

豊中市総合コールセンター業務に係るプロポーザル実施要領

1. 目的

本市のさまざまな手続きや制度、事業、施設案内など、市民からの問い合わせにワンストップで応じる窓口の設置やマルチチャネルによる対応により市民の利便性を向上させるとともに、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、さらに事務事業の改善などを目的として、総合コールセンター業務を引き続き実施する。

現在の業務内容に加え、IVR を用いた自動応答や対応窓口の振り分けができる仕組みの構築や、FAQ 検索チャットボットの構築について提案を求め、また、通常業務にあたるメインセンターの他にメインセンターでの運営に支障がでたときに速やかに運営を再開できるようサブセンターの開設を要件とすることで、「災害に強いコールセンター」「電話を必要とする人につながりやすいコールセンター」を目指す。

2. 業務概要

(1) 業務名

豊中市総合コールセンター業務

(2) 業務内容

豊中市総合コールセンター業務仕様書を参照

(3) 履行期間

契約締結日(令和5年7月28日を予定)から令和10年11月30日まで

ただし、契約締結日から令和5年11月30日までは業務準備期間とし、令和5年12月1日から令和10年11月30日までを業務運営期間とします。

なお、業務準備期間に要する経費は受託者負担とします。

(4) 経費総額の提案上限額等

ア 提案上限額

本業務の提案上限額(消費税及び地方消費税相当額を含む)は、428,472千円とします。

イ 委託料

委託料等は提案内容を踏まえ本市と協議のうえ、契約により確定しますので、提案額がそのまま委託料等になるものではありません。

また、原則として提案の事業内容を実施することとなりますが、本市との協議により修正する場合があります。

3. 事務局

事務局：都市経営部広報戦略課広聴係

所在地：〒561-8501 豊中市中桜塚3丁目1番1号

電話：06-6858-2032

Eメール：shiminsoudan@city.toyonaka.osaka.jp

4. 本件に参加する者に必要な資格

プロポーザル参加申込書の提出日時点で、次に掲げる要件をすべて満たした者とします。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しないこと。
- (2) 令和5年度豊中市入札参加資格(物品・業務委託等)の認定を受けていること。
- (3) 本市から豊中市入札参加停止基準(平成7年6月1日制定)に基づく入札参加停止措置を受けていないこと。
- (4) 本市から豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱(平成24年2月1日制定)に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。
- (5) 会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律(平成17年法律第87号)第64条による改正前の商法(明治32年法律第48号)第381条第1項(会社法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第107条の規定によりなお従前の例によることとされる場合を含む。)の規定による会社の整理の開始を命ぜられていない者であること。
- (6) 平成12年3月31日以前に民事再生法(平成11年法律第225号)附則第2条による廃止前の和議法(大正11年法律第72号)第12条第1項の規定による和議開始の申立てをしていない者であること。
- (7) 平成12年4月1日以後に民事再生法第21条第1項又は第2項の規定による再生手続開始の申立てをしていない者又は申立てをなされていない者であること。ただし、同法第174条第1項の再生手続開始の決定を受けた者が、その者に係る同法第174条第1項の再生計画認可の決定が確定した場合にあっては、再生手続開始の申立てをしなかった者又は申立てをなされなかった者とみなす。
- (8) 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条第1項又は第2項の規定による更生手続開始の申立て(同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件(以下「旧更生事件」という。)に係る同法による改正前の会社更生法(昭和27年法律第172号。以下「旧法」という。)第30条第1項又は第2項の規定による更生手続開始の申立てを含む。以下「更生手続開始の申立て」という。)をしていない者又は更生手続開始の申立てをなされていない者であること。ただし、会社更生法第41条第1項の更生手続開始の決定(旧更生事件に係る旧法に基づく更生手続開始の決定を含む。)を受けた者については、その者に係る会社更生法第199条第1項の更生計画の認可の決定(旧更生事件に係る旧法に基づく更生計画の認可の決定を含む。)があった場合にあっては、更生手続開始の申立てをしなかった者又は更生手続開始の申立てをなされなかった者とみなす。
- (9) プライバシーマーク及びI SMSの認定を取得していること。
- (10) 過去10年の間に、本業務委託と同様の業務(不特定多数から電話による問い合わせ等に対して、回答等を行うコールセンター業務)を元請けとして履行した実績(契約期間が複数年度の場合は現在履行中であっても1年以上履行されていれば実績として認める。)を有すること。

