

新たな行政経営への移行実現プランに基づくお問い合わせセンター運営業務の再構築の案について

1 主旨

区では、「新たな行政経営への移行実現プラン」に基づき、代表電話、せたがやコール、支所代表電話などそれぞれの役割の整理を行い、区民の求める情報を的確に区民に提供する体制を構築するとして、お問い合わせセンター運営業務の再構築を目指している。

この間、庁内横断的なPTで検討を重ね、今般、令和9年6月を目指し、代表電話、せたがやコール、総合支所代表電話の統合に加え、新たに出張所・区民課の代表電話も統合し、「お問い合わせセンター」として再構築する案を取りまとめたため報告する。

2 統合の目的

区民からの各種問い合わせ先の一元化・明確化を図り、区民が求める情報を的確に提供する体制を構築することで、取次ぎ時間や単なる所管への転送を削減し、区民サービスの向上を図る。

また、特定の業務に電話の問い合わせが集中する時期等も、事務の停滞が生じにくい体制を構築することにより、区全体で区民を待たせない仕組みを構築する。

3 統合予定日

令和9年6月1日

※現在の代表電話及びせたがやコールのそれぞれの委託契約期間が、令和9年5月31日となっており、次期契約から統合する予定。

4 統合の範囲および入電想定

統合対象	現在の入電数/日	統合後予測/日
区役所本庁舎 代表電話	854件	通常期 約1,660件 繁忙期 約2,000件
4支所 代表電話（世田谷総合支所除く）	330件	
5出張所	112.4件	
5支所 区民課	212.9件	
せたがやコール	154件	
合計	1663.3件	

5 統合により期待される区民サービスへの効果

- 統合による問い合わせ先の一元化・明瞭化と、取次ぎ時間や単なる所管転送の削減
- 平日の開庁時間外及び土日祝日の運営導入による区民サービスの充実および利便性の向上（AIを活用した機械音声による自動応答システム導入後は、24時間対応を想定）
- お問い合わせセンターが簡易かつ一般的な問い合わせに広く対応することで、職員は複雑かつ個別性・専門性の高い相談や聞き取りへの対応、さらには地域や現場での支援や業務等、職員でないと担う事が難しい業務に集中でき、区民サービス全体の質が向上

6 統合後の運営概要（案）

名称/愛称	世田谷区役所お問い合わせセンター/せたがやコール
電話番号	03-5432-1111
営業時間	平日8:00～19:00 土日祝8:00～18:00※
営業日	土日祝を含む毎日

※現在のせたがやコールの入電傾向（18時以降、入電数が落ち込む）を踏まえ、稼働時間を平日19:00まで、土日祝は18:00までに変更。

※サービス向上、カスハラ対策等として、お問い合わせセンターに通話録音機能を追加。

7 統合後の機能（一例）

原則、以下の現行のせたがやコールの機能を継承しつつ、時代に即して、新たな機能☆を追加する。

- (1) F A Q ・ H P 等を参照した簡易かつ一般的な問い合わせに対する一次回答
- (2) 平日の開庁時間外及び土日休日等の対応（上記一次回答含む）
- (3) 多言語対応（3者通話含む、英語、中国語、韓国語を含む10か国語以上）
- (4) F A Q の運用
- (5) チャットボット（H P でのチャット形式での自動問い合わせサービス）
- (6) イベント受付機能（イベントWEB申込も並行して推進）

【新たな機能☆】

☆ 携帯電話電話番号への関係 F A Q 等の S M S （ショートメッセージ）送信サービス

☆ A I を活用した機械音声による自動応答システム

24時間いつでも区民が問い合わせ可能な体制の構築に向けて、令和10年度から試験的運用を開始し、令和11年度を目途に本格導入する。なお、令和8年5月に世田谷区実証実験提案制度を活用した実証実験を実施すべく調整している。

8 統合に向けた全庁での取組み

そもそも区民が問い合わせをしなくとも必要な情報を入手できるように、またお問い合わせセンターが区民に対し分かりやすく必要な案内を提供できるようにする対策として、所管課が持つ様々な情報や問い合わせ実態等についてFAQやHP等に充実させることに取り組む。

9 概算経費 令和9年度

- ・ 構築費 115,773千円 (令和8年11月～令和9年5月：7か月)
- ・ 運営費(見込み) 365,000千円 (令和9年6月～令和10年3月：10か月)

10 今後のスケジュール(予定)

