

令和8年度 第154号 令和8・9・10年度 甲賀市役所日直業務委託仕様書

1. 目的

甲賀市役所水口庁舎（以下、庁舎という。）閉庁時における来庁者及び電話問い合わせに対し、適切できめ細かな対応と個々の用件に応じた案内を行うことで、市民サービスの充実、向上を図ることを目的とする。

2. 業務実施場所

施行場所 甲賀市役所 1階宿直室

所在地 甲賀市水口町水口6053番地

3. 委託期間

(1) 契約期間 契約締結後5日以内から令和11年3月31日

(2) 履行準備期間 契約締結後5日以内から令和8年7月31日

(3) 履行期間 令和8年8月1日から令和11年3月31日

受託者は、契約締結後速やかに事前準備業務として受託業務上必要な教育訓練等を実施し、業務開始から万全で円滑な業務遂行体制を確保すること。ただし、事前準備にかかる費用は、受託者負担とする。

4. 勤務日時および従事者の配置数

(1) 勤務日 甲賀市の休日を定める条例に定める市の休日

(2) 勤務時間 午前9時00分から午後4時45分まで

(3) 従事者数 常時3名

5. 業務仕様

(1) 一般指示事項

- ①受託者は、日直業務については総務課長の指示に従い業務を遂行するものとする。
- ②受託者は、毎月の業務計画を当該月の前月中に市に提出しなければならない。
- ③受託者及び従事者は、業務遂行上知り得た秘密並びに市及び市民の不利益になる情報を他に漏らしてはならない。当該守秘義務は、契約期間が終了した後も継続する。
- ④受託者は、この仕様書に掲げない事項であっても日直業務の重要性を認識し、率先して業務を遂行すること。

(2) 業務内容

- ①文書、物品、郵便物等の收受
- ②各種鍵の保管、貸出・返却等管理
- ③電話や来庁者の対応（担当課および担当者への取次ぎ、苦情対応等を含む）
- ④日誌及び各種受付簿の作成
- ⑤戸籍に関する届書等の受領及び保管
- ⑥甲賀斎苑予約システムの入力、斎苑使用許可証の発行
- ⑦埋火葬許可証の発行（甲賀斎苑職員審査分のみ）
- ⑧庁舎の異常・市内の火災・水害時等の災害時における緊急時の職員への通報
- ⑨市徴収金の收受・保管
- ⑩粗大ごみ処理券の販売
- ⑪行路人旅費支払事務
- ⑫宿直業務従事者との引継事務
- ⑬その他総務課長が指示した事項

(3) 来庁者及び市民からの問い合わせに対する対応

市民の窓口という意識を持ち、来客者との良好な人間関係に努力し、無用なトラブルを避けるため言語、態度に十分留意すること。来庁者及び市民からの問い合わせに対する対応は、各業務マニュアルに沿って対応すること。

ただし、その内容が緊急の場合は、備え付けの緊急連絡網の指示に従い業務所管の担当課長もしくは担当者に連絡し、回答を求める。

(4) 受付業務（各種届出書の受付）の対応

市民からの届出書の受付業務は、業務担当課が作成した各業務マニュアルのとおりとする。

なお、対応が困難と思われるものについては、各担当者に連絡しその指示を受けること。

6. 従事者の選定

(1) 従事者の選定

業務に従事する者（以下「従事者」という。）は閉庁時の甲賀市役所を代表する窓口勤務する職員として来庁者等の市民と接する機会が想定される。そのため、従事者には単に業務遂行能力だけでなく、誠実な勤務態度が求められる。受託者はこれらを考慮し、親切・丁寧な対応ができる者を配置すること。

なお、従事者の交替があった場合も同様とし、業務に支障の生ずることのないよう配慮すること。

(2) 従事者の報告

受託者は、従事者を選任した場合は、市に顔写真を含めた従事者の一覧及び経歴書を勤務日までに事前に提出しなければならない。

(3) 従事者の変更

従事者の変更があった場合は、市に対して速やかに変更届を提出しなければならない。なお、従事者の変更にあたっては、必要かつ十分な引継ぎを行い、業務の遂行に支障をきたさないようにしなければならない。

