

## 電話交換業務仕様書

## 1 業務内容（詳細は、別添業務内容参照）

- (1) 受信・発信の電話交換及び電話交換機器類の操作業務
- (2) 電話による定型的な問合せに対する応対及び案内業務（伝言の受付及び伝達等を含む。）
- (3) 入院患者の私用電話の取次ぎ及び報告業務
- (4) 電話交換日誌作成等の付帯事務業務
- (5) 必要に応じた院内の放送業務
- (6) 臨時の電話交換及び院内放送に関する業務

## 2 業務日時及び標準配置従事者数

上記業務を履行するにあたり必要な人員を適正に配置すること。なお、業務担当者は、病院における電話交換業務の実務経験5年以上（病院での実務経験の場合3年以上）を有する者であること。

## 【業務日時】

## 【標準配置人員数】

平日開院日	8：30から17：30まで	4ポスト
〃	17：30から18：30まで	2ポスト
土曜開院日	8：30から13：30まで	2ポスト

※業務時間終了後、警備室へ電話交換の切り替えを行い、電話交換日誌及び口頭により、必要な引継を行う。

## 3 業務責任者

- (1) 受注者は、業務の実施にあたり業務担当者の中から業務責任者を選定し、発注者に届け出ること。なお、業務責任者不在時に備えて、代理者（副責任者）を定めておくこと。
- (2) 業務責任者は、電話交換業務の実務経験8年以上（病院での実務経験の場合5年以上）を有する者であること。

## 4 業務日誌

受注者は、電話交換日誌に業務の実施状況、その他業務上取り扱った事項を記入し、警備日報と同様に提出すること。

## 5 電話交換設備の概要

## (1) 電話交換設備

アナログ回線	2回線	（代表番号・緊急回線）
デジタル回線	2回線	（INS1500）
多機能内線	30回線	
一般内線	432回線	
PHSアンテナ	208回線	

## (2) 中継電話機

## ① 3階電話交換室

局線中継台	4台
（多機能電話DD S装置、専用机、椅子、送受器）	

## ② 警備室

多機能電話機	1台
DD S装置	2台

## (3) 放送設備

リモートマイク 1台

※契約期間中に設備更新があった場合、その際に必要となる電話交換設備の取り扱い等については、別途、必要な取り扱い説明会等を実施するので、電話交換業務従事者全員を参加させること。

## 6 経費等の負担区分、協議

(1) 電話交換業務を実施するにあたり電話交換室、備品類及び光熱水費等の必要最小限度の経費等については、発注者が負担するものとする。ただし、ヘッドフォンセットなど電話交換業務に必要な消耗品については受注者負担とし、ヘッドフォンセットは、履行期間中1セット／(人・年)、及び予備数を用意するものとする。なお、電話交換設備が更新された際は、発注者負担により、1セット／人のヘッドフォンセットなどを用意する。

### (2) 定期・臨時協議

受注者は、本業務の履行において発生した問題点・課題等の改善のため、担当職員と協議会を定期的に開催し、問題解決を図ることについて誠実に協力・協議すること。ただし、臨時協議が必要な事項が発生した場合は、都度業務委託連絡票により、協議するものとする。

## 7 受注業者変更時の対応

(1) 受注者は、契約満了等により業務委託を終了する前には、あらかじめ後任の受注業者に対して引継ぎを十分に行い、履行開始と同時に後任業者が業務を滞りなく行うことができ、かつ、病院運営に支障及び混乱を生じさせることがないよう協力すること。

(2) 受注者は、業務引継に際しては、口頭によるのみだけでなく、工程表その他の必要書類を作成し、确实かつ誠実に引継ぎを行うこと。

## 業 務 内 容（電話交換業務）

### 1 受信・発信の電話交換及び電話交換機器類の操作業務

- (1) 院外からの外線電話に対して、電話交換機器類を操作のうえ受信し、接続依頼先（必要に応じて、問い合わせ内容を聞き取り、接続先を判断することを含む。）へ電話交換を行う。
- (2) 院内からの内線電話に対して、電話交換機器類を操作のうえ受信し、接続依頼先（必要に応じて、問い合わせ内容を聞き取り、接続先を判断することを含む。）へ電話交換（外線への発信を含む。）を行う。

### 2 電話による定型的な問合せに対する応対及び案内業務（伝言の受付及び伝達等を含む。）

- (1) 院外からの外線電話による問い合わせに対して、定型的な駐車場料金及び開院時間などを案内するほか、非定型的な問い合わせに対しては、担当者への電話交換及び伝言の受付及び伝達を行う。
- (2) 定型的な問い合わせ内容及び案内内容に対する応対及び案内については、病院入院案内及び駐車場料金案内の内容を基本とし、定期協議等により、協議・確認等を行い、受注者がこれを記録・作成し、発注者の確認を得、合意形成後、誠実にこれを履行する。ただし、臨時の対応として発注者が依頼する事項については、業務に支障の無い範囲で可能な限り対応するものとする。

### 3 入院患者の私用電話の取次ぎ及び報告業務

院外からの外線電話による入院患者への私用電話の取り次ぎ依頼があった場合は、該当病棟固定電話へ電話交換し、担当看護師へ取り次ぎを行う。なお、患者への取り次ぎ依頼については、依頼件数を電話交換日誌に記載し報告を行う。

### 4 電話交換日誌作成等の付帯事務業務

電話交換業務中、悪質な営業電話又は個人情報聞きだそうとするなどの不審電話を認知した場合は、その件数のほか、架電者の電話番号、氏名、取次先、要件などの情報の記録を行い、電話交換日誌に記録する。なお、特に悪質な事案が発生した場合は、その状況などについて報告書を作成する。

### 5 必要に応じた院内の放送業務

- (1) 院内各部署からの依頼に対応し、外来患者、来院者及び病院職員の呼び出しを院内放送により行う。
- (2) 病院の運営上必要な病院出入口、駐車場の閉鎖時間、病院行事・訓練などの院内周知を院内放送により行う。