

<横浜市議員（旭区選出）古川なおきの市政報告>

古川なおき レポート

第61号
2006年11月15日
一月刊一



古川レポート編集部 〒241-0825 横浜市旭区中希望が丘252-50
TEL.045-391-4000 FAX.045-366-9700 naoki@furukawa2002.com

コールセンター3桁化 045-664-2525

だいぶ秋らしくなってきましたが、皆様お元気で過ごしの
ことと思います。

さて、皆様は旭区役所の代表番号に電話をされたことがあり
ますか？ちなみに代表番号は954-6161です。

旭区役所に電話をするといつものようにオペレーターが電話に出
ます。しかし、電話に出るオペレーターは旭区役所にはいません。
みなとみらい地区にある横浜市コールセンターにいます。横
浜市コールセンターは今年度から旭区や瀬谷区など7区の代表電
話の代行業務をスタートさせています。もちろんIP電話を利用し
民間に委託されているので経費も安く、区役所の電話受付時間も
これまでのように平日8時45分から17時15分ではなくコール
センターと同様に年中無休の8時から21時まで対応できま
すので、休日や会社帰りにも利用可能です。横浜市に関する様々
な問い合わせに対応し、役所特有の「そのご質問はうちの課では
ありません」とたらい回しにされることもありませんのでご安心
ください。自治体コールセンターは、民間の経営感覚を役所に導入
した代表的な例で、今までの行政では考えられなかったサービ
スなので、まだ利用したことがない方は、是非1度ご利用だけ
ればと思います。

横浜市コールセンターは、今からちょうど4年前に横浜市会決
算特別委員会で私が提案したことが始まりです。

私がコールセンターを提案した目的は、①市民サービスの向上、
②業務の効率化、③毎日の市民意見を収集し将来の施策へ反映す
ること等です。

政策立案のきっかけは、私が参加した霞ヶ関の官僚や民間会社
の有志が主催する勉強会です。

アメリカでは、警察・消防の電話番号が911番ですが、クリ
ントン政権の時に実施された政策で市役所への電話番号も3桁の
311番として、ニューヨークやシカゴ等の都市では、年中無休
24時間市民の問い合わせに対応していることを知りました。市
役所がコールセンターを設置し、24時間サービスを実施してい
ることに当時は大変驚き感動しました。早速勉強会のメンバーに
詳しく話を聞き、資料をいただき横浜でも実施すべきと議会や市
長に提案した訳です。

現在、横浜市のコールセンターは設備や事業内容でも国内トッ
プで、他都市からの視察も多く、横浜市がモデルとなり各地でコ
ールセンターが実現しています。

将来的には、110番や119番等のように3桁の番号になれ
ばさらに便利になると思います。私も3桁化を要望し、横浜市の
働きかけで政府も本格的に検討を始めました。アメリカの自治体
コールセンターは国が主導でしたが、3桁化が実現すれば、日本
では地方の横浜が国の政策を動かしたことになるので、私は地方
議員でも国の政策に影響を与えることができると自負しています。

ということで、今回は、私が政策提案した「横浜市コールセ
ンター」について、提案当時から現在までの状況と将来のあり方を
先月の決算特別委員会で取り上げ質問しましたので、要約してご
報告させていただきます。

古川：これまでの取組みの具体的な事業効果は？

局長：市民サービスの向上については8時から21時まで365日市
民からの問合せに対応できるようになり、総問合せの約
半分が閉庁時間帯での対応となったこと、また全問合せ
の82.1%を担当部署に転送せずに速やかな対応ができた
こと。業務の効率化については短期集中的な問合せにつ
いて、コールセンターで対応することにより担当課が本
来の業務に専念できるようになった。費用の削減につ
いては、市営交通案内所業務をコールセンターで代行し
たことにより約1,000万円、また敬老パス更新に関する対
応で約1,000万円の全体的な経費の節約が可能となった。

古川：18年度のこれまでの利用状況は？

局長：18年度は、区役所代表電話の代行を開始したことにより
9月までの累計で問い合わせ総数が252,597件、時期によ
って波はあるものの1日平均1,380件。問合せジャンルと
して多いのは、①住民票・戸籍・実印関係、②公共交通
③ごみ・リサイクル関係の順。また外国語は累計で213
件、うちスペイン語が86件と一番多い。

古川：本市が国に対して要望したコールセンターの「電話番号
の3桁化」への取組みの現状はどうなっているのか。

局長：今年7月からは総務省、学識経験者、本市を含めた主要
自治体、主要通信事業者等で構成する「自治体コールセ
ンター番号連絡会議」が発足し毎月1回程度のペースで
開催されている。

古川：コールセンターの「電話番号の3桁化」については、国
の方針として決定したのか。

局長：今年4月末に公表された総務省の研究会の二次報告書の
中では「行政に対する問合せに限り使用できる番号とし
て、3桁の番号を市町村向けと都道府県向けの2つの番
号を付与することが適当である」との方向性が明記され
た。

古川：3桁化の導入にあたって検討されている主な課題は？

局長：検討されている内容は、①全自治体での導入の可否や利
用開始の時期などの提供条件、②行政区域と市外局番の
区域が異なる場合の判定方法や回線の種類などの接続形
態、③付加機能が必要ななどの機能面、④これらの条件
設定の違いにより生じる開発経費と負担のあり方、など
が主な課題となっている。

古川：電話番号の3桁化を含め、今後のコールセンター事業に
対する本市の取組み、意気込みは？

金田副市長：本市のコールセンター事業は、全国の先進事例として注
目度の高い事業にまで成長し、窓口サービスの向上や業
務の効率化、費用の軽減、広聴手段としての活用などが
図れる、本市にとっては大変重要な事業であると認識し
ている。今後一層市民から親しまれ、さらに活用して
いただけるコールセンター事業となるよう、3桁化も含
め積極的に取り組んでいく。

