

加古川中央市民病院 電話交換業務委託仕様書

1. 病院概要・交換機概要

- (1) 名称 加古川中央市民病院
- (2) 所在地 加古川市加古川町本町439番地
- (3) 病床数 一般病床600床
- (4) 局線中継台数 4台
- (5) 内線電話回線数 約1,300回線（PHS含む。毎月変動あり。）
- (6) 電話受数 約500～600 件/1日

2. 契約期間

2027年4月1日から2030年3月31日まで

3. 基本方針

- (1) 電話の取次、案内・院内放送を手際よく遂行するため、院内スタッフの配置、病院の診察等について内容を熟知すること。
- (2) 電話の受け応えには、適切な言葉と迅速な判断と対応で接すること。
- (3) 仕様書を十分に理解し、これを遵守しながら業務を的確に遂行すること。

4. 業務内容

- (1) 電話交換
- (2) 院内放送
- (3) 病院案内
- (4) その他の事務連絡
- (5) その他、上記業務に付帯する事項（電話交換室の一般的な整理、清掃等）
- (6) 管理業務（業務運用マニュアルの作成、更新等）

5. 業務体制

- (1) 業務日 土、日、祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く毎日
- (2) 業務時間 午前8時30分から午後6時00分まで
- (3) 受託者は業務時間内において、常時4人が電話対応を行えるように業務従事者を配置すること。また、業務従事者は欠員が生じることのないよう、代替要員の確保等必要な措置を講じること。

6. 受託者の責務

(1) 受託者・従事者の要件

業務受託者は過去3年間に400床以上の急性期医療機関で本件同様の請負実績を有する者とする。また業務責任者については、1年以上の実務経験が有る者、従事者に

については、電話交換業務の実務経験が有る者が望ましい。

(2) 業務の適正化

ア 業務従事者は、電話の相手先等に対する言葉遣い等に注意すること。

イ 業務の能率・効率化を図り、電話の相手先の待ち時間の短縮に努めること。

(3) 受託責任者

受託者は、受託業務を円滑に遂行するために、専従の受託責任者を選任し、次の職務を行わせること。

ア 委託者との連絡調整

イ 業務従事者に対する指揮、指導、教育、監督

ウ 勤務シフト表、業務計画表及び業務日誌等の作成・提出

エ 業務従事者名簿の作成・提出

オ 委託者の求めに応じて委員会等への出席

カ 受託責任者の変更時における委託者への後任予定者の通知

(4) 業務従事者

ア 受託者は、業務従事者に本業務を遂行するに適した服装を着用させるとともに名札を着用させること。なお、これにかかる費用は受託者の負担とする。

イ 業務従事者の名簿を委託者に提出すること。業務従事者に異動があった場合も、同様とする。

ウ 業務従事者は、当該業務について十分な知識を有し、訓練を受け、責任感が強く、誠実かつ健康な者とする。

(5) 業務従事者の教育

ア 受託者は、業務従事者に対して、接遇の指導を充分に行うこと。病院の一員であることを自覚させ、病院の品位を汚さぬよう徹底させること。

イ その他、受託業務遂行上必要とする教育訓練等を実施し、当施設の管理運営に支障をきたさないよう万全を期すこと。

(6) 健康管理

受託者は、常に業務従事者の健康管理に注意し、感染症の疾病等に感染した者を業務に従事させてはならない。また、受託者の負担において労働安全衛生法に基づき、業務従事者の健康診断を行うとともに、感染症対策として、日本環境感染学会『医療関係者のためのワクチンガイドライン 第5版』に基づき、各種抗体検査およびワクチン接種を行い、委託者へ報告すること。

(7) 業務の引き継ぎ

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは、業務の引継ぎ又は引渡しに十分に配慮し、委託者の必要とするものを引き渡し、業務に支障をきたすことのないようにすること。

