

苦情・相談対応業務の業務・システムの見直し方針

2005年（平成17年）6月3日
各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議幹事会決定

電子政府構築計画（2003年（平成15年）7月17日、各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき、以下のとおり、苦情・相談対応業務の業務・システムの見直し方針を定める。

総務省を中心とした全府省は、本見直し方針に沿って、苦情・相談対応業務の業務・システムについて、必要な見直しを行い、最適化に取り組むものとする。

はじめに

政府の苦情・相談対応業務については、各府省の本府省及び地方支分部局等において、国民からの所管業務に関する苦情・相談の申出に対して日常的に幅広く行われてきており、「行政事務運営の改善について」（昭和40年5月7日閣議決定）に基づき、行政事務運営改善方策の一環として「行政相談担当者の設置について」（昭和40年9月22日事務次官等会議申合せ。以下「事務次官等会議申合せ」という。）が決定され、「国民に、ひろく行政に対する不平不満、要望、意見、問い合わせ等について気軽に申立てる窓口を明らかにして国民の権利利益を保護するとともにこれを行政改善に資し、もつて行政運営の民主化と行政の国民に対する奉仕の向上をはかることを目的」として、各府省の本府省並びに必要と認める附属機関及び地方支分部局に行政相談担当者を置き、苦情・相談事案の処理に当たることとされている。

苦情・相談窓口設置に関する各府省間の連携・協力は従来から行われてきているところであるが、苦情・相談対応業務については、各府省における業務内容の相違により、受け付ける苦情・相談の内容や件数等が大きく異なり、それに伴う事案処理の体制や方法、システムの導入等の状況も異なるものとなっていることから、府省横断的な業務・システムの一元化・集中化や共通システムの利用についての検討はこれまで行われていない。

近年におけるインターネットの国民生活への急速な浸透、地方公共団体における総合的な苦情・相談対応に関する先進的な取組等の状況も踏まえ、この度、苦情・相談対応業務について、IT（情報通信技術）の活用を中心に業務・システムの見直しを行い、その最適化に取り組むものである。

第1 対象範囲

苦情・相談対応業務のうち、前述の事務次官等会議申合せに基づき行政相談担当を設置している各府省の苦情・相談対応業務の業務・システムを見直しの対象とする。

本見直し方針の対象とする範囲は、事案の受付、国民(相談者)に対する回答、事案処理票の記録、事案処理の進ちょく管理、事案の集計・報告及び国民への情報提供の各業務と、これらに付随する業務並びにこれらに係るシステムとする。

第2 最適化の基本理念

業務・システムの最適化を図る目的は、「行政の簡素化・合理化」と「質の高い行政サービスの提供」の2点の実現にあるが、苦情・相談対応業務が国民と密接不可分な業務であることを考慮し、特に「質の高い行政サービスの提供」に重点を置いた最適化を目指すものとする。

具体的には、

IT(情報通信技術)を活用した府省横断的な業務の実施により国民(相談者)の利便性を高めた質の高い行政サービスの提供

業務を支援するシステムの一元的な開発・整備等による、政府全体としての業務の効率化及び経費削減

システム開発における、業務の多様性や技術動向等の環境の変化に対応した柔軟性・拡張性の確保及びシステム運用時の個人情報保護に留意した安全性・信頼性の確保

を基本理念とする。

苦情・相談対応業務の最適化に当たっては、特に「質の高い行政サービスの提供」において、以下の成果が得られることを目標にする。

- ・ 苦情・相談対応業務について政府の統一的な窓口を設置することにより、相談先がわからないといった国民の不便を解消し、行政サービスに対する国民の満足度を向上する。
- ・ 国民のライフスタイルの変化に合わせ、インターネット等の新しいメディアを活用した24時間365日相談が受付可能なサービス窓口を設置することにより、行政サービスに対する国民の利用機会を拡大する。
- ・ FAQ(Frequently Asked Questions、よくある質問とその答え)の充実な

