一般財団法人地域活性化センター
令和7年度自主研究事業

地方公共団体における電話対応の効率化

グループ構成員
管　理　者：岩城　隆徳　（地域創生・情報広報グループ情報・広報プロモーション課長）
リーダー：伊藤　麻梨子（企画・人材育成グループ　　島根県出雲市から派遣）
メンバー：濱田　祐輔　（企画・人材育成グループ　　兵庫県播磨町から派遣）
　　竹内　あかり（企画・人材育成グループ　　鳥取県米子市から派遣）
　　村畑　茄那　（企画・人材育成グループ　　青森県六ケ所村から派遣）
　　金田　海愛　（企画・人材育成グループ　　大分県から派遣）
　　平嶋　健也　（地域創生・情報広報グループ　熊本県菊池市から派遣）

目次

目次

1　はじめに……1
2　調査・研究の方針について……2
3　課題……2
（1）職員・住民双方の意識改革とコミュニケーションの最適化……2
（2）技術的安定性の確保と運用管理体制の構築……3
（3）住民サービスの向上とリスク管理及び費用対効果……3
4　調査概要……4
（1）実態把握アンケート……4
（2）現地調査……5
5　アンケート調査から見る地方公共団体の電話対応の実態……6
（1）データなき現状 ― ブラックボックス化する電話対応業務……6
（2）「課題認識」と「実際の対策」の大きなギャップ……7
（3）二極化する効率化へのスタンス……8
6　現地調査……9
（1）電話環境そのものを刷新するアプローチ……9
①愛媛県西予市（せいよし）……9
②愛媛県松野町……12
③岐阜県恵那市……15
④愛知県常滑市……17
（2）入電をフィルタリングするアプローチ（IVR等）……19
①大阪府吹田市……19
②京都府京都市……21
7　調査の振り返り……22
8　まとめ・提言……24
（1）「電話の選別」と「自己解決」のサイクル構築……24
（2）「庁舎」という概念からの電話の解放……24
（3）EBPMへの受電データの活用……25

（４）更なる発展に向けた視点とはじめの一歩.....25
① アプローチの統合と「非同期コミュニケーション」文化の醸成.....25
9　おわりに.....27

１　はじめに

近年、急速に発展するICT（情報通信技術）[1]とともに、社会全体において業務の効率化が強く求められている。背景には、単なる技術革新だけでなく、少子高齢化に伴う人口減少や労働力不足といった社会構造の変化がある。特に、生産年齢人口の減少は、あらゆる産業において人手不足を深刻化させており、限られた人員で持続的に事業の運営やサービスの提供をするための体制づくりが急務となっている。

このような状況の中、民間企業では、RPA[2]やAIチャットボット[3]、クラウドサービス[4]の導入など、業務の自動化・省力化が着実に進んでいる。これらの取組は、単なる作業時間の短縮にとどまらず、人的資源をより付加価値の高い業務に振り向けるという観点からも重要視されている。そして、組織経営の効率化や職員の働きやすさの向上に大きく貢献している。

地方公共団体においても、同様の課題意識の下で業務の効率化が求められている。人口減少に伴う職員採用の困難さに加え、休職者や退職者の増加による慢性的な人員不足、そして、複雑化・多様化する住民ニーズへの対応といった構造的な課題が存在する。従来の手法では対応しきれない業務量の増加や業務範囲の拡大に直面する中で、限られた人員で最大限の行政サービスを提供するための工夫が求められている。

このような状況の中で、地方公共団体でもDX（デジタルトランスフォーメーション）[5]の推進に取り組んでおり、業務の見直しやICTツールの活用を通じた効率化が進んでいる。書類の電子化やオンライン申請の導入、庁内業務システムのクラウド化などはその一

---

[1]単なる情報処理にとどまらず、ネットワークを介した情報の伝達及び共有を重視する技術体系であり、現代社会のインフラを支える基盤となるもの。
（Information and Communication Technology）

[2]パソコン上での定型的なデータ入力、照合、集計作業等の事務工程を、ソフトウェア上のロボットが代替し自動化する技術。（Robotic Process Automation）

[3]自然言語処理（AI）技術を用い、利用者の入力に対して適切な回答をリアルタイムで自動生成するプログラム。

[4]自社内にサーバー等の物理的設備を保有することなく、ネットワーク経由でソフトウェア、ストレージ等のITリソースを必要に応じて利用するサービス形態。

[5] デジタル技術による業務・組織・社会の構造的変革。

例であり、これらの取組は行政サービスの質の向上とともに、住民にとっての利便性の向上にも寄与している。

しかし、地方公共団体の業務の中には、効率化の取組が進みにくい分野が存在する。その一つが「電話対応業務」である。電話は依然として住民との基本的なコミュニケーション手段であり、問い合わせ対応や各種案内、苦情処理、担当部署への取次など、幅広い目的で使用され、日常業務の中で重要な役割を果たしている。その一方で、電話対応は時間拘束や業務の中断の原因となり、職員の負担となっている。現場では、この負担を軽減する工夫が求められている。

２　調査・研究の方針について

電話対応業務について、一部の地方公共団体では、すでに効率化を図る取組が始まっている。これらの試みは、電話対応の事務負担の軽減だけではなく、「住民サービスの質の維持・向上」と「職員の働き方改革」の両立を目指すものであり、今後の地方公共団体の運営における重要な鍵となる可能性がある。

本調査では、社会全体の業務効率化の流れを背景に、地方公共団体における電話対応業務に焦点を当てる。現地調査を通じて、実際の課題や工夫、先進事例を明らかにするとともに、今後の業務改善に向けた提言を行うことを目的とする。また、電話という基本的かつ重要な業務を見直すことは、地方公共団体の業務全体の見直しにもつながる契機になると考える。そして、業務効率化の取組が、単なるコスト削減や人員削減の文脈にとどまらず、住民にとってより良い行政サービスを提供するための基盤整備であるという視点をもって本調査を進めていく

３　課題

本調査に先立ち、地方公共団体の電話対応業務における現状を整理した結果、以下の三つの課題を指摘する。

（１）職員・住民双方の意識改革とコミュニケーションの最適化

ICTツールの導入というハード面の整備が進む一方で、従来の「電話こそが最優先かつ確実な手段である」という組織文化や慣習が、ツールの真価を妨げる障壁となっている。

職員側には、電話が相手の時間を強制的に占有するツールであるという認識を促し、内容に応じてチャットやメール等へ切り替える「ツールの使い分け」の習熟が求められる。

住民側にとっても、IVR[6]やIP電話番号[7]に対する不信感や心理的抵抗を払拭するための丁寧な周知と、利便性向上のための理解促進が不可欠である。

（２）技術的安定性の確保と運用管理体制の構築

PBX[8]のクラウド化やソフトフォン（IP電話アプリ）[9]の導入は、場所に捉われない働き方を可能にする。その反面、従来の有線電話に比べ通信品質がネットワーク環境に左右されやすいという特性も持つ。無線LANの帯域不足やBluetooth機器の接続不良といった技術的課題に加え、時間外アナウンスへの変更の管理やマニュアル整備など、システム運用の負荷が増大する懸念がある。

