

府民お問合せセンター業務運営要領

1 目的

この要領は、府民お問合せセンター設置要綱（以下「要綱」という。）第7条の規定に基づき、府民お問合せセンター（以下「センター」という。）における業務の運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

2 業務の対象

大阪府（以下「府」という。）に寄せられる問合せ対応及び府民等への情報提供を対象とする。ここでいう問合せとは、照会や確認といった一般的な問合せから、相談、苦情、要望、提言、さらに各種の受付などを含む。また、基本的に大阪府の業務に関するものであるが、府が府民から期待される役割を考慮し、必要な範囲で、国や市町村等の公的機関や関連機関等に関する情報も対象とする。

3 業務の区分と内容及び処理方法

(1) コールセンターにおける業務の区分と内容

コールセンターで取り扱う業務の区分と内容は、以下のとおりとする。

ア 代表電話の交換

府庁代表電話に入電があった際の対応及び電話の内容に応じた適切な所属への電話交換

イ 窓口の総合案内

(ア) 窓口案内

府に関する各種手続きや施策・事業等の所管、担当窓口などに関する問合せ

国、市町村、公的機関や関連公的機関等の所管や所在などに関する一般的な問合せ

ウ 暮らしの総合案内

(ア) よろず案内

健康、福祉、生活、環境、産業、労働、まちづくり、教育、文化など府の事業、施策などに関する各種の一般的な問合せ

各種相談に関する相談窓口や各種専門相談機関の相談受付対象などに関する問合せ

(イ) イベント等

府の実施するイベントや講習会などで3（2）イ（エ）によりセンターで一元的に問合せ対応するものは、具体的な問合せを含め原則すべての問合せ

上記以外で府の実施ないし関係するイベントや講習会などに関する一般的な問合せ

(ウ) 施設利用

府の施設の利用などに関する一般的な問合せ

(エ) 資格試験・免許、採用試験

府の実施する資格試験・免許、採用試験などで3（2）イ（エ）によりセンターで一元的に問合せ対応するものは、具体的な問合せを含め原則すべての問合せ

上記以外で府の実施ないし関係する資格試験・免許、採用試験などに関する一般的な問合せ

(オ) 行政オンラインシステムヘルプデスク

行政オンラインシステムによる申請手続きに係る操作・入力方法などに関する問合せ

(カ) 許認可等各種手続き

府の所管する許認可等の各種手続きに係る一般的な問合せ（大阪府 Web サイト（以下「府 Web」という。）の「手続き・催し総合案内（ピピっとネット）」のページ掲載範囲の問合せ）

エ 広聴事案の受付

府民等からの府政に関する苦情、要望、提言等の受付

オ 原課問合せ業務の代行等

(ア) イベント等の参加受付

府が実施するイベント等の参加申込み受付

- (イ) その他各種業務の代行等
各種の予約の受付及びその他府の問合せ業務の代行など

(2) コールセンターにおける業務の処理方法

ア 代表電話の交換

(ア) 電話の取次ぎの場合

内線番号や本庁の所属名などによる電話の取次ぎ依頼に応じ、適切な所管所属へ電話交換を行うものとする。

(イ) お問合せの場合

電話の内容がお問合せの場合は、総合案内に取り次ぐ旨告げたいうえで、転送するものとするが、軽易な内容であるときは、総合案内業務と同様その場で回答を行うことができる。

イ 窓口の総合案内及び暮らしの総合案内

(ア) 処理の基本方針

コールセンターにおける対応は、回答用資料を参照、又は関係する室課所に問い合わせるなどして行うワンストップサービスを基本とする。

また、コールセンター開設時間内に受け付けた事案については、当日業務として処理することを基本とし、コールセンター開設時間外のFAX、電子メールによる問合せについては、翌開設日に処理するものとする。

(イ) 業務を担当する室課所等への引継ぎ（エスカレーション）

電話による問合せで、回答用資料などで適切な回答が見つからない場合は、その業務を担当する室課所等に電話を転送し、問合せの内容及びそれまでに対応した内容を伝えた上で、対応を引き継ぐものとする。

電子メール、FAX、郵便による問合せで、回答用資料などで適切な回答が見つからない場合は、その業務を担当する室課所等に対応を引き継ぐものとする。

(ウ) エスカレーション後の回答把握

回答用資料の改善による一次回答率の向上を図るため、コールセンターは、業務を担当する室課所へ引継ぎ（エスカレーション）した事案について、必要に応じて担当する室課所へ照会を行い、回答内容を把握するものとする。各室課所は、コールセンターから照会があったときは、速やかに回答するものとする。

