# 令和 7年度 4月補正予算 主要な事業の説明書

(一般会計)

令和7年4月1日専決処分 令和7年第2回 嬉野市議会定例会提出

### 【様式1】

# 令和7年度 4月 補正予算 事業計画書兼主要な事業の説明書

予算体系 款	2 総務費	項 1 約	総務管理費	目 1 -	一般管理費	事業名 コールセンター導入業務					
総合計画による位	総合計画による位置づけ 基本方針 みんなで創る、自発のまちづくり 政策分野 ④行政計画・広報・広聴										
実施主体	市	所属部	行政経営部	所属課	総務・防災課	予算書へ	ニージ 11	新規	0	継続	

## 1. 事業の目的・効果

総合コールセンター導入により、問合せ窓口の一元化、一次対応完結率の向上、休日の電話対応等、電話対応における住民サービス向上を図る。 クレーム電話や問い合わせ、相談電話など、電話対応に職員が多くの時間と精神的疲労を感じている現状に鑑み、専任のオペレーターに任せることで、他の業務に専念、業務を効率化することができる。

自治体間の共同利用が進めば、コストダウンが見込める。

#### 2. 事業内容

申請・手続き等に関する電話窓口として、総合コールセンターを設置する。 問合せ内容のデータ蓄積、FAQ(「よくある質問」)の更新を市と受託者相互で精査し、コールセンターでの対応内容を質、量ともに向上させる。

3.	全体計画	事業期間	令和 7	年度	~ 令和	年度 事業費(千円)		4. 本年度(	の事業費内訳
	実施年度		令和4	<b></b>	令和5年度	令和6年度	令和7年度		内
	事業内容						コールセンター導入 業務	委託料	コール1
事	業費(単位:千円)	補助率					23,870		
	国庫支出金	10/10					23,870		
財	県支出金								
源	市債								
内	ふるさと応援寄附金								
訳	その他								
	一般財源								

,	1. / 1 / 文	· */ 于 / · · / · · · · · · · · · · · · · ·	
入		内	容
人	委託料	コールセンター導力	人業
		【財源内訳補正】	
70			
70 70			
			·

計

予算額(単位:千円)

補助 23.870

23.870

# 5. その他参考となる事項

※自治体フロントヤート、改革モデルプロジェクト事業国庫委託金(10/10)の採択を受け、新しい地方経済・生活環境創生交付金(1/2)から財源を振り替える。

当初予算事業費

23,870千円

4月補正事業費

(補正財源内訳) 国庫出金 23,870千円 一般財源 -11,935千円

補正後事業費

23,870千円

#### 【様式1】

## 令和7年度 4月 補正予算 事業計画書兼主要な事業の説明書

予算体系 款	2 総務費	項 1 約	総務管理費	目 8 1	青報管理費	事業名 フロントヤード等改革事業						
総合計画による位置づけ 基本方針 みんなで創る、自発のまちづくり					政	策分野	④行政計	一画・広報・	広聴			
実施主体	市	所属部	総合戦略推進部	所属課	広報•広聴課	予算	算書ページ	11	新規	0	継続	

#### . 事業の目的・効果

新庁舎となる嬉野庁舎及び従来の庁舎を継続利用する塩田庁舎の双方を活用し、市民が自宅からできる手続きの拡大と、来庁者に対する書かないワンストップ窓口の実現、 塩田庁舎における誰一人取り残さない窓口サービスの提供、データを活用した課題解決により「行かない窓口」「書かない窓口」「回らない窓口」の実現を目指す。

委託料

4. 本年度の事業費内訳

フロントヤード等改革事業

【財源内訳補正】

## 2. 事業内容

市民の利便性、職員の業務効率化等、以下の実現を目指す。

- ・自宅からできる申請・手続きの拡充 ・ライフイベント別ワンストップ窓口の構築
- ・待ち時間の有効活用 ・バックヤード業務の集約と効率化 ・市民に寄り添った窓口サポート
- ・リモート窓口を活用した窓口サービスの提供 ・窓口利用データの分析・効果測定と改善検討

3.	全体計画	事業期間		7 年度	~ 令和	7	年度 事業費(手円)	
	実施年度		令和	4年度	令和5年	度	令和6年度	令和7年度
	事業内容							
事	業費(単位:千円)	補助率						91,270
	国庫支出金	10/10						91,270
財	県支出金							
源	市債							
内	ふるさと応援寄附金							
訳	その他							
	一般財源							

	人加西十八文		17 H I I /X	13/140 1/2	17 10 1 12	17/11/1/2
	事業内容					
事	/// // 1 12-1 1 1 1/	補助率				91,270
	国庫支出金	10/10				91,270
財	県支出金					
源	市債					
内	ふるさと応援寄附金					
訳	その他					
	一般財源					
			•	•	•	•

## 5. その他参考となる事項

※自治体フロントヤート、改革モデルプロジェクト事業国庫委託金(10/10)の採択を受け、 新しい地方経済・生活環境創生交付金(1/2)から財源を振り替える。

当初予算事業費

91,270千円

91,270千円

6月補正事業費

(補正財源内訳) 国庫支出金 22,786千円 -22,786千円 一般財源

補正後事業費

<u>=</u>	91,270	
 	·	

容

予算額(単位:千円)

22.786  $\triangle$  22.786

単独

22,786

補助

68,484