

広聴事業における カスタマーハラスメント対策について

令和6年11月21日
市民局広聴相談課

○広聴の概要

広聴 とは

市政に反映することを
目的に、広く市民から
意見や提案を聴くこと

意見や提案



市政に反映

○広聴の心構え

広聴マインド

市民から「寄せられた声」に謙虚に耳を傾け、相手に寄り添いながら対応策を検討する心構え

01

相手の真意を
的確に汲み取る

02

相手の立場に
寄り添う

03

対応策を検討し
相手に回答する

04

施策や事業の
改善に役立てる



○広聴相談課の事業

個別
広聴



市民からの提案

市政ダイレクト広聴

市長陳情・区長陳情

集会広聴

市長と語ろう！



調査広聴



ヨコハマ
eアンケート

パブリックコメン
ト

横浜10大ニュース

デジタルプラット
フォームを活用した
市民意見募集

新聞投書

市民相談事業

コールセンター事
業

○広聴相談課の事業

市民からの提案

市民から市政に関する様々なご意見・ご要望等を受け付け、所管課から個別に回答する制度

コールセンター事業

- ・ 市役所や区役所で行う各種手続きなどに関する問合せの回答や、市内で行われるイベントの案内を行う市政案内（市コールセンター）
- ・ 区役所代表電話交換業務
- ・ 市庁舎代表電話交換業務



○カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、**当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものである**、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

<「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例>

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、障害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策リーフレットより)

○広聴におけるカスタマーハラスメント対策

市民の意見を広く聴く「広聴」は、
本市の全部署、職員一人ひとりが「広聴マインド」を持って真摯に対応すべき

広聴相談課としては、本来「広聴」として取り扱われるべき事案が、
カスタマーハラスメントと判断し、誤った市民対応をすることで、
「広聴マインド」が形骸化されることを懸念しています。

