

令和元年度（令和2年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0105 - 01

事務事業名	広報としま発行経費	担当組織	政策経営部	広報課
-------	-----------	------	-------	-----

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.			
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		前年度事業整理番号	0105	-	01
事業を構成する 予算事業	①	広報としま発行経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		施策の目標
政策			
施策		施策番号	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民が政策や行政サービス・生活情報など幅広い区政情報を得ることができるようにする。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	区の施策やイベントなどの行政情報を広く区民にお知らせするために広報紙を発行している。 ・情報版：月3回（1月1日号を除く） ・特集版：月1回 ※視聴覚障害者のために声と点字の広報も作成し、利用者に個別配送している。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	豊島区人口（令和2年7月1日現在）：289,249人 区内視覚障害者1～3級手帳所持者（令和元年度末現在）：411人 「点字広報」利用者：11人、「声の広報」利用者：14人								
事業の取組実績	元年度の取組内容 （元年度に実施した具体的な業務内容）	情報版35回 月3回×12月-新年号 タブロイド4P 2色刷り 特集版10回 8P/9回、4P(新年号)/1回 タブロイド カラー刷り としまplus(特別号) 16P/2回 A4冊子 カラー刷り 配布方法…新聞折込、希望者（☎・EMなどで受付）へ個別配送、区施設、各駅広報スタンド、公衆浴場、ファミリーマートほかに配架 ※としまplus(特別号)は全戸配布。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	① 全戸配布実施回数	→	回	2	2	2	2	2	
	② 広報としま発行部数(情報版)	→	部	3,430,000	3,430,000	3,360,000	3,360,000	3,255,000	
③ 広報としま発行部数(特集版・特別号)	→	部	1,427,000	1,402,000	1,378,000	1,376,000	1,366,000		
指標の説明	①特別号を全戸配布した。 ③は全戸配布分(特別号)2回分を含む。								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	29年度（実績）	30年度（実績）	元年度目標（計画）	元年度（実績）	2年度（計画値）
	① 個別配送数	↗	件	3,815	4,040	4,200	4,237	4,300	
	② 区に関する情報の入手方法が広報としま(協働のまちづくりに関する区民意識調査)	↗	%	実施せず	69.7	75.5	71.9	74	
	③								
指標の説明	①3月21日号時点の個別配送数 ②同調査「第3章-1 区の情報を知るための手段」より転記。元年度については、「新聞折り込みによる広報としま」と「戸別配達による広報としま」の合算値								

2. 事業費の推移								
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		29年度	30年度	令和元年度		令和2年度		
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (R1決算比)	
事業費	A	63,989	65,594	69,605	68,093	71,309	3,216	
人件費	【正規(人数)】	(3.45)	(3.45)	—	(3.45)	(3.45)	—	
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.85)	—	
	人件費 B	B	29,325	29,325	—	29,325	32,385	3,060
事業費(人件費含む)	C=A+B	93,314	94,919	—	97,418	103,694	6,276	
財源内訳	国、都支出金						0	
	使用料・手数料	D					0	
	地方債・その他		3,700	5,250	6,000	4,700	6,000	1,300
	一般財源	E=C-D	89,614	89,669	—	92,718	97,694	4,976

