

第7次宮崎市行財政改革大綱実施計画調書

分類番号	大	1	効率的で信頼される行政経営	
	中	3	市民の視点に立った行政サービスの確立	
	小	18	広聴機能の充実	
	No.	75	所管課	企画財政部秘書課
実施項目名	広聴機能の充実			
現状	平成20年度にコールセンターを設置し、従来各課で行っていた問い合わせ等に一元的に対応し、市民サービスの向上に努めている。コールセンターでの正確な対応のために、担当課がFAQを作成し、秘書課で更新状態を管理している。			
課題	コールセンターで得られる「市民の声」(問い合わせ・苦情・要望等)は、担当課の業務改善や施策立案等に活用できることから、問い合わせ件数の削減に努めるなど、更なる市民サービスの向上につなげる必要がある。			
具体的な取組内容	<p>①問い合わせの多い項目や内容等の原因分析を行い、各課で行う市民への周知方法を改善するため、庁内検討会を開催する。</p> <p>②「よくある質問」を市ホームページに掲載する。</p> <p>【問い合わせ・苦情・要望への対応件数】(H23年度:58,453件) H25年度:56,700件 H26年度:55,000件 H27年度:53,350件</p>			
期待される効果	<p>・市民の声を分析し、必要とされている情報を市民へ効果的に周知することで、市民満足度が高まるとともに、多様化する住民ニーズに適切に対応することが可能となり、効果的で質の高い行政サービスの提供につながる。</p> <p>・担当課における電話対応業務が軽減されることによって、業務の効率化を図る。</p>			
実施スケジュール		平成25年度	平成26年度	平成27年度
庁内検討会		実施	⇒	⇒
市ホームページへの掲載		準備	実施	⇒
備考 (用語の説明)	<p>・市民の声:コールセンターの対応履歴をデータ化したもの</p> <p>・FAQ:「良くある質問とその回答」をまとめたもので、オペレーターが市民からの問い合わせに使用する。</p>			

各年度の取組概要		△：準備、検討 ○：一部実施、方針決定 ◎：実施完了、効果継続		
25年度	中間	△	<p>【庁内検討会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度所属課別FAQ対応状況をとりまとめ、問合せの多い上位5課に対して情報提供を行ったほか、コールセンターに寄せられた市民からの「要望」に対する各課の対応状況を調査を実施。今後も情報分析を行いながら庁内の連携を深めていく。 <p>【市ホームページへの掲載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よくある質問」を市ホームページに掲載するため、FAQシステムの更新に併せて公開できるよう検討中である。 	
	最終	○	<p>【庁内検討会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターに寄せられた市民からの「要望」に対し、引き続き、各課との連携を図った。 <p>【市ホームページへの掲載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よくある質問」を市ホームページに掲載可能であるFAQシステムの調達を行った。今後、ホームページとの連携を進めていく。 	
26年度	中間	△	<p>【庁内検討会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度所属課別FAQ対応状況をとりまとめ、各課に情報提供を行うとともに、コールセンターに寄せられた市民からの「要望」に対する情報分析を行っていく。 <p>【市ホームページへの掲載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よくある質問」を市ホームページ掲載できるよう、FAQシステム更新に併せてシステム変更を行った。平成27年2月の市ホームページリニューアルに合わせて、FAQを公開できるよう検討中である。 	
	最終	◎	<p>【庁内検討会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターに寄せられた市民からの「要望」については、担当課と協議を行い改革改善に生かしている。 <p>【市ホームページへの掲載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月18日の市ホームページリニューアルに合わせて、コールセンターで活用しているFAQを公開し、市民サービスの向上を図った。 	
27年度	中間			
	最終			

得られた効果		[効果額]=不要額(取組みにより不要となった(生み出された)額)—必要額(取組みに要した額)				
	25年度					
		効果額内訳	不要額		積算内訳	
			必要額		積算内訳	
	26年度					
		効果額内訳	不要額		積算内訳	
			必要額		積算内訳	
27年度						
	効果額内訳	不要額		積算内訳		
		必要額		積算内訳		