■ご意見をいただきたいこと

- ・委員の皆さまが所属している団体等での
カスハラへの取組
- ・カスハラと、適切な内容のご意見を
どのように区別すべきか

横浜市ウェブサイト のさらなる改善について

令和6年11月21日
政策経営局広報課

デザインリニューアルについて

明日をひらく都市
OPEN X PIONEER
YOKOHAMA



スマホでの操作性を重視した
モバイルファーストなデザインに
リニューアルしました。

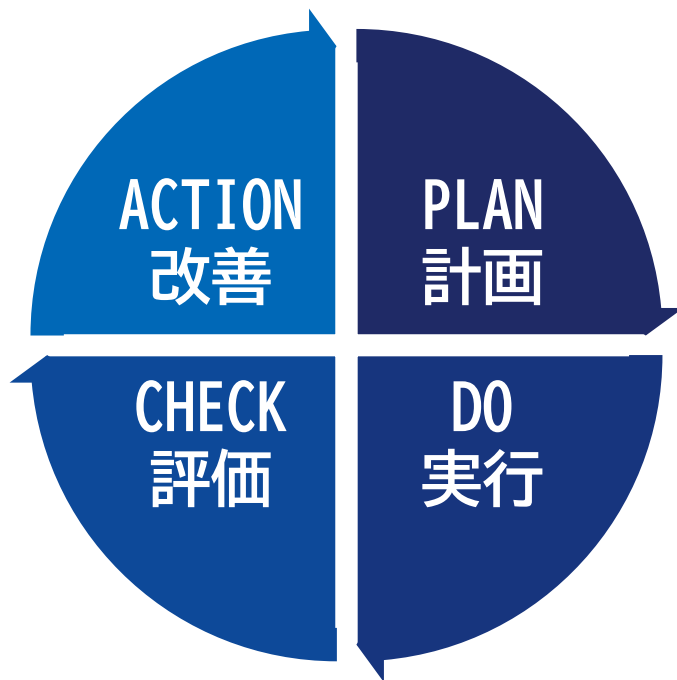
コンセプト

- 時間やストレスをかけることなく、誰もが求める情報に容易にアクセスすることができる
- 横浜に対する愛着・信頼感を感じることができる

昨年度の審議会でごいただいたご意見・ご質問の対応状況

	ご意見・ご質問		対応状況
①	「OPEN YOKOHAMA」のロゴマークがなく市のサイトという印象を持てなかった。	→	ヘッダーにロゴマークを入れました。
②	大規模災害の発生時に、サイト上での表示はどうか。	→	トップページの「重要なお知らせ」に掲載します。深刻な状況下では、全ページに「緊急情報」を出します。
③	すぐに検索できるように、検索窓が一目で分かる位置にあるとよい。	→	スマホ版だけでなく、PC版も固定ヘッダーとし、検索窓に気が付きやすくしました。
④	スタイリッシュさと使いやすさを求めてほしい。	→	ユーザーテストを実施し、デザインの印象や使いやすさのチェックを行いながらリニューアルを進めました。

改善を継続するために

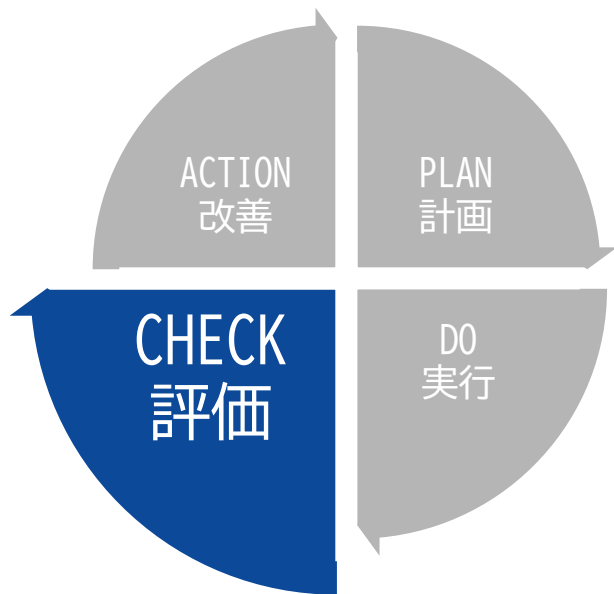


デザインリニューアル後も
サイト改善が継続するように
PDCAサイクルによる運用を進めています。

PDCAサイクル（継続的な改善を目指すための管理手法）

PLAN（計画）	改善のための目標を設定し、達成するための計画を立てる。
DO（実行）	計画に基づいて実際に行動を起こす。
CHECK（評価）	実行した結果を評価し、計画通りに進んでいるかを確認する。
ACTION（改善）	評価の結果を基に、必要な改善を行い、次のサイクルに反映する。

デザインリニューアルの効果検証



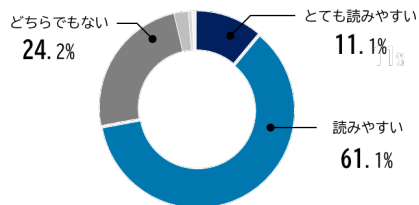
デザインリニューアルの実施後のため、
現状の評価を実施しました。

- ヨコハマeアンケート
- ヒートマップ分析

ヨコハマeアンケート

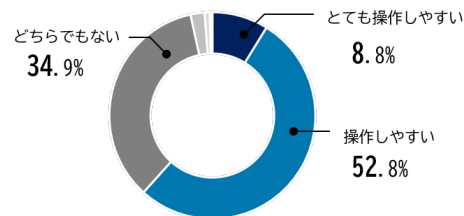
ヨコハマeアンケートを通じて、ユーザーの意見を聴取しました。
実施期間：令和6年7月5日（金）～7月15日（月） 回答数：1,266人

問1 文字の行間やフォントが読みやすいか



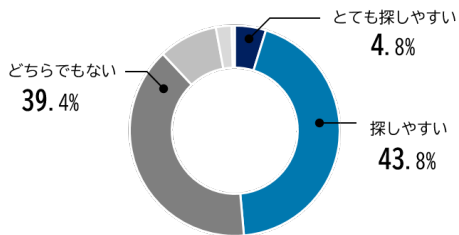
回答	割合
とても読みやすい	11.1%
読みやすい	61.1%
どちらでもない	24.2%
読みにくい	2.4%
とても読みにくい	0.6%
無回答	0.7%

