

別紙 3

受電業務 曜日別想定件数

	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
想定受電数 各証明関係	15	8	3	3	3	8	15
印鑑登録・亡失廃止関係	10	6	2	2	2	6	10
異動関係	5	3	1	1	1	3	5
届出関係	4	3	1	1	1	3	4
マイナンバー関係	5	2	1	1	1	2	5
他業務関係	3	3	2	2	2	3	3
計	42	25	10	10	10	25	42

※土曜日は、日曜日と同等と想定する。

※祝日は、土曜日日曜日と同等と想定する。

※平日の中では、月曜日金曜日及び休日明けは比較的来所者及び入電が多い傾向がある。

受電業務フロー

- ① 入電
- ② 内容を聞き取り、適切に回答する。
各証明書関係、印鑑登録・亡失廃止関係の問い合わせ。「簡易な」異動関係、届出関係、マイナンバー及び他業務関係の問い合わせ。
- ②' 内容を聞き取り、市対応業務については市へ引継ぐ。
異動関係、届出関係、マイナンバー及び他業務関係の手続き内容について。市に対する要望苦情。
- ③ 終了
日報の受電件数にカウントする。

事務所内電話設置数等

- 2台 : ①受託業者用執務スペース (1台) ②市職員用執務スペース (1台) 電話機は、本体及び子機有を設置予定
: 一番最初になるのは、①。①が話し中の場合は、②へ (職員が対応する)