

政務調査研究視察 報告書

平成18年8月21日提出

視 察 日	平成18年 8月17日（木）～平成18年8月18日（金）
視 察 先	町田市、我孫子市
視 察 内 容	コールセンター、提案型公共サービス民営化制度について
視 察 者	小野政明 計 1 名
<p><コールセンターについて></p> <p>今回の視察においては、5年前の海外視察において、既に、ロスでは実施しておりました。これの日本版が札幌市を先進市に各地で行われる要になってきました。</p> <p>コールセンターとは、市民からの市の業務に関する問い合わせ、その他警察業務、引越しにあたっての手続きなど、広範囲に相談に乗る機能です。</p> <p>メリットとして</p> <ol style="list-style-type: none"> 1・市民サービスの向上 2・情報格差の解消 3・市民ニーズの把握・活用 4・組織によるノウハウの備蓄と活用 5・業務効率の向上・経費削減効果 <p><コールセンターの背景と経緯></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2004年9月議会で市議会議員より設置に関する質問が出された。 ・同年11月2日町田市情報化推進本部会議で開設検討が了承された。 ・2005年から庁内における調査を開始。 ・FDQを各課において作成。 ・2005年10月コールセンター委託業者の選定を行い NTT コミュニケーションズにこの問答集のホームページの委託料も合わせて4800万円で委託した。 ・2006年4月1日オープン。 <p><提案型公共サービス民営化制度></p> <p>対象になる事業としては全事業である。 提案できる団体は民間企業、NPO 法人、法人、事業を進めることができる団体。</p>	
<p>[感想・岡崎市への反映]</p> <p>今回市の代表電話が3桁になることが進められており、市は180番、県は170番になると聞いております。この機会にコールセンター事業を進めるべきである。</p> <p>全ての公共サービスを行政が担うことが不可能になった。民間の主体と行政が対等の立場で協働して、民と官でともに担うが必要になってきている。様々な条件の下、徹底的に民に任せていく必要がある。</p>	