

令和2年度

市民の声・広聴業務向けシステム
試験導入による実証実験
【結果報告書】

令和3年3月

水戸市

テクマトリックス株式会社

1. 実証実験の背景

近年、地方自治体には、様々な意見や提言が、様々な方から寄せられる。

これまでは、地方自治体において、様々な窓口等に寄せられる相談等を一元的に管理することは、あまりされてきていなかった。一方、多くの民間企業では 20 年近く前から、企業に寄せられる様々な声を収集し、それらの情報を分析した結果を製品開発やサービス向上に利活用している。それにならい、地方自治体でも、地域ごとにどのような住民ニーズがあるかを全庁的に把握し、それを市民サービスとして活かしていくことが行政強化の要点として求められている。

また、広聴部門から各部署に回答依頼を行う際の回答効率の向上、市民への回答スピードの短縮を図っていくことも相談等の業務における課題とされている。

このような背景のなか、市民の声・広聴システム「FastHelp Ce」の構築を担当するテクマトリックス株式会社との協働により、地方自治体における課題解決及び行政強化を推進するべく、水戸市においてシステム実証実験を行うことになった。

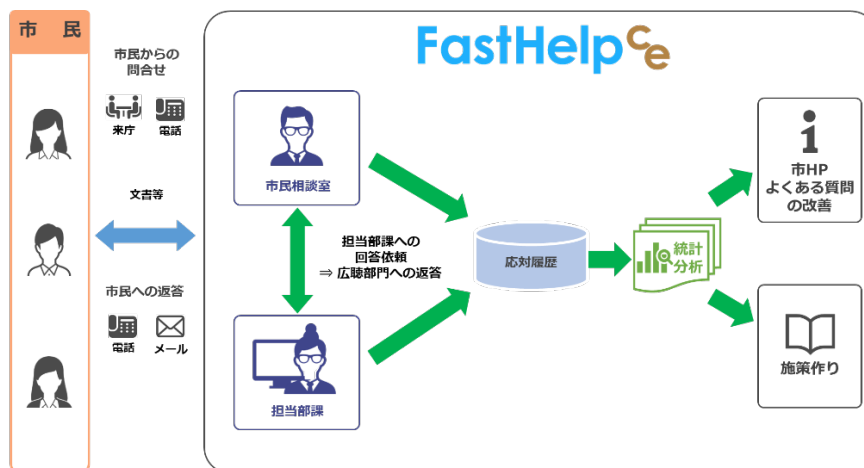
2. 実証実験の概要

「FastHelp Ce」では市民から寄せられる相談等を電話や文書（Eメール、WEBからの問合せを含む。）などで受け付け、対応履歴としてシステムに登録・管理する。

一次窓口である広聴部門（市民相談室）で受け付けた内容を、担当部署に回答依頼したり、閲覧したりすることが可能である。

また、各課で受けた相談等についてもシステムに登録・管理することができ、蓄積された対応履歴は専用の統計画面から相談等の傾向に応じて集計がかけられるので、その情報をもとに市民への情報提供（ホームページ・広報紙）や施策作りに活用することができる。概要図は下記の通り。

※メールの送受信機能は今回の実証実験では利用しなかった。



3. 実証実験期間

令和2年1月27日～9月30日

4. スケジュール

令和2年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
協定締結	・システム構築 ・操作研修 ・テスト操作期間	(本利用 2/25～) 実証実験期間						

5. システム利用者

システムを利用した課は下記の通り。システムへの入力各課で担当を決めて行った。実証実験の主管は、みとの魅力発信課が担当。その他、相談内容を共有する機会の多い5課でもシステムを利用した。

- ・ みとの魅力発信課 市民相談室
- ・ 総務法制課
- ・ 建設計画課
- ・ 秘書課
- ・ ごみ減量課
- ・ 保健衛生課

6. システム入力件数 (1/30～9/30)

