令和８年(2026年)３月１０日
総務委員会資料
総務部ＤＸ推進室デジタル政策課

なかのデジタルプラットフォーム整備計画（ステップ１）の策定について

１　趣旨

中野区ＤＸ推進計画（以下、「ＤＸ推進計画」という。）では、区民サービスの質的向上に向けたデジタルサービス体制を整えることとし、本サービスの運営基盤として「なかのデジタルプラットフォーム（デジタルサービス統合基盤）」を段階毎に整備することとした。また、この取組をＤＸ推進計画にデジタルプラットフォーム整備方針として位置づけ、かつステップ毎になかのデジタルプラットフォーム整備計画を策定することとした。

これらに基づき、本計画により区民の「探す、聞く・知る、解決する」の一連の行動を支援する区ホームページ（以下、「区ＨＰ」という。）の検索性の向上と、電話問合せの応対品質の向上を図る「なかのコンタクトセンター」（以下、「コンタクトセンター」という。）をステップ１として先行整備することとし、区民サービスの質的向上を目指すこととした。

２　計画期間

令和８年度～令和９年度

３　成果指標

	項目	概要	測定と目標	理由
1	区民等の自己解決率	区民が、区ＨＰでの検索を通じて、職員を介さず自ら課題を解決できた割合。	導入前の電話による問合わせ件数と比較し、導入後３年で区民からの問合わせの約３割を自己解決に導く。	区民の利便性向上及び職員の応対軽減に貢献。
2	ワンストップ解決率（電話応対）	オペレーターが区民からの問合せに対し、他部署への転送なしに初回接触で解決できた割合。	応対履歴から転送なく解決した件数を集計し、導入後３年でワンストップ解決率を約３割以上とする。	区民のストレス軽減と満足度向上、職員の重複対応減少に寄与。
3	サービス全体に係る区民満足度	本取組について（区ＨＰの検索性やコンタクトセンターの応対）の総合的な区民満足度を測定する。	サービス導入後１年での区民満足度を測定し、導入後３年で、区民満足度を約８割以上の目標とする。	サービス全体の区民満足度の向上により、区のイメージ向上等に資する。

４　整備計画

（１）区ＨＰへの生成ＡＩ検索機能の組込み等

ア　生成ＡＩ検索エンジンを導入し、区民は行政用語などによらず、話し言葉や手続きの概要から検索でき、検索結果は要約表示されるなど、利便性向上を図る。

イ　コンタクトセンターの運営開始後は、運営を通じて得られた区民応対に係る改善項目（ナレッジ）を活かし、区ＨＰ等の記載内容を適時修正・改善していく仕組とする。

ウ　本サービスは、令和９年３月１日から開始する。

（２）コンタクトセンターの整備

ア　区民の利便性向上のため、電話応対時間の拡大（平日夜間・日曜対応）を図る。

平日　午前８時３０分から午後７時

日曜　午前９時から午後４時

イ　専門オペレーター（業務委託）により、代表電話への入電について一次対応を図り、可能な限りワンストップ回答とする体制を執る。

また、必要とする区民には、電話回答と併せて関連する区 HP の情報ページへのリンクをショートメールで送信するサービスを実施する。この際、コンタクトセンターの運営に関するアンケートの同送など、サービス改善につながる取組も併せて行う。

ウ　通話内容の正確な記録やトラブル時の迅速・適切な対応を図るため、代表電話、直通電話への入電や架電は録音する。また、理不尽な要求などのカスハラを防止し、職員等の心理的安全性や働きやすい環境に資するため、着信時には相手方に録音する旨のアナウンスを流す。

さらに、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ため、通話内容はデータベース化・分析を行う。

エ　運営状況を踏まえつつ、所管への直通電話の入電を段階的に代表電話に移行する。

オ　本サービスは、令和９年３月１日から開始する。

５　本サービスの区民需要等について

（１）夜間・休日など電話問合せ受付時間の延長を希望　　５４．６％

（２）区の情報を調べる手段（複数回答）

ア　区ＨＰを検索、確認する　　５８．２％

イ　現状のほか、有人チャットを希望する　　３８．１％

（３）今後、区民マイページが出来たら利用したい　　５５．５％

※中野区ＤＸ推進計画策定に係る区民意識調査結果より一部抜粋

６　その他

（１）整備・サービス運営体制

総務部ＤＸ推進室が中心となり、企画部（広聴・広報課）及び総務部（総務課庁舎管理担当）による整備・運営体制を整備する。なお、事業の影響が広範囲に及ぶことから、全庁による連携・協力体制を執る。

（２）サービス導入の区民周知

本サービスの導入にあたっては、区報や区ＨＰなどにより十分に周知を図る。

（３）職員の電話応対スキルの維持・向上について

本サービス導入後も、職員の電話応対スキルの維持・向上を継続的に図るため、事業者と連携し、必要な研修等を実施する。

（４）ステップ２以降の計画検討の方向性について

ステップ１で得られた知見等を踏まえ、ステップ２以降における様々なサービスの導入計画に活かすなど、さらなる区民サービス等の質的向上を図る。

７　今後の予定

令和８年　３月～　コンタクトセンター構築・運営事業者公募

システム構築等サービス体制準備

９年　３月　区ＨＰの検索性向上に係る改修完了

コンタクトセンター開設