

# 2023年度大学連携事業結果報告

青山学院大学社会情報学部の学生による

町田市代表電話及びイベントダイアル対応記録分析

# 【目次】

- ・大学連携事業の概要・・・・・・・・・・・・・・・・P3
- ・分析の対象・・・・・・・・・・・・・・・・P4
- ・分析の視点・・・・・・・・・・・・・・・・P5
- ・大学連携事業の報告会・・・・・・・・・・・・・・・・P6
- ・報告会当日のタイムスケジュール・・・・・・・・P7
- ・2023年度大学連携事業の成果・・・・・・・・P8
- ・2023年度学生の提案と各部の取組・・・・P9～22
- ・2022年度学生の提案と各課の取組・・・・P23～31

# 大学連携事業の概要

- 大学生が、市に寄せられた「市民の声」(代表電話対応記録)を分析し、傾向の把握や事業の課題発見につなげるために実施しています。
- 分析結果や改善提案の報告を受け、コールセンター(代表電話)や市役所の市民サービス向上と業務効率化につなげるため、各課と情報共有を図ります。
- 2023年度は相模原市と合同でコールセンター(代表電話)の対応記録の比較分析を青山学院大学に依頼しました。

# 分析の対象

- ①分析対象は町田市代表電話、相模原市コールセンター(ちょっとおしえてコール相模原)の2022年度の応対記録です。
- ②応対記録を問い合わせが多い以下7課に分けて、相模原市の関係する部局との比較分析を依頼しました。

## 【発表順】

- (1)保険年金課・生活援護課
- (2)保健総務課・健康推進課・保健予防課・生活衛生課
- (3)市民課

※上記部局以外に広報課に関する提案もありました。

# 分析の視点

- ① どうすれば、各課への転送を減らし、完結できた件数を増やせるか
- ② どうすれば、市民からコールセンターまたは市役所への問合せを減らせるのか
- ③ 上記①②の視点で分析した結果について、相模原市の取り組みと比較して町田市はどうか

⇒ 報告会では、①～③を踏まえた具体的な修正案・改善・提案を依頼しました。

# 大学連携事業の報告会

青山学院大学・相模原市と合同で、**応対記録分析の報告会**を実施しました。

【日時】2024年2月1日(木)

【開催場所】ウェルネスさがみはら7F 視聴覚室

【参加者】

- 青山学院大学社会情報学部稲積教授と学生7名
- 相模原市職員(広聴広報課4名・関係各課複数名)
- 町田市職員(広聴課4名・関係各課2名)

【当日の様子】



# 報告会当日のタイムスケジュール

No.	時刻	項目	内容・対象課等	時間
1	15:00	発表①	町田市：保険年金課、生活援護課 相模原市：健康福祉局生活福祉部 発表 20分 質疑応答 5分	25分
2	15:25	発表②	町田市：健康推進課、保健予防課、生活衛生課、保健総務課 相模原市：健康福祉局保健衛生部 発表 20分 質疑応答 5分	25分
3	15:50	休憩	-	10分
4	16:00	発表③	町田市：市民課 相模原市：各区役所、市民局 発表 30分 質疑応答 5分	25分

# 2023年度大学連携事業の成果

## 【成果の概要】

- 学生からの分析報告で18件の具体的な改善策や新しい取組の提案がありました。下表は町田市の対応状況です。

対応方針	改善したもの	今後の改善課題としたもの	既に対応済みのもの	対応しないもの	合計
件数	1	9	7	4	21

※改善提案件数(18件)と対応方針合計(21件)の差異は、1つの提案に対して複数の課にまたがる提案があったことによるものです。

## 【主な成果】

- 町田市ホームページの改善
- FAQ(よくある質問と回答)のホームページの改善

# 2023年度学生の提案と各部の取組

# 学生の提案と保険年金課の取組1 / 5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①後期高齢者被保険者証のFAQ(よくある質問と回答)を作成する。

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

- ①改善しました。

### 【詳細】

- ①後期高齢者被保険者証のFAQを追加しました。また、後期高齢者本人での書類管理が困難である場合、郵送物の宛先を家族の自宅等に変更できることを、市HPに申請書類と共に追加しました。