- | | |
|------------|--|
| 令和8年5月 | 世田谷区実証実験提案制度を活用したAIを活用した機械音声による自動応答システム実証実験 |
| 8～10月 | 事業者プロポーザル |
| 10月 | 事業者決定 |
| 11月～令和9年5月 | お問い合わせセンター構築準備、区のお知らせ等で区民周知 |
| 令和9年6月 | お問い合わせセンター運営開始(契約期間(予定)：令和9年6月～令和13年10月) |
| 令和10年度 | AIを活用した機械音声による自動応答システム段階的に稼働
(令和10年度から試験的運用を開始し、令和11年度を目途に本格導入) |

改善の方向性

- ✓ 区民からの各種問い合わせ先の明確化を図り、区民を待たせず、求める情報を的確に提供する体制を構築する。
- ✓ 特定の業務における受電の集中による事務の停滞が生じにくい体制を講じ、窓口を含め、区全体として区民を待たせない仕組みの構築を目指していく。

取り組み内容

✓ 本庁舎整備を見据え、**代表電話、せたがやコール、支所代表電話などそれぞれの役割の整理を行い、区民の求める情報を的確に提供する体制を構築**する。

→ 統合PT (広報広聴課) で検討

✓ 問い合わせ自体を減らすための**発信の質の向上、FAQの充実などの的確な対応方法を検討**する。

✓ 出張所等**窓口繁忙期にも対応できる体制の構築を検討**する。

→ 区民・出張所係長会 (and政策企画課) で検討

目指すべき効果・成果

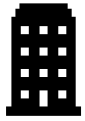
✓ 問い合わせ先の明確化による**区民の待ち時間の短縮、取次時間の減**による事務の効率化

✓ **迅速な問い合わせ対応、事務処理時間確保による区民の待ち時間の短縮**

年次別計画

令和7～8年度 統合に向けた検討・調整 令和9年度 統合・実施

現在の電話の状況と課題



代表電話：月～金、8:30～17:15
 主な役割：庁内担当部署への取次



せたがやコール：年中無休8:00～21:00
 主な役割：問い合わせ対応(一次対応)



