

コールセンター運用業務 仕様書

1 本仕様書の目的

「戸籍への振り仮名記載に係る通知及び届出対応等支援業務仕様書」の「4 業務内容」のうち、(2) コールセンター運用業務（以下、「本業務」という。）の詳細を定めることを目的とする。

2 履行場所

受注者の事業所等、本市が承認する場所

なお、設置場所は吹田市役所本庁舎より公共交通機関を利用して概ね 1 時間 30 分以内で到着できる場所とすること。

3 想定業務スケジュール

契約締結日～令和 7 年 5 月 25 日	事前準備
令和 7 年 5 月 26 日～令和 8 年 6 月 30 日	コールセンター運用業務実施
令和 8 年 6 月 30 日	撤収

4 業務内容

(1) 業務履行日

吹田市の休日に関する条例（平成 2 年条例第 24 号）第 2 条第 1 項各号に規定する日以外の、市役所開庁日とする。ただし、必要な場合、本市と受注者の協議により、履行日でない日を履行日に変更し、また履行日を履行日でない日に変更することができるものとする。履行日を変更する場合、遅くとも前月末までには協議を行う。

※吹田市の休日に関する条例（抜粋）

第 2 条 次に掲げる日は、市の休日とし、市の機関の執務は、原則として行わないものとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- (3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

(2) 対応時間

9 時～17 時 30 分

※17 時 30 分までに開始した通話については、上記の時間を超えても対応する必要がある。

(3) 対応内容

ア 事前準備

業務履行にあたり必要となる什器類等について準備を行い、業務開始までにコールセンター運用業務にかかる拠点の設営を行うこと。また、運営開始後もそれらの安定的な稼働が行われるよう、コールセンター運営開始までに必要十分な検証を行うこと。

イ 戸籍振り仮名制度にかかる各種問合せへの対応

電話による問合せに対し、回答を行うこと。

(ア) 問合せのうち、制度自体に関するもの等、全国共通の問合せについては国が設置するコールセンターで回答することとされているため、国のコールセンターへ問合せをいただくよう案内すること。本業務において全国共通の問合せについて回答を行った場合、業務実績として計上してはならない。

(イ) 問合せのうち、吹田市に本籍がある方の通知書の発送時期や、届出後の戸籍への反映時期といった、本市でなければ回答できないものが本業務の対象として想定する内容となる。対象の届出情報を確認する必要がある場合は折り返し回答することとし、事務処理センターと連携して回答すること。想定される問合せ内容を以下に例示するが、全国共通か本市固有かの判断ができないものについては、事前に本市と協議のうえ決定すること。

[参考]本市固有の問合せ内容

- ・本市の届出窓口について（回答時にマイナポータルでの届出を推奨することは差し支えない）

- ・本市の通知書発送時期について

- ・届出した内容の戸籍への反映時期について

(ウ) 問合せのうち、市の職員による判断を要するものについては、部門責任者を通じて本市職員に引き継ぐこと。

ウ コールセンター運営管理

入電件数に応じた従事者配置、FAQデータの更新（FAQの提案も含む）、応対履歴の管理及び統計処理、セキュリティ・障害対策など、コールセンターを適正に運営するために必要な業務全般を行うこと。

エ マニュアルの送付

コールセンター業務を運営するにあたり、国通知等を基にマニュアル及びFAQ等（以下「マニュアル等」という。）を作成し、本市に提供すること。受注者はマニュアル等の二次利用について了承するものとする。

5 実施体制

（１）人員体制

上記業務を遅滞なく実行できるよう従事者を配置すること。過去に例がない案件のため参考値にはなるが、対応しなければならない受電件数は期間全体で18,800件程度と試算している。

（２）部門責任者

受注者は、運営に関し責任を負う部門責任者を選任し、円滑な業務運営を図ること。
部門責任者は、下記の要件を満たす者を配置すること。

ア コールセンター業務に必要とされる知識を十分に有すること。

イ 一般常識を持ち、適切な対応マナーに関する知識を十分に有すること。

ウ 一般的なOA機器の操作に関する知識を有し、設備の運用・管理を適切に行うことができること。

エ 市の職員による判断を要する疑義が生じた場合について、本市職員と円滑に連携し対応することができること。また、その際に従事者に対して適切な指示を行うことができること。

（２）従事者

前項のア及びイを満たしていること。

（３）電話設備

ア 少なくとも3日分の通話内容を録音できること。

イ 処理件数を超える受電や、開設時間外の受電については、自動音声案内を流すなど必要な措置を講じること。

ウ 通話中の電話を保留できること。

エ 固定電話及び携帯電話や海外からの電話等にすべて受電できること。

オ 着信があった外線番号を表示できること。

カ 専用回線として市外局番「06」（吹田市区域）で始まる番号またはナビダイヤルを用意することとし、フリーダイヤルの利用はしないこと。

6 その他

（１）コールセンター運営場所について、運営開始に先立ち本市の確認を受けること。また

是正を求められた場合は従うこと。

- (2) 執務室内においては、私物の情報通信機器の持込及び使用を禁止すること。
- (3) 問合せ対応した概要を記録し、受電件数、応答率及び問合せの傾向などを定期的に本市へ報告すること。