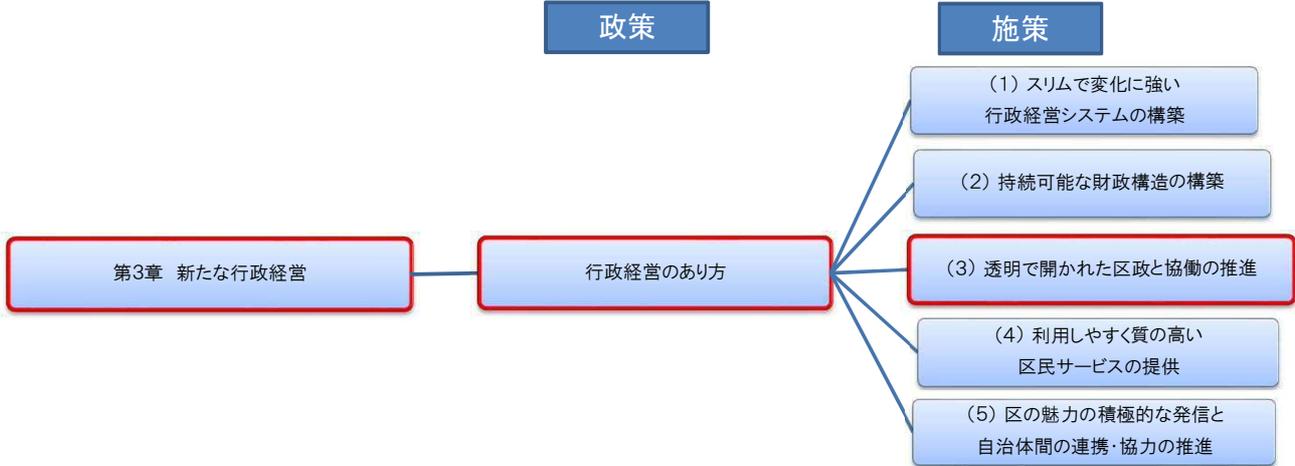
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A':改善・継続	直近の詳細評価対象事業年度	30年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	広報としまについて、希望者配送、区内施設、駅スタンド、コンビニ等への設置しているが、それ以外の新たな設置先について検討する。		
上記対応、改善策の進捗状況	令和2年2月から、姉妹都市である秩父市にある花の木交流センターに設置を開始した。区内百貨店等への設置も検討しているが、実現には至っていない。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。		a:減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。		b:ある
評価の理由	広報紙は、区の施策を広くお知らせする基本的な媒体として区民に浸透しており、インターネットが普及してきている中でも、依然として広報紙に対する区民ニーズが最も高い。特に高齢者の重要な情報源となっている。		
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。		a:上がっている
	評価の理由	22年度の試行から開始している全戸配布での周知により、希望者への個別配送数は伸びてきている。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。		a:更なる改善の余地はない
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。		a:更なる改善の余地はない
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。		a:更なる改善の余地はない
評価の理由	一部の取材とすべてのレイアウト作成は委託者が行う。情報版は定型作業、特集版は創造作業と編集方針を明確にしていることで、作業に集中しやすくなっている。CMSによる主管課の入稿も浸透が進んでいるので、更に有効活用できるよう、各課担当者を支援する。		
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規を理解し、適正に事業を行っているか。		a:適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。		a:適正に行っている
評価の理由	作業に関する法令だけでなく、著作権など、編集作業の中で順守すべき法は多岐にわたるが、都度各方面へ確認を行っている。成果物納品時には入念な点検作業を行っている。		
事業の施策貢献度	-		

5. 総合評価			
成果指標の達成状況(①)	B:相当程度達成	根拠	指標①については目標を達成しているが、②については、若干目標を下回っている。
実施方法(②) (昨年度の課題を踏まえた改善状況を含む)	C:標準的(前年度から改善なし)	根拠	個別配送は、令和2年6月時点で12区が実施している。
区が実施する優先度(③)	S:最優先	根拠	区政情報を入手する手段として最もニーズが高いものが広報としまである。高齢者にとっては、紙媒体が唯一の情報取得手段である場合が多い。
総合評価(④=①+②+③)	ランク3		
予算要望(⑤)	現状維持	根拠	紙での情報取得を希望する区民に対して欠かすことのできない媒体である。
今後の事業の方向性(④+⑤) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	A':改善・継続	Dの場合	→ 終了の理由
《上記判断を踏まえた所管課の認識》			
新型コロナウイルス感染症についての区の取り組み、近年増加する大型台風に対する防災対策など、区民が関心を寄せる区政情報の項目は増加している。HPやSNS等で最新の区政情報を取得することができるものの、広報としまにより区政情報を取得する割合が約72%と未だ高いことが令和元年度の区民意識調査の結果からも判明している。その中で、新聞折り込み部数が減少していることから、個別配送の果たす役割が増加している。			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
【新規・拡充事項】 ・個別配送に関する区民周知を強化する。転入者向けの冊子にて個別配送の情報を大きく掲載するとともに、広報課以外が発行する全戸配布の「広報としま号外」に個別配送の情報掲載を打診する。また、区内各駅に設置されている広報スタンドへの個別配送の情報表示を検討する。			

