

【実施主体】NTTインフラネット、パシフィックコンサルタンツ、東芝共同提案体

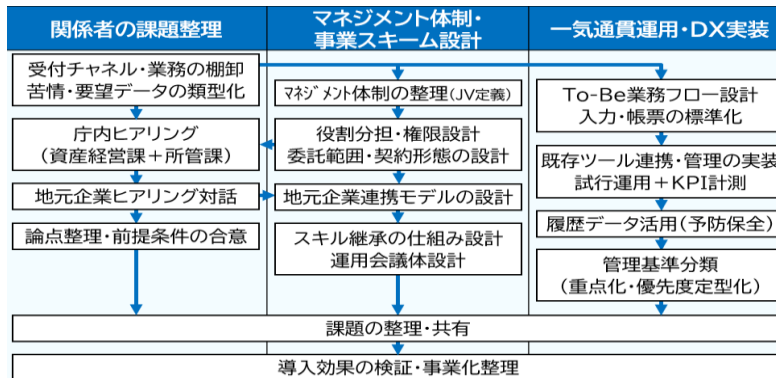
【タイトル】苦情・要望対応を一気通貫するマネジメント/コールセンターJVを中核とした低負荷インフラ維持管理モデルの構築

①調査概要

苦情・要望対応を起点に「受付→判断→現地対応→完了→記録」を一気通貫で担う統合マネジメント体制を、マネジメント/コールセンターJVを中核に構築し、窓口一元化・業務標準化・データ蓄積により、職員負担の大幅軽減と予防保全型の維持管理への転換を実現するとともに、地元企業と連携した持続可能な運用体制を確立し、サービス品質向上を図るものである。

②実施方針・フロー

苦情・要望対応を起点に一気通貫の統合マネジメント体制を構築し、窓口一元化と業務標準化を図る。DX実装をはじめとした効率化、生産性向上によりリソース不足を解消し、地域内外を含めた持続可能な事業運営への発展も見据える。あわせて、対応履歴DBを活用しパトロールによる予防保全型維持管理へ転換するとともに持続性向上を図る。



③モデル構築地方公共団体概要

【印西市】

人口:112,305人(令和8年度1月末現在)

面積:123.79km² 千葉県北西部

【課題】

印西市では、苦情対応に伴う現地確認・発注・監督に多くの職員稼働が割かれ、本来の方針検討や資産経営に十分な時間を確保できていない。また、道路や公園など分野ごとの業務分断により、近接する現場で各部署から類似業務が別々に発注されるなど、対応の重複や調整の手間が生じている。

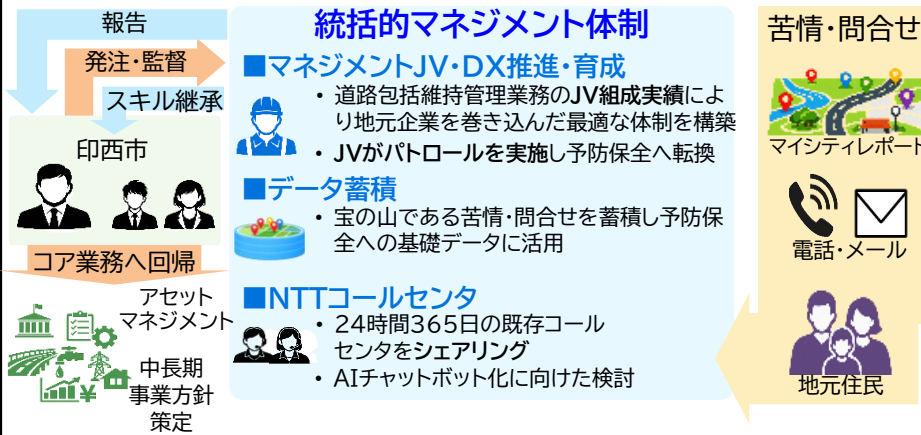
【取組状況】

市民が街中の道路の穴、公園遊具の破損、照明の不点灯等の不具合をスマホアプリ(MyCityReport)で報告できる市民協働投稿サービス「I(アイ)レポ」を運用している。

④スキームの概要

【効率化・省力型 ～統括的マネジメント体制の構築～】

- ・マネジメント機能と現場対応の分離
- ・マネジメント/コールセンターJVの設計
- ・地元企業の実態把握とJVスキームとの連携
- ・窓口一元化による問い合わせ対応の一本化
- ・業務フロー、対応ルールの標準化
- ・ノウハウ空洞化対策(スキル継承スキームの構築)



【統括的マネジメント体制により実現する維持管理の高度化】

■予防保全型

「苦情・要望履歴の蓄積・活用」「点検・パトロールとの連動強化」「苦情先回り対応の有効性検証」を実施することで、点検の効率化・高度化を図り、事後対応から予防保全へ転換し、安全性向上を実現する。

■メリハリ運用型

「管理基準の分類・設定」「優先度判断の定型化」「分野横断での効率化運用」を実施することで、維持管理の最適化と対応品質の向上を図る。