

記載例

評価時点
令和12年度

基本方針 1
社会の変化に対応した市民サービスの向上

3	総合的なコールセンターの導入	【第10次上尾行政改革プランより】	
		現状と課題	市の代表電話への問合せは内容が多岐にわたり、その都度担当課へ引き継がれ対応している。そのため、回答まで一定の待ち時間が発生するほか、担当課に引き継がれるまでに複数の部署を経由することもあり、余計な時間を要することがある。また、定型的な問合せも全て担当課の職員で対応することから、職員の時間外勤務を増やす要因となっている。
		改革戦略 (取組内容)	市民から頻繁に問い合わせのある定型的な質問について、一元的に回答できる総合的なコールセンターの設置について検討する。

対象所属	行政経営課 総務課
------	--------------

年度 月(四半期)	R8				R9				R10				R11				R12			
	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3
スケジュール	導入他市調査・ 検討材料の収集		コスト比較等による 導入方針検討		仕様案の作成		次年度に向けた予算要求 対応		契約締結		運用開始に向けた構築・ 準備		運用開始		安定運用 課題の抽出・運用改善					
							契約締結に向けた準備													
取組計画	コールセン ター制度の理 解を深め、導 入団体につい て把握をす る。	導入団体への ヒアリング項 目を検討した 上で、ヒアリ ング調査を実 施する。	コールセン ター業務実施 事業者から、 提供方法等の 情報収集や参 考見積徴取を 行う。	蓄積した情 報・参考見積 結果や業務効 率化の試算を もとに庁内方 針を決定す る。	関係各課と実 施に向けた意 見交換を行 い、仕様案の 基礎データを 収集する。	予算要求に向 けた仕様案を 作成する。	関係各課との 次年度予算に 向けた対応を 行う。	契約の実施方 針を検討し、 仕様・評価基 準の詳細を固 め、次年度の 契約起工一式 を完成させ る。	契約準備を入 念に行い、契 約の相手方を 決定する。	庁内照会や決 定した事業者 と具体的な対 応内容を調整 し、運用準備 を進める。	運用マニュ アルや運用方 針について庁内 周知を行い、 円滑な運用開 始への準備を 行う。	総合コールセ ンターについ て運用を開始 するととも に、市民の声 の把握方法を 検討する。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用を 行う。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用を 行う。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用を 行う。	市民の声と各 課の声を把握 調査し、次年 度の運用改善 に向けた準備 を行う。	前年度の課題 を踏まえた運 用となるよ う、事業者と 調整を行う。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用を 行う。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用を 行う。	市民の声と各 課の声を把握 調査し、次年 度の運用改善 に向けた準備 を行う。
取組実績	担当内でコー ルセンター制 度の学習機会 を創り、導入 している15市 を把握した。	ヒアリング項 目を検討し、 10市について ヒアリング調 査を実施し た。	コールセンタ ー業務実施事 業者5社から、業務 可能な内容等につ いて情報収集 を実施した。	各種試算をも とに、市長報 告を経て導入 する（実施） 方針を決定し た。	関係各課と実 施に向けた意 見交換を複数 回行い、仕様 案の基礎デー タを収集し た。	仕様案を作成 し、予算要求 のための見積 徴取を実施し た。	財政部局と予 算ヒアリング 対応を行っ た。	選定方式はプ ロポーザル方 式によるもの とし、契約起 工一式を完成 させた。	プロポーザル 方式により、 相手方の決定 を行った。	対応希望業務 の各課照会を 実施し、事業 者とも5回の 打合せを実施 した。	運用マニュ アルや運用方 針の庁内周知を 実施し、入念 な運用開始準 備を行った。	総合コールセ ンターについて運 用を開始し、次 年度に市民アン ケートを実施す ることを決定し た。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用管 理を実施し た。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用管 理を実施し た。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用管 理を実施し た。	庁内照会と市 民アンケート を行い、内容 分析を行っ た。	前年度の分析 結果をもと に、事業者と 受付体制の強 化に向けての 協議を実施し た。	受付体制の強 化として2回 線の増設方針 がまとまり、 その体制を整 えた。	各課や事業者 と協力しなが ら安定的な コールセン ターの運用管 理を実施し た。	庁内照会と市 民アンケート を行い、内容 分析を行っ た。
進捗評価	○ 順調				○ 順調				○ 順調				○ 順調				◎ 完了			
課題・翌年度以 降の改善策	—				—				—				市民から回線がつかないという問い合わせが、寄せられていることから、受付体制の強化に向けた取組を事業者と検討していく必要がある。				—			
効果 (財政以外)	—（検討・準備段階のため）				—（検討・準備段階のため）				【市民サービスの向上】市民からの問合せに転送を行うことなく即時回答ができた件数が約900件あった。				【市民サービスの向上】市民からの問合せに転送を行うことなく即時回答ができた件数が約3,600件あった。				【市民サービスの向上】市民アンケートの調査結果ではコールセンターの満足度が全体の9割以上であった。			
財政効果 (千円)	—（検討・準備段階のため） or —（財政効果算出に適しない取組項目のため）				—（検討・準備段階のため） or —（財政効果算出に適しない取組項目のため）				150千円				600千円				600千円			

財政効果の 算出方法	・職員人件費の削減額 例：〔効果額（コールセンター回答数×1件当たり平均回答時間×職員平均時間単価）から 経費（導入・運用に要した額）を差し引いて算出した額〕
備考 (補足等)	

進捗評価	
評価	内容
◎ 完了	取組内容を全て完了した場合
○ 順調	単年度の取組計画を全て実施した場合
△ 一部遅れ	単年度の取組計画を一部実施していない場合
× 遅れ	単年度の取組計画を実施していない場合

【総括】 5年間の 取組成果	・各種比較検討を実施し、総合コールセンターについて令和11年1月から運用を開始した。 ・運用開始からの約2年3か月で、所管課への転送なしにワンストップで回答できた問合せ件数は約8,100件にのぼり、市民アンケートの調査結果でも利便性が向上したと回答のあった割合が9割以上となっている。また、夜間にも問合せが可能となり、○年間で約1,000件の実績がある。 ・コールセンターで対応可能な問合せは60課の700業務を超え、職員への庁内アンケートの結果でも、多くの課で日中の問合せに割かれる時間が減り、業務に集中しやすくなったと回答があった。 ☆導入及び運用経費として○千万円を要しているものの、市民の利便性の向上、職員の業務負担軽減や時間外勤務の減少数などを勘案し、全体として大きな効果があったものと認識している。	
	財政効果 (5年間)	1,350千円