これらの運用面の煩雑さが、結果として（１）で挙げた職員の意識改革を阻害する要因ともなり得る。

（３）住民サービスの向上とリスク管理及び費用対効果

IVR等の自動化ツールの導入は、職員の受電件数を大幅に削減することが予測される。一方で、自動案内に傾倒することで、「直接電話したい」という住民ニーズとの乖離が生じるリスクがある。そのため、住民サービスの向上につながるオンライン手続きへの誘導を強化し、電話以外の選択肢を住民に提示することが重要となる。

---

[6] 入電時にあらかじめ録音された音声で案内を行い、発信者のプッシュボタン操作等に応じて、適切な担当窓口への転送や情報の自動提供を行うシステム。
（Interactive Voice Response）

[7] インターネット回線を用いて音声通話を行う仕組み。専用のアプリケーションを介することで、スマートフォンやPC等の汎用端末を電話機として利用することが可能となる。

[8]施設内に設置し、複数の電話回線を制御して外線接続や内線相互間の通話を行う交換装置。（Private Branch Exchange）

[9] パソコン、スマートフォン等の情報端末にインストールし、IPネットワークを介した音声通話を可能にするソフトウェアの総称。

また、通話録音やAI要約機能の導入については、カスタマーハラスメント対策や正確なエビデンス確保に寄与する一方、個人情報保護への影響やコスト増に対する費用対効果の妥当性を慎重に見極める必要がある。

４　調査概要

本調査では、地方公共団体における固定電話の実態把握を目的としたアンケート調査と、先進事例の現地調査を行った。

（１）実態把握アンケート

全国の地方公共団体が抱える電話対応の現状認識をマクロな視点で把握するため、アンケートによる実態調査を実施した。調査は、一般財団法人地域活性化センターに職員を派遣している62の地方公共団体における電話設備を所管する部署を対象に、Webアンケートフォームを用いて実施し、16団体（7県、9市町村）から有効回答を得た。

① 調査名　公務職場における固定電話等の実態調査
② 調査目的 本報告書で取り上げる先進事例の深掘りに加え、地方公共団体における電話対応業務の現状、課題及び効率化への取組状況を幅広く把握する。これにより、本報告書の分析と提言の客観性・普遍性を補強することを目的とする。
③ 調査対象 有効回答を得られた16地方公共団体（7県、9市町村）における、庁内の電話設備を総合的に所管する部署　（総務課、管財課 等）
④ 調査期間 令和7年10月～11月
⑤ 調査方法 Webアンケートフォーム（Googleフォーム）を用いたオンライン調査
Googleフォームが使えない場合は、Wordによる回答

有効回答の得られた16地方公共団体：福井県、埼玉県、鳥取県、岡山県、福岡県、宮崎県、鹿児島県、北海道芽室町、青森県六ヶ所村、静岡県浜松市、鳥取県日南町、島根県江津市、高知県高知市、高知県高岡郡四万十町、熊本県菊池市、佐賀県鳥栖市

（２）現地調査

電話対応業務というテーマを多角的に捉えるため、本調査では以下の二つのタイプの事例を選定した。

① 場所を限定せずに電話に出られるようにするなど、電話環境そのものを刷新するアプローチ（クラウドPBX等）

クラウドPBX等の導入による業務改善の実践例や組織的な工夫を把握することを目的として選定した。

② 自動音声サービスにより、入電をフィルタリングするアプローチ（IVR等）

IVR等の導入による業務改善の実践例や組織的な工夫を把握することを目的として選定した。さらに、電話対応業務の見直しが、職員の働き方や住民とのコミュニケーションの在り方にどのような影響を及ぼしているかを把握することを目的として選定した。

５　アンケート調査から見る地方公共団体の電話対応の実態

本調査では、先進事例の現地調査に加え、16の地方公共団体における電話対応の現状認識を幅広く把握するため、庁内の電話設備を所管する部署を対象としたアンケート調査を実施した。

その結果、多くの地方公共団体で「現状把握ができていない」「課題を認識しつつも対策が打てていない」という実態がデータによって明らかになった。本章では、その詳細を報告する。

（１）データなき現状 ― ブラックボックス化する電話対応業務

今回の調査で最も重要な点は、自組織の電話対応に関する基本的な量的データを把握している地方公共団体が皆無に等しいという事実である（図1）。

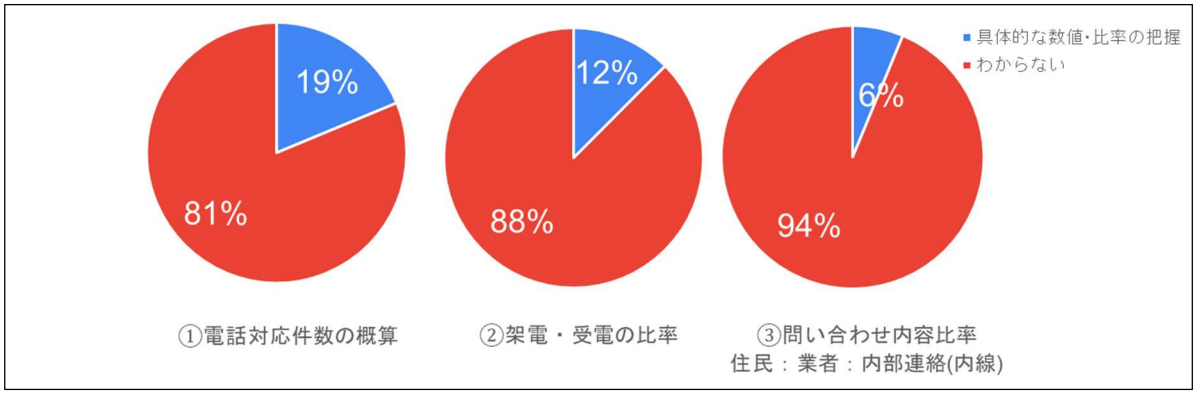

図1：電話対応に関する定量的データの把握状況（n=16）

図1より、一日の電話対応件数を把握していない地方公共団体は81%にのぼり、架電と受電の比率、問い合わせ内容の内訳に至っては90%前後が「わからない」と回答した。

これは、多くの地方公共団体において、電話対応業務が組織的に管理・分析すべき対象としてではなく、個々の職員の経験則に委ねられた「属人的な業務」として扱われている実態を客観的に示している。改善の第一歩である現状把握ができていないことは、効率化に向けた具体的な施策の検討を困難にする根源的な課題と言える。

（２）「課題認識」と「実際の対策」の大きなギャップ

一方で、電話対応業務が現場の負担になっているという課題意識は広く共有されていた。しかし、その対策はほとんど進んでいない。この課題認識と対策のギャップこそが、多くの地方公共団体が直面するジレンマである（図2）。