ど国民が早期に問題解決できる手段を提供することにより、国民の相談に要する時間を短縮する。

第3 現状及び課題

1 苦情・相談対応業務の現状

苦情・相談対応業務は、別紙のとおり、本府省で数名の行政相談担当者が業務を行っているものから地方支分部局まで含め数百名で業務を行っているものまであり、また、苦情・相談の受付件数も年間数十件から2千万件を超えるものまでであるなど、その業務体制や受付件数等は各府省間で大きく異なっており、さらに、その業務内容も、国が行う業務全般を対象とするものから、特定分野のサービス・手続を中心に苦情・相談を受け付けるものまで多種多様である。

各府省における苦情・相談の受付は、全般的に電話による割合が高く、次に来訪やメール等となっている。

苦情・相談対応業務を支援するためのシステムが導入されているのは、7省庁のみであり、うち、5省庁においては音声自動応答やFAQ等国民（相談者）が利用できるシステムが、また、3省庁においては各種の検索や統計の作成等職員が行う内部事務を支援するためのシステムが運用されている。

2 業務処理における問題点と主要課題

「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費削減」及び「柔軟性・拡張性の確保」の5つの見直しの観点から苦情・相談対応業務における問題点を整理するとともに、これを踏まえて、業務・システム最適化の基本理念を達成するために重点的に取り組むべき主要課題を整理した結果は以下のとおりである。

各府省が受け付ける苦情・相談のうち照会事案の占める割合は全体の7～8割と高く、各府省において、国民に対して相談に関する各種案内情報の提供を充実させることは重要な課題である。

国民に対して提供する各種案内情報は、各府省の組織において区々に行われている状況にあるが、国民（相談者）にとっては、行政組織を意識せずに利用

可能な、政府全体として一体性と統一性があり、分かりやすく、便利で使いやすい環境の整備が強く求められることから、政府全体の苦情・相談対応のためのワンストップ・サービスを実現する。

相談に関する各種案内情報を広く国民の個別の需要に応じて、柔軟に提供するためにはインターネットの活用が最も適しており、また、既に、国民に広くインターネットの利用が一般化している状況を踏まえると、インターネットを利用して、国民（相談者）に対する相談窓口案内やFAQなどの情報をまとめて利用しやすい方法で提供することは府省共通の責務である。

国民（相談者）が苦情・相談を自己解決するためのセルフサービス機能として、充実した各種案内情報を提供することで、国民の問題解決に係る時間短縮を図るとともに、苦情・相談対応業務の一層の効率化を図る。

国民（相談者）側のIT環境やITリテラシーが向上し、民間や、政府、地方公共団体の一部ではインターネットを通じた苦情・相談の受付が行われている。

このような事例が普及しつつあることを踏まえ、インターネットを通じた政府全体としての苦情・相談受付窓口を設置することにより、相談に関する各種案内情報で解決しない場合などに、国民（相談者）が各府省に対し各自の勤務の都合や役所の相談窓口の開設時間を気にせず24時間365日苦情・相談を申し出ることを可能とするための行政サービスを実施することとする。

これにより、国民（相談者）の利便性の向上が図られるとともに、苦情・相談対応業務の効率的な実施を図る。

苦情・相談受付窓口の運用に当たっては、個人情報保護に対する時代の要請に応えるべく、情報セキュリティ対策に十分留意する。

各府省における苦情・相談対応業務は、専門知識を備えた職員により国民（相談者）からの個別の求めに応じた質の高い業務処理が行われているが、業務支援システムの導入はあまり進んでおらず、そのため、苦情・相談事案の統計の取りまとめに多くの時間を費やしたり、事案の進ちょく管理が各担当者に任せられているため、担当者個々人に確認しないと全体の進ちょく管理ができないなど、業務の非効率と、また、その結果としての行政サービスの低下を招くおそれも有していることから、これらの業務について支援システムを活用することにより、苦情・相談対応業務の事務処理の効率化を図ることが求められている。

府省共通で利用可能な業務支援システムを開発し、提供することにより、各

府省の業務の効率化を推進するとともに、各府省のシステム導入及び運用に係る経費削減を図る。

業務支援システムは、各府省の業務の多様性に対応できる柔軟性を有したものとする必要がある。

各府省における国民（相談者）からの苦情・相談の申出は、全般的に電話の利用が多い状況にある。電話による苦情・相談への対応は、即時性、専門性が求められるが、地方公共団体におけるアウトソーシングを活用した苦情・相談対応に関する先進的な取組事例等も参考にして、国民（相談者）がワンストップで苦情・相談を申し出ることができ、また、回答を受けられるコールセンターの機能について、府省共通で実現することの可能性を検討する。