総件数： 1,137 件 ※本利用までに入力したテストデータ 4 件含む

回答件数： 1,121 件 ※入力した受付内容を「完了」の状態まで持って行った件数

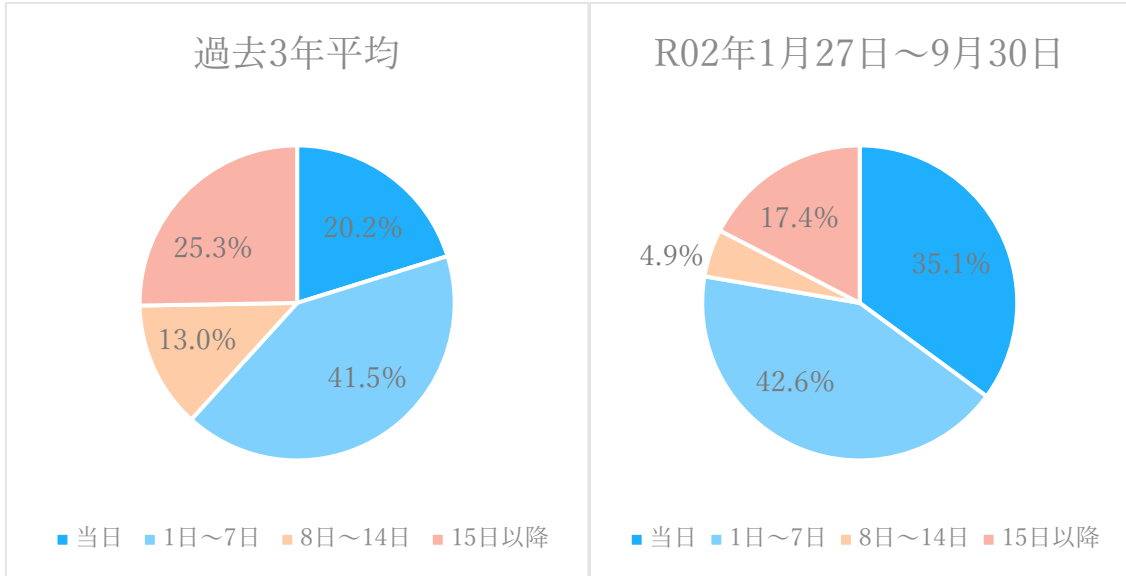
7. 受付の傾向

受付内容を集計した結果、「ごみ・リサイクル」、「保健・衛生」についての受付が4月を中心に多く、新型コロナウイルス感染拡大との関連性も推定できる。

カテゴリ	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	受付総計
道路・交通	0	2	6	12	7	21	11	13	23	95
上下水道	0	0	1	1	4	2	0	2	1	11
都市整備と住宅	0	0	3	5	2	3	1	1	3	18
河川	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
市民利用施設	0	3	14	12	8	8	8	6	9	68
防犯・防災	0	1	9	3	0	2	3	4	2	24
ごみ・リサイクル	0	1	4	61	23	19	8	6	8	130
公害・環境保全	0	0	1	9	9	5	3	8	8	43
福祉	0	4	8	16	8	4	4	6	2	52
子育て	0	0	4	12	1	2	2	1	0	22
保健・衛生	5	6	10	126	14	5	13	10	7	196
教育	0	0	7	66	4	6	3	4	1	91
広報・広聴	0	0	5	13	2	3	4	3	3	33
職員	0	1	19	17	7	10	12	9	3	78
市民活動	0	1	1	6	1	1	1	0	0	11
戸籍・税金	0	1	3	5	6	2	1	3	3	24
観光	0	5	2	2	1	1	0	3	1	15
経済・産業	0	0	2	10	3	5	3	3	4	30
その他	0	2	5	20	30	35	27	26	17	162
民事	0	0	1	3	6	5	3	3	2	23
受付総計	5	27	106	399	137	139	107	111	98	1,129