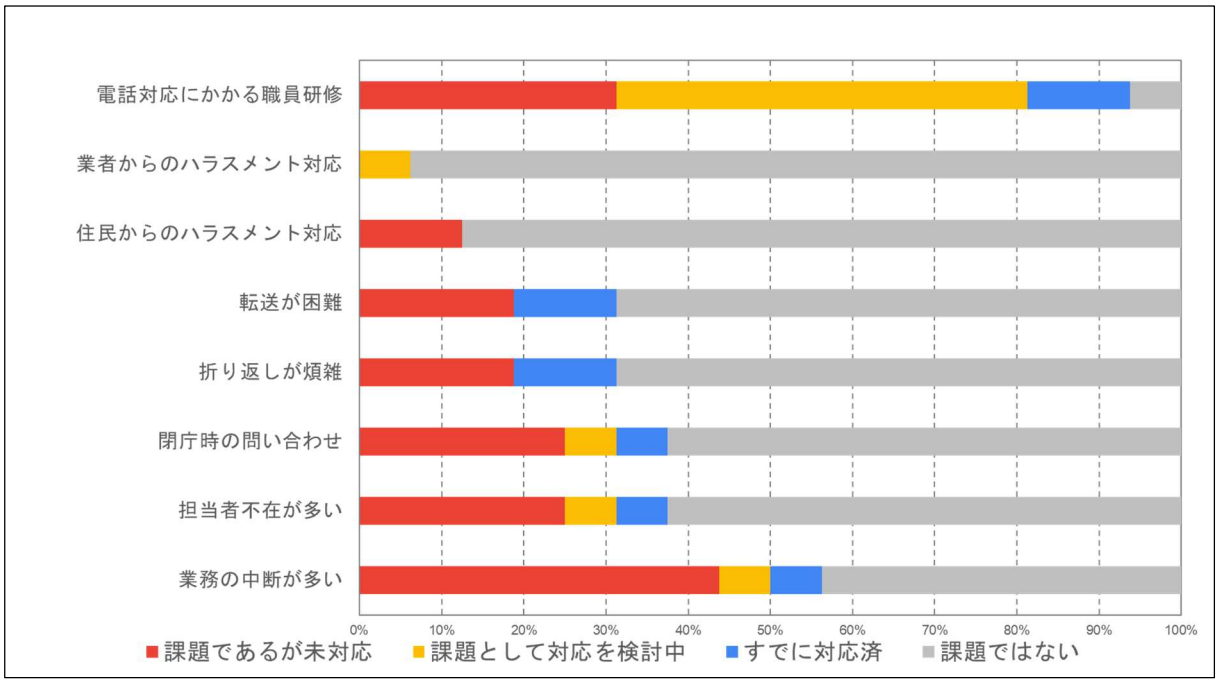

図2：電話対応における課題認識と対応状況（n=16）

図2より、多くの地方公共団体が「業務の中断が多い」「担当者不在が多い」「閉庁時の問い合わせ」といった項目を課題として認識していることがわかる。特に「業務の中断」は、16団体中9団体が課題だと認識していた。しかし、これらの課題に対し「すでに対応済」と回答した地方公共団体はごく少数であり、大半が「課題であるが未対応」のままという実態が浮き彫りになった。また、電話対応にかかる職員研修の必要性を16団体中15団体が認識しているが、対応済は2団体のみであり、研修機会が不十分である可能性がうかがえた。

また、自由記述からは、対策に踏み切れない背景として、①住民への影響懸念（「自動音声は高齢者には不親切」）、②費用対効果への疑問（「財政負担が大きい」「本当に定着するのか」）、③既存設備の制約（「交換機の更新サイクル」）といった、複合的な要因が浮かび上がってくる。

（３）二極化する効率化へのスタンス

こうした状況の中、効率化に向けた具体的なシステム導入に対するスタンスは、地方公共団体によって二極化する傾向が見られた。

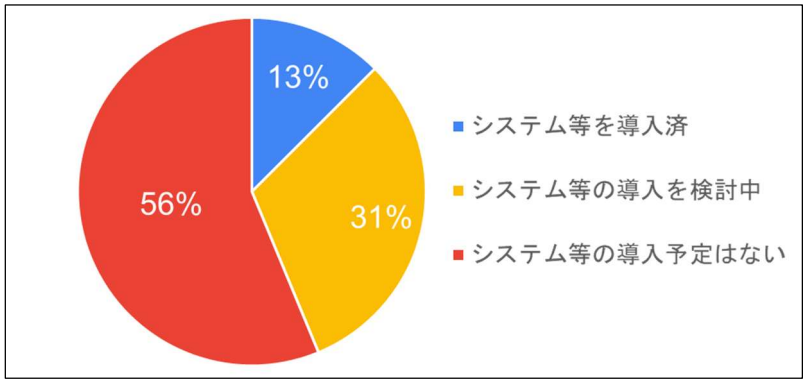

図3：電話対応効率化システムの導入状況（n=16）

図3が示すように、「導入済」または「導入を検討中」と回答した地方公共団体が約半数(44%)を占める一方で、「導入予定はない」とする地方公共団体も約半数(56%)存在した。

自由記述を読み解くと、前者は「カスタマーハラスメント対策」や「働き方改革（フリーアドレス/テレワーク推進）」といった明確な目的意識を持って導入を推進している。一方で、後者は前述したコストや住民への影響を懸念し、現状維持を選択している。

このアンケート調査により、電話対応の効率化に積極的に取り組む地方公共団体と、課題を感じつつも現状維持にとどまる地方公共団体とで、対応が二極化している実態が明らかになった。

重要なのは、システム導入に踏み切った地方公共団体には、本報告書の先進事例にも通じる「働き方改革」といった明確な目的意識が存在した点である。一方で、対策に踏み出せない多くの地方公共団体は、改善の第一歩である「データに基づいた現状把握」ができていなかった。

このことから、多くの地方公共団が陥りがちな停滞状況を打開する鍵は、データに基づく現状の客観的な把握と、改革に向けた明確な目的意識の設定の二つに集約されることが示唆される。

６　現地調査

（１）電話環境そのものを刷新するアプローチ

ここでは、電話対応業務の効率化に積極的に取り組む四つの地方公共団体の調査内容を紹介する。

①愛媛県西予（せいよ）市

（ア）市の概況

愛媛県西予市は、県南部に位置し、南予の主要都市である八幡浜市と宇和島市を結ぶほぼ中央に位置している。約514.33平方キロメートルと、県下でも広大な面積を有する。市内は山地、平野、海岸といった多様な地形により構成され、豊かな自然環境が特徴となっている。人口は32,922人である（令和7年11月30日現在）。西予市は日本ジオパークの認定を受けており、地質や地形を活用した観光客の誘致が進められている。

（イ）取組の概況

(a) クラウドPBX[10]

