

# 2018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ヤル対応履歴分析

# 大学連携事業の概要

- 大学生が、市に寄せられた「市民の声」を分析し、傾向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）や市役所の各課の対応力向上につなげるため、各課と情報共有を図ります。
- 2018年度は相模原市と合同でコールセンター（代表電話）の対応履歴の比較分析を青山学院大学に依頼しました。

# 大学連携事業の報告会

- 2019年1月31日に相模原市と合同で、応対記録分析の報告会を町田市役所で実施しました。

## 【参加者】

- 青山学院大学社会情報学部稲積教授と学生11名
- 相模原市職員4名
- 町田市職員26名

報告会の様子



# 大学連携事業の成果

## 【成果の概要】

- 学生からの分析報告を担当課と共有し、その中で7件の具体的な改善策や新しい取組の提案がありました。
- 提案に対して各課で「改善を図ったもの」が2件、「今後の改善課題とするもの」が4件、「類似の制度・仕組みがあったもの」が1件でした。

## 【主な成果】

- 「よくある質問と回答(FAQ)」の改善
- 毎年送付する個別通知内容の見直しを検討

# 学生の提案と担当課の取組①

## 学生の提案

- 1.「FAQ1510(国民健康保険(国保)加入手続きには何が必要ですか)」の内容をより充実させる必要があるのではないか？(相模原市では、必要書類のほか、申請期間、申請できる人、受付時間、休日、注意事項などをまとめて閲覧可能)
- 2.切り替えに必要な具体的手続き方法や税などの変更点を明示したFAQがほしい

## 担当課(保険年金課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします

### 【詳細】

1. 相模原市を参考に該当のFAQを見直します。
2. 1と同様に現行のFAQをわかりやすくなるように追記・修正します

# 学生の提案と担当課の取組②

## 学生の提案

- 肺炎球菌について、代表電話から担当課への転送内容のほとんどが「高齢者肺炎球菌予防接種」について聞きたい⇒FAQは十分な対応ができています。ハガキなどでより丁寧な説明をすることによって改善が可能なのではないかと

## 担当課(保健予防課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします

### 【詳細】

毎年送付している個別通知の内容の見直しを検討します。

# 学生の提案と担当課の取組③

## 学生の提案

- インフルエンザについて、転送内容のほとんどが「予防接種」である。FAQもしくはHPを参照して、担当課に転送している。予防接種を受けられる病院などのFAQがないので掲載する。

## 担当課(保健予防課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします

### 【詳細】

高齢者インフルエンザのFAQ(No 2028)の関連HP内に実施医療機関が掲載されていますので、問い合わせの際に参照願います。

# 学生の提案と担当課の取組④

## 学生の提案

- 天気(ごみ収集と天気の関連)について、「雨の日は段ボールや古紙など紙類のごみを出していいのか」という問い合わせがあるが、対応するFAQがないため作成するべき

## 担当課(3R推進課)の取組

### 【対応】

改善しました

### 【詳細】

新たにFAQ8002を作成しました。



# 学生の提案と担当課の取組⑤

## 学生の提案

- 収集車の位置がわからないので、「いつ収集車が来るのかわからない」・「待つ時間がもったいない」というストレスがある。ごみ分別アプリに収集車の位置を確認できるシステムを導入してはどうか？（台湾の事例あり）

## 担当課（3R推進課）の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします

### 【詳細】

台湾と町田市ではごみの収集方法が全く異なる（町田市では収集当日の朝、午前8時30分までに所定の場所に出されたごみを収集するという方法のため、収集車の到着を待つ必要がない）ため、本来的には提案のような方法にする必要性は低いものと考えられます。今後はアプリ等を活用し、排出ルールの周知に努めたいと考えます。

# 学生の提案と担当課の取組⑥

## 学生の提案

- ちよこつと共済の問合せが79件と多い。担当課である市民生活安全課に転送しているが、FAQを充実させ、オペレーターで答えられる内容を増やしてはどうか

## 担当課(市民生活安全課)の取組

### 【対応】

改善しました

### 【詳細】

学生の提案を受け、オペレーターにヒアリングを行った結果、ちよこつと共済は、専門的な内容も含まれるため、担当課で回答することが望ましいものが多いことが分かりました。

そのため、FAQの内容を整理し、担当課で回答すべき内容を削除するとともに、本件に関するFAQを集約して、オペレーターがより早く検索できるようにしました。

# 学生の提案と担当課の取組⑦

## 学生の提案

- 放置自転車の撤去の依頼、自分の自転車が撤去されたかの確認の問合せについて、オペレータの対応としては改善の余地なし
- 放置自転車が多い場所に、木曾自転車等保管場所の存在と連絡先を目立つように掲載してはどうか

## 担当課(道路管理課)の取組

### 【対応】

類似の制度・仕組みがあります

### 【詳細】

現在、自転車等放置禁止区域内には、木曾自転車等保管場所の所在や電話番号等を記載した看板を設置しています。

また、撤去作業を行った際には路面に、撤去した日付と時間、木曾自転車等保管場所の所在地と電話番号を記載したB3サイズの紙を貼付しています。