この見本の見方

くらしデスクは、毎月届く**基本の報告**に、町と事前に決めた時期に**特別分析**（年3回・料金内）を足していく年間パッケージです。目指すのは、**住民に選ばれ、人が集まるまち**です。材料は特別な調査ではなく、**毎月届く普段の住民の声**です。

種類	町の問い	普段の声から拾うもの	この見本
基本（毎月）住みにくさのサイン	住民が困っていることは、どの地区で増えているか	繰り返し来る困りごと（地区別）、転出の手続きの問い合わせに出た事情	2ページ
基本（毎月）いつ、何が増えるか	忙しい時期に、どの窓口で何が増えるか	LINE・電話・チャットボットの日時	3ページ
基本（毎月）住民の言葉	住民がどんな言葉で探しているか	LINE・Web・電話・チャットボット	4ページ
特別分析 情報が届きにくい人	高齢者・外国人住民に、案内が届いているか	電話の記録、外国語・やさしい日本語の問い合わせ	5ページ
特別分析 移住を考える人	まだ住民でない人は何を調べ、何を気にするか	移住相談、移住サイトの検索、引っ越し前後の問い合わせ	6ページ
特別分析 子育て世帯	子育て世帯に選ばれているか	電話・窓口の問い合わせ、LINE・サイトで調べられた言葉、隣の市と比べる声	7ページ

年間の流れの例

特別分析を足す月は、契約のときに町の予定とお持ちの記録に合わせて決めます

月	基本（毎月）	この月に足す特別分析
4月	毎月の報告	（年間の計画を相談）
6月	毎月の報告	**情報が届きにくい人は何に困っているか**（年度初めの手続きのあと）
9月	毎月の報告	**移住を考える人は何を見ているか**（夏の移住相談のあと）
11月	毎月の報告	**子育て世帯は何に困っているか**（保育園の申込と予算要求の時期）
3月	毎月の報告＋**年1回のまとめ**	—（総合戦略の効果検証に使う形・8ページ）
その他の月	毎月の報告	—

特別分析は年3回までを年間パッケージの料金に含みます。

書き方の決まり（共通）

- **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）
- 仮説には、根拠の件数と確かめ方を添えます。変化がない月は「大きな変化なし」とお伝えします。
- 普段の声に出てこないことは、分からないと書きます。「人口が増えた」「効果があった」とは書きません。

基本　住みにくさのサイン

転出の手続きの問い合わせ
612件
窓口・電話・LINE（7〜12月）

うち事情が出ていたもの
198件
32%。残りは手続きだけ

繰り返し来る困りごと
224件
10〜12月（7〜9月は169件）

地区別でいちばん増えたもの
北部のバス
17件 → 39件

事実　繰り返し来る困りごと（10〜12月・地区別）

地名・施設名が出た声だけを数える。色が濃いほど多い

困りごと	北部	中部	南部	駅周辺	合計	7〜9月から
バスの本数・路線	39	7	7	5	**58**	+14
道路・歩道の危なさ	13	13	10	17	**53**	+19
買い物できる場所	27	5	7	2	**41**	+13
街灯・夜道	12	6	13	5	**36**	+13
騒音・におい	1	6	4	10	**21**	+5
公園・空き地の管理	2	8	1	4	**15**	-9

事実　転出の問い合わせに出た事情

事情	件数	割合
転勤・就職	75	38%
家の購入・住み替え	40	20%
結婚・同居	27	14%
通勤・通学が大変	23	12%
親の介護・親の近くへ	19	10%
子どもの進学	14	7%

「転勤で」「家を買ったので」など、手続きのついでに出た言葉です。全員に聞いたものではありません。

仮説

仮説　北部では、バスが住みにくさのサインになっている

根拠：北部の「バスの本数・路線」が7〜9月17件 → 10〜12月39件。ほかの地区のバスは増えていない。転出の事情でも「通勤・通学が大変」が23件。

確かめ方：北部の路線で、秋にダイヤや本数の変更がなかったかを交通担当に確かめる。来年3〜4月の北部の転出の問い合わせと並べる。

普段の声からは「なぜ出ていくか」を全員について知ることはできません。分かるのは、手続きのついでに出た事情と、繰り返し来る困りごとの場所と時期です。転出時アンケートを取っている町は、一緒に読みます。

基本　いつ、何が増えるか

事実　話題ごとの、月別のLINE検索

色が濃いほど、その話題の山

話題	7月	8月	9月	10月	11月	12月	山
ごみの収集日	114	108	109	110	122	211	**12月**
役場の受付時間	83	92	87	88	90	169	**12月**
休日・夜間の診療	84	80	81	82	74	127	**12月**
大型ごみの出し方・申込	118	132	119	125	125	196	**12月**
マイナンバーカードの更新	59	61	60	59	64	61	**11月**
避難所・台風	55	73	91	49	51	50	**9月**