支所代表電話：月～金、8:30～17:15
 主な役割：支所内担当課への取次



出張所、支所区民課：営業日のみ8:30～17:15
 主な役割：問い合わせ対応



代表電話・せたがやコール

それぞれの役割（違い）が区民に十分に伝わっておらず、架電先が不明瞭。

⇒ **問い合わせ先を一元化し、明確化**させる

支所代表電話

支所内にいわゆる本庁舎の代表電話機能がないため、いやおうなしに、職員が取次として代表電話の役割を代行。

⇒ **今回合わせて統合し、電話交換手に取次の役割を戻す**

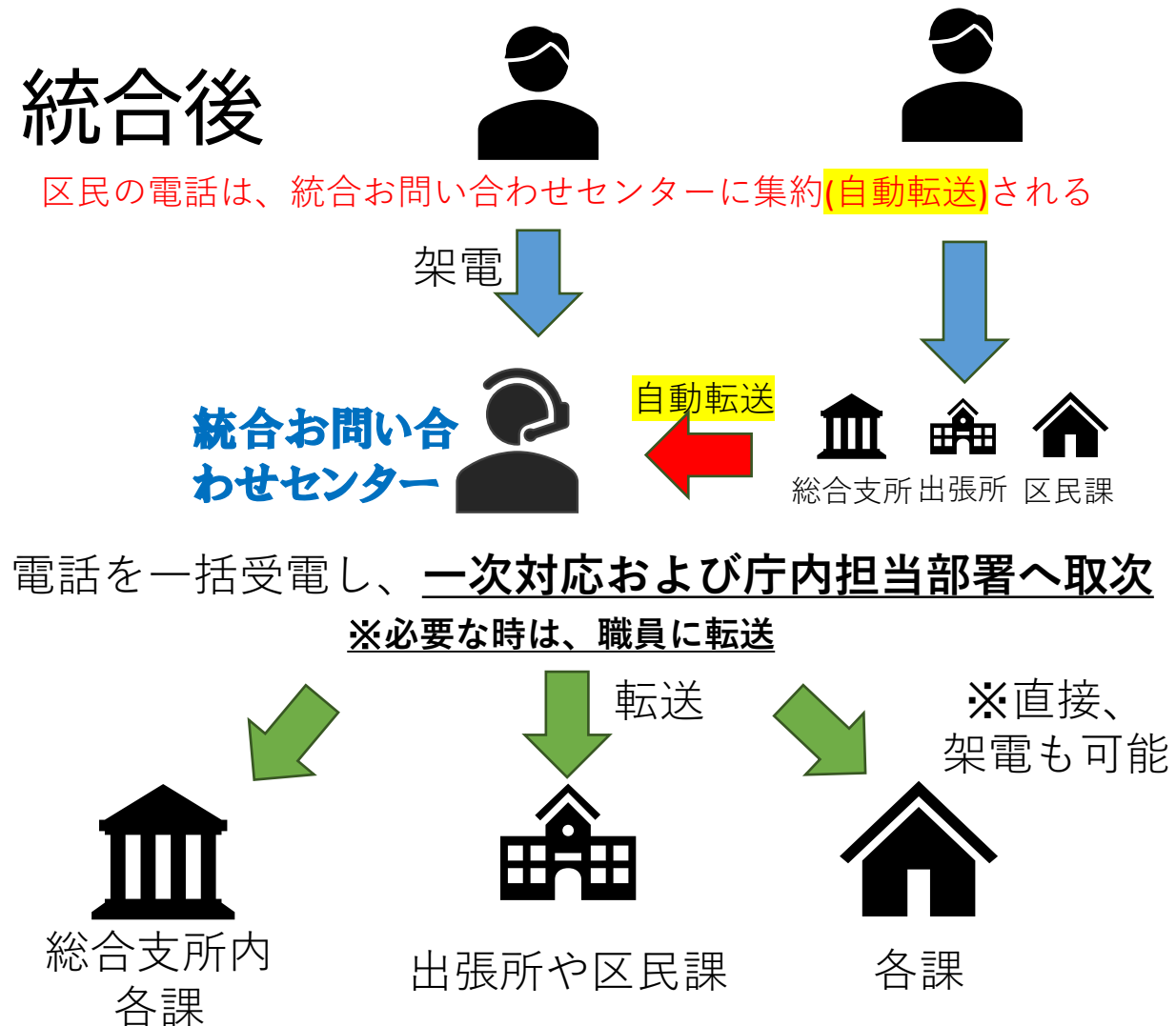
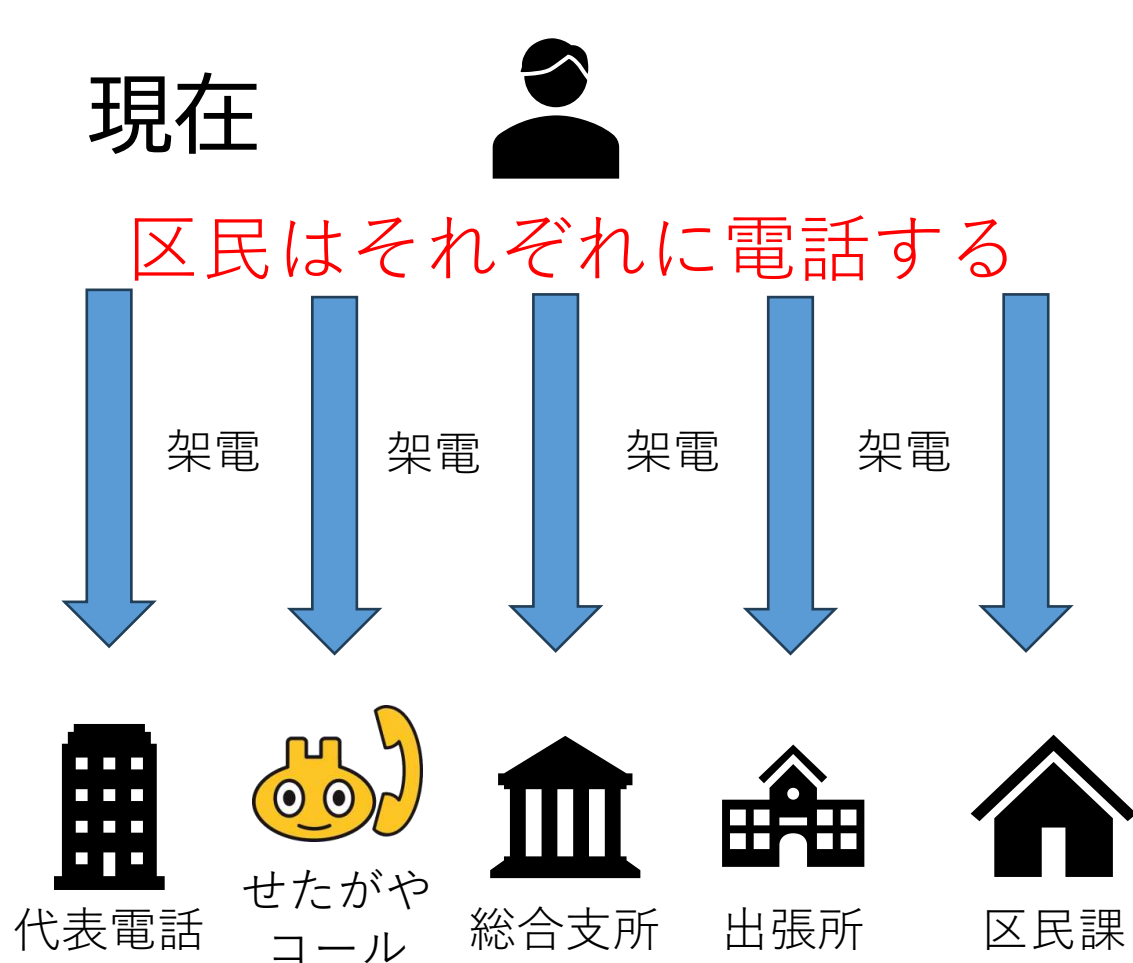
出張所、支所区民課

