

2025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
- 2025年度大学連携事業の成果・・・・・・・・P8
- 2025年度学生の提案と各担当部署の取組・・・P9～23

大学連携事業の概要

- 学生が、市に寄せられた「市民の声」(代表電話応対記録)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。
- 相模原市と合同でコールセンター(代表電話)の応対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(ちよつとおしえてコール相模原)の2024年度の応対記録等です。
- ②問い合わせが多い以下の部署(2025年度は相模原市の部局構成を基準に選定)について、町田市と相模原市の比較分析を依頼しました。

【発表順】

- (1)環境資源部
- (2)保険年金課・福祉総務課・生活援護課
- (3)いきいき総務課・高齢者支援課・介護保険課・障がい福祉課
- (4)保健総務課・健康推進課・保健予防課・生活衛生課・指導監査課

分析の視点

- ① 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。
- ② どうすれば、各課への転送を減らし、代表電話で完結できた件数を増やせるか。
- 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の課題は何か。

⇒ 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】2026年2月5日（木）

【開催場所】ウェルネスさがみはら 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5名
- 相模原市職員（18名）
- 町田市職員（13名）



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	14:20	発表①	分析対象：環境部門 （相模原市）環境経済局 （町田市）環境資源部 発表 40分（20分×2人） 質疑応答 10分	50分
2	15:10	発表②	分析対象：生活福祉部門 （相模原市）生活福祉部 （町田市）保険年金課・福祉総務課・生活援護課 発表 20分 質疑応答 5分	25分
	15:35	休憩	休憩：10分	10分
3	15:45	発表③	分析対象：高齢者・障害者福祉部門 （相模原市）地域包括ケア推進部 （町田市）いきいき総務課・高齢者支援課・介護保険課・障がい福祉課 発表 20分 質疑応答 5分	25分
4	16:10	発表④	分析対象：保健・衛生部門 （相模原市）保健衛生部 （町田市）保健総務課・健康推進課・保健予防課・生活衛生課・指導監査課 発表 20分 質疑応答 5分	25分

2025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14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	対応が難しいもの	合計
件数	1	11	1	1	14

【主な成果】

- オンライン手続き等の周知方法の改善
- 町田市ホームページの改善

2025年度 学生の提案と担当部署の取組

学生の提案と担当課の取組1

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎ごみの分別に関する問い合わせについて

3月下旬から4月と9月下旬から10月にかけて布団の分別方法の情報発信してはどうか。

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

3月下旬から4月の引っ越しシーズンと、9月下旬から10月にかけての衣替えシーズンに、布団の分別方法の情報をSNSなどで発信します。

学生の提案と担当課の取組2

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎ごみの分別に関する問い合わせについて

ホームページへ誘導する導線を作ってはどうか。例えば資源とゴミの収集カレンダーやパンフレット、ゴミ袋、集積所にQRコードや「迷ったら市ホームページで検索」と書く。

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

9月に全戸配布する「資源とごみの収集カレンダー&出し方」に、「迷ったら市ホームページで検索」と掲載し、ごみの出し方のホームページを案内します。

市内の集積所の看板に、ホームページや分別アプリにアクセスできる二次元コードを掲示することを検討します。

学生の提案と担当課の取組3

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎ごみの分別に関する問い合わせについて

コールセンターでホームページ案内をしてはどうか。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

各課担当者向けのFAQ作成マニュアルにおいて、FAQの関連ホームページ欄を積極的に活用するよう勧める等の対応を検討します。

学生の提案と担当課の取組4

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎ごみ分別に関するホームページについて

「トップページ＞暮らし＞ごみ・環境」の直下に「ごみの出し方早わかりガイドはこちら」とリンクを追加してはどうか。

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

「トップページ＞暮らし＞ごみ・環境」の直下に「資源とごみの出し方案内(50音別分別ガイド)」のリンクを追加します。

なお、提案いただいた「ごみの出し方早わかりガイド」は、代表的なものだけを掲載したダイジェスト版のため、より詳しく多くの品目の出し方を検索できる「資源とごみの出し方案内(50音別分別ガイド)」のリンクを掲載します。

学生の提案と担当課の取組5

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎個別収集しているごみについて

収集基準を図解する、NG集(紐で束ねていない、袋が透明でないなど)を作るなど、「回収できないもの」の具体例の明記してはどうか

担当課(ごみ収集課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

図解、NG集の作成について検討します。

学生の提案と担当課の取組6

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎個別収集しているごみについて

個別収集しているごみの処分方法に関する明確な基準を作成してはどうか。

例えば「ごみの出し方早わかりガイド」には代表的なものの記載のみで具体的な基準が明確に記載されていないため（プラマークのないものは全て燃やせるごみ（大きさの基準あり））などの基準を示す。