5.スケジュールの概要（予定）

項目	日程
実施要領の公示	令和5年5月9日(火)
提案参加申込書類提出期限	令和5年5月18日(木)午後5時まで(必着)
質問受付期限	令和5年5月25日(木)午後5時まで(必着)
質問回答期日	令和5年6月5日(月) ※電子メールによる回答
企画提案書類提出期限	令和5年6月19日(月)午後5時まで(必着)
1次審査(企画提案書審査)結果通知	令和5年7月3日(月) ※文書で通知 ※応募者が4者未満の場合は1次審査を省略し、全応募者による2次審査(企画提案書審査及びプレゼンテーション・ヒアリング)を行います。
2次審査(プレゼンテーション・ヒアリング)	令和5年7月7日(金) ※詳細は別途通知
最終審査結果通知	令和5年7月13日(木) ※文書で通知
契約交渉期間	令和5年7月18日(火)から令和5年7月27日(木)まで
契約締結	令和5年7月28日(金)(予定)
運営開始	令和5年12月1日(金)

6.提出書類

参加希望者は、下記のとおり書類を提出してください。

(1) 参加申込書類

- ア 提出期限 令和5年5月18日(木)午後5時まで
- イ 提出方法 事務局へ持参または書留郵送(期限必着)
送付後は必ず送付した旨を事務局まで電話連絡してください。
- ウ 提出部数 各11部(正本1部、副本10部)
- エ 提出書類
 - ① 様式1 参加申込書
 - ② 様式2 誓約書
 - ③ 様式3 会社概要
(事業者の基本財産、業務内容の詳細、活動実績等がわかる書類、パンフレット等でも可)
 - ④ 様式4 業務経歴書
 - ⑤ 様式5 業務場所・実施体制
 - ⑥ 様式6 配置予定者調書
 - ⑦ 様式7 公募日から過去3年以内の処分歴等の有無
 - ⑧ 前記「4(9)」に記載のISMS等の資格の認証・登録を受けていることを証明する書類
- オ その他
参加申込書提出後に辞退する場合は、辞退届(様式8)を速やかに提出してください。

(2) 企画提案書類

- ア 提出期限 令和5年6月19日(月)午後5時まで
イ 提出方法 事務局へ持参または書留郵送(期限必着)
送付後は必ず送付した旨を事務局まで電話連絡してください
ウ 提出部数 各11部(正本1部、副本10部)

エ 提出書類

- ① 様式9 企画提案書類提出届
- ② 見積書(任意様式)
- ③ 企画提案書(任意様式)

オ 見積書記載要領

宛先は豊中市長、件名は「豊中市総合コールセンター業務」とし、以下の内容を記載してください。

- ① 初期費用(システム・電話設備費、工事料、研修費、マニュアル作成費など)
- ② 委託期間中に要する費用(オペレーション費、システム等保守料・家賃・管理費など)
- ③ 委託期間の総額と月額あたりの費用(消費税及び地方消費税を含めた金額とし、消費税及び地方消費税は別途記載)
- ④ 見積金額の内訳(任意の様式)
(例;○○他一式、一括値引きなど一括金額を計上する方法は不可)

カ 企画提案書記載要領

公正かつ公平な方法で内容比較を行うため、順序・項目ごとに章立てをして企画提案書を作成してください。

- ① 日本語の文章とし、難解な技術用語等の使用は極力避け、平易な文章とすること。
- ② 文字は10ポイント程度以上の大きさとする。
- ③ 日本工業規格A4判、片綴じ・横書きで、片面印刷すること。A3判も可とするが、A3判を用いる場合は、1枚をA4判2枚分として計算する。
- ④ 図は、原則、文章の補助として用いること。
- ⑤ ページ番号を付すこと。
- ⑥ 表紙の表題は、「豊中市総合コールセンター業務に係る提案書」とすること。
- ⑦ 企画提案書の副本10部については、会社名や担当者名がわからないようにして提出すること。
- ⑧ 総ページ数は表紙、目次を含めて32ページ程度とすること。
- ⑨ 多色刷りは可能だが、評価等のため白黒で複写等する場合に見やすいよう配慮すること。

