

## なかのデジタルプラットフォーム（ステップ1）の検討状況について

### 1 なかのデジタルプラットフォーム（ステップ1）概要（詳細は別紙1のとおり）

- ・代表電話はコンタクトセンターで受け付け、平日19時まで延長し、日曜も対応する。
- ・簡易・定型的な内容は、オペレーターがワンストップで回答する。区職員の対応が必要な場合は、オペレーターが内容を聞きとって整理・要約し、職員に引き継ぐ。
- ・オペレーターは、必要に応じて区HPの情報を区民にショートメールで提供する。
- ・通話は録音・データベース化・分析などにより、区HPのよくある質問の改善に活かしつつ、オペレーターが回答できる領域を段階的に拡げていく。
- ・区HPに生成AI検索機能を追加し、区民は行政用語などに依らず情報が検索できる。

### 2 導入の効果

#### (1) 区民メリット

- ア 夜間・日曜も含む電話受付やワンストップ解決、ショートメールでの情報提供により、つながりにくい、たらい回しの解消など、電話問合せの利便性が向上する。
- イ 区HPのよくある質問の充実、生成AI検索により、自分のタイミングで情報を取得・解決しやすくなり、電話や来庁の必要性が減る。
- ウ 区民からの相談や地域との協働などに、職員が対応できる時間が増えることで、問い合わせや相談がスムーズに解決できる。
- エ 通話録音で内容が正確に記録され、トラブル時も迅速・適切な対応が可能となるなど、安心して相談できる。

#### (2) 職員の業務シフト効果やカスタマー・ハラスマント（カスハラ）対策

- ア 職員は、ワンストップ解決率の向上や入電の減少により生み出された時間を、より丁寧な相談対応や地域課題解決などの業務に注力できる（業務シフト）。
- イ 着信時に相手方へ録音をする旨のアナウンスを流すことで、理不尽な要求などのカスハラを抑止し、職員の心理的安全性や働きやすい環境を確保する。

#### (3) 区民負担軽減効果等について

区民の自己解決率向上により電話問合せが減れば、区民が負担している年間約1億円以上の通話料金や、電話や来庁に要する時間や手間、交通費をお返しできるなど、区民還元効果が見込まれ、将来的にオペレーター数削減で経費の縮減も期待できる。

### 3 導入の必要性等

区民意識調査や区民の声、職員アンケート、先進自治体の事例を踏まえ、導入の必要性を検証してきた（詳細は別紙2のとおり）。全国的にも同様のサービス導入が進み、時代の要請となっている。

一方、少子高齢化、区民ニーズの多様化、デジタル社会の進展、公務員の採用難、カスハラなど、区政を取り巻く課題は複雑・深刻化している。

今後は、区民が簡単に素早く情報を得られるようにして、自己解決率を高め、結果として電話や来庁の負担軽減や、時間や手間、費用などの還元を図る必要がある。

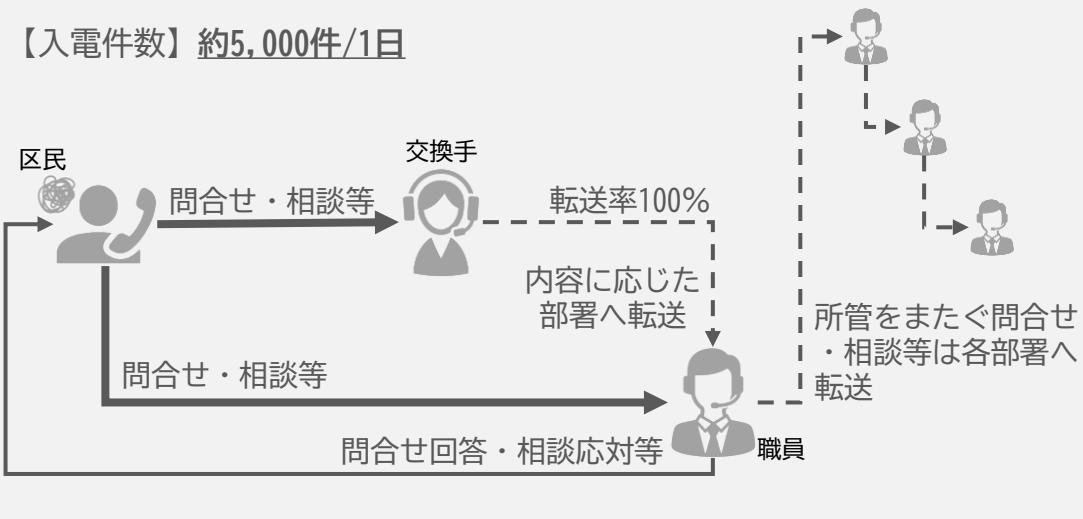
また、職員の簡易・定型的な電話応対を減らすことで、職員対応が不可欠な区民の相談や地域との協働を増やすなど、業務シフトが可能となる体制への転換が必要である。

