

## 2月定例月議会における議案に対する意見募集

### No.1 総合コールセンター事業（行政手続のデジタル化事業）

市役所によく問い合わせのある定型的な質問と回答（FAQ）を掲載した専用サイトと総合コールセンターを開設し、チャットボットとも連携することで市民がより迅速に問題を解決する手段を拡充し、利便性の向上を図ろうとするものです。

また、問い合わせ対応が少なくなることで得られた時間で、より丁寧な聞き取り等が必要な相談対応や他の業務に集中して取り組み、市民サービスの向上と職員の働き方改革の両立を図ろうとするものです。

今回の事業に対するご意見を募集します。

#### 1. 内容

##### （1）総合コールセンター運営等業務委託

35,500千円

令和9年1月に市役所によく問い合わせのある定型的な質問と回答（FAQ）を掲載した専用サイトと、電話オペレーターが対応する総合コールセンターを開設する。

##### （2）窓口時間等案内（自動応答）機能導入業務委託

3,400千円

本庁舎等の所属に窓口時間外にかかってきた電話に対し、受付可能時間等について、自動音声による案内を行う電話機能を導入する。

#### 2. 予算額

38,900千円（財源内訳）国庫支出金（1/2）7,950千円  
一般財源 30,950千円

#### 3. 債務負担行為

総合コールセンター運営等業務委託費

限度額 229,266千円（総事業費 264,766千円）

期 間 令和8年度から令和11年度まで

【総合コールセンター運営イメージ】（ ―― …総合コールセンター運営等業務委託）