キ 提案項目・記載内容

提 案 項 目	
記 載 内 容	
1. 基本姿勢	
	(1) 業務を担うにあたっての考え方 ・本業務を行うにあたっての方針
	(2) コンプライアンスの考え方 ・事業者としてのコンプライアンスの考え方 ・労働関係法令等を遵守する具体的なしくみ、実施体制、取組み
	(3) 運営開始前の事前準備 ・契約締結から業務運営開始までの間における具体的な事前準備の内容 スケジュール、体制、従事予定者の採用・研修、業務予定場所 業務予定建物・設備とそのセキュリティを含む業務環境など
2. サービスの向上	
	(1) 準備期間と業務終了時における引継ぎの考え方 ・本市や現行委託業者からの引継ぎ方法や具体的内容、スケジュールなど ※本業務の現行委託業者にあつては、業務更新にあつての具体的内容、スケジュール ・本委託業務終了時の引継ぎの考え方
	(2) 業務の適正な執行の考え方 ・本業務遂行にあつての具体的な考え方、本市との連携・調整など
	(3) サービスレベル維持・向上の取組 ・継続的にサービスの質や精度を維持、向上させていくための考え方、具体的取組み ・独自のサービス指標（仕様書に定めるサービス指標以外であれば記載）
	(4) トラブル対応の考え方 ・苦情などのトラブルへの対応に関する基本的姿勢、解決までの手順・手法
3. 執行体制	
	(1) 従事者の選考・採用の考え方 ・従事者を選考、採用する際の考え方 ・経験者の確保、障害者や就職困難者の雇用について（特に考えがあれば記載）
	(2) 従事者の配置や体制・役割分担 ・本業務にかかる配置人数、シフトなど具体的体制 ・責任者の体制、人数、役割分担
	(3) 業務繁忙期等の対応の考え方 ・繁忙期における運営体制 ・従事者の休暇、欠員時のバックアップ体制
	(4) 従事者の服務規律確保の考え方 ・従事者の勤務状況の管理 ・服務規律確保の考え方、取組み

4. リスクマネジメント	
	(1) リスクマネジメントの考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・本業務におけるリスクの定義 ・リスクに対する予防、顕在化した場合の是正措置、業務継続のための方策
	(2) 個人情報保護の考え方 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に対する考え方 ・個人情報の漏洩防止のための対策、取組み ・個人情報の適正管理にかかる従事者への徹底の取組み
	(3) 事故および災害等の緊急事態時の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・事故および災害等の緊急事態時の事前対策や未然防止など具体的対応 ・災害等における業務継続の方策（体制・サブセンター・自動音声応答装置等）
5. 労働環境の整備	
	(1) 従事者の研修・教育 <ul style="list-style-type: none"> ・業務知識や法令、人権尊重にかかる研修・教育の基本的考え方、具体的内容、年間スケジュール
	(2) 従事者が働きがいを持ち業務に従事できる環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・従事者の労働条件確保など労務管理や職場環境の整備 ・女性活躍推進にかかる取組み
6. 設備、システム構築及び運営・保守	
	(1) 情報処理システムの全体構成 <ul style="list-style-type: none"> ・本業務に導入するシステム全体の構成 ・具体的システムの内容（ハードウェア・ネットワーク）
	(2) FAQシステムの運用方法・データ整備 <ul style="list-style-type: none"> ・FAQシステム（内部・公開）の具体的運用方法 ・FAQデータ整備と充実のための取組み
	(3) FAQシステムの機能・ページデザイン <ul style="list-style-type: none"> ・FAQシステムの具体的機能、ページデザイン、検索機能、チャットボット
	(4) セキュリティ対策・保守管理体制 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ対策、保守管理、障害時の具体的内容
	(5) 電話設備（電話交換機・回線など）の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・電話設備の全体構成 ・電話交換機、回線の具体的内容（市役所本庁舎との接続や回線数など） ・電話機と付帯設備の内容や機能

