

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7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8年2月5日（木曜日）
午後2時15分～5時10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5人
町田市職員（政策経営部長、広聴課4人・関係各課8人）計13人
相模原市職員（政策部長、広聴課4人・関係各課11人）計16人



学生からの報告の内容等（相模原市に関わる箇所を抜粋）

報告①環境部門（環境経済局）に関する提案

コールセンターに寄せられるお問合せ内容の特徴を明らかにし、課題を可視化することで、将来的に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）について、ごみに関するお問合せが全体の60%と多く、特に、粗大ごみ・一般ごみ・資源の分別方法に関するお問合せが多かった。その中でも、素材によって捨て方が変わるもの（傘、ハンガー、段ボール）、種類が多いもの（缶、陶器）等の分別についての問合せが多いことがわかった。また、町田市と相模原市のどちらも、布団の出し方についての問合せも多かった。

また、転送データ（担当課へ転送したもの）については、ごみの未回収や、粗大ごみの戸別回収についての問合せが多かった。特に未回収に関しては、一般ごみ・資源・粗大ごみの未回収についての問合せが多かった。

<提案>

- ・各種ごみ・未回収・分別方法・冊子についての問合せを減らすには、市民が自己解決のために情報を得やすいようにするとよいのではないか。
⇒「ごみと資源の日程・出し方」の冊子を全戸配布する。
⇒ごみカレンダーアプリを導入し、冊子と同様の分別情報掲載や、粗大ごみ料金の見積り、戸別収集の申込などをアプリから行えるようにする。
- ・「粗大ごみ戸別収集」の問合せを減らすには、市ホームページから、申込サイトへのアクセスをやすくしたり、料金についての案内をわかりやすく表示したりするとよいのではないか。
⇒「粗大ごみの出し方」（ページ番号1008322）のページに、捨て方の判断基準のフロー図の記

載があるが、戸別収集の申込方法が「粗大ごみ受付事務所」の電話番号の記載しかないので、そこに戸別収集申込サイトのURLを追加する。

⇒「ごみと資源の日程・出し方」の冊子に記載の「粗大ごみ受付事務所」について、料金の案内もしていることを強調する。

【市からの質問・コメント等】

- ・粗大ごみの出し方のページに申込サイトのURLを貼っていない件については、改善したい。
- ・「ごみと資源の日程・出し方」の冊子については、令和8年10月に分別方法の変更を予定しており、それに合わせて全戸配布する。また、家庭ごみ分別アプリは既にあるが、機能や広報については、より力を入れていきたい。

報告②生活福祉部門（健康福祉局生活福祉部）に関する提案に関する提案

市民からコールセンターへの問合せを減らす、また、コールセンターから担当課への転送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】

入電内容を分析したところ、「国民健康保険」、「保険証」、「後期高齢者医療」に関するものが多く、また、「後期高齢者医療」に関する問合せは、「国民健康保険」に関する問合せに含まれていることが確認されたため、「国民健康保険」と「保険証」に絞って分析を進めた。

「国民健康保険」に関する問合せを更に分析すると、「加入」に関するものが最も多かった。また、相模原市は、「手続き・案内」関係のものも多かった。

「保険証」に関するお問合せは、「後期高齢者医療の保険証の紛失・再発行」や、「マイナ保険証」に関するものが多かった。

<提案>

- ・国民健康保険の加入に関するお問合せは、「保険税の金額を知りたい」、「加入においてかかる金額を知りたい」といったものが多いため、試算ツールを活用することで、問合せを減らせる可能性があるのではないか。
⇒試算ツールへの誘導を強化する。
- ・国民健康保険の加入に関しては、すぐに情報が欲しい層に対して、自己解決を促すことで問い合わせを減らせるのではないか。
⇒Yes/Noチャートを作成し、ホームページなどの見つけやすい箇所に掲載し、視覚的に判断しやすいようにする。

報告③高齢者・障害者福祉部門（健康福祉局地域包括ケア推進部）に関する提案

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】

お問合せのうち件数の多い、コール対応のステータスが「完了（済）」（コールセンターで一次完結できたもの）または「完了（転送案件）」（担当課に転送する必要がある案件）について分析を行った。

問合せのうち、「介護保険」に関する問合せが約60%を占めたことから、更に細かく分析を行ったところ、介護保険の書類や郵送物（介護保険納付通知・介護保険納付所・介護保険納付済み額のお知らせ・介護保険通知）についてのお問合せがかなり多かった。

<提案>

- ・高齢者世代からの介護保険に関する書類や郵送物についてのお問合せが多く、内容確認や変更に関するものは、担当課への転送案件となりやすい。
 - ⇒郵送物に問合せ先を明確に記載し、高齢者にもわかりやすいよう文字の強調や目立つ配置などの工夫を行う。
 - ⇒ホームページ（FAQ）の記載内容が、ある程度前提知識のある人でないと読み取りづらい表現になっているため、そうでない人もわかりやすい記載にする。また、問合せが多い時期に合わせてポップアップ表示を行う。
 - ⇒町田市では、2025年10月から、システム改修に伴い納付済み額のお知らせを申請した人へのみ受け取れる制度を開始している。これによってお問合せが減る状況があれば、相模原市でも同様の仕組みを検討する。
 - ⇒親を亡くした子ども世代からの問合せに対しては、おくやみハンドブックのさらなる普及（死亡届の提出者に郵送）や、町田市の「おくやみ手続きナビ」のような必要な手続きのみを簡単に把握できる仕組みを導入する。

【市からの質問等】

- ・おくやみハンドブックについて、網羅的に手続きが掲載されている一方で、読みづらさがあるというご意見をいただき、担当課の判断にはなるが、改善できたらよいと思った。

報告④保健・衛生部門（健康福祉局保健衛生部）に関する提案

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。

【提案概要】

相模原市・町田市の問合せ内容を比較し、両市とも「健康診査」、「予防接種」、「検診」に関するお問合せが多かった。

「健康診査」については、受診券に関するお問合せが多く、相模原市は有効期限が年度ごとであることに対し、町田市は誕生月によって異なることから、町田市に期限切れによる再発行のお問合せが多い状況であった。

また、健康診査の申込方法についても、相模原市の申込方法がコールセンターでの電話受付であることに対し、町田市ではLINEで予約を受け付けているという点で違いがあった。

「予防接種」については、「コロナ」に関するお問合せが多かったが、これは令和6年度（20

24年度)から高齢者のコロナワクチン接種が定期接種化されたためと考えられる。

「検診」については、相模原市は「受診券」に関するお問合せが、町田市よりも圧倒的に多かった。これは、相模原市は受診券がないと検診を受けられないのに対し、町田市は本人確認書類の持参で受診可能であるためと考えられる。

<提案>

- ・予約方法や受診条件について、住民目線で情報整理と周知方法を改善する必要がある。

以 上