

(款) 10総務費 (項) 5総務管理費 (目) 10文書広報費

◎コールセンターの経費

コールセンター事業

【 市民相談課 】

【総合計画上の位置づけ】

計画の推進
市民参画・協働の推進

【事業の目的】

対象 市民等

意図 FAQシステム(市政等に関するよくある質問と回答)を活用し、市民からのさまざまな問い合わせに対して、ひとつの窓口(コールセンター窓口)で土日、夜間を含めた情報の提供を行うことにより、市民サービスの向上を図るため。

効果 市民サービスの向上(問合せ窓口の一本化・閉庁時もカバーする情報サービスの提供)
市民ニーズの把握・活用(職員がFAQを活用することによる市民対応能力の向上と市民ニーズの市政への反映)

【事業の内容】

- (1) コールセンター事業
- ・コールセンターの開設に向けて、問合せに対する基本情報として整備したFAQシステムの運営管理を行った。

【中事業に含まれる実施計画事業】

コールセンター運営事業(7-1-1-①)

【事業費】

(単位:千円)

当初予算額	予算現額	支出済額	翌年度繰越額	不用額
4,549	4,549	4,549		0
主な支出内訳				
・コールセンター事業				
FAQシステム運営管理業務委託料				4,549

事務事業評価シート

[illegible]

事務事業評価シート

創意・工夫・課題等改善状況	課題・問題点	(20年度事務事業を実施するうえでの課題・問題点は、どのようなことでしたか) コールセンターの開設については、本市の実態にあったコールセンターのあり方を、事務の効率化や費用対効果などを中心に多様な面から検討し、実施計画事業の見直しに臨む必要がある。また、コールセンター開設の支援システムについても今後の方向性を示す必要がある。
	創意・工夫・課題等の改善点 20年度の成果	(課題・問題点についてどのような創意工夫、改善をしましたか。また、どのような成果がありましたか) コールセンターの開設については、費用負担及び費用対効果等の観点から、開設を見送る方向で検討を進め、実施計画事業の見直しに臨んだ。またコールセンター開設の支援システムについては、アクセス件数等から一定の効果を上げているものと判断し、引き続き運用していくこととした。また、システムの有効活用を促すため、データ数の増加に取り組んだ。
	未解決の課題・問題点	(20年度事務事業の取組において対応(解決)できなかったものはどのようなことですか) コールセンター開設の支援システムについては「よくある質問(FAQ)」として公開をしている。データ数が年度当初の607件から1,012件に増加し内容の充実が図られたが、県内の同システムを公開している市を参考に設定した目標データ数1,200件を下回っており、更にデータの充実が必要である。また、データへのアクセス件数は把握しているが、閲覧したデータに対する満足度が把握できないため、その情報収集が必要である。
	今後の方針 (対応・改善)	(上記対応できなかった課題・問題点について今後どのように対応(改善)していきますか) 「よくある質問(FAQ)システム」については、引き続き運用するとともに、データ数の増加を図るが、満足度を把握する機能を追加し、従前はデータを蓄積するだけであったものを、データの修正や取り下げも行いながらも目標データ数を確保し、有用なシステムとなるよう進める。また職員の窓口対応等での活用も検討する。

一次評価(課長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 B:現状のまま継続 C:統合又は縮小 D:廃止又は休止	C	改善の必要性 有
	コールセンターの開設については、費用対効果等の観点から見送ることが適当である。ただし、コールセンター業務の支援システムとして開発した「よくある質問(FAQ)システム」については月平均3万件を超えるアクセスがあることから、今後もデータの充実等、市民が有効活用できる情報ツールとして整備していく。実施計画事業については、よくある質問システムの充実を進めていく形で見直す。		
担当課長氏名:		征矢 剛一郎	

二次評価(部長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 B:現状のまま継続 C:統合又は縮小 D:廃止又は休止	C	改善の必要性 有
	コールセンターの開設を見送ることにより、予定されていた行政サービスが後退することがないよう措置を講じる必要がある。そのために、「よくある質問(FAQ)システム」の機能充実を行うとともに、職員が窓口や電話での市民との対応の際にも活用できるよう進めていく。		
担当部名	経営企画部	部長名	小村 亮一