老朽化した物理PBXの更新と庁舎間の内線通話不可という課題を解決するため、令和4年10月にクラウドPBXを導入した。これにより、従来の交換機を廃止しIP電話システムへ移行した。庁舎間の内線通話が可能となり、通話料の削減に貢献した。また、BYOD[11]を電話端末とするソフトフォン運用を採用し、フリーアドレス制の障害を排除した。導入後は、無線LANへの相乗りによる通話品質の低下が課題となったが、アクセスポイントの増強と通信優先度設定により改善を図っている。

(b) オフィス改革

[10] 物理的な装置として施設内に設置していたPBX（物理PBX）の機能を、インターネット上のクラウドサーバー経由で提供するサービス。

[11] 従業員が個人のスマートフォンやパソコンを業務に利用すること。
（Bring Your Own Device）

職員数が不足する中で、複雑化する行政ニーズに対応するため、生産性の向上とペーパーレス化を目的としたオフィス改革を推進し、フリーアドレス制の本格導入に向けて固定電話をクラウドPBXに切り替えた。これにより、職員が場所を選ばず執務できる環境を整備した。全職員へのノートパソコンとデュアルモニターの配備、電子決裁の推進、コミュニケーションツール（Teams、kintone等）の活用を進め、ペーパーレスな働き方を浸透させている。改革の結果、電話の取次時間が大幅に削減された。また、若手職員を中心としたチームが、職員一人ひとりが最適なコミュニケーションツールを選択できるよう、意識改革を推進している。

（ウ）取組の経緯

電話対応効率化の取組は、働き方改革の推進という組織目標と庁内システムの老朽化という喫緊の課題を背景として始まった。平成23年に完成した庁舎の物理PBXが、導入から10年以上が経過し修理不能な状態となっていた。その更新に数千万円という高額な費用が見込まれたことが直接的な契機である。また、支所の物理PBXも同様に老朽化が進んでいた。

従来の電話環境では、旧五町合併時の個別契約をそのまま利用していたため、本庁舎と四つの支所間で内線通話が行えなかった。連絡の都度に通話料が発生し、転送も困難な状況であった。これに加え、市が推進するオフィス改革において、固定電話の存在が場所にとらわれない働き方の妨げとなっていた。

これらの課題を解決するため、クラウドPBXの導入が決定された。財源には、コロナ交付金を充て、「新生活様式対応行政サービス構築事業」の一環として整備を行った。構築費用は約2,400万円であり、令和2年度補正予算で計上され、繰越を経て令和4年10月に運用を開始した。導入後は、物理PBXを撤去し、職員番号に紐づく個人内線番号を付与した。これにより、人事異動に伴う内線番号整備やレイアウト変更による配線工事が不要となった。

（エ）取組の効果と課題

（a）クラウドPBXとBYODによる働き方の固定化排除と生産性の向上

従来の固定電話環境では、電話対応のために職員が自席を離れられないことや、特定の職員ばかりが電話を取らざるを得ないといった課題があった。クラウドPBXの導

入は、こうした状況を解消する効果を生んだ。最も大きな実績は、個人のスマートフォンを庁内電話端末として使用するソフトフォンの採用により、全職員に個人内線番号を付与したことである。これにより、職員は固定電話に縛られることがなくなり、移動が制限されることとなった。そのため、職員は、ミーティングエリアやオンラインブースあるいは庁外で、業務の内容に応じて最適な場所を選択できるようになった。

さらに、固定電話と比較して、個人宛の電話取次が不要となったことで、職員の業務が中断される頻度が減少し、業務に集中できる時間が増加した。柔軟な働き方ができる環境が整備され、生産性の向上に直結している。

また、人事異動時の電話工事や番号整備の手間が一切不要となった。ランニングコストについては、物理PBXの更新費用と比べ劇的な削減には至っていないが、配線作業や電話機の保守契約が不要になったことや、ライセンス数を職員数に連動させることができることから、長期的にはコストの削減が可能と判断されている。

(b) コミュニケーションツールの統合と意識改革

電話対応の効率化は、単なる機器の入れ替えに留まらず、庁内におけるコミュニケーション文化の変革と並行して進められた。

市は、Teamsやkintone、Microsoft 365を全職員が使用できる環境を整備し、チャットやWeb会議といったリアルタイム性の高いツールを積極的に推奨した。特に若手職員は、電話を「相手の時間を強制的に奪うもの」と捉え、チャット利用を好む傾向にあるため、このツールの導入は、庁内の円滑な情報共有に寄与した。職員には、電話は「こちらの都合で相手の時間を強制的に奪ってしまうもの」であることを認識させ、その場に応じた適切なコミュニケーションツールを使うよう研修を通じて啓発している。これにより、電話以外の連絡手段が浸透し、電話自体の件数が減少する効果が見られた。また、フリーアドレス導入と相まって、執務室に固定電話の着信音が鳴り響くことがなくなり、静穏な執務環境が実現した。

（オ）今後の展望

市は、デジタル化の推進を職員一人ひとりの生産性向上に直結させることを目標としている。現在の課題である通信品質の安定化に加え、全庁的な意識改革に重点を置く。特に、固定電話の仕組みから移行した職員に対し、チャットやWeb会議といったツールを、年齢や役職にかかわらず最適なコミュニケーション手段として選択できる文化を醸成する。

今後は、個別の最適化ではなく、庁内全体の仕組みの最適化を図る。電子決裁や文書管理システムを連携させ、情報共有におけるバケツリレーのような非効率な作業を廃止する。データ自体を共有するという新しい概念を浸透させ、紙を前提とした業務プロセス全体を見直すことで、人口減少による職員数減少に対応できる、スピード感のある行政運営を目指している。

②愛媛県松野町

（ア）町の概況

愛媛県松野町は、県南部の南予地方に位置し、高知県との県境に接している。面積は98.45平方キロメートルを有し、町の約8割を森林が占める中山間地域である。町の中心部には四万十川水系の広見川が流れ、豊かな水と緑に囲まれた自然環境が広がっている。人口は3,424人である（令和7年11月30日現在）。

町内には四万十川源流域の自然を体感できる「滑床渓谷（なめとこけいこく）」があり、自然資源を活かした観光振興が進められている。また、地元産のゆずや栗などの農産物を活かした特産品づくりにも力を入れている。

（イ）取組の概況

事務職員100名程度(会計年度任用職員含む。)の松野町では、令和4年2月の新庁舎移転を契機として、従来のアナログな電話環境を見直し、IP電話システムを導入した。採用したのは、パソコン及びスマートフォン上で利用可能なソフトフォンアプリ「AGEphone」であり、固定電話機に依存しない通話体制を構築した。

庁舎内では職員が自席のパソコンから通話できる環境を整備し、幹部や宿直、支所、診療所などの出先機関にはスマートフォンを配備した。導入の目的は、電話取次に要する時間の削減と、庁舎内外を問わず円滑に通話できる環境の整備である。導入当時は、

