

第92号議案 令和3年度長崎市一般会計補正予算（第15号）

【目次】

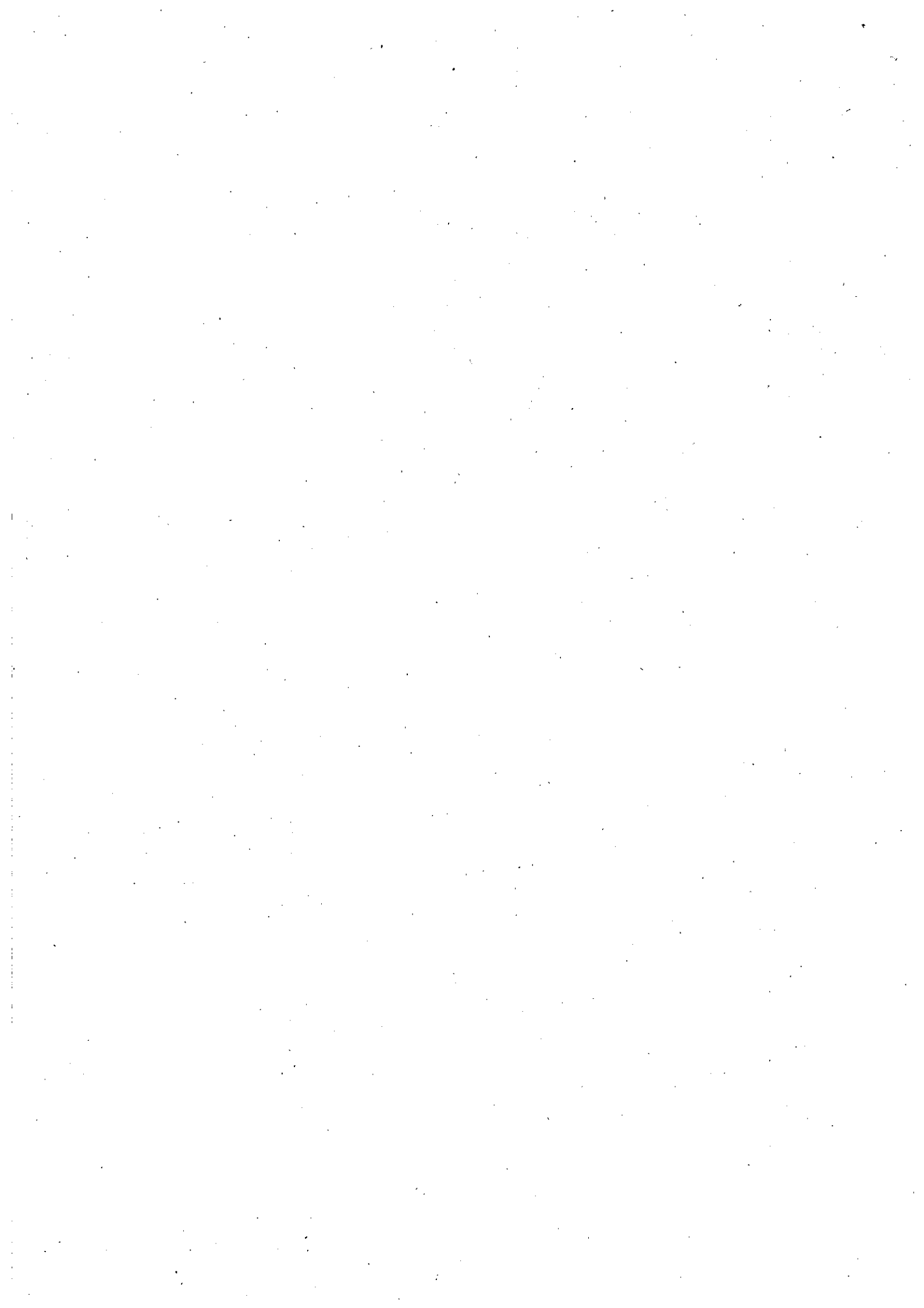
（2款 総務費 1項 総務管理費 2目 広報広聴費）

1 広報広聴推進費

1 コールセンター運営費 P1～4

秘書広報部

令和3年9月



予算説明書					事業名	補正額
ページ	款	項	目	番号		
20~21	2 総務費	1 総務管理費	2 広報広聴費	1-1	コールセンター 運営費	千円 8,410

