

2022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
- ・大学連携事業の成果・・・・・・・・・・・・・・・・P8
- ・2022年度学生の提案と各部の取組・・・・・・P9～22
- ・2021年度学生の提案と各課の取組・・・・・・P23～25

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。
- 2022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2021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5部局に分けて、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)環境資源部
- (2)市民部
- (3)いきいき生活部
- (4)財務部
- (5)保健所

※上記部局以外に政策経営部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】2023年2月9日(木)

【開催場所】町田市庁舎10F 10-4、5会議室

【参加者】

- 青山学院大学社会情報学部稲積教授と学生10名
- 相模原市職員(広聴広報課4名・関係各課2名)計6名
- 町田市職員(広聴課4名・関係各課20名)計24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	時間
1	14:25	発表①	グループ名：環境資源部グループ 町田市：（現）環境政策課、（現）ごみ収集課 （旧）3R推進課、（旧）資源循環課 相模原市：資源循環部内全12課 発表 20分 質疑応答 5分	25分
2	14:55	発表②	グループ名：市民部グループ 町田市：市民課・市民協働推進課 相模原市：区民課、区政推進課、市民協働推進課、人権・男女共同参画課、消費生活総合センター 発表 20分 質疑応答 5分	25分
	15:20	休憩		10分
3	15:30	発表③	グループ名：いきいき生活部グループ 町田市：保険年金課、高齢者福祉課、介護保険課 相模原市：保険企画課、国保年金課、高齢・障害者福祉課、地域包括ケア推進課、保健福祉課、介護保険課 発表 20分 質疑応答 5分	25分
4	16:00	発表④	グループ名：財務部グループ 町田市：市民税課、資産税課、納税課 相模原市：市民税課、税制課、納税課、債権対策課、市税事務所、管財課、土地利用調整課、資産税課 発表 20分 質疑応答 5分	25分
5	16:30	発表④	グループ名：保健所グループ 町田市：健康推進課、保健予防課、生活衛生課 相模原市：保健衛生部内全9課、精神保健福祉課、精神保健センター 発表 20分 質疑応答 5分	25分

※相模原市の部局は令和3年度（2021年度）のものになります。

大学連携事業の成果

【成果の概要】

- 学生からの分析報告で28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	5	11	9	11	36

※改善提案件数(28件)と対応方針合計(36件)の差異は、1つの提案に対して複数の課の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

2022年度学生の提案と各部の取組

学生の提案と環境資源部の取組1 / 2

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①市のHPにもゴミ分別アプリの周知を広げる。
- ②市のHPにアプリのQRや、おすすめをする
- ③FAQでアプリを勧める。
- ④アプリ紹介ページの作成

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

- ①④既に対応済みです。
- ②今後の改善課題とします。
- ③対応しません。

【詳細】

- ①既に市のHPに掲載しています。
- ②市のHPにアプリの二次元コードは掲載していますが、階層が深く目に留まりにくいので、掲載場所の見直しを行います。
- ③検索者にとって、回答を求めて検索した結果、回答ではないアプリの情報が出ると、情報過多でかえってわかりにくくなるため、FAQでのおすすめではなく、広報紙やSNSでの周知を行います。
- ④既にアプリ紹介ページがあります。

学生の提案と環境資源部の取組2/2

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

- ⑤ 高齢者家庭にはチラシ配布
- ⑥ 粗大ゴミのチラシ配布
- ⑦ FAQ3354,2871の指示内容の改訂

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

- ⑤ 今後の改善課題とします。 ⑥⑦ 対応しません。

【詳細】

- ⑤ 費用対効果を考え、新たなチラシ配布ではなく、既に発行されている「高齢者のための暮らしのてびき」への掲載を検討します。
- ⑥ 既に資源とごみの収集カレンダーに1ページを使って掲載しています。見つけ易くなるよう、掲載内容を検討します。
- ⑦ 動物の死体収容とごみの収集もれは、電話で場所や状況を聞き取る必要があるため、ごみ収集課への転送をお願いする内容となっています。また、閉庁時間帯にご案内いただく内容となっており、代表電話での対応が不可欠です。

