

# 2019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」(代表電話対応記録)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。
- 2019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

- 2020年1月29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】※延べ32名

- 青山学院大学社会情報学部稲積教授と学生9名
- 相模原市職員4名
- 町田市(広聴課)5名
- 町田市(関係各課)13名



# 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15件の具体的な改善策や新しい取組の提案がありました。

	改善したものの	今後の改善課題としたもの	既に実施済みのもの	類似の制度・仕組みがあるもの	合計
件数	3	9	2	1	15

## 【主な成果】

- 「よくある質問と回答(FAQ)」の改善

# 学生の提案と市民課の取組①

## 学生の提案

①FAQ7042、7043(個人番号カードの申請(手続き/後の流れ)について教えてください)について、口頭での説明の際にも基準となるため、交付に要する日数は明記してもよいのではないか。

②FAQ7036(個人番号カードは申請してからどれくらいで交付通知書をもらえますか。)について、リンク切れのため、リンク先として「マイナンバー総合サイト」を指定すれば、交付日数を確認してもらえるのではないか。

③ターゲット層や情報誌の目的とずれる可能性があるが、例えば地域情報誌「まちびと」などに特別号を追加し、個人番号カードを紛失した時の対応、戸籍・住民票の取得を掲載してみてもどうか。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

改善しました。

### 【詳細】

①と②についてはFAQを更新済みです。

③については今後の検討材料とさせていただきます。

# 学生の提案と市民課の取組②

## 学生の提案

FAQ3102 3820 住民票の写し請求  
(本人/代理人・第三者)について

①「町田市ホームページからダウンロードしたものを…」という部分は委任状や住民票写し等交付請求書などの二次的な問合せを回避するため、リンクにしてみましたも良いのではないか。

②その他の必要書類もダウンロード可能にしていけるとよりよくなるのではないか。

## 担当課(市民課)の取組

【対応】

類似の制度・仕組みがあります。

【詳細】

ホームページでは既に対応しているため、FAQについては今後の検討材料とさせていただきます。

# 学生の提案と市民課の取組③

## 学生の提案

- FAQ3954(戸籍に関する証明の請求方法(郵送)について、封筒に貼る切手の値段がいくらなのかを追加してみてはどうか。

## 担当課(市民課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします。

### 【詳細】

郵送料については証明発行枚数・送付方法等により異なり、個別対応が難しいため、今後の検討材料とさせていただきます。

# 学生の提案と広聴課の取組④

## 学生の提案

- マイナンバーカードに限らず、「何かを紛失した際の対応」についてのFAQについて、まとめたページを作成して見てはどうか。

## 担当課(広聴課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします。

### 【詳細】

全庁的な内容のため、まとめたページを作成するのは難しいが、引き続きオペレータの声などを踏まえて該当するFAQについて見直しを図るよう、各課に依頼します。



# 学生の提案と広聴課の取組⑤

## 学生の提案

- AIチャットボットの検索性を更に向上し利用促進させれば、コールセンターへの問い合わせが減るのではないか。

## 担当課(広聴課)の取組

### 【対応】

既に実施しています。

### 【詳細】

①検索性向上としては、各課の意見・要望を事業者に伝え、改善を促しています。

②利用促進として以下のとおり実施しました。

・市ホームページのブランディングエリア(ホームページのトップ画面)にて周知

・広報にて周知

③今後実施予定の取組は下記のとおりです。

・市ホームページでフローティングバナー(ホームページ上に浮かして表示)による「おとうふ君」の表示

・各市民センター等へのチラシの配布

・庁内へ月報として周知

# 学生の提案と広聴課の取組⑥

## 学生の提案

- FAQ(ホームページ)のレイアウトを見やすく変更してはどうか。

## 担当課(広聴課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします。

### 【詳細】

2021年度代表電話及びイベントダイヤル委託契約更改に向けて、FAQ(ホームページ)のレイアウトを見やすくできないか検討しています。

# 学生の提案と広聴課の取組⑦

## 学生の提案

- コールセンターと市民課との間で共有できること・できないことを一度整理する機会を持つてはどうか。例えば、FAQの中には「詳細は市民課へ」あるいはそれに準ずる内容があり、実質市民課への転送を促していることや市民課でしか対応できないものなのかどうかを改めてすり合わせる

