

大津市監査委員告示第13号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第242条第1項の規定により平成27年10月8日に提出された大津市職員措置請求について、監査を実施したので、その結果を同条第4項の規定により、次のとおり公表する。

平成27年12月7日

大津市監査委員	村	嶋	由	弘
同	重	森	昭	彦
同	清	水	ひ	と
同	杉	山	泰	子

大津市職員措置請求に係る監査の結果について

第1 請求の受付

1 請求書の提出

平成27年10月8日

2 請求人

A

3 請求の要旨（請求書要旨）

大津市は大津市庁舎代表電話交換業務について、「平成25年3月5日」付けで契約を締結していたBからCに契約を変更した。そのため平成26年11月20日付けで「大津市コールセンター設置業務」として27,010,800円の委託契約を締結し、平成27年7月1日付けで「大津市コールセンター運営業務」として38,631,168円（平成27年7月1日から平成28年3月31日まで）の契約を締結した。

その理由は「大津市IT推進プランⅣ」に基づき「専用スタッフによる『総合案内コールセンター』を設置し、電話やFAX、メールによる問合せを一元的に受け付け、迅速かつ適切な電話対応とスムーズな担当課への引継ぎを実現し、市民サービスの向上と職員の負担軽減を図るため」となっている。

契約金額はBについては、月額1,063,125円。Cについては、平成27年7月1日から平成28年3月31日まで、38,631,168円、月額4,292,352円（別に設置費用として27,010,800円が必要）となっている。

この契約の変更は「市民サービスの向上」を大きな目的とされている。しかし、契約変更後の実際の現状は、大津市役所に電話する者にとって極めて不便なものとなっている。

私は日常生活に必要なため、しばしば大津市役所に電話する。ごみコールセンターや建築指導課、都市計画課、戸籍住民課などである。契約の変更までのBの電話対応はスムーズであった。

例えば市役所523-1234に電話して、「大型ごみの部署お願いします」と言えば「はい、ごみコールセンターへおつなぎします」と応答があり、すぐに「はい、こちらごみコールセンターです」と担当課が電話口に出て「大型ごみの収集のことでお尋ねします」と本数秒で本論に入ることができた。それがCに変わってからは「えーと、ごみコールセンターですね。少しお待ちください」と言われて20秒から50秒と1分近くも待たされて、ようやく担当課の電話の呼出し音が聞こえ、ごみコールセンターにつながることになる。「なぜそんなに遅くなったのですか」と問えば「まだ不慣れなものですから」との返事が聞こえ「大津市役所の方ですよ」と言えば「いいえ、大阪のコールセンターです」との返事が返ってくる。

市民感覚から言えば、どうして大津市の行政のことを、わざわざ大阪まで依頼しなければならないのか。そのことによって数名の大津市民からの雇用も失われている。

先ほどの契約額（予算額）から言えば4倍の費用がかかっている。4倍の費用をかけて、多くの市民には多大な不便を招来している。

現在、日本の企業は経費の節約のため、企業の窓口である電話業務においてコンピュータなどを導入し、消費者に誠に不便を強要している。以前のBによる電話交換業務は、交換員を配置して、全国でも珍しく心温まる大津市電話の窓口であった。

このことは私だけではない。2015年7月の京都新聞は多くの市民から苦情が寄せられ、ワンストップ対応できたのは18パーセントに過ぎないと報じている。これに対して市市民部は「市民サービス向上につながるよう、厳しく指導していく」と言っている。

しかし、「厳しく指導すれば」当然、業者は、更なる人員の増を強いられ、その分の業務費の値上げは次年度以降において、大津市に請求されるのは火を見るより明らかである。

以上のごとく、今回のコールセンターの変更は、多額の税金を投入して、市民に大いなる不便をかけるという、全く許されない誤った市の行政措置であり、不要不当な支出である。

それは、地方自治法第2条第14項「地方公共団体は、その事務を処理するに当っては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない」に反し違法である。

よって大津市長はCとの契約を破棄し、以前のBとの契約、支出に戻し、Cに支払われた「コールセン

ター設置費用」27,010,800円と「コールセンター運営費」の未経過費用の返還を求める。

以上の理由から大津市監査委員にその監査を求め、必要な措置を執られるよう求めるものである。

4 請求書の補正

- (1) 本件措置請求書には、「コールセンター設置費用27,010,800円とコールセンター運営費の未経過費用の返還を求める。」としか記載がないため、未経過費用の金額並びに設置費及び運営費の返還を求めるべき者を特定するよう平成27年10月14日付けで補正を求めた。