こうしたことから、本取組を区民サービスの根幹となる基盤の一つと位置づけ、サービスの質的向上と持続可能な行政運営の両立を目指す。

## 現状とコンタクトセンター導入後の入電状況の比較

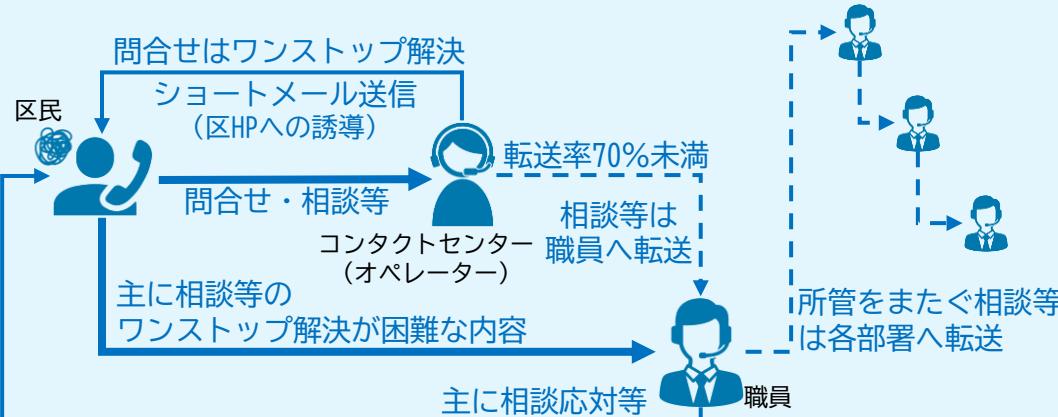
### 現在の入電状況

【入電件数】約5,000件/1日



### 導入3年後（令和11年度末）までに目指す入電状況

【入電件数】約3,500件/1日



## コンタクトセンター(オペレーター)の役割／更新の手順

### コンタクトセンター(オペレーター)の役割

#### 1 電話応対

#### 2 ナレッジ(FAQ)の更新

#### 3 区HP(よくある質問)の更新

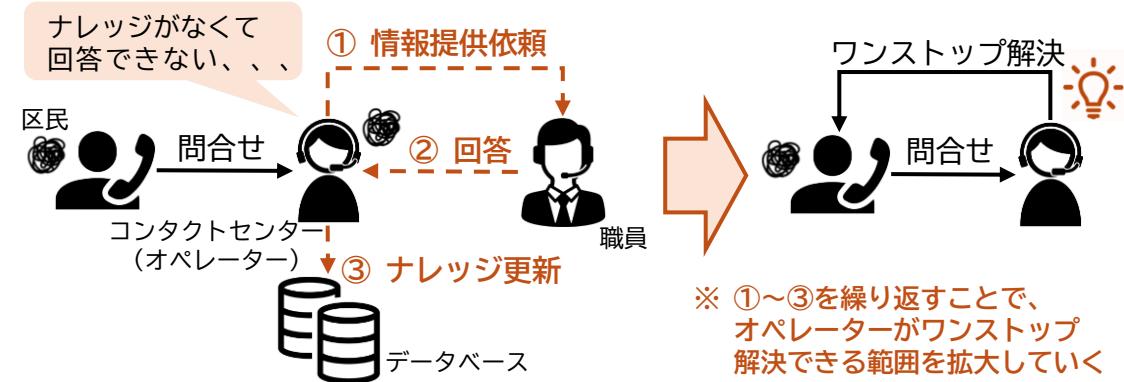
※ナレッジ(FAQ)とは

オペレーターがワンストップ解決のために必要な情報

### 更新の手順

#### 2 ナレッジ(FAQ)の更新

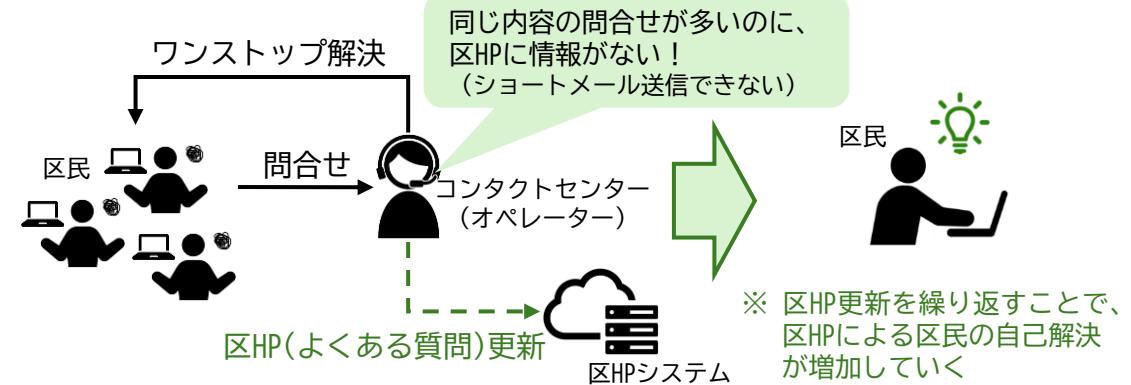
… ワンストップ解決率向上に向けた仕組み



※①～③を繰り返すことでの  
オペレーターがワンストップ  
解決できる範囲を拡大していく

#### 3 区HP(よくある質問)の更新

… 区民の自己解決率向上に向けた仕組み



※区HP更新を繰り返すことでの  
区HPによる区民の自己解決  
が増加していく

なかのデジタルプラットフォームの導入効果・必要性等について

資料目次

1 総括	P 2~3
2 デジタルプラットフォーム導入の効果	P 3~4
(1) 定量的效果	
(2) 定性的効果	
3 先行自治体事例	P 4~5
(1) 特別区における導入状況	
(2) 主な内容（3区）	
(3) 自治体コンタクトセンター導入の全国的な状況（参考）	
4 区民意識調査・入電調査	P 5~6
(1) 区民意識調査	
（中野区DX推進計画策定に係る区民意識調査より抜粋：令和7年6月実施）	
(2) 入電状況調査（各所管）（令和7年4月実施）	
(3) 区民の声に寄せられた意見（区HP及び電話に関するもの）	
5 電話応対に関する職員アンケート	
(1) 電話応対に関する職員アンケート結果	P 6~8
ア 調査概要（令和7年4月実施）	
イ 回答者の属性	
ウ 結果	
(2) デジタルプラットフォーム導入に係る職員アンケート結果	P 8~19
ア 調査概要（令和7年10月～11月実施）	
イ 回答者の属性	
ウ 調査結果	

## 1 総括

### (1) デジタルプラットフォーム導入の必要・有効性

#### ア 区民意識調査

約 85%がインターネットやスマートフォンを利用しているものの、区 HP の利用経験は約 53%にとどまる。区 HP を利用しても自己解決率は 72.7%であり、残る約 22%は解決できず電話や来庁による問い合わせに至り、「問い合わせ自体を諦めた」が 5.4%あった。「情報を迅速にわかりやすく得たい」「電話がつながりにくい」「たらい回しになる」といった課題も明らかとなった。

また、電話受付時間の延長や休日受付を希望する区民（個人）は 54.6%、関係団体でも 51%に上り、夜間・休日の電話ニーズは高いことが明らかとなった。生成 AI 検索や区 HP（よくある質問）の拡充などによる自己解決手段のさらなる充実や、ワンストップでの迅速な回答への期待も高まっている。

#### イ 区民の声

「HP の案内がわかりづらい」や「昼休みに所管に電話をしたが、何度かけてもつながらない」など区 HP や電話に関する意見が寄せられている。

#### ウ 職員アンケート

1 日 30 分以上電話応対する職員が約 4 割、電話応対が原因で残業を経験した職員も約半数にのぼる。特に電話を起因とした残業理由の約 20%（114 件／548 件）がカスタマー・ハラスメント対応であった。これによる心理的安全性の阻害が、職員の業務効率や区民サービスの質にも影響している。

#### エ 先行自治体の状況

同様のサービスを導入した自治体では、入電数が最大 25%減少し、ワンストップ解決率が 30%を超えるなど具体的な効果があった例や、通話録音や録音告知アナウンスによるカスハラ抑止効果として、暴言や理不尽な要求が半減したという例もある。

#### オ 総括

これらの状況を総合的に勘案し、デジタルプラットフォームの導入は、区民サービスの質的向上、職員の業務生産性や心理的安全性の向上の両面で有効な施策である。

### (2) 導入にあたっての留意点

導入の検討にあたり、職員の電話応対スキルの低下への懸念の声が挙がっているところ、職員の電話応対は無くならず、むしろこれまで以上に区民からの相談などに丁寧な対応が可能となる。

「これまで、簡易・定型的な電話対応に忙殺され、相談業務にじっくり対応できる時間がなかった。こうした時間が取れるようになることを期待する」、「導入後は、定期的な研修なども必要と思う」などの意見もあり、職員には区民に寄り添って丁寧に話を伺う傾聴力や、正確に情報を伝える説明力などを涵養していくことが重要となる。

また、「職員の電話応対が減り、生み出された時間をどのような仕事に充てたいか」については、「業務に関する調査・研究・調整」(37%\*) が一番多かった。さらに、「地域や区民とのコミュニケーション向上のために必要な取り組みは何か」については、「区民や地域団体との協働・連携の推進」(20%\*) や、「区民と対話できる現場活動や地域イベントへの参加機会の拡充」(19%\*) が挙げられた。

こうした意見や要望等に適切に対応していくため、必要な研修や OJT、また導入後の実態を踏まえた業務シフトのあり方、地域や区民とのコミュニケーションを向上させるための方策などについて、検討を重ねていく必要がある。（\*複数回答）

#### カスタマー・ハラスメント（カスハラ）：

行政サービス等の利用者等（区から行政サービス等の提供を受ける者又は区の業務に密接に関係する者）から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（出典：中野区カスタマー・ハラスメント対策基本方針）

## 業務シフト：

職員がこれまで対応していた簡易・定型的な電話応対などの業務はオペレーターに委ね、職員が区民からの相談や地域との協働などに時間を振り向けること。

## 2 デジタルプラットフォーム導入の効果

### (1) 定量的効果

#### ア ワンストップ解決率の効果の推計

ワンストップ解決率の割合に応じた、職員の電話応対削減時間や業務シフト可能な常勤換算人数（FTE）について、区が目標とする導入3年後に30%を達成した場合、FTEは、20.77人/日と推計した。

○ワンストップ解決率試算表（時間は小数第1位）

ワンストップ解決率	職員の電話応対時間		業務シフト可能な常勤換算人数/日(FTE)
	1日削減時間	年間削減時間	
10%	53.7 時間	12,987.3 時間	6.92 人
20%	107.3 時間	25,974.7 時間	13.85 人
30%	161.0 時間	38,962.0 時間	20.77 人
40%	214.7 時間	51,949.3 時間	27.70 人
50%	268.3 時間	64,936.7 時間	34.62 人

・1日あたりの総通話時間 約537時間（約5,000件の入電）、稼働日242日/年で推計。

#### ワンストップ解決率：

コンタクトセンター等に寄せられた問い合わせのうち、「その場でオペレーターが回答し他部署への転送や、追加対応を必要とせずに完了した割合」を示す指標。

#### FTE (Full-Time-Equivalent、フルタイム・エクイバント)：

1人のフルタイム職員が働く標準的な時間（区職員：7.75時間/日）を基準に、業務量を「何人に相当するか」で示す人員管理指標。国の調査やOECD、EUなどでも活用されている。なお、業務シフト可能な人員規模を示すもので、直接的な人員削減可能数ではない。

#### イ 入電減少率の向上による効果（通話料金等の区民負担軽減効果）の推計

区民の自己解決率の向上によって、区への入電数が減少した場合、区民が負担する通話料金をどの程度軽減できるかについて、区が目標とする導入3年後に30%を達成した場合、102,860千円/年の軽減効果を推計した。

このほか、入電数が減少した場合は、区民の電話や来庁に係る時間や手間、交通費などもお返しできることとなる。

○入電減少率試算表（時間は小数第1位、金額は千円四捨五入）

入電減少率	1日削減分		年間削減分		年間通話料金削減額(区民還元分)(千円)
	(分)	(時間)	(分)	(時間)	
10%	3,220	53.7	779,240	12,987.3	34,287
20%	6,440	107.3	1,558,480	25,974.7	68,573
30%	9,660	161.0	2,337,720	38,962.0	102,860
40%	12,880	214.7	3,116,960	51,949.3	137,146
50%	16,100	268.3	3,896,200	64,936.7	171,433

・1日あたりの総通話時間 32,200分（約5,000件の入電）、通話料44円/分、稼働日242日/年で推計。なお、通話料は、主要携帯電話会社の国内通話料金。

#### 入電減少率：

区民から区役所への電話問い合わせ件数が、施策の導入前後でどれだけ減少したかを示す割合。生成AI検索や区HP（よくある質問）の充実により、区民が自ら情報を取得しやすくなることで、電話による問い合わせが減少し、その効果を数値で表す指標。

## (2) 定性的効果

### ア 区民サービス向上

- ・夜間や休日も含めた柔軟な電話対応が可能となり、ワンストップ回答でたらい回しが解消し、問い合わせ時間そのものが短縮される。
- ・通話録音や対応履歴のデータベース化により、区HPのよくある質問の改善・拡充が進み、区民の自己解決の向上につながる。
- ・生成AI検索やショートメールの活用で、区HPの情報が探しやすくなり、自己解決が促進される。

### イ 職員体制への効果

- ・通話録音や録音告知アナウンス（※）の導入でカスハラの抑止効果が高まり、職員の心理的安全性が向上する。
- ・これにより、働きやすい職場環境や区のイメージ向上、職員の定着率向上にもつながる。