第4 見直し方針

第2に掲げる最適化の基本理念の下、第3の2に掲げる問題点と主要課題を踏まえ、苦情・相談対応業務の業務・システムについて、以下のとおり府省横断的な見直しを行うものとする。

1 苦情・相談ポータルサイトの設置

各府省の協力の下、苦情・相談に係る総合的窓口として苦情・相談ポータルサイトを設け、できる限り各府省の地方支分部局等も含めたホームページからリンクを張ることにより、以下の内容を実施することとする。

苦情・相談ポータルサイトを設置するに当たっては、苦情・相談ポータルサイトがインターネットからの利用が可能であり、また、相談内容に個人情報を含む場合があることから、情報セキュリティ対策に十分留意して安全性と信頼性の確保に努めることとする。また、府省共通業務・システムとして行政ポータルサイトの統一性確保等の見直しに取り組んでいる「行政情報の電子的提供業務」の最適化も踏まえたものとする。

苦情・相談ポータルサイトには、国民（相談者）が苦情・相談ポータルサイトを利用して得られた満足度を把握する仕組みを設け、効果を検証できるようにするとともに、各府省は、国民に対して、苦情・相談ポータルサイトの設置について周知するとともに、その利用を働きかけることに努めることとする。

苦情・相談ポータルサイトは、平成18年度に開発・整備し、19年度に運用を

開始することとする。

各府省の苦情・相談等の窓口に係る各種案内情報（所在地、電話番号、取扱い内容等）や各府省に係るFAQ等について、国民（相談者）の利便性を向上させるため、掲載項目、用語等の共通化を図るなど府省横断的な取組を行い、利用者の視点に立った、国民が利用しやすいかたちの情報提供を実施する。

情報提供の実施に当たっては、だれもが利用しやすいように、ユニバーサルデザインに十分配慮したものとするとともに、パソコンのほか携帯電話の利用も可能とすることとする。

FAQについては、すでに運用されているFAQコンテンツを活用するとともに、効率的な情報提供を図るため、データ形式を標準化等することにより、データの相互利用を可能とし、府省間の情報共有、国民（相談者）への迅速かつ正確な情報提供を図る。

また、大規模災害の発生等に際しては、これに対応すべく設けられる各府省の相談窓口及び総合的な相談窓口の設置等について情報を集約して提供できるようにするなど、国民の期待に応えるべく臨機に情報提供に努めるものとする。

各府省の苦情・相談窓口に関する充実した各種案内情報の提供により、国民にとっては苦情・相談窓口の容易な利用が可能となるとともに、FAQの情報提供により、国民にとっては、相談を申し出るまでもなく、解決が促進される。これにより、国民に対する「質の高い行政サービスの提供」の実現と、苦情・相談対応業務の一層の効率化による「行政の簡素化・合理化」の実現に資する。

国民（相談者）が苦情や相談を申し出ることを可能とする府省共通の案件入力フォームを設け、これにより各府省に対する国民（相談者）からの苦情・相談等の受付を24時間365日実施する。

案件入力フォームには、申出内容の分類を行うカテゴリーを設け、これを国民（相談者）が選択することによるワンストップの受付と関係府省への正確な振分けを可能とする仕組みを設け、利用者サービスの向上と各府省の事務の効率化を推進する。

なお、問い合わせ先がわからずカテゴリー選択ができない場合や、苦情・相談の内容が複数の府省にまたがるような場合には、たらい回しの防止や正確な

事案受付を可能とするため、運用担当府省が一括して受け付けた上で各府省に振り分け、調整して回答するなど、きめの細かな利用者サービスを実施することとする。

2 府省共通システムの整備

苦情・相談対応業務に係る案件の入力機能、検索機能、進ちょく管理機能、統計機能等について、費用対効果を踏まえ、府省共通で利用可能な支援システム(以下「府省共通システム」という。)を開発し整備することとし、各府省は、新たにシステムを導入する際には、府省共通システムを利用することとする。また、現にシステムを有する府省においては、各システムのライフサイクルに応じてシステムの見直しを行い、府省共通システムに順次移行することとする。

