

大和高田市立病院電話交換業務仕様書

本仕様書は、大和高田市立病院（以下「甲」という。）が委託する大和高田市立病院電話交換業務（以下「業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託者（以下「乙」という。）は、電気通信事業法、労働基準法その他関係法令を遵守するとともに、本仕様書に基づき業務を誠実に実施するものとする。

（目的）

第1条 大和高田市立病院の円滑な医療サービスに寄与することを目的とする。

（業務場所）

第2条 乙は、次に掲げる場所及び甲の用意する設備により業務を実施するものとする。

- （1） 場所 大和高田市立病院内電話交換室
- （2） 電話交換機 UNIVERGE SV9300（NEC製）及び
UNIVERGE SV9300CT（NEC製）
- （3） 局線中継台数 2台
- （4） 局線数 6回線
- （5） 内線電話回線数 約 390回線
- （6） 外線着信数 約 570件（1日平均）
- （7） 外線発信数 約 280件（1日平均）

（業務日及び業務時間）

第3条 業務日及び業務時間は、月曜日から金曜日までの8時25分から17時15分までとする。

2 業務を要しない日は、大和高田市の休日を定める条例（平成元年条例第3号）に従い、次に掲げる日とする。

- （1） 日曜日及び土曜日
- （2） 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- （3） 12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

（業務内容）

第4条 業務内容は、次のとおりとする。

- （1） 電話交換業務
 - ア 着信の受付対応、内線への接続及び案内に関する事。
 - イ 内線からの電話、電報、国際電話等の受付、発信、記録に関する事。
 - ウ 電話番号の問い合わせ等に対する受付案内に関する事。
 - エ 非常時（災害時）等の電話対応に関する事。

(2) 院内放送

ア 定例、臨時におけるマイク放送

(3) 電話交換機の日常メンテナンス等

ア 電話交換機の日常メンテナンス

イ 電話交換機の故障時における対応及び報告

(4) その他

ア 着信した電話への対応が困難と判断した場合又は重大な問題が発生した場合は、管理課職員に相談を行う等、適切な措置をとらなければならない。

イ 電話交換室の清掃及び整理整頓

ウ その他、本業務に関する諸用務

(業務責任者)

第5条 業務責任者は、前条の業務を遂行するとともに、次条に規定する業務従事者の教育及び指導に当たるものとする。

2 業務責任者は、甲からの電話案内件数等の調査・集計について指示があった場合は、従事者に実施させ甲に報告すること。

3 業務責任者は、電話交換機の日常メンテナンスを行うことができ、かつ、電話交換手に関する資格を取得して1年を超える電話交換業務実績のある者でなければならない。

(業務従事者)

第6条 業務従事者は、第4条に規定する業務を遂行するものとする。

2 業務従事者は、電話交換機の日常メンテナンスを行うことができ、かつ、電話交換手に関する資格を取得している者又は官公庁等で電話交換業務の経験が1年以上ある者でなければならない。

(業務報告書)

第7条 乙は、本業務を実施するに当たり、前2条に規定する業務責任者1名及び業務従事者複数名をそれぞれ選任し、契約締結時に甲に書面(以下「業務報告者」という。)により報告するものとする。

2 乙は、休暇や第14条に示す出勤停止等も想定し、十分な人数の業務従事者を確保しておかななければならない。

(業務体制)

第8条 乙は、前条の業務報告書に登載された者(以下「登載者」という。)を日常業務に従事(以下「業務配置者」という。)させるものとし、日常業務遂行のため、常時局線中継台2台を稼働させ業務にあたらなければならない。

- 2 第1項の登載者に変更が生じた場合には、その都度書面にて報告するものとする。
- 3 乙は、業務責任者及び業務従事者の新規配置を行う場合には、十分な教育、指導及び訓練を行い配置するものとする。

(業務配置者予定表)

第9条 乙は、毎月初めに1月分の業務配置者予定表を提出しなければならない。

- 2 業務配置者予定表に変更が生じた場合は、その都度書面により報告するものとする。

(乙の責務)

第10条 乙は、大和高田市立病院の窓口業務であることを自覚し、大和高田市立病院の良好な医療サービス向上に資するよう努めなければならない。

- 2 乙は、業務責任者及び業務従事者に対して適時教育を行い、また、業務状況等を常に把握し、業務を円滑に遂行させなければならない。
- 3 甲は、業務責任者及び業務従事者を不適格と認めたときは、乙に改善を要求し、乙は、直ちに事実確認を行い、甲と協議の上、速やかに適切な措置をとらなければならない。

(個人情報の保護)

第11条 乙は、プライバシーマークの使用の許諾又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度の認証を受けた者であること。

- 2 乙は、業務上知り得た個人情報については、他に漏らしてはならない。このことは、契約履行期間終了後も同様とする。
- 3 個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取扱わなければならない。

(経費の負担)

第12条 業務の実施に必要な消耗品及び被服等にかかる費用は、すべて乙の負担とする。また、業務の実施に必要な機器類の経費及び光熱費は、甲の負担とする。

(業務の引継ぎ)

第13条 乙は、履行期間の満了又はその他の理由で業務を継続しなくなったときは、後任受託者が適切に業務を行うことができるよう十分な引継ぎを行うとともに、一定期間、後任受託者の電話交換手への指導及び訓練に協力するものとする。

(感染症への対策)

第14条 業務の遂行にあたっては、新型コロナウイルス感染症等の院内感染を防止すべく、業務配置者各々が感染防止に努め、また感染者や感染の疑いがある者となった場合は甲の担当者へ報告するとともに出勤停止等の対応については当院の感染対策

方針に従うこと。

(その他)

第15条 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、甲乙間において協議して定めるものとする。