（様式2） 実行計画管理シート

事業名	166	コールセンター事業	部・課	総合政策部　行革推進課 市長公室　広聴相談課 総務部　総務管理課

総合計画との関係	基本目標等		市民等がまちづくりに参画しやすい環境づくりの推進
	施策目標等		29　市民との情報の共有化を進めます
	（関連施策目標等）		
	（関連施策目標等）		
	4つの重点的に進める施策との関係		1　市民、市民団体、事業者、行政が連携し、支えあうまちをつくる
総合戦略との関係	基本目標		
	施策目標		
市長公約との関係			＜所信表明・市政運営方針での表現＞
	所信表明	○	今後の市民サービスの向上に役立てるため、枚方版コールセンターを開設する。
	2016(H28)年度市政運営方針	○	市民サービスの向上を図るため、従来の電話交換業務だけでなく、よくある質問にはオペレーターが一括して答え、市民からの意見・要望を集約するコールセンターを4月に開設する。
	2017(H29)年度市政運営方針		
	2018(H30)年度市政運営方針		

事業概要 （目的・内容等）	市民からの問合わせへのワンストップ回答や土日祝の時間外対応などにより市民サービスを向上するとともに、業務の効率化を図るため、新たな情報提供サービスとして、コールセンターを設置する。

取り組み状況

これまでの取り組み状況		行政改革実施本部会議の下部組織として、平成23年度からコールセンター導入検討小委員会を立ち上げ、検討を重ねてきた。現在は、検討内容を踏まえ、情報提供サービス機能に重点を置き、電話交換機能を有するコールセンターを平成28年4月に開設するための準備を進めている。
2016(H28)年度の取り組み	予定・目標	①コールセンターの開設・運営 ②事業効果の検証
	実績（評価）	①平成28年4月1日に枚方市コールセンターを開設し、運用を開始した。 ②関係課（広聴相談課、行革推進課、総務管理課）と受託事業者による定例会議を月に1回開催し、導入による効果の検証のため、入電状況や取次ぎ部署の確認を行うとともに、市民サービスの向上を図るため、意見・苦情や運用上の疑義等の情報共有を行った。
2017(H29)年度の取り組み	予定・目標	①②→推進
	実績（評価）	
2018(H30)年度の取り組み	予定・目標	①②→推進
	実績（評価）	

2019(H31)年度の取り組み	予定・目標	①→推進 ②3ヵ年の検証を踏まえ、必要に応じ業務の見直し
	実績（評価）	
備考		

課題	平成28年4月の開設後は、サービスの向上と市民満足度の向上を図りながら、3年間の検証期間でその効果を検証し、必要に応じてコールセンター業務の見直しを行うこととしており、今後、蓄積する各種データの分析や市民サービス・市民満足度の向上につながっているかなどのニーズ把握に努め、業務見直しの判断材料となる検証の仕組みを構築する必要がある。		
今後の対応	3年間の検証期間における円滑な運営と効果検証にあたっては、広聴相談課、行革推進課、総務管理課の3課で連携して進めていく。		
達成状況（実行計画）	○：達成に向けて進行・継続中	達成状況（市長公約）	○：達成に向けて進行・継続中

関連指標

指標名	施策指標	指標の実績（評価）	H26	H27	H28	H29	H30	H31	目標値(H31)	単位
一次回答率					100				80	%
指標の説明										
転送・取次ぎを除く応対件数のうち、コールセンターで対応が完結した件数の割合			転送・取次ぎを除く応対件数19,533件についてコールセンターで対応が完結した。							

指標名	施策指標	指標の実績（評価）	H26	H27	H28	H29	H30	H31	目標値(H31)	単位
指標の説明										

指標名	施策指標	指標の実績（評価）	H26	H27	H28	H29	H30	H31	目標値(H31)	単位
指標の説明										

指標名	施策指標	指標の実績（評価）	H26	H27	H28	H29	H30	H31	目標値(H31)	単位
指標の説明										

事業費（決算ベース）

単位：千円

年度	事業費総額	国庫支出	府支出金	起債	受益者負担	その他	一般財源
2016(H28)年度	28,188	0	0	0	0	0	28,188
2017(H29)年度	0						
2018(H30)年度	0						
2019(H31)年度	0						

整備事業の場合の総事業費 0 千円 （建設経費 0 千円 ， 用地費 0 千円 ）