学生の提案と市民部の取組

学生の提案

- ① 交付通知書の発行にかかる待ち時間の短縮・明確化のため人員の増員
- ② 戸籍謄本関連のFAQ3117、3954へのアクセス数向上のため、FAQの改善提案(内容、市のHPの掲載場所、FAQへの誘導)
- ③ 印鑑登録証明書について、問合せ件数の削減につなげるため、マイナンバーカードがあれば、コンビニで即日発行出来る事を周知

担当課(市民課)の取組

【対応】

- ① 対応しません。
- ②③ 改善しました。

【詳細】

- ① 交付通知書の発送については、J-LISが発行したマイナカードが自治体に到達する日数(早ければ2週間、申請が集中した場合は2ヶ月程度)に左右されることと、申請が急増した場合はマイナンバーカードセンターのみならず市民センターを含めた交付窓口の混乱を回避するため1週間あたりの発送件数(上限3000件/週程度)をコントロールしている事情があり、単純な人員の増により解決が望めるものではありません。広報や申請受付時の案内を適切に行い、問い合わせが減少するよう対処しています。
- ②③ 市のHPの構成を見直しました。

学生の提案といきいき生活部の取組1 / 4

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①個人情報扱えるAI導入の提案
- ②市のHP・FAQの改善

担当課(保険年金課)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】

- ①AI導入については、ご意見として参考にさせていただきます。現在、市のHPではAIチャットボットが導入されており、定型的な問合せに対応できる仕組みは整っていると考えています。
- ②市のHPの内容について、市民に伝わりやすい内容に見直しを行う予定です。

学生の提案といきいき生活部の取組2／4

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歳以上の町田市国保加入者・75歳以上の後期高齢者医療制度加入者)

- ①健康診査のお知らせに市のHPに詳細が載っていることを記載する。
- ②広報にも市のHPに記載されているものを記載する。
- ③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(保険年金課)の取組

【対応】

- ①②既に対応済みです。
- ③対応しません。

【詳細】

- ①受診対象者に送付する「町田市健診等のお知らせ」に、詳細は市のHPをご覧くださいよう記載されています。
- ②毎年、5月1日号の広報まちだに健康診査のご案内を掲載しています。
- ③受診券を対象者ごとに送付しており、その際、受診券が届く時期・対象者・予約方法・受診できる医療機関・有効期限後の対応などがわかる案内を同封しています。

学生の提案といきいき生活部の取組3／4

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歳以上の町田市国保加入者・75歳以上の後期高齢者医療制度加入者)

- ④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。
- ⑤60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。
- ⑥60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(保険年金課)の取組

【対応】

- ④改善しました。 ⑤⑥対応しません。

【詳細】

- ④有効期限に関するFAQを追加しました。
- ⑤2重受診を避けるため、受診券制度は継続して行く考えです。
- ⑥健診の予約は、各医療機関で受付けており、市で予約状況を把握することができません。また、二次元コードの受診券発行を行う場合、市で新たなシステムを構築する必要があるため、実現は困難であると考えています。

学生の提案といきいき生活部の取組4 / 4

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

- ① 個人情報扱えるAI導入の提案
- ② 市のHP・FAQの改善

担当課(介護保険課)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 AI導入については、ご意見として参考にします。現在、市のHPではAIチャットボットが導入されており、定型的な問合せに対応できる仕組みは整っていると考えています。
- ② 市の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。

学生の提案と財務部の取組

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

- ①市のHPを見直す。
- ②マイナポータルに「所得・個人住民税」の情報の照会できる場所があることを市のHPや広報で周知する。

担当課(市民税)の取組

【対応】

- ①改善しました。
- ②対応しません。

【詳細】

- ①「税務証明・閲覧」及び「確定申告」のホームページの見直しを行いました。
- ②転送案件の多くが申告や納付に関する問合せであり、所得や税額に関する周知が転送案件の減少につながるものではないため。