区民の利用が多い業務（戸籍・住民票・印鑑登録・引っ越し）を担っており、区民からの問い合わせが多く、通常業務を圧迫。

一方で電話問い合わせについては、9割以上が簡易かつ一般的な問い合わせであり、区職員が対応せずとも解決できる内容が大半を占める。

⇒ **今回合わせて統合し、一次対応を行っていただくことで窓口の混雑緩和、待ち時間の短縮**につなげる。

統合後の電話の流れイメージ



統合後運営概要

※サービス向上、カスハラ対策等として
通話録音機能も追加

統合対象：**代表電話**・**支所**・**出張所**・**区民課**・**せたがやコール**

名称/愛称：**世田谷区役所お問い合わせセンター/せたがやコール**

電話番号：**03-5432-1111**

・・・最も認知度が高い（検索で出てくる）番号

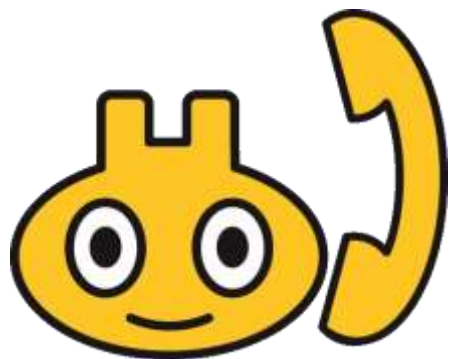
稼働日：**土日祝も稼働**・・・閉庁日も稼働

稼働時間：平日**8:00～19:00**、土日祝**8:00～18:00**

・・・時間外、土日祝も稼働(年末年始等については今後調整・検討)

主な役割：**問い合わせ対応(一次対応)**、**庁内担当部署への取次**

・・・代表電話とせたがやコールの機能を継承

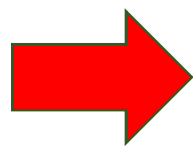


統合による効果

問い合わせ先の
一元化・明確化

開庁時間外の運営による
問い合わせ機会の拡充

お問い合わせセンターが
簡易かつ一般的な問い合わせ
に対応し、職員は職員でない
と担う事が難しい業務に集中
することで、区民サービス全
体の質が向上



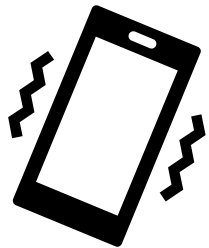
**これらの統合の効果を最大化するために、
区としてFAQやHPの拡充に取り組んでいく。**

統合後運営機能概要

統合後も **現行の代表電話とせたがやコールの機能を継承**
さらに、下記**①②**の新たな機能の導入を検討



① AIによる自動電話対応システムを段階的に導入し、将来的に24時間いつでも問い合わせできる体制を整備し、区民サービスの向上を図る。 ※AIの利用に抵抗がある方には、オペレーターが対応します。

