

NTT東日本株式会社・株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー共同提案体

【テーマ】 持続可能なインフラマネジメントの実現 / スモールコンセッションの推進 / グリーン社会の実現 / その他 ()

【対象施設】 道路 / 橋梁 / 公園 / 上下水道 / 河川 / 港湾 / 遊休施設 / その他 (住民問い合わせ全般)

“共同運営型コールセンター”による持続可能なインフラ維持管理体制の確立

【事業方式】 コンセッション / その他のPFI 包括的民間委託 / その他 ()

我が国では、少子高齢化と社会インフラの老朽化により、人材不足と財政制約が深刻化しており、業務効率化とインフラ維持管理の高度化が急務となっている。本提案では、共同運営型コールセンターを起点に、複数自治体・官民での連携を推進するとともに、周辺業務を含めたインフラ維持管理の総合的な最適化を図る。

①提案によって解決することができる課題のイメージ

本提案により解決できる課題

- ・ 業務の適切な切り分けとアウトソーシングによる行政運営の効率化と住民サービスの質向上
- ・ 業務シェアリングによる中長期的な運用コストの平準化・抑制
- ・ デジタル化を通じた維持管理業務の可視化、モニタリング強化と継続的な業務改善
- ▶ 上記を通じた人材・予算制約下における持続可能なインフラ維持管理体制の構築

想定する自治体

- ・ 担い手不足が深刻な自治体
- ・ 住民対応履歴や修繕履歴のデータを十分に活用ができていない自治体

②提案内容（その1）

～包括管理も見据えた、複数自治体でシェアする“共同運営型コールセンター”のご提案～

24時間365日対応が求められる『住民問合せ』や『事業者への修繕指示』を高品質・低コストで担う民間リソースを活用すべく、複数自治体でシェアする“共同運営型コールセンター”を運営することで、持続可能なインフラマネジメント運営体制の確立を図る

本モデルのポイント（工夫点）

シェアリングによる“大幅なコスト低減”

- ・ シェアリング効果でコスト大幅削減
- ・ 財政困難な自治体の「DXの第一歩」

先進的な“飛び地の群マネ”の実現

- ・ 隣接自治体以外との連携が可能
- ・ 雪や台風の発生時期が異なり安定運用

“住民対応品質の向上”（EBPM）

- ・ 問合せ内容を対応システムで蓄積・分析
- ・ 職員連携や住民サービス向上を実現

課題

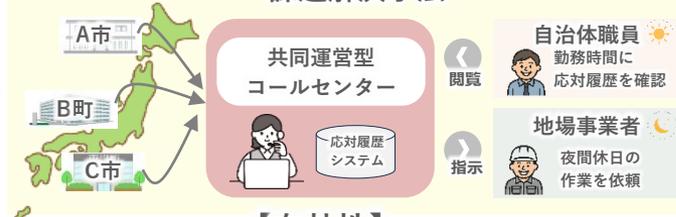


- ・ 委託コスト高く休日は輪番で対応せざるを得ない
- ・ 警備会社等が判断に迷う問合せは職員に転送される
- ・ 即時対応が必要な通報が、翌日対応と判断される

【先進性】

- ▶ 従来の広域連携（群マネ）は、土地が隣接していることが前提であり、立地・課題の共通化・予算化タイミングといった諸条件が群マネ形成におけるハードルであった
- ▶ 本モデルは飛び地の群マネが可能であり、共通課題を抱える全国の自治体とのマッチング・連携が可能である

課題解決手法



【有効性】

- ▶ 共同運営により財源確保が困難な自治体でも参画可能
 - (従来) 夜間休日の宿直委託 年間 1200万～
 - (本モデル) 2自治体共同運営※ 年間 500万～
 - ※年1,000コールを想定/コール数に応じた設計可能
 - ※導入まで構築期間は約2か月～（設計は別途）
- ▶ 職員の稼働負担の大幅な軽減、住民サービスレベルの向上
- ▶ 対応履歴データ活用によるモニタリング強化・業務改善