新型コロナウイルス感染症対策として、電話機の共用を減らし、衛生面に配慮した。従来は固定電話の設置場所でしか対応できず、人事異動やレイアウト変更の度に配線工事が必要であったが、ソフトフォンの導入によりこれらの課題を解消した。

（ウ）取組の経緯

電話対応効率化の取組は、旧庁舎の老朽化に伴う新庁舎整備を契機として始まった。従来は、庁舎内の各課に固定電話が設置され、代表電話への着信を職員が取り次ぐ形で対応していた。このため、電話対応の度に席を立って確認するなど、業務の中断や時間的ロスが生じていた。また、人事異動や席の配置換えの際には配線工事が必要であり、運用・保守面でも大きな負担となっていた。

こうした課題を踏まえ、コロナ下の令和4年2月の新庁舎開庁に合わせて、電話環境のデジタル化を図る方針が示された。導入検討にあたっては、庁舎建設ワーキンググループを立ち上げ、関係課の合意形成を経て、アナログ回線からIP電話システムへの移行を決定した。ほかのシステムの比較検討はせず、職員の働き方改革と感染症対策を主な目的として、パソコン及びスマートフォンで利用できるソフトフォンアプリを採用した。

導入経費は、機器購入費が約700万円、構築委託料が約1,000万円の総額約1,700万円であり、財源は一般財源によって賄われた。

（エ）取組の効果と課題

（a）ソフトフォンの導入による業務効率化

ソフトフォンの導入により、町の電話環境は大きく変化した。従来のように固定電話機の前で対応する必要がなくなり、職員は自席のパソコン上で直接通話できるようになった。各部署の代表電話の着信を、誰でも自席で直接受けられるようにしたことで、取次対応が大幅に削減され、電話対応に伴う業務の中断が減少した。

また、ハンズフリー通話機能を活用することで、通話中に資料を確認しながら住民対応ができるようになり、迅速な応答と正確な情報提供が可能となった。通話対応が自席で完結するようになったことで、資料確認や記録作成が容易となり、職員からは「対応がしやすくなった」との声が多く聞かれた。

庁舎内外の連絡もスムーズになり、幹部や出先機関との内線通話が容易になったことにより、連携のスピードが向上した。

このように、固定電話に比べ、通話場所に縛られない柔軟な働き方が可能となり、電話対応にかかる時間削減と業務集中度の向上が確認された。

また、固定電話の共用を減らすことで衛生面にも配慮し、「新庁舎にふさわしい効率的で快適な通信環境」の実現につながった。

(b) 職員理解の促進と運用定着に向けた取組

導入初期段階において、パソコン上で電話を受けるという新しい仕組みに職員が慣れるまでに時間を要した。特に、接続設定やBluetooth操作に不慣れな職員も多く、総務課が中心となってデモンストレーションや説明会を実施し、操作手順や通話方法の理解促進を図った。規則や運用ルールは特に設けず、職員の実務経験を通じて自然な運用定着を目指している。業務時間外は、各課で夜間切替を行うことで宿直への転送を可能とし、勤務時間内外の線引きを明確にしている。現時点では一般職員へのモバイル端末配布は行っていないが、パソコン上での通話環境により業務時間内の対応力は向上した。

(c) 課題

導入後、いくつかの課題が明らかになった。

技術面では、声が聞こえづらい、ノイズが入るなど通話品質が不安定になることや、ランニングコストの増加といった点が挙げられる。特に、PCに接続して使うヘッドセット（マイク付きヘッドホン）については、Bluetooth接続の不具合、音量不足、周囲の雑音を拾いすぎてしまうといった機器選定上の問題も生じたが、これらは機器の調整や職員間での情報共有によって改善を図っている。

また、住民とのコミュニケーションにおいても新たな課題が生じた。職員がヘッドセットを装着して通話している様子が、来庁した住民からは一見して分かりにくいため、「話しかけても反応がない」「職員に無視された」といった誤解を招くケースがあった。このため、住民への丁寧な説明や理解を促す工夫が求められている。

（オ）今後の展望

町は、電話対応の効率化を職員の働きやすさに結びつけることを目標としている。導入後も課題として残る通話品質の安定化や機器設定の簡便化に取り組むとともに、

将来的には機器更新の検討も進め、誰もが安心して利用できる通信環境の確立を目指す。

特に、Bluetooth接続の不具合や音量調整など、機器操作に不慣れな職員への支援体制を整備し、全庁的な運用定着を進めていく方針である。

また、今後は通話録音機能の活用を検討し、住民からの問い合わせ対応やカスタマーハラスメント防止の強化につなげる考えである。加えて、運用ルールの明確化による安定した運用や、機器更新を通じた長期的なコスト抑制の実現を目指している。

人口減少が進む中にあっても持続可能な行政運営を実現するため、小規模な地方公共団体としての強みを生かし、庁内全体での課題共有と改善を継続することで、より柔軟で効率的な電話対応体制の確立を目指している。

③岐阜県恵那市

（ア）市の概況

岐阜県恵那市は、県南東部の愛知県と長野県に隣接しており、名古屋市の中心部から約60キロメートルの距離に位置する。面積は約504.24平方キロメートルを有し、東に恵那山、北に笠置山、市内には木曽川、阿木川、矢作川などが流れ、山紫水明の豊かな自然に恵まれた地域である。人口は45,474人である（令和7年12月1日現在）。

市内には、四季折々の渓谷美が楽しめる県立自然公園指定の恵那峡や、江戸時代の街並みが残る中山道大井宿、800年の歴史を持つ岩村城下町（重要伝統的建造物群保存地区）、日本大正村など、歴史と自然を活かした観光資源が豊富である。また、「恵那栗」を使った栗きんとんや、全国シェア80％を誇る「細寒天」が有名である。近年は「住みたい田舎ベストランキング」の子育て部門で全国一位を獲得するなど、移住先としても注目されている。

（イ）取組の概況

従来のデスクトップパソコンと固定電話中心の業務形態では、働く場所の制約を受けやすく、働き方の選択肢がほぼない状況であった。具体的には自席を離れると問合せ内容をパソコンで確認しながら対応できない不便さがあった。また、不在や離席中の職員への受電の取り次ぎや留守対応の手間といった課題があった。加えて、人事異動やレイアウト変更の度に配線工事のコストが発生する。

このような環境を改め、より効率的で働きやすい環境を構築することが喫緊の課題と認識していた。そこで、職員の職場環境改善と業務効率化を目指し、固定電話を廃止するとともに、クラウドPBX「ソフトバンク ConnecTalk」を導入し、スマートフォン上で外線・内線電話の受発信を可能にした。導入にあたっては、地方公共団体での導入実績や通話品質の安定性、スマホアプリの操作性が選定の決め手となった。

（ウ）取組の経緯

導入は令和6年2月で、正職員540台、会計年度任用職員360台の計900台のスマートフォンを貸与した。これにより、すべての出先機関（振興事務所、消防署、こども園等）も含めて固定電話を廃止することができた。職員への説明会やマニュアル配布、試行期間中のヘルプデスク対応により、導入時の疑問や不安を解消しながら、アジャイル形式[12]でシステム移行を進めた。導入時のイニシャルコストは関連設備の更新を含め約5,600万円であり、ランニングコストは約2,800万円（通話料を除く）となっている。