「ごみの収集日」「役場の受付時間」「休日・夜間の診療」は12月（年末年始）に山。「避難所・台風」は9月。

事実　時間帯

LINE検索のうち受付時間外
59%
7〜9月 3,478件

電話のうち9時台
24%
受付開始直後の1時間

9時台の電話で多い話題
大型ごみの出し方・申込
マイナンバーカードの更新、住民票・証明書の取り方

去年の同じ月との比較
2年目から
1年目は記録をためる年

比較　職員の手間につながること

年末の「受付時間」「収集日」「休日の診療」は、毎年同じ時期に増えると見込まれます。**12月の前に、LINEのお知らせとトップページの案内を出しておけば、窓口と電話の準備ができます。**9時台の電話に集中する話題は、前の晩にLINEで調べられている話題と重なっています（話題ごとの比較で、同じ人かどうかは分かりません）。

事実 住民の言葉 → 町の言葉　言い換え表

7〜9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	そのまま使える場所
大型ごみの出し方・申込	「粗大ごみ」178、「粗大ごみ 出し方」80、「ソファ 捨てる」56、「ベッド 処分」25	**大型ごみ・特別大型ごみ**	92%	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」69、「ごみ シール どこで買う」25、「処理券」21	**町証紙（大型ごみ用）**	91%	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」28、「ごみ 大量」24	**多量ごみ・自己搬入**	81%	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」108、「受付時間」68、「土曜 窓口」57、「役場 営業時間」29	**開庁時間**	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」92、「夜間 診療」51、「子ども 熱 夜」36	**休日当番医**	73%	休日診療のページの見出しに併記／LINEメニュー

使い方の例

いちばん上の行（大型ごみ）の場合

ホームページの見出し
今：「大型ごみ・特別大型ごみの出し方」
例：「大型ごみ（粗大ごみ）・特別大型ごみの出し方」

＋

サイト内検索
「粗大ごみ」「処理券」で検索したときに、大型ごみ・町証紙のページが出るよう言い換えを登録

＋

LINEメニュー
今：「大型ごみ」
例：「大型ごみ（粗大ごみ）」

どれも、ページの中身を書き直さずにできる小さな変更です。どこまで行うかは町でご判断ください。

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。

特別分析　情報が届きにくい人は何に困っているか（高齢者・外国人住民）

事実 高齢の方・ご家族からの電話

話題	件数	割合
マイナンバーカードの更新・暗証番号	113	28%
住民票・証明書（コンビニ交付）	80	20%
介護・見守り	67	16%
病院・通院の足	65	16%
給付金・手続きの書き方	55	13%
ごみの出し方	30	7%

「母が」「父の」など、記録の言葉から高齢の方・ご家族の電話と判定。

事実 外国語・やさしい日本語の問い合わせ

話題	件数	割合
ごみの出し方・分別	78	33%
子どもの学校・保育	42	18%
転入・在留の手続き	37	16%
災害・避難	34	14%
税金	24	10%
健康保険・年金	21	9%

言語：ベトナム語 83件、英語 55件、中国語 38件、やさしい日本語 35件、ポルトガル語 25件

比較 LINEや電話の、ほかの住民の問い合わせと並べると

比較 デジタルの壁

高齢の方の電話の28%がマイナンバーカード、20%がコンビニ交付でした。**オンラインやコンビニで済むようになった手続きほど、電話で聞かれています。**

比較 言葉の壁

外国語の問い合わせでは「ごみの出し方・分別」が33%、「災害・避難」が14%。日本語のLINE検索でも多い話題ですが、**多言語やイラストの案内があるか**で届き方が変わります。

仮説　手続きのオンライン化で、置いていかれている人がいる

根拠：上の電話の件数。ただし、電話をかけずにあきらめた人の数は、このデータからは分かりません。

確かめ方：マイナンバーカードの更新とコンビニ交付の案内に、電話での相談先や、家族が代わりにできることが書かれているかを確認する。

特別分析　移住を考える人は何を見ているか

比較　相談で聞かれることと、自分で調べていること　それぞれの中での割合

話題	移住相談	移住サイトの検索	差
東京への通勤時間	6%	27%	+21pt
子育て支援	11%	15%	+4pt
医療・病院	4%	6%	+2pt
移住支援金・補助	14%	14%	+0pt
地域の雰囲気	4%	4%	-0pt
住まい（空き家・賃貸）	29%	23%	-6pt
仕事	31%	11%	-21pt

差は「検索の割合 − 相談の割合」。プラスが大きい話題は、相談では聞かれないが、自分で多く調べられています。

事実　引っ越し前後の問い合わせ

話題	前（118件）	すぐ（164件）
ごみの出し方	7%	46%
駅・バスと通勤	32%	9%
保育園の空き・申込	23%	14%
転入の手続き	13%	20%
学校・学区	12%	9%
住まい・家賃の相場	14%	2%