決算特別委員会で健康福祉局に質問しました！

古川なおきは以前から受動喫煙の防止や多くの人が集まる場所での分煙化政策を訴えておりますが、先月の決算特別委員会でも質問し、公共施設である市民利用施設の完全禁煙・基準分煙化率は80.3%、庁舎・事務所は73.4%（いずれも平成18年4月1日現在）であることを明らかにしました。また、市内に約3万あるといわれている飲食店での受動喫煙対策について、当局はより効果的な取組が必要であると考えていること、さらに「市民の健康を守るという観点からタバコ対策の推進は大変重要であると考えております。受動喫煙防止対策をはじめとして企業、市民、関係団体とともに、協働して実効ある取組をすすめることが必要です。そこで、関係局区との連絡を一層密にして、全庁的な取組をすすめてまいります。」との前田副市長の答弁を得ました。

タバコに関する問題は、健康問題、受動喫煙対策にとどまらず未成年の喫煙や吸殻のポイ捨て、歩行喫煙、禁煙サポートなどさまざまな論点があります。今後も市の取組がより推進されるよう提言し、皆様と一緒に考えていきたいと思っております。

日本経済新聞

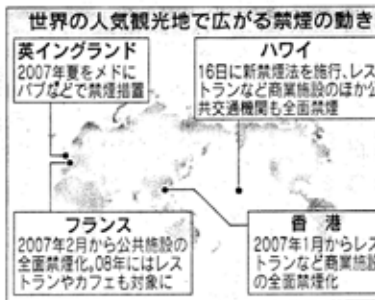
平成18年11月4日 夕刊

ハワイ・香港・パリ・ロンドン…

世界の観光地 全面禁煙広がる

【ロサンゼルス11月15日】「ロサンゼルス」の観光地が次々と「全面禁煙」になる。今月からジョージア州のグセーターやレストランが禁煙に移行するハワイに続き、香港やフランスでも年明け以降、飲食店や商業施設の禁煙が段階的に広がる。観光地はこれまで観光収入への影響を懸念し喫煙に比較的寛容だったが、非喫煙人口の増加で方針転換した。日本人は喫煙者も多いため、旅先で知らずに一服してトラブルに見舞われる可能性もあり、各旅行会社は渡航者への情報提供を急いでいる。

知らずに…罰金も



昨年日本から百二十万人が訪れた香港では先月、禁煙場所を大幅に拡大。レストランやパブ、カラオケ店などが禁煙になる。屋外でも公営のビーチや一部の公園では喫煙できない。さらに09年七月までに、ナイトクラブやマージャン店、サラナなど成人向けの娯楽施設にも禁煙を拡大する予定だ。

パリをはじめ世界的な観光地を数多く抱えるフランスも、07年2月から公共施設の禁煙に乗り出す。まず官公庁や学校が、全七百九十三室のシ

エラトン・モアナサーフライナーは十六日から全室禁煙に移行。バルコニーなどこれまで喫煙を認めていた場所も喫煙禁止に。全館禁煙にする。ワイキキ・ビーチ・マリョットも十六日から、千三百十室ある部屋を全室禁煙にする。数カ所の指定喫煙場所を館内に設けるが、喫煙スペースは従来より大幅縮小になる。同ホテルも「全室禁煙を掲げることで、逆に非喫煙客にアピールする」（マリョット広報）。

ホテルも次々と日本から毎年百五十万人が訪れる米ハワイ州。今年十六日から施行する新禁煙法では、公共施設の出入り口から六以内でも禁煙が義務づけられる。ホテルの場合、法律上は全客室数の二〇%を上限に喫煙室を残せるが、各ホテルの禁煙方針を逐一紹介するなど、情報提供に乗り出している。

古川なおきプロフィール

昭和43年8月31日横浜市生まれ 38才
 県立希望ヶ丘高校・明治大学卒業
 横浜銀行勤務後、議員秘書となる
 平成7年横浜市議員初当選(26才)
 平成18年度市民活力推進・教育委員会副委員長
 同 青少年市民スポーツ特別委員会

自民党横浜市支部連合会青年局長
 日本動物福祉協会横浜支部支部長
 鶴ヶ峰商店街協同組合顧問
 希望ヶ丘高校同窓会校務会評議員
 旭区スポーツダンス協会顧問
 旭区サッカー協会顧問

学校法人 八洲学園 理事
 NPO法人スクール・エイド・ジャパン理事
 卓球本間クラブ所属
 横浜青年会議所(J.C.)
 明治大学公共政策大学院在学中

「主要国の成人喫煙率」 (2002年WHO : Tobacco Atlas)

国名	男性	女性
アメリカ	25.7%	21.5%
イギリス	27.0%	26.0%
ドイツ	39.0%	31.0%
フランス	38.6%	30.3%
イタリア	32.4%	17.3%
日本	52.8%	13.4%
日本(2004年)	43.3%	12.0%
横浜(2005年)	32.3%	10.0%

横浜市内で 禁煙指導を行う医療機関

- ①医療保険適用で禁煙指導を行う医療機関数・36か所(横浜市内)
- ②自由診療で禁煙指導を行う医療機関数・154か所(横浜市内)
- ③医療保険適用を受けて禁煙指導を行うことができる医療機関となるための条件
 - * その敷地内が禁煙であること
 - * 禁煙治療の経験のある医師が1名以上勤務していること
 - * 専任の看護師または准看護師を1名以上配置していること等

※詳細は横浜市「健康福祉局禁煙サポート」のHPをご覧ください！