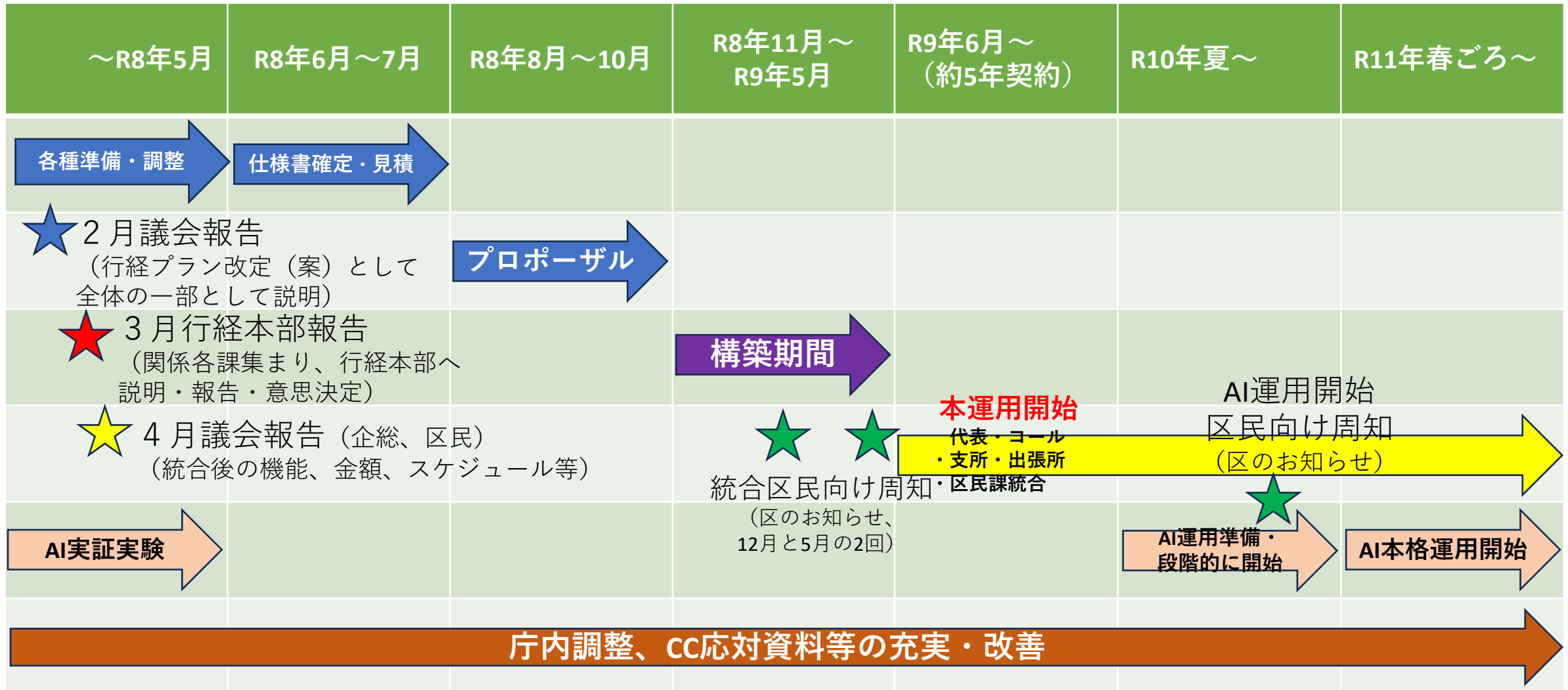


② 携帯電話へのSMS送信サービスを導入し、CCから案内する内容に関連するHPのリンク等を希望者に送付し、営業時間や持ち物等の必要な情報を後で見返せるよう共有し、区民サービスの更なる向上を図る。

統合後のイメージ



今後のスケジュール



生成AI自動音声応対システム実証実験

- 生成AIによる自動電話応対システムについて、政策経営部 官民連携・行政手法改革担当課が実施する世田谷区実証実験提案制度を活用して実証実験を行う
- 目的：生成AIの応対について実証実験を行い、効果検証の成果を統合お問い合わせセンタープロポザルの仕様に反映させる
- 実施の概要
時期：令和8年5月
実験対象：①専用新規電話番号（24時間）
②せたがやコール（21時～翌8時）
③太子堂出張所（24時間：5月中旬～を予定）
- 区民向け周知：区のお知らせせたがや5/1号にて周知