(エ) センターで一元的に対応する問合せ

イベント等及び資格試験・免許、採用試験に係る問合せのうち別に定める基準に該当するものについては、府における問合せをセンターで一元的に対応するものとし、これらの処理方法の詳細については、業務ごとに、業務を所管する室課所と調整の上、定める。

ウ 広聴事案の受付

府民等から、府政に関する苦情、要望、提言等を受けたときは、内容を聴取し、広聴事案として受け付ける。受付後、「府民の声システム」への登録により、府政情報室へ引き継ぐものとする。

ただし、電話による受付の場合で、即答を求められた場合、緊急の対応を要する場合及び申出者がコールセンターで内容を聴取することを希望しない場合は、対象となっている業務を担当する室課所又は府政情報室に電話の対応を引き継ぐものとする。

エ 原課問合せ業務の代行等

(ア) イベント等の参加受付

イベント等の参加受付を行う場合は、当該イベント等を担当する室課所と調整の上、イベント等ごとに処理方法を定め、電話、電子申請システム、FAX、はがきなどで参加申込の受付を行う。

(イ) その他各種業務の代行等

各種の予約の受付及びその他府の問合せ業務の代行については、業務を所管する室課所と調整の上、業務ごとに処理方法を定め、それに基づき業務を処理するものとする。

(3) 来訪窓口における業務の区分と内容

来訪窓口で取り扱う業務の区分と内容は、以下のとおりとする。

ア 窓口の総合案内

(ア) 窓口案内

府に関する各種手続きや施策・事業等の所管、担当窓口などに関する問合せ
国、市町村、公的機関や関連公的機関等の所管や所在などに関する一般的な問合せ

イ 暮らしの総合案内

(ア) よろず案内

健康、福祉、生活、環境、産業、労働、まちづくり、教育、文化など府の事業、施策などに関する各種の一般的な問合せ

各種相談に関する相談窓口や各種専門相談機関の相談受付対象などに関する問合せ

(イ) イベント等

府の実施するイベントや講習会などで3(2)イ(エ)によりセンターで一元的に問合せ対応するものは、具体的な問合せを含め原則すべての問合せ

上記以外で府の実施ないし関係するイベントや講習会などに関する一般的な問合せ

(ウ) 施設利用

府の施設の利用などに関する一般的な問合せ

(エ) 資格試験・免許、採用試験

府の実施する資格試験・免許、採用試験などで3(2)イ(エ)により、センターで一元的に問合せ対応するものは、具体的な問合せを含め原則すべての問合せ

上記以外で府の実施ないし関係する資格試験・免許、採用試験などに関する一般的な問合せ

(オ) 許認可等各種手続き

府の所管する許認可等の各種手続きに係る一般的な問合せ(府 Web の手続・催し総合案内(ピピっとネット)のページ掲載範囲の問合せ)

ウ 広聴事案の受付

府民等からの府政に関する苦情、要望、提言等の受付

エ 広報物、申請書等の配布

広報物、申請書・申込書等の配布

(4) 来訪窓口における業務の処理方法

ア 窓口の総合案内及び暮らしの総合案内

(ア) 府民等からの問合せを受け、「暮らしの手続き案内」冊子やコールセンターで参照している回答用資料などを参照し、コールセンターと連携の上、適切に回答、案内するものとする。

(イ) 回答用資料などで適切な回答が見つからない場合は、適切な室課所を案内するものとする。

イ 広聴事案の受付

府民等から、府政に関する苦情、要望、提言等を受けたときは、内容を聴取し、広聴事案として受け付ける。受付後、コールセンターへ伝達し、「府民の声システム」への登録により、府政情報室へ引き継ぐものとする。

ただし、即答を求められた場合、緊急の対応を要する場合又は申出者が来訪窓口で内容を聴取することを希望しない場合は、対象となっている業務を担当する各室課所又は府政情報室を案内するものとする。

ウ 広報物、申請書等の配布

(ア) 情報プラザにおいて、配布する広報物、申請書等は、原則として、府が作成したもの及び府以外が作成したもののうち、府の施策の推進に資すると認められるものを対象とする。