# 学生の提案と保険年金課の取組2／5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ②広報で、後期高齢者被保険者証の有効期限が切れる時期になったら、コラムを掲載する。

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

- ②既に対応済みです。

### 【詳細】

- ②後期高齢者被保険者証の更新時に、広報まちだに、関連する記事を掲載しています。また、後期高齢者医療の被保険者に送付する保険料納入通知書にチラシを同封する予定です。

# 学生の提案と保険年金課の取組3／5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ③市HPの「保険・年金」に「厚生年金(共済年金)」の項目を追加する。

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

- ③既に対応済みです。

### 【詳細】

- ③「厚生年金(共済年金)」に関する事務は、八王子年金事務所の所管となります。市HPでは、その旨を掲載しています。

# 学生の提案と保険年金課の取組4／5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ④入電の多い7月に広報で国民健康保険の特集を行う。

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

- ④既に対応済みです。

### 【詳細】

- ④7月に入電が集中する主な理由は、納税通知書に関する問い合わせです。加入・脱退についての問い合わせは、例えば、社会保険に加入された方に納税通知書が届いた際、脱退手続きのご案内を行うため、付随して増加するものと考えています。納税通知書に関する記事は、広報まちだ6月15日号に掲載しています。また、問い合わせの多い時期に「よくある質問」をHPに掲載しました。

# 学生の提案と保険年金課の取組5/5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

健康診査(40歳以上の町田市国民健康保険加入者・75歳以上の後期高齢者医療制度加入者)について

- ⑤成人健康診査の受診について、オンラインシステムの活用により、町田市公式LINEに二次元コードを掲載し、予約情報や予約受付ができるシステムを導入する。さらに、デジタル化することで、病院の窓口でも受診兼を使わずにスマートフォンの二次元コードを読み込ませ、受診できるようにする。

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

- ⑤対応しません。

### 【詳細】

- ⑤オンライン予約並びに受診券の二次元コード化については、新たなシステムの導入・改修及び予約の受付方法などが異なるすべての医療機関との調整が必要になってくるため、ご提案されたシステムの導入は困難であると考えています。

# 学生の提案と健康推進課の取組

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

健康診査(40歳以上の生活保護受給者及び中国残留邦人等支援給付受給者・18歳以上39歳以下で、町田市に住民票があり、学校や職場等で健診を受ける機会がない方)について

成人健康診査の受診について、オンラインシステムの活用により、町田市公式LINEに二次元コードを掲載し、予約情報や予約受付ができるシステムを導入する。さらに、デジタル化することで、病院の窓口でも受診兼を使わずにスマートフォンの二次元コードを読み込ませ、受診できるようにする。

## 担当課(健康推進課)の取組

### 【対応】

対応しません。

### 【詳細】

オンライン予約並びに受診券の二次元コード化など、受診者の利便性向上につながる行政手続のDX化については、引き続き国が示すマイナポータル活用事業と特定健診情報の連携の行方等を注視してまいります。

# 学生の提案と保健予防課の取組

## 学生の提案

高齢者肺炎球菌の助成について、オンラインシステムの活用により、町田市公式LINEに二次元コードを掲載し、予約情報や予約受付ができるシステムを導入する。

## 担当課(保健予防課)の取組

### 【対応】

対応しません。

### 【詳細】

高齢者肺炎球菌定期接種は、接種希望者が各医療機関に直接予約する方法としています。接種にあたり、新型コロナワクチン接種のようなクーポン券、それに類する接種券は不要としているほか、予診票も事前送付はせず受託医療機関に設置いただいています。以上のことから、現在のところ、予約受付システムの導入は想定していません。

# 学生の提案と市民課の取組1 / 5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①(a) 広報にマイナンバーのHPに繋がる二次元コードを掲載する。
- ①(b) YouTubeにカードセンターの紹介やコンビニ交付などの動画を掲載する。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