8. システム利用効果の測定

過去3年間（平成29年度～令和元年度）の回答までに要した日数は「当日」及び「1日から7日」の合計が3年平均で約62%だった。

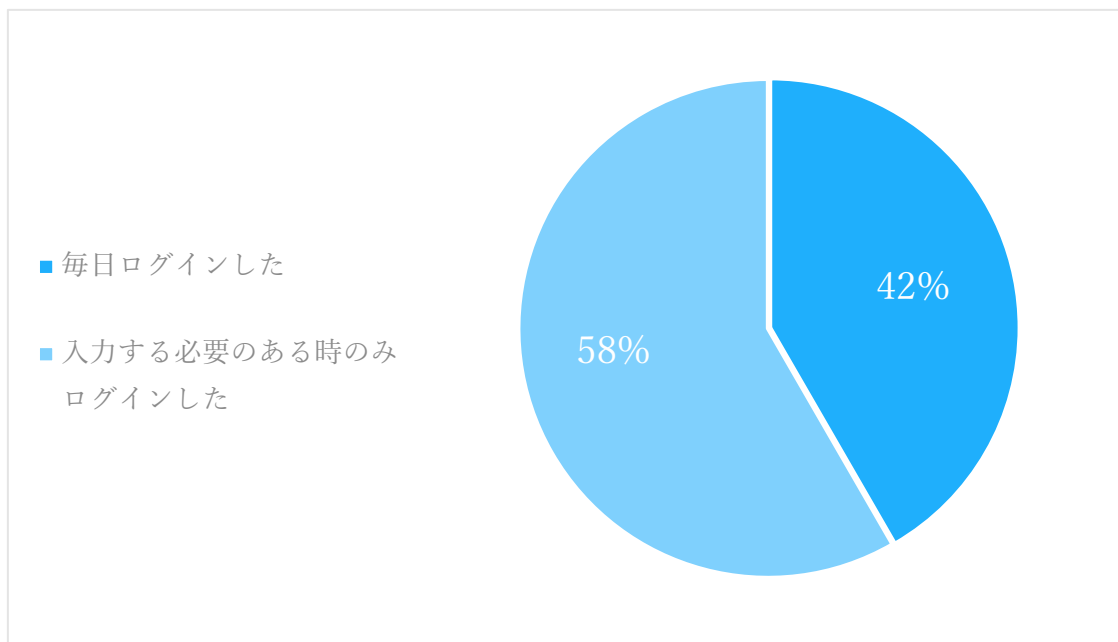


今回の実証実験期間の約9月間における回答までに要した日数は「当日」及び「1日から7日」の合計が約78%と大幅な改善が見られた。

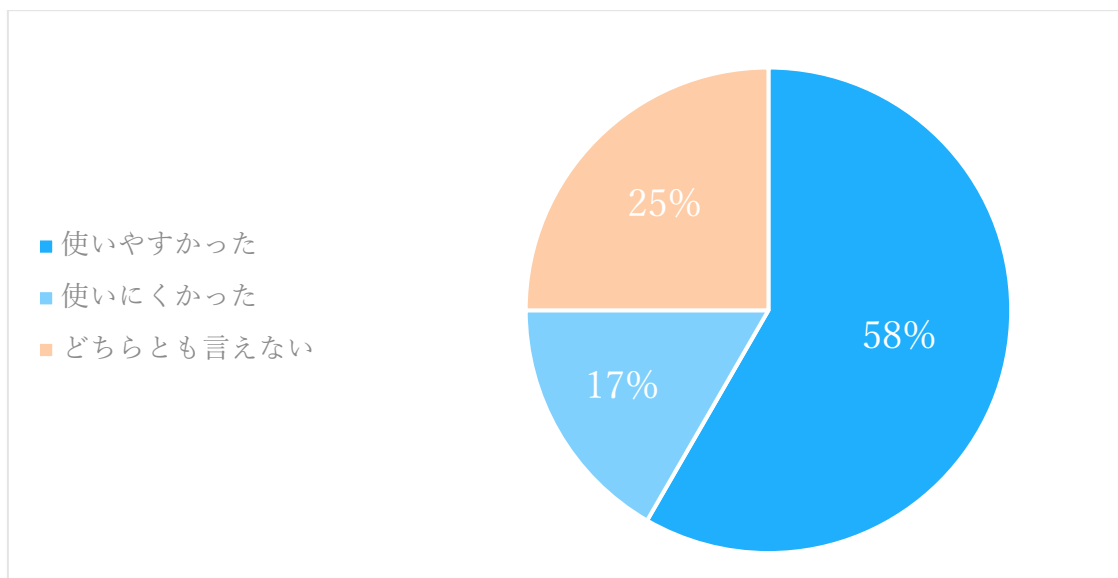
これまでは、データベースのソフトウェアにより受付内容を管理していたが、システムを利用することにより効率的に管理でき、結果として受付から回答までの期間の短縮につながったものと思われる。