(イ) 配布方法は、ラックへの配架によるものとする。

(ウ) 広報物については、所管課から配架希望があったものから府政情報室が選定するものと

する。

(エ) センターは、在庫管理簿等により適切に在庫管理を行うものとする。

4 回答用資料

(1) センターにおいて参照する回答用資料

センターにおいて、業務上参照する主な回答用資料は、次のとおりとする。

ア 府 Web の情報

- (ア) 各室課所の所属トップページ及び事業一覧ページ
- (イ) 手続・催し総合案内（ピピっとネット）のページ
- (ウ) 報道発表資料のページ
- (エ) その他府 Web 内の各種情報

イ 大阪府の庁内ウェブページの情報（府会議員用のイエローページに限る。）

ウ 大阪府が作成又は配布する各種広報物等

- (ア) 府政だより
- (イ) 各室課所で作成、配布する各種広報物等

エ 関係する公的機関等のホームページや各種広報物等の情報

オ センターが別途に作成する回答用資料等

- (ア) 4（1）ア（イ）の手続・催し総合案内（ピピっとネット）のページのうち、お問合せ集（FAQ）、相談窓口、公共施設、及び4（1）ア（ア）の各課ページの府の組織・連絡先（主な業務内容、業務リンク、グループ名、事務分担、連絡先）に係る情報
- (イ) センターで一元的に問合せ対応する対象に係る回答用資料
- (ウ) その他別途に作成する回答用資料

(2) 回答用資料の整備

ア 広報事業等の事前把握

各室課所は、広報予定事項等について、「府 Web サイト管理システム（CMS）」（以下、「CMS」という。）により、一定の登録を行ない、適宜更新するものとする。

イ 府 Web 情報等の整備

各室課所は、自ら作成又は管理する府 Web 及び庁内ウェブページ上の情報について、変更等があった場合は、速やかに最新情報への更新を行うものとする。

ただし、4（1）ア（イ）の手続・催し総合案内（ピピっとネット）のページのうち、お問合せ集（FAQ）、相談窓口、公共施設及び4（1）ア（ア）の各課ページの府の組織・連絡先（主な業務内容、業務リンク、グループ名、事務分担、連絡先）に係る情報の更新については、4（2）エに定める方法によるものとする。

ウ センターへの情報提供

各室課所は、以下の事項について、それぞれ定めるところにより、センターへ情報提供するものとする。

(ア) 府民向け広報物、配布物

各室課所が所管する業務に関し、広報物、配布物を作成した場合は、広報ないし配布を実施する2週間前を目途に、様式第1号とともに広報物等5部をセンターに送付するものとする。

他団体の作成物についても、府が広報に協力する場合は、様式第1号とともに他団体の作成物5部をセンターに送付するものとする。

(イ) 府民向け事業（3（2）イ（エ） センターで一元的に対応する問合せを除く。）

各室課所が所管する業務に関し、イベントやキャンペーン、相談事業等府民向けの事業を実施する場合は、広報を実施する2週間前をめどに、様式第1号とともに実施内容がわかる資料5部をセンターに送付するものとする。

(ウ) 手続き、制度の変更等（3（2）イ（エ） センターで一元的に対応する問合せを除く。）

各室課所が所管する業務において、手続きや制度の新設や変更等を行う場合は、実施する2週間前をめどに、様式第1号とともに実施内容がわかる資料5部をセンターに送付す

るものとする。

(エ) 府民への大量の通知文

各室課所が所管する業務において、府民あてに大量の通知文を発送する場合など、府民から多くの問合せが発生すると想定される場合は、事前に様式第1号とともに通知文(写し)5部をセンターに送付するなど、あらかじめセンターへ内容等を連絡するものとする。

エ 府 Web の情報のうち、お問合せ集 (FAQ)、相談窓口、公共施設及び各課ページの府の組織・連絡先(主な業務内容、業務リンク、グループ名、事務分担、連絡先)に係る情報の整備

上記の情報に係る修正等の方法については、以下のとおりとする。

(ア) 修正等

各室課所は、上記の情報の修正等を行う必要が生じた場合は、速やかに各所属にて WEB ページの修正作業を行う。WEB ページの修正作業を行った場合は、各所属は CMS 上でセンターへの承認依頼を行うものとする。なお、各課ページの府の組織・連絡先については、センターでの承認の後、府政情報室においても承認を行うものとする。

センターは、上記による室課所からの連絡があった場合又は業務を担当する室課所にエスカレーションした問合せの内容等から、情報の修正等をする必要があると認める場合は、速やかに、当該室課所との調整を行い、情報の修正等を行う。

