

総合病院土浦協同病院 電話交換業務委託仕様書

1 業務名

総合病院土浦協同病院 電話交換業務

2 契約期間

平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで

※契約締結日については、落札者との協議事項とする。

3 運営基本方針

- (1) 病院内・外からの電話に対し、迅速かつ丁寧に正確な対応を行う。
- (2) 「病院窓口としての顔」として、きめ細かい接遇を行い、サービスの質の向上を図る。

4 業務時間等

(1) 業務時間

8 : 30～21 : 00

(2) 業務日

3 6 5 日

5 業務内容

- (1) 院外からの電話を病院の担当者に接続すること。
- (2) 病院の担当者からの依頼により、院外の電話に接続すること。
- (3) 館内放送業務（院内行事、イベントの案内、スタットコール、車両呼び出し等）
- (4) その他、上記業務に付帯する事項（電話交換室の一般的な整理、清掃等）
- (5) 立ち上げ管理業務（業務運用マニュアルの作成、リハーサル等への参加等）

6 業務体制

受託者は定められた時間内に必ず以下のポストを配置すること。

・ 8 : 30～17 : 00 3 ポスト配置

・ 17 : 00～21 : 00 2 ポスト配置

※遅くとも業務開始 2 週間前には、運用開始時に必要な人員を全て確保するものとする。

7 費用の負担区分

本業務の遂行に必要な消耗品、備品等の負担区分は以下のとおり。なお、これに係る光熱水費は委託者が負担する。

(1) 受託者の負担

ア 業務計画表、業務報告書等の用紙

イ 文房具等の事務用消耗品等

ウ 専ら受託者が専用使用する事務用消耗備品

(2) 委託者の負担

ア 操作機器等（電話等）

イ 本業務を遂行するために必要な机、椅子、書庫棚等の備品類

ウ 委託者職員と共用で使用する事務用消耗備品

8 受託者及び業務従事者等の責務

(1) 業務の適正化

ア 業務従事者は、電話の相手先等に対する言葉遣い等に注意すること。

イ 業務の能率・効率化を図り、電話の相手先の待ち時間の短縮に努めること。

(2) 関係法令の遵守

受託者は、業務従事者を指揮監督するとともに、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令について指導、教育を行うこと。

(3) 受託責任者

受託者は、受託業務を円滑に遂行するために、専従の受託責任者を選任し、次の職務を行わせること。また、受託責任者は電話交換業務経験 2 年以上を有すること。

ア 委託者との連絡調整

イ 業務従事者に対する指揮、監督

ウ 業務従事者に対する指導、教育

エ 勤務計画表、業務計画表及び業務日誌等の作成・提出

オ 委託者の求めに応じて委員会等へ出席すること。

カ 受託責任者の変更については、後任予定者を委託者に通知すること。

キ 業務従事者名簿を作成・提出すること。

(4) 業務従事者

ア 受託者は、業務従事者に本業務を遂行するに適した服装を着用させるとともに名札を着用させること。なお、これにかかる費用は受託者の負担とする。

イ 業務従事者の名簿を委託者に提出すること。業務従事者に異動があった場合も、同様とする。

ウ 業務従事者は常勤的雇用者とする。やむを得ず業務従事者を変更しようとするときは、業務の質の低下を招かないようにすること。

エ 業務従事者は、当該業務について十分な知識を有し、訓練を受け、責任感が強く、誠実かつ健康な者とする。

オ 受託者は、業務従事者について、年 1 回以上の定期健康診断を実施させること。

カ 受託者は、業務従事者が感染予防及び感染源にならないための対策として、職業感染対策に必要なウイルス性疾患の抗体価検査、結核検査を行い、必要に応じてワクチン接種等を受けさせること。（麻疹・風疹・ムンプス・水痘・インフルエンザ・HB）また、その結果を報告すること。

(5) 業務従事者の教育

ア 受託者は、業務従事者に対して、接遇の指導を充分に行うこと。病院の一員であることを自覚させ、病院の品位を汚さぬよう徹底させること。

イ その他、受託業務遂行上必要とする教育訓練等を実施し、当施設の管理運営に支障をきたさないよう万全を期すこと。

ウ 受託者は、病院実施の医療安全講習及び感染対策講習に参加すること。(年 2 回以上)

(6) 業務の引き継ぎ

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは、業務の引継ぎ又は引渡しに十分に配慮し、委託者の必要とするものを引き渡し、業務に支障をきたすことのないようにすること。

9 調査報告及び業務改善

(1) 業務報告書の提出

受託者は、業務の実施状況について、業務報告書に記入し、委託者職員に提出すること。報告書等の様式については、委託者職員と協議のうえ定めること。

(2) 随時の報告

電話口などでの苦情、事故予防に関する情報等、その他必要な事項については、適宜報告すること。

(3) 業務改善

委託者は、本業務に必要と認められる事項に関して、受託者に対し調査及び報告を求めることができる。また、報告内容について、委託者は改善を要求することができ、受託者はこれに応じなければならない。

10 業務内容の見直し

業務内容については、1 年ごとに委託者と協議の上、仕様書等の見直しを行い、業務の質の向上を図るものとする。仕様書等の見直しに伴い契約内容の変更が生じた場合は、契約変更を行う。

11 再委託の禁止

受託者は、電話交換業務全般について、第三者に再委託してはならない。

12 準備業務

当該業務を開始するに伴って発生する準備業務については、委託者と積極的に連携を図り、確実な業務立ち上げを行うこと。

13 損害賠償責任

受託者は、故意又は過失により委託者又は第三者に被害を与えた場合は、その内容によらず速やかに委託者に報告するものとする。また、故意又は過失により損害を与えた場合は、賠償責任を負うものとする。

14 法令の遵守

受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、その他業務の遂行に適用される全ての法令を遵守し、受託業務の適正な実施に努めるものとする。

15 守秘義務

受託者は業務上知り得た情報を業務履行の目的以外に使用してはならない。また、第三者に漏らしてはならない。契約の解除および契約期間満了後においても同様とする。

なお、受託者は業務従事者の雇用に際し、雇用通知書等に当該内容を盛り込むとともに十分説明すること。また、雇用後は、適宜研修を実施するなどプライバシー等の保護の重要性を認識させ、個人情報の保護に万全を期すること。

16 個人情報の保護

- (1) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」等を遵守すること。
- (2) 受託者は、業務上知り得た患者等の個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約の解除および契約期間満了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、業務従事者の雇用にあたって、個人情報保護の重要性につき指導・教育を徹底すること。

17 信用失墜行為の禁止

受託者等は、委託者の信用を失墜させる行為をしてはならない。

18 契約の解除

本仕様書に記載されている事項を受託者が誠実に履行していないと認めたとき、又は委託者の業務運営において本委託の継続が困難と認めたときは、委託者は契約期間中であっても契約を解除できるものとする。

19 業務の引継ぎ等

受託者は、本契約の満了又は解除に伴い業務を停止するときは、委託者の指示に従い業務の引継ぎ及び委託者が提供した施設・設備等の引渡しを行うこと。この際、必ず引継ぎ書を作成すること。

20 原状回復義務

受託者は、受託期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに原状回復を行うこと。

21 疑義の解釈

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合及び記載のない事項に関しては、委託者と受託者とが協議のうえ決定する。