

市立大津市民病院電話交換業務 仕様書

1. 業務名

市立大津市民病院電話交換業務

2. 業務の目的

情報の伝達・周知を迅速かつ的確に行い、病院事業の円滑な運営を図るため、電話交換業務を実施するものである。

3. 委託期間

令和7年4月1日 から 令和8年3月31日 まで

4. 履行場所

滋賀県大津市本宮二丁目9番9号
地方独立行政法人 市立大津市民病院
本館地下1階 電話交換室

5. 業務内容

①電話交換業務

- ・外線電話の院内転送
- ・院内から外部への発信の取り次ぎ
- ・電話交換記録（発信者、受信者、受付時間等）の作成及び保管
- ・院内転送に至らない問い合わせ等への対応
- ・電話交換室に着信した不審電話への対応

②院内放送・連絡業務

- ・定時放送
- ・臨時放送（呼び出し、雨天時の注意喚起、業務連絡等）
- ・緊急放送（コードホワイト、コードブルー、ドクターカー出動等）及び関係部署への緊急連絡

③その他

- ・電話交換付随業務（委託者との打ち合わせ、電話交換室の整理整頓等）
- ・その他委託者が指示する業務

6. 業務時間

平日の8時30分から17時30分までとする。

なお平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める国民の祝日及び年末年始休暇（12月29日から翌年1月3日まで）を除く日をいう。

7. 従事者の配置

- ・従事者の中から、責任者を1名定めること。
- ・従事者は、電話交換台2台を業務時間中常に稼働できるように配置すること。また、そのうち1名以上は、病院における電話交換業務に1年以上従事した経験を有する者、またはそれと同等以上の能力を有すると委託者が認めた者であること。
- ・従事者の配置については、書面によって届け出ること。変更が生じた場合も同様とする。
- ・従事者の病休等によって業務に支障を来さないように、従事者の応援体制を確保すること。

8. 事前研修

受託者は、従事者に対して、当院に配置するまでに事前研修を実施し、委託者が適正と認める能力を確保すること。なお、当該研修の費用は受託者が負担するものとする。

9. 業務報告

受託者は、月に1回、当該月の業務実施状況をまとめ、委託者に報告すること。

10. 受託者に求める資格等

受託者は、以下のいずれかに該当する者であること。

- ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会が運用するプライバシーマーク制度において、プライバシーマークの登録を受けていること。
- ・ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認定を受けていること。

11. 業務の引き継ぎ

本業務を遂行するにあたり、引き継ぎが必要な事項（使用する資機材・業務の具体的な実施方法・業務実施上の注意点等）について、委託者及び受託者が必要と認める期間、前期受託者から引き継ぎを受けること。また、契約期間の満了等により委託者に変更が発生するときは、上記の事項について、委託者及び次期受託者が必要と認める期間、次期受託者に引き継ぎを行うこと。なお、当該引き継ぎに要する費用については、原則として引き継ぎを受ける者が負担するものとする。

12. その他

- ・従事者は、常に礼儀正しく、言動を慎み、応対は懇切丁寧であること。
- ・本業務の実施にあたっては、関係法令及び関係規程等を遵守すること。
- ・本業務を実施するにあたり、委託者または第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償すること。
- ・委託者が必要と認める講習等については、必ず受講すること。
- ・本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、誠意をもってその解決を図るものとする。
- ・委託者が病院事業の遂行上必要と認めた業務は、本仕様書に定めのない事項であっても、実施すること。なお、この場合において、業務体制の大幅な変更が見込まれるときは、別途協議を行うものとする。