(イ) 年度更新

府政情報室から、毎年度末(2月～3月頃)及び年度当初(4月頃)に、上記の情報について変更の依頼を行う。修正等については、(ア)記載のとおりとする。

オ センターで一元的に対応する問合せに係る回答用資料の整備

センターで一元的に問合せに対応する「イベント等」「資格試験・免許、採用試験」についての回答用資料の整備方法は、以下のとおりとする。

(ア) センターで一元的に問合せに対応するイベント、資格試験、採用試験等

センターで一元的に問合せに対応するイベント、資格試験、採用試験などで時期を定めて実施するものについては、その都度、回答用資料を作成するものとし、各業務を担当する室課所は、当該事業の広報を実施する2ヶ月前をめどに、様式第2号によりセンターに実施概要等を連絡するものとする。

センターは、上記による連絡があったときは、当該室課所と調整を行い、概ね広報開始2週間前までに、回答用資料を作成する。

(イ) センターで一元的に問合せに対応する免許等

センターで一元的に問合せに対応する免許などで年を通して問合せ対応を実施するものについては、制度や手続の変更等に応じ適宜回答用資料の修正を行うものとし、各業務を担当する室課所は、変更内容が明らかになった時点で、速やかに、様式第2号によりセンターに連絡するものとする。

センターは、上記による連絡があったときは、当該室課所と調整を行い、制度変更が実施されるまでに、回答用資料を修正する。

カ その他別途に作成する回答用資料

センターは、その業務を適切に行うため、必要に応じ、その他の回答用資料を整備するものとする。

センターがその他の回答用資料を整備又は更新する場合、各室課所は積極的に協力するものとする。

5 情報プラザでの広報物、申請書等の配布を希望する場合の手続

各室課所が、情報プラザにおいて広報物、申請書等の配布を希望する場合の基本的な手続は別に定める。

6 個人情報の保護及び守秘義務

センターにおける業務に従事する者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。センターにおける業務に従事しなくなった後も同様とする。

センターにおいて職員が職務上知り得た個人情報については、個人情報保護法（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）第 67 条の規定を遵守し、個人のプライバシーの保護に十分配慮するものとする。

7 細則

この要領に定めるもののほか、センターにおける業務の運営に関しその他必要な事項は、府政情報室長が別に定める。

附 則

この要領は、平成 20 年 1 月 15 日から施行する。

この要領は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 22 年 1 月 4 日から施行する。

この要領は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

この要領は、平成 24 年 5 月 14 日から施行する。

この要領は、平成 25 年 2 月 1 日から施行する。

この要領は、令和 7 年 2 月 21 日から施行する。

(様式)

				(様式第1号)
				令和 年 月 日
府民お問合せセンター様				
				所 属 名
府民お問合せセンター業務運営要領に基づき、下記のとおり、情報提供します。				
分類	① 府民向け広報物、配布物(要領4(2)ウ(ア))			
	② 府民向け事業(要領4(2)ウ(イ))			
	③ 手続き、制度の変更等(要領4(2)ウ(ウ))			
	④ 府民への大量の通知文の発送等(要領4(2)ウ(エ))			
送付資料				
事業内容				
担当				
注意点				
・分類は①～④のうち、いずれかを選択してください。				
・内容は、送付資料で分かる場合は、記載不要です。				
・様式等については、府民お問合せセンター庁内連絡専用(G219230OCC02@rbox.pref.osaka.jp)へメールで送信してください。				

(様式第2号)				
令和 年 月 日				
府民お問合せセンター様				
				所 属 名
府民お問合せセンター業務運営要領に基づき、下記のとおり連絡します。				
分類	① イベント、試験等の実施概要等の連絡(要領4(2)オ(ア))			
	② 免許等の変更内容の連絡(要領4(2)オ(イ))			
送付資料				
事業内容				
担当				
注意点 ・分類は①～②のうち、いずれかを選択してください。 ・内容は、現時点で判明する内容を具体的に記載してください。 ・分類で①を選択された場合は、実施時期、広報時期、概要等もあわせて記載してください。 また、イベントの場合は、申込受付の有無についても記載してください。 ・様式等については、府民お問合せセンター庁内連絡専用(G219230OCC02@rbox.pref.osaka.jp)へメールで送信してください。 ・業務繁忙等によりお受けできない場合がございますのでご了承ください。				