

令和2年6月9日

厚生保健委員会

健康福祉部福祉総務課

## 新型コロナコールセンターの設置・運営について

### 1 目的

新型コロナウイルスの感染が拡大するにつれ、感染に関する相談、各支援策に対する問い合わせ等、相談内容が多岐に渡っているため、至急、市民からの相談にワンストップで対応できるコールセンターの設置が求められている。そのため、市民からの主な相談である特別定額給付金や新型コロナウイルス感染症等の相談を代表番号から担当窓口へ自動音声で適切かつ迅速に案内（転送）するとともに、フリーダイヤルを活用し、市民サービス向上を図る中で相談対応を行うもの。

### 2 予備費充用額・充用先

8,842 千円

款 11 民生費 項 01 社会福祉費 目 01 社会福祉総務費

事業 1492 社会福祉総務運営経費 節 12 役務費 細 01 電話料

### 3 事業内容

#### (1) 内容

- ・市民が代表電話に電話を掛けると、自動ガイダンスで、以下の窓口に転送される。
  - ①特別定額給付金関係及びその他の相談（外部コールセンター（※福祉総務課担当））  
[対応時間] 8：30～17：15
  - ②感染相談関係（生活衛生課）
    - ア 症状があり、感染が特に心配な方の相談 [対応時間] 24 時間対応
    - イ ア以外の相談 [対応時間] 8：30～17：15
  - ③事業者対応関係
    - ア 休業要請協力金の相談（外部コールセンター（※産業振興課担当））  
[対応時間] 10：00～17：00
    - イ ア以外の相談（産業総務課） [対応時間] 8：30～17：15

#### (2) 費用

新型コロナコールセンター業務実施に伴う初期工事及び維持管理費（税込み）

- |                           |             |
|---------------------------|-------------|
| ① フリーダイヤルの設置及び使用に伴う経費     | 65,120 円    |
| ② 自動音声、転送システムの設置及び使用に伴う経費 | 168,520 円   |
| ③ スマートフォンの使用に伴う経費         | 160,000 円   |
| ④ フリーダイヤルの通話に要する経費        | 8,448,000 円 |

①～④ 計 8,842 千円