「引っ越しを考えていて」「越してきたばかりで」と書かれた／話された問い合わせ。電話・メール・LINE。

仮説

仮説　「東京への通勤時間」の情報が、移住サイトで見つけにくい

根拠：検索では27%を占めるのに、相談では6%。引っ越しの前の問い合わせでも「駅・バスと通勤」が32%。自分で調べて答えにたどり着けているかは分かりません。

確かめ方：移住サイトに、主な駅から東京方面への通勤時間と本数が載っているか、検索で「通勤」と入れて出てくるかを確認する。

引っ越してすぐは「ごみの出し方」が46%。転入の窓口で渡す案内に入っているかも見どころです。基本の「住みにくさのサイン」（北部のバス）とあわせて読みます。

特別分析　子育て世帯は何に困っているか

比較　電話・窓口で聞かれることと、自分で調べられていること

それぞれの中での割合

話題	電話・窓口	LINE・サイトの検索	差
病児保育	4%	25%	+21pt
公園・遊び場	3%	17%	+14pt
一時預かり	6%	19%	+14pt
子育ての相談先	5%	7%	+2pt
放課後児童クラブ	13%	10%	-3pt
子どもの医療費	13%	6%	-7pt
保育園の申込・空き	30%	11%	-19pt
児童手当などの手続き	26%	4%	-22pt

7〜12月の子育ての話題だけを数えたもの。差は「検索の割合 − 電話・窓口の割合」。プラスが大きい話題は、調べられているのに、電話・窓口ではあまり聞かれていません。

比較　電話・窓口だけでは見えない困りごと

電話・窓口で多いのは「児童手当などの手続き」「保育園の申込・空き」のような**手続き**の話題です。一方、LINE・サイトでは「病児保育」（25%）「公園・遊び場」（17%）が多く調べられていました。**町が提供していないサービスは、電話で聞いても仕方がないため問い合わせが来にくく、検索のほうに出ます。**調べた人が答えにたどり着けたかどうかは、このデータからは分かりません。

比較　隣の市・町と比べる声（74件）

「隣の市では」「〇〇町は無料なのに」と比べる問い合わせ：子どもの医療費の助成 29件、病児保育 15件、公園・遊び場 10件、給食費 10件、保育園の入りやすさ 10件。子育て世帯は、住む場所を選ぶときに自治体どうしを比べています。

仮説　病児保育の案内がない（または見つからない）ことが、子育て世帯の不安になっている

根拠：LINE・サイトで「病児保育」が316件調べられ、隣と比べる声でも15件。電話・窓口の問い合わせは33件にとどまります。

確かめ方：町内・近隣の病児保育の受け入れ状況と、その案内がどこに載っているかを確認する。制度がない場合は、近隣の施設の案内があるかを見る。

町のチャットボットやLINEに「お答えできません」と返した記録が残っている場合は、それも足して「調べても答えが出なかった話題」として読みます（製品によって出せるかが違います）。

年1回のまとめ（例）

総合戦略の効果検証・議会・予算要求で、数値目標に住民の声の集計を添えます

総合戦略の目標（例）	町の数字（町でお持ちのもの）	添える普段の声の集計（くらしデスク）
住み続けたいと思う住民の割合	住民意識調査（実施した年）	繰り返し来る困りごとの地区と、前の年との違い（基本）。調査のない年も毎月の声で追えます
転入者数・転出者数	住民基本台帳	転出の問い合わせに出た事情、引っ越しの前とすぐの問い合わせ（基本・特別分析）
移住相談の件数	移住相談の記録	相談と移住サイトの検索で、何が聞かれ、何が自分で調べられているか（特別分析）
子育てしやすいと思う割合	意識調査・ニーズ調査（実施した年）	電話・窓口では聞かれず検索で調べられている話題と、隣の市と比べる声（特別分析）
行政手続きのオンライン化	手続きの件数	オンライン化した手続きの電話の件数と話題（基本・特別分析）

意識調査を実施した年は、その結果の横に普段の声の集計を並べます（調査そのものの分析はいたしません）。数値目標の達成を「効果」として評価するものではありません。

お預かりする記録と、個人情報の扱い

分析	記録（どれも普段の業務でたまっているもの）	個人情報の扱い
住みにくさのサイン・移住・子育て	窓口・電話の受付記録の要旨、メール、移住相談の記録、LINE・サイトの検索語、チャットボットの記録	氏名・住所などを除いた形で。残っていても分析の前に自動で伏せます。地区は地名・施設名の段階までしか使いません
基本（時期・言葉）	LINEの検索語、チャットボットの記録、電話の受付記録の日時と要旨	LINEの検索語は個人情報を含みません。電話の要旨は氏名・電話番号を除いた形で
情報が届きにくい人	電話の記録、外国語の問い合わせ	同上。言語は自動で見分け、日本語にそろえて集計します

お預かりした記録は国内（東京）で処理し、原文は30日で削除します。残すのは、個人が分からない集計だけです。転出時アンケートなどを取っている町は、あわせてお預かりできます（なくても始められます）。

はじめ方

段階	内容
1. 無料診断	直近1〜3か月分のLINEの検索語（個人情報なし）で、基本の報告を一度お作りします
2. 年間の相談	お持ちの記録と町の予定（予算・議会・総合戦略の見直し）を伺い、特別分析を足す月を決めます（年3回までを料金に含みます）
3. 毎月の報告	基本の報告を毎月。決めた月に特別分析を足し、3月に年1回のまとめをお届けします