

令和8年度 第30464号

高島市役所本庁舎宿日直および電話交換業務委託  
業務仕様書

令和8年6月

高島市 総務部 総務課

この仕様書は、高島市（以下「市」という。）が委託する高島市役所本庁舎における宿日直および電話交換業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものとする。

## 1 目的

本業務は、本庁舎の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒し、防止することにより、財産の保全と人身の安全を図り、市の業務の円滑な運営に寄与することを目的とし、来庁者および職員の入退管理、案内、電話の取次ぎおよび対応、届出の受付等の行政事務を補完することで、市民サービスの向上を図る。

また、代表電話への架電に対しては電話交換業務を行い、市役所業務の効率化および行政サービスの円滑な提供と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 2 業務対象施設

- (1) 施設名称 高島市役所本庁舎（本館・新館）
- (2) 所在地 滋賀県高島市新旭町北畑565番地
- (3) 施設の規模および構造

### ① 本館

構造 鉄筋コンクリート造

面積（建築／延床） 2, 284. 35㎡／5, 390. 14㎡

階数構造 地上4階、地下2階

### ② 新館

構造 鉄骨造

面積（建築／延床） 1, 628. 08㎡／4, 296. 86㎡

階層構造 地上3階、塔屋1階

## 3 業務委託期間

令和8年10月1日8時45分から令和11年10月1日9時00分まで

## 4 業務時間、業務人員および業務場所等

### ・宿日直業務

#### (1) 業務時間

宿直業務の業務時間は、17時00分から翌日9時00分までとする。

※ 17時00分から17時15分まで、および8時45分から9時00分までは業務引継ぎの時間とする。

日直業務の業務時間は、閉庁日の8時45分から17時15分までとする。

※ 8時45分から9時00分まで、および17時00分から17時15分までは業務引継ぎの時間とする。

#### (2) 業務人員

常時必要な人員は、2人とする。

(3) 業務場所

業務場所は、本庁本館1階時間外休日窓口（以下「宿直室」という。）とし、巡回、来庁者対応または緊急時等を除き、この場所を特別な理由なく離れてはいけない。

(4) 食事

必要な食事は宿直室にて適宜済ませること。なお、食事のために宿直室を離れること、または庁舎敷地外に出ることは禁止する。

(5) 仮眠

夜間において仮眠を宿直室にて適宜とることができる。ただし、緊急連絡等があった場合には、迅速な対応ができる体制を整えておかなければならない。

・電話交換業務

(1) 業務日

業務日は、「高島市の休日をも定める条例」に規定する日を除く、月曜日から金曜日までとする。

(2) 業務時間

業務時間は、8時45分から17時15分までとする。

※ 8時45分から9時00分まで、および17時00分から17時15分までは業務引継ぎの時間とする。

(3) 業務人員

必要な業務人員は、基本的に常時2人とする。電話交換手が休憩を取る場合は、交互に休憩を取るなどして必ず1人は電話交換業務に当たること。

(4) 業務場所

業務場所は、宿直室とし、休憩等を除き、この場所を特別な理由なく離れてはいけない。

(5) 休憩

休憩が必要な場合、宿直室で休憩することができる。

## 5 業務体制・資格要件等

・宿日直業務

(1) 業務体制

① 宿日直業務従事者（以下「宿日直従事者」という。）のうち、1人を責任者と定めることとし、責任者は業務全体の把握と遂行に努めるとともに、問題等が発生した場合は、速やかに市に報告し、その対応について協議すること。

② 本業務の遂行にあたっては、本仕様書に定めるもののほか、警備業法および市が定める関係規定等に従うものとし、宿日直従事者の労働条件等については、労働基準法その他の関係法令に抵触しないよう注意を払うこと。

③ 責任者は、他の宿日直従事者の勤務態度、言葉遣い等について指導すること。

## (2) 資格要件

本業務の実施にあたり、公共施設の宿日直業務体制の一員としての認識を持ち、次の各号に定める要件を具備した適格な宿日直従事者を配置しなければならない。

- ① 宿日直業務においては、施設警備に必要な知識を有する者を常時1名以上配置すること。
- ② 心身共に健康で、業務を行うための経験と能力を有する者であること。
- ③ 責任感を有し、かつ、公共施設の品位を損なう恐れがない者であること。

## (3) 研修

受注者は、宿日直従事者に対する研修を行い、市の業務内容をはじめ、宿日直業務を行う上での十分な技能を習得させなければならない。

## (4) 名簿等の提出

業務開始前に、宿日直従事者の名簿に履歴書、写真等の写しを添えて、速やかに市に提出するものとする。勤務中の宿日直従事者が、病気等により勤務を継続することが困難になり、新たな宿日直従事者を配置する場合は、事前に市と協議するものとする。

