

(様式 1)

委託設計書

受付番号		担当所属	公立大学法人 横浜市立大学附属市民総合医療センター 管理部総務課庶務担当	担当者 TEL	原尚人 (253-5303)	
件名	公立大学法人 横浜市立大学附属市民総合医療センター電話交換業務委託					
履行場所	横浜市立大学附属市民総合医療センター 横浜市南区浦舟町4丁目57番地					
履行期間 (期限)	令和8年4月1日から令和11年3月31日まで					
かし担保	不要					
その他 特約事項	なし					
現場説明	要 不要	月	日	時	分	場所
委託概要	金額入り					金額抜き
横浜市立大学附属市民総合医療センターの電話交換室において、交換機による電話 交換業務を行う。						
備考						

(様式2)

部分払い

する

(36回以内)

しない

部分払いの基準

内 容	履行予定月	概 算 数 量	単 位	単 價	金 額
電話交換業務委託					
電話交換業務	4月～3月	36	月		
消費税及び地方消費税					
合 計					

代 金

	億	千	百	拾	万	千	百	十	一
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

円也

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

(様式3)

名 称	形状寸法等	数量	単 位	単 価	金 額 (円)	摘要
電話交換業務委託						
電話交換業務		36	月			
消費税及び地方消費税						
合 計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

公立大学法人横浜市立大学附属市民総合医療センター

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市民総合医療センターにおける電話交換業務を委託するに際し、対象業務の具体的な内容や留意事項等、必要な事項を規定したものである。受託者は、委託者である公立大学法人横浜市立大学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この仕様書に定める内容を遵守し、業務を円滑に、かつ遗漏なく実施することとする。

2 業務内容

(1) 交換機による電話交換業務

- 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。
- 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が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 受託者は、毎日の業務日誌を様式1の書面にて作成し、翌営業日までに委託者に提出する。
- 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、業務日誌の「事故等報告」欄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、欄に「別紙参照」と記載したうえで別紙にて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

- ア 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。

3 委託業務期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 業務履行場所

横浜市南区浦舟町4丁目57番地

5 業務の実施日及び時間

(1) 業務実施日

業務を行う日は、委託契約期間内の土曜日・日曜日・祝日及び年末年始（各年 12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除いた日とする。なお、委託者が依頼し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。

(2) 業務時間

午前 8 時から午後 7 時まで

※ 業務時間内は、全 4 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。なお、勤務シフトについては委託者と受託者の双方協議の上決定するものとするが、1 日あたりの延べ勤務時間数は 28 時間以上とする。

※ 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 業務体制及び服務

(1) 業務従事者及び管理責任者の配置

受託者は、繁閑を考慮しながら適正に電話交換手を業務従事者として配置し、円滑に業務を実施しなければならない。なお、電話交換手については電話オペレーター技能認定証取得又は技能習得経験を有する者とする。

また、日本語を解しない病院利用者への対応として、日常会話レベルの英語会話能力のある者を常駐させるなど、電話交換業務に支障を来すことのないよう努めること。

受託者は、業務の円滑な履行のため、業務及び業務従事者を統括する管理責任者を配置すること。

(2) 服務

受託者は、業務にあたり次の事項を遵守すること。

ア 常に公平に接し、不快感を与える言動は厳に慎むこと。

イ 勤務時間内の休憩時間で病院外に出る場合は、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。なお、病院敷地内での喫煙は禁止する。

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

エ 交換室・交換台の各設備の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 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、又は受託者の立ち会いなしに実地調査を行うことができる。

受託者は、業務上又は服務上のトラブル等について委託者に報告した文書を、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、前項の報告を受け又は調査を行った結果、必要と認めるときには、受託者に必要な措置を命じ又は直接必要な措置を講じることができる。

8 その他留意事項

(1) 接遇

電話交換業務は、顔の見えない相手に、声だけで対応するため、受託者は、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) 病院業務に対する理解及び知識の向上

病院業務は多岐にわたるため、従事者は、常に組織及び業務内容の理解及び知識の向上に努めなければならない。

(3) 業務の変更

委託者は、業務時間、業務実施日、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。

(4) 業務の引継

受託者は、業務マニュアルを作成し常備すること。また、当該業務マニュアルの写しを委託者に提出し、以降、マニュアルの改訂が行われるごとに、同様の写しを速やかに委託者に提出すること。

受託者は、契約期間満了又は契約の解除によって業務を終了する場合には、委託者の業務に支障を生じさせることのないよう、委託者又は委託者が新たに業務委託を行う事業者に適切かつ円滑に業務の引き継ぎを行うこと。なお、引き継ぎに要する経費は全て受託者の負担とする。

(5) 守秘義務

受託者及び受託者の従事者は、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。

(6) 個人情報保護

受託者は、業務を実施するうえで知るところとなった個人情報を取り扱う際には、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(7) 災害協力

受託者は、通常業務に支障を生じさせない範囲で、委託者が行う災害対策訓練に参加しなければならない。

業務時間中に災害が発生した場合には、受託者は委託者の指示に従い、可能な限り人的な協力及び支援を行うこと。

(8) 院内感染対策

委託者及び受託者は、相互に協力し、必要な情報交換等を行い、院内感染の防止に努めること。なお、電話交換手の感染症罹患等が判明した場合には、受託者は、委託者に直ちにその旨

報告するとともに、委託者の指示に従って必要な措置を講じること。

9 経費負担区分

委託者と受託者の経費負担は、下表のとおりとする。

委託者の負担区分	受託者の負担区分
<ul style="list-style-type: none">・電話交換業務に係る設備の設置及び保守に係る費用・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	<ul style="list-style-type: none">・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