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健康診査のお知らせに市のHPに詳細が載っていることを記載する。
- ②広報にも市のHPに記載されているものを記載する。
- ③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】

- ①②既に対応済みです。③今後の改善課題とします

【詳細】

- ①生活保護等受給者向けに配布している受診券の中には「成人健康診査を受けるには」、健康推進課の窓口には「町田市成人健康診査のご案内」がありますが、どちらにも町田市HPへの案内を記載しています。(二次元コード含む)
- ②広報まちだの5月号(成人健康診査の受診券を送付が開始する月)に健康診査について市のHPと同等のご案内を記載しています。また、生活保護等受給者向けには、生活援護課の作成する福祉便りにも健康診査についての案内を記載しています。
- ③現在、生活保護等受給者に対して、受診券に関するしおり等を作成しておりませんが、生活援護課で行われる、被保護者健康管理支援事業を考慮し、今後の課題とします。

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)

- ④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。
- ⑤60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。
- ⑥60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】

④⑤⑥今後の改善課題とします。

【詳細】

- ④代表オペレーター向けのFAQに有効期限・再発行に関する項目作成または改善に向けて検討します。
- ⑤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今後の課題とします。
- ⑥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・改修が必要になってくると考えられます。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、今後の課題とします。

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】

コロナワクチン

- ①WEBのエラー、接種券の再発行に関するFAQを改善する。
- ②町田市に転入した人のコロナワクチン接種、接種証明書について、市のHPの周知や紙媒体での情報提供を行う。

担当課(保健予防課)の取組

【対応】

- ①改善しました。
- ②既に対応済みです。

【詳細】

- ①FAQの改善を行いました。
- ②市のHPにて周知済みです。

学生の提案と政策経営部の取組1 / 2

※政策経営部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携帯版(スマートフォン使用時)ホームページの検索窓を上部に表示させる。
- ②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】

- ①対応しません。
- ②今後の改善課題とします。

【詳細】

- ①今後、緊急情報(コロナ関連)の掲載がなくなれば、その分検索窓が上部に移動する予定です。
- ②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

※政策経営部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

- 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、
(a) AIチャットボットの精度等の向上
(b) 電話の前に問合せ内容(自動音声案内)を入力
- ③代表電話をつながりやすくするための提案としてオペレータの人員配置を見直す。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

- ① ② (b) 今後の課題とします。
- ② (a) ③ 既に対応済みです。

【詳細】

- ① 代表電話事業者及び担当課と協議し、入電時のアプリの案内方法を検討します。
- ② (a) より一層精度を高めるため、現チャットボットよりも回答数データが多い代表電話のFAQ(よくある質問と回答)にチャットボット機能を追加するよう検討します。
(b) 今後、官公庁等での導入状況を調査することを通じ、自動音声案内導入に伴う効果等を研究します。
- ③ 過去の入電実績を踏まえて、曜日や時間帯ごとの入電件数を予測し、つながりやすさを確保するため、毎月のシフトでオペレータの配置する人数を決めています。

2021年度学生の提案と各課の取組

※2021年度に今後の改善課題としたもの

学生の提案と広聴課の取組

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

FAQのホームページを誰もが見やすいようなデザインに見直す。文字だけでなく画像や動画を一緒に使うことで、より見やすいものにする。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

改善しました。

【詳細】

2022年9月、FAQホームページの視認性を向上させるため、「画像掲載機能」について運用を開始し、全庁に周知しました。

学生の提案とごみ収集課の取組

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

市民の方が自分で調べて解決するように誘導するため、ごみ分別アプリのダウンロードを促進する。具体的には、見やすいところに二次元コードを載せる。

- ・集積場所ポスター
- ・収集カレンダー
- ・バナー広告

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

既に対応済みです。

【詳細】

集積所(集積場所)の看板への掲示について検討した結果、より効果的だと思われる啓発シールを作成することとしました。2022年4月、集積所のルール違反ごみに貼付するシール、2022年5月、集積所の不法投棄ごみに貼付すシールにごみ分別アプリの二次元コードを入れ作成しました。