方がどこの区に住んでいるかおっしゃられない場合、中央区に割り振っているということか。
⇒そのとおり。
- ・自分自身も何本か問合せを受けたことがあるのだが、電子証明書発行の予約に関する問合せが多いことをこの発表を聞いて初めて知った。分析していただいた中では、カード受け取り時に予約が必要だから電子証明書の更新手続も同様と考えるのではという話だったが、おそらくは、国が出しているハガキに「カードの更新にあたっては予約が必要な自治体があるため、各自治体へ問合せするように」という趣旨の記載があってそれが原因なのではと思う。その通知が改善できると原因となる根本を断てるのだと思うので、変更できそうであれば対応していきたい。また、提案の中で、松阪市の動画に触れられていたが、相模原市が1,200本程度動画を上げているのに対し、松阪市は5,000本近くも動画を上げていて、かなり活発にYouTubeを活用しているようだった。もうすぐマイナンバーがはじまって10年になるので、そこに向けて、相模原市も動画を上げていけるといいのではと個人的に思った。
- ・令和4年度の花火大会についての提案をお聴きしたが、実際に市のコールセンターからも同様の指摘をもらっていて、今年度の開催に当たってはFAQの改善やSNSで開催可否をお

知らせしたら問合せが減ったような状況があったので、とても的確な分析だったのではない
かと思う。