

代表電話受電件数（令和3～6年度）

令和3年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
受電件数	22,701	19,731	22,349	19,856	20,518	21,049	20,501	19,956	18,757	20,457	19,364	22,231	247,470
1日平均	1,081	1,096	1,016	993	977	1,002	976	998	938	1,077	1,076	1,059	1,024

令和4年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
受電件数	20,480	19,548	21,720	20,646	22,135	22,310	21,925	21,215	20,302	19,745	21,996	23,810	255,832
1日平均	1,024	1,029	987	1,032	1,006	1,116	1,096	1,061	1,015	1,039	1,158	1,082	1,054

令和5年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
受電件数	20,660	21,913	21,834	19,625	20,339	24,163	21,781	19,835	17,792	18,522	19,737	20,537	246,738
1日平均	1,087	1,096	992	981	925	1,098	1,037	945	890	975	1,039	1,027	1,007

令和6年度

	4月	5月	6月	7月	年間(7月末時点)
受電件数	20,194	20,225	18,261	20,277	78,957
1日平均	962	963	913	922	940

成果物等一覧

構築等設置業務			
区分	内容	時期	仕様書記載箇所
構築準備	総合コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書	契約締結後速やかに	第2-1-(1)
	設置準備期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等	構築作業着手前	
	作業報告書	各作業工程終了後	第2-1-(2)
	問題管理票	作業遂行上問題が発生した場合	
業務実施体制	総合コールセンター責任体制の内容	体制構築時及び変更時	第2-5
事前研修	業務従事者向け研修計画書	研修実施前	第2-6-(1)
	業務従事者向け研修報告書	研修実施後	
	本市職員向け研修実施方法、内容を記載した書面	研修実施前	第2-1-(2)
F A Qデータベースの初期登録	設問及び回答案の作成	F A Qデータベースの初期登録前	第2-10-(2)
マニュアルの作成	各種マニュアル（案）	作成前	第2-11
	各種マニュアル	作成後	
本格運用実施計画書の作成	本格運用実施計画書	試行運用後	第2-12
運営業務			
区分	内容	時期	仕様書記載箇所
F A Qデータベースの管理	F A Qデータベース（CSV 形式又はエクセル形式）	市が指示したとき	第3-3-(6)
業務報告	日時報告（1日あたりの受付件数及び応対履歴）	当該日後直近の開庁日の午前中まで	第3-4-(1)
	意見・苦情の報告	適宜	
	月次報告書（紙媒体及び電子媒体）	当該月の翌月の定例会の際	第3-4-(2)
	半期及び年間報告	半期及び年度ごと	第3-4-(3)
品質管理及び改善活動	業務における改善点等の報告	月例の定例会	第3-5-(3)
	利用者満足度調査結果	実施後	第3-5-(4)
	改善措置の報告	改善措置実施後	
本市の事務事業についての改善	本市の情報発信への改善提案	適宜	第3-6-(1)
	本市の施策に関する要望の報告	月例の定例会	第3-6-(2)

提案等			
定例会	定例会議事録	定例会実施後速やかに	第３－７
マニュアル等の改訂	各種マニュアル改訂（案）	マニュアル改訂前	第３－８
	改訂後の各種マニュアル	マニュアル改訂後	
運用期間中研修	業務従事者向け研修計画	毎年度当初	第３－９－（１）
	業務従事者向け研修実施報告	当該年度の全研修実施後	
	本市職員向け研修実施方法、内容を記載した書面	研修実施前	第３－３－（６）－ア
	本市職員向けのレポート（A4判、PDF形式）	定期的に作成	第３－３－（６）－イ
その他			
区分	内容	時期	仕様書記載箇所
業務引継	引継用業務資料	契約終了による業務引継前	第４－１－（１）
想定入電件数との乖離への対応	総合コールセンターの稼働能力を上げる方策等の提案	想定入電件数を下回る時	第４－３－（１）
	総合コールセンターの入電件数を削減するような方策等の提案	想定入電件数を上回る時	第４－３－（２）
全般に係る要件	総合コールセンター施設、設備、システムに係る関係資料	運用業務開始まで	第４－７－（５）
	データの抹消措置実施証明書等	データ等廃棄時	第４－７－（６）