

平成26年度 事務事業評価調書（平成25年度実績分）

事務事業名	高知市コールセンター運営業務				
所管部局	総務部	部局長名	森田 恵介	予算事業名	自治体コールセンター運営事業費
所管部署	総務課	所属長名	田村 弘樹	予算事業科目(平成26年度)	010201010597

1 事業の位置付け

2011 高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け					
施策の大綱	06	自立の環	施策 92	効率的で信頼される行政運営	効率的で信頼される行政運営を推進するために、組織・人員について不断の見直しを行うとともに、事務事業の執行についてのマネジメントを的確に実施します。 また、求められる職員像として「高い倫理意識を持ち市民に信頼される職員」「市民の目線で考える職員」「学び育てる職員」「挑戦し改革する職員」「高いコスト意識と経営感覚を持った職員」をめざします。
政策	30	持続可能で自立した行財政の基盤づくり			
施策	92	効率的で信頼される行政運営			

2 事業の根拠・性格

法律・政令・省令		法定受託事務 施策 取組 方針
県条例・規則・要綱等		
市条例・規則・要綱等		
その他(計画、覚書等)	2011高知市総合計画	

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	すべての高知市民及び高知市政に関係する方
意図	どのような状態にしていくのか	高知市政に関する多種多様な問い合わせを一元的に受け付け、迅速で質の高いサービスを提供する。
手段	事業実施体制等	コールセンター運営業務を民間企業に委託
		事業開始年度 平成25年度 事業終了年度 -
活動内容	どのような事業活動を行うのか	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市民等からの多種多様な問い合わせを一元的に受け付け、FAQ等の情報を元に、その場で迅速かつ的確に回答する。</li> <li>●個人情報に関するものや専門的な内容の問い合わせは、速やかに担当部署に転送し引き継ぐ。</li> <li>●対応記録の集約により、潜在的な市民ニーズを把握し、業務改善に活用する。</li> <li>●来庁者の質問に対応し、庁舎案内を行う。</li> </ul>
成果指標	事業目的の成果を測る指標	指標設定の考え方
	A 受電応答率(%)	総着信呼数に対する8秒以内に回答した件数の割合
	B コールセンター完結率(%)	応答件数に対するコールセンターで完結した件数の割合
	C 対応満足度(%)	利用者調査で対応満足度総合評価(5段階評価)を「やや満足」「大いに満足」とした人数の割合

4 事業の実績等

		23年度	24年度	25年度	26年度(計画)	備考欄	
成果指標	A 受電応答率(%)	目標	-	-	90.0	平成26年4月から本格運用を開始した。	
		実績	-	-	-		
	B コールセンター完結率(%)	目標	-	-	45.0		
		実績	-	-	-		
	C 対応満足度(%)	目標	-	-	90.0		
		実績	-	-	-		
投入コスト	① 事業費	決算額(千円)			11,119	54,720	
		財源内訳	国費(千円)				
			県費(千円)				
			市債(千円)				
			その他(千円)				
			一般財源(千円)	0	0	11,119	54,720
	翌年度への繰越額(千円)						
	② 概算人件費等	人件費等(千円)	0	0	7,300	3,600	
		正規職員(千円)	0	0	7,300	3,600	
		その他(千円)					
		人役数(人)			1.00	0.50	
		正規職員(人)			1.00	0.50	
		その他(人)					
総コスト=①+②(千円)		0	0	18,419	58,320		
市民1人当たりコスト(円)		0	0	55			
年度末住民基本台帳人数(人)		337,875	338,397	336,845			
						総コスト/年度末人口	

## 5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

対応記録の集約と活用については、成果指標で表すことが困難であるが、問い合わせの内容や傾向を把握することができ、職員もFAQシステムで検索して問い合わせ等に活用できている。

