

公立大学法人 横浜市立大学附属病院

電話交換業務委託仕様書

1 目的

本仕様書は、公立大学法人横浜市立大学附属病院における電話交換業務を委託するに際し、対象業務の具体的内容や留意事項等、必要な事項を規定したものである。本件受託者（以下、「受託者」という。）は、委託者である公立大学法人横浜市立大学（以下、「委託者」という。）より受託した業務を、公立大学法人横浜市立大学契約事務取扱規程及び委託契約約款並びに本仕様書に定める内容を遵守し、業務を円滑に、かつ遺漏なく実施することとする。

2 業務内容

（１） 交換機 3 台を使用した電話交換業務

- ア 市民・患者等からの電話による問い合わせを受け付け、誠実かつ適確に回答する。ただし、入院の有無や電話番号など、患者及び職員に関する個人情報については「個人情報取扱特記事項」に基づき適切に管理し、外部に漏洩しない。
- イ 市民・患者等が電話にて担当部署や担当者を直接指名してきた場合には、速やかに該当する電話に転送する。
- ウ 市民・患者等からの電話に対し交換手に対応できない場合は、速やかに担当部署に転送し、相談、苦情等の電話の内容を適確に担当部署に引き継ぐ。
- エ 業務日誌を委託者が指定する方法で毎日作成し、翌営業日までに提出する。
- オ 電話対応に際して明確な回答ができなかった問い合わせ等については、対処法の検討も含めてその内容を委託者に報告し、委託者との協議に基づいて適切に対応する。
- カ 受託者は、業務上又は服務上のトラブルが生じた場合には、業務日誌において経過及び対応を正確に記載するとともに、速やかに委託者に報告しなければならない。記載内容によっては、別途対応することができる。なお、トラブルとは、外部からの問い合わせ対応におけるもののほか、院内各担当への転送時に生じたものも含む。

（２） 定期的な職務研修の実施及び精度管理

受託者は、自社の社員教育の一環として、配属する業務従事者に対し接遇、守秘義務等について必要な職務研修を行い、業務従事者の資質及び能力の向上に努めなければならない。また定期的に精度調査を行うことで業務の質を高い水準に維持し、担当者が変わっても業務水準を低下させないよう努めるものとする。なお、別添の個人情報取扱特記事項 第 10 条に定めるとおり、個人情報保護に関する研修を年 1 回以上実施し、書面にて委託者に報告すること。

3 委託契約期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日

4 業務履行場所

横浜市金沢区福浦三丁目 9 番地

横浜市立大学附属病院 4 階 電話交換室

5 業務の実施日及び時間

(1) 業務実施日

契約期間内の土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」(昭和 23 年 7 月 2 日法律第 178 号) 第 2 条に定める祝日、休日及び年末年始休暇(12 月 29 日から 1 月 3 日)を除いた日とする。なお、委託者の依頼による臨時・緊急業務についてはこの限りではない。

(2) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 6 時 00 分まで

※ 業務時間内は、全 3 台の電話機を稼働させ、入電時には遅滞なく応答できる体制を維持すること。

※ 委託者の依頼によって受託者が同意した臨時・緊急業務についてはこの限りではない。

6 業務体制

(1) 業務従事者の配置

受託者は上述の業務内容を円滑に履行・維持するために必要な人員を確保すること。遅刻・早退・欠勤等による欠員は認めない。

(2) 責任者及び代理

ア 受託者は、業務の実施にあたっては、業務従事者の中から責任者を定め、これを委託者に通知しなければならない。責任者を変更した場合も同様とする。また、責任者が不在となる場合には、責任者代理として、予め委託者に届け出ること。

イ 責任者は、業務に精通し、繁閑を勘案しながら適正に業務従事者を配置し、その管理監督に当たり、遅滞なく円滑に業務を実施しなければならない。

ウ 業務上もしくはサービス上のトラブルが生じた場合、責任者は、経過報告及び結果を直ちに委託者に報告しなければならない。

エ 責任者は、12 の (3) に定める研修を業務従事者に伝達・指導しなければならない。

(3) 業務従事者

業務従事者は、責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を実施しなければならない。

(4) サービス

責任者及び業務従事者は、以下の項目を遵守しなければならない。

ア 委託者の指定する名札を着用し、良好な接遇に努めること。

イ 業務時間内および院内では、病院職員であることを自覚し、節度ある行為に努めること。また、病院敷地内での喫煙、認められた場所を除く携帯電話の使用は禁止する。

ウ 病院内の施設使用に当たっては、火災・盗難・電気の取扱いに十分注意すること。

エ 交換室・交換台の各設備の日常点検及び清掃を行うこと。

オ その他、病院の定めたルール等に従うこと。

7 知識・技術の水準等

(1) 責任者及び業務従事者は、ここ 5 年以内に電話交換業務の経験が 1 年以上ある者とする。

(2) 責任者及び業務従事者は、電話オペレーター技能認定、電話応対技能検定の取得若しくは、同等の技能を有すること。

(3) 責任者及び業務従事者は、インターネットの情報検索や閲覧、ワード、エクセルの基本的

なスキルを有すること。

- (4) 責任者及び業務従事者は、関係者と円滑な意志疎通を図ることができること。

8 安全及び衛生

安全及び衛生管理に関する法規を遵守し、業務を履行すること。

9 業務委託の監督

(1) 報告及び調査

委託者は受託者に対し、必要であると認めるときはいつでも、委託業務の実施状況について報告を求め、また委託者の職員が受託者の立ち会いなしに実地調査できるものとする。

受託者は、業務上もしくは服務上のトラブル等を委託者へ報告する際、委託者が必要と認めたものは文書で報告しなければならない。また、委託者はその記録を、委託契約期間を経過した日から起算して1年間は保存しておかなければならない。