広報としま発行経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016-2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	昭和23年度
	運営形態	一部業務委託	他区の状況	23区中23区実施
これまでの経緯	昭和24年1月1日 創刊 平成23年度 年に2回の全戸配布を開始 平成27年5月 発行回数とページ編成の変更を含む全面リニューアル。 年2回の特集版(全戸配布、A4冊子)での作成を試行実施し、 現在は本格実施として継続。			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
資産	0	0	—	負債	0	0	—
土地	0	0	—	地方債	0	0	—
建物	0	0	—	その他負債	0	0	—
減価償却累計額	0	0	—	純資産	0	0	—
その他資産	0	0	—	純資産	0	0	—

資産科目の詳細	負債科目の詳細
資産計上なし	負債計上なし

②行政コスト計算書

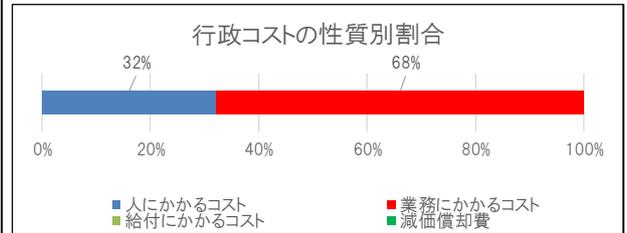
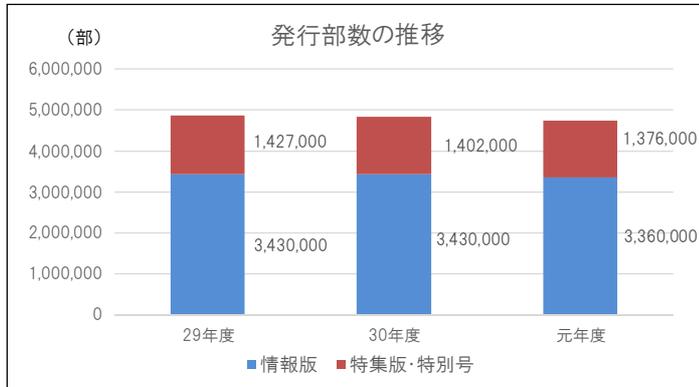
(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
コスト	99,829	100,504	675	収入	5,250	4,700	△ 550
人にかかるコスト	34,235	32,411	△ 1,824	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	65,594	68,093	2,499	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	5,250	4,700	△ 550
減価償却費	0	0	0	純行政コスト	94,579	95,804	1,225

コストの詳細	収入の詳細
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等 【業務にかかるコスト】広報としま発行・配布に係る委託料	【その他収入】広報としまへの広告掲載料

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組事業の実績	指標	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (実績)	元年度 (目標値)	元年度 (実績)	2年度 (計画値)
	全戸配布実施回数	回	2	2	2	2	2	2
広報としま発行部数(情報版)	部	3,639,000	3,430,000	3,430,000	3,360,000	3,360,000	3,255,000	
広報としま発行部数(特集版・特別号)	部	1,448,000	1,427,000	1,402,000	1,378,000	1,376,000	1,366,000	



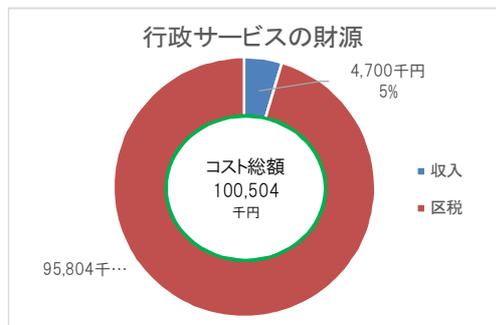
事業に携わる職員数

	29年度	30年度	元年度
正規職員	3.45人	3.45人	3.45人
再任用職員	0人	0人	0人
非常勤職員	0人	0人	0人
臨時職員	0人	0人	0人
人材派遣	0人	0人	0人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