9. 庁内アンケート

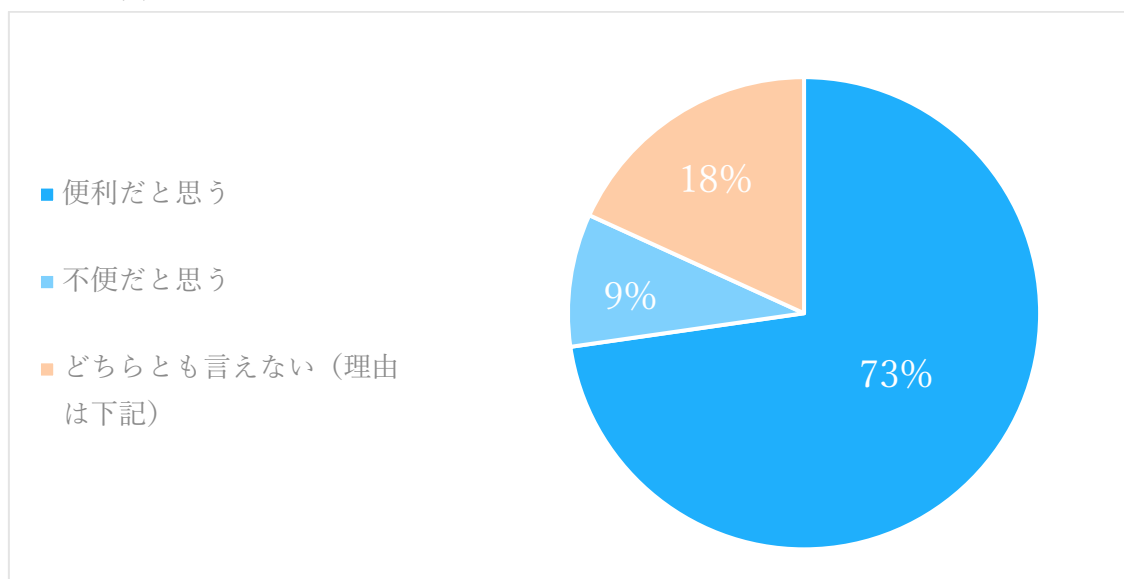
問1. 試験導入したシステム（以下、システムと呼びます）のログイン状況についてお答えください。