担当課（ごみ収集課）の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

ごみの分別は、資源化や適正な処理のために必要です。自治体によって資源化や処理をする施設の能力などに差があるため、一律に基準を設けることは困難です。

町田市における分別方法を、市民にご理解いただけるよう、品目別のご案内だけでなく、例えば「硬い・柔らかい」「プラマークの有無」などの基準をホームページに掲載します。

学生の提案と担当課の取組7

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎ FAQの整備について

FAQに使用する言葉を明確なものとしてはどうか。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

各課担当者向けのFAQ作成マニュアルに、使用する言葉を分かりやすく明確なものにする旨の追記等の対応を検討します。

学生の提案と担当課の取組8

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎手続きの自動化について

限度額認定証更新など、定型手続きの自動郵送化をしてはどうか

担当課(保険年金課)の取組

【対応】

対応は難しいです。

【詳細】

限度額認定証は交付できる条件(滞納状況、年齢など)があり、個別に状況を確認する必要があるため、自動郵送化の対応は困難です。

学生の提案と担当課の取組9

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎WEBツールの活用について

「保険税の試算」などのWeb・Excel試算ツールへの誘導を強化してはどうか。

担当課(保険年金課)の取組

【対応】

対応済みです。

【詳細】

試算ツールは、ホームページで保険税を検索した際に目につきやすいよう掲載場所を考慮しながら周知を行っています。また、社会保険をやめた・社会保険に入ったときの国民健康保険の加入・脱退手続きや所得の簡易申告など、一部の手続きについて、オンライン申請ができることを納税通知書に同封するリーフレットや該当者へ送付する通知文書を通して周知を行っています。引き続き周知に努めていきますが、年齢が高めのお客様ほど、直接電話や窓口で確認しながら手続きや試算等を希望されることが多く見られます。

学生の提案と担当課の取組10

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎転送基準の可視化について

相模原市の「青ナナマーク」のような視覚的ルールを導入してはどうか。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

転送基準の可視化について、既存のシステムの範囲内で実現可能か否かを検証します。

学生の提案と担当課の取組11

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎コールセンターの資料検索システムの改善について

FAQ・資料を一括検索できるシステム（相模原市モデル）を導入してはどうか。

担当課(広聴課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

コールセンター内の資料の一元化や検索性に向上について、検討します。

学生の提案と担当課の取組12

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎各種相談窓口一覧の公表について
相模原市のホームページにあるような、
各種相談窓口一覧をホームページの分
かりやすいところに掲示する。

担当課(広聴課・広報課・デジタル戦略室)の取組

【対応】

対応済みです。

【詳細】

町田市ホームページのトップページに生成AIを使用したチャットボット「AIナビゲーター」を配置しました。このことにより、各種相談窓口をチャット形式でご案内できるようになりました。

学生の提案と担当課の取組13

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎検診等の予約方法について

LINEでの予約をもっと強調し促すべき。
例えば“おすすめの予約方法”として明示、デジタルが苦手な層向けに予約手順を画像付きで

担当課(健康推進課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

がん検診及び成人健康診査の予約方法は、受診する医療機関への電話申込のみとなっています。このうち、成人健康診査の受診に際しては、市が発行する受診券の提示が必要となります。この受診券をなくしてしまった場合の再発行や期限切れに伴う延長等の手続については、電話とLINEによる申請が可能です。

LINEによる電子申請の手続き手順は、市ホームページの「成人健康診査」の中で従来より画面付きでご案内しておりますが、申請方法や申請可能な手続きの詳細を説明する一覧表を整理し、より伝わりやすい内容となるよう改善します。

学生の提案と担当課の取組14

学生の提案

【問合せ件数を削減させるための提案】

◎検診等の情報発信について

住民目線での情報整理と周知方法の改善をすべき。

担当課(健康推進課)の取組

【対応】

今後の改善課題とします。

【詳細】

市ホームページでは、従来より「成人健康診査」案内画面の最上段に、「受診券の再発行等についてLINEによる電子申請もできるようになりました。」という案内を掲示しています。今回のご意見を踏まえ、その案内にリンクしている、申請方法や申請可能な手続きの詳細を説明する一覧表を整理し、より伝わりやすい内容となるよう改善します。