(円)

指標名	単位	年度	実績	単位当たり コスト
発行部数 (情報版、特集版、 特別号)	部	29年度	4,857,000	19.4
		30年度	4,832,000	19.6
		元年度	4,736,000	20.2
		28年度		
		29年度		
		30年度		

他自治体のコスト情報

【港区】「広報みなと」の発行(カラーページあり、新聞折込などで配布)
 総事業費(作成+配布経費)/発行部数 → 141,823千円/5,458,000部 = 26.0円
 ※令和2年6月実施豊島区広報課調査より。事業費に人件費は含まない。

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

事業にかかるコストについて、令和元年度は広報紙の原材料費等の高騰による作成委託料及び個別配送の委託料が増加し、かつ発行実績が前年度より減少したため、単位当たりコストが増となった。一方、収入に関しては、広告申し込みが減少しており、収入減となっている。新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの実施等も中止となるなど、今後も広告申込については厳しい状況が続くと考えられるため、募集の周知強化を実施していく必要がある。

自治体ごとに広報戦略は異なり、紙面の仕上がりや発行部数、配布方法も異なるため、単純に数値で比較することは難しいが、発行回数や発行形態(カラーページによる特集版の採用)が、本区の発行状況に比較的近い港区を参考に比較したところ、本区の単位あたりコストは安価といえる。

今後も広報紙の持つ訴求力の高さを活かしながら、タイムリーな行政情報をより見やすく、興味を持てる紙面づくりに努めていくとともに多くの区民の方に手に取っていただけるよう新聞折込による配布のほか、個別配送の周知強化やコンビニ等の設置拡大など様々な手段を検討していく。

令和元年度（令和2年度実施）事務事業評価表【C表】

事業整理番号 0106 - 05

事務事業名	コールセンター運営事業	担当組織	政策経営部	区民相談課
-------	-------------	------	-------	-------

事業特性										
	事業開始年度	27年度	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.			
	単独／補助	区単独事業	運営形態	全部業務委託	公民連携	該当	前年度事業整理番号	0106	-	05
事業を構成する 予算事業	①	コールセンター運営経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		施策の目標
政策			
施策		施策番号	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民等が必要とする情報の提供や問合せに即時に対応することで、区民サービスの向上と各課の事務の効率化を図る。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民等								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	午前8時から午後7時まで、年中無休で代表電話番号を利用したコールセンターを運営する。電話交換業務のほか、定型的な問合せにはオペレーターが直接回答する。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	電話入電件数:15,000～19,000件/月(平日:700～1,000件/日、土曜日:100～200件/日、日曜日:100件弱/日) FAQ:現在、約3,000件を公開中 閲覧件数は年間約72万件(令和元年度) 所在地:23区内(非公表、受託者が設置) 要員:スーパーバイザー4名、オペレーター15名(令和2年6月現在)								
事業の取組実績	元年度の取組内容 （元年度に実施した具体的な業務内容）	代表電話番号(03-3981-1111)を使用したコールセンター業務 ①利用者(区民等)からの問合せ対応業務 ②電話交換業務(本区主管課及び職員を指定した着信の指定先への取り次ぎ業務) ③運営管理業務							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	29年度(実績)	30年度(実績)	元年度目標(計画)	元年度(実績)	2年度(計画値)
		① 電話着信件数	↓	件	226,104	215,032	215,000	208,222	205,000
		② 電話応答件数	↓	件	213,317	198,563	200,000	192,742	190,000
	③ FAQ閲覧件数	↑	件	861,910	688,393	700,000	719,266	750,000	
	指標の説明	「①電話着信件数」:令和元年4月～令和2年3月までの電話着信件数 「②電話応答件数」:令和元年4月～令和2年3月までの電話応答件数 「③FAQ閲覧件数」:令和元年4月～令和2年3月までのFAQ閲覧件数							
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	29年度(実績)	30年度(実績)	元年度目標(計画)	元年度(実績)	2年度(計画値)
		① 電話応答率	→	%	94.3	92.3	95.0	92.6	93.0
		② 顧客満足度	↑	%	97.0	95.0	97.0	98.0	98.0
		③ 問合せ対応に要する時間	→	秒	187	195	240	199	240
	指標の説明	「①電話応答率」:令和元年4月～令和2年3月までの電話応答件数/電話着信件数 「②顧客満足度」:令和2年1月～3月に実施した顧客満足度調査において、対応が「良かった」「やや良かった」と回答された割合 「③問合せ対応に要する時間」:令和元年4月～令和2年3月までのセンター内で問い合わせに回答した案件の処理に要した平均時間							

