住民問い合わせの定点観測（12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
1,461件	61%	253件	27%
前月 1,173件（＋288）	前月 58%	前月 208件（＋45）	前月 22%

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（増減30%以上かつ一定件数以上）

- LINE：「大型ごみの出し方・申込」が 125件 → 196件（＋71件）
- 電話：「大型ごみの出し方・申込」が 29件 → 44件（＋15件）
- LINE：「ごみの収集日」が 122件 → 211件（＋89件）
- LINE：「役場の受付時間」が 90件 → 169件（＋79件）
- 電話：「役場の受付時間」が 19件 → 36件（＋17件）
- LINE：「休日・夜間の診療」が 74件 → 127件（＋53件）

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、12月は22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 今月の変化について、2つの可能性を5ページに示します

あくまで可能性の提案です。確かめ方を添えています。

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。

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%
12月	**1,461**	**61%**	**253**	**27%**

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	298	-16	8	＋0	
2	ごみの収集日 環境課	211	**＋89**	9	＋4	変化あり
3	大型ごみの出し方・申込 環境課	196	**＋71**	44	＋15	変化あり
4	役場の受付時間 町民窓口課	169	**＋79**	36	＋17	変化あり
5	休日・夜間の診療 健康づくり課	127	**＋53**	-	-	変化あり
6	住民票・証明書の取り方 町民窓口課	70	＋0	23	-1	
7	マイナンバーカードの更新 町民窓口課	61	-3	41	＋3	
8	大型ごみの手数料（証紙） 環境課	56	＋12	32	＋8	
9	転入・転出の手続き 町民窓口課	56	＋1	12	＋0	
10	保育園の空き・申込 子育て支援課	50	-3	-	-	
11	避難所・台風 防災安全課	50	-1	-	-	
12	税金の納付 税務課	48	＋4	-	-	
13	マイナンバーカードの暗証番号 町民窓口課	38	＋2	9	＋1	
14	引越しで出る多量のごみ 環境課	23	-1	13	＋1	
15	ごみが収集されていない 環境課	8	＋1	26	-3	

「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。

住民問い合わせの定点観測（12月）

みらい町 御中

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
12月	**196**	**44**	**22**

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、12月は22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

12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」88、「粗大ごみ 出し方」53、「大掃除 粗大ごみ」21、「ソファ 捨てる」16	**大型ごみ・特別大型ごみ**	96%	94%	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」24、「ごみ シール どこで買う」15、「処理券」6	**町証紙（大型ごみ用）**	80%	84%	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」12、「ごみ 大量」6	**多量ごみ・自己搬入**	78%	83%	多量ごみのページの見出しに併記
役場の受付時間	「年末 役場」50、「役場 何時まで」33、「年始 窓口」30、「土曜 窓口」23	**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	「年末年始 病院」50、「休日 病院」32、「夜間 診療」17、「子ども 熱 夜」9	**休日当番医**	85%	82%	休日診療のページの見出しに併記／LINEメニュー

事実 今月、新しく多く使われた言葉

今月5件以上で、前月2件以下の検索語

検索語	話題	今月	前月
「年末年始 ごみ」	ごみの収集日	83	0
「年末 役場」	役場の受付時間	50	0
「年末年始 病院」	休日・夜間の診療	50	0
「年始 窓口」	役場の受付時間	30	0
「大掃除 粗大ごみ」	大型ごみの出し方・申込	21	0

季節によって使われる言葉です。該当する時期に、LINEメニューやトップページの「お知らせ」の表記に使えます。

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。

仮説　今月の変化についての可能性

提案であり、結論ではありません

今月は「役場の受付時間」などの検索が前月より大きく増えました（1・2ページ）。考えられる可能性を並べます。**どれが当てはまるか、複数が重なっているかは、このデータだけでは決められません。**

仮説A　年末年始に役場が閉まる日を調べている

根拠：12月の「役場の受付時間」の検索169件のうち80件（47%）が「年末」「年始」を含む言葉でした。

確かめ方：閉庁日の案内（12/29〜1/3）が、LINEのメニューとトップページから一度でたどれるかを確認する。

仮説B　年内に証明書を取りたい人が、受付時間を確かめている

根拠：同じ12月、「住民票・証明書の取り方」の検索は70件 → 70件でした。ほぼ横ばいで、この仮説を支える材料は今のところ弱いです。

確かめ方：12月の窓口・コンビニ交付の件数（町でお持ちのデータ）と並べて見る。

仮説にしなかったこと

「役場の受付時間」の検索の67%が受付時間外でした。時間外に多い理由（年末年始の確認か、ふだんの受付時間の確認か、ほかの理由か）は、このデータからは分かりません。町でお持ちの来庁・電話の記録と合わせて見られる場合に、改めて検討します。

※ 仮説は担当者が目を通したうえでの提案です。毎月必ず出すものではなく、根拠が十分な場合だけお示しします。仮説を出さないことも、分析の結果です。