

行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳

大項目	(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上	32					再掲	
中項目	イ 電子市役所の推進	62						
項目名	市役所コールセンターの見直し	達成度	○	所管課	市民局 広報広聴課			
取組内容	市役所コールセンターの問い合わせ対応サービスの拡充を図るとともに、本庁舎代表電話の交換業務との統合を行います。							
目標	コールセンター利用件数(1日平均)	現 状 (H21年度)	107件		目 標 (H26年度)	140件		
工 程 表	項 目			H22	H23	H24	H25	H26
	対応サービスの拡充					実施	継続実施	継続実施
	本庁舎代表電話交換業務との統合					実施	継続実施	継続実施
具 体 的 取 組 み 結 果	平成 22 年度	—			数値目標 進捗状況	—		
	平成 23 年度	—			数値目標 進捗状況	—		
	平成 24 年度	市役所コールセンターの運用管理と本庁舎代表電話の交換業務を統合しました。			数値目標 進捗状況	127件		
	平成 25 年度	継続実施中。			数値目標 進捗状況	169件		
	平成 26 年度	継続実施中。			数値目標 進捗状況	204件		