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）		29年度	30年度	令和元年度		令和2年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減(R1決算比)
事業費	A	87,804	87,804	89,068	89,068	90,692	1,624
人件費	【正規(人数)】	(0.68)	(0.68)	—	(0.68)	(0.68)	—
	【非常勤(人数)】	(0.31)	(0.31)	—	(0.31)	(0.31)	—
	人件費 B	B	6,896	6,896	—	6,896	6,896
事業費(人件費含む)	C=A+B	94,700	94,700	—	95,964	97,588	1,624
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他						0
	一般財源	E=C-D	94,700	94,700	—	95,964	97,588

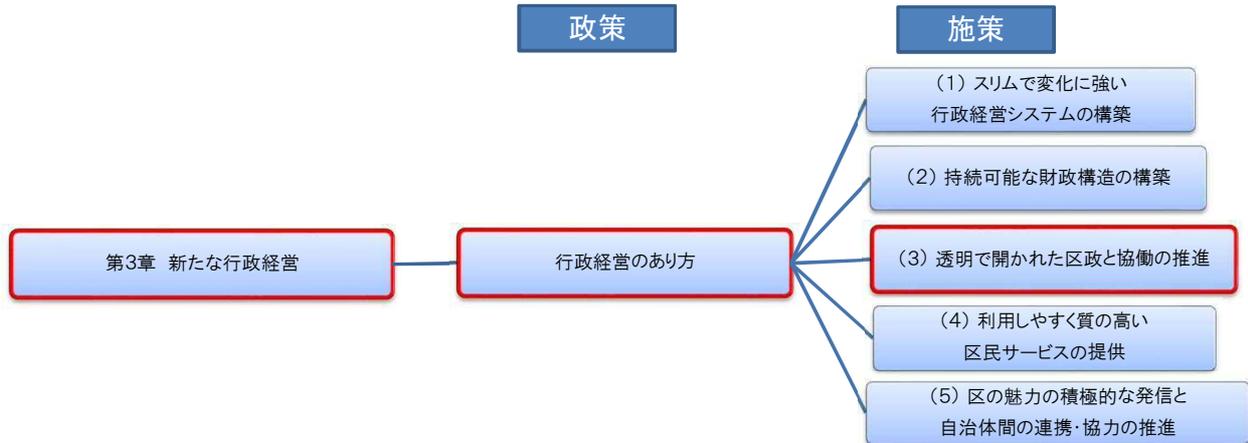
3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A':改善・継続	直近の詳細評価対象事業年度	30年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	FAQの内容充実に加え、チャットボットなどの導入可否についても検討していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	部局別にFAQの充実を図る強化月間を設け、令和2年度中に全部局において「区民目線で考えた」メンテナンス作業を終了させることを予定している。 また、随時、チャットボットや区民の利便性向上に資する可能性のあるツールについて情報収集をしている。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。		a:減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。		b:ある
評価の理由	職員が区民等からの問合せに対応する時間の縮減に大きく寄与しており、各課における政策立案・事業運営能力の向上などに貢献している。また、他自治体においてもコールセンターの導入が進んでいる状況にある。		
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。		a:上がっている
	評価の理由	高い応答率を維持し、顧客満足度の更なる向上を達成している。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。		a:更なる改善の余地はない
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。		a:更なる改善の余地はない
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。		b:更なる改善の余地はある
	評価の理由	午前8時から午後7時まで年中無休で稼働しており、閉庁時でも定型的な問合せであればオペレーターが対応できることから、質の高い住民サービスを維持している。稼働時間など、費用対効果の観点から改善の余地がないとは言えない。	
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規を理解し、適正に事業を行っているか。		a:適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。		a:適正に行っている
	評価の理由	全庁的なモニタリングの実施に先駆け、毎年1回、業者選定委員会においてヒアリングを実施している。	
事業の施策貢献度		★★★	