問2. システムの使用感についてお答えください。



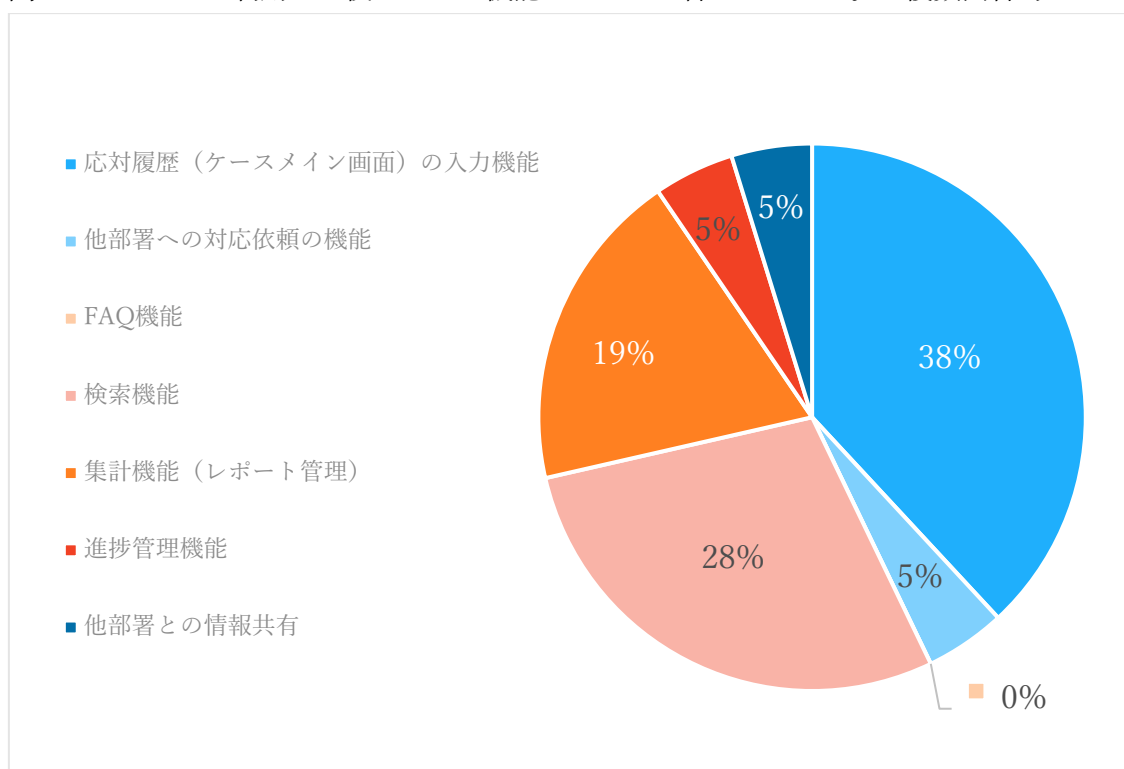
問3. Excelでの問い合わせ管理や紙・グループウェアでの部署間のやり取りと比べての感想をお聞かせください。