(8) 執務環境の整備

受託者は、受託エリア及び使用機器等に係る環境を常に良好に保ち、整理整頓及び清掃を徹底すること。

(9) 帳簿類の保管管理

受託者は、受託業務に使用する書類等を、委託者の担当職員の指定した場所に適正に保管し管理すること。

(10) その他

- ① 業務従事者用の駐車場が必要な場合は、受託者が病院外に確保すること。
- ② 受託者は、業務担当者の健康管理及び服務規律の維持に責任を負うこと。
- ③ 受託者は、業務担当者が業務遂行する上で負傷又は死亡したときは、当該結果につき責任を負うこと。ただし、当該結果が委託者の責に帰する理由により発生したときは、委託者が責任を負う。

7. 法令順守等

(1) 関係法令の遵守

受託者は、業務従事者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

受託者及び業務従事者は、本業務で知り得た委託者及び患者等の秘密を第三者に漏らしはならない。これは、本契約の解除及び期間満了後においても同様とする。また、委託者の許可なく、本業務で使用しているデータ類を持ち出さないこと。

(3) 個人情報の保護

- ① 受託者及び業務従事者は、「個人情報保護法」を遵守すること。
- ② 受託者等は、業務上知り得た患者、職員等の個人情報を第三者に漏らしはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。
- ③ 受託者は、業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。

(4) 信用失墜行為の禁止

受託者等は、病院の信用を失墜させるような行為をしてはならない。

(5) 反社会勢力でないことの確約

- ① 自らが、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下総称して「反社会的勢力」という）ではないこと
- ② 受託者が法人の場合、自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれに準ずる者もいう）が反社会的勢力ではないこと。
- ③ 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものではないこと。
- ④ 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
 - ア 相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
 - イ 偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為

8. 調査報告及び業務改善

(1) 業務報告書の提出

受託者は、業務の実施状況について、業務報告書に記入し、委託者に提出すること。報告書等の様式については、委託者と協議のうえ定めること。

(2) 随時の報告

電話口などでの苦情、事故予防に関する情報等、その他必要な事項については、適宜委託者へ報告すること。

(3) 業務改善

委託者は、本業務に必要と認められる事項に関して、受託者に対し調査及び報告を求めることができる。また、報告内容について、委託者は改善を要求することができ、受託者はこれに応じなければならない。また、受託者は委託者との円滑な業務遂行を図るため、定例会議を年3回以上開催すること。

9. 費用の負担区分

本業務に伴う費用等の負担は、次のとおりとする。

(1) 委託者の負担

- ① 操作機器等（電話交換機等）
- ② 本業務を遂行するために必要な机、椅子等の備品類
- ③ 電気・水道等の光熱水費

(2) 受託者の負担

- ① 業務計画表、業務報告書等の用紙
- ② 業務に必要な文房具等の事務用消耗品等
- ③ 健康管理（6. 受託者の責務（6））にかかる費用

10. 業務内容の見直し

業務内容については、必要に応じて委託者と協議の上、仕様書等の見直しを行い、業務の質の向上を図るものとする。仕様書等の見直しに伴い、契約内容の変更が生じた場合は、契約変更を行う。

11. 委託者が実施する事業への協力

受託者は、委託者が実施する消防訓練等、その他委託業務に関連があるとされる事業の実施に協力すること。

12. 損害賠償責任

受託者は、故意又は過失により委託者又は第三者に被害を与えた場合は、その内容によらず速やかに委託者に報告するものとする。また、故意又は過失により損害を与えた場合は、賠償責任を負うものとする。

13. 再委託の禁止

受託者は、電話交換業務全般について、第三者に再委託してはならない。

1 4. 契約の解除

本仕様書に記載されている事項を受託者が誠実に履行していないと認めたとき、又は委託者の業務運営において本委託の継続が困難と認めたときは、委託者は契約期間中であっても契約を解除できるものとする。

1 5. 原状回復義務

受託者は、受託期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに原状回復を行うこと。

1 6. 準備業務

本業務を開始するに伴って発生する準備業務については、委託者と積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこと。

1 7. 疑義の解釈

本仕様書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、双方が誠意をもって協議して定めるものとする。

以上