## 担当課(広聴課)の取組

### 【対応】

既に実施しています。

### 【詳細】

2019年度にオペレータの声を受け、広聴課(代表電話担当)と市民課で打ち合わせを実施し、課題を共有しました。主にマイナンバーに関するFAQについて新規追加・修正等を行いました。

# 学生の提案と保険年金課の取組⑧

## 学生の提案

- FAQやホームページに国民健康保険についての詳しい概要を追加してみてもどうか。

## 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】

相模原市を参考に、国民健康保険の概要がわかる冊子「国保ガイド」を2020年度からホームページに掲載します。

# 学生の提案と保険年金課の取組⑨

## 学生の提案

- 国民健康保険のコールセンターを開設してみてもどうか。

## 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】

現時点では独自のコールセンターの開設は考えていません。FAQ、ホームページの見直し、AIチャットボットの充実を図りつつ、代表電話や各課での問合せ対応の今後の動向も踏まえ、実現可能な改善策を研究していきます。

# 学生の提案と障がい福祉課の取組⑩

## 学生の提案

- 障害者手帳保有者が、現在通院している病院を変更したい」との問い合わせがあるため、通院する病院の変更に関する詳細をFAQに追加してみてはどうか。

## 担当課(障がい福祉課)の取組

### 【対応】

今後の改善課題とします。

### 【詳細】

病院変更に関する問合せについては、今後FAQの作成を検討していきます。

# 学生の提案と市民税課の取組①①

## 学生の提案

- オペレータが参照するFAQを統一するため、FAQ1333、1337(市民税・都民税(個人住民税)申告について知りたい)を一つのFAQにまとめてはどうか。

## 担当課(市民税課)の取組

### 【対応】

改善しました。

### 【詳細】

市民税・都民税申告に係る内容を一つのFAQにまとめました。

# 学生の提案と広報課の取組⑫

## 学生の提案

- 町田市にはスマートフォン版のホームページに問合せフォームがないため、各課への問い合わせ専用フォームを作成してもよいのではないかと。

## 担当課(広報課)の取組

### 【対応】

改善しました。

### 【詳細】

3月17日の町田市HPの更改でレスポンスデザインに対応するため、スマートフォンでも問い合わせ専用フォームにアクセスできるようになりました。



# 学生の提案と3R推進課の取組⑬

## 学生の提案

- ごみ分別アプリについて、以下の8点を検討してはどうか。
- ①台風時のお知らせや天気予報、地域のイベント情報などを追加
- ②関連業者連絡先の表示変更
- ③アプリを開いて即検索できるようにする(TOP画面の仕様変更)
- ④知恵袋の欄をよくある質問に変更する
- ⑤関連業者を一覧表示させる
- ⑥携帯販売店やスマホ修理屋に協力して普及してもらう
- ⑦分別に関する電話対応の最後にアプリの宣伝をする
- ⑧カレンダーの精度改善(正確さ・ごみの種類)

## 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】

- ① 仕様書の変更が必要なため、再来年度以降の実施に向けて検討します。
- ② 粗大ごみ以外にも関連業者がないか確認中です。
- ③ ①と同様です。
- ④ 項目によってはよくある質問ではない場合があります。適切な見出しを検討します。
- ⑤ ②を実施後に行えればと思っています。
- ⑥ 1店舗ですが販売店でチラシ配布をしています。配布店舗の拡大について検討しています。
- ⑦ ケースバイケースですが、3R推進課では既の実施しています。広聴課では、代表電話側での負担等を考慮し、今後の検討課題とします。
- ⑧ 正確さ・種類の増加に向けて、部署内の体制を調整中です。

# 学生の提案と3R推進課の取組⑭

## 学生の提案

- 資源とごみの出し方ガイド・ごみカレンダーについて、下記の点を検討してはどうか。
  - ①ごみ分別アプリのトップ画面を資源とごみの出し方ガイド・ごみカレンダーに掲載する
  - ②ごみカレンダーを裏表1枚とし、キッチンや玄関のドアなど、簡単に磁石で止められる形状にする

## 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】
  - ①順次改善する予定。
  - ②来年度の編集会議で検討します。

# 学生の提案と3R推進課の取組⑮

## 学生の提案

- 検索性を向上させるため、よくある質問と回答(FAQ)とは別に町田市ごみ分別サイトを作る

## 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】

「資源とごみの50音別分別ガイド」と「FAQ」の2通りで検索していただきます。