<「どちらとも言えない」を選んだ理由>

- ・使用回数が少なかったので、判断できない
- ・全部署に導入されて、個人情報の取り扱い等の指針が明確にできれば、有効利用できる可能性はある

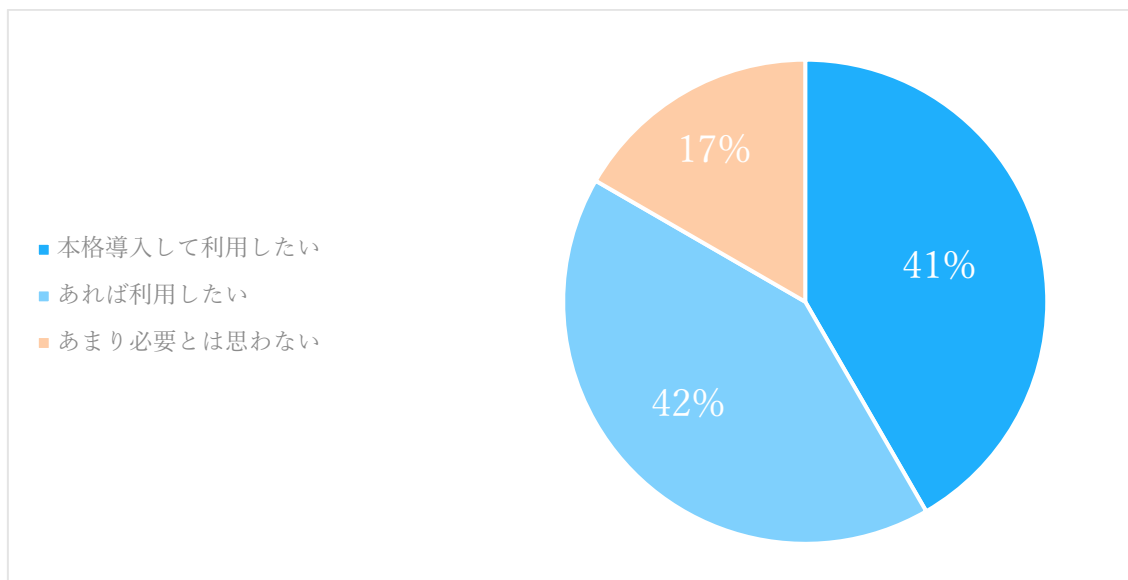
問4. システムを利用して役に立った機能についてお答えください。※複数回答可



問5. どんなFAQが役に立ちましたか。

FAQについては、今回の実証実験ではデータの投入もほとんど行わなかったため、ほとんど活用しなかった。

問6. システムの継続利用の意向についてお答えください。

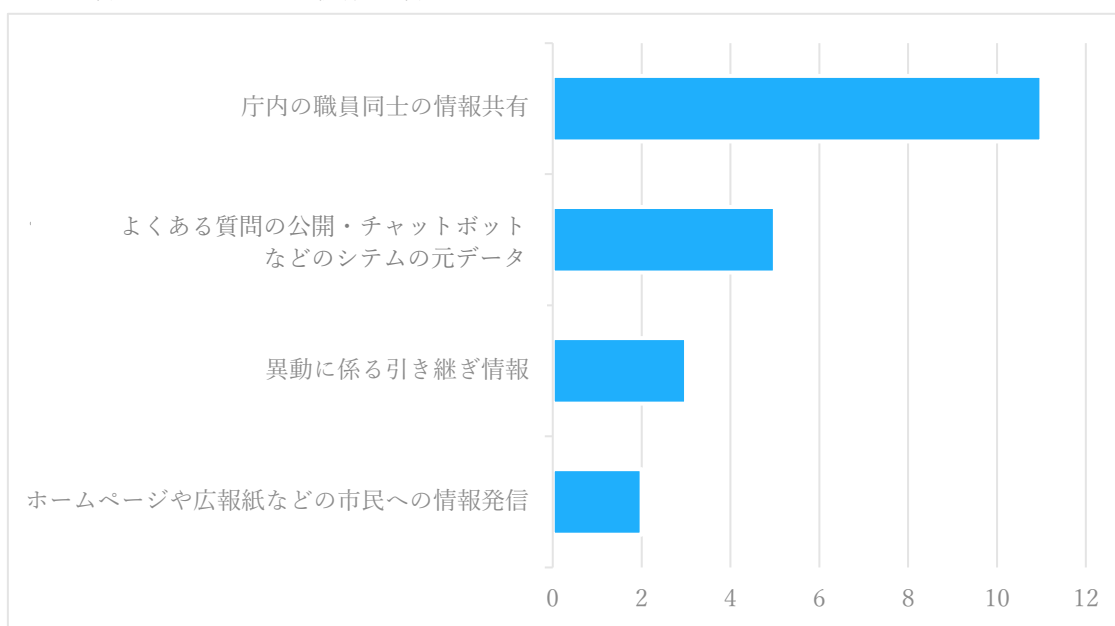


問7. システムで改善してほしい機能があればご記載ください。

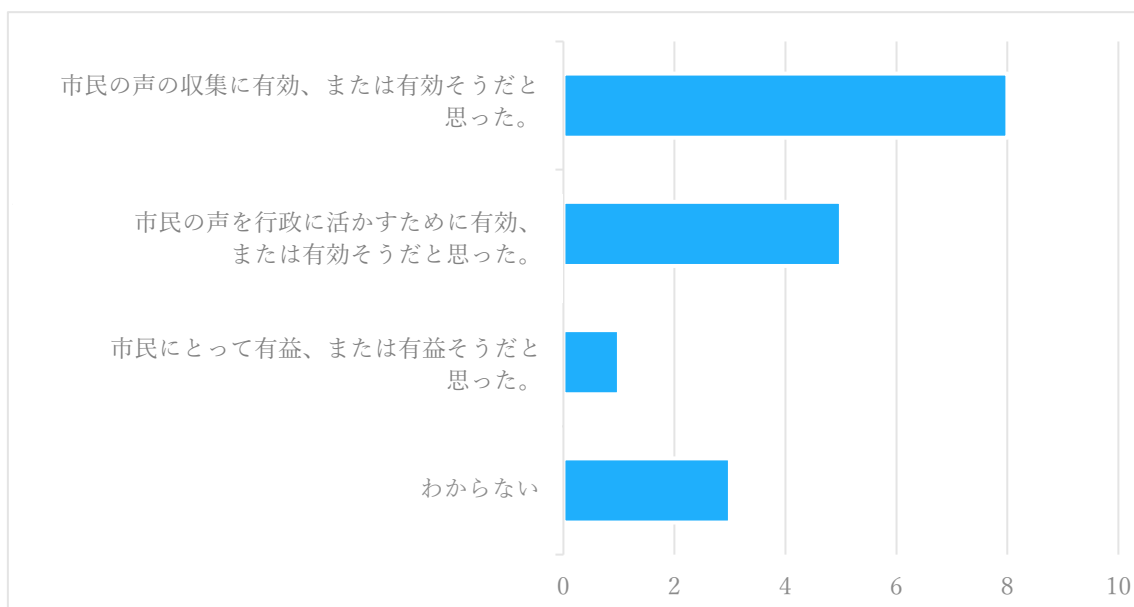
機能面で下記のような要望と感想をいただいた。

- ・(項目名や画面などの)用語を官公庁向けにしてほしい。
- ・履歴検索の初期値を当日だけでなく、変更したい。
- ・複数の名前を使い分ける相談者を関連付けして一括検索できるようにしたい。
- ・原因不明だが、検索しても見つけられないデータがあった。
- ・起案日の記録がないので、追加してほしい。
- ・クレーム処理方法の Recommend 機能がほしい。
- ・システムがコールセンター向けの仕様・画面デザインとなっており、自治体業務にとっては不要な機能が多い。自治体で導入するのであれば、もっとシンプルな構成が良い。

問8. システムで様々な市民の声を蓄積できますが、蓄積した意見をどのように活用したいかをお答えください。※複数回答可



問9. システムが市民サービス向上へ貢献する可能性について、お答えください。※複数回答可



問10. 前問の理由をお答えください。

- ・対応時間の短縮、対応漏れの防止など、最終的には市民（相談者）の利益になると思う。
- ・同様の意見や要望が検索しやすいので、迅速な対応が可能となる。
- ・他部署の情報が分かるため。
- ・データとして共有されるので、同じような質問があったときに答えを統一することができ、対応時間の短縮につながる。
- ・市民の声を体系的に整理することができる。また、そこから課題・問題点を見つけることができる。
