

かわなみ

ただかす
《中央区》



令和4年2月24日、河南(かわなみ)は、自民党会派を代表し令和4年度当初予算に対して質疑をさせていただきました。質疑内容が多岐にわたりますので、3部に分けて報告します。

今回の報告

Vol.34

●子供たちのケアと学びの配慮 ●公園の安全管理 ●民間委託と市直営施設の基準

Vol.35

●代表電話業務と総合コールセンターの対応 ●DXによる市民サービス向上について

Vol.36

●都心三宮再整備について ●県市協調における市街地再開発事業について

かわなみ



神戸市への電話問い合わせ窓口

代表電話業務と総合コールセンターの対応について

『担当の部署に転送してもらえなかった』『市民に寄り添った電話対応で無かった』等の市民の声をもとに質疑しました！

かわなみ 質疑

電話対応への苦情に対する 現状認識や改善方法は？

行政への問い合わせは、多岐にわたり非常に複雑だと理解しますが、**市民と行政が最初に接する重要な業務『電話対応』**について、親切に対応してくださったという声を聞く一方、苦情も聞きます。オペレーターや対応職員が、市民の気持ちに寄り添う意識が低いことが原因ではないでしょうか？

代表電話交換 神戸市役所 078-331-8181 / 中央区役所 078-232-4411

神戸市総合コールセンター 0570-083330 または 078-333-3330

かわなみ 質疑

コールセンターで働く現場からの声は 神戸市にフィードバック出来ている？

外注のコールセンター任せでなく、**役所が考える業務マニュアル、仕様書がしっかりしていないと、良いコールセンター業務ができない**のではないかと考えます。

市民からの電話の受け答えで困ったことや、現実の対応であったこと等、**コールセンターで働く方々の経験談を、神戸市当局に意思疎通、フィードバックすることが大切**だと思いますが、しっかりできているのでしょうか？品質向上に大切な業務だと思います。

久元市長からの答弁

私自身、総合コールセンターの問題は大変大きな問題、改善しなければいけないと、2年ぐらいつつ感じてきた。実際にコールセンターにも行き、現場の方からの意見を聞いた。

●マニュアルの問題

コールセンターのオペレーターの皆さんは行政について知らないのだから、各局がマニュアルを作らないといけない。わかりやすいマニュアルがなかなか提供できていないので、各局の副局長が責任を持ってマニュアルを作るようにした。

●職員の問題意識

(代表電話での例)引き継いだ電話が自分の担当の電話で無かった時に、電話のオペレーターを怒鳴りつける、というようなことが起きているということで、これは絶対にやってはいけない、そのようなことをするのであれば、やりとりは録音しているので、責任を取ってもらう、とメールで明記をしている。職員の中には、神戸市の施策を自分で調べず、総合コールセンターに聞いたりしているようなケースもある、本当にこれは情けないこと。

しっかり徹底して改善するように最大限の努力をする。**現場の声は、市長室長を中心にほぼ毎週聞き取って、改善に繋げていくよう行っていく。**

かわなみの 視点

市長の問題意識を共有できたことを大変嬉しく思います。**電話対応は市民とのファーストコンタクトで大切な業務です。市役所内で徹底をお願いします！**

総合コールセンターの時間帯について

年中無休で、朝8時から夜9時まで対応されているとありますが緊急で伝えたい場合、大変困ることがあります。時間外対応に関しても、今回の見直しでぜひ対応をお願いします。

かわなみ
要望

今西副市長からの答弁

代表電話交換業務や総合コールセンターは、『市民との最初の重要な接点』であるという認識のもと、**委託先と職員との双方が相互で早急な改善を進め、市民目線に寄り添った対応となるよう、対応品質の改善を図ってまいります。**

現状の認識

代表電話交換業務

長い時間待たされる／転送が繰り返されるなど

原因
①

オペレーターの対応

転送誤り为了避免のために、電話の用件を慎重に聞き取りしていた

原因
②

検索システムの課題

転送先の検索システムに十分な情報が登録されていない
検索システム自体に最新の技術が活用できていない

原因
③

職員の対応

電話を受ける職員がオペレーターに対して過度に聞き取りを求めたり、電話の向こう側で市民が待っていることを念頭に置かない対応をしている事例が一定存在していた

総合コールセンター

「問い合わせに対して回答する」ことを基本として対応していたこともあるが、職員への取り次ぎを希望する電話を速やかに転送できていないケースもあった。

現状の取り組み

- オペレーター向けに、職員や所属指定の電話に関する対応マニュアルの見直しを実施
- 職員向けに、オペレーターの向こうには市民が待っていることを念頭に置いて、当事者意識を持った電話対応を行うよう徹底する、といったことなどの取り組み
- 通話録音分析を開始
録音データに基づく客観的な分析を行っている
- 転送先を簡単に特定できるようシステムの改修を実施

今後の取り組み

- 検索しやすい電話帳データの見直しや所管課不明時の対応フローを改善など、スムーズに転送できる仕組みを令和4年4月には構築をしたい。
- 応答時間や転送回数を継続的にモニタリングし改善の効果を検証し、さらなる品質改善に繋げていきたい。



かわなみ

DXによる市民サービス向上について



かわなみ MEMO

DXとは、デジタルトランスフォーメーションの略。

データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、サービス、ビジネスモデルなどを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

