

岩手県立二戸病院電話交換業務仕様書

岩手県立二戸病院（以下「病院」という。）の電話交換業務は、この仕様書に定めるところにより実施する。

1. 基本事項

電話交換業務は、着信電話を迅速かつ適正に処理するとともに、丁寧な応対をもって実施すること。

2. 従事場所

(1) 従事場所

岩手県二戸市堀野字大川原毛 38 番地 2

岩手県立二戸病院（事務局内）

3. 契約期間及び業務日時

(1) 契約期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日

(2) 業務日及び時間

①業務日及び業務時間は、月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

②業務を要しない日は次に掲げる日とする。

- ・日曜日及び土曜日
- ・国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ・12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く）

3. 業務内容

- (1) 電話交換、電話中継台及びその付属機器の取り扱いに関すること。
- (2) 院内放送に関すること。
- (3) PHS・呼出電話番号簿等での職員の呼び出しに関すること。
- (4) 非常事態発生時の電話対応に関すること。
- (5) 私用（患者及び職員等）の電話・電報料金計算に関すること。
- (6) 特別室入院患者使用の電話料金計算に関すること。
- (7) 着信した電話への対応が困難と判断した場合又は重大な問題が発生した場合は、事務局職員に相談を行う等、適切な措置をとること。
- (8) 軽易な事務補助業務
- (9) その他、本業務に関する諸用務

4. 業務内容明細

別紙 2 「岩手県立二戸病院電話交換業務明細書」（以下「業務明細」という。）による。

5. 配置人員

- (1) 常時 1 名以上従事すること。
- (2) 受託者は、本仕様書のほか、業務明細に定める者とする。
また、様式第 1 号「従事者名簿」により従事者を報告すること。

6. 実地研修等

- (1) 受託者は半年に一度、二戸病院の各部門の病院職員から当該業務の遂行状況を聞き取りし、その内容をもとに研修等必要な措置を講じること。
- (2) 受託者は従事者に対し、本仕様書、業務明細の内容を周知させるとともに、業務に必要な知識の習得、訓練及び指導・研修を行うこと。
- (3) 従事者は、必要に応じて、病院職員研修等に参加すること。

7. 個人情報の保護

- (1) 業務上知り得た個人情報等については、他に漏らしてはならない。履行期間終了後も同様とする。
- (2) 個人情報を取扱う場合は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないよう個人情報を適正に取扱わなければならない。

8. 従事者の厳守事項

- (1) 従事者は、受託者の負担によって業務中は常に清潔な被服を着用し、会社名及び氏名を記載した名札を着けること。
- (2) 電話応対での用語は正確に、懇切丁寧に対応し相手に不快感を与えないこと。
- (3) 電話・電報等の利用者の私用、公用の区別を明確にすること。
- (4) 機器等は大切に取り扱い、故障の防止及び未然の発見に留意して従事すること。
- (5) 従事場所は、常に整理整頓すること。
- (6) 毎日の業務終了時には、総務課管財係に様式第2号「電話交換業務報告書」を提出すること。

9. 駐車場の利用について

職員駐車場を利用する場合には、県立病院等職員駐車場の管理及び利用に関する要綱等に則り、職員駐車場利用の申請を行い、承認を得てから職員駐車場を利用すること。なお、職員駐車場利用の期間は病院長の承認を得た日から契約満了日までとする。