

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	24017	
事業名	コールセンター運営管理費						
評価担当課	所属名	総)広報部 市民の声を聞く課					
	課長名	五十嵐 正憲	担当者名	佐藤 駿吾	電話番号	211-2045	
施策名	主	-					
	副						
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外		戦略ビジョン	○ 対象 ● 対象外			
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費						
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理						
事業内容	実施形態	○ 直営 ○ 一部委託 ● 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他					
	目的	短期	・市民に気軽にコールセンター利用してもらい、満足度の高い対応を行うため ・コールセンター対応履歴の庁内活用を推進するため				
		長期	・市民サービスの向上と、市民と行政との「情報共有」を推進するため ・コールセンターを活用した各部署の業務改善や政策反映を促進するため				
	取組内容	札幌市コールセンターの運営 ・電話、FAX、Eメール、Webにより、年中無休8時～21時まで、市民等からの問い合わせ(市の制度や手続、施設、行事、公共交通案内など)への対応、行事・イベントの申込受付等の実施 ・コールセンターの対応記録を庁内担当課が閲覧できるよう公開					
実施結果	コールセンターの市民対応件数は令和3年度は128,046件(令和2年度122,489件)であった。また、毎年実施している利用者満足度調査では10点満点中9.9点という高い評価を受けている。 庁内での利用については、問い合わせや申し込み窓口として令和3年度は177件(令和2年度162件)の利用申請があった。						
事業実施における工夫点	問い合わせ内容の傾向などを各担当課に情報提供し、特に担当課が作成する広報物に対し、入電傾向からの視点での修正に力を入れ、各イベントでのWebからの申込みの増加や問い合わせ件数の減少につながるよう工夫している。						
対象者	市民、在住外国人、観光客(外国人含む)等			開始	0 年度	終了	0 年度
関連法令・条例・要綱等	札幌市コールセンター事務取扱要綱						
他都市の状況	平成15年4月に全国で初めて札幌市が開始したサービスである。現在、政令指定都市20市中17市で、同様の行政総合案内コールセンターを設置している。						

◎事業費

(単位:千円)

		令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算
事業費		80,463	84,820	80,583	84,901
うち特定財源		0	0	0	0
人工		2.0	2.0	2.0	2.0
人件費		14,400	14,400	14,400	14,400
計(事業費+人件費)		94,863	99,220	94,983	99,301
事業費の内訳	令和3年度決算	事業費計:80,583千円 コールセンター運営業務 79,860千円 電話回線・FAX使用料 723千円			
	令和4年度予算	事業費計:84,901千円 コールセンター運営業務 79,860千円 電話回線・FAX使用料 836千円 災害時等の業務増対応 4,205千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	庁内利用件数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	162	300	177	300	
活動指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
成果指標1	指標名	市民対応件数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	122,489	135,000	128,046	130,000	
成果指標2	指標名	よくある質問検索サービスへのアクセス数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	2,967,393	2,500,000	1,430,218	720,000	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	コールセンターは市民の情報入手手段として定着し、継続的に利用されている。利用者満足度も10点満点中9.9点と高い水準を維持している。また、電話をしなくても広報物で情報が得られるよう記載を工夫した結果、各事業等における電話での問い合わせ件数を減少させることが出来た。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	利用1件あたりの経費や、サービス内容(受付時間、サービスの範囲、利用料金(受益者負担の観点からフリーダイヤルとしない))は、コールセンターを設置する他の都市も同様であり、事業水準は妥当である。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	市民と市との接点としてのコールセンター利用や、コールセンターの運営を専門の民間事業者に委託して行うことは、市民サービスの向上、情報格差対策の面からも適切な手法といえる。利用1件あたりのコストも、他都市と同程度であるが、運営の効率化をさらに進め、コスト低減に努める。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	Web環境がない方、自分で調べるより聞いて確認したい方を主なターゲットとしているが、自分でWeb検索したい方向けにも「よくある質問検索サービス」を提供し、様々なニーズに応えている。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input checked="" type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映	
今後の改善点	担当課作成の広報物に対し、入電傾向をもとに改善点を指摘し、コールセンターに電話しなくても情報が得られる広報物の記載になるように工夫するとともに、Web環境がある人はWebで完結するよう工夫していく。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	コールセンターに問い合わせが多い質問の傾向などを各担当課に情報提供し、広報物作成に係る事前調整に力を入れた。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	各担当課にコールセンターが日々蓄積しているノウハウを提供するなどし、全庁的な業務効率化に貢献しているため。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<input type="checkbox"/> 改善 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 市民・庁内の双方に効果的に利用されている状況であることから、現状維持を基本とするが、市民ニーズの変化に応じたサービスの拡充、庁内及び市民の利用件数の状況等の要素を見極めながら、そのあり方を検討する。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 令和元年12月から契約を更改し、現時点において仕様の変更は行わない見込みであるため、経費については現状維持とする。		見直し効果額	0