この資料の目的

受付時間の試行を判断する材料として、すでにある「証明書の発行時刻」とは別の種類のデータ――**住民がLINEで自分で調べた言葉**と**電話で寄せられた問い合わせ**――を整理しました。

LINEの検索	うち受付時間外	電話の記録	電話のうち9時台
3,478件	**59%**	**695件**	**24%**
7〜9月の3か月	2,041件（夜間・土日祝を含む）	環境課・町民窓口課の2課	受付開始直後の1時間

今回の整理のまとめ

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　受付時間外に調べられていたこと

LINE検索の59%が受付時間外でした。時間外に多かった話題は「ごみの分別」（494件）、「大型ごみの出し方・申込」（211件）、「ごみの収集日」（197件）。「休日・夜間の診療」（72%）と「役場の受付時間」（65%）は、検索の大半が時間外でした。→ 2ページ

比較　LINEで調べられ、電話も多い話題

「大型ごみの出し方・申込」（LINE 369件・電話 149件）、「マイナンバーカードの更新」（LINE 180件・電話 121件）、「住民票・証明書の取り方」（LINE 212件・電話 76件）、「大型ごみの手数料（証紙）」（LINE 126件・電話 68件）は、LINEでも電話でも件数が多い話題でした。→ 3ページ

仮説　大型ごみの電話が多い理由（3つの可能性）

住民の言葉と案内の言葉の違い、申込方法、証紙の購入場所の3つの可能性を、確かめ方とあわせて4ページに示します。どれが当てはまるかは、このデータだけでは決められません。

判断材料の位置づけ

すでにお持ちの材料	＋	今回の材料①　LINE	＋	今回の材料②　電話
証明書の発行時刻（受付時間内の利用状況）		住民が自分で調べたこと（時間外を含む）		最終的に電話で聞いたこと

LINEと電話は「話題」ごとに比べたもので、同じ人の行動をつなげたものではありません。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5ページ、分かること・分からないことは6ページにまとめています。

事実 時間帯別のLINE検索

住民が自分で調べた時間と内容

時間帯	件数	割合	多かった話題
受付時間内（平日9:00〜16:30）	1,437	41%	ごみの分別、大型ごみの出し方・申込、ごみの収集日
平日 16:30〜18:00	305	9%	ごみの分別、役場の受付時間、ごみの収集日
平日 18:00〜21:00	334	10%	ごみの分別、ごみの収集日、休日・夜間の診療
平日 21:00〜24:00	133	4%	ごみの分別、役場の受付時間、ごみの収集日
平日 0:00〜9:00	90	3%	ごみの分別、休日・夜間の診療、住民票・証明書の取り方
土日・祝日	1,179	34%	ごみの分別、大型ごみの出し方・申込、ごみの収集日
受付時間外の合計	**2,041**	**59%**	

事実 電話の時間帯

環境課・町民窓口課

時間帯	件数	割合
9時台	164	24%
10時台	87	13%
11時台	88	13%
12時台	60	9%
13時台	75	11%
14時台	75	11%
15時台	90	13%
16時台	56	8%

見方

- 電話は受付開始直後の9時台が24%で、最も多い時間帯です。
- 時間外のLINE検索で多かった話題と、9時台の電話で多かった話題を比べることはできます（話題単位の比較）。同じ人かどうかは分かりません。
- 実際の記録では、曜日（休み明け）や月末の偏りもあわせて確認します。

比較　LINEと電話を話題ごとに並べる

電話記録がある2課の話題

話題	LINE検索	うち時間外	電話	比較
大型ごみの出し方・申込 環境課	369	57%	149	LINEでも電話でも多い
マイナンバーカードの更新 町民窓口課	180	57%	121	LINEでも電話でも多い
住民票・証明書の取り方 町民窓口課	212	59%	76	LINEでも電話でも多い
大型ごみの手数料（証紙） 環境課	126	60%	68	LINEでも電話でも多い
ごみが収集されていない 環境課	22	41%	84	LINEではあまり調べられていない
役場の受付時間 町民窓口課	262	65%	56	主にLINEで調べられている
引越しで出る多量のごみ 環境課	64	56%	38	LINEではあまり調べられていない
転入・転出の手続き 町民窓口課	169	55%	37	主にLINEで調べられている
マイナンバーカードの暗証番号 町民窓口課	104	41%	26	主にLINEで調べられている
ごみの分別 環境課	891	55%	23	主にLINEで調べられている
ごみの収集日 環境課	331	60%	17	主にLINEで調べられている