また、代替要員についての名簿等についても、速やかに提出するものとする。

## (5) 宿日直従事者勤務予定表の提出

宿日直従事者の勤務予定表を、勤務する月の前月25日までに市に提出すること。また、予定に変更が生じた場合は、その都度、速やかに変更後の勤務予定表を提出すること。

## ・電話交換業務

### (1) 業務体制

- ① 電話交換手のうち、1人を責任者と定めることとし、責任者は業務全体の把握と業務の遂行に努めるとともに、問題等が発生した場合は、速やかに市に報告し、その対応について協議すること。
- ② 本業務の遂行にあたっては、本仕様書に定めるもののほか、市が定める関係規定等に従うものとし、電話交換手の労働条件等については、労働基準法その他の関係法令に抵触しないよう注意を払うこと。
- ③ 責任者は、他の電話交換手の勤務態度、言葉遣い等について指導すること。

### (2) 資格要件

本業務の実施にあたり、公共施設の電話交換業務の一員としての認識を持ち、次の各号に定める要件を具備した適格な電話交換手を配置しなければならない。

- ① 心身共に健康で、電話交換業務を行うための経験と能力を有する者であること。
- ② 責任感を有し、かつ、公共施設の品位を損なう恐れがない者であること。

(3) 研修

受注者は、電話交換手に対する研修を行い、市の業務内容をはじめ、電話交換業務を行う上での十分な技能を習得させなければならない。

(4) 名簿等の提出

業務開始前に、電話交換手の名簿に履歴書、写真等の写しを添えて、速やかに市に提出するものとする。勤務中の電話交換手が、病気等により勤務を継続することが困難になり、新たな電話交換手を配置する場合は、事前に市と協議するものとする。

また、代替要員についての名簿等についても、速やかに提出するものとする。

(5) 電話交換手勤務予定表の提出

電話交換手の勤務予定表を、勤務する月の前月25日までに市に提出すること。また、予定に変更が生じた場合は、その都度、速やかに変更後の勤務予定表を提出すること。

## 6 業務内容

・ 宿日直業務

(1) 入退管理

入退庁者の案内および管理を行う。

① 出入口の開閉時刻

	場 所		開放時刻	閉鎖時刻
開 庁 日	本館	北出入口	6 : 45 (または職員等登庁時)	最終在庁者退庁後
		西出入口	8 : 30	17 : 00 (月曜日は 19 : 15)
		東出入口	8 : 30	17 : 00 (月曜日は 19 : 15)
		南出入口	8 : 00	18 : 00 (月曜日は 19 : 15)
	新館	北出入口	8 : 30	17 : 00 (月曜日は 19 : 15)
		西出入口	8 : 00	18 : 00 (月曜日は 19 : 15)
		東出入口 (通用口)	8 : 00	18 : 00 (月曜日は 19 : 15)
		東非常口	8 : 00	18 : 00 (月曜日は 19 : 15)
閉 庁	本館	北出入口	6 : 45	22 : 00 (または最終在庁者)

				退庁後)
		西出入口		
		東出入口		
		南出入口		
	新館	北出入口		
		西出入口		
		東出入口		
		東非常口		

※ 月曜日は本庁舎で窓口延長サービスを行っているため、開庁日の本館北出入口を除く出入口の閉鎖は19時15分とする。

※ 閉庁日において、臨時開庁する場合は、市の指示に従い、出入口の開閉を行う。

※ 職員最終退庁者をチェック（当直日誌への記載含む。）する。

② 休日の入退管理

休日に庁舎へ入る者（職員、業者等）に対して、登庁者名簿に氏名等を記入させ、庁舎内に入る人員等の把握を行う。

③ その他、市が指示した事項

(2) 機械警備の開始および解除

次の時刻を目安に機械警備の開始および解除の操作を行う。

	警備の開始	警備の解除
本館・新館	22：30 (22：30以降に職員等が在庁している場合は、退庁後)	6：45 (6：45までに職員等が登庁した場合は、その時刻)

(3) 事務室等の鍵の貸出・管理

事務室等の鍵の收受または貸出については、氏名および所属を確認のうえ、所定の用紙に氏名および所属を記入させてから行うこと。

(4) 巡回警備

① 本庁舎の巡回については、次のとおりとする。

巡回は、平日は3回以上（19時15分、22時、最終在庁者退庁後）、休日は2回以上（17時30分、最終在庁者退庁後）行うこと。

② 巡回時には、次の事項に留意すること。

- ア 盗難の発見、予防
- イ 施錠および扉の点検
- ウ 火災発見、初期消火および予防
- エ ガス器具類およびガス元栓の点検、処置
- オ 節電、節水の点検および処置

- カ 出入口の毎朝の開扉および閉庁後の閉扉、確認
- キ 在庁者の把握
- ク 公務妨害者等の発見と警察等への連絡など必要な処理
- ケ 昇降機の非常事態時の保守業者との連携・協力
- コ 非常事態に際し人命、施設の安全を維持するための応急処置
- サ その他、市が指示した事項

(5) 上記(1)から(4)以外の各種事務

- ① 来庁者の庁舎内への案内
- ② 電話の取次ぎおよび対応
- ③ 高島市ホームページ記載に関する案内
- ④ 文書および物品の收受、保管
- ⑤ 公用車の鍵の保管および職員への貸し出し・返却確認
- ⑥ 各種届出（戸籍の届出等）の受付
- ⑦ 緊急時の職員および関係機関等への連絡
- ⑧ 防災行政無線の緊急放送および臨時放送の実施
- ⑨ 各種取扱記録の作成
- ⑩ 庁舎内での遺失物、拾得物の処理
- ⑪ その他、市が指示した事項

