

## 本庁舎電話交換業務の民間事業者への業務委託について

総務部総務課

### 1 電話交換業務の概要

現在、総務部総務課職員が本庁舎代表電話（026-226-4911）に入電した市業務に係る問い合わせに対し、その概要を聞き取り、担当課への電話取次業務（以下「電話交換業務」という）を実施しています。

【参考】

- 会計年度任用職員3名及び総務課正規職員の応援により対応。
- 業務実績：受電件数 約370件/日（30秒未満：77% 30秒以上：23%）

### 2 目的と背景

本庁舎管理業務については、安定的な業務体制の確保及び公共サービスの質の維持・向上等を目的として、順次、民間事業者のノウハウを活かした業務運用への転換（民間活力の導入）を進めており、本庁舎管理業務の更なる効率化を図るため、令和8年1月から電話交換業務を民間委託するものです。

なお、電話番号・電話交換室（第二庁舎4階）・業務内容に変更はありません。

【参考】本庁舎管理の中で民間委託している業務

- ①設備運転管理業務 ②清掃業務 ③警備業務 ④駐車場整理業務

### 3 他自治体の民間委託の導入実績

中核市47/62市(75%) 長野県及び県内14/19市(74%)

### 4 スケジュール（予定）

8月25日	政策説明会後、各会派別に説明
10月下旬	入札・開札
11月上旬	契約締結
12月～	引継期間
令和8年1月1日	委託開始（期間：R8.1.1～R9.3.31 15か月）