これに対し、同月21日付けで請求人から当該部分について「市長はコールセンター設置事業者に設置費用27,010,800円を返還させるとともに、コールセンター運営費については当該契約解除の日の翌月分以降の支払停止を求める。」との内容の補正書が提出された。

- (2) 平成27年11月2日、請求人による意見陳述において、監査委員からの措置内容の確認に対し、請求人は委託料の返還及び支払停止の部分について訂正したい旨の申出を行い、同月5日付けで再度補正書が提出され、本件措置請求書を正式に受理した。この再度の補正により確定した措置請求内容は、「市長は現委託契約を破棄し、従前の庁舎代表電話交換業務委託契約へ戻すべきである。」とされた。

第2 監査の実施

1 請求人の陳述

地方自治法第242条第6項の規定に基づき、平成27年11月2日に監査室において、請求人に対し、証拠の提出及び陳述の機会を設けた。

請求人が出席し、本件措置請求書に沿って陳述を行った。本件措置請求書に記載のない事項についての陳述の概要は次のとおりである。新たな証拠の提出はなかった。

- (1) コールセンターへの変更は大津市IT推進プランIVに基づくものと言っているが、以前の電話交換業務の担当課との間で十分な検討がなされておらず、協議書や決裁文書も残っていない。また、市民に対して利点と不便が発生するのかなどについても十分な検討がなされていない。
- (2) 市役所への電話の中には秘匿性の高いものもあることから、安易に外部委託すべきものではない。
- (3) 監査委員からの措置内容の確認に対し、委託料の返還及び支払停止の部分について請求人から補正したい旨の申出があった。補正の内容が措置請求の骨子に関わるものであることから、当該補正日をもって請求書の受理を行うことについて請求人は承諾した。
- (4) 補正の経過は、第1の4請求書の補正において記したとおりである。

2 市長からの意見書の提出及び関係職員の陳述の聴取

平成27年11月2日に本件措置請求に対して市長から意見書の提出があった。同日、監査室において関係職員（市民部長、同部自治協働課市民相談室次長）から陳述の聴取を行った。

意見書の概要は、次のとおりであり、関係職員の陳述もその意見書に沿ったものであった。

(1) コールセンターの開設時及び現在の状況について

大津市コールセンターの開設に当たっては、委託業者が事前にオペレータに対する研修を行ったが、オペレータによっては担当課業務に対する理解度やシステム操作の習熟度がスムーズな問合せ応対まで十分ではなく、また、担当課内線検索システムの不具合などもあり、担当課への電話転送に時間を要することとなった。このことについては、コールセンター業務終了後などに、オペレータに対する研修を継続して行うとともに、システムの不具合が判明した場合には早急なシステム改修を行い、運用の改善に努めてきたところである。開設当初の実測では、架電から担当課につながるまで1分以上かかっていたが、現在では50秒を切るまでになっている。以前の電話交換業務では早ければ30秒でつながっていたが、この時は電話交換手と担当課職員の間で転送電話である旨の引継ぎがなく、担当課職員が受電すると同時につなぐ運用であった。現在は、この30秒に転送電話である旨の引継ぎ時間10秒を加えた40秒を目指して、「担当課、担当係の暗記」や「丁寧でありながら、スピード感を持った対応」に心がけて取り組んでいる。

(2) コールセンターを市外設置とした理由

大津市コールセンターを市外に設置したのは、委託業者の既存のコールセンター施設を利用することにより、設置場所の確保や機材の準備、機器の保守などに係る職員の管理事務が軽減され、また、緊急時などには柔軟にオペレータ等の時間延長等が可能のためである。他の自治体の事例では、高槻市、奈良市、尼崎市、神戸市、京都市のコールセンターは、大阪市内の委託業者のコールセンター施設内にあり、高知市、長崎市、宮崎市は同一市内に委託業者のコールセンター施設がある。また、以前の電話交換業務に従事していた4人の方々の雇用については、委託業務であり人員配置について関与できるものではない。