問2 タップ等の操作はしやすいか



回答	割合
とても操作しやすい	8.8%
操作しやすい	52.8%
どちらでもない	34.9%
操作しにくい	2.2%
とても操作しにくい	0.8%
無回答	0.4%

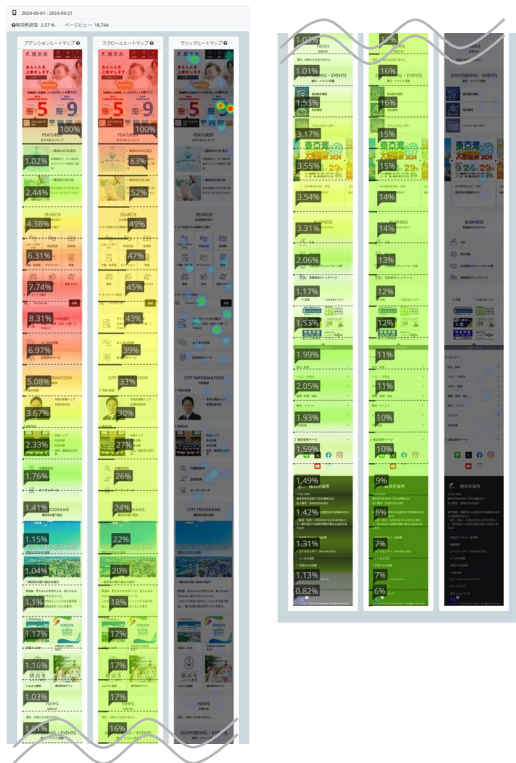
問3 情報が探しやすいか



回答	割合
とても探しやすい	4.8%
探しやすい	43.8%
どちらでもない	39.4%
探しにくい	9.1%
とても探しにくい	2.4%
無回答	0.5%

- 「読みやすさ」「操作しやすさ」には問題が生じていない
- 「情報の探しやすさ」の評価が他項目と比較して低く、改善の余地が大きい

ヒートマップツールについて



ユーザーのページ内での行動を集計し可視化するツールです。

集計対象の行動

- 熟読（どこが読まれているか）
- 離脱（どこまで画面スクロールしたか）
- クリック（どこでクリックされたか）

データの見方

- **暖色（赤）** ほど数値が高い
- **寒色（青）** ほど数値が低い

ヒートマップのイメージ

市トップページのヒートマップ分析

熟読 スクロール クリック

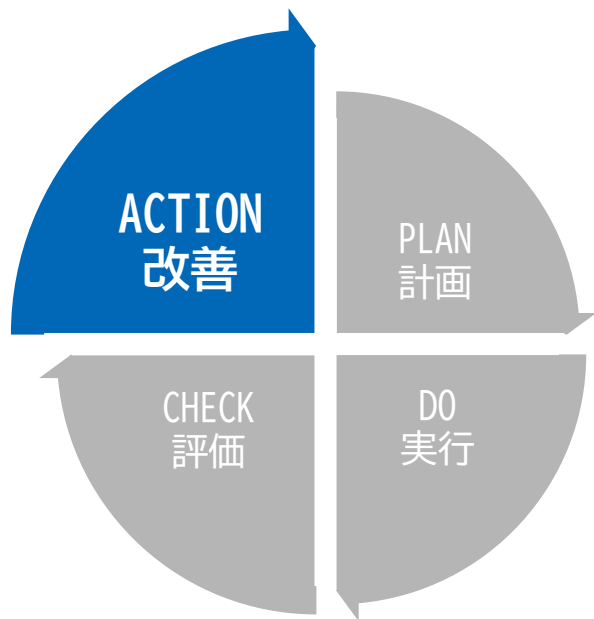


ページ上部の「おすすめコンテンツ」が閲覧者による利用が少ないというデータになっています。



ニーズの高い項目が上部に来るように
項目の順番変更が必要

今年度の改善



- 検索で探しやすいページ作りの推進
(SEO対策)
- 市トップページの配置の見直し
- 多言語の機械翻訳システム利便性向上

検索で探しやすいページ作りの推進（SEO対策）

ユーザー目線の伝わるページ作りが、
結果的に検索で探しやすいページ作りにつながります。



ページ作りのポイント

1. わかりやすいページタイトルをつける
2. ターゲットとなるユーザーの関心やニーズに訴える
3. 1 ページにユーザーの欲しい情報を入れる（ページをむやみに分けない）



