

[別添 3] 申請支援業務（相談窓口及びコールセンター設置運営業務）

1 この仕様書の目的

「堺市定額減税補足給付金（不足額給付）事業に係る事務処理センター等運営業務 仕様書」の「7 業務内容」のうち、「（3）申請支援業務（相談窓口及びコールセンター設置運営業務）」の詳細を定めることを目的とする。

2 履行場所

【相談窓口】

以下 7 か所とする。なお、各区役所における設置スペースについては、契約締結後、別途指定するものとする。

堺区役所 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号

中区役所 堺市中区深井沢町 2470 番地 7

東区役所 堺市東区日置荘原寺町 195 番地 1

西区役所 堺市西区鳳東町 6 丁 600 番地

南区役所 堺市南区桃山台 1 丁 1 番 1 号

北区役所 堺市北区新金岡町 5 丁 1 番 4 号

美原区役所 堺市美原区黒山 167 番地 1

※履行場所における備品等は原則本市にて設置するが、一部受注者の負担となる場合がある。

【コールセンター】

原則として、給付事務処理センターと同一スペースまたは堺市内に履行場所を確保すること。ただし、相談窓口、給付事務処理センターとの連携に支障がない場合は、本市と協議の上、他の履行場所に設置できるものとする。相談窓口の設備工事、通信回線や電話回線の引き込み、給付事務処理センターと異なるスペースに設置する場合の賃料等の一切の費用については、受注者の負担とする。

3 業務内容

制度の概要や申請方法、給付状況等に関する市民からの問い合わせに対応し、円滑な申請手続きを支援する相談窓口とコールセンターを設置し、運営する。

(1) 相談窓口

ア 対応時間

平日（祝日及び年末年始を除く）9 時から 17 時 30 分まで

イ 実施体制

従事者は、業務内容を的確に理解し、正確かつ迅速な対応が可能である者を配置すること。

配置人数は、1 日あたり 9 時～17 時 30 分の従事を 1 ポストとして、下記を基本とする。

・堺区役所：2 ポスト

- ・中区役所、東区役所、西区役所、南区役所、北区役所、美原区役所：1ポスト
- ※申請受付開始直後における繁忙等を勘案し、本市と協議のうえ、適宜増員減員すること。
- ※交通障害発生時や担当者の欠勤、昼休憩時等の際に窓口が不在とならないよう、巡回要員等により対応すること。
- ※万一、想定を超えた来庁者数があった場合も業務が滞ることがないよう、応援体制の構築を図ること。

ウ 開設期間（想定）

令和7年7月下旬～11月末

- ※詳細な日程は本市と協議のうえ決定する。

エ 役割

（ア）制度説明

（イ）申請方法（電子申請含む）、入力・記入事項確認、添付書類の説明による申請支援

（ウ）申請書等の未着・紛失による再発行依頼の受付

（エ）事務処理状況、振込予定日等の説明

（オ）その他意見、苦情等対応

- ※コールセンターと連携し、マニュアル及びFAQ等を作成し、活用すること。
- ※視覚障害者等、自筆が困難な場合は代筆等を行うほか、聴覚障害者に対しては筆談等を行うなど、適宜、必要な支援を行うこと。
- ※区役所等における他の業務に支障が出ないような受付のスキーム・体制を、受注者において適切に整備すること。
- ※業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。

（2）コールセンター

ア 対応時間

平日（祝日及び年末年始を除く）9時から17時30分まで

- ※自動音声案内・自動応答システムにより24時間受電対応ができるよう措置を講じること。

イ 実施体制

繁忙期における回線の混雑によるつながりにくい状況を避け、市民からの問い合わせすべてに対応できるように実施体制を確保すること。ただし、業務全体における平均応答率を90%以上達成可能な体制とすること。

制度の対象には外国籍市民も含まれることを踏まえ、これに対応できる体制を整備すること。

- ※申請受付開始直後における繁忙等を勘案し、本市と協議のうえ、適宜増員減員すること。

※聴覚障害者等からの問い合わせに対応するため、FAXを設置するなど対策を講じること。

- ※以下の類似業務における受電件数等を参考に、十分な人員、受信回線、発信回線を確保すること。

【参考】令和6年7月から実施した当初調整給付のコールセンター運営業務の受電実績

(給付対象者：約 13 万人、確認書方式で実施)

令和 6 年	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月
受電実績 (1 日平均)	約 360 件	約 270 件	約 210 件	約 100 件	約 30 件

※支給確認書発送後 1 週間受電実績：平均 1,100 件/日、最大 1,305 件/日

※申請受付期間：7/18（支給確認書発送日）～10/31

ウ 開設期間（想定）

令和 7 年 6 月上旬～12 月末

※詳細な日程は本市と協議のうえ決定する。

エ 役割

「（1）相談窓口」の役割（ア）～（オ）と同様

※相談窓口と連携し、マニュアル及び FAQ 等を作成し、活用すること。

※コールセンターにおける問い合わせは、FAX、Eメール、その他の媒体によるものにも柔軟に対応すること。

※問合せに対する折り返しについては、受信日当日を含め、3 営業日以内に行うこと。

※業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し対応を協議したうえで適切に対応すること。

(3) マニュアル及び FAQ の作成

相談窓口、コールセンターを運営するにあたり、国通知等をもとにマニュアル及び FAQ 等（以下、「マニュアル等」という）を作成すること。

ア 作成したマニュアル等は使用開始の前に本市に提出し、本市の承認を得ること。

イ マニュアル等は、市民からの問い合わせ内容及び本市からの要請により随時更新すること。

ウ マニュアル等によりがたい事例が発生した場合は本市に相談し、指示を仰ぐこと。

エ 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。

(4) 研修の実施

従事者に対し、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を十分に行うこと。なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイングその他必要な研修

(5) その他

ア 従事者は、本市が実施する業務にふさわしい言葉づかいや人権への配慮など、適切な応対をすること。また、問い合わせに対しては誠実に応対すること。

イ 個人情報に関する問い合わせについては特に慎重に対応すること。

ウ 外国人の場合の問い合わせに対応できるようにすること。なお、対応方法については事前に本市の承認を受けること。

- エ 少なくとも3日分の通話内容を録音できるよう措置すること。
- オ コールセンターの業務時間外や運用終了後より1か月間は適切なガイダンス音声を読み、丁寧な案内に努めること。
- カ 執務室内においては、従事者の貴重品を除く私物の情報通信機器の持込、使用を禁止すること。
- キ 自動音声案内や自動応答システムなどを導入し、処理件数を超える受電や、開設時間外の受電に対応するため必要な措置を講ずること。
- ク 問い合わせ対応した概要を記録し、入電件数、応答率及び問い合わせ内容の傾向など、定期的に本市へ報告すること。
- ケ コールセンターはフリーダイヤルとし、架電者の費用負担は生じないようにすること。