※録音告知アナウンスの例

「こちらは中野区役所です。サービス向上とお問い合わせ内容の正確な把握のため、通話を録音させていただいております。あらかじめご了承ください。」

## 3 先行自治体事例

### (1) 特別区における導入状況（10区）

千代田区	港区	世田谷区	新宿区	足立区	葛飾区	豊島区	練馬区	目黒区	渋谷区
★平成 19年	平成 19年	平成 19年	平成 20年	平成 20年	平成 23年	★平成 27年	平成 31年	令和 5年	★令和 6年

★新庁舎整備と同時期にコンタクトセンター等を開設した区

### (2) 主な内容（3区）

#### ア 導入概要

- ・入電数減少率：入電件数約25%減（例：95.6万件→72万件）（A区）
- ・ワンストップ解決率の向上：17.0%→35.6%（A区）、21.5%→30.6%（B区）
- ・区民満足度（平均）：4.8（A区）、4.92点（C区）（5点満点）

#### イ 利用者の声（C区）

- ・C区コールセンターはいつ電話しても丁寧に接してくれるので安心している
- ・毎回わからないことがあるとC区コールセンターに聞き、いつも助かっている
- ・とても優しい口調でお話してもらえて好印象だった
- ・耳が遠いが一度も聞き返すことなく、分かりやすく丁寧に説明してくれた
- ・親切に寄り添って対応してくれて、とても感じがよかったです
- ・話すスピードも案内も非常によく時間もからずよかったです

出典：コンタクトセンター等の運営状況を公開している3区のHP等から内容を抽出した。

### (3) 自治体コンタクトセンター導入の全国的な状況（参考）

全国の自治体では、住民サービスの利便性向上や業務効率化、職員の負担軽減を目的として、コンタクトセンターの導入が急速に進んでいる。政令指定都市では導入率が90%を超え、全国で250～300自治体が運用しており、年々増加している。

導入自治体の多くは、問い合わせ対応の効率化や夜間・休日対応、FAQやAIチャットボットの活用による自己解決率の向上など、多様な目的でコンタクトセンターを活用している。

また、カスハラ対策として、コンタクトセンターと併せ、通話録音や着信時の録音告知アナウンスを導入する自治体が増加している。暴言や理不尽な要求の抑止、職員の心理的安全性向上、トラブル時の証拠確保などの効果が報告されており、導入後は、暴言・理不尽要求が半減した参考事例もある。

こうした動きは、総務省が推進する「自治体 DX 推進計画」や、住民サービスの多様化・効率化ニーズの高まり、職員の働き方改革など社会的要請を背景に今後さらに拡大が見込まれる。

出典：インターネット（一部の数値や導入状況は、公式統計が存在しないため、民間事業者の公開情報を参考として記載。）

#### 4 区民意識調査・入電調査

##### (1) 区民意識調査（中野区DX推進計画策定に係る区民意識調査より抜粋）

	現状	区の認識・受け止め
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットの利用状況は、「利用している」が 85.0%、利用している機器は、「スマートフォン」が 89.3%であった。</li> <li>・区 HP を利用したことがあるのは 52.9%であった。そのうち、区 HP を利用した場合の自己解決率は 72.7%、それ以外の 22.2%は解決できず、電話や来庁に至ったほか、「問い合わせ自体を諦めた」が 5.4%あった。</li> <li>・区 HP の使い勝手評価は「使いやすい」が 20%であり、「情報が探しづらい」「検索で必要な情報が出てこない」等の意見がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の多くがインターネットやスマートフォンを利用しているが、情報収集手段として区 HP の利用は約半数にとどまる。</li> <li>・区 HP を利用しても自己解決できないケースが約 2 割あり、問い合わせ自体を諦めたなど、使い勝手の課題も指摘されている。これが自己解決率向上の妨げとなっている。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区の情報を調べたり、問い合わせる際、第一に何をするか」に対し、区 HP が 58.2%、電話や区報等で確認が 39.6%となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区 HP 以外に電話や区報などを利用する区民も依然多く、全体の半数近くを占める。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話問合せの内容は、証明書の交付や申請、手続き方法が 73.3%で、年代問わず多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話問い合わせの多くは証明書交付や手続き方法などであり、内部調査ではオペレーターで対応可能な内容が多かった。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での福祉サービスや子育てなどの相談が 20.5%と多く、30 代、40 代と 80 代以上が 20%以上であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉や子育てなどの相談は特に 30 代、40 代、80 代以上で多く、職員による電話や対面での対応ニーズ高い。</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的にオンライン申請を希望するが 60%である一方、38%が利用しないとしている。また、47.7%が区に提出する書類を職員に確認・相談しながら手続きしたいという回答であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続きのオンライン化ニーズは高いが、約半数の区民が職員に相談しながら手続きを進めたいと考えており、今後も電話や来庁による相談需要は相当数残ると見込まれる。</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話受付について、『受付時間延長・休日受付希望』が 54.6%（個人）、51%（関係団体）となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話受付については、平日昼間だけでなく夜間・休日対応を求める声が多く、受付時間の拡大ニーズが明確である。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の満足度は 46.5%、普通が 45.2%、不満が 7.0%。不満の理由として「つながりにくい」38.1%、「たらい回し」47.6%となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の満足度は半数以下であり、不満の主な理由は「つながりにくい」「たらい回し」である。</li> </ul>

## (2) 入電調査（入電状況調査（各所管）令和7年4月）

### ア 入電実態調査（1日あたり平均/件）

	問合せ (区民)	問合せ (事業者等)	相談	その他	計	時間
オペレーターで回答できる	1,097	87	0	60	1,244	
オペレーターでは回答できない	1	1,159	2,333	343	3,836	
計	1,098	1,246	2,333	403	5,080	32,201分 (約537時間)

### イ 主な入電内容

オペレーターで回答できるもの（例）	オペレーターでは回答できないもの（例）
ごみの出し方 各種証明書や申請手続きの持ち物 通知の発送日 シルバーパス更新 区役所以外の問い合わせ先 ハザードマップ等 イベント申込受付	営業・マスコミ・他自治体・医療機関からの問い合わせ DV支援や虐待通報 町会・民生委員関連 医療費制度やひとり親相談 日常の困りごとや区政への意見・要望

## (3) 区民の声に寄せられた意見（区HP及び電話に関するもの）

	R6	R7	主訴
区HP	10件	5件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPの案内がわかりづらい。</li> <li>・必要な情報がHPに掲載されていない。</li> <li>・HPに掲載されていないことで、区に電話する手間が生じた。</li> <li>・HPで目的の情報を探せない。</li> <li>・講習会や勉強会にどのようなものがあるか知りたいが、HPで情報が網羅されていない。また、過去の年度の情報が混在している。</li> </ul>
電話	11件	4件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代表電話に架電したが、簡単な内容の問い合わせにも答えることができず、担当部署の職員に電話をつながれた。</li> <li>・新庁舎移転後、タイムラグや、音質など電話環境が悪い。</li> <li>・昼休みに所管に電話をしたが、何度かけてもつながらない。</li> <li>・直通の番号に電話しても、職員がでないことがある。</li> </ul>

※R7は、令和7年10月31日時点

## 5 電話応対に関する職員アンケート

### (1) 電話応対に関する職員アンケート結果

#### ア 調査概要

##### (ア) 調査目的

区民等からの入電及び職員の電話応対に係る現状を把握し、今後の区民サービスの向上に向けた検討に資するため、職員向けアンケートを実施した。

##### (イ) 調査仕様

- ・調査対象：区職員（全員）
- ・調査期間：2025年4月10日(木)～2025年4月23日(水)
- ・調査方法：Webアンケートシステムによる調査
- ・有効回答数：548人

## イ 回答者の属性

### 職層

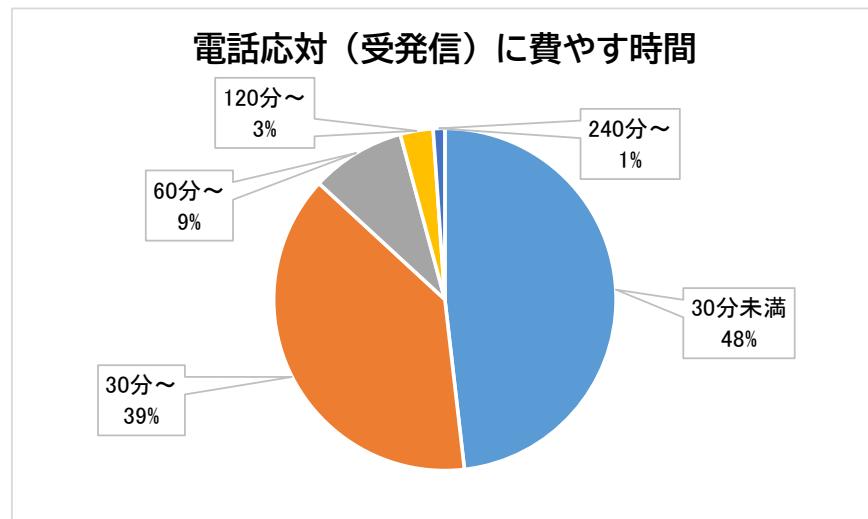
職層	人数	割合
管理職	26	4.8%
主任、技能主任、主事	347	63.3
総括係長、係長、主査、統括技能長、技能長	125	22.8%
任期付勤務職員(短時間含む)、会計年度任用職員等	50	9.1%