（エ）取組の効果と課題

クラウドPBX導入により、職員は外出先でも外線や内線電話の受発信が可能となり、柔軟な対応がとれることにより、住民サービス向上につながった。ノートパソコンとスマートフォンを組み合わせたフリーアドレス環境の実現により、機器の入れ替えや配線工事が不要となり、大幅な労働時間の削減に成功した。電話料金も年間約300万円の削減が見込まれ、コスト削減にも貢献している。

現在の課題としては、グループ着信の同時鳴動端末数の制限（20台）がある点や、開庁時間外をお知らせするアナウンスへの手動変更が必要であり、タイムスケジュールの管理が煩雑な点が挙げられる。

（オ）今後の展望

市は、グループ着信の同時鳴動端末数や、時間外アナウンスの変更が手動であるといった運用上の課題に対応しつつ、令和10年度に予定されているレンタル契約期間の満了を見据え、継続的なサービス改善と安定運用の方策を検討していく。加えて、既に導入しているMicrosoft365関連アプリ（Teams、SharePoint）との連携を更に深め、庁内コミュニケーションの活性化と業務全体の効率化を推進していく方針である。

---

[12] システムやソフトウェア開発において、機能単位の小さなサイクルを短期間で繰り返す手法。

④愛知県常滑市

（ア）市の概況

愛知県常滑市は、知多半島の西海岸中央部に位置し、西側は伊勢湾に面している。面積は約55.90平方キロメートルを有し、大部分がゆるやかな丘陵地で構成され、平地は海沿いの比較的狭い部分に限られている。人口は58,474人である（令和7年12月末日現在）。

古くから窯業が伝統産業であり、「常滑焼」は日本六古窯の中でも最も古いとされ、現在も主産業の一つである。また、平成17年に中部国際空港（セントレア）が開港してからは、「中部地方の空の玄関口」として発展し、空港島にはホテルや愛知県国際展示場などが立地している。海沿いを走る名鉄常滑線沿いに商圏が広がり、名古屋市方面へのアクセスも良いため、愛知県のベッドタウンとして人気がある。

（イ）取組の概況

職員の業務効率化とコスト削減のため、IP電話サービス「050電話アプリSUBLINE」を導入した。このサービスは、スマートフォンにアプリをインストールすることで、既存の携帯番号とは別に050番号を取得し利用できるものである。

背景には、外部とのやり取りが多い部署での業務用携帯の必要性やコストの議論があった。業務用携帯を支給した際の個人用携帯との二台持ちによる煩わしさが懸念された。一方、業務用携帯を支給しない場合、個人用携帯を業務で利用するため、プライベートと業務時間の線引きがあいまいになるといった課題があった。

（ウ）取組の経緯

DX-総合EXPO[13]での事業者との出会いをきっかけに、無償の実証実験を経て導入へと至った。令和6年夏から実証実験を行い、令和7年4月から本格運用を開始している。運用形態は、高齢介護課や土木課などでの「通年利用」と、国勢調査やイベント、出張時の緊急連絡先としての「スポット利用」の二種類がある。スポット利用は庁内のグループウェアの予約で管理される。

---

[13] デジタルトランスフォーメーションに関する展示会

なお、固定電話すべてを廃止するのではなく、現場対応や当番対応で既に利用していた携帯電話の一部をIP電話に切り替える形で導入した。

また、IP電話サービス導入以前から「LoGoチャット」を導入している。令和2年度に検証導入し、令和3年度に全庁展開し、令和4年度には正式運用を開始している。内線電話利用の削減やファイル共有、既読確認による業務効率化を図っている。

（エ）取組の効果と課題

IP電話導入により、従来の携帯電話契約と比較して月額5～6万円のコスト削減を実現した。特に国勢調査では、以前は調査員の世帯訪問が始まると、職員は平日の夜間及び週末に職場待機をしていたが、IP電話を活用することで待機が不要となり、職員の業務負担軽減に貢献した。また、LoGoチャットの導入により内線電話の利用が減少し、ファイル共有や既読確認で業務効率が向上している。

なお、IP電話導入の機会に開庁時間短縮[14]も実施しており、代表電話も開庁時間外はガイダンスへ切り替えるようにしている。この取組は、職員の集中業務時間確保や時間外勤務削減につながった。市が職員向けに実施したアンケート調査では、約70%の職員が開庁時間短縮について「良かった」と回答している。

課題は、IP電話の通話品質が通信環境に左右される点や、050番号が不審電話と誤解される事例、職員の個人携帯の業務利用への抵抗感が挙げられる。

（オ）今後の展望

市は、令和7年度の利用状況を踏まえ、スポット利用枠の拡大と通年利用の見直しを図り、コスト削減と使いやすさの両立を目指している。IP電話サービス自体の職員への認知度向上と理解促進のため、積極的な利用を呼び掛けている。必要に応じてIP電話番号の追加導入も行い、全職員がIP電話を持つ理想形を目指す。また、通話音声の録音機能の活用による市民サービス向上と業務適正化を進めている。これらの取組を通じて、業務効率化を推進していく方針である。

[14] 9時～16時30分。令和7年4月からは9時～16時。

（２）入電をフィルタリングするアプローチ（IVR等）

ここでは、IVR（自動音声応答サービス）を実際に導入した二つの地方公共団体の調査内容を紹介する。

①大阪府吹田市

（ア）市の概況

大阪府吹田市は、府の北部に位置する中核市である。面積は約36.09平方キロメートルで、東は茨木市・摂津市、西は豊中市、南は大阪市に接している。北部は千里丘陵のなだらかな丘陵地、南部は安威川、神崎川沿いの低地から形成されている。人口は392,949人である（令和7年12月1日現在）。

大阪市に隣接し、多くの鉄道駅や高速道路が通る交通アクセスの良さが特徴で、人口は現在も増加傾向にあり、大阪・京都のベッドタウンとして高い人気を誇る。北部には、昭和45年の日本万国博覧会の会場跡地である万博記念公園や、大規模な公団住宅群である千里ニュータウンなど、緑豊かな環境が広がっている。南部は工業・商業機能が集積しており、神崎川の水運と鉄道・道路輸送を背景に発展してきた。

（イ）取組の概況

国民健康保険課では、職員は常に電話対応に追われ、勤務時間内に当日中の業務が完了せず、時間外業務の増加につながっていた。また、頻繁な職員間の電話取次も業務効率を低下させる要因であった。こうした現状を改善し、限られた人員で最大限の行政サービスを提供するため、同課では電話対応の効率化を喫緊の課題と認識し、IVRの導入を検討した。IVRを用いると、担当者が作成したシナリオ文章に基づき自動音声が生成され、プッシュボタンによる分岐で適切な窓口へ誘導できる。また、職員が容易にシナリオを変更できる管理画面も備え、迅速な更新が可能である。