eラーニング研修などで、ページを作成する職員のスキルアップを進めます。

市トップページの配置の見直し



「生活情報を探す」を上へ移動します。

これにより、画面スクロールを促し、ページからの離脱も防止します。



多言語の機械翻訳システム利便性向上

- 機械翻訳とは、文章を別の言語に自動で翻訳する技術です。（8言語対応中）
- 翻訳後のページにアクセスしやすくします。

機械翻訳まとめ 翻訳サイトのトップ

English

This option will translate the City of Yokohama's website into English. Please note that translations may not necessarily be accurate, as the translation is performed through an automatic translation service. The contents may also differ from the original Japanese website. We ask for your kind understanding in advance.

Translation

横浜市 横浜市政府 Word Office Search Menu

あんしんを
上乗せします。

横浜市独自の
妊婦健康診査費用助成金 横浜市
出産費用助成金

妊婦健康診査費用助成金 5万円
出産費用助成金 9万円

Grants for pregnancy and childbirth

NOTICE
Important Notices

> From Saturday, October 5 to Sunday, October 6, part of the Yokohama City Hall website system will be unavailable.

日本語ページ 翻訳ページ

お知らせ

> お知らせ一覧ページ

証明発行・届出

> 証明
住民票、戸籍、印鑑証明などの各種証明の発行

> 届出
引越し、出産、死亡、婚姻、印鑑登録などの届出

Notice

> Announcement list page

Certificate issuance and notification

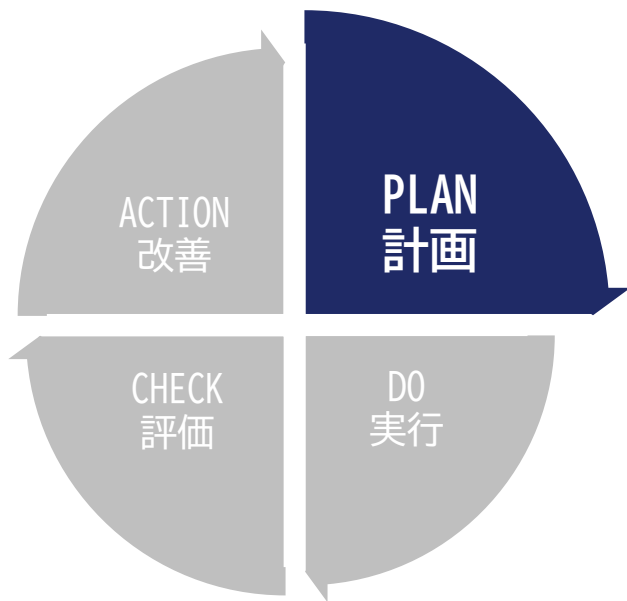
> Certification
Issuance of various certificates such as resident certificate, family register and seal certificates

> Notification
Notification of moving, childbirth, death, marriage, Seal Registration, etc.

機械翻訳まとめページのボタンを押すと、一旦、翻訳サイトのトップページに遷移してしまう

閲覧中のページがそのまま翻訳されるように変更

今後の計画について

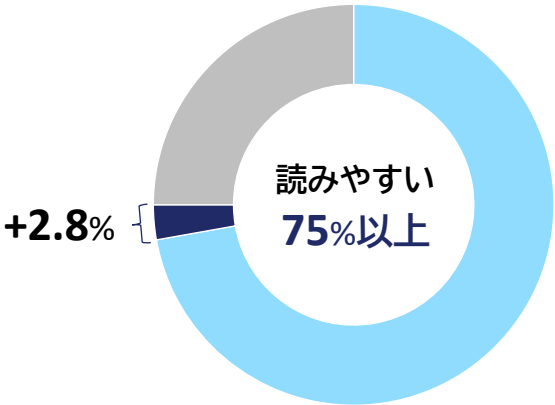


- ユーザビリティに関する目標数値（KPI）を設定し、達成を目指します。
- サイト改善が継続的なものとなるよう、毎年度、ページを作成する所管部署に働きかけを行います。

