

## 令和6・7年度ふれあいネット運用センター電話問合せ実績

《令和6年度実績》

(単位：件)

利用者からの問合せ															
時間帯	8:30 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～17:00	17:00 ～18:00	18:00 ～19:00	19:00 ～20:00	20:00 ～21:00	21:00 ～21:30	計
合計	411	1,100	1,136	912	747	838	862	1,036	893	513	382	263	180	68	9,341
月平均	34.3	91.7	94.7	76.0	62.3	69.8	71.8	86.3	74.4	42.8	31.8	21.9	15.0	5.7	778.4
日平均	1.1	3.1	3.2	2.5	2.1	2.3	2.4	2.9	2.5	1.4	1.1	0.7	0.5	0.2	26.0
施設管理者からの問合せ															
時間帯	8:30 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～17:00	17:00 ～18:00	18:00 ～19:00	19:00 ～20:00	20:00 ～21:00	21:00 ～21:30	計
合計	125	429	464	488	427	524	476	482	457	296	303	227	111	12	4,821
月平均	10.4	35.8	38.7	40.7	35.6	43.7	39.7	40.2	38.1	24.7	25.3	18.9	9.3	1.0	401.8
日平均	0.3	1.2	1.3	1.4	1.2	1.5	1.3	1.3	1.3	0.8	0.8	0.6	0.3	0.03	13.4

《令和7年度実績》

(単位：件)

利用者からの問合せ															
時間帯	8:30 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～17:00	17:00 ～18:00	18:00 ～19:00	19:00 ～20:00	20:00 ～21:00	21:00 ～21:30	計
合計	370	1,035	1,104	845	760	829	815	1,022	776	538	360	264	215	60	8,993
月平均	30.8	86.3	92.0	70.4	63.3	69.1	67.9	85.2	64.7	44.8	30.0	22.0	17.9	5.0	749.4
日平均	1.0	2.9	3.1	2.4	2.1	2.3	2.3	2.8	2.2	1.5	1.0	0.7	0.6	0.2	25.1
施設管理者からの問合せ															
時間帯	8:30 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～17:00	17:00 ～18:00	18:00 ～19:00	19:00 ～20:00	20:00 ～21:00	21:00 ～21:30	計
合計	108	339	401	405	361	456	449	414	410	321	290	221	115	21	4,311
月平均	9.0	28.3	33.4	33.8	30.1	38.0	37.4	34.5	34.2	26.8	24.2	18.4	9.6	1.8	359.3
日平均	0.3	0.9	1.1	1.1	1.0	1.3	1.3	1.2	1.1	0.9	0.8	0.6	0.3	0.06	12.0

(参考) システム全面切換え時(平成29年度)の電話問合せ実績(利用者16,679件、施設6,236件、その他706件、総計23,621件)

## 運用センターメール問合せ・エスカレーション・業務処理実績

業務	業務規模（実績ベース）	備考
問合せメール対応	約35件／月	<実績> 2026年1月：32件 2026年2月：28件 2026年3月：40件 2026年4月：39件 ※メール受信件数
エスカレーション	約25件／年	（参考）年度別実績 令和4年度：44件 令和5年度：28件 令和6年度：19件 令和7年度：17件
口座振替データ作成 （内容確認・データ受渡を含む）	延べ約12時間／月	
口座振替結果データ取込	延べ約8時間／月	
納付書作成・封入・発送準備	延べ約12時間／月	
納付書再発行・封入・発送準備	延べ約20時間／月	
納入通知書作成・封入・発送準備	延べ約30時間／月	
督促状作成・封入・発送準備	延べ約10時間／月	
催告状作成・封入・発送準備	延べ約10時間／月	

## サービスレベル定義

No.	要件分類	内容	SLA評価指標	定義	SLA要求水準
1	ヘルプデスク業務	オペレータ平均回答時間	サポート時間内の問合せに対して、調査を含め最初の質問への回答までに要した時間	回答までに要する時間の平均	10分以内/月
2	ヘルプデスク業務	オペレータ応答率	電話が着信した呼のうち、オペレータが応答した割合	応答件数/着信総件数	90%以上
3	ヘルプデスク業務	オペレータ応答速度	電話が着信してからオペレータが応答するまでの平均時間	9秒以内に応答した呼数 ÷ オペレータ応答件数	90%以上/月
4	ヘルプデスク業務	オペレータ後処理時間	通話後の対応記録の平均時間	後処理状態となっている時間の平均	5分以下/月
5	ヘルプデスク業務	一時対応完了率	すべての問合せに対し、本市にエスカレーションせずに回答できた割合	(問合せ件数-市へのエスカレーション件数) ÷ 問合せ件数) × 100	98%以上/月
6	ヘルプデスク業務	メール初回応答時間	利用者及び管理者から受信した問い合わせメールに対し、受付完了または一次回答のメールを送信するまでの平均所要時間	5時間以内（営業時間外は除く）に一次回答した件数 ÷ 総受信件数	95%以上/月
7	利用者登録情報の管理	利用者登録完了までの日数	利用者からのオンラインによる新規登録申請、変更申請、更新申請等を受信した日から、審査結果をシステムへ入力し、申請者に結果通知を行った日までの期間	10時間以内（営業時間外は除く）に結果通知を行った件数 ÷ オンラインによる総申請件数	95%以上/月
8	料金管理業務	口座振替依頼データ作成未完了件数	期日までに口座振替依頼データを作成できなかった件数	口座振替日の6日前（土日祝除く）までに本市へ口座振替依頼データを納品できなかった件数	0件/月
9	料金管理業務	納入通知書の発行未完了件数	期日までに納入通知書を発行できなかった件数	納期限の10日前までに納入通知書を発行できなかった件数	0件/月

