

別記第2号様式（第3条関係）

視察概要書

1 視察日時 令和6年10月29日（火） 午後1時30分～午後3時00分

2 視察先 大津市役所
（住所：滋賀県大津市御稜
3番1号）



3 調査事項 窓口開庁時間短縮の取組について

4 視察先概要

(1) 挨拶 大津市議会 副議長 寺田 英幸 氏

(2) 説明者 大津市役所 人事課 仁科 有加里 氏

大津市役所 自治協働課市民相談室長 井上 正道 氏

(3) 視察先概要：滋賀県大津市

ア 人口： 343,986人（令和6年4月30日現在）

イ 面積： 464.51km²



▲視察の様子

5 視察の目的

全国で働き方改革が進められる中で、当市でも市職員の時間外勤務の縮減が喫緊の課題となっていることから、窓口開庁時間短縮だけではなく、オンライン申請などの市民サービスの面でも先進的な取組をしている大津市を調査・研究するもの。

6 調査項目

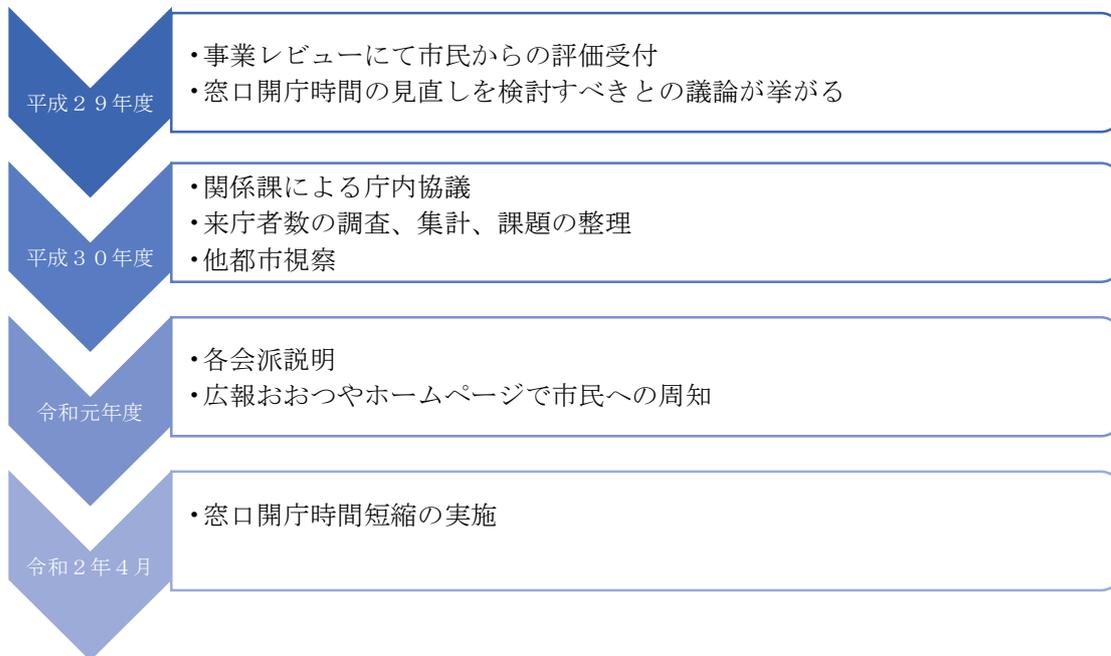
- (1) 実施概要、実施するに至ったきっかけ・経緯について
- (2) 窓口開庁時間短縮の導入にあたり、市民への周知のタイミング、方法について
- (3) 現在、コンビニエンスストアやオンラインで手続きできるものについて
- (4) 窓口開庁延長日や休日窓口開庁日の設定について
- (5) 市職員の出退勤管理方法について
- (6) 実施前後での窓口部門に携わる職員の時間外勤務間の増減について
- (7) コールセンターでの電話対応、個人情報の取り扱いについて
- (8) コールセンターで発生したトラブルへの対処について
- (9) 支所、公民館／コミュニティセンターの業務について
- (10) 国の管理計画への影響について
- (11) 窓口開庁時間短縮に伴うサービス向上面での費用について
- (12) その他の取組について
- (13) 今後の課題・展望について

7 施策等の概要

(1) 窓口開庁時間短縮について

大津市では、8時40分から5時25分までが勤務時間となっており、窓口を開庁している時間も同時間であったが、恒常的な時間外勤務が発生している現状を受け、窓口開庁時間短縮の施行やオンライン申請の拡充、コールセンターの設置などを行っている。

大津市での窓口開庁時間短縮の導入課程



※大津市では、令和2年4月から実施しているが、新型コロナウイルスの影響により具体的な効果は検証できていない。

(2) コールセンターについて

コールセンターは市の委託事業で、代表電話やメール、FAXによる問合せの窓口を担っており、回答が容易な問合せに関してはコールセンターでの対応で完結している。また、受け付けた問合せに関しては、回答内容を集約し、データとして蓄積し、FAQの作成や職員への事務改善に役立てている。

電話での応答は、平日は8時から19時まで、土・日・祝日及び年末年始は9時から17時まで行っており、それ以外の時間でもFAXやメール等で問合せを送信することができる。

