

コールセンターの設置及び運営に係る業務

制度の概要や申請方法等の手続、申出書の受付、支給状況等に関する対象者からの問い合わせに対応するため、以下のとおりコールセンターを設置し、運営する。

1 コールセンターの設置場所等

(1) コールセンターの設置場所

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（受託者が用意すること）

(2) コールセンターの設置及び運営に係る費用

すべて受託者の負担

受託者の事務所内に吹田市専用のフリーダイヤル（0120）による電話回線を設置すること。また、その電話回線の設置工事費及び毎月の電話料金は、受注者が負担する。

※吹田市役所本庁舎内の電話回線は本市が用意し、利用料も本市が負担する。

2 コールセンターの開設期間等

(1) コールセンターの開設期間

令和8年5月中旬から令和9年3月31日まで

※コールセンターの開設期間が終了した日から14日間、コールセンターの開設期間が終了した旨及び本市担当部署の電話番号を自動音声等により案内すること。

(2) コールセンターの開設時間

月曜日から金曜日まで(祝日を除く)の午前9時から午後5時30分まで

※上記の開設時間外において、開設時間等を自動音声等により案内すること。

3 コールセンターの業務等

本業務に関する問い合わせ等に対応するためのコールセンターの業務等について、次のとおり定める。

(1) 受託者のコールセンターでの案内事項

- ア 制度の概要、給付時期に関すること。
- イ 申請方法、各種書類等の記載方法に関すること。
- ウ 入金予定日、各種書類等の不備状況に関すること。
- エ 各種書類等の再発行の受付に関すること。
- オ その他FAQに記載する内容に関すること。
- カ 申請の進捗状況に関すること。
- キ 苦情、相談に関すること。

※受託者は、コールセンターにて対応不可能な事例や折り返し連絡が必要な事例、

事故等が発生した場合速やかに本市担当者へ連絡すること。

この場合の連絡方法は、電子メールにて概要を記した報告書を電送することを基本とする。なお、報告書を電送したときは、到達確認のため、速やかに電話による連絡を行うこと。また、電子メールにて連絡を行う場合、個人情報等の漏えい防止のため、パスワードをかける等の必要な処置を必ず行うこと。

(2) コールセンターでの案内に使用する言語

日本語

4 コールセンターの運営体制

コールセンターについては、応答率 100%に向け、次の表に定める人数以上にて運営をすること。ただし、状況に応じ変更の必要が生じた場合には、本市と受託者で協議を行うこと。

月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
人数	2名	2名	2名	2名	2名	2名	1名	1名	1名	1名	1名

※上記は目安であり、業務に支障が生じないよう人員を配置すること。

5 報告業務

受託者は、コールセンターへの問合せ件数、内容や従事員氏名（勤務時間を含む）を開設日ごとにまとめ、翌開庁日に本市へ報告すること。

6 給付対象者データの共有

受託者は、コールセンターの従事員が資料2のとおり給付対象者データを閲覧できる状態にすること。