1 概要

現在、旧クリーンセンターで運営している長崎市代表コールセンター（以下「コールセンター」という。）を、民間オフィスビルに移設するもの。

（移設に至る経緯）

コールセンターは開設当時、民間のオフィスビルにて運営していたが、平成27年度から、業務の縮小により空きスペースが生じていた旧クリーンセンターの有効活用の観点から、旧クリーンセンターの活用方針が決まるまでの間、旧クリーンセンターにて運営を行っている。

そのような中で、下水道施設統合整備事業により、中部下水処理場を廃止し、跡地の有効活用を図るため、令和5年度に動物管理センター及び茂里町環境センターが旧クリーンセンターに移設・集約することが決まり、現在コールセンターが運営している部屋も利用する予定となっていることから、コールセンターの移設が必要となった。

旧クリーンセンターの内部改修及び機器撤去工事が令和4年度から開始される予定となっているため、令和3年度中にコールセンターの移設を行う。



2 事業内容等

コールセンターを現在の運営場所である旧クリーンセンターから民間オフィスビルに移設する。

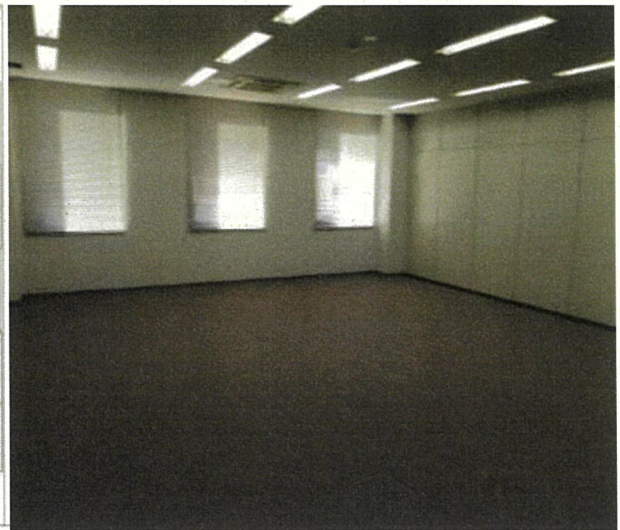
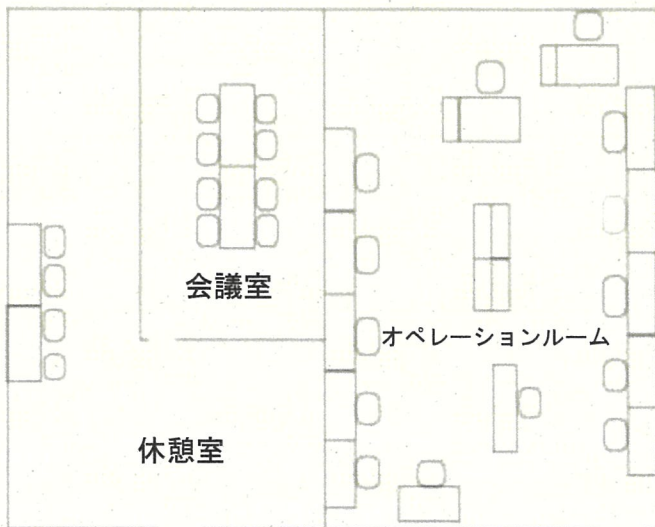
(1) 移設場所（予定）

ア 所在地 馬町

イ フロアの面積 約135㎡

【移設先コールセンターレイアウト】

【執務室】



(2) 移設場所の選定理由

移設場所として、災害や通信障害により、コールセンターでの業務が行えなくなった場合に、市役所で電話交換の対応をする必要があること、また、交通の利便性を考慮した人材確保の面から、市内中心部が運営場所の適地と考えている。

移設先を検討するにあたっては、有効活用できる市有施設は、活用予定があるなどの理由で利用できる場所はなく、市内中心部にある民間オフィスビルに移設することとしている。