5. 総合評価			
成果指標の達成状況(①)	B:相当程度達成	根拠	顧客満足度、問合せ対応に要する時間は目標を上回っているが、応答率については、高い水準で推移しているものの、目標を下回った。
実施方法(②) (昨年度の課題を踏まえた改善状況を含む)	A:先進的(前年度から改善なし)	根拠	他の特別区と比較しても先駆的な取り組みである。
区が実施する優先度(③)	A:高	根拠	職員が区民等からの問合せに対応する時間の縮減に大きく寄与しており、閉庁時でもオペレーターが対応できることから、質の高い住民サービスを維持している。
総合評価(④=①+②+③)	ランク2		
予算要望(⑤)	現状維持	根拠	令和元年度実施のプロポーザルにおいて、令和2年度からの3年間を同額の運営経費として調達している。
今後の事業の方向性(④+⑤) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	A:現状維持	Dの場合	→ 終了の理由
《上記判断を踏まえた所管課の認識》			
コールセンターは区の基幹業務であり、FAQは自己完結手段として利用が増加している。引き続き、コールセンターについては業務の安定運営を継続し、FAQについては内容の充実を図っていく。			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
【新規・拡充事項】 ・FAQについては、内容の充実に加え、チャットボットなどの導入についても検討していく。			

コールセンター運営経費

1. 事業の位置付け【基本計画(2016—2025)における位置付け】



2. 事業の概要

事業概要	単独・補助	区単独事業	事業開始年度	平成27年度
	運営形態	全部業務委託	他区の状況	23区中10区実施
これまでの経緯	平成27年5月7日 事業開始(新庁舎開設と同時)			

3. 公会計情報

①貸借対照表

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
資産	0	0	—	負債	0	0	—
土地	0	0	—	地方債	0	0	—
建物	0	0	—	その他負債	0	0	—
減価償却累計額	0	0	—	純資産	0	0	—
その他資産	0	0	—	純資産	0	0	—

資産科目の詳細

資産計上なし

負債科目の詳細

負債計上なし

②行政コスト計算書

(千円)

勘定科目	30年度	元年度	増減	勘定科目	30年度	元年度	増減
コスト	96,858	98,964	2,106	収入	0	0	0
人にかかるコスト	9,054	9,896	842	国・都支出金	0	0	0
業務にかかるコスト	87,804	89,068	1,264	使用料・手数料	0	0	0
給付にかかるコスト	0	0	0	その他収入	0	0	0
減価償却費	0	0	0	純行政コスト	96,858	98,964	2,106

コストの詳細

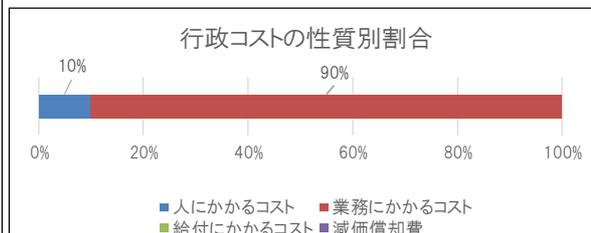
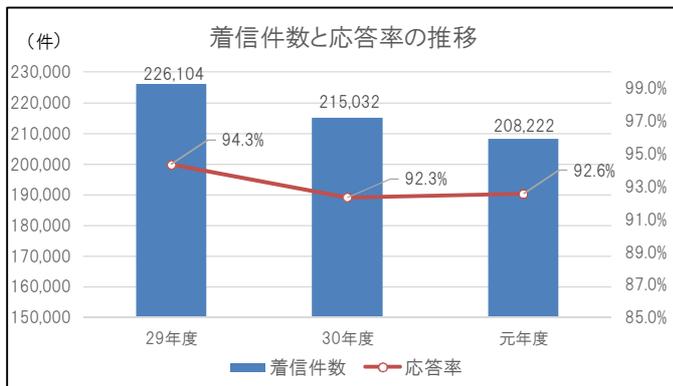
【人にかかるコスト】本事業に携わる職員の給料、手当、引当金等
 【業務にかかるコスト】コールセンター運営に係る委託料