## ウ 調査結果

### (ア) 電話応対の実態

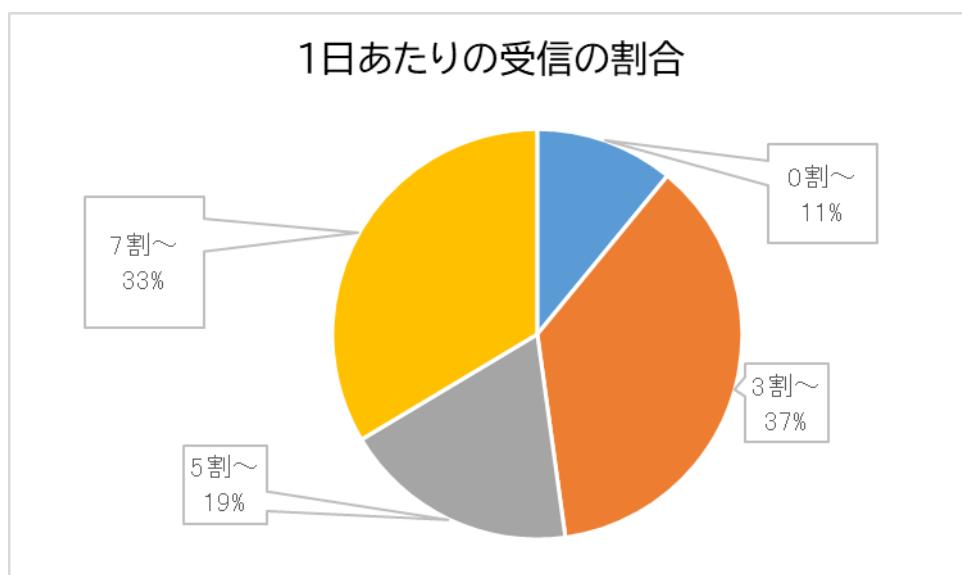
#### A 1日の業務で電話応対（受発信）に費やす時間

30分以上 約52% (284人)、うち、60分以上は約13% (72人)



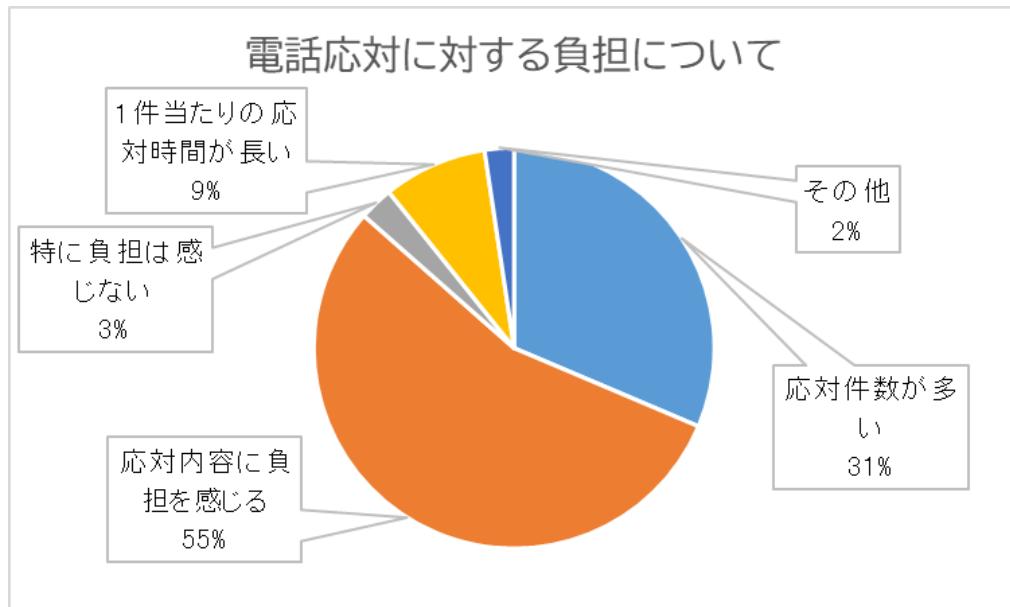
#### B 業務中に電話する際の、1日あたりの受発信の割合

電話対応のうち、入電による対応が5割以上 約52% (286人) うち、7割以上約33% (184人)



### C 電話対応に対する負担について

- ・電話応対件数が多いことに負担を感じている 約 31% (172 人)
- ・応対内容を負担に感じている 約 55% (302 人)
- ・その他：問合せ・要望が多いため、やむを得ないと考えている。  
    嫌がらせ電話が非常に多い（中国語）  
    ホームページなどを調べればわかるようなことを聞かれる など



### D その他意見等

- ・電話での問い合わせ対応に時間を要し自分がやりたい業務に注力できていない。  
    問い合わせ対応を減らしたい。
- ・職員でなくても回答できる問い合わせは委託し、業務効率を向上すべき。
- ・ホームページに載せている内容のみで回答できることもかなりあると感じますので、一次受けをしていただけるなら職員の負担はかなり減ると思います。個人の内容を聞かれる場合は職員に繋いでもらえればいいと思っています。受電が減れば職員は職員にしかできない業務に集中できます。
- ・電話の件数が多く負担。簡単な内容でも作業が中断し、作業の切り替えによるストレスがある。その結果、残業が増えることにもなる。
- ・カスハラの抑止や職員の電話対応の質向上のため、通話を録音した方がよい。
- ・電話のたらい回しを極力減らす仕組みができればいいと思います。
- ・電話当番の職員を配置しているが、常勤職員でなくてもよいと思う。
- ・窓口系の事務では電話対応に追われる所以、少しでも減らしてそのほかの業務に注力できるとよいかと思う。

## (2) デジタルプラットフォーム導入に係る職員アンケート結果

### ア 調査概要

#### (ア) 調査目的

区民サービスの向上及び職員の業務負担軽減を目的としたコンタクトセンター導入の検討に資するため、区職員の電話応対における業務負担の実態、並びにコンタクトセンター導入等に関する意識を把握するために実施した。

## (イ) 調査仕様

調査対象：区職員（全職層）

調査期間：2025年10月24日（金）～2025年11月7日（金）

調査方法：Webアンケートシステムによる調査

有効回答数：945件

## イ 回答者の属性

### 職層

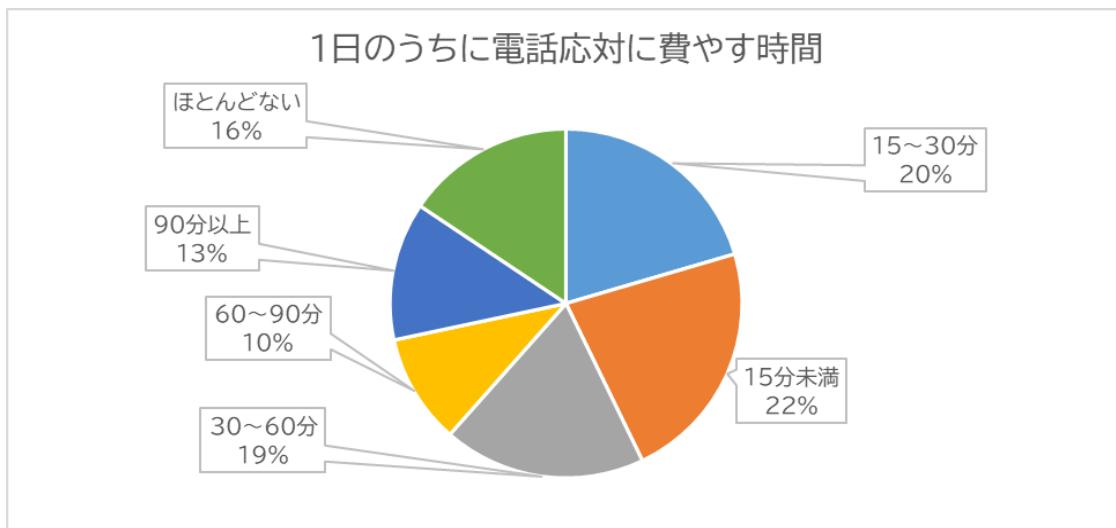
職層	人数	割合
主任、技能主任、主事	601	63.6%
総括係長、係長、主査、統括技能長、技能長	219	23.2%
任期付勤務職員(短時間含む)、会計年度任用職員等	84	8.9%
管理職	41	4.3%

## ウ 調査結果

### （ア）電話応対の実態

#### A 1日の平均電話応対時間

1日の業務時間のうち、電話応対（準備や後処理含む）に費やす時間は、「15分未満」（22%）が最も多く、次いで「15～30分」（20%）であった。一方「30分以上」（「30分～60分」「60分～90分」「90分以上」の合計）は42%を占め、90分以上と回答した職員も13%に上った。