## 月次スケジュール

処理	処理期間	担当	月間						
			1～5 日	6～10 日	11～15 日	16～20 日	21～25 日	26～31 日	
抽選受付	【屋外】1～7日（利用月の1か月前） 【屋内】17～23日（利用月の4か月前）	-							
抽選処理	【屋外】8日 【屋内】24日	-							
抽選確定	【屋外】9～12日 【屋内】25～28日	-							
随時予約受付	【屋外】13日～ 【屋内】29日～	-							
抽選確定結果及び随時予約の確認	【屋外】13日～ 【屋内】29日～	施設							
請求指示、一括調定入力・決裁 （前月利用分）	1～10日	施設							
請求指示確認	11日	運C							
納入通知書作成・発送	納入通知書納期限10日前までに発送	運C							
納入通知書納期限	<b>27日（土日祝の場合翌金融機関営業日）</b> ※口振日に合わせてふれあいネットで規定	-							
口振依頼データ作成・連携 （→企画課へ）	口振日の7金融機関営業日前までに連携 11日～作成でき次第連携	運C							
口振依頼データ伝送 （→別システム経由で金融機関へ）	口振日の6金融機関営業日前までに伝送 ※原則、6金融機関営業日前が最終期限	市							
口振日	<b>27日（土日祝の場合翌金融機関営業日）</b>	-							
口振結果データ取得 （→別システムから取得し運用Cへ）	口振日の3金融機関営業日後 （翌月1日頃）	市							
口振結果データ受領 （→企画課から受領）	口振日の3金融機関営業日後 （翌月1日頃）	運C							
口振結果消込	口振結果データ受領日の翌日までに消込	運C							
納付書指示 （前々月利用分／口振不能分）	消込後3開庁日以内 ※年次スケジュールで指示期限を設定	施設							
納付書データ作成・発送	指示期限の翌日作成 →指示期限の翌々日までに発送	運C							
督促指示 （前々月利用分／未納分）	1～10日	施設							
督促指示確認	11日	運C							
督促状作成・発送	納期限後20日以内に発送	運C							
督促納期限	発送日の10日後	-							
催告指示 （前々々月以前利用分／未納分）	20～25日	施設							
催告指示確認	26日	運C							
催告状・再催告状作成・発送	27日までに作成 →納期限日の翌日までに発送	運C							

※運C・・・ふれあいネット運用センター

## 運用センター印刷物一覧

印刷物	仕様	数量（想定）	備考
利用の手引き	A4判、約20ページ（表紙・裏表紙含む）、モノクロ印刷冊子（中綴じ）	5,000冊／年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和8年度は本市が提供する掲載内容をもとにデータ全面作成が必要となるが、令和9年度以降は変更点のみの軽微な修正を想定</li> <li>・印刷物は、各年度3月中旬までに市が指定する各拠点（約60拠点）に個別で納品するか、小分けし宛先・部数を記載した貼り紙を貼付した上で企画課に一括して納品するかのいずれかとする</li> <li>・Web公開用データ（PDF）も市に納品すること</li> </ul>
リーフレット	A3両面カラー2つ折り	10,000枚 ※令和8年度のみ20,000枚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷物は、令和8年度は1月中旬まで、令和9年度以降は3月中旬までに市が指定する各拠点（約60拠点）に個別で納品するか、小分けし宛先・部数を記載した貼り紙を貼付した上で企画課に一括して納品するかのいずれかとする</li> <li>・Web公開用データ（PDF）も市に納品すること</li> </ul>
利用者登録申請書（兼）口座振替納付（自動払込）依頼書（複写式）	A4サイズ5枚1綴り	10,000冊／年	<p>表紙を除く4枚は複写式</p> <p>①本人控②市提出③金融機関保管④市保管</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規作成となるため、改めて金融機関への様式の確認・承認が必要となることに留意すること。</li> <li>・印刷物は、市が指定する各拠点（約60拠点）に個別で納品するか、小分けし宛先・部数を記載した貼り紙を貼付した上で企画課に一括して納品するかのいずれかとする</li> </ul>
窓あき封筒（督促状・催告状送付用）	A4サイズ3つ折りが入るサイズ	220枚／月 2,640枚／年	令和9年3月下旬より通常運用にて実施
窓あき封筒（納入通知書・納付書送付用）	3つ折りの納入通知書・納付書が入るサイズ	550枚／月 6,600枚／年	令和9年3月は再発行依頼があった場合のみ発生 令和9年4月より通常運用にて実施