不動産業者を通じて把握した9カ所の民間オフィスビルの中から、コールセンターを運営するにあたり必要な機能（非常用発電機設置の可否、OAフロアの有無）や、家賃で比較し、3カ所の候補（別表参照）に絞り込み、運営時の利便性や快適性などの環境面、初期費用を考慮し、Aビルを移設先として予算の計上を行う。

(3) 移設に伴う費用	8,410千円
【費用内訳】	
ア テナント料など	2,024千円
(ア) 賃料 (@294,336円×1.1×5か月分(11月分~3月分))	1,619千円
(イ) 共益費 (@73,584円×1.1×5か月分(11月分~3月分))	405千円
イ 契約時初期費用	2,090千円
(ア) 敷金 (@294,336円×6か月分)	1,766千円
(イ) 仲介手数料 (@294,336円×1.1×1か月分)	324千円
ウ フロア改修に伴う費用	3,058千円
(ア) コールセンター移設に伴う内部改修費	2,943千円
a 間仕切り(パーティション)設置	
b コンセント・非常用照明等設置	
c 入退室管理設備設置(セキュリティ対策)	
(イ) 電話回線等付設費	115千円
エ 移設に伴う物品等運搬費	1,238千円

(4) スケジュール (予定)

令和3年 10月 民間オフィスビル賃貸借契約締結
11月～2月 内部改修
2月下旬 移設
3月 移設先で運営開始

3 財源内訳

区分	事業費	財 源 内 訳				
		国庫支出金	県支出金	地方債	その他	一般財源
当初予算額	千円 67,737	千円 -	千円 -	千円 -	千円 6,215	千円 61,522
9月補正額 (第15号)	千円 8,410	千円 -	千円 -	千円 -	千円 -	千円 8,410
補正後の額	千円 76,147	千円 -	千円 -	千円 -	千円 6,215	千円 69,932

4 参考

現在のコールセンターの概要

- (1) 運営時間 午前8時～午後8時/年中無休
- (2) 現在の対応人数
ア 平日 2人～10人
イ 土日祝日 2人～3人
- (3) 建物名 旧クリーンセンター
- (4) 所在地 茂里町
- (5) フロアの面積 約134㎡
(オペレーションルーム約78㎡、会議室約30㎡、休憩室約26㎡)
- (6) 令和2年度対応実績
総応答呼数 241,863コール
【内訳】
平日 220,293コール (1日当たり907コール)
土日祝日 21,570コール (1日当たり177コール)

物件ごとの比較表

物件	現コールセンター	Aビル	Bビル	Cビル
住所	茂里町	馬町	興善町	興善町
間取りと広さ	オペレーション ルーム：約78㎡ 会議室：約30㎡ 休憩室：約26㎡ 合計：約134㎡	67.60㎡ (2F) 67.59㎡ (2F) 合計：135.19㎡	132.69㎡ (4F) 合計：132.69㎡	133.52㎡ (5F) 合計：133.52㎡
家賃 (1ヵ月) 家賃+共益費	市有施設のため 不要	405千円	361千円	378千円
環境面				
間仕切り	3部屋あるため 不要	2部屋⇒3部屋	1部屋⇒3部屋	1部屋⇒3部屋
天井の高さ	2.7m	2.7m	2.55m	2.55m
建築時期		2003年7月	1971年2月	1991年12月
管理体制		比較的新しく、天井も高いため、明るく開放的である	建築されてから30年程度経過しており、部屋が暗く、天井も低い	
		管理会社が24時間監視しており、常に問い合わせに対して迅速な対応が可能	日中は管理人が駐在しているが、24時間ではないため、管理人がいない時間帯の問い合わせは翌日対応となる	
費用面				
テナント契約時に係る初期費用 (敷金、仲介手数料)	-	2,090千円	4,290千円	2,438千円
移設に伴い生じる初期費用 (改修費、物品等運搬費)	H27年移設時に約15,000千円かかっている	4,296千円	5,046千円	5,046千円
初期費用合計	-	6,386千円	9,336千円	7,484千円
総合評価 ◎、○、△	-	◎	△	○

※非常用発電機が設置が可能であること、○Aフロアが完備されていること、現時点で仮押さえの手続きが可能であることなどを前提条件としています。