

議員質問への対応調書

整理番号

020905

令和2年9月定例会	会派名	未来ネット		担当部	市民生活部
	議員名	長坂 則翁		担当課	市民総合相談課
質問・答弁月日	9 月 15 日				
質問形態	一般	関連	(各個)		(追及)
質問事項	コールセンターの今後について				
<p>【質問要旨】</p> <p>コールセンターの設置目的である、市民サービスの向上及び職員のみなさんの業務の効率化を進めていくためにも、利用者である市民の声を聴いて、サービスの向上につなげることは当然必要であると考えます。</p> <p>また、コールセンター設置に伴い、本当に業務の軽減に結びついているのか、職員の率直な生の声を聴くためにも、職員に対して、コールセンターの運営に関するアンケート調査をやる必要があると考えるがいかがか。</p>					
<p>【答弁要旨】</p> <p>コールセンターの設置目的に対し、より効果的に運営していくためには、多くの皆様のお声をお聴きすることが大切だと考えます。</p> <p>市民の皆様には、コールセンターの市民満足度調査に加えて、ホームページやLINEなど市で活用できる様々な媒体を利用しながらコールセンターについて知っていただく機会をつくりながらご意見をお聞きし、より利用しやすいコールセンターとなるよう取り組んでまいります。</p> <p>また、市職員に対しても、コールセンター業務に関するアンケート調査を実施し、さらに市民サービスの向上と業務の効率化を図るよう取り組んでまいります。</p>					
【対応方針・進捗状況】			対応済		
<p>■対応方針</p> <p>市ホームページを活用して、コールセンターの周知に向けた情報発信を行うとともに、市LINE登録者を対象にした市民アンケートを実施する。</p> <p>また、庁内グループウェアのアンケート機能を活用して、職員を対象としたコールセンターに関するアンケート調査を実施する。</p>					
<p>■進捗状況</p> <p>市LINE登録者を対象にしたアンケートを実施し、コールセンターについての情報発信と意識調査を行った。また、庁内職員を対象としたコールセンターに関するアンケート調査を実施し、よりよい運営につなげるよう、寄せられた意見や要望を整理、分析した。</p>					
更新日：令和 3年 1月 15日					