(3) 庁舎代表電話交換業務委託契約との契約額の違いについて

契約額の違いについては、電話交換業務はあくまで電話を転送することを目的に4人で運営していた

が、コールセンターは「ワンストップによる問合せ対応」、「わかりやすく親しみやすい対応」、「市民向けFAQを閲覧した、市民による自己解決の向上」、「時間外、休日の受付によるサービス時間の拡充」、「対応履歴の問合せ傾向の分析による事務改善」、「業務への専念による事務の効率化、高度化」を目的に、FAQを運用し、管理者、スーパーバイザー、オペレータの最大14席で運営するためである。なお、市民からの苦情は、7月は58件であったのが、8月は14件、9月は9件と減少している。

(4) 一般的なお客様センターや庁舎代表電話交換業務との違いについて

一般企業が設置する「お客様センター」などのコールセンターでは、音声ガイダンスを利用することで、機械的に問合せ内容を切り分ける方法を採用していることが多いが、大津市コールセンターでは音声ガイダンスは使用しておらず、以前の電話交換業務と同様にオペレータが対応している。また、以前の電話交換業務は直ちに担当課へ転送していたが、大津市コールセンターでは、問合せのほか相談や意見、要望、苦情の内容を聞き取り、FAQのほかホームページなどの情報を基に対応し、又は担当課に転送しており「わかりやすく親しみやすい対応」に努めているところである。

(5) 委託業者への指導に伴う追加経費の発生について

委託業者に対しては、開設当初から早急な業務改善を要求しており、早期に本来のコールセンターを構築するため厳しく指導しているところであるが、これは、あくまで委託契約の業務を遂行するためであり、追加費用が発生することはない。

(6) コールセンター改善の取組及び成果について

平成27年7月1日に開設した大津市コールセンターについては、開設当初から「つながりにくい」、「担当課への転送に時間がかかる」などたくさんの御意見等をいただき、日々、改善に向け取り組んでいる。具体的には、「意見、苦情等を集約し、毎日、コールセンターと共有、翌日に向け対策の協議」、「各所属に対してコールセンターの対応に関する意見等の報告依頼」、「担当課業務内容の再度の研修」、「コールセンターの朝礼時に、前日の対応履歴からのケーススタディと改善点の周知」、「業務での不明点をオペレータ全員で情報共有」、「コールセンター要員の増員」を行ってきた。

職員からは、「当初のような担当課の転送間違いはなくなった。」、「当初のような転送待ちについて市民からのお叱りはなくなった。」、「電話量が減ったと感じる。」、「コールセンターで内容を聞き取ってくれるので、スムーズに本題の話ができる。」、「コールセンターでの対応により証明書交付申請の問合せがなくなった。」、「休日の犬猫の死体処理がスムーズに事業者に伝わる。」などの意見もあり、改善につながっていることがうかがえる。また、大津市コールセンターで回答した平日の問合せは月平均3,000件あり、時間外及び休日の問合せ対応は月平均900件で、職員の負担軽減につながっている。このほか、ホームページでの市民向けFAQの閲覧は月平均52,000件あり、市民の自己解決によって問合せの削減にもつながっているところである。

(7) 委託契約の締結手続及び履行確認について

「大津市コールセンター設置業務委託契約」及び「大津市コールセンター運営業務委託契約」については、「市民部委託契約審査委員会」において公募型プロポーザル方式による業者選定の承認を得た後、「大津市コールセンター設置・運営業務プロポーザル審査委員会」を設置し、大津市公告及び大津市ホームページで公募を行い、最も優れた企画提案を行った事業者を受託候補者と選定し、委託契約を締結した。

これらについては、「大津市プロポーザル方式の実施に関するガイドライン」及び「地方自治法施行令第167条の2第1項第2号」並びに「大津市契約規則」に基づいた正規の手続である。

大津市コールセンター設置業務の履行確認については、「大津市コールセンター設置業務委託契約書第2条」に「委託業者による委託業務に係る成果物の提出」及び「大津市による成果物の検査」を規定している。

これらの規定に基づき、委託業者から平成27年6月30日に成果物の提出があり、履行確認を行っている。大津市コールセンター設置業務については、成果物により適正な業務の遂行が認められることから契約を解除する理由はない。

大津市コールセンター運営業務の履行確認については、「大津市コールセンター運営業務委託契約書第3条」に「委託業者による書面での当該月に係る委託業務の完了の報告」及び「大津市による当該月に係る委託業務完了の確認のための検査」を規定している。

これらの規定に基づき、委託業者から日次報告及び随時報告を受けるとともに、毎月の定期報告会で月次報告を受け、履行確認を行っている。大津市コールセンター運営業務については、これらの報告により適正な業務の遂行が認められることから契約を解除する理由はない。