## 6 所属長評価

評価項目		評価基準	1次	平均点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① [施策体系等での位置付け] 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく B (3) 一部結びつく C (1) あまり結びつかない D (0) 結びつかない	A	4.0	本事業は、「市民サービスの向上」「情報格差の解消」「業務の効率化・標準化」「市民ニーズの把握と市政への反映」を目的としており、総合計画に掲げる効率的で信頼される行政運営の趣旨に合致している。平成24年度に実施した自治体コールセンターに関するアンケート調査では、87%の市民がコールセンターができれば便利だと回答しており、市民ニーズは高い。
	② [市民ニーズの傾向] 事業の実施に対する市民のニーズ（需要量）の傾向はどうか	A (5) 非常に多い、急増している B (3) 横ばいである C (1) 少ない、減少している D (0) ほとんどない	B		
事業内容の有効性	③ [成果の達成状況] 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5) 十分に達成している B (3) 概ね達成している C (1) あまり順調ではない D (0) 十分な成果を望めない	B	4.0	平成26年7月は受電応答率95.1%、コールセンター完結率27.6%となっており、コールセンター完結率については目標値の45%に達していないが、4月の本格運用開始以降徐々に上昇している。対応満足度については、委託業者が6月に実施した利用者アンケート（101人対象）で「やや満足」以上が90.1%となっており、目標を達成している。毎月の定例報告会のほか随時電話連絡等で委託先と情報交換し、課題認識を共有するとともに目標達成に向け取り組んでいる。
	④ [事業の手法・活動内容] 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5) 妥当である B (3) 概ね妥当である C (1) 検討の余地がある D (0) 見直しが必要である	A		
事業実施の効率性	⑤ [アウトソーシングの可能性] 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない B (3) 行政主体が望ましい C (1) 検討の余地はある D (0) 十分可能である	A	5.0	公募型プロポーザル方式によって運営業者を決定し、民間企業に委託している。5年間の長期継続契約の期間中、イベント等申込受付業務の実施に向け各担当課と調整し実行することで業務の幅を広げ、結果的なコスト削減につなげている。
	⑥ [事業統合・連携・コスト削減] 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5) 現状が望ましい・できない B (3) 概ね効率的にできている C (1) 検討の余地がある D (0) 十分可能である	A		
事業実施の公平性	⑦ [受益者の偏り] 事業の受益者が特定の個人（団体）等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い B (3) 概ね保たれている C (1) 偏っている D (0) 公平性を欠いている	A	5.0	すべての高知市民及び高知市政に関係する方が対象となるので、公平性が保たれており、一般財源によって実施していることは妥当である。
	⑧ [受益者負担の適正化] 事業実施の財源として、受益者負担割合（一般財源負担割合）は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5) 適正な負担割合である B (3) 概ね適正な負担割合である C (1) 検討の余地がある D (0) 検討すべきである	A		
総合点	18.0	総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)</li> <li>○ B 改善を検討し、事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)</li> <li>○ C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合)</li> <li>○ D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)</li> </ul>		

## 7 部局長評価

総合評価	評価理由・今後の方向性等
○ A 事業継続	平成26年2月からコールセンター試験運用を開始し、平成26年4月から本格的にコールセンターを開所したものの、開設当初から、8秒以内の応答率が目標値である90%を上回るとともに、完結率も4月の17.6%から7月の27.6%と目標値の45%には届かないものの、順調に向上している。開設当初一定のトラブルは発生したものの、防災対策本部設置時には24時間対応を行うなど職員の負担軽減にも寄与しており、成果指標の達成を目指して現在の事業を継続する。
○ B 改善を検討し、事業継続	
○ C 事業縮小・再構築の検討	
○ D 事業廃止・凍結の検討	

## 8 特記事項

(行政改革推進委員会 平成26年8月25日)  
 ・ホームページにもFAQがあり、良いと思う。  
 ・詳しくはホームページ〇〇課を参照となっている部分がリンクになっていたら、すぐに飛べるので、ワンストップ機能が充実すると思う。バージョンアップをお願いする。

(9月議会定例会総務常任委員会 平成26年9月19日)  
 ・コールセンターで市民の相談を受け、担当課に転送する場合、概要を伝え、対応がスムーズになるよう、対応マニュアルの整備をすること。