比較の基準（見本での目安）

- **LINEでも電話でも多い**：LINE検索が100件以上で、電話がLINEとの合計の25%以上。
- **主にLINEで調べられている**：LINE検索が100件以上で、電話は少ない。
- **LINEではあまり調べられていない**：LINE検索が100件未満。電話でしか扱えない内容か、LINEに入口がないかは、記録の中身を見て判断します。

※ この表は件数を並べたものです。「なぜ多いのか」は4ページの仮説で扱います。基準の数字は、実際の記録の量を見て町と相談して決めます。

仮説　大型ごみの電話が多い理由　3つの可能性の提案

「大型ごみの出し方・申込」はLINE 369件・電話 149件、「大型ごみの手数料（証紙）」はLINE 126件・電話 68件でした（3ページ）。電話が多い理由として、次の可能性が考えられます。**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　住民の言葉と、案内の言葉が違う

根拠：大型ごみに関するLINE検索369件のうち339件（92%）は「粗大ごみ」など住民の言葉で、町の案内の「大型ごみ」では調べられていません。

確かめ方：案内とLINEのメニューに「粗大ごみ」を言い換えとして足し、翌月以降の電話件数の変化を見る。

仮説B　申込の方法が分かりにくい、または電話でしか申し込めない

根拠：電話の要旨に「申込方法」が含まれるものがあります。ただし、ネットで申し込める状態かどうかは、このデータからは分かりません。

確かめ方：現在の申込方法（電話・ネット）と、その案内の場所を担当課で確認する。

仮説C　証紙をどこで買えばよいかが分からない

根拠：大型ごみと証紙に関する電話217件のうち49件（23%）が「どこで買えるか」「販売場所」に関するものでした。

確かめ方：証紙の販売場所の案内が、大型ごみのページから一度でたどれるかを確認する。

住民の言葉と町の案内の言葉の対応は、5ページの「言い換え表」にまとめています。

※ 仮説は担当者が目を通したうえでの提案です。採るかどうか、どれから確かめるかは町でご判断ください。

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。

このデータで分かること・分からないこと

分かること

- 受付時間外に、住民がどんな話題をどの時間帯に調べていたか
- 住民がどんな言葉で調べているか（町の案内の言葉との違い）
- 電話でどんな問い合わせが、どの時間帯に寄せられたか
- LINEでも電話でも件数が多い話題

このデータだけでは分からないこと

- 時間外に電話しようとした人の数（自動音声の件数が分かれば一部は補える）
- 電話をあきらめた人の数
- 同じ人がLINEで調べたあとに電話したかどうか
- 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
- 受付時間の短縮そのものへの住民の評価

LINEの記録の中身について

- LINEの記録に何が残るかは、町のLINEの作りによって変わります。たとえば、自由に打ち込めるのが「ごみ分別辞典」だけの場合、検索語はほぼごみの話題になり、ごみ以外の話題は電話の記録が中心になります。
- 最初に記録の形を拝見し、この見本のどの部分が作れるかを先にお伝えします。

お預かりするもの・進め方

段階	内容	町のご負担
1	LINEの検索語の記録（日時と検索語のみ）直近1〜3か月分	今ある形のまま。個人情報を含まない記録だけ
2（任意）	電話の受付記録（日時・受付課・要旨）。問い合わせの多い1〜2課	出しやすいものだけ。氏名・電話番号は除いた形
3	整理した結果（この見本と同じ形）を1か月程度でお渡しし、30分でご説明	なし

お預かりした記録は国内で処理し、30日で削除します。集計結果のみを残します。