

吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務

吹田市役所本庁舎内での給付金に係る窓口及び電話対応業務について、次のとおり定める。

1 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務の実施場所等

吹田市役所本庁舎高層棟5階の本市の指定する場所

2 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務の実施期間等

(1) 実施期間

令和8年5月中旬から令和9年3月31日まで

(2) 実施時間

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

3 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務

本業務に関する問い合わせ等に対応するための吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務について、次のとおり定める。

(1) 受託者の案内事項

- 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、来庁者からの求めがあった場合には、各種書類等の作成に必要な補助を行うこと。また、窓口及び電話対応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は、速やかに本市担当者へ連絡すること。

(2) サポート言語

日本語

(3) その他受託者が行う業務

- ア 吹田市役所のホームページ及びメールでの問い合わせに対する随時回答
本市のメールに送付された市民からの問い合わせに対して、内容を確認して回答案を作成すること。回答案については、極力個人情報(氏名等)を避けて作成すること。データの受け渡しについては、本市と受託者で協議すること。
作成された回答は本市がメール等で送付する。
- イ 吹田市役所の電子申込システムからの申込みについて、本市が貸与するパソコンを利用して、電子申込システムからの届出を受け付けること。「最高裁判決等を

踏まえた保護費等の追加給付に係る電子届出（口座変更・辞退等）」については印刷を行い、「最高裁判決等を踏まえた保護費等の追加給付の申出書の電子届出」については、CSV データ及び添付画像ファイルをダウンロードのうえ、データを受託者のシステムにて送付すること。電子申込システムによる届出分については、受領漏れがないか十分確認すること。なお、申込内容を印刷する場合には紛失に注意すること。

ウ 本市が作成する郵便物の封緘物において、封を行う前に内容の確認作業。

（主に名前や住所が一致しているかを確認）

エ 郵便物について、564、565、市外及び重さを分類し、指定の用紙に記入したうえで市役所法制室に提出する業務

オ 本市が受電した追加給付に関する電話対応

4 吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務の人員体制

責任者1名は必須であり、時期に応じて下記の表（責任者を含む人数）を参考に必要な人員を配置すること。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	3名	3名	3名	3名	3名	3名	2名	2名	2名	2名	2名

※窓口及び電話対応業務の従事者が休憩を取得する場合には、他の従事者と調整の上、従事者が不在とならないよう交代で取得すること。

※責任者が本業務に関すること（機材の運搬や打ち合わせ等）で不在にする場合は必ず市にその旨を報告することとし、不在の場合は必ず連絡をとれる状態であること。

5 報告業務

受託者は、窓口及び電話対応への問合せ件数、内容や従事員氏名（勤務時間を含む）を実施日ごとにまとめ、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、吹田市役所本庁舎内での窓口及び電話対応業務の従事員が資料2のとおり給付対象データを閲覧できる状態にすること。