

【件名】なかのデジタルプラットフォーム（ステップ 1）の検討状況について

1 なかのデジタルプラットフォーム（ステップ 1）概要

- ・ 代表電話はコンタクトセンターで受け付け、平日 19 時まで延長し、日曜も対応する。
- ・ 簡易・定型的な内容は、オペレーターがワンストップで回答する。区職員の対応が必要な場合は、オペレーターが内容を聞きとって整理・要約し、職員に引き継ぐ。
- ・ オペレーターは、必要に応じて区 HP の情報を区民にショートメールで提供する。
- ・ 通話は録音・データベース化・分析などにより、区 HP のよくある質問の改善に活かしつつ、オペレーターが回答できる領域を段階的に拡げていく。
- ・ 区 HP に生成 AI 検索機能を追加し、区民は行政用語などに依らず情報が検索できる。

2 導入の効果

（1）区民メリット

- ア 夜間・日曜も含む電話受付やワンストップ解決、ショートメールでの情報提供により、つながりにくい、たらい回しの解消など、電話問合せの利便性が向上する。
- イ 区 HP のよくある質問の充実、生成 AI 検索により、自分のタイミングで情報を取得・解決しやすくなり、電話や来庁の必要性が減る。
- ウ 区民からの相談や地域との協働などに、職員が対応できる時間が増えることで、問い合わせや相談がスムーズに解決できる。
- エ 通話録音で内容が正確に記録され、トラブル時も迅速・適切な対応が可能となるなど、安心して相談できる。

（2）職員の業務シフト効果やカスタマー・ハラスメント（カスハラ）対策

- ア 職員は、ワンストップ解決率の向上や入電の減少により生み出された時間を、より丁寧な相談対応や地域課題解決などの業務に注力できる（業務シフト）。
- イ 着信時に相手方へ録音をする旨のアナウンスを流すことで、理不尽な要求などのカスハラを抑止し、職員の心理的安全性や働きやすい環境を確保する。

（3）区民負担軽減効果等について

区民の自己解決率向上により電話問合せが減れば、区民が負担している年間約 1 億円以上の通話料金や、電話や来庁に要する時間や手間、交通費をお返しできるなど、区民還元効果が見込まれ、将来的にオペレーター数削減で経費の縮減も期待できる。

3 導入の必要性等

区民意識調査や区民の声、職員アンケート、先進自治体の事例を踏まえ、導入の必要性を検証してきた。全国的にも同様のサービス導入が進み、時代の要請となっている。

一方、少子高齢化、区民ニーズの多様化、デジタル社会の進展、公務員の採用難、カスハラなど、区政を取り巻く課題は複雑・深刻化している。

今後は、区民が簡単に素早く情報を得られるようにして、自己解決率を高め、結果として電話や来庁の負担軽減や、時間や手間、費用などの還元を図る必要がある。

また、職員の簡易・定型的な電話対応を減らすことで、職員対応が不可欠な区民の相談や地域との協働を増やすなど、業務シフトが可能となる体制への転換が必要である。

こうしたことから、本取組を区民サービスの根幹となる基盤の一つと位置づけ、サービスの質的向上と持続可能な行政運営の両立を目指す。