【汎用性】

- ▶ 夜間緊急対応や休日の輪番勤務は、安心安全なインフラを支える建設課の共通課題であるが、夜間休日の民間委託は人件費が高額であることから、課題を認識しているが民間委託を選択せずに、職員の時間外対応等で何とか対応している自治体が大半を占める
- ▶ 本モデルは自治体規模等による導入条件なし

NTT東日本株式会社・株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー共同提案体

【テーマ】 持続可能なインフラマネジメントの実現 / スモールコンセッションの推進 / グリーン社会の実現 / その他 ()

“共同運営型コールセンター”による持続可能なインフラ維持管理体制の確立

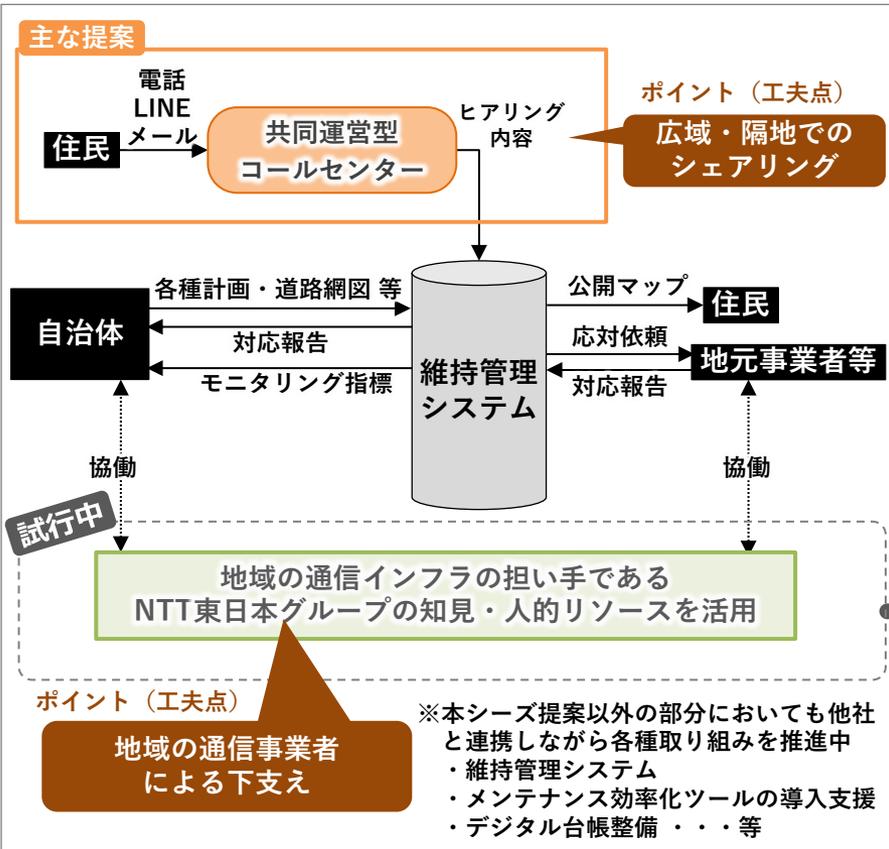
【対象施設】 道路 / 橋梁 / 公園 / 上下水道 / 河川 / 港湾 / 遊休施設 / その他 (住民問い合わせ全般)

【事業方式】 コンセッション / その他のPFI 包括的民間委託 / その他 ()

②提案内容（その2）

道路包括民間委託に向けた取り組みの全体像（イメージ）

共同運営型コールセンターを
“道路包括民間委託に向けた1つの切り口”として位置づけ
官民連携での取り組み領域を拡大しながら
周辺業務を含めたインフラ維持管理の総合的な最適化を推進



試行中
通信インフラ維持管理事業者である
NTT東日本グループによる協働

自治体や地元事業者等の担い手が不足している場合には、
通信インフラ事業者であるNTT東日本グループの
知見やノウハウ、人員を活用して
持続的に地域のインフラマネジメントを下支え

