

## 大阪市総合コールセンター事務取扱要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、「大阪市総合コールセンター（以下「コールセンター」という。）」について、その事務を迅速かつ的確に処理するために、必要な事項を定めるものとする。

### (所管)

第2条 コールセンターは、政策企画室市民情報部広聴担当（以下「広聴担当」という。）において所管する。

### (定義)

第3条 この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

#### (1) 利用者

大阪市民をはじめ、コールセンターを利用しようとする者

#### (2) FAQ

利用者からコールセンターに頻繁に寄せられると想定される質問及び回答のデータ

#### (3) 対応履歴システム

問合せ等があるごとに内容や処理状況を登録し、データベースで一元的に管理するシステム

#### (4) 所管担当

コールセンターに寄せられる問合せ等に係る事務を所管する担当

#### (5) 所属広聴担当

区役所または局・室の広聴事務を所管する担当

### (設置場所)

第4条 コールセンターの設置場所は、本市が認めた場所とする。

### (運営時間)

第5条 コールセンターの運営時間は、毎日午前8時から午後9時までとする。ただし、代表電話対応業務、広聴電話対応業務については、年末年始及び祝日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時30分までとする。

2 前項の規定に関わらず、政策企画室長は、必要に応じて運営時間の変更及び運営の中断を行うことがある。

(コールセンターの業務)

第6条 コールセンターが行う業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 問合せ対応業務

利用者からの電話、FAX及びフォームメールによる市政に関する問合せ等に対して、オペレーターがFAQ並びに本市ホームページ、本市刊行物、報道機関各社ホームページ等に基づいて、原則として受け付けた手段で回答する。

また、オペレーターは、処理した問合せ等の対応内容を対応履歴システムに入力する。

(2) 代表電話対応業務

区役所や市役所本庁舎の代表電話番号にかかってきた利用者からの電話をコールセンターに自動転送し、オペレーターが電話の内容に応じ、適切な部署へ電話転送及び番号案内を行う。

また、電話の内容によっては、オペレーターが前号の業務に準じて対応する。

(3) 広聴電話対応業務

市役所広聴電話番号にかかってきた利用者からの電話をコールセンターに自動転送し、広聴電話対応業務専任のオペレーターが、利用者からの意見・要望等を受け付け、広聴担当へ受付情報を引き継ぐ。広聴担当は、引き継がれた受付情報をもとに市民の声を起案する。

また、電話の内容によっては、第1号の規定に準じて対応する。

(4) FAQ公開等ホームページ運用業務

コールセンターにおいて、コールセンターの紹介、市民用FAQ、フォームメール送受信機能及び統計データその他コールセンターに関する情報を掲載したホームページを作成し、市民に提供する。

なお、職員向けにもオペレーター用と同内容のFAQを庁内情報用ホームページに掲載し、市政情報等の共有化を図る。

(5) その他関連業務

その他、本市が指定するコールセンター関連業務を行う。

(コールセンターの対応)

第7条 前条第1号により受け付けた利用者からの問合せ等に対してコールセンターで回答できない場合は、オペレーターは、次の各号により所管担当(当該問合せ等が複数の担当の所管にわたるときは、主たる所管担当。以下、この項において同じ。)に引き継ぐ。

(1) 電話で受け付けた場合

オペレーターは、所管担当に電話を転送し、問合せ等の内容を正確に伝達したうえで、所管担当に引き継ぐ。

また、転送できない場合（所管担当が電話の転送先に設定されていない場合、執務時間内で転送先が話中である場合、又は執務時間外である場合）は、オペレーターは、当該所管担当の電話番号を利用者に案内し、電話をかけ直してもらう。ただし、利用者が当該所管担当からの連絡を希望するとき又は利用者にかけ直しを依頼できない場合は、利用者の連絡先を聞いたうえで、当該所管担当に折返し電話をするよう引き継ぐ。

(2) FAX又はフォームメールで受け付けた場合

オペレーターは、利用者から受け付けたFAX又はフォームメールの内容を速やかに所管担当に引き継ぐ。

(所管担当の対応)

第8条 前条により、コールセンターのオペレーターから問合せ等を引き継いだ所管担当は、次の各号により市民サービスの向上の観点から速やかに対応しなければならない。

(1) 前条第1号関連（電話による問合せ等の場合）

コールセンターから電話の転送を受けた所管担当は、当該問合せ等に対応した後、対応結果をコールセンターに報告することを要しない。ただし、折返し電話をする引き継ぎを受けた場合は、当該問合せ等に対応した後、対応結果を別途定める方法によりコールセンターに報告する。

(2) 前条第2号関連（FAX又はフォームメールによる問合せ等の場合）

コールセンターからFAX又はフォームメールの内容を引き継いだ所管担当は、原則としてコールセンターが受け付けた手段により当該利用者に回答し、その結果を別途定める方法によりコールセンターに報告する。

(FAQの更新)

第9条 FAQの内容については、常に最新の状態に保たなければならない。そのため、所管担当は、確実に内容の更新を行わなければならない。この場合、所属広聴担当は、所属の所管事業に関して市民に対する説明責任を果たす観点から、所管担当に対し、必要な助言、指導を行わなければならない。

2 所管担当は、法令や制度の変更に伴って使用料など規定事項を変更する場合、新たな事業若しくは制度を創出する場合などコールセンターへの問合せが急増すると予想される場合は、遅くとも市民等へ情報を周知する日の2週

間前までに、広聴担当に連絡し、FAQ更新依頼票を提出するとともに、所属広聴担当にも、コールセンターへ情報提供する旨を連絡しなければならない。

- 3 広聴担当は、必要に応じて、所属広聴担当を通じて、所管担当にFAQの作成を依頼し、これを提出させることができる。
- 4 所管担当からFAQ更新依頼票の提出を受けた場合、広聴担当はコールセンターに対し、期日までにこれを登録させることができる。
- 5 広聴担当は、FAQに重大な誤りが発見された場合など、緊急を要する場合には、必要に応じて、FAQの追加、変更及び削除を行うことができる。

#### (問合せ先代行業務の利用)

第10条 所管担当は、イベントなど所管する事業の問合せ先としてコールセンターの電話番号、FAX番号及びホームページアドレス（以下、この項において「電話番号等」という。）を次の各号に規定する手順により、広報紙、ポスター、チラシ、ホームページ等の広報資料（以下、この項において「広報資料」という。）に掲載することができる。この場合、コールセンターは、所管担当に代わって又は所管担当とともに当該事業に関する利用者からの問合せに対応する。

##### (1) 所管担当

所管担当が所管事業の問合せ先として、コールセンターの電話番号等を広報資料に掲載する場合は、掲載予定日から遅くとも1か月前までに広聴担当に問合せ先代行の事前協議を行う。

##### (2) 広聴担当

広聴担当は、所管担当から問合せ先代行業務の事前協議があった場合は、コールセンターが当該事業等に関する問合せに対応できるように情報の提供を所管担当に求める。この場合にあつては、所管担当は、当該事業等に関する情報を積極的に提供しなければならない。

##### (3) コールセンター

コールセンターは、所管担当から提供された情報により、問合せ先代行業務に支障のないよう必要な準備を行う。

#### (個人情報の取扱い)

第11条 コールセンター及び本市関係所属は、コールセンター業務に関連して取得した個人情報については、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例その他の関連する法令等に基づき、厳格に取り扱わなければならない。

(補則)

第12条 この要綱に定めるもののほか、コールセンターの運営に関し必要な事項は、政策企画室長が定める。

附 則

この要綱は平成19年10月15日から施行する。

附 則

この要綱は平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は平成25年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は令和5年4月1日から施行する。