

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	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	総)広報部 市民の声を聞く課			電話番号	011-211-2045
施策名	－					
アクションプラン	○ 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	○ 指定管理費
	○ 直営	○ 一部委託	● 全部委託	○ 補助・助成	○ その他	

事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	札幌市の総合案内コールセンターとして運営しており、問合せ先を一元化することでたらい回しとなることを抑制し市民サービスの向上のほか、職員の業務負担軽減を目的としており、市民からの問合せ対応、担当課の問合せ対応代行、イベント等の受付代行など、幅広い業務を行っている。
	事業内容(何を実施し)	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
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	・市民が迷うことなく、欲しい市政情報にアクセスできる ・職員の電話対応や申込受付などの業務負担を軽減する
	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。
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外

令和4年度決算額	80,648 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	2 人工
令和5年度予算額	85,051 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	2 人工
令和5年度決算額	80,520 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	2 人工
令和6年度予算額	92,173 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	2 人工

指標	アウトプット活動指標1	問合せ対応代行			という活動、業務を行うことで		
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		77	80	81	80	80	80
	↓						
	アウトカム成果指標1	市民対応件数			という状態にしたい、成果を挙げたい		
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		124,207	125,000	105,947	100,000	100,000	100,000
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	コールセンターの庁内利用について認知が広がり、利用件数も安定して推移しているため、今後も職員の業務負担軽減につなげていく。なお令和4年はコロナにより件数が増えた。					
	アウトプット活動指標2	申込受付代行			という活動、業務を行うことで		
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		212	200	232	200	200	200
	↓						
	アウトカム成果指標2	申込者数(電話＋WEB)			という状態にしたい、成果を挙げたい		
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		20,779	20,000	23,061	20,000	20,000	20,000
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方	利用事業数も安定しており、引き続き多くの申込受付を代行することで職員の業務負担軽減につなげていく。					

今年度の見直し内容	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。
来年度以降の方向性	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、市民ニーズの変化や、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、必要なサービスを展開していく。