

# 仕様書

本仕様書は、佐賀県医療センター好生館（以下、「甲」という。）の電話交換業務を円滑に実施することを目的とし、業務の処理に関し、必要な事項を定め、受託者（以下、「乙」という。）が本仕様書及び関係法令に基づいて、適正かつ誠実に業務を履行するものとする。

また、本仕様書に定めのない事項であっても、現場の状況に応じ、甲が管理上必要と認めたことについては、その指示に従い実施するものとする。

## 1. 契約期間

令和3年4月1日～令和6年3月31日まで

## 2. 業務場所

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 佐賀県医療センター好生館
- (2) 電話交換機 DISCOVERY neo（沖電気工業株式会社製）
- (3) 局線中継台数 3台
- (4) 局線数 3回線
- (5) 外線着信数 約350件（1日平均）
- (6) 外線発信数 約100件（1日平均）

## 3. 業務日及び業務時間

土曜、日曜、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。

## 4. 業務内容

- (1) 電話交換業務
  - ①代表電話の受付対応、内線電話への転送及び案内
  - ②内線電話の対応
- (2) 定例、臨時における館内放送
- (3) ハリーコール（患者急変時の緊急館内放送）
- (4) 電話交換業務及び不審電話に関する報告書作成
  - ①電話交換手の出勤記録
  - ②電話交換室での着信、発信回数
  - ③不審電話に関する情報提供
- (5) その他電話交換業務に付随する業務

## 5. 電話交換手

### (1) 電話交換手の要件

当日業務を行う電話交換手のうち最低1名は電話交換業務の経験を2年以上有しているものとし、かつ業務を遅滞なく行うことができる者とする。

### (2) 電話交換手の交代手続き

電話交換手を新たに配置する場合は、事前に甲に届出を行うこととする。なお、業務の円滑な実施に努めなければならない。

### (3) 業務責任者の配置

乙は、電話交換手の中から業務責任者を選任し、業務責任者は次のことを行うものとする。なお、業務責任者不在の場合は、同等の者を必ず置くこととする。

①電話交換手の監督、指導及び教育

②甲への連絡及び報告

## 6. 業務体制

(1) 業務が適切かつ円滑に遂行されるよう常に局線中継台3台に対応可能な人員を配置すること。また、甲が業務の改善を要求した場合、乙は人員配置を含め業務の見直しを行い、甲に報告すること。

(2) 電話交換手が病気、事故等により欠勤となる場合は、当日の業務に支障がないよう適宜補充配置すること。

## 7. 業務要領

(1) 業務時間中は電話交換室において電話交換業務、放送業務等を行うこと。

(2) ハリーコールは他の業務中であっても、最優先に行うこと。

(3) 外線電話と内線電話が待機中の場合、外線電話を優先すること。

(4) 業務の遂行において、業務責任者の対応を待つべきでないと判断した場合又は緊急性を有すると判断した場合は、乙は甲に速やかに報告し的確に処理すること。

(5) 電話交換業務に関する苦情が発生した際は、速やかに甲へ報告すること。また、甲が必要と認めたものについては迅速かつ適切に改善し、再発防止等の措置を講じること。

(6) 業務が適切に行えるよう、館内の業務について把握するよう努め、建物の構造及び周辺地域の状況についての問い合わせにも対応できるようにすること。

(7) 業務の開始及び終了時には、電話切り替えを行い、交換機等に異常が無いか点検の上、業務を行うこと。また、業務終了時に救急外来窓口へ業務の引継を行うこと。

(8) 常に明るく、礼儀正しく、親切、丁寧、迅速かつ正確な電話交換業務を行うこと。

## 8. 業務日又は業務時間の変更

- (1) 災害発生等により、甲が必要と認める場合、業務日又は業務時間を変更することができるものとする。
- (2) 業務時間外に特別な事由がある場合は、業務時間の延長又は業務を乙に命じることができるものとする。
- (3) 業務日又は業務時間の変更に伴う費用は協議するものとする。

## 9. 費用負担

- (1) 業務上必要な消耗品にかかる費用は乙が負担すること。
- (2) 電話交換室使用にかかる光熱費は甲が負担する。

## 10. 従事者に対する教育

乙は、電話交換業務を円滑に遂行するため、電話交換手に対し本仕様書及び電話交換方法を熟知させ、電話交換業務について十分な知識、情報、実務訓練、職務倫理及び個人情報保護等の教育を乙の責任において実施すること。また、接遇についても常に留意すること。

## 11. 提出書類

提出書類は、次の表に定めるものとする。

No	提出書類	提出時期
1	電話交換手名簿	本業務開始前／電話交換手変更時
2	電話交換業務報告書	毎週月曜日午前中（月曜日が休日の場合は翌平日）
3	不審電話に関する報告書	毎週月曜日午前中（月曜日が休日の場合は翌平日）

## 12. 業務の引継ぎ

乙は、契約期間の満了又はその他の理由により委託業務を継続しなくなったとき以下の要領で新規受託者へ引継がなければならない。

- (1) 新規受託者へ電話交換手を一定期間派遣し、円滑な業務の引継ぎを行う。
- (2) これに係る費用については乙と新規受託者で協議するものとする。

## 13. 損害賠償

乙の故意又は過失により、第三者及び工作物その他の備品等に損害を与えた場合、乙の責任においてその損害を賠償すること。

#### 14. 個人情報の保護

乙は、業務上知り得た情報を一切他に漏らしてはならない。このことは契約終了後も同様とする。

#### 15. その他

- (1) 身だしなみを整え、清潔感のある服装で常時名札を付けなければならない。
- (2) 甲より研修会等への出席の依頼があった場合、必ず出席すること。
- (3) 甲の院内感染対策として、麻疹・風疹・水痘・流行性耳下腺炎等のウイルス抗体価検査を行い、抗体価が基準値に達していない場合、必要回数のワクチン接種を行うこと。また、インフルエンザの流行期に入る前には、必ずインフルエンザワクチン接種を行うこと。

なお、抗体価検査及びワクチン接種の記録を作成し、甲へ提出すること。

- (4) この仕様書に定めのない事項については、甲と乙がその都度協議の上、決定することとする。