※ 担当課作成のマニュアルにより、適切な処理をすること。

(6) 業務引き継ぎ

業務開始前に、市総務課（休日の場合は日直）から業務の引継ぎを受けた上で業務につくこと。業務終了後は、市総務課（休日の場合は日直）に業務の引継ぎを行うこと。

・電話交換業務

- (1) 市民等から代表電話（2回線）※への架電に対し応答し、該当する所属に的確に接続すること。

該当する所属に電話を接続できない場合は、その理由と直通番号を市民等に伝え、電話のかけなおしを依頼すること。

- (2) 高島市の組織、事務分掌、主な催事などに関する平易な問い合わせに対応すること。

※ 代表電話の1日あたり平均着信件数 約100件

※ 本業務を行うにあたり、受注者が業務遂行上、必要な参考資料（電話機配置図、事務分掌表、年間行事予定など）は本市から提供する。

## 7 各種報告書作成・管理

・宿日直業務

(1) 当直日誌

日ごとに業務状況を記した当直（宿日直）日誌を作成し、当日分を翌日業務終了後に市総務課へ提出すること。

(2) 登庁者名簿

登庁者名簿を休日明けに(1)当直日誌と合わせて提出すること。

(3) その他、各種報告書・管理に関する業務

各課が作成するマニュアルにより対応する業務のうち、対応記録票等を作成した場合は、(1)当直日誌と合わせて提出すること。

・電話交換業務

(1) 電話交換業務報告書

日ごとに電話交換手の氏名、着信件数等を報告書に記載し、翌日までに市総務課へ提出すること。

(2) 電話着信件数集計書

毎日の電話着信件数を月ごとに集計し、翌月5日までに所定の様式に記入して提出すること。

## 8 消耗品および備品等の負担

(1) 市負担

- ① 机、椅子
- ② 宿直日誌、登庁者名簿、郵便物受渡簿
- ③ 電話 ※電話機：DTZ-24D-2D
- ④ 本業務に必要な施設（時間外休日窓口 ※仮眠スペース含む。）
- ⑤ 本業務に係る需用費（光熱水費、コピー代）

(2) 受注者負担

- ① 制服、名札
- ② 警備用具
- ③ リネン類、布団類
- ④ インターネットに接続可能な情報機器
  - ・高島市ホームページや気象情報の確認ができること。
  - ・インターネット回線は受注者において契約すること。
- ⑤ 事務用品および警備用具等の消耗品

## 9 業務上の負傷および業務中の損害賠償

(1) 宿日直従事者および電話交換手に業務上の負傷その他事故が発生した場合は、その事由のいかんを問わず市はその責めを負わない。

(2) 受注者は、宿日直従事者および電話交換手が業務中において、建物または備品等の滅失、破損により市に損害を与えたときは、直ちに市にその旨を報告するとともに、その損害を賠償しなければならない。

ただし、宿日直従事者および電話交換手の責めに帰することのできない事由のときはこの限りではない。

## 1 0 秘密保持

受注者は、業務遂行上知り得た情報を第三者に漏洩してはならない。また、宿日直従事者および電話交換手に対して、在職中および退職後において、職務上知り得た情報を業務の目的以外に使用してはならないことなど、必要な事項を周知するものとする。

## 1 1 業務遂行上の義務

- (1) 受注者は、規律を厳守し、業務に万全を期すこと。
- (2) 受注者は、来庁者等への対応に誠意を持ってあたり、言葉遣い、動作に留意して不快の念を与えぬよう努めること。
- (3) 受注者は、善良な管理者の注意を持って業務にあたること。
- (4) 受注者は、労働安全衛生法その他災害防止関係法令の定めるところにより、常に安全管理に必要な措置を講じ、労働災害発生の防止に努めなければならない。
- (5) 本業務を行うに当たっては、警備業法、高島市庁舎管理規則、その他関係法令を順守し、誠実、迅速かつ効率的に行うこと。
- (6) 受注者は、宿日直従事者および電話交換手に対し業務を適正に実施させるため、関係法令で定めるところにより教育を行うとともに、必要な指導および監督をすること。
- (7) 施設内での拾得物があった場合は、速やかに市へ届け出ること。
- (8) 宿直業務従事者は、制服、名札を着用するとともに、身分証明書、筆記具等を必ず携行すること。

## 1 2 その他

- (1) 本仕様書は、本業務の大要を示すものであって、現場の状況に応じて軽微なものについては、本仕様書に記載されていない事項であっても誠意をもって行うとともに、業務上必要と認められる作業については、契約の範囲内で実施すること。
- (2) 本仕様書に定めるもののほか、業務遂行にあたって疑義が生じた場合は、市と受注者で協議し決定するものとする。
- (3) 宿日直従事者および電話交換手が出勤に当たり車両等を使用する場合、市が指定する駐車場および駐輪場を利用すること。

以上

《参考 1 : 本庁舎配置図》