収入の詳細

収入計上なし

4. 行政サービスの実績とコスト分析

取組実績	指標	単位	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (実績)	元年度 (目標値)	元年度 (実績)	2年度 (計画値)
	電話着信件数	件	243,912	226,104	215,032	215,000	208,222	205,000
	電話応答件数	件	233,526	213,317	198,563	200,000	192,742	190,000
	電話応答率	%	95.7	94.3	92.3	95.0	92.6	93.0
	FAQ閲覧件数	件	476,140	861,910	688,393	700,000	719,266	750,000



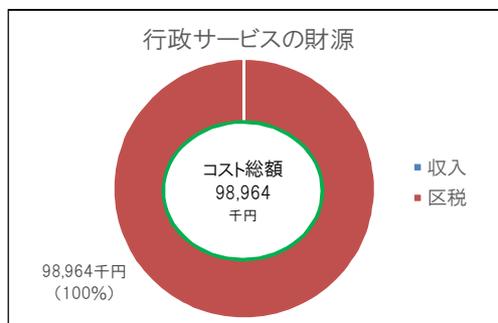
事業に携わる職員数

	29年度	30年度	元年度
正規職員	0.7人	0.7人	0.7人
再任用職員	0.3人	0.3人	0.3人
非常勤職員	0人	0人	0人
臨時職員	0人	0人	0人
人材派遣	0人	0人	0人

資産(土地・建物)の分析

資産の概要		
資産計上なし		
資産老朽化比率		(千円)
取得価格(A)	建物取得時に支払った額	—
減価償却累計額(B)	これまでの利用で償却した建物価格	—
現存価格(A-B)	現時点で残存する建物価格	—
資産老朽化比率(B/A)	当建物の老朽化の進み具合	—

5. 行政サービスの財源と単位当たりコスト



(円)

指標名	単位	年度	実績	単位当たりコスト
電話着信件数	件	29年度	226,104	428
		30年度	215,032	450
		元年度	208,222	475
電話応答件数	件	29年度	213,327	454
		30年度	198,563	488
		元年度	192,742	513

他自治体のコスト情報

- 通常の決算情報に基づく比較
 総事業費(千円)/着信件数
 渋谷区 90,337千円/225,001件=401円
 豊島区 89,068千円/208,222件=428円(人件費含めず)
 練馬区 122,000千円/383,816件=318円
 町田市 116,408千円/230,731件=505円(イベントダイヤル含む 平成30年度実績)
- 公会計情報に基づく比較
 参考【町田市】代表電話及びイベントダイヤル運営事業(人件費含む)
 総事業費/着信件数 → 147,779千円/234,050件 = 631円
 総事業費/応答件数 → 147,779千円/215,278件 = 686円 ※ 町田市HP掲載「2019年度 事業別行政評価シートより」

6. 公会計情報から見える課題と今後の取組について

電話の着信件数については、年々減少傾向にある。これは、各課への直通番号(ダイヤルイン)を利用するものと、代表番号を利用するものとの“棲み分け”が進んでいるものと考えられる。また、FAQ(よくある質問と回答)の閲覧件数が増加傾向にあることから、利用者の自己解決による影響も要因の一つと考えられる。着信件数の減少に伴い単位当たりコストも増加しているが、今後は業務の質を確保しながらも、より効率的な事業運営を図ってきたい。

定型的な問合せにはオペレーターが回答しているので、利便性が高く、職員がこれまで対応に要していた時間が大幅に減少している(年間約4,200時間超)。また、コールセンターのオペレーターが話を聞くことにより、主管課に転送されるはずの問合せが少なからず解決されている。

今後はFAQの内容充実に加え、チャットボット等、AIの活用を検討して利用者の利便性向上を図るとともに、受託事業者との情報交換を密にして、コールセンター業務の更なる効率化を図っていき。