

川崎市コンタクトセンター業務対応要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市の各種事業を所管する課（以下「所管課」という。）が、その事業についての市民及び企業からの電話、電子メール、FAX及び手紙（以下「各種媒体」という。）への対応（以下「対応業務」という。）を、コンタクトセンターで実施することを依頼する場合の所管課及び総務企画局都市政策部企画調整課（以下「企画調整課」という。）における手続き、費用負担等の必要な事項を定める。

(実施する業務)

第2条 次に該当する対応業務は、原則としてコンタクトセンターで実施する。ただし、事前に所管課が対応に必要なFAQ、市のホームページ、市の刊行物、対応用マニュアル等（以下「対応情報源」という。）を整備しなければならない。

- (1) 各種媒体による市の制度、手続、届出、イベントなどに関する一般的な市政への問合せ、意見、要望、予約、取次ぎ等への対応を行う場合
- (2) 事故、災害等緊急的な事態が発生したときに、状況、簡単な対処方法、予防方法などに関する問合せ等への対応を行う場合

(実施しない業務)

第3条 次に該当する対応業務は、原則としてコンタクトセンターでは実施しない。

- (1) 対応情報源がない場合
- (2) エスカレーション（より詳しいところに案件を取り次ぐこと）する先がない場合
- (3) コンタクトセンターの運営時間外に対応を要する場合
- (4) 対応するために市の職員以外の者が利用することが許可されていない情報を必要とする場合
- (5) 対応するために特別な資格を要する場合
- (6) 川崎市個人情報保護条例第7条の各項で保有を制限されている個人情報又は第8条の各項で保有の届出が必要と定められている個人情報ファイル等を扱う場合

(予算措置が必要な業務)

第4条 次に該当する対応業務は、原則として、所管課からの必要な費用負担がなければ、コンタクトセンターでは実施しない。

- (1) 個々の専門コールセンターやヘルプデスク等が実施する業務を行う場合
- (2) 専用システム等を利用してデータの入力や参照が必要となる業務を行う場合
- (3) コンタクトセンターで対応するために費用が増加又は発生する業務を行う場合

2 前項に該当する対応業務量を把握するために、年に1回、所管課へコンタクトセンターで実施することを希望する対応業務を調査する。

3 所管課は、第1項の対応業務をコンタクトセンターにおいて実施するために必要な費用を企画調整課へ負担する。

(その他必要な事項)

第5条 この要綱の実施に関し、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成17年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。