ク 留意事項

- ① 提出書類は返却しませんので、予めご了承ください。
- ② 提出書類の分割提出は認めません。
- ③ 提出書類の不足または提出期限内未到着の場合は、本案件の参加自体を無効とします。
- ④ 提出書類を受付後、いかなる理由があっても追加及び修正は認めません。
- ⑤ 提出書類の作成及び提出にかかる費用は、提案者の負担とします。

ケ 企画提案書の著作権等

企画提案書の著作権は、本業務の提案募集の審査結果が確定するまでの間は提案者に帰属します。提出書類等は審査にのみ利用し、他の目的には使用しません。また、企画提案書等は、豊中市情報公開条例（平成13年豊中市条例第28号）に定めるところにより、公開される場合があります。

7. 質問の受付

- (1) 受付期限 令和5年5月25日（木）午後5時まで
- (2) 受付方法 電子メールにて質問書（様式10）を事務局に送付のうえ、確認の電話連絡をお願いします。電話や来庁など、質問書送付以外での質問は受け付けません。
- (3) 回答 令和5年6月5日（月）までに参加申込書を提出した者（辞退した者を除く）全てに電子メールで回答を送付します。

8. 審査について

(1) 審査方法

- ア 審査は、職員で構成する「豊中市総合コールセンター業務委託契約候補者選定委員会」（以下「選定委員会」という。）が行います。
- イ 審査基準に基づき、企画提案書審査とプレゼンテーション・ヒアリングを行い、総合的に採点し、候補者を審査します。
- ウ 応募書類提出者（以下「応募者」という。）が4者以上の場合、1次審査（企画提案書審査）を行い、1次審査通過の最大3者による2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）を行います。応募者が4者未満の場合は1次審査を省略し、全応募者による2次審査（企画提案書審査及びプレゼンテーション・ヒアリング）を行います。この場合、全応募者に1次審査を行わない旨をメールで通知します。
- エ 企画提案書審査において、「提案」における採点結果の合計点が当該配点の50%未満の場合、全体の採点結果の合計点が配点の50%未満の場合のいずれかに該当する場合は、順位にかかわらず選外とします。
- オ 1次審査を行った場合、1次審査通過者にはその旨と2次審査の案内、その他の応募者には選外となった旨の通知を令和5年7月3日（月）に文書で通知します。
- カ 2次審査は、企画提案書に基づくプレゼンテーション・ヒアリング（1次審査を省略した場合は企画提案書審査を含む）を行い、評価点が最高点の応募者を最優秀提案事業者とします。最高点の応募者が複数の場合は、審査委員の多数決によって最優秀提案事業者を決定します。
- キ 選定委員会の会議は非公開とし、審査内容に係る質問や異議は一切受け付けません。

(2) 審査基準

区分	審査項目	評価内容	配点
提 案	基本姿勢	業務を担うにあたっての考え方	20点
		コンプライアンスの考え方	
		運営開始前の事前準備	
	サービスの向上	準備期間と業務終了時における引継ぎの考え方	26点
		業務の適正な執行の考え方	
		サービスレベル維持・向上の取組	
		トラブル対応の考え方	
	執行体制	従事者の選考・採用の考え方	24点
		従事者の配置や体制・役割分担	
		業務繁忙期等の対応の考え方	
		従事者の服務規律確保の考え方	
	リスクマネジメント	リスクマネジメントの考え方	30点
		個人情報保護の考え方	
		事故および災害等の緊急事態時の対応	
	労働環境の整備	従事者の研修・教育	12点
		従事者が働きがいを持ち業務に従事できる環境づくり	
	設備、システム構築及び運営・保守	情報処理システムの全体構成	48点
		FAQシステムの運用方法・データ整備	
		FAQシステムの機能・ページデザイン	
		セキュリティ対策・保守管理体制	
電話設備（電話交換機・回線）の内容			
価 格	提案価格	提案価格（＝見積書記載額） 提案上限額（A）＝428,472千円 （消費税及び地方消費税相当額を含む） ①「提案価格 ≤（A）」の場合 ※配点 ×（最低提案価格 ÷ 当該提案者の提案価格） ②「（A） < 提案価格」の場合 ※失格	40点
合 計			200点
	過去3年以内の処分歴等 対象期間：公募日から過去3年以内（令和2年5月9日から令和5年5月9日まで）	入札参加停止または入札参加除外措置の有無 公募日から過去3年以内に本市または他行政官庁（国を含む。）から入札参加停止または入札参加除外措置を受けた場合に、減点評価する。 ※参加停止などの期間の終期が1年以上前の場合は、当該算定結果に0.5乗ずる 参加停止等の期間が6カ月未満の場合…配点 × 50% 参加停止等の期間が6カ月以上の場合…配点 × 100%	▲4点