（ウ）取組の経緯

令和4年12月に同課の一部業務でグラファー社製IVRの実証実験を開始し、令和5年4月には同課全体の業務へ拡大した。令和6年10月からは税務部、市民課、国民健康保険課の3部署で本格稼働している。

本システムは、自動音声で問い合わせ内容を事前に聞き取り、適切な担当部署へ電話をつなぎ、ホームページや電子申請のURLをSMSで送信する。また、保険証発送時期など定期業務に合わせて、タイムリーな情報提供を可能にしている点が特徴である。住民からの問合せ内容を想定したシナリオを用意し、担当職員三名により適宜更新や修正、管理をしている。

（エ）取組の効果と課題

IVR導入により、国民健康保険課における年間約68,000件の電話のうち約60％をIVRで処理することができ、職員が直接対応する案件は全体の約40％に減少した。簡単な問い合わせは即座に解決し、市民サービスの向上にもつながっている。また、IVRをはじめとする、窓口業務の委託や電子申請の推進などの複数の施策が相乗効果をもたらした。同課の年度合計時間外勤務時間は、導入前の令和4年度で約9,262時間であったが、導入後の令和5年度では約5,576時間と、約40％もの削減につながった。職員は業務に集中できる環境が整い、頻繁な業務中断に起因する入力誤りなどのミスや、口頭での複雑なやり取りに伴う情報伝達上のリスクの削減にも貢献している。

導入経費は、構築業務及び4か年の保守業務を合わせて総額2,706万円であり、デジタル田園都市国家構想交付金を活用している。

課題としては、委託業者に依存するIP電話番号（050番号）が業者の切替時に変更される可能性や、細かく作りこんだシナリオが複雑化し、管理が困難になる点が挙げられる。

（オ）今後の展望

国民健康保険課では、IVRの更なる機能強化として、AIによる自動音声認識、文字起こし機能、通話録音機能の導入を検討している。通話録音機能は、カスタマーハラスメント対策や市民サービスの向上を目的としている。

また、050番号の課題に対しては、既存の固定電話番号（06番号）を表に出して050番号に転送する方法を検討している。さらに、人事異動に備え、システム運用のマニュアル作成・整備を進め、円滑な業務継承を図っている。

これらの取組を通じて、持続可能な行政運営と市民サービスの更なる向上を目指す方針である。

②京都府京都市

（ア）市の概況

京都府京都市は、府南部に位置する政令指定都市である。三方を山に囲まれた盆地に位置し、市域の約4分の3を森林が占める自然豊かな環境を持つ。人口は1,432,630人（令和7年12月1日現在）を擁し、近畿地方では大阪市・神戸市に次ぐ大都市である。

「国際観光文化都市」に指定される世界的な観光都市であり、清水寺、金閣寺などの世界文化遺産をはじめとする多数の寺社仏閣が存在する。また、京都大学をはじめとする多数の大学が集積する日本有数の「学園都市」でもある。市街地は平安京の碁盤の目状の街並みが特徴的で、歴史的な街並みの保全が進められている。

（イ）取組の概況

京都市は「誰一人取り残さない人に優しいデジタル化」をスローガンに掲げ、市民の利便性向上と職員業務の効率化を目指し、電話対応業務の課題解決に取り組んでいる。背景には、市民が行政情報にアクセスする際の「電話がつながらない」「開庁時間外は問い合わせができない」「担当者に直接つながらないため何度も同じ説明が必要」といった不便さや、頻繁な電話対応による職員の業務中断・効率低下という課題があった。

（ウ）取組の経緯

これらの課題に対し、電話という基本的なコミュニケーション手段の改善が喫緊の課題と認識し、IVR導入を検討した。市が導入したのは、AI音声エンジンとシナリオ型対応をクラウド環境で提供するグラファー社製IVRである。令和6年11月から始めた5ヶ月間の実証実験では、IVR番号の受電後に職員が電話対応する件数が、区役所代表番号で64％減少、地域自治推進室で70％減少、保険年金課で42%減少した。この成果を受け、令和7年6月に9回線から29回線へ増大させて本格導入し、対象も全区に拡大した。

（エ）取組の効果と課題

IVR導入により、月間約7,000件の受電をIVRで自動完結できた。その効果として、前述のとおり、代表電話で64%、地域自治推進室で70％、保険年金課で42%の受電数の大幅削減を達成した。

あらゆる立場の市民のアクセシビリティを確保するため、従来の固定電話番号（075番号）とIVRのIP電話番号（050番号）を併用している。現時点で、市民から大きな苦情は寄せられていない。今後は、075番号利用者の050番号への誘導によりIVRの利用率を現在の40%から50-60%に引き上げることが課題である。

また、削減した電話対応時間を市民サービスの充実につなげ、市民満足度の継続的な向上を目指すことも必要である。

（オ）今後の展望

市は、IVRの機能拡張として､職員への転送時に選択内容を音声通知する機能導入や、ショートメール連携によるオンラインサービスへの誘導、通話内容の録音・AI要約機能導入の検討を進める。また、必要な部署が必要な時に回線を柔軟に追加できる単価契約とすることで、医療衛生センターなど他部署での利用拡大も図る。さらに、チャットなど新たなコミュニケーション手段を活かす方法を検討していく。

7　調査の振り返り

本調査を通じて、従来型の電話対応と先進事例を踏まえた次世代型の電話対応の比較を表１にまとめる。

（表１）従来型　vs　次世代型　電話対応比較表

比較項目	従来型の電話対応	次世代型の電話対応
場所の制約	固定電話（自席）に縛られる	スマホ・PCでどこでも対応可能
対応時間	平日開庁時間のみ	24時間365日（AI/IVR）
取次業務	代表・担当間でロスが多い	直接着信、IVRでの自動振分
住民の体験	（担当部門に）つながらない 何度も説明が必要	SMS誘導で即時の解決 スムーズな転送
情報の管理	職員個人の記憶・メモ書き	AI文字おこしによる
主な目的	声による丁寧な一次受電	自動データ化・共有
組織文化	電話が鳴ったら即座に対応する（受動的）	内容に応じてツールを選択（能動的）

六つの視察事例から、人口規模や地理条件の異なる地方公共団体が、それぞれの手法で電話対応の効率化に挑んでいる実態が明らかとなった。西予市や松野町、恵那市、常滑市のように「新庁舎移転」や「設備老朽化」「庁舎改善」を契機に、電話環境そのものをモバイル化・クラウド化する動きと、吹田市や京都市のように「受電をフィルタリングするIVR」を活用する動きの二軸が主流と言える。

これらに共通して見えてきたのは、「電話を減らす」ことがゴールではなく、「住民との接触の質を変える」ための過渡期にあるという点である。

調査を振り返り、住民との関係では、以下の三つの課題を指摘する。

（１）「固定電話による束縛」からの脱却

クラウドPBX等の導入は職員をデスクから解放するが、それだけでは「あの人でなければ分からない」といった業務の属人化は解消されない。特定の職員に電話対応が集中する現状をなくすため、技術導入と並行して進める組織全体でのナレッジ共有と業務の標準化が必要である。