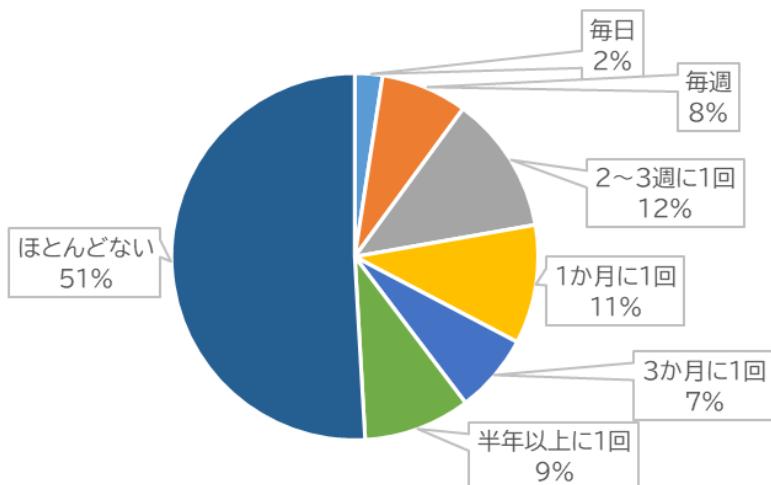


#### B 電話応対による残業経験

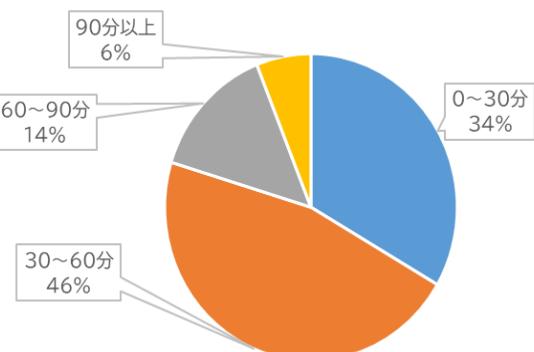
業務時間内の電話対応が原因で、定時に業務を終えられなかつたことで生じた残業回数は、「ほとんどない」が51%を占めたものの、約半分は電話対応により業務を終えられなかつたとして回答があった。

また、その際の残業時間について尋ねたところ、「30分から60分」（46%）が最も多く、次いで「0分～30分」（34%）となった。「1時間以上」（「60分～90分」、「90分以上」の合計）と回答した職員も20%に上った。

### 電話対応により業務を終えられなかつた回数



### 日中の電話が原因で残業した時間

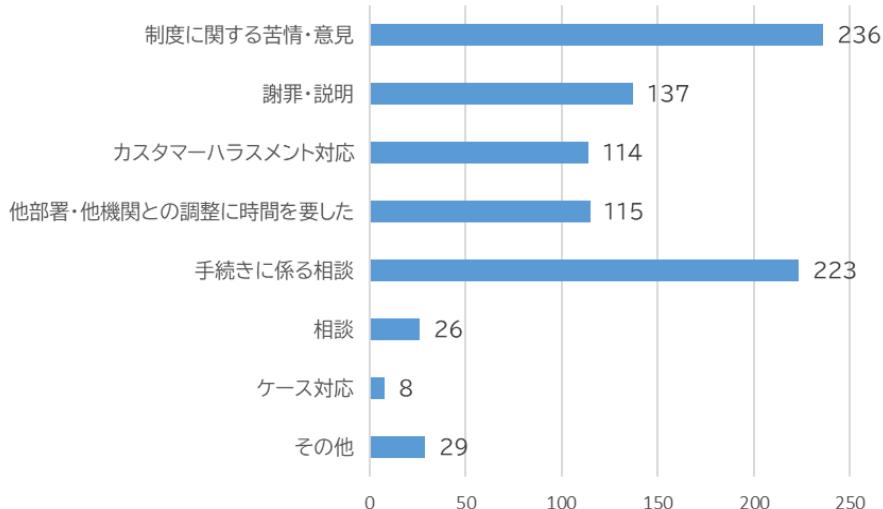


#### C 業務時間内の電話により残業が生じた内容（複数回答）

業務時間内の電話応対が原因で定時に業務を終えられなかつた経験のうち、どのような内容だったかについて、「制度に関する苦情・意見」(236件)、謝罪やその説明が(137件)、カスハラ対応(114件)と残業が生じた理由の半数以上が苦情等に起因とした内容であった。

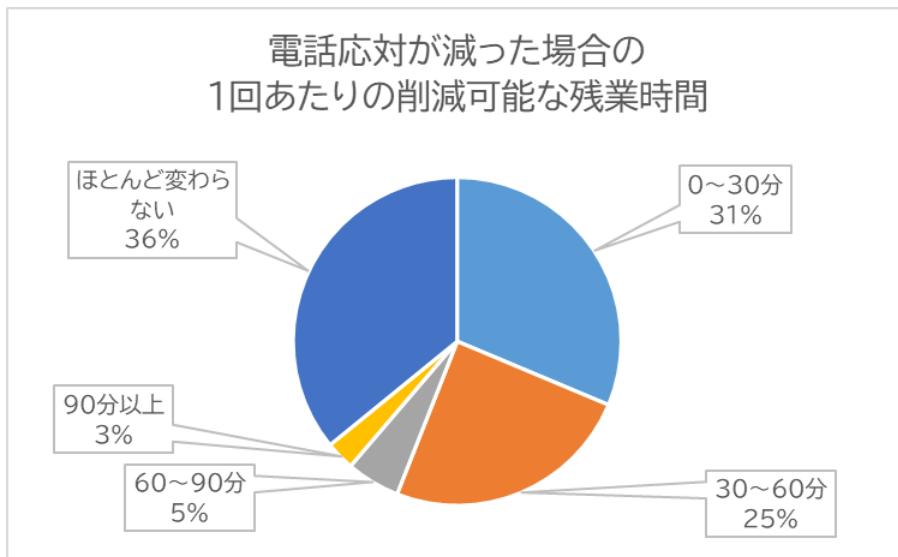
※その他:事業者からの問い合わせ、安否確認、個別相談案件の対応など

### 定時で終わらなかつた電話の内容



#### D 電話応対が減った場合、その際の1回あたりの残業時間の削減

簡易な問合せなど、電話対応が減った場合に残業時間の削減に貢献できると回答があったのは「0～30分」(31%)と最も多い、次に「30～60分」(25%)と半数以上が削減につながるとの回答結果であった。一方、ほとんど変わらないという回答も(36%)あった。



#### E 電話対応の負担や困っていることなど（自由意見）

##### 【誤案内 同様意見 他 52 件】

- ・違う所管課が対応している事業についての問い合わせや、他の係に関する問い合わせなど窓口案内を行うような電話対応が多く、仲介のような電話が減少してほしい。
- ・似た業務をした部署と間違えてかかってくることがある。
- ・区 HP で当課の一番上に電話番号が掲載されているせいか、とりあえず庶務にかかることが多い。入園相談など、各係に転送するだけのことがほとんどのため、それがなくなると本来業務の効率が上がる。

##### 【カスハラや長時間の拘束 同様意見 他 39 件】

- ・こちらの説明に理解、納得がいかず、長時間拘束されることになる。
- ・ある特定の区民はただ話したいだけで電話してきているように感じる。電話を切ろうとしてもなかなか切らしてくれない。
- ・電話のお相手が高齢者のため、何度も同じこと聞いてくるため、何度も同じ回答をするというループになりがち。人によっては感情がコントロールできず、怒鳴る方もいる。電話を受電した時に「この会話は録音をしている」などの牽制的なメッセージを流すなどしてほしい。

##### 【電話が多い 同様意見 他 34 件】

- ・同様の質問が問われることが多く、そのような簡易的な回答はオペレーター等に電話対応をしてほしい。
- ・業務中の電話相談件数が多いため、他の業務が進まないため恒常的な残業がある。多い日だと 30 件ほど対応したこともある（1 件あたり平均 10 分。電話当番ではなく係内全員が電話対応しているが、そもそも電話件数が多い。）。
- ・HP に載っていることや、窓口で説明していること（必要書類、期限など）についての電話が多いこと。

- ・係の人数が少ないため、折返しにして対応をしている時に次の電話が鳴ると、出られる人がいないため困る。出てしまうと対応案件が蓄積して大変になる。

#### 【通話録音 同様意見 他 11 件】

- ・暴言を伴うクレーム電話が精神的負担となっている。区民から入電した際、「サービス品質向上のため録音させていただきます」の文言が流れるようにしてほしい。

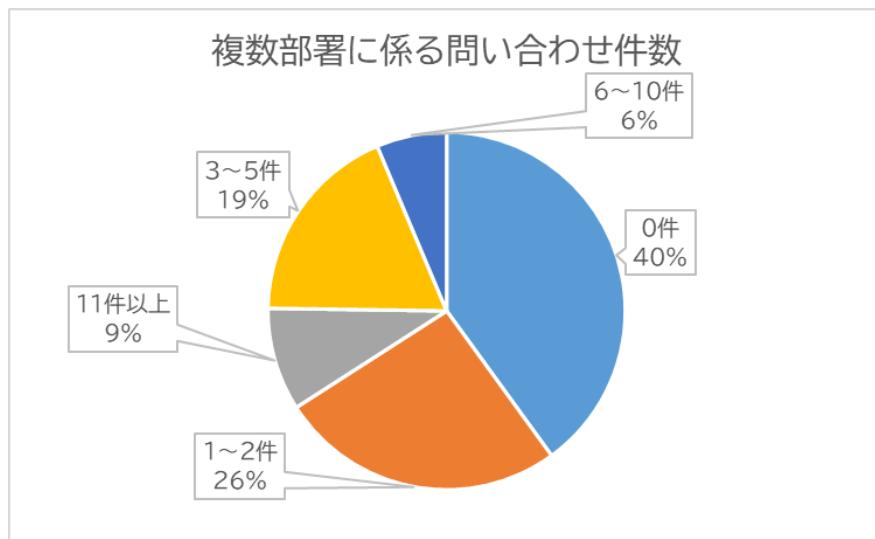
#### 【その他】

- ・電話応対をする職員が固定化しており、不満がある。（同様意見 他 2 件）
- ・電話応対については分からぬから電話してくるのであって、HP 等にわかりやすく丁寧な説明、Q&A の充実を図ったうえで電話対応する部署が対応してくれるというやり方をしないと根本的な解決にはつながらない。