処 分 歴	<p>契約解除の有無</p> <p>公募日から過去3年以内に本市から契約解除を受けたことがある場合に、減点評価する。</p> <p>※契約解除日が1年以上前の場合は、当該算定結果に0.5乗する</p> <p>本市から契約解除を受けたことがある場合…配点×100%</p>	▲5点
	<p>書面での警告の有無</p> <p>公募日から過去3年以内に本市から不正または不誠実な行為等を理由として、豊中市入札停止基準第8条の規定による書面での警告を受けたことがある場合に減点評価する。</p> <p>※文書による警告を受けた日が1年以上前の場合は、当該算定結果に0.5乗する</p> <p>不正または不誠実な行為等を理由に文書により警告を受けたことがある場合…(配点×50%)×件数</p>	▲1点

(3) 評価ランク

審査基準のうち「提案」にかかる採点は、評価ランクによりAからEまでの評価を行い、それぞれのランクに該当する係数を、各評価内容の配点に乗じて算出します。

ランク	評価	配点係数
A	特に優れている	100%
B	優れている	75%
C	平均的・普通	50%
D	やや劣る	25%
E	劣る	0%

(4) 2次審査（プレゼンテーション・ヒアリング）

ア 日程

令和5年7月7日（金）

※時間等の詳細については、文書にて対象者に通知します。

イ 時間

プレゼンテーション 概ね20分

ヒアリング（審査委員との質疑応答） 概ね20分

ウ 留意事項

企画提案書を使用してプレゼンテーションを行うことを基本とします。ただし、補足説明として提案内容のデモンストレーションを実施する場合は、そのデモンストレーションに限りパソコン等を使用しての補足説明を可とします。なお、HDMI対応プロジェクタ及びスクリーンは事務局で用意します。

エ 当日の出席者は、1提案者あたり3人以内（本業務に携わる者に限ります。）とし、全て提案者が直接雇用している者とします。

(5) 審査結果の通知

令和5年7月13日(木)に、2次審査に参加した全ての提案者に文書で通知します。評価内容及び審査結果に対する問い合わせには応じません。なお、提案者からの審査結果に関する情報の開示については、提案者の自己情報についてのみ対象となります。

(6) 審査結果の公表

審査結果の通知後、市のホームページの「プロポーザル案件」において、審査結果に関する以下の情報をすみやかに公表します。公表する期間は3年間です。

<公表内容>

- ① 優秀提案事業者及び契約交渉の相手方と評価点
- ② 全提案事業者の名称 ※50音順
- ③ 全提案事業者の評価点 ※得点順。ただし、提案事業者が2者であった場合は、次点者の評価点は公表しない。
- ④ 優秀提案事業者の選定理由
- ⑤ 選定委員会委員の氏名及び選任理由
- ⑥ 最優秀提案事業者と契約交渉の相手方が異なる場合は、その理由

9. 失格事項

次のいずれかに該当する場合は失格とします。

- ① 本案件期間中に「4. 本件に参加する者に必要な資格」に抵触するに至った場合。
- ② 提案上限額を超える提案を行った場合。
- ③ 応募提案書類に虚偽の記載をした場合。
- ④ 提出方法、提出先及び提出期限に適合しない場合。
- ⑤ 一事業者で複数の提案をした場合。
- ⑥ その他実施要領の条件に一致しない企画提案の場合。
- ⑦ 提案に関して談合等の不正行為があった場合。
- ⑧ 2次審査に欠席した場合。
- ⑨ 本業務において、委員に対して、直接、間接を問わず故意に接触を求めた場合。
- ⑩ 事業者審査終了までの間に、他の提案者に対して応募提案の内容を意図的に開示した場合。
- ⑪ その他審査結果に影響を及ぼすおそれのある不正行為を行った場合。

