

令和5年度12月補正予算債務負担行為の概要

事 業 名	担 当 課
鳥取市コールセンター設置・運営業務委託事業費	市民総合相談課

[単位:千円]

限 度 額	期 間	財 源 内 訳				
		国	県	起 債	そ の 他	一 般 財 源
346,995	令和5年度～11年度	0	0	0	0	346,995

【事業の目的】

本市における手続き、制度、イベント、施設の案内など、市民等から寄せられる様々な問合せ等を電話、FAX、電子メールにより一元的に受け付け、その場で迅速かつ的確に情報を提供する、鳥取市コールセンターの運営業務を委託し、市民の利便性の向上及び本市の業務効率向上を図ることを目的とする。

【事業の内容】

- 鳥取市コールセンター構築業務
 ・・・・システム構築業務、施設整備業務、開設整備業務（令和6年4月～8月）
- 鳥取市コールセンター運営業務
 ・・・・代表電話交換業務、応対業務、報告業務、緊急業務、運営管理業務
 （令和6年9月～令和11年8月5年間）

【これまでの関連する取組】

- 平成30年度 鳥取市コールセンター基本計画策定業務委託
 令和元年度 鳥取市コールセンター構築及び運営業務委託を開始（令和元年9月～令和6年8月）

【今後の取組】

- 12月議会で債務負担行為の議決を得た後のスケジュールは次のとおり。
 令和6年1月～令和6年2月 公募型プロポーザル（優先交渉権者決定）
 令和6年2月～令和6年3月 優先交渉権者との詳細協議、契約締結
 令和6年9月～令和11年8月 事業実施（5年間）