### (イ) 所管をまたぐ問い合わせの実態

#### A 所管をまたぐ問い合わせ件数

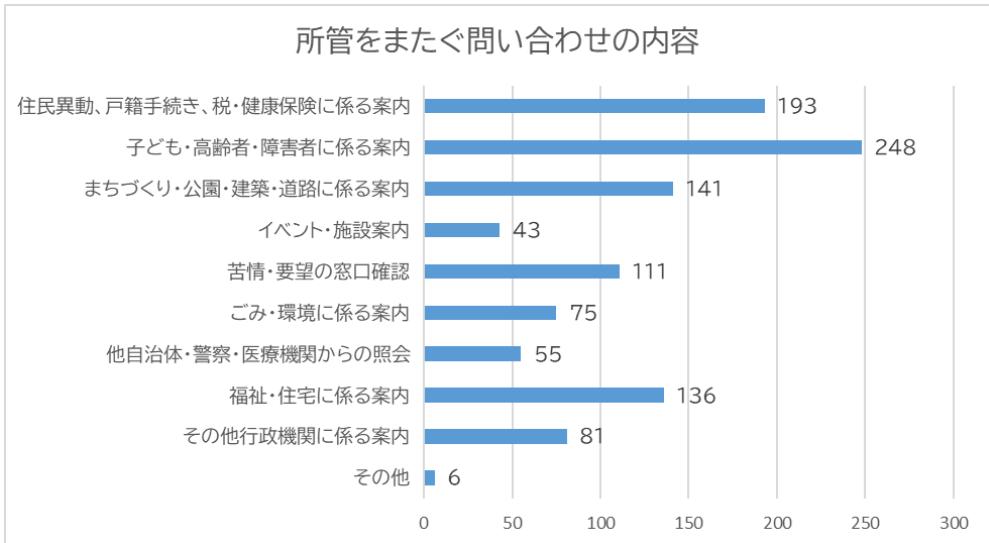
過去 1 か月間で、区民から所管をまたぐ問い合わせ（複数部署に関わる内容）を受けた件数は、「0 件」（40%）と最も多かったが、「1～2 件」（26%）、「3 件以上」（「3 件～5 件」「6～10 件」「11 件以上」の合計）も 34% 存在した。



#### B 所管をまたぐ問い合わせの主な内容（複数回答）

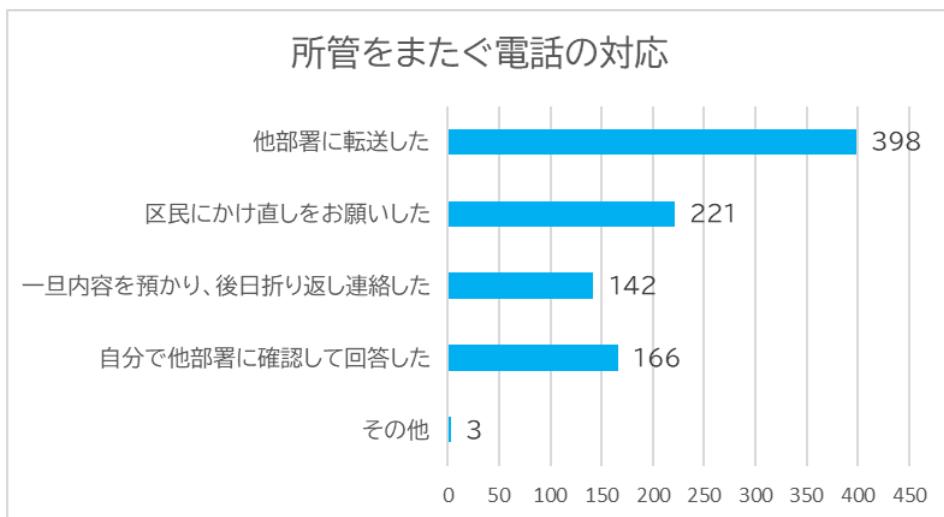
内容は、「子ども・高齢者・障害者に係る案内」（248 件）が突出し、次いで「住民異動、戸籍手続き、税・健康保険に係る案内」（193 件）、「まちづくり・公園・建築・道路に係る案内」（141 件）となった。

※その他：国・都の補助金の相談、支払いに関する問い合わせ、行政機関以外の団体に関する案内など



### C 所管をまたぐ問い合わせへの対応（複数回答）

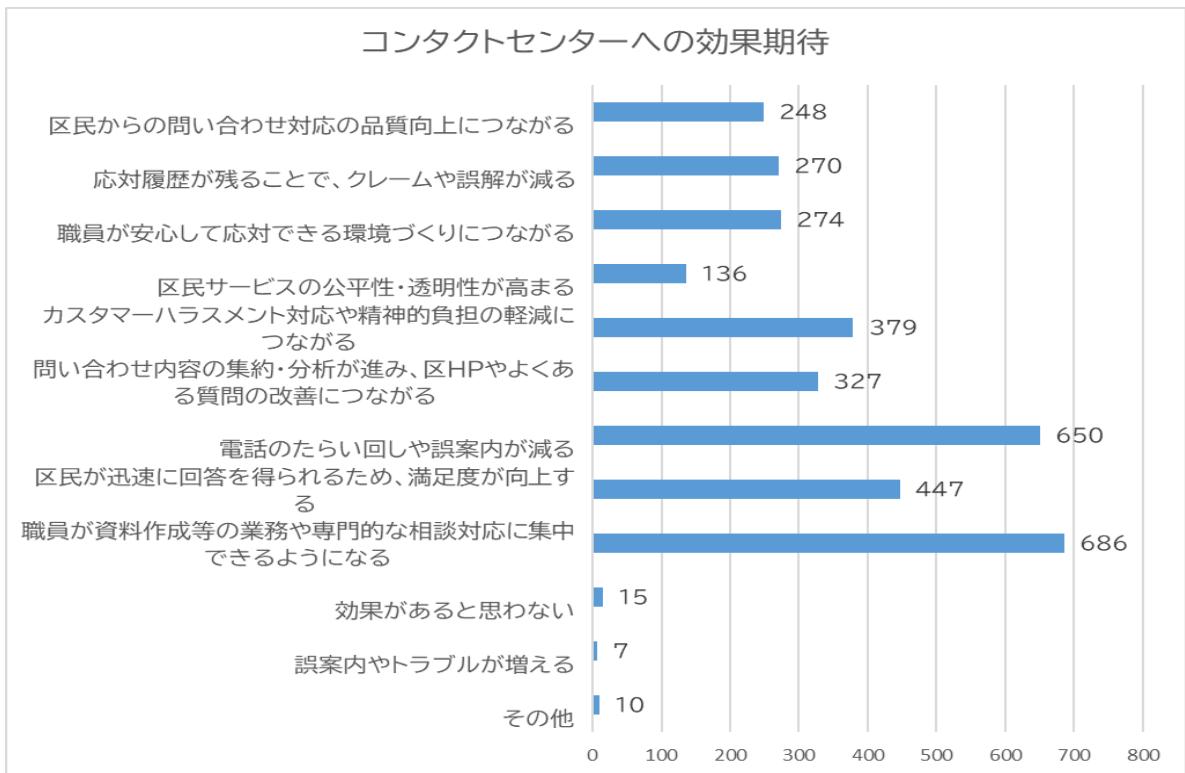
対応としては、「他部署に転送した」（398 件）が最も多く、次いで「区民にかけ直しをお願いした」（221 件）となった。「自分で他部署に確認して回答した」（166 件）職員も一定数おり、調整業務が発生している実態がうかがえる。



### (ウ) コンタクトセンター導入への意見

#### A コンタクトセンター導入による効果や期待（複数回答）

「電話のたらい回しや誤案内が減る」（650 件）、「区民が迅速に回答を得られるため、満足度が向上する」（447 件）など、区民サービスの向上につながる回答が半数以上を占めた。また「職員が資料作成等の業務や専門的な相談対応に集中できる」（686 件）と最も多く、次いで「カスタマー・ハラスメント対応や精神的負担の軽減につながる」「職員が安心して応対できる環境づくりにつながる」など職員の業務改善や精神的負担解消につながるといった回答も多かった。

