住民問い合わせの定点観測（11月）

みらい町 御中

LINEの検索	うち受付時間外	電話の記録（2課）	電話のうち9時台
1,173件	58%	208件	22%
前月 1,128件（＋45）	前月 56%	前月 216件（-8）	前月 19%

今月のまとめ

事実 データから直接言えること　比較 複数のデータを並べて言えること　仮説 可能性の提案（結論ではありません。確かめ方を添えています）

事実 前月から大きく変わった話題

今月は、大きな変化はありませんでした。すべての話題で、前月からの増減は基準（増減30%以上かつ一定件数以上）に届きませんでした。話題の順位も前月とほぼ同じです（2ページ）。

比較 10月1日に案内へ「粗大ごみ」を足した、その後

大型ごみについて、LINE検索100件あたりの電話件数は、7〜9月の平均41件に対し、11月は23件でした。変化の理由が案内の変更かどうかは、このデータだけでは決められません（季節や件数の揺れの可能性もあります）。→ 3ページ

仮説 今月はありません

仮説の根拠になる変化が見られなかったため、今月は仮説の提案を行いません。

すぐにお使いいただける「住民の言葉 → 町の言葉」の言い換え表は4ページにあります。

住民問い合わせの定点観測（11月）

事実 月ごとの推移



LINE検索の月別件数（当月を金色で表示）

月	LINE検索	時間外	電話	電話9時台
7月	1,158	55%	228	21%
8月	1,160	60%	230	22%
9月	1,160	62%	237	27%
10月	1,128	56%	216	19%
11月	**1,173**	**58%**	**208**	**22%**

事実 話題の順位と前月比 LINE検索の多い順

	話題	LINE	前月比	電話	前月比
1	ごみの分別 環境課	314	+34	8	+0
2	大型ごみの出し方・申込 環境課	125	+0	29	-6
3	ごみの収集日 環境課	122	+12	5	-1
4	役場の受付時間 町民窓口課	90	+2	19	+0
5	休日・夜間の診療 健康づくり課	74	-8	-	-
6	住民票・証明書の取り方 町民窓口課	70	-2	24	+0
7	マイナンバーカードの更新 町民窓口課	64	+5	38	-2
8	転入・転出の手続き 町民窓口課	55	-5	12	-1
9	保育園の空き・申込 子育て支援課	53	+6	-	-
10	避難所・台風 防災安全課	51	+2	-	-
11	大型ごみの手数料（証紙） 環境課	44	+1	24	+1
12	税金の納付 税務課	44	-3	-	-
13	マイナンバーカードの暗証番号 町民窓口課	36	+0	8	-1
14	引越しで出る多量のごみ 環境課	24	+1	12	+0
15	ごみが収集されていない 環境課	7	+0	29	+2

「変化あり」は、前月からの増減が30%以上で、LINEは20件以上・電話は10件以上の場合に付けています。それ以外の増減は、件数の自然な揺れの範囲として扱います。

比較 打った手のその後

大型ごみ：10月1日に案内とLINEメニューへ「粗大ごみ」を追加

月	LINE検索（大型ごみ）	電話（大型ごみ）	LINE100件あたりの電話
7月	118	49	42
8月	132	48	36
9月	119	52	44
10月（10/1 案内変更）	125	35	28
11月	**125**	**29**	**23**

読み方

- 季節によって大型ごみの件数そのものが増減するため、件数ではなく「LINE検索100件あたりの電話件数」で比べています。
- 7〜9月の平均は41件、11月は23件です。
- この変化が案内の変更によるものかどうかは、このデータだけでは決められません。ほかの要因（季節、件数の揺れ、別の周知など）の可能性もあります。
- 同じ見方を、あと2〜3か月続けると、変化が続いているかどうかが分かります。

このデータで分からないこと（毎月共通）

- 同じ人がLINEで調べたあとに電話したかどうか
- 電話をあきらめた人の数
- 一つひとつの問い合わせが本当にオンラインで解決できたか

事実 住民の言葉 → 町の言葉　言い換え表

11月のLINE検索語から作成。数字は件数

住民の方がLINEで調べるときの言葉と、町の案内で使っている言葉を並べました。**案内の言葉を変える必要はありません。**正式な呼び方はそのままに、住民の言葉を**見出しへの併記・サイト内検索の言い換え・LINEメニューの表記**として足す使い方を想定しています。

話題	住民の言葉（多い順）	町の案内の言葉	住民の言葉で調べた割合	前月	そのまま使える場所
大型ごみの出し方・申込	「粗大ごみ」60、「粗大ごみ 出し方」27、「ソファ 捨てる」23、「ベッド 処分」8	**大型ごみ・特別大型ごみ**	94%	95%	大型ごみのページの見出しに併記／サイト内検索の言い換え／LINEメニュー
大型ごみの手数料（証紙）	「粗大ごみ 処理券」19、「ごみ シール どこで買う」10、「処理券」8	**町証紙（大型ごみ用）**	84%	77%	大型ごみのページから証紙の案内への導線／サイト内検索の言い換え
引越しで出る多量のごみ	「引っ越し ごみ」14、「ごみ 大量」6	**多量ごみ・自己搬入**	83%	78%	多量ごみのページの見出しに併記
役場の受付時間	「役場 何時まで」31、「受付時間」24、「土曜 窓口」24、「役場 営業時間」11	**開庁時間**	100%	100%	トップページの開庁時間の案内／LINEメニュー
休日・夜間の診療	「休日 病院」23、「夜間 診療」23、「子ども 熱 夜」15	**休日当番医**	82%	78%	休日診療のページの見出しに併記／LINEメニュー

この表の扱い

- 「町の案内の言葉」は、町のホームページの公開情報から確認して記載しています（見本では架空）。
- 言い換えを足したあとの問い合わせの変化は「打った手のその後」として毎月お示しします。ただし、変化の理由が言い換えによるものかどうかは、このデータだけでは決められません。