- ① (a) 既に対応済みです。
- ① (b) 今後の改善課題とします。

### 【詳細】

- ① (a) 市民課で配布している案内には町田市HPのマイナンバー関連ページにアクセスできる二次元コードの掲載を既に行っています。広報まちだへの掲載は、広報課と調整します。
- ① (b) 動画の掲載については今後広報の手段として検討します。

# 学生の提案と市民課の取組2/5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

①(c)市HP(マイナンバー関連)について以下のように見せ方を工夫する。

(ア)「電子証明書の有効期間の更新について」を相模原市のように見出し(手続きを行える期間、申請の受付窓口、お持ちいただくもの)をつける。

(イ)マイナンバーカード総合サイトを参考に、市HPにおいて、マイナンバーのチャット機能の導入、動画の掲載、重要情報の強調(赤字など)を行う。

(ウ)手続きに必要な書類を写真で掲載する。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

①(c)(ア)今後の改善課題とします。

①(c)(イ)今後の改善課題とします。

①(c)(ウ)対応しません。

### 【詳細】

HPの内容について、伝わりやすくなるよう内容や見せ方について検討します。チャットの導入については既にしつぎおとうふくんが導入されているため、マイナンバー関連独自の導入予定はありません。また、書類については多岐にわたるため写真での掲載は検討していません。

# 学生の提案と市民課の取組3／5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

①(d) 求めている情報がどのFAQにあるのか不明のため、以下のとおりFAQを改善する。

(ア) マイナンバーカードの紛失

⇒ 見出しをつける。

(イ) 電子証明書の有効期限切れに伴う更新の手続き

⇒ 複数あるFAQタイトルをまとめて

⇒ 複数あるFAQタイトルをまとめて、整理する。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

①(d)(ア) 今後の改善課題とします。

①(d)(イ) 今後の改善課題とします。

### 【詳細】

FAQについては整理します。

# 学生の提案と市民課の取組4／5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ②(a)市HPの「住民票・戸籍等証明書発行窓口案内」について、いつまでに取れるのか(市役所にいけばその日中にとれるなど)を明記する。
- ②(b)コンビニや市役所などにコンビニで住民票が取得できることを掲示する。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

- ②(a)今後の改善課題とします。
- ②(b)既に対応済みです。

### 【詳細】

- ②(a)HP、FAQの内容について、適宜見直しを行っていきます。
- ②(b)市役所や市民センター等に、コンビニ交付の案内を掲示しています。

# 学生の提案と市民課の取組5/5

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

②(c)以下のとおり、FAQを改善する。

(ア)転入届の手続き

⇒小見出しを改善する。

(イ)印鑑登録の手続き

⇒視認性を向上させる。

(ウ)戸籍証明書等の請求

⇒内容を追加記載

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

②(c)(ア)今後の改善課題とします。

②(c)(イ)今後の改善課題とします。

②(c)(ウ)今後の改善課題とします。

### 【詳細】

②(c)(ア)小見出し表記の改善や文言改行等を検討します。

②(c)(イ)文頭への記号表記、改行等を検討します。

②(c)(ウ)HP、FAQの内容について、適宜見直しを行っていきます。

# 学生の提案と広報課の取組

※広報課は分析の対象課ではありませんが、関係する提案がありました。

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①広報で、後期高齢者被保険者証の有効期限が切れる時期になったら、コラムを掲載する。
- ②入電の多い7月に広報で国民健康保険の特集を行う。

## 担当課(広報課)の取組

### 【対応】

- ①②既に対応済みです。

### 【詳細】

- ①引き続き、必要に応じて、適時、広報紙に掲載します。
- ②必要に応じて、適時、広報紙に掲載します。

# 2022年度学生の提案と各課の取組

※2022年度に今後の改善課題としたもの

# 学生の提案といきいき生活部の取組

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①HPにアプリのQRや、おすすすめをする
- ②高齢者家庭にはチラシ配布

## 担当課(ごみ収集課)の取組

### 【対応】

- ①②改善しました。

### 【詳細】

- ①HPでのごみ分別アプリの掲載場所を見直しました。
- ②「高齢者のための暮らしのてびき」への掲載内容を見直しました。また、町内会・自治会の回覧用としてチラシを配布しました。

