

(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 価	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、かつ遺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 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、業務上又はサービス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5年4月1日から令和8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 業務体制及びサービス

(1) 業務従事者及び管理責任者の配置

受託者は、繁忙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) サービス

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、業務上又はサービス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

電話交換業務日誌

令和 年 月 日

記入者氏名: _____

決 裁 欄	総務課長	庶務担当係長	庶務担当

1 勤務状況

勤務時間	氏名	備考
: ~ :		
: ~ :		
: ~ :		
: ~ :		
: ~ :		

2 事故等報告

3 その他報告・申し送り事項

個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 公立大学法人横浜市立大学(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にとっては、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び横浜市行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- 2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。
- 3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。
- 4 受託者は、委託業務に着手する前に第2項及び第3項に定める管理責任体制及び安全対策について委託者に報告しなければならない。
- 5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の管理責任体制及び安全対策に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録（以下「資料等」という。）を複製し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

（作業場所の外への持出禁止）

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（複製及び複製したものを含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

（再委託の禁止等）

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

（資料等の返還）

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

（報告及び検査）

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により要した過分の費用については、委託者がこれを負担しなければならない。

（事故発生時等における報告）

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ず

るおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を公立大学法人横浜市立大学理事長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を公立大学法人横浜市立大学理事長に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

年 月 日

(提出先)

公立大学法人横浜市立大学
理事長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、公立大学法人横浜市立大学の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書（様式1）（全 枚）のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。