府省共通システムは、各府省の業務の多様性や技術動向等の環境の変化に対応できる柔軟性・拡張性をもったものとして開発を行うこととする。府省共通システムの開発はパッケージソフトを利用する方法により行うなど、経費節減に努めるとともに、各府省庁共通システムはWeb方式とすることとし、その運用を一元化することで、運用業務の効率化や運用経費の削減を図る。

府省共通システムの検討に当たっては、データ構造やシステムインタフェースの標準化を行い、各府省の既存システムとの円滑なデータ連携を実現する仕様について検討する。各府省のデータ格納領域の割り当ては、各府省の既存システムや業務上の取扱い件数などを考慮し検討する。

府省共通システムを一元的に開発・提供し、各府省が共通システムを活用することで業務が標準化され、各府省の苦情・相談対応業務に係る事務処理の効率化・合理化が図られるとともに、各府省が苦情・相談対応業務に係る各種機能を導入する際の個別のシステム開発費用が削減されることとなり、これにより「簡素な政府の実現」に資する。

各府省共通システムは、平成 18 年度に開発・整備し、19 年度に各府省の利用に供するものとする。

3 コールセンター機能の検討

各府省における国民(相談者)からの苦情・相談は、その多くが電話により行われている状況にある。苦情・相談ポータルサイトの設置は、インターネットを

利用した業務・システムの見直しとして実施するものであるが、国民（相談者）にとって便利で迅速な苦情・相談対応業務の検討のため、電話による国民（相談者）からの苦情・相談の申し出について、質の高い行政サービスの提供を検討する必要がある。

平成 17 年度の業務・システムの最適化計画作成作業の中で、コールセンターの機能について分析・検討し、府省共通での実現可能性を、国民（相談者）の利便性、業務の効率性及び費用対効果の観点から検討することとする。

コールセンターについては、各府省の専門的な業務においてコールセンターに近い方法により行われている例がある。一方、近年、地方公共団体の一部に業務全般を対象としたコールセンターが取り入れられている例が見られる。

地方公共団体における例をみると、アウトソーシングにより一時受付を行い、その場で答えられる問い合わせについては対応し、担当課で対応すべき問題については各担当課につなぐことにより実施しており、これらの実施には、FAQデータベースの蓄積や各課の協力が必要であるとともに、個別業務（例えば大型ごみや水道など）については個別に専門のコールセンターで対応したほうが効率的であるとされており、その導入については庁内全体でランドデザインを描くことが必要であるとされている。

コールセンターについては、電話による苦情・相談への対応は即時性、専門性が求められること、取り扱う分野が広範囲にわたる場合には対応の類型化が必要であることから、府省共通で実現することについては検討すべき課題もあるが、その機能については、FAQデータベースを有効に活用した即時的な回答と関係府省への振り分けなど、苦情・相談対応業務の業務処理の効率化・合理化に資するものがあることから、平成 17 年度の業務・システムの最適化計画作成作業の中で、以下のコールセンターの各機能について分析・検討し、府省共通での実現可能性について、国民（相談者）の利便性、業務の効率性及び費用対効果の観点から検討し結論を得る。

業務面における、専門性をもった苦情・相談への即時的な対応

システム面における、各府省の広範囲な業務に渡るFAQデータの整備

業務実施面における、アウトソーシングの活用など効率的な実施体制の整備等

4 その他

上記の見直しに当たっては、相談窓口等の情報提供や事案処理に関して、地方公共団体等との連携も考慮して最適化を検討する。

また、「業務・システム最適化計画策定指針(ガイドライン)」の別添3「業務・システムの最適化に係る共通見直し指針」を踏まえ、見直しを行う。

第5 最適化計画の策定

本方針を踏まえ、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議の下、総務省が中心となって、2005年度末(平成17年度末)までのできる限り早期に最適化計画を策定する。