# 学生の提案といきいき生活部の取組1 / 2

## 学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

ホームページ・FAQの改善

## 担当課(保険年金課)の取組

【対応】

改善しました。

【詳細】

7月の納税通知書発送に伴い、問い合わせが増える期間中、国民健康保険のHP上に、FAQに加えて「よくある問い合わせ」を掲載しました。

後期高齢者被保険者証のFAQを追加しました。また、後期高齢者本人での書類管理が困難である場合、郵送物の宛先を家族の自宅等に変更できることを、市HPに申請書類と共に追加しました。

# 学生の提案といきいき生活部の取組2/2

## 学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

ホームページ・FAQの改善

## 担当課(介護保険課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

HP・FAQについて、欲しい情報へたどりつきやすくなるよう、担当内で協議し改善したいと考えています。

# 学生の提案と保健所の取組1 / 3

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

健康診査(40歳以上の生活保護受給者及び中国残留邦人等支援給付受給者・18歳以上39歳以下で、町田市に住民票があり、学校や職場等で健診を受ける機会がない方)

- ①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。

## 担当課(健康推進課)の取組

### 【対応】

- ①改善しました。

### 【詳細】

- ①受診券だけに特化したチラシではありませんが、生活援護課が作成する「福祉だより」に受診券に係る情報を記載しており、提案内容を反映できるよう引き続き記載内容を工夫してまいります。

# 学生の提案と保健所の取組2 / 3

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

健康診査(40歳以上の生活保護受給者及び中国残留邦人等支援給付受給者・18歳以上39歳以下で、町田市に住民票があり、学校や職場等で健診を受ける機会がない方)

- ②有効期限に関してのみのFAQを作成する、質問文に有効期限について書いてあることを明記するなどFAQを改善する。
- ③60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。

## 担当課(健康推進課)の取組

### 【対応】

- ②改善しました。
- ③今後の改善課題とします。

### 【詳細】

- ②2022年度末にFAQを更新しました。
- ③町田市の発行している、受診券には最新の健診結果と比較するために、過去の健診結果を記載しています。健診結果の比較は健診後の医師による説明、その後の受診者が健康を管理していく上で重要な事ではありますが、今後マイナポータルとの特定健診情報の連携の行方を注視しながら引き続きの課題とさせていただきます。

# 学生の提案と保健所の取組3／3

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

健康診査(40歳以上の生活保護受給者及び中国残留邦人等支援給付受給者・18歳以上39歳以下で、町田市に住民票があり、学校や職場等で健診を受ける機会がない方)

- ④60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。

## 担当課(健康推進課)の取組

### 【対応】

- ④今後の改善課題とします。

### 【詳細】

- ④町田市が受託している医療機関の予約状況を一括管理するには新たなシステムの導入・改修が必要になると考えられます。今回ご提案いただいた、二次元コードによる受診券導入も踏まえて、引き続きの課題とします。

# 学生の提案と政策経営部の取組1 / 2

## 学生の提案

### 【問合せ件数を削減させるための提案】

携帯版(スマートフォン使用時)ホームページのメニューの内容をホームページで直接表示する。

## 担当課(広報課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします。

### 【詳細】

トップページの構成の見直し及び改修費用が発生するため、次回のホームページ更改時の課題として取り扱います。

# 学生の提案と政策経営部の取組2/2

## 学生の提案

- ①問い合わせ件数を削減させるため、オペレーターの案内時、ごみ分別アプリを勧める。
- ②戸籍謄本関連のFAQ3117、3954へのアクセス数向上のため、電話の前に問合せ内容(自動音声案内)を入力

## 担当課(広聴課)の取組

### 【対応】

- ① 対応しません。
- ②今後の改善課題とします。

### 【詳細】

- ①代表電話事業者と協議した結果、アプリのインストールや操作方法について口頭での説明が難しいことや、ネットやアプリが使えない方が電話での回答を期待されていることから、対応しないことにしました。
- ②今後、代表電話の契約更改に向けて、他自治体調査を実施し、自動音声案内導入の有無や効果等を研究します。