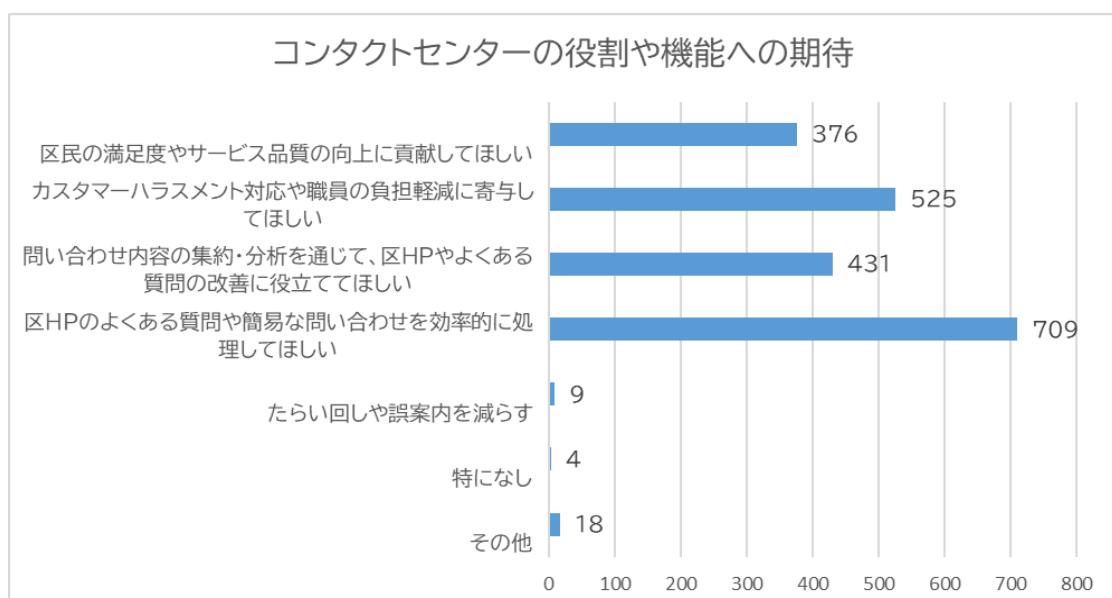


### B コンタクトセンターに期待する役割（複数回答）

コンタクトセンターに期待する役割や機能については、「区HPのよくある質問や簡易な問合せを効率的に処理してほしい」(709件)が最も多く、「カスタマー・ハラスマント対応や職員の負担軽減に寄与してほしい」(525件)と電話応対に対する期待のほか、「問い合わせ内容の集約・分析を通じて、区HPやよくある質問の改善に役立ててほしい」(431件)など、電話対応だけでなく、区HPへの改善に対する期待も高かった。

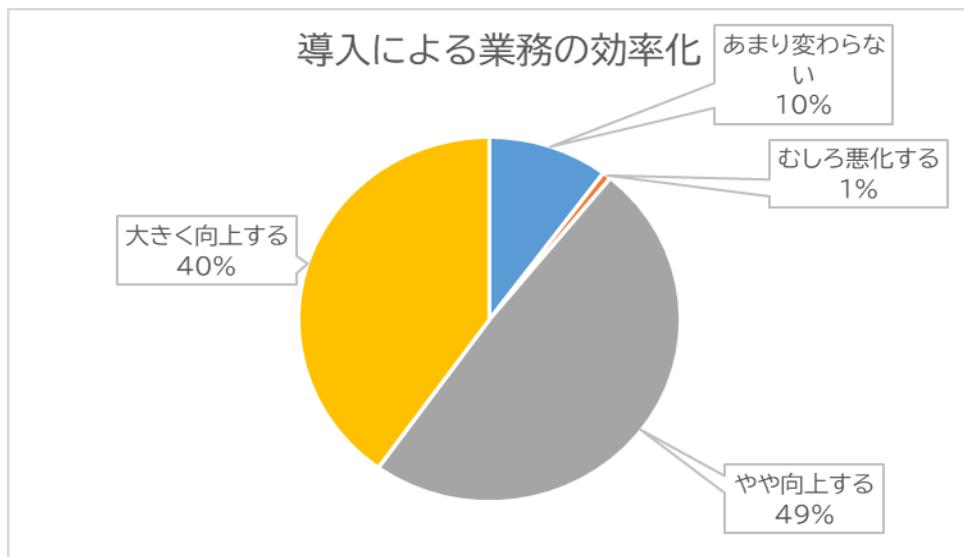
※その他意見：

- ・問い合わせ内容の集計や分析。これにより、職員側の案内改善につなげられたらいいと思う。
- ・基本的に電話対応する人数が不足しているので、電話対応してくれるだけでも十分
- ・コンタクトセンター発足後は、その存在を区民に広く知らせた上で完結することを強く訴えてほしい



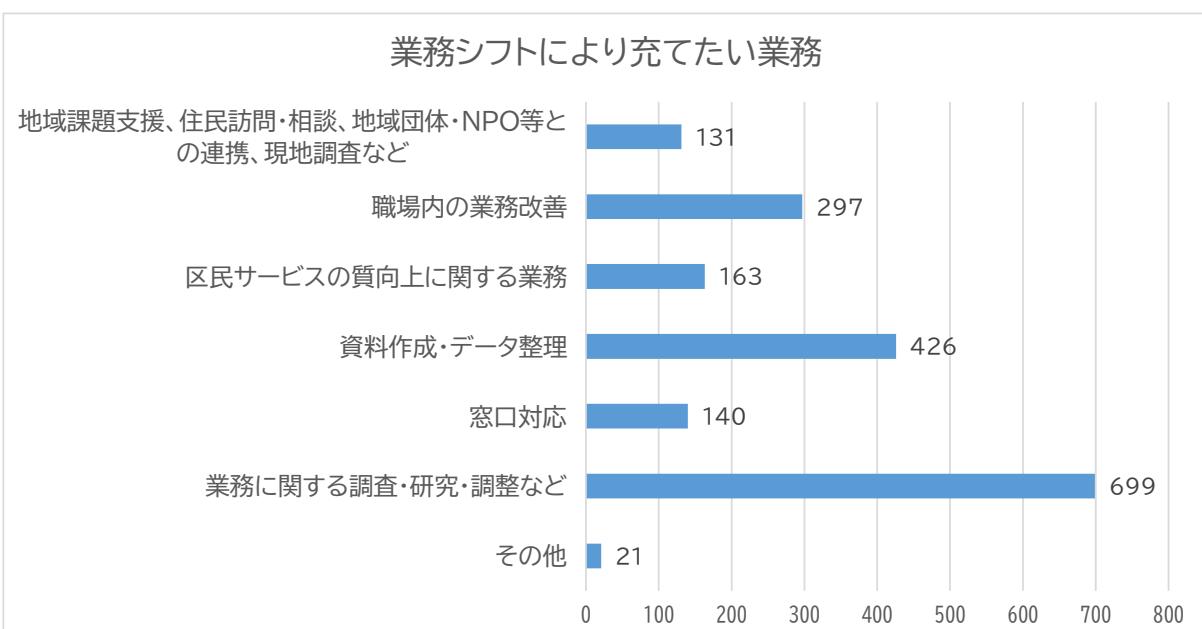
### C 導入による業務の効率化

電話応対が減った場合の業務効率化や働きやすさについては、「やや向上する」(49%) が最多で、次いで「大きく向上する」(40%) と約 90% の職員が業務効率化に効果があると回答している。



### D 業務シフトにより充てたい業務（複数回答）

電話応対が減った時間をどのような業務にシフトしたいかを質問したところ、「業務に関する調査・研究・調整など」(699 件) が最も多く、次いで「資料作成・データ整理」(426 件) と資料作成にまとまった時間を要し集中して作業を行う業務に費やしたいとの回答が半数以上を占めた。また、その他の回答には、「これまで、簡易・定型的な電話対応に忙殺され、相談業務にじっくり対応できる時間がなかった。こうした時間が取れるようになることを期待する」、「滞納者に滞納処分するための財産の調査を推し進めたい」、「新人職員や会計年度職員の不安を取り除く資料作りや研修」といった具体的な回答もあった。



## E. コンタクトセンター導入に対する自由意見

### 【導入への期待 同様意見 他 32 件】

- ・困難な業務と考えるが、ぜひ幅広く業務内容を把握して、基本的な質問や苦情につながるケースを未然に解決してほしい。
- ・電話対応委託をしていなかった頃にはもう戻りたくないと思うほど、電話対応をしなくてよい状況は仕事に集中できます。

### 【導入への不安 同様意見 他 11 件】

- ・コンタクトセンターが受けるのはいいのですが、さらにたらい回しにつながらないような準備を万全にしてからオープンすることを望みます。
- ・クレームにつながるため、区民に対する説明が区職員とコンタクトセンター職員とで食い違いのないようにしてほしい。

### 【職員のスキル低下 同様意見 他 6 件】

- ・電話応対で職員が区民と直接に学ぶことができたことは多くあったと思うので、コンタクトセンター導入後にはその代替となる接点づくりの機会を持つるようにしていく必要があると思う。
- ・コンタクトセンターの取組は良いと思う。一方で職員の電話対応スキル低下も懸念されるため、定期的な研修なども必要と思う。(コンタクトセンターで回答できないものはイレギュラー内容もしくはクレーム等と思われるため)

### 【区民とのコミュニケーション 同様意見 他 1 件】

- ・コンタクトセンターに対し否定的な意見も寄せられているようだが、区民対応は「量」より「質」であると思う。電話が大量に来て「捌く」という対応を取らざるを得ない環境では、必然的に区民サービスも低下する。こうした電話に忙殺されるのではなく、相手の本質を理解しきりじっくりと向き合って対応することが職員に求められる対応能力であると考える。そうした能力は、簡易な電話を大量に受けていても向上しない。