大津市コールセンターの導入目的は、先に述べたとおりであり、今後も委託業者と情報を共有し連携を密に行い、より良いコールセンターを目指して取り組む所存である。

3 本案審査に係る判断

(1) 本件措置請求の趣旨について

請求人の陳述、補正の趣旨から、本件措置請求は、「庁舎代表電話交換業務からコールセンター方式への移行に伴い、大津市は、D（平成27年10月1日付でCから商号変更された。）との間において、その設置業務及び運営業務に係る委託契約を締結している。

市から、当該委託業務に対する経費として、Dに対して多額の委託料が支払われたにもかかわらず、接続に要する時間の増大等により、市民サービスの低下を来すなど、多大の不便をかける結果を招いている。このことから、この度のコールセンター方式への移行、これに伴う支出は不要、不当なものであるとして、コールセンターの設置業務及び運営業務に係る両委託契約を破棄し、従前の庁舎代表電話交換業務委託契約に戻すように求めたもの」と認めることができる。以下、請求人の主張について検討する。

(2) コールセンター方式への移行について

大津市IT推進プランIVは、本市総合計画に定められている効率的な行政運営を実現するための一環として、情報化施策を個別計画化したものと位置付けられている。当該プランでは、平成26年度からの5年間において具体的に実行に移されるべき15事業が明記され、情報化の推進への一方策としての総合案内コールセンターの設置事業は、市民のライフスタイルや価値観の多様化への対応、利便性の向上に資することを目的とした施策として示されたもので、コールセンター方式への移行は、その施策が具現化されたものである。このような方針又は政策の選択及び決定は、行政運営における長の裁量権の行使そのものであり、コールセンター方式への移行決定とその後の契約等の諸手続において法令等に違反しない限り、権限の逸脱及び濫用を論じる余地はないものと判断する。

(3) 契約の締結等について

上記判断に基づき、コールセンターの開設及び運営に当たって締結された設置業務委託契約及び運営業務委託契約は、公募型プロポーザル方式による契約相手方（候補者）の決定を経て、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、Dを受託者とした両契約が締結されたものである。契約に当たり、契約金額の決定その他当該契約の手続は、財務規則、契約規則、ガイドライン等、財務行為に関する諸規定に準拠していることから契約締結において何らの瑕疵は認められず、両契約に対する違法、不当の主張は失当である。

(4) 契約の履行等について

適法に成立した両契約、これと一体をなす各仕様書所定の約定に従って委託業務が履行されていることは、Dから提出された成果物、完了報告等に対する検査結果等により確認することができるほか、委託業務に対する月次報告に併せて、市、Dとの間において現状の分析、問題点等についての課題を共有するための協議も尽くされていることが認められる。これらのことからDは、両契約において求められている業務を適正に履行しているものと認められるため、契約解除の理由は存在しないものと判断する。

なお、請求人は、設置業務委託契約の破棄を求めているが、当該契約は、平成27年6月30日に成果物の提出、その後の適正な検査を経て、引渡しを受けたことにより、契約関係は完了していることから、破棄を求める事由は存在せず、適格を欠くものと考えられる。

第3 結論

以上のような状況の下においては、コールセンター方式へ移行したことについて、不要、不当であるとの主張には理由は認められず、かつ、請求人の主張するように両契約を破棄しなければ、公正に反するというような法令上及び信義則上の違背は認定することができないことから、契約の解除事由にも該当せず、請求人の措置請求には理由がなく、棄却されるものである。

第4 審査を終えて

コールセンターの運用開始当初においては、請求人の指摘するように、市の業務に対する理解度、システム操作の習熟度、システムの不具合等、主として受託者側に起因する応対、転送等での混乱が認められたが、その後、市からの業務改善に対する指示を受けたDによる配置人員の増強、問題点の共有、再研修等を通して、問題事象への対応方策の徹底、改善等が図られたことから、苦情も減少傾向にあり、加えて、FAQの充実によるコールセンターでの対応が軌道に乗ったことにより、不慣れ等から生じていた問題についても、おおむね解消され、ワンストップによる行政サービス拡大と職員の負担軽減が図られている状況にあるものと認められる。今後ともなお一層、大津市IT推進プランIVにおいて標榜されている目的の達成により、効果がより発揮されるよう制度の充実に努められたい。