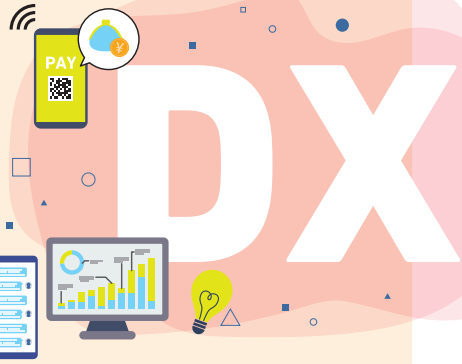


かわなみ 質疑

DX推進 令和4年度予算では、具体的に何を実現し市民の利便性を高めていくの？

神戸市行政改革方針2025において、DXを推進し、デジタル技術を積極的に活用した利便性向上と新たな価値創造をしていくとあります。

市役所内における行政事務の電子化はもとより、市民が直接関わる手続きなどについても、**市民に見える形で、より一層強力に進めていくべき**と考えます。



久元市長からの答弁

DXの取り組みは、目に見える形で市民にわかるように進めていかなければいけないと考えている。令和4年度も引き続き行政手続きのスマート化を強力に進め、目標の早期達成を目指したい。

行政手続きのスマート化

2025年度までに申請件数ベースで70%（約164万件）を電子申請を可能にすることを目標に具体的な取り組みを進めている。

スマート申請システム e-KOBE 令和3年度から新たに運用開始

保育所の入所手続きや子育て世帯への臨時特別給付金など、スマートフォンやパソコンから簡単に電子申請が可能な手続きの拡大に取り組んでいる。

市民目線に立った申請フォームの作成

手続きそのものの必要性、申請いただく情報が手続き上必須かどうかというところまで踏み込んだ検討を行うことで、全体として手続きに係る市民の負担を軽減し、利便性を高めていきたい。

今後の区役所窓口のあり方

行政手続きのスマート化の進展に合わせ、デジタル技術を活用した今後の区役所窓口のあり方についても検討を進める。

ご自身でオンライン申請を行うことが困難な方を支援

ご自身でオンライン申請を行うことが困難な方を支援するスマート出張所を実験的に学園都市に設置をし、身近で必要な行政サービスの提供について検証していきたい。

スマートシティポータルサイト Smart KOBE 令和4年3月末開設

ログイン機能を設けることで、市民ひとりのニーズや関心に合った、市、あるいは民間の情報を効率よく提供するサービスを開始。

施設予約システム あじさいネット

対象施設の大幅な拡充、登録手続きの電子化などの機能改善に加え、年間登録料1000円を無料にし、より利用しやすいシステムへとリニューアルするなどの取り組みも展開していきたい。

小原副市長からの答弁

コンソーシアムの設立を機に、**企業と連携しながら、多くの市民が便利さを実感できるコンテンツをたくさん提供**するとともに、他の先導的に取り組む地区の実施、実証実験なども行うことにより、できるだけ早期に『目に見える形』でスマートシティの実現に向け、神戸経済の活性化に繋げていきたい。

スマートシティポータルサイト Smart KOBE 令和4年3月末開設

市民にわかりやすくスマートシティを実感いただくためにポータルサイト Smart KOBE の構築に取り組んでいる。

利用者の属性、興味関心事に応じ、スマホなどで一斉情報や地域の情報を優先的に表示する機能（例：保育所等の空き情報など）、便利に検索できる機能を提供。

神戸スマートシティ推進コンソーシアム発足予定

IoT、センサーなどデジタル技術、また各種データを活用するスマートシティの取り組みを進めるにあたり、行政だけでなく、民間企業の技術、アイデアも取り入れていく必要がある。3月に市と約20社の民間企業、研究機関などが参画するスマートシティの推進体制、神戸スマートシティ推進コンソーシアムを発足する予定。

かわなみの 視点

『DXの取り組みは、目に見える形で市民にわかるように』まさしくその通りだと思います。スマホをベースに生活している人たちが多い時代、**70%近く電子申請ができるということは、一番の肝になる**と思います。

かわなみ 質疑

デジタル技術の活用で神戸のスマートシティはどのように進めていくの？

どのような形で神戸のスマートシティを実現させ、神戸の経済発展に寄与していこうというのか？

かわなみの 視点

これまでは、市が課題を認識して、企業に発注し、市民がそのサービス恩恵を受けるという一方通行でありました。

これからは、市民と行政、企業で、地域の課題を共に考え、共に創り、デジタルを使い解決していく**双方向型で共創型になるのがスマートシティ**だと思います。

ソーシャルマーケティングの視座を持ち、社会に望ましい行動を増やす施策を考えていただきたい。共に考え、共に創るDX、スマートシティであって欲しいと思います。

10年後20年後の未来の神戸を見据えて取り組んでいただきたい！



道路整備や街の美化、公園、交通機関など暮らしの中で気になるチョット不便に思うこと、お住まいの地域のこともぜひお聞かせ下さい。

編集後記

役所に用事があり電話して、長い間保留で待たされたり、適切な受け答えがないと、イライラ、がっかりすることがあります。改善いただき『**市民が頼れる役所の電話業務**』になってほしいものです！DXに関しては、『**DXが進んで便利になった！**』と、**私たち市民が思えるものでなければなりません**ね。市民の皆さまのお声、お困りごと、市政の課題を河南(かわなみ)にお寄せください！皆さまのお声から学び、皆さまの期待に応えられるように、より良い神戸となるように全力を尽くします。

～かわなみただかず～



市政に真面目に全力投球！

