

## 一般質問

一般質問は市政全般について、市長など執行部の考え方、方針などを質問することです。各議員の一般質問の中から一つ取りあげて要旨を掲載いたします。

**質問** 住民サービスの向上を図るため、新市庁舎オープ  
ンに合わせ、市民コールセンターセンター設置の導入について伺う。



篠塚昌毅 議員

受信型は、市役所への電話等による問い合わせ窓口を本化し、専門のオペレーターが対応することで、たらい回しを防ぐものである。

新庁舎に合わせたコールセンターの開設については、市役所業務全体の日常業務のマニュアル化、業務ごとのQ&Aのデータベース化、そのデータを外部から閲覧可能にするシステムの構築及び費用対効果等の課題があり、現在の電話交換業務に係る様々な課題や問題点を整理し、先進地事例を参考に調査研究をしていきたい。

(掲載以外の質問事項)

- 本市における入札制度改革の現状と今後について



福田一夫 講員

## 平成24年度予算の編成方針と特色は？

するシステムの構築及び費用対効果等の課題があり、現在の電話交換業務に係る様々な課題や問題点を整理し、先進地事例を参考に調査研究をしていきたい。

### (掲載以外の質問事項)

# 平成24年度予算の編成方 針と特色は?

**市長** 新年度の予算編成の方針は、社会経済情勢を踏まえ、限られた貴重な予算を効果的に施策事業に措置し、第7次総合計画の具現化を初め、安心・安全で災害に強いまちづくり、事務事業の見直し、市民ニーズへの対応等に重点を置いた予算編成を行つた。



柏村由吉 義昌

### (掲載以外の質問事項)

定例会の詳細につきましては下記施設にあります会議録を御覧ください。なお、平成24年第1回定例会の会議録につきましては、6月上旬頃閲覧可能となります。

図書館	神立出張所	四中地区公民館
南支所	都和公民館	上大津公民館
上大津支所	一中地区公民館	六中地区公民館
都和支所	二中地区公民館	新治地区公民館
中央出張所	三中地区公民館	

**市長**は、社会経済情勢を踏まえ、限られた貴重な予算を効果的に施策事業に措置し、第7次総合計画の具現化を初め、安心・安全で災害に強いまちづくり、事務事業の見直し、市民ニーズへの対応等に重点を置いた予算編成を行つた。



柏村由吉 義昌

### (掲載以外の質問事項)

**柏村 忠志** 議員

様々な社会潮流を踏まえた  
がら、支所・出張所の機能や  
ITに対応した窓口サービスの  
在り方などについて、新庁舎  
機能の検討を進める中で改め  
て整理する必要があると考え  
ている。