また、市民からの問合せに対する回答の他に、市職員に向けて市民対応の質を向上させるための研修も行っている。

項目	内容
受託業者	株式会社NTTマーケティングアクトProCX
運営場所	受託業者施設内（大阪府）
契約期間	令和5年10月1日から令和10年9月30日まで
運営体制（最大）	17回線（管理席1席、スーパーバイザー3席、オペレーター9席）
FAQ数	2,346件
対応言語	日本語のほか6カ国語（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語）

※大津市発行 公聴のまとめ 令和6年度より

コールセンター業務は外部委託で行っており、委託契約金は5年間で約3億5,000万円である。また、運営場所は現在大阪市であるが、これは緊急時において、業務停滞を防ぐために、市役所から公共交通機関で90分圏内の場所で運営することを契約時の仕様書で定めている。

また、運営体制は最大12席、17回線であり、平均平日6人、休日3人で運営している。

FAQに関しては、現在2,346件の登録となっているが、これは問合せ内容に応じて所管課が作成した回答の蓄積分である。

項目	一日平均	年間平均
着信件数	295	8,845
応答件数	273	8,188
放棄呼	22	657
転送件数	175	5,227
回答件数	98	2,961
市民FAQ閲覧件数	1,016	30,496

※大津市発行 公聴のまとめ 令和6年度より

大津市のコールセンター導入による効果は3点ある。

1点目は、FAQの活用による市民サービスの向上である。大津市では、コールセンターのホームページに市民FAQを掲載している。FAQを閲覧していただくことで、来庁せずに完結を図ることができたり、時間外でも解決することができるようになった。

2点目は、電話応答履歴の把握による市民サービス向上である。コールセンターへの着信は一日平均295件であるが、それらの電話対応履歴を一元的に蓄積しており、そのデータをもとに問合せの傾向や市民ニーズを把握し事務改善につなげることができる。

3点目は、職員の業務効率化の実現である。コールセンターに届いた問合せに対し、コールセンターのみで解決した時間は年間1,234時間であり、市の職員にとって、コールセンター設置前はその時間を電話対応に要していたが、現在は、市民対応のために業務を中断することが減り、作業の効率化を実現している。

8 主な質疑応答

Q1 コールセンターについて、簡単な問合せはコールセンターで回答し、複雑なものに関しては担当課につなぐという認識で合っているか。

A1 合っている。窓口での手続きにおける必要書類に関する問合せや各制度における簡単な質問についてはコールセンターでの回答で完結しているが、個人情報扱う質問になると専門性が非常に高くなるため、担当課に繋いでいる。また、最初から担当課に繋いでほしいという指定がある場合にも繋ぐようにしている。

Q2 コールセンターの体制を導入している他自治体について

A2 大津市がコールセンターの導入を検討した時に関西圏の自治体を調査したが、当時は導入している自治体が少なかった。最近では、中核市をはじめとし、導入している自治体が増加傾向にある。

Q3 コールセンターは業務委託とのことだが、その予算について

A3 コールセンターの運営には月額税込み590万円の費用を要している。なお、委託契約期間は5年であり、5年間でかかる費用は3億5,000万円ほどである。

Q4 窓口開庁時間を45分短縮しているが、時間設定の根拠について

A4 時間別来庁者の割合から、朝の20分、夕方の25分の時間であれば市民サービスを大きく低下させることなく職員の働き方改革にも繋がるという理由での判断である。検

討時には、窓口開庁時間を短縮することで市民サービスが低下するという本末転倒に繋がることは避けなければならないという意見があった。

9 考察

(1) 本市に導入できることや検討すべきこと

コールセンターの導入は予算的に実現が難しい可能性があるが、オンライン申請の充実化や窓口開庁時間の短縮は、職員の時間外勤務時間縮減に寄与すると考える。また、開庁前の準備時間、閉庁後の後処理の時間を勤務時間内に確保することで、職員も気持ちに余裕をもって対応することができるため、窓口業務の質の向上に繋がることが考えられる。

(2) 本市に導入した場合の課題

ア. 調査の実施

本市で窓口開庁時間の短縮を実現するにあたり、時間別の来庁者数調査を行う必要がある。大津市では、午前8時30分から9時までの来庁者が全体の3.6%、午後5時から5時25分までの来庁者が全体の3.8%という調査結果に基づき、その時間を短縮しているが、本市と同じ数値とは限らないため、本市で窓口時間短縮を取り入れるにあたり最適な短縮時間を調査等とおして算出する必要がある。

イ. 予算の確保と短縮時間を補うサービスの提供

大津市では、窓口開庁時間短縮に伴い、コールセンターの設置等で市民サービスの維持・向上を図っている。本市でも窓口開庁時間短縮を行った場合、市民サービスを低下させないような取組が必要と考えるが、大津市と同じようにコールセンターを設置となると膨大な予算を要するため、予算の範囲内で窓口開庁時間短縮分を補うようなサービス・取組について検討する必要がある。

ウ. 毎週木曜日の時間外窓口開庁の運用見直し

本市では、毎週木曜日に市民課にて時間外窓口を行っている。木曜日以外は窓口開庁時間を短縮、木曜のみ従来どおり時間外窓口を行う運用も可能だが、短縮した時間に来庁していた市民が木曜日の時間外窓口開庁に集中する可能性がある。窓口開庁時間短縮を本市で実現するにあたっては、毎週木曜日の時間外窓口開庁の運用について

もあわせて検討する必要がある。



▲大津市議会議場にて