7. 従事者の服務等

(1) 受託者は、従事者の服務規則を定め、市に書面で提出しなければならない。また、従事者は受託者が提出した服務規則を遵守し、来庁者の応接に十分に注意しなければならない。

(2) 従事者は業務の内容に応じた被服（制服）を着用し、名札を着用しなければならない。これに要する費用は受託者が負担しなければならない。

(3) 業務の遂行にあたっては、市の組織・業務及び地域の地理等を把握し、来庁者や電話等に適切に対応すること。

(4) 受託者は、勤務中、親切・丁寧を旨とし、サービス精神に徹するとともに、来庁者に不快・不信の念を与えないよう従事者の指導教育を行うこと。また、定期的（年1回以上）に研修会を開催し、その結果を書面にて報告すること。

(5) 受託者は、従事者の能力を確保するため、業務に必要なマニュアル等を作成し指導すること。また、作成したマニュアル等は市に提出することとし、変更が生じた場合は、その都度提出すること。

(6) 業務の遂行にあたっては、安全に十分注意し、事故等の発生の防止に努めなければならない。万一、事故が生じたときは、直ちに市に連絡し、受託者の責任において処理し、市にその経緯及び結果を書面にて報告しなければならない。

(7) 勤務時間中の待機場所は宿直室とし、緊急時等を除き、この場所を特別な理由なく離れてはならない。

(8) 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又は庁舎敷地外に出ることは禁止する。

(9) 業務遂行上知り得た機密及び行政事務に関する事項を他に漏らしてはならない。なお、当該守秘義務は、契約期間終了後も継続する。

(10) 收受した郵便物等は日時等により整理し、厳重に保管すること。

(11) 故意又は過失により、施設及び物品等を破損した場合は、受託者の責任において原形復旧しなければならない。

- (12) 事件の取扱いにあたっては、緊急止むを得ない場合を除き、努めて関係職員と協議し、独断専行をさけること。

8. 委託料の支払い

本委託料の支払いは、均等分割による毎月払いとし、端数が出た場合は最終月に支払うものとする。ただし、支払回数及び時期については本市と受注者とで協議の上、定めるものとする。

9. その他

- (1) 勤務開始時までには事務の引継ぎを終え、万全の体制で業務に臨むこと。
- (2) 勤務中は事務の詳細について日誌等に記入し、勤務終了後はこれを宿直へ引継ぐこと。
- (3) 勤務中に收受した文書・金品（物品など含む）は、厳重に保管し宿直へ引継ぐこと。
- (4) 敷地内にて遺失物を発見し、または拾得物の届け出を受けた場合は、宿直へ引継ぐこと。
- (5) 職員及び市議会議員は、入退庁者名簿に名前、用務及び入庁時間を記入のうえ入庁させること。退庁時には名簿に退庁時間を記入させること。
- (6) 受託業務の解除または終了に伴い次期業務受託者が決定されたときは、受託者の責任により次期業務受託者が円滑かつ支障なく業務が遂行できるよう、委託者が必要と認める期間において良心的に受託業務の引継ぎを漏れなく行うとともに、必要な資料等をすべて提供するものとする。
- (7) 受託者は、業務責任者を選任し、業務責任者は、委託業務の総括、指揮監督、その他一切の事項を処理するものとする。

10. 甲賀市の委託する建設工事等における暴力団員等による不当介入の排除について（「不当介入する通報制度」の徹底について）

- (1) 受託者は、暴力団員等（暴力団の構成員及び暴力団関係者、その他市委託工事等に対して不当介入をしようとするすべての者をいう。）による不当介入（不当な要求又は業務の妨害）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに警察に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うものとする。
- (2) 受託者は、前項により通報を行った場合には、速やかにその内容を記載した通報書（別記様式第1号）により所轄警察署に届け出るとともに、監督職員に報告するものとする。また、受託者は、以上のことについて、下請負人（再委託の協力者を含む）に対して、十分に指導を行うものとする。
- (3) 受託者は、暴力団員等による不当介入を受けたことが明らかになり、工程等に被害が生じた場合は、監督職員と協議するものとする。

担 当：甲賀市総務部総務課 総務統計係