### 【その他】

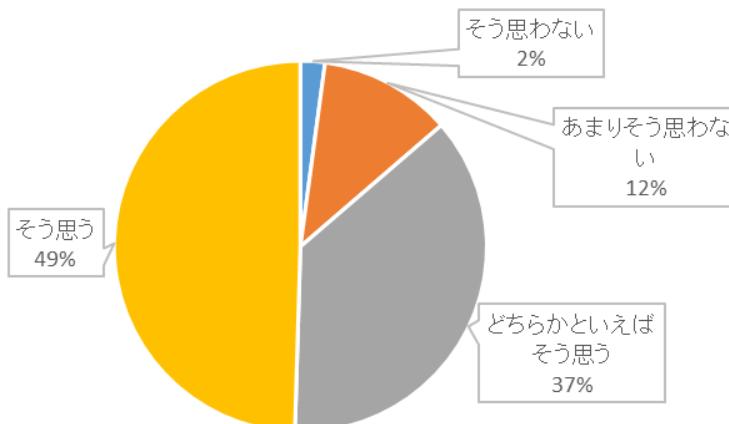
- ・府内だけではなく府外でも導入をお願いしたい。様々な工夫が導入される中、府内と府外の格差が拡がっている。府外は見えづらく、困っていることを発信する余裕もないため、是非積極的に導入を検討していただけると大変助かる。

## (工) コンタクトセンター導入による区民サービス向上への効果

### A 電話応対の削減に伴う区民サービスへの向上への期待

コンタクトセンター導入による電話応対の削減により区民サービスの質の向上につながるか、への期待については、「そう思う」(49%) が最も多く、「どちらかと言えばそう思う」(37%) と合わせると、8割以上 (86%) の職員が区民サービスの質の向上に期待していることがわかる。

### 電話応対が減ることによる区民サービスの向上

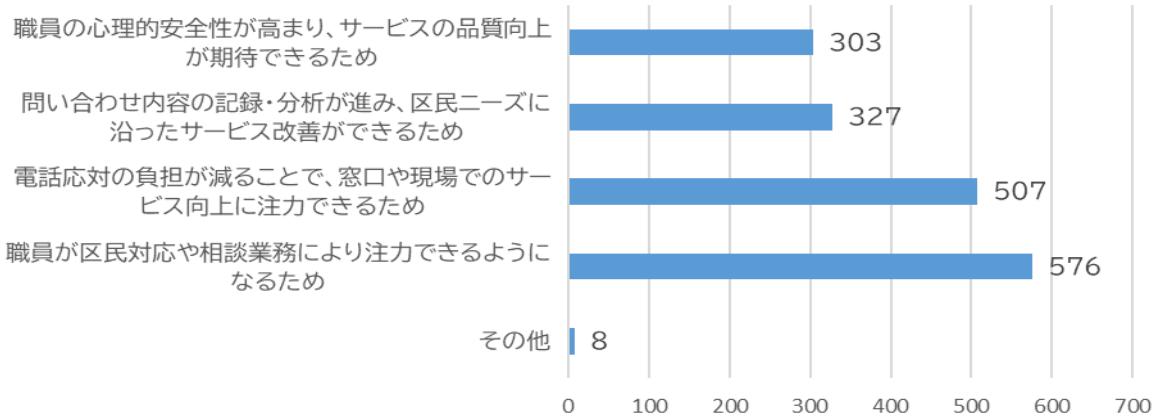


#### B 電話応対の削減に伴う区民サービスへの向上への期待の理由（複数回答）

上記質問のうち、「そう思う」「どちらと言えばどう思う」と回答したものに対し、コンタクトセンター導入による電話応対の削減により区民サービスの質の向上につながるその理由について尋ねたところ、「職員が区民対応や相談業務により注力することができるため」(576 件) と最も多く、次いで「電話応対の負担が減ることで、窓口や現場でのサービス向上に注力できるため」(507 件) であった。

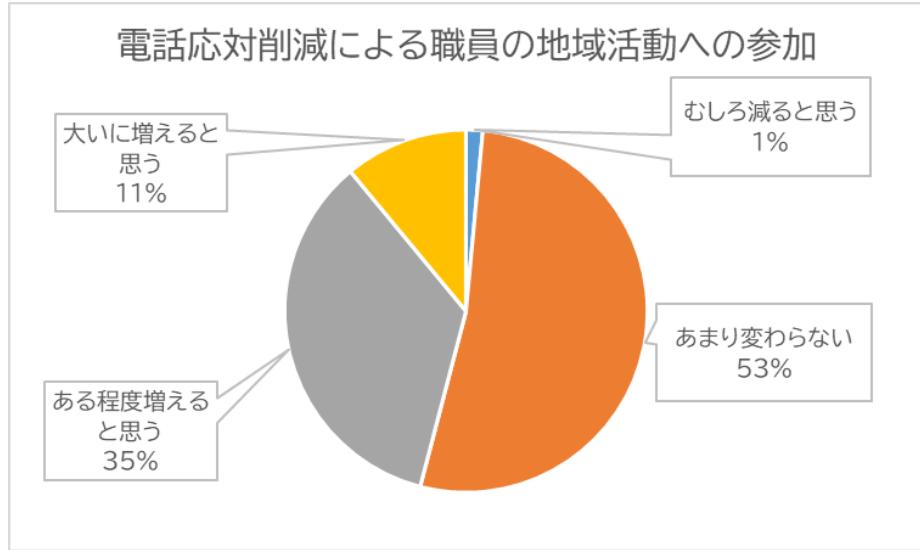
また、「職員の心理的安全性が高まり、サービスの品質向上が期待できるため」(303 件) など、職員の電話応対に対する心理的負担が伺える回答もあった。

### 区民サービスが向上すると回答した理由



#### C 電話対応削減による職員の地域活動への広がり

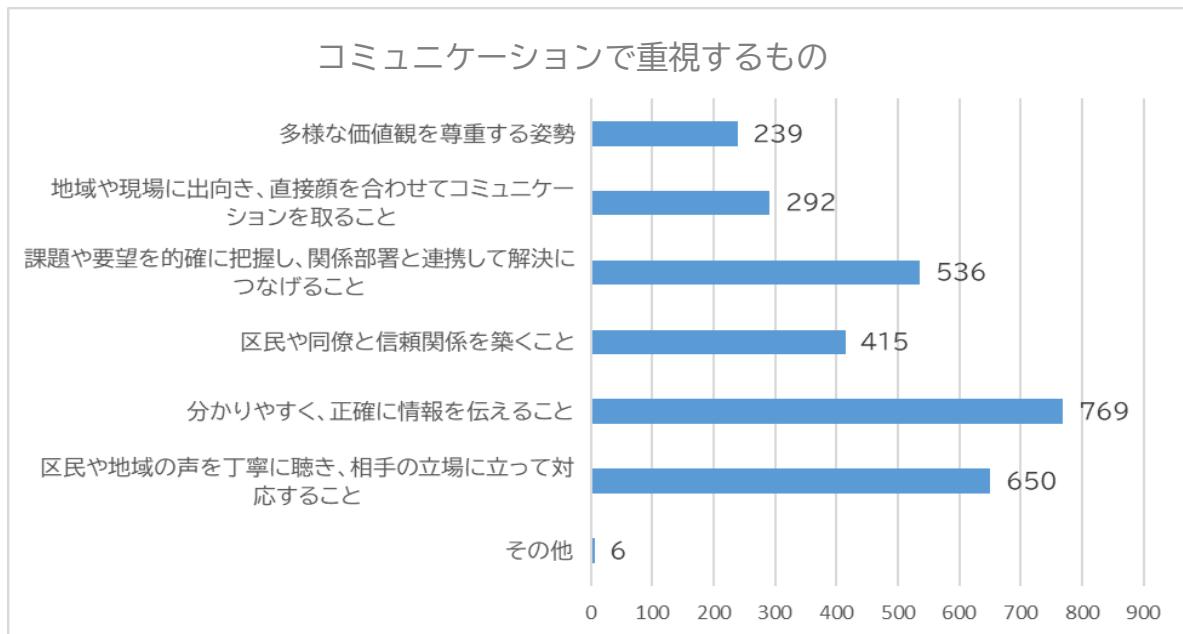
電話対応が減ることで、地域に出向く機会や地域活動へ参加の機会については、「あまり変わらない」(53%) が最も多いものの、「ある程度増えると思う」(35%)、「大いに増えると思う」(11%) と半数近くの職員が、地域に出向く機会等が増加すると回答している。



#### (才) 地域や区民とのコミュニケーション

##### A 職員に求められるコミュニケーションで重視するもの（複数回答）

職員自身が考える「職員に求められるコミュニケーション」について質問したところ、「分かりやすく、正確に情報を伝えること」(769件)が最も多く、次いで「区民や地域の声を丁寧に聴き、相手の立場に立って対応すること」(650件)が多かった。



##### B 地域や区民とのコミュニケーションの向上のために必要な取組み（複数回答）

職員自身が考える「地域や区民とのコミュニケーション向上のために必要な取組み」について質問したところ、「区民や地域団体との協働・連携を推進する仕組みの強化」(361件)と最も多く、次いで「職員が地域や区民と直接対話できる現場活動や地域イベントへの参加機会の拡充」(337件)であり、職員と地域住民が直接つながるための取組みや働きかけを求める声が多かった。

※その他意見：

- ・丁寧に地域や区民と対応できるための人間的部の養成・そうした部分に取り組める職員の採用と育成
- ・相手の立場に立って聞いてあげるという個々の姿勢です。区民を「区のやり方に従わせる」ことが職員の仕事だと思っている職員の多いこと…。

- ・区民「職員には何を言ってもよい」職員「どんな暴言も受け入れるべき」という不均衡が健全な関係を構築しているので、「対等」を軸とした関係構築とその徹底