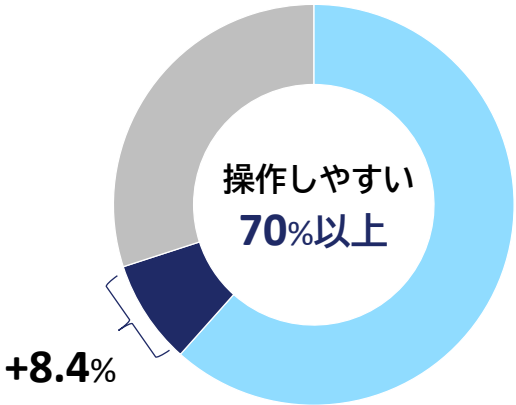
ユーザビリティの目標数値を設定

- 毎年度、ヨコハマ e アンケートなどを活用し、ユーザビリティの評価を行います。
- 今年度のアンケートの結果を基準に目標数値（KPI）を設定します。

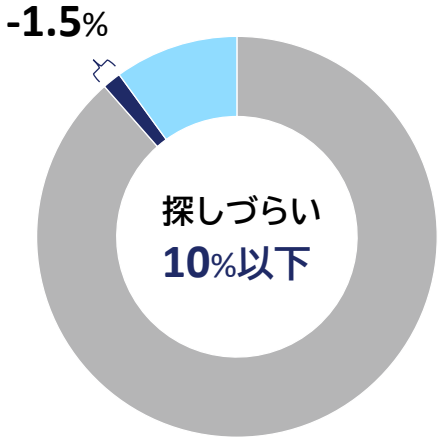
読みやすさ



操作のしやすさ



情報の探しやすさ



ページを作成する所管部署への働きかけ

リニューアル前のサイト運用における課題

- ページを公開後、ページを見直すきっかけがない
 - ページを見直すにしても、ノウハウがない
- 問題のあるページが蓄積し、サイト全体の使いやすさの低下をもたらしています



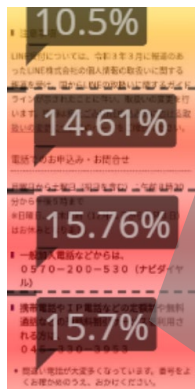
広報課から定期的な働きかけを行い、サイトの新陳代謝を促します

- 古いページの確認・削除依頼
 - リンク切れの修正依頼
- など、様々な観点で庁内依頼を行います。

アクセス数の多いページの改善

- 依頼等では対処が難しい個別の課題については、所管部署と連携して改善に取り組みます。
- 主にアクセス数の多いページを対象に改善を進めます。

改善例 粗大ごみの申込ページ



熟読ヒートマップ

ヒートマップでページ内のニーズの高い場所を明らかに

電話でのお申込み・お問合せ

月曜日から土曜日（祝日を含む）：午前8時30分から午後5時まで
※日曜日、年末年始（12月31日から1月3日）はお休みとなります。

一般加入電話などからは、
0570-200-530（ナビダイヤル）

携帯電話やIP電話などの定額制や無料通話などの通話料割引サービスを利用される方は、
045-330-3953



電話でのお申込み・お問合せ

月曜日から土曜日（祝日を含む）：午前8時30分から午後5時まで
※日曜日、年末年始（12月31日から1月3日）はお休みとなります。

■ 一般加入電話など



電話番号：0570-200-530（ナビダイヤル）

■ 携帯電話やIP電話などの定額制や無料通話などの通話料割引サービスを利用される方



電話番号：045-330-3953

アイコンを使って視覚的にわかりやすく

タップして直接電話できるように

さいごに サイト改善に取り組む目的

- 人は、情報収集（興味・関心や検索）のプロセスを経て、行動を起こします。
- 横浜市ウェブサイトの高まることで、市民の行政サービスの利用などにつながります。

情報が伝わる流れの一例



LINE発信



横浜市ウェブサイト



イベント参加



感想を投稿

ご意見をいただきたいこと

- 横浜市の考える改善の方向性
- そのほかに改善を行うべき点