- ・庁内で情報共有することで、効率的な行政運営につながる。
- ・過去のクレームや通報事例等を総括し、対応記録を保存するとともに、情報を整理することは、類似事例が発生した際の対応力強化につながる。
- ・相談内容が専門知識を必要とするため他施設との共有は行っていない。また、部署が分かれておらず、所内で簡易に情報共有が行えるため、現状何か特別なシステムを必要としないことが運用開始後に判明した。
- ・広聴部門では有効活用できるのではないかと。
- ・他の課の情報にどこまでアクセスできるかで異なり、今回の実験程度のアクセス権では（導入の）必要性を感じない。
- ・反復して対応困難な事案について、相談してくる方々の情報を他課と共有するために利用しているため、市民サービスにつながるかどうかはわからない。

10. 今後の展望

アンケートの結果、全体として継続利用したいという意見とあれば利用したいという意見がそれぞれ40%を占めた。今回は実証実験のため期間が短く、システムの習熟度や初期データの登録で足りない部分はあったものの、市民への回答速度の短縮及び組織内の情報共有という目的に関しては一定の効果があったと思われる。

一方、行政課題を抽出し施策作りに活用するという目的に関しては、短期間の利用では効果が見えにくい部分があった。

本導入に向けて検討を進めて行くにあたっては、システムの運用方法や集積した意見の活用方針を明確にするとともにシステム側の機能改善（自治体に特化したインターフェースなど）をすることが課題として見えた。

11. まとめ

令和2年2月25日に実証実験のためのシステム利用を開始したが、3月ごろから新型コロナウイルスの感染が拡大し、市も対応に追われることとなった。

利用にあたってシステムの入力項目や表示項目を通常であれば見やすい形に設定変更するのだが、今回は実証実験ということで、要件定義や設計などの工程を実施せずに簡易的な操作研修を1回のみ実施した。このことから、利用の習熟度が上がらない、または、利用できなかった機能などが多々あり、システムを完全に活用するところまでには至らなかった印象がある。システムを本導入する場合には、市としての運用方針や把握した情報の活用方法について明確にし、広聴担当である、みとの魅力発信課だけでなく他課を含め、効率的に利用していくために必要な項目や機能を調整する必要があると感じた。