(2) 措置命令等

委託者は、前項の報告を受け若しくは調査した結果、必要と認めるときは、受託者に必要な措置を命じ、若しくは直接必要な措置を講じることができる。

10 災害・事故等の対処方法

災害・事故等の発生による緊急時において、受託者は、以下の人的な協力及び支援を行う。また、災害時の対応に関するマニュアルを作成し、平時より備えるものとする。

(1) 業務時間における災害発生時

責任者及び業務従事者は病院に設置される災害対策本部の方針に従うこと。

(2) 業務時間外における災害発生時

責任者及び業務従事者は可能な範囲で現場に参集し、災害対策本部の方針に従うこと。なお、詳細は委託者と受託者双方で協議して定める。

(3) 災害時対応への備え

受託者は災害時マニュアルを作成し、写しを委託者に提出すること。また、委託者又は受託者が必要と判断した際に、双方で協議をおこない随時マニュアルを更新すること。

(4) 緊急時連絡体制の構築

受託者（業務従事者を含む）及び委託者は、緊急時に備え、双方で連絡が可能な電話回線以外の連絡手段を構築すること。

11 従業者教育等

受託者は、定期的な電話交換業務に係るスキル向上を目的とした教育の他、患者をはじめとする利害関係者へ適切な対応を取ることができるよう、業務従事者へ病院の理念や基本方針の理解について教育を実施すること。

12 健康管理・感染対策

- (1) 受託者は、責任者及び業務従事者が業務に由来して感染症に罹患することのないよう、また院内感染の媒介者とならないよう十分に注意すること。

- (2) 受託者は、責任者及び業務従事者が感染症に感染した場合は、それが業務に起因するかどうかを問わず速やかに委託者に報告し、対応策を協議すること。
- (3) 受託者は、責任者に対して病院内の安全管理研修及び感染対策研修並びにその他必要な研修を受講させること。受講回数は病院内で定める回数とする。
- (4) 受託者は、責任者・業務従事者の健康管理のため年1回以上健康診断を実施し、責任者及び業務従事者全員が受診したことを委託者に報告すること。
- (5) 当院の感染制御部が指定する感染性の疾患に罹患した場合は、当院の職員と同様に感染制御部の指示に従い対応すること。

1 3 設備等

業務遂行に必要な交換設備の設置及び保守管理は、原則として委託者の責任と負担により実施するものとする。

1 4 その他・特記事項

- (1) 電話交換業務は、顔の见えない相手に声だけで対応するため、業務事業者は、より一層言葉づかいに留意し、親切な対応を心がけ、利用者のために迅速かつ正確に業務を行うこと。
- (2) 委託者は、業務を行う日、業務を行う時間若しくは業務内容等に変更が生じた場合は、受託者と変更内容について協議し、双方同意の上これを変更することができる。
- (3) 受託者は、業務マニュアルを作成し、常備すること。また、業務マニュアルの写しを委託者に提出し、業務マニュアルに更新があった場合も再度提出すること。
受託者は、契約の解除又は契約期間満了後に、委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合は、業務マニュアルをもとに引継を確実にし、業務を本仕様のとおりに支障なく遂行するために他の業者と十分な引継業務を行うものとする。
- (4) 受託者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密の漏洩を防ぐとともに、在職中も、また職を退いた後も、自ら知り得た業務上の秘密を他に漏らしてはならない。特に、業務上接した個人情報については細心の注意を払い、いついかなる場合も一切漏洩してはならない。
- (5) 受託者及び業務従事者は、契約による事務を処理するための個人情報の取扱については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (6) 受託者及び業務従事者は、病院及び委託者の信用又は職員全体の名誉を傷つけることをしてはならない。
- (7) 委託者は、受託者の責任者及び業務従事者が業務の遂行にあたり著しく不適切と認められる場合は、その理由を明示して、当該責任者及び業務従事者の交代を受託者に要請することができる。
- (8) 受託者は、労働者保険及び社会保険の加入基準を満たす労働者を担当させる時は、全て加入させてから担当させること。ただし、新規雇用者の場合は、業務開始後に加入基準を満たし次第、速やかに加入させること。
- (9) 受託者は自己の雇用する社員以外を業務に従事させてはならない。
- (10) 本仕様及び契約に定めのない事項は、必要に応じて、委託者及び受託者は信義誠実の原則に従い協議して定める。

15 経費負担

委託者と受託者の経費負担は、以下の表のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
・電話交換業務に係る設備の設置及び保守にかかる費用 ・業務に必要な事務用消耗品の購入費 ・什器備品の購入費 ・光熱水費 ・業務に係る通信（電話・郵便等）費 ・施設の修繕、補修に係る費用	・人件費 ・福利厚生費 ・保健衛生費（健康診断・検診費及び院内感染対策費を含む） ・被服費 ・教育研修費 ・通信連絡費 ・交通費 ・求人費 ・その他受託に伴う一切の費用