（２）住民のデジタルデバイド（情報格差）の解消

利便性を追求するあまり、デジタルに不慣れな住民を置き去りにすることがないように、IVRのシナリオ設計や誘導の最適化が不可欠である。

（３）導入効果の可視化

導入時の初期投資だけでなく、通信規格の変更やOSアップデートに伴う継続的な運用コストの可視化とともに、それらに見合う人件費削減効果の可視化が求められる。

８　まとめ・提言

本調査の結果、電話対応の効率化は単なる「コスト削減」ではなく、「住民サービスの質の転換」と「職員の働き方改革」を同時に達成するために不可欠なプロセスであることがわかった。特に、電話により相手の時間を一方的に奪わない「非同期コミュニケーション[15]」へのシフトは、効率化を目的とした単なるツール導入ではなく、働き方改革を意識した組織文化の変革を促すことが示唆された。

調査及び研究の結果として、以下の三点を提言する。

（１）「電話の選別」と「自己解決」のサイクル構築

すべての入電を一律に受けるのではなく、IVRを門番として機能させ、FAQやオンライン申請で解決可能なものはSMSの誘導によって住民の自己解決を促すことが求められる。これにより、職員は、「窓口での対面相談」や「複雑な個別事案」といったAIではできない判断業務にリソースを集中することが可能となる。

（２）「庁舎」という概念からの電話の解放

恵那市や常滑市の事例にあるように、IP電話の導入やスマートフォンを内線電話機として活用することで、電話対応を「デスクに縛られる業務」から「場所を選ばない業務」へと変革する必要がある。フリーアドレス化は、部署ごとの物理的な垣根を取り払い、他部署の職員との気軽な相談や意見交換を活発にすることで、部署間の連携を活性化させる。それだけでなく、この変革は、災害時等の登庁困難な状況下においても行政サービスを維持できる強靭な地方公共団体BCP[16]を構築するうえで、極めて重要な役割を果たす。

---

[15] メールやビジネスチャットのように、リアルタイムでの応答を前提とせず、各自の都合の良いタイミングでやり取りするコミュニケーション手法。

[16] 災害や緊急事態でも、行政サービス（業務）を中断させないための行動計画。（Business Continuity Plan）

（３）EBPMへの受電データの活用

EBPM[17]の具体施策として、これまでブラックボックス化していた「電話でのやりとり」を、AIによる文字おこしやログ解析によって可視化・資産化することを提案する。どの時期に、どのような問い合わせが多いかを定量的に把握することで、住民が自己解決できるような解説記事を広報紙に掲載するといった改善や、新たなデジタルサービスの設計に活かす、といった住民の声を起点とした行政運営（VoCマネジメント[18]）を定着させる必要がある。

以上、本調査から導き出される三つの提言を述べた。これらは電話対応業務の効率化に向けた中核的な方針である。最後に、これらの提言を更に発展させるための視点と、実践に向けた具体的な第一歩について補足したい。

（４）更なる発展に向けた視点とはじめの一歩

① アプローチの統合と「非同期コミュニケーション」文化の醸成

本報告書では、電話環境そのものを刷新するアプローチ（クラウドPBX等）と、入電をフィルタリングするアプローチ（IVR等）の二つを主に紹介した。これらは排他的なものではなく、将来的には両者を組み合わせたハイブリッドモデルが理想形となると考えられる。例えば、住民等がスマートフォンアプリから発信する際にIVRのように用件を選択でき、自動的に最適な部署や職員につながる仕組みなどである。

こうしたツールの導入と並行して、より本質的な変革として求められるのが「非同期コミュニケーション」への意識改革である。「電話が鳴ったら即座に出る」という文化から、相手の時間を尊重し、急ぎでない用件はチャットやメールを選ぶという文化へのシフトである。これは単なる手法の変更ではなく、組織全体の生産性と職員の働きやすさを向上させるための重要な組織文化の変革に他ならない。

---

[17]データに基づいて政策を立案すること。（Evidence Based Policy Making）

[18] 顧客の声を体系的に収集・分析し、製品・サービスの品質向上や、住民ニーズに基づいた政策立案に反映させるための戦略的な取組。（Voice of the Customer）

② データ活用を始めるための「負担にならない」はじめの一歩

提言(3)で述べた「EBPMへの受電データの活用」は、重要である一方、多くの地方公共団体にとってはハードルが高いと感じられるかもしれない。しかし、特別なシステムがなくても、職員の負担にならない小さな工夫から始めることができる。具体例としては、以下の二点が挙げられる。

・『ウェブサイト案内』情報の集約
　電話口で「ウェブサイトの〇〇に載っていますよ」と案内することが多いページを、ウェブ担当者と情報共有し、ウェブ担当者がウェブサイトの改善を図りやすい仕組みをつくる。住民が自己解決しやすくなり、結果的に電話対応が減るという好循環が生まれる。
・チャットに『電話対応ノウハウ』チャンネル作成
　ベテラン職員の対応ノウハウや個人の知見を、各人が自由に投稿する。この「ゆるやかな知の共有」が、チーム全体の対応スキルを底上げする。

重要なのは、完璧なデータ収集を目指すのではなく、日々の業務の中で「将来の自分たちの仕事を少しでも楽にする」という視点で、できることから試すことである。この負担のない「はじめの一歩」こそが、やがて大きな業務改善と組織文化の変革をもたらす原動力となることを期待している。

９　おわりに

本調査を通じてわかったことは、電話対応の効率化が単なるツールの導入にとどまらず、地方公共団体の組織の在り方や住民とのコミュニケーションの再定義であるという事実であった。

人口減少に伴う職員数の減少と多様化する住民ニーズへの対応という、相反する課題に直面する地方公共団体にとって、時間は最も貴重な資源の一つである。本報告書で提言した「非同期コミュニケーションへのシフト」や「場所にとらわれない働き方」は、決して住民との距離を遠ざけるものではない。むしろ、定型的な業務をテクノロジーによって効率化することで生まれた時間を、対面での深い相談や、より良い価値創造へ振り向けるための攻めの効率化であると言える。

本調査の参加メンバーは、それぞれ異なる背景を持つ地方公共団体からの派遣職員である。調査から得た先進地の知見や民間企業のソリューション、そして議論を通じて得た考察を、それぞれの派遣元自治体へと持ち帰り、一歩ずつ実践へとつなげていくことが、本調査の真の成果であると考える。

最後に、多忙な業務の中、本調査にご協力いただいた愛媛県西予市、松野町、岐阜県恵那市、愛知県常滑市、大阪府吹田市、京都府京都市の関係各位、また貴重なアドバイスをいただいた関係者の皆様に、この場を借りて深く感謝申し上げる。