10. 契約の締結

- ① 最優秀提案事業者は、本市と仕様及び価格等を協議の上、本市の内部手続きを経て、本業務を依頼する相手方として決定されるため、最優秀提案事業者の審査通知をもって本業務を依頼する相手方を約するものではありません。
- ② 最優秀提案事業者と協議が調わない場合は、本市は、次点提案者と協議を行います。
- ③ 契約内容は、企画提案書の提案内容をもとに、本市と協議の上、決定します。
- ④ 協議が調った後、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に規定される随意契約により契約を締結します。
- ⑤ 契約の締結に際し、万一、提出書類の記載内容に虚偽の内容があった場合、あるいは提

案内容に実現できない内容が含まれていたことが判明した場合は、契約締結をしないことがあるほか、本市が被った損害について、損害賠償を求めることがあります。

- ⑥ 受託者は、契約保証金として契約金額の100分の5に相当する額以上の額を納付していただきます。ただし、豊中市財務規則（昭和46年豊中市規則第13号）第120条各号に掲げる有価証券のほか、市長が确实と認める金融機関の保証の提供をもって契約保証金の納付に代えることができます。また、履行保証保険契約の締結を行った場合は、契約保証金を免除します。
- ⑦ 契約書案は、別添の契約書案を参照してください。

11. その他

- ① 選定委員会の委員名、提案者名簿等の内容についての質問は一切受け付けしません。
- ② 審査結果後に本実施要領及び仕様書の内容等に関して、不明または錯誤等を理由に異議を申し立てることはできません。
- ③ 企画提案書類等の作成及びその他の手続きに使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限るものとします。
- ④ 業務の運営開始前の事前準備期間に係る経費は、受託者の負担となります。
- ⑤ 本案件の提案者に対する参加報酬はありません。
- ⑥ 企画提案書類の作成に要した費用、旅費、その他本案件への参加に要した経費については、提案者の負担とします。
- ⑦ 提出書類一式は返却しません。なお、審査作業に必要な範囲において複製することがあります。
- ⑧ 提出書類に記載した管理責任者を変更する場合には、事前に本市に届け出るものとします。ただし、その場合は、従前の担当者と同様以上の経験を有することが必要です。
- ⑨ 提出書類の変更、差し替え又は再提出は認めません。
- ⑩ 企画提案書に記載された内容は、特に明記がない場合は受託後に追加費用を伴わず実施する意向があるものとします。
- ⑪ 提出期限後の質問あるいは審査経過に関する質問等は一切受け付けません。
- ⑫ 運営開始後モニタリングを実施します

ア モニタリングの実施

管理運営業務が適正に運営されているか、市が定期又は随時に確認を行います。また、確認のため必要な資料等については、契約書に基づき市が受託者に定期及び随時に提出を求めます。

イ 自己モニタリング等の実施

受託者は、業務履行状況に関して定期又は随時に確認し、自己評価を行ってください。（結果は市に提出）

ウ 年度評価の実施

業務履行状況について、モニタリング結果の集積等をもとに、毎年度の総括評価を実施します。評価に必要な追加資料等については、契約書に基づき市が受託者に適宜提出を求めます。

エ 評価結果の公表

上記の結果については、市のホームページにて公表します。

⑬ 配布資料

< 実施要領関係 >

- ・ 豊中市総合コールセンター業務に係るプロポーザル実施要領
- ・ 仕様書
- ・ 契約書（案）
- ・ 様式1 参加申込書
- ・ 様式2 誓約書
- ・ 様式3 会社概要
- ・ 様式4 業務経歴書
- ・ 様式5 業務場所・実施体制
- ・ 様式6 配置予定者調書
- ・ 様式7 公募日から過去3年以内の処分歴等の有無
- ・ 様式8 辞退届
- ・ 様式9 企画提案書類提出届
- ・ 様式10 質問書

< 各種資料 >

- ・ 豊中市総合コールセンター入電実績（令和4年4月～令和5年3月）【想定業務量】